

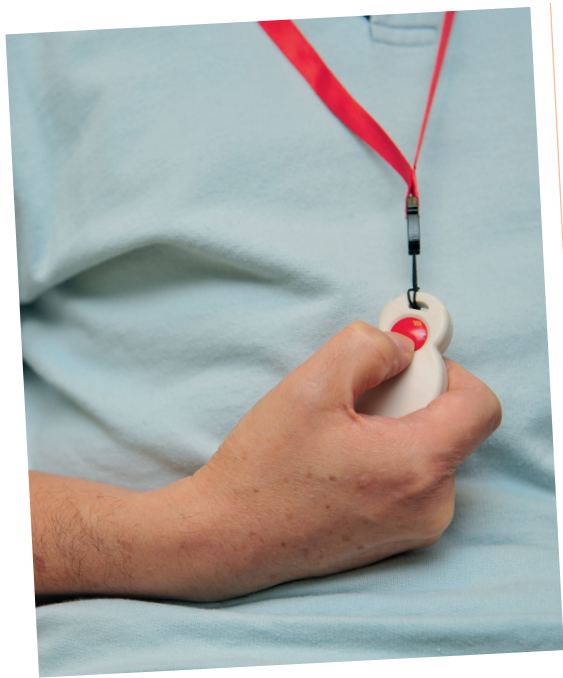
警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

此為空白頁

一按求救： 室內室外 都可用平安鐘

平安鐘服務對老人家特別是獨居長者非常重要，當他們身體不適時，按動平安鐘，打出的求救電話便會即時接駁至支援中心，使求助者能迅速獲得援助，故又稱「救命鐘」。市場上最近有嶄新服務，有手機附設求助鍵。這兩類服務有何分別？應如何選擇？



什麼是個人緊急召援系統？

個人緊急召援服務，俗稱「平安鐘」或「救命鐘」，是為有需要人士（例如長者）而設的支援服務。使用這些系統求助的程序一般包括三部分：

- 當遇到緊急事故，需要向別人求助時，用戶可按動隨身的平安鐘遙控器或主機上的求救按鈕。
- 啟動主機打出的求救電話會接駁至24小時運作的支援中心。
- 支援中心在確定求助者的身份後，

便會採取行動，使求助者能迅速得到適當的援助。

個人緊急召援系統及通訊服務概況

現時本港有5間服務機構提供室內及/或室外使用的平安鐘服務（見表一）。

室內用平安鐘費用

5間平安鐘服務機構中有4間（#2、

#3、#4、#5）提供室內平安鐘服務，他們均容許接受指定資助計劃的用戶一次過付費便可「永久」使用服務，而其他受資助或私人用戶則可按月支付月費（租機連服務費）。租用1架主機連1個遙控器的租金及服務費，4間服務機構均為每月\$100。4間服務機構均不收取按金或安裝費，但個別服務機構需私人用戶於安裝時預繳數個月月費，詳見表一。

室內平安鐘需接駁固定網絡電話服務（簡稱「固網服務」），用戶需另向營辦固

室內用平安鐘及遙控器



網服務的電訊網絡商申請使用服務，而有關費用並不包括在平安鐘服務機構所收取的費用之內。

消費者宜留意，個別服務機構的主機及遙控器為非賣品，即使用戶一次過付費，如終止服務仍需退回機件；即使可以保留，主機亦未必可以配合其他服務機構的系統，故轉用其他服務機構便可能需使用新主機及重新付費。

合約期

4間提供室內平安鐘服務的機構中，1間（#5）需用戶簽立為期6個月的服務合約，另1間（#4）需用戶簽立12個月的合約，這兩間服務機構的用戶約滿後均可按月付費繼續使用服務，而毋須另簽新約，如用戶欲終止服務需分別於當月或提早7天通知服務機構。餘下2間則毋須用戶簽立有固定期數的合約，用戶如欲終止服務，均須給予30天的預早通知。如用戶身故，4個服務機構均可無條件終止服務。

