

《2024年中国剧集报告》发布

# 揭示剧集发展新态势

本报综合消息 由国家广播电视台广播影视发展研究中心与首都视听产业协会联合发布的《2024年中国剧集报告》全面总结了2024年中国剧集发展的六大态势，并对发展方向提出了四大展望。

报告指出，2024年剧集生产创作进入提质升级的关键期，内容供给侧呈现出结构性变化。在电视剧方面，备案数持续上升，发行数则有所下降，显示出市场更加注重剧集的质量而非数量。2023年全年，全国电视剧拍摄制作备案公示剧目共538部17535集，同比上升了14%和13.6%。2024年1至10月，备案数继续增长至516部，同比2023年的427部上升了20.8%。然而，制作发行方面则呈现出下降趋势，2024年前三季度电视剧发行数为72部，同比2023年的109部下降了33.9%。网络剧生产同样保持了提质减量的趋势，2023年上线网络剧数量同比下降11%，备案数也大幅下降。与此同时，

网络微短剧则蓬勃快速发展，2024年1至8月已有900部微短剧上线，预计全年上线数量可达1350部，同比增长27.5%。

在剧集创作艺术方面，品质化、多元化的特点愈发凸显。重大题材剧创作在构建中国主流叙事话语体系方面逐渐成熟，革命历史剧题材与手法创新不断，重大现实题材剧也进一步聚焦和深化时代主题。现实题材剧集继续保持主流地位，2023年全国生产完成并获得《国产电视剧发行许可证》的电视剧中，现实题材作品占比达到79.49%。2024年1至10月，全国电视剧拍摄制作备案公示的剧目中，当代题材占比超过六成。此外，类型剧集也全方位拓展了叙事边界，悬疑剧、谍战剧、古装剧等类型作品在叙事手法与思想内涵上均有所提升。

播出方面，台网融合成为显著特点。网络剧首次登陆央视一套黄金档，多部网络剧在央视八套黄金档播出，显

示出网络剧的质量和水准得到了广泛认可。同时，“多星联播”模式也提升了大屏优质内容的供给，进一步优化了电视剧播出调控管理。此外，排播模式的持续创新和网络制播的完善升级也为剧集播出带来了新的活力。

在产业发展方面，竞合中谋发展成为主题。省级卫视与中央广播电视台总台的差距愈发明显，主要视频平台的原创能力及原创收益进一步提升。网络微短剧成为发展热点，市场规模持续扩大，文旅联动成为微短剧产业发展的新亮点。此外，跨行业跨国运营或将成为产业新风口，剧集产业与文旅产业的协同效应逐渐显现。

海外传播能力方面，中国剧集的影响力持续提升。剧集出口额连年稳步增长，占中国节目出口总额超六成。亚洲仍为主要出口区域，但其他市场也在逐步拓展。现实题材备受海外观众青睐，古装剧则凭借精美的制作和深厚的文化底蕴获得了良好的发行收入。

观众观剧习惯与审美偏好也日益细分化个性化。经典剧集的回归吸引了大量观众关注，“重温经典”频道成为大屏收视的新热点。同时，观众对剧集题材的偏好也显著分化，重大、古装和现代都市三大热门题材备受追捧。长短视频平台的互补互促也共同塑造了网络制播生态，成为观众获取剧集信息的主要渠道。

展望未来，《2024年中国剧集报告》提出了四大展望。一是剧集创作将进入深化减量提质、融合发展的新阶段，电视剧和网络剧的融合趋势将更加明显。二是剧集产业政策环境将持续优化，推动行业健康有序发展和综合治理。三是科技创新将引领产业创新，AIGC、超高清、虚拟制片等新技术将成为推动剧集行业转型升级的重要力量。四是剧集走向世界已是大势所趋，未来将通过多种渠道和方式向世界讲述中国故事，提升中国剧集的传播力和影响力。

## 中央广播电视台总台蛇年春晚分会场发布 湖北武汉成为四个分会场之一

本报综合消息 中央广播电视台总台24日在北京发布《2025年春节联欢晚会》四地分会场。重庆、湖北武汉、西藏拉萨、江苏无锡四个风格鲜明、各具特色的分会场将携手北京主会场，与全国各族人民共庆佳节，在除夕夜为全球受众奉上欢乐吉祥、喜气洋洋的“文化年夜饭”。

