

企業社會責任

中國電信始終秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的核心理念，把回報社會、服務客戶、關愛員工、回饋股東作為企業各項工作的基本出發點，堅持科學發展，致力於為社會和公眾提供便捷、暢通和高效的綜合信息服務，在追求經濟效益的同時，對利益相關者負責，實現企業發展與社會和環境的協調統一。

面對社會公眾日益豐富的信息化需求，中國電信提出向「綜合信息服務提供商」轉型的戰略，力圖通過業務和通信終端的融合與創

新，拓寬用戶獲取信息和交流信息的渠道，在推進社會信息化、提升民眾生活質量的過程中，實現企業的持續健康發展。

中國電信與社會 依法誠信經營

中國電信始終模範遵守法律法規、社會公德、商業道德及行業規則，及時足額納稅，中國電信股份有限公司2007年累計上繳稅收人民幣136.54億元。中國電信維護投資者和債權人權益，保護知識產權，忠實履行合同，恪守商業信用，反對不正當競爭，杜絕

企業社會責任

商業活動中的腐敗行為，努力增加企業透明度，建立長效規範的溝通機制，通過多種渠道了解及回應社會輿論。

拉動經濟增長

加快信息化建設，是推動我國經濟社會發展、實現中華民族偉大復興的一項重要戰略部署。中國電信積極推進企業轉型，優化發展戰略，完善公司治理，提高管控能力，合理配置資源，服務龐大客戶群。截至2007年底，電話用戶達到2.20億戶，寬帶用戶達到3,565萬戶。

促進社會就業

中國電信積極貫徹國家建設和諧社會的要求，努力協助國家和社會解決就業問題，安置復轉軍人，錄用應屆畢業生，向國家交納各項促進就業費用。中國電信向社會提供大量的業務服務、維護等外包工作崗位，並且作為核心環節拉動產業鏈上其他各個節點的增長，間接帶動社會就業，為國家緩解就業壓力做出了積極貢獻。

助力新農村建設

多年來，中國電信大力發展農村通信，改善基礎設施環境，減小和消除信息鴻溝，有效促進了地區之間和城鄉之間的經濟和社會的協調發展。在滿足農村基本語音業務通信需求的同時，中國電信致力於持續、全面提升農村信息化的水平，開展「千鄉萬村」信息示範工程，率先全面啟動信息化新農村建設，使信息技術進步的成果真正惠及廣大農村。推出「信息田園」業務，依托中國電信遍布鄉村的農村服務支局點，整合與新農村建設有關的科技、教育、市場等信息資源，用語音、短信息、電話收音機、寬帶網絡等方式，搭建促農致富的「科技金橋」。

參與公益事業

中國電信在加快自身發展、促進信息化應用的同時，以高度負責的態度積極倡導並踐行着一個優秀企業公民的職責，大力支持社會公益事業、積極做好扶貧濟困工作，積極參與教育、文化、體育等諸多領域的公益事業。

企業社會責任

中國電信積極參加貧困地區的對口援助。對口扶貧四川涼山彝族自治州鹽源縣、木里縣，派出4批扶貧幹部，援建3所小學1所醫院，並為兩縣建設了電子政務網、教育網和文化活動中心，改善當地的通信基礎設施和公共基礎設施，為貧困地區和貧困群眾生活水平的改善貢獻力量。2002年以來，中國電信對口支援西藏邊壩縣，選派三批援藏幹部，實施了30餘個援建項目，為提高當地居民的生產生活水平、促進經濟發展、社會進步做出了積極貢獻，受到當地政府和人民的廣泛贊譽。

在關注下一代、關注青少年成長方面，中國電信承擔了義不容辭的責任，綠色健康上網工程、遠程教育系統等為教育信息化作出積極貢獻，中國電信榮獲國家頒發的健康上網大行動「傑出貢獻獎」。「互聯星空」為偏遠山區的學生提供優質的課件、特級老師的在線輔導，讓貧窮的學生不落後在起跑線；2007年中國電信向四川貧困農村留守學生贈送「親

