

# CSR 2015

## 华数传媒年度社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT 2015

2015 年度社会责任报告



2016 年 4 月

# 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

2015 年 1 月 1 日至 2015 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

2016 年 4 月 25 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》（2006 版）

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

深交所《深圳证券交易所主板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

## • 此前报告发布情况

本次为首次发布。

## • 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](http://www.szse.cn)）及巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）查阅获取。

## • 阅读反馈机制

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们。

联系人：王颖轶（董事会秘书）/ 吴帅（证券事务代表）

地址：浙江省杭州市西湖区莲花街 333 号莲花商务中心 A 座 8 楼

邮编：310012

电话：0571-28327789

传真：0571-28327791

公司网址：[www.wasu.com](http://www.wasu.com)

电子邮箱：[000156@wasu.com](mailto:000156@wasu.com)

## • 致谢

感谢公司投资者关系顾问上海领灿投资咨询股份有限公司协助编写。

# 目 录



02	报告说明	
04	董事长致辞	
05	关于我们	
	认识华数	05
	公司治理	09
	内部控制	10
	华数文化	11
	社会责任观	12
13	业绩篇	
14	技术创新篇	
15	环境篇	
16	利益相关方篇	
	股东	16
	员工	18
	合作伙伴	20
	用户	22
26	报告后记	
	2016 年，扬帆起航！	26



## 董事长致辞

过去的 2015 年是“十二五”的收官之年，宏观经济步入新常态，广电传媒行业在“三网融合”的大趋势中面临挑战也蕴含机遇。华数传媒作为国内广电行业改革创新的前驱者，在当下经济转型的关键时期，立足于“新网络”、“新媒体”两大主业，正积极探索经济效益与社会效益和谐共赢的可持续发展新路径。

稳健经营，创造价值。2015 年华数传媒实现营业收入 285,857.21 万元，归属于上市公司股东的净利润 53,355.21 万元，分别同比增长 18.53% 和 39.03%。在业绩承诺期的最后一年，超额完成经营指标，向股东与投资者交出了圆满的答卷。

勇于突破，引领变革。2015 年华数传媒完成定向增发，引入云溪投资成为重要战略投资者，不仅大幅增强了资本实力，更为公司注入了互联网经营理念。同时，通过换届优化了董事会结构，引入了传媒、大数据等领域的新思维。这一变革是广电企业混合所有制改革的一次成功尝试。

不辱使命，传播正能量。华数传媒牢记自身国有传媒企业属性，肩负传递正义之声、向社会播撒阳光的重要使命，不断完善管理机制，严把安全播出关。2015 年华数圆满完成了世界互联网大会（乌镇峰会）的直播支撑任务，向全世界宣传了中国互联网产业崛起和经济发展成就。

着眼长远，和谐成长。华数传媒坚持与合作伙伴、客户、员工各方共成长。2015 年推出“华数视频+”计划，启动与跨行业伙伴的合作；通过与 DISCOVERY 的合作，引进寓教于乐的纪实内容，展开校园推广，助力青少年外语和科普教育；开展中高层管理者的战略思考行动学习，实施基于基层管理技能提升的卓越管理才能培训项目，落实面向优秀毕业生的精英葵花子培育计划，促使员工职业的全面发展。

伴随业务壮大，华数对于社会责任的理解越发深刻。在 2016 年 G20 峰会落户杭州之际，华数作为扎根杭州、面向全国的广电传媒企业，将以更广阔的胸怀探索“新网络”之智慧，发挥“新媒体”之力量，深入实施“新网络+应用”、“新媒体+内容”、“大数据+开发”三大战略，在实现转型发展的同时更加坚定地践行社会责任！



华数传媒控股股份有限公司董事长

A stylized, cursive handwritten signature in black ink, likely belonging to the Chairman mentioned in the text.

# 关于我们

## · 认识华数

华数传媒控股股份有限公司（以下简称“华数传媒”或“公司”），2012 年通过借壳 \*ST 嘉瑞上市正式登陆深交所主板市场，证券简称“华数传媒”，证券代码“000156”；2013 年非公开发行 9,000 万股，募资收购网通信息港宽带网络业务，打造“有线电视 + 宽带”全业务融合；2015 年非公开成功募集 65 亿，引入战略投资者云溪投资，助力新媒体业务发展。在当今的“互联网 +”时代，华数传媒在“新网络 + 应用”、“新媒体 + 内容”、“大数据 + 开发”三大战略的引领下，努力打造成为全国一流的新媒体内容服务商、全国规模最大最先进的广电网络运营商、最具创新能力的科技文化融合企业。



### 1、华数行业地位

华数传媒拥有有线网络业务、手机电视与互联网电视等全国新媒体业务以及宽带网络业务方面的运营牌照或许可授权，是全国最大的互动电视、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。

### 2、华数业务

作为华数数字电视传媒集团有限公司（以下简称“华数集团”）旗下专业从事数字电视网络运营与新传媒发展的运营企业，华数传媒主营杭州地区有线电视网络节目内容传输业务及包括互动电视、互联网电视、手机电视和互联网视听等在内的新媒体、新业态业务。通过体制创新，带动管理、技术、服务和产业的创新，华数传媒积累了丰富的网络资源、内容资源和应用资源，积极探索在“新媒体、新通讯、新信息化应用”领域的跨越式发展。

