

心繫
社會



在努力為客戶和股東帶來更多價值的同時，我們的員工心繫社會，面對罕見的冰雪、地震災害，奮勇搶修恢復通信，有力支撐救災工作，並向災民提供免費平安電話，讓他們可以跟家人聯繫，用實際行動書寫了對社會無私奉獻的新篇章。



企業社會 責任報告



神舟七號載人航天飛行期間，
中國電信上海分公司嚴密注視
有關專線及網絡的安全運行，
以確保神舟七號安全航行

作為具有悠久發展歷史和廣泛業務領域的國家主體綜合信息服務提供商，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，在保持企業穩健經營的同時，對利益相關者負責，實現企業發展與社會和環境的和諧統一。

面對社會公眾不斷增長的信息化需求，中國電信努力實踐向「綜合信息服務提供商」轉型的戰略，致力於通過業務的融合與創新，拓寬用戶獲取信息和交流信息的渠道，提升信息應用效率，在推進社會信息化、提高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，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，通過多種渠道瞭解及回應社會輿論。

助力新農村建設

中國電信大力發展農村通信，改善農村基礎通信設施，減小和消除城鄉信息鴻溝，有效促進了地區之間和城鄉之間經濟與社會的和諧發展。在滿足農村基本語音通信需求的同時，中國電信持續、全面提升農村的信息化水平，率先提出「鄉鄉通寬帶、信息進農家」，打造農村信息化平臺，創新農村信息化方案，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，依託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，搭建起促農致富的「科技金橋」。積極響應政府號召，組織手機終端、電腦廠商等產業鏈合作夥伴，全力支持、積極參與「家電下鄉」工作，在改善農民生活條件、提升農村信息生活水平的同時為農民送去實實在在的優惠，在全球金融危機帶來的負面影響面前採取積極措施有效擴大內需，為建設社會主義新農村服務。

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著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。

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、木裏縣，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，為促進經濟發展、社會進步、提高當地居民的生產生活水平做出了積極貢獻，受到當地政府和人民的廣泛讚譽。

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，實施綠色健康上網、遠程教育系統等工程，為教育信息化作出積極貢獻，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課件、特級老師在線輔導，讓貧窮學生在起跑線上不落後。

企業社會 責任報告

中國電信通過直接贊助、配合組織巡展、並提供綜合信息服務和參與建設世博企業館項目等多種形式，支持2010年上海世博會的籌建，解決世博會籌建的資金需求，並通過信息服務提升世博會的信息化水平，讓消費者體驗信息世博的科技感和未來感，通過世博會向全世界展示中國改革開放的成就和信息化成果，踐行國家主體電信運營商的使命和責任。

保障應急通信

中國電信多年來擔負著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、人民代表大會和政治協商會議提供通信保障服務。2008年圓滿完成了元旦、春節、北京奧運會、神州七號發射與運行等重要通信保障任務。

2008年北京奧運會，是全球華人共同期盼的盛事，中國電信高度重視、扎實做好奧運會安全與通信保障工作。從基礎設施、信息網絡安全等入手，充分落實通信安全保障；把基礎設施、重要場所、網絡電路等通信設施的安全納入重要議事日程，盡最大努力防止通信設施遭到破壞；加強互聯網不良信息管理，確保互聯網信息安全；與其他運營商協調配合，共同做好奧運通信保障和大客戶服務工作；組織志願者團隊，為奧組委及各方人員提供熱情周到的服務，得到社會各界的高度讚揚。

中國電信建立了安全、可靠、靈活的應急保障機制，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。

2008年5月12日14時28分，四川省汶川發生裏氏8.0級特大地震，給人民群眾的生命財產造成了巨大的災難。災情就是命令，信息就是生命。面對嚴峻災情，中國電信深知保持通信暢通對於抗震救災的重大意義，王曉初董事長第一時間趕赴災區，親臨一線指揮抗震救災，在企業自身受損嚴重的情況下，顧全大局，舉全集團之力，全方位投入搶險救災工作，以最快的速度率先搶通和恢復災區的對外通信，為抗震救援提供了有力保障，創下多個第一：第一個為國務院災區指揮部建立對外聯繫應急通信系統；第一個恢復汶川對外通信；第一個恢復北川對外聯繫；第一個搶通青川通信；第一個基本恢復理縣通信；第一個搶通平武、茂縣、漩口通信。

