

有關 IP 電話對長者（包括其使用之平安鐘）所帶來的影響

長者安居服務協會提出之關注及建議意見書

甲、長者安居服務協會的關注

本協會提供平安鐘服務的技術基礎與電話服務息息相關；因此亦較掌握獨居長者和弱勢社群對電話服務的需求，他們有以下特點：

- 對使用「平安鐘」的獨居長者而言，基本電話通話服務必須任何時候都絕對可靠和穩定，才能保障他們人身安全。關鍵時刻，可說是「命繫一線」。
- 大部份長者對於新電訊科技的認識有限，較難分辨不同類型電話服務的特性、用法和局限性。

最近電訊管理局(OFTA)亦對IP電話進行全面諮詢，觸及IP電話需關注之不同事項；而不少長者仍然依靠固網電話為他們唯一的通訊工具；協會就有關文件中D部份「消費者權益及有關事項」（特別有機會影響到長者用戶部份），所提及的一系列問題，帶出本會關注事項如下：

1. 接連緊急服務：

現時市民如需聯絡緊急服務(999)時，傳統服務營辦商會提供來電號碼顯示，【諮詢文件中的 93 至 97 段說明「IP 電話」供應商不一定能確定致電要求緊急服務人士的資料。本會對此情況表示極大憂慮，因為獨居長者和其他有需要「平安鐘」人士的安全，電話接連緊急及來電號碼顯示服務的可靠性對進行即時救援極為重要。】

雖然可要求服務使用者搬遷時更新地址以避免因沒來電顯示而影響救援；但鑒於網絡電話可在任何地點，甚至外國打出，所以其 IP 網域地址根本不可能取代/替代來電號碼顯示功能。

2. 停電時的電話服務：

【諮詢文件中的 98 至 101 段說明 IP 電話在停電時不一定能正常操作。本會對此情況亦表示極大憂慮，因為停電期間往往正是獨居長者特別需要生活上緊急支援的時候。】

後備電源為提供不間斷服務的最重要的一環。現時祇強制性於傳統固網電話供應商。雖然電訊管理局於 2003 年 9 月向網絡電話營辦商提出將來亦需有此裝置，但至今 IP 電話營辦商仍未全面配置。故此，突然的停電事故，特別對大部份依賴固網為主要對外溝通/求助的體弱長者，肯定造成潛在危險。

3. 電話服務質素標準：

- 3.1. 在話音質素方面：因 IP 電話在通話時的線路乃經互聯網網絡傳送，很多時候講話一方通常從耳機中聽到自己剛才所說的話，或「迴音」，對聽覺已不太靈敏的長者，更是苦不堪言。

所以【文件中的 103 至 109 段提出有關「IP 電話」供應商應否合乎若干最低服務質素標準的問題。我們認為這是必須的。而且，當局應該規管供應商向消費者提供清楚易明的資料和宣傳教育，讓對電訊科技陌生的消費者也能清晰分辨各種電話服務的用法與利弊。】

- 3.2. 服務質素監管方面：於 OFTA 的徵詢文件第 104 項，電訊管理局雖已建議所有電話營辦商須將其服務承諾須清楚列明，但近數月 IP 電話市場促銷手法，已惹來不少糾紛。同時，各營辦商相互間之服務提供及競爭所帶來之影響。如”懷疑網絡訊號過濾事件”中，其寬頻電話客戶為最終受害人。亦反映須加強此方面的監管與指引。
- 3.3. 售後之顧客服務方面：用戶轉換電話營辦商服務，IP 電訊公司職員上門為新用戶佈線後，大部份長者根本不懂將插頭插到新插座上，導致新網絡成功接駁後，仍不能上台。同時，由於網際規約電話(即 IP 電話)技術是採用互聯網方式將話音訊號轉變為數字訊號經寬頻網絡傳送。數字訊號在傳送期間，時間上的延誤或訊號電壓太低或雜音訊號等等因素影響，有時會令平安鐘不能運作。

乙、長者安居服務協會的建議：

綜合以上各點，本會亦促請當局在制定有關網際規約(IP)電話服務的規管政策時，應注意以下數點：

1. 發牌條件應符合若干最低條件，包括可接連緊急服務，停電時能繼續電話通話服務等最起碼質素標準，以保障公眾利益及避免消費者感到混淆。「命繫一線」，電話服務的可靠性至為重要。
2. 政府應加強消費者教育，並規管電訊營辦商向消費者提供清楚易明的資料，幫助所有市民，包括長者和對科技認識較少的人士，了解不同形式電話服務的利弊。
3. 電訊管理局應嚴格監管服務營辦商是否有按服務承諾提供服務，同時在銷售活動中，確保提供正確的資訊予客戶；並加強投訴委員會處理有關客戶投訴職能，如投訴成立，則應實施扣分、罰款或甚至影響其續牌之申請。
4. IP電話供應商不一定能顯示致電要求緊急服務人士的資料，在現時IP電話技術下，於電話接連「平安鐘」或有關緊急支援中心時，其將面對欠來電號碼顯示服務的限制；如未能處理此技術上的局限，建議必須知會客戶，以讓其掌握較全面資訊情況，作出明確決定。
5. 對於IP網絡電話營辦商而言，安裝後備電源主要是成本的考慮，建議應強制性定為發牌條件，避免萬一因停電事件引起未能求援而造成失救悲劇。故此，在賺取利潤之同時亦應承擔一定的社會責任。在過渡期間亦須向客戶清楚說明停電時對服務產生的影響。
6. 作為全面服務的一部份及社會責任，建議 IP 電話服務營辦商可對長者用戶提供更貼身之服務；如於轉駁/數據交換完成後，主動致電長者用戶可在一分鐘後轉插附預先標記之新插座等，以為長者及其他使用者提供理所當然之專業客戶服務。
7. 電訊管理局可更主動勸籲網絡電話營辦商，在賺取利潤之時並承擔一定的社會責任，更積極對與平安鐘使用者/長者服務機構作出有關之配合，在不影響其服務及基建的同時，將有關儀器作出簡單調較，以維持長者可繼續使用「命繫一線」之平安鐘。

註：直至零四年十一月二十二日，已知逾一千六百多名平安鐘使用者之家居電話已轉用網際規約電話(IP Phone)，約佔本會全部服務使用者之 5%。

資料提供：長者安居服務協會
電話：2338 8312 或 9038 0545

聯絡人：馬錦華 (協會總幹事)
電郵：timothy@schsa.org.hk