



# 关键绩效表

议题	序号	指标名称	单位	2022年	2021年
排放物	1.	范围一：直接温室气体排放量 <sup>1</sup>	百万吨CO <sub>2</sub> e	0.20	0.28
	2.	范围二：间接温室气体排放量 <sup>1</sup>	百万吨CO <sub>2</sub> e	15.57	15.18
	3.	温室气体总排放量 <sup>1</sup>	百万吨CO <sub>2</sub> e	15.77	15.46
	4.	单位经营收入温室气体排放量 <sup>1</sup>	吨CO <sub>2</sub> e/人民币百万元	32.76	35.18
	5.	单位信息流量温室气体排放量	吨CO <sub>2</sub> e/TB	0.0154	0.0194
	6.	污水排放量 <sup>2</sup>	百万吨	28.69	29.55
	7.	二氧化硫排放量 <sup>3</sup>	吨	24.54	26.86
	8.	无害废弃物产生量 <sup>4</sup>	吨	23,296.69	23,243.50
	9.	单位经营收入无害废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.05	0.05
	10.	有害废弃物产生量 <sup>4</sup>	吨	22,540.19	17,760.76
	11.	单位经营收入有害废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.05	0.04
	12.	电子废弃物产生量 <sup>4</sup>	吨	31,435.86	39,343.05
	13.	单位经营收入电子废弃物产生量	吨/人民币百万元	0.07	0.09
资源使用	14.	用电量 <sup>5</sup>	兆瓦时	26,598,676.90	25,870,117.27
	15.	天然气消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦时	101,412.81	95,563.15
	16.	煤炭消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦时	13,108.48	14,644.36
	17.	汽油消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦时	507,487.19	756,017.63
	18.	柴油消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦时	173,041.02	233,367.88
	19.	外购热力消耗量 <sup>5</sup>	兆瓦时	297,184.94	367,109.87
	20.	综合能源耗用量 <sup>5</sup>	兆瓦时	27,690,911.34	27,336,820.16
	21.	单位信息流量综合能源耗用量	兆瓦时/TB	0.0270	0.0344
	22.	单位经营收入综合能源耗用量	兆瓦时/人民币百万元	57.52	62.19
	23.	通信基站每载频耗电量	千瓦时/个载频	1,437.82	1,391.04
	24.	用水量 <sup>6</sup>	百万吨	33.76	34.76
	25.	单位经营收入耗水量	吨/人民币百万元	70.12	79.08
	26.	中水使用量 <sup>6</sup>	吨	286,508.75	61,332.93

议题	序号	指标名称	单位	2022年	2021年
环境及天然资源	27.	节能环保投资额 <sup>7</sup>	人民币百万元	1,357.95	764.19
产品责任	28.	移动数据国际漫游、港澳台漫游国家和地区	个	251	248
	29.	国内行政村覆盖光纤宽带的比例	%	97	97
	30.	国内行政村覆盖4G网络的比例	%	97	96
	31.	互联网骨干网互联带宽	Gbps	32,720.00	17,705.00
	32.	国际互联带宽	Gbps	10,964.76	10,792.00
	33.	移动通信掉话率 <sup>8</sup>	%	0.03	0.03
	34.	移动通信网络接通率 <sup>8</sup>	%	99.24	99.14
	35.	固定电话网络接通率	%	91.72	92.25
	36.	宽带互联网ChinaNet骨干网丢包率	%	0.03	0.03
	37.	移动业务满意度 <sup>9</sup>	分	81.53	81.56
	38.	固定宽带满意度 <sup>9</sup>	分	82.34	80.95
	39.	固定语音满意度 <sup>9</sup>	分	87.43	87.44
	40.	国际客户故障处理及时率 <sup>10</sup>	%	99.55	99.68
	41.	国际客户满意度 <sup>11</sup>	分	93.30	93.80
	42.	新增专利授权数	件	602	505
	43.	新增发明专利授权数	件	560	481
	44.	封堵钓鱼诈骗网站数量	个	675	2,925
	45.	客户申诉量 <sup>12</sup>	人次	52,600	64,492
	46.	客户申诉率 <sup>12</sup>	人次/百万用户	75.00	96.20
反贪污	47.	开展反腐倡廉教育活动数量	场次	23,574	24,997
	48.	接受反腐倡廉教育与培训人次	人次	1,398,273	1,170,320
	49.	贪污诉讼案件数目 <sup>13</sup>	件	1	0
供应商	50.	供应商总数 <sup>14</sup>	个	24,237	19,041
	51.	中国大陆地区供应商数量 <sup>14</sup>	个	23,706	18,515
	52.	中国港澳台地区供应商数量 <sup>14</sup>	个	157	145
	53.	其他国家和地区供应商数量 <sup>14</sup>	个	374	381



