

2020 CSR

华数传媒年度企业社会责任报告 Corporate Social Responsibility Report



华数传媒控股股份有限公司
Wasu Media Holding Co.,Ltd

Corporate Social
Responsibility Report 2020
2020 年度企业社会责任报告



目录



03.....报告说明



04.....认识华数

06关于我们

09党建工作

10公司治理

12品牌文化建设



13.....社会责任篇

13安全播控

15智慧城市建设

22疫情防控支持



26业绩篇

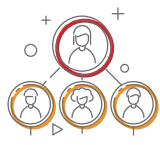


27创新创业篇

27技术研发

29创新创业大赛

31产品创新



33利益相关方篇

33股东

35员工

39合作生态

43用户服务



49社会公益篇



50环境篇



53报告后记

报告说明



重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期

本报告为年度报告。

报告发布日期

2021年4月30日。

报告组织范围

上市公司合并范围。

报告采用称谓

报告中采用的“华数传媒”、“华数”、“公司”、“我们”均指华数传媒控股股份有限公司。

报告编制依据

全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告指南》(G4)

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

深交所《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》中对上市公司披露社会责任报告的要求

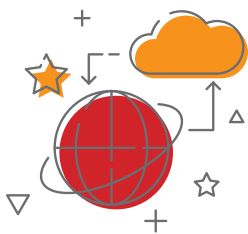
报告数据来源

华数传媒控股股份有限公司及下属公司。

报告获取渠道

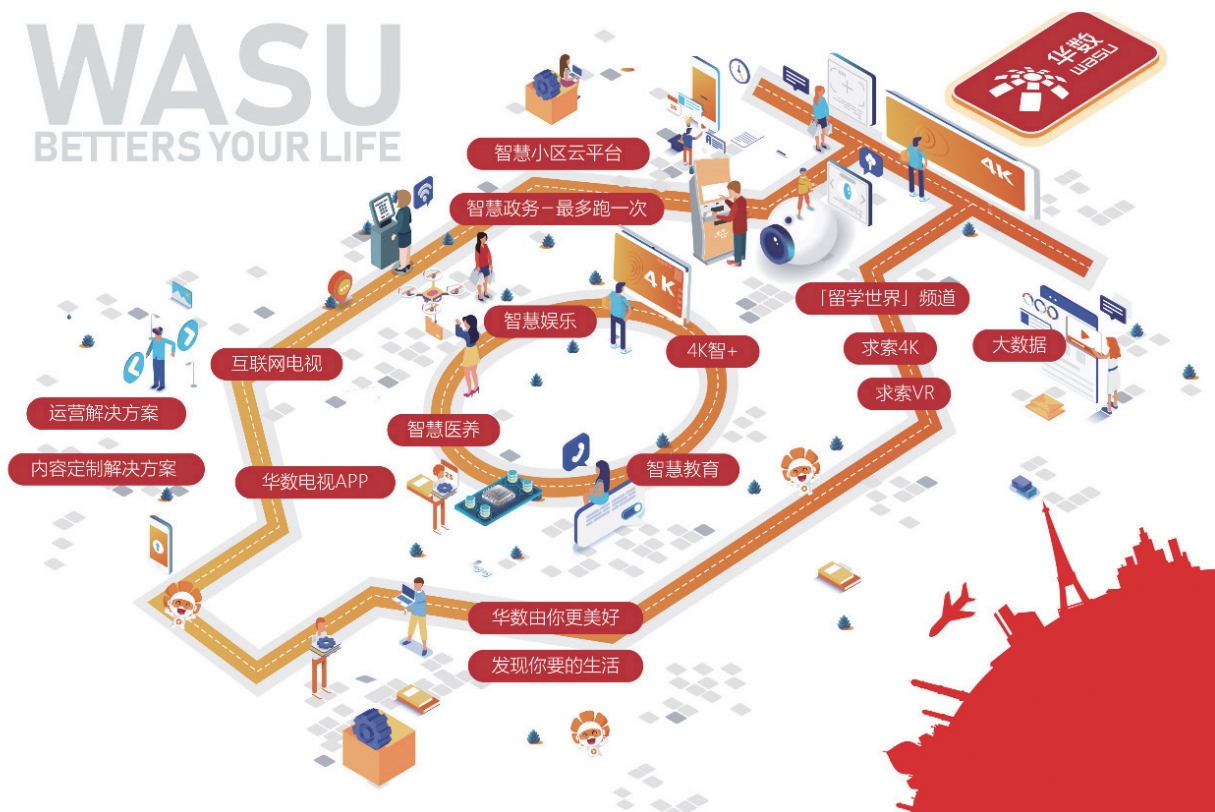
本报告以网络电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅获取。

认识华数



华数传媒是华数集团旗下专业从事数字电视网络运营与新媒体业务的上市公司，目前是全国领先的互动电视、手机电视、互联网电视等综合数字化内容的运营商和综合服务提供商之一，位居全国新媒体和三网融合产业发展的第一阵营。服务覆盖全国30个省市自治区、百余个城市的有线网络以及三大通信运营商与上亿互联网电视用户。

2020年，公司牢牢把握疫情防控与生产经营“两手抓、两战赢”要求，众志成城，克难攻坚，紧紧围绕“产品、平台、网络、终端、支撑”等创新科技驱动，推动“新基建网络升级”、“新平台能力建设”、“新产品服务提升”、“新资源合力创新”、“新场景创新应用”和“新赛道突破超越”，积极落实“产业数字化”和“数字产业化”双向赋能，加快“网络+内容”、“本地+全国”、“固定+移动”多元布局。



1、华数业务

华数传媒主营业务为有线电视网络业务、全国范围内的新媒体业务、宽带网络及智慧城市业务等。

有线电视网络业务包括有线电视网络建设、基本视听业务与节目内容传输业务等，经营范围覆盖浙江大部分地区。

全国新媒体业务主要指面向全国的新媒体内容、技术服务及运营，包括互动电视、手机电视、互联网电视及互联网视听的内容、技术服务与运营业务等，是公司的重点业务发展方向。

宽带网络业务为面向个人客户和集团客户（包括政府及所属部门、企事业单位）的宽带网络业务及基于宽带网络的信息服务业务。

智慧城市业务主要为围绕公司战略，以“慧政”、“惠民”为两大抓手，面向集团客户（包括政府及所属部门、企事业单位）开展的智慧城市建设相关业务。具体包括参与“数字浙江”、杭州“城市大脑”建设、智慧教育、智慧安防、智慧政务、智慧园区等重点业务。



2、华数牌照资质及认证



关于我们的



1、华数大事记

- **2—3月** 华数全力以赴助力疫情防控工作，“智慧广电”助力基层治理全覆盖；期间杭州市教育局联合华数同步播出市教育局发布的杭州“共享课堂”。
- **4月**
 - **1日** 华数首次云发布——2020华数“温感通”云发布会踏春而来。
 - **21日** 由杭州市城管局牵头，华数自主研发的“城市户外电子屏监控管理应用平台”获国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书。
- **5月**
 - **17日** 在中国广播电视网络有限公司指导下，依托浙江第一批广电5G实验基站，华数打通了首个广电5G SA VoNR跨地域音视频高清通话，启动广电5G杭州试验网建设和华数广电5G丽水试点。
- **6月**
 - 华数传媒与北京字节跳动科技有限公司签署合作协议，在互联网电视业务领域，共同推出“华数鲜时光”大屏应用产品。
 - **4日** 自助通办，华数助力长三角智慧政务一体化，在杭州市审管办牵头下，华数杭州、宁波、湖州三城政务互通，实现“自助通办”。
- **7月**
 - **20日** 浙江华数主办“2020首届中国农贸市场高峰论坛”，携手智慧农贸产业链上下游相关的企事业单位，赋能智能产业数字经济，助推智慧农贸云未来。
 - **23日** 华数传媒的创新创业之旅继续扬帆，举办了第四季、第五季华数传媒创新创业大赛，三十余个项目脱颖而出。
 - **23日** 华数物联网创新基地揭牌仪式在余杭华数科技园举行。华数物联网创新基地（WASUIOT）是华数传媒网络有限公司在余杭设立的物联网业务实验基地。
- **8月**
 - **6日** 华数携手浙江老年大学开启智慧教育新篇章。
 - **26日** 华数传媒入选富时罗素全球指数。
- **9月**
 - **16日** 经中国证监会并购重组审核委员会2020年第40次并购重组委工作会议审议，公司发行股份及支付现金购买资产暨关联交易事项获无条件通过。



- 10月 ● 15日 华数传媒上线“梧桐树”智慧家庭云平台及“凌霄”智慧空间管理云平台。
- 23日 华数传媒主办的不止西湖音乐节再度来袭，34组音乐人与广大乐迷相聚西湖边的太子湾公园，带来一场盛大的音乐Party。
- 11月 ● 3日 收到中国证监会出具的《关于核准华数传媒向华数集团等发行股份购买资产的批复》（证监许可[2020]2783号），浙江华数、宁波华数资产成功置入上市公司。
- 7日 浙江省应急管理厅与浙江省广播电视局签订了战略合作协议、与浙江华数签订了框架合作协议，共同推进智慧广电助力应急管理；12月浙江省应急广播管理平台上线。
- 10日 与杭州湾新区管委会下属国有企业宁波海创集团合作成立合资公司——宁波海华数字科技有限公司正式成立。
- 19日 华数集团与阿里巴巴（中国）有限公司在阿里巴巴西溪园区签订战略合作协议；华数与阿里共同研发测试的智慧家庭新场景创新服务“华数喵”系列首次亮相。
- 12月 ● 1日 宁波华数和下属子公司浙江广业科技有限公司正式获得“国家高新技术企业”称号。
- 15日 华数传媒中标滨江区全域智慧交通综合治理项目一期、数字滨江
- 16日 （杭州城市大脑滨江平台）服务项目（均过亿）。
- 22日 华数全国营销运营中心和西安丝路华数中标《西安高新区“一核四化”监督指挥中心项目》，全国市场积极拓展全国智慧城市业务，将杭州城市综合治理经验推向全国。
- 29日 华数数字健康服务平台发布会在建德举行。在建德市卫健、民政等部门的支持下，双方联手打造数字健康服务平台。
- 30日 华数TV“云游戏”平台正式公测上线，隆重推出“华数云游戏”产品。
- 30日 “学习强国”学习平台电视端于正式上线，为用户提供了大屏沉浸式体验。

2、2020年荣誉

奖项	颁奖单位
“我爱我的祖国”微视频、摄影作品大奖赛微视频三等奖	中宣部“学习强国”学习平台
2020年全国敬老文明号	国家卫生健康委、全国老龄办
2020年智慧广电示范案例-浙江省美丽城镇 “最多跑一次进客厅”专项项目	国家广播电视总局
2020年度浙江省广播电视科技金潮奖14个奖项	浙江省广播电视局
2019浙江省网络视听年度人物和单项奖——“年度优秀 内容创新团队”、“年度技术与产品创新团队”	浙江省广播电视局
2019年度杭州市模范集体	中共杭州市委、杭州市人民政府
全国文明城市复评集体三等功、 长三角地区主要领导座谈会承办工作突出贡献集体	中共湖州市委、湖州市人民政府
桐乡市2020年度服务业突出贡献企业	中共桐乡市委、桐乡市人民政府
全国文明城市创建集体嘉奖	平湖市人民政府
2020年度最佳满意部门	中共江山市委、江山市人民政府
2019年度浙江上市公司最佳内控奖TOP30	浙江大学管理学院、浙江大学全球浙商研究院、 浙江上市公司协会、浙江省总会计师协会、 浙江大学财务与会计研究所
2020年度浙江省新型智慧城市发展数字治理优秀成果奖	浙江省经信智慧城市规划研究院、 中国信息化百人会案例研究中心
2019年度杭州市文化旅游领军企业	杭州市“战疫情 促发展”工作推进会
2020年度数字安防优秀项目	杭州市安防协会
智美生活服务家	杭州（国际）未来生活节组委会、 杭州日报报业集团、都市快报社
2019年度信息披露考核结果A	深圳证券交易所
天马奖最佳董事会	证券时报
2020年“金质量”上市公司社会责任奖	上海证券报
2020中国上市公司口碑榜信息技术最具成长上市公司	每日经济新闻
2020年中国企业ESG最佳案例奖	财联社

党建工作

2020年，华数传媒坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会以及省、市委全会精神，紧紧围绕集团工作部署和要求，切实履行党建工作主体责任。

抓实党委理论中心组学习。及时制定学习计划与学习材料，每月组织集中学习并进行研讨交流。通过“三会一课”、“华数大讲坛”等多种形式持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化。学好、用好“学习强国”学习平台，面向公司全员推广使用“学习强国”，覆盖率达100%。组织开展公司全体党员和非党中层管理人员、入党积极分子、民主党派人士近600人参加“党员春训”。

