

參考文件

立法會 資訊科技及廣播事務委員會

廣播事務管理局 處理有關廣播節目內容投訴的機制

目的

本文旨在告知議員有關廣播事務管理局（下稱「廣管局」）處理廣播節目內容投訴的機制的詳情。

背景

2. 廣管局是廣播界的法定獨立規管機構，根據香港法例第 391 章《廣播事務管理局條例》（下稱「《廣管局條例》」）的規定而成立。廣管局其中一項職能，是確保電視和聲音廣播節目內容符合適當標準，能為社會接受。廣管局分別依據香港法例第 562 章《廣播條例》及《廣管局條例》的規定，就電視及聲音廣播服務的節目標準頒布相關的《業務守則》（下稱「《守則》」）¹。

3. 廣管局須按照《廣管局條例》的規定成立投訴委員會，委員包括不少於五名廣管局的成員，以及該委員會認為合適的其他人士。

4. 依據《廣管局條例》第 11(1)條的規定，廣管局須把有關節目內容違反《守則》所述明標準的投訴，轉交投訴委員會處理。該條例第 11(3)條訂明廣管局可拒絕把微不足道、瑣碎無聊或並非以書面提出的投訴轉交投訴委員會。廣管局已根據該條例第 14(1)條的規定，把轉交投訴至投訴委員會的權力，轉授影視及娛樂事務管理處處長（下稱「影視處處長」），即廣管局的行政主管。

¹ 持牌廣播機構須遵守《守則》。香港電台(港台)自願遵守《守則》，但廣管局不能向港台施加罰款。

《守則》

5. 我們不會預先審查電視和電台的廣播內容，編輯責任由廣播機構承擔。廣管局採取投訴主導的方式來處理投訴。該局所頒布的《守則》為適當內容標準提供指引，供業界參考。

6. 廣管局在二零零零至零一年更新《守則》，確保《守則》能持續反映本地社會所接受的標準，以及和國際規管措施接軌。廣管局在擬定現有《守則》前，已參考英國、加拿大及澳洲等海外國家就節目內容標準而訂定的同類守則。二零零零年九月至二零零一年一月之間，廣管局進行廣泛的公眾諮詢工作，邀請公眾及業界就《守則》提供意見。從諮詢期間所收到的意見書來看，大部分市民均支持《守則》所訂明的原則。在二零零一年年中頒布《守則》前，政府當局已向立法會資訊科技及廣播事務委員會作出簡報。

7. 《守則》涵蓋下列為社會普遍接受的廣播原則：

- (a) 雅俗共賞；
- (b) 持平公正；
- (c) 有權回應；
- (d) 新聞報道準確；
- (e) 保護未成年人士，不讓他們受到不當的暴力和性渲染所影響；以及
- (f) 不得播放煽動仇恨及可能導致治安失控或嚴重影響公眾健康和道德標準的內容。

8. 廣管局會定期檢討《守則》，以配合社會不斷轉變的期望及業界運作上的需要。為此，廣管局定期進行民意調查及專題小組討論，以收集公眾對內容標準的意見。

處理投訴機制

9. 廣管局按照附件 A 所載的流程圖，處理有關廣播節目內容的投訴。廣管局不會處理一些就節目內容提出的個人意見及一些不屬其管轄範圍內的投訴。如有需要，當局會把這些意見及投訴的資料，轉交有關持牌機構參考。

10. 如果投訴中有人可能違反相關《守則》，廣管局會展開調查。調查工作通常包括檢視投訴中的廣播材料、要求持牌機構陳述有關情況，並在適當時尋求專業意見。

影視處處長根據獲授權力處理的投訴

11. 有關廣播內容違反《守則》的投訴，如果影視處處長認為表面證據不成立，會視作理據不足的投訴論。對於一些簡單而輕微違反《守則》的個案（例如偶然在中文字幕出現錯別字），影視處處長會行使廣管局轉授的權力，按輕微違規方式予以處理，並勸喻有關持牌機構避免再犯。影視處處長每月均會向投訴委員會遞交報告，列明所處理的一切投訴，最後並送交廣管局作為參考。

