

# “看电视难” 究竟砸了谁的锅？

启动电视，多个遥控器齐上手；打开界面，花花绿绿的广告连环播放；付费观影，落入环环相扣的付费陷阱……复杂的开机流程、过长的广告时间、多端口分群体“套娃式”收费等让人不胜其烦，严重降低了消费者的用户体验与消费意愿。

## 1 看电视看出“糟心事”

随着智能互联时代的到来，电视功能越来越多，集影音、娱乐、游戏等多样化内容于一体。商家关注到了其商业价值，以“套娃式”收费增加营收，年年翻新的花式套路透支了用户的使用意愿。“看电视难”“看电视烦”的情况已屡见不鲜。

“教爸妈使用智能电视，每个步骤都是用小本子记下操作方式。”在外地工作的陈女士告诉记者，现在的电视“难操作”，一台电视配备两三个遥控器，新款智能电视虽有改善，但老款的使用操作却依然繁琐。“好不容易手把手教会了，前段时间他们因不小心点击了订阅，一直在扣费，稍有不注意就操作失误，退费也只能靠持续投诉才给予办理。”

“长广告”也是困扰很多用户的问题，数秒的开机广告，无止境地插播广告。来自河南郑州的张先生说，最近买新房购置家电，看了很多款电视，都有开机广告。

“套娃式”收费，影视资源不互通，订阅容易取消难等问题进一步降低了人们

的观看意愿。除了免费的基本电视频道，几乎所有功能都要收费。北京市民戴女士表示，电视剧单开会员，电影单开会员，动画片单开会员，开完了要开超级会员，放个歌曲也没有权限，家里小孩要看动画片，还要充值儿童会员。“各种费用包到期自动续费，一不注意就续上了，如此收费有些‘吃相难看’。”

此外，还有一系列“烦心”操作：手机扫码登录账号，继续登陆视频软件账号，语音助手挑错电视剧，非会员等待广告后进入正片，换个电影观看，又需单独付费购买完整版……

业内专家表示，乱象丛生的背后，一方面，违法收益与违法成本不成正比是直接动因，而更为糟糕的是相关电视平台经营主体的法治思维不足，诚信精神缺失，法治底线坚守不够。另一方面，消费者对自身合法权益缺乏认知，维权意识淡薄，也为侵权现象的滋生营造了“有利环境”。

## 2 用户数量下降 电视“魔力”不再

《2024年中国智能电视交互新趋势报告》数据显示，近年来，我国电视开机率经历了断崖式下跌，由2016年的70%下降到了2022年的不足30%，电视机的销售额已连降5年。

电视不再受“青睐”，用户数量逐年下降。究竟是什么导致这一结果？

新业态产品挤压市场空间，电视逐渐成为“过去式”。近年来，独居人群数量增长，小户型成为首选，并对“客厅选择”产生巨大冲击，电视正逐步被“新欢”投影仪取代。移动互联网普及下，短视频家庭娱乐方式多样化，智能手机、平板电脑、笔记本等便携式设备也在抢占人们的时间，电视作为家庭娱乐中心的地位逐渐被削弱。

电视市场竞争日趋激烈，各大厂商寻找新途径缓解竞争压力。例如，小米投资优酷、爱奇艺等视频平台，乐视独创了五屏终端（院线屏、电视屏、电脑屏、平板屏、手机屏）模式，传统电视和互联网电视厂商通过参与视频终端的内容制作、出品与

发行，创造源源不断的收益。用户看电视遇到的每一个“槽点”，背后往往隐藏着一条很深的产业利益链。

这样的电视运营模式引发各方效仿，电视厂商、运营商、地方广电为抢夺“最后一块蛋糕”，在各个环节植入长时间广告，从看电视的各个环节抢占时间、赚取利润，忽视了用户的电视体验感，使用户购买欲望下降。

烦人的广告、“套娃式”收费，逼走了没太多娱乐时间的青年观众。智能电视复杂的操作流程，逼退了“技术小白”及“忠实用户”老年观众。长此以往，电视或沦为一种摆设，有被其他产品替代的可能。

广东省广播电视局有关负责人认为，面对用户日益细分的差异化需求，电视厂商、电视台为维持生产经营，提供优质内容服务，转向“精耕细作”式的收费模式也不无道理，但也应在行业服务规范与法律条约合理范围内运行。

