

播放标准局(BSA) 电视和广播节目投诉程序指南

我可以投诉哪一类节目？

您可对新西兰的电视或广播中播放的任何节目进行投诉。

我什么时间可以投诉？

您需要在**节目播放后的20个工作日之内**进行投诉。在节目播放之前您不能对其投诉。

播放标准局会受理对什么内容的投诉？

- | | |
|---|---|
| ✓ 免费播放的电视节目 | ✗ 广告（联系广告标准局） |
| ✓ 收费电视节目 | ✗ 节目安排（联系广播电视公司） |
| ✓ 无线广播节目 | ✗ 广播电视公司网站（联系广播电视公司） |
| ✓ 点播观看或收听的节目（ 只能 在您能够提供原播放电视或广播节目的详情并且在其播放后20天内提出投诉的条件下） | ✗ 点播观看或收听的节目- 如果您 不能 提供原播放电视或广播节目的详情（联系广播电视公司） |
| ✓ 电视或广播中的选举广告（在选举期间） | ✗ 广播电视公司网站上登载但未在电视或广播中播放的新闻和时事（联系在线媒体标准局） |
| | ✗ 其他英特网内容（联系提供者） |

我可以投诉哪些方面的问题？

您可对以下方面的问题进行投诉：

- | | |
|-------------|-------|
| • 良好品味与合宜得体 | • 酒 |
| • 节目信息 | • 均衡性 |
| • 儿童利益 | • 准确性 |
| • 暴力 | • 隐私 |
| • 法律与秩序 | • 公平性 |
| • 歧视与诋毁 | |

这些问题在这本行业行为手册中的广播电视播放行为守则以及我们的网站上都有详尽的解释。每个守则中所含的标准和准则会依据节目播放的渠道（无线广播、免费电视、收费电视）而略有不同。竞选节目有单独的守则。

我怎样投诉？

为能通过播放标准局的程序，投诉须为“正式投诉”。

如果您只是想让广播电视公司知道您关注的问题，或者不是能拿到播放标准局去处理的问题，这就会被认作“非正式投诉”。

正式投诉必须先向广播电视公司提出（除非是隐私性投诉或对选举节目的投诉，这些投诉可直接送达播放标准局）。主要广播电视公司的联系详情可以在播放标准局的网站上找到 www.bsa.govt.nz。

投诉最简单的方法是完成在线投诉表。大多数主要广播电视公司都有这种在线表格。通过我们的网站可以获取这些表格（见，如果您现在就准备向广播电视公司进行投诉）。如果您投诉的广播电视公司没有投诉表（见，如果您不能找到您在查寻的广播电视公司），播放标准局也有在线表格供您使用。

请注意正式投诉程序会花费一些时间。您得到即时答复或解决的可能性不大。如果您向广播电视公司进行投诉，然后您再继续将这一投诉向播放标准局提出，那么很可能在原节目播放几个月后，您才能得到最后裁定。

需要什么才能使我的投诉成为“正式投诉”？

进行正式投诉须满足特定要求。正式投诉必须：

- 以书面形式提出
- 明确说明这是“正式投诉”
- 广播电视公司在节目播出后20天之内收到
- 包括以下详情：
 - 节目播放日期
 - 节目播放时间
 - 节目标题
 - 播放此节目的频道或电视台
 - 您认为节目所违反的标准
 - 解释一下您认为节目违反标准的理由

向广播电视公司正式投诉后会发生什么？

广播电视公司有**20个工作日**给您寄送一份书面决定通知您是否您的投诉成立（即，是否播放的节目确实违反了标准），并且通知您如对其决定不满的话，您有权将投诉提交到播放标准局。（如果广播电视公司在最初的20个工作日内通知了您，则广播电视公司被允许将时间延长至**40个工作日**。）

