

香港電台顧問委員會  
第五十六次會議記錄  
(二零二零年九月二十八日上午九時十五分於  
九龍九龍塘廣播道 30 號廣播大廈地下會議室舉行)

出席：

林大輝博士 SBS JP (主席)  
周雪鳳女士  
趙應春教授  
蔡少綿女士  
馮應謙教授  
關寶珍女士  
羅乃萱女士 BBS MH JP  
蘇紹聰博士  
狄志遠博士 SBS JP  
黃靜虹女士  
黃浩明先生 JP  
黃錦輝教授 MH  
胡小玲女士  
梁家榮先生 (廣播處長)

列席的香港電台員工：

馮建業先生 (副廣播處長(特別支援)／副廣播處長(節目))  
區麗雅女士 (助理廣播處長(電視及機構業務))  
周國豐先生 (助理廣播處長(電台及節目策劃))  
李慶華先生 (總監(製作事務))  
陳俊樂女士 (總監(電視))  
曾婉明女士 (署理總監(電台)／電台行政及發展節目總監)  
何重恩先生 (署理總監(電台)／中文台台長)  
伍曼儀女士 (機構傳訊及節目標準總監)  
張玲玲女士 (委員會秘書處)  
方菩拉女士 (委員會秘書處)

秘書：

葉欣諾先生 (委員會秘書處)

## 議程事項一：主席開場發言

---

1. 是次顧問委員會(下稱「委員會」)會議為新一屆首次會議。新任主席介紹並歡迎新成員趙應春教授及蘇紹聰博士。他亦介紹和歡迎獲再次委任的成員，包括周雪鳳女士、蔡少綿女士、馮應謙教授、關寶珍女士、羅乃萱女士、狄志遠博士、黃靜虹女士、黃浩明先生、黃錦輝教授及胡小玲女士。
2. 主席表示，相信委員會與港台目標一致，期望委員會在未來兩年任期內與港台同心協力，讓港台獲得到社會各界的支持。他指出委員會須根據《香港電台約章》(下稱《約章》)向港台提供建設性及中肯的意見。他期望港台在運作和製作節目上恪守《約章》，委員會則做好監察工作，雙方能加強溝通聯絡，爭取共識，建立良好的合作關係，使港台能繼續製作優質的電台及電視節目。
3. 主席表示委員會的會議法定人數為七人，希望委員會成員踴躍出席會議。

## 議程事項二：廣播處長致歡迎辭

---

4. 梁家榮先生歡迎各委員會成員，並向他們簡介港台的架構和各單位的負責人員。

## 議程事項三：香港電台廣播服務簡介

---

5. 周國豐先生及區麗雅女士分別向委員會成員簡介電台部及電視部的廣播服務。
6. 一名委員會成員詢問港台近年聽眾調查結果的變動。周國豐先生回應說，以第一台為例，其「接觸聽眾人數(audience reach)」在本年度的電台收聽調查中創出新高，反映電台雖是傳統媒體，但仍具一定影響力。區麗雅女士補充說，港台電視的發展進程比電台起步較遲，其數碼地面電視服務的播放覆蓋範圍直到去年下半年才達至全港人口的 99%。她期望在今年年底前可進行較大型的電視廣播觀眾調查。

## 議程事項四：《香港電台約章》

---

7. 主席重申港台應恪守《約章》，履行其公共目的及使命，而委員會則須根據《約章》向港台提供意見，因此正確認識和解读《約章》十分重要。他表示，假若港台不遵守《約章》，就如同駕駛時不遵守交通燈號，容易發生意外。他指出港台有超過九十年的悠久歷史，是香港唯一的公共廣播機構，與香港人的生活息息相關，更陪伴着香港人成長，可見其存在價值及必要。然而，

他留意到近年港台一些節目收到通訊事務管理局(下稱「通訊局」)的警告，也引起社會的爭議及矛盾，情況並不理想，亦不利於港台乃至香港整體的發展。不過，他對港台的發展仍然充滿信心，並希望透過此討論環節讓委員會成員對《約章》表達意見，加深對工作範圍的理解和澄清不明白的內容，幫助委員會日後能準確地依據《約章》發揮功能。

