

# 環境、社會及管治報告

## 社會責任報告

中國電信秉承「全面創新、求真務實、以人為本、共創價值」的核心價值觀，堅持將環境、社會及管治(ESG)等方面的企業責任融入發展戰略，融入日常生產經營和管理活動，積極履行對利益相關方的責任，走負責任的發展之路，持續提升企業綜合價值。



### 本質責任：

國家主體通信運營商在基礎網絡和新型通信設施、普遍服務、網絡信息安全、應急通信、科技創新、產業發展等方面具有與生俱來的責任，中國電信堅定發揮脊梁作用，努力為建設網絡強國不斷作出貢獻。

### 股東責任：

股東是企業的投資者，中國電信堅持穩健經營，努力以優良的經營業績，持續提升企業的價值，兌現對股東的承諾。

### 客戶責任：

客戶是企業生存發展的根基，中國電信依法保護客戶權益，深入理解客戶需求，不懈創新產品，用心服務客戶，努力讓客戶盡情享受數字生活。

### 員工責任：

員工是企業最寶貴的資源，中國電信依法維護員工權益，促進員工發展，鼓勵員工參與管理，關愛員工生活，努力讓員工與企業共同成長。

### 環境責任：

綠色發展是全人類的共同使命，中國電信通過綠色管理、綠色採購、綠色運營、綠色辦公和綠色公益活動，努力實現自身綠色發展，助力經濟社會綠色發展。

### 公益責任：

公益讓社會更美好，中國電信自覺回報社會，熱心參與社會公益事業。



# 環境、社會及管治報告

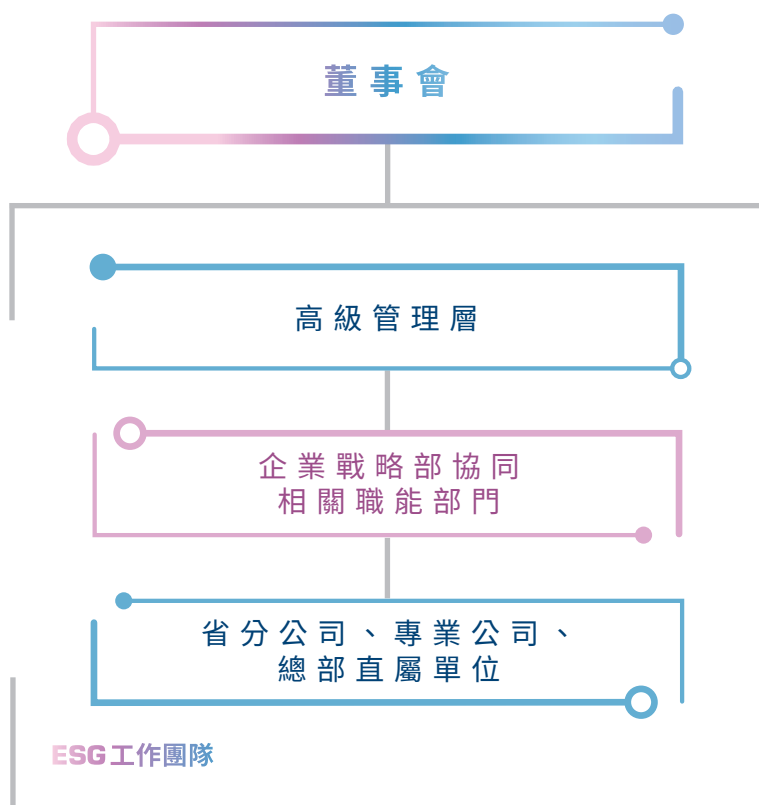
## 社會責任報告

### 一、推進履責管理

公司嚴格遵循香港聯合交易所發佈的上市規則附錄二十七《〈環境、社會及管治報告指引〉》的規定。公司董事會高度重視環境、社會及管治工作，負責評估及釐定公司有關環境、社會及管治的風險，確保公司設立有效的環境、社會及管治風險管理和內部監控系統，制定公司的環境、社會及管治管理方針及策略，定期檢討公司的表現，

