

課程早早取消 退款遲遲未至

英國文化協會叫停課堂 有家長追半年獲允退款

受新冠肺炎疫情持續影響，全港學生復課無期，坊間的教育機構同樣需要取消或延遲課程。近日不少報讀英國文化協會課程的家長，投訴協會取消課程後遲遲未通知後續安排，要求退款卻屢遭拒絕，之後會方將部分面授課程轉為網上授課，但每堂時數縮減。有家長接受香港文匯報訪問時表示，報讀的課程一波幾折，由去年因為修例風波，會方以學生安全為由叫停部分課堂，「追咗半年未補返，但打極電話都係話高層處理緊。」之後又爆發疫情，課程一拖再拖。直至昨晚，部分家長終獲會方安排退款。該會回覆指，會以一對一的方式處理家長們的查詢。



英國文化協會叫停部分課堂後，一直遲遲未安排退款。資料圖片



英國文化協會雖開辦英語課程，卻獲發豁免令不用按月收費。資料圖片

教育中心課程相關投訴(宗)

	2017年	2018年	2019年	2020年 (截至3月)
銷售手法	33	14	47	11
課程延誤或取消	3	4	2	1
收費爭議	8	13	6	1
服務質素	27	16	32	22
合約更改或終止	25	16	17	38
其他	3	4	4	0
總計	99	67	108	73

文/圖：香港文匯報專題組

家長馮小姐於去年5月為子女報讀英國文化協會英文幼兒班，並一次性繳付兩個學期的學費，高達14,960元。怎知繼發黑暴風波後，又出現新冠肺炎疫情，「去年11月已有短暫停課，到現在都未補返。」

馮小姐去年已有意取消下學期課程，「但追咗半年，打極電話(催)都係話高層處理緊。」

部分面授變網教

也有家長表示，協會於今年1月通知受疫情影響課程需要延期，家長們致電詢問課程延期安排，卻遲遲得不到明確回覆，令部分家長不滿。直到2月底，部分家長獲通知將部分面授課程轉為網上授課，但網上上堂時數大減，家長們紛紛在該協會facebook專頁留言批評：「90分鐘(面授課程)堂改為45分鐘Live網課，請問學費有否減半？」「不是每個家長都能陪小朋友在家上網上堂，」「如何保證所有小學生都能掌握Live授課模式」。

有家長不滿協會的課程新安排，要求取消課程及退還學費，但協會指出報名條款列明：「因本會未能控制之外在情況而中斷之課堂，將不會做出課程費用退款、補課，或任何形式的賠償。」家長們及後更不滿，陳女士在該協會專頁質問，「其他國家或地區的英國文化協會已主動退款給家長或顧客，為何香港的英國文化協會只准改為網課？」

有家長舉例馬來西亞英國文化協會一開始就推



有家長在網上對英國文化協會提出質問，指其他地方的英國文化協會已主動退錢予家長。

馮小姐為子女報讀的兩學期課程，學費高達14,960元。受訪者供圖

出退款及網課二選一方案，但香港卻偏住要轉為網課，不少家長稱已為此向消委會投訴。

補課安排仍待定

雙方拉鋸多時，直至昨日馮小姐表示收到協會電話通知，第一學期因社會運動導致停課的學費不予退還，只可選擇一年內補堂；而第二學期因為疫情導致停課的學費，可選擇退款或一年內補課(如選擇補課可送800元報名優惠)，具體補課安排待定。

消委會每年都收到有關教育中心課程的投訴，今年截至3月，共收到73宗，較去年同期數字呈

上升趨勢。消委會提醒消費者，進行預繳式消費前，須先考慮實際需要，留意退款及退貨服務的相关條款，才決定是否選購。

英國文化協會發言人回應本報查詢時表示，協會在不久的將來將大部分學習內容轉移到網上，目前約三分之二的年輕學習者和一半的成年人選擇了在線英語課程，亦有許多人選擇將學習推遲到中心課程恢復後進行。

退款方面，發言人表示會與個別父母和學生尋找最佳解決方案，並以一對一的方式處理他們的訴求，在某些情況下，會方已經或將提供退款，但強調過程需時，希望客戶耐心等待。

文憑試今開鑼 教局局長引金曲勉考生



迦密愛禮信中學為開考作最後準備，昨日安排於試場噴上殺菌塗層消毒。

左起：程景坡與容永祺及蘇國生到課室試場視察，座位間距離已大為拉闊。考評局圖片

香港文匯報訊(記者 高鈺)中學文憑考試今日開鑼，第一科視覺藝術有3,300多人報考，而涉及約5萬名考生的4個核心科目亦將於下周一展開。教育局局長楊潤雄昨日發文為考生打氣，指本港先後經歷「社會事件」及新冠病毒疫情，打亂了考生正常的學習和考試時間表，亦令他們承受不少壓力，故以著名歌手鄧麗君的《漫步人生路》勉勵考生，歌詞提到「路縱崎嶇亦不怕受磨練，確信美景良辰在腳邊」，並相信同學在成長中經過磨練，一定會在漫長的人生中變得更加堅強，有更加美好的明天。

