



深圳市天威视讯股份有限公司

2025 年度社会责任报告

2026 年 4 月

目录

一、公司简介.....	- 4 -
(一) 基本情况.....	- 4 -
(二) 公司理念.....	- 5 -
(三) 主要荣誉.....	- 5 -
二、党建引领篇.....	- 6 -
(一) 深化理论武装，坚定政治方向.....	- 6 -
(二) 抓实廉政建设，涵养清风正气.....	- 7 -
(三) 践行初心使命，服务基层群众.....	- 8 -
三、公司治理篇.....	- 8 -
(一) 完善治理结构，提升治理效能.....	- 9 -
(二) 保障股东权利，维护股东权益.....	- 9 -
(三) 做好信息披露，深化投关管理.....	- 9 -
(四) 健全内控体系，防范运营风险.....	- 10 -
(五) 坚持持续分红，回馈股东信任.....	- 11 -
四、安全责任篇.....	- 11 -
(一) 压实安全责任，守护生产安播.....	- 12 -
(二) 深化反诈治理，捍卫网络安全.....	- 12 -
五、数字赋能篇.....	- 13 -
(一) 深耕智慧服务，助推教育数字化.....	- 13 -
(二) 筑造政务阵地，做实民生服务.....	- 14 -
(三) 建设应急广播，筑牢安全防线.....	- 15 -
(四) 赋能城市建设，拓展政企服务.....	- 15 -
六、乡村振兴篇.....	- 16 -
(一) 打造智慧广电，赋能乡村治理.....	- 16 -
(二) 深化文化惠民，保障民生权益.....	- 17 -
七、员工权益篇.....	- 18 -
(一) 规范用工管理，保障合法权益.....	- 18 -

(二) 健全培养体系, 助力职业发展.....	18 -
(三) 完善福利保障, 守护身心健康.....	19 -
(四) 丰富文化活动, 激发员工活力.....	19 -
(五) 完善民主管理, 凝聚发展合力.....	20 -
八、 用户服务篇.....	20 -
(一) 升级服务体系, 筑牢服务根基.....	21 -
(二) 赋能智能服务, 提升服务体验.....	21 -
(三) 强化合规监督, 规范服务运营.....	22 -
(四) 优化产品供给, 满足多元需求.....	23 -
九、 合作伙伴篇.....	23 -
(一) 完善采购体系, 实现阳光采购.....	23 -
(二) 加强廉政管理, 维护合作公平.....	24 -
十、 环境保护篇.....	25 -
十一、 展望未来.....	26 -
(一) 党建引领强根基, 践行使命勇担当.....	26 -
(二) 规范治理提效能, 坚守底线促发展.....	27 -
(三) 权益保障优服务, 共建生态促共赢.....	27 -
(四) 绿色发展树标杆, 践行责任显担当.....	27 -
(五) 关爱员工聚合力, 赋能成长共发展.....	28 -

深圳市天威视讯股份有限公司

2025 年度社会责任报告

一、公司简介

(一) 基本情况

深圳市天威视讯股份有限公司为深圳广电集团控股的市属国有文化企业，1995 年成立，2008 年在深圳证券交易所主板上市，是深圳宣传文化系统唯一主板上市企业，是广电网络行业市场化运营的先行者。公司整体股权结构稳定、本地化服务能力强、业务资质齐备、专业团队完备。在经营发展过程中，公司始终坚守国有文化企业使命，兼顾社会效益与经济效益，以国企担当赋能城市发展、服务民生需求。

立足高质量发展与数字文化建设要求，公司紧跟技术发展浪潮，大力推动 FTTH(光纤到户)体系的基础网设施升级，持续扩大光纤网络的覆盖范围，提升光纤接入的带宽与质量，网络基础设施覆盖质量处于全国行业领先地位。公司已规模部署 10G-PON(万兆无源光网络)端口 3.2 万多个，建设 OTN(光传送网)节点 400 多个，实现光纤宽带全域覆盖，千兆宽带光网覆盖用户数 400 多万户，为各类业务特别是超高清节目的传输奠定了坚实基础。

（二）公司理念

公司秉持高度的社会责任感，始终坚持党对国有企业的领导，切实履行国有文化企业政治责任、社会责任和经营责任，坚定“社会效益优先，社会效益和经济效益相统一”的发展原则。立足“领先的智慧媒体运营商和智慧城市服务商”战略定位，公司充分发挥“党媒政网”宣传阵地责任，聚焦主业，守正创新，以推动经济、环境、社会协调发展为目标，将资源合理利用、生态环境保护、社会公平和谐融入企业经营，切实履行企业对政府、股东、员工、用户、合作伙伴及社会公众的全方位责任，致力于成为可持续发展的国有文化企业标杆。

