

環境、社會及管治報告

後記

2020年伊始，新型冠狀病毒肺炎疫情突發，對社會生產生活帶來影響，也給公司的業務發展和網絡建設造成影響。公司迅速採取行動，公司管理層加強統籌指揮，各級企業結合當地實際，合法合規落實疫情控制和復工復產各階段的各項措施，積極履行企業社會責任。

全力做好疫情嚴重地區的通信保障工作。公司第一時間啟動疫情防控響應機制，調集本集團力量，調配防疫物資，重點協助湖北及武漢等疫情嚴重地區的應急保障工作。湖北分公司全力保障當地政府、醫衛行業通信暢通，保障全省醫衛專網和雲平台整體運行穩定，保障「12345」和「120」熱線暢通；快速為武漢火神山、雷神山醫院開通5G通信，快速完成兩家醫院核心系統的全流程交付工作；快速完成黃岡、



全力做好疫情期間的通信保障工作



保障武漢雷神山醫院等地一線員工飲食供應

孝感等多地新建醫院的網絡覆蓋；圓滿完成國家領導人與武漢醫院視頻連線、醫院遠程會診等重要保障任務。此外，湖北分公司努力通過多種方式增強網絡覆蓋，滿足當地絕大多數農村返鄉學生的網絡接入需求，做好停課不停學保障；及時擴容網

絡電視(IPTV)、雲平台、互聯網數據中心(IDC)的帶寬，免費向全省教育部門、高校和師生提供雲會議、雲辦公、雲盤存儲課件等服務。



為服務櫃檯員工安裝隔板，並向員工派發個人防護用品

加強員工關愛，努力維護員工生命安全和身體健康。公司成立關心關愛員工小組，指導各級企業加強對一線員工和特定群體員工的關心關愛工作。多渠道籌集慰問資金，解決重點疫情地區員工困難，撥付和安排專項資金用於疫情專項慰問，積極協調解決員工在生活方面的困難，開設心理關愛熱線，幫助員工緩解心理焦慮。

充分發揮雲網融合優勢，推廣多項綜合信息化服務，支撐疫情防控和復工復產。公司結合疫情防控需要和企業信息化新需求，組織並提供包括天翼雲、雲會議、雲直播、雲課堂、雲堤、天翼對講、天翼看

家、天翼大喇叭等在內的信息化服務，助力疫情防控，推動企業安全有序復工，服務社會民生。

努力做好客戶服務工作。公司及時推出免停機、公益短信、重要保障快速開通、來電名片等20餘項服務舉措。加強服務管理，提升電子渠道線上服務能力，「10000號」客服中心實施居家座席，在落實好分區分級疫情防控的基礎上穩步推進實體廳店復工復產，確保客戶服務不中斷、感知有保障。加強網絡信息安全工作，做好用戶個人信息保護。