

香港電台的管治及管理

檢討報告

商務及經濟發展局

2021年2月

目錄

第一章. 檢討工作.....	1
第二章. 香港電台概覽.....	4
第三章. 編輯管理及投訴處理機制.....	10
第四章. 衡量及評估服務表現.....	24
第五章. 香港電台工作人員管理.....	45
第六章. 財務管理.....	71
第七章. 物料供應及採購.....	79
第八章. 資訊科技管理.....	86
附錄.....	93

第一章. 檢討工作

背景

1.1 根據政府在 2010 年 8 月公布的《香港電台約章》（《約章》）（*附錄 1.1*），香港電台（港台）是公共廣播機構，但維持政府部門的身分，其政策及內務事宜由商務及經濟發展局（商經局）監察。《約章》列明港台作為公共廣播機構的公共目的及使命，亦指明港台與商經局和顧問委員會的關係，以及通訊事務管理局¹（通訊局）在規管港台節目內容方面的角色。

1.2 廣播處長是港台的總編輯，同時亦肩負部門首長及《總目 160—港台》的管制人員的職責。《約章》反映該等職責，要求廣播處長確立具成本效益的組織架構，以具效率的方式達到港台的公共目的及履行有關使命，以及改善內部制度及架構，務求以所獲資源發揮最大效益，並符合所有適用的政府規則及規例。

1.3 在 2018 年 3 月，審計署就港台運作進行衡工量值審計。審計署於 2018 年 10 月向立法會提交了《審計署署長第七十一號報告書》（《第七十一號審計報告》），其中第 5 章闡述了審計署的審計結果及建議，範圍涵蓋港台的收視率及公眾認知度偏低、節目表現的評估、為調查採購服務，以及聘用合約員工／服務提供者。港台接納了審計報告中的所有建議。港台在商經局的督導下持續採取跟進行動，並按照既定機制一直向立法會政府帳目委員會報告落實進度。

1.4 在 2020 年 5 月，商經局向立法會資訊科技及廣播事務委員會提交討論文件「香港電台的管治及管理」，提出港台已就審計報告的多項建議完成跟進工作，但有關電視節目外判計劃的檢討、「電視節目欣賞指數調查」及「電台收聽調查」的採購工作，以及電視節目的評估的各項行動則仍在進行中。

1.5 該文件亦提到港台的節目內容引起不少社會關注及討論，包括公眾向通訊局投訴指一些港台節目立場偏頗、以及內容欠準確和缺乏持平。通訊局於 2020 年 4 月 20 日公布決定，就在 2019 年 11 月 20 日播出的電視節目《左右紅藍綠》向港台發出嚴重警告，並敦促港台嚴格遵守《電視通用業務守則—節目標準》中的相關條文。此外，通訊局於 2020 年 5 月 19 日就

¹ 通訊事務管理局在 2012 年 4 月 1 日成立，接管廣播事務管理局的職權及功能，因此在本報告提及的《約章》中所述的「廣播事務管理局」已改為「通訊事務管理局」。

在 2020 年 2 月 14 日播出的另一節目《頭條新聞》發出警告。

1.6 鑑於社會廣泛關注港台節目、近期有大量針對該部門的投訴，以及多次違反有關業務守則，商經局負責監察港台的內務事宜，認為有需要就港台的管治及管理進行更深入的檢討。商經局在 2020 年 5 月 28 日宣布會成立專責小組，就港台的管治及管理進行內部檢討，目標是確保該部門完全符合《約章》列明的規定、其他適用的規則及規例，以及有關業務守則。專責小組由 2020 年 7 月至 2021 年 1 月進行檢討。

檢討範圍

1.7 專責小組的工作範圍有以下方面：

- (a) 檢視港台的行政管理，包括財務管制、人力資源管理和採購事宜，以確保其人力和資源調配能夠符合所有適用的政府規則和規例，並有效地按照《約章》第 17 至 20 段所列的工作範疇提供服務，並按需要提出改善；
- (b) 檢視港台執行《第七十一號審計報告》各項建議的進度，包括設立一個公開和客觀的機制訂定表現指標和基準，並藉此評定成效；及
- (c) 檢討港台的整體管理制度、工作流程和執行方式，並參考其他公共廣播機構的最佳做法，以確保港台全面遵守《約章》和通訊局發布的節目標準業務守則。

檢討方式

1.8 檢討集中港台的管治及管理，以反映港台根據《約章》作為公共廣播機構以及政府部門的雙重角色。良好管治、符合規定及風險管理是本檢討的指導原則。

1.9 管治是指港台接受指示、管制及問責的程序。良好的機構管治的意思是港台的持份者（包括商經局、顧問委員會、通訊局、市民大眾、港台員工及其業務伙伴）可以信賴該廣播機構，以具誠信、透明度及問責的方式專業地履行其公共目的及使命。這點對港台作為公共廣播機構及政府部門的公信力、成功與否及可持續性至為關鍵。

1.10 符合規定是指遵循適用的法律、政策、規則、規例及部門指令。在部門內培養符合規定及問責的文化，以及確保能夠迅速糾正不足之處至為

重要。

1.11 有效的風險管理應有助港台的策略規劃及日常運作。透過把所面對的風險控制在可接受的水平，港台便能夠更有把握地達到其策略及運作目標。

1.12 專責小組已根據《約章》訂下的要求，以及良好管治、符合規定及風檢管理三個原則，檢視了港台的實際表現。本報告闡述主要結果及提出改善的範疇。

1.13 在進行檢討時，專責小組透過審視部門記錄、部門就專責小組要求索取資料的回覆、與部門各單位進行討論，以及抽查有關程序及交易記錄，仔細審核了港台有關發揮核心業務功能及部門管理的現行組織安排、系統、機制、工作流程及資源分配。此外，專責小組亦參考近年由有關政府當局²及港台制度審核組進行的多項調查及審計得出的結果及建議。考慮到港台作為公共廣播機構的獨特之處，專責小組亦就一些其他地方的公共廣播機構及其規管機構／監察單位採用／公布的做法進行了案頭研究。

港台落實《第七十一號審計報告》提出的建議的進度

1.14 關於上文第 1.7 段闡述的檢討範圍（b），*附錄 1.2* 摘錄政府在政府帳目委員會提交的定期匯報，當中報告了有關港台落實《第七十一號審計報告》提出的建議的進度。至於在檢討過程中作進一步審視的範疇／事宜，可參見本報告的有關章節。

² 該等政府當局包括審計署、庫務署、政府物流服務署（物流署）、政府資訊科技總監辦公室（資科辦）、廉政公署等。檢討小組亦已向有關當局查詢在其職權內的範疇適用的規則及規例，以及良好做法。

第二章. 香港電台概覽

2.1 政府在 1928 年開展電台廣播服務。在 1948 年，電台命名為「香港廣播電台」，其後在 1954 年成為政府部門。在 1976 年，部門改名為「香港電台」（Radio Television Hong Kong），以反映參與電視節目製作的新角色。

《香港電台約章》

2.2 在 2010 年 8 月公布的《約章》訂明港台是香港的公共廣播機構，並維持政府部門的身分。港台是本港唯一一家提供電台、電視及新媒體服務的廣播機構。

2.3 作為香港的公共廣播機構，港台須達到《約章》下的公共目的：

- (a) 讓市民認同公民身分及促進公民社會發展，方法包括：(i) 提供準確而持平的新聞報道、資訊、觀點及分析，以加強市民對社會、國家和世界的認識；(ii) 增加市民對「一國兩制」及其在香港實施情況的認識；以及 (iii) 提供讓市民了解社會和國家的節目，培養市民對公民及國民身分的認同感；
- (b) 提供開放平台，讓公眾暢所欲言，以不畏懼和不偏私的方式交流意見¹；
- (c) 鼓勵社會共融及多元化¹；
- (d) 推動教育和鼓勵學習¹；以及
- (e) 激發市民創意，推動追求卓越成就的風氣，豐富港人的多元文化生活¹。

2.4 《約章》訂明港台的使命是：

- (a) 製作多媒體節目，為市民提供資訊、教育及娛樂；
- (b) 適時與持平地報道本地、國家及國際大事與議題；

¹ 詳情請參閱《約章》第 4 段。

- (c) 提供能推動香港多元開放文化的節目；
- (d) 提供可讓政府及社會各界討論公共政策、以不畏懼和不偏私的方式表達意見的平台；以及
- (e) 服務普羅大眾，同時照顧小眾的需要。

2.5 《約章》訂明港台編輯自主，並臚列港台須恪守的編輯方針。《約章》載述港台的主要工作範疇、提供服務的模式，以及為進行服務表現評估和提升運作透明度而作出的安排。此外，《約章》亦訂明港台與商經局和顧問委員會之間的關係，以及通訊局透過投訴處理機制規管港台節目內容方面的角色。

2.6 《約章》訂明港台的管治架構包括：

- (a) 商經局局長為港台提供政策指引及支援；
- (b) 廣播處長作為港台的總編輯，負責部門的有效運作及管理；以及
- (c) 顧問委員會就港台的服務，特別是港台節目編輯方針、節目標準及質素的事宜，向廣播處長提供意見。

《約章》的相關條文載於**附錄2.1**。

2.7 港台屬政府部門，其政策及內務事宜由商經局監察。港台及其員工須遵守適用於政府部門的所有規則和規例，包括有關財務管制、人力資源管理及採購事宜上的規則和規例。

港台自簽署《約章》後的發展

2.8 在2010年8月公布《約章》後，港台專門負責設立特定的數碼電台和電視頻道，以提供平台鼓勵更多本地原創節目、利用獲分配的頻譜轉播國家的電台和電視節目以增加對內地發展的了解，以及提供平台推動社區參與廣播。港台自2010年8月起的發展里程載於下文各段。

電台服務

2.9 港台的電台服務以其 FM 及 AM 頻道為市民大眾提供各式各樣的節目。港台計劃在 2020-21 年度提供 61 320 小時的電台節目播放。

2.10 隨着港台獲分配所需的頻譜，港台在 2012 年 9 月中至 2017 年 9 月初期間合共提供五條數碼聲音廣播頻道。經政府檢討有關服務的發展、未來需求和前景後，數碼聲音廣播服務已經終止。

2.11 在 2012 年 12 月，根據《約章》訂明的公共目的，港台推出社區參與廣播服務，以提供平台鼓勵社區和少數族裔團體或人士參與電台廣播，並向成功申請者分配廣播時段和提供資助。

2.12 自 2016 年起，為鞏固港台的電視與電台服務之間的協作關係，特定的電台節目以電視節目形式²在港台的指定電台頻道、港台電視 31 及港台電視 32 同步直播。

2.13 目前，港台提供三條 FM 頻道（即第一台、第二台和第四台），以及四條 AM 頻道（即第三台、第五台、第六台和第七台）如下：

- (a) 第一台（粵語）－ 新聞、資訊及綜合節目；
- (b) 第二台（粵語）－ 娛樂及流行音樂節目，推廣青年、家庭及社區活動；
- (c) 第三台（英語）－ 新聞、資訊及綜合節目；
- (d) 第四台（英粵雙語）－ 古典音樂及藝術節目；
- (e) 第五台（粵語）－ 長者、文化及教育節目；
- (f) 第六台（普粵雙語）－ 轉播中央人民廣播電台香港之聲；以及
- (g) 第七台（普通話及其他語言）－ 綜合節目、新聞及財經，以及社區參與廣播服務。

² 例如《千禧年代》、《精靈一點》、《星期六問責》及《投資新世代》。

2.14 節目製作的模式包括自製、社區參與（通過社區參與廣播服務）、外購及轉播節目（包括其他廣播機構的節目、足球賽事、演唱會、特選立法會會議等）。

電視服務

2.15 自《約章》簽署以來，港台已由製作各類型節目（包括公共事務節目、教育節目、資訊娛樂節目等）以供在持牌商營電視台³播放的製作部門，逐步演變成為一家更全面的電視廣播機構。在港台電視服務播放的首播節目總時數由 2009-10 年度的 577.3 小時增至 2019-20 年度的 1 775.6 小時。港台計劃在 2020-21 年度提供 26 280 小時電視節目播放時數。

2.16 在 2014 年 1 月，港台開始提供三條數碼地面電視頻道，並逐漸將其廣播時間延長至全日 24 小時廣播。在 2014 年 7 月，港台獲立法會財務委員會批准進行一項技術工程項目，預計費用為 6,420 萬元，以興建 22 個新發射站，擴展數碼地面電視的覆蓋範圍，由當時香港人口的 75% 提升至 99%。2016 年 4 月 2 日，港台接手亞洲電視有限公司在終止其免費電視服務後騰出的模擬電視頻道，並着手安排在兩條模擬電視頻道（港台電視 31A 及港台電視 33A）同步播放節目。截至 2019 年 4 月，港台的數碼地面電視頻道的整體覆蓋率已佔香港人口的 99%，與其他商營廣播機構看齊。隨着 2020 年 12 月 1 日起實施全面數碼電視廣播，港台的兩條模擬電視頻道已停止運作。

2.17 目前，港台營運以下三條數碼地面電視頻道：

- (a) 港台電視 31—提供綜合節目，涵蓋時事、教育、文化藝術及小眾興趣，當中包括自製節目、外判節目、外購節目及教育節目；
- (b) 港台電視 32—直播立法會會議、本地、內地及國際新聞、記者會、世界體育活動精華、本地運動賽事、直播關乎公眾利益的活動，並提供最新交通消息、天氣預報、新聞資訊及短片；以及
- (c) 港台電視 33—轉播中央廣播電視总台央視綜合頻道的節目。

³ 有關的廣播安排最初是根據港台與其他商營廣播機構在 1970 年代相互自願簽訂的協議作出的。自 1990 年起，免費電視持牌機構須按規定播放港台節目，作為其牌照的責任之一，主要因為港台當時並無營運本身的電視頻道。在 2020 年 3 月，通訊局取消免費電視持牌機構須播放港台節目的硬性規定，因為市民可通過港台本身的電視頻道及網上平台繼續收看該等節目。

2.18 所廣播的節目包括自製節目、外購節目、外判節目及聯合製作節目。

新媒體服務

2.19 港台利用新媒體的各個平台拓展其聽眾和觀眾羣。其官方網站（即「rthk.hk」）會同步播放 AM 及 FM 電台頻道及中英文電視節目。其他網上服務包括可在網上節目庫隨時重溫過去 12 個月大部分電台、電視和新聞節目，以及原創網上內容。「rthk.hk」的每日到訪次數由 2009-10 年的 230 000 增加至 2019-20 年度的 670 000。此外，港台亦營運七個流動應用程式（即「RTHK On The Go」、「RTHK Screen」、「RTHK Mine」、「RTHK News」、「RTHK Vox」、「歲月·港台」及「中華五千年盛世版」）及使用社交平台（例如 YouTube、Facebook 及 Twitter）。

聽眾和觀眾行為的轉變

2.20 在互聯網為基礎的資訊娛樂媒體興起前，免費電台及電視服務多年來一直是香港市民資訊娛樂的主要來源。新媒體與傳統媒體的融合降低了進入媒體市場的門檻，令不同平台上的內容變得更豐富，為聽眾和觀眾帶來愈來愈多的選擇。

開支與收入

2.21 港台的總開支由 2010-11 年度的 4.699 億元增加至 2020-21 年度的預算開支 10.463 億元，增幅為 122.7%。截至 2020-21 年度的三年內的實際／預算開支在表 2.1 中扼述。

表 2.1 在 2018-19 至 2020-21 年度港台的實際／預算總開支

綱領	2018-19 年度 (實際) (百萬元)	2019-20 年度 (實際) ⁴ (百萬元)	2020-21 年度 (原來預算) (百萬元)
(1) 電台	402.2	412.4	420.3
(2) 公共事務及綜合電視節目	563.9	556.1	581.2
(3) 學校教育電視節目 ⁵	27.4	28.0	—
(4) 新媒體	44.1	45.2	44.8
總計：	1,037.6	1,041.7	1,046.3

來源：2020-21 年度管制人員報告《總目 160－港台》以及港台財政及資源組

2.22 港台的收入包括贊助、就節目內容發出使用許可的收入及其他雜項收入。在 2018-19 及 2019-20 年度分別錄得 2,520 萬元及 1,250 萬元。2020-21 年度的預算收入為 1,150 萬元。

組織架構

2.23 截至 2020 年 8 月 1 日，港台的人手編制有 735 個公務員職位，包括 8 個首長級及 727 個非首長級職位。除公務員外，港台亦聘用非公務員人員（包括按非公務員合約條款聘用的僱員及退休後服務合約僱員）、特約服務提供者，以及通過採購服務合約聘請的臨時人手，以應付其運作需要。

2.24 港台的公眾服務主要由電台及節目策劃部、電視及機構業務部，以及製作事務部提供。港台的架構圖載於**附錄 2.2**。

⁴ 按港台財政及資源組所提供的資料，並有待敲定。

⁵ 根據《第七十一號審計報告》就全面檢討港台製作的學校教育電視節目事宜所作的建議，向港台提供的年度財政撥款以製作教育電視節目及綱領（3），已由 2020-21 年度起停止。

第三章. 編輯管理及投訴處理機制

要點

H.1 專責小組注意到，其他地方的一些公共廣播機構會就編輯流程及投訴處理的管理建立穩健的制度及機制，以強調良好管治及風險管理。公共廣播機構通常由約章／法例管治，輔以政策指引或指南。該等指引或指南詳列在公共廣播機構節目製作過程中每個人應達到的標準，包括清楚界定各類製作中每個層級的編輯及節目製作員工的義務及責任。為確保符合編輯方針、政策及標準，公共廣播機構會設立及清楚表述他們的編輯管理機制，包括既定編輯的程序、書面記錄規定，以讓總編輯及高層員工提供督導、指引及意見程序。製作小組亦須遵守就棘手／有爭議／敏感的內容必須上報的機制，以徵求管理層的督導／專家意見。專責小組亦注意到，該等公共廣播機構均以認真及具透明度的方式處理有關編輯事宜的公眾投訴，並用心設計架構、保障措施及程序，以確保個案獲客觀及持平的處理。編輯及投訴處理機制對於公共廣播機構是重要工具，以控制風險並確保編輯決定符合規定及內容質素。

H.2 專責小組發現在港台而言：

- (a) 沒有清楚界定及妥為記錄的編輯流程，欠缺清晰的編輯問責制度，編輯決定主要由個別製作人員／節目單位主管（職級通常為高級節目主任）按個人的判斷作出，而總編輯及高層管理人員在節目製作過程中一直處於被動位置；
- (b) 處理棘手／有爭議／敏感編輯事宜的「上報」及「必須上報」機制主要透過口頭溝通方式運作，亦沒有訂立在製作前、製作期間、製作後或廣播前向高層管理人員徵詢意見或徵求法律意見的書面記錄規定；
- (c) 《約章》、《節目製作人員守則》及通訊局有關節目標準的業務守則為港台的編輯決策提供主要準則。然而，港台沒有通過任何全面的政策文件，有效地載述或解釋應如何理解和實際運用該等重要規定及編輯標準；
- (d) 有關編輯的投訴的處理機制欠缺透明度及客觀性。由於主管級人員／高級管理層欠缺有效監察及參與，因此未能保證港台收到的

公眾投訴均已得到妥善調查並得到持平處理，沒有充份向顧問委員會和商經局匯報投訴的處理；以及

- (e) 港台一直沒有按《約章》規定，就關乎編輯方針、節目標準及質素的事宜，主動向顧問委員會徵求意見。

H.3 專責小組建議，港台應按《約章》規定，加強其編輯管理制度及投訴處理機制。具體而言，港台應：

- (a) 建立穩健和透明的編輯流程（包括處理棘手／有爭議／敏感編輯事宜時必須上報的機制），清楚界定各類製作中各層級編輯人員的編輯責任，並強調總編輯及其首長級人員的決策角色，以保持《約章》規定的高專業水平；
- (b) 向其他公共廣播機構借鏡，直接參考《約章》、《節目製作人員守則》及通訊局發出的有關業務守則，以制定一套全面編輯政策及指引，讓全體員工及合約／外判服務提供者遵守，而該等政策及文件應定期檢討和公開，以增加透明度；
- (c) 通過聘用內部或外間獨立評審員，推行編輯檢討機制，以定期評估港台的節目標準及質素，提高編輯問責度和推動持續改善；
- (d) 加強對全體節目監製的編輯培訓，包括內部員工及合約／外判服務提供者；
- (e) 改善其投訴處理機制，以確保客觀及持平，特別注意有關編輯的投訴，回應重大個案時請高層介入。為提高透明度，市民應可輕易查閱投訴程序、統計數字及結果；
- (f) 與顧問委員會建立更積極及合作的伙伴關係，使委員會能履行《約章》所指明的角色，即就關乎港台節目編輯方針、節目標準及質素的事宜，以及有關該等事項的公眾投訴，向廣播處長提供意見；以及
- (g) 在編輯流程加入風險管理，並向所有涉及內容製作的人灌輸對風險管理的認知，使港台更能履行在《約章》中有關公共廣播機構的責任。

《約章》中的有關條文

3.1 《約章》規定港台為香港市民提供編輯自主、專業和高質素的電台、電視及新媒體服務，並恪守以下編輯方針：

- (a) 發放準確並具權威性的資訊；
- (b) 持平地反映意見，並公平地對待有意在公共廣播平台上發表意見的所有人士；
- (c) 不受商業、政治及／或其他方面的影響；以及
- (d) 秉持最高的新聞專業標準。

3.2 廣播處長負責制訂符合港台《節目製作人員守則》的編審制度，以準確、持平及客觀的新聞、公共事務及一般節目，為市民提供資訊、教育及娛樂，亦負責制訂有效機制，務求節目標準符合通訊局發出的相關業務守則。廣播處長是港台的總編輯，為港台作最終編輯決定，並就港台節目監製所作的編輯決定負責。

3.3 此外，廣播處長負責制訂有效的公眾投訴處理機制，並設立聽取公眾意見的適當渠道。同時，通訊局調查所收到有關在港台平台上播放或港台提供予本港持牌廣播機構播放的節目的投訴，包括來自市民及通訊局辦公室收到的投訴。如投訴成立，通訊局可對港台施加適當懲處。港台須在其周年報告詳列投訴的處理情況。

3.4 顧問委員會就關乎港台節目編輯方針、節目標準及質素的事宜向廣播處長提供意見，並聽取有關港台節目編輯方針、節目標準及質素的投訴報告。廣播處長可就該等事宜徵求顧問委員會的意見，並須重視和考慮顧問委員會提出的所有意見。如廣播處長不採納顧問委員會的意見，須向其匯報和解釋原因。

3.5 **附錄 3.1** 摘錄在《約章》的條文中，廣播處長、顧問委員會及通訊局在編輯管理及合規要求，以及投訴處理情況方面各自的角色及功能。

港台的《節目製作人員守則》及通訊局的業務守則

3.6 《節目製作人員守則》把多年來港台節目製作人員的編輯經驗及判斷編成書面指引，建基於「奉行編輯自主時，須履行編輯責任。行使自由時，須受制約」的信念，是體現港台信念及編輯方針的公開宣言，亦是對各級節目製作人員的期許。《節目製作人員守則》在 1998 年頒布，最近一次經檢討後在 2015 年更新。

3.7 港台依靠不同層級的編輯人員作編輯判斷承擔編輯責任，展現了港台的編輯責任。《節目製作人員守則》載述一套商議和上報制度（稱為「上報」），協助節目製作人員就棘手的編輯事項作出決定。即使有關人員並未為節目尋求具體的編輯指示，但如題材具有爭議，或可能對社會造成不尋常的衝擊，也必須即時知會所屬單位的上級，而該上級人員亦須上報更高級的人員。這套機制的要求，是事態越嚴重，爭議性越高，便須上報更高的管理層。《節目製作人員守則》列出有七種特定情況¹必須上報（稱為「必須上報」）特級節目主任（如總採訪主任）或以上職級人員，或提請電台編輯會議或高級職員會議討論。

3.8 《節目製作人員守則》²列出港台的編審原則，亦就節目製作的各種事項³給予指引。現行適用於港台傳統媒體的編輯標準，應同樣適用於新媒體的製作。節目製作人員負責確保他們在網站上發布的資料詳實準確、內容恰當，港台網站內建立的所有連結不會令港台的聲譽受損。

3.9 除《節目製作人員守則》外，港台亦須遵守通訊局發出的《電視通用業務守則—節目標準》及《電台業務守則—節目標準》。該等守則載述電視及電台節目製作的一般節目標準，持牌廣播機構及港台均須遵守。港台亦遵從其他適用於廣播機構的廣告及技術標準業務守則。

¹ 七種情況為：（a）播放罪犯和遭警方通緝人士的訪問；（b）企圖逃避法律制裁人士隱藏身分的；（c）支付任何費用給予罪犯或曾犯罪人士；（d）播放暗中錄得，原應作記錄用途的所有音像；（e）披露暗中取得或循非官式途徑取得的綁票或嚴重罪行的細節；（f）就外界要求查看或取得未經播放的攝錄音像；以及（g）委託外間機構就任何政治事態進行的意見調查。

² 涵蓋的課題包括「真確準繩」、「不偏不倚」、「節目品味」、「暴力」、「利益衝突」、「公平對待受訪者」及「尊重私隱」。

³ 涵蓋的課題包括「新聞、時事及資訊節目」、「訪問」、「剪輯」、「報道罪案」、「示威和公眾騷動事件」等。

(A) 港台的節目／內容製作

電台節目

3.10 港台的電台節目主要屬內部製作，輔以社區參與廣播服務節目、外購節目及轉播節目⁴。表 3.1 顯示 2019-20 年度按來源劃分的節目時數。

表 3.1 港台電台節目按來源劃分的節目時數（2019-20 年度）

來源	節目時數 (%) *
內部製作	47 712 (77.8%)
外購節目	776 (1.3%)
社區參與廣播服務節目	844 (1.4%)
轉播節目	11 988 (19.5%)
總計：	61 320 (100%)

來源：港台

內部製作

3.11 在 2019-20 年度，港台製作了 9 900 小時新聞節目，其新聞組 24 小時運作。編輯每天開會兩次，一次在早上，另一次在下午，討論採訪、編輯事宜及新聞報告中各則新聞的先後次序。

3.12 在 2019-20 年度，電台節目中資訊、藝術、文教、音樂、娛樂等的節目時數總計有 47 712 小時。專責小組得悉，港台沒有書面記錄不同電台節目類型的通用節目製作流程（包括編輯監督）。港台提供的製作流程簡述載於**附錄 3.2**。

3.13 電台高級職員會議每兩星期召開一次，討論和協調電台及節目策劃部的行政、技術、節目及項目事宜。該等會議由助理廣播處長（電台及節目策劃）主持，各電台頻道及小組主管⁵，以及機構傳訊及節目標準組、新媒體組及技術支援小組的代表均有出席。廣播處長主持每星期召開一次的節目會議⁶，以便各節目小組簡報新節目、項目及措施，亦主持每星期召開一

⁴ 包括轉播其他廣播機構的節目，以及轉播足球比賽、音樂會、宗教儀式及立法會的選定會議。

⁵ 職級為特級節目主任或以上。

⁶ 各節目製作分部／小組的首長級人員及代表出席該會議。

次的編輯會議⁷，以便新聞及節目小組報告和討論下一個星期的節目及編輯事宜。

外購節目及社區參與廣播服務節目

3.14 這兩種節目在 2019-20 年度佔港台總電台節目時數的 2.7%。對於外購節目，內部的外購節目委員會的個別委員會從不同來源找出有潛質的節目，供該委員會根據符合港台編輯標準、技術規格要求、概念、主題、及表達技巧等因素評審。在 2019-20 年度，節目時數為 776 小時。

3.15 社區參與廣播服務提供平台予社區、非政府機構及弱勢社羣參與廣播。個別社區參與廣播服務節目的社區參與廣播服務促導員由港台委派，在廣播前檢視節目內容，以確保內容符合有關節目標準的規定。在 2019-20 年度，社區參與廣播服務節目時數總計為 844 小時。

轉播節目

3.16 港台第六台轉播中央人民廣播電台香港之聲。在 2019-20 年度，轉播的總節目時數為 11 988 小時。

電視節目

3.17 港台的電視節目主要屬內部製作，輔以外購節目、外判節目、轉播節目及合製節目。表 3.2 顯示 2019-20 年度按來源劃分的首播節目時數。

表 3.2 港台電視節目按來源劃分的首播節目時數（2019-20 年度）

來源*	首播節目時數 (%)
內部製作	1 357.3 (76%)
外購節目	348.6 (20%)
外判節目	45.7 (3%)
合製節目	24 (1%)
總計：	1 775.6 (100%)

* 與電台服務的計算方法不同，港台並不把電視服務的轉播時數分類為節目時數。

來源：港台

⁷ 各新聞及節目製作組的首長級人員及主管／代表出席該會議。

內部製作

3.18 不同題材（如時事、內地事務、公民教育、藝術及文化）及針對不同觀眾（如青少年、兒童及小眾）的多種電視節目由公共事務組、資訊及綜藝組及文教及康體組製作。在 2019-20 年度，節目時數總計為 1 357.3 小時。一如電台節目，專責小組得悉，港台沒有書面記錄不同電視節目類型的通用節目製作流程（包括編輯監督）。港台在**附錄 3.2** 提供的通用製作流程普遍適用於不同電視節目題材。

3.19 專責小組得悉，日常運作中有多個會議舉行，以確保節目質素及編輯質素。電視高級職員會議每兩星期召開一次，以便管理層討論節目、技術及行政事宜。該等會議由助理廣播處長（電視及機構業務）主持，電視節目員工（職級為特級節目主任或以上）及機構傳訊及節目標準組員工均有出席。廣播處長主持每星期召開一次的節目會議及編輯會議，以便討論有關電視節目的事宜。

外購節目

3.20 外購節目涵蓋多個主題（例如國際時事、社會趨勢、歷史、文化、旅遊、科學、音樂、表演藝術及動畫），在 2019-20 年度提供 348.6 電視節目時數。外購節目及機構發展組挑選節目供外購節目委員會評審，考慮的因素包括必須符合港台編輯標準、技術規格要求、概念、主題、表達技巧、含豐富資訊、及教育意義等。

外判節目

3.21 港台通過接受申請，外判電視節目予私營製作公司製作。該計劃為獨立監製提供公開平台，以展現其創意，從而幫助培養香港的獨立電視製作產業。港台外判的電視節目種類為戲劇、紀錄片及新電視形式。

3.22 在 2019-20 年度，港台外判 31 個項目，提供 45.7 節目時數⁸。根據與港台簽訂的外判協議，承辦商須確保電視節目達到香港的編輯及道德標準。《節目製作人員守則》及通訊局發出的《電視通用業務守則—節目標準》均適用於外判節目。外判編輯通過五個製作里程碑⁹監察項目進度，並

⁸ 該等數字分別反映 2019-20 年度外判節目的數目及時數，而該等節目未必在同一年度播完。

⁹ 五個製作里程碑為簽訂合約、完成分場及拍攝劇本、完成細剪、交付物料，以及提交經審計的報告。

在廣播前確保編輯符合規定。

網上內容

3.23 為善用新聞材料，影像新聞小組製作新聞節目及現場新聞報道（包括特別活動及記者招待會），在港台電視 31、電視 32 及各網上平台發放／廣播。港台的節目／內容監製在編輯方面對在港台網上平台（如 rthk.hk 網站、港台的流動應用程式及社交媒體）廣播／提供的材料負責，與電台及電視節目的做法一致，而該等材料亦須符合《節目製作人員守則》規定的其他安排。

檢討結果

3.24 港台作為公共廣播機構的公信力，取決於能否達到《約章》訂明的公共目的及使命，同時恪守準確、持平、不受外間影響及秉持最高的新聞專業標準這四項編輯方針。港台能否獲得可信賴及有價值廣播機構的信譽直接取決於節目及內容製作質素。

3.25 根據《約章》，廣播處長是港台的總編輯，負責為港台作最終編輯決定，並就港台節目監製所作的編輯決定負責。港台須建立穩健的制度，為廣播處長及其高層首長級／編輯人員提供機制、流程及程序，以管理編輯的問責精神及合規要求。然而，專責小組獲得的資料未能證明該關鍵制度存在，以確保港台符合《約章》訂明的規定，即「以準確、持平及客觀的新聞、公共事務及一般節目，為市民提供資訊、教育及娛樂。」¹⁰，並完全符合有關編輯原則¹¹、《節目製作人員守則》及通訊局發出的業務守則¹²。具體而言：

- (a) 沒有清楚界定及妥為記錄的編輯流程，以供不同種類內容的製作，亦未有清楚劃分涉及內容製作過程中不同階段的人（不論內部員工抑或外判／合約服務提供者）的角色及責任（亦即問責精神）。上級人員大多在工作期間以口頭方式給予指示及指引。編輯決定主要由個別製作人員／單位主管（職級通常為高級節目主任）按個人的判

¹⁰ 見《約章》第 8 段。

¹¹ 見《約章》第 7 段。

¹² 在針對在 2019 年 11 月 20 日播放的港台電視節目《左右紅藍綠》的公眾投訴所作決定中，通訊局亦認為港台沒有在陳述中說明本身已採取的具體行動或有何措施確保節目符合有關規定或確保節目質素。

斷作出。總編輯及高層管理人員在節目製作過程中一直處於被動位置；

- (b) 雖然有「上報」及「必須上報」機制處理棘手／有爭議／敏感的編輯事宜，但大多以口頭溝通方式運作。目前沒有規定在製作前、製作期間、製作後或廣播前徵詢高層管理人員意見或徵求法律意見時要有書面記錄。雖然有不同層級的定期會議，助理廣播處長或更高級的首長級人員有參與（參閱上文第 3.13 及 3.19 段），但重要編輯決定似乎未有書面記載；
- (c) 港台未有設立合規機制，在播放前後保證質素，以盡量降低編輯風險（如處理利益衝突及有關準確性或持平的事宜）。港台與第 II 類服務提供者、電視節目的外判承辦商及社區參與廣播服務監製所作的各種合約安排亦帶來同一風險；
- (d) 《約章》、《節目製作人員守則》及通訊局有關節目標準的業務守則為港台的編輯決策提供主要準則。然而，港台沒有通過任何全面的政策文件，有效地載述或解釋應如何理解和實際運用該等重要規定及編輯標準；
- (e) 對編輯培訓不夠重視。在港台內聯網有關編輯議題的參考材料既不更新，又沒有以方便用戶的方式分析和組織，以協助理解；
- (f) 未有匯集被裁定成立的投訴，以及嚴重違反編輯標準及政策的個案，將已汲取的教訓，在涉及編輯監督、節目製作及內容創作的人員間廣為傳閱，亦並未見已著力作系統性改善；以及
- (g) 根據近年的顧問委員會會議記錄，廣播處長似乎沒有一如《約章》要求，就有關港台節目編輯原則、節目標準及質素的事宜，積極向顧問委員會徵求意見。與顧問委員會加強溝通及伙伴關係這方面有改善空間，讓委員可適時提供意見。

(B) 港台的投訴處理

公眾向港台提出的投訴

3.26 公眾可通過不同渠道（包括查詢、讚賞、意見／提議及投訴¹³）直接向港台作回應。港台把有關任何港台電台、電視或新媒體節目／服務的投訴列為「節目相關」投訴，在 2019-20 年度¹⁴收到約 29 000 宗節目相關投訴。

3.27 機構傳訊及節目標準組總監身兼機構投訴聯絡主任，集中分配所收到的有關節目公眾投訴、監察進度和在高級管理層會議作定期報告。所有由港台集中收取的投訴均由公眾回應電子登記冊收集。回覆投訴的時限跟隨整個政府的標準。

3.28 每個組別／小組指派一名職級為特級節目主任的人員擔任投訴處理主任，按個案的性質及嚴重程度，就個別個案採取行動。根據部門程序，如原本的投訴處理主任本身是監製，投訴處理主任或須就節目相關投訴請示較高級人員，以決定是否需要指派另一組或高級人員處理該投訴，以確保處理過程公平透明。過去兩年沒有個案按這程序處理。

