北京歌华有线电视网络股份有限公司
2016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、国内IP电话业务和有线电视广告设计、制作、发布业务等。

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，2009-2011年连续三届入选全国文化企业30强，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，2014年入选首届首都文化企业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。2015年公司再次被北京市科委、北京市财政局、北京市国家税务局、北京市地方税务局联合认定为高新技术企业。

作为国有文化上市公司，歌华有线公司始终坚持企业行为与社会责任紧密结合，社会效益优先。在广大股东和社会各界的广泛支持下，公司坚持重视履行社会责任，实现了经济效益和社会效益相统一。公司在确保安全传输和优质服务的前提下，加快高清交互数字电视推广，全力打造高清交互新媒体，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”转变，锐意改革创新，加快战略转型，推动跨越发展，有效克服经营压力和三网融合带来的竞争压力，全力推进“由传统媒介向新型媒体、由单一有线电视传输商向全业务综合服务提供商”的战略转型，不断提升企业发展活力和竞争力。

一、企业基本情况

（一）企业概况

公司设有26个部门，15家分公司及9家控股子公司（含2家二级控股子公司），3300多名员工。截至2016年底，公司拥有有线电视注册用户580万户（其中高清交互数字电视用户 483万户），集团数据业务超过2.7万线，个人宽带用户超过50.6万户。公司网内传输模拟电视节目59套、数字电视节目181套（其

中高清数字电视节目 33 套）、数字广播节目 18 套和多种交互数字电视应用服务。公司在京敷设光缆线路 5.79 万余公里，除总前端机房外，拥有一级传输机房 15 个，已建成二级传输机房 200 余个，小区接入机房上千个，双向网络覆盖超过 570 万户，已形成覆盖全市的可承载视频、语音、数据的超大型信息化基础网络。

（二）经营情况

随着三网融合的全面推进和云计算、大数据技术的快速发展，视频终端及内容服务领域的竞争进一步向高清化、多屏化、移动化和智能化发展，有线电视行业面临着较大的挑战。2016 年，公司紧紧围绕董事会确定的发展战略、经营目标，努力克服不利因素，全力实施“一网两平台”的全媒体发展战略，全力抓好守网护网工作，加快技术进步和业态创新，持续推进公司网络承载能力和技术支撑水平，加快宽带业务和集团数据业务发展，加快全媒体产业布局，保持了公司健康持续发展，公司收入和利润等财务指标保持了稳步增长。

2016 年 1-12 月，公司实现营业收入 26.65 亿元，较上年同期增加 0.97 亿元，增幅 3.77%；实现归属于母公司所有者的净利润 7.25 亿元，较上年同期增加 0.52 亿元，增幅 7.79%。同时，公司收入结构进一步优化，随着积极拓展三网融合新业务，积极布局新媒体，公司增值业务收入占比进一步上升，传统有线电视业务收入占比持续下降。

（三）组织机构优化调整

2016 年配合京津冀一体化发展格局及公司新媒体发展战略，公司组织结构进行了微调，新成立“燕华时代科技发展有限公司”1 个子公司，调整后组织机构共有 26 个直属部门、15 家分公司、7 家一级控股子公司和 2 家二级控股子公司。

（四）主要荣誉

序号	获奖时间	奖项名称	颁发单位
1	2016 年 8 月	歌华有线公司全媒体聚合云平台多屏终端子系统项目获评科技成果应用与技术革新类二等奖	国家新闻出版广电总局

2	2016 年 8 月	歌华有线公司全媒体聚合云服务平台建设与集成项目获评工程技术类二等奖	国家新闻出版广电总局
3	2016 年 8 月	歌华有线公司中国电视院线项目获评 2015 年度广电媒体融合发展创新榜创新项目	国家新闻出版广电总局发展研究中心
4	2016 年 8 月	2015-2016 年度中国最佳客服联络中心奖	中国信息化推进联盟客服关系管理专业委员会及 CCCS 客户联络中心标准委员
5	2016 年 9 月	2015 年度广播影视基层统计工作先进集体	国家新闻出版广电总局
6	2016 年 11 月	最具社会责任上市公司	2016 第六届上市公司口碑榜组委会、每日经济新闻

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，全面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

