**浙江省有线广播电视运营服务质量评价说明**

对需要信息系统支撑并提供相应数据的，如没有信息系统支撑，将酌情扣分。说明材料须按要求逐条陈诉说明并表述清晰，如所提交说明材料不能准确证明的，该项将不得分。

一、有线广播电视运营服务备案业务种类

1.运营机构需向所服务的用户提供有线模拟或单/双向数字视、音频和数据业务（★）。

基础分值：4分。

评分说明：提供模拟或数字电视、付费频道、互动电视和数据接入等业务。提供3种或以上业务的，得4分；只有3种以下业务的，得0分。

2.运营机构可以通过代理形式开展有线广播电视运营服务（★）。

基础分值：2分。

评分说明：代理形式包括实体店代理商、天猫淘宝店、微店、电话销售代理、上门代收等；有1种以上代理形式的，得2分；没有任何代理形式的，得0分。

加分说明：天猫淘宝店加0.2分、微店0.2分、电话销售0.3分，其他代理0.3分。加分项目需提供有效凭证。最高加1分。

1. 有线广播电视运营服务备案服务范围

3.运营机构需向社会公布所传送的基本收视频道目录（★）。

*基本收视频道须包括国务院广播影视行政部门要求转播的广播电视节目和县级以上地方人民政府广播影视行政部门要求转播的经国务院广播影视行政部门批准的本地广播电视节目。*

基础分值：4分。

评分说明：所有基本收视频道均能及时公布的，得4分；未能及时更新和公布的，得0分。

4.运营机构需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需有录音。

基础分值：3分。

评分说明：该项所列业务均可实现的，得3分；每缺少一样扣1分，直至该项分值扣完。

5.运营机构需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。

基础分值：3分。

评分说明：该项所列服务均可实现的，得3分；每缺少1项扣1分，直至该项分值扣完。

加分说明：传统方式之外，运营机构通过官网、微信、微博、信息推送等新型互联网方式实现该项所列服务的，每有一种加0.5分。最高加2分。

6.运营机构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。

基础分值：2分。

评分说明：没有出现上述情况的，得2分；存在因不当理由出现上述情况的，得0分。

7.运营机构未经用户同意（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（★）。

基础分值：3分。

评分说明：没有出现上述情况的，得3分；存在擅自开通情况的，得0分。

8.运营机构需提供资费与缴费查询、业务查询、资料查询服务（★）。

*资费与缴费查询指，提供收费政策、缴费信息等查询服务；业务查询指，提供业务缴费等用户业务信息查询服务；资料查询指，业务受理历史记录、投诉处理情况等资料查询服务。*

基础分值：3分。

评分说明：上述服务均已提供的，得3分；（非客观原因）存在无法提供上述服务的，得0分。

加分说明：如有通过官网、机顶盒等新方式、新渠道(微信、APP、支付宝等)提供上述服务的，每有一种加1分。最高加2分。

9.运营机构需在营业厅的显著位置公示服务咨询电话（★）。

基础分值：2分。

评分说明：显著位置公示的，得2分；未在显著位置公示的，得0分。

10.运营机构需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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：已提供渠道，并接受用户监督、自觉改善服务的，得2分；渠道提供不够广泛，且不能接受用户监督、自觉改善服务的，得0分。

加分说明：除传统渠道方式，还提供回访、抽查暗访、满意度调查、互联网等新渠道的，每有一种加0.5分。最高加2分。

11.运营机构需提供投诉与建议处理服务（★）。

*投诉与建议处理服务是指，对用户投诉进行受理、分类、处理、用户反馈、内部记录的完整闭环流程。投诉包括针对有线广播电视运营服务出现故障、中断、停播等问题的投诉，以及针对营业厅、呼叫中心、安装、维修等服务部门的服务态度、工作能力等问题的投诉。*

