

# 時評

## 規範電子點餐 維護消費者權益

網絡消費時代，電子點餐因方便瀏覽、選擇及高效率的優點，正成為人們用餐首選。然而，消費者在享受便利的同時，亦面臨個人資料及私隱可能外洩的風險。私隱專員公署昨發表最新報告，揭露多家餐廳在電子點餐中涉嫌過度收集客人資料，更有商家公然侵犯客人的自主選擇權，種種涉嫌違法違規的行為，令消費者極為擔心個人信息會遭到洩露，甚至被出售作非法用途。電子點餐是近年新出現的事物，本意是為消費者提供更好體驗，然而相關規範不完善，易讓個別商家鑽空子，令顧客使用服務時提心吊膽，更隨時會嚴重損害消費者權益，應引起重視。當局須加強監管，及時有效遏止歪風；業界也應尊重私隱作為行業自覺，共同維護香港良好的消費環境。

近年本港使用電子點餐的商家越來越多。食肆引入系統，節省服務員數量，緩解了請人難的問題，同時能準確快速回應消費者需求，減少落錯單和落漏單，顧客則省去了排隊點餐的時間，擁有更好的就餐體驗，優點是顯而易見的。但存在的問題也須關注，比如強制使用者註冊、過度收集顧客資料及使用者追蹤等。

私隱專員公署於2023年11月至2024年1月實測60間餐廳，顯示當中10間提供手機App點餐的餐廳會追蹤使用者喜好、交易紀錄等資料，並在收集個人資料聲明中，表示擬將資料用作直接促銷，其中一家餐廳則沒有在App中提供是否同意接收推廣信息或促銷資訊的選項。此外，雖然一些商家提供訪客身份點餐，但結帳前仍會收集姓名、稱謂、電話號碼及電郵地址等個人資料。另有四間提供掃碼點餐的餐廳，要求顧客自行提供流動電話號碼或電郵地址，其中一間未有出示收集個人資料聲明。市民簡單用個餐，卻分鐘鐘將自己的行蹤和私隱完全暴露，尤其是很多商家在條款中帶有強制色彩，變相迫使消費者交出個人信息，或者在事前根本沒有告知及徵得顧客同意，明顯違背了客人的意願，侵犯了消費者的知情權和選擇權。

商家獲取各種不必要的信息，說到底是有利可圖，例如在後繼進行精準營銷，提升消費者的黏性，發掘潛在客戶等。對消費者來說，個人信息被過度索取，帶來的困擾除了會被商家的各種促銷推廣宣傳騷擾，最擔心的是私隱信息遭遇洩露、盜用、販賣。沒人能保證這些商家收集的消費者信息，能得到安全存儲和管理，一旦出現大規模洩露，後果將不堪設想。

內地一些城市已就電子點餐出台指引，以解決過度索取信息等亂象。上海早前發布《餐飲行業「掃碼點餐」規範指引》，引導經營者對相關行為進行規範，釐清商業行為的邊界，讓掃碼點餐規範化發展。深圳推出掃碼消費的行業自律承諾，提出商家不得強制讓消費者掃碼消費等。當局可參考內地做法，加強介入和引導，制定相關規範和監管措施，加大執法懲處力度，形成有效威懾，並建立相應的投訴處理管道，鼓勵消費者維權，為消費者創造安全、安心的消費環境。應該說，恪守私隱邊界，尊重消費者的意願，讓顧客可以無痕電子點餐，這是餐飲行業理應做到的。

香港商報評論員 蘇信

# 做好「超級聯繫人」 金融中心更穩固

何子文

### 港事講場

第17屆亞洲金融論壇1月24日起一連兩日在灣仔會展中心舉行。本次論壇以「多邊合作 同譜新篇」為主題，吸引逾3000位金融和商界精英參與。在港股經歷大幅震盪，市場信心遭受打擊的情況下，這個論壇舉辦得十分及時和必要，受到國際金融界的關注，也為香港金融業帶來眾多利好，再次顯示香港國際金融中心的地位和吸引力。

