

# 智能时代,老人期待实现“看电视自由”

## 治理电视“套娃”收费和操作复杂工作取得初步成效,仍需打通“最后一公里”

长沙晚报全媒体记者 邓艳红

界面繁琐、操作复杂、各种收费、广告多……常有老年人感叹,明明买回来的电视越来越智能,可为什么看电视却越来越难?

告别看电视难,让老年人实现“看电视自由”,是全社会尤其是老年人群体的共同心声。

去年8月21日,国家广播电视总局联合工业和信息化部、国家市场监督管理总局召开治理电视“套娃”收费和操作复杂工作动员部署会,要求下大力气解决“看电视难、看电视烦”的问题。从那之后,湖南及长沙都把解决电视操作复杂问题、实现简单收看直播频道作为民心工程全力推进。

治理电视“套娃”收费和操作复杂工作开展以来,老百姓看电视的体验如何,是否有改善?

### 1

#### 吐槽

##### 看电视从享受变成了“打怪兽”

多年前看电视,只要一开机就能享受。而现在,想看个电视,犹如一场“过五关斩六将”的打怪兽游戏。

打开智能电视,坐在电视机前的老人会遇到过长的开机广告、繁多无用的功能、复杂的额外付费等一系列“拦路虎”。

“年轻人不爱看,老年人不会看!”记者在调查中发现,长沙很多家庭存在这样一种现象:年轻人拿着手机刷微信刷抖音刷剧,许多老年人只能守着个电视机消磨时间。但令人哭笑不得的是,电视屏幕越换越大,电视机越来越智能,老人越来越不会用,由于没人看,电视机最后成了摆设。

家住雨花区的贺女士不爱看电视,今年春节,她把家里新买的智能电视机拆了,作为春节礼物送给住在乡下的父母。可她后来发现,父母几乎就没有开过这台电视。原来,当年轻人不在家时,他们根本就不会开机。“我的父母喜欢看卫视直播频道,而进入直播频道需要两部遥控器来回切换,他们根本记不住步骤。”贺女士说。

类似的麻烦,难住了很多爱看电视的老年人。去年,李焕驰的儿子为她买了一台大屏液晶电视,可当儿子返回深圳上班后,她就不知怎么看电视了。“打开电视花花绿绿的全是图标,看得我眼都花了。”李焕驰说,她只想看卫视直播频道,她一开始给儿子打电话求助,儿子每次和她视频手把手地教她,次数多了,李焕驰自己也烦了,索性就不看了。

除了操作复杂外,“套娃”收费、广告长等问题,也成了很多老年人看电视的障碍。记者了解到,现在的智能电视,很多节目需要办会员才能看,会员通常有两种:一种是电视会员,另一种是电视剧会员。一办会员,电视就会弹出付费窗口,连接台都不会的老人,面对扫二维码付费的窗口,是非常无助的——既不知道怎么付费,也找不到退出的按钮。一些人甚至吐槽,爷爷被电视的会员机制逼“疯”了,他们只好把免费的电视剧写在纸上,能播的就打勾。

不仅老年人,不少中年人也受电视遥控的各种步骤困扰。“套娃”收费更是把小孩“套”了进去。

在采访中,不少家长说,自己在做家务的时候,会让小孩自己看卡通节目。一个在客厅,一个在厨房,小孩按了什么键也不知道。如果小孩误点了某收费项目办了会员,系统就会默认选择“自动续费”,不停地续费下去。“不到宽带薪费那天根本就发现不了,而一旦发现续费了,想要取消自动续费也很麻烦。”

### 2

#### 行动

##### 从上到下“双治理”

操作复杂让人深感“看电视难、看电视烦”。记者了解到,去年开始,从国家有关部委到省、市层面,都把解决电视操作复杂问题、实现简单收看直播频道作为民心工程全力推进。

2023年8月21日,广电总局会同工业和信息化部、市场监管总局、中央广播电视总台、中国消费者协会联合召开治理电视“套娃”收费和操作复杂工作动员部署会,正式启动“双治理”工作。

2023年9月,湖南省广播电视局成立了治理电视“套娃”收费和操作复杂工作领导小组,重点整治简化机顶盒看直播频道操作,缩短机顶盒开机时间,加强机顶盒看直播引导功能,简化回看业务操作,优化免费业务收看体验等。除此之外,从今年4月起,湖南省广播电视局与湖南省文化旅游厅在全省开展酒店电视操作复杂专项治理工作。

