

中国电信集团公司社会责任报告 2011
CHINA TELECOM CSR REPORT
转型尽责 和谐发展



报告规范

Format of the Report

◎时间范围

本报告是中国电信集团公司2011年社会责任报告。时间跨度是2011年全年，部分内容超出此范围。

◎组织范围

本报告所有数据和案例均来自中国电信集团公司(以下简称“中国电信”、“集团公司”、“公司”、“我们”等),及下属分公司和控股子公司。

◎发布周期

本报告是年度报告,每年发布一次。

◎内容说明

本报告的数据和案例主要通过内部统计报表收集。数据以2011年为主,部分包括以前年度数据。如无特别说明,本报告所涉金额均以人民币计量。

◎参考标准

本报告主要参照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》、《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》进行编制,同时参考了全球报告倡议组织(GRI)的《可持续发展报告编写指南(G3)》。

◎可靠性保证

本报告的信息披露真实,力求客观、全面地反映公司运营的市场绩效、社会绩效和环境绩效。

◎报告获取方式及延伸阅读

本公司的社会责任报告有中文和英文版本,包括纸质版和网络版。其中,网络版可通过登录中国电信集团公司网站(<http://www.chinatelecom.com.cn>)下载。

有关中国电信履行社会责任的更多信息,可以登录中国电信集团公司网站查询。

◎联系方式

地址:北京市西城区金融大街31号,中国电信集团公司企业战略部

邮编:100033

传真:86-10-58501484

电子邮件:CSR@chinatelecom.com.cn

目 录

Contents



报告规范	董事长致辞	前言	关于我们	深化转型	守法合规	责任管理	本质责任	基础网络	普遍服务	应急通信	信息健康	自主创新	产业发展	客户责任	客户服务	政府和社会事业信息化	企业信息化	家庭和社区信息化	个人信息化	农村信息化
1	4	6	7	10	11	14	国家脊梁 负重致远	21	24	25	27	27	29	尽情享受信息新生活	31	34	36	37	38	39



员工责任 与企业共成长	42
保障员工权益	43
促进员工发展	44
员工参与管理	46
关爱员工生活	48
环境责任 做绿色综合信息服务提供商	52
绿色采购	53
绿色运营	55
绿色产品	59
绿色活动	59
公益责任 自觉回报社会	60
捐助自然灾害	61
开展扶贫帮困	62
支持科教文卫	65
传播文明风尚	66
投身志愿服务	67
专题 中国电信在海外	68
报告后记	71
公司荣誉	71
关键绩效表	72
展望	74
报告评价	75
参考索引	76
读者反馈表	80



董事长致辞

Chairman's Message

科技创新不断地改变着我们。迅速发展的移动互联网、智能终端、云计算、物联网等新技术新业务，既改变着我们的生产与生活，也改变着通信、计算机等行业的业态，信息服务业处于新一轮的变革之中。

为了更好地适应客户需求、行业变革以及“十二五”经济社会发展的要求，我们进一步深化企业转型。未来五年，中国电信将持续完善网络覆盖，稳健推进网络演进，逐步建设“智能管道”，让通信网络变得更加“强壮”和“智慧”；同时，大力推进业务创新，加强业务合作，建设开放的信息服务综合平台，携手更多的商业伙伴，为客户提供时尚、适用、丰富的信息内容和应用；不断提升服务水平，让客户尽情享受信息新生活。我们将努力提升创新能力、服务能力、集约能力和运营能力，逐步向世界级综合信息服务提供商迈进。

在深化企业转型中，我们贯彻落实国务院国有资产监督管理委员会关于《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》的要求，积极履行对利益相关方的责任。2011年，中国电信努力完成多项急难险重任务的通信保障，完成普遍服务的年度目标。我们启动实施“宽带中国·光网城市”工程，计划在三年内实现所有城市光纤化，在三至五年内将客户接入带宽提升10倍以上。截至2011年底，在中国电信固网主营的南方21省中，城市地区宽带线路20M接入能力的覆盖率已提升到70%，行政村中通光缆的比例提升到72%，已通宽带行政村中4M的覆盖率提升到89%。我们深入开展“为民服务创先争优”活动，倾听客户及社会的意见，认真改进服务中存在的不足，客户申诉量、百万客户申诉率等指标明显好转。我们继续落实关爱员工的措施，完成为期三年的基层小食堂、小浴室、小卫生间和小活动室建设任务，基层员工的工作生活条件得到显著改善。我们加强对经营管理者队伍、专业人才队伍和基层员工队伍的培训，帮助员工在行业变革和企业转型中成长。我们进一步完善节能减排的组织保障、统计监测和考核管理体系，深化绿色采购，规模部署节能技术和设备，企业的能耗增幅得到有效控制，单位信息流量能耗持续下降。我们开展多种形式的公益活动，扶危助困，支持科教文卫等社会事业的发展。

共创美好生活，共促和谐发展，这是我们的真切愿望。中国电信将在转型中努力为客户及经济社会创造新的价值，努力为资源节约型和环境友好型社会的建设作出新的更大的贡献。

中国电信集团公司
董事长

刘庆河

前言

Preface

中国电信在转型中前行。在2005-2010年向综合信息服务提供商转型取得成效的基础上，结合国家“十二五”规划对加快转变经济发展方式的要求，中国电信2011年开始深化转型，在转型中积极履行社会责任。



关于我们

公司概况

中国电信集团公司成立于2002年，是中国特大型通信信息企业，连续多年入选《财富》杂志“世界500强企业”，主要经营移动通信、固定电话、互联网接入及应用、卫星通信、ICT集成等综合信息服务。截至2011年底，拥有移动电话用户1.26亿户，固定电话用户1.75亿户，有线宽带用户0.85亿户；集团公司总资产6538亿元，人员66万人。

中国电信集团公司在31个省（自治区、直辖市）和美洲、欧洲、香港、澳门等地设有运营机构，拥有覆盖

城乡、通达世界各地的通信信息服务网络，建成了全球规模最大、覆盖最广的CDMA 3G网络，旗下拥有“天翼”、“天翼领航”、“天翼e家”、“天翼飞Young”等知名品牌，具备电信全业务、多产品融合的服务能力和渠道体系。集团公司控股“中国电信股份有限公司”和“中国通信服务股份有限公司”两大上市公司，形成了主业和辅业两个股份公司运营的架构。中国电信股份有限公司于2002年在香港和纽约上市，中国通信服务股份有限公司于2006年在香港上市。



公司治理

中国电信集团公司是国家出资设立的中央企业。国务院国有资产监督管理委员会代表国家履行出资人职责，向集团公司派驻监事会。公司及所属企业建立了规范的法人治理结构。

集团公司管理层



王晓初
董事长、党组书记



杨杰
总经理、党组成员



吴安迪
副总经理、党组成员



张继平
副总经理、党组成员



李平
副总经理、党组成员



杨小伟
副总经理、党组成员



孙康敏
副总经理、党组成员

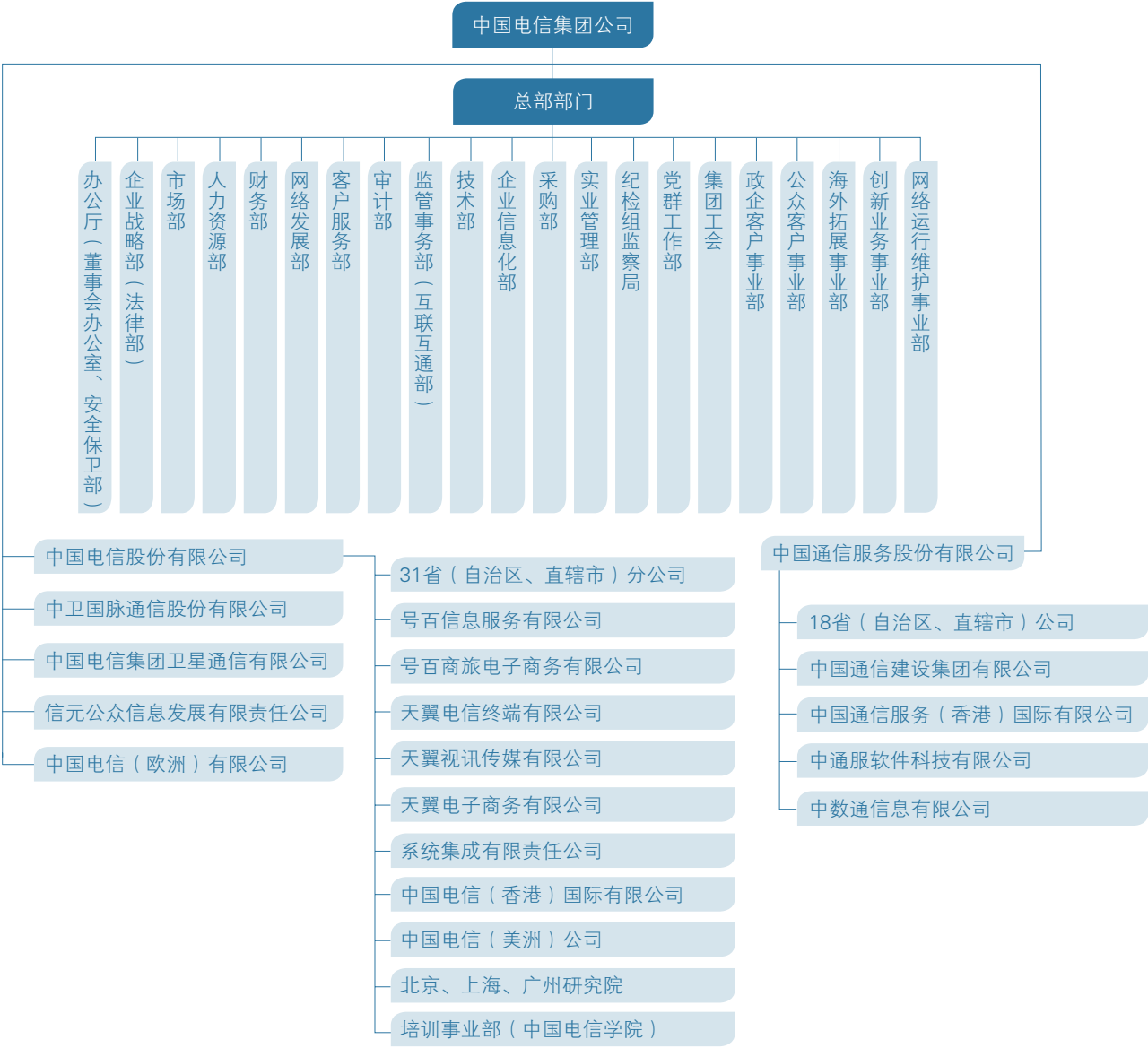


苗建华
党组成员、纪检组组长



柯瑞文
副总经理、党组成员

组织架构



【中国电信股份有限公司】

中国电信股份有限公司是中国电信集团主业的上市公司，经营移动通信、固定电话、互联网接入及应用、ICT集成等综合信息服务，是全球最大的CDMA移动网络、固定电话及宽带互联网运营商。中国电信股份有限公司发行的H股及美国存托股份分别

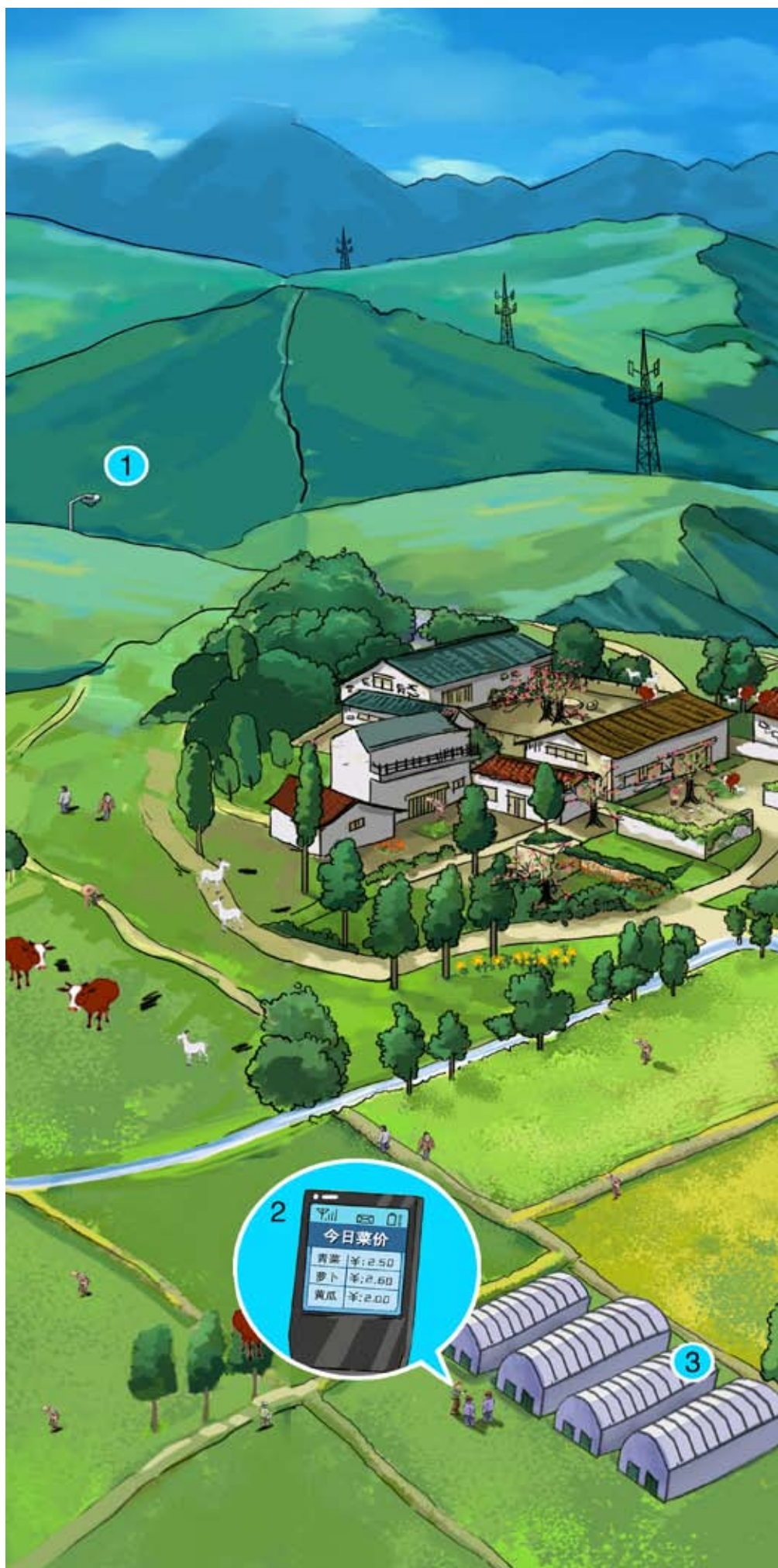
【中国通信服务股份有限公司】

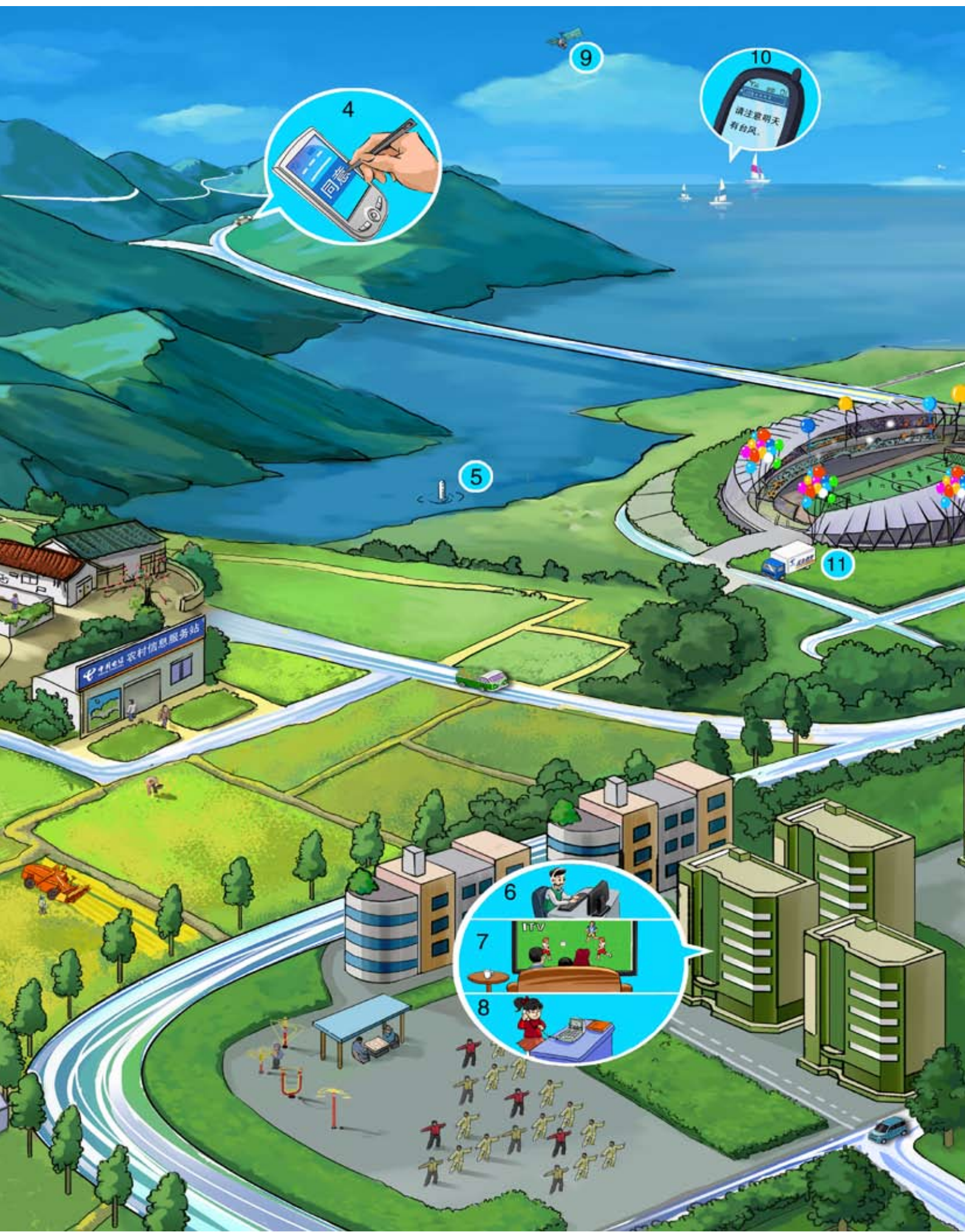
中国通信服务股份有限公司是在中国电信集团原辅业基础上改制组建的企业，定位为“信息化领域生产性服务主导者”，为通信运营商、媒体运营商、设备制造商、专用通信网及政府机关、企事业单位等提供网络建设、外包服务、内容应用及其他服务，业务覆盖全国，并拓展至60多个国家和地区。中国通信服务股份有限公司发行的H股在香港联合交易所有限公司挂牌交易。

中国电信 综合信息服务共创美好生活

示例

- ① 山洪监测
- ② 信息田园
- ③ 智能大棚
- ④ 移动办公
- ⑤ 水质监测
- ⑥ 天翼宽带
- ⑦ 网络电视
- ⑧ 视频电话
- ⑨ 卫星电话
- ⑩ 渔信e通
- ⑪ 应急通信
- ⑫ 号码百事通
- ⑬ 智能公交
- ⑭ 数字酒店
- ⑮ 视频会议
- ⑯ 销售管家
- ⑰ 10000号服务
- ⑱ 天翼导航
- ⑲ 189邮箱
- ⑳ 爱音乐
- ㉑ 天翼视讯
- ㉒ 数字校园
- ㉓ 翼支付
- ㉔ 电子政务
- ㉕ 网上营业厅
- ㉖ 数字物流
- ㉗ 数字医院
- ㉘ 总机服务
- ㉙ 云计算服务





