



2015 中国电信集团公司
CHINA TELECOM CSR REPORT
社会责任报告
共创智能 共享未来

习近平总书记视察中国电信



2015年6月17日，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在中国电信云计算贵州信息园考察，亲切看望电信员工（来源：2015年6月20日《贵州日报》）



目录

CONTENTS

领导视察	1
对话公司领导	4
公司管理层	6

责任专题 “双创” 助推转型升级

	7
基层创业	8
科技研发	12
产品创新	14
创新孵化	15
合作共创	15

筑力网络强国

	16
发展基础通信网络	17
构建新型信息设施	21
维护网络信息安全	25
全力保障应急通信	27

服务数字社会

	28
引领数字生活	29
保护客户权益	36
提升服务能力	37

关爱员工成长

	42
维护员工权益	43
促进员工发展	43
员工参与管理	47
关爱员工生活	49



践行绿色发展

	52
绿色管理	53
绿色采购	55
绿色运营	56
绿色办公	59
绿色活动	59

热心社会公益

	60
扶贫援藏援疆	61
济困助残扶弱	63
支持科教文卫	64
传播文明风尚	64
鼓励志愿服务	65

中国电信在海外

	66
专题：参与“一带一路”建设	66
服务海外客户	67
促进可持续发展	68

推进责任管理

	70
责任战略	71
责任治理	72
责任绩效	73
责任能力	74
责任沟通	75
守法合规	77

报告后记

	80
关于我们	80
关键绩效表	82
主要荣誉	84
展望	85
评级报告	86
报告规范	87
读者反馈表	88

对话公司领导

TOP MANAGEMENT DIALOGUE



杨杰

中国电信集团公司董事长

问：国家制定“十三五”（2016-2020年）规划，描绘了未来五年发展的宏伟蓝图，中国电信如何贯彻国家“十三五”规划要求，推进新一轮转型升级？

杨杰：国家“十三五”规划中确立的五大发展理念和宏伟蓝图，为经济社会发展指明了方向，其中，网络强国战略、大数据战略、“互联网+”行动计划、中国制造2025和大众创业、万众创新的战略部署，更对信息服务等相关产业的发展提出了明确要求。中国电信在“十二五”（2011-2015年）转型发展取得显著成效的基础上，贯彻国家“十三五”规划的要求，结合信息服务业发展的趋势，制定“十三五”期间新一轮转型升级的战略。

一是以做领先的综合智能信息服务运营商作为新的战略目标。随着人工智能相关科学技术的迅速发展，社会生产生活的智能化步伐加快，越来越多的用户希望信息服务能按需接入、自动响应，提供逼真体验。根据用户需求变化，中国电信将以智能连接、智能平台、智能应用，以及三者融合的业务生态，助力信息服务的消费升级和各行各业的转型升级。智能信息服务以数字化、网络化为基础，以云计算、大数据、移动互联网、物联网、人工智能等新技术应用为驱动，以企业内外部数据资源挖掘利用为常态，以智能化终端为载体，广泛开展跨界合作，为用户提供适用、便捷、高性价比的新型信息化产品与服务。

二是围绕智能主线，大力推进网络智能化、业务生

态化和运营智慧化。在网络层面，以“CTNet2025”网络重构计划为牵引，深化开源技术应用，引入SDN、NFV、云计算等新技术，逐步实现网络智能化。在业务层面，以4G、光纤宽带等基础业务，以及物联网、云计算、大数据、高清网络电视、移动支付、“互联网+”的行业信息化应用等新兴业务为重点，围绕客户需求，携手商业伙伴构建共生、共创、共赢的业务生态圈。在运营层面，深度挖掘利用数据资源，深化改革，持续提升网络运营、数据运营、渠道销售、客户服务、人才队伍等能力，使企业运营更加智慧高效。

三是致力于实现综合实力新跨越、核心能力新突破、央企责任新担当。中国电信将持续提升各项重点业务的用户规模，大力提升各项新兴业务的比重，探索实践用户定义业务，不断为用户创造新价值，持续提升企业价值。创新建设云计算、大数据、物联网等新型信息基础设施，形成云化网络新架构，以及一体化的智能运营体系。践行“用户至上，用心服务”的服务理念，推进组织扁平、流程高效，快速响应用户需求，以优质服务赢得更好的口碑。结合转型升级建设人才队伍，实现员工与企业共同成长。

中国电信将坚持创新驱动、协调发展、绿色发展、开放合作和发展成果共享，通过自身的转型升级，筑力网络强国，引领数字生态，更好地服务社会民生和各行各业转型升级，努力为全面建成小康社会作出新的更大的贡献。



杨小伟

中国电信集团公司总经理

问：中国电信“十二五”及2015年履行社会责任取得了哪些新的成效？“十三五”及2016年履行社会责任有哪些新的目标？

杨小伟：“十二五”期间，中国电信认真贯彻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》等要求，坚持将社会责任融入企业的转型发展战略，融入企业日常的生产经营和管理活动，积极履行社会责任，连续5年发布社会责任报告。

2015年，我们持续宣贯企业的社会责任，融入企业文化建设。落实创新驱动发展战略和大众创业、万众创新的要求，努力构建“双创”体系，激发企业内部的创新创业活力，促进社会的创新创业活动，助力经济转型升级。发布《中国电信“互联网+”行动白皮书》，与各行各业的客户及商业伙伴深入合作，大力推进“互联网+”。大力实施“提速降费”，建成一批全光网城市，在四川率先建成全光网省，全集团的有线宽带平均接入速率从11Mbps提高到25.4Mbps，单位带宽价格下降59%，手机流量资费下降33%。“村通工程”完成5430个行政村通宽带和1049个自然村通电话的建设任务。根据客户需求创新服务手段，大力提升4G、光纤宽带等业务的服务能力。切实落实工业和信息化部等部委对行风纠风的要求，结合客户的投诉和反馈，及时整治服务热点问题，不断提升服务品质。第一时间投入尼泊尔地震、新疆皮山地震、云南

沧源地震，以及多起洪涝、台风等灾害的抢险救灾，以最快时间恢复灾区通信，圆满完成重大会议活动、重大体育赛事的通信保障任务。加强安全文明生产，持续改善基层员工的工作生活条件。加强节能减排管理，持续推进老旧设备退网和节能改造，有效控制能耗增幅。与各通信运营商协同推进共建共享，着力推进通信基地的共建共享，提高通信基础设施的利用率。我们持续开展多种形式的公益活动，扶贫援藏援疆，济困助残扶弱，支持科教文卫等社会事业的发展。协助甘肃省政府建成中国第一个精准扶贫大数据管理平台，保障因户施策的扶贫措施落到实处。积极参与“一带一路”沿线国家（地区）的信息基础设施建设，服务当地企业和经济社会发展。

“十三五”期间，中国电信按照做领先的综合智能信息服务运营商的战略目标，推进新一轮转型升级。我们将进一步提升社会责任管理的水平，更加注重创新履行社会责任的实践，更加注重公平运营，更加注重环境友好，更加注重和谐共享，更加注重公开透明，努力发挥好中央企业履行社会责任的表率作用，为促进经济社会更高质量、更有效率、更可持续发展作出新贡献。

公司管理层

TOP MANAGEMENT



杨杰
董事长、党组书记



杨小伟
董事、总经理、党组副书记



张继平
副总经理、党组成员



孙康敏
副总经理、党组成员



真才基
副总经理、党组成员



邵春保
党组成员、党组纪检组组长



柯瑞文
副总经理、党组成员



高同庆
副总经理、党组成员

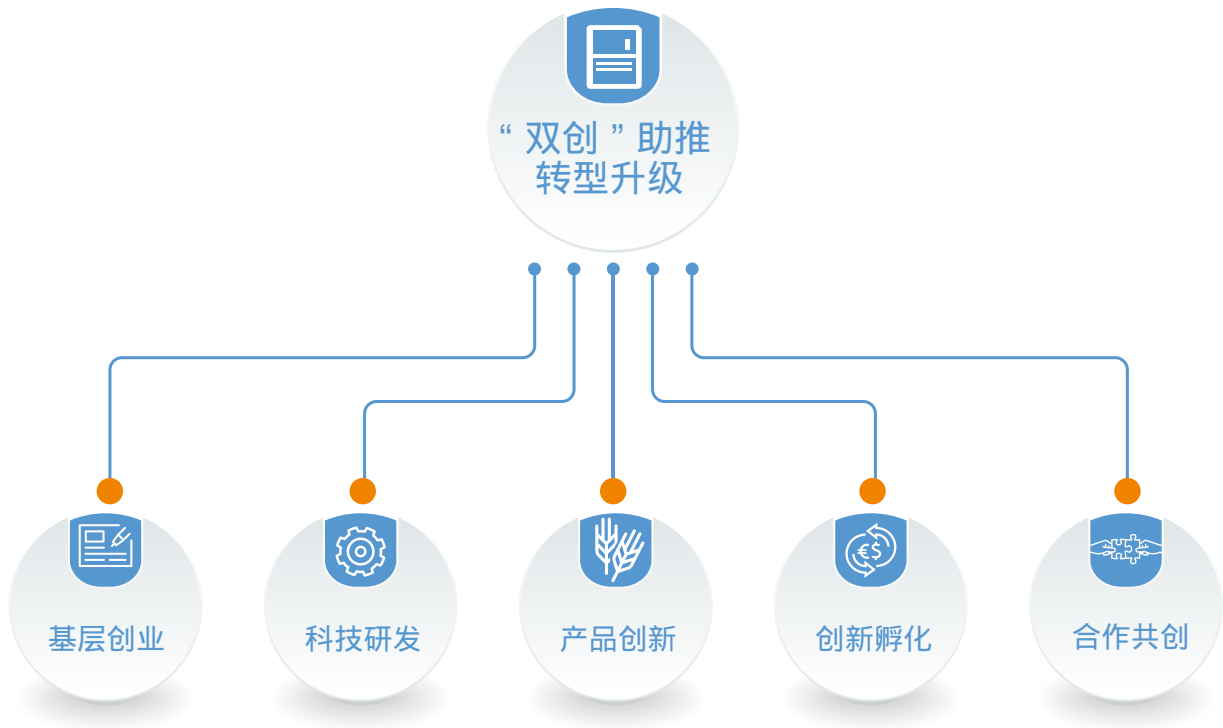


陈忠岳
副总经理、党组成员



责任专题 “双创” 助推转型升级

"BUSINESS STARTUPS AND INNOVATIONS" BOOST TRANSFORMATION AND UPGRADING



经济发展新常态下，推进大众创业、万众创新，激发全社会创新潜能和创业活力，对于推动经济结构调整、打造发展新引擎、增强发展新动力、走创新发展道路具有重要意义。中国电信围绕经济转型升级的大局和企业转型升级的战略，着力构建基层创业平台、科技研发机构、产品创新基地、创新孵化平台“四位一体”的“双创”体系，大力激发企业内部的创新创业活力，大力促进社会的创新创业活动。

中国电信“双创”体系

类别	组成	任务
基层创业平台	<ul style="list-style-type: none"> 划小承包经营：划好责任田、选好责任人、建好责任制 构建“倒三角”支撑体系 	<ul style="list-style-type: none"> 基层业务单元变成相对独立的自主经营主体，配套建立各级机构协同支撑基层的体系，助力基层员工创业发展
科技研发机构	<ul style="list-style-type: none"> 北京研究院、上海研究院、广州研究院 	<ul style="list-style-type: none"> 前瞻性开展基础技术研究
产品创新基地	<ul style="list-style-type: none"> 产业互联网应用：政务、教育、医卫、金融、农业、交通、物流、制造、旅游等行业应用基地 	<ul style="list-style-type: none"> 专业化开展“互联网+细分行业”应用产品的研发、运营和服务
	<ul style="list-style-type: none"> 公众互联网应用：易信、天翼视讯、天翼空间、天翼阅读、爱动漫、爱音乐、爱游戏等产品提供企业 	<ul style="list-style-type: none"> 专业化开展公众互联网应用产品的研发、运营和服务
创新孵化平台	<ul style="list-style-type: none"> 上海、北京、南方等创新孵化基地 	<ul style="list-style-type: none"> 面向互联网应用新兴领域，为企业内部及社会的创业人才提供项目孵化服务

基层创业

作为一家特大型国有通信运营企业，中国电信针对管理层级多、员工活力不足、资源配置效率低、响应市场慢等问题，将全面深化企业改革与推进“大众创业、万众创新”有机结合，紧紧围绕激发“人的活力”这一改革主线，持续推行以“责任田、责任人、责任制”为核心的划小承包改革工作，构建“倒三角”支撑体系，倒逼企业管理变革与组织瘦身健体，探索国有企业基层创业发展、提升活力的一条新路。

中国电信推进基层创业发展历程

- 2009年，福建省泉州市、龙岩市分公司先后在农村支局试行竞标承包制，开启划小核算单元和承包经营的实践。
- 2011年7月，集团公司时任总经理王晓初在半年总经理座谈会上提出，“进一步解放思想，创新体制机制，划小经营核算单元，提高全员投入产出，大力推广农村收入承包责任制”。
- 2011年12月，集团公司时任总经理杨杰在集团2012年度工作会上部署推广划小承包工作，要求农村支局实施经营承包责任制。
- 2014年2月，集团公司印发《关于推进全面深化改革的通知》，推进以划小承包为重要标志的企业全面深化改革工作。
- 2014年3月，集团公司评选表彰100名支局划小“最佳经营者”、100名营业厅划小“最佳经营者”、30名网络投资“最佳管理者”。
- 2014年4月，集团公司印发《全面推进市场前端承包经营工作实施方案的通知》，部署推广支局等前端业务单元划小承包经营工作。
- 2014年12月，集团公司在2015年度工作会上部署构建“倒三角”支撑体系，实行权利下放、逆向考核，赋予一线话语权，让最靠近客户的一线决定企业内部资源分配。
- 2015年5月，集团公司召开“最佳小CEO”表彰暨划小承包和“倒三角”推进会，表彰550名全集团“最佳小CEO”，时任总经理杨杰要求推动划小承包迈上新台阶，加快建立“倒三角”服务支撑体系，推进管理机关转型。
- 2015年6月，集团公司印发《关于全面构建“倒三角”服务支撑体系实施方案的通知》，深入推动集团总部、省公司和地市分公司三级运营管理模式的系统变革，全面建设“倒三角”支撑体系。
- 2015年7月，集团公司在半年总经理座谈会上要求加大划小承包推进力度，加快培养一大批优秀“小CEO”，健全解决“小CEO”问题的响应与督办机制。

在移动互联网时代，以“小微组织”、“一线自主经营体”为核心的组织变革，是大型企业变革的方向和趋势。中国电信的划小承包将基层单元变成相对独立的自主经营主体，建立责权利高度统一、员工收入与企业价值协调增长的市场化激励机制，充分调动员工创业的激情，是破除“大企业病”，激发大型央企活力，解放内部生产力，促进“大众创业、万众创新”的有益探索。

——集团公司董事长 杨杰



2015年1月26日，集团公司时任总经理杨杰（右二）在河北省石家庄市藁城区第一支局调研，向“小CEO”张茗祐（左二）了解支局创业发展情况

中国电信推进基层创业发展框架



【省公司推进基层创业发展实践范例】

甘肃公司坚持不懈地推进和深化划小承包经营。2011年在农村支局开始实施划小承包，2013年推广到城市支局及门店，2014年在支局下划分网格引入承包，在宽带安装维护、客户服务等领域划小承包，2015年将原有支局裂变成更多更小的支局承包体，在政企客户营销服务团队中划小承包。为使承包主体真正市场化运营，结合实际实施员工自愿与公司解除合同后承包创业的政策，1280多名员工自愿与公司解除合同，注册个体企业承包创业。截至2015年底，划小承包的城乡支局达到867个，门店达到210个，政企客户行业承包团队达到216个，一线经营单元从2010年的84个增加到4000多个，参与承包的员工达4157人，带动社会就业近万人，取得了5年来经营收入年均增长10%以上的良好业绩。

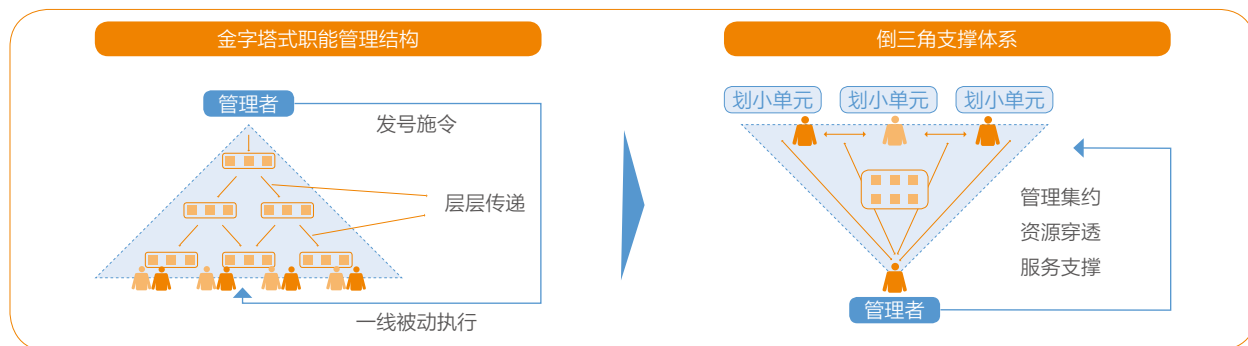
安徽公司探索员工与企业共同投资、共同建设、共同经营的承包模式。2014年开展城乡支局划小承包，2015年在支局以下的网格和营业网点推进承包责任制。为充分调动一线员工创业发展的内在动力，通过约定基本费用打包、增量收入提成等收入分配契约，鼓励一线人员通过投资建网络、开门店、购设备、招人员等方式创业发展，使承包体与企业利益形成更加紧密的共同体。截至2015年底，形成1269个支局承包体、9724个网格或营业网点承包区，带动1000余个社会经营体，基层一线人员参与投资创业的比例超过10%；在亳州市分公司的农村营业部，200名包区经理约定契约后，自愿投资超过2000万元参与承包经营，展现出创业发展的良好活力。