在长沙,市民看电视的信号源主要由电信、移动、联通三家通信运营商及中国广电湖南网络

股份有限公司和长沙国安广播电视宽带网络有限公司等提供。

“针对是否存在操作复杂及‘套娃’收费的问题,去年8月,我们就深入电信、移动、联通三家运营商的机房进行了摸排检查。”长沙市文化旅游广电局网络视听节目管理和电视剧处相关工作人员告诉记者。不久后,长沙又针对有线电视用户开展了“治理电视操作复杂”专项整治行动。整治的内容围绕电视业务常用的开机看直播、看回看、看免费节目的基本功能需求展开。要求达到简化机顶盒看直播频道操作、缩短机顶盒开机时间、加强机顶盒看直播引导功能、简化回看业务操作、优化免费业务收看体验。

“开机后要默认进入CCTV-1全屏直播,机顶盒开机时间优化至35秒以内、在首页要设置免费专区入口、开机主项明显位置设置回看业务入口等。”工作人员介绍。

### 3

#### 收效

##### 开机20秒自动跳转CCTV-1

“现在打开电视不一样了,开机就是CCTV-1,切换回看也更方便了。”市民徐爹爹告诉记者,今年以来,他家的电视机发生了“大变身”,打开电视发现,原先冗长的开机广告和铺天盖地的收费包大幅减少,操作界面也变得更加直观、简便。

记者注意到,经过治理后,不同运营商开机的首页页面仍有所不同,但都大同小异。移动IPTV电视的用户,开机后首页画面正中间是正在直播的CCTV-1频道,周围则是各个回看业务窗口和免费业务收看窗口,在遥控器上按下确认键,就会进入CCTV-1频道,如果开机后20秒没有任何操作,也会自动跳转到全屏CCTV-1直播频道。联通客户开机后画面和移动类似,首页首页没有收费业务入口。

在有线电视方面,记者了解到,中国广电湖南网络股份有限公司已完成全省所有蜗牛TV智能机顶盒“开机进直播”的升级,有线电视新版本的机顶盒开机后能直接进入电视频道全屏画面。

此外,中国广电还推出了一体化广电定制电视机,无需额外安装机顶盒,同样可以直接进入电视频道,一个遥控器即可操控直播、回看、点播等功能。

“开机就是CCTV-1,开机后不进行任何操作,20秒也会自动跳转CCTV-1,老百姓看电视更加方便了。”长沙市文化旅游广电局工作人员介绍,他们前段时间到望城一些乡镇的居民家中进行随机抽查,发现基本上可以在开机后20秒内跳转直播频道。

与此同时,在规范开机及开机广告时长方面,除老旧机顶盒外,有线电视和IPTV机顶盒开机时长(含广告)减少到不超过35秒。记者从长沙国安广播电视宽带网络有限公司了解到,该公司的智能机顶盒共有3类,其中一类没有广告,其中一类开机时长为25秒,还有一类开机时长为30-35秒。开机广告在广告播放过程中都具备关闭功能,用户只要按下“跳过”提示窗,开机广告将直接关闭。

### 4

#### 期盼

##### 打通“最后一公里” 把遥控器“二合一”

如何让用户更加便捷地“开机看直播”,是治理电视操作复杂工作的重点。现在,在长沙很多家庭,“开机看直播”已经变成现实。

但目前智能电视和机顶盒的遥控器是分开的,看电视需要两个遥控器,“长枪短炮”左右开弓。如果一不小心按错了,还需要来回切换回到原来的画面。记者在采访中了解到,老年人对此仍心有余而力不足。

在对职能部门和相关运营商的采访中,记者了解到,遥控器合二为一实际上可以通过机顶盒遥控器的学习功能来实现。但该方法步骤繁琐,年轻人都不一定设置得了,更何况老年人?

