



## 就港人在內地遇到的困難 意見書

香港人在內地無論是營商、工作或居住，往往都遇到不同的問題，而這些問題及投訴也常見於報章，顯示兩地社會差異引致兩地居民在經濟融合的過程中需要時間適應。香港人往內地的人數越來越多，零五年便有六千萬人次曾往內地。內地不斷推出新的法例及政策，也不時有市民遇到有需要求助及反映意見的情況。

在一般情況來說，市民在境外遇有困難，可以直接與當地的政府部門聯絡，然而香港與內地的關係，卻比香港與其他經濟體系的關係更密切，加上香港屬中國的特別行政區，又是最具國際視野的地區，故香港最適宜引領內地的政策法規適應國際社會的要求，從而達至與國際接軌的長遠目標。

由於香港有眾多市民在內地營商或投資，政府及政府資助的團體，若能提供更多準確的資訊、分享營商的經驗，以至將香港人在內地投資時遇到的困難、對新的政策及法例的意見具體而集中反映予內地相關部門，則能有助內地改善政策的效率，甚具經濟效益。

可惜，不少在內地工作及營商的港人，對直接向內地部門反映意見仍有保留，有些市民即使面臨人身安全問題，也不願向內地官方機構求助。民主黨於零五及零六後曾訪問逾八百名市民，了解他們在內地生活、工作及旅遊時遇到的困難，及他們對政府協助港人的工作的評價，重要結果如下：

### 一、最擔心治安/交通意外

根據民主黨的調查，市民最擔心在內地遇到罪案。當受訪者被問前往內地，最擔心遇到「消費權益及食物安全」、「受傷患病時要到內地醫院/診所求診」、「遇到交通意外」，以及「治安問題」哪一項時，超過六成市民指治安問題是他們最擔心會遇到的，其次為交通意外。

然而，只有約六成市民遇到罪案會向內地公安及警方報案，超過一成半會向親友求助，而有一成市民則表示會向香港警方求助。

### 二、市民擔心內地部門處事不公正

就市民遇事不向內地部門正式報案或反映的情況，民主黨從調查中發現，市民對內地及香港政府部門處事手法的觀感完全不同：超過五成受訪市民，認為內地政府部門處事「不公正」及「非常不公正」。相反，認為香港政府部門處事「不公正」及「非常不公正」的，只有百分之七。

此外，有近六成香港人認為，政府協助在內地港人方面的工作「不足夠」及「非常不足夠」，只有約兩成市民表示足夠，而只有少於百分之一，認為「特區政府沒有責任協助在內地的香港人」。

至於市民希望特區政府駐內地辦事處協助在內地港人的原因，近三成表示乃因為

「不瞭解內地程序」，超過四分之一為「香港特區政府做事比較公正」，而近兩成受訪市民，則表示「怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬」。

### 三、市民不同關注有不同的訴求

經民主黨分析，不同的市民，對特區政府駐內地辦事處有不同的訴求，大致可歸納如下：

1. 往內地越頻密的人，越怕被「秋後算賬」：每星期往內地的市民中，逾三成基於怕被「秋後算賬」，所以希望駐內地辦事處介入。
2. 越年輕越怕被「秋後算賬」：三十歲以下的人士，近四分之一基於怕被「秋後算賬」，所以希望駐內地辦事處介入
3. 關注港人在內地房產權益的人士，怕以個人身份投訴，所以希望駐內地辦事處介入
4. 關注內地治安港人，認為個人聲音有限，又不瞭解內地程序，故希望政府集合港人投訴，向內地反映。
5. 表示因「言語不通」的港人，希望政府設立一條廿四小時免費綜合諮詢熱線。

### 四、不了解特區政府的工作

近六成市民被問及政府在內地哪些城市設有辦事處時表示不知道，而只有少於百分之四的市民，被問到入境處設立的廿四小時求助熱線時，能選出正確號碼。調查結果顯示市民並不了解政府協助在內地港人的工作。

### 總結

雖然上述調查並不針對營商者所遭遇的困難，也不是個別政策引致營商者遇到困難，然而，上述調查顯示，香港人——包括在內地營商的人士——在內地工作和生活時，會遇到很多困難。

本來市民在境外遇到困難——無論與營商、就業、旅遊或居住——都可以直接聯絡當地政府部門。在營商而言，遇有政策或法規問題，也實在可以透過民意代表向政府反映。然而，從上述調查可見，市民對於內地政府處理手法不公正的印象仍然非常強烈，以至有近四成市民，遇到罪案也不在內地報警，可見市民還是很抗拒直接向內地部門投訴和反映意見。

從制度方面來看，內地政府經常會落實新的政策及法例，配合新的商業環境。港人在內地生活、工作和營商時遇到困難，並非單一問題，而是在可見的將來仍是問題。立法會固然可定期舉行公聽會，了解在內地營商的港人遇到的困難，以及對新政策法例的意見，更佳的做法是透過一個與內地已有官方聯繫的機構，具體及細緻地協助在內地營商和工作的港人面對的問題。

民主黨認為，現時政府駐內地的四個辦事處，即駐京辦、駐粵辦、駐成都辦和駐上海辦，是最適合作為香港人與內地部門的橋樑，收集港人的投訴，有助內地政府部門了解何種問題會困擾外地人士，有助促請內地改善政策法規。只可惜，現時幾個駐內地辦事處的工作差強人意，令不少面對困難的香港人求助無門。因此民主黨認為，無論是處理港人在內地生活遇到的困難，還是處理香港人在內地營商遇到的困難，便需要加強現時駐內地辦事處接受本港市民投訴及反映意見的工作，並與內地部門建立恒常而有效的溝通機制，以便能將投訴及意見適時地轉交內地部門。

二零零八年五月

投資

資訊

醫療

產權

交通

就業

治安

消費者權益



**往內地港人關注的問題暨  
政府駐內地辦事處的角色** 研究報告

民主黨經濟小組

2006年10月



# 目錄

目錄	2
圖表目錄	3
一、引言	4
二、問卷調查	5
<b>問卷調查一、港人最擔心在內地遇到的事件</b>	5
甲、調查目的	5
乙、研究方法	5
丙、調查結果	6
丁、分析	13
<b>問卷調查二：港人對駐內地辦事處的期望</b>	15
甲、收集問卷方法	15
乙、調查結果	15
丙、分析	18
三、總結	21
一、市民憂慮沿於兩地差異	21
二、市民不認識政府現有協助在內地港人的工作	21
三、希望政府成為中介機構	21
四、現況	22
<b>香港人在內地居住、就業及遇事求助的情況</b>	22
甲、居住	22
乙、就業	23
丙、投資	23
丁、求助	24
<b>其他</b>	25
五、建議	26
1. 將協助在內地遇事港人定為四個香港駐內地辦事處的重點工作	26
2. 收集市民意見及投訴	26
3. 加強宣傳服務	26
4. 關顧本港居民的人身安全	27
5. 港人在內地房地產權益	27
6. 在內地營商遇到的問題	28
六、問卷內容	29

## 圖表目錄

表一、	市民在內地遇到以下四種情況	6
表二、	市民前往內地時，最擔心會遇到什麼問題	6
表三、	當你在內地消費或光顧食肆時，你最擔心會出現以下哪種情況？（可選多於一項）	7
表四、	當你在內地購物或光顧食肆而遇上不公平待遇時，你會：（可選多於一項）	7
表五、	你如何預防購物被騙或光顧到有問題的食店？（只選一項）	7
表六、	你認為內地診所或醫院哪些情況令你感到憂慮？（可選多於一項）	8
表七、	若在內地遇上需要就診時，你會尋求以下哪一項解決方法？（只可選一項）	8
表八、	內地哪些交通問題令你感到憂慮？（可選多於一項）	9
表九、	假若不幸於內地遇上交通意外，你會尋求以下哪一項解決方法？（可選多於一項）	9
表十、	假若不幸在內地遇上交通意外，你最擔心：（只可選一項）	9
表十一、	你最擔心在內地遇到什麼治安問題？（可選多項）	10
表十二、	若你遇到罪案，會向哪方面求助？（只可選一項）	10
表十三、	你會採取何種辦法避免遇到罪案？（只可選一項）	10
表十四、	你認為內地政府部門處事：	11
表十五、	你認為香港政府部門處事：	11
表十六、	你認為現時特區政府協助港人的工作：	11
表十七、	你認為特區政府應如何協助在內地遇事的香港人？	11
表十八、	性別	12
表十九、	年齡	12
表二十、	您是次前往內地原因	12
表二十一、	是次往返之目的地為	12
表二十二、	您前往內地頻率	12
表二十三、	市民對內地部門處事公正性與遇到罪案的處理方法	14
表二十四、	過去半年，您前往內地頻率是？（N=472）	15
表二十五、	您到內地最主要的目的（只選一項）（N=266）	15
表二十六、	據您所知，政府在以下哪些城市已經設有特區政府駐內地辦事處？（可選多於一項）（N=472）	16
表二十七、	現時政府設立了一條 24 小時的綜合諮詢熱線，您知道是那個號碼嗎？（只選一項）（N=472）	16
表二十八、	請選出您最認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協助在內地的香港人？（最多可選五項）（N=472）	17
表二十九、	您希望特區政府駐內地辦事處協助在內地港人的最主要原因是（N=458）（只選一項）	17
表三十、	年齡（N=472）	18
表三十一、	性別（N=472）（第7題）	18
表三十二、	前往內地次數愈頻密 愈怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	19
表三十三、	愈年輕 愈害怕日後會遭秋後算賬	19
表三十四、	希望政府協助保障港人在內地的房地產權及租務益港人多怕以個人身份投訴	19
表三十五、	認為「個人聲音有限」及「不瞭解內地程序」而希望內地辦事處收集港人對罪惡黑點意見	20
表三十六、	因言語不通而希望在內地辦事處設立一條 24 小時免費綜合諮詢熱線	20
表三十七、	本港居民離港前往內地的人次	22
表三十八、	在內地居住的香港居民	22
表三十九、	在內地工作的香港居民	23
表四十、	在中國內地工作時有否遭遇困難/在中國內地工作時遭遇困難的範疇	23
表四十一、	香港仍是廣東省的主要投資者	23
表四十二、	港人在內地主要投資通訊業及建造業	24
表四十三、	駐京辦處理的求助個案數目	24
表四十四、	駐粵經貿辦事處處理的本港居民求助個案	24