中央广播电视台总台文艺节目中心负责人表示，2025年总台春晚设立了四个分会场，继续坚持“开门办春晚”，

倾情打造“人民的春晚”。春晚剧组将深入挖掘各分会场独有的历史人文亮点，以各具特色又气韵贯通的文艺表演，展现神州大地多姿多彩的民俗文化，描绘山河锦绣的幸福年景和新时代中国的万千气象。

活动中，总台春晚四地分会场分别带来川剧戏歌《神州同贺酒千杯》、器乐舞蹈《高山流水遇知音》、器乐歌舞《赞鼓迎春》和歌舞《无锡景》等节目，展现四个城市鲜明的地方色彩和独特的人文风情。

## 《真爱找麻烦！》定档 喜剧人开启欢乐之旅

本报综合消息 24日，喜剧电影《真爱找麻烦！》正式发布定档预告及海报，确定将于2025年1月18日在各大影院上映。该片由宋迪执导，汇聚了一众实力喜剧人，为观众带来一场充满欢乐与惊喜的观影体验。

影片由乔杉、张本煜领衔主演。乔杉此次饰演热心耿直的体育老师申野，将其独特的喜剧魅力融入角色之中。张本煜饰演阿北，与乔杉组成“临时特工”兄弟。

《真爱找麻烦！》讲述了申野把身家借给老同学穆小春后，与阿北一同寻找突然携款消失的小春的故事。



## 诚心感动客户 服务根植心中

——记咸宁联通客户服务部投诉处理员郭梦

●通讯员 王滟

“您好，我是咸宁联通客服……”郭梦每天应接不暇地做着电话接打工作，给客户解决各种使用过程中出现的“疑难杂症”问题。

### ■加强知识学习，丰富投诉处理技巧

郭梦，2011年进入咸宁联通，从起初的一名普通投诉处理人员，成长为投诉处理团队骨干人员。投诉处理是一个“苦差事”，一般客户来电都没什么好脾气，为了减少客户的怨气，需要不断提升自身的业务水平，为此郭梦积极参加公司组织的业务培训，并通过自学各类业务知识、线上学习优秀案例经验，不断提高自身的业务技能，完善自身的工作能力。她经常通过业余时间整理案例、归纳投诉客户的投诉心理、投诉要点等信息，分门别类制定详细的处理预案，并应用于日常投诉处

理中。日常工作中她在电话这头为数万人耐心答疑解惑，帮助客户解决各种问题，面对怒火与责备，她体贴感知电话那头的心情，善于发现不被关注的需求，全力保障客户的权益，以自己的诚意和热情换取客户的理解和满意。

### ■提升沟通能力，做好投诉处理工作

10月中旬，郭梦接到一位客户的来电，电话接通后传来一阵阵辱骂声，她顿时懵了，但还是耐心地向用户问清楚事情原委，原来客户刚更换双卡双待手机，因不会设置导致流量超出，了解客户情况后，她快速调整好自己的情绪，耐心安抚客户，在详细核查客户近期账单消费后，通过耐心与客户沟通，推荐客户办理流量橡皮擦业务，为客户挽回部分因流量使用超出的消费，并在电话内引导客户按个人喜好设置号码卡的通话及上网功能。客户在电话内还主动向郭梦提出要求转5G

冰激凌套餐，并为客户成功推荐并办理5G159套餐。事情解决后客户在电话内连连道歉，并为在投诉时的冲动表示歉意。郭梦说：“客服人员受委屈不怕，只要用户问题得到解决，就是服务的价值。”

### ■提出解决方案，提升客户满意体验

在与客户沟通中，她总是换位思考，设身处地的为客户着想，一句感同身受的问候是她处理投诉的“秘密武器”。仔细聆听客户的需求、想法设法的为客户解决问题，积极地与责任部门进行沟通，同事都很好奇“很多问题最终并没有按客户的要求处理的，但是她总能得到客户的理解”，她说：“将心比心，把客户的问题当成自己的事，用心替他着想，提出最优的解决方案，客户一定能感受到，也一定会得到客户的满意与认可”。

十三年时间，郭梦从一名普通投诉处理员成长为投诉团队骨干人员，在平



凡的岗位上做出了不平凡的成绩，多次获得“咸宁联通先进工作者”、“咸宁联通好员工”等荣誉称号。她始终相信，投诉处理岗位虽然平凡，但只要让每位客户带着问题而来，带着满意而去，就是为联通在树立好口碑，这样也会让更多的客户选择联通、信任联通、跟随联通。



打造宽带服务首选品牌

全屋测 连夜修 随手带 慢必赔

联通好服务  
用心为客户



用心消费创建  
TRUSTWORTHY CONSUMPTION