

# 投訴航企首八月逾千宗

## 付費座位未兌現 手提行李需寄艙

港人熱愛旅行，不同航空公司近年推出五花八門的機票種類，消費者還可付費選擇各項附加增值服務，但靈活票價卻同時容易惹來爭拗。香港消費者委員會昨日出版的最新一期《選擇》月刊指出，今年首8個月共接獲1,057宗涉及機票與航空服務的投訴，其中有消費者購買機票時額外付費購買指定座位，最終卻未獲兌現；亦有乘客上機前突被航空公司要求將手提行李寄艙。消委會建議業界加強與消費者之間的溝通，若遇服務調動要適時及盡力為乘客提供具體和準確的資訊。

●香港文匯報記者 費小燁

香港消委會今年首8個月共接獲1,057宗涉及機票與航空服務的投訴，雖較去年同期的1,282宗少，但平均每天仍接獲4宗個案，比2022年全年的759宗多。該1,057宗個案當中，傳統航空公司最多佔596宗，廉航則佔444宗，其餘涉及其他旅行社與地勤服務公司等。

### 付款窗口位突消失

最新一期《選擇》月刊列舉幾宗個案，有投訴人一家四口於A航空公司購買了4套由香港往來東京的機票，並額外繳付了1,040元的指定座位附加費，包括回程時兩個指定的窗口座位。回程時，投訴人在辦理登機手續時才獲通知未能乘坐指定座位，其後地勤人員告知其新位置仍是窗口位。投訴人登機後，卻發現該窗口已被封上並放置了一個雜誌架。投訴人不滿航空公司擅自轉換預先加購的指定座位，卻又沒有主動提供再次選擇座位或退款等安排，遂向消委會求助。航空公司其後解釋，座位調動是因為更改航班機型所致，如沒有改變出發日期或時間，一般不會主動告知乘客，並願意向投訴人退回合共560元回程指定座位附加費。

### 優先服務仍需排隊

另有投訴人於B航空公司購買了兩套由香港往返泰國的機票，並以每人每程50元加購優先服務，包括優先上機、優先行李寄存，以及地勤優先將行李提取並送至行李輸送帶等服務。去程時，地勤人員先安排已加購優先服務的乘客登機，但投訴人發現原來其他乘客亦可同時登機，並沒有獲優先登機。回程時，投訴人發現其中一

件行李需時20分鐘才到達輸送帶，行李上的優先掛牌亦已丟失。

B航空公司經調查後回覆消委會表示，登機時地勤人員會為已加購優先登機服務的乘客另設一條隊伍。至於行李沒有獲優先送達輸送帶，不排除是由另一承辦商負責而有所延誤，最終願意全數退回優先服務費用。

### 置物箱滿被迫寄艙

此外，另一宗個案是投訴人於C航空公司購買了由曼谷返回香港的單程機票，票價包括可攜7公斤的手提行李。投訴人到達機艙門口時，突然被乘務人員要求將手提行李寄艙託運，亦無法坐下來重整行李內物品，只能狼狽地在地上整理行李。投訴人事後向C航空公司投訴，認為縱使沒有收取寄艙費，仍與其原本購買的機票條款不符，要求退回部分機票費用但不果，於是向消委會投訴。

C航空公司解釋，機艙內的頭頂置物箱空間有限，一般採用先到先得的方式，當所有空間都爆滿時，即使乘客的手提行李符合重量及尺寸規定，亦有可能需要寄艙託運。航空公司最終就職員的處理手法及態度致歉，但未能安排退款。

消委會總幹事黃鳳嫻昨日在記者會上指出，近兩年有關航空公司的投訴高企，與疫後航班增加有關，且收費模式已經改變，「以前是一個價錢包含多種服務，現時會將收費分拆收取，機票的種類增加了。」消委會建議消費者在訂機票前宜先做好規劃，再因應自身需要決定是否需要附加服務；經旅行社代理商或預訂平台購買機票則要留意價格是否包括各項附加服務。

# 中小學購書費加幅近10年最高

●本學年小學平均購書費為三千三百餘元，按年上升3.6%。圖為一名學童在看書。



## 2024/25學年書費變化

班級	平均書費 (元)	按年變動 (%)
初小	3,212	+3.3
高小	3,492	+3.8
小學	3,352	+3.6
初中	3,551	+4.4
高中	2,466	+4.0
中學	3,008	+4.3