华数传媒将“家庭信息化的终端、城市信息化的综合平台”作为数字电视发展的定位，在技术、应用、服务等方面不断创新，努力将数字电视打造成“娱乐电视、信息电视、通信电视、商务电视”。同时，华数传媒积极推进“电视媒体、网络媒体、移动媒体”全媒体发展，不断拓展“数字电视广播与交互的融合、数字电视与互联网的融合、广播式服务与用户间交换式服务的融合”，将数字电视推向了“下一代广播电视网络（NGB）”崭新的发展阶段。



### 3、华数牌照资质

#### ◎有线电视网络运营资质：

广播电视节目传送经营许可

#### ◎新媒体业务经营资质：

互联网视听业务、互动电视业务、手机电视业务的信息网络传播视听节目许可

开展互联网信息服务的增值电信业务经营许可

开展互联网电视业务的许可

### 4、2015 年华数大事记

#### 入股新疆广电，开拓业务范围：

1月5日，华数传媒旗下子公司浙江华数传媒资本管理有限公司以自有资金收购新疆广电网络股份有限公司10%股权，共计2,929.29万股，约1.4亿元，这进一步巩固公司与新疆广电战略合作关系，并加快公司在产品、市场等方面的业务多层次发展，提升在新疆及周边地区的品牌影响力。

#### 与阿里云计算成为战略合作伙伴：

4月23日，公司全资子公司华数传媒网络有限公司与阿里云计算有限公司签署了《战略合作协议》，双方围绕云计算、大数据技术在云视频业务中的应用，在互联网视频、广电业务等多领域展开合作，共同探索相关行业生态圈的构建。

#### 加快推动“一省一网”整合：

8月11日，公司通过竞拍成功认购浙江华数1亿股，成为其第二大股东，为浙江华数后续整体置入上市公司奠定良好基础，也将进一步提升上市公司用户及资产规模，增强综合竞争力、持续盈利能力和发展能力。

#### 完成非公开发行募集资金65亿，成功引入战略投资者：

1月21日，公司收到中国证券监督管理委员会证监许可[2015]83号文核准，本次发行募集资金净额65.06亿元于2015年4月底全部到账，新增股份于5月12日起在深圳证券交易所上市流通。本次引入马云控制的云溪投资作为公司重要的战略投资者，双方形成优势互补，对公司注入互联网运营理念，提升综合运营能力，整合产业链上下游资源，构建协同互促的新媒体业务生态圈具有重要意义。

#### 换届选举圆满完成，新董事会蓄势待发：

9月12日，公司董事会全票通过选举王健儿先生为公司第九届董事会董事长，聘任励怡青女士担任公司总裁。在行业竞争日益激烈、产业转型升级加速的大背景下，公司通过换届选举对董事会结构进行了优化，换届后的董事会班子汇聚来自文化传媒、大数据、法律、财务等行业专业精英，这不仅提升了公司治理水平，更为公司的发展战略带来新思维。





