

# 包容發展



中國電信秉持開放合作、普惠共享理念，與利益相關方共享發展成果，以包容發展助力經濟社會可持續發展。堅持以人為本，努力實現員工與企業共同成長，積極與合作夥伴共築產業生態，增強數字包容性，服務鄉村振興、支持公益慈善，在海外發展中推動全球網絡互聯互通，關注當地社區發展，在數字化建設、綠色環保、社會公益、就業培訓等方面積極履責，助力聯合國可持續發展目標（SDGs）達成，展現中國企業責任擔當。

# 共創員工之家

公司依法保護員工權益，打造全方位員工關愛體系，持續健全制度保障，為員工打造專業發展通道，攜手共創員工之家。

## 保護員工權益

公司充分考慮人才的多元化和機會平等，尊重勞動、尊重知識、尊重人才、尊重創造，持續增進廣大員工的利益和福祉。

### 平等僱傭

公司依法落實員工的勞動權益，加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工。堅持平等自願和協商一致原則，依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國工會法》等法律法規，與員工簽訂書面勞動合同，詳細規定員工解除勞動合同的情形並依法依規執行，保障其基本權利。貫徹落實國家有關勞動用工管理各項法規制度，完善員工勞動條件和勞動保護等措施，加強員工權益保護。建立信訪工作聯席會議、重點信訪事項督辦等機制，妥善解決勞動糾紛。明確各類崗位的用工形式，持續完善勞務派遣用工的崗位要求，規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制員工簽訂勞動合同，按時發放薪酬並繳納社會保險。

面向全社會招賢納士，遵守《中華人民共和國就業促進法》，通過公司網站、社會招聘網站等渠道發佈招聘信息，堅持公平公開公正，提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各類優秀人才。在招聘中提供平等就業機會，勞動者不因民族、種族、性別、年齡、地域、婚育狀況、身體條件等受到歧視，為殘疾人提供適合其個人特點的工作崗位。堅持同工同酬，給予員工崗位崗級晉升，暢通職業發展路徑。依法處理使用員工個人信息，嚴格保護員工隱私和信息安全。

嚴格落實《禁止使用童工規定》的相關要求，依法禁止使用童工，防止強制用工，依據招聘管理辦法明確應聘人員年齡要求，避免使用童工，年內未發生使用童工和強制用工的情況。若發現相關情況，將依據法律法規處理並採取相應的補救措施。

## 薪酬福利

公司及時足額向員工發放薪酬、繳納社會保險，實施員工帶薪休假制度，明確工作時間和休息休假，保障員工合法權益。持續優化完善工資總額管理機制，以市場化為導向，對各單位工資總額管理進行精準分類、差異化配置。持續深化內部收入分配機制改革，引導薪酬分配向科研人才、向經營單元、向基層一線員工和苦髒險累崗位傾斜。

## 職業健康

公司注重員工職業健康管理，遵守《中華人民共和國職業病防治法》等職業安全衛生相關法律法規，建立完善女員工勞動保護等職業健康、勞動保護內部制度，開展員工幫助計劃(EAP)，保障員工的職業安全和身心健康。

## 民主管理

公司鼓勵員工參與公司管理。自2017年公司召開首屆職代會以來，職代會成為一項制度性安排，搭建起職工代表建言獻策、參政議政的平台。2024年12月，公司召開二屆三次職代會，聽取審議職代會工作情況報告、相關專題工作報告和公司職工董事履職情況報告，徵集108件高質量職工代表提案，組織相關總部部門、專業公司與職工代表「面對面」溝通，進一步激發廣大員工的主人翁責任意識，匯集員工智慧、形成改革共識、營造和諧氛圍，為推動企業高質量發展凝聚起強大合力。

### 克拉瑪依分公司工會組織開展職工代表提案徵集工作

案例 CASE

2024年3月28日至4月1日，克拉瑪依分公司工會組織各基層工會，結合企業轉型升級、賦能新疆、雲改數轉、經營發展及推動「四小」建設等方面開展了職工代表提案徵集工作，共徵集職工提案12個。



## 關心關愛員工

公司持續加強與員工溝通，了解員工訴求，積極解決急難愁盼問題，同時持續開展對員工關懷慰問，提升員工身心健康水平，提高廣大員工獲得感、幸福感、安全感，營造和諧向上的良好氛圍。

### 加強與員工溝通

- 策劃「百場座談」調研，組織「員工心聲」問卷調研，全方位了解員工所思所想。
- 優化運營「連心橋」了解員工訴求平台，大力推廣關愛「雙碼」（即訴求反映碼、心理關愛碼，方便員工掃碼使用），暢通員工訴求表達渠道。
- 搭建員工訴求可視化分析平台，融合「鷹眼輿情」、調研座談等數據，向公司管理層匯報，推進解決員工急難愁盼問題。

**提升員工身心健康**

- 上線「員工身心關愛 AI 助手」，包含 AI 心理夥伴、智能健康助手、智能體檢報告、卡嚟幸福指數四大功能，緩解員工工作壓力，提供「7×24 小時」全天候諮詢服務。
- 舉辦心理輔導講座，開展員工身邊的心理疏導員培訓，輔助提升員工心理健康水平。