2016 年，公司共组织召开两次股东大会、六次董事会、六次监事会，审议了定期报告、修订《公司章程》、募集资金现金管理等议案。股东可以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

2016 年公司累计发布临时公告 30 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、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

提升公司的投资者关系管理工作。此外，公司严格按照监管规定认真编制并披露年度社会责任报告和内部控制评价报告。

三、对员工的责任

2016 年，通过校园、社会招聘等渠道，公司共招聘 125 人，大部分为专业技术和新媒体人才，为公司的持续发展注入了新的活力。目前，公司已经建立起一支综合素质高、人才结构合理的干部员工队伍。

（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，2016 年总分公司企业缴纳部分合计约 1.06 亿元。公司员工可享受法定休假日、带薪年休假、婚假、丧假、探亲假、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（2016 年缴纳约 235 万元），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。2016 年，公司为员工缴纳企业年金总额约 280 万元，企业年金累计账户余额约 6400 余万元。

（二）不断优化员工培训体系

2016 年，结合员工个人发展规划及公司业务发展需求，公司不断深化人才培养与主题培训工作，组织实施了新员工入职培训、歌华讲堂主题培训、各类业务技能培训和第四批挂职锻炼干部培养等工作，各分公司及相关部门共 1880 余人次参加，并在每次培训中做到了有计划、有培训、有考核、有总结。同时，针对第四批后备干部挂职锻炼的培养工作，单独组织各类培训、座谈及外出考察交流活动 11 次，帮助挂职干部尽快完成由业务骨干到管理者的角色转换。

（三）建立健全员工激励机制

为建立健全公司员工激励机制，2016 年加快推进了总公司职级体系全面落地工作，以及各专业序列三级岗位的评审聘任工作，为公司员工畅通了专业序列职业发展通道；完成了分公司 3 大专业序列、5 个岗位层级、26 个职档的职级体系搭建及薪酬对接落地工作，全面拓宽一线员工职业化发展通道，调动员工工作

积极性。同时，加大内部招聘力度，盘活公司存量人才资源，为员工提供多元化的职业发展机会。

（四）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。

（五）优化员工办公生活环境

组织办公区杂物清理，净化办公环境；开展保洁公司满意度调查，听取员工意见，检查、监督保洁公司提升服务质量；节约优化办公空间配置，为公司产假后女员工增设母婴关爱室 1 间；提升员工就餐环境，提高员工工作餐标准和餐食质量；增加下午茶时间并提供相应饮品。

（六）充分发挥公司工会职能

公司工会统筹“职工之家”建设，拓展服务形式和内容；组织公司领导利用“元旦、春节”走访慰问，到困难职工家中送温暖，帮助解决实际困难；关心员工身心健康，“三八妇女节”举办职工插花培训；举办“春节职工文艺汇演”，组织员工参加《关于心理危机识别与干预的专题培训》。开展春季踏青活动，组织全员做广播工间操，组建篮球、足球、羽毛球、乒乓球、摄影、游泳等兴趣小组，开展跳绳、踢毽、羽毛球等体育比赛。通过关怀员工的健康成长，公司营造了齐心协力、团结互助、相互交流、敢于争先的良好氛围，增强了单位的凝聚力和战斗力。

（七）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的作业环境，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。同时，公司为员工开展了 6 期生产安全、消防安全等方面的教育培训，增强员工的安全意识；搭建了广播操播放系统，为员工增设工间操、瑜伽健身活动，丰富了员工的工作生活；继续执行补充医疗保险制度，为全体员工增设保险险种、扩大理赔覆盖范围，缩短理赔周期，提高理赔效率；组织全体员工进行了 2016 年度集体体检。

