

# 環境、社會及管治報告

## 社會責任報告

### 一、推進履責管理

公司嚴格遵循香港聯交所上市規則附錄二十七(《環境、社會及管治報告指引》)的規定，學習並積極參照香港聯交所2019年12月發佈的《檢討〈環境、社會及管治報告指引〉及〈上市規則〉條文》諮詢總結文件，加強ESG管理。公司董事會高度重視環境、社會及管治工作，負責評估及釐定公司有關環境、社會及管治的風險，確保公司設立有效的環境、社會及管治風險管理和內部監控系統，制定公司的環境、社會及管治管理方針及策略，定期檢討公司的表

現，審批公司環境、社會及管治報告的披露資料，確保公司在環境、社會及管治方面履行責任的水平不斷提升。本報告準備階段向董事會匯報工作計劃，報告形成後向董事會匯報，經過董事會審閱及批准。

公司設立由公司高級管理層負責、企業戰略部協調推動、總部相關部門和省分公司、專業公司、總部直屬單位參與的ESG工作團隊，並授權ESG工作團隊負責公司環境、社會和管治方面的策略實施，推進ESG績效管理、信息披露及相關的基礎工作。



公司建立ESG指標體系，建設ESG績效信息統計系統，健全ESG信息採集、審核和使用的流程，按照香港聯合交易所2018年發佈的《環境、社會及管治匯報指南》完善信息披露工作，規範披露在環境、社會及管治等方面履行責任的詳細信息。

公司通過公告、報告、會議、座談、走訪、服務熱線、問卷調查、舉辦活動等方式，增進與投資者、客戶、員工、政府與監管機構、社區等利益相關方的溝通，認真聆聽利益相關方的期望與訴求，對各方面的意見和建議進行整理，積極予以回應。

## 利益相關方對公司的期望以及公司的回應措施

利益相關方	溝通機制和方式	對中國電信的期望	中國電信的回應
投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>報表、公告</li> <li>匯報、拜訪</li> <li>日常溝通</li> <li>投資者會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產保值增值</li> <li>企業治理規範</li> <li>防範經營風險</li> <li>規範披露信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健經營，持續為股東創造價值</li> <li>提高公司治理水平，不斷完善內控體系</li> <li>依法保護投資者，特別是中小投資者權益</li> <li>嚴格按規範披露企業信息</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務熱線</li> <li>客戶經理拜訪</li> <li>客戶調查</li> <li>客戶溝通活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務產品適用好用</li> <li>提升服務質量</li> <li>降低資費</li> <li>防範不良信息</li> <li>保護個人隱私</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進業務和產品創新</li> <li>推進透明消費</li> <li>合理優惠資費</li> <li>規範增值業務合作管理</li> <li>依法保護客戶信息</li> </ul>

利益相關方	溝通機制和方式	對中國電信的期望	中國電信的回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 員工與管理者對話</li> <li>• 員工意見調查</li> <li>• 信訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 維護合法權益</li> <li>• 實現職業發展</li> <li>• 參與管理</li> <li>• 關愛員工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範勞動用工管理</li> <li>• 完善收入分配和福利保障機制</li> <li>• 加強員工培訓，改進職業通道</li> <li>• 發揮職工代表大會作用</li> <li>• 改善工作條件</li> </ul>
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 報表或報告</li> <li>• 匯報和拜訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法律法規</li> <li>• 落實政府管理要求</li> <li>• 促進產業發展</li> <li>• 促進就業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法治企，誠信經營</li> <li>• 依法納稅，帶動就業</li> <li>• 創新信息化產品和服務，促進經濟高質量發展</li> <li>• 積極建言獻策</li> </ul>
產業鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務溝通</li> <li>• 業務培訓</li> <li>• 座談會或論壇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平等互利合作</li> <li>• 共創價值</li> <li>• 促進產業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 誠信合作，互利共贏</li> <li>• 積極營造產業生態圈，促進產業發展</li> </ul>
同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 論壇或會議</li> <li>• 糾紛協調解決</li> <li>• 專項工作組</li> <li>• 走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合法公平競爭</li> <li>• 加強溝通合作，促進行業健康發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極溝通，交流經驗</li> <li>• 做好互聯互通</li> <li>• 積極開展共建共享</li> </ul>

利益相關方	溝通機制和方式	對中國電信的期望	中國電信的回應
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區溝通活動</li> <li>• 社區共建活動</li> <li>• 社會公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保護環境</li> <li>• 電信普遍服務</li> <li>• 保障應急通信</li> <li>• 扶助弱勢群體</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實施節能減排、保護環境的措施</li> <li>• 積極履行普遍服務義務</li> <li>• 保障通信暢通</li> <li>• 開展扶貧幫扶，助殘濟困扶弱</li> </ul>

公司按照ESG報告指引所載的環境、社會及管治範疇，結合利益相關方的期望和訴求，基於自身業務和所在行業的特點，以及自身業務運營對經濟、環境及社會的影響，從利益相關方的關注程度和議題對公司業務運營的影響程度兩個維度出發，對與公司業務運營相關且重要的環境、社會及管治議題進行評估，篩選並形成實質性議題矩陣(如下)，作為公司ESG報告披露的依據。



本報告主要議題如下表列示：

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》所載的環境、社會及管治範疇

本公司環境、社會及管治的主要議題

### A 環境

- A1 排放物
- A2 資源使用
- A3 環境及自然資源

- 推進節能減排
- 節約自然資源
- 工程建設注重環保
- 推進通信基礎設施共建共享

### B 社會

- B1 僱傭
- B2 健康與安全
- B3 發展及培訓
- B4 勞工準則
- B5 供應鏈管理
- B6 產品責任

- 依法維護員工權益
- 關愛員工生活
- 加強安全生產與安全健康管理
- 積極促進員工發展
- 防止童工和強制用工
- 促進供應鏈履行責任
- 建設先進5G網絡
- 提速降費
- 推進普遍服務
- 維護網絡信息安全
- 保障應急通信
- 依法保護客戶權益
- 提升服務能力

- B7 反貪污

- 誠信經營守法合規
- 廉政建設和反腐敗

- B8 社區投資

- 參與公益事業

本報告為年度報告，內容涵蓋自2019年1月1日起至12月31日止期間（報告期間）本公司環境、社會及管治相關議題的政策、措施及表現，範圍涵蓋本公司及所有子（分）公司。

本報告積極遵循香港聯交所ESG報告指引中關於「重要性」、「量化」、「平衡性」、「一致性」等匯報原則的規定。針對重要性原則，本公司董事會釐定ESG議題的重要性，本報告披露利益相關方溝通、實質性議題識別的過程及實質性議題矩陣。針對量化原則，本公司ESG績效指標盡量予以計量，本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。針對平衡性原則，本報告積極做到不偏不倚地陳述本公司報告期內的ESG表現，避免可能會不恰當地影響讀者決策或判斷的選擇、遺漏或報告格式。針對一致性原則，本報告披露數據所使用的統計方法保持一致，如出現不一致的情況會予以說明。

本報告對香港聯交所ESG報告指引遵循情況可參見本報告ESG索引表。

## 二、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，遵守相關法律法規及行業監管規則，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。建立健全長效溝通機制，規範披露企業信息，自覺接受政府監管和社會監督。

根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國會計法》、《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國反壟斷法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國證券法》及中國證券監督管理委員會《上市公司治理準則》等法律法規，以及美國、香港等資本市場對上市公司內部控制方面的監管要求，公司制定《內部控制手冊》，保證企業經營管理合法合規、資產安全、財務報告及相關信息真實完整。