審批公司環境、社會及管治報告的披露資料，確保公司在環境、社會及管治方面履行責任的水平不斷提升。本報告亦經過董事會審閱及批准發佈。

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



公司建立ESG指標體系，建設ESG績效內部收集與監控系統，健全ESG信息採集、審核和使用的流程，按照香港聯交所2018年發佈的《環境、社會及管治匯報指南》完善信息披露工作，規範披露在環境、社會及管治等方面履行責任的詳細信息。

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

### 利益相關方對公司的期望以及公司的回應措施

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

## 環境、社會及管治報告

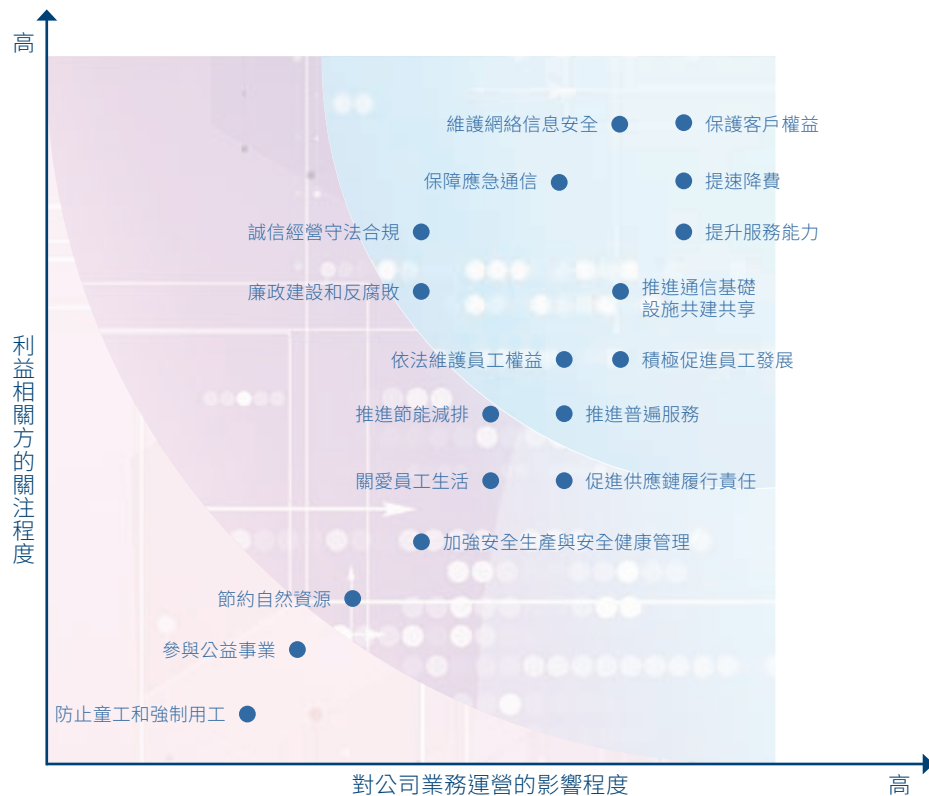
### 社會責任報告

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

## 環境、社會及管治報告 社會責任報告

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

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



# 環境、社會及管治報告

## 社會責任報告

本報告主要議題如下表列示：

### 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》所載的環境、社會及管治範疇

### 本公司環境、社會及管治的主要議題

#### 主要範疇A：環境

A1 排放物	• 推進節能減排
A2 資源使用	• 節約自然資源
A3 環境及自然資源	• 工程建設注重環保
	• 推進通信基礎設施共建共享

#### 主要範疇B：社會

B1 僱傭	• 依法維護員工權益
	• 關愛員工生活
B2 健康與安全	• 加強安全生產與安全健康管理
B3 發展及培訓	• 積極促進員工發展
B4 勞工準則	• 防止童工和強制用工
B5 供應鏈管理	• 促進供應鏈履行責任
B6 產品責任	• 提速降費
	• 推進普遍服務
	• 維護網絡信息安全
	• 保障應急通信
	• 保護客戶權益
	• 提升服務能力
B7 反貪污	• 誠信經營、守法合規
	• 廉政建設和反腐敗
B8 社區投資	• 參與公益事業