# 一、引言

近年返回內地工作、經商及旅遊的本港居民大幅上升，以零五年為例，接近六千三百萬人次的本港居民曾前往內地，即平均每人每年回內地 8.6 次。

可是，內地一些駭人的情況時為傳媒報導，如假食品、內地嚴重車禍、港人購得爛尾樓等。加上市民間也有互相交流在內地遇到的不愉快事件，例如財物被竊、被官員索款等五花八門的遭遇，難免令到內地的本港居民擔憂。

但兩地制度迥異，加上一國兩制的限制，令「爭取港人合法權益」，以至「爭取內地改善政策」，成為敏感的話題，甚至上升至「干預內地」的罪名。去年底，立法會討論由涂謹申議員提出的「協助在內地遇到問題的香港居民」議案，保安局局長李少光回應時，仍一再強調「一國兩制」。

民主黨認同中國有一國兩制的限制，但這不應是政府保障香港居民身處內地時獲得符合內地法規賦予市民的基本人權，以至保留香港居民的人身安全的障礙。例如香港人被內地執法部門拘留的時間，不應超越內地法律所定的上限，否則當局應正式起訴或釋放被拘留的人士，而被拘留的人士應有權與律師會面。

至於內地各種政策未完善，以及「上有政策，下有對策」引致的問題，民主黨認為政府可透過收集香港人遇到的困難，向內地相關機構反映，要求內地政府在可行的範圍內改善政策，達致既能保障本港居民的權益，也有助內地與國際接軌，對中港兩地皆有利。

民主黨自去年底，先後兩次進行街頭調查，訪問市民到內地最擔心遇到什麼問題、對政府協助內地居民的工作的認識，以及對政府駐內地辦事處的期望等，以便向政府反映。

# 二、問卷調查

## 問卷調查一、港人最擔心在內地遇到的事件

### 甲、調查目的

是次調查目的，是要了解現時前往內地的香港居民關注或擔憂的問題，以及他們認為政府應提供什麼類型的協助予返回內地的港人。

### 乙、研究方法

1. 在運輸署批核的前往皇崗的過境巴士站，訪問等候巴士的乘客：

11月4日下午	旺角雅蘭街金都商場側
11月12日下午	觀塘創紀之城五期巴士總站
11月26日中午至傍晚	荃灣古屋里附近西樓角道 觀塘創紀之城五期巴士總站

從實地訪問收集得的問卷數目：364份

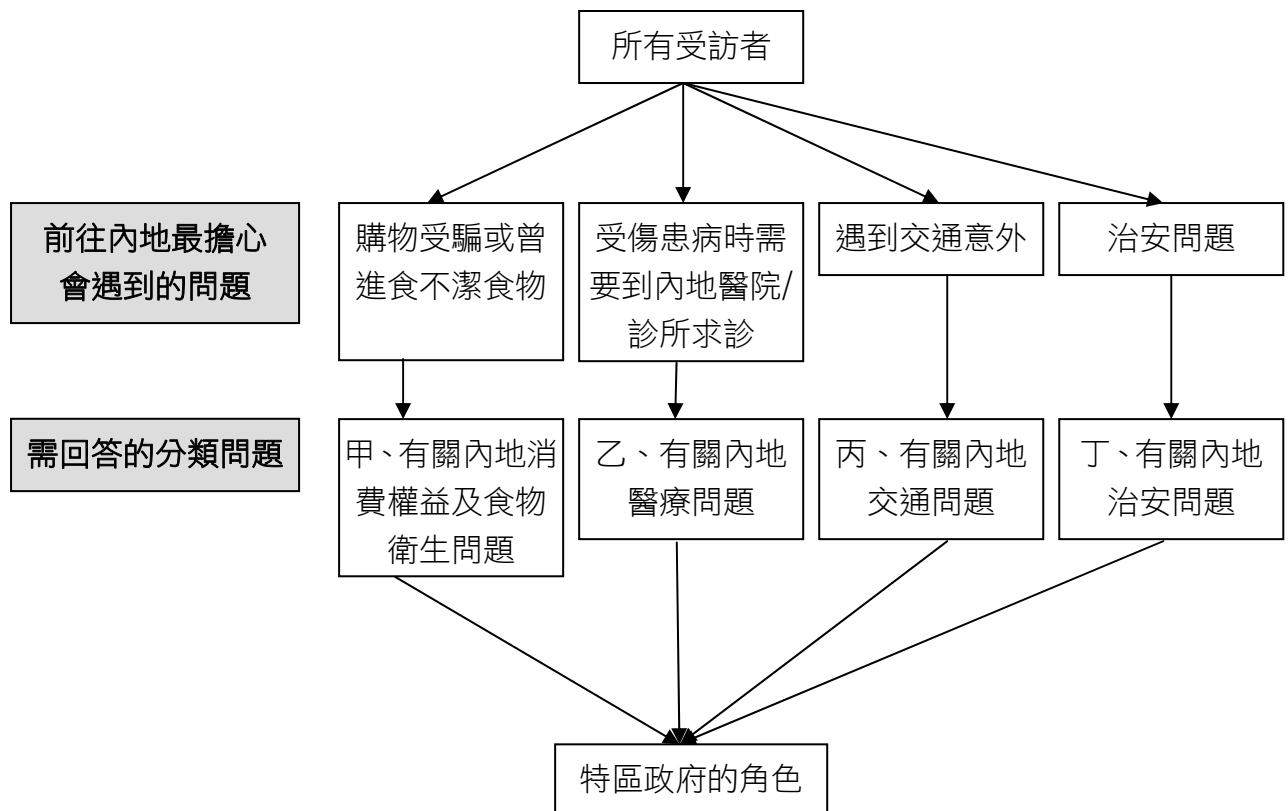
2. 透過訪問

透過實習學生分發問卷予親友及同學填寫，共收集得56份。

3. 共收得問卷：420份

4. 深入調查

不同市民關注點有別，為更深入了解他們的關注，調查在第一部份詢問他們最擔心的問題，並因應他們的選擇，要求他們回答就他們最關心的範疇的具體細節。



## 丙、調查結果

### 1. 受訪者經驗及擔憂

問卷先詢問受訪者曾否在內地遇到「購物受騙或曾進食不潔食物」、「受傷患病」、「交通意外」及「罪案」。絕大多數市民均表示未曾在內地遇過上述事件。在表示曾遇過的人當中，以遇到「購物受騙或曾進食不潔食物」的人最多(見表一)。

但他們往內地時最擔心的問題，卻並非與他們經常遇到的「購物受騙或曾進食不潔食物」相關的「消費權益及食物安全」問題，而是「治安問題」(表二)。

表一、 市民在內地遇到以下四種情況

	曾		不曾		沒有回答		總數	
購物受騙或曾進食不潔食物	70	16.7%	348	82.9%	2	0.5%	420	100%
受傷患病	12	2.9%	406	96.7%	2	0.5%	420	100%
交通意外	24	5.7%	394	93.8%	2	0.5%	420	100%
罪案	42	10.0%	376	89.5%	2	0.5%	420	100%

表二、 市民前往內地時，最擔心會遇到什麼問題

消費權益及食物安全	33	7.9%
受傷患病時要到內地醫院/診所求診	27	6.4%
遇到交通意外	45	10.7%
治安問題	259	61.7%
其他	2	0.5%
沒有任何擔心	47	11.2%
沒有回答	7	1.7%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>



