



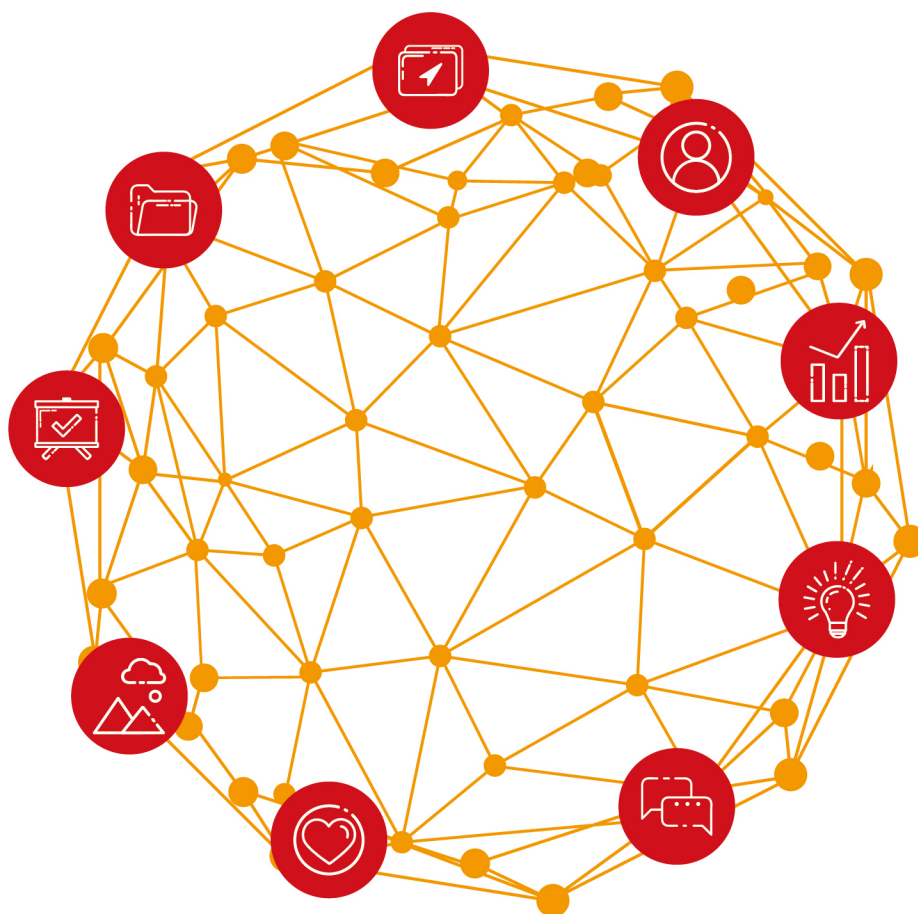
证券简称：华数传媒

证券代码：000156

CSR 2019

年度企业社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report



华数传媒控股股份有限公司
Wasu Media Holding Co.,Ltd

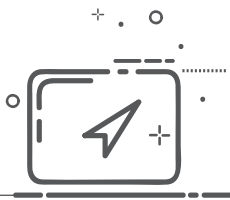
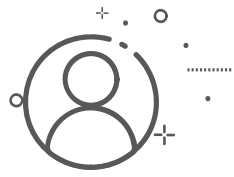
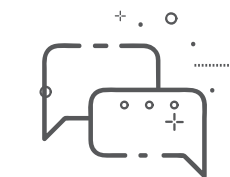
Corporate Social
Responsibility Report 2019

2019 年度企业社会责任报告



2020 年 4 月

目 录

	报告说明	03	
	认识华数	04	
	关于我们	06	
	党建工作	08	
	公司治理	09	
	品牌文化建设	11	
	社会责任篇	12	
	安全播控	12	
	智慧城市建设	14	
	疫情防控支持	18	
	业绩篇	20	
	创新创业篇	21	
	利益相关方篇	24	
	股东	24	
	员工	26	
	合作伙伴	29	
	用户服务	32	
	社会公益篇	36	
	环境篇	37	
	报告后记	39	

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

2019 年 1 月 1 日至 2019 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

2020 年 4 月 30 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》（G4）

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）及巨潮资讯网（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：张晨（董事会秘书）/ 洪方磊（证券事务代表）

地址：杭州市滨江区天马路 79 号华数数字电视产业园 B 座 9 楼

邮编：310012

电话：0571-28327789

传真：0571-28327791

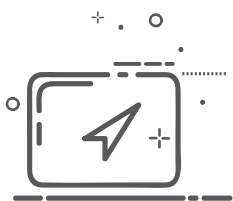
公司网址：www.wasu.com

电子邮箱：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制

认识华数



1、公司简介

华数传媒目前是全国领先的互动电视、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。服务覆盖全国30个省市自治区、百余个城市的有线网络以及三大通信运营商与上亿互联网电视用户。公司将以“领先的数字化社会赋能者”为战略愿景，以“网络智能化、业务融合化、产业生态化”为战略方向，加快向智慧广电综合运营商和数字经济服务提供商转型。





2、华数业务

华数传媒主营业务为杭州地区有线电视网络业务、全国范围内的新媒体业务、宽带网络及智慧城市业务。

杭州地区有线电视网络业务主要包含在杭州市区及各区县开展有线电视网络建设、节目内容传输服务。

全国新媒体业务主要指面向全国的新媒体内容、技术服务及运营，包括互动电视、手机电视、互联网电视及互联网视听的内容、技术服务与运营业务等。新媒体业务通过电视机、电脑、手机等终端，为用户提供海量、清晰、双向个性化自主选择的视听节目内容及相关增值服务，满足人们日益增长的文化生活需求，是公司的重点业务发展方向。

宽带网络业务为面向个人客户和集团客户（包括政府及所属部门、企事业单位）的宽带网络业务及基于宽带网络的信息服务业务。

智慧城市业务主要为围绕公司战略，以“慧政”、“惠民”为两大抓手，面向集团客户（包括政府及所属部门、企事业单位）开展的智慧城市建设相关业务。具体包括参与杭州“城市大脑”建设、智慧政务、智慧安防、智慧城管、智慧小区等重点项目。

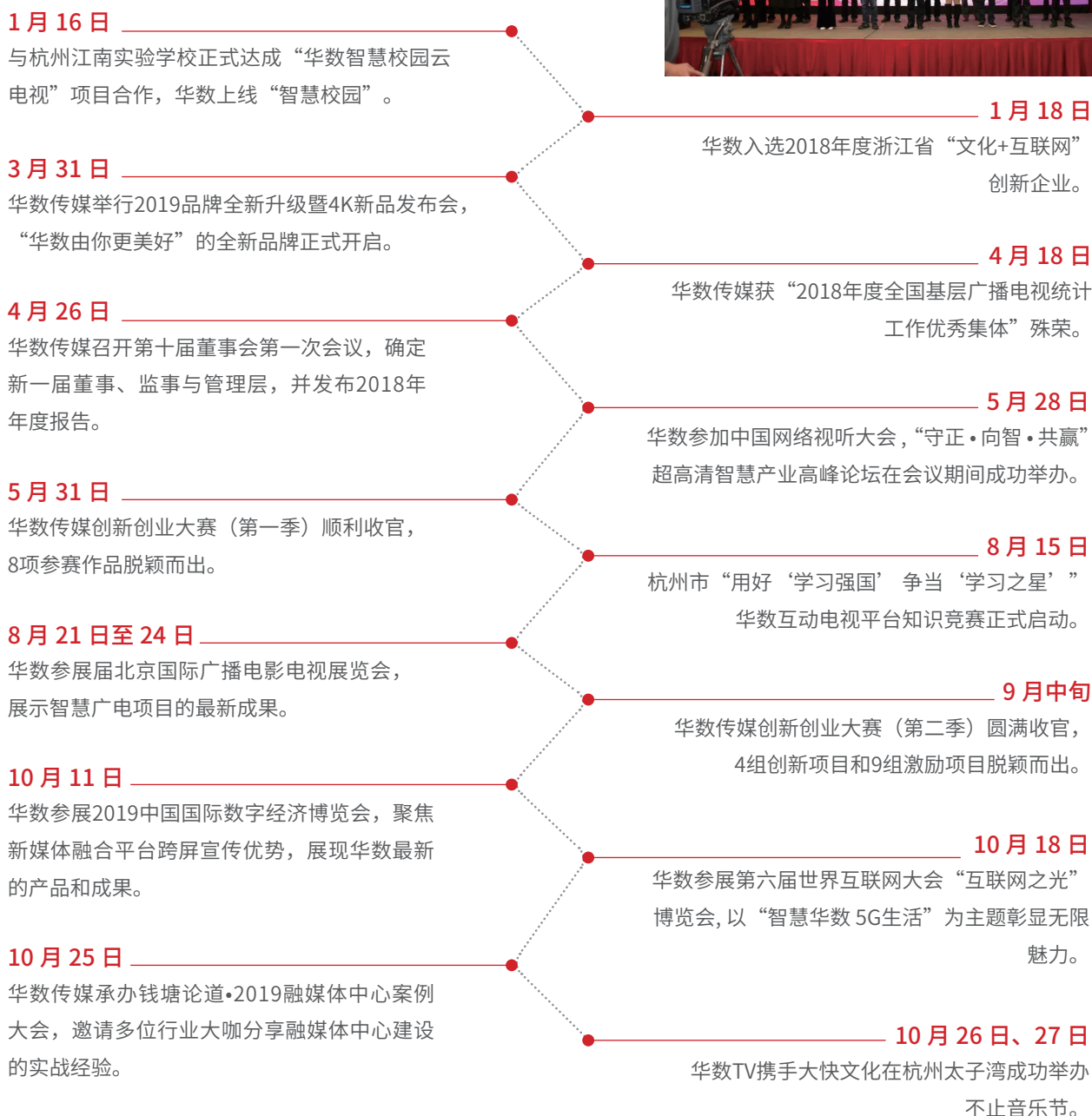
3、华数牌照资质及认证



计算机、手机等手持终端设备、	广播电视视频点播业务许可
电视的信息网络传播视听节目许可	广播电视节目制作经营许可
增值电信业务经营许可（浙江省、全国）	卫星地面接收设施安装服务许可
广播电视节目传送经营许可	TL9000
网络文化经营许可	ISO14000
网络出版服务许可	浙江省安全技术防范行业资信等级证书