情愛心」電話卡300萬元，確保15萬名四川農村留守學生每周能與父母通一次電話。

中國電信關注弱勢群體，積極開展「關愛殘疾人、信息無障礙」活動，通過幫助殘疾人無障礙地使用互聯網和信息技術，使他們適應信息時代的社會環境，跟上信息時代的前進步伐，更好地參與社會生活。中國電信向浙江省殘疾人福利基金會捐贈了3,000台盲人專用電話收音機，在全國率先啟動「電話收音機助盲行動」。中國電信與四川人民廣播電台合作開通首個專門為殘疾人搭建的新型信息平台，收聽語音圖書館、就業指導、生活百事通等多種信息，大大方便了殘疾人，使他們足不出戶就能快捷、全面地了解豐富多彩的世界和各方面動態信息。

保障應急通信

中國電信多年來擔負着保障國家通信安全暢通的任務，為重大政治和社會活動的成功舉辦提供支撐，為重要節假日、人民代表大會

企業社會責任

和政治協商會議提供通信保障服務。2007年圓滿完成了元旦和春節、「十七大」、非洲發展銀行年會、女足世界盃、上海特奧會、嫦娥衛星發射與運行等重要通信保障任務。

中國電信建立了隨機應變的應急保障機制，在重大突發事件中，提供了值得信賴的通信保障。在遭受重大災害損失的情況下，盡最大努力保證通信暢通，以最快速度恢復災區通信。

2007年我國南方部份地區出現持續暴雨，引發嚴重洪澇災害，中國電信聞「汛」而動，採取積極措施，全力搶險救災，及時恢復向社

會提供的各項通信服務，確保各地通信暢通。

2008年初，我國南方部份地區遭受雨雪冰凍災害。面對特大自然災害，中國電信各級領導高度重視，提出「電路統一調度、資源統一調配」，舉全集團之力，在最短的時間內恢復通信，不僅最大程度地減輕了災害給客戶和企業造成的損失，而且有力支援了地方政府的搶險救災工作。在搶險救災的關鍵時刻，中國電信在自身抗災救災的同時，組織力量為電力企業和其他電信運營企業搶修線路、基站，修復桿路，提供油機，全力幫助社會恢復供電和通信。此外，中國電信充分發揮



董事長王曉初（左2）在貴州視察雪災對電信設備造成損毀的情況並率領搶修工作

企業社會責任



中國電信維護人員努力在搶修受雪災損毀的電纜

業務優勢，積極為災區提供綜合信息服務，中國電信為因大雪封路而不能回家的滯留群眾，開通免費親情電話，並緊急趕制了10萬張「親情呼喚·幸福熱線」電話卡，全部捐贈給滯留群眾，為他們與家人互通信息、交流感情提供便利。

獲得積極評價

中國電信在2007再次獲選為《財富》雜誌「全球最受讚賞的公司」，並獲選為《歐洲貨幣》雜

誌2007年度「亞洲最佳管理綜合電信公司」，同時在亞洲所有行業綜合評選中，分別獲得最佳企業治理獎、管理層最樂於與資本市場溝通獎以及最令人信服企業策略獎。此外，中國電信連續兩年被《資本雜誌》評為中國最傑出電信企業，並在《亞洲財經》2007年度亞洲最佳公司(中國組別)評選中名列前茅，獲得最佳管理、最佳企業治理及最佳投資者關係等多個獎項。

中國電信與客戶

信息化為客戶創造價值

1. 推動公共服務信息化，造福廣大民眾。作為促進政府信息化的骨幹力量，中國電信積極推進政府辦公自動化、三金工程、政府上網和電子政務建設，使人們可以從不同的渠道取用政府的信息及服務。目前，各級政府部門利用中國電信網絡組建的全國性信息應用系統達二百多個，利用中國電信「全球眼」建設的城市安防監控系統已經成為各地建設平安城市的重要舉措。

