

福建省广播电视局文件

闽广〔2026〕75号

福建省广播电视局关于开展2026年“提升老同志收视体验”活动的通知

各设区市文旅局（广电局）、平潭综合实验区党工委宣传与影视发展部，省广播影视集团、福建广电网络集团：

为深入贯彻习近平文化思想、习近平总书记关于老龄工作重要论述和重要指示精神，认真落实国家广电总局关于开展2026年提升老同志收视体验活动的部署要求，更好满足老同志对便捷看电视的需求愿望，现就有关事项通知如下：

一、服务范围。在巩固2025年省直机关老同志服务成果

的基础上，推动服务下沉市县、延伸基层。在 2026 年底前，完成市县两级直属机关老同志服务全覆盖，并鼓励向企事业单位、街道社区、农村地区等延伸、拓展。

二、统筹安排。结合树立和践行正确政绩观学习教育，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，依托党员先锋队、青年志愿者等力量，深入老年大学、社区、养老院等开展常态化助老服务，打造广电暖心服务品牌。

三、加强调研。做好《老同志收视情况调查问卷》（附件 1）的分发与回收工作，了解分析老年用户收视需求和收视问题，开展精准服务。建立健全服务长效机制，持续提升服务规范化、专业化水平，以优质服务稳固用户基础、提升用户粘性。

四、数据报送。请各地各部门于 4 月 29 日前完成辖区市直、县（市、区）直机关老同志底数摸排，并完成《“提升老同志收视体验”活动完成情况统计表》（附件 3）数据的填报工作。

五、工作分工。观看渠道为福建有线的收视问题，由福建广电网络集团指导各分公司先进行电话答疑，并提供“一对一”上门服务，为老同志解决有线电视收视、遥控器“二合一”等看电视过程中遇到的困难。观看渠道为 IPTV、OTT 的收视问题，由省广播影视集团协调三大运营商省公司指导各分公司解决。请

省广播影视集团、福建广电网络集团从4月22日（星期三）开始，每两周汇总填写各地市有线电视、IPTV、OTT《“提升老同志收视体验”活动进度表》（附件4），并报省局联系人。

- 附件：1. 老同志收视情况调查问卷
2. 老同志服务落实情况汇总表
3. “提升老同志收视体验”活动完成情况统计表
4. “提升老同志收视体验”活动进度表
5. “提升老同志收视体验”活动操作手册

福建省广播电视局

2026年4月20日

（省广电局联系人：陈胜利，联系电话：15960295676）

（此件主动公开）

附件 1

老同志收视情况调查问卷

填报单位:

| 序号 | 姓名 | 观看渠道 | 是否存在使用多个遥控器操作不便情况(是/否) | 您是否有其他收视问题(问题描述) | 是否需要电话服务或上门服务帮助解决问题?(如需上门则填写地址) | 联系电话 | 备注 |
|----|----|------|------------------------|------------------|---------------------------------|------|----|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |

附件 2

老同志服务落实情况汇总表

| 序号 | 姓名 | 单位 | 服务方式 | | | 问题解决情况 | | 备注 |
|---------|------|----------|------|------|----|--------|-----|--|
| | | | 电话 | 社区现场 | 上门 | 解决 | 未解决 | |
| 1107001 | 张 XX | 例如：市委统战部 | — | — | ✓ | ✓ | — | 1. 用户诉求。 2. 首次联系时间、上门时间。 3. 是否解决（如置换了机顶盒请标注），如何解决，未解决的原因。 4. 遥控器是否学习。 5. 开机是否能看直播。 6. 是否当场办理相关（有线、宽带、5G）等业务并缴费。 7. 如用户为暂停、退网用户，经我方上门服务后回网，请标注。 8. 是否向用户介绍重温经典频道？ 9. 用户是否有其他诉求。 |
| 合计 | 1 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | |

联系人：

联系电话：

注意：

1. 备注中序号请用 1. 不要用 1、或其它格式。
2. 请每写完一点，加上句号“。”。
3. 如用户选择上门，请在上门处打勾“✓”，其他处打“—”，以此类推。
4. 如未解决，请将备注中的重点原因用红色字体标注。如：1.首次联系时间 11 月 5 日 8：40 分，之后分别于 10：40 分、14：45 分再次联系，最后一次联系 11 月 6 日 9：00 分，截至 11 月 10 日，电话始终无人接听。

附件 3

“提升老同志收视体验”活动完成情况统计表

填报时间：

| 序号 | 单位 | 下辖县级行政区划 单位数量 | 市直机关 老同志底数 | 县（市、区）直机关 老同志底数 | 备注 |
|----|----|------------------|---------------|--------------------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

联系人：

电话：

附件 4-1

“提升老同志收视体验”活动进度表（有线电视）

| 序号 | 地市 | 覆盖老同志人数 | | 问题反馈及解决情况 | | | | | | | | | | | | | 工作成效 | | | | 备注 | | | | | |
|----|----|---------|-------|-----------|--------|----------|----------|-----------|------|------|------|-----|-----|-----|--------|--------|------|--------|--------|----|----|--------|---------|----|--|--|
| | | 直属机关老同志 | 其他老同志 | 问题反馈数量 | 解决问题数量 | 开机存在商业广告 | 存在“套娃”收费 | 遥控器未“二合一” | 回看功能 | | 硬件问题 | | | | 重温经典频道 | | 其他问题 | 续费用户数量 | 新增用户数量 | | | 激活用户数量 | 置换机顶盒数量 | | | |
| | | | | | | | | | 没有 | 不会使用 | 线路 | 机顶盒 | 电视机 | 遥控器 | 未开通 | 不懂如何使用 | | | 有线 | 宽带 | | | | 5G | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

