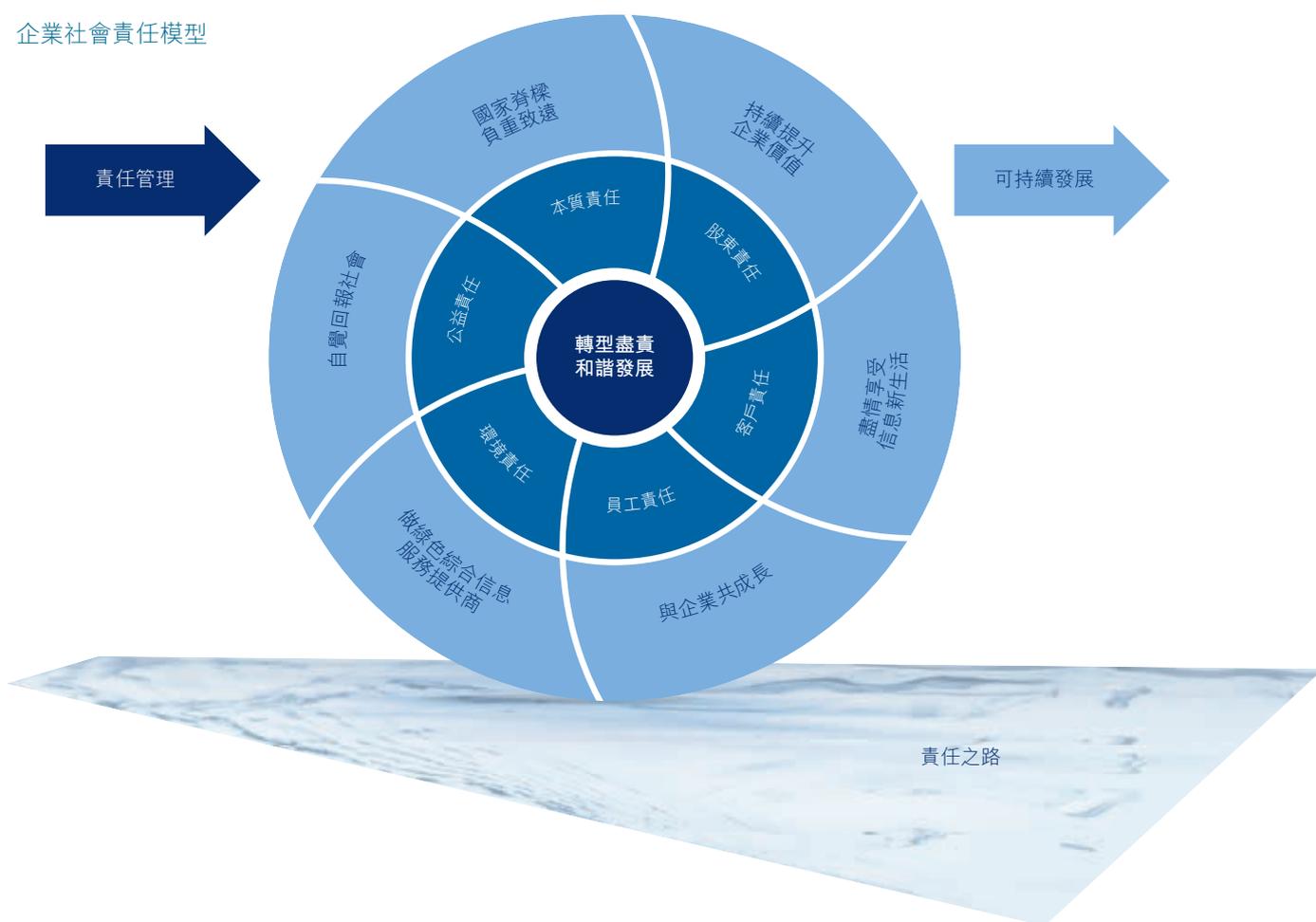


# 企業社會責任報告

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的理念，積極履行對利益相關方的責任，深入推進企業轉型，不斷提升企業的綜合價值。2013年度，中國電信在《財富》(中文版)企業社會責任排行榜從第39名躍升至第14名，首次入選企業社會責任25強。

企業社會責任模型



## 一、誠信經營、守法合規

中國電信堅持依法經營、誠信經營，遵守相關法律法規、行業監管規則及商業信用規則，持續開展普法教育，在內控建設、審計監督、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。建立長效溝通機制，規範披露企業信息，自覺接受政府監管和社會監督。2013年持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。

