

公眾就無綫收費電視有限公司（無綫收費電視） 的本地收費電視節目服務牌照續期所表達的意見摘要

為收集公眾對無綫收費電視所提供的本地收費電視節目服務的意見，前廣播事務管理局（廣管局）¹在二零一一年八月三十一日舉行了一場公聽會，並於二零一一年八月二十三日至九月二十三日諮詢期內收到 37 份書面意見。諮詢期內收集到的意見摘錄如下：

(I) 節目多元化

- 無綫收費電視應播放更多體育節目或提供一條體育頻道。
- 無綫收費電視應增加不同類型的節目，例如教育節目、文化藝術節目、時事節目、香港電台節目，以及照顧長者、青少年、婦女、少數族裔及本地社區需要及興趣的節目。
- 無綫劇集台應避免在平日重播節目。
- 無綫電影台、無綫經典台及無綫劇集台所播放的電影及劇集經常重複。
- 無綫收費電視應播放更多由無綫製作的新聞、紀錄片及時事節目。
- 無綫兒童台應提供適合 12 至 21 歲青少年收看的節目。
- 無綫收費電視應提供頻道，專門播放內地、台灣、韓國及日本製作的劇集。
- 無綫收費電視應設立提供台灣資訊的頻道。
- 無綫收費電視播放太多韓國劇集，應播映其他國家的劇集。
- 無綫收費電視應提供頻道，播放有關超自然力量的節目。

¹ 通訊事務管理局於二零一二年四月一日成立，以接替前廣播事務管理局和電訊管理局局長的職能，成為規管廣播和電訊業的單一規管機構。

- 無綫收費電視應提供頻道，專門播放日本動畫。
- 無綫收費電視應提供自選影像服務。
- 無綫經典台應提供一些非劇集的經典節目，例如“歡樂今宵”、“萬千星輝賀台慶”及東華三院籌款節目。
- 無綫收費電視的節目應照顧關心環保及健康生活模式的觀眾。
- 無綫收費電視應提供節目，供市民就社會問題發表意見。
- 無綫收費電視應提供節目，供觀眾評論該台的表現。
- 無綫收費電視應提供本地製作的高清成人節目，並應聘請本地藝人參與製作。該台亦應為該等藝人提供足夠訓練，提升其專業表現。
- 無綫電影台播放太多華語電影，缺乏其他國家的電影。
- 無綫音樂台與無綫為食台的節目經常重複。
- 無綫收費電視在編排節目時，每星期在無綫劇集台播放的劇集不應重播超過一次。此外，有意見認為不應容許劇集在一年內重播。
- 無綫精選台應播放經典外國劇集(例如“色慾都市”)。
- 無綫生活台播放太多處境喜劇，缺乏遊戲節目。
- 無綫兒童台應播放兒歌節目。
- 無綫音樂台缺乏本地經典歌手的歌曲 / 音樂錄影片，以及該等歌手的訪問片段。

(II) 節目質素

- 無線衛星電視台、無綫劇集台、經典無綫劇集及日劇的節目質素令人滿意。

- 無綫收費電視應播放畫面寬度和高度比例為 16:9 的節目，以增加觀賞趣味。
- 無綫生活台的節目編排應與無綫經典台和無綫劇集台的不同。舉例說，無綫經典台和無綫劇集台已提供劇集節目，無綫生活台便不應提供這類節目。
- 由於無綫新聞台及深圳衛視頻道所提供的節目與無綫互動新聞台及亞視深圳衛視頻道所提供的相同，無綫收費電視不應向客戶收取該兩條頻道的費用。
- 節目主持、藝人及新聞報道員的發音經常出錯。
- 無綫生活台、無綫兒童台及無綫劇集台的免費電視節目經常重播。無綫收費電視應在該等頻道播放更多首播節目。
- 大部分觀眾沒有興趣收看天映經典頻道播放的舊電影。
- 無綫娛樂新聞台經常播放無綫藝人的受訪片段，卻缺乏其他藝人的報道。
- 無綫電影台過分及不必要刪剪所播放電影的性與裸露場面，影響觀賞趣味。
- 無綫為食台播放的節目“新派煮意”質素良好。
- 無綫收費電視公布的節目時間表不準確。無綫新聞 2 台的一些節目並非按無綫收費電視公布的時間表播放。
- 有些人對新聞報道員的表現表示不滿。具體意見包括新聞報道員一般缺乏現場報道的經驗，以及在直播時沒有提供即時傳譯服務。

