

# 北京歌华有线电视网络股份有限公司

## 2023 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，在确保安全传输前提下，积极推进有线电视服务升级，全力推进广电 5G 一体化发展，加强技术创新，确保网络质量，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 19 个部门、15 个分公司、8 个控股子公司。截至 2023 年底，公司拥有有线电视缴费用户 390.62 万，其中高清交互缴费用户 367.39 万；宽带缴费用户 44.95 万；广电 5G 移动用户达到 113.56 万，其中固移融合用户 46.55 万。公司网内传输电视直播频道 206 套，其中高清频道 70 套、4K 频道 3 套、8K 频道 2 套，另提供回看服务频道 132 套。创新开设“重温经典”免费点播专栏，筹备上线“重温经典”公益频道，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 万皮长公里，电缆 24 万公里，管道 4071

沟公里，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。

## **（二）经营情况**

2023年1-12月，公司实现营业收入24.34亿元，归属于上市公司股东的净利润-1.72亿元，归属于上市公司扣除非经常性损益的净利润1614.73万元。截至2023年12月31日，公司总资产159.04亿元，归属上市公司股东的所有者权益128.27亿元。

## **（三）主要荣誉**

公司重要用户保障部、市场部、城中分公司、海淀分公司、昌平分公司和播控中心六个单位党支部被评为2023年度中央和国家机关“四强”党支部。公司冬奥运维保障团队获国家广播电视总局“先进集体”。中国广电教育服务平台获国家广播电视总局“全国智慧广电网络新服务”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”获国家广播电视总局“全国智慧广电网络新服务”文化数字化创新应用。公司网络部马杰、信息系统部阳东在第28届全国广播电视技术能手竞赛中分别获有线网络专业二等奖、网络安全专业三等奖。“国家文化大数据北京中心平台项目”获“2023年北京市推动智慧广电发展专项资金”奖励。公司三部8K作品《故都有珍味·陕西篇》《山里人家》《北京牛仔》入选“2023年北京市8K超高清视听作品专项扶持项目”。公司获中国广电电视“套娃”和操作复杂双治理优秀奖、移动用户突破奖、政企业务高质量发展奖，门头沟分公司被中国广电评为防汛抢险救灾工作先进单位，傅力军、靳胜等11人被评为先进个人。客服公司成功入选2023(第八届)中国数字服务年度风云榜“2023中国服务品牌100强”。通州分公司获北京城市副中心智慧城市产业联盟颁发的“数字+底座”卓越贡献奖。

## **二、对股东的责任**

### **（一）持续完善公司治理结构，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、监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）按时按规召开“三会”，确保股东行使决策权**

2023年，歌华有线共组织召开1次股东大会、5次董事会、4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）按规定履行信息披露义务，进一步加强投资者关系管理**

2023年，歌华有线累计发布临时公告33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，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2023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，2023年为员工办理了企业年金费用扣缴、企业年金待遇支付。2023年，根据国家政策要求，规范调整薪酬结构，在保障员工权益同时，进一步提升公司薪酬规范化科学化管理水平。

### **（二）扎实做好培训工作，完善后备干部选拔机制**

2023年，进一步加强在岗人员培训工作，组织落实上级单位及公司有关业务和管理培训20余场，启动公司内训师培养计划。不断完善后备干部选拔培养机制，组织第六批挂职干部汇报测评，考评选拔第七批挂职干部。组织开展第六批和第七批挂职干部以及三级骨干员工培训，聘请专业培训讲师讲授管理技能、市场拓展和前沿技术等方面课程，提升后备干部综合素质能力。

### **（三）建立健全员工激励机制,完成部门“三定”工作**

一是完善与公司转型升级发展新阶段相适应的人力资源管理制度,全面修订了包括招聘培训、薪酬考核、职级管理、劳动合同管理等在内的十余项制度。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;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。三是推进试点部门全员绩效考核,强化员工个人绩效与公司、部门和小组业绩联动,激发员工主动性积极性,促进部门高效协同,助力年度任务达成。四是落实组织结构调整配套优化,完成总公司部门“三定”即定责定岗定编工作。