## 二、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、推進自主創新和促進產業發展作為企業與生俱來的責任。

## 推進天翼3G網絡覆蓋農村

中國電信在3G網絡已經廣泛覆蓋城鄉的基礎上，2013年持續開展農村、路網移動網絡的優化行動。截至2013年底，3G網絡覆蓋3.54萬個鄉鎮，幫助更多農村居民享受到3G網絡帶來的信息服務。

## 推進「寬帶中國·光網城市」工程

中國電信作為國家寬帶網絡建設的主力軍，2011年以來連續3年加快寬帶基礎設施建設，在城市地區大力推進光纖到戶(FTTH)建設，農村地區因地制宜採取各種技術建設寬帶網絡，加快推進行政村通寬帶工作。

截至2013年底，中國電信FTTH覆蓋的家庭數約8,400萬戶，FTTH用戶接近2,700萬戶，有線寬帶用戶超過1億戶，南方21省通寬帶的行政村超過29萬個，中國電信有線寬帶用戶中使用4Mbps及以上帶寬產品的用戶比例達到80%。

## 推進「村通工程」

中國電信持續實施「村通工程」，加快農村服務網點建設，努力提升農村、農業和農民的信息化水平，縮小城鄉「數字鴻溝」。2013年完成6,800餘個行政村通寬帶和1,600餘個自然村通電話的建設任務。

## 保障應急通信

中國電信忠實履行保障通信安全暢通的任務。2013年積極抗擊雅安地震、颱風、洪澇等重大自然災害，以最快時間恢復災區通信，全年出動搶險人員11.86萬人次、救災車輛2.75萬台次、應急通信設備1,300台次，發送公益短信42億條。圓滿完成全運會、亞青會、中國—亞歐博覽會、南極科考等重大活動的通信保障任務。



董事長王曉初  
指揮部署抗震救災

中國電信搶險隊員攜帶設備  
和工具徒步搶險

## 三、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，依法保障客戶權益，深入理解客戶需求，努力為個人、家庭、企業、政府和社會事業等各類客戶提供適用、好用、高性價比的產品，以客戶感知為出發點，不斷完善服務手段，提升服務品質，讓客戶盡情享受信息新生活。

### 推進服務熱點問題整治專項工作

2013年結合群眾路線教育實踐活動，以及落實工業和信息化部等部委關於行業糾風的要求，中國電信整治服務熱點問題，強化服務管理，健全長效機制。

針對客戶投訴反映一些下屬企業存在的業務「強關、強開、強擲」問題，實施加強管控的系列措施：加大營銷套餐集約與銷售力度，從源頭上解決問題；檢查清理套餐優惠包／疊加包的規則，以及相關銷售系統的安全設

置、操作權限管理，發現問題馬上整改；規範增值業務的營銷管理，嚴禁強行訂制，嚴格執行二次確認，從嚴處理違規行為；營銷窗口確保有單產品銷售，嚴禁捆綁搭售。

針對客戶反映較多的寬帶裝維服務中的問題，實施規範服務行為的系列措施：加強對客戶裝維工作的管理，確保及時履約；做好資源配置、確認，優化預約管理；提升裝維效能，加強支撐手段建設，優化工作流程；推進裝維班組標準化建設，提升班組的維護服務能力；完善與客戶感知相關的裝維服務水平評價指標，將客戶感知與裝維績效掛鉤。

在工信部2013年的滿意度測評中，中國電信的寬帶和3G上網業務保持行業領先，互聯網服務獲得《第一財經》年度《最佳新媒體服務獎》、微博客服入選國務院國資委「中國企業微博運營十佳案例」。在中國商業聯合會、中國消費者保護基金會主辦的第六屆全國售後服務評價大會上，中國電信榮獲「全國售後服務十佳單位」稱號。

## 助力中小學信息化

2013年各級企業主動與當地中小學教育單位接洽，在中小學教育信息化基礎設施建設、教育管理信息化和數字教育資源服務、教育信息化專業隊伍建設與培訓、教育信息化試點、信息技術研發與推廣應用等領域，提供一攬子解決方案的服務。

全年為中小學新提供寬帶2.7萬條、提速3.6萬條，進一步促進校校通寬帶。結合學校希望優質教育資源在班級共享的需求，推廣「班班通」的信息化應用。與教育部門合作推進網絡學習空間「人人通」和數字教育資源雲平台的信息化建設運營。配合教育部門開展教師和專業隊伍的信息化培訓，幫助提升基層教育單位應用信息系統的能力，其中的「萬所校園信息化巡講」活動覆蓋教師10餘萬人。支撐教育部門推進教育信息化試點，協助完成4,300多所智慧校園標杆學校的建設工作。

