

❤️ 社工暖心故事

社工真摯陪伴災後重建路 助宏福苑家庭找回生活信心

一把糖一路守護 溫情照亮前路

那日下午，烈焰如巨獸般吞噬樓宇。黃女士一家在火海中奮力掙脫，卻換來家園淪為焦土的殘酷。在等待重建的黑暗日子裏，黃女士這家人獲得「一戶一社工」陳姑娘的熱心支援。孩子們因環境驟變變得敏感不安，黃女士自己也心力交瘁，陳姑娘的到來，如同一束溫光，刺破這家人心頭的陰霾，用日常的真摯陪伴與無微不至的關懷，為他們鋪就了災後重建的希望之路。

●香港文匯報記者 廣濟

陳姑娘現身支援的當天，手裏拎着為黃女士三名子女準備的隨身暖水壺。她沒有過多寒暄，而是立刻行動，帶著黃女士一家從臨時安置處前往酒店，辦理正式的入住手續，全程寸步不離。過程中，她沒有急着完成工作，而是彎下腰耐心與孩子們聊天，細心傾聽他們對新家、對未來的不安與迷茫。臨別之際，陳姑娘忽然從手提包裏翻出一把散裝朱古力糖，「看起來像是她自己平時備在身邊吃的零食，逐一分給孩子們，她笑着向孩子說：『姨姨忘了準備些好吃的，你們別嫌棄。』」

就是這樣一個看似隨意、毫無刻意準備的小舉動，讓孩子們緊繃的神經瞬間放鬆，黃女士回憶，孩子們拿到朱古力糖時，眼裏閃過的驚喜與溫暖，讓她心頭一熱：「那一刻我才發現，原來在絕望裏，一點點甜，就能撫平那麼多委屈。」



●圖為早前社工支援宏福苑居民。



●圖為早前社署協調多間企業發放援助物資，送暖到居民。勞工及福利局Fb圖片

全程並肩：與他們站在一起

陳姑娘的關心，從未止於「完成工作」。從臨時安置處到酒店，再到後來搬入過渡性房屋，每一個關鍵環節，陳姑娘始終全程陪同，親力親為地搭把手、解難題。災後的安置與資助申請，滿是繁瑣的表格與複雜的申請流程，黃女士一家對政策一竅不通，陳姑娘也逐一梳理，主動搜集相關資料，逐條耐心解釋，生怕他們錯過任何一項援助。

從資金申請到文件遞交，從搬運行李到房屋協調，最麻煩、最瑣碎的環節，陳姑娘始終與黃女士一家同行，體諒他們災後的無助與細微需求。「最需要社工幫手的，就是資助申請和搬家這些瑣事。」黃女士坦言，陳姑娘不僅幫忙解決實際難題，更增加她面對困難的勇氣，「她不是機械地執行任務，而是用心體諒我們的難處。」

溫暖延續：從絕望到重綻笑顏

在陳姑娘的溫暖陪伴下，黃女士一家的生活終於透進了光。孩子們不再因環境變化而焦慮，慢慢重拾了安全感，臉上重新綻放笑顏；黃女士也從最初的渙散迷茫，逐漸找回生活的信心，開始規劃未來的日子。「陳姑娘雖然很多工作都是按政府要求來，但她從來不是為了完成任務而做。」黃女士這樣評價這位社工，「無論是生活上的基本需要，還是心靈上的慰藉，她都盡心盡力幫我們，讓我們知道，我們不是一個人在戰鬥。」

浙港攜手縮短跨境消費維權回應期



●早前天貓國際跨境消費服務站授牌儀式現場。



●2025年7月，浙江省消保委與香港消委會正式簽署《關於建設天貓國際跨境消費糾紛調解機制的合作備忘錄》。

香港文匯報訊（記者 連慈姪 杭州報道）在3·15國際消費者權益日前夕，全國首個跨境消費服務站——天貓國際跨境消費服務站已平穩運行一周年。這年來，在服務站運行成效顯著、機制日益成熟的基礎上，浙江省消保委與香港消委會確立跨區域協作「新機制」，大幅壓縮了傳統跨境維權的回應期，將兩地原本可能長達數周的溝通縮短至數日之內。為解決跨境交易舉證繁瑣、境外調解耗時久等難題，2025年3月，由杭州市余杭區消保委與天貓國際共建的「跨境消費服務站」（服務站）正式投入運行。2025年7月，浙江省消保委與香港消委會正式簽署《關於建設天貓國際跨境消費糾紛調解機制的合作備忘錄》。

