

## 環境、社會及管治報告 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，2016年制定轉型升級戰略，持續推進企業轉型發展，不斷提升企業的綜合價值。



**本質責任：**

國家主體通信運營商在基礎網絡和新型通信設施、普遍服務、網絡信息安全、應急通信、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，築力網絡強國，為經濟社會發展不斷作出貢獻。

**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，中國電信用心服務客戶，保護客戶權益，深入理解客戶需求，不懈創新產品和服務，努力讓客戶盡情享受數字生活。

**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、綠色運營、綠色辦公和綠色公益活動，努力實現自身綠色發展，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，熱心參與社會公益事業。

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。

## 環境、社會及管治報告 社會責任報告

### 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。2016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2016年加快建設完善4G移動網絡和光纖寬帶網絡，提供更加高速、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。



### 大力「提速降費」

加快4G網絡建設，實現全國範圍基本全覆蓋，人口覆蓋率達到95%。全面啓動農村800MHz重耕工程。全國所有城市部署「4G+」基站，提供「天翼4G+」服務。

全面推進全光網絡改造建設，在中國電信主導的南方省份，基本實現所有城市的光網覆蓋。加大光接入新技術引入，逐步在重點城市核心區域升級至千兆接入，為用戶提供更高帶寬的有線寬帶體驗與服務。廣泛向用戶推介百兆光寬帶等高速寬帶產品，百兆光寬帶用戶規模保持行業領先水平。

進一步下調有線寬帶和手機流量資費。2016年有線寬帶單位帶寬價格較2015年下降約50%，手機流量單價較2015年下降約38%。

### 維護網絡信息安全

公司遵守關於網絡信息安全的法律法規，持續提升維護網絡信息安全的能力。認真貫徹落實工業和信息化部、公安部等部委《關於防範和打擊電信網絡詐騙犯罪的通告》及相關工作部署，落實電話用戶實名登記要求，加強用戶個人信息保護，強化違規話務和虛假碼號的監控防範與整治，加強代理渠道管理，在用戶和員工中加強宣傳和防範提醒工作。健全信息安全管理體系，持續治理不良網絡信息。根據客戶需求，持續推廣DDoS防護產品「雲堤」、安全辦公等安全產品。

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

#### 推進普遍服務

公司持續推進農村及偏遠鄉村通信網絡的建設。2016年積極參加政府主導的普遍服務試點項目，協助制訂方案，量力而行參與競標，中標承接3.5萬個行政村通信網絡的建設運營任務，努力提升偏遠農村的寬帶接入水平。

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，持續提升農村、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

公司忠實履行保障通信安全暢通的任務。全力抗擊特大洪澇、颱風等自然災害，圓滿完成G20杭州峰會、新疆歐亞博覽會、上海全球健康大會等多項重大會議的通信保障任務，累計出動搶修人員19萬多人次、車輛4萬多台次、油機3萬多台次、衛星電話32部、應急通信設備3,900多台次，發送應急公益短信2,900多萬條。



### 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。

圍繞客戶需求，2016年大力推廣4G和光纖寬帶兩項基礎業務，創新提供高清網絡電視、雲計算、大數據、移動支付、物聯網、「互聯網+」行業信息化應用等新興業務，攜手商業夥伴和各類客戶構建共生、共創、共贏的業務生態圈，助力各行各業客戶轉型升級，滿足個人客戶的信息消費需求。結合客戶反饋，及時整治熱點服務問題，持續創新服務方式，提升服務能力。根據工業和信息化部的測評，中國電信2016年手機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

提升4G流量服務水平。開展高流量、高費用「雙高」預警，進行聯動處理，提供流量場景化服務，實現對疑難服務場景的在線服務診斷支撐。

創新寬帶業務服務方式。在全國範圍推廣「先裝後付」服務。推進「互聯網+光維」模式，提升光纖寬帶的端到端運營能力。進一步提升寬帶自助服務能力，便捷客戶自助排障。

#### 落實行風糾風要求，整治服務熱點問題

針對防範通訊信息詐騙、用戶信息安全保護、全面落實實名制、電子發票、靚號、國際漫游等重點和熱點問題，公司加大監督檢查力度，對關鍵事項提前佈防，及時做好服務保障和服務風險防範，促進相關業務規則優化。針對客戶投訴，推進總部、省公司兩級投訴工單的運營監控與分析，加大對投訴源頭問題的整治力度。加強營業廳服務，聚焦影響客戶感知的關鍵問題，提升窗口服務水平，常態化開展營業廳服務暗訪檢查，推進營業廳服務達標，評選優秀服務營業廳。