**做好員工關愛慰問**

- 深化高質量「四小」（原指小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室，後泛指改善基層條件關愛員工）建設，持續改善基層員工工作條件和生活環境。
- 統籌開展「身心健康關愛計劃」「電信翼家人」「愛心翼戀」「連心橋」4 件關愛實事，各省級單位分別開展不少於 5 件關愛實事。
- 細化重點人群分類，進一步做好員工關心關愛工作，加強對勞模先進、科技人才、困難員工、海外員工、經營生產一線員工等的精準關愛。
- 開展節假日「送溫暖」、暑期「夏送清涼」、「護網」重要時點慰問，組織自然災害慰問、高原艱苦地區專項幫扶等活動，讓「一月一主題」關心關愛走深走實。

**豐富員工文化生活**

- 舉辦「天翼杯」羽毛球、氣排球比賽、雲春晚線上聯歡活動，舉辦「才翼秀」員工讀書、攝影、AI 海報設計、微劇創作、短視頻徵集等文化活動，展現一線員工奮鬥身姿。
- 組織「天翼達人秀」「最美電信人」、女工主題月活動等，用身邊人身邊事激勵員工見賢思齊、比學趕超。



## 中國電信員工 2024 春節雲聯歡圓滿舉辦

案例 CASE

2024年2月2日，中國電信員工2024春節雲聯歡圓滿舉辦。雲聯歡以「龍騰雲起、翼展未來」為主題，以「紅色電信精神鑄心間、藝彩紛呈賀新年」為宗旨，由廣大員工自編自導自演自制，創新運用中國電信自研能力、自有產品支持的虛擬現實拍攝技術、元宇宙直播互動方式，在7大自有平台同步上線播出，累計觀看人次超過20萬。



在歡樂、喜慶、祥和的新春氛圍中，雲聯歡展現了中國電信員工朝氣蓬勃、昂揚向上、踏實肯干、萬眾一心、迎難而上的精神風貌，為全體員工呈現了一台文化精深、藝術精湛、製作精良的新春雲端文藝大餐。

## 舉辦豐富多彩的員工關愛活動

案例 CASE

在吉林，長春分公司工會邀請長春市中醫院專家團隊為廣大員工舉辦中醫義診活動。專家們解答員工關於身體健康的疑問，給出個性化的養生建議和治療方案；為受頸椎、腰椎等疾病困擾的員工進行推拿治療。

在河南，許昌分公司組織召開2024新員工拓展訓練營，幫助新員工快速融入公司，掌握必備技能，共同開啟職業生涯的新篇章。

上海公司聯合10家在滬單位在浦東縱恩籃球館舉辦了「愛心翼戀」青年交友活動，百餘名青年員工參加。



## 助力員工成長

公司堅持人才是第一資源，深入實施人才強企工程，深化三項制度改革，全方位培養、引進、用好人才。

- 加強科技型幹部選配，為雲、支付、視聯網、人工智能、量子等科技類專業公司領導班子配備科技型幹部，31個省公司領導班子實現配備科技型幹部全覆蓋，科技類專業公司領導班子中實現科技型幹部佔多數。

- 全力以赴引進頂尖人才和科技領軍人才，聚焦雲計算、AI、大數據、量子等領域引進科技領軍人才 34 人，大力實施優秀畢業生引進「優才培養計劃」。力實施優秀畢業生引進「優才培養計劃」。

- 三項制度改革取得新進展，參照經理層任期制和契約化管理模式，實現總部及二級、三級企業內設部門正副職全覆蓋簽署經營管理責任書，根據業績考核結果，嚴格執行薪酬剛性兌現。完善市場化用工制度，工資總額配置機制牽引規模效益雙提升。

開展全員大學習。重點開展人工智能學習，全公司線上線下培訓覆蓋超過150萬人次。分層分級規模化培養技能人才，重點培養產業數字化、研發、雲網方向三支工程師隊伍，開展涵蓋各專業條線50個專業的技能認證考試，覆蓋47萬人次，進一步推動技能人才向卓越工程師轉型。

**安徽公司實施產數隊伍「煥新計劃」**

案例 CASE

安徽公司多年來始終致力於科技人才的訓戰賽一體化培養。2024年5月，中國電信安徽戰新業務實訓基地正式揭牌。安徽公司投入近800萬元，系統打造覆蓋七大戰新領域產品能力的一體化實訓基地，為產數崗位人員提供高度適配實戰項目的場景化賦能平台。依託戰新業務實訓基地，安徽公司組織實施了產數隊伍「煥新計劃」，面向客戶經理、解決方案、交付運營等崗位人員逾2,600人，開展46期實操輪訓和認證，全面提升一線人員實操實戰能力，更好賦能千行百業，支撐數字中國建設。

**豐富載體，實戰築基，共建全員深度學習氛圍**

案例 CASE

2024年，上海公司開展覆蓋全體幹部員工的大學習，以深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想為主題主線，以精準管用的履職能力培訓為重點，主動擁抱人工智能帶來的深刻變革，提升全口徑隊伍適應戰新業務發展的能力素質，推動新質生產力發展，加快建設創新型企業。