深入开展“基层班子建设年”活动。公司本级和各分子公司领导班子突出问题导向，聚焦经营发展中的薄弱环节，广泛征求意见并召开专题民主生活会，认真开展批评和自我批评，深入基层开展“大走访、大调研”活动，形成调研报告、制定整改方案，及时完成整改目标。

扎实开展“效能提升月”活动。公司领导班子成员带队前往基层一线进行走访调研，召开座谈会，收集梳理形成了534个（条）问题（建议），整改落实比例达92.5%；完成100多项OA流程优化，流程平均时长缩短近半。通过活动优化了审批流程，实现了降本增效。

针对一线全体营销人员组织开展“党建强动力，经营添活力——铸金计划”竞赛活动，公司各后台支撑党支部纷纷组建“红马甲”前往一线现场，参与上门营销推广、深化品牌服务，一线党员干部力克高温和严寒等困难拼搏在前，充分发挥党组织的先锋模范作用。



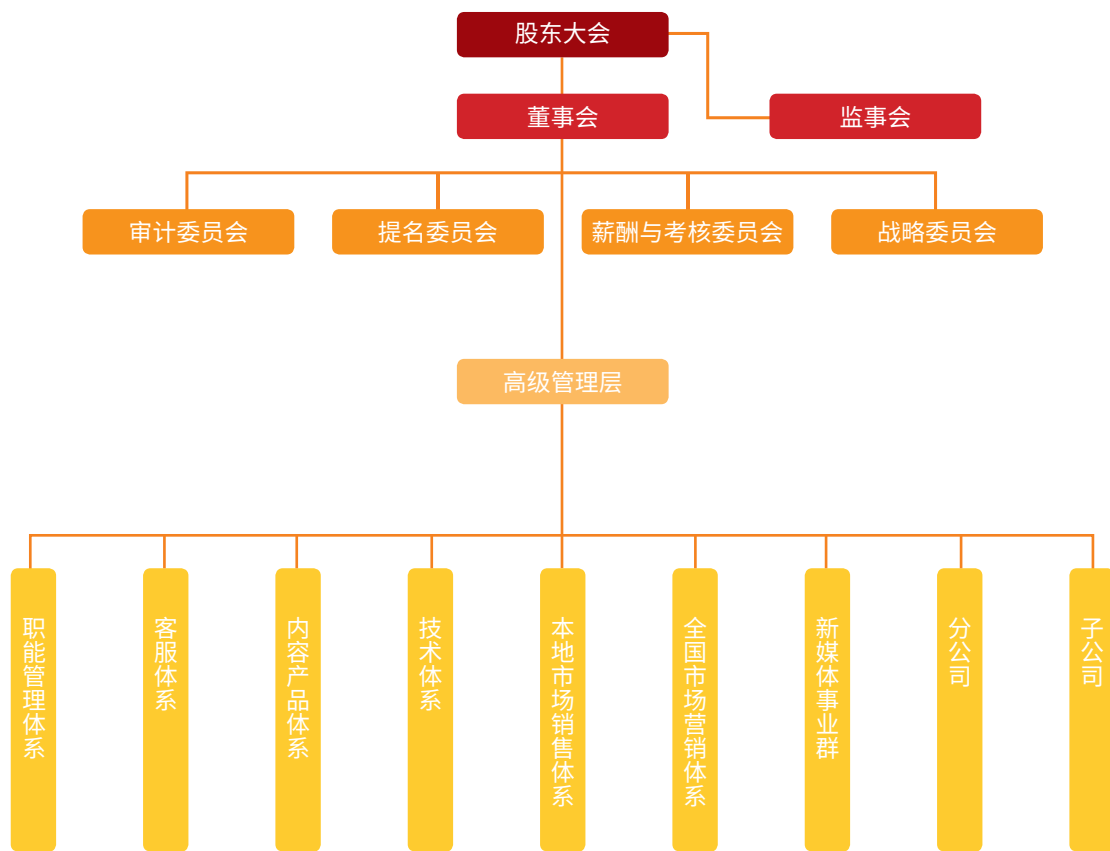
2020年
面向公司全员推广使用“学习强国”覆盖率达**100%**

近**600**人参加“党员春训”

扎实开展“效能提升月”活动
收集梳理形成了**534**个（条）
问题（建议），整改落实比例达
92.5%

公司治理

华数传媒严格按照中国《公司法》、《证券法》等相关法律法规和现代企业制度的基本要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间决策科学、执行有力、监督有效的运行机制。目前，公司董事会已设立专门委员会，董事会、监事会和高级管理层依据公司章程和议事规则等规章制度，各司其职、有效制衡、互相协调，确保了公司的规范运作。公司将不断完善企业管治、风险管理和内部控制，不断提高公司的经营管理水平和经营绩效，实现高效发展，为股东创造稳健持续的投资回报。



华数传媒公司治理结构图

信息披露是上市公司规范运作的重要内容，报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《深交所股票上市规则》、《公司章程》等相关法律法规和公司制度的要求进行信息披露，真实、准确、完整、及时、公平地披露定期报告和临时公告。同时，公司严格执行并遵守《内幕信息知情人管理规则》、《信息披露管理规则》、《投资者关系管理规则》等公司相关制度，如实、完整地记录内幕信息在公开披露前的报告、传递、编制、审核、披露等各环节所有内幕信息知情人名单。

内部控制

华数传媒董事会及经营层高度重视内部控制建设工作。董事会和经营层将内部组织架构和职能部门的调整、内部管理制度和流程的梳理与完善等内部控制建设工作列为公司重点基础管理工作。公司成立了内部控制规范实施领导小组、内部控制规范建设工作小组和内部控制规范评价工作小组等工作机构。根据内控基本规范及配套指引的要求，结合公司实际运作情况，全面梳理各项管理制度和业务流程、政策、操作规程等，并报经总经理办公会、董事会、股东会等相应权力机构审批，编制了一套涵盖公司治理、财务与控制、采购与招标、市场与营销、产品与内容、网络与技术、客户服务、人力资源、企业标准与规范等十一大类共计169项内控管理制度及流程的《内控管理手册》，该手册基本涵盖了公司经营管理活动的所有运营环节；各控股子公司也针对自身的业务发展情况和环境变化，梳理和完善了各自的内控管理制度和业务规范。

此后，公司根据业务开展的实际情况，持续制定和完善公司各项制度。2020年公司制订了《2020年度内控规范实施方案及工作计划》，方案明确了公司2020年度内控规范建设相关工作，要求公司本级各部门、下属分公司和控股子公司对现行的《内控管理手册》作进一步的检查和梳理，对因组织机构和业务流程调整而需同步调整的管理制度和流程规范作相应的修订、新增或废止。截至2020年底，公司《内控管理手册》已包含十一大类共计260项内控管理制度及流程。经过一系列梳理和完善工作，公司内控管理制度和流程规范更加符合经营管理工作实际需要，内控规范体系进一步健全完善，经营管理水平和风险防范能力得到进一步提高，为公司健康、持续、稳定发展提供了更有效保障。



截至2020年底，
公司《内控管理手册》
已包含十一大类共计
260项内控管理
制度及流程

廉政共建

随着《招标投标管理制度（试行）》、《采购管理办法（试行）》等制度的建立健全，公司构建了一套公开、透明的阳光采购体系。华数开展公平竞争，杜绝商业贿赂，防止以不正当手段获取竞争优势，为供应商创造一个公平竞争的环境。公司严禁项目采购、建设中出现腐败行为，与公司合作的供应商，都必须需经过公司的标准体系考察认证，与公司签署廉政公约、廉政共建协议。根据供应商性质，公司制定与其服务内容相匹配的考核计划，定期对供应商进行现场走访验收，了解其业务现状，沟通目前业务进展情况并出具考核报告，协助供应商提高生产管理水平，为推动行业整体发展与进步做出积极贡献。

公司全面落实廉政建设责任制，进一步强化两个责任，落实“一岗双责”，推进公司廉政建设和反腐倡廉工作，与公司管理层员工签订廉政建设责任书。把廉政建设寓于业务之中，与业务工作一起研究、一起部署、一起落实、一起检查。指导广大员工积极参与公司各项廉洁教育活动，梳理岗位权力清单及岗位风险点，预防廉洁风险。

强化
两个责任

落实
“一岗双责”

品牌文化建设

2020年，面对瞬息万变的市场变化，华数传媒以全新的年轻“态”登场，建立华数与年轻人的心智连接，为品牌灌输新鲜活力。为巩固和深化华数传媒品牌体系，在用户心中建立起“活力、亲切、科技”的品牌形象，根据公司“年轻、亲民、科技、时尚”的基调，提出年轻化品牌主张“用年轻的态度@我”，以年轻态与正能量获得用户的价值认同。



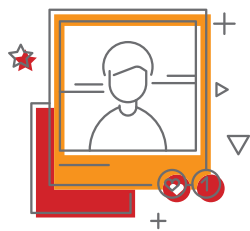
2020年华数年轻化品牌“用年轻的态度@我”正式开启。公司致力于打造年轻化的形象，以创新、活力的产品理念引领年轻化的生活方式，提升年轻用户的身份归属感，加强品牌与用户的情感链接。



针对大众市场、集客市场和全国市场推出差异化产品。在大众市场领域，智家产品、家庭组网兼顾家庭服务与娱乐，满足大众用户安全、娱乐、视听等多方位需求。在集客市场领域，以智慧引领乡村振兴、社区管理、城市建设，进一步推动浙江的数字化发展。在全国市场领域，创新推出强国TV、优酷SDK、华数鲜时光等优质内容，带给用户更好的体验。



社会责任篇



安全播控

2020年，华数传媒始终以安全播出为己任，以用户需求为核心，坚持正确的政治方向和舆论导向，紧紧围绕总局加快智慧广电建设和杭州打造数字经济第一城的决策部署，抓重点、破难点、创亮点，着力推动媒体融合、创新创优节目，发挥阵地作用、强化宣传引领，高质量完成全年各项目标任务。

一是创新主题宣传，壮大主流舆论

全力以赴做优“党的十九届五中全会”、“决战脱贫攻坚、决胜全面小康”、“厉行节约、反对浪费”、“全国两会”等重大主题宣传，分阶段、分形式、全方位、立体式地策划各专题内容，推动主题宣传工作深入人心。充分运用权威媒体的新闻报道，坚持高点定位、系统谋划，推动理念、内容、方式、体制、机制等全方位创新，以三屏联动的形式多角度、全景式、深层次地落实党中央决策部署，同时积极策划相关主旋律影视，充分发挥平台的特色规模效应和矩阵级传播作用。与此同时，各平台高效做好“全国哀悼日”、“纪念抗战胜利75周年”、“纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战70周年”、“建党日”等重要纪念日宣传，立足实际、联系实际，推动形成健康向上的基层网络生态，充分发挥融媒体中心公共信息枢纽作用。圆满完成春节、两会、抗击疫情、国庆等多个重保期和敏感日的重要安播保障工作。2020世界互联网大会期间，浙江华数与属地公司携同作战，圆满完成了论坛直播转码、举办地桐乡网络链路保障以及嘉兴地区传输安播保障等重保任务。



二是构建全媒体宣传格局， 打造特色品牌

为进一步贯彻公司新一轮发展战略，打造5G融媒体创新高地。华数传媒推出新一代以“智慧为先、场景无限”为核心理念的互联网电视6.0产品，借5G东风顺势而为，纵向开放应用层、基础层、驱动层，横向开放产品链、系统链、技术链，实现传统OTT产品“由静至动”的转变，促进单向传播向互动式、服务式、体验式场景转变，真正体现“以人为本”的核心诉求，为推进立体式现代化传播打好群众基础。此外，以4K超高清业务为抓手，充分运用新技术手段优化用户体验，围绕受众高品质精神文化需求，创新节目内容，深耕“在浙里”系列。《医生请指教》为浙江省打造成健康中国建设省域示范区助力，建强舆论阵地；《奇妙旅行》讲好文化与旅游融合的故事，为精神文明建设提供强劲内生动力；《良工造物之云上博物馆》大力弘扬中华优秀传统文化和先进文化，丰富用户精神文化生活。结合线上多方位策划，将“在浙里”IP品牌化，形成载体多样、渠道丰富、覆盖广泛的移动传播和服务矩阵，既贴近群众生活，又解决群众实际问题，提升华数服务影响力，体现华数的社会责任感，是我们致力于创新数字文化内容的永恒使命。

三是严守安播防线，强化队伍建设

2020年是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年，是全面贯彻落实《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》的开局之年。华数传媒全年围绕重大宣传日，遵循“主动控制、关口前移、全程管理、坚守底线”的原则，做好预热期、重保期、稳保期各项内容编排，开展网络思想动态调查和分析研判，切实防控意识形态领域风险规范，从上至下做好安全巡查、联合监看，做到“无禁区、全覆盖、零容忍”。坚持每月开展清库行动和自查自纠为内容安全两条主线，打造红色队伍建设，全方位、多渠道、分层次地开展“阶段性案例分析”19次、“兼职内容审核专题强化培训”7次、“月度主编培训”12次，成绩提升率达到89.2%，有效扩增审核资源，提升上线效率。

