

SBS 行为守则

2021年7月



引言

《1991年特别广播服务法案(Special Broadcasting Service Act 1991)》(联邦法)规定了《SBS章程(SBS Charter)》，后者列举了SBS的主要职能，即提供多语言、多文化和原住民广播及数字媒体服务，为所有澳大利亚人带来资讯、教育和娱乐。我们的内容特色鲜明、包罗万象，着力反映当下澳大利亚的多元性。

SBS为履行其职能制定的《SBS行为守则(SBS Code of Practice)》经过SBS董事会批准发布，规定了SBS工作的指导原则和政策，确保我们的内容符合编辑独立性和诚信度的最高标准。在独立公共媒体服务的可靠性和作用比以往任何时候都更重要的当下，本《守则》对SBS获得和保持受众信任，满足澳大利亚人的期望至关重要。

SBS始终坚守“信任、透明和尊重”三项原则。《SBS行为守则》也是根据这三项原则组成的框架制定。《守则》详细规定了SBS的义务，包括确保事实性内容准确无误，确保新闻和时事报道公正平衡，合理安排内容、广告和赞助排期，以及如何处理投诉等。

根据《SBS行为守则》与其他SBS政策和指南的指导，SBS独立决定在其频道和平台上播出或发布的内容，最终编辑责任由董事总经理、总编和SBS董事会成员承担。

在澳大利亚不断变化的媒体环境中，SBS始终认真履行职责，确保其政策切合所需，支持SBS达到各界期待的高标准，维护SBS在独立性、公正性和编辑诚信度方面的声誉。因此，我们不断更新《SBS行为守则》，使其始终反映社区标准、受众需求、行业变化、法规更新以及SBS全套服务的重大变化。同时，本《守则》也反映了我们接触澳大利亚受众方式的改变。《守则》为SBS创造和获取的所有内容规定了标准，从社交媒体平台和流媒体服务到传统电视和广播，无论以何种方式提供的内容都须符合这些标准。

SBS鼓励所有澳大利亚人探索、尊重和赞美我们多元化的世界，从而提高社会凝聚力贡献力量。SBS将根据《SBS行为守则》所规定的明确基准和原则，继续实施其章程并履行使命，为我们多元化的社区提供必要服务，带来能反映澳大利亚现状的优质独立特色内容。

詹姆斯·泰勒 (James Taylor)
董事总经理

目录

引言	2
1. 简介	4
2. 适用范围	5
2.1 SBS内容和平台	5
2.2 语境	6
3. 信任原则	7
3.1 编辑独立性与诚信度	7
3.2 准确性	7
3.3 观点与视角多样性	7
4. 透明原则	9
4.1 伤害与冒犯	9
4.2 广告与赞助	11
4.3 社区信息	12
5. 尊重原则	14
5.1 偏见、种族主义和歧视	14
5.2 自我认同	14
5.3 多元文化和语言内容	14
5.4 原住民文化	15
5.5 隐私	17
6. 反馈、意见和投诉	18
6.1 反馈、意见和一般投诉	18
6.2 对于播出或发布内容的违规投诉	18
7. 术语表	22
附录1	24
SBS电视广播服务分级制度	24

1. 简介

《SBS行为守则》(以下简称“《守则》”)规定了SBS内容的指导原则和政策,确保SBS达到编辑独立性和诚信度的最高标准。

除《守则》以外,SBS还遵循一系列其他与所提供服务相关的政策和做法。

《守则》可能会时常修订更新,以确保其切合所需。

在履行《1991年特别广播服务法案》(联邦法)及其中的《SBS章程》所规定的义务时,SBS始终遵循**信任、透明和尊重**三项原则。这些原则定义了我们的身份,指导我们所有平台上的内容创作,明确了我们有责任坚守的标准。在这些原则的指导下,SBS会向所有澳大利亚人证明,我们会履行对受众的承诺。

获取并维系受众信任是我们开展一切工作的重心。

SBS是值得信赖、接受多元化观点的信息来源,SBS支持并有助于构建充满活力的多元化社会。

SBS采用稳健的编辑标准。受众可以相信,SBS新闻和时事报道准确、平衡且公正。SBS提供大量不同观点和信息,鼓励澳大利亚国内进行开放的建设性讨论。

SBS承诺其提供给受众的信息以及其提供服务的方式都是**透明**的。

SBS提供广泛多元的内容,并提供指导以便受众选择最符合他们需求的内容。

尊重是SBS坚守的第三条核心原则。SBS支持人们在相互尊重的基础上展开交流,鼓励人们表达不同观点,并促进彼此的理解。

SBS是一个充满多样性和包容性的家园。SBS提供多语言、多文化的广播、电视和数字媒体节目和服务,满足澳大利亚多元文化社会以及土著居民和托雷斯海峡岛民社区的需求,支持并协助建设充满活力和凝聚力的多元文化社会。通过这种方式,SBS鼓励人们理解并接受所有澳大利亚人文化、语言和种族的多样性。

在提供这些服务时,SBS会平衡个人隐私权益和公共利益。

SBS通过所提供的内容与服务帮助新移民了解他们“新家”的国情,也帮助所有澳大利亚人增进对彼此和澳洲社会多元文化的理解和尊重,以提高社会凝聚力。

2. 适用范围

2.1 SBS内容和平台

本《守则》适用于SBS制作、委托、采购或以其他方式获得的用于在其拥有编辑控制权的平台上播出或发布的内容(即“SBS内容”)。

这些内容包括：

- 音频和视频内容及书面材料,包括电视和电台节目、网上文章、播客、应用程序和社交媒体贴文；
- 节目相关材料,例如节目、频道和网络推广。

SBS平台包括：

- SBS电视广播服务；
- SBS电台广播服务；
- SBS数字媒体服务,包括SBS On Demand等点播服务、播客和SBS在线(SBS online)；
- SBS在社交媒体平台等第三方平台上的账号和服务。

