

关于加强基层广播电视公共服务网络 标准化建设实施意见

(征求意见稿)

公共服务是各级广播电视行政部门的重要职责，基层是广播电视公共服务的基础。依据国家《“十四五”公共服务规划》《国家基本公共服务标准（2021年版）》，在开展标准化试点基础上，制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持新发展理念，践行以人民为中心的发展思想，以标准化建设为引领、均等化享有为基础、智慧化发展为方向、多元化供给为动力、制度化保障为根本，加快构建城乡一体的广播电视公共服务体系，不断提升人民群众的文化获得感、幸福感。

二、基本原则

(一) 坚持政府主导、社会参与。科学界定基本和非基本公共服务范围，突出政府在基本公共服务保障中的兜底责任。充分发挥市场机制作用，不断扩大普惠性非基本公共服务供给。

(二) 坚持标准引领、均等发展。将标准化要求贯穿于基层广播电视公共服务各环节，发挥标准化的基础性、引领性作用，促进地区、城乡、人群间的公共服务均等化。

（三）坚持重心下移、便民利民。着眼解决群众最关心最直接最现实的收听收视问题，提升基层广播电视公共服务的便捷性、贴近性、时效性，畅通服务群众的最后一公里。

（四）坚持多元一体、共建共享。推动行政服务、市场服务成为基层公共服务的一体两翼，开展公共设施与个人设备一体运维，促进主流舆论阵地和综合服务平台作用一体发挥。

三、工作目标

2022 年底前，各州市选取 30% 的县（市、区），按照标准化要求完成县级广播电视公共服务体系建设；2023 年底前，全省完成剩余 70% 县（市、区）建设任务；2024 年底前，基本建成省、州（市）、县（区）、乡镇（社区）、村（组）五级贯通的公共服务体系；到“十四五”末，力争全省广播电视综合人口覆盖率达到 100%， “智慧广电+公共服务” 广泛应用，服务质量明显提升、保障更加有力、效果更可持续，人民群众需求得到较好满足。

四、服务范围

（一）公共设施：包括无线覆盖设施设备（发射转播台）、基层应急广播主动发布终端两大类。服务方式为日常巡检、故障维修等，保障公共设施正常运行。

（二）个人设备：分为基本公共服务、普惠性非基本公共服务两类。基本公共服务包括：直播卫星村村通、户户通、地面数

字电视接收设备（指户户通双模机顶盒）维修，保障群众基本收听收视权利。普惠性非基本公共服务包括：有线电视、IPTV、OTT 网络及入户设备维护，广电行政部门负责对相关运营商的服务质量进行行业监管。

五、建立服务标准

（一）基层有网点。纵向上，构建“县级有机构管理，乡镇有网点支撑，村组有人员代办”的三级网络；横向上，并行建立行政服务网络、市场维修网络，发挥有为政府和有效市场作用。

（二）报修有渠道。群众足不出村（社区），就能通过二维码、服务窗口、电话等多种方式，实现快捷报修。

（三）服务有记录。公共设施巡检和个人设备维修服务，应有视频、图片等电子记录，并上传至管理后台。实体服务窗口应书面记录来访群众的报修信息。

（四）收费有标准。服务网点应统一执行经发改部门批准的收费项目、收费标准及免费服务项目，并按规定予以公示。

（五）办结有时限。一般应在故障发生 24 小时内，恢复用户收视及公共设施设备运行。有条件的地区，可打造乡镇“3 小时服务圈”、村（居）“1 小时服务圈”。

（六）用户有评价。每次服务结束后，用户可通过扫二维码等方式进行数字化评价，评价结果作为年终考评维修服务质量的重要依据。

（七）日常有监管。广电行政部门通过定期检查、不定期抽查、社会投诉、满意度调查等方式，监督行政服务、市场维修服务效果，将有线电视、IPTV、OTT运营服务情况纳入监管范围。

