

# 关键绩效表

| 议题   | 序号  | 指标名称                         | 单位                        | 2023年         | 2022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      | 0.17          | 0.20          |
|      | 2.  | 范围二：间接温室气体排放量 <sup>1</sup>   | 百万吨CO <sub>2</sub> e      | 15.00         | 15.57         |
|      | 3.  | 温室气体总排放量 <sup>1</sup>        | 百万吨CO <sub>2</sub> e      | 15.17         | 15.77         |
|      | 4.  | 单位信息流量温室气体排放量                | 吨CO <sub>2</sub> e/TB     | 0.0139        | 0.0154        |
|      | 5.  | 单位电信业务总量温室气体排放量 <sup>1</sup> | 吨CO <sub>2</sub> e/人民币百万元 | 23.06         | 28.67         |
|      | 6.  | 污水排放量 <sup>2</sup>           | 百万吨                       | 34.06         | 28.69         |
|      | 7.  | 二氧化硫排放量 <sup>3</sup>         | 吨                         | 10.54         | 24.54         |
|      | 8.  | 无害废弃物产生量 <sup>4</sup>        | 吨                         | 23,118.74     | 23,296.69     |
|      | 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                         | 21,633.22     | 22,540.19     |
|      | 11. | 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          |
|      | 12. | 电子废弃物产生量 <sup>4</sup>        | 吨                         | 26,098.87     | 31,435.86     |
|      | 13. | 单位经营收入电子废弃物产生量               | 吨/人民币百万元                  | 0.05          | 0.07          |
| 资源使用 | 14. | 用电量 <sup>5</sup>             | 兆瓦时                       | 27,191,355.63 | 26,598,676.90 |
|      | 15. | 绿电使用量 <sup>6</sup>           | 兆瓦时                       | 1,105,484.46  | —             |
|      | 16. | 天然气消耗量 <sup>5</sup>          | 兆瓦时                       | 113,514.70    | 101,412.81    |
|      | 17. | 煤炭消耗量 <sup>5</sup>           | 兆瓦时                       | 5,633.10      | 13,108.48     |
|      | 18. | 汽油消耗量 <sup>5</sup>           | 兆瓦时                       | 426,994.44    | 507,487.19    |
|      | 19. | 柴油消耗量 <sup>5</sup>           | 兆瓦时                       | 152,007.74    | 173,041.02    |
|      | 20. | 外购热力消耗量 <sup>5</sup>         | 兆瓦时                       | 305,545.00    | 297,184.94    |
|      | 21. | 综合能源耗用量                      | 兆瓦时                       | 28,195,050.61 | 27,690,911.34 |
|      | 22. | 单位信息流量综合能源耗用量                | 兆瓦时/TB                    | 0.0258        | 0.0270        |
|      | 23. | 单位电信业务总量综合能源耗用量              | 兆瓦时/人民币百万元                | 42.85         | 50.34         |
|      | 24. | 通信基站每载频耗电量                   | 千瓦时/个载频                   | 1,549.03      | 1,437.82      |
|      | 25. | 用水量 <sup>7</sup>             | 百万吨                       | 40.07         | 33.76         |
|      | 26. | 单位经营收入耗水量                    | 吨/人民币百万元                  | 78.03         | 70.12         |
|      | 27. | 中水使用量 <sup>7</sup>           | 吨                         | 293,973.65    | 286,508.75    |

