

教育局
2023 年 全港性系統評估
中三級 中國語文

9CL2

聆聽評估
錄音文本

第一段錄音開始

角色	演繹者(性別)
旁白	女
學生 1： <u>李美恩</u> (中五同學)	女
學生 2： <u>陳智文</u> (中六同學)	男
老師： <u>黃老師</u> (校園電台顧問老師)	男

旁白： 放學後，美城中學校園電台的顧問黃老師與兩位幹事李美恩、陳智文正在討論下一輯電台節目的主題。

美恩： (苦惱的語氣)唉！新一輯的校園電台節目《時事快訊》下個月就要播出，但是我還沒有想到主題。

智文： (笑着說)美恩，你最喜歡購物，而且近年流行網上購物，你可以跟同學分享你的購物心得呢！嗯……又或者介紹攝影，你知道我最喜歡攝影。

美恩： (語帶譏諷)智文，真是謝謝你的好提議！照你這樣說，這次校園電台節目介紹網上購物，下次豈不是要介紹攝影？校園電台節目叫《時事快訊》，顧名思義，節目內容應該談及社會時事，如果我們幹事只介紹一些自己喜歡的話題，而跟社會時事無關，難道校園電台是幹事的「私人電台」嗎？

黃老師： (笑着說)美恩，我認為智文的提議也可以考慮。近年網上購物愈來愈普遍，相信大部分同學都知道甚麼是網上購物。不過，如果你們在節目中只是純粹談及網上購物心得，分享購物的資訊等，恐怕未必符合校園電台製作節目的目的！

美恩： 校園電台製作節目的目的是：培養同學多角度思考，希望同學關心社會，時事民生，並且就個人、社會時事，以及文化等方面，有更深入思考和分析。我認為節目的主題能夠引起同學的興趣固然重要，但更重要的是要圍繞社會時事。

智文：(靈機一動的樣子)欸！近年網上購物(也叫「網購」)十分流行，相信同學對網購這個詞語一定不會陌生，家人或自己應該也有這種經驗。如果我們在節目中介紹網購流行的原因和發展，邀請嘉賓探討一下它的好處與壞處，以及談談對社會、環境和個人方面有甚麼影響，相信同學一定有興趣。

美恩：(讚賞地說)智文，看來你對網購也有不少認識呢！

智文：我最近看了一篇專題報道，內容指出由於科技和互聯網的發展，電子支付方式漸趨普及，加上近年受疫情影響，網購已經成為我們購物的新常態，我們在網購時，要小心謹慎，避免墮入騙徒的陷阱，招致損失。

黃老師：智文，看來你也有留意社會時事。早在二千年初，網購已隨着互聯網的發展而出現。但由於當時的市場規模有限，加上網上繳費等配套設備未能配合，所以發展比較緩慢。

美恩：黃老師，為甚麼網購在近幾年才流行起來呢？

黃老師：有不少人認為是近年受疫情影響，但我卻認為最主要的原因是近年智能電話和電子支付平台愈來愈普及。早前我看過一篇報道，內容提到在 2019 年有資料顯示：接近八成的市民擁有智能電話，他們能夠隨時隨地，足不出戶就可以在網上購物。

智文：近年受疫情影響，市民要留在家中工作，以及減少出外活動，結果網購就變得更為普遍。

美恩：就以我媽媽為例子，她是家庭主婦，由於疫情關係不能夠經常外出，於是她選擇在網上購買口罩、清潔用品；也會購買日用品、電子產品等，而且可以送貨上門，所以她常常讚賞網上購物既省時，又方便！

智文：我也同意網購真是省時方便。近年網購漸趨普遍，我曾經閱讀過政府統計處的網上資料，資料顯示在 2009 年曾有網購經驗的人跟 2019 年相比，十年之間上升了 23%。

美恩：近來網上商店的廣告和宣傳鋪天蓋地，他們為了吸引更多顧客，售賣的貨品一應俱全，例如食物、衣服鞋襪、護膚化妝、家庭用品，甚至家庭電器、家具等。

黃老師：網購固然省時方便，但是如果沒有節制就會產生問題。好像有些人在網上看到喜歡的東西就馬上買，完全沒有深思熟慮，更沒有考慮金錢的問題。

智文：(笑着說)這種行為叫「盲目消費」，購物時缺乏理性，為了滿足自己的購物慾而不斷購買，我姐姐就是好例子，她常常在網上買下一大堆不必要的東西，例如小飾物、布偶等，既浪費金錢，又要找地方擺放，女士們真的要注意呢！

美恩：喜歡購物有分男性、女性嗎？

智文：(支支吾吾地說)只是我個人認為女性比較喜歡購物罷了。

黃老師：我們說回正題吧！其實網購有好影響與壞影響，所以我們在節目中，要讓同學先了解網購對各方面的影響，希望他們從不同的層面思考分析。

智文：黃老師，我們會盡力做好新一輯的節目。

黃老師：製作高質素的校園電台節目就靠你們了！

智文：美恩，麻煩你搜集有關網購的資料，而我就負責邀請嘉賓。

黃老師：美恩，不如你跟智文一起構思訪問大綱，大家可以互相提點。

美恩：好啊！

黃老師：校方希望製作節目的同學有充足的時間準備，所以計畫這一輯節目延後廣播，你們有甚麼意見？

智文：同意。節目原訂在考試前，6月5日星期一下午兩點播出，我建議改為考試後，6月30日星期五同樣時間播出。

美恩：我贊成！

黃老師：就這樣決定吧！我會通知校方。下周開會時我們先談談工作進度，待節目廣播後，我們再召開檢討會議，好嗎？

智文、美恩：(齊聲說)好的。謝謝黃老師。再見！

美恩：

黃老師：再見！

第二段錄音開始

角色	演繹者(性別)
學生 1： <u>李美恩</u> (中五同學)	女
學生 2： <u>陳智文</u> (中六同學)	男
嘉賓： <u>張先生</u> (美城消費者委員會幹事)	男