除非另有说明,本《守则》中的“SBS”均指代SBS所有平台。

本《守则》不适用于：

- 广告、赞助声明、社区服务公告(CSA)的内容；
- SBS社交媒体账户上的第三方推送内容,这些内容受《SBS网络条款和条件(SBS Network Terms and Conditions)》约束；
- SBS节目时间表(包括电子节目指南)。

SBS的目标是尽可能在其平台上采用统一的标准。由于广播和数字媒体平台之间存在差异,本《守则》中某些条款的适用情况可能有所不同。

除《守则》以外,SBS还遵循一系列相关政策和行业标准及法规,包括《SBS编辑指南(SBS Editorial Guidelines)》。

2.2 语境

本《守则》的适用情况视具体语境而定。某一语境下令人无法接受的内容在另一语境下可能是可以接受的适当内容。

本《守则》不妨碍事实性内容、观点或本质上具有幽默、讽刺、艺术或戏剧夸张性质的内容的呈现。这其中包括可能令某些受众感到被冒犯或反感的内容。

在评估语境(包括评估与投诉相关的语境)时, SBS会考虑一系列因素, 包括:

- 内容性质, 包括其类型、主题和编辑目的;
- 内容播出或发布的平台或服务;
- 合理的受众期望;
- 预期受众的合理敏感点。

3. 信任原则

3.1 编辑独立性与诚信度

SBS致力于维护所有澳大利亚人的信任和信心,而这有赖于SBS在所有内容上坚持编辑独立性和诚信度。

NITV的制作者和目标受众主要是土著居民和托雷斯海峡岛民,同时大多讲述他们的故事。SBS高度重视维护原住民社区的信任和尊重。

SBS独立决定在其平台上播出和发布的内容。

3.2 准确性

SBS不会在播报事实性材料时故意对观众做出实质性误导。

SBS将采取合理措施,确保在播出或发布内容时,在考虑到现状和已知事实的前提下,本着应有的准确精神收集和呈现新闻和时事等事实性材料。

这种准确性并不意味着SBS必须详尽无遗地呈现与播出或发布事件有关的所有事实性材料。

SBS将采取合理措施,及时纠正重大事实错误。

3.3 观点与视角多样性

SBS致力于播出和发布能够反映经历、信仰、文化和语言多样性的内容。

取决于能获得适当材料的情况,SBS会努力呈现全面的观点和视角。

SBS将适当重视与特定主题相关的现有证据。

SBS可能会播出和发布从特定视角呈现的内容或探讨问题某些具体方面的内容,例如纪录片和观点文章。但是,SBS无需呈现与特定问题相关的所有观点或所有现有材料,亦无需为不同观点平均分配时间。

NITV主要播报土著居民和托雷斯海峡岛民的想法、兴趣和观点。NITV反映土著居民和托雷斯海峡岛民的多元化,并重点反映原住民视角的多种观点。

3.3.1 平衡公正的新闻和时事报道

无论是自行制作还是委托制作的新闻和时事内容,SBS均力求平衡公正地报道问题和事件,包括提出一系列言之有物的相关观点。新闻和时事内容可能包括观点和评论。

SBS将采取合理措施,确保对新闻和时事内容的收集和呈现具备应有的公平性和平衡性,并考虑到播出和发布时的情况、所报道材料的性质和即时性,以及公共利益。

SBS对不偏不倚和平衡报道的承诺要求SBS长期在所有节目排期中坚持呈现各式各样的重要观点,绝不歪曲这些观点或有所偏向。

但是,SBS无需呈现有关某一问题的所有观点,亦无需为不同观点平均分配时间。此外,SBS也有可能对争议问题进行批判性审查或呈现具有批判和煽动性的观点。

SBS独立决定新闻和时事节目及其他发布材料的内容。

新闻内容中如存在有争议的重大问题,SBS应根据实际情况,在该问题热度尚未消退时尽可能呈现主要的相关观点来进行平衡报道。对于其他事项,SBS应在合理时间范围内进行平衡报道。

NITV主要从土著居民和托雷斯海峡岛民的视角播报新闻和时事。

3.3.2 非SBS制作的新闻和时事

SBS会播出和发布大量未经编辑的、来自国际来源(《世界观察(WorldWatch)》)和新闻机构的新闻和时事内容。

SBS会注明这些材料的来源,以便受众对材料中呈现的问题和信息自行做出判断。

SBS根据本条规定播出和发布的内容,会在播出和发布前先发布免责声明,告知受众该内容可能不符合SBS编辑标准。

《世界观察》旨在满足澳大利亚不同的多元文化社区各自的语言和文化需求。这是一项独特的定期新闻服务,为许多澳大利亚居民提供来自其祖国、用其母语播报的新闻。此外,《世界观察》也为所有澳大利亚人提供一个了解全球新闻事件的视角。《世界观察》播报的材料多使用英语以外的语言,并且不提供字幕。《世界观察》服务选取的材料来自各种海外来源,包括政府、公共和商业来源。

4. 透明原则

4.1 伤害与冒犯

SBS会播出和发布具有创新性的材料,有时也会播出和发布具有挑战性的材料。SBS内容可能会有争议和挑衅意味,并可能让某些人觉得反感或厌恶。

SBS必须根据语境判断那些可能造成危害和冒犯的材料是否合理,并提供充足的保护措施。

4.1.1 新闻、时事和其他未分级内容中的暴力、令人悲痛和具有伤害性的其他内容

SBS会从编辑角度审视材料的新闻价值、是否符合公共利益等特点,并在适当考虑潜在受众及其合理的敏感点后,再决定是否播出或发布暴力影像或音频和其他可能伤害他人的材料(如冒犯性语言)。

