

二零零七年十二月十日  
討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會  
廣播服務意見調查結果  
和  
影視及娛樂事務管理處的處理投訴機制

## 目的

本文向各議員簡報廣播事務管理局（下稱「廣管局」）在 2007 年委託獨立調查公司進行的廣播服務意見調查的結果，和影視及娛樂事務管理處（下稱「影視處」），即廣管局的行政機關，處理有關廣播內容投訴的機制。

## 背景

2. 廣管局是廣播業的獨立法定規管機構，根據《廣播事務管理局條例》（第 391 章）（下稱「《廣管局條例》」）成立。廣管局的職能，包括確保電視和聲音廣播節目內容（包括廣告）符合適當標準，能為社會大眾接受，以及依據《廣管局條例》相關條文的規定處理投訴。

3. 為掌握本地廣播業的最新發展及收集公眾對本地廣播服務尺度的意見，廣管局定期進行全港意見調查。在二零零七年，廣管局委託獨立調查公司（精確市場研究中心）進行廣播服務意見調查。這次調查是二零零五年的一項同類調查的追蹤研究。

4. 廣播服務意見調查提供了有關香港各類廣播服務的使用情況和滲透率、公眾收看電視和收聽電台的習慣，以及他們對廣播事宜的看法等有用資料，予廣管局及政府在制訂和實施廣播政策和規管時作為參考，以促進廣播業的進一步發展。是項調查的詳情載於第 6 至 8 段。

5. 廣管局及影視處不會預先審查廣播內容，而是採取投

訴主導的方式，以維持廣播內容的尺度，捍衛公眾道德及保護青少年。作為廣管局的行政機構，影視處負責協助廣管局處理有關持牌廣播機構違反節目及廣告業務守則的投訴。有關影視處處理投訴的機制載於第 9 至 12 段。

## 廣播服務意見調查結果

### 調查目的、範圍及調查方法

6. 這項調查的目的，是了解香港市民收看電視和收聽電台習慣的趨勢，以及他們對香港各類廣播服務的意見。經諮詢政府統計處後，意見調查是從全港人口中隨機抽選代表住戶樣本進行的，主要的外勤訪問在本年三月十七日至六月一日進行。受訪者年齡在 15 歲或以上。調查成功進行了共 1 625 次面對面訪問，整體回應率達 71.1%。我們已將今次的調查結果與在 2005 年進行的同類調查作出比較。

### 主要調查結果

7. 調查結果的重點如下：

- (a) 只有 6.6%的免費電視觀眾及 3.4%的電台聽眾表示節目種類不夠多元化。有訂購收費電視的受訪者較為不滿意免費電視的節目種類。
- (b) 近七成的免費電視和收費電視觀眾及 77%的電台聽眾，認為現行的節目內容尺度恰當。餘下的受訪者傾向認為有關尺度寬鬆。他們主要關注廣播內容中言詞的使用。
- (c) 35.8%的免費電視觀眾、26.8%的收費電視觀眾及 16.7%的電台聽眾則表示在調查進行前的一年內，曾接觸到令人反感的節目或廣告。
- (d) 受訪者很重視保護兒童免受不適合的廣播內容所影響。家中有 15 歲或以下成員曾收看「家長指引」節目的受訪者當中，93.3%表示那些青少年是在成年家庭成員的陪同下收看該等節目。

- (e) 73%的受訪者知悉廣管局接受有關電視及電台廣播內容的投訴。
- (f) 35.6%的受訪者選擇不會對廣播內容作出任何投訴，其餘的受訪者中 71%會選擇向廣管局投訴，因為他們認為廣管局是一個有效、公平、獨立及可靠的投訴渠道；表示會直接向有關電視台或電台投訴的則有 24.6%。

A  
8. 調查的主要結果載於本文附錄 A。調查的報告摘要載於廣管局的網站 [www.hkba.hk](http://www.hkba.hk)。

### 影視處（廣管局的行政機構）處理投訴的機制

B  
9. 二零零六年八月，我們曾向委員會呈交一份文件介紹有關廣管局處理廣播內容投訴的機制。作為廣管局的行政機構，影視處廣播事務管理科的其中一項職責，是協助廣管局處理有關廣播內容的投訴。該參考文件載於本文附錄 B。

10. 廣管局處理投訴的機制的要點如下：

- (a) 在接獲投訴後，影視處的廣播事務管理科會對投訴展開調查，以研究遭投訴的持牌機構有否違反廣管局發出的《業務守則》<sup>1</sup>（下稱「《守則》」）。

