

有线广播电视运营服务管理暂行规定

(2011 年 12 月 2 日 国家广播电影电视总局令第 67 号公布
根据 2021 年 3 月 23 日《国家广播电视总局关于第二批修改
的部门规章的决定》修订)

第一章 总则

第一条 为了规范有线广播电视运营服务行为，提高服务质量，维护用户合法权益，根据《广播电视管理条例》，制定本规定。

第二条 本规定所称有线广播电视运营服务，是指依法设立的有线广播电视运营服务提供者，利用有线广播电视传输覆盖网向用户提供服务的活动。

第三条 有线广播电视运营服务工作应当遵循用户为本、安全畅通、公平合理、公益优先的原则。

有线广播电视运营服务提供者应当按照科学审慎、安全可靠、提高效率的原则，推进有线电视与新一代信息通信技术深度融合，提供智慧化广播电视服务和数据传输服务，持续改进服务质量，使有线广播电视网络成为国家重要信息基础设施建设的战略性资源平台。

第四条 有线广播电视运营服务监督管理工作应当遵循公开、公平、公正的原则，实行政府监管、行业自律、社

会监督相结合的机制，促进有线广播电视运营服务提供者不断提升公共服务水平，提高用户覆盖率和服务质量。

第五条 国家广播电视总局负责全国有线广播电视运营服务监督管理工作。

县级以上地方人民政府广播电视行政部门负责本行政区域内的有线广播电视运营服务监督管理工作。

第六条 县级以上人民政府广播电视行政部门按照有关规定，对在有线广播电视运营服务工作中做出突出贡献的组织、个人给予奖励。

第二章 服务要求

第七条 有线广播电视运营服务提供者应当向社会公布其业务种类、服务范围、服务时限、资费标准，并向省、自治区、直辖市人民政府广播电视行政部门备案。

有线广播电视运营服务提供者向用户提供的业务质量指标和服务质量指标应当符合国家和行业标准、要求。

第八条 有线广播电视运营服务提供者应当向社会公布所传送的基本收视频道目录。

基本收视频道中应当包括国家广播电视总局要求转播的广播电视节目和县级以上地方人民政府广播电视行政部门要求转播的经国家广播电视总局批准的本地广播电视节

目。

第九条 除下列情况外，有线广播电视运营服务提供者不得更改所传送的基本收视频道：

- （一）国家广播电视总局依法作出的决定；
- （二）信号源不符合传送条件或者已停止播出的；
- （三）与节目提供方的协议有效期满或者节目提供方承担违约责任的；
- （四）法律、行政法规、规章规定的其他情形。

终止传送基本收视频道的，有线广播电视运营服务提供者应当向所涉及用户公告，并采取措施保证基本收视频道数量。有前款第二项规定情形的，有线广播电视运营服务提供者应当于当日向省、自治区、直辖市人民政府广播电视行政部门报告。

第十条 有线广播电视运营服务提供者停止经营某项业务时，应当至少提前十五个工作日公告或者通知有关用户，并公平合理地做好用户善后工作。

第十一条 有线广播电视运营服务提供者应当以书面或者其他形式，明确与用户的权利和义务。格式合同条款应当公平合理、准确全面、简单明了，并采取适当方式提醒用户注意免除或者限制服务提供者责任的条款。

第十二条 有线广播电视运营服务提供者应当根据网络规模 and 用户分布情况设置服务网店，合理安排服务时间，方

便用户办理有关事项。

有线广播电视运营服务提供者应当按照当地人民政府的要求，向残疾人和行动不便的老年人等用户提供便捷的服务，对低保户、特困人群等用户给予资费减免等优惠。

第十三条 有线广播电视运营服务提供者向用户提供的服务项目应当包括安装、业务开通、迁移、变更、暂停、恢复、终止（注销）、故障维修、缴费、咨询、投诉和公告等内容。

第十四条 有线广播电视运营服务提供者应当在用户办理业务时，真实准确地向用户说明该项业务的功能、使用范围、取消方式、资费标准及缴纳办法、服务保障、客服电话等内容。

第十五条 有线广播电视运营服务提供者在接到用户的安装或者业务开通申请后，对城镇地区的用户应当在两个工作日内答复，对农村或者交通不便地区的用户应当在五个工作日内答复；未予受理的，应当向用户告知原因。

第十六条 有线广播电视运营服务提供者应当设立统一的客服电话，为用户提供 7×24 小时故障报修、咨询和投诉等服务。其中故障报修应当提供 7×24 小时人工服务。

第十七条 有线广播电视运营服务提供者接到用户故障报修后，需要上门维修的，应当自接报后二十四小时内与用户预约上门维修时间。

第十八条 城镇用户的网络和设备故障，有线广播电视运营服务提供者应当自接报之日的次日起或者用户同意的上门维修时间起二十四小时内修复，重大故障应当在四十八小时内修复；农村或者交通不便地区用户的故障，有线广播电视运营服务提供者应当自接报之日的次日起或者用户同意的上门维修时间起七十二小时内修复。

第十九条 因不可抗力原因造成不能按时上门维修或者修复的，有线广播电视运营服务提供者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。

第二十条 有线广播电视运营服务提供者委派的上门维修人员应当遵守预约时间，出示工作证明并佩带本单位标识，爱护用户设施。需要收取费用的，应当事先向用户说明。

第二十一条 有线广播电视运营服务提供者更改、调整数字广播电视频道序号，或者因系统设备及线路计划检修、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可预见的原因影响用户收看或者使用的，应当提前七十二小时向所涉及的用户公告；影响用户的时间超过二十四小时的，应当同时向所在地县级以上地方人民政府广播电视行政部门报告。