本報告為年度報告，內容涵蓋自2018年1月1日起至12月31日止期間（報告期間）本公司環境、社會及管治相關議題的政策、措施及表現，範圍涵蓋本公司及所有子（分）公司。香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》遵循情況可參見本報告ESG索引表。

## 二、誠信經營、守法合規

中國電信依法治企，堅持依法經營、誠信經營，遵守相關法律法規及行業監管規則，在內控建設、審計監督、防治腐敗和全面風險管理等方面構建橫向到邊、縱向到底的守法合規體系。建立健全長效溝通機制，規範披露企業信息，自覺接受政府監管和社會監督。

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

公司遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》等法律法規，實施《關於加強中國電信知識產權工作的指導意見》、《產品開發中知識產權管理操作指引》、《中國電信集團商標管理辦法》、《中國電信集團專利管理暫行辦法》等制度辦法，建立健全知識產權管理體系，加強知識產權保護。

公司認真執行廉政建設和反腐敗方面的法律法規，建立健全廉政建設教育預防、制度監督、懲治問責、容錯糾錯、巡視巡察等五大機制；制定廉潔文化建設指導意見，制定廉潔手冊等行為規範，建設運營「廉潔電信」公眾號；設立郵政舉報信箱、網絡舉報信箱和舉報電話，受理對公司人員的檢舉、控告和對相關處理的申訴，以及對廉政建設和反腐敗相關工作的批評、意見和建議。



## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

公司2018年根據法律法規及監管部門的要求，結合業務運營等方面的變化，持續加強合規管理，完善《內部控制手冊》等規章制度；持續開展對規章制度執行情況的檢查，對於發現的問題，及時進行整改。

### 三、提供高質量網絡保障

中國電信2018年在推進基礎網絡及新型基礎設施建設的同時，開展網絡「提速降費」工作，推進普遍服務，維護網絡信息安全，保障應急通信，努力提供高質量網絡保障。

#### 推進「提速降費」

建設更高品質的4G和光纖寬帶網絡。提升4G網絡深度覆蓋水平，採用按月動態擴容基站的方式，著力提升高鐵、高速公路、高校、高密度住宅區、高流量商業區、地鐵等流量和話務密集地帶的網絡質量，提升客戶體驗。實現VoLTE（基於4G網絡的通話）業務試商用。進一步提升光纖寬帶網絡在城鎮和鄉村的覆蓋率，結合用戶需求積

極部署千兆光纖寬帶網絡。持續降低手機流量資費，全面取消流量國內漫游費，進一步降低國際及港澳台漫游資費，下調商務專線產品標準資費。提速降費惠及廣大用戶，完成移動網絡流量資費至少降低30%的要求，固定寬帶平均接入速率提高到104Mbps。

#### 推進普遍服務

公司持續推進農村及偏遠鄉村通信網絡的建設，努力提升農村的寬帶接入水平，因地制宜建設農村服務網點，積極促進農村信息化應用及電商發展，助力鄉村振興。加快推進普遍服務項目建設，年內全面完成所承擔的約5萬個行政村通光纖建設任務。持續推進網絡扶貧，實現「三區三州」（「三區」是指西藏、新疆南疆四地州和青海、四川、雲南、甘肅四省的藏區，「三州」指甘肅的臨夏州、四川的涼山州和雲南的怒江州）深度貧困地區行政村光纖寬帶和4G「雙75%」覆蓋，為深度貧困村脫貧創造更好的通信網絡條件。