## 3 多措并举 压实各方责任

智能电视类目的广告推送，收费主体多、信息不透明的“套娃式”收费，含混不清的会员协议、划分等级的权限设置手段引起了相关部门的高度重视。

近年来，我国已对“开机广告”“套娃式”收费进行多次治理，使得电视运营模式治理有规可依。国家广播电视总局已联合有关单位召开电视“套娃”收费和操作复杂工作动员部署会，聚焦解决群众反映的“看电视难、看电视烦”等一系列现实问题。国务院新闻办公室举行的“权威部门话开局”系列主题新闻发布会上，已明确了压减收费包、规范电视运营和收费、健全体系长效管理机制等电视“套娃”收费治理工作的重点任务与预期目标。

中国传媒大学文化产业管理系主任杨剑飞表示，电视广告具有一定的强制性，且内容与观看者的关联度弱，难以引

发共鸣。“不仅应优化收费标准，主动告知需付费的操作，还应给予用户更多自主选择的空间，减少‘捆绑消费’。探索建立多个用户端互相兼容的电视会员体系也是未来值得关注的方向。”

中国社会科学院法学研究所副研究员李广德建议，健康广电生态建设仍然任重道远，有必要通过大幅提高处罚力度来降低违法动力，发布违法违规典型案例等来加大宣传，并进一步畅通投诉维权等途径。此外，加强行业自律，健全监督机制也是重要的方面。

业内专家表示，尊重用户习惯，提升用户体验，是电视行业始终努力的方向，应指向服务品质的升级、消费体验的提升，而不是巧立名目、增收费用。这样，电视“大屏”才能与更多互联网“小屏”一起，为广大用户带来更多便利与欢乐。

据《经济参考报》

## 社区治理

# 化工街社区开展“选民接待日”活动 面对面解决居民烦心事



面对面解决居民难题。

为切实发挥好人大代表联系群众、服务群众的作用，面对面察民情、听民声、知民意，日前，兰州市西固区西柳沟街道化工街社区人大代表工作站组织开展“选民接待日”活动。

“小游园里的凳子已经破损，一直没人修理维护。”“小区院子里有监控死角，自行车被偷无法追查。”社区人大代表将近期的问题一一罗列。

“凳子破损属于西固区文旅局负责，我们会立即联系文旅局解决；自行车被偷一事，我们会和物业协商处理。大家的问题我们会一一记录，逐件解决。”化工街社区党总支书记李俊杰回应道。

选民代表们还就社区建设、文化体育设施、低保办理等方面提出问题及建议。现场人大代表认真细致地倾听了选民代表发言，能现场解答的立即给予耐心解答，对未能解决的问题进行归纳整理，上报相关职能部门，确保群众反映的问题“事事有回应，件件有着落”。

有着落”。

当日，人大代表和选民代表深入化工园区拆迁现场，对重点工作开展情况进行视察，化工街社区党总支书记、居委会主任对本社区情况及化工园区拆迁工作进行现场汇报。据了解，目前化工园区马路以北已全部拆除，马路以南正在与新疆大院住户协商拆除事宜。随后，人大代表和选民代表根据所反映的问题，对甘肃四建新泽小区旁的健身小游园进行走访调研，针对健身器材周边地基下沉、路面坑洼不平整等问题，现场安排相关负责人近期给予落实，切实解决居民的烦心事、烦心事。

据悉，西柳沟街道人大工委将在辖区各人大代表工作站持续开展“选民接待日”活动，对群众反映的问题及时跟踪督办，切实把工作做深做细做实，真正做到“民有所呼、我有所应，民有所求、我有所为”。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 玄丝雨 李林娜

# 城关区开展移风易俗 新时代文明实践主题活动



颁奖活动现场。

近日，兰州城关区新时代文明实践中心办公室联合青白石街道新时代文明实践所在天麓山社区组织召开移风易俗主题宣传活动暨文明单位、“五好”典型颁奖活动。

“家风，虽无形无迹，却似一股潜流，悄然间滋养着家族后代的灵魂。”“它一直根植在我们的心灵深处，是从来不曾断裂的精神传承，让我们共同传承并发扬好家风，推动形成文明乡风、淳朴民风。”活动中，志愿者、社区工作人员共同朗诵了《家风颂》，让参与者现

场感受到弘扬传统文化的力量。同时城关区新时代文明实践中心办公室为辖区区级文明单位及区级文明村、社区进行授牌。并表彰了辖区“五星级文明户”及“好婆婆好儿媳好妯娌”。

活动现场，城关区助人为乐道德模范高平、孝老爱亲道德模范祁小萍还为大家分享了自己助人为乐、孝老爱亲的暖故事、好故事，引领和带动身边更多人参与到和美家风的建设中来。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