

灣區消費投訴一網跨境轉辦

粵港澳消委會聯手建平台 商戶顧客皆可查詢受理進度

香港文匯報訊（記者 盧靜怡、費小燁 廣州報道）廣東省消委會與香港消委會、澳門消委會昨日在珠海橫琴正式開通了「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」。今後，港澳消費者通過該平台網站，可以直接向廣東省消委會或珠三角9市消委會投訴，廣東省內消費者關於港澳的消費投訴也實現「一網轉辦」，涉及粵港澳大灣區的跨境消費糾紛將由平台統一轉給相關消委會跟進處理。香港消委會接受香港文匯報查詢時表示，新開通的粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台提供一站式服務，除了減省文件往來時間外，投訴人更可透過平台清楚知道案件的跟進情況；另一方面，由於平台屬雙向，商戶同樣可透過平台了解被投訴的案件詳情、顧客意見及進度等。



大灣區快線

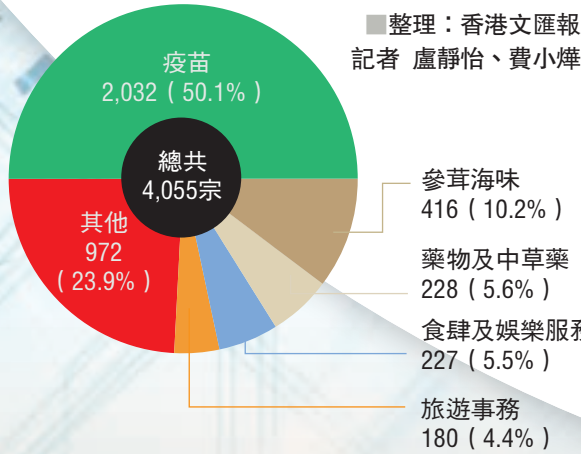
粵港澳消費者需要透過平台投訴時，只需三個步驟（見附表），即可完成異地投訴轉辦。值得一提的是，在添加投訴時，投訴頁面還設了消費「特點」選項，囊括了預付式消費、銀行卡盜刷、團購消費、房產中介、老年人、代購以及「雙十一投訴」等熱門投訴領域。香港消委會數據顯示，去年接獲4,055宗內地旅客投訴個案，較2017年的2,106宗及2016年的1,572宗有明顯上升趨勢。

平台增信心 購物再無憂

在穗從事旅遊業多年的資深從業員朱小姐表示，隨着港珠澳大橋和高鐵的開通，三地遊客越來越多人喜歡跨境購物。她留意到，廣東遊客在港澳旅遊回來，投訴比較集中於珠寶等商品。「很多人在香港買金回來，發現買到了成色不足的金器，回到廣東之後又不知道怎麼投訴，最後往往來求助旅行社。」朱小姐說，大灣區有了「一網轉辦」的平台，旅客不再投訴無門，旅行社在處理客人的投訴時也更加清晰。「購物無後顧之憂，來香港購物的旅客自然就出手更大方。」她說。香港的網購用戶也對平台的成立感到驚喜。港人陳月圓平時也會到網上購物。「常常遇到10件貨物中有1、2件出問題。比如我買一件米黃色的衣服，最後送來的是鵝黃色或者是橙黃色，只能怪自己不走運。」陳月圓說，由於不清楚投訴渠道，只能在網店

消委會去年接獲內地客投訴類型

■整理：香港文匯報記者 盧靜怡、費小燁



投訴轉辦平台使用流程

1 註冊賬戶

於「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」註冊個人賬戶，需要填寫姓名、身份證號碼、聯繫電話等個人資料。如屬十人或以上的群體消費者投訴，可由消費者推選兩至三名代表進行投訴。



2 添加投訴

選擇被投訴企業經營地的消委會，並上傳交易憑證附件。此外，亦需提供被投訴方的單位名稱、地址、郵政編碼、聯繫人、聯繫電話等資料。



3 靜候調解

成功提交投訴後，等候40個工作日內結束調查調解。消費者可於平台查看投訴回覆和處理結果。對疑難、複雜的投訴，調查調解時間可適當延長，但延長時間不得超過20個工作日。



■整理：香港文匯報記者 盧靜怡

▼「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」昨日正式開通。受訪者供圖



■投訴轉辦平台相信有助增強港人到灣區購物的信心。香港文匯報廣州傳真

區外居民暫無法使用

香港文匯報訊（記者 盧靜怡 廣州報道）香港文匯報記者瀏覽投訴頁面時發現，在消委會選擇一欄上，目前僅有廣東、香港和澳門三地的消委會可以選擇。這意味着，粵港澳地區以外的居民，暫時無法使用該「一網轉辦」平台的功能。不過，該平台涵蓋範圍不僅僅包括大灣區。潮州、揭陽、汕頭等粵東城市以及湛江、茂名等粵西城市也可參與「一網轉辦」的維權投訴。其中，深圳、佛山等灣區大城市，可選的消委會還細分到區一級。

