關鍵績效表

議題	序號	指標名稱	單位	2021年	2020年
排放物	1.	範圍一：直接溫室氣體排放量[1]	百萬噸CO_2e	0.28	0.21
	2.	範圍二：間接溫室氣體排放量[1]	百萬噸CO_2e	15.18	13.55
	3.	溫室氣體總排放量[1]	百萬噸CO_2e	15.46	13.76
	4.	單位經營收入溫室氣體排放量[1]	噸CO_2e/人民幣百萬元	35.18	34.96
	5.	污水排放量[2]	百萬噸	29.55	30.57
	6.	二氧化硫排放量[3]	噸	26.86	55.75
	7.	無害廢棄物產生量[4]	噸	23,243.50	23,526.40
	8.	單位經營收入無害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.05	0.06
	9.	有害廢棄物產生量[4]	噸	17,760.76	18,378.93
	10.	單位經營收入有害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.04	0.05
	11.	電子廢棄物產生量[4]	噸	39,343.05	53,982.39
	12.	單位經營收入電子廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.09	0.14
資源使用	13.	用電量[5]	兆瓦時	25,870,117.27	22,833,000.00
	14.	天然氣消耗量[5]	兆瓦時	95,563.15	83,263.48
	15.	煤炭消耗量[5]	兆瓦時	14,644.36	30,040.47
	16.	汽油消耗量[5]	兆瓦時	756,017.63	499,519.67
	17.	柴油消耗量[5]	兆瓦時	233,367.88	204,035.00
	18.	外購熱力消耗量[5]	兆瓦時	367,109.87	343,830.71
	19.	綜合能源耗用量[5]	兆瓦時	27,336,820.16	23,993,689.33
	20.	單位信息流量綜合能源耗用量	兆瓦時/TB	0.0344	0.0375
	21.	單位經營收入綜合能源耗用量	兆瓦時/人民幣百萬元	62.19	60.97
	22.	通信基站每載頻耗電量	千瓦時/個載頻	1,391.04	1,254.81
	23.	用水量[6]	百萬噸	34.76	35.97
	24.	單位經營收入耗水量	噸/人民幣百萬元	79.08	91.39
	25.	中水使用量[6]	噸	61,332.93	253,980.38

議題	序號	指標名稱	單位	2021年	2020年
環境及天然資源	26.	節能環保投資額[7]	人民幣百萬元	764.19	614.09
產品責任	27.	移動數據國際漫游、港澳台漫游國家和地區	個	248	248
	28.	國內行政村覆蓋光纖寬帶的比例	%	97	96
	29.	國內行政村覆蓋4G網絡的比例	%	96	95
	30.	互聯網骨幹網互聯帶寬	Gbps	17,705.00	12,305.00
	31.	國際互聯帶寬	Gbps	10,792.00	9,985.26
	32.	移動通信掉話率[8]	%	0.03	0.05
	33.	移動通信網絡接通率[8]	%	99.14	99.07
	34.	固定電話網絡接通率	%	92.25	93.05
	35.	寬帶互聯網ChinaNet骨幹網丟包率	%	0.03	0.06
	36.	移動業務用戶滿意度[9]	分	81.56	–
	37.	固定上網用戶滿意度[9]	分	80.95	78.90
	38.	固定話音用戶滿意度[9]	分	87.44	87.60
	39.	國際客戶故障處理及時率	%	99.68	99.64
	40.	國際客戶滿意度	分	93.40	92.30
	41.	新增專利授權數	件	505	400
	42.	新增發明專利授權數	件	481	383
	43.	封堵釣魚詐騙網站數量	個	2,925	9,080
	44.	客戶申訴量[10]	人次	64,492	–
	45.	客戶申訴率[10]	人次/百萬用戶	96.20	–
反貪污	46.	開展反腐倡廉教育活動數量	場次	24,997	31,135
	47.	接受反腐倡廉教育與培訓人次	人次	1,170,320	1,041,420
	48.	貪污訴訟案件數目[15]	件	0	–

