



深圳市天威视讯股份有限公司

2024 年度社会责任报告

2025 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	- 2 -
(一) 强化党的理论武装，筑牢思想政治根基	- 3 -
(二) 加强组织领导，确保党风廉政建设扎实推进	- 3 -
(三) 加强党内关怀帮扶，密切联系服务群众	- 4 -
三、公司治理篇	- 4 -
(一) 不断健全完善治理结构，确保公司持续健康发展	- 5 -
(二) 规范召开股东大会，切实保障股东权利行使	- 5 -
(三) 加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理	- 6 -
(四) 持续完善内部控制体系建设，增强风险抵御能力	- 7 -
四、安全责任篇	- 8 -
(一) 压实安全生产责任，筑牢安全生产防线	- 8 -
(二) 多措并举织密电信反诈网，筑牢电信安全防线	- 9 -
五、数字赋能篇	- 9 -
(一) 多维度赋能教育教学数字化，打造智慧教育多元化应用场景	- 10 -
(二) 全力赋能政务服务数字化，打造多元宣传阵地	- 11 -
六、乡村振兴篇	- 11 -
(一) 持续加大消费帮扶力度，打造源产地助农优势品牌	- 12 -
(二) 因地制宜开展“三线”整治，筑牢智慧广电服务底座工作	- 12 -
七、员工权益篇	- 13 -
(一) 持续规范用工行为，构建良好的员工发展环境	- 13 -
(二) 持续完善双通道晋升体系建设，拓宽员工职业发展空间	- 13 -
(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	- 14 -
(四) 全面覆盖员工各项福利，促进员工身心健康发展	- 14 -
(五) 组织丰富多彩的活动，调动员工积极性和创造性	- 15 -
(六) 完善民主管理制度，维护职工合法权益	- 15 -

八、用户服务篇 .....	- 15 -
(一) 优化全周期服务体系，打造服务闭环 .....	- 16 -
(二) 建立协同投诉处理机制，保障用户权益 .....	- 16 -
(三) 智能客服为服务赋能，提升用户服务体验 .....	- 17 -
九、合作伙伴篇 .....	- 18 -
(一) 完善采购及审批制度，构建阳光采购体系 .....	- 18 -
(二) 加强廉政管理，维护供应商合法权益 .....	- 19 -
十、环境保护篇 .....	- 19 -
十一、展望未来 .....	- 20 -

# 深圳市天威视讯股份有限公司

## 2024 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、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，运营能力保持行业内领先水平，是我国首家建设经营有线电视网络的股份制公司，率先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、率先推出超高清智能终端、率先建成首个城市级广电千兆全光网络。

#### （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，坚持把社会效益放在首位，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，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**

公司作为具有文宣和电信双重属性的智慧广电运营商和智慧城市服务商，一直以来深耕智慧广电、智慧城市建设，不断探索推动人工智能技术在广播电视和网络视听、教育、养老等领域的应用创新和融合发展。报告期内，公司智慧教育产品“数字博物馆——引领全场景数字服务与教育体验新融合”入选工信部 2024 年新型数字服务优秀案例；“天威视讯智能声屏多媒体应用”“天威视讯运动医养综合服务平台”2 个项目分别入选国家广播电视总局 2024 年度“全国智慧广电网络新服务”典型案例。

公司积极培育新质生产力，持续强化新型基础设施建设，加快锻造业务发展新动能，不断夯实数字经济底座，推动“新基建”业务提质增效。报告期内，公司威视数据中心（一期）荣获“2024 年度中国 IDC 产业绿色算力基础设施奖”。

公司高度重视技术体系建设，积极培养专业技术人才，不断提升员工专业素养与创新能力，赋能企业高质量发展。报告期内，公司参与第五届全国电信和互联网行业计算机程序设计员 S（大数据分析与应用方向）职业技能竞赛，2 名参赛选手分获二等奖及三等奖。

## **二、党建引领篇**

2024 年，公司始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持深入学习贯彻党的二十大和党的二十届

