



中国联通社会责任报告

(2010 年)

2011 年 3 月

目 录

董事长致辞	1	提升全社会信息生活品质 .	27
公司概况	3	让信息通信成果惠及公众	27
发展战略	4	丰富集团客户信息化应用	28
公司治理	5	助力农村经济社会发展.....	30
组织结构	7	营造绿色放心消费环境 ..	32
夯实可持续发展基础管理....	9	为客户提供满意优质服务	35
加强反腐倡廉建设	9	致力合作共赢与共同发展 .	40
完善法律风险防范体系 ...	10	推动和服务低碳经济发展 .	44
强化审计监督	11	全面推进节能减排工作 ..	44
创新财务管理	11	加大基础设施共建共享 ..	48
促进员工与公司和谐发展 ..	13	积极参加社会公益事业.....	49
维护员工权益	13	扶贫助学 奉献爱心.....	49
帮助员工成长	14	通信科普 传播文化.....	53
关爱员工生活	16	员工志愿者在行动	55
全面增强可持续运营能力 ..	18	展望 2011.....	56
稳健经营增强实力	18	社会评价	57
创新能力显著提升	20	报告说明	60
通信保障快速有力	20	GRI 索引	61

董事长致辞



面对复杂多变的国内外宏观形势和电信市场环境，中国联通抢抓机遇，坚定信心，携手合作，深入开拓市场，创新经营模式，加快结构调整，加强风险管控，强化自主创新，生产经营

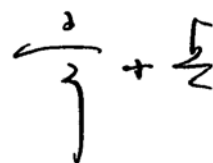
积极向好，网络能力大幅增强，服务水平显著提升，未来可持续发展的基础更加扎实、牢固。

2010 年，中国联通秉承历史，铭记责任，倡导科学的社会责任观，积极支持全球契约的活动，遵守全球契约在人权、劳工、环境和反腐败方面倡导的十项原则，加强社会责任推进工作，取得了新的成效和进展。我们以一流速度建成世界最大的 WCDMA 精品网络并出色运营，为用户提供丰富的终端及移动互联网应用服务，实现 3G 用户在 9 月 28 日突破 1000 万；不断创新信息化应用产品，在多个行业领域取得突破性进展，力助全社会运行质量和效率的提升。持续改进和提升服务能力，增强网络和信息安全保障能力，为国家重大活动和抗击自然灾害提供负责任的通信保障，深入推进节能减排和电信基础设施共建共享，开展整治手机淫秽色情专项行动，赢得了各方面的充分肯定。锐意推进改革创新，不断完善体制机制，加强计划与投资管理、集中采购管理、资源资产管理，建立本地网全成本财务评价体

系，搭建起新形势下企业的内控与风险管理体系，不断提升员工素质，维护员工合法权益，公司的凝聚力、创造力和执行力进一步提升。与此同时，积极营造良好的产业环境，与社会各界在资本、设备、终端、渠道、内容应用等各个方面开展广泛深入的合作，参加社会公益活动，以务实创新的方式助力和谐社会的建设。

中国联通以致力于成为“信息生活的创新服务领导者”为愿景，深入贯彻落实科学发展观，充分发挥信息网络在国民经济社会发展中的重要作用，大力培育和发展新一代信息技术产业，提升信息通信技术在农业、工业制造、金融、交通、能源及公共事业等行业的广泛应用，努力实现企业经营与社会责任的高度统一，为经济发展助力，为信息生活添彩，携手利益相关方共创信息生活新美景。

中国联合网络通信股份有限公司董事长

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely belonging to Li Xuejian, Chairman of China United Network Communications Co., Ltd.

2011 年 3 月

公司概况



中国联合网络通信股份有限公司（简称“中国联通”）于 2008 年在原中国网通和原中国联通的基础上合并组建而成，在国内 31 个省（自治区、直辖市）和境外多个国家和地区设有分支机构，是中国唯一一家同时在纽约、香港、上海三地上市的电信运营企业，连续多年入选“世界 500 强企业”。

中国联通主要经营固定通信业务，移动通信业务，国内、国际通信设施服务业务，卫星国际专线业务、数据通信业务、网络接入业务和各类电信增值业务，与通信信息业务相关的系统集成业务等。中国联通于 2009 年 4 月 28 日，推出全新的“沃”全业务品牌，承载了联通始终如一坚持创新的服务理念，“沃”品牌认知度与美誉度不断提升。截至 2010 年底，中国联通用户总数突破 3 亿户，其中移动电话用户 1.67 亿户，宽带用户 4722.4 万户。

中国联通拥有覆盖全国、通达世界的现代通信网络，积极推进固定网络和移动网络的宽带化，扩大国际网络覆盖，进一步完善营销网点布局，为广大用户提供全方位、高品质信息通信服务。截至 2010 年底，3G 基站数达到 18.3 万个，2G 基站数达到 32.9 万个，宽带接

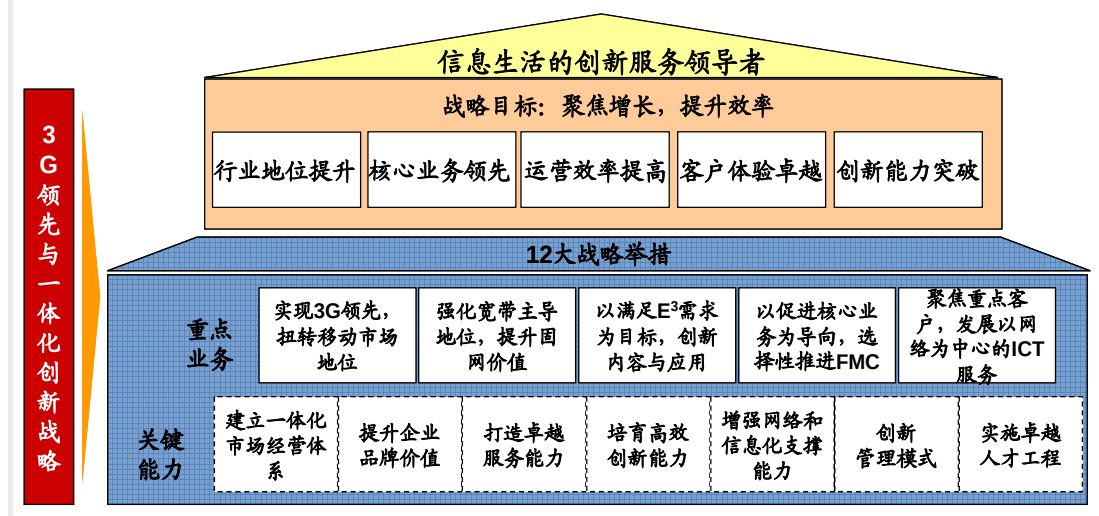
入端口达到 6583 万个,开通 239 个国家和地区 488 个运营商的 GSM 语音及短信国际漫游业务,开通 99 个国家和地区 199 个运营商的 3G (WCDMA) 高速数据国际漫游业务。

当前及今后一段时期,电信网络加速演进,电信技术与业务的移动化、IP 化、宽带化和融合化的进程日益加快,各种信息化应用不断深化,日新月异的技术演进、产业融合的不断深入有力地推动着电信业的持续向前发展。中国联通将充分发挥融合重组后的独特优势,努力推进科学发展,加快转变发展方式,以全业务经营和 3G 发展为引擎,坚持以用户为中心,通过不断创新提升通信保障能力和服务水平,增强活力,壮大实力,全面满足广大用户的信息服务需求,致力于成为信息生活的创新服务领导者,为加速国民经济和社会信息化进程贡献新的力量。

发展战略

2010 年,中国联通发布了以“信息生活的创新服务领导者”为愿景的公司新战略。未来五年,中国联通将着力实施“3G 领先与一体化创新战略”,以“聚焦增长,提升效率,实现三分天下有其一”为总体目标,逐步实现“行业地位提升、核心业务领先、运营效率提高、客户体验卓越、创新能力突破”,全面落实 5 大重点业务发展和 7 大关键能力建设举措。

中国联通发展战略

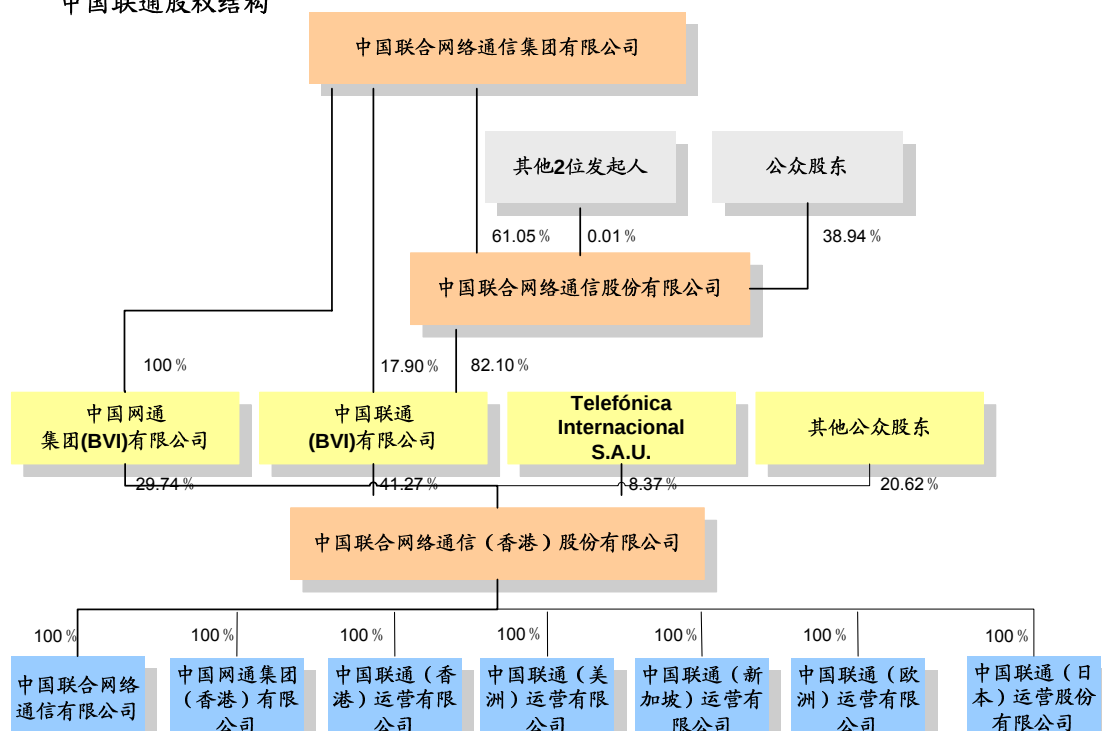


中国联通把履行社会责任融入到发展战略，从着眼自身发展转变为聚焦用户需求，从为消费者提供简单的通信沟通向生活、学习、工作等全方位信息服务转变，从而为消费者和全社会信息生活提供全面服务，不仅体现了公司发展模式和经营领域的转变，更意味着公司在社会发展进程中将扮演更加重要的角色，要为推动各行各业发展、拉动内需、服务民生、提升国民经济发展质量和水平作出积极的贡献。

公司治理

2010年，中国联通严格遵循中国内地、香港、美国三地监管法规及公司内部管理要求，学习和借鉴国际公司治理先进经验，不断完善公司治理结构和各项内部管理制度，提升公司治理水平。

中国联通股权结构



加强公司治理制度建设

重组后，中国联通对各层级的公司治理状况进行了全面梳理，在本集团、中国联合网络通信股份有限公司（于上海证券交易所上市）和中国联合网络通信（香港）股份有限公司（于香港联交所和纽约股票交易所上市）分别建立了股东会、董事会、管理层职责明确、相互制约的治理结构，持续优化了董事会及信息披露相关管理制度，完善了董事会决策的流程和制度体系。

✧ 股东大会的召集、召开、表决等相关程序严格遵循有关法律、法规及公司内部规定，确保全体股东，特别是中小股东享有平等地位，确保所有股东能够按其持有的股份享有并充分行使自己的权利。