8. 一名委員會成員表示，過去兩年間發生的事情讓委員會成員對《約章》的理解更為清楚，也留意到公眾及媒體對《約章》的解讀。她認為港台與委員會原本對《約章》的理解確有一些差異，但後來基本上漸趨一致。她希望委員會繼續履行職責向港台提供意見，使其運作愈來愈好。
9. 一名委員會成員表示透過本年的工作小組會議，委員會在一些細節上取得共識。他重視《約章》C部所提及的編輯自主，認為委員會提供意見時，應有清楚的界線並與港台互相尊重。
10. 數名委員會成員認同編輯自主對港台非常重要。一名委員會成員表示，《約章》第13段闡述了委員會的職能，包括對港台的的方向、質素、投訴等方面提供意見，並期望港台無論對委員會的意見採納與否，均能向其匯報或提供跟進工作的進度，加強溝通和回饋。另一名委員會成員認為，上一屆委員會面對通訊局對一些港台節目作出的裁決，委員會應如何看待有關裁決，過程中又應如何拿捏自身的角色，也屬委員會所面對的挑戰。
11. 另一名委員會成員認為，港台的公共目的及使命是衡量其節目標準及質素的基礎，並指出委員會討論期間或需要以節目為例，以免討論流於空泛，但同時亦要避免觸及編輯自主的界線，當中的拿捏並不容易。她期望委員會繼續以事實為根據，維持開放透明的溝通。
12. 一名委員會成員表示尊重港台的編輯自主，惟他指出《約章》在編輯自主的框架下設有問責機制以確保節目公平、公正及全面，委員會須就此提供意見，廣播處長亦需解釋是否採納，過程需要溝通互動，而他在委員會感受到雙方的默契有所增加。他建議委員會加強與外間持份者如工會的溝通，避免其對委員會的角色有所誤解。他亦認為委員會應致力在內部達成共識，及早糾正問題，避免出現需要由通訊局作出裁決的尷尬情況。
13. 一名委員會成員表示對委員會與港台的關係大致理解清晰，惟有時對港台管理層如何跟進委員會的意見則不太掌握。她指出港台是公共廣播機構，有獨特的公共目的及使命，例如《約章》第4(c)及(d)段提及港台須鼓勵社會共融及多元化，並推動教育和鼓勵學習。她明白港台製作多元化的節目，單一節

