

# 北京歌华有线电视网络股份有限公司

## 2019 年社会责任报告

北京歌华有线电视网络股份有限公司（简称“歌华有线”）于 1999 年 9 月经北京市人民政府批准成立，授权负责全市有线广播电视网络的建设、管理和经营，并从事广播电视节目收转传送、视频点播、网络信息服务、基于有线电视网的互联网接入服务、互联网数据传送增值业务等。

歌华有线公司于 2001 年在上海证券交易所上市（股票代码 600037），是国内有线网络首家上市公司、国内第一批三网融合广电试点企业、北京市第一批文化体制改革试点单位、北京市高新技术企业，2012 年被中宣部等四部委评为全国文化体制改革工作先进单位，先后四次被评为全国文化企业 30 强，连续被评为纳税信用 A 级企业和上交所上市公司治理样板企业。

作为国有文化企业，公司坚持把社会效益放在首位，实现社会效益和经济效益相统一。在广大股东和社会各界的广泛支持下，公司始终重视履行社会责任，在确保安全传输和优质服务的前提下，积极推进有线电视“由模拟到数字、由单向到双向、由标清到高清、由看电视到用电视”的转变，全力推进公司由“单一有线电视传输商”向“高品质文化服务运营商”和“智慧广电服务提供商”的战略转型，不断加强技术创新，扩大网络覆盖，丰富节目内容，全力提升服务水平和用户体验，实现了平稳健康发展。

### 一、企业基本情况

#### （一）企业概况

公司设有 26 个部门，15 个分公司及 9 个控股子公司（含 2 个二级控股子公司）。截至 2019 年底，公司有线电视注册用户 599 万户，其中高清交互数字电视用户 550 万户，家庭宽带用户 67 万户，已形成可承载视频、语音、数据的覆盖全市的超大型

信息化基础网络。

公司传输数字电视频道 188 套，其中标清数字电视频道 133 套、高清数字电视频道 54 套、超高清数字电视频道 1 套；高清交互平台提供院线、游戏、教育、健康、年华、生活、营业厅、生活圈等多种栏目和应用。截至 2019 年底，平台在线节目总量接近 16 万小时，高清节目时长占比超 55%。此外，大力引入互联网优质内容，“看吧”栏目实现了在同一终端（即 4K 超高清智能机顶盒）对全国七大互联网电视牌照方内容的全部集成，“4K 视界”专区在线节目累计超过 1800 小时。

## （二）经营情况

2019 年度，公司实现营业收入 27.59 亿元，同比增加 3,336 万元，同比增长 1.22%。实现归属于母公司所有者的净利润 58,191 万元，较去年同期减少 11,231 万元，同比下降 16.18%。公司总资产 163 亿元，净资产 134 亿元。

## （三）主要荣誉

2019 年，公司荣获媒体评选的“最佳上市公司社会责任奖”、“上市公司公益创新奖”；被北京市政务网络管理中心授予“安全通畅 再创辉煌”国庆 70 周年政务网络通信保障奖牌；获得歌华有线杯·2019 北京文化创意大赛最佳支持单位称号；“北京云·融媒体”获评“2019 年度影响力最佳云平台”、“2019 中国国际服务贸易交易会最佳专题展区”；“光明影院”项目参展北京国际电影节并成为其固定单元，该项目荣获第二届海南岛国际电影节公益大奖；工程管理公司金明源同志被授予全国技术能手荣誉称号。

## 二、对股东的责任

### （一）完善公司治理，规范公司运作

公司治理结构运作规范。报告期内，公司积极督促公司股东依法行使股东权利，股东大会召集、召开依法合规。各位董事以高度负责的态度关注企业发展，了解掌握公司业务和生产经营管理情况并深入研究分析，认真履行重大事项的决策职责，监督

决议执行，独立、客观、公正地发表意见和建议，在推进公司董事会决策科学化、民主化和规范化，有效规避公司经营风险，维护股东合法权益方面发挥了积极作用。公司经营管理层认真履职，兢兢业业开展公司经营和管理工作，积极贯彻落实董事会的决议和要求。

