

包容发展



中国电信秉持开放合作、普惠共享理念，与利益相关方共享发展成果，以包容发展助力经济社会可持续发展。坚持以人为本，努力实现员工与企业共同成长，积极与合作伙伴共筑产业生态，增强数字包容性，服务乡村振兴、支持公益慈善，在海外发展中推动全球网络互联互通，关注当地社区发展，在数字化建设、绿色环保、社会公益、就业培训等方面积极履责，助力联合国可持续发展目标（SDGs）达成，展现中国企业责任担当。

共创员工之家

公司依法保护员工权益，打造全方位员工关爱体系，持续健全制度保障，为员工打造专业发展通道，携手共创员工之家。

保护员工权益

公司充分考虑人才的多元化和机会平等，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，持续增进广大员工的利益和福祉。

平等雇佣

公司依法落实员工的劳动权益，加强劳动用工管理，做到依法用工和规范用工。坚持平等自愿和协商一致原则，依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，与员工签订书面劳动合同，详细规定员工解除劳动合同的情形并依法依规执行，保障其基本权利。贯彻落实国家有关劳动用工管理各项规章制度，完善员工劳动条件和劳动保护等措施，加强员工权益保护。建立信访工作联席会议、重点信访事项督办等机制，妥善解决劳动纠纷。明确各类岗位的用工形式，持续完善劳务派遣用工的岗位要求，规范与劳务派遣单位签订的派遣协议，检查并督促派遣单位和派遣制员工签订劳动合同，按时发放薪酬并缴纳社会保险。

面向全社会招贤纳士，遵守《中华人民共和国就业促进法》，通过公司网站、社会招聘网站等渠道发布招聘信息，坚持公平公开公正，提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各类优秀人才。在招聘中提供平等就业机会，劳动者不因民族、种族、性别、年龄、地域、婚育状况、身体条件等受到歧视，为残疾人提供适合其个人特点的工作岗位。坚持同工同酬，给予员工岗位晋级晋升，畅通职业发展路径。依法处理使用员工个人信息，严格保护员工隐私和信息安全。

严格落实《禁止使用童工规定》的相关要求，依法禁止使用童工，防止强制用工，依据招聘管理办法明确规定应聘人员年龄要求，避免使用童工，年内未发生使用童工和强制用工的情况。若发现相关情况，将依据法律法规处理并采取相应的补救措施。

薪酬福利

公司及时足额向员工发放薪酬、缴纳社会保险，实施员工带薪休假制度，明确工作时间和休息休假，保障员工合法权益。持续优化完善工资总额管理机制，以市场化为导向，对各单位工资总额管理进行精准分类、差异化配置。持续深化内部收入分配机制改革，引导薪酬分配向科研人才、向经营单元、向基层一线员工和苦脏险累岗位倾斜。

职业健康

公司注重员工健康管理，遵守《中华人民共和国职业病防治法》等职业安全卫生相关法律法规，建立完善女员工劳动保护等职业健康、劳动保护内部制度，开展员工帮助计划（EAP），保障员工的职业安全和身心健康。

民主管理

公司鼓励员工参与公司管理。自 2017 年公司召开首届职代会以来，职代会成为一项制度性安排，搭建起职工代表建言献策、参政议政的平台。2024 年 12 月，公司召开二届三次职代会，听取审议职代会工作情况报告、相关专题工作报告和公司职工董事履职情况报告，征集 108 件高质量职工代表提案，组织相关总部部门、专业公司与职工代表“面对面”沟通，进一步激发广大员工的主人翁责任意识，汇集员工智慧、形成改革共识、营造和谐氛围，为推动企业高质量发展凝聚起强大合力。

克拉玛依分公司工会组织开展职工代表提案征集工作

案例 | CASE

2024 年 3 月 28 日至 4 月 1 日，克拉玛依分公司工会组织各基层工会，结合企业转型升级、赋能新疆、云改数转、经营发展及推动“四小”建设等方面开展了职工代表提案征集工作，共征集职工提案 12 个。



关心关爱员工

公司持续加强与员工沟通，了解员工诉求，积极解决急难愁盼问题，同时持续开展对员工关怀慰问，提升员工身心健康水平，提高广大员工获得感、幸福感、安全感，营造和谐向上的良好氛围。

加强与员工沟通

- 策划“百场座谈”调研，组织“员工心声”问卷调研，全方位了解员工所思所想。
- 优化运营“连心桥”了解员工诉求平台，大力推广关爱“双码”（即诉求反映码、心理关爱码，方便员工扫码使用），畅通员工诉求表达渠道。
- 搭建员工诉求可视化分析平台，融合“鹰眼舆情”、调研座谈等数据，向公司管理层汇报，推进解决员工急难愁盼问题。

提升员工身心健康

- 上线“员工身心关爱 AI 助手”，包含 AI 心理伙伴、智能健康助手、智能体检报告、咔嚓幸福指数四大功能，缓解员工工作压力，提供“7×24 小时”全天候咨询服务。
- 举办心理辅导讲座，开展员工身边的心理疏导员培训，辅助提升员工心理健康水平。

