

广电总局印发《关于加强广播电视公共服务体系建设的指导意见》的通知

(2020 年 1 月 2 日公布)

广电发〔2020〕1号

各省、自治区、直辖市广播电视局，新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局，总局直属各单位，中央广播电视总台办公厅：

《关于加强广播电视公共服务体系建设的指导意见》已经总局领导同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

国家广播电视总局

2020 年 1 月 2 日

关于加强广播电视公共服务体系建设的指导意见

公共服务是广播电视行政管理部门的重要职责。党的十八大以来，我国广播电视公共服务取得了显著成就，实现由“村村通”向“户户通”的跨越，基本解决全国人民听到广播看到电视的问题。中国特色社会主义进入新时代，广播电视公共服务的主要矛盾已经转化为人民听好看好用好广播电视的需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，突出表现为标准化和均等化建设有待加强，覆盖面和适用性亟须提高，不能完全满足人民高质量公共服务需要，不能完全适应信息技术革命发展实践。为进一步加强广播电视公共服务体系建设，不断满足人民日益增长的美好精神文化生活需要，现提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持新发展理念，践行以人民为中心的发展思想，按照乡村振兴、区域协调发展和智慧广电等战略部署，聚焦人民听好看好用好广播电视，以标准化建设为引领，以均等化享有为基础，以提高覆盖面和适用性为关键，以推进转型升级为方向，补短板、强弱项、提质量、增效能，加强改进传输覆盖网络，完善公共服务制度，

建立健全长效服务机制，大力推进“智慧广电+公共服务”，深度融合网络强国、数字中国、智慧社会建设，加快构建现代化广播电视公共服务体系，不断提升人民的获得感、幸福感和安全感。

（二）基本原则

——坚持方向，把握导向。把正确的政治方向、舆论导向、价值取向贯穿公共服务始终，加强宣传思想阵地建设，推动习近平新时代中国特色社会主义思想深入人心，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬中国特色社会主义先进文化，为中华民族伟大复兴提供精神动力和文化支撑。

——立足基本，优化升级。巩固广播电视惠民工程成果，确保基本公共服务全国覆盖、人人享有。抢抓信息技术革命机遇，推进“智慧广电+公共服务”，促进公共服务转型升级，不断满足人民的新型文化视听和综合服务需要。

——政府主导，社会参与。坚持政府在基本公共服务中的主体地位，发挥市场机制的积极作用，调动各类社会力量参与，推动公众共建共享，使公共服务主体更加多元、机制更加灵活、质量更加提升、服务更可持续。

——重心下移，便民利民。着眼于解决群众最关心最直接最现实的利益问题，努力提升广播电视接收终端的简易性、维修服

务的便捷性、内容供给的贴近性、需求反馈的互动性、服务功能的多样性，完善直接面向群众的服务网络，畅通公共服务的“最后一公里”。

（三）主要目标

力争到 2025 年，系统完善、层次分明、衔接配套、科学适用的基本公共服务标准体系全面建立，标准化建设成为推动公共服务体系建设的基本途径；基本公共服务均等化总体实现，全国应急广播体系基本建成；公共服务覆盖面和适用性显著提高，内容需求反馈机制、运行维护机制、长效服务机制、绩效考核机制、政策保障机制更加健全；智慧广电得到普遍应用，公共服务数字化、高清化、网络化、智能化、移动化水平大幅提高，转型升级取得实质进展，实现由“户户通”向“人人通”、由“看电视”向“用电视”的新跨越。

二、加快构建基本公共服务标准体系

（四）推动调整国家指导标准。贯彻《公共文化服务保障法》，发挥国家指导标准的统领作用，强化基本公共服务标准体系建设的法律保障。把国家指导标准工作纳入总局公共服务日常管理，建立工作制度，积极推进国家指导标准动态调整。会同国家发展改革、财政等部门，适时颁布实施新的广播电视基本公共服务国

