

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2018 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，公司积极推进有线电视“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，全力打造“由传统媒介向全媒体、由有线电视运营商向高品质的文化服务运营商”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 2018 年底，公司有线电视注册用户 594.5 万户（其中高清交互数字电视用户 526.5 万户），家庭宽带在线用户 62.3 万户；双向网络覆盖超过 650 万户，已形成覆盖全市，可承载视频、语音、数据的超大型信息化基础网络。

公司传输数字电视频道 185 套，其中标清数字电视频道 139 套、高清数字电视频道 45 套、超高清数字电视频道 1 套；回看频道 120 套，其中标清数字电视频道 82 套、高清数字电视频道 38 套；在线视频点播类节目数量接近 15 万小时，其中高清节目超 8 万小时，此外，上线的“4K 视界”点播专区含有 500 小时真 4K 节目内容。公司电视云平台还提供院线、游戏、教育、文化、健康、政务、生活、营业厅、生活圈等多种栏目和应用。

（二）经营情况

2018 年，公司实现营业收入 27.25 亿元，比 2017 年同期增加 2,707 万元，增幅 1.00%；实现归属于母公司所有者的净利润 6.94 亿元，较 2017 年同期减少 6,709 万元，减幅 8.81%。

（三）主要荣誉

2018 年，公司获得各类品牌奖项共计 7 项。在首都文化促进协会、光明日报、北京日报联合主办的第三届首都文化企业评选中，获评首都文化企业 30 佳；2018 年 11 月，在金融界网站举办的“金智奖”上市公司价值评选中，歌华小果荣获“2018 年度中国上市公司杰出产品奖”；在每日经济新闻举办的“2018 中国上市公司口碑榜”评选中，公司荣获“最佳上市公司董事会奖”；2018 年 11 月，在北京晨报最具影响力科技企业评选中，歌华小果获评最具影响力科技产品奖。2019 年 1 月，被北京日报、北京晚报共同评为 2018 互联网公益责任品牌、2018 互联网智慧城市品牌。入选中国人民大学创意产业技术研究院评选的 2018 年“中国文化企业品牌价值 TOP50”榜单。

此外，公司被公安部网络安全保卫局评为 2018 年网络安全管理优秀团队；被首都精神文明建设委员会授予“首都文明单位标兵”荣誉称号；被上交所评为治理样本企业。延庆分公司被北京市人民政府、首都绿化委员会授予“首都全民义务植树先进单位”荣誉称号。公司员工金明源获得第三届全国有线广播电视机线员职业技能竞赛一等奖，歌华有线公司获得大赛优秀组织奖。公司被海淀区统计局评为“2018 年海淀区

统计诚信单位”，孙聪聪同志被国家广电总局评为 2017 年广播电视基层统计工作先进个人。

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

2018 年，公司共组织召开一次股东大会、七次董事会、六次监事会，审议了定期报告、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

2018 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 2018 年度社会责任报告和内部控制评价报告。

三、对员工的责任

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。公司员工可享受法定休假日、带薪年假、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，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。2018 年，公司为员工缴纳了相应企业年金。

（二）不断优化员工培训体系

2018 年，结合员工个人发展规划及公司业务发展需求,公司稳步推进人才培养与主题培训工作，组织实施了新员工培训、网络教育、各类业务技能培训等工作，并在每次培训中做到了有计划、有培训、有考核、有总结，培训针对性进一步提升。同时，为继续推进干部队伍的年轻化和专业化建设，优化干部选拔和培养机制，完成了第五批挂职锻炼选拔工作。

（三）建立健全员工激励机制

一是组织实施了三级岗位评聘工作，公司职级体系建设的不断完善，进一步畅通了公司员工的职业发展通道,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，为企业长远发展起到了重要的战略性推动作用。二是加大内部招聘力度，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。提升薪酬水平、优化薪酬结构，服务公司发展战略。三是在参照北京市 2017 年企业工资指导价，对各层级工资基数上调职级工资标准，加强工资的保障功能；四是在总部和各分公司推行年终奖的季度考核分配、月度的预发，加强即时激励性，更好地实现将个人发展与公司战略相统一，打造员工与公司的利益共同体。

（四）加强人力资源管理信息化建设

公司人力资源管理系统 APP 客户端于 2018 年年底正式上线，实现了员工薪酬自助查询等功能，下一步还将逐步开通日常考勤打卡、绩效考核线上评分、个人基本信息查询变更、组织架构与岗位管理等更多功能。

（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。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 次消防应急拉动演练。医疗健康方面，组织全体员工体检；为全体员工投保《在职职工住院医疗互助保障》、《在职职工住院津贴互助保障计划》两项保障计划。