## 湖南公司舉辦慶「三八」天翼芙蓉競賽表彰會

案例 CASE

2024年3月5日，湖南公司舉辦慶「三八」天翼芙蓉競賽表彰會，為「天翼芙蓉標兵崗」「天翼芙蓉百崗明星」「和諧家庭」「先進女工委員會」等獲獎代表頒獎，並為6個「巾幗創新工作室」授牌，鼓勵廣大女員工在推動企業高質量發展中顯身手、創佳績。



大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神。啟動「向新而行—新時代勞模和工匠培育專項行動」，建立勞模培育體系，推薦評選中央企業先進集體和勞動模範，組織選樹公司先進集體、勞動模範、電信工匠和「四有」(有創新意識、有創新活動、有創新氛圍、有創新成果)創新示範班組。2024年，公司榮獲省部級及以上榮譽276個。

積極營造創新氛圍。組織公司級勞動和技能競賽22項，統籌競賽項目助力戰略性新興業務發展。扶持專業領軍人才、技術能手組建創新工作室，鼓勵跨專業組建創新工作室聯盟，啟動創新工作室「助戰」活動，助燃基層「學戰新、愛創新」氛圍。組織「勞模工匠助企行」「勞模進校園」「創新工作室成果展示」等「線上+線下」活動97場，覆蓋員工超過10萬人，通過講好勞模工匠故事、引領員工創新創造，打造勞模代言科技型企業的良好形象。

## 舉辦首屆員工新技能運動會

案例 CASE

2024年10月30日，中國電信在杭州灣畔的浙江郵電職業技術學院舉行首屆員工新技能競賽運動會。此次運動會以「向新而行」為主題，開展綜合性競賽競技活動，設置了新技術、新銷售、新運維、高水平網絡安全四個賽項，聚焦戰略性新興業務領域重點技能，通過省間戰新技能比拚，形成員工戰新技能提升層層發力，省間互學互促的良好氛圍，助力相關業務領域人才隊伍建設。



## 共築產業生態

公司堅持開放合作，匯聚數字科技產業生態，圍繞戰略性新興產業和未來產業、供應鏈管理等方向，不斷提升產業鏈和供應鏈韌性，與產業鏈各方在科技、雲網、數據、資本、新型數字信息基礎設施等方面開展更大範圍、更大力度的合作，形成共建共享共贏的數字生態體系。

## 負責任供應鏈

公司高度重視供應鏈對社會和環境的影響，將可持續發展理念融入供應鏈管理全過程。堅持建設韌性安全、價值創造、數智賦能、綠色生態、依法合規的供應鏈管理體系，有效避免和應對各類供應鏈風險，保障供應鏈安全穩定。

## 供應鏈管理體系

推進供應鏈全流程合規管理。嚴格貫徹執行《中華人民共和國招標投標法》等採購相關法律法規。2024年，根據《關於創新完善體制機制推動招標投標市場規範健康發展的意見》《關於規範中央企業採購管理工作的指導意見》等國家最新規範文件，母公司修訂印發《中國電信集團採購管理辦法》《中國電信集團評標專家和評標專家庫管理辦法》《中國電信集團詢比採購管理辦法》等制度，推動形成高效規範、公平競爭、充分開放的市場環境。

持續提升供應鏈韌性與安全水平。開展供應風險評估與預警，對重點雲網產品涉及的原材料、核心部件、封裝測試、生產交付等全產業鏈的各類供應風險因素進行詳細分析，對計劃內物資分類開展風險評級，制定供應策略。強化供應鏈質量安全管理，持續加強產品全生命週期質量管理，保障數字基礎設施的建設與運行安全。

加強供應鏈的價值創造能力。建立總部、省級單位兩級集約採購模式，提升採購規模效益。通過合理的採購策略和產品總體擁有成本（Total Cost of Ownership，TCO）管理，助力企業降本增效，有效降低數字基礎設施建設綜合成本，助力產業數字化業務高質量發展。

推進供應鏈數字化轉型。實現了從尋源、採購、決策、合同、交付到庫存的供應鏈端到端全業務在線和全流程可視；試點建設大模型智能輔助評標，提升評標效率和管理水平；加強供應鏈數字化合規管理，通過採購文件結構化，實現採購、招投標等多個重點業務環節的實時精準風險防控，確保供應鏈運營的安全、高效、合規。

開展綠色低碳供應鏈建設。開展物資全生命週期能耗管理，將環境影響因素納入招標採購項目評價體系；全面實施綠色採購，通過數字化平台實現線上和遠程異地評標。對於生產過程中可能存在環境風險的產品，將ISO 14000環境管理體系認證、政府環評報告、工業和信息化部「綠色工廠」名單等環境評價標準納入招標採購項目，實現綠色指標全覆蓋，不斷加大節能低碳產品的採購、部署與應用，有效降低網絡能耗與排放。

**中國電信獲評國務院國資委中央企業採購與供應鏈管理對標評估 A 級企業**

案例 CASE

2024年9月13日，國務院國資委公佈2024年中央企業採購與供應鏈管理對標結果，中國電信獲A級評價，在中央企業中排名第四。對標內容包括組織機制、運營管控、供應鏈生態建設、智慧供應鏈、供應鏈安全等5大類64個指標，中國電信供應鏈在制度體系、韌性安全、供應鏈智能化發展等方面成績優秀，供應鏈AI應用成果作為央企標桿案例得到國務院國資委高度肯定並在全部央企中推廣。

