

香港電台顧問委員會  
第五十七次會議記錄  
(二零二零年十一月三十日上午九時十五分視像會議)

**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 JP  
關寶珍女士  
羅乃萱女士 BBS MH JP  
蘇紹聰博士 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)  
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))  
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)  
韋佩文女士 (機構傳訊及節目標準總監)  
張玲玲女士 (委員會秘書處)

**缺席：**

狄志遠博士 SBS JP

**秘書：**

葉欣諾先生 (委員會秘書處)

## 議程事項一：通過上次會議記錄

---

1. 由於疫情關係，是次會議用視像形式進行。狄志遠博士就未能出席會議致歉。
2. 主席表示，委員會秘書處(下稱「秘書處」)已把於二零二零年九月二十八日召開的第五十六次會議記錄擬稿傳閱，以徵詢委員會成員的意見。委員會成員提出的修訂已納入擬稿並再傳閱，委員會沒有任何其他意見。因此，有關會議記錄獲得通過。

## 議程事項二：續議事項

---

3. 主席就上次會議記錄的第 30 段作出跟進。根據《香港電台約章》(下稱《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。就此，機構傳訊及節目標準總監韋佩文女士向委員會成員簡介相關研究工作，包括研究目的、過往採用過的意見調查方法及工作時間框架。
4. 主席表示，委員會有責任進行意見調查，他認同有需要進行研究工作，並詢問港台如何理解和評估過往調查研究所得的分數。梁家榮先生回應說，一般而言，以十分為滿分，獲七分以上會視為滿意。港台管理層高度重視研究結果，並會致力確保在達到其公共目的及履行其使命方面符合公眾期望，不偏不倚地反映社會脈搏。至於評分相對較低的範疇，港台會加以檢討，絕對不會輕視。
5. 主席關注港台如何使用研究結果所得的數字以改善服務，例如若某範疇的分數相對未能令人滿意或出現退步，港台會如何處理。梁家榮先生回應說，港台管理層制定年度計劃時，必定會參考研究結果，並在編排節目各方面優化需要改善的範疇。針對過去表現評分相對較低的使命，如「服務普羅大眾，同時照顧小眾的需要」及「提供能推動香港多元開放文化的節目」，港台在近年已加強製作少數族裔及藝術文化的節目。周國豐先生補充說，研究每兩年進行一次，港台會比較分數變化，以評估所做的工作是否能有效地改善服務。
6. 主席詢問過往是否均委託相同的機構進行意見調查，並關注如何確保能選出有質素及中立的調查機構，他認為「價低者得」未必是理想的選取準則。韋佩文女士回應說，過往委員會共進行過四次意見調查，並分別委託過兩間機構進行研究。區麗雅女士補充說，是項研究於 2012 年委託一所大學進行，而在 2014、2016 及 2018 年則委託一家商業機構進行，全部都根據政府既定的採購程序進行招標及評審而選出。合資格投標供應商的名單由財政及資源組提供，並由電腦系統隨機選出最終獲邀投標的供應商，以確保有關人員與節

目製作人員「職責分離(Segregation of Duties)」。由於政府已推出支持創新的採購政策，現時進行採購不會以「價低者得」為首要考慮，而是採用評分制度作整體考慮。

7. 一名委員會成員表示，政府的外判機制須向公眾負責，價錢不應是決定性因素，更重要的是招標程序必須具透明度，並應考慮標書的整體方案。他建議港台可向委員會提供招標的基本資料，以增強其監察職能。此外，他認為意見調查的方法必須與時並進，並盡量擴闊接觸層面，使調查結果能貼切準確地反映社會的看法。他舉例說，除電話訪問外，在網上徵求意見亦是可行的做法。
8. 一名委員會成員表示，不同機構對同一分數的理解或有所不同，因此他更着重分數的變化。他認為港台應在評分有下降趨勢的範疇提升策略，並作出跟進及改善。
9. 一名委員會成員詢問港台有否就意見調查的評分制定基準指標。他亦就如何闡釋研究結果提出意見，並認為如果在不同年份委託不同機構進行意見調查，可能會令數據出現重大變動，以致難以比較調查結果。此外，他認為相關機構在收集數據的過程中亦應小心謹慎，他以與少數族裔有關的問題為例，指出該等問題的設計會令調查結果或許只能反映公眾的一般印象，而非港台實質的工作表現，因此在闡釋調查結果時必須小心謹慎。
10. 一名委員會成員表示，她關注是項研究對港台會否帶來實質意義及影響。她認為意見調查的問題可根據港台的發展重點而有所改動，調查亦可以「聚焦小組(focus group)」或網上「羣眾外包(crowd-sourcing)」形式收集意見和作出跟進；並可考慮是否需要每兩年進行一次調查，還是可每三年進行一次，以減省資源。
11. 一名委員會成員表示，她希望港台能向委員會提供更多有關是項調查研究的資料，包括過往意見調查的完整報告及是次會議的簡報。她建議港台可考慮每年均進行研究，使用設計得更精準的問題，使調查結果更具參考價值。在照顧少數族裔方面，她建議應透過聚焦小組的深入分析，而非僅從大多數是華裔的受訪者取得資訊。此外，她詢問港台是否亦有在社區參與廣播服務方面進行獨立的檢討。*[會後補註：秘書處已於二零二零年十一月三十日向委員會成員提供 2014、2016 及 2018 年意見調查的報告及是次會議的相關簡報。]*
12. 一名委員會成員表示，她認為是項研究有兩個目的，既可反映公眾對港台的看法，亦能反映港台作為公共廣播機構對香港的價值，兩者同樣重要。她表