SBS不会用耸人听闻的方式或仅为单纯的播报而播报暴力事件。

SBS会避免用耸人听闻和夸大其词的方式播报新闻事件。在报道令人悲痛的事件时,SBS要求内容制作者具备应有的敏感度,尤其是在接触、采访或介绍悲痛的民众时。

虽然突发性内容或直播新闻和其他直播内容的时机和内容无法预测,但在可行的情况下,SBS会本着应有的审慎选择音频和影像,同时考虑潜在受众的构成情况。

在适当情况下,在播报暴力或令人悲痛的影像或音频内容之前,SBS会及时给予适当警告,告知受众这些内容可能会令部分人士感到不适。

4.1.2 自杀

虽然自杀是正当合法的内容主题,但此类内容的呈现应具备相当高的敏感度。SBS会注意避免细节描述或展示自杀方法。如果需要描述自杀方法,SBS会事先考虑语境,并从编辑角度考虑其必要性。

4.1.3 内容分级和排期

SBS会确保对内容进行适当的排期,并在排期过程中考虑一系列因素,包括平台、服务、内容类型和潜在受众的构成情况。

SBS会根据其电视分级制度,评估通过SBS电视广播服务播出以及通过SBS On Demand转播的电视节目和节目宣传片。SBS电视广播服务的分级制度见《附录1》。

SBS会根据《1995年分级法案 (Classification Act 1995)》(联邦法)中《电影分级指导意见 (Guidelines for the Classification of Films)》的规定处理在线内容,该条款与《1992年广播服务法案 (Broadcasting Services Act 1992)》(联邦法)的附表7相符。

以下内容(包括相关节目宣传片)不受本节分级规定限制:新闻节目(包括最新新闻动态)、时事节目和体育节目。此类材料的评估、播出和发布须遵守第4.1.1节规定。

广告和赞助声明, 以及社区服务公告须遵守不同的分级规定(分别见第4.2节和第4.3节)。

分级类别

SBS采用以下分级类别:

- 普遍级(G)
- 家长指导观看(PG)
- 适合成熟观众(M)
- 不适合15岁以下观众(MA15+)

分级符号

SBS电视广播服务会在节目开头显示PG、M或MA15+标志, SBS On Demand会在节目信息中显示这一标志。

分级建议

SBS电视广播服务会在节目开头说明M和M15+分级的主要原因, SBS On Demand会在节目信息中说明这一原因。在特殊情况下, SBS可能会在节目开始前说明分级建议。

如果PG分级节目涉及SBS认为父母或幼童监护人可能无法预料到会造成强烈冲击的内容, SBS可为PG分级节目提供其他适当的分级建议。

节目宣传片排期

节目宣传片不得超过相邻节目的分级。

如果节目宣传片的内容没有分级, 则应当根据时段为节目宣传进行排期。

时段

SBS通常会根据《附录1》中为每个分级类别规定的时段, 在SBS电视广播服务上播出电视节目和节目宣传片。

PG内容可能会在任何时间播出, 父母或监护人监督儿童观看时需要评估内容是否适合儿童观看。

SBS只有在具备充分理由的情况下, 才能将分级节目安排在规定时段以外的时段。

以负责任方式处理严重违反道德、社会和文化规范问题的节目可能会在其规定时段以外的时段播出, SBS会在节目开始时以分级建议等形式明确说明节目的性质和内容。

部分节目也可能在所属分级规定时段以外的时段播出,例如个人受众选择在本地区以外的其他地方接收广播信号时。

4.2 广告与赞助

SBS可以在其广播和数字媒体平台上播出和发布广告和赞助声明。

SBS董事会必须针对广告和赞助相关事宜制定指南,并且将这些指南纳入《SBS编辑指南》。

SBS可自行选择在其平台上投放的广告和赞助声明、决定广告和赞助声明的投放方式,包括对广告和赞助声明加以限制。

SBS对广告的定义如下:

“广告”指的是SBS收取现金或实物报酬后播出的内容,该内容旨在引起公众或部分公众对产品、服务、人员、组织或行动的关注,从而直接或间接地起到对产品、服务、人员、组织或行动的宣传或推荐作用。

SBS对赞助声明的定义如下:

“赞助声明”指的是SBS收取现金或实物报酬后播出的内容,该内容旨在告知观众赞助方与SBS之间的赞助关系,并锐意积极宣传赞助方的产品、服务、人员、组织或行动。

广告和赞助声明与SBS内容之间必须有明确区别。

在SBS电视广播服务播出广告和赞助声明时,SBS会考虑《商业电视行业行为守则(Commercial Television Industry Code of Practice)》(2015年12月1日)中有关广告和赞助声明播出时间和投放方式的限制规定,包括有关特定产品类别的限制规定。

本《守则》不包括广告和赞助声明内容的规定。SBS播出或发布的广告和赞助声明必须符合相关行业标准。SBS采用广告行业自律计划(Ad Standards)管理广告和赞助声明的相关投诉。

4.2.1 有关在体育报道直播期间推广投注和赌博相关的赔率信息和商业广告的限制规定

SBS电视和电台广播服务

SBS遵守以下规定:

- 《商业电视行业行为守则(Commercial Television Industry Code of Practice)》,该守则限制SBS电视广播服务在体育赛事直播期间推广投注和赌博相关的赔率信息和商业广告(见《附录3:有关在体育赛事直播期间推广投注和赌博相关的赔率信息和商业广告的限制规定(2018年3月30日)》);以及