議題	序號	指標名稱	單位	2021年	2020年
供應商	49.	供應商總數[11]	個	18,520	–
	50.	中國大陸地區供應商數量[11]	個	18,515	–
	51.	中國港澳台地區供應商數量[11]	個	3	–
	52.	其他國家和地區供應商數量[11]	個	2	–
僱傭	53.	女性管理者比例	%	20.89	20.33
	54.	員工總數[12]	人	278,922	281,192
	55.	全職員工數量[12]	人	272,157	274,298
	56.	兼職員工數量[12]	人	6,765	6,894
	57.	30歲以下員工數量	人	37,728	36,471
	58.	30-49歲員工數量	人	176,572	186,008
	59.	50歲及以上員工數量	人	64,622	58,713
	60.	男性員工數量	人	189,461	191,098
	61.	女性員工數量	人	89,461	90,094
	62.	中國大陸的員工數量[15]	人	276,781	–
	63.	港澳台及海外分支機構的員工數量[15]	人	2,141	–
	64.	少數民族員工佔比[12]	%	6.81	6.62
	65.	新入職員工數量[12]	人	12,016	11,936
	66.	新入職員工中女性員工佔比[12]	%	36.81	38.91
	67.	30歲以下員工流失率	%	5.18	5.38
	68.	30-49歲員工流失率	%	1.13	1.13
	69.	50歲及以上員工流失率	%	0.71	1.06
	70.	女性員工流失率	%	1.64	1.86
	71.	男性員工流失率	%	1.55	1.58
	72.	中國大陸員工流失率	%	1.59	1.67
	73.	港澳台及海外分支機構員工流失率	%	0.47	0.50

議題	序號	指標名稱	單位	2021年	2020年
安全與健康	74.	職工千人責任重傷率[13]	重傷人次/千人	0.00	0.00
	75.	因工傷損失工作日數[13]	天	0.00	0.00
	76.	安全應急演練活動員工參與人次	人次	244,619	261,087
	77.	安全健康培訓員工參與人次	人次	353,057	385,305
	78.	員工體檢率[12]	%	90.40	89.82
	79.	員工因工亡故人數[13]	人	0	1
	80.	職工千人責任死亡率[13]	死亡人數/千人	0.0000	0.0036
培訓與發展[14]	81.	人均培訓費用	人民幣元/人	2,693.82	2,242.15
	82.	內訓師人數	人	14,289	13,054
	83.	培訓總人次	萬人次	45.79	46.53
	84.	高層人員接受培訓的人次	人次	499	487
	85.	中層人員接受培訓的人次	人次	61,343	58,999
	86.	普通員工接受培訓的人次	人次	396,054	405,835
	87.	男員工接受培訓的人次	人次	270,768	297,180
	88.	女員工接受培訓的人次	人次	187,128	168,141
	89.	技能認證考試通過人次	人次	20,794	26,680
	90.	網上大學學習人數	萬人	22.69	22.12
	91.	人均培訓時間	小時/人	43.16	29.49
	92.	高層人員人均參加培訓時間	小時/人	87.94	58.30
	93.	中層人員人均參加培訓時間	小時/人	52.74	43.40
	94.	普通員工人均參加培訓時間	小時/人	41.95	27.75
	95.	男員工人均參加培訓時間	小時/人	37.75	28.97
	96.	女員工人均參加培訓時間	小時/人	54.56	30.59
	97.	網上大學人均學習時長	小時/人	40.73	50.18
	98.	高層人員參加培訓的比例	%	83.20	80.21
	99.	中層人員參加培訓的比例	%	74.70	58.44
	100.	普通員工參加培訓的比例	%	57.80	51.44
	101.	男員工參加培訓的比例	%	58.70	51.35
	102.	女員工參加培訓的比例	%	61.90	54.77

議題	序號	指標名稱	單位	2021年	2020年
社區	103.	志願者服務總時長	萬小時	65.13	74.14
	104.	志願者服務活動參與人次	萬人次	13.74	14.00
	105.	志願者服務活動期數	期	12,754	10,195
	106.	志願者服務活動投入金額	人民幣百萬元	19.02	18.83
	107.	參與共建桿路數量	綫路公里	3,488	5,217
	108.	提供共享桿路數量	綫路公里	19,829	11,946
	109.	參與共建管道數量	綫路公里	8,076	8,901
	110.	提供共享管道數量	綫路公里	1,210	1,399
	111.	參與共建室內分佈系統數量	套	42,476	24,865
	112.	應急通信出動搶修人員	人次	676,075	146,397
	113.	應急通信出動通信設備	套次	110,731	29,342
	114.	應急通信出動車輛	車次	182,773	55,428
	115.	發送應急公益短信數量	百萬條	17,911.36	2,489.73