**供應商管理與合作**

公司持續推進供應商管理體系建設，母公司修訂印發《中國電信集團供應商管理辦法》《中國電信集團供應商不良行為管理辦法》，面向全部供應商開展不良行為管理，採用正向激勵和負面懲戒相結合的方式，深化與優質供應商長期穩定合作，優化不良行為管理機制，積極攜手供應商共同打造負責任供應鏈。

強化供應商負面行為管理，在投標環節與供應商簽訂廉潔投標承諾書，在採購實施流程中強化不良行為處理信息卡位提示，保障懲戒措施有效落實。繼續與國內主要基礎電信運營商開展違規失信供應商信息共享，形成優勝劣汰的良性生態體系。2024年，公司處理供應商不良行為411例，涉及384家供應商，按規則對各涉事供應商採取限期禁入或份額調整等措施。



## 開放合作共贏

### 國雲生態

公司依託自身優勢，聚焦戰略性新興產業和未來產業，統籌推進產業鏈高水平開放合作，持續發揮產業引領作用。在第七屆數字中國建設峰會·雲生態大會期間，發佈算力夥伴共贏計劃和模型夥伴繁榮計劃，誠邀產業鏈夥伴共建算力、模型兩大生態體系；在國務院國資委指導下，攜手50餘家創新主體舉辦「雲創智匯」雲計算創新聯合體行動。大會所構建的繁榮生態合作系列舉措，充分展示了國資央企以科技創新推動產業變革，強化產業引領控制的成果，獲得產業界廣泛響應。

#### 國資監管雲中央節點上線暨國資央企智算雲調度管理平台啟動

案例 CASE

2024年5月23日至27日，第七屆數字中國建設峰會·雲生態大會在福州召開。期間，舉行了國資監管雲中央節點上線暨國資央企智算雲調度管理平台啟動儀式，該平台以電信息壤平台為底座，實現國資央企算力一張網，有力支撐「1+N+M」(即構建一片中央企業基礎公有雲、N朵行業領域公有雲和M朵企業特色私有雲共生的混合雲)國資央企雲體系建設。



#### 聯合產業上下游聯合打造「息壤」一體化智算服務體系

案例 CASE

天翼雲在成果展上重點展出全新升級的「息壤」一體化智算服務體系，包括算力互聯調度平台、一體化計算加速平台、一站式智算服務平台，全方位展示國雲智算實力。在生態合作夥伴專區，天翼雲攜手眾多合作夥伴共同展示數智成果及未來佈局，包括智算算力生態夥伴華為、中興等，智算大模型生態夥伴科大訊飛、百川智能等。天翼雲攜手產業鏈合作夥伴共建智算生態體系，為行業轉型注智賦能。



## 數字科技生態

為大力推進科技創新和產業創新深度融合，發展壯大戰略性新興產業，前瞻佈局未來產業，因地制宜發展新質生產力，公司以「AI賦能 共築數字新生態」為主題，攜手各生態合作夥伴，共同舉辦了「2024數字科技生態大會」。圍繞新一代信息基礎網絡建設，推進新型工業化發展以及人工智能、量子安全、低空經濟等戰略性新興產業佈局相關重點主題，公司邀請政府領導、央企領導、專家學者、行業領袖、機構協會代表齊聚一堂，共謀數字科技新發展。

公司發佈「崑崙」雲網能力開放平台、「息壤」一體化智算平台升級及應用、「星辰」大模型升級及應用、「星海」大數據升級及應用、天翼AI手機、「天衍」量子計算機升級及應用等六項科技創新成果，並與國務院國資委、相關央企、產業合作夥伴共同啟動中國電信移動支付現代產業鏈共鏈行動。

公司以「數聚共生 智啟未來」為主題舉辦數據要素合作論壇，展示數據要素應用成果，探索數據要素創新實踐。持續打造數據要素服務能力體系，升級發佈「星海」大數據品牌體系，打造數據要素平台，深化數據場景服務，賦能公共數據要素運營、企業數據要素治理和跨境數據流動的多方位建設。持續豐富「星海」大數據品牌集團級產品，在公共數據運營卡位上，實現從「海南的1，到全國的36（7省、29地市）」，全國市場佔有率第一；在數據智能中台推廣上，服務政府、央企等客戶150餘個。

### 攜手數據管理機構、合作夥伴發起公共數據要素資源聯合發展合作倡議

### 案例 CASE

中國電信聯合上海市數據局，天津市數據局，吉林省政務服務和數字化建設管理局，海南省發展和改革委員會（海南省數據局）等諸多省市數據管理機構、數據產業集團和生態企業共同發佈中國電信公共數據要素資源聯合發展合作倡議。



## 資本合作

公司聚焦戰略性新興產業和未來產業，積極開展戰略性佈局，完成對國盾量子的戰略併購，加快專業化整合，打造量子通信、量子計算雙領先的量子科技領軍企業，同時在AI、安全、雲計算及算力、大數據、數字平台、新一代信息通信等領域積極佈局，加快形成新質生產力。強化重要業務板塊的資本運作，統籌推進專業公司股權融資，探索引入外部資本，提升市場化經營水平和治理能力。