关于我们

1、2019年华数大事记



2、2019年华数荣誉

2019年华数传媒不懈的努力，得到了政府、各大权威媒体及行业协会的认可，获得了众多的奖项：



序号	奖项名称	颁奖单位
1	2018年度浙江省“文化+互联网”创新企业	中共浙江省宣传部、 浙江省文化产业促进会
2	2018年度全国基层广播电视统计工作优秀集体	国家广播电视总局
3	入选2019年国家广播电视和网络视听产业发展项目库	国家广播电视总局
4	杭州市“最美办事窗口”	杭州市委宣传部、市文明办、 市编委办、市审管办
5	2019年度浙江省广播电视科技创新项目金潮奖科技创新项目 一等奖、二等奖、三等奖，优秀科技论文一等奖、二等奖	浙江省广播电视局
6	2019年企业电视分会优秀贡献奖	中国电视艺术家协会
7	浙江省科技创新企业协会理事单位	浙江省科技创新企业协会
8	咪咕视讯“2019年优秀合作伙伴奖”、“2019年用户活跃 贡献奖”、“2019年优秀内容贡献奖”、“2019年品牌业务 年度优秀合作伙伴”	咪咕视讯有限公司
9	2019界面金勋章“年度投资者关系”	上海报业集团界面新闻
10	影视娱乐—突出贡献奖	联通视讯有限公司
11	首届大中华区最佳上市公司	格隆汇



2019 年党委共组织理论学习
中心组集中学习 **12 次**，
先后开展专题研讨 **5 次**；

发放书籍 **2,200 余册**；

固定主题党日活动党员参与
率达 **91.3%**

开展专题研究党风廉政建设工作 **4 次**

党建工作

2019年，公司牢牢坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，按照上级党委部署要求，进一步加强党的建设和党的领导，持续推动党建工作与经营工作深度融合、共同提升，各项工作落实有效、稳中有进，党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用得到充分发挥。

2019年党委共组织理论学习中心组集中学习12次，先后开展专题研讨5次；发放《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》、《干在实处、走在前列》、《“八八”战略》、《之江新语》等书籍2,200余册；固定主题党日活动党员参与率达91.3%；运用“学习强国”学习平台加强党员学习，提升党员干部思想理论水平；严格执行“三会一课”制度，从严规范党内政治生活；认真召开民主生活会和组织生活会；开展专题研究党风廉政建设工作4次，推动党风廉政建设与业务工作同部署、同落实、同考核。

承办“用好‘学习强国’争当‘学习之星’”华数互动电视平台知识竞赛，通过“线上答，线下赛”的方式，努力激发市民群众的学习热情。国庆期间陆续上线30多个70周年系列专题，重点聚焦浙江改革发展，大力宣传“改革开放、三大攻坚战、长三角一体化国家战略、最多跑一次改革”等内容及社会主义核心价值观、红船精神、浙江精神等重大主题。

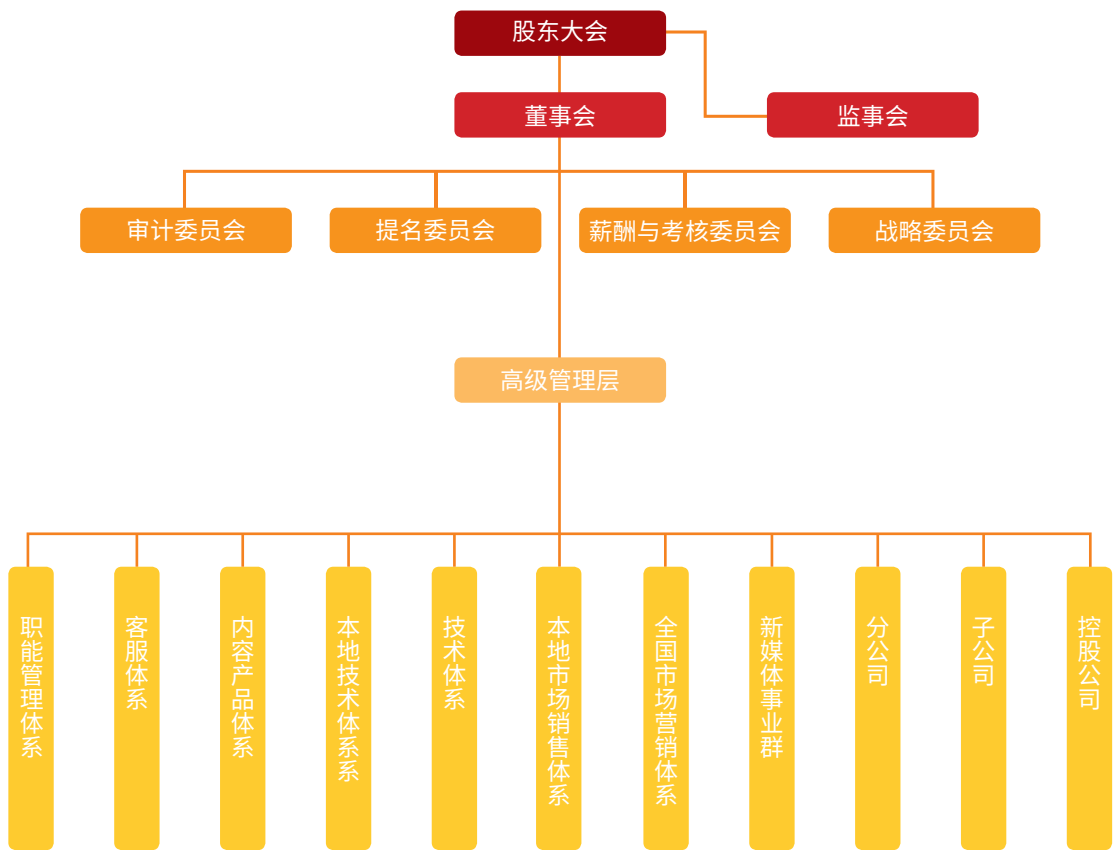
公司领导班子成员带队深入公司各部门、各分子公司实地调研，切实了解并帮助解决困难和问题。坚持“以用户为中心、以市场为导向”，召开客户、用户座谈会，充分听取广大客户、用户意见建议，履行“十个一”服务承诺。认真开展公司内部“最多跑一次改革”，大力倡导“一线看业绩、二线看服务；一线服务用户、二线服务一线”理念，全面提升公司办事效率和管理效能。



公司治理

华数传媒严格按照中国《公司法》、《证券法》等相关法律法规和现代企业制度的基本要求，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，确保了公司的规范运作。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，实现高效发展，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

信息披露是上市公司规范运作的重要内容，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

华数传媒董事会及经营层高度重视内部控制建设工作。董事会和经营层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点基础管理工作。公司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。根据内控基本规范及配套指引的要求，结合公司实际运作情况，全面梳理各项管理制度和业务流程、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。

此后，公司根据业务开展的实际情况，持续制定和完善公司各项制度。2019年公司制订了《2019年度内控规范实施方案及工作计划》，方案明确了公司2019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。截至2019年底，公司《内控管理手册》已包含十一大类共计246项内控管理制度及流程。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。

截至2019年底，

公司《内控管理手册》

已包含十一大类共计 **246** 项

内控管理制度及流程

廉政共建

随着《招标投标管理制度（试行）》、《采购管理办法（试行）》等制度的建立健全，公司构建了一套公开、透明的阳光采购体系。华数开展公平竞争，杜绝商业贿赂，防止以不正当手段获取竞争优势，为供应商创造一个公平竞争的环境。公司严禁项目采购、建设中出现腐败行为，与公司合作的供应商，都必须需经过公司的标准体系考察认证，与公司签署廉政公约、廉政共建协议。根据供应商性质，公司制定与其服务内容相匹配的考核计划，定期对供应商进行现场走访验收，了解其业务现状，沟通目前业务进展情况并出具考核报告，协助供应商提高生产管理水平。为推动行业整体发展与进步做出积极贡献。

