

广播电视公共服务规范

Public service specification for radio and television

2023 - 05 - 27 发布

2023 - 06 - 27 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省广播电视局提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：浙大城市学院、湖州市文化广电旅游局、嘉兴市文化广电旅游局。

本标准主要起草人：阮可、沈爱国、李晓华、周全、韩林、张红林。

广播电视公共服务规范

1 范围

本标准规定了广播电视公共服务的总体原则、服务提供方要求、服务内容要求、服务管理要求、服务评价与改进。

本标准适用于广播电视公共服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 29245—2012 信息安全技术 政府部门信息安全管理基本要求

GY/T 352—2021 广播电视网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

广播电视公共服务 public services for radio and television

由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的，通过广播电视、视听网络等传播渠道提供的产品、活动以及其他相关服务。

3.2

广播电视基本公共服务 basic public services for radio and television

由广播电视主管部门主导、社会力量参与，以满足公民广播电视基本文化需求为目的，提供广播电视基本公共设施、产品和服务活动的统称，是国家基本公共服务的组成部分。

3.3

智慧广播电视公共服务 public services for smart radio and television

主要由广播电视机构提供，通过广播电视、视听网络等传播渠道，融合广播电视智能媒体技术和云计算、大数据、物联网、5G等技术，依托广播电视网络、平台、终端、应用、服务及运营支撑形成的智能化系统服务。

3.4

应急广播 emergency broadcasting

一种利用广播电视系统向公众发布应急信息的方式，通过广播电视和新媒体等方式，主要通过广播电视传输覆盖网络和其他信息网络，向公众或特定区域、特定人群发布应急消息传播系统。

4 总体原则

4.1 坚持社会主义先进文化方向，聚焦建设与社会主义现代化先行省相适应的新时代文化高地，不断满足人民群众新型文化视听和高品质精神文化需求。

4.2 坚持效率与公平、发展与共享有机统一，以标准化推动广播电视公共服务实现城乡、区域间的一体化均衡发展。

4.3 坚持政府主导、社会参与、重心下移、共建共享，完善广播电视公共服务体系，提高广播电视基本公共服务的覆盖面和适用性。

4.4 坚持以数字化创新服务，促进资源整合、互联互通，提升广播电视公共文化服务现代化水平。

5 服务提供方要求

5.1 基本要求

5.1.1 广播电视播出机构及相关单位是广播电视公共服务实施主体，可直接或通过承接政府购买服务的方式提供服务并保证公益性。

5.1.2 村广播室应为广播电视公共服务在基层贯通提供基础支撑。

5.2 乡镇广播电视站

乡镇广播电视站应符合以下要求：

——选址在人口集中、交通便利、环境相对安静、市政配套设施条件良好的区域；

——配置的工作场地和用房建筑面积一般不少于200 m²；

——配置播出控制系统、电视光缆输入（出）系统、电视监视报警系统、必要的辅助系统和维护测试设备；

——城市街道应因地制宜建设相关场地、设施。

5.3 村广播室

村广播室应符合以下要求：

——独立配置工作区域，广播播音室实用面积不少于 5 m²；

——广播播音室外应有醒目的标识牌，按照相关要求配备防护设备；

——配置相应转播播音系统；

——接入电源线路装设避雷装置和安全接地措施，工作地线和保护地线分别设置。

6 服务内容要求

6.1 广播电视基本公共服务

6.1.1 广播基本公共服务

6.1.1.1 行政村有线电视广播联网率应达到 100%。

6.1.1.2 农村有线广播村村响每天播出次数不少于 3 次，每次不少于 30 分钟。

6.1.1.3 通过直播卫星提供不少于 17 套广播节目。

6.1.1.4 通过调频广播覆盖提供不少于 6 套广播节目。

6.1.1.5 通过地面无线方式提供不少于 15 套广播节目。

6.1.2 电视基本公共服务

6.1.2.1 行政村（社区）有线电视网络光纤接入率应达到 100%。

6.1.2.2 行政村（社区）有线数字电视覆盖率应达到 100%。

6.1.2.3 通过地面数字电视提供不少于 15 套电视节目。

6.1.2.4 通过有线数字电视提供不少于 8 套基本电视节目。

6.1.3 应急广播服务

6.1.3.1 为城乡居民提供突发事件应急广播服务。

6.1.3.2 通过广播电视和新媒体等方式提供的应急广播服务综合覆盖率应达到 100%，双向化应急广播终端在线率应达到 90%以上。

6.1.3.3 为医院、学校、大型商业超市和综合体等重要区域和人口密集场所提供应急广播服务。

6.1.3.4 每个行政村至少部署 2 路双向化应急广播终端，20 户以上自然村、灾害事故多发易发地区至少部署 1 路双向化应急广播终端。

6.1.3.5 在山洪灾害防御重点村落、地质灾害风险防范区和隐患点、国有林场、自然保护地等重点场所应按需部署双向化应急广播终端。

6.1.3.6 临时建立的避灾场所、安置点、集中隔离点等公共区域应按需部署双向化应急广播终端。

6.1.4 面向特定群体服务

6.1.4.1 县（市、区）自办广播电视对农专题节目，广播、电视每周各不少于 3 档，广播每周播出时长不少于 60 分钟（不含重播），电视每周播出时长不少于 45 分钟（不含重播）。