## 5、2015 年华数荣誉

1

◆ 在由每日经济新闻举办的“2015 年中国上市公司口碑榜”中，荣获

**“最具成长性上市公司”奖**

2

◆ 在由世界媒体实验室 (World Media Lab) 独家编制的 2014 年度 (第二届)《世界媒体 500 强》排行榜中，华数传媒再次

**入选并位列第 331 名**

3

◆ 2014 年年度信息披露工作获得

**深圳证券交易所 A 类评级**

4

◆ 在中国文娱创新峰会中，华数传媒成功  
**入选年度中国文娱企业 50 强**

5

◆ 在由中国传媒大学广告学院、国家广告研究院、《媒介》共同主办的第八届中国传媒趋势论坛暨 2015 “中国传媒学院奖”中，荣获

**“最具整合创新力媒体机构”奖**

6

◆ 在中国广告长城奖颁奖盛典中，荣获

**“2015 中国广告长城奖金奖”**

**“烽火人气奖”**

**“最具慧眼广告主奖”**

7

◆ 在 2015 中国国际广告节上，华数传媒荣获

**“中国广告长城奖·营销传播金奖”**

**“2015 年度中国移动互联领军品牌奖”**

华数传媒副总裁李学东获

**“2015 年度中国移动互联领军人物奖”**

8

◆ 在第 6 届金鼠标·数字营销峰会中，荣获

**“互联网电视营销类·创新营销奖”**

**“最佳互联网电视营销媒体平台奖”**

9

◆ 在 2015 百度联盟峰会上，华数 TV 网获

**“高效 - 动如雷霆”奖**

10

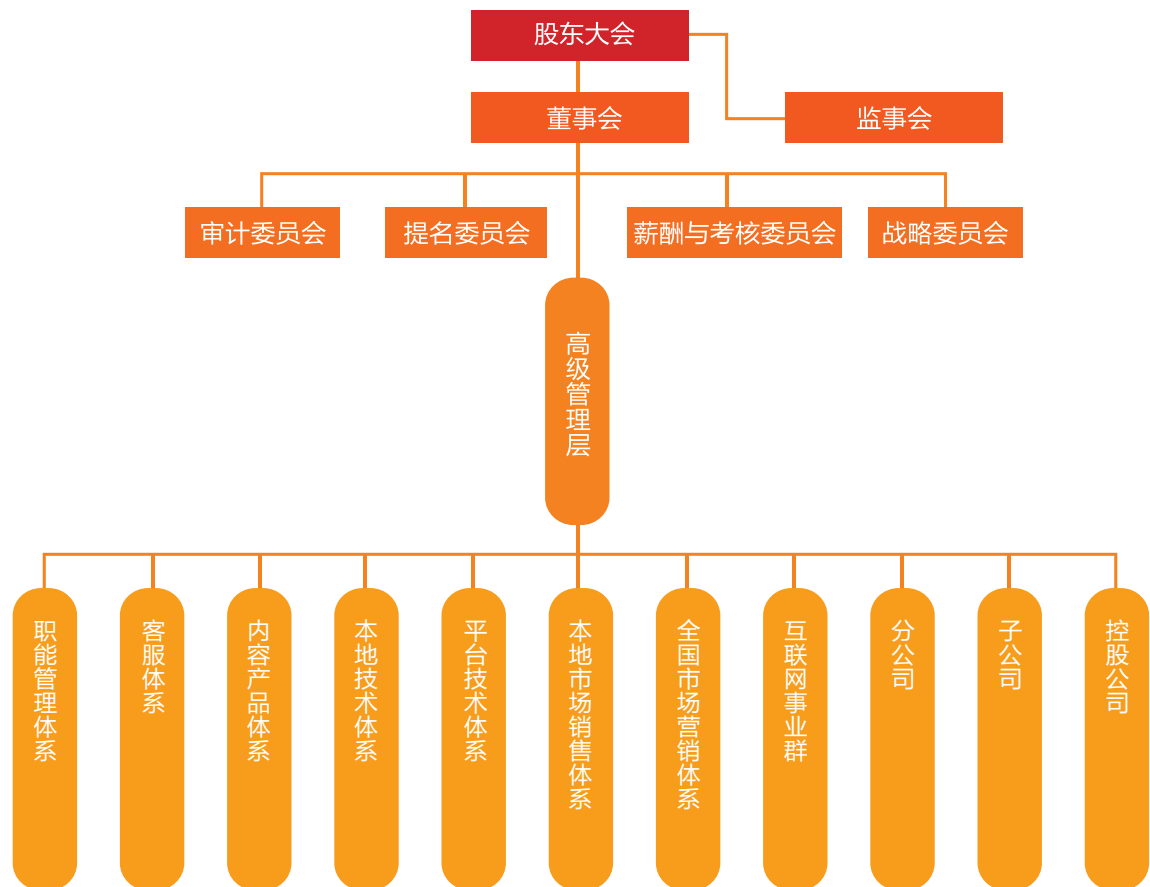
◆ 在第十一届中国 (深圳) 国际文化产业博览交易会组委会上，荣获

**“优秀展示奖”**

## • 公司治理

完善公司治理是增强企业核心竞争力的基础，按照中国《公司法》、《证券法》等相关法律法规和现代金融企业制度的基本要求，华数传媒建立了由股东大会、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，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，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

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

公司董事会及经营层高度重视内部控制建设工作。在 2012 年 10 月公司完成重大资产出售及发行股份购买资产后，公司主营业务变更为“全国新媒体业务和杭州地区有线电视网络业务”，新一届董事会和经营层立即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组完成后的重点基础管理工作。公司重新制定了《内部控制规范实施工作方案》，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。在全面梳理公司的管理制度和业务流程的基础上，根据内控基本规范及配套指引的要求，结合实际运作情况，公司重新梳理了各项管理规则、业务政策、操作规程等，并报经股东会、董事会、总经理办公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。

2015 年，公司根据业务开展的实际情况，制订了《2015 年度内控规范实施方案及工作计划》，并经董

事会审计委员会审议批准。2015 年 6 月 29 日召开了 2015 年度内控规范实施工作启动大会，对落实好公司《2015 年度内控规范实施方案及工作计划》提出了明确要求。会议还布置了公司 2015 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。2015 年公司新拟定了《小区机房运维管理制度》、《自主研发项目管理细则》、《新媒体业务平台重大事件播出管理制度》、《内容安全管理制度》共 4 项内控管理制度，修订了《股东大会议事规则》、《对外投资管理规则》、《影视投资项目管理流程规范》、《采购管理制度》、《系统割接管理制度》、《华数云资源管理制度》、《募集资金管理规则》、《呼叫中心服务用语细则》、《数字城管转单处理管理细则》共 9 项内控管理制度，废止了《驻点机顶盒厂家销售服务质量考核办法》1 项内控管理制度。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。

## · 华数文化

### 华数愿景

以用户为中心，持续创新，成为国内领先的有线网络运营商和以视频业务为核心的综合内容技术服务提供商。

### 华数基因

对成功的渴望、对目标的坚持、对发展的创新、对过程的执着，造就了华数传媒强壮的基因。自诞生之日起，就经历着发展、融合、市场竞争的洗礼，正是这种基因，让华数人不断超越，开拓进取，永不满足，敢于创新，敢为人先，形成了华数人敢做大事、做成大事的魄力和勇气。