**甲、有關內地消費權益及食物衛生問題** (只有在問卷第 5 題選答最擔心「消費及食物安全」的受訪者才需回答。N=33)

雖然只有不足一成市民表示最擔心在內地的消費權益及食物衛生問題，透過分析他們關注的問題，也可了解市民的憂慮。

調查結果顯示，市民在內地消費或光顧食肆，關注食物安全和衛生多於消費權益：近半受訪者表示「食物或食肆衛生欠佳」及「假食品或食物含有有毒物質」是他們最擔心會出現的情況(表三)，而他們會選擇國內較有聲譽的店舖和食肆，或香港/國際性的連鎖店(表五)。雖然有部份受訪市民表示，一旦購物或光顧食肆時遇上不公平待遇，會與對方理論，但絕大部份市民，都以被動的方式處理事件，如不再光顧該商號，或在事後向政府部門投訴 (表四)。

**表三、 當你在內地消費或光顧食肆時，你最擔心會出現以下哪種情況？(可選多於一項)**

被強迫購買貨物	3	9.1%
食物或食肆衛生欠佳	15	45.5%
遇有糾紛沒追究途徑	6	18.2%
拒收人民幣或找換假錢	7	21.2%
購物被騙/貨不對辦	7	21.2%
假食品或食物含有有毒物質	16	48.5%
被濫收費用	5	15.2%
其他	1	3.0%

**表四、 當你在內地購物或光顧食肆而遇上不公平待遇時，你會：(可選多於一項)**

不再於該商號購物	15	45.5%
訴諸法律追究	4	12.1%
向香港相關機構求助	3	9.1%
與對方理論	9	27.3%
向內地消費者委員會或相關機構求助	5	15.2%
其他	2	6.1%

**表五、 你如何預防購物被騙或光顧到有問題的食店？(只選一項)**

光顧國內有聲譽的店舖和食肆	9	27.3%
光顧國際性/香港的連鎖店	8	24.2%
光顧相熟的店舖	6	18.2%
預先詢問親友意見	5	15.2%
盡量避免在內地消費/用膳	1	3.0%
購物時與朋友同行	3	9.1%
其他	0	0.0%
不適用	1	3.0%
<b>總數</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>

**乙、有關內地醫療問題 (只有在第 5 題選答最擔心「受傷患病時要到內地醫院/診所求診」的受訪者才需回答。N=27)**

選擇最擔心「受傷患病時要到內地醫院/診所求診」的受訪者最少，只有廿七人。

調查結果顯示，當被問及內地診所及醫院的哪些情況最令他們憂慮時，近六成市民表示「衛生欠佳」是令他們最憂慮的問題，而「設施不足或設施的質素欠佳」、「錯誤斷症」及「診症要『先付錢，後看病』」並列為第二個市民最關注的問題(表六)。至於被問及若在內地遇到需要求診時，近六成人表示會「立即回港就診」，只有不足一成市民會「到內地醫院/診所求診」(表七)，顯示市民不願意在內地就醫。另一項值得注意的，是在內地遇上需要就醫時，沒有人選擇「向保險公司指定的內地醫療機構求診」，這極有可能顯示大部份受訪者沒有購買在中國通行的醫療保險服務。

不過，最少人選擇「受傷患病時要到內地醫院/診所求診」為他們最擔憂的事情，並不代表市民不擔心。

**表六、 你認為內地診所或醫院哪些情況令你感到憂慮？(可選多於一項)**

衛生欠佳	16	59.3%
設施不足或設施的質素欠佳	10	37.0%
醫護人員質素欠佳	8	29.6%
錯誤斷症	10	37.0%
藥物成效欠佳	7	25.9%
診症需要「先付錢，後看病」	10	37.0%
診金昂貴	7	25.9%
濫收費用	8	29.6%
其他	1	3.7%

**表七、 若在內地遇上需要就診時，你會尋求以下哪一項解決方法？(只可選一項)**

到內地醫院/診所求診	2	7.4%
致電親友求助	3	11.1%
服用自備的藥物	2	7.4%
立即回港就診	15	55.6%
致電香港的家庭醫生查詢，避免在內地求醫	3	11.1%
尋求有香港醫生駐診的內地醫院或診所求醫	1	3.7%
向保險公司指定的內地醫療機構求醫	0	0.0%
其他	1	3.7%
<b>總數</b>	<b>27</b>	<b>100.0%</b>

**丙、有關內地交通問題 (只有在第 5 題選答最擔心「遇到交通意外」的受訪者才需回答。  
N=45)**

選擇最擔心在內地「遇到交通意外」的受訪者是第二個香港市民最擔心的問題。市民最憂慮內地「司機及行人不遵守交通規則」，其次是「車輛超速/超載」，以及「交通警察不嚴格執行交通規例」(表八)。三者其實三而為一，都會令發生交通意外的機會率增加。當被問及若不幸發生交通意外的處理方法時，表示會「向公安報案」和「致電 110」(內地緊急求助電話)的受訪者分別有兩成九及兩成四。但也有兩成九市民表示會致電親友求助(表九)。

若遇上交通意外，他們最憂慮「受傷而無現金到醫院就醫」(28.9%)，其次為「內地醫療服務欠佳引致後遺症」(24.4%)(表十)。調查結果顯示，市民憂慮在內地遇到交通意外，並非交通意外本身，而是其後的救治過程，尤其因為內地醫療服務欠善而引致的問題。

**表八、 內地哪些交通問題令你感到憂慮？(可選多於一項)**

路上無交通燈	4	8.9%
交通燈訊號錯誤	8	17.8%
車輛超速/超載	21	46.7%
司機及行人不遵守交通規則	24	53.3%
交通警察不嚴格執行交通規例	10	22.2%
行人過路設施不足	6	13.3%
車輛欠維修保養	5	11.1%
的士濫收車資	4	8.9%
其他	1	2.2%

**表九、 假若不幸於內地遇上交通意外，你會尋求以下哪一項解決方法？(可選多於一項)**

向公安報案	13	28.9%
致電親友求助	13	28.9%
致電 110	11	24.4%
向香港警方求助	5	11.1%
致電所屬機構求助	0	0.0%
致電內地相熟官員	3	6.7%
其他	3	6.7%

**表十、 假若不幸在內地遇上交通意外，你最擔心：(只可選一項)**

受傷而無現金到醫院就醫	13	28.9%
內地醫療服務欠佳引致後遺症	11	24.4%
公安處理不公正	7	15.6%
日後無法追討賠償	1	2.2%
被索取不合理的賠償額	4	8.9%
被毆打	2	4.4%
所購買的保險服務不賠償損失	1	2.2%
被控告而無人能協助	3	6.7%
其他	2	4.4%
沒有回答	1	2.2%
<b>總數</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**丁、有關內地治安問題** (只有在第 5 題選答最擔心「治安問題」的受訪者才需回答。  
N=259)

六成二受訪者表示最擔心內地的治安問題。在各類罪案中，八成三受訪者表示最擔心在內地遇到搶劫、近四成表示擔心遇到扒竊(表十一)。被問及若遇到罪案時會如何處理，近五成表示會向公安求助、約一成會致電內地求助電話 110，但也有近三成受訪者，選擇聯絡親友、香港警方及所屬機構(表十二)。調查結果某程度上顯示港人對內地執法機構欠缺信心。此外，他們「避免遇到罪案的方法」，以「減少攜帶貴重物品」及「避免單獨到內地」為主(表十三)。

**表十一、 你最擔心在內地遇到什麼治安問題? (可選多項)**

搶劫	215	83.0%
扒竊	103	39.8%
風化案，包括非禮及性騷擾	19	7.3%
無故被內地公安扣留	43	16.6%
傷人	63	24.3%
綁架及勒索	64	24.7%
家居或公司被爆竊	16	6.2%
其他	3	1.2%

**表十二、 若你遇到罪案，會向哪方面求助? (只可選一項)**

公安	122	47.1%
親友	44	17.0%
香港警方	30	11.6%
致電內地求助電話 110	26	10.0%
所屬機構	1	0.4%
內地相熟官員	4	1.5%
其他	22	8.5%
沒有回答	10	3.9%
總數	259	100.0%

**表十三、 你會採取何種辦法避免遇到罪案? (只可選一項)**

避免單獨到內地	55	21.2%
避免於晚間外出	46	17.8%
減少攜帶貴重物品	72	27.8%
減少到不熟悉的地區	48	18.5%
減少到內地的次數	16	6.2%
不會採取任何預防措施	5	1.9%
其他	8	3.1%
沒有回答	9	3.5%
總數	259	100.0%

**特區政府的角色 (必須回答 N=420)**

問卷最後一部份，詢問市民對內地和香港政府部門處事的看法。結果顯示，只有少於一成本港居民認為內地政府部門處事「公正」及「非常公正」(表十四)；至於對本港政府部門的觀感則較正面：超過七成本港居民認為政府部門處事「公正」及「非常公正」(表十五)。

不過，受訪者不滿意政府協助在內地遇事港人的工作。近六成受訪者表示政府的工作「不足夠」及「非常不足夠」，只有約兩成受訪者表示「足夠」和「非常足夠」(表十六)。被問及政府應如何協助在內地的港人時，他們表示最希望政府「設立求助熱線」，其次為「提供關於內地的資料，例如法律及醫療服務的資料」及「為港人墊支在內地因意外而無法即時繳付的醫療費用」(表十七)。