三中全会精神，坚持和加强党的全面领导，为企业高质量发展提供坚强政治保障。

### **（一）强化党的理论武装，筑牢思想政治根基**

一是深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，组织学习党的二十届三中全会精神，确保全体党员干部深刻领悟、准确把握全会精神的核心要义和实践要求。严格落实“三会一课”、主题党日、组织生活会、民主评议党员等制度，报告期内，公司41个基层党组织开展第一议题学习1113次、“三会一课”771次、主题党日415次、专题学习179次。严格落实“三重一大”事项决策制度，按照公司“三重一大”事项决策制度要求，2024年公司召开党委会31次，参与决策“三重一大”事项203件，充分发挥党组织在公司治理中把方向、管大局、保落实的领导作用。二是认真履行党委书记抓基层党建工作“第一责任人”职责，明确党委成员党建工作分工，确保党建工作责任层层传导、压实到位；专题研讨党建工作，制定《公司2024年度党建工作重点任务》，并加大对基层党组织的指导力度与考核评估，推动党建工作高质量发展。

### **（二）加强组织领导，确保党风廉政建设扎实推进**

一是研究制定《党风廉政建设工作要点》，同步印发《深圳市天威视讯股份有限公司全面落实从严治党主体责任和监督责任清单》，通过细化任务、压实责任，营造风清气正的政治生态，为公司健康稳定发展提供坚强纪律保障。二是落实责任，组织签订2024年度《党风廉政建设责任书》，切

实履行党风廉政建设第一责任人的职责。三是增强纪检队伍建设，增编专职纪检工作人员 4 人，着力提升纪检监察工作效能。四是深入开展党纪学习教育，报告期内，组织各基层党组织观看警示教育片等 44 次、党员干部到教育基地接受教育 28 次、干部廉政提醒 111 人次，多措并举筑牢拒腐防变思想防线。五是完善公司廉政风险防控体系，建立健全廉政风险防控工作机制，创新纪委委员到下属企业挂点工作机制，制定联合监督体系建设实施方案和联合监督委员会工作规程，进一步明确全面从严治党主体责任。

### **（三）加强党内关怀帮扶，密切联系服务群众**

2024 年，公司积极落实党内关怀帮扶工作机制，深入实施“一对一”挂点联系社区服务工作，聚焦解决社区治理需求和宣传手段贫乏问题，协助社区拍摄宣传视频，促进社区文化与经济的双重发展，全年组织党员参与辖区 30 次志愿服务活动。深入了解困难党员的实际困难和需求，慰问公司及挂点社区困难党员群众 16 人次。基层党组织通过设立“党员先锋队”并创建“党员示范岗”，鼓励广大党员积极亮身份、做表率，切实发挥党支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

## **三、公司治理篇**

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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》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，不断优化以《章程》为核心的公司治理规章体系、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，打造权责分明、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，有效提升公司规范运作水平。2024年，公司共计组织召开3次股东大会、9次董事会、13次董事会专门委员会和6次独立董事专门会议。

### **（二）规范召开股东大会，切实保障股东权利行使**

公司股东大会分为年度股东大会和临时股东大会，股东大会均由董事会召集，并按照公司《章程》规定由董事长主持，股东大会均请见证律师进行现场见证。董事会每年召集召开一次年度股东大会，且在前一会计年度结束后6个月内进行。股东大会的召集、召开程序符合《公司法》《上市公司股东大会规则》和深交所主板相关要求以及公司《章程》规定。公司股东大会均采取了现场表决与网络投票相结合方式召开，为中小股东行使股东权利提供便利。

### **（三）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《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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》《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，2024年，公司共发布53次公告及60余个公告附件，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，确保与投资机构、社会投资者的渠道畅通；公司所有应披露信息均在指定信息披露媒体《中国证券报》《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，2024年公司积极参与了由全景网举办的2023年年度业绩说明会，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；2024年5月，公司积极响应深圳证监局号召，组织开展宣传活动，在公司机顶盒开机页面及