#### 影視處處長根據獲授權力處理的投訴

- (b) 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。
- (c) 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。
- (d) 投訴人如對影視處處長就其投訴所作的決定感到不

<sup>1</sup> 廣管局分別依據《廣播條例》（第 562 章）及《廣管局條例》的規定，就電視及聲音廣播服務的節目及廣告標準頒布《業務守則》，為業界在廣播內容尺度方面作出指引。

滿，可向廣管局上訴，申請覆核有關決定。所有關於影視處處長就公眾投訴所作決定的上訴，會轉交廣管局轄下的投訴委員會覆核。投訴委員會會邀請持牌機構作出陳述，以作出考慮。

#### 轉交投訴委員會處理的投訴

- (e) 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／或書面向該委員會作出回應。投訴委員會會審慎考慮有關個案，然後向廣管局作出建議及按情況提出相關的懲處建議。
- (f) 如廣管局的臨時決定顯示可能有違規，則會請有關的持牌機構就臨時決定及懲處建議作出口頭／書面申述。廣管局在考慮持牌機構的申述後，會作出最後決定。

#### 制裁

- (g) 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，施加懲處，包括發出勸喻、警告、要求作出修正及／或道歉、罰款；以及暫時吊銷牌照。

處理投訴機制的詳情請參考附錄 B。

#### 最新投訴數字

11. 二零零六年九月一日至二零零七年八月三十一日期間，廣管局共處理了 2 468 宗投訴，涉及 1 039 宗個案。這些投訴的結果及性質的分項數字，分載於附錄 C 及 D。

12. 同一期間，廣管局就持牌機構違反《守則》規定，共發出 8 次勸喻、4 次強烈勸喻及 1 次嚴重警告。

## 未來動向

13. 我們注意到觀眾的喜好及對廣播尺度的意見會因應當時社會的道德標準及公眾對敏感廣播題材的看法和接受程度而不時改變。為了解社會人士對規管廣播內容的意見，廣管局及影視處會定期進行廣播服務意見調查，以及密切留意公眾投訴廣播內容的情況。

14. 為提升廣管局和影視處投訴處理機制的透明度及掌握各階層的公眾人士對廣播內容尺度的意見，廣管局正積極招募公眾人士加入該局的「電視及電台廣播諮詢小組」(下稱「諮詢小組」)，新一屆諮詢小組的任期將由二零零八年一月開始。

15. 諮詢小組於一九八二年設立，組員約 540 人，是根據各區人口分布的統計資料，在不同年齡、性別及職業的申請者中委任。透過諮詢小組，廣管局及影視處可以不斷蒐集市民對電視及電台節目的意見。廣管局將會加強與組員及業界的溝通，以了解社會人士對廣播標準的看法。

16. 此外，廣管局會定期發布一些有關投訴的統計資料及調查結果，以增加市民對廣管局處理投訴工作的了解。

17. 有見於意見調查的受訪者對用語尺度的關注(見本文第 7(b)段)，廣管局正計劃與本港的一所大學合作，進行有關廣播用語尺度標準的研究。

18. 廣管局將繼續定期進行廣播服務意見調查，以了解公眾對規管香港廣播服務的意見。

商務及經濟發展局  
通訊及科技科

影視及娛樂事務管理處

二零零七年十二月

廣播事務管理局  
2007 年度廣播服務意見調查  
主要調查結果

## 主要調查結果

### 1. 收看電視和收聽電台習慣

- 觀眾收看免費電視的模式與 2005 年相同，他們多在晚上 6 時至 11 時 59 分收看免費電視。收費電視觀眾的收看時間則多在晚上 7 時至 11 時 59 分，而 2005 年的慣常收看時段則為晚上 8 時至 11 時 59 分。在今次調查中，電台聽眾通常由早上 8 時至 11 時 59 分收聽電台節目，2005 年則為早上 8 時至中午 12 時 59 分。
- 無綫電視翡翠台繼續是受訪者最常收看的免費電視頻道 (2007 年：84.1%；2005 年：90.0%)。在今次調查中，較多受訪者提及亞洲電視本港台 (2007 年：10.9%；2005 年：7.1%) 及無綫電視明珠台 (2007 年：4.6%；2005 年：2.5%) 為最經常收看的免費電視頻道。
- 商業一台 (22.4%)、香港電台第一台 (20.0%) 及商業二台 (18.1%) 為受訪聽眾最常收聽的電台頻道。同時，較多受訪者提及 FM104 新城財經台為最常收聽的電台頻道 (由 2005 年的 3.6% 上升至 2007 年的 6.9%)。

