



## 從朗豪坊電梯意外看新聞何因和消息來源的運用

本港流行組合 C AllStar 有一首歌曲名為《天梯》，故事意念出自一個長相廝守的愛情故事；其中有一句歌詞寫道：「抱緊一生未覺累。」但抱緊心愛其實需要多少勇氣，如果把這份勇氣量化，到底有多長，可能就是十厘米。這個十厘米的故事是這樣的；同樣是一道天梯，但當下者卻是一道商場中的天梯。話說當天朗豪坊天梯如常地遊人如鯽，但天梯突發生意外，其中一對男女倒下，男生為了保護女生，用自己身體充作人肉護墊，結果男生遭弄得頭破血流，頭部傷口足足 10 厘米長，女生痛心不已。但受傷者又豈只他們二人，一共 18 人受傷。朗豪坊天梯本是城中著名景地，事發當日亦有韓國遊客慕名而來，結果同樣遇上意外。當天各大網站及翌日報章均大篇幅報道。一般讀者當日所關心者，自然是事發經過和受傷情況云云。我們學習新聞學者亦注意報道時所謂「六何」，當中自然包括事發經過和受傷情況；但是，其在「六何」當中的何因，其實亦十分重要，因為這是意外成因，了解何因有助防止意外再次發生。可是，何因往往是「六何」最難以把握者，因為何因到底如何，未必可以於事發當日所能掌握。同時，記者未必是事件涉及領域之專家，記者難以了解何因，如是消息來源和採訪變得十分重要。因此，何因和消息來源之間有著密不可分的關係。



本文利用朗豪坊天梯意外之新聞報道，試論何因和消息來源之間點滴。

### 傳統新聞學「六何」理論說明

新聞的客觀問題，一直新聞學議題之焦點。特別是今天媒介極多元化，不同背景之新聞或資訊供給者，均可自由地創辦不同媒介，以提供訊息。但作為新聞者跟訊息不同，新聞是一份使命。因此，新聞工作者以報道新聞為使命，他們必須有著一種特定或基本的要求，以別於其他的訊息。本文相信這是真相和使命。如何保證新聞跟真相的接近性，客觀化可能是一種基本的要求。新聞記者本身應讓如一張白紙，對任何問題不應該存在著任何一種想法，以懷疑的方式展開採訪，以客觀為基本標準，如是才是一種專業，新聞也不會淪為宣傳工具。

學者 Edd Applegate 在〈The Concepts of "News Balance and "Objectivity"〉一文指出，傳統客觀之定義，意指讀者閱讀新聞的當兒，新聞本身應該排除了個人看法及偏見，讓讀者了解和知道發生了何事，報道不應影響讀者對意外的看法，甚至一種判斷(Applegate, 2007)。新聞客觀化可理解成三種元素或方式，分別是事實(fact)、程序(procedures)和公正 (impartiality)。事實者便是所有新聞元素均為發生了的事情；程序則可理解為有關消息來源的運用，這亦是新聞採訪過程中不可或缺的手法；最後是公正，公正是一種態度，記者對所有採訪的人和事，必須心存白紙，所有人和事都有著一種可能性，不可以理所當然之態度，或未查先判來論斷(Applegate, 2007)。

如何達至客觀化之譜度，當然首先記者本身必須心存善意，如是才見真誠的報道。但是，從技術性而言，我們亦可以從消息來源之運用，來達至某種的客觀化或量度之判斷。

傳統新聞學理論相信「六何」是新聞故事的基本元素。所謂「六何」，其分別是何人、何事、何時、何地、為何、如何，或稱為 5W1H(李茂盛 2000)。何人(Who):何人是指新聞故事中的人物。何事(What)是新聞故事中所發生的事件。何時(When)，顧名思義意指事件的發生時間。何地(Where)同樣意指事件發生的地點(李茂盛 2000)。何因(Why)則是事件的原因。如何(How)則是說明新聞事件如何發生及其經過。美聯社著名社長斯通 (M.E.Stone) 曾指出，稿件必須具備 5W1H；同時 5W1H 亦是客觀化的基本原則之一。美聯社一直被視為客觀報道的先驅，其看法自然獲得注意。其理據亦不是甚麼難解深奧之理論，若記者若以「六何」為基本報道要素，其本身就是基本事實。然而，當中何因或許存在著偏差，其未必是記者本身的主觀或偏見所致；而是何因本身是複雜的，任何事件的因果說明，有時未能於一時一刻來說得一清二楚；又遑論新聞發生於電光火石之間。但是，消息來源的善用，則可以讓報道盡可能排除主觀的因素，至少讓讀者有著不同的看法。