成都市分公司大力推进基层业务单元划小和管理人员下沉一线创业。2013年将区县分公司由20个划小为33个后，2014年将分支局由106个划小为306个，在后端成立划小承包的33个区域网络运营分局，2015年底形成分支局、门店、片区政企客户营销服务团队、网络运营分局等各类划小核算的单元807个。裂变出大量业务单元后，针对基层人员不足、小“CEO”力量弱等问题，从薪酬、职业发展、培训等多个方面制定配套政策，鼓励市公司管理支撑部门的员工下沉到区县分公司、分支局担任“小CEO”或参与承包创业，人数达641人。目前，“小CEO”人数达到928人，参与承包创业员工近1300人，基层业务单元创业发展的能力显著提升。

郑州市分公司推进划小承包由基层一线承包体向上级专业运营部门延伸。2013年在区县分公司试点划小承包后，2014年对市区5个营业部、30个自营厅，以及政企和商业客户的团队进行划小承包，2015年在农村、社区、商圈和高校成立支局承包体。为提升各类承包体的能力，分别针对乡镇、社区、商圈、自营厅、战略连锁渠道和开放渠道等承包体，成立6个专业化的运营中心，一方面作为“小CEO”的教练，针对性开展营销策划组织指导，另一方面随时响应“小CEO”的需求，为承包体提供资源调度分配等支撑服务。进入承包体的员工占员工总数的比例达57%，市场前端承包体的“小CEO”达到432人，为其直接支撑服务的专业运营团队达到45人，形成“承包体+专业支撑运营团队”的创业发展格局。

划小承包引发对传统金字塔式职能管理结构弊端的变革。在传统金字塔式职能管理结构下，基层业务单元和员工往往被动执行上级的要求和指令，上级机构对基层业务单元和员工的支撑往往不能及时到位。中国电信针对划小承包中反映出来的问题，结合移动互联网时代组织演进的趋势，探索推进构建“倒三角”支撑体系的变革，建立面向基层的综合服务支撑中心，建立自下而上的逆向派单和考评制度，赋予基层一线考评权，让上级机构从目标分解者、管理考核者，转变为规则制定者、资源提供者与服务支撑者。

中国电信构建“倒三角”支撑体系示意



2015 年底，中国电信初步建立起纵贯地市分公司、省公司和集团总部的“倒三角”支撑体系，省公司、地市分公司建立综合服务支撑中心，为基层单元提供销售支持、订单处理、佣金结算、物料配送等一揽子支撑服务，集团公司总部建立综合服务支撑系统，受理解决地市分公司、省公司提交的当地不能解决的问题工单。

中国电信 2015 年“倒三角”支撑体系成效

- 基层单元“小 CEO” 月均派单数达到 27000 单，派单响应时限平均为 1.6 天，处理满意度达到 90% 以上。
- 基层单元的投资响应与工程建设周期平均缩短 50% 左右，工单集中处理效率普遍提升 30% 以上。
- 基层单元“小 CEO” 用于客户营销服务的时间从 30% 左右提高到 70% 左右，非生产性工作量大减少。

【“易问” 高效解决基层一线的疑问】

浙江公司在构建“倒三角”支撑体系的过程中，针对基层一线人员有问题不知道找谁、上级专业部门对一线支撑响应慢、问题解决流程长、跨部门跨层级的问题解决不畅等问题，开发移动互联网工具“易问”，为一线员工提供专家服务，在任何时间、任何地点解答任何问题，让一线员工有更多的时间精力专注于业务销售和客户服务。2015 年，“易问”在全省推广应用，受到一线的普遍欢迎。

在嘉兴市分公司，“易问”服务台 9 月 14 日至 11 月 18 日期间收到有效问题 5531 个，服务台平均响应时长 3 分钟，服务台 5 分钟响应率达 93%，问题平均处理时长为 1 小时 15 分钟，问题两小时处理率达 90%，大大提升了企业内部“倒三角”支撑和运营的效率。

“有问题，找‘易问’；有‘易问’，NO 疑问”，基层一线员工对“易问”纷纷点赞。

我对“易问”最直观的感受是好用、高效，以往跑客户时遇到新问题，不知该找哪个部门，找谁解决，现在只需要在手机上把问题提交到系统，后台有专人处理问题，转派专家，全程跟踪，问题很快就能得到解决。

——嘉兴市分公司南湖分局中山支局客户经理 姜王燕

【“小 CEO”代表的创业心声】



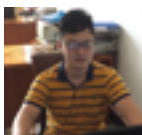
2014年，我与公司解除了劳动合同，竞聘为安远镇农村承包单元“小CEO”。我组建自己的承包团队，办理了工商执照，签订了承包合同，开始了创业征程。与过去相比，现在是干多干少不一样、干好干坏不一样，我按照自己的方式开展工作，对自己从事的工作真正有了事业感，为实现中国电信和个人的双赢不懈努力。

——甘肃省天水市甘谷县分公司安远镇承包单元“小CEO” 丁东红



2013年，我从市公司家庭客户部的主管岗位，竞聘为丰南区大新庄镇支局的支局长。划小承包前，支局工作以“等、靠、要”为主，即等工作布置、相互依靠、看别人先迈出第一步、尽量从区分公司要来更多的成本等资源。划小后，支局工作以“找、细、抢”为主，即积极找寻用户、细致分析数据做好用户维系、凭业绩争取公司的成本等资源。划小承包将我们基层员工与中国电信联结为一个利益共同体，员工的思想意识从“要我干”转变为“我要干”，团队能力得到了很大程度的提升。

——河北省唐山市丰南区分公司大新庄镇支局长 杨飞



2014年10月，我竞聘成为网络运营分局“小CEO”，县公司把成本费用资源下沉给我们分局，把用人权、考核权赋予给我。我们分局让承包看得见摸得着，采用“全积分”模式进行薪酬分配，把工作任务按照难易程度、耗用时间、综合技能要求等维度确定分值，根据工作业绩形成积分评价，让做事多的、效率高的、工作完成好的员工能得到更多的薪酬，充分调动了员工的积极性，2015年降低能耗20万元，承包团队绩效收入比承包前提升60%，我感到非常自豪。

——四川省绵阳市安州营销中心网络运营分局“小CEO” 霍俊

【管理者谈基层创业改革】



通过划小承包改革和“倒三角”支撑体系建设，基层员工从“要我干”变成“我要干”，那种久违的干事创业激情又回来了。

——陕西省渭南市分公司总经理 齐飞



行行出状元，国有企业推进划小承包就是践行“大众创业、万众创新”，让更多的人放手做事，让更多的梦得以实现，关键在于因地制宜，充分调动大家积极性。

——河南省郑州市分公司总经理 肖振涛



划小承包是要通过机制的力量，充分激发基层单位的内生动力，调动一线每个人员的积极性，通过责权利相统一，把权力放到位，让一线人员放开手脚创业发展，引导责任人自发地投资开门店、引入民资，让责任人把承包当成自己的事业。

——安徽公司总经理 殷一平



划小承包为各级员工搭平台，充分调动了员工创新创业的积极性，员工切实把公司的事当成了自己的事，把客户的事当成了自己的事；“倒三角”支撑转变了员工观念，员工从“以我为中心”变为“以市场为中心”，公司逐步走上良性发展轨道。

——甘肃公司总经理 秦学寿

通过各级企业的探索实践，中国电信基层业务单元逐步变成相对独立的自主经营主体，“小 CEO”通过市场化竞争选拔，被赋予用人、考核、薪酬分配、资源支配等权力，“小 CEO”和员工的薪酬与业绩紧密挂钩，收入能高能低，员工能进能出，上级机构转变身份，高效支撑服务基层一线，中国电信为基层员工搭建起了创业发展的新平台。



截至 2015 年底，全集团共建立 5.7 万个划小承包的单元，16 万多名员工参与承包创业，1 万多名管理机构员工下沉基层一线创业，2.5 万名具有创业精神的人才通过竞聘等方式担任 1 个或多个划小核算单元的“小 CEO”，带领承包团队创业发展，基层员工的激情有效激发，员工与企业共享改革红利。



2015 年 5 月 22 日，受表彰的全集团“最佳小 CEO”代表合影

中国电信基层创业发展改革也有效带动社会创业，据不完全统计，目前中国电信平均 1 个支局带动 3 个以上的社会创业经营体，共同促进信息服务业的繁荣发展。

科技研发

中国电信积极响应国家对科技创新的总体规划和要求，依托三个研究院，同时与外部通信企业、高等院校、科研院所合作，持续推进 LTE、云计算、大数据、物联网、下一代互联网等重点领域关键技术的研究，2015 年主导完成 10 项国际电信联盟（ITU）国际标准，联合主导完成 7 项 ITU 国际标准。

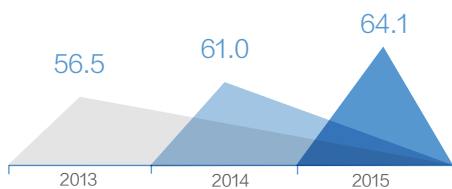
中国电信 2015 年科技研发主要成果

- 发布 LTE 网络技术规范，形成完整的中国电信 LTE 网络技术标准体系。
- 制定“六模（ GSM、CDMA、WCDMA、TD-SCDMA、TD-LTE、FDD-LTE ）”终端规范行业标准。
- 主导完成 ITU-T 首个云计算、大数据、SaaS 服务国际技术标准，完成中国电信首个 ITU-T 云安全国际技术标准，并首次进入 ITU-T 智慧城市、工业互联网国际标准领域，填补了企业空白。
- 联合主导完成全球能源互联网产业领域首个 ISO/IEC 国际标准（ ISO/IEC18880 ），对推动节能环保和新一代信息技术融合发展，提升中国在绿色 ICT 产业技术的国际地位具有重要意义。
- 与清华大学联合主导完成 IETF RFC7596，被列为 IPv6 领域三大国际主流过渡技术。
- 与阿里巴巴、腾讯、百度等企业联合发布“天蝎 2.5”技术规范，实现中国服务器市场从“中国制造”向“中国设计”的转变。

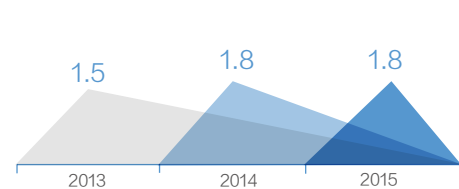
加强知识产权管理，2015 年新增专利授权数 442 件（其中发明专利授权 255 件），软件著作权登记 1268 件，申请注册商标 136 件。

中国电信近三年研发投入情况

研发投入（亿元）



研发投入占收入比（%）



注：指标“研发投入占收入比”2014 年起由“研发投入 / 集团合并收入”改为“研发投入 / 集团主营业务收入”。

中国电信近三年研发成果

年份	获奖总计 (项)	其中		制定标准总计 (项)	其中		
		国家科技奖励 (项)	省部级奖励 (项)		国际标准 (项)	国家标准 (项)	行业标准 (项)
2013	9	1	8	38	22	0	16
2014	11	0	11	62	22	0	40
2015	6	0	6	58	18	0	40

产品创新

中国电信积极响应国家《“互联网+”行动指导意见》的要求，通过9大行业16家单位组成的产业互联网应用产品基地，与工业、农业、商业等各行各业的客户深度合作，携手商业伙伴实施“互联网+”项目，助力客户转变生产经营方式，提升产品和服务质量，提升运营效率，降低运营成本，实现转型升级。通过7家公众互联网应用企业，持续研发提供公众消费类互联网应用产品。

【助力潍柴集团的工业互联网】

潍柴集团是中国汽车及装备制造的一家大型企业，拥有整车整机、动力总成、豪华游艇和汽车零部件等四大业务平台。中国电信与潍柴集团密切合作，在生产线上智能网络、智能产品、企业云、工业大数据分析及应用等方面展开研究和攻关，2015年在网络泛在化联接、生产线及智能产品大数据应用等领域取得突破；同时进一步以互联网为载体和渠道，创新产品设计模式、研发模式及后市场服务等模式。



中国电信在网络应用研究、大数据分析、云计算服务及信息安全服务等重要领域是国内运营商的领先者，更是工业和信息化融合领域的优秀实践者，对与中国电信合作，打造中国版“工业4.0”充满信心！

——潍柴集团党委书记、高级副总裁 王勇

【农技宝】

中国电信推广的“农技宝”为农技员、技术专家和农牧从业人员架起了一座沟通的桥梁。青海公司与省农牧厅合作，通过“农技宝”平台帮助农户掌握政府的帮扶政策，使农技推广人员由“一张嘴，两条腿”变为“一专多能”和“自我学习”的信息化推广专家，及时帮助农户解决实际问题。



青海省海东市平安县农技员殷万豪现场向大棚种植户讲解辣椒种植技术

青海地方大，交通又不方便，我们一个农技员帮扶的农户少的十几个，多的几十个上百个，以前根本跑不过来，问题不能及时解决；现在用“农技宝”的交流圈，有啥问题可以直接在上面反馈，提高了我们的工作效率，也为农户及时解决了实际问题。

——青海省海东市平安县农牧局农技员 殷万豪

【助力发展农村电子商务】

四川公司下属的天虎云商分公司积极参与省政府的电子商务进农村工程，探索发展农村“互联网+”的推广销售模式，在全省建立天虎云商农村电商合作社6000余家。



2015年10月，叙永县水尾镇月明村通过“互联网+”的推广销售模式，两天时间销售15余吨生态大米

我们村地处山区，市场信息滞后，金秋10月迎来收获的喜悦，但丰收后卖给谁、怎么卖又成了难题，天虎云商“互联网+”的销售模式解决了我们的实际问题。

——四川省泸州市叙永县水尾镇月明村村支书 周忠勇

宁夏公司配合自治区政府启动2015千村电商工程，建成15个县级农村电子商务服务中心和1000个村级电子商务服务站，构建覆盖大部分乡村的电子商务服务和物流配送体系，为农民提供代购代销服务，拓展农产品网络销售市场，使农民生产生活用品的采购价格降低15%至20%。

创新孵化

中国电信 2012 年初开始开展创新孵化布局，逐步建立上海、南方、北京三大创新孵化基地，从初期向内部员工提供创业孵化服务，发展到向包括内部员工和社会创业者在内的创业群体提供孵化投资服务。2015 年持续推进创新孵化基地建设，配套推进混合所有制经济改革，年内在企业内部征集 2 批次共 49 个“苗圃”项目开展孵化培育，同时积极探索将“专业孵化+产业背景+创业投资”的模式推广到杭州、苏州、南京、成都等城市，将中国电信的资金、网络、技术、人才、创意等资源通过互联网等途径与社会资源相结合，为创业者提供联合办公、产业对接、资源开放、技术支持等服务，进一步助力社会创新创业。截至 2015 年底，中国电信的天翼科技创业投资有限公司（以下简称天翼创投）四年累计培育 8 批次 175 个“苗圃”项目，投资了 18 家创业公司，其中 5 家创业公司引入了社会资本。

【天翼创投“苗圃”孵育互联网企业】

微位（深圳）网络科技有限公司一家成立于 2014 年 12 月的科技公司，所处行业为电子标签、近场感应领域，业务聚焦于电子名片（身份识别）、近场交互（蓝牙 iBeacon、超声波）感应等产品，包括软件服务和硬件设备。公司在此领域掌握一系列领先技术，形成了多项自有专利技术，产品广泛应用于文具、会展、保险、零售等行业客户，出货量在业内领先。

公司成立时注册资本 125 万，天翼创投持股 20%，创业团队持股 80%。2015 年公司员工从 5 人发展到 30 人，年收入达到 550 万。2015 年 12 月完成 1500 万人民币的 A 轮融资，获得投后 1 个亿的估值，资本增值 68 倍。

国有企业内的创业团队，只要给机会，也能成功！

——微位（深圳）网络科技有限公司创始人 李子阳

合作共创

中国电信在推进“双创”的过程中，注重与各类企业和机构拓展多种形式的合作，共同促进设备、终端、互联网应用的创新发展。

2015 年发布《“互联网+”行动白皮书》，积极与各行各业的客户深入沟通和合作，大力推进“互联网+各行各业”的合作共创，年内新加入 5 个产业联盟，组织 21 省的“互联网+”峰会，与 8 个省（自治区、直辖市）政府和 12 家领军企业签订“互联网+”战略合作协议，在工业、医疗、教育、物流等多个领域签约“互联网+”标杆项目 60 余个，荣获互联网周刊“2015 年度最佳互联网+方案创新奖”、新华网“2015 年中国互联网+突出贡献奖”。