（八）运行有规范。公共设施规范运行，无线发射设备实现“满功率、满时间、满调制度”播出；应急广播终端实时在线率不低于90%，原则上每天播出时长不少于1.5小时。

（九）绩效有考评。依据管理后台统计数据，结合日常检查情况，每年对行政服务、市场服务质量开展绩效评价。对考评未达标、群众评价差的维修主体，及时督促整改、解约更换。

（十）经费有保障。中央、省、州市级财政下达的各类运维资金能够及时拨付使用，不得挪用、截留、拖欠。按照《云南省公共文化领域财政事权和支出责任划分改革实施方案》明确的财政事权归属，落实本级支出责任。

六、服务网络

（一）便民服务网络

1. 网点布局。按照《云南省人民政府办公厅关于印发云南省“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》（云政办〔2022〕29号）精神，推动广电基本公共服务资源向村（社区）延伸，以帮办代办方式下沉至便民服务中心（站）办理。（1）乡镇网点：依托乡镇便民（为民）服务中心，设立广电服务窗口（不具备条件的，可与其他业务合并设立），接受群众报修申请，一般

由乡镇文广中心（站）指导业务办理。（2）村组代办点：依托村级便民（为民）服务中心，提供维修代办服务，一般委托村级党组织宣传委员、村民小组长负责代办点管理。（3）有条件的地区，可通过自建、合作、委托等方式，建立州市、县级服务管理机构，指导下级网点开展工作。

2.工作职责。（1）告知：面向群众，告知服务范围、事项，和二维码、电话等报修渠道。（2）接单：帮助群众通过扫描二维码等方式，填写信息，完成报修（服务平台根据报修区域、类别，自动分发报修信息，就近安排市场维修网点上门服务）。（3）回访：跟进维修过程，通过电话回访确认服务是否完结，指导群众扫描二维码进行评价。（4）审核。定期审核辖区内服务数据（平台生成），逐级提交至县级广电行政部门。

3.设立标准。（1）乡镇、行政村便民服务网点配有“五个一”，即：一个窗口、一个服务公示牌、一个服务二维码、一个服务登记本、一个服务电话。（2）村民小组便民服务代办点配有“三个一”：即一名代办员、一个服务二维码、一个服务电话（详见附件1）。

（二）市场维修网络

1.实施主体。一般以县为单位，通过政府购买服务方式，委托具备广播电视维修服务能力的企业、个体工商户等社会组织和机构，提供广播电视维修服务，接受广电行政部门监督。

2.网点布局。各地根据人口分布等因素，统筹布局市场维修网点，一般每个乡镇设立1个，也可集中设立。有条件的地区，应在行政村设兼职维修员，配备备机备件，确保小问题不出村。鼓励通过自建、合作、委托等方式，建立州市、县级维修服务中心，为下级网点提供设备存储和技术支持。

3.工作职责。具体承担公共设施设备巡检、用户个人设备维修工作。按照巡检要求、派单安排和用户需求，及时接单，上门维修处理，按时反馈服务结果。

4.设立标准。乡镇维修服务网点应具备“四有”：有营业执照、有实体店面、有维修人员、有备品备件；配有“五个一”：一块牌子、一个服务公示牌、一个服务二维码、一个服务登记本、一个服务电话（详见附件1）。

七、服务平台

（一）实现方式。省广电局统一依托现有移动端服务平台，设置广播电视公共服务模块，为县域生成1个二维码（详见附件3），实现一码管全程（报修、接单、派单、反馈、监督等）、一码联三方（用户、行政服务网络、市场维修网络），州市、县级广电行政部门和乡镇、村级服务人员负责具体应用工作。

（二）功能要求。可实现填表报修、用户评价、统计分析、工单查询、权限管理等功能（详见附件3）。各级广电行政部门要利用应急广播、监测监管、智慧广电固边工程等平台大屏，实

