

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2024 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”、“公司”）于 1999 年 9 月经北京市人民政府批准成立，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 级企业和上海证券交易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、7 个控股子公司。截至 2024 年底，公司拥有有线电视缴费用户 390.65 万；宽带缴费用户 46.79 万；广电 5G 移动用户达到 179.31 万，其中固移融合用户 76.73 万。公司网内传输电视直播频道 201 套，其中高清频道 82 套、4K 频道 3 套、8K 频道 2 套，另提供回看服务频道 133 套。承办“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 462 个（城区 123 级机房 166 个、副中心 16 个、远郊 280 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

2024年1-12月，公司实现营业收入23.14亿元，实现归属于上市公司股东的净利润-0.70亿元。截至2024年12月31日，公司总资产160.37亿元，归属上市公司股东的所有者权益127.11亿元。

（三）主要荣誉

公司9个党支部荣获中央和国家机关及国家广播电视总局（以下简称“广电总局”）“四强”党支部称号，4名党员荣获中央和国家机关“四好”党员称号，29名党员荣获广电总局“四好”党员称号。公司获中国广电2024年度经营工作先进单位“政企业务贡献奖”和“文化数字化创新应用奖”。公司在北京市第六届职业技能大赛信息通信行业客户服务竞赛暨第二届信息通信行业客户服务大赛总决赛中获团队三等奖和优秀组织奖。公司获中国广电“2023年度中国广电新闻宣传工作先进集体”荣誉称号。公司获中国广电“2024年客户服务优秀课题成果奖”。公司在2024年第五届全国电信和互联网行业职业技能竞赛全国总决赛中荣获优秀组织奖，人力资源部张健获优秀工作者奖，技术部韩秀欢获全国电信和互联网行业计算机程序设计员S（软件应用方向）三等奖，信息系统部王寅正被授予“中国广电未来技术之星”称号。公司获中国广电治理电视“套娃”收费和操作复杂工作主题宣传优秀短视频“组织奖”，公司1号作品、2号作品荣获一等奖，3号作品荣获二等奖。平谷分公司在工信部实体营业厅的星级评定活动中被评为“五星级电信业务实体营业厅”。客服公司获总局2023年度“巾帼文明岗”称号，频道节目部王慧获总局2023年度“巾帼建功标兵”称号，技术部张辰获总局2023年度“五一劳动奖章”称号。客服公司在第二十二届中国信息技术服务智能客户服务最佳实践评选活动中获“中国最佳客户联络中心”和“多模态交互客户体验最佳实践”奖。公司规划建设部马宏亮被首都城市环境建设管理委员会授予“2023年首都城市环境建设管理突出贡献个人”称号。公司网络部顾全利在总局第29届全国广播电视技术能手竞赛决赛中获卫星传输专业二等奖，马杰获电视中心专业三等奖。公司频道节目部杨博获总局“信仰的力量”全国广播电视和网络视听行业青年演讲比赛总局系统初赛二等奖。公司综合部冯倩在“礼赞新中国 我与祖国共奋进”中央和国家机关统一战线成员作品征集活动中获优秀奖。公司应急广播5G NR广播项目荣获第七届“绽放杯”5G应用征集大赛5G+公安应急专题赛决赛一等奖，以及第七届“绽放杯”5G应用征集大赛全国赛优秀奖。公

司“融合标识解析技术的文化数字化基础设施应用”项目获广电总局全国智慧广电网络新服务项目一等奖。公司智慧云项目（涿州基地）-2#云数据中心工程被保定市住房和城乡建设局评为 2023 年度保定市结构优质工程。

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，公司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

2024 年，歌华有线组织召开 1 次股东大会，5 次董事会和 4 次监事会，发布 4 期定期报告，报送董事会议题 33 项，完成公司董、监、高的换届选举工作。

（三）按规定履行信息披露义务，进一步加强投资者关系管理

2024 年，歌华有线累计发布临时公告 29 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 2024 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休假日、带薪年假、婚假、丧假、产假、哺乳假、育儿假等假期。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，2024年为员工办理了企业年金费用扣缴、企业年金待遇支付。2024年，公司召开职工代表大会，审议通过《公司劳动合同管理规定》和《公司考勤管理规定》等制度，维护和谐稳定的劳动关系，规范公司日常管理，提升公司运营效率。

（二）扎实做好培训工作，完善后备干部选拔机制

2024年，进一步加强在岗人员培训工作，组织新员工、内训师、专项业务、政策宣贯等各类公司级培训8场，落实并参与上级单位安排的各项培训8场。不断完善后备干部选拔培养机制，完成第七批挂职干部考核评价工作，选拔第八批挂职干部。按季度组织开展挂职干部培训，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，前往华为公司开展前沿技术及业务管理培训，积极与省网公司交流学习先进经验，切实提升后备干部综合素质能力。