保養

無論一次過付款抑或按月租機，用戶均可得到服務機構在使用期內的免費保養。#2、#3及#4服務機構每年會定期派員

上門1至2次進行保養，#5服務機構則表示，其系統會每日自行檢測，若發現故障會即時安排上門維修，另外會最少每30個月作一次上門更換電池及詳細檢查。

服務時間及範圍

4間服務機構均提供24小時的緊急支援服務。服務範圍包括有需要時代召救護車或代為報警、通知緊急聯絡人、將用戶的病歷傳送至急症室、代為預約門診、定期以電話聯絡用戶、各項查詢等。

室外用平安鐘（非手機型）

暫時只有1間服務機構（#5）提供非手機型的室外用平安鐘，用戶可買機或租機使用，但無論買或租，均需每月另繳服務費。

室外用平安鐘設有求助鍵及掛繩，用戶在有需要時可按鍵或拉繩，聯絡支援中心求助，或由支援中心轉駁連線至已登記的指定電話號碼。

室外用平安鐘方便用戶自由出外活動，毋須擔心在戶外遇到不適時難以求助。但因需使用流動電話網絡，故網絡的穩定性及訊號的強弱可能影響用戶能否及時得到支援。

室外用平安鐘（非手機型）



可接駁至支援中心的手機

現時有3間服務機構（#1、#2、#5）與流動電話網絡商合作，提供有求助鍵的手機及服務計劃，其中兩間（#1、#2）提供買機或租機服務予用戶選擇，餘下1間的用戶只可購買手機。如購買手機，機價由\$0至\$880，月費則由\$120至\$198，個別服務計劃需用戶先預繳一筆款項，合約期由12個月至24個月。如使用租機服務，用戶均需先付行政費\$200及簽立為期24個月的服務合約，服務月費則為\$150或\$160。#2服務機構另收取每月\$30租機費。

使用此類手機的用戶所得到的緊急支援服務範圍與同一機構的室內用平安鐘用戶大致一樣，但買機的用戶所享有的保養期只有1至2年。用戶若在合約期內身故，服務並不如室內平安鐘般可無條件終止；有關的處理方法，服務機構表示視乎情況而定，可由其親屬每月支付餘下需付的費用直至約滿為止，或由其親屬一次過支付全部餘下需付的費用，或將有關服務轉予其他親友使用，或另付行政費以終止服務。消費者宜在簽約前向相關服務機構查詢終止服務的安排。另外，#1及#2服務機構表示在合約期滿後，用戶可帶手機轉用其他電訊網絡供應商的流動電話服務，但緊急支援服務會失效；而#5服務機構的手機必

附設求助鍵的GSM手機



1C



2C



5C

須配合指定網絡供應商，故用戶不可將手機「轉台」使用。

選擇室內平安鐘服務注意事項 查詢產品是否符合法例規定

打算選購平安鐘的人士應親自瞭解及嘗試使用產品，無論一次過付款抑或按月租機，消費者宜向服務機構查詢更多有關產品及服務的詳情，例如是否符合《電氣產品（安全）規例》的要求。

產品的設計及相關服務是否周全

- 關於產品的遙控器，應查詢：
 - 是否防水及防震？
 - 失靈時有沒有其他方法在遠離主機下啟動警報？
- 問明如何用主機與支援中心聯繫
- 瞭解系統是否容許支援中心與用戶如使用電話般同時對話，抑或只能如使用對講機般輪流說話
- 查詢如何確保主機及遙控器的電源
- 瞭解整個系統是否由同一服務機構管理
- 問明支援中心一般需多久（例如在3秒內）回應求助者，及一旦支援中心遇到停電或系統故障等突發情況時會如何應變
- 問明有沒有上門維修及更換電池的服務

使用室內平安鐘須知 家居電話需與「平安鐘」系統配合

- 申請或轉換固網電話服務供應商前，應先向新電話服務供應商查詢要用電話機的地方及有關電訊設備是否與使用的「平安鐘」系統配合，及確定其網絡設備及電話機設有合規格的後備電源供平安鐘使用。
- 新電話機安裝後，用戶應立即測試「平安鐘」系統是否能正常運作；如「平安鐘」不能正常運作，應盡快要求電訊網絡商及「平安鐘」支援中心協助解決。