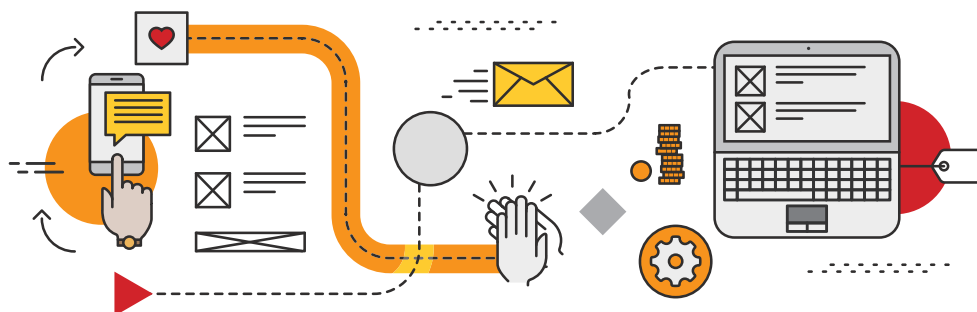
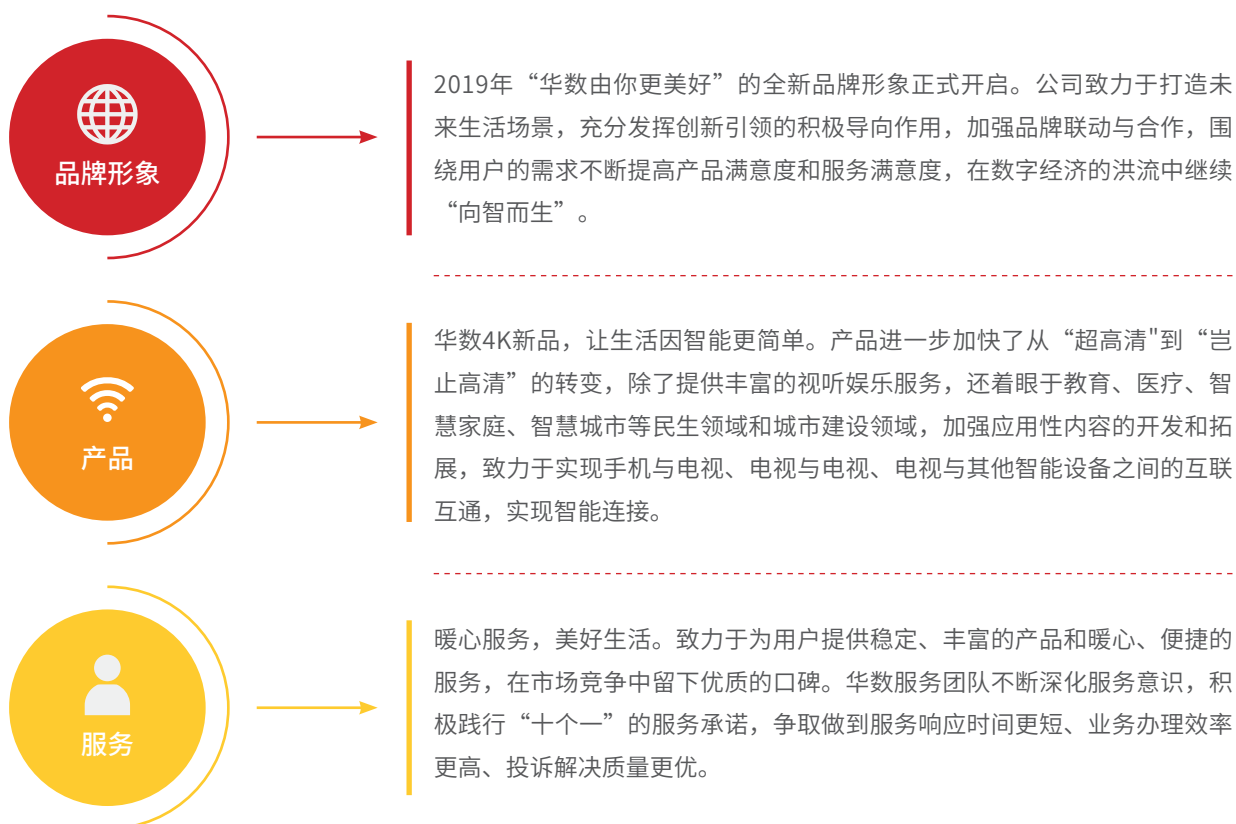
公司全面落实廉政建设责任制，进一步强化两个责任，落实“一岗双责”，推进公司廉政建设和反腐倡廉工作，与公司管理层员工签订廉政建设责任书。把廉政建设寓于业务之中，与业务工作一起研究、一起部署、一起落实、一起检查。指导广大员工积极参与公司各项廉洁教育活动，梳理岗位权力清单及岗位风险点，预防廉洁风险。



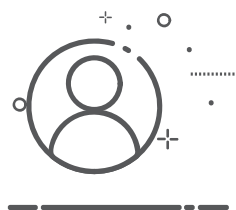
品牌文化建设

面对不断变化的市场趋势，华数传媒正以“我们正年轻”的青春奋斗姿态，为用户带来更加丰富精彩的视听内容与产品应用服务，以全新的美好生活方式，让老百姓的家庭娱乐体验能够“因华数而更加美好”。

为巩固和深化华数品牌管理体系，在用户心中建立起亲民、科技、年轻的品牌形象，2019年华数传媒围绕公司战略，进行了品牌升级焕新，提出全新品牌主张“华数由你更美好”，以及产品口号“生活因智能更简单”和服务口号“暖心服务，美好生活”。



社会责任篇



安全播控

2019年，华数传媒始终坚持以用户为中心，以创新为引领，紧紧围绕总局加快智慧广电建设和杭州打造数字经济第一城的决策部署，着力强化宣传引领、深化融合媒体、加强安全防范、做优原创节目、打造特色内容、筑牢宣传阵地，圆满完成全年各项目标任务。

一是谋划主题宣传，弘扬正能量

全力以赴做强做优“新中国成立 70 周年”、“五四运动一百周年”、“人民空军成立 70 周年”等重大主题报道，以全新手法，突出的页面呈现，阶段性推出原创专题，高点定位扎实推进宣传重点，创建编排，营造浓厚氛围，在系列宣传和打造融合新媒体平台等方面都取得了丰硕成果，确保庆祝新中国成立 70 周年主题报道传播到每一位用户的电视屏上，做到入耳、入眼、入心，综合运用相关新闻报道、展现 70 年成就的纪录片、主旋律影视剧、音乐等丰富的内容，集成一个大的内容专区，各平台有机结合，全方面、立体式地做深做好主题宣传报道，充分发挥平台的特色规模效应和矩阵级传播作用。与此同时，圆满完成全国及省市“两会”、澳门回归 25 周年、建党 98 周年，以及“不忘初心·牢记使命”主题教育、“最美浙江人”、“学习强国”平台、“城市大脑”、“最多跑一次”活动等各类宣传任务，在融合创新中运用多样化的手段壮大社会公信力，彰显主流媒体的社会责任。



二是深化媒体融合，打响内容品牌

重点加强“中央厨房”的应用层建设，推出新一代以“AI看、AI用”智能运用为核心的产品理念和服务，利用智慧大屏做好主流意识形态的宣传引领，拓宽市民百姓共享“城市大脑”的主渠道，为美好生活的建设拓宽新思路，充分展示了由“看电视向用电视”、由“功能性”向“智能型”转型升级的决心和成果。此外，以4K超高清业务为抓手，着眼优质内容的开发生产，响应国家的号召，紧跟市场的需求，策划制作优质原创内容，2019年“在浙里”系列继续推进，打造旅游、文化创意节目《奇妙旅行》、《良工造物》和新中国成立70周年专题片《70年记忆在浙里》。结合线上线业务拓展和多方位的运营策划，志在将“在浙里”IP品牌化，立足于满足人民对“诗和远方”美好生活的期盼，依托浙江人文底蕴深厚和文化资源集聚的优势，深入挖掘实施乡村振兴战略以来，充满浙江本土地域特色、产业特色和人文特点的旅游景观，全面展示“诗画浙江”的独特魅力以及优秀的传统文化在新时代中如何坚持创造性转化、创新性发展，打造原创内容生态链，加强资源整合，打造内容的核心竞争力，展现浙江文化、旅游发展面貌，多措并举巩固基层宣传思想文化阵地。

三是坚持底线思维，筑牢安全防线

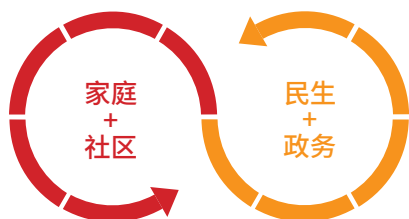
围绕新中国成立70周年这一重大历史任务的时间节点，牢固树立“内容安全重于泰山”的意识，全力做好重要宣传期及重大保障期的舆论宣传、安全把控、服务保障工作，分析研判意识形态领域的情况，各个岗位严格落实意识形态工作责任制，明确责任内容，逐层逐级抓落实，严把导向、价值观，做好重大事件、重要情况、重要社情民意宣传的“把关人”。坚持每月开展清库行动和自查自纠为内容安全两条主线，加强人员培训，分层次、分阶段、有针对性地开展内外兼具型培训59次，专业技能测试8次，做好人员梯队建设与培养，充分灌输内容安全红线意识，打造一支适合媒体融合要求的人才队伍。

有针对性地开展
内外兼具型培训 **59** 次，
专业技能测试 **8** 次。

四是践行社会责任，强化公益宣传

坚持以“守正创新，合作共赢”的态度，引领社会主义核心价值观宣传，充分整合自身资源，强化各平台公益内容宣传力度，上线最美奋斗者、模范先锋、时代新人说等多个正能量宣传专题，广泛开展了一系列义诊、邻里节和医养通用用户体验等公益服务活动，由华数承建的“城市户外大屏监管应用平台”，对国家主席习近平通过中央广播电视总台发表的2020年新年贺词进行了全城全网直播，93块户外大屏同时震撼播出，还承担了良渚申遗成功、国庆70周年阅兵等多场直播活动，构建起特色鲜明、功能互补、覆盖广泛的舆论引导新格局，拓宽宣传新阵地，提升党媒传播力。