（三）主要荣誉

2025年，公司在深耕主业、履行社会责任的过程中，凭借技术创新、专业能力、规范运营与责任践行斩获多项荣誉，彰显行业标杆与国企担当：

1. 技术创新方面：“5G特种场景应用”项目获第八届“绽放杯”5G应用征集大赛广东区域赛三等奖；超高清频道落地工作获评“超高清攻坚行动”突出贡献奖，以技术创新赋能行业发展。

2. 专业能力方面：获授“国资国企在线监管安全运营（深圳）分中心（筹）”资质，积极开拓网络安全运营服务市场；获得“2024年第五届全国电信和互联网行业职业技能

竞赛”最佳组织奖，2名选手在2025年第六届全国电信和互联网行业数字化解决方案设计师职业技能竞赛全国总决赛中分获二等奖、三等奖，凸显人才培养与专业技术实力。

3. 规范运营方面：恪守信息披露核心准则，斩获第二十届“金圆桌奖”——最具创新力董秘奖、2025湾区上市公司董秘Top20、2024年度“金信披奖”，以规范运营守护投资者权益。

二、党建引领篇

2025年，公司始终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历次全会精神，坚持和加强党的全面领导，把党建工作与社会责任、经营发展深度融合，为企业高质量履责提供坚强政治保障。

（一）深化理论武装，坚定政治方向

把理论学习作为筑牢政治根基、践行社会责任的重要前提，一是深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，专题学习党的二十届四中全会精神，确保全体党员干部深刻领悟、准确把握全会精神的核心要义和实践要求。严格落实“三会一课”、主题党日、组织生活会、民主评议党员等制度，报告期内，公司37个基层党组织开展第一议题、“三会一课”、专题学习、主题党日活动共2225场次。严格落实“三重一大”事项决策制度，按照公司“三重一大”事项决策制度要求，2025年公司召开党委会33次，参与决策“三

重一大”事项 175 件，充分发挥党组织在公司治理中把方向、管大局、保落实的领导作用。二是制定《天威公司关于开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育工作方案》，组织举办公司深入贯彻中央八项规定精神学习教育读书班暨公司党委理论学习中心组（扩大）学习会，邀请专家围绕中央八项规定精神开展专题讲座，推动中央八项规定精神入脑入心，引导全体干部员工以优良作风践行责任担当。

（二）抓实廉政建设，涵养清风正气

以党风廉政建设保障企业规范履责、廉洁经营，一是研究制定《党风廉政建设工作要点》《关于开展“筑牢廉政防线，共塑清风企魂”主题党风廉政建设的实施方案》，从思想理论学习、警示教育、家风建设、联合监督、自查自改等五个方面细化任务、压实责任，营造风清气正的政治生态，为公司健康稳定发展提供坚强纪律保障。二是落实全面从严治党主体责任，组织签订 2025 年度《党风廉政建设责任书》，层层传导责任、逐级压实要求，切实履行党风廉政建设第一责任人的职责。三是开展学习中央八项规定精神宣讲暨“以案为鉴警钟长鸣筑牢廉洁从业防线”活动，讲解习近平总书记关于中央八项规定的重要论述精神并结合行业的反面典型案例以案说法，全年常态化开展廉洁宣讲，实现基层干部与员工全覆盖，引导全体人员知敬畏、存戒惧、守底线。四是深化警示教育实效，组织领导干部赴深圳监狱开展

现场警示教育，各基层党组织同步召开以案促改专题会，以典型案例敲响廉洁警钟，筑牢思想防线，保障企业廉洁履职、规范运营。

（三）践行初心使命，服务基层群众

将党内关怀与民生服务相结合，切实履行国企服务群众的社会责任。2025年，公司严格落实党内关怀帮扶工作机制，深入开展“一对一”挂点联系社区服务，聚焦社区群众急难愁盼问题，开展困难群众、老党员慰问活动，协调解决黄埔社区三防物资仓储场所问题，完成集装箱购置与安装，切实为社区群众办实事、解难题。基层党组织深入开展“两优一先”推选、“四强”党支部创建、“四好”党员评选、“一支部一品牌”创建等工作，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

三、公司治理篇

作为上市国企，公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》和中国证监会有关法律法规等的要求，结合公司实际情况，通过完善法人治理结构、健全内部控制体系、加强信息披露、积极维护投资者关系管理等工作，以规范治理夯实企业履责基础，切实维护股东、投资者及社会公众的合法权益。