✧ 董事会以公司及股东的最佳利益为原则。上市公司通过组成具

有广泛性的董事会并在董事会设审计委员会等下属委员会，有效监管公司内部与财务报告相关的控制系统，并充分发挥董事的专业特长，加强董事会的履职能力。

- ✧ 监事会从股东利益出发，对公司重大事项、财务以及公司董事高级管理人员履职的合规合法性进行监督。

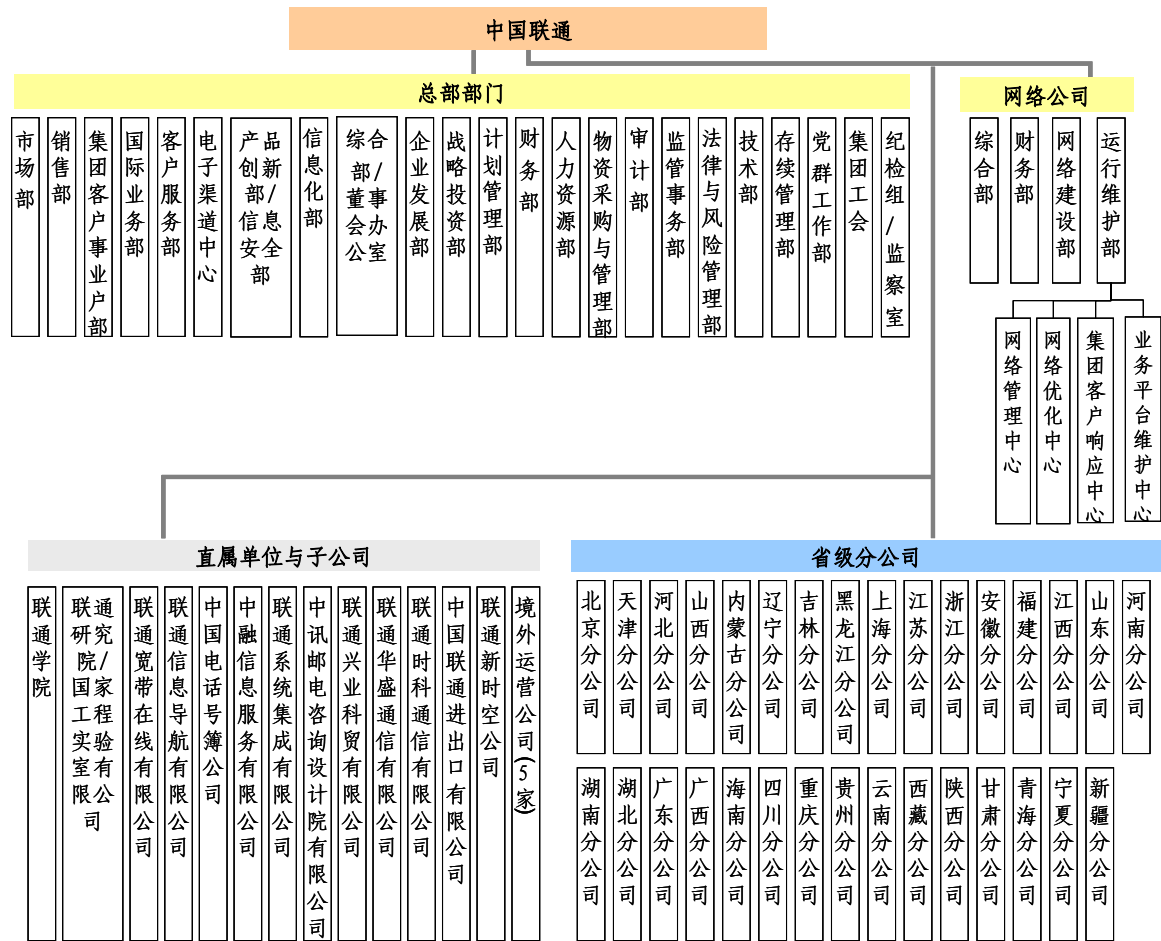
持续提高与投资者沟通的质量

中国联通严格履行上市公司监管地有关信息披露的法律法规要求，真实、准确、完整、及时地履行信息披露义务，并确保所有股东平等地获取信息。同时，中国联通尊重和维护利益相关者的合法权益，设有投资者关系部门向投资者提供所需的资料及服务，并积极与投资者和基金经理保持沟通，包括回复投资者的咨询以及接待投资者的来访与会见，并不时安排公司管理层与投资者直接进行会面和沟通，为他们提供更准确了解公司业务、管理等方面最新进展的机会。

组织机构

为适应全业务经营和创新转型业务发展的需要，中国联通按照“充分整合资源，发挥整体优势、理顺业务体系，减少协调障碍和精简职能部门，提高管理效率”的总体原则，在总部、省分和市分三个层面，对市场前台、后台支撑和职能管理的有关机构进行了进一步调整优化，理顺管理体制，提高运行效率，为公司的可持续发展奠定坚实基础。

中国联通组织机构



夯实可持续发展基础管理

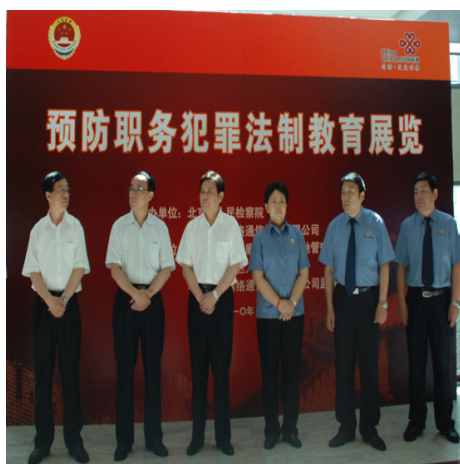
中国联通坚持将社会责任理念、推进可持续发展的要求融入到公司生产经营和改革发展之中，创新发展理念，转变发展方式，完善基础管理，逐步建立公司可持续发展的长效机制。

加强反腐倡廉建设

2010 年，中国联通紧密结合改革发展实际，统筹兼顾、全面推进，以推进惩治和预防腐败体系建设为主线，突出强化责任落实、教育引导、监督检查、预警防控、组织建设，促进和保障企业改革创新和科学发展。

- ✧ 不断健全反腐倡廉制度体系，完善“三重一大”（重大决策、重要人事任免、重大项目安排和大额度资金运作）决策制度。
- ✧ 深入开展反腐倡廉教育，以手机信息、专题报告会、廉政知识答题等多种方式在全系统开展廉洁从业主题教育活动。
- ✧ 严格监督检查，深入开展工程建设领域突出问题和“小金库”专项治理工作，加强对重大项目、重大经营管理活动和关键环节的过程监督等。
- ✧ 畅通信访举报渠道，妥善处理各类信访举报问题，加强案件查办工作，进一步强化预警防控。
- ✧ 初步形成覆盖集团总部和省、地市、县级分公司的四级纪检监察组织体系和工作网络，以自办和依托当地资源加强对系统内纪检监察人员业务培训，共培训纪检监察人员 1500 人次，进

一步提高政治素养和业务技能。



7月5日，北京市人民检察院和中国联通联合主办“预防职务犯罪法制教育展览”。通过组织广大干部员工参观展览，以案为鉴、以人为鉴，从中汲取教训，进一步坚定理想信念，筑牢思想道德防线，增强法制观念，提高拒腐防变的能力，做到廉洁从业。

完善法律风险防范体系

培育形成依法经营的企业合规文化

中国联通建立起以总法律顾问制度为核心、涵盖“事前预防、事中控制、事后救济”的法律风险防范体系，在规章制度、合同管理和重要决策论证等方面实现了制度化和规范化。注重法制宣传教育工作，在集团范围内采取开展普法知识竞赛，开通法律咨询邮箱，编发法律小常识、法制宣传刊物、案例分析，以及举办专项培训等多种形式，普及法律管理理念、知识。

健全内控与风险管理体系

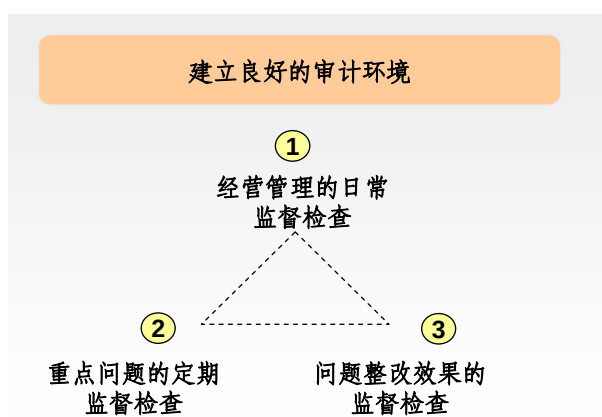
中国联通设立由董事会、内控与风险管理委员会、内控与风险综合管理部门和各相关专业职能部门构成的涵盖全集团范围的内控与风险管理组织架构，基于内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五个基本要素，搭建了包括公司层面控制及流程

层面控制的内控体系。

- ✧ 开展集团总部及各分、子公司的内控规范更新优化工作，为公司持续健康发展提供了有力支撑。
- ✧ 定期对影响公司生产经营的重点风险进行评估，通过风险报告等方式对重大风险进行提示。
- ✧ 开展风险案例集中梳理工作，提示各专业重点风险及管控建议，并针对不同层级人员开展风险案例培训，增强了风险防范意识和风险识别能力。

强化审计监督

2010 年，中国联通围绕保证“经营的效益性，财务信息的真实性，资金资产的安全性及经营运作的合规性”4 项目标，防范和控制经营、建设、财务管理等重点领域的经营风险，公司以对内部控制有效性的审计为主线，通过持续的审计监督，规范经营管理行为，推动重点问题的整改落实，促进公司健康、有效发展。



创新财务管理

中国联通强化预算过程管理，加强统计专题分析，通过对标管理、定额管理、收支配比管理等手段，动态优化资源配置，引导资源向基层营销单元和高效益领域流动，提升资源使用效益。

- ✧ 深入贯彻 EVA 管理理念，着力提升存量资产效能，合理安排增量投资，积极改善 EVA 管理短板，提升资本回报水平。
- ✧ 开展以网运成本、营销费用和行政管理费用为重点的降本增效活动，引导各级员工深入挖潜，积极增效，提高公司盈利能力。
- ✧ 完善资金收支两条线管理体系，优化债务结构，通过短融、中票、可转债、保理等低成本融资方式降低财务费用，平均融资成本由年初的 4.1% 下降到 3.2%。
- ✧ 完善财务管理制度，调整子公司财务共享体制，建立财务工作考核制度。

开展本地网全成本财务评价，提升本地网发展活力。围绕价值管理，以现有财务信息为基础，按照投资建设、网络运营、市场经营、行政综合四条管理线，对本地网全部成本费用进行展现和归集，客观评价本地网各管理线资源要素的投入产出以及管理效率情况，引导本地网查找差距、明确目标、加快发展，提高管理透明度，优化资源配置。

中国联合网络通信（香港）股份有限公司在 2010 年 9 月发行的 18.4 亿美元可转债项目荣获《国际金融评论》（IFR）颁发的亚洲区“年度最佳股票挂钩交易”奖（“Equity-Linked Deal of the Year”）。《国际金融评论》表示，该项目为亚洲区股票挂钩市场开创了新的方向，全球机构投资者踊跃认购充分显示投资者对公司发展基础及前景的信心。

促进员工与公司和谐发展

广大员工是企业的核心资源，中国联通坚持以人为本，紧紧依靠广大员工，切实维护广大员工的合法权益，全面加强员工队伍建设和教育培训工作，激发创造活力，不断拓宽员工成长空间。

维护员工权益

推进员工民主管理

2010年，中国联通不断完善“地市－省－集团”三级职代会体系建设工作，认真落实职工代表提案，保障职工代表合法履行职责。鼓励广大员工针对集团公司生产经营管理中的热点、难点问题献计献策，各省级分公司围绕节能减排、3G发展等主题向员工征集合理化建议，畅通沟通渠道。中国联通进一步完善厂务公开、民主管理制度，保障、落实员工的知情权、参与权、表达权、监督权。集团公司在2010年荣获全国厂务公开民主管理先进单位。