做好员工关爱慰问

- 深化高质量“四小”（原指小食堂、小浴室、小卫生间和小活动室，后泛指改善基层条件关爱员工）建设，持续改善基层员工工作条件和生活环境。
- 统筹开展“身心健康关爱计划”“电信翼家人”“爱心翼恋”“连心桥”4 件关爱实事，各省级单位分别开展不少于 5 件关爱实事。
- 细化重点人群分类，进一步做好员工关心关爱工作，加强对劳模先进、科技人才、困难员工、海外员工、经营生产一线员工等的精准关爱。
- 开展节假日“送温暖”、暑期“夏送清凉”、“护网”重要时点慰问，组织自然灾害慰问、高原艰苦地区专项帮扶等活动，让“一月一主题”关心关爱走深走实。

丰富员工文化生活

- 举办“天翼杯”羽毛球、气排球比赛、云春晚线上联欢活动，举办“才翼秀”员工读书、摄影、AI 海报设计、微剧创作、短视频征集等文化活动，展现一线员工奋斗身姿。
- 组织“天翼达人秀”“最美电信人”、女工主题月活动等，用身边人身边事激励员工见贤思齐、比学赶超。

中国电信员工 2024 春节云联欢圆满举办

案例 | CASE

2024 年 2 月 2 日，中国电信员工 2024 春节云联欢圆满举办。云联欢以“龙腾云起、翼展未来”为主题，以“红色电信精神铸心间、艺彩纷呈贺新年”为宗旨，由广大员工自编自导自演自制，创新运用中国电信自研能力、自有产品支持的虚拟现实拍摄技术、元宇宙直播互动方式，在 7 大自有平台同步上线播出，累计观看人次超过 20 万。



在欢乐、喜庆、祥和的新春氛围中，云联欢展现了中国电信员工朝气蓬勃、昂扬向上、踏实肯干、万众一心、迎难而上的精神风貌，为全体员工呈现了一台文化精深、艺术精湛、制作精良的新春云端文艺大餐。

举办丰富多彩的员工关爱活动

案例 | CASE

在吉林，长春分公司工会邀请长春市中医院专家团队为广大员工举办中医义诊活动。专家们解答员工关于身体健康的疑问，给出个性化的养生建议和治疗方案；为受颈椎、腰椎等疾病困扰的员工进行推拿治疗。

在河南，许昌分公司组织召开 2024 新员工拓展训练营，帮助新员工快速融入公司，掌握必备技能，共同开启职业生涯的新篇章。

上海公司联合 10 家在沪单位在浦东纵恩篮球馆举办了“爱心翼恋”青年交友活动，百余名青年员工参加。



助力员工成长

公司坚持人才是第一资源，深入实施人才强企工程，深化三项制度改革，全方位培养、引进、用好人才。

- 加强科技型干部选配，为云、支付、视联网、人工智能、量子等科技类专业公司领导班子配备科技型干部，31 个省公司领导班子实现配备科技型干部全覆盖，科技类专业公司领导班子中实现科技型干部占多数。
- 全力以赴引进顶尖人才和科技领军人才，聚焦云计算、AI、大数据、量子等领域引进科技领军人才 34 人，大力实施优秀毕业生引进“优才培养计划”。
- 三项制度改革取得新进展，参照经理层任期制和契约化管理模式，实现总部及二级、三级企业内设部门正副职全覆盖签署经营管理责任书，根据业绩考核结果，严格执行薪酬刚性兑现。完善市场化用工制度，工资总额配置机制牵引规模效益双提升。

开展全员大学习。重点开展人工智能学习，全公司线上线下培训覆盖超过 150 万人次。分层分级规模化培养技能人才，重点培养产业数字化、研发、云网方向三支工程师队伍，开展涵盖各专业条线 50 个专业的技能认证考试，覆盖 47 万人次，进一步推动技能人才向卓越工程师转型。

安徽公司实施产数队伍“焕新计划”

案例 | CASE

安徽公司多年来始终致力于科技人才的训战赛一体化培养。2024 年 5 月，中国电信安徽战新业务实训基地正式揭牌。安徽公司投入近 800 万元，系统打造覆盖七大战新领域产品能力的一体化实训基地，为产数岗位人员提供高度适配实战项目的场景化赋能平台。依托战新业务实训基地，安徽公司组织实施了产数队伍“焕新计划”，面向客户经理、解决方案、交付运营等岗位人员逾 2,600 人，开展 46 期实操轮训和认证，全面提升一线人员实操实战能力，更好赋能千行百业，支撑数字中国建设。



丰富载体，实战筑基，共建全员深度学习氛围

案例 | CASE

2024 年，上海公司开展覆盖全体干部员工的学习，以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主题主线，以精准管用的履职能力建设为重点，主动拥抱人工智能带来的深刻变革，提升全口径队伍适应战新业务发展的能力素质，推动新质生产力发展，加快建设创新型企业。



