



深圳市天威视讯股份有限公司

2023 年度社会责任报告

2024 年 04 月

# 目录

一、 公司简介 .....	1
(一) 基本情况 .....	1
(二) 公司理念 .....	1
(三) 主要荣誉 .....	2
二、 党建引领篇 .....	3
(一) 抓牢主题教育学习，深化理论武装，夯实思想根基 .....	4
(二) 抓细党风廉政建设，筑牢思想防线，增强拒腐防变“免疫力” .....	5
(三) 抓实党内关怀帮扶工作，密切联系服务群众 .....	6
三、 公司治理篇 .....	6
(一) 不断健全完善治理结构，确保公司持续健康发展 .....	7
(二) 加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理 .....	7
(三) 持续完善内部控制体系建设，增强抗风险能力 .....	9
四、 安全责任篇 .....	10
(一) 压实安全生产责任，筑牢安全生产防线 .....	10
(二) 强化源头管控，织密广电 192 电信反诈网络 .....	11
五、 数字赋能篇 .....	11
(一) 多维度赋能教育教学数字化，积极开展“智慧教育”项目建设 .....	11
(二) 全力赋能政务服务数字化，积极建设“智慧社区”项目管理系统 .....	12
(三) 加快赋能家庭数字化，积极实施“3T”跃升行动计划 .....	13
六、 乡村振兴篇 .....	14
(一) 产销助农，品牌强农，开展“线上+线下”消费帮扶 .....	14
(二) 因地制宜开展深汕合作区 31 个行政村有线电视整治，美化镇村居民生活环境 .....	15
七、 员工权益篇 .....	15
(一) 持续规范用工行为，构建良好的员工发展环境 .....	16
(二) 持续完善双通道晋升体系建设，拓宽员工职业发展空间 .....	16
(三) 持续健全人才培养体系，加强员工常态化培养与素质能力提升 .....	16
(四) 全面覆盖员工各项福利，促进员工身心健康发展 .....	17
(五) 组织丰富多彩的活动，调动员工积极性创造性 .....	17

(六) 完善民主管理制度，维护职工合法权益 .....	18
八、 用户服务篇 .....	18
(一) 加强服务质量管控，提升一线服务能力 .....	19
(二) 建立投诉防控机制，加强用户权益管理 .....	19
(三) 改进智能化工具模型，强化智能化服务能力 .....	20
九、 合作伙伴篇 .....	21
(一) 完善招标投标制度，构建阳光采购体系 .....	21
(二) 加强廉政管理，维护供应商合法权益 .....	22
十、 环境保护篇 .....	22
十一、 展望未来 .....	23

# 深圳市天威视讯股份有限公司

## 2023 年度社会责任报告

### 一、公司简介

#### (一) 基本情况

深圳市天威视讯股份有限公司是深圳广电集团控股（控股比例 57.77%）的市属国有企业，成立于 1995 年，2008 年在深交所成功挂牌上市，主要负责深圳地区的有线电视网络建设、经营和维护，以及广电 5G 业务运营，提供有线电视、有线宽带以及 192 移动通讯等服务，拓展数据中心、边缘云、电视购物等多元化业务。自成立以来，公司始终坚持创新引领，不断锐意进取，追求卓越。公司在行业内是第一家股份制公司，最早开始建设同轴光纤混合双向网络，率先提供有线数字电视和宽带接入服务，率先完成数字电视整体转换并实现全网数字化，率先建成首个广电系城市级千兆全光网络，数字化转型发展迈上新台阶。

#### (二) 公司理念

公司秉持高度社会责任感，毫不动摇地坚持党对国有企业的领导，坚定不移地加强国有企业党的建设，切实履行国有文化企业的政治责任和社会责任，坚持社会效益放在首位，实现社会效益和经济效益相统一；坚持领先的智慧广电运营商和智慧城市服务商战略定位不动摇，聚焦主业、守正

创新，充分发挥“党媒政网”作用，持续巩固广电主流媒体宣传文化阵地；积极履行企业社会责任，促进资源的合理利用，减少对环境的破坏和污染，积极推动经济、环境和社会三个方面的协调发展，促进社会公平和谐稳定和可持续发展。

