

統一平台上傳證據 事發地消委會跟進處理 灣區消費維權 一鍵投訴免跨境奔波

港澳居民北上飲茶掃貨、內地居民南下港澳打卡購物，大灣區跨境消費規模連年攀升，但粵港澳法域差異、維權渠道割裂衍生大量消費糾紛，長久以來困擾三地往來民眾。

近日，全國首部跨法域消保協作專項法規《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》經廣東省人大常委會審議通過，將於今年10月1日正式落地實施。新規搭建統一線上轉辦平台，消費者上傳證據，平台分流至事發地消委會全權跟進處理，實現跨境消費糾紛「一鍵投訴、屬地跟進、三地協同」，徹底打破跨境維權奔波、舉證難、處置慢的固有壁壘，為粵港澳大灣區跨境往來的消費者築牢權益屏障。

大公報記者 郭若溪深圳報道



▲港人暢遊灣區內地城市，前往大型購物中心和超市消費成為常態。

灣區跨境消費維權新規 10月1日起實施

廣東省消委會統計數據顯示，近兩年來大灣區跨境消費投訴年均增幅超三成，投訴集中於醫美服務、酒店住宿、家居定製、休閒遊樂、食品餐飲五大領域。粵港澳三地分屬不同法律體系，過往跨境維權流程繁瑣，形成多重現實堵點。香港市民在內地遭遇消費侵權後，需留存票據、實地折返事發地溝通，跨城舉證、對接監管部門耗時耗力；內地居民在港澳消費遇糾紛，需單獨對接香港消委會、澳門消委會，兩地文書、證據標準不一，調解周期動輒數月。不少消費者因維權成本過高，最終選擇自認損失。

例如，家住香港的陳小姐去年年初在深圳網紅醫美門店花費近3000港元進行頭皮養護，術後頭皮紅腫，經私家醫生診斷毛囊受損。事發後她多次往返深港和店家協商，自行收集病歷、消費單據，聯繫兩地消委會，前後耗時近兩個月才達成和解。休閒遊樂消費矛盾亦屢見不鮮，例如香港馮女士在深圳室內雪場滑雪被其他遊客撞傷骨裂，涉及雪場、肇事遊客多方責任，往返兩地溝通半年，索賠事宜始終未能妥善敲定。

7月31日，廣東省十四屆人大常委會第二十六次會議表決通過《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》，作為全國首個面向跨不同法域、跨省級行政區的消保協作地方立法，填補粵港澳三地消費協同維權法治空白，與新版《廣東省消費者權益保護條例》於10月1日同步施行。

新規核心亮點，是升級粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台，全面落地

「一鍵投訴」機制。無論港澳居民北上內地消費，還是內地民眾南下港澳購物，消費者身處常住地，就可通過統一線上平台上傳消費憑證、現場照片等證據，一鍵提交投訴訴求，平台自動識別商家屬地，分流至事發地消委會全權跟進處理，無需消費者跨城跨境奔走對接監管機構，實現「訴求一地提交，糾紛屬地辦結」。

全程線上辦理 高效有保障

據介紹，「一鍵投訴」操作流程簡單便捷，港澳居民在線上平台實名認證就可以維權。以陳小姐醫美糾紛為例，消費者提交投訴，上傳脫髮病歷、付款憑證、術後紅腫照片，平台自動分派至深圳市消委會，當地消委會直接約談醫美門店，線上組織陳小姐與商家視頻調解，無需她多次往返深港，一周內便可敲定退款及賠償方案，極大節約時間、交通成本。針對內地居民赴港澳消費遇糾紛，機制同樣適用，內地遊客在港澳買到偽劣商品，在內地家中提交投訴，平台對接香港、澳門消委會屬地跟進，同步反饋處置結果。

深圳市消委會相關負責人表示，以往香港消委會接收北上消費投訴，只能以函件形式發至內地對應機構，流轉環節多、進度難追蹤；新規以立法固化轉辦流程，平台全程留痕、時限法定，兩地消委會協同效率實現質的飛躍，將切實減輕香港市民北上消費的後顧之憂，進一步釋放雙向消費潛力。