- 《商业电台行为守则 (Commercial Radio Code of Practice)》，该守则限制SBS电台广播服务在体育报道直播期间推广赌博和投注赔率信息 (见《第9节:有关在体育报道直播期间推广赌博和投注赔率信息 (2018年3月30日)》)

为确保这些规定应用于SBS:

- 其中“被许可方”指的是SBS;
- “许可领域”指的是SBS商业市场 (见注释)。

注:对于全国市场,或在体育赛事实况直播的情况下无法提供有地理针对性的时移广告时,时区使用澳大利亚东部标准时(AEST)或澳大利亚东部夏令时(AEDT) (视情况而定)。

部分节目也可能在当地规定时段以外的时段播出,例如个人受众选择在本地区以外的其他地方接收广播信号时。

SBS 数字媒体服务

SBS数字媒体服务须遵循《2018年广播服务 (线上内容服务供应商) 规定 (Broadcasting Services (Online Content Service Provider) Rules 2018)》。

4.3 社区信息

SBS电视和电台广播服务及数字媒体平台为社区信息公告和社区宣传材料 (“社区服务公告”) 提供有限的免费播出时间。

SBS为澳大利亚的慈善机构、社区组织和其他相关实体提供免费播出社区服务公告的时间,以宣传推广具有社会、文化、福利、教育或公益性质的服务或活动,或其他有关公共利益的事项。

选择社区服务公告时,SBS会考虑一系列因素,包括:

- SBS作为多元文化和原住民广播机构,需要为满足澳大利亚多元文化和原住民社区的沟通宣传需求做出贡献;
- 实体的性质、目的和目标;
- 实体的财务状况;
- 社区服务公告的主题。

以下事项不符合社区服务公告的标准

- 政治事项,包括宣传政党或议员候选人,或倡导修改法律。¹

¹ 该等材料在第4.3.1节中有说明。

- SBS认为存在争议或可能分裂澳大利亚社区的社会、宗教和其他所有事项。
- 直接或间接大力宣传某一商业实体或个人利益的公告。

SBS会根据可用播出时间投放社区服务公告,具体投放方式完全由SBS自行决定。

社区服务公告通常会以单独公告声明的形式播出或发布。但在某些情况下,社区服务公告也可能会插入到SBS认为适当的内容中,以公告声明的形式播出或发布。

社区服务公告的选择与投放须遵守SBS编辑独立性和诚信度标准。SBS保留编辑一切所提供材料的权利。

SBS电视广播服务播出社区服务公告时,须根据第4.2节广告相关规定对社区服务公告进行分级和投放。

SBS采用广告行业自律计划(Ad Standards)管理对社区服务公告内容的投诉。

4.3.1 免费播出时间分配——选举和全民公投

SBS向澳大利亚的多元社区提供选举和全民公投的信息,以下事项或可获得SBS免费播出时间:

- SBS向澳大利亚的多元社区提供选举和全民公投的信息,以下事项或可获得SBS免费播出时间:
- 全民公投的正反两方。

公众可访问SBS网站,查看免费播出时间的分配信息。

为某一事项分配免费播出时间并不意味着SBS支持播出或发布材料中提及的观点。

5. 尊重原则

5.1 偏见、种族主义和歧视

SBS坚决反对基于种族、肤色、族裔、国籍、性别、性取向、性别身份、年龄、宗教、残疾、精神或身体疾病、婚姻、父母或职业状况的针对任何个人或群体的偏见。

SBS会在考虑材料呈现语境的情况下，规避明显姑息、容忍或鼓励偏见和歧视的内容，包括规避无端强调某一特质，以及不合理地使用刻板印象。但是，这并不妨碍SBS呈现有关这些问题的讨论，包括以煽动或讽刺的方式进行的讨论。

SBS理解不同文化群体有着不同的认知和价值观。SBS可以播出或发布的内容可能会直接质疑受到广泛认可的文化观点，但这些内容从编辑角度来看应当具有必要性，并且在其播出语境中具有合理性。

5.2 自我认同

SBS认为不同群体和个人都有自我认同的权利。

SBS可能会引用某个人或某一群体的自我认同。

SBS会在考虑语境的前提下，避免不合理地使用某一文化群体认为的贬义词来描述另一文化群体。

虽然SBS在适当情况下接受自我认同，但这一自我认同除了承认该群体在澳大利亚社区中的身份以外没有其他意义，也不意味着承认任何历史或政治主张。

5.3 多元文化和语言内容

SBS会使用英语以外的语言制作、播出和发布内容并制作字幕，为澳大利亚的多元语言社区提供服务，满足他们的需求。

这些服务提供不同语言的澳大利亚新闻、娱乐和资讯，让非英语社区的人士能够参与澳大利亚的社会、公民和经济活动。为特定语言或文化社区制作的内容可能也提供英语版本。

用多种语言制作的SBS内容支持文化认同和语言的延续和发展，加强社区联系，并增进澳大利亚不同文化间的相互理解。

SBS使用不同语言制作的内容有助于公众就一系列问题进行宽容且彼此尊重的意见交流。SBS不会宣扬某一群体的观点优于另一群体。SBS鼓励民众自由表达不同的观点和意见，包括可能存在争议的意见。

NITV致力于在其内容中反映土著居民和托雷斯海峡岛民的语言多样性，具体视节目供应而定。NITV可以在包括新闻和时事在内的所有节目中，使用土著英语的方言、克里奥尔语和其他原住民语言，直接与原住民受众对话。

