

# 接種投訴激增 缺貨惹的禍

## 全數付款後竟話無貨 子宮頸癌疫苗接逾2000投訴

香港文匯報訊(記者 岑志剛)消委會去年接獲2.6萬宗投訴,較前年上升5%,是自2014年之後首次回升。其中有關疫苗接種服務的投訴激增,令醫療服務躍升至第二大投訴類別,投訴上升的主因是去年中子宮頸癌疫苗出現供不應求,消費者已全數付款後未能完成服務,引起逾2,000宗投訴。

消委會昨日舉行周年總結記者會,去年共接獲26,165宗投訴,較前年的24,881宗上升5%,也是自2014年之後首次回升。其中服務類別上升11%至15,453宗,佔整體投訴的59%,貨品投訴則有10,712宗,微跌3%,佔整體41%。

### 電訊最多投訴 旅遊排第三

其中電訊服務再次成為去年最多投訴的行業,達2,796宗,較前年下降13%。消委會指出,絕大部分涉及電訊服務的投訴類別有所改善,只有長途電話的投訴增加,有關收費爭拗的投訴亦較前年減少14%。

不過,去年有關疫苗接種服務的投訴激增,令醫療服務躍升至第二大投訴類別。消委會指出,去年中子宮頸癌疫苗出現供不應求,由於該疫苗須注射3針才有最佳效用,部分商戶在消費者已全數付款的情況下未能完成服務,引起逾2,000宗投訴,較前年急增近4倍。消委會呼籲提供接種服務的醫療機構,必須在收取消費者的款項前,確保能有足夠供應提供相關服務,消委會將繼續密切監察疫苗注射的投訴。

排名第三是涉及旅遊事務的投訴,去年共有2,347宗,整體較前年微跌6%,主要是由於來自機票及航空服務的投訴下跌,但有關酒店的投訴增長6成半,去年一家旅行社結業更錄得數十宗相關投訴。第四和第五位是電器用品和食肆及娛樂服務,分別錄得1,832及1,464宗,分別按年升12%及25%。

### 海味店割客死灰復燃

旅客投訴方面,內地旅客整體投訴急升93%,逾90%接種疫苗的投訴均來自內地旅客,成為上升的主因;而內地客有關薑蔥海味及中草藥的投訴,亦較前年分別上升52%及18%,反映該類專門以遊客為目標的藥店有死灰復燃的跡象。

消委會主席林定國表示,被投訴的藥店沿用過去手法,例如沒有清楚說明重量單位是「斤」還是「兩」。他並指,市民對藥店不良銷售手法的關注程度下降,投訴數字可能回升,不能因為錄得升幅,便認為是海關執法不力。消委會總幹事黃鳳嫻補充,消委會於2015年點名7間藥店的不良銷售手法和海關加強執法後,相關投訴涉及的銀碼已「無咁離譜」,惟部分藥店以「走鬼」方式經營,「關得快,開得快」,使海關執法困難。



消委會去年接獲2.6萬宗投訴,較前年上升5%,是自2014年之後首次回升。

香港文匯報記者梁祖彝攝

### 消委2018年十大投訴類別

投訴類別	2016	2017	2018	調整幅度 (2017年至2018年按年)
電訊服務	3,003	3,231	2,796	-13%
醫療服務	282	703	2,462	+250%
旅遊事務	1,963	2,484	2,347	-6%
電器用品	1,809	1,634	1,832	+12%
食肆及娛樂服務	1,127	1,172	1,464	+25%
通訊用品	1,826	1,273	1,078	-15%
美容服務	1,240	1,147	1,058	-8%
健身會所	1,667	554	1,012	+83%
衣飾	804	927	978	+6%
傢俬	907	926	904	-2%

資料來源:消委會 整理:香港文匯報記者 岑志剛



香港電訊服務去年最多投訴。資料圖片



疫苗接種服務的投訴激增,令醫療服務躍升至第二大投訴類別。資料圖片

# 網購投訴去年增兩成半

香港文匯報訊(記者 岑志剛)近年愈來愈多市民透過網上購物,並在外遊時訂購機票和酒店。消委會表示,去年有關網購的投訴激增兩成半至4,982宗,顯示網購在各個環節衍生的問題正進一步惡化;而訂購酒店的投訴亦增加166宗,有港人經旅遊網站訂外地酒店不獲退款,更有內地客訂購香港酒店房,被附加「水電燃料」費用。

消委會表示,去年有關網購的投訴大幅上升兩成半至4,982宗,當中旅遊事務成為最多投訴的網購項目,達1,349宗,佔整體三成,主要涉及訂購機票及酒店投訴,緊隨項目包括食肆及娛樂服務,去年相關投訴急增近2倍,達404宗,當中主要涉及公開表演門票訂購。

投訴內容方面,送貨延誤及銷售手法分別錄得三成及五成,而近年有關貨到付款的投訴不斷增加,較前年升115%,達到189宗,並且有惡化趨勢。

被問到政府應否加強監管網購,消委會總幹事黃鳳嫻表示,消委會一切密切監察情況,暫時香港消費者對網購的滿意度頗高,亦有消費者擔心保障不足,惟消委會不希望窒礙行業發展,希望業界能夠自律做好客戶服務,與海外的良好營商手法看齐。

