

BSA 投诉流程



BSA 投诉流程

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。

怎样投诉？

正式投诉必须首先发送给广播电视业者（除非仅涉及隐私或选举节目，在这种情况下，您可以直接将其发送给BSA）。

您需要在节目播放后的20个工作日之内进行投诉。

BSA会受理对什么内容的投诉？

- ✔ 免费播放的电视节目
- ✔ 收费电视节目
- ✔ 广播电台节目
- ✔ 点播观看或收听的节目（只在您能够提供电视或电台播放的那个材料的详情且在其播放后20天内提出投诉的条件下）
- ✔ 电视或广播中的选举广告（选举进行期间）
- ✘ 广告（联系[广告标准局](#)）
- ✘ 节目安排（联系[广播电视业者](#)）
- ✘ 广播电视网站文字内容（联系[广播电视业者](#)）
- ✘ 点播观看或收听的节目——如果您不能提供电视或电台播放的那个材料的详情（联系[广播电视业者](#)）
- ✘ 广播电视网站上登载但未在电视或广播中播放的新闻和时事（联系[新西兰媒体委员会](#)）

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：

- 冒犯性及令人不安的内容
- 宣传非法或反社会行为
- 儿童利益
- 歧视与诋毁
- 平衡性
- 准确性
- 隐私
- 公平性

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
- 与特定的播放内容相关
- 在规定的时间内进行（通常在播出后的20个工作日内）
- 包含有足够的细节以供合理地认定播出的节目，例如：
 - 节目播放日期
 - 播出时间（如已知；或者如果不知道，则合理估计其播出期间，以及尽量提供与播出内容相关的细节或任何其他信息，以供找出有关内容）⁶
 - 节目标题

⁶ 考虑到广播业者有限的资源以及定位特定内容可能涉及的时间，合理的估算一般将需要识别的内容限定在不大于三小时的时间窗口内。但是，如果内容更难定位（即某个评论或用词），则对这一识别时段的合理估算可能会短得多。

- 播放此节目的频道或电视台
- 指控违反特定广播标准。

不符合这些要求的投诉不归入BSA投诉流程，广播电视业者可能仅将其视为反馈。

作为一家处理言论自由问题的机构，我们重视反馈。然而，对BSA工作人员的粗暴式交流——例如辱骂或冒犯性评论和骚扰——是绝对不可接受的，并可能导致管理局拒绝对您的投诉进行裁决。

广播电视业者

播放内容的保留：

投诉发生时，提供录音/录像有助于广播电视业者为自己的立场辩护，并确保BSA正确理解播出的内容、情境和语气。

广播电视业者应将播放录音/录像保留至少35天。如果某一播出节目遭到投诉（特别是当投诉者表示有意将其提交给管理局时），广播电视业者应保留该节目录音/录像，直到：

- 将其提交管理局（如相关投诉已上交管理局），或者
- 向管理局递交投诉的最后期限的20天后（如果广播电视业者没有收到投诉已上交管理局的指示）。

有关投诉流程的更多详细信息，请访问我们的网站。

如需更多信息，请访问
www.bsa.govt.nz