

樂齡產品服務投訴 消委會年接27宗 入住安老院前離世 竟不獲退訂

消委會報告

本港人口持續老化，樂齡產品和服務逐漸盛行，惟消費者委員會過去三年分別接獲26至27宗長者服務相關投訴，例如有長者入住安老院前已離世，卻不獲退還訂金；有安老院未按時為院友餵藥及餵食，家屬要求提早退住卻不獲退款。另外，有投訴人簽訂了24個月的平安手機服務合約，但半年後手機有問題，卻獲告知手機型號太舊無法更換零件，合約亦不提供售後保用。

消委會呼籲各業界將心比心，提供「更有溫度的服務」；消費者應仔細了解相關產品和服務的費用計算方式、合約條款和售後服務細則，協助長者作出知情選擇。

大公報記者 鄭文迪



▲本港人口老化持續，銀髮服務逐漸盛行。

消委會接獲的其中一個個案投訴人為正在醫院留醫的丈夫，在安老院支付訂金2000元預訂宿位，以便出院後即時入住。惟其丈夫在兩個月後不幸離世未能入住，投訴人認為此屬不可預見的情況，而非自願放棄入住，故希望院舍退還訂金，但院舍以收據列明「倘不入本院舍，所繳訂金不獲退還」為由拒絕退款，投訴人遂向消委會求助。

消委會建議安老院酌情處理，但該院舍回覆指交易當日已清楚說明訂金不設退還，加上為投訴人丈夫預留宿位達2個月，超出一般只保留14天的做法，構成潛在損失，堅拒退款。消委會已建議投訴人諮詢法律意見，考慮是否再作追討。

平安手機不提供售後保用

另一宗同樣關於安老院的投訴，投訴人因需赴外地公幹，遂安排患有認知障礙的母親暫住安老院1個月，繳付院費和按金合共2.7萬元。惟投訴人離港後發現，院舍未有按時為母親餵食及餵藥，即安排親戚由澳洲回港協助照顧，安老院探訪時間亦未能配合母親的服藥時間，因此在原定退住日前約兩周，由親戚提早接母親回家，並經通訊軟件向院舍要求退住。安老院回覆表示知悉，並安排投訴人母親提前退住，惟當投訴人回港辦理退住手續時，安老院卻拒絕退還該2周的院費，投訴人遂向消委會投訴。

涉事安老院回覆消委會指，合約規定退住需要30天通知期，更指從來沒有同意投訴人的提前退住要求。在消委會調停後，該院舍同意只收取截至退院日期的雜

費，但拒絕退回入院費，投訴人雖不滿安老院的回覆，但不想再費時追究，最終無奈接受退款方案。

第三宗個案投訴人與某公司簽訂一項為期24個月、月費198元的平安手機服務合約，讓年長父親可於外出時使用。惟半年後投訴人發現該手機耗電異常快速，且充電速度慢，遂聯絡該公司要求更換電池，卻獲告知手機型號太舊，無法更換零件，合約亦未有訂明售後保用安排。

投訴人質疑為何半年前推銷的手機已沒有零件更換，並提出轉用其他流動平安鐘服務，但涉事公司以投訴人未完成現有合約為由拒絕，投訴人只能在父親自備的智能手機上安裝具備追蹤功能的應用程式作替代，該平安手機最終被閒置在家。

直至合約期滿，投訴人申請終止服務，卻獲告知需填寫表格及提前30天通知，認為手續對長者而言過於繁複，因此向消委會求助。涉事公司回覆消委會指，合約條款列明終止服務需提前30天通知，惟經消委會調停，該公司最終同意豁免通知期，在合約期滿日正式終止手機服務，個案得以解決。

籲業界將心比心提升服務

消委會呼籲各業界將心比心，加強服務水平，提供更有溫度的服務，並多加關顧長者及家屬的感受，遇上突發情況應以人性化手法處理，為長者提升生活質素之餘，亦有助業界建立關顧人心的形象，帶來更多商機。消費者亦應仔細了解相關產品和服務的費用計算方式、合約條款和售後服務細則，協助長者作出知情選擇。

消委會建議

流動平安鐘服務

●流動平安鐘服務計劃選擇多，消費者可多作比較，並細閱合約條款和售後服務細則，再選擇合適的服務。

安老院舍

●可在「社署長者資訊網」搜尋安老院資料作參考，並帶同長者親身前往安老院視察環境和設施，以及清楚了解入住費用計算方式和收費條款。

●長者入住後家人或親友要多探訪，觀察院舍管理和服務質素，若有不滿，可向社署求助，以及妥善保存收據，作為日後退住結算時的憑據，一旦發生消費糾紛，直接磋商不果，可聯絡消委會嘗試調停。