EPG(换台)页面公益投放了“抵制非法证券期货基金活动 保护投资者合法权益” 宣传广告，做好投资教育宣传；在公司官网投资者保护专栏进行投资教育常态化宣传，于2024年5月连续发布投资教育宣传文章2篇——《基本面分析，发现价值之旅》和《信息披露，你是我的“眼”》，向广大投资者普及证券基本面分析概念；2024年12月，公司积极参与由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“2024年度深圳辖区上市公司集体接待日”活动，与投资者进行充分沟通与交流，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。

#### **(四) 持续完善内部控制体系建设，增强风险抵御能力**

公司坚持强化制度保障。报告期内，结合公司实际情况，紧扣标准化、规范化生产目标，深入推进ISO五标体系建设工作，为公司规范运行提供坚实保障；制定《会计师事务所选聘制度》，进一步优化完善内部控制体系建设，有效防范经营管理风险。

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。公司于2024年4月23日召开的2023年年度股东大会审议通过了《关于公司2023年度利润分配预案的议案》，2023年度利润分配已于2024年6月20日实施完毕。

## 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。积极守好安全生产的底线和红线，深化安全风险分级管控和重大安全隐患排查治理工作，有效保障公司年度各项安全生产工作平稳有序开展。积极响应全国广电 5G 业务一体化发展要求，全力贯彻落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，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

公司高度重视安全生产工作，以抓好安全生产、安全播出为主线，以防范化解重大安全风险为目标，推动源头防控、系统治理。一是不断完善安全制度体系和制定相关的工作方案，完成 13 项安全管理制度和应急预案修编，负责完成编印《天威公司安全生产治本攻坚三年行动方案》《天威公司迎接建国 75 周年安全播出和通信保障工作方案》和《天威公司内容生产播出安全专项整改方案》等。二是全面开展安全隐患排查工作，全年组织了 3 次覆盖全公司范围的安全大检查，组织相关安全专项检查共计 26 次，全面扎实做好安全播出、网络安全设施保护等工作。三是严格落实值班值守，实行重保期干部带班制度，全年圆满完成党的二十届三中全会、中非合作论坛峰会和中华人民共和国成立 75 周年等 51 个重要时段的安全播出及防台防汛等应急保障工作，实现全年安全

生产、安全播出零事故。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 18 次。

## **（二）多措并举织密电信反诈网，筑牢电信安全防线**

为深入贯彻落实打击治理电信网络诈骗工作相关要求，切实维护广大用户财产安全与合法权益，公司以高度的社会责任感和使命感，积极投身反诈工作，严格履行社会责任，以《中华人民共和国反电信网络诈骗法》为行动指南，从组织架构搭建、内部流程优化到外部合作协同，全方位、系统性地推进“打防管控宣”五位一体工作机制。从源头加强防范，严格落实手机卡开卡规范，完善工作体系，对内部反诈流程进行深度优化。从宣传层面提升用户意识，通过线上线下多渠道普及反诈知识，增强公众防范意识，营造全民反诈的良好氛围，共同构建安全、和谐的环境。从管控层面强化技术能力，借助大数据和人工智能技术，持续优化风险识别与预警机制，提升精准打击效能。2024 年手机卡涉案量保持低位运行，反诈工作多次获得上级管理单位的高度肯定，授予公司“2024 年度深圳市‘断卡’行动先进单位”称号。

## **五、数字赋能篇**

公司紧抓国家文化数字化战略机遇，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、智慧社区等数字化应用场景。

## （一）多维度赋能教育教学数字化，打造智慧教育多元化应用场景

公司积极贯彻国家文化数字化战略，顺应数字化教育时代发展趋势，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，以数字化赋能教育工作，提供有力支持。同时，公司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，通过全媒体支持，将资源引进学校、引进班级、引进家庭多端，构建强交换、高逼真、深体验、多场景的教学环境，为学生打造沉浸式、参与式、互动式的学习体验。

