中国联通社会责任报告

（2009 年）

2010 年 3 月

目录

董事长致辞 1

关于我们 3

公司概况 3

秉承传统　致力创新 4

管理团队 5

逐步完善以社会责任为内涵的企业管理机制 7

规范统一财务管理　促进经营深度融合 7

强化依法治企能力　提升风险管控水平 8

建立内控长效机制　强化全过程管控能力 9

加强反腐倡廉建设　构建惩治和预防腐败体系 10

坚持以人为本　促员工与企业共同成长 12

健全职工权益维护机制　促企业劳动关系和谐稳定 12

推进员工素质工程努力构建人才成长环境 14

净化网络环境　联通责无旁贷 16

与社会各界携手全力整治手机互联网低俗内容 16

营造绿色网络环境　呵护未成年人健康上网 18

以高度的责任感确保重大活动通信畅通 20

成功为国庆 60 周年庆祝活动提供通信保障 20

为第十一届全运会提供通信支撑 22

冰冻灾害、抢险救灾中的通信保障 23
增加网络带宽　支持高考网上录取工作 24
不断提高网间通信质量 25
服务社会主义新农村建设 26
积极推进“村村通”工程　承担为农村提供普遍服务的重任 26
积极建设优质、高效、便捷的农村信息网络　推进农村信息化 27
降低能源消耗　减缓碳排放量 32
树立节能减排观念　提升节能减排意识 32
加强耗能设施管理　节约能源 33
推进基础设施共建共享　节约社会资源 35
感恩于怀　服务在心 37
回报社会　奉献爱心 41
赞助“雪域童年”支教活动 41
援建“春蕾小学” 42
“联通桥，连民心” 42
推进贫困地区和谐可持续发展 43
“新势力爱心基金会”，资助贫困大学生 44
世界“最高”的扶贫事业 44
展望未来 48

社会评价 49

附录 52

董事长致辞

“做优秀企业公民，融入世界大家庭”，中国联通秉承这一理想与信念，加入联合国全球契约组织，并愿与该组织一道为建立更加稳定、公平、包容的和谐世界而努力！

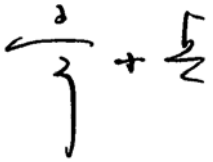
作为联合国全球契约组织成员企业，中国联通致力于将自身的发展与更广泛的社会责任相结合，实现企业利益与社会目标的和谐统一。通过与各种利益相关者和产业价值链携手并进，共同打造适宜自身及他人成长与发展的和谐生态环境。中国联通深刻领会全球契约组织在人权、劳工、环境和反腐败方面倡导的十项原则，并将其作为履行社会责任与义务的重要借鉴，融入企业的生产经营和改革发展之中。在全球契约组织相关框架下，中国联通将建立企业及市场的社会正当性视为关切，致力打造环境友好型企业，从而更加积极地践行社会责任。

2009 年是新组建的中国联通全面运营的第一年，面对国际金融危机的冲击和国内经济发展放缓带来的困难，中国联通坚持“融合创造新优势、3G 实现新发展”，上下一心、奋力拼搏，克服了前所未有的困难，走过了一段十分不平凡的发展历程，总体上保持了平稳发展态势，各项工作取得新的进展。中国联通网络能力显著增强，建成了覆盖中国几乎所有地市以上城市、全球规模最大的 WCDMA 网络，宽带升级提速工程取得明显进展，各项业务平稳发展，为推进国民经

济和社会信息化、落实信息化带动工业化战略作出了应有贡献。面向新的一年,中国联通将准确把握电信业发展趋势，顺应电信业发展潮流，加快创新步伐，转变发展方针，努力实现结构调整，提升发展质量，取得良好效益。与此同时，要主动维护市场秩序，抵制各种违法违规行为，保障网络信息安全，持续改善服务质量，切实维护消费者权益。在中国联通“信息生活的创新服务领导者”（Innovation & Service Leader for Information Life）愿景的指引下，积极探索以社会责任为内涵，既符合社会发展方向，又有助于促进企业健康成长的长远发展道路，在社会发展进程中扮演日益重要的角色。

展望未来，日趋复杂的世界迫切需要建立和谐共存、互利共荣的社会新秩序，这使得公众对公司治理的期望、对企业承担社会责任的要求也越来越高。中国联通将以更宽广的关切为己任，积极投身于促进社会长远发展的公共事务之中。同时，我们也寄予全球契约组织更多期待，希望通过加强与联合国契约组织的合作，进一步树立中国联通良好的国际化品牌形象，并寻求在全球契约组织中发挥重要作用。

中国联合网络通信集团有限公司董事长



关于我们

公司概况

中国联合网络通信集团有限公司（简称“中国联通”）成立于2009年1月6日，是在原中国联通、原中国网通的基础上组建而成。重组后，中国联通整体规模和实力得到大幅提升。公司在国内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，拥有覆盖全国、通达世界、结构合理、技术先进、功能强大的现代通信网络，主要经营：移动通信业务，国内、国际固定电话网络与设施（含本地无线环路），语音、数据、图像及多媒体通信与信息服务，电信增值业务，IP 电话业务，与通信及信息业务相关的系统集成业务，以及国家批准的其它业务。

面向未来，中国联通将紧紧抓住全球电信业创新转型和我国推进信息化与工业化融合带来的新机遇，以全业务经营和3G发展为引擎，坚持以用户为中心，加强技术、业务、应用和产品创新，推动固定通信的移动化和移动通信的宽带化，不断提升公司的综合实力和核心竞

争力，进一步为社会各界提供高质量的综合信息通信服务。

秉承传统　致力创新

中国联通的公司标识是由中国古代吉祥图形“盘长”纹样演变而来。回环贯通的线条，象征着中国联通作为现代电信企业的井然有序、迅达畅通以及联通事业的无以穷尽，日久天长。中国红与水墨黑的运用渲染出热情、奔放、高贵、稳重的品质。

取自中国结标识的中间部分

源于传统，不断创新。为适应全业务经营的要求，中国联通推出了全业务品牌“沃”，其中文名称“沃”与英文名称“WO”发音相近，意在表达对创新改变世界的一种惊叹，表达了想象力放飞带来的无限惊喜。整个品牌标识图形设计取自中国联通标识“中国结”的一部分，寄寓了传承与突破的双重含义：明亮、跳跃的橘红色，时尚、动感又兼具亲和力；突破传统的对称设计风格，进一步体现出敢于创新、不懈努力、始终向前的精神理念。同时，中文“沃”也寓意着中国联通站在新的历史起点上，积极联合产业链众多合作伙伴，加大发展力度，提升服务水平，改善用户感知，借助更创新的品牌、更优质的网络、更周到的服务和更丰富的业务，为广大用户带来耳目一新的人性化沟通体验，让广大用户真正感受到“精彩在‘沃’”的巨大魅力。

管理团队

常小兵先生，52 岁，中国联通公司董事长。常先生拥有工商管理博士学位，教授级高级工程师，具有丰富的电信行业管理和从业经验。

陆益民先生，46 岁，中国联通公司副董事长及总经理。陆先生拥有公共管理专业硕士学位，教授级高级工程师，具有丰富的政府工作经历和管理经验。

左迅生先生，59 岁，中国联通公司副董事长及副总经理。左先生拥有工商管理硕士学位，长期在电信业工作，具有丰富的管理经验。

佟吉禄先生，51 岁，中国联通公司董事、副总经理、总会计师。佟先生拥有工商管理硕士学位，具有丰富的电信企业管理经验和上市公司财务管理经验。

李建国女士，56 岁，担任中国联通公司高级管理职务。李女士拥有工商管理硕士学位，长期在企业、地方政府和国家部委担任领导职务，具有丰富的政府、企业工作经历和管理经验。