基础分值：1分。

评分说明：提供投诉与建议处理服务的，得1分；不提供投诉与建议处理服务的，得0分。

12.运营机构需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。

基础分值：2分。

评分说明：可以提供相关服务，且在故障修复时限内完成维修的，得2分；可以提供相关服务，但不能在故障修复时限内完成维修的，得1分；不能提供远程或上门指导、维修服务的，得0分。

13.运营机构的上门维修人员需遵守预约时间，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。

基础分值：1分。

评分说明：做到上述要求的，得1分；未做到上述要求的，得0分。

加分说明：如有获得上级单位或用户表扬（书面表扬信、锦旗等、来电、回访等），具备一种加0.5，表扬需提供客服录音、来信、锦旗等有效凭证。最高加1分。

14.运营机构需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。

基础分值：1分。

评分说明：有相关便捷服务的，得1分；没有相关便捷服务的，得0分。

加分说明：提供两种或以上便捷服务（如残疾人专用通道、专用窗口、轮椅、老花镜等）的，加0.5分；为用户提供其他便捷服务（如爱心饮水等）的，加0.5分。最高加1分。

三、有线广播电视运营服务备案服务时限

15.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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：均能在时限内答复，且能说明不受理原因的，得2分；未能在时限内答复用户的，得0分。

加分说明：城镇地区用户如能在1个自然日答复加0.1分，若每缩短2小时，加0.1分，最高加到0.8分；农村或者交通不便地区用户如能在3个自然日答复的，加0.1分，若每缩短6小时，加0.1分，最高加到0.8分。累计最高加1.5分。

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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：80%或以上业务(工单量)在时限内开通的，得2分；75%（含）—80%业务(工单量)在时限内开通的，得1分；75%以下业务(工单量)在时限内开通的，0分；由于用户原因造成不能在时限内开通的，予以免责。

加分说明：90%（含）—95%业务(工单量)在上述时限内开通的，加0.5分；95%或以上业务(工单量)在上述时限内开通的，加1分；能在3个自然日内开通业务的，0.3分；能在2个自然日内开通业务的，加0.6分；能在1个自然日或更短时限内开通业务的，加1分。最高加2分【*加分涉及时限和比例两个维度，每家运营机构必须同时满足两个维度加分标准并提供相关证明材料*】。

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（★）。

基础分值：1分。

评分说明：暂停业务在时限内生效的，得1分；暂停业务未在时限内生效的，得0分。

加分说明：如有线广播电视业务暂停生效时限为即时生效的，加0.5分；偏远地区不超过2个自然日，加0.5分。最高加1分。

18.运营机构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。

基础分值：2分。

评分说明：能够做到上述要求的，得2分；不能做到上述要求的，得0分。

19.运营机构需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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：能够做到上述要求的，得2分；不能做到上述要求的，得0分；如有不可抗力原因不能做到上述要求的，予以免责。

20.运营机构需向用户提供3个月内与用户业务使用相关资料的查询服务。运营机构需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。

基础分值：1分。

评分说明：能够提供的，得1分；未能提供上述任何一项的，得0分。

加分说明：如能向用户提供3个月以上与用户业务使用相关资料的查询服务，并免费为用户提供1年以上缴费记录查询的，加0.5分；如能向用户提供自开户以来所有的业务使用相关资料及缴费记录查询的，加1分。最高加1分。

21.运营机构的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。

基础分值：1分。

评分说明：有2种或以上形式的，得1分；只有1种形式或没有的，得0分。

加分说明：如能通过微信、微博等互联网形式公示信息的，加0.5分。

22.运营机构需提供7×24小时人工热线服务。

基础分值：3分。

评分说明：提供7×24小时人工热线服务并完成即时业务受理的，得3分；提供7×24小时人工热线服务但不能完成即时业务受理的，得1.5分；提供7×24小时热线服务的，得0.5分；未能提供7×24小时热线服务的，得0分。