● 隨身佩戴遙控器

用戶應牢記隨身佩戴遙控器，以便一旦遇到突發事故，可即時按動求援按鈕向平安鐘支援中心求援。

● 定期測試及檢查系統

用戶應定期在家中不同的位置測試自己的平安鐘遙控器及其他的配件是否操作正常，以免在發生事故時才發現不能使用，得不到即時的緊急支援服務。

另外，用戶宜定期安排合資格人士檢查平安鐘的電氣配件。

● 不要拔去插頭

用戶不要因閒置而拔去平安鐘的電源插頭，否則平安鐘主機會自動向支援中心顯示用戶家中停電，妨礙支援中心的正常運作。

使用附有緊急求助功能的手機要注意什麼？

- 試按求助鍵，看看是否容易按下。
- 有服務機構不建議安裝了心臟起搏器或除顫機的人士使用此類手機，因為部分心臟起搏器或除顫機可能會受手機產生的電磁場所干擾。如必須使用，用戶應依照手術後醫護人員提供的指示，或查閱有關儀器製造商的資料手冊。

● 問清楚月費包括哪些服務及是否

只限在香港範圍內使用。較常往返內地及前往海外的用戶宜向服務機構查詢如在內地或海外按下求助鍵時，是否仍可接通支援中心、中心可提供哪些支援及會否另收國際長途電話（IDD）或漫遊費用。若用戶需使用IDD或漫遊服務，部分服務機構需用戶預先申請及繳付按金。

● 部分服務計劃內包括的短訊只限傳送至使用同一網絡商的手機（俗稱網內短訊），若經此類手機發送短訊至使用其他網絡的手機（俗稱網外短訊），可能會被另收費用。

● 租機的用戶宜在簽約前先瞭解在約滿後是否需歸還手機；若在租用期內損毀手機，可能須向服務機構按照機價賠償。

● 在合約期內用戶若暫停或終止服務，服務機構可能會向用戶收取終止合約費。

● 手機的保養期有限，不如室內用平安鐘般可得到服務機構定期檢查及維修。遇有故障，用戶需自行將手機送回服務機構處檢查及維修，而人為損壞或手機入水等損壞，更不包括在保養範圍內。

