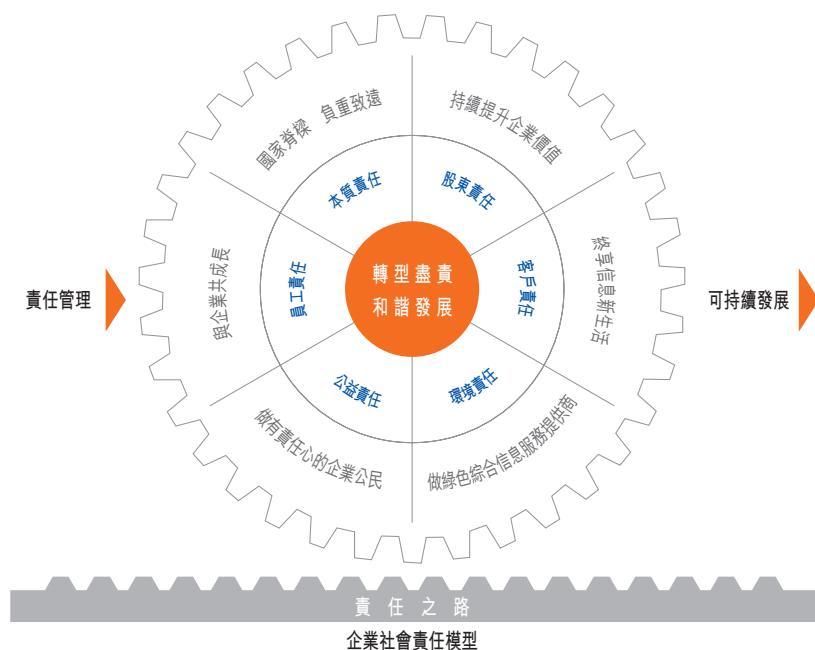


企業社會責任報告



中國電信作為國家主體電信運營商，秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的理念，依法誠信經營，堅持科學發展，在認真履行對股東的應盡責任、保持企業穩健發展、努力回饋股東的同時，積極履行社會責任，服務客戶，關愛員工，保護環境，回報社會。中國電信將企業社會責任內生於企業提供產品和服務的過程之中，把企業發展融入經濟、社會和環境的可持續發展之中，努力促進社會的和諧與進步。

誠信經營、守法合規

中國電信遵守相關法律法規、行業規則、社會公德及商業道德，誠信經營。在普法教育、遵守行業監管、內審內控、防治腐敗和全面風險管理等方面構建橫向到邊、縱向到底的守法合規體系；建立長效規範的溝通機制，加強信息披露，提高公司

透明度，自覺接受政府監管和社會監督。2011年繼續加強制度建設和監督檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

履行電信運營商的本質責任

中國電信把建設完善基礎網絡、發展電信普遍服務、保障應急通信、維護信息健康和促進產業發展作為本質責任。

推進「寬帶中國·光網城市」工程

寬帶網絡是經濟社會發展的重要基礎。作為國家寬帶網絡建設的發起者和主力軍，中國電信在2011年2月啟動「寬帶中國·光網城市」工程，計劃在3年內實現所有城市光纖化，在3至5年內將用戶接入帶寬提升10倍以上；到「十二五」末，南方城市地區實現家庭和政企客戶光網全覆蓋，城市家庭接入帶寬普

遍達到20M以上，客戶通過統一賬號可以登錄中國電信有線寬帶、天翼3G網絡以及WiFi網絡，便捷享受全地域、無縫隙的寬帶接入服務。

2011年，中國電信持續深化「光進銅退」工作，加快FTTH進程，大幅度提升接入帶寬。年底在南方20省城市地區寬帶線路20M帶寬接入能力的覆蓋率達到70%，比2010年底提升12個百分點。

推進「村通工程」

縮小城鄉「數字鴻溝」，保證公民的基本通信權利是通信企業的共有責任。中國電信持續實施「村通工程」，加快農村服務網點建設，努力提升鄉鎮政府、農業企業、農民個人的信息化水平，2011年完成1.05萬個行政村通寬帶的任務。