3.29 投訴人的覆核／上訴要求一般先向有關投訴處理主任的直屬上司提交，如有需要或會再提升至由副廣播處長主持的投訴覆核委員會。由 2019 年 4 月至 2020 年 10 月，十宗覆核／上訴個案及一宗重覆投訴由這機制處理。

向通訊局提出的公眾投訴

3.30 根據《約章》，公眾可就在港台平台上播放或港台提供予本港持牌廣播機構播放的節目向通訊局提出投訴。通訊局根據既定規則及做法處理

¹³ 港台跟隨政府總務通告第 24/2016 號中「投訴」的定義，即「市民對公共政策或服務、執行政策或提供服務的方法（包括員工態度）表示不滿，不論以何種途徑提出」。按部門程序，若難以分辨投訴及改善服務意見／提議，個案負責人員可嘗試徵求有關人士澄清其意圖，或如沒有回應則可視該表達為投訴。如該人想其表達被視為投訴，則應照辦。港台的電台主任秘書是部門投訴聯絡主任。

¹⁴ 港台在 2018-19 及 2020-21 年度（截至 2021 年 1 月）分別收到約 150 宗及 1 370 宗節目相關投訴，以作比較。

該等投訴，並可在投訴成立的情況下對港台施加適當懲處¹⁵。在 2019-20 及 2020-21 年度（截至 2021 年 1 月），通訊局收到總計 1 137 宗針對港台節目的投訴個案（涉及 12 352 宗投訴）。同一時期，有 7 宗投訴個案（涉及 3 699 宗投訴）被通訊局裁定成立¹⁶。通訊局分別在 2020 年 4 月及 9 月向港台發出「嚴重警告」及「警告」，涉及節目《左右紅藍綠》其中五集，並在 2020 年 5 月及 2021 年 1 月分別向港台發出「警告」及「強烈勸諭」，涉及節目《頭條新聞》其中四集。兩個節目均由公共事務組製作。

向顧問委員會報告

3.31 顧問委員會會議每兩個月召開一次，港台在會上匯報有關由通訊局及通訊事務總監處理的投訴的資訊。匯報簡報通訊局及通訊事務總監裁定成立的個案的資訊，樣本載於**附錄 3.3**。

檢討結果

3.32 考慮到《約章》訂明的規定，並且與政府內部投訴處理的良好做法比較後，專責小組在港台現行處理節目相關投訴的機制發現下列缺陷：

- (a) 港台的投訴渠道透明度不足。港台沒有解釋如何處理投訴（如服務承諾及上訴機制），亦沒有提到公眾也可向通訊局提出投訴；
- (b) 「節目相關」的投訴分類太廣泛和太寬鬆，未能分辨哪些與編輯有關（是否準確、持平或編輯政策等編輯原則／標準有關）；
- (c) 現行機制不論投訴性質或嚴重程度，容許投訴由被投訴節目的同一個負責製作人員或單位進行調查和通過調查結果。當中亦沒有監察機制確保已頒布的上報安排得以嚴格遵守，因此未能保證港台收到的公眾投訴均全部已得到妥善調查並得到公正處理；
- (d) 公眾回應電子登記冊功能有限，在行政方面的操作程序繁瑣。該系統只能產生基本統計數字的摘要，而該等摘要未能讓高級管理層作有意義的討論。該系統沒有收集向通訊局提出的投訴；

¹⁵ 包括命令港台公開道歉及／或作出適當修正。

¹⁶ 當中不包括被通訊事務總監行使通訊局授予的權力及仍在處理的個案。

- (e) 機構傳訊及節目標準組總監向高級管理層簡報港台收到的公眾回應的每月摘要，當中只有按回應種類及回應渠道劃分的統計數字，沒有任何有關投訴成立個案的跟進行動的資料¹⁷。既沒有管理重點，又沒有任何需要注意的趨勢或範疇¹⁸。港台沒有就收到的公眾投訴向商經局提交定期報告，亦沒有持續通報商經局涉及需要跟進更改政策或制定新政策的個案；
- (f) 向顧問委員會提交的書面投訴匯報不包括所有針對港台節目編輯原則、節目標準及質素的投訴。這些匯報只提到通訊局及通訊事務總監曾考慮的個案，並只提供有限資訊（例如就通訊事務總監曾考慮的個案，只提供按懲處種類劃分的分項數字）。沒有向顧問委員會報告由港台收到和直接處理的個案。《約章》指明顧問委員會在投訴處理方面擔當諮詢角色，但在欠缺港台有質素的投訴報告及分析的情況下，該角色一直被削弱；
- (g) 港台的周年報告只提供表面的數字及數據，公眾及持份者未能獲得足夠資料以清楚明白港台如何處理投訴。例如 2019-20 年度的周年報告只載述公眾意見／提議、收到的投訴及查詢，以及通訊局裁定成立的公眾投訴數目的個案總數，但沒有個案的詳情。公眾不易取得就個別投訴成立個案採取跟進行動的資料（例如澄清及更正）¹⁹；以及
- (h) 欠缺嚴格程序處理由通訊局轉介的公眾投訴。該等個案的調查工作（包括預備對通訊局的回應和徵求法律意見）沒有妥善記錄。

¹⁷ 港台通知，機構傳訊及節目標準組總監口頭提供個案摘要。

¹⁸ 總務通告第 24/2016 號規定局／部門分析投訴統計數字，找出可辨識系統性弱點和提示有改變需要的趨勢。

¹⁹ 在針對在 2019 年 11 月 20 日播放的港台電視節目《左右紅藍綠》的公眾投訴所作決定中，通訊局認為「港台應可於事後作正式澄清、更正及提供補充資料／詳情，以修正節目中出現的與資料原文意思不符、互相矛盾或令人混淆之處，然而港台並沒有作出任何以上行動」。

(C) 其他公共廣播機構採取的做法

3.33 專責小組亦就其他地方的公共廣播機構（即澳洲廣播公司²⁰、英國廣播公司²¹及加拿大廣播公司²²）管理其編輯流程和處理編輯投訴的做法進行了案頭研究。**附錄 3.4** 摘錄主要結果。

3.34 概括來說，專責小組研究的所有公共廣播機構都備有一套詳細的文字說明，解述應如何闡釋和執行其編輯政策和指引。文字說明包括政策聲明以訂明原則和標準，並輔以工作指南就執行、關於行為守則、新聞標準和做法、節目編排等機構政策提供進一步資料。他們明確要求編輯過程的合規責任，包括必須上報、廣播前覆核、委派內部和外部審查人員作節目覆核、內容覆核、為直播員工進行「即場檢查」、或透過獨立的監察員系統評估合規程度。公共廣播機構通常會將投訴分為涉及編輯和非編輯兩大類，前者會公開透明處理，定期在其網站及／或年度報告中發布投訴的詳情，包括調查結果和採取的措施。他們也有一個專用作更正／澄清的網頁。

(D) 建議

3.35 港台的現行編輯流程有嚴重不足，未能確保其節目及內容符合《約章》、《節目製作人員守則》及通訊局發出的業務守則的規定。下文第 3.36 至第 3.41 段載述專責小組有關改善措施的**建議**。

3.36 為加強編輯管治，港台應緊急制定穩健和透明的編輯流程及必須上報制度，在每個編輯層級有清楚界定的編輯責任及問責性，並強調總編輯在制度中的決策角色，以便在履行在《約章》下公共廣播機構的責任方面維持高度專業水平。確保在節目製作中，特別是新聞及時事節目中的敏感／具爭議性事宜得到洽當處理尤其重要。為此，港台應把其系統及機制與**附錄 3.4** 載述的其他公共廣播機構所採納的做法比較。

²⁰ 澳洲廣播公司在 1929 年成立，是澳洲的全國公共廣播機構。《澳洲廣播公司法令》闡述的《澳洲廣播公司憲章》規定該公司提供反映澳洲幅員的資訊、娛樂及教育服務。澳洲廣播公司營運四條電視頻道、十條電台頻道，以及多種網上及流動服務。

²¹ 英國的英國廣播公司在 1922 年成立，是世上最古老的公共廣播機構。英國廣播公司根據皇家特許狀運作，提供組合廣泛的電台、電視及數碼服務。

²² 加拿大廣播公司在 1936 年成立，其基礎及管治架構由《廣播法令》列明，按牌照制度營運。在本報告中，「加拿大廣播公司」指該公司製作英語內容的單位，營運五條電視頻道、四個電台網及一系列數碼服務。

3.37 應直接參考《約章》、《節目製作人員守則》及通訊局發出的業務守則，制定一套全面的編輯政策及指引，以協助港台全體僱員及其服務提供者全面和一致理解港台的編輯政策、標準及規定。應定期檢討該等政策及指引，以緊貼不斷轉變的媒體環境及社會期望。為提高透明度，港台的編輯政策及指引、行為守則等應讓公眾查閱，編輯培訓應予加強。應採取步驟，以確保從被裁定成立的投訴(尤其是嚴重違反編輯準則及政策的個案)汲取的教訓，成為港台的經驗和機構知識。

3.38 為提高問責度和推動持續改善，港台應考慮通過聘用內部或外間獨立評審員，引進編輯檢討機制，以定期評估其節目標準及質素。

3.39 此外，廣播處長應與顧問委員會建立更積極及合作伙伴的關係，一如《約章》對後者訂明的角色，即就關乎港台節目編輯方針、節目標準及質素的事宜，以及有關該等事項的公眾投訴提供意見。

3.40 公眾投訴(特別是有關編輯事項的投訴)的處理應予加強，原因是公眾投訴是關乎編輯是否符合規定及內容質素有用指標。在妥為記錄、處理個案的客觀程度、高層在重要個案的參與程度，以及因應調查結果尋求系統性改善方面均有許多改善空間。投訴程序及個案調查結果應在港台網站及其他平台的當眼位置刊載。應提供電子表格²³，以方便公眾投訴和跟進個案。

3.41 為控制編輯風險，港台應在編輯流程加入風險管理，並培養所有員工的風險管理文化。應推行和定期更新風險緩解措施。應發出風險管理指引以涵蓋避免利益衝突、從事外間工作、行為守則、使用社交媒體、參與政治活動等。指引應同時適用於港台僱員及合約／外判服務提供者。

²³ 使用電子表格會同時方便投訴人及處理人員處理投訴，對喜歡書面形式的投訴人更方便。處理人員亦能迅速收到投訴，因投訴可自動分類和指派，可以提高運作效率。

第四章. 衡量及評估服務表現

要點

H.1 衡量／評估服務表現是良好管治的重要工具，有助評估所提供的服務的效率和成效，以及向公眾展示港台運用公共資源所提供的服務。服務表現衡量／評估亦可幫助管理人員作出明智決定，以符合港台的公共目的、使命及主要政策／業務目標。向政府內部和公眾匯報服務表現成果能提升透明度和問責性。

H.2 專責小組所研究的全部公共廣播機構皆定期進行衡量／評估服務表現的工作，在其周年報告中發布衡量結果詳情。三家公共廣播機構所採用的衡量標準，皆直接與他們在各自的約章／法例中列載的每個公共目的和使命或其機構策略／計劃中概述的主要業務目標相關，而其周年報告亦載述公眾對相關公共廣播機構能否履行其作為公共廣播機構的責任／恪守其策略性目標的觀感／滿意程度。亦會匯報營運表現結果（例如觀眾收視率及接觸觀眾人數）。

H.3 港台既是一個公共廣播機構，也是政府部門之一。作為政府部門的管制人員，廣播處長須就分配予港台的公帑負責，並須在管制人員報告中按服務表現目標／指標匯報部門的服務表現。此外，根據《約章》，港台亦須擬備和發布周年報告，臚列在服務表現評估中所取得的成績。港台亦須每季和每年與商經局檢討是否達到所商定的服務表現目標。

H.4 根據《約章》，港台須就其定期進行的公眾意見調查以監察其節目能否達到觀眾期望，向顧問委員會提交報告，並須就其服務表現評估及部門是否符合服務表現指標提交報告。

H.5 參照其他公共廣播機構所訂立的基準並考慮到《約章》所載的規定，專責小組留意到，港台的衡量／評估服務表現機制及服務表現匯報安排存在基本的不足之處：

- (a) 與其他公共廣播機構不同，港台用以衡量服務表現的準則並沒有直接與《約章》所載每個公共目的及使命掛鉤。公眾因此無法判斷港台是否已遵從《約章》的規定，以及公帑在這方面是否用得其所；
- (b) 港台在管制人員報告及周年報告中提供的服務表現評估結果，以及其向顧問委員會提交的報告，大多只是數量及製作及播出節目為本

(例如製作時數和接觸觀眾人數百分比)，或列舉已製作／擬播放的節目／內容。儘管顧問委員會自 2012 年起一直委託進行公眾意見調查，以蒐集公眾對有關港台在達到其公共目的及履行使命方面的表現的意見，港台並無採用該等數據或將之發布作為關鍵績效指標，以評估其是否符合《約章》的規定；

- (c) 在收集觀眾反應有關數據以及衡量服務表現方面，港台各分部／組別欠缺專業知識和協調（例如跨媒體收視數據、問卷設計、觀眾調查等）；
- (d) 港台的周年報告只包含非常有限的衡量服務表現資料，並不符合《約章》的匯報規定。此外，港台的周年計劃也沒有包含須在年底於周年報告中匯報的範疇；以及
- (e) 港台至今並無提供任何附連管理分析的詳細報告，因此顧問委員會未能夠就港台提供服務的相關方面向廣播處長提出具意義的意見。每季和每年向商經局提交的檢討資料亦非常有限和欠缺焦點。

H.6 專責小組建議港台有需要從速處理上述不足之處，包括訂定更具意義的服務表現目標／指標，以便評估其能否達到《約章》所訂明的公共目的和履行使命。專責小組進一步建議一個擬議的服務表現衡量／評估框架，使港台在衡量／評估服務表現時，能更配合《約章》的規定。服務表現結果應全面向商經局和顧問委員會以至公眾（以適時發布周年報告的方式）匯報。

H.7 專責小組亦建議港台製備更詳細的周年計劃，概述其達到《約章》所訂明的公共目的和履行使命的策略，當中包括清楚界定周年服務表現目標／指標，以便評估其所取得的成績，在周年報告中匯報。

H.8 根據上述建議，港台及更多公眾便能參照在港台周年報告中發布的結果，客觀地評估港台的服務表現。相關持份者（包括商經局和顧問委員會）可給予部門適切的政策指引和支援，並向廣播處長提供意見，令港台的服務表現更臻完善。

H.9 專責小組亦在計劃／活動層面上（即社區參與廣播服務及外判電視節目）檢視了港台的衡量及評估服務表現機制，並已確定一些須予改善之處。

衡量及評估服務表現的需要

4.1 有效的衡量及評估服務表現制度¹有助港台作為公共廣播機構及政府部門的良好管治和管理。該制度能加強透明度和問責性、以便評估效率和成效，以及向公眾展示港台運用公共資源所提供的公共服務。衡量及評估服務表現制度亦支持港台作出明智決定、協助港台評估其能否達到其主要政策／業務目標，讓港台能學習如何優化其提供的服務，務求精益求精。

4.2 「服務表現目標」指預期達到而又可衡量的服務表現水平，而「服務表現指標」則用作監察某項服務表現但沒有訂立量化目標。訂定與港台在《約章》中的責任和其業務目標有關連的適當和具挑戰性的服務表現目標，可優化部門的服務表現和問責性。

4.3 衡量服務表現準則本質上可予定量²或定性³。這些準則可能與投入成本（例如員工費用和節目成本）、通量（例如處理申請／投訴的時間）、製作及播出節目（例如製作節目的時數）或成果（例如電台、電視和網上內容的接觸觀眾人數）有關連。除衡量所提供服務的效率和成效外，服務表現也可根據顧客觀感／滿意程度衡量。該等公眾意見可通過調查、網上問卷和關注小組討論收集。

（A）港台的服務表現衡量及評估

4.4 《約章》規定須訂定服務表現目標，以確定在各工作範疇下為達到《約章》所述的公共目的和履行使命而運用資源的效率和成效，並評估資源是否用得其所⁴。《約章》又規定「有關港台履行公共廣播使命有多大成效和公帑是否用得其所等事宜，為了讓公眾在檢視時有所依據，港台須訂定清晰目標，擬備可量度的服務表現評估指標，以及定期進行評估。」⁵。

¹ 效率促進辦公室已參照一系列包括內部流程、財政管理、顧客角度、機構能力等措施，推出一套平衡計分卡模式，以供各局／部門衡量服務表現。

² 就公共廣播機構而言，能以定量方式衡量的服務表現範圍包括總播放時數，相對總節目時數的自製節目、外判及外購節目時數以及每條頻道的接觸觀眾人數。

³ 定性評估（但以百分比表達）的例子計有：（a）認為公共廣播機構已提供持平／準確的新聞報道和資訊的觀眾；（b）同意公共廣播機構已培養市民對公民及國民身分的認同感的觀眾；以及（c）同意公共廣播機構已鼓勵社會共融及多元化的觀眾。

⁴ 見《約章》第 11（d）段。

⁵ 見《約章》第 33 段。

為確保運作具透明度，《約章》訂明「港台須提交周年報告，供公眾檢視。」及「周年報告須詳列港台過去一年的運作詳情、其服務承諾、達到其公共目的和履行其使命的程度、節目目標……在機構管治和問責方面是否符合規定……」⁶。

4.5 廣播處長須每季和每年與商經局檢討港台的服務表現。向顧問委員會、商經局及公眾匯報服務表現的規定，亦在《約章》中訂明。《約章》的相關條文載於**附錄 4.1**。

4.6 在公帑方面，廣播處長須就《總目 160—港台》的開支擔任管制人員。管制人員報告臚列宗旨、相關綱領的主要工作範疇及服務表現目標和指標，以及港台在政府一般收入帳目下的開支資料。各個服務表現目標和指標在管制人員報告中發布。

港台現行的衡量服務表現準則概覽

4.7 港台每年在四份文件中發布其主要服務表現資料，這些文件分別是（a）《總目 160—港台》管制人員報告；（b）港台服務承諾；（c）港台周年計劃；以及（d）港台周年報告。在 2020-21 年度《總目 160—港台》管制人員報告⁷、「2020-21 年度港台服務承諾」、「2020-21 年度港台周年計劃」及「2019-20 年度港台周年報告」發布的衡量服務表現準則主要在表 4.1 中概述。

⁶ 見《約章》第 35 及 36 段。

⁷ 因應《第七十一號審計報告》中就服務表現評估作出的建議，港台已檢視其服務表現目標和指標以納入管制人員報告內，並在 2020-21 年度管制人員報告中作出以下更改：

- *綱領(1)：電台* – 將服務表現目標由「在 8 個工作天(%)內提供接收電台廣播訊號的諮詢服務」修訂為「總播放時數」，並加入「社區參與廣播服務節目製作時數」的新指標；以及
- *綱領(2)：公共事務及綜合電視節目* – 將服務表現目標由「電視節目總製作時數」修訂為「總播放時數」、將指標由「電視節目總製作時數」改寫為「首播節目總製作時數」，以及加入「以每名製作人員計的數碼地面電視頻道節目播放時數」、「接觸觀眾人數」、「平均電視收視」、「最高電視收視」等數個新指標。

表 4.1 港台的主要衡量服務表現準則

衡量服務表現準則		目標／ 指標 (按港台 所界定)	總目 160 2020-21 年度管 制人員 報告	2020-21 年度服 務承諾	2020-21 年度周 年計劃	2019-20 年度周 年報告
電台服務						
1.	節目總播放時數／製作時數	目標	✓	✓	✓	✓
2.	各頻道節目播放時數	指標	✓			
3.	新聞節目製作時數	目標		✓		
		指標	✓			
4.	社區參與廣播服務節目製作時數	指標	✓			✓
5.	除新聞部及社區參與廣播服務外，各頻道以每小時計的成本（元）	指標	✓			
6.	聽眾人數	指標	✓			
7.	以每位聽眾計的製作成本（元）	指標	✓			
8.	各頻道聽眾人數（％／人數）	指標	✓			
9.	電台節目總收聽率（過去七天）	指標	✓			
10.	小眾聽眾佔聽眾總數的百分率（％）	指標	✓			
11.	裁定成立的投訴數目	指標	✓			✓ [#]
12.	以每名製作人員計的節目播放時數	目標		✓		
		指標	✓			
13.	舉辦社區／教育活動次數	目標		✓		✓ [^]
		指標	✓			
14.	聽眾來電討論公共事務的電台節目時數	指標	✓			
15.	按頻道劃分的節目主要類型百分率	指標			✓	
16.	按節目性質劃分的節目製作時數百分率	指標			✓	
小計：			14	4	3	4 ^{#^}

衡量服務表現準則		目標／ 指標 (按港台 所界定)	總目 160 2020-21 年度管 制人員 報告	2020-21 年度服 務承諾	2020-21 年度周 年計劃	2019-20 年度周 年報告
電視服務						
1.	節目總播放時數	目標	✓		✓	✓
2.	首播節目製作時數	目標		✓		✓
		指標	✓			
3.	節目播放時數—數碼地面電 視頻道	指標	✓			
4.	以每名製作人員計的數碼地 面電視頻道節目播放時數	目標		✓		
		指標	✓			
5.	數碼地面電視頻道播放節目 以每小時計的成本(元)	指標	✓			
6.	主要官方公眾活動—活動數 目	指標	✓			✓
7.	主要官方公眾活動—活動時 數	指標	✓			
8.	主要官方公眾活動—提供予 媒體的廣播訊號時數	指標	✓			✓
9.	不同類型節目的分布(%)	指標	✓		✓	
10.	各頻道接觸觀眾人數	指標	✓			
11.	各頻道平均電視收視	指標	✓			
12.	各頻道最高電視收視	指標	✓			
13.	裁定成立的投訴數目	指標	✓			✓ [#]
14.	舉辦社區／教育活動次數	目標		✓		✓ [^]
		指標	✓			
15.	電視節目欣賞指數調查：香 港電台節目平均得分	指標	✓			
16.	電視節目欣賞指數調查：排 名首 20 位節目中香港電台 製作所佔的數目	指標	✓			
小計：			16	3	2	4 ^{#^}

衡量服務表現準則		目標／ 指標 (按港台 所界定)	總目 160 2020-21 年度管 制人員 報告	2020-21 年度服 務承諾	2020-21 年度周 年計劃	2019-20 年度周 年報告
新媒體服務						
1.	rthk.hk：提供 24 小時無間 斷串流服務 (%)	目標	✓			
2.	rthk.hk—每日實時串流數目 (電台和電視)	目標		✓		✓
		指標	✓			
3.	rthk.hk—每日重溫數目	指標	✓			✓
4.	rthk.hk—每日到訪次數	目標		✓		✓
		指標	✓			
5.	提供播客數目	指標	✓			
6.	- 聲音節目 (%)	指標	✓			
7.	- 視像節目 (%)	指標	✓			
8.	每日瀏覽新聞版面次數	指標	✓			
9.	網上媒體平台分佈 (%)	指標			✓	
10.	RTHK On The Go： 下載數目	指標				✓
11.	RTHK Screen： 下載數目	指標				✓
12.	RTHK Mine： 下載數目	指標				✓
13.	RTHK News： 下載數目	指標				✓
14.	RTHK YouTube 頻道：訂閱 數目	指標				✓
15.	RTHK Facebook：追蹤人數	指標				✓
16.	RTHK VNEWS Facebook： 追蹤人數	指標				✓
<i>小計：</i>			<i>8</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>10</i>

衡量服務表現準則		目標／ 指標 (按港台 所界定)	總目 160 2020-21 年度管 制人員 報告	2020-21 年度服 務承諾	2020-21 年度周 年計劃	2019-20 年度周 年報告
其他						
1.	由機構傳訊及節目標準組處理的公眾意見、投訴及查詢數目	指標				✓
2.	到訪電台數目	指標				✓
3.	獎項和嘉許數目	指標				✓
小計：			0	0	0	3
總計：		目標	3	9	2	6
		指標	35	-	4	15

本指標只涵蓋由通訊局裁定成立的個案。裁定成立的電台服務投訴個案數目及裁定成立的電視服務投訴個案數目在周年報告中顯示為電台及電視服務的合併指標。為方便計算表 4.1 中的小計和總計，合併指標歸入「電台服務」部分。

^ 周年報告顯示由港台舉辦的社區／教育活動總數作為整體目標。為方便計算表 4.1 中的小計和總計，此整體目標歸入「電台服務」部分。

來源：港台紀錄分析

收集衡量服務表現數據的方法

4.8 港台舉辦各樣的觀眾收視及持份者參與活動⁸，以收集觀眾及公眾對其服務表現的意見。此外，相關組別／小組亦會編製內部服務表現資料⁹。港台就其節目製作收集服務表現資料的方法，載於下文第 4.9 至 4.17 段。

電台服務

4.9 **電台收聽調查**：調查旨在收集有關港台電台節目的聽眾人數、欣賞指數、認知率和形象觀感的數據。因應《第七十一號審計報告》就電台收聽調查採購所作出的建議，在 2020 年電台收聽調查中採用了與 2018 年電台收聽調查不同的新調查方法。關於兩個新服務表現指標（即每條頻道總收聽時間份額及個別電台頻道的欣賞指數）的數據已在調查中收集，並會由 2021-22 年度起，在管制人員報告中匯報。

⁸ 這些活動包括觀眾調查、意見調查、關注小組討論及服務表現評估問卷。

⁹ 該等資料包括財政及人力資訊、節目製作時數及投訴統計數字。

4.10 **社區參與廣播服務關注小組調查**：因應《第七十一號審計報告》的建議，港台計劃每兩年就社區參與廣播服務進行關注小組調查，以收集社區參與廣播服務申請團體／申請人及收看社區參與廣播服務節目的觀眾的意見，並分析所收集的意見，以助日後制訂規劃。在 2019 年年底，港台委託進行關注小組調查，涵蓋第 13 至 24 季¹⁰的節目。

4.11 **其他公眾意見渠道**：電台及節目策劃部亦舉辦關注小組討論、網上問卷調查、《美樂集》及開放台長熱線的離線問卷，蒐集聽眾對第三台、第四台、第五台及普通話頻道的意見。

電視服務

4.12 **電視節目欣賞指數調查及觀眾意見調查**：由 2020 年電視節目欣賞指數調查及觀眾意見調查¹¹開始，港台已改善調查設計，按年為港台及其他本地電視頻道收集各選定平台（例如電視機、電腦及手提電話／平板電腦）的觀眾人數。因應《第七十一號審計報告》的建議，調查亦會收集公眾對港台廣播的選定電視節目的欣賞程度、港台外判及外購電視節目的觀眾人數、觀眾對港台的文化及教育節目的意見，以及公眾對港台電視外判計劃的認知程度。2020 年調查的最終報告預期在 2021 年初發布。

4.13 **數碼地面電視滲透率調查**：因應《第七十一號審計報告》的建議，港台於 2019 年 11 月委託進行一次過的數碼地面電視調查，以收集有關觀眾收看港台電視節目的習慣及喜好、他們對港台電視節目的期望及評估、收看港台電視節目的方法、港台的電視觀眾人數等。預期調查結果會有助港台確定其節目收視偏低的原因，並量度可接達港台頻道但沒有收看其電視節目的住戶數目。該等資料可讓港台就其電視服務進行更具意義的服務表現評估。最終調查報告預期在 2021 年初發布。

4.14 **電視觀眾收視調查**：由業界資助的調查提供有關電視頻道／節目的

¹⁰ 涵蓋第 1 至第 12 季節目的關注小組調查在 2014 年進行。根據 2019 年關注小組調查的結果，社區參與廣播服務可提供獨特和有效的平台，讓參與者參與廣播服務，並接觸社會。因應調查報告的建議，港台已精簡申請程序，修訂遴選準則、簡化就港台收到的申請進行公眾投票的程序，以及加強社區參與廣播服務的宣傳。

¹¹ 在 2020 年的電視節目欣賞指數調查及觀眾意見調查之前，港台曾進行季度電視節目欣賞指數調查，主要收集公眾對選定的本地電視節目（包括港台自行製作的節目）的認知程度和欣賞指數。

接觸觀眾人數數據，方法是量度在特定時間內實時觀看最少一分鐘電視頻道或節目的人數。港台為其每刻鐘的所有節目採購每日電視接觸觀眾人數的資料。

4.15 **外判電視節目關注小組調查**：因應《第七十一號審計報告》的建議，港台已就其外判電視節目展開關注小組調查。首次關注小組調查已於 2019 年進行。

新媒體服務

4.16 **網站分析及社交媒體分析**：新媒體拓展組會擬備每月媒體瀏覽報告，內容包含按月比較和分析在港台本身的網站 (rthk.hk) 及流動應用程式上提供的港台節目的瀏覽率，以供高層管理人員及分部／組別主管參考。港台亦正在探討可否使用社交媒體分析工具去量度港台製作在數碼新聞平台及社交媒體上的曝光率。

顧問委員會委託進行的公眾意見調查

4.17 自 2012 年起，顧問委員會一直委託定期進行「港台公眾形象調查」，以收集公眾對港台在《約章》下的公共目的和使命的意見和期望。調查亦監察和衡量港台電台、電視和新媒體服務的公眾形象。上次的調查在 2018 年進行。調查結果在顧問委員會的會議上討論並在其網站發布。

監察及評估服務表現

4.18 在機構層面，港台會在各個高層管理人員會議上進行年內監察及評估服務表現。此外，《約章》規定廣播處長須與商經局每季和每年檢視港台達到所商定服務表現目標的進度／已達到所商定的服務表現目標。

4.19 在節目層面，電台及節目策劃部和電視及機構業務部會分別舉行服務表現評估會議和節目評估會議，作為周年規劃過程的一部分，以因應通過不同渠道收集的各個觀眾調查和公眾意見調查所得的結果，檢視個別電台和電視節目的表現。節目表現亦會在年內在部門內部討論。

4.20 目前，觀眾收視由電台及節目策劃部、電視及機構業務部和新媒體協作及支援組各自進行調查，範圍包括各自製作的節目內容及所負責的服務平台。相關活動（例如採購調查服務、設立熱線以直接收集觀眾意見和進行數據詮釋）由各自的組別／小組處理，當中數據質量及收視結果與日後規劃的相關程度會存在差異。

匯報服務表現

《約章》的匯報規定

4.21 根據《約章》，港台須聽取顧問委員會及商經局的意見，以制訂周年計劃¹²。此外，港台亦須製備周年報告，供公眾檢視。周年報告須於年結後六個月內提交¹³。

4.22 港台亦須向顧問委員會提供定期進行的公眾意見調查報告，以及服務表現評估報告和符合服務表現評估指標報告。顧問委員會會就採用適當的服務表現評估指標和改善服務的方法等事宜，向廣播處長提供意見¹⁴。

4.23 顧問委員會每兩個月舉行會議一次。「節目匯報」（見**附錄 4.2**的樣本）是其中一個向顧問委員會定期匯報的項目，內容涵蓋港台的電台、電視及新媒體服務所製作／進行的最新節目和計劃。其他事宜（包括港台進行的公眾意見調查結果及港台的周年報告）亦會在年內向顧問委員會匯報。

在管制人員報告中匯報

4.24 作為管制人員，廣播處長須每年在《總目 160—港台》管制人員報告中匯報港台的財政表現、載述港台達到其服務表現目標的程度，以及監察港台的服務表現。

服務表現承諾

4.25 根據《公務員事務局通告第 7／2009 號》，各局／部門須匯報過去服務表現與既定目標的比較，以及計劃推行的改善措施。港台至今還未發布相關評估結果。雖然服務表現成果會在港台的周年報告中發布，但並無按港台的服務表現承諾標明為成果，也沒有配合在港台服務表現承諾中發布的衡量服務表現準則。舉例來說，港台在服務表現承諾中有關「新聞節目製作時數」及「以每名製作人員計的節目播放時數」的成果，並未有在周年報告中反映。

¹² 見《約章》第 31 段。

¹³ 見《約章》第 35 段。

¹⁴ 見《約章》第 13 (d) 段。

檢討結果及建議

4.26 港台在衡量及評估服務表現、匯報服務表現及透明度方面，有多個須予改善之處。專責小組的主要結果及建議載於下文第 4.27 至 4.35 段。

4.27 專責小組認為港台應更善用觀眾研究及觀眾收視工具以協助有關業務的決定，以期精益求精。舉例來說，港台一直使用從選定電視節目的電視節目欣賞指數調查中收集的欣賞指數來衡量其節目質量。不過，港台並無設立一套全面的衡量服務表現制度，以反映在 2010 年簽署的《約章》的第 4、5 及 18 至 20 段所載有關港台責任的服務表現水平。雖然港台自 2012 年起已進行有關港台能否達到其公共目的及履行使命的公眾意見調查，但港台並無善用這些數據或將之發布作為關鍵績效指標以評估其服務表現。

4.28 專責小組留意到，大部分港台現有用以衡量服務表現的準則，皆屬於以製作時數為本的服務表現指標。在《總目 160—港台》2020-21 年度管制人員報告中發表的三個服務表現目標（即綱領（1）電台：「節目總播放時數」（61 320 小時）、綱領（2）公共事務及綜合電視節目：「節目總播放時數」（26 280 小時），以及綱領（4）新媒體：提供 24 小時無間斷串流服務（100%））只反映港台媒體服務 24 小時全日不停提供的性質。這些服務表現目標並無就港台能否達到其在《約章》中的公共目的和履行使命提供任何更具意義的意見，也沒有衡量港台使用公共資源提供服務的效率和成效。此外，在港台的管制人員報告及港台的服務表現承諾中有關「目標」及「指標」的定義，並不一致。

4.29 專責小組留意到，由於技術所限，港台現時無法取得有關同時在傳統頻道和新媒體平台¹⁵上提供的節目的跨媒體觀眾收視數據。

4.30 觀眾研究及分析已成為日趨精密的工具，以量度轉變中的觀眾消費及行為¹⁶。專責小組觀察到，港台各分部／組別在觀眾研究及服務表現衡量方面（例如制訂機構觀眾研究及衡量計劃、理順研究／調查目標、因應經

¹⁵ 其他公共廣播機構在跨媒體觀眾收視上正取得進展。舉例來說，英國廣播公司使用名為「指南針」的工具去衡量在各個與觀眾互動的平台上英國廣播公司服務的表現。至於澳洲廣播公司，則使用各樣數據來源（包括以傳統觀眾收視工具取得的數據及數碼分析數據）來衡量跨媒體觀眾收視。

¹⁶ 以英國廣播公司的經驗作為參考，其專責觀眾研究及觀眾收視的小組會負責就英國廣播公司的電視、電台及網上媒體服務，設計調查、收集觀眾數據和監察觀眾表現。該小組提供觀眾數據和意見，為機構內的服務表現衡量／評估及決策提供支援。

驗改善衡量方法及問卷設計、採用新的衡量技術、服務提供者的服務表現監察及評估，以及對港台員工的培訓），一般缺乏專業知識和協調。

4.31 專責小組又觀察到，雖然港台有關選定服務表現目標／指標（例如每條電台頻道的製作時數、電台新聞節目製作時數、社區參與廣播事務節目製作時數、電視首播節目時數、以港台內每組計的電視製作時數，以及 rthk.hk 每日到訪次數和瀏覽人次）的季度表現，會在定期向商經局提交的報告中發布，該等資料對評估服務表現並無效用。此外，亦無表達任何管理上的重點可讓商經局掌握港台達到關鍵績效目標的進度。

4.32 專責小組又留意到，港台的周年報告現時並無完全涵蓋《約章》第36段所指明的全部範疇。雖然周年報告載述經港台的電台、電視及新媒體服務提供的各項製作內容，但並無解釋該等內容製作是否已符合港台的公共目的、使命和節目編排目標，亦無評估港台有否達到其服務表現目標或解釋擬採取的行動去處理需予改善之處。在部門符合機構管治與問責性和處理公眾投訴方面，也缺乏足夠資料。