（一）完善治理结构，提升治理效能

报告期内，公司根据法律法规及监管要求，优化调整治理架构，不再设立监事会，由董事会审计委员会履行原监事会职责，构建由股东会、董事会和高级管理层组成的现代企业治理架构，公司治理架构权责清晰、制约有效、决策科学、执行有力。公司持续健全公司治理结构，不断提升公司规范运作水平，维护公司市场形象，切实做到“五独立”与“五分开”，保障股东权益不受侵害，促进公司持续健康发展。2025年，公司共计组织召开3次股东会、9次董事会、11次董事会专门委员会和6次独立董事专门会议。

（二）保障股东权利，维护股东权益

公司股东会均由董事会召集，并按照公司《章程》规定由董事长主持，股东会均请见证律师进行现场见证。董事会每年召集召开一次年度股东会，且在前一会计年度结束后6个月内进行。股东会的召集、召开程序符合《中华人民共和国公司法》《上市公司股东会规则》和深交所主板相关要求以及公司《章程》规定。公司股东会均采取了现场表决与网络投票相结合方式召开，为中小股东行使股东权利提供便利，切实保障中小股东参与公司决策的合法权利。

（三）做好信息披露，深化投关管理

恪守信息披露“真实、准确、完整、及时、公平”核心准则，将信息披露作为保护投资者权益、履行社会责任的重

要抓手。公司 2025 年信息披露涵盖“三会”决议、业绩预告、权益分派、投资并购等多方面内容，所有应披露信息均在《中国证券报》《证券时报》及巨潮资讯网及时发布，确保投资者及时、公平获取公司信息。

同时，深化投资者关系管理，搭建多渠道沟通平台：一是通过公司网站、投资者互动平台、业绩说明会保持与投资机构、社会投资者的畅通沟通，公司所有应披露信息均在指定信息披露媒体《中国证券报》《证券时报》及巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）及时向投资者披露；二是参与全景网 2024 年年度业绩说明会，公司高管及独立董事就投资者关心的业绩、战略、经营等问题充分交流，回应投资者诉求；三是借助“5·15 全国投资者保护宣传日”，在机顶盒开机页面、EPG 换台页面免费投放宣传广告，开展投资教育宣传，覆盖海量用户；四是参与 2025 年度深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，与投资者深度沟通，增进投资者对公司的了解与认同，提升投资者对公司价值及经营理念的认同。

（四）健全内控体系，防范运营风险

以完善的内部控制体系保障企业规范经营、稳健履责，报告期内，公司紧扣标准化、规范化生产目标，深入推进 ISO 五标体系建设，为公司规范运行提供制度保障。全面梳理内部控制制度，修订《章程》《股东会议事规则》《董事会议

事规则》《关联交易内部决策制度》《独立董事工作制度》等 20 余个法人治理文件，制订《董事离职管理制度》和《信息披露暂缓与豁免管理制度》，进一步优化完善内部控制体系建设，有效防范经营管理风险。

（五）坚持持续分红，回馈股东信任

公司秉持“持续经营、良性发展”的思路，自上市以来，每年根据实际情况，结合股东要求、意愿及外部环境等因素全面分析公司财务和资金链状况；在控制合理负债水平的前提下，科学合理决策公司的利润分配预案，确保公司财务和资金链安全，保障股东充分分享公司发展的成果。公司于 2025 年 5 月 13 日召开的 2024 年年度股东会审议通过了《关于公司 2024 年度利润分配预案的议案》，2024 年度利润分配已于 2025 年 7 月 10 日实施完毕，切实保障股东充分分享公司发展成果，以实际行动践行对投资者的责任承诺。

四、安全责任篇

安全是企业经营发展的前提，更是企业履行社会责任的核心底线。公司始终坚持贯彻“安全第一、预防为主”的工作方针，严格落实“一岗双责”“管生产经营必须管安全”的要求，统筹抓好安全生产、安全播出、电信网络反诈等各项工作，切实守护员工、用户及社会公众的生命财产安全与网络安全。