## 关键绩效表

议题	序号	指标名称	单位	2022年	2021年	
雇佣	54.	女性管理者比例	%	21.30	20.89	
	55.	员工总数 <sup>15</sup>	人	280,683	278,922	
	56.	全职员工数量 <sup>15</sup>	人	274,229	272,157	
	57.	兼职员工数量 <sup>15</sup>	人	6,454	6,765	
	58.	30岁以下员工数量	人	41,058	37,728	
	59.	30-49岁员工数量	人	168,584	176,572	
	60.	50岁及以上员工数量	人	71,041	64,622	
	61.	男性员工数量	人	191,773	189,461	
	62.	女性员工数量	人	88,910	89,461	
	63.	中国大陆的员工数量	人	278,483	276,781	
	64.	港澳台及海外分支机构的员工数量	人	2,200	2,141	
	65.	少数民族员工占比 <sup>15</sup>	%	6.87	6.81	
	66.	新入职员工数量 <sup>15</sup>	人	14,021	12,016	
	67.	新入职员工中女性员工占比 <sup>15</sup>	%	34.77	36.81	
	68.	30岁以下员工流失率 <sup>16</sup>	%	4.11	5.18	
	69.	30-49岁员工流失率 <sup>16</sup>	%	0.83	1.13	
	70.	50岁及以上员工流失率 <sup>16</sup>	%	0.64	0.71	
	71.	女性员工流失率 <sup>16</sup>	%	1.31	1.64	
	72.	男性员工流失率 <sup>16</sup>	%	1.24	1.55	
	73.	中国大陆员工流失率 <sup>16</sup>	%	1.27	1.59	
	74.	港澳台及海外分支机构员工流失率 <sup>16</sup>	%	0.55	0.47	
	安全与健康	75.	职工千人责任重伤率 <sup>17</sup>	重伤人次/千人	0.00	0.00
		76.	因工伤损失工作日数 <sup>17</sup>	天	0.00	0.00
		77.	安全应急演练活动员工参与人次	人次	445,539	244,619
78.		安全健康培训员工参与人次	人次	670,461	353,057	
79.		员工体检率 <sup>15</sup>	%	94.45	90.40	
80.		员工因工亡故人数 <sup>17</sup>	人	0	0	
81.		职工千人责任死亡率 <sup>17</sup>	死亡人数/千人	0.0000	0.0000	