保障员工职业安全

中国联通结合行业特点和企业实际，不断推进职业健康管理体系建设，加强安全宣传教育，完善员工劳动保护管理，开展防毒、防辐射、防噪声、防寒、防冻和防暑降温工作，向从业人员配发劳动防护用品，重点加强对特种作业、恶劣环境作业等易发事故场所的防护设施、工具及用品的配备和管理，确保了员工职业健康。

完善员工激励机制

中国联通加强劳动合同管理，不断完善以市场和业绩为导向的绩效管理体系和薪酬福利体系，出台激励本地网加快发展的政策，重点向高贡献、高价值员工倾斜，向生产经营一线员工倾斜，鼓励广大员工为公司改革发展和业绩增长多作贡献。

帮助员工成长

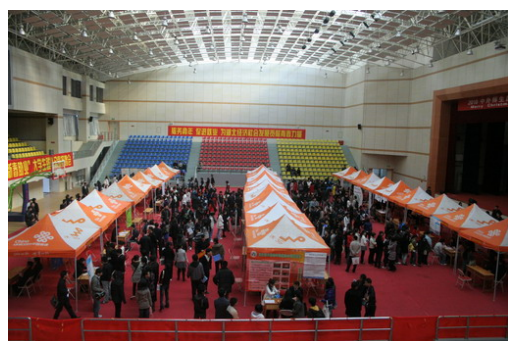
拓展职业发展空间

中国联通努力为员工营造良好的工作氛围，建立动态优化的用人制度，明确了以价值贡献为核心的员工职位动态管理和职业发展方式，制定了差异化的多通道发展激励政策。2010 年，竞争性选聘总部部门和省级分公司新一届管理团队，公开选拔部分生产经验丰富、素质优良的年轻管理人员担任省级分公司总经理；加大总部和省公司、子公司的人才交流力度；坚持用人原则公开化、透明化，增强外界尤其是大学毕业生对企业的信心和认可，开展专业人才和校园招聘工作，促进就业。2010 年，荣获中华英才网评选的最佳企业雇主 TOP50 称号。

在湖北，与省团委在武汉市联合举办“青春在沃·百企万岗新春助业”大学生就业公益招聘会，计划每年投入超过 200 万元的“大学生创新实践专项资金”，为湖北大学生提供不少于 5000



个见习岗位外；投入 1200 万元，面向高校建设一批新一代大学生活动中心，建设学生创新实践平台、就业创业服务平台、现代通讯体验平台，为学生提供就业创业信息、职业辅导、视频面视、通讯体验等多方面的服务。



湖北省委书记省长高度肯定“青春在沃-百企万岗”大型公益招聘会办得好，做出重要批示，团省委与湖北分公司共同举办的“青春在沃-百企万岗”活动体现了政府和国有企业对广大青年学生的关心和爱护，这项工作对于湖北省意义更为重要、更为重大。

加强员工教育培训

中国联通健全公司培训体系，根据不同专业、不同层面的培训需求，精心设计培训课程，全面开展多层次、多形式、高效能的培训作，持续优化员工知识和能力结构，为公司核心竞争力的增强提供智力支撑和人才保障。

培养具有国际视野的高级管理人员。选派 16 名高级管理人员赴西班牙电信参加“领导力与经营拓展力”的专题培训班；选派 25 名高

管参加美国 IBM 总部的领导力变革专题培训。



聚焦公司经营发展中的重点，关注本地网，实施全国地市分公司总经理培训，促使地市级分公司总经理正确理解和准确把握集团公司中心工作，提升领导力水平，拓展知识面，促进公司业务发展。

以劳动竞赛和争先创优活动为主要载体，加强各级岗位员工技能培训，着力提高一线员工的职业素质和岗位技能。中国联通在国资委和人力资源和社会保障部主办的中央企业职工技能大赛中荣获大赛“突出贡献奖”和“优秀组织奖”，参赛选手获得 5 金 12 银 18 铜的优异成绩。

开展体验式营销培训。由集团统一部署，培养内训师，各分公司分别组织实施，全面展开体验式销售技能培训系列推广落地工作。



完善网上学院系统，丰富在线学习资源。开发制作市场营销、客服 3G 专属服务、体验式销售以及 IT 新技术等系列网络课件，在线培训 15 万余人次。组织实施各类在线考试 37 批次，共约 3.3 万人次参加网上考试。

关爱员工生活

中国联通尊重员工，了解员工诉求，着力解决员工关心的问题，

增强员工归属感。真情关心退休职工、贫困员工和灾区员工，了解他们的工作和生活情况，为他们解决实际困难。丰富员工的业余生活，积极开展羽毛球比赛、乒乓球比赛、篮球赛、职工运动会、摄影、唱红歌等文体活动，增强沟通交流，缓解工作压力。关注员工心理健康，通过举办健康知识讲座、知心邮箱等活动，为员工搭建一个心理关爱的平台。

在北京，实施员工关怀工程，举办“员工心理健康辅导专员”培训，成立“知心俱乐部”，做好员工心理健康辅导，为员工积极营造快乐工作、快乐生活的和谐氛围。



全面增强可持续运营能力

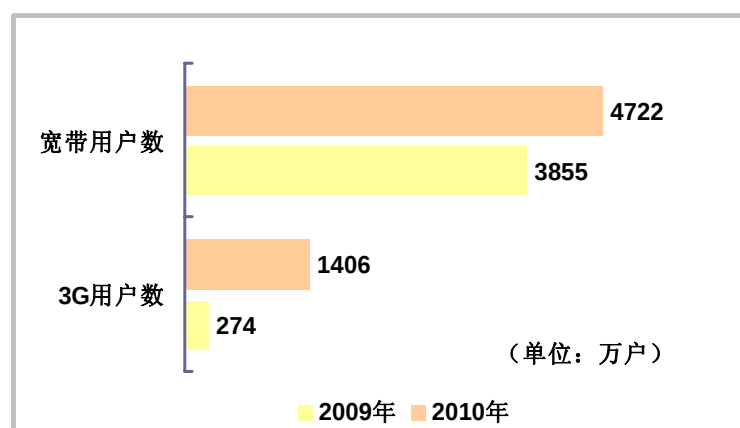
中国联通坚持以“抓机遇、保增长、调结构、上水平”为主线，按照“在发展中调整结构，在创新中增强活力，全面提升综合竞争实力”的工作思路，经营发展积极向好，网络能力持续增强，公司价值不断提升，持续发展实力显著增强。

稳健经营增强实力

重点业务快速发展

2010 年，中国联通丰富 3G 套餐，完善补贴模式，开放社会渠道，搞活终端政策，开展 3G 体验式营销。3G 移动电话用户全年发展 1132 万户，用户数达 1406 万户。细化宽带营销策略，持续推进宽带提速营销，全年宽带用户净增 867 万户，用户数达 4722 万户。

全力推动融合业务发展，推出全业务融合产品“沃·家庭”业务，年底固定与移动融合业务用户数达 1926 万户。培

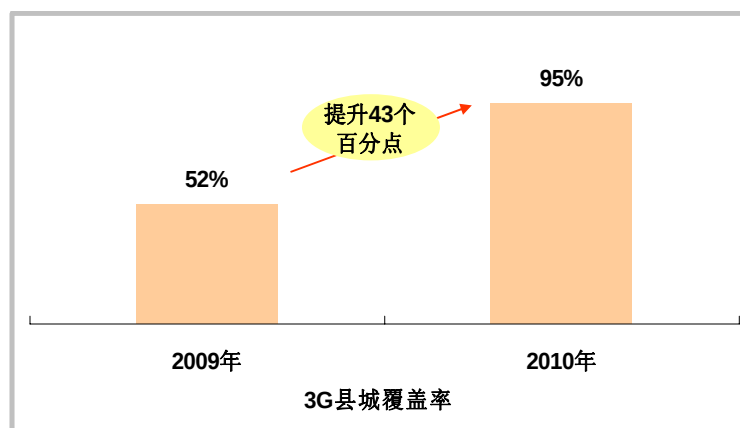


养数据业务的消费习惯，数据及信息业务占收比进一步提高。

资源配置能力增强

加大网络资源整合和建设力度，不断提升信息化水平。以最短的时间建成了世界上最大的 WCDMA 3G 移动通信网，3G 网络基站规

模达到 18.3 万个；
2G 网络基站规模达到 32.9 万个，农村地区网络覆盖范围进一步扩大；统筹加快 WLAN 覆盖建



设，为 3G 精品网提供补充。加快网络带宽能力扩容和宽带接入能力建设，启动北京、大连、哈尔滨、青岛等城市的“三网融合”试点工程建设。打造满足公司生产作业、经营发展和管理决策需要的现代化的信息化系统，加强全网性集中系统建设，推进数据规范化管理，完善对公司信息化工作的管控、推动和监督的工具和手段，有效保证各项经营管理举措的落地。加强和完善安全管理体系建设，增强“人防、物防、技防”安全防范措施手段，提升安全防控能力，有力保障各项生产经营活动安全开展及通信设施设备的安全运行。围绕“精彩时刻精彩在沃”的年度传播主题，利用重点事件、营销 搞活动，持续进行了企业品牌和沃品牌宣传推广，提升了品牌形象。

国际化经营稳步推进

中国联通高度重视境内、境外两个市场的协调发展，已设立香港、美洲、欧洲、日本和新加坡 5 家境外运营公司和越南代表处，各境外运营公司均获得了所在国家及地区相关的电信业务牌照和经营许可。境外运营公司的设立进一步提升了中国联通的海外服务能力，在海外的业务覆盖范围更加广泛，更加均衡，提升了全球组网、特别是跨越

各海外 PoP 点之间的业务支撑能力，一方面加强对境外客户和合作伙伴落地中国以及跨境业务的服务能力，另一方面为境内客户提供更为优质的出境国际通信服务，为“走出去”企业提供坚实的通信保障。

创新能力显著提升

创新是中国联通经历了种种变革后坚持不变的主旋律，是在当前受到传统市场饱和等挑战，面临新环境、新形势实现持续增长和一系列结构调整的重要手段。中国联通在改革发展进程中，加大创新力度，不断优化研发体系，加强企业科技自主创新基础条件平台建设。

研发项目与标准工作取得新进展。开展固定移动网络融合、无线局域网、固定接入、传输等领域的新技术研究和测试，牵头或参与了 16 项国家级技术专项研究课题，全年提交国际标准文稿 132 篇，牵头及参与 165 项国内通信行业标准的制修订工作。

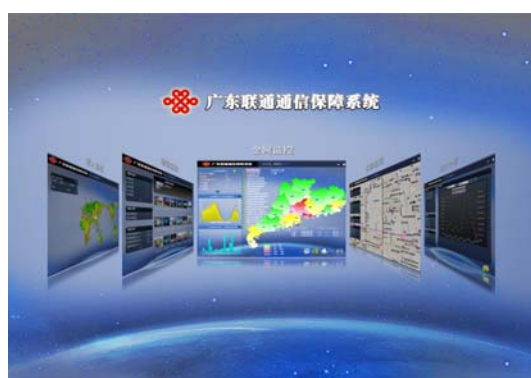
科技产出取得新突破。2010 年，公司提交专利申请 129 件；获得中国通信学会科学技术奖 5 项，其中一等奖 1 项，二等奖 2 项，三等奖 2 项；获得中国通信标准化协会科学技术奖 8 项，其中二等奖 3 项，三等奖 5 项。获得第七届（2010 年）全国通信行业管理创新成果奖 21 项，其中一等奖 5 项，二等奖 5 项，三等奖 11 项。

通信保障快速有力

面对重大活动和自然灾害，在国家和人民最需要的时刻，中国联通以高度的社会责任感和快速反应提供可靠的通信保障和全方位的灾难救援。

铸就亚运“精品网络”，圆满保障亚运通信

中国联通以完备的通信网络保障、先进的综合信息应用以及优质的通信信息服务，全业务、全方位地助力“数字亚运”、“信息亚运”。中国联通投资 7 亿元用于亚运场馆和涉亚场所的通信网络保障，确保在亚运区域通信网络实现“两个 100 和一个 0”，即信号覆盖率达到 100%、网络接通率达到 100%、掉话率为 0。建立亚运重点监控、



