

马来西亚媒体理事会

行为准则与申诉机制

序言

参照2025年《马来西亚媒体理事会法令》，理事会依据第5(1)条款，具有以下职能：

- (a) 根据道德与负责任新闻的标准，为媒体从业者及独立媒体从业者制定标准并建立行为准则；
- (b) 促进道德与负责任新闻报道的最高标准、媒体独立性以及媒体从业者的权利；
- (c) 规范媒体从业者及独立媒体从业者的道德与专业行为准则。

根据第15(1)条款，理事会可建立一个机制，规范与申诉投诉相关的程序，该机制应实现以下目的：

- (a) 作为理事会、理事会成员与公众之间的中介；
- (b) 确定投诉系统的流程与程序；
- (c) 建立高效、迅速的争议解决系统，以确保公众对理事会成员及媒体行业的信心；以及
- (d) 促进对道德与负责任新闻报道的理解与遵从。根据第22条款，理事会可通过大会决议建立行为准则。

以下行为准则与申诉机制，考虑到上述条款、保障全体公民言论自由与表达自由权利的马来西亚宪法第10条（在马来西亚法律范围内），以及《世界人权宣言》，特此建立。

注：本版本的《行为准则与申诉机制》于2025年11月7日在吉隆坡举行的理事会第一届全体大会上以动议通过。

行为准则

新闻报道的根本目标是向公众提供新闻、观点、信息与理念，使其能够就自身生活、社区、社会及政府做出明智决策。

媒体有责任进一步实现上述目标，并应遵守职业规范与标准，同时保护个人与组织免受不当公开报道及侵犯隐私的伤害。《行为准则》为这些标准设定了基准。

本《行为准则》自2026年1月1日起生效。

1. 报道规则

1.1 媒体必须尊重公众获得公平、准确、真实与及时信息的权利，并清楚区分事实、评论与推测。

1.2 媒体不得发布/播出不准确、误导性或失实信息，应对新闻/信息来源持批判态度，通过核实事实及其他信息确保准确性。引用或事实须注明可信来源。

1.3 视觉与音频内容须真实准确。蒙太奇剪辑、照片或视频编辑，以及图片说明的撰写，不得以误导或欺骗读者的方式进行。

1.4 人工智能生成的内容与图像应予以注明。人工智能生成的文字、图像和视频需经人工审查以确保准确性。

1.5 所有报道须严格与评论区分。分析、评论及其他观点文章应有适当标注，不得歪曲事实或脱离语境。个人观点文章通常须附署名。读者应能区分陈述事实与发表评论。

1.6 未经证实的信息在被认定符合公共利益（参见第9条）时可予以报道，但前提是已尝试核实该信息并留有记录，并附上“信息未经证实”的免责声明。不得夸大或进一步推测。

1.7 被认定为事实错误的虚假、不准确及误导性报道须及时更正，并在适当情况下发布致歉或澄清声明。

1.8 任何希望反驳声明的人均应获得公平的机会。更正与反驳须以适当形式及时发布/播出，使接收到原始信息的人能够注意到。

1.9 在任何选举期间，媒体机构应给予所有参选政党及独立候选人合理且相称的媒体空间，以促进选民做出明智决策。

1.10 出于娱乐目的发布/播出涉及公正评论、讽刺、戏仿、喜剧、艺术作品或娱乐内容的材料是被允许的，除非其违反本准则任何条款或其他法律禁止规定。

2. 编辑评论

2.1 编辑评论须清晰表达媒体机构对特定事务的立场，并须加以区分。在此过程中，媒体机构须认识到媒体在引导公众舆论中发挥着至关重要的作用。

2.2 然而，本条款不限制媒体从业者以本名在明确定义的栏目中撰写或播出批评性文章及社论的表达自由。

3. 广告

3.1 所有由外部方付费的广告、软文及其他形式的内容，须清晰标注，并与新闻及编辑评论加以区分。

3.2 媒体机构还须确保其刊载的广告和软文不违反本准则的道德与专业标准。

4. 隐私与敏感性

4.1 媒体不得侵入、报道或评论个人隐私，除非有明确的公共利益（参见第9条）。在考量个人合理隐私期待时，将考虑投诉人自身公开披露的信息，以及相关材料与信息已经或即将进入公共领域的程度。然而，一旦涉及公共利益（参见第9条），媒体须在公众信息需求与对个人的潜在伤害之间取得平衡。本条款亦受所有适用隐私法律的约束。