目或難以涵蓋全部的公共目的及使命，但亦不應有不正確的資訊或違反《約章》的內容，尤其涉及第 4(a)段提及須讓市民認同公民身分及促進公民社會發展的部分。

14. 數名委員會成員關注如何加強委員會與港台的溝通。一名委員會成員表示，他理解《約章》的框架是廣播處長根據 C 部行使編輯自主，而委員會則根據 E 部提供意見，共同達至 B 部闡述的公共目的及使命。他認為意見交流往往需要數次來回才能磨合暢順，期望委員會與港台有更多互動和溝通。另一名委員會成員表示，委員會很多時候都希望透過討論來減少外界對港台的聲音，結果卻適得其反，這可能是反映溝通未夠暢順，他期望委員會與港台未來可以校準定位。另一名委員會成員表示，委員會與港台「同坐一條船」，雙方並非對立，委員會應盡力尋求共識。就港台的公共目的及使命而言，她認為委員會過往較着重《約章》第 4(a)及(b)段，但第 4 (c)至(e)段也很值得探討。就委員會與港台的關係而言，她就《約章》第 13(f)段提出意見，認為除了討論投訴，也可從欣賞和鼓勵的角度，協助港台達至其公共目的及使命。
15. 一名委員會成員認為在目前社會的政治氛圍下，要求港台的時事評論節目為所有香港人接受屬不切實際，關鍵是港台須恪守《約章》C 部第 7 段的編輯方針，確保資訊準確及評論節目持平。他指出《約章》C 部第 6 段所述編輯自主的權力來自《約章》，因此其行使必然限制於《約章》範圍內，不能超越《約章》。他認同委員會與港台不應對立，而應在共同目的下達到《約章》的要求。
16. 一名委員會成員表示，他留意到《約章》B 部有不少元素具政治意味，包括加強公民身分認同、了解國家、促進「一國兩制」的實施和認識等，而 C 部則強調港台的編輯自主不受商業、政治及／或其他方面的影響，他詢問港台要同時符合兩方面的要求，有否出現矛盾或遇到困難。此外，他詢問港台除了轉播中央電視台的節目以外，有否自製其他節目以履行使命，從而協助市民了解國家。
17. 梁家榮先生回應說，《約章》的 B 部及 C 部相當廣泛及具概括性，B 部的公共目的及使命可謂相當全面，而 C 部的編輯自主則涉及傳媒製作人的角度及社會現實。他認為兩者看似有矛盾，但港台同事有能力處理。他表示港台作為公共廣播機構，轉播中央電視台的頻道是合適的，而港台電視 33 轉播的是港澳版的中央一台，內容經過特別處理，更切合香港觀眾。他指出港台一直依循其公共目的及使命製作節目，並因應社會實際情況作編輯決定，例如不會容許提供平台直播有明顯違反「一國兩制」的人士發言。然而隨着社會爭拗不斷，有時即使港台在播放新聞畫面的背後全無政治考量，畫面本身的訊

息也往往引發不同的意見或投訴。他表示港台重視所有意見，定必認真進行檢討，更會尊重委員會的職能及意見。他回顧過去兩年間社會氣氛激蕩，政治議題較多，委員會成員提出過不少問題，而他亦盡力清楚解釋，他希望委員會與港台繼續保持良好溝通，互動愈趨成熟。

18. 主席認為思想和態度會影響工作，繼而影響結果，因此委員會成員及港台管理層所採取的思想和態度非常重要。若要為港台帶來益處，就不能採取敵對或敷衍的態度，委員會成員亦應留意給予的意見是否具建設性和中肯持平。委員會組合多元化，成員來自不同背景，相信可提供具代表性的意見。他期望雙方能積極和真誠地溝通，使作為香港歷史悠久珍貴資產的港台能精益求精，再創高峰。他認為港台必須恪守《約章》並以積極的態度執行，在實踐其公共目的及使命的前提下行使編輯自主。他希望委員會與港台的精神、思維、及態度能逐步走近，也期待與港台管理層以至工會有更多正式或非正式的交流，加深彼此的認識和溝通。
19. 梁家榮先生再次解釋編輯自主僅適用於實際運作層面，而港台歷屆管理層均高度重視其公共目的及使命，例如在《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》(下稱《港區國安法》)的條文公布前後，管理層已密切檢視其發展及節目製作安排，務求加深市民對《港區國安法》的了解，實踐相關的公共目的及使命。在委員會與港台的溝通方面，他一直與委員會成員保持緊密聯繫，而在每一次委員會會議舉行後，港台管理層均會切實跟進提及其職權範圍內的事宜。他歡迎與委員會進行不同形式的聚會和交流。

#### **議程事項五：如何處理交予委員會之投訴**

---

20. 主席表示，根據《約章》第 13(b)段，委員會須聽取有關港台節目編輯方針、節目標準及質素的投訴報告。他邀請港台代表簡介現時處理交予委員會的投訴安排。
21. 伍曼儀女士闡述現時港台處理投訴的機制。她表示若公眾回饋的內容負面，便需要回應和跟進，如說明是投訴，就會被界定為投訴。在一般情況下，港台會在收到投訴後十日內作確認或簡單回覆，並在三十日內作詳盡回覆。在投訴機制下，任何收到的投訴均會先由一名職級為特級節目主任的人員帶領處理，投訴人如對處理有任何不滿，可以提出上訴，上訴會由一名職級為總節目主任的人員帶領處理。若投訴人對上訴結果仍不滿意，則可再作上訴，屆時個案會交予一個由三人或以上組成、並由副廣播處長或以上職級人員領導的檢討小組作最終決定。