（七）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。

开展帮困救助活动。2018 年，共向困难职工、大病住院职工发放慰问金 97 人次；积极弘扬团结友爱、互助互济的企业精神，落实全员投保职工互助保障计划。

开展文体活动。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；组织举办了“三八妇女节”插花培训，“奥森”春季健步走和长跑活动，第三届“歌华杯”羽毛球比赛，职工摄影巡展等各类丰富的文体活动；开展全员广播工间操，组

组织开展篮球、足球、羽毛球、乒乓球、游泳、瑜伽等体育运动，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。

加强新时期老干部工作。为退休干部订阅《北京日报》、《北京晚报》等报刊，及时传达“两学一做”精神；认真落实老干部退休待遇，春节期间组织走访慰问，安排体检，购买补充医疗保险，办理供暖、物业费报销、医保定点医院更改等手续。

四、对用户责任

2018 年，公司围绕“服务质量提升年”建设，强化“以用户为中心”的发展思维，对标用户需求和市场需要，开展了一系列有效的“服务质量提升”工作，在终端体验、节目内容、网络质量、窗口服务提升等方面取得显著成效，切实提升了用户体验。全年投诉工单占人工受理量比例已由 2015-2017 年年均 1.69%下降至 0.87%。根据北京市非紧急救助服务中心有关指标统计，在公共服务企业“三率两度”考核近 12 个月的统计中均排名前两位。

（一）全面提高终端服务水平

发挥云端技术优势，完成 3 款共计 150 余万台老旧终端的升级改造工作，优化了用户体验。与爱奇艺、百度联合研发推出歌华小果智能机顶盒。积极推广 4K 超清智能 DVBIP 机顶盒、网关机顶盒和 IP 机顶盒，实施从传统的广电 DVB 传输技术向 DVBIP 和全 IP 技术的战略转型。完成智能机顶盒开机流程优化，实现开机时间平均缩短约 20 秒。完成红外双面小遥控器、白色背光等遥控器的优化设计工作。

（二）加强日常维护服务工作

全年启动了两批电缆分配网络优化专项工作，累计优化上行通道 1415 个，覆盖用户近 40 万户；加强反向噪声监控系统建设，累计覆盖用户 540 万户，较上年增加 50 万户，监控的光节点达到约 1.88 万个。

（三）积极拓展多样化电子渠道

公司实现缴费渠道在电视端、PC 端、移动端的全面覆盖，自有渠道与外部渠道

相结合的整体布局，电子渠道已成为面向用户服务的重要窗口，用户可通过公司 11 个缴费平台，30 个电子缴费渠道自主选择更便捷的缴费方式。上线欠费弹窗提醒功能。

（四）积极开展整转机顶盒市场化置换工作

在全市范围实施了 4K DVBIP 整转机顶盒市场化置换方案，并通过开展“服务进社区”、上门置换等方式方便用户进行机顶盒置换，有效改善了老旧机顶盒的用户体验，加快了 4K DVBIP 机顶盒的推广速度。

（五）积极提高宽带品质

通过开展宽带静态出口招标采购工作和互联网内网资源优化工作提高宽带品质，提升用户体验。

（六）简化业务受理流程

完成了对有线电视用户办理业务相关流程简化工作，实现了业务的跨区受理。

（七）持续提升客服水平

公司客服热线全年接通率 90.71%，人工总受理量 912 万，增幅 6.7%。施行《“首问负责制”实施细则》，开展“公司营业厅全员全技能提升”等培训，1436 人次参加培训。举办首届“全国广电客户服务高峰论坛”，搭建行业交流平台。

（八）积极开展服务专场进社区工作

全年开办服务现场 1645 个，同比增加 41%，覆盖注册用户 195 万户。

五、对社会的责任

（一）圆满完成重要保障期有线电视和网络信息安全保障工作

2018 年，公司圆满完成了中非合作论坛峰会、春节、“两会”、国庆节等重要保障期的安全传输保障工作。公司安全传输未发生重大事故，较好完成了各项安全传输保障任务，在 2018 年广电总局安全播出指挥部全年工作总结大会上受到表扬。

（二）继续做好高清交互数字电视推广工作

公司中标《北京市高清交互数字电视普及项目》，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，极大提升了用户收视品质。2018 年新增超高清交互用户数 26 万户，累计高清超高清交互用户数 526.5 万户，位居各省市前列。