### （二）及时召开“三会”，确保股东行使决策权

2019年，公司共组织召开3次股东大会、11次董事会、7次监事会，审议了4期定期报告、年度利润分配、募集资金存放与使用等议案。股东通过现场投票和网络投票两种方式行使表决权。

### （三）履行信息披露义务，加强投资者关系管理

2019年公司累计发布临时公告40个。信息披露工作依法合规。公司坚持法定信息披露与自主信息披露相结合，加强重大事项内部报告，提升信息内容的针对性和有效性，有效提高公司信息披露的透明度。通过投资者来访、投资者热线、上证E互动平台、公司邮箱等多种途径和方式与广大股东和投资者沟通交流，进一步提升公司投资者关系管理工作效能。此外，公司严格按照监管规定认真编制并披露2019年度社会责任报告和内部控制评价报告。

## 三、对员工的责任

### （一）全面保障员工劳动权益

公司严格遵守劳动合同法，与员工、实习生100%签署劳动合同、实习协议，保障其合法权益。公司依法为员工办理了社会保险手续，并按比例缴纳应由公司承担的社会保险费及住房公积金。公司员工可享受法定休假日、带薪年休假、婚假、丧假、产假、哺乳假等假期。自2004年起，公司按照市政府相关文件规定，每年都及时、足额、主动地缴纳残疾人就业保障金，先后四次荣获先进单位，充分体现了对社会残疾人群体的关爱。公司于2009年制定了企业年金制度，为员工提供了与公司共同成

长的平台，增加了员工退休后的生活保障。2019年，公司为员工缴纳了相应企业年金。

### （二）不断推动教育培训，提升员工综合素质

2019年，结合员工个人发展规划及公司业务发展需求，开展培训需求线上调查，更好地提升培训的针对性。组织实施了新员工培训、网络教育、业务技能培训等工作，做到了有考核、有总结。同时，为继续推进干部队伍的年轻化和专业化建设，组织公司第五批挂职干部赴阿里巴巴、华数传媒、延庆区融媒体中心学习交流，学习互联网标杆企业及广电行业内其他优秀企业的业务发展与管理经验，进一步了解融媒体建设的有关理论与实践。

### （三）建立健全员工激励机制

一是不断完善公司职级体系建设，进一步畅通公司员工职业发展通道，增强了员工自觉投身事业、提升专业技能和综合素质的积极性、主动性。2019年，为了积极适应5G时代对专业人才的需求，同时为优秀中青年骨干员工提供更好的发展平台，公司修订了《歌华有线公司专业序列人员评审聘任管理办法》，进一步壮大优秀专业人才的基础储备。

二是优化员工绩效考评周期，由年度考评调整为季度考评，在总部和各分公司推行年终奖的季度考核分配和月度预发，增强激励即时性，打造员工与公司利益共同体。

三是优化招聘结构，进一步盘活公司内部人力资源，不断加大内部招聘力度，为员工提供多元化的职业发展机会，服务公司发展战略。

### （四）提升人力资源管理信息化水平

公司人力资源管理信息系统（“歌华HRIS”）实现了总分公司全员基础信息上线，全员可通过该系统查询人力资源信息公告、办事流程、员工通讯录等，薪酬查询功能实现向总部全员开放，初步实现线上合同管理，数据库检索统计功能进一步完善成熟，并积极开发调试绩效考评、考勤管理等功能。

#### （五）保障员工民主管理

为进一步贯彻民主集中制原则，公司继续完善民主、科学的决策程序，不断健全民主管理机制，维护员工民主管理权益，强化员工民主参与、民主管理和民主监督，提升员工参与公司决策的能力。围绕“促进企业发展，维护职工权益”的工作原则，公司大力推行厂务公开，积极维护员工民主政治权利。

#### （六）注重员工安全健康

按照国家劳动安全卫生相关规定，公司不断改善施工现场、室外工作现场以及机房作业环境，全面做好防寒防冻、防雾霾、防暑降温工作，及时配备、发放相应物资，最大程度上为员工提供安全、卫生的工作环境和作业条件。2019年，按照年度计划开展了2次公司级的消防安全工作大检查、6期消防培训，以及2次办公区消防应急拉动演练、1次总前端消防应急演练，并成功完成了新中国成立70周年安全保卫任务。此外，组织全体员工做好2019年度体检工作。