时呈现辖区内广播电视公共服务统计数据。

八、服务流程

（一）报修。在便民服务网点（或市场维修网点），用户通过扫描二维码等方式报修，报修信息自动汇聚至管理后台。

（二）派单。管理后台分类梳理报修信息，属于基本公共服务的，自动就近派交给市场维修网点；属于普惠性非基本公共服务的，督促相关运营商办理。

（三）办理。市场维修网点接单后，第一时间联系用户，核实故障问题，按照时限开展维修服务。办结后，向管理后台反馈结果。

（四）评价。用户通过扫描二维码进行评价，评价信息自动汇聚至管理后台。对群众不满意的服务事项，县级广电部门应督促市场维修网点整改。

九、服务监督

（一）细化监督责任。州市、县级广电行政部门要切实履行公共服务职责，建立党组领导、权责明确、部门协同、上下联动的监督机制，依法依规开展监督工作。县级广电部门要加强对市场维修主体的日常监管和年度考核，指导乡镇、村便民服务中心做好面向群众的服务工作。

（二）量化绩效评价。州市广电局要指导各县（市、区）制定日常考核和年终考评办法，规范考核程序和标准，对行政服务、

市场服务实行量化打分，确保考核评价科学合理。

（三）强化结果运用。对日常考核未达标的，及时通报并督促整改；对年终考评未达到年度绩效目标的，按约定扣除运维合同款。要强化媒体监督，运用广播、电视、网络等媒体，引导社会大众参与监督评价。

十、服务保障

（一）加强组织领导。省局负责统筹推进全省基层广播电视公共服务体系建设，制定标准规范，搭建服务平台，组织检查评价。州市广电局负责本地区基层广播电视公共服务体系建设的组织、指导、检查、监督工作，结合实际制定本地服务标准，定期对县（市、区）开展检查评价，将年度运维资金分配与考核结果挂钩。县级广电行政部门是基层公共服务体系的建设、运行、监督主体，要协调相关部门建立便民服务网络，按程序确定市场维修主体（有条件的地区也可由州市广电局统一确定），各级广电行政部门要加强所属人员的能力素质培训，以推动各项任务落实。

（二）加大政策支持。对符合条件的市场维修网点，经逐级申请，省局将发放《卫星地面接收设施安装服务许可证》。各州市、县广电局按照相关资金管理办法，可统筹使用中央节目无线覆盖运维资金、省级广播电视事业发展专项资金，向社会购买服务；要落实《公共文化服务保障法》要求，积极争取本级财政支

持，落实本级支出责任。坚持奖先促后，根据各州市便民服务网点和市场维修网点建设数量和绩效考评效果，作为下一年度运维费分配的重要依据。

（三）鼓励本地创新。鼓励各地发扬首创精神，以群众满意为结果导向，细化工作标准，探索符合本地实际的建设方式、运行机制和保障措施，通过政策、管理、技术创新，推动公共服务高质量发展。在创新成效突出地区，省局将适时组织全省观摩活动。要统筹推进公共服务体系建设与智慧广电乡村工程建设，拓展智慧广电场景应用，提升广播电视公共服务数字化、网络化、移动化、智能化水平，更好服务乡村振兴战略。

