

# 關鍵績效表

議題	序號	指標名稱	單位	2023年	2022年
排放物	1.	範圍一：直接溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	百萬噸CO <sub>2</sub> e	0.17	0.20
	2.	範圍二：間接溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	百萬噸CO <sub>2</sub> e	15.00	15.57
	3.	溫室氣體總排放量 <sup>1</sup>	百萬噸CO <sub>2</sub> e	15.17	15.77
	4.	單位信息流量溫室氣體排放量	噸CO <sub>2</sub> e/TB	0.0139	0.0154
	5.	單位電信業務總量溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	噸CO <sub>2</sub> e/人民幣百萬元	23.06	28.67
	6.	污水排放量 <sup>2</sup>	百萬噸	34.06	28.69
	7.	二氧化硫排放量 <sup>3</sup>	噸	10.54	24.54
	8.	無害廢棄物產生量 <sup>4</sup>	噸	23,118.74	23,296.69
	9.	單位經營收入無害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.05	0.05
	10.	有害廢棄物產生量 <sup>4</sup>	噸	21,633.22	22,540.19
	11.	單位經營收入有害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.04	0.05
	12.	電子廢棄物產生量 <sup>4</sup>	噸	26,098.87	31,435.86
	13.	單位經營收入電子廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.05	0.07
資源使用	14.	用電量 <sup>5</sup>	兆瓦時	27,191,355.63	26,598,676.90
	15.	綠電使用量 <sup>6</sup>	兆瓦時	1,105,484.46	—
	16.	天然氣消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦時	113,514.70	101,412.81
	17.	煤炭消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦時	5,633.10	13,108.48
	18.	汽油消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦時	426,994.44	507,487.19
	19.	柴油消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦時	152,007.74	173,041.02
	20.	外購熱力消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦時	305,545.00	297,184.94
	21.	綜合能源耗用量	兆瓦時	28,195,050.61	27,690,911.34
	22.	單位信息流量綜合能源耗用量	兆瓦時/TB	0.0258	0.0270
	23.	單位電信業務總量綜合能源耗用量	兆瓦時/人民幣百萬元	42.85	50.34
	24.	通信基站每載頻耗電量	千瓦時/個載頻	1,549.03	1,437.82
	25.	用水量 <sup>7</sup>	百萬噸	40.07	33.76
	26.	單位經營收入耗水量	噸/人民幣百萬元	78.03	70.12
	27.	中水使用量 <sup>7</sup>	噸	293,973.65	286,508.75

## 續表

議題	序號	指標名稱	單位	2023年	2022年	
環境及天然資源	28.	節能環保投資額 <sup>8</sup>	人民幣百萬元	2,497.81	1,357.95	
	29.	移動數據國際漫遊、港澳台漫遊國家和地區	個	251	251	
	30.	國內行政村光纖寬帶覆蓋率	%	98	97	
	31.	國內行政村移動網絡覆蓋率 <sup>9</sup>	%	98	—	
	32.	互聯網骨幹網互聯帶寬	Gbps	42,820.00	32,720.00	
	33.	國際互聯帶寬	Gbps	12,363.66	10,964.76	
	34.	移動通信掉話率 <sup>10</sup>	%	0.03	0.03	
	35.	移動通信網絡接通率 <sup>10</sup>	%	99.30	99.24	
	36.	固定電話網絡接通率	%	89.13	91.72	
	37.	寬帶互聯網ChinaNet骨幹網丟包率	%	0.03	0.03	
	產品責任	38.	移動業務滿意度 <sup>11</sup>	分	81.22	81.53
		39.	固定寬帶滿意度 <sup>11</sup>	分	81.92	82.34
		40.	固定話音滿意度 <sup>11</sup>	分	86.54	87.43
		41.	國際客戶故障處理及時率 <sup>12</sup>	%	99.55	99.55
42.		國際客戶滿意度 <sup>13</sup>	分	93.69	93.30	
43.		新增專利授權數	件	1,187	602	
44.		新增發明專利授權數	件	1,155	560	
45.		處置涉詐IP地址數量 <sup>14</sup>	個	160,886	—	
46.		客戶申告量 <sup>15</sup>	人次	432,419	—	
47.		客戶申告率 <sup>15</sup>	人次/百萬用戶	593.6	—	
反貪污	48.	開展反腐倡廉教育活動數量	場次	23,415	23,574	
	49.	接受反腐倡廉教育與培訓人次	人次	1,520,183	1,398,273	
	50.	貪污訴訟案件數目 <sup>16</sup>	件	1	1	