### **(三) 主要荣誉**

天威视讯一直以来持续重视研究开发与技术成果转化，不断提高企业核心自主知识产权的专业创新能力，持续提高公司产品质量和服务水平，持续提升精细化管理能力，努力推动公司高质量发展。公司积极研读国家高新企业、专精特新中小企业等符合公司资质认定资格条件标准文件，在公司的不懈努力下，通过资质评估、项目申报、专家评审、审查认定等程序，于2023年重新申报获得“国家高新技术企业”资质认定，并于同年申报获得“深圳市专精特新中小企业”认定。

公司积极开展千兆光网建设覆盖，率先建成首个广电系城市级千兆全光网络，推动千兆光网产品应用创新。报告期内，在中国信息通信研究院联合有关单位举办的第二届“光华杯”千兆光网应用创新大赛中，公司的“天威视讯电视大屏智慧社区项目应用”荣获数字政府专题赛道三等奖，并于同年荣获南部大区赛特色应用奖；“中国广电宽带数字化运营管理平台项目”荣获全光运力专题赛二等奖，并于同年荣

获北部大区赛三等奖。

公司着力打造高新视频新业态、新服务，不断推动广播电视高质量、创新性发展，在推进高新视频技术落地应用方面取得了阶段性成果。报告期内，在国家广播电视总局举办的第三届高新视频创新应用大赛中，公司的“基于云渲染技术的多终端多应用云化游戏场景创新应用”项目荣获云游戏——移动终端云游戏场景三等奖。

公司高度重视智慧广电建设，不断探索实践 5G、大数据、IPV6、人工智能等信息技术在广播电视和网络视听领域的融合发展，积极推动人工智能技术在广播电视和网络视听领域的应用创新。报告期内，在国家广播电视总局举办的第三届广播电视和网络视听人工智能应用创新大赛（MediaAIAC）中，公司的“天天连播”项目荣获智能推荐技术应用类优秀奖。

## 二、党建引领篇

2023 年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，天威视讯始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于党的建设的重要思想，持续抓牢政治建设，强化党建引领，不断巩固主题教育学习成果，党组织的凝聚力、服务力和战斗力得到了有效提升，为推动公司高质量发展提供了坚强的组织保障。

### **（一）抓牢主题教育学习，深化理论武装，夯实思想根基**

按照党中央、市委、集团关于主题教育的重大决策部署和要求，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，制定《深圳市天威视讯股份有限公司深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》，扎实有序开展主题教育活动。

一是结合主题教育，进一步落实落细第一议题、理论学习中心组学习制度，公司党委召开专题研究党建工作会议，研究制定《2023年度党建工作计划》、《党组织第一议题学习规范指引》、《2023年度理论学习中心组学习计划暨公司主题教育理论学习中心组学习计划》、《深圳市天威视讯股份有限公司深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》，明确宣传贯彻党的二十大精神及开展主题教育的思路目标和工作举措。

二是举办习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班，通过原著阅读、专题党课、交流研讨、集中自学等形式，全面系统学习习近平特色社会主义思想，准确把握这一重要思想的核心要义和精神实质，同时指导各基层党组织开展本部门（单位）中层副职及以上领导干部、全体党员进行7天时间专题读书活动，营造浓厚的学习氛围，掀起学习热潮。

三是开展“赓续弘扬特区精神、勇当改革开放尖兵”专

题学习讨论，重点学习习近平总书记视察广东、深圳的重要讲话精神，党委领导班子依次对照“六个是否”开展讨论发言；同时指导各基层党组织开展不少于2次的集中学习讨论。

四是制定《深圳市天威视讯股份有限公司深入开展主题教育调查研究的工作方案》，明确调研任务、细化工作目标，清晰工作流程，组织党员领导干部深入基层开展调研，着力解决好公司转型发展重点难点问题和员工急难愁盼问题。同时组织召开主题教育调研成果交流会，针对12个调研课题中发现的61项问题，研究对策，制定69项整改措施，形成成果转化清单，推动调研成果更好转化为推进公司高质量发展的具体举措和实际成效。

## **（二）抓细党风廉政建设，筑牢思想防线，增强拒腐防变“免疫力”**

一是强化组织领导，严格落实领导班子党风廉政建设责任，组织公司领导、部门（单位）负责人签订2023年度《党风廉政建设责任书》，积极推进公司党风廉政建设工作，切实履行党风廉政建设第一责任人的职责。

