

第四章 特殊事故的處理方法

1. 考試當日天氣惡劣或遇上特殊情況

- ◆ 在熱帶氣旋或紅色暴雨警告下，即使教育局宣布學校須停課，並不表示原定該日舉行的公開考試一定延期。若廣泛地區遇上特殊情況（例如惡劣交通），考評局將採取應變措施，包括延遲開考時間、延期考試等。
- ◆ 當天文台發出八號或以上的熱帶氣旋警告信號或黑色暴雨警告時，通常所有公開考試會延期舉行。考生如對天氣情況有所疑問，應於赴試場前留意電台、電視或考評局網頁（www.hkeaa.edu.hk）或香港中學文憑考試手機應用程式有關公開考試安排的宣布。
- ◆ 除非考評局正式宣布由於天氣惡劣或特殊情況而需將該日的考試延期，否則考生應依原定安排應試。但考生亦應考慮人身安全，如有實際困難未能前往指定試場應試，必須於開考前與考評局聯絡，考評局將按實際情況作個別考慮。
- ◆ 列於第一章第 2 部分的考試時間表內的日期和時間或會有所改動，惟考評局將盡可能按照相關考試時間表內之日期及時間舉辦各科考試。考評局可自行酌情決定以其認為有需要或有利而適當的方式舉行考試，包括安排全體或個別考生改期、取消或改變整個或任何部分考試和／或評核模式，或拒絕／限制某部分考生參與考試，或於有需要時撤回他們的報考資格。對於因大範圍傳染病或疫情、恐怖襲擊、示威或暴動、社會動亂或公眾騷亂等情況或原因引起的任何延誤、不履約、索賠、投訴或爭議，考評局將不會承擔任何責任。
- ◆ 考生本人應自行負責取得整個考試期間有效的所須簽證、入境許可證等，並須符合所有香港法例下的入境要求以參加考試。如考生未能或難以履行或達至上述要求，考評局將不承擔任何責任。
- ◆ 在上述任何情況下，考評局將不會承擔任何費用支出、退款或其他損失的責任。若整個考試或任何部分的考試取消，考評局可自行酌情在扣除相關成本後退還全部或部分費用。

2. 投訴或報告考試異常事件

- ◆ 考生若在應考時發現任何偏離既定考試程序的異常情況，均可向考評局作出投訴。

注意事項

- ◆ 考評局已敦促試場學校為考生提供合適的環境應試，並按照既定的考試程序進行考試。沒有就不滿情況於試場作出報告的考生，但於試後就有關情況影響考試表現的投訴將**不獲特別考慮**：
 - ◆ **一般試場的雜音**：考生不應預期試場為一個絕對寧靜環境，考生於考試期間難免會聽到一些雜聲（例如：外來的汽車聲、一般學校活動或課堂鈴聲等）。
 - ◆ **不合適的試場溫度**：考生應參考准考證上所註明有關試場有否空調設備，**考生前往設有空調的試場應自備外套**。
 - ◆ **不理想的試場環境**：倘若考生發現其座位情況不理想（例如燈光不足，噪音滋擾或有滴水情況等），應該**立即向監考員求助，以便監考員盡快提供適切的協助**。如果有關情況屬實，而試場有其他座位，監考員可能會為該考生安排其他座位。有關試場情況不理想的投訴，考生必須在試場內向試場主任／監考員提出。
 - ◆ **考試時間不足**（除非試場能提供確實證據）。
 - ◆ **試場內沒設時鐘或未能看見試場內的時鐘**。

於英國語文科聆聽部分，下列投訴有關接收問題的情況將**不獲處理**：

- ◆ **接收問題**：考生應考聆聽部分時如遇到接收問題，但決定不前往特別室應考（只適用於以收音機或紅外線廣播的試場），考生將不獲任何補償。考生如對試場內的接收情況不滿意，應立即要求前往特別室應考。**因接收問題而前往特別室應考的考生，不會被扣分。**
- ◆ 考生應考聆聽部分時懷疑受其他考生的**收音機或天線干擾**。
- ◆ **廣播方式**：考生就試場改變廣播方式的投訴將**不獲處理**。作為應對試場有可能出現接收問題的應變措施，考評局或會考慮改變個別試場的廣播方式。考評局一般會於英國語文科聆聽部分的前一天於試場向考生作出有關宣布。