2015 年 5 月 13 日，中国电信集团公司在北京发布“互联网+”行动白皮书，与多家重要客户及商业伙伴签署合作协议，共同打造“互联网+”产业生态圈，推进“互联网+工业制造”、“互联网+现代农业”等多个领域的的应用实践

【联合推出六模全网通终端】

2015 年 12 月 11 日，中国电信与中国联通在北京联合发布《六模全网通终端白皮书》，阐述六模全网通终端在频段、模式、软硬件等方面的具体要求，共同促进终端厂商生产销售六模全网通终端，让用户买到更方便的全网通终端产品。

六模全网通终端有什么意义？

六模指 GSM、CDMA、WCDMA、TD-SCDMA、TD-LTE、FDD-LTE 等六种技术制式。六模全网通终端可同时支持中国电信、中国联通和中国移动的 2G、3G、4G 网络。用户使用这种终端后，可以自由地选择通信运营商的网络，不必因更换通信运营商而更换手机，终端销售渠道卖起来也更方便，终端厂家生产起来更高效，有利于减少终端的浪费。

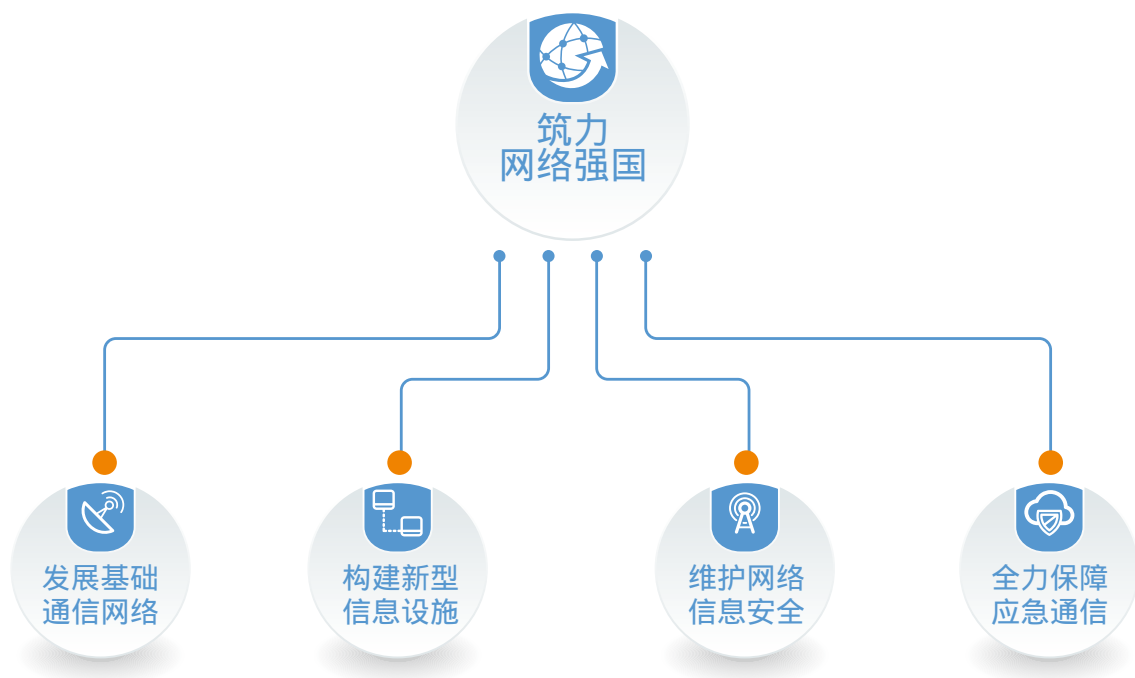
小知识



筑力网络强国

TO BUILD A NATION WITH POWERFUL NETWORK

作为中央企业和国家主体通信运营商，中国电信把筑力网络强国作为对国家和社会最基本的责任，努力建设基础通信网络，构建新型信息设施，维护网络信息安全，全力保障应急通信，积极促进行业创新发展。



发展基础通信网络

网络强国必须有发达的“信息高速公路”。作为“宽带中国”建设的主力军，中国电信加快建设“双百兆”的移动互联网和有线宽带互联网（指两者接入速率双双达到100Mbps以上），大力提速降费，推进互联网向下一代网络演进，努力提供高速、安全、可靠的网络保障，积极发展普遍服务。

移动互联网覆盖

2015年开展4G网络“建设大提速、质量大提升”行动，4G基站累计达到51万站套，覆盖全国所有城市及发达乡镇，其中东部省（自治区、直辖市）覆盖全部乡镇；在45个重点城市部署载波聚合（CA）基站，树立“4G+”业务品牌。

4G网络覆盖范围

4G网络室外基站（万个）



4G网络覆盖城市（个）



【打造精品 4G 网络】

在江苏省，盐城市分公司开展《基于用户感知的 4G 网络精细射频优化研究》创新项目，大幅度改善网络覆盖重叠度，显著提高 4G 网络传输速率，提升用户感知。



2015 年 7 月，江苏省盐城市分公司无线中心网优工程师在楼顶测试 4G 信号

在宁夏回族自治区，区公司结合当地实情规范无线网络基站及小区名称，将全区地图进行栅格化处理，制定用户投诉数据分析模板，精确分析网络质量，对无线网络优化作业实行闭环管理，实现作业智能化、标准化、工单化，有效提升作业执行的效率和解决问题的准确率。

在广东省，广州市分公司 2015 年 9 月底实现 4G 网络信号在 1、3、5、6 号地铁线路的覆盖。

以前在地铁里根本不能想像用手机上网浏览视频文件，现在天翼 4G 信号速度飞快，上下班途中也可以看电影了。

——广州市民 张文君

4G+

小知识

“4G+”是利用载波聚合（CA）技术，在 4G 的基础上进一步拓展网络频谱、优化网络质量、大幅提升网络上行和下行速率的移动网络。4G 网络最高能够提供 100Mbps 的下载速度，“4G+”网络下行的峰值速率可达 300Mbps、上行的峰值速率可达 50Mbps，使传输视频、分享照片、接入云端大文件和加载复杂页面加倍畅快。例如，下载一个 2G 大的文件，在网速最优的情况下，4G 网络需要约 14 分钟，“4G+”只需要 7 分钟。

有线宽带接入

2015 年全面推进有线宽带网络光纤化改造，扩大全光网络建设覆盖，全年完成 17 万个铜缆小区光纤化改造，建成一批全光网城市，在四川率先建成全光网省。

“宽带中国·光网城市”工程 2015 年成效

光纤到户 (FTTH) 覆盖家庭数 (万户)

2015 年 27000

2014 年 15500

主营的南方 21 省通有线宽带的行政村数量 (万个)

2015 年 27.0

2014 年 26.5

有线宽带接入速率提升后能使用什么新业务?

小知识

有线宽带接入速率

≥ 8Mbps

≥ 20Mbps

≥ 100Mbps

可加载的感知良好的业务举例

上网 + 标清 IPTV

上网 + 高清 IPTV

上网 + 高清 IPTV+4K 视频

【建设全光网】

四川省拥有 21 个市（州），包括 183 个县、3716 个乡镇，地形复杂，宽带建设难度很大。四川公司近年来持续投入大量资源建设全光网络，2015 年 9 月在全国率先建成全光网省，2400 万户家庭实现光纤覆盖，用户宽带接入的平均速率达到 38Mbps，无论是城市居民，还是偏远乡村的农牧民，都有条件享受世界一流的光网宽带和 4K 高清影视。



四川省甘孜藏族自治州康定市新都桥镇藏族群众降措扎西在家中通过百兆光纤宽带上网销售虫草

福建省 2015 年 88% 的小区实现光纤到户，73% 的行政村实现光纤到村，100 万家庭的宽带接入速率升级到 100Mbps。丰泽区是侨乡泉州的中心城区，区政府将光网城市建设列入“为民办实事”项目后，丰泽区分公司加快老旧宽带设备退网和光纤接入线路升级改造，2015 年 10 月初实现百兆光纤 100% 入户，区内的中国电信用户光宽带普及率超过 90%、宽带接入的平均速率达到 28Mbps，成为福建省首个全光网城区。

丰泽区建成全省首个全光网城区，市民可更好地享受高清电视、智能家居、信息化产品等应用，更好地体验“互联网+”新生活。

——福建省人民政府办公厅 2015 年 10 月 26 日《今日要讯》

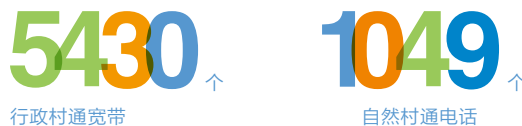
陕西省 2015 年 85% 的小区实现光纤到户，65% 的行政村实现光纤到村，680 万家庭的宽带接入速率升级到 100Mbps。庙川村位于陕西省宝鸡市陈仓区新街镇的偏远地区，2015 年全村实施光网改造后，297 户村民通过百兆光纤上网了解政策、学习科技、买卖产品，成为宝鸡市西部山区第一个户户通光网的信息化示范村。

庙川村盛产毛栗、核桃，过去丰收了也卖不上好价，吃了信息不灵的亏；现在可以利用高速网络推销产品，与商家洽谈合作，确实很方便。

——陕西省宝鸡市陈仓区新街镇庙川村村委主任 乔长明

【普遍服务】

2015 年持续建设农村及偏远乡村的通信网络，完成 5430 个行政村通宽带和 1049 个自然村通电话的建设任务，因地制宜建设农村服务网点，努力提升农村的信息化水平。



【边远乡村通宽带】

自然条件差的边远乡村，一方面建设通信网络非常困难，另一方面，网络运营维护的成本也非常高。为满足边远乡村日常生活和发展现代农业对互联网的需求，中国电信 2015 年持续承担多个省份边远乡村的宽带建设和运营维护任务。

在广西壮族自治区，完成 107 个未通宽带行政村的宽带村村通建设工作，其中包含任务特别艰巨的连片特困行政村 58 个，边境行政村 3 个，少数民族聚居村 1 个，结束了当地不通宽带的历史。

在西藏自治区，完成 37 个乡镇（镇）通光缆的专项工程，实现全藏 683 个乡镇 100% 通光缆、通宽带，架起了农牧民群众脱贫致富奔小康的信息桥梁。



2015 年 6 月 25 日，中国电信在西藏自治区林芝地区墨脱县甘登乡为乡通光缆工程运输物资

今年以来，中国电信阿里地区分公司经过艰苦卓绝的努力，全面完成 8 个乡镇通光缆的艰巨任务，在雪域高原上再次创造了通信信息化建设的新成就，为农牧区电子政务、远程医疗、数字教育、科技普及等信息化应用开辟了信息通道。

——2015 年 8 月西藏自治区阿里地区行署发给
中国电信西藏公司的贺电

什么是“益农信息社”？

“益农信息社”是农业部为促进城乡均衡发展而试点推广的信息进村入户线下载体——12316 村级信息服务站，它帮助农民解决农业生产产前、产中、产后的具体问题，以及农民日常生活的需求，让普通农户不出村、新型农业经营主体不出户就可享受到便捷、经济、高效的信息服务，有效提高农民的现代信息技术应用水平。2014 年在北京、辽宁、吉林、河南、浙江等 10 个省市的 22 个县试点，2015 年进一步推广。

【支撑服务“益农信息社”】

河南公司积极落实集团公司与河南省政府签署的战略框架协议，发挥自身的网络和营销服务网点等优势，大力支撑“益农信息社”试点和推广。

截至年底，三门峡、鹤壁和漯河市建成 700 余家村级“益农信息社”，惠及数十万农户。

- 与商超老板、种养殖大户等沟通，针对性开发推广符合当地实际需求的农业信息化产品。
- 落实专项资金，免费为村民提供提供无线宽带（WIFI）、12316 直拨电话、农技宝等信息服务。
- 指派工作人员“一对一”指导培训“益农信息社”专业店和标准店。



2015年11月，三门峡市农民通过12316免费直拨电话，可咨询农业法规政策、在线专家，查询农业种植知识、本地农产品的交易价格等信息

今年以来合作社发展特色农产品种 10 余种，通过线上发布信息，我们村的新鲜果蔬由本地销售扩展到东北、山东、山西、陕西等省的城市，线下交易实现销售收入 1000 万，同时解决果蔬配送最后 1 公里的难题。

——河南省三门峡市陕县张湾乡新桥村信息员
兼春花农民专业合作社社长 白春花

在浙江省丽水市，遂昌县分公司组建以总经理为主要责任人的专项任务团队，大力支撑服务“益农信息社”的试点工作。

- 加快相关的网络建设。
- 开发推广“农技通”应用。
- 送培训下乡，为信息员提供创业和自我发展能力。
- 打造集政务、商务、服务三位一体的农村综合信息服务平台，让村民通过网络电视很方便地看到通知公告、村务、招工、农副产品等便民服务信息。

截至 2015 年底，全县手机终端安装“农技通”APP 约 1.6 万户，建成农民信箱村级联络点和“万村联网”村级网站各 250 个，实现全县行政村全覆盖，农民信箱注册用户达 1 万余户，每年发送农民信箱服务短信 100 万条以上。各信息点提供各类服务 47 万人次，代缴各类费用 515 万元，代购服务为农民节省购物资金 740 余万元，农产品电子商务销售额达 4.1 亿元，同比增长 71%，农村干部称赞该服务“把信息送到了田头、把便民服务送到了床头、暖了村民的心头，赢得了村民的掌声”。

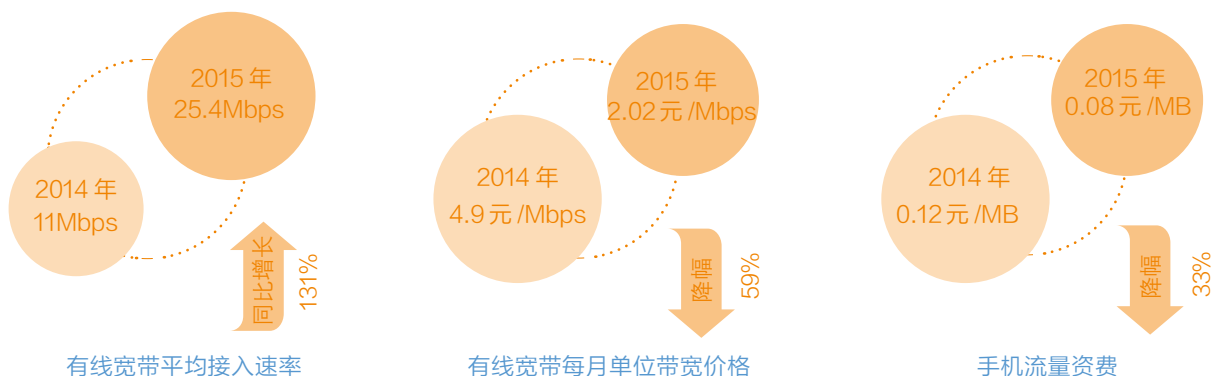
益农服务 APP 让村里的农户不仅能够查天气，看农业新闻，还能了解到大城市里的农产品价格，实实在在地满足了我们农户的真实需要。

——浙江省丽水市遂昌县三仁畲族乡好川村
副书记 施瑞松

专题：提速降费

中国电信 2015 年认真落实国家对“提速降费”的要求，为接入速率 4Mbps 以下的有线宽带用户实施免费大提速，大幅下调有线宽带和手机流量的资费；推出手机流量单月不清零服务，取消京津冀地区的长途漫游费。

中国电信 2015 年宽带互联网提速降费主要成效



针对客户反映部分国家和地区国际漫游资费过高的问题，中国电信积极与境外运营商开展多轮谈判，争取最大限度降低资费。对谈判后价格下调幅度不大的部分国家和地区，采取企业直接补贴的方式，将现有超过 10 元 /MB 甚至近 90 元 /MB 的流量资费全部下调至 10 元 /MB 及以下。2015 年 7 月 1 日，中国电信面向所有已开通国际、港澳台漫游服务的 245 个国家和地区，执行下调后的数据流量、通话和短信资费。

