

网络电视收费规范管理存在的问题以及对策研究

孙艺萌 张思镜

河南科技学院，河南省南阳市，453000；

摘要：因“套娃式”充值会员，网络电视收费成为当下热议的话题。从保护知识产权角度出发，为内容而付费原本无可厚非，但如今的电视操作更繁琐复杂，收费乱象频发。随着话题热度的愈演愈烈，网络电视的付费应该如何规范，成为当下亟待解决的问题。本文从网络电视频道存在的问题着手，探讨相应的解决对策。

关键词：网络电视套娃式解决措施

DOI：10.69979/3029-2735.25.10.063

随着信息时代的蓬勃发展，人们对信息的获取正在从报纸、广播、电视等传统渠道转向综合视频、多媒体等网络渠道。广大用户希望改变有线电视网单一的服务形式和内容，使有线网、电视网成为贴近民众生活的信息交流平台，因此网络电视应运而生，但也带来了一系列问题。

1 当今电视频道存在的问题

1.1 操作复杂

网络电视和机顶盒的设计存在操作复杂的问题，用户经常需要经过一系列复杂的步骤才能找到心仪的电视直播频道，这降低了用户的收看体验感。

首先，页面层级设计过深，用户在寻找想看的节目或内容时，往往需要经过多个层级的跳转，这增加了操作的复杂性和难度。特别是对于一些不太熟悉智能设备的老年用户来说，这种设计无疑加大了他们的使用难度。其次，遥控器操作不便，传统的电视遥控器按键众多，功能复杂，而网络电视遥控器又增加了更多的新功能按键，使得用户在操作时容易混淆或找不到正确的按键。此外，一些网络电视平台还存在遥控器响应不灵敏、操作延迟等问题，进一步影响了用户体验。再者，内容分类不清晰，网络电视平台上的内容种类繁多，但往往缺乏清晰的分类和标签，使得用户在寻找特定内容时感到困惑。此外，一些平台还存在内容重复、冗余的情况，也增加了用户筛选和选择的难度。最后，缺乏简洁明了的操作指引，对于新手用户来说，缺乏明确的操作指引会让他们在使用网络电视时感到迷茫。一些平台虽然提供了帮助文档或客服支持，但往往不够直观和易懂，难以解决用户在使用中遇到的问题。

1.2 “套娃式”收费

部分网络电视频道采用不合理的收费模式，如“套娃式”收费，使得用户需要支付额外的费用才能观看特定的内容，这不仅增加了用户的经济负担，也降低了用户对平台的信任度。此外，一些平台还存在会员服务体验不佳、默认自动续费等问题，进一步损害了用户的权益。

首先，“套娃式”收费模式导致用户面临多重收费。用户在购买电视机或接入有线电视网络时，除了需要支付基础服务费，同时在购买付费频道、点播服务或其他增值服务时遇到额外的收费项目。这种多层次的收费结构使得用户难以明确自己需要支付的总费用，增加了经济负担。其次，收费主体多且不透明，在网络电视领域，存在多个收费主体，包括内容提供商、平台运营商等。这些主体之间的收费关系复杂，导致用户在支付费用时往往不清楚具体是哪个环节产生的费用。这种不透明的收费机制降低了用户的信任度，也增加了用户维权的难度。此外，套娃收费还可能导致服务质量下降。由于平台需要通过多种收费方式获取收入，可能会忽视对服务质量的提升。例如，一些平台可能为了增加收入而过度推销付费内容，导致用户体验下降。同时，一些平台还可能存在售后服务不到位、投诉处理不及时等问题，进一步影响了用户的满意度。

1.3 观看限制

当今网络电视与App之间形成合作关系，部分App为了维护自身利益，通过技术手段限制用户在其他平台观看内容，或者通过达成某种协议来垄断市场，从而损害了用户的权益。具体来说，一些网络电视App可能会采用特定的技术手段，比如限制视频格式或加密处理，

