



關鍵績效表

議題	序號	指標名稱	單位	2022年	2021年
排放物	1.	範圍一：直接溫室氣體排放量 ¹	百萬噸CO ₂ e	0.20	0.28
	2.	範圍二：間接溫室氣體排放量 ¹	百萬噸CO ₂ e	15.57	15.18
	3.	溫室氣體總排放量 ¹	百萬噸CO ₂ e	15.77	15.46
	4.	單位經營收入溫室氣體排放量 ¹	噸CO ₂ e/人民幣百萬元	32.76	35.18
	5.	單位信息流量溫室氣體排放量	噸CO ₂ e/TB	0.0154	0.0194
	6.	污水排放量 ²	百萬噸	28.69	29.55
	7.	二氧化硫排放量 ³	噸	24.54	26.86
	8.	無害廢棄物產生量 ⁴	噸	23,296.69	23,243.50
	9.	單位經營收入無害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.05	0.05
	10.	有害廢棄物產生量 ⁴	噸	22,540.19	17,760.76
	11.	單位經營收入有害廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.05	0.04
	12.	電子廢棄物產生量 ⁴	噸	31,435.86	39,343.05
	13.	單位經營收入電子廢棄物產生量	噸/人民幣百萬元	0.07	0.09
資源使用	14.	用電量 ⁵	兆瓦時	26,598,676.90	25,870,117.27
	15.	天然氣消耗量 ⁵	兆瓦時	101,412.81	95,563.15
	16.	煤炭消耗量 ⁵	兆瓦時	13,108.48	14,644.36
	17.	汽油消耗量 ⁵	兆瓦時	507,487.19	756,017.63
	18.	柴油消耗量 ⁵	兆瓦時	173,041.02	233,367.88
	19.	外購熱力消耗量 ⁵	兆瓦時	297,184.94	367,109.87
	20.	綜合能源耗用量 ⁵	兆瓦時	27,690,911.34	27,336,820.16
	21.	單位信息流量綜合能源耗用量	兆瓦時/TB	0.0270	0.0344
	22.	單位經營收入綜合能源耗用量	兆瓦時/人民幣百萬元	57.52	62.19
	23.	通信基站每載頻耗電量	千瓦時/個載頻	1,437.82	1,391.04
	24.	用水量 ⁶	百萬噸	33.76	34.76
	25.	單位經營收入耗水量	噸/人民幣百萬元	70.12	79.08
	26.	中水使用量 ⁶	噸	286,508.75	61,332.93

議題	序號	指標名稱	單位	2022年	2021年
環境及天然資源	27.	節能環保投資額 ⁷	人民幣百萬元	1,357.95	764.19
產品責任	28.	移動數據國際漫遊、港澳台漫遊國家和地區	個	251	248
	29.	國內行政村覆蓋光纖寬帶的比例	%	97	97
	30.	國內行政村覆蓋4G網絡的比例	%	97	96
	31.	互聯網骨幹網互聯帶寬	Gbps	32,720.00	17,705.00
	32.	國際互聯帶寬	Gbps	10,964.76	10,792.00
	33.	移動通信掉話率 ⁸	%	0.03	0.03
	34.	移動通信網絡接通率 ⁸	%	99.24	99.14
	35.	固定電話網絡接通率	%	91.72	92.25
	36.	寬帶互聯網ChinaNet骨幹網丟包率	%	0.03	0.03
	37.	移動業務滿意度 ⁹	分	81.53	81.56
	38.	固定寬帶滿意度 ⁹	分	82.34	80.95
	39.	固定話音滿意度 ⁹	分	87.43	87.44
	40.	國際客戶故障處理及時率 ¹⁰	%	99.55	99.68
	41.	國際客戶滿意度 ¹¹	分	93.30	93.80
	42.	新增專利授權數	件	602	505
	43.	新增發明專利授權數	件	560	481
	44.	封堵釣魚詐騙網站數量	個	675	2,925
	45.	客戶申訴量 ¹²	人次	52,600	64,492
	46.	客戶申訴率 ¹²	人次／百萬用戶	75.00	96.20
反貪污	47.	開展反腐倡廉教育活動數量	場次	23,574	24,997
	48.	接受反腐倡廉教育與培訓人次	人次	1,398,273	1,170,320
	49.	貪污訴訟案件數目 ¹³	件	1	0
供應商	50.	供應商總數 ¹⁴	個	24,237	19,041
	51.	中國大陸地區供應商數量 ¹⁴	個	23,706	18,515
	52.	中國港澳台地區供應商數量 ¹⁴	個	157	145
	53.	其他國家和地區供應商數量 ¹⁴	個	374	381