（八）关爱员工生活

公司尊重员工、关爱员工，以实实在在的行动关心员工的工作和生活，使员工感受到家一样的温暖，增强归属感。公司领导注重与一线员工、年轻员工沟通交流，了解其生活、工作情况。进一步完善了职工互助保障计划，公司工会通过为职工办理“京卡服务卡”，做好职工互助金收缴与支付工作。为全员职工投保职工互助保障计划，覆盖全公司职工，共计投保 8127 人次。2016 年共为病困职工送去慰问金 122974 元，公司工会在完成了职工互助保障工作的基础上，继续开展职工互助金帮扶工作， 从 2012 年开始，共计收缴职工个人捐款 7586 人次 458460 元，共为困难职工 15 人次补助 36 万元，在一定程度上缓解了病困职工的经济压力，为因病至困的职工办了一件大实事。2016 年度共有 1982 人参与捐款，收到员工捐款 119960 元，形成了和谐融洽、关爱互助的良好氛围。积极落实送温暖、帮困解难和走访慰问工作。重视做好新时期老干部管理和走访慰问工作，落实老干部各项待遇，努力做好老干部服务工作，开展形式多样、丰富多彩的学习、娱乐活动，通过重大节日走访慰问，组织退休干部团拜会,组织退休干部体检，为退休干部购买补充医疗保险，办理供暖费和物业费报销、医保定点医院变更手续等一系列服务工作，为老干部营造健康、和谐、快乐的晚年生活。对生活特别困难的退休干部给予经济援助，帮助退休干部解决实际问题。

四、对用户的责任

2016 年，公司聚焦服务，探索服务管理新模式，创新服务新举措，深化改革，勇于实践，继续加强呼叫中心、营业厅服务质量建设，进一步深化网格化营维服务体系建设工作，加快促进整体服务水平的提升。

（一）保障客服热线畅通

2016 年，歌华有线继续以“又多又快，又好又专”为工作目标，完善大面积故障预警机制，归纳整理“在线指导类”业务知识，将“在线办结率”指标纳入客服绩效考核积分。同时公司加强现场调度，积极应对因业务关断、短信催费、业务促销、新品上线、系统升级、大面积故障等造成 96196 来电量突增的情况。2016 年，96196 服务热线系统呼入量为 1226.66 万人次，同比去年增加了 31 万人次，增幅 2.59%；12 个服务渠道共受理用户诉求 1051.15 万人次，同比去年增加了 70.93 万人次，增幅 7.24%，其中人工总受理量 808.81 万人次，同比去年

增加了 42.72 万人次，增幅 5.58%。全体干部员工无私奉献、奋勇拼搏，在员工总数未增加的情况下，实现了人工接通率 92.42%, IVR 用户满意度达到 98.87%。

（二）加强主动预警，协助上级单位落实诉求督办

公司高度关注 12345 热线及其他上级单位转来的用户诉求，针对市中心（12345）反馈的数据，进行 100%回访，并第一时间与分公司沟通。强化对分公司督办力度，不断提升 12345 对歌华用户诉求反馈率、解决率、满意率的“三率”指标；针对区域性故障，现场主动预警，由客服调度组统筹处理，专职人员进行督办；对影响范围较大、持续时间较长的突发故障，进行 IVR 主动播报，并由客服联系分公司和相关部门领导进行督办。在“春节”、“两会”等重点保障时期，启动用户重复诉求 1 小时督办处理流程，做好数据统计，为提高首都市民对政府服务满意率做出贡献。

（三）提升营业厅服务质量

2016 年，为加强工单的过程监管，公司为所有分公司搭建了二级调度监控大屏，通过显示柱状图和相关数据，实时展示所有工单处理进程，有效提高预警能力，工作效率与服务质量得到很大提高。同时，在相关部门的配合下，上线“三方外呼”功能，对维护人员主动联系用户，实现了记录与监督管理。由此用户投诉明显减少，重复来电量大幅下降。另外，建立分公司“营业厅服务内训师”队伍，组织开展了“培训技能及服务礼仪规范”专业培训。积极推进亚运村等新建营业厅的窗口建设，组织专业化培训。通过服务考核及日常管理的方法创新，分公司服务能力及营业厅服务水平进一步提升。

（四）启动网格化试点工作

2016 年是公司全面推进网格化营维服务工作的关键一年。在前期网格化推进工作试点的基础上，在公司网格化营维服务推进工作领导小组的领导下，各相关部门和各分公司上下合力、克服困难，圆满完成了城六区和远郊中心城镇网格化全覆盖的目标，共划分了 825 个网格，覆盖注册用户数 460 万户。在维护服务方面取得了显著成效，超服务时限工单量和超服务时限工单率逐月明显下降，维护工作水平和服务效率大幅提高，用户体验得到显著提升。

