

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2021 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，授权负责全市广播电视网络的开发、经营管理和维护，并从事广播电视节目收转传送、网络信息服务、视频点播业务，以及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，歌华有线坚持把社会效益放在首位，推动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，歌华有线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，积极推进有线电视服务升级，全力推进公司战略转型，不断加强技术创新，扩大网络覆盖，丰富节目内容，提升用户体验，实现了平稳健康发展。

一、企业基本情况

（一）企业概况

歌华有线设有 26 个部门，15 个分公司，8 个控股子公司（含 2 个二级控股子公司）。截至 2021 年底，公司有线电视缴费用户 400 万户（注册用户 613 万户），高清交互缴费用户 375.6 万户（注册用户 550 万户），4K 超高清用户约 200 万户，宽带缴费用户 44.6 万户。截至 2021 年底，公司传输数字电视频道 225 套，其中标清频道 149 套、高清频道 72 套、4K 超高清频道 3 套、8K 超高清频道 1 套。歌华有线高清交互平台提供院线、教育、生活、健康、年华、营业厅、生活圈等多种栏目和应用。公司现有总前端机房 1 个、区域前端机房 15 个、传输机房 325 个，其它各类接入机房 1000 余个；现有光缆 7.8

万皮长公里，电缆 24 万公里，管道 4900 沟公里，已形成覆盖北京全市的可承载视频、语音、数据的超大型信息化基础网络，HFC 网络（光纤同轴混合网络）遍布北京市各区。

（二）经营情况

2021 年歌华有线实现营业收入 255,153.72 万元，净利润 20,886.22 万元。截至 2021 年 12 月 31 日，公司总资产 160.03 亿元，净资产 128.30 亿元。

（三）主要荣誉

2021 年，公司获得国家广电总局第四届全国有线广播电视机线员职业技能竞赛“优秀组织奖”，公司员工付保强获该届竞赛“全国广播电视行业技术能手”荣誉称号。公司荣获“2021 年北京市新视听公益广告扶持项目一类传播机构”称号。公司“基于智慧广电服务基层治理政务大数据平台”、“‘歌华生活圈’精准供给公共服务平台”获得北京市广电局智慧广电发展专项资金奖励。北京歌华益网广告有限公司参与 2021 年全国敬老养老助老公益广告作品征集活动，作品《最美的年华是你》被评选为电视类扶持作品优秀奖。数字媒体公司《歌华数字媒体业务管理平台智能内容审核系统》获评国家广电总局首届广播电视和网络视听人工智能应用创新大赛“智能内容审核类”三等奖。北京歌华有线客户服务信息咨询有限公司被评为“北京市接诉即办改革工作先进集体”。

二、对股东的责任

（一）完善公司治理，规范公司运作

歌华有线治理结构运作规范。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

2021 年，歌华有线共组织召开 3 次股东大会、8 次董事会、6 次监事会，审议了 4 期定期报告、年度利润分配等议案。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

2021 年，歌华有线累计发布临时公告 38 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 2021 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

歌华有线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、带薪年假、婚假、丧假、产假、哺乳假等假期，2021 年，及时根据《北京市人口与计划生育条例（修正）》调整公司育儿假相关规定。自 2004 年起，公司按照北京市相关文件规定，每年及时、足额、主动缴纳残疾人就业保障金，先后四次荣获先进单位。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，加强了员工退休后的生活保障。2021 年，公司为员工办理了企业年金费用扣缴、企业年金待遇支付。根据疫情防控政策及上级单位通知要求，动态调整发布公司到岗考勤管理、疫情防控和进出京管理等政策，兼顾疫情防控、员工健康和工作正常有序开展。2021 年，公司主动申领了稳岗补贴。

（二）不断推动教育培训，提升员工综合素质

2021 年，公司组织开展了第六批挂职干部选拔锻炼工作，不断拓宽人才培养途径，充实后备干部力量；组织开展“电信运营商公众客户运营体系”培训，约 500 人参加，了解学习三大运营商运营、组织、营销模式，有效提升员工业务知识储备，助力员工职业发展。

（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，进一步畅通员工职业发展通道，增强员工自觉投身企业发展、提升专业技能和综合素质的积极性、主动性。二是持续优化招聘结构，充分利用校园招聘渠道推进应届生招聘；依据安全传输工作总体要求及用人需求，重点开展技术部门值班岗位招聘补员及内部招聘调动工作；在保证工作需求的前提下，合理控制招聘规模，加大内部招聘力度，为员工提供多元化职业发展机会。

