

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2020 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“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

歌华有线设有 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 2020 年底，公司有线电视注册用户 606 万户，其中高清交互数字电视用户

563 万户，家庭宽带用户 68 万户。公司传输数字电视频道 187 套，其中标清数字电视频道 119 套、高清数字电视频道 66 套、超高清数字电视频道 2 套；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。除总前端机房外，拥有一级传输机房 15 个、二级传输机房 200 余个、三级传输机房上千个，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

2020 年度公司实现营业收入 25.75 亿元，净利润 1.64 亿元，公司总资产 157.08 亿元，净资产 126.76 亿元。

（三）主要荣誉

2020 年，公司荣获中央文明委“第六届全国文明单位”称号。公司党委荣获“北京市抗击新冠肺炎疫情先进集体”和“北京市先进基层党组织”。公司荣获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”。教育部基础教育司和中央电化教育馆联合授牌公司“国家中小学网络云平台录课基地”。“‘歌华生活圈’·承载用户身边服务的电视云”、“基于智慧广电服务街乡吹哨部门报到工作平台”被国家广电总局评为智慧广电案例生态建设类先进案例；“基于智慧广电服务街乡吹哨部门报到工作平台”、“‘空中课堂’在线教育服务平台”获评 2020 年北京市推动智慧广电发展专项资金奖励项目。北京歌华有线客户服务信息咨询有限公司荣获北京市 2019-2020 年度“接诉即办”改革工作“先进集体”。公司黄美莹同志被授予“全国新闻出版广播影视系统劳动模范”称号；金明源同志被授予“北京市抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号；陈国栋、徐龙蒙分别荣获第 25 届全国广播电视技术能手竞赛有线网络专业二、三等奖，刘新宇荣获网络安全专业二等奖；付保强荣获第四届全国有线广播电视机线员职业技能竞赛个人三等奖。

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

2020年，歌华有线共组织召开1次股东大会、4次董事会、4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

2020年，歌华有线累计发布临时公告33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2020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。自 2004 年起，公司按照北京市政府相关文件规定，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，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。2020 年，公司为员工缴纳了相应企业年金。公司积极应对新冠肺炎疫情带来的影响，根据上级单位通知要求，连续 120 天不间断统计上报各类疫情信息，做到零误报、零漏报、零延报；兼顾疫情防控、员工健康和工作开展，动态调整发布公司疫情防控期间到岗考勤管理、疫情防控和复工复产等政策；主动申请社保优惠减免，并申领稳岗补贴及滞留湖北人员临时性社保补贴。

（二）不断推动教育培训，提升员工综合素质

2020 年疫情期间，充分利用员工居家办公时间，与华为公司合作，面向公司全员开展 5G 业务线上培训；组织公司员工参加全市专业技术人员公共知识专题线上培训，提升员工综合知识素养；顺利完成新员工培训和素质拓展训练；组织参加 2020 年全国有线广播电视机线员职业技能竞赛赛前选拔考试，提升员工专业技术能力。

（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。二是优化招聘结构，积极克服疫情影响，通过视频等远程方式开展云面试；充分利用校园招聘渠道推进应届生招聘；在保证用人部门工作需求的前提下，合理控制招聘规模，引导部门挖掘现有人员潜力；进一步加大内部招聘力度，为员工提供多元化的职业发展机会。

（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，

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，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，并积极开发调试绩效考评、考勤管理功能。

（五）保障员工民主管理

为进一步贯彻民主集中制原则，公司不断完善民主、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。2020年，在做好疫情防控的基础之上，公司按照年度计划开展了2次公司级的安全生产隐患排查工作、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，并定期开展反恐防爆应急演练。2020年，公司加大技防投入，完成各办公区监控系统的高清数字化改造，并布放人脸动态识别闸机系统，通过“人防+技防”，更好地为公司办公环境和管理秩序提供有力保障。此外，组织全体员工做好2020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。2020年，共向困难职工、住院职工发放慰问金75人次；积极弘扬团结友爱、互助互济的企业精神，为13名受困患病职工发放职工互助金39