四是履行社会责任，彰显国企担当

疫情以来，华数传媒秉持人类命运共同体理念，化挑战为机遇，守正创新、主动作为，生动讲好中国抗疫故事。三屏上线“战疫情”推荐屏，头部大图位置聚焦疫情主专题，及时传递一线最真实的信息，同时设立央视快评、抗击疫情在浙江、权威发声等多个板块，根据疫情防控需要不断调整宣传报道策略，遵循新闻规律，形成有效的舆论引导。在疫情得到有效控制后，全平台先后上线《同舟共济，护航复工》、《春风行动—复工直通车》等一系列助力复工复产复学的专题，面向全社会打造云招聘、应聘平台，助力经济复苏，同时跟进杭州市教育局统一部署，特别推出“停课不停学”和“在线教育项目”，充分满足全年龄段学生在家学习需求。此外，华数肩负使命，冲破技术屏障，在杭城101块户外上滚动播放100幅浙江奋战在抗疫一线的白衣战士的面容身影，讲好抗击疫情的生动故事。以守正创新、居危思危、敢战必赢的工作作风，久久为功、绵绵发力，蹄疾步稳地拓宽宣传新阵地，为国际合作战胜疫情和推动构建人类命运共同体提供强有力的舆论支撑。



智慧城市建设

2020年，华数在智慧城市建设上持续发力，以人为中心，借助智能化手段，构建全场景智慧生态圈，赋能B端、服务C端、助力G端，聚焦政务民生需求，着力激发内生创造动力，催动外向合作，推动数字化改革向纵深发展，以创新技术融合，赋能智慧城市各领域全面发展。

“+政务”

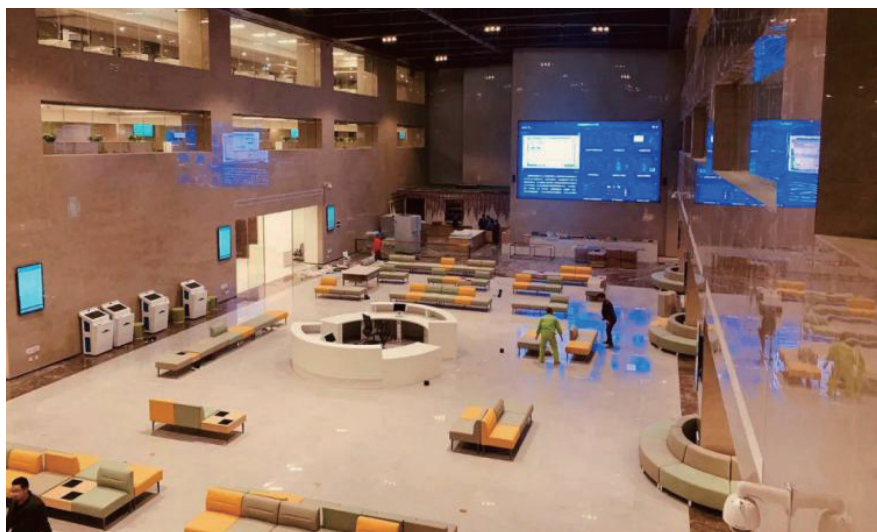
“最多跑一次”：推进智慧政务建设

为深化“最多跑一次”改革，华数针对行政服务中心、公共区域、家庭三个不同维度的场景，建设“智慧大厅”、“24小时办事服务综合自助机”以及“居家办”等系列民生工程，打通政务服务“最后一公里”，助力“最多跑一次”跑出杭州速度。

智慧大厅

智慧大厅着眼于“聚焦政务、服务民生”，突破物联网、大数据及云计算等技术瓶颈，融合“互联网+政务服务”一体化，开启政务服务数字化转型新模式。

通过刷脸取号、智能引导、自助填单等数字化办事流程，大幅简化办事手续、减少市民办事等待时间和跑腿次数，提升服务质量及工作效率。目前，智慧大厅已在西湖、滨江、下城以及临安等区县级行政服务中心成功应用并取得良好成效。



智慧大厅



综合自助机



居家办

综合自助机

2020年，在“整体智治”的理念指导下，综合自助机持续升级，办理事项不断丰富，覆盖区域不断扩展，功能服务不断优化，为群众带来更方便、更快捷、更高效的办事体验。

2020年，浙江省已部署综合自助机 **2600** 余台，

网点 **2000** 余个，

平台已上线事项 **355** 项，

区县个性事项 **57** 项，

包含社保、住房不动产、医保、个税缴纳记录、个人信用报告的查询与打印、公积金提取、预约挂号、身份证复印等便民服务事项和部分行政审批事项，并推出了刷脸可办、异地通办、他人代办等创新功能。

总办件量约 **600** 万件，

服务次数超 **1567** 万次。

在杭州市审管办牵头下，华数杭州、宁波、湖州三城政务互通，实现“自助通办”。三地的任何一台综合自助机将都可异地办理政务，实现跨区域政务的随时可办、随处可办。

目前首批已实现 **253** 项事项“自助通办”，

其中包括杭州的 **141** 项事项、

宁波的 **83** 项事项、

湖州的 **29** 项事项。



居家办

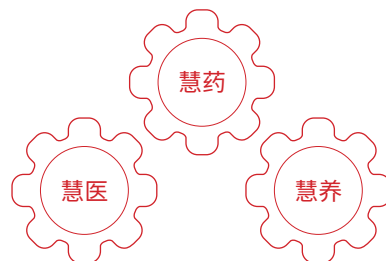
结合自身数字终端入户的优势，华数推出电视端“最多跑一次”产品，以移动互联网+人脸活体识别技术为支撑，将“最多跑一次”升级为“一次不用跑”。小到水电费缴纳、社保证明打印，大到公积金业务，都能足不出户轻松办理。



“+医疗”

华数数字健康服务体系

浙江华数深入数字健康服务体系建设，积极对接浙江省卫健委及省健促会，2020年10月31日正式发布华数数字健康服务体系。华数数字健康以物联+数据+服务为核心，基于智慧广电中台打造数字健康全业务体系，实现了互联网医疗进客厅、家庭病床及药房、“一键通”生活照护、老年电视大学、居家养老关怀、社区融合慢病管理、健康养老数据监管及驾驶舱等众多服务，形成了以“慧医”、“慧药”、“慧养”多轮驱动的全新健康发展模式。



家庭医生移动服务平台

11月12日，富阳区卫健局与富阳华数举行了杭州市富阳区家庭医生移动服务平台（简称“富阳家e平台”）发布仪式，在杭州市范围内率先上线投入使用。

“富阳家e平台”是由富阳区卫健局、杭州市医保富阳分局、富阳区数据资源等部门协作共建，富阳华数提供软硬件及网络支持。该平台依托区域卫生专网、健康富阳平台、基层医疗机构等网络信息系统，打通了区域卫生专网、医保专网、医疗系统内网，集成家庭医生签约服务、基本医疗、公共卫生、健康管理等“四位一体”服务功能，真正实现了家庭医生签约服务“移动办、上门办、实时办”。



目前，富阳家 e 平台已覆盖全区 **24** 个乡镇（街道）社区卫生服务中心，下辖 **150** 个社区卫生服务站，服务家庭医生团队 **179** 个，惠及富阳 **20** 余万签约居民。



“+媒体”

三联平台：助力智慧舆情管理



三联平台点亮杭城百余块户外大屏，向最美逆行者致敬

户外电子屏监管应用平台（简称“三联平台”）是由杭州市城管委联合华数打造的城市户外大屏监管应用平台，能够对大屏实施规范科学的统一管理，切实解决播出安全问题。

该平台首创“联网联播联控”模式，接入杭州市143块户外大屏（含各区县市），真正做到了重大宣传的“同一座城市、同一种声音、同一个画面”，为杭州市乃至全国户外电子大屏监管提供新的管理思路和手段。



三联平台播放抗战电影，纪念9•18事变89周年

2020年，“三联平台”先后获得了计算机软件著作权登记证书和杭州市宣传思想工作创新项目，充分展现了华数的创新精神和科技实力，未来将继续为数字化城市新进程开拓更多可能。



三联平台实时直播主席新年贺词，共迎2021

智慧广电融媒体：加快推进媒体融合

浙江华数积极拓展行业融媒体业务。与省体育局、省税务局、省药监局等单位开展行业融媒体合作。其中浙江省体育局融媒体项目，包含融媒体中心建设、数字电视行业屏建设、赛事直播服务，借助现有报纸新闻生产为基础，通过基本建成浙江体育融媒体中心为手段与载体，充分运用融媒体软件平台，实现报、网、端的深度融合，实现一次采集、多元发布、立体传播的效果。体育融媒体作为全国首个行业融媒体，具有高度示范效应。



“+安防”

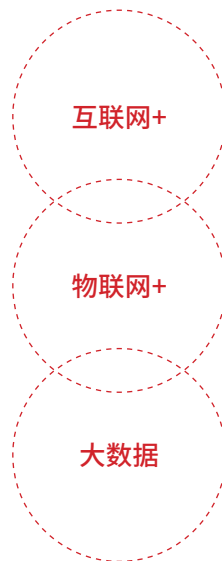
智安小区：开启智慧安全模式

华数智安小区立足于“1+N”解决思路，通过互联网+、物联网+、大数据等科技手段的应用，为小区量身打造一套智慧安全系统，包括视频监控、车辆识别、人脸识别、智能门禁、智慧消防、智慧物业巡更、智慧社区服务等。

这些系统前端感知设备所采集的信息数据，统一接入综合管理平台，实现对人车进出管理及轨迹分析、安防消防管理、物业管理、便民服务数据统计分析查询等一系列功能，为小区居民创造一个更为安全、舒适、便利的智能化生活。

2020年，平台已接入**1000+**安防小区，并已拓展应用于园区、学校、医院、街道、社区、商业文化街区等场景。

桐乡华数推出“智慧社区”一站式智能管控平台，结合智安小区、出租房“旅馆式”管理、小区精密智控等基层智慧基础设施，融合党建、三治、美丽城镇等元素，开发设计了数智社区、红色社区和活力社区三大应用板块，对接公安、综治条线已有的前端感知设备及应急广播等相关现有系统，实现以街道、村、网格、微网格四级信息联动，统一整合、可管可控。



交警智慧广播

宁波华数交警智慧广播系统已完成100多个路口的广播建设工作，不仅为突发事件提供了告知传播途径，还为自然灾害、事故灾难、突发社会安全事件等提供配套应急预案的支持，协调供电、供水、消防、医疗救护等部门，争取将灾难损失降到最低。系统以智慧化、信息化技术，提升路口管理和应急水平，助力宁波市文明城市创建工作。

“+教育”

华数与杭州市35所学校达成了智慧校园合作，助力学校品牌传播、家校互通、在线学习及素质养成，覆盖幼儿园、中小学、成人及老年大学。

其中，“智慧校园云电视”平台聚焦于搭建集课堂直播、资源共享、学情掌控反馈等功能，覆盖课前微课预习精准推送，课中到课率管理、互动问答、课后学情分析实时反馈等完整教学场景。

“同步课堂”：通过逐条视频筛选匹配，智慧校园实现了课程视频与杭州市现行小学、初中主课教材知识点的一一对应，覆盖了千个重点章节、梳理出近万个知识点标签，全年级、全科目、体系化地同步展示上万多集教学课程内容，在云端搭建起庞大的教学视频资源库。整合了包括学而思网校、猿辅导、网易有道、洋葱学院等国内一线在线教育厂商提供的超过**20000**集在线课程。

“直播互动课堂”：支持公开课、小班课、1对1等多种形式的教师直播、录播授课，覆盖TV、PC、PAD、APP全平台终端的学习场景，大小屏互动。师生不仅可以通过摄像头连麦随时语音、视频互动，还可延展应用于远程班会课、家长会、学校等。全程高清护眼、无互联网内容干扰。

浙江华数创新“市县教育电视台+校园电视台”模式。校园电视台通过录播教室建设、教学内容制作，为学校搭建信息化教学环境，整合优质教育资源并以电视为载体输送到学生家中；同时根据学校需求提供个性化服务，将学校的宣传信息、教学信息、教育内容推送到学生家庭，构建宣传与沟通桥梁，助力家校交流互动、促进教育资源均衡化，建设“互联网+校园”。2020年校园电视台已全省累计上线**173**家。在此基础上，浙江华数整合市县资源，面向市县打造教育电视台，实现华数智慧教育平台在市县范围内全覆盖。