### 华数精神

#### 创 新

- 永不满足、主动求变、不断超越，是企业在竞争市场中的生存法则；
- 坚持创新思维，以原创新、包装创新、整合创新，持续提高企业竞争力；
- 崇尚学习、与时俱进，坚持科学发展观，勇于探索。

创 新

#### 执 着

- 面对工作：坚持不懈、持之以恒；
- 面对挑战：充满信心，勇于承担；
- 面对挫折：锲而不舍，决不退缩。

执 着

#### 和 谐

- 追求与客户和谐、与股东和谐、与社会和谐、与政府和谐；
- 追求企业和谐、部门和谐、员工和谐；
- 追求服务和谐、管理和谐、工作和谐；
- 通过阳光服务实现服务和谐，通过精细化实现管理和谐，通过简洁高效实现工作和谐，通过动态纠偏来规避不和谐因素，促进企业全面和谐发展。

和 谐

精 致

#### 精 致

- 关注细节、精益求精、追求一流；
- 做精、做细、做深、做透；
- 精心工作、精确服务、精细管理。

### 崇尚阳光的组织文化

**工作方式的精髓：**责任感、创新精神、协作精神。

**行为准则：**实事求是，讲阳光，讲关爱，讲原则。



## • 社会责任观

### 企业公民责任

依法经营，承担公民责任，履行公民义务；

### 社会责任理念

经济效益与社会效益协同发展，为我国文化大发展大繁荣贡献力量；

### 企业经营理念

诚信经营，求同存异，协作发展；

### 服务用户理念

用心服务，为亿万华数用户创造高品质的服务；

### 环境保护理念

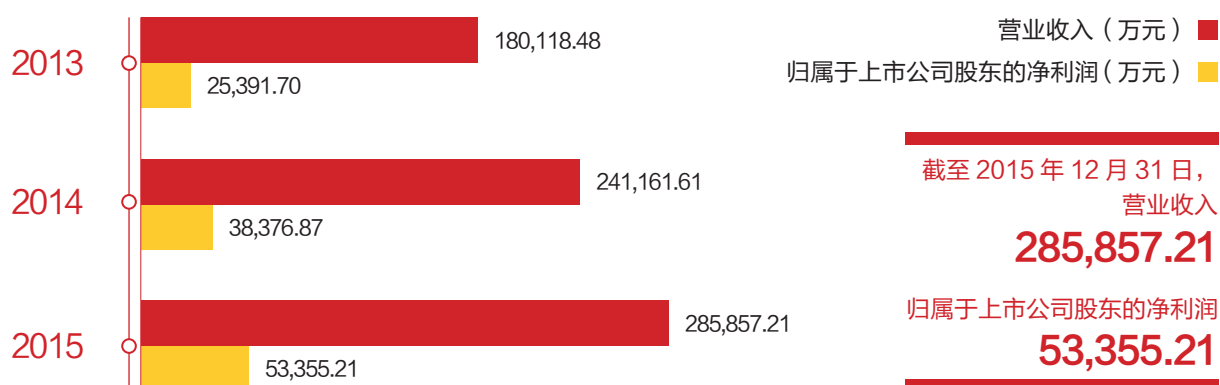
绿色经营，爱护环境，身体力行，呵护蓝天碧水家园。



## 业绩篇

2015 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、宽带网络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 2015 年实现营业收入 285,857.21 万元，比上年同期增长 18.53%；归属于上市公司股东的净利润 53,355.21 万元，同比增幅达 39.03%。截至 2015 年 12 月 31 日，公司市值较上年增长超过 60%。



## 技术创新篇

### 不断加大技术研发投入，获得多项专利技术成果

技术提高是提升公司产品竞争力和提高公司业绩水平的重要手段，公司在实现业绩快速增长的同时，不断加强研发投入，并在产品创新和技术创新上取得了显著成效。2015年，公司研发费用共投入9,758万元，占营业收入的3.41%，同比增幅达31.27%。经全体研发人员努力，全年研发智能推荐系统、内容管理系统、互联网用户管理系统、消息系统、云转码等系统，并顺利投入使用。

技术创新成果还体现在专利技术上，目前公司共取得六项专利技术：发明专利“基于数字电视广播网络的互动电视系统”、“基于有线电视HFC网络的电视、宽带和电话传输系统”、“一种海量图片快速检索方法”、“EoC混合级联模式下的动态配置方法”及实用新型专利“数字电视信源防非监控系统”、“一种主动散热的机柜系统”。现六项专利均处于专利权维持阶段。这些新产品和新技术的成功研发，为公司培育了新的营收增长点，并为公司进一步开展新媒体业务和有线网络业务奠定了坚实的基础。

同时，公司还积极申报和参与国家级传媒领域科技项目，提升自身科技研发水平和市场竞争力。2015年华数传媒参与的科技开发项目如下表：

项目名称	申报时间	申报口子	项目开始时间	项目结束时间
“家庭数字影院技术集成研发与应用服务示范”课题1——家庭数字影院整体方案与关键技术研究	2014年	科学技术部	2015年7月	2017年12月
“家庭数字影院技术集成研发与应用服务示范”课题2——家庭数字影院规模化应用示范	2014年	科学技术部	2015年7月	2017年12月
广播电视有线无线卫星融合网络关键技术研究和规模试验	2014年	国家新闻出版广电总局	2014年3月	2015年12月
“丝绸之路影视桥”融合全业务服务平台及合作智能电视研发和系统建设	2015年	国家新闻出版广电总局	2015年2月	2017年12月
数字媒体内容聚合服务平台	2015年	工业和信息化部	2015年1月	2016年12月



