

香港標準評核  
HONG KONG STANDARD ASSESSMENT

香港中學文憑標準評核模擬考試 2013  
HKDSE STANDARD ASSESSMENT 2013

通識教育試  
LIBERAL STUDIES  
卷一及卷二  
PAPER 1 & 2

學生優秀作品集 2013  
STUDENTS' EXCELLENT WORKS 2013

中英文合版  
CHINESE & ENGLISH EDITION

註：

1. 本作品集由香港標準評核製作，只供參與 2013 標準評核模擬考試之考生及教師作參考之用；
2. 所有作品皆為考試作品，當中或存在著瑕疵，不應將作品視為標準答案，硬背死記，活剝生吞；
3. 為展示學生真實的考試表現，亦同時平衡作品的參考價值，內容或經有限度修改；
4. 以確保能包含所有題目，作品並不一定被評定為最高級別；
5. 同一題目的分題可能選自不同的考生，故未必具連貫性。

1 (a) 指出及闡述資料 A 中的現象。

一個男子正在使用電腦，電腦上的符號表示與互聯網有關。男子被鎖上手銬，鐵鏈連着一個「十字」，就像木偶般被操控著。該「十字」由一隻手所操控，袖口上印有五星圖案，象徵中國政府。而男子是掛着一副痛苦的臉。

整幅漫畫是想帶出中國政府對人民進行網絡審查，嘗試控制人民的網絡行為，把互聯網上的內容進行過濾，不單禁止網民發表有損中央或敏感的言論，還限制網民接觸對中共政府不利的資訊，甚至加以拘捕定罪。

題旨：  
辨認資料及詮釋含意

描述資料

合理詮釋

1 (b) 討論資料 A 中所表述的現象是否確立。

SAMPLE 1

有人認為資料A的現象是確立的，中央政府為了穩定黨的權力，控制民間的網絡言論，如早前溫家寶被揭發有巨額家產，中央為了保護黨的名聲，在網絡上輸入關鍵字「溫家寶」，也難以搜尋有關資料。而且中央亦有法例限制人民的網絡行為，又設立其他限制，網頁如YOUTUBE、FACEBOOK在中國內地被封鎖瀏覽，人們要翻牆才能瀏覽。

然而，有人認為並不存在，中央的限制是合理的，如封鎖色情、暴力等網頁，能有效避免青少年瀏覽，影響下一代的成長，如美國亦有類似的限制去保護下一代。

總括而言，就以上的兩個觀點，我認為網絡監控是存在的，近日很多事件都反映網絡監控愈來愈明顯，如溫家寶事件、趙連海事件等。

題旨：  
討論確立 / 不確立  
之論點及例子

A<sub>1</sub>  
引用相關例子，  
具說服力

Rebuttal<sub>1</sub>  
正反兩面多角度  
思考

SAMPLE 2

資料A的現象是確立的，中國政府的而且確有進行網絡審查。

中國政府已利用技術在網絡上建立「防火長城」，自動對網絡資訊過濾，防止網民接觸到政治敏感的網站或在搜尋器上取得有關資料，如「六四事件」、「八九民運」、「法輪功」、「人權」等。網民也不能上「面書」等社交網站，因為「面書」上的資訊流通量高，且難以操控。

政府部門也監控着網上的言論，如論壇、網誌、聊天室、即時通訊、電子郵件等，刪除及封鎖微博上的敏感言論，例如有關煽動、宗教等訊息。發表敏感言論的網民可能會被帶去問話和接受處罰。例如，劉曉波在境外網站上發表被視為有損中央的文章如《中共的獨裁愛國主義》而被拘捕和被指控「煽動顛覆國家政權罪」。

