



■本期关注:治理“看电视难、看电视烦”成效

治理电视“套娃”收费和操作复杂工作初战告捷:

拉动用户回流,收视率出现提升

□本报记者 李雪昆 实习生 陈周行

曾经,想看电视直播有时要操作11步才能找到入口;现在,试点地区的终端产品开机20多秒无操作便可自动进入全屏直播界面。

曾经,收费包多、收费主体多、收费不透明等问题让用户“头疼不已”;现在,收费包少了、免费专区多了,用户的收看体验得到明显

改观——



自从8月21日,国家广播电视总局联合工业和信息化部、国家市场监督管理总局、中央广播电视总台、中国消费者协会等有关单位召开治理电视“套娃”收费和操作复杂工作动员部署会以来,行业上下把解决电视“套娃”收费和操作复杂工作作为一项政治工程、民心工程和系统工程,统筹有线电视、IPTV和互联网电视三大体系,下大气力解决“看电视难、看电视烦”的问题,推动了广播电视和网络视听高质量发展。截至10月31日,治理工作的第一阶段试点期顺利结束,多省(区、市)提前完成工作任务,让电视“套娃”收费现象明显减少,并大力改善了用户开机看电视的体验。中国消费者协会开展的用户满意度调查显示,通过专项治理工作拉动了用户回流、行业发展,收视率呈现明显提升态势,实现社会效益和经济效益双丰收。

“看电视”正变得更简单

“现在打开电视不一样了,开机就是CCTV-1,切换回看更方便”“开机自己选,新界面清晰,有免费入口。看电视不费力,老人可以随心看、随心点”,这是山东IPTV收到的“简单看电视”第一批升级用户的实际体验反馈。同时,山东IPTV已为老年人提供了专属“长辈版”模式或专区,通过戏曲、经典影视、“山东老年大学云课堂”等内容和栏目展示,丰富老年用户的精神文化生活需求,让老人用着简单,看着舒心。

《中国新闻出版广电报》记者还了解到,福建有线电视已把原来16款付费产品压减至9款,所有付费内容聚合在“互联网”栏目,统一加注“付费”标识,除此之外互动平台95%栏目为免费点播内容;福建移动OTT已下线20个产品包,通过系统对在推产品包进行互斥判定,确保不存在重复收费现象,并且,从10086线上优化服务流程,妥善处理用户订购服务。

统一行动赢得正反馈

两个多月来,我们看到了全国广电系统积极推进电视“套娃”收费和操作复杂治理工作的决心与力度,在工作推进中,各省(区、市)广电局或成立工作专班,或成立领导小组,或建立厅际协调工作机制等,责任落实到人,细化分解任务,明确时间表路线图,倒排工期压茬推进,充分认识到这次治理是中央重视、总局推动的大事,又是解决千千万万人民群众“看电视难、看电视烦”问题的好事。

为将治理工作做深做实,北京市广电局制定北京市专项工作方案,建立台账清单机制。截至10月20日,第一阶段98项清单任务全部提前完成。河北省广电局指导河北广播电视台、中国广电河北网络股份有限公司等单位,做好数据分析,根据用户反馈调整提升收视体验。江苏省广电局加强各部门沟通协调,强化宣传引导,从问卷调研结果看,电视操作更简便、看直播更方便、节目回看更方便的反馈分别占比为56.5%、60%、67%。四川省广电局召开

收费包多、收费主体多、收费不透明等问题,是群众反映的电视“套娃”收费问题所在。治理工作开展以来,电视收费包少了,免费专区多了,优质节目供给丰富了,用户的收看体验正得到改善。

在上海,上海移动IPTV对收费页面进行优化,为收费节目标记明显标识,增加了单片付费专区入口、免费专区入口以及频道直播回看入口。广西IPTV在首页首屏推荐的收费节目已不超过2个,并提供7万余部免费电视节目,收费包得到有效压减。湖南IPTV则上线芒果大电视会员,影视类计费包大幅缩减,单片付费内容权益提升至7天;上线免费内容专区,提供电视剧、电影、少儿、综艺等1000余部媒资内容。在天津,中国广电天津分公司升级的新版有线电视交互主页对免费节目进行了分类推介,全新上线的“畅看点”特色专区,不仅包含有重温经典、科普中国、戏曲等精品免费内容可供选择,专区内的付费节目均采取

单片付费、扫码付费方式,无捆绑、自动续费等隐形操作。

“原来有时候我看部电视剧,不仅买了会员,还买了超前点播,结果手机端投不了电视,我又加钱买了投屏,最可气的是还有剧中剧,不停地中插广告。这些情况最近都有了明显改观。同时,原来续费包年不明不白的情况,现在也开始把‘丑话’说在前面了。”受访的用户陈芷娟说道。而北京市民周畅也在采访中表示,“突然感觉最近北京歌华有线开机快了,基本20来秒就能进直播。”