湖南公司举办庆“三八”天翼芙蓉竞赛表彰会**案例 | CASE**

2024年3月5日，湖南公司举办庆“三八”天翼芙蓉竞赛表彰会，为“天翼芙蓉标兵岗”“天翼芙蓉百岗明星”“和谐家庭”“先进女工委员会”等获奖代表颁奖，并为6个“巾帼创新工作室”授牌，鼓励广大女员工在推动企业高质量发展中显身手、创佳绩。



大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。启动“向新而行 - 新时代劳模和工匠培育专项行动”，建立劳模培育体系，推荐评选中央企业先进集体和劳动模范，组织选树公司先进集体、劳动模范、电信工匠和“四有”（有创新意识、有创新活动、有创新氛围、有创新成果）创新示范班组。2024年，公司荣获省部级以上荣誉276个。

积极营造创新氛围。组织公司级劳动和技能竞赛22项，统筹竞赛项目助力战略性新兴业务发展。扶持专业领军人才、技术能手组建创新工作室，鼓励跨专业组建创新工作室联盟，启动创新工作室“助战”活动，助燃基层“学战新、爱创新”氛围。组织“劳模工匠助企行”“劳模进校园”“创新工作室成果展示”等“线上+线下”活动97场，覆盖员工超过10万人，通过讲好劳模工匠故事、引领员工创新创造，打造劳模代言科技型企业的良好形象。

举办首届员工新技能运动会**案例 | CASE**

2024年10月30日，中国电信在杭州湾畔的浙江邮电职业技术学院举行首届员工新技能竞赛运动会。此次运动会以“向新而行”为主题，开展综合性竞赛竞技活动，设置了新技术、新销售、新运维、高水平网络安全四个赛项，聚焦战略性新兴业务领域重点技能，通过省间战新技能比拼，形成员工战新技能提升层层发力，省间互学互促的良好氛围，助力相关业务领域人才队伍建设。

**共筑产业生态**

公司坚持开放合作，汇聚数字科技产业生态，围绕战略性新兴产业和未来产业、供应链管理等方向，不断提升产业链和供应链韧性，与产业链各方在科技、云网、数据、资本、新型数字信息基础设施等方面开展更大范围、更大力度的合作，形成共建共享共赢的数字生态体系。

负责任供应链

公司高度重视供应链对社会和环境的影响，将可持续发展理念融入供应链管理全过程。坚持建设韧性安全、价值创造、数智赋能、绿色生态、依法合规的供应链管理体系，有效避免和应对各类供应链风险，保障供应链安全稳定。

供应链管理体系

推进供应链全流程合规管理。严格贯彻执行《中华人民共和国招标投标法》等采购相关法律法规。2024年，根据《关于创新完善体制机制推动招标投标市场规范健康发展的意见》《关于规范中央企业采购管理工作的指导意见》等国家最新规范文件，母公司修订印发《中国电信集团采购管理办法》《中国电信集团评标专家和评标专家库管理办法》《中国电信集团询比采购管理办法》等制度，推动形成高效规范、公平竞争、充分开放的市场环境。

加强供应链的价值创造力。建立总部、省级单位两级集约采购模式，提升采购规模效益。通过合理的采购策略和产品总体拥有成本 (Total Cost of Ownership, TCO) 管理，助力企业降本增效，有效降低数字基础设施建设综合成本，助力产业数字化业务高质量发展。

持续提升供应链韧性与安全水平。开展供应链风险评估与预警，对重点云网产品涉及的原材料、核心部件、封装测试、生产交付等全产业链的各类供应风险因素进行详细分析，对计划内物资分类开展风险评级，制定供应策略。强化供应链质量安全管理，持续加强产品全生命周期质量管理，保障数字基础设施的建设与运行安全。

开展绿色低碳供应链建设。开展物资全生命周期能耗管理，将环境影响因素纳入招标采购项目评价体系；全面实施绿色采购，通过数字化平台实现线上和远程异地评标。对于生产过程中可能存在环境风险的产品，将ISO 14000环境管理体系认证、政府环评报告、工业和信息化部“绿色工厂”名单等环境评价标准纳入招标采购项目，实现绿色指标全覆盖，不断加大节能低碳产品的采购、部署与应用，有效降低网络能耗与排放。

中国电信获评国务院国资委中央企业采购与供应链管理对标评估 A 级企业**案例 | CASE**

2024年9月13日，国务院国资委公布2024年中央企业采购与供应链管理对标结果，中国电信获A级评价，在中央企业中排名第四。对标内容包括组织机制、运营管控、供应链生态建设、智慧供应链、供应链安全等5大类64个指标，中国电信供应链在制度体系、韧性安全、供应链智能化发展等方面成绩优秀，供应链AI应用成果作为央企标杆案例得到国务院国资委高度肯定并在全部央企中推广。

**供应商管理与合作**

公司持续推进供应商管理体系建设，母公司修订印发《中国电信集团供应商管理办法》《中国电信集团供应商不良行为管理办法》，面向全部供应商开展不良行为管理，采用正向激励和负面惩戒相结合的方式，深化与优质供应商长期稳定合作，优化不良行为管理机制，积极携手供应商共同打造负责任供应链。