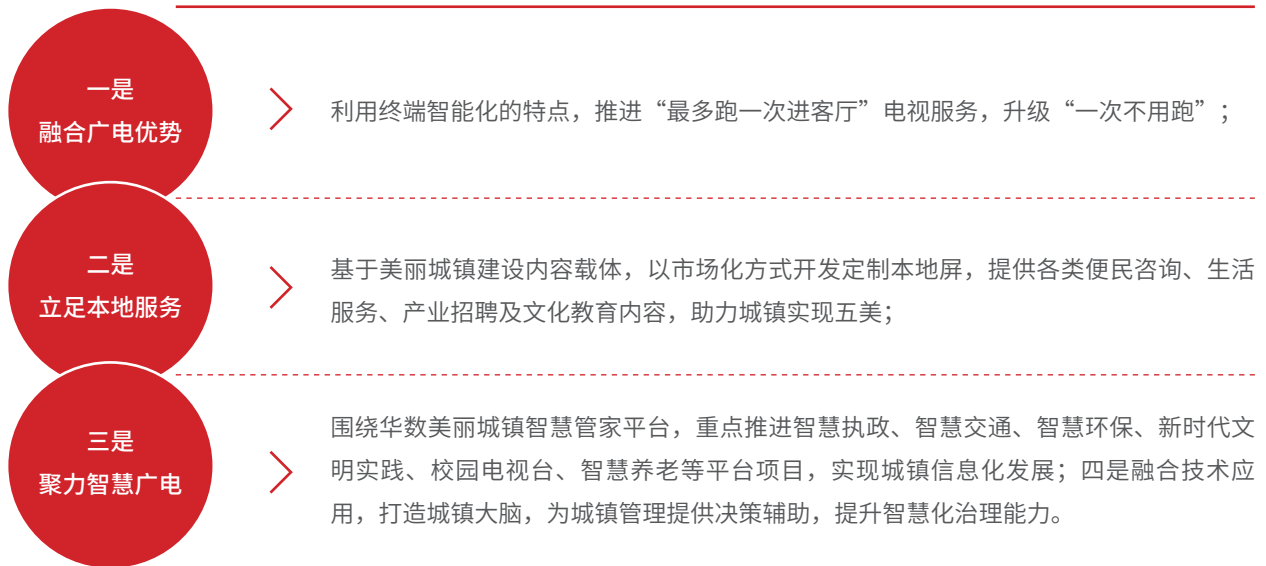
依据浙江省教育技术中心发布《关于做好中小学新型教学空间建设工作的通知》，华数组织全省分子公司在线视频培训，并下发相关方案，各地分子公司积极推进，其中丽水地区、金华地区、衢州地区、温州地区等地区进展迅速，2020年共计参与**180**所学校新型教学空间建设。



“+城镇”、“+乡村”

美丽城镇

浙江华数积极布局美丽城镇专项建设，通过智慧管家平台，推动打造华数样板城镇。



美丽乡村

由建德华数打造的“心安之处是我家——乡村美好生活云治理”平台：以数字化、智能化、云治理为手段构建服务群众零距离的乡村治理新模式。平台包括家里反映、家里办事、家里关注、家里会议、家里服务、家里超市6大模块，以华数电视大屏为依托、家庭为主体，解决群众反映难、办事难、政策咨询难等方面的问题，利用大数据、云治理实现服务群众零距离，使农村环境卫生更整洁、村民办事更便捷、民主法治观念更加强。



疫情防控支持

自疫情发生以来，华数传媒响应号召，主动履行社会责任，在全方位保障企业运转和员工健康的同时，充分发挥自身优势助力疫情防控和复工复产，成为各级党委政府共同战“疫”的重要力量。

一、突出正面引导，做实防控宣传

作为广电网络和新媒体运营商，华数传媒坚持多屏联动，利用全媒体平台开展疫情防控宣传。

一是加大全平台公益宣传力度

早在2020年春节前夕，就在地铁电视、华数零频道高频次排播宣传片；1月26日以来，统一投放开机海报，并陆续上刊大量原创或引进的宣传片，在华数全平台滚动播出。3月2日起，在杭城百余块户外大屏上，滚动播放100幅浙江奋战在抗疫一线的白衣战士的面容身影，致敬“最美逆行者”。

二是开设全平台疫情防控专题

在互动电视、新媒体各平台首页首屏开设专题专栏专区，强化正面引导，广泛宣传防护知识，及时报道动态进展、回应社会关切，最大程度消除社会恐慌。相关专题点击量累计超千万。新媒体平台还针对浙江移动、浙江联通、陕西联通等部分客户要求，定制各地疫情防控专区。

三是策划全平台科普互动活动

独家上线由国家广播电视总局和国家卫生健康委联合主办的疫情防控知识答题活动，通过寓教于乐的答题形式向群众普及疫情防控和卫生健康知识，共有43万多人次用户参与了活动。此外，上线火神山、雷神山医院施工等实况直播，同时输出到25个合作平台，覆盖约上亿用户。



共有**43**万多
人次用户参与了活动



防控科普知识答题



抗疫情“在线监工雷神山”

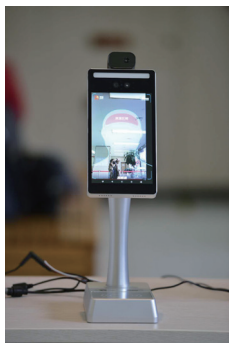
二、落实保障举措，做好应急防控

疫情发生以来，华数传媒党委和经营班子多次召开紧急会议，专题研究部署疫情防控和安播保障工作。

<p>一是全力保障安全播出</p>	<p>严格执行7X24小时现场值班制度，定时巡检、实时监控，确保广播电视安全播出。针对居家用户大幅增加的现状，着力加强在线、热线和上门服务，为用户提供优质的视听和宽带服务。萧山、滨江等地分子公司，还完成多项集中隔离区和隔离点的数字电视、宽带及监控联网建设等应用保障任务，华数“最美逆行人”的事迹被人民网、浙江日报等多家媒体报道。</p>
<p>二是“大数据+智慧应用”赋能疫情防控</p>	<p>由华数传媒承建的基层治理平台，为基层防控工作筑起“信息通道”，保障疫情防控迅速开展；华数智安小区综合管理系统利用科技手段，实现对重点人员精准监管；华数温感通智能平台能够进行口罩人脸核验识别及高精度、无接触式快速体温检测，数据实时上传至杭州城市大脑中枢平台，在多个政府部门、学校和小区安装使用。此外，华数依托平台，为用户提供在线免费问诊，全方位守护百姓健康；积极助力酒店战“疫”，打造酒店“零接触式服务”模式。</p>
<p>三是突出应急广播“村村响”功能</p>	<p>配合各地党委政府，通过应急广播将最新的疫情防控情况和权威信息传达到位，累计发布应急信息逾万条，获得各地一致好评，央视新闻频道对此进行专门报道。</p>



共享课堂



温感通



酒店零接触式服务

三、打造共享课堂，做大智慧教育

积极贯彻省教育厅关于保障特殊时期学生教育工作的总体要求，为全市中小学开展线上教学提供解决方案。



已覆盖全市
300万家庭，
上线课程
8700多节，
总观看量超过
4500万人次



总时长超过
6000小时

一是全终端覆盖

联合杭州市教育局打造共享课堂，自主研发云课堂流媒体平台，在华数互动电视、华数TV网和华数电视APP全终端上线，满足中小学生学习、移动学习的需求，实现“停课不停学”，覆盖全市300万家庭，上线课程8700多节，点播总量超5700万次。

二是个性化服务

与部分区县教育局及学校合作，共同建设符合各区、校教学任务的智慧校园专区，以直播或点播的方式开办远程课堂，推动家校互通、家校互补。学校还可以把防疫情况通报等当地重大公共信息精准覆盖学生家庭，助力社会治理。

三是全资源开放

在全平台落地“CETV4中国教育频道”，实现与全国用户“同上一堂课”；搭建国家教育资源公共服务体系“之江汇教育广场”电视平台，引入全省优质中小学教学资源；上线包括“学而思网校”、“猿辅导免费课堂”、“腾讯企鹅辅导”、“慕联教育”等知名教育品牌在内的优质教育内容，总时长超过6000小时。人民日报、新华社、学习强国、中国证券报等中央和省市媒体均作了大量报道。



四、助力复工复产，做精广电产品

按照“双线作战”的部署，华数传媒依托自身技术应用，做好“复工”“扶农”“促旅”等文章。

<p>一是围绕 “复工”</p>	<p>携手阿里云等多方合作伙伴，上线“战‘疫’复工直通车”等专题，宣传各地相关扶持政策，开展全平台“云招聘”；联合杭州市经信局推出13项服务举措，提供远程办公、视频会议等服务支持；联合大鱼号、UC等网络平台以及全国数十家大型国企的宣传部门，推出“全民战疫、复工接力”活动，以小视频生态矩阵展现企业的社会责任与劳动者的正能量故事。</p>
<p>二是围绕 “助农”</p>	<p>积极探索“互联网+基地+社区”模式，与电视淘宝合作上线“爱心助农”专区，用户可通过电视淘宝下单、支付，享受配送服务。同时，与杭州市农业局携手“兴农计划”，推出电商平台订购、定点社区团购、预存订单配送等多种业务模式。</p>
<p>三是围绕 “助旅”</p>	<p>在互动电视上线《促旅进行时》专题，全方位宣传推广杭城200多处景点，并携手旅行社策划经典周边游线路，将有安全保障的旅游产品搬上电视屏幕。此外，还携手建德市文广旅体局在电视端发放千万红包消费券，促进文旅市场回温。</p>



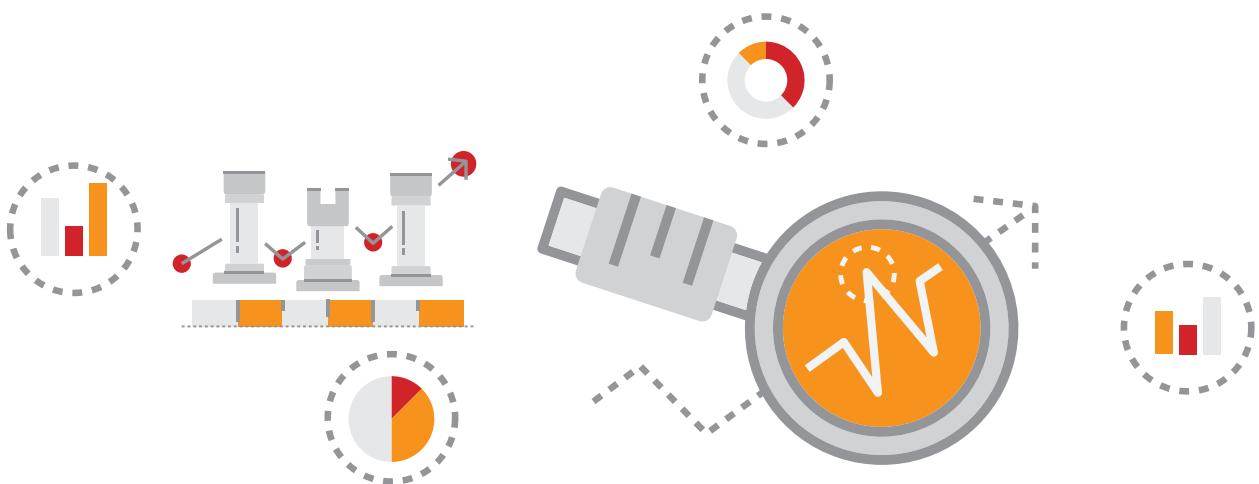
业绩篇



2020年，面对互联网时代的各种挑战，公司作为兼具**新媒体业务和有线电视网络业务、宽带网络业务以及智慧城市业务**的新型传媒企业，在为多网、多屏服务的过程中，形成了显著的竞争优势，并取得了良好的经营业绩。

经过公司全体职员共同努力，公司2020年实现营业收入75.78亿元，较重组前同比增长104.21%；净利润9.52亿元，较重组前同比增长47.43%；归属于上市公司股东的净利润为8.44亿元，较重组前同比增长30.69%。截至2020年12月31日，公司总资产为234.41亿元。

项目（亿元）	2020年/ 2020年末	2019年/2019年末		同比增减 (重组前)
		重组调整前	重组调整后	
总资产	234.41	157.24	244.00	49.08%
归属于上市公司股东的净资产	135.41	110.03	129.32	23.07%
营业收入	75.78	37.11	69.88	104.21%
净利润	9.52	6.46	9.41	47.43%
归属于上市公司股东的净利润	8.44	6.46	7.81	30.69%
经营活动产生的现金流量净额	19.22	16.42	23.40	17.03%



创新创业篇



■ 技术研发

公司注重产品创新，以智慧业务为导向，加快构筑超高清、物联网、智慧化发展的技术支撑，全力加速公司技术升级进程，提升公司整体竞争力，在技术和产品上不断取得进展。2020年公司在产品创新、知识产权管理、重点研发项目建设等方面都有突破。

