



香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

本服務承諾概述香港電台(港台)所提供服務的標準，並說明可就港台服務提出意見或投訴的途徑。

港台作為香港公共廣播機構的角色

2. 港台是香港特別行政區(特區)唯一的公共廣播機構，其目標是提供多元化的電台、電視及新媒體服務，以履行《香港電台約章》(《約章》)訂明的公共目的及使命¹。港台在二零一零年八月與政務司司長及時任廣播事務管理局主席簽署《約章》，致力服務特區廣大觀眾和聽眾，包括小眾人士和少數族裔羣體。港台亦承諾會遵守通訊事務管理局(通訊局)就節目標準發出的業務守則。

服務表現評估框架

3. 為方便以客觀角度評估港台履行《約章》內所載各項責任的程度，港台引入了衡量及評估服務表現框架，並根據八項「節目製作目標」評估其服務表現。有關節目製作目標由《約章》內的公共目的、使命及節目目標歸納而成，詳列如下 —

- (1) 提供準確、持平而客觀的新聞及公共事務節目，以加強市民對社會、國家和世界的認識；
- (2) 增加市民對「一國兩制」的認識，並培養市民對公民及國民身分的認同感；
- (3) 提供一個可就公共政策暢所欲言，以不畏懼和不偏私的方式交流意見的平台；

¹ http://rthk.hk/about/pdf/charter_chi.pdf (第4及第5段)。



香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

- (4) 提供平台以支持並推動社區參與廣播，讓參與者傳達其創作意念及目標訊息；
- (5) 鼓勵社會共融及多元化，反映香港以至外地的多元面貌，鼓勵包容，為社會注入正能量，同時亦照顧小眾需要；
- (6) 推動教育和鼓勵學習，包括網上學習；
- (7) 激發創意及原創力，以推動文化及藝術活動，並培育人才；以及
- (8) 提供資訊及娛樂節目，讓觀眾聽眾增廣見聞，消閒放鬆。

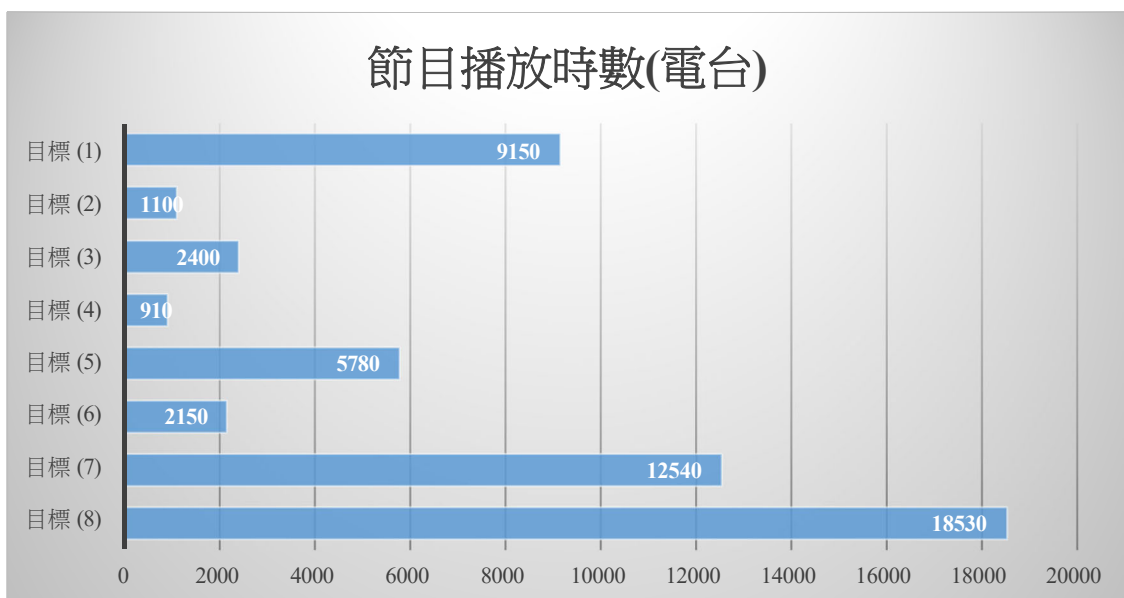
服務表現目標

4. 為了讓公眾審視和監察其服務表現，港台就每項節目製作目標訂定來年度的服務表現目標，並公布這些範疇上一年度的服務表現成果。這些服務表現目標旨在顯示港台有多大程度達致其公共目的及使命。港台亦會擬備年度計劃，以詳述其為達致服務表現目標而採取的策略和行動計劃。二零二四至二五年度的年度計劃已上載港台網站²。