二是通过开展党风廉政专题党课、新任职管理干部廉政谈话等形式，有效提高了党员干部塑造廉政廉洁价值观念，筑牢思想道德防线。积极组织各基层党组织观看警示教育系列参考片《国有企业“靠企吃企”典型案例警示录》，引导党员干部自觉对照反思，边学边改、立行立改，牢固树立红

线意识、底线意识。

三是制定《深圳市天威视讯股份有限公司廉政风险防控工作实施方案》，梳理公司党风廉政风险点，逐步完善公司廉政风险防控体系建设。

### **(三)抓实党内关怀帮扶工作，密切联系服务群众**

2023年，公司积极落实党内关怀帮扶工作机制，深入推进“一对一”挂点联系社区服务工作，积极开展与新桥街道黄埔社区结对共建工作。一是开展“广电5G助力社区，结对共建谋发展”调研走访慰问活动，为社区老党员送上七一慰问金，慰问黄埔社区内困难党员群众，为黄埔社区孤寡老人、伤残人士等弱势群体准备了广电5G礼包。二是加强社区宣传阵地建设，开启黄埔社区党建宣传屏赠送建设启用工作。三是开展“深切缅怀革命先辈，继承发扬革命传统”主题党日活动，组织公司党员前往洪田七烈士纪念碑广场与黄埔社区党员们共同缅怀革命烈士，全方位推动党的二十大精神在基层走深走实。

### **三、公司治理篇**

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作（2023年12月修订）》和中国证监会有关法律法规等的要求，结合公司实际情况，通过完善法人治理结构、严格执行三会

运作、健全内部控制体系建设、加强信息披露、积极维护投资者关系管理等工作，持续促进公司规范治理，不断提升公司治理水平。

### **(一) 不断健全完善治理结构，确保公司持续健康发展**

报告期内，公司持续健全公司治理结构，建立了以《章程》为核心的公司治理规章体系，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企业治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责分明、相互制衡、决策科学、执行有力、监督有效的运行机制，做到“五独立”与“五分开”，维护市场形象，确保股东权益不受侵害，确保公司持续健康发展，有效提升了公司的规范运作水平。2023年公司共组织召开4次股东大会、8次董事会、6次监事会。

### **(二) 加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理**

信息披露是上市公司规范运作的重要内容。报告期内，公司根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作（2023年12月修订）》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规以及公司《章程》规定，以真实、准确、完整、及时、公平为原则，积极披露定期报告和临时公告，2023年度公司共披露公告70余篇，涵盖“三会”决议、业绩快报、权益分派、对外投资、日常关联交易、董监

高变动等多方面的内容。

一是加强信息披露工作，通过公司网站、投资者互动平台、业绩说明会的方式，积极建立保障与投资机构、社会投资者的渠道畅通，保持较好的沟通与交流；公司所有应披露信息均在指定信息披露媒体《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》及巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）及时向投资者披露，确保投资者能够及时、公平、准确、完整地了解公司状况，保障投资者尤其是中小投资者依法享有获取公司信息、参与重大决策等合法权益。

二是加强投资者权益保护和投资者关系管理，2023年公司积极参与了由全景网举办的2022年年度业绩说明会和2023年半年度业绩分析说明会，公司高管及独立董事就公司业绩、公司治理、发展战略、经营状况、融资计划和可持续发展等投资者关心的问题，与投资者进行了充分沟通与交流；2023年5月，公司积极响应深圳证监局的号召，组织开展了防范非法证券期货宣传月活动。公司在官方网站投资者保护专栏中发布了防非宣传月系列文章四篇：《“非法推荐股票、基金、期货”的表现形式和政策界限》、《“场外配资”的表现形式和政策界限》、《“股市黑嘴”的表现形式和政策界限》和《28万元包年荐股？小心！“股神”“大V”让你赔到血本无归》，以图文并茂的形式为广大投资者科普防范非法证券期货活动所需知识，并及时向深圳证监局报送了活动

落实情况报告；2023年11月，公司积极参与了由深圳证监局指导、深圳上市公司协会与深圳市全景网络有限公司联合举办的“2023年深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日”活动，与投资者进行了充分的沟通与交流，让投资者更全面地了解公司状况，增进投资者对公司价值及经营理念的认同感。

