

從 BBC 的失敗學到的功課

由戴森獨立調查看申訴處理

文／曹琬凌（鏡電視新聞台外部公評人辦公室主任）

「（資深管理階層）在意的似乎總是在於報導站得住腳、認為節目永遠不會犯錯，以致忽略真正發生什麼。只有獨立調查能夠梳理它，至少指出反常。」（Michael Grade，前BBC董事長）¹

全球公共廣電先驅英國國家廣播公司BBC不是第一次受到獨立調查糾正，但5月下旬來自英國最高法院退休法官約翰·戴森勳爵（John Dyson, Lord Dyson）的調查報告，仍為BBC帶來近年最嚴重的考驗。全文127頁的報告中，舉證歷歷地揭開明星記者馬丁·巴希爾（Martin Bashir）26年前的謊言；歸結管理階層內部調查「可悲的無能」（woefully ineffective）還協助包庇（covering up），指責BBC「達不到向來標舉的誠信與透明標準」²。

這個事件得回溯到1995年，已故英國黛安娜王妃接受BBC時事節目《廣角鏡》（*Panorama*）記者巴希爾專訪，黛妃娓娓道出這句名言：「我的婚姻裡有3個人，有點太擠了。」這場專訪不僅創下2千3



百萬人的收視盛況，也為BBC贏得包括英國影藝學院（BAFTA）年度獎項肯定。但是沒料到，背後竟是汲汲營營取得獨家專訪的年輕記者的謊言操弄。罔顧專業倫理，假造銀行對帳單，藉此接近黛妃弟弟史賓賽（Earl Spencer），並捏造黛妃正被情治單位監視的證據，利用她的恐懼與憂慮以取得專訪機會。

節目播出後，經過內部吹哨者提報以及英國小報《星期日郵報》等媒體踢爆，1995與1996年BBC曾啟動內部調查，最後卻不了了之。直到2020年11月，黛妃弟弟史賓賽在《每日郵報》公開當年筆記，指控巴希爾的騙局³，BBC才啟動獨立調查。結果不僅震撼英國王室，威廉王子強烈譴責「以欺騙方式獲得訪問」並捍衛自己摯愛的母親；保守黨首相強生政府亦揚言改革支持BBC營運的執照費來源，預料來年BBC皇家憲章（Royal Charter）的期中審查將遭遇嚴格檢視⁴。

這件交纏著記者詐欺、吹哨者示警、高層包庇、英國皇室恩怨的懸案，歷經四分之一世紀之後真相重現。充滿戲劇張力的情節本身固然引人好奇，但埋藏在重大申訴事件背後的結構性認知偏差，更值得正視與討論。

威廉王子在推特上針對戴森調查發表嚴厲譴責：「在我記憶中母親生前的最後時光，得知竟是BBC造成她的巨大恐懼、恐慌及孤立，這是一種難以言喻的悲哀。」

資料來源：The Duke and Duchess of Cambridge twitter

<https://twitter.com/KensingtonRoyal/status/1395484854272335875>



壹、這不是我要的BBC，巨量申訴灌爆BBC官網

5月下旬，BBC針對法官戴森獨立調查報告（以下簡稱為戴森報告）的重磅指正「無條件道歉」⁵；而在一個半月前，BBC才遭遇史上最大申訴事件：4月初因為鋪天蓋地（wall to wall）播出王夫菲利普親王過世訊息，觀眾不滿正常節目停播，110,994 個申訴者抗議湧入電視台，創下英國電視史上最高的申訴紀錄⁶。

一、申訴如同香蕉皮，件件不可輕忽

接連發生的兩個爭議事件都與英國王室有關，儘管案件本質並不相同，卻同樣屬於處理外部申訴範疇。從歷史經驗來看，往往亦是外部申訴引發重大事件，促動BBC體制的重大變革；2004年法官赫頓的獨立調查（The Hutton Report）指責申訴處理系統有瑕疵，使得BBC重建申訴制度便是不遠之例。2005年新制上路的當時，在台內隨處可見「不要忽略掉地上的香蕉皮」海報，透過此一符號隱喻提醒著⁷，每一個申訴案件都可能成為讓人跌倒的「香蕉皮」。BBC估計每年收到100萬件的評論或質疑，其中25萬件將成為申訴案件⁸，件件都不能輕忽。

但是究竟什麼是申訴（complaint）？BBC2020年版的「申訴架構與程序」中的定義是「提出某種批評，期待回覆以及對於BBC所做的事情認錯或更正。」（p.6）。也就是，公眾對於BBC節目的意見，無論正面鼓勵或負面批評，若希望得到回覆者，便稱為「申訴」。BBC在現行申訴架構中指明，將透過一定程序，確保BBC內部「對的人」（the right person）在合宜的時間內處理。若確定BBC有錯，