學者 Robert Karl Manoff 表示，新聞往往以人為基本，其言及他們的所言所行。針對突發新聞，記者們按新聞價值判斷，若涉及人命之傷亡，必定是他們的關注點(Manoff & Schudson 1986)。同時，新聞不僅僅發生了甚麼，更重要是誰人告訴我們發生了甚麼，因為記者沒有目睹新聞之發生的當時和瞬間。因此，新聞消息來源變得尤為重要(Manoff & Schudson 1986)。

新聞消息來源涉及不同的持份者，當中包括利益團體或社會組織、以及政府等。但他們均會基於個別的利益或訴求，以提出或傳送有利他們的訊息和回應(Manning 2001)。因此，記者清晰和清楚不同背景的消息來源之特殊背景和利益，必須以客觀和公正的態度來處理並報道新聞，才是所謂專業之道(Manning 2001)。客觀者便是記者提供價值自由(Value-free)和真實事件的全面報道的方式(comprehensive account of real event)(Manning 2001)。如是，所有的新聞報道或故

事，消息來源或多或少影響其中，甚至設定了報道方向和立場。因此記者必須採訪不同的消息來源，以免偏見。

Guofeng Wang 在論文〈Sourcing International News: A Comparison of Five Western Countries' Newspapers〉指出，以一般國際新聞為例，其中最重要的消息來源自然是政府持份者，因為他們掌握著有關政策的主要甚至全部消息源；但為了平衡他們的看法，專家學者便是第二種重要的消息來源。他們有著平衡和解讀政府回應和看法的功能和作用(Wang 2017)。因此，專家往往以中立角色讓人具體化和形象化來把握，其所提供的意見相信有助平衡不同的看法，甚至提供客觀的事件的看法，其可讓報道更具準確性(more precision)(Wang 2017)。

同時，這些專家學者往往因為記者惰性，造成這類學者專家明星化或單一化，過份依賴數個常見諸報道的甲乙丙專家和學者(Wang 2017)。因此，記者應該多發掘不同的專家。同時，消息來源之人士獲得採訪後，他們對媒介的印象或許更友善(Bergen, Lafky & Weaver 2000)，往往有助或趨向或改善他們對媒介的印象。最終可以讓媒介獲取更多不同的看法。

## 個案分析

本文以慧科系統為中介，以朗豪坊天梯意外為分析個案。以朗豪坊為關鍵字，以搜索報道文章；目標報章分別為《明報》、《蘋果日報》、《星島日報》、《大公報》、《香港商報》、《東方日報》、《文匯報》、《成報》、《香港經濟日報》為主要。

事件發生於 2017 年 3 月 25 日，當時在旺角朗豪坊商場 4 層樓高之「天梯」，突然高速溜後，逾 40 人在扶手梯上，他們跟隨梯級下墜急跌，釀成意外，事件造成 18 人受傷，其中一名頭部受傷男子情況嚴重。

報章於 3 月 26 日報道，其他數天亦見跟進報道。最終事件意外調查報告於 2017 年 6 月 9 日公布，報道同樣於翌日報道。本文把報道分成三組，第一組是 2017 年 3 月 27 日至 2017 年 3 月 29 日，內容以意外的何事和如何等為主要；到了 2017 年 3 月 30 日至 2017 年 3 月 31 日兩天則以何因為主；到了 2017 年 6 月 10 日報道，同樣以何因為主。

第一組報道情況，第一天內容以意外首天現場情況及各方回應等為主；第二天則見跟進傷者及善後，包括傷者獲 10 萬元慰問金；另外亦見另一則突發故事，即兩技工被捕。到了第三天，新聞點是藍田城站電梯冒煙，大部分新聞報道以朗豪坊電梯意外為引子，帶出電梯問題及其潛在風險。

第二組報道以何因為主題；相關報道交代機電工程署初步調查結果，其發現電梯的三條驅動鏈罕見地同時斷裂；機電工程署助理署長彭耀雄於 30 日在電台

訪問中交代其結果；翌日則由機電工程署長陳帆與立法會議員會面，並交代署方的調查結果。

第三組則是署方公布完整的調查結果，其於 2017 年 6 月 9 日公布，新聞報道於 10 日見報。其結果顯示由於金屬疲勞，機件雙重失效，從而造成意外所致，同時奧的斯兩維修人員遭停牌。