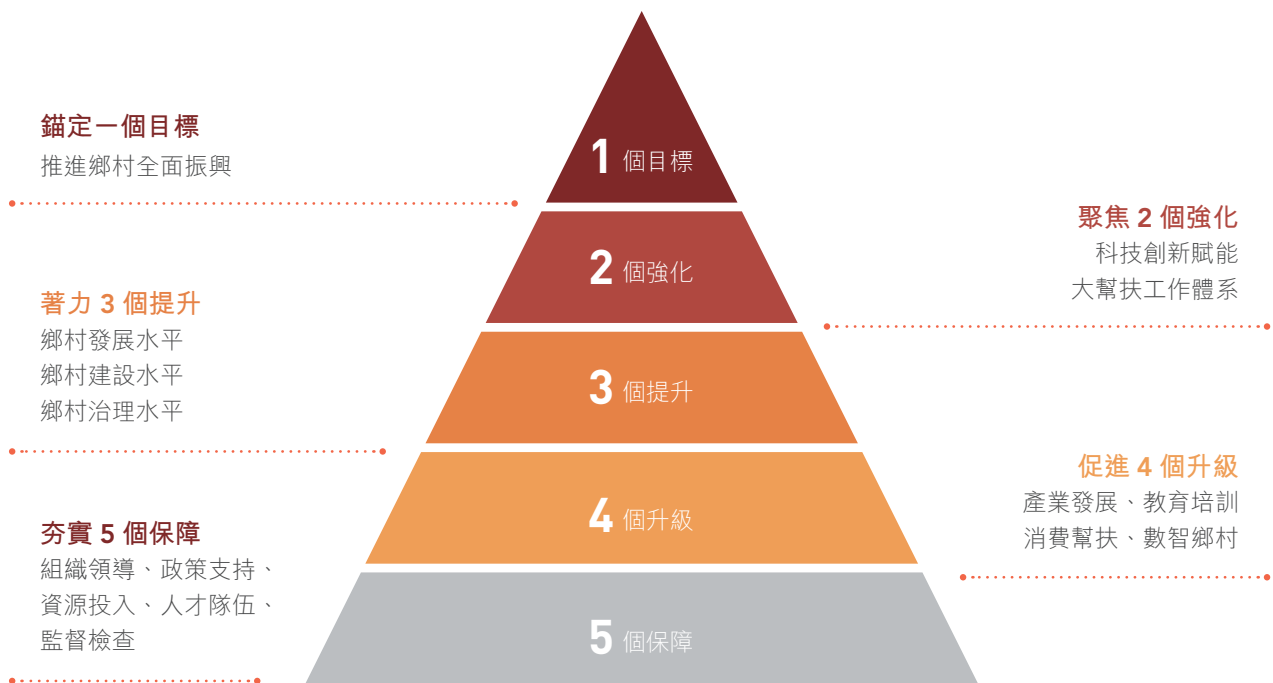
2024年12月3日，公司舉辦主題為「資本聚力 開放合作贏未來」的資本生態合作論壇，為合作夥伴搭建高效交流平台，積極推進產投協同，加快與資本生態企業開展業務、產品、科創等方面的合作，以資本聚力共商發展大計、共促產投協同，助力推進公司高水平開放合作。

## 共享發展成果

公司持續發揮數字信息基礎設施賦能經濟社會發展的作用，彌合數字鴻溝，增強數字包容性，讓不同人群共享數字化發展成果。

## 服務鄉村振興

公司將鞏固拓展脫貧攻堅成果、推進鄉村全面振興融入公司戰略，學習運用「千萬工程」經驗，充分發揮企業信息化能力優勢，有效整合幫扶資源，提出「12345」鄉村振興工作思路(見下圖)，為加快建設宜居宜業和美鄉村、有力有效推進鄉村全面振興貢獻電信力量。



2024年，公司在全國範圍內承擔12個縣、46個鄉鎮、1,312個村的幫扶任務，累計派出專、兼職鄉村振興幹部3,621人；「寬帶邊疆」專項網絡建設投入超過30億元；減免通信費用87億元；「工裝援疆」行動採購新疆服裝5,012萬元。其中繼續承接4個定點幫扶縣和2個對口支援縣(以下簡稱「4+2」幫扶縣)幫扶任務，投入有償幫扶資金4.17億元，引進無償幫扶資金8,901萬元，引進有償幫扶資金4.38億元，培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人員11.97萬人次，直接購買與幫助銷售農產品7.73億元。

## 中國電信董事長柯瑞文深入新疆疏附縣調研鄉村振興工作

案例 CASE

2024年8月，中國電信董事長柯瑞文一行到新疆調研鄉村振興工作，深入公司定點幫扶喀什地區疏附縣調研援建項目，看望慰問一線員工，與當地黨委、政府共同研究推進鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接各項工作。

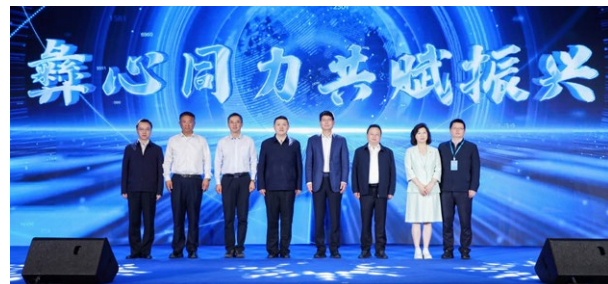


公司始終將消費幫扶作為促進脫貧地區特色產業提質增效和持續發展的重要途徑，積極參與國務院國資委「央企消費幫扶聚力行動」「央企消費幫扶興農周」，直接購買脫貧地區農產品3.3億元，幫助銷售脫貧地區農產品4.43億元。