（五）加强电子服务渠道建设，方便用户服务和缴费

为方便用户缴费，减少用户不必要的外出。公司积极与相关政府、企业沟通，

紧跟时代发展脉搏，积极进取，全面拓宽缴费渠道。截至 2016 年底，公司已建非柜台缴费渠道 41 个。

1. 通过与腾讯微信紧密合作，自 2016 年 2 月始，微信支付缴费渠道相继在公司电视营业厅、网上营业厅和掌上营业厅上线。此渠道可实现电视院线、个人宽带、VOD 业务的订购，收看维护费、付费点播业务、游戏业务欠费的清缴和全业务账户的充值功能。

2. 继续与支付宝公司加强合作，新增与完善现有功能。除公司电视营业厅、网上营业厅外，支付宝缴费渠道在公司掌上营业厅上线，支付宝生活缴费栏目完成歌华业务上线，在支付宝服务窗增加收看维护费、付费点播业务、游戏业务欠费的清缴和全业务账户的充值功能。

3. 经过多方努力，11 月完成支付宝公司和民生银行批扣工作的上线，至此已有 12 家银行和 1 家第三方支付平台为歌华有线提供家庭业务划扣工作。

（六）优化在网机顶盒，研发新型 4K 智能终端机顶盒系列产品，为用户提供良好使用体验

2016 年，公司针对客服、分公司等多渠道反馈的机顶盒问题进行复现、跟踪，组织技术部门仔细分析问题所在并提供相应解决方案。增加应急广播功能，能为本市大部分高清交互机顶盒用户发布应急信息。及时解决用户日常使用中遇到的各种疑问和问题，优化机顶盒信息提示框显示；优化开机流程、利用云平台流化技术优化用户应用操作体验。多批次完成全网高清交互机顶盒各新版本软件的测试、升级以及验收工作。新研发多型号机顶盒、专用机顶盒满足特殊项目使用需求。新研发歌华有线 4K 超高清智能网络机顶盒、歌华有线 4K 超清智能数字有线机顶盒和歌华有线超清家庭多媒体网关，为用户提供 4K 超清、智能、更优性能、更好收视使用体验。

五、对社会的责任

（一）圆满完成十八届六中全会、G20 峰会等重要保障期的有线电视安全传输工作

2016 年，公司圆满完成了包括北京市“两会”、全国“两会”、G20 峰会、里约奥运会、十八届六中全会等重大活动及元旦、春节、国庆节等重要节日的安全传输和信息安全保障任务。公司适应传统媒体和新媒体融合发展的新形势，从安

全播出管理体系建设入手，在确保有线电视传输安全的基础上，加强了媒资内容安全、网络信息安全、用户服务保障和安全播出管理体系建设，逐步使公司安全保障体系做到全面推进，平衡发展。按照信息系统安全等级保护要求，投入600余万元进行了广播电视前端信息网络安全三级等保整改，并通过了国家信息安全部门的三级等保测评，建立起了一个全面的纵深防御体系，有效保证了总前端信源和节目信号传输安全。大力开展了安全传输隐患排查整改工作，先后组织了自查、互查和对口检查，对发现的安全隐患制定消隐排患措施并进行认真整改，完成了年度安全播出保障工作。

（二）继续推进双向网络改造和高清交互数字电视推广工作

2009年，在全球性金融危机背景下，按照北京市提升首都信息化建设水平，拉动内需带动相关产业发展的要求，根据市委市政府的总体部署，在市委宣传部的关心指导下，在市发改委、财政局、广电局、北京广播电视台的直接领导下，歌华有线公司通过7年的不懈努力（2009-2015），圆满完成了《高清交互数字电视应用工程项目一揽子工作方案》要求的在全市推广普及460万户高清交互数字电视的工作任务。高清交互数字电视推广为首都市民带来了“从模拟到数字、从标清到高清、从单向到双向、从看电视到用电视”的新体验、新享受。目前，北京市高清交互数字电视用户规模超过480万户，数字化比例、节目集成数量、收视质量均位居全国各省市前列。

北京市高清交互数字电视推广工作作为“北京市政府为民办实事的惠民工程”和科技惠民、文化惠民重要战略举措，突出广播电视的公共文化服务职能，以普及性的公益便民服务为主导，体现了公共文化服务的公益性、均等性、基本性和便民性，取得了显著成效。高清交互推广搭建起覆盖城乡的现代文化传播和主流媒体宣传平台，大幅提升了城市公共文化服务水平，丰富了首都市民的精神文化生活，获得社会的广泛认可和好评，起到了升级公共文化服务、加快智慧城市建设的积极作用，取得了良好的社会效益。

