

WEN WEI EDITORIAL

共享大灣區發展成果 彰顯「以人民為中心」思想

——習近平視察香港一周年回顧系列社評之四

中共中央政治局常委、國務院副總理韓正日前會見特首林鄭月娥，就《粵港澳大灣區發展規劃綱要》聽取意見和建議。韓正強調，粵港澳大灣區在研究規劃過程中，最根本的一條就是大灣區的發展成果要讓香港、澳門及粵港澳大灣區全體人民共享，應惠及廣大人民群眾，各方要朝着這一方面工作共同努力。建設粵港澳大灣區是習近平主席親自謀劃、親自部署、親自推動的國家戰略，大灣區發展成果由人民共享，真正體現了習主席「以人民為中心」的治國理政思想，始終把人民利益擺在至高無上的地位，讓廣大香港市民同祖國人民共擔民族復興的歷史責任、共享祖國繁榮富強的偉大榮光。這是「一國兩制」的初心，也是推進香港與內地融合發展的根本出發點和立足點。

十八大閉幕後，習主席在與中外記者見面時就明確指出：「人民對美好生活的嚮往，就是我們的奮鬥目標。」十八大以來，習主席堅持「以人民為中心」的發展思想，大批惠民舉措落地實施，在統籌推進教育、收入分配、就業、社會保障、醫療衛生等各方面都作出深刻論述和全面部署，帶領人民創造幸福生活。十九大報告中，堅持以人民為中心，成為新時代堅持和發展中國特色社會主義的基本方略之一，習主席更強調，「必須始終把人民利益擺在至高無上的地位，讓改革發展成果

更多更公平惠及全體人民，朝着實現全體人民共同富裕不斷邁進。」「使人民獲得感、幸福感、安全感更加充實、更有保障、更可持續。」

去年七一來港視察，習主席剛下飛機就表示，「香港發展一直牽動着我的心」，來香港視察是為了「表示祝福」、「體現支持」、「謀劃未來」；在新一屆特區政府就職典禮上，習主席發表重要講話，對特區政府提出四點希望，其中之一就是「要以人為本、紓困難難，着力解決市民關注的經濟民生方面的突出問題，切實提高民眾獲得感和幸福感」；習主席在十九大報告中重申，「要支持香港、澳門融入國家發展大局，以粵港澳大灣區建設、粵港澳合作、泛珠三角區域合作等為重點，全面推進內地同香港、澳門互利合作，制定完善便利香港、澳門居民在內地發展的政策措施」。在今年春節前不到10天的時間裡，習主席對香港連續三次作出重要批示。習主席心繫香港，給予香港無微不至的關心和支持，讓廣大香港市民深深感受到習主席始終「以人民為中心」的深厚情懷。

過去一年，圍繞「以人民為中心」，在習主席的親自指示下，中央支持香港在「十三五」規劃、「一帶一路」建設、粵港澳大灣區建設、人民幣國際化等重大戰略中發揮「國家所需，香港所長」的獨特

優勢和作用。在具體政策支持上，中央連續推出了便利港人在內地學習、就業和生活的具體措施，讓在內地港人在這些方面逐步享有與內地居民的同等待遇，並支持興建香港故宮文化博物館，提升香港國際文化地位；支持香港發展成為國際創科中心，國家科研項目經費過境香港使用、科研儀器設備入境關稅優惠等問題已基本解決。習主席的祝福和支持，親自為香港謀劃未來，為香港發展注入源源動力。香港市民從這些措施中，不斷擁有切實的獲得感。

由習主席親自謀劃、親自部署、親自推動的粵港澳大灣區規劃，是中央支持香港加快發展的重要體現，為香港融入國家發展大局創造有利條件，也為香港市民到內地發展提供更多機會，在服務國家的同時實現自身更好發展，創造更加美好的生活。粵港澳大灣區規劃的落腳點也是「以人民為中心」，通過深層次、全方位的優勢互補合作，令包括香港市民在內的大灣區民眾共享更多發展紅利。