5

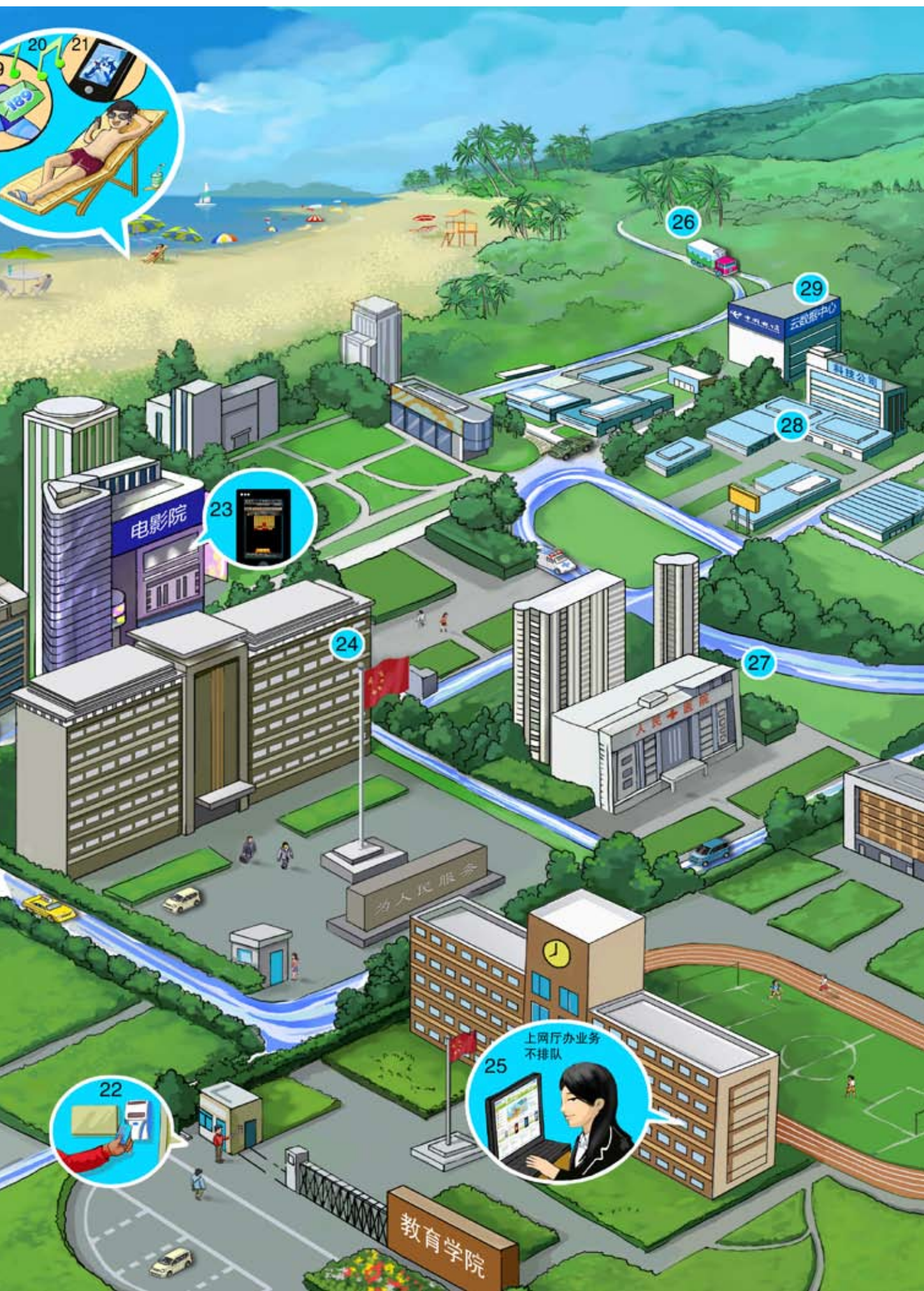
9



11







品牌概况

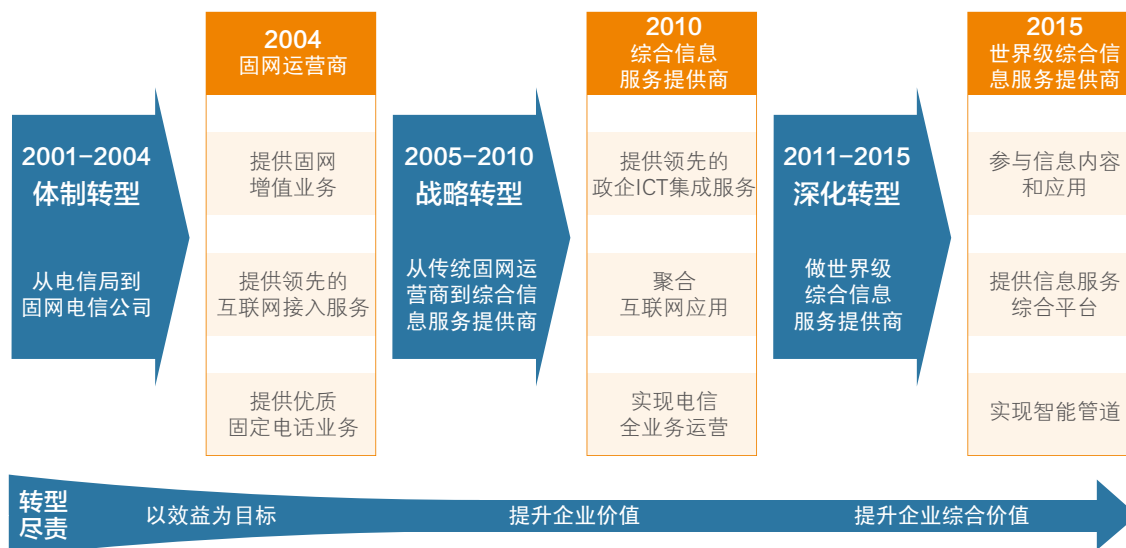
在中国电信企业品牌下，“天翼”作为商业主品牌统领主要客户品牌和战略性业务品牌。



深化转型

近年来，随着移动互联网、智能终端、云计算、物联网等新技术新业务的迅速发展，信息服务大行业进入新一轮的融合与变革。一方面，人们的生产生活和消费方式改变，越来越多的人把信息内容和应用作为信息服务消费的主要产品。另一方面，传统通信、计算机等很多行业的业态发生深刻改变，互联网企业、软件企业、硬件制造企业、信息内容企业相互渗透，直接面向最终用户提供信息服务。适应新的行业形势，需要我们

根据自身资源和能力的特征，进一步找准在产业链中的定位，打造提升新的核心能力，优化业务结构，实现持续健康发展。2010年底，集团公司作出深化转型的战略部署，在未来五年中着力建设好“智能管道”和信息服务综合平台，积极做好信息内容和应用的参与者，努力为客户提供更加丰富、适用、时尚的信息内容和应用，逐步向世界级综合信息服务提供商迈进。



通信网络始终是我们服务客户、服务经济社会的基础。适应客户需求和行业变化，需要通信网络更加“强壮”而又“智慧”。我们将持续扩大网络覆盖，适时引入新技术，不断提升网络的智能化水平，为客户提供方便快捷的多种接入方式、感知良好的速率和带宽，以及客户需要的自助式服务，努力把中国电信的网络建设成为所运营区域中综合能力强、客户乐意选择的网络。

信息服务综合平台是我们携手商业伙伴，为客户提供综合信息服务的重要设施。我们将积极把握移动互联网等各类新业务的规律，采用云计算等新技术，大力整合内部资源，按照标准化、模块化、集成化的要求，逐步建成向商业伙伴开放的综合平台，让商业伙伴更方便地开发提供信息内容和应用的业务，让客户更便捷地获取和体验各类时尚业务。

信息内容和应用正在被越来越多的客户作为信息服务消费的主要产品。我们将大力开展业务合作，大量引入或聚合客户喜爱的业务，也立足自身能力所长适当开发提供一些特色业务。我们将不断提升服务水平，努力让客户尽情享受信息新生活。

根据客户的需求，我们将在规模发展移动通信、宽带接入、ICT集成等基本业务的基础上，大力拓展移动互联网、云计算、电子商务和国际通信等新兴的业务与服务，形成更加合理的业务结构。结合行业变革趋势，我们将按照世界级企业的标准，打造提升创新能力、服务能力、集约能力和运营能力，持续提升企业的综合价值。



守法合规

中国电信遵守相关法律法规、行业规则、社会公德及商业道德，诚信经营。在普法教育、遵守行业监管、知识产权保护、内审内控、防治腐败和全面风险管理等方面构建横向到边、纵向到底的守法合规体系。2011年

继续加强制度建设和监督检查，建立长效规范的沟通机制，加强信息披露，提高公司透明度，自觉接受政府监管和社会监督。

守法合规培训情况

项目	2009年	2010年	2011年
守法合规培训次数	886	766	1442
守法合规培训人次	104646	90697	172190
反腐倡廉教育场次	1383	1313	1312
述廉议廉人次	7227	6837	8554

遵守行业监管

中国电信遵守行业监管的各项法律法规及相关要求，认真贯彻落实工业和信息化部关于规范市场竞争秩序的686号和306号文件，认真开展三网融合试点工作，积极为国家制定宽带发展战略建言献策。对于监管部门指出或社会舆论反映的问题，中国电信都高度重视，及时开展自查、整改或予以解释。

【无锡公司倡导行业自律公约】

为规范基础电信运营企业的校园经营行为，建立和谐、公平、有序和共同发展的校园通信市场，在中国电信无锡分公司的积极倡议和市通信行业协会的协调下，无锡三家基础电信运营企业共同签订《无锡市通信行业规范校园电信业务市场经营行为自律公约》。2011年8月下旬，在无锡市近20家高校校园的“迎新”活动中，不同电信公司的员工相互赠送矿泉水、毛巾等防暑用品，校园内保持着秩序井然、交易平和的氛围。



校园营销活动没发生一起不正当竞争行为，看来校园市场经营行为自律公约收到了实效。

——无锡市通信行业协会负责人 王镇林

【根据监管意见改进宽带业务管理】

2011年11月，国家发展和改革委员会对中国电信集团公司互联网专线接入价格情况进行了调查。对此，中国电信高度重视并积极主动配合调查工作，认真学习了《中华人民共和国反垄断法》、《中华人民共和国电信条例》等相关法律法规，对有关价格行为进行了全面自查认真整改。措施包括：与中国联通、中国铁通等骨干网运营商进行扩容；降低与中国铁通的直联价格；进一步提升互联互通质量，实现充分互联互通；规范互联网专线接入资费管理，适当降低资费标准。公司承诺在“十二五”期间扎实推进“宽带中国·光网城市”工程，大幅提升光纤接入普及率和宽带接入速率，逐年提高性价比。

保护知识产权

中国电信积极宣贯知识产权保护的相关法律法规，建立知识产权工作管理体系，加强知识产权集中管理，注重防范业务经营中的知识产权法律风险；还积极参与国家相关知识产权立法、行业标准制定等工作。针对科技创新成果保护，制定了一系列的知识产权管理办法及相关的激励机制。截至2011年底，累计获商标授权1713件、专利授权671件、软件著作权登记证书1604件。

强化内审

中国电信持续推进审计工作转型，2011年进一步实施审计集中管理，强化审计监督服务职能，认真落实各项审计工作，为企业深化转型发挥“保健医生”的作用。

- 围绕公司经营的重点难点问题开展专项审计调查，促进企业提升发展质量；
- 优化内控评估，着力提升内控自评工作效率和质量，围绕重要风险领域深入开展内控独评，保障公司内部控制有效执行；



- 在保持工程建设项目结决算审计100%覆盖的基础上，加大对重大工程项目开展全过程跟踪审计的力度，在价值管理中发挥更大作用；
- 持续深化经济责任审计工作，健全经济责任审计制度体系，在坚持“离任必审”的同时，推进任中审计的制度化、常态化，促进企业负责人有效履职；
- 持续强化审计业务集中管理，稳步推进审计组织体系的集中化进程，加快提升审计工作的信息化水平，确保审计工作有效适应企业转型发展的要求。
- 积极开展反腐倡廉教育，营造廉洁从业氛围；
- 加强对领导人员和重要领域、关键环节的监督，如抓好落实“三重一大”决策制度的监督检查、加强对采购的监督、深入推进专项治理工作等，促进廉洁从业；
- 不断加大信访案件工作力度，净化企业发展环境；
- 严格执行党风廉政建设责任制，确保惩防体系建设任务的落实。

反腐倡廉

2011年，公司认真执行党风廉政建设责任制，扎实推进惩防体系建设各项工作任务，为企业持续健康发展发挥保障和促进作用。

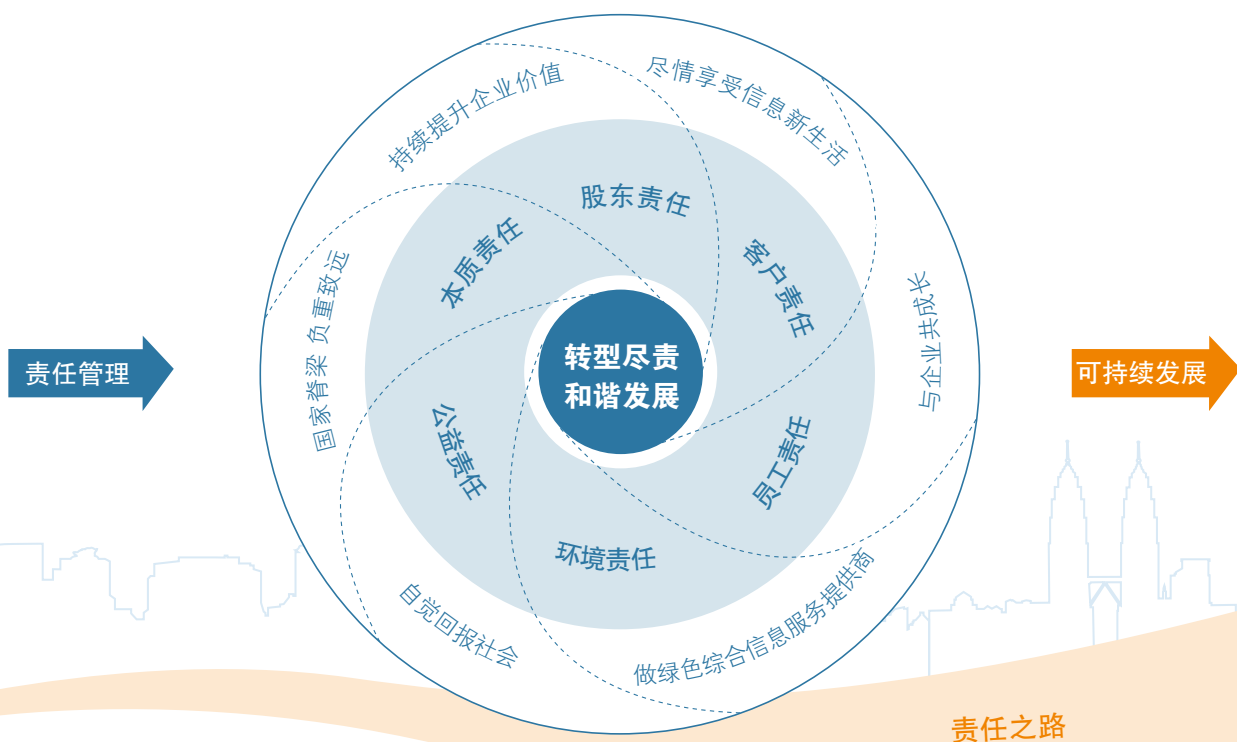
- 认真开展对SP/CP管理、社会渠道代理商管理、手机终端购销和手机终端补贴管理、广告采购、辅助设备和办公营销用品采购等五个重点领域的效能监察，针对性地提出整改措施，累计制定或完善管理制度和流程972项，有效降低廉洁从业的风险；



集团公司领导带队参观北京市反腐倡廉教育基地

责任管理

基于企业使命和核心价值观，中国电信按照“转型尽责、和谐发展”的履责思路，不断推进社会责任管理工作。2011年，中国电信在社会责任工作体系建设、管理者和员工社会责任培训、社会责任指标体系研究等方面取得了显著进展。



责任理念

◎企业使命

让客户尽情享受信息新生活

◎核心价值观

全面创新，求真务实
以人为本，共创价值

◎服务理念

用户至上，用心服务

◎员工行为准则

持续学习，高效工作
爱岗敬业，遵章守纪
尊重他人，坦诚沟通
服从大局，忠于企业

◎战略目标

做世界级综合信息服务提供商

◎经营理念

追求企业价值与客户价值共同成长

◎企业形象口号

世界触手可及

◎企业行为准则

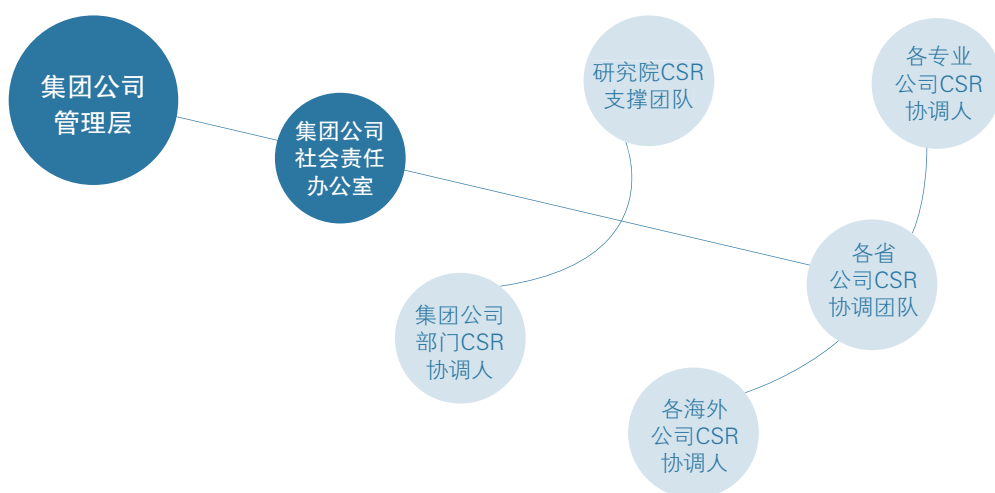
恪守承诺，为客户提供卓越服务
诚信合作，在共创中寻求共赢
稳健经营，持续提升企业价值
精确管理，科学配置资源
关爱员工，让每块金子发光
回报社会，做有责任心的企业公民

责任治理

◎工作体系

中国电信在集团公司和下属的省公司、专业公司基本建立起两级推进企业社会责任工作的组织体系。在集团公司管理层的领导下，企业战略部作为社会责任办公室，归口管理社会责任工作。集团公司各部门均明确社会责任协调人，具体协调部门职责范围内社会责任的相关工作。北京研究院承担开展社会责任的研究支撑工作。省公司、专业公司等单位明确了社会责任工作的牵头部门，建立社会责任工作团队。

中国电信集团社会责任工作体系



◎信息平台

集团公司企业战略部制定了《社会责任优秀案例评选办法》，通过集团公司企业战略信息网搭建了社会责任工作的IT平台，归集发布社会责任工作的信息资料。



◎责任培训

我们开展了多层次的社会责任培训，增强各级管理者和员工的社会责任理念和意识，为下一步推进社会责任工作打下了基础。

【高级管理人员社会责任培训会】

2011年3月，集团公司举办《2011年度总经理研修班》，集团公司部门负责人、下属省公司和专业公司的总经理共65名高级管理人员参加研修。集团公司董事长王晓初亲自就企业家精神、履行社会责任等内容进行授课。



企业应树立“战略型社会责任”观，创造社会与企业的共享价值。

——中国电信集团公司董事长 王晓初

【社会责任工作团队培训会】

2011年9月，集团公司通过视频会议方式，对集团公司部门和下属的省公司、专业公司参与社会责任工作的500余名成员进行培训，邀请中国社会科学院企业社会责任研究中心专家讲授社会责任理论与实践等方面的知识。

☞ 听了讲座后，觉得履行社会责任既是一个企业应尽的义务，也是成为一个伟大企业应有的胸襟。☞

——湖北公司企业发展部副主任 刘武军

☞ 责任融合

◎推进社会责任专项工作

2011年，集团在履行本质责任、客户责任、员工责任、公益责任方面部署推进专项工作，取得显著成效。

责任领域	专项行动	主要目标
本质责任	“宽带中国·光网城市”工程	3年内实现所有城市光纤化，在3至5年内将客户接入带宽提升10倍以上，年内收到阶段成效
客户责任	“为民服务创先争优”	显著提升客户接触窗口的服务能力、网络质量和装维服务的能力、透明服务放心消费的能力
员工责任	“四小”建设	年内圆满完成小食堂、小浴室、小活动室、小卫生间的建设任务
公益责任	扶贫援藏	制定并实施《中国电信扶贫援藏“十二五”规划》，落实2011年重点项目

◎推进下属企业履行社会责任

集团公司在各类工作部署中，推进省级公司及下属企业建立社会责任管理体系，在生产经营活动中履行社会责任。

◎推动合作伙伴履行社会责任

中国电信在健全阳光采购管理制度的同时，持续深化绿色采购。2011年下发《绿色采购指导意见》，探索通过考核促进供应商绿色发展，包括：(1)与供应商签定“廉政责任书”，规范招标、投标行为；(2)产品审核，重点考察产品的安全性、辐射指标和使用材料是否符合要求；(3)到厂检查，了解供应商的生产与工作环境、管理情况、人员构成、对当地环境的影响、合作方管理等是否符合企业社会责任的要求；(4)与供应商签订禁止借货的协议，禁止供应商违规操作，并进行监督管理。



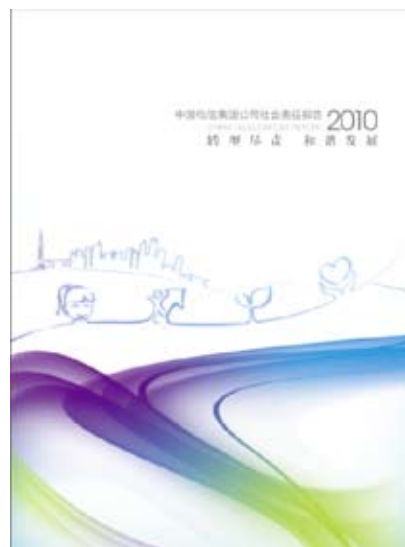
规范SP/CP合作管理，与增值业务合作伙伴共同履行社会责任。2011年开展专项检查，对各运营单位SP/CP合作管理中的薄弱点、风险点和关键管控环节进行梳理，巩固落实2010年效能监察的成果，保障增值业务规范合作、健康有序发展。

☎ 责任沟通

2011年，公司发布首份社会责任报告，详细披露了公司履行市场责任、社会责任、环境责任的理念、措施和绩效，以及具有电信行业特征和企业特点的关键社会责任议题，积极回应了各个利益相关方的期望。