（三）继续加强“全媒体聚合云服务平台”建设

在2014年“全媒体应用聚合云服务平台”（简称“歌华云平台”）一期建设工作基础上，公司重点推进云平台上线、云平台扩容、云平台新应用上线、云平台运行维护等方面的工作，并着手拟定了云平台二期建设规划及工作思路。依托

公司融资项目资金支持，公司持续对“歌华云平台”投入与建设。在具备跨网络、跨平台、跨终端、跨地域服务能力基础上，以提升用户体验为重点，继续技术平台的整体发展、演进，进一步落实了服务治理框架的搭建和全媒体、多屏服务能力体系的完善。

公司将基于“歌华云平台”不断提高平台的整体技术水平、服务能力和业态创新能力，将为政府部门、社会单位、广大用户提供更多的应用项目和服务内容，在北京的信息化建设和“智慧北京”建设方面发挥更大作用。

云平台的价值，需要依靠高品质的应用和内容来体现，因此平台规划建设重心从产品开发者、合作伙伴视角出发，梳理云平台所提供的服务目录，充实服务描述、典型场景与样例。结合家庭网关机顶盒的覆盖优势，在虚拟现实（VR）、实景增强（AR）、智慧家庭（物联网）等前沿技术领域拓展令人耳目一新的优秀应用产品。

（四）做优做强做大高清交互数字电视新媒体

基于北京市普及高清交互数字电视的政策，公司继续坚持“做优做强做大高清交互数字电视新媒体”的核心战略，全力打造集政府信息平台、文化共享平台、便民服务平台、用户娱乐平台于一体的高清交互数字电视新媒体，建成了规模最大、全国领先、世界一流的高清交互基础设施和数字电视平台。公司积极扩展平台节目内容，提升平台服务质量，构建了集直播、点播、回看于一体的高清视频服务体系，全面落实“高清化”战略。目前，高清交互数字电视已成为首都用户精神文化生活中不可或缺的一部分。截至 2016 年底，平台在线节目数量总量突破 12 万小时，高标清节目比 1:1。2016 年全年点播量近 11 亿次，日均点播量最高达 415 万次；“免费点播”单日最高点播量为 116 万次；“回看”频道增至 111 套，单日最高点播量达到 365 万次；新增“快乐学堂”、“卡拉 OK”、“春雨家庭医生”、“果果乐园”等应用；歌华有线教育专区累计在线课程超过 4 万课时，累计学习次数超过 1.8 亿次，持续为首都 120 万中小学生和 480 万高清交互用户提供优质同步课程，爱国主义和国学教育内容。“北京数字学校”在 2016 年空气重污染红色预警期间广受关注，雾霾停课期间，中小学学生学习次数超过 415 万次，充分发挥了“停课不停学”的作用。同时“教学互动平台”在门头沟区已开始试点推广。另外，公司依托“歌华云平台”还上线了多个云应用，包括：云游戏、

云飞视、云博物馆、国学诵读等，极大地丰富了用户的精神文化生活。

（五）“中国电视院线”逐步走向全国，完成千万用户覆盖

公司联合 16 个省（市）有线电视网络公司发起成立电视院线控股公司，注册资本 3.8 亿元，其中歌华有线出资 1.79 亿元，占比 47.07%。同时，控股公司联合中影股份等内容提供方发起组建电视院线运营公司，注册资本 5 亿元，其中控股公司占比 62%。2016 年，东方嘉影电视院线运营公司正式运营。截至 2016 年底，中国电视院线共覆盖上海、天津、河北、贵州、重庆、山东等 27 家省级有线网络公司，合计覆盖高清交互用户数 3000 万户，基础收视用户突破 1 亿。中国电视院线是全国有线网络公司以业务合作促进资本合作，携手打造全行业的业务品牌，从而提升有线网络公司核心竞争力的成功典范。