#### （七）关爱员工生活

公司尊重员工、关爱员工，以实际行动关心员工工作和生活，充分发挥工会组织的桥梁纽带作用，聚人气、暖人心、促发展，增强员工归属感。

一是开展帮困救助活动。2019年，共向困难职工、大病住院职工发放慰问金89人次；积极弘扬团结友爱、互助互济的企业精神，为公司全体在职职工落实全员投保职工互助保障计划，投保《在职职工住院医疗互助保障计划》、《在职职工住院津贴互助保障计划》。

二是开展全公司范围的文体活动。开展全员广播工间操，组织开展篮球、足球、羽毛球、乒乓球、游泳、瑜伽、舞蹈等日常文体活动，增进员工身心健康，努力在公司内部营造和谐向上的良好氛围；举办“奥森”春季健步走和长跑活动、第二届歌华杯足球比赛、职工摄影巡展、公司文艺汇演等文体活动，发挥广大职工的积极性、主动

性、创造性，进一步增强公司的凝聚力、战斗力；积极开展中国传统节日文化活动，包括举办“三八妇女节”系列活动，“一寸光阴”、“走进老舍茶馆，品味京味儿传统文化”系列活动，端午节“与粽不同”活动，中秋节“情满中秋”月饼制作会等。

三是做好职工集体福利工作。按照《中华全国总工会办公厅关于印发基层工会经费收支管理办法的通知》，向全体会员发放节日慰问品；为职工办理公园年票、发放生日蛋糕、向新婚和生育员工发放慰问品等。

四是做好新时期老干部工作。为退休干部订阅《北京日报》、《北京晚报》等报刊；认真落实老干部退休待遇，组织走访慰问、安排体检、购买补充医疗保险，办理供暖、物业费报销和医保定点医院更改手续等。

#### （八）举办公司成立 20 周年系列活动

2019 年，是公司成立 20 周年，公司结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，以“不忘初心、牢记使命、守正创新、砥砺前行”为主题，举办了“书写歌华”、“感恩歌华”、“回顾歌华”、“展望歌华”的系列活动。通过举办此次活动，对内凝聚了力量、鼓舞了干劲，激励广大干部员工牢记初心、勇担使命，迎难而上、扎实工作，主动作为、赢得发展；对外提升了公司的品牌形象和美誉度，提振了社会各界对广播电视转型升级发展的信心。

#### 四、对用户责任

2019 年，公司深入贯彻落实市委市政府、市委宣传部和歌华传媒集团对 12345 市民热线“接诉即办”工作要求，围绕公司“服务质量巩固提升年”建设，加强组织领导，完善制度保障，从用户诉求出发，以问题为导向，采取一系列措施，切实提升服务能力和服务质量。2019 年，公司“三率”成绩从年初的 80 分到 12 月份的 97.98 分，逐月提升，全年在全市 10 家公共服务企业中，排 3-6 名。

#### （一）重点做好“接诉即办”工作

制定并实施公司“接诉即办”工作方案，建立“分公司吹哨、总公司部门报到”机制；加大回访力度，实现 12345 诉求工单客服 100%回访；建立日报、月报制度，实现对每一个诉求的全程管控和督办；加大培训力度，提高员工业务能力和服务技巧。

#### （二）全力确保客服热线畅通

推进智能知识库系统应用，引入多维度数据分析，启动“智能语音呼入机器人”项目建设；加强客服培训，开展内训 170 批次，参训人员 2973 人次；通过采取优化话务高峰流程、调整机顶盒授权办法、推进家庭办公等措施，确保 96196 热线畅通。2019 年，人工受理量 963 万通，人工接通率达 97.23%，创近年新高。

#### （三）努力提升营业厅服务水平

提升营业厅信息化水平，增配移动 POS 机，升级无纸化办公系统；丰富销售品种类，推进安装辅料、图书、智慧家居产品销售。2019 年，营业厅回访满意率达到 99.49%；营业厅触发服务评价器 86 万余次，评价率为 98.64%，满意率达 99.42%。