在論壇上，人民銀行更宣布與本港金管局推出「三聯通、三便利」的六項金融新措施，反映中央全力支持香港推進國際金融中心建設。新措施推動內地債券成為本港合格抵押品，讓國際投資者透過「債券通」買入內地債券後，可以在本港抵押套現，既提升人民幣債券市場的流動性，有利於香港進一步發揮國際金融中心的地位。新措施又完善了現有的跨境理財通機制，加強了香港作為連接內地和國際市場的「超級聯繫人」角色。事實證明，香港金融中心的發展，重中之重就是做好「超級聯繫人」角色，既要深化與內地的互聯互通，更要強化與西方以及新興市場的融通，這樣香港金融中心必將立於不敗之地。

行政長官李家超在致辭時亦提到，去全球化及脫鈎日益升級，國際合作前所未有地重要，國際市場碎片化只會令成本上升，減少市場流動性，最終令金融系統萎縮及不穩定。李家超並指，香港位處持續東移經濟前景的中心，在充滿機遇的21世紀中，擔當超

級聯繫人和超級增值人。在「一國兩制」下，香港可以為亞洲及全球公司創造機遇。

### 深化內地與港澳互聯互通

近期一些人看到歐美等股市持續上升，但內地和港股卻接連大幅調整，難免對香港金融中心地位產生動搖。然而，金融的發展始終要回到基本面，國家經濟仍然保持高增長，實現經濟仍然穩健，而且與美國等西方國家不同，中國在調控經濟上仍然有大量手段和工具，有超大的市場優勢，這些都對內地和香港金融市場提供最有力的支撐。

事實上，香港國際金融中心的優勢仍然突出，當中最重要就是擔當聯繫東西的「超級聯繫人」和「超級增值人」，這是全世界的金融中心都沒有的優勢。紐約、倫敦的金融中心不會為國家所用，香港又是國家最國際化的金融中心，內地企業出海、人民幣國際化、國家的各種金融開放，都需要通過香港作為「跳板」。同時，外國企業和資金布局內地，同樣需要一個制度接軌、有廣泛的合作基礎、有完善商貿網絡的地方，這些優勢香港依然存在。

香港擁有「超級聯繫人」的優勢，但同時也要看到，在國際政治博弈，西方不斷加大力度圍堵中國的情況下，香港難免受到影響，對於這種情況必須正視。「超級聯繫人」的內涵是聯通東西，東與西，中國與西方都不能偏廢。

在推進與國家的金融互聯互通上，香港近年取得了不少成果。在論壇上國家金融監督

管理總局局長李雲澤亦強調，將繼續加強與香港的雙邊監管合作。出台「三聯通、三便利」的六項金融新措施，進一步深化內地與港澳金融市場的互聯互通，提升雙向開放水平，並支持中資金融機構扎根服務香港本地市場。這對於香港國際金融中心將是一大利好，體現中央對香港的支持，並為香港金融業提供源源不絕的活水。

### 重新吸納國際資金

但同時，金融中心的重中之重是聚四方財，既要有中國資金，也要有新興市場資金，更要留住西方資金。對於前兩者，當局做了不少工作，但對於維持和深入西方金融的聯通和合作，同樣需要重視。香港金融中心一個賴以成功的因素，在於與英美等西方國家互動，在於能夠吸納大量西方資金，助力香港以至國家發展。這是香港的最大價值，也是中央希望香港發揮的功能。

當局要鞏固香港金融中心吸引力，一方面必須採取更有力手段，提振股市信心，顯示特區政府有決心、有能力維護金融市場穩定；另一方面也要重新吸納國際資金，主動改善與西方國家的關係和合作。固然，一些西方國家政治掛帥，對香港作出很多失實指控，但生意就是生意，金融中心不是政治角力、鬥氣的場所，特區政府應主動釋除外資疑慮，特別是23條立法上更要重點做好外資解說的工作，繼續深化與西方的經貿聯繫，讓香港真正發揮聯通東西的「超級聯繫人」角色。

# 推動「盛事經濟」 擦亮金漆招牌

方想

### 市場探針

香港經濟尚待進一步復蘇，李家超特首早前出席「立法會行政長官互動交流答問會」，討論推動盛事經濟議題，希望推動盛事經濟，吸引更多訪客來香港，要把人氣變成財氣，方向正確，值得支持。

