

淮安市有线电视用户信用管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为深入推进我市有线数字电视行业信用体系建设，鼓励诚实守信，惩戒失信行为，倡导广大有线电视用户良好的收视和缴费习惯，根据《江苏省广播电视管理条例》、《淮安市社会法人、自然人严重失信行为惩戒办法（试行）》等有关规定，结合广电行业信用管理实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内有线电视用户信用等级评定、信用修复、失信惩戒以及监督管理等活动。

第三条 本办法所称的有线电视用户，是指与江苏有线淮安分公司及所属县（区）分、子公司签订有线电视业务服务协议、广电宽带服务协议或其他相关业务协议等建立了事实合同关系的用户。

第四条 江苏有线淮安公司负责本行政区域范围内用户信用等级评定、监督管理等工作；负责信用等级修复、异议信息处理、守信激励和失信惩戒等工作；负责用户信用信息管理系统互联共享、一体化应用等工作；负责跟踪监测本办法实施效果，并根据需要进行调整。

第五条 江苏有线淮安分公司应加大宣传力度，通过电视媒体宣传渠道、微信公众平台、营业厅、网格社区工程师等方式，广泛宣传提升用户信用意识，加大对妨碍广播电视

设施正常运行、危害广播电视设施安全、拖欠有线电视费用等失信行为的制约和监督力度，鼓励用户依法履约、实名制收视等守信行为，共同维护良好广播电视收视秩序。

第六条 江苏有线淮安公司认真贯彻《江苏省价格管理监督条例》，严格按照《江苏省有线电视收费管理办法》向用户收取有线电视基本收视维护费、有线电视延伸服务收费、增值业务服务收费等相关费用。若更改、调整数字广播电视频道序号，或者因系统设备及线路计划检修、设备搬迁、工程割接等可预见的原因影响用户使用的，应事先告知用户或进行公告。江苏有线淮安分公司应为用户提供免费的缴费告知义务，包括电视字幕、电话、手机短信、通知单、微信等。用户收视主体、联系方式发生变更时，用户应主动到有线电视营业场所办理更名过户、更新联系方式。

第二章 信用等级分类与评定

第七条 有线电视用户信用等级分为诚信用户和失信用户，其中失信用户行为按照严重程度从低到高划分为3个等级，即：一般失信、较重失信、严重失信。

第八条 自然人使用有线电视失信行为的评定：

（一）一般失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费3个月以上6个月以内的；
2. 一年内发生2次未按合同、协议约定的方式缴纳有线电视费或办理相关业务；

3. 主机或副机在注册地址以外其它地方使用。

(二) 较重失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费 6 个月以上 12 个月以内的；

2. 一年内发生 3 次以上 5 次以下未按合同、协议约定的方式缴纳有线电视费或办理相关业务；

3. 一年内发生 2 次及以上一般失信行为；

4. 故意破坏广电设施，情节较轻，且能主动赔偿由此造成损失的行为；

5. 歪曲有线电视收看事实或使用行为，企图通过恶意投诉取得不正当得益的行为。

(三) 严重失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费 12 个月以上的；

2. 一年内发生 5 次以上未按合同、协议约定的方式缴纳有线电视费或办理相关业务；

3. 一年内发生 2 次及以上较重失信行为；

4. 妨碍广播电视设施正常运行、危害广播电视设施安全，扰乱企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的行为。

第九条 社会法人使用有线电视失信行为的评定：

(一) 一般失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费 3 个月以上 6 个月以内的；

2. 一年内发生 2 次未遵守所签订的广电行业相关业务合

同或协议约定的行为。

3. 主机或副机在注册地址以外其它地方使用。

(二) 较重失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费 6 个月以上 12 个月以内的；

2. 一年内发生 3 次以上 5 次以下未遵守所签订的广电行业相关业务合同或协议约定的行为。

3. 一年内发生 2 次及以上一般失信行为；

4. 故意破坏广电设施，情节较轻，且能主动赔偿由此造成损失的行为；

5. 歪曲有线电视收看事实或使用行为，企图通过恶意投诉取得不正当得益的行为。

(三) 严重失信行为包括：

1. 拖欠有线电视费 12 个月以上的；

2. 一年内发生 5 次以上未遵守所签订的广电行业相关业务合同或协议约定的行为。

3. 一年内发生 2 次及以上较重失信行为；

4. 在广电设施保护范围内违章作业，拒不接受劝阻和处理的行为。

5. 妨碍广播电视设施正常运行、危害广播电视设施安全，扰乱企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的行为。

第三章 信用信息管理

第十一条 江苏有线淮安分公司应当建立以有线电视用户信用等级与评价管理为核心的信用档案系统，用户信用档案包括：

- （一）统一社会信用代码；
- （二）实名制信息；
- （三）失信行为信息；
- （四）信用等级分类与评价信息；
- （五）其他信用信息。

第十二条 江苏有线淮安分公司应当规范管理信息建立、更新、归集、发布、应用各个环节，特别是要通过有线电视营业场所或公众号、微信等方式公告有线电视用户的失信行为认定标准及惩戒内容，并组织开展动态分类管理，根据信用等级予以相应的鼓励、警示或惩戒。