「一鍵投訴」 流程指引

1. 登錄「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」網頁／小程序；

2. 填寫投訴人、涉事商家信息，上傳訂單、聊天、票據等憑證；

3. 選擇糾紛發生地區（廣東各市／香港／澳門）提交一鍵投訴；

4. 系統自動轉辦至當地消委會，線上同步調解溝通；

5. 調解全程線上跟進，辦結後電子回執推送投訴人。

▲大灣區跨境消費規模連年攀升。圖為民眾在廣州購買手機產品。

深港聯合 消費提示

購物通關

●熟知兩地消費法規；購物核驗商品信息，生鮮核對標價；過境禁帶肉蛋、野味；妥善留存消費票據，踐行節約消費。

飲食安全

●就餐優選衛生合規門店，赴港認準官方認證餐廳；外賣留意儲存期限，保障飲食安全。

防騙應急

●警惕消費陷阱，深圳緊急撥打110；香港遇事就近報警，緊急致電999。

維權渠道

●深圳：12345、消委會966315（設粵語專線）；香港消委會852-29292222，返程後可經本地消委會跨境轉辦糾紛。



▲「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」網頁。

大公報記者郭若溪整理



簡單糾紛十日內完成調解

提高效率

粵港澳大灣區人員、商品、服務雙向流動已成常態，但消費侵權風險同步跨區域擴散，單一地區監管難以單獨處置跨域違規商家。《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》確立常態化信息共享機制，香港、澳門、廣東任一區域查獲的重大消費侵權線索、不合格商品、失信商家名單，即時同步至另外兩地消委會，三地同步發布消費警示，實現風險早預警、源頭早管控。

法規明確三地可圍繞旅遊、醫美、預付式消費、跨境電商等投訴高發行業，聯合開展商品比較試驗、消費體察與行業專項調

查。2021至2025年，粵港澳消委會已聯合完成20項熱門跨境商品對比測試，新規將此類聯合監督模式法治化、常態化，持續拉高灣區商品服務品質門檻。同時，三地共建跨境放心消費誠信互認體系，統一誠信商戶培育標準，粵港、粵澳互認證信門店標識。此外，線上協同調解模式同步納入法定機制。大灣區內地九市消委會與香港消委會、澳門消委會建立線上聯合調解室，涉及兩地主體的複雜消費糾紛，無需消費者兩地奔波，三地調解員在線同步質證、協商，大幅壓縮調解周期。以往跨境投訴平均處置時長45天，新規落地後，簡單糾紛十日內即可完成調解，複雜案件處置周期縮短一半以上。

制度「軟聯通」提振跨境消費信心



國家高端智庫中國（深圳）綜合開發研究院（CDI）資深研究員宋丁指出，大灣區融合不止交通、產業互通，民眾日常消費、跨境生活的制度銜接更為關鍵。過去三地七日無理由退貨、售後保障、舉證責任規則不一，本質是制度壁壘阻礙人員雙向流動意願。《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益



▲深圳蛇口海上世界周末噴泉吸引不少北上休閒的港澳遊客。 大公報記者郭若溪攝

保護協作規定》不強行統一三地法律，而是搭建協作轉辦、信息共享、聯合監督的中間機制，以柔性協同實現規則對接，是適應粵港澳「一國兩制」格局的創新立法思路。

「一鍵投訴、一網轉辦」數字化平台法定化，是制度軟聯通的核心載體。專家分析，線上跨域投訴流轉，省去消費者跨境舉證、線下面談成本，降低維權門檻，直接提振跨境消費信心。法規同時設置惡意投訴約束條款，兼顧營商環境，體現立法平衡思維。對此，宋丁表示，消費者保護立法並非單方面傾斜消費者，通過合理劃定維權邊界，遏制職業索賠牟利行為，既能保護普通百姓正當訴求，也保障中小商戶經營穩定。

長遠來看，跨境消保協作法治化將形成示範效應，推動旅遊、零售、跨境電商等服務業深度融合，釋放大灣區居民消費潛力。後續標準化跨境維權體系成熟後，將進一步帶動醫療、教育等民生領域跨區域協作，以民生法治協同持續夯實大灣區融合發展根基。