强化供应商负面行为管理，在投标环节与供应商签订廉洁投标承诺书，在采购实施流程中强化不良行为处理信息卡位提示，保障惩戒措施有效落实。继续与国内主要基础电信运营商开展违规失信供应商信息共享，形成优胜劣汰的良性生态体系。2024年，公司处理供应商不良行为411例，涉及384家供应商，按规则对各涉事供应商采取限期禁入或份额调整等措施。

开放合作共赢**国云生态**

公司依托自身优势，聚焦战略性新兴产业和未来产业，统筹推进产业链高水平开放合作，持续发挥产业引领作用。在第七届数字中国建设峰会·云生态大会期间，发布算力伙伴共赢计划和模型伙伴繁荣计划，诚邀产业链伙伴共建算力、模型两大生态体系；在国务院国资委指导下，携手50余家创新主体举办“云创智汇”云计算创新联合体行动。大会所构建的繁荣生态合作系列举措，充分展示了国资央企以科技创新推动产业变革，强化产业引领控制的成果，获得产业界广泛响应。

国资监管云中央节点上线暨国资央企智算云调度管理平台启动**案例 | CASE**

2024年5月23日至27日，第七届数字中国建设峰会·云生态大会在福州召开。期间，举行了国资监管云中央节点上线暨国资央企智算云调度管理平台启动仪式，该平台以电信息壤平台为底座，实现国资央企算力一张网，有力支撑“1+N+M”（即构建一片中央企业基础公有云、N朵行业领域公有云和M朵企业特色私有云共生的混合云）国资央企云体系建设。

**联合产业上下游联合打造“息壤”一体化智算服务体系****案例 | CASE**

天翼云在成果展上重点展出全新升级的“息壤”一体化智算服务体系，包括算力互联调度平台、一体化计算加速平台、一站式智算服务平台，全方位展示国云智算实力。在生态合作伙伴专区，天翼云携手众多合作伙伴共同展示数智成果及未来布局，包括智算算力生态伙伴华为、中兴等，智算大模型生态伙伴科大讯飞、百川智能等。天翼云携手产业链合作伙伴共建智算生态体系，为行业转型注智赋能。

**数字科技生态**

为大力推进科技创新和产业创新深度融合，发展壮大战略性新兴产业，前瞻布局未来产业，因地制宜发展新质生产力，公司以“AI 赋能 共筑数字新生态”为主题，携手各生态合作伙伴，共同举办了“2024 数字科技生态大会”。围绕新一代信息基础设施建设，推进新型工业化发展以及人工智能、量子安全、低空经济等战略性新兴产业布局相关重点主题，公司邀请政府领导、央企领导、专家学者、行业领袖、机构协会代表齐聚一堂，共谋数字科技新发展。

公司发布“昆仑”云网能力开放平台、“息壤”一体化智算平台升级及应用、“星辰”大模型升级及应用、“星海”大数据升级及应用、天翼 AI 手机、“天衍”量子计算机升级及应用等六项科技创新成果，并与国务院国资委、相关央企、产业合作伙伴共同启动中国电信移动支付现代产业链共链行动。

公司以“数聚共生 智启未来”为主题举办数据要素合作论坛，展示数据要素应用成果，探索数据要素创新实践。持续打造数据要素服务能力体系，升级发布“星海”大数据品牌体系，打造数据要素平台，深化数据场景服务，赋能公共数据要素运营、企业数据要素治理和跨境数据流动的多方位建设。持续丰富“星海”大数据品牌集团级产品，在公共数据运营卡位上，实现从“海南的1，到全国的36（7省、29地市）”，全国市场占有率第一；在数据智能中台推广上，服务政府、央企等客户150余个。

携手数据管理机构、合作伙伴发起公共数据要素资源联合发展合作倡议**案例 | CASE**

中国电信联合上海市数据局，天津市数据局，吉林省政务服务和数字化建设管理局，海南省发展和改革委员会（海南省数据局）等诸多省市数据管理机构、数据产业集群和生态企业共同发布中国电信公共数据要素资源联合发展合作倡议。



资本合作

公司聚焦战略性新兴产业和未来产业，积极开展战略性布局，完成对国盾量子的战略并购，加快专业化整合，打造量子通信、量子计算双领先的量子科技领军企业，同时在AI、安全、云计算及算力、大数据、数字平台、新一代信息通信等领域积极布局，加快形成新质生产力。强化重要业务板块的资本运作，统筹推进专业公司股权融资，探索引入外部资本，提升市场化经营水平和治理能力。