小心消費陷阱

●部分商戶會通過派發免費贈品和講座，職員透過對長者噓寒問暖推銷聲稱有益健康但價格不菲的保健食品和產品。長者如對商戶銷售手法及產品有所懷疑，可與家人或可信賴人士商討，了解自身需要，以免墮入消費陷阱。

資料來源：消費者委員會



▲復活節假期將至，不少市民都選擇出外旅遊。

【大公報訊】記者鄭文迪報道：消委會調查市面27個單次個人旅遊保險計劃，發現即使保費相若的計劃，但「醫療費用」最高賠償額可相差一倍；逾九成計劃會調低長者及兒童的最高賠償額，最多調低達75%，甚至不能享用部分保障。

消委會建議，選購旅遊保險計劃時，應留意不同保險公司對各項保障的定義或有不同，應細閱保單條款作確認，不應只着眼於保費金額及單一項目最高賠償額；投保前要詳細了解計劃的保障範圍、最高賠償金額和索償安排，以及部分項目可能設有的每天賠償上限。若有長者或兒童同行，應留意其保障範圍及最高賠償額或有不同等。

同一保費賠償額可差一倍

消委會檢視了市面11間保險公司、27個單次個人旅遊保險計劃。結果發現，旅遊計劃的保費即使相若，但醫療費的成人最高賠償額可由25萬元至50萬元不等，相差一倍，保障範圍差異亦很大；而同一份保險計劃，長者及兒童的保障亦會被調低，其中22個旅遊保險，長者及兒童的保費與成人相若，但部分項目最高賠償額會較低，甚至不能享用部分保障。其中「三井住友」，長者獲賠的醫療費、意外保障，對比成人調低75%；「蘇黎世」的3個計劃向長者提供與成人相同的保障，但保費貴27%至36%。

調查亦發現，有18個計劃就承保年齡設限，除了「中國平安」的3個計劃的承保年齡高達120歲外，其餘計劃的承保年齡上限介乎79至85歲。

消委會又提到，近期有消費者擔心到東南亞旅遊時的人身安全，是次調查中有3個計劃有提供「綁架及勒索」保障，全部來自「忠意」旅遊保，價錢由222元至641元，每宗意外每天賠償最高500元，總賠償額最高1.5萬元，但必須報警並向警方索取報告，才能提出索償申請。另一間保險公司「安我」，則建議到泰國旅行的消費者買專屬計劃，如遇上騎劫、綁架或恐怖主義活動，事後患創傷後壓力症，並需接受註冊精神科醫生或臨床心理學家輔導，最高可賠償1萬元醫療開支。

逾九成旅遊保 調低長者兒童最高賠償額

公屋居民關愛會 做好組織者貼心人角色

【大公報訊】記者易曉彤報道：公屋居民關愛會昨日（15日）在中國人壽中心舉行第二屆董事會就職典禮。活動期間特別舉辦全國「兩會」精神分享會暨國家安全教育講座，闡述維護國家安全的重要性，強化社區居民的法治意識和責任擔當。

全國政協委員、公屋居民關愛會主席王力平致辭時表示，關愛會設立了會員大病、失業、生活困難救助，惠及一千多個會員家庭；設立了中小學生的獎學金，開展了恆常性的法律、健康義務諮詢，並開展以家訪為主要模式的救助與服務工作，共進行家訪20多萬次；各辦事處圍繞愛國愛港教育、慶祝抗日戰爭勝利、回歸日、國慶日、國情教育、大灣區一體化發展、各類文體等主題，組織了830多場活動，累計14萬多人次參加。

王力平表示，第二屆董事會增加了大批有生力量，將堅持「做好貼心人，當好及時雨」的自身定位，將基層工作做深、做透、

做好，使關愛會的發展壯大更上一層樓。

王力平：港基層工作大有可為

王力平接受《大公報》訪問時表示，香港基層工作大有可為，基層民眾需要的不只是一些小恩小惠，更需要有人去組織他們，

這凸顯關愛會工作的重要性。新一屆董事會將繼續做好組織者、貼心人和及時雨的角色，在居民遇到困難時，及時出現並提供幫助。他又說，目標每年新增1萬名會員，到2029年會員人數達到16萬。