前海酒店境外客流今年料大增60%

【大公報訊】在前海打造「世界級旅遊目的地」系列舉措及文化產業政策的推動下，前海境外客源接待規模穩步增長。據統計，2026年上半年，前海15家年境外接待量超2000人的高端酒店累計接待境外賓客約13.5萬人，預計全年接待量有望突破30萬人，較2025年增長超60%。

資料顯示，2025年全年，上述15家酒店已累計接待境外及港澳台賓客18.6萬人、同比增長68.7%。在此基礎上，今年前海酒店涉外市場繼續保持強勁增長態勢，首先得益於高端酒店供給的持續擴容。2025年，前海華僑城瑞吉酒店、深圳南山伊敦酒店建成，兩家酒店當年境外入住人數均突破一萬人。進入2026年，前海以正在建設的深港廣場為中心，謀劃建設「桂灣酒店群」，其中希爾頓歡朋、亞朵S已率先開業，福朋喜來登、開元名都、城際等一批高品質酒店也計劃於年內入市，將

進一步豐富前海酒店供給布局，完善多層次涉外接待服務體系，提升重大會展及外事活動服務保障能力。

與此同時，前海標杆老牌酒店客流增長勢頭強勁。前海積極深化文體旅商融合發展，與海上世界、K11等商圈推動酒店商業業態聯動融合，打造「前海瘋狂IP城」「向前向海歡樂運動季」等特色文旅活動。此外，聯合旅行社搶抓暑期消費黃金檔，推出前海特色精品旅遊線路，持續優化境外遊客旅居體驗。深圳康萊德、前海華僑城艾美、蛇口希爾頓、太子伊敦睿選等高端酒店境外客源增幅均超65%。

深圳市酒店業商會副會長兼秘書長馬甯表示，前海區位優勢明顯，資源稟賦一流，文旅產品豐富多元。隨着一批優質酒店品牌扎堆入駐，相信會吸引越來越多的境外人員旅居，成為深圳乃至粵港澳大灣區入境客流的主要增長地。

中國「重離子大炮」首誕實驗成果

【大公報訊】據中通社報道：據中國科學院近代物理研究所5日消息，該所科研團隊與合作者依託強流重離子加速器裝置（HIAF），成功產生並鑒別了稀有原子核鉛-153。這是位於廣東省惠州市的國家重大科技基礎設施建設項目HIAF調試期間取得的首個物理成果，驗證了中國新一代強流重離子研究裝置已具備探索未知核素、拓展核素版圖的能力。相關成果以短通訊形式發表於《科學通報》。

重離子指的是元素周期表中，比氫原子質量更重的原子失去部分或全部電子後，形成的帶電粒子。原子核由質子和中子組成，質子和中子不同數量的組合形成了豐富多彩的核素世界。鉛-153位於缺中子重核區

域，是研究原子核結構演化和穩定極限的重要對象，在本次實驗前還未見報道。

實驗中，科研團隊共觀測到10個鉛-153離子。測量結果表明，鉛-153是一個束縛或弱束縛核素，與現有理論模型預測一致。此次強流重離子加速器裝置的多項高性能關鍵技術，為成功探測到產生概率極低的鉛-153奠定了基礎。

未來，隨着HIAF性能持續提升，實驗的探測能力還將不斷提高，將為探索未知核區、發現新核素和研究極端條件下原子核性質發揮重要作用。



◀《大公報》7月22日頭版報道中國「重離子大炮」開始投入科學研究。

什麼是重離子？



重離子指的是元素周期表中，比氫原子質量更重的原子失去部分或全部電子後，形成的帶電粒子，如碳、鐵、氬、鎢離子等。它們以超高速飛行形成的重離子射線，在農業上可以誘發種子基因突變，用於育種；在工業中用於製作有選擇透過性的核孔膜，用於滅菌、滲透、電池製造等場景。在醫學領域，重離子治療技術已在多個國家進入腫瘤臨床治療。