## 续表

| 议题      | 序号                  | 指标名称                      | 单位                        | 2023年     | 2022年     |       |
|---------|---------------------|---------------------------|---------------------------|-----------|-----------|-------|
| 环境及天然资源 | 28.                 | 节能环保投资额 <sup>8</sup>      | 人民币百万元                    | 2,497.81  | 1,357.95  |       |
|         | 29.                 | 移动数据国际漫游、港澳台漫游国家和地区       | 个                         | 251       | 251       |       |
|         | 30.                 | 国内行政村光纤宽带覆盖率              | %                         | 98        | 97        |       |
|         | 31.                 | 国内行政村移动网络覆盖率 <sup>9</sup> | %                         | 98        | —         |       |
|         | 32.                 | 互联网骨干网互联带宽                | Gbps                      | 42,820.00 | 32,720.00 |       |
|         | 33.                 | 国际互联带宽                    | Gbps                      | 12,363.66 | 10,964.76 |       |
|         | 34.                 | 移动通信掉话率 <sup>10</sup>     | %                         | 0.03      | 0.03      |       |
|         | 35.                 | 移动通信网络接通率 <sup>10</sup>   | %                         | 99.30     | 99.24     |       |
|         | 36.                 | 固定电话网络接通率                 | %                         | 89.13     | 91.72     |       |
|         | 产品责任                | 37.                       | 宽带互联网ChinaNet骨干网丢包率       | %         | 0.03      | 0.03  |
|         |                     | 38.                       | 移动业务满意度 <sup>11</sup>     | 分         | 81.22     | 81.53 |
|         |                     | 39.                       | 固定宽带满意度 <sup>11</sup>     | 分         | 81.92     | 82.34 |
|         |                     | 40.                       | 固定话音满意度 <sup>11</sup>     | 分         | 86.54     | 87.43 |
|         |                     | 41.                       | 国际客户故障处理及时率 <sup>12</sup> | %         | 99.55     | 99.55 |
|         |                     | 42.                       | 国际客户满意度 <sup>13</sup>     | 分         | 93.69     | 93.30 |
|         |                     | 43.                       | 新增专利授权数                   | 件         | 1,187     | 602   |
|         |                     | 44.                       | 新增发明专利授权数                 | 件         | 1,155     | 560   |
| 45.     |                     | 处置涉诈IP地址数量 <sup>14</sup>  | 个                         | 160,886   | —         |       |
| 46.     |                     | 客户申告量 <sup>15</sup>       | 人次                        | 432,419   | —         |       |
| 47.     | 客户申告率 <sup>15</sup> | 人次/百万用户                   | 593.6                     | —         |           |       |
| 反贪污     | 48.                 | 开展反腐倡廉教育活动数量              | 场次                        | 23,415    | 23,574    |       |
|         | 49.                 | 接受反腐倡廉教育与培训人次             | 人次                        | 1,520,183 | 1,398,273 |       |
|         | 50.                 | 贪污诉讼案件数目 <sup>16</sup>    | 件                         | 1         | 1         |       |

## 续表

| 议题  | 序号  | 指标名称                          | 单位 | 2023年   | 2022年   |
|-----|-----|-------------------------------|----|---------|---------|
| 供应商 | 51. | 供应商总数 <sup>17</sup>           | 个  | 27,002  | 24,237  |
|     | 52. | 中国大陆地区供应商数量 <sup>17</sup>     | 个  | 26,447  | 23,706  |
|     | 53. | 中国港澳台地区供应商数量 <sup>17</sup>    | 个  | 222     | 157     |
|     | 54. | 其他国家和地区供应商数量 <sup>17</sup>    | 个  | 333     | 374     |
| 雇佣  | 55. | 女性管理者比例                       | %  | 21.94   | 21.30   |
|     | 56. | 员工总数 <sup>18</sup>            | 人  | 278,539 | 280,683 |
|     | 57. | 全职员工数量 <sup>18</sup>          | 人  | 272,582 | 274,229 |
|     | 58. | 兼职员工数量 <sup>18</sup>          | 人  | 5,957   | 6,454   |
|     | 59. | 30岁以下员工数量                     | 人  | 44,536  | 41,058  |
|     | 60. | 30-49岁员工数量                    | 人  | 160,273 | 168,584 |
|     | 61. | 50岁及以上员工数量                    | 人  | 73,730  | 71,041  |
|     | 62. | 男性员工数量                        | 人  | 190,870 | 191,773 |
|     | 63. | 女性员工数量                        | 人  | 87,669  | 88,910  |
|     | 64. | 中国大陆的员工数量                     | 人  | 276,444 | 278,483 |
|     | 65. | 港澳台及海外分支机构的员工数量               | 人  | 2,095   | 2,200   |
|     | 66. | 少数民族员工占比 <sup>18</sup>        | %  | 7.03    | 6.87    |
|     | 67. | 新入职员工数量 <sup>18</sup>         | 人  | 12,402  | 14,021  |
|     | 68. | 新入职员工中女性员工占比 <sup>18</sup>    | %  | 31.76   | 34.77   |
|     | 69. | 30岁以下员工流失率 <sup>19</sup>      | %  | 3.46    | 4.11    |
|     | 70. | 30-49岁员工流失率 <sup>19</sup>     | %  | 0.88    | 0.83    |
|     | 71. | 50岁及以上员工流失率 <sup>19</sup>     | %  | 1.06    | 0.64    |
|     | 72. | 女性员工流失率 <sup>19</sup>         | %  | 1.36    | 1.31    |
|     | 73. | 男性员工流失率 <sup>19</sup>         | %  | 1.33    | 1.24    |
|     | 74. | 中国大陆员工流失率 <sup>19</sup>       | %  | 1.33    | 1.27    |
|     | 75. | 港澳台及海外分支机构员工流失率 <sup>19</sup> | %  | 14.61   | —       |
|     | 76. | 劳动合同签订率 <sup>18</sup>         | %  | 100     | 100     |
|     | 77. | 社保覆盖率 <sup>18</sup>           | %  | 100     | 100     |