電台廣播

5. 港台有八條模擬電台頻道(第三台、第五台、第六台及普通話台為 AM 頻道，而第一台、第二台、第四台及第八台為 FM 頻道)，播放不同種類的粵語、普通話和英語廣播節目。港台亦製作菲律賓語、尼泊爾語及烏爾都語的特備節目，以服務香港的少數族裔社羣。港台除了在第六台轉播中央人民廣播電台香港之聲，並在第八台轉播中央廣播電視总台粵港澳大灣區之聲以外，亦致力於二零二四至二五年度在其餘六條電台頻道提供共 52 560 小時的電台節目，詳情如下 —

² http://rthk.hk/about/pdf/annual_plan2425.pdf



6. 港台參考從不同途徑收集得來的數據，制定了以下聽眾人數目標 —

節目製作目標	1	2	3	5	6	7	8
聽眾人數 (百萬人)	1.0	0.2	0.4	0.5	0.3	0.5	1.5

並致力獲得當中 85%的聽眾同意港台達致相關的節目製作目標。社區參與廣播服務為節目製作目標4 而設，旨在提供平台讓社會大眾和機構(例如少數族裔羣體和非政府機構)參與廣播。就此，港台的目標是有 50%的公眾知悉有這項服務，以及 95%的服務申請者同意港台達致有關節目製作目標。

7. 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政府決策局／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。

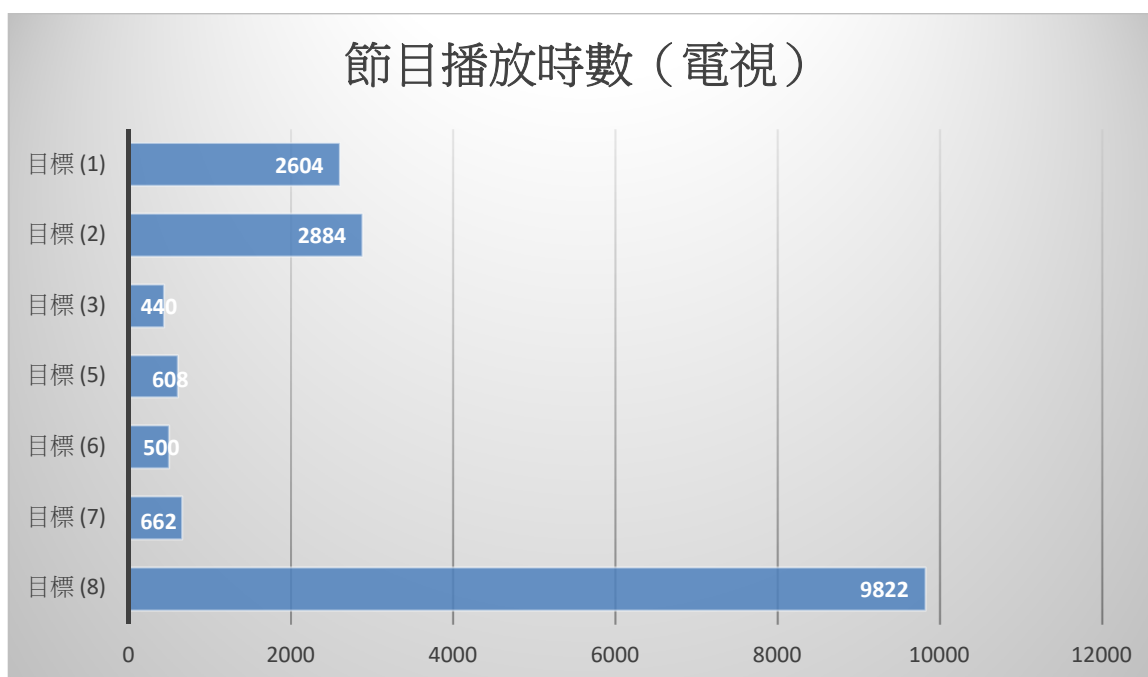


香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

電視服務

8. 港台營運五條數碼地面電視頻道，分別為港台電視 31、港台電視 32、港台電視 33、港台電視 34及港台電視 35。港台電視 31 為旗艦頻道，提供題材多樣化的節目，涵蓋新聞及時事、教育、文化藝術及小眾興趣，當中包括自製節目、外判節目、外購節目及電台視像節目。港台電視 32 為綜合資訊台，主要播放本地、內地及國際新聞、記者會、立法會會議、世界及本地體育活動、直播關乎公眾利益的事件／活動，並提供最新交通消息、天氣預報、新聞資訊及短片。港台電視 33 轉播中央電視台綜合頻道 (CCTV-1 綜合頻道) 的節目，而港台電視 34及港台電視 35 則分別轉播中國環球電視網紀錄頻道及中國環球電視網英語頻道的節目。