在简化操作方面,各地也持续进行着实质性推进。对于智能电视操作繁杂不智能,年轻人不愿意看,老年人不会使用的情况,多地正在更新系统,提供语音、手机等多种简单易上手的遥控方式,更多大屏交互的互动手段,从而不断推进让“看电视”这一生活常态变得更简单。

动已达658场。当前,全部试点单位以及多地用户已实现开机即看直播电视、回看业务操作简化、免费业务收看优化、开机时长明显变快等阶段性治理目标。

在用户满意度调查方面,吉林省广电局对1466人电话回访,92%的吉林IPTV用户对治理“套娃”收费工作表示满意;通过对400户抽样调查,93%的吉林有线电视用户反馈电视操作更简便。陕西省广电局抽取约300个涵盖不同年龄段、性别、区域等活跃度较高的收视人群,开展治理效果用户评估,95%的用户表示升级后的电视操作更简单、更直接,尤其是看电视直播入口更好找,开机没有广告并且开机时间大大缩减;85%的用户表示“新闻回看”“免费专区”栏更加醒目、便捷。

二、三阶段治理仍任重道远

截至发稿,北京已有500多万歌华有线用户实现“开机看直播”;浙江华数传媒公司基本完成4K智能终端、高清终端产品的设计和开发定版工作,开机20秒无操作自动进入全屏直播界面;湖北广电网络为提升用户体验,将开机广告播放图片或视频总时长控制在15秒,并在屏幕右上角显示剩余时间;吉视传媒将治理“套娃”收费工作分解为四大类、44项具体工作清单,现已高质量超前完成全部操作复杂治理工作及“套娃”收费治理工作25项;上海、广东、山东也已累计升级近500万存量终端,实现“开机看直播”;中国有线海南分公司在10月13日完成6.9万台双向4K机顶盒新版软件挂网升级后,在短短7天内又完成了40万台高清中间件机顶盒新版软件的挂网升级。至此,海南全网具备条件的机顶盒实现了100%挂网升级,实现了“开机看直播、缩短开机时长”等重要功能,全省有线电视用户真正步入“极简看电视”时代。

记者从中国广电集团方面了解到,近段时间以来,各地的广电有线公司均陆续进行“广播电视服务进社区”的百日攻坚专项行动,在有明确工作计划和时间表的对照下,加快行动以推进任务进展。

整体来看,全国内地31个省级行政区的广电有线公司基本按照总局、中国广电集团的相关规划方案要求,已重新调整了各自的电视进入界面及点播收费包等,大部分适应性机顶盒等终端都能通过软件升级等实现开机默认进电视直播,许多开机广告、收费项目等情况也做了具体的优化。

此外,自今年11月起,各电视机生产厂商也明确,要将制作完成的《电视收看“明白卡”》装入电视机包装箱内的说明材料中,并且在电商销售页面、线下实体店销售和厂商入户安装电视机过程中,将“明白卡”内容向用户明确展示,并告知用户只有开通有线电视或IPTV方可收看电视直播频道节目。

“好期待我们这里也可以有更实质性的推进”“收费环环套似乎还消失得不彻底”……虽然当前治理工作已取得阶段性成果,但在微博#治理电视“套娃”收费和操作复杂工作#话题留言中,仍能看到用户的一些意见反馈。因此,接下来压紧压实责任,有序推进第二、三阶段治理工作仍任重道远。根据相关部署,今年年底前将在全国范围内实现“开机看直播、收费压减50%、提升消费透明度”的目标任务,继续开展细致深入的服务,积极回应群众关切,从而使治理成果更好造福广大人民群众。

治理工作初战告捷,后续阶段治理目标、任务都是硬骨头,更需要以抓铁有痕、踏石留印、久久为功的精神,用心用力把治理工作抓紧抓好。为此,一方面,要把持续丰富的优质内容供给作为重中之重。强化需求导向,通过精简高频频道优化资源,制播更多优秀的电视作品;集行业之力,开办好“重温经典”频道;探索开展以广告支撑的免费流媒体电视服务新模式(Fast频道)等,不断满足人民群众视听文化新期待,重塑广播电视公共服务品牌。另一方面,要将改善用户体验放在核心位置。强化协调联动,加快解决旧有机顶盒软件升级或整机更换,落实落细新出厂电视机不预装应用程序、放入《电视收看“明白卡”》等政策,让老百姓看电视变得更简单、更舒心。同时,要追求求真务实的工作作风,坚持到底。强化真抓实干,以事难做却必成的决心、勇气和底气,只为成功想办法,不为困难找理由,不断完善法规政策、技术规范、技术系统、体制机制,管当下与管长远结合,标本兼治,确保电视“套娃”收费和操作复杂问题“治得住、不反弹”。此外,要以治理为切入点促进整个行业的大繁荣、大发展。加强技术创新和标准体系建设,加快高清电视普及、超高清电视发展和新型广电网络建设,推动形成广播电视行业高质量发展新局面。