（一）压实安全责任，守护生产安播

以《天威公司安全生产治本攻坚三年行动方案》为指引，将安全生产、安全播出作为核心责任，多措并举筑牢安全防线：一是全面落实安全生产责任制，明确各级安全管理职责，将安全责任落实到岗、到人，形成全员、全流程、全方位的安全管理体系。二是常态化开展安全隐患排查，全年组织3次全公司安全大检查、26次专项安全检查，重点加强对“桦加沙”“米娜”“杨柳”等台风的防台防汛工作，扎实做好安全播出、网络安全和设施保护，从源头防范安全风险。三是严格落实值班值守与重保期干部带班制度，圆满完成全国两会、二十届四中全会、9.3抗战胜利80周年阅兵式等10多次、累计60多个重要时段的安全播出及应急保障工作，借助重大活动契机宣传公司超高清建设成果，实现全年安全生产、安全播出零事故，切实守护广电宣传主阵地安全。四是强化应急演练与安全培训，提升全员安全意识与应急处置能力，全年组织安全生产宣贯和教育培训16次，推动安全理念深入人心，保障应急工作高效执行。

（二）深化反诈治理，捍卫网络安全

面对电信网络诈骗严峻形势，公司秉持社会责任感，全方位推进反诈治理，织密电信反诈网络体系，切实守护用户财产安全：一是严把源头治理关，严格落实实名登记制度，优化线下开户核验流程，整合身份信息、人脸比对、活体检

测等多重验证手段，严厉打击虚假开户、冒名办卡等违规行为，从源头遏制涉诈号卡流通。二是强化技术反制赋能，引入稽查平台，依托前沿技术实现入网资料规范性智能识别，提升反诈模型实战效能，保障用户通信安全。三是构建联防联控体系，配合省网开通 96110 专线开展常态化预警回访，及时阻断群众受骗风险；发挥广电媒体渠道优势，线上线下多渠道普及反诈知识，提升用户反诈意识；加强与公安机关联动，配合开展涉诈线索溯源打击，形成反诈工作合力。2025 年，公司收到公安部“断卡”行动涉案手机卡开卡地线索同比下降 27.3%，全年未被上级主管部门通报或挂牌，涉案量保持行业低位，荣获“2025 年度深圳市‘断卡’行动先进单位”称号。

五、数字赋能篇

紧扣国家文化数字化战略，公司依托广电传输网、城域光网、广电 5G 网等资源优势，以科技创新为支撑，将数字技术与民生服务、社区治理、公共安全深度融合，深耕智慧教育、智慧社区、应急广播、政企数字化服务等领域，以数字赋能践行社会责任，助力城市数字化发展。

（一）深耕智慧服务，助推教育数字化

始终将助力教育公平、推动教育数字化作为重要社会责任，公司 2025 年持续开展智慧教育产品优化与创新，推出一系列贴合中小学教育需求的数字化产品：新增人工智能课件

资源，推动人工智能辅助教学与学科深度融合；上线智慧后厨食品安全监管系统，实现校园食品全流程可追溯、透明化管理；推广智慧体育与校园智慧广播系统，提升校园体育锻炼与信息传达智能化水平；推出智慧作业解决方案，助力学生个性化学习，提升学习效率。同时，依托广电运营商能力优势，拓展教育产品形态，构建面向学校的课件制作能力，开辟市场拓展新场景；中标“生命价值观教育动画片第二集、第三集制作服务”项目，实现从内容策划到成品输出的全程服务，以优质内容赋能校园德育教育。

在政企数字化服务领域，联合合作伙伴升级数字博物馆产品部署模式，该产品申报中国广电“1+33”政企业务特色产品，并在全国政企业务行业例会上做专项分享，以数字技术赋能文化传承与教育升级。

（二）筑造政务阵地，做实民生服务

以技术手段赋能数字化政务服务体系建设，创新便民服务模式，打造“幸福福田”“直通龙华”“美好盐田”“活力深汕”等特色政务宣传服务平台，将数字服务延伸至社区、家庭，切实提升民生服务效率与质量。

天威电视智慧社区“幸福福田”作为全市首个智慧民政电视门户，以群众需求为导向、以“党媒政网”为支撑，构建“区、街道、社区、小区”四级服务框架。2025年平台自上线运行以来，先后获得市委宣传部及福田区委的高度认可

与充分肯定。该平台深度对接区融媒体中心及“i福田”小程序，打造“电视端+移动端”大小屏互动生态，开发“福田好家风”“福田民生”“平安福田”等专区栏目，涵盖民生、文体、安防等领域，兼具信息发布、活动预约、精准推送等功能，整合社区服务资源，构建便民惠民的智慧生活服务圈，有效提升社区治理精细化水平，满足用户多元化服务需求。