#### 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。

##### 依法規範勞動關係

公司本著對員工負責、對企業負責和對社會負責的態度，嚴格遵守並認真落實有關勞動及社會保障的法律法規，切實加強勞動用工管理工作，做到依法用工和規範用工。與員工建立勞動關係並簽訂勞動合同；與派遣單位簽訂派遣協議，督促派遣單位和員工簽訂勞動合同，努力為企業發展提供和諧穩定的內部環境。

##### 加強安全生產管理

公司深入落實企業安全生產的主體責任，強化企業安全生產長效機制。持續完善安全生產管理制度，各級企業認真組織裝維、施工人員進行學習，落實基層崗位職責，強化責

任考核。持續開展安全生產監督檢查，及時對隱患進行整治。完善事故應急預案，加強應急預案演練。

公司認真貫徹落實《安全生產法》，積極執行各項職業健康管理制度，定期組織員工體檢，並努力改善員工的作業環境和作業條件，有效地杜絕了職業病的發生。組織一線生產人員以班組為單位對作業現場及作業環境進行風險評估和危害辨識，提升作業人員自我保護、自我防範的意識，有效防止了事故發生。

##### 促進員工發展

公司結合企業轉型發展需要和員工能力提升需求針對性實施員工培訓。加強對青年員工的培養，開展新員工導師制試點，進一步完善優秀高校畢業生培養計劃。持續開展「小CEO」能力提升工程，面向支局長、店長、實體渠道經理、商客渠道經理以及後端維護單元負責人等5支前後端重點「小CEO」骨幹隊伍，組織實施多期「小CEO」骨幹訓練營

和「小CEO」內訓師培訓班，面授學員1,200多人。結合重點業務開展勞動競賽、技能競賽和知識競賽，建設「勞模工作室」，引導員工提高能力素質，鼓勵員工立足本職崗位創新，實現個人價值提升與發展。

#### 加強專業人才隊伍建設

公司進一步加強高層次專業人才隊伍建設，2016年經申報、篩選、筆試、評審、公示等環節，選拔出平台與核心網技術、電源與基礎設施、無線與移動、財務、法律等五個專業B級人才。在行業應用、網絡運營兩個重點領域試點推行高層次專業人才工作站制度，為高層次專業人才提供實戰式平台，充分發揮高層次專業人才的作用，聚力解決企業發展的重點難點問題，在實戰中提升高層次專業人才隊伍的能力。

#### 推進關心關愛員工的工作

公司健全員工訴求收集、分析、處理、反饋的閉環管理機制，採取座談、走訪、面對面活動、員工論壇、網絡平台等傳統與網絡調查相結合的方式，及時了解員工思想動態，及時響應員工訴求，想方設法解決員工實際困難。

常態化慰問基層一線的困難員工和優秀員工，各級企業日常慰問員工達63萬人次。及時救助困難員工和受災員工，幫扶困難員工2.2萬人。5,400多個基層單位鞏固、更新或新建「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室)。根據女員工特殊需要，累計建成「媽咪小屋」790餘間。



## 五、履行對環境的責任

中國電信遵守環境保護的相關法規，加強環境保護法律宣貫和培訓，確保員工遵守有關規定。號召員工廣泛開展綠色辦公、綠色出行活動，提升員工的環保意識，自覺節約一度電、一滴水、一升油、一張紙、一支筆。制定、統計並定期發佈環保指標，制定保護環境的措施和制度，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，努力降低各類能源的消耗，減少溫室氣體排放。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。積極向社會溝通環保行動以及取得的成效，接受社會監督，持續提升環保成效。

### 推進節能減排

公司加快網絡演進和全光網建設，推進業務平台向資源池的雲化整合，大力建設綠色通信網絡。深入推廣合同能源管理在老舊電源、空調等基礎配套設施節能改造和老舊傳統設備退網等方面的應用，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。深入推進能耗劃小核算工作，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，積極開展污水排放治理工作，推進生產用水循環利用；推廣普及節水器具，定期對供水系統各環節進行檢查維修，防止「長流水」和「跑冒滴漏」現象。