各報報道量及主題分析

日期	報章 (份)	報道稿件 (篇)	報道主題及內容
2017 年 3 月 26 日	8	19	意外首天，現場情況及各方回應
2017 年 3 月 27 日	9	14	跟進傷者及善後。兩技工被捕。
2017 年 3 月 28 日	7	8	藍田城站電梯冒煙，兼論朗豪坊意外。
2017 年 3 月 29 日	4	4	傷者獲 10 萬元
2017 年 3 月 30 日	9	12	成因：機電工程署初步調查發現，電梯的三條驅動鏈罕見地同時斷裂。
2017 年 3 月 31 日	4	4	跟進成因
2017 年 6 月 10 日	9	15	金屬疲勞，機件雙重失效，奧的斯兩維修人員停牌。

綜合而言，從消息來源看何因，可以歸納幾點看法。**第一點**是何因原來是新聞發展的動力和焦點。如上，第一階段的報道，以意外現和善後為主，但第二階段和最後階段之報道，重點在何因。

**第二點**針對何因及消息來源之關係的說明。各報所使用消息來源，大致跟一般新聞處理分別不算大。其消息來源包括警方、署方、消防、朗豪坊、奧的斯電梯、專家、現場、傷者、議員、港鐵等；另外亦包括以「據悉」署名的消息來源，這一般理解為記者個人或現場觀察所得的消息。詳情如見下表。從下表可見，第一組報道情況，消息來源以警方、署方、消防、朗豪坊、專家、現場、傷者、議員等為主要，其中現場情況為最多。現場包括目擊者和商戶等。第二組報道以何因為主要；因此消息來源以署方、奧的斯電梯和專家為主。同時到了 6 月 10 日之報道，即最後一組之內容仍以何因為主，因此消息來源以署方、奧的斯電梯和專家為主。

若按所有稿件平均算，每稿件消息來源的運用量，可見「綜合消息來源統計表二」。我們從中可以看到，署方最多，平均每稿見 0.539；第二是現場消息，見 0.447；第三則是專家學者，佔 0.355。可見，專家學者消息來源的主要構成部分。

綜合消息來源統計表一

日期	警方	署方	消防	據悉	朗豪坊	奧的斯電梯	專家	現場	傷者	議員	港鐵
2017年3月26日	0.0526	0.1578	0.1052	0.2105	0.421	0	0.421	1	0.2105	0.0526	0
2017年3月27日	0.6428	0.5	0	0.3571	0.2857	0.4285	0.4285	0.1428	0.3571	0.0714	0.0714
2017年3月28日	0.125	0	0	0	0	0.125	0.125	1	0	0	0.125
2017年3月29日	0	0	0	0.25	1	0.25	0	0	0.25	0.75	2.5
2017年3月30日	0	0.75	0	0	0	0.5833	0.75	0	0	0	0
2017年3月31日	0	1	0	0.25	0	0	0.25	0	0	0.5	0
2017年6月10日	0	0.7333	0	0	0	0	0.1333	0.3333	0	0.220	0

綜合消息來源統計表二

	警方	署方	消防	據悉	朗豪坊	奧的斯電梯	專家	現場	傷者	議員	港鐵
所有稿件計每篇平均運用	0.144	0.539	0.026	0.144	0.21	0.197	0.355	0.447	0.131	0.144	0.157

**第三點**，針對何因之報道情況，署方和專家學者之運用，其發揮一種互動和相輔相成的功能。第一組以現場意外經過和善後為主，何因之說明未見重點所在，但還見若干的報道，如驅動鏈損壞、制動裝置未能生效、以及專家提到一級兩人負荷過重。

第二組報道以何因為主要；因此消息來源以署方、奧的斯電梯和專家為主。同時到了6月10日之報道，內容仍以何因為主，署方說明以三點為要，分別是「三條驅動鏈全斷裂」、「金屬疲勞」、「事件罕見」、「勿左行右企」為關鍵點；其中「勿左行右企」以免造成過重或受重不均之觀點，早於首天已見專家提及。至於這組報道中專家之回應，則質疑驅動鏈斷裂，為何電梯未發出訊號；以及驅動鏈十分堅固，為何斷裂。另外，專家亦回應有關人手不足問題。

從上述有關何因之分類說明，我們看到專家能提出一些具啟發性的觀點。第一組報道情況，何因以驅動鏈損壞，制動裝置未能生效；當時專家回應或觀點基本而言跟署方相若。但是，有專家提到「一級兩人負荷過重」之看法，見諸由香港電梯業總工會理事長謝景華回應，其見《蘋果日報》3月26日報道。同時，《東方日報》同日亦見提超重問題，但未見署名。有關「負荷過重」，到了第二組稿件，更成為署方其中的一種意見。然而，最後一組報道時，即署方最終報告則說明意外無關超重。但對於讀者而言，還見一種不同的意外，以豐富何因的內容，至少署方最終報告說明一種定案論。

