

交互式网络电视运营服务管理暂行规定 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为了规范交互式网络电视的运营服务行为，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 本规定所称交互式网络电视（英文简称IPTV）运营服务，是指依法设立的交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者，利用交互式网络电视专网直接或者间接向个人用户、家庭用户、集团用户等提供广播电视服务的活动。

第三条 交互式网络电视运营服务工作应当坚持意识形态属性、公共服务属性、技术产业属性，遵循用户为本、安全畅通、公平合理的原则。

第四条 国家广播电视总局负责全国交互式网络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交互式网络电视运营服务监督管理工作。

第五条 交互式网络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，促进交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者不断完善运营机制，提升服务水平，提高用户接入率和服务质量。

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，对在交互式网络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 业务要求

第七条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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、资费标准等内容，并向省、自治区、直辖市人民政府广播电视行政部门备案。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者向用户提供的业务服务应当坚持信源安全、播控统一、专网传输，承载和呈现业务服务的机顶盒、电视机等各类终端设备或者应用应当符合国家广播电视总局相关规定和标准。

集团用户利用自建综合信息系统向宾客提供交互式网络电视服务应当使用合法的信号源，不得通过不具备合法资质的机构或者个人提供交互式网络电视服务。承载和呈现交互式网络电视业务服务的传输分配网络、信息系统以及机顶盒、电视机等各类终端设备或者应用应当确保业务服务安全。

酒店集团用户为宾客提供交互式网络电视服务前，应当与传输服务提供者通过服务协议明确各方责任。

任何组织或者个人不得擅自对交互式网络电视节目内容进行更改，不得擅自扩大特定收拾业务的传输范围，不得擅自截传、干扰传输信号和业务呈现。

第九条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者共同管理用户数据，包括账户信息、收视行为、认证计费数据。交互式网络电视传输服务提供者应当将数据完整、准确、及时地传送至交互式网络电视集成播控服务提供者。

第十条 交互式网络电视集成播控服务提供者在页面显著位置展示“中国 IPTV-省份”的呼号等播出标识。

第十一条 交互式网络电视集成播控服务提供者应当坚持直播优先原则，实现开机看全屏直播功能，设置频道回看入口，不得播放开机广告。智能电视机应支持优先呈现直播频道功能，提供便捷设置入口。

酒店等集团用户应当坚持直播优先原则，实现开机进入直播模式或者欢迎主页。开机进入主页后，焦点应当停留在直播频道业务入口处，最多经过一次遥控器按键操作，进入全屏直播。

第十二条 交互式网络电视集成播控服务提供者应当向用户提供便捷设置入口，方便用户自行选择开机进直播或者电视交互主页。电视交互主页的页面、导航栏、状态栏、推荐位等内容应当符合国家广播电视总局相关要求。

第十三条 交互式网络电视集成播控服务提供者应当在交互式网络电视首页设立免费专区，对优质免费内容进行重点推荐，精简收费栏目数量，明晰节目收费信息，规范应用专区运营和订购支付管理。

第十四条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当不断优化终端性能，缩短开机时长；鼓励采用语音遥控、手机遥控、人工智能等新技术提升用户体验。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当简化遥控操作，实现遥控器一键切换直播信源。

第十五条 交互式网络电视传输服务提供者应当提供优质的传输网络服务保障，不得擅自插播、截留、变更交互式网络电视集成播控服务提供者提供的节目

信号。

第十六条 交互式网络电视集成播控服务提供者 and 传输服务提供者要依法经营，保障用户合法权益，维护良好市场秩序，促进行业高质量发展。在业务服务中，不得有下列行为：

（一）利用虚假的价格、产品信息或者以夸大、隐瞒产品信息等误导用户进行消费；

（二）对交互式网络电视用户不履行公开作出的承诺；

（三）无正当理由拒绝、拖延、中止，或者变更交互式网络电视用户的业务服务；

（四）采取不正当市场竞争手段，扰乱传播秩序，破坏行业生态。

第三章 服务要求

第十七条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者停止经营某项业务时，应当至少提前三十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。

第十八条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当以书面或者其他形式，明确向用户提供的广播电视业务种类、资费标准、服务内容

和服务质量要求，明确与用户的权利、义务和责任。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。

第十九条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当按照国家广播电视总局安全播出要求，在信源接入、传输分发、故障处理、应急处置等方面采取有效措施，确保向用户提供安全、稳定的服务。

第二十条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当按照当地人民政府的要求，向残疾人和老年人等用户提供便捷的服务，对低保户、特困人群、养老机构等用户给予资费减免等优惠。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当运用新技术加强线上服务、自助服务、智能化服务能力建设，打造“老年模式”“未成年人模式”“无障碍模式”等创新便捷服务，丰富交互式网络电视运营服务形式，提升交互式网络电视运营服务效能。

第二十一条 交互式网络电视集成播控服务提供者向用户提供的服务项目应当包括业务变更、暂停、恢复、终止（注销）、缴费、咨询、投诉和公告等内容。

交互式网络电视传输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。

第二十二条 交互式网络电视传输服务提供者应当为用户提供高效、便捷的业务办理服务：

（一）为用户办理业务时，应当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；

（二）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。

第二十三条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当为用户提供规范、统一的业务售后服务：

（一）交互式网络电视传输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，运用新技术提升客户服务效能；

（二）交互式网络电视传输服务提供者接到用户故障报修后，需要上门维修的，应当自接报后一小时内通过电话、短信等多种方式与用户预约上门维修时间；

（三）交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者因系统发生故障导致用户及认证、计费系统出现问题，双方应当采取有效措施保证用户的收视服务；