### 2. 免費電視及電台的節目種類

- 在今次調查中，有 6.6% 免費電視觀眾及 3.4% 的電台聽眾表示節目種類不夠多元化。相對 2005 年的 2.0% 及 0.5% 來說，比率的上升可能反映社會大眾的口味及興趣越來越多元化。
- 2007 年的調查結果顯示，有訂購收費電視的受訪者較為不滿免費電視的節目種類。

### 3. 收費電視市場的增長

- 2007 年的受訪者中有 45% 為收費電視的訂戶，比對 2005 年的 33.8% 。

### 4. 現行廣播尺度及保護兒童

- 69.4% 的免費電視觀眾、69.2% 的收費電視觀眾及 77.2% 的電台聽眾，認為現行的節目內容尺度恰當。至於餘下的受訪者，傾向認為有關尺度過於寬鬆或有點寬鬆。他們主要關注廣播內容中言詞的使用。
- 64.2% 的免費電視觀眾、73.2% 的收費電視觀眾及 83.3% 的電台聽眾聲稱在調查進行前的一年內，並沒有從廣播服務接觸到令人反感的內容；而 35.8% 的免費電視觀眾、26.8% 的收費電視觀眾及 16.7% 的電台聽眾則聲稱在調查進行前的一年內，曾接觸到令人反感的節目或廣告。
- 越來越多受訪者認同，保護兒童免受不適合的廣播內容的影響的重要性。
  - 87.2% 的受訪者知道有「家長指引」的節目類別，比率維持在高水平。
  - 在本調查中，93.3% 指出家中的 15 歲或以下成員曾收看「家長指引」節目的受訪者，表示那些青少年是在成年家庭成員的陪同下收看該等節目。在 2005 年調查時，同一項目的百分比為 86.2% 。
  - 65.0% 可在家中收看收費電視的受訪者知道收費電視設有鎖碼裝置，可讓他們限制收費電視服務的使用情況，而其中 69.9% 的受訪者認為，此裝置能有效防止兒童收看成人節目。

### 5. 投訴途徑

- 向廣管局作出投訴，是最為受訪者所熟悉的。受訪者認為廣管局有效、公平、獨立及可靠。

- 知悉廣管局接受有關廣播內容的投訴的受訪者，由 2005 年的 65.7% 上升至 2007 年的 73.1%。
- 知悉電視台及電台本身會接受投訴的受訪者，由 2005 年的 53.4% 下降至 2007 年的 43.3%。
- 35.6% 的受訪者選擇不會對廣播內容作出任何投訴，其餘的受訪者較多人 (71.0%) 會選擇向廣管局投訴，而表示會直接向有關電視台或電台投訴的則有 24.6%。

### 意見調查觀察所得

- 公眾對香港免費電視及電台提供的節目種類大致滿意。
- 收費電視服務的增長，令香港的電視觀眾可收看的節目，在選擇和種類方面均有所增加。
- 香港觀眾一般接受現行的電視及電台節目尺度。整體來說，在現行規管架構下，廣播服務能切合香港社會大眾的期望。
- 公眾高度重視保護兒童免受不良素材的影響，與廣管局的規管工作目標一致。
- 最多受訪者會選擇向廣管局作出有關廣播內容的投訴，因為他們認為廣管局處事有效、公平、獨立和可靠。

## 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》」）<sup>1</sup>。

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。

---

<sup>1</sup> 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

A 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<sup>2</sup>；
- (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