政府更推行網絡實名制，要求對用戶接入網絡時以真實姓名備案。否則的話，會被

A<sub>1</sub>  
引用相關例子

A<sub>2</sub>  
引用相關例子

A<sub>3</sub>

警告，甚至禁止上網。

以上各種手段無非是想進行網絡審查，以控制網上言論和封鎖敏感資料，以免中國人民受有損中央的資訊影響而反對政府，影響共產黨執政，造成社會動亂。

1 (c) 你在多大程度上同意資料 B 中獨立監察機構的觀點。解釋你的答案。

SAMPLE 1

本人很大程度同意獨立機構的觀點。

首先，香港的言論自由受到法律保障。《基本法》訂明，香港實行一國兩制，享有言論自由，並維持五十年不變。我們有權發表任何言論，包括批評責罵政府和共產黨，只要是該言論並不觸犯如誹謗罪等法例。我們亦可透過集會遊行等方式來表達訴求。

傳媒絕對可以評論政府的施政。現時本港市面上多份報章，立場不一，有偏向親中央政府的，如《大公報》，有偏向反對政府的，如《蘋果日報》，也有比較中立的。在關於國民教育的問題上，有報章指它有推行的必要，以加強學生對中國的認識和歸屬感，亦有報章指這是一項「洗腦政策」，學生會受到影響而盲目支持共產黨。又例如「一簽多行」，有報章指這項政策有利於推動本地服務業，也有報章指政策造成過份的平行貿易，推高本地物價，陸客搶奪本地資源，有損港人權益。可見獨立機構指出傳媒可以評論政府的施政是正確的。

但政治因素亦令本港言論有所收窄，特別在中央官員面前，港人無法發表政治敏感言論。例如在李克強訪港風波中，藍田麗港城一名居民穿上印有「平反六四」衣服在李克強附近出現而被押走，新聞攝影記者上前拍攝時也被人阻擋鏡頭，警務署長曾偉雄更以「黑影論」作解釋，指該警員的手被卡在攝影機上。李克強探訪長者中心時，警務人員把採訪記者拉出採訪區並進行搜身。在香港大學一百周年校慶典禮中，記者只能在房間觀看直播，不能現場採訪，以免記者提出敏感議題。

政治因素也令傳媒出現「自我審查」的情況，在新聞報導時有所偏頗，迴避一些政治敏感的議題，偏離新聞報導應保持中立的原則，例如無綫電視低調處理六四燭光晚會等，記者受到傳媒機構所施加的壓力，怕開罪中央而受到打壓。可見本港傳媒的言論也因政治因素而有所收窄。

但總的來說港人的言論空間抑制的程度並未算嚴重。例如政府過往有意立法《廿三條》和《網絡廿三條》，兩者均未能立法會通過，因為大部分港人都表示強烈反對，前者更引發了五十萬人上街示威而遭擱置。

至於經濟因素抑制本土言論自由並不合理。本港經濟以服務業為主，與內地的貿易來往頻繁，大陸市場為本港帶來的經濟效益相當之大，包括轉口貿易、本地旅遊業

題旨：  
表述同意程度  
及評論資料中觀點

Re<sub>1</sub>

Re<sub>2</sub>

Re<sub>3</sub>

Rebuttal<sub>1</sub>

和零售業。中央政府過往曾推行多項惠港政策，單是自由行的推行經已令本港經濟由「沙土」一役中「起死回生」。但這並未有抑制本地言論空間，我們並沒有因為大陸旅客在本地消費而刻意討好中國內地人民和中央政府，我們繼續時有批評中國政府，繼續上街示威或舉行政治運動如「六四晚會」，繼續發表政治敏感言論例如「結束一黨專政」、「釋放劉曉波」等，而並未因經濟利益而改變。

香港記者在內地採訪時面對日益嚴重的威脅和攻擊是確立的。香港記者前往內地採訪時多次出現被公安阻撓的情況，甚至被毆打和奪走攝影機。採訪前要事先申請和獲得中央同意，中央可以拒絕記者採訪政治敏感人士。例如，香港記者採訪內地維權人士譚作人被控煽動顛覆國家政權的案件時，被內地政府和公安部禁止採訪，包括拒絕記者旁聽案件和接觸災民，並封鎖道路。公安人員更以各種無中生有的理由，如藏有違禁品等，扣留採訪記者和沒收證件，並搜查記者房間，要求把有關片段洗掉。另外，趙連海因毒奶粉事件而被監禁。趙連海的寓所外有大批居委會人員禁止傳媒採訪。本港記者拍攝時遭到阻止、謾罵和擋鏡頭，其後更被推撞和拳打腳踢。