家指导标准，做好“十四五”动态调整前期基础工作。设立重大科研课题，加强对国家指导标准的战略性研究，重点研究直播卫星扩容提质、有线电视基本公共服务政策、高清电视纳入基本公共服务等关键问题，使国家指导标准与经济社会发展相协调，与信息技术革命发展相适应。

（五）建立健全行业标准规范。贯彻中办、国办《关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见》，制定广播电视基本公共服务标准体系实施方案，梳理现有标准，完善应急广播、无线、直播卫星、广电 5G 等急需短缺标准，重点完善设施设备布局和建设、人员配备、服务管理的行业标准规范，以标准化促进均等化、普惠化、便捷化。行业标准规范要确保落实国家指导标准，注重各种传输技术手段的统筹衔接，考虑广播电视的长远发展需求。建立健全广播电视公共服务统计指标体系，加强传输覆盖和收视效果监测考核。建立总局基本公共服务标准体系建设联席会议制度，加强综合协调，研究重点问题，指导地方标准化工作。

（六）细化完善地方实施标准。省级广播电视行政管理部门要把标准化建设作为加强公共服务的重要途径，推动同级政府落实主体责任，修订完善本地区基本公共服务实施标准。地方实施标准要依据国家指导标准和行业标准规范，综合考虑本地区经

济、社会、文化以及人口、地理等因素，细化完善设施建设、设备配置、人员配备、服务管理等软硬件要素，提出相应的保障措施，确保标准可落地、财力有保障、服务可持续。鼓励具备条件的地区适当提高标准。加强对基层公共服务标准化建设的指导，以县为单位推动直接面向群众的服务机构的标准化管理。开展基本公共服务省级和县级标准化建设试点，总结可复制的经验，适时在全国推广。

三、扎实推进基本公共服务均等化

（七）推进区域均等化。贯彻区域协调发展战略，实施广播电视惠民工程，补齐贫困地区、民族地区、边疆地区、革命老区等公共服务短板。巩固贫困地区县级广播电视制播能力建设工程成果，积极争取扩大范围，努力覆盖全国民族自治县和边境县。按期完成贫困地区民族自治州所辖县村综合文化服务中心广播器材配置工作。继续做好少数民族语电视剧译制片源捐赠工作，加强少数民族语言译制制作交流，丰富少数民族地区群众收视内容。加强边疆地区广播电视覆盖，加快新技术运用，确保边疆巩固、边境安全。深入研究支持革命老区公共服务发展的政策举措。鼓励京津冀、长三角、珠三角等区域通过统一标准、协作联动、

设施共享等措施，加快广播电视公共服务一体化发展。鼓励有关地区主动融入东西部协作，加强广播电视跨区域合作。

（八）推进城乡均等化。贯彻乡村振兴战略，坚持农村发展优先，巩固无线和卫星覆盖成果，发挥有线电视网络优势，推动城乡公共服务协调发展。扩大直播卫星户户通成果，建立直播卫星公共服务管理平台，争取扩容提质，增加高清电视节目，探索开展增值业务，支持符合条件的地广人稀地区市级广播电视节目通过直播卫星定向覆盖本地区，加强南海波束覆盖建设。加快直播卫星传输技术研发和应用，完善卫星传输系统，提升业务承载能力，确保安全播出。大力提升有线电视网络乡村通达率，以城乡基础设施一体化带动公共服务均等化。继续保障中央广播电视节目无线覆盖运行维护经费，抓紧完成中央广播电视节目无线数字化覆盖工程和无线发射台站基础设施建设工程，支持地方开展无线补点覆盖。

（九）推进人群均等化。推动全国上星电视频道全时段加配同步字幕，实现重点新闻节目手语同步播出。继续推进舍舍通、渔船通，加强牧区、建筑工地、户外作业点、交通工具等流动人群和易地扶贫搬迁安置点覆盖，努力实现基本公共服务常驻人口