在習主席「以人民為中心」的發展思想指引下，特區政府也在努力提高管治水平，盡心盡力服務市民，更加注重解決土地房屋等突出民生問題，更加注重提升經濟增長給市民帶來的獲得感，不負習主席的厚愛、期望和支持，助力國家發展，也收穫香港市民更美好的生活。

多管齊下優先滿足市民居住需要

消息指政府最快今日下午公佈改善房屋問題的三大措施，包括一手樓空置稅、增撥土地興建資助房屋，以及居屋訂價與市價脫鉤。政府一直把房屋問題視為施政重中之重，特首林鄭月娥早前承諾親自檢視居屋定價，顯示政府正視市民最關心的問題，廣泛聽取各界意見，包括傳媒輿論反映的民情，能夠從善如流，對症下藥。目前樓價與普羅市民收入嚴重脫節，政府的確需要以創新思維，多管齊下，增加資助房屋供應、優化資助房屋供應模式，紓緩中下階層的居住之困。

政府醞釀的三大措施若一併推出，可算是近年來房屋政策的大動作。訂立一手樓空置稅、增撥資助房屋土地，是從供應入手解決問題；而居屋定價機制的改變，更與資格申請居屋市民的負擔能力息息相關。目前私樓價格明顯背離普通市民的負擔能力，本港7成家庭月入在4萬元以下，根本無力購買私樓；而居屋訂價以市價7折釐定，在近年樓價不斷飆升下，即使7折都遠超出市民的負擔能力。近期私人屋苑不斷誕生「樓王」，呎價已破2萬；而最新推出的3個居屋屋苑，市區居屋平均呎價近萬元，最貴的單位售價630萬元。很顯然，與市價掛鈎的居屋定價機制，已經不合時宜。

消息指政府擬定的居屋定價新方案，按照申請人的負擔水平來計算，不再與私樓價格掛鈎。預計在新定價機制下，居屋售價將較私樓價格低一大截，會吸引大批市民申請。因此，預計政府會考慮改劃更多私樓土地轉作公屋和資助房屋，以保證相對充足的供應。在新機制下，可以提供數量更多、普通市民財力能及的居屋單位，回歸居屋政策的本意，助市民置業，改善居住環境，平息社會怨氣。

社會對資助房屋定價與市價脫鉤問題的討論已進行多時，主流民意多表認同。本報近期一再呼籲，政府要與時俱進，重新檢視資助房屋定價機制，主張與市價脫鉤，亦贊成開徵空置稅和增撥土地興建資助房屋。政府如果推出相關措施，反映當局正視社會各界強烈訴求，施政順應民意。

居住需求長期得不到滿足，已成為困擾本港的最大深層次矛盾。相信政府會認真考慮構建更合理的、以滿足居住為導向的房屋政策，強化房屋的居住功能，下決心解決房屋難題。廣大市民樂見政府在安居問題上，邁出有承擔的正確一步，更期待政府繼續以新思維、新方法，持續完善居住政策，讓廣大市民安居樂業。

86%留學顧問實為中介

消委：收佣金中立性存疑 揭有資費不透明臨時加價

香港文匯報訊（實習記者 鄭錦蓉）消費者委員會昨日公佈海外教育諮詢服務調查報告，結果反映業界服務良莠不齊，服務資訊透明度、質素及中立性存在不足，如有自稱「顧問」的升學諮詢服務商，實際上是海外教育機構的代理人，並收取對方的佣金，令人質疑其諮詢服務的中立性。有受訪服務商的收費資訊則透明度不足，包括臨時加價，且服務質素參差。消委會總幹事黃鳳嫻表示，由2015年至2017年約接獲7宗海外教育諮詢服務投訴個案，包括營銷手法、價格、及質素相關投訴。



黃錦輝昨日表示，有86%海外升學諮詢服務商承認是海外院校中介。
香港文匯報記者梁祖彝攝

消委會在去年7月至今年3月進行研究，收到29個商戶問卷調查的回覆，及共獲得61個消費者意見調查有效回覆，並分別舉行兩場學生、一場家長及一場神秘顧客的聚焦小組討論，並以神秘顧客的方式，造訪服務商39次。