# 环境篇

## 一、华数：低碳环保的第三产业，具有典型辐射带动效应

华数主营业务为新媒体业务以及有线电视网络业务，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。

## 二、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：

- 1) 绿化公司周边区域，积极开展降耗工作；
- 2) 倡导绿色办公，推广使用视频会议系统；
- 3) 各部门积极推广节能习惯，减少水、电、气等资源消耗；
- 4) 绿色采购，公司招标文件规定，所投标产品应符合国家绿色环保节能要求。

## 三、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。



# 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，2015年华数成功入选“沪深300优选”、“深市精选”、“中证800R价值”、“中盘成长”等交易所重要指数，华数正日益发挥着公司在资本市场的示范带头作用，逐渐发展成为具有行业成长代表性，对股东投资回报稳定，为市场投资者积极认同的上市公司。

此外，在由世界媒体实验室(World Media Lab)独家编制的2014年度(第二届)《世界媒体500强》排行榜中，华数传媒再次入选并位列第331名，相比去年上升了34位。华数传媒再次入选，反映了华数近年来在“新媒体”、“新网络”领域所取得的发展成果，是对华数传媒品牌价值在全球范围内再次做出的高度评价。

### 二、完成非公开发行，成功引入战略投资者，为提高股东回报创造条件

2014年4月9日，公司发布非公开发行A股股票预案，向杭州云溪投资合伙企业(有限合伙)发行28,667.1万股股份，发行价格为22.80元/股，募集资金总额为6,536,098,800元。本次发行募集资金将全部用于募集资金将用于公司“媒资内容中心建设项目”、“‘华数TV’互联网电视终端全国拓展项目”及补充流动资金。与此同时，华数集团与阿里巴巴集团签署了《战略合作协议》，希望通过双方平台、业务、资源及技术的全方位紧密合作，充分利用双方的资源优势，为消费者提供更加丰富的用户体验，共同提升各自的市场竞争力。

经过一年多的努力，由中国证券监督管理委员会证监许可[2015]83号文核准，本次发行募集资金净额65.06亿元于2015年4月底全部到账。公司于2015年5月7日办理完成本次发行的股份登记与工商变更手续，新增股份于5月12日起在深圳证券交易所上市流通。

本次非公开发行的成功实施，为进一步实现公司中长期发展战略目标奠定了坚实基础。本次引入重要战略投资者，对公司引入互联网理念，构建协同互促的新媒体业务生态圈具有重要意义。本次发行符合公司的实际情况和战略目标，有利于公司进一步扩大资本规模，增强资本实力，布局全国新媒体产业，提高公司的核心竞争能力和抗风险能力，有助于促进公司的长远健康发展。

### 三、重视投资者关系管理工作，促进投资者做出理性投资决策

华数高度重视投资者关系管理工作，以深圳证券交易所发布的《主板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。

公司投资者关系管理工作主要体现在以下几个方面：

★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。

2015 年公司召开股东大会 4 次、董事会 15 次，披露定期公告及临时公告共计 79 则，促进投资者充分了解公司财务和经营状况。同时，公司拥有法定信息披露媒体 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。

公司信息披露工作获得监管部门高度认可，华数传媒作为国内文化传媒行业龙头企业，继 2013 年荣获信息披露工作 A 级后，于 2014 年再度获评 A 级。这是华数传媒自 2012 年 10 月上市后，第二个完整会计年度。在深交所 480 家主板上市公司中，考核结果为 A 的公司数量占比仅为 18.33%，连续两年获评 A 级的公司仅占主板上市公司的 11%。

#### ★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。2015 年共计接待媒体、股东及投资者调研、沟通、采访超过 30 次。

公司认真学习国务院发布的《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》，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。

## 四、实施分红回报投资者

近年来，华数经营业绩稳步增长，战略计划逐步推进。2015 年公司实现营业收入 28.59 亿元，归属上市公司股东净利润 5.34 亿元，分别同比增长 18.53% 和 39.03%，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。2015 年，华数拟以 2015 年 12 月 31 日总股本 1,433,351,902 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金股利 0.35 元（含税），共派发现金 50,167,316.57 元，剩余可分配利润结转以后年度分配。



## · 员工

公司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、充分保障员工权益

**薪酬政策：**公司遵循按劳分配、以岗定薪、效率优先、兼顾公平的原则，制定并实施符合公司实际的薪酬分配方案。薪酬分配的主要依据是：岗位价值、个人能力素质和业绩贡献。薪酬分配标准参照公司所在地区社会平均工资水平、行业平均水平、劳动力市场的供求状况、生活费用和物价水平等确定。

**员工培训：**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。2015 年内共完成培训 54 期，培训人员近 2,540 人次。

**提供健康与安全的工作环境：**公司严格按照《安全生产管理条例》进行日常管理，高度重视并着力开展员工职业健康监护和作业场所职业病危害因素监测工作，坚持“防护”与“治理”结合。

### 二、积极开展各项活动，丰富员工业余生活









## · 合作伙伴

2015 年华数恪守“合法”、“诚信”、“共赢”的原则，重视与价值链合作伙伴之间建立良好的沟通机制及保持长期的合作，注重与产业链上下游企业共同成长，打造未来家庭娱乐新生态，以华数之茧，绽放合作之蝶。