公司遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》等法律法規，實施《關於加強中國電信知識產權工作的指導意見》、《產品開發中知識產權管理操作指引》、《中國電信集團商標管理辦法》、《中國電信集團專利管理暫行辦法》等制度辦法，建立健全知識產權管理體系，嚴格知識產權保護工作。針對知識產權侵權風險，公司及時進行風險提示，就經營管理中涉及的標識、圖片、字體、影音素材等內容的知識產權保護及使用要求進行宣貫。每年組織開展「世界知識產權日」、「全國知識產權宣傳周」等法治宣傳活動，提升全員知識產權意識。2019年加強對5G、人工智能、大數據、區塊鏈等領域的專利挖掘和佈局，開展專利培訓，對專利質量嚴格把關，加強熱點技術的知識產權保護。

公司認真執行廉政建設和反腐敗方面的法律法規，加強制度、機制、文化等方面的建設，嚴格防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等腐敗問題發生。建立健全廉政建設教育預防、制度監督、懲治問責、容錯糾

錯、巡視巡察等五大機制。開展廉潔教育和紀法教育，制定廉潔手冊等行為規範，建設運營「廉潔電信」公眾號。設立郵政舉報信箱、網絡舉報信箱和舉報電話，受理對公司人員的檢舉、控告和對相關處理的申訴，以及對廉政建設和反腐敗相關工作的批評、意見和建議。

公司2019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，持續加強合規管理，完善《內部控制手冊》等規章制度。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。

### 三、提供高質量網絡保障

中國電信推進基礎網絡及新型基礎設施建設，推進普遍服務，持續開展網絡「提速降費」工作，維護網絡信息安全，保障應急通信，努力為客戶及經濟社會發展提供高質量網絡保障。

### 建設先進5G網絡

2019年6月，中國電信獲得5G業務經營許可，在前期開展5G技術試驗及商用準備工作的基礎上，加快推進5G網絡建設，與中國聯通全面開展5G基站共建共享工作，加快5G網絡建設進度，同時大幅節約資源投入。截至2019年底，公司具備服務能力的5G基站總數超過6萬站，在全國50多個城市開通5G網絡。

公司努力推進5G技術研發，主導5G國際標準化項目和工作42項，自主研發網絡切片管理平台、邊緣計算業務管理平台、能力開放平台，發佈3.5GHz的5G室內白盒小站的射頻參考設計。積極推動5G獨立組網(SA)產業成熟，實現基於IPv6和雲網融合架構下的SA部署，以及5G和4G的互操作。

### 推進提速降費

2019年鞏固並提升4G網絡的品質，持續提升4G網絡深度覆蓋水平，採用按月動態擴容基站的方式，提升高鐵、高速公路、高校、高密度住宅區、高流量商業區、地鐵

等流量和話務密集地帶的網絡質量，為客戶提供良好的體驗。實現VoLTE(基於4G網絡的通話)業務全面商用。進一步提升光纖寬帶網絡在城鎮和鄉村的覆蓋率，結合用戶需求積極部署千兆光纖寬帶網絡。進一步降低手機流量資費，完成手機流量平均資費降低20%以上的目標。積極開展「提速惠企」活動，持續下調互聯網專線標準資費，完成中小企業專線與寬帶資費分別下降15%的目標。

### 推進普遍服務

公司持續推進農村通信網絡的建設，因地制宜建設農村服務網點，積極促進農村信息化應用及電商發展，助力鄉村振興。大力開展網絡扶貧，加快推進偏遠貧困鄉村的普遍服務項目，提升當地的寬帶接入水平。年內提前完成第四批普遍服務約4,500個4G基站建設任務，在母公司定點扶貧的四川省鹽源縣和木里縣、新疆維吾爾自治



區疏附縣、廣西壯族自治區田林縣和對口支援的西藏自治區邊壩縣、青海省久治縣（以下簡稱「定點扶貧和對口支援的6縣」），提前實現光纖寬帶和4G網絡對全部行政村的覆蓋。

### 維護網絡信息安全

公司遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，認真貫徹落實工業和信息化部、公安部等部委關於網絡和信息安全工作的相關要求，積極配合政府部門開展打擊網絡犯罪、淨化網絡空間等工作。2019年單獨設立網絡和信息安全管理部，進一步完善網絡和信息安全的管理体系，優化制度機制，強化責任落實，不斷提升企業網絡和信息安全的水平。公司加強網絡和信息安全的日常監測，推進技術和應用研究，豐富網絡和信息安全手段，為客

戶提供抗DDoS攻擊（分佈式拒絕服務攻擊）、網站安全、域名安全、來電安全提醒等一系列保障和服務，主動發現和攔截通過網絡傳播的惡意鏈接、惡意代碼、詐騙信息、釣魚網站等不良內容，努力營造和守護清朗的網絡空間。

### 保障應急通信

公司忠實履行保障通信安全暢通的使命，全力抗擊地震、颱風、洪澇、山體滑坡等自然災害，保障重大活動。2019年成功完成四川省涼山州和山西省長治市等地森林火災、四川省長寧縣6.0級地震、超強颱風「利奇馬」、四川省汶川縣和雲南省鹽津縣暴雨泥石流抗災應急通信的保障任務。圓滿完成新中國70週年慶祝活動、澳門回歸20週年慶祝活動、第七屆世界軍人運動會、第二屆中國國際進口博覽會、第



澳門回歸20周年通信保障



5G應急通信保障展示

二屆一帶一路高峰論壇、2019年中國北京世界園藝博覽會、博鰲亞洲論壇、亞洲文明對話大會、世界互聯網大會等重大活動的通信保障。年內應急通信累計出動人員69,000多人次、車輛22,000多車次、通信設備17,000多套次。

## 四、用心服務客戶

中國電信深入理解客戶的需求，在努力為客戶提供各類通信及信息應用業務的同時，注重保護客戶權益，加強服務能力建設，推進智慧服務，不斷提升服務質量和服務水平。

### 依法保護客戶權益

公司認真貫徹《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國廣告法》等有關保護客戶權益的法律法規，堅持依法依規提供產品和服務，嚴格廣告宣傳的合規審查，持續規範業務資費管理。暢通用戶訴

求渠道，通過「10000號」、網上營業廳和實體營業廳等渠道傾聽用戶意見，持續開展「消費者權益日」、「總經理服務日」、「聆聽10000號」等活動。

公司認真貫徹《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規關於個人信息保護的規定，落實政府的相關監管要求，不斷完善用戶個人信息保護管理制度，持續加強用戶個人信息保護工作。2019年深入落實《中國電信用戶個人信息管理辦法》、《中國電信用戶信息安全辦法》等制度，督促各級企業落實用戶個人信息保護的責任分工，做到「管業務必須管保護、管運營必須管保護、管系統必須管保護」；切實規範用戶信息收集、存儲、傳輸、使用和銷毀的行為，嚴格管控營業服務人員在用戶信息查詢、辦理等方面的權限，做到「採集有據、存當其用、用必留痕、濫用必究」。

針對消費者反應的服務問題，公司積極推進整改。2019年重點推進「套餐複雜用戶難選擇」、「增值業務營銷侵權」、「騷擾電話、垃圾短信干擾用戶」、「用戶個人信

息數據被過度採集、非法使用」等問題的整改，取得顯著成效。其中，在售套餐數量、增值業務投訴量、涉及不明扣費爭議等指標同比顯著下降；工業和信息化部通報的騷擾電話、垃圾短信被舉報量、百萬用戶申訴率等指標處於行業較低水平。

公司加強企業APP收集使用個人信息合規管理。2019年制定《中國電信APP收集及使用個人信息規範》、《面向客戶APP收集及使用個人信息合規管理辦法》等一系列制度文件，從標準規範、落實執行、教育培訓、技術支撐及建立長效機制等方面，切實提升APP合規水平。全面梳理清查面向客戶的自有APP，開展風險評估及問題整改。組織APP收集及使用個人信息合規管理專題培訓，開展APP抽查，實施滾動式評估，對不合格的APP進行關停並轉。加強相應的技術支撐手段建設，建立企業APP收集使用個人信息合規管理平台，對權限使用、收集個人信息等進行技術檢測，規範自營APP獲取個人信息的行為，提升合規管理效率。