(III) 字幕 / 手語 / 雙語節目

- 應在新聞節目提供手語服務，以照顧聽障人士的需要。
- 無綫兒童台播放的外購動畫節目應提供雙語聲帶。
- 字幕間中出現脫漏。

- 無綫新聞台只為非廣東話節目提供字幕，令聽障人士感到不便。
- 有些主要以普通話廣播的頻道並無提供中文字幕，令聽障人士感到不便。
- 無綫電影台播放的節目應提供雙語字幕。
- 字幕應避免出現錯字。
- 應在所有頻道提供中文字幕，方便觀眾收看。
- 無綫電影台打出字幕的時間與演員的對白不同步。
- 有意見認為無綫精選台、無綫電影台和無綫音樂台的字幕顯示安排應予改善。
- 無綫新聞 2 台直播的立法會會議應提供雙語聲帶。無綫生活台播放的普通話節目應提供廣東話聲帶。

(IV) 高清電視服務

- 無綫收費電視應在日後提供高清電視頻道，以提升服務水平，以便與另外兩名競爭對手(香港有線電視有限公司和電訊盈科媒體有限公司)的服務看齊。
- 無綫收費電視最近提供宣稱可以接收高清訊號的解碼器質素差劣，影像和聲音訊號並不同步。
- 無綫收費電視應提供韓國 SBS 高清頻道。

(V) 投資計劃

- 無綫收費電視於二零一三至一九年的預計節目投資額，少於二零零七至一三年的節目投資額。無綫收費電視應確保節目投資額減少不會影響服務質素和節目多元化。
- 無綫收費電視應披露高清電視服務的投資額。

(VI) 無綫收費電視的銷售手法

- 不少回應者均對無綫收費電視未獲授權的銷售活動和涉嫌欺詐的銷售手法，表示關注。
- 部分回應者引述二零零九年發生的一宗事件，一名綜合社會保障援助受助人懷疑因被無綫收費電視的銷售員欺騙而自殺，建議無綫收費電視應加強監察其銷售團隊。回應者亦建議，廣管局不應向政府建議為無綫收費電視的本地收費電視節目服務牌照續期。
- 無綫收費電視的技術員、銷售員和客戶服務人員態度惡劣，無綫收費電視應加以改善。
- 無綫收費電視的投訴熱線經常無人接聽，來電者的來電在獲得接聽前，均被轉駁至預先錄製的訊息。投訴人經電郵向無綫收費電視作出的投訴往往不獲回覆。
- 無綫收費電視應加強宣傳其投訴熱線服務。
- 有些人不滿無綫收費電視在地鐵站的行人隧道和入口及住宅樓宇的入口等地進行街頭推銷活動，認為此舉對公眾造成滋擾。

(VII) 防火牆條文

- 應刪除無綫收費電視牌照中規管其擁有權、節目供應和管理之“防火牆條文”，使無綫收費電視可在較公平和合理的營商環境中，與其他收費電視持牌機構競爭。
- 由於本地免費電視節目服務牌照的申請機構均與現有的收費電視營辦商關係密切，廣管局應考慮在成功申請機構的牌照中加入類似的特別條件，確保公平競爭。
- 無綫同時是無綫收費電視的股東和頻道供應商，或會產生利益衝突。

