

SBS行为准则

2026年5月



前言

《1991年特别广播服务法》(联邦)规定了《SBS章程》，其中包括SBS的主要职能，即提供多语言、多元文化及原住民广播和数字媒体服务，以向全体澳大利亚人提供资讯、教育和娱乐。SBS是一家多元化的国家级广播公司。我们丰富多样的特色内容，旨在体现当代澳大利亚的多样性。

《SBS行为准则》经SBS董事会批准，旨在履行其职能，该准则概述了指导SBS运作的原则和政策，确保我们的内容遵循最高的编辑独立性和诚信标准。在独立公共广播和数字媒体服务的可靠性与作用比以往任何时候都更为重要的当下，这一点对于赢得并保持受众的信任，以及满足澳大利亚民众的期望至关重要。

《SBS行为准则》建立在三大核心原则之上：信任、透明和尊重，SBS以此为准则对自身进行问责。该准则详细规定了SBS在多个方面的义务，例如：事实内容的准确性、新闻与时事报道的公正性和平衡性、节目编排、广告与赞助，以及投诉处理。

《SBS行为准则》连同SBS的其他政策和指南，指导SBS独立决定在其各频道和平台上播出的内容或发布的文章。作为总编辑及SBS董事会成员，董事总经理对编辑内容负最终责任。

SBS高度重视其职责，致力于确保各项政策切合实际需求，并符合外界对我们的高标准期望，从而维护SBS在独立性、公正性和编辑诚信方面的声誉。《SBS行为准则》随着时间的推移不断完善，旨在体现社区标准、观众需求、行业变化、监管政策更新以及SBS服务体系的任何重大调整。SBS不断发展，致力于通过观众选择的平台为他们提供服务。该《准则》体现了这一点，对所有由SBS制作和引进的内容均适用相关标准，无论其通过何种方式进行传播。它涵盖了我们所有的内容——从社交媒体平台和流媒体服务，到传统的电视和广播。

SBS的愿景是激励所有澳大利亚人去探索、尊重和庆祝我们这个多元化的世界，从而提高社会凝聚力。根据《SBS行为准则》中明确规定的基准和原则，SBS将持续践行其《章程》和宗旨，为多元化的社区提供必要服务，并制作与当今澳大利亚息息相关、高质量、独立且独具特色的内容。

简·帕尔弗雷曼
董事总经理

目录

前言	1
1. 引言	3
2. 适用范围	4
2.1 SBS内容与平台	4
2.2 不适用范围	4
2.3 语境	5
3. 信任原则	6
3.1 编辑独立性与诚信度	6
3.2 准确性	6
3.3 观点与视角的多样性	6
3.4 新闻与时事报道的平衡与公正性	7
4. 透明原则	8
4.1 伤害与冒犯	8
4.2 广告与赞助	9
4.3 社区信息	11
5. 尊重原则	12
5.1 偏见、种族主义与歧视	12
5.2 自我认同	12
5.3 多元文化和语言内容	12
5.4 原住民文化	13
5.5 隐私	14
6. 反馈、意见与投诉	15
6.1 反馈、意见及一般(非准则)投诉	15
6.2 针对已播出或已发布内容的准则投诉	15
7. 术语表	18
附录 1	20
SBS节目分级指南	20

1. 引言

《SBS行为准则》(以下简称《准则》)阐述了SBS用于指导其内容制作的原则和政策,以确保SBS始终保持最高标准的编辑独立性和诚信。

除本《准则》外,SBS还遵循一系列与服务提供相关的其他政策和做法。

本《准则》可能会时常修订,以确保其始终符合实际需要。

在履行《1991年特别广播服务法》(联邦)规定的义务(包括《SBS章程》)时,SBS始终秉持**信任、透明和尊重**的原则开展工作。这些原则定义了我们的身份,指导我们在所有平台上的内容创作,也是我们自我约束的标准。在这些原则的指导下,所有澳大利亚人都可以确信,SBS将兑现其对观众的承诺。

赢得并维护受众的**信任**,是我们一切工作的核心。

SBS是一个值得信赖的信息来源,它包容多元观点,支持并促进一个多元且充满活力的社会。

SBS恪守严格的编辑标准。观众可以确信,SBS的新闻和时事报道将做到准确、平衡与公正。SBS呈现多元化的观点和信息,旨在鼓励澳大利亚国内进行开放且富有建设性的讨论。

凭借其严格的编辑标准,SBS提供值得信赖的内容,有助于遏制虚假信息和错误信息的传播。

SBS承诺在向观众提供信息以及提供服务的方式上保持**透明**。

SBS提供丰富多样、内容广泛的选择,并为观众提供指引,帮助他们选择最符合自身需求的内容。

尊重是SBS的核心。SBS致力于促进相互尊重的交流,鼓励表达不同观点,并增进相互理解。

SBS是多元与包容的典范。SBS通过提供多语言和多元文化的广播、电视及数字媒体内容与服务,以满足澳大利亚多元文化社会以及原住民和托雷斯海峡岛民社区的需求,从而支持并促进建设一个充满活力且团结的多元文化社会。在此过程中,SBS致力于提升全体澳大利亚人对文化、语言和种族多样性的理解与接纳。

SBS承认,原住民和托雷斯海峡岛民有着多样且独特的自我认同方式。在本《准则》中,提及澳大利亚原住民时,“原住民和托雷斯海峡岛民”、“原住民民族”以及“原住民”这几个术语可互换使用。