未披露中介關係涉隱瞞

消委會商營手法研究及消費者投訴審查小組主席黃錦輝昨日指出，根據商戶的問卷調查，86%商戶（29個中佔25個）承認是海外院校在港招生的中介。在39次神秘顧客造訪中，「顧問」並無披露服務商是海外院校的中介或代理關係，即使在詢問下承認與院校的關係，也不披露佣金多寡。

據了解，中介的佣金一般為學生首年學費的10%至15%，利潤可觀，然而銷售手法卻有隱瞞之嫌。

在聚焦小組的訪問中，有學生計劃進修法國藝術課程，但因未能取得學生簽證，相關服務商則建議學生先修讀由該機構在美國主辦的兩年語言課程。有神秘顧客表示希望到美國留學，但卻被游說先到加拿大完成學位課程，再經服務商的美國網絡申請美國留學。

游說顧客移民誤導消費

黃錦輝表示，「顧問」除了提供升學建議外，還推銷其他業務，如游說消費者投資美國移民計劃。更有參加者聽從「顧問」建議修讀基礎課程，但最後發現大學課程並無要求學生完成基礎課程才能入學。

他指出，服務商銷售手法存誤導性，也存在綁架銷售服務，有聚焦小組參加者被要求修讀日文課程，若不跟從，日本院校會取消其錄取資格。消委會質疑服務商並非從學生的意願和福祉出發，服務商中立性存疑。

在39次神秘顧客造訪中，研究發現

超過八成受訪者不知道服務收費的程序，只有約8%至16.4%受訪者稱服務屬於免費。服務商資訊披露及透明度存在不足。在神秘顧客造訪中，所有服務商都不會開宗明義說明收費，在消費者詢問下，服務商才會披露收取報酬的方式。

在26次神秘顧客視察中，亦有不少「顧問」暗示會有優惠或較方便的申請方法，但卻沒有說明詳情。

黃錦輝表示，神秘顧客調查並發現，有32個服務商無解釋諮詢服務的條款細則，只有1個服務商有提供申請表格，但所有服務商都不會展示收費表。

有調查人員以內地學生身份諮詢海外院校服務，「顧問」卻由最初稱收費1.2萬元，其後提高至2萬元，並解釋1.2萬是熟客轉介的價格。

存價格歧視亦欠缺資訊

消委會表示，服務商不但無提供清晰的價目表，服務收費又會按客戶類型而浮動，存在價格歧視，做法不公。

同時，有顧問公司欠缺知識，未能提供有效資訊，質疑其可靠程度。消委會指出，在神秘顧客造訪中，有服務商未能就學生心儀學校的排名、交通、學校設施，以及住宿安排提供資料。

消委會更發現，大部分服務商也未能提供一些重要的資訊，例如實習機會、將海外專業資格轉換成本地認可資格所需的步驟、資歷認證，在海外工作的可能性，以及建議讀地方是否安全等。

消費者也難以核實課程相關升學和就業的前景，入讀其他課程或其他地方同類課程的容易程度，及心儀課程是否只供本地生修讀。

消委會指，有「顧問」沒有披露安全資訊予消費者，如有1名到美國升學的學生，抵達後才發現該社區位置與院校宿舍偏遠，並經常發生持械行劫和槍擊事件。



消委會昨日公佈海外教育諮詢服務調查報告，結果反映業界服務良莠不齊，服務資訊透明度、質素及中立性存在不足。
香港文匯報記者梁祖彝攝

海外教育諮詢服務商三大問題

中立性

- 推銷其他業務
- 不專業的銷售手法
- 硬銷/誤導性銷售
- 捆綁式銷售

資訊透明度

- 收費透明度不足
- 欠缺足夠資訊披露

服務質素

- 缺乏妥善申訴機制
- 支援/跟進服務欠佳
- 專業知識不足

資料：消費者委員會
整理：香港文匯報實習記者 鄭錦蓉

立法規管需時 籲行業自律

香港文匯報訊（實習記者 鄭錦蓉）消委會研究本港海外教育諮詢服務，發現服務商的公正性和獨立性存疑，但消委會指立法需時，現階段以立法規管行業並非最具效益的方法，建議以行業自律方式規管，包括由現時為業界提供守則的香港國際教育顧問協會，更新操守標準及擴大須遵守的法例。