#### 維護網絡信息安全

公司遵守《中華人民共和國網絡安全法》等關於網絡信息安全的法律法規，認真貫徹落實工業和信息化部、公安部等部委關於防範和打擊通訊信息詐騙的相關要求，積極防範、處置各類網絡與信息安全風險。2018年進一步健全網絡與信息安全管理體系，健全常態化議事及工作機制。加強網絡與信息安全培訓，在國家網絡安全宣傳週期間，通過營業廳等途徑面向公眾廣

泛開展宣傳活動。實施物聯網卡實名制等防範通訊信息詐騙的措施，強化追責處罰機制。加強應對網絡與信息安全風險的技術手段建設，及時治理網絡安全漏洞，工業和信息化部通報的中國電信的網絡安全漏洞數量較上年顯著下降。承接工業和信息化部有關整治互聯網環境的要求，全年處置釣魚詐騙網站12,000多個。接應國家互聯網信息辦公室及工業和信息化部發佈的網絡安全應急預案，公司制定公共互聯網網絡安全突發事件應急預案。

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

#### 保障應急通信

公司忠實履行保障通信安全暢通的使命，全力抗擊地震、颱風、洪澇、山體滑坡等自然災害，保障重大活動。2018年成功完成甘肅和四川等地的泥石流、颱風「山竹」和「安比」、雲南墨江地震、金沙江和雅魯藏布江山體滑坡等抗災應急通信的保障任務，累計出動搶修人員8萬多次、車輛2萬多台次、應急通信設備17,000多套次，發送應急公益短信3,700多萬條。圓滿完成上合組織青島峰會、中非合作論壇北京峰會、首屆中國國際進口博覽會、博鰲亞洲論壇、世界互聯網大會、首屆數字中國建設峰會等重大活動的通信保障，累計投入保障人員15萬多次，投入保障車輛2萬多台次。

#### 四、用心服務客戶

中國電信深入理解客戶的需求，在努力為客戶提供高品質4G、光纖寬帶等基礎業務，以及高清網絡電視、雲計算、大數據、物聯網、數字化ICT行業信息化應用、移動支付等新興業務的同時，注重保護客戶權益，持續加強服務能力建設，推進智慧服務，不斷提升服務質量和服務水平。



時任董事長兼首席執行官楊杰先生於世界互聯網大會與前線信息保障人員親切握手



上合組織青島峰會信息通信保障

#### 保護客戶權益

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

公司認真貫徹《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規關於個人信息保護的規定，落實政府的相關監管要求，不斷完善用戶個人信息保護管理制度，持續加強用戶個人信息保護工作。2018年認真貫徹《中國電信用戶個人信息管理辦法》、《中國電信用戶信息安全辦法》等制度，開展用戶個人信息保護督導檢查，督促各級企業落實用戶個人信息保護的責任分工，做到「管業務必須管保護、管運營必須管保護、管系統必須管保護」；切實規範用戶信息收集、存儲、傳輸、使用和銷毀的行為，嚴格管控營業服務人員在用戶信息查詢、辦理等方面的權限，做到「採集有據、存當其用、用必留痕、濫用必究」。

公司暢通用戶訴求渠道，通過「10000號」、網上營業廳和實體營業廳等渠道傾聽用戶意見，持續開展「消費者權益日」、「總經理服務日」、「聆聽10000號」等活動。2018年強化投訴管控，推進快速處理投訴，建立總部、省分公司兩級投訴溯源促改機制，推動問題快速整改。其中，針對增值業務費用爭議、新老用戶不同權等熱點問題，及時予以改進，對於「惡意扣費」實行「零容忍」政策。中國電信2018年客戶申訴率優於工業和信息化部的管控目標，處於全行業較低水平。

#### 提升服務能力

提升重點業務的服務能力。2018年著力提升政企客戶互聯網接入、雲計算、物聯網等業務的服務能力，縮短普通寬帶和商務專線的裝移機時長、修障時長，提升組網專線的開通及時率，提升物聯網的故障修復及時率；對天翼高清業務開展視頻質量監測分析，提升視頻播放感知質量。