在提供这些服务时,SBS在个人隐私权与公共利益之间保持平衡。

通过提供内容和服务,SBS帮助新移民了解他们如今称之为家园的这个国家,同时帮助所有澳大利亚人更好地相互理解、相互尊重,并尊重我们多元的文化,从而提高社会凝聚力。

2. 适用范围

2.1 SBS内容与平台

本《准则》适用于SBS为其拥有编辑控制权的平台上播出或发布而制作、委托制作、采购或以其他方式获得的内容(以下简称“SBS内容”)。

这些内容包括:

- 音频和视频内容及书面材料,包括电视和广播节目、网络文章、播客、应用程序及社交媒体内容;
- 与内容相关的材料,例如节目、频道和网络宣传内容。

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平台上的点播、直播服务及FAST频道, SBS音频服务、播客以及SBS网站;
- SBS在第三方平台(包括社交媒体平台、内容分享平台和数字内容聚合平台)上运营并管理的自有品牌账户及服务。

除非另有说明,本《准则》中提及的“SBS”均指所有SBS平台。

SBS力求在其所有平台上尽可能采用统一的标准。鉴于广播与数字媒体平台之间的差异,本《准则》中某些条款的适用可能会存在一些差异。

SBS还遵循一系列相关政策、行业标准、法规和指南,这些内容不构成本《准则》的一部分,包括 [《SBS商业、资金与外部关系指南》](#)以及[《SBS人工智能使用指导原则》](#)。

2.2 不适用范围

本《准则》不适用于:

- 非SBS制作的新闻和时事节目 ([参见2.2.1](#));
- SBS网站上的企业信息,包括新闻稿、政策与指南以及年度报告;
- 在SBS平台上发布的广告、赞助公告及社区服务公告(CSAs)的内容;
- SBS在第三方平台上运营管理的品牌账号及服务中的广告内容;
- 第三方发布的内容(例如评论)以及在SBS品牌运营管理的社交媒体账号和服务上对这些内容的审核与管理,此类内容须遵守[《SBS条款与条件》](#);
- SBS节目表,包括电子节目指南和[SBS点播指南](#)。

2.2.1 非SBS制作的新闻与时事节目

SBS通过其各平台播出并发布来自国际来源的新闻和时事内容(包括WorldWatch服务),这些内容基本未经编辑。

SBS将注明该内容的来源,以便观众能够就相关议题和信息的呈现方式自行判断。

根据本条款播出和发布的内容,将在播出或发布前附带免责声明,告知观众《SBS行为准则》不适用于该内容,且其中可能包含令人不安的内容。

就SBS音频而言,免责声明未必总能置于内容之前。在这种情况下,免责声明将在节目播出期间以及相关SBS平台的节目信息中予以说明。

这些国际新闻和时事服务,旨在满足澳大利亚多元文化社区在语言和文化方面的独特需求。这些内容为澳大利亚许多居民提供了来自其原居地的常规新闻服务。这些服务还为所有澳大利亚人提供了关于国际新闻事件的另一种视角。其中大部分内容使用英语以外的语言,且没有字幕。这些服务来源于多种海外渠道,包括政府、公共及商业媒体机构。

2.3 语境

本《准则》的适用应视具体语境而定。在某种语境下不可接受的行为,在另一种语境下可能恰当且可以接受。

本《准则》并不禁止事实性内容、观点,或具有幽默、讽刺、艺术或戏剧性内容的呈现。这包括可能令特定受众感到冒犯或反感的内容。

在评估语境时,包括在处理投诉的过程中,SBS将综合考虑以下各项因素:

- 内容的性质——包括其类型、主题和编辑目的;
- 内容发布或播出的平台或服务;
- 受众的合理预期;
- 预期受众的合理敏感度。

3. 信任原则

3.1 编辑独立性与诚信度

SBS致力于维护全体澳大利亚人的信任与信心，而这有赖于SBS在所有内容中保持编辑独立性和诚信度。

SBS独立决定在SBS平台上播放和发布的内容。

NITV的内容主要由原住民和托雷斯海峡岛民制作，服务于相关群体，并聚焦其议题。NITV确保优先呈现原住民的知识、声音和观点，并以原住民视角准确、真实地展现这些内容。SBS高度重视维护原住民社区的信任与尊重。

3.2 准确性

SBS在呈现事实性内容时，不会故意对观众做出实质性误导。

SBS将采取合理措施，并充分考虑内容播出或发布时的具体情况及已知事实，确保包括新闻和时事在内的事实性内容，在收集和呈现时保持应有的准确性。

对准确性的要求并不意味着SBS必须全面涵盖与播出或发布内容相关的所有事实材料。

SBS将采取合理且及时的措施，对重大事实错误予以承认并更正。

3.3 观点与视角的多样性

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。

SBS将力求全面反映各种观点和视角，但需视相关材料的获取情况而定。

SBS将充分考虑与特定事项相关的现有证据。

SBS可能会播出和发布纪录片及评论文章等内容，这些内容可能呈现特定观点或探讨问题的某些具体方面。此类内容无需呈现与特定议题相关的所有观点或现有材料，也无需为不同观点分配同等时间。

NITV的内容始终将原住民和托雷斯海峡岛民的声音、兴趣及观点置于首位。NITV展现了原住民群体的多样性，并确保呈现多元的原住民视角。

3.4 平衡公正的新闻与时事报道

SBS独立决定其新闻和时事节目以及其他出版物的内容。

由SBS制作及委托制作的新闻和时事内容,致力于对各类议题和事件进行平衡公正的报道,包括提供一系列相关且有价值的观点。新闻和时事内容可能包含观点和评论。

NITV从原住民和托雷斯海峡岛民的视角报道新闻和时事。

SBS将采取合理措施,确保新闻和时事内容的收集与呈现保持应有的公正性,并做到客观平衡。

在履行这些义务时,SBS将综合考虑相关内容的语境,包括播出或发布时的具体情况、所报道内容的性质及时效性、与特定议题相关的证据权重、内容播出或发布的平台及服务,以及公共利益。

