



香港電台 服務承諾 二零二二至二三年度

本服務承諾摘要說明香港電台(港台)所提供服務的標準，並說明可就港台服務提出意見或投訴的途徑。

香港電台作為公共廣播機構的角色

2. 港台是香港特別行政區(特區)唯一的公共廣播機構，其目標是提供多元化的電台、電視及新媒體服務，以履行《香港電台約章》(《約章》)訂明的公共目的及使命¹。港台在二零一零年八月與政務司司長及當時的廣播事務管理局的主席簽署《約章》，致力服務特區廣大觀眾和聽眾，包括小眾興趣人士和少數族裔羣體。港台亦承諾會遵守通訊事務管理局(通訊局)就節目標準發出的業務守則。

服務表現評估框架

3. 因應在二零二一年二月發布的《香港電台的管治及管理檢討報告》(《檢討報告》)就衡量和評估服務表現機制所載的建議，港台引入了新的服務表現評估框架，並將根據八項「節目製作目標」評估其服務表現和達致《約章》要求的成效。有關節目製作目標由《約章》內的公共目的、使命及節目目標歸納而成，詳列如下—

- (1) 提供準確、持平而客觀的新聞及公共事務節目，以加強市民對社會、國家和世界的認識；
- (2) 增加市民對「一國兩制」的認識，並培養市民對公民及國民身分的認同感；

¹ http://rthk.hk/about/pdf/charter_chi.pdf 第4及5段。



香港電台 服務承諾 二零二二至二三年度

- (3) 提供一個可就公共政策暢所欲言，以不畏懼和不偏私的方式交流意見的平台；
- (4) 提供平台以支持並推動社區參與廣播，讓參與者傳達其創作意念及目標訊息；
- (5) 鼓勵社會共融及多元化，反映香港以至外地的多元面貌，鼓勵包容，為社會注入正能量；同時亦照顧小眾需要；
- (6) 推動教育和鼓勵學習，包括網上學習；
- (7) 激發創意及原創力，以推動文化及藝術活動，並培育人才；以及
- (8) 提供資訊及娛樂節目，讓觀眾聽眾增廣見聞，消閒放鬆。

服務表現目標

4. 為了讓公眾審視和監察其服務表現，港台就其主要工作範疇訂定來年度的服務表現目標，並公布這些範疇上一年度的服務表現成果。這些服務表現目標是根據上文所載的節目製作目標訂立，目的是為顯示港台在達致其公共目的及使命方面的成效。港台亦會擬備周年計劃，以詳述其為達致服務表現目標而採取的策略和行動計劃。二零二二至二三年度周年計劃已上載港台網站²。

5. 由於引入了新的服務表現評估框架，港台有需要重新設計其定期進行的兩項主要意見調查³，以便收集相關數據，評核港台的服務表現，並根據新的評估框架訂定服務表現目標。因調查結果須待二零二二年下半年才會備妥，故未能就部分服務表現訂定二零二二至二三年度的表現目標。

² http://rthk.hk/about/pdf/annual_plan2223.pdf

³ 有關電台服務的「電台收聽調查」，以及有關電視服務的「電視節目欣賞指數調查及觀眾意見調查」。



香港電台
服務承諾
二零二二至二三年度

電台廣播

6. 港台有七條模擬電台頻道(第三台、第五台、第六台及普通話台為 AM 頻道，而第一台、第二台及第四台為 FM 頻道)，播放不同種類的粵語、普通話和英語廣播節目。港台亦製作菲律賓語、尼泊爾語及烏爾都語的特備節目，以服務香港的少數族裔社羣。社區參與廣播服務則提供平台，讓社會大眾和機構(例如少數族裔羣體和非政府機構)參與廣播。

7. 港台電台部的全年總播放時數為 61 320 小時。在來年度，港台將繼續在第六台轉播中央人民廣播電台香港之聲，並訂下目標在其餘 6 條電台頻道提供共 52 560 小時的電台節目。

8. 當八號或更高颱風信號發出時，港台各電台頻道會每十五分鐘廣播最新的天氣報告。當學校因颱風或惡劣天氣而需要停課時，港台會在接獲政府新聞處或其他決策局／部門通知後，在上午六時十五分前報道上午校停課的消息，以及於上午十一時前報道下午校停課的消息。