- 附件：1.云南省基层广播电视公共服务网络建设标准体系（试行）
2.基层广播电视公共服务运维体系构架图
3.服务二维码及功能

附件 1

云南省基层广播电视公共服务网络建设标准体系（一）

	类别	布局	标准	职责
基 层 有 网 点	便民服务 网点	乡镇便民服务中心	1.一个窗口：在乡镇、行政村两级便民服务中心内，设立广电服务窗口，可与其他业务合并设立。 2.一个服务公示牌：公示内容包括服务事项、服务二维码、服务人员及电话、服务区域等，公示牌应放置在广电服务窗口（柜台）上的显著位置，并放大后悬挂于便民服务中心室内墙上。	1.告知群众服务事项和二维码报修渠道。 2.帮助群众扫描二维码，填写报修信息。 3.电话回访确认服务是否完结，指导群众扫码评价。 4.定期审核服务数据，逐级提交。
		行政村便民服务站	3.一个服务二维码：由广电公共服务信息化系统生成（见附件3）。 4.一个服务登记本：名称为“**乡镇(村)广播电视便民服务登记本”，登记要素包括用户姓名、电话、设备类型、报修时间、办结时间、用户评价（好、中、差）等，表格为横向，封面一般用A4白色皮纹纸。 5.一个服务电话：便民服务中心工作人员姓名+手机号码。	
		村民小组代办点 (有条件的地区设置)	1.一名代办员：一般委托村级党组织宣传委员、村民小组长担任。 2.一个服务二维码：由广电公共服务信息化系统生成（见附件3）。 3.一个服务电话：代办员姓名+手机号码。	

基 层 有 网 点	维修服务 网点	乡镇维修服务网点 (一般每个乡镇设立 1个,也可集中设立)	<ol style="list-style-type: none"> 1.有营业执照: 经营范围符合广播电视设备维修要求。 2.有实体店面: 场地满足维修服务需求。 3.有维修人员: 具备一定的家电维修能力。 4.有备品备件: 配备一定数量的户户通、应急广播终端等备机。 	具体承担公共设施设备巡检、用户个人设备维修等工作。按照要求定期开展设备巡检;按照派单安排和用户需求,及时接单并上门维修处理,按时反馈服务结果。
		村组兼职维修员 (有条件的地区设置)	具备简单故障排除能力。	

云南省基层广播电视公共服务标准体系（二）

	类别	要求	标准
报 修 有 渠 道	二维码报修	用户扫码后，可填入姓名、电话、地址、故障类别等信息，上传故障图片，位置信息可自动获取，故障类别可通过下拉列表选择。	用户报修信息录入率达到100%。用户通过窗口报修的，网点应帮助用户扫描二维码录入报修信息；用户通过电话报修的，网点应登录管理后台代填报修信息，为后期数据汇总、统计分析提供依据。
	窗口报修	用户可到便民服务中心（站）、市场维修网点现场报修，服务人员应指导用户扫描二维码录入报修信息，并在服务登记本上做好记录。	
	电话报修	用户可拨打便民服务中心（站）、市场维修网点的服务人员电话报修。服务人员上门维修过程中，应指导用户扫描二维码录入报修信息。	

云南省基层广播电视公共服务标准体系（三）

	类别	标准
服 务 有 记 录	公共设施设备巡检	<p>1.时间要求：一般每季度，全面完成1次本地区应急广播终端、无线转播台设施设备巡检，在防灾减灾关键期、重保期，应加强巡检。可结合入户维修个人设备等时机开展。</p> <p>2.记录要求：巡检照片应包括时间信息、定位信息、设备信息等，展现巡检现场画面，并上传至服务平台。</p>
	用户个人设备维修	<p>1.照片记录要求：维修照片应包括时间信息、定位信息、村村通和户户通设备的条码信息等，展现维修现场画面，并上传至服务平台。</p> <p>2.书面记录要求：按照“一个服务登记本”要素，书面记录用户姓名、电话、设备类型、报修时间、办结时间、收费金额等信息。书面记录率应达到100%，与录入服务平台信息一致。</p>

云南省基层广播电视公共服务标准体系（四）

	类别	标准
收 费 有 标 准	减免群体	<ol style="list-style-type: none"> 1.老红军及老红军遗孀，残疾军人、烈士遗属等。 2.特困人员等困难群体。 3.易地扶贫搬迁集中安置人员等易致贫返贫人口。 4.因遭受自然灾害影响基本生活的受灾人员。 5.其他群体和公益性机构。
	收费标准	<ol style="list-style-type: none"> 1.参照《直播卫星接收设施维修服务价格信息》（详见广电总局网站），经当地发改部门批准后，确定收费标准。 2.在财力有保障、服务可持续的前提下，可减免提供直播卫星村村通、户户通和地面无线接收设备维修服务。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（五）