註：

1. 溫室氣體測算依據世界資源研究所（WRI）和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）《溫室氣體核算體系－企業核算與報告標準》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）《第四次評估報告2007》等為依據；

   範圍一直接溫室氣體排放包括通過天然氣、煤炭、汽油、柴油使用所產生的溫室氣體排放量；

   範圍二間接溫室氣體排放包括通過外購電力及外購熱力產生的溫室氣體排放；其中電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部應對氣候變化司發佈的中國區域電網基準綫排放因子；熱力排放因子參考中華人民共和國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》；

   溫室氣體總排放量為範圍一直接溫室氣體排放與範圍二間接溫室氣體排放的總和。

2. 污水排放量根據用水量進行折算，污水排放系數參照GB50318-2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》及中華人民共和國國家統計局相關文件。

3. 二氧化硫排放量參考上報中華人民共和國國務院國有資產監督管理委員會數據計算方式。

4. 無害廢棄物包括生活垃圾，生活垃圾產生量根據中華人民共和國國務院發佈的指導文件中人均生活垃圾產量系數進行折算。有害廢棄物包括廢棄蓄電池。電子廢棄物包括廢棄通信設備、廢棄綫纜類、廢棄終端類。

5. 用電量、天然氣消耗量、煤炭消耗量、汽油消耗量、柴油消耗量、外購熱力消耗量、綜合能源耗用量數據統計涵蓋公司總部及31個省分公司；各能源消耗量折算系數參照GB/T 2589-2020《中華人民共和國國家標準綜合能耗計算通則》。

6. 公司的使用水源來自市政自來水供水或外購中水，在求取水源上無問題。

7. 節能環保投資額由公司出資以及合同能源管理兩類構成。

8. 移動通信掉話率和移動通信網絡接通率於2019年實現VoLTE（基於4G網絡的通話）業務全面商用，採用VoLTE數據。

9. 2021年度用戶滿意度數據來源為工業和信息化部。工業和信息化部於2021年度優化電信用戶滿意度指數（TCSI）模型，將手機上網用戶滿意度、移動話音用戶滿意度合併為移動業務用戶滿意度，優化後的模型包括移動業務用戶滿意度、固定上網用戶滿意度、固定話音用戶滿意度。

10. 2021年度客戶申訴量、客戶申訴率數據來源為工業和信息化部。2020年度未披露客戶申訴量、客戶申訴率數據。

11. 2021年度供應商總數、中國大陸地區供應商數量、中國港澳台地區供應商數量、其他國家和地區供應商數量指中國電信集團級及省級集中採購的供應商。2020年度披露的供應商總數為277個，數據口徑為中國電信集團級集中採購的供應商，同年未披露中國大陸地區供應商數量、中國港澳台地區供應商數量、其他國家和地區供應商數量。

12. 員工總數包括合同制員工、非全日制員工、派遣制員工和其他從業員工的人數，其中，合同制員工統計為全職員工，派遣制員工、非全日制員工和其他從業員工統計為兼職員工；

    少數民族員工佔比統計範圍為中國大陸分支機構，統計口徑與員工總數一致；

    新入職員工數量、新入職員工中女性員工佔比、員工體檢率統計口徑為合同制員工。

13. 職工千人責任重傷率、因工傷損失工作日數、員工因工亡故人數、職工千人責任死亡率為因發生安全責任事故導致的在職合同制員工工傷工亡數；2019年度員工因工亡故人數為0人，職工千人責任死亡率為0.0000死亡人數/千人。

14. 培訓與發展指標中，人均培訓費用和內訓師人數統計口徑與員工總數一致，其他指標（序號83-102）統計口徑為合同制員工與派遣制員工。

15. 2020年度未披露貪污訴訟案件數目、中國大陸的員工數量、港澳台及海外分支機構的員工數量。