續表

議題	序號	指標名稱	單位	2023年	2022年
供應商	51.	供應商總數 <sup>17</sup>	個	27,002	24,237
	52.	中國大陸地區供應商數量 <sup>17</sup>	個	26,447	23,706
	53.	中國港澳台地區供應商數量 <sup>17</sup>	個	222	157
	54.	其他國家和地區供應商數量 <sup>17</sup>	個	333	374
僱傭	55.	女性管理者比例	%	21.94	21.30
	56.	員工總數 <sup>18</sup>	人	278,539	280,683
	57.	全職員工數量 <sup>18</sup>	人	272,582	274,229
	58.	兼職員工數量 <sup>18</sup>	人	5,957	6,454
	59.	30歲以下員工數量	人	44,536	41,058
	60.	30-49歲員工數量	人	160,273	168,584
	61.	50歲及以上員工數量	人	73,730	71,041
	62.	男性員工數量	人	190,870	191,773
	63.	女性員工數量	人	87,669	88,910
	64.	中國大陸的員工數量	人	276,444	278,483
	65.	港澳台及海外分支機構的員工數量	人	2,095	2,200
	66.	少數民族員工佔比 <sup>18</sup>	%	7.03	6.87
	67.	新入職員工數量 <sup>18</sup>	人	12,402	14,021
	68.	新入職員工中女性員工佔比 <sup>18</sup>	%	31.76	34.77
	69.	30歲以下員工流失率 <sup>19</sup>	%	3.46	4.11
	70.	30-49歲員工流失率 <sup>19</sup>	%	0.88	0.83
	71.	50歲及以上員工流失率 <sup>19</sup>	%	1.06	0.64
	72.	女性員工流失率 <sup>19</sup>	%	1.36	1.31
	73.	男性員工流失率 <sup>19</sup>	%	1.33	1.24
	74.	中國大陸員工流失率 <sup>19</sup>	%	1.33	1.27
	75.	港澳台及海外分支機構員工流失率 <sup>19</sup>	%	14.61	—
	76.	勞動合同簽訂率 <sup>18</sup>	%	100	100
	77.	社保覆蓋率 <sup>18</sup>	%	100	100

## 續表

議題	序號	指標名稱	單位	2023年	2022年
安全與健康	78.	職工千人責任重傷率 <sup>20</sup>	重傷人次/千人	0.00	0.00
	79.	因工傷損失工作日數 <sup>20</sup>	天	0.00	0.00
	80.	安全應急演練活動員工參與人次	人次	485,870	445,539
	81.	安全健康培訓員工參與人次	人次	609,745	670,461
	82.	員工體檢率 <sup>18</sup>	%	89.26	94.45
	83.	員工因工亡故人數 <sup>20</sup>	人	0	0
	84.	職工千人責任死亡率 <sup>20</sup>	死亡人數/千人	0.0000	0.0000
	培訓與發展 <sup>21</sup>	85.	人均培訓費用	人民幣元/人	3,682.69
86.		內訓師人數	人	14,817	13,280
87.		培訓總人次	萬人次	88.57	37.26
88.		高層人員接受培訓的人次	人次	1,615	497
89.		中層人員接受培訓的人次	人次	124,547	51,105
90.		普通員工接受培訓的人次	人次	759,509	321,030
91.		男員工接受培訓的人次	人次	592,279	245,429
92.		女員工接受培訓的人次	人次	293,392	127,203
93.		技能認證考試通過人次	人次	46,759	24,602
94.		人均培訓時間	小時/人	75.11	31.65
95.		高層人員人均參加培訓時間	小時/人	168.22	90.31
96.		中層人員人均參加培訓時間	小時/人	94.49	34.67
97.		普通員工人均參加培訓時間	小時/人	72.32	31.14
98.		男員工人均參加培訓時間	小時/人	76.89	30.93
99.		女員工人均參加培訓時間	小時/人	71.13	33.24
100.		高層人員參加培訓的比例	%	95.80	98.39
101.	中層人員參加培訓的比例	%	93.07	50.87	
102.	普通員工參加培訓的比例	%	83.78	42.34	
103.	男員工參加培訓的比例	%	83.99	41.62	
104.	女員工參加培訓的比例	%	86.93	47.42	