## 提升服務能力

公司以客戶為中心，改進服務短板，提升服務質量和客戶感知。建立用戶感知評價機制，覆蓋用戶長期綜合、專項體驗、觸點即時等多維度感知。2019年在個人客戶方面，著力推出感知良好的5G服務，按照「5G好不好，用戶說了算」的原則，組織開展全流程、全場景客戶體驗及回訪，從客戶視角突出使用場景，對標領先實踐，獲取真實體驗感知，快速接應客戶問題，逐項推動問題解決，實現5G用戶感知不斷提升。在家庭客戶方面，制定落實智慧家庭服務標準，推進裝維服務向家庭信息化綜合解決方案交付轉型；開展智慧家庭裝維滿意度測評，裝維用戶滿意率超過90%。在政企客戶方面，強化雲網融合協同服務，提升商務專線和組網專線兩類專線的開通及時率和修障及時率，提升自助服務的能力。

公司通過AI(人工智能)賦能，不斷提升智慧服務能力。運用人工智能、大數據等技術持續建設智慧「10000號」，深化人工智

能運營，提高智能交互服務的佔比。2019年31省公司「10000號」客服中心實現人工智能交互，智能語音導航服務佔比達到40%，滿意率超過90%，《以人工智能技術統一賦能，全面提升企業服務能力》項目獲得中國通信企業協會頒發的通信行業第十六屆企業管理現代化創新成果一等獎。增強新媒體客服能力，新媒體用戶規模和服務量持續提升，中國電信的微信微博客服公眾號被國務院國資委新聞中心評為「2019年度中央企業最具影響力新媒體二級賬號」。

根據工業和信息化部的測評，中國電信2019年用戶的綜合滿意度及手機上網業務的用戶滿意度繼續保持行業領先水平。

## 五、關心關愛員工

中國電信依法維護員工權益，注重建立和諧勞動關係，支持工會履行職能，鼓勵員工參與管理，積極幫助員工提升能力，努力實現員工與企業共同成長。

### 依法維護員工權益

公司嚴格遵守並認真落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工會法》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，依法落實員工的勞動權益、民主權益和精神文化權益。持續實施《關於認真貫徹〈中華人民共和國勞動合同法〉規範勞動用工管理有關問題的通知》，加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工，確保合同制員工簽訂勞動合同，及時足額發放薪酬並繳納社會保險。持續實施《關於規範勞務派遣用工管理有關問題的通知》，完善業務運營模式和



採取不同措施關愛員工，激發員工活力

崗位分類，明確各類崗位的用工形式，規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制用工簽訂勞動合同，按時發放薪酬並繳納社會保險，維護勞務派遣用工權益。公司堅持男女平等、同工同酬等用工政策，依法保護員工隱私，實施員工帶薪休假制度。公司依法禁止使用童工，防止強制用工，2019年未發生使用童工和強制用工的情況。公司支持工會依法履行職能，鼓勵員工參與管理，持續建設和諧穩定的勞動關係。

### 積極促進員工發展

加強專業人才隊伍建設。2019年貫徹實施《高層次專業人才管理服務辦法》，加強專家人才隊伍建設。落實「百千萬專家人才工程」，聘任1名中國電信科學家、8名首席專家以及800餘名高級專家，有序推進省級公司專家隊伍建設，公司高層次專業人才梯隊初步形成。分層分級加大人才培養力度，開展高端轉型專業人才培養計劃—「星火計劃」和「燎原計劃」，加快培養5G、雲

計算、大數據等轉型專業領軍人才；組織開展專家人才知識更新工程。優化新引進畢業生中開源人才的結構，加強青年技術人才的培養。創新人才選育用留機制，以人才特區、人才工作站、「人才雲」平台等機制支持公司重點項目，為人才提供建功立業的平台。

加強員工培訓。公司充分發揮中國電信學院、中國電信網上大學等線下線上的培訓能力，根據各層級、各種崗位員工的培訓需求，針對性實施能力提升的培訓課程。2019年圍繞雲網融合改革、智慧家庭業務發展、小CEO能力提升、精準扶貧等公司的重點工作，實施線上與線下、理論與實踐、多個專業有機融合的培訓，收到明顯成效。年內聘任、續聘700餘名公司級內訓師、400餘名公司級試聘內訓師，各級內訓師授課時長達到26萬多小時。網上大學持續打造智慧學習平台，為一線員工精準賦能，學習人數達13萬多人，人均學習時長超過18小時。

積極促進員工提升才能和價值。2019年修訂《中國電信員工榮譽體系》，多層次、廣覆蓋地加強對員工的榮譽激勵。持續深化「劃小承包、專業化運營、倒三角支撐」三維聯動的改革，加強對劃小承包單元的綜合支撐，助力其業務開展；從薪酬、職業發展、培訓、榮譽等方面加強對小CEO和員工的激勵，鼓勵充分發揮積極性和才幹，不斷提升業績和個人價值。貫徹《中國電信集團技能競賽管理辦法》等制度，持續開展多種形式的勞動競賽、技能競賽和知識競賽，充分發揮創新工作室的作用，引導員工提高能力素質，鼓勵員工立足本職崗位開展創新活動。年內徵集創新成果或案例26,000餘件，表彰或推廣成果2,500餘項，200多名員工獲「集團技術／勞動能手」稱號，1,500多名員工獲「集團技術／勞動標兵」稱號。截至2019年底，累計建成員工崗位創新工作室1,300多個。

### 加強安全生產與安全健康管理

公司認真貫徹落實《中華人民共和國安全生產法》，全面落實企業主體責任，建立健全責任體系，層層落實安全責任，嚴格執行安全生產考核和處罰制度，不斷夯實安全生產管理基礎。持續開展專業條線和單位的安全生產監督檢查，及時對隱患進行整改。廣泛開展安全生產法律法規及規章制度的宣傳教育，不斷提高員工的安全意識和應急防範技能。加強對工程項目的安全管理，嚴格執行特種作業人員持證上崗制度，完善事故應急預案，加強應急預案演練。2019年未發生較大及以上因工傷亡事故。

公司注重員工職業健康管理，制定《職業安全衛生設施與主體工程實現「三同時」的暫行規定》及《員工個人勞動防護用品管理暫行規定》。定期組織對從業人員作業現場的監督檢查，督促設計施工單位按照室內光線照度、噪音、溫濕度等標準進行設計和安裝；持續改善從業人員的作業環境和勞動條件，有效杜絕了職業病的發生。公司不定期開展對作業現場的檢查，督促用人單位按規定及標準為從業人員配發必要的勞動防護用品，督促從業人員正確穿戴及使用。每年免費為全體從業人員提供體檢，確保體檢覆蓋率達到100%。持續開展員工心理健康諮詢活動與援助工作，積極幫助員工減緩壓力。

### 關愛員工生活

公司健全員工訴求收集、分析、處理、反饋的閉環管理機制，通過員工座談、問卷調查、家訪、走訪一線、與員工面對面溝通、接待來訪、處理來信或郵件等方式，

加強與員工溝通，深入了解員工的思想、工作和生活狀況，及時了解員工關注的熱點問題。各級企業通過常態化慰問、熱點問題響應、困難幫扶等舉措，積極幫助員工解決實際問題和困難，為員工提供便利服務，加強對勞模優秀員工、青年員工和外包員工的關懷。年內幫扶困難員工1.5萬餘人次，向遭受地震、颱風、洪澇等自然災害的四川、浙江等14省公司發放慰問金，用於關愛受災家庭和抗震救災保通信的一線員工。持續新建和鞏固提升「四小」（小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室），積極改善員工就餐和辦公環境，年內新建「四小」1,600多個，運營、更新和維護已建「四小」4,400餘個；為西藏、青海、四川、甘肅、新疆五省（自治區）海拔3,500米以上的基層單位建設供氧設施。組織開展關愛員工優秀案例徵集評選工作，收集優秀案例近2,000件，評選表彰並推廣優秀案例46個。持續根據女員工特殊需要建設母嬰室，開展員工樂於參與的文化體育活動，助力員工平衡工作與生活，提升幸福感。