经评级小组评价，《中国电信集团公司社会责任报告2010》为四星半，是一份领先的企业社会责任报告。

——中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心



利益相关方对公司的期望以及公司的回应措施

利益相关方	沟通渠道和方式	对中国电信的期望	中国电信的回应
投资者	- 定期及不定期的汇报 - 报表和拜访 - 业务部门日常沟通 - 投资者会议	- 资产保值增值 - 规范的企业治理 - 防范经营风险	- 提高公司治理水平，不断完善内部控制体系 - 稳健经营，提高盈利能力，提升股东权益
客户	- 客户服务热线 - 营业厅客户调查反馈 - 客户经理拜访沟通 - 客户满意度调查	- 更丰富的信息化业务 - 提升服务质量 - 降低资费 - 防范不良信息 - 保护个人隐私	- 业务及产品创新 - 推进透明消费 - 合理优惠资费 - 规范CP/SP管理 - 依法保护客户信息
员工	- 职工代表大会 - 员工与管理者面对面沟通 - 员工培训 - 征求意见	- 维护合法权益 - 实现职业发展 - 参与管理 - 关爱员工	- 完善收入分配和福利保障机制 - 规范劳动用工机制 - 加强员工培训 - 改善工作条件
行业监管机构	- 会议 - 专项工作汇报或报告 - 报表和拜访	- 遵守行业监管法规 - 促进行业繁荣发展 - 提供政策建议	- 守法合规 - 理性竞争，自觉维护市场秩序 - 积极建言献策
政府	- 会议 - 专项工作汇报或报告 - 参与政府项目 - 报表和拜访	- 遵守国家法律 - 落实政府管理要求 - 提升经济社会信息化水平 - 不断发展、稳定就业	- 依法治企、依法经营 - 依法纳税、带动就业 - 服务信息化，促进经济发展方式转变
产业链	- 业务沟通 - 业务培训 - 座谈会	- 互相尊重、平等合作 - 创造价值、拓展领域	- 诚信合作，互利共赢 - 积极促进产业链发展
同业者	- 行业论坛、会议 - 纠纷协调解决 - 专题工作组 - 走访沟通	- 关注行业发展趋势和机会 - 公平、合法竞争 - 开展合作	- 积极沟通，交流经验 - 做好互联互通 - 积极开展共建共享
社区	- 社区沟通活动 - 社区共建活动 - 社会公益活动	- 保护环境 - 电信普遍服务 - 保障应急通信 - 扶危济困	- 实施节能减排、保护环境的措施 - 履行普遍服务义务，保障通信畅通 - 扶贫援藏，热心公益

中国电信2011年社会责任沟通活动

时间	活动
3月	参加中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心召开的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》发布会暨企业社会责任报告编制培训会
4月	参加国务院国资委组织的中央企业社会责任报告培训
8月	参加北京融智企业社会责任研究所举办的全球契约和可持续发展培训座谈会
9月	举行中国电信员工“十二五”扶贫援藏项目启动会
10月	参与国务院国资委组织的“跨国企业社会责任治理机制研究”培训，与联合国契约组织、可口可乐公司等组织或企业交流企业社会责任治理机制
11月	参加德国电信合作伙伴对话日等活动，与同行探讨可持续性为通信信息技术行业带来的机遇与挑战、如何在价值链管理环节履行社会责任等议题
11月	参加全球契约中国网络成立大会
11月	参加国务院国资委召开的中央企业社会责任工作会议
11月	召开为民服务创先争优“五个一”服务承诺发布会
12月	参加新华网主办的2011中国企业社会责任峰会

责任调研

中国电信北京研究院在集团公司企业战略部的指导下，2011年开展《中国电信企业社会责任规划与指标体系》研究项目，提出了公司社会责任中长期发展目标、重点责任领域和重点举措，并对指标体系进行了初步研究，为推进社会责任工作提供了依据。

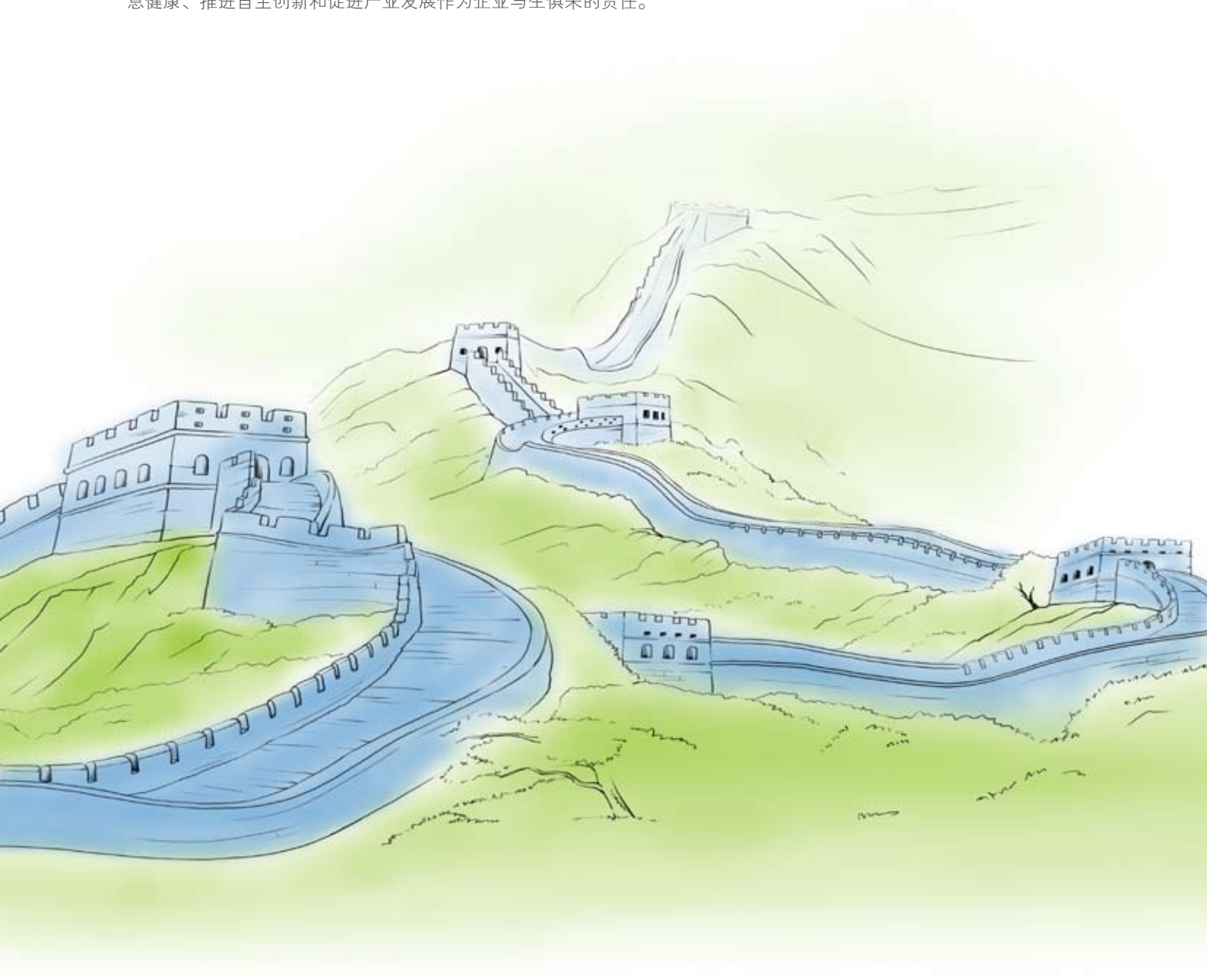


本质责任：国家脊梁、负重致远

FUNDAMENTAL RESPONSIBILITY:

BACKBONE OF THE NATION SHOULDERING HEAVY RESPONSIBILITIES

作为中央企业和国家主体通信运营商，中国电信一直牢记重托和使命，将建设完善基础网络、发展电信普遍服务、保障应急通信、维护信息健康、推进自主创新和促进产业发展作为企业与生俱来的责任。





基础网络

国民经济与社会信息化依赖于先进、完善的基础电信网络。中国电信始终坚持基础网络优先发展、适度超前发展。2011年重点推动3G网络优化覆盖和“宽带中国·光网城市”工程。

中国电信网络质量指标

指标	单位	2009年	2010年	2011年	备注
移动通信掉话率	%	0.64	0.37	0.37	
移动通信网络接通率	%	97.47	97.17	97.65	2009年为无线系统接通率； 2011年起使用语音网络接通率
固定电话网络接通率	%	98.40	98.72	98.33	特指长途电话网
中国电信宽带互联网ChinaNet时延达标率	%	97.47	97.31	97.50	特指骨干网
中国电信宽带互联网ChinaNet丢包率	%	0.26	0.30	0.41	特指骨干网

【CN2获国家质量最高奖】

2011年12月1日，国家工程建设质量奖审定委员会发布获奖公告：“中国电信高品质IP骨干网（CN2）工程”荣获“2010-2011年度国家优质工程金质奖”。这是通信类工程首次获得国家质量奖的最高级别荣誉奖励。此前，CN2工程已荣获2006年度全国优秀工程咨询成果一等奖、2008年度全国优秀工程勘察设计金奖、2010年度工业和信息化部优质工程一等奖。至此，CN2工程囊括了国家级工程类全部顶级奖项。

注释： CN2是中国电信建设的全球规模最大、基于创新的IP/MPLS混合承载技术的IP骨干互联网（CN2），可以融合承载高质量语音、数据、视频等多种信息流，为互联网业务的差异化运营提供了网络基础。

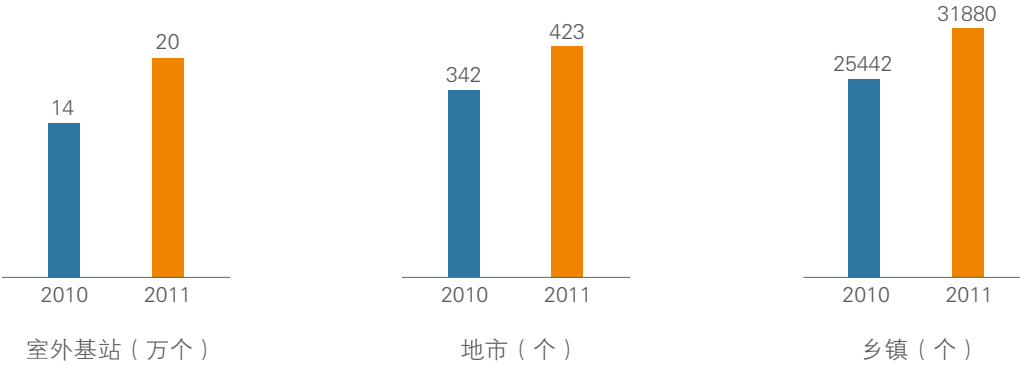


☎ 优化3G网络覆盖

2011年，在客户快速增长、业务不断丰富的情況下，中国电信开展了3G网络专项优化行动，持续打造一张覆盖广、质量好的3G网络。

专项行动	成效
校园专项优化	全国累计排查4011所校园，涵盖教室、宿舍、食堂、礼堂、办公楼、操场、体育场馆、商店、学校及附近商业街，提升校园网络的覆盖质量和容量，校园客户体验持续改善
农村专项优化	共完成近22万个行政村的网络质量摸查，约占全国行政村数量的40%；累计解决1.48万个行政村的通信质量问题，农村网络性能进一步提升
高铁高速专项优化	优化高铁、动车线路里程约6.1万公里，高速公路约9.1万公里，使高铁和高速公路沿线的网络质量大范围提升，客户使用感知显著改善；打造沪杭高铁350公里时速下全程零掉话的天翼精品网络

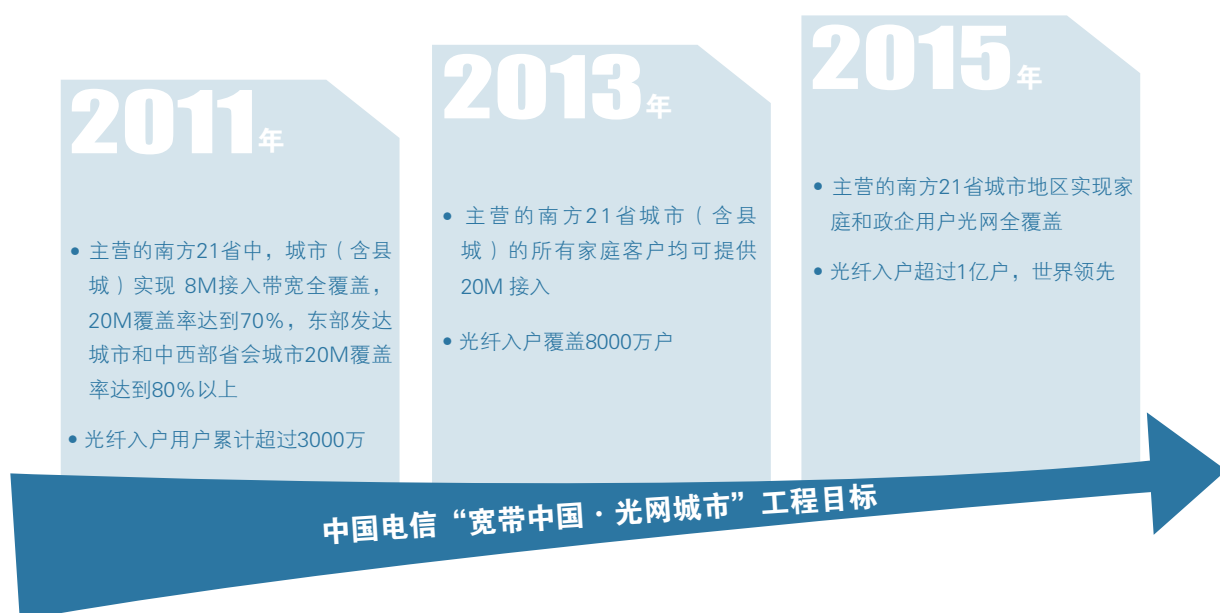
3G网络覆盖范围



☎ 率先推进“宽带中国·光网城市”工程

宽带是经济社会发展的重要基础，是工业化与信息化融合的重要纽带。作为我国宽带建设的主力军，中国电信于2011年02月16日正式启动“宽带中国·光网城市”工程，计划在3年内实现所有城市光纤化，在3至5年内将客户接入带宽提升10倍以上，形成一个包括卫星通信、光纤宽带、移动网络，覆盖大江南北、惠及全中国的优质信息网络。





2011年“宽带中国·光网城市”工程实施中，中国电信持续深化“光进铜退”工作，全面加快FTTH（光纤到户）进程，大幅度提升接入带宽；同时，大幅扩充骨干和城域数据网络容量。

“宽带中国·光网城市”工程2011年成效

指标	2010年12月	2011年12月
南方城市地区接入线路20M带宽及以上覆盖率	58%	70%
南方城市地区接入线路8M带宽及以上覆盖率	93%	96%
南方已通宽带行政村4M带宽覆盖率	84%	89%
南方行政村通光缆比例	68%	72%

【上海宽带免费十倍提速】

2011年1月1日起，上海公司实施“二免一赠一极速”宽带大提速活动(即百兆到户，20M起步；光纤到家，增速免费；家庭存储，百G赠送；公众热点，WIFI免费),使上海市成为城市光网发展的领先城市。2011年10月1日又全面启动了智慧城市宽带再提速计划，以“提速不提价”思路，快速提升客户带宽。截止2011年底，完成120余万光网家庭客户升速10-30M的工作，以及8.5万线政企客户的提速工作。上海公司正努力使上海成为国内宽带通信质量、网络带宽、服务能力和性价比最好的地区之一。

☞ 真是一夜跨入新时代！17日清晨，不少市民一觉醒来，惊讶地发现自家宽带已由原来2M、4M，一下子跃升到10M、20M，甚至30M。这眼睛一闭、一睁，网速就翻了10倍。☞
——创业家杂志2011年10月17日微博

【光网助力海南“国际旅游岛”建设】

2011年，中国电信与海南省人民政府签订战略合作框架协议，助力“国际旅游岛”建设；未来五年在海南投资32亿元，打造“城市光网”，推动固移融合下的“三网合一”，协助整合旅游信息资源和服务资源。海南公司随后启动全省市县的无线宽带数字城市建设，以及海洋渔业CDMA安全生产通信保障及监管监测系统、12345市政服务平台、全省旅游信息化、海口安全校园等一系列重大信息化项目。



“光网城市”助力海南“国际旅游岛”建设

【“宽带中国·智慧新疆”】

2011年6月27日，新疆公司正式启动“宽带中国·智慧新疆”工程，为新疆社会经济全方位信息化助力。计划用3年时间在新疆打造天地一体化的宽带网络，实现乡镇光纤化；2013年城市区域普遍具备20兆以上接入宽带，农村地区75%的客户具备12兆接入宽带；协助打造智慧产业、智慧政务、智慧民生，以及生态环保、交通物流等的智能化体系。



新疆维吾尔自治区人民政府与中国电信集团公司共同启动“宽带中国·智慧新疆”工程

网络安全

中国电信构建全网统一的网络安全运行维护组织架构、网络安全策略体系和网络安全管理平台，提升网

络安全防范能力，逐步实现“网络安全运行专业化、网络安全工作制度化和全网安全可视可管”的总体目标。2011年积极开展网络安全防护检查、安全评估加固、安全应急演练等专项工作，以及木马及僵尸网络监测处置、安全事件预警、查处钓鱼网站、反垃圾邮件等工作，及时通报互联网网络安全信息，提高网络安全预警、防范和应急的水平。

普遍服务

保证公民的基本通信权利是通信企业的共有责任。目前，在我国的西部地区和偏远农村还有部分人群不能使用电话和互联网，不能接触到现代信息文明。中国电信积极实施“村通工程”，加快农村服务网点建设，努力服务“三农”，缩小城乡“数字鸿沟”。

“村通工程”

2011年中国电信重点完成10560个行政村通宽带的通信任务，持续为农村信息化建设夯实基础。截至2011年底，中国电信“村通工程”已累计完成了3.6万个行政村和近4.2万个自然村的通信建设任务，每年为已开通的村通网络投入维护资金超过20亿元。

【农家小院开通电话宽带】

重庆公司2011年加大“村通工程”的投入，在确保全市100%乡镇和自然村开通固定电话的基础上，使全市行政村光缆通达数达到2075个，宽带通达数达到4250个。



在距重庆城区500余公里的秀山土家族苗族自治县钟灵镇邓阳坳村，中国电信技术人员为当地村民架通固定电话和ITV线路，培训使用常识

【宽带走进克木人家庭】

2011年5月20日，云南省勐腊县分公司把克木人居住的村落——勐腊县勐捧镇回伞村建成宽带村。按照云南省政府《关于切实做好扶持克木人、莽人发展规划的紧急通知》的要求，云南公司筹措资金，组织技术人员到回伞克木人村架设光纤，安装宽带设备，对年轻人进行宽带使用培训。22户克木人家庭安装宽带后，从互联网了解外面的世界。

过去，我们的年青人上网要到距村寨10多公里的勐捧镇，晚上12点不回家，家长提心吊胆怕出事。现在好了，不出门就能上网，还可以在网上海做生意。

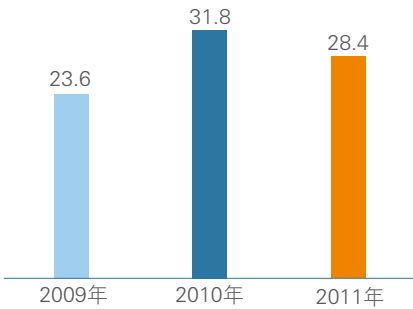
——西双版纳州勐腊县勐捧镇回伞村村长 岩务



农村服务网点建设

2011年，中国电信在农村继续推进“一镇一店、一村一点”的服务网点建设。

中国电信农村渠道网点数量（万个）



应急通信

中国电信坚持预防与保障并重，不断完善应急通信体系。2011年结合汛情特点，采取多项行动强化应急保障。

行动	描述
防汛抗旱组织准备	组建集团、省、市三级应急联防体系，把责任分解到部门，落实到人，实行分区域的责任制，各级领导承担起防汛第一责任人，明确任务，加强协调
防汛抗旱应急预案准备	总部根据现网业务变动情况，完善骨干网应急预案；各省结合自身实际情况修订完善了防汛抗旱应急预案 各地在主汛期前进行防汛应急通信保障和防汛预案演练
防汛抗旱网络准备	汛期前组织开展对防汛通信安全保障工作的全面检查，对通信网络尤其是外部设施进行巡检，发现隐患及时整治
应急队伍和防汛物资准备	全面清理和补充防汛应急通信保障物资 开展电信专业抢险队伍和群防队伍开展技术培训和实战演练 进入主汛期后，省公司应急移动通信部门进入戒备状态，随时待命
严格执行防汛值班预警预报制度	汛期各单位严格执行24小时防汛值班制，落实防汛值班责任制和领导带班责任制
积极与各级防汛有关部门沟通联动	加强与当地政府和防汛主管部门的联系，及时了解汛情和灾区通信需求，积极主动配合当地防汛相关部门做好工作



本质责任



2011年6月，广东移动通信局进行“天网四号”防汛应急演练

中国电信努力参与西藏亚东地震、云南盈江地震、秦皇岛森林火险等多起灾害的抢险救灾任务，出色完成西安世园会、深圳大运会、第九届少数民族运动会、第七届城运会等重大活动的通信保障任务。

抢险救灾

【全力保障西藏亚东地震灾区通信畅通】

2011年9月18日晚，受印度锡金邦里氏6.8级地震影响，中印光缆中断，西藏日喀则地区至亚东县光缆中断，受损光缆线路约40公里；亚东县固定电话、宽带业务受阻，13个CDMA移动通信网基站中9个出现故障。西藏公司迅速组成抢险保通突击队，第一时间恢复灾区通信。