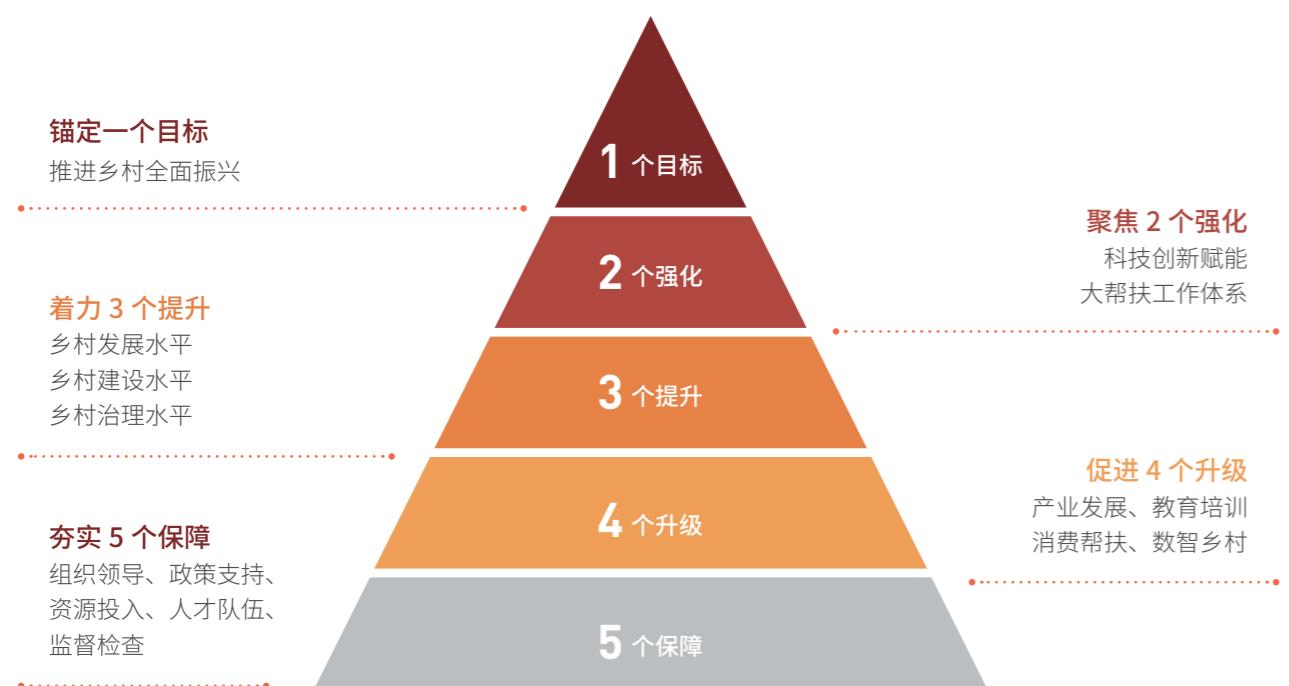
2024年12月3日，公司举办主题为“资本聚力 开放合作赢未来”的资本生态合作论坛，为合作伙伴搭建高效交流平台，积极推进产投协同，加快与资本生态企业开展业务、产品、科创等方面的合作，以资本聚力共商发展大计、共促产投协同，助力推进公司高水平开放合作。

共享发展成果

公司持续发挥数字信息基础设施赋能经济社会发展的作用，弥合数字鸿沟，增强数字包容性，让不同人群共享数字化发展成果。

服务乡村振兴

公司将巩固拓展脱贫攻坚成果、推进乡村全面振兴融入公司战略，学习运用“千万工程”经验，充分发挥企业信息化能力优势，有效整合帮扶资源，提出“12345”乡村振兴工作思路（见下图），为加快建设宜居宜业和美乡村、有力有效推进乡村全面振兴贡献电信力量。



2024年，公司在全国范围内承担12个县、46个乡镇、1,312个村的帮扶任务，累计派出专、兼职乡村振兴干部3,621人；“宽带边疆”专项网络建设投入超过30亿元；减免通信费用87亿元；“工装援疆”行动采购新疆服装5,012万元。其中继续承接4个定点帮扶县和2个对口支援县（以下简称“4+2”帮扶县）帮扶任务，投入有偿帮扶资金4.17亿元，引进无偿帮扶资金8,901万元，引进有偿帮扶资金4.38亿元，培训基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员11.97万人次，直接购买与帮助销售农产品7.73亿元。

中国电信董事长柯瑞文深入新疆疏附县调研乡村振兴工作

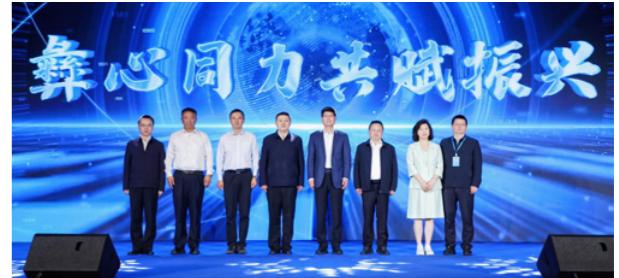
2024年8月，中国电信董事长柯瑞文一行到新疆调研乡村振兴工作，深入公司定点帮扶喀什地区疏附县调研援建项目，看望慰问一线员工，与当地党委、政府共同研究推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作。



公司始终将消费帮扶作为促进脱贫地区特色产业提质增效和持续发展的重要途径，积极参与国务院国资委“央企消费帮扶助力乡村振兴”“央企消费帮扶兴农周”，直接购买脱贫地区农产品3.3亿元，帮助销售脱贫地区农产品4.43亿元。

