

線上推銷亂象未止息
深牙科港諮詢處落閘



A2

王勁松膺威廉·諾德伯格獎章
中國空間天氣「領軍人物」



A3

構建創業支援網絡
八大鼓勵學生「發圍」

A4

受惠财富管理業務強勁增長
滙控中期稅前多賺23%

A10

文匯報

WEN WEI PO
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物
獲特許可在全國各地發行

2026年8月

5 星期三

丙午年六月廿三 廿五立秋
今日出紙2疊6張半
港字第27878 港售12元



香港文匯網App

整理：香港文匯報
記者 李紫妍

新規
要點

搭建制度基礎

- 支持三地消委會合作，推動灣區消保規則銜接、機制對接
- 探索與港澳消委會通過簽訂合作協議、備忘錄等方式，開展跨境協作

建跨境消保工作體系

- 聯合開展跨境交流合作活動，如聯動編制相關規範、開展維權業務培訓、發布消費提示警示等
- 建立常態化聯動協作與信息共享機制，及時交換消費投訴熱點、重大消費風險等信息
- 構建跨境放心消費環境，加強跨境商品和服務社會監督

跨境投訴糾紛處理

- 暢通跨境消費投訴轉辦渠道，提升投訴處理效率
- 探索跨境糾紛線上調解模式
- 推進粵港澳大灣區跨境投訴轉辦平台建設，推動一鍵投訴、一網轉辦

專家解讀

「《規定》出台之前，跨境消費維權的現實門檻是比較高的。」在內地執業十年的香港青年律師林廣健接觸過不少跨境消費糾紛當事人，隨着跨境旅遊、跨城生活愈發普遍，不少消費者在內地購物返回香港後才發現商品存在問題，也有部分民眾在香港消費，回到內地才察覺權益受損，這類情形屢見不鮮。林廣健介紹，此類糾紛涉案金額大多不高，多為數百至數千元，尚未達到訴訟的程度，但消費者確實蒙受了經濟損失。由於不熟悉異地維權法規、投訴渠道與處置流程，即便有維權意願，也常常求助無門。如果選擇跨境處理，時間、金錢成本進一步抬升，不少當事人最後只能選擇放棄維權。此次《規定》將以往實踐層面的協作機制上升到法定層面，並且細化多項實操方向，有望為消費者提供更堅實的權益保障。」林廣健認為，新規中的多項細則，針對跨境維權的現實痛點作出制度回應。以線上調解機制為例，如果能夠保障調解機構的專業度與公信力，同時聯動司法環節強化後續執行效力，將顯著提

升調解效率與社會認可度。而新規提出優化粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台，也有望壓縮案件流轉時長。

促開展跨境消費科普

在林廣健看來，不少跨境消費糾紛均源於信息不對稱，因此推動商戶誠信標識互認、加強消費風險信息共享、普及跨境消費教育同樣十分重要。港澳地區現有多項官方及行業公信力認證，如Q麥認證、「正」印認證、M麥認證等，相關標識已經成為當地消費者辨識優質商家與產品的重要參考。若能夠推動這類認證實現跨區域互認並加大推廣，能夠有效降低大灣區居民跨境消費時的信息搜集成本。與此同時，消費風險信息互通的缺位也帶來不少隱患。林廣健建議，三地應當落實常態化風險信息互通，有針對性地開展跨境消費科普，多渠道發布消費警示，從源頭減少糾紛發生。他同時提到，新規部分條款尚屬於探索性規定，期待後續配套細則加快落地，推動各項制度真正落地見效。

●香港文匯報記者
李紫妍 廣州報道

灣區跨境消費維權一鍵投訴解紛更高效

粵新規10月1日起施行 促三地規則「軟聯通」

隨着港澳居民「北上」、內地居民「南下」雙向消費日益常態化，跨地域、跨法域消費糾紛的高效化解，成為大灣區民眾十分關切的現實問題。日前，《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》（以下簡稱《規定》）經廣東省人大常委會會議審議通過，將於10月1日起施行。廣東省消委會相關負責人表示，新規落地後，不管是內地居民赴港澳消費，還是港澳居民北上消費，均可在糾紛發生地或是居住地，通過粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台一鍵提交維權訴求，免去跨城跨境奔波之苦。專家分析認為，該規定在切實保障灣區民眾跨境消費權益的同時，也將以消費維權推動三地規則機制「軟聯通」，助力大灣區市場一體化建設。

●香港文匯報記者 李紫妍 廣州報道



港人在深圳食肆消費。



資料圖片

內地旅客在香港金鋪選購。

資料圖片

隨着大灣區融合程度愈深，跨境消費場景融入三地居民的日常生活，消費風險的傳播早已突破行政與法域邊界，呈現出跨區域快速擴散的特徵。但粵港澳三地在法律制度、調解規則、處理流程上存在差異，消費者異地維權往往面臨「跑題多、耗時長」的困擾。