（三）坚持做优做强做大高清交互数字电视新媒体

歌华有线公司坚持“做优做强做大高清交互数字电视新媒体”的核心战略，大力建设优质内容资源，积极开展政务、教育、健康、文化、民生服务，积极参与北京市区两级融媒体建设，推进媒体融合发展，全力打造集政府信息平台、行业应用平台、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。

一是积极参与融媒体中心建设。公司主动融入、积极参与北京市、区两级融媒体建设。主动对接北京市各区宣传部，与多个区达成了区级融媒体平台建设合作意向。同时，公司依托自身优势，积极致力于为各区融媒体中心提供面向家庭的电视信息展示服务。2018 年，上线了“海淀电视政务大厅”，成为了公司云平台承载上线的首个区级融媒体中心电视端服务项目。

二是大力开展超高清等优质内容资源建设。4K 超高清内容建设：2018 年 10 月 1 日，入网央视 4K 超高清频道。上线央视 4K 专区和“4K 视界”专区，满足用户更高的收视需求。互联网优质内容引进：公司与全国七大互联网电视牌照方合作，基于歌华云平台，实现七大互联网电视牌照方产品全面上线 DVBIP“看吧”栏目。“中国电视院线”业务：截至 2018 年年底，“中国电视院线”已实现在全国 29 家省级有线网络公司落地，覆盖高清交互用户数 3500 万，院线公司完成了高新技术企业资质申报工作并已领取证书。

三是全力打造北京公共文化服务平台。积极开展教育、健康、文化服务：积极与市教委合作推动优质教育资源信息化建设，完成录制“名师驾到”系列课程总计 700 余课时。文化专区实现“电视图书馆”线上线下订购相结合。购物专区正式上线运营。游戏专区总注册用户数超过 395 万人。精心打造政务信息平台项目。党建项目：与市委组织部合作搭建“北京组工”学习平台，为全市超过 209 万党员提供视频学习服务。应急发布项目：公司与市应急办合作，根据全市统一部署，通过全频道滚动字幕发布“空气重污染预警”等提示，2018 年全年发布提示信息 4000 余次。

四是持续拓展大数据业务合作。参加总局《数据交换接口》等规范的制定工作。与传媒大学和广电总局规划院合作，组建收视大数据联合实验室。

五是继续推进手机电视项目。已与数十家知名媒体建立内容合作，成为咪咕视讯 A 级合作伙伴。

（四）积极参与智慧城市建设

在传统有线电视主业之外，公司建成了互联网、数据传送、数据中心（IDC）等服务平台，具备为政府、企事业单位、家庭等各类用户提供“智慧广电+”解决方案、智慧城市建设方案，以及数据、视频和新技术综合信息服务的能力，服务涵盖市、区、街道、社区等多个层次，覆盖教育、金融、医疗、环保、交通、商业、安监等领域，已成为首都信息化建设和智慧城市建设的重要支撑平台。2018 年，公司加强总、分公司协同配合，积极推动集客业务快速发展。

一是无线北京（-MyBeijing-）项目顺利推进。截至 12 月底，已完成全市共计 9813 个 AP 的开通工作，全年收入近 2000 万元。

二是雪亮工程项目扩大落地。通州、平谷、大兴、昌平、怀柔、朝阳等分公司实施了“雪亮工程”建设项目。

三是歌华视联网项目稳步发展。新增与朝阳、怀柔、延庆、门头沟、海淀综治办业务合作。与视联动力建立北京地区独家合作模式。

四是金融行业业务取得新的发展。

五是“智慧广电”项目亮点纷呈。有通州的“红绿灯联网工程”、昌平“平安校园”项目、平谷加油站监控项目、怀柔自来水远程抄表项目、密云“一键呼”二期智慧养老项目等。

六是“歌华生活圈”系列产品运营模式取得进展。上线项目已累计达到 17 个，覆盖 9 个区，全年点击量达到 5720 万次。

（五）稳步推进城市副中心信息化建设

公司积极推进城市副中心发展要求的信息化基础设施规划建设，成立了北京城市副中心行政办公区网络建设专项工作小组，开展了城市副中心办公区有线电视机房和管道等基础设施的规划和建设工作。公司在副中心行政办公区内投资建设通信楼 5000 平米机房。2018 年完成了行政办公区 7000 余个光缆点位的建设和验收，按进度完成机顶盒安装；制定实施专项保障方案，启动行政办公区运维服务保障工作；完成互联网接入、无线网络信号户外及楼内覆盖，以及管理平台搭建工作；完成了应急指挥系统专网、金财专网的迁移工作；为市政府及各委办局搬迁提供了坚实的网络保障。