採取矯正作為包括：更正BBC所做、道歉、發布更正或澄清。

由此可以理解，連續24小時播出菲利浦親王過世相關訊息，導致巨量申訴的原因。BBC當天停播的節目包括受歡迎的《東城故事》（*East Enders*）、《園丁世界》（*Gardeners' World*）以及實境節目《廚神當道》（*Master Chef*）的最終回；而節目表大幅調動，影響想看原節目的觀眾收視權益。不願意只看親王過世消息的抗議如浪般湧進，幾乎灌爆BBC網站。收視率也隨之下滑，不僅BBC One收視率下跌6%，BBC Two更流失三分之二觀眾。雖然BBC事後統一回覆中⁹並未認錯，但隔週末親王葬禮排播上，只有BBC One同步轉播，其餘頻道維持原節目不變，實質回應當代多元分眾的收視需求¹⁰。

二、申訴案件猶如社會意見顯影劑

BBC肩負公共服務職責轉播王室要聞，2002年女王母親過世時，就曾被保守右翼媒體批評關注不夠、崇敬不足；此次大幅播放親王過世，卻又飽受抨擊。看似動則得咎的情勢中，凸顯在閱聽人區隔化以及不那麼恭順的年代，BBC過去在英國文化中發揮團結國族民心，為特定個人舉國同悲的能力，已日漸式微¹¹。

英國廣電監理機關The Office of Communications（Ofcom）主管Adam Baxter也觀察到，近年公共論辯日益兩極化，申訴案件也毫不意外地反映此一對立的強化。《衛報》報導分析指出¹²，從過去BBC經驗來看，每當有色人種的女性出現在螢幕上，常常成為申訴標的；這也印證在Ofcom受理的申訴案件上，2020年「黑人的命也是命」（Black Lives Matter）運動啟發舞蹈團體在電視選秀節目嶄露頭角，引起大量種族主義者湧向Ofcom申訴；但絕大多數申訴理由諸如反

白人、種族論述是否合適兒童等等，既未違法、申訴也不成立。值得注意的是，24,500件申訴案之中只有4%是看過電視節目而針對內容直接提出；反而超過九成是看到相關新聞報導而來，形成猶如媒體啟動之投訴循環，申訴處理單位只得耐心回應。

上述情況可見，申訴案如同整體大社會的意見顯影劑，廣電業者或主管機關需要體察社會氛圍，與時俱進。然而BBC申訴架構強調之透明、近用、效率、時效性、合乎比例的處理原則，仍是民意如流水的動態之下，不變的回應準則。

貳、四分之一世紀前的錯誤反噬

BBC申訴制度自2005年翻修之後，近年再次大幅變革，援引2016年皇家憲章訂定BBC董事會與主管機關Ofcom雙元治理模式¹³，由BBC董事會負責監督申訴架構與程序，雙週公布處理情況，並與Ofcom分層監理；亦即，由BBC內部先處理，再上訴到Ofcom。但是此一流程也有例外，申訴規範中指明，若屬於第一方投訴不公平處理（first-party complaints of unfair treatment）以及毫無根據違反隱私，可直接向Ofcom提出申訴¹⁴。

此處所謂「第一方投訴的不公平處理」，正是區別為一般申訴或特別申訴案件的判準之一。若申訴人與申訴主旨切身相關，可直接拉高處理層級。如BBC內部申訴處理原則中，曾經定義優先處理之「紅色急件」（red-flagged），只要申訴來自五項類別：（1）直接相關的團體；（2）與公平處理有關；（3）有觸法之虞；（4）聲稱對個人有傷害；（5）指控重要錯誤，在節目或第一線客服人員答覆之前，



需立刻提報負責申訴之主管¹⁵。現行「申訴架構與程序」中雖未揭露此五點處理原則，但是至今視之仍深具參考價值。

由此可見，在公眾隨時可能湧入的申訴案件之中，來自第一方並涉及公平處理的特別申訴，格外需要審慎以對。前述最近備受注目的前記者巴希爾詐騙案，就落在此一範疇。法官戴森的獨立調查強烈批評，直指25年前內部調查「可悲地無能」。英國《衛報》評論指出，比起揭開詐騙內情，被指控為「包庇」為BBC的誠信帶來更重大的傷害¹⁶。

一、為什麼需要獨立調查

重新檢視BBC於1996年由新聞總監Tony Hall等主持的調查過程，戴森報告結論指出，當年未訪問黛妃的弟弟史賓賽，以致不知史賓賽這一方的事實，便是忽略「第一方投訴」導致的重大失誤。

對此，當年擔任BBC董事長的John Birt接受戴森訪談時，不禁發出「早知道」的感嘆說：「假如史賓賽帶著在《星期日郵報》刊載的巨量資訊來接觸我們，這應該會轉變（transformed）這次的調查。」¹⁷。戴森法官追問當時是否應該安排完全獨立於《廣角鏡》節目、甚至是BBC內部之外的進一步調查，以專家鑑定人身份受訪的前董事長Grade回應道：「（資深管理階層）在意的似乎總是在於報導站得住腳、認為節目永遠不會犯錯，以及忽略真正發生什麼。只有獨立調查能夠梳理它，至少指出反常。」¹⁸

