



處理有關節目事宜投訴的程序

1. 香港電台（港台）擔當獨特的雙重角色，既是香港的公營廣播機構，也是政府部門。本台非常重視觀眾和聽眾的意見，並視投訴為改善服務的機會和可供參考的經驗。
2. 如欲作出投訴，你可填寫本台網站的[網上投訴表格](#)，或致電本台投訴熱線 3691 2388。
3. 如欲就本台的廣播節目／網上內容作出投訴，請務必在有關的節目／內容於電視／電台頻道播出，或於網上平台（例如港台網站、播客（Podcast）、社交媒體平台等）發布後 90 日內提出，否則本台可能無法處理你的投訴。
4. 如你的投訴與本台的電台／電視節目或本台在新媒體上發布的內容有關，請你提供有關節目／內容的詳情，包括節目／內容名稱、其播出／發布的平台，以及其播出／發布的日期及時間等。如需本台作書面回覆，請提供聯絡資料。
5. 你的投訴應包含足夠及具體的資料，並請盡量扼要說明，以便本台有效處理你的投訴。
6. 如以書面形式作出投訴，本台會在接獲投訴後 10 日內發出確認通知。本台會盡量於 30 日內就你的投訴作出回覆。如本台需要更多時間處理，會告知你原因。
7. 如你不滿意本台的回覆，可要求本台的投訴覆核委員會覆核有關個案。你可在收到覆函後 14 日內提出覆核要求，並須說明不滿意的原因。如覆核要求獲得接納，本台會在 7 日內發出確認接納投訴覆核的通知。本台會盡量於確認通知發出日期起計 60 日內就有關覆核作出回覆。如覆核要求不獲受理，本台會告知你原因。
8. 根據《香港電台約章》，本台須確保在港台電視及電台播出的節目遵守通訊事務管理局（通訊局）發出的業務守則的相關規定。除了向本台作出投訴，如你懷疑本台的電視或電台服務違反通訊局的業務守則，你亦可直接向通訊局作出投訴（www.coms-auth.hk/tc/home）。
9. 你所提供的個人資料，會用於直接與你的投訴有關的用途。如欲了解更多詳情，你可參閱本台的[私隱政策](#)。