

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

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，可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)。港台編輯自主，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

在二零一六至一七年度，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範疇提出的意見；
- ✧ 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、財政司司長財政預算案演辭、選民登記運動、二零一六年立法會選舉，以及二零一七年行政長官選舉；

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

- ◇ 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，於模擬及數碼聲音廣播電台頻道，以及數碼地面電視頻道及模擬電視頻道播放；
- ◇ 推展在二零一六年四月亞洲電視騰出的兩條模擬電視頻道上的節目傳送工作；
- ◇ 建設餘下的輔助發射站，並與有線傳播網絡營辦商互連，以繼續擴展數碼地面電視網絡的覆蓋；以及
- ◇ 推展將軍澳興建新廣播大樓工程重新規劃工作，以尋找最符合成本效益而又能回應立法會工務小組委員會意見的方案。

3. 電台廣播

- (I) 港台有七條模擬電台頻道(四條AM頻道及三條FM頻道)，每星期製作約1,000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台會播放社區參與廣播服務的節目，包括以少數族裔語言製作的節目。
- (II) 有關港台電台部節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站(<http://rthk.hk>)的香港電台二零一六至一七年度周年計劃。

二零一六至一七年度，訂定的電台廣播服務表現目標如下：

	二零一六至一七年度目標*
模擬頻道的節目製作時數	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	362.9
舉辦社區／教育活動的次數	145
數碼聲音廣播新節目製作時數	2,173

*指標並不包括轉播立法會會議的節目時數。

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

4. 電視服務

- (I) 在二零一六至一七年度，港台將製作約 2,557 個電視節目，合共約 1,369 小時，在港台電視 31 及港台電視 31A（即亞洲電視在二零一六年四月騰出的模擬電視頻道）播放，而部分節目則會於無綫電視免費地面電視頻道播放。這些節目亦會上載至港台網站 rthk.hk 及流動應用程式 RTHK Screen，並在不同的收費電視頻道及其他媒體平台播放。港台會繼續配合技術發展，通過更多平台播放港台製作，進一步擴闊觀眾層面。
- (II) 有關港台電視部二零一六至一七年度節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一六至一七年度周年計劃。

二零一六至一七年度，訂定的電視廣播服務表現目標如下：

	二零一六至一七年度目標
節目製作數目	2,557
以每名節目製作人員計的製作數目	12.5
舉辦社區／教育活動的次數	65
港台黃金時段節目的平均收視 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，逢星期一至五早上九時至十時在無綫電視明珠台播放；節目亦會於星期一至五下午三時至四時在港台電視 31 及 31A(模擬頻道)同步播放；市民也可通過港台網站(<http://rthk.hk>)、eTVonline (<http://etvonline.hk>)、港台流動應用程式 RTHK Screen、教育電視網站(<http://etv.edb.gov.hk>)及香港教育城網站(<http://etv.hkedcity.net>)收看。

有關學校教育電視二零一六至一七年度節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一六至一七年度周年計劃。

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

二零一六至一七年度，訂定的學校教育電視服務表現目標如下：

	二零一六至一七年度目標
節目製作數目	80
以每名節目製作人員計的製作數目	8.9
受惠小學數目	430
受惠中學數目	310
受惠幼稚園數目	290
受惠學生數目	439,000

5. 新媒體服務

- (I) 港台的官方網站 rthk.hk，二十四小時同步播放港台 AM 及 FM 電台頻道和數碼聲音廣播頻道(數碼 31 台、33 台及 35 台)節目，以及每周逾 240 小時的中文及英文電視節目；而過去十二個月大部份的電台、電視及新聞節目亦可在 rthk.hk 隨時重溫。此外，港台網站亦製作多媒體內容及設立不同特色的網上頻道(例如網上學習 e-Learning 頻道、文化互聯網、歲月·港台、社區參與廣播服務、耆力量、Teen Power 及 100 Fun 兒童節目等)，供公眾在網上、流動通訊器材及智能電視欣賞。

除了以上途徑，公眾也可以不同的流動應用程式收聽收看港台節目。「香港電台隨身版」(RTHK On The Go)的內容包括新聞、串流電台直播及播客(Podcast)；RTHK Screen 以網上直播港台電視 31、港台電視 32 及自選重溫方式收看港台電視 31 的精選電視節目。RTHK Mine 播放電台節目(串流直播及重溫)及展示電台節目的短片；而 RTHK News 則提供以多媒體方式製作的中文及英文新聞內容，以及第一台和第三台的現場轉播。

- (II) 有關新媒體服務及 eTVonline 二零一六至一七年度節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站 (<http://rthk.hk>) 的香港電台二零一六至一七年度周年計劃。

二零一六至一七年度，訂定的新媒體服務表現目標如下：

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

	二零一六至一七年度目標
每日瀏覽頁次	5,100,000
每日到訪次數	330,000
網上直播時數	1,000

二零一六至一七年度，訂定的Teen Power服務表現目標如下：

	二零一六至一七年度目標
每日瀏覽頁次	65,000

二零一六至一七年度，訂定的eTVonline服務表現目標如下：

	二零一六至一七年度目標
每日瀏覽頁次	65,000
網上直播時數	350

6. 其他特定服務

(I) 颱風或惡劣天氣下的資訊

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或部門通知後，在上午六時十五分前播出上午校停課的報告，以及於上午十一時前播出下午校停課的報告。

港台會每天二十四小時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 的螢幕上。在有需要時，港台會把一號或更高的颱風信號、暴雨警告信號(黃、紅和黑色)顯示在港台電視 31、港台電視 33，港台電視 31A 及港台電視 33A 的螢幕上。

(II) 公共事務節目內聽眾來電的跟進工作

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

港台的電台頻道提供平台供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

港台在二零一六至一七年度會繼續為黃金時段的節目全部配上字幕，與本地商營免費地面電視廣播機構的持牌規定一致。

(IV) 電台及電視接收諮詢服務

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。有關港台數碼地面及模擬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的影碟。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。詳情請直接向公共圖書館查詢。

(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 向音樂及錄音節目資料庫主任查詢服務詳情。

(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新聞摘要及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。

7. 節目顧問團會議

香港電台

服務承諾

二零一六至一七年度

在二零一六至一七年度，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。該文件於二零一五年五月更新，並已上載港台網站(<http://rthk.hk>)。

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。倘若你的投訴屬於《通訊事務管理局辦公室》廣播事務部的權責範圍，你亦可向該部門作出投訴。

10. 聯絡及查詢

如欲致函本台，請寄以下地址：

九龍廣播道 30 號
廣播大廈
香港電台

香港電台
服務承諾
二零一六至一七年度

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