



# 社會責任

## 報告



# 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。



## 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。根據法律法規、政策要求以及業務運營等方面的變化，持續加強公司的規章制度體系建設，2014年制定廉潔手冊等規章制度，修改完善內控、股權投資、合同管理等規章制度；開展對規章制度執行情況的檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

## 二、履行通信運營商的本質責任

中國電信把建設完善基礎網絡、發展通信普遍服務、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。

### 有序開展4G混合組網試驗

中國電信認真落實國家整體部署，組織4G網絡混合組網互操作技術攻關和測試驗證，在全國超過100個重點城市開展4G混合組網建設，在56個試驗城市開展4G業務，推動制定19項行業標準和78項企業標準，混合組網技術取得突破。

### 持續推進「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4年加快寬帶基礎設施建設，在城市大力推進光纖到戶(FTTH)建設，在農村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2014年底，中國電信FTTH覆蓋的家庭數達到1.2億戶，南方21省通寬帶的行政村超過30萬個，提前一年完成2011年提出的「寬帶中國·光網城市」目標；有線寬帶用戶達到1.07億戶，FTTH用戶達到4,261萬戶，8Mbps及以上帶寬用戶佔比達45.7%。

### 持續推進「村通工程」

中國電信持續推進農村及偏遠鄉村通信網絡的建設，2014年完成4,700餘個行政村通寬帶和980餘個自然村通電話的建設任務，配套建設農村服務網點，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」。

### 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。2014年第一時間投入魯甸地震等自然災害的搶險救災，以最快時間恢復災區通信。全年出動搶險人員2.4萬人次、救災車輛

5,000餘台次、應急通信設備6,000餘台次。圓滿完成APEC峰會、青奧會等重大活動的通信保障任務。

### 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、好用的產品。以客戶感知為出發點，結合客戶需求創新服務手段，根據客戶反饋及時整治熱點服務問題，不斷提升服務品質，讓客戶盡情



享受信息新生活。根據工業和信息化部的統計，中國電信2014年有線寬帶和3G上網的客戶滿意度保持行業領先水平。

### 推出4G個人定制套餐

2014年7月，中國電信在行業內率先推出可「自由定制、自由變更、自由置換、自由贈送」的4G個人定制套餐，客戶可根據自身消費特點和需求，自行按流量、語音、短信等業務的階梯定價標準選擇業務量，自由組成個性化資費方案。

個人定制套餐給客戶帶來新的方便：一是對客戶單個流量、語音、短信模塊沒有限制；二是業務開通之後，客戶可以根據使用習慣

和場景的變更，更改自己套餐中的內容，當月套餐內的流量、語音、短信可以按照一定比例轉換，還可以贈送給其他開通個人定制套餐的客戶。

個人定制套餐受到客戶廣泛好評，從線上互聯網渠道擴展到線下實體渠道，讓更多客戶享受到自由定制、自由使用的樂趣。



少數民族暢享信息新生活



## 翼支付服務民生

中國電信發揮通信優勢，以翼支付為品牌，推出「通信+支付」、「支付+理財」等安全便捷的互聯網金融業務，以科技服務民生，助力智慧生活。2014年翼支付用戶數突破1億，成為國內最大的民生應用繳費平台，累計實現交易額人民幣3,500多億元。推出的「添益寶」、「天翼貸」等互聯網金融產品受到客戶歡迎，添益寶客戶達到300萬戶。

## 拓展新媒體客戶服務

中國電信積極適應移動互聯網發展和客戶服務訴求的變化，按照「客戶在哪裏、服務就在哪裏」的思路拓展網上營業廳、掌上營業廳服務，以及易信、微博、微信等第三方社交新媒體客服。客戶在電腦、手機終端上可便捷完成充值交費，查詢熱點資訊，以及套餐餘量、賬單、積分等信息，遇到疑難問題還可以與人工客服進行實時交流，獲得相應幫助。

2014年加大網上營業廳、掌上營業廳集約運營的力度，微信、易信公眾號實現統一管理。截至2014年底，新媒體客服用戶規模超1.2億，單月自助服務量超7,000萬次。同時，公司獲得國務院國資委頒發的「2014年度中國企業新媒體最佳微客服獎」。

2014年雲南省魯甸縣、景谷縣和四川省康定縣發生地震後，中國電信的客服微博發揮新媒體優勢，積極參與救助信息傳播，緊急實行7\*24小時內容發佈機制，並與其他運營商的微博聯動，向社會及時告知通信領域抗震救災的工作進展情況，提供全方位的通信保障信息，快速搜集發布求救、尋人、報平安等信息，普及地震相關公益知識，傳播量超過2,000萬人次。

### 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；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；重視發揮各類專業技術人才的作用，堅持企業和員工共同成長；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。

2014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，開展「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間、小活動室)建設，累計投入資金超過人民幣1億元，惠及13萬員工。大力推進劃小核算單元和承包經營改革，幫助基層員工通過發展提升收入。

年內大力實施面向基層「小CEO」的能力提升工程，組織縣(區)公司經理培訓8,000餘人次，店長培訓27,000餘人次，農村支局長培訓21,000餘人次。通過勞動競賽、技能競賽等形式，傳承優秀經驗和技能，促進知識共享，幫助員工提升業務能力和實戰經驗。

各級企業傾聽員工訴求，注重從精神層面關愛員工，發揮《中國電信員工榮譽體系》的作用，激勵員工從優秀走向卓越。持續做好對困難員工的幫扶，常態化慰問員工，幫助員工解決實際困難和問題。



提供光纖服務進小區

## 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，開展節能減排規劃，在採購、建設、運營等領域系統推進節能減排工作，加強環境保護，努力做綠色綜合信息服務提供商。2014年深化能耗監測系統應用，推進能耗劃小核算單元的工作，全面推廣合同能源管理，穩步推進機房升溫，加快老舊高耗能設備的升級改造和退網，全年節約用電約8億度。

年內積極協同母公司與各通信運營商開展通信基礎設施的共建共享工作，減少重複建設，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。著力推進交通、景區園區、大型建築等場所通信設施的共建共享，提高鐵塔、基站機房、市電引入、杆路、管道等設施共建共享的比例。圓滿完成工業和信息化部、國務院國資委關於通信基礎設施共建共享的考核指標，未出現違反禁止性規定的行為。

持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。

### 推進老舊設備退網

中國電信積極貫徹落實工業和信息化部2014年公告《高耗能老舊電信設備淘汰目錄(第一批)》，全面梳理現網資源，制定切實可行的老舊設備淘汰計劃，統一部署實施。全年完成100餘個長途局、近千個端局、4,200多萬線端口退網，節電3.9億度。大力推進骨幹數據通信網絡(DCN)轉網、低效業務平台關停或雲化，推進數字數據網(DDN)等的老舊設備退網，簡化網絡，收到顯著成效。

## 六、參與公益事業

中國電信自覺參與社會公益事業，積極支持科技、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者服務活動。2014年持續協助母公司開展「扶貧援藏」工作，在西藏自治區的邊壩縣、



四川省的鹽源縣和木裏縣、新疆維吾爾自治區的疏附縣，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。

2015年，中國電信將進一步深化改革，推進互聯網化運營，在工業化、信息化、城鎮化和農業現代化同步發展中積極發揮作用，助力各行各業轉型升級，努力為利益相關方創造價值，為全面建成小康社會作出新的貢獻。



奮力搶修災區通信，  
有力支撐救災工作