4.33 此外，港台的周年計劃現時並無包含那些將在港台的周年報告中匯報的範疇。兩份文件在內容上出現差異之處，導致公眾難以客觀地評估港台的服務表現。

4.34 專責小組又留意到，港台定期向顧問委員會提交的「節目匯報」只列出其電台、電視及新媒體服務製作／進行的新節目和計劃。這些匯報無助顧問委員會進行具意義的討論。至於向顧問委員會匯報的其他事宜，也同樣欠缺足夠資料、分析和重點，以協助顧問委員會審議及向港台提供意見。

4.35 專責小組建議港台須：

- (a) 製訂一套全面的衡量及評估服務表現制度，輔以適當的服務表現目標／指標，以反映有關港台在《約章》下的公共目的和使命以及節目編排目標的服務表現水平；
- (b) 改善觀眾研究和觀眾收視工具的使用，以期作出明智的決策，務求精益求精；
- (c) 理順在管制人員報告、港台服務表現承諾、港台周年計劃及港台周年報告中發布的服務表現目標／指標的選擇；

- (d) 加強其數碼分析能力，以衡量和評估其跨媒體服務表現；
- (e) 革新向商經局提交的季度和周年檢討報告的格式和內容；以及
- (f) 加強按《約章》規定向顧問委員會匯報港台定期進行的公眾意見調查及衡量港台的服務表現的工作。

(B) 其他公共廣播機構採用的方法

4.36 專責小組已就其他地方的公共廣播機構（即澳洲廣播公司、英國廣播公司¹⁷和加拿大廣播公司）所採用的方法進行案頭研究。主要結果概述於附錄 4.3。

4.37 專責小組留意到，三家公共廣播機構皆採用一個全面的服務表現衡量及評估框架。該框架包括一系列服務表現措施以衡量成效、效率、生產力、質量等。尤其值得注意的是，三家公共廣播機構所使用的衡量服務表現準則，均與他們的特定使命和公共目的及／或策略性業務重點掛鉤。

(C) 擬議的港台服務表現衡量框架

在機構層面的服務表現衡量及評估

4.38 其他公共廣播機構所採用的方法為專責小組提供參考方向，以評估港台就其衡量及評估服務表現所作的最新進展。

4.39 港台已採用以管制人員報告為依據的服務表現衡量及評估框架，輔以各主要工作範疇的表現數據（例如所投入資源成本、成果和觀眾評估數據）。然而，自 2010 年《約章》簽署以來，港台並無就其服務表現衡量及評估框架作出調整，使之與《約章》下的公共目的、使命及綱領目標掛鉤，結果無法客觀地評估港台履行《約章》所訂明的責任的程度，因為有關的服務表現目標／指標不足以作出該等評估。此外，亦缺乏指標衡量使用分配予港台核心業務活動的資源時的效率及成效，或觀眾對港台是否有履行《約章》所訂明的責任的意見。如果沒有該等資料，便無法評估港台的公共資源是否用得其所。

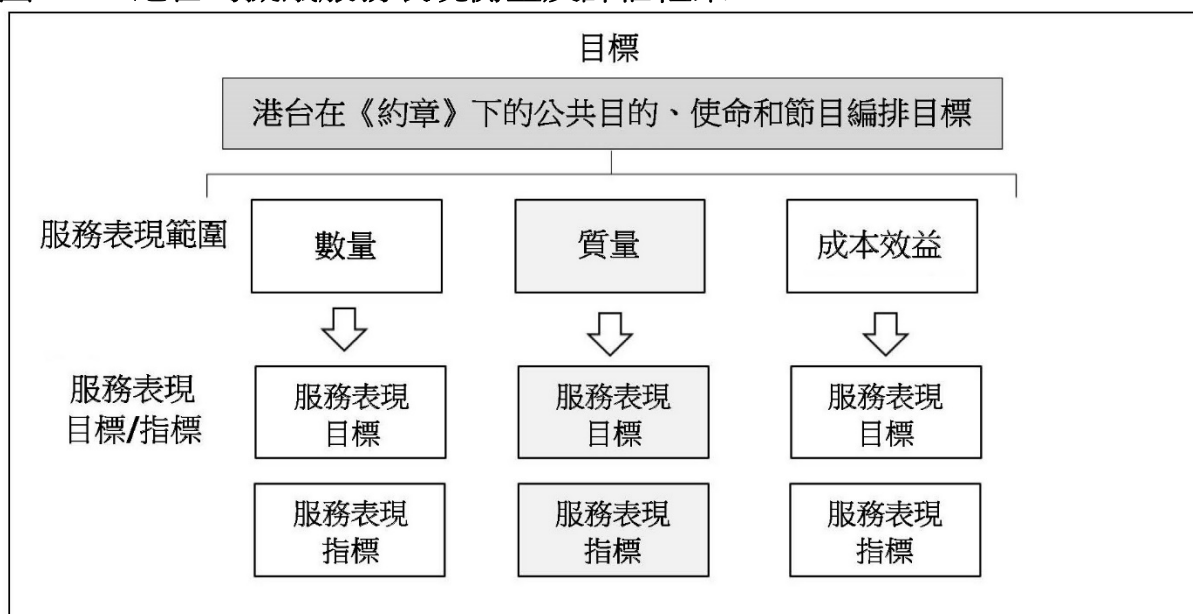
4.40 專責小組建議採用圖 4.1 所述的全新衡量及評估服務表現框架。該

¹⁷ 關於英國廣播公司，檢討小組亦已就 Ofcom 在評估英國廣播公司服務表現時所採用的方法進行研究。

框架由下列三個部分組成：

- (a) **目標**：港台的目標是要達到《約章》下的公共目的、使命及編排節目的目標¹⁸；
- (b) **服務表現範圍**：為了符合《約章》第 11 (d) 段的規定（述明須訂定服務表現目標，確定在各工作範疇下為達到相關公共目的和履行有關使命而運用資源的效率與成效，並評估資源是否用得其所），我們建議訂明下列三個服務表現範圍，為港台在其主要業務中的服務表現提供一個持平的整體情況：
 - (i) **數量**：評估港台服務的可用和使用情況；
 - (ii) **質量**：評估港台節目的質量和觀眾對節目的意見；以及
 - (iii) **成本效益**：評估有關調配資源予港台核心業務範圍和活動的成本效益；以及
- (c) **服務表現目標／指標**：須訂立港台擬達到的服務表現定量水平的目標，並須使用可監察不同服務表現進度的指標。

圖 4.1 港台的擬議服務表現衡量及評估框架



4.41 圖 4.2 及 4.3 說明如何利用擬議衡量及評估服務表現框架評估港台

¹⁸ 一如《約章》在第 4、5 及 18 至 20 段中訂明。

的服務表現（服務表現目標及指標的例子只作說明用途）。

圖 4.2 使用擬議框架評估港台在達到《約章》第 4 (a) (i) 段訂明的公共目的方面的服務表現：說明

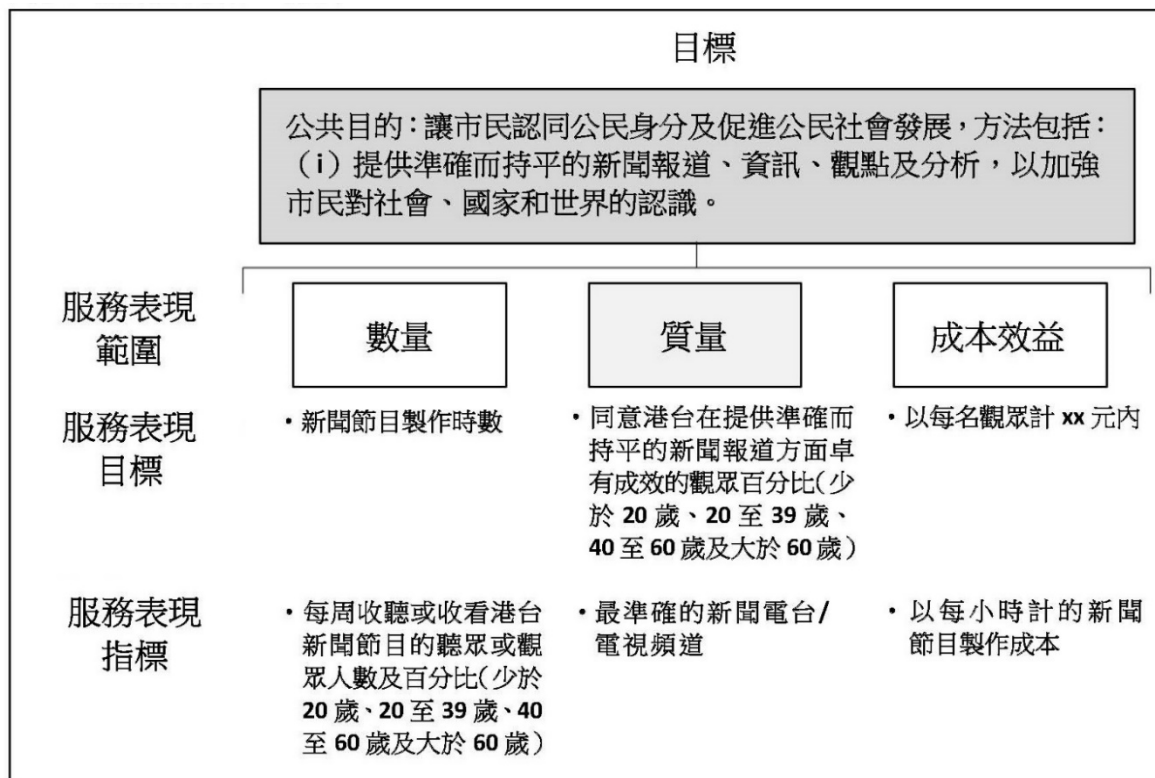
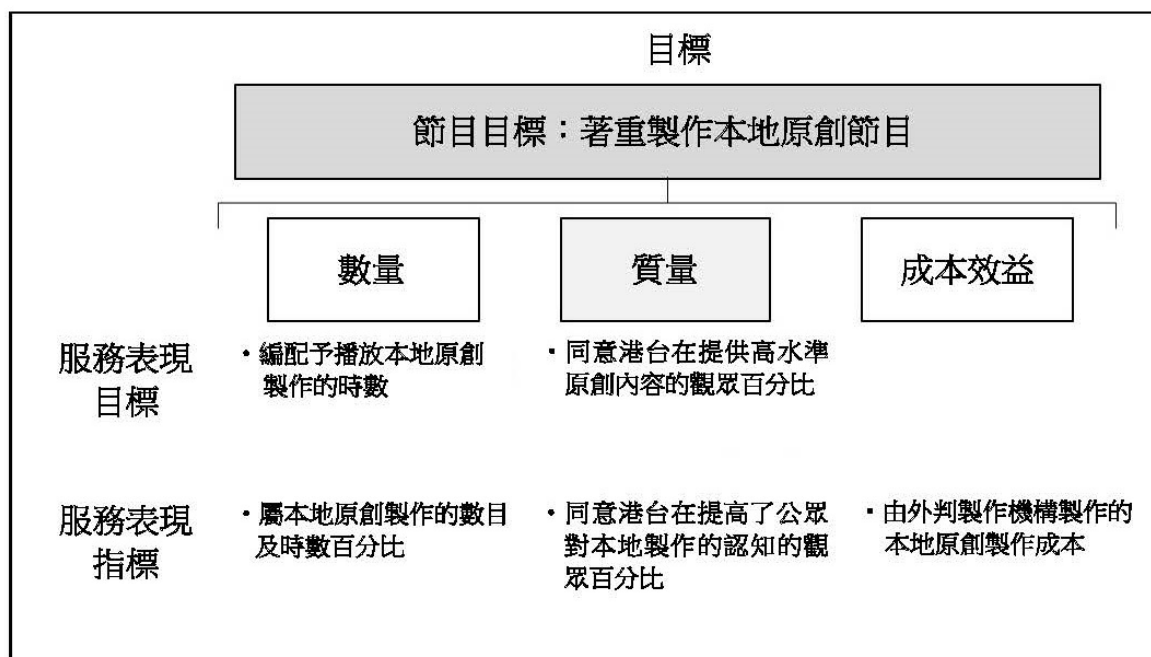


圖 4.3 使用擬議框架評估港台在達到《約章》第 18 (b) (vi) 段訂明的節目編排方面的服務表現：說明



4.42 擬議的衡量及評估服務表現框架，以整個港台的製作及所取得成績為導向，便利管理人員。該框架會改善監察和評估港台服務表現的工作，務求精益求精。框架使對內向商經局及顧問委員會匯報的規定，與對外向市民匯報的規定相配合，從而針對《約章》的規定提升港台服務表現成績及評估過程。

4.43 專責小組建議港台須：

- (a) 參考其他公共廣播機構的做法，檢視其現有服務表現衡量標準；
- (b) 考慮採用擬議的服務表現衡量及評估框架，使其衡量及匯報服務表現的工作配合《約章》的規定；
- (c) 製備更詳細的周年計劃，以概述如何能夠達到《約章》訂明每個公共目的和使命的策略，輔以為每個工作範疇制訂的資源調配計劃及就效率、成效、社會觀感及衡工量值方面，界定明確的周年目標及指標以供衡量服務表現；以及
- (d) 根據《約章》的特定規定製備一個更詳細的周年報告。

衡量及評估計劃／活動層面上的服務表現

4.44 衡量及評估服務表現不僅在機構而且在計劃／活動層面上，都是十分有用的管理工具。專責小組已檢視有關港台衡量及評估社區參與廣播服務和外判電視節目的服務表現的機制。

社區參與廣播服務

4.45 社區參與廣播服務旨在鼓勵社區和少數族裔的團體或人士參與廣播，以帶來社會增益。在 2020-21 年度，港台獲撥 1,000 萬元經常開支，為獲資助申請團體／申請人提供資助，以製作預算 884 小時的社區參與廣播服務¹⁹節目。

¹⁹ 社區參與廣播服務在 2012 年設立時，獲社區參與廣播基金提供支援，獲撥 4,500 萬元經費。截至 2020 年 3 月 31 日，已動用大約 4,050 萬元。基金由 2020-21 年度起轉撥至《總目 160—港台》經常開支分目 000 運作開支項下。2020-21 年度的撥款為 1,000 萬元。

4.46 在運作上，港台會在每年 5 月及 11 月接受並無廣播經驗的機構及個人提出申請，而每輪申請涵蓋特定主題（例如教育、藝術與文化、社會服務與創新、政治與經濟、產業與創意、健康、環境、宗教與哲學、科學及科技、體育與康樂以及地區事務）、少數族裔主題和「自由題目」。港台已成立由七名非官方委員²⁰組成的社區參與廣播服務評審委員會，負責挑選獲資助申請。由 2012 年 12 月至 2020 年 10 月，港台在 16 輪申請中，共接獲 2 169 宗社區參與廣播服務 32 個季度節目申請，當中有 565 宗申請獲得資助，整體成功率為 26%。港台為每名成功申請團體／申請人指派一名節目主任²¹（稱為「社區參與廣播促導員」），以監察節目的完成。

4.47 專責小組已檢視社區參與廣播服務的實施情況，以評估是否已有效率及有效地達到計劃的目標。在各項結果中，專責小組留意到，舉例來說，重複獲選的申請團體／申請人的比率相對較高。這情況似乎與計劃的目標不符。專責小組建議港台檢討遴選準則，優先考慮從未獲選的申請團體／申請人，使社區能更廣泛參與計劃，從而帶來更多社會增益。

4.48 此外，專責小組建議港台監察在這方面有否作出改善，例如監察社區參與廣播服務計劃首次申請團體／申請人的數目，社區參與廣播服務計劃首次製作人的數目、首次參與社區參與廣播服務計劃（包括製作團隊及嘉賓）的人數，以及首次參與電台廣播的人數。

4.49 在填寫申請表格時，申請團體／申請人現時須就兩個預期效果（即「社區參與」²²及「人才培育」²³）提供資料及他們認為合適²⁴的額外資料。專責小組留意到，就質量而言，這些預期效果並不完全符合《第七十一號審計報告》所提出的建議的目標（即「要求社區參與廣播服務的申請人訂立可衡量的預期效果，並評估預期效果的成效」。專責小組建議須要求申請人提供可衡量又具意義的預期效果以及為建議書就兩個主要評估準則

²⁰ 社區參與廣播服務評審委員會的委員包括傳播或廣播方面的學者、港台節目顧問團中不同界別的專家，以及一名熟悉少數族裔議題的人士。視乎每輪申請的指定節目主題，廣播處長會從港台節目顧問團中揀選一些具備有關所涉評審知識的委員擔任評審。

²¹ 助理節目主任或以上職級。

²² 「社區參與」指參與人數，包括製作團隊及嘉賓。因應《第七十一號審計報告》的建議，港台要求社區參與廣播服務申請人提供這些資料。

²³ 「人才培育」指首次參與聲音廣播的人數。因應《第七十一號審計報告》的建議，港台要求社區參與廣播服務申請人提供這些資料。

²⁴ 大部分申請人沒有在申請表格中提供額外資料。

「社會增益」²⁵和「可行性」²⁶提供資料。此舉有助評估申請和評估項目表現。

4.50 專責小組又留意到，社區參與廣播服務製作人和社區參與廣播服務促導人須在項目完成後，各自填寫一份社區參與廣播服務評核報告。評核報告包括「整體表現」分數，但表格並無闡釋在決定分數時所考慮的準則或者所給予分數的理據。這情況會使所應用的評核標準不一致，而由於詳細的評語欠奉，也會窒礙作出有效的評核。專責小組建議港台檢討社區參與廣播服務項目評核表格，並就評核準則給予清晰指引。

4.51 現時，港台會邀請聽眾通過填寫社區參與廣播服務網站²⁷上的問卷，就社區參與廣播服務節目發表意見。專責小組建議港台考慮追蹤聽眾對所取得的社會增益的意見及對個別節目的滿意程度，以作評核表現用途，並考慮安排每次聽眾在網上收聽完社區參與廣播服務節目後，會在畫面自動顯示意見問卷，從而收集更多觀眾意見。

外判電視節目

4.52 電視節目外判的目標，是為獨立的製作人提供開放平台以展示他們的創意，並協助建立香港的獨立電視製作產業。專責小組已檢視港台衡量及評估外判電視節目的服務表現的機制。

4.53 在 2019-20 年度，外判電視節目的製作時數為 45.7 小時。在 2020-21 及 2021-22 年度的預定製作時數分別為 49 小時及 51 小時。在 2019-20 年度，電視外判的合約金額約為 1,000 萬元。作為政府部門，衡量及評估服務表現至關重要，以評定資源否用得其所。

計劃設計

4.54 專責小組認為須訂立清晰的外判策略，並不時作出檢討。舉例來說，專責小組留意到，港台在 2019 年最後一季推出了「新電視形式」作為計劃

²⁵ 例如多元意見、多樣文化、社會共融及彼此尊重。

²⁶ 例如就可用的資源、預期問題和風險而言，申請人的組織能力和項目可行性。

²⁷ 因應《第七十一號審計報告》報告》第 2.54 (d) 段的建議，港台在 2019 年 3 月於社區參與廣播服務網站推出網上問卷。

的新題材。每個項目一連六集，題目由申請人²⁸揀選。雖然這屬於自由題目的形式，「與主題的關連性」是評核申請的準則之一。由於港台沒有就這項準則再作闡釋，申請人不清楚港台預期想得到的結果，這可能會令評核小組在評核申請時各有不同的詮釋。根據港台表示，至今並無任何這類題材的申請獲批。

節目執行

4.55 因應《第七十一號審計報告》的建議，港台推出了改善措施，以更密切監察外判電視節目的製作進度。儘管如此，專責小組留意到選定項目持續延誤²⁹，導致節目製作的完成日期和項目帳目結算有所延誤。

節目評估

4.56 現時，外判編輯須在收到全部項目成果後，填妥一份計劃評核表格。個別表現範疇（例如「符合原來節目構思」、「製作質量」及「與外判編輯溝通」）會獲評分。整體合格分數是 40 分（100 分滿分），但作為表現令人滿意的門檻似乎較低。不過，在 11 項於 2017-2020 年度完成的「新導演放映室」計劃所作的評核中，一項計劃即使未能取得最低 40 分的合格分數，外判編輯也沒有在計劃評核表格中提供任何評語。

4.57 現時，外判編輯只須就表現欠佳的計劃（即整體分數 40 分或以下）提供更詳細的評語。因此，評核同一個承辦商在日後的申請時，已完成計劃的資料不足夠作參考用途。對外判安排進行更具意義的檢討，以期精益求精，達到電視外判的目標，但欠缺有用的計劃資料，會令這項工作受到窒礙。

4.58 在 2019 年港台電視節目外判關注小組調查³⁰中，合約調查機構招募了港台外判電視節目 26 名觀眾和 27 名非觀眾參與關注小組討論，其間參加者被要求就「港台電視節目外判的目標有否達到」評分。這似乎牴觸了

²⁸ 作為參考例子來說，在澳洲廣播公司的個案中，澳洲廣播公司已設立內容構思實驗室，以試行新內容形式、分配方法和工作日。這模式會確保屬試驗性質的新內容形式配合外判策略、接觸觀眾人數和趨勢。

²⁹ 共有七個外判計劃在 2019-20 年度完成。在這些計劃中，有三個在一個階段延誤，另有一個在三個階段延誤。

³⁰ 因應《第七十一號審計報告》的建議進行關注小組調查，以蒐集觀眾對港台外判電視節目的意見。

《第七十一號審計報告》的建議的目的（即「就外判節目的滿意率 and 有待改善之處收集觀眾意見」）。專責小組對調查的參與者是否已獲得足夠資料，令他們可評估港台電視節目外判的目標有否達到一事有所保留。

4.59 2019 年關注小組調查確定了兩個關鍵改善之處，即公眾對外判節目的認知甚少及節目質量。專責小組留意到，港台已在 2020 年 3 月加強宣傳推廣外判工作，成效令人滿意。與此同時，港台正探討措施去處理節目質量³¹的問題。

4.60 專責小組又觀察到，現時並無就外判節目的製作成本訂立服務表現指標，以衡量外判計劃或個別外判計劃的成本效益。

4.61 專責小組建議港台須：

- (a) 制訂清晰的電視外判策略及適當的服務表現目標和指標，並因應業界反應定期作出檢討，以達到計劃的目標及在節目質量方面持續作出改善；
- (b) 密切監察外判節目的製作進度，以避免在提交所有成果時出現延誤；
- (c) 檢視和改善有關已完成外判節目的服務表現評估機制；以及
- (d) 檢視關注小組調查的設計，以聚焦於蒐集觀眾對外判節目滿意率的意見。

³¹ 舉例來說，港台已推出新的外判題材，例如「新導演放映室」戲劇和「新電視形式」。

第五章. 香港電台工作人員管理

要點

H.1 人力資源是公共廣播機構（如港台）的寶貴核心資產，因為他們製作的內容讓港台能執行《約章》中訂定的公共目的和使命，而幕前人員更是代表這些機構的公眾面孔和聲音。《約章》亦要求廣播處長確立具成本效益和擁有適當人手及其他所需資源的組織架構、符合適用的政府規則及規例，以履行《約章》的責任。

H.2 港台有不同種類人員為其工作，以提供服務，包括公務員、非公務員合約僱員、特約服務提供者（通常稱為「第 II 類服務提供者」）以及外判合約／定期合約下的人員。專責小組對港台的人力資源管理有四方面的主要意見。

缺乏整體的部門人力資源策略

H.3 策略性人力資源規劃要求根據部門目標作出針對性的評估方案，例如根據質素、工作量變化和財務影響評估不同種類人力資源的相對優勢；在定期和長期的服務需求中，識別最合適的公務員職系／職級；在維持穩定工作人員與吸引新人之間，確定適當的聘用條件以取得平衡；為滿足營運和繼任需求，提供員工培訓和發展機會以培養人才。

H.4 儘管港台的業務運作需要密集的人力資源，但港台未有在其業務目標和運作優先次序上作出兼顧整體人力資源的策略，同時實現成本效益，把服務價值發揮至最大效益。港台也沒有定期根據外部／內部環境的變化來評估其人力資源部署，以確保遵守相關規則並持續改善部門表現。

節目主任職系

H.5 截至 2020 年 8 月 1 日，港台的 735 個公務員職位中，有 546 個（74.3%）屬於核心職系，即節目主任職系。在初級和中級階層一直至到高級節目主任職級，節目主任分為兩個組別，即「節目及媒體管理」組別，以及「製作及支援」組別，這兩個組別進一步分為 14 個不同的工種。多年來部門間產生各自為政，阻礙了內部的協同作用和跨組別協作。這種分隔的管理方法使各分部／組別只專注短期運作需求，多於考慮整個機構較廣闊和長遠的利益，例如節目主任職系同事的事業發展和港台的繼任需求：

- (a) 招聘以 14 種個獨立工種為基礎。招聘分部／組別尋找適合填補特定工種的人員填補空缺，以滿足即時需求，而沒有在不同媒體融合的環境下吸引有潛力的人才加入港台作較長遠的事業發展；
- (b) 確認聘任員工為常額編制人員主要是基於狹窄工作範疇的表現，而沒有充分考慮該員工的長期晉升潛力；
- (c) 晉升至高級節目主任職級也是基於單一工種，並且不允許跨組別晉升。晉升委員會主要參考有關組別／小組的空缺來確定晉升人選；
- (d) 直至到特級節目主任職級的晉升，均缺乏以能力為本的方法來評估工作表現¹，導致未能迅速回應被評核者的培訓和發展需求，以支持專業工作人員的培養；
- (e) 沒有進行有組織的培訓，令節目主任職系對港台作為《約章》中的公共廣播機構和政府部門的要求有充分的了解，或者發展他們的專業和領導才能；以及
- (f) 沒有就個別員工作出事業發展規劃，以通過各種不同的職位來培養其能力，並確定其領導潛力。

H.6 儘管如上，即使員工在各自工種範疇以外的接觸面非常有限，所有工種人員都可以自動獲考慮晉升為特級節目主任及更高職級的職位。在沒有為特級節目主任及更高級的人員進行悉心的培訓和事業發展，以為他們承擔更高責任作出準備，港台的繼任安排便出了問題。

H.7 此外，節目主任職系的組別制度需要進行頻繁的招聘／晉升。例如，在過去三個財政年度，港台共進行了 15 次節目主任職系的招聘和 86 次晉升工作。這涉及大量的行政工作，對有效的職系管理或履行《約章》的責任沒有多大幫助。

¹ 「才能」指員工有效履行某項職責須具備的知識、技能和特質，可大致分為「關鍵才能」（例如擔任管理職位的受評人須具備的管理才能）和「專責才能」（即指有效履行某類職責所需的特有才能）。採用以才能為本的評核模式評核工作表現有助督導人員利用一套有系統的共同語言界定受評人應有的工作表現，釐定受評人在現時職級的工作能力，評估其潛質和晉升能力，以及確定受評人的培訓和發展需要。

聘用合約和特約員工

H.8 除屬節目主任職系的公務員外，港台還分別在節目製作的不同工作範疇聘用了相當多的非公務員合約僱員，包括超過 1 800 名第 II 類服務提供者和約 400 名全職／兼職的非公務員合約僱員。

H.9 港台除了由部門聘用非公務員合約僱員外，還另外設有一個非公務員合約（節目）計劃用作增加全職和兼職工作人員，以滿足節目製作需求。有關計劃的行政和管理下放到各分部，但卻沒有從整個機構層面作出足夠的監察，以確保行政效率和成本效益。在 2019-20 年度，整個部門用了約 7,200 萬元聘用非公務員合約僱員。

H.10 聘用第 II 類服務提供者始於 1980 年代之前，目的是使港台能夠靈活地滿足短期節目需求，以填補由於其服務的獨特性而其他方式無法滿足的需求。最初核准的服務範疇涵蓋五個類別（即臨時藝人、唱片騎師、編劇、撰稿員和資料搜集員），這些年來已經擴展到目前涵蓋的 76 個不同工種。截至 2020 年 8 月 1 日，大約有 3 000 份第 II 類服務提供者合約。在 2019-20 年度，約 7,100 萬元用於第 II 類服務。

H.11 港台的電台和電視服務都嚴重依賴非公務員合約僱員和第 II 類服務提供者為製作節目／內容。專責小組注意到，這些非公務員人員（例如製片、節目導演、資料搜集、撰稿，以及新聞報導）的大部分節目／內容製作工作與節目主任的核心職責相類似。這引出了一個問題，即節目主任職系的技能和聘用形式（例如靈活性），以及港台目前節目／內容製作在跨媒體的趨勢下只能組織有限度協作，是否有足夠能力應付其業務及運作需求，使港台能夠作為同時提供電台、電視及新媒體服務的全面公共廣播機構。

第 II 類服務計劃的行政管理

H.12 在了解港台需要特約員工來支援其運作的同時，第 II 類服務計劃的行政管理鬆散引起關注：

- (a) 在每個直接聘用第 II 類服務的個案中，所提供有關服務／服務提供者獨特性的理據，均未能完全合理證明有需要運用此彈性安排的原因，或沒有適當地記錄。最初的五個服務類別已泛濫為大量職位；

- (b) 聘用第 II 類服務提供者的決定主要依靠各個分部／組別工作單位的中層職級人員，而沒有從整體機構層面作出總體監察；
- (c) 服務合約中沒有明確規定預期的質素和表現水平；
- (d) 雖然有規定要求負責港台人員在處理個案時須要申報是否有任何利益衝突，但這些申報卻沒有適當地記錄；以及
- (e) 沒有部門指引說明作為港台公共廣播機構的員工、第 II 類服務提供者及其他合約服務提供者，在什麼情況會構成利益衝突，例如外間工作、活動和操守上可能引起公眾負面的看法，從而損害港台作為可信賴的公共廣播機構在公正性及可信性方面的聲譽。

H.13 專責小組建議港台應：

- (a) 制定部門整體人力資源策略，支持以成本效益的方式提供高質素的服務，以履行《約章》訂定的責任，並對有關策略定期進行檢視，以期持續提高及推動改善整體機構表現，為社會帶來最大程度的價值；
- (b) 嚴格審視和理順節目主任職系的角色和核心職能、技能要求和工種安排，以期提高專業水平並促進內部協同作用，更佳地滿足港台的運作和繼任需要，以及維持部門的長遠發展。職系管理層應在培育節目主任職系以符合其核心職責方面展現領導作用；以及
- (c) 檢視及改善港台非公務員人力資源計劃(包括第 II 類服務的機制)的行政，以確保港台能夠一直遵守《約章》和其他相關要求。

H.14 專責小組在本章中提出了其他詳細建議，以改善港台各方面的工作人員管理。

港台的工作人員管理：概覽

5.1 人力資源是港台的核心資產，因為他們製作的內容能讓港台履行《約章》中訂定的公共目的和使命。《約章》第 12(d)及 12(h)段訂明，廣播處長須就下列事項向商經局局長負責：

- (a) 確立具成本效益和擁有適當人手及其他所需資源的組織架構，以具效率的方式達到《約章》第 4 及 5 段所述的公共目的及履行有關使命；以及
- (b) 改善內部制度及架構，務求以所獲資源發揮最大效益，並符合所有適用的政府規則及規例。

5.2 為支援公共服務的提供，各局／部門通過多種方式應付其人力需要，例如聘任公務員及合約僱員、聘用中介公司僱員和採購服務（例如按定期合約及外判工作聘用服務提供者）。以上每種方式皆滿足不同的人力／服務需要²，並受有關當局頒布的規則及規例監管³。港台獲額外彈性聘用特約員工（即第 II 類服務提供者），應付其作為廣播機構的特殊需要。

5.3 部門工作人員是需要管理和培育，才能讓他們竭盡所能，為達到部門目標提供支援。港台的部門管理層（尤其是身為部門首長及管制人員的廣播處長）有責任在考慮到港台根據《約章》作為公共廣播機構的公共目的及使命，以具成本效益的方式滿足部門的人力需要、其業務優次及較長遠的繼任需要。這涉及制定部門人力策略，有關策略須完全配合港台的業務及運作需要，亦須充分考慮是否具成本效益。

港台現行的人力資源分配

5.4 港台員工由公務員、合約僱員（包括非公務員合約僱員、退休後服務合約僱員及第 I 類部門合約僱員⁴）、中介公司僱員（例如 T-合約僱員）

² 舉例來說，視乎服務需要屬長期抑或短期、性質為全職／兼職、常備人手是否具備所需技能及行政效率而定。

³ 舉例來說，公務員事務局就公務員聘任及管理頒布的規則及規例，以及財經事務及庫務局及物流署就服務合約採購頒布的規則及規例。

⁴ 第 I 類部門合約僱員是由港台僱用的全職部門合約僱員，執行一般由節目主任職系人員履行的職責。職位任職者自然流失後，第 I 類部門合約僱員會被逐步淘汰。

及第 II 類服務提供者組成。該等主要員工類別在港台的分項數字載於表 5.1⁵。

表 5.1 港台的主要員工類別（截 2020 年 8 月 1 日）

員工類別	設定職位數目／ 人數／ 合約數目	開支 (2019-20 年度實際) (百萬元)
(a) 公務員	編制：735 實際人數：691	475.9
(b) 合約僱員		
(i) 非公務員合約僱員		
- 全職	144	
- 兼職	15	
(ii) 非公務員合約僱員（節 目）		72.2
- 全職	15	
- 兼職	282*	
(iii) 退休後服務合約僱員	12	6.2
(iv) 第 I 類部門合約僱員	3	2.4
(c) T-合約僱員	11	8.2
(d) 第 II 類服務提供者	1 826 [#]	70.9
總計：		635.8

* 該數字指合約總數，個別人士可同時按超過一份合約受僱。

該數字指服務提供者總數，同一服務提供者可同時按多份獨立合約受聘。截至 2020 年 8 月 1 日，共有 3 037 份第 II 類合約。

來源：港台

（A）公務員

5.5 截至 2020 年 8 月 1 日，港台設有 735 個公務員職位，當中 546 個（74.3%）屬節目主任職系，是發揮港台核心職能的主要部門職系。另外 189 個（25.7%）屬一般職系、電訊工程師職系、技術主任職系及其他共通職系。

⁵ 此外，港台根據廣播服務合約調配多類常備技術員工，以及根據多份服務定期合約僱用具備訂明技能的臨時員工。

節目主任職系

(a) 職系結構及組別

5.6 節目主任職系由四個首長級職級及六個非首長級職級組成（見表 5.2）。截至 2020 年 8 月 1 日，該職系有七個首長級職位及 539 個非首長級職位。節目主任職系屬於倒置形結構，原因是入職職級節目助理與高一職級助理節目主任的職位數目有頗大差距。

表 5.2 節目主任職系的職系結構

職級	薪級
首長級	
廣播處長	首長級薪級表第 5 點
副廣播處長	首長級薪級表第 3 點
助理廣播處長	首長級薪級表第 2 點
總監（廣播事務）	首長級薪級表第 1 點
非首長級	
總節目主任	總薪級表第 45 – 49 點
特級節目主任	總薪級表第 40 – 44 點
高級節目主任	總薪級表第 34 – 39 點
節目主任	總薪級表第 28 – 33 點
助理節目主任	總薪級表第 14 – 27 點
節目助理	總薪級表第 3 – 13 點

來源：港台

5.7 在節目主任職系中，高級節目主任或以下職級有兩個主要組別，即「節目及媒體管理」組別及「製作及支援」組別，而兩個組別再分為總計 14 個工種，其中六個屬「節目及媒體管理」組別，另外八個屬「製作及支援」組別，一如表 5.3 所示。

表 5.3 按工種劃分的節目主任職系分組

節目及媒體管理組別	製作及支援組別
<ol style="list-style-type: none"> 1. 中文新聞 2. 英文新聞 3. 英文電台節目 4. 中文電台節目 5. 電視及新媒體節目 6. 媒體管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 錄影剪接 2. 電子外景製作及攝影 3. 錄播及外勤廣播服務 4. 製作資源及置景 5. 形象設計 6. 平面設計及動畫 7. 布景設計 8. 資料室／資料庫藏