举办中国电信新消费平台购物节

2024年4月，由国务院国资委社会责任局指导、中国电信联合兄弟央企在四川凉山主办央企消费帮扶助力行动之“彝心同力，共赋振兴”购物节，聚力中央部委帮扶县代表、20余家中央企业及各帮扶县100余家供应商展销千余种地方农特产品，共同支持农副产品消费帮扶发展壮大。活动期间，共完成采购帮销农副产品超过8,000万元。



公司充分发挥云网融合、人工智能、网信安全等能力优势，持续深化数字乡村建设，覆盖规模超过43.9万行政村，行政村覆盖率89.7%，服务村民超过1亿人。同时，聚焦智慧教育、智慧医疗、社会治理三大领域，不断满足脱贫群众对美好便捷数智化生活的向往。

援建四川盐源县 5G 远程医疗会诊中心

公司在盐源县人民医院捐赠血透设备、建设动态实时心电监护系统和医疗信息化系统，促使全州第一台“中国电信推车版远程诊疗设备”在盐源县医院成功应用，建成县医院“5G 远程医疗会诊中心”，打通了盐源县人民医院直接与省医院等医学专家“面对面”远程会诊通道，极大改善了盐源医疗条件。



援建新疆疏附县第三小学智慧校园

公司在新疆疏附县第三小学援建教学楼、操场、AI 创客教室、精品直录播教室、现代化声像数字图书馆，配套藏书与电子资源设备等，通过学习编程和 AI 应用，提升学生的工程设计思维和计算思维，惠及全校 3,500 名学生。

**案例 | CASE**

公司致力提升边疆和农村等地区通信基础设施供给能力，高质量开展第九、第十批电信普遍服务建设任务，加快推进“宽带边疆”建设，进一步缩小“数字鸿沟”，助力兴边富民、稳边固边，赋能乡村振兴发展。持续深化共建共享，与中国联通在广西防城港、百色等地区，开展 4/5G 接入网共享全网通试点并验证成功，为拓展农村和边疆地区建设手段、加快实现覆盖目标提供技术方案。

提升边疆和农村等地区通信基础设施**在湖北**

湖北公司携手联通建设农村数字基础设施，专为农村地区设计“电联低频共享移动网络”，使湖北恩施地区数十万边远山区电信用户的通信体验迎来全面升级。项目累计开通 900M 小区 2,985 个，快速解决 469 个信号盲区的有效覆盖，显著改善了农村区域的信号覆盖盲区和弱覆盖问题。

在福建

莆田分公司着力偏远海岛无线网络建设，实现鸬鹚岛、筶杯岛、小日岛等多个偏远海岛 5G 信号全覆盖。因地制宜率先建成全省首座海上风电风机基站，解决了外海区域的信号薄弱问题。针对复杂气象条件影响、信号长距离传输衰减等问题，莆田电信将 4G 800M 升级为 5G 800M，开启 115 个基站超远覆盖功能，增益 306 个小区功率，有效实现海洋无线网络“广覆盖”。

在新疆

面对自然灾害等突发情况，新疆公司充分发挥天通卫星的优势，为应急通信提供了坚实保障。目前，新疆电信手机直连卫星用户已超过 6 万户。在极端天气导致地面通信中断时，卫星电话成为救援行动中的“生命线”，为搜救工作提供了关键支持，有效守护了人民群众的生命安全。

**推广适老关爱**

公司积极弘扬孝亲敬老传统美德，传承发扬“红色电信”精神，助力银发一族跨越“数字鸿沟”，积极推进老年人等群体权益保障的各项政策措施实施，为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的综合智能信息服务，切实解决老年人运用智能技术困难，便利老年人使用智能化产品服务。

2024 年，中国电信 10000 号人工热线累计为 65 岁及以上的老年客户提供 1,800 万余次直接进入尊老专席的暖心服务；为不便出行的老年人等群体提供面对面、一对一的远程柜台视频服务业务办理 16 万余次。开展“爱心翼站+”特色助老服务，指导老年人使用微信、电商购物、网上挂号、在线缴费、云盘等；联合中国医药教育协会、北京老年科技大学等单位开展康养云课堂、老年健康知识大赛等活动。全年举办助老服务活动 17 万场、服务 388 万人次；爱心台席加载至 2.2 万家自有营业厅，加载率 99.8%，超过 9,400 家营业厅提供无障碍服务。中国电信 APP 围绕服务能力补全和 AI 助老两个方向进行全面深化改造，关爱版服务能力进一步提升，全年总计完成六项适老化功能改造，与标准版更加同权；同时对 AI 数字人助老能力进一步拓展，完成客服场景、搜索场景的融合。