5.4 原住民文化

SBS承认原住民社区的社会、文化和精神完整性，以及这些社区之间和内部的差异性。

SBS致力于促进所有澳大利亚人对原住民文化、知识和历史的理解和尊重。

SBS会对媒体报道原住民问题时所涉及的文化问题保持敏感。

5.4.1 土著居民和托雷斯海峡岛民

SBS认可土著居民和托雷斯海峡岛民在澳大利亚历史、文化和社会中的独特地位，以及维护澳大利亚原住民文化、语言和传统的重要性。

SBS为所有土著居民和托雷斯海峡岛民提供内容，满足他们多元且不断变化的需求，并探讨当下对澳大利亚原住民而言重要的问题。SBS致力于最大限度地促使澳大利亚原住民全方位参与此类内容的制作。

在内容上，SBS会确保妥善注意澳大利亚原住民的敏感点、文化传统和语言。

5.4.2 土著居民和托雷斯海峡岛民的礼仪以及适合其文化的内容

在制作、播出或发布任何内容时，SBS都遵守土著居民和托雷斯海峡岛民的文化惯例。

作为专门面向澳大利亚原住民的电视服务机构，SBS高度重视土著居民和托雷斯海峡岛民的文化规约。

SBS尊重原住民的文化信仰、传统、礼仪和惯例，并在可能的情况下获取适当的许可。

SBS在决定是否播出或发布包含可能严重冒犯或使原住民产生不必要负面反应的用语的内容时，可行使编辑自由裁量权。SBS会考虑播出或发布内容的语境和情况。

制作规约

SBS要求内容制作者在创作或制作相关内容时参考《更广阔的视角：土著居民和托雷斯海峡岛民社区影视制作议定书和指导意见 (The Greater Perspective: Protocol and Guidelines for the Production of Film and Television on Aboriginal and Torres Strait Islander Communities)》和《更广阔的视角：补充指导意见 (The Greater Perspective: Supplementary Guidelines)》(以下统称为《更广阔的视角》)。《更广阔的视角》要求内容制作者：

- 意识到并挑战他们对澳大利亚原住民的偏见、刻板印象和看法；
- 意识到原住民和非原住民在原住民问题上可能有不同看法；
- 与澳大利亚原住民合作，制作有关澳大利亚原住民的内容，特别是与该内容相关的原住民对象合作；

- 秉持开诚布公的态度与澳大利亚原住民往来,包括告知相关原住民一切拟定协议的后果,以及他们寻求独立法律建议的权利;
- 尊重澳大利亚原住民的土地和文化财产,尊重内容主题;以及
- 对澳大利亚原住民的文化保持敏感,在制作内容之前和期间与相关人士进行接触和商议。

对于已故原住民的呈现

SBS尊重并承认土著居民和托雷斯海峡岛民的丧葬和哀悼惯例,包括涉及呈现逝者的礼仪。

SBS将在有此类礼仪的地方向原住民受众作出适当提醒。然而,由于原住民社区的多元化和复杂性,SBS不一定能始终遵循相关礼仪和惯例,也无法保证其提醒始终恰当。

不同地区的土著居民和托雷斯海峡岛民丧葬惯例各不相同。SBS要求,如果内容描述或描绘了最近去世的土著居民和托雷斯海峡岛民,内容制作者在报道或制作该内容时应核实并观察当地惯例。在适当情况下,SBS将在公布已故澳大利亚原住民的相关影像、录像或录音之前做出提醒。

5.5 隐私

SBS尊重个人隐私权。

SBS会权衡个人隐私权与其报道公共利益事项和反映多样性经历的义务。

为报道关乎公共利益的事项,在某些情况下,SBS未经他人同意侵犯其隐私的行为可能具有合理性。

SBS的工作遵循如下假定:如果材料在公开场合录制,该材料的传播一般不会侵犯个人隐私。

注:出于运营目的,SBS会遵循SBS隐私政策收集个人信息。

6. 反馈、意见和投诉

SBS重视所有受众对其内容和平台的反馈意见,无论表扬还是批评都同样重要。受众的反馈、意见和投诉是SBS接触受众、了解社区需求以及受众对其编辑流程和服务意见的重要途径。

SBS会非常认真严肃地处理对其内容和平台的投诉。

- 根据第6.2节提出的有关违反本《SBS行为守则》规定的投诉,将由SBS监察专员独立调查和管理。
- 其他事项的反馈、评论和一般投诉将由SBS受众关系(SBS Audience Relations)部门管理。

SBS不会正式答复通过其社交媒体平台提交的意见和投诉。

SBS不会答复以下意见、反馈和投诉:

- 无关紧要、无理取闹、并非出于真诚的意见、反馈和投诉;或
- 具有冒犯性或侮辱性意见、反馈和投诉。

6.1 反馈、意见和一般投诉

公众可[点击此处](#)联系SBS,对SBS内容和平台提出意见、反馈和一般投诉。

需要详细答复或特定帮助的意见或反馈会转给SBS内部相关团队或员工。

一般投诉将提交给相关团队,由其决定是否采取适当行动。SBS无需调查和答复这些投诉。如果收到书面投诉,SBS会采取合理措施解决相关人士提出的问题。

SBS通常不会对通过电话提出的意见、反馈或投诉给出书面答复,并且会在其认为适当的情况下处理相关事宜。

6.2 对于播出或发布内容的违规投诉

指控SBS违反本《守则》规定的投诉,将由SBS监察专员处理并独立调查。请注意,反馈不属于违规投诉。

SBS监察专员不属于任何SBS部门,而是直接向董事总经理汇报工作。

内容播出或发布之前收到的投诉不属于违规投诉。

SBS没有义务调查非澳大利亚居民或非澳大利亚实体提出的投诉。SBS不会调查匿名投诉。

如果投诉涉及法律诉讼,SBS会暂停调查。是否恢复调查取决于法律诉讼的性质和结果。

6.2.1 如何提出违规投诉?