【暴风雪中保畅通】

2011年春节前夕，包头市普降大雪，包头市以北160公里处的达茂旗遭遇五十多年不遇的特大降雪，平均积雪厚达1.3米，部分路段积雪高达2-3米，全旗多座移动通信基站停止工作。包头分公司迅速组织人员抢修恢复通信。

接到公司命令，我们冒着翻车的危险赶往达茂旗。基站通信恢复的那一刻，我们激动的心情无法用言语表达。

——内蒙古自治区包头分公司员工 马为毅



2011年1月，云南公司抗击昭通冰雪灾害

【中国通服助运营商抗洪救灾】

2011年7月23日清晨，四川省德阳市遭遇暴雨袭击，大街小巷一片汪洋，洪水冲垮了桥梁，通信线路受损，多处移动通信基站中断。中国通服德阳分公司接到中国移动德阳分公司的抢修电话后，立即派出11名抢险队员、2部工程车，携带救灾器材，全力协助中国移动德阳分公司开展防汛救灾保通信工作。



宝成铁路德阳境内石亭江铁路大桥被洪水冲垮，沿途移动通信线路严重受损

中国通服德阳公司不畏艰苦，不惧危险，召之即来，来之能战，战之能胜，这样的合作伙伴值得我们学习。

——中国移动德阳分公司总经理 邱彬

保障重大活动

【大运会通讯保障获得高度赞誉】

作为深圳2011年世界大学生运动会唯一通信全业务全球合作伙伴，中国电信组织千名技术人员，建设开通赛事成绩系统、赛事管理系统、赛事指挥系统“三大系统”和竞赛网、赛事管理网、安保传输网、广播电视信号传送网“四张专网”，以及56个场馆的信息技术设施，确保通信服务保障，得到组委会、运动员、媒体等的高度评价，荣获大运会通信保障与服务工作“先进单位”称号和“创新业务奖”。



本次赛事的信息系统十分专业，值得向全世界推广。

——国际大体联夏季大运会主管 马克范登普拉斯
技术官员 莫基娜

【综合信息服务助力“信息世园、科技世园”】

作为2011西安世界园艺博览会全球唯一通信合作伙伴，中国电信在园区全面部署城市光网、天翼3G和WiFi网络，提供无处不在、无缝覆盖的宽带服务；为世园会提供智能总控系统、指挥和会议系统、售票厅楼宇自动化系统等九大信息应用系统，保障世园会顺利举办，实现了“宽带中国、光网世园、科技世园、信息世园”的理念。



中国电信为西安世界园艺博览会集成与维护的安检系统

信息健康

中国电信积极倡导绿色健康的网络文化，弘扬文明风尚，注重防范利用中国电信网络传播不良信息的行为。

抑制不良信息

中国电信2011年进一步完善信息安全管理机制和制度，优化工作流程，完善综合治理长效机制。截至2011年底，共计删除境内手机淫秽色情及低俗信息2万条，关闭境内涉黄网站78个，封堵境外手机涉黄网站1万余个。

对可能利用中国电信网络资源传播不健康内容的互联网服务提供商（ISP）和服务提供商（SP），我们依法加强管理。在IDC接入方面，建立严格的接入资源信息安全管理体系，清退不符合规定的用户，截至年底共清退

违规接入服务商11家。在SP合作管理方面，我们开展效能监察专项行动，进行调研摸底、自查检查、制定并实施整改等工作。针对手机上网代收费等风险点，我们保持重点关注，年内未发现违规现象。

倡导健康文化

中国电信发挥手机、互联网等新媒体作用，积极参与形式多样的活动，弘扬健康向上的新媒体文化。

【举办“天之翼”摄影大赛】

中国电信天翼客户俱乐部借助最新的信息应用，2011年组织开展“天之翼”摄影大赛，吸引了全国以及海外32个国家（地区）3万多名摄影爱好者的参与，收到各类摄影作品近8万余幅。活动中，参与者通过相机和手机捕捉美好瞬间，通过189邮箱、短信、彩信、微博等互联网工具报名、上传作品、投票、相互交流，使用中国电信“爱冲印”、“天翼视讯”等产品欣赏作品，通过线上投票评选出获奖作品，成为一次形式新颖的摄影赛事。

【倡导健康阅读】

中国电信2011年开展“全民阅读”系列活动，培养客户使用互联网阅读的习惯，倡导人人爱阅读的风气。在其中的“全民数字阅读大讲堂”活动中，设立“全民阅读优秀读物”图书销售排行榜专区，客户可免费在线或下载阅读。在“师生同读一本好书”活动中，为中小学师生提供科教类精品书籍。



自主创新

中国电信立足自身的能力和特长，大力推进自主创新，积极开展合作创新，近年来承担和参与国家重大专项、863等国家科研项目数十项，成为国家科技研发的重要力量。

近三年研发投入情况

指标	单位	2009年	2010年	2011年
研发投入占收入比	%	0.5	0.7	1.5
研发投入	亿元	10.6	18.3	42.4

创新产出情况

年份	奖项(项)			制定标准(项)				专利授权量(件)
	总计	国家科技进步奖	省部级奖励	总计	国际标准	国家标准	行业标准	
2006-2010	50	4	46	127	17	10	100	405
2011	10	2	8	20	5	0	15	238



中国电信与工业和信息化部电信研究院、华为技术有限公司等单位合作完成的《3.2Tbit/s 高速光波分复用(WDM)传输系统与应用创新》项目荣获“2011年度国家科技进步二等奖”

中国电信2011年编制科技创新战略规划，进一步健全研发体系和管理机制；成立创新业务事业部，归口管理并推进移动互联网等新业务的创新，对天翼视讯等八大产品基地实施体制机制创新，业务创新迈出新的步伐。

中国电信八大创新产品基地

产品基地名称	地址	业务概述
天翼视讯	上海	提供影视、新闻、体育等视频内容播放和下载的服务
天翼空间	成都	提供各类手机应用、数字内容发现、下载、购买的一站式服务
天翼阅读	杭州	提供书籍、连载、杂志、漫画等各类电子书的订购、下载、浏览等数字阅读服务
爱动漫	厦门	提供动漫观看、资讯、专区、彩信以及手机期刊等内容
爱音乐	广州	提供音乐下载、七彩铃音、卡拉OK、会员服务等音乐娱乐的一站式服务
爱游戏	南京	提供单机和联网游戏的下载、使用、计费 and 客服等服务
协同通信	杭州	提供多媒体消息、短信、多方通话、视频会议、传真等融合通信服务
物联网	无锡	提供传感技术与有线、无线宽带网络融合的服务

【启动实施天翼云计算战略】

2011年8月31日，中国电信公开发布天翼云计算战略、品牌及解决方案，成为国内首家公开发布云计算战略及解决方案的电信运营商。中国电信加大云计算领域的创新力度，将逐步向客户推出云主机、云存储等天翼云计算的系列产品。



集团公司总经理杨杰发布天翼云计算战略

【“创所未享·携手逐梦”】

2011年8月底至12月，中国电信携手腾讯、摩托罗拉、HTC、华为等100多家企业举办“2011移动互联网应用创新大赛”，先后在北京、广州、成都等8个城市举办11场开放日活动，共有4万多名开发者报名参加，500余件作品参与最终评选。大赛期间的网络下载及投票数超过百万，成为国内移动互联网领域最大规模的赛事。





【开展员工创意大赛】

2011年1月~3月，北京研究院本着“鼓励员工创新、激发员工活力”的宗旨，举办第四届创新大赛，共收到创新作品121个。获奖的十余个优秀作品将在专项创新基金的支持下，开展市场孵化工作。

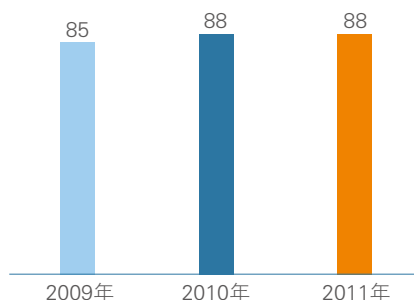
我们青年员工有很多好点子、好创意，正好可以在创新大赛的平台上实现。

——北京研究院青年员工 饶少阳博士

产业发展

中国电信努力保障供应商权益，与商业伙伴共同发展，促进产业链繁荣壮大。

设备本土化采购率（%）



保障供应商权益

中国电信持续深化阳光采购。2011年进一步健全管理制度，创新采购管理，下发《采购与物流工作指导意见》、《物资质量监督抽查管理办法》、《非通信用品集中采购服务规范》、《废旧物资回收与处置管理办法》、《物料主数据清单和统一管理规范》等指导性文件或管理制度，并开展专项检查，提高全集团采购与物流工作的统一性与规范性，自觉保障供应商权益。

促进产业链发展

中国电信秉承“诚信合作，在共创中寻求共赢”的准则，持续与商业伙伴构建更加开放、更具活力的产业链。2011年进一步完善CP/SP合作管理体系，实现业

务引入全流程的电子化操作，提升新业务整体引入的效率，促进增值业务多样化、规模化发展。截至年底，引入537家合作伙伴的8721个日常业务，面向客户的增值业务进一步丰富。大力普及3G手机，促进3G智能手机快速增长；通过增进交流促进CDMA产业链进一步繁荣，终端合作伙伴数量由2010年底的270余家发展到2011年底的410余家。

【举办2011中国电信CDMA终端产业链年会】

2011年1月18日，中国电信携手高通公司在北京举办“2011中国电信CDMA终端产业链年会”，共商发展大计。自2008年收购CDMA网以来，中国电信持续推动产业链发展壮大，推动终端采购和销售社会化，新增合作和代理营业网点，直接或间接促进内需，增加社会就业。



【带动产业链上下游发展】

自2008年与中国电信合作拓展商务领航数字医院和区域医疗卫生信息一体化平台以来，我们在共同服务中国卫生医疗事业发展的过程中获得了长足发展。我们的产品得到广泛推广，从为医院提供信息系统的软件企业发展成为提供互联网医疗信息应用平台服务的国家高新技术企业，员工队伍从最初的80人发展到目前的280人。

——深圳市美谷佳科技有限公司副总经理 张进生



客户责任：尽情享受信息新生活

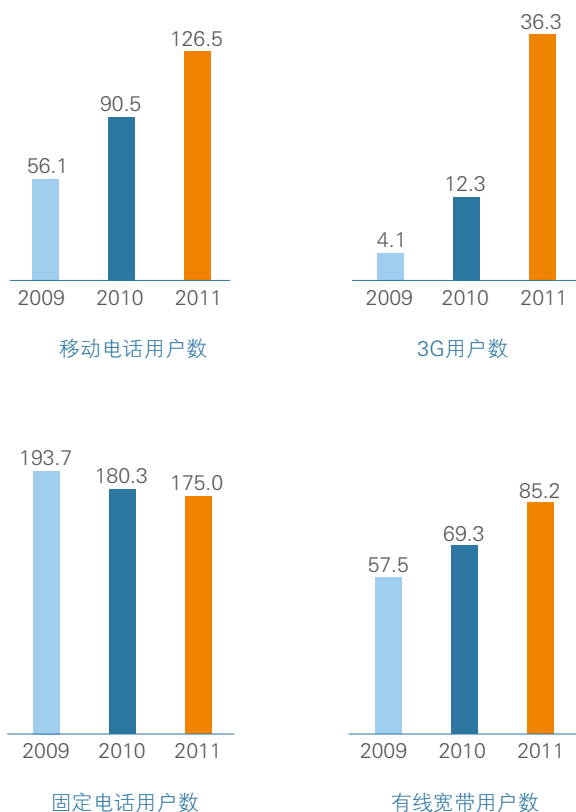
RESPONSIBILITY OF CUSTOMER SERVICE:
ENABLE NEW INFORMATION LIFE

中国电信追求企业价值与客户价值共同成长。我们深入理解客户需求，以客户感知为出发点，不断完善服务体系，提升服务品质，携手商业伙伴不懈创新，努力为客户提供便捷、丰富、个性化、高性价比的综合信息服务，让客户尽情享受信息新生活。





中国电信主要业务发展情况(单位:百万户)



客户服务

2011年中国电信结合新业务特点以及客户对服务的需求,持续创新客户服务体系。全面落实“为民服务创先争优”要求,扎实提升基础服务感知,大力提升宽带和3G服务,收到显著成效,工业和信息化部申诉和省内投诉持续下降。

基础服务方面:进一步加强对客户资料、客户协议、客户账单、客户信控等四项基础服务的管理,建立并完善服务指标体系和服务支撑系统。

宽带服务方面:发布《中国电信宽带专项业务客户服务标准(2011年版)》,其中,新增宽带服务标准25项,重点提升受理、缴费和查询等服务界面的基础服务能力,改善预约安装、测速确认、夜间排障和网上续约等“短板”环节;提升宽带服务标准10项,在装维修复、业务变更和欠费停机复开等时限类指标上明显提升,提升幅度超过50%;提升宽带服务行业领先指标8项,装移机预约时间履约率、装移机预约改约率、修复时限、修障及时率、欠费停机复开、正式回复时限、障碍重复申告率、回复满意率等指标在行业处于领先水平。推进宽带服务提升专项工作,宽带整体服务能力进一步提升。

3G服务方面:在继续提升10000号服务能力的同时,积极适应移动互联网形势下业务、终端及客户行为、消费习惯的变化,着力建设面向3G客户的新型客户服务体系。一方面,把下属单位开发运营产品的服务纳入全网一体的客户服务体系,打通服务流程。另一方面,利用智能终端、社交媒体、即时通信、知识搜索等移动互联网手段,提供客户“自助、互助、帮助”的服务能力,提高服务水平和服务效率。中国电信的QQ客服开始规模增长,微博10000已经建成体系,各省公司均开通了微博客服。

我们深知,与客户的预期相比,我们的服务还存在一定的差距。服务提升永无止境,我们将不断践行“用户至上、用心服务”的理念,在业务发展过程中加强与客户的沟通,从客户感知出发,改善服务短板,强化服务管理,努力为客户提供诚信、优质、满意的服务。



客户申诉情况

	单位	2009年	2010年	2011年	2011年国内行业水平
申诉量	件	899	1648	1305	1305-2174
客户申诉率	人次/百万用户	3.6	6.3	4.6	3.4-6.4

备注：(1)上述值均为工业和信息化部统计月均量；(2)2010年起统计口径由工业和信息化部申诉中心数量扩大为工业和信息化部申诉中心数量加上各省通信管理局数量

中国电信客户满意度

客户满意度	2009年	2010年	2011年
固定电话	77.0	77.5	77.7
移动电话	75.2	75.9	75.7
住宅宽带	69.8	69.8	69.9

备注：工业和信息化部统计值

【急客户所急】

2011年冬天的一个深夜，正在睡梦中的湖北省鄂州分公司员工李德被一阵电话铃声叫醒。一位客户在网上与客商洽谈服装批发事宜时，网络突然中断。此刻，他想到了中国电信的服务承诺，给李德拨打了电话。李德二话不说，顶着寒风从城区赶往30公里外的葛店镇帮助排除障碍，为客户生意成交赢得了宝贵时间，得到客户连声称赞。

【“为民服务创先争优”专项活动】

中国电信2011年将“为民服务创先争优”活动部署延伸至县级分公司。围绕“三争创、三提升、一满意”的活动目标（即：争创群众满意窗口、优秀服务标兵、优质服务品牌，提升客户接触窗口的服务能力、网络质量和装维服务的能力、透明服务放心消费的能力，为客户提供优质满意的服务），集团各级企业在宽带业务方面做精服务，本着让客户“宽心使用”的目标，努力让客户“装得放心、用得开心、修得省心、续得舒心”。



在上海，按客户需要的时间预约上门服务；推出全国劳模徐珺操作法，制作《光网入户操作规范手册》。

在安徽，推行无条件受理、48小时装机、城区4小时/农村8小时修障、7*24小时宽带专家在线服务、超时双倍赔偿等5项宽带服务承诺。

在江西，落实“临柜五分钟”服务要求，推行“一台清”、“一站式服务”。

在内蒙古，推广“装宽带打10000号”，先安装，后付费。

通过开展“为民服务创先争优”活动，全集团取得了宽带装移机履约准时率98.6%和障碍修复及时率98.5%的成效。截止2011年底，客户投诉率同比下降21%，装维服务满意率平均提

升2个百分点，继续在工业和信息化部公布的宽带业务满意度结果中保持行业领先水平。



加强资费管理、让客户明白消费

中国电信认真倾听客户诉求，加强套餐和资费管理，努力让客户明白消费。2011年，在网站醒目位置集中设立电信资费专区，并提供简明直观的入口。建立资费方案公示制度，通过营业厅、代理代办点、网站等方式公布现行资费方案。在业务宣传推广时，注重全面准确地介绍资费方案的相关信息；对于资费方案的限制性条件及其他需引起客户注意的事项，履行提醒义务。

进一步完善消费提醒，通过健全审核、规范流程、统一模板等措施，让客户更加准确地了解通信消费情况，更合理地控制消费支出。具体包括：(1)梳理提醒服务，加强业务办理、业务使用、国际漫游、高额费用、资费查询等提醒服务；(2)规范提醒服务，采用相对固定的渠道和统一格式，控制合理的提醒时间和频次，不得夹带或变相夹带广告；(3)改进IT系统对提醒服务的支撑。

我们还采取多种资费政策，帮助客户节省开支：

措施	内容
主副卡业务	提供主副卡共享套餐服务，可两人共享同一份超值套餐，共享话费、上网流量
上网流量自动靠档	提供手机上网流量超出自动升级服务，适配最优惠的流量包
下调国际漫游费	发行新天翼国际卡，价格平均降低超过50%

【流量适配计费让客户更省钱】

3G客户关注自己上网的流量消费。2011年12月1日起，陕西公司在国内首推流量自动适配计费措施，手机上网的流量套餐包不再固定，改为根据客户实际上网产生的流量，按照让客户更省钱的原则自动适配流量套餐。

这才是真正的手机上网省钱秘笈！

——客户使用流量自动适配业务后留言



治理垃圾短信

中国电信高度重视垃圾短信问题，倡导行业自律，努力为客户提供安全、高速、健康的短信服务环境。2011年进一步强化垃圾短信治理的技术支撑，提高垃圾短信处理效率。依照法律规定，积极配合政府主管部门及社会各界共同抵制垃圾信息，全年处理客户投诉网间点对点垃圾短信息累计1071919起，处理率100%。中国电信自觉接受客户和社会的监督，对于反映出的问题，严肃开展自查自纠，持续完善巩固垃圾短信处理的流程和制度规范。

保护客户信息

中国电信对业务受理账号、维护账号、信息使用账号有明确的管理制度并严格执行，确保客户信息安全。中国电信自有营业厅在客户信息登记、回收、整理、保存及使用等环节，落实了责任部门和责任人，严格执行相关的制度规范。在10000/10001热线、网掌厅方面，所有客户均需要提供身份证或客户密码鉴权，才能享受相应的服务。在社会渠道方面，中国电信各省级公司与各类社会网点均签订业务代理协议，明确各类社会网点在客户信息保护工作中的责任和权利。各省级公司定期开展客户信息保护情况检查，确保客户信息保护的制度得到规范执行。对检查中发现的违规行为，按规定或协议进行处罚。对违规情节严重的社会网点，取消业务代理资格并追究相应法律责任。

政府和社会事业信息化

随着“十二五”规划陆续启动实施，各级政府纷纷提出利用信息技术促进产业升级，加快经济转型，推动创新型城市建设，提升公共管理服务水平。中国电信积极接应各级政府的规划，有针对性提出政府和社会事业信息化解决方案，涵盖智慧政务、智慧民生、智慧产业三大领域十五大主题。

服务“电子政务”。为2000多个省、市、区（县）政府提供电子政务网络及应用整体服务，通过互联网开展公众服务，助力政府部门提升公共管理服务的能力和效

率，为企事业单位及公众提供更多方便。例如，已有60万用户使用中国电信协助提供的电子报税服务。

服务“应急指挥”。为186个城市提供应急指挥服务，辅助政府机构有效防范和应对公共突发事件，保障公共安全。

服务“数字城管”。参与建设115个“数字城管”项目，协助政府搭建“数字城管”网络和应用系统，再造优化城市管理流程，提升城市管理水平。

服务执法信息化。服务公安、工商、质检、卫生监督等部门的信息化，协助提高执法效能和服务水平。

服务行业管理。利用部署在各地的业务及服务体系，帮助客户快速搭建覆盖全国的网络系统。例如，为174个市的环保部门提供环保e通数据视频融合应用系统和移动应用系统，安装污染源监控点上万个，提高环保信息化水平。

【天翼长安通卡方便西安市民生活】

西安分公司与西安城市一卡通公司2011年合作推出“天翼长安通卡”，方便市民生活。市民手持内置“天翼长安通卡”的天翼手机，不仅可以刷卡乘坐公交、出租、地铁，还可刷卡吃放心早餐、买药等。



天翼长安通卡让我体验到3G带来的便捷。

——西安市民 何雪娇

【3G“城管通”助上海真新街道“大联勤”】

现代城市管理越来越需要实现数字化、可视化和移动化，需要多部门高效协作。上海公司推出的“3G城管通”在真新街道应用后，为政府管理部门带来信息现场采集上报、巡逻人员定位管理、指令发布和指挥调度等的便捷，帮助解决了过去城市管理中单方面行动、部门间协助不足、突击行动后脏乱差反复出现等问题。