## 舉辦中國電信新消費平台購物節

案例 CASE

2024年4月，由國務院國資委社會責任局指導、中國電信聯合兄弟央企在四川涼山主辦央企消費幫扶聚力行動之「彝心同力，共賦振興」購物節，聚力中央部委幫扶縣代表、20餘家中央企業及各幫扶縣100餘家供應商展銷千餘種地方農特產品，共同支持農副產品消費幫扶發展壯大。活動期間，共完成採購幫銷農副產品超過8,000萬元。



公司充分發揮雲網融合、人工智能、網信安全等能力優勢，持續深化數字鄉村建設，覆蓋規模超過43.9萬行政村，行政村覆蓋率89.7%，服務村民超過1億人。同時，聚焦智慧教育、智慧醫療、社會治理三大領域，不斷滿足脫貧群眾對美好便捷數智化生活的嚮往。

## 援建四川鹽源縣 5G 遠程醫療會診中心

案例 CASE

公司在鹽源縣人民醫院捐贈血透設備、建設動態實時心電監護系統和醫療信息化系統，促使全州第一台「中國電信推車版遠程診療設備」在鹽源縣醫院成功應用，建成縣醫院「5G遠程醫療會診中心」，打通了鹽源縣人民醫院直接與省醫院等醫學專家「面對面」遠程會診通道，極大改善了鹽源醫療條件。





## 援建新疆疏附縣第三小學智慧校園

案例 CASE

公司在新疆疏附縣第三小學援建教學樓、操場、AI創客教室、精品直錄播教室、現代化聲像數字圖書館，配套藏書與電子資源設備等，通過學習編程和AI應用，提升學生的工程設計思維和計算思維，惠及全校3,500名學生。



公司致力提升邊疆和農村等地區通信基礎設施供給能力，高質量開展第九、第十批電信普遍服務建設任務，加快推進「寬帶邊疆」建設，進一步縮小「數字鴻溝」，助力興邊富民、穩邊固邊，賦能鄉村振興發展。持續深化共建共享，與中國聯通在廣西防城港、百色等地區，開展4/5G接入網共享全網通試點並驗證成功，為拓展農村和邊疆地區建設手段、加快實現覆蓋目標提供技術方案。

## 提升邊疆和農村等地區通信基礎設施

案例 CASE

## 在湖北

湖北公司攜手聯通建設農村數字基礎設施，專為農村地區設計「電聯低頻共享移動網絡」，使湖北恩施地區數十萬邊遠山區電信用戶的通信體驗迎來全面升級。項目累計開通900M小區2,985個，快速解決469個信號盲區的有效覆蓋，顯著改善了農村區域的信號覆蓋盲區和弱覆蓋問題。

## 在福建

莆田分公司著力邊遠海島無線網絡建設，實現鷓鴣島、笏杯島、小日島等多個邊遠海島5G信號全覆蓋。因地制宜率先建成全省首座海上風電風機基站，解決了外海區域的信號薄弱問題。針對複雜氣象條件影響、信號長距離傳輸衰減等問題，莆田電信將4G 800M升級為5G 800M，開啟115個基站超遠覆蓋功能，增益306個小區功率，有效實現海洋無線網絡「廣覆蓋」。

## 在新疆

面對自然災害等突發情況，新疆公司充分發揮天通衛星的優勢，為應急通信提供了堅實保障。目前，新疆電信手機直連衛星用戶已超過6萬戶。在極端天氣導致地面通信中斷時，衛星電話成為救援行動中的「生命線」，為搜救工作提供了關鍵支持，有效守護了人民群眾的生命安全。



## 推廣適老關愛

公司積極弘揚孝親敬老傳統美德，傳承發揚「紅色電信」精神，助力銀髮一族跨越「數字鴻溝」，積極推進老年人等群體權益保障的各項政策措施實施，為老年人提供更便捷、更貼心、更優質的綜合智能信息服務，切實解決老年人運用智能技術困難，便利老年人使用智能化產品服務。

2024年，中國電信10000號人工熱線累計為65歲及以上的老年客戶提供1,800萬餘次直接進入尊老專席的暖心服務；為不便出行的老年人等群體提供面對面、一對一的遠程櫃檯視頻服務業務辦理16萬餘次。開展「愛心翼站+」特色助老服務，指導老年人使用微信、電商購物、網上掛號、在線繳費、雲盤等；聯合中國醫藥教育協會、北京老年科技大學等單位開展康養雲課堂、老年健康知識大賽等活動。全年舉辦助老服務活動17萬場、服務388萬人次；愛心台席加載至2.2萬家自有營業廳，加載率99.8%，超過9,400家營業廳提供無障礙服務。中國電信APP圍繞服務能力補全和AI助老兩個方向進行全面深化改造，關愛版服務能力進一步提升，全年總計完成六項適老化功能改造，與標準版更加同權；同時對AI數字人助老能力進一步拓展，完成客服場景、搜索場景的融合。