附件 4-2

“提升老同志收视体验”活动进度表（IPTV）

| 序号 | 地市 | 覆盖老同志人数（累计） | | 问题反馈数量（累计） | 解决问题数量（累计） | 开机存在商业广告 | 存在“套娃”收费 | 遥控器未“二合一” | 回看功能 | | 硬件问题 | | | | 其他问题 | 备注 |
|----|----|-------------|-------|------------|------------|----------|----------|-----------|------|------|------|-----|-----|-----|------|----|
| | | 直属机关老同志 | 其他老同志 | | | | | | 没有 | 不会使用 | 线路 | 机顶盒 | 电视机 | 遥控器 | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |

附件 4-3

“提升老同志收视体验”活动进度表（OTT）

| 序号 | 省（区、市） | 覆盖老同志人数（累计） | | 问题反馈数量（累计） | 解决问题数量（累计） | 开机存在商业广告 | 存在“套娃”收费 | 遥控器“二合一” | 回看功能 | | 硬件问题 | | | | 其他问题 | 备注 |
|----|--------|-------------|-------|------------|------------|----------|----------|----------|------|------|------|-----|-----|-----|------|----|
| | | 直属机关老同志 | 其他老同志 | | | | | | 没有 | 不会使用 | 线路 | 机顶盒 | 电视机 | 遥控器 | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |

附件 5

“提升老同志收视体验”活动操作手册

(基层版)

一、总体思路

以“省局统筹、市县落实、基层落地”为原则，推动服务重心下沉市县、延伸基层。各市县不搞庞大专班、不搞层层加码，聚焦“怎么干、谁来干、干到什么标准”，确保工作可落地、可检查、可持续。

二、组织架构：组建“协调小组”

市县层面成立由以下人员组成的协调小组，负责统筹推进、派单督办、闭环管理：

- 组长：市县广电局分管党建工作主要领导负责统筹协调、资源保障
- 联络员：市县广电局指定工作人员负责对接联络、台账汇总、进度督办、结果反馈
- 执行员：市县广电网络公司党群部统筹相关部门工单分派、服务实施

乡镇（街道）、社区（村）不单独成立机构，依托现有基层党组织和网格员力量配合开展摸排和引导工作。

三、工作流程

第一步：摸清底数（2-3周完成）

1. 获取基础名单

- 组长带队对接市县机关工委或老干部局，获取本市县机关事业单位离退休人员名单（含姓名、原单位、居住社区、联系方式）

2. 分层分类摸排

- 机关事业单位老同志：由原单位离退休工作部门发放调查问卷（纸质或二维码），收集收视问题，统一反馈至联络员

3. 建立需求台账

- 联络员统一填写《老同志收视情况调查问卷》（附件1）
- 按“急需上门”“可电话指导”“暂无明显需求”标注优先级

- 原则：一次摸排到位，绝不重复打扰老同志

第二步：派单服务（长期滚动）

1. 工单分派

- 联络员每周一将“急需上门”名单推送至执行员
- 执行员24小时内分派至对应区域网格员
- 网格员根据属地服务时限标准完成上门服务，填写《老同志服务落实情况汇总表》（附件2）

2. 上门服务内容

必做四项：

- 检测线路信号质量
- 遥控器“二合一”配对调试

- 开机进直播设置
 - 讲解“重温经典”频道及常用操作
- 选做两项（结合当地市场活动）：

- 机顶盒以旧换新置换
- 适老化套餐宣传推介

3. 上门告知

- 网格员上门服务的时候，提示老同志后续会有回访电话。

4. 非广电渠道问题处理

- 如老同志使用 IPTV/OTT 且不愿转网，网格员记录并反馈
- 联络员每周汇总，统一报市局协调电信运营商处理
- 处理结果反馈后，由联络员告知老同志，并由电信运营商具体处理。

第三步：融入日常（全年常态化）

1. 不单独开展专场活动，推行“+广电”融入模式

- 开学季+广电：联合老年大学开学典礼，设“智慧收视咨询台”，现场教学、收集需求
- 重阳节+广电：联合社区重阳敬老活动，设“广电暖心服务站”，现场检测遥控器、置换机顶盒
- 学雷锋日+广电：参与“3·5 学雷锋集市”，摆摊服务、收集问题

- 文体活动+广电：联合老年体协门球赛、广场舞比赛，
设体验区演示语音遥控、重温经典

2. 推广视频化教学

- 制作 1-3 分钟短视频教程（内容聚焦：遥控器配对、找回看、调音量、换频道）

- 视频生成二维码，张贴于：

- 社区公告栏
- 老年大学教室
- 老同志家中机顶盒旁
- 方便老同志随时扫码、反复学习

第四步：闭环回访（服务后 3-7 天）

1. 回访对象：所有接受上门服务的老同志

2. 回访方式：联络员电话回访，或委托社区网格员上门问
询

3. 回访内容：

- 问题是否解决
- 新操作是否掌握
- 是否有其他需求

4. 结果运用：

- 未解决事项重新派单
- 已解决事项台账标注“办结”
- 每月汇总服务数据（上门户数、解决问题数、用户满意

度)

四、保障措施

1.培训先行:市县广电网络公司组织网格员培训,重点讲解新产品政策、适老化服务话术、常见问题处理方法。

2.工具配备:网格员上门需携带“四个一”——一张联系卡、一套检测工具、一部教学视频二维码、一份服务记录单。

3.激励到位:各公司可将老同志服务成效纳入网格员绩效考核,对服务到位、用户满意的给予适当激励。

