议题	序号	指标名称	单位	2021年	2020年
排放物	1.	范围一：直接温室气体排放量[1]	百万吨CO_2e	0.28	0.21
	2.	范围二：间接温室气体排放量[1]	百万吨CO_2e	15.18	13.55
	3.	温室气体总排放量[1]	百万吨CO_2e	15.46	13.76
	4.	单位经营收入温室气体排放量[1]	吨CO_2e/人民币百万元	35.18	34.96
	5.	污水排放量[2]	百万吨	29.55	30.57
	6.	二氧化硫排放量[3]	吨	26.86	55.75
	7.	无害废弃物产生量[4]	吨	23,243.50	23,526.40
	8.	单位经营收入无害废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.05	0.06
	9.	有害废弃物产生量[4]	吨	17,760.76	18,378.93
	10.	单位经营收入有害废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.04	0.05
	11.	电子废弃物产生量[4]	吨	39,343.05	53,982.39
	12.	单位经营收入电子废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.09	0.14
资源使用	13.	用电量[5]	兆瓦时	25,870,117.27	22,833,000.00
	14.	天然气消耗量[5]	兆瓦时	95,563.15	83,263.48
	15.	煤炭消耗量[5]	兆瓦时	14,644.36	30,040.47
	16.	汽油消耗量[5]	兆瓦时	756,017.63	499,519.67
	17.	柴油消耗量[5]	兆瓦时	233,367.88	204,035.00
	18.	外购热力消耗量[5]	兆瓦时	367,109.87	343,830.71
	19.	综合能源耗用量[5]	兆瓦时	27,336,820.16	23,993,689.33
	20.	单位信息流量综合能源耗用量	兆瓦时/TB	0.0344	0.0375
	21.	单位经营收入综合能源耗用量	兆瓦时/人民币百万元	62.19	60.97
	22.	通信基站每载频耗电量	千瓦时/个载频	1,391.04	1,254.81
	23.	用水量[6]	百万吨	34.76	35.97
	24.	单位经营收入耗水量	吨/人民币百万元	79.08	91.39
	25.	中水使用量[6]	吨	61,332.93	253,980.38

议题	序号	指标名称	单位	2021年	2020年
环境及天然资源	26.	节能环保投资额[7]	人民币百万元	764.19	614.09
产品责任	27.	移动数据国际漫游、港澳台漫游国家和地区	个	248	248
	28.	国内行政村覆盖光纤宽带的比例	%	97	96
	29.	国内行政村覆盖4G网络的比例	%	96	95
	30.	互联网骨干网互联带宽	Gbps	17,705.00	12,305.00
	31.	国际互联带宽	Gbps	10,792.00	9,985.26
	32.	移动通信掉话率[8]	%	0.03	0.05
	33.	移动通信网络接通率[8]	%	99.14	99.07
	34.	固定电话网络接通率	%	92.25	93.05
	35.	宽带互联网ChinaNet骨干网丢包率	%	0.03	0.06
	36.	移动业务用户满意度[9]	分	81.56	–
	37.	固定上网用户满意度[9]	分	80.95	78.90
	38.	固定话音用户满意度[9]	分	87.44	87.60
	39.	国际客户故障处理及时率	%	99.68	99.64
	40.	国际客户满意度	分	93.40	92.30
	41.	新增专利授权数	件	505	400
	42.	新增发明专利授权数	件	481	383
	43.	封堵钓鱼诈骗网站数量	个	2,925	9,080
	44.	客户申诉量[10]	人次	64,492	–
	45.	客户申诉率[10]	人次/百万用户	96.20	–
反贪污	46.	开展反腐倡廉教育活动数量	场次	24,997	31,135
	47.	接受反腐倡廉教育与培训人次	人次	1,170,320	1,041,420
	48.	贪污诉讼案件数目[15]	件	0	–

