**关于改进有线数字电视服务质量的建议**

领衔代表：丁小根

附议代表：

数字化是世界发展趋势。有线电视数字化以后，将能为用户提供更丰富的服务。与模拟电视相比，数字电视有明显优势：一是高质量的音画效果。节目信号质量明显提高，画面更加清晰，音质更加优美。二是内容丰富、选择自由。数字电视提供大量的视频点播和互动节目，用户可选择收看个性化的内容。三是服务领域极大拓宽。提供电视节目指南、产品广告、便民信息等多种服务及海量信息。四是强大的抗干扰能力。消除了模拟电视“雪花”“暗纹跳动”“画面不稳定”等毛病。五是频道资源得到释放。可以收到更多电视节目，用户最多可以收看上百套电视节目。

然而，群众对有线数字电视也有颇多议论。为此，在市十七届人大三次会议召开前夕，我深入选区，广泛听取选民意见，经认真梳理汇总，主要发现四个问题：

1.电视收看信号不正常。有时候有线数字电视出现信号断断续续、时有时无的现象，信号好时，电视显示正常，信号不好或没有时，电视就一片空白，没有任何反应和显示。据群众反映，这种情况发生的次数较多，且覆盖面较广，影响用户正常收看。

2.机顶盒经常出现故障。出现故障时可以到镇、街道有线数字电视站服务窗口进行维修，但也有少部分机顶盒因质量不好，维修无效，需要用户重新购置，既影响用户正常收视，还费时费力，增加收视成本。

3.遥控器按钮不够灵活。从最初的闭路电视，发展至如今的有线数字电视，遥控器也匹配了数字化。但镇、街道有线数字电视站提供的现有遥控器质量相当差，主要是中间的确认键、节目以及音量“+”“-”键不灵活，有的干脆无反应。一些用户甚至维修都不想维修，想直接更换遥控器，但这又需要由当地电视站工作人员上门调试，十分麻烦。用户对此怨声载道。

4.缴付收视费方式有待改进。对大多数用户来讲，通过网络付费，既方便又快捷，但对相当一部分中老年用户来讲，通过网络付费存在一定的操作难度，到窗口使用现金缴付，往往又较为麻烦，虽然各村都设了缴费服务点，但知晓率不高。一旦未按时缴费，停了信号，用户骂的是政府，怨的是部门服务态度。

针对上述情况，本人特提出如下建议：

1.定期检查用户信号线路。镇级有线数字电视站要组织专业技术人员，定期开展有线数字电视线路的安全检查，一旦发现质量和安全隐患，应及时采取措施，确保信号正常输送。

2.确保设备质量可靠实用。对机顶盒、遥控器招投标时，在坚持讲品牌、讲价格的同时，更要讲质量，而且要检验招标时的产品与实际供货质量是否一致。在选择式样时，不局限于一种款式，应根据中老年用户特点，选择具有可靠性、实用性、方便性的机顶盒与遥控器，满足各个层次的不同需求。

3.增加缴费方式。一是在各村便民服务大厅，设立缴费代办处，设置二维码缴费标识，使大多数用户都能直接使用手机扫码付费。二是在银行设立缴付有线数字电视服务窗口，采用银行定时扣款方式，方便中老年用户。