示在最近的社會事件中，市民對港台節目有不同觀點，意見調查正可反映公眾對港台的期望。

13. 一名委員會成員表示，她認為視乎預算，港台可選擇有質素的調查機構，在招標程序上擬定清晰的評分制度。港台也應要求在評審期間與投標者面談，深入理解其意見調查方案，質量兼顧，並把問題設計好。若出現重大落差，委員會亦可在會議上定期跟進。
14. 一名委員會成員表示，她認同港台應視乎預算，考慮更新研究模式，例如可每兩年進行小型調查，每五年進行大型研究。在研究方法方面，她建議可以採用共同商議的模式，集合港台及外判商的意念，探討不同的調查方法。例如可進行街頭訪問或羣眾外包等，避免方法流於片面，而標書亦需要寫得更詳細。在評審方面，她認為可要求投標者作陳述介紹，並詢問港台可否讓委員會成員參與評審委員會。
15. 梁家榮先生感謝委員會成員提供寶貴的意見，他表示港台會仔細研究和考慮各項意見。就評分基準指標的問題，區麗雅女士引用「英國通訊管理局(Ofcom)」發表的「英國廣播公司(BBC)」2019/20年報作例子參考。她指出其問題設計與過往委員會為港台進行的意見調查相若，而英國廣播公司所得的分數約為滿分的六成多到七成多。
16. 一名委員會成員詢問可否參考英國廣播公司的做法，由通訊事務管理局(下稱「通訊局」)進行意見調查。區麗雅女士回應說，由於《約章》規定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，兩者情況不盡相同。
17. 有關委員會成員參與評審的問題，韋佩文女士回應說，一如往年，港台會與委員會成立工作小組，共同商討進行意見調查的內容。至於可否讓委員會成員參與評審委員會，她需要參考相關政府規例才能答覆。有關社區參與廣播服務的問題，周國豐先生確認，港台每兩年會就社區參與廣播服務進行聚焦小組研究及檢討。
18. 主席總結說，委員會將於二零二一年進行意見調查，暫時維持每兩年一次。具體內容將進一步商討和跟進。

### **議程事項三：如何確保節目製作的編輯過程及監管機制符合《香港電台約章》**

19. 梁家榮先生闡述如何確保港台節目製作符合《約章》。他表示《約章》自訂

立至今已十年，其內容訂明港台的公共目的及使命、港台的編輯自主、工作範疇，以及港台與其他相關機構的關係。近年《約章》備受社會關注，尤其在 B 部所提及的公共目的及使命更引起廣泛討論，港台內部亦不時作出檢討。他強調需要從整體角度確保港台的節目製作符合《約章》，因為某些單一節目實在難以涵蓋所有公共目的及使命。在製作新聞時事節目方面，監製有責任從製作開始到完成均掌握節目內容，並嚴謹地確保內容準確而持平。遇到敏感度高的情況，監製會逐級上報，以便作高層次處理。在監管機制方面，港台其中一項挑戰是直播節目無法預先審核內容，惟同事仍會在整體層面確保節目內容符合《約章》。港台已在日常會議中加強宣傳《約章》，並對社會的回響進行檢討。長遠而言，由於《約章》基本上吻合並已覆蓋《節目製作人員守則》(下稱《守則》)及《電視通用業務守則》的規範，港台會加強對新入職同事的培訓，並在日常工作中向同事灌輸恪守《約章》的精神。