使得用户在其他平台无法播放该视频。此外，它们还可能通过合作协议或联盟来限制内容的传播范围进一步控制市场。

1.4 安全隐患

多频道电视播出技术存在信号加密和解密的安全问题，黑客可能通过破解算法或获取解密密钥来窃取加密信号，这给用户的信息安全和隐私保护带来了风险。

首先，许多网络电视频道存在盗版和侵权内容的问题。这些盗版资源不仅侵犯了版权方的权益，也给用户带来了安全风险。用户在观看这些盗版内容时，可能会遇到恶意软件、病毒等安全威胁，导致设备受损或个人信息泄露。其次，网络电视频道的广告管理也存在问题。一些平台上的广告可能存在涉黄、涉暴等不良内容，这不仅对用户造成了心理困扰，还可能引导用户接触不良信息，对青少年的健康成长造成负面影响。此外，用户隐私泄露也是一个严重的安全隐患。一些网络电视频道在收集、使用用户个人信息时，可能存在不规范的行为，如未经用户同意就收集敏感信息、将用户数据用于非法用途等。这不仅侵犯了用户的隐私权，还可能导致用户面临诈骗、骚扰等风险。最后，网络电视频道的技术安全也面临挑战。由于网络环境的复杂性和多变性，黑客攻击、数据泄露等安全事件时有发生。一些网络电视频道可能存在技术漏洞或安全防护措施不到位的问题，使得用户的设备和数据安全受到威胁。

1.5 内容相对单一，低质量产品频出

网络电视平台的内容来源多样，包括一些未经授权的内容，这可能导致版权问题。此外，随着竞争加剧，各大平台争相提供更多的独家内容吸引用户，但这也可能导致内容质量的不稳定。

首先，内容同质化现象较为普遍。由于网络电视市场的竞争激烈，为了吸引观众，一些频道可能过度追求热门话题和流行元素，导致大量内容相似、缺乏新意。这种同质化现象不仅使得观众在选择节目时感到困惑，也难以满足他们多样化的需求。其次，部分网络电视频道存在内容质量参差不齐的问题。一些频道为了降低成本或追求快速制作，可能忽视了内容的筛选和审核，导致一些低质量、甚至违规的内容的出现。这些内容包括但不限于画质模糊、音频失真、制作粗糙等，严重影响观众的观看体验。此外，一些网络电视频道在内容创新方面也存在不足。尽管网络电视具有较大的创新空间，

但一些频道可能由于技术、资金或人才等方面的限制，难以制作出高质量、具有创新性的内容。

1.6 网络运营模式落后于社会发展

在网络运营方面，有线电视宽带网络受到技术条件的限制，所能提供的服务质量往往不如电信等大的宽带运营商。同时，有线电视运营商在宽带服务的稳定性、安装维修队伍的专业水平以及针对性的运营策略等方面也存在不足。

首先，网络电视频道的带宽和稳定性问题较为突出。当前，随着高清、4K 等高质量视频内容的普及，用户对带宽的需求也在不断增加。然而，一些网络电视频道由于技术条件或资金限制，无法提供足够的带宽支持，导致用户在观看过程中出现卡顿、延迟等问题。同时，网络电视频道的稳定性也有待提高，频繁出现的断线、缓冲等现象严重影响了用户的观看体验。其次，网络电视频道的运营模式相对单一。目前，许多网络电视频道仍然采用传统的广告收入模式，过度依赖广告收入来维持运营。然而，这种模式已经无法满足现代用户的需求，也无法适应激烈的市场竞争。因此，网络电视频道需要探索新的运营模式，如付费会员制、内容付费等，以增加收入来源并提高用户黏性。此外，网络电视频道的内容管理也存在一定的问题。一些频道为了追求点击率和流量，存在内容质量不高、重复、低俗等问题。这不仅损害了频道的形象，也影响了用户的观看体验。因此，网络电视频道需要加强对内容的筛选和审核，确保内容的质量和安全。

1.7 行业监管与规范有待提升

尽管网络电视市场发展迅猛，但行业监管和规范的制定仍相对滞后。相关立法和监管机构需要加强对网络电视市场的监管，制定相关规范，以维护市场的公平竞争环境，保护用户的权益。

首先，行业监管不够严格，导致一些网络电视频道存在违规行为。由于缺乏有效的监管机制，一些频道可能播出不符合规定的内容，如低俗、暴力、侵权等，这不仅损害了行业的形象，也侵犯了观众的权益。同时，一些频道可能存在虚假宣传、误导消费者等行为，给用户带来经济损失。其次，行业规范尚未完善，导致市场竞争秩序混乱。由于网络电视行业快速发展，相关规范制定滞后，一些频道可能采取不正当手段进行竞争，如恶意刷量、造假数据等，这不仅扰乱了市场秩序，也损