22. 主席詢問按現時機制如何處理交予委員會的投訴。伍曼儀女士回應說，若投訴關乎港台的運作細節或節目內容，委員會可簡單回覆投訴人已收悉其投訴，然後把投訴轉交港台跟進及回覆。倘若投訴對象是整個委員會或個別委員會成員，則需交由委員會討論和處理。
23. 主席同意按現時機制處理交予委員會的投訴。他提醒委員會成員如收到關於委員會的投訴，需讓主席或秘書處知悉，以便作出適當跟進。
24. 一名委員會成員期望港台在公關工作上做得更好，並詢問港台有何機制處理在其他平台或媒體出現的負面信息。梁家榮先生回應說，港台難以一一回應眾多平台的意見或投訴。伍曼儀女士補充說，港台會就與事實不乎的陳述向相關人士作出澄清。

#### **議程事項六(a)：意見及投訴匯報 (顧問委員會文件第 9/2020 號)**

---

25. 伍曼儀女士向委員會成員介紹有關文件。委員會成員沒有提出任何意見。

#### **議程事項六(b)：節目匯報 (顧問委員會文件第 10/2020 號)**

---

26. 何重恩先生及陳俊樂女士分別向委員會成員簡介電台部及電視部節目的最新情況。委員會成員沒有提出任何意見。

#### **議程事項七：其他事項**

---

27. 主席表示，秘書處已把於二零二零年七月三十一日召開的第五十五次會議及工作小組於二零二零年八月十日召開的第二次會議記錄擬稿傳閱，以徵詢委員會成員的意見。委員會成員沒有提出任何意見。因此，有關會議記錄獲得通過。工作小組第二次會議記錄載於附錄一。
28. 主席及委員會成員經討論後，一致同意維持每兩個月召開一次會議，日期暫定為每單數月份的最後一個星期一或星期二的工作天，至於是否保留工作小組，委員會可再作討論。
29. 主席建議安排委員會新成員參觀港台以加深了解，日期交由秘書處負責安排。
30. 主席表示，根據《約章》第 13(f)段，委員會須就港台如何達至其公共目的及履行其使命的事宜作出研究。現階段他會先參考過往的調查報告和了解相關時間框架，詳情留待下次會議再作討論。

## 議程事項八：下次會議日期

---

31. 下次會議暫定於二零二零年十一月最後一個星期一或星期二舉行，確實日期將由秘書處負責協調及通知各委員會成員。
32. 議事完畢，會議在上午十一時十五分結束。

香港電台顧問委員會秘書處

香港電台顧問委員會工作小組  
第二次會議記錄  
(二零二零年八月十日上午九時三十分於  
香港添馬添美道 2 號政府總部西翼地下 5 號會議室舉行)

出席：

陳建強醫生 BBS JP (主席)  
周雪鳳女士  
Mr Mohan DATWANI  
關寶珍女士  
狄志遠博士 SBS JP  
黃浩明先生 JP  
黃錦輝教授 MH  
胡小玲女士  
梁家榮先生 (廣播處長)

列席的香港電台員工：

伍曼儀女士 (機構傳訊及節目標準總監)  
張玲玲女士 (委員會秘書處)

缺席：

陳家樂先生 SBS JP  
蔡少綿女士  
馮應謙教授  
羅乃萱女士 BBS MH JP  
黃靜虹女士

秘書：

葉欣諾先生 (委員會秘書處)