23.运营机构的坐席服务运行负荷不高于4万用户/坐席。

基础分值：1分。

评分说明：满足上述负荷要求的，得1分；未能满足上述负荷要求的，得0分【*集中呼叫中心模式以“单市县用户数/集中呼入坐席数”计算，用户指数字电视基础用户数*】。

24.运营机构针对用户的投诉需在24小时之内予以答复，并在最短时间内对用户所投诉的问题进行解决。对较为复杂的问题，答复时间最长不得超过3个工作日。

基础分值：2分。

评分说明：能在时限内答复并解决的，得2分；能在时限内答复但不能解决的，得1分；不能在时限内答复的，得0分。

加分说明：如90%以上能在18小时内答复并解决的，加0.5分；如全部都能在18小时内答复并解决的，加1分；如90%以上能在12小时内答复并解决的，加1.5分；如全部都能在12小时内答复并解决的，加2分。

25.运营机构需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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：能在要求期限内处理的，得2分；无正当理由，未能在要求期限处理的，得0分。

26.运营机构需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。

基础分值：2分。

评分说明：80%或以上城镇维修(工单量)能在上述时限内完成的，得2分；75%（含）—80%城镇维修 (工单量)能在上述时限内完成的，得1分；75%以下城镇维修 (工单量)能在上述时限内完成的，得0分；如遇不可抗力原因但未向报修用户说明情况的，扣1分。

加分说明：如有85%（含）—90%城镇维修（工单量）能在上述时限内完成的，加0.3分； 90%（含）—95%城镇维修（工单量）能在上述时限内完成的，加0.6分；95%或以上城镇维修（工单量）能在上述时限内完成的，加1分；能在18小时内完成修复的，加0.3分；能在12小时内完成修复的，加0.6分；能在6小时内完成修复的，加1分。最高加2分【*加分涉及时限和比例两个维度，每家运营机构必须同时满足两个维度加分标准并提供相关证明材料*】。

27.运营机构需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。

基础分值：2分。

评分说明：80%或以上农村及交通不便地区维修(工单量)能在上述时限内完成的，得2分；75%（含）—80%农村及交通不便地区维修 (工单量)能在上述时限内完成的，得1分；75%以下城农村及交通不便地区维修(工单量)能在上述时限内完成的，得0分；如遇不可抗力原因但未向报修用户说明情况的，扣1分。

加分说明：85%（含）—90%农村及交通不便地区维修(工单量)在上述时限内完成的，加0.3分，90%（含）—95%农村及交通不便地区维修(工单量)在上述时限内完成的，加0.6分，95%或以上农村及交通不便地区维修(工单量)在上述时限内完成的，加1分；能在36小时内完成修复的，加0.3分；能在24小时内完成修复的，加0.6分；能在12小时内完成修复的，加1分。最高加2分【*加分涉及时限和比例两个维度，每家运营机构必须同时满足两个维度加分标准并提供相关证明材料*】。