### **（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、室外工作现场及机房作业环境,全面做好防霾、防雨、防雪、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 2023 年度体检。此外,通过人防+技防+物防,维护安全传输、安全运营和良好办公环境,定期开展安全生产隐患排查、消防培训、应急演练及反恐防爆演练,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）提升员工政治素养,关心关爱员工生活**

公司认真落实主题教育相关部署要求,不断提升员工政治素养,尊重员工、关爱员工,以实际行动关心员工工作生活,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。

**一是不断提升员工政治素养。**按照全国总工会和国家广播电视总局工会主题教育部署安排，组织公司员工参加岗位练兵暨“学思想 强党性 创未来”知识挑战赛活动，6名员工代表在第二阶段挑战赛中获得二等奖和优秀奖等奖项；参加了国家广播电视总局2021至2022年度“五一劳动奖状”“五一劳动奖章”“巾帼文明岗”“巾帼建功标兵”评选，公司媒资管理部获得“巾帼文明岗”荣誉称号；举办了“学习党的二十大精神 展示歌华巾帼风采”为主题的“三八”线下答题活动，激发员工学思践悟新思想、实干创业新征程的热忱动力。

**二是积极开展帮困救助活动。**2023年，共向住院职工发放慰问金34人次；家属病逝慰问44人次；发扬团结友爱、互助互济的企业精神，为12名受困患病职工发放职工互助金20.65万元；为公司全体在职职工3396人落实投保《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》，住院、津贴理赔184人次；为公司全体女工1288人落实投保《女工特疾互助保障计划》。公司工会购买防汛救灾物资，对门头沟、房山、昌平、怀柔、涿州等6家分、子公司进行了慰问。

**三是积极参与组织各类文体活动。**2023年，公司持续关爱员工身心健康，丰富员工业余生活，在公司内组建多个文体小组，积极开展各类日常文体活动；参加了国家广播电视总局工会举办的第十一届“书香三八”读书活动、“2023年广电人 广电事”摄影比赛，并组织公司员工踊跃提交相关活动作品；参加了中央和国家机关第二届运动会、国家广播电视总局职工体育节等活动，在跳绳、乒乓球、羽毛球等项目中获得优异成绩；积极开展春季踏青、秋游等户外健身活动，顺利举办了第二届“歌华杯”乒乓球比赛。

**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）》，提高退休人员联系服务保障水平，确保联系工作规范化、制度化。通过多种方式向退休党员干部传达党和国家重要文件精神，通报公司最新发展情况，及时听取收集退休人员反映的情况问题；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

工作。

#### **四、对用户的责任**

2023年，公司始终坚持“以用户为中心”，全面提升用户服务水平。

##### **(一) 持续提升用户服务质量和满意度**

一是优化流程机制，完善全业务客户服务质量考核管理办法，优化移网业务客户投诉退费管理流程；二是全力抓好“接诉即办”，确保良好成绩，2023年公司“接诉即办”月均综合成绩99.47分，其中10月、11月成绩为满分；三是全力保障双热线畅通，96196、10099客户满意度分别为99.58%，98.35%，均完成服务运营管理指标；四是全力做好百万用户申告工作，逐步降低用户申告率；五是加强营业厅建设管理，按照全业务服务标准，分批次推进营业厅升级改造，年内完成6家营业厅改造工作。

##### **(二) 进一步加强媒资平台建设，优化内容服务体系**

歌华有线高清交互平台首屏首页持续更新党的二十大专区，推出主旋律专栏10余档；与中国广电内容播控平台有效贯通，部署上线“畅点点”单片点播专区，进一步丰富了平台节目内容；丰富优化“快点”节目，持续更新4K超高清视频，完善中国广电数字教育发展中心服务体系，初步形成中国广电“智慧教育”综合解决方案。