（三）建设应急广播，筑牢安全防线

立足公共安全保障社会责任，2025年全面建成深圳市市级应急广播系统，严格遵循“全省统一规划、分级建设、安全可靠、平战结合”原则，整合全市广播电视资源与信息发布渠道，构建市、区、街道、社区四级统一协调、上下贯通、可管可控的应急广播体系。推动深圳市宝安区应急广播项目建设工作，实现市应急广播系统与深圳市突发事件预警信息发布系统横向对接，显著提升预警信息精准传播能力与效率，充分发挥“战时应急、平时服务”功能，在灾害预警、应急指挥、政策宣传等方面发挥重要作用，最大限度保障市民人身安全、降低灾害事故损失。

（四）赋能城市建设，拓展政企服务

依托全光网络与技术优势，全面拓展政企数字化服务，助力深圳智慧城市建设：一是实现网络精准覆盖，当年交付住宅楼盘100%实现有线电视网络覆盖，主动提升商业楼宇覆

盖率，重点为园区、特种作业场景提供专线组网解决方案，签订深汕比亚迪园区覆盖项目、鹏城极速光网络科研专网项目等重要项目。二是大力拓展信息化系统集成业务，报告期内签约二十余个项目，为夯实数字底座、构建设施联通、数据融通、平台互通、业务贯通的智慧城市服务能力积蓄实践经验。三是实现数据中心业务关键突破，签署《威视数据中心服务协议》，开展深汕威视数据中心（一期）合作，业务合同金额含税不超过5400万元，为政企客户提供优质算力资源服务。四是布局视觉科技领域，收购深圳市天擎数字有限责任公司70%股权，实现在影视特效制作、虚拟现实、数字展厅、数字人等领域的业务覆盖，为城市数字化建设提供多元化技术服务。

六、乡村振兴篇

深入贯彻落实国家乡村振兴战略及《数字乡村发展战略纲要》要求，彰显国有文化企业担当，将数字化建设与乡村振兴、文化惠民深度结合，通过推进“智慧广电”建设、落实文化惠民政策，以数字化赋能乡村治理，以精准服务保障基层群众文化权益，扎实推动乡村振兴工作走深走实。

（一）打造智慧广电，赋能乡村治理

聚焦数字乡村建设需求，2025年在深圳市光明区迳口社区成功试点落地“一村一屏”项目，于8月29日正式上线，通过电视大屏构建村级信息枢纽，打造“智慧治理+文化传

承”融合样板，助力乡村治理数字化、精细化。该项目目前覆盖率接近九成，基本满足社区信息服务需求；建立规范的内容生产与审核机制，实时更新政策宣传、村务公开、便民信息、文化活动等群众服务资讯，有效提升基层治理透明度，让乡村群众通过便捷渠道及时了解政务信息、民生服务，打通乡村治理与服务的“最后一公里”。

（二）深化文化惠民，保障民生权益

始终将保障特殊群体文化权益作为重要社会责任，严格执行总局及深圳市相关要求，持续落实对低保户、五保户及伤残人士的有线电视基本收视维护费减免政策。2025年5月，进一步针对残疾人特殊群体出台多项专属优惠政策，截至报告期末，共为2200余户特殊群体家庭提供减免优惠，每月减免金额约3.3万元，每年减免约40万元，切实减轻困难群体生活负担。为满足视障人群、老年人群等特殊群体的精神文化需求，在有线电视平台上线“光明影院”公益点播专区及“重温频道”，免费提供无障碍热映大片、视障特制电影及经典影视作品；推动“重温经典”特色频道落地，实现深圳地区约900家酒店、40家养老院的频道接入，并围绕“五进”（残联机构、学校、医院、党校、党性干部学院）目标推进频道全覆盖，让特殊群体足不出户就能享受优质文化资源，切实丰富特殊群体文化生活，保障文化权益公平。

七、员工权益篇

员工是公司的重要组成部分，其利益与公司发展紧密相连，公司的长远发展离不开员工的尽职付出。公司从依法签订劳动合同、健全员工晋升通道体系、加强员工技能培训、完善职工代表大会选举制度建设、组织员工福利活动等方面，切实维护员工的合法权益。

（一）规范用工管理，保障合法权益

严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，持续规范用工管理，与全体员工依法签订劳动合同，全面落实法定节假日、年休假、产假、婚假等各类休假制度，足额、按时缴纳“五险两金”，从劳动关系、薪酬福利、社会保障等方面，全方位保障员工合法权益。同时，完善人才选聘与晋升机制，通过社会招聘、校园招聘、内部竞聘等多种渠道，公开、公平、公正选拔引进人才，充分尊重员工职业发展意愿，为员工搭建平等、畅通的晋升与发展平台，构建和谐稳定的劳动关系，让员工共享企业发展成果。