中国电信 2015 年降低国际、港澳台漫游资费的成效



2015 年新增互联网骨干网直联点的带宽 560Gbps，进一步提升与国内通信运营商互联互通的能力；新增国际互联带宽 654Gbps，进一步提升国际互联的能力。

中国电信 2015 年互联带宽能力



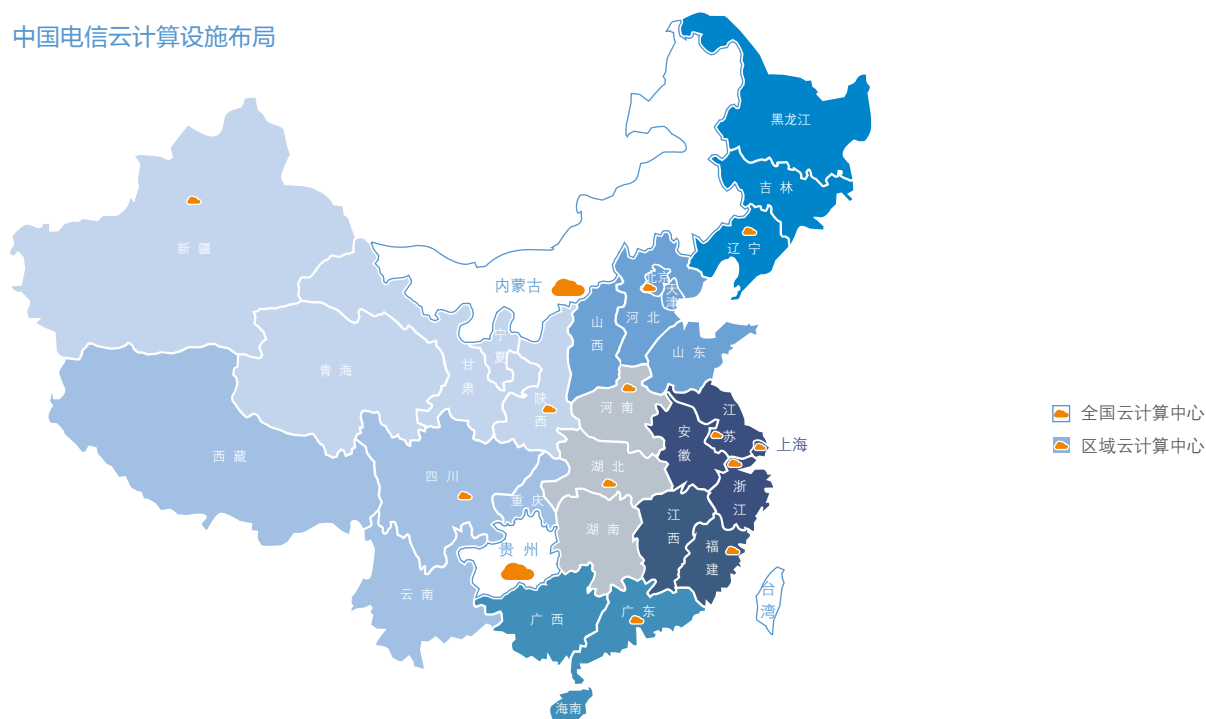
构建新型信息设施

经济社会数字化日益依赖云计算、大数据、物联网等新型信息设施和服务能力的发展。中国电信 2015 年持续高标准建设相关设施，研发推广新型产品，努力提供领先的服务。

云计算

自 2011 年发布天翼云计算业务品牌以来，中国电信根据政府、企业用户对云计算设施属地化选择的需求，与网络充分协同，从点升级为面，分区覆盖全国，逐步形成云网融合的云计算基础设施布局，承载公有云、专享云、行业云和大数据平台，实现用户对资源的就近访问。

中国电信云计算设施布局

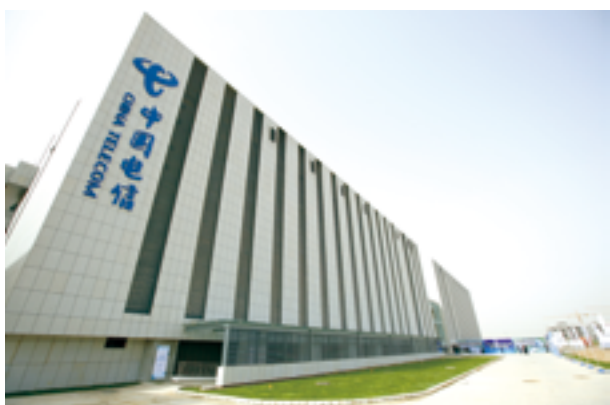


2015 年加快云计算服务能力的集约化发展，致力于为用户交付更低时延、更好体验、更加安全的云计算服务。

- 扩建互联网数据中心（IDC）等基础资源，满足各类用户日益增长的资源需求；贵州信息园新增 4 座数据中心机房、1 座动力中心楼及一座后勤中心，可提供 5 千多个机架、8 万多台服务器承载能力；内蒙古信息园建成业界规模最大的微模块系统，为阿里巴巴等互联网公司进驻提供服务。
- 推进数据中心互联网络（DCI 承载网）建设，顺畅实现用户流量在不同数据中心间的调配和优化；DCI 承载网一期接入全国 15 个大型的互联网数据中心。
- 推进内容分发网络（CDN）建设，覆盖全国省份和城市，为客户提供高质量的内容分发服务；年内自建 200 个节点，已服务新华网、搜狐、工商银行、TCL 等众多客户。
- 提升云计算资源与服务的安全能力，依托中国电信的“云堤”安全产品，强化云计算防 DDoS 攻击的能力，实现安全运营常态化，确保无重大安全事件发生；内蒙古、贵州两大园区承载业务的安全保障系数高，获得客户高度评价。

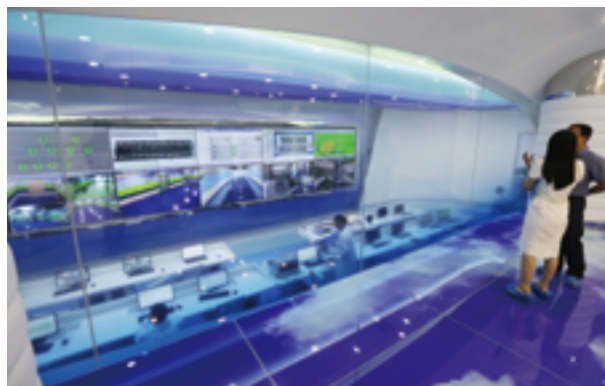
【区域云计算基地建设】

在陕西，中国电信云计算（陕西）基地 2015 年 4 月开园运营。该基地集互联网数据中心、灾备中心、云呼叫中心和云计算大数据分析中心于一体，是西北最大的云数据信息交换中心，也是中国电信云计算八大核心节点之一，为陕西及西北地区创新发展云平台应用、云解决方案、云主机、云存储、云加速、云桌面、云呼叫中心、大数据分析等产品和服务提供有力支撑。



中国电信云计算（陕西）基地园区

在广东，中国电信主导建设的“广州云谷数据中心”机架规模达 3600 个，配备 260Gbps 的互联网带宽以及 200Gbps 的百度专属波分传输系统，为百度等互联网公司的业务提供高可靠的基础设施保证，同时也助力开发者利用互联网平台自主创新、自主创业。



广州云谷数据中心

中国电信是百度重要的合作伙伴，“广州云谷数据中心”为我们提供了可靠的基础设施保证。

——百度公司高级副总裁 王劲

大数据

中国电信倡导建立中国企业大数据联盟，聚集产业链上下游上百家单位，汇聚中国科学院、清华大学、北京大学、北京邮电大学等院校专家，共同推出联盟数据交换标准，发布大数据开放平台，营造“共同成长，共享红利”的产、学、研、用大数据协同发展环境。2015 年引入 20 余家行业合作伙伴，基于中国电信的开放平台，推出风险防控、精准营销、咨询报告、区域洞察和大数据云的“4+1”产品体系，面向政府、金融、交通、旅游、电子商务等行业，共同打造“大数据+”的产品和解决方案，在严格保护个人信息的前提下，已为数十家企业客户提供数据服务。

【黄金周旅游咨询报告】

国庆黄金周期间，大量客流云集景区、车站、机场、宾馆等旅游出行的场所。各地旅游主管部门都迫切希望掌握客流量的动态数据、了解游客构成情况及旅游出行规律，以便优化提升相关服务的质量。

中国电信 2015 年基于海量数据，挖掘分析国庆黄金周期间游客量的变化及构成特征，为一些省提供咨询报告，帮助实现国庆期间各类旅游指数的发布。



中国电信 2015 年提供的国庆黄金周旅游咨询报告内容示意

物联网

中国电信大力建设全国集约的物联网专网、管理平台、应用平台的网络平台架构，整合内外部资源，为产业链上下游企业提供一站式、差异化、安全可控、模式多样的物联网核心平台服务能力。2015年在物联网3G专网承载能力达到100万用户的基础上，完成物联网4G专网一期建设工程，可承载100万4G物联网用户，计划3年后具备承载1亿物联网用户的能力。年内加快物联网应用研发与合作推广步伐，其中，以可穿戴平台为依托，推出智能儿童定位手表、无线血压计、定位豆等可穿戴产品，儿童定位手表产品用户达到20万户。截至年底，中国电信物联网专网开卡用户达到101万，覆盖23个省（自治区、直辖市）。

【新型儿童定位手表】

以前的儿童定位手表能实现定位等功能，但因存在待机时间短、定位不准确等问题，遭到用户诟病，同时，家长也担心辐射影响孩子的身体健康。2015年1月，中国电信物联网分公司推出基于自身低辐射移动通信网络的物联网版儿童定位手表，通过新技术新算法大幅提高待机时间和定位精度，也使儿童手表绿色无辐射，带给用户更好的使用体验。



物联网版儿童定位手表让孩子更安全，让家长更安心。

——南京日飞电子科技有限公司 田庆橙

【无线血压计】

高血压人群中很多是老年人，去医院测量要花费时间和费用，忙起来还经常忘记测量。一些子女为父母购买蓝牙血压计，让父母自行测量，但仍然不方便及时知道父母的血压测量情况。2015年6月，中国电信物联网分公司推出首款基于移动通信网络的无线血压计，只需将血压计戴在胳膊上，点击开始按钮即可测量血压，测量结果通过语音的方式播报出来，同时通过移动通信模块传输到子女的手机；上传的数据可无限存储，并由中国高血压联盟提供的风险评估系统进行预判，给出智能诊断结果。



无线血压计让我和爸妈足不出户、随时随地都可检测血压情况，并根据测量结果进行日常保健，带来方便、省心、健康。

——南京市用户 张铁



维护网络信息安全

网络信息安全是网络强国的保障。中国电信严格遵守关于网络信息安全的法律法规，认真贯彻落实相关部委部署的任务，不断提升维护网络信息安全的能力。

保障网络安全

中国电信打造以云计算安全体系、网络防护体系、安全产品服务体系为基础的“云、管、端”一体化安全防护体系，为客户提供贴心安全服务，为产业链营造绿色安全生态圈。2015年发布“云堤”、安全办公、支付安全“天翼U盾”三大“天翼安全”系列产品，第一时间响应域名服务器攻击、手机病毒等互联网安全事件，快速处置出现的问题；并与腾讯公司等企业合作，共同推出“安全中心”，提供网络杀毒等服务。

中国电信天翼安全系列产品有什么功能？

小知识

- **DDoS 防护产品“云堤”**依托中国电信丰富的骨干网带宽资源、严密的维护体制和专业的安全团队，具备攻击监测、防护和溯源三大核心能力，提供近源清洗、攻击溯源等独特功能，面向各类网站提供防御、处理网站遭受 DDoS 攻击服务，防护能力处于全球领先地位，2015 年荣获“2015 全球互联网技术大会”最佳技术创新奖。
- **安全办公产品**依托中国电信的手机 UIM 卡硬件身份认证、虚拟专用拨号网（VPDN）安全数据通道等的安全服务能力，与移动设备及应用管理（MDM）、综合办公（OA）等安全服务能力整合，结合加密存储等终端及应用安全管理技术，实现企业数据与个人数据安全隔离，为客户提供覆盖云管端的移动办公安全加固服务，解除移动办公中的安全顾虑。
- **支付安全产品“天翼U盾”**在中国电信手机 UIM 卡中加载数字证书及密钥的安全产品，使其具备数据的保密性、真实性、完整性等特征，为支付安全提供“芯”级防护。

【安全产品服务客户】

广东省珠海市分公司积极为珠海市政府和司法部门的移动办公提供安全服务，2015 年底，中国电信的安全办公产品及支付安全产品“天翼U盾”已广泛应用于珠海市、区政府及司法机构。



中国电信的安全办公产品创新性地结合“天翼U盾”来做 CA 认证，完美地实现了我们政务移动办公安全、便捷的需求。

——中华人民共和国珠海海事局 技术负责人 吴东明

2015 年 10 月 23 日，深圳市经济贸易和信息化委员会收到黑客团队恐吓信，声称将在 26 日对深圳市小汽车增量指标公开竞价平台发起 400Gbps 以上规模的攻击。广东公司和深圳市分公司得知后为该平台快速部署“云堤”防护产品。10 月 26 日 6 时至 13 时，“云堤”先后监测并拦截了黑客发起的三轮大规模攻击，在“云堤”的保护下，至当日 15 时，竞价网站运行正常，竞价活动圆满结束。



26 日安全防护保障取得圆满成功，归功于中国电信网络硬实力和服务软实力的完美结合，是中国电信安全服务能力水平的充分体现。

——深圳联合产权交易所技术负责人 戴志

防范通讯信息诈骗

中国电信 2015 年贯彻落实工业和信息化部、公安部等多部委联合开展的打击治理电信网络新型违法犯罪专项行动工作的有关部署，开展防范通讯信息诈骗专项行动。

中国电信开展防范通讯信息诈骗专项行动

- 落实责任机制**
 - 集团公司成立工作领导小组，建立专项工作办公室，将工作任务逐项分解到具体部门和责任人。
 - 各省级公司均成立专项工作团队，建立打击治理工作的长效机制。
- 建立联动关停机制**
 - 建立了从集团公司到省公司的联动关停机制，提高关停 / 查询涉案号码或线路效率，年内已处理关停手机号码 7100 余个、400 号码 280 余个。
- 加强诈骗电话技术监管**
 - 严格规范主叫号码传送，提升对网络改号及不符合规范号码的发现、核实、监测、定位和拦截能力。
- 落实手机、宽带实名制，治理黑卡**
 - 完善身份信息和证件核验技术手段，加强社会和网络营销渠道实名制管控，年内关停违法违规网络营销渠道 680 余个。
 - 依法依规推进未实名用户补登记工作。
- 清理违规接入行为**
 - 清理违规出租线路资源，清理违规开展呼叫中心业务，加强 400 商务总机的规范管理，年内关闭拆除 2100 余条中继线，拦截违规话务 60 万余次。
- 加强应用商店管理**
 - 每月对旗下应用商店已上架的应用进行全覆盖的关键词过滤，防范违规 APP 上架，年内审核未通过及下架的 APP 达 40 款。
- 开展防范通讯信息诈骗普及宣传**
 - 通过公司官方微信、易信和微博账号及短信等渠道持续发布警示内容，编发“防范通讯信息诈骗”报道 44 期，累计阅读量超过 1000 万人次。

【绿色上网】

浙江公司发挥中国电信的网络和大数据优势，2015 年 6 月 1 日推出防电话欺诈、恶意号码拦截、垃圾短信遏制一体化的全维度防控产品，为用户提供跨终端、跨浏览器、无客户端的云查杀服务，受到浙江省公安厅的高度评价。2015 年底用户达 2.4 万户，12 月当月平均每天拦截钓鱼网站、诈骗网站 1.99 万次。

治理垃圾短信

中国电信高度重视垃圾短信的治理，在行业主管部门的领导下，在社会相关机构的指导和合作下，持续强化垃圾短信治理相关制度和流程的执行，实施端口短信号码级管理责任制，加强技术手段建设，积极抑制垃圾短信。2015 年中国电信端口短信投诉量占全行业端口短信被投诉总量的 3.37%，为行业内最低。

维护信息健康

2015 年印发《关于进一步加强信息安全工作的通知》，完善《中国电信信息安全管理办法》。成立专职信息安全管理机构，配备专职人员，开展信息安全培训。持续完善不良信息处置流程和黑名单管理流程，做好网站备案工作，网站备案率保持 99.8%，及时发现并关闭涉嫌含有违规信息的网站。

全力保障应急通信

中国电信忠实履行保障通信安全畅通的任务。2015年第一时间投入西藏、新疆皮山、云南沧源地震以及多起洪涝、台风等自然灾害的抢险救灾，以最快时间恢复灾区通信。圆满完成中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵等重大活动和会议、世界花样滑冰锦标赛等重大体育赛事的通信保障任务。全年应急通信出动人员近8万人次、车辆1万多台次、油机近1万台次。

抢险救灾

【西藏4·25抗震救灾】

2015年4月25日尼泊尔发生8.1级地震，西藏自治区日喀则市等地也受到严重影响。地震发生后，西藏公司快速反应，发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的优良传统，全力以赴抗震救灾。经过29小时的艰苦努力，恢复中国和尼泊尔之间的交通枢纽聂拉木县樟木镇的通信，为地震后“黄金72小时”救援架起了生命通信线。

抢险救灾期间，中国电信为地震灾区提供免费固话报平安、免费上网、免停机、免费特殊补卡、免费充电、免费盒饭等多项便民服务。



中国电信应急通信抢修人员在距离樟木镇8公里的道路塌方处及时开通卫星通信

【抗击超强台风“彩虹”】

2015年10月4日，超强台风“彩虹”正面袭击广东省湛江、茂名、顺德等地，全省316万人受灾，通信设施严重受损。广东公司及中国通信服务股份有限公司广东省公司的2000多名施工、技术人员提前结束国庆休假，第一时间赶赴灾区抢险救灾，受到省、市政府和广大客户的赞扬。



中国电信救灾抢险行动迅速高效，员工顽强拼搏，迎难而上，专业精神值得肯定。

——广东省人民政府副省长 邓海光

保障重大活动

【中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵活动通信保障】

2015年9月3日上午，纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵活动在北京举行。中国电信投入通信保障人员超过10000人次、通信保障车辆288台次，实现“无网络故障、无重大事故、无重要用户投诉、无安全事件”的保障目标，圆满完成通信保障任务。