農村居民使用中國電信寬帶服務，享受信息化生活

保障應急通信

中國電信擔負著保障通信安全暢通的重要任務。在冰雪、地震、洪澇、泥石流等各種自然災害面前，中國電信充分發揮應急通信指揮和保障體系的實力，全力開展搶修、搶險、通信保障等各項應對工作，為國家、公眾第一時間提供各類通信保障和支撐，努力把災害損失降低到最小。2011年防汛抗旱任務艱巨，中國電信堅持預防與保障並重的原則，從思想認識、組織體系、預案措施、安全檢查、隊伍物資、災情報告等方面認真開展工作，確保了通信暢通和生命財產安全。



線路搶險人員在緊急接續光纖

支持社會盛事

作為深圳2011年世界大學生運動會唯一通信全業務全球合作夥伴，中國電信組織千名技術人員，建設和開通賽事成績系統、賽事管理系統、賽事指揮系統「三大系統」和競賽網、賽事管理網、安保傳輸網、廣播電視信號傳送網「四張專網」，以及56個場館的信息技術設施，確保通信服務保障，得到組委會、運動員、媒體等各方的高度評價，榮獲大運會通信保障與服務工作「先進單位」稱號和「創新業務獎」。



中國電信全心服務「大運會」

倡導健康信息

中國電信一直倡導綠色健康的網絡和手機文化，積極防範利用網絡傳播不健康內容，大力傳播適合社會健康有序發展的內容。2011年中國電信積極參與開展以「修身律己、做文明人」為主題的文明短信傳遞活動，引導公眾創作或轉發文明短信，傳播優秀文化。還通過「天翼閱讀」開展「全民閱讀」系列活動，包括「全民數字閱讀大講堂」、「師生同讀一本好書」等，倡導人人愛閱讀的社會風氣。



公司管理層親臨「大運會」指導工作

作為2011西安世界園藝博覽會全球唯一通信合作夥伴，中國電信在園區全面部署以光纖通信技術為基礎的城市光網，實現天翼3G網絡全網覆蓋，熱點區域WiFi覆蓋，提供無處不在、無縫覆蓋的寬帶服務；為世園會提供智能總控系統、指揮和會議系統、售票廳樓宇自動化系統等九大信息應用系統，保障了世園會的順利舉辦，實現了「寬帶中國、光網世園、科技世園、信息世園」的信息服務理念。

履行對客戶的責任

中國電信秉承「追求企業價值與客戶價值共同成長」的經營理念，以及「用戶至上、用心服務」的服務理念，以客戶感知為出發點，不斷提升服務品質，完善服務手段，為個人、家庭、企業、政府和社會事業等各類客戶提供優質便捷的信息服務，讓客戶盡情享受信息新生活。

實施「為民服務創先爭優」專項活動

2011年，中國電信統一部署開展「為民服務創先爭優」活動。積極提升客戶接觸窗口的服務能力，規範營業窗口服務，完善電子渠道服務，優化10000號服務流程，落實回饋服務。做精做細寬帶裝移維服務，積極探索解決「光進銅退」後新出現的客戶服務問題，不斷提升寬帶網絡質量和裝維服務的能力，本著讓寬帶客戶「寬心使用」的目標，努力讓客戶「裝得放心、用得開心、修得省心、續得舒心」。全面提升透明服務放心消費的能力，狠抓基礎服務達標率，規範CP/SP管理，努力兌現「一張賬單、明白消費，一鍵接入、便捷溝通，一站服務、首問負責，一點查詢、自主訂退，一聲提醒、溫馨關懷」的承諾。通過活動開展，中國電信努力為客戶提供更加優質滿意的服務，實現了裝維服務滿意率上升、客戶投訴率下降的成效。

為各類客戶提供領先的信息化業務

中國電信充分運用先進的通信和信息技術手段，攜手商業夥伴，努力為各類客戶提供包括移動通信、互聯網接入及應用、固定電話、衛星通信、ICT集成等在內的綜合信息服務，滿足客戶的信息化需求。

在行業及企業客戶方面，中國電信聚焦客戶需求，持續提升綜合信息服務能力，積極引入移動互聯網、雲計算、物聯網等新一代信息技術應用，推動信息化與工業化融合，促進各行業提升信息化應用水平。2011年重點在政務監管、社會民生、行業企業三大領域，在電子政務、城市管理、公安、工商、司法、環保、稅務、醫療、交通物流、數字企業等十大行業，進一步形成了專業化服務能力，打造了全球眼、天翼黑莓、天翼對講、加密通信、綜合辦公、協同通信、銷售管家、翼機通、旺鋪助手等一批具有差異化優勢的融合產品和綜合信息化應用解決方案，更好地滿足廣大客戶日益增長的信息化需求。