信息安全和亚运保障现场组等多层面的亚运通信保障体系，自行研发亚运通信保障系统，建成国际漫游信令监测系统，采用“宝视通”指挥平台及多媒体集群调度系统，运用 3G 传输技术为 500 辆公交车和 50 个重要公交车站提供视频监控服务。中国联通通信保障工作累计投入 11000 多人次，保障车辆 1200 多车次，圆满完成亚运火炬传递、亚运会和亚残运会各项保障任务。同时，为倡导、迎合和传播“激情盛会和谐亚洲”理念，推出“红色亚运”系列活动，提供手机微博、手机报、手机视频、手机上网、手机音乐和短信互动等业务，实时打造“全景式亚运会”，受到用户的欢迎和认可。

精心部署，全力以赴保障世博会

中国联通本着“参与世博、服务世博、奉献世博”的态度，组建

世博保障团队，扎实有序地部署推进网络建设、维护、营销、服务、



安保等各项工作，世博会园区投入网络建设资金 7 亿元，世博保障专项资金 860 万元，投入运维保障人员 1397 人次和 5 辆应急通信车，推出

手机沃导航、世博黄页、世博商业卡版刷卡手机、世博手机报、SLIM 贴片卡、草莓国际电话卡等实用创新的 3G 业务，为世博组委会提供海宝机器人的整体技术解决方案，使得本届世博会的海宝机器人更智能、更会互动。通过在世博会运营期提供全方位网络通信保障工作，与上海、与世界共同经历了 184 天“成功、精彩、难忘”的世博时光，共同分享了激情澎湃、创意无限的世博欢乐，共同诠释了“理解、沟通、欢聚、合作”的世博理念。上海市委、市政府、上海世博局、上海市通信管理局等单位纷纷发来慰问信，感谢中国联通为世博提供了“安全、可靠、便捷、稳定”的通信服务。

中国联通作为国内最大的信息提供商之一，充分发挥其优势为服务上海经济发展作出了积极的贡献，特别是为中国上海 2010 年世博会的召开，提供高质量和安全的信息服务保障。

——上海市艾宝俊副市长

快速响应，全力参与抗震防汛救灾行动

情系玉树，服务灾区。2010 年 4 月 14 日青海玉树发生 7.1 级特



大地震后，中国联通紧急部署抢险救灾、启动应急响应、成立抢险救灾指挥部，调集 **100** 多人的抢险队伍和 **2** 台应急基站车、**2** 台卫星车、**18** 部卫星电话等救援设备。经过

经过全体抢修人员的昼夜连续奋战，**4** 月 **17** 日 **14** 时，玉树地区所有基站抢修完毕，玉树地区联通用户的通信全面恢复。在抢修灾区通信网络、保障通信畅通的同时，中国联通为灾区政府和群众提供多项应急通信服务，方便现场指挥和了解灾情，及时发布抗震救灾信息，开通寻亲热线，找到 **13** 名亲人，树立良好的社会形象。**4** 月 **20** 日，在央视组织的《情系玉树 大爱无疆——抗震救灾大型募捐活动特别节目》中，中国联通向玉树地震灾区捐款 **500** 万元，帮助灾区人民抗震救灾及灾后重建。



上下联动，迅速驰援舟曲灾区保通讯。**2010** 年 **8** 月 **8** 日，甘肃



省甘南藏族自治州舟曲县发生特大泥石流灾害后，中国联通公司领导高度重视，紧急部署抗洪抢险保通信工作，投入救灾人员 **63** 人次、抢修车辆 **39** 台次、应急

设备 **10** 台次、投入救灾资金 **100** 万元，发送应急短信 **211** 万条，在

舟曲县灾民避难所提供 10 部免费使用的无线座机，对于进入舟曲县进行抢险救灾的用户，免除漫游通话费。

周密部署，确保汛期通信安全。2010 年我国部分地区发生了严重的洪涝灾害，中国联通全体干部员工以高度的责任感，精心准备，克服困难，不畏艰险，全力保障国家党政军、防汛抗旱指挥部门等重要客户及普通用户的通信。在汛期，中国联通领导深入到江西、贵州、



吉林、福建、湖南、陕西和湖北等抗洪一线指导通信保障和灾后重建工作，各相关单位多次完成了雷电、暴雨、龙卷风、台风、山头滑坡等自然灾害造成的通信

抢修，共启动集团公司及省公司级应急预案 93 次，出动约 110 万人



次、车辆 23 万台次参与汛期通信保障工作。

2010 年 10 月，中共吉林省委、吉林省政府向中国联通发来感谢电，向中国联通对吉林省抗洪救灾及灾后恢复重建给予大力支持表示衷心的感谢。

倾力支持，出色完成重大活动的通信保障

完成探月工程通信保障任务。以保障嫦娥二号任务成功为己任，加强设备维护、线路巡检和网络监控，实行多路由保护，确保通信线路 24 小时畅通，在嫦娥二号卫星近月制动和 15 公里降轨等关键环节，保障测定轨数据传输的实时和准确，为任务的圆满成功做出了重要贡献。

2010 年 12 月，探月工程重大专项领导小组办公室给中国联通发来感谢信，“特别感谢中国联合网络通信集团有限公司的热情帮助和倾力支持”。

做好“两会”的通信保障工作。中国联通制定了详细的保障方案和应急方案，组建了现场服务保障团队和专业服务保障团队，为“两会”驻地和办公场所提供了包括固定电话、宽带、数字电路、传输电路、视频监控在内的多项通信服务；同时，为采访“两会”的新闻媒体提供通信服务，为中央电视台 12 家电视台提供视频信号传送服务，为全国政协组建临时专网，为全国人大网站提供技术保障。

确保 2010 年达沃斯世界论坛和联合国气候大会通信畅通。作为 2010 年达沃斯世界论坛和联合国气候大会的通信业务提供商，中国联通投入数千万元对场馆设备进行了建设及对本地城域网进行改造，对会展中心周边主干光缆进行了扩容，移动网络实现无缝覆盖，为论坛和大会提供了固定电话、宽带、HSPA+等服务，充分满足论坛、参会媒体、安保等部门的通信需求。中国联通出色完成了会议期间的

通信保障工作，得到了筹委会、中外参会代表以及媒体的高度评价，并受到了国家发改委和天津市政府的表彰。

提升全社会信息生活品质

中国联通以向社会提供高品质的信息服务为己任，通过为社会提供便捷优质的网络接入服务、安全高效的应用创新服务和内容整合服务，为人们的生活、学习和工作助力添彩，努力成为客户信赖和满意的信息生活伙伴。

让信息通信成果惠及公众

中国联通 3G 业务正式商用以来，得到了社会各界的高度关注和大力支持。广大用户通过中国联通的 3G 网络享受到了高品质、高速率、高可靠性的手机报、手机上网、手机音乐、手机电视、手机邮箱等多种业务。中国联通还不断加大业务创新，推出沃商店、手机阅读、手机微博等更加丰富的应用内容，满足用户的多样性需求。

沃商店于 11 月 10 日在全国投入使用，为最终用户提供个性化的、内容丰富的应用和服务，具备开发者无门槛、应用无限量、流程全透明和应用自定义定价等特点。同时，启动沃商店开张送大礼活动，用户注册即送 20 元沃商店消费



赠款；启动面向手机应用开发者的“淘金大赛”和面向广大手机应用用户的“玩酷大赛”，奖金总额为 100 万元。目前，沃商店注册用户已逾百万，应用达到 4000 多款，下载量超过 32 万次。

丰富集团客户信息化应用

中国联通通过不断丰富信息通信产品及行业应用，推进政府、行业和企业社会信息化建设，加快应用渗透。中国联通继续巩固和扩大与各省、自治区、直辖市政府的战略合作，推进政务与城市信息化，建立“无线城市”和“智慧城市”全力支撑当地的经济社会发展。

中国联通与吉林省共同开通“精彩吉林”项目，利用 3G 信息平台，充分展示吉林省经济发展、招商引资、城市风貌、企业风采、人文地理、便民服务等方面的精彩信息内容，成为向世界宣传吉林、展示吉林、推介吉林的一张独具特色的信息化“名片”。



中国联通承建泰安市“无线城市”试点建设工程，着力推进无线电子政务、公众移动信息化、移动电子商务、移动电子社区、无线数字城市管理和应急联动以及“三网融合”六大工程。

中国联通与宁波市政府共建“智慧城市”，创新智慧应用系统商业模式和服务模式，在建设先进智慧网络基础设施、信息安全保障设施、行业智慧应用等方面开展合作，为社会提供更好的应用服务。

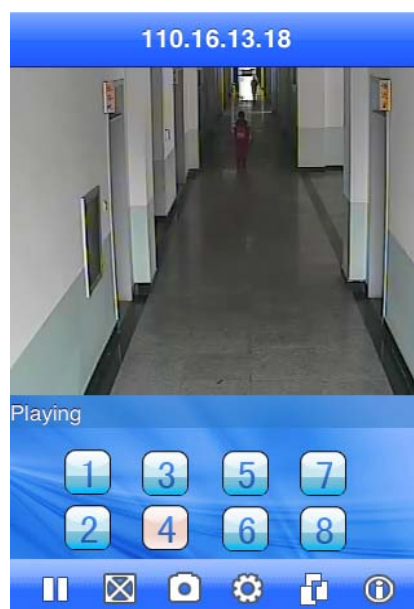
2010 年，中国联通与 38 家单位签署战略合作协议，引导和拉动相关领域信息化应用的快速发展。中国联通提供多种特色行业应用及特色信息化解决方案，建立行业应用开发基地和示范点，在移动办公、移动警务、环保监测、煤矿监测、平安校园、智能公交等领域取得突

破性进展，极大地推动了相关行业信息化建设，获得了行业重要客户的一致好评。

移动警务，利用 3G 网络优势，将警用特殊终端、智能手机、笔记本电脑等各种执法终端，与公安数据库安全对接，实现了执法数据、图像、音频、视频的即时传送。目前已经广泛应用于全国各级公安部门日常执法工作和应急任务中，在六十年国庆、上海世博会、广州亚运会等重大活动的安保工作中发挥了重要作用。

环保监测，借助前端各类传感器和视频监控设备，综合运用传感技术、定位及地理信息系统，建立全方位、全天候、立体化的环境监控和监测体系。目前已在内蒙污染源监控、河南环保监测、江苏污水处理、安徽河道监控等重点项目中投入使用。

平安校园，以视频、定位、射频识别技术为核心，提供实时视频监控、平安短信、学生定位三大主要功能，提升学校安防管理的信息化水平，成为保障公共安全的重要组成部分。目前已在 27 个省、市、自治区开展此应用，涉及学校 4000 多所，监控点近 1.6 万，为打击校园犯罪，维护社会稳定提供了有效手段。



煤矿监测，融合煤矿安全生产联网监控、动态监管、应急指挥三大功能，实现对井下瓦斯、一氧化碳、温度、水位等参数和矿区工作场景的实时监控。目前该系统已在福建、山西 200 多个煤矿得到了应用。

智能公交，将车辆指挥调度、实时视频监控、公交信息发布功能融为一体，实现公交车辆动态管理、科学调度，促进城市公共交通的现代化进程。目前已在全国 174 个城市普及推广，装备车辆近 20 万辆。



助力农村经济社会发展

探索和推动现代信息技术在农业领域的应用

信息通信技术作为当前最活跃的科技因素，对现代农业进程正在



发挥着深刻的影响。11 月 20 日，中国联通与农业部在北京签署“共同推进农业农村信息化战略合作框架协议”，建立全面战略合作

伙伴关系，在农业生产、经营、管理三大领域开展深层次合作，深入开展 3G、物联网、云计算等现代信息技术的试点示范，共同推动农业生产经营信息化水平。

推进“村村通电话工程”

中国联通始终以高度的政治责任感和历史使命感，坚持正确处理企业效益与社会效益的关系，统筹考虑“村村通电话工程”实施与公司农村地区网络建设，筹措资金、协调资源，精心组织、全力以赴，千方百计推进“村村通电话工程”建设。历年来中国联通共完成 **23393** 个村通任务，累计投资超过 **50** 亿元。**2010** 年中国联通继续响应政府号召，克服自然环境恶劣、交通不便、电力引入困难、施工难度大等多重困难，推进河北、内蒙、山西、黑龙江、吉林、新疆、安徽七省（区）“村村通电话工程”建设，解决了 **2495** 个偏远自然村的通电话问题。

