



探索正面消費觀

天主教母佑會蕭明中學 弱能人士睇牙步步難 小記者發聲盼社會關注

►蕭明中學學生化身小記者，為看牙遇上重重困難的弱能人士及照顧者發聲。



第22屆消費文化考察報告獎
頒獎典禮

香港九龍塘基督教中華宣道會陳瑞芝紀念中學 學生IG開店舖 感受買賣雙方喜與憂

香港九龍塘基督教中華宣道會陳瑞芝紀念中學以作品「IG Shop的神秘面紗——買賣雙方的處境剖析」，拿下初級組冠軍及最佳選題獎。作品透過組員作為賣家及消費者的親身經歷，學會易地而處，明白買賣雙方都有各自的責任、義務及權利，唯有相向的尊重及包容，才能建立良好的消費環境。

親歷顧客「CAP假圖」詐騙

黃曉彤表示，IG是時下年輕人最常用的社交媒體，IG的購物功能亦於近年上線，因此選定以IG Shop作為主題。她指出，剛開始制定研究報告時，就想到若只有賣家或消費者的角度，報告將會過於主觀。因此小組便由賣家、消費者、旁觀者三方組成，以確保能夠客觀及全面地進行剖析。



▲陳瑞芝紀念中學學生透過開設IG店舖，剖析賣家及消費者的權利與責任。

高昕悅及吳芷澄是IG Shop的店主，他們共同經營一間販賣Yes card的網上商店。他們表示，曾經有客人「Cap圖」聲稱已過數，但是他們沒有收到款項，後來竟發現原來「過數圖」是偽造的。他們更曾在經營期間收到性騷擾的訊息，讓人瞠目結舌。

IG Shop客人也有好壞之分，高昕悅表示，自己曾遇到一位好心人。該名客人購入逾70元的貨物，於是高昕悅便親手寫了一張Thank you card以示感謝。那位客人知道後，便以長文回謝她，更把Thank you card上載到限時動態，讓她感到非常溫暖。

他們雖然身為店主，但也會充當消費者角色。吳芷澄表示，自己會到其他IG Shop購物，但是她付款後，等了三至四個月也未能收到貨物。她便詢問店主，惟店主聲稱已經寄出貨物，吳芷澄只能一直等，結果等了好幾個月才收到貨物。

身為店主及消費者，經歷過角色情景互換後，明白身為店主及消費者的喜與憂。他們表示，店主有責任檢查交易細節，保證貨物質量，並適時回覆客人，讓客人對店舖有足夠信心。同時消費者也要保留交易付款紀錄，避免產生誤會。更要明白顧客不是上帝，要求賣家有良好的服務態度時，也要給予相應的禮貌及尊重。

天主教母佑會蕭明中學的作品「艱難——考察弱能人士與監護人找尋牙科服務的消費處境」榮獲高級組冠軍及最佳選題獎。大家可曾想過，弱能人士尋求牙科保健是一件極其困難的事情？作為消費者卻不能消費，一眾監護人有苦無路訴，只求社會各界給予多一點關注及提供多一點資源。這次，四位女同學化身小記者，訪問了弱能人士的照顧者，聽聽那些「不能說」的心底話。

四位女同學表示，特殊人士對於新環境，尤其是擺滿各種儀器又嘈雜的診所，極容易產生不安及抗拒情緒。在治療進行時，他們經常會用力掙扎，無意中破壞工具，更會傷及醫生。他們指出，有家長提到自己曾為患有自閉症的兒子，遍尋牙科診所，奈何診所拒絕治療，家長只能帶兒子到流動牙醫車。兒子因為在治療過程中不斷掙扎，結果護士直接綁住了他，家長自言當時非常心痛。

愛心醫生燃點希望

專門為特殊人士提供牙科服務的醫生，為幫助特殊人士適應環境，需花費極大的愛心與耐性。例如第一次醫生只是帶他們在診所門口看看，第二次帶他們到診所內了解服務的詳情，第三次才慢慢哄他們進入醫療室。

可惜疫情的緣故，醫生被迫中斷定期檢查服務。因此特殊人士又恢復最初狀態，醫生需再次幫助他們適應環境。醫生的堅持深深打動四位女同學，梁凱晴表示，即使醫生每天面對大量客人，仍願意花時間為特殊人士提供服務。黃珮儀補充，醫生犧牲私人時間為特殊人士義診，不為名利，只希望回饋社會，給予特殊人士尊重及援助。