期，將原本可能長達數周的溝通縮短至數日之內。余杭區消保委指出，消費者若在天貓國際遭遇跨境交易糾紛，只需通過12315等行政渠道反饋，案件即可無縫轉入天貓國際跨境消費服務站。消費者僅需提交訂單編號、正確選擇售後或質量等問題類別，並提出退貨退款、換貨、維修等具體訴求，便能一鍵啟動調解程序。站內調解員則依據商務部等部門發布的《關於完善跨境電子商務零售進口監管有關工作的通知》及平台規則，靈活且規範地處置各類售後需求。目前，服務站的調解跟進率達100%，成功率高達85%，顯著提升了消費者的滿意度。

對僵局，調解員一方面嚴謹釐清進口稅收法規與清關流程，耐心釐清費用產生的法律依據；另一方面，靈活啟用「平台體驗基金」進行人性化補償，有效撫平用戶情緒。

最終，該方案成功促使消費者從「堅決拒收」轉變為「認可和解」。在另一宗光動能手錶充電異常的售後爭議中，雙方各執一詞。調解員主動引入電子產品拆機檢測行業標準，基於客觀權威的檢測報告釐清責任歸屬，高效協調達成退貨方案。此舉既有力保障了消費者的合法權益，也避免了商家面臨非理性的賠付風險，實現了買賣雙方「雙贏」。

浙江省消保委相關負責人認為，服務站這一「浙江樣本」的成功運行，不僅為消費者開闢了一條便捷維權的「綠色通道」，更在規則銜接、技術賦能、權益平衡等方面探索出了一套可複製、可推廣的系統性經驗。

他表示，接下來各方將繼續完善服務標準，深化浙港合作，推動構建更加公平、誠信、透明的跨境消費環境，助力浙江全力打造「消費環境最優省」，讓消費者購買全球好物更放心，讓跨境維權變得簡單。

將長達數周溝通縮短至數日

據介紹，新機制確立了嚴謹而高效的流程：香港消委會在受理消費者諮詢後，會於5個工作日內完成初步審查與甄別；一旦確認案件屬於服務站管轄範圍，會立即書面建議消費者轉辦，並同步將案列詳細信息抄送服務站。服務站在收到轉辦通知後的2個工作日內即刻啟動調解程序，大幅壓縮了傳統跨境維權的回應

堅持「法理闡釋+關懷補償」雙軌策略

據悉，調解團隊堅持「法理闡釋+關懷補償」的雙軌策略，靈活協調商家及平台保障基金介入複雜案件，力求在法律及規則框架內尋求最優解決方法。

例如，近期一宗涉及已清關高價值服飾的退單糾紛中，消費者因個人需求變更申請退款，卻因不理解跨境稅費政策而產生激烈分歧。面



●「院前中風分流計劃」初步階段成效理想。香港文匯報記者郭木又 攝

香港文匯報訊（記者 鍾靜雯）特區政府消防處與醫院管理局去年12月起，在新界東及新界西醫院聯網率先推行「院前中風分流計劃」，以縮短懷疑大血管阻塞中風患者接受治療時間。救護人員在現場通過評估識別病人情況後，直接將患者送往設有24小時動脈內取栓手術服務的指定醫院，縮短患者的轉院和評估流程，令病人平均提早80分鐘接受治療。由於初步階段計劃成效理想，醫管局與消防處正檢討流程，並計劃今年將分流計劃有序地擴展至九龍及港島區，期望最終覆蓋全港所有醫院聯網。

醫院管理局聯網服務總監王耀忠昨日表示，以往未有分流機制時，病人若被送往不具備全天候取栓能力的醫院，通常要面臨二次轉院、時間延誤等問題，但每延誤一分鐘，大腦就會損失約190萬個神經細胞，故須爭分奪秒。

計劃起至本月初共52患者受惠

新界東及新界西醫院聯網去年底推行該分流計劃至本月1日，已有52位患者受惠，當中32人經檢查診斷為缺血性中風，23名缺血性中風患者經醫生評估後接受溶栓治療或取栓手術，其中16位患者診斷為大血管阻塞。