## 六、踐行綠色發展

中國電信遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等有關環境保護的法律法規，踐行綠色發展理念，積極投身生態文明建設。公司努力建設綠色網絡，推進綠色運營，統計並定期發佈環保指標，積極向社會溝通環保行動以及取得的成效，自覺接受社會監督。2019年9月，參加全球移動通信系統協會(GSMA)牽頭髮佈的應對氣候變化倡議，承諾積極披露能源及溫室氣體(GHG)排放情況，積極節能減排。年內未發生違反環保法律法規並對環境造成重大影響的事件。

### 推進節能減排

公司貫徹《中國電信集團公司節能減排管理辦法》等制度，以能耗總量和能耗強度「雙控」為基本要求，通過規章制度、工

作部署、交流培訓、考核評價、節能宣傳等方式，將節能減排的要求貫穿到採購、建設、運營、辦公等生產經營的各項活動中，加強能耗統計監測，推進老舊高耗能設備的升級改造和退網，堅持優先選用能源節約及環境友好的技術和產品，在通信機房、基站等設施中積極應用節能技術，擴大基礎配套設施的節能技術應用覆蓋率，推進節能減排管理創新，努力降低各類能源的消耗，減少溫室氣體排放。

2019年編製未來三年節能減排滾動規劃，明確能耗總量和能耗強度「雙控」的目標和重點舉措，加強節能減排工作的統籌開展。持續優化網絡結構與網絡資源，有序推進低效設備清理和老舊設備退網。深入推進低效設備清理和老舊設備退網。深入推進能耗「劃小承包」，按照「誰管機房誰管電、誰管網絡誰管電、誰管專業誰管電」的工作要求，明確網格電費管理責任人，進一步鞏固節能管理工作成效。積極實施推廣互聯網數據中心、機房空調等設施設備



的節能減排新技術。持續運用合同能源管理模式，積極引入社會資本和技術開展節能減排技術改造。2019年單位信息流量綜合能源耗用量為4.91千克標準煤/TB，較上年下降16.9%。由於移動網絡規模的擴大、5G網絡的建設，以及雲、IDC業務的快速增長等原因，2019年總用電量較上年上升14.1%，綜合能源耗用量較上年上升11.3%。

### 節約自然資源

促進節約用水，努力降低單位經營收入耗水量。公司積極宣傳倡導節約用水，在用水設施和器具處張貼節約用水的提示。持續加強水資源使用的管理，開展污水排放治理，推進生產用水循環利用，在滿足用水要求的條件下積極使用中水替代自來水。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。2019年總用水量較上年減少122萬噸，降幅為2.8%，單位經營收入耗水量較上年下降2.5%。

促進節約用紙，在營業和辦公中減少紙張使用。公司推進紙張用量的統計工作，2019年辦公用紙約5,000多噸。積極倡導節約用紙，從技術和制度上積極採取措施

減少紙張使用，2019年持續推廣會計檔案電子管理、增值稅電子普通發票、電子賬單和無紙化營業，成功試點電子發票電子化報銷入賬歸檔、納稅申報自動化，減少紙質件使用。

加強廢舊物資回收處置與利用，盡可能節約物資，減少環境污染。公司認真遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等有關廢棄物處置利用的法律法規，依法合規處置廢棄物。貫徹《中國電信集團逆向物流管理辦法》、《中國電信集團廢舊閒置物資回收與處置管理辦法》，落實廢舊物資回收與處置原則、職責分工和管理、回收商資質等要求，規範處置形式和程序，細化處置決策審批權限和流程，切實防範處置風險。公司制定閒置物資清理激勵政策，明確激勵標準，鼓勵各級企業結合實際積極規範地處置和回收利用廢舊物資。2019年持續加強廢棄物專業化管理，推進廢舊蓄電池、廢舊線纜、廢舊終端等物資規範回收處置。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，如處置不當將造成環境污染，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；另一方面建立廢舊蓄電池的回收與處置管理體系，防止污染環境。對「光進銅

退」產生的廢舊銅纜交由專業第三方回收處置。實施固網終端閉環管理，加強回收利用，鼓勵翻新利舊和跨省調撥使用，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。2019年回收處理各類廢棄物達10萬多噸。

### 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，公司積極實施環保措施，確保達到政府監管要求，並積極與公眾做好溝通。

在耕地保護方面，基站選址優先考慮原有房屋和荒地，盡量不新增佔用耕地。

在設備污染方面，優先選擇無噪聲、無電磁輻射、無污染物產生的設備。

在施工影響方面，野外通信路由勘察盡量避開礦藏、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，鋪設光纜盡量避免改變周圍環境。

在電磁輻射方面，開展基站周圍電磁環境監測和評估，加強與社區溝通，接受公眾監督；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，確保電磁輻射指標優於國家標準。

### 推進通信基礎設施共建共享

公司認真落實工業和信息化部、國務院國資委關於推進電信基礎設施共建共享的實施意見，與各通信運營商及中國鐵塔密切合作，積極推進基站、管道、桿路等通信基礎設施的共建共享，有效減少重複建

設，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。2019年提供共享的桿路達23,000多線路公里、管道達1,300多線路公里、室內分佈系統達700多套。

## 七、促進供應鏈履行責任

公司認真貫徹執行《中華人民共和國招標投標法》等採購相關法律法規，實施《中國電信集團採購管理辦法》等規章制度，堅持以價值採購、陽光採購、綠色採購為核心的供應鏈管理理念，堅持與供應商誠信合作、互利共贏，積極增進溝通，促進供應商共同履行社會責任。2019年在中國通信

企業協會社會責任工作委員會的組織下，參與起草《中國信息通信行業企業社會責任評價體系》的行業標準，促進信息通信行業積極履行社會責任。

在價值採購方面，2019年落實《中國電信集團採購物資質量管理辦法》、《中國電信集團採購物資質量檢測管理辦法》等制度要求，完善供應商選擇與審查工作機制，包括採購前的資質審查、供應商考察、產品評價檢測以及採購後的到貨檢測、質量調查、供應商後評估以及日常點評等，持續強化質量檢測結果和供應商評價結果在採購評標中的應用，促進供應商提高履約的績效水平和服務水平。

在陽光採購方面，2019年落實《中國電信集團採購招標投標管理辦法》，以及新修訂的《中國電信集團招標代理機構管理辦法》、《中國電信集團評標專家及評標專家庫管理辦法》和新制定的《供應商參與中國電信採購活動的有關規定》等制度要求，持續推進公開採購與公開招標，堅持法定招標項目100%應招必招，鼓勵小額項目集中公開招標、服務項目集中資格預審招標，開展常態化監督檢查，公開採購率與公開招標率進一步提升。與國內主要運營商建立違規失信供應商信息共享機制，促進供應商誠信合作。

在綠色採購方面，積極促進供應鏈共同應對氣候變化，堅持將綠色採購指標應用於採購過程中，優先選用資源節約及環境友好的產品。2019年將環境影響因素納入採購項目評分，引入ISO 14000環境管理體系認證、政府環評報告、工業和信息化部「綠色工廠」名單等環境評價標準，對於生產過程中可能存在環境風險的產品，進行環境識別和控制，促進供應商提升環境保護的意識和能力。2019年集中採購的直流電源模塊中高效節能電源模塊佔比達到100%，移動設備、機房空調等重點專業採購設備的單位能力能耗較2018年下降近4%。

