

中國電信股份有限公司員工職業操守守則

前言

作為一家擁有世界第一大固定電話網絡的中國電信運營商，我們的目標是把中國電信建設成為世界級的現代電信企業集團，實現由傳統基礎網絡運營商向現代綜合信息服務提供商的轉變。這就要求我們時刻牢記“用戶至上，用心服務”的服務理念，貫徹“全面創新、求真務實、以人為本、共創價值”的企業核心價值觀，力爭把中國電信做大做強做優，形成客戶領先、運營卓越、資源高效、創新領導力等獨特的核心競爭優勢。

目前，電信企業所處的經營環境日趨複雜，競爭日益激烈，我們必須遵循經營地的監管規範，並適應當地的文化習俗。因此，保持我們持續健康發展的一個重要基礎是奉行最高的職業道德標準，遵守法律，追求投資者利益最大化，與客戶、股東、員工和社會共創、共用企業發展的成果，共用與世界同步的信息文明。

員工是企業發展的根本。企業所有的工作都要靠員工來完成。員工的素質決定著企業的競爭力，員工的精神狀態決定著企業的風貌。當前，中國電信面臨著轉變員工觀念、提高員工素質、激發員工潛能的艱巨任務。我們要繼續堅持和深化競爭上崗、績效考核、薪酬激勵、教育培訓和職業發展等方面的機制創新，按照德、能、勤、績、廉等標準對員工進行全方位考核，客觀公平地選拔人才和實施激勵獎懲，向每一位員工公平提供包括職業培訓、崗位競爭、職務晉升等職業發展的機會。

中國電信在長期的經營實踐中形成了一系列內涵豐富、特色鮮明的價值

理念，《中國電信股份有限公司員工職業操守守則》（以下簡稱《守則》）正是基於這些價值理念而制定的行為規範。各級公司要抓好《守則》的宣傳貫徹，使員工入腦入心。只有當企業倡導的理念深入到每一位員工的內心，員工才能真正瞭解企業追求的價值標準，才能按照企業的要求做到自律自新，把企業價值理念貫徹到個人職業行為當中，才能與企業共同進步、共同成長。每個員工都必須清楚地瞭解自己的責任，在日常工作中自覺遵循《守則》所要求的職業道德標準。

堅持以人為本，依靠員工，關心員工，激勵員工，是中國電信穩步發展的重要保證。

王曉初

中國電信股份有限公司董事長

第一章 背景及依據

第一條 為維護中國電信股份有限公司及其股東的利益，樹立良好的企業形象，營造良好的企業文化氛圍，規範中國電信股份有限公司及其下屬公司員工的日常職業行為，根據相關法律法規和《中國電信股份有限公司章程》，特制定本守則。

第二章 適用範圍及目的

第二條 本守則適用於中國電信股份有限公司及其所屬省級電信有限公司、中國電信集團黃頁信息有限公司、前述公司的附屬公司及分支機構（除另有特指外，以下合稱“公司”）的全體員工，以及以公司名義對外從事日常職務行為的其他人員（以下合稱“員工”）。

第三條 本條所稱“附屬公司”為符合《香港聯合交易所證券上市規則》“附屬公司”定義的公司。

第四條 員工如屬於《中國電信股份有限公司高級管理人員職業操守守則》（下稱“《高管守則》”）中所定義的“高級管理人員”範圍的，本守則規定與《高管守則》之規定不一致時，應優先適用《高管守則》的規定。《高管守則》未規定而在本守則中有規定的，可根據適用物件和事項的具體情況，適用本守則的有關規定。

第五條 本守則的目的在於：

- （一） 鼓勵遵紀守法，及遵守公司各項規章制度；
- （二） 鼓勵誠實道德的行為；
- （三） 鼓勵完整、真實、準確、及時地披露信息；
- （四） 防範錯誤的職務行為；
- （五） 及時發現或舉報違反職業操守的行為；
- （六） 落實有關職業操守的各項規定及責任。

第三章 誠實信用原則

第六條 誠實信用是公司處理與客戶、股東和社會等外部利益相關者之間關係的基本準則，也是公司處理企業與員工、員工與員工之間關係的基本準則。

第七條 員工對公司負有誠實信用的義務，不得從事欺騙或任何違背誠實信用原則的行為。

第八條 員工的行為應符合以下要求：

- (一) 實事求是，誠實守信；
- (二) 遵守有關監管政策、法律、法規、行政規章、財務會計準則及公司各項規章制度；
- (三) 愛崗敬業，謹慎勤勉，立足崗位，敢於創新；
- (四) 恪守商業道德，維護公司利益。