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

提升智慧服務能力。持續利用人工智能、大數據等技術建設智慧「10000號」，一方面深化「10000號」人工智能運營，提高智能交互服務的佔比；另一方面積極開發智能工具，提高複雜問題的處理效率，其中，智能預判工具有效降低故障等話務處理時長，智能賬單、一鍵診斷等智能工具助力客戶服務代表快速處理用戶提出的費用疑問、網絡使用等方面的問題。

提升互聯網服務能力。建設便捷用戶在互聯網上「自助、輔助、幫助」的服務模式和服務流程，提升移動用戶流量加裝、套餐變更、發票賬單等46項服務能力，推進實現寬帶資源查詢、新裝、續約等常用服務功能，推出「我的客服」服務專區。持續提升新媒體客戶服務能力，將客服機器人嵌

入互聯網服務觸點，便捷用戶充值繳費、及時處理諮詢投訴；適應客戶對視頻的使用習慣，進一步推廣視頻客戶服務，通過短視頻直觀生動地解決客戶的問題。

根據工業和信息化部的測評，中國電信2018年手機上網、移動話音、固定上網、固定話音等的用戶滿意度均較上年有不同程度的上升，手機上網和固定上網的用戶滿意度繼續保持行業領先水平。

## 五、關心關愛員工

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

### 依法維護員工權益

公司嚴格遵守並認真落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工會法》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，依法落實員工的勞動權益、民主權益和精神文化權益。持續實施《關於認真貫徹〈中華人民共和國

勞動合同法〉規範勞動用工管理有關問題的通知》，加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工，確保合同制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險。持續實施《關於規範勞務派遣用工管理有關問題的通知》，完善業務運營模式和崗位分類，明確各類崗位的用工形式，規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制用



裝維在一線



## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

工簽訂勞動合同，繳納社會保險，維護勞務派遣用工權益。公司堅持男女平等、同工同酬等用工政策，依法保護員工隱私，實施員工帶薪休假制度。公司依法禁止使用童工，防止強制用工，2018年未發生使用童工和強制用工的情況。公司支持工會依法履行職能，鼓勵員工參與管理，持續建設和諧穩定的勞動關係。

#### 積極促進員工發展

加強專業人才隊伍建設。2018年進一步實施《中國電信高層次專業人才管理服務辦法》，加強具備轉型支撐能力的專家人才隊伍建設，啓動新一屆中國電信首席專家選拔，在5G、雲計算、大數據等領域實施轉型專業領軍人才培養「星火計劃」，選拔優秀青年專業人才進行培養。進一步發揮人才工作站有效培養和使用專業人才的作用，建立新一代業務支撐系統運營維護人才工作站，優化原有人才工作站的人才調用機制和入站人才隊伍，促進專業人才在公司智能網絡、數字化ICT解決方案、業務支撐系統雲服務平台研發推廣等重大項目中成長，充分發揮專長。在雲計算領域開展人

才特區試點，創新項目經理選拔與管理、團隊組建、人才交流、評價、激勵、服務等方面的機制，積極探索促進人才發展的新途徑、新模式。

加強員工培訓。公司充分發揮中國電信學院、中國電信網上大學等線下線上的培訓能力，根據各層級、各種崗位員工的培訓需求，針對性實施能力提升的培訓課程。2018年加強針對各層級經營管理人員的領導力培訓，加強新員工培養培訓體系化建設，持續開展各層次專業人才的培訓。組織開展新一輪「小CEO」能力提升和人才培養工作，結合業務發展需要構建實用型的課程體系，結合「小CEO」的職業需求強化內訓師技能與項目經理技能的培訓，在中國電信學院安排培訓達4,600多人次。中國電信新員工結構化導師制項目、實體渠道「培推」實戰項目獲「2018年度ATD卓越實踐獎」。

