

香港電台

服務承諾

二零一二至一三年度

本服務承諾摘要說明香港電台(港台)提供的各種服務及服務標準。如你對港台的服務有任何意見或投訴，歡迎按本服務承諾所述步驟提出。

1. 香港的公營廣播機構

港台是香港唯一的公營廣播機構，其首要任務是在新聞、時事、藝術、文化和教育方面提供有特色、高質素和多元化的電台、電視及互聯網節目，服務廣大觀眾和聽眾(包括小眾興趣人士)。港台的編輯方針完全獨立，製作的節目均遵循其《節目製作人員守則》訂明的專業標準。

抱負

成爲新媒體環境中舉足輕重的公營廣播機構。

使命

- ✧ 製作多媒體節目，提供資訊、教育及娛樂；
- ✧ 適時與不偏不倚報道本地及國際大事與議題；
- ✧ 協力推動香港的多元開放文化；
- ✧ 提供自由表達意見的渠道；
- ✧ 服務普羅大眾，同時照顧少數社群的需要。

2. 與機構有關的工作

在二零一二至一三年度，港台將：

- ✧ 繼續增加持份者及公眾之參與，以便加強透明度及對公眾的問責性；並聆聽顧問委員會就其職能有關的範疇，例如推動社區參與廣播等新計劃所提出的建議。
- ✧ 進一步提高成本效益和生產力，使政府的撥款得到最大的回報；
- ✧ 繼續確保製作人員以審慎和講求成本效益之態度處理公帑；
- ✧ 積極研究以港台節目和內容爲政府開闢新的收入來源；
- ✧ 就公眾關心或有興趣的熱門議題，提供報導，並製作電台、電視特輯和網上內容，包括新任政府成立、特區政府成立十五周年慶典，以及二零一二年立法會選舉相關活動；
- ✧ 擔任二零一二年亞太廣播聯盟機械人大賽主辦單位；

- ✧ 全力準備於二零一二年年中推出全新的數碼聲音廣播及相關影像服務；
- ✧ 為準備推出數碼地面電視服務，港台亦會將高清節目製作時數逐步增加，並根據與免費電視台就租賃山頂發射場址的商討結果，計劃於二零一三至一四年度發展整套數碼地面電視網絡；以及
- ✧ 繼續全面推動於將軍澳新址重置廣播大樓的規劃工作，以及復修高危庫藏，而有關媒體資產管理系統的項目亦已經開展，並於未來數年繼續進行。

3. 電視服務

- (I) 港台每年製作約六百三十小時的電視節目，在免費地面電視台廣播。這些節目亦會上載至港台網站 rthk.hk，並在不同的收費電視頻道及其他媒體播放。隨著推出數碼地面電視，港台會繼續配合技術發展，通過更多標清和高清平台播放港台節目，進一步擴闊觀眾層面。

港台電視部二零一二至一三年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一二至一三年度周年計劃。

電視廣播服務就二零一二至一三年度定下的目標如下：

	二零一二至一三年度目標
節目製作數目	1,750
以每名節目製作人員計的製作數目	13.2
舉辦社區／教育活動次數	75
港台黃金時段節目之平均收視	
亞洲電視	250,000
無綫電視	900,000

- (II) 學校教育電視服務

港台為教育局製作學科教育電視節目，節目於學期內逢星期一至五早上八時三十分至十時三十分及下午二時至四時，經本地兩家免費電視台廣播，市民也可通過eTVonline網站(<http://www.eTVonline.tv>)收看。港台的《上網問功課》節目為師生提供互動交流和通訊的平台。

學校教育電視服務二零一二至一三年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一二至一三年度周年計劃。

教育電視廣播服務就二零一二至一三年度定下的目標如下：

	二零一二至一三年度目標
節目製作數目	117
以每名節目製作人員計的製作數目	9.8
收看的小學數目	491
收看的中學數目	265
收看的幼稚園數目	226
受惠學生數目	388,000

4. 電台廣播

港台有七條電台頻道(四條 AM 頻道及三條 FM 頻道)，每星期製作一千零三十六小時不同種類的粵語、普通話和英語廣播節目。在二零一一年十一月進行試播的數碼聲音廣播服務提供五條廣播頻道，並將於二零一二年年中正式啓播。其中四條數碼聲音廣播頻道會同步廣播港台現有的 AM 頻道，以改善接收質素。其餘一條頻道則轉播中央人民廣播電台之[香港之聲]。

有關電台廣播服務節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站 (<http://rthk.hk>)的香港電台二零一二至一三年度周年計劃。