來源：港台

5.8 大部分工種的設定職位助理節目主任職級或在節目主任職級，而並非設在較次一職級的節目助理，導致有關工種出現倒置形結構。高級節目主任或以下職級人員的招聘及晉升工作是按工種進行的。高級節目主任或以下職級人員均不容許跨組別晉升，但晉升至特級節目主任或以上職級則不分組別。

節目及媒體管理組別的工種

5.9 四個工種（即「中文新聞」、「英文新聞」、「中文電台節目」及「英文電台節目」）獲調派到電台及節目策劃部，以製作電台節目。「電視及新媒體節目」工種獲調派到電視及機構業務部，以製作電視節目。該等工種在職能上與港台有關節目方面的組織結構一致。「媒體管理」工種⁶包括不同組別／單位性質多樣化的多種職務，大部分屬行政性質，但亦包括開發和管理港台的新媒體服務。

製作及支援組別的工種

5.10 「製作及支援」組別的工種處理技術及資料庫藏事務，除「資料室／資料庫藏」工種獲調派到電台及節目策劃部外，全部皆獲調派到製作事務部。在該組別的人員需要具備特定範疇（例如拍攝、攝影、錄影剪接，以及動畫及平面設計）的知識、技能及經驗。根據港台的意見，與「節目及媒體管理」組別的技能組合比較，該組別不同工種的技能組合較難互換。

⁶ 港台進行內部檢討後，確認有關的行政職務需要不同的工作焦點及性向，與節目監製的要求不同，因此在 2010 年推出「媒體管理」工種，以提供「媒體行政人員」組別。

檢討結果

工種的倒置形結構

5.11 有關工種的倒置形結構不但需直接招聘節目助理以上職級人員，而且影響接任安排。

分組安排帶來的影響

5.12 專責小組觀察到，節目主任職系的分流安排只考慮其組別狹隘的思維方式，令個別功能分部／組別／小組的短期運作需要往往凌駕較廣闊的機構利益。因為節目主任職系的招聘及高級節目主任或以下職級的晉升均分工種進行⁷，加上高級節目主任或以下職級人員一般留在同一組別／小組，培訓和發展機會不足（見下文第 5.33 至 5.41 段），所以經常在加入港台後多年均沒有接觸節目主任職級的典型核心職務。節目主任職系管理層沒有就人力發展制定策略性模式，以支援港台履行《約章》所述的責任及回應相關挑戰及媒體匯流帶來的機會，港台的機構表現因而受到影響。

5.13 專責小組又觀察到，部分工種的職責（尤其是「媒體管理」及「資料室／資料庫藏」）與節目主任職系的核心節目製作職責無關，由其他公務員職系接替可能更為合適。至於「媒體管理」工種，專責小組注意到，申請人的職業期望與加入港台後只能停留在狹窄範疇的並缺乏事業發展往往錯配。

5.14 電台行政部及獲派有關工種的分部／組別就不同工種的不同職級進行招聘／晉升工作，為節目主任職系的分組安排全年帶來大量行政工作。不過，該等工作大多由分部／組別短期考慮的事項所帶動，對有效職系管理或港台履行《約章》所述的責任沒有多大幫助。

5.15 「節目及媒體管理」組別的工種有整合的空間，以因應港台的業務／運作優次更靈活調配人手。在得到職位調派及培訓支援的情況下，職系成員在瞬息萬變的媒體及廣播產業中，會有更多機會獲得全面體驗，並提升其工種的才能及專業水平。這樣不但令他們為事業發展作好準備，而且亦有助培育一批既能幹又盡責的員工，以滿足部門的繼任需要。

⁷ 有關招聘安排，見第 5.17 至 5.18 段。至於節目主任職系的晉升安排，見第 5.24 至 5.27 段。

建議

5.16 專責小組建議港台應：

- (a) 檢討節目主任職系的角色及核心職能，以及相關技能組合的要求，而非核心職能則由其他公務員職系處理或由其他適當人手安排處理；以及
- (b) 檢討節目主任職系現行分流安排（尤其是兩個主要組別及 14 個工種的分類），以更配合港台的運作及繼任需要。

(b) 招聘

5.17 在港台，招聘工作是按工種進行的。由 2017-18 至 2019-20 年度的三個年度，就節目助理、助理節目主任及節目主任職級進行了總共 15 次招聘工作。節目主任職系的倒置形結構令直接招聘晉升職級的情況十分普遍，新招聘人員大多屬助理節目主任職級。在該 15 次招聘中，十次是直接招聘助理節目主任職級，一次是直接招聘節目主任職級。

檢討結果

5.18 節目主任職系的招聘工作大多由有空缺的分部／組別主導，但並未有足夠來自職系管理層的策略性意見。申請人的遴選準則主要以有關空缺的技能要求為本。根據專責小組對節目主任職系近年進行的招聘工作的抽查結果，招聘人手的分部／組別提出的招聘建議通常獲聘任當局批准。每次招聘工作均獨立進行，並無參照範圍較廣的職系管理須注意因素。港台沒有有關招聘工作各方面的詳細要求及程序的內部指引，故專責小組觀察到各分部／組別的招聘做法存在差異。專責小組認為，職系管理層有需要在節目主任職系招聘事宜上，由規劃至執行的整個過程中有更大的主導權。

(c) 獲取錄人員的管理及確實聘任為常額編制人員

5.19 節目主任職系的獲取錄人員一般按新試用條款（適用於節目助理）或新合約條款（適用於助理節目主任或以上職級）聘任三年，然後才獲考慮按新常額條款聘任。根據港台的部門程序，一般會召開評核委員會，以評核節目主任職系人員是否適合按新常額條款受聘。廣播處長身為職系首長，是決定節目主任職系人員能否確實聘任為常額編制人員的批核當局。

檢討結果

5.20 有關新招聘人員的培訓，專責小組留意到，目前沒有有系統的培訓計劃，使節目主任職系的獲取錄人員全面理解在《約章》下港台作為公共廣播機構的公共目的及使命、須履行的責任，以及作為政府部門的角色及職責。在確實聘任為常額編制人員前，該等獲取錄人員通常在某一特定工種的同一職位工作，很少接觸節目主任職系執行的廣泛職務，使評核他們是否長遠適合該職系的工作難以進行。港台必須按節目主任職系的要求為獲取錄人員設計有系統的調派及培訓計劃，以便恰當評估他們是否適合按常額條款聘任。

5.21 由 2020 年 9 月起，節目主任職系的評核委員會改由首長級薪級表第一點的人員主持。較高級的人員參與評核委員會是一項改進，有助考慮有關人員是否適合獲聘任為常額編制人員。鑑於節目主任職系中高級節目主任或以下職級有分流安排，加上特級節目主任或以上職級人員應有能力及資質可以執行性質更多樣化的職務，從職系管理角度來看，清楚闡釋節目主任職系的確實聘任準則對職系成員及評核委員會十分重要。

5.22 專責小組進一步認為，在提供給評核委員會有關候選人表現的資料方面，質量仍有改進的空間，以便委員會考慮候選人是否適合確實聘任為常額編制人員。

建議

5.23 在不預先限定港台就節目主任職系日後安排作出決定的前提下，專責小組建議港台應：

招聘

- (a) 確保節目主任職系管理層更密切參與有關節目主任職系的招聘事宜；
- (b) 制定有關節目主任職系招聘工作的清晰部門指引，以確保執行一致及提升行政效率；

獲取錄人員的管理

- (c) 在三年的新試用條款／新合約條款期內，為獲取錄人員提供有系統的培訓，使他們全面理解《約章》的規定（包括港台作為公共廣播機

構及政府部門的角色及職責)，並發展作為節目主任職系人員所需的才能；

- (d) 在確實聘任為常額編制人員前，安排獲取錄人員調派到核心功能範疇，以接觸港台各項運作，並確保管理層更準確評核他們是否適合長期聘任；

確實聘任為常額編制人員

- (e) 向獲取錄人員及評核委員會清楚闡釋確實聘任的準則，以增加確實聘任過程的透明度及客觀性；以及
- (f) 向評核委員會提供有關人員的表現資料詳情，以方便該委員會考慮該等人員是否適合確實聘任為常額編制人員。

(d) 晉升

5.24 晉升至助理節目主任、節目主任及高級節目主任職級是按各自組別的工種⁸進行。高級節目主任或以下職級均不容許跨組別晉升，晉升至特級節目主任或以上職級則不分組別（即次一職級的所有人員均有資格獲考慮晉升）。由 2017-18 至 2019-20 年度，節目主任職系不同職級／工種總計進行了 86 次晉升工作。

檢討結果

策略性人力規劃不足

5.25 節目主任職系的職系管理層沒有進行策略性人力規劃，晉升選拔委員會在近期有高一職級空缺時召開。由於港台工種零碎，加上運作模式各自為政，助理節目主任、節目主任及高級節目主任職級的晉升選拔委員會集中考慮有關組別現有空缺的技能要求。換言之，晉升不是建基於晉升人員是否具備全面才能，這不利於在港台培育領導人才，而且對部門的繼任工作構成重大影響。

⁸ 當召開晉升選拔委員會時，屬於同一工種次一職級的所有人員均會自動被納入成為可獲考慮晉升的候選人，而屬於同一組別其他工種次一職級的人員會被邀表示是否有意被考慮晉升。

晉升選拔委員會

5.26 節目主任職系的晉升選拔委員會現行成員組織，符合公務員事務局發出的《聘任指南》所規定的最低要求，但有需要檢討擔任特級節目主任職級的晉升選拔委員會的主席及成員人選。由於晉升至特級節目主任或以上職級不分組別，在物色具潛質應付港台較長遠的繼任需要的合適人選方面，特級節目主任職級的晉升選拔委員會擔當關鍵角色。確保適當高級人員的意見能在這些委員會上討論，至關重要⁹。此外，應向各級晉升選拔委員會提供人選的表現資料詳情，以方便委員會考慮該等人選長遠來說是否適合。

建議

5.27 在不影響港台就節目主任職系的日後安排作出決定的前提下，專責小組建議港台應：

- (a) 加強職系管理層在監督進行晉升工作方面的角色，以確保在各方面合適的人員可透過公平客觀的過程獲甄選；
- (b) 檢討擔任特級節目主任職級晉升選拔委員會的主席及成員人選，以確保高級管理層適當參與這些委員會的討論；以及
- (c) 向各級晉升選拔委員會提供人選的表現資料詳情，以協助評估所有人選長遠來說是否適合。

(e) 表現管理

5.28 公務員事務局鼓勵部門首長／職系首長推行才能為本的模式評核員工表現。這模式在評核員工表現和確定員工發展需要方面能增加客觀性及透明度，令表現管理更為有效。港台正預備為節目主任職系中，由節目助理至特級節目主任職級¹⁰引進才能為本評核報告。

5.29 公務員事務局亦鼓勵各局／部門成立評核委員會，以確保某一職級內的評核評級（包括表現、才能及是否適合晉升的評級）的評核標準及公

⁹ 目前，特級節目主任職級的晉升選拔委員會由總監（廣播事務）擔任主席，而總節目主任職級的晉升選拔委員會則由廣播處長擔任主席。

¹⁰ 總節目主任職級及以上已應用才能為本的表現評核模式。

平程度一致。

檢討結果

覆核人員¹¹

5.30 節目主任職系的工作表現評核制度下很大部分是基於港台個別分部，評核人員、加簽人員，以及覆核人員大多來自同一分部。加上節目主任職系的按職責分流安排，以及節目主任職系員工很少跨工種的職位調動，導致現行的工作表現評核安排側重於分部考量，沒有充分重視工作人員的發展，以最大限度地發揮其潛力以支持實現機構目標。

評核委員會

5.31 鑑於每個工種涉及的人員數目較少，港台認為無需要為節目主任職系成立評核委員會。然而，專責小組認為，節目主任職系的按職責分流安排可能會導致不同工種的工作表現評核標準有所差異。設立評核委員會有助從較廣闊和較客觀的角度覆核表現評核，應該能夠解決這些限制。這樣可確保適用於同一職級人員的表現評核標準一致。

建議

5.32 專責小組建議港台應：

- (a) 優先為節目主任職系引進才能為本的表現評核制度；
- (b) 檢討節目主任職系的覆核人員的安排，以提高工作表現管理的一致性和客觀性，以及為鑑定接受評核人員的培訓和發展需要提供更好的支援；以及
- (c) 考慮成立評核委員會，以確保適用於同一職級的所有人員的評核標準公平一致。

¹¹ 在公務員工作表現評核制度下，覆核人員的工作是審核接受評核人員迄今為止的工作表現，以及評估其進一步發展的潛能和發展需求。要擔當這個角色，覆核人員須要對接受評核人員同一級別的其他人員有一個總體了解。他們還應該意識到下一個更高職級所要求的能力和素質，以及評核人員和加簽人員所採用的標準。

(f) 培訓及發展

5.33 港台培訓通告第 1/2012 號述明，能幹和有抱負的員工能確保港台建立其信念、履行其使命和達成其抱負。港台的培訓政策是為員工提供培訓機會，以磨練其技能、提高其專業水平和提升其核心才能，使員工在港台服務和發展事業期間，有能力履行其現行職務及應付不斷轉變的服務需求。

5.34 港台尚未為節目主任職系人員編排任何必修培訓課程。專業及技術培訓大多為在指定分部／小組工作的人員而設。適合的人員會獲提名修讀管理培訓及國家事務培訓。

5.35 根據港台行政通告第 1/2011 號，節目主任職系人員有三類職位調派安排：

- (a) 對於助理節目主任職級「節目及媒體管理」組別的獲取錄人員，在受聘後首五年內調派到同一組別的跨工種職位，每個職位出任五至九個月；
- (b) 若人員已完成試用期或新合約條款首個任期並提出要求，便安排跨工種職位調派；以及
- (c) 管理層提出主要為特級節目主任及總節目主任的職位調派，以擴闊其視野，並培養人員的晉升潛力。

5.36 職位調派委員會須考慮特級節目主任或以上職級，以及跨工種的職位調派安排。至於在特級節目主任以下同一工種的職位調派安排，則由有關分部主管擔任批核當局。

檢討結果

機構培訓及發展架構

5.37 港台至今仍未發展機構培訓及發展架構，以便有系統地評估部門的培訓及發展需要、制定培訓及發展計劃，以及管理和評估培訓及發展活動，以協助達到機構目標。

入職培訓

5.38 入職培訓是經規劃的過程，旨在協助獲取錄人員順利融入機構。雖

然所有獲取錄人員均須接受港台的半日入職培訓，但港台自 2018 年 11 月起從未舉辦任何入職培訓。專責小組從 2018 年 11 月舉行的入職課程的內容觀察到，該課程由職級較低的人員教授，並無為學員的職級或工種度身安排。舉例來說，課程只簡介港台的抱負、使命及信念（見附錄 5.1），並無深入解釋《約章》。

節目主任職系需要更有系統的培訓

5.39 節目主任職系的培訓欠缺系統，通常由節目主任職系人員獲調派到相關分部自行負責。所觀察到的不足之處載於下文：

- (a) 除半日入職培訓外，節目主任職系人員在確實聘任為常額編制人員前後均沒有必須接受的培訓，故有需要有系統的培訓及發展模式；
- (b) 目前，儘管《約章》十分重要，卻沒有為節目主任職系人員提供專門培訓。職系成員全面了解《約章》的要求、管治安排，以及港台作為公共廣播機構及政府部門的角色及職責，至為關鍵；
- (c) 大部分節目主任職系人員從事節目製作／內容創作，但有關《節目製作人員守則》的正式培訓很少舉行，有關通訊局發出的節目標準業務守則及其他新聞／編輯課題的培訓環節亦只曾舉辦數次；
- (d) 跨工種培訓課程不但令節目主任職系員工更了解該職系多元化的職能及職責，而且促進跨組織界限合作，然而在過去三個財政年度，曾舉辦的培訓課程數目及學員出席率與該職系的規模比較十分有限；
- (e) 對執行行政職務的節目主任職系人員來說，並沒有有系統或專門的培訓課程，使他們具備人力資源管理、財務管理、採購、合約管理等範疇的必要技能及知識；以及
- (f) 依賴在職指示及指導而並非正規培訓，加上有關部門規則、程序及指引的書面記錄不足夠，在個人及機構層面均對港台的服務表現造成影響。

職位調派及事業發展

5.40 要令節目主任職系人員為發展事業作好準備，以有組織的方式接觸不同範疇的工作會為他們帶來裨益。此舉會有助培育一批準備承擔較高職

責的能幹人員。然而，新聘任的節目主任職系人員目前沒有獲安排在試用期或新合約條款首個任期內調職。獲取錄人員沒有資格要求跨工種調職，除非他們已獲確實聘任為常額編制人員。根據港台所述，節目主任職系人員是按工種招聘的，因此通常屬意在各自的工種發展其事業。直屬上司通常對其下屬的職位調派建議並不熱心，因為這樣意味捨棄經驗豐富的員工，但換來缺乏經驗的屬下。

建議

5.41 專責小組建議港台應：

- (a) 制定部門培訓和發展策略，以培育一支專業的部門員工隊伍，他們應精通港台的公共目的及使命，並具備必要的技能來滿足港台的管理和運營需求、監督和評估策略的實施情況、並根據不斷變化的技術和服務需求對策略進行必要的調整；
- (b) 加強入職培訓課程，以確保所有新招聘人員（包括公務員及非公務員人員）全面了解《約章》，包括港台作為公共廣播機構及政府部門的責任；
- (c) 在考慮不同職級的才能綱要、節目主任職系有關其角色及核心職能，以及部門較長遠繼任需要的日後安排後，為節目主任職系人員制訂有系統的培訓計劃；以及
- (d) 為節目主任職系檢討和制定職位調派安排，以期培育員工的潛能，並考慮該職系日後的安排及部門的繼任需要。

電訊工程師職系及技術主任職系

5.42 電訊工程師職系及技術主任職系在港台是共通職系¹²。廣播處長同時是電訊工程師職系及技術主任職系的職系首長，在職系的日常管理方面由電台行政部協助。

檢討結果

5.43 儘管電訊工程師職系（九個職位）及技術主任職系（六個職位）編制細小，職系管理層對管理及培育職系成員仍擔當不可或缺的角色。然而，

¹² 共通職系是調派到幾個部門但由個別部門首長管理的職系。

職系成員卻沒有職位調派安排。技術主任職系人員只獲提供有限度培訓，反而電訊工程師職系人員則獲提名修讀多種培訓課程，以幫助他們發展專業。

5.44 至於表現管理，則使用與節目主任職系同等職級的同一評核報告，這表示該兩個職系的才能為本評核報告尚未制定。

建議

5.45 專責小組建議港台應：

- (a) 加強電訊工程師職系及技術主任職系的職系管理職能；以及
- (b) 考慮為電訊工程師職系及技術主任職系引進才能為本評核報告，以便在評核表現和促進員工發展方面增加客觀性及透明度。

(B) 合約員工

5.46 港台聘請各類非公務員員工以滿足其服務需要，本節檢視港台聘用非公務員合約僱員的情況，並找出需改善之處。

在港台的非公務員合約僱員

5.47 非公務員合約僱員計劃為部門首長／職系首長提供靈活方式，以聘用屬非首長級同等職級的非公務員合約僱員。部門首長／職系首長獲授權力及酌情權決定非公務員合約僱員的聘用及有關事宜，並負責確保非公務員合約僱員計劃不被濫用。

5.48 在政府於 1999 年引進非公務員合約僱員計劃後，港台開始聘用非公務員合約僱員以應付其運作需要。為回應《審計署署長第 46 號報告書》（2006 年 3 月）提出的建議，港台以稱為非公務員合約僱員（節目）的另一種非公務員合約僱員取代第 III 類部門合約僱員¹³，以便與部門僱用的普通非公務員合約僱員（下稱「一般非公務員合約僱員」）分開。表 5.4 概述兩類非公務員合約僱員在港台的主要特點。

¹³ 第 III 類部門合約僱員由各節目分部招聘，以應付特別及短期的節目製作需要。

表 5.4 一般非公務員合約僱員及非公務員合約僱員（節目）在港台的主要特點

特點	一般非公務員合約僱員	非公務員合約僱員（節目）
聘用目的	<ul style="list-style-type: none"> 應付運作需要 	<ul style="list-style-type: none"> 應付短期及特別的節目製作需要，為期少於 12 個月。 根據 22 種獲批工種，大部分等同助理節目主任職級或節目助理職級。
計劃管理	<ul style="list-style-type: none"> 由電台行政部集中處理 	<ul style="list-style-type: none"> 由個別分部的中央行政組處理。
薪酬福利條件及約滿酬金	<ul style="list-style-type: none"> 沒有預先批准的架構。電台行政部在諮詢用戶組別和參考舊個案後制定薪酬福利條件。每宗個案均須副廣播處長批准。 大部分全職員工的約滿酬金一般定於 10% 至 15%。 	<ul style="list-style-type: none"> 每個工種均有預先批准的薪酬福利條件。 選定全職工種的約滿酬金定於 15%。
招聘安排	<ul style="list-style-type: none"> 通過公開招聘並按用人唯才的原則選拔申請人。 	<ul style="list-style-type: none"> 根據備選名單機制選拔和聘任申請人： <ul style="list-style-type: none"> (a) 通過公開招聘選拔新申請人；以及 (b) 現職及曾任職的非公務員合約僱員（節目）可轉移到新備選名單，無須通過公開招聘。 來自(a)項的獲選申請人及按(b)項轉移過來的僱員集成一張綜合備選名單，作指派工作用途。
招聘工作的次數	<ul style="list-style-type: none"> 按需要。 	<ul style="list-style-type: none"> 至少每兩年一次，特別招聘工作可在兩次定期招聘工作之間進行。
合約期限	<ul style="list-style-type: none"> 通常為全職員工 12 個月、兼職員工六個月，並可續約，但視乎服務需要及表現是否令人滿意而定。 	<ul style="list-style-type: none"> 最長 364 天，但可按批准延長。 至於全職非公務員合約僱員（節目），兩份合約之間須中斷服務至少七天。 總聘用期不設上限。

來源：對港台記錄的分析

5.49 一般非公務員合約僱員及非公務員合約僱員（節目）在港台的管理方式並不相同。一般非公務員合約僱員按公務員事務局頒布的現行規則及規例管理，其招聘及其他聘任相關事宜則由電台行政部處理。至於非公務員合約僱員（節目），其招聘及聘任安排由港台制定，而計劃管理責任（包

括為備選名單上的個人指派日常工作）則由個別製作單位的中央行政組承擔。

5.50 完成全職及兼職一般非公務員合約僱員的表現評核，屬必要規定。至於非公務員合約僱員（節目），全職者需要完成表現評核，而兼職者則無此要求¹⁴。

5.51 截至 2020 年 8 月 1 日，港台有 144 名全職一般非公務員合約僱員¹⁵，15 名兼職一般非公務員合約僱員、15 名全職非公務員合約僱員（節目）及 282 名兼職非公務員合約僱員（節目）¹⁶。其中 49 名由港台僱用的全職一般非公務員合約僱員長期服務港台（即連續受聘五年或以上），當中 17 名已受聘十年或以上。表 5.5 顯示截至 2020 年 8 月 1 日按分部劃分的非公務員合約僱員的分布。

表 5.5 截至 2020 年 8 月 1 日非公務員合約僱員在港台的分布

分部	一般非公務員合約僱員		非公務員合約僱員 (節目)	
	全職	兼職	全職	兼職 ¹⁶
電台及節目策劃部	43	10	1	246
電視及機構業務部	45	4	14	27
製作事務部	49	-	-	9
其他	7	1	-	-
總計：	144	15	15	282
	159		297	

來源：港台

檢討結果

計劃的設計

5.52 實施另一個非公務員合約僱員（節目）計劃，並按另一套規則招聘、聘任及調派，會令計劃的管理更為複雜。專責小組的觀察結果載列如下：

¹⁴ 如果兼職非公務員合約僱員（節目）沒有完成工作表現評核報告，則應在工作完成表中記錄為不滿意工作表現。

¹⁵ 該等全職一般非公務員合約僱員大多涉及節目製作相關職務，少數則提供工程相關及其他技術支援，或行政支援。

¹⁶ 除非另有指明，否則在本報告中的兼職非公務員合約僱員（節目）數目指兼職非公務員合約僱員（節目）合約數目。個別人士可同時按超過一份合約受僱。

- (a) 專責小組留意到在工作性質及工作期限方面，廣播機構的日常運作帶來多樣化的運作需要，但在港台實行劃一的非公務員合約僱員計劃以應付部門的非公務員人力需要仍有好處；
- (b) 非公務員合約僱員（節目）新約／續約的「少於 12 個月」合約期，流於表面化，因為該等合約獲指定人員批准便可續期，而個別非公務員合約僱員（節目）的總僱傭期不設上限；
- (c) 非公務員合約僱員（節目）的「轉移」安排與通常適用於招聘政府職位的用人唯才方式存在差異，容許即使表現令人滿意的清晰書面記錄欠奉，非公務員合約僱員（節目）仍可留在連續多份備用名單內；以及
- (d) 非公務員合約僱員（節目）計劃的管理採用權力下放模式，因而欠缺效率，而各分部／組別／小組則各師各法。

員工管理

5.53 港台缺乏有系統性為一般非公務員合約僱員和非公務員合約僱員（節目）而安排的人職簡介／培訓，令人質疑這些僱員對《約章》規定及適用的政府規則及規例是否熟悉。

5.54 專責小組察覺不到部門內所有非公務員合約僱員有劃一的表現管理安排。個別人士可按同時或在不同時間與港台簽訂的不同非公務員合約僱員合約受僱，因此每個分部的表現評核（如有）可能各有不同而並非一致。

建議

5.55 專責小組建議港台應：

- (a) 在考慮部門人力策略，相關的政府規則和成本效益的基礎上，制定有關僱用合約僱員的部門策略；根據預期結果監察策略的實施情況，以及隨著部門人力需求的發展確定需要改善的地方（例如通過其他方式滿足服務需求）；
- (b) 認真檢討部門兩個非公務員合約僱員計劃同時運作（尤其是非公務員合約僱員（節目）計劃的設計是否恰當）的效率及成本效益，並改善計劃管理（包括避免利益衝突）；

- (c) 在考慮部門人力策略後，繼續把有長期需要的非公務員合約僱員職位轉為公務員職位；以及
- (d) 為部門全體非公務員合約僱員引進劃一的表現管理安排。

(C) 第 II 類服務提供者

5.56 港台聘用第 II 類服務提供者的安排歷史悠久，可追溯至上世紀八十年代前。根據 1982 年的有關財務委員會（財委會）文件，聘用的第 II 類服務提供者應只限五個類別，即臨時演員、唱片騎師¹⁷、編劇、撰稿人及研究員。第 II 類服務提供者是自由工作者，可以是獨立承辦商或自僱人士，他們因某些節目製作過程中的特定目的而獲短期聘用。他們按服務收費，而非收取薪酬，亦不是港台員工或僱員。

5.57 第 II 類機制給予港台彈性以應付短期節目需要，原因是提供的服務獨特，公務員及非公務員合約僱員均未能提供，亦不能通過公開競爭或其他方式應付相應需要。港台行政通告第 4/2015 號指出，原則上，只有財委會批准的五類服務在不能通過公開報價獲得的情況下，方可通過第 II 類機制獲得。是否聘用上文界定的第 II 類服務提供者，由廣播處長酌情決定。

5.58 表 5.6 顯示按分部劃分的職銜分布。

表 5.6 港台按分部劃分的第 II 類服務提供者職銜分布（截至 2020 年 8 月 1 日）

類別	職銜數目				總計
	電台及節目策劃部		電視及機構業務部	製作事務部	
	中文新聞及時事	英文新聞及時事			
演員	4	1	4	-	9
節目主持	5	4	4	-	13
編劇	3	1	3	-	7
研究員	1	1	2	-	4
撰稿人	12	5	25	1	43
總計：	25	12	38	1	76

來源：港台

¹⁷ 港台後來已把「唱片騎師」改為「節目主持」，但未能從部門記錄中追溯到更改的理據及批准記錄。

5.59 表 5.7 顯示截至 2020 年 8 月 1 日，港台按服務類別劃分的第 II 類服務提供者及簽訂合約的分項數字。

**表 5.7 港台按服務類別劃分的第 II 類服務提供者及簽訂合約的分項數字
(截至 2020 年 8 月 1 日)**

類別	服務提供者數目*				合約數目			
	電台及 節目策 劃部	電視及 機構業 務部	製作事 務部	總計	電台及 節目策 劃部	電視及 機構業 務部	製作事 務部	總計
演員	117	187	0	304	200	212	0	412
節目主持	593	216	0	809	998	219	0	1 217
編劇	44	11	0	55	55	11	0	66
研究員	153	35	0	188	282	43	0	325
撰稿人	333	134	3	470	792	222	3	1 017
總計：	1 240	583	3	1 826	2 327	707	3	3 037

* 同一服務提供者可同時按不同合約受僱。

來源：港台

檢討結果

計劃的設計

5.60 廣播業是一個充滿動態和變化的產業，專責小組了解港台有需要聘用第 II 類服務提供者，以應付短期服務需要。然而，這彈性必須恰當地使用，並須受適當內部管制。尤其值得一提的是，每宗個案均必須有充分理據，證明服務性質獨特，而提出要求一方必須能夠證明為何所需服務不能由內部員工或通過以市場公開競爭為基礎的其他方式提供，亦必須確保公共資源用得其所、有效率和具成本效益。

5.61 因應計劃設計的固有規定，專責小組對港台現行聘用第 II 類服務提供者的安排的觀察載列如下：

- (a) 目前，五個服務類別的定義包含服務需要的獨特之處，例如「節目主持」界定為「受聘在節目或活動中擔任主持、作陳述、講話、宣布或即興表達的人，**但因進行相關簡報需具備一定水平的專門知識／經驗，令節目主任難以勝任**」（重點為本文所加），而提出要求一方無須在合約申請表格中就每宗個案提供詳細理據（例如節目主持工作的特定性質及要求）；

- (b) 由於「撰稿人」¹⁸的定義廣闊，這服務類別已激增至目前的 43 個工種。部分工種與節目主任職系的典型職務重複，而其他則鑑於酬金過低或可以通過公開招聘或以報價／招標採購的其他方式獲取服務，所以或未能完全符合「獨特性」這個準則；
- (c) 至於個別個案的服務提供者的選擇，在合約申請表格中的「聘用理由」部分容許提出要求一方在數個預設選項中作出選擇，而該等原因的字眼流於空泛，不足以證明有關服務提供者獨一無二；
- (d) 港台從未為整個部門或個別分部／組別可聘用的第 II 類服務提供者的總數設定上限，亦沒有任何開支上限。港台亦沒有就第 II 類服務提供者可與部門同時簽訂的合約數目或第 II 類服務提供者的總聘用期作出管制。港台沒有對涉及長期聘用、頻繁簽訂／簽訂多份合約、或超過某個總收費水平的個案作出覆核，或完全證明該等個案有理據。在沒有該等管制的情況下，或令第 II 類服務被大量使用（即截至 2000 年 8 月 1 日，約 3 000 份合約有逾 1 800 名服務提供者）；以及
- (e) 第 II 類服務機制令人產生貪方便的印象，而不是有充分理據支持的必需措施。

事後批准

5.62 儘管《第七十一號審計報告》提出了關注聘用第 II 類服務提供者的事後批准的個案，以及港台隨後向政府帳目委員會報告自 2019 年 3 月初以來已經再沒有涉及事後批准的案件，專責小組卻發現仍然有違反現行指令的事後批准個案。港台沒有針對這些個案採取必要的跟進行動，也沒有採取措施避免以後再次發生類似事件。

表現管理

5.63 專責小組觀察到服務提供者的合約都沒有清楚列出對他們的預期服務質素及表現水平，亦沒有設立表現評核及保存記錄的恰當制度。

¹⁸ 撰稿人的定義為「受聘以便在各方面支援製作工作的人，或提供必需製作材料的人，而節目主任不能輕易預備該等材料，原因是需具備一定水平的專門知識／經驗／罕有技能／地理位置鄰近方可供稿」。

行為及紀律

5.64 一如標準合約所載述，第 II 類服務提供者「預期在考勤、努力工作、對市民及同事有禮、誠實處理所有公事、避免和申報利益衝突、適當處理保密資訊、服從港台員工，以及在適用情況下遵守現行政府規例及部門訓令方面，與全職公務員一致」。他們需要「在製作節目時遵守港台的製作守則、指引及標準（不論明文規定與否）」，並可因行為不檢或被裁定觸犯刑事罪行而受到紀律處分。

5.65 第 II 類服務提供者的行為及紀律事宜由組別參考部門指引處理。然而，在決定就個別個案採取紀律處分時，港台從未就擬採用的標準或擬考慮的因素發出進一步訓令，導致個案的處理方式並不一致。在機構層面欠缺協調、監察及監督，會為港台的機構形象、聲譽及利益帶來巨大風險。

利益衝突

5.66 目前，港台有關人員須申報與處理中的個案的任何利益衝突，但該等申報沒有妥善記錄在案。另一方面，第 II 類服務提供者受合約約束，須申報任何利益衝突，並盡量緩解或消除該等衝突。不過，港台從未提供進一步指引，說明在港台作為公共廣播機構的前提下，會構成或被視為「利益衝突」的情況。以其他公共廣播機構作為參考，從事外間活動和聘用僱員／服務提供者、以個人或官方身分使用社交媒體（尤其是在對有關公共政策或有爭議事宜發表意見時）、在為有關組織工作期間披露機構政策或取得的資訊等，可能與機構的核心價值（例如「持平」）有衝突，並可能影響公眾對機構作為有公信力、客觀及持平的廣播機構的印象，即導致利益衝突。

第 II 類服務提供者的管理

5.67 專責小組觀察到第 II 類機制的管理有不少缺陷，下文解釋該等缺陷如何增加港台所承受的風險：

- (a) 部門指引及訓令，以及有關第 II 類機制各方面的指引均難以遵從，原因是文件相互參照，並且以追蹤修訂方式加入新訓令及多項更新；
- (b) 第 II 類機制的運作為港台不同層面帶來大量行政工作。現有資料系統基本上只處理合約付款事宜，不足以為第 II 類服務提供者的管理提供支援。

建議

5.68 專責小組建議港台應：

- (a) 制定有關聘用第 II 類服務提供者的部門政策和運作機制，以確保遵守最初計劃的原意以及計劃的誠信、效率和成效，以及監督上述政策和運作機制的實施，以確保嚴格遵守服務獨特性的原則；
- (b) 認真檢討第 II 類計劃的現行設計是否符合財委會批准的原意及範圍，尤其是五類服務的定義及範圍、有關工種，並在適當地糾正；
- (c) 認真檢討第 II 類計劃的現行用途是否符合計劃原意，並在適當地糾正；以及
- (d) 加強計劃管理（包括表現管理），並引進穩健措施以防行為不檢或及涉及個案處理的港台人員及第 II 類服務提供者出現任何利益衝突，以保障港台持平的聲譽及作為可信賴公共廣播機構的公信力。

第六章. 財務管理

要點

H.1 廣播處長作為《總目160—港台》的管制人員，須對該開支總目下的所有開支，以及所有與港台有關的公帑和政府財產負責。根據《約章》，廣播處長須以所獲資源發揮最大效益，並確保符合所有適用的政府規則及規例。在2019-20年度，總目160的實際開支為10.417億元。

H.2 財務管理涵蓋廣泛的活動和概念。最簡單的層次是行使管制權，確保付款是在獲得適當的授權和以受規範的方式進行，而收入則在到期時獲取。在這基本層次以外，財務管理還涉及發揮效率、成效和經濟效益，以致用得其所。這包括在考慮業務目標後作出及時的財務規劃、評估各資源分配選擇的相對優勢、監察和評估在業務目標下的財務表現，並將評估所得的啟示引入下一個財政計劃週期，以期推動機構表現得以持續改善。