2024 年

▶ 举办助老服务活动

17 万场

服务

388 万人次

▶ 爱心台席加载至

2.2 万家自有营业厅

加载率

99.8 %

提供无障碍服务的营业厅超过

9,400 家

中国电信 APP 关爱版

公司持续提升适老专区的核心功能体验，自提供适老化服务以来，先后对 22 项服务能力开展适老化改造，实现符合老年人阅读习惯的页面信息展示，保证将重点关注的信息实现一屏内深度提炼展示；同时在每个查询页面配备智能助手和语音播报服务，视力不好的老年用户可选择一键播报用量信息，该播报并非机械地提取页面信息朗读，而是经过深度设计的用量信息语音反馈，老年用户无需太过等待，即可获得所需要了解的内容。

同时，深化 AI 数字人能力，老年人可长按说出自己的需求，经过 AI 识别快速展示对应内容卡片，并配有语音播报功能，老年用户仅通过说话即可完成大部分操作。



热心社会公益

公司坚持企业发展和社会责任并重，积极投身各类慈善公益事业，以实际行动践行企业社会责任，充分发挥“爱有天翼”志愿服务团队力量，持续开展各类公益项目和志愿服务，鼓励员工发扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，推进志愿服务制度化、常态化，积极营造文明和谐、团结奋进的氛围。

组织科普志愿者活动

案例 | CASE

2024年，中国电信科协主办，中国电信研究院、中国电信博物馆联合承办的“翼起爱科学——中国电信科普志愿者助力青少年科技启蒙行动”活动在京顺利举行。本次行动通过AI专题科普直播讲座的形式，连线四川凉山州盐源县民族中学、千海中学以及青海省大通回族土族自治县新庄镇中心学校，积极引导青少年培育探索人工智能的兴趣，聆听科技创新故事。



开展“爱有天翼”志愿服务活动

案例 | CASE

2024年，辽宁盘锦分公司开展“爱有天翼”志愿服务活动，志愿者们与社区工作人员联合开展便民服务，为用户宽带提供免费上门测速、检修，对居民家庭信息箱进行整理，代装路由器终端，指导老年用户使用智能手机等，为广大群众提供更加优质、高效的信息化服务体验，让雷锋精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。

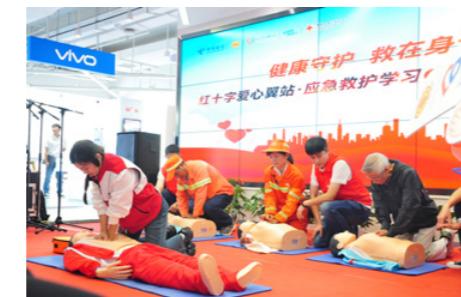


公司持续升级“爱心翼站”公益服务，以有温度的服务关怀社会特殊群体，塑造红色电信“办实事解民忧”的服务“金名片”。焕新“关爱随心”爱心翼站服务举措，开展“一老一小”关爱行动，联合中国电信博物馆在29省104个城市开展“探索通信的奥秘”青少年科普课堂，组织“让爱无碍”“重阳敬老”等公益活动。惠民服务加载9万家城乡营业厅，全年爱心活动达到18万场，为户外劳动者、老年人、青少年等群体服务超过1,800万人次。创新数智化公益服务，推出包含智能监控、智能语音在内的“智慧工会驿站”解决方案，服务覆盖超过3,400家站点。健全爱心翼站志愿服务，志愿服务队伍达到570支，带动企业员工参与志愿服务2万小时。全国“工会驿站”网点规模贡献第一，荣获中华全国总工会“工会驿站双15工程重要贡献单位”，爱心翼站助老志愿服务荣获第七届中国青年志愿服务项目大赛全国铜奖，选送的爱心翼站相关服务案例入选国务院国资委《中央企业社会责任蓝皮书（2024）》十佳案例。

关注生命健康，启动应急救护学习 e 站

案例 | CASE

2024年8-9月，中国电信联合中国红十字基金会在北京、上海、广州、武汉、银川5个城市建立的“红十字爱心翼站应急救护学习e站”相继投入使用，现场辅导环卫工人、社区居民进行心肺复苏、AED使用等应急救护技能实操演练，将健康急救知识和技能普及到更广泛的社区和民众，提高公众自救互救能力。



“爱心冰柜”请您来清凉“翼”下

2024年9月，重庆迎来了最毒辣的“秋老虎”。为表达对外工作者的关怀和敬意，中国电信重庆公司“爱心翼站”在南坪、大坪、沙坪坝等地营业厅门口设置了“爱心冰柜”，里面装满了矿泉水、冷饮等消暑饮品，免费为环卫工人、快递员、外卖小哥等户外工作者送上清凉服务。



案例 | CASE

共谱海外篇章

公司坚持合作共赢、共同发展，积极参与高质量共建“一带一路”，促进沿线国家经济社会高质量发展，有效开展海外履责。致力于加强信息通信领域的国际合作，持续完善全球云网布局，与国际电信运营商开展国际通信基础设施互联互通合作，推动全球化数字信息基础设施建设。在海外发展中注重属地化经营，关注当地社区发展，带动当地就业，关心关爱弱势群体。践行绿色环保，积极回馈社会，履行海外公益责任。