第九條 員工對公司所負的誠實信用義務不因其離職而終止。義務持續期，應根據公平的原則，結合具體情況，由公司決定。

第四章 公平原則

第十條 員工應公平對待公司的客戶、供應商、競爭對手和公司其他員工。

第十一條 禁止員工通過非法或者不道德的手段從事職務行為，或者通過不正當的手段謀取公司或個人的利益。員工不得通過操縱、隱瞞、濫用因職

務之便而獲悉的專門信息、對重大事實進行誤導性陳述或任何其他非正當方式謀取公司或個人的利益。本守則所稱謀取利益是指直接或間接為公司、自己或他人謀取利益，包括可能產生的任何利益。

第五章 遵紀守法

第十二條 員工有義務遵守中華人民共和國、中國電信股份有限公司上市地以及公司註冊地、公司經營行為地的現行政策、法律、法規和其他監管要求；有義務遵守公司章程，並按照公司現行規章制度履行職務行為。

第六章 利益衝突原則

第十三條 公司的經營決策和商業行為應基於公司及其股東的最佳利益而非員工的私人因素作出。若員工與職務行為存在任何利益衝突時，員工應從公司及其股東的最佳利益出發，作出獨立而正確的商業判斷。

第十四條 本守則所稱“利益衝突”，指個人的私人利益與公司利益發生（或可能發生）的衝突，或者個人自身的利益與承擔的義務發生（或可能發生）的衝突，包括但不限於以下情況：

- （一） 員工若實施某種行為，或擁有某種利益，可能會直接或間接的妨礙其公正有效地履行職務行為；
- （二） 員工或其家庭成員因該員工在公司任職而收取任何不正當個人利益。

第十五条 員工不得從事以下行爲：

- (一) 利用職權行賄或者收受賄賂或者非法收入；
- (二) 利用職權爲其個人或其家庭成員或其他人謀取非法或不當利益；
- (三) 利用職權或公司資產奪取或指使他人奪取公司的商業機會，除非公司已經知曉該商業機會，並書面確認放棄該商業機會；
- (四) 以任何形式利用公司財產謀取個人利益；
- (五) 自營、合營或者爲他人經營與公司構成競爭的業務；
- (六) 與公司的競爭者建立或保持任何諮詢、顧問或僱傭的直接或者間接關係；
- (七) 從事損害公司利益的其他活動。

第十六条 員工處理利益衝突應符合以下要求：

- (一) 遵守公司章程及各項規章制度，忠實履行職責，避免利益衝突，維護公司及股東的最佳利益；

(二) 如在履行職務時涉及或者可能涉及任何利益衝突，應及時通報本級公司監察部門或具有類似監督職能的相關部門(合稱“監察部門”)。

第十七條 以下利益衝突情況屬重大利益衝突，有關員工必須在知悉以下情況後五個工作日內向本級公司監察部門報告。該員工：

- (一) 在公司的任何客戶、供應商或競爭者中持有重大股本權益或其他形式的投資者權益；
- (二) 與公司的任何客戶、供應商或競爭者存在任何諮詢、顧問或僱傭關係；
- (三) 從與公司有現存或潛在商業關係的公司獲取任何重要利益；
- (四) 從事任何佔用和分散其履行職務的時間或精力，且與公司利益無關的重大商業活動；
- (五) 擔任監督、審查或以其他方式可能影響其任何直系親屬的職務考核、薪酬、福利的職務；
- (六) 根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》以及其他現行監管要求的規定，因該員工的關係而產生的關連人士，該員工合理預期該關連人士將與公司發生商業關係。

第十八条 員工直系親屬的上述行爲應比照上述員工利益衝突的處理原則辦理。

第七章 員工與利益相關者的關係

第十九条 與客戶的關係上：

- (一) 遵循“用戶至上、用心服務”的服務理念，致力於快速回應客戶需求，恪守承諾，爲客戶提供卓越服務，依法保護客戶的通信秘密和通信自由；應本著誠實信用的原則，在不違反本守則第八章和第九章規定的前提下，如實告知客戶有關公司業務和產品的信息，禁止向客戶披露帶有誤導性、重大遺漏或者虛假的信息；
- (二) 公平和誠信地對待公司客戶。同等條件下，每一位員工都應該公平對待所有公司客戶，充分尊重客戶在購買服務或商品時的自主選擇權，不得通過協定或其他方式向客戶施加不公平的義務或不對等或與公司意願相反的商業條件。禁止採取違反現行法律法規關於消費者權益保護、反貪污賄賂、反不正當競爭和反壟斷等規定的行爲；
- (三) 在市場營銷過程中，應謹慎處理與銷售相關的傭金、折扣、授信和補貼等安排，並控制在合法、合理和適當的範圍內。向客戶提供贊助、禮品、娛樂、商務招待等利益時，應以維