公众可以点击[此处](#)联系SBS,对SBS内容提出违规投诉。

您需要:

- 提供您的姓名以及电子邮箱和邮政地址;
- 说明令您感到担忧的内容,以及您看到、听到或读到该内容的时间;
- 说明您是在哪个平台上听到、读到或看到该内容的,例如SBS电视或广播电台的频道、数字服务、播客或网站的具体名称;
- 说明您投诉的是该内容的哪一方面;以及
- 如果可能,说明该内容违反了本《守则》的哪一节或哪几节。

隐私相关投诉只能由认为相关做法侵犯了其隐私权的当事人或其代表提出。

用英语以外语言提出的投诉

如果SBS收到用英语以外的语言提出的投诉,SBS会将其翻译成英语,并根据翻译处理投诉。

违规投诉提出时间

SBS必须在被投诉内容在电视或广播电台上播出之日起四(4)周内,或被投诉内容首次在SBS数字媒体服务上提供之日起四(4)周内收到违规投诉,投诉方属于有效。

6.2.2 保密

SBS通常会对投诉人的身份予以保密,并且只会出于SBS监察专员调查的目的,根据SBS监察专员的调查需要向相关SBS员工披露。

SBS尊重违规投诉的保密性,不会披露投诉人的身份信息,除非:

- 法律要求SBS披露;
- 投诉人已主动公开投诉;或
- 投诉是公开性质。

6.2.3 SBS如何处理违规投诉

收到投诉后，SBS监察专员会评估其是否符合违规投诉的标准。

在投诉被认定为违规投诉后，SBS监察专员会通过电子邮件向投诉人发送书面答复：

- 确认已收到投诉；
- 告知投诉人，SBS监察专员将调查此事；
- 说明答复投诉的预计时间范围；以及
- 建议投诉人通过澳大利亚通讯及媒体管理局 (Australian Communications and Media Authority, ACMA) 寻求外部审核 (如适用)。

某些情况下，以英语以外的语言播出或发布的全部或部分节目可能需要翻译。投诉处理时间可能会因此而延长。

投诉委员会

SBS监察专员或相关SBS部门总监可将违规投诉提交给SBS投诉委员会进一步审查。投诉委员会会审查违规投诉和SBS监察专员提出的一切建议，并就支持或驳回该投诉作出独立判断。

投诉委员会自行决定如何探明情况。

投诉委员会的成员包括董事总经理 (主席)、SBS监察专员、SBS内容总监和公司事务部门总监 (或不时存在的同等职位人员)。

答复违规投诉

SBS监察专员会尽力在收到投诉后的30天内通过电子邮件向投诉人提供书面答复，无论何种情况必须在60天内通过电子邮件向投诉人提供书面答复 (如有翻译需要，以剔除翻译延误后的时间为准)。

特殊情况下，投诉处理时间可能会超过60天。

SBS会告知投诉人调整后的答复时间以及延误原因。

SBS会告知投诉人：

- 是否支持该违规投诉；
- SBS做此决定的原因；以及
- 如果对SBS的答复感到不满，投诉人有权将该事项转介至澳大利亚通讯及媒体管理局 (如适用)。

SBS 答复予以支持的违规投诉

如果违规投诉得到支持, SBS可酌情采取如下行动:

- 承认发生了违规行为;
- 道歉;
- 播出或发布更正信息;或
- 播出或发布更正信息、撤回错误信息或道歉。

6.2.4 转介至澳大利亚通讯及媒体管理局

投诉人如发生以下情况:

- 在提出投诉后的60天内未收到答复, 或特殊情况下未在SBS告知的期限内收到答复;或
- 在期限内收到答复, 但认为答复并不恰当;

可根据《1992年广播服务法案(联邦)》第150节向澳大利亚通讯及媒体管理局 (ACMA) 投诉。

澳大利亚通讯及媒体管理局不处理有关SBS数字媒体服务内容的投诉, 除非该内容涉及转播电视或电台广播服务。

6.2.5 有关SBS数字媒体服务中非法和冒犯性内容的投诉

电子安全专员 (eSafety Commissioner) 可调查有关SBS数字媒体服务 (不包括转播电台或电视广播服务) 中非法及冒犯性内容的投诉。

7. 术语表

ACMA指澳大利亚通讯及媒体管理局 (Australian Communications and Media Authority)。

广告指SBS收取现金或实物报酬后播出的内容,该内容旨在引起公众或部分公众对产品、服务、人员、组织或行动的关注,从而直接或间接地起到对产品、服务、人员、组织或行动的宣传或推荐作用(见第4.2节)。