议题	序号	指标名称	单位	2022年	2021年
培训与发展 <sup>18</sup>	82.	人均培训费用	人民币元/人	2,355.30	2,693.82
	83.	内训师人数	人	13,280	14,289
	84.	培训总人次	万人次	37.26	45.79
	85.	高层人员接受培训的人次	人次	497	499
	86.	中层人员接受培训的人次	人次	51,105	61,343
	87.	普通员工接受培训的人次	人次	321,030	396,054
	88.	男员工接受培训的人次	人次	245,429	270,768
	89.	女员工接受培训的人次	人次	127,203	187,128
	90.	技能认证考试通过人次	人次	24,602	20,794
	91.	网上大学学习人数	万人	24.96	22.69
	92.	人均培训时间	小时/人	31.65	43.16
	93.	高层人员人均参加培训时间	小时/人	90.31	87.94
	94.	中层人员人均参加培训时间	小时/人	34.67	52.74
	95.	普通员工人均参加培训时间	小时/人	31.14	41.95
	96.	男员工人均参加培训时间	小时/人	30.93	37.75
	97.	女员工人均参加培训时间	小时/人	33.24	54.56
	98.	网上大学人均学习时长	小时/人	57.15	40.73
	99.	高层人员参加培训的比例	%	98.39	83.20
	100.	中层人员参加培训的比例	%	50.87	74.70
	101.	普通员工参加培训的比例	%	42.34	57.80
	102.	男员工参加培训的比例	%	41.62	58.70
	103.	女员工参加培训的比例	%	47.42	61.90



## 关键绩效表

议题	序号	指标名称	单位	2022年	2021年
社区	104.	志愿者服务总时长	万小时	108.57	65.13
	105.	志愿者服务活动参与人次	万人次	20.11	13.74
	106.	志愿者服务活动期数	期	16,417	12,754
	107.	志愿者服务活动投入金额	人民币百万元	16.44	19.02
	108.	参与共建杆路数量 <sup>19</sup>	线路公里	1,412	3,488
	109.	提供共享杆路数量 <sup>19</sup>	线路公里	13,595	19,829
	110.	参与共建管道数量 <sup>19</sup>	线路公里	6,792	8,076
	111.	提供共享管道数量 <sup>19</sup>	线路公里	896	1,210
	112.	参与共建室内分布系统数量 <sup>19</sup>	套	68,339	42,476
	113.	应急通信出动抢修人员	人次	840,242	676,075
	114.	应急通信出动通信设备	套次	113,928	110,731
	115.	应急通信出动车辆	车次	273,941	182,773
	116.	发送应急公益短信数量 <sup>20</sup>	百万条	27,543.32	17,911.36

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《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施(2022年修订版)》；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. 二氧化硫排放量指煤炭使用产生的二氧化硫排放，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》中折标煤系数，采用物料衡算法进行折算。
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。有害废弃物仅包括废弃蓄电池处理量。电子废弃物包括废弃通信设备、废弃线缆类、废弃终端类、废弃电子办公物资。

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，在取水源头上无问题。
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. 2022年度用户满意度数据来源为中华人民共和国工业和信息化部。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. 国际客户故障处理及时率指国际公司在客户业务恢复时限要求内按时完成的工单数量占总工单数量的百分比。
11. 国际客户满意度数据来源于第三方咨询公司，对周期内国际公司有提供服务的企业客户进行年度满意度调查得出结果。
12. 2022年度客户申诉量、客户申诉率数据来源为中华人民共和国工业和信息化部。
13. 贪污诉讼案件数目为报告期内对公司或公司员工提出并已收到法院判决结果的贪污诉讼案件数目。
14. 2022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中采购的供应商。本年将国际公司纳入统计口径，并采用相同口径对2021年度数据进行重述。
15. 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。
16. 员工流失率= $\frac{\text{报告年度期间员工流失人数}}{\text{报告年度末员工人数}} \times 100\%$ ，报告年度期间员工流失人数统计范围不包含国际公司。
17. 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合同制员工工伤亡数和比率；2020年度员工因工亡故人数为1人，职工千人责任死亡率为 $0.0036$ 死亡人数/千人。
18. 培训与发展相关指标的统计口径为合同制员工。
19. 参与共建杆路数量、提供共享杆路数量、参与共建管道数量、提供共享管道数量、参与共建室内分布系统数量指公司报告期内参与或提供多方企业共建、共享的杆路、管道和室内分布系统数量。
20. 应急公益短信包括自然灾害预警、重大活动保障等公益短信。