SBS对公正性和平衡性的承诺要求其在一段时间内,在整体节目安排中呈现各种重要的观点,不得歪曲这些观点,也不得对其中任何一种观点给予不恰当的偏袒。

就新闻内容而言,对于存在争议的重大议题,在该议题热度尚未消退时,SBS应在实际可行的情况下,通过尽可能呈现主要相关观点,以实现报道的平衡。对于其他议题,SBS应在合理期限内进行平衡报道。

SBS无须就某一议题呈现所有观点,也无须为不同观点分配同等时间。由SBS制作或委托制作的新闻及时事内容,可以包含对争议性问题的批判性分析,并呈现具有批判性和启发性的观点。

SBS避免对新闻事件进行耸人听闻和夸大其词的报道。

4. 透明原则

4.1 伤害与冒犯

SBS播出并发布具有创新性、且在某些情况下具有挑战性的内容。SBS的内容可能具有争议性和煽动性，某些受众可能会觉得这些内容令人反感或具有冒犯性。

可能造成伤害或冒犯的内容必须在具体语境下加以合理说明，并按照本《准则》第4节的规定采取适当的保护措施。

4.1.1 新闻、时事及其他未分级内容中的暴力、令人不安的事件及其他有伤害性的内容

是否播出或发布暴力或血腥的图像或音频以及其他可能有伤害性的内容（例如冒犯性语言或令人不安的题材），将基于该内容的编辑相关性作出决定，包括其新闻价值及是否符合公众利益，以及内容的细节程度、呈现的直白程度和画面的冲击性，同时需充分考虑潜在受众及其合理的敏感程度。

在适当情况下，对于包含暴力或令人不安的图像、音频或其他有伤害性内容的节目，将在播放前及时发布适当的警告，提醒部分观众可能会对该内容感到不安。

突发新闻或直播新闻以及其他直播内容（如时事节目和体育报道）的播出时间和内容往往难以预测。在可行的情况下，SBS将在选择音频和图像时保持应有的谨慎，并考虑到受众的构成情况。

SBS不会对暴力或令人不安的新闻事件进行耸人听闻的报道，也不会无端地报道此类事件。

在报道令人不安的事件时，SBS要求内容制作人保持敏感，特别是在接触、采访或呈现处于痛苦中的个体时。

4.1.2 内容分级与播出安排

SBS将综合考虑多种因素，包括平台、服务、内容类型、受众构成以及内容分类，对节目进行适当的编排。

在SBS的电视广播服务及包括SBS On Demand在内的数字平台上播出或发布的电视节目及节目宣传，均依据《附录1》中的SBS分级指南进行评估。

新闻节目（包括新闻快讯）、时事节目和体育节目不受本节规定的分级限制。此类内容的评估、播出及发布须遵守本《准则》第4.1.1节的规定。

分级类别

SBS采用以下分级类别：

- 普通级 (G)
- 家长指导级 (PG)
- 成熟级 (M)
- 成年观众级 (MA15+)

分级标识

在SBS电视广播服务中，所播放节目的PG、M或MA15+分级标识将在节目开始时显示；在SBS数字平台（包括SBS On Demand）上，该标识将作为节目信息的一部分显示。

分类建议

关于M级或MA15+级分级决定的主要依据,将在SBS电视广播服务节目开播时予以说明,并作为节目信息的一部分在SBS数字平台(包括SBS On Demand)上发布。在特殊情况下,分级提示可在节目开始前提供。

如果某部被评为PG级的节目包含SBS合理认为幼儿的父母或监护人可能未预料到的强烈或激烈内容,SBS可为该节目提供其他适当的分级建议。

节目宣传编排

节目宣传的分级不得超过其前后相邻节目的分级。

如果节目宣传的内容未被分级,则节目宣传将根据SBS电视广播服务的播出时段进行安排。

播出时段

SBS通常将根据《附录1》中各分级类别所列明的时段,在SBS电视广播服务上播出电视节目及节目宣传内容。

由于PG级内容可能随时出现,家长或监护人在监督儿童观看时,需自行判断内容的适宜性。

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之外的时段。

某些节目可能会在其分级时段之外的时段播出或接收,包括个人选择在其所在地区以外接收广播信号的情况。

注:SBS数字平台(包括SBS直播频道)不受时段分类规定的约束。

4.1.3 自杀

自杀是一个正当的话题,但在呈现时应保持高度的敏感性。SBS将注意避免详细描述或展示自杀的方法。在描述方法时,SBS将考虑具体语境及编辑相关性。

4.2 广告与赞助

SBS可在其广播及数字媒体平台上播出和发布广告及赞助声明。

SBS董事会须就广告和赞助相关事宜制定指导方针,相关内容详见《SBS商业、资金与外部关系指南》。

SBS可自行决定在其平台上选择和投放广告及赞助声明(包括任何限制)的事宜。

SBS对广告的定义如下:

SBS获得现金或实物报酬后播出的内容,该内容旨在引起公众或其特定群体,对某产品、服务、个人、组织或行为方式的关注,从而直接或间接地起到对该产品、服务、个人、组织或行为方式的宣传或推荐作用。

SBS对赞助声明的定义如下：

SBS获得现金或实物报酬后播出的内容，该内容向观众告知其与SBS的赞助关系，并积极以正面方式推广赞助商的产品、服务、个人、组织或行为方式。

广告和赞助声明与SBS的内容之间必须有明确区别。

关于SBS的电视广播服务，SBS遵守《商业电视行业行为准则（2015年）》中关于广告及赞助公告的分级、播出时间和播出安排的限制规定，包括针对特定产品类别的相关规定。