其實，無論是「盛事經濟」、「日夜都繽紛」，亦或將要推出的「旅遊藍圖2.0」，本質上都是為了吸引多些旅客訪港，提振本地消費，搞活香港的經濟。惟所有的活動都是牽一髮而動全身，從引入、宣傳，再到接待能力，做好交通安排、安全保障等方面，特區政府及業界都要做好預案，加強配套，才能把好事辦好，提升遊客和市民的興致，更好催谷整體消費。

受周邊因素的影響，本港的出口、投資表現受壓，穩住並提振本地消費意欲，廣招四方來客，已成為改善香港經濟，帶動

復蘇的重要動力。內地哈爾濱近期爆火，旅遊市場一片火熱，僅元旦三天假期就接待遊客304.79萬人次，當地酒店訂單同比增长17倍，冰雪團旅遊產品訂單量同比增长79倍，旅遊總收入59.14億元，達到歷史峰值，被網友戲稱接住了「發天的富貴」。隔鄰城市深圳不斷激發消費新動能，推出一攬子促消費政策和活動，2023年首次突破萬億消費額大關，均是成功提振經濟的示例，當中的財富密碼何在？值得香港研究和借鑒。

哈爾濱的迅速走紅，是互聯網的推介，當地熱情接待和貼心服務，以及遊客群體將良好的玩樂體驗，彼此互相分享、自發力挺的結果。深圳躋身「消費萬億俱樂部」，其中一個很重要的因素，是抓住了港深全面恢復通關，兩地人員頻繁密切交往的機遇，出台了一系列促消費政策舉措，從消費供給、通關配套、宣傳推廣、整體行銷、權益保障等

多方面形成了一攬子整體促進計劃，便利港人北上「逛吃」，例如開通了多條消費文旅客巴士專線，可以從口岸直達商圈，眾多商場專門針對港人的優惠等，進一步激發港深跨境消費活力。

### 提升服務品質 營造友善環境

香港在復常後旅遊市場的順利打開和迅速恢復上，也作出了積極嘗試。例如推出「Hello Hong Kong」全球大型宣傳活動，派發約200萬份「香港有禮」旅客消費優惠券吸客；推動晚間活動以「搞活夜市」；展開一系列「日夜都繽紛」主題活動等。此外，去年以來，差不多每月香港都有大型盛事舉行，今年的盛事更是陸續有來，包括睽違多年的花車巡遊復辦，ATP男子職業網球巡迴賽重臨香江，阿根廷球王美斯領軍下月與港隊友賽等。這些活動都將持續擦亮香港「盛事之都」招牌，相信有助吸引更多海內外遊客來感受香港的獨特魅力，帶動餐飲和零售等經濟收益。

不過，從資料來看，香港去年錄得訪港旅客人次為3400萬，恢復至疫情前55%的水準，顯然吸引遊客還有很大的進步空間。靠多辦盛事、主題活動、推廣深度體驗遊，當然是辦法之一，但並不足夠，有哈爾濱、深圳的成功先例，政府和業界都要好好思考，如何參考相關的有效做法和成功經驗，結合香港實際和特色，打造真正吸引人的內核，讓本港火爆出圈，成為海內外旅遊目的地「頂流」。比如善用社交媒體，宣揚「好玩」香港；出現問題後或旅客不滿意的地方，如何及時改善；如何提升服務品質，營造友善環境，讓客人有更好體驗；如何展現獨有魅力增加新鮮感，大家口碑相傳，以及加強整體行銷和交通配套等。令旅客在香港有更多獲得感，推動人氣和財氣匯聚本埠，是香港旅遊業發展的努力方向。

### 經濟縱橫

近些年，人們常討論人工智能（AI）取代人類工作的利弊。IMF近日發布《Gen-AI：人工智能與未來工作》的研究報告，預期AI將影響全球四成就業。許多人關心的是AI在現實對自己工作的影響究竟有多大。