H.3 專責小組留意到數項港台在財務管理方面有待改善的範疇，要點載於下文。

H.4 目前，港台的財政預算規劃流程與其業務規劃週期並非完全一致。財政預算規劃經常集中在短期的運作和反映各分部／組別項目以及持續的優先事項。為展現出作為政府全額資助的公共廣播機構的財務責任，港台應該整合其財務和業務規劃的週期，推動一個整體而涵蓋短期和中期的機構策略，以履行《約章》所列明部門的公共目的和使命。節目新措施和資源建議應基於對風險和機遇的知情評估，並以機構層面的措施為先，各分部的意向則為次。機構層面的措施能令各分部受惠，不應被忽視。為了發揮最大效益，港台須在每年結束之後檢討其財務表現，以評估在運用部門資源方面的成本效益。檢討所得的結果能為下一財政年度的財政預算規劃及撥款分配帶來啟示。

H.5 港台共有22個撥款管制人員（包括總目160的管制人員），每人均須就妥善使用其所獲的撥款負責。部門應加強財政預算的管制和監察，並應提供及改善財政資訊作管理用途。此外，港台應將風險管理納入其職能和流程的各個方面。

H.6 港台的領導層須向員工解釋具意義的財務和業務規劃的價值，加強培訓以加深他們理解有關財務管制和表現衡量的概念，並在部門內培

養循規的文化。

H.7 專責小組亦檢討了港台財政及資源組和制度審核組各自的角色和職能，港台管理層應善用財政及資源組，就部門在財務管理方面的策略性職能及系統性事宜提供專業意見。此外，港台的管理層應請制度審核組積極參與，當中包括加強循規審查並進行更多衡工量值審計，以審視港台的運作和活動，從而確保資源運用具效率、成效和符合經濟效益。

政府的財務管理

6.1 廣播處長作為《總目 160—港台》的管制人員，須對該開支總目下的所有開支，以及所有與港台有關的公帑和政府財產負責及問責。他須遵守財政司司長根據《公共財政條例》（第 2 條）訂立的規例及發出的指示或指令。廣播處長及港台所有參與財務管理的員工，均須遵守有關當局頒布的規則及規例。根據《約章》，廣播處長須以所獲資源發揮最大效益，並確保符合所有適用的政府規則及規例。

6.2 財務管理包含廣泛的概念和活動¹。庫務署發布了《財務管理指引》，以加強管制人員認識良好財務管理的特質和好處，並鼓勵他們將這些特質應用於機構規劃，訂立業務目標和分配優次，以及監察和評估表現，盡力達到其機構的業務目標。

港台的財務管理

6.3 《總目 160—港台》在 2019-20 年度的實際開支為 10.417 億元，而 2020-21 年度的原來預算開支則為 10.463 億元。2019-20 年度的主要經常開支項目載於 *附錄 6.1*。港台在 2020-21 年的預算收入為 1,150 萬元，主要收入來源為贊助和節目內容使用許可²。

6.4 財政及資源組負責處理港台的財務管理及會計事宜。財政及資源組由一名高級庫務會計師（財政及資源）帶領，並由一名庫務會計師（管理會計組的主管）和一名高級會計主任（會計組及物料供應組的主管）支援。

檢討結果及建議

財政預算的流程

6.5 港台沒有一個在部門層面而又涵蓋機構各方面業務和活動的機構規劃流程或連貫的機構策略。電台及節目策劃部與電視及機構業務部分別進

¹ 包括在部門層面以及財政預算負責人的層面行使財務和財政預算管制、內部監控、運用成本計算資訊作管理用途，比較各方案和計劃的評價，以及表現衡量（將成本與產量和成果連結）用作評估成本效益，以達至用得其所。

² 節目內容使用許可是指對外部使用者播放港台節目發出使用許可。港台與政府庫房分享有關使用許可所得的收入。

行其年度節目規劃工作³，與製作事務部的規劃工作分開。製作事務部的規劃重點在於港台技術發展需要的相關事宜。港台規劃年度財政預算週期的時間表與其年度業務規劃週期並不完全一致。港台的財政預算規劃經常集中在短期的運作和反映各分部／組別項目以及持續的優先事項，並未有重視港台在《約章》中須履行的責任。此外，專責小組未有收到證據顯示港台有進行任何在每年結束之後的檢討⁴，以協助規劃下一個財政預算週期和新財政年度的撥款分配。

6.6 專責小組建議，為了展現作為由政府全額資助的公共廣播機構的財務責任，港台應引入一個整體的財政預算規劃機制，並涵蓋以下各個有待改善的範疇：

- (a) 在高級管理層的督導下，制定一個涵蓋短期和中期的財務及業務規劃的整體機構策略，以履行《約章》所載部門的公共目的和使命。港台的領導層應向員工解釋具意義的財務和業務規劃的價值。節目新措施和資源建議應基於對風險和機遇的知情評估，並以機構層面的措施為先，各分部的意向則為次。機構層面的措施能令各分部受惠，不應被忽視；
- (b) 整合財政預算和業務規劃的週期，使財政預算規劃週期可以考慮到年度規劃流程中有關新措施的資源影響，以及任何已知的節省款項／重新調配的機會；
- (c) 加強檢討在運用部門資源方面的成本效益，以確保能達到用得其所；
- (d) 在每年結束之後進行檢討，並將檢討所得的啟示引入新財政年度的財政預算規劃及撥款分配；
- (e) 財政及資源組應加強參與資源分配的工作流程，以支援港台作出更具成效的財務規劃和管理；以及

³ 根據現行的年度節目規劃流程，在本曆年的第一季至第三季會進行數項聽眾和觀眾意見調查。在本曆年的最後一季和下曆年的第一季，會整合聽眾和觀眾意見調查的結果，經內部討論後，電台和電視服務會分別制定其年度節目計劃。經整合的年度計劃將提交策略小組會議通過。

⁴ 在每年結束之後的檢討涵蓋：評估各財政預算負責人的財務表現、比較上一個財政年度的實際開支與原來預算和修訂預算、評估已計劃的服務和活動有否完成以及達到指標，如沒有，確定出現差異的原因，找出待改善的範疇和解決方案。

- (f) 高級管理層應與財政及資源組協力合作，在收到港台於新財政年度的年度撥款通知後，敲定內部撥款的詳情並提交撥款管制人員，使他們在新財政年度開始時已知悉有關撥款情況。

財政預算的管制

6.7 現時，港台有 22 名撥款管制人員。除廣播處長及副廣播處長外，其他撥款管制人員為各分部／組別的首長或輔助職能的主管。專責小組留意到港台的財政預算管制仍有進步空間，以預防超支和確保內部妥善重新分配撥款。

6.8 專責小組還注意到，港台並沒有記錄經招標方式採購以及經接納書確認的採購項目的承擔額。因此，港台在政府財務管理資料系統內有關承擔額的記錄並不完整，撥款管制人員需要依靠其他方法（例如人手記錄），才能全面了解以進行財政預算的監察及管制工作。

6.9 專責小組建議港台應引入更完善的財政預算管制及監察機制。所有撥款管制人員都應被充分通知，在履行其財務責任時遵守相關政府規則及規例的重要性。應根據服務的要求，盡可能記錄有關採購貨物和服務的承擔額，不得因為避免超出核准撥款的原因而把付款遞延至下一個財政年度。

財務資訊

6.10 在管理層和撥款管制人員進行財務規劃及監察、表現評估及決策時，提供準確、相關和及時的財務資訊予以輔助，尤為重要。

6.11 專責小組注意到，提交予廣播處長和副廣播處長的每月財務報告載有大量的財務資料，並包含詳細的開支細目。專責小組建議，提供予高級管理層的財務資訊應簡明扼要，並集中於高層須知悉的重要資訊。

6.12 專責小組進一步留意到，雖然撥款管制人員可透過港台本身的資訊系統，在線上查詢其撥款項目的使用情況。然而，有關系統並不便利使用，亦不能支援有效的財務監察。專責小組建議港台應徵詢庫務署有關替代安排，以提供便利使用、更新及足夠的財務資料予撥款管制人員，促進財政預算管制。

6.13 對於從財務角度去評估一項活動的表現和價值，以及在各項互相競爭部門資源之間的活動中作出選擇，成本計算資訊至關重要。該些分析將協助港台找出更具成本效益的方法以履行其在《約章》中的責任，從而以

所獲的部門資源發揮最大效益。為支援港台的管理層進行資源規劃和監察，以及表現評估和決策，專責小組建議財政及資源組與管理層及各節目部合作，列出各種用途所需的各項成本計算資訊。

會計運作

6.14 專責小組在檢討港台的會計運作時，注意到一些過期付款的情況。為了改善財務及會計的運作，港台應遵守所有會計規則及規例。專責小組建議財政及資源組應定期檢討及識別任何異常個案和特殊情況，並尋求系統性改進，以處理一些經常不合規的範疇。

6.15 專責小組進一步注意到，某些部門的會計程序仍然是使用人手及並非電腦化。專責小組建議財政及資源組檢視和簡化這些人手程序，以提高效率和成效。

資產管理

6.16 妥善的資產管理可促進部門有效地規劃其資產，以及有系統地組織並使用這些資產去拓展部門的業務目標。現時，港台並沒有中央系統管理其資產，亦沒有標準的工作流程去管理資產的動向。

6.17 專責小組建議港台徵詢效率促進辦公室的意見，就業務流程再造進行研究，以改良部門現行的安排。

內部監控

6.18 內部監控⁵是良好機構管治的基礎，亦是機構業務流程中不可或缺的部分。它旨在應對風險，並在追求機構的使命時，提供合理的保證使其達到以下的基本目標：

- (a) 業務運作的效率和成效；
- (b) 財政報告的可靠性；以及

⁵ 內部監控涵蓋的原則和做法，例如：

- (a) 盡可能劃分職責，以盡量減低詐騙和錯誤的風險；
- (b) 經常進行監督檢查，以緩解因無法安排職責劃分的風險；
- (c) 訂立適當的權限級別或授權限額；以及
- (d) 在所有會計程序和財務資訊系統中體現監察與制衡。

- (c) 符合適用的法律、規則、規例和管理政策及指令。

6.19 專責小組建議港台應採納庫務署發出的《內部監控指引》中的良好做法，並定期進行內部監控問卷調查以評估部門的內部監控，特別是有關新活動和較高風險的範疇。制度審核組可協助審核已完成的問卷調查，以提供獨立的意見，並就需要加強管制的範疇提供建議。

財政及資源組的角色

6.20 經考慮檢討的結果，專責小組建議港台管理層應充分運用財政及資源組，同時檢討及改善以下有關財政及資源組的角色及職能，以改善港台的財務管理：

- (a) 財政及資源組在執行其主要職能時仍有需要改善的範疇，例如監察財政預算管制、確保符合有關的規則及規例、擬備及向管理層和撥款管制人員提供相關的財務資訊及分析、就有關範疇向管理層和使用者提供專業意見，以及實施妥善的內部監控。除此之外，財政及資源組可就財務管理中的策略職能和系統性事宜提供更多專業意見⁶。就此，港台的管理層應加強財政及資源組參與資源分配的工作流程；
- (b) 應向管理層提供更多的管理資訊（如成本計算資訊、財務分析和特殊情況的報告），以改善財政預算的監察，識別改善的空間，提供成本比較和支援表現衡量／評估。提供予高級管理層的財務資訊應簡明扼要，並集中於高層須知悉的重要資訊；
- (c) 財務管理中的人手工作流程應盡可能自動化／簡化，以提升效率和成效；
- (d) 應更好地規劃財政及資源組的工作及為相關工作分配優次（例如：應設立時程表、指標及服務承諾⁷；應定期檢討及監察進展情況；和應根據指標及服務承諾去衡量結果）；以及

⁶ 例如識別並向管理層建議更有效及具成本效益地運用港台的資源，以達至用得其所，並支援管理層在機構的策略性規劃和達成業務目標。

⁷ 例如在收到使用者的要求後，發出繳款通知書的時間表。

- (e) 在庫務署及公務員培訓處的支援下，應舉辦專為港台員工而設，而且又方便使用的培訓和交流會，以加深他們對財務管制及表現衡量概念的理解，以培養部門的循規文化。

內部審計

6.21 制度審核組參考由庫務署發出的《內部審計指南》去履行內部審計的職能。它檢討港台的運作與活動，並就內部監控是否充足與有效、財務和運作資訊是否可靠與具誠信，以及有否符合適用的法例、政策、規例及程序等，提供獨立的評估和客觀的建議。專責小組注意到，儘管制度審核組聲稱在制定內部審計的年度計劃時，已採用風險為本的方式，但有關風險範疇⁸的分類過於籠統，無法支援有意義的風險管理。

6.22 專責小組建議港台應制定風險管理策略，以識別風險⁹，並根據《約章》評估和檢視風險，就已識別的風險訂定應對措施，監察風險，並且定期滙報和向管理層上報。此外，港台應對全體員工培養風險管理文化，以及將風險管理納入其職能和流程的各個方面。

6.23 專責小組就制度審核組的角色和職能提出了額外的觀察及建議，載列如下：

- (a) 制度審核組在進行系統性檢討時，應進行更深入的調查，確認已識別的問題之根源，以期持續改善港台的管治、循規及服務提供；
- (b) 制度審核組應加強循規審查，並進行更多衡量量值審計，以審視港台的運作和活動，從而確保資源運用具效率、成效和符合經濟效益；以及
- (c) 制度審核組應協助監察港台就各監察機構（例如審計署、廉政公署及庫務署）所提出的建議和意見的落實情況。

⁸ 風險範疇分為公營機構的通用風險和特定業務風險。公營機構的通用風險包括：第 I 類部門合約僱員和非公務員合約僱員的管理；採購貨物和服務；收取收入（不包就括就節目內容發出使用許可），薪金／款項的支付；預墊備用金管理以及酬酢開支。特定業務風險包括：第 II 類服務提供者的管理，就節目發出使用許可；社區參與廣播服務；節目外判計劃；外判活動的管理；以及贊助的管理。

⁹ 例如特定在廣播方面、循規、財務、編輯、聲譽、技術、保安及私隱方面的風險。

第七章. 物料供應及採購

要點

H.1 政府的採購政策是以公開負責的方式獲得最物有所值的物料和服務，以支持政府的各項工作和活動。這是按照公開和公平競爭，透明和具誠信的原則為基礎。管制人員必須維護遵守所有相關政府採購規則及規例的文化。《約章》也訂定了用得其所和確保合規的要求。

H.2 港台採購的貨品和服務種類繁多，以支持其作為廣播機構的運作及部門的日常行政工作。於 2019 年，港台的採購總值達 3.823 億元，其中 7,840 萬元用於物料，3.039 億元（約 80%）用於服務。超過 99% 的訂單價值低於 140 萬元，由港台直接購買。至於價值超過 50,000 元至 140 萬元上限的採購項目，港台全部以報價方式進行而沒有公開招標。

H.3 專責小組發現港台的採購工作有多方面不足。部門須就這些根本的弱點對症下藥，否則將繼續影響港台完全遵守相關採購規則以達至用得其所的能力，需改進的主要範圍如下：

- (a) 為確保港台在實行部分權力下放的採購方式之下能有效運作，高級管理層應展開策略性檢討，以評估港台的採購系統成效，適時徵詢物流署的意見。港台也須加強在物料供應事務方面的專業支援。在未有檢討結果之前，財務和資源組應加強監督部門的採購活動，並提供策略意見（例如：選取適當的採購方法，監察採購表現，引用良好做法和經驗以作改善，識別特殊情況和不循規的個案以減低風險，和協調跨分部／組別的採購需求以達至經濟效益）；
- (b) 雖然急切的公務／運作需要可能是一個原因，但過分依賴以報價方式採購而不進行公開招標，以及規劃不周（例如：較短的報價邀請期），部門供應商名冊的不足，以及缺乏部門中央管制機制等，均不利於達至公開和公平競爭。港台應在這方面加緊努力；以及
- (c) 制度審核組應繼續擔當把關的角色，為港台的採購工作進行循規審核。

政府的採購工作

7.1 政府採購的政策是以公開負責的方式獲得最物有所值¹的物料和服務，以支持政府的各項工作和活動。相關規則和規例載列於《物料供應及採購規例》中，並輔以財經事務及庫務局和物流署發出的其他指引。

7.2 管制人員負責在《物料供應及採購規例》的價格範圍內採購物料和服務以及收入合約。他們還須負責管理所採購的物料和服務以及批出的合約。

港台的採購工作

7.3 港台採購的貨品和服務種類繁多，以支持其作為廣播機構的運作及部門的日常行政工作。於 2019 年，港台的採購總值達 3.823 億元，其中 7,840 萬元（佔總數的 20.5%，涉及 585 個採購訂單）用於物料，3.039 億元（佔總數的 79.5%，涉及 1,853 個採購訂單）用於服務。超過 99%的訂單價值低於 140 萬元，由港台直接購買。至於價值超過 50,000 元至 140 萬元上限的採購，港台全部以報價方式進行。在港台採購超過 140 萬元至 1,000 萬元上限的物料和服務，須經部門招標委員會批准，該委員會由副廣播處長擔任主席。

7.4 由於港台須大量採購服務以及提高營運效率，港台採用了部分權力下放的採購方式，已獲授權採購的分部／組別／小組安排直接採購不超過 50,000 元的物料，及不超過 140 萬元的服務。對於價值超過 50,000 元的物料和所有以招標方式的採購，財務和資源組會參與整個採購過程，直至批出合約。

檢討結果及建議

（A）採購

整體採購模式

7.5 港台共有 22 個物料組別處理物料供應事務。為了讓港台在現行採用

¹ 用得其所是根據經濟效益，成效和效率進行評估，當中須考慮到所涉及的總成本（以整個成本計算週期為基礎來衡量）以及由採購工作創造或帶來的總價值。

部分權力下放的採購方法下能確保達到用得其所，專責小組建議財務和資源組應加強有效監督部門的採購工作，並提供策略意見，以助確保更佳採購效果。

採購規劃

7.6 專責小組注意到，港台經常把採購工作視為因應短期運作需要的日常行政程序，一般只參考過去採購類似物料和服務時部門／分部／組別的經驗。採購工作只集中在運作方面，而甚少注意部門整體策略事項。雖然急切的公務／運作需要可能是一個原因，專責小組仍然關注部門廣泛使用報價方式，而缺乏有效監督，亦沒有考慮其他採購方法²。專責小組建議，港台管理層應開展策略檢討，評估其採購系統（包括跨部協作）的成效，及適時徵詢物流署的意見。

7.7 專責小組透過抽樣檢查，發現港台在採購過程出現規劃不周的情況。

7.8 透過合併採購³可能有助一些項目達至經濟效益和行政效率。因應專責小組的意見，港台解釋要協調不同的製作部，及事先計劃採購通用的物料和服務並不可行，因此必須保持彈性安排。專責小組認為港台應在運作方便和成本效益之間取得平衡。

7.9 一般而言，《物料供應及採購規例》的財務上限是指在單一採購或合約中獲取性質相似的物料或服務的總價值。專責小組認為部門的採購小組應根據服務要求嚴格遵守這些財務上限，而不應藉分拆採購要求或縮短一般合約期以迴避這些限制。

7.10 在一宗採購電腦相關用品／服務的個案中，採購小組認為該服務涉及需要特定技能的專有技術並按此發出報價邀請。事實上，資料辦已經根據其常備承辦協議聘用了多間供應商，可以提供所需的專業服務，而港台也可藉此取得有關服務。

7.11 專責小組建議：

- (a) 一些對部門業務運作為之重要的物料／服務，港台應評估和考慮哪

² 例如，通過安排定期合約，委任多個承辦商，或細化所需的物料／服務項目讓投標者競投一個或多個項目。

³ 例如，採購報紙和雜誌，節目的紀念品，和配備特定設備的攝製隊。

種採購安排更為合適，以促進競爭、效率、成效和經濟效益；

- (b) 鑑於部門需要進行大量採購工作，為了更好地計劃和精簡所涉的行政工序和資源，港台應定期檢討及與各分部協商，以識別可以合併／整合採購的通用物料／服務項目，以減少採購工作；
- (c) 港台應嚴格遵守《物料供應及採購規例》的財務上限；以及
- (d) 港台應適時諮詢有關的專家部門（例如物流署，資料辦和律政司），以尋求有關採購事宜的專家意見。

部門供應商名冊

7.12 物流署已為各局／部門提供有關妥善備存和使用供應商名冊以發出報價邀請提供指引。在港台，財務和資源組會按物料／服務的類別為供應商／服務提供者註冊，以供限額不超過 140 萬元的採購之用。應鼓勵潛在供應商／服務提供者申請加入港台的供應商名冊。

7.13 專責小組注意到，在 2019 年發出的 548 份報價邀請中，有 82 份是單一報價（佔總數的 15%）；在其餘的 466 份中，有 243 份（佔總數的 44%）只收到一個報價；而有 106 份（佔總數的 19%）收到兩個報價。報價的回覆率偏低基於各種原因，例如被邀請報價的供應商未有提供所需的物料／服務、有關供應商資料已過時，以及現有部門供應商名冊（包括供應商的分類）不足。

7.14 港台在採購工作中只收到一份或極少報價的情況，與促進公平和公開競爭採購的基本原則不一致。專責小組建議部門應特意全面地檢視供應商名冊，並適時尋求其他政府部門的專業支援和意見，以改良現有的供應商名冊（包括當中有關物料和服務的分類）。

報價邀請

7.15 由於報價邀請文件是構成合約的一部分，因此應明確列出需要採購的物料／服務的規格、交貨時間表、付款條件和其他合約條款，免生誤會及增加報價過程中的成本。按照《物料供應及採購規例》對於準備投標規格的精神，報價規格應備有充足資料以便競投者準備符合要求的和具競爭力的報價。專責小組建議港台的報價文件應清晰列明所有相關要求（包括付款條件和交付時間表）。評核標準和評分制度也應列明在報價規格中。

7.16 港台會計通函第 1/2014 號建議，一般應預留至少兩週的時間，讓準競投者考慮並準備其報價文件。專責小組注意到，在 2019 年的 466 次報價中（即不包括單一報價的個案），有 243 次只收到一個報價。在該 466 次報價中，有 132 次是要求供應商在少於兩週內提交報價，其中 77 次只給予 7 天或更少時間。專責小組建議應讓供應商有充足和合理的時間準備和提交報價，目的是促進準供應商之間的競爭，使港台的採購工作能達至用得其所。

報價評核

7.17 在只收到一個或有限數量報價的個案當中，收到的報價往往是由使用的分部／組別／小組提名的供應商、從部門供應商名冊中手動選擇的供應商、或在上一次類似採購中獲批合約的供應商提交。在專責小組抽樣發現的一個個案中，其中一名競投者提出要求修改採購合約中的「一般合約條款」，而港台在進行協商期間並沒有徵詢律政司的法律意見。專責小組建議港台人員在日後的採購工作中，在對外展開協商之前，應留意徵詢法律意見的重要性。

7.18 專責小組抽樣發現，港台在數個報價中，按供應商的創新建議，在評分準則中加入技術方面的權重。由於應用支持創新的採購政策⁴相對較新，專責小組注意到，港台人員對此新方法的認識有限。因此，專責小組建議港台應徵詢財經事務及庫務局／物流署的意見，為有關同事安排簡介／交流會。

合約管理

7.19 專責小組注意到在一些個案中，港台欠缺妥善跟進承辦商的表現。專責小組建議港台應密切監察承辦商的表現，以確保所採購的物料／服務能按合約條款及滿意地交付。

監察採購的表現

7.20 港台普遍缺乏足夠管理資料來協助規劃採購所需的支出，監察在各項主要範疇中的採購表現，識別過度集中的供應商，以及評估成本效益等。專責小組建議港台應制定一套檢討及監察機制，透過分析已發出的報價邀

⁴ 根據政府由 2019 年 4 月 1 日實行的支持創新的政府採購政策，鼓勵局／部門採用成果為本的要求，並接受供應商／服務提供者的創新建議，以達至更物有所值的採購。財務和資源組根據相關的財務通告和財經事務及庫務局發布的補充指南發布了部門指引。

請書、特殊情況報告、港台承辦商的表現紀錄及其他管理資訊，以訂立表現指標及進行定期檢討，及支援監察及評估採購表現。

(B) 物料供應及存貨管理

劃分職責

7.21 繼物流署在 2018 年進行的內部核查中指出某些港台人員在報價工作中身兼不同職責，專責小組也有類似的發現。專責小組建議港台應確保委派不同的人員執行不同的主要職責，以確保在採購過程中得到合理的制衡；如果出現由於資源所限或其他原因而無法劃分職責的情況，也應推出緩解措施。

存貨管理

7.22 目前，港台把不同性質的存貨資料保存在不同的電腦系統或試算表中，這種安排造成行政繁瑣和欠缺效率。專責小組建議港台應理順和更新其資產和存貨管理系統，以妥善地記錄其所有資產和存貨，包括庫貨的動向和處置。

(C) 內部管制及內部評估

7.23 為了提高員工關注和重視遵守《物料供應及採購規例》中的要求，以確保局／部門的採購和存貨管理運作完全符合《物料供應及採購規例》，物流署要求局／部門每兩年對其物料供應事宜進行自我評估。專責小組建議，參與自我評估工作的各方應盡力協助找出港台在物料供應過程中有待改善之處。專責小組進一步建議制度審核組應繼續在定期的循規審核中檢視港台的物料供應事宜，並協助檢視港台已完成的自我評估清單，以確定其符合《物料供應及採購規例》。

(D) 專業資源分配及能力建設

7.24 根據物流署發布的採購手冊，採購是一項獨特的職能，應由較高級人員領導，及清晰訂明其角色、統屬關係及職責。策略採購事務涵蓋局／部門的主要支出項目，負責領導採購工作的人員應專注於此，並就提高採購職能的效率和成本效益提供專業建議，尤其在局／部門內不同分部出現各種需求並需要協調的時候。局／部門應定期檢視物料供應主任職系人員的現有編制及人手是否能應付現行／可預見的工作量和採購價值。

7.25 專責小組建議，為提高港台的物料供應的效率和成效，港台應徵詢物流署，根據當前／可預見的工作量及採購性質和價值，檢視部門內物料供應相關的架構和人手安排。

7.26 由於港台大量員工也有參與採購流程和存貨管理，有必要確保他們清楚地了解採購工作的原則和要求，以及明白遵守相關政府規則和規例的重要性。專責小組建議港台應在物流署的支援下，以更有系統的方式為員工提供有關採購的培訓，使港台可以在採購工作方面達到用得其所。

第八章. 資訊科技管理

要點

H.1 政府各局及部門均應利用資訊及通訊科技¹提高運作效率、以及提供服務的質素和成本效益。

H.2 港台所屬的行業正面臨不同媒體的融合。面對更高服務質素和資源用得其所的需求，有需要增加對資訊及通訊科技的投放。然而，港台未能善用資訊及通訊科技的潛力提高其機構表現。為更好支援港台以具成本效益的方式運作，以及履行《約章》中持續發展的責任，專責小組建議港台：

- (a) 強化在資訊科技管理方面的領導，部門資訊科技督導委員會和電子事務統籌員應擔當更重要的角色，發揮資訊及通訊科技在實現部門業務目標的最大價值；
- (b) 制訂全面的資訊科技策略計劃，了解部門對資訊及通訊科技的整體需要、因應與科技日益連繫的環境所帶來的風險和威脅，以及新科技帶來的新機遇；
- (c) 改善推行資訊及通訊科技計劃的項目管理；
- (d) 與資科辦合作進行架構檢討，以建立一個有合適架構和資源的資訊科技管理組，並改善現時部門內零散的資訊科技管理模式；以及
- (e) 尋求資科辦的支持，強化能力建設，提高資訊科技人員的專業技術，以及部門人員對使用資訊科技的意識和能力。

¹ 本報告會相互使用「資訊科技」和「資訊及通訊科技」兩詞。

政府的資訊科技管理

8.1 政府資訊科技總監局負督導政府使用資訊及通訊科技的政策責任。資科辦為政府各局／部門提供一系列資訊科技相關的中央服務，例如政府雲端設施服務、政府人力資源管理服務和資訊科技設備及服務的常備承辦協議。資科辦通告第 4/2010 號為各局／部門就資訊科技專業資源的管理提供框架和指引，包括在各局／部門設立資訊科技管理組。

8.2 各局／部門應制訂各自的資訊科技計劃，並透過定期檢討進行更新。根據部門資訊科技計劃或資訊系統策略研究所設計和規劃的資訊及通訊科技項目，應與該局／部門的政策目標、業務方向和抱負有清晰關連。在規劃資訊及通訊科技項目時，各局／部門須考慮如何辨識和量化預期的效益。

8.3 為有效辨識、實施和完成管理資訊及通訊科技的項目，受資助的局／部門高層的密切參與至關重要。電子事務統籌員負責監督其局／部門的資訊及通訊科技/電子政府發展。此外，應成立部門資訊科技督導委員會²，督導和監察落實局／部門資訊系統和部門資訊科技計劃／資訊系統策略研究的進展，並監督相關事宜（如撥款及人力資源）。

港台的資訊科技管理

8.4 港台的資訊科技規劃及項目執行由各資訊科技組按使用者的運作需要和要求進行。推行行政電腦項目時，設立了部門資訊科技督導委員會，由總監（製作事務）擔任主席，成員包括製作事務部的資訊科技組及電視及機構業務部的新媒體協作及支援組。總監（製作事務）是港台的電子事務統籌員。

8.5 港台的資訊科技相關職能分散於製作事務部的資訊科技組、電視及機構業務部的新媒體協作及支援組，以及製作事務部的工程部。

8.6 資訊科技組負責港台的行政電腦服務，管理約 30 個港台的資訊科技系統³，統籌港台有關行政電腦系統和顧問研究的撥款建議，並擔任與資科辦的聯絡窗口。

² 部門資訊科技督導委員會由電子事務統籌員擔任主席，成員應包括所有業務和資訊科技職能的主管，使有關資訊及通訊科技投放的決定可充分考慮業務要求和優次。

³ 這些系統分為業務應用系統，行政支援系統和網絡基建。

8.7 新媒體協作及支援組的新媒體小組負責支援與公眾有接觸的資訊科技系統（例如編排電視節目廣播的自動出版系統），以及港台的新媒體服務（例如 rthk.hk 網站和港台應用程式）。新媒體協作及支援組的技術小組會處理所有與港台新媒體服務相關的技術事宜（例如維持和支援網頁項目和應用程式，以及準備網頁分析報告）。

8.8 製作事務部的工程部負責維持港台的廣播製作電腦系統，例如新聞系統⁴。

檢討結果及建議

部門資訊科技規劃

資訊科技領導薄弱

8.9 港台的部門資訊科技督導委員會未有完全發揮應有的職能。該委員會的主要活動僅為每年舉行一次會議，檢視和批核資訊科技項目的撥款建議文件，以呈交資科辦的行政工作電腦化計劃委員會。港台的電子事務統籌員主要依靠資訊科技組所提供並不足夠的資料，因此在監督港台的資訊及通訊科技／電子政府發展，以及與資科辦合作發展資訊及通訊科技事宜方面，角色較為被動。專責小組建議港台應強化資訊科技領導，部門資訊科技督導委員會和電子事務統籌員應擔當更重要的角色，以發揮資訊及通訊科技在達到部門業務目標的最大價值。

零散的資訊科技計劃

8.10 港台現行的資訊科技管理安排零散，缺乏在機構層面的資訊科技策略性規劃，以全面了解部門因業務發展而產生的資訊及通訊科技需求、因應與科技日益連繫的環境所帶來的風險和威脅（例如資訊科技保安風險），以及新科技帶來的新機遇。

8.11 正如 2020 年 1 月有關港台部門資訊科技計劃的顧問報告指出，港台資訊科技現時的不足之處包括：

- (a) 各分部自行管理其所屬業務範疇的重要資料。儘管使用了資訊系統，但日常運作仍繼續產生大量的紙張檔案；

⁴ 新聞系統為電台新聞製作人提供平台，以準備每日新聞報導，及從新聞機構收集資料。

- (b) 部分資訊科技程式的界面和功能未必完全符合使用者的要求，導致運作缺乏效率。互相關連的系統之間沒有資料互換界面／整合的功能，亦缺乏管理人力資源數據的綜合方法、中央資源管理系統和電子紀錄管理系統；以及
- (c) 使用者難在資訊科技網絡中共享容量大的電子檔案／文件，並缺乏分享檔案的協作工具。

8.12 根據對部分港台行政電腦系統的檢視，專責小組有以下額外觀察，反映部門缺乏全面的資訊科技規劃：

- (a) *資源及成本管理系統*：該系統包括多個不同性質的子系統⁵，並有各自的系統擁有者。部分子系統之間並無關連，或超出該系統的主要目標；以及
- (b) *小額現款資訊系統*：系統主要用作營運預墊備用金賬戶、預支款項明細、酬酢開支申請及實際報銷，但有一個無關的功能，可從庫務署的政府財務管理資料系統下載付款詳情和總分類帳目結餘，以匯報撥款管制人員的開支情況。

8.13 港台自我的評估提到部門沒有任何關鍵的資訊科技系統，因此沒有就這些系統進行循規審查，以識別資訊科技保安風險，這反映出港台對資訊科技安全的意識薄弱。

港台部門資訊科技計劃的不足之處

8.14 港台沒有一套針對部門內各種資訊科技需要的機構整體資訊科技策略或計劃，以發揮利用資訊科技支援部門業務發展的潛力。現時的部門資訊科技計劃僅包括資訊科技組管理的行政電腦系統。

8.15 專責小組注意到部門資訊科技計劃建議的成本效益分析並未考慮所

⁵ 這些子系統包括：

- (a) 中央預約系統，供預約內部資源作節目製作及日常資源分配的管理；
- (b) 成本計算系統，供進行成本分配時獲得成本資料。系統有「政府財務管理資料系統」的子系統，讓撥款管制人員閱覽其撥款的開支情況；
- (c) 廣播服務合約系統，供管理預約、工作通知單及外判服務承辦商的工作分配表格；
- (d) 節目要約系統，供電視節目製作進行財政預算規劃及管制製作事務部的資源；
- (e) 道具倉存貨系統，供管理道具存貨項目。

有相關因素，例如已知的節省款項和長遠的無形得益（例如提高運作效率、一站式數據輸入、提高數據準確度／一致性，以及更合理的工作流程）。部門資訊科技計劃在考慮不同項目的執行優次時，也沒有充分顧及個別項目的迫切性和業務需要。專責小組亦注意到港台現時的部門資訊科技計劃並非由商經局批核。

8.16 專責小組建議港台應為部門建立全面和整體的資訊科技策略計劃（建議透過資訊系統策略研究進行）。在可行情況，應讓不同系統共享共用數據、資訊科技組件和標準；業務流程亦應簡化和自動化，以提高效率和準確度。在過程中，港台應考慮進行業務流程再造，並在需要時徵詢效率促進辦公室的意見。資訊科技策略計劃亦應定期檢討，以切合港台業務需要的改變。

項目執行及管理

8.17 資科辦在 2018 年就執行部門成本計算及電視財政預算管制制度後，進行了計劃推行後的快速覆檢，並提出了下列改善措施，以減低項目的風險：

- (a) 及早確定使用者需求及項目落實方法；
- (b) 要作全面項目規劃，包括項目改變的全面影響分析，確定和管理可用資源，以及將已識別的風險包括在項目計劃內；
- (c) 探討在部門設立業務分析師的角色；以及
- (d) 謹慎完成執行後的部門檢討。

8.18 在 2020 年有關港台部分外判資訊科技系統文件紀錄的研究中，制度審核組亦作出與資科辦類似的觀察，並發現下列額外的不足之處：

- (a) 計劃督導委員會和計劃保證小組監督不足，沒有或只舉行了少量會議；
- (b) 計劃督導委員會和計劃保證小組並無給予所須的批准；
- (c) 文件紀錄不足；以及

- (d) 在項目進行期間資訊科技人員與使用者就項目內容的合作和溝通不足。

8.19 專責小組對港台其他資訊科技項目的抽樣檢查中，亦同樣發現上述不足之處。

8.20 專責小組建議港台應改善推行資訊及通訊科技項目的項目管治（例如要有一個有效的項目隊伍，成員包括熟悉使用者業務需要的資訊科技專家及業務分析師、及早認清和確定使用者的要求、有全面的項目規劃，以及遵從資科辦發出的資訊科技項目管理執行指引的要求）。此外，部門資訊科技督導委員會應作出更有效的監督，而電子事務統籌員在相關資訊科技小組的支援下，應更密切參與督導資訊及通訊科技／電子事務的發展。