1、产品创新

公司坚持走自主创新发展道路，2020年公司研发费用共投入**1.91亿元**，同比增长**25.34%**，占营业收入的**2.52%**。在产品创新上取得了显著成效。2020年公司顺利上线了“华数云猫平台”、“强国TV”中心平台、“华数企业数字驾驶舱”、“华数智慧空间凌霄平台”等研发成果，在培育“智慧广电”生态上发力，为后续智慧家居服务、大数据业务等的开展打下了良好的基础。

2、知识产权管理

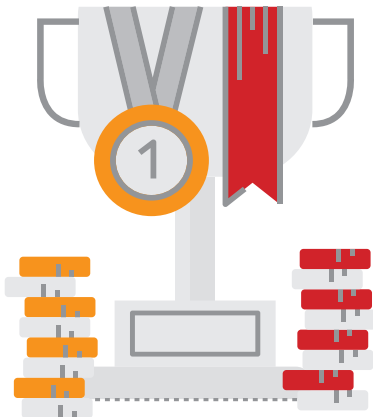
公司在2020年全年新获授权发明专利**4**件，

新获授权软件著作权**22**件。

截止2020年年底拥有专利**30**件
(包括发明专利24件，实用新型4件，外观2件)，

拥有软件著作权**120**件。

现有知识产权覆盖了系统、运营支撑、各种终端、承载网络等，这些新产品和新技术的成功研发是立足于市场需求，为公司培育了新的盈收增长点，提高了公司的核心竞争力，为公司可持续发展提供不竭动力。



3、公司目前所获得的专利

序号	专利名称	授权日期	专利类型	专利阶段
1	一种针对视播结合的治安防控平台及对应的安全防御方法	2020/12/08	发明专利	专利权维持, 专利号 201610940256.X
2	一种基于互联网电视的后台数据同步方法	2020/10/13	发明专利	专利权维持, 专利号 2017100471376
3	基于用户群组的推荐系统构建方法	2020/9/25	发明专利	专利权维持, 专利号 2017101256095
4	单用户智慧图谱的构建方法	2020/6/23	发明专利	专利权维持, 专利号 2016109623613
5	一种电视节目的智能编排方法	2020/2/4	发明专利	专利权维持, 专利号 2017100365023
6	基于 Netty 封装的自定义互联网电视 http 协议方法	2019/12/31	发明专利	专利权维持, 专利号 2016111656545
7	一种数字电视直播的瞬时切台方法	2019/06/28	发明专利	专利权维持, 专利号 201510427268.8
8	综合自助机	2019/6/4	外观设计专利	专利权维持, 专利号 201830622271
9	一种数据交互方法、机顶盒和服务器	2019/6/7	发明专利	专利权维持, 专利号 201510416068
10	一种在线点播和下载档期电影的在线电影运营系统及播放的方法	2019/1/18	发明专利	专利权维持, 专利号 201510420316
11	窄带宽 VOD 点播系统和方法	2019/1/15	发明专利	专利权维持, 专利号 201410581431
12	在双向数字机顶盒上实现无线 AP 功能的方法和机顶盒	2018/12/28	发明专利	专利权维持, 专利号 2015108292676
13	视频广告插播方法及装置	2018/08/03	发明专利	专利权维持, 专利号 2015104152883
14	光接收装置及装备	2017/12/15	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2017205505374
15	用于显示装置的图形用户界面	2017/12/05	外观设计专利	专利权维持, 专利号 2017301375339
16	一种将 IP 终端接入 DVB 视频网络系统及实现方法	2017/08/29	发明专利	专利权维持, 专利号 2014101594755
17	网络动画快速检索方法	2016/08/24	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102625361
18	节能服务器系统	2016/08/24	发明专利	专利权维持, 专利号 2012104801885
19	一种视频分布式转换编码格式方法	2016/07/06	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102897173
20	在一致性哈希数据分布基础上构建层次目录的方法	2016/06/01	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102904001
21	一种面向多业务应用的云存储数据分布方法	2016/04/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102903899
22	一种缓解磁盘读取瓶颈的数据读取的方法及系统	2016/01/06	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102130744
23	一种视频点播系统及方法	2016/01/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012105685735
24	数字电视收视率回传方法	2016/01/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102577885
25	EoC 混合级联模式下的动态配置方法	2015/11/18	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102718455
26	一种海量图片快速检索方法	2014/10/08	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102616428
27	基于有线电视 HFC 网络的电视、宽带和电话传输系统	2014/10/08	发明专利	专利权维持, 专利号 2011102183785
28	一种主动散热的机柜系统	2013/03/13	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2012203511486
29	数字电视信源防非监控系统	2012/12/05	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2012201231495
30	基于数字电视广播网络的互动电视系统	2009/05/13	发明专利	专利权维持, 专利号 2005100507182

4、国家级重点研发项目

重点研发项目方面，公司积极参与国家、省市级重点研发专项，不断提升自身科技研发水平和市场竞争力。

2020年华数传媒参与的主要科技项目如下表：

项目名称	申报时间	管理部门	项目开始时间	项目结束时间
智慧广电物联专网及运营平台建设	2019 年	国家广电总局	2018 年 10 月	2021 年 12 月
基于大数据的广电安全态势感知平台	2019 年	国家广电总局	2019 年 1 月	2021 年 12 月
基于广电网络的新时代文明实践平台建设及示范项目	2019 年	省广电局	2018 年 5 月	2021 年 4 月
人工智能开源开发创新服务平台开发及应用	2018 年	省科技厅	2018 年 9 月	2021 年 6 月
超高清内容版权保护集成技术与试点示范	2018 年	科学技术部	2018 年 7 月	2021 年 6 月
跨界服务融合理论与关键技术（基础研究类） ——新型服务模型与跨界服务计算研究	2017 年	科技部	2017 年 12 月	2021 年 11 月
基于 TVOS 的全省智慧广电建设项目	2017 年	省广电局	2017 年 8 月	2020 年 7 月

创新创业大赛

为深入贯彻落实国务院《关于推动创新创业高质量发展打造“双创”升级版的意见》，进一步鼓励创新和科学发展，激发员工潜能，推动业务、产品创新，2019年起华数传媒面向公司全体及各下属控股子公司正式员工开展创新创业大赛。本次大赛是一项具有示范性、导向性和群众性的创新创业项目征集活动，鼓励员工查找公司发展中存在的问题和短板、优化升级现有业务、孵化前沿项目、开展独立创业项目，为公司科学可持续发展建言献策。

为了营造良好的创新创业氛围，鼓励员工锐意创新、着力创优、奋发突破，大赛评审委员每季度通过组织评审，2020年度大赛每半年举办1季，共举办了2季。共有来自19个部门及分子公司的项目组申报了207个项目，通过复评52个项目。其中5个项目被评为“创新项目”，29个项目被评为“激励项目”，这些项目分别获得公司专项孵化资源投入或各体系分管领导内部支持，共同推进公司创新发展。

其中2020年度第四季创新创业大赛参赛的“云尚杭州”慢直播智慧云景传播项目以及萌宠原创节目《X星人》IP孵化项目以构思巧妙、大胆创新得到了公司的大力支持，并于2021年1月发文通告两个项目正式成立相关工作室，也标志着公司创新孵化体系的建立。



共有来自 19 个部门及分子公司的项目组申报了 **207** 个项目，通过复评 **52** 个项目。其中 **5** 个项目被评为“创新项目”，**29** 个项目被评为“激励项目”

“云尚杭州” 定位为城市的开启者

紧紧围绕杭州打造“重要窗口”的领头雁标准，按照“山水相融、湖城合璧、拥江枕河、人水相亲”的理念，结合杭州文旅景观和华数高新科技天然融合的优质特点，以本土化、网络化、社交媒体化推广为抓手，以数字化、年轻化、移动化为目标，全天24小时传播杭州（Hang Zhou 12时辰），构建全球首个城市景观全天候实时“慢直播·漫杭州”理念的“云尚杭州”智慧云景传播平台。



“爱宠ZOO” 工作室作为全国首创

对标B站，打造Z时代的Z站。将紧紧围绕宠物行业上中下游产业链，形成线上线下爱宠动物园与一站式宠物垂类服务平台。依托华数传媒强有力的平台、技术、用户基础，以用户为导向，深层次地考虑用户的潜在需求，对优质内容进行二次编辑和创新再造，做出更有针对性的差异化特色内容，满足爱宠人士的需求；同时，针对Z时代00后创造华数年轻化品牌形象。



涝预报预警防汛大脑平台项目

宁波华数整合多方资源打造的城市内涝监测预报预警一体化平台。在防汛大脑平台的基础上，以保险+科技+服务为核心开发服务产品，通过平台整合现有服务资源、服务赋能保险行业、百度链接终端用户。服务拥有四大创新：建设统一平台指挥调度，48小时动态仿真模拟功能，百度积水地图导航，涉水区域移车提醒。

目前，项目已对接水利、气象、交警、应急、规划等多个政府职能部门，整合前端监测点位150余个，气象、应急、官网等数据。保险协会牵头已建立共保体，愿意出资为服务买单。百度地图也正在进行积水地图开发。预计启用后覆盖宁波70%车险客户，覆盖超过60%宁波地图导航用户。



产品创新

智慧家庭产品

推出华数云猫平台，在云端构建虚拟化终端应用，为高清智能机顶盒在云端引入一对一的虚拟超级机顶盒，在云端超级机顶盒中引入互联网视听内容及第三方应用。利用现在存量的高清机顶盒，通过遥控器来控制云端超级机顶盒中的智能应用。云端应用通过流化后，将音视频数据从云端传到机顶盒解码，以频道或首页形式呈现。高清机顶盒终端无需替换，也无需升级，就可以将无限的安卓智能应用搬入机顶盒。为高清机顶盒用户提供更高质量的视听服务和第三方安卓智能应用。



强国平台建设

自主研发打造“强国TV”中心平台，实现了用户在大屏端学习“学习强国”的项目目标。根据项目特性，对华数EPG及图片服务进行定制，以满足中心及边缘节点大规模部署，同时采取资源与内容全落地，依托资源与内容本地化存储，实现中心和落地的边缘节点的无缝衔接，动态静态请求并行服务，从而实现热点数据本地化存储，节省节点间的传输与储存压力，大大提高了系统的稳健性和响应速度。此外，在项目开发过程中加入了大量的安全组件，使得系统的整体安全等级进一步提升，为“学习强国”在全国安全落地提供了坚实技术基础。



大数据平台建设

自主设计研发了华数企业数字驾驶舱，综合展示、全面分析业务发展、产品运营和生产运行等的核心数据指标、为制定市场策略、调整产品方向提供有力支持。华数大数据产品落地多家地方广电,助力当地广电运营商提升网格精准营销、内容精细运营水平，推动广电行业大数据能力快速建立，持续创造华数大数据的价值和社会影响力。



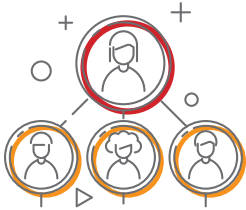
智慧空间产品建设

自主设计研发了“开放的数字化使能平台”——华数智慧空间凌霄平台。平台遵从公安的数据治理标准，采用微服务架构、开放的标准数据协议，支持物联网以及非物联网的设备接入，并实时向“城市大脑”、“平安城市”等多个政府平台提供数据服务。平台拥有数字孪生技术、集成各类人工智能算法，通过“业务中台”和“数据中台”双引擎，围绕数字治理、城市服务、产业发展三个方向开发了丰富的应用，赋能各行各业。

目前平台已接入数千个安防小区，并已拓展应用于园区、学校、医院、街道、社区、商业文化街区等场景，为公司创造了显著的经济效益。



利益相关方篇



■ 股东

华数感谢每一位股东对华数发展强大的信任、支持，致力于通过规范经营维护股东合法权益；通过不断提升成长性为股东创造丰厚的收益。

一、规范运作、立足长远、健康发展，成为股东价值投资标的

作为一家恪守现代企业管理理念的上市企业，华数严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》等有关法律法规的规定，规范运作，实现企业的长远健康发展，致力于成为资本市场价值投资标的。

华数规范运作、健康发展获得监管以及行业高度认可，2020年华数成功入选“深市精选”、“中证500价值”、“国证价值”、“700价值”等交易所指数，对股东投资回报稳定，为市场投资者积极认同的上市公司。

根据深圳证券交易所公布上市公司2019年度信息披露考核结果，华数传媒考核结果为最高等级A，深市2196家上市公司中考核结果为A的上市公司占比为17.62%，反映了监管机构对公司规范运作水平、信息披露质量以及公司董事、监事和高级管理人员履职能力的肯定。