Re<sub>4</sub>

總括來說，本人很大程度同意該獨立機構的觀點。

## SAMPLE 2

我很大程度同意資料 B 中獨立監察機構的觀點，茲分析如下：

首先，觀點認為本港的言論自由是受法律所保障，而傳媒可以評論政府的施政。而事實上，香港也能做到。在基本法中，已確保香港人擁有言論的自由，市民可以隨時表達自己的個人意見，不論是反對或支持政府的言論都得以被去法律所確保。另一方面，香港的傳媒也能評論政府的施政。在早前八月，政府推行國民教育時，不少的報章均有不同論去評論政府的施政，應否推行等，反映出本港的報章是能夠評論政府的施政的。

Re<sub>1</sub>

再者，香港記者在內地採訪時受到攻擊及騷擾問題的確存在。香港的記者或聞從業員都需要返回內地工作。而最近的記者被內地影響的問題也日益嚴重，如早前本港記者在內地採訪李旺陽事件，也被內地公安所拘捕。反映本地記者在內地採訪時受到中國政府的影響。因此我同意獨立監察機構的觀點。

Re<sub>2</sub>

然而，對於觀點認為政治和經濟因素已抑制本土的言論空間，我並不認同此說。在本港言論空間還沒有太大的影響，相對於內地，而中央政府已沒有在政治或經濟上抑制本土的言論自由，在政治上，不少人為《二十三條》是管制香港的言論，但在 2005 年已被否決，反映中國根本不能抑壓本地的言論空間。再者，經濟上，中國政府在港推行人民幣業務及自由行等政策，全部是沒有附加條件影響香港的言論自由空間，所以我並不認同資料 B 獨立監察機構的觀點。

Rebuttal<sub>1</sub>

總結來說，我同意它們對於本港言論自由的觀點以及本地記者在內地採訪時受到影響。但對於他們認為中國政治以及經濟上抑制本港言論自由，我不同意此說。因此我在很大程度上同意他們的意見。

1 (c) To what extent do you agree with the views of the watchdog organization as stated in Source B. Explain your answer.

SAMPLE 3

To a large extent, I agree with the views of the watchdog organization as stated in source B. It mentioned freedom of press is lowered due to political and economic pressure and that HK journalist faces growing threat of harassment and attack when reporting in Mainland China. Firstly, it is true that the freedom of press is lowered in HK due to political pressure. Many mass media will have self-censorship when it comes to some political sensitive issues. For example, in recent years, some leading TV station like TVB reduces the coverage of 64 candlelight vigil, and there is complaint from netizens, criticizing TVB as 'CCTVB'. These mass media try not to report news which are anti-Beijing to avoid offending the central government. Moreover, there are spokesman from Chinese Liaison Office to condemn some media of 'over reporting some small issue to evoke the emotion of the public' such as National Education issue. Hence under political pressure, the press freedom is lowered.

Re<sub>1</sub>

Secondly, economic pressure also narrow the freedom of press in HK. Although some people may argue that the media always reports some misbehavior about the business sector such as government-business collusion so that there is no direct pressure from economic perspective, but the real situation that many mass media, especially newspaper, relies on advertisement from big business corporation for income. Those companies may threaten to withdraw advertisement if those media reports negative news of them. Hence they are putting indirect economic pressure on media and this may narrow the freedom of press.

Re<sub>2</sub>

Thirdly, it is true that HK journalists are facing growing threats of harassment and attack when reporting in China. There are always news about journalists being beaten up by China police and there are even false accusation on them when they are reporting sensitive issues. For example, when HK journalist went to Tibet to report the violence between Han people and Tibetan people, one of them are accused to have brought illegal drugs and are caught by local police. In many other cases there are always Chinese police damaging the cameras of journalists too. Hence the saying that journalist faced a harassment when reporting in China is true.