專業資源調配

8.21 作為港台的核心資訊科技管理組，資訊科技組缺乏系統分析／程序編製主任職系人員，主要由 T-合約僱員⁶組成，導致港台對政府內部資訊科技政策、做法和程序認識不足。與資科辦的溝通和互動，包括使用資科辦提供的一般服務，亦相當有限。有見廣播業的科技發展，以及資訊科技對提高服務效率、質素和成本效益的潛力，港台應借助資科辦專業人員的專業知識和經驗，以滿足其資訊及通訊科技需要。

8.22 專責小組進一步觀察到，由於資訊科技組、新媒體協作及支援組的技術小組和工程部之間的職能劃分，港台內部未能發揮最大的協同效應，在新媒體環境中把握機會。在現行安排下，資訊科技組無法履行一個正常資訊科技管理組的職能，按其責任監督和協調部門的所有資訊科技活動。

8.23 專責小組建議港台應徵詢資科辦的意見，進行架構檢討，以建立一個有合適架構和資源的資訊科技管理組，以支援港台的業務運作及未來發展，並改善現時部門內零散的資訊科技管理模式。

能力建設

8.24 要支援一個有適當資源的資訊科技管理組，就須要提高港台資訊科

⁶ 資訊科技組 19 名員工中有 11 名為 T-合約僱員。根據現行政府政策，此類員工應主要應付臨時、短期或個別項目的服務需要。

技人員的專業能力⁷。港台亦有需要提高部門使用者對資訊及通訊科技的意識和能力，以鼓勵更廣泛應用資訊及通訊科技，在不斷急速變化的傳媒環境中達到港台的業務目標（例如對新資訊及通訊科技能力的理解及有關科技與港台業務的關連、有關資訊科技項目管理的基本知識，以協助闡明用戶需求、資訊科技相關的保安事宜及負責任地使用社交媒體）。專責小組建議港台尋求資科辦的支援，強化能力建設，提高其資訊科技人員的專業技術，以及部門人員對使用資訊科技的意識和能力。

⁷ 例如有關政府資訊科技的政策、程序和要求，資訊科技保安，以及項目管治。

目錄

	頁
第一章. 檢討工作	
附錄 1.1 《香港電台約章》	A.1 – A.15
附錄 1.2 港台落實《第七十一號審計報告》提出的建議的進度摘要	A.16 – A.30
第二章. 香港電台概覽	
附錄 2.1 《香港電台約章》訂明港台的管治架構：《約章》的相關條文	A.31 – A.34
附錄 2.2 港台的架構圖（截至2021年1月1日）	A.35
第三章. 編輯管理及投訴處理機制	
附錄 3.1 編輯管理及合規要求，以及投訴處理：《約章》的相關條文	A.36 – A.39
附錄 3.2 港台提供的製作流程簡述	A.40 – A.42
附錄 3.3 向顧問委員會匯報「投訴個案簡報」的樣本	A.43 – A.46
附錄 3.4 其他公共廣播機構的做法	A.47 – A.51
第四章. 衡量及評估服務表現	
附錄 4.1 衡量及評估服務表現：《約章》的相關條文	A.52 – A.53
附錄 4.2 向顧問委員會匯報「節目簡報」的樣本	A.54 – A.58
附錄 4.3 其他公共廣播機構的做法	A.59 – A.63
第五章. 香港電台工作人員管理	
附錄 5.1 港台：抱負、使命及信念	A.64
第六章. 財務管理	
附錄 6.1 《總目160—港台》在2019-20年度的主要經常開支項目	A.65

《香港電台約章》

(譯 本)

A. 範圍

1. 本《約章》訂明 —

(a) 香港電台(港台)

- (i) 港台肩負的公共目的及使命 (B部) ；
- (ii) 港台的編輯自主 (C部) ；
- (iii) 港台負責的主要工作範疇 (F部) ；以及
- (iv) 港台提供服務的模式 (G部)、服務表現評估 (I部)、運作的透明度 (J部) 。

(b) 港台與其他相關機構的關係

- (i) 港台的身分和職責、與商務及經濟發展局和商務及經濟發展局局長 (下稱「局長」) 的關係 (D部) ；
- (ii) 顧問委員會及其與港台的關係 (E部) ；以及
- (iii) 廣播事務管理局 (下稱「廣管局」) 在規管港台節目內容方面的角色 (H部) 。

2. 簽署本《約章》的人士／機構均須克盡厥職，審慎履行本文所載的條款及各自的責任。

3. 本文內「工作範疇」(programme areas)一詞指「電台、電視及新媒體服務」，有別於港台日常從事的電台及電視「節目」(programming)和「製作」(production)活動。

B. 公共目的及使命

4. 作為香港的公共廣播機構，港台須達到以下目的 —
 - (a) 讓市民認同公民身分及促進公民社會發展，方法包括：
 - (i) 提供準確而持平的新聞報道、資訊、觀點及分析，以加強市民對社會、國家和世界的認識；
 - (ii) 增加市民對「一國兩制」及其在香港實施情況的認識；以及
 - (iii) 提供讓市民了解社會和國家的節目，培養市民對公民及國民身分的認同感；
 - (b) 提供開放平台，讓公眾暢所欲言，以不畏懼和不偏私的方式交流意見。具體工作包括提供各類讓公眾參與和表達意見的節目，以及提供平台，鼓勵和方便社區參與廣播，當中包括管理「社區廣播參與基金」¹；
 - (c) 鼓勵社會共融及多元化。具體工作包括提供多元化和普及的節目，以敏銳的觸覺反映香港與世界的多元面貌，從而提高市民對香港以至外地不同文化、語言、宗教和種族的認識與包容；
 - (d) 推動教育和鼓勵學習。具體工作包括引起市民對各種課題的興趣，並提供教育資訊及資源，鼓勵各階層及不同年齡人士終身學習；以及

¹ 當局將成立「社區廣播參與基金」，為社區團體（例如少數族裔群體、非政府機構等）提供財政資助，讓他們積極參與廣播和內容製作活動。港台負責管理該基金，並會諮詢顧問委員會，以鼓勵社區組織申請資源來製作電視及電台節目；港台亦會安排有關節目在港台的頻道上播放。

- (e) 激發市民創意，推動追求卓越成就的風氣，豐富港人的多元文化生活。具體工作包括自行製作、委聘外界製作和購買獨特的原創節目，播放給市民欣賞；積極引起市民對文化活動的興趣和推動市民參與；以及採取鼓勵創意和有助培育人才的節目方針、機構政策與措施。
5. 港台會為香港市民提供編輯自主、專業和高質素的電台、電視及新媒體服務。具體來說，港台的使命是：
- (a) 製作多媒體節目，為市民提供資訊、教育及娛樂；
 - (b) 適時與持平地報道本地、國家及國際大事與議題；
 - (c) 提供能推動香港多元開放文化的節目；
 - (d) 提供可讓政府及社會各界討論公共政策、以不畏懼和不偏私的方式表達意見的平台；以及
 - (e) 服務普羅大眾，同時照顧小眾的需要。

C. 編輯自主

6. 港台編輯自主。
7. 港台會恪守以下編輯方針：
- (a) 發放準確並具權威性的資訊；
 - (b) 持平地反映意見，並公平地對待有意在公共廣播平台上發表意見的所有人士；
 - (c) 不受商業、政治及／或其他方面的影響；以及
 - (d) 秉持最高的新聞專業標準。

8. 廣播處長（下稱「處長」）是港台的總編輯，負責制訂符合港台《節目製作人員守則》的編審制度，以準確、持平及客觀的新聞、公共事務及一般節目，為市民提供資訊、教育及娛樂。
9. 作為港台的總編輯，處長為港台作最終編輯決定，並就港台節目監製所作的編輯決定負責。

D. 港台的身分和職責、與商務及經濟發展局的關係和與局長的關係

10. 港台屬政府部門，其政策及內務事宜由商務及經濟發展局監察。港台及其員工須遵守適用於政府部門的所有規則和規例，包括財務管制、人力資源管理²及採購事宜上的規則和規例。港台亦須受到適用於政府部門的監察機制(包括但不限於申訴專員公署、審計署及廉政公署)所約束。
11. 局長會為處長提供下列的政策指引及支援 —
 - (a) 確定工作範疇及批准進行範疇下的工作；
 - (b) 檢討各工作範疇下的政策事宜，包括政策宗旨、詳情、推行目標、在未來12個月內須特別關注的事項、服務表現目標及財務資料；
 - (c) 就各工作範疇爭取資源；
 - (d) 諮詢處長，以訂定服務表現目標，衡量在各工作範疇下為達到上文第4及5段所述的公共目的和履行有關使命而運用資源的效率與成效，並評估資源是否用得其所；

² 人力資源管理包括聘任、終止聘用、品行及紀律、培訓及發展，以及其他與港台公務員及其他人員的服務條件有關的事宜。

- (e) 每季與處長檢討是否達至服務表現目標，並探討須採取的跟進行動；
- (f) 每年在指定時間檢討是否達至服務表現目標，並以此制訂未來12個月的推行與服務表現目標，並訂明下文(g)分段所述的資源分配優先次序；
- (g) 每年就各工作範疇及上文(b)分段所述事宜進行檢討，以訂明資源的分配優先次序；以及
- (h) 替政府闡述港台的政策事宜。

12. 處長須就下列事項向局長負責：

- (a) 管理各工作範疇下的日常工作；
- (b) 訂明上文第11(b)段所述各工作範疇下的相關事宜；
- (c) 檢討上文第11(b)段所述的各項事宜，並於有需要時提出修訂建議，以達到上文第4及5段所述的公共目的及履行有關使命；
- (d) 確立具成本效益和擁有適當人手及其他所需資源的組織架構，以具效率的方式達到上文第4及5段所述的公共目的及履行有關使命；
- (e) 透過合適的工作委派安排，確保落實與局長就各項工作範疇所商定的服務表現目標；
- (f) 每季與局長檢討達至服務表現目標及採取所需跟進行動的進度；
- (g) 每年在指定時間與局長檢討工作是否達至服務表現目標，並按此制訂未來12個月的推行與服務表現目標；

- (h) 改善內部制度及架構，務求以所獲資源發揮最大效益，並符合所有適用的政府規則及規例；
- (i) 制訂有效機制，務求節目標準符合廣管局發出的相關業務守則；
- (j) 制訂有效的公眾投訴處理機制，並設立聽取公眾意見的適當渠道；以及
- (k) 就港台一切運作及管理事宜負責。

E. 顧問委員會及其與港台的關係

13. 一個由行政長官委任的跨界別顧問委員會將會成立，負責就港台的服務向處長提供意見。顧問委員會的職能如下一
- (a) 就關乎港台節目編輯方針、節目標準及質素的事宜向處長提供意見；
 - (b) 聽取有關港台節目編輯方針、節目標準及質素的投訴報告；
 - (c) 透過聽取港台定期進行的公眾意見調查報告，監察港台的節目符合公眾期望的程度；
 - (d) 透過聽取港台的服務表現評估報告和符合服務表現評估指標報告，就採用適當的服務表現評估指標和改善服務的方法等事宜向處長提供意見；
 - (e) 就有關讓公眾在電台及電視頻道上參與廣播的事宜，包括「社區廣播參與基金」的資金分配準則，向處長提供意見；以及

- (f) 就港台如何達至其公共目的及履行其使命的事宜作出研究。

顧問委員會在執行上述職能時，會恪守上文第7段所述的編輯方針。

14. 顧問委員會應由熟悉本地情況及具備不同專業知識的人士組成；成員會以個人身分獲委任。顧問委員會的成員須包括 —
- (a) 由非政府人員出任的主席；
 - (b) 具備行業／專業經驗的成員：包括來自傳媒、新聞、教育、文化藝術、科技、法律、會計及／或財經等界別的人士；具備高層管理經驗及專長的人士；以及具備服務小眾及／或弱勢社群經驗的人士；
 - (c) 非專業成員：其個人知識及／或經驗或會有助港台達到其公共目的及履行其使命的人士；以及
 - (d) 由處長出任的當然成員。
15. 顧問委員會須與港台管方定期溝通，但不會介入港台的日常運作及人事方面的事宜。這些事務應由處長及港台管方負責。顧問委員會屬諮詢組織，並無行政實權。港台最終的編輯決定由處長負責。
16. 作為港台首長及顧問委員會的當然成員，處長可就有關港台節目編輯方針、節目標準與質素及社區參與廣播等事宜徵求顧問委員會的意見，並應 —
- (a) 重視和考慮顧問委員會提出的所有意見。處長如不採納顧問委員會的意見，須向其匯報和解釋原因；

- (b) 向顧問委員會提交服務表現評估報告，並就相關事宜徵求其意見；以及
- (c) 向顧問委員會提供秘書或其他所需的支援服務，協助顧問委員會執行上文第13段所述的職能。

F. 工作範疇

17. 由香港電台負責、商務及經濟發展局督導的主要工作範疇為：
 - (a) 提供公共廣播電台服務；
 - (b) 提供公共廣播電視服務；以及
 - (c) 提供公共廣播新媒體服務。
18. 在各項工作範疇下，編排節目的目標為：
 - (a) 電台服務方面：
 - (i) 在電台頻道上提供各類高質素的資訊、教育、娛樂及有助豐盛文化的節目；
 - (ii) 為電台頻道制訂彰顯各台風格特色和吸引社會各界人士的策略，並予以落實；
 - (iii) 著重提供準確、持平而客觀的新聞及公共事務節目；
 - (iv) 就公共政策和社會事務提供溝通及交換意見的平台；
 - (v) 支持並推動社區參與廣播；

- (vi) 提供24小時中文、英文及其他語言(如適用者)的新聞簡報／摘要；
 - (vii) 播放和發展鼓勵聽眾、社區參與及切合小眾需要的節目；
 - (viii) 播放和發展原創節目，以培養市民對音樂、文化及藝術的興趣，並鼓勵創意產業發展及培育本地人才；以及
 - (ix) 轉播國家電台和國際電台節目；
- (b) 電視服務方面：
- (i) 提供電視服務，特別是彌補商營電視台不足的節目；
 - (ii) 提供節目(包括為政府製作的節目)，供商營電視台在黃金時段播放³；
 - (iii) 著重提供準確、持平而客觀的公共事務節目；
 - (iv) 就公共政策和社會事務提供溝通及交換意見的平台；
 - (v) 支持並推動社區參與廣播；
 - (vi) 著重製作本地原創節目；
 - (vii) 播放和發展鼓勵聽眾、社區參與及切合小眾需要的節目；
 - (viii) 播放和發展原創節目，以培養市民對音樂、文化及藝術的興趣，並鼓勵創意產業發展及培育本地人才；以及

³ 這部分在港台推出數碼電視廣播服務時須予檢討。

- (ix) 轉播國家電視台節目；以及
- (c) 新媒體服務方面：
- (i) 在互聯網上提供各種電台和電視節目；
 - (ii) 著重提供網上學習項目；
 - (iii) 就公共政策和社會事務提供溝通及交換意見的電子平台；
 - (iv) 經互聯網收取公眾對港台服務的意見；以及
 - (v) 提供具串流格式和流動接駁功能的直播及預錄節目。
19. 港台的節目編排應包括製作本地原創節目。港台應透過適當比重的自製、合製及委約外界製作節目，推動本地原創節目製作產業的發展。合製節目可包括與國家及國際廣播機構及內容製作商合作，以期在國內外推廣香港品牌，並擴闊本地聽眾／觀眾的視野。
20. 港台應在發展數碼服務時調撥部分廣播時間及資源，作社區參與廣播平台用途。港台應按照諮詢顧問委員會後訂定的規則管理「社區廣播參與基金」，以及向社群提供資助。

G. 提供服務的模式

21. 港台提供服務的模式須包括數碼聲音廣播服務、中波和超短波模擬電台服務、數碼電視廣播服務及新媒體服務。

H. 節目內容規定

22. 除獲廣管局批准外，港台須確保所有在其平台上播放或供本港持牌廣播機構播放的電視及電台節目均遵守以下規則 —
 - (a) 廣管局為規管在《廣播條例》或《電訊條例》下獲發牌的廣播機構所播放節目的標準而發布的相關業務守則；以及
 - (b) 廣管局發布的業務守則不時修訂的版本。
23. 廣管局須調查所收到有關在港台平台上播放或港台提供予本港持牌廣播機構播放的節目的投訴，包括由影視及娛樂事務管理處(下稱「影視處」)提出的投訴。
24. 為方便進行調查，廣管局可要求港台免費提供遭投訴節目的原裝版本。除非有關規定的通知在節目播出超過90天後才送達港台，否則港台須遵守規定。如節目已播出多於一次，則90天的期限由最後一次播出日期起計。
25. 廣管局可把投訴分類為輕微、瑣碎、不成立、部分成立或成立。部分成立或成立的投訴需要符合以下情況：
 - (a) 由廣管局作出決定；以及
 - (b) 已遵守下文第26及27段所述程序。

26. 除非投訴經評定屬輕微或瑣碎，否則若表面證據成立，便須轉交根據香港法例第391章《廣播事務管理局條例》第10條所委任的投訴委員會處理。投訴委員會收到轉達的投訴後，會 —
 - (a) 讓港台或其代表有合理機會，可作出口頭及書面陳述；
 - (b) 考慮投訴人及港台或雙方代表所作出的口頭及／或書面陳述內容；
 - (c) 考慮所收到並認為與投訴有關的證據，不論證據是由投訴人、其代表或其他人士遞交；以及
 - (d) 就有關投訴向廣管局作出建議。
27. 廣管局會考慮投訴委員會的建議，並就投訴作出初步結論。廣管局須邀請港台或其代表就該局的初步結論作進一步口頭及／或書面陳述。
28. 廣管局會決定投訴屬何類別(即不成立、部分成立或成立)，並可對港台施加適當制裁，包括命令港台公開道歉及／或作出適當修正。
29. 廣管局在決定投訴屬何類別後，該局與港台可各自向公眾披露廣管局所接獲投訴的詳情、廣管局的決定及港台的回應。
30. 廣管局可透過影視處處長或其代表、港台可經處長或其代表執行上文第22至29段所述的職務，惟本《約章》明示或默示另有相反規定者除外。

I. 服務表現評估

31. 港台須聽取顧問委員會及局長的意見，以制訂周年計劃。制訂周年計劃的過程包括舉辦公眾參與活動，收集市民意見，從而加強透明度及問責性。
32. 港台須制訂內部程序，處理公眾對港台運作及節目的投訴，並定期予以檢討。
33. 有關港台履行公共廣播使命有多大成效和公帑是否用得其所等事宜，爲了讓公眾在檢視時有所依據，港台須訂定清晰目標，擬備可量度的服務表現評估指標，以及定期進行評估。
34. 港台須公布服務表現承諾和定期編寫服務表現評估報告。

J. 運作的透明度

35. 港台須提交周年報告，供公眾檢視，以確保運作具透明度。周年報告須於年結後六個月內提交。
36. 周年報告須詳列港台過去一年的運作詳情、其服務承諾、達到其公共目的和履行其使命的程度、節目目標、在提供服務模式和節目方針方面的發展、在服務表現評估中取得的成績、機構管治和問責方面是否符合規定，以及投訴的處理情況、相關資料和跟進行動等。

K. 更新

37. 本《約章》可每隔五年或按需要於諮詢處長及廣管局後予以檢討和更新。

本《約章》訂於二零一零年八月十三日，並由以下人士簽署 —

香港特別行政區
政務司司長唐英年

香港特別行政區
廣播處長黃華麒

香港特別行政區
廣播事務管理局主席何沛謙

Summary of Progress Made by RTHK in Implementing the Recommendations in the Director of Audit's Report No. 71

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
PART 2: PRODUCTION OF PROGRAMMES		
2.10 Planning and budgetary control		
(a) take into account information for performance evaluation of individual radio and TV programmes, in order to facilitate the making of more meaningful planning decision for the programmes; and	The two high level working groups, chaired by the Assistant Director of Broadcasting (Radio and Corporate Programming) and the Assistant Director of Broadcasting (Television and Corporate Businesses) (AD(TV&CB)) respectively, completed the review and formulation of the parameters and mechanism for programme planning. The senior management of Radio Television Hong Kong (RTHK) endorsed the reports submitted in July 2019 by the two working groups. [Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]	Chapter 6
(b) ensure accuracy of the information recorded in the Costing System and in the reports generated by the System.	RTHK has confirmed that the inaccurate information was due to a technical error and has fixed the bugs accordingly. To prevent future recurrences, internal guidelines and enhanced monitoring mechanism have been put in place to ensure continual accuracy. Section heads at Chief Programme Officer (CPO) level have been assigned to conduct regular monitoring. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	Chapter 6
2.25 Employment of contract staff and procurement of services from service providers		
(a) review whether the existing NCSC staff are employed in line with the Government's policy on the employment of NCSC staff;	RTHK has completed a full-scale review on the employment of NCSC staff and the review results have been endorsed by the Standing Committee on Contract Staff and Service Providers (SCOCS), chaired by the Deputy Director of Broadcasting (Developments), in February 2019. Sixteen NCSC positions will be converted to civil service posts in 2019-20. RTHK would continue to convert relevant NCSC positions that have long-term service needs to civil service posts under established mechanism. As an on-going monitoring mechanism, SCOCS will review the employment of NCSC staff on a half-yearly basis and RTHK will report NCSC staff position to CEDB on a regular basis. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	Chapter 5
(b) ensure that the contract requests for the engagement of Cat. II service providers are submitted to the CAU/staff assisting in administrative duties as early as	The monitoring mechanism on engagement of Cat. II service providers had been reviewed and the results were endorsed by SCOCS in February 2019.	Chapter 5

¹ This column indicates the relevant chapter in the review report, where Review Team has made further analysis and/or recommendation(s) in respect of the subject.

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>practicable, preferably seven working days before the engagement, to allow sufficient time for them to ensure that the engagements are in compliance with RTHK's policy and guidelines;</p>	<p>Enhancement measures include –</p> <p>(i) reminding section heads and all relevant subject officers to fully comply with RTHK's policy and guidelines when engaging Cat. II service providers; and</p> <p>(ii) random checks would be conducted by directorate officers and all covering approvals should be approved by division head at directorate level supported by valid reasons.</p>	Chapter 5
<p>(c) ensure that the engagements of Cat. II service providers commence only after the contract requests are approved and the contracts are issued; and</p>	<p>The above measures were fully implemented in late February 2019. Guidelines will be circulated on a quarterly basis. There has been no covering approval case for engagement of Cat II service provider since early March 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	
<p>(d) ensure that covering approvals for engagements of Cat. II service providers are supported by valid reasons.</p>		
<p>2.35 Acquisition of programmes</p>		
<p>(a) formulate acquisition policy and guidelines for acquisition of radio programmes; and</p>	<p>The FS TB confirmed that the acquisition of TV and radio programmes by RTHK was not a government procurement and the Stores and Procurement Regulations therefore did not apply to those circumstances.</p>	--
<p>(b) review the acquisition procedures of TV and radio programmes and, where necessary, seek advice from the Secretary for Financial Services and the Treasury.</p>	<p>As a government department, RTHK completed its review of the acquisition policy for TV and radio programmes with reference to standard government procurement procedures which were generally applicable.</p> <p>Regarding TV programmes, RTHK confirmed that the controls in the standard government procurement procedures had already been incorporated in the existing acquisition policy which mainly included –</p> <p>(i) the Acquired Programme Committee is required to select and assess acquired programmes in accordance with the marking scheme and assessment criteria as specified;</p> <p>(ii) guidelines on setting the baseline price for negotiation and price negotiation have been set out;</p> <p>(iii) all officers engaged in the assessment, negotiation of price, approval and signing of contracts are required to declare interest; and</p> <p>(iv) details on the assessment by the officers and the negotiation with the suppliers should be documented.</p>	--

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
	<p>In addition, RTHK has incorporated the two types of assessment form which apply to "programmes with preview" and "programmes without preview" respectively, as well as the form for declaration of interest that has all along been in use, as the appendices to the acquisition policy for staff concerned to comply with.</p> <p>Regarding radio programmes, RTHK has worked out a similar set of acquisition policy modelled on the updated policy on acquisition of TV programmes.</p> <p>Comments from the Independent Commission Against Corruption (ICAC) were sought on the updated acquisition policy for TV programmes and the newly formulated acquisition policy for radio programmes. ICAC made no further comment on the two sets of policy.</p> <p>The updated and newly formulated acquisition policies have been implemented with effect from 1 August 2019. RTHK will review, and revise where necessary, the acquisition policies within three years in response to any amendments made to the standard government procurement procedures and possible changes in the market. Furthermore, RTHK reported the results of the aforementioned review to the PAC of the LegCo in a letter of 7 August 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	--
<p>2.54 Community Involvement Broadcasting Service (CIBS)</p> <p>(a) ensure that the Selection Committee gives views and assessment on each CIBS applicant in respect of each of the five selection criteria and records such views and assessment</p> <p>(b) take measures to ensure the timely submission of the programme recordings, self-evaluation reports and Limited Assurance Engagement Reports (LAER) by the CIBS participants, and terminate the agreements with the participants with long delay in their submission;</p>	<p>The selection process has been revised to ensure that the Selection Committee records their views and assessment on each applicant in respect of each of the five selection criteria. The revised selection process was implemented in March 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p> <p>RTHK implemented the enhanced measures on the submission mechanism for programme recordings, self-evaluation reports and LAER in July 2019. Details are as follows –</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) programme recordings – agreed deadlines with the successful applicants will be set according to the programme schedules; (ii) self-evaluation reports and LAER – reminders will be sent to the participants before submission deadlines. Besides, the requirement for timely submission are emphasised at talks arranged specifically for the applicants; and (iii) delayed submission of programme recordings, self-evaluation reports and LAER will be recorded for future reference in assessing applications if the applicants submit relevant applications again. <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	--

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>(c) regularly conduct focus group studies to assess the cost-effectiveness of the projects funded by the CIBF</p>	<p>RTHK will conduct a focus group study on CIBS every two years. The first study was completed in November 2019, and the main views are as follows –</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) CIBS can provide a unique and effective platform for the participants to take part in broadcasting services and reach the community; and (ii) RTHK should streamline the application procedures, provide more guidelines and assistance to the participants and improve the public awareness on CIBS. <p>RTHK will formulate more appropriate arrangements and strategies according to the views collected from the focus group studies.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 27 May 2020]</p>	Chapter 4
<p>(d) post questionnaires on the CIBS website to collect audience views on CIBS projects;</p>	<p>The questionnaire to collect views of the audience was uploaded onto the CIBS website in March 2019. Promulgation of the arrangement was announced on both radio and online platforms, including the CIBS website and Facebook, in March 2019. The Board of Advisors (BoA) was informed of the arrangement at its meeting on 29 March 2019. Regular reports will be made to the Board of Advisors thereafter.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	
<p>(e) require the CIBS applicants to set expected deliverables that are measurable and evaluate the achievements of the expected deliverables; and</p>	<p>The application form has been revised to facilitate applicants to set measurable and practical expected deliverables. The revised application form has been in use starting March 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	
<p>(f) step up promotion on the CIBS to the community and ethnic minority organisations and individuals to enhance its reach to the service targets and listenership.</p>	<p>A new promotional strategy has been implemented from April 2019 onwards which includes –</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) placing advertisements on public transport such as minibuses and MTR trains; (ii) placing advertisements on newspapers and magazines, including publications of ethnic minority groups, Chinese and English publications; (iii) producing trailers to be transmitted on radio channels, TV, internet and social media platforms; (iv) launching outdoor activities for outreaching potential applicants; (v) providing outreach consultation services for potential applicants; (vi) displaying banners in different districts; and (vii) arranging featured interviews with the applicants by different media, etc. <p>As an on-going arrangement, RTHK will review the effectiveness of the promotion in the light of feedback gathered from the website and the applicants; and views of the focus group to be organised in the fourth quarter of 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	--

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>2.68 Commissioning of TV programmes</p> <p>(a) take measures to ensure that the commissioned contractors:</p> <p>(i) submit production materials in different production stages;</p> <p>(ii) complete the commissioned programmes; and</p> <p>(iii) submit audited reports in a timely manner;</p>	<p>Regarding the recommendations of the Audit in paragraph 2.68(a) to (c), the senior management of RTHK endorsed the report submitted by the working group chaired by the Controller (TV) on the review of commissioning of TV programmes in July 2019. Relevant recommendations were implemented in August 2019. Details are as follows –</p> <p>With respect to the mechanism for submitting programmes and audited reports –</p> <p>(i) to enable the commissioning editors to be more focused on the production process, the number of milestones for the production of programmes has been reduced from seven to five –</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. signing of contract 2. completion of programme outline and shooting script 3. completion of fine cut 4. delivery of programme 5. submission of audited report <p>(ii) RTHK has strengthened the clauses on the requirement of timely submission in the contracts signed with the commissioning contractors. Measures to issue warning letters have been enhanced. For serious breach of contract, RTHK will consider stopping the disbursement of payments or terminating the contract according to relevant contract clauses upon the advice of the DoJ. Moreover, RTHK will record the performance of the commissioning contractors on the assessment form. Unsatisfactory performance of commissioning contractors will be taken into consideration by the selection board if those contractors submit applications for commissioning of TV programmes again in the future.</p> <p>(iii) In order to strengthen the monitoring of the production progress, commissioning editors will send reminders to the commissioning contractors before submission deadlines and follow up in a timely manner.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	Chapter 4

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
(b) develop a mechanism to collect audience views, e.g. through focus group studies or surveys, on the satisfaction rates of commissioned programmes and on areas for improvement; and	<p>RTHK will conduct a focus group study on the commissioning of TV programmes on an annual basis. The first focus group study was completed in January 2020, and the main views are as follows –</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) the commissioning of TV programmes can bring in creativity; (ii) the commissioning of TV programmes can offer the Hong Kong audience with TV programmes of innovative themes and content; and (iii) the commissioning of TV programmes can provide a showcase platform for independent production companies and help foster the development of local independent TV production industry. <p>RTHK has reported the results of the aforementioned study and the latest information on the commissioning of TV programmes to the RTHK Board of Advisors.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	Chapter 4
(c) explore the feasibility of increasing the number of output hours of commissioned programmes.	<p>RTHK has worked out a timetable on the increase of output hours of commissioned programmes. Details are as follows –</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018-19 42.5 hours 2019-20 45.5 hours 2020-21 49 hours 2021-22 51 hours <p>RTHK will review the output hours of commissioned programmes as appropriate.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	--
PART 3: BROADCASTING OF PROGRAMMES AND NEW MEDIA SERVICES		
3.6 Management of TV broadcasting hours		
(a) exploring ways to increase the output hours of TV programmes;	The output / first-run programme hours on RTHK TV 31 has been increased from 1 569.7 hour in 2018-19 to 1 778 hours in 2019-20 as indicated in RTHK's Controlling Officer's Report (COR)	--
(b) increasing the first-run programme hours;	[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	
(c) devising a strategy for re-run programmes, taking into account the audience preference in selecting programmes for re-run;	A strategy for re-run programmes has been devised and endorsed by the Deputy Director of Broadcasting (Programmes) (DD(P)) in February 2019. In devising the re-run strategy, a host of considerations including nature of the programmes, audience preference, terms and conditions of the acquired programmes, etc. were taken into account.	--
	[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
(d) reducing the non-operating hours for TV 31; and	Starting from 1 April 2019, TV 31 has extended its daily broadcast to 24 hours, hence TV 31 no longer has non-operating hours. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	--
(e) exploring ways to enrich the miscellaneous contents of TV 31 and TV 32 with a view to enhancing the channels' attractiveness.	RTHK is committed to enriching the programme contents of RTHK TV 31 and RTHK TV 32. Starting from 1 April 2019, RTHK TV 31 no longer broadcasts miscellaneous contents. TV 32 has produced more programme varieties, including live coverage of local sports events, live relay of important Mainland and overseas events, and short interview videos on various topics. For example, in 2018-19, TV 32 broadcast more than 50 local sports matches for a total of 71.3 hours. It is expected that no less than 60 local sports matches will be broadcast in 2019-20. In addition, 10 short interview videos on various topics (each 15 minutes long) will be produced by RTHK and broadcast as first-run and repeated programmes on TV 32 for a total of about 25 hours. [Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]	--
3.19 Content licensing		
(a) set guidelines on how to determine the offer price to potential licensees;	The senior management of RTHK endorsed the report on content licensing submitted by the working group chaired by AD(TV&CB) in June 2019. The working group has set guidelines on how to determine the offer price to potential licensees and stipulated factors to be taken into consideration in determining the price, which include programme genre, scale of production, licence period and licensing terms. Relevant factors considered should be properly documented. [Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]	--
(b) document the basis for the determination of the offer price and the negotiation process with the potential licensees;	The basis for the determination of the offer price and the negotiation process with the potential licensees have been documented since April 2018. To ensure compliance, the monitoring mechanism has been enhanced by assigning a CPO to random check the documentation on a quarterly basis. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	--
(c) ascertain the reasons for the decreasing number of licensing contracts and licensees as well as the decreasing	The working group mentioned in paragraph 3.19(a) has completed a review on the reasons for the decreasing number of licensing contracts and licensees as well as the licensing income. The general conclusions reached after market research are as follows –	--

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>licensing income, and take appropriate measures with a view to enhancing the attractiveness of content licensing and achieving its objectives for content licensing as set out in the Content Policy; and</p>	<p>(i) the price offered by RTHK for content licensing exceeded the budget of some potential licensees;</p> <p>(ii) there were changes in the programming strategies of potential licensees; and</p> <p>(iii) the types and nature of programmes produced by RTHK may not entirely suit the needs of the commercial and international market.</p> <p>In view of the aforementioned conclusions, RTHK will strive to increase the production of English version of programmes and enhance programme varieties. RTHK will also step up its promotion at the programmes sales markets, so as to enhance the attractiveness of content licensing. Moreover, RTHK will review the price of licensed contents in a timely manner.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	<p>--</p>
<p>(d) take action to promote content licensing, for example, by posting the contents which are available for licensing on the RTHK website.</p>	<p>RTHK has implemented the following measures to promote content licensing –</p> <p>(i) exploring more diversified markets, such as promoting RTHK's programmes to more airline companies. There are already four airline companies which have become RTHK's new clients on content licensing; and</p> <p>(ii) participating in more international TV programme showcases to promote RTHK's programmes. For example, RTHK set up an exhibition booth at the Asia Television Forum which was held in Singapore in December 2019 to promote RTHK's programmes.</p> <p>RTHK will continue to evaluate the effectiveness of the above measures in a timely manner, and will further refine the marketing strategies as and when required.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 27 May 2020]</p>	<p>--</p>
<p>3.27 New media services</p>		
<p>(a) keep in view the usage of the RTHK website;</p>	<p>RTHK has deployed a new web analytical tool since January 2019 to monitor the web traffic and the usage of RTHK online products, and will keep CEDB updated on a regular basis.</p> <p>For the period from January to March 2019, the monthly visits to rthk.hk through mobile devices range from 10,563,000 to 11,603,000, which are steady. RTHK will keep in view the usage of online products.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	<p>Chapter 4</p>