電台廣播就二零一二至一三年度定下的服務目標如下：

	二零一二至一三年度目標*
節目製作時數	54,020
新聞節目製作時數	7,020
以每名節目製作人員計的製作時數	429
舉辦社區／教育活動的次數	150

*指標並不包括五條數碼聲音廣播頻道的節目製作時數。

5. 新媒體服務

現時港台製作的新聞、電台和電視節目均在港台網站(rthk.hk)同步播放，而過去十二個月的節目亦可在網上隨時重溫。此外，港台網站亦製作原創多媒體內容及特備項目給公眾欣賞，包括網上即時新聞、「Podcast Station」、互聯網電視程式、每週視像直播立法會會議，以及設立不同類型的網上頻道，例如網上學習 e-Learning 頻道、文化互聯網、經典重溫頻道、中華文化頻道、耆力量、Teen Power 等等。網友智能電話及平板電腦用戶亦可透過流動程式「香港電台隨身版」(RTHK On The Go)、RTHK Prime 及手機版(m.rthk.hk)，隨時隨地經手機瀏覽即時新聞及收聽所有港台網上電台頻道。

新媒體服務二零一二至一三年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一二至一三年度周年計劃。

新媒體服務就二零一二至一三年度定下的目標如下：

	二零一二至一三年度目標
每日登入次數	35,000,000
每日到訪人次	280,000
特別網上項目的網上廣播時數	600
與電台和電視節目有關的項目	70%
原創網上內容項目	30%

eTVonline 服務就二零一二至一三年度定下的目標如下：

	二零一二至一三年度目標
每日登入次數	300,000
每日瀏覽頁數	50,000
網上直播特備節目時數	80

6. 其他特定服務

(I) 颱風或惡劣天氣下的電台廣播

當八號或更高颱風信號生效時，港台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停課時，港台會在接獲政府新聞處或其他決策局或部門通知後，在上午六時十五分前播出上午校的停課報告，以及於上午十一時前播出下午校的停課報告。

(II) 公共事務節目內聽眾來電的跟進工作

港台各頻道均提供接聽市民電話的節目，歡迎市民來電就時事及熱門話題公開發表意見。所有播出的聽眾來電，如需要跟進，會於八天內回覆或轉介有關部門。

(III) 電視節目加上字幕利便弱聽人士

為符合本地商營免費電視台的持牌規定，港台在二零一二至一三年度會繼續為黃金時段的節目全部配上字幕。

(IV) 電台接收諮詢服務

有關港台電台廣播接收問題，請致電 2339 6440 向港台值勤工程師查詢。

(V) 電視節目資料庫

非牟利機構可借用港台節目影碟。欲知詳情，請致電 2339 7773 與電視節目資料庫主任聯絡。此外，設有視聽參考服務的公共圖書館均提供同樣的免費服務。詳情請向公共圖書館查詢。

(VI) 音樂及錄音節目資料庫

港台精選的電台節目已存放在大會堂圖書館及沙田中央圖書館供市民借用。請致電 2339 6445 查詢服務詳情。

(VII) 服務熱線

港台服務熱線 2272 0000 是一個互動語音回應系統，可供市民撥電話收聽所有港台的電台節目。用戶可從三種語言(粵語、英語及普通話)中任選其一，也可通過該系統留下意見或投訴。

7. 顧問團／公眾諮詢會

在二零一二至一三年度，港台將舉辦焦點小組討論、顧問團年度會議及公眾諮詢會，收集各界就電台、電視和新媒體節目發展的意

見。部分收集所得意見可能用於節目製作，或作為日後節目發展的參考。

8. 節目製作人員守則和節目標準

一九九八年九月，港台編製了一套工作守則，把既定的製作標準和編輯政策，書成文字予製作人員依循。該文件於二零零三年六月更新，已載於港台網站(<http://rthk.hk>)內。

港台承諾會遵守前廣播事務管理局(廣管局)(現稱《通訊事務管理局》)就節目標準發出的操作守則。港台在一九九九年十月與前廣管局及資訊科技及廣播局(現稱《商務及經濟發展局》)簽訂諒解備忘錄，同意自願遵守有關規定。

9. 有效的監察－意見、建議和投訴

港台歡迎各界提出意見及建議，並會調查投訴個案，尋求進一步改善服務的空間。

如有任何意見、建議或投訴，請來函告知或致電 2272 0000 電台服務熱線留言，如需書面回覆，我們會於十天內確認接獲有關訊息，並務求於三十天內提供確實答覆。至於需要較長時間處理的複雜個案，我們會與投訴人保持聯絡，告知調查進度。假如你認為你的個案未獲適當處理，可致函廣播處長。假若你的投訴屬於《通訊事務管理局》之廣播事務部權責範圍，你亦可向該部門作出投訴。

10. 聯絡及查詢

如欲致函本台，地址如下：
九龍廣播道 30 號
廣播大廈
香港電台

你也可通過以下途徑，聯絡我們的機構傳訊組：

電話：2339 6402 或 2339 7669
傳真：2336 9314 或 2338 4151
電郵：ccu@rthk.hk