(VIII) 播放平台

- 無綫收費電視節目的訊號主要經衛星傳送。因此，無綫收費電視提供的頻道數目少於其他收費電視節目服務持牌機構。now 電視平台提供的無綫收費電視的頻道數目亦少於

經衛星傳送的頻道數目，對 now 電視平台的無綫收費電視套餐的用戶不公平。

- 在免費數碼地面電視頻道播放的節目質素較無綫收費電視平台的節目質素為佳。
- 經 now 電視平台傳送的節目訊號不穩定。
- 經衛星傳送的節目畫質尚待改善。
- 經不同平台(即衛星、now 電視及和記寬頻網絡)提供的無綫收費電視頻道數目各不相同，令用戶感到混亂。
- 無綫收費電視應改善其節目的聲音和影像質素。
- 有些回應者對服務經常中斷感到不滿。

(IX) 收費 / 安裝費

- 有些回應者不滿用戶須繳付額外費用，才能收看只在無綫精選台播放的首播劇集。
- 無綫收費電視的收費和安裝費太高。無綫收費電視應降低收費，並提供更多特別優惠予用戶。
- 廣管局應限制無綫收費電視的收費水平。

(X) 廣告

- 無綫收費電視不宜於無綫電視的頻道播放廣告。此外，有關廣告並無指出無綫收費電視頻道乃是須付費的電視服務，令觀眾感到混亂。
- 無綫收費電視不應在其提供的外購頻道為宣傳其服務播放廣告。
- 無綫收費電視在其頻道播放太多廣告。每節商業廣告時間應少於兩分鐘。

- 借貸服務的廣告除宣傳借貸服務外，亦應提醒觀眾借貸可能須承擔的法律責任和風險。
- 纖體服務和快餐店的廣告應忠告觀眾均衡飲食的重要。
- 播放新聞節目期間不應插播廣告。

(XI) 其他事項

- 節目如有更改，無綫收費電視應避免太遲通知觀眾。
- 無綫收費電視應把傳輸網絡擴展至唐樓等建築物，因為該等建築物沒有公共天線系統。
- 無綫收費電視應採取措施，防止 now TV 的電話銷售員招攬無綫收費電視現有客戶(透過衛星接收服務)，訂購 now TV 平台的無綫收費電視套餐。
- 無綫收費電視應設法與頻道供應商商議，維持多元化的多頻道服務。
- 節目在無綫收費電視本地收費電視節目服務頻道播放後不久，隨即在無綫的本地免費電視服務播放，此舉對無綫收費電視用戶不公平。
- 重要體育賽事(例如世界盃)不應只在收費電視頻道播放。
- 無綫收費電視不應繼續經營收費電視業務。無綫應提供更多免費電視頻道，給予市民更多選擇。
- 無綫收費電視管理層應認真考慮市民對其節目服務的意見。
- 無綫收費電視應在互聯網提供免費的節目重播服務。
- 無綫收費電視單方面決定取消頻道對用戶不公平。
- 無綫收費電視應把節目與廣告的播放聲量保持在同一水平。

- 無綫收費電視服務內播放由無綫供應的收費電視頻道，應予註明，以免公眾誤會。
- 無綫收費電視除播放無綫翡翠台的節目外，還應播放其他頻道(例如亞洲本港台、亞洲國際台及無綫明珠台)的節目。
- 有市民不滿無綫新聞 2 台在兩個小熒幕直播立法會會議。
- 應在台徽標誌下為觀眾提供節目名稱。
- 無綫收費電視設有一條頻道，只專門播放節目 / 頻道指南，實屬浪費資源。
- 除了在港島外，亦應在九龍及新界舉行公聽會。

- 廣管局應至少每年舉行一次公聽會，給予市民更多機會表達意見。
- 投訴主導的機制，反映廣管局的規管尺度寬鬆。

- 無綫收費電視及廣管局均應採取更嚴厲的行動，打擊在內地非法接收無綫收費電視服務，因有關行徑可能已屬侵犯版權，並且損害無綫收費電視用戶的權益。

通訊事務管理局
二零一二年八月