### 對知識工人就業衝擊較大

機械人是能完成特定任務的機械設備；AI則是用計算機模擬和擴展人類智能、知識和智慧的技術。認知的任務是收集、加工和記憶信息，按要求、信息和策略推理，生成和輸出可交流的結果，AI是一個可代替人類進行認知任務的系統。當代，機械人廣泛應用於工業生產和服務行業，例如汽車、芯片、鋼鐵等生產線使用機械人來減低工人數量和勞動量，櫃員機讓銀行減少櫃檯員工並增加大堂客戶經理的數量，從而生產出同等甚至更多、更優質的商品或服務，提高生產力。

利用知識或信息工作的人稱為知識工人，如工程師、市場分析師、產品開發人員、法律顧問、作家等。AI可代替人類進行信息勞動；ChatGPT是基於當代技術研發成功的AI工具，是人工智能發展的一次突破，觸發世界多地推出許多同類產品。與生產線上的機械人不同，AI發展對知識工人就業會帶來較大的衝擊，如事務律師的一些文書工作、銀行信貸報告製作和審批、工程設計、教材編撰，甚至公共服務的人臉識別和醫療衛生等都可利用計算機和大數據來解決。儘管AI的生成是基於過去記錄組合來完成的，卻能提高效率，使社會受益。但由於AI能取代人類工作，勞動市場的需求和工資都會因而下降，某些行業的傳統職位甚至會消失；部分勞動機會會閒置，一些人則不得不從原來有較強實現自我價值的工作轉職從事對知識要求不高或需要與顧客頻繁接觸的崗位。

# AI對就業的影響

時事評論員 吳幼珉

對人工智能的投入、研發和普及差異會擴大各國競爭力與經濟發展的差距，也會擴大全球南北生產力和收入的鴻溝。中國和美國是人工智能發展較快的兩個國家，中國更是AI發展較快的13個國家中唯一的發展中國家。科技發展一方面減少市場對勞動力需求；另一方面，掌握研發和操作AI技術的人往往屬於少數，會擴大許多地方的收入差距。雖然發達國家在AI研發和基礎建設方面有優勢，知識工人在那些國家勞動力佔比卻較高，那裏的就業市場會受到較大和較直接的衝擊。美國荷里活電影編劇感到自己工作和收入會受到AI威脅、英國初級律師和醫生抗議薪酬待遇、美西方銀行近年頻繁裁員，這些現象不僅反映經濟放緩，企業對前景缺乏信心，也與AI對勞動市場的負面影響有關。

### 對不同地區的影響

AI的廣泛應用加深了人們對它的認識，反而也舒緩了大眾對它取代人類的擔憂。現階段的AI雖然根據大數據的資料，替代人腦歸納信息，在原有知識基礎上，生成和輸出結果，卻仍難以超越傳統思維模式，提出新的或獨特的觀點或解決方案。學生可以利用AI完成作業，但由於缺乏創造性的觀點，AI生成的文章難以作為文獻，而且不同學生的作業會出現相似格式，因為它們都是按同一個邏輯生成的。AI可以為工廠設計大、中、小型無人飛機，它們分別有不同的載重量、航速、可攀升高度和續航時間，它們的外形卻很相似。

AI也未必能將看似不相關的元素聯繫在一起，形成新的想法或方案。機械人和AI給學生上課，能照

本宣科，還可以通過與學生互動來了解他們對所學知識掌握的程度，但對每位學生的學習心態和吸收知識的特徵仍比不上一名盡責的老師對學生情況的了解。簡而言之，現階段AI還不能單獨勝任發明創造，也難以了解事物個性和體現對人類的關懷。

科技進步無疑可提高生產力和改善勞動條件，歷史上每一次的產業革命都實現了那樣的目標。但即使某一發明面世標誌著量變到質變的飛躍，AI整體發展是漸進的，對勞動市場的衝擊也只會逐步呈現；其間，政府干預能起到緩衝的作用。香港是一個國際金融中心，許多實物產品和服務研發或生產都不在本地進行；反之，市場過去、現在和將來都存在較多人與人交往的活動，是AI難以替代的，因而AI對香港的影響可能會相對滯後。

# 持續進修基金可納入再培訓局管理

立法會議員 顏汶羽

### 民意建言

面對多行業人手不足問題，港府一直鼓勵透過再培訓支援各行業僱員提高競爭力，僱員再培訓局「實務技能培訓及評估中心」（下文簡稱：中心）是一所中央技能考核中心，透過提供課程培訓及技能評估，保障畢業學員質素，提升學員技能水平受認受性並增加他們的就業機會。