### **(三)持续完善内部控制体系建设，增强抗风险能力**

公司不断完善内部控制体系建设工作，始终坚持建立健全制度保障，持续提高企业管理水平和风险防范能力。报告期内，结合公司实际情况，梳理修订了公司《章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《董事会战略委员会工作细则》、《董事会审计委员会工作细则》、《董事会提名委员会工作细则》、《董事会薪酬与考核委员会工作细则》、《总经理工作细则》和《董事会秘书工作细则》，进一步优化完善了内部控制体系建设，有效防范了经营管理中的风险，促进了内部控制目标的实现。

公司坚持“持续经营、良性发展”的思路，自上市以来，每年根据实际情况，结合股东要求、意愿及外部环境等因素全面分析公司财务和资金链状况水平；在控制合理负债水平的前提下，科学合理地决策公司的利润分配预案，确保公司财务和资金链安全，保障股东充分分享公司发展的成果。

#### **四、安全责任篇**

公司始终坚持贯彻“安全第一、预防为主”的工作方针，按照“一岗双责”安全工作原则和“管生产经营必须管安全”的工作要求，统筹抓好安全生产、安全播出等各项工作。同时，为响应全国广电 5G 业务一体化发展要求，公司自推出深圳地区广电 5G 移动通讯产品以来，全力贯彻落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，从成立反诈工作专班、反诈制度管理、源头管控、技术手段、反诈宣传培训等全方位多举措开展防范治理电信网络诈骗，不断织密公司电信反诈网络体系，积极维护电信行业安全。

##### **(一) 压实安全生产责任，筑牢安全生产防线**

一是不断完善安全制度体系，完成 14 项安全管理制度和应急预案修编。二是全面开展安全隐患排查工作，组织完成 30 次安全生产检查，开展广电设施保护专项工作，高质量落实通信安全保障工作并获得市通管局的表扬。三是严格落实值班值守制度，实行重保期公司领导带班、中层干部值班、重保部门值守，圆满完成全国两会、成都大运会、杭州亚运会和亚残会等 13 个重要时段的安全生产、安全播出以及台风“苏拉”“9.7”极端特大暴雨等应急保障工作，实现全年安全生产、安全播出零事故，并获得省广电局的表扬。四是强化应急演练，提升应急处置能力，确保各项安全应急工作高效执行。五是加强安全宣贯和教育培训，全年组织落

实安全生产宣贯和教育培训工作共计 15 次。

## **(二) 强化源头管控，织密广电 192 电信反诈网络**

公司全力开展 192 电信反诈工作，强化源头治理，对线上、线下开卡流程全面严管严控；内部加强渠道问责，出台管理制度，不断优化反诈管控模型和防范流程，有效降低潜在涉诈风险，涉诈量保持低位运行，为全市反诈工作做出了突出贡献。同时，全年通过推送二次实名认证、拦截异常短信、积极协助上级主管单位开展涉诈调查等工作进一步筑牢反诈防线，得到市打击治理联席办高度肯定，对公司进行两次通报表扬。2024 年 1 月 18 日，省打击治理联席办授予公司“2023 年度广东省‘断卡’行动先进单位”称号。

## **五、数字赋能篇**

公司紧抓推进实施国家文化数字化战略的时代机遇，以广电传输网、城域光网、广电 5G 网等自身资源为优势，以科技创新为支撑，大力推动文宣党政领域数字化发展，积极拓展智慧教育、智慧社区、智慧家庭等数字化应用场景。

### **(一) 多维度赋能教育教学数字化，积极开展“智慧教育”项目建设**

天威公司充分发挥在广播、电视、网络、音像和新技术应用、大数据采集开发等方面的优势，积极推动实施数字化赋能教育工作，顺应数字化教育时代发展趋势，聚力打造国家文化数字化战略的教育领域创新应用场景；以校园教育创

新为基点，推动国家文化大数据资源落地校园，推动全媒体融合赋能家校共育，构建强交换、高逼真、深体验、多场景的教学环境，打造沉浸式、参与式、互动式的学习体验。

报告期内，天威公司已与市级、区级教育主管单位和示范项目合作校园深度沟通、开展合作。推出了“深智学”智慧教育平台、数字博物馆等应用场景，多维度赋能教育教学数字化。于2023年10月18日成功举办文化数字化教育试点合作启动仪式，活动现场展示了智慧教育频道、3D数字教学、数字博物馆的数字教学应用场景，并获得了市、区主管单位高度认可，作为数字赋能教育创新的示范项目为后续规模复制推广起到重要作用。