於英國語文科的口試，有關下列情況的投訴將**不獲處理**：

- ◆ 在口試過程中**口試主考員或其他考生的態度或面部表情**不能被視為考試異常情況或偏離既定的考試程序。
- ◆ **其他考生壟斷發言／考試按照正常程序進行下被同組其他考生或口試主考員在小組討論期間中斷發言**：考試設有既定程序，以確保所有考生在自由發言時得到均等的發言機會。若發現有任何考生壟斷／中斷發言，主考員會作出適當跟進，並會對壟斷發言的考生的評分作出適當的處理。

考生對在試場實施的防疫措施投訴將**不獲處理**。

3. 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；考生亦可最遲於考試日後**7 曆日內**利用**考評局網頁的特定表格**（www.hkeaa.edu.hk → 香港中學文憑 → 考務安排 → 報告考試異常情況）填寫相關資料，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（文憑試）**提出書面投訴**（必須於試場內提出有關試場環境及聆聽部分接收情況之投訴除外 — 見下文）。**在指定期限後提出的投訴將不獲處理**。考評局會在收到考生投訴的**5 個工作天內**知會考生有關事件的跟進情況。
- ◆ 有關**試場環境**（例如：燈光不足、高聲量的噪音滋擾等）及**聆聽部分的接收問題**，考生必須於試場內向試場主任／監考員提出。考生必須於離開試場前作出投訴，並須提供不理想試場環境情況的細節（例如：噪音／滋擾出現的時間及持續時段）。考生於考試後始就其考試表現受到不理想的試場情況或接收問題影響的投訴將**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、與考科目／卷別，及與投訴事項有關的具體資料。
- ◆ 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總監—公開考試擔任主席的「常設委員會」處理，成員包括在考試程序及運作上具備豐富經驗的職員。（**註**：該委員會成員均不能牽涉在投訴個案內。）
- ◆ 所有學校、考生的來信及試場主任遞交的異常情況報告（例如：考生來函投訴、違反規則、考試中途病倒或受噪音干擾等）均經由考評局的「常設委員會」詳細審閱。
- ◆ 「常設委員會」在考試期間定期舉行會議，並會就具備確實證據的個案進行調查。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、口試主考員、報到室主管及／或試場內的其他考生（如適用）。如有需要，「常設委員會」亦會於適當時查閱考試的錄影片段、檢視考生的答卷及就個案作統計分析。
- ◆ 若有充分證據證明考生的表現明顯受到一些事故影響，例如巨大的噪音、光線不足或其他環境因素、試場人員行為失當、突發疾病或受傷，而有關事故經向監考員報告後未能即場解決，考生的分數或會獲得輕微調升。

- ◆ 若考生的口試表現受到程序上、技術上或人為錯誤的影響，或因口試的錄影質素不理想導致考生的表現未能得到重新評核，有關考生或會獲選擇重考口試的機會。由於分數調整並不適用於口試，考評局會安排考生在另一時段重考，而重考的分數會取代原有分數。
- ◆ 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，必須在通知發出日期的 **5 曆日內** 以書面提供新／補充證據，「常設委員會」會根據所提供的證據重新考慮有關個案（如適用），並提交「公開考試委員會」審理／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。考評局會在發放考試成績當日將「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 16 名成員如下：</p> <p>(1) 由「考評局委員會」（考評局最高決策議會）委任的成員：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「考評局委員會」副主席（主席）； • 6 位大專界成員； • 1 位「考評局委員會」內的教育局委員或其代表； • 3 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"> • 考評局公開考試總監（副主席）；及 • 考評局秘書長。 |
|-----------|---|