中国电视院线与美国六大、中影集团、阿里影业等优质电影制作方、发行方、版权方深度合作，实现每天更新一部院线影片，每周更新一部优质大片，2016 年全年共计更新 500 余部，2014 年上线至今共更新 1400 余部影片。片源覆盖 100% 国内院线优质影片，70%北美院线热映影片以及部分亚欧佳片，并不断扩充首播独播资源，引进俄罗斯等独家内容，为观众提供多元化选择。

中国电视院线产品在全国范围内通过有线电视网络，使银幕渠道得以遍布全国，把实惠、丰富、优质的电影文化产品送进千家万户，尤其是影院设施相对匮乏、文化生活相对不发达地区的有线电视用户也将享受丰富的文化消费品，用户足不出户即可随心点播最新、最热的全球院线大片，在享受温馨舒适家庭观影环境的同时，还可大大节省观影的时间和经济成本。满足群众多层次、多元化的精神文化需求，使每个人都能享受优质的公共文化产品，缩小城乡文化差距，促进公共文化服务的均等化。中国电视院线开辟了一条电影版权发行的新渠道，填补了中国电影行业“后电影”市场的空白，助力中国文化产业大发展大繁荣。

（六）收视数据实时采集分析系统日趋完善

北京大样本数据中心作为广电行业第一个集科学的数据采集和自主的挖掘技术为一体的数据生产分析工作中心，基于高清交互机顶盒的回传数据，生产多种数据产品，已服务于北京电视台及相关省级卫视频道，并成为党委政府的舆情监控数据参考。中心通过对用户收视行为的分析、研究，时刻关注社会舆情动态，第一时间对 2016 年春节联欢晚会、2016 年全国两会、2016 年欧洲杯、2016 年

奥运会等热点重点事件和节目的收视数据进行研究，制作数据报告。为贯彻京津冀一体化的战略目标，梳理三地数据情况，整理相关数据指标，于2016年3月开始生产《京津冀有线电视收视数据报告》，全年累计制作报告48期。同时，中心还依托高清交互平台上健康、教育、文化、社区服务等惠民项目，生产相关数据报告，为政府更好的提供相关公共服务提供数据支持。此外，通过高清交互平台“歌华发布”专区和微信平台定期向社会公开发布北京地区有线电视用户每日不重复开机率等四项数据产品，作为广大观众了解收视热点和观看电视节目的指南。

（七）CA应急信息发布功能研发上线

根据市政府相关部门要求，公司先后投入人力、物力，积极完成CA应急信息发布系统的建设工作。根据北京市应急办要求，公司出色地完成了多次应急信息发布工作，充分发挥广电企业党的喉舌作用。

（八）不断加强科技研发工作

1. 科技项目立项工作。完成了《012有线电视网络升级扩容项目》、《智能教育服务平台》、《电视云游戏聚合平台》等3项公司科技项目的立项工作。

2. 自主知识产权申报与获取工作。完成3项计划申请专利的内容准备和申请工作，新增1项发明专利申请的成功受理，新增3项发明专利的授权；对公司已授权的18个专利进行年度维护工作；完成6项已受理专利申请文件的一通、二通答辩工作；完成新增2项软件著作权申请工作。

3. 获得1项多屏互动视音频联动领域技术发明专利和9项软件著作权。

4. 开发“咪呀”多屏互动亲子绘本电视云应用产品。

5. 2016年5月中旬，公司自主开发的“亲情一刻”广电特色家庭电视相册云应用产品正式上线。

6. 2016年底，正式上线电视街景地图，该产品是国内广电网络第一款融合电视与互联网街景地图的跨平台应用。

（九）智慧城市建设

1. 2016年公司将智慧城市建设工作列为重点发展方向，通过公司城域网及高清交互平台，基于服务百姓、服务政府的方针，与各级政府部门合作，开展智慧城市、智慧社区建设与服务。推出了“无线北京”、“歌华视联网”、“歌华生

活圈”、“北京市美丽智慧乡村信息服务平台”、“电视云服务平台”、“智慧密云”等智慧城市产品。未来，公司将着眼京津冀地区，以智慧区域建设促进京津冀协同发展，不断推进智慧城市建设与运营，逐步增加完善教育、医疗等服务，让城市生活更加便捷、更加美好。

2. 武警进京检查站及森林消防监控工程。2016 年我公司分别与北京武警总队、市森林公安局开展合作，为全市进京检查站及市森林公安局的重点林区监控提供监控视频传输服务，为首都治安及森林防火提供了网络保障。

