

首9月AI客服投訴飆近倍半

亂答網上訂票8號波可改期
消委會介入協商解決



■消委會接獲AI客服投訴有上升趨勢。

近年不少商戶客戶服務平台引入AI人工智能提供自助查詢及處理，惟部分個案在全自助流程下未必能適切跟進，甚至出現「AI亂答累顧客」情況。消委會昨指有消費者在網上平台購活動門票前，特意向AI查詢「遇8號風球能否改期」，獲AI「承諾」才放心購買，怎料8號風球到來，AI客服卻反口指未能協助辦理，終通過消委會「網上爭議解決」服務協商解決。首9個月消委會接獲158宗AI客服投訴，按年升143%。消委會提醒若認為AI客服未能提供適切協助，可要求轉駁真人客服作進一步跟進。

消委會指出，每年接獲的消費投訴，不少均提及對商戶客服的不滿，較常出現客服聯絡不到、無禮貌、跟進緩慢等。今年首9個月消委會接獲3,078宗涉及商戶客戶服務的投訴，超過去年全年接獲總和，反映部分商戶客服質素與消費者期望存落差。

其中一宗個案，岳小姐計劃透過某公司網上訂票平台預訂5日後的活動門票。由於天文台預告未來數日天氣或不穩定，她購票前特意向公司線上客服查詢，AI客服指可因應當日情況改期，她遂放心購買3張門票並支付約400元。惟活動當天天文台發出8號風球，她翌日聯絡公司要求改期，但AI客服卻未能辦理，欲找轉接真人客服的方法亦不果，遂向消委會反映。

促商戶提供清晰使用指引

消委會其後為投訴人及訂票平台所屬公司開設專屬聊天室，投訴人向公司反映當日有向AI客服表示「找不到真人客服」，惟AI客服沒協助轉駁。該公司解釋是由於岳當時未有直接要求AI客服「轉人工」或點選「專員服務」，已轉告技術團隊改善，並即日更改門票日期，個案3個工作天內解決。

消委會指利用AI客服提升查詢及投訴處理效率是大勢所趨，然而商戶應同時向消費者提供清晰使用指引，以便更有效地體驗科技帶來的便捷。

搬屋收費欠透明 5級樓梯加15%

消委會公布首9個月接獲29宗有關搬屋服務的投訴，多於去年同期的25宗，涉及報價欠詳盡、服務延誤及財物損毀賠償等。其中一宗個案預約搬屋服務後，才獲商戶告知現居大廈有5級樓梯，需全單加收總額15%的樓梯費，投訴人不滿報價及收訂前未有說明樓梯費計法。

另一個案投訴人預定海外搬屋服務，惟在收件日期過後逾兩個月仍未獲安排付運，期間商戶未能提供確實船期，多次延後付運時間，終要15個星期才完成。還有一宗個案在搬屋後，才發現1年前購入價1.1萬元的75吋電視機屏幕上方出現明顯裂痕，且無法正常使用，但搬屋公司回覆只賠300元，投訴

人拒絕並求助消委會。

消委會呼籲業界提高資訊透明度，報價時應一併清楚列明各項特別收費的計算準則，同時應交代如傢俬電器出現損壞、貨期延誤等索償條款及機制等。



■搬屋服務收費需具透明度。

八成全日制幼稚園獲批加學費

教育局昨發布《幼稚園及幼稚園暨幼兒中心概覽》2026/27學年網上版，提供全港約930所幼稚園及幼稚園暨幼兒中心的師生人數及學費雜費等基本資料。受學齡人口等因素影響，本學年全港整體幼稚園數量較上學年減約40間。教育局最新數據顯示，參加幼稚園教育計劃的學校中，九成的半日制幼稚園仍屬免費，全日制幼稚園則有八成獲批加學費，每期學費中位數按年微增約3.7%至1,130元。

幼稚園概覽網上版涵蓋本學年參加幼稚園教育計劃的名單、核准學費、校長及教師人數和學歷、學生人數、師生比例、課程資料、主要教育用品參考價目、報名費、註冊費及入學申請資料。

教育局指整體學費仍處低水平

幼稚園收取的校服、茶點、書本及寢具等各項雜費向來是家長選校重要考量，最新資料反映各校差異頗大。以觀塘區晶晶幼稚園（順利分校）為例，雜費總計由2024/25學年的9,714至10,169元，微升至2025/26學年的9,814至10,269元，其中茶點費增至3,300元。相反嶺南幼稚園（小西灣）的收費則錄減幅，雜費由4,199至4,211元，下調至3,391至3,500元，

當中茶點費佔1,900元，課本及練習簿分別僅需423及237元。

教育局早前已完成審批696所參加計劃的幼稚園本學年的學費申請。其中在政府按人頭資助下，本學年有約九成的半日制幼稚園不用家長補貼學費；全日制或長全日制方面，在613所有提供相關課程的幼稚園中，492所獲准加費，佔整體80.26%，僅118所凍結學費及3所減費。教育局指基於政府與家長共同承擔成本原則，本學年全日制每期學費中位數約1,130元，按年微增40元，強調整體學費仍處低水平。



■幼稚園概覽列出學校收費、師生比例等資料。



■警方講解詐騙集團運作模式。

警破沉香投資騙局 拘捕6男女

警方上月起至今接獲21名市民報案，聲稱2017年起參與「好XX集團（香港）有限公司」推出的投資沉香樹計劃，其後公司以不同藉口推出多項「投資計劃」，包括知識產權授權計劃、自家虛擬貨幣「iBBB幣」及自動洗車站等，聲稱可獲高息，年度回報有25%至36%，惟始終未能按承諾發放利息及歸還本金。警方前日展開「影網」行動，搗破涉案跨國犯罪集團，拘捕6名男女包括持馬來西亞護照的男主腦。

屢拖利息誘投資虛幣累蝕99%

警方表示，21名報案人多為長者，介乎52至82歲，投資3萬至190萬元不等，總投資額達1,400萬元。涉案公司聲稱在馬來西亞、新加坡、紐約及香港等地有辦事處，在馬來西亞擁多個沉香樹種植

場，由當地公司生產銷售沉香產品，並提供沉香樹種植生基活動而獲利。

調查發現，公司最早推出投資沉香樹計劃，聲稱一萬元可買一棵沉香樹，每月保證有300元利息，等於年度回報有36%，3年後可全退本金。投資者兩年前起發現未能贖回本金或兌現利息。公司其後以不同藉口拖延，誘使投資者轉為投資知識產權授權計劃，保證年回報有25%，惟兩個月後再拖欠利息；今年初公司再推自家虛擬貨幣「iBBB幣」，聲稱把沉香樹「代幣化」保證大升，結果7個月後跌逾99%；至上月公司仍推出投資內地自動洗車站計劃，聲稱年回報30%。

警方總結涉案公司不斷找藉口拖延投資者出金，實質逃避還款責任。另證監會昨已將涉案公司列入可疑投資產品警示名單。