此外，公司积极与市、区教育主管单位以及具体落地学校对接，不断优化完善智慧教育产品，积极推进开展相关合作，在广电智慧教育平台、数字博物馆、3D 教学场景的基础上，2024 年新增 AI 校园体育赛事直播平台、3D 实验模拟仓、多模态心理咨询辅助评估套件等数字教育产品，打造数字文化学习新场景；持续优化升级数字博物馆产品，将中华优秀传统文化与现代数字技术相结合，联动艺术文化资源和数字化产品，通过优质内容与创新形式，面向全社会、学校提供传统文化的数字内容赏析、进行数字文化教育，进一步激发大众及学生对文化传承的热情与责任感，以数字化力量推动中华优秀传统文化的传承与发展。数字博物馆打破了传统博物馆的参观模式，实现了全场景数字服务与教育体验相融合，该产品在 2024 年度先后入选工信部 2024 年新型数字服务优秀案例名单、深圳市教育装备行业协会 2024 年度推荐产品、

中国通信企业协会“2023-2024 数字化转型推动高质量发展企业案例”。

## **（二）全力赋能政务服务数字化，打造多元宣传阵地**

天威公司积极创新便民服务模式，以技术手段赋能数字化政务服务体系建设，打造“幸福福田”“直通龙华”“美好盐田”“活力深汕”等系列特色鲜明的政务宣传服务平台。其中天威电视智慧社区“幸福福田”作为全市首个智慧民政电视门户，以社区群众需求为导向，以广电党媒政网为支撑，以“区、街道、社区、小区”为建设框架，覆盖全福田区域超156万人口、30余万用户，平台累积上线媒资9,700余条，总访问量2,290万余次，该项目获得市委宣传部、区委宣传部、福田区委的高度认可及表扬。

自开办以来，智慧社区“幸福福田”平台积极发挥主流媒体传播效能，充分结合应用大数据、人工智能等信息技术手段，深度对接区融媒体中心移动端APP、“i福田”小程序，同时平台开发了“福田融媒”“i福田”“福田民生”“福田文体通”“福田警察”等板块，涵盖就业、养老、医疗、卫生、健康、文化、反诈等社会民生领域，兼具信息发布、活动预约、精准推送、社区选举、影视展播等功能，充分整合社区各类服务资源，建设便民惠民智慧生活服务圈，有效提升了社区治理水平，满足了居民多元化服务需求。

## **六、乡村振兴篇**

2024年，公司认真贯彻落实省委“1310”具体部署，积极响应乡村振兴战略，深入开展消费帮扶和乡村振兴工作。

通过智慧广电建设、产销助农、三线整治等重要举措，助力广播电视公共服务体系逐步优化完善，有效促进城乡资源均等化、用户服务个性化、内容供给多元化，切实推动广播电视和网络视听领域高质量发展。

### **（一）持续加大消费帮扶力度，打造源产地助农优势品牌**

公司旗下宜和购物充分发挥电视和网络视听产销助农、品牌强农优势，持续加大消费帮扶力度，通过“节目+短视频+直播+消费扶贫”模式，依托国内核心农产品基地，打造源产地助农优势品牌，预选出约 10 个省市具有地域特色农产品上档销售，涉及农产品类达 13 种，录播节目制作约 725 余档，专项开发农副产品 99 款，文旅产品 3 款。

### **（二）因地制宜开展“三线”整治，筑牢智慧广电服务底座工作**

公司在龙岗区城中村因地制宜开展各项有线电视整治工作，为进一步优化资金技术投入，减少路面破坏，降低整治迁移对村民的收视影响，根据龙岗区政府工作要求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，使线路符合安全及美观要求。报告期内完成龙岗区 11 个街道 282 个城中村有线电视整治工作，同时积极推进龙岗区城中村光纤网络建设、有线电视网络数字化转型和光纤化、IP 化改造。报告期内完成 336 个城中村有线电视光纤网络改造，实现全光网络全面覆盖，覆盖城中村楼栋 46,149 栋，为实施乡村振兴战略、开展智慧广电

