

緊急召援系統（俗稱平安鐘）是特別為有需要人士而設的支援服務。萬一遇上緊急情況，使用者只要按下平安鐘裝置便可接駁至服務供應商的控制中心，要求中心職員即時支援。這類服務對長者及長期病患者尤為重要，部分服務供應商更會提供額外服務，定期致電問候服務對象。隨著智能科技的急速發展，平安鐘服務已擴展至手機和手錶等流動裝置。本會偶有接獲與平安鐘服務有關的投訴。由於各服務供應商的服務計劃及收費不一，現藉本文提醒消費者於選購此類服務時應該注意的地方。



## 平安鐘服務內容宜問清楚 期望落差易衍爭拗

### 個案一：職員聲稱可向政府申請資助 選用服務後卻發現不符資格

張先生接獲A公司職員來電介紹平安鐘服務。當職員知悉張先生現時有領取傷殘津貼，便隨即向他介紹月費\$210的平安鐘手機支援服務，並指A公司能提供每月資助\$100。職員同時建議張先生向社會福利署申請資助餘款，這樣便可免收全額服務費。張先生記得社會福利署職員曾提及平安鐘服務，於是答應A公司職員選用服務，並按A公司的要求提供銀行存摺以便申請資助。張先生深信申請資助後能免費享用服務，但當他查閱銀行紀錄時，發現A公司已收取合共\$630，與職員所述不符。

張先生其後向社會福利署查詢，獲回覆指緊急召援系統津貼是綜合社會保障援助（綜援）計劃下的其中一項特別津貼，綜援助人須符合相關資格才可申領該特別津貼；而張先生是傷殘津貼受惠人，並非綜援助人，65歲以上才合資格，年屆63歲的他未能申領此項特別津貼。張先生質疑A公司職員沒有清楚解說申請資格，使他誤以為可同時獲得A公司的資助及社會福利署的特別津貼。由於A公司未有積極處理其退款要求，張先生於是聯絡本會求助。

### 本會跟進

A公司初時重申張先生已使用服務數月，只答允替張先生終止服務合約及免除其違約費，不會退回所有已繳費用。經過本會再三調停，A公司最後同意退回全數費用，並安排上門收回平安鐘設備。

### 個案二：新手機不支援舊版流動應用程式 須重新簽約轉用升級版本

梁先生因為患有長期病患和家人長期不在港，多年來一直使用平安鐘服務。梁先生於2019年與B公司簽訂包括室內平安鐘及手機流動應用程式的服務組合，月費為\$198，合約為期24個月。梁先生約半年後購買了新智能電話，但發現B公司的流動應用程式未能於新電話上運作。B公司職員表示梁先生使用的是舊版程式，不適用於新智能電話，並建議他另簽月費\$208的新合約轉用升級版程式，否則梁先生只能以舊電話沿用服務。梁先生不滿在原有合約未完結的情況下另簽新約，決定投訴。梁先生不知道更換手機後B公司的流動應用程式無法運作，又不能同時攜帶兩部電話，擔心外出時不受平安鐘保障，要求B公司給予妥善的解決方案。

### 本會跟進

經過本會了解，B公司已升級流動應用程式，而部分手機仍可如常使用舊版程式，可是梁先生的新手機與舊版程式並不相容。B公司最終決定酌情處理個案，以原合約組合收費（\$198）為梁先生升級，服務直至原合約期完結，個案因而得以解決。

### 個案三：定時問候服務次數不符預設期望

李女士的母親曾經安裝平安鐘，每於晚飯前收到職員來電問候，令李女士倍感關懷。C公司職員其後以電話向獨居的李女士介紹平安鐘服務作自用，並確定能為李女士提供同類來電問候服務。李女士遂答應選購月費\$160的計劃，並於安裝平安鐘裝置時預繳3個月服務費。可是，李女士發現C公司兩個月以來的來電次數竟少於10次，使她大為失望。

李女士向C公司反映後，得知C公司因人手有限，已經很久沒有提供定時問候服務，現時僅能維持每月來電2至3次。李女士不滿安排，強調銷售職員當日承諾提供服務，她才答應安裝。C公司則聲稱當日與她聯絡的是新入職員工，可能未完全了解服務內容，因而發生誤會。李女士其後決定向本會投訴C公司服務與銷售說明不符，要求取消服務。