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新／補充的證據，可於**成績發放後 5 曆日內**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**第六章第 4 部分**）。

4. 考生在考試期間生病

除了口試可於原來考試日期後三個工作天內申請改期外，筆試或實習考試**不設補考**，但考評局會盡量協助病情嚴重的考生，有關安排如下：

留院治療的考生

- ◆ 符合以下條件的考生可申請在醫院應試：
 - 必須先取得到主診醫生書面同意，證實考生身體狀況適宜應考；
 - 考生或其代表須於有關科目考試前最少一個工作天（即星期一至星期五的辦公時間內（公眾假期除外））攜同授權書及有關證明文件到考評局申請。如申請考試日期為星期一，考生必須最遲於上一個星期的最後一個工作天提交申請。

病情嚴重的考生

- ◆ 若考生病情嚴重而不能應考，本局可
 - (1) 考慮根據該考生於是次香港中學文憑考試已應考之同一科目的部分／卷別表現評估其科目成績（只適用於**已應考有關科目至少一卷筆試**的考生）；或
(註：因病或特殊情況而進行的成績評估，會根據相關課程／評核大綱及所評估的部分佔全個科目的比重來釐定，因此評估前及評估後的科目等級差別或會有限制。)
 - (2) 當上述的評估方法不適用時，考慮發給科目評審成績。評審成績是根據該考生與其全級同學在校內該科成績及全級同學在是次香港中學文憑考試該科考試中考獲的成績作比較而評定。科目評審成績
 - 只限頒發予經學校校長推薦的學校考生；
 - 只限甲類核心科目*第 1、2、3 及 4 等級及甲類選修科目第 2、3 及 4 等級（若考生經評審後的科目成績在以上所述之最低等級以下，則不獲發科目評審成績）。
(註：因應 2019 冠狀病毒病疫情所引致的特殊情況，公開考試委員會已通過 2024 年文憑試的科目評審成績最高可達第 5 級。)*公民與社會發展科達標的評審成績只限「達標」。
科目評審成績會適當註明於考生的證書上。
- ◆ 申請程序：
 - 必須於**考試前致電**考評局（電話：3628 8860）備案，並應立即找註冊醫生診治及取得醫生證明書正本證實該考生所患何病及不能應試的時期；
 - 必須於**考試日後起計 21 曆日內**向考評局秘書長書面申請（註：學校考生須經由就讀學校填寫及遞交指定的申請表格，並確認該考生已完成中六課程），並附有關醫生證明書正本。
 - 校方須提供有關科目最近期的校內考試成績（例如：中六模擬考試或中六上學期考試分數）。若參加有關科目校內考試或公開考試的學生人數在 10 人以下，或提交的校內考試成績並非中六模擬考試或中六上學期考試分數，校方須提供有關校內考試的試卷及有關考生答卷的副本，供考評局參考。
 - 應考丙類科目考試的考生，請參閱丙類科目（其他語言）的考生須知‘Instructions to Candidates’內述的申請程序。
- ◆ 考生在考試當日若患上**高度傳染性疾病**（例如：麻疹或水痘等）則**不應**往試場應試。在符合成績評估或評審成績的情況下，考生須按上述程序向考評局提出申請。
- ◆ 考生在試場內病倒，不能繼續考試，並希望申請特別處理，考生亦須按上述程序向考評局提出申請，因試場主任並不能代考生向考評局提出申請。於截止日期後遞交的申請將**不獲**處理。

其他情況

- ◆ 考生遇上一些罕見或不可預計的事件，如考生被困升降機、遇上意外、代表香港參與國際性活動、或家中發生不幸事件如直系親屬去世等，以致不能應考，可向考評局申請特別處理，但須提交有關證明文件。
- ◆ 考生因考試緊張而導致不適或輕微抱恙，將**不獲**處理。此類考生毋須於考試當天致電考評局。