全覆盖。加快研制应用服务残障人士等特殊群体的技术标准。按照政策为特殊困难群众提供有线电视低收费或免费服务。

（十）推进应急广播服务均等化。健全管理运行机制，建立与应急管理部的合作机制，加快构建上下贯通、安全可靠、快速高效、平战结合的全国应急广播体系。积极协调有关部门，争取组建国家应急广播调度控制中心。继续实施深度贫困县应急广播体系建设，力争在“十四五”期间扩大范围，支持老少边穷地区县级应急广播体系建设。未纳入中央财政补助的地区，尚未建立应急广播体系的要加快建立，已经建立的要确保与全国应急广播体系相衔接。

四、切实增强公共服务适用性

（十一）完善基层公共服务网络。坚持建设与管理并重，建立健全广播电视运行维护体系，重点完善直接面向群众的服务网络。县级广播电视行政管理部门或单位要依法依规成立公共服务管理维护机构，并推进基层服务网点建立服务指南、行为规范、质量承诺、绩效评价等制度，实现标准化管理。加快乡镇服务网点建设，具备条件的可设立乡镇广播电视站，不具备单独设立条件的可依托综合文化服务中心，重点推进购买有线电视乡镇网点服务，为群众提供村村通、户户通、村村响、应急广播、有线电

视和地面数字电视的维修维护，并根据有关规定承接直播卫星等广播电视接收设备专营服务。因地制宜建立完善村级服务网络，确保村组有村级代办点或专人负责。省级和市级广播电视行政管理部门要把完善基层服务网络作为公共服务体系建设的重点工作，切实从规划引导、政策保障、人才培养等方面加大指导扶持力度。开展广播电视惠民工程中央财政运行维护经费使用专题研究，努力加强对基层服务网络建设的资金保障。

（十二）增加内容有效供给。坚持以人民为中心的创作导向，加强广播电视内容建设，培育文明乡风、良好家风、淳朴民风。深入实施新时代精品工程，促进电视剧、纪录片、动画片等高质量发展。继续推进节目栏目创新创优，加强少儿精品节目栏目建设，鼓励办好农业、科技、法治、医疗卫生等群众喜闻乐见的节目栏目，支持公益广告等公益节目发展。采取切实有效措施，提升网络视听节目特别是涉农节目的质量。省级广播电视机构要坚持重心下移，推动省、市、县共建共享，培育涉农品牌节目栏目。支持市级、县级广播电视机构推出更多富有地方乡土气息、体现本地文化特色的节目。各级广播电视播出机构要确保涉农节目栏目的播出比例。

（十三）推进政府购买公共服务。深入推进供给侧结构性改革和“放管服”改革，进一步提高广播电视机构的积极性，挖掘行业协会等各类社会组织的潜力，激发企事业单位的活力，推进公共服务主体多元化。充实细化政府购买服务指导性目录，积极扩大购买范围，依法依规向民营企业等社会力量开放。探索建立全国市县广播电视节目公共服务平台，建立内容制作经营机构与市县广播电视机构之间的供需对接机制，推进节目捐赠、公益交易、节目合作共建和制播人才培养。完善政府购买、项目补贴、定向资助等政策措施，强化广播电视内容生产创作引导资金的杠杆功能，优化政府购买公共服务的政策机制。

五、全面推进“智慧广电+公共服务”

（十四）加快内容生产转型升级。坚持内容为王，发挥广播电视和网络视听的内容生产核心优势，满足人民高质量、多样性、个性化视听需求。推动广播电视机构建设全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体，加快人工智能、大数据、云计算、区块链等高新技术运用，实现内容生产传播方式变革。建立全国广播电视媒体制播云平台标准体系，促进全国制播云平台互联互通，支持和参与县级融媒体中心建设。加快发展高清超高清电视，力争到“十四五”末，全国地市级以上广播电视台基本实现高清播出。

