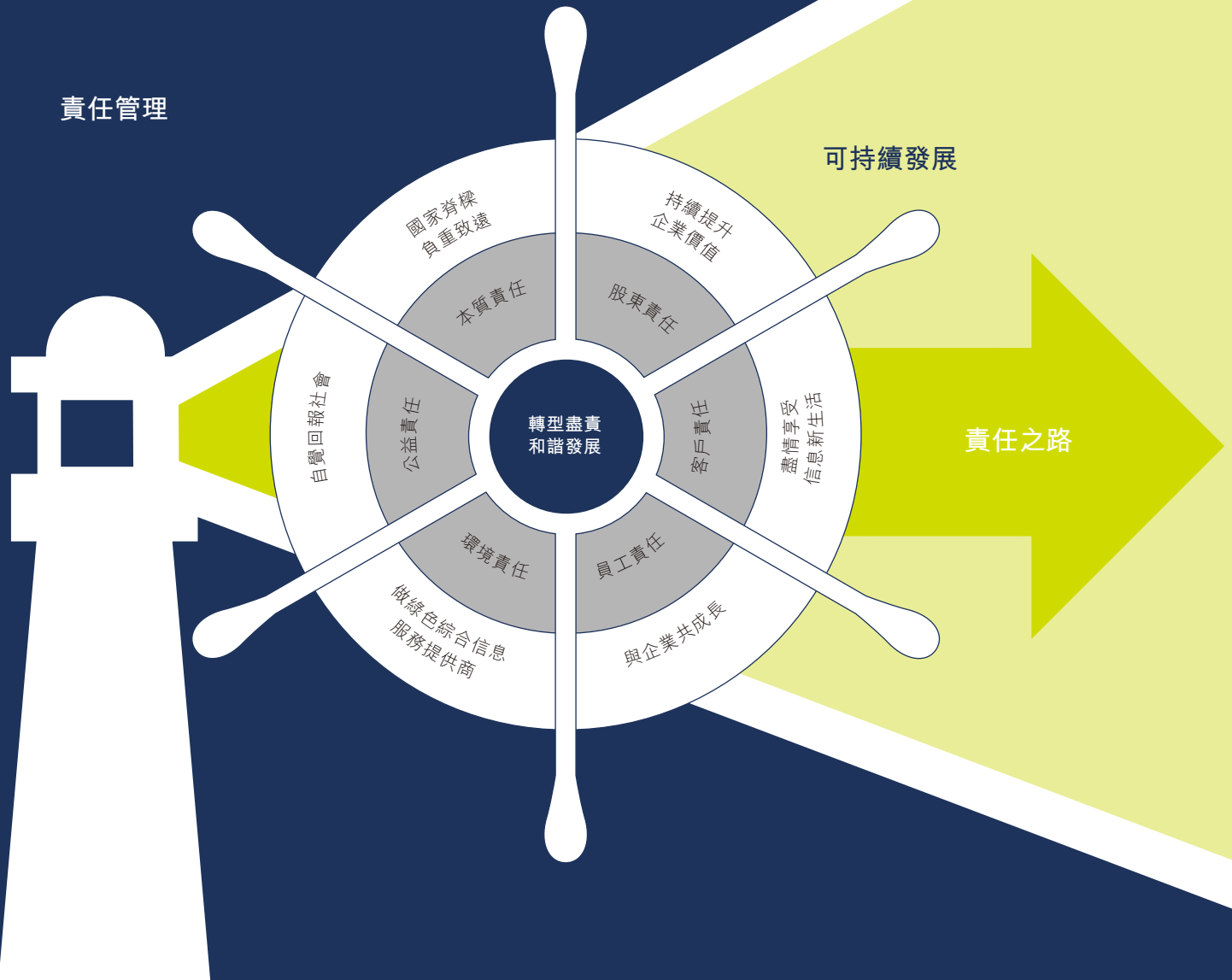


社會責任報告

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的核心價值觀，積極履行對國家、股東、客戶、員工、供應商、同業者、社區等利益相關方的責任，持續推進企業轉型發展，不斷提升企業的綜合價值。

責任管理

可持續發展



責任之路

本質責任：國家主體通信運營商在基礎網絡、普遍服務、應急通信、信息健康、科技創新、產業發展等方面具有與生俱來的責任，中國電信堅定發揮脊樑作用，為國家和社會的發展不斷作出貢獻。

股東責任：股東是企業的投資者，中國電信堅持穩健經營，努力以優良的經營業績，持續提升企業的價值，兌現對股東的承諾。

客戶責任：客戶是企業生存發展的根基，中國電信保障客戶權益，追求企業價值與客戶價值共同成長，深入理解客戶需求，不懈創新，不斷為客戶提供適用優質的產品和服務，讓客戶盡情享受信息新生活。