中国信通集团先进的移动信息化手段帮助我们及时发现、上报、处理、评价城管问题，实现了城市管理工作的精确、敏捷、高效。

——上海真新街道办事处 负责人



2011年5月，中国电信卫星通信公司协助建设的淄博市政府应急平台项目荣获中国信息协会颁发的“2011中国应急管理信息化发展进步奖”

教育信息化

针对中小学校的教学、科研和管理需求，中国电信开发集移动办公、协同办公、教育管理、平安校园、教育资源共享于一体的信息化解决方案，满足教育主管部门内部、教育主管部门与学校之间、学校内部、学校之间协同办公及教务教学管理的需求，已为上千家中小学提供“数字校园”、“平安校园”等信息化应用服务。



【天翼“电子校徽”让家长更放心】

针对学生上学、放学过程中的安全问题，上海公司组织心理学、社会学和信息化等专家共同探讨论证，先期开发了电子校徽业务。通过这项业务，学生家长和校方管理人员可以通过手机短信和互联网平台，及时了解孩子的具体位置和进出学校的时间，并进行沟通。



以前孩子独自回家，我总是要提心吊胆，因为掐不准放学时间，生怕他路上出了什么事，现在，我收到短信就放心多了。

——上海市联建小学家长 朱女士

医疗信息化

针对各级卫生部门、合作医疗管理中心、大中小型医院、社区卫生服务中心(站)等的业务和管理需求，以及居民健康管理的需求，中国电信完善并推广医疗信息化方案。其中，中国电信开发的“新农合”应用已在湖南、安徽、贵州、湖北、江西、广西、新疆等省(自治区)广泛应用，为上千家医院提供医院信息管理系统(HIS)应用。

医疗信息化
受益农民

超过 1 亿

【助力边疆民族地州卫生信息化】

云南省红河州分公司立足边疆民族地州实际，与医疗卫生部门、系统集成商共建医疗信息化平台，为各种医疗卫生机构提供以动态居民健康档案和公共卫生管理为核心的全方位医疗卫生信息服务，受到当地医疗部门和居民的欢迎，逐步在全省和全国推广。

☞ 红河州卫生信息化建设有效整合了资源，实现了资源共享、降低成本、惠民利民的目标。☞

——卫生部信息化领导小组办公室副主任 高燕婕

【助力“智能医疗”】

四川公司承建的双流县智能医疗系统帮助当地实现城乡居民基本医疗保险一体化和乡村医疗卫生信息一体化。这套智能医疗系统包括卫生局综合管理平台、居民健康档案查询平台、居民健康档案系统、基本药品零库存系统、远程会诊系统等，覆盖24个乡镇卫生院250个村卫生室，惠及90余万。

【118114服务百姓健康】

中国电信号码百事通依托118114打造全面服务百姓健康的平台，提供预约挂号、健康顾问等服务。健康顾问是一支24小时在线的专家团队，由近千余名来自各省市三级甲等医院、多学科博士、主任/副主任级医生组成。与人们素日里在医院见医生不一样，健康顾问们头戴耳麦，通过电脑为远方的患者服务。他们坐拥数百万粉丝，被亲切地称为“全天候家庭医生”。

☞ 以前，我天不亮就要到医院排队挂专家号；现在，我轻松地拨打118114转83，就能提前预约到全省多家医院的主任、专家号。☞

——福州退休工人 王阿婆

☞ 企业信息化

中国电信将信息化与工业化融合付诸行动。面向大型企业，中国电信充分发挥技术和服务优势，全力支持企业的信息化建设和运营，服务领域从基础通信拓展到网络及相关设施的规划与咨询、网络建设集成、外包服务、网络管理及安全专家服务、数据中心托管及灾难备份服务、电视电话会议服务，以及综合信息应用等领域。面向中小企业，中国电信积极协助推进“数字企业”建设，针对企业在基础建设、生产经营管理方面的

信息化需求，提供以“十个一”为核心的信息化解决方案（注：“十个一”是指企业门户、内部边界沟通网络、互联网高速通道、企业云服务平台、企业经营管理系统、企业培训系统、自动化办公系统、内部监控平台、客户服务系统、电子商务系统），帮助企业捕捉商机、拓展业务、改善服务、提高效率、降低成本，转变发展方式。

【“金融云”助台湾第一银行落沪】

2011年7月，在上海公司与服务提供商联合打造的国内第一朵“金融云”的支持下，台湾第一银行在大陆的第一家分行——上海分行正式开业。“金融云”打破了传统金融企业数据中心各自建设、各自运营的模式，中小型金融企业可按照“按需使用、即付即得”的模式获得云计算服务，节省大量的建设和运营管理成本。

【物流信息化降低空载率】

据统计，我国物流服务业空载率一直维持在60%左右，远高于国际市场20%的比例。福建公司为福建省盛辉物流集团有限公司提供的物流信息化方案帮助其提高流程运作效率和车辆管理水平。2010年实施物流信息化以来，仅内部沟通成本就累计节约上百万，实现企业可见经济效益上千万，企业形象和客户服务质量也得到提升。



☞ 利用甩挂与信息化技术应用的结合，司机每个月车次次数比之前增加了2倍多，效果令人称赞。☞

——福建省盛辉物流集团有限公司总裁助理 陈飞鸿

【“智慧矿山”破解安全管理难题】

煤矿安全是社会各界非常关心的问题。中国电信开发的“智慧矿山”应用，帮助采矿企业实时检测井下数据，使井下情况“一目了然”，提高了安全生产管理水平及生产效率。山东枣庄蒋庄煤矿实施“智慧矿山”应用以来，安全生产隐患大大减少，已有58个岗点实现了无人值守，减少用工240余人，工效比以前提高22%，各类费用同比减少2000余万元。

井下瓦斯、风速、开关等数据可以分类显示在我和各个安全生产管理人员的监控手机上，这些动态采集的监测指标一旦超限，可以立即通过告警平台向手机端发出报警。过去只能在调度室和办公室监控的数据，现在随时随地可视、可处理。

——枣矿集团总经理 王明南

服务小微企业

针对零售店铺、专业市场、物流服务、家政服务、餐馆订餐、房产中介、汽车服务、物业管理、花店订花、航空售票、酒店预订、企业售后、媒体热线等小微企业业务的特点，中国电信开发“旺铺助手”等信息化解决方案，帮助提升信息化水平，减轻通信负担。

【“旺铺助手”助力药店发展】

目前，遍布唐山14个区县的药品企业都用上了中国电信的“旺铺助手”。企业可以及时准确地接收药监局的各种管理文件，与监管部门实时共享公共信息，还有客户管理、货品管理、财务管理等功能，销售管理也更容易精细化。



这个应用帮助药店拓宽了与顾客的交流范围，维系与顾客之间的良好关系，并且缩短了总店与分店、加盟店的交流时间。

——唐山市滦南县惠康连锁药店网络主管 肖红林

家庭和社区信息化

家庭和社区的信息服务需求与衣食住行紧密关联。中国电信依靠有线宽带、3G和固定电话相结合的网络，在“天翼e家”客户品牌下，为家庭和社区提供通信以及生活、娱乐等方面的信息应用与内容。我们不断升级宽带网络，努力提供带宽更宽、性价比更高的宽带接入服务；同时，积极开发或与商业伙伴合作，不断创新信息应用与内容业务，以综合信息服务为家庭和社区生活带来更多的便捷与快乐。

【保障房社区的信息新生活】

保障房建设是政府为解决城镇部分中低收入家庭和住房困难家庭而开展的一项重大民生工程。中国电信积极推进保障房社区信息化工程，方便这部分群众及时享受信息生活。在福建省厦门市湖里区，社区信息化已在46个社区普及。走在社区的道路上，42寸LCD显示屏滚动播放着社区公告，人房一体化智能管理系统展示着“社区云”的神奇功能，社区网站、翼机通、微博、总机服务、平安联防等信息化服务让居民耳目一新。



湖里区的社区信息化建设做到了公共服务实现信息化、居民自治呈现多元化、后台管理统一规范化、沟通平台突显智能化。

——厦门湖里区区委副书记 傅兴星

【“智慧农贸市场”】

南京分公司关注与百姓生活息息相关的“餐桌子”，发挥综合信息服务优势，通过气味检测、农残检测等物联网技术，以及移动执法等信息化手段，支撑南京市鼓楼区把25家农贸市场建设成为“智慧农贸市场”。

农贸市场给人的印象是脏乱差，现在借助信息化手段，这一问题有望彻底解决。

——南京市鼓楼区工商分局副局长 王东

【“虚拟化养老院”】

天津公司关注空巢老人，与当地政府合作建设“虚拟养老院”信息化平台，帮助老龄委下属的服务公司为老年人提供医疗、配餐、家政、维修、代购、咨询等综合服务。老年人只需在家里的终端机轻松按下一键，各种服务需求就可以迅速反应到“虚拟养老院”信息平台。西青区8000余位老人实现了养老在家、服务进门。



☞ 申请服务很方便，需要嘛服务，直接拨电话机上那些医疗、咨询、配餐、家政、维修的按键就解决了，连姓名、住址都不用说，服务台全都知道。☞

——张家窝镇炒米店村 潘大爷

【“网络是我选择天翼最大的价值点”】

2011年3月29日10时58分，来自北京的王昕成为中国电信第1亿名天翼移动用户。



☞ 我是一名高校科研人员，最初接触电信天翼是看到身边有很多老师和学生在使用。中国电信的网络是我选择天翼最大的价值点。☞

——王昕

【特殊手机】

针对特殊群体对移动通信的需求，中国电信专门定制手机终端，如藏文手机、维文手机、繁体手机等等。



中国电信定制的藏文手机

☎ 个人信息化

移动互联网激发人们对现代信息生活的追求，除了随时随地的沟通外，越来越多的人热衷于享受丰富多彩的信息体验。移动互联网应用日益成为信息服务消费的主要产品，成为人们每一天生活中不可或缺的部分。中国电信依靠覆盖广、质量好的3G网络和近70万个WIFI热点，以及强大的互联网，一方面依托“天翼”、“天翼飞Young”客户品牌，提供随时随地上网和沟通的优质服务，开发提供天翼空间、天翼视讯、天翼阅读、天翼支付、爱音乐等信息应用；另一方面，推进信息服务综合平台建设，大力整合内部资源，为商业伙伴提供标准化、模块化、集成化的运营环境，方便商业伙伴开发提供信息内容和应用业务，让客户更便捷地获取和体验各类时尚业务。

2011年，中国电信在CDMA产业链合作中促进智能手机价格不断下降，降低客户体验移动互联网的门槛，使用CDMA智能机的客户快速增长。

【“爱音乐”丰富校园生活】

爱音乐在线上线下搭建了一个展现音乐风采的舞台。继2010年成功举办“爱音乐·翼起来”全国高校原创音乐节以后，2011年5月起，中国电信爱音乐社携手中央人民广播电台音乐之声Music Radio，联合举办“音乐·梦想·零距离”校园行活动。这项活动历时四个月，落地全国10个城市的10所高校，丰富了莘莘学子的校园生活，还催生了一些新时代的优秀音乐作品。

【天翼“3G手机应用辅导站”助力玩转3G】

3G应用不断丰富，智能手机功能越来越复杂，许多客户在购得天翼3G手机之后，不知如何操作使用。为解决客户难题，中国电信2011年实施了3G手机应用辅导“万站万员”计划，在全国建设1万家辅导站，培训1万名辅导员，帮助客户克服不想用、不能用、不会用、不敢用的烦恼。截至2011年底，全国已建成3G手机应用辅导站14483个，辅导员达到26920人，累计辅导214万人次。



农村信息化

农村地区的信息化水平在很大程度上决定着农村经济社会的现代化进程。

中国电信在持续普及农村宽带和移动通信、完善农村服务网点的基础上，根据各类客户的特点和信息需求提供综合信息服务。针对农村政府及社会事业单位、农村企业的信息化需求，中国电信量身定制一揽子信息化解决方案。针对农村居民、农村经济组织对农村生产生活相关信息的需求，中国电信继续完善“信息田园”综合信息服务平台，不断聚合和丰富相关政策法规、农业科技、市场行情、产业指导、气象服务、外出务工、医疗卫生、文化教育、生活百科等农村信息资源，通过互联网、短信、电话等多种途径，方便客户获取和使用。

2011年，中国电信结合各地农村特点，持续推广多种信息化应用与服务。

服务	内容
大学生村官信息服务	建设大学生村官信息服务平台，支持大学生村官创业富民
富民信息服务	帮助农民通过互联网应用获得更多的信息，利用电商网站增加收入
治安保障服务	支撑农村技防体系建设，协助提高农村社会治安综合管理水平
物联网应用服务	提供智能大棚、智慧养殖等适用的物联网应用服务
乡村电子政务服务	支撑各地乡镇、村社通过电子政务实现日常事务的信息化管理与服务
乡镇网站服务	帮助乡镇建网站，方便当地开展特色宣传、网上招商、政务公开等活动

📶 乡镇信息化

中国电信在各地农村因地制宜推广平安联防、号码百事通、电话收音机、乡镇号簿、乡镇网站等农村信息化应用，2011年新建成5.3万个天翼村，3.5万个宽带村。截至2011年底，累计建成8100个信息化乡镇，建立了18万个村级信息服务站。

【参与建设名镇名村】

广西公司响应政府号召，积极参与各地的名镇名村建设。2011年9月，根据龙胜县龙脊村打造特色旅游名村的规划，广西公司下属企业专门投资150万元，协助建设完善3G移动通信基站，实现光纤到户，使村民和游客享受到信息化的便捷，提升了旅游村的品质。

【远程教育助力农民致富】

广东公司协助建设的广东省农村现代远程教育平台已覆盖1200个乡镇、20000个行政村、6000个街道社区。在全省27000多个终端站点，农村干部群众可以很方便地学习到国家的方针政策、各类农业科技和医疗卫生的知识，可以及时了解市场行情，直接连线农业科技专家请教疑难问题，感觉搭上了致富“高速路”。



☞ 我通过远教平台学习养殖知识，我们村很多种养大户通过这个平台改变了自己的经营理念。☞

——广东省翁源县江尾镇南塘村居民 沈德兰

📶 农业信息化

2011年，中国电信将3G、物联网、云计算等先进信息技术应用于农业生产经营中，协助构建农业生产全程跟踪及农产品的溯源机制，促进农业提升智能化、产业化和标准化水平。

【奶业信息化】

黑龙江公司协助黑龙江省畜牧兽医局打造成我国首个高科技信息化奶业监管服务系统——奶业信息化服务平台。通过采用RFID等物联网技术，依托中国电信的3G通信网络，奶业信息化服务平台实现了奶站信息化管理、奶户实时查账、奶牛电子生物标签和电子档案管理、惠农政策高效实施及奶业综合信息服务等一系列奶业信息化应用，不仅最大程度地确保了政府主管部门对奶源质量进行实时高效的监管，还保护了奶户、奶站和乳企等各方的利益。

☞ 现在养牛越来越方便，信息平台每天给我们发来有关养殖技术和疫病防控的短信，有问题还可以拨通电话向专家咨询。☞

——齐齐哈尔铁锋区长沟村居民 李世辉

【物联网技术助董浜农业转型升级】

江苏公司主动与董浜镇合作开发的现代农业智能化管理平台，为农户精细化种植提供了现代化手段。该平台采用无线传感技术和智能控制技术，对土壤墒情、空气温湿度、光照等作物环境参数实行监控和管理，全过程跟踪农作物的播种、生长、繁殖。经测算，实施智能化以后，每亩劳动力投入减少了10个工作日，一茬蔬菜比以往增产5-10%，农民种植高价值蔬菜每亩直接增收2000余元。



☞ 实践证明，将物联网及精准农业应用于农业生产中，不仅减轻了劳动强度，减少了流通环节，降低了运输成本，也实现了农业生产经营的信息化、自动化、精准化、智能化，推动了农业转型升级。☞

——董浜镇党委书记 陈邵东

【渔信e通保障渔民出海安全】

山东公司协助建成“渔信e通”平台后，强台风刚生成，渔民们就能够通过船上的“渔信e通”终端得到台风信息。渔民若在作业时遇到危险，可通过手机或船载终端进行“一键求助”，指挥中心能根据报警渔民或船只的位置信息，第一时间实施调度救援。若渔民的手机不慎落水，手机会漂浮在水面上，捞起后不用任何处理，依然能够正常使用。这个平台建成以来，通过系统接收并成功处置险情报警10余起，成功救起渔民120多人，挽回直接经济损失2100多万元，为全省渔业的安全生产筑起了一道保障线。

农民信息化

针对农民的收入状况，中国电信注重降低农村通信资费，让利于民。同时，借助信息化手段帮助农民脱贫致富，丰富业余文化生活。为帮助农民掌握基本的信息化知识和技能，中国电信联合厂商和各地政府，组织信息大篷车、送电影下乡等多种活动，开展电脑等相关知识的培训，2011年培训人次超过百万。



陕西省咸阳分公司员工帮助淳化县石桥镇咀头村民使用宽带

【比一比，算一算，全家话费少一半】

广东公司2011年开展“千万农村家庭电信大优惠活动”，农民客户选择资费产品后，可享受“固话免费打”等优惠，家庭通信费可比原来节省一半。



云浮市吴先生家里原本有一部固话和一台手机，月消费约160元。使用广东电信推出的优惠套餐后，他为妻子加装一台手机，加上原有的固话和自己的手机，全家每月通信费用只需84元，节省了近一半，这让他对广东电信的新政策赞不绝口。



员工责任：与企业共成长

RESPONSIBILITY OF EMPLOYEES:
GROW WITH THE COMPANY

中国电信以人为本，视员工为企业最宝贵的资源。我们依法维护员工权益，注重建立和谐劳动关系；积极开展员工培训，拓展员工职业发展通道，不断改善员工工作条件；支持工会履行职能，引导员工参与管理，维护员工当家作主权利；努力实现企业与员工共同发展。





中国电信员工责任关键绩效表

项目	单位	2009年	2010年	2011年
男女员工比例	男比女	2.4:1	2.2:1	2.3:1
少数民族员工占比	%	5.4	5.6	5.7
女性管理者比例	%	14.8	14.9	14.8
安全健康培训覆盖率	%	80	80	85
员工因公伤亡人数	人	0	1	2
员工流动率	%	7.3	7.0	7.2
吸纳就业人数	万人	4.1	3.9	4.2
研发人员数	人	3108	3440	3606

保障员工权益

中国电信依法落实员工的劳动权益、民主权益和精神文化权益，支持工会组织履行维护员工权益的基本职责，努力构建劳动关系和谐企业，建设一支充满活力、团结高效的员工队伍。2011年进一步完善“法律保障，制度保障和管理保障”三位一体的员工权益保障体系。

法律保障

认真贯彻落实劳动用工法规

制度保障

实行更加灵活的休假制度，员工可结合工作任务情况分段休假；进一步落实省级公司职代会职权，推行职工代表“五制”管理

2011年 保障员工权益 主要措施

管理保障

通过IT系统促进厂务公开及合理化建议工作，方便员工参与企业管理；健全员工诉求表达机制，探索开展员工援助计划(EAP)培训，建立员工心理健康帮扶队伍

遵守国家法律法规

中国电信严格遵守劳动与社会保障的相关法律法规，坚持同工同酬、男女平等、民族平等用工政策；全面与员工签订平等协商的劳动合同、集体合同，保障每位员工享受各项法定的社会保险与福利。

【为残障人士提供就业机会】

中国电信10000号广州区域中心与地方残联合作，通过公开招聘的方式安排残疾人就业，并提供相应的工作培训，帮助他们依靠自身能力融入社会、服务社会。目前，10000号广州区域中心有1名肢体4级残疾、1名视力4级残疾的员工，每天与其他客服人员一起接听客户来电，为客户解决问题。

工会组织机构及员工加入工会情况统计表

指标	单位	2009年	2010年	2011年
参加工会员工比例	%	90	95	96
基层工会组织数	个	2417	2471	2252
专职工会干部人数	人	1394	1203	1422

【四省公司荣获“全国模范劳动关系和谐企业”称号】

中国电信广泛深入开展创建劳动关系和谐企业活动，推进企业维权机制建设，促进劳动关系和谐稳定。2011年，上海、江苏、广东、宁夏四省（自治区、直辖市）公司荣获“全国模范劳动关系和谐企业”称号。



支持工会履行职能

中国电信各级企业大力支持工会履行职能开展工作，2011年与工会持续推进企业维权机制建设，支持工会组织在密切联系职工群众、加强基层民主、维护职工合法权益、促进企业稳定等方面充分发挥作用。



积极促进就业

结合实际需要，中国电信2011年持续做好高校毕业生吸纳工作，为高校在校学生提供实习机会；积极发展“呼叫中心”等劳动密集型业务，尽力提供更多的就业机会。中国电信的海外运营机构坚持本地化雇佣政策。



促进员工发展

中国电信2011年以“经营管理者队伍、专业人才队伍和基层员工队伍”建设为主线，加大领导干部与专业专家的竞争性选拔力度；多种形式开展培训，组织员工参与知识技能竞赛，促进员工成长。

开展员工培训

结合深化转型，2011年注重针对各类员工的特点实施差异化培训。

【中高层经营管理人员培训】

集团公司2011年举办1期省公司总经理研修班、2期省公司副总经理研修班和4期地市分公司总经理研修班，培训中高层经营管理人员550人次，有效地帮助了中高层经营管理人员深入理解企业深化转型的战略部署。