裴爱华先生，59 岁，中国联通公司副总经理。裴先生拥有管理学博士学位，教授级高级工程师，长期在政府和电信行业工作，具有丰富的管理经验。

赵继东先生，59 岁，中国联通公司副总经理。赵先生拥有信息通讯管理硕士学位，长期在电信行业工作，具有丰富的管理经验。

李福申先生，47 岁，中国联通公司副总经理。李先生拥有管理学硕士学位，长期在电信行业工作，具有丰富的管理经验。

李　刚先生，52 岁，中国联通公司副总经理。李先生拥有工商管理硕士学位，长期在电信行业工作，具有丰富的管理经验。

张钧安先生，53 岁，中国联通公司副总经理。张先生拥有管理学博士学位，长期在电信行业工作，具有丰富的管理经验。

姜正新先生，52 岁，中国联通公司副总经理。姜先生拥有政治经济学博士学位，教授级高级工程师，长期在电信行业工作，具有丰富的管理经验。

逐步完善以社会责任为内涵的企业管理机制

完备的企业内部管理体系是实现社会责任的前提条件。2009 年，中国联通进一步夯实基础管理，强化精细化运作，不断完善财务、法律、审计、监察、职工权益等与企业社会责任重点关切的体制机制，为履行社会责任奠定坚实基础。

规范统一财务管理　促进经营深度融合

中国联通以国家财经纪律、法规为指导，严格遵循国内、国际会计准则要求，梳理整合会计政策、财务和统计制度，基本实现了相关管理制度的规范统一，促进了企业内部经营管理的深度融合。

以统一的会计科目、统计指标体系和相关制度政策为依据，结合全业务运营管理需求，规范简化业务操作流程，完善财务管理系统，积极推进企业 ERP 系统建设，不断提升信息化应用水平。严格落实权责发生制，坚持收支配比，积极开展会业核对工作，确保财务信息的真实、准确、完整，为企业经营管理奠定良好基础。

◆2009 年，搭建了自动型零余额的收支两条线资金管理模式，降低财务费用，提升资金使用效率，有效防范资金管理风险。推行 EVA 管理理念，全面开展资源资产清查，建立资源资产使用效益评价模型和资产损失责任追究制度，落实管理责任，促进融合协同，提升资源资产使用效益，确保国有资产保值增值，从而更好地担负起社会责任。

强化依法治企能力　提升风险管控水平

营造环境

注重法治文化氛围培育，组织开展普法知识竞赛、宣传展览及专项培训等各种宣教活动，努力推进“法律进决策、法律进业务、法律进部门、法律进班组”，为企业的持续健康发展营造良好的内部法治环境。

健全机制

大力推进集团及重要子企业法律顾问制度建设，构建以事前预防和事中控制为主的两道日常管理防线，健全具有中国联通特色的法律风险防范机制。构建内控与风险管理长效机制，合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务信息真实完整为目标，加强基础管理，加快融合统一，发挥协同效应，构建内控与风险管理长效机制，提升企业整体风险管控能力。建立由董事会、内控与风险管理委员会、各专业部门构成的涵盖全企业范围的内控与风险管理组织体系，明确了内控与风险管理工作机制，以及总部、省、地市全员参与、统一领导、分级负责的管理模式。以风险为导向，对公司内部控制规范进行了整

合优化和全面推广实施，初步建立了符合公司发展的、具有中国联通特色的内部控制系统，加大了对生产经营的支撑保障力度。经过内外部测试，并顺利通过萨宾斯法案内控审计。

建立内控长效机制　强化全过程管控能力

围绕保证经营效益和基础管理的提升，围绕融合重组后协同效益的发挥，针对制约公司效益和效率提升的突出问题，以持续的内控评审为手段，通过定期评审、专题评审和后续的监督整改，对经营管理中重要业务流程和环节进行全过程的跟踪和管控，规范各项经营行为，防范和控制经营风险，促进公司健康持续发展。

◆保证企业收入确认的真实准确。关注各业务环节端到端控制的有效性，确保全业务收入从计费出账系统到财务系统数据信息的自动生成、无缝连接和准确计量，牢固把握现金流向，避免现金流在某些环节的呆滞和沉淀，确保现金流归集顺畅、安全和完整。

◆严格付现业务流程管控。按照权责发生制原则准确确认成本费用等控制环节，提高各项成本费用的支出效益和使用效率。

◆确保资金资产安全完整及资源有效整合。严格执行资金收支两条线，密切监控执行中潜在的风险，避免因管理不到位造成资产损失；加强网络资源利用率管理，整合各类资源资产，有效实施资源协同和资产盘活。

◆促进资本性投资的效益和效率。关注资本性投资前期可行性研究责任的落实，促进资本性投资尽快发挥生产能力，并落实项目投资对公司经营发展影响的后评估责任。

◆建立良好的内控机制环境和内控文化。从风险与效率的平衡点出发，研究优化、简化流程的有效控制措施，避免因控制过度而牺牲管理效率、贻误发展时机；定期进行经营及财务分析，对生产经营、预算执行存在的异常变动查找原因、及时处理；严格保守企业秘密，维护企业利益。

根据企业内部控制规范，针对经营管理中存在的突出问题及内、外部审计中发现的影响企业经营效益、财务信息真实及资金资产安全等风险问题，重点评审：重要业务管控的有效性；权责发生制原则的执行情况；会业核对责任机制的建立和落实；资金的安全完整；资本性开支的规范性；资产严格管控及账实核对相符；信息系统内控总体要求。围绕保证资产的保值增值及经营管理的合规，经营绩效及经营的效益性，资产、负债、权益和经营成果的真实性以及投资经营决策等重大事项等，对原中国联通、中国网通 26 个省的 52 位领导干部进行了离任经济责任审计，客观评价任期内公司经营效益，准确界定领导干部经济责任。

加强反腐倡廉建设　构建惩治和预防腐败体系

完善机制

中国联通注重加强反腐倡廉建设，坚持把构建惩治和预防腐败体

系作为深化企业改革、加快发展的重要内容，把教育、制度、监督等工作贯穿于生产经营全过程，坚持推进反腐倡廉制度建设，完善企业内部监督制约机制。

◆相继制定出台《反舞弊暂行规定》、《舞弊举报受理、调查、处理办法》、《不相容岗位职责分离暂行规定》、《员工违规违纪处理办法》等规定和办法，加强对规章制度执行情况的监督检查，促进反腐倡廉各项措施和要求的落实。

强化意识

深入开展反腐倡廉教育，不断强化员工的廉洁从业意识。加强对《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》的学习和宣传，促进各级管理人员提高廉洁意识、把握是非界限、规范从业行为。创新形式和载体，推进企业廉洁文化建设。

◆组织廉洁从业专题辅导报告会、举办员工法律知识竞赛活动、制作并推广使用廉洁屏保、定期发送廉洁短信，营造依法经营、廉洁从业的良好氛围。

严格监督

企业注重发挥监察部门的监督作用，加强对重大项目进展及资金使用情况的监督检查，针对经营管理的重要领域和关键环节，修订完善制度、规范业务流程、堵塞管理漏洞，促进各项工作有序进行。围绕生产经营中的主要风险点，深入开展效能监察，降低管理风险，改善管理效能，提高企业效益。