● 用戶應經常將手機帶在身旁並開着備用，不然的話，當需要求助時手機不在

不同型號手機的求助鍵設於不同位置，大小亦不一，消費者在檢視手機及決定是否選用相關服務前，宜先嘗試一下求助鍵是否容易按動。



表一：平安鐘服務及附有求助鍵手機的月費計劃資料

1		2
服務營辦商	浸信會愛羣社會服務處 (BOKSS) http://oklink.org.hk	集寶香港有限公司 (Chubb) http://www.easilink.hk
提供的服務		事事寧平安鐘 (Easilink) 2A 24小時緊急支援服務提供者：集寶香港有限公司
室內用平安鐘及搖控器	—	一次過付款：[1] 服務機構一次性收取資助\$2,500，然後向用戶提供永久免費服務。 月費：租機連服務費每月\$100，用戶毋須簽立固定服務期合約，但需於安裝時預繳首4個月月費，合共\$400。[2] [3]
室外用平安鐘	—	—
附設求助鍵的GSM手機	關愛鈴 (OK Link) 心意通流動通訊 1C 手機牌子及型號：Chubb PortaLink X660 24小時緊急支援服務提供者：集寶香港有限公司暨浸信會愛羣社會服務處 電訊網絡供應商：電訊盈科	戶外寧 (PortaLink) 2C 手機牌子及型號：Chubb PortaLink X660 24小時緊急支援服務提供者：集寶香港有限公司 電訊網絡供應商：電訊盈科
	買機： 1. 淨機價 \$880；月費\$130；毋須簽立固定服務期合約。 2. 上台計劃：如簽立12個月的服務合約，需一次過繳付\$2,150，其中包括機價及每月月費；如簽立24個月的服務合約，需一次過繳付\$3,590，其中包括機價及每月月費。[7] 3. 團體優惠計劃：機價\$710；月費：\$120；需先付首3個月月費，及簽立12個月或24個月之服務合約。 上述計劃包括1,000分鐘通話時間，及增值服務包括留言信箱、來電等候、來電轉駁、來電顯示、免隧道費、免費網內短訊。 租機：行政費\$200；租機費連服務費每月\$160 (包括1,000分鐘通話時間，及增值服務包括留言信箱、來電等候、來電轉駁、來電顯示、免隧道費、免費網內短訊)，合約期24個月。用戶於約滿後毋須歸還手機，可按月繳交\$130月費繼續使用服務，或選擇以上任何形式另買新機及重新簽約，繼續使用服務。 買機或租機用戶約滿後均可帶機轉用其他網絡供應商，但緊急支援服務會失效。	買機： 1. 上台機價\$710；月費\$120 (包括1,000分鐘通話時間，及增值服務包括留言信箱、來電等候、來電轉駁、來電顯示)，合約期12個月。如加室內事事寧則月費加至\$168。 2. 上台機價\$0 (事事寧+戶外寧) 計劃：提供戶外寧手機及事事寧室內用平安鐘主機及搖控器；月費\$198 (包括1,000分鐘通話時間，及增值服務包括留言信箱、來電等候、來電轉駁、來電顯示)，合約期24個月。 用戶約滿後均可帶機轉用其他網絡供應商，但緊急支援服務會失效。 租機：行政費\$200；每月租機費\$30，服務月費\$150 (包括1,000分鐘通話時間，及增值服務包括留言信箱、來電等候、來電轉駁、來電顯示)，合約期24個月。如加室內事事寧則月費加至\$198。約滿後用戶需歸還手機。
服務範圍	<ul style="list-style-type: none">有需要時代召救護車或代為報警通知緊急聯絡人代為預約門診定期以電話聯絡用戶提供關愛服務各項查詢有需要時安排轉介往浸信會愛羣社會服務處屬下之社會服務	<ul style="list-style-type: none">有需要時代召救護車或代為報警通知緊急聯絡人代為預約門診定期以電話聯絡用戶入院後跟進服務各項查詢註冊社工安排轉介社會服務代核實上門訪客身份親善探訪 [8]

註 表列資料由服務機構於今年5月提供，只供參考。
[1] 只適用於房屋署資助 (公屋住戶及未有領取綜援) 人士，受助資格詳見表二。
[2] 視情況而定，用戶可享最多首6個星期的免費使用期。

