

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2010 年社会责任报告

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。

北京歌华有线电视网络股份有限公司（以下简称“歌华有线”或“公司”）成立于 1999 年 9 月 29 日。根据北京市人民政府办公厅京政办函[1999]199 号文，公司负责建设、管理和经营北京市有线广播电视网络。经过十多年的发展壮大，公司现已形成覆盖全市 16 个区县，接入 400 多万户的超大型有线电视网络，目前共传输节目百余套（其中模拟电视节目 50 余套，数字电视节目 150 余套，高清数字电视节目 13 套，调频广播节目 18 套，数字广播节目 16 套，是全国传输数字电视节目和高清电视节目最多的网络公司之一。公司有线电视注册用户、数字电视用户和高清交互用户均居全国各大城市之首。

2010 年，公司继续以“保障政治喉舌安全传输、保障市民公益文化需求、保障资本投资回报、保障员工生活福祉”为工作重心，不断健全、完善法人治理结构，实现了持续、稳定、健康的良性发展，为承担、履行各种社会责任，为促进公司内部与外部的协调发展做出了不懈努力。

一、社会责任

（一）严格履行网络安全传输的政治责任

2010 年，是北京市广播电视系统安全播出质量管理年，按照市广电局、北京广播电视台的安全播出管理规定，公司成立了安全传输质量管理年活动领导小组和工作办公室，将保障网络安全传输作为公司工作的重中之重，借鉴奥运、国庆六十周年保障经验，圆满完成了全年安全传输保障任务。确保了“双节”、“两会”等重要保障期的传输安全。在玉树地震等灾害哀悼日期间，按要求对部分数字电视频道进行并机播出工作。

公司于 2010 年 7 月至 8 月组织进行了全网安全传输隐患排查整改工作。制定了隐患排查整改方案，对全市范围内有线电视管道设施、电缆、光缆、机房等基础设施

和技术系统等各类安全隐患进行了排查，共排查出各级隐患 230 余处，并及时进行了整改。为确保有线电视网络安全、正常、稳定地运行，公司成立了网管中心，强化主动维护和例行维护。

为了做好内部安保和安全生产工作，公司组织 7 场次公司级的消防培训活动；公司所有重点目标和要害部位，安全技术防范设施安装率达到 100%；制定了《消防安全与安全保卫隐患排查整改方案》，从 12 个方面部署了全面查隐排患工作；7000 余个金属井盖全部加装新型压力锁；加强施工安全控制、制定施工安全规范；建立与完善警企联动机制，加大对广播电视设施的保护力度。

贯彻落实《广播电视安全播出管理规定》，梳理各项安全相关文件，完善相关流程和制度，确保职责明确，责任到人。加强对安全传输相关部门和分公司人员的培训工作，继续增加安全保障投入，确保人力、物力、技术支持及时到位。

（二）为首都信息化建设提供重要支撑平台

2010 年，公司数据业务发展势头良好，承接了北京市交管局智能交通信号控制系统专网（交管网）、北京市东城区电子政务网、北京市医疗保险信息专网、市委宣传部系统视频会议专网、北京市石景山区科技创安专网等数十个北京市重点工程项目。用户单位数量过万，行业覆盖政府、教育、医疗、社区、金融、酒店等多个领域，成功为多项政府信息化和社会信息化工程提供服务，在首都信息化建设中发挥了积极的作用。

2010 年 7 月 1 日，经国务院三网融合工作协调小组审议批准，北京成为第一批三网融合试点地区(城市)之一，作为北京市广电行业的代表，歌华有线公司按照三网融合实施方案相关要求，加大双向网络改造进度，逐步建设一张满足三网融合业务要求的、宽带化、融合、可互联互通、可管理与高可信度的综合信息网络。为应对三网融合，公司积极开展面向三网融合的新技术、新业务。实现了语音视频业务、IDC 业务稳步增长，无线宽带多媒体专网业务取得了初步进展。公司继续积极推进北京市文化信息资源共享工程。歌华有线网络已成为首都信息化建设的重要支撑平台。

二、以用户为导向的服务责任

（一）提升用户服务水平

公司坚持“以用户为中心”的服务理念，真心实意、诚心诚意为用户服务，在全

国广电行业中首家设立客户服务热线（96196），为用户提供咨询、报修、投诉等方面的服务。公司客服席位数量增加到 400 多席。通过对客服人员培训、制度建设、增加夜间班次等措施，提升客服电话平均接起率。2010 年，公司客服人员的受理量达到了 352 余万次，办结率在 96%以上。

为了提升用户服务水平，公司加强营业厅建设，提升了营业厅硬件设施水平。加强营业厅服务管理体系培训，组织营业厅网上定期业务考试和营业厅服务质量季度考评工作。进一步加强网络运维和故障受理工作。成立网管中心，加强主动维护工作，及时处理网络故障，确保数据网、CMTS、VOD 等系统设备的安全稳定运行。加大员工培训力度。2010 年公司组织各类培训 52 期，共有 5500 余人次参加，切实提升了员工业务水平和服务质量。