4.2 媒体在报道刑事案件时须极为谨慎，遵循未经法院定罪即假定无罪的原则。同样的原则也适用于被羁押人员。

4.3 未成年人（18岁以下）嫌疑人或相关人员的姓名、照片及可识别地点，不得发布或播出。

4.4 在报道自杀与自杀未遂，以及涉及受害者（任何性别）和儿童（18岁以下）的强奸、绑架或性侵案件，或侵犯受害者（任何性别）及儿童（18岁以下）的人身尊严、个人品格和隐私的案件时，此类受害者或幸存者的姓名、照片或其他可能导致其身份曝光或被推断的细节，不得发布或播出。

4.5 媒体在报道受害者未满16岁、嫌疑人为成年人的强奸、性暴力或猥亵案件时，不得使用「乱伦」或「性交」或任何暗示存在合法同意的类似表述。

4.6 在有合理隐私期待的私人场所，未经当事人同意拍摄个人照片是不可接受的。

4.7 媒体可在无恶意意图的情况下，未经事先同意发布或播出在公共场所拍摄的个人视觉内容。

4.8 媒体在未经受影响方许可的情况下，不得使用因个人悲痛或不幸而受影响者的采访或照片。采访与接触须以同情和审慎的态度进行，发布/播出须以敏感的方式处理。这些规定不应限制报道法律程序的权利。

4.9 媒体不得发布或播出过度血腥、暴力或成人内容的视觉材料，除非符合公共利益（参见第9条）。受众应在接触此类内容前受到预先提示。

4.10 媒体从业者和媒体机构在处理涉及儿童及缺乏经验的信源或报道对象时须格外敏感，并对性骚扰或性侵犯幸存者采取性别敏感措施。

4.11 在报道自杀事件时，媒体从业者和媒体机构应避免过度描述所用方式，并避免使用美化、煽情化或认可该行为的语言，以防止模仿行为，同时兼顾媒体报道法律程序的权利。

4.12 在报道家庭暴力、强奸、性侵犯和性骚扰时，须使用适当的语言和敏感判断，不得损害幸存者的安全。

4.13 媒体不得仅以父母或监护人的名声、声誉或地位作为发布有关儿童私人生活详情的唯一依据。

4.14 被定罪或被指控犯罪的人的亲属或朋友，通常不应在未经同意的情况下被点名，除非他们与报道内容确实相关。

4.15 媒体在发布或播出涉及社群权利与文化、煽动极端主义，以及与多元及多种族社会规范相悖的新闻、观点和评论时，须极为谨慎。

4.16 涉及社群或宗教冲突、纠纷或对抗的新闻、观点和评论，须在经过适当和严格的事实核实后方可发布或播出，并须以有助于营造有利于社群及宗教和谐、友好与和平氛围的谨慎与克制方式呈现。

4.17 在任何情况下，均应避免使用耸人听闻、煽动性及危言耸听的标题。含有声明中指控内容的标题须注明来源，或至少加上引号。

4.18 若相关当事人的种族、性别、国籍、职业、残障、精神状态、政治立场、性取向或宗教信仰在报道语境中不重要或带有贬义，媒体不得加以强调。

4.19 媒体须努力避免基于种族、宗教、民族、性别、年龄、地域、性取向、残障、精神状态、外貌、社会地位或职业类型的刻板印象。

5. 信息收集方式

(本条款在第一届全体大会上经投票表决后删除，将进一步完善后于下届全体大会重新提交。)

6. 骚扰

6.1 媒体从业者和媒体机构不得从事恐吓、威胁或骚扰行为。

6.2 当被要求停止时，不得继续盘问、电话联系、追踪或拍摄个人；当被要求离开时，不得继续停留于相关场所。如有要求，须表明身份及所代表的机构。

6.3 媒体须尊重个人及公众人物的权利，一如其他基本个人权利和人权。

7. 信源与保密性

7.1 媒体从业者在可行情况下须注明可归属来源。

7.2 记者有义务保护保密信息来源。

8. 抄袭与合理使用

8.1 在发布与播出时，媒体须公平地注明其信源。

8.2 在未进行原创报道的情况下，转载或汇编各新闻来源的内容是一种抄袭行为，违反版权规定，不属于合理使用。

8.3 未经合法版权所有者明确授权许可，任何内容均不得用于人工智能训练。

9. 公共利益

9.1 公共利益包括但不限于：

- a. 侦查或揭露犯罪、犯罪威胁或严重不当行为；
- b. 保护公众健康或安全；
- c. 保护公众免受个人或组织的行为或声明的误导；
- d. 披露个人或组织未能或可能未能履行其应尽义务；
- e. 揭露司法不公；
- f. 提出或推动涉及公众的严重不当行为、不道德行为或失职行为等公共讨论议题；
- g. 揭露对上述任何情况的隐瞒或可能隐瞒。