[3] 領取綜援的用戶毋須預繳。
[4] 只適用於社會福利署資助 (領取綜援) 人士，受助資格詳見表二。

3	4	5
<p>老友記平安鐘 (Happy Homesafe) www.happyhomesafe.com</p> <p>老友記平安鐘 (Happy Homesafe) (3A) 24小時緊急支援服務提供者：集寶香港有限公司</p> <p>一次過付款：[1] 服務機構一次性收取資助\$2,500，然後向用戶提供永久免費服務。</p> <p>月費：租機連服務費每月\$100，用戶毋須簽立固定服務期合約，但需於安裝時預繳首4個月月費，合共\$400。[2] [3]</p>	<p>香港平安鐘協會有限公司 (HKSSA) http://www.hongkongssa.com/sq.htm</p> <p>平安鐘 (Safety Alarm Services) (4A) 24小時緊急支援服務提供者：香港平安鐘協會有限公司</p> <p>一次過付款：[1][4] 服務機構一次性收取資助\$2,500，然後向用戶提供永久免費服務。但主機連一個遙控器為非賣品，用戶如終止服務，需歸還平安鐘主機及遙控器。</p> <p>月費：租機連服務費每月\$100，安裝時需預繳首6個月之月費，合共\$600[3]；或預繳\$1,000，便可使用12個月的服務。用戶需簽立首12個月的服務合約，其後繼續使用只需按月交費。[5]</p>	<p>長者安居服務協會 (SCHSA) http://www.schsa.org.hk</p> <p>一線通平安鐘 (PE Link) (5A) 24小時緊急支援服務提供者：長者安居服務協會</p> <p>一次過付款：[1][4] 服務機構一次性收取資助\$2,500，然後向用戶提供永久免費服務。</p> <p>月費：租機連服務費每月\$100 [6]，安裝時需預繳首3個月之月費，合共\$300。[3] 另每加1個遙控器需每月多付\$70。 用戶需簽立首6個月的服務合約，其後繼續使用只需按月交費。</p>
—	—	<p>一鍵式隨身寶 (Mobile Link) (5B) 24小時緊急支援服務提供者：長者安居服務協會 電訊網絡供應商：CSL 1010</p> <p>買機：機價\$1,680；服務費每月\$168 (包括無限次位置搜尋的費用)，用戶需簽立首6個月的服務合約，其後繼續使用只需按月交費。</p> <p>租機：租機費每月\$78；服務費每月\$168 (包括無限次位置搜尋的費用)，用戶需簽立首24個月的服務合約，其後繼續使用只需按月交費；需預繳行政費\$680、3個月租機及服務費，共\$1,418。 使用滿24個月後，機件歸用戶所有。</p>
—	—	<p>平安手機 (Safety Phone) (5C) 手機牌子及型號：Doro PhoneEasy 410gsm 24小時緊急支援服務提供者：長者安居服務協會 電訊網絡供應商：CSL One2free</p> <p>只設買機：機價\$0；預繳\$1,380 (分24期全數回贈)；月費\$198 (包括「基本通話」500分鐘、「手電傾分鐘」300分鐘、無限次位置搜尋及網內短訊10,000個)，合約期24個月。 相關手機需配合指定網絡供應商及其SIM卡，故用戶約滿後不可帶機轉用其他網絡供應商。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 有需要時代召救護車或代為報警 通知緊急聯絡人 代為預約門診 定期以電話聯絡用戶 入院後跟進服務 轉介社區中心服務 特別天氣提示 代核實上門訪客身份 親善探訪 代長者向親友傳達訊息 可安排為行動不便的長者上門收費 可安排專人帶長者到社署或房署辦理申請津貼的手續 	<ul style="list-style-type: none"> 有需要時代召救護車或代為報警 通知緊急聯絡人 將用戶的病歷傳送至醫院或救護員 代為預約門診 代用戶繳交各種帳單 代用戶轉駁電話，與指定聯絡人通話 定期以電話聯絡用戶 各項查詢，及直接接駁用戶到所查詢之電話 有關天氣轉變之提示 按用戶指示適時提供服藥或覆診提示 提供社區服務資訊，如長者中心活動等 提供各項轉介服務，如志願團體轉介、家務助理轉介及交通接駁安排等 與本港多間善終服務公司合作，為用戶親友提供一站式善終服務 	<p>一線通平安鐘</p> <p>有需要時代召救護車或代為報警、通知緊急聯絡人、將用戶的病歷傳送至急症室、提供酷熱 / 寒冷天氣提示、註冊護士解答有關健康 / 醫療查詢(此項只提供予一線通平安鐘用戶)、安排義工探訪、代為預約門診、定期以電話聯絡用戶提供關愛服務、各項查詢、註冊社工提供情緒支援及轉介、交互式話音回應系統 (IVRS) 提供與長者相關的電話訊息、約會提示服務、留院跟進及出院問候</p> <p>一鍵式隨身寶除上述服務以外，另加：無限次位置搜尋、遙控響號、電話轉駁服務、低電量提示、呼援中心調校音量及啟動通話、接駁112 (適用於軟件更新版本)</p> <p>平安手機除上述一線通平安鐘服務以外，另加：無限次位置搜尋、接駁112，及用於致電或接收4位指定的親友的無限通話時間 (最多4位親友必須同屬指定流動通訊網絡及只限本地使用)</p>
<p>[5] 服務機構#4現有或新申請的室內平安鐘用戶可一併申請「平安鐘便民服務」：用戶如每月多付\$30，該服務機構會為用戶設定其手機的快速號碼鍵，用戶長按該鍵會直接接駁至支援中心。</p> <p>[6] 有需要人士可獲長者安居服務協會慈善基金會全數資助。</p> <p>[7] 此兩項上台計劃為優惠計劃，優惠期至2010年6月30日。</p> <p>[8] 服務機構提供多於一類的平安鐘服務，各類服務為用戶所提供的服務範圍基本一樣。</p>		