（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，员工可通过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。优化线上合同管理，数据库检索统计功能进一步完善成熟，优化线上基础信息、工作经历、教育信息、历史合同信息、干部履历等信息管理，积极开发调试绩效考核、考勤管理功能。

（五）保障员工民主管理

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，全面做好防疫、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。此外，组织全体员工完成 2021 年度体检工作。

2021 年，公司通过“人防+技防”，维护安全办公环境，保障良好管理秩序，一是加大技防投入，启动与闸机、门禁系统相关联的“访客预约系统”，建立内部人员库，实现外来人员管理电子化；二是为总部基地办公区更新了消防控制主机，确保有线电视机房、办公消防自动化设施良好运转使用；三是在做好疫情防控同时，开展了 2 次公司级安全生产隐患排查、4 期消防培训，以及 2 次办公区、1 次总前端消防应急演练，并按月定期开展了反恐怖袭击、防爆排爆应急演练。同时，公司下发了《关于进一步加强和规范电动自行车管理的通知》，并组织走访各分公司，督促消除电动自行车充电带来的安全隐患。在要害节点和营业厅布放安全生产、国家安全、反恐防爆等方面宣传材料，为打造和谐稳定健康的社会环境作出积极贡献。

（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。2021 年，共向住院职工发放慰问金 36 人次；家属去世慰

问 23 人次；积极弘扬团结友爱、互助互济的企业精神，为 16 名受困患病职工发放职工互助金 44 万元；为公司全体在职职工落实投保《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》、《女工特疾互助保障计划》。

二是开展全公司范围的文体活动。根据北京市最新疫情防控规定，有序恢复公司各项文体活动，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；“3.8”妇女节期间，组织职工线上参与“致敬乘风破浪的女神节”活动，制作拍摄小视频，展现歌华女工风采。

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”要求，向全体工会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。

四是扎实开展党史学习教育。组织员工开展红色观影、参观党史专题展览等活动，丰富员工精神生活，积极传播正能量。

五是做好新时期老干部工作。根据《歌华有线公司退休人员联系服务办法（暂行）》，落实年度退休人员工作计划；建立退休人员联络机制，保持信息沟通有效顺畅，听取、收集退休人员反映的情况和问题，并定期通过微信群、视频等多种方式向退休党员干部传达党和国家的重要文件精神，通报公司发展情况；安排党组织关系在公司的退休党员，参加所在支部安排的活动，并按时缴纳党费；按照国家政策和公司相关制度，为退休人员购买补充医疗保险，定期组织安排体检，以及元旦、春节走访慰问活动。

四、对用户的责任

2021 年，歌华有线继续贯彻落实北京市委市政府对“接诉即办”的工作要求，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。

（一）持续抓好“接诉即办”工作

公司持续抓好“接诉即办”工作，2021 年“三率”综合成绩保持平稳，最好成绩为 99.3 分，在 42 家国有企业中最好排名第 5 位。截至 12 月 31 日，公司 96196 客服热线接通率 98.72%，用户满意度 99.63%。此外，公司结合党史学习教育活动，开展了长达半年的“尊老助老服务”活动，为老年用户提供“贴心八条”服务举措，取得良好效果；上线了客服在线支付功能，帮助用户“少跑路”，切实提升用户服务体验；优化智

能语音机器人系统，受理成功率由上线初期的 19.8%提升至 79.7%，有效提高业务高峰期受理能力；探索用户服务新方式、新举措，开通微信视频号、抖音、快手等平台账号，促进客服工作进一步提质增效。

（二）继续推进服务进社区工作

抓紧年内疫情平稳时间窗口，积极开展服务进社区工作，年内共开办服务进社区现场 1,000 个，覆盖注册用户 80 万户。

（三）积极开展 4K 超清机顶盒推广

截至 2021 年底，累计完成 4K 超清机顶盒整转、市场化置换和销售约 200 万台。

（四）加强终端升级改造工作

完成公司网内共计九款近 200 万台 DVB-IP 机顶盒升级改造，启动对存量约 300 万台老旧机顶盒（HMT2200 系列）IP 化改造，进一步优化了用户使用体验。