9.2 援引公共利益的媒体须解释并证明其合理相信该报道符合公共利益。

9.3 若要凌驾于通常处于首要地位的18岁以下儿童利益之上，须证明存在特殊的公共利益。

10. 专业操守与利益冲突

10.1 记者不得索取或接受现金或实物形式的诱惑。

10.2 记者和媒体不得接受可能令专业公信力和诚信遭受质疑的采访任务或邀请、免费旅行或任何其他利益，因为这可能被视为损害准确性、公正性和独立性。

10.3 若媒体机构发布或播出由第三方以现金或实物支付的报道，须明确注明并予以说明。不得以添加署名的方式试图隐藏该信息。

10.4 媒体须解释新闻与观点报道的道德流程，并与公众就其职业行为展开对话。媒体须将针对自身的投诉与申诉视为提升和维持行业高标准的途径。

10.5 对媒体机构及媒体从业者不道德行为的曝光，须予以承认并跟进及时更正。

10.6 媒体机构有责任保护从业者在履行职责过程中免受外部影响。

10.7 媒体机构及所有相关方不得阻止媒体从业者遵守本准则的任何条款。若有人尝试或胁迫媒体从业者违反准则，该从业者有权在机构内部寻求补救。若其认为此途径不可行，有权将事件提交至理事会。

10.8 媒体公司对雇员以个人名义撰写或发布、未经机构认可的材料不承担责任。

****行为准则完****

申诉机制

根据2025年《马来西亚媒体理事会法令》第四部分，特此建立一个规范申诉投诉相关程序的机制，任何对理事会成员行为感到不满的人均可使用此途径。现行程序如下所述。

1. 提交投诉

1.1 提交的投诉须符合以下条件：

- a. 已通过各媒体（被投诉方）网站上可访问的投诉门户或其他适当途径向媒体提出书面投诉，并给予两周时间回复；
- b. 投诉人受到相关文章或内容的直接影响；
- c. 相关文章或内容在过去3个月内发布，且有证据显示可能违反《行为准则》；

- d. 投诉人持有相关文章或内容的副本及与被投诉方往来函件的副本；
- e. 投诉事项不属于正在进行的法庭诉讼的标的。
- f. 紧急情况可直接向媒体理事会申报，理由包括：
 - 投诉人的安全受到威胁；或
 - 投诉人曾尝试但被阻止向被投诉方提交投诉。

1.2 不接受匿名投诉。但若存在特定威胁或遭受报复的可能性，可保持投诉人身份的保密性。

1.3 投诉须使用媒体理事会网上投诉提交表格向秘书处提交。

2. 投诉处理

2.1 秘书处收到投诉后，须对投诉人所陈述的事实指控进行初步评估，以判断若该指控属实，是否构成对《行为准则》一项或多项条款的违反。

2.2 秘书处的初步评估不视为对投诉本身的裁定或核实。

2.3 秘书处在以下情况下须拒绝接受投诉并立即通知投诉人：

- a. 若投诉所述事实，即使属实，亦不构成对《行为准则》条款的违反；
- b. 若投诉人未回应秘书处要求补充信息或澄清的请求；
- c. 若投诉不符合上述受理标准；
- d. 若投诉属于无理或无意义的性质。

3. 调解

3.1 一旦确定投诉符合标准，秘书处须正式受理投诉，并相应通知各方。

3.2 秘书处可建议各方，投诉可于任何时候通过双边调解达成解决。

3.3 理事会可委任调解员，尝试促成双方达成和解。调解过程是自愿的，且不涉及任何律师。

3.4 若投诉所涉及的任何受影响方拒绝进行调解程序，则事项须转介至投诉小组进行调查。

3.5 尽管如此，任何未能在启动程序后21天内通过双边调解或中介解决的投诉，可由秘书处酌情提交至投诉小组进行调查和进一步审议。

4. 投诉小组

4.1 若双边调解或中介未能达成解决，秘书处可酌情将投诉提交至投诉小组。

4.2 秘书处可酌情要求各方同意并承诺，投诉小组的裁决及任何后续上诉为最终且具有约束力，且不得用于任何法律程序，作为提交投诉小组的条件。

4.3 投诉小组成员须从理事会成员及理事会维护的外部专家候选名单中选出。

4.4 投诉小组的权力包括：

- a. 管理调查的进行，并以最适当的方式听取投诉双方的意见，包括但不限于口头聆讯、私下会议、电话会议或书面陈述申请，并在此过程中发出必要的程序性指示，以便公正迅速地结案；
- b. 投诉小组须以法规规定的方式进行调查，且相关成员须获得陈述意见的机会。
- c. 若投诉人未遵从投诉小组的指示，可径行驳回投诉；