## 續表

議題	序號	指標名稱	單位	2023年	2022年
	105.	志願者服務總時長	萬小時	65.58	108.57
	106.	志願者服務活動參與人次	萬人次	16.36	20.11
	107.	志願者服務活動期數	期	26,828	16,417
	108.	志願者服務活動投入金額	人民幣百萬元	14.62	16.44
	109.	參與共建桿路數量 <sup>22</sup>	線路公里	2,984	1,412
	110.	提供共享桿路數量 <sup>22</sup>	線路公里	8,107	13,595
社區	111.	參與共建管道數量 <sup>22</sup>	線路公里	8,315	6,792
	112.	提供共享管道數量 <sup>22</sup>	線路公里	585	896
	113.	參與共建室內分佈系統數量 <sup>22</sup>	套	38,750	68,339
	114.	應急通信出動搶修人員	人次	768,687	840,242
	115.	應急通信出動通信設備	套次	78,487	113,928
	116.	應急通信出動車輛	車次	135,101	273,941
	117.	發送應急公益短信數量 <sup>23</sup>	百萬條	23,556.01	27,543.32

註：

1. 溫室氣體測算依據世界資源研究所(WRI)和世界可持續發展工商理事會(WBCSD)《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》、政府間氣候變化專門委員會(IPCC)《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、政府間氣候變化專門委員會(IPCC)《第四次評估報告2007》等為依據；

範圍一直接溫室氣體排放包括通過天然氣、煤炭、汽油、柴油使用所產生的溫室氣體排放量；

範圍二間接溫室氣體排放包括通過外購電力及外購熱力產生的溫室氣體排放；其中電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中披露的2022年度全國電網平均排放因子(0.5703t CO<sub>2</sub>/MWh)；熱力排放因子參考中華人民共和國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》；