因此,相关专家建议,为了让老年人看电视更方便,可以简化遥控器操作,将最常用的功能按键放在主界面上,或者合并遥控器,减少按键数量,降低操作难度。同时,制作简易说明书,详细介绍各种功能的使用方法。当然,还可以提高语音交互操控技术,简化语音命令步骤,让受众使用语音命令操作智能电视变得简单,就像平时说话一样。

记者也注意到,实际上在去年11月,国家广播电视总局发布了《有线电视业务技术要求》《IPTV业务技术要求》《互联网电视业务技术要求》等3项广播电视和网络视听行业标准,其中针对遥控器按键就作了具体要求,明确遥控器应具备快捷看直播频道的按键,通过此按键直接进入全屏直播,按键名称应为“看电视”,颜色可根据需要调整。遥控器应具备主页键,通过此按键直接进入用户界面交互主页。



制图/戴莹莹

## 民生

责编/王金文 美编/戴莹莹 校对/刘芳

# 以爱之名,守护少年的你

## 天心区法院坚持能动司法,多个“全国首次”让未成年人保护见力度有温度

长沙晚报全媒体记者 李广军 通讯员 陈时敏

“在婚姻登记过程中,要注重亲子教育、反家暴教育等内容设置;涉及未成年子女的离婚登记中开展‘关爱未成年人提示’工作……”5月29日,天心区法院向区民政局发出司法建议书,建议在婚姻登记过程中设置相关环节,落实最有利于未成年人原则。

这是全国法院系统首次对民政局婚姻登记工作提出司法建议,也是天心区法院发出全国首份《家庭教育令》、首批关爱未成年人提示,开展全国首例对困难儿童司法救助、成立首个法院“向阳花”工作室之后的又一个“全国首次”。

用心护航青春,司法守望成长。近年来,天心区法院以司法之力推进未成年人保护工作走深走实。在少年审判法庭荣获共青团中央和最高院联合授予的“全国青少年维权岗”之后,5月27日,该院又作为长沙市政法系统唯一代表,获评2023年度长沙市未成年人思想道德建设先进单位。

### 一张提示卡:落实最有利于未成年人原则

4月16日,天心区法院向一起离婚纠纷的当事人发出《关爱未成年人提示卡》,提示两人要当好合格家长,多关心、关注未成年人的心理健康、情感需求,帮助小孩健康成长,尽力避免因离婚纠纷对小孩产生不利影响。

这是长沙法院系统发出的全国首批《关爱未成年人提示卡》。“犯罪的未成年人中,有一定比例是家庭关爱不到位或者家庭教育方式不当导致。预防未成年人犯罪需要从基础做起,从强调监护人责任开始。”在天心区法院审委会专职委员马铁夫看来,离婚案件当中开展提示工作,有助于督促父母更好地履行监护职责,最大限度减少对孩子的伤害。

时隔一个多月,为了进一步完善与有关部门建立的青少年权益保护联动机制,天心区法院又向区民政局婚姻登记工作提出司法建议。

落实最有利于未成年人原



天心区法院法官走进长郡湘府中学,指导同学们开展模拟法庭。均为长沙晚报通讯员 文天骄 陈时敏 摄影报道

### 一朵向阳花:用司法温情点亮希望之灯

在天心区法院,有一处温馨角落——由法院与湖南师范大学、区妇联共建的家庭教育指导服务“向阳花”工作室。暖色调、简洁的交谈场所,还有随处可见的向日葵和可爱的玩偶点缀。工作室通过邀请高校、社会专业机构等不同部门的专家,在离婚纠纷、抚养权纠纷、涉未成年人刑事案件等案件中,以“家庭教育指导令+心理疏导”模式,共同对父母或其他监护人提供家庭矛盾分析、科学育儿、亲子沟通等指导。

4月16日,隆某来到“向阳花”工作室寻求帮助。隆某和儿女长期遭受丈夫陈某的家庭暴力,2023年10月天心区法院依法发出《人身安全保护令》,禁止被申请人陈某殴打、辱骂、威胁申请人隆某及其儿女。在案件回访过程中,法院发现隆某的生活已经举步维艰,便迅速与区委政法委进行对

接,最终为其申请到了3万元的国家司法救助金,缓解了隆某的燃眉之急。该案作为全国首个在办理人身安全保护令案件中为困难妇女儿童提供司法救助的案件,入选2024年全省妇女儿童权益保护十大典型案例。