丰富农村信息化应用

继续深入推广 **12316** 农科在线。**12316** 农科在线已逐渐发展成为农民与政府之间的“连心线”、农民与市场之间的“致富线”、农民与专家之间的“解忧线”。“**12316** 农科在线”直接服务近 **1000** 万的农村用户，长期注册用户达到 **100** 万户。



推进平安互助和党员远程教育。平安互助是针对我国农村老年人和儿童留守现状，提供的一项村内互助业务，通过电话一键应答，可以让用户在紧急状况时及时通知其他人，获得必要的帮助。截至 **2010** 年 **12** 月，平安互助



网固定电话用户累计到达 **1162** 万户。中国联通积极推动党员干部现

代远程教育向涉农行业、乡镇企业、学校、家庭延伸，在提高农民整体素质、缩短“数字鸿沟”和城乡差距以及促进农村的经济发展等方面发挥了重要作用。

在河南，推出“新型农村合作医疗”信息化项目，可为农村医务室提供 4M 宽带接入服务，具有“新农合”村端报销、远程专家会诊、远程教学、药品配送等业务功能，方便村医通过互联网为村民提供疾病治疗和医疗费报销等服务。至 2010 年 9 月 30 日，该系统中已开通 1.3 万用户。该业务得到了各级卫生主管部门的肯定和大力支持，已被列为工业和信息化部农村医疗信息化试点项目。

在湖北，推出“农业新时空”，通过短信、语音电话、互联网等多种手段，为农民提供各类农业生产技术及病虫害防治等咨询指导、农资及产品价格行情通报分析及内容介绍，农情气象、政策法规解读等信息服务。2010 年，设立各类信息服务栏目 209 个，服务农村用户 80 余万。设立农技信息站 308 个，聘请农业专家 220 名。



营造绿色放心消费环境

营造健康绿色的网络环境

中国联通深入开展整治手机和互联网淫秽色情专项行动，快速部署，扎实推进，建立了总部、省分上下联动工作机制，取得了明显实

效，共停止未备案网站 4 万多个，建立黑名单工作机制，累计跟踪拨测黑名单网站 7 万多个。开展全方位的业务拨测与内容监测，做到 7×24 小时不间断，确保对业务和内容的日拨测覆盖率大于 3%，月覆盖率大于 100%，重点 WAP 业务月覆盖率达 300%。集团公司信息安全部及北京分公司在中宣部“打击互联网和手机媒体传播淫秽色情信息专项行动表彰会”上被授予“打击互联网和手机媒体传播淫秽色情信息有功集体”荣誉称号。

保证客户明白消费

中国联通制定了资费设计、审批、备案制度，建立健全资费预评估和后评估制度，加强了对全国资费执行情况的监督检查。简化资费结构，满足客户需求：对于 3G 业务，在推出 3G 长、市、漫统一价格的基础上，针对用户不同需求，推出 A 计划、B 计划、C 计划和特色合约计划。对于 3G 无线上网卡业务，在为用户提供套餐包月计费收费方式的基础上，对包月套餐实行自动升级，降低用户费用，并且用户每次使用上网业务后，短信提醒使用流量和剩余流量，方便用户了解使用情况，切实保证明明白白消费。

优化国际及台港澳数据漫游资费，让用户“能用、敢用、用得起、用得好”：推出日本、韩国、新加坡、泰国和台湾地区的包天数据漫游套餐，美国、加拿大等 30 多个国家和地区自动升级模式的数据漫游套餐，以及台港澳一卡两号业务方案。

提供免费短信提醒服务，及时提醒用户，提醒内容包括：入网提醒、周期出账扣月租提醒、月租扣除预提醒、低余额提醒、充值提醒、奖励提醒通知、新订购套餐立即生效通知、补扣提醒通知，方便用户及时了解情况。

有效治理垃圾短信

中国联通按照“事前封堵、事中联动、事后核查”的处理要求，对垃圾短信开展了积极有效的治理工作，充分利用网间和省间垃圾短信信息联动处置机制，提高垃圾消息处理响应速度，采取内容过滤、频度分析等手段对垃圾短信进行治理和拦截，共处理网间垃圾短信约 120 万起，网内垃圾短信约 4 万起，12321 举报受理中心垃圾短信约 1500 起，处理率达到 99% 以上。

保障用户知情权和选择权

中国联通切实维护广大用户的合法利益，加强对业务、用户入网协议、服务等规范性管理，明确用户和公司的权利、义务，保障用户对资费水平、服务内容等的知情权、选择权，方便用户了解业务、资费、收费情况。

实现移动号码携带不仅起到尊重保护消费者选择权、促进市场竞争、优化市场结构的作用，也为国家节约了号码资源。中国联通不断加强号码携带业务的相关工作，投入大量人力、物力、财力，在系统和设备运行、业务受理准备、协调和应急等多方面建立了完善的机制流程，全力推进号码携带试验工作在天津、海南两省市的进行，为广

大用户提供更优质的服务。

- ✧ 对核心网端局、移动关口局和增值业务平台等进行全面革新，确保设备运行稳定。
- ✧ 在全国范围内组织号码携带流程培训，在部分自有营业厅指定号码携带受理专柜，为用户提供更为便捷的业务服务；同时，加设号码携带专用客服热线，制定专属的服务标准，用户可随时通过拨打热线进行业务咨询及投诉处理。
- ✧ 加强协调和应急措施，成立号码携带专属小组，制定详细的系统维护及受理应急预案，落实 7*24 小时值班制度，全方位保障用户权益。



为客户提供满意优质服务

中国联通秉承“以客户为中心，用服务促发展”的服务理念，完善优质服务机制，不断提升服务能力，倾力做到“服务让社会满意”。

关注客户感知，为客户提供方便、快捷的服务

中国联通开展窗口服务问题“零容忍”行动计划，加强窗口单位的基础管理，提升窗口员工的服务意识和责任意识，“零容忍”行动现已取得了一定成效，窗口服务水平得到迅速提升。创新营业厅服务模式，增加柜台外服务人员数量，提高客户业务咨询、业务办理的服务感知，

通过主动引导客户自助服务，提高自助办理能力，减少客户排队等候时间。

大力推进电子渠道发展，为客户提供更加便捷低成本的“一站式”服务。中国联通电子渠道可以受理实体营业厅绝大部分业务，基本实现了“联通活动网上看”、

“联通账单网上查”、“联通话费网上交”、“联通号码网上选”、“联通套餐网上买”、“联通宽带网上装”；同时，电子渠道在非营业



时间、跨地域、多业务同时办理方面提供便捷服务。另外，中国联通在线下建立了专业的物流配送体系，让用户充分体验到了互联网时代商务平台便捷、高效、优质的服务。截至 2010 年底，电子渠道使用用户数达到 5700 万户，同比增长 150%；交易额实现 124 亿元，同比增长 210%。

中国联通客户服务热线 10010 提供 7×24 小时的查询、咨询、



故障申告、投诉建议、业务办理、充值以及重点业务在线办理和基于号线资源的预约服务等全天候服务。2010 年，推出 18618610010 全球国际

漫游服务热线。用户在境外拨打免费，并为境外出访用户提供业务咨询、业务开通、故障投诉等。同时，丰富出访落地欢迎短信信息，为用户提供漫游地信息、使领馆电话、拨号方式、资费、**3G** 选网、数据漫游高额话费风险提示等，履行告知义务。

提供便捷渠道方便群众就近办理业务。公司在全国城市、乡村布设近 **50** 万营业厅和代理点，聘用直销人员上门为用户办理业务，解决了行动不便人士出门办理业务的困扰，更好满足用户的通信需求。

针对老人和中小學生提供个性化的服务，促进信息无障碍。

在北京，启动“信息化养老医疗服务工程”，利用“**3G** 看家”与“一键通话机”业务，提高“空巢老人”生活的安全性与便捷性。在河北唐山，开展关爱空巢老人行动，推出具备通话、全球定位、一键报警三大主要功能的 **GPS** 手机，为“空巢老人”提供服务。在山东，启动“绿色信使”业务，引导中小學生正确使用手机，屏蔽不良网站和信息，提供定位服务，增强学校、家长、学生之间的互动，保护中小學生身心健康和安全。



关注客户体验，提供 **3G** 专属服务

中国联通创新服务理念，更加关注客户的体验，构建有区隔的

3G 专属服务模式。组建 3G 客户联络中心，提供专属 3G 用户的热线服务；打造 3G VIP 客户经理队伍，提供专属 3G 用户的专家式“一对一”全过程、全方位服务；强调服务与客户的互动，通过 3G 客户联络中心和 3G VIP 客户经理的 3G 客户接触点，在售前、售中、售后全过程的客户接触，全面收集、梳理和深度挖掘有效信息，使客户的真切想法成为公司产品设计、市场营销、业务发展的落脚点、导航仪，带动公司整体经营工作的客户化导向，更真诚、更便捷、更专业地为客户提供服务。

开展积分兑换和俱乐部活动，回馈用户

中国联通积极开展积分回馈计划，开通积分商城，面向全国用户提供积分兑换服务。丰富俱乐部活动，多个分公司推出 3G 手机俱乐部，重点开展音乐、游戏、影迷和手机特色俱乐部服务，通过打造专业服务平台，满足 3G 用户特定服务需求，引导用户“玩 3G”、“玩手机”、“用软件”，促进用户与公司之间的沟通和交流。

中国联通举办了“乒临城下”乒乓球挑战赛，这不仅

仅是公司借助乒乓球号召力、开展客户关爱活动的一次大胆尝试，也是公司



以俱乐部渠道为载体，打造的一次全国规模的特色俱乐部活动，



在整个电信业开创了以举办大规模业余体育赛事为载体进行客户回馈活动的先河。

通过举办此次活动，在全国范围内倡导健康运动，提高

人们对健康生活的关注，并以此来回馈广大忠实用户，让广大用户感受到中国联通的真诚服务。

致力合作共赢与共同发展

中国联通坚持开放、共赢的原则，加强与政府、运营商、内容应用提供商、社会渠道、设备制造商、终端厂商等社会各界的相互合作，优势互补，利益共享，实现共同发展。

深化与西班牙电信的战略合作关系

西班牙电信是中国联通在国际上重要的战略合作伙伴，合作取得了多项实质性成果，得到了两国国家领导人的密切关注和高度赞赏。2010 年，双方进一步深化和密切伙伴关系，在跨国公司业务、运营商批发、国际网络合作、联合采购等方面进行了更为深入的合作，并实施了联合高管培训与西班牙语培训项目，为双方的交流与合作提供了有力保障。在战略合作项目领域，双方加强了在 LTE 联合工作组和大规模应用软件开发联盟（WAC）以及 ITU 的交流与合作，有力地提高了双方的战略地位和国际影响力。

推动与文化企业建立战略合作关系

随着经济增长和社会进步，人民物质和文化生活水平不断提高，对以手机阅读、数字出版、数字电影、手机视频为代表的新媒体形式的精神文化产品需求日益增加。进入 3G 时代，文化产业与通信行业的渗透和结合已呈现出越来越明显的特征。为促进通信产业与文化内容产业融合，2010 年，中国联通积极寻求社会影响力大、知名度高，同时在品牌、业务、资源、渠道等方面与公司互补优势明显的重点文化企业建立战略合作关系。通过战略合作，一方面进一步丰富公司的

增值业务内容，从而不断满足人民群众对新媒体形式的精神文化产品需求，另一方面也提升公司的公众形象与社会影响力。

与全球运营商建立广泛的业务合作关系

中国联通加强与国际运营商的合作，目前已与全世界 60 多个国家和地区的 100 多家运营商建立了网络直达业务，固定业务通达 240 多个国家和地区的 400 多家运营商，移动漫游业务覆盖 239 个国家和地区的 488 个运营商。2010 年 11 月 16 日，中国联通在香港举办