（二）全力推进高清交互推广工作

2010 年推广 100 万高清交互机顶盒的工作被列入市政府为民办实事工程，累计推广 130 万户。高清交互数字电视的推广，搭建了集公共传播、政务宣传、政府应急预案、信息服务、文化娱乐为一体的传播平台，为首都信息化、数字化的发展提供了新的途径，为用户提供了高级多媒体家庭信息终端和全新的电视体验，为政府部门架设了通达市民的便捷通道，也成为了“得民心，顺民意”的“惠民工程”。

在市委宣传部、市发改委、市广电局、北京广播电视台的直接领导下，公司全力推进高清交互数字电视推广工作，圆满完成了 2010 年 100 万户的推广任务。截至 12 月 22 日，累计完成高清交互推广 130 万户。北京成为全国高清交互用户最多的城市。根据第三方调研，用户对于歌华有线高清交互数字电视的满意率达到 96%。

2010 年歌华有线高清交互数字电视户均日使用时间达到 103 分钟，极大地丰富了用户的业余文化生活。

1. 加强家庭多媒体应用开发。目前，在线视频内容达到近 1 万小时。在继续加强与多家内容集成商合作的基础上，与电视台、互联网站等多家单位合作。

2. 加强政府便民类应用开发。与多个委办局沟通，开发完善“首都之窗”、“宜商宜居石景山”等栏目应用；石景山“杨中社区”成为全国首个高清数字电视社区资讯平台。新开发了“做文明有礼北京人”专题。此外，还与北京市金融局以及北京工商银行、北京建设银行、北京银联等银行机构积极合作，参与北京市“三通工程”、“工行联名卡”等便民支付项目业务策划和应用设计。

3. 加强行业合作类应用开发。完成“彩票在线”、“电视杂志”、“国图空间”等多个行业合作新应用的开发。

三、股东及其他利益相关方沟通合作责任

公司不断完善治理结构，规范运作，保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益，保障股东能够充分行使法律赋予的一切基本权利。公司设立了投资者专线电话，全面加强公司信息披露，为股东带来较持续的利润回报和分红回报，履行对股东所承担的责任。

公司依法诚信经营，自觉接受政府监管和社会监督，针对经济、社会和环境的不同价值定位和利益相关方的不同特点，有针对性地开发利益相关方合作机制，并为提高利益相关方参与程度提供必要的资源保障。

四、员工发展责任

公司认真履行员工发展责任，深入贯彻人才是第一资源的理念，全面实施人才强企战略，实现员工价值。

（一）保障员工安全健康

为保证员工身心健康，让员工能够以饱满的精神和积极的心态投入到工作和生活当中去，公司在员工健康及安全保护方面做了以下几方面工作：

一是定期进行健康体检。为了确保员工的身体健康，有疾病隐患及时发现，及时治疗，公司每年聘请正规的专业机构为所有员工进行健康体检。

二是开展丰富健身活动。几年来，公司专门拨出经费用于员工在工作之余开展体育锻炼，组织成立了各类体育活动小组，包括篮球、乒乓球、游泳、足球和羽毛球等等，使员工缓解工作压力的同时，提高了身体素质。

三是为员工缴纳商业意外伤害保险。公司为传输机房值机工程师、外勤网络维护和用户管理人员等岗位缴纳了商业意外伤害保险，为员工提供了可靠的经济保障。

四是补充医疗保险。公司为全体正式员工缴纳了补充医疗保险，提高了员工的医疗保障水平。

（二）加强员工培训，优化人才配置

一是内部培训平台及学历教育。为了提高培训管理工作水平，提升全体员工的

基本素质，公司利用网络课堂，为员工的学习提高开辟了更为便利的新途径。此外，为鼓励大家自我学习和提高，公司还鼓励、批准员工利用业余时间参加在职学历教育；同时，公司积极为一些在基层岗位工作的员工联系有关高校，引导他们填报既对个人发展有利又符合公司发展需求的专业，实现双赢。

二是内部招聘，优化人才配置。公司采用双轨招聘的方式，即首先考虑安排内部招聘，然后再安排社会招聘。通过这种方式不仅为广大员工提供更为广阔的发展空间，也有利于内部人员的合理流动和优化配置，有利于机构的精简和高效，有效控制了人工成本。

三是注重培养和选拔年轻人员。公司对部分中层领导干部岗位实行竞聘上岗，为员工提供了施展平台。

四是建立灵活的人才培养机制。以分公司为试点，开展人员需求调研和岗位分析工作。启动后备干部培养机制，通过资格审查、民主测评、笔试和面试等环节选拔中层干部和业务骨干到基层挂职锻炼，组织新入职员工到分公司实习锻炼。

展望 2011 年，公司将继续贯彻以“人文北京、科技北京、绿色北京”的科学发展理念，积极践行社会责任，为满足广大用户的精神文化需求，为促进北京信息化建设，做出我们积极的贡献。

北京歌华有线电视网络股份有限公司

2011 年 4 月 14 日