積極促進員工提升才能和價值。公司持續深化「劃小承包、專業化運營、倒三角支撐」三維聯動的改革，加強對基層自主經營體的激勵和支撐，鼓勵基層員工充分發揮才

幹，在創業發展中不斷提升個人價值。貫徹新修訂的《中國電信集團技能競賽管理辦法》等制度，持續開展多種形式的勞動競賽、技能競賽和知識競賽，充分發揮創新工作室的作用，引導員工提高能力素質，鼓勵員工立足本職崗位開展創新活動。2018年累計建成員工崗位創新工作室1,200多個，年內開展員工崗位創新成果評選活動2,500餘次，徵集創新成果或案例19,000餘件，表彰或推廣成果5,500餘項；18名員工獲「央企技術能手」稱號，116名員工獲「公司技術／勞動能手」稱號，847名員工獲「公司技術／勞動標兵」稱號。

#### 加強安全生產與安全健康管理

公司認真貫徹落實《中華人民共和國安全生產法》，全面落實企業主體責任，建立健全責任體系，層層落實安全責任，嚴格安全生產考核和處罰制度，不斷夯實安全生產管理基礎。持續開展安全生產各專業條線和單位的監督檢查，及時對隱患進行整改，通過信息化手段實現隱患排查的標準化和閉環管理。廣泛開展安全生產法律法規及

規章制度的宣傳教育，不斷提高員工的安全意識和應急防範技能。加強對工程項目的安全管理，嚴格執行特種作業人員持證上崗制度，完善事故應急預案，加強應急預案演練。2018年未發生較大及以上傷亡事故。

公司注重員工職業健康管理，定期組織員工體檢，持續改善員工的作業環境和作業條件，有效杜絕了職業病的發生。持續開展員工心理健康諮詢活動與援助工作，積極幫助員工減緩壓力。

#### 關愛員工生活

公司健全員工訴求收集、分析、處理、反饋的閉環管理機制，通過員工座談、網絡或線下問卷調查、家訪、走訪一線、與員工面對面溝通、接待來訪、處理來信或郵件等方式，加強與員工溝通，深入了解員工的思想、工作和生活狀況，及時了解員工關注的熱點問題。各級企業通過常態化慰問、熱點問題響應、困難幫扶等舉措，積極幫助員工解決實際問題和困難，年內



## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

幫扶困難員工18,900餘人次。持續新建和鞏固提升「四小」(小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室)，根據女員工特殊需要建設母嬰室，開展員工樂於參與的文化體育活動，助力員工平衡工作與生活，提升幸福感。

### 六、踐行綠色發展

中國電信遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等有關環境保護的法律法規，踐行綠色發展理念，積極投身生態文明建設。公司努力建設綠色網絡，推進綠色運營，統計並定期發佈環保指標，積極向社會溝通環保行動以及取得的成效，自覺接受社會監督。2018年未發生違反環保法律法規並對環境造成重大影響的事件。

#### 推進節能減排

公司的溫室氣體排放主要來自能源使用。公司貫徹《中國電信集團公司節能減排管理辦法》等制度，構建節能減排體系，通過規章制度、工作部署、考核評價等方式，將

節能減排的要求貫穿到採購、建設、運營、辦公等生產經營的各項活動中。公司新購設備堅持優先選用能耗低的技術和產品，在通信機房、基站等設施中積極應用節能技術，擴大基礎配套設施的節能技術應用覆蓋率，持續推進業務平台向資源池的雲化整合，推進節能減排管理創新，努力降低各類能源的消耗，減少溫室氣體排放。2018年進一步加大節能減排投入，節能減排投資額達人民幣6.74億元，較上年增長26.8%；針對能耗佔比較高的互聯網數據中心，運用大數據技術開展服務器智能節能試點，在取得較好節電效果的基礎上，進一步在部分省分公司擴大試點；持續運用合同能源管理模式，引入社會資本和技術開展節能減排技術改造；積極採用更加清潔的能源，減少煤炭消耗量，2018年煤炭消耗量同比減少46.2%。由於業務增長，2018年總用電量較上年上升，增長幅度為5.0%，通過加強節能減排管理，積極開展技術和管理創新，公司2018年單位信息流量綜合能源耗用量為5.91千克標煤/TB，較上年下降16.8%。