企業社會責任

2. 推動企業信息化，為企業發展引力助航。中國電信推出「商務領航」和「號碼百事通」兩大綜合信息服務品牌和業務，幫助廣大企業提高信息化水平，提高競爭力和盈利能力。
3. 聚焦行業信息化，促進行業高效發展。中國電信積極圍繞各行業信息化發展需求，為質檢、公安、海關、稅務、物流等行業度身定制信息化整體解決方案，以安全、優質、高效的專家級電信服務幫助企業掌控信息，把握未來方向，實現行業領先。
4. 服務家庭信息化，推進信息進入千家萬戶。中國電信推出了「我的e家」客戶品牌，全程提供信息化諮詢和設計，向不同的小區、家庭提供無線、有線接入，推出各類家庭融合類業務，家庭客戶可根據需要選擇語音、寬帶互聯網、視頻等多種接入手段，享受信息化生活。

優質網絡為客戶提供服務

中國電信不斷壯大基礎信息設施，積極滿足國民經濟信息化對基礎設施的需要，建成了一個規模龐大、安全、穩定的通信網絡，充分利用現有網絡資源和數據資源，滿足客戶日益增長的通信業務需求，為客戶提供優質、高效、安全的通信服務，為完善我國基礎信息設施、構建通暢的信息網絡做出了貢獻。

創新技術提升服務水平

中國電信將增強自主技術創新能力作為企業發展重中之重，以集成創新為主體，以業務產品為中心，創造企業價值，保持行業領先。從市場有效需求和新技術驅動兩個方向推動技術創新。建立以北京研究院、上海研究院和廣州研究院為主體的技術創新體系，積極參加國家信息產業重大項目的建設和試驗，為產業技術進步進行探索。積極開展第

企業社會責任

三代移動通信、寬帶接入、智能光網絡、下一代互聯網等重大戰略技術的研究，推動新標準和新規範的製定和通信技術的不斷演進。

滿意服務保障消費者權益

中國電信一直把服務工作作為企業整體戰略重要部份進行部署和落實，秉承「用戶至上、用心服務」的服務理念，「讓客戶盡情享受信息新生活」的企業使命，把「追求企業價值與客戶價值共同成長」作為企業的經營理念，傾心服務客戶，提升服務內涵。從「客戶感知」角度出發，建立了服務業績評價考核體系、服務質量問題處理預案制度。通過採用第三方服務質量撥測及同業對比，使「10000號」的服務得到明顯提升，帶動了整體服務質量的提升。2007年，中國電信在客戶滿意度評選當中位居行業之首。在「2008年通信服務年會」上，中國電信32名員工、15個班組、4個基層企業獲得2007年度「全國用戶滿意電信服務明星（個人、班組和企業）」稱號。

中國電信與員工 權益保障

中國電信注重推進建立健全科學有效的維權機制，積極開展創建勞動關係和諧企業活

動，促進建立規範有序、公正合理、互利共贏、和諧穩定的社會主義新型勞動關係。把協調勞動關係作為一項重點工作，推動各級工會建立維權機制。各級工會堅持平等協商和集體合同制度，以充分協商為基礎，以共建共享為落腳點，通過多種形式為員工提供快捷便利的法律援助，協助處理員工勞動爭議等來信來訪。中國電信堅持同工同酬的用工政策，嚴格避免用工歧視現象發生，注重男女員工平等發展，組織開展「素質達標工程」和「巾幗建功」活動，促進了女員工綜合素質的提高。

健康安全

中國電信從構建和諧社會、促進經濟發展、維護社會穩定的高度，堅決貫徹執行《安全生產法》、《勞動法》、《消防法》等法律法規和政府的有關部署及要求，深入開展安全生產宣傳教育培訓，不斷提高員工安全生產意識和自覺性，全面落實安全生產責任制，建立健全安全生產管理機構和安全管理制度，推行安全生產標準化建設，把安全生產工作要求落實到每個崗位、每個員工，積極改善安全生產工作環境，落實員工勞動保護措施和衛生保健工作，加強安全生產監督檢查，加大安