智慧城市建设

华数通过构建集成信息能力、监控能力、通信能力、物联能力和AI能力的智慧广电服务平台，打造开放平台和生态环境，提供“平台+业务、云端+终端、线上+线下”的一整套“家庭+社区”、“民生+政务”解决方案，从而实现对用户消费群体的细分，实现精确地定制产品和服务，满足日益个性化的用户需求，有效推进智慧广电建设。

推进“最多跑一次”综合自助机建设



2019 年，新增综合自助机 **1021** 台，网点 **1016** 个，

全市已部署综合自助机 **1666** 台，网点 **1616** 个，

目前，综合自助机已实现镇街行政服务中心全覆盖，有条件的村、社区便民服务中心网点 **1154** 个，其中萧山、余杭两区已实现村、社网点全覆盖；同时积极推动向人流密集公共场所延伸，已在火车站、派出所、银行、医院、阿里巴巴、网易、海康、吉利等公共场所和科技园区实现综合自助机部署。

平台已上线通办事项 **345** 项，

区县个性事项 **30** 项，

四端协同事项 **88** 项，

综合自助机总办件量为 **166** 万件，

总服务次数为 **450** 万次。

项目 2019 年参与了浙江省改革开放 40 周年成果展、杭州文博会、未来生活展等展会 **10** 余次；

通过各类公众号、电视、电台、报纸、网站等新闻媒体宣传推广“杭州办事服务”品牌 **60** 余次。

城市大脑

城市大脑项目旨在承载城市数据资源的基础设施，集合城管、卫健、旅游、出行等专班系统，实现系统、平台、数据的交互融合，激活沉睡的数据，发现用户周边数据，形成数据红利服务城市治理、服务百姓生活。

2018年底，华数参与杭州市政府的城市大脑项目建设，作为杭州本地广电媒体平台，秉持着“慧政·惠民”的理念，有责任和义务将政府在城市建设中的成果和政策第一时间分享给市民，华数城市大脑栏目依托杭州城市大脑数据，利用数据与视频、资讯相结合的方式，让老百姓了解政府政策及城市建设的点点滴滴。

紧密围绕着“服务百姓生活”的惠民宗旨，在华数电视平台上将城市大脑所感知到的各项城市生命体征如气象、环保、城管、医疗等数据与华数大数据平台进行深度计算，形成可视化的数据，在华数产品中提供服务，囊括衣食住行解决方案，让老百姓足不出户就能感知大到杭州整个城市、小到周边社区的状况，让城市大脑的大数据惠及百姓民生，决策支持到普惠大众。

智慧家庭

智慧家庭作为公司中长期发展战略的重要组成部分，一方面为公司从传统广电运营商向智慧家庭服务商转型提供基础条件，另一方面通过智能设备与本地智慧中心，将家庭数字化，并与智慧社区、城市大脑形成有机结合，助力智慧广电与智慧城市的整体建设，项目围绕影音服务、智能物联、生活服务三大核心模块，从线上线下共同发力，力争早日实现战略目标。



影音服务模块

天猫精灵智能音箱与华数机顶盒的全面打通，此合作填补了华数在非大屏娱乐场景下的空白，实现用户的深层次触达。

智能物联模块

完成华数IOT基础平台建设，接入等多家IOT平台，借助华数运营商资源优势，发挥运营商带头作用，打破厂商壁垒，实现不同厂商设备之间的互联互通。

生活服务模块

推出智家工程师无忧服务和推出智能组网服务，实现智家设备安装、配置、场景设计、产品售后一条龙服务，并为后续智慧家庭升级打下基础。

智家首批三款产品（插座、排插、万能遥控器）于 19 年 10 月份开始试推广，截止 2019 年 12 月 31 日，累计售出 / 赠出近 **400 件**，激活率接近 **30%**；累计覆盖近 **300 户** 家庭，活跃率超过 **20%**。

电视大屏在教育方面拥有更清晰护眼、无不良信息干扰等优势，同时华数用户已覆盖杭州市所有城区及农村，拥有丰富的内容资源库及内容聚合能力、深入的本地化运营能力等，华数“智慧校园云平台”是打通互动电视、移动端、PC端的多屏智慧教育信息化产品，根据不同年龄用户的需求差异，提供针对性的产品和服务。



共享名师课堂：

素质教育第二课堂：

华数将为学校提供海量的分龄素质教育内容，如幼儿年龄段的习惯培养、思维启蒙、儿歌故事、幼儿英语、幼小衔接等；中小学习龄段的科学STEAM、精品纪录、艺术课堂、安全教育等；老年段的书法绘画、舞蹈艺术、健康养生等。同时意识形态教育也将成为一大亮点栏目，中小学版特设“童心向党”，为学生提供时政新闻、爱国主义教育、中国传统文化、红色影视等相关内容。



家长课堂：

推出“家长课堂”在线平台，为家长提供与儿童教育相关的育儿、沟通、心理、技巧等相关课程，提升亲子关系，加强家校共育，可实现课程点播与直播。

远程直播课堂：

老师可通过录播教室或PC授课,学生、家长可以在电视端/手机端学习,可较好的实现家校学习及不同区域间的教育资源平衡问题。该功能可帮助学校在突发恶劣天气或传染性疾病等情况时,实现家校授课,保证教学进度;也可实现学校与帮扶学校间的教学共享,可有效减少原有通过老师下乡方式进行帮扶的资金和人力投入,使教育帮扶更长效和高效。

华数“智慧校园云平台”自2019年5月推出至2020年初已与杭州近40近中小学校建立合作，为学校智慧教育信息化提供服务，体现华数作为国有企业的社会责任感。目前除华数提供的教育内容外，合作学校提供近千节优质课程，目前平台覆盖用户超过30万。

智慧医养

华数拥有相当一部分老年电视用户，公司从用户实际需求出发，充分发挥在“平台覆盖、技术开发、内容制作、运维服务”等方面的核心能力，以“医养结合、智慧养老”为服务宗旨，提供了面向居家和社区的医养产品。



居家智慧医养：

2019年3月31日居家智慧医养产品上线，结合电视视频咨询业务，先后提供了在线健康咨询、在线心理倾诉、居家护理预约、挂号预约、健康档案（包括电子病历、检查/检验报告等）、养老七助预约等，形成线上+线下闭环式的养老健康管理服务，提升老百姓“居家养老”的幸福感。另外，在江干区试点提供居家康复管理服务，实现针对每个患者开具个性化定制康复方案，患者在家按时进行康复运动指导，还能通过视频通话与康复师进行居家沟通。目前智慧医养注册用户约700户，已完成约2700次视频通话咨询服务。

日照中心智慧医养：

在拱墅区多个街道的日间照料中心，实现基于数字电视端的互动直播健康讲座、一对一远程健康咨询服务，并在祥符街道内首创“互联网+健康小屋”的模式。将日照中心的老人与专业医院的医生紧密联系起来，实现不出社区看医生的社区养老模式。

融媒体中心建设

2019年，华数传媒充分发挥自身的宣传功能、政治功能、舆论功能和教育功能，依托覆盖到全省各地的广播电视网络和海量丰富的视频内容资源，提供了覆盖城乡的宣传文化基础设施和技术服务，满足了建设主体的能力需求，保障了意识形态领域的安全可控，并同步提升了运营效率，成为支撑县级融媒体中心建设的主体，承接了杭州市建德市融媒体中心的规划建设。

现已建设完成的建德市融媒体中心位于建德广电大楼五楼，总建筑面积1200余平方米，计划总投资1800万元，中央厨房实现了全媒体前线指挥调度、全媒体“策采编审发”，集合了全媒体业务和学习强国供稿平台，提升改造了硬件设施设备，达到了建设“杭州地区一流的县级融媒体中心”的设计要求，为推动媒体转型升级奠定了良好的基础。

2019年上半年，华数传媒牵头各有关单位高起点规划设计、高效率对接沟通、高标准施工建设，完成了融媒体中心平台技术方案和“中央厨房”建设方案的细化设计、施工，完成指挥中心大屏搭建，完成融媒体技术平台硬件设备的安装和调试，按照“一键三心纳百端，两翼四全泽万户”的全媒体架构，逐步整合建德市域内各类信息资源，构建“新闻+政务”、“新闻+服务”综合服务平台。打造了杭州地区第一家“公有云+私有云”双中心模式的县级融媒体中心中央厨房。



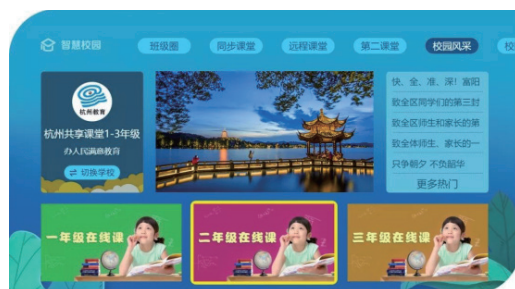
疫情防控支持

2019年春节，一场新型冠状病毒的爆发牵动着每一位中国人的心，全国上下共度时艰。疫情就是命令，防控就是责任。面对新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的严峻形势，华数在做好信息发布舆论引导、安全播出的同时，充分发挥智慧广电优势，着力做好助学、复工、扶农、促旅等工作。

► 华数传媒智慧校园助力全国学子“停课不停学”

延期开学期间，华数传媒协助省教育厅及各地市教育部门，充分利用网络教学平台，并组织和指导开展空中课堂、学生在线自主学习、教师网络在线授课等在线教与学活动，做到“教师离校不离教，学生停课不停学”。

2月10日起至正式开学，华数爱学习栏目全部免费点播，华数互动电视用户可免费点播超过3万集的教育视频节目，总时长6,000小时，覆盖幼儿园、中小学及成人在内的全年龄段收视群体。面向全省各地中小學生推出共享课堂，助力300多万孩子居家开学。