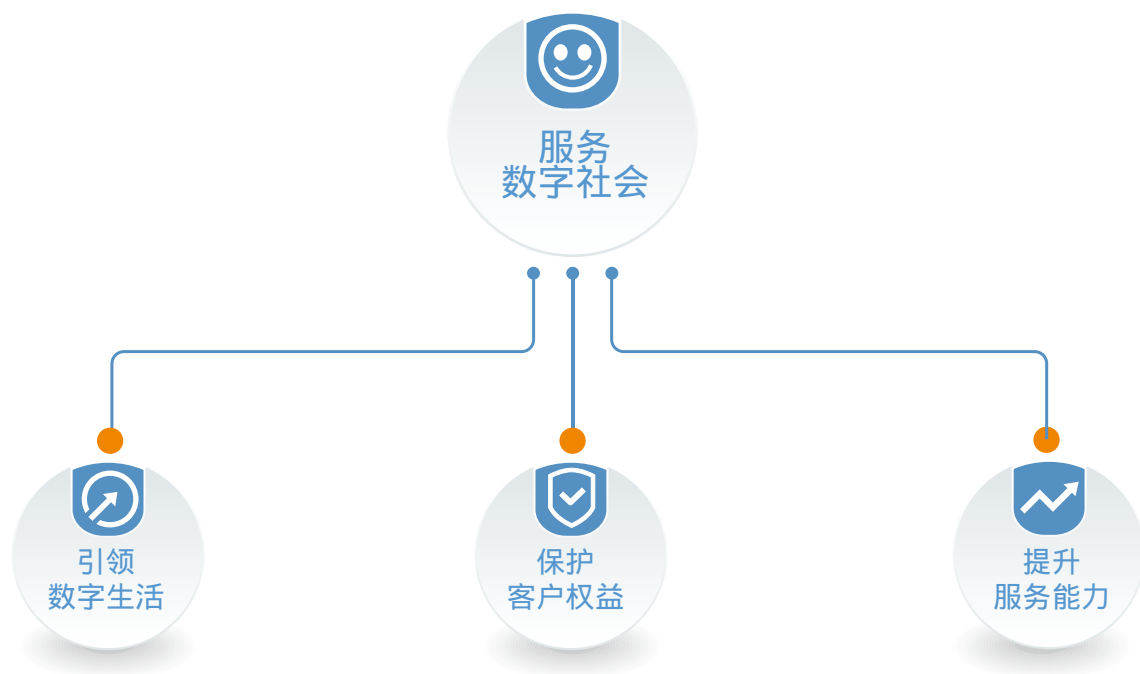
中国电信的应急通信车在天安门实施通信保障



服务数字社会

SERVE DIGITAL SOCIETY

随着互联网和移动互联网普及，以及物联网、云计算、大数据和社交网络等新技术新业务的发展，社会生产生活进入新一轮数字化浪潮，各行各业借助数字科技加快转型升级，人们的生活方式也日益数字化。中国电信深入理解客户需求，不断创新提供数字科技的产品和服务，努力让客户尽情享受数字生活。



引领数字生活

2015年围绕政务、金融、教育、医疗、交通、家庭和社区等社会生活和民生事业的数字化需求，携手合作伙伴研发推广各类智慧应用。



智慧政务

中国电信积极支撑各地政府打造政务云、政务服务热线、网上办事大厅等应用，提升社会管理和服务的水平，向公众提供数字化、广覆盖、高质量的智慧政务服务。

【电子政务云平台】

中国电信 2015 年为广州市政府建设“横向到厅级、纵向到各县”的电子政务云平台，承载全市 59 个委局的 95 个应用系统，信息资源利用率提升近 8 倍，节省 66.6% 的电费、67.1% 的机房空间，压缩 90% 的维护成本，使信息化财政总体支出节省 40% 以上。政务云平台集信息公开、咨询服务、网上办理、电子监察于一体，打破了部门的“信息壁垒”，现在，普通居民查询信息、办理业务不再“多头跑”，一站式办理的效率大幅提升。



电子政务云平台

中国电信支撑电子政务云平台建设，有力促进了信息政务与节能减排，保证广州 12345 政府政务热线系统的安全稳定。

——广州市人民政府政务办主任 庄少祺

【为惠农资金把关】

政府和农民非常关心惠农资金的下发与监管过程。甘肃公司积极响应国家的科技惠农政策，2015 年配合当地政府建设“惠农资金监管平台”，将 30 余项强农惠农政策和惠农项目的主管单位、财政部门、金融机构、涉及的乡镇，以及惠农资金发放的过程全部纳入监管，确保各项财政惠农补贴及财政专项资金及时足额拨付、发放到位，实现对资金拨付、发放全过程的实时动态监控。

目前，平凉市全面推广此项应用，涉及农户 3.3 万户，人员 125.5 万人，通过平台查询用户次数达到 48 万次。“惠农资金监管平台”增强了政府惠民资金管理的透明性，方便农民快速查询资金下发情况和资金详情，提升了百姓的满意度，还提高了政府办公效率。

咱们这个惠农资金监管平台比较好用，流程清晰、功能完整，简单实用好操作。

——甘肃省平凉市华亭县人口和计划生育局 雪莲

【云南省食品安全监管网】

食品药品监管信息关系“舌尖上的安全”。云南公司积极支撑云南省食品药品监督管理局建设“云南省食品安全监管网”，为全省各级食药监管部门和食品生产经营企业提供网络接入、平台应用、系统保障和咨询服务，依托互联网建成覆盖云南食品生产、销售和餐饮服务全过程的信息化监管网络，并通过“食药 e 通”信息化应用实现食品、药品生产和流通的全程可追溯。目前，“食药 e 通”客户端的手机已经实现移动办公，为全省 45 万余户食品药品生产经营户提供服务，为构建食品药品安全体系，保护消费者合法权益提供有力保障。



食品安全监管网的使用，为我们商户履行《食品安全法》提供了便利，方便我们依法建立食品购销台帐，同时为我们整个行业的生产经营规范化提供了平台，保护和促进了市场的合法规范经营。

——云南省昭通市康韵园火锅店 黄炳良

与中国电信云南公司携手打造“云南省食品安全监管网”，以互联网平台提升监管效能，以大数据驱动监管创新，对于食品安全监管事业新发展、落实企业食品安全主体责任具有十分重要的意义。

——云南省食品药品监督管理局副局长 刘本军



智慧金融

中国电信以“翼支付”为品牌，持续丰富和推广“通信+支付”、“支付+理财”等安全便捷的智慧金融业务，2015年“翼支付”用户突破2亿，跻身移动支付行业前三名，总交易额7700余亿元，同比增长119%，消费金融覆盖16省（自治区、直辖市）66个地市。

中国电信2015年推广的智慧金融产品

产品名称	产品用途
交费易	· 集各类民生缴费业务为一体的应用，为周边居民提供一站式的便民服务
甜橙理财	· 为广大的投资者提供丰富的理财产品，以实现资金的保值增值
橙分期	· 面向广大用户提供以消费为目的的信贷服务
甜橙信用	· 全面开放个人信用评分产品“甜橙分”，广大用户凭借自己的信用在社会生活各个领域享受到更多的便利
甜橙小贷	· 为小微企业和个人消费者提供基于大数据的融资解决方案

【甜橙金融惠及千万家】

中国电信持续扩大甜橙金融民生应用场景，让更多百姓“挥一挥”手机就可以乘公交，“点一点”手机就可以购物。

350 个城市

5600 万人次

17 家银行

10 万余个商业超市和加油站

在全国350个城市覆盖了水电煤缴费，服务5600万人次；在230个城市实现交通罚款缴纳，在50个城市实现电视缴费，实现17家银行信用卡还款，与全国范围内10万余个商业超市和加油站合作，实现移动支付。

针对农村地区金融营业网点少、农民缺少互联网意识的问题，中国电信甜橙金融积极覆盖乡镇和偏远地区，将“翼支付”支持线下手机消费的POS机逐步下沉到农村的商户，让农民通过手机简单操作，即可消费和缴费，实现便利的金融服务。

针对小微企业“短、频、快、急”的融资需求，中国电信的“甜橙小贷”降低贷款门槛，简化审批和放贷程序，积极帮助全国30万家中小零售商铺解决融资难题。现在，商户无须提交纸质贷款申请材料，只要通过“翼支付”手机客户端即可在线申请贷款，2-3天就可以完成审批，实现“足不出户，快速贷款”。

节日期间村民购买商品多，店铺资金周转紧张，农商行又覆盖不到，通过“翼支付”获得几万元流动资金，利息比向亲朋借款便宜些，是个好事。

——青海省西宁市大通县新庄镇翼商联盟综合服务站老板 刘晓飞

【4G-NFC移动支付】

2015年7月29日，中国电信与中国银联联合推出更加安全便捷的4G-NFC移动支付新产品。中国电信在其4G-NFC手机钱包客户端中开辟银联专区，手机用户通过该专区能够很方便地将银联合作银行卡下载到手机卡上，使手机具备银行卡功能，并能够在全国500万部具有“银联-闪付”标识的POS机上刷手机消费。2015年底，中国电信手机钱包客户端已直连中国银行等8家银行，通过银联专区连接农业银行等15家银行。

抱着好奇心换了中国电信4G-NFC手机卡，消费时手机碰一下POS机就完成交易，太方便了，不用二维码，不用扫码，体验很好。

——北京合众思壮科技股份有限公司 李赞

中国电信的4G-NFC移动支付产品是怎样增强安全性的？

小知识

中国电信手机钱包以金融级NFC-UIM卡为安全支付载体，采取芯片硬件加密和软件加密相结合的双重安全技术，建立安全密钥、安全证书、实名认证等安全机制，确保用户信息及支付过程的安全可靠，安全性优势明显。中国电信手机钱包上线银联专区，提升了手机钱包的移动支付服务能力，为4G-NFC手机用户提供了更多的银行选择和更方便的刷卡消费方式。

智慧教育

中国电信与教育主管部门、学校、教师、学生和学生家长进行沟通合作，深入理解教育管理、教研管理、学生学习生活的信息化需求，积极助力智慧教育发展。

【教育云】

北京公司与北京市朝阳区教育委员会开展合作，依托教育云支撑 3000 余名教师参与精品课程开发，为区内 390 余所学校提供云应用的“校校通”，在课堂中广泛应用“电子书包”。



2015年5月12日，北京市朝阳区实验小学学生通过“电子书包”与老师互动学习

“电子书包”互动课堂形成了在教、学过程中完整闭环的行为记录，可以通过对教学过程中数据的沉淀，精准地了解学生的学习状况、教师的教学状况，对于如何更好提升教学水平具有重要参考意义；一个好的教学系统少不了强有力的教育云平台做支撑，海量教育资源可以为教师教学及学生学习提供丰富的内容。

——北京市朝阳区实验小学校长 陈立华

福建省永安市分公司与市教育局共同建设教育云桌面，将 50 所学校互联网、教科网以及学校电教室、教师办公共计 3000 多台电脑整体接入云桌面，实现了教育网的集约、便捷、安全及资源共享，有效降低教育部门对信息化的总投入。

永安教育云项目将云平台、教科网、互联网与学习管理有机融合，通过技术创新带动教学及管理水平提升，还减少了教育部门一次性资金投入，取得了良好的运行效果。

——永安市教育局副局长 潘自立

甘肃公司与当地教育部门和学校合作，依托教育云为教师、学生、家长用户搭建起集约的资源使用与交流互动平台，分别以教师空间、家长空间及学生空间的形式进行展现，教师可以轻松备课在线授课，学生可以在线同步学习，家长可以随时掌握孩子在线表现，实现家校共育。2015 年底，甘肃省教师用户达到 6.8 万，家长用户达到 51.4 万。



2015年6月1日，甘肃省平凉市静宁县教师参加教育云资源平台使用的培训

通过教育云平台，提高了我平时备课找优质资源的效率，在线授课更轻松愉快。

——甘肃省平凉市静宁县静宁文萃中学教师 潘亚鹏

有了教育云平台，可以回放教师上课的视频，补习遗漏的知识点，还可以做同步习题，学习效率也提高了。

——甘肃省平凉市庄浪县第一小学学生家长 马健杰

浙江省温州市分公司搭建省、市、区县、学校四级联动的教育云，实现市、县、校资源平台与省教育云资源平台的互通访问，搭载智慧校园应用如在线教育、慕课（MOOC，大规模开放的在线课程）、翻转课堂（译自“Flipped Classroom”，指重新调整课堂内外的时间，将学习的决定权从教师转移给学生）、阳光校园等应用，促进全民使用教育资源，避免信息资源“孤岛”以及各区县教育局、学校重复建设造成的浪费。

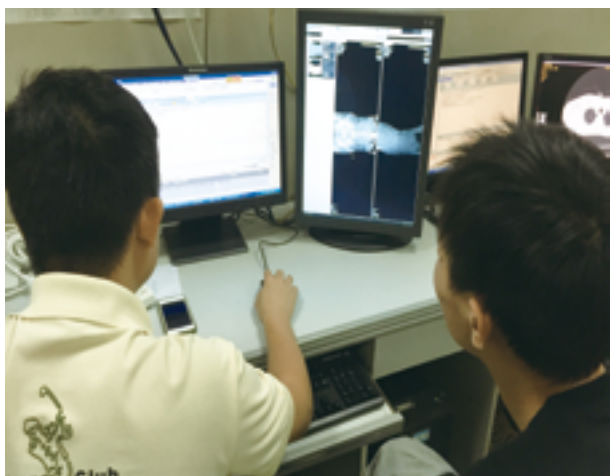


智慧医疗

中国电信与医疗企事业单位合作，积极支撑建设医疗卫生平台，研发推广基于互联网的医疗信息化应用，提升医疗的智慧化水平。

【“云”上的医疗服务】

广东省清远市阳山县地处山区，交通极其不便，是国家级贫困县。为提升当地村民的医疗服务水平，广东公司与广东省第二人民医院合作，将院方医疗资源整合并存放于“医疗影像云平台”，基于大数据分析提供医疗服务。目前已将基于“云端”的医疗服务延伸到全县 18 个乡镇卫生院、159 个行政村卫生服务站，为村民提供远程问诊、健康教育培训等服务。



2015年11月2日，广东省清远市阳山县杜步镇卫生院通过中国电信“医疗影像云平台”为村民提供健康教育培训

我现在看病只需要走到村口镇卫生院，我在省第二人民医院所有病历信息都可以调出来，省掉家里到广州来回6个小时的车程时间，十分方便。

——广东省清远市阳山县杜步镇杜步村 王国庆

我院与中国电信基于共同的服务理念，找到了建设共同平台的契合点，相信必定能找到目前医疗短板和痛点的解决方案，造福百姓。

——广东省第二人民医院院长 田军章

【移动护士站】

云南公司将智能化终端设备与定制化专业医疗软件结合，为医院提供“移动护士站”解决方案，开创智能化移动医疗的新工作模式。“移动护士站”终端通过无线网络与医院信息系统保持实时连接，护士通过移动终端扫描患者入院时佩戴的标有住院号编码的条形码腕带，就可完成患者信息查询、生命体征录入、跟踪医嘱全程、护理工作量统计等流程。

在此之前，护士都是先到护士站查看医生医嘱，然后再跑到病房给病人做检查或治疗，护理记录也是手工在纸张上填写。现在，患者信息从静止不动的护士办公室移动起来，电子记录减少了差错，提高了护理工作的安全性；医院实现“无纸化、无线网络化办公”，提高了工作效率和工作质量，降低医疗误差和医疗事故；护士也有更多精力照顾病人，落实了“把时间还给护士，把护士还给病人”的优质护理服务要求。目前，云南省部分三甲、二甲医院已有 1 万多名护士配备“移动护士站”终端。



2015年12月10日，西双版纳傣族自治州人民医院护士用“移动护士站”手持终端识别病人身份、比对医嘱信息

“移动护士站”已覆盖我院所有临床护理单元，实现了医院信息系统向病房的延伸，实现了对医嘱实际执行过程的全程跟踪，保证了护理任务管理及护理监控的实时性，在临床中收到较好效果。

——云南省文山壮族苗族自治州麻栗坡县医院
副院长 刘丕丽

【智慧中医】

甘肃公司面向临床工作中使用中医技能的中医医生、西学中医生以及乡村医生，研发基于移动终端设备的互联网应用“智慧中医”，借助智能化科技手段提供中医处方知识库、中医诊疗以及丰富的学习资源，成为中医生的随身全科助手，得到甘肃省卫生和计划生育委员会、甘肃省中医药管理局等主管部门的认可。目前，“智慧中医”提供中医处方 4.1 万余个，西医处方 1.1 万余个，病例达到 5.7 万余个，应用客户端下载用户达 3 万余户，活跃用户达 2 万余户，用户覆盖甘肃省的 14 个市（州）58 个县（区），以及广东、湖北、青海、北京等省（市）。



“智慧中医”方便实用，是农村基层卫生工作者的好助手。

——甘肃省张掖市甘州区长安镇中心卫生院河满村卫生室医生 梅学龙

智慧家庭与社区

中国电信在将互联网接入千家万户的同时，积极与广电部门和商业伙伴合作，提供高品质的网络电视（IPTV 或 iTV）等居家生活的信息化产品，2015 年进一步推出升级产品“天翼高清”。中国电信根据社区居民服务和社会管理等需求，研发推广“居家养老”等智慧社区的信息化应用，让居家和社区生活享受数字化的新体验。

【4K 电视新体验】

2015 年 11 月 22 日，江苏国信舜天队与上海绿地申花队展开足协杯决赛的首回合比赛举行。江苏公司 iTV 面向江苏和上海两省（市），率先在国内采用 4K 信号进行跨地区同步现场直播。

