



香港電台 服務承諾 二零二零至二一年度

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

港台是香港特別行政區唯一的公共廣播機構，其首要任務是在新聞、時事、音樂、藝術、文化、體育、健康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，為觀眾提供資訊、教育及娛樂。
- ✧ 適時與持平地報道本地、國家及國際大事與議題。
- ✧ 提供能推動香港多元開放文化的節目。
- ✧ 提供自由表達意見的平台。
- ✧ 服務普羅大眾，同時照顧小眾的需要。

2. 與機構有關的工作

港台將繼續強化機構管治、加強對公眾的問責和改善節目遵守相關規定的情況，並投資人力資源及基礎建設以配合未來發展。有關上述範疇的工作詳情，請參閱上載至港台網站的香港電台二零二零至二一年度計劃¹。

¹ http://rthk9.rthk.hk/about/pdf/annual_plan2021.pdf



香港電台 服務承諾 二零二零至二一年度

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)，每星期播放 1 176 小時不同種類的粵語、普通話和英語廣播節目。由二零二零年第一季度開始，社區參與廣播服務節目已由每星期十六小時增至十七小時(包括少數族裔語言節目)。
- (II) 有關電台部節目製作方向的詳情，請參閱上載至港台網站的香港電台二零二零至二一年度計劃(見註一)。

二零二零至二一年度電台廣播服務表現目標如下：

	二零二零至二一年度目標
節目播放時數	61 320
新聞節目製作時數	7 622
以每名製作人員計的節目播放時數	365
舉辦社區／教育活動的次數	130

4. 電視服務

- (I) 港台數碼電視網絡的覆蓋範圍已達到了覆蓋全港 99%人口的目標。港台電視 31、32 及 33 提供 24 小時廣播。港台電視 31 及 32 的節目亦會上載至港台網站「rthk.hk」、流動應用程式「RTHK Screen」及其他媒體平台(包括商營電視台)播放。港台將會繼續留意技術發展，與時並進，開拓更多平台，進一步擴闊觀眾層面。
- (II) 有關港台電視部二零二零至二一年度節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站的香港電台二零二零至二一年度周年計劃(見註一)。



香港電台 服務承諾 二零二零至二一年度

二零二零至二一年度電視廣播服務表現目標如下：

	二零二零至二一年度目標
首播節目製作時數	1 830
以每名製作人員計的節目播放時數	122
舉辦社區／教育活動的次數	67

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，以及港台電視 31 和 32 播放的中文及英文電視節目；而過去十二個月大部分的電台、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和設立不同特色的網上頻道，供公眾透過桌面電腦及流動器材欣賞。

除了上述途徑，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、32 及自選重溫方式收看港台電視 31 的電視節目；
- ✧ 「RTHK Mine」播放電台節目(串流直播及重溫)和電台節目的短片；以及
- ✧ 「RTHK News」提供以多媒體方式製作的中文及英文新聞內容，並現場轉播第一台和第三台的節目。

(II) 有關新媒體服務在二零二零至二一年度節目製作方向的詳情，請參閱上載於港台網站的香港電台二零二零至二一年度周年計劃(見註一)。



香港電台
服務承諾
二零二零至二一年度

二零二零至二一年度新媒體服務表現目標如下：

	二零二零至二一年度目標
每日實時串流數目(電台及電視)	3 400 000
每日到訪次數	600 000

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。

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 的屏幕上。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 及 33 的屏幕上。

(II) 公共事務節目內聽眾來電的跟進工作

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) 黃金時段電視節目加上字幕利便弱聽人士

港台在二零二零至二一年度會繼續為黃金時段的節目配上字幕，與本地商營免費地面電視廣播機構的持牌規定一致。



香港電台
服務承諾
二零二零至二一年度

(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 向港台值勤技術人員查詢。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

非牟利機構可電郵 archives@rthk.hk 申請放映港台電視節目。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。詳情請直接向各公共圖書館查詢。

(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 向我們查詢服務詳情。

(VII) 服務熱線

港台服務熱線 2272 0000 是一個互動語音回應系統，可供市民致電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

在二零二零至二一年度，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。部分收集所得的意見可能用於節目製作，或作為日後節目發展的參考。



香港電台
服務承諾
二零二零至二一年度

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²。

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 查詢熱線留言。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：九龍廣播道 30 號
廣播大廈
香港電台

或聯絡本台機構傳訊組：電話：2339 6402 或 2339 7669
傳真：2336 9314 或 2338 4151
電郵：ccu@rthk.hk

² http://rthk9.rthk.hk/about/pdf/pg_c_2015.pdf