害了行业的健康发展。针对这些问题，需要加强对网络电视频道的行业监管和规范制定。

2 解决措施

针对以上问题，本文提出了相应的解决措施，具体如下。

2.1 电视频道与电视机制制造商相互合作

许多电视机制制造商，空有生产电视的技术手段，但自身没有太多视频版权内容在电视机上应用。相关部门可以出台政策，如同手机的通讯功能一样，所有厂家的电视机通过技术手段，出场就可以在电视机上观看各个电视频道。这样电视媒体才能更有效地传播正确的价值观，并充分发挥各电视台的价值。电视机制造商通过与电视媒体合作，不仅能让用户记住其品牌，还能让电视频道借助各品牌电视机为媒介，将在线内容传递到千家万户，从而大幅降低运营成本。与此同时，用户也能因此享受到免费、快捷的电视节目观看体验。

2.2 加强电视行业技术的创新和升级

首先网络电视公司应大幅压减收费包，通过专项治理工作，对收费包进行精简和重组，减少收费主体的数量，提高收费透明度。例如，中国广电山东公司的有线电视收费包由14个压减至3个，山东移动的收费包由21个压减到6个，IPTV收费包也大幅压减，压减比例超过71%。同时增加免费内容的供应，在电视页面设置免费专区入口，聚合呈现电影、电视剧、少儿、综艺、纪录片等多类型优质免费内容。例如，山东IPTV开设免费专区，内容涵盖电视剧、电影、动画、综艺、体育、少儿等多元节目类型，并持续更新优质免费内容资源。

其次要规范页面运营，通过规范页面展示，导航栏免费、收费分区明确，页面节目标识清晰，在订购重要页面清晰展示产品价格、产品权益、用户协议等信息，为用户提供二次确认、随时终止订购操作及快捷退订等权益。此外，简化开机流程、便捷观众收看电视直播频道，以优化升级后的歌华有线电视为例，它的开机页面分为两种，一种是开机默认直接进入全屏直播，一种是开机进入交互页面，付费产品也从相应减少。

最后要强化对用户的指引功能：通过设置回看和新闻栏目或专区入口，使用户更容易找到自己想看的内容。有线电视和IPTV交互主页首页首屏明显位置，须以导航栏或推荐位方式设置回看和新闻栏目或专区入口。

2.3 统一电视频道软件，构建付费分摊机制

统一电视频道软件，旨在整合资源，提高传播效率，同时确保电视内容的规范性和正确性。通过付费分摊机制，可以平衡各电视台的经济利益，促进电视行业的健康发展。

首先要做到软件统一，政府或相关机构主导开发一款统一的电视频道软件，该软件应兼容多种操作系统和设备，确保用户在不同平台上都能获得一致的观看体验。软件界面设计应简洁友好，易于操作，方便用户快速找到想看的电视节目。其次要构建付费分摊机制，根据各电视台的节目质量、收视率等因素，制定合理的付费分摊比例。付费分摊可以基于节目的实际播放次数、观看时长、广告收入等多种指标进行核算。通过公开透明的付费分摊机制，确保各电视台的利益得到公平合理的分配。因为付费分摊与节目质量挂钩，电视台会更有动力制作高质量的节目。这不仅可以提高电视台的节目质量，同时也减轻了电视台的经济负担，特别是对于一些小型或新兴电视台而言，付费分摊机制有助于其生存与发展，而用户也可以更方便地观看电视节目，无需安装多个不同的应用或软件，提高了观看体验的一致性和稳定性，统一的软件平台也能够不断优化和完善用户体验。

2.4 保护用户隐私，维护数据安全

首先平台要使用加密技术保护用户的个人信息，在用户注册时要求用户阅读并同意隐私政策，明确告知用户个人信息的使用范围和方式，以及用户的权利和义务。在数据传输和存储过程中使用加密技术，确保用户个人信息的安全。同时，建立专门的隐私保护团队，负责制定和执行隐私政策，监督个人信息的使用情况，确保用户隐私得到保护。

其次要重视软件和固件的更新换代。智能电视的软件和固件需要定期更新，以确保系统的安全性。定期检查是否有最新的软件更新，及时进行升级。这样可以修复已知的漏洞，提高系统的安全性，避免被黑客入侵。

2.5 加强技术支撑，着力打造精品内容

首先要提升内容供给能力和优化商业模式，深化电视内容联制联播机制、优化电视剧播出调控管理、允许“多星联播”等，旨在优化统筹境外节目播出，推动优秀网络视听节目在电视大屏的播出，从而为用户提供更广泛的消费选择。当前，网络视听节目内容的商业模式过于依赖流量，这限制了高质量内容的产生。因此，需要转