（三）完善绩效体系建设，推进人力资源管理提质增效

一是完善公司绩效考核体系，提升考核指标的科学性和规范性。二是扩大部门全员绩效考核范围，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，提升工作效能。三是完善《2023年度年终绩效奖金分配方案》，结合经营业绩考核与民主测评结果，强化与业务指标完成和经营效益的关联度，坚持效益优先的分配导向，确保奖金分配公平合理。

（四）提升人力资源管理数智化水平

规划搭建人力SaaS系统，完成公司人事数据全量录入，设置人事、假勤及薪酬管理等模块，夯实人力资源数字化系统支撑。通过在线化、自动化流程，切实提升薪酬核算效率，统一薪酬管理标准，推动实现“全员、全级次、全口径”的三全薪酬管理目标。

（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，大力推行企务公开，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，为全体员工安排 2024 年度免费体检。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。

一是成功召开公司职代会。大会表决通过了相关管理制度，选举产生了新一届公司职工代表监事，推动民主管理建设逐步制度化、规范化。

二是积极开展帮困救助活动。2024 年，住院职工慰问 25 人次；职工家属病逝慰问 25 人次；发扬团结友爱、互助互济的企业精神，帮困互助 14 名职工，发放职工互助金 27.43 万元；为公司 3280 名在职职工投保《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》，申请住院、津贴理赔 326 人次，理赔金额 21.74 万元；为公司全体女工 1246 人落实投保《女工特疾互助保障计划》，为 45 名女工申报二次救助金 2.9 万元，为公司 6 名职工申请残疾重病子女补助金 4.2 万元。

三是积极参与组织各类文体活动。2024 年，公司持续关爱员工身心健康，丰富员工业余生活，在公司内组建羽毛球、乒乓球和足球等八大文体小组，积极开展各类日常文体活动；参加中国广电“恒爱行动”爱心毛衣编织、总局“礼赞新中国 奋进新时代”象棋赛等活动；举办“奔跑歌华人 逐梦赢未来”竞跑健步活动，庆祝新中国 75 周年华诞和公司 25 周岁生日；举办公司“颂华诞 聚同心 创辉煌”庆祝新中国成立 75 周年书画摄影展。

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、对用户责任

2024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

一是落实中国广电要求，以公司为主体，与中国广电股份、中广电移动、佛山广电共同完成全国有线电视行业强制性服务规范编制工作，中国广电已正式下发施行。二是开展服务质量提升工作。落实总局要求，成立服务提升工作专班，制定《歌华有线服务质量提升工作方案》，整体推进服务提升工作。三是全力抓好“接诉即办”，确保良好成绩。2024年，“接诉即办”工作实现11个月综合成绩均达100分，在北京市42家国资企业中排名第一。四是确保双热线畅通。2024年，96196人工接起495.25万通，接通率97.47%，15秒接通率86.82%，客户满意度99.52%；10099人工接起97.4万通，接通率96.87%，15秒接通率89.8%，客户满意度98.26%，整体服务运营态势良好。五是营业厅服务进一步规范。完成22家营业厅升级改造工作，开展适老化服务，为老年用户安排上门服务，设置敬老助老绿色窗口及专席。

（二）进一步加强媒资平台建设，优化内容服务体系

一是巩固“双治理”成果，建立长效机制，进一步加强免费惠民内容服务，持续改善用户收视体验，平台免费内容达15万小时；歌华导视制作完成1130期，约5700分钟节目内容；丰富优化“快点”节目，全年引进S级头部内容121部。二是深入开展首页首屏主流宣传引导，上线“2024全国两会”、中国广电“红相册”、“开学第一课”、“清风北京”等主题专区。三是落实北京市超高清视听先锋行动计划，开展超高清内容集成平台建设，满足首都百姓高质量视听需求。推动超高清优质内容供给升级，免费服务北京用户，满足人民群众超高清优质视听内容新需求。

（三）不断强化技术支撑能力，扎实推进网络升级改造

加强营维服网格支撑，“装-维-销-服-查”全维度端到端实现；满足不同用户需求，

推进终端持续升级，完成电视棒、ONU 融合网关、长条形机顶盒、薄荷硬件+软终端的泛终端产品研发工作。优化调整主页呈现、统一界面风格、简化操作逻辑等；上线全型号 4K 智能机顶盒后台搜台功能；上线 IP 直播 16 个重点频道画质优化和低延迟功能；优化新购 DVBIP-4100 系列机顶盒直播画质，持续提升用户体验。

完成中国广电全国互联网骨干网（CBNET）配套 CP 互联互通对接传输链路的建设和开通调试工作；完成中国广电北大区核心网系统安全保障及 5G 核心网二期北大区建设；推动与北京移动 5G 共建共享工作。全面推进城区光站设备维修更换工作机制，建立分配网络运行质量监测体系。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。

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

2024 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，圆满完成了元旦、春节、全国“两会”、中非合作论坛、新中国成立 75 周年、中央经济工作会议等重要保障工作，实现重保期安全播出、节目传输和信息数据安全零事故。