資料來源：《選擇》月刊  
整理：香港文匯報記者 聶曉輝

香港文匯報訊（記者 費小燁）每年開學前花費大筆開支為子女購買教科書，往往令家長十分頭痛兼「肉赤」。消委會於今年7月進行的教科書價格調查發現，較多學校選用的教科書在新學年平均加價4.2%，升幅為近10年來最高。根據78間小學及69間中學新學年的書單，若連同作業、補充練習及其他學材一併計算，小學及中學生的平均購書費分別按年上升3.6%及4.3%，升幅高於同期通脹（2.0%）。調查亦發現，不少學校容許學生在校內以電子裝置來使用電子課本和教學資源。此外，大部分小學無須學生同時購買電子課本和實體課本，情況較往年有所改善。

購書費指學校列明學生必須購買的項目之費用總和，包括書本、作業、補充練習及需付費購買的學校自編教材，已扣除書商所提供的折扣，屬學生實際需支付的金額。是次調查獲78間小學和69間中學提供相關資料。

2024/25學年小學平均購書費為3,352元，按年上升3.6%，亦高於去年的2.3%升幅。各級的平均購書費錄得不同程度的升幅，升幅最低的是小一（2.8%），升幅最高的則是小二和小六（4.3%）。而高小新學年的3,492元平均購書費則比初小（3,212元）高近9%，比率與上學年相近。按科目分析，常識科的平均購書費為549元，英文科的平均購書費則為873元，其餘科目的購書費則不高於250元。

中學方面，初中新學年的平均購書費為3,551元，按年升4.4%，低於去年的4.7%升幅；按照科目分析，英文科平均購書費最高，約758元。

均購書費為3,551元，按年升4.4%，低於去年的4.7%升幅；按照科目分析，英文科平均購書費最高，約758元。

高中的平均購書費為2,466元，按年升幅為4%，亦低於去年的4.3%升幅。中六的平均購書費（908元）遠低於中四及中五，主因是學校一般會安排高中學生於中四及中五陸續購買該學習階段所需的書本。中文、英文及數學科的平均購書開支介乎1,331元至1,801元；選修科目的購書開支由約2,010元至2,615元不等。

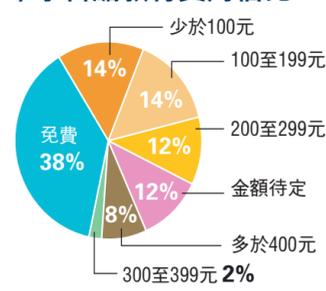
### 38%中學自編教材免費

近95%受訪中學表示，會為學生提供自編教材，當中38%學校會免費提供該類教材予學生，較去年的30%高。

是次調查亦成功收集42間小學及44間中學的現行環保措施，當中44%會協助散購課本的學生取得購書折扣，另有29%會購買輔助學材供學生借用、26%會舉辦舊書捐贈或寄賣活動、14%會輪流使用故事書。消委會認為有關做法值得其他學校借鑒。

消委會引述香港特區政府教育局表示，一直提醒學校須慎選課本和其他學習材料，並須考慮整份「學校書單」的價格，以靈活方式減輕家長的經濟負擔。另外，電子學習已是教育的新趨勢，重申學校不應要求學生同時購買電子版及印刷版教科書，以免增加整體購書開支。

### 中學自編教材費用佔比



資料來源：《選擇》月刊  
整理：香港文匯報記者 聶曉輝

# 工聯會估算舒適堡至少欠薪1500萬

香港文匯報訊（記者 費小燁）連鎖健身中心舒適堡全線暫時結業的事件餘波未了。消委會昨日表示，截至昨午6時共接獲4,191宗相關投訴，涉及金額達1.39億元，最多一宗個案涉及逾181萬元，平均每宗涉及33,215元。工聯會昨日舉辦舒適堡員工諮詢大會，協助受影響員工追討欠薪、代通知金、遣散費及拖欠的強積金供款等，同時請來勞工處及積金局代表講解最新追討進展，並為員工進行即場登記及提供資訊。工聯會估計未計算代通知金及遣散費等，單是教練欠薪已涉及至少1,500萬元。工聯會又引述勞工處表示，已將個案交到勞資審裁處排期，希望加快破欠基金申請程序。

