

附錄 4： 考評局怎樣處理考生的投訴

考生若在應考時有任何不滿，或發現任何異常情況，均可向考評局作出投訴。

如何投訴

- ◆ 考生可在試場內向試場主任投訴，並請其提交報告予考評局，投訴者及其他有關考生或需於該節考試結束後就事件填寫報告；亦可最遲於試後**一星期內**利用**考評局網頁的特定表格**（www.hkeaa.edu.hk→香港中學會考→報告考試異常情況）投訴，或以郵寄、傳真或電郵方式向考評局學校考試及評核部經理（會考）提出**書面**投訴（有關試場環境或聆聽考試接收之投訴除外）。在指定期限後提出的投訴通常不獲處理。
- ◆ 有關**試場環境**（例如：燈光、噪音）及**聆聽考試接收**之投訴，必須於考試當日在試場內提出。
- ◆ 准考證會註明試場有否空調設備，考生前往設有空調的試場應帶備外套，有關試場溫度過低而影響考試表現之投訴通常不獲處理。
- ◆ 考生投訴時必須提供姓名、考生編號、試場名稱、考試日期及與投訴事項有關的資料。
- ◆ 匿名投訴將不獲處理。

考評局處理投訴的程序

- ◆ 所有投訴均由考評局秘書長／副秘書長擔任主席的「常設委員會」處理。（註：該委員會成員均不牽涉在投訴個案內。）
- ◆ 「常設委員會」在考試期間定期舉行會議，並就每一投訴進行調查。該委員會會因應個別投訴的性質及情況，在調查過程中聯絡試場主任、監考員及／或試場內的其他考生。如有需要，「常設委員會」亦會檢查考生的答卷及就個案作統計分析。
- ◆ 較簡單的個案，「常設委員會」會根據「公開考試委員會」所訂定的指引處理，並在成績發放前將結果通知考生。若考生對「常設委員會」的結論有異議，可在通知發出日期的**一星期內**以**書面**向考評局提出。「常設委員會」會將個案提交「公開考試委員會」考慮／決定。
- ◆ 至於一些牽涉罰則或需作特別考慮的個案，「常設委員會」會提交報告連同建議予「公開考試委員會」審議。「公開考試委員會」在詳細審閱個案資料後，會作出決定。一般而言，考評局會在發放考試成績時將「公開考試委員會」的決定通知考生。

注意	<p>「公開考試委員會」共有 15 名成員，包括：</p> <p>(1) 由「考評局理事會」（考評局最高決策議會）委任的成員：</p> <ul style="list-style-type: none">• 「考評局理事會」副主席（主席）；• 6 位大專界成員；• 1 位「考評局理事會」內的教育局委員或其代表；• 2 位中學校長；及• 3 位中學教師。 <p>(2) 當然委員：</p> <ul style="list-style-type: none">• 「考評局理事會」主席；• 考評局副秘書長（任副主席）。
-----------	---

就「公開考試委員會」的決定提出上訴

- ◆ 考生若對「公開考試委員會」的決定有異議，而又具備充分理由或有新的證明支持其個案，可提出上訴覆核申請，有關個案將由獨立的「上訴覆核委員會」處理（請參閱**附錄 5**）。