（五）推进机房升级改造和网络优化工作

完成总前端机房动力环境集中监控系统升级改造；继续推动机房老旧设备和设施更换工作；推进网优工作，完成 1500 个通道的网络优化。

（六）进一步完善电子缴费渠道建设

电子缴费渠道实现电视端、PC 端、移动端全面覆盖，形成了网上营业厅、微信营业厅、掌上营业厅、电视营业厅等自有渠道和天猫旗舰店、支付宝等外部渠道的整体布局。

（七）持续提高宽带质量

继续加强互联网出口和内网资源建设与优化，公司宽带出口使用量从原来的 75G 下降到 69G，宽带用户流量本网化率从年初的 85%提高到 87.5%，最高比例达到 88%，用户体验持续提升。

五、对社会的责任

（一）圆满完成全年重要保障期安全传输保障工作

2021 年，公司紧扣庆祝中国共产党成立 100 周年安全播出主线，进一步强化安全传输“生命线”意识，推进技术系统升级改造，切实提高安全保障能力，全面排查整改安全隐患，圆满完成元旦、春节、两会、建党 100 周年、国庆节、十九届六中全会等重要保障期安全传输保障任务。

（二）服务保障北京冬奥会，完成冬奥有线电视专网建设

公司作为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方有线电视服务供应商，顺利完成冬奥专网总前端、分前端、区域前端建设，完成冬奥场馆网络及终端建设安装，与中国广电河北公司合作完成冬奥专网干线环网建设，实现两地三赛区网络互联互通。公司全面统筹、科学部署冬奥有线电视专网运维保障工作，组建运维团队、制定运维方案、开展集中培训，并通过系列测试赛服务保障，充分积累保障经验，全力确保安全传输，同时打造形成了“无线 CATV 传输”和“数字低延时直播”两大有线电视服务奥运科技新亮点。

（三）按照统一部署，全力筹备广电 5G

歌华有线高度重视 5G 工作，按照中国广电统一部署，成立领导小组及工作专班，统筹推进相关工作。全面做好本地推广策略制定、营销渠道体系和用户服务体系调整及全员 5G 培训等各项市场准备；承接中国广电全国客服体系建设，推进 10099 客服热线筹备并率先完成北京地区开通测试；配合核心网、承载网建设，完成北大区中心机房、接入省（北京）节点机房选址并加快推进升级改造；做好 5G 政企业务规划、业务运营支撑系统建设、与其他运营商互联互通，并配合推进北京地区清频等工作。

（四）加强内容平台建设，服务媒体融合发展

一是做优做精，建设高品质内容服务平台。引进优质频道资源，新增 4 套高清频道、1 套 4K 超高清频道及 12 套回看频道，完成 1 套 8K 超高清电视试验频道落地。服务建党百年宣传，策划推出“辉煌 100 年”主题专栏，服务北京冬奥会宣传，上线“冬奥资讯”专栏。“免费专区”新增高清节目 3400 小时。“4K 视界”专区内容累计超过 4560 小时。

二是发挥优势，打造首都惠民服务平台。继续发挥北京教育资源优势，持续做好“空中课堂”常态化运营；积极建设“双师课堂”教学服务平台。“空中课堂”与江西、新疆打通 12 个年级频道链路，向河北捐赠“名师驾到”课程；“双师课堂”响应国家教育改革政策，打造“软件+硬件+服务”一体化线上教学解决方案，将教育服务从家庭延伸到学校。“学习强国”电视端平台项目建设有序推进；美丽东城、党旗耀京华等应用服务平台持续运转；

优化改版“清风北京”栏目，积极助力北京市纪委监委廉政宣传；家庭理财、电视图书馆等应用满足用户生活服务类多样化需求。

三是做好大样本数据监测分析。认真完成《歌华发布北京地区收视数据报告》《各落地卫视频道月报》等各项日常数据生产；为国家广电总局规划院提供直播脱敏数据、

点播脱敏数据，为北京市广电局、北京市教委、北京广播电视台等提供各类专项报告；开发相关大数据产品，服务支撑用户收视行为监测分析。

四是提升“北京云”平台服务支撑能力。“北京云”平台持续为北京市委宣传部、相关委办局及各区融媒体中心提供服务保障，积极参与北京市广电局“北京视听小站”建设，协助市广电局设计北京市媒体融合传播效果评估指标体系，积极推进“北京云”合资公司组建，更好助力推动北京市媒体融合发展。