勞工處接受查詢時表示，已收到約690名舒適堡員工求助。積金局則呼籲員工，如有被拖欠供款，盡快聯絡局方尋求協助。

工聯會權益委員會、香港康樂體育專業人員總會、香港健體專業人員總會及香港美容健體專業人員總會，昨日聯合舉行舒適堡員工諮詢大會。

香港康樂體育專業人員總會會長李粵閩表示，共收到逾400名健身教練查詢，如按健身教練的平均工資3萬至4萬元計算，單計欠薪金額已逾

1,500萬元，要求僱主盡快支付欠薪及一切解僱補償。

### 負責人未簽衰仔紙礙申索程序

勞工界立法會議員郭偉強呼籲公司負責人如無力支付欠薪，應盡快簽署俗稱衰仔紙的無力償還聲明書，加快受影響員工的申索程序。他引述勞工處表示，準備在受影響員工中篩選年資長、涉及金額大的個案，作為代表入稟勞資審裁處，呼籲員工配合，以便加速相關司法程序。郭偉強說：「上星期初排期來說，最快都需要排期到年底，才會到勞資審裁處作為欠薪的申索，取得裁判結果後，再申請公司清盤，變了時間會長很多。但勞工處接受我們意見，亦看見受影響的員工較多，亦都提前工作，亦都正爭取一個較快的排期，不用12月底才排期到勞資審裁處，希望可以提早1至2個月可以去到勞資審裁處。」

另外，有新投資者以新店名重開舒適堡灣仔分店，消委會總幹事黃鳳嫻昨日表示，仍未能聯絡到新投資者，提醒顧客簽同意書轉會前要多三思，「請不要急，因為沒設時限要去簽合約，且當我們看其表格，當中的條文是頗不清晰的。」



●消委會今年首8個月共接獲1,057宗涉及機票與航空服務的投訴。香港文匯報記者曾興偉攝

# 港車北上保額劃一 保費相差四成

香港文匯報訊（記者 劉明）愈來愈多駕駛人士申請港車北上自駕遊，消委會檢視12間提供內地強制性附加險機動車交通事故责任強制保險（交強險）及選擇性附加險車輛商業保險（商業險）的本地保險公司資料，發現各公司的交強險責任賠償額均為內地最低法定要求的20萬元人民幣，惟年度保費最多相差近四成。由於交強險賠償額未必足以應付交通事故引致的賠償責任，故建議考慮額外購買「商業險—第三者責任」以加強保障，但內地「第三者責任」保險不涵蓋承保車輛上乘客，駕駛者若希望為自己及乘客增添保障，則應加購「商業險—車上人員責任」。

駕駛人士獲發內地牌照前，須購買交強險，而在等效先認政策下，申請人可在其車輛的香港法定汽車保險保單有效期內，添加等同內地交強險的等效先認保單，無須分開購買兩地保單。

消委會抽取12間承保等效先認保險的公司調查，發現各公司的交強險保障範圍均無差別，包括導致他人遭受人身傷殘或死亡（最高賠償額18萬元人民幣）、醫療費用（最高賠償1.8萬元人民幣）及引致他人財產損失（最高賠償2,000元人民幣），但保費有差異。交強險一般按車輛連司機在內座位數目，分6座以下及6座至8座收費。撇除一間沒有在官網列出交強險的公司，其餘11間6座以下車輛交強險年度保費由832元至1,159元，6座至8座則由963元至1,342元，保費均相差近四成。



●消委會建議港車北上的車主一併購買商業險產品。左為陳建年，右為黃鳳嫻。

### 籲購第三者與車中人責任保險

消委會建議一併購買商業險產品，包括「第三者責任」及「車上人員責任」以加強保障，12間公司「商業險—第三者責任」產品保額介乎100萬至1,000萬元人民幣，各公司保費差異略較交強險明顯，保費差異均逾六成，而「商業險—車上人員責任」保險產品按座位收費，最普遍保障額為每位1萬元人民幣，只有一間提供保額達每位20萬元人民幣。

消委會期望業界、監管機構及政府部門能加快優化現有的等效先認保險產品，並積極考慮開拓更多元化、保額更高的車保，為期望購買更高保障的消費者提供合適選擇。



▲舒適堡員工諮詢大會昨日舉行。



▲消委會截至昨午6時共接獲4,191宗涉及舒適堡的投訴，涉款1.39億元。香港文匯報記者曾興偉攝