► 上线“杭州健康码”申领、全国省市疫情实时数据和管制信息

针对杭州返工返学返岗形势，以及重点区域、重点场所分级分类管控需要，为了方便广大市民及待入杭人员正常出行，华数“城市大脑”特别推出了“杭州健康码”扫码界面，实现出行一码通。此外还上线“疫情地图”，根据杭州公布的权威数据实时更新，市民可以更加及时、直观、全面地了解整个杭州市的疫情动态。



► “优质内容，海量供应”， 华数联合多家平台丰富群众精神文化生活

疫情期间，华数前线工作者主动放弃假期在24小时内完成选片、转码、传输等工作，自年三十起在湖北电信IPTV专区上线“医者担当，无畏坚守”与“央视及网络春晚特辑”等内容专题，为湖北电信用户提供优质免费节目内容。联合海信电视，向湖北武汉用户免费提供华数互联网电视VIP会员服务；联合优酷，向湖北电视台旗下湖北长江云TV和湖北广电网络鳄鱼TV捐赠优质点播内容。此外，华数TV还进一步向全国互联网电视用户免费提供15天VIP服务，用精彩的电视节目陪伴广大用户安心过年。

► 联合电视淘宝开通“爱心助农专线”， 破解农产品滞销难题

华数传媒联合电视淘宝推出“爱心助农专线”，既避免市民外出逛超市的风险，又解辛农民的燃眉之急。“爱心助农”直接连通农业原产地到消费者餐桌，助力暂时解决疫情期间农产品滞销的难题，更缩短整个传统农业售卖产业链，让物美价廉的新鲜果蔬走进千家万户。

► 充分利用广覆盖优势，全媒体平台发力，加强疫情防控宣传

华数充分发挥宣传主渠道、舆论主阵地作用，积极开展防控宣传。向全省数字电视投放开机防疫宣传海报，倡导广大群众“不聚会、不扎堆、勤洗手、勤消毒”，增强主动防范意识。制作15秒防疫宣传片，在数字电视开机视频、地铁电视、门户TVC视频窗口进行滚动播放，采用游走字幕、EPG导航条等形式进行文字宣传。

► 应急建设，网络抢修，华数人在一线全力提供保障

华数积极参与应急工作。某地开展应急设施建设，需要电视信号和网络传输保障，华数相关分子公司立即派遣技术人员，身着防护服进入有关区域施工，圆满完成施工保障任务。

► 全平台上线疫情防控内容 直播武汉火神山、雷神山医院施工现场

为了使全国更多同胞见证火神山、雷神山医院建设的中国精神、中国速度，为了让众志成城、共抗疫情的力量凝聚得更加有力，华数传媒于1月30日紧急上线疫情防控内容，全平台联动，直播武汉火神山、雷神山医院施工现场各省市疫情防控发布会，预防、救治新型肺炎专家解读，肺炎防控工作介绍等，持续更新最新疫情防控内容。



► 发挥自身智慧医疗的优势，推出热成像快速体温检测

传统的体温检测方式普遍存在效率低、易交叉感染、数据无法导出回溯的问题。对此，华数提供了新的解决方案：通过热像仪初步快速筛查，并对异常人员进行人工复查，同步配合实时监控、事后精准查询、视频回溯等功能，确保不漏查、不误查，筑起防疫安全线。

► 推出智慧医养通 方便百姓问诊

疫情期间，华数医养通联合三九互联网医院，开通线上专区免费问诊服务，每天8点至24点，为杭州用户提供实时在线咨询和新冠肺炎知识科普，为用户答疑解惑，也为医院医务人员减轻工作压力。

► 丰富智慧酒店功能，助力保障宾客安全

华数智慧酒店入住系统通过人脸识别互联网金融等技术实现了入住办理、无感实名校验、通道授权、公安联动等智能服务。其中“零接触服务”可以帮助宾客通过“智能前台”自助办理入住、自助获取房卡，减少交叉感染，最大程度保障员工、宾客安全。

业绩篇



2019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2019年实现营业收入**37.11亿元**，比上年同期增长**7.99%**；归属于上市公司股东的净利润6.46亿元，同比增幅为0.21%。截至2019年12月31日，公司总资产较去年同期增幅为6.66%。

项目	2019年	2018年	同比增减	2017年
总资产（亿元）	157.24	147.41	6.66%	144.20
归属于上市公司股东的净资产（亿元）	110.02	106.46	3.35%	103.77
营业收入（亿元）	37.11	34.36	7.99%	32.09
归属于上市公司股东的净利润（亿元）	6.46	6.44	0.21%	6.41
经营活动产生的现金流量净额	16.42	11.95	37.44%	12.74



创新创业篇



技术研发

公司注重研发和创新，技术和产品不断取得新的进展及突破。2019年公司在产品创新、知识产权管理板块、国家级重点研发项目建设等方面都有突破。

1、产品创新

公司坚持走自主创新道路，2019年公司研发费用共投入**1.15亿元**，占营业收入的**3.11%**。在产品创新上取得了显著成效。2019年公司顺利上线了城域物联智慧小区云平台、智能家居平台、“城市大脑居家服务华数生活”平台、大数据网格精准营销客户晴雨表系统等研发成果，在培育“智慧广电”生态上发力，为后续物联网业务、智慧家居服务等开展打下了良好的基础。

2、知识产权管理

公司建有专业的知识产权管理体系，2019年全年新获授权发明专利**4件**，外观设计专利**1件**，新获授权软件著作权**29件**。截止2019年年底拥有专利**24件**（包括发明专利19件，实用新型3件，外观2件），拥有软件著作权**65件**。现有知识产权覆盖了系统、运营支撑、各种终端、承载网络等，这些新产品和新技术的成功研发是立足于市场需求，为公司培育了新的增收增长点，提高了公司的核心竞争力，为公司可持续发展提供不竭动力。

3、报告期内公司研发的新产品和新技术

① 智慧家庭产品

推出智能家居云云互联互通平台，通过机顶盒智能化改造，对接天猫精灵智能音箱，使MQTT协议与平台间形成高效通信实现快速响应，利用华数电视app+智能语音控制第三方IoT平台下的智能终端设备，实现跨品牌、跨产品的家电、安防等产品的智能互联，为华数客户打造全屋智能服务。

② 互联网平台建设

建设了统一的专网及公网的编排与播控平台OBMP，集成整合了原有的统一编排、WCMS、UPM等系统。使用Kubernetes实施了OBMP系统公有云集群改造部署，并将OBMP系统私有云版本落地部署至运营商市场，使华数播控平台具有公有云、私有云交叉部署的能力，并可在不同的公有云之间无缝迁移。对终端框架进行全面革新，将原有的模块化设计，改造成为ReactiveX MVVM框架组件，进一步提高开发灵活性，降低适配难度。整合优酷SDK服务，实现跨平台、跨区域的授权内容落地服务。

③ 大数据平台建设

基于大数据技术实现用户画像、资产价值评估、千人千面的个性化门户展示，助力公司网格精准化市场营销、精细化客户服务，提升订购、续费转化率。通过数据分析指导互动产品的页面设计和用户运营，拉动产品流量，优化客户体验，提升了产品的整体技术和服务水平，有效提升客户满意度。

④ 新型城域物联专网建设

2019年公司先后组织对杭州市本级6个区进行LoRa物联网的站址规划、勘察、工程设计和施工以及安装调试工作。截至2019年年底已基本完成对杭州主城区的覆盖工作，为后续物联网业务的开展打下了基础。同时公司依托LoRa物联网和传感器，结合已有的视频监控、车道闸、门禁等信息化产品，在智安小区、老旧小区改造等杭州市重大基础设施建设项目中获取了大量订单，为公司创造了显著的经济效益。

4、公司目前所获得的专利

序号	专利名称	授权日期	专利类型	专利阶段
1	基于 Netty 封装的自定义互联网电视 http 协议方法	2019/12/31	发明专利	专利权维持, 专利号 L201611165654
2	综合自助机	2019/6/4	外观设计专利	专利权维持, 专利号 L201830622271
3	一种数据交互方法、机顶盒和服务器	2019/6/7	发明专利	专利权维持, 专利号 L201510416068
4	一种在线点播和下载档期电影的在线电影运营系统及播放的方法	2019/1/18	发明专利	专利权维持, 专利号 L201510420316
5	窄带宽 VOD 点播系统及方法	2019/1/15	发明专利	专利权维持, 专利号 L201410581431
6	在双向数字机顶盒上实现无线 AP 功能的方法和机顶盒	2018/12/28	发明专利	专利权维持, 专利号 2015108292676
7	视频广告插播方法及装置	2018/08/03	发明专利	专利权维持, 专利号 2015104152883
8	光接收装置及装备	2017/12/15	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2017205505374
9	用于显示装置的图形用户界面	2017/12/05	外观设计专利	专利权维持, 专利号 2017301375339
10	一种将 IP 终端接入 DVB 视频网络系统及实现方法	2017/08/29	发明专利	专利权维持, 专利号 2014101594755
11	网络动画快速检索方法	2016/08/24	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102625361
12	节能服务器系统	2016/08/24	发明专利	专利权维持, 专利号 2012104801885
13	一种视频分布式转换编码格式方法	2016/07/06	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102897173
14	在一致性哈希数据分布基础上构建层次目录的方法	2016/06/01	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102904001
15	一种面向多业务应用的云存储数据分布方法	2016/04/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102903899
16	一种缓解磁盘读取瓶颈的数据读取的方法及系统	2016/01/06	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102130744
17	一种视频点播系统及方法	2016/01/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012105685735
18	数字电视收视率回传方法	2016/01/20	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102577885
19	EOC 混合级联模式下的动态配置方法	2015/11/18	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102718455
20	一种海量图片快速检索方法	2014/10/08	发明专利	专利权维持, 专利号 2012102616428
21	基于有线电视 HFC 网络的电视、宽带和电话传输系统	2014/10/08	发明专利	专利权维持, 专利号 2011102183785
22	一种主动散热的机柜系统	2013/03/13	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2012203511486
23	数字电视信源防非监控系统	2012/12/05	实用新型专利	专利权维持, 专利号 2012201231495
24	基于数字电视广播网络的互动电视系统	2009/05/13	发明专利	专利权维持, 专利号 2005100507182