持續推進電子渠道發展，提升電子渠道服務量佔全部渠道總服務量的比重。倡導和鼓勵視頻電話會議或視頻培訓，積極引導員工在網上大學參加學習或培訓。

### 推進逆向物流

按照公司有關逆向物流及廢舊物資回收與處置等相關規章制度的規定，持續推進廢舊銅纜、蓄電池、固網終端等物資的回收、翻新、置換、調撥與出售。

鑒於廢舊蓄電池含有大量重金屬及廢酸、廢鹼等電解質溶液，隨意丟棄會破壞水源、侵蝕莊稼和土地，公司一方面全面開展對蓄電池供應商綠色環保情況的現場考察，持續採購磷酸鐵鋰電池等綠色節能產品；另一方面，堅持做好廢舊蓄電池的回收，建立完整的回收與處置管理體系，防止污染環境。公司對「光進銅退」產生的廢舊銅纜交由專業第三方回收處置，持續加強固網終端設備的回收再利用，提高了資源使用效益，降低了環境污染風險。對於無回收價值的廢舊物資，充分考慮物資處置對環境的影響，在嚴格遵照國家環保相關規定的前提下妥善處理。

### 工程建設注重環保

針對政府和公眾關心的通信工程建設中耕地保護、設備污染、施工影響和電磁輻射等問題，公司積極採取環保措施。在耕地保護方面，基站選址優先考慮原有房屋和荒地，儘量不新增佔用耕地。在設備污染方面，設備選型儘量篩選噪聲低、電磁輻射低、無污染物產生的光纖光纜和系統設備。在施工影響方面，野外通信路由勘察有意避開礦藏、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，敷設光纜儘量不改變周圍環境。在電磁輻射方面，開展基站周圍電磁環境監測和評估，接受公眾監督；加強與社區溝通，尊重社區的意見；嚴格控制入網設備質量，從源頭上嚴格把關；積極採用先進技術手段，精細化基站佈局，使電磁輻射指標低於國家標準。

### 推進通信基礎設施共建共享

公司與各通信運營商加大通信基礎設施共建共享的力度，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，有效節省了4G基站投資。

## 六、供應鏈管理

中國電信與供應商積極開展溝通，堅持誠信合作、互利共贏，堅持價值採購、陽光採購、綠色採購，促進供應商共同履行社會責任。

在價值採購方面，不斷強化採購物資質量管理，持續擴大產品質量檢測與供應商考察範

圍，完善供應商評價體系，加大質量檢測結果與供應商評價結果在採購評標中的應用力度，促進供應商提高履約績效水平。在陽光採購方面，嚴格履行國家在採購及招投標中的各項法律法規，進一步完善採購管理制度，修訂《採購管理辦法》、《評標專家管理辦法》等制度，同時堅持應招必招，推進能招則招，擴大公開採購規模，豐富公開採購方式，全面提升採購規範化水平。在綠色採購方面，持續推進綠色採購指標在採購過程中的應用，優先選用資源節約、環境友好的產品，加大節能產品採購，2016年高效節能電源模塊佔比提升20個百分點，重點專業單位能耗下降4.5%。

## 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，濟困助殘扶弱；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。2016年援助西藏自治區的邊壩縣、四川省的鹽源縣和木里縣、新疆維吾爾自治區的疏附縣和廣西壯族自治區的田林縣，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。向扶貧管理機構推廣精準扶貧大數據管理平台的應用，對地方貧困村、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。結合農村市場的實際需求，投資近億元打造益農平台，從信息服務建設、農產品進城等



電信科技館工作人員向小學生解說科技知識

方面推進農村信息化扶貧，益農合作社達到1.8萬家，覆蓋四川、江蘇、浙江、湖北等15個省100個縣區，註冊農戶超過280萬戶。

2017年，中國電信將深入踐行「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」戰略和信息化發展戰略，大力實施企業新一輪轉型升級戰略，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，促進利益相關方價值共同成長，為供給側結構性改革及全面建成小康社會作出新貢獻。

益農合作社  
達到 1.8 萬家

註冊農戶

超過

280 萬戶