#### （四）积极拓展多样化电子渠道

实现电视端、PC 端、移动端缴费渠道全覆盖，用户可通过网上营业厅、微信营业厅、掌上营业厅、电视营业厅等自有渠道，以及微信天猫旗舰店、支付宝等外部渠道实现便捷缴费。

#### （五）不断加大服务进社区力度

全年共开办服务现场 2415 个，同比增加 47%，覆盖注册用户 270 万户。

#### （六）全面提高终端服务水平

完成第四代机顶盒软硬件研发及多款机顶盒升级工作，提升了用户体验。

#### （七）积极开展 4K 机顶盒推广

截至 2019 年底，累计完成 4K 机顶盒整转、市场化置换和销售 130 万台。

#### （八）继续加强机房和线路升级

推进网优工作，验收合格网优通道 1295 个；推进机房升级工作，完成 17 个机房多频点扩容，覆盖用户 230 余万用户；不断加强反向噪声监控系统建设，完成 100 台监控设备安装调试，覆盖 48 万用户，累计覆盖 2 万余个光节点，覆盖 590 万用户。

#### （九）持续提高宽带质量

截至 2019 年 12 月底，内网峰值流量达到 286.4Gbps，内网占比稳定维持在 76% 以上，最大达到 79%。

### 五、对社会的责任

#### （一）圆满完成重要保障期安全保障工作

2019 年，公司圆满完成“两会”、第二届一带一路高峰论坛、世界园艺博览会、亚洲文明对话大会、新中国成立 70 周年等重要保障期的安全保障工作，顺利完成全年各项安全保障任务。

#### （二）继续做好高清交互数字电视推广工作

2019 年，公司推广完成高清交互用户 24 万户，高清超高清交互用户数累计 550 万户，位居各省市前列。

#### （三）实施“一网两平台 2.0”战略，推进媒体融合发展

2019 年，公司制定实施“一网两平台 2.0”战略，加快推进公司“由传统媒介向全媒体”、“由一般有线电视运营商向智慧广电服务提供商”的战略转型。

一是完成“北京云·融媒体”市级技术平台建设，配合开展新时代文明实践中心融合贯通。2019 年，公司贯彻落实市委宣传部关于建设好“北京云·融媒体”市级技术平台的有关要求，在市广电局和歌华传媒集团的指导支持下，公司顺利完成平台一期包括宣传指挥调度平台、中央厨房、数据能力中台、安全防护体系等在内的 11 个子系统的建设，并在全国省（市）级融媒体平台中，率先实现了数字版权管理、融媒指数分析，以及政务融合（如“街乡吹哨，部门报到”）等特色功能；推进落实北京云平台与区级



融媒体中心、市属媒体对接，年内实现了市属四家主要媒体单位及区融媒体中心全部入驻“北京云”的目标。同时，按照市委宣传部要求，积极配合推进各区新时代文明实践中心建设，垂直下潜贯通区各乡镇、街道和社区、村，形成多级文明实践联动。2019年，完成门头沟区、平谷区移动端和PC端产品开发，以及页面逻辑梳理和内容模块设计，支持实践员“自主点单”、“镇街分餐”、“区级送单”和“百姓点评”等功能操作；完成门头沟区基地（场馆）预约以及资源筛选功能开发，实现与“学习强国”平台的信息互通；完成丰台区新时代文明实践中心方案设计及其模块上线。

二是深耕教育、生活、养老服务专区。积极建设北京数字学校、智能教育服务栏目，加强与头部教育资源合作，完成“名师驾到”高考文学名著导读课程制作；针对教育热点，策划中高考命题解读、教师节专题内容等。上线服务于中老年受众的“年华”专区，涵盖影视剧、律师热线、戏曲、书画课堂、养老生活等十大板块内容，专区首页日曝光量最高达31万。

三是积极开展大数据平台建设和产品发布。与国家广电总局规划院合作开发大数据综合评价系统；与华数公司合作开展自有大数据平台建设；认真做好各类数据生产和分析支撑工作，持续推进中国广电大数据联盟及区域性数据产品生产发布工作。