## **(二)全力赋能政务服务数字化，积极建设“智慧社区”项目管理系统**

2023年，公司完成“智慧社区”项目分组内容管理系统建设，实现机顶盒 Portal 在不同区域、社区、小区之间的个性化页面呈现、特色内容发布，同时在福田区、龙华区部署试点运营。

报告期内，“智慧社区-幸福福田”电视平台覆盖全福田区域超150万人口、30余万用户，年度上线媒资五千余条，总点击次数八千余万次，日均访问用户数达15万，项目获得各区委区政府及广大居民的一致好评。“智慧社区-幸福福田”以民生服务应用功能为抓手，赋能数字政府建设、助

力创新政务服务。数字化、智能化赋能社区服务手段，政府单位能够更加高效地处理和解决社区服务问题，进一步提高政府单位服务质量和效率；集约化、平台化信息管理提升效能，通过利用平台信息共享和资源整合功能，政府单位能充分协调整合社区各方资源，进一步减少了资源成本浪费；广触达、高精度信息服务提升效率，用户可以通过平台快速找到需要的服务，满足了居民便捷、高效、智能的社区服务需求，同时，政府单位可以借助项目平台更好地服务社区，提高公众的获得感和幸福感，促进社区和谐发展。

### **(三) 加快赋能家庭数字化，积极实施“3T”跃升行动计划**

为提升信息消费者数字民生和家庭信息消费水平，《深圳市极速先锋城市建设行动计划》创新性地提出面向数字家庭用户的“3T”民生指标，为用户提供“3T”服务。2023年8月，深圳市工信局联合天威公司在第四届智慧家庭产业发展论坛举办“深圳市极速先锋数字家庭 3T 跃升行动试点启动会”。天威公司基于家庭云存储 NAS 产品，率先开发并推广数字家庭 3T 跃升套餐，免费为用户升级并提供 3T 服务。

同时，天威公司还积极研究并启动深圳市极速先锋城市数字家庭 3T 跃升信息消费体验中心建设。通过微信公众号、移动端 APP、电视 Portal 及海报宣传、一线客服和装维人员引导等多种方式进行全方位宣传，体验中心提供 3T 跃升套

餐、广电 5G 业务、家庭数字产品、智慧家庭业务、双千兆光纤宽带及 FTTR 全光组网、超高清电视等数字产品的现场免费展示和服务感知，并提供现场业务办理服务，切实提升广大人民群众的文化生活获得感和精神文明幸福感。

## **六、乡村振兴篇**

2023 年，天威公司认真贯彻落实省委“1310”具体部署，持续发挥电视网络视听优势，深入开展乡村振兴重点工作，以智慧广电平台、三线整治为抓手，构建消费帮扶、乡村振兴新常态，实现优质资源下沉乡村，优质农产品上行畅通，助力乡村文化振兴高质量发展。

### **（一）产销助农，品牌强农，开展“线上+线下”消费帮扶**

根据市局转发省广电局《转发广东省发展改革委广东省乡村振兴局关于组织开展 2023 年广东省“消费帮扶金秋行动”的通知》要求，天威公司旗下宜和公司全渠道积极参与，主要对新疆、西藏农副产品、旅游产品进行有针对性的开发和销售，持续发挥电视和网络视听产销助农、品牌强农优势，通过“节目+短视频+直播+消费扶贫”的模式，夯实消费帮扶工作。

2023 年，宜和购物依托国内核心农产品基地，打造源产地助农优势品牌，预选出 10 余个省市具有地域特色农产品上档销售，涉及农产品类数十种，直播、重播节目制作 300

余档，专项开发帮扶商品 74 款，其中农副产品 72 款、旅游产品 2 款。同时，宜和购物作为平台协作方参与到 2023 年深圳渔业博览会，充分发挥媒体传播和营销渠道优势，有效提升市民参与的便利性，获得了深圳市海洋渔业局高度认可。