## 八、參與公益事業

公司熱心參與社會公益事業，貫徹《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規，落實《中國電信集團對外捐贈管理辦法》，遵循「自願無償、權責清晰、量力而行、誠實守信」的原則，通過多種形式支持科技、教育、文化、體育、衛生事業的發展，積極濟困助殘扶弱。鼓勵員工發揚志願精神，積極參與多種形式的志願者服務活動。

深入開展定點扶貧和對口支援工作。母公司定點扶貧和對口支援的6縣中，有5個位於「三區三州」深度貧困地區，自然條件艱

苦，脫貧攻堅難度大。公司全力配合母公司在6縣派駐幹部掛職開展幫扶工作，實施網絡扶貧、信息化扶貧、產業扶貧、就業扶貧、智力扶貧、公益扶貧、消費扶貧等方面的項目，幫助當地改善生產生活條件，發展經濟，助力當地居民脫貧增收。年內協助引入產業投資人民幣7,000餘萬元，培訓基層幹部和技術人員6,000餘名，直接採購及幫助銷售貧困縣農副產品近人民幣1億元，助力脫貧攻堅取得顯著成效。另外，在其他一些省(自治區、直轄市)的132個縣、1,204個村，也配合母公司選派專兼職扶貧幹部深入實施幫扶舉措，助力當地打贏打好脫貧攻堅戰。



江西公司青年志願者為留守兒童和孤寡老人送溫暖

公司積極發揮網絡、信息化能力優勢助力脫貧，促進落後地區發展提速。在實施電信普遍服務項目的同時，通過線下3.5萬家門店提供扶貧優惠套餐，助力深度貧困地區加快脫貧致富步伐。持續推廣精準扶貧大數據管理平台，支撐扶貧管理機構對貧困村、貧困戶、貧困人口進行精準管理，促進扶貧措施落實到戶，截至2019年底，精準扶貧大數據管理平台服務16省(自治區、直轄市)1,030多個縣的3,900多萬建

檔立卡貧困人口。全力支持國務院扶貧開發領導小組辦公室「學前學會普通話」行動相關信息化平台建設，參與的四川省涼山彝族自治州試點項目獲「2019年全國脫貧攻堅組織創新獎」。持續支撐國務院扶貧辦建設扶貧開發信息系統，為「中國社會扶貧網」提供技術支持，助力扶貧事業發展。結合各地農村的實際需求，持續推廣益農合作社，助力農村經濟發展。



提升邊遠地區通信服務

# 環境、社會及管治報告

## 人力資源發展報告

2019年人力資源工作緊緊圍繞公司高質量發展要求，統籌推進管理層結構優化、隊伍建設、人力資源機制建設，夯實基礎管理，實施「人才強企」工程，不斷提升人力資源效率，為企業持續健康發展提供堅實的組織保障和人才支撐。

### 加強管理層和領導人員隊伍建設

結合管理層結構調整，持續推進領導幹部年輕化，優化省級公司和地市級分公司管理層結構。通過選拔補充、交流輪崗、轉任退出等方式，對總部部門、省級公司、專業公司和分支機構的管理層進行了調整，一批素質過硬、能力突出、業績顯著、群眾公認的優秀幹部被選拔任用到重要領導崗位，管理層專業、年齡結構更趨合理。加大優秀年輕幹部培養力度，建立了優秀年輕幹部培養管理系統，建立了全公司統一管理、分級實施、動態調整的優秀年輕幹部人才庫，加強對優秀年輕幹部的考核監督、動態管理，為企業持續健康發展提供管理人才保證。

### 加強對公司選人用人的監督和指導

堅持問題導向，針對專項檢查指出的選人用人問題制定專項整改方案，深入開展選人用人問題整改。將選人用人專項檢查嵌入到企業內部巡視，與巡視同步部署、同步推進、同步反饋、同步落實，督促各所屬單位抓好選人用人問題整改落实。通過以上持續深入的整改，進一步規範了選人用人工作，提升了選人用人質量，營造出良好的用人環境。

### 持續推進落實「人才強企」工程

落實「百千萬專家人才工程」，內部選拔了1名中國電信科學家，8名中國電信首席專家，超過800名技術類、營銷類高級專家。在雲計算分公司實施人才特區改革試點，針對具有自主核心能力的關鍵研發團隊，落實團隊管理、項目分類、項目考核、激勵方案、激勵管理等多項具體的特區機制。進一步優化人才工作站機制，落實工作站項目優進劣汰機制。試點建立公司統

一的「人才雲」平台，探索人才「雲化」管理機制，打造「系統 + 數據 + 機制」的一攬子解決方案，實現人才專長標籤化、人才專長調用評價互聯網化、激勵市場化、培養個性化，通過系統和數據實現各類人才與工作信息的跨域關聯、建模分析，實現人才的精確管理。

## 進一步夯實人力資源管理和數據基礎

2019年，公司持續加強集中人力系統建設，支撐個稅專項申報、股票增值權分配等重點業務及應用；同時開展核心數據治理，提升數據完整性和準確性，支撐人力資源經營分析，為管理層提供決策支持。

2019年，持續推進智慧人力項目，聚焦智慧家庭工程師崗位，推動各省在精準畫像、崗位分析、薪酬激勵、精準賦能、人崗匹配、評先評優等方面開展注智應用，促進一線裝維人員向智慧家庭工程師轉型，支撐公司重點業務發展。

## 員工數據

截至到2019年底，本公司共有281,215名員工。在不同部門工作的員工人數及比例如下：

	員工數目	百分比
管理、財務及行政	46,521	16.5%
銷售及營銷	135,797	48.3%
運營及維護	87,943	31.3%
科研與產品研發	10,954	3.9%
總計	281,215	100.0%



## 員工與公司關係

### 企業民主管理

舉辦了2019年度公司職工代表培訓班，進一步提升了職工代表的履職能力。組織召開了一屆三次職代會，評選表彰了10件優秀提案，進一步推進企業民主管理工作。各級工會規範和落實職代會議事規則、提案徵集辦理等制度，各省級公司均召開了職工代表大會，實現職工代表有序參與公司治理。

各級工會堅持深入一線，通過座談、走訪、問卷等方式多渠道了解員工思想工作生活狀況，及時向各級公司管理層匯報員工思想及心聲。

### 競賽與榮譽

圍繞推動企業高質量發展中的經營生產重點、難點任務，公司工會會同業務部門共同組織開展移動及光網質量雙提升勞動競賽、雲網融合業務支撐技能競賽等10餘項公司級競賽，有效促進了業務發展。

全公司榮獲國家及省部級各類綜合與專項外部榮譽285個，其中國家級榮譽29個，省部級榮譽256個，榮譽數量再創歷史新高。公司召開「五一」表彰座談會，公司管理層接見了勞模優秀員工代表並進行座談，連續七年召開的「五一」表彰座談會已經成為激勵中國電信全體員工崇尚勞模、學習勞模、愛崗敬業、爭創一流的工會工作品牌。

## 創新工作室

公司工會對創新工作室情況進行了調研，目前全公司共創建各級各類創新工作室1,300餘個，產生創新成果1.45萬項，申報實用新型專利670多個，發明專利240多個。著手選樹一批公司級示範性創新工作室，並將梳理優秀創新成果在全公司複製推廣。有4個創新工作室被中國國防郵電工會命名為「示範性勞模和工匠人才創新工作室」。

## 員工關懷

全公司投入「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室)建設共人民幣2.9億元，新建「四小」1,600餘個，運營、更新、維護已建「四小」4,400餘個。公司下撥人民幣2,200萬元為西藏、青海、四川、甘肅、新疆五省海拔3,500米以上的基層單位建設供