议题	序号	指标名称	单位	2021年	2020年
供应商	49.	供应商总数[11]	个	18,520	–
	50.	中国大陆地区供应商数量[11]	个	18,515	–
	51.	中国港澳台地区供应商数量[11]	个	3	–
	52.	其他国家和地区供应商数量[11]	个	2	–
雇佣	53.	女性管理者比例	%	20.89	20.33
	54.	员工总数[12]	人	278,922	281,192
	55.	全职员工数量[12]	人	272,157	274,298
	56.	兼职员工数量[12]	人	6,765	6,894
	57.	30岁以下员工数量	人	37,728	36,471
	58.	30-49岁员工数量	人	176,572	186,008
	59.	50岁及以上员工数量	人	64,622	58,713
	60.	男性员工数量	人	189,461	191,098
	61.	女性员工数量	人	89,461	90,094
	62.	中国大陆的员工数量[15]	人	276,781	–
	63.	港澳台及海外分支机构的员工数量[15]	人	2,141	–
	64.	少数民族员工占比[12]	%	6.81	6.62
	65.	新入职员工数量[12]	人	12,016	11,936
	66.	新入职员工中女性员工占比[12]	%	36.81	38.91
	67.	30岁以下员工流失率	%	5.18	5.38
	68.	30-49岁员工流失率	%	1.13	1.13
	69.	50岁及以上员工流失率	%	0.71	1.06
	70.	女性员工流失率	%	1.64	1.86
	71.	男性员工流失率	%	1.55	1.58
	72.	中国大陆员工流失率	%	1.59	1.67
	73.	港澳台及海外分支机构员工流失率	%	0.47	0.50

议题	序号	指标名称	单位	2021年	2020年
安全与健康	74.	职工千人责任重伤率[13]	重伤人次/千人	0.00	0.00
	75.	因工伤损失工作日数[13]	天	0.00	0.00
	76.	安全应急演练活动员工参与人次	人次	244,619	261,087
	77.	安全健康培训员工参与人次	人次	353,057	385,305
	78.	员工体检率[12]	%	90.40	89.82
	79.	员工因工亡故人数[13]	人	0	1
	80.	职工千人责任死亡率[13]	死亡人数/千人	0.0000	0.0036
培训与发展[14]	81.	人均培训费用	人民币元/人	2,693.82	2,242.15
	82.	内训师人数	人	14,289	13,054
	83.	培训总人次	万人次	45.79	46.53
	84.	高层人员接受培训的人次	人次	499	487
	85.	中层人员接受培训的人次	人次	61,343	58,999
	86.	普通员工接受培训的人次	人次	396,054	405,835
	87.	男员工接受培训的人次	人次	270,768	297,180
	88.	女员工接受培训的人次	人次	187,128	168,141
	89.	技能认证考试通过人次	人次	20,794	26,680
	90.	网上大学学习人数	万人	22.69	22.12
	91.	人均培训时间	小时/人	43.16	29.49
	92.	高层人员人均参加培训时间	小时/人	87.94	58.30
	93.	中层人员人均参加培训时间	小时/人	52.74	43.40
	94.	普通员工人均参加培训时间	小时/人	41.95	27.75
	95.	男员工人均参加培训时间	小时/人	37.75	28.97
	96.	女员工人均参加培训时间	小时/人	54.56	30.59
	97.	网上大学人均学习时长	小时/人	40.73	50.18
	98.	高层人员参加培训的比例	%	83.20	80.21
	99.	中层人员参加培训的比例	%	74.70	58.44
	100.	普通员工参加培训的比例	%	57.80	51.44
	101.	男员工参加培训的比例	%	58.70	51.35
	102.	女员工参加培训的比例	%	61.90	54.77

议题	序号	指标名称	单位	2021年	2020年
社区	103.	志愿者服务总时长	万小时	65.13	74.14
	104.	志愿者服务活动参与人次	万人次	13.74	14.00
	105.	志愿者服务活动期数	期	12,754	10,195
	106.	志愿者服务活动投入金额	人民币百万元	19.02	18.83
	107.	参与共建杆路数量	线路公里	3,488	5,217
	108.	提供共享杆路数量	线路公里	19,829	11,946
	109.	参与共建管道数量	线路公里	8,076	8,901
	110.	提供共享管道数量	线路公里	1,210	1,399
	111.	参与共建室内分布系统数量	套	42,476	24,865
	112.	应急通信出动抢修人员	人次	676,075	146,397
	113.	应急通信出动通信设备	套次	110,731	29,342
	114.	应急通信出动车辆	车次	182,773	55,428
	115.	发送应急公益短信数量	百万条	17,911.36	2,489.73