Re<sub>3</sub>

However, to a small extent I disagree with the lowered freedom of press in HK. This is because it is stated clearly on the Basic Law that this freedom should be protected and enjoyed.

Rebuttal<sub>1</sub>

To conclude, although it is theoretically freedom of press is not diminishing in HK, practically, it is narrowing due to political pressure and economic pressure.

2 (a) 從資料 A 及 B 所見，「佔領華爾街」的起因是甚麼？解釋你的答案。

「佔領華爾街」事件並非一朝一夕而形成的，有以下數個原因促使事件發生。

首先，美國的收入不均問題是引發「佔領」行動的導火線。就我們於資料 a 所見，2002-2007 年全美國收入最低的 90% 的人只佔有約 15% 的全美國收入總和，而收入最高 1% 的人卻能佔有總和的約 68%，反映出美國現時收入分配不均，貧富懸殊的現象嚴重，而且由 1960 年開始至 2007 年的數據趨勢，更顯示了貧者愈貧，富者愈富的問題在近幾十年間愈趨嚴重，因此引發一批低收入人士的不滿，要求並透過「佔領」行動宣洩人民對政府及國家經濟結構的不滿。

加上，美國人民為反對大財團的貪婪經營手法。美國的經濟被最高收入 1% 的人主宰著，他們都是大公司，擁有雄厚的資本，以低成本及高價售出物品，以賺取最高利潤，因此這種貪婪的經營方式引起人民的不滿，以「佔領」行為表示對大財團操控經營的不滿，希望引起政府對他們壟斷市場造成貧富懸殊問題的關注。

再者，美國人民希望藉著「佔領」行動能要求政府承諾增加教育及基建的開支，增加就業機會，協助脫貧。由於美國社會上出貧者愈貧，富者愈富的現象，因此他們希望引起社會的關注，共同希望政府能增加教育及就業機會，改善收入不均的現象。

題旨：  
辨認資料，  
分析趨勢及起因

描述圖表資料

合理詮釋圖表及其趨勢

2 (b) 解釋「佔領華爾街」可否被視為公民抗命。

SAMPLE 1

公民抗命是指一個社會中，政府的法例或權力機構的制度違反了社會的公義，市民無法申冤，從而不服從該法例或制度，以非暴力及和平理性的手法來令大眾關注事件，作出改革。

「佔領華爾街」能被視為公民抗命。原因有二。首先，是「佔領華爾街」這個活動是一個公開參與的活動。抗命者有公示其活動的地點和時間，他們的目的是在於引起更多人的討論和關注，希望政府可以重視他們的訴求。

其次，「佔領華爾街」的參加者用非暴力及和平的手法去抗爭，沒有引起社會混亂，同時參加者不是以個人利益出發，而是因整體美國的社會情況作出抗命行動。

故此，「佔領華爾街」可被視為公民抗命。

題旨：  
辨識「公民抗命」，  
討論看法

清晰說明公民抗命的定義

討論事件是否合乎定義

## SAMPLE 2

「佔領華爾街」行動並不可以視為公民抗命。

公民抗命指市民大眾為了反對政府的政策，故意作出犯法行為，引起關注。同時這必須以理性、和平的行為作抗爭，表達不滿。

清晰說明公民抗命的定義

是次行動，雖然抗爭人士立場鮮明，並不理性、和平。他們反對的時候，大部分在附近工作的人受到影響，對其他人帶來諸多不必要的方便，這些行動影響別人生活，並不理性。

討論事件是否合乎定義

另外，他們也沒有挑戰現在政府的政策，或作出故意犯法行為，只是在華爾街示威，表達訴求，並不算為公民抗命。

## SAMPLE 3

公民抗是指國民關注國家發展，並對國家有所期望，主動提出及發表意見，從而改善社會，進行一個非暴力及理性的抗爭，以履行公民責任。

說明公民抗命的定義

因此，「佔領華爾街」可視為公民抗命。首先，透過綜合資料一及二，國民是基於看出國家的現況及對國家有不同層面的期望及提出改善的地方而進行公民抗命的，加上他們所發起的活動也是理性及和平的佔領活動，並非暴力及非流血的抗爭，從而可反映這屬公民抗命。