变商业模式，从唯流量的“产品”思维向更加注重内容和艺术价值的“作品”思维转变，以促进高质量内容的创作和生产。

其次需引入多样化的视听内容，通过推行“多星联播”和鼓励网络视听作品在电视大屏上的播出，可以吸引电视观众回流，为用户提供更广泛的消费选择。这一政策支持引入更多样化的视听内容，简化和优化电视大屏的操作体验，使得用户能够享受到更加丰富多彩的视听体验。

最后要大力鼓励原创作品的创作与播出，鼓励制作机构加大投入力度，创作出更多具有思想性、艺术性、观赏性的优秀作品。加强版权保护，针对盗版侵权问题，应加强版权保护措施，打击盗版行为，保护创作者的利益，从而激励更多高质量内容的创作。

2.6 将电视频道与网络运营商结合

将电视频道与网络运营商结合，这是一个顺应数字化时代发展趋势的重要举措。

首先要实现技术层面的深度融合。采用 IPTV 技术，网络运营商通过部署 IPTV 技术，将电视频道内容通过宽带网络传输至用户终端，实现电视节目的直播、点播、时移回看等功能，增强用户体验。实现 5G+4K/8K 超高清传输，利用 5G 网络的高速传输特性，结合 4K/8K 超高清视频技术，提升电视频道内容的画质和流畅度，为用户提供更优质的视听体验。

其次要推进内容层面的深度融合。版权共享与独家合作，电视频道与网络运营商可以建立版权共享机制，共同购买和分发优质内容。同时，也可以进行独家合作，推出独家节目或内容专区，吸引用户关注。定制化内容生产，根据用户需求和偏好，双方合作定制化生产内容，如互动节目、网络剧、短视频等，满足用户的多元化需求。

最后要实现运营层面的深度融合。用户画像与精准营销，利用大数据和人工智能技术，分析用户观看行为和偏好，构建用户画像，实现精准营销和个性化推荐。打造多屏互动体验，打通电视、手机、平板等多终端，实现跨屏互动，如手机投屏、电视控制等，提升用户的使用便捷性和互动性。

2.7 双管齐下打造透明电视网络平台

从政府监管体系层面，需要按照“总体谋划、分步实施、先易后难、试点先行”的工作思路，对互联网电视终端、内容服务平台、集成平台、安全管理及监管平台进行全流程的把关升级与改造，借鉴试点地区的成功治理经验，加快构建广电部门同其他监管部门协同治理的长效合作机制，确保互联网电视业务的合规运营与可控管理。

从行业自律体系层面，需要以《中国电子视像行业自律公约》《中国互联网电视集成服务机构自律公约》等自律准则为制度约束，积极响应《关于规范智能电视收费行为的倡议书》，落实保障用户享受基本公共文化服务的责任义务，建立健全科学、公开、透明、诚信的收费公开制度，不断优化用户视听消费体验。

3 结语

作为一项政治工程、民心工程和系统工程，网络电视收费规范管理事关人民群众对美好生活的视听需求能否获得满足，事关智能时代广播电视产业高质量发展，也事关网络视听行业风清气正的生态建设。面对复杂的操作页面、众多的会员平台主体、模糊的升级收费规则，消费者的合法权益正在被电视“套娃”收费幕后的多元市场主体的无序竞争所侵害。智能电视行业治理标准与监管体系尚未健全，分工明确、权责清晰的多元市场主体合作机制有待完善，逐利的资本力量驱动和现代信息技术的加持诱导网络电视不规范收费乱象频发。为治理这场乱象需要电视频道与电视机制造商相互合作，加强电视行业技术的创新和升级，统一电视频道软件，构建付费分摊机制，将电视频道与网络运营商结合等，共同打造良好的网络电视市场。

参考文献

- [1] 王赫玺. 电视“套娃”收费乱象的主要表现、内外成因与治理对策[J]. 融媒, 2024, (07): 35-41.
- [2] 刘馨然. 智能电视应如何规范内容付费[J]. 大众用电, 2023, 38(01): 73.
- [3] 王海飞. 关于数字电视付费频道发展的几点思考[J]. 广播电视信息, 2022, 29(03): 63-65.
- [4] 张乐乐. 付费电视用户分析与资费发展研究[J]. 广播电视信息, 2018, (12): 37-39.
- [5] 金罗军. 终结付费电视?——兼论如何应对宽带网络电视的挑战[J]. 中国数字电视, 2010, (10): 68-74.