四是手机电视项目取得显著进展。不断加大优质版权资源引入力度，截至2019年底，歌华手机电视版权内容超过2000部，累计总时长超过10万分钟；通过资源置换和分成合作方式实现资源复用，获咪咕视频优质内容评级。

#### （四）积极参与智慧城市建设

2019年，全面落实智慧广电集客业务“北京方案”，制定公司《智慧广电发展规划（2019-2021）》；在全市首次创新实现“线上吹哨、部门报到”，以视联网技术为载体，搭建面向区、街道的融合服务平台，2019年完成在丰台区政府、卢沟桥街道及下属37个社区的上线；“无线北京”建设初具规模，截至2019年底，完成全市1062个公共

场所共计 9813 个 AP 的开通工作；“雪亮工程”扩大落地，并新增“人脸识别功能”系统；中标通州“煤改电智能化监测服务系统”项目，完成覆盖 106 个村的网关安装和 4 万户设备安装；歌华生活圈系列应用累计上线 31 个，已覆盖全市 16 区，累计点击量达 8 千余万次；房山加油站联网监控、平谷“智能交通”及养殖场视频监控联网工程、怀柔区“平安校园”等项目稳步开展；电视文化云平台项目上线“文化昌平”二期、“文化平谷”、“房山文化云”和“悦读大兴”。

#### （五）继续推进城市副中心信息化建设

一是累计完成城市副中心行政办公区 13 个有线电视接入机房建设，完成 1300 余台机顶盒安装和日常服务保障任务。二是积极开展市领导住所有线电视系统建设，完成信号开通。三是开展通信楼建设投资工作，工程建设整体进度完成 85%。四是开展城市副中心交通红绿灯联网工程二期及智慧停车场项目建设，推进网络接入点和专线建设。

#### （六）不断加强科技研发工作

一是积极开展 5G 试验网建设和 8K 技术研究应用。积极推进 5G、8K 技术在冬奥会、城市副中心建设等重点项目的应用。一是参与制定《中国广电 5G 试验网北京市试点建设方案》，编写《歌华有线 5G 网络五年发展规划（2020-2025 年）》。二是积极开展技术交流与合作，与华为、中兴、铁塔公司签署 5G 技术合作协议。三是与中国广电开展 5G 联合实验，部署核心网落地，开展 5G 基站建设，并部署展示相关业务。四是与新岸线公司建立联合创新实验室，研究运用 EUHT（超高速无线局域网），合作推进有线+无线融合发展，开通试点网络，先后成功完成篮球世界杯、中国网球公开赛的“5G+8K”转播实验；完成怀柔区北沟村“减线增信”试点项目。

二是平台能力系统研发及建设。推进 IT 系统向混合云演进，完成安全体系升级加固等云计算数据中心建设；利用物联网技术构建广域物联网相关生态产品，支撑通

州“煤改电”智能化监测项目试点；完成支持 4K 实时转码系统建设，针对 IP 化视频服务特点，建设对象式存储系统，支持 4K、8K 视频存储需求；实现统一适配对接多家语音能力引擎，完成 AI 语音输入与现网机顶盒业务整合。

三是自主知识产权申报与获取工作。完成公司已授权 22 个专利的年度维护工作；新获得 5 项专利授权；完成 2 项计划申请发明专利的内容准备和申请工作；完成 1 项已受理专利申请文件的一通、二通答辩工作。

四是科技项目管理工作。完成 3 项科技项目立项工作。

#### （七）积极参与公益活动

一是推进“光明影院”工程形成规模效应。4 月 14 日，第九届北京国际电影节“光明影院”公益放映活动在首都电影院（西单店）举行，来自北京市社区和北京盲校的 160 余位视障人士参加了活动，该活动也成为北京国际电影节的固定单元之一；截至 2019 年底，“光明影院”项目组完成 104 部无障碍电影制作，并赠送全国 19 个省市的盲协、20 所盲校和 70 个高校图书馆；积极开展“光明影院”无障碍电影全国公益推广行动，项目陆续在青海省、山东省以及内蒙古大青山革命老区、四川凉山彝族自治州、福建宁德等多地落地，受益人群近 200 万。