## 续表

| 议题    | 序号                  | 指标名称                    | 单位      | 2023年   | 2022年    |
|-------|---------------------|-------------------------|---------|---------|----------|
| 安全与健康 | 78.                 | 职工千人责任重伤率 <sup>20</sup> | 重伤人次/千人 | 0.00    | 0.00     |
|       | 79.                 | 因工伤损失工作日数 <sup>20</sup> | 天       | 0.00    | 0.00     |
|       | 80.                 | 安全应急演练活动员工参与人次          | 人次      | 485,870 | 445,539  |
|       | 81.                 | 安全健康培训员工参与人次            | 人次      | 609,745 | 670,461  |
|       | 82.                 | 员工体检率 <sup>18</sup>     | %       | 89.26   | 94.45    |
|       | 83.                 | 员工因工亡故人数 <sup>20</sup>  | 人       | 0       | 0        |
|       | 84.                 | 职工千人责任死亡率 <sup>20</sup> | 死亡人数/千人 | 0.0000  | 0.0000   |
|       | 培训与发展 <sup>21</sup> | 85.                     | 人均培训费用  | 人民币元/人  | 3,682.69 |
| 86.   |                     | 内训师人数                   | 人       | 14,817  | 13,280   |
| 87.   |                     | 培训总人次                   | 万人次     | 88.57   | 37.26    |
| 88.   |                     | 高层人员接受培训的人次             | 人次      | 1,615   | 497      |
| 89.   |                     | 中层人员接受培训的人次             | 人次      | 124,547 | 51,105   |
| 90.   |                     | 普通员工接受培训的人次             | 人次      | 759,509 | 321,030  |
| 91.   |                     | 男员工接受培训的人次              | 人次      | 592,279 | 245,429  |
| 92.   |                     | 女员工接受培训的人次              | 人次      | 293,392 | 127,203  |
| 93.   |                     | 技能认证考试通过人次              | 人次      | 46,759  | 24,602   |
| 94.   |                     | 人均培训时间                  | 小时/人    | 75.11   | 31.65    |
| 95.   |                     | 高层人员人均参加培训时间            | 小时/人    | 168.22  | 90.31    |
| 96.   |                     | 中层人员人均参加培训时间            | 小时/人    | 94.49   | 34.67    |
| 97.   |                     | 普通员工人均参加培训时间            | 小时/人    | 72.32   | 31.14    |
| 98.   |                     | 男员工人均参加培训时间             | 小时/人    | 76.89   | 30.93    |
| 99.   | 女员工人均参加培训时间         | 小时/人                    | 71.13   | 33.24   |          |
| 100.  | 高层人员参加培训的比例         | %                       | 95.80   | 98.39   |          |
| 101.  | 中层人员参加培训的比例         | %                       | 93.07   | 50.87   |          |
| 102.  | 普通员工参加培训的比例         | %                       | 83.78   | 42.34   |          |
| 103.  | 男员工参加培训的比例          | %                       | 83.99   | 41.62   |          |
| 104.  | 女员工参加培训的比例          | %                       | 86.93   | 47.42   |          |