◆强化对设备采购、工程建设、人员招聘等重要工作的过程监督，规范监督程序，防范违规违纪行为发生。畅通举报渠道，公开举报电话、网上举报电子邮箱，由专人负责进行登记处理。对于经过调查属实的违规违纪问题，根据国家和公司有关规定严肃进行处理；对于经过调查确属举报不实的，在一定范围内进行澄清，保护员工的合法权益。

坚持以人为本　促员工与企业共同成长

中国联通始终秉承“以人为本”的原则，坚持以促进企业发展为出发点，以理念认同为基础，以能力素质为衡量标准，广纳贤才，公平竞争，尊重和关心员工，维护员工的合法权益。

◆2009 年，在企业融合重组之初，即出台了《劳动合同管理办法（试行）》，明确合并重组后劳动关系处理的原则，统一了劳动合同管理制度和合同文本，规范了合同主体、工作内容、工作地点、合同期限、竞业限制等内容，提出了“三度”评价的总体要求。为劳动关系的顺利衔接、保证员工合法权益，构建符合国家法律法规的和谐劳动关系提供了保障。

◆国家《职工带薪年休假条例》公布后，为保障企业员工合法权益，调动员工积极性，积极出台了《员工假期管理办法》，鼓励职工带薪休假，切实保障员工享有带薪休假的权利和待遇。

健全职工权益维护机制　促企业劳动关系和谐稳定

推进职代会体系建设

中国联通全面推进“地市-省-集团”三级职代会体系的建设，在全国335个地市级分公司、31个省级分公司和集团公司已经建立了职代会制度，搭建起了职工参政议政的平台，将一些涉及公司发展、职工切身利益的重大问题提交职代会审议，使职工的知情权、参与权和监督权得到尊重和保障，有效地调动了职工民主管理的积极性，起到了凝聚职工智慧和发挥职工力量的作用，形成了企业与员工共建和谐企业、共谋企业发展、共享发展成果的良好氛围，促进了企业的改革、发展和稳定。

不断完善职工劳动保障制度

不断推进职工劳动保障制度的完善，参与劳动合同文本等职工有关规章的制定，指导职工签订劳动合同，把《劳动合同法》赋予职工的各项权益落到实处。将集体合同与劳动合同有机结合起来，强化平等协商集体合同制度，提高集体合同的签订率、履约率，从而促进企业劳动关系的和谐稳定。

推进员工素质工程努力构建人才成长环境

员工素质的提升是企业健康发展的基石，也是人力资源开发的宗旨。只有培养一流员工、才能发展成为一流企业。中国联通始终将提高员工素质，提升企业整体实力，秉承以专业化水准回馈社会，作为人才培养的根本，并渗透到员工培训工作的各个环节。

2009 年，在电信行业重组、技术升级、业务融合的形势下，中国联通全面推进员工素质提升工作。同时，以明确的业务导向和客户服务意识，坚持学以致用，增强员工客户服务的技能技巧，积极推行全员培训，并积极探索市场化培训机制，努力构建和谐、进取、创新的企业环境。

◆**3G 培训。**2009 年是中国联通的 3G 发展年，3G 培训是培训工作的重中之重。3G 业务的推广为中国联通客户服务内容增添了新的活力。随着 3G 业务发展和全业务经营的深入，广大消费者越来越多的享受到中国联通带来的价格低廉、方便快捷、内容丰富的通信服务。为了更好的配合业务推广，更好的服务客户，成立 3G 工作领导小组，全面负责 3G 业务的发展，培训工作作为客户服务的重要环节，承担了知识管理的重要角色。2009 年共举办培训班 3800 多期，培训 36 万多人次。

◆**e-learning 建设。**随着全业务运营和 3G 运营的发展，新型业务、融合业务、捆绑业务不断创新，服务渠道的拓宽在方便客户服务的同时，也对员工素质提出了更高的要求。为了扩大培训覆盖面，积极发展在线培训。2009 年，在客户服务、一线员工技能技巧提升方面的在线培训达 100 多万人次。

今后，中国联通还将在加强各级岗位员工技能培训的基础上，进一步合理规划培训设置，完善培训管理机制流程，结合实际需要，有计划、有步骤地造就核心人才队伍，为提高员工队伍整体素质、提高企业生产力、提高企业履行社会责任的意识和能力不懈努力！

净化网络环境　联通责无旁贷

“手机互联网扫黄工作，事关社会风气的净化，事关青少年的健康成长，也事关信息服务业的健康发展。中国联通将全力以赴，把这项斗争推向深入！”

——中国联通董事长常小兵

与社会各界携手全力整治手机互联网低俗内容

手机互联网上的淫秽色情信息是侵入并藏身于信息网络的“毒瘤”,无论从企业承担的政治责任、社会责任而言,还是从企业依法经营、控制商业风险方面来讲,清除淫秽色情信息,是中国联通责无旁贷的任务，运营商迫切清除淫秽色情信息这个网络“毒瘤”。

中国联通联合首批合作伙伴承诺提供绿色健康的信息服务。为坚决打击利用手机互联网传播色情淫秽信息等违法行为，向用户提供绿色健康的信息服务，促进电信增值业务的健康发展，中国联通在近期采取了一系列严厉整治措施。

中国联通联合多家合作伙伴向社会各界郑重承诺：

遵守国家有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定，绝不制作、复制、发布、传播包含淫秽色情等违法信息及有悖社会公德的低俗信息内容，广泛接受社会舆论监督，共同倡导并建设网络文明。

中国联通将与其合作伙伴采取一系列措施，落实上述承诺。

手机上网“涉黄传黄”问题有其复杂性和长期性，中国联通不断完善落实信息安全管理制度，采取有力的技术和管理措施，坚决遏制手机“涉黄传黄”的现象，严厉打击利用手机互联网传播淫秽色情信息的违法犯罪活动，大力营造健康绿色的手机网络空间。

◆建立更严密的整治淫秽色情内容传播的工作流程，对薄弱环节进行排查。

◆根据不良信息举报中心获得的社会举报线索,及时关闭涉黄网站和网页地址。

◆安排专业拨测抽查人员,做到 7×24 小时监测重点业务，加强对手机网上信息的监测，发现淫秽黄色信息、及时处理，并建立长效机制。

◆全面清查联通自营 WAP 网站，确保自营网站健康运营。

◆严格落实“先备案、后接入”管理，加强服务接入商、互联网数据中心的业务清查,消除隐患、切断黄源。凡是未获得经营许可证或未备案的网站一律关闭,凡是虚假备案、申报与实际内容不相符的网站一律关闭,凡是查明涉嫌不良内容的网站一律关闭。

◆对所有合作业务进行逐一排查，并积极配合整治传播淫秽色情和低俗内容的违法 WAP 网站，发现一个、处理一个。

◆严查为淫秽色情等违法违规网站提供代收费行为。

◆积极配合相关部门对手机低俗内容的整治，要求各地将上述排查工作的结果限期上报。

◆加快开发“中国联通网站接入备案管理系统”,目前该系统建设基本完成,正在进行联调和数据库导入工作。

2009 年，中国联通的一系列举措有力遏制了利用手机互联网传

播淫秽色情和低俗内容的传播。累计关闭未备案和违法网站 7.5 万余个，对尚未做出安全承诺的 1019 个 WAP 类服务接入商（SP）已作下线处理，停止其服务、计费和结算。网站备案率已达到 99.69％。打击网络低俗之风，铲除网络黄毒是一项长期、艰巨而复杂的任务。中国联通将继续在各类专项整治活动中勇挑重担，以坚定的社会责任感和强有力的执行力，为净化网络环境做出较大贡献！