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
(b) take proactive measures to devise suitable performance indicators in a timely manner to measure the performance of the new media platforms, including the RTHK website; and	Two new performance indicators, "daily live streaming" and "daily visits" have been introduced for measuring the performance of rthk.hk and eTV online respectively in RTHK's COR in 2019-20. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	Chapter 4
(c) take measures to boost the usage and improve the quality of the new media platforms, taking into account the results of the Public Opinion Survey on new media services.	In order to increase server capacity and enable speedy connections, thereby boosting the usage of new media platforms, the radio archive was migrated to cloud solution in April 2019. As a result, the usage of the radio archive has increased from 16 500 000 in March 2019 to over 19 800 000 in July 2019. In addition, RTHK completed the enhancement of the mobile applications "RTHK On the Go", "RTHK Screen", "RTHK News", and "RTHK Mine", to make them more convenient to users. [Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]	
PART 4: EVALUATION OF PROGRAMMES AND OTHER ADMINISTRATIVE ISSUES		
4.13 Audience surveys		
(a) take follow-up action to ascertain why most of the suppliers were not interested to submit a quotation for the TVAI Survey and Radio Audience Survey;	RTHK followed up with service providers by e-mail in April 2019 to ascertain the reasons for not submitting quotations for the past TVAI Surveys and Radio Audience Surveys. Most of the suppliers replied that they had not submitted quotations to RTHK due to resource considerations or inability to complete the surveys within the time specified by RTHK. The Working Group on Audience Surveys for Television and Radio Programmes chaired by the DD(P) has taken into account the service providers' feedback in reviewing the strategy for TVAI and Radio Audience Surveys. [Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]	Chapter 7
(b) ensure that sufficient qualified service providers are invited in the procurement exercises for the TVAI Surveys and the Radio Audience Surveys;	RTHK will strictly follow the Government's Stores and Procurement Regulations in inviting at least five qualified service providers for each procurement exercise. To ensure compliance, Senior Treasury Accountant (Finance and Resources) (STA(FR)) will conduct random check of the procurement documents on a quarterly. [Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]	

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>(c) critically review the Supplier List under the category of "Radio/TV Audience Survey" and remove:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) duplicate service providers; (ii) incorrect service providers; and (iii) those service providers who rarely responded to invitations for quotations; 	<p>RTHK has removed duplicate/incorrect/rarely responded service providers in March 2019. To ensure accuracy of the Supplier List, STA(FR) will check and update the list on a quarterly basis.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	Chapter 7
<p>(d) encourage potential service providers for radio and TV surveys to apply for registration as suppliers on the Supplier List, and</p>	<p>RTHK sent invitations to 21 service providers to apply for registration as suppliers on the Supplier List in November 2018. According to latest records, nine more service providers have been registered to the "TV Surveys Supplier List" and eight more to the "Radio Surveys Supplier List" respectively, making it a total of 17 suppliers on each list for the time being. We will continue to invite more service providers to apply for registration.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	
<p>(e) revisit the need for the mandatory requirements imposed on the service providers for the TVAI Surveys and the Radio Audience Surveys and consider the feasibility of relaxing them to ensure that the requirements do not create undesirable obstacles to competition amongst the potential service providers.</p>	<p>RTHK has completed the review and removed the mandatory requirements imposed on the service providers regarding qualifications and experiences. In addition, the marking schemes have been enhanced to ensure that the procurement procedures are in compliance with the Government's procurement regulations (including the pro-innovation government procurement policy).</p> <p>RTHK has adopted the revised procurement procedures and marking schemes. RTHK commissioned a survey institution in April 2020 to conduct the "Radio Audience Survey", and commenced the procurement process in August 2020 for the "TV Programme Appreciation Index and Audience Survey".</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	
<p>4.33 Evaluation of TV programmes</p>		
<p>(a) review the strategy for the coverage of programmes in TVAI Surveys;</p>	<p>After review, RTHK will conduct a "TV Programme Appreciation Index and Audience Survey" on an annual basis starting from 2020 to collect information on viewership of Hong Kong TV channels and programmes, with a view to assisting the process of programme planning.</p>	Chapter 4
<p>(b) strike a balance between the need to survey more programmes and the need to survey flagship programmes more frequently;</p>	<p>The scope of the survey has been revised, which mainly included –</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) the audience reach of Hong Kong TV stations and channels; (ii) the audience reach of each programme/time slot for Hong Kong TV stations and channels; (iii) the share of total viewing time per channel; 	

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>(c) take measures to improve the awareness level and the appreciation index of RTHK's TV programmes;</p>	<p>(iv) RTHK will select 20 RTHK programmes according to the percentage of different programming natures stated in the COR for collecting information on the appreciation index;</p> <p>(v) the audience's views on the quality of RTHK's commissioned programmes, acquired programmes, cultural programmes and educational programmes, as well as on the awareness level of the RTHK TV Programme Commissioning;</p> <p>(vi) the pattern of viewership of TV programmes ; and</p> <p>(vii) the corporate image and audience perception of Hong Kong TV station.</p> <p>RTHK commenced the procurement process in August 2020 for the revised "TV Programme Appreciation Index and Audience Survey". The survey is expected to be conducted in November 2020 and the report will be available in early 2021.</p> <p>[Still in progress as reported in Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	Chapter 4
<p>(d) ascertain the reasons for low ratings of RTHK's programmes and take measures to enhance the popularity of its TV programmes, especially for those which are intended to be popular programmes;</p>	<p>RTHK has implemented and will continue to take the following measures to enhance the awareness level and the appreciation index of its TV programmes –</p> <p>(i) organise roving exhibitions on a regular basis to promote RTHK's Digital Terrestrial Television (DTT) channels;</p> <p>(ii) the meeting chaired by the Assistant Director of Broadcasting (Television and Corporate Businesses) will review the programmes with low awareness level or an appreciation index lower than the average in TVAI surveys. The results of the review will be reported to the Deputy Director of Broadcasting (Programmes); and</p> <p>(iii) strengthen the promotion of TV programmes through different channels including RTHK TV 31 and 32, RTHK's website and social media.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 27 May 2020]</p>	
<p>(e) take measures to address the issue of lower TV ratings of RTHK TV programmes broadcast on RTHK channels than the ratings of the same programmes broadcast on a commercial channel;</p>	<p>RTHK commissioned a survey institution in November 2019 to conduct the "RTHK TV Channel Penetration Survey" to collect information and data on the penetration/take-up patterns of the Digital Terrestrial Television channels, viewing habits and preferences of the audience with a view to understanding the reasons for low ratings. The related work is still in progress as the survey has been delayed because of the pandemic.</p> <p>RTHK will further collect detailed figures of TV ratings with a view to understanding the reasons for low ratings and taking measures to enhance the popularity of its TV programmes.</p> <p>[Still in progress as reported in Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>(f) collect the cross-media TV ratings to obtain more comprehensive information on the viewership of RTHK's programmes;</p> <p>(g) consider developing viewership indicators for RTHK's TV channels and its programmes and reporting them in the COR; and</p> <p>(h) consider setting targets/benchmarks for RTHK's TV programmes, in terms of both programme quality (e.g. appreciation index) and the awareness level, for different categories of its programmes, in order to facilitate more meaningful evaluation of its TV programmes.</p>	<p>RTHK has conducted a preliminary study of the key performance indicators (KPIs) of other public service broadcasters and planned to use the number of viewers and media browsing of individual TV programmes as the basis to set targets/benchmarks in terms of programme quality and public awareness of different categories of programmes.</p> <p>[Still in progress as reported in Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p> <p>RTHK will formulate indicators for its TV channels and programmes according to the results of the "RTHK TV Channel Penetration Survey" and the "TV Programme Appreciation Index and Audience Survey" for reporting in the 2021-22 COR.</p> <p>[Still in progress as reported in Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	<p>Chapter 4</p>
<p>4.44 Evaluation of radio programmes</p>		
<p>(a) keep in view the number of listeners for each of the seven radio channels and take appropriate action to boost the number of listeners for radio channels with decreasing number of listeners;</p>	<p>RTHK commissioned a survey institution in April 2020 to conduct the revised Radio Audience Survey, and the report was completed in September 2020. On the basis of the survey results, RTHK plans to report the share of total listening time per RTHK channel and the appreciation index in the COR from 2021-22 onwards.</p> <p>[Still in progress as reported in Annual Progress Report issued on 5 November 2020]</p>	<p>Chapter 4</p>
<p>(b) take measures to improve the appreciation index and awareness level of RTHK's radio channels;</p> <p>(c) consider including the share of total listening time per channel as a performance indicator and report it in the COR;</p>		

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
(d) monitor the appreciation index of RTHK's radio channels and report them in the COR for measuring the quality of its radio services; and		Chapter 4
(e) consider collecting information on the appreciation index for selected radio programmes on a sample basis to facilitate the monitoring of the quality of RTHK radio programmes.		
4.63 – 4.64 Evaluation of school ETV programmes²		
<i>The Director of Broadcasting should:</i>		
(a) take appropriate actions to address the problem of decreasing staff productivity in terms of programmes per programme staff;	<p>In the reply to the Public Accounts Committee of the LegCo dated 31 October 2019 on the production of ETV programmes, the Education Bureau (EDB) stated that, ETV service would be repositioned and would go beyond the narrow mode of TV programmes to reflect its new mission in developing more diverse curriculum resources in this era of e-learning. More diverse multimedia resources in support of learning and teaching produced through the engagement of service providers in the market would be the future direction.</p> <p>As such, EDB will forge a more flexible relationship with RTHK. In future, RTHK could be one of the service providers which EDB will engage on a need basis. In this connection, with effect from the 2020-21, EDB will cease to provide annual funding to RTHK for the production of a certain number of ETV programmes.</p> <p>Although there will be a change in the collaboration relationship between RTHK and EDB on the production of ETV programmes, under the new mode of production, RTHK will continue to make good use of resources, strictly contain the production cost and streamline production process, so as to enhance the productivity of its production staff.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 27 May 2020]</p>	N.A.

² According to para. 18 of the LC Paper No. CB(1)593/19-20(05) on "The Governance and Management of Radio Television Hong Kong", "Having regard to the recommendations of the Audit Report, EDB completed a review on ETV service, and concluded that it will be re-positioned from the 2020-21 financial year and annual financial provision will no longer be allocated to RTHK for production of a certain number of ETV programmes, ..." Thus, no further action will be taken on the Auditor's recommendations in this aspect.

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>(b) consider setting targets to assess the staff productivity for school ETV programmes; and</p> <p>(c) take appropriate actions to contain the high production cost per hour for school ETV programmes.</p>	<p>RTHK and the EDB have been working together to review the future direction of school ETV programmes. EDB will scale up the commissioning exercise and broaden the diversity of multimedia resources to better meet students' and teachers' needs. RTHK will be one of the producers that the EDB may engage on a need basis and, as such, there needs not be annual financial commitment specifically for ETV programme productions by RTHK in the future. Given such changes, it is no longer necessary for RTHK to set targets to assess the staff productivity for school ETV programmes.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p> <p>In 2019-20, RTHK has outsourced the production and part of the production services of some ETV programmes to enhance cost effectiveness.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	N.A.
<p><i>The Secretary for Education and the Director of Broadcasting should:</i></p>		
<p>(a) explore the possibility of increasing the scale of commissioning of school ETV programme productions; and</p>	<p>The EDB consulted the Ad Hoc Committee on the Development of School ETV Programmes under Curriculum Development Council (CDC), the CDC Committee on Learning Resources and Support Services, and the CDC in March, April and June 2019 respectively. In view of the comments of the meetings, the EDB will scale up the commissioning exercise and broaden the diversity of multimedia resources to better meet students' and teachers' needs.</p> <p>Meanwhile, RTHK has scaled up the commissioning of production to enhance the cost-effectiveness</p> <p>[Item deleted after reporting in the Annual Progress Report issued on 31 October 2019]</p>	N.A.
<p>(b) taking into account the audit observations on small number of programmes watched by students, decreasing staff productivity and high production cost, conduct a comprehensive review on RTHK's production of school ETV programmes to determine the way forward and the improvement measures.</p>	<p>[Same as 4.63(a)]</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 27 May 2020]</p>	N.A.

Audit's recommendations	Status as reported in RTHK's response to the Public Accounts Committee	Relevant chapter in the Review Report ¹
<p>4.73 Matters relating to Charter of RTHK</p> <p>(a) submit the reports on performance evaluation of RTHK and RTHK's compliance with performance evaluation indicators to the Board of Advisors on a regular basis as required by the Charter of RTHK to facilitate the Board of Advisors to advise on its actual performance against the performance targets and ways to improve service delivery; and</p> <p>(b) prepare an Annual Report for public inspection as required by the Charter of RTHK.</p>	<p>RTHK will submit the report on performance evaluation of RTHK and RTHK's compliance with performance evaluation indicators to the BoA annually. The 2018-19 report on the subject will be presented to the BoA at its meeting on 31 May 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p> <p>RTHK will compile an Annual Report for public inspection. The Annual Report for 2018-19 will be presented to the BoA at its meeting on 31 May 2019.</p> <p>[Item deleted after reporting in the Government Minute issued on 15 May 2019]</p>	Chapter 4

List of reference documents for the progress update:

1. The Government Minute in response to the Report of the Public Accounts Committee No. 71 (February 2019) - issued on 15 May 2019
2. An account of the progress made on matters outstanding in the Government Minutes in response to the Reports of the Public Accounts Committee - issued on 31 October 2019
3. The Government Minute in response to the Report of the Public Accounts Committee No. 73 (February 2020) - issued on 27 May 2020
4. An account of the progress made on matters outstanding in the Government Minutes in response to the Reports of the Public Accounts Committee - issued on 5 November 2020

**Governance Structure under the Charter of RTHK:
Relevant Provisions in the Charter**

Paragraph	Provision
(a) RTHK's public purposes and mission	
4.	RTHK's public purposes
5.	RTHK's mission
(b) Editorial principles	
7.	RTHK's editorial principles
(c) RTHK	
10.	“RTHK is a government department under the policy purview and housekeeping oversight of the CEBD. The department and its staff are subject to all applicable government rules and regulations, including those on financial control, human resources management ¹ and procurement matters. RTHK is also subject to monitoring mechanisms applicable to government departments, including but not limited to those relating to the Ombudsman, the Audit Commission and the Independent Commission Against Corruption.”
(d) Secretary for Commerce and Economic Development	
11.	<p>“The Secretary will provide the Director with policy guidance and support as follows –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) defining the programme areas and agreeing the underlying activities; (b) reviewing policy aspects of each programme areas: the policy aim, description, operational objectives, matters requiring special attention over the next 12-month period, performance targets and financial data; (c) securing resources for the programme areas; (d) setting performance targets, in consultation with the Director, which will identify the efficiency and effectiveness of resources deployed to the programme areas for achieving the public purposes and mission set out in paragraphs 4 and 5 above and assess whether value for money is achieved;

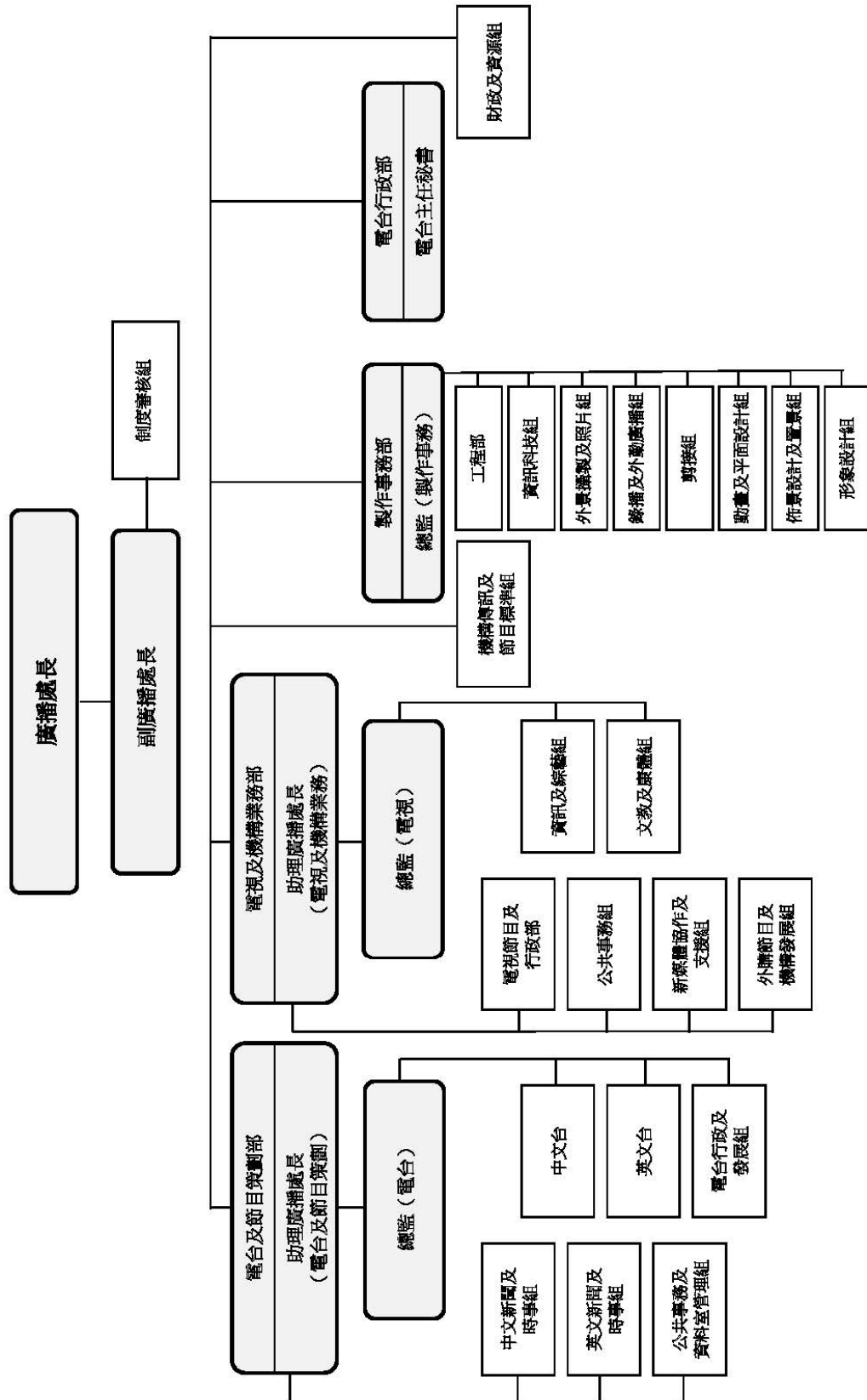
¹ Human resources management includes appointment, termination of service, conduct and discipline, training and development and other matters relating to the conditions of service of civil servants and other staff of RTHK.

Paragraph	Provision
	<ul style="list-style-type: none"> (e) reviewing quarterly with the Director the achievement of these targets and any resulting actions required; (f) reviewing annually, at a set time, the achievement of targets, using this as a basis for developing objectives and targets for the next 12 months and for establishing resource allocation priorities set out in sub-paragraph (g) below; (g) establishing priorities for the allocation of resources at an annual review of each programme area and the aspects set out in sub-paragraph (b) above; and (h) speaking for the Government on policy matters about RTHK.
(e) Director of Broadcasting	
12.	<p>“The Director will be responsible to the Secretary for –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) managing the activities in each programme area on a day-to-day basis; (b) establishing for each programme area all of the aspects set out in paragraph 11 (b) above; (c) reviewing all of the aspects set out in paragraph 11 (b) above and proposing changes as necessary in order to achieve the public purposes and mission set out in paragraphs 4 and 5 above; (d) ensuring the provision and establishment of a cost-effective organisation with appropriate staffing and other necessary resources allocated for the efficient delivery of the public purposes and mission set out in paragraphs 4 and 5 above; (e) ensuring the delivery of the performance targets as agreed with the Secretary for each programme area or activity through appropriate delegation as necessary; (f) reviewing quarterly with the Secretary progress in achieving these targets and implementing any resulting actions required; (g) reviewing annually, at a set time, with the Secretary the achievement of targets, and using this as a basis for developing objectives and targets for the next 12 months; (h) improving in-house systems and structures that will maximise value and effectiveness of available resources and ensuring compliance with all applicable government rules and regulations; (i) putting in place an effective mechanism to comply with the relevant codes of practice on programming standards issued by the Communications Authority; (j) putting in place an effective mechanism to deal with public complaints and setting up appropriate channels to receive public views and comments; and

Paragraph	Provision
	(k) accounting for all matters relating to the operation and management of RTHK.”
16.	<p>“The Director, as the head of RTHK and the ex-officio member of the Board, may seek advice of the Board on matters pertaining to editorial principles, programming standards, quality of RTHK programming and community participation in broadcasting, and should –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) give due weight and consideration to all advice provided by the Board. The Director shall report and explain to the Board the reasons for not following the advice of the Board; . (b) submit performance evaluation reports to the Board and seek its advice on related matters; and (c) provide secretarial and other necessary support to the Board in carrying out its functions set out in paragraph 13 above.”
(f) Board of Advisors	
13.	<p>“There shall be a broad-based Board of Advisors (the Board) to be appointed by the Chief Executive to advise the Director on the services of RTHK. The Board will have the following functions –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) advising the Director on all matters pertaining to editorial principles, programming standards and quality of RTHK programming; (b) receiving reports on complaints against editorial principles, programming standards and quality of RTHK programming; (c) receiving reports of public opinion surveys regularly conducted by RTHK to track how well RTHK programming meets up to audience expectations; (d) receiving reports on the performance evaluation of RTHK and the department's compliance with performance evaluation indicators, and advising the Director on the adoption of appropriate performance evaluation indicators and ways to improve service delivery; (e) advising the Director on matters relating to community participation in broadcasting on radio and television channels, including advising on the rules for disbursement of the Community Broadcasting Involvement Fund; and (f) initiating studies and research on issues pertaining to the achievement of the public purposes and mission of RTHK. <p>The Board will uphold the editorial principles set out in paragraph 7 above in exercising the above functions.”</p>
14.	Composition of the Board of Advisors

Paragraph	Provision
15.	“The Board shall maintain regular communication with the RTHK management, but it will not be involved in the day-to-day operation or staffing matters of RTHK, which are to be dealt with by the Director and the RTHK management. The Board is advisory in nature. It has no executive power. The ultimate editorial responsibility for RTHK rests with the Director.”

香港電台架構表
(截至 2021 年 1 月 1 日)



**Editorial Control and Compliance and Complaints Handling:
Relevant Provisions in the Charter of RTHK**

Paragraph	Provision
(a)	Editorial control and compliance
5.	“RTHK will provide to Hong Kong people editorially independent, professional and high-quality radio, television and new media services. ...”
6.	“RTHK is editorially independent.”
7.	“RTHK will adhere to the following editorial principles – (a) be accurate and authoritative in the information that it disseminates; (b) be impartial in the views it reflects, and even-handed with all those who seek to express their views via the public service broadcasting platform; (c) be immune from commercial, political and/or other influences; and (d) uphold the highest professional standards of journalism.”
8.	“The Director of Broadcasting (the Director) as the Editor-in-chief is responsible for ensuring that a system of editorial control in accordance with RTHK’s Producers’ Guidelines is in place to provide accurate, impartial and objective news, public affairs and general programming that inform, educate and entertain the public.”
9.	“As the Editor-in-chief, the Director is responsible for making the final editorial decisions in RTHK and is accountable for editorial decisions taken by RTHK programme producers.”
12.	“The Director will be responsible to the Secretary for – ... (i) putting in place an effective mechanism to comply with the relevant codes of practice on programming standards issued by the Communications Authority (CA); ...”
13.	“There shall be a broad-based Board of Advisors (the Board) to be appointed by the Chief Executive to advise the Director on the services of RTHK. The Board will have the following functions – (a) advising the Director on all matters pertaining to editorial principles, programming standards and quality of RTHK programming; ...”

Paragraph	Provision
	The Board will uphold the editorial principles set out in paragraph 7 above in exercising the above functions.”
15.	“The Board ... will not be involved in the day-to-day operation or staffing matters of RTHK, which are to be dealt with by the Director and the RTHK management. The Board is advisory in nature. It has no executive power. The ultimate editorial responsibility for RTHK rests with the Director.”
16.	<p>“The Director, as the head of RTHK and the ex-officio member of the Board, may seek advice of the Board on matters pertaining to editorial principles, programming standards, quality of RTHK programming and community participation in broadcasting, and should –</p> <p>(a) give due weight and consideration to all advice provided by the Board. The Director shall report and explain to the Board the reasons for not following the advice of the Board;</p> <p>...</p> <p>(c) provide secretarial and other necessary support to the Board in carrying out its functions set out in paragraph 13 above.”</p>
18.	<p>(a) programming objectives in relation to radio services</p> <p>(b) programming objectives in relation to television services</p> <p>(b) programming objectives in relation to new media services</p>
22.	<p>“RTHK should ensure that unless otherwise approved by the CA, all television and radio programmes broadcast on its platform or supplied for broadcasting by licensed broadcasters in Hong Kong should comply with: –</p> <p>(a) the relevant codes of practices issued by the CA to regulate the standards of programmes broadcast by broadcasters holding licences issued under the Broadcasting Ordinance or the Telecommunications Ordinance; and</p> <p>(b) any amendments to the codes of practice issued by the CA from time to time.”</p>
(b) Complaints handling	
12.	<p>“The Director will be responsible to the Secretary for –</p> <p>...</p> <p>(j) putting in place an effective mechanism to deal with public complaints and setting up appropriate channels to receive public views and comments;</p> <p>...”</p>

Paragraph	Provision
13.	<p>“... The Board will have the following functions –</p> <p>...</p> <p>(b) receiving reports on complaints against editorial principles, programming standards and quality of RTHK programming;</p> <p>...”</p>
23.	<p>“The CA should investigate all complaints received by it, including complaints lodged by the Television and Entertainment Licensing Authority (TELA), against any programme broadcast on RTHK's platform or supplied by RTHK for broadcasting by licensed broadcasters in Hong Kong. ”</p>
24.	<p>“For the purpose of such investigation, the CA may require RTHK to provide, free of charge, a true and authentic copy of the programme under complaint. RTHK should comply with the requirement unless the notice of the requirement reaches RTHK more than 90 days after the broadcast of the programme. Where a programme has been broadcast more than once, the 90 days will run from the date of the last broadcast.”</p>
25.	<p>“The CA may classify a complaint as trivial, frivolous, unjustified, partially justified or justified provided that the two last mentioned classifications may be made only –</p> <p>(a) by the CA itself; and</p> <p>(b) after the procedures in paragraphs 26 and 27 below have been followed.”</p>
26. and 27.	<p>Procedures followed by the CA in processing complaints against any programme broadcast on RTHK's platform or supplied by RTHK for broadcasting by licensed broadcasters in Hong Kong</p>
28.	<p>“The CA will decide on the classification of the complaint (namely, whether it is unjustified, partially justified or justified), and may impose appropriate sanctions on RTHK including an order to issue a public apology and/or to make appropriate corrections.”</p>
29.	<p>“The CA and RTHK may individually release to the public, after a complaint has been classified, the details of the complaint received by the CA, the decision of the CA and RTHK's response.”</p>

Paragraph	Provision
30.	“Except where the contrary is stated expressly or by necessary implication in this Charter, the CA may discharge any of its functions stated in paragraphs 22 to 29 above through the Commissioner for Television and Entertainment Licensing or his/her representative and RTHK may do so through the Director or his/her representative.”
32.	“RTHK should devise, and regularly review, internal procedures to handle public complaints against its operations and programming.”
36.	“The annual report should set out details on RTHK’s operation in the past year, ... complaints handling, as well as related information and follow-up action.”

Brief Description Provided by RTHK on Radio and TV Programme Production Processes in RTHK

(a) Generic production workflow for radio programmes (except public and current affairs programmes)

「年度計劃的製訂

以中文台（一般）節目為例，每年各台會按年度計劃所訂定的方向，調整原有節目的編排及內容。而年度計劃，兩個主流台（一台及二台）主要參考最近期的聽眾調查數據，其他（五台及普通話台）則參考最新聚焦小組的建議，配合該年度的公眾關注盛事和社會需要來設計及擬定。

除根據年度計劃外，亦會因應節目主持人的檔期、社會關注面的改變、年度計劃內不可預知的情況等，增加、減少或改變現有節目的內容。

由各台的台長（特級節目主任）聯同副台長（高級節目主任）及相關節目監製、編導（節目主任及助理節目主任）按各台服務聽眾的對象及範圍（如五台的長者群組），依據公開的聽眾調查或聚焦小組的建議（如上）、配合年度盛事（例：奧運年....）及政府大型推廣活動（健康香港 2025、大灣區經濟....）的需要，提出年度計劃的內容，經中文台台長（總節目主任）提交予電台節目總監及助理廣播處長（電台），隨後召開年度計劃會議（助理廣播處長（電台）擔任主席、成員包括節目總監（電台）、中文台台長（總節目主任）、電台行政及發展組節目總監（總節目主任）、公共事務節目總監（總節目主任）及相關的各台代表（特級節目主任及高級節目主任）。通過後的方案，再和管理層會議上向管理層介紹、討論及通過。最後提交年度計劃予局方及顧問委員，徵求他們的意見及落實方案。

新節目的製訂、推出及運作

由各台的台長聯同副台長及相關節目監製、編導討論新節目的內容及安排，包括節目預算、主持人選等，再提交予中文台台長通過，繼而徵詢電台節目總監及助理廣播處長（電台）意見後，最後落實方案。

於新節目推出前，台長或副台長會在電台部的會議中報告及記錄。有需要時，亦會在管理層的節目會議上，向他們介紹節目。

中文台的節目，均按既定的節目製作方向，由節目製作團隊包括助導、編導、監製（職級由節目助理、助理節目主任、節目主任至高級節目主任）負責日常節目的運作。

每日的節目內容，包括清談節目的主題、雜誌式節目的製作程序、音樂節目所播的歌，訪問節目的嘉賓等等....都會經製作團隊討論及參與其中，而有關節目的要點，亦會在各級的會議上匯報，按需要列於會議紀錄上，受各台長及副台長以至管理層的監督。

(b) Generic production workflow for TV and radio public and current affairs programmes¹

「

香港電台公共事務節目製作流程

I) 選材

一般來說，節目的創建與港台年度計劃一致。年度計劃未包括的新節目，通常因應以下情況產生：

1. 社會關注面的改變
2. 在年度計劃裡不可預見的變化

此類節目改變會於電台／電視高級人員會議上作出討論及記錄。

至於已設立的恆常節目，製作團隊透過編輯會議，按新聞性、公眾關注及可行性等，建議個別集數的題目。

II) 一般製作流程

節目製作團隊包括編導／記者／資料搜集員（一般職級為助理節目主任至節目主任）及監製（高級節目主任），以後者為節目主導，就擬定題目進行討論、作資料搜集、準備節目材料、商議節目流程、草擬嘉賓名單及邀約嘉賓。

— 電台節目製作：節目開始前，編導與監製再確定嘉賓名單及節目程序，同時傳給上級同事。如有聲帶需要播放，編導會在播放前再作檢視。

如屬直播節目，直播期間編導會於直播室當值，監製亦會監察節目進行，因應突發情況而隨時作出調整。

如屬錄音節目，編導與監製商討後會邀約嘉賓，落實錄音安排，並向監製報告進度。編導完成錄音及混音工作後，監製再完件審閱。

— 電視節目製作：如屬直播節目，在可行情況下會由監製(高級節目主任) 及高級監製(特級節目主任)預先審稿，而在直播期間，監製或高級監製會監察節目進行，遇有突發事情會即時應變調整。

如屬錄製節目，節目團隊在節目會議中先由監製領導討論本輯節目內容，然後成員(助理節目主任或節目主任)分工安排採訪，拍攝及後期攝輯製作，期間一直會與監製溝通內容進展，如有問題即時與監製或高級監製或總監商議改動。團隊成員完成製作片段或全集節目後，會先呈交監製審視及修改，修改後再呈交高級監製或總監(總節目主任)審視後才播出。

¹ According to RTHK, the workflow for other TV genres is similar to that for public and current affairs programmes.

III) 節目修正及檢討

按《香港電台節目製作人員守則》，遇有爭議事項，節目製作團隊會上報予高級節目主任及/或特級節目主任，甚或總節目主任(即組別主管)；特別重大重議更可上報至廣播處長。

在《香港電台節目製作人員守則》第四段內，清楚陳述「上報」機制 – 「我們有一套確立的層級制度，由節目小組組長起，至當值編輯，以至單位／頻道／組別／部門主管，去處理一般的節目策劃、內容編排審閱，此制度亦可處理敏感、有爭議和牽涉法律的事項。節目製作人員要同時負責節目製作及作出編輯判斷。如在編輯或內容上有疑問，或牽涉法律問題，必須立即與上一級的人員商議。」

節目製作團隊(包括主持、編導、監製等)會不時在節目或組別會議中，就節目安排作出事後意見交流及回饋。

」

**Sample of “Updates on Complaints”
Submitted by RTHK to the Board of Advisors**

**BOA Paper 11/2020
(For information on
30.11.2020)**

RESTRICTED

**Updates on Complaints
(Position as at 1.11.2020)**

A. Complaints considered by the Communications Authority¹ which have been deliberated by Broadcast Complaints Committee released in September and October 2020

Title	No. of Complaints	Substance of Complaint	Decision
“Pentaprisism” (左右紅藍綠) RTHK TV 31 and TV 31A 2:00pm to 2:05pm 4.9.2019 7&15.10.2019 13.11.2019	1	One complaint was received about four editions of the captioned programme, namely the editions broadcast on 4 September 2019 (the “4 September Edition”), 7 October 2019 (the “7 October Edition”), 15 October 2019 (the “15 October Edition”) and 13 November 2019 (the “13 November Edition”) (collectively, “the Four Editions”). The main allegations were that the remarks of the hosts of the Four Editions on the Police’s enforcement actions in	The Communication Authority considered that – (a) each of the Four Editions was identified as a PVP and the topic discussed therein concerned matters/issues of public importance in Hong Kong. The Four Editions contained comments/criticisms made by the hosts concerned on the Police’s enforcement actions in recent social events, which were presented and identified as his/her personal opinions; <i>Suitable Opportunity for Response</i> (b) although RTHK submitted that its current affairs programmes had separately invited the Police for interview or response, RTHK did not state whether it had approached the Police for response to the particular comments made by the hosts of the Four Editions. As regards RTHK’s submission that “Pentaprisism” was produced under a tight schedule, meeting any production deadlines self-imposed by RTHK itself could not serve as a justification for the breach of the provision of giving a suitable opportunity for response in the TV

¹ The content of Section A about complaints considered by the Communications Authority is extracted from the homepage of the Communications Authority: http://www.coms-auth.hk/en/complaints/handle/broadcasting_services/complaints_cu/index.html

RESTRICTED

	<p>recent social events were partial, one-sided and made sweeping generalisations, and the Police had not been given a suitable opportunity to respond in the programme or at other times.</p>	<p>Programme Code;</p> <p>(c) RTHK submitted that it had broadcast the Police’s response on the incidents concerned in similar types of programmes targeting a like audience within an appropriate period of time on the RTHK TV 31 Channel. However, the broadcast of the Police’s statements or replies to media enquiries before the broadcast of the Four Editions cannot be treated as giving the Police a chance to respond to the specific comments raised by the hosts of the Four Editions nor regarded as fulfilling the requirement in paragraph 17(c) of Chapter 9 of the TV Programme Code;</p> <p>(d) given the above, the CA considered that RTHK failed to provide a suitable opportunity for response to the comments made by the hosts of the Four Editions on the specific incidents discussed in the same programme, in the same series of programmes or in similar types of programmes targeting a like audience within an appropriate period, as required under paragraph 17(c) of Chapter 9 of the TV Programme Code;</p> <p><i>Broad Range of Views in PVPs</i></p> <p>(e) RTHK submitted that a number of its other programmes contained the Police’s factual account or response to media enquiries on the events/issues mentioned by the hosts of the Four Editions. However, none of these programmes cited by RTHK were identified as a PVP. Also, while RTHK submitted that from June 2019 onwards, opinion leaders from opposing camps had been invited to give comments on various issues, no broad range of views on the</p>
--	--	--

RESTRICTED

<p>particular events/issues discussed in the Four Editions were expressed. RTHK accordingly failed to fulfil the requirement under paragraph 17(d) of Chapter 9 of the TV Programme Code;</p> <p><i>Right of Reply</i></p> <p><u>The 4 September Edition</u></p> <p>(f) while the host's criticism of the Police's enforcement actions might affect reputation, the relevant material facts were generally not unfairly presented. Nonetheless, while the edition contained a damaging critique, there was no evidence suggesting that the criticised party had been given an appropriate and timely opportunity to respond;</p> <p><u>The 7 October Edition</u></p> <p>(g) the host made criticisms on the Police's explanation on its enforcement actions which might affect reputation. However, a basic and crucial material fact in relation to the Police's explanation was omitted in the edition. Hence, the relevant material facts were not fairly presented. Also, while the edition contained a damaging critique, there was no evidence suggesting that the criticised party had been given an appropriate and timely opportunity to respond;</p> <p><u>The 15 October Edition</u></p> <p>(h) the host made accusations on the Police's enforcement actions and impugned the motive of the operations which could affect reputation. However, the brief footage broadcast in the edition did not actually show anything which could support the accusation, and a crucial material fact was omitted. Also, while the edition contained a damaging critique, there was no evidence suggesting that the criticised party had been given an appropriate and timely opportunity</p>		

RESTRICTED

		<p>to respond;</p> <p><u>The 13 November Edition</u></p> <p>(i) the host made serious accusations against two police officers capable of affecting reputation. However, no material facts were presented to support the accusations. Also, while the edition contained a damaging critique, there was no evidence suggesting that the criticised party had been given an appropriate and timely opportunity to respond.</p> <p>In view of the above, the CA considered that the complaint was justified and decided that RTHK should be <u>warned</u> to observe more closely the relevant provisions of the TV Programme Code.</p>
--	--	---

B. Complaints dealt with by the Director-General of Communications² falling under Section 11(1) of the Broadcasting (Miscellaneous Provisions) Ordinance³ from June 2019

Types of cases	Number of Cases
Minor Breach	Not yet available
Unsubstantiated	
Total :	
<p>Remarks: Sanctions of the Communications Authority applicable to RTHK in the sequence of order is (1) Minor Breach; (2) Advice; (3) Strong Advice; (4) Warning; (5) Serious Warning; and (6) Issue Correction and/or Apology</p>	

**Radio Television Hong Kong
November 2020**

² The content and decisions on complaints listed in Section B are issued by the Communications Authority for internal reference of broadcasters concerned and should not be disclosed to other parties.