新出台的法規作為推進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規則機制「軟聯通」重要成果，主要明確了廣東省及大灣區內地九市相關方面在推進消費者權益保護協作方面的職責，旨在促進跨區域消費者權益保護協作、優化大灣區消費環境、提升市場一體化水平、建設宜居宜業宜遊優質生活圈。

加強跨境常態化聯動與信息共享

《規定》明確，廣東省及大灣區內地九市消委會應當探索與香港、澳門消委會建立常態化聯動協作機制，及時交換消費投訴熱點、重大消費風險等信息，加強跨境常態化聯動與信息共享。支持廣東省消委會推動與香港、澳門消委會輪流舉辦粵港澳大灣區消費者權益保護會議。

圍繞重點消費領域、社會熱點消費以及新型消費問題，《規定》提出，廣東省和大灣區內地九市消委會可與香港、澳門消委會聯合開展商品和服務比較試驗、消費體察、消費調查等，並共同發布結果，加強跨境商品和服務社會監督。

對於跨境消費糾紛處置，《規定》提出廣東省消委會應當



●旅客經香港西九龍高鐵站過境。
資料圖片

暢通跨境消費投訴轉辦渠道，提升投訴處理效率；支持大灣區內地九市消委會與香港、澳門消委會探索跨境消費糾紛線上調解方式，提高調解的信息化、便利化水平，對跨境投訴案件的個人信息等予以保護。

推進消費維權「灣區標準」編制

此外，《規定》支持廣東省消委會建設、優化粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台，推動實現消費者一鍵投訴、一網轉辦。「該平台由省消委會在2019年打造上線，至今已累計轉辦超千件涉港澳投訴，新規實施後平台內投訴轉辦、信息共享等協作機制將更加完善，群眾維權將更加便利。」廣東省消費者委員會副秘書長黃冠英介紹，內地居民赴港澳購物、港澳居民「北上消費」，無論在糾紛發生地還是居住地，均可通過平台一鍵投訴、一網轉辦，無需跨城跨境來回奔波。

黃冠英表示，下一步將依託法規搭建的法定協作框架，落實交流培訓、信息共享等協作制度，常態化開展商品比較試驗、消費體察、風險警示等工作，推進消費維權領域「灣區標準」編制，辦好「3·15金秋購物節」等公益活動，匯聚三地維權合力，共建宜居宜業宜遊的灣區放心消費環境。

有力拉動消費市場與經濟發展

廣東省體制改革研究會執行會長彭澎認為，跨境消費已經成為大灣區重要的經濟增長點。此次出台的新規，一方面直面港澳民眾「北上」、內地民眾「南下」帶來的消費維權痛點，通過法定化的聯動機制、線上調解、投訴轉辦平台等制度設計，降低普通消費者跨境維權的時間與人力成本，實實在在築牢三地居民的消費權益保障防線。另一方面則以消費維權為切口，推動粵港澳在消費領域實現規則機制「軟聯通」。新規中的不少制度安排有利於彌合三地制度差異，倒逼消費領域協同共治，進一步夯實大灣區消費與市場一體化基礎。「既守護老百姓的消費安全感，也能激活跨境消費活力，這對三地的消費市場和經濟發展都將形成有力拉動。」

港消委會：將與灣區消保組織加強合作

香港文匯報訊（記者 張茗）香港消費者委員會每年均接獲不少涉及跨境消費的投訴個案，故該會歡迎《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》即將實施，相信有助促進跨區域消費者權益保護協作，並能更有效保障區內消費者的合法權益。消委會強調，將會繼續善用資源，與大灣區內各個消保組織加強合作，優化大灣區消費環境。

立法會議員、香港出版總會會長李家駒認為，《規定》是對2019年上線的「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」的進一步支持與強化。《規定》提出透過平台協同辦理，以「一鍵投訴、一網轉辦」的便捷方式處理跨境投訴，省卻投訴人費時往返處理，對於加強保障消費者權益，以至制約

不法營商都產生積極作用。

他認為，香港消委會作為主要對接機構，應積極配合，要加強宣傳推廣平台，令消費者知悉自身的權益，以及教懂消費者如何有效應用與操作平台。三地消委會要保持恒常溝通，令平台協同運作順暢；並需要保持資訊交流與更新，包括不良營銷店舖名單、新形式的不良營銷手法、各地消費者對權益的理解等。

立法會議員何俊賢表示，過往跨境維權存在門路不清、投訴無門的困擾。不少人因不熟悉當地消費供應鏈，遇上糾紛不知投訴渠道。《規定》相關政策提出後，長遠有助提振消費信心，利於新興消費模式的成長，包括預繳消費、大額消費及金融消費等，釋放大灣區消費潛力。

跨境消費投訴個案

內地消費者對香港商戶的投訴
(包括在本港註冊的內地3大網購平台)

投訴類別	2025年	2024年	按年變動
非網購	2,049宗	1,907宗	+7%
網購	5,192宗	5,297宗	-2%

香港消費者對內地商戶的投訴

投訴類別	2025年	2024年	按年變動
非網購	65宗	45宗	+44%
網購	582宗	410宗	+42%

資料來源：消委會

推Q麥等標識跨區互認
常態化風險信息互通