#### 節約自然資源

公司從理念宣貫、政策制度、具體措施等方面積極行動，提高資源使用效率，節約自然資源的使用。

促進節約用水。公司在日常業務營運中注重合理高效使用水資源，減少水資源消耗量。積極宣傳倡導節約用水，在用水設施和器具處張貼節約用水的提示，提高員工自覺踐行節約用水的意識；加強水資源使用的管理，積極開展污水排放治理工作，推進生產用水循環利用，鼓勵使用中水代替新鮮水，2018年中水使用量較上年增加22%；推廣普及節水器具，定期對供水系統各環節進行檢查維修，防止「長流水」和「跑冒滴漏」現象。2018年總用水量為4,285萬噸，較上年減少130多萬噸，降幅達3%，單位經營收入耗水量較上年下降5.8%。

促進節約用紙。公司推進紙張用量的統計工作，據初步統計，2018年辦公用紙約2,000多噸。積極倡導節約用紙，宣傳綠色

辦公理念，提倡辦公用紙雙面使用。積極從技術和制度上採取措施，促進在營業和辦公中減少紙張使用，2018年持續推廣會計檔案電子管理、增值稅電子普通發票、電子賬單和無紙化營業，減少紙質件使用；按照國家稅務改革的要求，積極研究企業財務申報數據與稅務局納稅申報系統互聯，推進納稅申報全流程自動化、無紙化。

加強廢舊物資回收處置與利用。公司認真遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等有關廢棄物處置利用的法律法規，依法合規處置廢棄物。貫徹《中國電信集團逆向物流管理辦法》，以及2018年新修訂的《中國電信集團廢舊閑置物資回收與處置管理辦法》，豐富廢舊閑置物資處置形式，規範處置流程，加強省級集中管理，注重防範處置風險，促進處置更加規範。公司制定閑置物資清理激勵政策，明確激勵標準，鼓勵各級企業通過廢舊物資回收處置與利用，有效節約資源，減少環境污染。2018年持續加強廢棄物專業化管理，推進廢舊蓄電池、廢舊線纜、終端等物資規範回收處置。鑒於廢舊蓄電池含有大量

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

重金屬及廢酸、廢鹼等電解質溶液，如處置不當將造成環境污染，公司一方面全面開展對蓄電池供應商綠色環保情況的現場考察，持續採購磷酸鐵鋰電池等綠色節能產品；另一方面，建立廢舊蓄電池的回收與處置管理體系，防止污染環境。對「光進銅退」產生的廢舊銅纜交由專業第三方回收處置。實施固網終端閉環管理，加強回收利用，鼓勵翻新利舊和跨省調撥使用。對於無回收價值的廢舊物資，充分考慮物資處置對環境的影響，在嚴格遵照國家環保相關規定的前提下妥善處理。2018年回收處理各類廢棄物達10萬多噸。

公司主要業務為通信信息服務，制成品包裝材料的使用非重要性議題。

#### 工程建設注重環保

中國電信在工程建設中注重保護生態環境。針對政府和公眾關心的通信工程建設中耕地保護、設備污染、施工影響和電磁輻射

等問題，公司積極實施環保措施，盡可能減少對生態環境的負面影響。

在耕地保護方面，基站選址優先考慮原有房屋和荒地，儘量不新增佔用耕地，合理利用土地資源。

在設備污染方面，優先選擇無噪聲、無電磁輻射、無污染物產生的設備，保障設備運行過程中不對周邊社區及自然環境產生安全隱患。

在施工影響方面，野外通信路由勘察儘量避開礦藏、森林、草原、野生生物、自然遺跡、人文遺跡、自然保護區、風景名勝區等區域，敷設光纜儘量避免改變周圍環境。

在電磁輻射方面，持續規範基站電磁輻射環保管理工作，開展基站周圍電磁環境監測和評估，加強與社區溝通，接受公眾監督；嚴格控制入網設備質量，從源頭上嚴格把關；積極採用先進技術手段，精細化基站佈局，確保電磁輻射指標優於國家標準。

