Eric CHU

寄件者: Parknshop CS <parknshopcs@asw.com.hk>
寄件日期: 2025年4月28日星期一 14:49
收件者: Eric CHU
副本: David LAU
主旨: Re: [Ticket: 668982] 關注殘疾人士使用超級市場自助服務機事宜

親愛的顧客,

感謝 閣下向我們表達 閣下對自助收銀機設計及操作的反映。

有關 閣下的建議，我們已向相關部門反映，作為日後優化分店設備及提升服務水平之參考。感謝您一直支持百佳超級市場。

如有任何查詢，歡迎致電 26068658 或回覆此電郵。

祝

安康！

百佳超級市場

客戶服務部

謹啟

From: po@hkfhy.org.hk
Sent: April 26, 2025 12:32:00 PM
To: ParknshopCS@asw.com.hk
CC: admo@hkfhy.org.hk
Subject: 關注殘疾人士使用超級市場自助服務機事宜

敬啓者：

關注殘疾人士使用超級市場自助服務機事宜

香港傷殘青年協會成立於 1970 年，是一所由殘疾人士自行管理和決策的慈善團體。傷青會過往一直關注本港公共場所及購物處所無障礙設施的情況，並積極透過各種平台向政府各部門反映有關意見，推動本港無障礙環境的發展。

現時，各大超級市場陸續於全港各分店安裝引入自助服務機，顧客在直立式的電子屏幕前掃描貨品的條碼後，按照系統指示以電子方式付款，系統便會發出收據予顧客，過程中毋須與店員互動。此舉無疑爲使用收銀櫃台的顧客，提供多一個結帳的途徑。然而，本會收到不少會員反映意見，表示自助付款機上以八達通付款的選項按鈕位置較高，輪椅或電動輪椅使用者難以觸及，變相逼使他們轉用傳統收銀櫃枱服務。委員建議去信惠康、百佳兩大連鎖超市，表達有關意見。

就上述情況，政府雖然未有就電子屏幕的無障礙要求作出規定，但本會亦建議 貴公司改善自助服務機的無障礙程度。連鎖超級市場應於自助服務機「預留足夠的地面空間供輪椅使用者使用，並應設有以點字標示的「召援」按鈕，並設有無障礙模式」。就有關方向，本會建議貴公司可將店內其中一部自助服務機的高度調校至適合輪椅使用者的水平，或在無須額外添置額外硬件的情況下，在使用者介面中設立「無障礙模式」，改善輪椅使用者購物體驗。
如自助服務機有設立「無障礙模式」，亦應加大宣傳力度，讓殘疾人士清楚了解如何使用。

本會希望 貴公司能慎重檢視及處理上述的問題，使傷、健人士皆能共享便捷、安全的快餐服務，並爲業界樹立良好榜樣。若然 貴公司對上述事宜有任何問題及諮詢需要，歡迎聯絡本會。如有任何問題，歡迎隨時致電 2338-5111 與本人或行政主任（行政及政策倡導）朱濠暉先生聯絡，謝謝！順祝身體健康，工作順利！

此致
百佳超級市場
執事先生／女士

_____
行政總監 劉家倫 謹啓
2025 年 4 月 26 日