至於何因的最終結果。基本可以理解為「三條驅動鏈全斷裂」、「金屬疲勞」、以及人為失職等。從第一階段到最後一階段之報道，署方和專家回應，均見互動功能。

針對專家回應，有關專家包括行業專家和學者，包括電梯業總工會理事長謝景華、工程師學會機械、輪機、造船及化工分部前任主席司徒家成工程師、理大機械工程學系前工程師盧覺強、卓越培訓中心首席教導員（電機業）黃啟漢、職訓局卓越培訓發展中心（電機業）首席教導員黃啟漢等。有關專家見解，部分意見跟署方有所不同，亦能發揮相輔相成作用。

**首先**，如上述提到負荷過重或超重問題，先見專家後見署方回應，詳見見上述。

**第二**，針對最終何因之說明，即為「三條驅動鏈全斷裂」、「金屬疲勞」、「制動裝置失效」。署方從第一階段之說明，似乎已緊扣著這三個前設看法，但專家亦能回應相若的看法或意見，但同時亦可以提出質疑的看法，以平衡署方意外。

6月10日報報道中，有關成因「金屬疲勞」引致「斷裂」問題。署方表明，自動電梯主驅動鏈造成金屬疲勞，以致斷裂，其並非一朝一夕所致，因此相信涉事註冊工程師及工人沒有履行法例責任，吊銷二人牌照半年。但專家組別則見不同的回應。香港工程師學會機械、輪機、造船及化工分部前任主席司徒家成表示：「驅動鏈金屬疲勞問題，未必可在例檢時目測發現。」(蘋果日報，10/6/2017)《明報》同樣引述他的說法，他表示：「需做完整化學分析，才能確定驅動鏈有否出現金屬疲勞。」(明報，10/6/2017)另外，《香港經濟日報》則報道，職訓局電機業首席教導員黃啟漢表示：「當局可針對全新、曾改動和故障次數較多的自動梯加強檢查，又說機電署應作評估，為人手緊絀的承辦商自動梯加密檢查。」(《香港經濟日報》，10/6/2017)可見，專家會因應署之看法提供不同意見，其亦可讓讀者了解到不同的意見。

另外，最後一組報道中有一段爭議小插曲，就是「三排鏈」斷裂問題。署方表示成因乃「三條驅動鏈全斷裂」。但奧的斯則回應指出：「驅動鏈正確翻譯「三排鏈」，只有一條而非三條。」但各方說明見不同的理解，各報沒有清晰交代。唯見一份免費報章《晴報》則見較具體之說明。該報指出，奧的斯發言人補充：「涉事的是1條三排鏈斷裂，而非3條驅動鏈。」同時報道機電署發言人回應，發言人表示：「經了解後因涉事電梯因較長，單靠一條驅動鏈難以負荷，故以3條驅動鏈橫向併合「加粗」變成1條，以增加其承載力，故署方指是3條驅動鏈。」

可見，無論是署方還是專家們的意見，他們或許各有共識但亦可能互見不同，如是專家學者便可發揮一種平衡的作用，讓讀者能更全面地看到問題所在。

各報道之何因分析表

日期	何因重點		
	署方	專家	奧的斯
2017年3月26日	驅動鏈損壞，制動裝置未能生效	跟署方回應相若，另見專家：一級兩人負荷過重	
2017年3月27日	驅動鏈損壞及制動生效。	驅動鏈斷鏈	
2017年3月28日	沒有相關回應		
2017年3月29日	沒有相關回應		
2017年3月30日*	三條驅動鏈全斷裂，事件罕見/勿「左行右企」	驅動鏈斷裂，但電梯未發訊號。	驅動鏈正確翻譯「三排鏈」，只有一條而非三條。
2017年3月31日	驅動鏈斷裂，金屬疲勞所致。驅動鏈十分堅固，斷裂少見	驅動鏈十分堅固，斷裂少見	
2017年6月10日	金屬疲勞斷裂，監察裝失效。事發時自動梯沒超載。	金屬疲勞未必目測發現，需做化學檢查	深入檢討

## 結論

從上文簡單之分析和說明，可見消息來源運用對報道而言，這是十分重要的。針對何因，其更扮演著重要的角色。若以本文的個案為例，報道中的消息來源運用和何因之間的關係，可見他們當中的互動關係。同時，不同的消息來源有助讀者了解或全面看到何因的總總切切。本文文首提到「10厘米長」的故事，該名受傷男子最終康復出院，意外成因亦獲得初步結論，「10厘米長」傷口可以復原，我們從這次意外是否可以從中學習，以避免意外再次發生，還何署方和各界是否能夠在何因中充份學習，並作出檢討和修正。

## 林援森

香港樹仁大學新聞與傳播學系助理教授