### 中國電信 APP 關愛版

### 案例 CASE

公司持續提升適老專區的核心功能體驗，自提供適老化服務以來，先後對22項服務能力開展適老化改造，實現符合老年人閱讀習慣的頁面信息展示，保證將重點關注的信息實現一屏內深度提煉展示；同時在每個查詢頁面配備智能助手和語音播報服務，視力不好的老年用戶可選擇一鍵播報用量信息，該播報並非機械地提取頁面信息朗讀，而是經過深度設計的用量信息語音反饋，老年用戶無需太過等待，即可獲得所需要了解的內容。

同時，深化AI數字人能力，老年人可長按說出自己的需求，經過AI識別快速展示對應內容卡片，並配有語音播報功能，老年用戶僅通過說話即可完成大部分操作。



## 熱心社會公益

公司堅持企業發展和社會責任並重，積極投身各類慈善公益事業，以實際行動踐行企業社會責任，充分發揮「愛有天翼」志願服務團隊力量，持續開展各類公益項目和志願服務，鼓勵員工發揚奉獻、友愛、互助、進步的志願精神，推進志願服務制度化、常態化，積極營造文明和諧、團結奮進的氛圍。

### 組織科普志願者活動

### 案例 CASE

2024年，中國電信科協主辦，中國電信研究院、中國電信博物館聯合承辦的「翼起愛科學—中國電信科普志願者助力青少年科技啟蒙行動」活動在京順利舉行。本次行動通過AI專題科普直播講座的形式，連線四川涼山州鹽源縣民族中學、干海中學以及青海西寧市大通回族土族自治縣新莊鎮中心學校，積極引導青少年培育探索人工智能的興趣，聆聽科技創新故事。



### 開展「愛有天翼」志願服務活動

### 案例 CASE

2024年，遼寧盤錦分公司開展「愛有天翼」志願服務活動，志願者們與社區工作人員聯合開展便民服務，為用戶寬帶提供免費上門測速、檢修，對居民家庭信息箱進行整理，代裝路由器終端，指導老年用戶使用智能手機等，為廣大群眾提供更加優質、高效的信息化服務體驗，讓雷鋒精神在新時代綻放更加璀璨的光芒。



公司持續升級「愛心翼站」公益服務，以有溫度的服務關懷社會特殊群體，塑造紅色電信「辦實事解民憂」的服務「金名片」。煥新「關愛隨心」愛心翼站服務舉措，開展「一老一少」關愛行動，聯合中國電信博物館在29省104個城市開展「探索通信的奧秘」青少年科普課堂，組織「讓愛無礙」「重陽敬老」等公益活動。惠民服務加載9萬家城鄉營業廳，全年愛心活動達到18萬場，為戶外勞動者、老年人、青少年等群體服務超過1,800萬人次。創新數智化公益服務，推出包含智能監控、智能語音在內的「智慧工會驛站」解決方案，服務覆蓋超過3,400家站點。健全愛心翼站志願服務，志願服務隊伍達到570支，帶動企業員工參與志願服務2萬小時。全國「工會驛站」網點規模貢獻第一，榮獲中華全國總工會「工會驛站雙15工程重要貢獻單位」，愛心翼站助老志願服務榮獲第七屆中國青年志願服務項目大賽全國銅獎，選送的愛心翼站相關服務案例入選國務院國資委《中央企業社會責任藍皮書(2024)》十佳案例。

### 關注生命健康，啟動應急救護學習 e 站

案例 CASE

2024年8-9月，中國電信聯合中國紅十字基金會在北、京、上、海、廣、州、武、漢、銀、川5個城市建立的「紅十字愛心翼站應急救護學習e站」相繼投入使用，現場輔導環衛工人、社區居民進行心肺復甦、AED使用等應急救護技能實操演練，將健康急救知識和技能普及到更廣泛的社區和民眾，提高公眾自救互救能力。



### 「愛心冰櫃」請您來清涼「翼」下

案例 CASE

2024年9月，重慶迎來了最毒辣的「秋老虎」。為表達對戶外工作者的關懷和敬意，中國電信重慶公司「愛心翼站」在南坪、大坪、沙坪壩等地營業廳門口設置了「愛心冰櫃」，裡面裝滿了礦泉水、冷飲等消暑飲品，免費為環衛工人、快遞員、外賣小哥等戶外工作者送上清涼服務。





## 共譜海外篇章

公司堅持合作共贏、共同發展，積極參與高質量共建「一帶一路」，促進沿線國家經濟社會高質量發展，有效開展海外履責。致力於加強信息通信領域的國際合作，持續完善全球雲網佈局，與國際電信運營商開展國際通信基礎設施互聯互通合作，推動全球化數字信息基礎設施建設。在海外發展中注重屬地化經營，關注當地社區發展，帶動當地就業，關心關愛弱勢群體。踐行綠色環保，積極回饋社會，履行海外公益責任。

## 提升國際通信服務能力

公司重點投資亞太和「一帶一路」沿線國家或地區，建成較大規模的全球網絡，形成了以亞太為重點，非洲中東、歐洲和美洲等區域差異化的發展格局。截至2024年底，公司參與投資建設超過50條國際海纜，國際及港澳台骨幹傳輸中繼超過100T，其中「一帶一路」方向超過50T，擁有254個海外網絡服務點(POP)。