Ad Standards指澳大利亚广告自律系统中管理投诉处理程序的行业机构。

广播服务的含义与《SBS法案 (SBS Act)》第3节所述含义相同。

《守则》指《SBS行为守则 (SBS Code of Practice)》。

违规投诉指指控SBS因播出或发布某些违反《SBS行为守则》的内容的投诉(见第6.2节)。

内容指音频、视频、视觉和文本材料。

CSA指社区信息公告和社区宣传材料(见第4.3节)。

数字媒体服务的含义与《SBS法案》第3A节所述含义相同。

澳大利亚原住民指澳大利亚土著居民和托雷斯海峡岛民。

董事总经理的含义与《SBS法案》第3节所述含义相同。

NITV指澳大利亚国家原住民电视台 (National Indigenous Television)。

在线内容指在SBS数字媒体服务和第三方数字媒体服务发布的内容,包括SBS On Demand、SBS网站、SBS应用程序、SBS播客和SBS社交媒体帖文。

SBS指根据《SBS法案》运营的澳大利亚特别广播服务公司 (Special Broadcasting Service Corporation),包括NITV。

《SBS法案》指《1991年特别广播服务法案 (Special Broadcasting Service Act 1991)》(联邦法)。

SBS投诉委员会指由董事总经理、SBS监察专员、SBS内容总监和公司事务部门总监(或不时存在的同等职位人员,见第6.2.3节)组成的委员会。

SBS内容指SBS制作、委托、采购或以其他方式获得的用于在其拥有编辑控制权的平台上播出或发布的内容(见第2.1节)。

SBS内容总监指音频和语言内容总监、新闻和时事总监、市场营销总监、电视和网络内容总监，或不时存在的同等职位人员（见第6.2.3节）。

SBS平台包括SBS电视和电台广播服务、SBS数字媒体服务和SBS在第三方平台上的账号和服务（见第2.1节）。

赞助声明指SBS收取现金或实物报酬后播出的内容，该内容告知观众赞助方与SBS之间的赞助关系，并锐意积极宣传赞助方的产品、服务、人员、组织或行动（见第4.2节）。

《**世界观察 (WorldWatch)**》指SBS根据第3.3.2节播出或发布的一系列国际新闻和时事内容。

SBS电视广播服务分级制度

SBS电视节目分级制度的参照依据是根据《1995年分级法案(出版物、电影和电脑游戏) (Classification Publications, Films and Computer Games) Act 1995》(联邦法) 制定的《电影及电脑游戏分级指导意见(2005) (Guidelines for the Classification of Films and Computer Games 2005)》。

SBS应用以下分级的指导原则是根据语境。某一语境下令人无法接受的不恰当内容在另一语境下可能是可以接受的恰当内容。需要考虑的因素包括：作品的艺术或教育价值、系列内容的目的、基调、镜头呈现方式、材料的激烈程度和关联性、处理方法和目标受众的情况。

SBS认为，不作改动地播出节目，可以最好地保持节目完整性。SBS会根据SBS分级类别为节目排期或在必要时修改节目，确保其适合播出或适合在特定时段播出。

SBS分级制度特别关注文化、暴力、性与裸体以及语言的使用。

文化

为履行其多语言、多文化传媒服务机构的职责，SBS会反映包括土著居民和托雷斯海峡岛民社区在内各种文化的多样性。

SBS会根据其对各个节目文化语境的了解，对节目进行分级。SBS会解释相关的分级要素，以免妨碍向受众呈现相关的文化信息，或以免限制其反映不同文化价值观的能力。

暴力

SBS承认暴力是日常生活的一部分，但必须得到负责任的处理。SBS认可对生理和心理暴力的描绘可能会给有些人(尤其是儿童)带来不寻常的痛苦和不安。SBS不会在非必要的情况下呈现暴力。

在评估涉及暴力的节目内容时，SBS会考虑如下因素：

- 露骨程度；
- 令人惊恐、痛苦或受到惊吓的倾向；
- 与内容所要传递的信息本身的关联度；以及
- 社会重要性。

SBS需要审慎考虑影视剧对暴力的呈现。暴力在传统上一直是影视剧里的一种冲击性要素。在某些情况下，作者和导演会使用暴力元素表达有关社会的重要观点，SBS可以接受此类内容。

性与裸体

在评估涉及性与裸体的节目内容时，SBS会考虑如下因素：

- 对于画面视觉和内容主题的处理是否负责任，特别是对未经双方同意的性行为和任何涉及未成年人的性行为的处理；
- 露骨程度；以及
- 在整个节目语境下画面视觉产生的冲击。

语言

对节目进行分级时，SBS会考虑节目对不雅用语的使用以及当下通行的社区标准。

分级类别

G 级-普遍级

G 级节目可在任何时段播出。

G 级节目包括为学龄前和学龄儿童设计的节目，适合儿童独自观看。一些G级节目可能更适合较年长的儿童。

G 级节目不一定是儿童喜欢的节目。一些G级节目可能包含儿童不感兴趣的主题或剧情。

无论该节目的目标受众是否为儿童，其对于主题和其他分级要素的处理都会小心谨慎。

在文化或艺术语境下出现分级要素时（例如性相关语境下对裸体的描绘），如果节目对该分级要素的处理审慎，且该分级要素在语境下合理、冲击性非常微弱，那么SBS或可允许该分级要素出现在G 级节目中。

主题：节目应审慎处理主题，确保主题在语境下合理且冲击性非常微弱。除非放在语境下合理，否则不允许呈现可模仿的危险行为。描述此类行为时，不得鼓励受众进行具有危险性的模仿。这可能包括超自然或极轻微的恐怖主题。

暴力：节目可采用非常审慎地暗示包括性暴力在内的暴力元素，但应当：

- 程度轻微；
- 威胁或恐吓感极低；并且
- 有必要的呈现理由。

性:性行为应当:

- 以非常审慎的视觉或言语方式提到;并且
- 有必要的呈现理由。

语言:不雅用语应当:

- 非常轻微;并且
- 有必要的呈现理由。

药物使用:节目应当审慎处理对药物使用的描绘。节目只可采用隐晦的方式非常审慎地暗示药物使用,并应确保其在语境下合理。

裸体:节目不应在性以外的语境下或非必要的情况下详细呈现裸体。

PG 级-家长指导观看

建议15岁以下儿童在父母/监护人指导下观看。

PG 级节目可在任何时段播放。

PG 级节目可能包含成人主题和理念,15岁以下儿童观看时可能需要成年人指导。

PG 分级标志旨在告知父母或监护人,此类别材料中包含的描绘或素材可能会让没有成年人指导的儿童感到困惑或不安。

父母或监护人或可为其照管的儿童选择监控此类材料。有些父母或监护人可能选择与他们照管的儿童一同观看此类材料。其他父母或监护人可能认为,他们只要在儿童观看此类内容期间或之后与儿童进行讨论即可。

PG 级节目不一定是儿童喜欢的节目。一些PG级节目可能包含儿童不感兴趣的主题或剧情。

主题:节目应审慎处理主题,确保主题冲击性微弱。这可能包括超自然或轻微的恐怖主题。

暴力:节目可采用审慎或非写实的方式暗示暴力,但应当:

- 冲击性微弱;并且
- 不详细展示暴力。

性:节目可在性相关语境下提到性行为和裸体,但应当:

- 审慎;并且
- 有必要的呈现理由。

言语提及性行为时应审慎。

语言：不雅用语应当程度轻微。

药物使用：可审慎言语提及药物使用，并包含对药物使用的轻度视觉展现。

裸体：节目不应在性以外的语境下或非必要的情况下详细呈现裸体。

M 级-适合成熟观众

不建议15岁以下儿童观看。

SBS、SBS Viceland 和 SBS 世界电影 (SBS World Movies) 频道

M 级节目可在以下时段播出：

- 上午10点至下午3点之间；以及
- 晚上7点半至早上6点之间。

NITV 和 SBS 美食 (SBS Food) 频道

M 级节目可在以下时段播放：

- 学校上课的工作日上午10点至下午3点之间；以及
- 一周里任何一天的晚上7点半至早上6点之间。

M 级节目包含被认为可能伤害或令15岁以下儿童不安的材料，并可能包含对分级要素的详细描绘或详细呈现分级要素的素材。

M 级节目虽然可以涵盖大多数主题，但SBS会根据主题处理的露骨程度和激烈程度决定哪些节目适合作为M级节目——SBS会把露骨程度或激烈程度较低的材料列入M级，把露骨程度或激烈程度较高的材料（尤其是暴力材料）列入MA15+级。

主题：节目可以涵盖大多数主题，但处理方式应当审慎，并确保冲击性强烈程度较低。

暴力：通常节目对暴力的描绘应当：

- 不包含大量细节；并且
- 不长时间呈现。

节目采用现实性手法处理暴力时，如果对暴力的描绘包含细节，应当：

- 不具备强烈冲击性；并且

- 有必要的呈现理由。

节目采用非写实的方式处理暴力时,如果展现细节不会令冲击性更强,则节目对暴力的描绘可以包含更多细节。

性暴力相关的言语和视觉素材只可在以下情况下呈现:

- 审慎;并且
- 在叙事或纪录片语境下具有很强的合理性。

性: 节目可采用隐晦的方式暗示性行为。

在性相关语境下呈现裸体时不应包含大量细节,或不应长时间呈现。

如果展现细节不会令冲击性更强,节目可采用比视觉素材更详细的言语和文字性描绘。

语言: 节目可使用不雅用语。

通常节目不应在非必要的情况下详细呈现更猛烈、更详细或非常有攻击性的不雅用语。

药物使用: 节目可审慎呈现药物使用。

裸体: 节目可在性以外的语境下呈现裸体,但不应在非必要的情况下包含任何细节的裸体描绘。

MA15+级-不适合15岁以下的观众

不适合15岁以下儿童观看。

MA15+级节目可在一周里任何一天的晚上8点半至早上5点之间播出。

MA15+级节目包含的内容或对分级要素的处理方式不适合15岁以下儿童。

M15+级节目涵盖的问题或包含的描绘需要受众具备更成熟的视角,因为有关方面认为M15+级节目中的某一要素或某些要素结合带来的冲击可能会伤害或令15岁以下的观众不安。

MA15+级节目可涵盖大多数主题,大多数主题都可纳入MA15+分级类别——SBS会把露骨程度或激烈程度较高的材料(尤其是暴力材料)列入MA15+级,把露骨程度或激烈程度较低的材料列入M级。

主题: 节目处理具有高激烈程度的主题时应当确保其必要性。

暴力: 通常节目对暴力的描述不应具有高度冲击性。

节目采用现实性手法处理暴力时,如果对暴力的详细描绘具有强烈冲击性,应当:

- 不长时间呈现;并且
- 有必要的呈现理由。

节目采用非写实的方式描绘暴力时,如果展现细节不会令冲击性更强,则节目可更详细地描绘暴力。

节目可描绘性暴力,但不得长时间呈现、不得缺乏必要性,亦不得带有剥削性质。

性: 节目可采用隐晦的方式暗示性行为。

节目可在性相关语境下详细描绘裸体,但不应带有剥削性质。如果展现细节不会令冲击性更强,节目可采用比画面视觉更详细的言语、文本和音频素材。

语言: 节目可使用不雅用语。

药物使用: 节目可呈现药物使用,但更详细地描绘药物使用时应确保内容不具有高度冲击性。

裸体: 节目应确保裸体的呈现在语境下合理。



SBS Sydney

Postal Address

Locked Bag 028
Crows Nest NSW 1585

Street Address

14 Herbert Street
Artarmon NSW 2064

SBS Melbourne

Postal Address

PO Box 294
South Melbourne VIC 3205

Street Address

Alfred Deakin Building, Federation Square
Cnr Flinders and Swanson Streets
Melbourne VIC 3000

Telephone 1800 500 727

sbs.com.au