討論事件是否合乎定義

而國民亦抱着信念及盡公民責任去改善及幫助國家提出適切的意見。故此，這是公民抗命。

## SAMPLE 4

公民抗命是指民眾對一些不合理的法律條例感到不滿，在通過正常司法途徑尋求改變而未果的情況下故意違反相關條例，希望事件可以引起公眾對該條例的關注和同情心。但公民抗命的前提是以和平非暴力的方式進行。另外，公民抗命應是針對於一特定不合理條例而並非整個體系。

清晰說明公民抗命的定義

「佔領華爾街」的示威目的也是為了喚起大眾關注，但其不滿的是整個美國經濟體系中的大多數部分，例如政策向大財團傾斜、企業漏稅、經濟不平等等問題。這些議題已橫跨政治、經濟、民生等多個層面，不再只是一特定法律條例。故此，在多重意義上來說「佔領華爾街」不應被視為公民抗命。

討論事件是否合乎定義

2 (c) 世界各地不同地方都發起「佔領華爾街」的行動，為甚麼這個活動能迅速散佈到世界各地？解釋你的答案。

題旨：  
指出因素，分析討論

SAMPLE 1

自從美國「佔領華爾街」行動暴發，世界各地紛紛效仿，例如香港也爆發了「佔領華爾街」的行動，大批示威者在匯豐銀行聚集，表示抗議。這個活動之所以能夠迅速散佈到世界各地，是由於世界各地也逐漸形成了地球村，人們的世界公民意識增強，互聯網上巨大推動力以及世界各地均面對相似的貧富差距，經濟不平等問題。

首先，整個世界日漸趨向一個地球村，人們的世界公民意識加強是「佔領華爾街」事件迅速擴散的重要原因之一。以往由於地域、時間限制，地區與地區之間的交流不頻密，而人們的世界一體化意識薄弱，故此他們大多只關注國內事件。但自從全球化風潮以來，各個地區的人們均開始以多種渠道知曉外國經濟、政治劇年，提升了他們對國外事件的關注。同時，他們也漸漸意識到世界的發展逐漸趨向一體化。國際間的經濟事件牽一髮而動全身，他們的世界公民意識漸漸提升。在同一個地球村內，他們將國外的議題視為與自身相關的議題。於是在美國發生「佔領華爾街」之後，世界各地也發起行動進行聲援。

Re<sub>1</sub>

其次，互聯網強大的推動力也促成了「佔領華爾街」事件在全世界的擴散。自從二十一世紀互聯網迅速發展以來，便逐漸改變人們接收資訊的模式。互聯網傳播速度快、輻射範圍廣，具有巨大號召力。在美國發生「佔領華爾街」事件後，人們可利用手機、電腦等工具即時關注事件的動向。網上的文字、聲檔、影片等不同方式的資訊亦令人們更加了解事件。而網民會在論壇、博客、討論區等發表意見，引起大眾的參與。而網民亦會在網上號召市民跟隨「佔領華爾街」活動，而當消息一出，隨即大範圍傳播，其巨大號召力亦令許多人加入此活動。就像阿拉伯國家掀起反對美國侮辱伊斯蘭教的電影活動，也由互聯網傳至各大洲。可見，互聯網推動了事件迅速擴散。

Re<sub>2</sub>

最後，世界各地面對着共同的經濟問題，如貧富懸殊等，引起了世界各地人們的共鳴和同理心。在全球一體化浪潮下，擁有較多資本的財團發展空間更加大，他們往往成為跨國公司，掌握世界大部分生產資源，坐擁大部分財富。相反，一開始處於劣勢的窮國人口更加無法翻身，只能接受剝削。不僅是美國的問題，更是全球的問題。「佔領華爾街」活動讓全世界人們看到了示威者的行動，產生巨大共鳴，他們也希望通過類似行動喚起大眾、政府關注，影響政府政策制定。故此，他們也勇敢加入「佔領華爾街」浪潮中。