**1、巅峰盛会，华数与世界互联。**12月16日，在第二届世界互联网大会（乌镇峰会）上，作为行业领军企业，华数第二次亮相世界互联网大会，参与本次大会的主题展示。华数以“融合、创新、智慧”为主题，携手互联网医院、新产品新技术（华数音乐椅、影视大数据）、新媒体业务群（高清互动电视、互联网电视、华数TV网、手机电视）亮相本次世界互联网大会。

作为世界互联网大会（乌镇峰会）官方合作伙伴，华数继去年之后，再度为第二届世界互联网大会提供独家网络视频直播信号源，承担会议期间大会新闻中心视频信息实时编码任务。为了直播的流畅和安全，华数专项成立直播小组，投入了数十台全万兆网络专业流媒体服务器以及万兆/千兆交换机、专业编码等设备，并配以相应的安全专家团队做全方位技术支撑。

会议期间，华数携手中国电科、华为、阿里、百度、腾讯、IBM、微软、三星等，共同发起成立新型智慧城市建设企业联盟，努力打造“体系规划、信息主导、协同创新、合作共赢”的新型智慧城市建设生态体系。



**2、全球移动互联网大会，华数华丽转身“化茧成蝶”。**  
4月29日，华数在2015全球移动互联网大会上，向来自全球互联网及相关行业的嘉宾，分享华数在互联网变革中的华丽转身，破茧成蝶之路。华数以产品深度定制、全国网络覆盖、技术平台支撑、专业经验分享，为运营商提供一条务实有效的互联网+之路，在内容方面，华数传媒发起50亿文化产业投资基金；联合Sony搭建中国唯一4K视频平台；与杜比国家



实验室共同构筑中国最大杜比片库；以求索纪录频道为基础，打造全球纪录片高清片库；与爱奇艺、搜狐、1905 电影网达成内容战略合作，让用户第一时间就找到想看的内容；多屏方面，结合微信硬件方案，打通人与电视间的关系，构建电视社交新玩法。在商业模式上，与海信联合发布海信工作室，内容深度融合，产品紧密结合，市场相互配合，共同助力海信互联网电视发展。通过公网平台的探索累计的经验，同样适用于运营商市场，华数与中国移动、中国联通、中国电信达成了紧密的合作与沟通，在全国达成移动视频基地、陕西联通、黑龙江农垦、富士康、政府党建等数十个省份合作项目，与运营商共同构建面向智慧城市、智慧家庭的深度运营合作模式。

**3、见证华数新媒体生态战略的正式发布，解密“华数视频+”计划的华彩绽放。**7月20日，华数在京举行了以“绽放”为主题的新媒体生态战略发布会，会上详细解密“华数视频+”计划，推出四款终端跨界应用模型，开启视频行业新模式。

交通领域	华数联合城市交通部门推出“华数眼”产品计划，运用视频监控，布局城市交通出行系统。
医疗领域	华数以视频服务为载体，与“春雨医生”共同打造开放式医疗服务平台、健康信息管理平台，推出“私人医生”产品计划。
农业领域	推出“无忧农业”产品计划，与黑龙江农垦共同融合政府、电商、物流方面的资源，搭建买卖交易平台，实现农副产业的互联网效应。
智慧工厂领域	与富士康合作，推出“幸福工厂”产品计划，打造幸福工厂的理念，极大地丰富员工的业余文化生活。



**4、携手阿里云，打造首个云上互联网视频平台。**4月23日，公司全资子公司华数传媒网络有限公司成功牵手阿里云，与阿里云签订战略合作协议，双方将在云计算业务上展开深入合作，推动华数旗下互联网视频等业务全面迁移至阿里云计算平台。同时，双方还将一同打造面向互联网及广电行业的云视频解决方案，推动基于视频业务的生态圈构建。

## · 用户

公司客服体系涵盖呼叫热线、营业厅、安装维护三大团队，24 小时全年无休为用户提供优质服务。实行“协议公平、和谐消费、融合业务‘一站式’服务、个性化便民服务、体验式服务、24 小时聆听全方位响应、准时安装、智能派单准时安装”等八项用户承诺，2015 年公司继续以用户需求为导向，将服务贯穿到各个环节，矢志不渝为用户带去更优的产品和服务，提升用户满意度，打造杭城品质生活，推动智慧城市建设。

### 一、提速降费，开拓创新，打造优质品牌

#### （一）体系建设

完善 TL9001 质量管理体系、充实服务质量监督队伍，进一步推进客服一体化管理，通过服务质量监督、服务质量通报、年度最佳营业厅、最佳呼叫中心、最佳安装维护评比等多种措施将区县服务质量纳入管理考核。

