

二零零三年六月廿七日會議
資料文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會
廣播事務管理局的投訴處理程序

目的

本文件旨在告知議員廣播事務管理局(下文簡稱「廣管局」)投訴處理的程序。

投訴處理程序

2. 廣管局收到任何投訴，都會依照《廣播事務管理局條例》的有關條文處理。
3. 投訴均會予以仔細調查，以確立事實和研究遭投訴的持牌機構有否違反法例、牌照條件或業務守則。如表面證據顯示有違規情況，個案會轉介廣播事務管理局投訴委員會(下文簡稱「投訴委員會」)處理。
4. 廣管局投訴委員會秘書處會發信通知遭投訴的持牌機構，說明投訴內容和可能違反的規定，並邀請持牌機構向投訴委員會提出書面及/或口頭申述。
5. 投訴委員會會仔細審議每宗投訴及持牌機構的申述，然後向廣管局作出建議。若有需要，會建議應有的懲處。
6. 在投訴委員會提交其建議給廣管局考慮通過之前，持牌機構會獲發機密的書面通知，述明投訴委員會的建議，包括違規內容和建議的懲處(若適用)，並會獲邀就有關建議向廣管局作出進一步的口頭/書面申述。

7. 廣管局經考慮投訴委員會的建議和持牌機構提出的全部申述，才作出決定。廣管局對投訴委員會提出的建議，可予接納或更改。

8. 廣管局可視乎違規事件的嚴重程度和性質，作出下列行動：

- (a) 發出「勸喻」或「強烈勸喻」 - 勸喻或強烈勸喻持牌機構須更嚴格遵守有關條文；
- (b) 發出「警告」或「嚴重警告」 - 廣管局如對違規事件非常重視，會警告或嚴重警告持牌機構不得再度違規，並促請持牌機構嚴格遵守有關條文；
- (c) 罰款 - 廣管局若認為違例事件非常嚴重，可向持牌機構施加罰款。廣管局可施加的最高罰款額，電視節目服務為 100 萬元，聲音廣播持牌機構則為 40 萬元；及
- (d) 暫時吊銷牌照 - 如嚴重違例事故屢次發生，廣管局可暫時吊銷持牌機構的牌照。

9. 持牌人如不滿廣管局的決定，可依據《廣播事務管理局條例》第 26 條在廣管局發出通知的 30 天內，向行政長官會同行政會議提出上訴。

10. 在過去三年，廣管局就電視及電台持牌機構違反牌照條件及業務守則，一共發出 13 個「嚴重警告」，31 個「警告」，46 個「強烈勸喻」及 41 個「勸喻」。

二零零三年四月二十四日和二十五日播出的 「風波裏的茶杯」

11. 廣管局於二零零三年四月底，就四月二十四日和二十五日播出的上述兩輯節目分別收到公眾投訴。投訴指節目主持—

- (a) 對房屋署和醫院管理局的代表出言侮辱、粗魯無禮和不尊重；
- (b) 使用令人反感和侮辱性的言詞向有關代表進行人身攻擊；
- (c) 對社會、青少年和兒童造成不良影響；及
- (d) 沒有給予有關代表適當機會回應其有欠公允的批評。

12. 根據上述的投訴處理程序，廣管局經考慮商台的兩次申述及投訴委員會的建議後，認為二零零三年四月二十四日和二十五日播出的該兩輯節目均違反了《電台業務守則—節目標準》第 34 和 36(c)段的規定(《電台業務守則—節目標準》有關節錄夾附)，就該兩輯節目分別向商台發出警告。

徵詢意見

13. 請各議員留意本文件的內容。

影視及娛樂事務管理處

二零零三年六月廿七日

電台業務守則 - 節目標準(節錄)

回應的權利

34. 節目如會影響個別人士、公司或其他機構的聲譽，持牌人應特別小心處理；應採取一切合理措施，確保本身已盡量公正和準確地報道所有重要事實。

35. 當真實題材節目揭示有不公或不稱職的事件，或帶有損害個別人士或機構的批評，受批評的一方應有適當機會及時作出回應。

個人意見節目

36. 「個人意見節目」是指由主持人或有時候由個別參與節目人士發表本身意見的節目。下列規定適用於所有有關香港公共政策或備受香港公眾關注而又具爭議的個人意見節目：

- (a) 個人意見節目開始時，須清楚說明節目的性質。例如以下列字句作出宣布：「本節目只反映節目主持人及／或個別參與節目人士的個人意見。」
- (b) 必須尊重事實，任何個人意見不應以虛假證據為依據。
- (c) 節目應提供適當機會，以便其他人可以回應。
- (d) 持牌人應注意，任何以系列形式播出的個人意見節目，皆有需要盡量讓多方面意見得以表達。