【基层员工培训】

类别	活动
热点问题研讨	集团公司举办“对话发展”论坛5期，“转型之道”讲座10期，邀请集团公司领导、外部专家授课交流
重点专业培训	集团公司组织销售服务、维护支撑、企业信息化等专业培训155期，累计培训7750人次
日常知识更新	网上大学举办“天翼大讲堂”、“添翼振翅”、“田园先锋”等在线学习活动，累计在线学习808万人次，在线学习时长2700万小时



☞我系统地学习了顾问式营销的理论知识，各省的经典案例让我受益匪浅，我会带回去与同事分享。☞

——2011年行业应用拓展能手顾问式营销培训班学员留言



员工责任

开展职工知识技能竞赛

集团公司2011年组织开展“天翼飞扬”系列劳动竞赛，包括7项劳动竞赛、4项技能大赛、2项员工岗位创新活动；其中，全集团有2万余名10000号客服代表和1万余名VIP客服经理参加了“天翼飞扬之五心服务我最优”客服技能大赛。集团公司通过竞赛表彰1600名先进个人、300多个先进集体（团队），授予10人“中国电信集团劳动能手”称号，授予68人“中国电信集团技术能手”称号，其中的24人入选“中央企业技术能手”。

【“天翼飞扬耀广东 服务先行展风采”投诉服务技能大赛】

广东公司2011年开展“天翼飞扬耀广东 服务先行展风采”投诉服务技能竞赛，6000多名投诉服务人员参加。通过“实战能力评比”和“现场技能竞赛”，增强了服务意识，提高了专业知识和服务技能，有力地促进了服务提升。2011年移动业务客户满意度比上年同比提升1.4分，与行业标杆持平，宽带和固定电话业务的客户满意度保持行业领先。



【“2011超越杯”政企客户营销技能大赛】

陕西公司2011年组织开展政企客户营销技能大赛。历经各区（县）分公司的海选、初赛和全省复赛，28名选手脱颖而出进入决赛。竞技比武有力促进了政企客户服务能力的提升。



活动锻炼了营销队伍，还找到了更好地为客户服务的方法。

——陕西省渭南蒲城分公司员工 曹杰

开展竞争性人才选拔工作

中国电信在领导干部和专家人才的选拔中坚持民主公开择优方针，2011年进一步加大竞争性选拔的力度，完善有利于人才成长的制度体系。在领导干部的竞争性

选拔中，强调企业家精神，突出基层导向、业绩导向和民主公开导向。在专家人才的竞争性选拔中，按照“市场认可、行业认可、企业认可”的人才选拔标准，通过“专家选专家”的选拔方法，加大IP、IT、市场经营等专业A、B级人才的评选力度，初步形成一支覆盖集团公司总部、省公司和地市公司的专家队伍。

2011年
中国电信任用的
领导人员中竞争
性选拔比例

超过 50 %

2011年
全集团形成各
专业高层次专业
人才队伍

超过 4800 人

员工参与管理

中国电信坚持依靠员工办企业，通过引导和组织员工参与管理，不断增进共识，发挥员工在生产经营和日常管理中的主动性、积极性和创造性，促进企业和谐发展。各级企业2011年认真落实职代会、厂务公开民主管理工作，扩大员工参与企业管理的渠道，持续组织开展员工与企业领导沟通交流等活动。

员工参与管理关键绩效表

指标	单位	2009年	2010年	2011年
省级职代会	个	54	57	57
职工代表提案	份	1157	1958	1548
职工代表巡视	次	45	58	63
职工代表与领导对话沟通	次	110	102	59
职工代表培训	次	35	52	38

诉求表达

2011年，中国电信继续完善员工诉求表达的各项措施，多渠道了解员工的思想动态和工作建议，积极回应员工关注的热点、难点问题。

员工诉求表达机制

渠道	形式
民主管理渠道	职代会、民主评议会、厂务公开、合理化建议活动等
对话渠道	沟通会、总经理接待日、总经理信箱、定点联系、员工论坛等
调查渠道	定期收集分析员工思想动态，开展员工满意度调查等
信访渠道	员工来信（书信、邮件、传真、电话）、来访等

【以常态化、闭环式责任机制回应员工关注的问题】

四川公司2011年在省、地市两级开展员工思想动态分析活动80余次、“我与老总面对面沟通会”近100次、职工代表巡查活动33次。对于员工反映的困难与问题，努力做到件件有回复、有落实、有跟踪，并将解决落实情况公布或通报，全年回复处理员工关注的热点问题130余件。

企业及时了解、解决我们员工的困难，我们充分感受到了关怀和温暖，有了信心和动力。

——四川省汶川分公司光缆维护员 李建军

【双月沟通会】

上海公司长期坚持“双月沟通暨公司领导与员工网上沟通会”活动，已累计举办57次。2011年，沟通会通过天翼视讯手机平台全程直播，公司领导不仅与员工现场交流，还利用网络和微博等方式与员工在线实时交流，当场解答员工关心的问题。

我在会上提出了改善话房工作环境的建议，会后公司就在话房增配了微波炉等生活用具，并改造旧话房的工作环境，这让我们话务员很感动。

——上海公司号百客服话务员 李明

训制、奖励制和撤换制）管理。通过省级工会主席联席会议，选举产生了集团监事会职工监事人选，审议通过了集团企业年金方案。

厂务公开

中国电信坚持厂务公开，落实员工的知情权、参与权和监督权。各级企业2011年进一步完善厂务公开的流程，利用电子公开栏、短信、邮件、论坛、微博等多种形式，及时有效地公开相关信息，增强了厂务公开工作的操作性。

【“企务在线”】

江苏公司在省、市、县三级都建立厂务公开工作领导小组，不断拓展厂务公开的形式，丰富厂务公开的内容。2011年通过“企务在线”等方式，方便员工了解企业信息、反映问题、提出意见或建议，保证员工的诉求得到及时解决或给予反馈。



完善工会及职代会制度

中国电信2011年印发《关于进一步做好职工代表大会审议通过涉及员工切身利益重大事项的意见》和《关于进一步加强职工代表管理的通知》，深化落实省级公司职代会职权，提高涉及员工切身利益的政策文件和重大事项的上会率。推进职工代表“五制”（竞选制、述职制、培

合理化建议

合理化建议活动是员工献计献策的重要平台，是企业凝聚员工智慧的重要渠道。2011年，通过集团公司、省公司和地市公司三级合理化建议活动体系，共征集合理化建议3万多项，直接采纳率超过30%，创造经济效益上亿元。

【“啄木鸟行动”】

福建公司2011年针对工作中影响客户感知、制约发展的重点和难点问题，以“啄木鸟行动”为主题，发动每位员工立足本岗位、本班组、本部门进行“捉虫”和“灭虫”，从细微中寻改进，从改进中求协同，从协同中谋能力，从能力中促发展，通过集思广益采取措施，成效显著。活动中有45,199人次提出建议，发出“灭虫单”3,040项，重点课题平均解决率超过96%。以某分公司10000号人工呼入占比的课题为例，活动前为28.7%，活动后降至10.7%，客户呼入一次性解决成功率显著提高，客户感知明显改善。

关爱员工生活

中国电信注重以实际行动关爱员工。2011年持续改善基层员工的工作生活条件，做好员工心理健康帮扶，完善困难员工和特殊群体的帮扶救助机制，开展各类文体活动活跃员工精神文化生活，关心离退休人员。

员工关爱关键绩效表

指标	单位	2009年	2010年	2011年
送温暖活动慰问人数	人次	93000	170000	177500
慰问资金投入	万元	8000	8429	7298
建立困难员工帮扶资金的省公司数量	个	24	31	31
“四小”建设资金	万元	28900	38109	21281

改善基层工作生活条件

“四小”(小食堂、小浴室、小卫生间、小活动室)建设是中国电信关心关爱基层员工的一项民生工程，在前两年工作的基础上，我们在2011年完成了三年计划中的后续工程。截至2011年底，全集团累计筹集“四小”建设资金8.83亿元，主营的南方21省中5人以上的农村支局、北方10省中县公司以上的运营单位，全部建成了“四小”，基层员工的工作生活条件显著改善。

2009年9月—2011年12月“四小”建设情况表

项目	单位	小食堂	小浴室	小活动室	小卫生间
总计	个	9192	8418	8693	12436
其中：农村支局所	个	6885	6704	6438	8640
其中：县分公司	个	2307	1714	2255	3796



【边疆基层建设“四小”】

内蒙古公司2011年投入资金52.28万，完成前旗、五原、杭后、后旗四个旗县分公司的“四小”建设，当地工作生活条件焕然一新。

新疆公司2011年按照“以需定项，适度超前，专款专用，一局一审”的原则，投入近8000万元建设农村支局和乡镇营业厅，显著改善基层的工作生活条件。



☞ 食堂解决了我们的吃饭问题，食堂卫生、饭菜价格、服务我们都很满意，感谢公司对一线员工的关心。☞

——新疆维吾尔自治区昭苏分公司员工 吴强

安全健康管理

中国电信高度重视安全生产。2011年，我们认真贯彻《中央企业安全生产禁令》，深入开展“安全生产年”活动，持续开展安全生产宣传教育，对3万余名生产一线人员进行专项培训；全面落实安全生产责任制和安全管理制度，推行安全生产标准化建设，努力创造良好的安全环境；通过“检查、抽查、排查”三查结合，对8个省公司、10个地市分公司、16个县分公司进行了安全生产检查，检查通信楼5107座，检查机动车辆、外线施工场所、营业厅等重点部位37852个；全年完成4900多处整治。中国电信2011年千人责任死亡率为0.004‰，千人责任重伤率为0。

中国电信重视职业健康管理，持续建立健全职业健康管理制度，定期组织员工体检。2011年探索开展员工援助计划(EPA)培训，建立员工心理健康帮扶队伍。

【“贴心小药箱”】

云南省红河州分公司从细微之处关心、关爱一线员工，为全州15个城区营业厅配置了“贴心小药箱”，内置各类常用药品，以方便营业员应急使用。



☞ 拉肚子、喉咙不舒服、感冒时，吃上一点里面配备的常用药，可以缓解症状。☞

——云南省红河州分公司营业员 李慧晶

☞ 困难员工帮扶

中国电信重视困难员工帮扶。2011年制定自然灾害员工救助应急预案和帮扶救助资金管理使用办法；集团公司总部、省级公司陆续建立专项帮困资金，用于救助遭遇特大自然灾害的员工。各级企业坚持做好重大节日慰问和重大事务关怀。

【“两节”送温暖】

2011年元旦、春节期间，集团公司领导组成7个慰问组，深入重庆、贵州等11个省（自治区、直辖市）公司及下属的地市、县分公司和农村支局所，慰问一线员工17.7万人次，慰问班组10991个。



集团公司董事长王晓初慰问贵阳分公司中华南路营业厅员工

☞ 员工工作生活平衡

中国电信积极帮助员工平衡工作与生活，2011年持续开展活跃员工精神文化生活的系列主题活动，缓解员工的工作压力。



集团公司在京直属单位第二届电信杯乒乓球比赛



北京公司客服中心户外拓展培训活动



云南省景洪分公司第四届职工运动会沙滩排球赛



集团公司组织舟曲泥石流灾区员工疗休养活动

小专题：开展女员工追求幸福力活动

中国电信注重关心关爱女员工，2011年组织开展“追求幸福力”主题活动，指导和帮助广大女员工树立积极的幸福观，用自己的努力创造幸福，从成长和成就中感受幸福、传递幸福，为企业和谐发展、家庭幸福作出贡献。

中国电信集团工会文件

中国电信集工〔2011〕21号

关于在中国电信女员工中开展“追求幸福力”主题活动的通知

各省（区、市）工会，集团公司直属工会、号百公司工会，中通服工会筹备组：

为落实集团工会 2011 年工作部署，关心关爱女员工，调动女员工的积极性，促进企业深化转型和企业业务经营发

【四川公司提升女员工幸福力】

四川公司按照集团工会的《“追求幸福力”主题活动方案》，在全省开展“晒幸福梦想、晒幸福照片、晒幸福小事”微博行、女员工现状调查、“天翼暖心”孕妈妈慰问等活动，受到广大女员工欢迎。



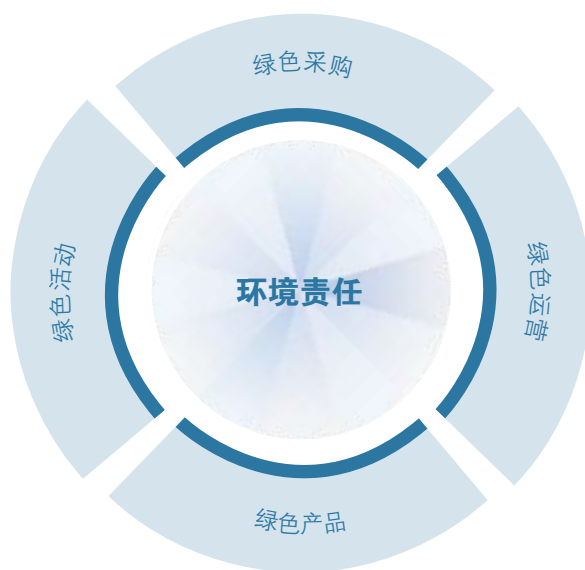


环境责任：做绿色综合信息服务提供商

ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY:
A GREEN INTEGRATED INFORMATION SERVICE PROVIDER

应对气候变化是全人类的共同使命。中国电信认真贯彻落实国家对节能减排的要求，树立“低碳电信、绿色发展”理念，深入推进绿色采购、绿色运营、绿色产品，开展绿色公益活动，努力做绿色综合信息服务提供商，积极助力经济社会绿色发展。





2011年，中国电信进一步深化绿色采购管理，通过推进网络演进、实施节能减排技术改造等措施，单位信息流量能耗持续下降。随着业务总量快速增长，我们的能耗总量、温室气体排放量仍在上升。我们将积极学习借鉴通信运营商的有益经验与做法，继续加大能耗管理和节能减排的工作力度，努力控制能耗总量的增幅，不断取得新的成效。

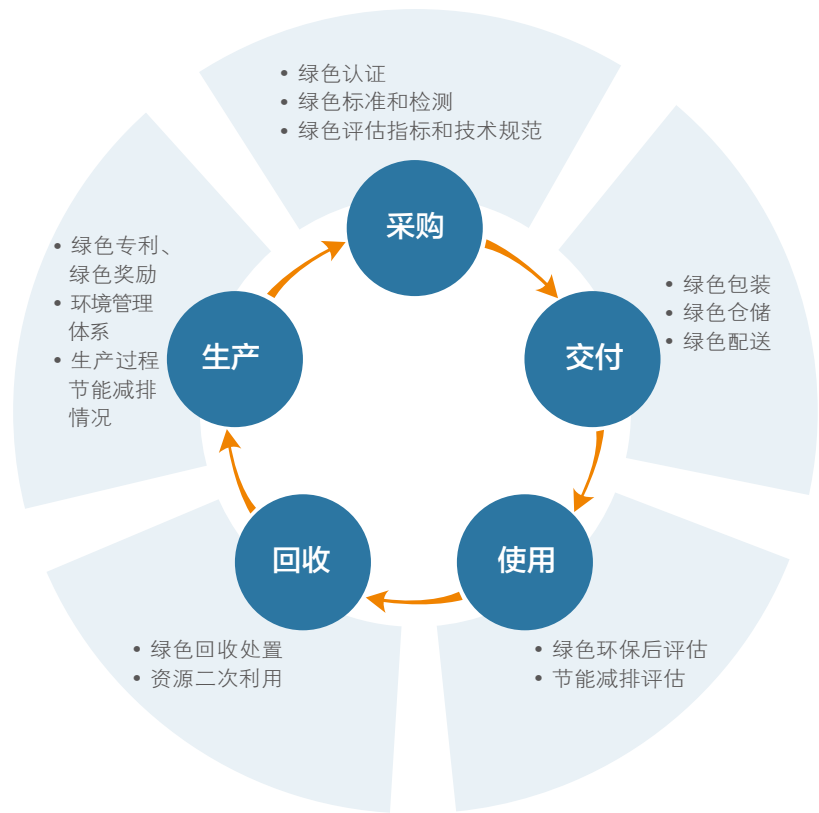
中国电信能耗情况

环境指标	单位	2009年	2010年	2011年
运营中电能消耗量	亿度	100.2	112.2	120.6
运营中水资源消耗量	万吨	7113	6593	5889
汽油消耗量	万吨	13.2	12.9	13.0
柴油消耗量	万吨	3.7	4.9	4.9
天然气消耗量	万立方米	2160	2101	2070
运营中温室气体排放量	万吨	963	1075	1168
节省电能	亿度	8	10	10
单位信息流量能耗	吨标煤/万元	52.9	44.1	32.8

绿色采购

中国电信将节能减排、绿色环保的理念落实到采购、交付、使用、回收、生产等外购产品全生命周期的各个阶段。2011年下发《中国电信集团绿色采购工作指导意见》，完善集采物资的技术规范书和企业标准，明确绿色要求；推进绿色采购评估指标在采购中的应用，设置绿色的门限值和不可偏离条款；与重点供应商签署绿色环保协议。年内重点能耗专业新购设备的单位能力能耗平均下降11.5%。

产品全生命周期绿色采购管理体系



中国电信绿色采购关键指标

指标	单位	2009年	2010年	2011年
绿色采购比例	%	54	62	62
蓄电池回收个数	个	39994	61608	126764
废旧蓄电池、电缆的回收和处置金额	万元	125127	86479	98404



【完善绿色采购评估指标】

集团公司开展绿色采购评估指标研究，在采购评价体系和供应商管理体系中落实绿色采购管理理念。2011年，在企业／产品实力(P)、技术水平(T)、质量管理(Q)、交付能力(D)、服务水平(S)、成本控制(C)和社会责任(R)七个维度的评估内容中，不断充实和完善绿色采购评估指标及相关要求，将高能耗、高排放的供应商和产品拒之门外。

省公司2011年绿色采购做法举例

单位	做法举例
上海公司	要求供应商出具ISO14000、EMAS(欧洲环境管理和审核体系) 等第三方权威测试认证机构的绿色认证信息，优先与具备绿色资质的供应商进行合作
北京公司	颁布《数据中心机房电源空调设备基本配置标准》、《数据中心机房空调环境设计规范》，向供应商明确相关设备的绿色节能减排要求
四川公司	在供应商寻源、准入、后评估、退出的闭环管理中，将设备能耗指标纳入评价，对主要新增设备类供应商在资质准入时进行绿色环保指标的考核
山西公司	在供应商评标中系统考虑节能减排和绿色环保因素，在设备选型时优先考虑选用集成度高、单位能耗低的设备
吉林公司	从供应商的企业文化、后向供应链管理、生产价值链管理、绿色绩效评价体系以及国内外的绿色体系认证等方面评价其绿色资质

【 环保的隔热涂料 】

河南公司在采购户外通信机房建设所需的隔热涂料时，以国家涂料质量监督检测中心提供的检验报告为主要标准。所购涂料不仅防护紫外线，有效隔离大量的太阳光热量，还兼具环保、防火、防水、防腐、隔音耐磨、防冷凝、耐老化、抗压等优点，隔热效果的有效年限可长达10年以上；采用的呼吸配方设计既保证隔热，又不影响内部散热，使工作环境大大改善。

【 推进绿色逆向物流应用 】

中国电信2011年完成铜缆翻新和置换6.9万吨，终端返修400万台，蓄电池回收7239组，逆向物流节约资金35亿元，有效降低了资源消耗。

 绿色运营

中国电信在网络建设与运营、业务发展、日常办公中强化绿色环保理念，持续开展节能减排工作；2011年建设更加绿色的新一代光网，加快老旧高能耗低能效设备的退网改造。

 网络建设注重环保

我们在通信工程建设中认真做好环境保护的相关工作。

网络建设中的环保行动

核心议题	我们的行动
耕地保护	基站选址优先考虑原有房屋和荒地，不新增占用耕地
设备污染	设备选型精心筛选无噪声、无电磁辐射、无污染物产生的光纤光缆和传输系统设备
施工影响	野外通信路由勘察有意避开矿藏、森林、草原、野生生物、自然遗迹、人文遗迹、自然保护区、风景名胜等区域 敷设光缆一般采用定向钻技术，光缆直接从障碍下方通过，勿须改变周围环境

【 整治电杆助力5A级景区建设 】

“高原蓝宝石”——青海湖是国际重要湿地和国家级自然保护区，每年游人如织，然而，以前在沿岸建设的电杆却严重影响了景观。青海公司积极开展整治工作，将50公里光缆由“架空”改为“直埋”，拆除1000多根电杆。整治后的青海湖水天一色，更显它的原始之美、自然之美，2011年成功晋级国家5A级景区。



整治前



整治后

📶 基础设施共建共享

中国电信积极与各运营商合作，持续推进电信基础设施共建共享，提高电信基础设施的利用率，节约土地、能源和原材料的消耗，保护自然环境和景观。

中国电信2011年基础设施共建共享情况

类别	单位	参与共建	提供共享
铁塔	座	5946	3914
基站	个	8194	4958
杆路	线路公里	6374	14533
传输线路	线路公里	17541	16574

【 中国通服探索共建共享新模式 】

中国通服浙江公司在浙江省通信管理局的指导下，在湖州市创新共建共享模式，通过中国通服湖州分公司协调当地中国电信、中国移动、中国联通三家运营商共同成立共建共享联合办公室。在和开发商（业主方）协商建设需求时，由开发商投资，中国通服公司施工建设和维护，三家运营商平等接入，做到“在共建中共享、在共享中共建”，大大节约了资源投入，实现了客户、开发商（业主方）、运营商的多赢。



【 石武铁路基础设施共建共享 】

在石武高铁工程建设中，中国电信河南公司积极与中国联通河南公司、中国移动河南公司协作，统一规划并同步实施电信基础设施建设，基站、铁塔、传输线路的共建共享完成率100%，节省投资约3000万元。