提升服务团队素质，围绕岗位星级评定，展开营业人员、呼叫座席、网络维护员工的集中培训、技能考核及技能大赛，不断提高一线服务人员素质的整体水平。

成立内训师队伍，通过培训活动的开展传达知识、培养人才，同时充分发挥人才作用，让内部人员资源得到充分开发、利用。

#### （二）基础平台建设

呼叫中心服务热线新业务平台上线，实现话务监控平台管理、技能组转接及数据统计功能，提高座席人员操作效率，实现数据智能管理。

推进完善网上营业厅功能，为客户提供全方位的线上服务，公司在建立华数网上营业厅、华数电视网厅、华数天猫旗舰店、华数便民支付宝缴费等线上营业平台后，新增微店营业平台，并优化各平台的缴费充值功能，新增市民卡、微信以及网银等第三方支付功能，实现全自助服务。

呼叫中心建立客户问题管理平台，明确责任方，实现工单无缝式流转，操作步骤轨迹化管理。

#### （三）产品建设

##### 1、本网业务板块：

##### ◆ 高清数字电视整体转换：

深化推进高清数字电视整体转换工程，加大力度推进“品质杭州，全民高清”高清平移进社区服务的实施，为用户提供高清直播、高清点播等高品质视觉盛宴。

##### ◆ 华数无线宝：

推出家庭专线无线产品“华数无线宝”，进一步优化移动终端应用服务，提升宽带服务内涵。

##### ◆ 宽带提速降费：

积极响应国家号召，落实工信部关于宽带提速降费的要求，在杭州地区范围内实行宽带提速降费的惠民政策，无需用户办理任何手续即可享受。

#### 四大超越

**宽带的超越** 更宽、更快、更稳定、引领光时代

**视频的超越** 网罗天下视频、瞬间流畅播放，覆盖浙江省宽带用户 300 万

**空间的超越** 存储海量内容，免费开放 200G 云空间

**价值的超越** 超值性价比服务

#### 有线电视网络业务

杭州地区高清覆盖率 **提升至 52%**

#### 宽带网络业务

大众宽带用户规模 **超过 60 万**

## 2、互动电视板块:

★ 覆盖全国近 **3000 万** 有线电视家庭用户  
近 **1000 万** 互动电视用户

### ◆ 互动电视视频质量的提升:

互动电视非凡产品线点播资产从原有 1.9M 码流提升至 2.5M, 回放资产从原有 1.5M 提升至 1.9M, 大大提高了视频质量, 为用户提供更高的视听享受。

### ◆ 在线营业厅优化:

在线营业厅优化包括层级的简化、产品业务简介的规范与清晰、订购流程的逻辑梳理、用户提示语言的友好与规范, 让用户更快捷的订购产品, 更清晰的查询账单。

### ◆ 扫码支付:

除原有的互动电视账户余额付费以后, 新增微信、支付宝扫码支付, 多种支付手段供用户灵活选择。

### ◆ 体验式营销:

“先体验后付费”, 阶段性推出免费体验产品包, 用户可以先免费体验一个月, 体验到期后可在线完成快捷订购。

### ◆ 家庭健身计划:

互动电视联手舒适堡推出“HomeFit”家庭健身计划, 由舒适堡专业级教练为家庭用户量身定制一套完整的健身课程, 无论是强身健体还是纤体瘦身都能满足用户个性化需求。

### ◆ 在线教育板块:

聚合国内外优质教育品牌课程, 打造全龄化在线教育公开平台, 联手杭州市教育局推出“名师公开课”, 多次邀请各领域的名师、专家举办免费优质讲座及咨询活动, 助力公平教育与教育社会化。

### ◆ 线上线下结合互动活动:

阶段性推出微信抢观影券、抢红包、少儿足球等等一系列互动活动, 以回馈互动电视用户。

### 互动电视

用户规模 **同比增长 31.78%**

业务收入 **同比增长 24.1%**

### 视频质量提升

互动电视非凡产品线点播资产从原有 1.9M 码流 **提升至 2.5M**

回放资产从原有 1.5M **提升至 1.9M**



**互联网电视会员体系—花生米俱乐部：**线上打造一目了然的会员成长体系，加深用户的情感积淀；线下让会员参与一系列的观影团、明星见面会，演唱会等娱乐活动，提升用户黏着度。



用户达 **3,000 万**  
累积付费用户达 **1,000 万**  
业务收入同比 **增长 19.13%**

日均覆盖用户数达 **1,000 多万**  
 页面浏览量日均达 **4.000 多万**

## 二、注重体验，彰显细节，落实服务为民

### （一）信息安全

公司响应国家信息管理要求，主推无线专线产品，统一使用专用无线路由器连接，监控网络信息的安全。

### （二）客户体验

在常年开放体验区的同时，公司还在不同时期推出各类针对性的大型体验活动来深化华数优质服务，如“品质体验营业厅”的评比、“黄龙日”、“雷锋日”主题活动、“最具品质体验点”评选等；公司每年还在体验先锋团及体验使者的参与下开展数字化产品、一体机产品、3D 高清游戏、大转盘抽奖、有奖竞答、趣味互动等体验内容，通过一系列的体验活动促进公司与客户之间的良性互动，强化客户的感知价值。

### （三）服务进社区

公司开展“华数员工进社区，服务进万家”活动，积极响应政府部门、街道社区及社会团体组织的一系列为民服务活动，为用户提供现场业务受理、机顶盒操作，一般故障处理等服务，受到广大用户欢迎。