	类别	标准
办 结 有 时 限	电话核实故障时限	维修服务人员接单（收到报修短信）后，应在 30 分钟内联系报修用户，核实故障，约定上门时间。
	用户恢复收视时限 (公共设备恢复运行时限)	一般在 24 小时内。
	电话回访时限	乡镇便民服务中心负责广电业务人员，应在工单生成后 72 小时内，对辖区内的报修用户完成电话回访，确认服务效果。电话回访率应达到 100%。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（六）

	类别	标准
用 户 有 评 价	用户评价率	用户评价率 $\geq 95\%$ 。用户无法到服务点扫码评价的，便民服务中心（站）应在电话回访时询问用户评价等次，并登录服务平台代填评价结果。
	用户满意度	好评率 $\geq 90\%$ 。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（七）

	类别	事项
日常 有 监 管	监管范围	1.便民服务中心（站）提供广电服务情况。 2.市场维修网点开展维修服务情况。 3.有线电视、IPTV、OTT 运营商处理用户报修情况。
	监管方式	定期检查、不定期抽查、用户投诉、满意度调查等方式。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（八）

	类别	标准
运 行 有 规 范	无线覆盖	发射端：实现“满功率、满时间、满调制度”播出。
		接收端：县域内，地面数字电视集中接收场景不少于1个，如福利院、医院等公益性场所。
	应急广播	终端实时在线率不低于90%。
		每天播出时长不少于1.5小时。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（九）

	指标		分值	评分标准
绩效 有 考 核	基本公共服务达标 (20分)	地面无线提供节目情况	8	通过地面无线方式提供不少于15套电视节目（中央10套、省级3套，州市、县级各不少于1套）、15套广播节目（中央10套、省级3套，州市、县级各不少于1套）的，得8分；电视、广播节目缺少一级，各扣1分；未开办广播电视频率频道的除外。
		直播卫星提供节目情况	2	通过直播卫星提供不少于17套广播节目、25套电视节目的，得5分。
		州市级电视台开设手语节目 或加配字幕情况	5	州市级电视台开设手语节目或加配字幕情况的，得5分，未提供上述残疾人服务的，不得分。
		通过有线、无线等方式提供 民族语言广播电视节目情况	5	开办民族语广播电视节目的州市、县，通过有线、无线等方式提供民族语言节目的，得5分。仅通过1种方式提供的，得3分。

绩 效 有 考 核	网点设立 (20分)	便民服务网点设立情况	10	乡镇、村级便民服务网点均按标准设立的，得10分；缺少一级扣5分；未实现全覆盖的，得分=覆盖率×10。“五个一”标准缺少一项，扣1分。
		市场维修网点设立情况	10	乡镇市场维修网点均按标准设立的，得10分。“四有”“五个一”标准缺少一项，扣1分。
	服务效果 (20分)	群众知晓率	5	得分=群众知晓率×5。 网点覆盖群众均知晓网点服务的，得5分。
		报修信息录入率	5	得分=报修信息录入率×5。 报修信息100%通过扫二维码录入服务平台的，得5分。
		工单完成率	5	得分=工单完成率×5。 工单100%按规定时限完成的，得5分。
		用户满意度	5	用户好评率≥90%的，得5分；每减少5%，扣1分。

绩效 考核	运行质量 (20分)	安播事故发生率	5	本地区无线发射转播台站未发生安播事故的，得5分；每发生1次，扣2分。
		地面无线接收质量	5	县域内，地面数字电视集中接收场景不少于1个的（如福利院、医院等公益性场所），且接收效果良好的，得5分。无集中接收场景，不得分。
		应急广播终端实时在线率	5	得分=在线率×5。在线率低于90%的，不得分。
		应急广播每日播出时长	5	不少于1.5小时的，得5分。每少10分钟，扣1分。
	监督考核 (10分)	县级广电部门对所辖服务网点考核情况	6	县级广电部门制定考核细则，完成日常检查和年度考核的，得6分，否则不得分。
		州市广电部门对所辖县（市、区）考评情况	4	州市广电部门制定考评细则，完成日常检查和年度考评的，得4分，否则不得分。
	资金保障 (10分)	中央运维补助资金执行率	4	得分=执行率×4，未形成实际支出的不得分。
		省级运维补助资金执行率	3	得分=执行率×3，未形成实际支出的不得分。
		本级财政安排资金情况	3	州市、县级财政均安排本级运维资金的，得3分；其中一级安排的，得1.5分；未安排不得分。