营造绿色网络环境　呵护未成年人健康上网

目前，我国互联网快速发展，有力地促进了国民经济和社会信息化，也为广大人民群众传播信息提供了越来越方便的工具。一些网站为片面追求点击率，大势宣扬血腥暴力等信息，随意侵犯他人隐私，甚至利用网络恶意传播他人隐私等，这些不良信息的传播给社会带来严重污染，尤其是给青少年身心和身体健康带来严重危害，导致少数青少年精神空虚、学业荒废，个别甚至走上了违法犯罪道路。

根据国际电信联盟发布的数据表明，60%以上的儿童和十几岁的少年网民每天都会上网聊天，四分之三的儿童愿意在线上提供自己和家庭的信息以交换商品与服务，五分之一的未成年人和儿童可能会成为网上不法分子的犯罪目标。中国联通积极响应国际电信联盟（ITU）确定 2009 年 5 月 17 日的“世界电信和信息社会日”主题为“保障儿童网上安全（Protecting Children in Cyberspace）”，引导未成年人和儿童安全上网、健康上网，参与“呵护孩子健康上网----保障青少年权益、绿色上网校园行”活动。

中国联通推出名为“宽带绿色账号”的产品，从三种途径帮助家长们全面保护孩子的网络健康，防止他们长期沉溺于互联网。申请了宽带绿色账号业务的家庭，可在原有宽带接入账号上获得一个后缀为“**@green**”的子账号供子女上网使用，家长即通过对“子账号”的规则设定，来控制和干预子女的上网行为。保障未成年网上安全，建设和谐、健康的青少年网络环境，越来越受到社会各方面的重视。未成年人是人类未来的希望，让这一群体使用上互联网、享受到先进信息通信技术的成果对于整个社会的发展至关重要。中国联通呼吁各国重视这一问题，联合起来消除滋生犯罪的因素，确保他们能够安全上网和正确使用网上资源。

以高度的责任感确保重大活动通信畅通

保障通信畅通不仅是电信运营企业的基本职责，也是社会赋予电信运营企业的重要责任。秉承高度的社会责任感，兢兢业业于本职工作，联通人感到肩上的担子更重，职业使命更光荣！

成功为国庆 60 周年庆祝活动提供通信保障

举世瞩目、举国期盼的新中国成立60周年庆祝活动取得了圆满成功，实现了“隆重、喜庆、节俭、祥和”的总要求和“高质量、有创新”的目标。中国联通作为庆祝活动通信任务的主要保障单位，成功为国庆60周年庆祝活动提供了通信保障，完成了一项光荣而艰巨的重大任务，实现了确保通信畅通、确保网络运行稳定、确保信息管控安全、确保应急处置有效、确保沟通汇报全面及时，“五个确保”的目标，以万无一失的优异成绩向国庆60周年庆祝活动交上了一份合格的答卷，并赢得社会各方的肯定和好评。

为保障此项工作的顺利完成，成立通信保障工作领导小组，完善通信保障体系，制定详细的保障预案，开展一系列的应急保障演练。完成了阅兵村、天安门、长安街等地区的国庆临时通信设施的建设和保障任务；协助阅兵、群众游行、联欢晚会、安全警卫、新闻宣传等指挥部完成了通信保障方案的制定，并及时开通了全部所需业务；确保了包括高清电视信号在内的各类媒体信息传送的畅通；圆满完成了几次演练任务和庆祝活动的各项通信保障工作。

庆祝活动期间，中国联通共投入保障人员1880人，车辆192辆。其中，持证参加演练现场通信服务保障人员共计656人，车辆53辆，包括在活动核心区内部署的移动应急通信车2辆。为市国庆调度中心、阅兵指挥部、群众游行指挥部、联欢晚会指挥部、安全警卫指挥部、新闻宣传指挥部以及新华社、中央电视台等国内外媒体，共22家单位提供了可靠的通信服务和保障。共计开通通信业务2400项，包括光纤490芯、电话1422部、模拟专线（含磁石电话）357条、互联网电路6条、数字电路16条、ADSL93条及ISDN16条；开通中央电视台电视传输通路90路，反送电视传输通

路17路，每路各传输8小时；开通焰火燃放会议电话主、备用系统共12组，共计851方，47297分钟，保证了晚会全程焰火燃放点火系统通信畅通。

国庆期间，固定通信网、移动通信网运行平稳，网络信息安全，全网话务量、网络流量以及各项关键指标正常。

为第十一届全运会提供通信支撑

第十一届全运会已于2009年10月28日在山东圆满结束，本届全运会适逢共和国成立60周年、全运会创办50周年，是北京奥运会后第一个全国体育盛会。中国联通按照第十一届全运会组委会和相关政府部门的总体部署，按照全运会通信保障的服务理念和总体工作目标，努力实现“五个确保”，即：确保为第十一届全运会提供高质量的通信保障、确保通信网络安全运行、确保信息安全管理有效、确保应急处置快速高效、确保为公众提供优质的通信服务。

◆全运会期间，中国联通圆满完成 2668 场比赛的通信保障任务。企业领导带班 7185 人次、工作人员值班 61719 人次、现场驻场服务 13822 人次，共为全运村安装固定电话 3374 部，宽带信息点 16888 个，新建基站 2 处，在 102 部电梯和所有地下室内都安装了小型室内天线。中国联通的全运村通信保障团队，实行 24 小时值守，接到报障 5 分钟内赶到现场，共受理报障 753 件，满意率 100% 。

冰冻灾害、抢险救灾中的通信保障

灾害阻断不了通信的畅通，有通信需求的地方，就有联通人的身影。

在寒流袭击的呼伦贝尔

2009 年 12 月呼伦贝尔市遭遇寒流袭击，最低气温在零下 47 摄氏度。中国联通呼伦贝尔市公司启动紧急通信抢修预案，组织施工人员为全市 1000 余个移动、小灵通基站包裹防寒棉毡，共动用 11 台光缆维护车辆，对干线光缆重点地段进行车巡，组织线路维护人员，在元旦前突击抢修用户障碍 621 户，更换市话电缆共计 91 皮长公里。对党政、交通、医院、车站、气象等单位的专线、热线电话实行 24 小时专项服务。

在凛冽的暴风雪中

石家庄、衡水、邢台、邯郸等地出现了大到暴雪，石家庄市区降雪量达 85.9 毫米，积雪深度 52 厘米，是 54 年有气象记录以来最大的一次。

◆面对冰雪灾害，中国联通河北分公司全力以赴保障全省通信线路畅通。对架空光缆、铁塔、基站、天馈线、通信杆路等通信设施进行重点巡查；对党政军机关、公安、交通、供热、供电等救灾重要部门的通信保障实施全天候监测；成立应急抢险分队，第一时间对受阻通信设施进行抢修。衡水 114/116114 电话导航日查询量突破 3 万次，其中高峰时段 9 点至 10 点，1 小时呼入量达 3800 次。

◆太原出现强降雪天气，太原联通各单位加强了 24 小时通信值班制度和领导带班制度；加强数据监控，对网络运行状态的发展趋势及时做出判断，随时向各维护单位发送网络运行安全预警信息。对骨干通信网络和重要客户网络实行双人 7*24 小时值守，加大对网络运行状况的实时监控，加大线路巡检修力度，提前做好防凌工作准备。加强了对重要干线、重要大客户的架空光电缆线路和各级党政军机关和重要部门电话线路的巡回检查，确保通信联络畅通。另一方面对结有冰凌或积雪覆盖较厚的线缆，及时清除，消除隐患。