2015 年 12 月 31 日，中国电信智慧家庭运营中心与江苏卫视合作，首次为中国电信 iTV 用户提供 4K 超高清直播江苏卫视跨年演唱会。当晚，江苏、四川、广东、上海、海南、江西、重庆等地区的 iTV4K 用户体验了 4K 网络电视带来的超高还原度、身临其境的视听新体验。



什么是4K电视？

4K电视是屏幕物理分辨率达到3840×2160像素，能接收、解码、显示相应分辨率视频信号的电视。具备这样分辨率和功能的4K电视，再配以100Mbps的网络接入带宽，观众将可以看清画面中的每一个细节，每一个特写，获得一种身临其境的观感体验。

【“居家养老”智慧服务】

四川公司调研居家老人的需求，启动建设“孝行通”信息平台，开发养老档案电子化管理、老人定位、个人健康管理、服务对接及工单管理等系统，2015年服务覆盖全省21个市（州），用户达17万人，还为全省60多万居家老人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等上门服务，提供生活照料、家政服务、康复护理、医疗保健、精神慰藉等专业化社会服务，培育和扶持了当地居家养老服务企业和社会组织近5000家。该平台构建了“公益化为前提、社会化为基础、市场化为补充”的信息化、智能化的虚拟敬老院运营模式，获得2015年中国信息港论坛的“中国通信和信息化应用优秀成果金奖”。



2015年10月，在第三届中国四川国际老龄产业博览会上，老人们在“孝行通”平台展区试用健康一体机

福建省泉州市惠安县分公司积极打造“居家养老”服务，通过整合968962热线、实时定位、老年人关爱终端等线上线下资源，为螺城镇近3500名70岁以上老年人提供“利民、便民、惠民”的温馨服务。2015年6月3日，突发疾病的郑赏老人通过服务平台的一键紧急呼叫功能，成功获得救助。



2015年5月，惠安县螺城镇的一位老人收到中国电信“居家养老”手机后对关爱服务感到高兴

如果没有“居家养老”平台一键呼叫热线，没有平台人员的紧急救援，我可能见不到我母亲了。

——福建省泉州市惠安县螺城镇居民
郑赏老人的儿子

智慧交通

中国电信与交通行业企事业单位合作，促进交通更加“智慧”。

【“甘肃爱城市”便捷出行】

甘肃省兰州市交通拥堵问题加重，甘肃公司下属的甘肃万维信息技术有限责任公司积极配合政府部门研发智慧交通解决方案，实现自行车、公交车、私家车、公路、铁路、航空等市民出行交通相关资源的整合，推出“甘肃爱城市”手机客户端，以“智慧公交”、“智慧路况”、“公共自行车”、“高速路况”、“智慧停车场”等模块为市民提供出行参考。目前，“甘肃爱城市”用户数达到200余万，为市民出行带来便利，缓解了交通拥堵问题。

有一个早上我到公司之后抱怨今天的路实在是太堵，身边同事告诉我有个软件可以出门的时候看看路况，选不堵的路走，于是我就下载了“爱城市”，虽然使用的日子不是很长，但是我真觉得这个软件不错。

——兰州市某民营企业员工 张文博

【车翼行】

福建公司与东南(福建)汽车工业有限公司(以下简称东南汽车)联合,研发打造 SEMI-II 智能车载系统。该系统依托福建公司研发的车翼车联网平台,不仅提供蓝牙电话、多媒体播放等传统功能,还提供了紧急求助、碰撞报警、在线音乐、车载 WIFI、一键导航、违章查询等特色服务,还可通过语音指令控制,让车主安全、便捷地享受信息时代驾车新生活。目前,该系统已应用于东南汽车 DX7、V5 菱致两款车型。



2015 年东南汽车 DX7 下线

SEMI-II 智能车载系统让 DX7 有了高智商。

——东南(福建)汽车工业有限公司
商企部副经理 尚云鹏

保护客户权益

中国电信认真贯彻落实新《消费者权益法》等涉及客户权益的法律法规,认真做好广告宣传的合规审查,加强客户信息保护和资费管理,积极治理垃圾短信、恶意软件,切实保护客户权益。

宣贯《消费者权益法》

2015 年鼓励各级企业贴近用户,认真开展“总经理接待日”、“员工体验日”、“聆听 10000 号,感知客户心声”等活动,持续宣贯新修订的《消费者权益保护法》,畅通用户诉求渠道,根据用户意见不断完善服务工作。加强资费管理,及时响应处理客户反馈和媒体关注的增值业务不明扣费、超高 4G 流量、高额国际漫游费用等问题,组织开展专题分析与自查整改,有效减少资费争议。加大对增值业务和新兴业务等用户关注问题的监督、处理力度,集团级电子渠道投诉工单处理及时率超过 95%。

【“3.15”消费者权益日主题活动】

各级企业在“3.15”消费者权益日开展“携手共治,畅享消费”主题活动,增强消费者权益保护意识。

在江西,省公司和南昌市分公司参加省工商局、消费者协会举办的“3.15”国际消费者权益宣传服务活动,现场解答用户疑问,受理用户投诉。

在安徽,芜湖市分公司各级负责人参加营业厅晨会,与营业人员共同分析、处理热点服务问题;现场接待客户,为客户提供咨询服务;在当地消协的统一组织下,走上街头开展服务活动。



2015 年 3 月 15 日,安徽省芜湖市分公司总经理谷开鸿(右二)在北京西路营业厅接待客户咨询

【12315 消费维权服务站】

云南公司与工商部门联合设立“12315 消费维权服务站”,共同构建“共建、共治、共享”满意消费环境。全省共建成消费维权服务站 288 个,分布于 158 个电信直营厅和 130 个分公司,配置工作人员 860 余人,负责处理 12315 热线派发的投诉案件及当地投诉处理中心无法处理的维权案件。



丽江市“12315 消费维权服务站”

设立“12315 消费维权服务站”,充分表明电信积极回应消费者诉求、努力维护消费者权益的决心。

——云南省工商行政管理局局长 张荣明

保护用户信息安全

中国电信认真贯彻落实全国人大常委会《关于加强网络信息保护的決定》、工业和信息化部《电信和互联网用户个人信息保护规定》的要求，结合相关反馈持续完善用户信息保护的制度。2015年制定完善《中国电信信息安全管理辦法》，加强用户资料、系统访问、信息操作、批量信息使用等环节的安全管控，积极稳妥处理各类突发事件，保障用户的个人信息安全。

提升服务能力

中国电信以客户满意度为引领，持续提升服务能力，在工业和信息化部2015年度的测评中，手机上网和固定上网的客户满意度继续保持行业领先。

中国电信客户满意度

指标	单位	2013年	2014年	2015年	行业排名
固定上网客户满意度	分	70.8	71.9	71.3	1
手机上网客户满意度	分	72.9	76.7	76.9	1
固定电话客户满意度	分	79.2	78.5	78.8	3
移动话音客户满意度	分	78.5	77.8	78.1	2

来源：工业和信息化部

中国电信客户申诉情况

指标	单位	2013年	2014年	2015年	2015年行业水平
申诉量	件	1628	1307	1632	1632~2760
客户申诉率	人次/百万用户	5	3	3.7	3.2~3.7

备注：上述值为工业和信息化部统计月均量，统计口径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。

提升基础服务能力

在有线宽带业务方面，2015年开展宽带端到端速率提升服务工作，推进宽带自助排障服务，云南、福建等14省（自治区、直辖市）公司推广宽带“先装后付”服务，四川、浙江等省公司探索形成“互联网+装维”的服务经验。在移动业务方面，开展4G“服务大体验，能力再提升”活动，聚焦网络体验、产品业务、渠道服务、终端服务和客户关怀五个方面，完善服务细节，努力为用户提供网络感知好、业务更贴心、渠道更便捷、终端更特色、关怀更周到的4G“五优服务”。在基础服务方面，开展信用管理创新，在新媒体渠道实现服务提醒可定制，优化集约投诉处理流程，提高集约投诉处理能力。

2015年9月，在中国消费者保护基金会、中国商业联合会主办的第七届全国售后服务评价大会暨服务创造新价值高峰论坛上，中国电信荣获“全国售后服务十佳单位”称号。

【先装后付】

云南公司 2015 年从用户感知出发，作出宽带“先装后付”承诺，把以前的“运营商说了算”颠覆性地变为“用户说了算”。

“先装后付”服务的四项具体承诺

- 从“时限服务”升级为“预约服务”。
- 先装后付，即装即通，体验营销。
- 无条件受理客户需求，按需建设。
- 失约按单（10 元 / 小时 / 单）实行赔付。



中国电信宽带不用出门就可办理，在家坐等安装，体验满意后才付费，让我省心放心。

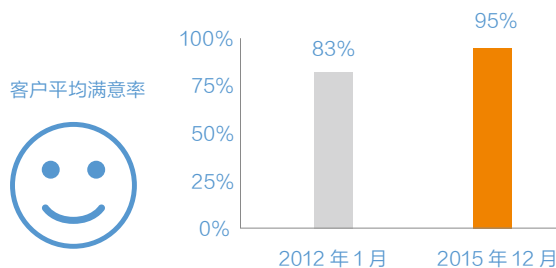
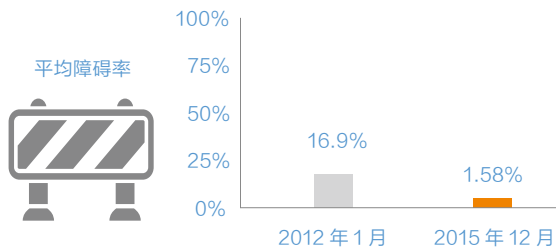
——云南省昌宁县田园镇宝丰社区居民 彭万顺

【互联网 + 装维】

在普及光纤到户的过程中，客户新装、使用、故障申告面临很多新的服务问题。四川公司 2012 年以来试点“互联网 + 光维”，着力围绕客户核心需求提供及时、周到的全程服务，在不断总结完善经验的基础上，2015 年进一步在全省推广。

2015 年 12 月和 2012 年 1 月相比，四川公司的光网和 IPTV 平均障碍率从 16.9% 下降到 1.58%，客户平均满意率从 83% 提升到 95%。

- 光纤到户工程建设时，实现按端口智能验收，确保客户申请业务时能提供准确的资源信息。
- 客户新装光纤网络时，实现终端零配置，即插即通，并进行光纤传输损耗、上网速度、IPTV 业务等质量验证。
- 客户使用光纤网络的过程中，公司应用大数据分析，实现光网络智能诊断、主动预警整治，降低故障发生率。
- 客户申告故障时，实现客户自助预处理、10000 号自动诊断、工单直接派到处理岗位；装维技术人员在现场修理故障时，能使用移动 APP 实现信息查询、诊断、数据修复等功能，有效提高故障解决的效率。



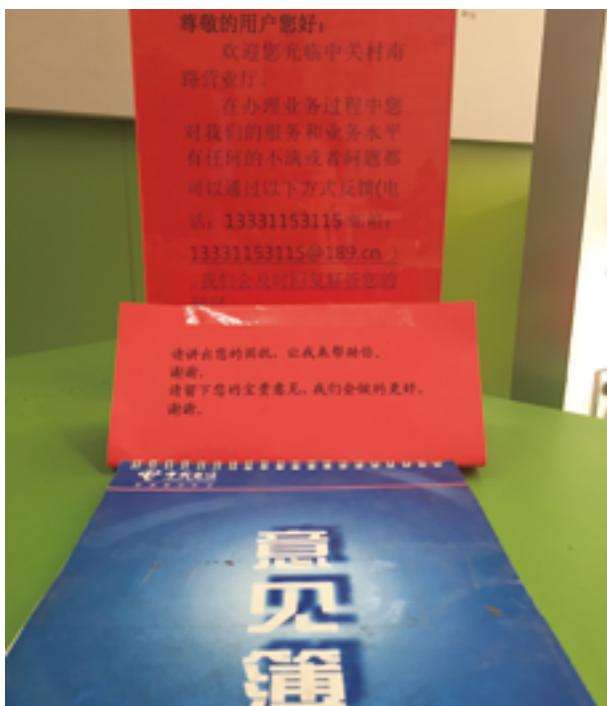
现在多数故障自己都能在现场判断处理，不像过去要反复与后台部门电话沟通才能处理，提高了服务响应速度和维护质量。

——南充市分公司员工 杨光

【聆听用户心声】

北京公司客服中心 2015 年开展“聆听用户心声，打造优质服务”主题活动，聘请 22 名服务督导员走进 10000 号，聆听用户的心声、意见和建议，帮助改进服务水平。营业厅开辟“问题反馈专区”，设置“便民热线电话和邮箱”，安排专人对用户反馈的问题逐一处理，努力让每一个用户满意。

2015 年 12 月 4 日，用户郝先生致电北京公司中关村南路营业厅，表示人在外地，手机号码停机且不方便交费，急需使用自己的号码联系家人，希望营业厅能协助交费，回京后归还。营业厅工作人员快速为用户垫付缴费 20 元以使用户联系家人，郝先生回京后归还欠费并表示感谢。



北京公司中关村南路营业厅意见簿

【试点信用服务】

中国电信 2015 年试点推出面向移动通信公众用户的信用服务，初步实现信用管理能力上线，为全集团下一步做好信用服务奠定基础。

湖南公司通过优化评分评级模型、授信方案，使风险识别更准确，风险敞口缩减 53.4%，在确保信用欠费损失减少的条件下，将授信覆盖比例扩大 3%。

云南公司对 204 万户预付费用户授信，以 2015 年 9 月为例，当月实际有 81.6 万用户使用了授信额度，使用信用额度 1134 万，用户停机次数由 101 万降低至 53 万。

预付费用户授信

204 万户

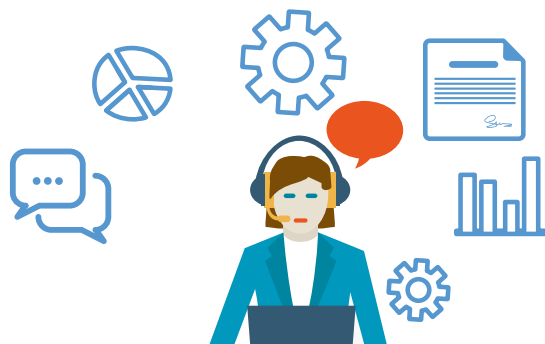
使用信用额度

1134 万

小知识

信用服务能为用户带来什么好处？

中国电信在大数据分析基础上，通过对用户信用状态的准确评估，向用户提供有价值感的信用服务。信用情况良好的用户，可以在余额不足且不方便交费的情况下，获得中国电信一定的通信费用透支额度，暂时不中断通信使用，并为用户提供交纳费用的缓冲时间，避免用户一出现欠费就自动停机所带来的不便。



☎ 提供特色服务

中国电信自觉向老年人、残疾人、儿童、少数民族同胞等特殊人群提供特色产品和服务。

【温情善待盲人用户】

吉林公司手机号 189****1777 的用户是一位盲人，需要更改套餐业务却不便到营业厅办理。吉林市分公司获知后立刻让业务人员上门为其办理，用户非常感动，连说三个没想到。

抱着试试看的心态咨询一下，没想到中国电信这么重视；本以为是件小事，可办可不办，没想到中国电信当成大事来办；本是想电话无法办理，可由家人代办，没想到中国电信上门来办理。

——手机号 189****1777 用户

【蒙汉双语智能手机】

内蒙古自治区锡林郭勒盟分公司 2012 年开发推出中国首款蒙汉双语智能手机——“天翼·吉祥”，具备蒙文手机菜单、蒙文短信、蒙文天气预报等一系列蒙古族同胞关注的新闻信息，三年来受到社会各界的广泛赞誉和好评。2015 年 1 月 21 日，锡林郭勒盟分公司被中共锡林郭勒盟委员会、锡林郭勒盟行政公署授予“全盟学习使用蒙古语文先进集体”荣誉称号。



2015 年在售的新款蒙汉双语智能手机

有了蒙古文手机，每天都能收到蒙古文编写的气象预报，还能收发蒙古文短信，是我的好帮手。

——锡林郭勒盟西乌旗高日罕镇
翁根嘎查牧民 图布沁吉日嘎拉

【辅导老年人使用智能手机】

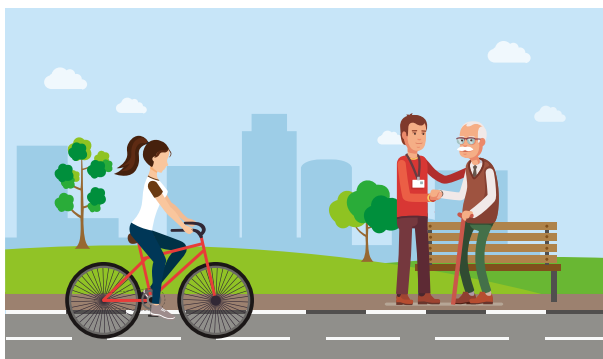
很多老年人渴望用上智能手机，但操作起来颇感犯难，例如开关其中的内置电筒、内置放大镜、语音输入等功能，老人们常常是记住了这一步忘了下一步，点击之前犹豫再三，担心点错后不知道怎么恢复。2015 年，广西公司要求业务人员在老年用户购买智能手机时，手把手帮助老人选择机型、安装软件，让老人能熟练使用，像年轻人一样体验信息化智慧生活。