本《准则》不适用于广告和赞助声明的内容。关于广告和赞助声明内容的投诉，将通过广告行业的自律机构（Ad Standards）进行处理。

4.2.1 直播体育赛事中与投注赔率推广及博彩广告相关的限制

SBS电视和电台广播服务

SBS遵循以下规定：

- 《商业电视行业行为准则》中关于限制在SBS电视广播服务直播体育赛事中推广投注赔率及博彩广告的规定（见附录3：《直播体育赛事中与投注赔率推广及博彩广告相关的限制》（2018年3月30日））；以及
- 《商业电台行为准则》中关于限制在SBS电台广播服务直播体育赛事中推广赌博和投注赔率信息的相关规定（见第9节“体育赛事直播中的赌博及投注赔率推广”（2018年3月30日））。

在适用于SBS时：

- 凡提及“持牌方”，均应理解为SBS；
- 凡提及“许可领域”，均应理解为SBS商业市场（见“注”）。

注：对于全国性市场，或者在体育赛事直播报道中无法投放按地理位置定向的时移广告的情况下，时区为澳大利亚东部标准时间（AEST）或澳大利亚东部夏令时（AEDT）（视具体情况而定）。

某些节目可能会在当地时区以外播出或接收，包括用户选择在本地以外地区接收节目信号的情况。

SBS数字媒体服务

SBS数字媒体服务须遵守《2018年广播服务（线上内容服务提供者）规则》中的相关规定。

4.3 社区信息

SBS在其电视和电台广播服务中提供有限的免费播出时段，并在其数字媒体平台及服务中提供有限的版面空间，用于播出和/或发布社区信息公告及社区宣传材料，此类内容被称为社区服务公告(CSAs)。

SBS向澳大利亚的慈善机构、社区组织及其他相关实体提供免费播出时段，用于宣传具有社会、文化、福利、教育或公益性质的服务或活动，或涉及其他公共利益的事项。

在遴选社区服务公告(CSAs)时，SBS将综合考虑以下各项因素：

- 作为一家多元文化和原住民广播及数字媒体服务机构，SBS致力于满足澳大利亚多元文化和原住民社区的传播需求；
- 该实体的性质、宗旨和目标；
- 该实体的财务状况；
- 社区服务公告的主题。

以下事项不属于社区服务公告：

- 政治性内容，包括宣传某个政党或政治公职候选人的内容，或主张修改法律的内容。^{注1}
- SBS认为具有争议性或可能引发社区分裂的社会、宗教及任何其他事项。
- 直接或间接大力宣传某个商业实体或个人利益的公告。

在SBS节目中投放社区服务公告需视播出时段及数字资源的可用情况而定，具体安排完全由SBS自行决定。

社区服务公告通常会作为单独的公告播出或发布(例如在广告时段中)。在SBS认为适当的情况下，社区服务公告可以以公告形式嵌入相关内容中。

SBS在选择和播出社区服务公告时，须遵循编辑独立性和公正性。SBS保留要求修改或对所提供的任何社区服务公告内容进行编辑的权利。

在SBS电视广播服务中播出的社区服务公告必须按照**第4.2节**中关于广告的规定进行分级和投放。

关于社区服务公告内容的投诉，将通过广告行业的自律机构(**Ad Standards**)进行处理。

注1 SBS在选举和公投期间可提供的免费播出时段除外(参见《**选举与公投——SBS免费播出时段政策**》)。

5. 尊重原则

5.1 偏见、种族主义与歧视

SBS致力于消除针对任何个人或群体的偏见，包括基于种族、肤色、族裔、国籍、性别、性取向、性别认同、年龄、宗教、残障、精神或身体疾病、婚姻或伴侣状况、父母身份或职业状况的偏见。

在考虑内容呈现语境的前提下，SBS将避免播出那些明显纵容、容忍或鼓吹偏见和歧视的内容。这包括避免对特定特征进行无谓的强调，或不恰当地使用刻板印象。这并不妨碍SBS就相关议题展开讨论，包括以具有挑衅性或讽刺性的方式进行讨论。

SBS理解不同文化群体有着不同的认知和价值观。在具有编辑相关性且符合语境的情况下，SBS可以播出或发布直接挑战主流文化观念的内容。

5.2 自我认同

SBS承认不同的群体和个人都有权自主定义自己的身份。

SBS可以使用个人或群体的自我认同。

SBS将考虑具体语境，避免不当使用某一文化群体用来描述另一文化群体的贬损性词汇。

虽然SBS在适当情况下接受自我认同，但这仅意味着对个人或群体的身份予以承认，不应被视为SBS对任何历史或政治主张的认可。

5.3 文化和语言多样性内容

SBS通过制作、播出、添加字幕及出版非英语内容，提供服务，并服务于澳大利亚的多语言社区。

这些服务通过提供多种语言的澳大利亚新闻、资讯和娱乐内容，帮助非英语使用者参与澳大利亚社会的社交、公民及经济活动。为特定语言或文化群体制作的内容也可能提供英文版本。

