

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

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. 香港的公共廣播機構

港台是香港唯一的公共廣播機構，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

成為新媒體環境中舉足輕重的公共廣播機構。

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

在二零一五至一六年度，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，例如就社區參與廣播試驗計劃的未來方向提出建議；
- ✧ 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為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，包括香港特區成立周年紀念日、國慶日、行政長官施政報告及財政司司長財政預算案演辭，以及其他大型活動；

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

- ✧ 優化數碼地面電視之發射基建設施及節目安排，繼續數碼地面電視服務頻道試播；並向市民推廣調較及接收其數碼地面電視頻道的訊號；
- ✧ 就公眾關注及有興趣的事項，製作、外判、重新包裝及採購新穎優質節目，於數碼聲音廣播及數碼地面電視頻道播放；以及
- ✧ 推展重新設計新廣播大樓及其他有關的工作，以及繼續進行復修庫藏及有關媒體資產管理系統的項目。

3. 電台廣播

- (I) 港台有七條電台頻道(四條AM頻道及三條FM頻道)，每星期製作一千零七十小時不同種類的粵語、普通話和英語廣播節目。自二零一二年數碼聲音廣播啟播，提供五條數碼頻道，透過數碼31台、33台及35台部分聯播港台現有的AM頻道，聽眾有接收較佳聲音質素的選擇。數碼32台則轉播中央人民廣播電台香港之聲。數碼31台正播出社區參與廣播試驗計劃的節目，包括以少數族裔語言製作的節目。
- (II) 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>) 的香港電台二零一五至一六年度周年計劃。

電台廣播就二零一五至一六年度定下的服務目標如下：

	二零一五至一六年度目標*
節目製作時數	55,525
新聞節目製作時數	7,140
以每名節目製作人員計的製作時數	385.6
舉辦社區／教育活動的次數	150
數碼聲音廣播新節目製作時數	1,460

*指標並不包括轉播立法會會議及足球賽事的節目時數。

4. 電視服務

- (I) 於二零一五至一六年度港台將製作約二千一百六十四個電視節

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

目，合共約一千三百零三小時，在港台電視 31 播放，及部分節目於兩家免費地面電視台無線電視、亞洲電視同步廣播。這些節目亦會上載至港台網站 rthk.hk 及流動程式 RTHK Screen，並在不同的收費電視頻道及其他媒體播放。隨著數碼地面電視於二零一四年一月推出試播，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。

- (II) 港台電視部二零一五至一六年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一五至一六年度周年計劃。

電視廣播服務就二零一五至一六年度定下的目標如下：

	二零一五至一六年度目標
節目製作數目	2,164
以每名節目製作人員計的製作數目	11
舉辦社區／教育活動次數	65
港台黃金時段節目之平均收視	
亞洲電視	77,928
無綫電視	610,436

- (III) 學校教育電視服務

港台為教育局製作學科教育電視節目，節目於學期內經本地兩家免費電視台廣播，逢星期一至五早上九時至十時於無線電視明珠台及下午三時至四時於亞洲電視國際台，並於星期一至五於港台電視 31 播放；市民也可通過 eTVonline 網站(<http://www.eTVonline.hk>) 收看。

學校教育電視服務二零一五至一六年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一五至一六年度周年計劃。

教育電視廣播服務就二零一五至一六年度定下的目標如下：

	二零一五至一六年度目標

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

節目製作數目	80
以每名節目製作人員計的製作數目	8.9
收看的小學數目	470
收看的中學數目	330
收看的幼稚園數目	190
受惠學生數目	393,000

5. 新媒體服務

- (I) 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、「Podcasts」、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、中華文化頻道、歲月·港台、耆力量、Teen Power 等等。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。除了以上途徑，也可以不同的流動程式收聽收看港台節目。RTHK Cube 串流直播電台頻道及可自選重溫精選的美樂節目。RTHK Mine 展示電台節目的短片及提供加強的最新交通消息。RTHK Screen 以串流及自選重溫方式收看港台電視 31、港台電視 32 的精選電視節目。
- (II) 新媒體服務二零一五至一六年度節目製作方向之詳情，請參閱刊載於港台網址 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一五至一六年度周年計劃。

新媒體服務就二零一五至一六年度定下的目標如下：

	二零一五至一六年度目標
每日瀏覽頁次	5,100,000
每日瀏覽人次	320,000
網上直播時數	1,000

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

Teen Power服務就二零一五至一六年度定下的目標如下：

	二零一五至一六年度目標
每日瀏覽頁次	280,000

eTVonline服務就二零一五至一六年度定下的目標如下：

	二零一五至一六年度目標
每日瀏覽頁次	58,000
網上直播時數	350

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，港台在二零一五至一六年度會繼續為黃金時段的節目全部配上字幕。

(IV) 電台及電視接收諮詢服務

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

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。有關港台數碼地面電視廣播覆蓋及接收問題，請致電 3403 0431 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. 節目顧問團會議

在二零一五至一六年度，港台將舉辦節目顧問團年度會議，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。

香港電台

服務承諾

二零一五至一六年度

港台承諾會遵守通訊事務管理局就節目標準發出的業務守則。港台在二零一零年八月與政務司司長及前廣播事務管理局主席簽署《香港電台約章》，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 3691 2388 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《通訊事務管理局辦公室》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