員工責任：員工是企業最寶貴的資源，中國電信依法維護員工權益，促進員工發

展，鼓勵員工參與管理，關愛員工生活，努力讓員工與企業共成長。

環境責任：綠色發展是全人類的共同使命，中國電信通過綠色管理、綠色採購、綠色網絡、綠色辦公、綠色產品和綠色活動，努力做綠色綜合信息服務提供商，助力經濟社會綠色發展。

公益責任：公益讓社會更美好，中國電信自覺回報社會，自覺參與社會公益事業。

中國電信以可持續發展為方向，不斷提升責任管理的水平，協調履行對利益相關方的責任，走負責任的發展之路。

一、誠信經營、守法合規

中國電信依法治企，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，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。2015年根據法律法規及監管部門的要求，結合業務運營等方面的變化，加強公司的反腐倡廉建設和監督體系建設，進一步完善相關規章制度；持續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

作為「寬帶中國」建設的主力軍，中國電信2015年加快建設「雙百兆」的移動互聯網和有線寬帶互聯網，提供高速、安全、可靠的網絡保障。努力完成維護網絡信息安全、普遍服務、應急通信保障等任務。

提速降費

加快4G網絡建設，4G基站累計達到51萬套站，網絡覆蓋全國發達鄉鎮（東部所有鄉鎮）以上區域。同時，在45個重點城市部署4G+(LTE-A)基站，提供「天翼4G+」服務。



全面推進有線寬帶網絡光纖化改造，擴大全光網絡建設覆蓋，持續實施銅纜小區光纖化改造，建成一批全光網城市，在四川率先建成全光網省。有線寬帶接入速率提高到29Mbps。

有線寬帶和手機流量資費大幅下降，推出手機流量單月不清零服務。2015年有線寬帶單位帶寬價格下降55%，手機流量資費下降33%。

維護網絡信息安全

認真貫徹網絡信息安全的法規和監管要求，持續加強網絡信息安全各項基礎工作。發布「天翼安全」系列產品，根據客戶需求推出涵蓋雲、管、端的DDos防護產品「雲堤」、安全辦公、支付安全「天翼U盾」等產品。積極治理不良網絡信息，協助相關部門打擊通訊信息詐騙。

推進「村通工程」

持續推進農村及偏遠鄉村通信網絡的建設。2015年完成5,400餘個行政村通寬帶和1,000餘個自然村通電話的建設任務，因地制宜建設農村服務網點，積極參與並促進農村電商發展，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

忠實履行保障通信安全暢通的任務。2015年第一時間投入地震、汛澇、颱風等重大自然災害的搶險抗災，以最快時間恢復災區通信，全年出動搶險人員7萬多次、車輛1萬多台次、柴油發電機8,000多台次、應急通信設備3,000多台次。圓滿完成多項重大會議活動、重大體育賽事的通信保障任務。

完成 **5400+**
個行政村通寬帶
建設任務



少數民族
暢享信息新生活



奮力搶修災區通信

三、履行對客戶的責任

中國電信認真貫徹客戶權益保護的各項法律法規，堅持依法依規提供產品和服務，嚴格廣告宣傳的合規審查，嚴格保護客戶信息，持續規範業務資費管理。2015年在大力推廣4G和光纖寬帶產品的同時，部署實施「互聯網+」行動計劃，與客戶及商業夥伴合作，創新推廣「互聯網+」應用，助力各行各業客戶轉型升級。努力提升服務能力，根據客戶反饋及時整治熱點服務問題，根據工業和信息化部的測評，中國電信2015年移動上網和固定上網的客戶滿意度繼續保持行業領先水平。


提升基礎業務服務能力

針對4G業務，聚焦網絡體驗、產品業務、渠道服務、終端服務和客戶關懷實施「五優服務」。開展4G「服務大體驗，能力再提升」活動，通過服務對標體驗，主動發現問題，逐項整改完善。

針對寬帶業務，開展寬帶端到端速率提升工作，組織用戶進行測速體驗與服務監督，在全國12省試點推廣寬帶「先裝後付」服務。推進寬帶自助排障，便捷客戶並有效降低寬帶修障服務時限。

落實行風糾風要求，整治服務熱點問題

創新基礎服務的信用管理，通過提升IT系統能力，實現對客戶的信用服務。進一步規範對客戶的提醒服務，在新媒體渠道加載服務提醒，方便客戶



定制提醒服務；按照流量不清零要求進一步規範賬單展示。開展業務訂購「二次確認」、「不明扣費」等專項整治。截止12月份，中國電信的越級申訴率 and 不明扣費申訴率均優於工業和信息化部的管控目標。

