

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2022 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，授权负责全市广播电视网络的开发、经营管理和维护，并从事广播电视节目收转传送、网络信息服务、视频点播业务，以及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，歌华有线坚持把社会效益放在首位，推动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，歌华有线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，积极推进有线电视服务升级，全力推进广电 5G 建设一体化发展，加强技术创新，扩大网络覆盖，丰富节目内容，提升用户体验，实现了平稳健康发展。

一、企业基本情况

（一）企业概况

歌华有线设有 18 个部门，15 个分公司，8 个控股子公司（含 2 个二级控股子公司）。截至 2022 年 12 月 31 日，公司有线电视缴费用户、交互式有线电视缴费用户、有线电视宽带缴费用户分别为 385.2 万、365.44 万、43.78 万，累计新发展 5G 用户 12.22 万。公司网内传输电视直播频道 215 套，其中高清频道 81 套（含 12 套空中课堂频道），4K 频道 3 套，8K 频道 2 套，另提供回看服务频道 143 套。歌华有线高清交互平台提供电影、电视剧、少儿、综艺、年华、教育、生活、健康、营业厅等多种栏目和应用。公司现有总前端机房 1 个、区域前端机房 16 个、传输机房 325 个，其它各类接入机房 1000 余个；

现有光缆 8.2 万公里，电缆 24 万公里，管道 4071 公里，已形成覆盖北京全市的可承载视频、语音、数据的超大型信息化基础网络，HFC 网络（光纤同轴混合网络）遍布北京市各区。

（二）经营情况

2022 年公司实现营业收入 24.42 亿元，归属上市公司股东的净利润 3.34 亿元。截至 2022 年 12 月 31 日，公司总资产 161.57 亿元，净资产 131.01 亿元。

（三）主要荣誉

2022 年，公司被中国广电评为“北京冬奥会、冬残奥会广播电视安全播出工作先进单位”，贺飞、孙博、李明 3 名同志被评为“北京冬奥会、冬残奥会广播电视安全播出工作优秀个人”，刘昕等 101 名同志被评为“北京冬奥会、冬残奥会广播电视安全播出工作突出贡献个人”。“中国广电教育服务平台”被广电总局评为“全国智慧广电网络新服务”的“智慧家庭创新应用”。“基于智慧广电网络的文化大数据传播创新应用”被广电总局评为“全国智慧广电网络新服务”的“文化数字化创新应用”。城中分公司党支部、海淀分公司党支部、重要用户保障部党支部、市场营销部党支部 4 个党支部评为广电总局“四强”党支部，昌平分公司党支部、播控部党支部被评为中工委“四强”党支部。网络部运维中心于金升同志被评为 2022 年度首都城市环境建设管理突出贡献个人。综合部安全保卫办公室武威同志被评为总局 2022 年度治安消防先进个人。财务部洪子媛同志被总局评为 2021 年度基层广播电视统计工作优秀个人。通州分公司申报的“信息进村入户”服务项目获得北京城市副中心智慧城市产业联盟“技术最具影响力”奖项。门头沟分公司获得“北京市 2022 年度市级交通安全工作成绩突出单位”荣誉称号。

二、对股东的责任

（一）完善公司治理，规范公司运作

歌华有线治理结构运作规范。报告期内，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

2022年，歌华有线共组织召开1次股东大会、6次董事会、5次监事会，审议了4期定期报告、年度利润分配等议案。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

2022年，歌华有线累计发布临时公告26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及投资者沟通交流，进一步提升公司投资者关系管理工作效能。此外，公司严格按照监管规定认真编制并披露2022年度社会责任报告和内部控制评价报告。

三、对员工的责任

（一）全面保障员工劳动权益

歌华有线严格遵守劳动合同法，100%签署劳动合同、实习协议，保障员工合法权益。依法为员工办理社会保险手续，按比例缴纳社会保险费及住房公积金。公司员工可享受法定节假日、带薪年假、婚假、丧假、产假、哺乳假等假期。自2004年起，按照北京市相关文件规定，每年及时、足额、主动缴纳残疾人就业保障金，先后四次荣获先进单位。2009年制定了企业年金制度，强化员工退休后生活保障，2022年，为员工办理了企业年金费用扣缴、企业年金待遇支付。根据疫情防控政策要求，动态调整发布公司到岗考勤管理、疫情防控及进出京管理等政策，兼顾疫情防控、员工健康和工作正常有序开展。