服务夯实了网络底座。

## **七、员工权益篇**

员工是公司的重要组成部分，其利益与公司发展紧密相连，公司的长远发展离不开员工的尽职付出。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、组织员工福利活动等方面，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落地，公司根据《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，结合公司在 5G、AI 等新技术研究、5G 网络规划及应用场景研究等方面需求，进一步完善基于岗位价值的“初、中、高、特”岗位晋升体系设置，持续推进双通道体系落地及职称、职业资格评聘与专项证书激励机制实施，进一步加

强技术人才队伍建设，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，调动员工积极性和创造性**

为丰富员工的业余文化生活，公司定期组织开展或参与丰富多彩的各项活动，如组织开展趣味运动会、水上趣味运动会、保龄球比赛、摄影书画展等活动，组织参与“深工杯”2024年深圳市机关事业单位工会职工保龄球大赛及沙滩拔河大赛、组织参与“深圳国企党建研究会第四届央地先锋杯”羽毛球邀请赛等活动。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**

2024年，公司共召开5次职工代表大会，审议通过2024年深圳市工人先锋号候选对象、2024年深圳市五一劳动奖章候选对象及第九届职工监事人员；审议《深圳市天威视讯股份有限公司薪酬福利管理办法（2024修订版）》《公司集体合同（草案）》《天威公司职工重大疾病补充医疗互助金2023年度使用及结余情况报告》《深圳市天威视讯股份有限公司员工行为规范及工作纪律管理规定》及《深圳市天威视讯股份有限公司人事管理回避办法（2024修订版）》等多项与员工切身利益相关的规章制度，充分保障员工民主监督、民主参与的合法权益。

## **八、用户服务篇**

公司始终坚持以用户为中心，打造高质量服务体系为目标，全方位、多层次地推进服务优化升级。从构建全周期服

务体系到建立高效投诉处理协同机制，从借助智能客服提升服务体验到积极开展服务主题活动，每一项举措都凝聚着公司对用户的深切关怀与尊重，旨在为用户提供更优质、更贴心、更便捷的服务。

### **（一）优化全周期服务体系，打造服务闭环**

公司围绕“用户需求为核心”构建起完整服务体系。在加强系统建设与整合方面，全力打通 96933 和 10099 双热线客服渠道，实现固网与 5G 移网业务系统的无缝对接，为用户提供 7×24 小时不间断的故障申报、业务咨询、业务受理及投诉处理等全流程服务。2024 年人工电话接通率达 93.51%、用户服务满意度达 99.35%。

在服务体验优化方面，公司精准把握关键节点，开展用户生命周期管理，严格执行服务流程标准化管理，并建立起热线、营业厅、服务中心等多渠道协同运作机制。通过建立“全链接质检”、监控与客户评价机制，整合内部质检结果和用户满意度调研数据，形成“服务质量评估-问题整改落实-服务持续优化”的动态管理体系。积极参与通信行业评优活动，公司呼叫中心凭借卓越的服务水平，荣获“三星级电信业务客户服务中心”和“质量信得过班组”两项行业大奖。

### **（二）建立协同投诉处理机制，保障用户权益**

针对用户投诉的焦点问题，公司各相关责任部门迅速建立协同机制。从快速解决用户问题的角度出发，加强内部协作联动，共同拟定具有针对性的产品政策和处理流程，确保

用户问题能够得到及时有效地解决，切实保障用户的合法权益。同时采用分级授权机制，将处理权限逐级下放，让一线工作人员能够直接在线解决问题，大大减少了问题处理的等待时间，显著提升投诉处理效率，有效降低升级投诉风险。

在深圳市消委会对全市超过 3 万家参评企业的严格评选中，公司凭借高效的客户投诉处理服务工作，赢得了政府监管部门的高度认可，再次荣获“2024 年深圳市 315 消费通和解示范企业”的荣誉称号。