表二：與室內平安鐘服務相關的經濟援助

提供機構	申請資格	津貼形式	查詢詳情
社會福利署	1. 領取綜合社會保障援助（綜援）；及 2. 屬單身人士，或與家人同住但乏人妥善照顧（例如其他家庭成員為病人或屬弱能人士）；及 3. 符合下列其中一項條件： a) 65歲或以上； b) 介乎60至64歲，經公共醫療機構醫生證實傷殘程度超過50%，或所患病症有可能對生命構成威脅，因而需要他人即時援助。	最高一次過支付\$2,500的安裝費，或最高每月\$100的服務費	負責的社工或社會保障辦事處
香港房屋委員會	1. 申請人並無領取綜援；及 2. 申請人是單獨居住，或同住的所有家庭成員都年滿60歲或以上；及 3. 申請人須符合由社會福利署所訂定的普通高齡津貼入息及資產限額；另須符合下列其中一項條件： a) 65歲或以上； b) 60-64歲，經公共醫療機構醫生證實傷殘程度超過50%，或所患病症可能對生命構成威脅，因而需要他人即時援助（申請人如傷殘程度達100%或需要經常接受護理，並領取傷殘津貼金，則毋須提供醫生證明書）。	以實報實銷的方式，一次過發放不超過\$2,500的現金津貼。	各房屋署屋邨辦事處
香港房屋協會	1. a. 並無領取綜援；及 b. 必須為名列於房協租約內的住戶，申請人需年滿65歲或以上；及 c. 獨居或同住的所有家人都是60歲或以上； 2. 或年屆60歲至64歲，如因健康理由亦可獲考慮，但必須出示醫生證明書，證明有關病患隨時需要緊急護理。	以代付月費方式。 (現時獲認可的「平安鐘」服務有2項，分別為長者安居服務協會提供的「一線通」及集寶香港有限公司提供的「事事寧」)	所屬的房協屋邨辦事處或致電2882 1717查詢

身旁，便不能即時呼援。

- 手機依賴流動電訊網絡保持與外界的通訊，用戶如身處訊號較弱或不穩定的位置，或會阻延向支援中心求助。

- 由於手機使用電池而不是有固定電源供應，用戶應留意手機是否有低電源警示，在電源將要耗盡時提示用戶需為電池充電，以免在需要求助時才發現手機電力不足。

- 個別服務機構的手機不可使用非指定的電訊網絡，如用戶打算於合約期滿後「轉台」，宜在簽約前查詢清楚。

政府有津貼供長者申請室內平安鐘

現時社會福利署、房屋署和香港房屋協會均有特別津貼供長者申請，以支付使用室內平安鐘的費用（表二）。擬申請相關津貼的用戶，宜在申請「平安鐘」系統服務

前，先向該等機構查詢，以確保申請手續可順利進行。

社會福利署意見

在社署綜合社會保障援助（綜援）計劃下，合資格的綜援受助人可申領有關津貼以安裝「平安鐘」。當選購合適的「平安鐘」時，受助人應詳細瞭解有關產品及服務，並親自嘗試使用，以免被推銷員誤導。社署並沒有與任何服務供應機構合作，亦不會安排職員推銷平安鐘服務。綜援受助人可自行選擇合適的服務供應機構。

電訊管理局意見

平安鐘用戶申請家居電話服務時應與電訊服務供應商確定該服務是否可用於接駁平安鐘系統。根據電訊管理局於2006年發出的《有關本地固定電話服務後備電

提防墮入騙局

有報道指長者被推銷員上門或經電話推銷誤導，買入了不合用或與推銷時所述資料不符的平安鐘服務。要提防落入此類騙局，消費者需要留意下列各點：

- 在同意使用「平安鐘」前，應先瞭解清楚提供服務的機構性質、服務包括的內容、是否需簽立固定期限的合約及收費等。
- 避免透過電話承諾使用服務，宜先取得書面合約及服務資料細閱。
- 在取得服務的書面資料及使用條款後，可與家人或負責的社工商量，及向正使用有關的系統的親友查詢系統的服務質素如何，才決定是否申請使用該款「平安鐘」，切勿倉卒下決定。