大力发展高新视频新产业，开发新产品新业态新服务，壮大数字经济。利用广播电视节目收视综合评价大数据系统，完善内容需求反馈机制，提升内容供给的贴近性和精准性。

（十五）促进公共服务承载网络转型升级。坚持移动优先，一体推动有线电视网络整合与广电 5G 发展，加快建设集智慧广电、移动通信、万物互联于一体的新型国家信息化基础网络，促进公共服务数字化、高清化、网络化、智能化、移动化，推动由户户通向人人通、移动通、终端通转变。加快全国有线电视网络整合，推动各级网络公司成为重要的公共服务主体，进一步发挥有线电视的公共服务潜力和作用。加快广电 5G 网络建设，赋能公共服务转型升级，推动有线无线、广播通信、大屏小屏协同发展。依托广播电视和网络视听智能化监测监管平台，实现对有线、无线、直播卫星传输覆盖、设备使用和用户服务的精准管理，提升公共服务智能化管理水平。积极开展 IPTV 与公共服务专题研究。切实加强公共服务承载网络安全防护能力建设。

（十六）促进服务功能转型升级。坚持服务为本，推进服务对象、服务内容、服务方式、服务功能的深刻变革。坚持为人民服务，满足人民广播电视和网络视听需要，促进新型文化消费，提供综合信息服务，实现由受众向用户、由“看电视”向“用电

视”的转变。坚持为社会服务，加强场景应用开发，满足电子商务、医疗教育、交通管理等社会需要，重点发展企业用户，促进智能化制造、柔性化生产，实现广播电视由消费性服务向生产性消费的转变。积极参与智慧城市、智慧社会、智慧乡村、智慧家庭建设，参与党委政府各部门的“雪亮工程”、远程党员教育、公共管理、新时代文明实践中心等工程，进一步巩固拓展基层宣传思想文化阵地。

六、切实强化公共服务组织保障

（十七）加强组织领导。总局切实履行公共服务重要职责，加强统筹规划，强化综合协调，以标准化建设为基础，建立健全相关部门和直属单位共同推进公共服务的工作机制。以工程建设为载体，强化规划引领、政策支持、规范设计、项目管理和人才培养，切实加强对地方公共服务工作的指导。通过调查研究、课题合作、开展试点、示范工程等方式，加强与地方的工作联系。建立公共服务项目政策需求机制，积极吸纳地方广播电视行政管理部门参加。推进广播电视惠民工程管理系统信息化建设，提升管理效能。

（十八）加强绩效管理。制定广播电视公共服务绩效考核办法，进一步明确考核主体、考核内容标准、考核方式和奖惩措施，

全面推进绩效管理。坚持把社会效益放在首位，注重结果导向，强化成本核算和责任约束，确保财政预算资金绩效考核全覆盖，提高广播电视公共服务质量和效率。完善资金使用绩效评价制度和设施使用效能考核制度，建立吸纳公众参与的评价制度以及考核结果运用制度。委托第三方评估机构开展公共服务社会满意度调查。把绩效考核纳入总局基本公共服务标准化建设试点。地方各级广播电视行政管理部门要全面推进本地区的公共服务绩效考核工作。

（十九）加强队伍建设。建立广播电视公共服务专家库，加强对标准化建设、转型升级、法律保障等基础性、前沿性、战略性研究，提升科学决策水平。把公共服务作为总局培训计划的重点内容，加强省级公共服务队伍建设，不断向市级、县级延伸。根据广播电视技术的发展变革，开展应急广播、有线、无线、直播卫星和广电 5G 专题培训。发挥总局教育培训资源优势，通过委托培训、联合培训、师资资助等方式，支持地方培训工作。积极创造条件设立广播电视公共服务人才培养项目，力争对全国县级公共服务从业人员开展轮训。

（二十）强化责任落实。地方各级广播电视行政管理部门要履职尽责，推动同级政府依法依规落实公共服务主体责任，强化

国家广播电视总局规章

资金保障，加强工作考核，确保基本公共服务全覆盖，推动高质量发展。省级广播电视行政管理部门责任重大，要充分发挥积极性主动性创造性，加强对本地区公共服务的组织指导。要不断解放思想，克服畏难情绪，强化担当作为，勇于开拓创新，探索解决完善公共服务长效机制、提升基础设施效益、推进转型升级等重点难点问题，不断开创广播电视公共服务的新局面。