此外，华数传媒荣获2019年度浙江上市公司最佳内控奖TOP30，在参与评选的浙江省461家上市公司中排名第14位。



二、重视投资者关系管理工作，促进投资者做出理性投资决策

华数传媒高度重视投资者关系管理工作，以深圳证券交易所发布的《上市公司规范运作指引》等为指导，每年制定投资者关系管理工作计划，并切实做好落地工作。

信息披露工作高效规范，投资者获取信息及时有效

为完善公司信息披露管理制度，提高公司治理水平，公司根据中国证监会相关规定制定了《信息披露管理规则》、《投资者关系管理规则》、《内幕信息知情人管理规则》、《重大信息内部保密规则》、《重大信息内部报告规则》等信息披露和内幕信息保密相关制度。上市以来，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《深交所股票上市规则》、《公司章程》等相关法律法规和公司制度的要求进行信息披露，真实、准确、完整、及时、公平地披露定期报告和临时公告。同时，公司注重内幕信息保密，严格执行内幕信息知情人登记管理制度。

2020年公司召开股东大会7次、董事会15次、监事会5次，披露定期公告及临时公告共计109则，促进投资者充分了解公司财务和经营状况。同时，公司拥有信息披露媒体4家，分别为《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》、《中国证券报》，投资者了解公司的渠道十分畅通。

重视投资者交流互动，促进投资对公司形成客观认知

公司高度重视与投资者的交流互动工作，促进投资者对公司形成客观认识，从而做出理性的投资决策。公司利用深交所互动易等平台，加强与投资者交流互动，及时回复投资者关注的公司生产经营情况、股票走势、媒体报道等方面问题，促进投资者对公司情况的了解。

三、实施完成重大资产重组

2019年10月，华数传媒正式启动本次重组，以非公开发行股份及支付现金的方式购买浙江华数83.44%股份和宁波华数100%股权，共涉及43位交易对手方，51.64亿元交易对价。2020年11月3日，本次重组获得中国证监会并购重组委工作会议审核无条件通过。随着过户、对价支付、新增股份上市等交易事宜有序推进，本次重组顺利完成，浙江华数和宁波华数纳入上市公司合并报表范围。

本次交易后，华数传媒整合浙江华数、宁波华数的相关广电网络资源，扩大业务、资产与用户规模，发挥协同效应，进一步增强上市公司盈利能力与核心竞争力，并减少上市公司在华数集团体系内存在的同业竞争与关联交易。

四、实施分红回报投资者

近年来，华数经营业绩稳步增长，战略计划有序推进。2020年公司实现营业收入和归属于上市公司股东的净利润分别为75.78亿元和8.44亿元，较重组追溯调整后分别增长8.43%和8.05%，公司取得经营成果离不开股东的大力支持。公司非常重视与股东分享成果，结合公司发展方针和策略，及时实现价值共享。

2020年，华数拟以2020年12月31日185,293.24万股总股本为基数，向全体股东每10股派发现金股利**1.7元**（含税），共派发现金**314,998,515.14元**，剩余可分配利润结转以后年度分配。

近三年公司已累计派发现金红利共**15.1**亿元。

■ 员工

企业是员工施展才华的舞台，员工是企业发展进步的根本力量。华数传媒在发展同时注重保障员工权益，在用工制度上严格符合《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求、在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行国家规定和标准。同时建立健全劳动合同、集体合同、工资协商和劳动争议调解等制度，积极改善员工福利，完善企业年金计划。在实现规范的用人机制的同时，不断完善员工职业技能培训以及为员工创造丰富多彩的业余活动。

(一) 薪酬福利



华数传媒注重提升管理效能，持续开展管理创新，不断完善员工薪酬职级体系建设，优化绩效考核体系、健全激励机制，使员工的收入与个人业绩、部门业绩、公司整体发展紧密结合，激发员工利益共享、风险共担的积极性。坚持“统筹效率与公平，侧重效率、突出贡献、体现价值”的分配机制，薪酬持续向绩优员工、大众市场一线员工、创收部门员工、“新赛道”员工倾斜，充分发挥薪酬的正向激励作用。

公司的福利体系完善、丰富，除了国家规定的五险一金、法定节假日以及带薪年假以外，设置多项企业福利，包括企业年金、商业保险、节假日福利、体检等，为员工提供全方位保障，提升员工的归属感。落实日常的住院和生育慰问、互助医疗保障等工作，并对公司困难职工、劳模、退休人员慰问，将组织的关怀和温暖送到员工心中。

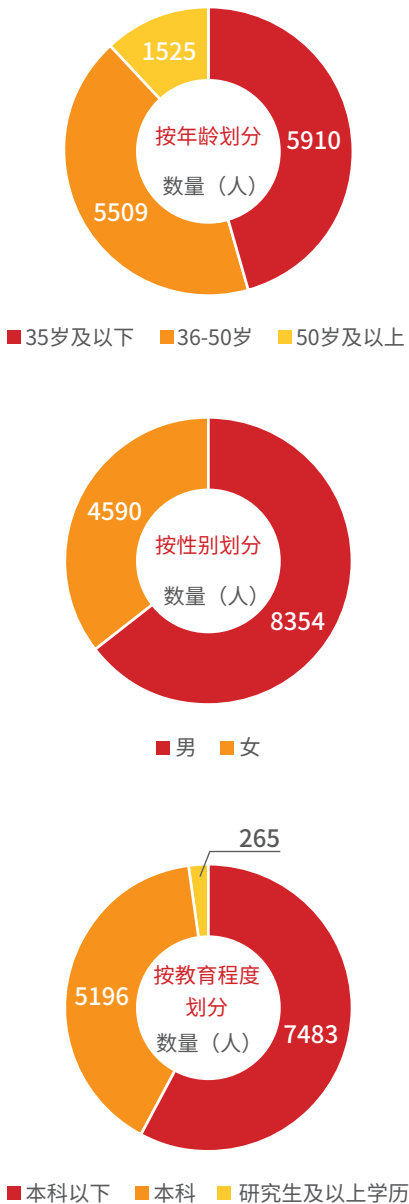
丰富员工业余生活，开展各种特色活动。组织员工参加华数员工俱乐部，包括皮划艇队、羽毛球队、登山队、瑜伽队、合唱队等，培养员工广泛的兴趣爱好；做好员工疗休养工作，积极组织老员工疗休养和春秋一日游活动；关爱员工身心健康，组织员工参加省总工会讲堂，积极应对压力；积极响应政府号召，组织“我们在浙里过年”迎新活动。

在省广电局和省总工会牵头组织下，浙江华数承办了装维、智家工程师、有线网络、网络安全和监测监管劳动竞赛，激发了员工在劳动竞赛中不断增强学技术、练绝活、强素质、争一流的工作热情。通过大赛选标兵、树典型，鼓励广大员工向先进看齐，弘扬华数工匠精神，打造出一支具有高度责任感和服务意识，勤于思考、精于业务的职工队伍。

(二) 专业人才引进与发展

公司积极履行社会责任，响应疫情下的招聘活动，持续打造雇主品牌，开拓智能媒介和新媒体平台招聘，持续为公司高潜人才梯队储备新鲜力量。参加高层次人才、高校毕业生“云聘会”；通过抖音直播、校园招聘宣传视频制作、雇主IP形象周边设计等多样化形式打造“年轻化”雇主品牌，利用社交媒体平台进行招聘；持续推进校企合作、产教融合，建立高校学生职场体验基地，满足公司阶梯性人才需求；进一步规范选才标准，聚焦核心人才，同时，公司还探索大数据在人力资源管理中的应用，创新人才研判模式；加强企业文化建设，激发人才活力，提升公司软实力，激发内生动力。

职工情况



(三) 员工培训与培养

华数传媒建立了管理层级与专业条线相结合的培训矩阵体系，实施全方位人才培养。针对公司各层级人才，建立管理层级与专业条线相结合的培训矩阵体系。



横向分层培训

横向分层培训，重在统一思想，聚焦综合能力素质。包括中高层经营人才培养项目、卓越管理才能发展ME计划、葵花子培育计划、WE COME新员工培训、WE CAN职业加速培训等重点分层培训项目。

纵向分类学习

纵向分类学习，重在掌握业务知识、强化专业技能。针对各业务线、专业群体，“匠领营、悟空讲堂、内容研习社、集客学堂、享亮学堂、智客学堂”六大体系项目全面开课，建设一体系一品牌，以知识为媒介，打通沟通壁垒，相互学习、交流、借鉴，形成了火热的专业学习氛围和良好的业务沟通氛围。

推进人才发展体系的建设与完善

推进人才发展体系的建设与完善，提升各级人才的综合能力、素质，从而提升企业整体竞争实力。培训矩阵的建设，深化培训体系，优化培训资源，搭建培训运营地图，进行分层级、分专业人才培养，形成横向分层、纵向分类、合纵连横的人才培养新体系，让人才发展“活起来”、“强起来”。

公司围绕国家政策、企业战略，升级葵花子培育计划，探索青年优秀人才选拔培养模式。通过校园招聘，定期评估，层层选拔，吸纳专业水平扎实、综合素质优良、文化吻合度高的高潜优秀青年员工，进行葵花子人才池，通过三年的高标准、高关注、重培养、重激励、强考评、强淘汰的培养机制，为公司培养、选拔和储备骨干人才。突出价值观的塑造和引导，打造“信念、学习、责任、专注、创新、大局观”葵花子匠心精神；分层次制定培育计划，通过一人一方案，一年一调整，加强对每一位葵花子的精准培养；采用相马赛马机制，严进严出，激励与淘汰并重，保证人才质量保证葵花子人才池的质与量。通过创新提案汇报，为青年创新创业提供平台，提升企业创新创业活力，助力业务创新发展、管理效能提升。



2019年11月，公司被杭州市人力资源和社会保障局评为“杭州市大学生就业创业师友计划创新创业示范基地”。

2020年面对疫情，华数培训工作始终稳中有秩序的开展。为更好应对疫情下的培训工作，浙江华数自主开发运营了“学习强企”线上学习平台，通过线上+线下的混合式培训方式，有效地保障了省内各分子公司的市场业务类培训。

公司采取内部培训（含引入式培训）与派出培训相结合的方式，培训涉及管理能力、专业技术、技能培训等内容，基本覆盖公司各层级员工。



2020年共组织管理类培训、青年人才培养、新员工培训、专业类培训等共**39**场，**2343**人次，共计**11826**课时；组织体系部门类培训**36420**人次，共计**44907**课时。

合作生态

2020年，华数恪守“合法”、“诚信”、“共赢”的原则，与行业翘首保持紧密的联手合作、共同成长，推动行业快速发展。

1、与大鱼号、UC战略合作 小视频生态矩阵呈现“复工战疫”

2020年3月20日，华数传媒和阿里巴巴旗下大鱼号、UC以及全国数十家大型国企的新闻中心、企业电视台达成战略合作，推出“全民战疫，复工接力”活动，以小视频生态矩阵打造“复工战疫”的创新表达，展现中国企业的社会责任与广大劳动者的正能量故事。

此次战略合作计划启动“复工战疫”小视频内容生态矩阵建设，已有数十家大型国企入驻并将进行内容创作和展示，覆盖航天、钢铁、石油、石化、矿业、汽车、铁路等多个行业。未来将全方位、多角度展示疫情期间全国企业和劳动者们的战疫事迹和真实情感：车间流水线上熟练操作的工人、餐馆后厨中施展刀工的厨师、高空中维护设备的检修师……记录下复工复产坚持在一线奋战的他们，用镜头讲述全民战疫的“中国奇迹”。

“合法”

“诚信”

“共赢”





2、与号百控股签订战略合作协议

2020年5月28日，华数传媒与号百控股股份有限公司在华数白马湖园区签订战略合作协议。双方将在5G创新、资本运作、视频内容版权、会员业务、企业管理等方面加强合作交流，建立优势互补、互利共赢、可持续发展的战略合作伙伴关系。本次战略合作的达成正是华数传媒践行创新融合发展新战略的具体体现。

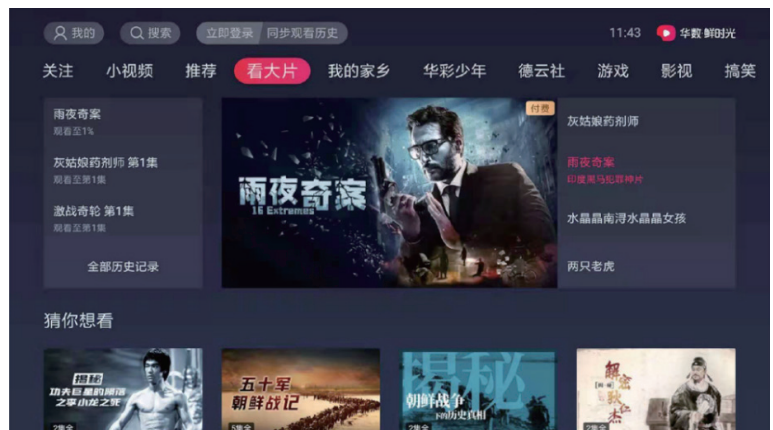


3、与市地下管道公司达成战略合作

2020年6月15日，华数传媒与杭州市地下管道开发有限公司战略合作签约仪式在白马湖华数数字电视产业园成功举行。华数传媒作为杭州数字经济建设主力军，在智慧城市、大数据、物联网等方面具有强大的技术能力和丰富的实践经验，市地下管道公司作为杭州市数字基础设施重要提供者，拥有丰富的资源优势。未来，双方将强强联手，在数字基础设施、信息化项目、智慧城市等领域展开深度合作。