5、国家级重点研发项目

国家级重点研发项目方面，公司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。2019年华数传媒参与的主要科技开发项目如下表：

项目名称	申报时间	管理部门	项目开始时间	项目结束时间
智慧广电物联网及运营平台建设	2019 年	国家广电总局	2018 年 10 月	2021 年 12 月
基于大数据的广电安全态势感知平台	2019 年	国家广电总局	2019 年 1 月	2021 年 12 月
基于广电网络的新时代文明实践平台建设及示范项目	2019 年	省广电局	2018 年 5 月	2021 年 4 月
人工智能开源开发创新服务平台开发及应用	2018 年	省科技厅	2018 年 9 月	2021 年 6 月
超高清内容版权保护集成技术与试点示范	2018 年	科学技术部	2018 年 7 月	2021 年 6 月

创新创业大赛

为深入贯彻落实国务院《关于推动创新创业高质量发展打造“双创”升级版的意见》，进一步鼓励创新和科学发展，激发员工潜能，推动业务、产品创新，2019年华数传媒面向公司全体及各下属控股子公司正式员工开展创新创业大赛。本次大赛是一项具有示范性、导向性和群众性的创新创业项目征集活动，鼓励员工查找公司发展中的问题和短板、优化升级现有业务、孵化前沿项目、开展独立创业项目，为公司科学可持续发展建言献策。



为营造良好的创新创业氛围，鼓励员工锐意创新、着力创优、奋力突破，大赛评审委员每季度通过组织评审，从2019年3月至12月，大赛每3个月举办1季，共已举办3季，共有来自19个部门及分子公司的项目组申报了**59个项目**，通过复评**36个项目**。

其中**11个项目**被评为“创新项目”，**25个项目**被评为“激励项目”，这些项目分别获得公司专项孵化资源投入或各体系分管领导内部支持，共同推进公司创新发展。

根据2019年华数创新创业大赛评比结果，共有**20个项目**荣获2019年度“华数传媒创新突破贡献奖”。

其中“创新项目奖”颁发给被授予“创新项目”、并且继续推进中的项目，共**10个项目**；这些项目将从新模式、新技术、新应用、新市场等多方面进行尝试和探索。

“激励项目奖”颁发给被授予“激励项目”、并且继续推进的项目，择优入选共**10个项目**；这些项目符合公司发展方向，针对现有业务优化升级、前沿项目孵化、业务创新等方面的有突出的表现。

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，2019 年华数成功入选“中证 500 价值”、“国证价值”、“700 价值”等交易所指数，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。



二、重视投资者关系管理工作，促进投资者做出理性投资决策

华数传媒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。

2019年公司召开股东大会3次、董事会6次、监事会6次，披露定期公告及临时公告共计56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。



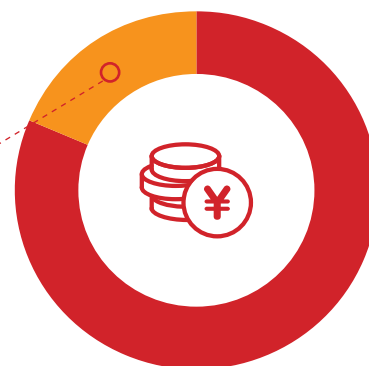
★ 重视投资者交流互动，促进
投资对公司形成客观认知

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。公司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。

三、实施分红回报投资者

近年来，华数经营业绩稳步增长，战略计划有序推进。

2019年公司实现营业收入**37.11亿元**，归属上市公司股东净利润**6.46亿元**，分别同比增长7.99%和0.21%，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。2019年，华数拟以2019年12月31日总股本143,335.19万股为基数，向全体股东每10股派发现金股利6.3元（含税），共派发现金903,011,698.26元，剩余可分配利润结转以后年度分配。



员工

企业是员工施展才华的舞台，员工是企业发展进步的根本力量。华数传媒在快速发展的同时，始终关注员工发展，注重保障员工权益。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、薪酬福利

华数传媒以提升人均效能及人均收入为目标，不断完善员工薪酬职级体系建设，优化业绩考核制度、健全激励机制，使员工的收入与个人业绩、部门业绩、公司整体发展紧密结合，激发员工利益共享、风险共担的积极性；将员工的薪酬水平与公司的整体经营业绩紧密联系，保证员工的薪酬水平与公司的经济效益相协调。

此外，公司不断创新员工关怀形式，关爱人才生活，在2019年建立了员工关怀清单，组织了十年员工授勋以及针对专业人才的家属开放日，另针对优秀员工家属给予了节日祝福和实物慰问，有效提升了员工的获得感、归属感以及荣誉感。



2019年华数传媒16个俱乐部（队），参加人数914人，通过讲评、投票，在16个队中产生了乒乓球队、羽毛球队、瑜伽队、钓鱼队、皮划艇队、游泳队等6个优秀俱乐部队。文体活动丰富，获奖多多。其中，皮划艇队推出的4位选手参加首届京杭大运河龙舟争霸赛暨杭州市宣文卫体职工龙舟邀请赛并勇夺桂冠；参加宣文卫工会休闲皮划艇邀请赛获得团体龙板项目第一名，个人冠军和亚军的好成绩。

为倡导“快乐工作，健康生活”的理念，让大家在忙碌的工作之余走近自然、放松身心，培养健康向上的生活态度，公司工会5月份组织全体员工前往西湖边的宝石山，开展登山健身活动。同时，公司健身中心于2019年7月份正式开放，为职工创造了一个良好的健身空间。

公司成功组织召开第十二届员工维修维护技能大赛与第五届营业窗口业务技能比赛，参赛人员涵盖区县及杭州城区的子公司和分公司、营业中心等人员，比赛的各个环节均是工作人员的日常缩影，既是一场竞技，也是一场业务交流，更是一场成果展示。五一节前夕，公司工会召开“劳模、工匠精神”学习会暨《华数传媒维修维护故障案例选编》赠书仪式，将年初被评为2019年浙江省劳动模范的邱承浚同志和杭州市劳模章瑛同志，以及被杭州市宣文卫工会命名为“匠心达人”称号的章鸿水等6位代表请上讲台，他们结合自身成长的心路历程和对劳模精神、工匠精神的理解，纷纷畅谈了心得体会，传递正能量、发挥劳模示范作用。

二、员工培训与培养

华数传媒持续投资于员工的学习与发展，让员工在瞬息万变的商业环境中保持与时俱进并且做到与企业同步发展。同时我们也认为，学习贯穿于人的一生，企业学习能够帮助企业快速发展，并产生组织效益。

2019年公司培训基于业务增长、工作流程优化以及工具应用展开，更加注重体验式学习，以短平快、敏捷化的方式开展各项学习项目。培训内容聚焦业务，课程学习讲求实效，工具方法保证落地，让培训助推业务发展，提升绩效。

以葵花子培育计划为代表的青年人才培养模式，以创新精神指引创业梦想，2019年11月被杭州市人力资源和社会保障局评为“杭州市大学生就业创业师友计划创新创业示范基地”。

2019年共组织管理类培训、青年人才培训、内训师培训、新员工培训、体系分享共5大专题中大型培训合计40场2,522人次，共2,2478课时；部门自行组织各类培训11,843人次，共计35,562课时；组织外训22期，117人次，共计2,838课时。

2019年



大型培训合计 40 场

2,522 人次，

共计 **2,2478 课时**；



部门自行组织各类培训

11,843 人次，

共计 **35,562 课时**；



组织外训 22 期，

117 人次，

共计 **2,838 课时**。





全年组织基层管理岗位选拔考评

92 人次

选拔任用中层管理人员

12 名

内部调整任用中层干部

6 人次

三、职业发展

1、干部队伍建设

坚持党管干部原则，认真学习、贯彻落实中共中央最新《党政领导干部选拔任用工作条例》，规范制度、完善程序、严格选拔，高标准落实干部组织管理工作，从以市场化选聘为主，到多种方式进行规范化选拔，磨练了干部组织工作队伍，公司干部组织工作整体业务水平不断提升。为满足组织建设、业务发展与人才梯队建设的需要，根据年度人才盘点规划、后备干部培养计划，全年组织基层管理岗位选拔考评92人次，选拔任用中层管理人员12名，内部调整任用中层干部6人次，加强了干部轮岗锻炼，把“想干事、能干事、干成事”的人才选拔到合适的岗位，进一步充实了公司干部队伍。

2、专业人才引进与发展

2019 年公司围绕新业务发展方向，加大对新业务专业人才的引进投入，组织智能家居、智慧城市等业务线的专场招聘；组织高校企业开放日，宣传公司雇主品牌形象，扩大公司知名度，吸引潜在人才；继续深耕与本科院校的合作，在大专院校上与学校洽谈新的合作方式，以智慧广电技能为核心，进行高校课程研发和输出，探索职业技能人才培养和引进的新模式。