提升国际通信服务能力

公司重点投资亚太和“一带一路”沿线国家或地区，建成较大规模的全球网络，形成了以亚太为重点，非洲中东、欧洲和美洲等区域差异化的发展格局。截至2024年底，公司参与投资建设超过50条国际海缆，国际及港澳台骨干传输中继超过100T，其中“一带一路”方向超过50T，拥有254个海外网络服务点（POP）。

公司持续提升国际通信服务能力，满足政企和公众客户跨境通信需求，国际化经营覆盖全球主要市场。服务“走出去”中资企业和来华投资外资企业，提供语音、专线和互联网接入等国际网络连接业务，以及数据中心、云计算、综合信息服务等数字信息通信技术（DICT）业务。持续优化国际港澳台漫游资费水平和提升服务感知，2024年，数据漫游业务覆盖全球245个国家和地区，并在所有开通数据漫游的国家和地区提供了“包天封顶，流量畅享”服务。此外，公司积极应对境外地区突发事件，及时发出公益提醒，建立旅行用户协助热线，提供高品质服务。

PEACE 亚欧海缆交付

案例 | CASE

2024年底，公司PEACE海缆项目完成新加坡-法国马赛二期频谱交付，大幅提升亚欧骨干容量。该项目交付，将满足亚欧地区日益增长的国际宽带需求，进一步推动全球数字基础设施的完善和升级，为沿线国家数字经济发展注入新的动力。



中国电信在香港首发手机直连卫星业务

2024年5月，中国电信在香港举办手机直连卫星业务落地发布会，正式宣告以天通卫星系统为依托的手机直连卫星业务落地香港，并以此为新起点，推动天通卫星系统走出去，服务“一带一路”国家和地区的经济社会发展。

2024年7月，中国电信联合香港电讯HKT在港面向本地用户提供天通卫星双向语音通话和短信收发服务，满足用户在蜂窝通信盲区对卫星移动通信刚性需求，畅享天地一体融合通信服务。

案例 | CASE



支持当地社区发展

公司长期关注当地社区建设，积极贡献自身力量，构建可持续治理框架，促进政府、企业和社会间的合作，助力当地打造更具活力、绿色发展和包容繁荣的社会环境。

澳门公司推动深合区跨境便民服务发展

2024年10月，横琴“澳门新街坊”的澳门政务24小时自助服务中心启用。其中，遥控服务柜台采用了中国电信澳门公司5G湾区通产品，实现跨境安全组网通信，促进了粤港澳深度合作，助力大湾区的繁荣发展。

横琴“澳门新街坊”设有遥控服务柜台，身处横琴的居民能通过视频连通澳门政府部门人员，实现遥控办理各项政府手续，为在横琴粤澳深度合作区工作、学习、生活及发展的澳门居民，提供了便利跨境服务。

案例 | CASE



非洲中东公司支持远程问诊，提升非洲医疗水平

非洲中东公司支持宁夏卫健委与非洲贝宁援助医院开展远程中医诊疗服务。

项目中，中国电信提供远程问诊端到端综合解决方案。诊疗服务平台部署于天翼云节点，通过数字化中医体质数据采集硬件终端，实现1,800万像素专业级单反镜头图像采集、舌面部象采集分析、AI人脸特征区域识别等功能。在网络传送平台方面，采用了网络加速通道、双4G加Wi-Fi热点冗余选优方案，动态优选国际运营商网络，网络时延压降一半，满足实时问诊需求。

案例 | CASE

该项目创新网络技术方案，克服了跨国远程医疗多项挑战，实现了中国与非洲间的远程诊疗服务，有助于改善非洲地区医疗服务水平。



南非公司提供技能培训，提升当地就业竞争力

南非公司积极响应南非政府ICT行业“Skill Development计划”，为当地青年提供职业技能培训和发展机会。在该计划中，公司与当地培训平台(Black Points Training Solutions)合作，为当地青年持续提供与公司业务相关的技能培训与指导，帮助获取专业知识和技能，提升就业竞争力。



履行海外公益责任

公司积极参与海外公益活动，融入当地社会。关怀当地社区，关爱弱势群体，践行绿色环保，积极回馈社会，促进文化融合，履行海外公益责任。

积极参与公益竞跑赛

2024年6月，德国公司组织员工参与企业公益竞跑赛法兰克福站活动(2024 J.P. Morgan Cooperate Challenge)，公司五名员工成功报名并完成全部赛程。本次活动在中国电信法兰克福数据中心所在地美茵河畔举行，作为全球最大规模的企业公益竞跑活动，活动秉持“保持健康，友好竞争，充满乐趣”宗旨，活动费用将捐赠给全球15座活动举办地的非营利慈善组织。



亚太公司积极参与新加坡绿色地球日植树活动

2024年6月，亚太公司响应世界地球日，组织植树活动。期间，亚太分部全体员工积极参与、增添绿色，共种植50棵树苗，为建设美好环境、促进可持续发展贡献力量。



未来，公司海外发展将继续与联合国可持续发展目标(SDGs)有机结合，在数字化发展、绿色环保、社会公益、就业培训等方面积极履责，贡献电信力量。