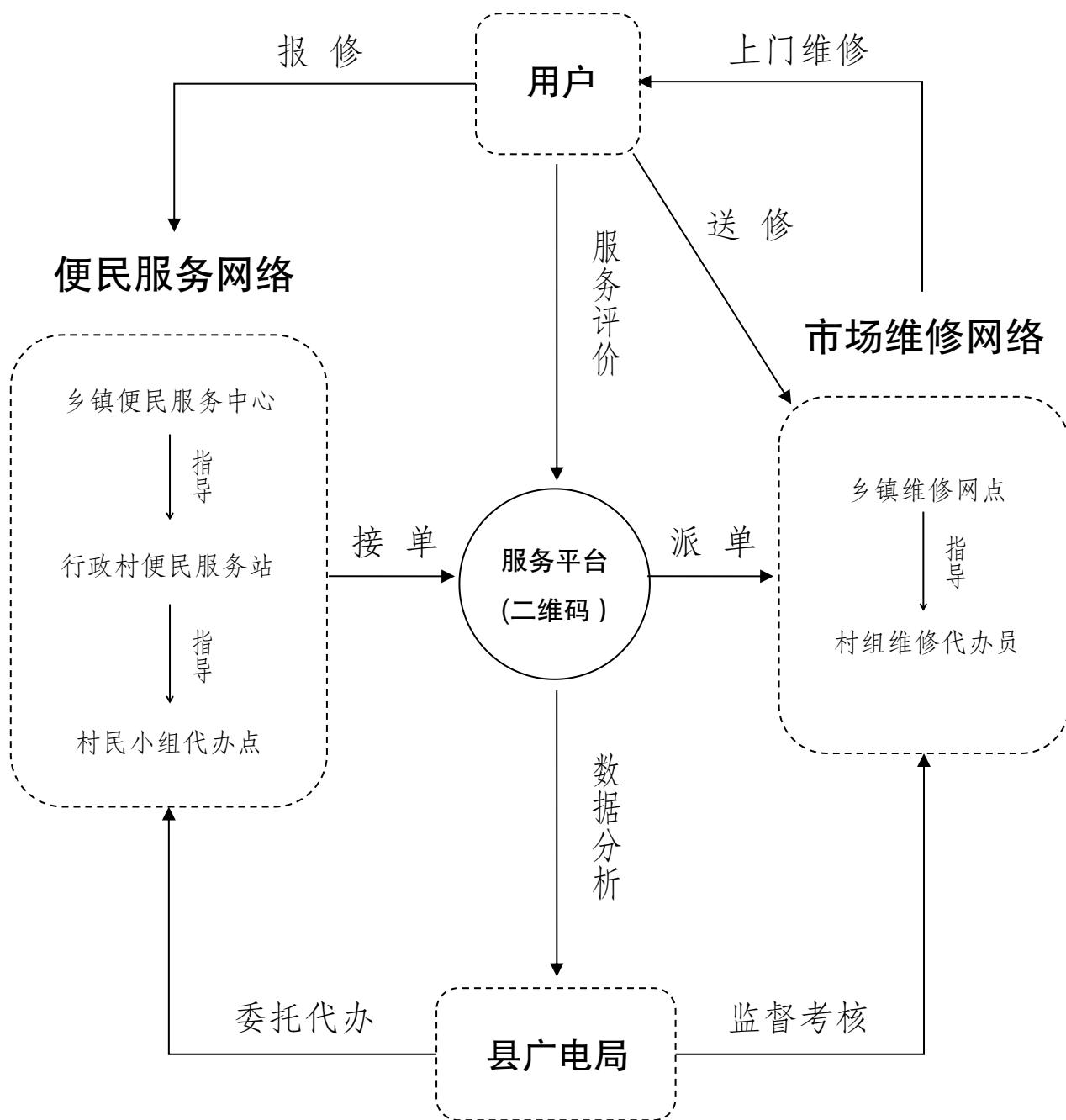
绩效 有 考 核	加分项 (10分)	便民服务向村民小组延伸情况	2.5	村民小组设便民服务代办点或代办员的，加 2.5 分。
		市场维修网络向村级延伸情况	2.5	市场维修网络在行政村设兼职维修员的，加 2.5 分。
		无线接收用户规模	2.5	县域内，无线接收用户达到 500 户的，加 2.5 分。
		高清户户通用户发展情况	2.5	县域内，年度高清户户通用户每增加 100 户，加 0.5 分。