6.1.4.2 对最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭和特困人员分散供养对象用户免收 1 个终端有线数字电视基本收视维护费。

6.1.4.3 对民政部门认定的福利院、养老院、敬老院等社会福利机构，有线数字电视基本收视维护费应予以优惠收取。

6.2 智慧广播电视公共服务

6.2.1 政务服务

6.2.1.1 依托覆盖全省的“智慧民生业务进客厅”服务云平台，利用有线电视终端（机顶盒）实现政务服务进家庭。

6.2.1.2 提供信息查询、获取证明、生活缴费等各项民生服务。

6.2.1.3 提供行政村（社区）党务、村务、财务等信息实时公开服务，助推实现全民监督。

6.2.2 养老服务

6.2.2.1 利用物联网、大数据、5G 等技术手段，通过物联传感设备实时监测老年人身体健康状况，实现养老服务、监测、数据闭环管理。

6.2.2.2 依托广播电视网络，服务用户与医务人员开展视屏交流，满足远程一键挂号、一键医疗咨询、一键康养、一键求助、签约医生、慢病管理、社区快药、续方配药、应急求助等一系列医疗应用服务。

6.2.2.3 提供数字电视养老交互渠道，实现信息交互、文化娱乐等线上为老服务。

6.2.3 助农服务

6.2.3.1 依托广电 5G 等技术支撑，实现各类监测设备高速、稳定接入物联网，提供农业全过程数字化服务。

6.2.3.2 依托智慧广播电视传输网络和服务平台，通过公益广告、短视频、扫码采购、直播带货等形式实现助农服务。

6.2.4 教育服务

6.2.4.1 通过广播电视教育专网，采用在线直播课堂和点播课程等方式，实现线上教学、心理疏导、科普知识等教育服务。

6.2.4.2 提供电视端智慧教育应用实现等各地教育音视频资源共享。

6.2.5 公共事务服务

6.2.5.1 依托智慧广播电视传输网络和服务平台建设室外信息发布载体，提供包括但不限于应急广播、显示屏、视频监控、无线覆盖等多功能智慧终端，提供天气预报、时事新闻播出、政策宣讲等公共服务。

6.2.5.2 为农村文化礼堂等基层文化场所提供宽带接入、智慧管理、信息发布、活动直播、视频电视监控等公共服务。

6.2.5.3 建设智能化数据平台，提供在线投诉、求助对接、网格管理等基层治理服务。

6.2.6 其他服务

6.2.6.1 将长音视频节目拆条编目索引后，通过智能算法，采用简化按键的遥控器或语音、手势操作等交互方式，按用户个性化收视习惯向其提供视听节目的智能推荐服务。

6.2.6.2 提供WIFI、物联网等家庭网络规划、设计、施工和运维等一站式组网服务。

6.2.6.3 提供具有家庭安防、安全云存储、智能环境控制等功能的全屋智能化设备互联和基于广播电视智慧家庭统一平台的智慧家庭服务。

6.2.6.4 提供健身计划、健身课程、体态识别评估、与穿戴式运动传感器数据交互等功能的基于高清互动电视的智能健身服务。

7 服务管理要求

7.1 人员配备

7.1.1 广播电视站配备站长1名，必要时可配副站长。每站配备不少于1名专职人员，负责信息采编、制作、播控值机等工作。

7.1.2 广播电视站按照镇区每3000户不少于1人、农村每2000户不少于1人的标准配备技术运维人员。

7.1.3 广播室应安排专门的管理人员。

7.1.4 广播电视站工作人员每年接受不少于90学时的培训。

7.1.5 广播室管理人员应纳入广播电视站培训体系，每年接受不少于40学时的培训。

7.2 安全管理

7.2.1 安全播出责任单位技术系统、设备应符合GB/T 29245—2012、GY/T 352—2021等要求，对播出、传输、发射的节目信号质量和效果应保存不少于1个月的信息记录。

7.2.2 县级、镇级、村级的基层管理者和使用者，对应开放在平台上对应权限限定的内容，按权限实现管理，建立安全管理制度。

7.2.3 播出机构、有线网络运营机构等安全播出责任单位应建立健全安全播出组织，落实安全播出责任。

- 7.2.4 安全播出责任单位应加强节目源管理，加强广播电视安全监测，确保广播电视内容安全。
- 7.2.5 通过节目监测评议系统，发现违规内容并处理。
- 7.2.6 使用数字化应用舆情引导，处理广播电视媒体舆情问题。
- 7.2.7 重要保障期应制定相应的应急预案。

8 服务评价与改进

- 8.1 广播电视播出机构及相关单位应建立服务质量监督机制，公布监督方式，开展广播电视公共服务满意度第三方评估，定期开展服务质量评价。
 - 8.2 采用问卷、意见簿、微信公众号等方式收集分析服务质量意见，做详细记录。
 - 8.3 对评价过程中发现的问题及时采取措施，改进服务。
 - 8.4 应建立完整的投诉处理经过及结果的档案，保持档案资料的完整性、准确性和可追溯性，投诉处理程序按照 GB/T 19012—2019 执行。
-