護公司合法利益為目的，並將該等利益控制在合法、合理和適當的商業禮儀範圍內。禁止通過賄賂、回扣等非法方式或對公司不利的方式與客戶建立商業關係。

第二十条 與公司供應商的關係上：

- (一) 員工應公平對待供應商。在選擇供應商時，應向其提供公平參與選聘或投標的機會，並按照公司現行規章制度的規定，通過招標程式或者其他公平合理的方式，綜合考慮供應商的資質、產品或服務質量、商業信譽、報價、售後服務等多種因素獨立、客觀、公正地確定。
- (二) 員工代表公司與供應商進行商業交往時：
 - 1) 應遵循本守則第五章的規定，禁止員工採取違反現行法律法規關於反不正當競爭、反壟斷和反貪污賄賂等規定的行為；
 - 2) 應自覺維護公司的合法利益，禁止收受供應商提供的賄賂、回扣或者其他可能影響員工獨立作出商業判斷的重大利益；
 - 3) 在堅持本公司文化的同時，尊重供應商的公司文化，按照一般商業禮儀對待供應商及其商業代表，並根據公司與供應商之間的約定及相關法律法規的要求保守供應商的商業秘密或其他保密信息。

第二十一条 與公司競爭者的關係：

- (一) 在行業競爭方面，公司致力於誠信合作，在共創中尋求共贏，促進建立一個公平、有效和有序的市場競爭秩序。公司堅持依法治企、依法經營，禁止員工在履行職務過程中採取任何違反現行法律法規關於反不正當競爭和反壟斷等規定的行爲，尤其禁止違反國家法律法規，採取不正當手段，人爲設置障礙，干擾、阻礙網間互聯互通。任何員工發現公司或競爭者有任何違反或可能違反現行法律法規關於反不正當競爭和反壟斷等規定的情況時，應立即通知公司監管事務部門、法律部門或其他相關職能部門；
- (二) 在市場營銷方面，應注重通過服務、產品和品牌等優勢拓展市場，禁止通過誇大或歪曲事實、貶低競爭者的產品質量、服務質量、財務狀況、商業信譽等不正當手段開展競爭；
- (三) 在市場研究方面，應當通過合法途徑獲取競爭者的產品、服務和營銷策略等信息，禁止通過非法或不正當途徑獲取競爭者的商業秘密或其他保密信息；
- (四) 在與競爭者談判方面要特別謹慎。原則上，對可能構成壟斷、限制競爭或者不正當競爭行爲的任何議題，員工應立即暫停該項議題的討論，並通知公司法律部門或相關職能部門。

第二十二條 與監管機構的關係上：

- (一) 服從監管機構對電信市場的依法監管並與政府保持良好的溝通，有助於維護公司的合法利益；
- (二) 與監管機構或監管機構工作人員的交往過程中，應當考慮有關國家公職人員廉潔從政的規定，將自己的行為限定在合法的範圍內，不得向監管機構工作人員提供任何影響其公正執行職務的利益。禁止以公司名義直接或間接的向任何監管機構工作人員行賄，或者採取其他違反有關反貪污賄賂立法精神的行為，或者違反有關禁止國家公務員在企業兼職的政策、法律、法規和行政規章的規定；
- (三) 為政府提供電信服務時，除須遵循本守則第十九條有關處理與客戶關係的規定外，還應遵守有關反貪污賄賂、行政採購、招標投標等方面的政策、法律、法規和行政規章的規定；
- (四) 確保公司向政府提供的任何形式的信息如報告、請示、證明、聲明等是真實、完整、準確和及時的。如發現向政府提供的信息存在誤導、重大遺漏、實質錯誤、重大歧義或其他錯誤時，應與公司負責該等信息編制的部門及時溝通，並通過公司信息披露主管部門向政府披露，及時糾正。

第二十三條 與公司其他員工的關係上：

員工之間應相互尊重對方人格尊嚴、宗教信仰和個人隱私，禁止任

何人對其他員工進行任何形式的騷擾，禁止任何造成脅迫性或敵對性工作環境的行為。

每一位員工應發揚團隊合作精神，樹立全局意識，樹立共同創造、共同進步的責任意識，樹立分享知識、經驗和成功喜悅的開放意識，樹立使自身能力和貢獻高於團隊平均水平的超越意識。