##### **(三) 不断强化技术支撑能力，扎实推进网络升级改造**

满足不同用户需求，加快推进新型终端产品研发，推出全新4K超高清机顶盒“快点小盒”、电视棒等产品，加快推进其它系列产品研发，整体推进视频技术体系IP化演进，积极探索智慧广电技术创新，打造“歌华慧家”应用，完成智慧酒店业务整体技术解决方案。按照中国广电总体网络规划，如期完成全国互联网骨干网（CBNET）北京一期工程建设，实现CBNET核心传输；顺利完成固定语音网络建设，率先实现固话首呼，启动业务试商用；全力做好中国广电北大区核心网运维，完成5G核心网二期北京段工程建设；进一步完善5G业务数据支持系统；常态化开展“反诈”及不良信息治理；积极推进移动业务携号转网工作。

此外，持续完善全业务电子渠道建设，实现电视端、PC端、移动端，微厅、网厅、小程序、自助缴费终端等全覆盖，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）圆满完成全年重保期首都有线电视安全保障任务

2023年，公司坚守安全底线，进一步完善安全保障机制，提升保障能力，持续抓好隐患排查整改，圆满完成全国“两会”、成都世界大学生运动会、杭州亚运会和亚残会、第三届“一带一路”国际合作高峰论坛、元旦、春节等全年各个重保期首都有线电视安全保障任务。

### （二）坚决贯彻治理电视“套娃”收费和操作复杂工作部署，全面推进极简电视服务升级

按照国家广播电视总局和中国广电部署要求，歌华有线作为“双治理”首批试点单位，先行先试，率先完成机顶盒待机快速唤醒、大幅缩短开机时长、扩大直播视频流窗口、推出“一键看电视”遥控器、大幅减少产品计费点，并统一为用户清晰展示节目订购信息等工作。去年10月14日，提前完成全网550万台机顶盒开机进入全屏直播升级部署，打造了行业标杆。在率先完成治理电视“套娃”收费1.0任务基础上，按照“工作指南2.0”要求，高效完成各项治理任务，顺利通过检查评估验收。在高效落实治理任务的同时，通过扫楼入户、网格营维及线上宣传推广等方式，加快推进实现极简电视服务全覆盖、全触达。此外，公司还通过组织媒体采访报道、邀请用户走进歌华体验，以及开展服务进社区、进机关等方式，全方位推介展示双治理成果，积极推广“看电视最优品牌”，开展电视收看“明白卡”宣传提示，让用户切实感受到治理工作带来的新变化、新成效，以优质产品、良好体验和贴心服务赢得用户充分认可和广泛赞誉。

### （三）切实履行社会责任，积极参与公益活动

一是上线“重温经典”专栏，开办“重温经典”频道。歌华有线始终坚持社会效益优先，贯彻国家广播电视总局关于提升免费优质内容供给的部署要求，去年8月份汇聚电影、电视剧、综艺、少儿等优质节目，在高清交互平台策划上线了“重温经典”一级免费点播专栏，总局领导高度肯定，用户普遍欢迎，专栏累计上线经典节目200余部，点击量达370万余次，公司还全力协助中国广电，为专栏在全国20余家省网上线、初步实现央省两级平台联动运营作出积极贡献。为进一步满足用户对高质量文化内容精品的收视需求，贯彻总局领导指示精神和专题会议部署，按照总局指导、中国广电主办、歌华有线承办原则，公司加快落实推进“重温经典”电视直播频道开办工作，完成节目

版权协调及审、编、播、传等大量筹备工作任务，频道于2024年1月15日顺利在七省市广电网络试播上线，2月1日成功在全国开播。“重温经典”频道定位为公益性频道，免费向观众提供应看爱看、脍炙人口的经典内容，涵盖经典电视剧、动画片、纪录片等节目类型，旨在打造观众百看不厌、内容经久不衰、老少咸宜的国家级视听经典播出平台，通过一系列跨越时空、经久不衰、承载家国记忆的经典作品，不断提升人民群众精神文化生活水平，赓续传承蕴藏在经典作品里的文化价值和精神力量。

**二是高质量合作推进“光明影院”项目。**公司作为“光明影院”项目发起方，联合中国传媒大学持续推进每年104部无障碍电影制作工程；协助中国广电完成全国“光明影院”公益点播专区年度60部电影更新，截至目前专区已上线160部无障碍电影。公司荣获北京市残疾人联合会颁发的“汇爱公益证书”；“光明影院”获第四届全球减贫最佳案例，录入南南合作减贫案例库；与中国传媒大学联合举办了“光明影院”五周年文化助残系列活动、联合国教科文组织“无障碍信息传播与人权保障”研讨会等，积极助力提升我国无障碍信息传播事业的国际影响力。