时隔半年,隆某和她的孩子们没有了身体上的伤害,精神创伤却无法抹平。“现在女儿变得不爱说话,儿子又变得很暴躁,我真的不知道该怎么办才好。”在满是向日葵的房间里,隆某诉说着心中的困惑与迷茫。

如何帮助这一家人真正走出痛苦?法官与湖南师范大学教育科学学院心理系副教授王玉龙一起对隆某进行心理疏导及家庭教育指导服务。

经过2个小时的沟通,隆某情绪有了好转,她表示以后会积极改善情绪、调整行为,积极乐观地面对人生,给孩子们幸福的生活。



天心区法院向一起离婚纠纷的当事人发出《关爱未成年人提示卡》。

### 一张防护网:构建多面立体网络司法保护体系

科技发展新形势下,未成年人保护面临新问题。如何既保障未成年人享受数字时代红利,又防治未成年人沉迷网络,提高他们在网络中的自我保护意识?

天心区法院探索构建多面立体的未成年人网络司法保护体系,通过准确识别利用网络技术侵害未成年人的犯罪新手段、新方法,准确把握、从严厉打击网络背景下“线上+线下”“隔空猥亵”“网络诈骗”等各类新型犯罪形态。

某网络主播为获取粉丝打赏谋取经济利益,通过虎牙平台等直播未成年人喝酒、亲吻、拥抱等内容,今年天心区法院审结这起全国首例利用网络直播平台强制猥亵、侮辱罪案,从首例处网络主播和打赏安排的在线观看有期徒刑五年九个月。同时,针对平台网络信息内容存在低俗、淫秽等方面的问题,向虎牙直播平台提出了加强网络信息内容生态治理、网络安全治理等方面的司法建议。广州虎牙信息科技有限公司高度重视,结合司法建议对该公司相关工作进行了全面复盘和整改优化。该建议于今年4月获评全省“优秀司法建议”一等奖。

“未成年人的健康成长离不开法治力量护航,天心区法院将坚持能动司法,织密未成年人健康成长法治防线,积极开展未成年人权益司法保护新格局,最大限度营造未成年人健康成长的家庭环境、学校环境、社会氛围,让未成年人保护见力度有温度。”天心区法院党组书记、院长周丹表示。

## 制止餐饮浪费,长沙多措并举规范外卖营销

长沙晚报5月30日讯(全媒体记者周辉霞)记者从长沙市市场监管局了解到,为进一步规范在长沙外卖商家营销行为,制止餐饮浪费,监管部门将从线上平台和线下商户两大主体入手,加强监督检查,强化行业自律,加大执法力度,以建立防止外卖领域餐饮浪费行为的长效机制。

截至2023年12月,中国网上外卖用户规模已达5.45亿,占网民整体的49.9%。在线外卖市场规模超过1.1万亿元,占全国餐饮收入的比重达到25.4%。外卖经济持续火热的同时,餐饮浪费的情况也比比皆是。记者在参加一次展会时看到,中餐过后,集中用餐处的餐桌上,40多个食盒中三成不同程度剩有米饭、主菜,有的食盒里米饭几乎没有吃动,浪费情况比较明显。

“我们将重点压实主体责任,规范营销行为。”长沙市市场监管部门相关负责人介绍,一方面将督促平台优化营销规则和协议规则,在相关App、小程序的餐品展示、订单提交、订单完成等页面显著位置发布提示,提醒消费者适量点餐。

在压实商家主体责任方面,监管部门将督促商家生产制作环节防止浪费,同时引导商家合理确定数量、分量,提供半份、小份餐品供消费者选择;在平台页面和自建App、小程序如实展示餐品分量、规格、消费人数建议等信息,发布适量点餐提示。监督商家规范营销行为,合理确定起送价格,不得诱导、误导消费者超量点餐。在强化监管方面,市场监管部门将把制止餐饮浪费与食品安全监督检查同频同步开展,重点检查平台、商家是否存在提示提醒责任不落实、诱导误导消费者超量点餐,以及线下经营场所是否存在严重浪费食品行为,对存在问题平台、商家,将视情况进行约谈、督促、处罚。同时推行“餐饮浪费”“简案快办”模式,对造成明显浪费、严重浪费,不履行提示提醒业务且拒不改正的,依法严厉处罚,公开曝光餐饮浪费典型案例,强化警示、教育和震慑。