20. 主席提出，近年港台有節目引起社會爭議並收到通訊局的警告，這是否意味港台監管不足，以致在履行《約章》的公共目的及使命上有落差。此外，他詢問若有節目出現問題，有何問責機制及有關的處理過程。
21. 梁家榮先生回應說，近年港台面對的爭議往往源於各方對《約章》有不同的理解。港台仍在審視《約章》的涵蓋範圍應如何應用於不同類型的節目，亦作出認真檢討，希望加強同事的理解。在處理出現問題的節目方面，港台過去在有關機構作出裁決之前，已即時修訂節目內容，並進行相關程序，與監管機構配合。因應通訊局的裁決，港台亦已先後暫停製作兩個節目。廣播處長作為港台總編輯，會承擔最終的責任，並逐級而下作出跟進。馮建業先生補充說，港台是政府部門，犯錯的員工會按照公務員既定的懲處機制處理，部門會先對個案進行調查，並對不當行為採取相應的紀律行動，包括發出口頭或書面的忠告或警告。同時，上司亦可透過考勤機制向員工反映其工作表現的不足之處。
22. 一名委員會成員表示，他得悉港台某些製作人員可能對《約章》的範圍有不同的看法，因此擔心會否有部分員工對《約章》的解讀偏離一般人的理解。他表示自己一向理解編輯自主的權力不能超越《約章》，因此其行使必然限制於《約章》範圍內。他認為若有節目內容可能違反《約章》，而製作人員卻不認同的話，港台管理層便有責任進行風險管理，並根據《約章》E 部第 16 段徵求委員會的意見，尋求對《約章》解讀的共識，再向員工表達，避免發生問題。
23. 梁家榮先生回應說，港台絕不容許同事違反《約章》，同事亦清晰知道必須遵守《約章》，不容許有「闖關」心態。他解釋涵蓋範圍的討論是指對於不

同類型的節目，例如藝術文化節目就未必能達到《約章》所有條文的要求。

24. 一名委員會成員表示，她認同《約章》的涵蓋範圍是討論的關鍵所在。她認為持平及多元化等準則未必適用於娛樂藝術節目，但其適用範圍究竟涵蓋哪種類型的節目，似乎仍然未有定論。她建議港台內部制定清晰的指引，闡明《約章》的廣泛或具體涵蓋範圍。她認為港台應重視內部監控及質素保證，並多向社會持份者解釋在《約章》框架下如何執行其編輯方針，減少不必要的爭拗，並對通訊局的裁決認真跟進。
25. 主席表示，議程事項的原意是重點討論如何確保港台的節目貫徹落實《約章》，而非探討《約章》的內容是否需要更新，他相信港台同事熟識《約章》，但仍需成熟的監管機制配合。他希望委員會成員能聚焦討論如何確保節目製作符合《約章》。
26. 梁家榮先生回應說，近年因應社會的關注，港台的監管及問責機制愈見豐富，同事的警覺性亦有所提高。一般而言，節目內容交由監製把關，而監製的評核則視乎其平日的工作表現，透過評核機制反映。如果監製失誤，港台會根據公務員程序處理。對於不容有失的議題，例如《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》及近期的施政報告，港台會更着力在實際運作中從上而下密切檢視事態發展，確保節目製作安排及內容準確恰當。
27. 一名委員會成員表示，她留意到港台過往曾多次出現具爭議的情況，認為單由監製負責把關並非盡善盡美。她以報章出版前的簽核程序為例，詢問港台是否有機制能預先把事情提升至適當的管理層級，甚至交由廣播處長處理。
28. 一名委員會成員表示，她留意到港台幾次出現問題的節目，都涉及合約員工或特邀嘉賓，而非港台員工，她詢問港台如何確保外聘人士的質素，以及有何機制處理。此外，她認為即使單一節目無法涵蓋《約章》所有公共目的及使命，亦不應有所違反。她指出委員會過往向港台提出甚多意見，但印象中港台卻從未試過根據《約章》第 16 段徵求委員會的意見。她認為委員會提出意見後，港台後續的跟進對節目的質素保證非常重要。
29. 梁家榮先生回應說，港台一直與委員會保持密切交流，每次會議後均會積極跟進和處理委員會提出的意見，有需要亦會根據《約章》第 16 段徵求委員會的意見。就外來嘉賓表現一事，港台會經過謹慎考慮才發出邀請，盡量確保其發言內容的質素。他亦表示，對於事先已知較為複雜的事情，監製會逐級上報至更高的管理層級，而在每周舉行的節目會議，管理層亦會主動檢視較為敏感的題目。最終的問責和跟進，是由港台總編輯開始逐級而下。