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。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；“3.8”妇女节期间，开展“抗疫中的女职工”先进事迹征集活动；组织职工线上参与“职工权益保护法律知识答题”活动，帮助广大职工提高依法维权的意识和能力。

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》，向全体会员发放元旦、春节、中秋、国庆等节日慰问品；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。

四是顺利完成防疫物资保障和慰问工作。疫情前期，在防疫物资十分匮乏的情况下，分批分次协调购买防疫物品，及时送至一线员工手中，为抗击疫情做好后勤保障和慰问抚恤工作，让员工切实感受到党的关怀和工会的温暖。

五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。

四、对用户责任

2020年，歌华有线深入贯彻落实北京市委市政府对12345市民热线“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）“接诉即办”工作成绩不断提高

2020年，公司制定实施“接诉即办”监督工作方案，全方位加强“接诉即办”监督力度；深入推进“吹哨报到”工作机制，进一步加强重点诉求督办力度；疫情期间，

客服公司及时实施全员家庭办公模式，保证 96196 热线畅通，受到北京市领导批示表扬。同时，在提升网络品质、提高抢修效率、提升运维质量、做好系统监测等方面做了大量细致的工作，并在智能机器人建设、视频客服和线上支付等工作上不断创新突破。2020 年，公司“接诉即办”综合成绩稳步提高。截至 12 月 31 日，96196 热线接通率 98.68%，用户满意度 99.62%。

（二）继续推进服务进社区工作

疫情缓解后及时恢复服务进社区工作，全年共开办服务进社区现场 669 个，覆盖注册用户 50.6 万户。

（三）积极开展 4K 机顶盒推广

截至 2020 年底，累计完成 4K 机顶盒整转、市场化置换和销售 170 万台。

（四）全面提高终端服务水平

开展新型号第四代无卡型智能机顶盒规模发放，推进机顶盒统一软件集成、智能家居网关研发、向 IPv6 演进工作，不断提升存量机顶盒体验改善、技术优化等，进一步提升了用户体验。

（五）继续优化电子渠道建设

电子渠道实现在电视端、PC 端、移动端的全面覆盖，形成以网上营业厅、微信营业厅、掌上营业厅、电视营业厅等 4 个自有渠道和天猫旗舰店、支付宝 2 个外部渠道组成的整体布局。

（六）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 773 个；推进机房升级工作，完成 17 个机房的 CMTS 频点升级，覆盖用户 170 余万；不断加强反向噪声监控系统建设，完成 100 台反向噪声监控设备的安装。

（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，全年内网流量占比提升至 86.91%，报障率显著下降，用户体验持续提升。

五、对社会的责任

（一）圆满完成重要保障期安全保障工作

2020 年，公司圆满完成元旦、春节、两会、国庆节、十九届五中全会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）积极发挥全业务综合服务提供商优势，助力首都疫情防控宣传工作

公司发挥全业务综合服务提供商优势，在疫情防控工作中全情投入、全力以赴，运用有线电视网络这个宣传主阵地、主渠道，积极做好疫情防控宣传，并推出一系列惠民服务措施，免费提供优质内容资源，丰富首都市民在疫情防控期间的精神文化生活。

1. 充分利用高清交互平台宣传疫情防控，提升公共服务品质。落实广电总局关于做好新冠肺炎疫情防控宣传引导工作要求，上线“众志成城 抗击疫情”专区，为北京市疫情防控相关政策和措施的宣传引导提供有力支撑；疫情期间，推出“欠费不停机”服务，为欠费用户和暂停用户提供中央广播电视总台、北京广播电视台和各省卫视节目及数字电视节目 180 余套；推出“看吧”栏目付费专区限时免费活动，免费在线节目时长总计 60 万余小时。