28.运营机构需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（★）

基础分值：2分。

评分说明：按规定报告重大传输问题的，得2分；未按规定报告重大传输问题的，得0分。

29.运营机构需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（★）。

基础分值：1分。

评分说明：按要求进行数据采集记录并保存6个月的，得1分；未按要求进行数据采集、记录和保存的，得0分。

加分说明：如按要求进行数据采集记录并至少保存1年以上的，加0.5分，保存3年以上的，加1分。

30.语音服务台的人工应答平均时限为10秒以内（★）。

*人工应答时限指自用户进入人工服务台并听到铃音后，至客服代表应答的平均响应时长。*

基础分值：2分。

评分说明：应答平均时限在10秒（含）以内的，得2分；应答平均时限超过10秒的，得0分。

四、有线广播电视运营服务备案资费标准

31.运营机构需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（★）。

基础分值：3分。

评分说明：严格按照国家有关政策制定或调整资费的，得3分；未按照国家有关政策制定或调整资费的，得0分。

32.运营机构需执行国家有线广播电视资费管理的有关规定，明码标价（★）。

基础分值：2分。

评分说明：执行国家有关规定并明码标价的，得2分；未执行国家有关规定的，得0分。

33.运营机构需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。

基础分值：1分。

评分说明：按文件要求给予优惠的，得1分；未按文件要求给予优惠的，得0分。

34.运营机构需提供包括银行代扣、网上缴费、营业厅缴费等多种收费方式。

基础分值：1分。

评分说明：提供3种或以上收费方式的，得1分；提供2种收费方式的，得0.5分；仅提供1种收费方式的，得0分。（收费方式包括银行代扣、网上缴费、营业厅缴费、上门收费等）

加分说明：如能提供支付宝、微信支付等收费方式的，每有一项加0.5分。最高加1分。

35.运营机构需免收用户暂停业务期间内的视听维护费(★)。

基础分值：2分。

评分说明：免收的，得2分；未免收的，得0分。

36.运营机构需在营业厅较明显位置进行上墙公开政府定价资费（★）。

*运营机构公示的政府定价资费内容需包括收费名目、收费标准、批准机关及文号等。若政府定价调整，需在政府要求时限内做好公示调整及变更通告工作。*

基础分值：3分。

评分说明：已张贴公告且内容完整、位置明显的，得3分；未在显著位置完整张贴公告的，得0分。

37.运营机构可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需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。

基础分值：2分。

评分说明：已放置资费单页且点播节目已公开标价的，得2分；已放置资费单页但点播节目未公开标价的，得1分；未放置资费单页但点播节目已公开标价的，得1分；未放置资费单页且点播节目未公开标价的，得0分。

38.运营机构可以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。

基础分值：2分。

评分说明：接到通知3个工作日内完成公示调整的，得2分；未在接到通知3个工作日内完成公示调整的，得0分；由于不可抗力原因造成未能在3个工作日内完成的，予以免责。

39.运营机构需提前通过网站、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。

基础分值：2分。

评分说明：通过2种或以上方式告知的，得2分；仅通过1种方式告知的，得1分；没有告知的，得0分。

加分说明：如仅通过传统方式（报纸、电台等）告知的，加0.5分；如通过互联网方式（微信、Email等）告知的，每种方式额外加0.5分。最高加2分。

五、有线广播电视运营服务备案其他内容

40.运营机构需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）（★）。

基础分值：3分。

评分说明：做好保密工作，未经用户同意不用作他途的，得3分；未经用户同意，将用户信息用作他途的，得0分。

加分说明：对用户信息严格保密，能够主动发现、制止并杜绝各种套取用户信息行为的，加0.5分。【*坐席不能主动透露用户证件号码、电话号码、开户人全名、详细地址，引导用户自己提供，由座席核对*】

41.运营机构营业厅服务质量投诉率须小于2%。

*投诉率计算方法：营业厅服务质量投诉率指营业厅服务质量投诉量/本有线广播电视网络运营机构营业厅业务处理量。*

基础分值：2分。

评分说明：投诉率＜2%的，得2分；投诉率≥2%的，得0分。

加分说明：运营机构营业厅服务质量投诉率＜1.5%的，加0.2分；运营机构营业厅服务质量投诉率＜1%的，加0.6分；运营机构营业厅服务质量投诉率＜0.5%的，加1分；零投诉率的加1.5分。