（二）健全培养体系，助力职业发展

高度重视员工职业发展，将人才培养作为企业可持续发展与履行员工责任的重要内容，2025年持续完善人才培养体系与职业发展通道：一方面，优化以管理序列、技术序列为核心的双职业发展通道，健全“初、中、高、特”岗位晋升机制，配套完善职称评聘、职业资格认定与专项技能认证激

励机制，大幅拓宽员工在管理、市场、技术、智能等领域的职业发展空间，让不同类型、不同层级的员工都有成长路径。另一方面，启动基层岗位培训体系建设，完成网格员、营业员、热线客服等一线岗位的技能标准梳理，为后续开展体系化、阶梯式的岗位培训与能力认证奠定基础，助力基层员工提升专业技能，实现能力提升与职业发展的双重目标，履行企业对员工的培养责任。

（三）完善福利保障，守护身心健康

秉持以人为本的理念，始终将员工身心健康放在重要位置，构建全方位、多层次的员工福利与健康保障体系，切实提升员工的获得感、幸福感和归属感。一是落实人文关怀，对员工生日、结婚、生育、患病及直系亲属去世等情况给予专项慰问关怀，在传统节日发放节日福利，让员工感受企业温暖。二是强化健康保障，定期组织全员体检、在职女员工专项体检；设立公司重大疾病互助金，并为员工出资参加市重大疾病互助保障计划，为员工身心健康筑牢“防护墙”。通过多元化的福利保障措施，将对员工的关爱落到实处，营造温暖如家的企业文化氛围。

（四）丰富文化活动，激发员工活力

为丰富员工业余文化生活，缓解工作压力，公司工会设立专项经费，支持羽毛球、篮球、足球、书画、摄影等兴趣小组开展活动；全年组织员工运动会、羽毛球比赛、保龄球

比赛、团队攻防箭等大型体育文化活动，搭建员工交流互动平台，丰富员工精神文化生活。通过多样化的文体活动，引导员工养成健康的生活方式，充分调动员工的积极性、主动性和创造性，让员工以健康的身心、饱满的状态投入工作，为企业高质量发展注入持续活力。

（五）完善民主管理，凝聚发展合力

建立健全以职工代表大会为核心的民主管理制度，切实保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，构建企业与员工的良性沟通机制。2025年，召开公司第一届集团职工代表大会第一次会议，审议通过《集团职工代表大会实施办法》《职工代表选举产生办法》，听取公司全面深化改革方案、人力资源相关政策等报告，理顺集团与子公司民主管理衔接流程，实现职工民主权益的均等化与规范化。同时，召开第四届第七至十次职工代表大会，审议通过企业年金运作模式、应收账款管理办法等重要事项，围绕“健全民主管理体系、畅通民主表达渠道、落实民主决策监督”的核心，让员工深度参与企业经营管理，凝聚员工与企业共同发展的合力，构建和谐共赢的劳动关系。

八、用户服务篇

用户是企业发展的根本，优质服务是企业践行社会责任的核心载体。公司始终坚守“用户至上、服务为本”的核心理念，以打造高质量服务体系为核心目标，全方位推进服务

模式优化与体验升级，通过完善服务机制、创新服务手段、强化协同联动，切实保障用户合法权益，持续提升用户满意度与获得感。

（一）升级服务体系，筑牢服务根基

聚焦用户全生命周期服务需求，构建“覆盖全面、响应迅速、流程规范、体验优质”的全周期服务体系，为用户提供全流程、全方位的服务保障。持续优化 96933 和 10099 双线运营机制，实现固网与 5G 移网业务系统无缝对接，2025 年人工电话接通率保持行业高位水平，为用户提供 7×24 小时不间断的故障申报、业务咨询、业务办理及投诉处理等一站式服务。在安装、维修服务环节，强化标准化管理与过程管控，2025 年服务质量综合水平连续两年保持稳步提升。完善“全链接质检”与客户评价机制，整合内部质检数据与用户满意度调研结果，形成动态优化的服务管理体系。2025 年公司服务满意率达 99.51%，外部投诉量同比下降约 16%，用户服务全量回访满意率达 99%，以优质服务践行对用户的责任承诺。

（二）赋能智能服务，提升服务体验

顺应数字化转型趋势，加大智能客服技术研发与应用投入，推动服务模式向“智能化、精准化、个性化”转型，以科技赋能提升服务效率与用户体验。2025 年，公司升级智能客服系统，整合智能呼入、智能外呼、智能质检、在线智能