（六）不断加强科技研发工作

一是有线无线融合网试点工作。国家新闻出版广电总局科技司批复同意公司开展有线无线融合业务实验网建设及试点工作。完成了广播电视有线无线融合网业务试点工作的《申报方案》编写工作；开展了测试点频率测试工作。继续致力于通过有线无线融合网项目提高广播电视现代化传输传送水平、优质覆盖能力和末端沟通能力。

二是平台能力系统研发及建设。积极推进 4K 超高清视频服务、IP 化演进工作。启动了扩展 4K、H.265 内容实时转码系统招标采购和建设；完成 IPCDN 与央视 4K 直播应用的 IP 化超高清服务对接工作，完成了媒资系统对于 4K 视频的适配工作。完成了 IPv6 改造调研和实验室网络方案、基础服务测试，形成了整体系统向 IPv6 迁移的技术路线规划；规范歌华现有终端的 IP 升级流程，实现了新终端升级可管可控。

三是科技项目管理工作。完成 2 项科技项目立项工作；完成科技部组织的《跨区域互动电视媒体应用聚合云服务应用示范》项目的课题验收工作。

四是自主知识产权申报与获取工作。完成了公司高新技术企业资格申报工作，于 2018 年 9 月 21 日通过公示期；完成了已授权的 22 个专利的年度维护工作；完成 4 项计划申请专利筹备工作；完成 3 项已受理专利申请文件的一通、二通答辩工作；获得了两项专利授权。

（七）积极参与公益活动

一是发起“光明影院”公益项目。为服务视障群体丰富精神文化生活，与中国传媒大学、东方嘉影公司联合发起“光明影院”公益项目，现已完成 30 部无障碍影片制作。同时，在助残日和盲人节进行推广，影片已在全国 20 个以上省份落地，观看“光明影院”影片已成为全国盲校学生重要的课外活动。

二是开展门头沟区下清水村结对帮扶工作。与门头沟区清水镇下清水村牵手结对开展精准帮扶工作。发挥公司网络和技术优势，实施清水花谷 WiFi 覆盖项目，实现景区内无线网络全覆盖，为游客提供免费上网服务；发挥公司高清交互平台优势，开展旅游项目宣传。借助公司高清交互平台资源，对下清水村的旅游项目（如清水花谷、特色农家食宿等）进行一定程度的平台广告宣传。

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

2018 年，公司通过高清交互平台为北京市监察委、市委宣传部、市新闻出版广电局、首都精神文明办、市公安局、市经信局、市卫计委、市旅游委、市气象局、共青团北京市委员会、中国广播电视网络公司、北京电视台等部门和单位提供公益广告宣

传。涵盖开机广告和平台“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 210 万次，全年总曝光量达 7.5 亿次。

通过歌华全频道滚动字幕发布应急信息。根据全市统一部署，先后发布“空气重污染橙色预警”、“降雪”、“春节元宵节烟花爆竹禁放”、“强降水”、“地质灾害”、“防空警报”、“红叶观赏”等多种预警类、服务类政府信息 20 条、4000 次，为首都市民发布政府预警信息和相关公告，保障了信息发布及时、准确，内容零错误。7 月 16 日起北京连续两次强降雨过程，局地强降雨、冰雹、大风等强对流天气频发。7 月 16 日和 8 月 8 日，本市在强降雨过程中均出现了小时雨强超过 100 毫米的观测记录，超过了 2012 年“7·21”特大暴雨的最大雨强，密云出现 20 年一遇的最大洪水，全市启动应急预案，组织群众避险转移 3 万人次，疏散游客 12.3 万人，同时启动歌华有线全频道滚动字幕全天值守，连续发布应急信息。

（二）做好节能减排

2018 年，公司积极配合完成了 2017 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

开展 2018 年架空线入地工作，并在以往主次干路入地的基础上，新增加了首都核心区胡同架空线入地工作，共完成全市主次干路缆线入地 312 条，东、西城区胡同缆线入地 1403 条。完成了北京市东城区“百街千巷”管道建设项目全部 331 条道路工程建设工作，同时加强安全生产管理和施工现场管理，积极促进了首都环境整治提升。

2019 年，是新中国成立 70 周年，也是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。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，牢固树立和贯彻落实新发展理念，清醒认识新形势新任务新要求，深刻把握新一代信息技术和广电产业变革发展大势，紧紧抓住智慧广电发展重大战略机遇，全面深化公司改革创新，深入推进公司创新发展、高质量发展，全力打造高品质的文化服务运营商，更好地满足人民群众精神文化生活新期待，为智慧广电发展和智慧社会建设做出积极贡献，以优异成绩向新中国成立 70 周年献礼。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2019 年 4 月 20 日