消防處助理處長（救護）郭健民表示，處方去年1月起採用國際通用的「腦卒中急診評估及分類轉運評分」（FAST-ED），為前線救護人員提供院前標準化評估工具，在病人入院前根據認知、語言、接收及活動能力識別疑似大血管阻塞中風患者，推出分流計劃後，已處理228宗通報個案，救護人員現場評估後為病人預先通報醫院，有52宗個案直接送到具手術條件的指定醫院，當中沙田、大埔及北區患者送威爾斯親王醫院，屯門及元朗區患者則直送屯門醫院，救治流程平均縮短80分鐘，包括消防處縮短約50分鐘、急症室縮短約30分鐘。

消防處救護隊員李智豪憶述，去年12月21日接到大埔有居民疑似中風的報案，救護員到場發現患者有左半身無力、言語不清、神志混亂等中風典型症狀，為患者檢查生命指數並進行FAST-ED院前評估，以由輕到重0至9分滿分計算，其達5分，判定為大血管阻塞中風，直接送往威爾斯親王醫院，患者經電腦掃描確診後即日接受取栓手術，術後康復情況理想。

新界西醫院聯網中風科顧問護師周玉蘭表示，另一中風個案從通報到進行取栓手術僅57分鐘。該名91歲老婦在水天圍一餐廳進食時突右半身無力並從椅子跌落。救護員到場為其評估，評分達最嚴重的9分，直接送往屯門醫院，抵達急症室時中風科團隊已準備，即時進入綠色通道，完成腦部掃描及腦部造影灌注掃描後開展取栓手術。患者共住院14天。

醫護人員術後以NIHSS（美國國立衛生研究院中風量表）全面評估中風嚴重程度，涵蓋意識、視野、面癱、肢體運動等情況，滿分42分，該患者評分即時由原本屬重度中風的25分降至中度中風的14分，出院時為6分（仍為中度中風），顯示把握黃金治療時間能挽救腦神經細胞，減低永久損傷。

「院前中風分流計劃」擬年內推廣至九龍及港島

灣區青年就業招聘會周五舉行

香港文匯報訊 勞工處將於本周五舉辦大灣區青年就業計劃招聘會，有超過20間參與機構，會為29歲或以下及持副學位或以上學歷的香港青年提供大量粵港澳大灣區內地城市的工作機會。

是次招聘會提供的職位空缺，包括工程師、助理工料測量師、平面及媒體設計師、會計

師、數學導師、畢業實習生、人力資源兼行政主任、總裁助理和高級市場主管等。

招聘會同時設有講座，講解撰寫求職履歷的技巧及如何善用社交媒體及人工智能（AI）工具作為輔助，以及在大灣區內地城市工作及生活的最新資訊。招聘會並邀請深圳市前海深港現代服務業合作區管理局首席港澳聯絡專家黃

梓謙深入剖析前海建設帶來的發展機遇。講座均以廣東話進行。場內亦設有一對一履歷表諮詢及履歷表相片拍攝服務，名額有限，先到先得。

招聘會於當日上午10時半至下午4時半，在旺角康得思酒店7樓宴會廳舉行，免費入場。最後入場時間為下午4時15分。

廉署下周展開民意調查 了解市民反貪意識

香港文匯報訊 廉政公署將展開新一輪周年民意調查，委託獨立專業研究機構，以隨機抽樣方式選出約1,500名年齡介乎15歲至74歲的居港人士進行訪問，以了解他們對廉潔社會的態度及貪污課題的認知。

調查會於下周一至5月期間進行。獲選住戶將收到由廉署發出的通知函件。訪問員將持有

由廉署發出的委任信及研究機構工作證，於上午10時至晚上9時45分期間，穿着研究機構制服到訪，進行10分鐘至15分鐘簡單面對面訪問。獲選住戶亦可致電研究機構或廉署安排合適時間訪問。

廉署發言人表示，反貪政策必須因時制宜，民意調查有助廉署更準確掌握公眾對廉潔和反

貪工作的最新意見及認知，協助廉署制定適切反貪策略，進一步強化成效，令反貪工作更到位、更符合社會所需。

廉署呼籲參與調查的市民積極表達意見，是次調查收集的所有個人資料及意見只用作綜合分析，不會向其他政府部門或機構披露，已填寫的問卷會在民意調查完成後銷毀。