電視服務

9. 港台營運三條數碼地面電視頻道，分別為港台電視 31、港台電視 32 及港台電視 33。港台電視 31 為旗艦頻道，提供題材多樣化的節目，涵蓋新聞及時事、教育、文化藝術及小眾興趣，當中包括自製節目、外判節目、外購節目及電台視像節目。港台電視 32 為直播頻道，主要播放本地、內地及國際新聞、記者會、立法會會議、世界及本地體育活動、直播關乎公眾利益的事件，並提供最新交通消息、天氣預報、新聞資訊及短片。港台電視 33 轉播中央廣播電視总台央視綜合頻道(CCTV-1 綜合)的節目。



香港電台
服務承諾
二零二二至二三年度

10. 港台電視部的全年總播放時數為 26 280 小時。在來年度，港台將繼續在港台電視 33 轉播 CCTV-1 綜合頻道的節目，並訂下目標自製、外判或外購共 6 522 小時的電視節目，在其餘兩條電視台頻道作首播或重播。

11. 港台會全天候把香港天文台提供的天氣資料，包括氣溫、濕度和天氣圖標，顯示在港台電視 32 的屏幕上。在有需要時，港台會把一號或更高的颱風信號和暴雨警告信號顯示在港台電視 31 及港台電視 32 的屏幕上。

新媒體服務

12. 新媒體服務透過官方網站⁴、八個提供各種服務的流動應用程式⁵及社交媒體，為聽眾和觀眾提供不同的網上平台及內容。官方網站同步播放所有港台電台頻道、港台電視 31 和港台電視 32 的節目。過去十二個月大部分的電台、電視及新聞節目亦可在官方網站隨時重溫。

13. 新媒體服務在來年度的目標為提供 24 小時無間斷串流服務。

公眾回饋

14. 港台歡迎各界提出意見，並會調查投訴個案，尋求進一步改善服務的空間。你可通過以下途徑聯絡本台 —

查詢及意見熱線 : 3691 2300
投訴專線 : 3691 2388

⁴ rthk.hk

⁵ RTHK on the Go、RTHK Screen、RTHK Mine、RTHK News、RTHK Vox、RTHK Memory、中華五千年盛世版和聽出好戲勢。



香港電台
服務承諾
二零二二至二三年度

電子表格 : <https://app4.rthk.hk/feedback>

15. 如以書面形式作出投訴，本台會在接獲投訴後十個曆日內發出確認通知。本台會盡量於三十個曆日內作出回覆。如本台需更多時間處理，會告知你原因。

16. 如你不滿意本台的回覆，可要求本台的投訴覆核委員會覆核有關個案。覆核申請需於收到覆函後十四個曆日內提出，並說明不滿意的原因。如申請獲接納，本台會在七個曆日內發出確認接納投訴覆核的通知。本台會盡量於確認通知發出日期起計六十個曆日內就有關覆核作出回覆。如覆核申請不獲受理，本台會告知你原因。

17. 在《約章》下，本台須確保在港台電視及電台播出的節目遵守通訊局發出的相關業務守則。除了向本台作出投訴以外，如你懷疑本台的電視或電台服務違反通訊局的業務守則，你亦可直接向通訊局作出投訴 (www.coms-auth.hk)。

其他查詢

18. 你可透過港台網站(<https://rthk.hk>)查閱有關本台提供的服務資訊。

19. 你亦可透過以下途徑就特定事宜作出查詢 —

性質	聯絡資料詳情
一般查詢	電話：3691 2300 傳真：2867 2321 電郵： ccu@rthk.hk



香港電台
服務承諾
二零二二至二三年度

性質	聯絡資料詳情
電台節目內容	第一台： radio1@rthk.hk 第二台： radio2@rthk.hk 第三台： radio3@rthk.hk 第四台： radio4@rthk.hk 第五台： radio5@rthk.hk 普通話台： am621@rthk.hk
接收港台的電台廣播	電話：2339 6440
港台網站的服務	電郵： webmaster@rthk.hk
申請參觀	電話：3691 2388
節目片段之銷售版權	電郵： licensing@rthk.hk
非牟利機構借看電視節目	電郵： archives@rthk.hk
借用選定的電台節目	電話：2339 6445

20. 請注意，你向本台提供個人資料，屬自願性質。本台在處理你呈交至港台的個案過程中收集所得的個人資料，只會用於與個案直接有關的用途。你所提供的個人資料，可能會轉移給本台因處理有關個案而接觸的人士或機構，包括被投訴者及其他有關人士或機構，亦可能披露予獲授權為執法、提出起訴或覆檢決定而收集資料的有關人士或機構。

香港電台
二零二二年五月