我什么时间可以将投诉提交到播放标准局？

在下述时间段内，在以下任何情形中，您都可以将投诉提交到播放标准局：

我什么时间可以提交？

如果您对广播电视公司的决定不满意

如果广播电视公司部分或全部认可您的投诉，但您对其处理违反标准所采取的行动不满意

如果投诉后的20个工作日内（或如果广播电视公司以书面形式请求您延期后的40个工作日内）您还没有得到广播电视公司的答复

我必须在多长时间内提交？

从您收到广播电视公司决定后的**20个工作日内**

从您收到广播电视公司决定后的**20个工作日内**

从原节目播放之日起的**60个工作日内**

我怎样将我的投诉提交给播放标准局？

您需要写信给播放标准局要求复查（邮递或电邮给我们：info@bsa.govt.nz）。

或者您可在播放标准局的网站www.bsa.govt.nz 上完成提交投诉表。

如果您：

- 对广播电视公司的决定不满意，您应当概述一下不满的理由
- 尚未收到公司决定，您应当提供您将投诉递交给广播电视公司的日期以方便对时间表进行核实。

我将投诉提交给播放标准局后会发生什么？

当您提交了投诉，播放标准局将：

- 写信给您，概述其程序
- 发送一份您的投诉给广播电视公司让其给出意见，并且要求得到被投诉的播放节目的音像资料，以及与您投诉相关的所有往来通信的副本
- 确保您有机会对广播电视公司提供的任何信息发表意见
- 通知您何时您的投诉（一经收到所有信息）可以得到处理以及何时您可预期收到播放标准局的决定。

播放标准局委员会大约每五周要开会，考虑收到的投诉。大多数情况下，只需开一次会就可做出对投诉的处理决定，会议后的20个工作日内您将收到所做决定。

有些投诉较为复杂。会需要额外时间收集更多信息、对命令进行考虑以及/或者确定最终裁定。如果出现这种情况，播放标准局工作组会及时通知您。

请注意投诉程序 – 从提交给播放标准局一直到播放标准局决定的发布 – 会花费一些时间，通常是几个月，但如果案例复杂或需补充更多信息的话，有时或许时间更长。

可以不公开我的姓名吗？

播放标准局的书面决定将含有您的名字，而且决定将发布在播放标准局的网站上。

董事会只是在处理隐私投诉时或在其他特殊情形下才会考虑不公开姓名的请求。不公开姓名的情形很少见。

如您相信您有不公开姓名的特殊理由，请书面通知播放标准局 – 您可在决定发布前的任何时间这样做去。

如果没有批准您不公开姓名的请求，我们将通知您，您也许会被给予一个机会来撤诉。

播放标准局可以做出什么命令？

如果播放标准局支持投诉，它会做出命令。

如果播放标准局考虑做出命令，它将给您和广播电视公司写信，就是否/什么命令得体合适征求你们的意见。然后它将在发布最终决定之前确定是否做出或无需做出任何命令。播放标准局将考虑双方递交的材料，并且会考虑一些包括但不限于以下方面的因素：

- 违反标准的严重程度，以及有多少投诉的要点获得支持
- 对任何个人或普通观众/听众造成伤害的程度
- 得到支持的标准，其目的是什么
- 广播电视公司针对投诉的态度和行动（例如，广播电视公司是否认可了投诉而且/或者采取了缓解措施；或者广播电视公司是否为违反标准进行争辩而且/或者加重了所造成的伤害）
- 所做决定是否足以纠正违反行为并对广播电视公司有指导作用，或者是否还需采取更多措施以获取有意义的补救或对广播电视公司发出警示信号
- 以往类似的案例中所做的决定以及/或者命令。

最普通的命令有:

- 播放声明, 如, 纠错, 决定的概述或道歉
- 支付给皇家政府 (the Crown) 的 (实际上是罚款) 可达5000新币的费用
- 对违反隐私所做补偿, 可达5000新币
- 对任何合理产生的诉讼费用的部分补偿。

播放标准局发布决定后会发生什么?

书面决定将会寄送给您和广播电视公司。在这一决定公开发布之前的几天里, 要求您对其保密。

决定发布在播放标准局的网站上和播放标准局通讯月刊上。有时播放标准局会就公众感兴趣的决定发布媒体声明。播放标准局绝不会对媒体发布投诉人的联系详情。

对播放标准局的决定可以上诉吗?

可以。双方 (广播电视公司和投诉人) 都可以在决定做出后一个月到高级法院对播放标准局的决定提出上诉。

如果广播电视公司到高级法院对决定进行上诉, 投诉人的名字将被列为另一当事方, 但却可以选择不参与诉讼程序。