## 議程事項一：有關投訴處理的程序

---

1. 主席表示，根據《香港電台約章》(下稱《約章》)，委員會希望透過是次工作小組會議，了解和交流有關港台處理投訴的機制、呈給委員會的投訴報告的選取流程，以及港台如何就令社會出現重大爭議的節目及看法，進行信譽風險管理。
2. 梁家榮先生表示，根據《約章》第 13(b)段，委員會的其中一個職能是聽取有關港台節目編輯方針、節目標準及質素的投訴報告，而港台一直有依照政府程序及《約章》處理投訴事宜。他邀請伍曼儀女士向工作小組成員概述港台相關的處理機制。
3. 伍曼儀女士表示，「公眾回饋(public feedback)」可分為四大類，分別是查詢、意見、投訴及讚賞。就處理投訴而言，港台根據政府機制行事，相關的內部行政指引主要載於《香港電台節目事務通告第 4/2011 號》、《香港電台行政通告第 5/2011 號》及《節目製作人員守則》(下稱《守則》)第 7 段。在一般情況下，港台會在收到投訴的十日內作確認或簡單回覆，並在三十日內作詳盡回覆。在投訴機制下，任何收到的投訴均會先由一名職級為特級節目主任的人員帶領處理，投訴人如對處理有任何不滿，可以提出上訴。若對上訴結果不滿，則可再作上訴，屆時個案會交予一個由三人或以上組成、並由副廣播處長或以上職級人員領導的檢討小組作最終決定。
4. 伍曼儀女士補充，對港台的投訴與社會脈搏息息相關。她指出在去年發生社會事件前，港台的投訴數字一直保持在低水平。此外，許多收到的回饋都屬於個人意見類別。港台提供不同途徑給市民作出回饋，包括電話、電郵、郵寄、傳真或親臨港台。此外，電台每年均設有《台長熱線》節目，聽眾可致電與各頻道的台長對話，發表對各台節目的意見。
5. 一名委員會成員詢問如何界定回饋屬意見或投訴。伍曼儀女士回應說，一般而言，若回饋負面，需要回應和跟進，並有說明是投訴，則會界定為投訴。
6. 梁家榮先生表示，港台管理層高度重視通訊事務管理局(下稱「通訊局」)對廣播機構的裁決，並有詳細閱讀對其每月發布的裁決報告。伍曼儀女士補充說，港台在日常會議及入職培訓課程中會涵蓋通訊局對廣播機構的裁決案例，讓同事加以警惕，引以為鑒。梁家榮先生重申，港台處理投訴的程序基本上與其他政府部門一致。

7. 一名委員會成員指出港台受《約章》約束，與一般廣播機構有分別，而《約章》提及的公共目的和使命亦不屬於通訊局的規管範圍。他認為《約章》所涵蓋的層面比通訊局的規管範圍更廣，港台須從《約章》的角度處理投訴。梁家榮先生回應說，港台從整體角度處理投訴，考慮的包括《約章》、《守則》及社會公認的道德標準。
8. 一名委員會成員認同港台處理投訴的機制行之有效，他認為委員會的內部諮詢及把關職能亦運作良好，但他關注到公眾往往對節目內容的評價迥異。他詢問港台對節目內容如何維持客觀的準則，以及如何使所有同事都能拿捏準則。伍曼儀女士表示，編輯專業可確保節目內容符合標準，而廣播處長作為港台的總編輯，會為港台的最終編輯決定負責。
9. 一名委員會成員認為有效的投訴處理機制應確保調查者與被投訴者「職責分離(Segregation of Duties)」，而投訴如成立亦應有後續跟進。她指投訴屬偵測性質，更重要的是把發現的問題透過跟進和培訓轉化成預防措施，是否有效則可留意類似事件有否重複發生。她建議港台可考慮增補和修訂工作手冊，以作為恆常的預防措施。伍曼儀女士回應說，港台處理投訴的過程有通訊局扮演第三方的重要角色，當中有專業人士及律師參與。她指出，過往成立的投訴個案會載於港台內聯網供同事參考，並會在每周不同的會議中報告，同時亦會在入職及在職培訓課程中涵蓋。
10. 另一名委員會成員提出，處理過程應有第三方人士參與。她詢問處理投訴的人員會否與被投訴的節目相關。伍曼儀女士回應說，如投訴涉及編輯事宜，港台會委派不屬該節目組別的人員處理投訴。