注：

1. 温室气体测算依据世界资源研究所（WRI）和世界可持续发展工商理事会（WBCSD）《温室气体核算体系－企业核算与报告标准》、政府间气候变化专门委员会（IPCC）《2006年IPCC国家温室气体清单指南》、政府间气候变化专门委员会（IPCC）《第四次评估报告2007》等为依据；

   范围一直接温室气体排放包括通过天然气、煤炭、汽油、柴油使用所产生的温室气体排放量；

   范围二间接温室气体排放包括通过外购电力及外购热力产生的温室气体排放；其中电力排放因子参考中华人民共和国生态环境部应对气候变化司发布的中国区域电网基准线排放因子；热力排放因子参考中华人民共和国国家发展和改革委员会办公厅发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》；

   温室气体总排放量为范围一直接温室气体排放与范围二间接温室气体排放的总和。

2. 污水排放量根据用水量进行折算，污水排放系数参照GB50318-2017《中华人民共和国国家标准城市排水工程规划规范》及中华人民共和国国家统计局相关文件。

3. 二氧化硫排放量参考上报中华人民共和国国务院国有资产监督管理委员会数据计算方式。

4. 无害废弃物包括生活垃圾，生活垃圾产生量根据中华人民共和国国务院发布的指导文件中人均生活垃圾产量系数进行折算。有害废弃物包括废弃蓄电池。电子废弃物包括废弃通信设备、废弃线缆类、废弃终端类。

5. 用电量、天然气消耗量、煤炭消耗量、汽油消耗量、柴油消耗量、外购热力消耗量、综合能源耗用量数据统计涵盖公司总部及31个省分公司；各能源消耗量折算系数参照GB/T 2589-2020《中华人民共和国国家标准综合能耗计算通则》。

6. 公司的使用水源来自市政自来水供水或外购中水，在求取水源上无问题。

7. 节能环保投资额由公司出资以及合同能源管理两类构成。

8. 移动通信掉话率和移动通信网络接通率于2019年实现VoLTE（基于4G网络的通话）业务全面商用，采用VoLTE数据。

9. 2021年度用户满意度数据来源为工业和信息化部。工业和信息化部于2021年度优化电信用户满意度指数（TCSI）模型，将手机上网用户满意度、移动话音用户满意度合并为移动业务用户满意度，优化后的模型包括移动业务用户满意度、固定上网用户满意度、固定话音用户满意度。

10. 2021年度客户申诉量、客户申诉率数据来源为工业和信息化部。2020年度未披露客户申诉量、客户申诉率数据。

11. 2021年度供应商总数、中国大陆地区供应商数量、中国港澳台地区供应商数量、其他国家和地区供应商数量指中国电信集团级及省级集中采购的供应商。2020年度披露的供应商总数为277个，数据口径为中国电信集团级集中采购的供应商，同年未披露中国大陆地区供应商数量、中国港澳台地区供应商数量、其他国家和地区供应商数量。

12. 员工总数包括合同制员工、非全日制员工、派遣制员工和其他从业员工的人数，其中，合同制员工统计为全职员工，派遣制员工、非全日制员工和其他从业员工统计为兼职员工；

    少数民族员工占比统计范围为中国大陆分支机构，统计口径与员工总数一致；

    新入职员工数量、新入职员工中女性员工占比、员工体检率统计口径为合同制员工。

13. 职工千人责任重伤率、因工伤损失工作日数、员工因工亡故人数、职工千人责任死亡率为因发生安全责任事故导致的在职合同制员工工伤工亡数；2019年度员工因工亡故人数为0人，职工千人责任死亡率为0.0000死亡人数/千人。

14. 培训与发展指标中，人均培训费用和内训师人数统计口径与员工总数一致，其他指标（序号83-102）统计口径为合同制员工与派遣制员工。

15. 2020年度未披露贪污诉讼案件数目、中国大陆的员工数量、港澳台及海外分支机构的员工数量。