桂林市灌阳县分公司营业员辅导老年用户使用智能机

孩子送了手机，但（我）不会用，以前教过又忘了，现在（你们）帮我记在纸上，忘了我就掏出来看一看再点（手机），谢谢你们。

——灌阳县新街镇一位老年用户在营业厅现场感言



创新服务方式

中国电信结合客户对互联网服务的需求，持续拓展并完善网上营业厅、掌上营业厅 APP，以及微博、微信、易信、QQ 等基于互联网社交新媒体的服务，让客户随时随地能轻松查询、缴费、办理业务。截至 2015 年底，中国电信基于微博、微信、易信等新媒体客服体系的用户超过 2 亿，月服务量超 1.8 亿次，较 2014 年增加 50% 以上，67% 的服务项目可在线上办理，简单服务的线上服务量占比达到 80% 以上。中国电信的新媒体服务荣获国务院国资委“2015 年度中国企业新媒体创新奖第一名”、“中央企业最具影响力十大新媒体账号奖”、“中国企业新媒体品牌创新奖”等荣誉。

【线上线下融合服务】

广东公司 2015 年大力推进线上（网上营业厅或掌上营业厅 APP）线下（实体营业厅）的服务融合，为客户提供更好的服务体验。

在线上，推出宽带全流程精品服务，提供宽带资源查询、装移机预约、办理进度查询、自助排障、缴费等全流程的服务，每月服务客户达 67 万人次。以前，用户报装宽带后，想了解处理进度只能拨打 10000 号或到营业厅问询；现在，用户可以在网上营业厅或掌上营业厅 APP 实时查询进度，还可以自主预约上门服务时间。

在线下的实体营业厅，配置 6000 余台服务评价器，提供满意度即时评价等功能，通过“云测评”系统对用户的评价信息和客户感知进行实时统计分析，发现问题快速处理并改进。2015 年，广东公司通过“云测评”系统促进实体营业厅的服务满意率同比提升 5.8%。

此外，还在广州市番禺区与香记咖啡合作，试点共建“互联网+”体验式主题咖啡厅，尝试为客户提供一种新颖的服务环境。



广东公司在广州市番禺区与香记咖啡合作共建的“真系互联网咖啡”厅

以前办理宽带迁移后都是等电话通知，现在我直接上网预约迁移时间，随时查看进度，非常方便。

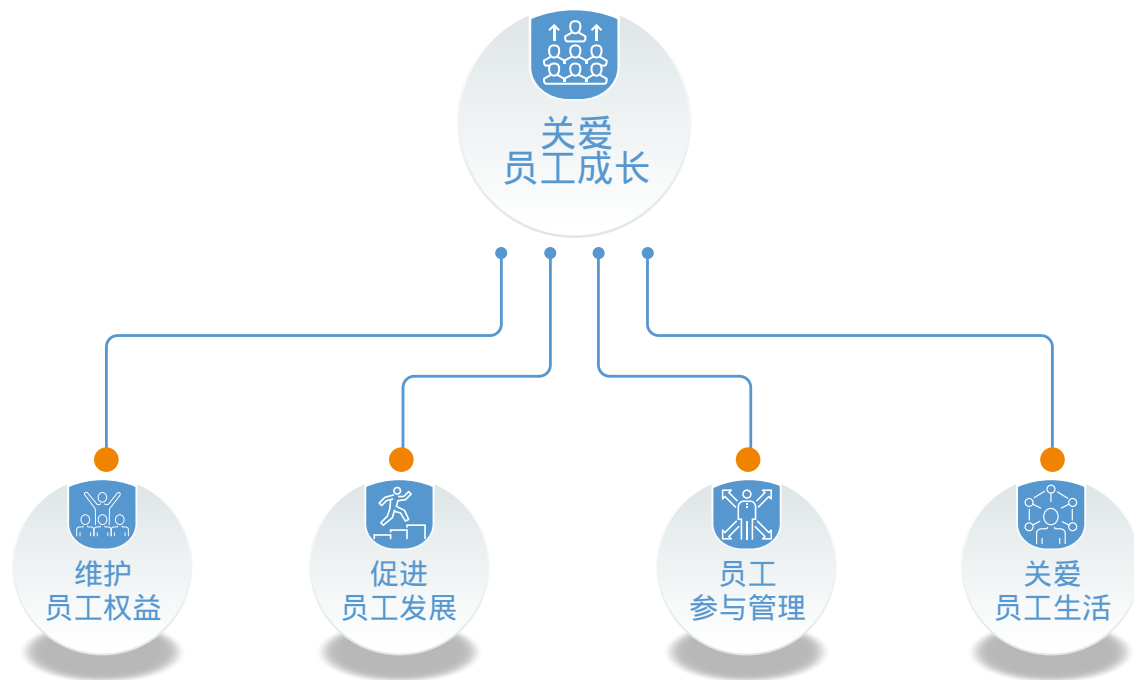
——广州市宽带用户 何剑兰



关爱员工成长

CARE ABOUT EMPLOYEES' GROWTH

中国电信以人为本，依法维护员工权益，关心关爱员工，注重建立和谐劳动关系，持续改善员工工作条件；支持工会履行职能，鼓励员工参与管理，积极帮助员工提升能力，拓展职业生涯，努力实现员工与企业共同成长。



维护员工权益

中国电信严格遵守劳动与社会保障的相关法律法规，依法落实员工的劳动权益、民主权益和精神文化权益，坚持男女平等、民族平等、同工同酬等用工政策，依法保护员工隐私，实施员工带薪休假制度。认真贯彻落实《劳动合同法》，确保合同制员工签订劳动合同，缴纳社会保险，维护劳务派遣工和临时工权益，持续构建劳动关系和谐企业。

各级企业积极支持工会履行职能开展工作，支持工会在联系职工群众、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。2015年制定《中国电信集团工会工作评价办法》、《中国电信集团星级职工之家评选办法》、《集团工会经费审查监督管理（暂行）办法》等规章制度，进一步加强工会建设。

工会组织机构及员工加入工会情况统计表

指标	单位	2013年	2014年	2015年
参加工会员工比例	%	98	98	98
基层工会组织数	个	2506	2176	2287
专职工会干部人数	人	1190	1190	1089

促进员工发展

中国电信持续完善行政与专业并行的双通道职业发展制度，完善人才选拔任用机制，加强员工培训，开展多种形式的竞赛，鼓励岗位创新，帮助员工主动适应行业和企业的转型。

优化人才选拔培养

2015 年人才选拔培养主要行动

领域	主要行动
领导人员选拔	<ul style="list-style-type: none">充实省级公司后备干部，民主推荐正职后备干部，调整补充副职后备干部人选推进省级公司领导班子和领导人员综合评价工作
专家人才选拔	<ul style="list-style-type: none">选拔高层次 IP 人才，实施开源软件人才“项目式培养”，在使用中选拔和培养人才完善 B 级人才管理，持续续聘和选拔 IP、IT、市场营销、无线与移动等专业的 B 级人才
基层人员选拔	<ul style="list-style-type: none">持续推进营业厅店长、支局长等“小 CEO”的竞争性选拔

开展员工培训

2015 年员工培训主要行动

领域	主要行动
领导人员培训	<ul style="list-style-type: none">开展后备干部培养项目，举办 2 期创业家训练营，130 余名后备干部参加培训
经营管理人员培训	<ul style="list-style-type: none">利用在线学习和移动学习平台，组织开展地（市）分公司总经理在线学习活动，促进经验交流与分享
基层员工培训	<ul style="list-style-type: none">结合基层划小核算单元和承包经营改革，加强基层“小 CEO”培养，在线学习人数累计 12000 余人
在线学习	<ul style="list-style-type: none">48 万人、1222 万人次参加中国电信网上大学学习，学习总时长 540 万小时

【“小 CEO”培训】

基层业务单元实施划小承包改革后，企业赋予了更多的责任和经营管理权，对其负责人（“小 CEO”）的能力提出更高要求。各级企业 2015 年通过多种方式加强基层“小 CEO”的培养，组织实施“小 CEO”精英训练营、骨干训练营等培训，组织开展“百名最佳小 CEO 上讲台”活动、“小 CEO”在线学习活动，大力帮助“小 CEO”提升能力。



2015 年 4 月 16 至 18 日，江西、安徽两省公司联合在九江市举办首期“小 CEO”培训班，来自两省公司的 60 名“小 CEO”接受以教练技术打造高效团队的训练，相互交流工作经验



2015 年 6 月 5 日，江苏省苏州市分公司举行“小 CEO 导师”帮学协议签字仪式，40 位导师与 80 位“小 CEO”签约“结对”，导师在人员管理、团队协调、为人处世等方面，给予学员指导和隐性知识传授，帮助学员提升综合管理和协调能力

鼓励岗位创新

2015年开展“百个最优岗位创新案例”评选活动，借助“双百”平台（“关爱员工百件实事”、“岗位创新百件案例”平台），让员工分享、评论和复制岗位创新成果，收到岗位创新案例 4889 件，参与人次 1320 多万，员工月活跃率高达 48%。

各级企业进一步发挥劳模、专家在岗位创新中的带头作用，大力推广建设以劳模和专家为核心、带动员工学习各类知识、开展岗位创新的科技型创新组织。截至年底，全集团建立“劳模创新工作室”50 余个，其中全国总工会命名 2 个，各省总工会命名 16 个，为推动企业创新发挥越来越重要的作用。

【最美通信人】

2015年9月24日，由工业和信息化部指导、中国通信企业协会负责组织、《人民邮电报》具体承办的首届“十大最美通信人”表彰大会举行，中国电信的徐璐、杨春泽、王小峰和四川机动通信局获得“十大最美通信人”称号，他们既是弘扬社会主义核心价值观和通信行业核心价值观的先进典型，也是岗位创新的先进典型。



我和我的伙伴们将继续聚焦装维一线，做优秀的通信工匠。

——上海公司西区局静安分局网络操作维护中心
综合维护工程师 徐璐



我和小伙伴们在工作岗位和创新工作室一起奋进，一起成长。

——江苏省南京分公司政企客户支撑中心副主任 杨春泽



海外通信市场大有可为，我会以更加饱满的工作热情，为海外业务的发展积极奉献。

——中国通服浙江省邮电工程建设有限公司沙特公司
副总经理 王小峰

【管建中飞扬劳模工作室】

浙江公司成立了以央企劳模命名的“管建中飞扬劳模工作室”，由活跃在互联网产品运营一线的一群 80 后、90 后年轻员工组成。大家努力做最具战斗力、最具感染力、最具创新意识的运营团队，先后创新推出流量管家、玩库、微视窗、大数据金融等一系列产品，辅导帮助 27 个项目团队入驻天翼创投公司的“苗圃”开展项目孵化，其中 2 个项目孵化成为企业。经过几年努力，创新工作室在浙江公司构建了一体化的流量经营工作体系、大数据产品体系、互联网化服务产品体系、iTV 产品体系，被浙江省总工会评为“省级创新工作室”。



2015年11月15日，“管建中飞扬劳模工作室”的成员们进行“头脑风暴”

【宋辉网络优化创新工作室】

移动网络经常会出现“忙闲不均”现象，如果合理地通过网络资源“拆闲补忙”，可以在不增加投资或少增加投资的情况下保障用户服务，提升现网资源的利用效率。新疆公司成立以集团B级专家命名的“宋辉网络优化创新工作室”，探索搭建移动网络预警平台，支撑大数据分析，实现“拆闲补忙”数据分析常态化，同时建立忙/闲资源评估、多维度网络性能评估等机制，逐步形成常态化“拆闲补忙”工作步骤，实现了盘活闲置网络资源、精确“补忙”的目的。2015年12月，其创新成果《依托移动网络预警平台提升资产运营效率》获得新疆维吾尔自治区通信学会科技进步三等奖。



2015年3月24日，“宋辉网络优化创新工作室”团队开展技术研讨活动

开展劳动和技能竞赛

2015年开展劳动和技能竞赛活动60多项，参与员工达100多万人次。劳动和技能竞赛活动把员工的业务学习和技能培训结合起来，促进员工整体素质和技术水平的提升，同时挖掘、培养技能型和创新型人才。

18 名员工

荣获全国劳动模范荣誉称号

30 个集体

荣获全国五一巾帼标兵岗、全国巾帼文明岗荣誉称号

19 名员工

荣获全国五一巾帼标兵、全国巾帼建功标兵荣誉称号

13 个集体

获全国工人先锋号称号

8 人

获全国技术能手称号

40 人

获中央企业技术能手称号

102 人

获集团技术能手称号

100 人

获集团巾帼风采优秀渠道经理、店长称号



2015年11月16日，中国电信集团公司和国防邮电工会联合举办4G网络维护职工技能竞赛，全集团5035名员工参与，6名选手被授予“中国电信集团技术能手”称号



2015年11月6日，集团公司举办第二届中国电信“i创”黑马大赛总决赛，23个单位推荐的近160个互联网应用的项目参加角逐，30名员工获得“优秀产品经理”称号

员工参与管理

各级企业持续开展员工与企业领导的沟通交流活动，落实职代会、厂务公开民主管理制度，积极鼓励员工参与企业管理。

员工参与管理情况统计表

指标	单位	2013年	2014年	2015年
省级职代会	个	58	58	58
职工代表提案	份	1521	1266	1450
职工代表巡视	次	550	420	456
职工代表与领导对话沟通	次	98	71	82
职工代表培训	次	50	42	41

畅通诉求表达

中国电信注重多途径、多渠道、多方位了解员工思想工作生活状况。2015年制定下发《关于健全员工诉求闭环管理机制的通知》；持续建设“关爱员工百件实事”和“岗位创新百件案例”的“双百”平台，参与员工达55万余人，员工在网上发布话题20万多条，评论268万条，成为“网上职工之家”；开展“2015，说出你的愿望”调查活动。各级企业深入了解掌握员工需求，及时响应、处理员工诉求。

中国电信员工诉求表达机制

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、总经理热线、定点联系、员工论坛、互联网微博等
调查渠道	· “双百”平台、开展员工意见专项调查等
信访渠道	· 员工书信、邮件、传真、电话、来访等

【员工交流平台】

海南公司2015年建成“员工交流平台”系统。在平台上，市（县）分公司发布岗位需求信息，员工提出岗位诉求信息，企业和员工双向“互动”，建立起岗位流动的沟通桥梁，为员工施展才华提供了新的机会和通道。年内平台发布一线岗位需求60余个，其中部门经理、支局长等管理类岗位36个，30名员工通过平台互动实现岗位流动。



海南公司“员工交流平台”诉求信息

以前都不知道哪些岗位有人才需求，我能到哪个岗位工作，现在，员工交流平台不仅能让员工和需求单位都能各取所需，也能通过平台上的岗位说明书知道本身的差距和需要努力的方向。

——海南公司企业信息化部员工 董志敏

完善工会及职代会制度

2015年持续推进各级企业职代会民主管理工作规范开展。

召开省级公司职代会

49次

省级职代会专门委员会（小组）会议

63次

省级职工代表团团长联席会议

51次

组织省级公司职工代表巡视

50次

50% 省级公司陆续建立健全职工代表“五制”管理



北京公司 10000 号创新成果展示园地

合理化建议

各级企业结合生产经营中的难点问题，发动员工献计献策，积极推广合理化建议。

【“岗位微创新建言”活动】

北京公司客服 10000 号 2015 年为进一步提升服务能力，开展“岗位微创新建言”活动，面向全体员工建立“微创新金点子”信息收集系统平台，从提升客户感知、提升一次性解决率、提高运营效率、打造幸福团队等方面征集好点子。10000 号经理带领管理团队每月集中对金点子逐条讨论，现场指定责任人逐一回复、制定措施、张贴公示并落实到位。全年征集金点子 376 条，被采纳 258 条，有力地促进了服务水平的提升。

为了更好地服务越来越多的出国用户，我提出对“国际长漫功能开关规则及系统操作”的知识点进行整理的建议，当月，“业务专家”就把办理渠道、开通条件、开通方式及具体规则等方面的知识点以表格形式清晰展现，我们的知识库越来越好啦。

——北京公司 10000 号客服代表 杨金红

企务公开

各级企业利用电子公开栏、短信、邮件、论坛、微博等多种形式，及时公开相关信息，落实员工的知情权、参与权和监督权。

【企务公开规范化】

广东省江门市分公司近年来加强对企务工作的领导，不断健全工作体系，严格管理体系，向制度化、规范化迈进，企务公开工作落到实处，有力地促进了企业发展。2015 年 8 月，江门市分公司企务公开民主管理贯标工作以 95 分的高分顺利通过 A 级认证，成为江门市首个通过广东省厂务公开民主管理工作认证的单位。



2015 年 8 月 27 日，江门市公司获得江门市总工会颁发的广东省厂务公开民主管理工作认证单位证书

企务公开增强了我们员工的主人翁意识，促进企业民主管理，为推动企业进入经营发展的快车道创造和谐稳定的软环境。

——江门市蓬江区分公司白石营销中心经理 林锦华

关爱员工生活

各级企业积极改善基层员工的工作生活条件，开展员工心理健康帮扶，救助困难员工和特殊群体，活跃员工精神文化生活，关心离退休人员。

改善基层工作生活条件

各级企业努力解决基层员工工作中的实际困难，2015年持续深化“四小”（小食堂、小浴室、小卫生间和小活动室）建设，1900个基层单位完成新建“四小”任务。截至年底，全集团近2万个基层单位通过建小食堂、配备微波炉、搭伙、送餐等方式，解决一线员工就餐、活动、休息等实际困难与问题，一线员工就餐需求解决率达到90%。