中國電信各級企業發揚「一方有難、八方支援」的精神，在恢復自身通信的同時，積極履行企業的社會責任，全力保障抗震救災指揮通信和黨、政、軍、金融、電力等重要通信暢通，為兄弟運營商恢復通信、疏導話務提供幫助，為推進整體抗震救援工作做出了突出貢獻；並在災區安裝免費電話、開通尋親熱線，為災區群眾提供免費服務等，得到各級黨委政府和社會各界的充分肯定和高度評價。

在積極開展抗震救災工作的同時，組織各級企業和員工為災區捐款捐物，集團共向地震災區捐款捐物合計約人民幣3.3億元，其中員工個人捐款人民幣8,392萬元，並為電視臺抗震救災節目開通免費熱線，為賑災活動提供免費通信服務等等，向災區人民獻上中國電信人最熱情的關懷與幫助。中國電信還積極幫助災區開展災後重建工作，急災區之所急，憂災區之所憂，積極捐助獻愛心，為災區提供及時、優質的產品售後服務和服務質量保障，幫助災區人民重建家園、盡快恢復生產生活，成為電信業唯一獲得「捐助汶川地震災區及產品與服務質量保障」傑出貢獻獎的企業。

獲得積極評價

在《歐洲貨幣》亞洲最佳管理公司評選中，中國電信股份有限公司連續兩年獲選為「亞洲最佳管理綜合電信公司」；在《亞洲財經》2008年亞洲最佳公司評選中，中國電信股份有限公司獲選「中國最佳管理公司」。此外，在《2008年度國際GALAXY大獎》中，中國電信股份公司2007年年報榮獲《國際電信公司年報組別》金獎。

企業社會 責任報告



中國電信搶險隊徒步穿越崎嶇的山路，到四川地震災區執行通信搶險任務。

中國電信與客戶

信息化為客戶創造價值

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獲取政府的信息及服務。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、物流等行業系統度身定制信息化整體解決方案，並提供與國際接軌的全球一站式服務，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。

中國電信推出商務領航、號碼百事通兩大綜合信息服務品牌和業務，體現中國電信作為綜合信息服務提供商幫助企業提高信息化水平、促進企業提高競爭力和盈利能力的良好願望；獲得移動經營業務經營許可後，推出了天翼移動業務的綜合辦公、總機服務等融合業務，不斷提升企業的信息化水平與應用效率。

優質網絡為客戶提供服務

中國電信不斷壯大信息基礎設施，積極滿足國民經濟信息化對通信基礎設施的需要，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，將網絡建設成為與業務發展相匹配的寬窄帶並存、語音數據融合、有線無線協調發展的世界一流電信網絡，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，為完善我國信息基礎設施、構建通暢的信息網絡作出了貢獻。

創新技術提升服務水平

中國電信努力使技術進步的成果及時推廣，惠及廣大客戶，積極開展「商務領航」、「我的e家」、「天翼」和「號碼百事通」品牌下的相關業務和產品開發，研發適應教育、醫療、公安、工商、酒店等行業特點的綜合信息解決方案。積極開展第三代移動通信、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，全面支撐中國電信由傳統基礎網絡運營商向現代綜合信息服務提供商的戰略轉型。

中國電信建立健全企業業務技術自主集成創新體系，積極開展產品創新，技術創新和商業模式創新；加強技術創新和知識共享平台建設，積極申請各項專利，推動新標準和新規範的制定，促進技術業務領先。

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分進行部署和落實，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」作為企業的核心理念，傾心服務客戶，提升服務內涵。北京奧運會期間，積極響應中國消費者協會「強化社會責任、共迎奧運盛會」的號召，精心組織「金牌服務迎奧運」活動，積極參與、支持和保障奧運，獲得用戶認可和消協的高度讚揚，榮獲「奧運承諾踐諾先進單位」稱號。



執行副總裁楊杰先生在北京奧動會期間擔任火炬手

中國電信與環境

中國電信積極使用環保材料，注重維護人類健康的生活環境，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。2008年年初南方的冰雪災害，中國電信要求各地在抗雪災過程中，對報廢的蓄電池必須全部有效回收，安全處理，避免潛在環境風險。

中國電信創建節約型企業，努力實現節能減排。為降低企業成本，提高資金使用效率，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，隨著國家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！