增加网络带宽　支持高考网上录取工作

中国联通致力于为公众提供便捷、畅通、高效的通信与信息服务，不断通过网络、业务、终端的融合创新、拓宽公众获取信息和信息交互的途径，以战略转型带动广泛的共赢性合作，不断拓展合作领域，提高全行业的运营效益，更好地实现为国民经济和社会发展服务的目标。

◆随着国家信息化进程的逐步推进，互联网应用已经为行政管理、企业管理带来了一场变革，普通高校网上录取工作就是其中典型。网上录取提高了招生考试的现代化管理水平，有利于进一步贯彻公平、公正的招生录取原则，是招生管理手段现代化的发展方向，是招生录取工作走向规范化、科学化、现代化管理的一个重要步骤。为支持网上高考录取工作，中国联通长期免费为教育网提供互联网访问带宽，改善教育网用户访问我公司互联网资源的访问质量，为广大师生提供优质便捷的信息平台，促进了校园信息文化建设，为我国高等教育和科研事业的发展做出了积极的贡献。2009 年两次为教育网增加访问带宽 7.5G，确保了网上招生的顺利进行。

不断提高网间通信质量

中国联通始终将提高网间通信质量作为工作重点，千方百计保障网间通信安全。

◆充分利用现有网络资源，逐步实现各地市双关口局、双路由、综合业务的网间互联架构。

◆在网间通信质量日常管理过程中，将网间去话接通率纳入 KPI 考核指标，督促所属各级分公司细化网间通信质量监测制度，强化网间通信质量趋势分析，确保网间通信质量的稳定。

◆积极推动网间应急预案制定工作，会同其他运营企业将网间通信应急预案优化和演练常态化，确保网间通信迂回路由、第三方转接方案确实可行。

2009 年，中国联通网间去话接通率在 2008 年 95％的基础上稳中有升，达到 97％；网间中继负荷满足政府监管部门的总体要求，并能够通过动态调整，适应节假日、重大事件期间的峰值要求。

2009 年，中国联通主动与国内互联网优势企业实现网间扩容 80G，使网间互访质量得到显著改善，网间时延、丢包率分别较扩容前降低 40％和 25％，顺应了广大互联网用户需求。

2009 年，中国联通未发生网间重大通信障碍和事故。

服务社会主义新农村建设

用信息技术服务于社会主义新农村建设，促进农村地区发展成为经济繁荣、设施完善、环境优美、文明和谐的社会主义新农村是我们义不容辞的责任。

积极推进“村村通”工程　承担为农村提供普遍服务的重任

中国联通始终致力于农村普遍服务的建设发展，克服网络规模小、网络布局不均衡、资金紧张、自然环境恶劣、施工期短等诸多困难，承担20多个省、区村通工程的义务，有计划、有步骤地实施农村通信建设，为农村通信事业投入了大量资金，建成了大容量、高效率、技术先进、安全可靠、覆盖城乡的高速光传输网络和移动网络。有线、无线、卫星等接入方式并举，解决农村的通信网络覆盖。为200多个扶贫试点村提供了综合信息服务、农村电话、网络、视频、远程教育等服务，采用信息化手段帮助贫困群众脱贫致富。“村村通”工程与信息化扶贫工程的结合为农村综合信息服务站提供了可靠的基础设施，这是一项顺民意、得民心的工作。取得了良好的经济效益和社会效益。

作为电信企业在面向“三农”推动农村信息服务，缩小城乡数字鸿沟中承担着义不容辞的责任和义务，中国联通将在技术支持和服务方面不断探索农村信息化可持续发展的模式。

2009 年，中国联通“村村通”工作深入至内蒙古、河南、安徽、新疆、河北等 16 个省的 4 千余个自然村，累计为 4692 个自然村通电话。

积极建设优质、高效、便捷的农村信息网络　推进农村信息化

为推进农村信息化，中国联通提出了以“12316 三农热线”为基础，以“呼叫中心+权威农业专家”为核心的农村综合信息服务模式，有效解决了农民生产和生活中的实际问题。为推进平安农村建设，中国联通推出了基于“农村固定电话网+村级大喇叭”的“平安互助”新业务模式，有效地解决了农民的安全防范和紧急救助需求。结合农村宽带上网和信息消费需求，以“家电下乡”为契机，开展“信息助农”活动，通过“电脑 + 宽带”捆绑销售、建设乡镇信息服务站、举办农村信息化培训等措施积极推进“信息下乡”。

农科在线开通信息之路 助力社会主义新农村建设

农科在线是中国联通为满足广大农民信息需求，拓展农村市场，

打造的农村市场整体业务品牌。以农科在线统领农村市场经营，以信息化促进社会主义新农村建设为主题的营销模式，经过几年的发展与完善，取得了巨大的经济效益和社会效益。

农科在线以农业专家级服务为核心内容，在原有“12316 新农村热线”平台的基础上，以固定电话、手机、宽带、互联网业务为手段，以 12316 新农村热线的 480 名农业专家为依托，以语音、短信、互联网、视频、图书为承载方式，将党员远程教育、平安互助、政府、企业 OA 等增值业务进行资源整合，构建了以信息化综合应用为主的“融合业务+12316+政府 OA+平安互助 = 农科在线(农村信息化)”的创新业务发展模式，真正实现农民与农业专家对话、手机定制农业信息、网上浏览农业资讯、电视直播互动交流、农村安防报警互助，为广大农民架起了全方位的农业信息服务桥梁，已形成了农科在线--电话版、农科在线--手机版、农科在线--电脑版、农科在线--电视版、农科在线--图书版的 5 大版面的服务内容，并以“平安互助”为农民创建了一个和谐、平安的生活环境。

平安互助网　让农民安居乐业

中国农村地区普遍存在青壮年劳力外出打工，老人、妇女、孩子等留守人员由于安全防范能力相对较弱，成为社会安全的弱势群体。遇有被盗、疾病、火灾等紧急情况时，整个农村缺乏有效地安全防护能力和应急事件反应机制，普遍存在治安隐患和安防落后难题，迫切研发一种简单、方便、易行的安全防护体系，在发生紧急情况时能够快速反应、及时救助。中国联通以强烈的社会责任感，积极推进建设的“平安互助网”，建立覆盖整个乡镇、县、市、省，乃至全国农村地区的统一信息管理平台，能够确保农村应急信息渠道畅通，有效解决农村中存在的治安联防、信息传达、相互救助等问题，对建设统一高效的应急反应机制、推进社会主义和谐新农村建设具有主要的意义。

◆“平安互助网”是通信运营商经过总结分析农村客户的安防需求，在现有农村固话网络资源基础上，利用现代信息技术实施科技创新，搭建具有互助联防、相互救助、监控报警等功能的联防联治应急通信网络。该网络是由平安互助电话系统、“居家卫士”安防报警系统、“神眼”家居商铺看护系统、“宽视界”村级监控系统四个可以独立应用又相互联动的系统，共同构成的农村综合治理防控体系。一定比例的农村地区通过“平安互助网”实现了“紧急求助报警、惠农信息广播、政务信息发布”等功能，建立独具特色的农村综合信息防治体系，并填补了农村技防手段的空白。“平安互助网”实施产品创新、营销创新和盈利模式创新，创造了良好的经济效益与社会效益，满足了广大农村客户对低价安防和紧急救助产品的需求。目前，“平安互助网”在应用领域已实现由“以紧急报警救助为主要应用”成功向“以紧急报警救助为基础的综合信息服务应用”转变，由平安互助电话系统、“居家卫士”安防报警系统、“神眼”家居商铺看护系统、“宽视界”村级监控系统共同构成现代化的农村综合治理防控体系。