第八章披露原則

第二十四條 公司對外的信息披露由公司信息披露主管部門統籌負責，未經公司信息披露主管部門許可，員工不得擅自對外公開披露或發表任何尚未公開的公司信息，不得擅自以公司員工身份或以公司名義對外公開披露或發表任何與公司有關的個人評論和看法。

第二十五條 公司內部編制的所有財務報告、會計記錄、經營分析報告、研究報告及其他文件都必須準確和清楚地反映客觀事實。

第二十六條 員工應熟悉並遵守公司信息披露制度，使公司向相關監管機構提交的文件及對外公開披露的文件在所有重大方面均符合有關監管政策、法律、法規和行政規章的要求。

第二十七條 員工如對公司向監管機構提交的文件負有主管或監督的職責，或對有關公司業務、財務、業績及預測等信息的公開披露負有主管或監督的職責，則該員工應在其職責範圍內會同公司有關人員認真審查和分析擬披露信息的真實性、準確性和完整性，以保證披露信息的真實、完整、準確和及時。

第二十八條 員工在信息披露方面還應符合以下要求：

- (一) 熟悉公司應當遵守的信息披露要求；

- (二) 不得在明知或應當知道的情況下，自己或指使他人向公司內部或外部人員（如公司獨立審計師、監管機構及新聞媒體等）披露帶有誤導性、重大遺漏或者虛假的公司信息。

第九章 保密義務

第二十九條 員工通過職務行為或其他渠道獲悉公司或者公司客戶或潛在客戶的保密信息的，有義務予以保守秘密。

在法律法規或監管機構要求該員工披露的情況下，或者上述保密信息有權披露方許可該員工披露的情況下，或者該保密信息已經公開或能從公開領域獲得的情況下，該員工無須遵守前款保密義務的規定。

根據前款規定，員工披露有關公司保密信息時，應符合本守則第八章的規定。

保密信息是指尚未公開且一旦被公開會對公司競爭對手有利，或者有損公司、公司客戶或潛在客戶利益的秘密性、專有性或保密性信息。

第三十條 員工的保密義務在其離職後的一定期限內仍然有效，義務持續期應根據公平的原則結合具體情況由公司決定。

第十章 公司財產的保護和使用

第三十一條 妥善保護和使用公司財產是每個員工的基本職責。員工有義務遵守工作場所安全保障制度，保護公司財產並使其合理有效運用於公司合法商業目的，禁止以任何方式損害、浪費、侵佔、挪用、濫用公司的財產。

公司財產指公司合法所有或者有處分權的有形資產、無形資產、商業秘密或其他專業信息，以及對公司有利的商業機會。

第十一章勤儉節約與環境保護

第三十二條 員工應樹立勤儉節約意識。不奢侈浪費，不貪圖享受。嚴格費用管理，從事職務行為以及舉辦各類活動時，要儘量節儉。

第三十三條 員工有義務在履行職務行為中遵守有關環境保護的政策、法律、法規和行政規章，將有害物質的排放控制在合法限度內，將公司經營行為對環境的不利影響降低到最低程度。

第十二章報告及責任

第三十四條 除本守則另有規定外，任何員工在得知違反或將違反本守則的情況後，可向本級公司監察部門報告。如情況調查屬實的，監察部門應報請公司管理層採取適當的防範或懲戒性措施。

如涉及非法人分支機構的總經理、副總經理以及從事類似職務的人員（合稱“管理層成員”，法人公司亦同）違反或將違反本守則情況時，員工可向上一級公司監察部門報告，並由該監察部門比照上述規定報請該上一級公司管理層決定。

如涉及法人公司的管理層成員違反或將違反本守則情況，員工可向本級公司監事會或監事報告，並由本級公司監事會或監事比照上述規定通報本級公司董事會決定。

第三十五條 公司管理層成員或董事如就決策事項有利害關係的，應當回避參與決策。

第三十六條 禁止任何人對舉報員工打擊報復。

第十三章 守則的修改、解釋、監督和生效

第三十七條 本守則是規範公司員工職業操守標準的原則性文件。員工職業行為中須遵循的具體規範還包括：國家政策、現行法律、法規、行政規章、公司章程以及公司內部現行的各項規章制度。

第三十八條 公司的董事會和管理層在本守則規定的許可權內負責監督本守則的執行。

第三十九條 中國電信股份有限公司董事會負責解釋本守則。

第四十條 對本守則的終止或任何修改，必須由中國電信股份有限公司董事會按公司章程之規定，以董事會決議形式予以批准。

第四十一條 本守則自中國電信股份有限公司董事會批准之日起生效。