Re<sub>3</sub>

總括而言，「佔領華爾街」在世界迅速擴散是由於地球村的發展、互聯網的普及以及全世界人民均面對與美國相似的社會問題。



## SAMPLE 2

在世界各地不同地方都發起「佔領華爾街」的行動，活動迅速散佈到世界各地的原因有下列多個因素：

首先，在經濟全球化方面，由於經濟全球化的帶動，各國各地的經濟連成一線。例如早前的「歐債危機」影響全球經濟。因此，世界各地的經濟模式轉向單一化，而所引起的問題亦因此相同，例如貧富懸殊、M型社會的出現等。所以當美國的佔領者發起行動後，引起了世界各地人士的共鳴而跟隨。所以，經濟全球化推動了佔領行動的迅速傳播。

Re<sub>1</sub>

其次，在互聯網的發展下，世界各地的人可以透過互聯網及衛星的傳播下，迅速地得到資料。以香港為例，在佔領行動開始不到24小時，不論透過傳媒的報導，或是透過youtube、google搜尋器等，也可以找到相關的資料。因此，互聯網的快速發展，使香港及其他地方有意加入的人士也可以最快地取得資料及傳播資料，令到世界各地的人士迅速追隨加入行動。

Re<sub>2</sub>

另外，在個人權利及表達意見自由的風氣上升。在香港甚至世界上大部分的地方，越來越多人以集會、遊行或示威的方式去表達自己的意見或訴求。這反映了人們對自身權利的認識及勇於表達自己的意見。所以當美國當地發起行動，以佔領華爾街的方式去表達自己的訴求後，其他地方的人士也跟隨加入，期望集會更多的聲音去表達意見。由於參與程度的上升及人們對自身權利的了解，使活動能夠迅速散佈。

Re<sub>3</sub>

最後是佔領者的推廣技巧。佔領者邀請了一些外國的明星及有名人士參與拍攝宣傳片，增加了宣傳片段的吸引力，也引起了更多人留意到這行動。

Re<sub>4</sub>

總括而言，由於經濟全球化、互聯網的急速發展及人們對自身權利認識上升下，使此活動能夠迅速散佈到世界各地。

1 (a) 參考以上的資料，投訴對個人和社會帶來哪些積極的和消極的影響？試加以討論。

「投訴」是指當權益因不當的安排或行為而受損的情況下，向有關人士或權力機構尋求適當的解決方法，可是事實上結果不一定是正面的，投訴不論對個人或社會都可以帶來積極或消極的影響。

在個人方面，投訴可以帶來積極的影響，因為我們可以透過投訴為自己、甚至他人爭取合理的待遇或權益。例如鄰居時常製造噪音，可向管理處投訴，改善問題，達至回復平靜。又例如，當乘坐公共汽車時，其他乘客以物品佔用了座位，適時並有禮地向當事人作出合理的投訴，可以為自己爭取到座位，即使自己不需要座位，也可以協助有需要座位的人就座，使座位得到合適的分配，自己亦會從幫助別人而得到自身的滿足，增強自信心。

投訴也可以改善個人的人際關係。當我們能夠向別人提出有建設性的投訴，幫助解決問題的同時，令別人也能從而改善自己，別人最終會明白投訴只對事不對人而存感恩之心，留下一個好印象，改善彼此關係。例如，在一隊球隊中，向屢次犯錯的隊友作出投訴，以球隊整體利益作出發點，向對方提出有建設性的建議，若能夠令對方明白問題所在，幫他改善自己又能改善球隊表現，對方最終會了解而增進彼此關係。