筆者近日到中心參觀，了解有關護理員、長者照顧員、醫護支援人員，以及陪月員等課程的技能評估設施，又了解這些課程的評核內容。其中，今年首季試行的「培訓就業一條龍」計劃，希望重點支援護理員、侍應生、店務員、物業管理員及房務員等嚴重勞工短缺的工種。筆者認為，面對人才荒，

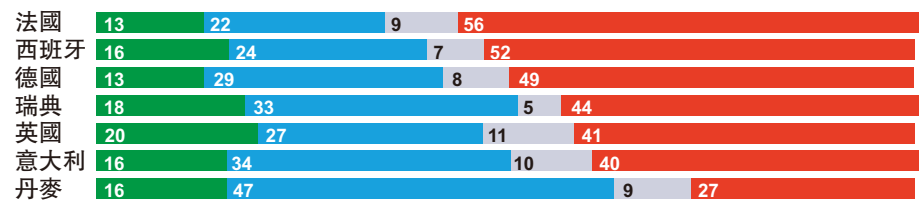
不少企業難請人，更遑論做到「先聘請、後培訓」，相信若實行「先培訓、後聘請」及津貼加碼，可幫助行業培訓斷血並持續就業。

為鼓勵市民進修、提升競爭力，政府每年都投放不少資源在再培訓局及持續進修基金之上。不過兩者的課程範疇許多時候出現重複或性質接近情況，例子包括今日參觀的護理員、陪月員及醫護支援人員訓練，持續進修基金轄下亦有相類近的課程。

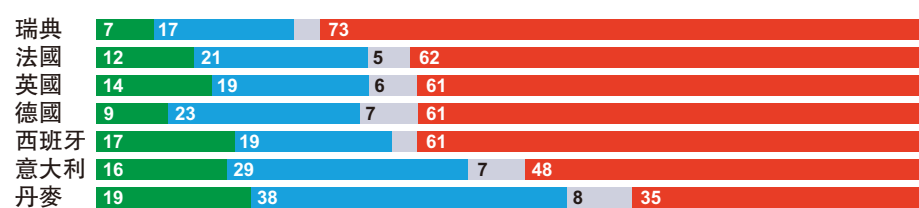
筆者認為應該將持續進修基金納入僱員再培訓局管理，並取消學歷上下限，讓機構做好統籌協調，避免課程重複，透過重整資源減省行政費用、提升培訓效益。

# 商報圖說 歐洲人看淡經濟 生活成本最負面

### 你覺得你國家的經濟，未來12個月(2024年)將改變為..?



### 你覺得你國家的經濟，過去12個月(2023年)的改變是..?



除美國外，歐洲對今年經濟前景亦不樂觀，即使悲觀情緒較去年改善。

民調機構YouGov於去年12月訪問了歐洲人的經濟看法，約半的法國人、西班牙人、德國人預料未來一年經濟將會變壞，其餘瑞典、英國、意大利亦逾40%。即如看淡比率最低的丹麥，悲觀者所佔27%亦多於樂觀的16%，而事實上幾乎全部受訪歐洲國家的看好比率，皆徘徊於一成多的低位。

回顧過去一年的經濟狀況，認為變差的比率更高，瑞典超過70%，法、英、德、西亦逾60%。始終，歐盟表示去年區內經濟增長率僅0.6%，雖然維持正數，但在高通胀脹脹下，人民消費力及生活條

件受此蠶食，經濟體感溫度難免負面。

調查尚同時發現，上述國家約40%至50%受訪者表示過去一年家庭財政狀況變壞了，其中意、法有逾50%指在過去三個月在能源帳單和汽車燃料上難以負擔，其餘各國比率也超過30%或40%。至於預料未來一年變壞的亦有30%至40%，反觀料將好轉的則普遍低約10%，其中丹麥情況雖然較好，但悲觀者仍較樂觀者多。

有鑒於此，英、法、西、德、瑞、意有逾60%甚至70%受訪者表示，政府處理經濟議題拙劣，更有超過70%甚至80%認為，政府處理生活成本方面拙劣。