## 四、履行對員工的責任

中國電信視員工為企業最寶貴的資源，堅持以人為本，愛護每一位員工；重視各類專業技術人才，堅持企業發展和員工共同成長；按照國家相關法律法規維護員工權益，注重建立穩定和諧的勞動關係；支持工會履行職能，引導員工參與企業民主管理，維護員工當家作主權利。

2013年加強安全生產宣傳和教育，落實安全生產責任制和安全管理制度。持續改善基層員工的工作生活條件，擴大「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間、小活動室)建設覆蓋範圍，向營業廳、10000號、裝維班組等基層生產單位延伸。促進基層員工收入穩步提升，薪酬分配堅持向價值和貢獻傾斜，持續向基層一線員工傾斜。

2013年結合業務發展需要大力開展員工培訓，專業培訓人次比上年增加6.2%。加強對

基層員工培訓的支撐，開展送培訓到基層活動，加大對基層營銷服務單元特別是縣公司經理的培訓，提升基層管理人員的能力。開展對一線銷售、服務、裝維崗位人員的技能培訓及認證，參加認證8.2萬人次。通過勞動競賽、技能競賽、建立多層級創新工作室等形式，搭建員工崗位創新平台和能力提升平台，促進知識共享，傳承優秀經驗和技能，幫助員工提升崗位技能、業務能力和實戰經驗。從精神層面關愛員工，制定《中國電信員工榮譽體系》，建立起多層次、廣覆蓋、重引導、可持續的員工榮譽體系，提升員工自身價值，激勵員工從優秀走向卓越。

持續做好對困難員工的幫扶，建立慰問員工常態化機制，建立針對不同地區、不同員工、不同情況的困難幫扶機制，幫助員工解決實際困難和問題。2013年組織開展向「雅安地震」災區員工捐款活動，累計捐款人民幣2,200餘萬元。

## 五、履行對環境的責任

中國電信樹立「低碳電信、綠色發展」理念，在採購、建設、運營等領域持續推進節能減排工作，努力做綠色綜合信息服務提供商。

2013年加快推廣應用能耗監測系統，結合劃小核算單元工作，將能耗細化分解，實施定額管理，提升節能減排精確化管理水平。穩步推進機房升溫工作，全網55%的移動基站機房的空調設置溫度提升到28度或30度，年節電超過1億度。持續加大基礎配套設施節能技改，全年建設智能通風約4,000套，開關電源休眠技術約6,000套，智能換熱約1,500套，各類機房節能技術應用總體覆蓋率達到41%，同比去年提升了9個百分點，年節電約1.5億度。全面推廣更加節能、可靠的240V直流供電系統，全年應用400餘套。2013年全網耗電量得到了有效控制。

公司在努力推進自身綠色運營的同時，繼續研發推廣環保信息化產品，助力客戶的節能減排與綠色發展。

另外，還積極協同母公司與各電信運營商開展網絡基礎設施的共建共享工作，有效減少電信基礎設施的重複建設，提高電信基礎設施的利用率，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。

## 推進合同能源管理

合同能源管理是以減少的能源費用來支付節能項目全部成本的節能業務方式，是一種新型的市場化節能機制。

2013年，公司充分利用合同能源管理實現節能技改新突破，有力的支撐了基礎配套設施和網絡設備的技術改造工作。截至2013年底，已有19個省公司實施了382個合同能源管理項目，利用外部資金約人民幣1.7億元，年節電約7,700萬度。

## 六、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、衛生事業的發展，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。2013年持續協助母公司開展「扶貧援藏」工作，在西藏邊壩縣和四川省涼山彝族自治州的鹽源

縣和木裏縣，協助開展基礎設施、信息化、教育培訓、農業、衛生、科技等方面的援助項目。與教育部聯合開展「翼校通關愛留守兒童活動」，參與範圍包括8個中西部省份的4,000所學校，覆蓋留守兒童200萬，與主流媒體共同倡導社會各界關愛留守兒童。

2014年，中國電信將積極協調地履行好對利益相關方的責任，發揮綜合信息服務的優勢，助力改善民生，助力工業化、信息化、城鎮化和農業現代化，助力經濟發展轉方式調結構，努力為利益相關方創造價值，為經濟社會可持續發展作出新的貢獻。

## 中國電信在南極成功開通了天翼3G服務