## 续表

| 议题 | 序号   | 指标名称                       | 单位     | 2023年     | 2022年     |
|----|------|----------------------------|--------|-----------|-----------|
|    | 105. | 志愿者服务总时长                   | 万小时    | 65.58     | 108.57    |
|    | 106. | 志愿者服务活动参与人次                | 万人次    | 16.36     | 20.11     |
|    | 107. | 志愿者服务活动期数                  | 期      | 26,828    | 16,417    |
|    | 108. | 志愿者服务活动投入金额                | 人民币百万元 | 14.62     | 16.44     |
|    | 109. | 参与共建杆路数量 <sup>22</sup>     | 线路公里   | 2,984     | 1,412     |
|    | 110. | 提供共享杆路数量 <sup>22</sup>     | 线路公里   | 8,107     | 13,595    |
| 社区 | 111. | 参与共建管道数量 <sup>22</sup>     | 线路公里   | 8,315     | 6,792     |
|    | 112. | 提供共享管道数量 <sup>22</sup>     | 线路公里   | 585       | 896       |
|    | 113. | 参与共建室内分布系统数量 <sup>22</sup> | 套      | 38,750    | 68,339    |
|    | 114. | 应急通信出动抢修人员                 | 人次     | 768,687   | 840,242   |
|    | 115. | 应急通信出动通信设备                 | 套次     | 78,487    | 113,928   |
|    | 116. | 应急通信出动车辆                   | 车次     | 135,101   | 273,941   |
|    | 117. | 发送应急公益短信数量 <sup>23</sup>   | 百万条    | 23,556.01 | 27,543.32 |

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《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中披露的2022年度全国电网平均排放因子(0.5703t CO<sub>2</sub>/MWh)；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；

电信业务总量指各类业务量指标分别乘以相应的不变单价之和，不变单价采用工业和信息化部公布的2020年电信业务不变单价计算。

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、外购热力消耗量数据统计涵盖公司总部、31个省分公司及专业公司；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》；  
  
用电量指公司外购燃烧耗用化石燃料的不可再生电力及绿电。
6. 绿电使用量数据统计涵盖公司31个省分公司，统计口径包括自建分布式基础设施发电和外购绿电，外购绿电包括“证电合一”的风电和光伏发电。
7. 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。
8. 节能环保投资额由公司出资以及合同能源管理两类构成。
9. 国内行政村移动网络覆盖率指报告期末国内行政村4G和5G网络综合覆盖率。2022年披露的国内行政村覆盖4G网络的比例为97%。
10. 移动通信掉话率和移动通信网络接通率采用VoLTE数据计算。
11. 2023年度满意度数据来源为中华人民共和国工业和信息化部，包括移动业务满意度、固定宽带满意度、固定电话音满意度。

12. 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。
13. 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。
14. 处置涉诈IP地址数量是公司应国家相关管理部门要求，于报告期内完成封堵的涉诈IP地址数量。
15. 2023年度客户申告量、客户申告率数据来源于中华人民共和国工业和信息化部，与2022年客户申诉量、客户申诉率数据口径不同，故2022年数据显示为“—”。
16. 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。本年已审结1起贪污诉讼案件，相关人员已被司法机关刑事处罚。
17. 2023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。
18. 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、劳动合同签订率、社保覆盖率统计口径为合同制员工。

19. 员工流失率 = ( 报告年度期间员工流失人数/报告年度末员工人数 ) \* 100%；

本报告年度按性别、年龄组别划分的员工流失率及中国大陆的员工流失率的统计口径为合同制员工、非全日制员工、派遣制员工和其他从业员工，不包含国际公司；

港澳台及海外分支机构员工流失率的统计口径为合同制员工、非全日制员工、派遣制员工和其他从业员工，上年度该指标披露数据为0.55%，统计范围为中国大陆和澳门地区分支机构数据，与本年度数据口径不同，不具备可比性且无法追溯调整，故上年度数据列示为“—”。

20. 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工亡数和比率；2021年度员工因工亡故人数为0人，职工千人责任死亡率为0死亡人数/千人。
21. 培训与发展相关指标指报告期内公司在职合同制员工通过线上及线下方式参与公司组织培训的数据，上年度该类指标仅包括线下培训数据。
22. 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。
23. 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。