關愛會資深會員代表李慧儀表示，關愛



▲公屋居民關愛會第二屆董事會就職典禮昨日舉行。

大公報記者何嘉駿攝

會就像一個大家庭，讓每一位公屋居民都可以找到歸屬感。關愛會經常組織不同類型活動，例如健康講座、親子活動、技能培訓，國家安全知識講座等。這些活動就像一粒種子，在屋區社區裏生根發芽，讓社區充滿了生機和活力。

就職典禮上，中央政府駐港聯絡辦社團聯絡部部長蘇玉軍，北京海外聯誼會副會長祁金利，全國政協常委、公屋居民關愛會名譽主席施榮懷，以及全國政協委員、公屋居民關愛會主席王力平，向新一屆董事會和理事會成員頒發委任證書。

恰逢全民國家安全教育日，活動期間特別舉辦全國「兩會」精神分享會暨國家安全教育講座，全國政協委員、公屋居民關愛會主席王力平，全國政協常委、公屋居民關愛會名譽主席施榮懷，以及港區全國人大代表、香港再出發大聯盟總主任黃冰芬作出分享。

港島4交通黑點下周起實時錄影執法

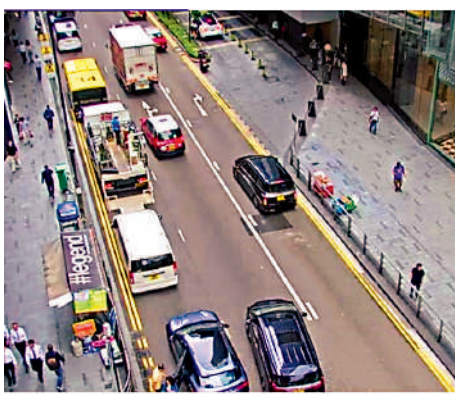
【大公報訊】記者盛德文報道：港島中區至銅鑼灣一帶的交通堵塞問題，一直令人關注。為了減少胡亂泊車，減低交通意外，保持道路暢順，警務處港島總區將在本月22日起，利用運輸署現有安裝在路面的「交通管制及監察系統」，對由皇后大道中至東，與四條主要幹線交界的交通違例黑點，進行不定時的交通實時錄影執法，對違例司機發出定額罰款通知書。

警方表示，計劃的首階段將由本月22日起，對皇后大道中與雪廠街交界、皇后大道中與畢打街交界、皇后大道中與文咸東街交界、皇后大道東與黃泥涌道交界，四個交通違例黑點進行實時錄影執法。當警員透過運輸署道路監察系統的鏡頭發現交通違例時，便會記錄違例車牌號碼及違例時間。在確認違例車輛的司機身份後，會向違例司機發出定額罰款通知書。

運輸署的閉路電視鏡頭，解析度已能夠清晰辨別車輛的車牌號碼，警方希

望善用政府資源，借助新的執法模式提升效率，加強對違例司機的阻嚇，減少交通擠塞及交通意外，增加警務人員執法時的彈性及選項。

3個月後，警方將視成效檢討是否適合擴展至其他警區。現時運輸署在上述地點的監察系統，並無錄影亦沒有使用AI，警方必須要在有關控制室「禁制」進行實時錄影。錄影並無人脸识别，不涉私隱，即使影到行人，都不能識別。



執法地點

- 皇后大道中 雪廠街交界
- 皇后大道中 畢打街交界
- 皇后大道中 文咸東街交界
- 皇后大道東 黃泥涌道交界



▲警方將於4月22日起，在港島區試行「交通管制及監察系統」。

點新聞採訪車啟用 更快奔赴前線

【大公報訊】點新聞採訪車近日正式啟用，作為記者的流動工作站，全天候穿梭於香港的大街小巷，奔赴新聞一線。

一段時間以來，點新聞團隊始終深入新聞最前線，採集第一手資訊。八號風球襲港，我們在杏花邨、鯉魚門感受湧浪拍岸；佐敦三級大火，我們及時趕往事發地，帶來調查進展、傷員安置最新情況；緬甸地震，我們遠赴曼德勒，通宵守候，獨家直擊救援現場……

從民生百態到行業動態，從突發新聞到深度報導。流動採訪設備的升級，令我們可更快應對突發事件，有效增強新聞報導的時效性與現場感。未來，點新聞將持續加強前線採訪能力，涵蓋民生、政經、

社會熱點等領域，緊貼熱點、還原真相，敬請持續關注！

同時，歡迎讀者提供新聞熱線，點新聞專業團隊會積極跟進報導。爆料請提供聯絡方法，一切資料絕對保密。

爆料熱線 (WhatsApp) : 5373 1161
聯絡電郵: contact@dotdotnews.com



▲採訪車啟用後，點新聞將更快奔赴現場，更好報導新聞。