上述引文點出，獨立調查在處理重大特別申訴案件時的功能與角色——能以突破管理階層傾向自我防衛的認知偏誤。

此次法官戴森透過查核具體的物證、相關人的書面與訪問證詞，交

又比對證詞的一致性、判斷證物的證據力，如傳播學者翁秀琪形容，採取了類似研究方法上的三角檢測法（Triangulation method）¹⁹，終以揭開四分之一世紀未被發現的隱情。

從戴森還原的真相可以看出，巴希爾與史賓賽對於是否利用假的銀行對帳單，誘騙史賓賽引介認識黛妃，雙方說法南轅北轍。巴希爾聲稱，已與黛妃建立緊密的關係，無需史賓賽引介；但史賓賽的說法卻是，因為看到他一次次秀出假造文件，指涉黛妃被情治單位監視，才使他回報姊姊，介紹兩人見面，並且時間、地點舉證歷歷。

戴森勳爵列入調查的資料，補足了當年BBC高層主管未積極接觸史賓賽的失誤。除了親身訪談之外，亦參考大量史賓賽的日誌、筆記以及秘書寫下的便箋等等物證，交叉對照巴希爾的說詞反覆矛盾以及拿不出具有證據力的證物，因此做出心證——至少5次用高度信賴的語氣描述史賓賽是「可信賴與令人信服的見證人」，卻認定巴希爾說謊²⁰。

調查結論認為，1996年由新聞總監Hall主持的調查既未質疑巴希爾單方面證詞；亦無顧他先否認造假文件未給史賓賽看，後又改口承認，前後撒謊三次的事實；並且提不出嚴重違反製作人準則造假銀行對帳單的可信解釋，卻不合理地認為他是「誠實與可尊敬的人」²¹。

反思當時判斷的失誤，時任董事長Birt在此次調查中受訪表示：「（高層相信巴希爾的說法）這是完全合理的，因為缺乏進一步追查，當時並沒有反事實（counterfactual）。通常假若你非常熟悉調查，我是非常熟悉調查採訪，你需要反事實才能在磨坊機裡放進穀物。……當時缺乏這個。」²²

Birt所說的缺乏反事實，以法律案件詢問證人的技巧來看，如同



缺少「反對詢問」，因此達不到核實證人、證詞可信度的目標²³。但在現實情況之中，往往當爭議發生時，組織內部容易陷於集體的防禦性思維，而獨立調查正可突破此一盲點。

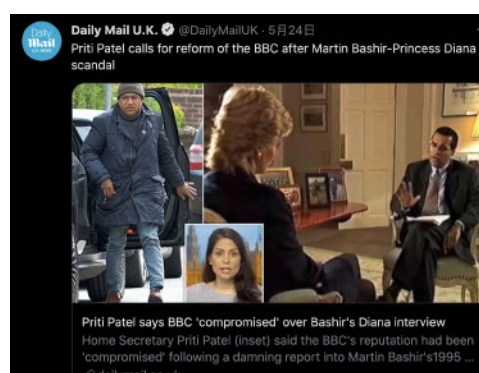
二、透視戴森報告的四個觀察面向

戴森報告把跨越多年的複雜且衝突的事證，概述於清晰、易讀的書寫之中，足以作為任何職場調查的借鏡。諸如訪問誰、為什麼、以何種順序、如何蒐集事證、是否要求受到法律保障的特殊訊息、如何權衡事證以判斷誰在說謊等等，都深具啟發。尤其針對BBC內部調查無能的痛責之中，提醒調查者需抱持懷疑態度；若任命外部調查，需要高層充分支持、確保獨立性，才能真正落實證據在哪裡就調查到哪裡²⁴。

127頁的報告全文圍繞關鍵物證與關鍵事件，按照時序逐步開展證詞、證據交鋒的精彩陳詞，帶領讀者抽絲剝繭地看見戴森法官裁量的過程。以下嘗試歸納4個觀察面向，盼能作為後續處理特別申訴的參考。

戴森調查報告公布後，震撼全英國。《每日郵報》於2021年5月24日推文報導英國內政大臣Priti Patel要求改革BBC
資料來源：Daily Mail U. K. twitter

<https://twitter.com/DailyMailUK/status/1396522580417433603>



1. 重視媒體指控的物證

這件沈寂多年的舊案，為什麼時隔25年再受注目？黛妃弟弟史賓賽為何多年後突然打破沉默²⁵？媒體鍥而不捨的追查扮演了重要角色。根據《每日郵報》2020年11月的報導，直到英國第四頻道（Channel 4）為拍攝紀錄片而依據《資訊自由法案》（*Freedom of Information*）向BBC要求取得檔案，史賓賽才因此看到相關資料，憤而向媒體揭露所有事證，包括介紹黛妃與巴希爾會面等記下32項重點的筆記。