9. 在來年度，港台將繼續轉播 CCTV-1 綜合頻道、中國環球電視網紀錄頻道和中國環球電視網英語頻道的節目，並致力在其餘兩條電視台頻道提供合共 17 520 小時的自製、外判或外購電視節目，詳情如下 —





香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

觀眾人數方面，港台制定了以下目標 —

節目製作目標	1	2	3	5	6	7	8
觀眾人數 (百萬人)	3.5	3.2	3.5	3.5	3.2	3.2	3.5

並致力獲得當中 70% 的觀眾同意港台達致相關的節目製作目標。

10. 在惡劣天氣時，港台會把一號或更高的颱風信號和暴雨警告信號顯示在港台電視 31 及港台電視 32 的屏幕上。

新媒體服務

11. 新媒體服務透過官方網站³、六個提供各種服務的流動應用程式⁴及社交媒體⁵，為聽眾和觀眾提供不同的網上平台及內容。官方網站 24 小時同步播放所有港台電台頻道、港台電視 31 和港台電視 32 的節目。過去十二個月大部分的電台、電視及新聞節目亦可在官方網站隨時重溫。

公眾回饋

12. 港台歡迎各界提出意見，並會調查投訴個案，尋求進一步改善服務的空間。你可通過以下途徑聯絡本台 —

查詢及意見熱線 : 3691 2300
投訴專線 : 3691 2388
電子表格 : <https://rthk.hk/feedback>

³ rthk.hk

⁴ RTHK 隨身版、RTHK 電視、RTHK 電台、RTHK 新聞、RTHK 中華五千年，以及 RTHK 聽·電視。

⁵ 包括臉書 (Facebook)、X、YouTube、Instagram、嗶哩嗶哩 (Bilibili)、微博 (Weibo) 及領英 (LinkedIn)。



香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

13. 如以書面形式作出投訴，本台會在接獲投訴後十個曆日內發出確認通知。本台會盡量於三十個曆日內作出回覆。如本台需更多時間處理，會告知你原因。

14. 如你不滿意本台的回覆，可要求本台的投訴覆核委員會覆核有關個案。覆核申請需於收到覆函後十四個曆日內提出，並說明不滿意的原因。如申請獲接納，本台會在七個曆日內發出確認接納投訴覆核的通知。本台會盡量於確認通知發出日期起計六十個曆日內就有關覆核作出回覆。如覆核申請不獲受理，本台會告知你原因。

15. 在《約章》下，本台須確保在港台電視及電台播出的節目遵守通訊局發出的相關業務守則。除了向本台作出投訴以外，如你懷疑本台的電視或電台服務違反通訊局的業務守則，你亦可直接向通訊局作出投訴(www.coms-auth.hk/tc/home)。

其他查詢

16. 你可透過港台網站(<https://rthk.hk>)查閱有關本台提供的服務資訊。

17. 你亦可透過以下途徑就特定事宜作出查詢 —

性質	聯絡資料詳情
一般查詢	電話：3691 2300 傳真：2867 2321 電郵： ccu@rthk.hk



香港電台
服務承諾
二零二四至二五年度

性質	聯絡資料詳情
電台節目內容	第一台： radio1@rthk.hk 第二台： radio2@rthk.hk 第三台： radio3@rthk.hk 第四台： radio4@rthk.hk 第五台： radio5@rthk.hk 普通話台： am621@rthk.hk
接收港台的電台廣播	電話：2339 6440
港台網站的服務	電郵： webmaster@rthk.hk
申請參觀	電話：3691 2300
節目片段的銷售版權	電郵： licensing@rthk.hk
非牟利機構借看電視節目	電郵： archives@rthk.hk
借用選定的電台節目	電話：2339 6445

18. 請注意，你向本台提供個人資料，屬自願性質。本台在處理你呈交至港台的個案過程中收集所得的個人資料，只會用於與個案直接有關的用途。你所提供的個人資料，可能會轉移給本台因處理有關個案而接觸的人士或機構，包括被投訴者及其他有關人士或機構，亦可能披露予獲授權為執法、提出起訴或覆檢決定而收集資料的有關人士或機構。

香港電台
二零二四年四月