**三是合作推进“铸牢中华民族共同体意识研究基地”相关项目。**与中国传媒大学“铸牢中华民族共同体意识研究基地”合作完成《中华古诗词鉴赏》课程资源，把教育部规定的小学阶段必学必背的75首古诗制作成每首4分钟的短视频课程，并将课程资源陆续捐赠给了新疆、西藏、内蒙古、宁夏、广西5个少数民族自治区，受到当地教育主管部门和师生的广泛欢迎。

#### **（四）固存拓增，坚决守好意识形态阵地**

**一是切实稳固有线电视用户。**2023年，歌华有线全面启动实施“强基行动”，集中力量巩固有线电视用户，针对不同用户制定挽留、维系及回网政策，实施主动关怀、主动服务，开展4K机顶盒免费体验活动，落实国家广播电视总局关于深化网络整合的部署要求，成立工作专班，反复沟通谈判，顺利完成“航天网”整合，并加快酒店有线电视及宽带用户拓展。公司有线电视、高清交互、宽带缴费用户均超额完成年度任务。**二是加快广电5G用户拓展。**2023年，公司强化调度，加大激励，开展“扬帆行动”，实施“千店计划”，深化固移融合，加大“慧家优享”等优势产品营销力度，积极拓展物联网卡等细分市场，超额完成5G业务年度任务。**三是推动政企业务实现较快发展。**2023年，公司梳理明确政企业务组织架构体系，畅通协同机制，优化解决方案，推动业务高



效拓展，成为北京市文化数字化战略多个项目实施单位，中标市级应急广播平台及交管网、车联网等重要项目，积极推进 5G 政企业务发展，扎实开展专网专线业务，超额完成政企业务年度任务。

#### **（五）统筹抓好防汛救灾及抢修恢复工作**

去年夏天，京津冀地区发生强降雨和洪涝灾害，公司迅速成立防汛应急指挥领导小组，组建了 73 支、618 人的抢险救灾队伍，尽全力保障人员安全、减少公司财产损失，期间，累计巡查管线长度 14330 公里，巡检机房 847 处，出动车辆 154 辆。主汛期过后，公司全力组织开展抢修恢复工作，经日夜连续奋战，新敷设光缆 870 公里，熔接光纤 48000 芯，在确保所有人员安全的前提下，保质保量完成了有线电视信号的复通工作。

### **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，确保实现企业社会效益、经济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**

2023 年，歌华有线在自有平台开机、贴片、导航条等位置播放民生保障、安全生产、文化生活、教育医疗等多个维度的 80 余种公益类广告，全年为应急局、医保局、税务局、市场监督管理局、公安局、农业农村局、养老办等机构宣传曝光共计约 6.7 亿户次。

2023 年，歌华有线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”“清明祭扫服务宣传”“高温”“降雨”“防汛”“降雪”“节假日大客流”等多种预警类、服务类政府信息在全网发布，累计发布信息 22 条，滚动 600 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）做好节能减排工作**

2023 年，公司完成了 2022 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，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

**一是落实市级主次干路任务。**根据北京市城管委下发的《北京市 2023 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 2023 年 12 月底前完成了 39 条道路的架空线入地工作。

**二是落实区级背街小巷任务。**在完成北京市城管委架空线入地任务的同时，公司积极配合丰台区城管委完成了 2 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的提升。

2024 年，是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。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，深入学习贯彻习近平文化思想，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，在国家广播电视总局和中国广电坚强领导下，坚守党媒政网政治定位，确保安全传输万无一失，坚持“三大属性”，深化“两个治理”，持续改进优化用户体验，着力提升有线电视吸引力、竞争力，稳中求进、守正创新，全力推进公司高质量创新性发展，为深化全国一网整合和新型广电网络建设，服务推动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，不断满足首都市民对美好精神文化生活的需求，持续提升人民群众幸福感获得感。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2024 年 4 月 25 日