（二）切实履行社会责任，积极参与公益活动

一是承办“重温经典”频道。2 月 1 日，由广电总局指导，中国广电主办，公司承办的“重温经典”频道正式开播。频道定位为公益性，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。2024 年，频道陆续播出 140 部经典作品，有线电视端累计收视规模超 6500 万户，覆盖人群超过 2.5 亿，取得了位列所有电视上星频道前列的收视佳绩。同时，通过频道进校园、进养老机构等多种形式，组织经典影视作品主创人员与青年学子、银发群体面对面交流，不断扩大频道影响力和覆盖面，弘扬经典、致敬经典，赓续传承蕴藏在经典作品里的文化价值和精神力量。

二是持续高质量做好“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；承担全国光明影院公益点播专区内容运营工作，团队从影片无障碍化制作、专区操作逻辑与方式、页面色调选配、内容推荐编排等各方面与视障人群的收视特点进行全方位适配，竭力优化视障用户居家观

影体验，专区累计上线无障碍电影 229 部。2024 年完成 60 部无障碍电影选片、编目、审核、播放测试、介质提供等工作，协助中国广电集团在全国二十多家省网公司光明影院公益点播专区节目上线。同时，探索推出移动便携设备，一键播放光明影院无障碍电影，为视障人士提供更优质便捷的服务；配合中国广电及广电总局做好“十五五规划”光明影院项目内容上报工作。

三是发挥国有文化企业担当，筑牢民族共同体意识。根据统战部、中宣部、教育部、国家民委四部委指示精神，落实铸牢中华民族共同体意识相关工作，公司联合中国传媒大学铸牢中华民族共同体意识研究基地共同发起完成了首批 75 节《中华古诗词鉴赏》融视频课程，并于 2024 年完成对新疆、西藏、内蒙古、宁夏、广西、青海等民族八省区教育厅、教学单位的捐赠工作，受到广泛关注和好评。该项工作充分发挥了广电企业坚定主流意识形态宣传效能，通过对中华优秀传统文化的内容传承和形式创新，推动了铸牢中华民族共同体意识的有效传播，也提升了公司社会效益和影响力。

（三）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。2024 年，公司制定用户回网策略，开展市场比拼、全员营销活动。借助“重温经典”频道和“双治理”成效宣传契机，持续开展服务进社区活动；积极推进航天网用户入网工作；加强全生命周期管理，到期客户维系触达率 100%。落实北京 4K 超高清先锋计划，超额完成 2024 年度推广任务。紧抓酒店电视治理及“重温经典”频道进养老机构契机，全力拓展集团用户市场。2024 年，公司有线电视缴费用户超额完成中国广电年度任务指标。**二是加快拓展宽带用户。**2024 年，公司积极调整宽带产品策略，制定“一天 N 块钱”等融合套餐，提高高性价比差异化竞争能力；开展“亮剑行动”，增强一线积极性，提振全员市场信心；强化宽带用户全生命周期管理，提高存量市场续存率；加强营维服联运协同，形成合力发展用户，超额完成了中国广电年度任务指标。**三是加快 5G 业务发展。**2024 年，公司持续更新优化产品体系，推进北京携号转网试点工作，搭建社会渠道代理商佣金结算系统，开展吉祥号码营销，不断加强反诈力度，推动 5G 业务实现较快发展，超额完成 5G 业务年度任务。**四是政企业务实现突破。**2024 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，中标国家文化大数据服务平台项目（应用支撑部分）、门头沟区、平谷区、延庆区应急广播区级系统、车联网等重要项目，政企业务实现较快发展。

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

2024年，公司在自有平台播放民生保障、安全生产、文化生活、教育医疗等多个维度的公益类广告，全年为应急局、医保局、市场监督管理局、公安局、农业农村局、疾控中心、反诈中心，网信办、妇女联合会、教委等机构宣传曝光近7亿户次。

2024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“节假日大客流提示”、“防汛预警”、“高温预警”、“防空警报试鸣”、“空气污染预警”等多种预警类、服务类政府信息在全网发布，累计发布信息14轮滚动200余次，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

2024年，公司完成了2023年度碳排放配额履约上缴工作；上线新的综合办公管理系统，提供内部沟通协作、共享文档、线上会议、内容管理等新增功能，持续完善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2024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2024年12月底前完成了32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，公司积极配合海淀区城管委完成了55条背街小巷缆线的入地工作。

三是落实箱体和病害井治理工作。截至2024年底共处理箱体隐患386处，处理井盖隐患707处；另外，通过北京市网格化城市管理平台派单，处理架空线低垂、箱体脏

污、井盖跳响等 6274 起问题隐患，按平台要求时限，取得 100%处置率，98.04%办结率的较好成绩。

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。

2025 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，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，在广电总局和中国广电坚强领导下，围绕广电“二三四”工作定位，贯彻“圆心战略”，全面实施公司“服务领航”战略，以优质服务为引领，推动业务发展，强化运营支撑，优化管理效能，推动公司服务质效大提升、发展质量上台阶，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

2025 年 4 月 23 日