### **（三）智能客服为服务赋能，提升用户服务体验**

公司通过精细化管理和持续改进，不断优化智能化服务质量，将智能化服务深度融入客户服务的各个环节，在提升用户服务体验方面发挥了关键作用。在智能呼入服务方面，2024 年共服务 20.81 万用户，应答准确率高达 95.5%，能够独立解决 51.1% 的用户问题，切实提升了用户的服务体验，有效减少了用户等待时间，为热线运营提供有力保障。在智能质检领域，通过持续优化质检模型，已实现对呼叫中心、装维网格呼入呼出所有服务场景的全面覆盖；通过智能质检全方位督查全渠道服务规范的落实情况，进一步保障全公司服务质量。在线机器人全年共接待 4.58 万余位用户，独立服务率达 64.14%，问题解答准确率为 93.2%，并实现 7×24 小时的全天候自助咨询与办理服务，为用户提供了多渠道自助服务。

### **（四）落实行风纠风工作要求，开展服务主题活动**

为进一步强化“用户至上”的企业价值观念，营造浓厚

的服务文化氛围，公司组织开展了“总经理讲服务”暨“天威服务日”活动。公司党委书记、董事长、总经理张育民以《坚持初心，用户至上——以优质服务推动公司高质量发展》为题，从树立大服务观、剖析公司服务现状、探讨服务提升策略三个方面，为公司全体干部员工深入阐述了服务的重要性，并指明了进一步提升公司服务水平的方向。活动提出以“服务满格，连接精彩”作为公司优质服务的品牌理念，寓意着公司在扩展产品链、延伸客户链、创新服务链方面的更高追求。

## 九、合作伙伴篇

公司始终以合法、诚信、共赢为经营原则，通过持续完善招标投标制度、严格履行廉政公约等举措，与供应商携手共建公平透明的合作机制。全面推进阳光采购体系建设，切实维护供应商合法权益，致力构建多方共赢的供应链生态。

### （一）完善采购及审批制度，构建阳光采购体系

公司持续强化内部采购管理，严格贯彻“公开、公平、公正”与“规范、高效、透明”的准则，自2024年起，对单笔20万元以上单一来源采购项目实行公司官网公示制度，主动接受社会监督，优化采购流程，询价招投标过程公开透明，确保公平竞争，维护供应商权益。同步修订完善采购相关细则规范和《采购审批流程管理规定》，制订科学、高效、规范的内部流程审批机制，并在采购过程充分告知供应商享受的权益，积极回应供应商质疑，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**

公司进一步强化监督采购工作的合法合规性，将廉政措施引入到招投标各个环节，采取采购文件法务部门审核，招标过程审计监督，标后与合作供应商签订廉政协议书的机制，确保采购文件合规，过程符合廉政要求，防止腐败。完善项目货款支付流程，定期与供应商对账，及时按照合同执行日常货款支付，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主体责任，通过完善 ISO14001 环境管理体系建设、积极参与市场直购电、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 环境管理体系监督审核，并成功通过外部机构的监督审核认证获得 ISO14001 环境管理体系认证证书。二是积极参与广东电力市场电力交易，通过市场直接购

买电力，优化用电结构、降低碳排放，实现节能减排，促进可持续发展。三是加强数据中心基础设施、生产设备运营管理，对数据中心机房能耗指标、机房温湿度、空调进排风、进出水、风机转速等暖通设施指标及节能设施运行功耗情况进行实时监测，开展相关能耗、用电数据分析，持续优化设备运行策略；围绕降低机房 PUE 指标，探索 IDC 机房空调运行状况与机房能耗及 PUE 指标匹配模式，提高数据中心的能源使用效率，实现节能减排。四是从节约资源、能源等点滴细微方面入手，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。五是推行绿色采购，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

2025 年，公司将始终坚持党的全面领导，积极履行党媒政网责任担当，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，凝心聚力、担当作为、勇毅前行，全面加快公司数智化转型，奋力打开高质量发展新局面；同时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及员工培育体系建设；持续优化员工关怀福利措施，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力量。

深圳市天威视讯股份有限公司

董事会

2025年4月19日