（二）不断推动教育培训，提升员工综合素质

2022年度培训工作紧密围绕5G业务有序开展，助力公司5G业务稳步发展。一是组织新员工培训，帮助新人尽快转变角色，及时了解公司企业文化和运营管理模式，训后组织业务笔试，综合评定结果与其年终考核挂钩，督促新员工密切关注公司业务，精进工作技能。二是根据中国广电要求，组织下发5G培训相关通知及网络学习链接，帮助员工快速学习掌握5G基础知识，普及5G应用技术，为5G业务开展做好充分知识储备。三是在大规模全员培训基础上，为提升一线人员5G业务营销能力，多部门联合面向各分公司市场部、营业厅及网格人员组织了共计11期的产品策略及营销能力提升专题培

训，累计培训学员约 800 人。

（三）建立健全员工激励机制

一是不断完善公司职级体系建设，适时修订《歌华有线公司职级体系管理办法》、《分公司职级体系管理办法》，进一步畅通员工职级发展通道，激发干事创业热情。二是持续优化招聘结构，充分利用校园招聘渠道推进应届生招聘；依据安全传输工作总体要求及用人需求，重点开展技术部门值班岗位招聘补员工作；在保证工作需求前提下，合理控制招聘规模，加大内部招聘力度，为员工提供多元化职业发展机会。三是系统梳理薪酬科目，进一步完善公司薪酬福利相关制度。

（四）提升人力资源管理信息化水平

公司人力资源管理信息系统（“歌华 HRIS”）实现了总分公司全员基础信息上线，员工可通过系统查询人力资源信息公告、办事流程、员工通讯录等，薪酬查询功能实现向总部全员开放。优化线上合同管理，数据库检索统计功能进一步完善成熟，优化线上信息管理，积极开发调试绩效考评、考勤管理等功能。

（五）保障员工民主管理

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。围绕“促进企业发展，维护职工权益”原则，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作业环境，全面做好防疫、防霾、防寒防冻、防暑降温等工作，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，组织全体员工完成 2022 年度体检工作。此外，通过人防+技防+物防，全方位维护安全传输环境、安全运营环境和良好办公环境，定期开展安全生产隐患排查、消防培训和应急演练，认真开展反恐、防爆应急演练，在要害节点和营业厅布放安全生产、国家安全、反恐防爆等宣传材料，为营造和谐稳定健康的社会环境积极作出贡献。

（七）关爱员工生活

公司尊重员工、关爱员工，以实际行动关心员工工作和生活，充分发挥工会组织桥

梁纽带作用，聚人气、暖人心、促发展，增强员工归属感。

一是积极开展帮困救助活动。2022年，共向住院职工发放慰问金41人次；家属去世慰问25人次；积极弘扬团结友爱、互助互济的企业精神，为16名受困患病职工发放职工互助金44万元；为公司全体在职职工落实投保《在职职工住院医疗互助保障计划》《在职职工住院津贴互助保障计划》《女工特疾互助保障计划》。

二是积极参与组织各类文体活动。2022年，根据疫情防控政策变化，动态组织开展多类日常文体活动，增进员工身心健康。组织公司员工积极参加“广电总局职工体育节”活动，并获得羽毛球团体比赛第二名、中年男单冠军、青年女双冠军、中年男双季军，以及足球团体比赛亚军和乒乓球男子单打季军的优异成绩。

三是做好防疫物资保障工作。新冠疫情期间，为公司全体职工购买抗原试剂盒、酒精喷雾等防疫物品，助力疫情防控。

四是做好职工集体福利工作。按照“中华全国总工会办公厅关于印发《基层工会经费收支管理办法》的通知”要求，向全体工会会员发放节日慰问品；为职工办理公园年票、发放生日蛋糕等。

五是做好新时期老干部工作。根据《歌华有线公司退休人员联系服务办法（暂行）》，落实年度退休人员工作计划，听取收集退休人员反映的情况问题，并定期通过微信群、视频等多种方式向退休党员干部传达党和国家重要文件精神，通报公司发展情况；安排党组织关系在公司的退休党员参加所在党支部活动，并按时缴纳党费；按照国家政策和公司相关制度为退休人员购买补充医疗保险，定期组织安排体检。

四、对用户的责任

2022年，公司始终坚持“以用户为中心”，继续全力做好“接诉即办”工作，抓好节目运营及终端操作体验提升等工作。

（一）持续抓好“接诉即办”工作，全力保障96196和10099双热线畅通

通过人员培训、技术升级、系统优化等措施，全力保障热线畅通，全年客服19个渠道共受理诉求760万件，其中，96196和10099双热线人工受理总量743.1万，接通率98.61%；客户表扬总量18020起，用户满意度99.63%；“接诉即办”三率成绩稳中有升，其中9月及11月考核成绩达到100分。

