

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 處理投訴的機制和施加懲處的準則

目的

本文旨在告知議員有關廣播事務管理局（下稱「廣管局」）處理節目內容投訴的機制，以及向廣播機構施加懲處的準則。

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. 廣管局按照《廣管局條例》的規定，須成立投訴委員會，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²。

《守則》

5. 廣管局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。該局所頒布的《守則》為適當內容標準提供指引，供業界參考。

¹ 持牌廣播機構須遵守《守則》。香港電台(港台)雖然是個公共廣播機構及政府部門，但是根據廣播處長、當時的資訊科技及廣播局局長，以及廣管局主席所簽署的諒解備忘錄，港台同意自願遵守《守則》。該諒解備忘錄在 1995 年首次簽訂，並於 1999 年更新。惟廣管局不能向港台施加罰款。

² 《廣管局條例》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。

6. 根據《廣播條例》，在批准任何守則、或作出任何修訂或建議修訂前，廣管局必須諮詢持牌廣播機構。批准／修訂業務守則的標準程序包括：對有關事宜及相關規管模式進行研究；諮詢廣播機構及公眾(例如：意見調查、廣管局電視及電台廣播諮詢計劃組員的專題小組會議³、廣管局網上諮詢、諮詢相關組織、業界代表及專業團體)；呈交守則擬稿予業務守則委員會審議及向廣管局作出建議；廣管局批准將修訂守則刊憲；以及廣管局透過新聞公布宣布所批准／修訂的守則。

7. 所有業務守則委員會的會議均對公眾和傳媒開放。現行的《守則》在二零零一年經廣泛的公眾及廣播業界諮詢後制訂。在頒布《守則》前，政府已向立法會資訊科技及廣播事務委員會作出簡報。

8. 廣管局會定期檢討《守則》，以確保守則反映社會標準及觀眾期望的轉變、對兒童及青少年提供足夠保障，以及在無須增加廣播機構規管責任的情況下滿足其所需。

處理投訴機制

9. 廣管局按照**附件 A**所載的流程圖，處理廣播節目內容的投訴。廣管局不會處理涉及節目的個人意見或不屬其管轄範圍的投訴。在適當情況下，廣管局會把該類投訴轉介有關廣播機構參考。

10. 廣管局會就違反《守則》的投訴展開調查。調查工作通常包括檢視投訴中的廣播材料、要求廣播機構陳述有關情況，並在適當時尋求專業意見。如影視處處長裁定並無表面證據證明被投訴的廣播內容違反《守則》，會把投訴視作理據不足。對於一些簡單而且違反情況輕微的個案（例如偶然在字幕出現中文錯別字），影視處處長會行使廣管局的轉授權力，按輕微違規方式予以處理。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。

11. 在其他情況下，影視處處長會將投訴轉交委員會處理。投訴人如對影視處處長的決定感到不滿，可向廣管局上訴，申請覆

³ 該跨區性的諮詢計劃在 1982 引入，目標是透過定期小組討論，就業務守則委員會將檢討的題目收集意見，以及就投訴個案的裁決聽取公眾反應，從而掌握公眾對廣播內容的尺度。該計劃包括 540 名來自十八區的成員，而有關每區人口特徵的資料由政府統計處提供。

核。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。投訴委員會會去信廣播機構，告知該機構有關投訴的內容及其可能已違反的《守則》條款，並請該機構作出口頭及／或書面陳述。投訴委員會會審慎考慮個案，然後向廣管局作出建議或適用的懲處建議。

12. 如廣管局的臨時調查結果顯示可能有違規情況，則會請有關的廣播機構就臨時調查結果及懲處建議作出口頭／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。

懲處

13. 廣管局在考慮施加懲處的等級時，會考慮違規事項的性質及嚴重程度、違規事項的發生次數、求情因素、過往案例，以及其他相關情況等因素。

14. 廣管局在考慮以上的因素後，可採取以下行動：

- (a) 如屬輕微違規事項，便向有關廣播機構發出輕微違規通知；
- (b) 勸諭或強烈勸諭廣播機構更嚴格地遵守相關條款；
- (c) 警告或嚴重警告廣播機構不得再犯；
- (d) 在適當時，可向廣播機構施加罰款⁴；
- (e) 廣管局可指示廣播機構在服務中按指定的形式和方法作出修正，以及／或作出道歉；以及
- (f) 考慮過違規次數及嚴重程度，可暫時吊銷或撤銷廣播機構的牌照（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，廣管局可在進行研訊後向行政長官會同行政會議建議撤銷牌照）⁵。

⁴ 根據《廣播條例》的規定，向電視節目服務廣播機構施加的罰款，首次不得超逾 20 萬元，第二次不得超逾 40 萬元，其後任何次數均不得超逾 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，其後任何次數均不得超逾 40 萬元。廣管局不能向港台施加罰款。

⁵ 港台並非電視節目服務或聲音廣播服務持牌機構，不會受到有關懲處。

上訴

15. 廣播機構如對廣管局的決定感到不滿，可以呈請方式向行政長官會同行政會議上訴。

投訴數字

16. 二零零六年一月一日至十二月三十一日期間，廣管局共處理了 4 908 宗投訴，涉及 1 118 宗個案。投訴結果的統計數字載於**附件 B**。期間，廣管局向違反牌照條件及《守則》的廣播機構，共發出 26 次勸喻、6 次強烈勸喻、4 次警告、1 次嚴重警告、施加 3 次罰款，以及發出 1 個指示，要求一個廣播機構在其廣播服務中發表道歉聲明。

影視及娛樂事務管理處

二零零七年三月

處理有關廣播節目內容投訴流程圖