## **(二) 因地制宜开展深汕合作区 31 个行政村有线电视整治，美化镇村居民生活环境**

天威公司因地制宜开展深汕合作区 31 个行政村有线电视整治，有效提升人民居住生活环境，助力美丽镇村建设。为减少破坏路面、优化资金技术投入等前提下，对具备管线下地条件的区域进行管线下地；对不具备管线下地条件的区域，开展线路优化改造，清理户外违章乱架的架空线缆，采取套管、槽盒等合适方式进行有序规整，能“挂壁”就“挂壁”，能立杆就立杆，使线路符合“整齐划一、整洁美观”的要求。报告期内已经全部完成深汕合作区 31 个行政村有线电视整治工作。

## **七、员工权益篇**

公司员工是公司的重要成员，公司员工的利益与公司的发展紧密相联，公司的发展离不开公司员工在各自工作岗位上尽职尽责的努力工作和付出。公司从依法签订劳动合同、健全员工晋升通道体系、加强员工技能培训、完善职工代表大会选举制度建设、组织多姿多彩的员工活动等方面，切实

保障维护员工的合法权益。

### **(一)持续规范用工行为，构建良好的员工发展环境**

公司严格遵守相关劳动法律法规，依法与员工签订劳动合同，为员工缴纳五险两金，严格执行法定节假日、年休假、产假、婚假等休假管理规定，切实保障员工合法权益，积极构建和谐劳动关系。同时公司坚持公开、公平、公正的原则，不断完善员工选聘与晋升管理制度，多渠道（如社会招聘、校园招聘、内部竞聘等）选聘人才，充分尊重员工职业发展的意愿，切实保障员工享有平等的晋升与发展机会。

### **(二)持续完善双通道晋升体系建设，拓宽员工职业发展空间**

为持续推进公司管理通道与技术通道双轨驱动、共同发展的双通道晋升体系建设，公司持续修订完善《管理干部聘任管理办法》、《员工岗位聘任管理办法》、《技术通道实施管理办法》等制度，全面搭建基于岗位价值的“初、中、高、特”岗位晋升体系，全面完善以专业技术资质为核心的技术通道体系，持续健全职称、职业资格评聘与专项证书激励机制，进一步拓宽员工职业发展空间。

### **(三)持续健全人才培养体系，加强员工常态化培养与素质能力提升**

公司以“创新形式、完善机制”为抓手，健全人才培养体系。一方面综合采用授课培训、户外拓展、实地参观交流、

专项外派培训等方式开展员工培训工作，有效帮助员工了解公司战略发展方向，增强新员工凝聚力与归属感，提升员工素质能力水平；另一方面，通过“以学促干强能力、学用结合增实效”的方式，试点成立内部兼职培训讲师团队，推行业务骨干“上讲台”，持续加强常态化培养力量配置，不断完善内部人才培养机制；逐步搭建多层次、系统化、激励性人才培养体系，切实保障员工职业发展与技能提升。

#### **(四) 全面覆盖员工各项福利，促进员工身心健康发展**

公司多手段提升员工对企业的满意度，激励员工与企业共同正向发展。一是公司提供的福利或权益具有弹性化、自主选择的特点，充分满足职工的个性化需求；二是公司积极为员工提供丰富多元福利保障，如提供员工结婚、生育、患病等多项慰问关怀福利，不断完善重大疾病补充医疗互助金管理制度；三是公司高度重视员工身心健康，为员工建立多维度健康保障防线，一方面每年组织员工进行年度体检、妇检，另一方面针对重大疾病年轻化趋势和职业病防范，公司积极参加“深圳市重大疾病互助保障计划”“广东省在职职工住院医疗综合医疗互助保障计划”，为在职员工购买重大疾病保障。

#### **(五) 组织丰富多彩的活动，调动员工积极性创造性**

为提升员工的精神文化满足感，公司建设拥有占地约260平方米的员工活动中心，活动中心设有健身、书画、阅

读、舞蹈等区域，为员工提供了强身健体、愉悦身心的舒适场所。公司定期组织开展或参与丰富多彩的员工活动，如组织开展趣味运动会、水上趣味运动会、摄影书画展等活动，组织参与“深工杯”2023年深圳市机关事业单位工会职工保龄球大赛及羽毛球大赛、莲花街道篮球赛等活动。公司设置专项经费支持羽毛球、篮球、足球、网球、书画、摄影等兴趣小组的设立，旨在充分调动员工的积极性创造性，增强企业凝聚力，鼓舞员工齐心协力助推公司高质量发展。