史賓賽看到的BBC內部調查紀錄顯示，巴希爾反控史賓賽懷疑前安全人員Alan Waller收錢洩密給媒體，雇用私家偵探追查Waller的下落，還給巴希爾看了媒體付款給Waller的銀行對帳單，無異指稱他是造假訊息的消息來源，因此大為光火。他在這篇報導中指控BBC相關調查是「欺騙的網絡」（web of deceit），要求道歉，並將節目歷年獲取利益賠償給與姊姊黛妃有關的慈善機構。

如《每日郵報》記者Richard Kay所言，曾任電視記者的史賓賽²⁶留下詳實筆記並不讓人意外；關鍵的是，BBC內部調查從未看過這些檔案。在這個震撼性的報導之後，史賓賽寫信給BBC指控巴希爾以詐欺手法取得姊姊黛安娜的訪問。恰在這集訪問播出後25週年，BBC委任戴森法官展開獨立調查²⁷。

早在1996年4月7日，《星期日郵報》（*The Mail on Sunday*）即率先披露巴希爾造假資料事件，戴森報告亦將之視為關鍵事證，圍繞著報導前後相關人事物的追查與訪談，開啟調查報告重要問題架構。全文共38次提到「The Mail on Sunday」，當時撰稿記者Fielding與Lewis的兩個提問——「巴希爾故意給史賓賽看假文件嗎？」、「若真是故



意，他希望透過史賓賽引介黛妃嗎？」（p.42），也成為核實內部調查是否正視問題的依據。事實上，1966年包括《獨立報》、《星期日泰晤士報》等至少5個媒體報導此案²⁸，戴森在調查中，接觸其中4位負責的記者與編輯，均提供書面回應或接受訪談；也就是，當年處理這則報導的新聞工作者成為多年後還原事實的重要消息來源²⁹。

報告中獨立一節探討BBC對於《郵報》報導後續的公關處理情況，也據此認定BBC「包庇」（covering up）（p.5）。戴森調閱當時回應《郵報》的公關新聞稿中，發現當時BBC面對媒體針對性的質問，僅僅實問虛答。戴森也認為，BBC當年調查完成之後應向外公布結果；然而所有新聞節目卻毫無理由地隻字未提，因此指正BBC違反標舉的正直、透明原則（p.5、p.121）。

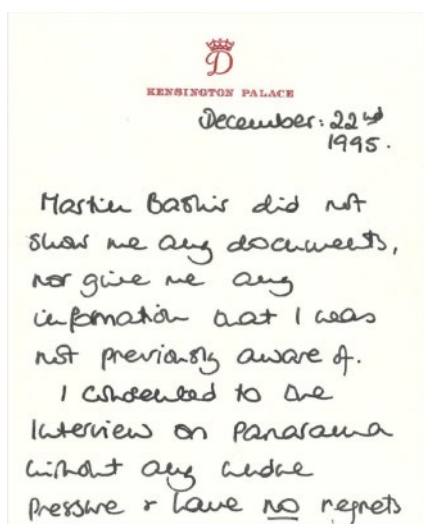
以事後之明來看，BBC多少存著對小報的輕蔑態度，以致輕忽競爭紙媒的指控與影響力；但戴森卻認為，當時《郵報》係經過妥善研究而詳盡報導（p.120）。兩者認知差異，正在於是否能夠就事論事。

2. 找出內部的認知偏誤

真相其實並不僅是客觀的存在，而是主觀的、經過解釋的事實。撰寫《辯方證人》（*Witness for the Defense*）的心理學家伊莉莎白·羅芙托斯（Elizabeth Loftus）博士以多年專家證人出庭經驗，指認人類記憶存在著「濾網」，例如過程中的「事件因素」（event factors），亦即特定事件而改變認知、扭曲記憶，導致認知遭到「污染」而失真。

就此分析戴森報告，可發現（1）BBC內部把當時競媒報導視為對BBC的「抹黑運動」（a smear campaign）（pp.84-86）；以及（2）

巴希爾回應高層質問時提出黛妃的信函（戴森稱之為「黛安娜筆記」）；她在這封親筆短箋中說明自己沒有看過造假文件。這兩項「事件」造成類似羅芙托斯博士所說的「事件後資訊效應」，亦即經過重要事件之後，改變既存記憶或認知³⁰，進而出現某種集體性的認知偏誤。