2. 服务“停课不停学”，精耕“空中课堂”精品教育资源。疫情发生后，公司于 2020 年 1 月 27 日开通“空中课堂”大屏点播专区，属全国首家；根据北京市教委需求，陆续开通 12 个年级直播频道；第一时间驰援湖北，捐赠空中课堂优质课程资源，免费为湖北中小學生提供在线学习平台，携手打赢疫情防控阻击战。同时，依托“北京云·融媒体”平台能力，开设“空中课堂”移动端在线教育服务，提供“大屏+小屏”、“有线+移动”的全新解决方案。截至 12 月底，累计发布直播、点播课程超过 2.3

万节，累计宣传推荐次数超过 14.22 亿次，学习次数超过 5000 万次，次均学习时长达到 20 分钟以上；移动端点播数量超过 1000 万次，受到社会高度评价和广泛赞誉。

3. 圆满完成小汤山医院和疫情专线建设任务。圆满完成小汤山医院有线电视项目，按时保质保量完成了 876 个终端的建设工作；为宣传和医疗系统有关单位搭建疫情防控专线平台，共完成 108 条与疫情相关的数据专线建设。

（三）做优做强高清交互数字电视新媒体，探索创新融媒体运营工作

一是积极引进高清频道，优化频道资源配置。2020 年，新增 7 套高清频道和 1 套 4K 超高清频道，5 套频道由标清调整为高清播出，下线 10 套标清频道，并进一步规范频道落地业务管理工作。

二是围绕“主旋律”加强平台宣传。聚焦决胜全面小康、决战脱贫攻坚，上线“脱贫攻坚”专区，配合北京市政务宣传，上线“接诉即办”、“北京城市副中心新闻”专栏等。

三是内容丰富性建设进一步加强。公司节目总量不断增加，节目类型逐渐丰富，节目质量持续提升。“4K 视界”专区在线时长达到 1300 小时；完成电视院线专区更新约 2400 小时；积极探索免费点播高清化工作，策划推出免费高清专区；积极推进高清交互平台一体化工作，持续丰富新媒体内容资源。

四是数据建设工作继续推进。完成重点时期节目收视数据监测和 EPG 保障工作；为国家广电总局规划院、北京市广电局提供数据支撑和保障，与广电总局规划院合作开发大数据综合评价系统；向区融媒体中心提供区域性电视节目收视数据。

五是探索创新“北京云·融媒体”运营服务工作。2020 年，充分发挥“北京云”宣传舆论引导主引擎作用，积极推进融媒体平台运营运维工作。为北京市委宣传部提供舆情日报和周报；为北京市广电局提供融媒体内容监测等业务服务；为各区融媒体中心提供抗击疫情 H5 宣传、“空中课堂”教育内容分发服务；为北京市城管委提供信

息化服务支持，打造“北京市垃圾分类宝典”小程序产品；为北京市应急局、北京市卫健委等做好舆情及宣传服务；积极推进政务服务对接工作。

（四）积极参与智慧城市建设

1. 推进新技术应用，构建智慧化生态。以视联网技术为载体，搭建 5G+4K 监控试点，整合测温系统、AI 视频分析、智能门禁、智慧灯杆、平安社区、垃圾分类等智能应用，构建智慧化生态，服务智慧城市建设。

2. 积极推进歌华视联网项目。疫情期间，为北京市医管局、朝阳区医管局、东城区医管局及相关医院提供歌华视联网服务，协助完成北京市范围内疫情期间的保障工作。

3. 积极开展智慧社区建设。着力做好昌平区天通中苑公租房智慧社区项目建设，实施智慧门锁、智慧垃圾箱、智慧井盖、智能停车场等社区智能产品方案，打造智慧社区项目样板，提升社区居民生活便捷性和智慧化水平。

4. 歌华生活圈项目不断拓展。全年新增歌华生活圈 10 个，累计上线项目应用 40 个，截至 12 月底，歌华生活圈总点击量达 1.1 亿次。

5. 无线北京项目圆满收官。截至 2020 年 12 月底，无线北京项目共覆盖 977 个场所，使用 7378 个 AP，为提升北京市城市信息化水平做出积极贡献。

