

來源: 明報 (<http://news.mingpao.com/20120229/goal.htm>)

日期: 2012年02月29日

## 「平安鐘」商標註冊 業界憂壟斷 長者安居協會成功申請

**部分提供長者緊急支援服務機構**

<b>長者安居協會</b>
機構性質: 社會企業
服務名稱: 一線通平安鐘
收費: 每月100元 (安裝時須繳3個月月費)
部分服務形式: 不作電話推銷、24小時運作、註冊社工及護士支援、與醫管局合作傳送電子病歷至急症室、義工探訪及陪診、解答家居疑難
其他流動服務: 「平安手機」及「隨身寶」



<b>事事寧</b>
機構性質: 商業機構
服務名稱: 事事寧平安鐘
收費: 每月100元
部分服務形式: 24小時運作、代為預約門診、天氣提示、註冊社工安排轉介社會服務
其他流動服務: 「戶外寧」手提平安鐘

<b>浸信會愛群社會服務處</b>
機構性質: 非政府機構
服務名稱: 關愛鈴
收費: 每月100元(安裝時須繳3個月月費)
部分服務形式: 24小時運作、協助查證來訪者身分、預約門診服務、通知家人最新情況
其他流動服務: 「關愛鈴」手提電話

資料來源: 機構網頁及相關負責人

【明報專訊】現時提供平安鐘服務的機構不少，但有社福機構指最近接獲有平安鐘供應商以誤導手法向長者銷售，或是長者按鐘後未能連接支援中心求助。在1990年代起推出平安鐘服務、現擁8萬客戶的長者安居協會「一線通平安鐘」，去年底成功將「平安鐘」三字申請成為商標註冊，希望將服務專業化及杜絕其他不良銷售手法。不過，有同類型服務機構反對，質疑「長協」會壟斷市場，阻礙良性競爭。

信義會助理總幹事（長者服務）陳靜宜指出，最近半年轄下有長者中心不時收到平安鐘服務機構的宣傳單張，由於一般長者對泛稱「平安鐘」的機構沒有概念，中心會向他們介紹信譽良好的服務單位，但仍不能避免誤導銷售手法。

「有居於沙田瀝源的長者，被一間自稱平安鐘協會的機構指平安鐘已壞，拆掉其平安鐘後，裝上新鐘，但根本接駁不了到支援中心。」陳指有中心平均每月接獲2至3名長者投訴。

稱近年投訴多 盼杜絕不良銷售

平安鐘服務1990年代興起，主要由兩間機構提供長者24小時緊急支援服務，包括社企長者安居協會1996年起提供「一線通平安鐘」，以及商業機構「事事寧」平安鐘，以前者較具知名度。隨着人口老化，長者服務需求增加，以「平安鐘」為名的服務機構亦愈來愈多。

長者安居協會行政總裁梁淑儀接受專訪時表示，市場有8間平安鐘服務機構，由社福機構到私營機構，而該會不做電話推銷，但近年接獲投訴逾百宗，情況嚴重，有不明機構電話推銷，示意長者更換平安鐘，又聲稱有政府優惠、贊助，可豁免安裝費。

長協兩年前起向商標註冊處申請，將中文字「平安鐘」註冊商標，去年底才成功獲批，意指今後其他公司不能以「平安鐘」之名提供相類服務，否則長協有權從法律追究。



「事事寧」：不會放棄建立多年品牌

不過，此舉引起業界爭議，在 1994 年起提供「事事寧」平安鐘服務，發言人表示，不會因此而放棄採用建立多年的品牌。香港平安鐘協會經理陳先生則表示沒有意見。老友記平安鐘總經理曾何玉嫻表示，反對長協把「平安鐘」商標註冊，認為對方做法不合理，壟斷市場。

長者權益協會總幹事李立航認為，「平安鐘」商標註冊可能引起服務市場單一化，反而促請政府監管長者服務，引入類似社工的註冊制度。

根據商標條例，任何人未得註冊商標擁有人同意，在港使用註冊商標，即屬侵權。知識產權署回覆本報查詢時表示，「平安鐘」獲接納註冊，是申請人因其付諸使用而且有顯著性。

另外，長協現時平均每月接獲按鐘次數達 6.5 萬人次，每日約 2100 人次，當中 5% 為緊急支援，其餘為一般查詢，包括天氣、農曆日期及長者輔導。梁淑儀說，支援中心未來兩年增加人手 15%，並積極研究開發平安鐘智能手機服務。