机器人等多项功能，实现服务全场景智能覆盖：构建覆盖三大核心场景的质检模型，实现热线、投诉、回访、服务营销等全业务单元质量监控全覆盖，推动服务规范落地与风险提前预警。基于 DeepSeeK 大模型技术，完成天威智能体与在线客服的深度对接，推动客服机器人从“机械问答工具”向“拟人化服务助手”转型。推出电视大屏智能服务应用，通过大屏数智助手实现用户需求快速响应、内容精准匹配和功能高效调度，借助语音助手提升便捷交互体验，实现用户交互体验升级。

（三）强化合规监督，规范服务运营

严格落实信息通信行业行风建设暨纠风工作要求，以合规管控筑牢服务底线，以监督考核提升服务能力，切实履行用户权益保护的社会责任。在用户权益保护方面，梳理业务办理二次鉴权及自动续订短信提醒需求，推动落实“三种确认方式”，从流程根源杜绝违规操作，切实保障用户的知情权与选择权。牵头统筹广电总部《强制性客户服务规范》落地执行，在省网交叉互检、总部重点抽检中表现突出，荣获协作区内最高分省份及国网绿牌，成为行业服务规范运营的标杆。深入践行行风纠风工作部署，开展“民有所呼、我必有应”专项活动，公司总经理深入一线、走进现场，直面倾听群众意见，精准回应用户诉求。同时，公司以广电总局“双治理”工作为契机，不断优化内容和服务：完成一体化电视

和插入式微型机顶盒的试点投放，为终端智能化升级积蓄基础；落实酒店电视操作复杂专项整治要求，建立治理效果常态化核查机制，确保“双治理”成效持续巩固，全面提升用户收视体验。

（四）优化产品供给，满足多元需求

2025年，公司突破传统服务边界，积极探索服务模式创新，构建多元化、精细化的服务生态，为用户提供个性化服务体验。一是搭建企微客服运营体系，组建专业运营团队，通过“一对一专属客服”模式，为用户提供定制化的业务咨询、需求对接、增值服务等全流程服务，实现服务的精准化、个性化。二是创新服务能力提升载体，举办“听见初心·满意同行”优秀录音竞赛，在客服团队内部营造比学赶超、精益求精的浓厚氛围，有效推动客服团队专业素养持续精进，助力公司始终保持公众及政企回访高满意率，稳居行业领先水平。

九、合作伙伴篇

公司始终以合法、诚信、共赢为经营原则，通过持续完善采购制度、严格履行廉政公约等举措，与供应商携手共建公平透明的合作机制。全面推进阳光采购体系建设，切实维护供应商合法权益，致力于构建多方共赢的供应链生态。

（一）完善采购体系，实现阳光采购

健全公司采购管理体系，围绕采购全链条推进管理优化，

筑牢合规采购、阳光采购根基，提升采购工作的规范化、透明化水平：一是拓展信息公开渠道，完成深圳阳光采购平台采购信息发布落地，构建多元化采购信息发布机制，让采购信息公开透明，保障供应商的知情权。二是规范评标专家管理，修订《评标专家库办法》，强化评标专家履职监督，完善专家库动态管理机制，夯实专家管理的制度依据。三是统一评标作业标准，编制《评标操作指引和细则》，明确评标流程、评审标准与操作要求，减少评标自由裁量空间，保障评审过程规范、公平、公正。四是构建供应商基础管理制度，加强供应商投标行为全过程监管，强化招投标各方主体的信用约束与责任意识。五是做实供应商闭环评估，严格遵照《常用网络器材/服务年度供应商评估管理办法》，收集采购、需求、使用部门在产品供货、质量检测、现场使用等全流程数据，以客观事实为依据开展供应商量化打分，评分结果直接纳入下一年度招标评审参考体系，实现评估结果可追溯、可应用，既提升评价的客观性与公正性，又规范供应商竞争秩序，切实维护合规优质供应商的合法权益。

（二）加强廉政管理，维护合作公平

严守采购合规底线，将廉政监督全面嵌入招投标全流程，构建多层次、全环节的廉政风险防控体系，切实维护供应商的合法权益，保障合作公平公正：一是严把采购文件关口，落实法务部门前置审核机制，确保采购文件合法合规、条款严谨，从源头防范廉政风险。二是严控招标执行过程，由审计部门实施全过程监督，对招标各环节进行严格把控，保障

招标程序规范透明。三是标后同步签订廉政协议书，明确供需双方的廉洁责任与违约处罚措施，形成“事前审核、事中监督、事后约束”的连贯廉政防控机制，从源头遏制采购腐败风险，营造风清气正的合作环境。