12. 投訴人如對影視處處長就其投訴所作的決定感到不滿，可向廣管局上訴，申請覆核有關決定。所有有關影視處處長就公眾投訴所作決定的上訴，會轉交投訴委員會覆檢。投訴委員會會請持牌機構作出陳述，並考慮有關情況。

轉交投訴委員會處理的投訴

13. 凡違規表面證據成立且非瑣碎的投訴，影視處處長均會轉交投訴委員會處理。投訴委員會會去信持牌機構，告知該機構有關投訴的內容，並請該機構口頭及／或書面向該委員會回應情況。投訴委員會會審慎考慮有關個案，然後向廣管局作出建議或適用的制裁建議。

14. 如廣管局的臨時調查結果顯示可能有人違規，則會請有關的持牌機構就臨時調查結果及制裁建議作出口頭／書面陳述。廣管局在考慮持牌機構的陳情後，會作出最後決定。

制裁

15. 廣管局可視乎持牌機構違規的嚴重程度、性質及其違規記錄，採取以下行動：

- (a) 勸喻或強烈勸喻持牌機構更審慎地遵守相關條款；
- (b) 警告或嚴重警告持牌機構不得再犯；
- (c) 向持牌機構施加罰款²；
- (d) 指示持牌機構在服務中作出修正，以及 / 或按其指定的形式和方法道歉；以及
- (e) 考慮違規次數及嚴重程度後，暫時吊銷或撤銷持牌機構的牌照（如屬本地免費電視節目服務牌照、本地收費電視服務牌照及聲音廣播牌照，可在進行聽證後，向行政長官會同行政會議建議撤銷牌照）。

投訴數字

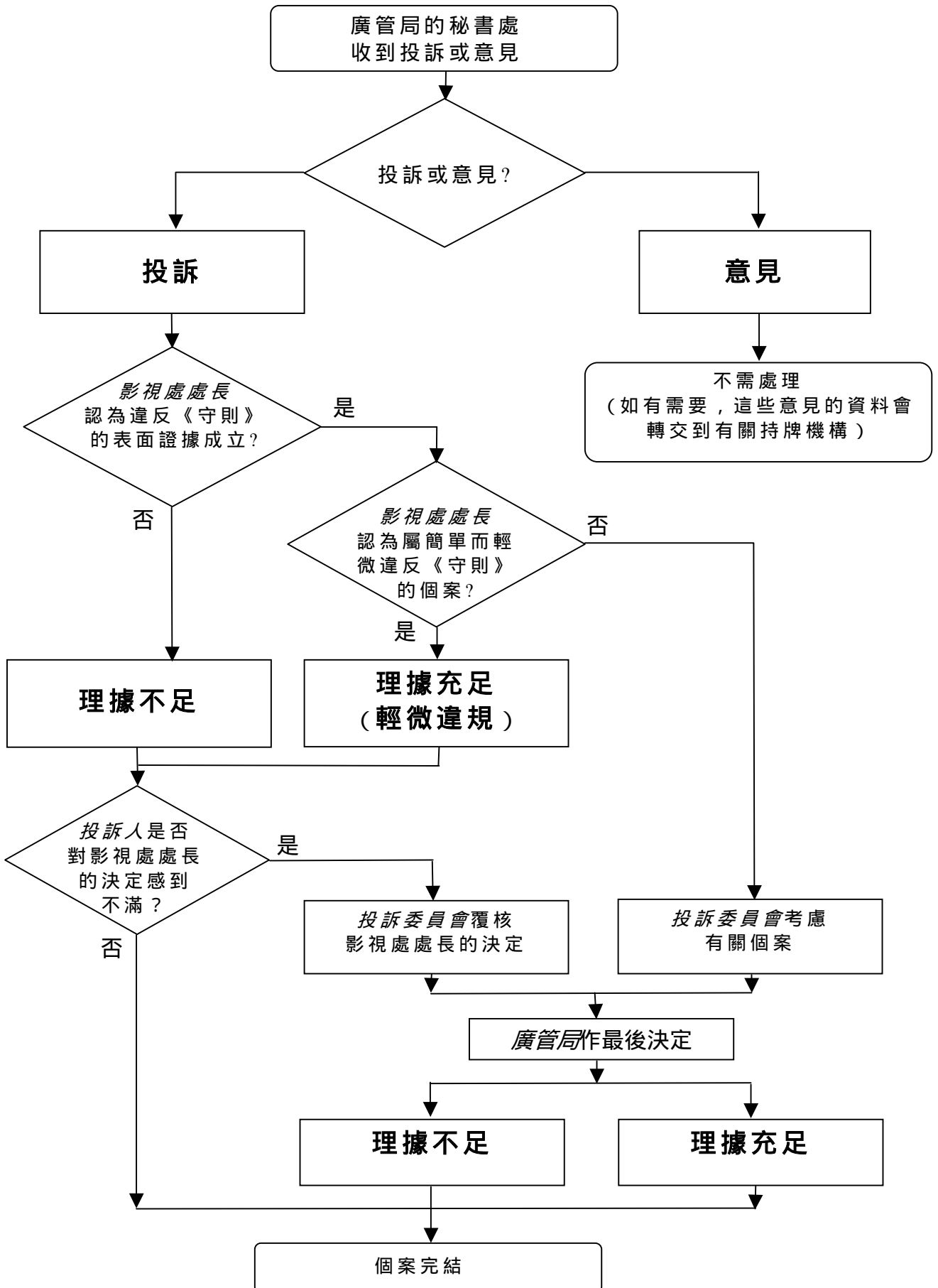
B 及
C 16. 二零零五年四月一日至二零零六年三月三十一日期間，廣管局共處理了 5 590 宗投訴，涉及 1 656 宗個案。這些投訴的結果及性質的分項數字，分載於附件 B 及 C。

