附件1：

**浙江省有线广播电视运营服务质量评价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 事项 | 具体内容 | 基础分值 | 加分分值 | 机构自主评价 | | | 事项等级 |
| 基础得分 | 加分得分 | 主要依据 |
| 1 | 业务种类（6分） | 提供有线模拟或单/双向数字视、音频和数据业务。 | 4 | / |  |  |  | ★ |
| 2 | 可以通过代理形式开展有线广播电视运营服务。 | 2 | 1 |  |  |  | ★ |
| 3 | 服务范围（27分） | 须向社会公布所传送的基本收视频道目录。 | 4 | / |  |  |  | ★ |
| 4 | 须提供包括用户开户与入网、暂停与恢复、移机、过户、增值业务开通及变更、用户信息新建或变更、费用收缴、账单查询/打印、票据补打、押金退还、暂停业务、销户等业务办理服务。电话受理相关业务办理服务时须有录音。 | 3 | / |  |  |  |  |
| 5 | 须向用户提供运营机构介绍、业务介绍、各类业务的资费标准介绍、办理业务咨询、新业务介绍、服务常识等信息咨询服务。 | 3 | 2 |  |  |  |  |
| 6 | 无正当理由不得拖延、推诿、拒绝用户要求开通、变更或终止有线广播电视业务。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 7 | 未经用户同意（确认方式包括书面、电话、电视页面、电子协议等），不得擅自开通收费有线广播电视业务。 | 3 | / |  |  |  | ★ |
| 8 | 须提供资费与缴费查询、业务查询、资料查询服务。 | 3 | 2 |  |  |  | ★ |
| 9 | 须在营业厅的显著位置公示服务咨询电话。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 10 | 须为用户提供多种沟通、建议和投诉的渠道，听取用户的意见和建议，接受用户监督，自觉改善服务工作。 | 2 | 2 |  |  |  | ★ |
| 11 | 须提供投诉与建议处理服务。 | 1 | / |  |  |  | ★ |
| 12 | 须派遣专业维修人员为用户进行远程或上门指导、维修，并在故障修复时限内完成维修工作。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 13 | 上门维修人员须遵守预约时间，出示工作证明或佩带企业标识，爱护用户设施，保持环境整洁。 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 14 | 须尽可能为残疾人和行动不便的老年用户提供最便捷的服务 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 15 | 服务时限（28分） | 用户提出安装申请后，无论是否受理，对城镇地区的用户应当在2个工作日内答复，对农村或者交通不便地区的用户应当在5个工作日内答复；对于因不具备安装条件而不能受理的用户，应说明不能受理的原因。 | 2 | 1.5 |  |  |  | ★ |
| 16 | 已受理的有线广播电视业务开通时限不超过3个工作日，偏远地区不超过7个工作日。 | 2 | 2 |  |  |  | ★ |
| 17 | 有线广播电视业务暂停生效时限不超过3个工作日，偏远地区不超过5个工作日。 | 1 | 1 |  |  |  | ★ |
| 18 | 应根据用户的特殊需要，约定有关的业务受理、开通时限、故障处理时限等具体问题。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 19 | 须在用户补足应缴费用后1小时内恢复因欠费而终止的服务，需上门连接线路的最长不超过24小时。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 20 | 须向用户提供3个月内与用户业务使用相关资料的查询服务。须向用户提供收费凭证，并免费为用户提供1年内缴费记录查询。 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 21 | 信息公告可以通过报纸、网站、广播、手机短信、电视广告/字幕、电视邮件/短信、公告张贴等多种形式，尽可能保障用户获知公示信息。 | 1 | 0.5 |  |  |  |  |
| 22 | 须提供7×24小时人工热线服务。 | 3 | / |  |  |  |  |
| 23 | 坐席服务运行负荷不高于4万用户/坐席。 | 1 | / |  |  |  |  |