在公眾客戶方面，中國電信依托領先的寬帶網絡、3G網絡和WiFi熱點，提供通信、生活、娛樂等豐富多彩的信息服務。2011年通過升級家庭寬帶，讓家庭客戶更加充分地體驗基於寬帶的各類業務。成立創新業務事業部，加大對天翼視訊、愛音樂、愛遊戲、天翼空間等八大創新業務基地的支持力度，加強與商業夥伴的合作，努力為個人客戶提供時尚的3G應用，讓客戶盡享移動互聯網的精彩。

履行對員工的責任

中國電視員工為企業最寶貴的資源，以人為本，珍惜每一位員工；按照國家相關法律法規維護員工權益，注重建立和諧勞動關係；支持工會履行職能，引導員工參與管理，維護員工當家作主權利。2011年持續開展安全生產宣傳、教育與培訓，全面落實安全生產責任制和安全管理制度，推行安全生產標準化建設，創造良好的安全環境；積極開展員工培訓，拓展員工職業發展通道，進一步改善員工的工作生活條件，持續增強企業的向心力和凝聚力。

履行對環境的責任

中國電信樹立「低碳電信、綠色發展」理念，致力於成為「綠色綜合信息服務提供商」，在採購、運營、信息化產品與社區活動等領域，系統推進節能減排工作。2011年進一步健全節能減排組織保障、統計監測、考核獎懲三大體系，將節能減排與

生產經營和投資活動同步規劃、同步實施，結合網絡技術演進和技術進步，規模部署更加節能的技術和設備，能耗增幅得到有效控制。

中國電信2011年著力構建綠色採購管理體系，涵蓋採購管理、供應商管理、物流管理、基礎管理等方面，努力降低物資全生命週期的能耗和排放，打造有利於企業、有利於社會、有利於環境的綠色供應鏈；進一步降低重點能耗專業新購設備的單位能力能耗。

中國電信積極推進網絡技術演進和技術創新，加快老舊高能耗低能效設備的退網改造，促進單位網絡能力能耗進一步下降。2011年對空間設備進行清理和縮容改造；結合雲計算技術推進業務平台整合，對無業務或輕載業務平台進行退網和整合，對老舊IT設備進行了替換和退網工作；繼續推進機房、電源和空調等配套設施的節能技改工作。

中國電信積極與各電信運營商開展網絡基礎設施的共建共享工作，減少電信基礎設施的重複建設，提高電信基礎設施利用率，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。



執行副總裁張繼平先生為模範員工代表頒獎

中國電信在努力推進自身綠色運營的同時，2011年繼續加大對環保e通、視頻會議等環保信息化產品的推廣，助力客戶的節能減排與綠色發展。

參與公益事業

中國電信自覺參與社會公益事業，通過多種形式的公益活動，支持科技、教育、文化體育事業的發展，關心社會弱勢群體，扶危助困；倡導和鼓勵員工發揚志願精神，參與多種形式的志願服務活動。

2011年，全國相繼發生雲南盈江地震、西藏亞東地震，以及乾旱洪澇等多起重特大自然災害，中國電信自覺向災區伸出援助之手，並發動員工捐款捐物，幫助災區群眾解決實際困難。組織開展中國電信員工「十二五」公益性扶貧援藏捐款活動，中國電信員工以自願捐款方式籌集資金，「十二五」期間定點資助鹽源、木里的「新長城·中國電信高中生自強班」、「特困大學生自強項目」以及鹽源、木里和邊壩縣小學生的「愛心包裹」項目，資助邊壩縣的特困大學生和高中生，提供大米用於邊壩縣兒童大骨節病防治。

未來，中國電信將在深化企業轉型的過程中，協調地履行好肩負的股東責任、本質責任、客戶責任、員工責任、環境責任和公益責任，繼續發揮特大型通信企業和提供商的優勢，努力實現企業持續穩健發展，為各類客戶的生活與事業，為工業化與信息化融合，為資源節約型和環境友好型社會的建設及和諧發展作出應有的貢獻！

為客戶和股東創造更大價值

飛向璀璨未來



101101 101111 110110010101010
101 11 0100110011001
0101010101110
01

101
101010010

財務報表