（五）积极参与智慧城市建设

持续服务首都信息化建设。为北京市财政局、北京市医保局、北京市税务局等委办局提供专网建设服务，参与承建北京市委专用通信网络项目；大力开展市电子政务外网、歌华视联网、朝阳区四级网等项目建设。**积极参与智慧城市项目。**开展城市副中心内信号灯联网系统、违停抓拍系统、智慧灯杆实验项目、停车诱导屏等多项物联网智能工程，完成通州区潞城镇党建公园项目，有序推进天通中苑公租房智慧社区项目，实施昌平区人防办“科技创安”“智慧平安”小区项目及“数字菜田”信息化建设项目。**歌华生活圈进一步扩展。**全年新增歌华生活圈7个，累计上线项目应用40余个，截至12月底，总点击量达1.35亿次。

（六）全力做好城市副中心有线电视建设保障工作

完成城市副中心通信楼项目主体工程及相关配套工程施工；积极推进城市副中心网络建设，完成副中心4个接入机房整备工程；继续全力做好城市副中心行政办公区有线电视维护保障工作。

（七）不断加强技术研发工作

加强技术规划演进，完成《歌华有线技术演进规划（2021-2023）》编制；初步完成开放性物联网服务平台建设；提升基础网络承载能力、宽带业务接入能力；积极推进科技冬奥8K、8K超高清频道、HINOC2.0实验网等项目建设；做好高新技术企业认证和专利申请工作；扎实推进IPv6规模部署。

（八）积极参与公益活动

继续提升“光明影院”社会影响力。完成104部无障碍电影制作；完成“百年百部”庆祝建党100周年无障碍电影主题策划工作；配合中宣部版权局推进《马拉喀什条约》在中国实施的相关工作；继续开展“光明影院”无障碍电影全国公益推广，向全国2244所特殊教育学校的32万残障学生赠送无障碍电影，协助北京市盲人学校举行“一月一

影”无障碍电影公益放映活动，积极推进规模覆盖和社会影响力提升工作。

六、对环境的责任

歌华有线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，做好全频道滚动字幕应急信息发布

歌华有线围绕社会主义核心价值观、中华优秀传统文化、疫情防控、教育和养老等重点主题和重要内容，2021年全年在自有平台共播放公益广告10亿条次。

2021年，歌华全频道滚动字幕为首都市民发布政府预警信息和相关公告，先后安排“春节、元宵节烟花爆竹禁放”、“清明祭扫服务宣传”、“防灾减灾日提示信息”、“防空警报试鸣通知”、“香山红叶观赏期预警”等多种预警类、服务类政府信息在全网发布，累计发布22条信息，滚动1000余次，覆盖全市300万机顶盒用户，保障了信息发布及时、准确，内容零错误。

（二）做好节能减排

2021年，公司积极完成了2020年度碳排放配额履约上缴工作。公司不断优化、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，继续配合上级单位严格落实车辆管理工作，大量减少公务用车使用频率，为缓解首都交通拥堵、节能减排作出贡献。

（三）美化城市环境

1. 市级主次干路任务：根据北京市城管委下发的《北京市2021年架空线入地任务书》要求及各区域城管委部署，公司集中力量于12月底前完成了70条道路的架空线入地工作。

2. 区级背街小巷任务：在完成北京市城管委架空线入地任务的同时，公司积极配合石景山区城管委完成了10条背街小巷缆线的入地工作。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。

2022年是我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征

程的重要一年，是党的二十大召开之年。歌华有线将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚守意识形态阵地，坚持人民需求导向，认真落实全国宣传部长会议、全国广播电视工作会议和中国广电工作会议精神，在中国广电领导下，全方位服务党和政府工作大局，深化改革，守正创新，凝心聚力，砥砺前行，围绕冬奥专网运维保障、二十大安全传输、广电 5G 放号三大主要任务，扎实推进各项重点工作，全面推动公司高质量创新性发展，不断满足首都人民群众对美好精神文化生活的**新需求新期待，持续提升人民群众幸福感获得感安全感，以优异成绩向党的二十大献礼。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2022 年 4 月 16 日