戴森法官的獨立調查報告之附件三檢附各樣關鍵證物，包括黛妃在專訪後以親筆寫下沒有看過文件，也不後悔受訪的「黛安娜筆記」

資料來源：Report of The Dyson Investigation, Annex 3, p. 21

整起事件率先吹哨者是平面設計師Matthew Wiessler，他接受巴希爾委製Waller假銀行對帳單。看到專訪節目後，懷疑自己涉及欺騙取得訪問，主動回報給系列製作人Peter Molly，並將文件傳真給曾經合作過的資深記者Mark Killick。他也立刻懷疑對帳單造假，尋求同事Mangold與Dean協助，三人找節目編輯Steve Hewlett溝通，結果他卻暴怒，認為文件是真的，也沒有給戴妃看過，反而覺得Killick等人嫉妒巴希爾的成功，洩露消息給記者。那時Mangold與Dean均建議，



應該找史賓賽對質。

戴森回訪當年就在隔壁辦公室的副編輯Clive Edwards，也佐證節目編輯憤怒的反應。當時隔鄰的他聽到音調提高，在會議結束後走去探問，Hewlett回應說，Killick等嫉妒並想要暗中破壞此專訪節目（p.66）。而後《廣角鏡》節目以及BBC高層主管均採信巴希爾說法，將吹哨者們定調為暗中陰謀破壞的洩密者。

為了交叉檢視當時主管們的認知，戴森調閱會議紀錄、相關筆記、以及訪談與書面紀錄，包括當時節目公關主管Alison Kelly在此次調查訪問中憶及，被要求通知《廣角鏡》團隊，BBC已向媒體說明，關於假文件的消息是嫉妒的同事洩漏（p.85）；以及新聞總監Hall向董事長Birt報告的筆記寫道：

我們正在採取步驟，確保涉及的平面設計師Matthew Wiessler不會在BBC工作（他目前的合約將在幾週後屆滿）；除此之外，從現在到夏天，我們會處理洩密者，除掉從這個節目出來之頑強的麻煩製造者。（pp.92-93）

從上述引文，得以看見當時管理階層將吹哨者視為「麻煩製造者」，甚至「去之而後快」的心態。戴森認為，在《星期日郵報》報導後，巴希爾改口承認假文件確實給史賓賽看過，說詞反覆的說謊事實「應該已經在他們耳中響起警鈴」（p.79）。然而為何吹哨者以及說謊的不良紀錄都未發揮喚醒的功能？不得不提到戴森深入著墨的「黛安娜筆記」。

這則由巴希爾於訪談播出後取得的黛妃筆記，清楚寫道，她沒有看到任何文件或被告知任何未曾注意到事，也不後悔接受訪問。這使負責調查的主管們輕易相信巴希爾的說法（p.69）。這則事後

出現的筆記正如前述「事件後資訊效應」，卸除大家原本應有的懷疑，誤以為黛妃本人現身說法足以證明巴希爾所言為真，實則卻忽略史賓賽才是直接相關者。在1996年4月15日BBC新聞總監Hall在經營主管會議報告時說：

這已經很清楚，雖然錯誤已經造成，但BBC的立足點比媒體展現的更有力。……黛安娜已經確認，這「文件」在決定受訪的過程未扮演角色。（p.87）

上述會議發言，出現在4月17日Hall主持的調查會議的兩天之前。戴森據此認為，Hall已經存預設立場，並未以開放的心態展開調查。

3. 交叉比對證詞、證物的一致性

戴森調查過程嚴謹，報告之附件二揭露資料顯示，總共接觸39人，其中提供書面說明29人、提供文件18人、訪談18人。大多數人為他們的證言預先諮詢法律建議；許多人由法律代表陪同受訪，如當事人巴希爾即由兩位法律代表陪同。訪問前至少5天前通知受訪主題，並事前提供相關文件。同時報告確認前事先提供可能論點給每位受批評者，給予14天回應期。

從此次獨立調查的五項職掌範圍³¹出發，戴森聚焦在三個核心問題，探問——記者巴希爾採取哪些步驟取得訪問；取得訪問的行為違失程度如何；以及BBC於1995年、1996年三次調查的效力如何？（p.11）

整份報告大部分按照時序漸進分析，以關鍵事件推衍證人、證物，交叉比對其中的一致性，展現深厚功力。舉例來說，為查明造



假的Waller銀行對帳單，戴森訪問當事人巴希爾、史賓賽、平面設計師Wiessler之外，更找到Waller本人，證實他在此銀行帳戶已於1994年3月9日結清；但對照假對帳單的開立日期，此帳戶根本已不存在，他也不認識付款的兩個單位。也就是，直接向當事人查證，輕易發現文件不實。

戴森核實過程，亦相當重視時序的合理性；比對各方說法發生時間以及證詞前後一致性，發掘謊言之所在。例如巴希爾聲稱黛妃曾親自打電話給他，並已建立緊密的關係，無須史賓賽介紹。但戴森基於巴希爾曾經承認透過史賓賽結識黛妃，從史賓賽當時日誌與筆記佐證9月19日才引介三人初次會面，因此拒絕接受巴希爾在此前已建立緊密關係的說法，認定編造事實（p.46）。