4、短视频+OTT大屏 华数与字节跳动签署合作协议

2020年6月，华数传媒与北京字节跳动科技有限公司签署合作协议，在互联网电视业务领域，共同推出“华数鲜时光”大屏应用产品，并将以此为基础，在运营商和CDN等业务开展深入合作。



5、携手浙江老年大学开启智慧教育新篇章

2020年8月4日，华数传媒与浙江老年大学签署战略合作协议。双方将共同搭建老年电视智慧学校平台，助力老年教育事业，探索更加标准化、便捷化、均衡化的资源供给新模式、新方式、新形态，让每一位老年人都能够接受优质教育。

华数传媒依托信息化建设优势，与浙江老年大学共同打造“老年智慧校园云电视”，让老年群体切实享受“互联网+”时代红利。这是专门为中老年群体量身定制的电视云课堂，丰富退休群体的生活。

6、联合杭州博物馆，开启“云游博物馆”内容合作新业态

2020年8月10日，华数云上博物馆产品（杭州博物馆）上线暨杭州市第三届青少年文物守护人活动启动仪式，在杭州博物馆成功举行。就此，华数传媒助力杭州博物馆，正式开启“云上博物馆”新体验。

华数作为具有国企担当和社会责任感的广电运营商，积极响应政府号召，发挥自身平台的宣传能力、内容制作能力，参与协助博物馆信息化工作当中。华数专业的拍摄团队与博物馆共同出品文物

解读节目，更多挖掘文物背后的故事，以更为通俗、轻松的方式诉说给用户。

华数希望通过“云上博物馆”这样的数字化模式，打破时间、空间限制，大力加强博物馆收藏、研究、展示、社会教育四大功能，让用户随时随地可以感受博物馆的雅致陈展、档案的史料价值，接受古典文化的熏陶，在传播中国传统文化知识、弘扬浙江时代精神之余，为浙江省不断提档升级的公共文化服务体系贡献力量。



7、独“数”一“智”万物向新 华数智赋数字新时代

10月14日，由华数传媒承办的“独数一智，万物向新”5G智慧产业高峰论坛成功举办。国家广播电视总局媒体融合发展司司长杨杰、网络司副司长谭丽琳，中国网络视听协会常务副会长罗建辉，浙江省广播电视局党组成员、副局长张广洲，华数集团党委书记、董事长陆政品，华数传媒党委副书记、总裁乔小燕等出席。

会上，在谭丽琳、罗建辉、张广洲、陆政品的共同见证

下，华数传媒与阿里云智能、腾讯云、火山引擎共同发起“5G智+生态”签约。华数与腾讯云将在云游戏、腾讯会议和音乐应用等方面持续合作；与阿里云持续深化广电城市云携手合作；与火山引擎在推进智能推荐算法、企业直播和AI等方面进行合作。在一网整合和5G蓄势待发的背景下，华数将与行业伙伴们携手共推“智家泛娱生态、智慧云网融合、智能数据变革”，向阳而生，为实现美好生活不懈努力。



8、聚焦四大“新”领域 华数与阿里全面提升战略合作

2020年11月19日，华数数字电视传媒集团有限公司与阿里巴巴（中国）有限公司在阿里巴巴西溪园区签订战略合作协议，双方将基于各自资源优势，在“新基建”“新技术”“新场景”“新媒体”等领域，全面提升战略合作水平。现场还发布了由双方联合打造的智慧家庭新场景服务——“华数喵”。

阿里巴巴一直是华数关键的战略合作伙伴。今后，双方将按照中央“十四五”规划和省委、市委的决策部署，在“新基建”“新技术”“新场景”“新媒体”等方面全面深化合作，共同赋能数字治理，打造新型智慧家庭场景，为提升人民生活品质尽心尽力。

■ 用户服务

2020年，华数传媒按照整体客服工作要求和部署，以客户满意为总体目标，积极开展各项客户服务工作，提升基础服务感知，持续创新暖心服务措施。

基础服务

华数传媒客服体系涵盖客服热线、营业厅、安装维护三大团队，24小时全年无休为客户提供优质服务。相关部门为客户提供7×24小时人工热线服务，提供一站式咨询、业务受理、故障申告等服务，2020年96371热线月均话务呼入次数为32.6万通，月接通率均值达89%。

营业厅作为公司的服务窗口，一直以追求客户满意为宗旨，不断以崭新的形象、舒适的环境以及娴熟的业务为广大客户提供便捷的服务，2020年华数各地共设129个营业厅/点、467个乡镇站营业点。

公司智家工程师及其他网格人员提供所有家庭业务的销售、安装、维修一体化工作。其中安装类服务2小时内响应，具备安装条件的城区24小时内安装，农网景区48小时内安装。维修类服务1小时内响应，城区20:00之前接到的故障申告3小时内修复，农网景区4小时内修复。2020年华数传媒各分子公司共计完成维修、安装等工单约326万张。

华数面对日益增长的集客用户提供专项化的服务团队，主要负责向浙江省内各分子公司的集客用户提供标准化产品和非标准化产品的集客维保服务，目前对集客用户反馈的工单实行30分钟内响应，商业宽带服务产品杭州市内3小时以内、浙江省内4个小时以内完成修复，商业电视产品4小时内完成修复，监控产品杭州市6小时内、浙江省8小时内完成修复；2020年度华数通过系统派发的集客维护工单共有50024张。

华数传媒在各方的大力支持和专业指导下，重点围绕“事事有回音、件件有着落”的要求，着力提高交办件办理质量，主动接受社会公众监督。2020年华数传媒全年处理量为1500余件。

创新服务措施与成效

华数传媒持续坚持以“暖心服务，美好生活”为引领，持续推进制度完善与流程优化，积极开展数据驱动下的精细化运营服务。启动智能客服建设、多渠道融合服务、铸金计划、智家工程师品牌形象及综合能力提升等计划，打造新的向日葵生态服务链，提供从售前、售中到售后的全生命周期的服务。



月均话务呼入次数为

32.6万通，

月接通率均值达

89%



2020年华数传媒各分子公司共计完成维修、安装等工单约

326万张

2020年度华数通过系统派发的集客维护工单共有

50024张

2020年华数传媒全年处理量为

1500余件。

【品质提升 让服务更有力度】

智家工程师综合服务能力提升

为助力分子公司在“铸金计划”系列活动中取得优异的成绩，提高网格人员的自身综合素质，提升华数服务品牌形象，制定智家工程师评选标准和综合服务能力培训计划，提高客户满意度。全体智家工程师在产品能力、服务能力及技术能力上经过专业系统化培训后，综合能力得到明显提升，分子公司装维效率及用户满意率下半年比上半年平均提升0.5个百分点。

在疫情得到有效控制下，浙江华数开展了主题服务季活动，承办了首届智家工程师技能大赛，完成了跨地区呼叫中心集中工作，期间尝试智能化服务手段，开展微信网服测试工作，深入打造“好服务 在华数”的品牌影响力。



公司副总裁卓越作培训开场讲话



公司培训师作服务魅力提升培训

智家工程师统一品牌形象提升

为统一华数服务品牌形象，提高产品及服务年轻化品牌宣传效应，华数传媒为分子公司智家工程师统一配置电瓶车尾箱和工作服，重新塑造智家工程师服务形象。



线上服务“最多跑零次”

余杭华数子公司为深入推进“最多跑一次”改革工作，对营业厅、呼叫中心、安装维护等各业务窗口做出明确要求，除严格落实“简化办”、对所有业务事项实现“一证通办”以外，对微信公众号、小程序等线上渠道及96371客服热线24小时在线受理用户的业务，无需由用户再次去营业厅办理。同时要求智家工程师在上门服务时携带多种设备，提高营维服务一次性完成率，让用户一次不用跑。

【智能客服 让服务更有智慧】

2020年度，华数传媒向“人工+智能”融合服务方式转型，启动了智能客服建设。主要围绕“热线IVR智能语音助手”及“线上电子服务渠道智能化”两大应用场景展开。提供包含智能应答、在线业务咨询、自助查询、AI报障、溢出话务智能协同、智能语音外拨、微信厅自助服务架构重建等多项服务。

2020年度，用户咨询渠道从原来的96371电话渠道为主向“线上+线下”多渠道融合服务转变，通过IVR语音话务分流、“杭州华数”微信公众号及华数天猫官方旗舰店等服务引流手段，提高线上服务占比，有效降低热线来电量。

数字客服“花建军”

华数新媒体平台上线首位数字客服——智能机器人“花建军”，业务范围涉及咨询类、故障类、付费类等三大门类，业务平台涵盖华数互联网电视、华数TV网、华数手机电视等多屏产品线，覆盖了华数新媒体多屏融合产品常见咨询与投诉70%以上问题。当前，“花建军”已经接入华数VIP微信服务号、QQ客服、华数TV网站等全渠道客服咨询入口，一站式响应用户咨询，形成统一的客服工作台，避免人工客服在处理多渠道客诉过程中产生的遗漏或错乱，有效提高用户满意度。不仅如此，“花建军”还能根据多样化标签快速识别进行分类，从而提高沟通效率，继而承接更多用户咨询，有效应对线上咨询量“井喷式”增长等突发性事件，解决传统人工客服运营成本高等问题，积极响应公司“降本增效”政策。

【客服活动 让服务更有温度】

为大力弘扬新时代工匠精神，传承工匠品质，进一步促进客服体系整体服务水平和用户满意度的提高，华数传媒成功举办2020年度第五届客服技能大赛，本次大赛由杭州市宣文卫工会主办，华数传媒工会承办，大众客户中心协办，参赛的客服选手来自杭州及五区三县子公司。本次大赛是客服人员知识技能的一次练兵，也是服务品质提升的一次检验。客服人员同台竞技，在比赛中看到了自己的不足和差距，也为今后华数服务品质升级打下了良好基础。

本年度我们以“向客户传递美好”为目标，坚持“做有温度的服务”。推进主题季活动、暖心案例集享、暖心录音激励、专题培训开展等多维度，持续推行暖心服务工作。



全年累计开展暖心服务培训

27场，

收集暖心服务案例

254件，

获取用户主动表扬类来电量

1020件，

同比增长

49.9%。

【疫情防控 让服务持续暖心】

2020年初面对突如其来的疫情，华数传媒紧急出台《疫情期间华数一线人员服务指南》和《疫情期间华数营业值班管理规范》，站好每一个工作岗位，全力保障各项服务工作的正常运行。

大众客户中心以响应用户需求为己任，紧急出台“现场办公+远程居家”的应急服务保障机制，通过24小时“人工客服+线上多媒体人机协作”模式，推行一站式、多渠道、全方位的服务，积极落实纵深管控，确保“非常时期”96371热线的平稳过渡及员工的健康安全，实现了中心服务响应率高于88%的服务目标。

营业中心作为公司一线窗口，面对疫情防控的严峻形势坚持营业，保障用户正常办理。同时还每天安排人员协助处理服务热线远程受理转单；协助开展微店的咨询接待，做好师生政策的咨询、受理工作；协助处理服务即将到期的用户电话确认受理等工作。

智家工程师坚持每天为用户提供良好的网络与线路保障，以远程指导为优先原则先排除故障，坚守上门时佩戴口罩、一用户一鞋套原则，既与用户保持安全距离，又为用户提供暖心的服务。

【敬老爱老 勇担社会责任】

“为爱同行”公益活动：2020年重阳节来临之际，大众客户中心志愿者代表们前往杭州市第二社会福利院，给老人们精心准备了充沛的物资和精彩的节目，给老人们带去更多关爱和温暖。用实际行动展现了华数人互助友爱、甘愿奉献的精神风貌和社会担当。



“感恩用户”黄龙日系列活动：传承“全国青年文明号”精神，每年7月20日，黄龙营业厅以“感恩用户”为主题开展黄龙日系列活动，为到厅用户提供优惠套餐及小礼品，做到真正“让用户”。



关爱老人健康讲座：8月12日，黄龙营业厅邀请浙江医院心脏康复科顾问兼三级医生任爱华主任医师，为老年用户开展了一场“如何有效的治疗心血管病”讲座。工作人员为到场用户提供测血压、血糖、健康咨询服务。

“杭州市敬老文明号”：华数传媒与杭州市老龄委于2018年8月启动第三届“杭州市敬老文明号”联创工作。活动期间，营业体系作为公司对外服务窗口，积极响应，通过明确创建目标、拓展服务内容、制定服务标准、完善服务制度等方式，开展具有华数特色的敬老服务工作。最终公司下属十四家营业厅成功创建第三届杭州市“敬老文明号”，黄龙营业厅成功创建第三届全国“敬老文明号”。