**表十四、 你認為內地政府部門處事：**

非常公正	3	0.7%
公正	37	8.8%
不公正	177	42.1%
非常不公正	39	9.3%
無意見	148	35.2%
沒有回答	16	3.8%

**表十五、 你認為香港政府部門處事：**

非常公正	24	5.7%
公正	274	65.2%
不公正	29	6.9%
非常不公正	1	0.2%
無意見	75	17.9%
沒有回答	17	4.0%

**表十六、 你認為現時特區政府協助港人的工作：**

非常足夠	2	0.5%
足夠	93	22.1%
不足夠	227	54.0%
非常不足夠	22	5.2%
特區政府沒有責任協助在內地的香港人	3	0.7%
無意見	53	12.6%
沒有回答	20	4.8%

**表十七、 你認為特區政府應如何協助在內地遇事的香港人？**

設立求助熱線	257	64.7%
提供關於內地的資料，例如法律及醫療服務的資料	66	16.6%
收集香港人的投訴轉介至內地相關部門	51	12.8%
為港人墊支在內地因意外而無法即時繳付的醫療費用	63	15.9%
探望被內地拘留的港人，並提供適當法律服務，使港人得知其法律權益	34	8.6%
與內地醫療機構合作，為港人提供優質醫療服務	57	14.4%
使法律援助服務適用於內地案件	42	10.6%
其他 [(28位選擇「其他」的受訪者中，有17位在沒有提示下，表示他們認為政府應「設立辦事處」)]	28	7.1%

## 受訪者資料

是次調查的受訪者大部份是介乎十九至五十歲的男性，往內地是因為工作及娛樂。由於是次調查在往皇崗的過境巴士，所以幾乎所有受訪者均是前往深圳及廣東省，而且是經常到內地的居民。

表十八、 性別

男	310	73.8%
女	107	25.5%
沒有回答而未能辨別	3	0.7%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>

表十九、 年齡

15-18 歲	9	2.1%
19-30 歲	129	30.7%
31-40 歲	146	34.8%
41-50 歲	107	25.5%
51-60 歲	23	5.5%
60 歲以上	3	0.7%
沒有回答	3	0.7%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>

表二十、 您是次前往內地原因

旅遊	33	7.9%
探親	98	23.3%
娛樂	139	33.1%
工作	108	25.7%
其它	42	10.0%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>

表二十一、 是次往返之目的地為

深圳	307	73.1%
東莞	46	11.0%
其他地點或沒有回答	67	16.0%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>

表二十二、 您前往內地頻率

每星期	212	50.5%
每月	136	32.4%
每年	66	15.7%
沒有回答	6	1.4%
<b>總數</b>	<b>420</b>	<b>100.0%</b>

## 丁、分析

### 一、最擔心治安問題

調查結果顯示本港居民最擔心在內地遇到治安問題，尤其最憂慮遇到搶劫。雖然只有一成受訪者曾在內地遇過罪案，但超過六成受訪者最擔心在內地遇到罪案，這可能是市民從報章、朋輩及親友間得悉內地一些駭人的罪案所致。而值得關注的，是近半受訪者指，若在內地遇到罪案，不會向公安及執法部門求助(表十二)，這與市民認為內地部門處事不公正的結果也非常吻合(表十四)。

### 二、對內地醫療制度及服務無信心

雖然只有少於一成市民表示，擔心在內地遇傷患的就診問題，但深入分析顯示，關注醫療問題的市民絕對不止此數。首先，有一成市民表示最擔憂遇到「交通意外」，尤其「受傷而無現金到醫院就醫」、「內地醫療服務欠佳引致後遺症」。這顯示，市民最擔憂的，並非交通意外本身，而是因此引致的傷患，及需要在內地使用醫療服務引起的問題。再者，在被問及政府應如何協助在內地遇事的香港人，市民認為「提供關於內地的資料，例如法律及醫療服務的資料」、「為港人墊支在內地因意外而無法即時繳付的醫療費用」，以及「與內地醫療機構合作，為港人提供優質醫療服務」，均有一成多市民認為適合，是除了「設立求助熱線」以外，最多人認為政府應加以協助的工作。簡單而言，市民最憂慮：

#### 1. 內地醫療服務質素

在表示最擔心上述問題的受訪者中，五成五表示如在內地遇上需要就診時，會「立即回港就診」，另外兩成二表示會致電香港的家庭醫生或親友求助，會到內地醫院或診所求診的人只有少於一成(表七)。另一方面，表示最擔憂在內地「遇到交通意外」的市民中，近四分之一表示，如不幸在內地遇上交通意外，最擔心「內地醫療服務欠佳引致後遺症」(表十)。這些數據都顯示市民對內地醫療服務無信心。

#### 2. 「先付款後診症」制度困擾港人

近三成最擔心遇到交通意外的市民表示，「受傷而無現金到醫院就醫」最令他們擔憂、近四成表示最擔心「受傷患病時要到內地醫院/診所求診」的人，表示內地「診症需要『先付錢，後看病』」最令他們感到憂慮(表八)；一成六受訪市民希望政府能「為港人墊支在內地因意外而無法即時繳付的醫療費用」(表十七)。

#### 3. 購內地醫療保險未流行

當被問及「若在內地遇上需要就診時」會如何解決，沒有受訪者選擇「向保險公司指定的內地醫療機構就醫」。其中一個可能性，是市民完全不信任內地的醫療機構，故大部份市民都希望「立即回港就診」；不過，另一個可能性，則是絕大部份返回內地的市民，根本沒有購買適用於內地的醫療及意外保險(表七)。

上述數據顯示，如非無法選擇，港人都不願意在內地就診，寧願回港才醫治；加上內地醫院普遍要求病人先付診金，令前往內地的港人欠缺安全感。

### 三、遇事會向內地部門求助 但認為內地部門處事不公正

雖然過半本港市民在內地遇事，包括遇到交通意外及治安問題，都會向公安報案，或致電內地 110 求助電話。然而，也有不少市民會向香港警方、親友、所屬機構，以致「內地相熟官員」求助。這顯示本港市民並不完全信任內地執法部門，這結果也與市民認為內地政府部門不公正的結果吻合。這些數據也可以解釋，香港市民希望政府更直接提供更多協助本港居民的措施的原因。

透過交叉分析得到的數據，顯示市民在內地遇事仍求助警方，是因為認為內地的部門不公正。研究以問卷第十五題(若你遇到罪案，會向哪方面求助)及第十七題(你認為內地政府部門辦事：)為基礎分析顯示，過半在內地遇事會向香港警方求助的市民認為內地部門不公正，其餘一半對內地部門是否公正表示「無意見」。

表二十三、 市民對內地部門處事公正性與遇到罪案的處理方法

若你遇到罪案，會向哪方面求助	你認為內地政府部門辦事：						沒有回答
	公正及非常公正		不公正及非常不公正		無意見		
公安	9	45%	67	49.6%	43	47.8%	3
親友	4	20%	22	16.3%	17	18.9%	1
香港警方	0		18	13.3%	11	12.2%	1
致電內地求助電話 110	4	20%	12	8.9%	10	11.1%	0
所屬機構	0		1	0.7%	0		0
內地相熟官員	0		2	1.5%	2	2.2%	0
其他 (請註明)	2	10%	13	9.6%	7	7.8%	0
沒有回答	1	5%	0		0		1
<b>總數</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>

#### 四、市民認為政府支援在內地港人的工作不足

調查結果顯示，市民認為政府支援在內地港人的工作不足。市民尤其希望有求助熱線，以及政府能提供關於內地的資料，甚至轉介港人的投訴予內地部門。



## 問卷調查二：港人對駐內地辦事處的期望

### 甲、收集問卷方法

透過四次街頭訪問，共收集 472 份問卷

調查時間	調查地點	收集問卷數目
8月10日 中午	坑口地鐵站側 *	17
8月14日 中午至傍晚	海怡半島巴士站	170
8月17日 中午至傍晚	寶琳地鐵站側	190
8月19日 中午	葵芳地鐵站側	95

\* 因天雨終止

### 乙、調查結果

#### 1. 多數受訪者在過去半年曾到內地

五成多受訪者表示過去半年曾到過內地。

表二十四、過去半年，您前往內地頻率是? (N=472)

曾返回內地	266	56.4%
每星期	51	10.8%
每月	79	16.7%
每年	136	28.9%
沒有返回內地	206	43.6%
<b>總數</b>	<b>472</b>	<b>100.0%</b>

#### 2. 港人主要到內地購物娛樂

過去半年曾到內地的受訪者中，表示到內地最主要目的是「購物，娛樂」佔最多，超過三成半；其次是「工作」及「探親」，各有兩成多；表示「旅遊」或「居住」為首要原因的，佔不足一成。

表二十五、您到內地最主要的目的 (只選一項) (N=266)

工作	65	24.4%
探親	58	21.8%
購物、娛樂	98	36.9%
旅遊	26	9.8%
居住	19	7.1%
<b>總數</b>	<b>266</b>	<b>100.0%</b>