SBS提供的多语言内容，有助于文化认同和语言的延续与发展，促进社区联系，并增进澳大利亚各文化群体之间的相互理解。

SBS制作的语言类节目促进围绕各类议题展开相互尊重的意见交流。SBS不会偏袒任何一个群体的观点。

SBS鼓励自由表达各种观点和意见，包括那些可能被视为有争议的意见。

NITV在节目资源允许的情况下，致力于在其节目内容中体现原住民和托雷斯海峡岛民社区的语言多样性。

在所有节目中，包括新闻和时事节目，NITV可使用原住民英语、克里奥尔语及其他原住民语言和方言，直接面向原住民观众进行对话。

5.4 原住民文化

SBS认可原住民社会及其知识体系在社会、文化和精神层面的完整性与延续性，并承认这些结构内部及彼此之间的多样性。

SBS致力于促进并推动全体澳大利亚人加深对原住民文化、知识和历史的理解与尊重。

SBS将在其内容中尊重与原住民主题、观点和议题相关的文化敏感性及规范。

5.4.1 原住民和托雷斯海峡岛民

SBS承认澳大利亚原住民和托雷斯海峡岛民在澳大利亚的历史、文化和社会中占据着不可或缺的地位，并重视维护和弘扬原住民的文化、语言和传统。

SBS提供的内容旨在探讨对原住民和托雷斯海峡岛民至关重要的当代议题。

SBS致力于让原住民和托雷斯海峡岛民最大限度地参与此类内容制作的各个环节。

在内容方面，SBS将确保充分尊重原住民的敏感性、文化传统和语言。

5.4.2 原住民和托雷斯海峡岛民的文化规范及文化适应性内容

在制作、播出或发布任何涉及原住民和/或托雷斯海峡岛民身份、历史、政治或文化的内容时，应尊重其文化习俗。

作为澳大利亚专门面向原住民的国家广播和数字媒体服务机构，SBS高度重视原住民和托雷斯海峡岛民社区内的文化规范。

SBS尊重并认可原住民的文化信仰、传统、礼仪和习俗，并在可能的情况下，以尊重的态度核实并获得相应的许可。

SBS在决定是否播出或发布包含可能严重冒犯原住民或对其造成不必要负面影响的措辞的内容时，将行使编辑裁量权。SBS将考虑该内容播出或发布时的语境和情况。

制作规范

SBS要求内容创作者，在制作或创作内容时，参考**《更广阔的视角：原住民和托雷斯海峡岛民社区影视作品制作规范与指南》**及**《更广阔的视角：补充指南》**（统称为**《更广阔的视野》**）。

在与原住民合作时，内容创作者应与相关原住民社区进行磋商并保持密切合作，以确保原住民的文化规范得到充分的理解和尊重。

对已故原住民的呈现

SBS尊重并认可原住民和托雷斯海峡岛民的文化权威、丧葬及哀悼习俗，包括与逝者形象呈现相关的礼仪规范。如果存在此类规范，**SBS**将向原住民观众提供适当的提示。

内容创作者在报道或制作涉及近期去世的原住民或托雷斯海峡岛民的内容时，应核实相关信息并遵守当地惯例。内容创作者应与相关原住民社区进行沟通，以确保这些文化规范得到理解和尊重。

这包括就是否应使用内容提示以及如何表述寻求指导，同时认识到相关规范具有多样性、地域性，且在不同社区中可能存在差异。

然而，**SBS**承认，鉴于原住民社区的多样性和复杂性，未必总能遵守相关规范和惯例，且“逝者提示”也未必总是恰当的。

在适当情况下，并根据社区建议，**SBS**在播放已故原住民及托雷斯海峡岛民的图像、视频或音频录音之前，将播放一条符合文化规范的提示，说明已获得使用此类材料的许可。

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的职责。

为了报道涉及公共利益的事项，在某些情况下，未经当事人同意而侵犯其隐私的行为可能是正当的。

SBS在播出或发布涉及儿童（16岁以下）隐私的内容时，将格外谨慎，特别是在涉及敏感事项时。

SBS的运作基于以下假设：如果某项内容是在公共场合录制的，或是以其他方式向公众公开的，那么传播该内容通常不会侵犯个人隐私。

注：**SBS**收集个人信息用于运营目的，该行为受《**SBS**隐私政策》约束。

6. 反馈、意见与投诉

SBS重视观众对其内容和平台的所有反馈,无论是赞誉还是批评。

观众的反馈、意见和投诉是SBS与观众互动、了解社区需求以及掌握公众对SBS编辑流程和服务看法的重要途径。

SBS非常重视针对其内容和平台的投诉。

- 关于其他事项的反馈、意见及一般性(非《准则》)投诉,由SBS受众关系部负责处理——[第6.1节](#)。
- 对于指控SBS违反本《SBS行为准则》中某项规定的投诉,将由SBS监察专员独立进行调查和处理(《准则》投诉)——[第6.2条](#)。

SBS通常不会对社交媒体平台上的评论和投诉作出回应。

SBS将不会回应以下类型的评论、反馈或投诉:

- 无理取闹、恶意纠缠、并非出于善意的投诉;或
- 具有冒犯性或辱骂性的投诉。

6.1 反馈、意见及一般(非《准则》)投诉

SBS欢迎受众对其服务提出反馈意见。公众如对SBS的内容和平台有任何反馈、意见或一般性(非《准则》)投诉,请[通过此处](#)联系SBS。

您可[在此](#)获取有关SBS平台或服务的技术支持。

反馈、意见及一般投诉将转交SBS内部的相关团队或员工,以便采取适当措施。

SBS没有义务对反馈、评论和一般投诉进行调查并作出回应,但SBS将尽合理努力回应受众所提出的关切。

6.2 关于已播出或已发布内容的《准则》投诉

指控SBS违反本《准则》条款的投诉,将由SBS监察专员负责处理,并进行独立调查。反馈不会被视为对《准则》的投诉。

SBS监察专员直接向董事总经理汇报,并独立于SBS所有内容部门。

在相关内容播出或发布之前收到的投诉不属于《准则》投诉。

SBS无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。

SBS将暂停对任何涉及已处于或即将成为相关法律程序对象的内容的投诉调查。是否恢复任何调查,取决于法律程序的性质和结果。

6.2.1 如何提交关于《准则》的投诉

关于SBS内容的《准则》投诉应尽快提交给SBS监察专员。如需提出《准则》投诉，请点击[此处](#)联系SBS监察专员。

您需要：

- 告知您的姓名，并提供您的电子邮箱和邮寄地址；
- 指出您关切的内容以及您观看、收听或阅读该内容的日期；
- 说明您是在哪个平台上收听、阅读或观看该内容的，例如SBS电视或电台频道的名称、数字服务（如SBS On Demand节目或频道、SBS音频服务）、播客或网站的名称；
- 说明您对内容的哪一方面提出投诉；以及
- 如可行，请指明本《准则》的哪一节或哪几节适用于该内容。

有关隐私的投诉，只能由认为自身隐私权受到侵犯的当事人提出，或由其代理人代为提出。

非英语语言的《准则》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，并以该译文为依据进行处理。

提出《准则》投诉的时限

关于节目内容的投诉必须在电视或电台广播播出之日起，或该内容首次在SBS数字媒体服务上发布之日起四（4）周内提交至SBS。

6.2.2 保密性

一般而言，SBS会对投诉及投诉人的身份予以保密，SBS监察专员仅在因调查所需时，才会向相关SBS员工披露。

SBS尊重《准则》投诉人的隐私，除非出现以下情况，否则SBS不会公开披露投诉内容：

- 法律要求SBS披露；
- 投诉人已将投诉内容公之于众；或
- 该投诉属于公开记录。

6.2.3 SBS如何处理关于《准则》的投诉

SBS监察专员收到投诉后，将先评估其是否符合《准则》投诉的标准。

一旦投诉被认定为《准则》投诉，SBS监察专员将通过电子邮件向投诉人发送书面回复：

- 确认已收到投诉；
- 告知投诉人，SBS监察专员将对此事展开调查；
- 提供处理投诉的预计时间；以及
- 在适用情况下，告知投诉人，他们可通过[澳大利亚通信与媒体管理局 \(ACMA\)](#) 寻求外部复核。

在某些情况下，如涉及用英语以外的语言播出或发布的节目，SBS可能需要对全部或部分内容进行翻译。这可能会造成一些延误。

投诉委员会

SBS监察专员或相关SBS部门总监可将涉及《准则》的投诉转交SBS投诉委员会进一步审议。投诉委员会将审查针对《准则》的投诉以及SBS监察专员提出的任何建议，并决定是否支持或驳回该投诉。

投诉委员会将自行决定如何获取相关信息。

“SBS投诉委员会”是指由董事总经理(主席)、SBS监察专员、SBS内容总监及企业事务总监，或当时履行相应职能的人员组成的委员会。

对《准则》投诉的回复

SBS监察专员将力求在收到投诉后30天内通过电子邮件向投诉人提供书面答复，且无论如何，SBS必须在60天内作出答复(因翻译需要导致的延误除外)。

在特殊情况下，可合理延长60天的处理期限。我们将告知投诉人调整后的答复时间及延误原因。

SBS将通知投诉人：

- 《准则》投诉是否成立；
- SBS监察专员作出该决定的理由；以及
- 如果对SBS监察专员的答复不满意，他们有权将此事提交澳大利亚通信与媒体管理局(ACMA)(如适用)。

被裁定成立的《准则》投诉

如果SBS监察专员裁定某个《准则》投诉成立，SBS可能采取的措施包括：

- 承认已发生违规行为；
- 道歉；
- 播出或发布更正信息；或
- 播出或发布更正声明、撤回声明或道歉声明。

6.2.4 移交澳大利亚通信与媒体管理局(ACMA)

投诉人：

- 在提出投诉后60天内未收到答复，或在特殊情况下，未在通知的时限内收到答复；或
- 在该期限内收到答复，但认为该答复不恰当；

根据《1992年广播服务法》(联邦)第150条，公众可就SBS电视或电台广播服务相关事宜向澳大利亚通信与媒体管理局(ACMA)提出投诉。

澳大利亚通信与媒体管理局(ACMA)不受理针对SBS数字媒体服务内容的投诉。

7. 术语表

ACMA指澳大利亚通信与媒体管理局 (Australian Communications and Media Authority)。

广告指SBS获得现金或实物报酬后播出的内容,该内容旨在引起公众或其特定群体,对某产品、服务、个人、组织或行为方式的关注,从而直接或间接地起到对该产品、服务、个人、组织或行为方式的宣传或推荐作用 (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 (见第4.2节和第4.3节)。

广播服务的含义与《SBS法》第3节中的含义相同。

《准则》指《SBS行为准则》。

违反《准则》的投诉是指指控SBS违反《SBS行为准则》的投诉,该投诉涉及SBS已播出或发布的任何内容 (见第6.2节)。

内容指音频、视频、视觉和文本材料。

未分级内容包括纯音频内容、新闻节目 (包括新闻快讯)、时事节目、体育节目,以及SBS数字媒体服务中的视听内容,但不包括根据第4.1.2节进行分级的电视节目或节目宣传。