公司持續提升國際通信服務能力，滿足政企和公眾客戶跨境通信需求，國際化經營覆蓋全球主要市場。服務「走出去」中資企業和來華投資外資企業，提供語音、專線和互聯網接入等國際網絡連接業務，以及數據中心、雲計算、綜合信息服務等數字信息通信技術(DICT)業務。持續優化國際港澳台漫遊資費水平和提升服務感知，2024年，數據漫遊業務覆蓋全球245個國家和地區，並在所有開通數據漫遊的國家和地區提供了「包天封頂，流量暢享」服務。此外，公司積極應對境外地區突發事件，及時發出公益提醒，建立旅行用戶協助熱線，提供高品質服務。

### PEACE 亞歐海纜交付

### 案例 CASE

2024年底，公司PEACE海纜項目完成新加坡-法國馬賽二期頻譜交付，大幅提升亞歐骨幹容量。該項目交付，將滿足亞歐地區日益增長的國際寬帶需求，進一步推動全球數字基礎設施的完善和升級，為沿線國家數字經濟發展注入新的動力。



### 中國電信在香港首發手機直連衛星業務

案例 CASE

2024年5月，中國電信在香港舉辦手機直連衛星業務落地發佈會，正式宣告以天通衛星系統為依托的手機直連衛星業務落地香港，並以此為新起點，推動天通衛星系統走出去，服務「一帶一路」國家和地區的經濟社會發展。

2024年7月，中國電信聯合香港電訊HKT在港面向本地用戶提供天通衛星雙向語音通話和短信收發服務，滿足用戶在蜂窩通信盲區對衛星移動通信剛性需求，暢享天地一體融合通信服務。



## 支持當地社區發展

公司長期關注當地社區建設，積極貢獻自身力量，構建可持續治理框架，促進政府、企業和社會間的合作，助力當地打造更具活力、綠色發展和包容繁榮的社會環境。

### 澳門公司推動深合區跨境便民服務發展

案例 CASE

2024年10月，橫琴「澳門新街坊」的澳門政務24小時自助服務中心啟用。其中，遙距服務櫃檯採用了中國電信澳門公司5G灣區通產品，實現跨境安全組網通信，促進了粵澳深度合作，助力大灣區的繁榮發展。

橫琴「澳門新街坊」設有遙距服務櫃檯，身處橫琴的居民能通過視頻連通澳門政府部門人員，實現遙距辦理各項政府手續，為在橫琴粵澳深度合作區工作、學習、生活及發展的澳門居民，提供了便利跨境服務。



**非洲中東公司支持遠程問診，提升非洲醫療水平**

案例 CASE

非洲中東公司支持寧夏衛健委與非洲貝寧援助醫院開展遠程中醫診療服務。

項目中，中國電信提供遠程問診端到端綜合解決方案。診療服務平台部署於天翼雲節點，通過數字化中醫體征數據採集硬件終端，實現 1,800 萬像素專業級單反鏡頭圖像採集、舌面脈象採集分析、AI 人臉特徵區域識別等功能。在網絡傳送平台方面，採用了網絡加速通道、雙 4G 加 Wi-Fi 熱點冗余選優方案，動態優選國際運營商網絡，網絡時延壓降一半，滿足實時問診需求。

該項目創新網絡技術方案，克服了跨國遠程醫療多項挑戰，實現了中國與非洲間的遠程診療服務，有助於改善非洲地區醫療服務水平。

**南非公司提供技能培訓，提升當地就業競爭力**

案例 CASE

南非公司積極響應南非政府ICT行業「Skill Development 計劃」，為當地青年提供職業技能培訓和發展機會。在該計劃中，公司與當地培訓平台（Black Points Training Solutions）合作，為當地青年持續提供與公司業務相關的技能培訓與指導，幫助獲取專業知識和技能，提升就業競爭力。



## 履行海外公益責任

公司積極參與海外公益活動，融入當地社會。關懷當地社區，關愛弱勢群體，踐行綠色環保，積極回饋社會，促進文化融合，履行海外公益責任。

### 積極參與公益競跑賽

案例 CASE

2024年6月，德國公司組織員工參與企業公益競跑賽法蘭克福站活動（2024 J.P. Morgan Cooperate Challenge），公司五名員工成功報名並完成全部賽程。本次活動在中國電信法蘭克福數據中心所在地美茵河畔舉行，作為全球最大規模的企業公益競跑活動，活動秉持「保持健康，友好競爭，充滿樂趣」宗旨，活動費用將捐贈給全球15座活動舉辦地的非營利慈善組織。



### 亞太公司積極參與新加坡綠色地球日植樹活動

案例 CASE

2024年6月，亞太公司響應世界地球日，組織植樹活動。期間，亞太分部全體員工積極參與、增添綠色，共種植50棵樹苗，為建設美好環境、促進可持續發展貢獻力量。



未來，公司海外發展將繼續與聯合國可持續發展目標(SDGs)有機結合，在數字化發展、綠色環保、社會公益、就業培訓等方面積極履責，貢獻電信力量。