基于广泛普及的农村固话网络建成的“平安互助网”联防联治应急通信网络，没有增加农民负担就解决了农村治安的大问题，填补了当前农村安全技防领域的空白，“平安互助网”已成为当前推进和谐农村、平安农村建设的重要内容。对于应对农村治安复杂状况、加快农村信息化发展、建立快速反应的农村应急反应机制等具有重要的社会价值和经济意义。

积极推进“信息下乡”，打开农村致富信息之门

为推动农村信息化发展，打开农村致富信息之门，为新农村建设做出积极的贡献。中国联通倾力建设农村通信网，提高网络覆盖率，无论是繁华地区市区，还是偏远山区，都享受到良好的网络覆盖；倾

力打造农村服务网，并使服务网络深入到千村万户；倾力搭建建设农村信息网，实现“足不出户，日行千里”，利用农村信息网平台，一条短信，农民和涉农企业就能得知科技、村务、天气预报、灾害天气预警、农产品供求信息等各类农业信息。

◆中国联通在河南、吉林两个省试点“信息下乡”活动，逐步完成“一乡建一个信息站，一村建一个信息点，一乡建一个信息库，一村建一个农副特产品信息栏目”。截至年底，河南、吉林两试点省开展信息下乡活动的乡镇数达到 2257 个，累计建设乡信息服务站 2147 个、村信息点 50608 个、乡信息库 1954 个、村信息栏目 17568 个。同时，非试点省黑龙江、山西、贵州和江西分公司积极主动在一些乡镇开展“信息下乡”活动，江西结合 WCDMA 网络建设，将其引入“信息下乡”活动中，进行了有益的尝试。

降低能源消耗　减缓碳排放量

深入推进节能减排既是实现企业可持续发展的需要，也是建设节约型社会的需要。中国联通不断加强通信项目建设中的节能减排工作，并进行了全面部署，切实履行企业的社会责任，获得了社会效益和企业运营成本双收益。2009 年，中国联通在健全节能减排工作机构，推广完善能源消耗统计分析，用能目标绩效考核体系建设方面取得了良好成果，推行了包括采购节能设备、采用节能设计、应用节能技术、加强节能宣传等 14 项具体工作。截止 2009 年底，中国联通共投入节能资金约 1.4 亿元，开展节能降耗技改项目 700 多项，减少各种能耗支出约 2.2 亿元。

树立节能减排观念　提升节能减排意识

组织开展节能宣传活动，通过专题宣传、能源短缺体验、节能知识竞赛等活动形式，树立员工节能减排意识。结合每年进行的节能减排活动宣传月，悬挂标语横幅、宣传栏、报纸等多种方式进行宣传，在宣传电子屏滚动播放节能宣传月专题宣传片，利用节能宣传月组织节能工作培训，宣传节能减排工作的重要意义，树立节能减排观念，贯彻节能减排措施，讨论节能减排方案。通过培训及讨论，培养员工节能减排意识，促进节能减排工作的开展，员工深刻理解推进节能减排的重要意义，不但在工作中牢固树立了“节约能源”的意识，而且还应用到了日常生活中，例如少开车、多走路；合理设置空调参数等空

调节能使用方法;精心选购具有能效标识的家电;力争节约每一度电、每一滴水等等，将节能减排意识、知识传播到身边每一个人，尤其是下一代，达到了很好的社会效应。节能减排工作是一项长期任务，中国联通将继续不断探索节能减排工作新途径，继续加强技术实施，进一步加强管理，使节能减排工作不断取得新的成绩。

加强耗能设施管理　节约能源

加强机房环境和空调设备运行管理，及时清理过滤网，在保证机房温湿度的前提下，尽可能不开空调。加强办公场所的照明、办公设备、水资源消耗的管理。各单位均制定并落实了照明灯具节电措施、办公设备节电措施、办公空调设备节电措施、电热器具节电措施、节水措施、供热、制冷节能措施。对办公场所、营业厅温度设定全部符合节能标准，并对办公场地空调进行限制开机。

空调流量控制器实图

在网络设备采购中，从现有网络设备及拟采购设备着手，分析影响能源消耗的关键因素，以降低能耗为目标，认真审核供应商的相关资质，将设备和材料的节能减排指标作为重要指标。在设备采购技术规范书中明确规定设备能耗标准。积极引入设备能耗指标作为设备采

购的依据，在满足需求和运行安全的前提下，采购工作优先考虑低功耗、集成度高、高能效比，适应环境能力强的设备，从源头上严把节能减排关。

机房专用空调上安装热交换节能器—室内

机房专用空调上安装热交换节能器—室外

新建机房从通信设备、机房建筑、空调系统、建筑电气、供电系统等方面采用节能设计，积极应用各项节能技术，合理优化网络资源，降低能耗。在工程施工过程中，严格审核施工单位的施工资质，从设备入网、工程施工等环节就严把节能减排关口。同时，对各单位夜间用电情况进行了使用情况检查，对发现的问题，提出了具体整改要求。加强基站用电管理，确保生产用能源合理支出。根据交换局、基站的不同情况将空调的温度分类设置，由于交换局设备多，环境要求高，因此市内移动网络公司交换局机房空调温度设置在 24 度。山上的基站设备少，发热量少，将这类基站空调温度设置在 26 度，将基站内设备较多或发热量较大的基站温度设置在摄氏 25 度。在保证基站设备正常工作的前提下，尽可能节约能源。

在不断强化自身节能减排管理的同时，积极促进通信设备生产厂商生产节能型设备，推动广大用户使用信息化应用产品，带动信息通信产业链上下游共同开展节能减排工作。

◆中国联通在内蒙古、海南、四川、云南、新疆和西藏六个地区，启动“光能源与风光互补能源的应用新技术试验”项目，按照纯光系统、风光系统、光电系统、光油系统等多种类型因地制宜进行试验。目前，已基本完成设备安装、调试，部分分公司已开始试验数据采集工作。中国联通将对试验结果进行认真、科学、客观的分析、研究，拟定出新能源供电系统的建设规范及相应的技术体制，为下一步在全国推广新能源基站供电建设奠定基础。

◆中国联通在山东、浙江、广东试点用电管理系统，在各省推广基站标杆用电管理工作，各省已建立基站用电管理体系，强化了运维成本精细化管理工作。

◆中国联通在河北等 12 个省推广无线设备时隙功放智能关闭、智能新风、智能热交换、空调自适应、空调添加剂、空调换热器纳米涂层技术、机房隔热涂料等节能减排技术。

推进基础设施共建共享　节约社会资源

为节约资源、保护环境，减少电信重复建设，中国联通积极推行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。2009 年，中国联通与其他电信企业共建移动铁塔 15033 座、杆路 9605 线路公里。向其他电信企业提供共享铁塔 13227 座、杆路 27693 线路公里；共享其他电

信企业铁塔 11932 座、杆路 24581 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，提高了企业经济效益和社会效益。

感恩于怀　服务在心

服务，是电信行业永恒不变的话题。10010 热线是中国联通对外服务窗口，是沟通用户的一张名片。“有满意的员工，才会有满意的用户”，这是 10010 客服热线的根本理念。只有懂得这一理念，才会站在用户的角度换位思考，体验用户的感知，满足用户的需求，赢得用户的信任，走出一条让用户满意、赢得用户信任的道路。

“感谢员工，谢谢他们为公司的发展尽心尽力；

感谢用户，谢谢他们使用联通的产品和服务；

感谢公司，为我们提供实现自身价值的平台。”