接駁至預設電話號碼的手機

另1間流動電話網絡商亦有提供附設求助鍵的手機及相關的服務計劃，但手機的求助鍵並非接駁至緊急支援中心。用戶需自行在手機設定5個預設電話號碼，當用戶按下求助鍵時，手機會根據5個由用戶提供的預設電話號碼發放短訊，通知聯絡人用戶需要協助。手機同時會自動致電排序第一的預設電話號碼，如電話無人接聽，則會撥號至排序第二的號碼，如此類推，直至電話獲接聽為止。該款手機只設買機，用戶需先付「上台價」\$480或「淨機價」\$880，「上台」的用戶需簽立為期15個月的服務合約，而支付「淨機價」的用戶則毋須簽訂固定合約期的服務合約。

簽立固定服務期合約的用戶在合約期完結後，可「轉台」使用其他電訊網絡商的服務。由於手機的緊急求助功能內置於手機，因此更換SIM卡不會令緊急求助功能失效。

消費者需留意的是，使用此服務的用戶如按動求助鍵，會自動聯絡親友求助，但並非將電話接駁至支援中心。此求助方式可第一時間讓親友知道用戶需要協助，但若親友未能及時接聽電話，或來電被轉駁至留言信箱，又或親友身處於與用戶相距很遠的地方無法在短時間內向用戶提供協助，可能會延誤救援用戶的時間。



利用流動電話網絡定位追蹤用戶身處位置

部分附有求助鍵的手機或戶外用的平安鐘容許緊急支援服務機構在有需要時以GSM網絡追蹤用戶的大約位置，以便在緊急時提供援助；另有網絡供應商提供需另付費的流動電話網絡定位增值服務，讓用戶已登記的親友得知用戶身處何方。不過消費者需留意，流動電話網絡定位系統屬二維定位系統（two-dimensional positioning），如用戶在多層樓宇內，系統並不能顯示用戶身處的樓層，可能會延誤救援的時間。另外視乎供應商採用的系統，用戶若處身於地底如地鐵站或地下商場，有機會不能顯示正確位置。

上標貼，提醒使用者該服務不宜用於接駁平安鐘。

至於室外用平安鐘方面，按現時的技術和流動網絡的覆蓋程度，所有手機網絡供應商在室外和室內都有某些接收盲點。如求助的長者在這些接收盲點遇上緊急情況，未必能即時成功聯絡呼援中心求助。另外，如手機是透過預設電話發放短訊以通知聯絡人用戶需要協助，由於短訊不一定能立刻發送至聯絡人，可能未必能即時通知聯絡人求助。

服務商回應

#3服務機構強調可提供震動式遙控器，供視覺或聽覺不方便的人士使用。

服務營辦商	3香港 (3HK) http://www.three.com.hk
服務計劃名稱及手機型號	「老友記」手機及月費計劃 手機牌子及型號：ZTE S202
服務計劃 [1]	<p>只設買機</p> <ol style="list-style-type: none"> 淨機價\$880，用戶可選用任何月費計劃，毋須簽立固定服務期合約；或選用「老友記」月費計劃，月費\$38+\$12地鐵、隧道及流動電話牌照費（包括基本通話時間200分鐘、「心連心」通話時間300分鐘、網內短訊100個，免費打3個指定網內號碼，及免費增值服務：來電顯示、來電等候、電話會議、留言信箱及全套來電轉駁。） 上台價\$480；月費\$38+\$12地鐵、隧道及流動電話牌照費（包括基本通話時間200分鐘、「心連心」通話時間300分鐘、網內短訊100個，免費打3個指定網內號碼，及免費增值服務：來電顯示、來電等候、電話會議、留言信箱及全套來電轉駁），合約期15個月。約滿後用戶可轉用其他網絡供應商，因緊急求助功能內置於手機，更換SIM卡不會令緊急求助功能失效。

註 [1] 用戶可每月另付\$28使用「跟著我跟著你」服務，讓指定親友（需同樣為3香港用戶）在獲得授權後知道用戶所在位置。

接駁至預設電話號碼的手機



源的實務守則》（《守則》）（<http://www.ofta.gov.hk/zh/code/cop20060419.pdf>）（只提供英文版本），固網電訊服務供應商若為平安鐘使用者提供服務時，必須確保其網絡設備及電話機設有後備電源，並符合《守則》的規定。如固網服務的後備電源未能符合《守則》的要求，固網電訊服務供應商需在顧客申請該服務時，向顧客確定該電訊服務並非用於連接至平安鐘，而供應商也需要在使用者住所的電訊設備貼