

通訊事務管理局處理廣播投訴簡章

1. 通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）是通訊事務管理局（「通訊局」）的行政機構，通訊事務總監（總監）獲授權調查所有向通訊局作出的投訴。
2. 所有向通訊局作出的投訴¹，通訊辦均會根據《廣播（雜項條文）條例》的規定處理。
3. 市民如欲作出廣播投訴，應盡早提出，並須在有關內容播出後**三星期內**提出，讓通訊辦能有效地作出調查。
4. 互聯網上發布的內容（不論其來源）並不屬通訊局的規管範圍。任何有關此類內容的投訴皆不屬於廣播投訴，並將不予受理。
5. 為善用資源及公平起見，並讓通訊辦能有效地調查投訴，若投訴人在其廣播投訴中沒有提供任何有效的聯絡資料（如電郵或通訊地址），以致我們無法以書面形式確認投訴及作進一步的查詢，該廣播投訴將不作處理。
6. 現時本港的廣播頻道眾多，投訴人應提供足夠的具體資料，讓通訊局能夠確認有關廣播素材。如果投訴人未能提供足夠的具體資料（例如：所投訴的節目/廣告/其他廣播材料的名稱，播放機構及頻道，確實的播放日期及時間，以及投訴內容），以致不能確認有關廣播素材，通訊局將不會處理有關投訴。
7. 在收到足夠的具體資料之後，通訊辦會詳細調查每項投訴，查證投訴是否屬實，及有否觸犯任何法例、牌照條件或業務守則。若表面證據成立，有關投訴將會提交通訊局轄下的廣播投訴委員會審議。
8. 根據《廣播（雜項條文）條例》，若所投訴事項流於瑣碎無聊，或屬輕微，或非以書面提出，或資料不詳，通訊局有權拒絕將該投訴提交廣播投訴委員會處理。
9. 通訊局設有行政程序，接受不滿總監根據通訊局的授權就其投訴所作的決定的投訴人的覆核要求。惟投訴人必須在通訊辦將總監的決定知會他²之後的**30 個公曆日內**作出有關覆核要求。在提出覆核要求時，投訴人必須提供理據，說明不滿總監有關決定的原因，予通訊局考慮；未有提供理據的覆核要求將不作處理。
10. 根據法例規定，廣播投訴委員會在審議投訴前，必須讓遭受投訴的持牌人及其他有關人士有合理機會（一般來說最少為**14 個工作天**），就投訴事宜向委員會作出口頭及/或書面陳述。

¹ 任何投訴指持牌機構或任何人士違反- (甲)《廣播（雜項條文）條例》（第 391 章）、《廣播條例》（第 562 章）或《電訊條例》（第 106 章）第 IIIA 部；(乙) 廣播牌照的條款及條件；或(丙) 廣播業務守則。

² 在一般情況下，通訊辦只會以書面方式通知投訴人有關調查結果，投訴人如需回覆，請提供通訊地址。

11. 倘投訴是針對廣告，有關持牌人及廣告公司將一併獲邀作出陳述。至於廣告客戶應否同時作出陳述，廣告公司可自行決定，若廣告客戶有此要求，在一般情況下，廣播投訴委員會是會接納的。
12. 通訊辦發信邀請遭受投訴的持牌人或其他有關人士作出陳述時，會知會他們有關投訴事項的主要內容，及可能抵觸的法例條文、牌照條件或業務守則。如有需要，視乎情況的嚴重性及在不影響通訊局的決定的原則下，通訊辦可酌情在投訴事項提交廣播投訴委員會前，通知及提醒有關持牌人應遵行的有關規條。除非得到投訴人的同意，通訊辦不會透露投訴人的身份，或將書面投訴副本及/或口頭投訴紀錄交予被投訴的持牌人或其他有關人士。
13. 若投訴性質複雜而需專家意見協助，通訊辦可於邀請有關持牌人作出陳述前，向專業及/或專家諮詢意見。所得的意見，若得到提供者的同意，通訊辦會將有關資料提供給被投訴的持牌人及其他有關人士作參考，以便他們提出陳述。
14. 廣播投訴委員會通常每月開會一次。委員會會審慎考慮每宗投訴，包括觀看及/或收聽遭受投訴的事項內容，然後向通訊局呈交建議。
15. 通訊局考慮廣播投訴委員會就投訴個案呈交的建議後，會作出初步結論。通訊辦會將通訊局的初步結論知會有關持牌人。持牌人可於 4 個工作天內就有關初步結論向通訊局作出進一步的口頭及/或書面陳述。
16. 如果有關持牌人不向通訊局作出進一步的陳述，通訊局的初步結論將會自動轉為最終決定。通訊辦會將有關的最終決定知會持牌人。
17. 如果有關持牌人向通訊局作出進一步的陳述，通訊局會就其陳述的觀點，再考慮有關個案。通訊辦會盡快將有關的最終決定知會持牌人。
18. 通訊局對投訴作出最終決定後，通訊辦會將結果知會有提供通訊地址的投訴人和其他有關人士。
19. 由於投訴要按一切有關法規處理，加上各投訴性質的複雜程度不同，審理投訴過程約需時 4 個月，方能將通訊局的最終決定以書面知會投訴人。由於通訊局需要額外時間處理投訴人不滿總監就其投訴所作的決定的覆核要求，故此上述審理時間並不適用於覆核個案。

通訊事務管理局辦公室

2024 年 2 月 1 日