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。

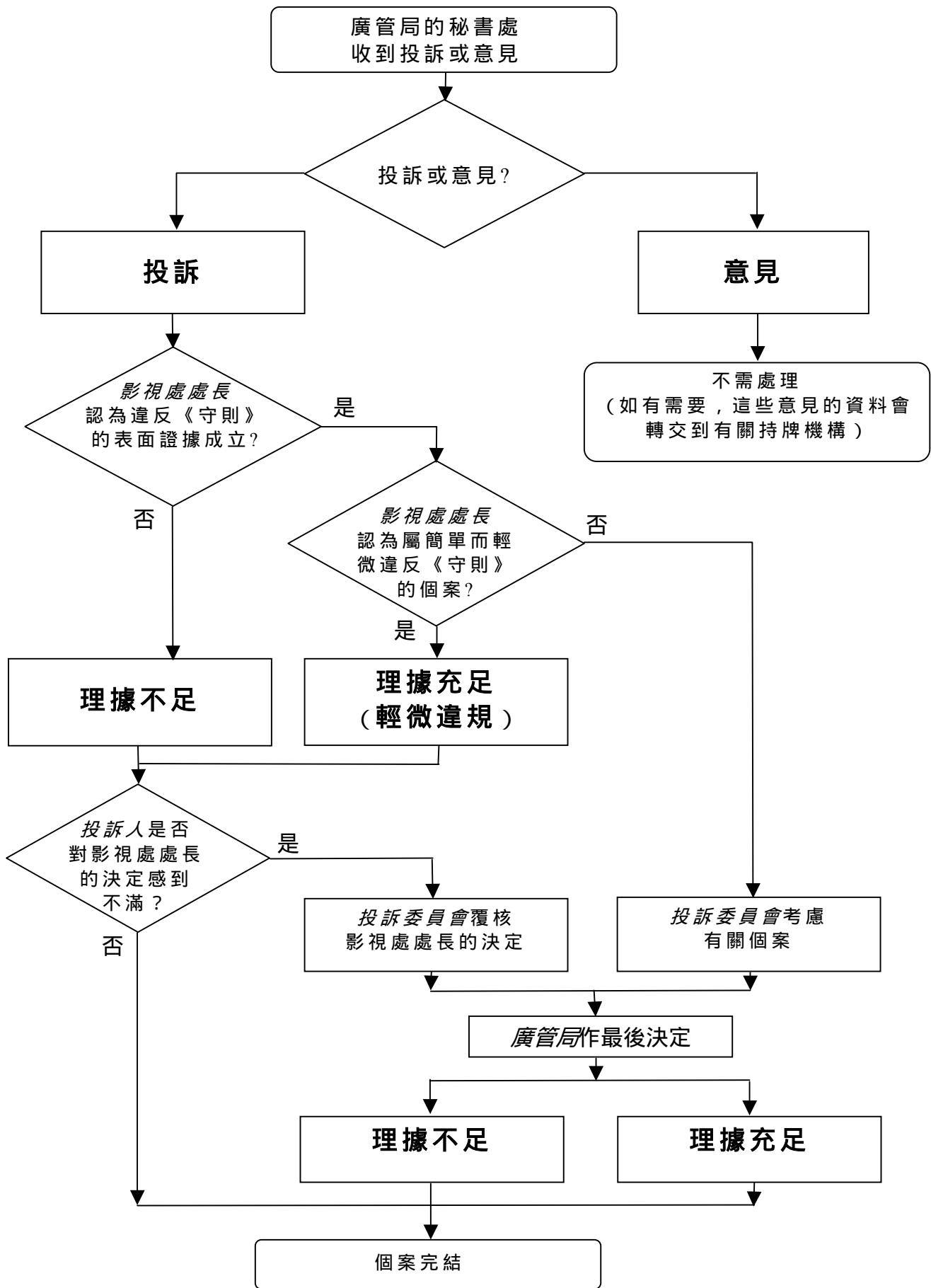
17. 同一期間，廣管局就持牌機構違反持牌條件及《守則》規定，共發出 26 次勸喻、7 次強烈勸喻、4 次警告、1 次嚴重警告及施加 5 次罰款。

影視及娛樂事務管理處  
二零零六年八月

---

<sup>2</sup> 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



附件 B

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				
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%

## 附錄 C

### 廣播事務管理局（廣管局）和 影視及娛樂事務管理處處長（影視處處長）獲授權 處理的投訴個案

（二零零六年九月一日至二零零七年八月三十一日）

	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					
	廣管局	影視處 處長	廣管局	影視處 處長				
個案數目	13	53	8	745	220	<b>1 039</b>		
投訴數目	44	69	79	1 997	279	<b>2 468</b>		

總計：廣管局 21 宗個案 / 123 宗投訴  
影視處處長 1 018 宗個案 / 2 345 宗投訴

## 附錄 D

### 投訴性質

(二零零六年九月一日至二零零七年八月三十一日)

投訴性質	%
不適宜兒童及青少年收看/收聽	17.1%
不適合在合家欣賞時間或黃金時段播放	12.4%
不雅內容	10.6%
污蔑或侮辱他人	10.0%
不準確或誤導觀眾/聽眾的內容	6.2%
令人不安、討厭的題材	5.7%
主題惡劣	5.2%
言詞出現問題	5.0%
低俗	3.1%
其他 (例如：內容偏頗、暴力、恐怖、性愛等)	24.7%