

綜合能力錄音稿

一心：有人按門鈴，有容，快去應門！

有容：來了！

一心：是誰呢？

有容：一心你快過來，應該是送貨的。他說是甚麼「購物易」的貨物，是你訂購的嗎？

一心：噢！是我等了整整一星期的巴士模型呢！有容，他有沒有給你單據？

有容：沒有啊！那人放下了貨品，也不用我簽署就走了。真奇怪，購物不是都有收據的嗎？難道互聯網購物不用單據？

一心：算了，先別管它，快來看看我的「海勞梅斯三代」！來，就是這件……為甚麼那樣奇怪？

有容：發生甚麼事？有甚麼問題嗎？

一心：天啊！不是雙層巴士嗎？為何變了單層的？

有容：你說的是香城巴士公司五十年代引入的「海勞梅斯三代」嗎？那是單層巴士啊！你這個巴士迷竟然不清楚？

一心：這個……這個……

有容：你購買時以為是雙層巴士嗎？

一心：不是以為！你來看看，這張相片分明就是雙層巴士啊！

有容：這是「史浩克二代」，不是「海勞梅斯三代」！想不到這網站竟然會「掛羊頭賣狗肉」。但一心你也未免太不小心了。你應該知道網上購物是存在這種風險，凡事都應該小心謹慎才對。

一心：我竟然被這張相片欺騙了！天啊！誰想到這網站竟然用這種手法欺瞞我！

有容：那麼你要拿它去更換嗎？

一心：唉，算了！反正「海勞梅斯三代」在香城亦很有歷史價值，我便好好保存它好了。

有容：是嗎？我倒勸你先小心檢查一次，看看沒有其他問題才好。始終這些網站可以無法無天的行騙，也是因為有你這種萬事也不著緊的人啊！

一心：說的也是……這個是……塑膠製的！

有容：又有甚麼問題嗎？

一心：這個軚盤應該是木製的才對呀，現在竟換成了塑膠製。我當初正是因為它以檜木製軚盤作招徠，我才肯狠下心花這麼多錢買它回來。現在……太過分了！難道他們以為我連檜木和塑膠也不會分別嗎？

有容：說起來……這裡不是說它有倒後鏡嗎？在哪兒？車底嗎？

一心：你就別拿我來消遣了，說有倒後鏡也是騙人的，唉…….

有容：別垂頭喪氣！這裡說有「立體座位」，可沒有騙你呢。看，這不就是立體座位嗎？

一心：真是令人振奮的消息！我是不是應該殺雞酬神呢？

有容：不要這樣沒精打彩，或許是「購物易」送錯了貨物。這樣好了，你將情況告訴相關負責人，看看他們如何回覆吧！

一心：現在也只有這方法了，希望他們可以還我公道吧！

有容：可是，你沒有收據，是否真的可以向該公司索償呢？

一心：我不管了！先投訴再作打算好了。

— 完 —

## 綜合能力評分參考

### 1. 投訴內容(佔 15%)

- ① 貨不對辦，有欺騙成份。
- ② 不獲退款。

### 2. 整合拓展(佔 15%)

- ① 指按試題要求選取適當的資料，加以組織；並對部分資料加以補充、引申或發揮。
- ② 請注意錄音和閱讀材料均混雜沙石，即與寫作要求無關的部分，目的是要評核考生篩選資料的能力。考生徵引資料倘不辨正訛，或有誤引，不應給予「上品」分數。

### 3. 語境意識(佔 10%)

- ① 指內容能因應背景資料。
- ② 操辭須符合投訴人的身份。

### 4. 表達組織(佔 10%)

- ① 指全篇的結構組織、遣詞造句和字體標點。組織嚴密，文辭優美，表達力強者，當為上品。
- ② 評分應以組織、詞句為主要考慮，字體標點次之。

< 五\*文例 >

消費者委員會執事先生:

本人在零六年十一月二十四日於網站「購物易」，購買了一台全新的巴士模型，產品編號 30303。在一星期後收到的貨物卻是貨不對辦，令本人深感受騙。本人曾通知「購物易」有關部門跟進，唯有關部門卻一直敷衍塞責，令人失望。故本人特致函 貴會，希望 貴會能跟進有關問題，以祈還我公道。

本人於網站看到有關模型巴士「海勞梅斯三代」的模型，是一輛雙層巴士，廣告上並清楚列明有「倒後鏡」及「立體座位」、「木製軚盤」等精巧零件。但當本人收到實物後，不禁勃然大怒。因為該模型巴士竟由雙層巴士變成了單層，更甚者連「倒後鏡」亦失蹤。而該巴士的賣點——「木製軚盤」竟由廣告宣傳的檜木製換成了塑膠製，令模型的價值大大減低。

本人曾就有關問題向「購物易」反映，但得到的答覆卻令人摸不著頭腦。首先，在網站的條款上清楚列明，如果對貨品有問題的話，是可以獲得退款。但該網站卻回覆說只能更換貨物，而不能退款。而且條款亦強調該網站提供的圖片全部均以貨物之原貌所拍攝，但面對巴士由雙層變單層的問題，該網站卻辯稱圖片只作參考，明顯是前後有所矛盾，令人為之氣結。而且該網站亦強調只要有收據，便可獲退款，但送貨的運輸人員卻無論如何也交不出收據，當中明顯有存心欺騙的成分。

面對該網站貨不對辦及出爾反爾的問題，還望 貴會可查明真相，以還本人及社會一個公道。有勞之處，不勝感激！

祝  
台安

市民  
王一心 上

零六年十二月四日