根據服務商調查結果顯示，現時服務商欠缺合約和申訴機制，29個商戶中，只有兩間服務商提供合約樣本，在沒有申訴機制下，有45%服務商稱會提供協助，有14%提及可能退款。

消委會表示一旦出現爭拗，難以引用合約法跟進，若引用《商品說明條例》作申訴，則須投入大量時間。但消委會指現時立法需時，建議以行業自律的方式，改善服務質素及提升透明度。

倡協會提供顧問名單

消委會商營手法研究及消費者投訴審查小

組主席黃錦輝指，現時香港國際教育顧問協會覆蓋約三分之一的服務商，約有27位委員，建議香港國際教育顧問協會的行為守則可覆蓋更新操守標準及行業營商手法，以跟隨國際市場的標準及趨勢。

他們並建議擴大服務商須遵守保障消費者的相關法例，例如《商品說明條例》、個人資料（私隱）條例，和規定顧問公司披露海外院校代理身份和報酬資料，及統一升學顧問展示資歷的方式，望提供便捷的方法讓消費者查閱資歷的真偽。

黃錦輝續指，香港國際教育顧問協會可以為公眾提供顧問名單，方便消費核實服務商的专业身份。

黃錦輝希望協會協助統一服務標準，望能提升業界服務質素，從而吸引消費者選購，之後讓更多服務商跟從標準。

盼政府資助現有計劃

消委會亦建議顧問公司應向機構了解有關

校園內或附近的安全情況，並把相關資料披露給消費者，並且倡導使用載有明確條款的服務合約，及透過協會成立申訴機制，處理學生及家長的投訴。

消委會並給予政府建議，望政府考慮增加撥款資助現有計劃，協助消費者作出選擇，例如民政事務局的「青年生涯規劃活動資助計劃」及教育局的「生涯規劃津貼計劃」，引導學生認清自己的學習期望及興趣，正確選擇合適的升學路向。

消委會又建議政府可考慮出版網上消費指南，涵蓋不同海外教育機構在香港的學歷資格轉換及認受性等資料，讓學生及家長有更多可靠的資訊作參考之用。並促請政府與業界合作，訂立相關宣傳內容指引，防止失實及欺詐廣告，讓消費者能獲取準確無誤的資訊。

消委會總幹事黃鳳嫻望政府與機構加強合作，幫助學生尋找適合的服務，並建議消費者比較不同海外諮詢服務，不應只聽從個別服務商意見。

港每年萬八生盼留學

特稿

消委會總幹事黃鳳嫻估計，每年約有18,000名學生有意到海外升學，並約有3萬人已身處海外。根據消費者意見調查結果顯示，有17.2%認為香港以外地方的學習氣氛較好，有14.2%受訪者想學習獨立，另有13%受訪者覺得在外地就讀有更好的就業機會或前途，所以有意到香港以外地方升學。

外升學的學生住戶收入超過3萬元，有65.6%學生的家庭有私人房屋，並且有約三成人士希望到英國升學，其次是有約兩成人希望到澳洲升學，有10.7%和8.9%學生分別想到美國及台灣升學。

消委會指出，消費者希望節省辦手續的時間，家長亦希望獲得識別合適課程的支援，及學生望能獲得達到入學要求的幫助，故尋求服務商的協助。

但消委會派神秘顧客透過電話和訪談，共39次視察中，發現有85%服務商要求提供個人資料，更有4次視察中，顧問要求學生提供財務資料，並有5位顧問要求學生提供住宅資料，及分別有3位及5位顧問要求學生提供身份證及護照資料。

消委會商營手法研究及消費者投訴審查小組主席黃錦輝認為在選購服務初段，消費者就需提供住址、身份證及護照等資料予服務商，有存在個人私隱隱憂。

■香港文匯報實習記者 鄭錦蓉