| 24 | 针对用户的投诉须在24小时之内予以答复，在最短时间内对用户所投诉的问题进行解决。较为复杂的问题，答复时间最长不得超过3个工作日。 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 25 | 须在要求的期限内完成广播影视行政部门或其设立的投诉处理机构转来的用户投诉处理等相关事宜。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 26 | 须当自接报之日起或者用户同意的上门维修时间起24小时内修复城镇用户的网络和设备故障，重大故障应当在48小时内修复。因不可抗力原因造成不能按时上门维修或者修复的，运营机构应当及时向用户说明，修复时限从不可抗力原因消失后开始计算。 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 27 | 须当自接报之日的次日起或者用户同意的上门维修时间起72小时内修复农村或者交通不便地区用户的网络和设备故障。 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 28 | 须按规定的要求和时限向有线数字电视管理机构报告发生的重大传输问题。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 29 | 须对所有与重大传输问题有关的数据进行采集、记录和保存，相关数据和书面记录至少保存6个月。 | 1 | 1 |  |  |  | ★ |
| 30 | 语音服务台的人工应答平均时限为10秒以内。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 31 | 资费标准（18分） | 须严格按照国家有关政策制定或调整有线广播电视服务资费。 | 3 | / |  |  |  | ★ |
| 32 | 须执行国家有线广播电视资费管理的有关规定，明码标价。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 33 | 须按文件要求对特困家庭、低保家庭等特殊群体在安装费、收视费、其它服务费等方面给予优惠。 | 1 | / |  |  |  |  |
| 34 | 须提供包括银行代扣、网上缴费、营业厅缴费等多种收费方式。 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 35 | 须免收用户暂停业务期间内的视听维护费。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 36 | 须在营业厅较明显位置进行上墙公开政府定价资费。 | 3 | / |  |  |  | ★ |
| 37 | 按市场情况制定增值服务产品的内容和资费，服务产品包含的内容及其资费须在营业厅放置资费单页，单个节目点播价格应在电视页面节目价格栏中进行公开标价。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 38 | 根据市场变化对增值服务产品的内容和资费进行调整，资费单页须及时更新和替换，在3个工作日内做好公示调整及变更通过工作。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 39 | 须提前通过网站、营业厅或短信等方式进行公告或通知因价格调整涉及到的原订购产品用户。 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 40 | 其他内容（21分） | 须对用户信息进行保密，未经用户同意不能用作其它用途（法律另有规定的除外）。 | 3 | 0.5 |  |  |  | ★ |
| 41 | 营业厅服务质量投诉率须小于2%。 | 2 | 1.5 |  |  |  |  |
| 42 | 用户资料完整及时率须大于98%。 | 1 | 0.5 |  |  |  |  |
| 43 | 用户资料差错率须小于2%。 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 44 | 人工服务的月平均接通率须不低于80%。 | 2 | 1.5 |  |  |  |  |
| 45 | 安装回访率须不低于80％。 | 2 | 1.5 |  |  |  | ★ |
| 46 | 须规范广告业务，广告设置要充分考虑到用户的视听体验。 | 2 | / |  |  |  |  |
| 47 | 须合理编排广告播出，商业广告应当控制总量、均衡配置。 | 2 | 1.5 |  |  |  |  |
| 48 | 须严格审核承接的广告内容，不得播出国家法律、行政法规和国家有关规定禁止的内容。 | 3 | / |  |  |  | ★ |
| 49 | 播出广告时，不得隐匿所传送广播电视节目的台标和频道标识。 | 1 | / |  |  |  | ★ |
| 50 | 播出广告时，不得影响所传送广播电视节目的完整性。以下情况除外，在自然灾害发生前，根据气象或应急管理部门要求发布应急字幕。 | 2 | / |  |  |  | ★ |
| 主观  评价项 | | 1.重视情况，最高1.5分。  2.公司荣誉，最高2.5分。  3.创新情况，最高2分。  4.材料情况，最高1分。 | / | 7 |  |  |  |  |
| 总分 | | | 100 | 40 |  |  | / | / |