重庆市九龙坡区文化和旅游发展委员会

关于2023年度九龙坡区有线电视运营服务

质量抽查结果的公示

为规范有线电视运营服务行为，提高服务质量，维护用户的合法权益，根据《重庆市文化和旅游发展委员会办公室关于开展2023年度重庆有线电视运营服务质量抽查工作的通知》工作要求，我委于2024年1月2日至1月5日开展了2023年九龙坡区有线电视视运营服务质量抽查工作，现将抽查结果公示如下。

附件：2023年九龙坡区有线电视运营服务质量用户抽查

汇总表

     重庆市九龙坡区文化和旅游发展委员会

         2023年1月8日

（此件公开发布）

附件

2023年九龙坡区有线电视运营服务质量用户

抽查汇总表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 题号 | 调查结果 | 数量 | 总量 | 占比 |
| **问题1** （、你是否知道并了解有线电视服务的业务种类、服务项目、服务时限、资费标准等情况？） | 全知道 | 17 | 80 | 21.25% |
| 部分知道 | 63 | 80 | 78.75% |
| 不知道 | 0 | 80 | 0.00% |
| **问题2** （你是通过什么渠道办理有线电视服务？） | 营业厅 | 60 | 80 | 75.00% |
| 电话 | 6 | 80 | 7.50% |
| 网络 | 1 | 80 | 1.25% |
| 移动APP | 1 | 80 | 1.25% |
| 上门 | 10 | 80 | 12.50% |
| 其他 | 2 | 80 | 2.50% |
| **问题3** （你觉得办理有线电视相关业务方便吗？） | 方便 | 62 | 80 | 77.50% |
| 一般 | 18 | 80 | 22.50% |
| 不方便 | 0 | 80 | 0.00% |
| **问题4** （你通过什么方式缴纳有线电视收视费？） | 营业厅 | 57 | 80 | 71.25% |
| 电话 | 5 | 80 | 6.25% |
| 网络 | 3 | 80 | 3.75% |
| 移动APP | 1 | 80 | 1.25% |
| 上门 | 11 | 80 | 13.75% |
| 其他 | 3 | 80 | 3.75% |
| **问题5** （你觉得有线电视缴费方便吗？） | 方便 | 65 | 80 | 81.25% |
| 一般 | 15 | 80 | 18.75% |
| 不方便 | 0 | 80 | 0.00% |
| **问题6** （你的有线数字电视机顶盒智能卡遇到遗失、损坏的情况，在补办时是否有收费情况？收费多少？） | 有：20元 | 17 | 80 | 21.25% |
| 没有 | 63 | 80 | 78.75% |
| **问题7** （你在办理有线电视迁移、过户、报停、恢复、注销等手续时是否被收费情况？收费多少？） | 有：　　元 | 0 | 80 | 0.00% |
| 没有 | 80 | 80 | 100.00% |
| **问题8**（你在办理有线电视业务时，有线电视运营服务提供者是否向你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？） | 有 | 75 | 80 | 93.75% |
| 没有 | 5 | 80 | 6.25% |
| **问题9** （你在办理有线电视业务时，有线电视运营服务提供者是否以书面或者其它形式，明确了与你的权利和义务关系？） | 有 | 72 | 80 | 90.00% |
| 没有 | 8 | 80 | 10.00% |
| **问题10** （你是否知道有线电视服务提供者有向残疾人、行动不便的老年人或者其他特殊群体的用户提供上门等便捷服务项目？） | 知道 | 71 | 80 | 88.75% |
| 不知道 | 9 | 80 | 11.25% |
| **问题11** （你是否知道有线电视出现故障后的报修服务和咨询、投诉电话96868？） | 知道 | 74 | 80 | 92.50% |
| 不知道 | 6 | 80 | 7.50% |
| **问题12** （你是否有过有线电视服务咨询、投诉、故障报修后上门维修服务的经历，对有线电视运营服务质量如何评价？） | 好 | 50 | 80 | 62.50% |
| 较好 | 25 | 80 | 31.25% |
| 一般 | 5 | 80 | 6.25% |
| 差 | 0 | 80 | 0.00% |
| **问题13** （你是否了解有线电视运营商按国家规定对以下特殊人群的有线收视费方面的优惠政策，农村五保户、贫困户、特困户，城市低保户、领取政府定期抚恤补助金优抚对象。） | 知道 | 67 | 80 | 83.75% |
| 不知道 | 13 | 80 | 16.25% |
| **问题14**（你个人的信息资料是否在未经你本人许可情况下，被有线电视运营服务商泄露出去的情况？） | 有 | 0 | 80 | 0.00% |
| 没有 | 80 | 80 | 100.00% |
| **问题15** （你对有线电视运营服务质量的总体感觉如何？） | 好 | 56 | 80 | 70.00% |
| 较好 | 16 | 80 | 20.00% |
| 一般 | 8 | 80 | 10.00% |
| 差 | 0 | 80 | 0.00% |