

## 通讯事务管理局处理广播投诉简章

1. 通讯事务管理局办公室（「通讯办」）是通讯事务管理局（「通讯局」）的行政机构，通讯事务总监（总监）获授权调查所有向通讯局作出的投诉。
2. 所有向通讯局作出的投诉<sup>1</sup>，通讯办均会根据《广播（杂项条文）条例》的规定处理。
3. 市民如欲作出广播投诉，应尽早提出，并须在有关内容播出后**三星期内**提出，让通讯办能有效地作出调查。
4. 互联网上发布的内容（不论其来源）并不属通讯局的规管范围。任何有关此类内容的投诉皆不属于广播投诉，并将不予受理。
5. 为善用资源及公平起见，并让通讯办能有效地调查投诉，若投诉人在其广播投诉中没有提供任何有效的联络资料（如电邮或通讯地址），以致我们无法以书面形式确认投诉及作进一步的查询，该广播投诉将不作处理。
6. 现时本港的广播频道众多，投诉人应提供足够的具体资料，让通讯局能够确认有关广播素材。如果投诉人未能提供足够的具体资料（例如：所投诉的节目/广告/其他广播材料的名称，播放机构及频道，确实的播放日期及时间，以及投诉内容），以致不能确认有关广播素材，通讯局将不会处理有关投诉。
7. 在收到足够的具体资料之后，通讯办会详细调查每项投诉，查证投诉是否属实，及有否触犯任何法例、牌照条件或业务守则。若表面证据成立，有关投诉将会提交通讯局辖下的广播投诉委员会审议。
8. 根据《广播（杂项条文）条例》，若所投诉事项流于琐碎无聊，或属轻微，或非以书面提出，或资料不详，通讯局有权拒绝将该投诉提交广播投诉委员会处理。
9. 通讯局设有行政程序，接受不满总监根据通讯局的授权就其投诉所作的决定的投诉人的复核要求。惟投诉人必须在通讯办将总监的决定知会他<sup>2</sup>之后的30个公历日内作出有关复核要求。在提出复核要求时，投诉人必须提供理据，说明不满总监有关决定的原因，予通讯局考虑；未有提供理据的复核要求将不作处理。
10. 根据法例规定，广播投诉委员会在审议投诉前，必须让遭受投诉的持牌人及其他有关人士有合理机会（一般来说最少为14个工作日），就投诉事宜向委员会作出口头及/或书面陈述。

<sup>1</sup> 任何投诉指持牌机构或任何人士违反- (甲)《广播（杂项条文）条例》（第391章）、《广播条例》（第562章）或《电讯条例》（第106章）第III A部；(乙)广播牌照的条款及条件；或(丙)广播业务守则。

<sup>2</sup> 在一般情况下，通讯办只会以书面方式通知投诉人有关调查结果，投诉人如需回复，请提供通讯地址。

11. 倘投诉是针对广告，有关持牌人及广告公司将一并获邀作出陈述。至于广告客户应否同时作出陈述，广告公司可自行决定，若广告客户有此要求，在一般情况下，广播投诉委员会是会接纳的。
12. 通讯办发信邀请遭受投诉的持牌人或其他有关人士作出陈述时，会知会他们有关投诉事项的主要内容，及可能抵触的法例条文、牌照条件或业务守则。如有需要，视乎情况的严重性及在不影响通讯局的决定的原则下，通讯办可酌情在投诉事项提交广播投诉委员会前，通知及提醒有关持牌人应遵行的有关规条。除非得到投诉人的同意，通讯办不会透露投诉人的身份，或将书面投诉副本及/或口头投诉纪录交予被投诉的持牌人或其他有关人士。
13. 若投诉性质复杂而需专家意见协助，通讯办可于邀请有关持牌人作出陈述前，向专业及/或专家咨询意见。所得的意见，若得到提供者的同意，通讯办会将有关资料提供给被投诉的持牌人及其他有关人士作参考，以便他们提出陈述。
14. 广播投诉委员会通常每月开会一次。委员会会审慎考虑每宗投诉，包括观看及/或收听遭受投诉的事项内容，然后向通讯局呈交建议。
15. 通讯局考虑广播投诉委员会就投诉个案呈交的建议后，会作出初步结论。通讯办会将通讯局的初步结论知会有关持牌人。持牌人可于 4 个工作日内就有初步结论向通讯局作出进一步的口头及/或书面陈述。
16. 如果有关持牌人不向通讯局作出进一步的陈述，通讯局的初步结论将会自动转为最终决定。通讯办会将有关的最终决定知会持牌人。
17. 如果有关持牌人向通讯局作出进一步的陈述，通讯局会就其陈述的观点，再考虑有关个案。通讯办会尽快将有关的最终决定知会持牌人。
18. 通讯局对投诉作出最终决定后，通讯办会将结果知会有提供通讯地址的投诉人和其他有关人士。
19. 由于投诉要按一切有关法规处理，加上各投诉性质的复杂程度不同，审理投诉过程约需时 4 个月，方能将通讯局的最终决定以书面知会投诉人。由于通讯局需要额外时间处理投诉人不满总监就其投诉所作的决定的复核要求，故此上述审理时间并不适用于复核个案。

通讯事务管理局办公室

2024 年 2 月 1 日