CSA指社区信息公告和社区宣传材料 (见第4.3节)。

时事节目指包含对当前具有现实意义的社会、经济或政治议题进行分析、评论、解释或讨论的节目,不包括纪录片。

数字媒体服务的含义与《SBS法》第3A条中的含义相同。

FAST频道指一种免费的、靠广告支持的流媒体电视频道。

董事总经理的含义与《SBS法》第3条中的含义相同。

NITV指国家原住民电视台。

新闻指对任何当前、近期或突发事件、情况、议题等的报道。其中包括新闻节目、新闻简报、新闻快讯,以及体育、财经和天气方面的新闻及快讯。

在线内容指发布在SBS数字媒体服务及第三方数字媒体服务上的内容,包括SBS On Demand、SBS网站、SBS应用程序、SBS播客以及SBS社交媒体帖文。

SBS指根据《SBS法》运营的特别广播服务公司,其中包括NITV。

《SBS法》指《1991年特别广播服务法》(联邦法)。

SBS投诉委员会指由SBS董事总经理、SBS监察专员、SBS内容总监及企业事务总监组成的委员会,或由不时存在的同等职位人员组成的委员会 (见第6.2.3节)。

SBS内容指由SBS制作、委托制作、采购或以其他方式获取的,用于在SBS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内容总监指首席营销与商业官、音频与语言内容总监、原住民事务总监、新闻与时事总监以及电视总监,或不时存在的同等职位 (见第6.2.3节)。

SBS部门总监指以下任何一种情况:首席营销与商业官、音频与语言内容总监、企业事务总监、原住民事务总监、新闻与时事总监、电视总监,或不时存在的同等职位 (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,以及SBS在第三方平台上的账户和服务(见第2.1节)。

赞助声明指SBS获得现金或实物报酬后播出的内容,该公告旨在告知观众SBS与赞助商存在赞助关系,并以有利方式推广赞助商的产品、服务、个人、组织或行为方式(见第4.2节)。

体育节目指:

- 就第4.2节“广告与赞助”中关于广告及赞助声明的播出时间和位置而言,该术语的含义与《商业电视行业行为准则(2015年)》(第8节“释义”)中“体育节目”的含义相同。
- 就第4.1.2节“内容的分级与播出安排”而言,指:
 - 体育赛事的转播(包括直播、重播或精彩集锦);
 - 体育评论、分析、访谈和新闻;
 - 与体育相关的颁奖及仪式;但不包括体育纪录片或电影,也不包括以体育为主题或与体育相关的喜剧、轻娱乐及综艺节目。

WorldWatch指SBS以“WorldWatch”为名播送或发布的各类国际新闻及时事简报(见第2.2.1节)。

附录1

SBS分级指南

本指南改编自根据《1995年分级(出版物、电影和电脑游戏)法》(联邦)制定的《电影和电脑游戏分级指南》。

SBS在应用以下分级时,应以具体语境为指导原则。在某种语境下被视为不恰当或不可接受的内容,在另一种语境下可能恰当且可以接受。需要考虑的因素包括:作品的艺术或教育价值、片段的意图、基调、摄影手法、内容的强度与相关性、表现手法以及目标受众。

SBS认为,只有在节目未经修改的情况下播出,才能最好地保持节目的完整性。SBS将根据SBS的分级类别安排节目,或在必要时对节目进行调整,以确保节目适合播出,或适合在特定时段播出。

SBS的分级指南特别关注文化、暴力、性与裸露以及语言的使用。

文化

作为一家提供多语言、多元文化服务的媒体机构,SBS展现了多元文化的面貌,其中包括原住民和托雷斯海峡岛民社区的文化。

SBS根据对每部节目文化语境的了解,对节目进行分级。SBS将对相关分级要素进行解释,以确保不会妨碍向观众呈现相关文化信息,或限制其反映多元文化价值观的能力。

暴力

SBS承认,暴力是日常生活中令人遗憾的一部分,必须以负责任的态度加以应对。SBS认识到,对于某些群体,尤其是儿童而言,对身体和心理暴力的描绘极易引发不安和困扰。

在评估涉及暴力的节目内容时,SBS会综合考虑以下各项因素:

- 直观程度;
- 引发惊慌、不安或震惊的可能性;
- 与节目主旨之间的关联性;以及
- 社会意义。

SBS需要谨慎考虑影视剧中呈现的暴力内容。暴力一直是戏剧传统中一个重要的元素,SBS承认,在某些情况下,创作者和导演会运用暴力来深刻揭示社会问题。

性与裸露

在评估涉及性与裸露的节目内容时,SBS会综合考虑以下若干因素:

- 对画面和题材的处理是否负责任,特别是对未经同意的性行为以及任何涉及未成年人的性行为的处理;
- 裸露程度;以及
- 相关画面在整个节目语境中的影响。

语言

SBS在对节目进行分级时,将考虑粗俗语言的使用情况以及现行的社区标准。

分级类别

G – 普通级

G级节目可在任何时段播出。

G级节目(包括面向学龄前儿童和学龄儿童的节目)适合儿童独自观看。某些G级节目可能更适合年龄稍大的儿童。

G级评级并不一定意味着该节目会受到儿童的喜爱。有些G级节目包含的主题或情节可能不符合儿童的兴趣。无论该节目是否面向儿童, SBS在处理节目主题及其他分级要素时, 将保持谨慎和克制。

在艺术、文化或教育语境下, 如果处理方式谨慎、符合语境, 且影响很小, 则可以对分级要素进行更详细的处理。

主题:对主题的处理应保持谨慎、符合语境, 且影响很小。除语境需要外, 不得展示危险且易被模仿的行为。在描述此类行为时, 不得鼓励危险模仿。可以包含超自然或非常轻微的恐怖元素。

暴力:可在谨慎的情况下暗示暴力(包括性暴力), 但应当:

- 基调轻松;
- 威胁感或恐怖感极低;以及
- 有必要的呈现理由。

性:性行为应:

- 通过非常含蓄的视觉或语言暗示来表达;以及
- 有必要的呈现理由。

语言:粗俗语言应:

- 非常温和;以及
- 有必要的呈现理由。

毒品使用:应谨慎处理对毒品使用的描绘。对吸毒行为的呈现仅可作极为隐晦的暗示, 且需符合语境。

裸露:在非性语境下, 裸露画面不应过于详细, 也不应无端呈现。

在性语境下的裸露, 如果其处理方式非常隐晦、符合语境且影响很小, 则可被允许。

PG – 家长指导级

建议15岁以下人士在父母或监护人指导下观看。

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概念, 15岁以下观众在观看时, 可能需要成人引导。

PG分级提醒家长或监护人, 该类别的内容包含某些描绘或信息, 若缺乏成人引导, 可能会令儿童感到困惑或不安。

父母或监护人可对其照看的儿童所接触的内容进行监管。有些人可能会选择与自己照看的孩子一起观看这些内容。有些人可能认为，只要在观看期间或结束后能随时讨论内容就足够了。

PG级别的分级并不一定意味着该节目会受到儿童的喜爱。有些PG级节目包含一些儿童不感兴趣的主题或情节。

主题:对主题的处理应保持谨慎,且影响较小。内容可包含超自然或轻微的恐怖元素。

暴力:暴力可以隐晦地暗示,也可以采用风格化的表现形式,并且应当:

- 影响较小;以及
- 不作详细展示。

性:可暗示性行为,但应:

- 谨慎;以及
- 有必要的呈现理由。

提及性行为时应措辞得体。

语言:粗俗语言的程度应为轻度。

毒品使用:内容中可包含对吸毒行为的含蓄言语描述及程度轻微的视觉画面。对这类内容进行较为详细的描述时,其影响程度不得超过轻度。

裸露:在性语境下,裸露可以用暗示的手法呈现,但应当:

- 谨慎;以及
- 有必要的呈现理由。

在非性语境下的裸露不应过于露骨或毫无必要。

M – 成熟级

不建议15岁以下人士观看。

SBS、SBS Viceland、SBS World Movies、SBS WorldWatch

M级节目可在以下时段播出:

- 上午10:00至下午3:00;以及
- 晚上7点30分至早上6点。

NITV 和 SBS Food

M级节目可在以下时段播出:

- 工作日(即学校上课日)上午10:00至下午3:00;以及
- 每周任何一天的晚上7点30分至早上6点。

标注为M级的节目可能对15岁以下人群造成不良影响或引起不安的内容。节目中对可分级要素的描述和信息可包含细节描写。

虽然大多数主题都可以涉及,但内容的露骨程度和表现强度将决定哪些内容可以归入M级——露骨程度较低或激烈程度较低的内容将归入M级,而露骨程度较高或激烈程度较高的内容(尤其是暴力内容)将归入MA15+级。

主题:大多数主题都可以涉及,但处理方式应谨慎,且影响程度不得超过中等。

暴力:一般而言,暴力描写应:

- 不包含太多细节;以及
- 不得持续过长时间。

在写实题材的作品中,对暴力场面的细致描绘应:

- 不会产生较强影响;以及
- 有必要的呈现理由。

在风格化的表现手法中,如果不会增加其影响程度,则对暴力场面的描绘可以包含更多细节。

只有在满足以下条件时,才可包含涉及性暴力的文字或视觉内容:

- 谨慎;以及
- 在叙事或纪录片语境中具有充分的合理性。

性:可暗示性行为。

在不增加影响程度的前提下,对性行为的口头或文字描述可以比视觉描绘更为详细。

语言:可以使用粗俗语言,但其影响程度不应超过中等。

毒品使用:可以出现吸毒行为,但其影响程度不应超过中等。

裸露:在非性语境下可以展示裸露画面,但不应在非必要情况下包含任何细节描绘。

在性语境下的裸露画面不应包含过多细节,也不应持续过长时间。

MA15+ – 成年观众级

不适合15岁以下人士观看。

MA15+级节目可在每周任何一天的晚上8点30分至凌晨5点之间播出。

MA15+级节目,因其内容本身或分级元素的呈现方式,不适合15岁以下人群观看。

标注为MA15+的内容涉及某些议题或包含某些画面,需要观众具备更成熟的视角。此类内容的某个要素或某些要素组合可能会对15岁以下的观众造成不良影响或造成困扰。

MA15+级节目可涵盖大多数主题,但露骨程度或激烈程度(尤其是暴力内容)较高的内容,将被归入MA15+级;而露骨程度或激烈程度较低的内容,则将被归入M级。

主题:在处理激烈程度高的主题时,应确保其必要性。

暴力:一般而言,对暴力场面的描述不应过于激烈。

在现实风格的作品中,那些具有强烈影响的暴力场景应:

- 不得持续过长时间;且
- 有必要的呈现理由。

在风格化的表现手法中,如果对暴力的描绘不会增加其影响程度,对暴力场面的描绘可以更加细致。

只有在不持续、不无端、不具剥削性时,才可以描绘性暴力。

性:可暗示性行为。

在不增加影响的前提下,语言、文字和音频描述可以比画面更为详细。

语言:可使用粗俗语言。

毒品使用:可展现吸毒场景。更详细的描述不应产生强烈影响。

裸露:裸露应视具体语境而定。在性语境下,对裸露画面的详细描绘不应带有剥削性质。



SBS悉尼

邮政地址

Locked Bag 028
Crows Nest NSW 1585

地址

14 Herbert Street
Artarmon NSW 2064

SBS墨尔本

邮政地址

PO Box 294
South Melbourne VIC 3205

地址

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

电话 1800 500 727

sbs.com.au