可是投訴也可以在個人方面帶來消極的影響，產生挫敗感，損害自我價值。再以公共汽車座位為例，倘若被投訴者不同意自己的物件霸佔了座位，雙方往往會產生惡性的爭拗。大家會因為面子、別人的目光和公義之間爭持不下，引發一連串負面情緒。問題不但沒有解決，亦大大影響了雙方的情緒，產生挫敗感，損害自我價值。

而慣性的投訴者，事無大小只要自己利益稍有損失就投訴，甚至純粹為了表達不滿而作出投訴的「投訴狂」，最終會嚇怕身邊的人，被他們遠離。因為在別人眼中，「投訴狂」只不過是一個不斤斤計較、錯怪別人、製造麻煩的人，久而久之會被人看不起，負面情緒如滾雪球般累積，亦大大影響人際關係。

我們身處的地方是一個群體的社會，個人行為與整個社會必然會互動，包括投訴行為亦會對社會產生不同的影響。

在社會方面，投訴都可以帶來宏觀的積極影響，令整體社會得到改善。例如，當街道上到處都是違例泊車，我們可以向警方投訴，改善道路情況；在職場上發生貪污行為，我們可以向廉政公署投訴，伸張公平公義；看見懷疑有潛在危險的大樹，我們可以向漁護署投訴，保障大眾安全。由此可見，投訴不單止可以爭取個人權益，亦能對社會大眾產生積極的影響。

可是，投訴也是雙面刃，對社會也可以帶來消極負面的影響，特別是當大家都為著各自自身利益而提出投訴，甚至漸漸變成一種文化的時候。社會上的投訴聲音不斷，充斥著過多的負能量，令我們聚焦於事情壞的一面，再美好的東西都會投訴，要求

愈來愈高，或者一定要完全符合自己的心意方肯罷休，拒絕妥協。例如，過往財政預算案為低收入人士提出多項津貼，包括派錢、免租、電費補貼、多一個月綜援等，但部分人卻永遠不滿足，不停向政府投訴，又和澳門比較，一定要政府派更多的「糖」方肯罷休，總要為自己爭取最大利益，社會和諧為此付上沉重代價。

1(a) Using the information from the above source, discuss the constructive and destructive impact of complaining on individual and society.

In the past, with low education level and social-economic situation as well as quality of life, the general public tend to accept one another, including the actions, behavior, or even the appearance of other people. However, nowadays people easily complain the others to express their opinions or force the others to suit their tastes. In fact, according to a source, there are good complaint and bad complaint. Therefore, there are constructive and destructive impacts of complaining on individuals and society. It is a double-edge sword.

To begin with, complaining individuals can be the motivator for one to improve. According to the source, effective complaining can actually improve relationships, get results and boost confidence. This is because the complaint to a person is to reveal his/her weaknesses. In fact, everyone has some misunderstandings on themselves. With the complaint from other people, they can then discover their real-self and therefore build a healthy self-image. Also, in a work team like a department in a company, complaining or coaching are effective to list out the mistakes of individuals in the team. With positive complains, some people may be boosted to improve their working performance and their self-esteem. The one with high self-esteem usually accept complains.

However, complaining the others can be very destructive. According to the source, complaint can leave people feel frustrated, victimized and powerless. This is because the one with lower self-esteem may already have a bad image on themselves. When they meet the harmful complaint from the others, they will have even more negative image on themselves and get astray.

On the other hand, even to the individual with positive self-image, complaint can be harmful to them as they may not listen and accept complaint and end up with argument or breaking in relationship with the one who complains. Therefore, to individuals, complaining can be constructive and destructive.

To society, complaint is constructive on improving the quality of life of the citizens. With constructive complaint, the government officials, businessmen, professionals etc would improve their working quality in order to satisfy the needs of the citizens.

Also, complaint can be a way of communication between parties to express their views with one another. This is because the parties may have conflicts originally and complaint can be the start for rational discussion and bargaining between them in order to reach mutual agreement. Social harmony

can also be improved by the way of communication.