前款规定的原因消除后，有线广播电视运营服务提供者应当及时恢复服务。

第二十二条 因不可抗力、重大网络故障或者突发性事件影响用户使用的，有线广播电视运营服务提供者应当向所

涉及用户公告；因其他不可预见的原因影响用户使用的，可以不予公告，但应当在用户咨询时告知原因。

第二十三条 有线广播电视运营服务提供者应当执行国家有关价格管理的规定，明码标价，需要调整资费标准、计费方式等重要事项时，应当向用户公告。

有线广播电视运营服务提供者应当为用户缴费和查询费用等提供便利，并为用户免费提供一年内的缴费记录查询。

第二十四条 用户逾期未按照约定缴纳有线广播电视基本收视维护费的，有线广播电视运营服务提供者可以暂停或者终止相应业务服务，但应当提前二十四小时通知用户。暂停服务期间，不得终止中央电视台第一套节目信号传送服务。

用户补足应缴费用的，有线广播电视运营服务提供者应当及时恢复服务，最迟不得超过二十四小时。

第二十五条 有线广播电视运营服务提供者应当建立用户投诉处理机制，形成包括受理、调查、处理、反馈、评估、报告、改进、存档等环节的完整工作流程。对用户关于服务的投诉，应当在十个工作日内答复。

有线广播电视运营服务提供者收到广播电视行政部门或者其设立的投诉处理机构转来的用户投诉后，应当在要求的期限内完成有关投诉处理事宜；不能按时完成的，应当向

有关广播电视行政部门或者投诉处理机构提前说明情况。

第二十六条 有线广播电视运营服务提供者如需委托其他单位向用户提供安装、故障维修、缴费等服务，应当选择有相应技术实力、服务和管理能力、在工商管理机构注册登记、无不良记录的单位，并应当签订委托协议，对受委托单位进行定期检查和评估，加强日常管理。

受委托单位因其服务行为与用户产生纠纷的，由有线广播电视运营服务提供者依法承担责任。

第二十七条 有线广播电视运营服务提供者应当建立用户信息安全监管体系，如实登记用户个人信息，并依法负有保密义务。未经用户许可，不得泄露用户个人信息。

第二十八条 有线广播电视运营服务提供者应当对从业人员进行服务规范方面的培训。

第二十九条 有线广播电视运营服务提供者应当配合广播电视行政部门依法实施的监督检查,如实提供有关资料 and 情况。

第三十条 有线广播电视运营服务提供者应当建立健全服务质量管理体系，按照省、自治区、直辖市以上人民政府广播电视行政部门的要求，对本单位服务质量进行自查，并向社会公布本单位服务质量状况。

有线广播电视运营服务提供者应当每年将自查情况通过省、自治区、直辖市人民政府广播电视行政部门向国家广

播电视总局报告。

第三十一条 为应对突发事件，有线广播电视运营服务提供者应当按照所在地人民政府的部署和要求，接受广播电视行政部门的指挥调度以及对有线网络资源的调配。

第三十二条 有线广播电视运营服务提供者应当创造条件，积极整合、运营和管理有线电视系统，向其用户提供符合本规定要求的服务。

第三章 监督管理

第三十三条 省、自治区、直辖市以上人民政府广播电视行政部门应当制定工作规划，组织开展有线广播电视运营服务质量评价活动，及时掌握服务动态，督促有线广播电视运营服务提供者不断提高服务质量。

第三十四条 省、自治区、直辖市以上人民政府广播电视行政部门应当不定期组织对本行政区域内有线广播电视运营服务提供者的服务质量进行抽查，并向社会公布抽查结果。

第三十五条 县级以上人民政府广播电视行政部门应当根据实际情况建立有线广播电视运营服务投诉处理机构，积极处理和妥善解决用户投诉，并将用户投诉情况作为有线广播电视运营服务质量评价的指标和内容。

第三十六条 广播电视行政部门或者投诉处理机构接到用户投诉后，应当予以记录并及时调查、处理；用户需要回复意见的，应当将处理结果告知用户。

第三十七条 广播电视行政部门的工作人员在监督检查有线广播电视运营服务质量和处理用户投诉时，可以行使下列职权：

（一）询问被检查的单位及有关人员，并要求提供相关资料；

（二）进入被检查单位的工作场所，查询、复制有关资料和原始记录。

第三十八条 广播电视行政部门的工作人员实施的监督检查工作应当由两名以上工作人员共同进行。执法人员应当出示执法证件，并对查询、复制的资料依法负有保密义务。

第三十九条 县级以上人民政府广播电视行政部门可以聘请社会义务监督员，对有线广播电视运营服务提供者侵害用户权益的行为和有关部门工作人员在监督检查工作中的违法失职行为进行监督。

第四章 法律责任

第四十条 有线广播电视运营服务提供者违反本规定第七条、第八条、第九条、第二十七条、第二十九条、第三十

条的，由县级以上人民政府广播电视行政部门责令改正，给予警告；情节严重的，并处一万元以上三万元以下的罚款。

第四十一条 有线广播电视运营服务提供者违反本规定第十条、第二十一条、第二十二条的，由县级以上人民政府广播电视行政部门责令改正，给予警告；情节严重的，并处五千元以上两万元以下的罚款。

第四十二条 有线广播电视运营服务提供者违反本规定第十六条、第十七条、第十八条、第二十条、第二十五条、第二十八条的，由县级以上人民政府广播电视行政部门给予警告；情节严重的，并处五千元以下的罚款。

第四十三条 广播电视行政部门、投诉处理机构的工作人员未按照本规定履行职责或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，依法给予处分。

第五章 附则

第四十四条 有线广播电视运营服务提供者可以根据所服务区域实际情况，制定不低于本规定要求的具体服务标准。

第四十五条 本规定自 2012 年 3 月 1 日起施行。