十、环境保护篇

公司始终坚持“科学协调、绿色发展、低碳运营”的环保理念，将环境保护作为企业重要的社会责任，全面落实环境保护主体责任，通过完善环境管理体系、推进节能减排、推行绿色运营、倡导绿色办公，积极应对气候变化，推动企业与环境和谐共生，实现可持续发展。

2025年，公司多措并举推进绿色低碳发展：一是完善环境管理体系，对照ISO14001环境管理体系标准，完成内部审核、管理评审后，通过专业认证机构的监督审核，持续保持ISO14001环境管理体系认证资质，以标准化体系保障环保工作规范推进。二是优化用电结构，积极参与广东电力市场电力交易，通过市场直购电降低碳排放，从能源采购端践行节能减排责任。三是推进数据中心节能降耗，加强数据中心基础设施、生产设备运营管理，对机房能耗、温湿度、暖通设施指标等进行实时监测，开展能耗数据分析，持续优化设备运行策略；围绕降低机房PUE指标，探索IDC机房空调运行与能耗、PUE指标的匹配模式，提高能源使用效率，实现数据中心绿色运营。四是倡导全员绿色行动，在公共场所

张贴节约用水、用电提示语，定期检修电子设备，降低设备能源损耗；从点滴细节入手，督促员工树立节约意识，养成绿色办公习惯。五是推行绿色采购与无纸化办公，优先选择低能耗、低碳排放、具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品；倡导无纸化办公，减少纸张消耗，促进资源节约和综合利用，全力打造“低碳型”企业。

十一、展望未来

2026 年是国家“十五五”规划的开局之年，也是公司深化“文化+科技”战略、推动业务转型的关键之年。公司将始终坚持党的全面领导，坚守国有文化企业的政治责任、社会责任与经营责任，以“守正创新、履责笃行”为核心，将社会责任全面融入企业战略发展、生产经营各环节，凝心聚力、担当作为，加快数智化转型，推动“文化+科技”深度融合，奋力实现高质量发展与社会责任履行的同频共振，坚定不移向“全国领先的智慧媒体运营商与智慧城市服务商”迈进。

（一）党建引领强根基，践行使命勇担当

始终把党的领导贯穿企业履责全过程，持续深化理论武装，抓实党风廉政建设，推动党建工作与社会责任、经营发展深度融合；充分发挥“党媒政网”优势，巩固主流宣传文

化阵地，紧扣深圳举办 APEC 峰会等重大契机，做好宣传与服务保障工作，以高质量党建引领企业高质量履责，切实履行国有文化企业的使命担当。

（二）规范治理提效能，坚守底线促发展

将可持续发展管理理念融入战略决策与经营活动，持续完善公司治理结构，健全内部管理与控制制度，统筹抓好安全播控与公司治理；进一步深化投资者关系管理，严格信息披露，持续回馈股东，以更规范的治理夯实企业履责基础。

（三）权益保障优服务，共建生态促共赢

始终坚守“用户至上、服务为本”，持续升级服务体系，深化前沿技术在用户服务领域的应用，提升服务便捷性与专业性；优化产品体系，推广大带宽、超高清融合产品，丰富增值服务内容，稳固用户规模；进一步完善供应链管理体系，加强与合作伙伴的诚信合作，保障用户、供应商的合法权益，构建多方共赢的发展生态。

（四）绿色发展树标杆，践行责任显担当

充分发挥广电主渠道与海量用户优势，积极宣传国家环境保护法规政策，倡导绿色低碳生活，带动社会公众提升环保意识；持续完善环境管理体系，深化数据中心节能减排，推行绿色运营与绿色办公，严密防控环境风险，积极参与生态文明建设。

（五）关爱员工聚合力，赋能成长共发展

基于企业战略部署，完善市场化薪酬机制与员工培育体系，持续优化双职业发展通道；健全人才分类评价与激励机制，加强重点领域人才培养与引进；丰富员工福利保障措施，深化人文关怀，健全民主管理机制，持续提升员工队伍的凝聚力、向心力与归属感，让员工与企业共同成长、共享成果。

公司将坚持依法诚信经营，将社会责任融入业务发展各领域，持续深化数字赋能，深耕智慧教育、应急广播、基层治理等民生领域；积极参与社会公益活动，扎实推进乡村振兴、文化惠民等工作，充分保障职工、消费者、合作伙伴等利益相关者的合法利益，以及生态环境保护等社会公共利益，不断提升企业可持续发展能力与综合竞争力，以实际行动为建设人与自然和谐共生的现代化国家贡献国企力量。

深圳市天威视讯股份有限公司

董事会

2026年4月22日