氧設施。組織開展了關愛員工優秀案例徵集評選工作，收集優秀案例近2,000件，評選表彰並推廣優秀案例46個。各省級工會關愛員工做實事250餘件，包括改善員工就餐和辦公環境，對青年員工、外包員工等開展分類關懷。

元旦、除夕、春節，公司管理層分別帶隊，深入雲南等12個省的基層單位，走訪看望離退休、家庭生活困難、扶貧員工，集中慰問勞動模範、優秀員工和生產一線員工。公司工會向春節期間堅守崗位的3萬多名員工發放了翼支付紅包，向遭受自然災害的四川、浙江等14省下發了慰問金。國慶節前，各級工會專程慰問離退休人員、勞模等，同時廣泛開展「五必訪五必賀」等慰問活動。

各級工會推進母嬰室建設，舉辦孕產育兒等專題講座500多場，在「三八」節期間開展各類女工活動3,800多項。開展了第4屆「書香家庭」讀書活動優秀徵文評選，聯合天翼閱讀啟動「重溫經典、讀懂中國」讀書活動。聯合渠道及拓展事業部開展「巾幗風采」評選活動，表彰優秀店長、優秀渠道經理100名。

公司工會舉辦了2019年「天翼杯」員工羽毛球賽，各級工會開展羽毛球活動近4,200場次，參與員工近20萬人次。同時，積極組隊參加通信體協各項賽事，均取得優異成績。

## 強化人才資本

### 支撐國家重點培訓項目

2019年中國電信積極承接和參與國家專業技術人才知識更新工程。2019年6月中國電信舉辦了人社部知識更新工程研修班—「天翼雲技術國家級高級研修班」，來自國家部委、電信運營商、設備製造商、高校和科研院等70餘位專家和技術人員參加了研修。

### 網上大學高效運營

2019年，中國電信網上大學推出「中國電信智慧學習平台」，全面提升公司培訓教學和培訓閉環管理智慧化運營水平；運用「中國電信智慧學習平台」和「雙百學習圈」，逐步實現重點學習項目的實時推送和針對不同崗位人員培訓課程的精準推送；推出「享課」平台，展示課程、師資、案例，支持全公司範圍優質培訓資源共享；通過底層架構全面開放網上大學內容播放能力、數據檔案能力，支持各省公司智慧人力及業務系統的本地化應用，助力人才培養條線智慧化管理和運營。

2019年，中國電信網上大學累計支撐面授培訓班4.1萬多個，培訓覆蓋133萬人次；新增各類學習資源總數8,800多個，學習時長243.9萬小時，累計學習人數13.2萬人；組織、舉辦910多個線上培訓班，總學習人數62萬人次。

針對重點業務，中國電信網上大學面向大數據、雲改、智慧家庭、5G等開展遊戲化答題、專區學習等各類線上學習活動，總計覆蓋104萬人次，針對智慧家庭人員、新員工、雲改人員等人群每周開展微信精準推送服務，覆蓋180萬人次。

### 內訓師隊伍建設

公司相關專業部門完成了對2015-2018年聘期內的公司級內訓師試聘轉正、續聘考核及2019年度公司級內訓師的推薦工作。2019年，公司聘任、續聘34名同志為公司級特聘內訓師、678名同志為公司級內訓師、406名同志為公司級試聘內訓師。舉辦了第11屆「春回燕歸」公司級內訓師培訓年會，全公司110名優秀內訓師和優秀培訓管理員參加了培訓。

### 專業人才培養

開展分層分級的大規模人才培訓。2019年在5G、雲計算、大數據三個專業完成了第一期轉型專業高端人才培養的「星火計劃」，第二期也已於2019年12月啟動。同

時，進一步推廣「星火計劃」的培養師資和培養模式，舉辦了6期「燎原計劃」培訓班，合計培養549人。

根據企業轉型的需要，以「人才強企」工程為統領，中國電信積極推進各下屬單位專家人才知識更新工程，2019年公司共舉辦公司級專業骨幹培訓班23期、培訓人數1,110人，有力地促進骨幹專家人才專業能力提升。

### 員工能力建設

一是高效協同促進雲業務發展。聚焦公司「雲改工程」，成立了跨部門、跨專業和跨區域的雲改賦能項目工作團隊；開展了40期雲改場景化實戰培訓，共賦能3,000餘名雲產品營銷、運維方面骨幹員工；開展了5



管理層與一線網絡維護員工交流



管理層與優秀一線員工親切握手

期雲網融合內訓培訓班，共培養了184名雲網融合專業內訓師；開設網上大學雲改專區，已萃取出包括綜合案例、專題課程等在內的107項學習資料，形成學習地圖，為後續公司持續提升雲改專區的規模化和實效性提供了基礎。

二是持續賦能推動智慧家庭能力建設。成立了跨部門聯合工作小組，建立聯動機制，制定針對智慧家庭工程師和智慧家庭服務專員培訓計劃，推動裝維和銷售隊伍轉型升級。開展了3期智慧家庭場景化銷售內訓師和8期智慧家庭工程師內訓師培訓班，通過場景化培訓模式，覆蓋450名內訓師人員；開展5期智慧家庭本地網業務骨幹能力提升集訓營，共計培訓300名智慧家庭專業骨幹；開展年度智慧家庭工程師認證工作；完成網上大學智慧家庭學堂專區建設，打造公司智慧家庭產品培訓、交流、經驗分享平台。2019年共上線更新68門課程，累計學習11.56萬人次。

三是全面提升小CEO整體覆蓋能力。2019年，全公司連續第5年組織小CEO大規模輪訓，公司共舉辦小CEO集訓25期，共有1,160人參訓，全國六大片區組織聯訓108期，共有5,263人參訓。公司小CEO課程體系學習時長69萬小時，小CEO培養項目的自主課程交付佔比進一步提高，小CEO的培訓覆蓋率進一步增強。

### 優秀年輕人才的培養和引進

持續完善中國電信實習生招募、管理、培養和評價工作機制，組織開展春季實習、暑期實習、日常實習等活動，為校園招聘工作拓展優秀年輕人才引進渠道。繼續開展公司優秀高校畢業生培養計劃，組織公司級優秀畢業生示範培養班，2019年累計舉辦優培生示範班2期，共計207名優秀青年員工代表參加了培訓。

## 僱傭

公司員工招聘面向應屆大學畢業生和社會成熟人才。應屆大學畢業生招聘由公司統一搭建平台、統一廣告宣傳、統一組織重點院校宣講，2019年，公司招聘應屆畢業生超7,000名。畢業生進入公司後，一般要開展1-2個月的入職培訓，幫助新員工了解企業戰略、文化和業務。2019年，公司組織制定了新進員工入職培訓標準方案，同時公司繼續深化ATD卓越實踐獎項目—「新員工職業導師制」在全公司的推廣和應用，推進實現新進員工入職即有對應職業導師配備與全過程輔導的目標，2019年，公司在大力培養導師制項目運營專家和專業師資隊伍的同時，形成並下發了優秀案例集，為導師輔導提供可視化的最佳實踐。對於社會成熟人才招聘，由各級單位根據業務發展需要自行組織開展。

公司為員工職業發展創造條件，制定了完善的雙通道晉升制度。員工崗位晉升遵循公平、公正、公開、透明原則，充分尊重員工的選擇權、知情權、監督權。

公司在員工招聘、員工晉升過程中，不論性別、年齡、種族等一律平等。

公司嚴格遵守國家規定的員工工作時間，執行國務院頒佈的《職工帶薪休假條例》，制定了員工休假有關規定。

公司嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律、法規的要求，規範用工，堅持男女職工同工同酬，履行女員工特殊保護規定，沒有任何歧視性的政策和規定，更不存在僱用童工和強制勞動的現象。公司嚴格遵守國家有關勞動法規，不斷完善相關員工管理制度，結合公司實際情況，制定了相關管理辦法。