#### 3. 對特區政府駐內地辦事處欠缺認識

有超過一半受訪者表示「唔知道」特區政府在哪些內地城市設有辦事處。只有兩成半人答對特區政府在北京設有辦事處；至於市民對駐廣州辦事處的認識更差，只有不足兩成人答對，比認為深圳及上海已設有辦事處的受訪者還要少，顯示政府確對駐內地辦事處宣傳不足。

撇除表示「唔知道」的受訪者後，有超過五成半認為政府已在深圳設有辦事處，但事實上特區政府並沒有在深圳設立辦事處。我們估計是因為深圳鄰近香港，是港人從陸路到中國的必經之路，也是不少港人購物娛樂的地方，所以容易令市民錯以為在深圳已設有辦事處。

表二十六、 據您所知，政府在以下哪些城市已經設有特區政府駐內地辦事處？(可選多於一項) (N=472)

	人數	全部(N=472)	撇除唔知道(N=202)
北京	127	26.9%	62.9%
廣州	86	18.6%	43.6%
深圳	115	24.4%	56.9%
成都	19	4.0%	9.4%
重慶	14	3.0%	6.9%
大連	25	5.3%	12.4%
天津	23	4.9%	11.4%
上海	96	20.3%	47.5%
西安	18	3.8%	8.9%
珠海	38	8.1%	18.8%
唔知道	270	57.2%	

#### 4. 不知入境處設有廿四小時求助熱線

超過九成半受訪者不知道或答錯入境處廿四小時諮詢熱線號碼，令人擔心在外港人萬一遇上意外時，求助無門。

表二十七、 現時政府設立了一條24小時的綜合諮詢熱線，您知道是那個號碼嗎？(只選一項) (N=472)

1823	13	2.8%
110	13	2.8%
18503	7	1.5%
1868	22	4.7%
1783	19	4.0%
1688	17	3.6%
唔知道	381	80.7%
總數	472	100%

## 5. 最希望安排遇到意外的傷者在內地入院治療

五成受訪者希望特區政府駐內地辦事處安排意外傷者在內地入院治療；其次是安排遇到意外的傷者回港治療，佔四成七。調查結果顯示，港人比較擔心內地的醫療質素及遇到意外，尤以涉及生命安全為甚。其次，就是「協助保障港人在內地的房地產權益」及「強化通報機制，就港人在內地涉及突發事件時向辦事處通報」，都是港人期望特區政府駐內地辦事處能提供的服務，分別有四成及三成六。

表二十八、請選出您最認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協助在內地的香港人？  
(最多可選五項) (N=472)

協助保障港人在內地的房地產權益	190	40.3%
接受及轉介本港居民投訴內地部門	157	33.3%
協助調解港人與內地機構的商業糾紛	114	24.2%
安排遇到意外的傷者在內地入院治療	241	51.1%
安排遇到意外的傷者回港治療	222	47.0%
為遇到罪案的港人墊支金錢回港	156	33.1%
為被拘留或控告港人提供法律資訊及探望服務	115	24.4%
強化通報機制，向辦事處通報港人在內地涉及突發事件	171	36.2%
收集港人對罪惡黑點的意見，並向內地部門反映	158	33.5%
安排家人探望在內地被拘留的港人	94	19.9%
在內地設立了一條 24 小時免費綜合諮詢熱線	150	31.8%
協助港人處理租務問題	102	21.6%
無需要協助	14	3.0%
其他	1	0.2%

## 6. 港人因為不瞭解內地程序而希望內地辦事處協助

近三成受訪者稱，遇事後希望駐內地辦事處協助的最主要原因是「不瞭解內地程序」；其次，認為「香港特區政府做事比較公正」，約佔兩成半；近兩成受訪者表示「怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬」是希望政府協助的原因。

表二十九、您希望特區政府駐內地辦事處協助在內地港人的最主要原因是( N=458)  
(只選一項)

怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	91	19.9%
言語不通	61	13.3%
個人聲音有限	51	11.1%
不瞭解內地程序	133	29.0%
香港特區政府做事比較公正	122	26.7%
<b>總數</b>	<b>458</b>	<b>100.0%</b>

## 7. 受訪者資料

是次調查的受訪者大部份是介乎十八至四十歲，佔全部受訪者六成；大約五成半是男性，四成半是女性。

表三十、 年齡 (N=472)

18 至 30	151	32.0%
31 至 40	142	30.1%
41 至 50	77	16.3%
50 至 60	53	11.2%
60 歲以上	49	10.4%
<b>總數</b>	<b>472</b>	<b>100.0%</b>

表三十一、 性別 (N=472) (第?題)

男	268	56.8%
女	204	43.2%
<b>總數</b>	<b>472</b>	<b>100%</b>

## 丙、分析

### 一、不知道廿四小時綜合諮詢熱線

超過九成半的受訪者不知道政府設立的廿四小時求助熱線的正確號碼，顯示市民不知道政府設有諮詢熱線。這項調查結果令民主黨憂慮如港人遇到意外，言語不通又不知道有這熱線存在，可能無法第一時間求助，即使是在一河之隔的內地也不會例外。

### 二、不認識駐內地辦事處

近六成受訪者回應「唔知道」政府駐內地辦事處設於哪個城市。民主黨估計有兩個可能性：他們知道政府有駐內地辦事處但不知道它的所在地，或者他們根本連有這樣的辦事處也不知道。無論是前者或是後者，也顯示出政府推廣駐內地辦事處的工作做得不足，以致香港市民投訴無門，遇事後得不到應有的協助。

北京作為我國的首都，設有駐內地辦事處確實是理所當然。但同為駐內地辦事處的廣州辦事處，認知率比起北京辦事處低近八個百分點，沒有設立辦事處的深圳以及還未開始運作的上海辦事處，卻有超過兩成受訪者選擇，不過與上海辦事處一樣未開始運作的成都辦事處，卻只有百分之四的受訪者選擇。我們估計，受訪者只是推斷北京及廣州應該設有辦事處多於他們確實得知辦事處的存在。

### 三、前往內地次數愈頻密 愈怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬

交叉分析發現，前往內地頻率比較密的人，希望政府駐內地辦事處協助港人，是因為怕「以個人身份投訴日後會遭秋後算賬」的比率相當高。

此外，我們發現，愈少前往內地的受訪者，愈會因為覺得「特區政府做事比較內地公正」，而希望得到內地辦事處協助，這也與第一階段的結果吻合。

表三十二、 前往內地次數愈頻密 愈怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬

希望特區政府駐內地辦事處協助 在內地港人的最主要原因	前往內地頻率			
	每星期	每月	每年	從不
怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	31.4%	20.3%	20.5%	16.3%
香港特區政府做事比較公正	15.7%	17.7%	28.8%	31.6%

#### 四、愈年輕 愈害怕日後會遭秋後算賬

根據第 6 題及第 7 題的數據分析後發現，年紀愈輕的受訪者，愈害怕以個人的身份在內地投訴後遭秋後算賬，因而希望獲政府駐內地辦事處協助。相反年紀愈大愈覺得「香港特區政府做事比內地公正」（表三十六）。

表三十三、 愈年輕 愈害怕日後會遭秋後算賬

希望特區政府駐內地辦事處協助 在內地港人的最主要原因	年齡		
	18-30 歲	31-60 歲	61 歲以上
怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	23.5%	19.3%	11.1%
香港特區政府做事比較公正	24.8%	26.1%	35.6%

#### 五、希望協助保障港人在內地的房地產權及租務權益港人多怕以個人身份投訴

而在第六題選擇「怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬」的受訪者，認為駐內地辦事處應「協助保障港人在內地的房地產權益」及「協助港人處理租務問題」的比率，比整體分別高出百分之十五及百分之九。在第六題選擇「香港特區政府做事比較公正」的受訪者中，同樣整體受訪者超出一成，認為駐內地辦事處應「協助保障港人在內地的房地產權益」。

表三十四、 希望政府協助保障港人在內地的房地產權及租務益港人多怕以個人身份投訴

希望駐內地辦事處協助在內地港 人的最主要原因	認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協 助在內地的香港人	
	協助保障港人在內 地的房地產權益	協助港人處理租 務問題
怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	54.9%	30.8%
言語不通	21.3%	16.4%
個人聲音有限	21.6%	19.6%
不瞭解內地程序	40.6%	25.6%
香港特區政府做事比較公正	50.8%	16.4%
總受訪者	40.3%	21.6%

## 六、認為個人聲音有限及不瞭解內地程序，而希望內地辦事處收集港人對罪惡黑點的意見

因為「個人聲音有限」及「不瞭解內地程序」，而希望政府駐內地辦事處協助的受訪者，較期望駐內地辦事處「收集港人對罪惡黑點的意見，並向內地部門反映」，較整體受訪者分別多出近兩成及近一成。

表三十五、 認為「個人聲音有限」及「不瞭解內地程序」而希望內地辦事處收集港人對罪惡黑點意見

希望駐內地辦事處協助在內地港人的最主要原因	認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協助在內地的香港人
	收集港人對罪惡黑點的意見，並向內地部門反映
怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	22.0%
言語不通	37.7%
個人聲音有限	52.9%
不瞭解內地程序	41.4%
香港特區政府做事比較公正	27.0%
總受訪者	33.5%