30. 一名委員會成員表示，傳媒界有部分較年輕的前線員工對社會議題甚有看法。他認為港台應要求員工在工作期間放下政見，保持自我警覺，更要明白其身分。在新聞採訪和處理方面，如有員工的工作態度或表現帶有立場，偏離專業，港台應予以提醒和跟進。
31. 梁家榮先生回應說，港台的資深同事會擔任指導的角色，透過日常工作的溝通，向同事即時反映問題，這是確保專業的最重要機制。
32. 一名委員會成員表示，她認為港台應有系統化的監管機制，以書面形式說明當中的政策及程序，並適時更新。在機制下，港台應先按系統框架行事，再以人性化的方式處理個別情況。在風險管理方面，她建議港台審視其主要風險，並制定相應的關鍵控制點以解決問題，而非只是應對投訴和小規模地處理。港台應主動控制風險和審視機制，從而更有效地做好監管和問責。
33. 梁家榮先生回應說，港台同事均受《守則》規範，當中有詳述節目製作的監管機制，例如編輯過程中的上報制度等，港台亦會根據嚴謹的公務員程序進行人事管理。他表示，商務及經濟發展局已成立專責小組，現正檢討港台的管治及管理，他期待檢討報告會對港台將來的發展有積極幫助。
34. 主席總結說，委員會提出意見，目的是防範未然，避免問題重現。他希望大家能向前看，期望未來港台能準確貫徹執行已有機制及《守則》，以及確保節目製作符合《約章》。

#### **議程事項四：香港電台處理投訴的機制及跟進程序**

---

35. 韋佩文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；若說明是投訴，就會列為投訴。在一般情況下，港台會在收到投訴後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，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，屆時個案會交予首長級人員領導的檢討小組作最終決定。
36. 主席詢問，港台如何處理大量相同的投訴或由政治團體發出的投訴，以及如何判斷一個投訴是否成立。韋佩文女士回應說，港台處理不同類型或背景的投訴，做法一致。若收到大量類似的投訴，港台會綜合處理和回覆。梁家榮先生回應說，港台收到投訴後，一般會先交予投訴內容相關組別的特級節目

主任調查，確認投訴內容是否屬實及有否違規，較為複雜的投訴則可能會交予另一組別或更高級別的同事處理。

37. 一名委員會成員詢問，港台如何處理涉及客席主持或嘉賓的投訴。韋佩文女士回應說，港台處理不同對象的投訴，也是一視同仁。梁家榮先生補充說，若投訴成立，港台會按實際情況向相關人士發出警告，以及日後減少甚至停止再作邀請。
38. 一名委員會成員表示，希望港台向委員會提供更詳細的投訴匯報，例如提供不同投訴主題的數字及在不同處理階段的投訴數字。梁家榮先生回應說，港台會考慮在日後呈報給委員會的投訴匯報附件中，以備注形式提供重點分類數字。
39. 一名委員會成員表示，港台既是政府部門，亦是廣播機構，惟他理解傳媒機構與政府處理投訴的門檻似乎有所不同，他詢問港台在這方面如何處理。梁家榮先生回應說，港台處理新聞及公共事務節目時既要遵守公務員的規範，亦要符合新聞及傳媒業界的的基本標準，而港台在實際運作上有能力處理投訴。

#### **議程事項五：香港電台二零一九至二零周年報告**

---

40. 馮建業先生、區麗雅女士及周國豐先生分別向委員會成員簡介香港電台二零一九至二零年度周年報告。委員會成員沒有提出任何意見。

#### **議程事項六：香港電台顧問委員會二零一九至二零二零年度周年報告**

---

41. 主席表示，秘書處已擬備香港電台顧問委員會二零一九至二零二零年度周年報告，並於二零二零年十一月九日把周年報告的擬稿傳閱，以徵詢委員會成員的意見。周年報告載有上年度的會議重點，委員會成員沒有提出任何意見。因此，有關報告獲得通過，稍後會上載港台網站。

#### **議程事項七(a)：意見及投訴匯報 (顧問委員會文件第 11/2020 號)**

---

42. 韋佩文女士向委員會成員介紹有關文件。
43. 一名委員會成員表示，港台早前因應通訊局的裁決把 4 集《左右紅藍綠》下架，他詢問港台有否探討問題所在，以及如何確保日後製作同類節目時會有所改善。主席詢問該 4 集《左右紅藍綠》的問題是否與相關製作人員有關。梁家榮先生回應說，港台已於去年十一月就《左右紅藍綠》進行內部檢討，

並處理有關同事的事宜。由於通訊局的裁決對個人意見節目的形式作出啟示，港台仍在對該類型節目的製作進行跟進和檢討，現已暫停製作該節目。

#### **議程事項七(b)：節目匯報 (顧問委員會文件第 12/2020 號)**

---

44. 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。

#### **議程事項八：其他事項**

---

45. 主席表示，由於疫情關係，原定於會議後參觀港台的安排將會延期。
46. 委員會成員沒有提出其他事項討論。

#### **議程事項九：下次會議日期**

---

47. 下次會議將於二零二一年一月二十五日舉行。
48. 議事完畢，會議在下午十二時四十五分結束。

香港電台顧問委員會秘書處