## 薪酬與績效管理

### 薪酬

公司實行以崗位為基礎，與績效和貢獻緊密掛鉤，符合不同崗位特點的差異化薪酬分配制度，主要由崗位工資、績效工資、津貼補貼、保險福利等構成。同時，根據不同單位的業務特點和公司發展需要，積極探索符合各單位特點的薪酬分配方式，鼓勵各單位按照風險共擔、利益共享原則，積極探索建立健全中長期激勵機制。在內部分配上，堅持效益決定分配導向，強化制度體系建設，注重體制機制創新，持續優化內部薪酬分配體系，薪酬分配持續向核心骨幹人才、基層一線員工傾斜，鼓勵多勞多得，形成了員工與企業共享共贏的良性互動，促進公司經營業績的穩步提升。

持續優化完善人工成本資源配置，建立市場化薪酬分配機制，薪酬水平與價值貢獻緊密掛鉤，堅持業績導向，業績升、薪酬升，業績降、薪酬降，充分調動所屬各單位發展的積極性和主動性，鼓勵大家「高貢獻、高收益」、「早發展、早受益」。

### 績效管理

公司建立了比較完善的全員績效考核制度。各級公司都成立了以總經理為組長的全員績效考核領導小組，制定了對公司副職、職能部門、下屬單位和員工的考核辦法。完善了考核激勵制度和約束監督機制，保證績效考核的公平性和可信度；同時對績效考核體系進行了優化，實現對單位業績、副職業績、中層幹部和各級員工分層分類考核，提高了考核工作的針對性。



# 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。

# 環境、社會及管治報告

## ESG 關鍵績效表

議題	指標名稱	單位	2019年	2018年	
排放物	範圍一：直接溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	百萬噸tCO <sub>2</sub> e	0.21	0.28	
	範圍二：間接溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	百萬噸tCO <sub>2</sub> e	13.34	11.75	
	溫室氣體總排放量 <sup>1</sup>	百萬噸tCO <sub>2</sub> e	13.55	12.02	
	單位經營收入溫室氣體排放量 <sup>1</sup>	tCO <sub>2</sub> e/百萬元	36.07	31.88	
	污水排放量 <sup>2</sup>	百萬噸	35.38	36.42	
	二氧化硫排放量 <sup>3</sup>	噸	68.01	65.69	
	廢棄物處理量	噸	105,765.21	101,917.88	
	廢棄蓄電池處理量	噸	17,896.33	11,397.72	
	廢棄通信設備處理量	噸	14,802.23	10,201.40	
	廢棄線纜類處理量	噸	62,233.17	67,891.16	
	廢棄終端類處理量	噸	1,190.06	625.63	
	其他廢棄物處理量	噸	9,643.42	11,801.97	
	生活垃圾排放量 <sup>4</sup>	噸	23,434.58	21,711.10	
	資源使用	用電量	億度	195.01	170.96
		天然氣消耗量	百萬立方米	9.23	9.21
煤炭消耗量		萬噸	0.51	0.49	
汽油消耗量		萬噸	4.39	6.28	
柴油消耗量		萬噸	1.38	1.73	
外購熱力消耗量		百萬千焦耳	1,338,157.37	1,464,480.69	
綜合能源耗用量 <sup>5</sup>		噸標準煤	2,544,048.55	2,285,326.69	
單位信息流量綜合能源耗用量		千克標準煤/TB	4.91	5.91	
單位經營收入綜合能源耗用量		千克標準煤/百萬元	6,770.88	6,059.89	
通信基站每載頻耗電量		度/個載頻	1,100.65	678.31	
用水量		百萬噸	41.63	42.85	
單位經營收入耗水量		噸/百萬元	110.78	113.61	
通信機房節能技術覆蓋率		%	70.76	67.85	
中水使用量	噸	53,685.43	44,574.97		
環境及天然資源	節能環保投資額	百萬元	636.11	674.36	
	召開視頻電話會議次數	次	35,672	39,406	

## 環境、社會及管治報告 | ESG 關鍵績效表

議題	指標名稱	單位	2019年	2018年
產品責任	4G國際漫遊國家和地區	個	174	158
	國內行政村覆蓋光纖寬帶的比例	%	94	92
	國內行政村覆蓋4G網絡的比例	%	94	91
	互聯網骨幹網互聯帶寬	Gbps	8,416.00	5,886.00
	國際互聯帶寬	Gbps	8,766.76	5,640.64
	移動通信掉話率 <sup>6</sup>	%	0.10	-
	移動通信網絡接通率 <sup>6</sup>	%	97.57	-
	固定電話網絡接通率	%	92.45	92.35
	寬帶互聯網ChinaNet骨幹網丟包率	%	0.03	0.06
	手機上網用戶滿意度 <sup>7</sup>	分	81.91	78.92
	移動話音用戶滿意度 <sup>7</sup>	分	82.68	83.80
	固定上網用戶滿意度 <sup>7</sup>	分	79.46	79.86
	固定話音用戶滿意度 <sup>7</sup>	分	87.58	84.98
	國際客戶故障處理及時率	%	99.16	98.80
	國際客戶滿意度	分	91.40	90.40
	新增專利授權數	件	472	520
	新增發明專利授權數	件	452	490
	封堵釣魚詐騙網站數量	個	13,144	12,283
	反貪污	開展反腐倡廉教育活動數量	場次	25,457
接受反腐倡廉教育與培訓人次		人次	799,356	782,658

## 環境、社會及管治報告 | ESG 關鍵績效表

議題	指標名稱	單位	2019年	2018年
僱傭	參加工會員工比例	%	100	100
	女性管理者比例	%	19.97	19.63
	員工總數 <sup>a</sup>	人	281,215	280,747
	全職員工數量 <sup>a</sup>	人	274,172	-
	兼職員工數量 <sup>a</sup>	人	7,043	-
	30歲以下員工佔比 <sup>a</sup>	%	12.19	-
	30-49歲員工佔比 <sup>a</sup>	%	68.42	-
	50歲及以上員工佔比 <sup>a</sup>	%	19.39	-
	男性員工佔比	%	67.89	67.83
	女性員工佔比	%	32.11	32.17
	少數民族員工佔比	%	6.97	6.44
	港澳台及海外員工本地化率	%	44	43
	新入職員工數量	人	12,350	9,641
	新入職員工中男性員工佔比	%	58.96	58.88
	新入職員工中女性員工佔比	%	41.04	41.12
	主動離職員工數量	人	4,205	4,704
	主動離職員工中男性員工佔比	%	64.49	64.90
	主動離職員工中女性員工佔比	%	35.51	35.10
	解僱員工數量	人	264	253
	解僱員工中男性員工佔比	%	70.83	66.80
解僱員工中女性員工佔比	%	29.17	33.20	
健康與安全	職工千人責任死亡率	%	0	0
	職工千人責任重傷率	%	0	0
	因工傷損失工作日數	天	0	0
	安全應急演練活動員工參與人次	人次	272,542	258,598
	安全健康培訓員工參與人次	人次	362,174	415,361
	員工體檢率	%	100	100