17. 同一期間，廣管局就持牌機構違反持牌條件及《守則》規定，共發出 26 次勸喻、7 次強烈勸喻、4 次警告、1 次嚴重警告及施加 5 次罰款。

影視及娛樂事務管理處
二零零六年八月

² 根據《廣播條例》的規定，向電視節目服務持牌機構施加的罰款，首次不得超逾 20 萬元，第二次不得超逾 40 萬元，其後每次不得超逾 100 萬元。至於聲音廣播持牌機構方面，罰款數額經明文規定，首次不得超逾 8 萬元，第二次不得超逾 20 萬元，其後每次均不得超逾 40 萬元。

處理有關廣播節目內容投訴流程圖



投訴委員會及影視處處長處理的投訴
 (二零零五年四月一日至二零零六年三月三十一日)

	屬《廣管局條例》第 11(1)條 的管轄範圍				不屬《廣管 局條例》第 11 條的管 轄範圍	總計
	理據充足		理據不足			
	投訴委 員會	影視處 處長	投訴 委員會	影視處 處長	影視處 處長	
個案數目	36	104	9	1 096	411	1 656
投訴數目	256	114	16	3 009	2 195	5 590

總計：投訴委員會 45 宗個案 / 272 宗投訴
 影視處處長 1 611 宗個案 / 5 318 宗投訴

投訴性質

(二零零五年四月一日至二零零六年三月三十一日)

投訴性質	百分比
訊息不準確或誤導觀眾聽眾	13.0%
不適宜兒童收看收聽	11.0%
出現令人不安或感到驚怕的材料	7.8%
污蔑或侮辱他人	6.7%
不雅	6.5%
言詞出現問題	5.8%
意見有失偏頗	5.7%
播放時間不適當	3.9%
暴力	3.3%
主題惡劣	2.8%
低俗	1.9%
節目作出更改 / 編排	1.6%
間接宣傳	1.2%
其他	28.8%