溫室氣體總排放量為範圍一直接溫室氣體排放與範圍二間接溫室氣體排放的總和；

電信業務總量指各類業務量指標分別乘以相應的不變單價之和，不變單價採用工業和信息化部公佈的2020年電信業務不變單價計算。

2. 污水排放量根據用水量進行折算，污水排放系數參照GB50318-2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》及中華人民共和國國家統計局相關文件。
3. 二氧化硫排放量指煤炭使用產生的二氧化硫排放，參照GB/T 2589-2020《中華人民共和國國家標準綜合能耗計算通則》中折標煤系數，採用物料衡算法進行折算。
4. 無害廢棄物包括生活垃圾，生活垃圾產生量根據中華人民共和國國務院發佈的指導文件中人均生活垃圾產量系數進行折算。有害廢棄物僅包括廢棄蓄電池處理量。電子廢棄物包括廢棄通信設備、廢棄線纜類、廢棄終端類、廢棄電子辦公物資。
5. 用電量、天然氣消耗量、煤炭消耗量、汽油消耗量、柴油消耗量、外購熱力消耗量數據統計涵蓋公司總部、31個省分公司及專業公司；各能源消耗量折算系數參照GB/T 2589-2020《中華人民共和國國家標準綜合能耗計算通則》；  
用電量指公司外購燃燒耗用化石燃料的不可再生電力及綠電。
6. 綠電使用量數據統計涵蓋公司31個省分公司，統計口徑包括自建分佈式基礎設施發電和外購綠電，外購綠電包括「證電合一」的風電和光伏發電。
7. 公司的使用水源來自市政自來水供水或外購中水，在求取水源上無問題。
8. 節能環保投資額由公司出資以及合同能源管理兩類構成。
9. 國內行政村移動網絡覆蓋率指報告期末國內行政村4G和5G網絡綜合覆蓋率。2022年披露的國內行政村覆蓋4G網絡的比例為97%。
10. 移動通信掉話率和移動通信網絡接通率採用VoLTE數據計算。
11. 2023年度滿意度數據來源為中華人民共和國工業和信息化部，包括移動業務滿意度、固定寬帶滿意度、固定話音滿意度。

12. 國際客戶故障處理及時率指國際公司在客戶業務恢復時限要求內按時完成的工單數量佔總工單數量的百分比。
13. 國際客戶滿意度數據來源於第三方諮詢公司，對週期內國際公司有提供服務的企業客戶進行年度滿意度調查得出結果。
14. 處置涉詐IP地址數量是公司應國家相關管理部門要求，於報告期內完成封堵的涉詐IP地址數量。
15. 2023年度客戶申告量、客戶申告率數據來源於中華人民共和國工業和信息化部，與2022年客戶申訴量、客戶申訴率數據口徑不同，故2022年數據顯示為「-」。
16. 貪污訴訟案件數目為報告期內對公司或公司員工提出並已收到法院判決結果的貪污訴訟案件數目。本年已審結1起貪污訴訟案件，相關人員已被司法機關刑事處罰。
17. 2023年度供應商總數、中國大陸地區供應商數量、中國港澳台地區供應商數量、其他國家和地區供應商數量指中國電信集中採購的供應商。
18. 員工總數包括合同制員工、非全日制員工、派遣制員工和其他從業員工的人數，其中，合同制員工統計為全職員工，派遣制員工、非全日制員工和其他從業員工統計為兼職員工；  
  
少數民族員工佔比統計範圍為中國大陸分支機構，統計口徑與員工總數一致；

新入職員工數量、新入職員工中女性員工佔比、員工體檢率、勞動合同簽訂率、社保覆蓋率統計口徑為合同制員工。

19. 員工流失率 = (報告年度期間員工流失人數 / 報告年度末員工人數) \* 100%；

本報告年度按性別、年齡組別劃分的員工流失率及中國大陸的員工流失率的統計口徑為合同制員工、非全日制員工、派遣制員工和其他從業員工，不包含國際公司；

港澳台及海外分支機構員工流失率的統計口徑為合同制員工、非全日制員工、派遣制員工和其他從業員工，上年度該指標披露數據為0.55%，統計範圍為中國大陸和澳門地區分支機構數據，與本年度數據口徑不同，不具備可比性且無法追溯調整，故上年度數據列示為「-」。

20. 職工千人責任重傷率、因工傷損失工作日數、員工因工亡故人數、職工千人責任死亡率為因發生安全責任事故導致的在職合同制員工工傷工亡數和比率；2021年度員工因工亡故人數為0人，職工千人責任死亡率為0死亡人數／千人。
21. 培訓與發展相關指標指報告期內公司在職合同制員工通過線上及線下方式參與公司組織培訓的數據，上年度該類指標僅包括線下培訓數據。
22. 參與共建桿路數量、提供共享桿路數量、參與共建管道數量、提供共享管道數量、參與共建室內分佈系統數量指公司報告期內參與或提供多方企業共建、共享的桿路、管道和室內分佈系統數量。
23. 應急公益短信包括自然災害預警、重大活動保障等公益短信。