### 推進通信基礎設施共建共享

公司認真落實工業和信息化部、國務院國資委關於推進電信基礎設施共建共享的實施意見，與各通信運營商及中國鐵塔股份有限公司密切合作，積極推進基站、管道、桿路等通信基礎設施的共建共享，有效減少重複建設，保護自然環境和景觀，節約土地、能源和原材料的消耗。2018年提供共享的桿路達2萬多線路公里、管道達1,300多線路公里、室內分佈系統達900多套。

### 七、促進供應鏈履行責任

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

在價值採購方面，落實《中國電信集團採購物資質量管理辦法》等制度要求，2018年進一步健全供應商年度後評估、日常點評、履約投訴、到貨檢測、網絡運行質量監測相結合的綜合評估體系，持續強化質量檢測結果和供應商評價結果在採購評標中的應用，促進供應商提高履約績效水平；制定《中國電信IT集採產品評價檢測管理辦法》，促進對IT產品的評價檢測進一步規範；實現到貨檢測供應商覆蓋率和品類覆蓋率提升。

在陽光採購方面，落實《中國電信集團採購招標投標管理辦法》等制度要求，持續推進公開招標與公開採購。2018年堅持法定招標項目100%應招必招，鼓勵小額項目集中公開招標、服務項目集中資格預審招標，公開招標率與公開採購率進一步提升。

在綠色採購方面，持續推進綠色採購指標在採購過程中的應用，優先選用資源節約、環境友好的產品。2018年集中採購的直流

## 環境、社會及管治報告

### 社會責任報告

電源模塊中高效節能電源模塊佔比接近100%，移動設備、機房空調等重點專業採購設備的單位能力能耗較2017年下降4.3%。

### 八、參與公益事業

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

深入開展定點扶貧和對口支援工作。母公司定點扶貧的四川省鹽源縣和木里縣、新疆維吾爾自治區疏附縣、廣西壯族自治區田林縣和對口支援的西藏自治區邊壩縣、青海省久治縣均屬深度貧困地區，公司2018年配合母公司在上述6縣派駐扶貧幹

部掛職開展幫扶工作，實施網絡扶貧、信息化扶貧、產業扶貧、就業扶貧、智力扶貧、公益扶貧等方面的項目，幫助當地改善生產生活條件，發展經濟，助力當地居民提高收入。另外，也配合母公司在其他一些省(自治區、直轄市)參與當地的脫貧項目。

積極以信息化助力脫貧，促進落後地區發展。持續推廣精準扶貧大數據管理平台的應用，支撐扶貧管理機構對貧困村、貧困戶、貧困人口進行精準管理，促進扶貧措施落實到戶，截至2018年底，精準扶貧大數據管理平台服務15省(自治區、直轄市)930多個縣的3,800多萬建檔立卡貧困人口。積極支撐國務院扶貧開發領導小組辦公室扶貧開發信息系統建設，積極為中國社會扶貧網拓寬社會扶貧渠道提供技術支持，助力扶貧事業發展。結合各地農村的實際需求，持續推廣益農合作社，助力農村經濟發展。

## 九、展望

2019年，公司將深入貫徹創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，與利益相關方增進溝通，與產業各方密切合作，努

力建設先進發達的信息基礎設施，推進信息技術與各行各業深度融合，不斷提高企業運營管理效率，提升經營服務水平，為促進經濟高質量發展、全面建成小康社會作出新的貢獻。



管理層親自帶領指導四川涼山的扶貧工作