關鍵績效表

議題	序號	指標名稱	單位	2022年	2021年
僱傭	54.	女性管理者比例	%	21.30	20.89
	55.	員工總數 ¹⁵	人	280,683	278,922
	56.	全職員工數量 ¹⁵	人	274,229	272,157
	57.	兼職員工數量 ¹⁵	人	6,454	6,765
	58.	30歲以下員工數量	人	41,058	37,728
	59.	30-49歲員工數量	人	168,584	176,572
	60.	50歲及以上員工數量	人	71,041	64,622
	61.	男性員工數量	人	191,773	189,461
	62.	女性員工數量	人	88,910	89,461
	63.	中國大陸的員工數量	人	278,483	276,781
	64.	港澳台及海外分支機構的員工數量	人	2,200	2,141
	65.	少數民族員工佔比 ¹⁵	%	6.87	6.81
	66.	新入職員工數量 ¹⁵	人	14,021	12,016
	67.	新入職員工中女性員工佔比 ¹⁵	%	34.77	36.81
	68.	30歲以下員工流失率 ¹⁶	%	4.11	5.18
	69.	30-49歲員工流失率 ¹⁶	%	0.83	1.13
	70.	50歲及以上員工流失率 ¹⁶	%	0.64	0.71
	71.	女性員工流失率 ¹⁶	%	1.31	1.64
	72.	男性員工流失率 ¹⁶	%	1.24	1.55
	73.	中國大陸員工流失率 ¹⁶	%	1.27	1.59
	74.	港澳台及海外分支機構員工流失率 ¹⁶	%	0.55	0.47
安全與健康	75.	職工千人責任重傷率 ¹⁷	重傷人次／千人	0.00	0.00
	76.	因工傷損失工作日數 ¹⁷	天	0.00	0.00
	77.	安全應急演練活動員工參與人次	人次	445,539	244,619
	78.	安全健康培訓員工參與人次	人次	670,461	353,057
	79.	員工體檢率 ¹⁵	%	94.45	90.40
	80.	員工因工亡故人數 ¹⁷	人	0	0
	81.	職工千人責任死亡率 ¹⁷	死亡人數／千人	0.0000	0.0000

議題	序號	指標名稱	單位	2022年	2021年
培訓與發展 ¹⁸	82.	人均培訓費用	人民幣元／人	2,355.30	2,693.82
	83.	內訓師人數	人	13,280	14,289
	84.	培訓總人次	萬人次	37.26	45.79
	85.	高層人員接受培訓的人次	人次	497	499
	86.	中層人員接受培訓的人次	人次	51,105	61,343
	87.	普通員工接受培訓的人次	人次	321,030	396,054
	88.	男員工接受培訓的人次	人次	245,429	270,768
	89.	女員工接受培訓的人次	人次	127,203	187,128
	90.	技能認證考試通過人次	人次	24,602	20,794
	91.	網上大學學習人數	萬人	24.96	22.69
	92.	人均培訓時間	小時／人	31.65	43.16
	93.	高層人員人均參加培訓時間	小時／人	90.31	87.94
	94.	中層人員人均參加培訓時間	小時／人	34.67	52.74
	95.	普通員工人均參加培訓時間	小時／人	31.14	41.95
	96.	男員工人均參加培訓時間	小時／人	30.93	37.75
	97.	女員工人均參加培訓時間	小時／人	33.24	54.56
	98.	網上大學人均學習時長	小時／人	57.15	40.73
	99.	高層人員參加培訓的比例	%	98.39	83.20
	100.	中層人員參加培訓的比例	%	50.87	74.70
	101.	普通員工參加培訓的比例	%	42.34	57.80
	102.	男員工參加培訓的比例	%	41.62	58.70
	103.	女員工參加培訓的比例	%	47.42	61.90

關鍵績效表

議題	序號	指標名稱	單位	2022年	2021年
社區	104.	志願者服務總時長	萬小時	108.57	65.13
	105.	志願者服務活動參與人次	萬人次	20.11	13.74
	106.	志願者服務活動期數	期	16,417	12,754
	107.	志願者服務活動投入金額	人民幣百萬元	16.44	19.02
	108.	參與共建桿路數量 ¹⁹	線路公里	1,412	3,488
	109.	提供共享桿路數量 ¹⁹	線路公里	13,595	19,829
	110.	參與共建管道數量 ¹⁹	線路公里	6,792	8,076
	111.	提供共享管道數量 ¹⁹	線路公里	896	1,210
	112.	參與共建室內分佈系統數量 ¹⁹	套	68,339	42,476
	113.	應急通信出動搶修人員	人次	840,242	676,075
	114.	應急通信出動通信設備	套次	113,928	110,731
	115.	應急通信出動車輛	車次	273,941	182,773
	116.	發送應急公益短信數量 ²⁰	百萬條	27,543.32	17,911.36

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《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施(2022年修訂版)》；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。

- 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。
- 二氧化硫排放量指煤炭使用產生的二氧化硫排放，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》中折標煤係數，採用物料衡算法進行折算。
- 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。有害廢棄物僅包括廢棄蓄電池處理量。電子廢棄物包括廢棄通信設備、廢棄線纜類、廢棄終端類、廢棄電子辦公物資。

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. 2022年度用戶滿意度數據來源為中華人民共和國工業和信息化部。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. 國際客戶故障處理及時率指國際公司在客戶業務恢復時限要求內按時完成的工單數量佔總工單數量的百分比。
11. 國際客戶滿意度數據來源於第三方諮詢公司，對周期內國際公司有提供服務的企業客戶進行年度滿意度調查得出結果。
12. 2022年度客戶申訴量、客戶申訴率數據來源為中華人民共和國工業和信息化部。
13. 貪污訴訟案件數目為報告期內對公司或公司員工提出並已收到法院判決結果的貪污訴訟案件數目。
14. 2022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中採購的供應商。本年將國際公司納入統計口徑，並採用相同口徑對2021年度數據進行重述。
15. 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。
16. 員工流失率=(報告年度期間員工流失人數/報告年度末員工人數)*100%，報告年度期間員工流失人數統計範圍不包含國際公司。
17. 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和比率：2020年度員工因工亡故人數為1人，職工千人責任死亡率為0.0036死亡人數/千人。
18. 培訓與發展相關指標的統計口徑為合同制員工。
19. 參與共建桿路數量、提供共享桿路數量、參與共建管道數量、提供共享管道數量、參與共建室內分佈系統數量指公司報告期內參與或提供多方企業共建、共享的桿路、管道和室內分佈系統數量。
20. 應急公益短信包括自然災害預警、重大活動保障等公益短信。