However, to a society, complaint can be very destructive when arguments and misunderstanding appear and complaint becomes the weapons of parties. In fact, complaint can be irrational. When citizens tend to complain to the government and organizations without any useful points, complaint turns into argument easily.

Therefore, complaint can be constructive or destructive to individuals and society.

---

1 (b) 為什麼現今社會的投訴容易偏向負面及消極？解釋你的答案，並建議如何提出富建設性的投訴。

現今社會的投訴容易偏向負面及消極，原因分析如下。

社會生活壓力大

人們工作時間很長，為了糊口，習慣了忍受工作帶來的負能量，加上城市擠迫的環境，使不少人背負著沉重的精神壓力，若遇上不稱心的事情時，情緒便很容易爆發出來，對不滿的事情作出投訴。急促的生活節奏也令人容易被惹惱，不少人認為時間就是金錢，甚麼都要快，稍為慢一點都要投訴。由此擴展至其他層面，甚麼不合心意，甚麼都感到不滿，甚至有時投訴只為發洩自己情緒，因此容易偏向負面及消極。

教育水平提高

現代人的教育水平不斷上升，亦對自己可以擁有的權益更加了解，包括投訴的權益。我們被教育成懂得獨立思考，懂得表達自己，同時亦被鼓勵在遇到不公平的時候要發聲，勇於作出投訴。但即使是受過高等教育，都總不可能每個都是正直不阿的人，部分人會因為了解投訴的好處而漸漸變得濫投訴，對於「不公平」越來越敏感，有時稍為遇到看似不合理或不公平的情況，就不加思索第一時間作出投訴，令負面及消極的投訴增多。

個人化和消費主義抬頭

經濟發展令現今社會凡事以金錢、個人利益掛帥，個人化和消費主義的影響下，人們容易變得自我中心，常視自己為至高無上的顧客，當他們認為對方的服務不足，便會作出投訴。例如早前有旅客到主題公園的企鵝館參觀，因感到寒冷而投訴館內溫度太低，卻無視企鵝館的主人 - 企鵝 - 是來自南極的。而為了滿足客人，商家也千方百計「遷就」、「縱容」無理顧客，間接鼓勵人們提出無理要求及投訴。

## 資訊科技及社交網絡盛行

資訊科技發達，社交網絡形式溝通的流行，也令投訴容易偏向負面及消極。以往我們在生活中遇上些少不滿的事，我們可能會跟朋友見面時分享，但現不用見面也可以於網上隨時與全部朋友分享，而這些輕而易舉的分享漸漸令人培養成事無大小都要舒發出來，甚至向朋友投訴的習慣，目的不是為解決問題，而只為尋求別人的支持和認同，這種心態正正就是負面消極的投訴的根源之一。

根據以上現今社會的投訴容易偏向負面及消極的原因，以下是如何提出具建設性的投訴的建議。

首先，投訴前嘗試站在被投訴者的角度去想一遍。放下自我中心，以同理心去客觀地重新看看自己所謂不滿的地方，究竟是別人做得不夠好，還是自己吹毛求疵。例如先前主題公園企鵝館的投訴事件，只要站在企鵝的一邊想想它們的需要，就能避免一次消極負面的投訴。

第二，謹記投訴人和被投訴者不一定是對立的，可以是互相幫助的關係。投訴以解決問題作出發點，而非責備他人為目的，盡量在爭取自己的權益同時，理性地給予對方反省及改善的機會。

第三，投訴時注意自己的說話態度和身體語言，盡量保持平靜的情緒。若握著拳頭去投訴，對方的拳頭往往只會握得更緊。嘗試以道理說服他人，同時照顧對方和自己的情緒。

第四，多用其他形式舒緩生活的壓力。投訴是負面消極或是正面積極，往往取決於當時的情緒，在擠迫城市的環境和急促的生活節奏中要保持良好的精神狀態及愉快的情緒，在作出投訴或面對投訴時都會更正面和積極。

總結來說，現今社會有很多因素令投訴容易偏向負面及消極，但只要人們做到以上建議，投訴絕對可以帶來正面積極的結果。