（十）关爱社会，精神文明创建活动

1. 公司积极参与公益活动，关爱社会，自觉履行社会责任，在首都精神文明建设中走到前列。2016 年初，在市农委的协助下，与通州区西集镇吕家湾村结成扶贫帮困对子，发挥牵手村资源特点和歌华有线联系社会广泛的优势，选定脱贫致富的建设项目。

2. 组织开展以“深入一线，服务至上”为主题的志愿服务专场，向用户发放机顶盒、讲解产品操作、宣传公司新业务、收缴有线电视费，将服务用户落实到具体工作中。

3. 2016 年 4 月份，公司组织了绿色公益植树活动。由公司领导带领部分员工，到延庆区声屏苑培训中心参加北京广播电台组织的义务植树活动。同时，公司团委组织 70 余名团员到怀柔山区参加了义务植树活动，植树 50 余棵。

六、对环境的责任

歌华有线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）播放公益性质广告

2016 年，公司开展了大量环境方面的公益宣传广告。歌华有线配合各局委办宣传需求，在高清交互平台黄金广告位刊播公益广告活动。其中，配合首都精神文明办，在“回看”、“点播”、“综艺”前贴片广告位持续宣传了“北京榜样系列活动”，包括 “北京榜样：发现善行义举，举荐身边榜样”、“北京榜样：为榜样点赞，集徽章有礼”；针对雾霾天气，宣传了“不放鞭炮少开车，绿色环保过大年”、“文明北京，蓝天行动”、 “我的环保日记”、“V 蓝北京：百姓出招，变

废炫宝”等活动；配合北京市金融工作局防范打击非法集资宣传项目，在主菜单“直播”、“新闻”、“生活”栏目刊播了“珍惜一生血汗，不可盲目投资”、“远离非法集资，拒绝高利诱惑”、“举报非法集资有奖，共建良好金融秩序”等公益广告；配合首都综治办“平安北京”宣传月活动，在主菜单“文化”宣传了为期一个月的“北京平安，人人有责；平安北京，人人共享”的活动；配合北京电视台大型人文历史纪录片《大西山》的播出，在主菜单“文化”对《大西山》系列纪录片进行了“一山一城，一座家园”的公益宣传。

（二）做好节能减排相关工作

按照市发改委的工作安排和计划部署，公司积极配合完成了2016年度碳排放数据统计上报，并完成碳排放缺口额度的购买及核查报告的数据核实审定报送工作。公司各部门及所有分子公司，通过在办公场所及营业厅张贴宣传海报等形式，举办了“节能有道，节俭有德”主题环保活动。公司2016年进一步加强业务用车的规范管理，利用GPS管理系统平台，加强车辆运行管理，在前期车辆运行费用已大幅降低的基础上持续严格精细化管理。2016年公司总部业务车辆行驶里程比上年减少2.7万余公里，车辆用油费用减少7.7万余元，按汽油价格每升6元计算，全年共节约汽油1.28万余升。另外，公司还通过“歌华人”和“歌华有线”微信公众号举办了节能减排有奖知识问答活动。

（三）倡导绿色办公

一方面，公司不断优化、完善办公自动化（OA）系统、邮件系统，并建设了移动办公平台，实现电子化、无纸化、自动化、移动化办公。据统计，2016年OA系统共计处理54457个办公流程；另一方面，总、分公司全面上线视联动力视频会议系统，召开远程视频会议，节约分公司人员时间和成本，提高工作效率，减少出行消耗。公司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和节能减排作出相应的贡献。

（四）美化城市环境，净化生存空间

公司根据市架空线入地办公室下发的2016年架空线入地任务，2016年共开工建设133项，道路总长167公里，完工96项，道路总长134公里。同时，公

司组织人员对实施缆线拆改完成的 602 条道路进行了废弃缆线核查和清理。另外，公司 2016 年配合市属相关部门先后对 4 个老旧小区线缆进行改造，覆盖用户 5300 户。

总之，歌华有线公司将紧紧把握难得的战略机遇期和跨越发展黄金期，努力实现公司持续健康快速发展，为首都文化产业大发展大繁荣和“智慧北京”建设作出新的更大贡献。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2017 年 4 月 1 日