网络运营节能减排

中国电信2011年持续开展节能减排专业培训，稳步推进“光进铜退”；新增基站中30%以上采用分布式设备；对已有空闲TDM设备进行清理和扩容改造，完成扩容改造的规模约占可改造规模的30%。在试点云计算的同时，继续推进业务平台整合，对无业务或轻载业务平台进行退网，对老旧IT设备进行替换或退网。投入3亿元技改专项资金，开展智能通风、精确送风、蓄电池恒温柜和智能换热四类机房节能技术改造。大力推进能耗监测系统建设，加强能耗管理。



2011年主要节能改造项目效益统计

项目	成效
网络演进节能减排	交换设备改造 对空闲TDM设备进行清理和扩容改造，完成扩容改造的规模约占可改造规模的30%
	CDMA核心网设备改造 CDMA核心网软交换扁平化，对原有高耗能网元设备进行升级和替换 新增基站中40%以上采用分布式设备
	CDMA基站改造 太阳能、风能等新能源基站新建和改造超过300个；西藏公司应用新能源基站占比达到80%以上
节能减排专项	空调节能技改和管理 改造空调类系统15000余套，年度节约电约1亿度
	电源节能技改 改造各类电源系统3500余套，年度节约电约1500万度
	建筑节能改造和管理 建筑配套改造三百余处，年度节约电约750万度

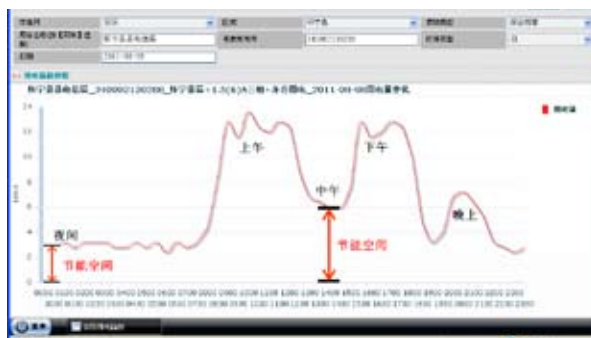
【2011年省公司积极开展节能减排工作举例】

单位	我们的行动	成效
北京公司	初步建成能耗管理系统，实现主要能耗的采集和管理 在核心机房、IDC机房应用空调室外机水喷淋、直接新风引入、精确送风、热交换技术、自然冷源+冰蓄冷、240V高压直流、谐波治理技术等节能减排技术 在基站、接入局所应用基站升温+蓄电池恒温柜、节电器、热管技术、空调压缩机控制技术、一体化空调、新风空调、节能变压器等节能减排设备或技术	年节约电约550万度
安徽公司	46%的通信机房、43%的基站、31%的接入局所应用了智能通风系统、智能换热、空调添加剂、空调室外机雾化喷淋系统、节电器、开关电源高效模块及休眠等节能减排设备或技术 通过财辅系统及能耗监测系统，实现全省能耗的有效采集和管理 推进交换TDM设备、数据、业务网等老旧设备退网及扩容改造	年节约电约3000万度
江苏公司	投入7550万元专项技改资金，建设节能系统3000余套，涉及局所约2400个 对于全部自用IDC及外租IDC中非用户要求使用UPS的场所内，全部采用通信用240V直流供电系统 建设能耗监测管理系统，基本实现能耗的自动采集、分析等功能 整合关停下线业务平台100余个，PSTN扩容约50万线，DSLAM扩容约20万线，小灵通基站退网约1.3万个 推广合同能源管理模式，4个市分公司已开展合同能源管理	年节约电约4900万度





重庆公司建设的风光互补新能源基站



安徽公司建成集团第1个省级能耗监测系统

【智能焓差环保节能系统降低通信机房能耗】

江苏公司为降低通信机房的能耗，研制成功智能焓差环保节能系统。该系统采用机房内外焓值控制、负压强制蒸发直接冷、双层异步水帘等技术，年平均节电率达到55%，远高于普通新风系统30%的节电率。该系统应用后，机房空调运行时间减少到原来的一半以下，大幅节约了电能，还延长了机房空调的使用年限，间接减少了投资和维护成本。

日常办公节能减排

中国电信倡导员工在办公中自觉节约一度电、一滴水、一升油、一张纸、一支笔，不断采取措施促进绿色办公。

【节能减排，从我做起】

四川省乐山分公司在工作场所布置节能宣传展板，营造节能氛围，在工作中引导员工自觉养成节能习惯，如中午下班时关灯、不在机房作业时及时关灯关门、冬季气候转冷时关闭机房空调、无业务时设备及时下电，等等。

【“登楼星期五”活动】

2011年3月11日，安徽省马鞍山分公司百名员工签名发起“翼起来快乐登梯健康节能”倡议书，号召通信机楼员工积极参与“登楼星期五”活动，自愿每周五不乘坐电梯，登楼上班，为节约能源、保护环境做出一份努力。



绿色产品

中国电信在自身节能减排的同时，还通过开发提供环保信息化产品与服务，积极帮助客户和社会各行业节能减排、绿色发展；2011年加大“环保e通”等环保信息化产品的推广，受到客户欢迎。

【“环保e通”助力厦门环保】

厦门市环保局运用福建公司提供的“环保e通”综合信息化解决方案，建立了覆盖全市的环境监测网，实现该市水源、空气、噪音等监控信息化，也为环保执法、环境治理等提供了支撑。



☞ 环保e通帮助我们实现了对重点排污单位、重点污染源、空气质量、城市噪声的实时监控。☞

——厦门市环保局局长 谢海生

【“智能打捞”助力太湖治理】

江苏省无锡分公司全力协助无锡市环保和水利部门，在太湖治理中应用智能环保监控、感知水利等技术，大大提升太湖治理工作的效率和水平。

☞ 中国电信的‘智能打捞’物联网技术缓解了困扰我们多年的太湖治理难题，我们对有效控制蓝藻肆虐充满信心！☞

——无锡市环保局自动监测站 过伟

【助力城市排水和污水处理】

安徽公司协助合肥市建立覆盖全市的排水、污水处理快速反应及调度中心。中心通过中国电信的3G和光纤网络，实时监控合肥市各地的排水、污水处理情况，实时传送各监控点信息，实现汛期排水的综合调度和污水处理的动态管理。

绿色活动

中国电信结合自身的业务特点和能力，持续开展多种形式的绿色活动。

【免费开通绿色e账单】

山东公司开展“绿色环保，低碳生活”主题活动，客户通过网厅或掌厅开通电子账单和天翼快讯，即可获赠4元话费，并有机会参与“低碳达人奖”的抽奖活动。



【时尚环保“翼”起来】

针对废旧手机处置不当造成环境污染的问题，贵州公司开展“时尚环保翼起来”活动，将消费者的废旧手机进行集中环保处理，还将修复能用的手机提供给需要的人群。



☞ 我们捐赠三个手机，想借这个活动让孩子从小就具有环保意识。☞

——铜仁市市民 张赛玲



公益责任：自觉回报社会

RESPONSIBILITY OF PUBLIC WELFARE:
CONSCIOUSLY RETURN TO THE COMMUNITY

中国电信自觉参与社会公益事业。公司建立捐赠管理体系，遵循“自愿无偿、权责清晰、量力而行、诚实守信”的原则，通过捐款、捐物、提供免费服务等形式，解危助弱，扶贫帮困，支持科教文卫，传播文明风尚；鼓励员工发扬志愿精神，参与多种形式的志愿服务活动。





2011年公司对外捐赠情况一览表

捐赠性质	金额(万元)
救济性捐赠	
向受灾地区捐赠	39.4
向定点扶贫地区捐赠	1221.7
扶助残疾人事业捐赠	4.1
向定点援助地区捐赠	1739.8
其他救济性捐赠	193.7
公益性捐赠	
向科教文卫事业捐赠	4406.0
向社会公共设施建设捐赠	17.2
其他公益性捐赠	0.7
其他捐赠	467.5
对外捐赠支出总额	8090

捐助自然灾害

2011年，全国相继发生南方低温雨雪冰冻、云南盈江5.8级地震、长江中下游地区春夏连旱、南方暴雨洪涝、沿海地区台风、华西秋雨、西藏亚东地震等重特大自然灾害，给当地经济社会发展和人民生命财产安全带来较大影响。中国电信自觉向灾区伸出援助之手，通过

免费提供服务、赠送物品、发动员工捐款捐物等多种形式，帮助灾区群众克服困难。

【“献血献爱心 血浓情更浓”】

2011年3月10日云南盈江发生5.8级地震，造成人员伤亡，伤员救治中急需大量血浆。云南省保山分公司获知此情后，立即组织员工无偿献血，支援伤员救治工作。



【捐资送水 抗旱保民生】

2011年夏天，贵州省多个地区持续的旱情影响到群众的正常生活，贵州公司各单位积极支援地方抗旱保民生。在思南分公司，员工冒着酷暑到受灾特别严重的孙家坝镇高峰村等8个乡村，为群众送去安全放心的饮用水800余桶，帮助缓解群众饮水难的问题。



☞ 我们已经有近两个月没喝上这样的“放心”水了。☞
——思南县龙泉村院子组89岁的留守老人 石祖书

开展扶贫帮困

中国电信持续扎实做好扶贫援藏工作，开展对残障人士等社会弱势群体的关爱工作。

扶贫援藏

中国电信2011年在落实年度扶贫援藏项目的同时，还组织开展了“中国电信员工‘十二五’公益性扶贫援藏捐款”活动。中国电信员工以自愿捐款方式筹集资金1250万，“十二五”期间通过中国扶贫基金会，定点资助四川省盐源、木里县的“新长城·中国电信高中生自强班”、“特困大学生自强项目”，以及盐源、木里和西藏自治区边坝县小學生的“爱心包裹”项目；通过西藏自治区边坝县人民政府，资助特困大学生和高中生，提供大米帮助边坝县儿童防治大骨节病。



2011年9月，中国电信员工“十二五”扶贫援藏项目签字仪式

中国电信2011年度四川省盐源县扶贫项目表

项目类别	项目名称
信息化扶贫	县政府视频会议系统主会场升级和增配后备电源
	县政府办公OA系统升级补点
	全县治安监控系统新增8个监控点
知识扶贫	民族中学高中助学班
卫生扶贫	添置医疗设备
新农村建设	棉桠乡棉桠村新农村建设
	白乌镇面坝村新农村建设
	大棚蔬菜产业支持

中国电信2011年度四川省木里县扶贫项目表

项目类别	项目名称
信息化扶贫	政府信息化系统建设及电视电话会议系统改造 政府网站采编和维护
教育扶贫	保波乡磨子沟村小学校舍建设 俄亚乡苏达村小学校舍建设 东朗乡中心学校操场建设
卫生扶贫	县卫生信息化综合管理系统（一期） 乡卫生院信息化系统建设
新农村建设	农业科技示范园区建设 农业基地建设
知识扶贫	农业实用技术培训 医务人员业务及技术培训



2011年9月，中国电信对口扶贫助学资金受助单位木里县中学的新长城自强班开班

【携手海外通信伙伴扶贫帮困】

2011年8月，集团公司在四川省西昌市举办“2011中国电信国际数据业务推介会”，20多个国家、地区的40余名通信运营商代表应邀参加。会议期间，中国电信与中兴通讯、参会的海外通信运营商一起，在国家级贫困县——盐源县的干海乡鱼脊小学开展公益捐款活动，资助总金额220万元。此次活动是中国电信携手海外通信伙伴扶贫帮困的一次有益尝试。



“ I believe participating in this event is one of the most meaningful things I have done in 2011（译文：我相信参与这次活动是我在2011年做的最有意义的事情之一）。”

——德国电信参会代表 Sean Sun

【资助贫困地区教育】

云南公司近年来持续举办“电信百年 感谢云南”系列关爱活动，并把“扶教”作为扶贫重点，资助山区贫困小学改善教学条件，资助农村贫困学生上学。云南民族中学得知云南公司这一公益行动后，与云南公司协商，愿意每年接收几名云南德钦县燕门乡的学生到云南民族中学上学，学习期间的生活费用由云南公司资助，学校减免学费、书费等费用。在双方的共同努力下，从2008年到2011年，已有16位藏族学生在云南民族中学就读初中和高中。



中国电信云南公司领导与被资助的部分藏族学生合影

“ 电信公司的叔叔阿姨把我们带出大山，云南民族中学给了我们到城里念书的机会，我们会努力学习，争取能学以致用，回馈社会。”

——迪庆州德钦县燕门乡藏族学生 霞玛取宗

中国电信2011年度援助西藏自治区边坝县项目表

项目类别	项目名称
城镇基础设施	县文化教育中心
	热玉乡小城镇建设工程
新农村建设	东坝村安居房建设
信息化建设	电视电话会议系统
	全球眼
教育培训	现有网络维护使用
	教师备课条件改善
其他	人才培养
	零星改造和维修

关爱残疾人

我们积极满足残障人士对通信信息服务的需求，持续建设无障碍设施，在全国主要营业场所设立残障人士专用台席、无障碍通道等，也主动开发一些适合的通信信息产品。我们持续开展关爱残障人士的公益活动。

【关爱残障儿童】

残障儿童一直是陕西省咸阳分公司客服部关注的对象。2011年4月29日，客服部员工怀着浓浓爱心，带领残障儿童走进咸阳市图书馆，为孩子们讲解图书，组织趣味游戏，一起唱歌，在与孩子们心与心的交流中，让孩子们感受温暖和关爱。



2011年11月，中国电信援建的边坝县青少年活动中心落成

【向残障人士赠阅《海南日报》】

居住在海口市侨中附近的残疾人阿湘，自小因疾病双腿残疾，靠修理电器谋生，从2001年起，他每天都收到邮递员送来的一份《海南日报》，默默向他赠阅报纸的是中国电信海南公司。据了解，海南公司10多年来向海口地区400多名残疾人进行文化扶贫，累计捐助款项达600多万元。

像我这样的残疾人，日常收入仅能维持生计，订报纸对于我来讲是一种奢望。每天收到报纸让我感到很温暖。

——海口市居民 李海湘

关爱留守儿童

留守儿童的成长牵动着全社会的心。中国电信通过信息服务、开展捐助活动等多种形式，关心关爱留守儿童。

【万里亲情一线牵】

安徽省亳州市现有农村留守儿童20余万人。为了方便他们与千里之外的父母交流，安徽省亳州市分公司为全市所有校内留守儿童之家免费安装亲情电话，市话、长途随意拨打。



【红围巾送温暖】

2011年12月，陕西公司向宁强县留守儿童捐赠天翼温暖三件套（手套、围巾、帽子）、天翼红书包（书包、文具、本子）、天翼3G互联网手机等用品，还运用微博平台发起“陕西电信翼起传递爱”活动，倡导更多的爱心人士和单位为孩子们奉献爱心。



支持科教文卫

中国电信通过多种形式持续支持科教文卫事业的发展。

【一厘米的爱】

2011年秋，针对广东贫困山区学校缺乏课外书的问题，广东公司联合中国扶贫基金会、广东电视台、羊城晚报等单位，共同开展“一厘米的爱”天翼爱心活动。倡议天翼客户“手指划到一小步，点亮山区孩子一片天”，通过指尖和手机屏幕间1厘米的距离传递爱心，共筹集20万元善款，以及逾万名市民捐赠的几万册爱心图书，共同建设贫困山区学校爱心图书室，丰富山区学子的课外生活。



【爱，从音乐出发】

中国电信数字音乐中心2011年发起“爱，从音乐出发—爱音乐教室援建计划”，通过慈善巡演、业务办理、明星礼品拍卖以及现场募捐等多种方式，帮助贫困地区建立爱音乐教室，配备图书、乐器等教育设备。截至2011年底，在广东河源紫金县大新小学、江西吉安棋塘小学、云南曲靖会泽县小路沟小学、武汉洪山区东升学校建成4间音乐教室，进行6次慈善探访，向孩子们赠送钢琴、古筝、电脑、音乐图书、音乐光碟等器材。



哪怕是在最艰难的时刻，都会有一个音符，温暖着我们的心房；哪怕是在最贫困的地域，都会有一段歌声，起伏着我们的心潮。贫穷，能阻断许多孩童纯真的梦想，但是，却不能磨灭内心深处那份对生活的激情。爱和音乐，能给生命以张力，给生活以勇气。

——中国电信数字音乐运营中心员工 王田甜

【助力青年创业成长】

共青团安徽省委倡导建立“青年就业创业见习基地”，以岗位需求为前提，依托各类企事业单位，帮助青年就业创业。安徽公司积极响应，每年提供2000多个青年学生的实习见习岗位。



建设见习基地和就业创业平台，是中国电信作为优秀国有大型企业，响应政府号召，承担社会责任，服务科学发展的实际行动。

——安徽省人民政府副省长 谢广祥

【大地之爱·母亲水窖】

中国移动终端管理中心2011年以“心系天下大爱无疆”为主题，联合商业伙伴开展捐款活动，向中国妇女发展基金会母亲水窖基金捐赠“大地之爱·母亲水窖”公益基金62.6万，用以帮助西部地区干旱缺水的乡村群众解决饮水困难问题。

传播文明风尚

中国电信结合所在行业，持续以多种形式传播文明风尚。

【西安世园会信息馆弘扬信息文化】

2011年西安世园会期间，中国电信承建的信息馆围绕“节能环保，绿色生态”的主题，以通信信息的发展历程、世园会与信息化、智能城市为设计主线，生动展示政企行业应用、场景沙盘信息互动、智能家居、3G应用等现代通信信息科技的魅力，吸引大量游客参观。



2011年西安世园会中的中国电信信息馆



中国电信服务人员向游客介绍信息应用



【电话卡浓缩绿色文明】

2011年5月，中国电信陕西公司与世园会组委会共同推出“世园会主题中国电信系列电话卡册”，378张印制精美的IP电话卡囊括了120个特色展馆、100种世界名花，集世园特色与现代通信为一体，被誉为“一部浓缩在电话卡上的人类绿色文明史诗”。



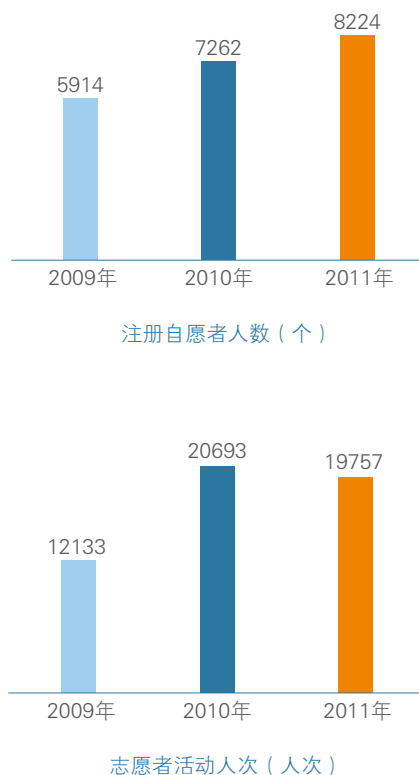
西安世园会纪念版电话卡册

【文明短信树文明风尚】

2011年，围绕“修身律己、做文明人”的主题，中国电信倡导客户创作和转发文明短信，传播优秀文化，树立文明风尚。本次活动吸引700多万人参与，中国电信将文明短信传递活动所得通信费150万元捐赠给中国志愿服务基金会，定向用于关爱农民工和空巢老人、学习宣传道德模范等活动。

投身志愿服务

中国电信积极弘扬和实践志愿者服务精神，2011年进一步充实志愿者队伍，鼓励志愿者积极参与社会公益活动。



【天翼志愿者参与城市文明建设】

安徽省马鞍山分公司组建“天翼志愿者服务队”，积极参与开展通信知识咨询、终端维修服务、交通协警、帮老帮残、环境保护、社区服务、无偿献血、慰问帮扶等多项志愿服务活动。

我志愿成为一名光荣的天翼志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。实行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。

——安徽省马鞍山分公司天翼志愿者誓词



2011年8月，马鞍山分公司天翼志愿者服务队在市区街道开展卫生大扫除

【小微博 大爱心】

蒋琬，浙江省温州分公司的一名年轻员工。“7.23”动车追尾事故发生后，她凭借个人微博人气，主动和浙江网媒团队的成员一起“微博传情”，及时转发114寻亲热线、献血说明、志愿者参与救援等相关信息，用一条条短短的微博汇聚爱的暖流。

专题：中国电信在海外

China Telecom in the Overseas Market

中国电信按照“务实、创新、积极、稳妥”的海外拓展方针，积极实施客户延伸、业务延伸、网络延伸及全球化经营。适应亚太地区经济快速发展的形势，中国电信2011年明确“以亚太为中心带动全球业务发展”的海外拓展思路，将大力提升在亚太区域的通信及服务能力，更好地服务于“走出去”的中资企业和各类海外客户。截至2011年底，中国电信海外分支机构覆盖全球26个国家和地区，建立了以光缆为主、卫星为辅、通达全球的国际通信网络；其中，海外网络节点32个，已与接壤11个国家/地区的36家运营商进行了合作互联，累计国际传输出口总带宽达到1900G。中国电信依托海外营销服务网点和国际通信网络，努力为全球客户提供优质、全方位的通信解决方案及综合信息服务，在全球的品牌影响力逐步提高。



中国电信加强国际通信产品的开发，不断改进国际通信服务。2011年成功开发VPLS和全球虚拟总机，推动移动漫游覆盖近260个国家（地区），大幅降低国际漫游结算价格，稳步提升国际漫游质量。