同時，戴森多次運用「反對詢問」技巧，協助釐清新聞總監Hall與節目副主任Anne Sloman於1996年調查的失能。如以下戴森與Sloman詢答：

問：對於這些文件如何扮演關鍵角色影響史賓賽引薦巴希爾認識黛安娜，妳並未追查到底？這就是問題。我認為妳的調查並不足以解答妳的問題，乃至於形成結論？

答：我想你是對的，戴森勳爵。但我的辯解是，我並未被要求如此做。我只被要求要弄清楚狀況，找出為何馬丁（巴希爾）這樣做，而不是他做了什麼。因為我們已知道他做了什麼，只是不知道他為什麼這麼做。我並未被要求解答你所提的問題。（p.100）

戴森從內部調查的「結論」進行反對詢問，得知當時主責者認定「已經知道他做了什麼」，一語道破心態上預先設限，也導致結論失真。報告呈現許多此種詢問技巧的內容，不及一一詳述，但此

例可看出，採取「反對詢問」的取徑，往往可以辨明是否預存偏見，或者凸顯證詞的不一致性，藉此把存於個人的偏見以及心理學家說的「濾網」證明出來³²。

4. 適當採用專家證詞

除了由事實接近度決定受訪者之外，戴森調查也訪問專家證人。如前文引述前董事長Grade的證詞，藉由他的觀點強調獨立調查的重要；也在判斷BBC是否疏於監督巴希爾的事上，引用Grade的看法指出，覺得「相當奇怪」未指派資深製作人與巴希爾一起工作（p.61），藉以佐證違反BBC均由一位記者搭配製作人一起調查的節目常規。

在裁奪巴希爾的行為是否觸犯當年節目製播準則時，訪問1993年至1996年主管製播準則總監Richard Ayre，詳實羅列詢答對話，真實呈現Ayre判定，造假文件違反當時製作人準則關於誠實以待（straight dealing）的要求；不僅造成專業倫理上的失格，亦對列名假文件者構成誹謗，涉及偽造文書，有觸法之虞。戴森追問，黛安娜筆記是否影響違反準則的判斷？Ayre加重語氣回覆說：

他的企圖無論成功與否，作為一個接近黛安娜的方式，藉由誤導、欺騙、說謊，呈現偽造文件，是完全無法接受的。我希望不需要更肯定地說：這是完全、完全不可接受。（p.55）

引用專家證詞有助於釐清若干似是而非的認知，例如以為假文件只要未實際使用，就不違反準則；或是黛妃說未看到此文件，就不違反準則等等，讓試圖以灰色地帶來脫罪的說法，無所遁形。



參、從戴森報告學到的功課

戴森獨立調查耗費140萬英鎊（約合台幣5千4百萬餘元），被稱為勞斯萊斯等級的調查，除上述調查技巧的觀察點，法界人士亦從執行程序歸納五項值得學習之處：

一、授權範圍（Terms of Reference）很重要：調查之前即設定權責範圍，並且經過戴森與BBC雙方討論後議定，藉此提升調查執行的可能性；

二、事前列出並同意重要的程序原則：經由「過程協定」（Process Protocol）設定調查執行準則以確保——調查者的獨立性、完全檢視相關證據、公平對待受影響的個人、成本效益以及承諾全力以赴；

三、訪問證人之前事先取得同意：5天前告知訪談題目；事前通知可能受到批評者，給予14天的回應期；

四、特許的資料：於「過程協定」載明BBC同意提供特許的資料（privileged material），並且不能保留。指定特定的協助窗口，確保得到相關的調查協助；

五、拙劣的調查比不做更糟：此次最受譴責的1996年由Hall主持的調查，被批評為「可悲的無能」便是一例。

總之，因為25年前的錯誤，BBC不僅花費實質的金錢，無形的聲譽更受到無可彌補的重創。《觀察家報》（*The Observer*）以社論探討這場吞噬BBC的風暴，認為究其核心就是「背叛的故事」——背叛了一個在失敗的婚姻被困住的女人，想要傾吐心聲，卻殘忍地被剝削；背叛了公眾對於英國頂尖公共服務廣電業者的信任；而這撼動存在根

本價值的失敗不僅讓敵人浮現、使朋友失望，亦使未來投下陰影³⁴。

英國政府為討論BBC的未來變革已在去年11月成立諮詢小組，共有9位專家組成，將為英國公共廣電的未來提出建言；此次在戴森報告中受訪的前BBC董事長Grade即為其中一員。在此次巴希爾事件之後，他呼籲BBC應有結構性的改變，例如成立由無利益衝突的新聞專業者組成獨立的、外部的委員會³⁵。雖然此論還未見諸正式的政策建議，但由此可見以「外部的」、「獨立自主的」機制強化自律，的確是避免重蹈覆徹的選項之一。

若把此案例置於台灣本土脈絡來思考，鏡電視新聞台於申照期間率先建立專責的外部公評人制度，與上述探討的「獨立調查」在精神上類似，但形式上更進一步落實為常設機制。因此，建立處理特別申訴的授權範圍、秉持獨立性的程序原則、尊重申訴者與受調查者、媒體高層支持取得特許資料無上限並且確保提供相關資源等等，均為提高調查品質與信任度的先決條件。