### 酒店房價百元 收350元水電附費

消委會又指,去年的旅遊事務投訴稍為回落至2,347宗,較前年下跌6%,主因是前年有航空公司,突然在中秋及國慶假期前夕取消大量航班,從而引發大量投訴,去年未有出現同類情況出現,機票及航空服務的投訴錄得下跌。

然而,訂購酒店的投訴則增加166宗,當中不少涉及消費者在到達目的地後發現酒店跟預訂時提供的資料有出入。

其中一宗個案,有港人瀏覽旅遊網站,比對泰國清邁的酒店房價,但「手快」按錯確認訂購的選項並付款,該旅遊網站聲稱不能退款,建議賠償禮券,但其後酒店稱已將訂房費用全數退回旅遊網站。

另一宗個案,有內地客訂購香港酒店房,每晚房價約100元,但原來每名房客需付350元的「水電燃料附加費」。消委會主席林定國呼籲市民訂房前要小心謹慎,不應因為價錢吸引,忽視一些詳細的條款,「有無咁大隻蝸隨街跳?應該停一停,諗一諗。」

消委會並提醒,消費者須注意近年打着共享主義的分租網站,部分以民宿形式出租海外單位,在不少地區可能涉及違法出租,消費者毫無保障,一旦出現爭拗更難以追討。



海關昨日總結去年工作。香港文匯報記者曾慶威攝

# 海關去年檢「迷姦水」激增1.8倍

香港文匯報訊(記者 顏晉傑)海關去年的執法案件有22,553宗,並拘捕20,019人,數字分別較2017年增加38%及40%。在毒品案件中,俗稱「迷姦水」的伽瑪丁內酯是海關去年檢獲數量最多的毒品,達343.8公斤,較前年大幅上升1.8倍。

但海關指大部分「迷姦水」都是經香港轉運到其他地方,強調「迷姦水」在香港並不流行。

海關昨日舉行年度工作回顧記者會,海關關長鄧以海表示,海關於去年偵破919宗毒品案件,較前年下降3%,但被捕人數及檢獲毒品重量均有所上升,兩者分別按年上升21%及22%至393人及1,352公斤。

「迷姦水」是海關去年檢獲最多的毒品,總重量達343.8公斤,按年上升1.8倍,當中大部分都是經香港轉運到歐美等市場。另外,海關所檢獲的可卡因及冰毒等毒品重量去年亦有所增加。

### 檢獲毒品 多屬轉口

鄧以海特別指出,海關去年在機場共檢獲1,059公斤毒品,佔全部檢獲毒品約

### 海關2018年處理案件(節錄)

種類	偵破案件宗數	被捕人數
毒品案件	919(-3%)	393(+21%)
私煙活動	13,582(+71%)	13,040(+63%)
侵犯知識產權案件	951(+4%)	725(+1%)
總數	22,553(+38%)	20,019(+40%)

註:( )為與2017年比較所錄升/跌幅

資料來源:香港海關 整理:香港文匯報記者 顏晉傑

而因參與私煙活動被捕人數亦增加63%至13,040人,他們曾分別以蔬菜、流動廁所等不同物件作掩飾,將私煙運到香港。不過,海關去年檢獲的私煙數量就下跌12%至5,340萬支,涉及稅款減至1.02億元,海關相信情況反映部門從源頭打擊以截斷私煙供應鏈的行動成功。

保障消費者的《商品說明條例》亦是海關負責執行,海關去年進行超過4,000次巡查,並就涉嫌違反《商品說明條例》開立142宗執法個案,成功檢控個案則有66宗。

# 何珮珊任首位女副關長

香港文匯報訊(記者 顏晉傑)何珮珊上月中升任為海關副關長,是該部門歷來最高級女性官員,外界關注她日後會否成為本港首名紀律部隊「一姐」,海關關長鄧以海回應有關問題時指性別不是升遷的考慮因素,強調以內部晉升挑選關長是最理想做法。

何珮珊昨日首次以副關長身份出席部門的年度總結記者會,她又指出,海關是一支高度專業化的部隊,由海關的專業人員出任首長是最理想安排,稱自己是部門近18年來首名從內部晉升的關長,期望有關安排可以得以延續。



何珮珊上月中升任為海關副關長。香港文匯報記者 曾慶威攝

## 香港文匯報誠聘港聞記者及編輯

### 任職要求:

- 大專或以上學歷
- 中英文良好,能操廣東話、英語及普通話
- 熟悉時事,對政治/社會議題有興趣
- 具備潮流和話題的觸覺
- 工作主動積極、性格外向,良好的溝通和團隊協作能力
- 分析、表達能力強
- 具備新媒體編採能力
- 懂中文輸入法及攝影
- 需夜班及不定時工作
- 有相關經驗者優先
- 高級職位需三年或以上相關工作經驗

### 工作內容

- 記者:
- 新聞採訪、人物訪問、專題採訪
  - 撰寫稿件
  - 有需要時須自行攝影及攝錄

### 編輯

- 綜合、改寫、審閱稿件
- 選取新聞圖片
- 為稿件起標題及小題
- 畫版,安排圖片及稿件位置

有意應徵者請提供個人簡歷,發送至電郵hknewsweipo@gmail.com,郵件標題註明應聘職位,及附上兩篇親自撰寫的報道或文章。合即約見。  
#申請者所提供資料將予保密及只用作招聘有關職位用途