## 七、因「言語不通」而希望在內地辦事處設立一條 24 小時免費綜合諮詢熱線

有近四成的受訪者表示因為「言語不通」，並且希望「在內地設立一條 24 小時免費綜合諮詢熱線」的比率較整體受訪者多近一成。

表三十六、 因言語不通而希望在內地辦事處設立一條 24 小時免費綜合諮詢熱線

希望駐內地辦事處協助在內地港人的最主要原因	認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協助在內地的香港人
	在內地設立一條 24 小時免費綜合諮詢熱線
怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬	33.0%
言語不通	41.0%
個人聲音有限	35.3%
不瞭解內地程序	32.3%
香港特區政府做事比較公正	27.9%
總受訪者	31.8%

# 三、總結

## 一、市民憂慮沿於兩地差異

在內地的港人，最憂慮的，是內地的治安問題，但事實上曾遇過罪案的人絕少。由於罪案並不完全可避免，也可能會導致人身安全受威脅，雖然港人在內地遇到罪案的機會並不多，但一些駭人聽聞的個案往往在親朋間，或在傳媒、互聯網上流傳，難免令港人感到憂慮。

況且，我們從調查結果中得知，雖然大部份市民遇事會求助於內地部門，但他們仍然憂慮內地部門處理不公正，故有希望本港政府協助的願望。

## 二、市民不認識政府現有協助在內地港人的工作

雖然政府現時已在北京及廣州設立兩個辦事處，提供最起碼的協助港人的工作，而入境處也為身在外地的香港人提供緊急熱線 1868，可是，根據上述兩次調查結果顯示，即使經常到內地的市民，對政府現有的工作的認識也很少：只有 5% 的市民能正確說出 1868 號碼、約兩成市民能辨別出廣州和北京有辦事處。

由於政府在設立兩個辦事處時各有其職能，「協助港人」實際上是一項附帶的工作：北京辦事處的主要職能，在於與內地推廣香港、建立關係；駐粵經貿辦事處的角色，更加集中促進兩地經貿合作而已。兩個辦事處過去實在沒有主動和高調宣傳他們協助港人的措施，市民無從得知兩個辦事處的工作，自然不知政府現有的工作，也不懂得求助。

## 三、希望政府成為中介機構

在第二階段的調查中，只有 3% 的市民認為政府駐內地的辦事處「無需要(提供)協助」(表二十八)，反映出大多數市民希望政府提供某程度上的協助。

究其原因，顯示港人較信任本港的政府部門(表三十四)，也有部份市民，因為個人因素如言語不通及不瞭解內地程序，而希望本港政府成為中介機構，尤其是希望政府提供關於內地的資訊。

## 四、市民的期望

市民對政府的期望大致可分為四大範疇：

### **1. 緊急求援**

如遇有受傷、罪案等因而需要緊急費用治理傷患或回港。

### **2. 提供資訊**

如內地的政策、法律及聯絡的資訊等

### **3. 轉介及協助處理投訴**

包括遇有內地政府部門不公正，或政策與執行不一致等情況，市民會因各種原因不願意直接向內地部門投訴，但期望政府擔當中介角色。此外，市民在內地營商或置業時遇有困難，也可能希望一些中介機構能提供協助。

### **4. 維護市民基本權利**

尤其當港人被內地部門拘留或扣押時，市民希望政府可擔當一定角色，包括提供法律資訊及通報，以致安排家人探望等。

# 四、現況

## 香港人在內地居住、就業及遇事求助的情況

香港人返回內地、置業、居住、工作及投資，近年越見普遍，可惜現時由政府統計處及規劃處所能提供關於香港人在內地的統計資料仍很有限。如表三十八所見，在內地居住的本港居民，主要集中在深圳及東莞。

政府也有調查在內地工作的香港人有否遇到困難，當中以治安、與家人分隔兩地、法律制度及醫療制度最困擾本港居民。可惜，調查的深度及闊度不足，未能用於進一步分析及訂定適合的政策措施(表四十)。在投資方面，香港投資者仍是廣東省最重要的外來直接投資，零四年實際投資額高達五成(表四十一及四十二)。

政府於九九年設立「駐北京辦事處」，零二年設立「駐粵經濟及貿易辦事處」，協助在內地的香港居民是兩個辦事處的工作之一，但兩個辦事處每年只接獲數百至一千宗求助個案，對比返回內地的六千萬人次本港居民而言，實在是太少。

### 甲、居住

表三十七、 本港居民離港前往內地的人次

年份	本港居民離港前往中國內地的人次(千人)
1997	33,678
1998	39,140
1999	45,175
2000	50,083
2001	52,003
2002	55,648
2003	52,556
2004	59,676
2005	62,672

資料來源：香港統計年刊

表三十八、 在內地居住的香港居民

	2001	2003
1. 在內地居住的香港居民數目	41,300	61,800
2. 居住區域		
• 深圳	19.7%	25.6%
• 廣州	12.5%	25.2%
• 東莞	33.5%	15.5%
• 廣東省內其他地區	27.8%	10.8%
• 廣東省以外地區	6.4%	23.0%
3. 在內地有自置/租用住宅物業的住戶數目		
• 自置住宅物業	163,900	193,100
• 租用住宅物業	26,300	23,300
4. 在未來十年到內地居住的的住戶數目		
• 在未來五年內	13,100	20,100
• 在未來六至十年內	12,400	19,800



資料來源：《二零零三年主題性住戶統計調查——香港居民在中國內地居住的情況及意向》

## 乙、就業

表三十九、 在內地工作的香港居民

	在統計前十二個月內曾在中國內地工作的香港居民	在統計前十二個月曾在中國內地工作而在統計時從事的工作職位仍需其在該處工作的香港居民
95年9月至10月	122,300	97,300
98年5月至6月	157,300	133,500
01年4月至6月	190,800	176,300
02年4月至6月	198,100	187,600
03年1月至3月	238,200	226,000
04年2月至3月	244,000	235,400
05年1月至3月	237,500	228,900

資料來源：《在中國內地工作的香港居民——第四十二號專題報告書》

表四十、 在中國內地工作時有否遭遇困難/在中國內地工作時遭遇困難的範疇

	在統計前十二個月內曾在中國內地工作的香港居民	在統計前十二個月曾在中國內地工作而在統計時從事的工作職位仍需其在該處工作的香港居民
沒有困難	119,700	115,600
有困難	117,800	113,300
治安	50,900	49,600
與家人分隔兩地	29,900	29,000
法律制度	29,400	28,800
醫療服務	24,000	22,600
商貿制度	22,700	22,300
過境安排及交通	19,700	19,100
用不同方言溝通	19,300	19,000
同事工作態度	18,700	17,900

資料來源：《在中國內地工作的香港居民——第四十二號專題報告書》

## 丙、投資

表四十一、 香港仍是廣東省的主要投資者

	簽訂協議數目	協議利用外資額(億美元)	實際利用外資額(億美元)
香港在廣東省的投資	5122 (61.5%)	95.2 (49.2%)	50.1(50.0%)
全廣東省外商直接投資	8322	193.6	100.1

資料來源：政府統計處、廣東省統計局

表四十二、 港人在內地主要投資通訊業及建造業

	2002	2003	2004
在中國內地直接投資的年底頭寸(億元)	8,430	9,312	12,116
• 通訊業	3,392	3,646	4,931
• 製造業	1,866	2,163	2,737
• 投資控股、地產及各項商用服務	1,829	2,283	2,341
• 批發、零售及進出口貿易	258	305	895
• 食肆及酒店	291	255	252
• 運輸及有關服務	171	126	176
• 建造	60	8	48
• 其他活動	563	527	736

資料來源：《2004年香港對外直接投資統計》(香港統計處)

## 丁、求助

表四十三、 駐京辦處理的求助個案數目

	199 9 *	200 0 *	200 1 *	200 2	200 3	200 4	200 5
[1] 涉及遺失旅行證件或金錢				59	54	82	82
[2] 在內地遇到危險、發生交通意外、受傷或其親屬在內地身亡		168	224	42	69	126	163
[3] 有關香港居民在內地遭拘留	無相關資料			108	96	89	86
[4] 商業糾紛				78	64	42	36
[5] 與內地房地產有關的投訴		無相關資料	無相關資料	82	50	35	57
[6] 對內地行政執法或司法部門的投訴				150	139	93	78
[7] 其他方面的求助				83	68	44	53
<b>總求助人次</b>				<b>602</b>	<b>540</b>	<b>511</b>	<b>555</b>

資料來源：各年度財政預算

\* 根據該辦事處在預算案內的分類，[1] 至 [3] 被分類為「香港居民在內地遇上困難的求助個案」，[4] 至 [7] 類被分類為「求助個案(與個人安全有關的除外)」。

表四十四、 駐粵經貿辦事處處理的本港居民求助個案

類別	求助個案數目 (2002年至2004年底)
房地產糾紛	9
私人商業糾紛	23
投訴國內政府部門	25
意外/遺失證件	23
投訴商貿政策/法規	12
<b>總數</b>	<b>81</b>