### （四）满意度调查

创新满意度调查形式，2015年在通过机顶盒、公司网站及营业厅等渠道的基础上，新增了微信手机客户端调查形式，对数字电视的产品服务、节目内容、资费及操作应用等进行大规模的客户满意度调查，并形成调查报告，为公司运营提供有价值的参考，进一步提升整体客户服务水平。

### （五）成立“超级用户体验小组”

成立“超级用户体验小组”，专项负责用户端意见和建议的收集、公司产品测试体验以及产品和业务上线后的跟踪反馈等。持续围绕“关注产品提升，提高用户体验”的工作理念，用“体验”搭建产品和用户间的桥梁，从而推动公司产品适应度和用户满意度的提升。

### （六）实现机顶盒 OSD 催费推送功能

创新费用提醒模式，在已有电话费用提醒、上门收费的基础上，实现机顶盒 OSD 催费推送功能，对即将欠费的现金缴费用户、已经欠费的现金用户以及已经欠费的托收用户在不同时段实现滚动飘字，方便客户实时知晓余额，落实服务为民。

## 三、打造平台，智慧养老，尽显新媒体优势

### （一）打造电视医疗平台

作为全国最大的跨区域有线网络电视运营商，公司将通过搭建以数字电视网络为延伸的 O2O 互联网医疗平台，解决普通百姓看病难、挂号难的问题，让华数用户能在家庭电视机等终端上享受“智能分诊、预约挂号、院外候诊、报告查询、电子病历、诊后随访和在线咨询”等便捷的就医服务。

### （二）智慧养老 健康管家替子女传递孝心

响应省人大会议加快养老服务体系建设的的要求，华数与浙江省民政厅签署战略合作协议，并结合新媒体、新技术，致力于打造养老、医疗、服务三方面相互衔接的一体化养老服务平台，积极探索实践新的社区居家养老服务“浙江模式”，在全省进行推广。目前以“健康自助检测”、“健康保健运动”、“社区老年影院”、“社区户外养老频道”四大服务内容为主的华数智慧养老项目，已经在滨江、下沙、上城等杭州主城区进行落地服务建设及运行，并在淳安、平湖、桐乡、普陀等省内多个地市和区县成功应用。2016年，华数将继续致力于推进浙江省的社区居家养老服务照料中心建设，为老年人提供更多更便捷的居家养老健康保健服务。

# 报告后记

## 2016 年，扬帆起航！

### 我们的机遇：

三网融合快速推进、文化产业大发展、科技文化加速融合、扩大文化和信息消费！

### 我们的主线和支撑：

“新媒体和新网络”为主线、产业为支撑！

### 我们的目标：

成为中国规模最大、最具创新能力、最具核心竞争力的“新网络”与“新媒体”双轮驱动发展的大型国有文化传媒企业。

### 我们的工作思路：

#### 业务和运营

##### ◆ 本网运营：

完成市本级及区县城镇的高清整转，全面实施农村区域的高清整转，“数字电视 + 宽带”融合发展的模式，实现杭州本网市场的精耕细作。同时，推进基于 TVOS2.0 操作系统的智能终端试点，提升网络智能化水平。开展网格化营销管理及加速发展在线营销，并从智慧家庭入手，提升“新网络 + 应用”体验，进一步提升用户规模化运营效益。

##### ◆ 内容：

公司将通过采购、投拍、合作开发、资本投资等多种方式，汇聚更多个性化内容，打造面向全国的原创内容平台，建立华数原创内容生产集群生态，实施“一云多屏”跨屏客户端项目。扩大对外合作，探索 VR 等新领域产品模式和业务模式，并与阿里云合作打造内容聚合云平台。

##### ◆ 媒体广告：

优化广告经营环境，提升数据服务功能，整合广告媒体资源，加快融合和发展华数全媒体广告平台。

##### ◆ “大数据 + 开发”项目：

组建大数据部门和项目小组，推进数据资产化，推进大数据基础平台建设及扩容平台，并联合产业合作伙伴积极拓展大数据外部产业，共同开发省内大数据项目。

#### 资本和产业链

◆ 借助华数资本，持续推进新媒体产业链上下游资源与有线网络资产的投资与并购，通过资本运作方式促进公司战略的实施落地。

◆ 稳步推进浙江“一省一网”整合工作。

#### 募集资金使用

◆ 有序推进“媒资内容中心建设项目”及“‘华数 TV’互联网电视终端全国拓展项目”，扩充公司优质内容资源，提升产品竞争力。

#### 管理

◆ 建立人才内部流动与轮岗机制。

◆ 实施与网格化运营相配套的激励和考核机制。

◆ G20 峰会服务保障：为 G20 峰会提供优质宣传报道、安全播出、网络维护等服务工作，积极拓展智慧城市、安防等集团客户业务规模。全面开展华数信息安全工程建设，建立应急保障机制，确保全年安全生产和播出。

# 华数传媒控股股份有限公司

## WASU MEDIA HOLDING CO., LTD

联系人：王颖轶（董事会秘书）/ 吴帅（证券事务代表）

地 址：浙江省杭州市西湖区莲花街333号莲花商务中心A座8楼

邮 编：310012

电 话：0571-28327789

传 真：0571-28327791

电子邮箱：000156@wasu.com

公司官网：<http://www.wasu.com>