云南省基层广播电视公共服务标准体系（十）

	类别	标准
经费保障	中央、省级运维资金	中央、省级财政下达的各类运维补助资金能够及时拨付使用，资金执行率达到 100%，不得挪用、截留、拖欠。
	州市、县级资金	按照《云南省公共文化领域财政事权和支出责任划分改革实施方案》明确的财政事权归属，州市、县级财政落实本级支出责任，安排广播电视基本公共服务所需资金。

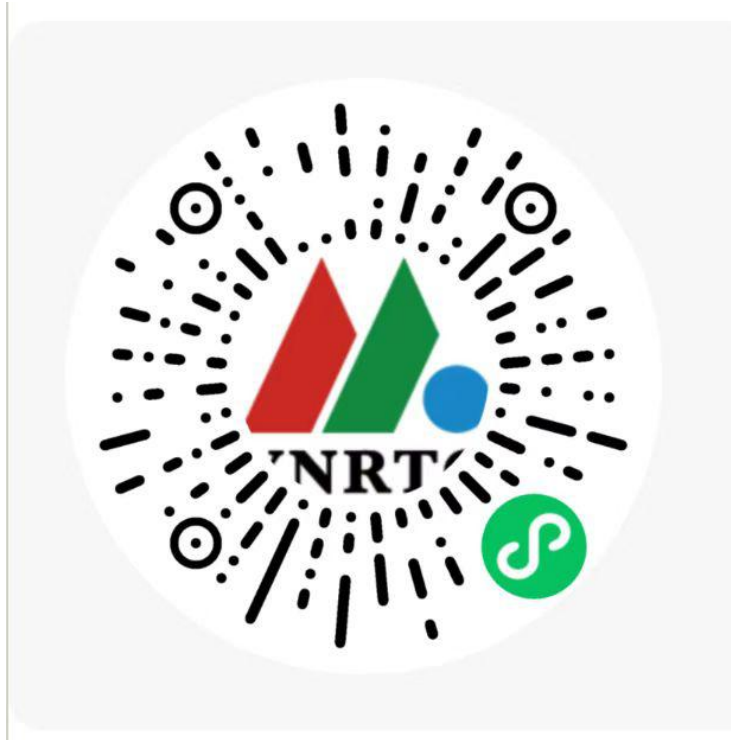
附件 2

基层广播电视公共服务运维体系构架图



附件 3

服务二维码及功能



功能：

1.填表报修：可填入用户姓名、电话、地址、故障类别，上传故障图片，位置信息可自动获取，故障类别可列表选择。

2.用户评价：维修服务后，用户可进行好、中、差评。

3.统计分析：能够以月、季度、年为单位，对故障类别、各地报修数量、各网点办结时间、用户评价结果等进行分类统计，并形成报表。

4.工单查询：可通过输入手机号码等方式，查询维修服务进展情况、预计完成时间等信息。

5.权限管理：对不同类别、级别服务网点，给予不同的访问权限。