## 其他

雖然是次調查的範圍只包括「消費權益及食物安全」、「醫療服務」、「交通問題」及「治安問題」，但香港人在內地工作、旅遊、居住、置業、投資時遇到的問題，絕不單是上述情況，尚有涉及其他問題，例如：

1. 根據《更緊密經貿關係安排》(CEPA)投資時遇到執行與政策不一致的問題
2. 在內地經商遇到的糾紛，甚或貪污問題
3. 在內地置業時相關的問題，包括業權、爛尾樓事件
4. 產品在內地被侵權
5. 身處內地被無理拘禁涉及的司法及人權問題等。

由於一般市民遇到上述情況的機會較少，故難以在街頭調查中獲得足夠樣本作分析之用，因而在設計調查之初並沒有將受眾對這些問題的擔憂及訴求列入問卷，然而，這並不表示問題不存在。我們間或在報章內讀得受影響的市民召開記者會，顯示他們實求助無門。

# 五、建議

要保障本港居民在內地的權益及人身安全，政府首先要認識現況。

可惜，過去駐京辦和駐粵辦的功能，都以在內地推廣香港，及推動內地企業或人士到港投資為主要工作，其次則是公關工作。鑑於過去駐粵辦屬於「經濟及貿易辦事處」，其舉辦的講座，及在網頁內提供的內地資料，也以服務商界及投資者為主，協助在內地的香港人只是一個附帶的角色，故一般市民不熟悉駐粵辦可以理解。

民主黨認為，要有效協助在內地遇事的港人，政府應：

## 1. 將協助在內地遇事港人定為四個香港駐內地辦事處的重點工作

政府在北京、上海、成都及廣州的辦事處，應將協助在內地港人的工作列為重點，透過調查及其他方式，深入了解港人遇到的問題，從而訂定辦事處協助在內地遇到問題的香港人的方法。

## 2. 收集市民意見及投訴

由於本港市民可能無法了解內地政府的運作，遇到不平事難以有效向內地部門反映，加上市民可能因各種原因，不願以個人身份向內地部門投訴。若由政府擔當中介人，集合市民意見向地方政府反映要求改善，相信既有助保護香港市民，也有助內地政府改善不完善的政策，或發現罪案黑點等等的問題。

政府的四個內地辦事處，應接受市民就在內地時遇到的問題、意見及投訴，以便將投訴轉介至適合的內地政府部門，從而促請該些政府部門注意這些事宜及加以改善。

民政事務署轄下各分區辦事處，應協助政制事務局，接受市民投訴並轉交四個內地辦事處跟進。

## 3. 加強宣傳服務

### a. 加強宣傳政府的工作

從調查所得，市民要求政府「設立熱線」、「提供關於內地的資料」及「設立辦事處」等，都顯示市民似乎不知道政府有 1868 熱線。政府需要加強宣傳現有的工作，例如：

- i. 向到內地的市民提供 1868 熱線電話，讓他們遇事時可致電求助；
- ii. 宣傳現有數個辦事處的地址、電話、網址及職能，以便身處內地的居民可聯絡這些辦事處；

上述兩項資料，都可以透過由政府印製細小的資訊卡上載列，以便市民可以隨身攜帶，遇事時方便求助或尋找相關資料。

## b. 加強服務

- i. 設立統一的內地諮詢熱線，解答市民就內地的法規政策的問題；  
現時 1868 熱線，是讓在其他地區的居民致電回港求助，但市民不熟悉內地行政架構，遇有要向內地部門查詢，可說是無從入手。民主黨建議設立一條內地的熱線，可提供資訊及解答市民遇到的問題。
- ii. 增加透過網站提供的內地資訊，尤以市民最關注的問題，如法律問題，商貿政策及醫療服務資料；

## 4. 關顧本港居民的人身安全

### a. 醫療服務

市民擔憂在內地遇傷患，主要是因內地的醫療服務的未完善，包括醫療服務質素，以及內地醫院要收取按金才診治的做法。

雖然現時已有適用於內地的醫療或意外保險，但即使已購買此類醫療保險的市民，仍可能會遇到一些保險服務範圍以外的情況，例如遇傷患內地的救傷車將病人送到非保險網絡的醫院、市民希望返港治療、傷者昏迷無法出示相關證件等。近年港人在其他國家遇到重大事故，政府已更積極協助在當地的港人，包括零四年在台灣九份發生嚴重車禍、零四年底南亞海嘯，以及年初埃及車禍，政府也派出醫護人員到當地。

民主黨建議政府：

- i. 加強與內地醫療部門的聯繫，遇有香港人昏迷入院等情況，盡早通知駐內地辦事處。
- ii. 考慮為在內地受傷又因無法支付保證金，或因遇事昏迷等而無法支付無證金等費用的港人墊支醫療費用，確保他們的治療不會被延誤。
- iii. 提供內地的醫療資訊，並將其載列於駐內地辦事處的網頁，方便本港居民。
- iv. 在有需要而非緊急的情況，例如在車禍後需要進行重要的手術，送本港居民返回本港的治療。

### b. 治安問題

不少港人也得知在內地個別地區的罪案情況嚴重，包括搶劫，甚或在公路被匪徒蓄意製造撞車意外等。現時這些資料往往在市民間流傳，無助改善情況。政府若能接受市民的投訴或提交資料，向內地政府反映要求改善，並上載至網站，方便市民查閱，有助市民提防。

## 5. 港人在內地房地產權益

根據政府的調查，有近二十萬港人有在內地置業。現時內地產權制度欠完善，港人可能要面對房產權益受損的情況。由於房地產權益多牽涉法律問題，小業主難有專業知識，如遇上有關房地產問題，大有可能感到徬徨無助。故此，民主黨建議政府因應內地制度，向在內地擁有或租有房地產的市民提供置業時需要注意的事項，以及跟進港人與房地產有關的投訴，例如出版《港人在內地置業或投資物業一般指引》，情況如現在證監會做的投資者保障教育及推廣一樣，教育及提醒港人投資內地房產時應該注意的事宜，尤其法規及政策事宜。

## 6. 在內地營商遇到的問題

「與內地更緊密經貿關係安排」固然減低了港商進入內地的門檻，令兩地貿易往來更頻繁，但我們往往在報章內得知很多個案，顯示在個別地區或部門執行時與政策有別。雖然廣州市政府與香港貿易發展局，去年已在港成立辦事處，接受市民就 CEPA 進入內地所接到的投訴，但此辦事處畢竟只局限於在廣州市的投資。

民主黨同意政府沒有責任協助個別公司與其他公司之間的商業糾紛，但若營商者遇到內地部門執行時與既定政策不一致等情況，政府應予得知並向內地部門反映情況。

# 六、問卷內容

## 第一階段：港人最擔心在內地遇到的事件

### 一、基本資料

- 您是次前往內地原因：
  - 旅遊
  - 探親
  - 娛樂
  - 工作
  - 其它：\_\_\_\_\_
- 是次往返之目的地為：
- 您前往內地頻率：
  - 約每星期\_\_\_\_\_次
  - 約每月\_\_\_\_\_次
  - 約每年\_\_\_\_\_次

### 二、綜合問題

- 你曾否在內地經歷下列事情？
  - 購物受騙或曾進食不潔食物
  - 受傷患病
  - 交通意外
  - 罪案
- 您前往內地時，最擔心會遇到什麼問題(請選擇一項)
  - 消費權益及食物安全 (請回答甲項問題)
  - 受傷患病時要到內地醫院/診所求診 (請回答乙項問題)
  - 遇到交通意外 (請回答丙項問題)
  - 治安問題 (請回答丁項問題)
  - 其他 (請註明)：\_\_\_\_\_ (請回答第四部份問題)
  - 沒有任何擔心 (請回答第四部份問題)

### 甲、有關內地消費權益及食物衛生問題

- 當你在內地消費或光顧食肆時，你最擔心會出現以下哪種情況？(可選多於一項)
  - 被強迫購買貨物
  - 購物被騙/貨不對辦
  - 食物或食肆衛生欠佳
  - 假食品或食物含有有毒物質
  - 遇有糾紛沒追究途徑
  - 被濫收費用
  - 拒收人民幣或找換假錢
  - 其他 (請註明) \_\_\_\_\_
- 當你在內地購物或光顧食肆而遇上不公平待遇時，你會
  - 不再於該商號購物
  - 與對方理論
  - 訴諸法律追究
  - 向內地消費者委員會或相關機構求助
  - 向香港相關機構求助
  - 其他 (請註明) \_\_\_\_\_
- 你如何預防購物被騙或光顧到有問題的食店? (請選一項)
  - 光顧國內有聲譽的店舖和食肆
  - 光顧國際性/香港的連鎖店
  - 光顧相熟的店舖
  - 預先詢問親友意見
  - 盡量避免在內地消費/用膳
  - 購物時與朋友同行
  - 其他(請註明)\_\_\_\_\_