只有满意的员工，才能带来满意的客户。企业要蓬勃发展，用户能倾情守候、不离不弃，归根到底在于每位员工力量的激发。10010 热线属于劳动密集型的部门，客服代表每天的工作，付出最大的劳动不是体力上的，也不是智力上的，而是情绪上的。面对这样一支队伍，客服呼叫中心管理层始终秉承“情智结合、以人为本”的管理方式，要

求基层管理人员用引导、关爱、尊重去对待员工，要常怀感恩心，常做细心事，让客服代表带着快乐的、积极的心态迎接每一次电话服务。

◆10010 客服热线“妈妈班”传统。因为 70%客服代表均为年轻女性，为帮助怀孕的准妈妈们更好地适应工作，他们特别组建“妈妈班”，为其合理安排班务、增加午休时间、点滴关爱可谓细微入怀。

◆10010 客服热线“优秀客服代表家访”活动，更体现热线管理层对员工及员工家属的一片关怀和感恩。通过家访互动，那些优秀和骨干客服代表们都倍受鼓励，家属的支持和企业的关爱，让他们把这种积极的情绪带到工作当中，成为“发光源”，带动团队共同进步。

◆10010 热线 BSS 系统割接期间，用户情绪很激动，客服代表的压力可想而知。领导与员工共进退，为夜间值班的一线员工发放面包、润喉糖，其中夹带给员工的慰问字条，写着“在这样特殊的夜晚，我们能感受到你承受的压力。但我们就在你的身边，给你支持，给你鼓励，愿你放松心情、微笑服务”，给员工带去莫大安慰。

爱心，能促使人与人之间温情的互动。团队建设之花必将开出丰硕之果。在最近一次客服代表满意度调研中，对“文化氛围亲和度”这一项认可很高，满意度高达 85.64%。

用户是企业成长壮大的力量源泉，关爱用户，就是关爱中国联通的生命之源。把用户与企业之间的关系形象比喻成：“用户是太阳，10010 热线是向日葵”，寓意当太阳有了热情，向日葵才有色彩，体现着想用户所想、急用户所急的服务理念。

◆一名哈尔滨用户到上海办理 3 月底预约的靓号，营业厅因系统升级，暂无法为其办理或保留此号。用户在情急之下，想到求助于 10010 客服热线。用户需求无小事，在大家努力下，最终用户成功办理了靓号，并及时赶上回程的飞机。为表示感谢，这名用户当天预存了 9600 元。收获了用户的满意与信任，10010 热线的客服代表也是满心喜悦。

◆为用户提供更贴心、更细心、更舒心的服务，凸显差异化、个性化、人性化，成为 10010 热线服务提升的主旨。为方便用户国外出行，10010 热线推出热线办理开通国际漫游功能服务，受到商务人士的青睐；10013 聋哑人短信服务热线，体现通信科技与人本关怀的完美结合，让手机沟通无声世界。

◆10010 热线充分借助一线员工的实际经验，开展“我有金点子”活动，鼓励员工为企业服务提升献计献策，近年来共提出“金点子”千余条，那些包含着大家集体智慧和真挚热忱的建议，很多已被相关部门采纳执行。

◆2009 年，为实践“咨询受理中心”向“综合业务办理中心”的战略转型，10010 热线全面提升、逐步实现 90%移动业务在线办理，为用户提供便捷、高效的渠道服务。随着 3G 业务试商用启动，10010 热线推出 3G 视频客服热线，实现 3G 用户与客服代表“面对面”互动交流，实现服务领先。凭着一颗“感恩用户、优质服务”的心，10010 热线日益赢得广大用户的认可和好评，客户感到联通的服务越来越好了。

10010 客服热线所践行的这种价值文化，已逐渐渗入这支服务团队，润人心田，沁人心脾，又已渐渐化开，融入到为客户服务的日常工作中。以爱筑企，和谐发展，营造内外环境的协调统一，实践科技与人文的完美结合，为员工、为客户、为企业创造更大价值。

回报社会　奉献爱心

积极投身社会公益事业，捐资助学支持教育事业发展、帮助贫困人口提高生活水平是中国联通奉献爱心，助推社会和谐发展的重要工作。

赞助“雪域童年”支教活动

在“5·12”大地震一周年之际，中国联通上海分公司组织志愿者前往地震重灾区四川茂县叠溪中小学校赞助开展“雪域童年”支教活动。充满爱心的“雪域童年”支教活动带着联通人对灾区人民的深切牵挂启航。志愿者纷纷表示将不负重托、不辱使命，出色、圆满地完成支教任务，把中国联通对灾区人民的挂念和深情厚意带到那些渴望爱与关怀的西部孩子身边。

充满爱心与善举的“雪域童年“活动在灾区洒下了爱的种子，结出爱的果实，唤起了社会对于西部教育事业和广大西部儿童心灵成长的关注，激发了越来越多的人投身于社会公益事业。

援建“春蕾小学”

“5•12”地震中，四川绵阳市游仙镇第二小学校舍受到严重破坏，全校 500 余名学生只能在临时搭建的板房教室中学习。中国联通极其关注灾区学校重建工作，第一时间组织各分公司、员工捐款，为灾区学生奉献爱心，将员工捐助的 734 万元捐赠给中国儿童少年基金会“春蕾计划”，用于游仙镇第二小学的重建，并将其命名为“中国联通春蕾小学”。该项目将于明年秋季完工，确保全校师生新学期在崭新的教学环境里开始新的学习生活。

中国联通云南分公司捐赠 20 万元资金在云南昭通市永善县建设的春蕾小学，今年初配合永善县相关部门完成小学的验收和后期工程。小学已于 2009 年 8 月交付使用。2010 年 1 月全校 117 名小学生搬进了新校舍。为保证学生有一个良好的学习环境，还为学校添置了篮球架、乒乓桌等文体器材，为 130 名学生购买了书包和文具。

“联通桥，连民心”

云南昭通市永善县莲峰镇万和村长期以来人畜饮水非常困难，中国联通云南分公司组织村民集资筹劳、并协调筹集资金，建设饮水工程，以解决部分村民的人畜饮水问题。昭通永善黑寨村，去年遭遇了百年不遇冰雪，同时也是地震受灾地区，公司协调筹集资金为黑寨村修建“联通桥”，使村民告别了踏洪水过河的历史。

推进贫困地区和谐可持续发展

中国联通辽宁分公司通过多年扶贫工作，使南双庙乡的自我发展能力得到了提高，加快了扶贫地区农业产业化经营，贫困乡村群众的生产生活条件得到了改善，促进了帮扶地区社会经济的可持续发展。

为南双庙乡马德沟、山后两村新建“小尾寒羊”养殖基地，建水利配套设施（60 户人畜饮水），改建鸡禽舍，扩充养殖。栽植大枣树苗 12.5 万株，利用山枣嫁接 25 万株。在曹家、榆北、山后、西营子、大杖子等村，嫁接枣树、大扁杏等 6.91 万株。发展柏山水蜜桃 1000 亩，共栽植水蜜桃 5.5 万株。扩大下杖子村南果梨示范基地，总面积达到 800 亩。发展大枣树 2000 亩，总量达到 120 余万株。多年来，辽宁分公司扶贫开发工作帮助该乡发展长远避灾农业，深入挖掘农业生产潜力，提高农业经济增长点，确保农民拥有稳定收入。

“新势力爱心基金会”，资助贫困大学生

为帮助更多贫困大学生解决学习和生活中的困难，广东联通梅州分公司和嘉应学院联合创办了“新势力爱心基金会”。基金会是由梅州分公司的新势力培训班全体同学组成，并自主管理的爱心互助性质基金组织，有相应的管理机构及基金会章程，并定期挑选品学兼优、家庭困难的学生进行资助。第一期资助对象是经学院严格审核后挑选出的 4 名贫困生，他们将各得到资助金 1000 元。资助活动向嘉应学院师生传递了中国联通的爱心和社会责任感。