環境、社會及管治報告 | ESG 關鍵績效表

議題	指標名稱	單位	2019年	2018年
發展與培訓	人均培訓費用	元/人	3,076.81	2,630.99
	內訓師人數	人	8,844	10,799
	培訓總人次	萬人次	55.76	51.42
	高層人員接受培訓的人次	人次	564	456
	中層人員接受培訓的人次	人次	82,842	73,846
	普通員工接受培訓的人次	人次	474,193	439,853
	男員工接受培訓的人次	人次	361,199	338,644
	女員工接受培訓的人次	人次	196,400	175,511
	技能認證考試通過人次	人次	26,668	19,387
	網上大學學習人數	萬人	13.24	14.88
	人均培訓時間	小時/人	29.12	25.03
	高層人員人均參加培訓時間	小時/人	52.15	54.07
	中層人員人均參加培訓時間	小時/人	44.63	35.40
	普通員工人均參加培訓時間	小時/人	27.28	23.53
	男員工人均參加培訓時間	小時/人	29.03	26.16
	女員工人均參加培訓時間	小時/人	29.31	22.81
	網上大學人均學習時長	小時/人	18.42	27.95
社區投資	志願者註冊總人數	萬人	6.62	5.96
	志願者服務總時長	萬小時	61.86	53.11
	志願者服務活動參與人次	萬人次	11.80	10.45
	志願者服務活動期數	期數	9,854	8,791
	志願者服務活動投入金額	百萬元	15.18	13.86
	參與共建樺路數量	線路公里	7,357	3,268
	提供共享樺路數量	線路公里	23,062	20,291
	參與共建管道數量	線路公里	6,665	5,207
	提供共享管道數量	線路公里	1,309	1,346
	參與共建室內分佈系統數量	套	7,356	6,094
	提供共享室內分佈系統數量	套	721	927
	應急通信出動搶修人員	人次	69,817	87,046
	應急通信出動通信設備	套次	17,979	17,379
	應急通信出動車輛	車次	22,014	22,780
	發送應急公益短信數量	百萬條	79.09	37.48

附註：

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、煤油、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國家發展和改革委員會應對氣候變化司發佈的中國區域電網基準線排放因子；  
 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. 生活垃圾排放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。
5. 綜合能源耗用量採用中華人民共和國國家統計局能源統計折算方法。
6. 移動通信掉話率和移動通信網絡接通率在2018年度和2017年度採用CDMA網絡數據，2019年實現VoLTE(基於4G網絡的通話)業務全面商用後，採用VoLTE數據，本年度披露的數據與以前年度披露的相應數據不具可比性。
7. 手機上網用戶滿意度、移動話音用戶滿意度、固定上網用戶滿意度、固定話音用戶滿意度口徑與工業和信息化部2019年度全國電信服務質量用戶滿意度測評結果一致。
8. 員工總數包括合同制員工、勞務派遣員工和返聘員工的人數，其中，合同制員工統計為全職員工，勞務派遣員工和返聘員工統計為兼職員工。本年度起披露全職員工和兼職員工的人數。
9. 本年度對各年齡段員工佔比的指標進行調整，2017年度和2018年度披露的「30歲及以下員工佔比」、「31-50歲員工佔比」、「51歲及以上員工佔比」調整為「30歲以下員工佔比」、「30-49歲員工佔比」、「50歲及以上員工佔比」，本年度披露的數據與以前年度披露的相應數據不具可比性。



# 環境、社會及管治報告

## 獨立鑒證報告

**Deloitte.**

**德勤**

### 獨立鑒證報告

中国电信股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国电信股份有限公司（以下简称“中国电信”或“贵公司”）董事会的委托，对中国电信编制的自2019年1月1日起至2019年12月31日止的2019年年报中的环境、社会及管治报告部分的《社会责任报告》和《人力资源报告》（以下合称“报告”）披露的ESG相关的绩效指标（详见“ESG关键绩效表”）进行有限保证鉴证。

#### 董事会的责任

董事会负责根据香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“ESG指引”）的披露建议编制报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会负责确定环境、社会及管治（以下简称“ESG”）相关的绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的ESG相关的绩效表现管理系统和用于生成报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

#### 我们的责任

根据与中国电信的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作（以下简称“鉴证工作”），对报告中披露的2019年度ESG相关的绩效指标（详见“ESG关键绩效表”）实施独立有限保证鉴证程序，并对报告中披露的2019年度ESG相关的绩效指标是否存在重大错报进行评价，本报告（以下简称“鉴证报告”）仅为董事会编制，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

#### 我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（“International standard on Quality Control 1”）。

#### 工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“International Standard on Assurance Engagements 3000”）执行独立有限保证鉴证工作。我们在策划和执行鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

#### 工作程序、范围及局限性

报告鉴证工作所实施的工作包括：

- 与贵公司负责收集、整理和汇报披露信息的管理层和员工、总部业务归口管理部门的员工进行访谈，以了解报告编制流程的有关控制；
- 与贵公司确立独立有限鉴证工作所包括ESG相关的绩效指标及相关的评价标准；
- 对选定的ESG相关的绩效指标进行分析、重新计算、实施抽样，检查与我们的工作成果一致性及编制报告流程的有关控制；
- 在风险分析的基础上，对总部及四川省、内蒙古自治区内2个分支机构实施鉴证程序；
- 核对报告中关键财务数据与经审计财务报表中数据的一致性。

有限保证鉴证是为获取有限保证而实施的程序，旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的鉴证工作和鉴证报告并不会就贵公司报告管理系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

我们鉴证服务的范围为贵公司总部及四川省、内蒙古自治区内2个分支机构，我们没有对贵公司的其他分支机构及子公司实施上述鉴证工作，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次鉴证工作范围内。

#### 结论

根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何重大事项，使我们相信中国电信在2019年度报告中披露的ESG相关的绩效指标存在重大错报。



德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)

2020年3月23日

# 環境、社會及管治報告

## 附錄一 《環境、社會及管治報告指引》索引表

序號	指標描述	頁碼
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害 及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的 資料。 <i>附註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家 法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化 碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳 及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。</i>	109-110
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	129
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	129
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以重量或體積計算)及 (如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計 算、每位正式僱員)。	129
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以重量或體積計算)及 (如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計 算、每位正式僱員)。	129
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	109-110
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生 量的措施及所得成果。	109-110

序號	指標描述	頁碼
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 <i>附註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、 電子設備等。</i>	110-111
	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以每千秒千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	129
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	129
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	110-111
	A2.4 描述求取使用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	110
A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用 <sup>1</sup>	
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	110-112
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	110-112

序號	指標描述	頁碼
B1 僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。</p> <p>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。</p>	105-108, 124-125
B2 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保護僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策，及；</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>B2.1 因工作關係死亡的人數及比率。</p> <p>B2.2 因工傷損失工作日數。</p> <p>B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。</p>	107-108
B3 發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p> <p><i>附註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</i></p> <p>B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。</p> <p>B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。</p>	106-107, 120-123

序號	指標描述	頁碼	
B4 勞工準則	一般披露	105-106, 124	
	有關防止童工或強制勞工的：		
	(a) 政策；及		
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	105-106, 124	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	105-106, 124	
B5 供應鏈管理	一般披露	112-113	
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。		
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	112-113	
B6 產品責任	一般披露	100-105	
	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：		
	(a) 政策；及		
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 <sup>2</sup>
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	103-104
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	100
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用 <sup>2</sup>
B6.5	描述消費資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	103-104	

序號	指標描述	頁碼
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	99-100
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	100
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	114-115
	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	114-115
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	132

附註：

1. 關於「製成品所用包裝材料」的指標不適用本公司業務實際。通過實質性議題識別，本公司主要報告了運營和服務過程中使用的蓄電池、線纜、終端等主要資源的回收及再利用情況，具體詳見第六章「踐行綠色發展」。
2. 關於「產品回收」的指標不適用本公司業務實際。通過實質性議題識別，本公司主要報告了維護網絡信息安全、保障應急通信、依法保護客戶權益等方面的內容，具體詳見第三章「提供高質量網絡保障」、第四章「用心服務客戶」。

2020年，公司在努力應對新型冠狀病毒肺炎疫情對經濟、社會帶來的影響的同時，將深入貫徹創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，持續增進與利益相關方的溝通，積極拓展合作，加強科技創新與業務創新，大力建設新一代網絡和信息基礎設施，推進信息技術與各行各業深度融合，努力提升對各類客戶的服務水平，為促進經濟高質量發展、全面建成小康社會作出新的貢獻。