2010 国际合作伙伴会议，来自全球的国际电信运营商、通信服务商和国际电信组织约 600 余名代表出席了本次会议，参会人数再创历届之最。会议就通信业的

的创新与转型，3G 的应用与发展，数字化社会等议题进行了广泛和深入的交流，探讨更深范围的合作。

丰富与内容应用提供商的合作

中国联通高度重视内容应用建设，以公平、公开和开放的态度，加大与各方的合作力度，构建开放的应用开发和推广平台，并在业务准入、收入结算等方面提供更加优惠的政策，通过规范合作、开放合作、模式创新，为合作各方提供更好的服务和合作收益。截止 2010 年 12 月，与中国联通合作的全网 SP 共有 296 家，并与多家广电手机电视播控方合作，提供影视、文化、娱乐视频业务。为集中资源扶

持优秀合作伙伴快速发展，中国联通对合作伙伴建立信用评价体系，实施分级管理，逐步实现差异化合作管理。

加强与社会渠道的战略合作

中国联通全面启动 3G 社会渠道建设，与苏宁、五星电器、京东商城、话机世界等签署战略合作协议，通过与家电、手机、电脑卖场、购物中心、超市等连锁与非连锁渠道进行渠道合作，



实现了对 3G 社会渠道统一合作模式、统一 SI 规范、统一渠道拓展服务费用、强化业务培训等多项支撑，从而提升了客户服务与营销效果，促进电信相关产业链的健康发展。

以优势互补、资源共享为核心，与腾讯、支付宝等各类平台开展互联网营销合作。5 月 7 日，中国联通携财付通、手支付宝等第三方支付公司正式推出手机营业厅（wap.10010.com）交费充值业务。中国联通用户可直接用支付宝、财付通余额为自己的手机、固话、宽带、小灵通交费充值，同时还可以为全国其他联通用户交费充值。当用户的支付宝、财付通账户余额不足时，中国联通手机营业厅还可从用户的工行、建行、招行、光大银行账户中直接转账完成支付功能。

加强与设备制造商、终端厂商的合作

中国联通与设备供应商共同打造相互信任和支持的高效供应链，建立长期合作关系，实行公开招标制度，保证采购工作公正公平透明，让更多的供应商拥有平等参与竞争的机会，并通过审查供应商经营业绩、缴纳税款、企业管理，生产能力、保护环境、职业健康、社会捐助等情况，对供应商进行优化选择，促进了供应链相关企业的健康持续发展，促使供应商主动提升对员工、社会和国家的贡献。供应商也纷纷表示期望与中国联通继续和谐合作，发展、壮大、完善通信网络，丰富人们的沟通与生活。

中国联通支撑终端产业链全面做大做强，以及快速、健康发展，累计推出**3G** 定制终端过百款，建立覆盖高中低价格和一线品牌的高性价比的**3G** 智能终端产品体系。



- ✧ 终端技术规范的制定遵循主流国际标准，确保开放性，降低厂商参与定制门槛。
- ✧ 鼓励社会化运作，定制终端可在自有渠道、社会渠道进行全渠道销售，享受统一的营销政策，同时开放自备机入网的政策。
- ✧ 考虑到智能操作系统可以给予用户更好的**3G** 互联网体验和业务使用感知，优先支持**3G** 低成本智能手机。
- ✧ 为让更多大众用户切身享受到沃**3G** 的精彩，联合国际主流厂商量身定制多款高性价比入门级产品。
- ✧ 利用规模集采效应，最大限度降低手机采购价格，提高**3G** 终端的性价比。

推动和服务低碳经济发展

中国联通全面落实国家保护环境和节约资源的要求,以持续创建“资源节约型企业”和“环境友好型企业”为目标,不断推进企业高效、低成本、绿色发展,通过将先进的信息通信技术广泛应用到经济社会各个领域,推动产业链上、下游和全社会节能减排工作持续深入进行。

全面推进节能减排工作

中国联通将节能减排工作与公司可持续发展紧密结合起来,与公司降本增效紧密结合起来,加强组织,协调管理,层层分解,层层落实,扎扎实实组织所属各级公司开展节能减排工作,充分挖潜企业内部节能减排潜力,推广绿色节能技术应用,开展绿色营销、服务社会信息化,开展废旧回收,推动企业自身、产业链上、下游和全社会节能减排工作持续深入进行,营造绿色“信息生活”环境。

搭建节能减排管理体系,促进体系化建设

中国联通成立节能减排管理委员会和节能减排管理办公室,制定节能减排管理办法和节能减排统计管理规定,完善节能减排统计指标,制定节能减排考核办法,明确节能减排考核指标,推广主设备、空调、电源等专业的节能技术标准及规范,初步搭建了一套包括组织保障体系、制度标准体系、统计指标体系、考核奖惩体系、节能技术体系、能源审计体系在内的节能减排管理体系,促进节能减排工作逐步实现体系化。

积极推进新技术的应用和节能新技术的推广

积极研究、跟进通信网络的发展与演进，加强对云计算、虚拟化等新技术的研究，逐步推动信息系统基础设施资源整合与共享，提高设备利用率。加大新技术的应用力度，大力建设一体化基站、分布式基站、采用和 **BBU** 群集中维护等措施，利用现有资源进行低成本建网，节约投资，共享配套，节省机房，降低建设和运维成本。

从节能减排专项规划入手，中国联通编制了 **2011 - 2013** 年节能减排专项规划，明确了规划期内的节能目标，制定节能措施和实施方案，充分发挥规划导向作用，指导公司上下通过管理手段和技术手段共同促进节能减排工作的开展。

在项目立项阶段，对于涉及能源消耗的固定资产投资项目，要求在立项申请报告和可行性研究报告中必须包含节能减排章节，并作为项目评估审查的重点内容。立项申请报告和可行性研究报告中未对项目节能减排进行论证，或节能减排内容未通过评估审查的项目，原则上不予立项批复。

在设备采购环节，加强集中采购管理，将全国通用和常用的 **10** 大类物资纳入集中采购范围，按物资类别进行汇总，进行了统一采购标准、统一采购行为、统一采购范围的物资集中采购。同时，在网络主设备、基站设备和动力环境设备集中采购招标中，引入设备能耗指标要求，作为设备选型的重要参考，优先采购节能设备。通过对各类设备节能性能进行评估检测，严格控制新建高耗能、高污染设备，提高节能环保市场准入门槛。

在设备运行维护阶段，充分挖掘存量资产节能减排潜力，积极开展载频智能关断、便携式智能直流发电机、智能热交换系统、空调自适应节能系统、智能新风节能系统、热交换空调一体机、热管节能系统等节能技术的试点、推广工作。**2010** 年通过技术手段共计节省能耗支出 **0.72** 亿元。

在新疆，采用应用风光互补技术给基站供电，日间主要以太阳能供电，阴雨天气或



者夜间，无太阳光或者辐照变弱时，由风力发电供电。现已安装完成 **76** 个风光互补基站，预计每年节省运维成本 **197.6** 万元。

在河北，安装利用室外冷源的可加湿新风节能空调，累计对 **24** 座大型核心机房进行新风节能改造，通过测试节电率均在 **50%** 以上，每年节电 **67** 万度。



加强电磁辐射环境保护，**2010** 年所采购的 **GSM** 基站均配备了节能软件，节能软件的开启能大大降低基站功耗从而减少电磁辐射。在室内分布系统建设中引入了新型天线，与传统天线相比，新型天线能使无线信号分布更均匀、稳定，有效降低了天线正下方的电磁辐射。

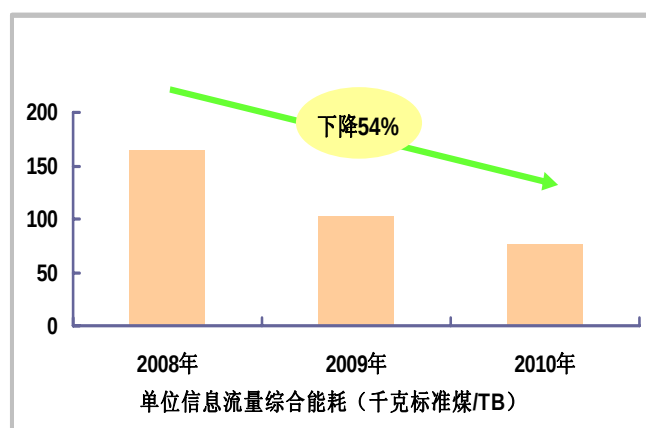
试点开展合同能源管理，探索节能减排新模式。规范合同能源管理操作方式与工作流程，研究节电计量方法与节电效益分享方式，完善监控核查手段，为推广合同能源管理奠定基础。

细化能耗管理，落实日常生产节能工作

在日常管理过程中，加强节能减排精细化管理，制定节能管理制度，落实节能管理责任，改善节能管理措施，完善计量手段，夯实节能精细化管理基础。利用季节温度变化的特点，季节性关闭接入机房和基站空调，降低接入机房和基站空调用电；建立基于标杆基站的智能用电管理系统，选取标杆基站，实施基站用电量对标管理，及时发现并整改偷电、施工搭电、电表计量不准、空调设置不合理、设备运行状况不良等异常用电现象；积极开展技术改造、网络瘦身、系统整合等工作，调整和优化网络结构，改造现网老旧高能耗设备，提高网络运行效率，降低能耗。2010 年通过加强管理手段共计节省能耗支出 1.4 亿元。

节能减排取得显著成效

2010 年，能源消耗总量完成 174.04 万吨标准煤，相比 2008 年 130.22 万吨标准煤增长 33.65%；单位信息流量综合能耗完成 75.58 千克标准煤/TB，相比 2008 年 164.48



千克标准煤/TB 下降 **54%**。通过推广移动办公、综合信息网、视频会议等绿色节能的新业务，助力企业和客户提升信息化水平，减少自身及全社会对资源的消耗，促进全社会节约资源。

加大基础设施共建共享

为节约资源、保护环境，减少电信重复建设，中国联通积极响应国家电信基础设施共建共享政策，与其他电信运营企业开展合作，推动移动铁塔、传输杆路等基础设施的共建共享。**2010** 年中国联通与其他电信企业共建移动铁塔 **9593** 座、杆路 **8908** 线路公里；向其他电信企业提供共享铁塔 **6185** 座、杆路 **13481** 线路公里；共享其他电信企业铁塔 **7230** 座、杆路 **19244** 线路公里。通过基础设施共建共享，中国联通降低了原材料、土地等资源的消耗，全年节余建设投资超过 **20** 亿元，提高了企业经济效益和社会效益。



积极参加社会公益事业

中国联通积极投身社会公益事业，回馈社会，帮扶贫困地区，捐资助学，积极引导和开展员工志愿者活动，进一步培养和强化员工社会责任意识，促进和谐社会建设。

扶贫助学 奉献爱心

做好对口帮扶工作

中国联通对口帮扶张家口市康保县和沽源县，2010 年，向河北省张家口市康保县和沽源县拨付扶贫款项各 110 万元，合计 220 万元。扶贫款主要用于冬暖大棚、农业实用技术培训、地方道路建设、农田设施建设、奶牛养殖等项目。扶贫项目的实施为促进当地社会经济发展，改善贫困群众生产、生活条件发挥了积极的作用。

同时，中国联通多个分公司在注重自身发展的同时也积极开展扶贫工作，为改变贫困落后面貌作出了积极贡献。

在广东，定点帮扶河源市紫金县瓦溪镇椒坑村，投入资金 50 余万元，开展送温暖活动和文化扶贫，解决行路难问题，完成自来水到户工程，大力发展种养业，有效增加贫困人口收入，实现贫困户脱贫致富。



在山西，对口帮扶大同市天镇县，先后筹措资金 275 万元，解决天镇县新平镇学校吃水难的实际问题，并赠送学校价值 10 万元的办公用品和图书，推进“农党网”建设，赠送 158 台电脑，开通 158 个“农党网”站点，提高天镇县的信息化水平。

向友成企业家扶贫基金会捐款

友成企业家扶贫基金会是 2007 年 2 月经国务院批准成立、在民政部登记注册、具有独立法人资格的非营利性社会公益组织；是国内首家由中国大陆、香港和台湾著名企业家发起，以构建以人为本的和谐社会为目标、以参与式资助为主要运作模式的创新型非公募基金会。2010 年 11 月，中国联通向友成企业家扶贫基金会捐赠 75 万元，用于该基金会在我公司托管 IDC 主机，以利于通过网络平台开展公益事业。