### 本會跟進

C公司回覆，根據職員紀錄，當日向李女士介紹服務後李女士便答應簽約，數個月後才得知李女士對定時問候服務的要求。公司已向她解釋現有提供天氣轉變提醒、節日祝賀問候及不定時問候，李女士有需要時亦可主動按平安鐘按鈕聯絡職員。職員亦可安排每星期致電李女士1次，惟李女士仍然不滿安排。C公司重申於一年合約期內提早終止服務須繳交安裝費\$475。經過再三商討，李女士同意繳交並已替她終止服務。

### 總結

現時提供平安鐘服務的供應商有自負盈虧的非牟利慈善團體，亦有私營商業機構。除了為遇上緊急情況的用戶於任何時間提供支援外，部分供應商的服務範圍亦包括關懷熱線、預約提示、天氣提醒及情緒輔導等服務。因此，供應商的規模及人手對維持良好服務質素尤為重要。消費者選擇服務供應商時，應參考服務範圍、收費、質素及信譽等資料，多作比較。

根據社會福利署（社署）的資料，緊急召援系統服務均由商業或非政府機構提供，社署沒有認可任何公司或機構銷售相關服務，亦不會安排職員推銷有關服務。首宗個案的公司職員單憑消費者領取傷殘津貼，便告知對方可向社署另外申請特別津貼，藉此吸引消費者答應安裝平安鐘。由於職員僅負責銷售工作，對申請政府津貼或一知半解。消費者不能掉以輕心，應確認合符津貼資格後才落實安裝。同時，供應商介紹服務時有責任提醒消費者向相關政府部門或機構查詢申請資格。假如消費者最終因不符合津貼資格而要支付原額服務費，供應商應主動通知消費者實際的收費，再由消費者決定是否同意繼續使用服務。

由於使用平安鐘流動應用程式需要智能電話及流動網絡，供應商須給予清晰指示，提醒消費者留意服務詳情內對手機型號及作業系統的要求。如供應商改動或更新程式，應主動提醒消費者留意影響，並協助消費者解決有關問題。此外，年長消費者未必理解服務細節。當他們提及一些特別要求時，供應商應盡量耐心講解，例如具體說明來電問候的次數，避免發生類似個案三的爭拗。

## 消費提示

#### ● 向相關政府部門或機構查核申請津貼

**資格詳情：**現時社會福利署，房屋署及香港房屋協

會均設有相關津貼，供合資格人士申請以安裝緊急召援系統或支付服務費用。申請人需要符合年齡、居住情況、傷殘程度及資產入息等特定條件。申請人務必於簽約前先向相關部門或機構了解清楚申請條件。較穩妥的做法是先與家人或負責社工商量，或請他們協助了解津貼金額，申請手續及資格，切勿輕信推銷員倉卒決定，以免最終因不獲津貼而有失預算。社署聯同其他政府部門亦有印製單張，向長者及有需要人士介紹緊急召援系統服務及挑選有關服務時應注意的地方，詳情可瀏覽網址([https://www.swd.gov.hk/tc/index/site\\_pubsvc/page\\_elderly/sub\\_EAS/](https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_EAS/))。

● **比較各供應商的服務詳情及質素：**現時有不少平安鐘服務計劃供消費者選擇，包括傳統室內裝置和流動裝置。部分供應商更會提供關懷服務，呼叫提示或查閱位置等功能。消費者應按實際需要及使用習慣，例如是否經常外出或熟悉操作智能電話作決定。消費者亦應比較坊間同類型服務的收費及口碑，從而選擇合適的服務供應商。如消費者對平安鐘服務有特定的要求，例如定時提醒或問候，宜事先向供應商提出，並且於簽約時以書面確認。

● **留意合約條款：**使用平安鐘服務一般須簽訂合約。消費者要了解合約列明的服務詳情及收費，並留意有沒有提及提早終止合約條款。如果合約內容冗長或字體細小，長者應考慮請家人或可信賴人士了解合約條款，並於他們陪同下簽署合約。