4.5 投诉小组的调查权力中，任何内容均不得被视为强制任何报纸、新闻机构、编辑或记者披露其发布的新闻或信息来源，或该新闻机构、编辑或记者所接收或报道的信息来源。

4.6 投诉小组须努力通过成员间的共识达成一致决定，若未能达成，则以多数决定为准。若以多数决定，持少数意见的投诉小组成员的决定须予以记录。

5. 补救措施

5.1 投诉小组有权发出以下指示：

a. 临时措施

投诉小组根据投诉人的指控及被投诉方的陈述进行评估后，可在以下情况下指示采取紧急行动或临时措施：● 有证据显示存在暴力、暴力威胁或侵犯人权的案例；以及 ● 若延迟行动可能导致相关人员或受影响社区遭受损害或进一步损害。临时措施是在投诉按程序处理期间实施的临时指令，在小组撤销该措施前持续有效。

b. 投诉小组的完整裁决可包括：

i. 纠正措施：

- 修改文章，或发出更正或澄清声明
- 作出私下或公开道歉
- 从网站上删除文章或图片（若为网络媒体）
- 从内部档案记录中删除内部存档材料或标签
- 在被投诉方网站上全文刊登投诉小组的裁决。

ii. 行政制裁，例如暂时退出理事会的董事会、委员会或工作组

iii. 暂停或终止理事会成员资格

5.2 投诉小组的裁决须在理事会网站上更新，并在适当情况下在被投诉方网站上发布，两者均须在裁决发出后21天内发布。

5.3 成员未遵从投诉小组裁决，将自动触发投诉小组的调查，并可能导致采取惩处措施，包括发出警告、暂停或终止成员资格。

6. 上诉

6.1 投诉双方可就投诉小组的裁决提出上诉。申请复议的允许理由包括：

a. 发生严重事实或程序错误，或出现重大新证据，且在早前合理情况下无法提供；以及

b. 纠正错误或考虑新证据后，合理可能有理由改变支持或驳回的裁决。

6.2 上诉须由董事会或董事会小组（称为上诉小组）审查，上诉小组有权：

a. 批准或驳回上诉；

b. 按其认为适当的条款和条件休庭审议；

c. 作出任何裁定，或替换投诉小组的任何调查结果或裁决，包括加重或减轻投诉小组所施加的制裁；

d. 将事项发回投诉小组进行进一步调查和复审，并在其认为适当的情况下指示由不同成员组成的投诉小组对投诉进行重新调查；

e. 按其认为适当的条款和条件考虑进一步证据或接收额外文件；

f. 管理上诉的进行，并以最适当的方式听取上诉双方的意见，包括但不限于口头聆讯、私下会议、电话会议或书面陈述申请，并在此过程中发出必要的程序性指示，以便公正迅速地结案；

g. 若上诉人未遵从上诉小组或秘书处根据上诉小组的指示发出的指令，可径行驳回上诉。

6.3 上诉小组须努力通过共识达成一致决定，若未能达成，则以多数决定为准，并须在成立后30天内作出裁决。若以多数决定，持少数意见的上诉小组成员的决定须予以记录。

6.4 上诉小组的裁决须包含其作出决定的理由，包括任何异议，且该裁决为最终裁决。

7. 其他事项

- 7.1** 投诉人可行使权利撤回投诉，并可随时通知秘书处其撤回投诉的意向。
- 7.2** 投诉小组和上诉小组可继续进行调查并作出裁决，无论被投诉方是否已辞去媒体理事会成员资格，并在适当情况下建议董事会发出公开谴责声明。
- 7.3** 投诉小组、董事会、理事会及所有官员和授权人员，对任何人因其依申诉机制行使权力或职责的行为（包括真诚相信该权力或职责存在而所做的一切），直接或间接引起的任何损失或损害，均不承担任何责任。
- 7.4** 公共当局在考虑对理事会成员就《行为准则》所涵盖的违规行为采取行动时，须依赖申诉程序。
- 7.5** 投诉双方在未完成投诉程序前，不得对另一方提起任何法律程序。本条款的任何例外情况须由董事会逐案决定。
- 7.6** 向投诉小组和上诉小组提供的任何信息，不得用作法律程序中的证据。
- 7.7** 在没有正式投诉的情况下，理事会可主动发起投诉，并对涉及公共利益的成员违规指控进行调查。
- 7.8** 理事会可对非会员严重违反道德和负责任报道的行为发起投诉，并相应发出谴责通知。

马来西亚媒体理事会 — 行为准则与申诉机制

修订记录

日期	通过机构	修订性质
07.11.2025	理事会第一届全体大会	不适用
31.03.2026	理事会董事会	纠正编号错误、修改特定术语及增补额外句子