³ Section 11(1) of the Broadcasting (Miscellaneous Provisions) Ordinance (Cap 391) provides that Communications Authority (which is established by section 3 of the Communications Authority Ordinance (Cap 616)) shall refer to the Broadcast Complaints Committee complaints about contravention of the said Ordinance, the Broadcasting Ordinance (Cap 562), Part IIIA of the Telecommunications Ordinance (Cap 106), the terms or conditions of a licence or a Code of Practice.

Practices Adopted by Other PSBs

ABC

Editorial Policies and Guidelines

1. The ABC's content creation is guided by a range of editorial policies and guidelines, including:

- (a) *Editorial Policies*: They outline the principles and set the standards that govern programme content. They include policies on “Independence, integrity and responsibility”, “Accuracy”, “Corrections and clarifications”, “Impartiality and diversity of perspectives”, etc. The policies apply to all content produced, commissioned, acquired or otherwise obtained by the ABC for broadcast or publication by the ABC on various platforms;
- (b) *Editorial Guidance*: These documents provide staff with practical advice on how to meet the editorial standards. Subjects covered include, for example, “External work and editorial conflicts”¹, “Guidelines for personal use of social media”, “Operating official ABC social media accounts”, and “Complaints handling”; and
- (c) *Code of Practice*: The ABC has developed a formal code of practice on editorial standards relating to its TV and radio programming for submission to the Australian Communications and Media Authority.

2. The Editorial Policies, the Editorial Guidance documents and the Code of Practice are reviewed and updated from time to time. The Editorial Director notifies all ABC staff of any changes made, and all related editorial training materials are updated to reflect such changes. These documents are also available on the ABC's website for public information.

3. For commissioned producers of TV programmes, a handbook is available to provide further guidance from commissioning the project and understanding the editorial standards, through to contracting, content delivery and marketing.

Editorial Process and Compliance

4. Mandatory referrals are required for specified situations, such as any proposals that involve the use of secret recording, broadcasting material by deception or without attribution information.

5. While ABC content makers regularly review their own work, the ABC also

¹ In view of the editorial risk associated with any external work carried out by anyone editorially involved in creating content for the ABC, detailed guidance is provided in this Guidance document on how to assess the risk level arising from different situations to assist decision-making on whether such external work is allowed.

commissions reviews that are independent of the content makers to assess programme quality and compliance with the ABC's editorial standards. These reviews are carried out by a range of internal and external reviewers, and may take the form of programme reviews, content reviews, "air checks" of on-air staff and broader editorial discussions about significant issues.

Handling of Editorial Complaints

6. The ABC has published its Complaint Handling Procedures on its website. A distinction is drawn between editorial complaints and non-editorial complaints. An editorial complaint is a written complaint about one or more specific items of ABC content, alleging a breach of the ABC's editorial standards and expressing dissatisfaction about the programme content or service. In 2018, the ABC restructured the remit of the Audience and Consumer Affairs team to focus on editorial complaints. Non-editorial complaints are now handled by the Audience Planning team.

7. On complaints reporting, the ABC publishes on its website a quarterly summary of editorial complaints finalised by the Audience and Consumer Affairs team. The report outlines how complaints were handled, the timeliness of responses, the subject matter of complaints, the number of complaints upheld and the number of complaints resolved. In addition, summaries of the complaints upheld and summaries of those finalised as resolved are also published. The ABC also reports on its complaints handling in its annual report.

8. There is a Corrections and Clarifications webpage on the ABC website, which brings together the corrections and clarifications made to ABC content across its radio, TV and digital platforms, whether as a result of complaints or for any other reason. Where possible, links to the original content are provided.

Editorial Training and Support

9. The ABC's editorial training starts with an introductory online course, supplemented by targeted face-to-face and virtual sessions, which enable staff to explore how editorial standards apply to specific circumstances and contexts at the ABC. Online training is also provided to independent producers that work with the ABC.

BBC

Editorial Policies and Guidelines

10. The BBC's Editorial Guidelines, which apply to all content broadcast or published by the BBC, set out the standards expected of everyone making or presenting their content or output². The Guidelines contain chapters which specify situations where mandatory referral is required to ensure editorial compliance. The Editorial Guidelines are supplemented by Guidance documents, which contain additional information on how

² The BBC's Editorial Guidelines and Guidance notes are available on the BBC website.

the Guidelines can be applied and interpreted.

11. In addition to mandatory referrals, the Editorial Guidelines have stipulated specific requirements: “... *presenters, reporters and correspondents are the public face and voice of the BBC... The audiences should not be able to tell from BBC output the personal opinions of their journalists or news and current affairs presenters on matters of public policy, political or industrial controversy, or on controversial subjects in any other area... may not express personal views on such matters publicly, including in any BBC-branded output or on personal blogs and social media*”

Editorial Process and Compliance

12. For BBC, the Director-General is the BBC’s Editor-in-chief. The BBC has an Editorial Policy team, led by a Director, to give advice on how to work within the Editorial Guidelines. The BBC’s Editorial Guidelines highlight that mandatory referrals is an essential part of the editorial management process to ensure compliance and must be observed. It also has a Programme Legal Advice Department that gives pre-transmission advice on the main content-related issues. Individual content producers may refer issues to more senior editorial figures, the Editorial Policy team or specialists such as lawyers or safety experts for advice in the production process.

13. The BBC’s compliance obligations require that all content that is not live is reviewed by two people before broadcast or publication, and the result of that review recorded and kept. Legal advice may be sought as necessary. A Guidance document on live output is available to assist the production team. All programmes commissioned by the BBC (including online and interactive elements) from independent producers are contractually required to comply with all relevant BBC guidelines and published compliance procedures.

Handling of Editorial Complaints

14. The BBC has published its approach and procedures for processing different types of complaints³. Editorial complaints (i.e. complaints which suggest that a particular item broadcast or published on the BBC’s services has fallen below the standards expressed in the BBC’s Editorial Guidelines) are handled separately from the other types of complaints.

15. The BBC publishes on its website a fortnightly report on upheld, partly upheld and resolved findings, including the action taken on upheld and partially upheld findings. The BBC also publishes responses to significant complaints. In addition, there is a dedicated webpage on apologies, significant corrections, statements and responses. The BBC also reports on its performance in complaints handling in its annual report.

³ See “BBC Complaints Framework and Procedures” at the BBC website.

Editorial Training and Support

16. The BBC Academy provides training courses on editorial and journalistic subjects to ensure that all those who work for the BBC are familiar with the Editorial Guidelines and aware of their responsibilities in applying them. Freelancers, independent workers/producers, on-air talent, artists, contributors, etc. are required to complete mandatory training and other training required for their roles. Consultation support is available from the Editorial Policy team, in-house lawyers and compliance managers.

CBC

Editorial Policies and Guidelines

17. The CBC has issued the following policies and documents to ensure that the contents it creates uphold a high professional standard:

- (a) *Corporate Policies*: They include the CBC’s Code of Conduct and a number of policies which outline the values, ethical principles and expected behaviours for all CBC employees, individuals or companies who have contracted with the CBC (such as the policy on conflicts of interest);
- (b) *Journalistic Standards and Practices (JSP)*: They apply to all information programming of the CBC. All CBC employees involved in the creation of such content as well as non-CBC staff hired or contracted to help in the production of such content are obliged to abide by these standards and practices; and
- (c) *Programming Policies*: These policies seek to ensure that the CBC’s general-interest programming meets recognised standards. They cover topics such as “Good Taste”, “Violence in Programming”, “Opinions on Controversial Matters Expressed on Entertainment Programs”, and “Program Research”.

18. For commissioned programmes, the CBC has published a number of handbooks to provide guidance to independent producers on various aspects of programme production, including editorial standards, applicable code of conduct, social media activity guidelines, etc.

19. The CBC’s Values and Ethics Commissioner is responsible for overseeing CBC employees’ compliance with the code of conduct and related policies, such as conflicts of interest and outside activities. The Commissioner is the point of contact for employees to seek advice on compliance with the code of conduct or to file a complaint.

Editorial Process and Compliance

20. CBC employees and managers making editorial decisions are accountable for their decisions. Senior editorial management should be consulted if there is any doubt or if the decision could affect the CBC’s credibility, independence or reputation as a provider of high-quality information. The JSP set out occasions when specified matters must be referred to a specific level of management. Questions of a legal nature may be

referred to the CBC's Law Department for advice.

21. There is a dedicated section on live reporting in the JSP. The CBC undertakes to act responsibly to give people information that has reasonably been verified, and to stay away from rumour and speculation.

22. The CBC Ombudsman, who reports directly to the President and CEO of the CBC, is responsible for evaluating compliance with the JSP for all radio, TV and digital content under its jurisdiction, and may be assisted by independent advice panels in this regard. The evaluation assesses content over a period of time or the overall coverage of a particular issue by many programmes. The CBC Ombudsman advises the CBC management and relevant production teams of the findings.

Handling of Editorial Complaints

23. The CBC Ombudsman, who is independent of programming staff and programming management, handles appeals if complainants are dissatisfied with the responses from the information or program management. The CBC Ombudsman determines whether the journalistic process or the broadcast involved in the complaint violated the JSP and publishes the findings. In addition, the CBC Ombudsman advises the CBC management and journalists of major public concerns as gleaned from complaints received. The CBC Ombudsman may also, with the agreement of the CBC management, carry out periodic studies on the overall coverage of specific issues.

24. Complaints that do not engage the JSP are forwarded to the relevant programming departments or the Audience Relations team for processing.

25. When significant errors occurred, the CBC will correct/clarify them. The form and timing of a correction or clarification will be decided by a senior newsroom or program manager. Complaints handling is reported in the CBC Ombudsman's annual report.

Editorial Training and Support

26. The CBC identified "Reputation and brand management" as one of the key risk areas in its 2019-20 Annual Report as negative public perceptions, if unaddressed, could undermine its credibility and public support. Actions taken to mitigate the risks include seeking always to act in a responsible and accountable manner, mandatory training for staff on topics such as ethics and unconscious bias, etc.

**Performance Measurement and Evaluation:
Relevant Provisions in the Charter of RTHK**

Paragraph	Provision
(a) Objectives	
4.	RTHK’s public purposes
5.	RTHK’s mission
17. – 20.	RTHK’s programming objectives
(b) Performance measurement and evaluation	
11.	<p>“The Secretary will provide the Director with policy guidance and support as follows –</p> <p>...</p> <p>(b) reviewing policy aspects of each programme areas: the policy aim, description, operational objectives, matters requiring special attention over the next 12-month period, performance targets and financial data;</p> <p>...</p> <p>(d) setting performance targets, in consultation with the Director, which will identify the efficiency and effectiveness of resources deployed to the programme areas for achieving the public purposes and mission set out in paragraphs 4 and 5 above and assess whether value for money is achieved;</p> <p>(e) reviewing quarterly with the Director the achievement of these targets and any resulting actions required;</p> <p>(f) reviewing annually, at a set time, the achievement of targets, using this as a basis for developing objectives and targets for the next 12 months and for establishing resource allocation priorities set out in sub-paragraph (g) below;</p> <p>...”</p>
12.	<p>“The Director will be responsible to the Secretary for –</p> <p>...</p> <p>(b) establishing for each programme area all of the aspects set out in paragraph 11(b) above;</p> <p>(c) reviewing all of the aspects set out in paragraph 11(b) above and proposing changes as necessary in order to achieve the public purposes and mission set out in paragraphs 4 and 5 above;</p> <p>...</p> <p>(e) ensuring the delivery of the performance targets as agreed with the Secretary for each programme area or activity through appropriate delegation as necessary;</p> <p>(f) reviewing quarterly with the Secretary progress in achieving these targets and implementing any resulting actions required;</p>

Paragraph	Provision
	(g) reviewing annually, at a set time, with the Secretary the achievement of targets, and using this as a basis for developing objectives and targets for the next 12 months; ...”
33.	“In order to provide a basis for public scrutiny of the extent to which RTHK delivers its public service mission and returns value for the public money it expends, RTHK should set clear targets, develop measurable performance evaluation indicators and conduct regular assessments.”
(c) Performance reporting	
13.	“The Board will have the following functions – ... (c) receiving reports of public opinion surveys regularly conducted by RTHK to track how well RTHK programming meets up to audience expectations; (d) receiving reports on the performance evaluation of RTHK and the department’s compliance with performance evaluation indicators, and advising the Director on the adoption of appropriate performance evaluation indicators and ways to improve service delivery; ...”
16.	“The Director ... should – ... (b) submit performance evaluation reports to the Board and seek its advice on related matters; ...”
31.	“RTHK should prepare an annual plan in consultation with the Board and the Secretary. The annual planning process will include a public engagement exercise to solicit views from the community with a view to enhancing transparency and accountability.”
34.	“RTHK should issue performance pledges and compile performance evaluation reports on a regular basis.”
35.	“For the sake of transparency, RTHK should produce an annual report for public inspection no later than six months after the conclusion of the year reported on.”
36.	“The annual report should set out details on RTHK’s operation in the past year, its performance pledges, the extent to which it has met its public purposes and mission, programming objectives, developments in its modes of service delivery and programming directions, achievements in performance evaluation, compliance in the areas of corporate governance and accountability, complaints handling, as well as related information and follow-up action.”

**Sample of “Updates on Programmes”
Submitted by RTHK to the Board of Advisors**

BOA Paper 12/2020
(For information on
30.11.2020)

**Updates on Programmes for
November – December 2020**

A. Radio

No.	Date	Items
1.	1 November	CEU premiered a new weekly programme “The Speaker” on Sunday, aiming at promoting the art of English public speaking amongst secondary school students. Another programme “Enjoy Learning” (學在其中) will also be started in November to promote continual lifelong learning.
2.	3 November / 10 December	R3 kicked off the annual charity fund-raising project “Operation Santa Claus 2020” with promotional videos. A 24-hour online charity auction will be held in mid-December.
3.	5 November	Special webpage for the CPS annual project “The 43rd Top Ten Gold Songs Award” (第 43 屆十大中文金曲) has been launched. Theme of this year is “Music Speaks” (音樂說). A special multi-media programme will be produced and broadcast in mid-January 2021 to announce the results.
4.	5 November	R5 produced 7 episodes of “Road Safety Campaign 2020 Radio Drama” (道路安全運動 2020：同行·有愛廣播劇) to promote road safety among the elderly.
5.	5 – 15 November	R3 supported the “Hong Kong International Literary Festival 2020” through interviewing local and international authors and poets.
6.	14 November / 22 November	PAU joined hands with Hong Kong Red Cross to present the “Hong Kong Humanity Award” (香港人道年獎). Radio version was scheduled to broadcast in late November.
7.	21 November	R1 launched a new talk-show “Siu Po & Mandick” (少寶與文狄) on Saturday night.
8.	25-26 November	R1, R3 and PTC live relayed the “CE Policy Address” (行政長官宣讀施政報告演辭) and the press conference. “Policy Address Express” (施政報告速遞) and “Policy Address Forum” (施政報告論壇) were produced. R1 also live broadcast the “2020 Policy Address Television Forum” (行政長官 2020 年施政報告論壇), the “CE’s Phone-in” (行政長官施政答問) and the “CE Policy Address Q&A” (立法會行政長官施政報告答問會) at LegCo.
9.	13, 18 and 23 December	PTC, R5 and R1 will organize promotional activities at the “HK Brands and Products Expo” (香港工展會) in December.
10.	14 – 29 December	PAU will start the public voting of “Sound Files 2020” (聲音檔案選舉 2020) to vote for the most remarkable sound bites of the year. Putonghua version will be produced by PTC.
11.	16 December	R4 will broadcast the music by Beethoven all day long in “Beethoven 7-11” to celebrate the composer’s 250th Anniversary.

Source: RTHK Board of Advisors’ website - http://rthk9.rthk.hk/about/board_of_advisors/pdf/paper_202012.pdf

No.	Date	Items
12.	16 December / 19 and 26 December	For YE:TP2020 – MIT Award, the radio drama “A Moment to Fly” (遇見・展翅) and the multimedia special programme “A Boundless Future - YE:TP Most Improved Trainees” (另一種可能-展翅青見超新星) will be produced and broadcast on R2 and TV31 respectively.
13.	19 – 30 December	A series of special programmes will be arranged for Year Ender to cover the major local, regional and international events happened in 2020.

B. TV Programmes

No.	Date	Items
1.	1 November	“Shall We Talk?” (陪我講 Shall We Talk) (8 episodes x 30 minutes) aimed to encourage the general public to pay attention to their mental health.
2.	4 November	“Global Traveller” (地球專圓的) (26 episodes x 30 minutes) devoted to analyze international issues, with guests’ discussion on global current topics and explored the global news with the audience.
3.	5 November	“Just Chill* The Art of Living” (悠悠在四方* 我要長命啲) (6 episodes x 60 minutes) was a food and lifestyle documentary series which the renowned chef Niklas Ekstedt explored the secret of living past the age of 100.
4.	7 November	“Arts on Air: Elvis All-Star Tribute” (演藝盛薈：向貓王披禮士致敬) (1 episode x 90 minutes) was a tribute concert to celebrate The King’s legendary “68 Comeback Special” and featured his greatest hits performance.
5.	8 November	“Fresh Airs – Fine Music on Broadcast Drive (Concert 4: Hong Kong Impressions)” (我們在乎你音樂會 (第四場 香港印象)) (1 episode x 65 minutes) was a concert went beyond space boundaries and presented the world premiere of a piece of music with “Hong Kong” as its theme, describing the composers’ impressions of Hong Kong.
6.	12 November	RTHK is now developing a new service to provide Audio Description (AD) for selected programmes from a mobile application to the target audiences, in synchronized with the DTT transmission. “Audio Description – Noon Theater” (聽出好戲勢-午間劇場) (10 episodes x 60 minutes) is a trial with technologies applied to allow the synchronization of an AD sound track streamed through internet to the mobile phone of the visually impaired people with the standard soundtrack transmitted via DTT off-air to the TV set. The app will be ready in Feb 2021.
7.	13 November	“Very Hong Kong” (港食力) (12 episodes x 30 minutes) was a gourmet show which touched on current affairs topics.

No.	Date	Items
8.	14 November	“Hong Kong Stories - Our City's Comic Artist” (香港故事 - 我們的漫畫家) (10 episodes x 30 minutes) featured Hong Kong comics and introduced a number of representative local comic artists. The programme showed how the artists used their brushes to record their thoughts and changes in Hong Kong.
9.	14 November	“Imagine, John Lennon 75th Birthday Concert” (演藝盛會：向約翰連儂致敬) (1 episode x 95 minutes) was an all-star live concert celebrating the music and message of the legendary music icon, John Lennon.
10.	21 November	“Arts on Air: Kenny Rogers' Farewell Concert Celebration” (演藝盛會：Kenny Rogers 告別演唱會) (1 episode x 95 minutes) was a concert to highlight Kenny Rogers' six decades of music career.
11.	24 November	“History on Tuesdays - Chu-Han Contention 2020” (歷史二三事 - 楚漢 2020) (4 episodes x 60 minutes) was a large-scale historical and cultural documentary.
12.	25 – 27 November	“Policy Address Express 2020” (施政報告速遞 2020) (1 episode x 55 minutes), “The Chief Executive's 2020 Policy Address Forum” (行政長官 2020 年施政報告論壇) (1 episode x 55 minutes), “Policy Address Special” (小島論政會) (1 episode x 30 minutes) and “The Chief Executive's Policy Address Radio Phone-in (Chinese)” (行政長官施政答問) (1 episode x 85 minutes) were live transmitted on RTHK TV31.
13.	28 November	“Police Address 2020 Live Special” (2020 施政報告直擊), “Press Conference” (施政報告記者會) and “Policy Address Radio Phone-in (English)” (施政報告答問) were live transmitted on TV32.
14.	29 November	“Arts on Air: The Marriage of Figaro” (演藝盛會：費加洛的婚禮) (1 episode x 125 minutes) was a well-known drama adapted from the French playwright Beaumarchais of the same name, composed by Mozart and lyrics by Lorenzo Da Ponte.
15.	29 November	“Find Me Guilty” (無惡之罪) (6 episodes x 30 minutes) was a commissioning project under New Talent Drama Series which led the audience to reflect on crime and punishment.
16.	5 December	“Arts on Air: Philharmonic 5 Beethoven at teamLab Tokyo” (演藝盛會：Philharmonic 5 不一樣的貝多芬) (1 episode x 65 minutes), the Philharmonic 5 will bring Beethoven's timeless music to life in the extraordinary venue of teamLab Tokyo.
	6 December	“Golden Age 2020” (黃金歲月) (9 episodes x 30 minutes) will promote the theme “Active Life, Healthy Ageing” to the elderly.

No.	Date	Items
17.	7 December	“Let’s Explore* North America With Simon Reeve 2020” (一齊闖天下* 型男型旅 2020) (5 episodes x 60 minutes) will explore the beautiful scenery, living and culture of North America.
18.	12 December	With the cooking challenge, “Cooking Family” (我煮場) (8 episodes x 30 minutes) will invite family to prepare homemade dishes and see how food can maintain the bondings in the family.
19.	12 December	“Arts on Air: Beethoven Celebration Berlin” (演藝盛薈：貝多芬誕辰 250 周年柏林音樂會) (1 episode x 110 minutes) will feature the music of Beethoven who is the focus of the Staatskapelle Berlin’s open-air concert.
20.	17 December	“Just Chill* My Family And The Galapagos (Season 2)” (悠悠在四方* 不一樣的加拉帕戈斯) (4 episodes x 60 minutes) will follow the family of award-winning TV host, marine biologist and conservationist Monty Halls to the most bio-diverse places in the world – The Galapagos Islands to experience spectacular wildlife encounters and life-changing adventures.
21.	19 December	“Arts on Air – HKBU Symphony Orchestra Annual Gala Concert” (演藝盛薈：香港浸會大學交響樂團周年音樂會) (1 episode x 100 minutes) is an annual concert performed by HKBU Symphony Orchestra with different famous musicians on classical music.
22.	20 December	“Fresh Airs – Fine Music on Broadcast Drive (Concert V: Listen to the World)” (我們在乎你音樂會 (第五場：聽聽世界)) (1 episode x 60 minutes) will be an on-air concert by local talent to cheer up Hongkongers against COVID-19.
23.	21 December	“100 Fun Kids Wonderland (100 Fun 的童話世界) (8 episodes x 30 minutes) will showcase a number of best animation for children on RTHK TV31 during Christmas holiday.
24.	26 December	“Arts on Air: Gala from Berlin 2019” (演藝盛薈：柏林愛樂除夕音樂會) (1 episode x 110 minutes) will feature the traditional New Year’s Eve concert which will take the audiences on a musical journey to the USA, with dances from Bernstein’s West Side Story and Gershwin’s An American in Paris.
25.	27 December	“West Kowloon Cultural District Special in the Making 2020” (西九進行式 2020) (1 x 25 minutes) will look into how the WKCD react to the difficult situation under COVID-19.

C. New Media

No.	Date	Items
1.	3 November	The special webpage of “Operation Santa Claus 2020” (愛心聖誕大行動 2020) was launched for R3’s annual fundraising project with information of this year’s beneficiaries and donation details.
2.	5 November	The special webpage of the “43rd Top Ten Chinese Gold Songs Awards” (第 43 屆十大中文金曲) had kick-started with an online polling from 7 – 15 November.
3.	9 November	WEB+ project “HK Illustrators” (純粹繪作) collaborated with the TV programme “Hong Kong Stories – Our City’s Comic Artist (香港故事 – 我們的漫畫家) featuring local illustrators.
4.	25 November	The special webpage of “Policy Address 2020” was updated with the delivery of the Policy Address and related news, TV and Radio programmes.
5.	26 November	A special webpage of “TV 31 Game Show” (31 獎知識) was online providing the details and updated information about the 4-week quiz game.
6.	27 November	WEB+ project “Hong Kong Heritage” (點點風物情) launched a new phase of multimedia contents about the New Territories.
7.	14 December	The online polling of “Sound Files 2020” (聲音檔案選舉 2020) will be conducted from 14 – 29 December.
8.	21 December	An online polling for R3’s annual “Backchat – Person of the Year” will be launched for the public to cast vote on the most influential person of the year.

Radio Television Hong Kong November 2020

Practices Adopted by Other PSBs

ABC

1. The ABC formulates corporate plans to articulate its strategy for delivering its purpose and obligations under the ABC Charter. The published strategy provides a decision-making framework based on key pillars of business objectives to channel the corporation's efforts. For example, the ABC's corporate plan for 2019-20 covering the period up to 2022-23 identifies four pillars (namely, Pillar 1: distinctive content for all Australians; Pillar 2: outstanding audience experiences; Pillar 3: reaching and engaging more people; and Pillar 4: building a great place to work)¹. Performance targets/indicators are set for each pillar. The performance results for the subject year, as well as tracked performance over time, are presented in the ABC's Annual Performance Statement² submitted to the Australian Parliament. Pillar 1 and the relevant performance measures are shown in Exhibit 1 for illustration. The Annual Performance Statement is also published in the ABC's annual report.

Exhibit 1 The ABC: performance measurement for pillar one under the 2019-20 corporate plan

Pillar 1: Distinctive Content for All Australians

Performance targets/indicators:

1. *Distinctiveness of ABC's programmes – unique market position*: target set to measure the level of audience recognition (target for 2019-20: 82%; result: 84%)
2. *Quality of ABC's programmes – unique market position*: target set to measure the level of audience recognition (target for 2019-20: 80%; result: 88%)
3. *Supporting Australian music*: target set to measure the level of audience recognition (target for 2019-20: 72%; result: 70%)
4. *Editorial quality*: (target for 2019-20: “reviews undertaken and reports considered”; result: set out the reviews commissioned/conducted by the ABC and the reports considered)
5. *Editorial complaints management*: (target for 2019-20: “complaints investigated and outcome reported”; result: set out the outcome of investigated complaint issues in terms of number and % of complaint issues “upheld”/ “resolved”/ “not upheld”)

Source: ABC Annual Report 2020

2. Apart from the Annual Performance Statement, the ABC Annual Report 2020

¹ In June 2020, the ABC announced a new five-year plan covering the period up to 2025 with five pillars, namely, Pillar 1: reflect contemporary Australia; Pillar 2: build a lifelong relationship with Australians; Pillar 3: continue to earn the trust that audiences place in the ABC, safeguarding ABC independence and integrity; Pillar 4: provide entertaining, culturally significant, and on-demand content; and Pillar 5: make sustainable choices in allocating resources. The ABC's performance against the five-year plan will be tracked using several KPIs to show the effectiveness of the underlying strategy over time.

² As required under paragraph 39(1)(a) of the Public Governance, Performance and Accountability Act 2013.

also presents the following performance results:

- (a) the level of community satisfaction regarding the ABC's fulfilment of its Charter obligations based on data obtained from the ABC Corporate Tracking programme³ (see Exhibit 2); and
- (b) audience reach results for ABC content delivered on different channels/platforms (such as radio services, TV services, news and current affairs services, international services and digital services), based on a variety of data sources (e.g. surveys conducted/commissioned by the ABC, analytics data obtained from search engines and third party social media platforms).

Exhibit 2 Meeting the ABC's Charter obligations

1. % of people who regard the ABC to be Australian and contributing to Australia's national identity
2. % of people who believe the ABC reflects the cultural diversity of the Australian community
3. % of people who consider the ABC:
 - encourages and promotes Australian performing arts such as music and drama
 - provides programs of an educational nature
 - achieves a good balance between programs of wide appeal and specialised interest
4. % of people who perceive the ABC to be innovative

Source: ABC Annual Report 2020

BBC

3. The BBC presents in the annual report detailed information on various aspects of its performance, including performance in respect of each of the five public purposes stipulated in the Royal Charter. Broadly speaking, performance evaluation information is provided by description in narrative form of how the BBC's programmes have met its obligations under the Royal Charter, supported by quantitative and qualitative performance results obtained from a variety of in-house/external audience surveys and other analytics reports; and performance results in terms of compliance with the regulatory conditions, annual plan commitments and the BBC's general duties under the Royal Charter⁴, etc.

4. The Office of Communications (Ofcom) in the UK, the regulator of the BBC, has also developed a performance measurement framework for evaluating the BBC's performance in fulfilling its obligations under the Royal Charter and delivering its strategies and creative remit.

³ The ABC Corporate Tracking programme comprises surveys that are conducted nationally three times a year among a nationally representative sample of people aged 18-75, via an online methodology.

⁴ The Royal Charter stipulates a number of general duties that apply to the BBC, such as acting in the public interest, engagement with the public, market impact, openness, transparency and accountability.

5. An illustration of the performance dimensions used by Ofcom for monitoring the BBC’s achievement of one of its public purposes is shown in Exhibit 3.

Exhibit 3 Performance measurement framework used by Ofcom for evaluating the BBC’s performance

In assessing achievement of public purpose 1: “to provide impartial news and information to help people understand and engage with the world around them”, Ofcom uses the following framework to monitor the BBC’s performance progress:

Performance dimensions	Measures
Availability	Hours of programming available on the BBC. <ul style="list-style-type: none"> • Covers all BBC TV and radio services and BBC Three. • Focus on first-run UK originated content.
	Spend on output across BBC TV, radio and online services
Consumption	Reach of, and time spent on, news and current affairs output across the BBC.
Impact	Audience attitudes to the BBC’s delivery of news, including the importance of impartial news and information.
	Audience attitudes to BBC delivery within the wider market context of news consumption.

Source: Ofcom (2017), Holding the BBC to account for Delivering for Audiences: Performance Measures

6. Exhibits 4 illustrates how the BBC designs survey questions to gauge both qualitative and quantitative data from survey participants.

Exhibit 4 Design of survey questions

Questions to gauge audience’s views on the BBC’s delivery of its public purposes:

Of all the media providers (including BBC, ITV, Sky, Google, YouTube, etc.), which one does the most to/has the most:

1. Help people in the UK understand and engage with the world around them
2. Help people in the UK learn new things
3. High quality content and services for people in the UK
4. Creative content and services for people in the UK
5. Distinctive content and services for people in the UK
6. Content and services relevant to people in the UK
7. Reflect life in different parts of the UK
8. Reflect the UK around the world

Source: BBC Group Annual Report and Accounts 2019/20

CBC

7. In its corporate plan for the period from 2019 to 2024, the CBC identifies five strategic priorities, the achievement of which is measured by a set of strategic and operational KPIs (see Exhibit 5).

Exhibit 5 The CBC/Radio-Canada's strategic and operational KPIs

Strategic KPIs for the CBC/Radio-Canada		
Indicator	Measurement	Target
<i>Strategic priority 1: Customised digital services</i>		
1. Digital reach of CBC/Radio-Canada	Monthly average unique visitors	20.4 million
2. Digital engagement with CBC/Radio-Canada	Monthly average minutes per visitor	45 min/visitor
<i>Strategic priority 2: Engaging with young audience</i>		
3. Digital visits to CBC/Radio-Canada kids content	Monthly average visits	1.4 million
<i>Strategic priority 3: Prioritising our local connections</i>		
4. Digital engagement with CBC news/regions	Monthly average minutes per visitor	27 min/visitor
Indicator	Measurement	Target
5. Digital engagement with Radio-Canada info/regions	Monthly average minutes per visitor	12 min/visitor
<i>Strategic priority 4: Reflecting contemporary Canada</i>		
6. Employment equity representation	% of CBC/Radio-Canada new hires	30.2%
<i>Strategic priority 5: Taking Canada to the world</i>		
(to be measured via internal KPIs)		
Operational KPIs for the CBC		
Indicator	Measurement	Target
<i>Strategic priority 1: Customised digital services</i>		
Digital reach of CBC	Monthly average unique visitors	17.4 million
Digital engagement	Monthly average minutes per visitor	37 min/visitor
<i>Strategic priority 2: Engaging with young audience</i>		
Digital visits to kids content	Monthly average visits	1.2 million
<i>Strategic priority 3: Prioritising our local connections</i>		
Digital engagement with CBC news/regions	Monthly average minutes per visitor	27 min/visitor
<i>Strategic priority 4: Reflecting contemporary Canada</i>		
Employment equity representation	% of CBC/Radio-Canada new hires	39.2%
<i>Television and Radio</i>		
CBC Television	Prime-time audience share	5.3%
CBC News Network	All-day audience share	1.4%

CBC Radio One and CBC Music	All-day audience share in the 5-PPM markets	13.1%
CBC Radio One and CBC Music	Monthly average national reach	12.3 million
<i>Revenue</i>		
Total revenue	Conventional, discretionary, online	C\$210 million

Source: CBC/Radio-Canada Corporate Plan Summary – 2019-2020 to 2023-2024

RTHK: Vision, Mission and Values Statement

Vision

- To be a leading public broadcaster in the new media environment

Mission

- To inform, educate and entertain our audiences through multi-media programming
- To provide timely, impartial coverage of local and global events and issues
- To deliver programming which contributes to the openness and cultural diversity of Hong Kong
- To provide a platform for free and unfettered expression of views
- To serve a broad spectrum of audiences and cater to the needs of minority interest groups

Values

- Editorial Independence
- Impartiality
- Serving the Public
- Competitiveness
- Quality Production
- Development of Talent

Major Recurrent Expenditure Items under Head 160 – RTHK in 2019-20

Description	(\$ million)
Workforce-related costs [including civil servants, contract staff (viz. NCSC staff, NCSC staff (Programme) and PRSC staff), T-contract staff, Cat. II service providers and hire of temporary manpower under various service contracts]	644.8
Service provision under the Broadcast Services Contracts ¹	95.9
Transmission facilities ²	48.8
Hire of support services for programme production	20.7
Commissioning of TV programmes	10.9
Royalties	12.4

Note: The above has not taken into account the expenditure under the Community Involvement Broadcasting Service (CIBS). Until 2019-20, such expenses were charged to Subhead 700 General non-recurrent account, which is subsumed under Subhead 000 Operational expenses with effect from 2020-21. The provision for CIBS in 2020-21 is \$10 million.

Source: RTHK

¹ Services under the Broadcast Services Contracts consist of transmission networks, technical operations and maintenance, production operations and outside broadcast video production operations.

² These include: Analogue TV Transmission Services, accommodation services for RTHK's DTT and FM broadcasting equipment at hilltop sites, etc.