（四）城镇用户的网络和设备故障，交互式网络电视传输服务提供者应当自接报之日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，交互式网络电视传输服务提供者应当自接报之日起四十八小时内修复；

（五）因不可抗力原因造成播出故障，交互式网络电视集成播控服务提供者应当及时向交互式网络电视传输服务提供者说明情况；

（六）因不可抗力原因造成不能按时上门维修或者修复的，交互式网络电视传输服务提供者应当及时向用户说明原因，修复时限从不可抗力原因消失后开始计算。

第二十四条 交互式网络电视传输服务提供者的上门服务人员应当遵守预约时间，出示工作证明并佩戴本单位标识，爱护用户设施。需要收取费用的，应当事先向用户说明。

第二十五条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供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，应当同时向所在县级以上地方人民政府广播电视行政部门报告。

交互式网络电视集成播控服务提供者更改、调整电视频道序号，应当提前七十二小时向用户公告。

前款规定的原因消除后，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当及时恢复服务。

第二十六条 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，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当向所涉及用户公告，同时向所在地县级以上人民政府广播电视行政部门报告；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。

针对重大网络故障或者突发事件，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当按照国家广播电视总局相关规定，对关联数据进行采集、记录和保存。

第二十七条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务

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及消费记录查询。

第二十八条 用户逾期未按照约定缴纳业务服务费的，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

用户补足应缴费用的，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当及时恢复服务，最迟不得超过一小时。

第二十九条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当建立用户投诉处理机制，完善用户投诉渠道，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。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当运用新技术，提升多渠道投诉处理能力，为用户提供便捷、高效、透明的投诉服务。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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，应当向广播电视行政部门或者投诉处理机构提前说明情况。

第三十条 交互式网络电视传输服务提供者如需

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、在市场监督管理机构注册登记、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，由交互式网络电视传输服务提供者依法承担责任。

第三十一条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当建立用户信息安全保障体系，如实登记服务所需的用户个人信息和有效身份证件，规范留存用户服务数据，并依法负有保密义务。除法律规定的情形外，未经用户许可，不得泄露用户个人信息。

第三十二条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者，应当按照相关规定，强化数据安全，规范数据采集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等管理，建立数据灾备和应急处置机制。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者利用自建综合信息服务系统接入交互式网络电视信号的集团用户，应当制定网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络入侵等安全风险；在发生危害网络安全的事件时，

立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

第三十三条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当对从业人员加强职业素养、专业技能和服务规范培训，为用户提供高质量的交互式网络电视服务。

第四章 监督管理

第三十四条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者应当自觉履行统计法定义务，按照总局统计调查制度要求提供真实、完整的统计数据。

第三十五条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

第三十六条 为应对突发事件，交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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网络资源的调配。

第三十七条 省、自治区、直辖市以上人民政府广播电视行政部门应当组织开展交互式网络电视运营服务质量评价活动，及时掌握服务动态，督促交互式网络电视运营服务提供者不断提高服务质量。

第三十八条 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交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者的运营服务质量进行抽查，并向社会公布抽查结果。

第三十九条 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交互式网络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交互式网络电视运营服务质量评价的指标和内容。

第四十条 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、处理并将处理结果告知用户。

第四十一条 广播电视行政部门的执法人员在监督检查交互式网络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。

第四十二条 广播电视行政部门的执法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。

第四十三条 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，对交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

第五章 法律责任

第四十四条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者违反本规定有关要求的，县级以上人民政府广播电视行政部门可以实施约谈，约谈情况应当报上级人民政府广播电视行政部门。

交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者一年之内被约谈两次以上仍违反本规定行为的，依法从重处罚。

第四十五条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者违反本规定第七条、第九条、第十条、第十二条、第十三条、第十四条第二款、第十五条、第十六条、第十九条、第三十一条、第三十四条、第三十五条、第三十六条的，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、通报批评；情节严重的，并处一万元以上十万元以下的罚款。

交互式网络电视集成播控服务提供者、传输服务提供者和酒店等集团用户违反本规定第八条、第十一条、第三十二条的，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、通报批评；情节严重的，并处一万元以上十万元以下的罚款。

第四十六条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者违反本规定第十七条、第十八条、第二十六条、第二十七条第二款、第二十八条的，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、通报批评；情节严重的，并处五千元以上十万元以下的罚款。

第四十七条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者违反本规定第二十二条、第二十三条、第二十四条、第二十五条、第二十九条、第三十三条的，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、通报批评；情节严重的，并处十

万元以下的罚款。

第四十八条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输服务提供者违反本规定第十六条第一项至第三项、第三十一条、第三十二条的，由县级以上人民政府广播电视行政部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规的有关条款予以处罚。

第四十九条 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。

第六章 附则

第五十条 交互式网络电视集成播控服务提供者和传输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。

第五十一条 本规定自 年 月 日起施行。