楊潤雄在教育局網誌《局中人語》中表示，有人形容應屆考生是「被選中」的一代，這個學年先後經歷「社會事件」及新冠病毒疫情，本屆考生較往年要面對更多困難和不確定因素，亦承受了不少壓力，需要花更多時間和精神準備考試，當中展現的毅力和決心，以及自主學習和規劃的能力，令人驕傲。

今屆文憑試共有逾5萬名考生及2.1萬名考務人員參與其中，涉及約400個試場。楊潤雄指，考生和考務人員的健康是當局的首要考慮，故當局全力加強各個試場的防疫措施，務求在安全的情況下讓考生完成文憑試，並感謝校長和老師，在準備試場、協助監考和評卷工作，以至支援同學各方面所作的努力。

迎開考 學校設「等候區」

作為文憑試的主辦機構，考評局派員多次到訪不同學校，商討如何完善試場安排，並幫助大部分試場設置「熱源影像系統」，配合額探/耳探的探熱器，為考生量度體溫。

考評局主席容永祺及秘書長蘇國生日前到訪聖若瑟書院，了解該校的開考準備工作。該校為考生預備了空氣流通的「等候區」，讓考生等候進場或稍事休息。

另一考場、迦密愛禮信中學昨日亦為開考作好準備，在試場再噴上新型多層次長效抗病毒及殺菌塗層，校長何玉芬

表示，該校早在一個月前已開始為公開試做準備，其他防疫措施還包括安排經常清潔，確保椅椅保持1.8米安全距離，以及額外增添口罩及搓手液等。

中學校長會主席鄧振強在商台節目中表示，教界已作好準備，包括向監考官簡介和模擬考試運作，考生可於開考前40分鐘(7時50分)進入試場，大部分學校早上7時半會開放校舍，考生宜預留足夠時間接受體溫檢測，若體溫超過38度不能進入試場。

他認為，目前未出現中學生大規模本地感染群組，證明考生在防疫工作上做得好，值得讚賞，同時感受到社會各界對考生的支持，考生可以放下憂慮。

小一派位結果郵寄上門減群聚

香港文匯報訊(記者 余韻)新冠肺炎疫情似有緩和跡象，但為避免人群聚集令疫情死灰復燃，教育局昨日宣佈，本年度小一統一派位結果將透過郵遞方式提早3日通知家長，毋須親身前往「統一派位中心」領取。如郵政人員派遞時無人收件，將會留下「領取郵件通知卡」，以便家長於下一個工作日下午或之後到指定郵政局領取上述郵件。

6月3日至4日送抵

小一統一派位原定於6月6日及7日(周六及周日)放榜，教育局發言人昨日表示，局方會於6月3日至4日，將印有統一派位結果的「小一註冊證」，透過香港郵政的「本地郵遞速遞」以上門形式派遞給家長。如郵政人員派遞時無人收件，將會留下「領取郵件通知卡」，以便家長於下一個工作日下午或之後到指定郵政局領取上述郵件。

若家長在6月5日仍未收到「小一註冊證」或「領取郵件通知卡」，家長可於6月6日至7日到指定的「領取中心」取回「小一註冊證」。教育局會於4月24日致函家長，通知有關安排的詳情。家長若有查詢，可致電教育局24小時自動電話查詢服務，電話：2891 0088；或與教育局學位分配組(小一入學)聯絡，電話：2832 7700、2832 7740。

教聯會主席黃錦良表示，由於疫情未知何時消退，出於防疫考慮，相信局方是次措施有助減低公共衛生風險；不過，由於郵遞過程可能會寄失文件，或出現郵遞延誤的情況，且若家長曾經搬家，亦可能收不到文件，故家長應留意郵件的到達時間。

家校會主席湯修齊表示，不少家長均擔心派位中心人群聚集而出現感染風險，故教育局的郵寄安排有助釋除家長疑慮；由於有寄失風險，故他建議局方增加電郵等聯絡方式，協助跟進家長個案。