## **議程事項二：向香港電台顧問委員會匯報投訴以徵詢意見的思考流程／篩選準則**

11. 伍曼儀女士表示，對港台節目的投訴大致可分為三類，分別涉及內容、技術及行政方面。對於通訊局就港台節目投訴作出的裁決，不論投訴是否成立，現時港台均會向委員會匯報。她亦指出，港台每年均會向立法會提交收到的回饋數字，以供參考。
12. 一名委員會成員詢問現時向委員會的投訴匯報包括什麼內容。伍曼儀女士回應說，投訴匯報包括通訊局就港台節目投訴作出的所有裁決，以及公眾回饋的分類數字，她也會向委員會重點說明收到較多投訴的事項。一名委員會成員建議，港台亦可向委員會歸納讚賞的內容在哪些方面，以便委員會更全面了解。伍曼儀女士回應說，港台一直有因應情況向委員會匯報較受關注的回饋事項。

13. 一名委員會成員關注公眾早前對《頭條新聞》的投訴，他詢問港台處理該投訴時，對節目內容採用什麼原則。另一名委員會成員詢問港台會否就該投訴向委員會尋求意見。梁家榮先生回應說，委員會的職能不包括處理個別投訴，而港台會就《頭條新聞》的節目內容、表達形式、公眾期望等方面進行檢討，在檢討工作完成前不會開展新一季《頭條新聞》的製作。
14. 一名委員會成員認為港台未必需要就個別投訴向委員會尋求意見，但他建議港台在收到重要的投訴時，可讓委員會知悉調查正在進行中，而成立的投訴也可標明是否屬於重複性質。
15. 一名委員會成員表示，他留意到某些港台節目如《頭條新聞》曾屢次被投訴，惟港台似乎經過好一段時間才有跟進行動。他詢問港台可否加快處理投訴的流程，以及會否就投訴檢討製作方針。梁家榮先生回應說，港台一直迅速處理投訴，例如在接到對《左右紅藍綠》的投訴當天下午已即時處理；亦於通訊局就對《頭條新聞》的投訴作出裁決後，即時決定在播出該季《頭條新聞》後暫停製作該節目，直至完成檢討工作。他表示港台高度重視通訊局的所有裁決，並恆常就案例提醒同事和檢討節目製作。
16. 另一名委員會成員表示，以往委員會也曾對節目如《頭條新聞》及《左右紅藍綠》的投訴進行討論，惟港台當時的回應是不同類型的節目標準有所不同，他認為這反映港台須加強同事對《約章》的理解。伍曼儀女士補充說，處理投訴時必須針對其內容，而非對象。她指出過去有好些對《頭條新聞》的投訴是不成立的，而近期的投訴一經裁定成立，港台均已即時處理。
17. 主席向廣播處長提出以下三項建議：
  - (i) 《約章》第 13(b) 段列出委員會有聽取投訴報告的職能，他希望港台可就重大及社會關注的投訴，考慮在調查階段知會委員會。
  - (ii) 廣播處長作為港台總編輯，可就重大事件多向傳媒闡述港台的工作，讓公眾更清晰了解其決定及方向，並理解港台有認真處理投訴。
  - (iii) 廣播處長應帶領同事深化體會《約章》的精神及目的，使其更加融入港台文化，並應培養市民對社會的愛護及對國家的認同感。
18. 一名委員會成員認為，從危機管理角度而言，港台應對挑戰很需要團隊配合，他同意主席的建議，期望港台管理層加強與委員會的溝通及交流。他認為港台管理層在帶領內部反思和引導公眾觀感方面擔當重要的角色。

19. 梁家榮先生回應指，港台既是政府部門，亦是公共廣播機構，因此作為港台總編輯，他作出的任何決定都難免會備受各方挑戰，故他會謹慎發表言論，低調行事。至於委員會與港台的關係，他一直謹守《約章》的要求而行。伍曼儀女士補充說，港台對社會關注的事件均會透過適當途徑平實交代。
20. 主席總括會議，期望港台落實《約章》的精神，做得更好。

### **議程事項三：其他事項**

---

21. 委員會成員沒有提出其他事項討論。
22. 議事完畢，會議在上午十一時正結束。

**香港電台顧問委員會秘書處**