产品服务

1、华数大喵——智慧家庭数字生活新物种



大屏交互方式新体验：

大喵为大屏端用户提供了全新的人机交互方式，打破传统遥控器的操作局限，实现 AI 手势和远近场语音的控制，用户可以使用多种手势操控大屏观影，也可以基于语音交互直接对机顶盒发布声音指令，一键触达想看的内容，为用户提供更便捷的大屏交互体验，可以享受除直播以外其他更多的内容服务。



大屏 AI 健康乐养老：

大喵基于 1080P 高清摄像头的的能力提供了多样化的 AI 服务场景，针对家庭中的老年用户大喵提供了 AI 健康应用，可以基于面部特征扫描检测出用户每天的健康数据，并进一步根据用户个人信息创建大屏健康档案，逐步构建大屏健康医养的平台化服务，让中老年人在家也可享受私人健康管家的服务。



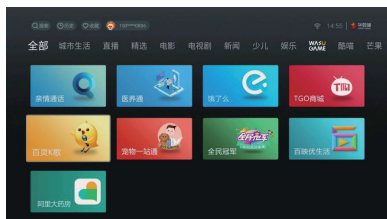
大屏 AI 健身悦年轻：

大喵还提供了针对家庭年轻用户的 AI 健身应用，一屏双画进行 AI 姿态矫正，让用户在家也能享受专属健身私教的体验，不用去健身房，足不出户就可减脂增肌，对着电视就可科学塑形，AI 健身为年轻用户在后疫情时代创造了一种新的家庭线上健身模式，将年轻健康的生活方式带进客厅。



大屏生活娱乐两不误：

大喵基于华数宽带的专网网络环境提供了全 IP 化的直播 + 点播影音服务，为老年用户提供稳定直播服务的同时也为年轻用户提供包括酷喵、芒果 TV、梨视频等在内的长、短视频点播内容。除影音服务外，大喵将陆续引进饿了么、阿里大药房、勤鸽家政、盒马生鲜等生活类应用服务，逐渐构建多样化的大屏服务生态链。



大屏智慧教育宅家学：

大喵为家里的儿童提供了大屏智慧教育板块，将“客厅”变为“课堂”，以“大屏”为接口，将教育连接云上，为孩子提供丰富海量的 K12 教育内容，更有作业帮、学而思等品牌教育内容，让孩子宅家也能智慧学习。

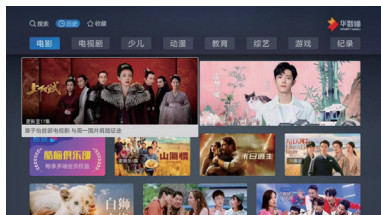


大屏智慧生活齐畅享：

作为华数智家的控制终端，大喵提供了大屏智家服务能力，可以支持和接入所有智家设备并进行大屏的统一控制，用户可通过远程语音的指令完成智慧家庭的操控，华数智家大屏端的建设为年轻用户提供了智慧家庭的一站式解决方案，让机顶盒从传统的影音服务转型成为智慧家庭的控制中心。



云喵入口



云喵首页

2、华数云喵——非智能机顶盒的智能升级

低成本的机顶盒升级：

华数云喵利用阿里云技术，在广电网内安全部署，面向大量存量非智能机顶盒用户的智能化升级需求，无需换机、无感升级，大幅度降低终端投资，实现从传统机顶盒终端向智能终端的升级演进。

老年用户的体验提升：

云喵技术的实现为非智能机顶盒用户，尤其是华数的存量中老年用户提供更多的内容，包括高质量的影音内容服务和逐渐拓展的生活类服务，让这部分用户也能体验到智能机顶盒的服务能力，提升大屏服务体验。

新业务的全面化部署：

云喵技术的实现将打破非智能机顶盒终端的受限条件，在公司新业务的拓展上能够全量覆盖所有终端用户，实现平台统一的内容和服务的部署，打通大屏端所有业务体系，实现大屏业务的整合。

3、华数云游戏——大屏快乐就在这儿

高质量的云游戏平台：

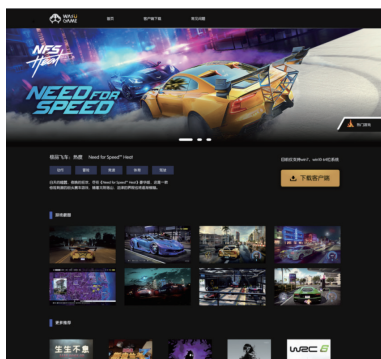
基于华数宽带的低延时特性：为用户提供“高品质、全场景、全平台”的云游戏平台，支持1080p/2K/4K画质，满足用户视觉体验，打造行业领先的云游戏平台。

免下载的云游戏体验：

解决了用户的痛点——下载更新慢，终端硬件性能受限，大屏端娱乐功能少，云端在线存档技术实现电视机顶盒多终端数据共享：免下载、免安装。

海量丰富的云游戏库：

让你的大屏设备成为丰富的游戏库：为用户提供电竞级服务，海量的泛娱乐内容，满足用户单机游戏联机畅玩的需求，突破地域限制，实现远程同乐。



社会公益



作为上市企业，华数传媒主动承担社会责任，在疫情防控期间通过多种方式开展公益活动。

一是免费提供丰富视听内容。

为满足居家用户的文化生活需求，华数互动电视、华数TV新媒体均开放了会员权利，免费提供海量大片和少儿动漫等优质视听内容。另外，华数传媒还面向湖北疫区，为湖北电信IPTV、长江云TV、鳄鱼TV等提供了大量优质点播内容。春节期间，杭州地区数字电视日均开机37万多户，日均点播量超过300多万次，创新历史新高。

二是为师生特别是贫困生家庭提供减免优惠。

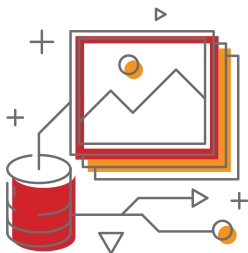
联合教育部门为杭州地区所有师生提供免费送超高速宽带、免费升级4K机顶盒及免费领少儿会员包等三项优惠；客服团队提供全天候的在线服务，随时帮助广大师生解决使用时遇到的问题。

三是为一线医护人员赠送暖心服务。

协同杭州市卫健委，为奔赴武汉前线的医护工作人员赠送为期一年4K电视服务及超高清宽带服务，以实际行动关心关爱一线医护人员。同时，协助浙江省科协制作原创心理卫生健康科普系列视频，输送到武汉方舱医院等肺炎治疗基地循环播放，为打赢疫情防控阻击战提供有力的心理健康支持。



环境篇



1、华数：做低碳环保的第三产业，落实节能减排责任

华数主营业务属于国家积极鼓励发展的低碳环保的第三产业，是绿色GDP的贡献力量。公司在不断壮大自身生产经营的同时，有助于扩展第三产业的广度和深度，激发产业链上下游衍生出更多低碳环保的企业。

按照国家有关环境保护与资源节约的规定，结合公司实际情况，华数不断建立完善ISO14001环境管理体系，认真落实节能减排责任，积极开发和利用节能产品，发展循环经济，降低污染物排放，提高资源综合利用效率。同时制定了《公司报废资产处置管理办法》、《安全生产管理条例》、《社会责任管理规则》等内控管理制度，以文件的形式规范企业的生产全过程，固化环境管理流程。

在废物处理方面，公司重视生态保护，不断改进工艺流程，降低能耗和污染物排放水平，实现清洁生产。对废气、废水、废渣的综合治理，建立废料回收和循环利用制度。重视国家产业结构相关政策，加快高新技术开发和传统产业改造，切实转变发展方式，实现低投入、低消耗、低排放和高效率。



2、日常经常管理：倡导节约型企业理念，绿色经营、绿色办公

爱护环境、呵护我们共同生存的蓝天碧水家园，是每一位华数人达成的一致理念。华数已经将环境保护、建立节约型企业理念等工作融入到日常经营管理中，目前华数人正在用实际行动，践行环保理念：



► 垃圾分类

华数白马湖园区2019年9月起实行垃圾分类，依照省级标准对园区产生的生活垃圾进行分类处置、分类运输。

- 1 建立园区垃圾分类领导小组，设专人为组长、并下设专管员和各网格长；
- 2 建立园区垃圾分类管理制度，实行日巡查制度和定时定点投放；
- 3 采购符合省标的各类垃圾桶和厨房易腐垃圾处理设备，实行干湿分离；
- 4 宣传和培训，增加员工分类意识和参与度。

通过坚持不断的实施推行，2020年度荣获滨江区分类示范点，并且在年度考评中获得第一名的好成绩，收获了明显成效：



员工参与度**99%**，

员工知晓率**100%**

分类正确率**90%**以上

其他垃圾减少**20%**，
易腐垃圾减少**50%**。

► “华数垃圾分类智能监察员”

华数推出了“垃圾分类智能监察员”产品。产品前端为带有“轻智能超脑”功能的星光级网络智能摄像机，采用深度学习硬件及算法，能实现精准的人、物分类监测。同时，在昏暗光线下仍能捕捉到清晰的图像。后端为拥有4000个人脸信息库容量的存储设备。

华数以高度的专业化和社会责任感，致力于向用户提供智慧化产品和技术，以全面的智慧化产品解决方案，助力社区以更低的资金投入，更有效的管理手段，更高的居民满意度打造垃圾分类高标准小区。



3、发挥传媒企业得天独厚优势，积极传递环保“正能量”

作为传媒行业的一员，是舆论的传递者、引导者，华数拥有数千万的有线电视用户以及数以亿计面向全国的新媒体用户，拥有强大的传播渠道优势以及用户优势。华数积极通过媒体广告、有线网络开机广告、电视剧拍摄等形式，不断宣传、贯彻国家环境保护法规政策，倡导环保低碳生活。

报告后记

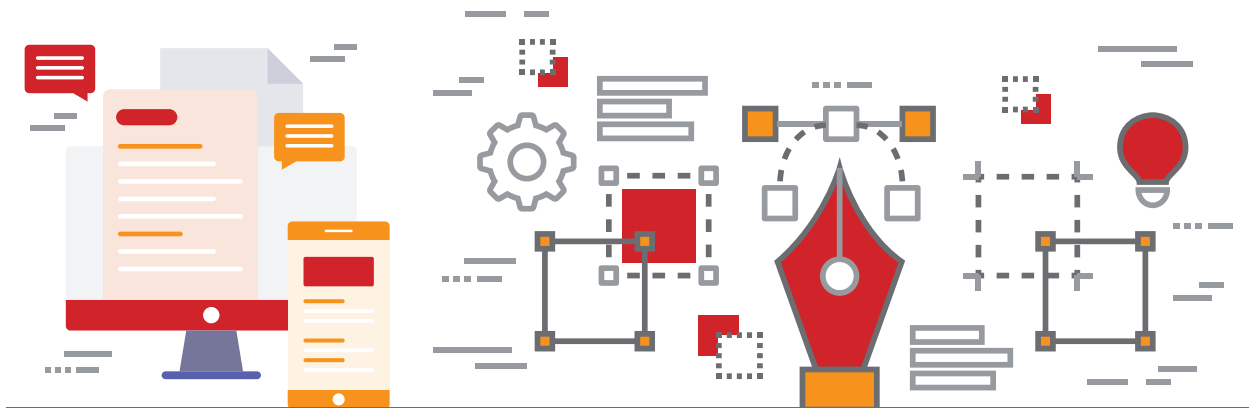


公司发展战略

公司将围绕习近平总书记关于推动媒体融合发展、打造智慧广电媒体、发展智慧广电网络的重要指示要求，贯彻落实国家广电总局推进“智慧广电”建设和浙江全面实施数字化改革、杭州打造“数智杭州、宜居天堂”的决策部署，坚持新发展理念，立足新发展阶段，构建新发展格局，以“领先的数字化社会赋能者”为战略愿景，以“网络智能化、业务融合化、产业生态化”为战略方向，通过提升技术、内容、服务三大核心能力，实施跨域多元发展和创新驱动发展，打造“数字化、移动化、年轻化”的品牌，成为领先的“智慧广电综合运营商、数字生活服务提供商和5G融媒应用平台商”。

2021年经营计划

1	坚持党建引领，落实“双强”华数
2	坚持新发展理念，贯彻新发展定位
3	构建新发展格局，突破新发展方向
4	抓好新发展工程，锻造新发展动能
5	做好“建党百年”安保，打造“平安华数”
6	抓好巡察整改，落实“清廉华数”建设



华数传媒控股股份有限公司

Wasu Media Holding Co.,Ltd

联系人:洪方磊(董事会秘书)

地 址:杭州市滨江区天马路79号华数数字电视产业园B座

邮 编:310051

电 话:0571-28327789

传 真:0571-28327791

电子邮箱:000156@wasu.com

公司官网:<http://www.wasu.com>