#### **(六) 完善民主管理制度，维护职工合法权益**

根据《中国工会章程》、《企业民主管理规定》、《关于进一步加强我省基层职工民主管理工作的指导意见》等相关规定，公司结合自身实际情况，制定了《深圳市天威视讯股份有限公司第五届职工代表大会代表选举产生办法》，并完成第五届职工代表选举工作。报告期内，公司共召开两次职工代表大会，审议通过《深圳市天威视讯股份有限公司考勤及请休假管理规定（修订草案）》、《深圳市天威视讯股份有限公司加班管理规定（修订稿）》等多项与员工切身利益相关的规章制度，充分体现维护了员工民主监督、民主参与的合法权益。

#### **八、用户服务篇**

公司始终坚持“用户第一”的服务理念，以客户满意为总体目标，通过提升一线服务能力、加强用户权益管理、改

进智能化服务工具、强化智能化服务能力等手段，持续优化客户服务措施，不断提升用户服务感知。

### **(一)加强服务质量管控，提升一线服务能力**

公司全面梳理客服全流程服务标准，加强一线客服人员业务培训，及时解读新业务政策、新服务流程，及时更新维护知识库中 100 多篇知识文档、200 多个业务节点，全力做好业务支撑工作；为保障全网全业务用户体验的一致性，切实做好 96933 和 10099 统一话务接入和外呼服务固网话务融合；开展全链条服务质量监控，从发现问题、反馈问题、提出整改建议、跟踪整改效果四个方面，全面形成服务质量监控机制，有效控制和降低业务差错率；以工单接触点为抓手，全面启动业务回访，实现服务无死角、服务有闭环。2023 年用户满意率为 99.07%、呼叫服务满意率达 99.21%、客户电话人工接通率 94.65%。

### **(二)建立投诉防控机制，加强用户权益管理**

针对 5G 业务投诉信访处置数量增、要求高、难度大的形势特点，公司建立“投诉升级防控”处置机制，国家信访件参评用户满意率达 100%，市委“民生诉求”用户满意率超 99%；不断优化创新服务措施，建立了高效的客户投诉响应机制及监管处理流程，确保客户投诉能够得到及时快速处理，报告期内，荣获市消委会“2023 年 315 消费通和解示范企业”称号，用户权益管理效果显著提升，用户服务满意度

切实提升。

### **(三) 改进智能化工具模型，强化智能化服务能力**

公司通过对智能化工具的模型进行技术改进，开展智能化全量回访、全量质检，启用故障类呼入机器人，持续优化智能化服务质量，不断提升智能化服务能力。

一是在智能化服务运营效果持续向好。在智能呼入方面，智能呼入全年共服务超30万用户，服务解决率达92.22%；在线机器人方面，全年共接待4万余位用户，服务解决率达90%；各项指标均已超行业水平，实现了用户7\*24小时的全天候不间断服务；在智能质检方面，已搭建完成85个全新质检模型，模型的准确率超过90%，全年共质检232万通录音，整体风险率从31.05%下降至23.12%；在智能外呼方面，总外呼量超30万通，月均2.5万余通，接通率达62%，应答准确率高达94%；智能外呼不仅减轻了业务人员的工作量，而且在把控装维服务质量、提升装维服务的准确性上发挥了显著的作用。

二是智能化服务工具在业务实践中均取得了显著成效。一方面是开展智能化全量回访、全量质检，为“铜转光”宽带升级、5G营销等运营质检工作提供有力支撑，实现服务与营销的降本提质；另一方面是启用了故障类呼入机器人，快速处理用户呼入的故障类问题，从而缩短用户等待时间，有效提升了用户服务感知。

## 九、合作伙伴篇

天威视讯始终恪守“合法”“诚信”“共赢”的原则，通过完善招标投标制度、履行廉政公约等方式，主动与供应商营造公平公正的合作环境，积极构建阳光采购体系，共同维护供应商的合法权益。