（二）全面加强内容平台建设，满足用户多样化收视需求

配合党的二十大宣传，上线并持续更新“奋进新征程 建功新时代”主题专区；推出歌华特色高清视频产品“快点”，优质内容和内容量大幅提升，在线节目达 50 万小时，加快产品普及推广，完成 200 万 4K 终端用户升级覆盖；满足用户高品质节目收视需求，加大超高清内容引进，累计上线 4K 节目近 7000 小时；满足中小学生线上学习需求，继续抓好空中课堂频道及网站运营；丰富免费内容供给，免费专区高清节目占比超 65%，策划各类专题 80 余档；落实中宣部、中央文明办要求，疫情期间多次开展电视院线等付费节目免费点播惠民服务，受到市民赞许和好评。

（三）抓好技术升级改造，提升用户操作体验

围绕智能推荐电视服务，基于歌华云平台端到端数据归集系统，初步形成用户行为偏好画像，为后续有线电视智能化数据驱动，进一步满足用户个性化收视需求奠定良好基础；加强终端研发，规划开发 4K、8K 终端、软终端及 IP 直播等系列产品，完成 60 万台终端 TVOS4.0 操作系统升级，120 万 DVBIP-1000 终端蓝牙语音遥控功能开发以及 HMT-2200 终端 IP 化软件改造，进一步提升了用户终端使用体验。

（四）完善电子渠道建设，方便用户线上业务办理

电子渠道在实现电视端、PC 端、移动端全覆盖基础上，基于 5G 业务线上推广，完成微厅、微信小程序、支付宝小程序、网厅（含 WAP 厅）、自助缴费终端等 5G 专区上线，全方位满足用户不同业务线上办理需求。

五、对社会的责任

（一）圆满完成党的二十大、北京冬奥会等全年重要保障期安全传输保障任务

2022 年，公司进一步强化安全传输“生命线”意识，落实意识形态工作责任制和全播出工作责任制，全方位提升安全运维保障能力，圆满完成党的二十大、北京冬奥会和冬残奥会、全国两会等全年重要保障期安全传输保障任务。围绕党的二十大安全传输保障工作，公司优化保障机制、完善应急预案、加强培训演练，提前完成技术系统升级改造、各类隐患排查整改。重保期内，公司每日参与值班值守平均达 1000 人次以上，全程监看调度重要直播节目信号传输，安排精干力量紧盯重点机房、重要系统、关键岗位，抽调骨干组成二十大代表驻地专属保障队伍，顺利完成首都有线电视及代表驻地相关服务保障任务。全力服务保障北京冬奥会和冬残奥会，公司联合河北广电，历时四年高质量完成 500 余公里的冬奥干线环网建设，完成冬奥直播前端、波分环网及场馆接入

网建设，为冬奥专网安全传输打下坚实网络基础。冬奥保障阶段，公司组建了454人的专网运维团队，克服涉疫风险高、封闭周期长、工作强度大等困难，圆满完成了冬奥专网运维保障任务及冬奥有线电视安全传输保障任务，并在本届冬奥会上打造呈现了“无线CATV传输”、“数字低延时直播”两大科技亮点。

（二）贯彻广电总局“未来电视”战略部署，完成智能推荐频道试点推广

2022年7月，广电总局部署“未来电视”战略，提升有线电视智能化个性化服务水平，推进智能推荐频道试点上线。歌华有线作为试点单位，高度重视、积极落实广电总局“未来电视”战略部署，两个月内完成频道主要功能研发并启动测试试用。在中国广电大力统筹下，实现上海、浙江、北京三地内容互通共享，集成自有平台直播频道、精选点播内容，以及华数、东方有线、央视网的优质节目。智能推荐频道基于数据采集、用户画像及内容标签关联计算，实现了用户喜爱的直播频道和点播节目的智能化个性化推荐。2022年9月底，公司完成10万试点用户覆盖，12月底完成200余万4K终端升级上线。配合频道上线，公司还升级“歌华云飞视”小程序，优化了大小屏联动功能，满足了用户跨屏收视需求。