2011年中国电信海外公司及分支机构分布



【美洲公司拓展客户服务】

为更好地服务于“走出去”的中资企业，中国电信（美洲）公司2011年在美国加州硅谷和洛杉矶建成IDC数据中心，接应部分客户的大规模服务器托管需求。中国电信（美洲）公司在包括芝加哥在内的九大美国城市以及加拿大的多伦多和巴西圣保罗建有网络节点，为客户提供数据、互联网、语音、IDC以及其它增值业务在内的信息通信服务，其可靠的网络和优质的服务受到客户欢迎。



【促进中亚区域合作】

2011年6月，中国电信新疆公司与塔吉克斯坦电信签署战略合作意向书，喀什行政公署、中国电信新疆维吾尔自治区喀什分公司与塔吉克斯坦巴达赫尚州签订三方通信业务合作协议。目前，中国电信正在乌鲁木齐市建设国际通信出入口局，这将为中国与中亚国家的经贸合作与外交提供更好的通信条件。



中国电信新疆维吾尔自治区喀什分公司与塔吉克斯坦巴达赫尚州签订电信业务全面合作备忘录

【中国通服在海外履行社会责任】

中国通服的业务已拓展至全球60多个国家（地区）。在拓展海外业务的同时，中国通服结合相关国家（地区）的情况自觉履行社会责任，获得了尊重和赞赏。

中国通服在海外履行社会责任举例

类别	做法举例
实施好承担的中国援助项目	承建援埃及远程教育二期项目、援哈萨克斯坦校园网项目、援尼泊尔光缆铺设项目、援也门校园网项目、援毛里求斯警察局监控和无线指挥系统项目；项目实施中确保质量，为改善受援国的通信条件做出实际贡献
“走出去”开展两优项目	实施刚果（金）OCPT全国光缆骨干传输网项目一期工程，坦桑尼亚国家ICT光缆骨干传输网项目一、二期工程，改善相关国家的基础通信及信息化水平
促进当地社区发展	海外经营中大量招聘当地员工；其中，在坦桑尼亚ICT项目实施中，雇用当地员工人数最多时达到7000多人，极大地改善了当地员工的经济状况
参与海外公益事业	赞助英联邦电信论坛、配合中国驻当地大使馆和协会参加公益活动

【高质量援建毛里求斯信息化项目】

2011年10月21日，由中国通服旗下的中国通建承建的中国政府援毛里求斯警察局监控和无线指挥系统项目移交仪式隆重举行，项目惠及毛里求斯国民。

☞ 该项目将大大提高毛里求斯的治安水平、有效降低犯罪率，增强毛里求斯人民及游客的安全感，促进旅游及国民经济的持续发展。☞

——毛里求斯总理 拉姆古兰



毛里求斯总理、中国驻毛大使、毛里求斯警察局及中国通建员工在监控中心实时观看毛里求斯警察现场处理撞车事故的过程

报告后记

Afterword

公司荣誉

获奖主体	2011年主要荣誉	颁发单位
中国电信集团公司	“进一步深入整治手机淫秽色情专项行动先进集体” 称号	工业和信息化部
	“迎世博迎亚运讲文明树新风” 文明短信传递活动最佳组织奖	中央文明办、工业和信息化部
	纳税信用A级企业	北京市国家税务局、北京市地方税务局
	“十一五” 中央企业节能减排优秀企业	国务院国有资产监督管理委员会
	2006-2010年全国法制宣传教育先进单位	中宣部、司法部
	国家科技进步二等奖2项	国家科学技术奖励工作办公室
	2010生态中国合作奖	中国绿化基金会
	“中国电信高品质IP骨干网(CN2)工程项目” 获得“国家优质工程金奖”	国家工程质量奖审定委员会
中国电信股份有限公司	最具创新力的中国公司	《财富》杂志
	亚洲最佳管理公司第一名、最佳企业管治奖、最令人信服企业战略奖、管理层最乐于与资本市场沟通奖	《欧洲货币》杂志
	全方位杰出企业奖白金奖	《财资》杂志
	中国最佳企业社会责任奖及中国最佳投资者关系奖	《亚洲企业管治》杂志
	亚洲最佳管理公司，中国最佳管理公司第一名，中国最佳企业管治第一名，中国最佳投资者关系第一名，中国最佳企业社会责任第一名，亚洲最佳电信公司	《亚洲金融》杂志
	“资本中国杰出企业成就奖 - 中国杰出电讯企业”	《资本》杂志
	亚洲“最受尊崇企业” 之一和“电信业最佳投资者关系公司”	《机构投资者》杂志
	“最佳上市公司” 及“海外最具品牌影响力的中国上市公司”	《大公报》
中国通信服务股份有限公司	2010年度亚太企业奖金奖，投资者关系金奖	《财资》杂志
	中国最佳投资者关系奖	《亚洲企业管治》杂志

关键绩效表

本质责任	单位	2009年	2010年	2011年
移动通信掉话率	%	0.64	0.37	0.37
移动通信网络接通率	%	97.47	97.17	97.65
3G网络覆盖范围	市	个	342	423
	乡镇	个	21000	31880
固定电话网络接通率	%	98.40	98.72	98.33
主营的南方21省行政村宽带覆盖率	%	68	73	78
农村渠道网点数量	万个	23.6	31.8	28.4
信息化乡镇数量	个	2000	5100	8100
股东责任	单位	2009年	2010年	2011年
总资产	亿元	6604	6476	6538
主营业务收入	亿元	2338	2513	2753
《财富》500强排名	位	263	204	222
利润总额	亿元	142	138	157
资产负债率	%	36.0	33.7	33.5
国有资产保值增值率	%	102.5	101.7	101.2
员工劳动生产率	万元/人·年	58.4	63.4	69.7
纳税总额	亿元	139.9	146.1	162.7
客户责任	单位	2009年	2010年	2011年
移动电话用户数	百万户	56.1	90.5	126.5
其中：3G用户数	百万户	4.1	12.3	36.3
固定电话用户数	百万户	193.7	180.3	175.0
有线宽带用户数	百万户	57.5	69.3	85.2
客户申诉率	人次/百万用户	3.6	6.3	4.6
移动电话客户满意度	分	75.2	75.9	75.7
住宅宽带客户满意度	分	69.8	69.8	69.9

固定电话客户满意度	分	77.0	77.5	77.7
研发投入占收入比	%	0.5	0.7	1.5
新增专利授权数	件	68	140	238
研发人员数	人	3108	3440	3606
员工责任	单位	2009年	2010年	2011年
参加工会员工比例	%	90	95	96
男女员工比例	男比女	2.4 : 1	2.2 : 1	2.3:1
少数民族员工占比	%	5.4	5.6	5.7
女性管理者比例	%	14.8	14.9	14.8
安全健康培训覆盖率	%	80	80	85
员工因公伤亡人数	人	0	1	2
人均培训时间	小时/人	44	54	51
员工流动率	%	7.3	7.0	7.2
慰问资金投入	万元	8000	8429	7298
环境责任	单位	2009年	2010年	2011年
绿色采购比例	%	54	62	62
运营中电能消耗量	亿度	100.2	112.2	120.6
节省电能	亿度	8	10	10
运营中水资源消耗量	万吨	7113	6593	5889
汽油消耗量	万吨	13.2	12.9	13.0
柴油消耗量	万吨	3.7	4.9	4.9
天然气消耗量	万平方米	2160	2101	2070
运营中温室气体排放量	万吨	963	1075	1168
单位信息流量能耗	吨标煤/万元	52.9	44.1	32.8
公益责任	单位	2009年	2010年	2011年
对外捐助总额	万元	18078	12938	8090
注册自愿者人数	个	5914	7262	8224
志愿者活动人次	人次	12133	20693	19757

展望

2012年，我们在深入推进企业转型的进程中，将在社会责任方面开展下列工作：

责任管理：推进社会责任工作常态化、上水平。编制中国电信社会责任2013-2015三年规划，与企业战略融合实施。完善社会责任工作团队的沟通交流机制，开展社会责任培训和宣贯，提高各级管理人员、社会责任工作团队和广大员工的社会责任意识。积极开展对外交流，学习借鉴企业社会责任方面的有益实践。

本质责任：继续规模实施“宽带中国·光网城市”建设工程，优化3G网络覆盖。加强应急通信保障能力建设，第一时间提供通信保障和支撑。继续实施剩余未通自然村的“村通工程”，积极参与农村信息化建设。推进云计算战略实施，推进物联网产品研发与应用。认真配合政府部门做好互联网不良信息的防治工作。加强产业合作，促进信息服务业繁荣发展。

客户责任：推进业务创新与服务改善，为客户提供时尚、优质的产品与服务。建立内部创业机制，促进移动互联网等新兴业务创新发展。启动建设综合平台，方便商业伙伴开发提供业务与服务。拓展行业信息化应用，帮助各行业的更多客户提升信息化水平。在完善宽带服务、保持宽带服务领先的同时，制定实施《中国电信

3G服务标准》，提升3G服务水平。健全流程穿越、贯穿全过程的服务体系，全部实现“五个一服务承诺”。改善移动通信国际漫游的客户感知。

员工责任：以人为本，加强队伍建设和基层员工队伍建设，帮助员工主动适应转型。持续开展新技术新业务培训，提升员工能力。加大专业人才培养和使用的力度。深入推进“六好”创建支局活动（指“生活好、管理好、学习好、氛围好、形象好、业绩好”），持续开展对边远艰苦地区等一线员工的关心关爱工作。深化企业民主管理，帮助员工增强参政议政能力。

环境责任：努力完成节能减排任务，持续建设绿色综合信息服务提供商。以网络运营节能为重点，通过管理和技术创新控制能耗增长。加大老旧设备退网和配套设施技改的力度，规模推广节能效果明显的措施，推进能耗监测系统建设。深化绿色采购，实现绿色评估指标应用于所有集团级集采的评标。持续促进扩大通信设施共建共享的范围和效果。持续开发推广助力社会节能减排的产品。

公益责任：持续做好扶贫援藏工作，解危扶弱，支持科教文卫等公益事业。



《中国电信集团公司2011年社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心受中国电信集团公司委托，从中国企业社会责任报告评级专家委员会中抽选专家组成“中国电信集团公司2011年社会责任报告评级小组”，对《中国电信集团公司2011年社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 2.0)》。

二、评级结论

完整性(★★★★☆)

《报告》系统披露了“本质责任”、“客户责任”、“员工责任”、“环境责任”和“公益责任”等方面的关键指标，覆盖通信服务业核心指标的73.23%，具有很好的完整性。

实质性(★★★★★)

《报告》披露了所在行业“确保通信质量”、“产品服务创新”、“应对客户投诉”、“营造健康网络环境”等实质性议题，且关键性议题叙述较充分、全面，实质性表现领先。

平衡性(★★★★☆)

《报告》披露了公司在“发改委价格审查”、“客户申诉”、“员工因公伤亡”等多处负面信息，且对“发改委价格审查”做了专门阐述，平衡正负面信息方面表现良好。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了74个关键绩效指标的历史数据；且披露了客户申诉率和申诉量两个横向可比性指标，可比性方面表现较好。

可读性(★★★★☆)

《报告》篇幅适宜，结构合理，语言流畅，表达形式丰富；在开篇用产业生态图清晰、直观地描述了“综合信息服务共创美好生活”的愿景，可读性较好。

创新性(★★★★☆)

《报告》通过“本质责任”板块系统描述了公司作为综合信息服务商的使命责任；通过相关方证言增强报告的可信度，具有较好的创新性。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《中国电信集团公司2011年企业社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

三、改进建议

- 1、增加对专业词汇解释，便于报告理解和沟通；
- 2、增加对“电磁辐射”等行业议题的披露和回应。

四、评级小组

组长：中心常务副理事长、国务院国资委研究局局长 彭华岗

成员：中国企业联合会雇主部主任 程多生
《证券时报》中国上市公司社会责任研究中心主任 张旺
北京大学光华管理学院副教授 杨东宁
中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

陈佳贵

中心理事长

全国人大常委会

中国社科院经济学部主任

陈佳贵

彭华岗

评级专家小组组长

中心常务副理事长

国务院国资委研究局局长

彭华岗



中国企业社会责任报告
专家评级委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

参考索引

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》索引

★核心指标：☆：拓展指标

指标	报告披露位置	指标	报告披露位置
第一部分：报告前言（P系列）			
(P1) 报告规范			
P1.1报告可靠性保证	1	P1.2报告组织范围	1
P1.3报告时间范围	1	P1.4第几份社会责任报告	1
P1.5报告发布周期	1	P1.6报告数据说明	1
P1.7报告参考标准	1	P1.8解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式	1
P1.9报告获取方式及延伸阅读	1		
(P2) 高管致辞			
P2.1企业与社会责任的声明	4-5	P2.2企业年度社会责任工作成绩与不足的概括总结	4-5
(P3) 责任模型			
P3.1企业社会责任模型	14		
(P4) 企业简介			
P4.1企业名称、所有权性质及总部所在地	7	P4.2企业主要产品及服务	7
P4.3企业运营地域及运营架构	7-9	P4.4企业规模	7
P4.5企业治理机构	8	P4.6企业董事会结构	
(P5) 关键绩效表			
P5.1社会责任工作绩效对比表	72-73	P5.2关键绩效数据表	72-73
P5.3报告期内公司荣誉表	71		
第二部分：责任管理（G系列）			
(G1) 责任战略			
G1.1企业社会责任理念	14	G1.2核心社会责任议题	14
G1.3企业社会责任规划			
(G2) 责任治理			
G2.1社会责任领导机构	15	G2.2社会责任组织体系	15
G2.3社会责任管理制度	15	G2.4社会责任培训	15-16
(G3) 责任融合			
G3.1推进专项工作转变	16	G3.2推进下属企业社会责任工作	16
G3.3推动供应链合作伙伴履行社会责任	16		

指标	报告披露位置	指标	报告披露位置
(G4) 责任绩效			
G4.1构建企业社会责任指标体系		G4.2依据企业社会责任指标进行绩效评估	
G4.3企业社会责任优秀评选			
(G5) 责任沟通			
G5.1利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	18	G5.2企业内部社会责任沟通机制	18
G5.3企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动	15	G5.4企业外部社会责任沟通机制	17-19
G5.5企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动			
(G6) 责任调研			
G6.1开展CSR课题研究	19	G6.2与教研机构开展社会责任合作	19
G6.3参加国内外社会责任标准的制定	19		
第三部分：市场绩效 (M系列)			
(M1) 股东责任			
M1.1投资者关系管理体系	18	M1.2成长性	72
M1.3收益性	72	M1.4安全性	72
M1.5股东责任负面信息			
(M2) 客户责任			
M2.1客户关系管理体系	18, 31-34	M2.2支持产品服务创新的制度措施	27-28
CSM2.3确保资费透明的制度与措施	33	CSM2.4广告宣传合规	
M2.5消费者产品和服务知识普及	39	M2.6客户满意度调查	
M2.7客户满意度	32, 72-73	M2.8建立消费者争端解决机制	
M2.9积极应对投诉 / 事故	34	M2.10客户投诉解决率	34
CSM2.11保护客户信息制度	34	CSM2.12特殊人群(残疾人、老年人、儿童等)通信服务的制度、措施	38, 64
CSM2.13针对低收入者的产品和服务	64	CSM2.14确保通信安全的制度及措施	24-27
CSM2.15网络覆盖率	22-23, 72	CSM2.16确保通信质量的制度及措施	21-24
CSM2.17通信接通率	21, 72	CSM2.18通信掉话率	21
CSM2.19促进农村和边远地区通信发展	24-25	CSM2.20农村和边远地区网络覆盖率	24
CSM2.21农村网络接通率		CSM2.22农村网络掉话率	
CSM2.23治理垃圾短信的制度及措施	34	M2.24研发投入	27
M2.25研发人员数量及比例	73	M2.26新增专利数	28
M2.27新产品销售额		M2.28客户责任负面信息	

指标	报告披露位置	指标	报告披露位置
(M3) 伙伴责任			
M3.1供应链社会责任评估和调查	16	M3.2战略共享机制及平台	29
M3.3责任采购制度及(或)方针	53-55	M3.4责任采购比率	54, 73
M3.5诚信经营的理念与制度保障	11-12	M3.6公平竞争的理念及制度保障	11-12
M3.7诚信经营和公平竞争培训	12	M3.8信用评估等级	
M3.9合同履约率		M3.10伙伴责任负面信息	
第四部分：社会绩效(S系列)			
(S1) 政府责任			
S1.1企业守法合规体系	11	S1.2守法合规措施	11-13
S1.3守法合规培训	12	S1.4重大守法合规负面信息	12
S1.5响应国家政策和遵守行业监管	12	S1.6纳税总额	72
S1.7偷税漏税相关负面信息		S1.8确保就业及(或)带动就业的政策或措施	44
S1.9报告期内吸纳就业人数	44		
(S2) 员工责任			
S2.1遵守国家劳动法律法规	44	S2.2劳动合同签订率/集体合同覆盖率	
S2.3社会保险覆盖率		S2.4参加工会的员工比例	44, 73
S2.5禁止强迫劳动	43	S2.6保护雇员个人信息和隐私	
S2.7确保体面劳动的制度和措施	48-50	S2.8社会对话机制和集体谈判机制	46-47
S2.9兼职、临时工和分包商员工权益保护		S2.10向员工提供有竞争力的薪酬	
S2.11每年人均带薪休假天数		S2.12平等雇佣制度	44
S2.13不同合同类型员工的工资待遇		S2.14男女员工工资比例	
S2.15女性管理者比例	43, 73	S2.16残疾人雇佣率或雇用人数	
S2.17职业病防治制度		S2.18职业安全健康培训	49
S2.19职业病发生次数		S2.20员工心理健康制度/措施	48
S2.21体检及健康档案覆盖率	43	S2.22员工培训制度	44-45
S2.23员工培训力度	45	S2.24员工职业发展通道	46
S2.25民主管理与厂务公开	47	S2.26员工意见或建议传达到高层的渠道	47-48
S2.27困难员工帮扶投入	50	S2.28为特殊人群(如孕妇、哺乳妇女等)提供特殊保护	51
S2.29确保工作生活平衡	50-51	S2.30员工满意度	
S2.31员工流失率	43, 73	S2.32员工责任负面信息	

指标	报告披露位置	指标	报告披露位置
(S3) 社区责任			
S3.1评估运营对社区的影响	55-56	S3.2支持社区成员(尤其是弱势群体)的教育和学习	62-65
S3.3员工本地化政策		S3.4本地化雇佣比例	
S3.5本地化采购政策		S3.6本地化采购比例	
S3.7捐赠方针或捐赠制度	60	S3.8企业公益基金 / 基金会	
S3.9捐赠总额(万元)	61, 73	S3.10支持志愿者活动的政策、措施	67
S3.11员工志愿者活动数据	67	CSS3.12防治色情、诈骗信息,宣扬健康手机文化	27
S3.13海外公益	70	S3.14社区责任负面信息	
第五部分: 环境绩效(E系列)			
(E1) 环境管理			
E1.1树立环保理念	52	E1.2环保培训与宣教	57
E1.3环保培训绩效		E1.4绿色采购	53-55
E1.5环保公益	59	E1.6环保技术、设备的研发与应用	59
E1.7保护生物多样性		CSE1.8在工程建设中保护自然栖息地、湿地、森林、野生动物廊道、农业用地	55-56
E1.9环保违规负面信息			
(E2) 节约资源能源			
E2.1支持可再生能源开发的政策、措施		E2.2支持循环经济的政策措施	54-55
E2.3办公场所节约用电制度 / 措施	58	E2.4办公场所节约用电量及节约比例	
E2.5办公场所节约用水制度 / 措施		E2.6办公场所节约用水量及节约比例	
E2.7办公场所节约用纸制度 / 措施		E2.8办公场所节约用纸量及节约比例	
E2.9公务旅行节约的能源		CSE2.10节能建筑和营业网点	57-58
CSE2.11基站设施共建共享的措施和成效	56		
(E3) 减排降污			
E3.1积极应对气候变化		E3.2温室气体排放量或减排量	53, 73
E3.3办公废弃物处理制度 / 措施		E3.4办公废弃物处理量	
E3.5办公场所生活垃圾处理制度 / 措施		E3.6办公场所生活垃圾处理量	
第六部分: 报告后记(A系列)			
(A1) 展望: 公司对社会责任的规划	74	(A2)报告评价: 社会责任专家或行业专家、利益相关方或专业机构对报告的评价	75
(A3) 参考索引: 对本指南要求披露指标的采用情况	76-79	(A4)意见反馈: 读者意见调查表及读者意见反馈渠道	80

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您在百忙之中阅读《中国电信集团公司2011年度社会责任报告》。我们在编写过程中难免存在疏漏和错误，非常欢迎您提出宝贵意见及建议。

请您填写以下表格，以邮寄、传真或电子邮件形式发送给我们。

谢谢！

中国电信集团公司
2011年社会责任报告编写组
2012年6月

姓名				
联系方式	电话	Email		
工作单位				
报告评价	可读性	逻辑性	客观性	完整性
前言				
本质责任				
客户责任				
员工责任				
环境责任				
公益责任				
总体评价				

评分5分制，5分为最高分，1分为最低分。

邮寄地址：北京市西城区金融大街31号中国电信集团公司企业战略部

邮编：100033

传真：86-10-58501484

电子邮件：CSR@chinatelecom.com.cn





此报告采用国际FSC认证
环保纸张印刷



中国电信集团公司

地址：中国北京市西城区金融大街31号

邮编：100033

网址：<http://www.chinatelecom.com.cn>