在全球新聞公信力度日益動搖的現在，戴森報告無疑重申新聞採訪中「誠實以待」的重要性，值得新聞從業者引為鑑戒；進一步從申訴處理的角度來看，亦為彌足珍貴的經驗案例——它提醒著我們，在新聞製播過程任何有心或無意犯下的錯誤，都可能藏在一件件申訴案之中，必須審慎因應。就像是地上的香蕉皮，只要不小心踩到，後果往往難以預料。

註解

1. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.106。資深電視主管、現任英國上議會議員Michael Grade於2021年2月22日接受Dyson法官訪問時，提醒獨立調查的重要性。Grade曾任BBC 1台長、Channel 4 執行長，於2004至2006年任BBC董事長。



2. 參見Report of the Dyson Investigation (2021), pp.2-5。
3. 參見Kay, R. (2020, November 6)之相關報導The Spencer files。
4. 參見張詠晴 (2021年5月21日)、黃貞貞 (2021年5月30日) 以及Walker, P. & Sweney, M. & Quinn, B. (2021, May 21)等報導。
5. 參見BBC News 中文網 (2021年5月21日)。
6. 參見Waterson, J. (2021, April 12)。
7. BBC於2004年因為記者吉利根事件遭到獨立調查之後，經赫頓法官指正之後，啟動體制改革，參見曹琬凌 (2005) 〈創造公共價值，參訪BBC改革經驗〉。
8. 參見BBC Complaints Framework and Procedures, p.4。
9. 根據BBC申訴處理架構，同主題的申訴可以合併處理並回覆。菲利普親王過世消息之相關回應參見<https://www.bbc.co.uk/contact/complaint/hrhtheprincephilipdukeofedinburghcoverage>。
10. 參見Waterson, J. (2021, April 15)。
11. 參見Waterson J. & Tapper, J. (2021, April 10)之相關分析。
12. 參見Waterson, J. (2021, April 16)之相關分析。
13. 參見何國華 (2017年7月10日)。
14. 參見BBC Complaints Framework and Procedures, p.10。
15. 參見曹琬凌 (2005, 頁13) 實地參訪BBC取得申訴機制之內部資料。
16. 參見Weaver, M. & Quinn, B. (2021, May 20)於調查發布當日之評論分析。
17. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.102。
18. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.106。
19. 參見翁秀琪 (2021年6月27日) 公評人給新聞主管意見書。
20. 詳情可參閱Report of the Dyson Investigation (2021), pp.10-47。
21. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.5。
22. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.103。
23. 參見《證人的詢問技巧》，頁32。
24. 參見Langdon, E. (2021, June 1)。
25. 在戴森報告之中，史賓賽的書面回覆中說明，1996年3月21日《郵報》編輯 Jonathan Holborow曾寫信給他詢問是否同意受訪；但隔日他回覆不予評論。一方面不希望損害姊姊受訪的決定；另一方面打算遷移到南非低調生活 (p.73)。自此他也沈默了25年。
26. 史賓賽曾任美國NBC的特派員，與當年才32歲的BBC記者巴希爾初次會面也正在NBC的駐地辦公室。
27. 參見BBC News (2021, May 21)。
28. 參見Report of the Dyson Investigation (2021), pp.120-121，引述《週日泰晤士報》記者Paul Donovan的書面回應。
29. Report of the Dyson Investigation之附件2詳列總計39位接觸者名單與回應方式。
30. 參見《辯方證人》頁27, 30, 117。
31. Report of the Dyson Investigation之附件1清楚載明五項職掌範圍 (The terms of reference)：(1) BBC特別是巴希爾採取哪些步驟取得採訪黛妃的機會？相關事證包括：假造銀行對帳單據稱給史賓賽看的前員工付款資料；據稱支付給皇家內府的付款資料；以及最近由史賓賽提出的其他事項，但不限於The Daily Mail 2020年11月7日刊登的內容。(2) 以BBC當時的製播標準來看，這些步驟是否合適？(3) BBC特別是巴希爾的行動在什麼程度上影響黛妃決定受訪？(4) 在1995年到1996年涉及第一項相關事證中，BBC知道多少？(5) BBC於1995年與1996年查明取得採訪情況之有效性如何？
32. 詳細可參見《證人的詢問技巧》第二章反對詢問。

33. 詳見QC Brown, T. D. (2021) 之分析。
34. 參見Observer Editorial (2021, May 23)。
35. 參見Quinn, B. (2021, May 21)。