遊客盼平台納更多省份

每逢節假日，來自泛珠三角省份的大批旅客都慕名來到「購物天堂」香港「買買買」。不少來自廣東地區以外的居民表示，希望可以享受到「一網轉辦」的消費維權便利。來自湖南的朱小姐表示，在廣深港高鐵開通後，她從湖南出發到香港「自由行」購物更便利。「我主要買一些化妝品以及保健品回家。雖然暫時沒有遇到過假貨，但試過買金器時遇到『不足秤』的情況。當時想投訴也沒有渠道。」她期待平台未來可逐步納入更多省份。

港人陳小姐同樣希望，該平台可與更多內地省份城市互通。「因為網購不僅會買到廣東的商品，還有來自不同城市的東西。」她留意到，在註冊平台賬戶時，要填寫投訴表單，還需要留下真實姓名、住址、手機號碼等。「目前要註冊，透露的隱私比較多，如果可以改進為使用網名登記的話，我們就投訴得更加放心了。」

內留言，提醒其他消費者小心購物。「現在有了投訴平台，我對來自大灣區的店家會更有信心。而下次遇到購物問題時，我也會嘗試去投訴。」

三地簽協議 調解更快速

除了建立平台外，廣東省消委會在當日還分別與香港消委會、澳門消委會簽署了《粵港澳消費維權合作協議》和《粵澳消委會消費維權合作協議》，粵港澳三地消委會建立起消費糾紛快速處理、維權業務全面合作、信息資源共享等合作機制。廣東省消委會有關負責人表示，這是粵港澳消費維權協作的重大突破，將在一定程度上解決困擾消費者的跨境維權難題。消費糾紛快速處理機制，突破了跨境消費投訴移交、信息保護、法律適用等方面的路徑障礙和制度壁壘，初步實現三地在糾紛處理協作方面相關規則的銜接，大幅提升區域消費維權聯動的程度和水平。香港消委會指出，過去一直有與內地不同城市簽署合作協議，如有內地旅客在香港購物後欲投訴，可於返回內地後透過當地消委會轉介至香港消委會跟進，新開通的平台則可提供一站式服務，令投訴者與被投訴一方有更便捷的渠道溝通與調解。



部分港團隊入圍項目

用於亮膚和減少色素沉着過度的組合物和方法

類別：生物醫藥
來源：香港大學

用於食品安全的組胺檢測器

類別：生物醫藥
來源：香港城市大學

一種飾品自動鑲石裝置及方法

類別：高端裝備製造
來源：香港生產力促進局

精準核酸農藥的開發與應用

類別：現代農業
來源：香港小獸生物科技有限公司

融合自動控制及機械人技術的先進實驗室檢測系統

類別：新一代信息技術
來源：香港通用檢測認證有限公司

■整理：香港文匯報記者 帥誠

12港團隊闖灣區專利賽複賽

香港文匯報訊（記者 帥誠 珠海報道）昨日，首屆粵港澳大灣區高價值專利培育佈局大賽複賽在珠海橫琴自貿區進行，共有12支香港項目團隊入圍參賽，其中近半項目聚焦生物醫藥領域。多個香港團隊表示看好大灣區市場，有團隊已在大灣區成立了多個聯合實驗室，將產品技術向全國及海外推廣。

月底爭奪逾200萬獎金

據了解，賽事共有參賽項目586個，最終100個來自粵港澳大灣區的項目入圍複賽，經過項目方案路演、知識產權分析評議等環節後，優選出50個項目晉級決賽，並將於6月底在決賽中爭奪190萬元人民幣（約合219.6萬港元）獎勵。在複賽開幕式上，廣東省市場監督管理局副局長何巨峰表示，此次比賽是粵港澳三地推動知識產權合作的重要舉動，參賽項目都屬於大灣區重點發展產業所需，其中港澳團隊的項目多為高科技創新研發成果，而內地項目則以企業申報為主。他指出，一些參賽項目屬於專利組合項目，擁有一百多項專利證明，這些項目今後在大灣區海外佈局和知識產權維權方面將發揮重要作用。下一步，廣東



■進入複賽的項目團隊獲頒證書。

香港文匯報記者帥誠 攝

將通過培育和發揮知識產權創新資源的優勢，幫助更多科研項目在大灣區範圍內產業對接。「下半年廣東將舉辦大灣區知識產權交易博覽會，整合大灣區知識產權市場，為粵港澳三地科創項目精準對接。」他說。

產業融合助產品出海

在複賽期間，香港文匯報記者採訪了香港通用檢測認證有限公司的參賽團

隊，作為一家在香港起步，立足大灣區的科創團隊，他們帶來了應用範圍廣泛的融合自動控制及機械人技術的先進實驗室檢測系統。該公司科技研發及拓展部暨自動化及機械人項目部SGS東北亞區副總監鄭凱介紹，公司擁有全球領先的實驗室檢測系統，可應用於電氣安全、汽車電子、電池檢測等多個領域，相關產品及領域的檢測業務在2018年的市

場規模超過30億元人民幣。「這次參賽的項目共提供了14件專利，其中發明專利5件。」鄭凱表示，目前該項目已成功佈局在大灣區的多個城市，「我們與許多大灣區客戶成立了聯合實驗室，將香港實驗室的專業技術人才不斷輸入大灣區城市群。」他認為，通過與大灣區的產業融合，公司的項目將更好地走向國際市場。