继续做好人才、资金援藏工作

中国联通自 2002 年起对口援助西藏阿里地区革吉县，在人员、技术、资金等方面给予大力支持和援助。目前已完成三批援藏工作，累计投入援助资金达 4280 万元，投资建设领域涉及到革吉县的教育、文化、生态、基建、道路交通、市政美化、办公设备、环境改造、牧区建设等经济社会发展的方方面面，大力推动各项社会事业的发展。

支持大学生社会实践

中国联通通过建立勤工助学、就业见习基地为大学生提供社会实践机会，促进大学生就业。

在海南，与共青团海南省委联合开展“勤工俭学 助就梦想”，在全省招募近千名在校大学生，由分公司统一培训、统一管理，以切实有效的行动，帮助大学生拓展社会视野，提升业务技能，为大学生们接触社会、积累经验、历练人生提供了良好的舞台。

在山东，联合团省委成立青春创业社和省大学生创业基金，

为大学生创业社团提供技术、资金和项目支持，初期覆盖山东大学、山东师范大学等 6 所高校；省大学生创业基金启动资金为 3500 万



元，为大学生自主创业提供资金扶持、项目发布、创业培训、信息服务、就业见习、导师辅导、创业孵化、社团管理等 8 个平台。

在甘肃，赞助由甘肃省委宣传部、团省委、省教育厅等单位联合组织开展的大型公益爱心活动“爱涌陇原，精彩有‘Wo’——2010 年甘肃省大中专学生志愿者暑期文化、科技、卫生‘三下乡’活动”，为参加活动的兰州地区 26 所高校的 1 万名大学生志愿者提供了 10000 件“精彩在沃”T 恤、26 面团队旗帜和价值 20 万元的手机卡等物品，为大学生志愿者提供了相应的物质通讯保障。

在广东，建设“WO 的就业见习实习基地”，积极为大学生提供就业见习服务，累计安排近 300 名高校毕业生参加就业见习。9 月 9 日，



国家人力资源和社会保障部副部长张小建到就业见习基地考察，亲自体验了“求职易”综合服务平台，并对此平台的创意及其带来的社会效应大加赞赏。

举办“雪域童年”——世博夏令营

自 2009 年上海分公司冠名赞助“雪域童年”爱心支教活动以来，



上海分公司一直保持与叠溪镇小学的联系，计划每年一次向叠溪学校的教师和学生颁发奖金。

2010 年六一前夕，由公司领导带队赴茂县叠溪

镇小学将第二批奖学金送到了优秀老师和学生的手中。8 月，与《东方早报》共同主办“雪域童年世博夏令营”活动，来自叠溪中小学的同学与上海的志愿者家庭结对，共同学习生活、参观世博等，进行双向互动体验。这类充满爱心与善举的活动在社会各界的共同关注和努力下，将播洒下更多爱的希望，收获更多爱的果实。

发起“爱心助熊”活动

为方便更多的爱心企业和人士了解亚洲动物基金会，以及黑熊救护项目情况，在四川，与亚洲动物基金紧密合作，开通了“真情可观 爱心助熊”爱心专线 11692099，拨打爱心热线的通话费收入全额捐助给亚洲动物基金。该爱心专线借助公司业务平台，用户用 3G 手机以视频电话方式拨打该热线，实时观看黑熊的生活状况和亚洲动物基金会黑熊救护计划的相关视频介绍，充分体现了爱心公益项目与现代通信技术的有机结合，缓解了黑熊救护中心对参观人员的接待压力，增加对外沟通的窗口，提升人们的动物保护意识。

通信科普 传播文化



企业文化宣传或科学普及是一个企业可持续发展的支撑点，是一个惠及大众造福社会的切入点。北京分公司大力发挥企业历史积淀厚重的优势，策划“通信之旅”，传播悠久文化，提高全民素质，积极投身于“文化兴邦、科普利民”的社会公益事业当中。

“通信之旅”是汇集不同历史时期的标志性通信事业发展场所，集通信历史文化与科普教育为一身的企业参观游览线路，已开辟了北京通信电信博物馆、紫禁城皇家电话局、颐和园皇家电话专线展、香山电话专用局（旧址）、电报大楼、沙河卫星通信局、复外网管中心、亦庄国际数据中心、皂君庙综合通信楼、土城宽带体验中心、硅谷亮

城 10010 中心、京门大厦移动通信局、北京机动通信局、国际电台中央发信台等 14 个参观局所。“通信之旅”将北京分公司丰富的通信资源和鲜为人知的通信历史活生生的展现在世人面前，通过特有的京城一日游的活动方式，以及专业讲解服务团队全程陪同的接待方式，深入人心，令来宾感叹尤佳。踏上这段特殊之旅的社会各界来宾已至 5 万余人，“通信之旅”是真正认识通信、了解通信的一个新途径。

“通信之旅”中颇为特色之一的北京通信电信博物馆，近两年分别获得“全国科普教育基地”、“北京市科普教育基地”、“中国通信学会科



普教育基地”，以及“北京邮电大学通信科普教育基地”的称号。北京分公司“通信之旅”的策划与实施将通信文化、通信知识带入寻常百姓家，始终贯穿着“社会责任感”、“构建和谐社会的职责和义务”和“以人为本的精神”，从点滴中体现着企业对我国近代历史文化的尊重，对中国通信发展的贡献，更体现着对社会大众的人文关怀。



另外，作为合作伙伴和支持单位，中国联通配合西班牙电信、中国美术馆共同举办了“立体主义时代——西班牙电信艺术珍藏展”。该展览汇聚了西班牙

牙“立体主义”艺术家代表胡安·格里斯、埃米里奥·佩托鲁蒂、让·麦尚

杰等人的多幅经典作品。该展览的成功举办，对弘扬高雅艺术、拓展公众审美视域、推动社会进步与文化发展，以及密切中西文化沟通与交流都起到了积极的促进作用。

员工志愿者在行动

中国联通鼓励员工积极开展志愿者行动，丰富活动内容，开展关爱农民工子女行动和支持世博志愿活动，展示了中国联通的品牌形象，活动得到了社会各界的广泛认可和一致好评。

5月4日，北京分公司与北京团市委、河南团省委共同举办“心手相牵·亲情交流——共青团关爱农民工子女志愿服务”活动，在3G共青团服务岗志愿者们的帮助下，数十名河南籍农民工通过网络视频与远在老家的亲人进行了通话。武汉分公司青年



志愿者与农民工子女进行座谈、交流，为农民工子女赠送价值2000元书籍，并对农民工子女进行登记造册，开展一对一帮扶活动，服务内容包括学业辅导、亲情陪伴、感受城市、自护教育、爱心捐赠五项。

在上海世博会期间，公司127名世博志愿者为实现平安世博发挥了重要作用。中国联通上海市北区分公司“联通沃之队”被上海市总工会授予“上海职工世博文明优秀志愿者服务队”称号。

展望 2011

千里之行，始于足下。面对宏伟的公司愿景，中国联通正扬帆起航。2011年，是我国实施“十二五”规划的起步之年，是中国联通发展进程中极为关键的一年。中国联通将一如既往地全面履行社会责任，不断增强可持续发展能力，促进公司跨越式发展与全社会和谐发展。

信息通信业无论是在转变发展方式、调整经济结构方面，还是在扩大消费需求、发展新兴产业方面，都发挥着十分重要的带动和支撑作用。我们将按照“经营要求新突破、服务要上新台阶、管理要上新水平、队伍要有新活力”的要求，加快规模发展，转变发展方式，大胆改革创新，全面提升可持续发展的综合实力。

信息通信业正融入人们生活的方方面面，渗透到经济社会的各个领域，我们将坚持打造优质网络，坚持规模与质量并重、发展与维系并重、竞争与合作并重，促进各项业务的快速协调发展，不断创新服务内容，稳步提升客户感知，与更多富有创新精神的内容与应用提供商、设备制造商、终端厂商和社会渠道合作，打造一条互利共赢的应用产业链，进一步做大市场，共同开创信息通信业的广阔空间，为人们创造更加美好的生活。

信息通信业作为国家创新战略的重要支撑力量，被赋予越来越重要的责任，我们将进一步完善社会责任工作机制，加大科技投入，以创新的机制激发活力，不断加强与社会各界沟通交流，共同促进社会和谐。

社会评价

- ✧ 中国联通青海玉树州分公司荣获中共中央、国务院、中央军委“全国抗震救灾英雄集体”称号。
- ✧ 中国联通荣获国资委“2010 年中央企业职工技能竞赛‘突出贡献奖’和‘优秀组织奖’”。
- ✧ 中国联通企业门户获得国资委颁发的 2010 年中央企业网站绩效评估第 2 名。
- ✧ 中国联通荣获农业部“2010 信息化与现代农业博览会优秀设计奖”。
- ✧ 中国联通荣获国家安全监管总局和中华全国总工会“2010 年全国安全生产应急知识竞赛优胜单位奖”。
- ✧ 中国联通入选由联合信用评级有限公司评选的 2010 年中国最具责任感上市公司；荣获“责任中国——人民网 2010 年度评选”的上市公司社会责任奖。
- ✧ 中国联通荣获亚太地区城市信息化合作办公室及中国计算机用户协会“2010 中国城市信息化杰出服务商”；中国信息协会“2010 中国城市信息化卓越企业奖”和“3G 智能公交应用-2010 中国城市信息化产品创新奖”；中国计算机用户协会“2010 中国两化融合杰出贡献企业奖”和“中国信息产业最具社会责任感的企業”。

✧ 中国联通综合部获得中央国家机关“2010 年度机要文件交换站优秀集体”；产品创新部获得全国“扫黄打非”工作小组“有功集体”；集团工会获得全国总工会“2010 年全国亿万职工健身活动月优秀组织奖”和“全国模范职工之家”；网络建设部获得全国总工会“全国工人先锋号”。

✧ 中国联通北京分公司获得国家体育总局“2010 年全民健身优秀组织奖”、中国质量协会“2010 年全国质量管理小组活动优秀企业”；辽宁分公司获得国资委“中央企业职工技能竞赛先进单位”、国家安全生产监督管理总局、中华全国总工会“全国安全生产应急知识竞赛优胜单位”；吉林分公司获得全国总工会“2010 年全国亿万职工健身活动月先进单位”、吉林省人民政府“吉林省防汛抗洪救灾先进集体”；黑龙江分公司获得中国互联网协会“2010 年度中国互联网行业自律贡献奖”；山西分公司获得山西省人民政府“政风行风评议先进部门”；山西分公司、广东分公司获得国家体育总局“2010 年全民健身先进单位”；广东分公司获得中国通信学会“中国通信与信息化应用优秀成果奖”金奖；上海分公司获得上海市委市政府“上海世博工作优秀集体”、上海市总工会“五一劳动奖状”；安徽分公司获得全国总工会“全国模范职工之家”；山东分公司获得全国总工会全国“安康杯”竞赛优胜企业；湖南分公司获得国家劳动关系协调三方委员会（劳动和社会保障部、全国总工会和中国企业家协会）“2010 年全国劳动关系和谐企业”；陕西分公司获得中国通信标

准化协会“**2010** 通信网络优化先进单位”；海南分公司获得中国质量协会“全国用户满意企业”。

报告说明

本报告是中国联通向社会发布的第四份社会责任报告。报告参考全球报告倡议组织（GRI）G3 版的规范和通信行业报告编写补充标准、国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，并结合中国联通的具体实践编制。本着真实、客观、透明的原则，报告涵盖了中国联通在履行经济责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。本报告时间跨度是 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，所有案例与数据均来源于中国联合网络通信股份有限公司。