新引进的人员中硕士占 **9%**，本科占 **68.2%**，同比增长 **2.9%**；

中等职级人员占 **24%**，高等职级人员占 **5.3%**，同比增长 **3.9%**。

人才结构在学历与职级上均逐步得到优化与提升。

在有序实施员工专业资格认证评审工作的基础上，进一步扩大专业资格评审的覆盖面，增设专业资格标准类别，优化认证管理制度与系统工具，加强制度实施的时效性和普适性，从而促进员工的积极性，实现对员工职业发展的持续推动作用持续优化。



合作伙伴

2019年华数恪守“合法”、“诚信”、“共赢”的原则，与行业翘首保持紧密的联手合作、共同成长，推动行业快速发展。

1、携手天猫精灵，智慧家庭将全面普及寻常百姓家

2019年1月13日，华数传媒与阿里合作，将语音交互技术和电视大屏融合，联手打造智慧家庭，旨在共同为用户提供更好的产品与服务体验。

此次合作，天猫精灵与华数4K智能机顶盒实现全面打通，双方跨界对产品和服务进行新升级。用语音就可以轻松遥控家中智能设备，还可以通过天猫精灵语音控制电视开关机、频道点播、内容搜索、音量调节等，从此告别遥控器按键，正式进入家电语音交互时代。



2、与青海昆仑广视签署合作协议， 开启青海新媒体+融媒体+智慧媒体的战略合作模式



2019年1月9日，华数传媒与青海昆仑广视传媒集团有限公司举行合作签约仪式，就青海“新媒体、融媒体、智慧业务及节目内容”开展深度合作。

此次签约仪式以“新媒体+融媒体+智慧媒体”为主题，华数凭借自身全国规模及经验优势、结合昆广传媒本地的媒体及政策优势，充分利用电台、电视台、互联网及相关业务平台，助力昆广传媒特色的内容及业务发展，打造全新的新媒体业务合作模式，为青海、乃至全国的电视观众提供特色内容及服务。



3、携手杭州江南实验学校，共建“智慧校园云电视”

2019年1月16日，华数传媒与杭州江南实验学校在华数数字电视产业园举行签约仪式，正式达成“华数智慧校园云电视”项目合作。



“华数智慧校园云电视”是一款基于互动电视平台为主的多屏智慧教育信息化产品，以“助力家校互动学习、促进教育资源均衡化”为宗旨，打通学校与家庭的学习场景，跨TV/手机/PC三大终端、推出“同步课堂”、“远程课堂”、“校园风采”、“班级圈”、“平安校园”、“素质拓展课程”、“德育国学课程”等功能。华数传媒为“智慧校园”项目提供了坚实的用户基础，也为“智慧校园”全国落地生根、助力教育资源平衡插上飞翔的翅膀。

4、加入浙江虚拟现实产业联盟，形成VR全产业链协作发展

华数于2019年6月加入浙江虚拟现实产业联盟，将充分利用产业聚集效应，形成VR全产业链协作发展。联盟将定期举办VR展会，促进产业链合作伙伴的工作展示与行业交流，打造浓厚的虚拟现实产业氛围与积极友好的交流平台，同时将对接政府资源，积极争取优质资源和优惠政策，搭起政企连接桥梁，发挥纽带作用。

5、联手广电网络共谋“智慧广电”美好未来

2019年11月13日，第十六届“中国光谷”国际光电子博览会暨论坛在武汉盛大开幕，11月15日上午，湖北广电网络与华数传媒在光博会分论坛上达成战略合作。双方在已有良好合作关系的基础上，进一步深化合作内容，实现网络互联互通，平台技术融合，内容资源共享，市场相互开放；推进新的合作领域，在智慧城市业务和云计算、大数据上加强交流与合作；通过资本纽带形成战略利益共同体。



6、与FinC签署战略合作协议，携手打造全新文化生态

2019年12月23日，由浙江省新闻办公室、乌西玛大区文化交流中心主办，芬中贸易平台 FinC、华数传媒及求是纪录频道联合协办的中芬国际文化交流启动仪式暨战略发布会在杭州黄龙饭店珍珠厅隆重举行。华数将与芬中贸易平台展开基于“文化+”的一系列合作。在文化+科技、文化+教育、文化+游戏、文化+旅游领域进行多维度合作，共同致力于媒体产业的创新进步、优化升级与高质量发展，为广播电视产业发展乃至为两国在文化领域的深度交流探索新路径、做出新贡献。



7、与杭州市物业管理协会达成战略合作

2019年12月25日，为进一步加强智慧物业应用、智慧物业数据平台、智慧小区、“最多跑一次”相关服务、数字电视、宽带等业务领域的合作，建立高效的信息共享，技术合作和沟通交流机制，杭州市物业管理协会与华数传媒签订战略合作协议。双方将共同推进“未来社区”、“智慧小区”建设；共同推进智慧物业应用建设；推动“最多跑一次”服务、“杭州办事服务”综合自助机进小区；基于城市大脑开展物业小脑的合作；推动华数业务和便民服务进小区；华数将为物业协会和物业企业提供宣传推广服务。在合作保障机制方面，双方还约定建立定期互访制度，建立联席会议制度，建立专题项目工作小组制度。



2019 年全年热线话务量总次数达

12.5 万左右，

月均接通率均值达

91.49%。



2019 年度全年共计维修工单约

51 万张，

安装工单约

31 万张。

“12345” 市长公开电话受理，

截止到 2019 年 12 月

华数传媒网络有限公司处理量为

1,628 件，

月均效能指数得分为

99.049 分。

用户服务

2019 年按照华数传媒整体客服工作要求和部署，以客户满意为总体目标，开展各项客户服务工作，提升基础服务感知，创新暖心服务措施，2019 年度服务满意度测评结果值为 88.19 分。

华数传媒客服体系涵盖客服热线、营业厅、安装维护三大团队，24 小时全年无休为客户提供优质服务。大众客户中心为客户提供 7×24 小时人工热线服务，提供一站式咨询、业务受理、故障申告等服务，2019 年全年热线话务量总次数达 12.5 万左右，月均接通率均值达 91.49%。

营业厅作为公司的服务窗口，一直以追求客户满意为宗旨，不断以崭新的形象、舒适的环境以及娴熟的业务为广大客户提供便捷的服务，在主城区开设 22 个自有营业厅，9 个代理商营业点。本年度营业中心在做好厅内经营工作的同时，积极走进社区、走近用户，为用户提供更为便捷贴心的服务，一年来中心员工参与进社区设摊近 20 次，范围覆盖杭州主城区 15 个社区。

公司网格人员提供杭州市主城区所有家庭业务的销售、安装、维修一体化工作。其中安装类服务 2 小时内响应，具备安装条件的城区 24 小时内安装，农网景区 48 小时内安装。维修类服务 1 小时内响应，城区 20:00 之前接到的故障申告 3 小时内修复，农网景区 4 小时内修复。2019 年度全年共计维修工单约 51 万张，安装工单约 31 万张。

华数传媒在“12345”市长公开电话受理中心的大力支持和专业指导下，坚持以公司下达的客服管理考核任务为中心，重点围绕“事事有回音、件件有着落”的要求，着力提高“12345”交办件办理质量，主动接受社会公众监督，竭力完成各项消费维权考核指标。2019 年，杭州市“12345”市长公开电话受理中心“效能指数”要求：按期办结率 *50+ 回访核实率 *25+ 群众评价满意率 *25- 重复投诉率 *50+ 当月平均办结时长得分 - 通报件 *0.5，效能指数达标值 90 分。截止到 2019 年 12 月华数传媒网络有限公司处理量为 1,628 件，月均效能指数得分为 99.049 分（达标分 90 分）。

创新服务措施

2019年3月在公司4K新品发布会上，华数传媒推出“暖心服务，美好生活”的服务子品牌，并且作出了“十个一”服务的庄严承诺，接受所有杭城百姓和媒体朋友的监督，让杭州所有用户在咨询、受理、资费、装维、响应等各个环节用的更暖心，更放心。



◆ “暖心服务” 话务品质提升活动

2019年4月起，大众客户中心积极响应公司“暖心服务，美好生活”优质服务年的号召，以“暖心服务”为向导，从暖心氛围营造、暖心话术宣导、暖心案例集享、暖心录音激励等多维度，深入推行暖心服务工作。截止2019年12月，以班组为单位召开全员暖心服务联动会议及相关培训共计35场，确保一线客服人员理解优质服务评价标准，从而做到有效执行。同时，通过暖心录音的积分激励机制，充分调动了一线客服代表的积极性和主动性。在保持热线畅通的同时，部门服务质量和营销业绩带动方面也均有了较好的提升。其中2019年度热线客户满意率达98.41%，较2017年提升12个百分点；4-12月较1-3月月均获得用户主动表扬的服务案例数量提升了41.18%，2019年数字电视互动升级及收费服务数量在线受理量较2018年同期增长了15%。

截止2019年12月，以班组为单位召开全员暖心服务联动会议及相关培训共计**35**场。

2019年度热线客户满意率达
98.41%

◆ 热线全业务融合，生产效能指数提高

2019年9月起，本着“资源整合、平台统一、一号对外、统一受理”的原则，华数传媒实现了宽带96171和数字电视96371两路热线的运营融合转型升级，实现了华数“一站式”的全业务服务平台，将华数传媒对外宣传的客户服务热线统一为96371。热线全业务融合的实现，合理控制并适当减少座席、人员、系统等运营成本的重复建设，提升了整体资源的调配及管控能力，提高了生产效能。从客户感知上来看，热线融合后统一服务号码方便客户记忆，同时也体现华数公司形象的统一性；从服务效能上看，当出现单业务话务激增的情况时，通过业务技能组话务互溢的技术手段，有效提升人员使用率、缓解话务接通压力。



