

要求於大埔富蝶邨增加銀行櫃員機服務

房屋署回應

就富蝶邨銀行櫃員機服務現況及後續規劃，向各位議員作出如下說明：

一、富蝶邨銀行櫃員機服務現況與問題

關於富蝶邨銀行櫃員機服務配置問題，房屋署一直高度關注邨內居民的生活需求與實際體驗。近來，隨著富蝶邨居住人口逐步增加，居民對提款、轉賬等基礎金融服務的需求出現增長，對此變化，屋邨辦事處已掌握具體情況，並意識到現有一間銀行櫃員機的服務規模，在匹配當前人口規模下的金融需求時存在優化空間。

尤其針對邨內長者、行動不便人士等特殊群體的使用體驗，房屋署更是將其作為服務優化的重點考量因素，此前已多次與區內議員溝通，了解該群體在使用櫃員機服務時面臨的具體困難，並將這些意見納入後續服務規劃的重要參考依據，積極推動相關解決方案的研究與落地，力爭盡快為居民提供更便捷、安全的金融服務。

二、後續規劃與核心訴求

目前，房署已規劃在富蝶邨內額外劃定位置，用於增設兩部銀行櫃員機，現階段已啟動招標前期準備工作，商業組正積極邀請各大銀行考慮在本邨提供櫃員機服務，以便利居民日常生活及滿足需求。

同時，為保障服務公平性與包容性，房署提出以下兩點核心訴求：

- 1. 確保招標過程公平原則：**在招標工作中，嚴格遵循公平待遇原則，建立透明、公開的評審機制，避免任何形式的壟斷行為或歧視性條款，確保所有符合資格的銀行機構均能獲得平等參與競爭的機會，最終選取服務質量優、回應效率高的合作方。
- 2. 融入服務平等設計理念：**建議在新增櫃員機的服務設計中，充分融入平等概念，重點考慮不同群體的使用需求。例如，在櫃員機旁設置無障礙通道、高度適配輪椅使用者的操作界面，並增加語音導航、放大顯示屏字體等功能，確保長者、殘疾人士等群體均能便捷、安全地使用服務。