感谢您抽出时间阅读本报告。我们殷切期待您的反馈，以便我们做得更好。

您可以通过以下途径联系我们：

公司地址：中国北京市西城区金融大街 21 号

邮政编码：100033

电话：+86-10-66257505

传真：+86-10-66258674

您还可以通过我们的网站了解我们公司的更多信息：

<http://www.chinaunicom-a.com>

GRI 索引

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
战略与分析			
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	●	P1-2
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	●	P1-2
公司概况			
2.1	机构名称	●	P2
2.2	主要产品、品牌及服务	●	P3
2.3	组织运营架构	●	P8
2.4	公司总部地址	●	P59
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的相关的国家和数量	●	P3
2.6	所有权性质及法律形式	●	P3
2.7	所服务的市场	●	P3
2.8	公司规模	●	P3-4
2.9	在报告期间机构规模、结构或所有权限发生的重大变化	●	P3-4, P7-8
2.10	报告期间获得的奖励	●	P12-14, P26, P33, P57-58
报告参数			
3.1	所提供信息的报告时间	●	P59
3.2	最近一次报告的日期	●	P59
3.3	报告周期	●	P59
3.4	对报告或其内容有疑问可供联系的方式	●	P59
3.5	确定报告内容的程序	●	P59
3.6	报告的界限	●	P59
3.7	对报告范围或界限的具体限制	●	P59
3.8	对合资企业、子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能严重影响跨周期和/或跨机构可比性的实体的报告依据	○	
3.9	数据评估方法及计算基础	●	P59
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	○	
3.11	报告在范围、界限及评估方法上出现的重大变化	○	

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
3.12	列表标明引用标准出现的位置、标明页码和网络链接	●	P59
3.13	为报告寻求外部认证的相关政策和现行实践	●	P57-58
公司治理			
4.1	公司的治理结构	●	P5-6
4.2	说明最高管理层的主席是否也是执行官	●	P2
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	○	
4.4	股东和员工向机构最高管理层提供建议或指导的机制	●	P6, P13
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	●	P14
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	●	P6-7
4.7	报告机构通过何种程序来确定最高决策层所需具备的素质和专门知识	○	
4.8	内部制定的与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命、价值观、行为守则及原则	●	P1, P9, P13, P18, P27, P40, P44, P49
4.9	在最高管理层上设立的相关程序，以监督机构确认和管理经济、环境和社会效益，包括相关风险和机遇、以及符合国际标准的程序、行为守则及原则	●	P6-7, P9
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序	●	P7
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性措施	●	P9-11
4.12	经机构签署或认可，由外部机构制定的经济、环境和社会章程、原则或其他行动计划	●	P59
4.13	主要参加哪些协会（如行业协会）和/或国家、国际性倡导机构并成为会员	●	P1, P57-58
4.14	机构利益相关者的名单	●	P6, P13, P27, P40, P44, P49
4.15	识别及选择利益相关者的依据	●	P6, P13, P27, P40, P44, P49
4.16	利益相关者参与的方式	●	P13, P27-28, P36, P40

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
4.17	利益相关者参与与提出的主要问题及机构如何进行回应	●	P7, P10, P13, P32-34, P43
经济效益指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	●	P18
EC2	由于市场变化, 机构活动所面临的财务问题和其他风险及机遇	●	P11-12
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	●	P13, P35-38
EC4	从政府取得的重大经济援助	○	
EC5	在主要业务运营区与当地最低工资相比公司提供的新员工标准工资	○	
EC6	在主要业务运营区的政策、实践以及支付当地供应商的比例	●	P41-43
EC7	在主要业务运营区雇佣当地员工的程序及从当地雇佣高级管理者的比例	●	P14
EC8	基础设施投资以及通过商业、实物捐赠或无偿服务等形式为公益提供服务的发展和影响	●	P49-55
EC9	对经济产生的主要的间接影响以及这些影响的程度	●	P20-26
社会效益指标			
LA1	以类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	○	
LA2	以年龄层、性别及地区划分的员工流失总数和流失比率	○	
LA3	在主要业务中向全职员工提供而不向临时和兼职员工提供的福利	○	
LA4	劳资双方谈判达成协议涉及的员工比例	●	P14
LA5	有关业务变更的最短告知时限及其是否在劳资双方的协议中作详细说明	○	
LA6	职业健康与安全委员会对多少比率的员工提供职业健康建议等服务	●	P13
LA7	以地区为单位的工伤、职业病、损失工时、旷工及与工作有关灾难发生的比例	●	P19
LA8	教育、培训、咨询、预防和风险控制的程序, 以帮助患上重大疾病的员工及其家属和社区成员	●	P17
LA9	与工会签订的正式协议中涉及健康与安全的内容	●	P13
LA10	每年对每一位员工的培训小时数	○	

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
LA11	帮助员工延长职业生涯和处理职业危机的各种职业培训	●	P15-16
LA12	接受定期绩效考核和职业发展审核员工的比例	●	P14
LA13	按照年龄、性别、民族及其他多样性指标划分,说明管理层和普通员工的构成情况	○	
LA14	男女员工的基本工资比率	○	
人权			
HR1	含有人权条款或已经过人权普查的重要投资协议的总体数量和所占比率	○	
HR2	已经过人权普查的重要供应商和承包商的比率及采取的措施	○	
HR3	员工接受的与人权相关的培训时间;接受这种培训的员工比例	○	
HR4	歧视事件的数量和解决方法	●	P13
HR5	在结社自由和集体谈判权益方面面临的重要风险及为保护员工这些权利而采取的措施	○	
HR6	识别最有可能雇佣童工的情况及采取的避免措施	●	P14
HR7	识别最有可能发生强制劳动的情况及采取的避免措施	●	P14
HR8	在捍卫企业人权方面的政策和程序及培训的保安人员比例	○	
HR9	涉及侵犯本土员工利益的事件总数以及企业采取的措施	○	
反腐问题			
S01	评估和管理经营活动对社会影响的一切计划和操作的性质、范围和有效性	●	P9-10
S02	接受腐败相关风险分析的业务单位的比例和数量	●	P9-10
S03	企业为降低腐败概率而培训员工的比率	●	P9-10
S04	为惩治腐败现象所采取的措施	●	P9-10
S05	公共政策地位和公共政策发展和宣传过程中的参与程度	●	P10
S06	对政党、政治家和相关机构的资金投入或实务捐赠价值	○	
S07	为反不正当竞争、反托拉斯和反垄断所采取的法律措施的数量及结果	○	

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
S08	针对不符合法律法规的行为，实施严格罚款金额和非货币制裁总量	○	
产品责任			
PR1	在产品和服务的生命周期中，对产品和服务可能产生人体安全健康影响的评估和检测，以及接受这种评估的产品和服务的比率	●	P46
PR2	产品或服务在使用期限内对消费者的安全健康产生不良影响的事件数量	○	
PR3	商标注册过程中所需要的产品信息种类以及通过这一过程的产品比率	●	P3
PR4	按结果分类的未进行商标注册的事件总数	○	
PR5	为消费者满意而采取的措施及这些措施产生的效果的调研结论	●	P35-39
PR6	保证广告、促销赞助行为符合市场传播法律和法规的程序	○	
PR7	违反法律、法规和市场交流的自愿原则的事件总数	○	
PR8	因泄露消费者隐私和数据而遭到投诉的事件总数	○	
PR9	由于供应或使用产品和服务等违法违规而遭处罚的金额	○	
环保效益			
EN1	所用物料的总量或者用量	●	P47
EN2	采用可循环再造材料的比例	○	
EN3	主要能源的直接能源消耗	○	
EN4	主要能源的间接能源消耗	○	
EN5	通过节约及提高效率减少使用的能源	●	P47-48
EN6	主动提供能源节约型或可再生能源为基础的产品和服务以及通过这些行动对能源需求的减少	●	P45-48
EN7	主动减少间接能源消耗及减少的数量	●	P47
EN8	在各类水源采水的总量	○	
EN9	因采水而受到严重影响的的水源	○	
EN10	可循环及可利用的水的比例和总量	○	

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
EN11	在保护区或保护区以外生物多样性较高的地区拥有、出租、经营或邻近的场所及面积	○	
EN12	在保护区或保护区以外生物多样性较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	○	
EN13	生物栖居地的保护或重建	○	
EN14	影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	○	
EN15	在业务影响地的世界自然保护联盟濒危物种红色名录及国内濒危物种保护名录内的物种数量	○	
EN16	以重量单位计算的直接和间接的温室气体排放量	○	
EN17	以重量单位计算的其他相关的间接的温室气体排放量	○	
EN18	主动减少温室气体排放量及减少的数量	○	
EN19	以重量单位计算的破坏臭氧层的物质的排放量	○	
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要的气体排放	○	
EN21	按照重量及目的地分类的污水排放总量	○	
EN22	按照类型和处理方式分类的固体废弃物的总重量	○	
EN23	主要原油泄露的总数量及体积	○	
EN24	根据巴塞尔公约 1-4 附带条款被视为危险的运输、输入、输出或处理废弃物的重量，以及在国际间运输废弃物所占比例	○	
EN25	受报告单位的排放显著影响的水体及有关生物栖息地的性质、面积、保护状况及生物多样性的价值	○	
EN26	主动减轻产品与服务的环境压力及其广度	○	
EN27	按照类别售出的可再生产品及其包装材料的比例	○	
EN28	由于不遵守环境法律法规支付的主要罚款的货币价值及非货币罚款总数	○	
EN29	公司运营和运输劳动所用的运输产品和其他货物及原料的重要环境影响	○	

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
EN30	说明环境保护的总支出及投资类型	●	P32

注：“●”表示报告涉及或充分，“○”表示由于电信运营企业的特点，相关性较弱，或者由于统计原因，部分数据暂不能提供，或者在上市公司年报中公布，因此不在报告正文中逐一说明。

电信行业补充指标

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
内部运营			
IO1	在电信网络基础设施方面的投资	●	P17-18, P21-24, P31
IO2	在“电信普遍服务”制度之下，服务提供商为特殊地区和低收入群体提供的服务属于不盈利的范畴，请描述与这类收费相关的立法和调节机制	●	P30-32, P37
IO3	为确保建设和维护天线、基站、光缆等通信设施的员工人身安全采取的措施	●	P13
IO4	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的、针对手机电磁辐射的规定	●	P46
IO5	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的、针对基站电磁辐射的规定	●	P46
IO6	与手机电磁波能量吸收比率相关的政策和实施情况	○	
IO7	选择天线和传输站点修建地点时的方针政策、实施情况，包括向股东征集意见以及主动减少视觉影响等，请描述这一过程	●	P19, P45, P48
IO8	独立站点和共享站点的数量和比例	●	P48
提供通信途径			
PA1	在偏远地区以及人口密度较小的地区如何建设通信基础设施并提供通信产品和服务，并解释一下提供服务的商业模式	●	P30-32
PA2	如何克服通信产品和通信服务中的障碍，包括语言、文化、受教育程度、收入和健康情况等各方面的障碍，请解释一下运用的商业模式	●	P27, P35-37

编号	内容	报告是否涉及	披露页码
PA3	如何保证及时无误地为消费者提供通信产品和服务，并尽可能量化这种能力，特别针对特别时间和地点防止网络失灵	●	P19-26
PA4	量化通信产品与服务的普及程度，如顾客人数、市场占有率，人口普及率，面积普及率	●	P18-19
PA5	针对低收入和无收入人群的通信产品数量和种类，包括如何定价，如偏远地区每分钟通话价格和按流量收取的费用等	●	P30-34
PA6	灾难发生需要紧急救援时提供的通信产品与服务	●	P20-26
PA7	与人权相关的产品与服务	●	P27-32, P37
PA8	推动关于电磁辐射的公开讨论与传播，包括在零售场所提供的相关信息	●	P46
PA9	在电磁研究方面的资金投入，请详细描述目前正在进行的相关项目	●	P45-47
PA10	保持资费方面的透明度	●	P33-34
PA11	主动告知客户产品的特点和性能，使客户可以有效、便宜和环保地使用产品	●	P27-30, P34-35
技术运用			
TA1	举例说明如何在提供通信产品和服务时提高资源利用率	●	P28-30
TA2	举例说明通信技术地应用替代了哪些具有相似功能的有形产品和服务	●	P27-32
TA3	如何衡量所提及的一项通信技术的应用所带来的交通或资源使用的变化，如改变范围、市场大小或节省的费用	●	P28-30, P45-47
TA4	估计一下消费者在使用上述产品或服务后所产生的间接后果，包括社会层面和环境层面的，以供以后借鉴	●	P27-28, P31, P48
TA5	描述一下企业在知识产权和开源技术方面的行动	●	P20

注：“●”表示报告涉及或充分，“○”表示由于统计原因，部分数据暂不能提供。