42.运营机构的用户资料完整及时率须大于98%。

*用户资料完整及时率计算方法：营业厅录入营账系统的用户资料量/同一统计周期需录入的用户资料量。*

基础分值：1分。

评分说明：完整及时率＞98%的，得1分；完整及时率≤98%的，得0分。

加分说明：如运营机构的用户资料完整及时率达到100%的，加0.5分。

43.运营机构的用户资料差错率须小于2%。

*用户资料差错率计算方法：营账系统错误的用户资料量/录入营账系统的用户资料量。*

基础分值：1分。

评分说明：运营机构的用户资料差错率＜2%的，得1分；运营机构的用户资料差错率≥2%的，得0分。

加分说明：如运营机构的用户资料差错率＜1%的，加0.5分；用户资料差错率＜0.5%的，加0.8分。零差错率的，加1分。

44.运营机构人工服务的月平均接通率须不低于80%。

*人工服务的接通率指用户在接呼叫中心/客服中心后，实际得到人工话务员应答服务次数和用户选择人工服务总次数之比。*

基础分值：2分。

评分说明：月平均接通率指每个月的平均接通率。全年至少11个月的月平均接通率≥80%的，得2分；70%≤全年至少11个月的月平均接通率＜80%的，得1分；全年有2个月或以上的月平均接通率＜70%的，得0分。

加分说明：全年至少11个月的月平均接通率达到85%（含）—90%的，加1分；全年至少11个月的月平均接通率达到90%或以上的，加1.5分。

45.运营机构安装回访率须不低于80％（★）。

*安装回访率是指安装工单完成后用户回访电话数量和工单总数之比。*

基础分值：2分。

评分说明：安装回访率≥80%的，得2分；70%≤安装回访率＜80%的，得1分；安装回访率＜70%的，得0分。

加分说明：安装回访率达到100%的，加0.5分；维修回访率达到30%，加0.3分；维修回访率达到50%，加0.6分；维修回访率达到70%，加1分。累计最高加1.5分。【*维修回访率是指，维修完成后回访电话数和上门维修工单数之比】。*

46.运营机构需规范广告业务，广告设置要充分考虑到用户的视听体验。

基础分值：2分。

评分说明：评分依据主要包括互动类视频插播广告不超过1分钟、图片类广告单次播出时间不超过30秒。全部实现的，得2分；任何一条未实现的，得0分。

47.运营机构需合理编排广告播出，商业广告应当控制总量、均衡配置。

基础分值：2分。

评分说明：公益广告月平均播出量超过5天的，得2分；有公益广告投放，但月平均播出量不超过5天的，得1分；未编排播出公益广告的，得0分。播出机构编排播出的广告不列入统计。

加分说明：公益广告月平均播出量超过10天的，加1分,超过15天的加1.5分。

48.运营机构需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（★）。

基础分值：3分。

评分说明：没有播出违法违规广告的，得3分；有播出违法违规广告的，得0分。

49.运营机构播出广告时，不得隐匿所传送广播电视节目的台标和频道标识（★）。

基础分值：1分。

评分说明：不存在隐匿传送台标和频道标识情况的，得1分；存在隐匿传送台标和频道标识情况的，得0分。

50.运营机构播出广告时，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（★）。

基础分值：2分。

评分说明：不存在影响所传送节目完整性情况的，得2分；存在影响所传送节目完整性情况的，得0分。

**主观评价项**（7分）

评分说明：主要包括以下内容，视具体情况酌情加分

**一是重视情况。**是否安排专员负责备案、考评工作，主要领导、分管领导是否审核把关，是否配合行政部门做好运营服务质量评价工作等。最高加1.5分。

**二是荣誉情况。**客服体系获得政府部门颁发的荣誉，县级的加0.1分、市级的加0.2分、省级的加0.5分、国家级的加1分；如获得政府颁发的荣誉，依据相应分值的200%计算；如获得协会颁发的荣誉，依据相应分值的50%计算。客服体系个人获得政府、部门或协会颁发的荣誉，每人次依据相应分值的20%计算，最多加0.3分。最高加2.5分【*所获荣誉加分均仅计算一次；如通过复评、复审或复查等的，加分可再计算一次*】。

**三是创新情况。**客服体系有服务举措、信息平台等方面创新的，每项酌情加分；如不能提供相关佐证材料或无法有效证明的，不加分。最高加2分。

**四是材料情况。**申报材料按要求逐条陈诉说明，表述清晰，整体编排有序、完整规范的，酌情加分。最高加1分。