二是做深做实门头沟区下清水村结对帮扶。一是依托公司高清交互平台电视院线及其它公共文化类栏目内容资源优势 and 覆盖全市的双向网络优势，于 2019 年 1 月 31 日在下清水村建成社区影院，面积约 140 平米，为村民提供电视院线优质电影放映、卡拉 ok、数字化阅读等文化服务内容。二是发挥公司高清交互平台优势，将下清水村的旅游项目信息在高清交互平台上进行广告投放，以提升景区知名度和吸引力，2019 年 9 月 27 日开始在高清交互平台、歌华有线 iTV 微信公众号投放《美丽清水花谷》广告，覆盖全市歌华有线机顶盒用户及 iTV 公众号订阅用户。

三是进一步完善“北京美丽智慧乡村信息服务平台”。依托公司双向网络和终端覆

盖优势进行搭建，为村级单位提供三务公开、三资监管、村民精神文化、村民生产生活和民主监督管理等服务内容。2019年，完成191条“三务公开”内容、160部电影及500节课程节目的更新，平台累计访问量达946123万次。

## 六、对环境的责任

公司积极响应国家节能减排等相关政策号召，以高度的责任感和使命感，通过严抓管理、技术革新等方式节能降耗，保护环境，确保实现企业经济效益、社会效益与环境效益相统一。

### （一）播放公益广告和全频道滚动字幕应急信息发布

2019年，公司通过高清交互平台为市委宣传部、市广电局、首都精神文明办、市公安局、市网信办、市卫健委、市文化和旅游局、市政府征兵办、北京广播电视台、扫黑除恶专项斗争督导组、北京电影节组委会、结核病防治研究所等机构和单位提供公益广告宣传，涵盖机顶盒开机广告和高清交互平台“回看”、“点播”、“综艺”、“生活”、“新闻”、“教育”等专区贴片广告位，日均曝光量534万次，全年总曝光量达16.4亿次。

2019年，歌华通过全频道滚动字幕为首都市民先后发布“春节、元宵节烟花爆竹禁放”、“地铁运营调整”、“空气重污染橙色预警”、“森林防火”、“高考”、“扫黑除恶”、“强降水”、“防空警报”、“红叶观赏”等多种预警类、服务类政府信息及相关公告，全年累计发布16条信息、1600余次，覆盖全市300万机顶盒用户，信息发布内容更加多样、服务类型更加丰富，信息发布及时准确，内容零错误。

### （二）做好节能减排

2019年，公司积极完成了2018年度碳排放配额履约上缴工作。不断优化、完善办公自动化（OA）系统、邮件系统和移动办公平台，实现电子化、无纸化、自动化、移动化办公。充分利用视频会议系统，提高工作效率，减少出行消耗。加强对全员的环境保护教育，鼓励员工在日常生活、工作中注重节约资源和能源，选择公共交通工

具，共同营造绿色舒适的办公环境。同时，公司积极配合上级单位实施车改，大量减少公务用车的使用频率，为缓解首都交通拥堵、节能减排作出相应贡献。

### （三）美化城市环境

根据市管委及各区管委下发的架空线入地任务，公司加强组织，集中力量，于国庆节前已基本完成 2019 年度市区 1127 条道路及背街小巷的架空线入地工作，其工程量是往年入地量的 4 倍。同时，加强安全生产管理和施工现场管理，有效促进了首都环境提升。

2020 年，是我国决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚之年，是“十三五”规划收官之年，歌华有线公司将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻认识时代形势和任务要求，综合把握新型技术革命和文化产业发展大势，牢牢抓住媒体融合发展和智慧广电建设的重大战略机遇，坚定不移贯彻新发展理念，继续坚持稳中求进工作总基调，以勇立潮头的果敢气魄，以创优争先的坚定决心，以团结一致的优良作风，全力推动公司改革创新和高质量发展，全方位服务党和政府工作大局，全方位服务人民群众对美好精神文化生活的需求，继续为服务首都全国文化中心建设贡献力量。



北京歌华有线电视网络股份有限公司

2020年4月28日