（五）高标准推进城市副中心有线电视建设保障

一是城市副中心通信楼土建工程已全部完工，并启动通信楼机房建设工作；二是完成城市副中心周转房、C7 等 10 个有线电视接入机房的建设；副中心宿舍有线电视工程完成验收；三是全力做好城市副中心行政办公区有线电视维护保障工作。

（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。与华为、中兴和中国信科签订了《5G 技术应用发展协议》；完成中国广电 5G 中兴核心网、5G 华为实验核心网建设；

建设开通小汤山医院等 6 处 5G 基站，建设 4.9G 基站 5 座，700M 基站 4 座；在门头沟区龙泉小学完成 5G 在线教育平台搭建；积极参与中国广电组织的 5G 实验探索，参与制定北京三环内 700MHz 基站选址方案；开展冬奥无线 CATV、低延时系统 5G 技术测试。全面推进科技部项目实施，推进冬奥超高清 8K 数字电视有线传输和试点覆盖；完成 8K 入户传输技术研究及 8K 入户接收终端研发；完成 8K 机顶盒技术规范书、样机设计方案，搭建 8K 传输实验系统；配合中国广电完成 5G+8K 超清实验；完成北京男篮世界杯 8K 直播演示环境搭建；联合中兴通讯完成中美创客大赛颁奖典礼 5G+8K 直播。

二是积极推进智慧广电“云管端”建设。开展总体技术系统演进规划制定工作，推进终端产品形态演进；初步完成开放性的物联网服务平台建设，为昌平智慧社区项目、通州煤改电项目开展提供支撑保障；完成智能家居平台和 APP 的研发工作；完成公司数据网络技术规划，启动智慧广电集客业务专网建设；开展 HINOC 小规模试点工作等。

三是自主知识产权申报与获取工作。2020 年度获得 1 项发明专利授权；完成公司已授权 19 个专利的年度维护工作。

四是科技项目管理工作。完成 3 个科技项目立项工作。

（七）积极参与公益活动

一是继续提升“光明影院”社会影响力。完成 104 部无障碍电影制作；启动“100 年 100 部”暨纪念建党 100 周年无障碍主题电影策划工作；继续开展“光明影院”无障碍电影全国公益推广及融合创新研讨会，积极推进规模覆盖和社会影响力提升工作。

二是进一步完善“北京美丽智慧乡村信息服务平台”。在北京市农研中心和各区农业农村局指导下，依托公司双向网络和终端覆盖优势，提供覆盖辖区村民的“智慧乡村”电视云服务，为村级单位提供党建、“三务公开”、“精准扶贫”、村民精神文化、

村民生产生活和民主监督管理等服务内容。

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

为落实全面建成小康社会总体宣传要求，2020年歌华有线互动媒体平台通过开机、导航条、贴片图片等广告位进行了大规模的公益广告宣传，投放公益广告累计曝光约200亿次。

2020年，为首都市民发布政府预警信息和相关公告，歌华全频道滚动字幕先后完成“铁路电子售票”、“道路施工”、“春节、元宵节烟花爆竹禁放”、“大风”、“五一出游”、“强降水”、“防空警报”、“红叶观赏”等多种预警类、服务类政府信息在全网的发布，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

2020年，公司积极完成了2019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，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、节能减排做出贡献。

（三）美化城市环境

1. 市级主次干路任务：根据北京市城管委6月3日下发的《关于组织做好2020年通信架空线穿缆撤线拔杆工作的通知》要求，公司集中力量于12月底前完成了64

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入地任务的同时，公司积极配合海淀区和石景山区城管委完成了 102 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。

2021 年，是中国共产党建党 100 周年，是“十四五”规划开局之年。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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，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、中国广电网络股份有限公司工作会议精神，在中国广电领导下，齐心协力，奋勇前进，加快推动公司高质量创新性发展，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和智慧城市建设贡献力量。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2021 年 4 月 29 日