世界“最高”的扶贫事业

中国联通在加快企业自身发展的同时，一直关注西藏社会经济的

发展，积极主动履行社会责任，将企业发展同当地社会经济发展紧密结合，始终坚持为创建平安西藏、和谐西藏、小康西藏贡献力量！

日喀则扯休乡的扶贫

中国联通西藏分公司扶贫 30.4 万元支援日喀则地区生产、生活建设。对贫困户所住危房进行改造，开展家庭种植业、家庭养殖业，使贫困户在初级起步阶段，就实现在家门口劳动，积累了生产实践经验，成为最现实、最直接的增收方式。此外，还为扯休乡修建玻璃温室、养猪示范点、养鸡示范点。示范点投产后可进一步增加农牧民收入，加快农牧民脱贫致富的步伐，促进区域经济的发展和经济结构调整，解决一部分贫困户从业问题，使农牧民在自己家门口实现增加收入的愿望，取得了明显的经济效益和社会效益。中国联通西藏扶贫工作非常注重与当地农牧民的交流，调研组定期前往日喀则调研，通过实地考察，现场沟通等方式，对当地扶贫工作进行了深入细致的分析，取得了很大收获。积极拓宽了扶贫开发渠道，千方百计增加贫困人口收入。帮助和引导贫困户开展生产，发挥自我能动力，增产增收，摆脱贫困，为藏区扶贫工作注入生命力。

千名干部进百村开展两帮助

为更好地开展“两帮扶”活动，中国联通西藏分公司成立“两帮扶”联合工作组，工作组的同志下到基层，下到每个村，走访入户，与农牧民谈心拉家长，了解各村民情，走到群众身边认真倾听他们的心声，耐心细致地向群众宣传党的方针政策和惠民政策，将党的精神传达到

基层的每个党员和群众，将党的温暖送到群众手中。

“两帮扶”活动中，工作组的同志与当地藏民共同开展爱国主义教育和民族团结教育，帮助贫困村理清发展思路，进一步振奋党员干部的精神，坚定理想信念，以扶贫项目取得的成绩向农牧民宣讲致富经验，要求村里的党员充分发挥模范带头作用，做党的富民政策忠诚的执行者、带头者，认真做好藏鸡、藏猪养殖业，带领周围群众走出贫困，逐步走上脱贫致富的道路。

同时，中国联通还援助了西藏阿里地区革吉县，援助总投资 880

万元，援助项目 6 个。

2009 年，中国联通还帮扶河北省张家口市沽源县和康保县，帮扶资金 220 万元，帮扶项目 14 个。援助新疆喀什地区莎车县，援助总投资 700 万元，援助项目 5 个。向新疆维吾尔自治区“民族团结互助基金”捐赠 1000 万元，用于支持新疆民族团结事业。向台湾“莫拉克”台风受灾地区捐赠 800 万元，为台湾同胞救灾和灾后重建提供人道主义援助。

展望未来

随着信息技术的演进、电信市场的开放、以及产业的加速融合，电信业机遇与挑战并存。作为一家跻身世界级重要电信运营商行列的中国电信企业，中国联通将以“融合创造新优势、3G 实现新发展”为目标，以“抓机遇、保增长、调结构、上水平”为工作主线，审时度势，把握电信业信息化发展的大趋势，充分发挥重组后的融合优势，夯实基础管理，完善体制机制，加强精细化运作，强化落实执行，推动改革创新，提高网络保障水平，提升支撑能力，在发展中调整结构，在创新中增强活力。

联通人正以坚定的信心，以进取的精神，以创新的思路，以扎实的作风，全力促进中国联通核心竞争力的提升。联通人更深刻领会企业与社会的息息相关，“社会是企业的依托，企业是社会的细胞”。企业只有推出有利于社会进步与发展的实际举措，被社会承认和接纳，才能有足够的发展机会和空间。新的一年，中国联通将进一步加大企业社会责任工作力度，为企业营造健康的内外部环境，为促进社会整体的可持续发展，实现与各利益相关方全面协调共同发展贡献力量！

社会评价

●中国联通公司综合部获得国资委授予“中央企业信访工作先进集体”荣誉称号，另有 2 人被授予“中央企业优秀信访办主任”荣誉称号，4 人被授予“中央企业优秀信访工作者”荣誉称号

●中国联通获得 CECA 国家信息化测评中心评选的“中国企业信息化 500 强”前十名，并荣获“最佳管理创新奖”和“最佳人力资源管理应用奖”

●中国联通获得工信部和中国消费者协会联合开展的 2009 年度固定电话用户满意度第一名

●中国联通承德市分公司、泰安市分公司获得中华全国总工会“全国五一劳动奖状”，9 名员工获得“全国五一劳动奖章”，20 个基层班组获得“全国工人先锋号”称号

●中国联通西藏自治区分公司业务支撑系统部等 3 个青年集体获得中央企业团工委“2008 年度中央企业青年文明号”荣誉称号，中国联通北京市二区分公司皂君庙局商务客户经理 2 人获得“2008 年度中央企业青年岗位能手”荣誉称号

●中国联通辽宁省分公司获得中国通信企业协会全国通信行业用户满意企业

●中国联通部分省级分公司项目在全国信息化应用、通信技术创新优秀成果评选中获奖。天津市分公司“采用 Femto 技术实现无线宽带校园覆盖”项目和“双面光纤总配线架助力天津市全光纤城市建设”项目分获金银奖；黑龙江省分公司的“冲印我世界”网络数码冲印和“哈尔滨供排水集团营业收费信息管理系统”项目获得金奖，“宽视界在黑龙江平安城市项目中应用”项目获得银奖；山东省分公司的第 11 届全运会信息网络平台和“商务新动力”中小企业信息化平台分获金银奖；北京市分公司的“广播式手机电视业务管理系统”获得银奖；广东省分公司的“手机报业务”获得“企业信息化应用优秀成果”金奖，“基于价值链合作的智能 WAP 门户”获得“无线通信技术和案例创新成果奖”银奖

●中国联通《构建一级架构三级运营的创新型电子渠道生产管理体系》获得中国通信企业协会第十六届全国企业管理现代化创新成果二等奖及第六届（2009 年）全国通信行业企业管理现代化创新成果一等奖

●吉林分公司《农科在线----开创农村信息化营销新模式助力社会主义新农村建设》获得中国通信企业协会第十六届全国企业管理现代化创新成果二等奖及国资委“中央企业优秀社会责任实践”

●山东分公司《和谐农村的“平安互助网”建设》获得中国通信企业协会第十六届全国企业管理现代化创新成果二等奖

●中国联通《基于互联网和一级架构的电子化销售服务管理系统》获

得国务院国有资产监督管理委员会评选的2009年中央企业信息化电子商务类示范工程荣誉称号

●《中国联通“一级架构”的电子渠道系统》获得中国通信学会2009年度中国通信学会科学技术奖三等奖

●中国联通山东分公司获得人力资源和社会保障部、国务院国有资产监督管理委员会表彰的“中央企业先进集体”荣誉称号

附录

报告说明

本报告是中国联通向社会发布的社会责任报告。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、社会责任、环保责任等方面的重要信息。本报告时间跨度是 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日，所有案例与数据均来源于中国联合网络通信集团有限公司。

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:

中国北京市西城区金融大街 21 号　100033　+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.com