聚光灯

从“小切口”牵引行业“大变革”

□陈林

11月3日,国家广播电视总局联合相关单位召开治理电视“套娃”收费和操作复杂试点工作总结暨全国推广工作部署推进会,持续两个多月的治理试点工作取得超出预期的成效:7家试点单位1.29亿有线电视、IPTV、互联网电视终端完成整改,收费包压减50%以上;80%的有线电视终端、85%的IPTV终端实现开机看直播;除老旧机顶盒外,有线电视和IPTV机顶盒开机时长(含广告)均减少到不超过35秒;全国20家省级有线电视网络推广开设“重温经典”免费专区……人民群众获得感、满意度得到大幅提升。

这一连串数字反映的不仅仅是老百姓“看电视难、看电视烦”的难题得到初步解决,其背后更隐含着总局工作思路和管理方式的转变,即从细微处着手,在基础处发力,以“小切口”治理工作为牵引性切入点,顺势破除阻碍广播电视高质量发展的体制机制,疏通和重塑整个行业政策体系、治理体系、产业体系,重新焕发广播电视生机和活力。

曾几何时,行业里许多人在哀叹,老百姓怎么不爱看电视了?可是,是老百姓真的不爱看电视了吗?“看电视自由”就真的难以解决吗?治理工作成绩已经给出了答案。调查结果显示,八成以上消费者认为电视机操作更加便利了、看直播更加简单了;七成以上消费者感觉到收费项目减少、收看免费内容更容易了;全国有线电视用户数日开机时长增长4.3%,日活用户数增长6.21%……可以说,治理工作已成为拉动用户回流、推动行业发展的一剂强心针。这也同时说明,电视大屏仍然是人民群众满足精神文化需要的主渠道,广播电视始终是传播党的声音的主阵地。

治理工作的思路、举措和机制对推动行业持续攻坚克难,实现高质量发展有着很强的启示意义。一是牢记初心使命,高站位推动。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,牢牢把握广播电视意识形态属性、公共服务属性和技术产业属性,站在更好地履行广播电视职责使命、更好地谋发展谋未来的高度,多部门协同、多主体合作,扎实做好这个政治工程、民心工程和系统工程。二是牢记为民宗旨,强化以人民为中心的工作导向,聚焦百姓需求和体验,加强优质服务内容、公益内容供给,改善操作和收视体验,让更丰富、更好看的内容触达观众、吸引观众、留住观众。三是强化求真务实、科学严谨的工作作风。在全面充分调研基础上,摸清底数、找到症结,按照“系统谋划、分步实施、先易后难、试点先行”的工作思路,分阶段长效化有序推进。同时,破除“这也不行”“那也不行”的宿命论和“需要这个”“需要那个”的条件论,对存在的问题不躲不绕,存在什么问题就解决什么问题,多措并举,靶向治理,一步一步解决问题并见成效。

试点工作初战告捷,后续阶段治理目标、任务都是硬骨头,更需要以抓铁有痕、踏石留印、久久为功的精神,用心用力把治理工作抓紧抓好。为此,一方面,要把持续丰富的优质内容供给作为重中之重。强化需求导向,通过精简高频频道优化资源,制播更多优秀的电视作品;集行业之力,开办好“重温经典”频道;探索开展以广告支撑的免费流媒体电视服务新模式(Fast频道)等,不断满足人民群众视听文化新期待,重塑广播电视公共服务品牌。另一方面,要将改善用户体验放在核心位置。强化协调联动,加快解决旧有机顶盒软件升级或整机更换,落实落细新出厂电视机不预装应用程序、放入《电视收看“明白卡”》等政策,让老百姓看电视变得更简单、更舒心。同时,要追求求真务实的工作作风,坚持到底。强化真抓实干,以事难做却必成的决心、勇气和底气,只为成功想办法,不为困难找理由,不断完善法规政策、技术规范、技术系统、体制机制,管当下与管长远结合,标本兼治,确保电视“套娃”收费和操作复杂问题“治得住、不反弹”。此外,要以治理为切入点促进整个行业的大繁荣、大发展。加强技术创新和标准体系建设,加快高清电视普及、超高清电视发展和新型广电网络建设,推动形成广播电视行业高质量发展新局面。

(作者单位:国家广播电视总局发展研究中心)