美恩： 午安！歡迎大家收聽校園電台節目《時事快訊》，我是節目主持——五乙班的李美恩。

智文： 我是六甲班的陳智文。美恩，近年流行網上購物，很多消費者喜歡足不出戶，就可以通過網上的購物平台購物，真是既方便又省時，網上購物雖然有不少好處，但是也有不少壞處。

美恩： 為了讓同學對網上購物有更深入的認識，提防陷阱，做個精明的消費者，所以今天我們特別邀請了美城消費者委員會幹事張偉明先生擔任嘉賓。張先生，您好！

張先生： 你們好！

智文： 張先生，我知道美城消費者委員會在去年進行了一次有關網上購物的研究，請您跟大家介紹一下。

張先生： 近年網上購物(我們簡稱為「網購」)已經成為趨勢，而且日益普遍，因此我們希望藉着這次研究，了解消費者的網購經驗和網上商店的售賣情況，並且為政府在網購發展方面，提供具參考價值的資料，我們也有提出建議，希望消費者在網購時受到更多的法律保障。

美恩： 張先生，你們的研究內容包括甚麼？

張先生： 我們進行了一系列的考察分析，了解美城的網購情況。第一，以街頭訪問收集約一千名 15 歲或以上，在過去一年內曾經使用互聯網的消費者，了解他們的網購習慣、經驗等；第二，分析近三年我們曾接獲對網店的投訴；第三，於 10 個網站以消費者的身分購買貨品，體驗運送及退貨過程；第四，審視 10 個網購平台的條款和細則；第五，探討消費者在網購上的法律保障。

智文： 張先生，這個研究涉及的層面十分廣泛，相信你們一定花了不少時間和心思呢！

張先生：(笑着說)這是我們的份內事罷了。研究報告剛於上月公布，如果大家有興趣，可以到我們美城消費者委員會的網址瀏覽和下載。

美恩： 近年網購日益普遍，但是投訴個案也有所增加，張先生，請您跟我們分享一下這方面的情況。

張先生： 我們根據近三年收到的投訴數據分析，數據顯示每年有 3200 至 4500 宗有關網購的投訴，當中大部分的投訴是關於收到不符合商品說明或有瑕疵的貨品，部分是送貨延誤或者貨品不齊全，也有部分是退貨或退款的投訴，同時我們發現有部分消費者不太清楚自己的權益。

智文： 對呀！我叔叔喜歡一邊跑步，一邊聽音樂，他曾經通過網店，買了一部最新型號的無線藍牙耳機，網上說明該耳機有阻隔噪音的功能，但是叔叔收到貨品後十多天，開啟耳機使用時才發現阻隔噪音功能很差，於是他要求網店退貨和退還所有款項，但是對方稱叔叔在收貨後過了七天才申請退貨，結果只能退還部分款項。

張先生： 大家網購時真的要清楚了解退貨安排、退款保障等售後服務，以及網店的信譽。我們一直通過不同的途徑，向消費者提供與網購相關的提示和建議，例如在我們出版的《開心消費》月刊，刊登有關網購的調查文章，提醒消費者網購前應先了解退貨安排及退款保障等條款細則。我們亦會通過報章、電台和電視台等不同媒體的訪問，提醒消費者在網購時需要注意的地方。

美恩： 張先生，我比較有興趣了解多點關於你們在網站以消費者的身分購買貨品，體驗運送及退貨過程，當中有沒有一些印象深刻的事情跟大家分享？

張先生： 有呀！我們有一隊四人的團隊負責這項研究，我們在某網購平台購買了兩部最新型號的手提電話，之後在送貨前八小時要求網店更改送貨地址和送貨時間，店方很快回覆確認，速遞員在送貨前更致電給我們，再次核對送貨地址，說話態度有禮，最後我們準時收妥貨品，而且貨品的包裝和質素也很好。

美恩： 張先生，你們這次的體驗真是很難得呢！

張先生： (讚賞地的語氣) 對呀！消費者的網購經驗多是關於送貨延誤或者貨品不齊全，這次有網購平台給我們稱心滿意的網購經歷，真是十分欣喜和難忘！

智文：張先生，我知道現在美城已有不同的法例保障消費者的權益，但隨着愈來愈多消費者選擇網購，為免他們墮入陷阱，並且希望他們得到更多的法律保障，你們對政府有甚麼建議？

張先生：我們建議政府密切留意網店平台的發展，有需要時檢討有關法例，確保消費者的權益得到保障。同時，政府可以研究為不同類型的消費合約制定冷靜期，讓消費者保留取消網上交易的權利。我們也建議政府嚴格執行有關禁止濫用個人資料作銷售用途的法例。

智文：保護個人資料的隱私確實是十分重要，如果網店想使用任何資料作推廣用途，必須先得到消費者的同意。

張先生：智文，你說得對！

美恩：張先生，你們美城消費者委員會方面又會做甚麼？

張先生：我們除了每月定期出版《開心消費》之外，還會審查貨品，以及處理消費者的投訴，並且向他們提供意見。我們會設法協助消費者維護權益，通過在買賣雙方可接受的協議下，排解他們的糾紛。

智文：大家享受網購的樂趣之餘，也要留意自己的權益和法律保障範圍。節目時間到了，謝謝張先生的分享。

張先生：不用客氣！再見！