第十三条 江苏有线淮安分公司应当对有线电视用户的失信行为实施提醒与告知，对一般失信行为的，可通过电视字幕、电话、发送短信、推送微信的方式进行提醒；对较重失信和严重失信的，通过发送书面告知函，进行提醒和警示。

第十四条 江苏有线淮安分公司应当准确、规范、完整、安全地保存有线电视用户信用档案，并及时更新。

第十五条 在有线电视信用档案系统内，一般失信行为

信息记录的有效期为 1 年；较重失信行为信息记录的有效期为 3 年；严重失信行为信息记录的有效期为 5 年。有线电视用户失信行为信息记录有效期限从该等级失信行为认定的次月起算。

失信记录纳入市公共信用信息系统，有效期从其相关规定。

第十六条 江苏有线淮安分公司应当按照市政府关于信用信息共享交换的工作部署，将用户信用档案信息纳入市公共信用信息系统，实现信用信息互联共享。

第十七条 有线电视用户信用档案信息应当按照法律、法规的规定的运用，不得滥用。属于个人隐私、企业商业秘密以及法律、法规明确规定不得公开的信息，应当采取安全保密措施。

第四章 守信激励与失信惩戒

第十八条 加强对诚信有线电视用户的奖励与激励，在同等条件下给予优先、优惠等待遇。具体包括但不限于：

（一）优先受理诚信用户的有线数字电视业务，开辟绿色通道；

（二）在用户发生收视故障时，积极帮助排查原因，免费提供上门服务；

（三）在国家政策允许的范围内给予用户一定的精神奖励、物质激励、表彰评优、资金（政策）扶持。

第十九条 建立有线电视用户失信行为“黑名单”制度，对恶意拖欠有线电视费、侵占或故意破坏广电设施、妨碍广播电视设施正常运行、危害广播电视设施安全的行为，江苏有线淮安分公司公司将其列入“黑名单”，并向上级有关部门报告。

第二十条 “对列入“黑名单”的有线电视用户，公司将其失信信息推送至市公共信用信息系统，并在‘信用淮安’网站‘红黑名单公示’专栏进行公示，同时通过电视字幕、有线电视营业场所、公司官网、信用淮安网、微信平台等向社会公布。对被推送至市公共信用信息系统平台的严重失信者，在其他相关领域，也会予以约束和限制，将影响出行、信贷、就业、企业优惠政策（市场准入、行政许可或者融资行为）、高消费行为、经营业绩考核、企业综合评价等。”

第五章 信用等级修复

第二十一条 有线电视用户因非主观故意发生失信行为，并在一定期限内能主动纠正失信行为的，可以按照一定条件和程序实施信用修复。

第二十二条 一般失信行为在认定有效期限结束后，有线电视用户的信用等级即予修复。如要提前修复，有线电视用户应当提出申请。江苏有线淮安分公司自接到申请后，对有线电视用户的信用等级重新进行评估，并根据实际情况修正用户信用等级，同时将信用等级变更信息并报送市公共信

用信息系统。

第二十三条 较重失信行为和严重失信行为在认定有效期限结束后，连续在6个月内不再发生失信行为的，经有线电视用户申请，江苏有线淮安分公司审验通过，根据实际情况修复用户信用等级，同时，将信用等级变更信息并报送市公共信用信息系统。

第二十四条 有线电视用户信用修复后，再次发生一般或较重失信行为的，信息记录有效期至少延长12个月；再次发生严重失信行为的，信息记录有效期延长24个月，并在新的信息记录有效期内不得信用修复。

第二十五条 以上有线电视用户信用修复后，系统内失信惩戒即行终止，并将修复信息推送市公共信用信息系统，由市公共信用信息中心或其他政府部门根据相关规定处理。

第六章 异议信息处理

第二十七条 有线电视用户认为信用信息与事实不符或有异议的，可以向江苏有线淮安公司或市公共信用信息中心提出书面异议申请，并提交相关证据材料。

淮安分公司和市公共信用信息中心应当自收到异议申请之日起二十个工作日内进行核查，并将异议处理结果告知申请人。

第二十八条 异议信息核实完毕后，若需更正的，应当立即在有线电视用户信用档案系统和市公共信用信息系统

平台中予以更正。异议信息无法核实的，应当予以删除，并记录删除原因。

第二十九条 异议申请未处理结束的，应当予以标注，并暂时不披露和使用。

第七章 法律责任

第三十条 违反本办法规定归集、公开、使用有线电视用户信用信息，造成工作严重失误的；或违法公开、使用有线电视用户信用信息，侵犯有线电视用户合法权益，损害有线电视用户信誉的，江苏有线淮安分公司将追究相关工作人员责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第三十一条 本办法中法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十二条 本办法由江苏有线淮安分公司负责解释。

第三十三条 本办法自发布之日起施行。