全年累计共收到用户
自助报障 **8,011** 件，
实际派单量 **4,498** 件，
月均报修 **668** 件、
派单 **375** 件。

◆ 自助报障提升服务感知，关键时刻缓解热线高峰压力

2019年1月起，华数传媒“杭州华数”微信公众号实现了平台在线自助故障报修功能。全年累计共收到用户自助报障8,011件，实际派单量4,498件，月均报修668件、派单375件。在为用户提供便捷互联网服务渠道的同时，也在一定程度上缓解了热线话务运营的压力，满足了不同用户群体的服务需求，有效地提升了用户满意度。至此，微信公众号已具备了在线客服、在线订购、在线查询、在线报修、机顶盒授权等完整的售前售后功能。

◆ “敬老爱老”不只是口号，更是华数服务子品牌的体现

为认真贯彻《杭州市人民政府办公厅关于开展“敬老文明号”创建活动的通知》（杭政办函〔2012〕249号）和《杭州市“敬老文明号”创建和管理办法（修订稿）》（杭老字〔2014〕7号）文件精神，华数传媒于去年6月份起，积极推动老年优待政策的落实，努力营造华数营业窗口尊老敬老、文明和谐的良好氛围。2019年度黄龙营业厅、望江营业厅持续开展敬老文明号创建工作，在2018年度推行的敬老举措基础上，2019年组织邀请老年用户作为外审员对营业厅的惠老工作进行评审。在整一轮评审过程中，外审员充分肯定了营业厅积极创建敬老文明号的想法，同时肯定了营业厅敬老氛围的浓厚，员工对待老年用户非常热情、耐心，并对营业厅开展的惠老政策，尤其是“便民进社区”活动的力度与频次表示高度赞扬。敬老爱老是一项长期性、延续性的工作，营业厅将继续发扬精神，使“敬老爱老”不只停留在口号，更是华数服务子品牌的体现。



◆ 各类工单正在逐步进入全信息化管理模式



去年 11 月起，华数传媒掌上终端 APP 新增维修工单电子签单、满意度评价功能，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件签字操作相同的可视效果，同时利用电子签名技术保障电子信息的真实性和完整性以及签名人的不可否认性，提升了智能处理速度，减少了因纸张保管及处理带来的效率低下问题。2019 年年初，华数传媒持续提出智能化创新管理思路，对掌上终端 APP 新增“安装工单流转”模块，加快网格员人员在掌上终端 APP 上自动接收、反馈安装工单，拟实现安装现场拍照记录、语音记录、智能扫描等功能，提升工作效率，减少中间环节，强化大众业务安装工单管理作用。根据计划安排，各关联模块数据均已逐步进入配置工作，预计在 2020 年上半年正式上线。

◆ 持续推进“最多跑一次”工作

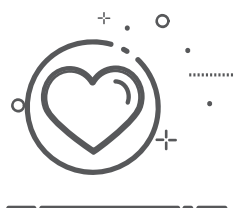
作为杭州智慧城市公共信息运营商，华数充分发挥自身专业技术优势和综合优势，紧紧抓住“最多跑一次”改革和承建综合自助办事服务机的机遇，进一步加强通盘规划、整合优化，为杭州建设独特韵味别样精彩世界名城贡献力量。2019 年度华数传媒再次梳理《杭州市推进“无证明化”改革实施方案》，目前主城区所有营业厅均实现华数对外公布的 17 个事项“一证通”办，特困、残疾的优惠申请需要用户提供的材料已实现在共享平台查询。同时营业中心积极推动区县营业厅无纸化受理及“最多跑一次”工作的落实，目前区县各主要营业厅均以数据共享平台结合网格上门的方式实现华数业务办理“最多跑一次”。

◆ 感恩用户、暖心你我



2019 年，华数传媒黄龙营业厅秉持“全国青年文明号”精神，以“感恩用户”为主题开展了一系列营业现场活动。7 月 19 日由中共杭州市委宣传部主办，华数传媒网络有限公司、杭州市硬笔书法家协会承办的杭州市第十三届西湖读书节书画艺术惠民活动在华数黄龙营业厅隆重举行。在同月的年度黄龙日，华数传媒特别邀请到华方医疗专家医师为到厅用户义诊。12 月 30 日，华数传媒再次特别邀请浙江省老年大学 5 名书法老师到黄龙营业厅开展“写春联，送祝福”活动，为到厅用户送上一份新春祝福，得到用户一致好评。

社会公益篇



华数传媒在企业发展的同时不忘回馈社会，多年来公司热衷社会公益，力争做一个负责任、有社会使命感的企业公民。

1、爱心益行 华数传媒职能体系第一党支部固定日活动

9月25日，华数传媒职能体系第一党支部党员固定日活动组织全体党员参加杨绫子学校志愿者公益活动。杭州杨绫子学校，创办于上个世纪80年代，位于钱塘江畔。学校紧紧围绕“尊重生命、以爱育人”的办学理念，一直以来努力为特殊群体的少儿提供无障碍的教育环境和公平的发展机会，让其愉快地学习，开发潜能，建立积极的自我形象，融入社会，创造丰富人生。走入学校，处处能够感受到关爱的气息，跟着指导老师的步伐，党员们走近了这个特殊儿童的世界。



2、开展“为爱筑梦、与爱同行”公益活动

2019年大众客户中心以“暖心”为名继续为爱前行，10月18日一场主题为“以心暖心、关爱老人”的公益活动在市第三社会福利院开展。10月18日清晨，大众客户中心以及客服管理部20位暖心志愿者代表带着为老年人精心准备的物资和华数人满满的“关爱”，来到了位于天鹤路上的市第三社会福利院，协助老人观看演出，并答应老人们常来看望。



3、开展“节能降耗十个一 华数传媒在行动”系列公益活动

12月底，针对公司能耗问题，华数传媒职能体系第一党支部、职能体系第三党支部、行政中心以及品牌文化中心共同发起“节能降耗十个一，华数传媒在行动”系列公益活动。通过大力加强宣传教育活动，营造“人人讲节约、事事讲节约、时时讲节约”的良好氛围，号召全体职工厉行节约，开展“十个一”节能活动，提出合理化建议，使节能降耗工作力度得到提升。



环境篇



1、华数：做低碳环保的第三产业，落实节能减排责任

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。

按照国家有关环境保护与资源节约的规定，结合公司实际情况，华数不断建立完善 ISO14001 环境管理体系，认真落实节能减排责任，积极开发和使用节能产品，发展循环经济，降低污染物排放，提高资源综合利用效率。同时制定了《公司报废资产处置管理办法》、《安全生产管理条例》、《社会责任管理规则》等内控管理制度，以文件的形式规范企业的生产全过程，固化环境管理流程。

在废物处理方面，公司重视生态保护，不断改进工艺流程，降低能耗和污染物排放水平，实现清洁生产。对废气、废水、废渣的综合治理，建立废料回收和循环利用制度。重视国家产业结构相关政策，加快高新技术开发和传统产业改造，切实转变发展方式，实现低投入、低消耗、低排放和高效率。



2、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：



3、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。

报告后记



公司发展战略

公司将围绕习近平总书记关于推动媒体融合发展、打造智慧广电媒体、发展智慧广电网络的重要指示要求，贯彻落实国家广电总局推进“智慧广电”建设和浙江实施数字经济“一号工程”、杭州打造“全国数字经济第一城”的战略部署，抢抓历史机遇，加快转型发展，以“领先的数字化社会赋能者”为战略愿景，以“网络智能化、业务融合化、产业生态化”为战略方向，通过在组织变革、网络建设、用户服务、技术支撑、产品创新、生态融合、管理运营等方面的持续创新，加快向智慧广电综合运营商和数字经济服务提供商转型。

2020 年经营计划

2020 年，公司将“加强新基建，开辟新赛道，赋能数字经济，服务美好生活”，坚持高质量、可持续发展，力争成为广电领先的数字化社会赋能者，助力杭州数字经济第一城和数字治理第一城建设，开辟全国数字治理服务新赛道，跻身中国融媒体发展第一方阵，再次实现华数传媒跨越式发展。

加强新基建

开辟新赛道

赋能数字经济

服务美好生活

1	加速推进新基建网络升级，全面提升网络覆盖和承载能力
2	加快新数据平台能力建设，推动家庭、社区、城市、农村数据大连接
3	坚持开放合作，构建新场景、提供新产品、开拓新市场、服务新生活
4	借助牌照、渠道及资源整合优势，推动全国运营商市场拓展
5	加速超高清 4K、VR 等特色视频内容建设，服务 5G 新场景应用
6	根据市场新情况、新模式、新机遇，打造新垂类核心应用
7	牢牢守住“底线”和“高线”，保障全年舆论宣传、安全生产和安全播出工作
8	坚持党建引领，加强队伍建设，全面推动公司管理效能进一步提升
9	有序推进重大资产重组，提高投资管理水平，利用投资开辟新产业、新赛道

华数传媒控股股份有限公司

Wasu Media Holding Co.,Ltd

联系人:张晨(董事会秘书)/洪方磊(证券事务代表)

地 址:杭州市滨江区天马路79号华数数字电视产业园B座

邮 编:310051

电 话:0571-28327789

传 真:0571-28327791

电子邮箱:000156@wasu.com

公司官网:<http://www.wasu.com>