四、履行對員工的責任

中國電信依法維護員工權益，持續建設穩定和諧的勞動關係，關心關愛員工，積極發揮各類人才的作用，支持工會履行職能。

加強安全生產管理

2015年完善《中國電信安全生產管理辦法》，修訂《中國電信女員工勞動保護辦法》。強化安全生產監督檢查，對於各類安全生產隱患實施專項整治。

促進員工發展

2015年結合企業轉型和業務發展需要針對性加強員工培訓。著力培養基層「小CEO」，組織實施「小

CEO」精英訓練營、骨幹訓練營，組織開展「百名最佳小CEO上講台」活動、「小CEO」在線學習活動，提升基層「小CEO」能力。

推進關心關愛員工的工作

健全員工訴求閉環管理機制，開展「2015，說出你的願望」調查活動，深入瞭解掌握員工需求，及時響應員工訴求，想方設法解決員工實際困難。及時救助困難員工和受災員工，常態化慰問基層一線的困難員工和優秀員工。1,900個基層單位完成新建「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室)任務。截至2015年，近2萬個基層單位解決了一線員工就餐、活動、休息等實際困難與問題。

五、履行對環境的責任

中國電信遵守環境保護的相關法規，各級企業積極倡導員工自覺節約一度電、一滴水、一升油、一張紙、一支筆，同時，通過規章制度、工作部

署、考核評價等方式將節能減排、保護環境的要求貫穿到採購、建設、運營、辦公等生產經營的各項活動中；持續研發推廣環保信息化產品，助力客戶節能減排與綠色發展。

推進節能減排

2015年持續建設能效水平更高的高速率、大容量的網絡平台，推進業務平台向資源池的雲化整合。加快推進傳統交換設備和IT、傳輸、空調、電源等專業的老舊高耗能設備的升級改造和退網，繼續開展現網基礎設施節能技改和節能新技術應用，持續擴大基礎配套設施的節能技術應用覆蓋率，積極推動基礎配套設施的去冗餘優化工作。深入推進劃小能耗核算單元的工作，整合能耗監測相關系統，實現節能減排的精細化管理。加強水資源管理，推進生產用水循環利用。

推進逆向物流

持續推動廢舊銅纜、蓄電池、固網終端、退網設備等產品的回收、翻新、置換和出售。其中，鑒於廢舊蓄電池含有大量的重金屬以及廢酸、廢鹼

等電解質溶液，隨意丟棄會破壞水源，侵蝕莊稼和土地，中國電信一方面提倡少用乾電池，盡量減少蓄電池的使用；另一方面，堅持回收廢舊蓄電池，建立完整的蓄電池回收、處理體系，防止污染環境，並對其中有用的成分進行再利用。

推進通信基礎設施共建共享

年內與各通信運營商加大通信基礎設施的共建共享的力度，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。著力推進基站共建共享，完成鐵塔資產注入中國鐵塔股份有限公司的工作。

六、供應鏈管理

中國電信積極與供應商開展溝通，堅持誠信合作、互利共贏，堅持價值採購、陽光採購、綠色採購，促進供應商履行社會責任。

2015年，在價值採購方面，深入落實採購物資質量檢測的管理辦法，強化質量管理，持續擴大質量檢測與供應商考察範圍，擴展後評估範圍，通過強化檢測和後評估結果在評標中應用，促進供

應商不斷改進提升質量水平。在陽光採購方面，嚴格履行國家對採購及招投標的各項法規，進一步完善公司招投標管理制度，修訂印發《採購招標投標管理辦法》、《比選採購管理辦法》、《招標代理現場服務工作規範》等制度，進一步擴大公開招標規模，嚴控定向採購範圍，堅持「應招必招」，推進「能招盡招」；對依法必須招標項目進行全面自查和重點抽查，提升採購規範化水平。在綠色採購方面，積極推進綠色採購評估指標在採購中應用，優先選用資源節約、環境友好的產品，全年重點專業單位能耗下降7.1%。

七、參與公益事業

中國電信積極支持科技、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。

持續協助母公司開展「扶貧援藏援疆」工作。2015年在援助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的基礎上，新增對廣西壯族自治區田林縣的援助，協助5縣開展基礎設施、信息化、教育培訓、農業、衛生、科技等方面的援助項目。年內協助甘肅省政府建成中國第一個精準扶貧大數據管理平台，對甘肅全省貧困村、貧困戶、貧困人口進行動態管理，保障因戶施策的扶貧措施落到實處，獲得社會各界的好評。

2016年，中國電信將踐行「創新、協調、綠色、開放、共享」五大發展理念，落實國家的「網絡強國」、「大數據」戰略及「互聯網+」行動計劃，大力推進企業的改革創新，努力為客戶及經濟社會提供更多適用優質的業務和服務，助力各行各業轉型升級，為利益相關方創造新價值，為全面建成小康社會作出新貢獻。