### （一）完善招标投标制度，构建阳光采购体系

为进一步强化公司内部采购管理，积极遵循“公开、公平、公正”和“规范、高效、阳光”的原则开展各项采购活动，公司根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《深圳经济特区政府采购条例》等有关法律法规，报告期内制定了《公司询价采购管理细则》、《公司第三方平台采购管理细则》和《公司采用法定交易平台招标采购管理细则》，修订完善 2023 版《公司采购管理办法》；同时采购过程充分告知供应商享受的权益，积极回应供应商的质疑，确保圆满解决供应商的各类采购招标疑问。加强供应商评估管理，严格按照公司《常用网络器材/服务年度供应商评估管理办法》，通过如实记录采购部门、需求部门、使用部门在供货、检测、使用等各环节过程中出现的问题，以此作为依据对各签约年度供应商进行打分，使评分结果更加客观公正，打分结果作为下一年度供应商招标的参考因素之一，有效维护供应商群体权益。

## **(二)加强廉政管理，维护供应商合法权益**

为进一步强化监督采购工作的合法合规性，公司与合作供应商签订廉政协议书，加强廉政管理，充分防范和控制廉政风险。在实施过程中完善货款支付流程，严格按照合同执行日常货款支付，确保不拖欠供应商款项；定期与供应商对账，避免出现款项结算支付遗漏情况，充分保障维护供应商合法权益。

## **十、环境保护篇**

公司始终坚持科学协调、绿色发展理念，积极履行企业环境保护的主体责任，通过完善 ISO14001 环境管理体系建设、数据中心机房节能减排、引入可持续发展的运营模式，积极应对全球气候变化等环境问题，实现企业可持续发展。

报告期内，公司一是对照 ISO14001 环境管理体系标准文件要求，完成内部审核、管理评审后，积极邀请专业认证机构开展 ISO14001 环境管理体系认证，并成功通过审核认证获得 ISO14001 环境管理体系认证证书；二是按照数据中心国标 A 级机房标准，从基础设施建设、PUE 指标等方面入手建设完成深汕合作区数据中心机房并通过国标 A 级机房认证，通过集约化资源管理、优选低能耗设备等手段实现节能减排；三是从节约资源、能源的点滴细微方面入手，在公共场所张贴节约用水、用电提示语，定期检修电子设备运行状态，降低电子设备能源损耗，督促提醒员工节约资源；四推

行绿色采购，优先选择低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、安全环保装修材料和办公用品，倡导和推行无纸化办公，以促进资源节约和综合利用，提高行政效能，全力打造“低碳”企业。

## 十一、展望未来

2024年，公司将在党的二十大精神指引下，以构建“新基建、新政企、新文化、新商业”四足鼎立的高质量发展新格局为主线，自信自强、守正创新，踔厉奋发、勇毅前行，坚定不移地追求企业与环境、社会的和谐共生，实现企业经济、社会和环境综合价值最大化，加快实现“文化+科技”融合发展，坚定不移地推动公司朝着领先的智慧广电运营商和智慧城市服务商迈进。

在公司治理方面，公司将坚持党建引领，将可持续发展管理理念融入公司的战略决策和经营活动中，不断完善公司治理结构，建立健全内部管理和控制制度，统筹抓好安全播控和公司治理，不断提升企业运行质量。

在员工权益保护方面，公司将基于企业战略部署，不断完善市场化薪酬机制建设，完善人员培育体系；多措并举完善人员关怀福利措施，保障员工的合法权益，不断提升员工队伍凝聚力和向心力。

在用户、供应商利益维护方面，公司将继续提高用户服务质量、不断提升用户服务满意度；持续完善企业监督管理

体系，加强与供应商合作关系，更好地保障用户、供应商的合法权益。

在环境保护责任方面，公司将充分发挥自身强大广播电视主渠道优势以及用户优势，宣传、贯彻国家环境保护法规政策，积极倡导绿色环保低碳生活，严密防控环境风险，积极参与构建生态文明环境保护体系建设。

公司将坚持依法诚信经营，建立更紧密的合作伙伴关系，充分考虑公司职工、消费者等利益相关者的利益以及生态环境保护等社会公共利益，积极参与社会公益活动，积极承担履行社会责任，不断提升公司的可持续发展能力及综合竞争力，持续推动企业高质量发展，为建设人与自然和谐共生的现代化国家贡献天威力量。

深圳市天威视讯股份有限公司

董事会

2024年4月2日