參考書目

- 何國華 (2017)。〈BBC發展新篇章 驅動未來11年〉。《公共電視》，取自<https://rnd.pts.org.tw/Home/Article/FL20170710102519>
- 翁秀琪 (2021年6月27日)。〈公評人給新聞主管意見書：查證作為一種技藝〉。《鏡電視公評人季報》(出版中)。
- 浩平譯/Loftus, E. & Ketcham, K. 著 (1999)。《辯方證人》。台北：商周出版。
- 曹琬凌 (2005)。〈創造公共價值，參訪BBC改革經驗〉。《公共電視》，取自：<http://web.pts.org.tw/~rnd/p2/2005/050429bbc.pdf>
- 張詠晴 (2021年5月21)。〈事過境遷25年，為什麼BBC要為訪問黛安娜王妃致歉？〉。《天下雜誌》，取自：<https://www.cw.com.tw/article/5114920>
- 黃貞貞 (2021年5月30日)。〈付上百英鎊年費看BBC 結果得到獨家專訪黛安娜的世紀騙局〉。《上報》，取自：https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=114528
- 蔡兆誠審定、郭乃嘉譯/Kennedy, B.著 (2002)。《證人的詢問技巧》。台北：元照。
- BBC News中文網 (2021年5月21日)。〈戴安娜王妃BBC專訪獨立調查：記者巴希爾欺詐事件遭包庇的來龍去脈〉。《BBC News》，取自：<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/uk-57197021>
- BBC 'Complaints Framework and Procedures(2020).' *The BBC*. Retrieved from: https://www.bbc.co.uk/contact/sites/default/files/2020-06/BBC_Complaints_Framework.pdf
- BBC News (2021, May21). 'Timeline: Martin Bashir's actions from Diana interview to Dyson.' *The BBC*. Retrieved from: <https://www.bbc.com/news/explainers-57206500>
- Kay, R. (2020, November 6). 'The Spencer files: In Earl's own notes, Martin Bashir's lies included Prince Edward has AIDS, Queen was ill with heart problems and Prince Chares and his sons' nanny were in love and on a secret holiday.' *The Daily Mail*. Retrieved from: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-8922701/In-Earls-notes-Martin-Bashirs-lies-included-Prince-Edward-AIDS-writes-RICHARD-KAY.html>
- Langdon, E. (2021, June 1). 'Business lessons from Lord Dyson's BBC investigation.' *Personnel Today*. Retrieved from:<https://www.personneltoday.com/hr/business-lessons-from-lord-dysons-bbc-investigation/>
- Lord Dyson (2021). 'Report of The Dyson Investigation.' *The BBC*. Retrieved from <https://www.bbc.co.uk/aboutthebbc/reports/reports>
- Observer Editorial (2021, May 23). 'The Observer view on Lord Dyson's report on the BBC's Princess of Wales interview.' *The Observer*. Retrieved from:<https://www.theguardian.com/commentisfree/2021/may/23/diana-princess-of-wales-martin-bashir-bbc>
- QC Brown, T. D. (2021). 'Independent Investigations: lessons from the Dyson Report.'



- LEXOLOGY. Retrieved from: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=46506158-a2c6-4667-9ba4-efa0495c1603>
- Quinn, B. (2021, April 11). 'BBC pulls Prince Philip online form after complaints hit peak.' *The Guardian*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/11/bbc-pulls-prince-philip-online-form-after-complaints-hit-peak>
- Quinn, B. (2021, May21). 'Boris Johnson: BBC's Diana interview failings must never happen again.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/uk-news/2021/may/21/government-bbc-diana-report-martin-bashir-panorama-interview-inquiry>
- Ware, J. (2021, May 21). 'Martin Bashir inquiry: Diana, the reporter and the BBC.' *BBC News*. Retrieved from <https://www.bbc.com/news/uk-56680229>
- Waterson, J. (2021, April 12). 'BBC's Prince Philip coverage breaks UK TV complaints record.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/12/bbc-prince-philip-coverage-breaks-uk-tv-complaints-record>
- Waterson, J. (2021, April 15). 'No BBC wall-to-wall coverage of Prince Philip funeral after record complaints.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/15/bbc-wont-have-wall-to-wall-coverage-of-prince-philip-funeral-after-record-complaints>
- Waterson, J. (2021, April 16). 'Why are Britons complaining more about what's on TV?' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/16/bbc-employee-says-incredible-amounts-of-complaints-have-racial-bias>
- Waterson J. & Tapper, J. (2021, April 10). 'BBC flooded with complaints over coverage of Prince Philip's death.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/10/bbc-flooded-with-complaints-over-prince-philip-coverage>
- Walker, P. & Sweney, M. & Quinn, B. (2021, May21). 'Fears of "feeding frenzy" against BBC after Diana interview backlash.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/may/21/ex-bbc-trust-chair-fears-feeding-frenzy-over-diana-interview>
- Weaver, M. & Quinn, B. (2021, May20). "A cover-up": what the Dyson report said about the BBC and Martin Bashir.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/may/20/a-cover-up-what-the-dyson-report-said-about-the-bbc-and-martin-bashir>