企業社會責任

全生產投入，大力整治事故隱患，維護企業正常的通信生產工作秩序，創造企業良好的安全環境。

員工關愛

中國電信努力促進企業競爭力的提升和勞動關係的和諧穩定，不斷健全和完善扶貧幫困機制，建立送溫暖基金和困難員工幫扶中心、籌集扶貧幫困資金和員工重特大疾病調劑金；建立重大節日慰問制度、員工年度體檢和療休制度、員工及員工家庭重大事務關懷慰問制度等。中國電信關心青年員工的成長，2007年舉辦「青年員工與老總面對面」系列訪談互動活動，搭建青年員工與公司領導的溝通平台，深入推進企業轉型，激發青年員工勵志成材。在2008年初南方遭受雪災期間，中國電信全體員工開展「暖流融冰雪，患難見真情」活動，團結一心相互支援，緊急募集善款人民幣一百七十餘萬元，及時送達在

搶險第一線拼搏戰鬥、家庭生活遭遇困難的受災員工手中。

文化生活

中國電信倡導開展融思想性、知識性、趣味性於一體，喜聞樂見、參與面廣的業餘文體活動，引導員工健康的精神文化消費，培養健康的生活休閒方式。舉行了中國電信員工迎奧運健身系列活動，組織了全集團籃球比賽和乒乓球比賽、書畫攝影徵集評選等活動。各級工會舉行各類體育賽事和文藝活動400多項，積極參加中國通信體協和社會各類文體活動，取得了優異的成績。中國電信下屬兩家企業被國家體育總局授予「全國職工體育示範單位」稱號，中國電信職工藝術團、八一中國電信女籃等還在社會上贏得了聲譽。通過廣泛開展文體活動，滿足了員工精神文化需求，活躍了員工業餘文化生活，進一步增強了企業的向心力和凝聚力。

企業社會責任

中國電信與環境

發展節能產品和循環經濟，積極使用環保物料

中國電信注重維護健康的生活環境，始終將環境保護的理念和措施貫穿於通信工程建設過程中。在電信設備選型時，精心篩選無噪聲、無電磁輻射、無污染物產生的光纖光纜和傳輸系統設備。進行野外通信路由勘察時，有意避開礦藏、森林、草原、野生生物、自然遺跡、人文遺跡、自然保護區、風景名勝區等區域，敷設光纜一般均採用定向鑽技術，光纜直接從障礙下方通過，勿須改變周圍環境。中國電信在抗擊2008年初南方雪災過程中，對報廢的蓄電池全部有效回收，安全處理，避免潛在環境風險。

創新通信與信息產品，助力資源節約

中國電信結合電信產業的特點，對環境的保護以技術型舉措為主，積極通過信息化解決方案，開發新型的產品來促進企業行業和整個社會的節能，為構建節約型社會做出應有的貢獻。向個人、企業及行業提供全球眼、號碼百事通等通信應用產品，使之取代傳統的信息傳遞方式，由此推動辦公資源，交通資源的節約，促進節約型社會的建設。

企業社會責任

創建節約型企業，努力實現節能減排

中國電信開展降本增效工作，從辦公成本、營銷成本、維修成本、人工成本、投資成本等方面分專業進行規範。在生產辦公環境中大力使用節能燈具，適當調整電信機房和辦公場地的環境溫度，號召全體員工節約用紙、用水，在全集團形成了創建「節約型企業」的濃厚氛圍。

未來，隨着經濟結構戰略性調整的逐步深入和國民經濟信息化進程的不斷加速，中國電信將主動通過戰略轉型帶動廣泛的共贏性合作，締結、延伸產業價值鏈，不斷拓展合作

領域，提高全行業的運營效益，創造並自覺維護健康、和諧的產業生態環境，促進行業持續、健康發展，在為股東尋求更大回報的同時，更好地實現為國民經濟和社會發展服務的目標，以誠摯的愛心回報社會，為構建和諧社會做出應有的貢獻！