（三）站位全局，紧抓机遇，全力推进广电5G建设发展

积极贯彻建设网络强国、数字中国战略，在中国广电领导下，全面参与推进广电5G建设一体化发展。一是积极承接并高质量完成广电5G核心网北方大区机房建设。机房承载北方16省广电5G网络运行，全面支撑广电5G正式开网运营。二是承接完成中国广电一级客服中心建设。承担完成升级投诉、跨企业及跨省协同等业务流程、服务标准制定，实现全国10099热线正式受理，搭建5G业务知识体系，推进全网统一知识库管理运营，为中国广电一级客服中心规范高效运营打下良好基础。三是全国首批启动广电5G试商用。提前完成700M频率迁移，按时完成运营支撑系统升级，实现间网互联互通，率先完成旗舰营业厅建设，6月27日全国首批启动广电5G试商用。四是加快推进5G用户发展工作。积极学习三大运营商经验，创新市场策略，丰富市场活动，加大宣传推广，实施全员营销，全力推进5G用户规模化发展。

（四）积极开展回网专项行动，促进固网用户挽留发展

2022年，公司积极构建全业务营维体系，加强激励效能，强化网络营销，大力推广固移融合套餐，加大“快点”等新产品营销力度，以优质内容吸引力维系用户、发展用

户，此外做好网络整合、新楼入网等工作，抢占用户发展先机，全力稳固公司发展基本盘。

（五）强化广电 5G 赋能，大力发展政企业务

按照中国移动和中国广电《政企业务合作协议》精神，歌华有线与北京移动、中广电移动北京分公司率先在全国签署《政企业务合作框架协议》。充分发挥广电 5G 优势，联合北京移动入围北京电力 5G 专网项目，新开展腾讯智能网联测试 5G 专网项目；在中国广电支持下，完成中国残联视频会议有关专线部署；积极拓展互联网行业市场，与“抖音”开展互联电路数据传输项目合作；扎实推进北京市委专用通信网络二期、市广电局发射站运维、市交通专网等重要政企业务项目。

（六）认真履行社会责任，积极参与公益活动

作为“光明影院”项目发起方，与中国传媒大学密切合作，持续推动每年 104 部无障碍电影制作，联合举办公益放映活动；在“光明影院”公益点播专区上线庆祝建党百年主题系列无障碍电影，继续做好北京视障用户节目更新及相关保障服务；2022 年 9 月 29 日，承办中国广电“光明影院”公益点播专区全国上线启动仪式，“光明影院”实现全国上线，通过有线电视平台为全国 1700 多万视障人士提供“无障碍电影”免费点播服务。歌华导视频道制作上线 8 档 9300 分钟节目，开展公益宣传 32900 次。疫情期间，歌华高清交互平台开设并持续更新“疫情动态”版块，服务北京疫情政策发布及防控措施宣传。

六、对环境的责任

歌华有线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，做好全频道滚动字幕应急信息发布

2022 年，歌华有线围绕北京冬奥、疫情防控、教育、反诈等重点主题和重要内容，全年在自有平台共播放公益广告曝光约 32.5 亿户次。

2022 年，歌华全频道滚动字幕为首都市民发布政府预警信息和相关公告，先后安排“春节、元宵节烟花爆竹禁放”、“冬奥会交通提示”、“清明祭扫服务宣传”、“降雨”、“大风降温”等多种预警类、服务类政府信息在全网发布，累计发布 29 条信息，滚动 800

余次，覆盖全市超过 500 万高清、超高清机顶盒用户，保障了信息发布及时、准确，内容零错误。

（二）做好节能减排

2022 年，公司积极完成了 2021 年度碳排放配额履约上缴工作。公司不断优化、完善办公自动化（OA）系统、邮件系统和移动办公平台，积极推进落实电子化、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，继续配合上级单位严格落实车辆管理工作，大量减少公务用车使用频率，为缓解首都交通拥堵、节能减排作出贡献。

（三）美化城市环境

1. 市级主次干路任务。根据北京市城管委下发的《北京市 2022 年架空线入地任务书》要求及各区城管委部署，公司集中力量于 2022 年 12 月底前完成了 31 条道路的架空线入地工作。

2. 区级背街小巷任务。在完成北京市城管委架空线入地任务的同时，公司积极配合石景山区及丰台区城管委完成了 4 条背街小巷缆线的入地工作。同时，加强安全生产管理和施工现场管理，有效促进了首都环境提升。

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。歌华有线将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实全国宣传部长会议、全国广播电视工作会议和中国广电工作会议精神，在广电总局和中国广电坚强领导下，坚决守好意识形态阵地，确保安全传输万无一失，着力推动广电 5G 规模化高质量发展，全力稳固发展有线电视及宽带用户，持续降本增效，深化改革创新，全力推进公司高质量创新性发展，为深化全国一网整合和广电 5G 一体化运营、服务北京广播电视及信息通信事业更好更快发展作出新的更大贡献，不断满足首都人民群众对美好精神文化生活的**新需求新期待，持续提升人民群众幸福感获得感安全感。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2023 年 4 月 27 日