## 乙、有關內地醫療問題

### a. 你認為內地診所或醫院哪些情況令你感到憂慮？（可選多於一項）

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 衛生欠佳         | <input type="checkbox"/> 設施不足或設施的質素欠佳  |
| <input type="checkbox"/> 醫護人員質素欠佳     | <input type="checkbox"/> 錯誤斷症          |
| <input type="checkbox"/> 藥物成效欠佳       | <input type="checkbox"/> 診症需要「先付錢，後看病」 |
| <input type="checkbox"/> 診金昂貴         | <input type="checkbox"/> 濫收費用          |
| <input type="checkbox"/> 其他（請註明）_____ |  |

### b. 若在內地遇上需要就診時，你會尋求以下哪一項解決方法？

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 到內地醫院/診所求診          | <input type="checkbox"/> 致電親友求助 |
| <input type="checkbox"/> 服用自備的藥物             | <input type="checkbox"/> 立即回港就診 |
| <input type="checkbox"/> 致電香港的家庭醫生查詢，避免在內地求醫 |                                 |
| <input type="checkbox"/> 尋求有香港醫生駐診的內地醫院或診所求醫 |                                 |
| <input type="checkbox"/> 向保險公司指定的內地醫療機構求醫    |                                 |
| <input type="checkbox"/> 其他（請註明）_____        |                                 |

## 丙、有關內地交通問題

### a. 內地哪些交通問題令你感到憂慮？（可選多於一項）

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 路上無交通燈        | <input type="checkbox"/> 交通燈訊號錯誤      |
| <input type="checkbox"/> 車輛超速/超載       | <input type="checkbox"/> 司機及行人不遵守交通規則 |
| <input type="checkbox"/> 交通警察不嚴格執行交通規例 | <input type="checkbox"/> 行人過路設施不足     |
| <input type="checkbox"/> 車輛欠維修保養       | <input type="checkbox"/> 的士濫收車資       |
| <input type="checkbox"/> 其他（請註明）_____  |                                       |

### b. 假若不幸於內地遇上交通意外，你會尋求以下哪一項解決方法？

- |                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 向公安報案        | <input type="checkbox"/> 致電親友求助   |
| <input type="checkbox"/> 致電 110       | <input type="checkbox"/> 向香港警方求助  |
| <input type="checkbox"/> 致電所屬機構求助     | <input type="checkbox"/> 致電內地相熟官員 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請註明)_____ |                                   |

### c. 假若不幸在內地遇上交通意外，你最擔心：(請選一項)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 受傷而無現金到醫院就醫   | <input type="checkbox"/> 內地醫療服務欠佳引致後遺症 |
| <input type="checkbox"/> 公安處理不公正       | <input type="checkbox"/> 日後無法追討賠償      |
| <input type="checkbox"/> 被索取不合理的賠償額    | <input type="checkbox"/> 被毆打           |
| <input type="checkbox"/> 所購買的保險服務不賠償損失 | <input type="checkbox"/> 被控告而無人能協助     |
| <input type="checkbox"/> 其他(請註明)_____  |  |

## 丁、有關內地治安問題

### a. 你最擔心在內地遇到什麼治安問題？(可選多項)

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 搶劫           | <input type="checkbox"/> 傷人           |
| <input type="checkbox"/> 扒竊           | <input type="checkbox"/> 綁架及勒索        |
| <input type="checkbox"/> 風化案，包括非禮及性騷擾 | <input type="checkbox"/> 家居或公司被爆竊     |
| <input type="checkbox"/> 無故被內地公安扣留    | <input type="checkbox"/> 其他（請註明）_____ |



**b. 若你遇到罪案，會向哪方面求助? (請選一項)**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公安            | <input type="checkbox"/> 親友           |
| <input type="checkbox"/> 香港警方          | <input type="checkbox"/> 致電內地求助電話 110 |
| <input type="checkbox"/> 所屬機構          | <input type="checkbox"/> 內地相熟官員       |
| <input type="checkbox"/> 其他 (請註明)_____ |                                       |

**c. 你會採取何種辦法避免遇到罪案? (請選一項)**

- |                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 避免單獨到內地      | <input type="checkbox"/> 避免於晚間外出    |
| <input type="checkbox"/> 減少攜帶貴重物品     | <input type="checkbox"/> 減少到不熟悉的地區  |
| <input type="checkbox"/> 減少到內地的次數     | <input type="checkbox"/> 不會採取任何預防措施 |
| <input type="checkbox"/> 其他(請註明)_____ |                                     |

**三、 特區政府的角色 (必須回答)**

**1. 你認為內地政府部門處事：**

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 非常公正 | <input type="checkbox"/> 公正    |
| <input type="checkbox"/> 不公正  | <input type="checkbox"/> 非常不公正 |
| <input type="checkbox"/> 無意見  |                                |

**2. 你認為香港政府部門處事：**

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 非常公正 | <input type="checkbox"/> 公正    |
| <input type="checkbox"/> 不公正  | <input type="checkbox"/> 非常不公正 |
| <input type="checkbox"/> 無意見  |                                |

**3. 你認為現時特區政府協助港人的工作：**

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 非常足夠                              | <input type="checkbox"/> 足夠    |
| <input type="checkbox"/> 不足夠                               | <input type="checkbox"/> 非常不足夠 |
| <input type="checkbox"/> 特區政府沒有責任協助在內地的香港人 <u>(跳答第四部份)</u> |                                |
| <input type="checkbox"/> 無意見                               |                                |

**4. 你認為特區政府應如何協助在內地遇事的香港人?**

- 設立求助熱線
- 提供關於內地的資料，例如法律及醫療服務的資料
- 收集香港人的投訴轉介至內地相關部門
- 為港人墊支在內地因意外而無法即時繳付的醫療費用
- 探望被內地拘留的港人，並提供適當法律服務，使港人得知其法律權益
- 與內地醫療機構合作，為港人提供優質醫療服務
- 使法律援助服務適用於內地案件
- 其他(請註明)\_\_\_\_\_

**四、 被訪者資料**

1. 性別：  男  女

2. 年齡：

- 15-18 歲
- 19-30 歲
- 31-40 歲
- 41-50 歲
- 51-60 歲
- 60 歲以上

## 第二階段：港人對政府駐內地辦事處的期望

先生/小姐，您好

1. 最近半年，您前往內地頻率：  
約每星期\_\_\_\_\_次  
約每月\_\_\_\_\_次  
約每年\_\_\_\_\_次  
最近半年沒有返回內地 (跳答第三題)
  
2. 最近半年，您到內地最主要的目的是：  
a. 工作      b. 探親      c. 購物，娛樂  
d. 旅遊      e. 居住      f. 其他\_\_\_\_\_
  
3. 據您所知，政府在以下哪些城市已經設有特區政府駐內地辦事處？  
a. 北京    b. 廣州    c. 深圳    d. 成都    e. 重慶    f. 大連  
g. 天津    h. 上海    i. 西安    j. 珠海    k. 唔知道
  
4. 現時政府設立了一條 24 小時的綜合諮詢熱線，以協助在外香港居民，您知道是那個號碼嗎？  
a. 1823    b. 110      c. 18503    d. 1868  
e. 1783    f. 1688      g. 唔知道

5. 請選出您最認為特區政府駐內地辦事處應該怎樣協助在內地的香港人？

(最多可選五項)

a. 協助保障港人在內地的房地產權益 - 例如；協助解決「爛尾樓」、提供業主權益的資訊	<input type="checkbox"/>
b. 接受及轉介本港居民投訴內地部門	<input type="checkbox"/>
c. 協助調解港人與內地機構的商業糾紛	<input type="checkbox"/>
d. 安排遇到意外的傷者在內地入院治療，例如； - 墊支醫院保證金 - 需要轉往設備較佳醫院時提供資料及意見	<input type="checkbox"/>
e. 安排遇到意外的傷者回港治療	<input type="checkbox"/>
f. 為遇到罪案的港人墊支金錢回港	<input type="checkbox"/>
g. 為被拘留或控告港人提供法律資訊及探望服務	<input type="checkbox"/>
h. 強化通報機制，就港人在內地涉及突發事件時向辦事處通報，例如： - 受傷入院 - 被任何內地執法機構拘留或控告	<input type="checkbox"/>
i. 收集港人對罪惡黑點的意見，並向內地部門反映	<input type="checkbox"/>
j. 安排家人探望在內地被拘留的港人	<input type="checkbox"/>
k. 在內地設立了一條 24 小時免費綜合諮詢熱線，例如： - 用於提供各類內地資訊 - 能在內地可隨時接通(現時的熱線設於香港，需付長途電話費)	<input type="checkbox"/>
l. 協助港人處理租務問題	<input type="checkbox"/>
m. 無需要協助 (跳答第七題)	<input type="checkbox"/>
n. 其他 _____	<input type="checkbox"/>

6. 您希望特區政府駐內地辦事處協助在內地港人的最主要原因是 (只選一項)

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| a. 怕以個人身份投訴日後會遭秋後算賬 | b. 言語不通     |
| c. 個人聲音有限           | d. 不瞭解內地程序  |
| e. 香港特區政府做事比較公正     | f. 其他 _____ |

7. 年齡

- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 50 - 60
- 60 歲以上