【“四小”建设改善营业部设施】

2015年，安徽省安庆市分公司积极筹集建设资金，解决基层营业办公场所“四小”设施短缺、员工生产生活条件差的问题。截至年底，6个城市营业部、33个农村营业部完成“四小”建设。



安庆市分公司桐城市范岗营业部“四小”建设后的厨房一角

营业部的环境得到全方位改善，平时下班有热水洗、热饭吃，处处洋溢着家的氛围，促进了营业部团队一家亲氛围，员工之间淡化上下级关系，增加了交流学习空间。

——安庆市桐城市范岗营业部“小CEO” 黄键

安全健康管理

2015年进一步完善安全生产管理制度，制定《中国电信集团安全生产管理办法》。深入落实企业安全生产的主体责任，强化企业安全生产长效机制。各级企业开展班组安全教育，落实基层岗位职责，强化责任考核。持续开展安全生产监督检查，对20个省公司及中国通服公司进行抽查，及时对隐患进行整治。完善事故应急预案，加强应急预案演练。职工千人责任死亡率为0.004，职工千人责任重伤率为0.008。

公司认真执行职业健康管理制，定期组织员工体检，努力改善员工的作业环境和作业条件，有效杜绝职业病的发生。积极开展EAP等员工心理健康咨询活动与援助工作，帮助员工减压，年内线上线下服务员工11万余人次。



2015年9月24日，福建省福富公司举办“健康随行系列讲座”，邀请福建中医学院博士罗庆禄讲授颈椎、腰椎病防治知识



广西壮族自治区钦州市分公司为员工建立心灵减压室，配备按摩椅、健身器材和电子血压计等设备，帮助员工释放压力，保持身心健康

☎ 员工慰问帮扶

公司建立慰问员工常态化机制，通过专项帮困资金救助遭遇特大灾害的员工。集团公司领导和工会部门年内深入 26 省（自治区、直辖市）的基层一线，慰问困难员工和优秀员工 2600 余人次；各省（自治区、直辖市）公司慰问基层一线员工 21 万余人次，帮扶困难员工 1.3 万余人次。

员工慰问帮扶统计表

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
送温暖活动慰问人次	人次	162700	141000	212000
慰问资金投入	万元	6118	6700	7084
建立困难员工帮扶资金的省公司数量	个	31	31	31

【情暖员工】

内蒙古自治区乌海市分公司乌达营销中心客户经理杜燕玲罹患尿毒症，手术费用昂贵，家庭为她看病已花光积蓄，并欠下外债，生活极度困难。2015 年 3 月，乌海市分公司向全体员工发出倡议，号召员工伸出援助之手。公司员工及社会爱心人士踊跃献上爱心，筹集捐款 6 万多元，帮助杜燕玲进行治疗。

我一定战胜病魔，早日康复，重新回到工作岗位，为公司做出应有贡献。

——乌海市分公司乌达营销中心
客户经理 杜燕玲

☎ 员工工作生活平衡

各级企业持续开展员工喜闻乐见的文化体育活动，丰富员工生活，缓解工作压力，激励队伍士气，增强团队凝聚力。



2015 年 1 月，海南公司员工队伍参加“富力海口马拉松比赛”



2015 年 1 月，湖南公司举办“天翼迎春”员工春联书法大赛评选活动



2015 年 5-7 月，吉林公司举办气排球联赛



2015 年 10 月，广西壮族自治区南宁市分公司举行“天翼厨神”比赛

专题：关爱女员工

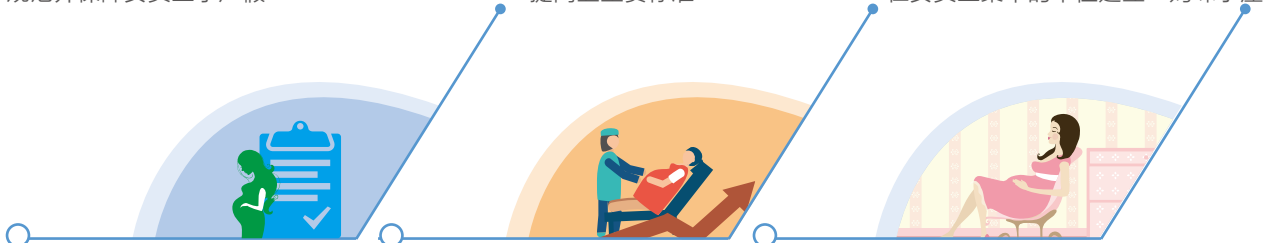
中国电信有 13.3 万女员工，占员工总数的 32%。《中国电信集团女员工劳动保护办法》于 2005 年制定，为贯彻落实近年来国家对女职工劳动保护的规定，考虑到物价调整因素，结合新业务发展及岗位、工种的变化，集团公司 2015 年对女员工劳动防护办法进行修订，加强对女员工安全与健康的保护。

《中国电信集团女员工劳动保护办法》新修订的主要措施

规范并保障女员工孕产假

提高卫生费标准

在女员工集中的单位建立“妈咪小屋”



【爱心妈咪小屋】

根据女员工特殊需要，很多分公司陆续设置“爱心妈咪小屋”，配备微波炉、冰箱、吸奶包存储柜等设施，让小屋不仅成为哺乳期妈妈备奶的私密场所，也成为生理期和孕期女员工的休憩场所，提升女员工的幸福感。截至 2015 年底，全集团已建设“爱心妈咪小屋”280 余间。



安徽省宣城市分公司鳌峰旗舰店“妈咪小屋”



青海公司 10000 客户服务中心“妈咪小屋”

走进这间“妈咪暖心小屋”，温馨简单的室内布置，一应俱全的家居用品，放松舒适的环境气氛，让我们在闲暇之余也不忘记家的感觉。

——销售服务员工 王骏

产后第一天上班，走进温馨小屋，暖暖的阳光印在脸上，像母亲的手，轻柔的抚摸我的面颊，给我带来无穷的快乐。

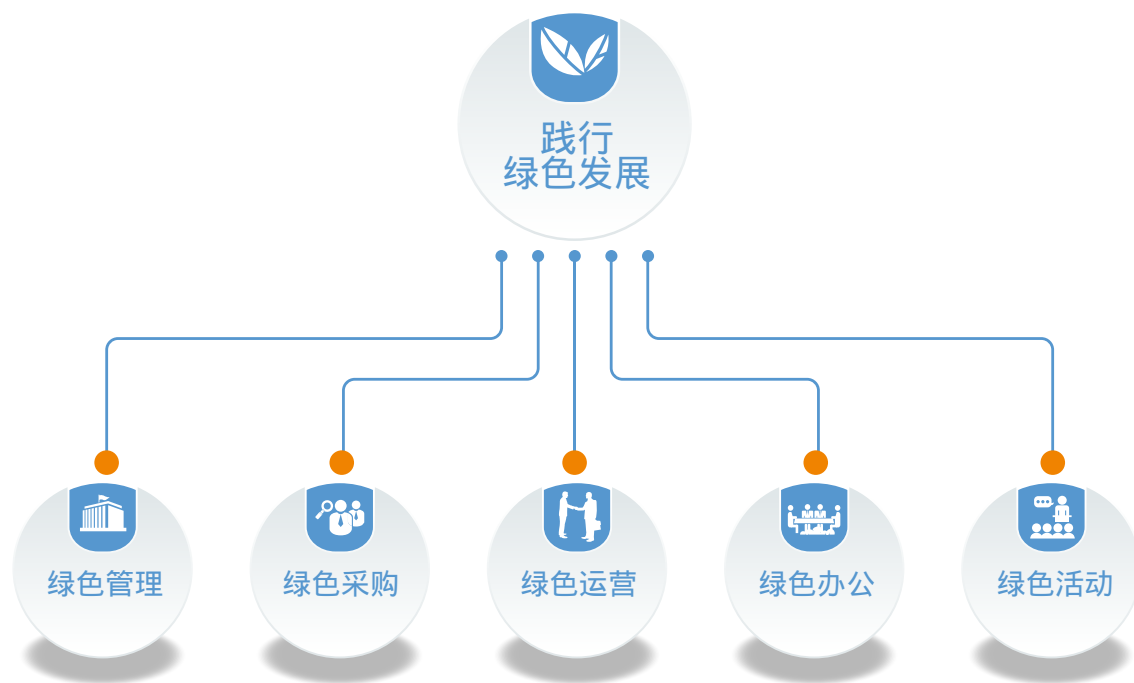
——客户服务中心员工 严承英



践行绿色发展

FULFILL GREEN DEVELOPMENT

中国电信把保护环境、建设美丽中国作为重要责任，深入推进绿色管理、绿色采购、绿色运营、绿色办公，开展绿色公益活动，努力实现自身绿色发展，助力经济社会绿色发展。



绿色管理

中国电信实施“规划 - 预算 - 考核”相互衔接的绿色管理，在业务总量快速增长的情况下，2015年综合能耗比上年增长3.3%，有效控制了能源消费总量的过快增长，单位信息流量综合能耗较上年下降25.1%，全年节电约7.8亿度。

2015年推进绿色管理的措施

领域	绿色管理措施
规划	<ul style="list-style-type: none"> 编制节能减排滚动规划，梳理能耗现状，开展行业对标，挖掘节能潜力，提出能耗划小、能耗监测、老旧设备退网、合同能源管理、基础设施配置优化、绿色数据中心建设等工作安排
预算	<ul style="list-style-type: none"> 全年安排约2.6亿元用于基础配套设施节能技改直接投资
考核	<ul style="list-style-type: none"> 制定综合能耗总量年度控制目标，将指标细化分解到各级企业，纳入对各级企业负责人经营业绩的考核
管理创新	<ul style="list-style-type: none"> 持续推进能耗划小，推进能耗精细化管理 全面推广合同能源管理，利用外部资金2.5亿元，节电1.1亿度 推进移动基站等机房的空调温度设置提升，约34万个基站实现了升温到28度或30度，占全网基站总数的62.5%，年节电超过1.2亿度
培训交流	<ul style="list-style-type: none"> 主动参与行业协会的交流，北京、安徽等10省(自治区、直辖市)公司获得中国通信企业协会“2014-2015年度通信行业节能技术创新先进单位”表彰

📶 专题：推进能耗精确管理

对能源消耗的精确管理是节能减排的基础。2015年，中国电信结合基层划小核算单元改革，进一步整合优化能耗监测系统，完善能耗监测手段，加强能耗监测计量，提高实际能耗数据的精确度，清除能耗监管盲区，杜绝能耗“跑冒滴漏”，为针对性开展重点能耗单元节能降耗奠定了更好的基础。

省公司推进能耗精确管理的行动举例

省公司	具体措施	成效
广东	<ul style="list-style-type: none"> 开发基于大数据分析的能耗运营体系 (Power Operation Architecture, 以下简称 POA 平台), 具备数据采集、数据处理、能耗模型、能耗预测和考核管控的综合管理能力 	<ul style="list-style-type: none"> 可实现同等条件下全年节能 1%, 折合减排量为 2700 余吨标煤 节约能耗数据采集与系统投资成本, 预计每个采集点综合造价可节约 20% 成本, 全省节约投资约 1800 万元
浙江	<ul style="list-style-type: none"> 研发下一代能耗监测管理系统, 运用物联网和大数据技术, 高效掌握能耗监测点信息, 实现能耗行为分析, 全面支撑能耗预算等管控功能 	<ul style="list-style-type: none"> 简化智能计量监测工程难度, 实现电表的“即插即用”, 简化配置, 大幅提升电表配置工作效率 提高基础数据的可用性, 有效支撑和提升节能规划、节能技改项目评估等管理能力, 大幅提升能耗报账、报表统计等工作效率 降低监测点单点工程费用 40%
江苏	<ul style="list-style-type: none"> 建立全省集中的能耗划小核算管理平台, 推进划小核算平台与财务系统、人力资源系统、采购系统等的数据互通 	<ul style="list-style-type: none"> 促进全省互联网数据中心机房年节约用电量约 1400 万度, 折合减排量 1700 余吨标煤 促进全省 1.9 万个 D 类局站年节约用电量约 1300 万度, 折合减排量约 1600 吨标煤 支撑 ABC 类局点实施能耗划小, 年节约用电量超过 1200 万度, 折合减排量超过 1200 吨标煤

以前, 能耗数据主要从原有的能源管理系统和财务费用管理系统中提取, 能耗数据颗粒度较大, 能耗数据分析和能耗预测工作效率较低; 现在, 互联网数据中心的能耗数据直接从能耗运营体系 (POA) 平台上获取, 信息一目了然, POA 平台对收集的数据自动分析, 生成各类能耗报表, 可直观了解互联网数据中心的能耗结构, 预测能耗趋势, 提早发现能源“偷跑”、“漏跑”问题, 使能耗管理到每个用能节点, 提升用能质量。

——广东公司网络发展部节能减排主管 梅云波



广东公司能耗运营体系平台管理界面



绿色采购

2015年持续深化绿色采购，扩大质量检测与供应商考察范围，对640余家供应商进行评价检测，对460余家供应商进行到货检测，对70家供应商进行现场考察。扩展后评估范围，评估供应商达620余家，同比提升21.2%。通过采购闭环管理，促进供应商提升质量、降低能耗，年内移动通信设备、机房空调等六大重点专业单位能力能耗下降7.1%，下降幅度同比增加0.5个百分点。

【推进节能产品应用】

空调能耗在通信局站耗能中占很大比例。在通信局站的各类设备中，蓄电池对温度最为敏感，如果蓄电池的温度上限提升，则可降低局站对环境温度的要求，可减少空调的运行时间，相应减少能耗。结合蓄电池技术市场的发展，中国电信2015年11月完成全集团首次高温型铅酸蓄电池的集中采购。使用该产品后，最高可节省局站空调能耗50%。

【通信机房空调的绿色采购】

中国电信2015年集中采购通信机房空调的过程中，加大绿色环保、节能减排的考察力度，促进主流厂商单位能力能耗平均下降超过15%。

- 评标前，增加供应商现场考察及评价检测环节，实地审查供应商环保管理体系认证情况、生产过程的绿色环保设施，以及废料、不合格品回收、处理措施等情况，促进供应商绿色发展。
- 评标阶段，将供应商考察和检测情况纳入评价体系，重点对能耗比、显热比等节能减排指标进行详细评比，提升入围产品节能减排的水平。



2015年10月，中国电信考察深圳市安达信通信设备有限公司

推进绿色逆向物流

集团公司持续推动废旧铜缆、蓄电池、固网终端、退网设备等物资的回收、翻新、置换和出售，年内通过逆向物流处置收益达15.1亿元。

【终端回收再利用】

中国电信持续加强终端设备的回收再利用，健全财务激励机制，鼓励利旧终端在各省（自治区、直辖市）公司间的跨省调拨使用，全年共回收、利旧各类终端220余万台，有效节约物资投入，创造效益约2亿元。

【以旧换新】

浙江公司积极发挥门店的作用，与门店签约，提供旧手机免费评估和“以旧换新”服务，对回收的旧手机，统一交专门负责电子产品环保分解的单位进行处理，减少旧手机随意丢弃导致的浪费和污染。2015年累计签约门店3100余家，回收旧手机7.8万台。

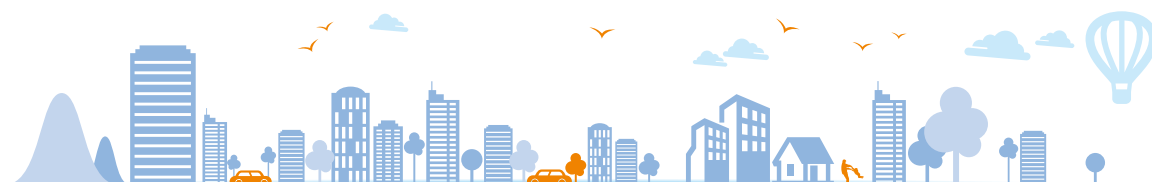


绿色运营

中国电信推进更加绿色的新一代光网建设，对老旧高能耗、低能效的设备实施退网或改造。大力推进电子渠道的建设和应用，电子渠道服务量稳步提升，截至 2015 年 12 月，电子渠道加载的服务办理项目占公司服务项目总量的比例达 66.5%，12 月当月电子渠道服务办理量达到 15.5 亿次，占全渠道服务量的 83.2%，成为服务主渠道。

中国电信绿色运营指标

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年	备注
基站每载频耗电量	度 / 个载频	1534	1375	1137	基站内耗电量总和 / 载频数量
基站节能技术覆盖率	%	52.3	58.4	61.7	节能技术应用基站数量 / 通信基站总数
通信机房节能技术覆盖率	%	35.9	40.2	56.6	节能技术应用通信机房数量 / 通信机房总数



网络建设注重环保

中国电信网络建设环保行动

公众关心议题	我们的行动
耕地保护	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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
电磁辐射	<ul style="list-style-type: none"> 开展基站周围电磁环境监测和评估，接受公众监督 加强与社区沟通，尊重社区的意见 严格控制入网设备质量，从源头上严格把关 积极采用先进技术手段，精细化基站布局，使电磁辐射指标低于国家标准

【绿色工程管理】

中国通信服务股份有限公司下属的湖南省通信建设有限公司将绿色环保理念融入工程设计、施工、运行、交付和维护的整个过程，运用新技术、新设备和科学方法，不断探索实践绿色工程管理。

理念引领 统筹协同

- 宣贯“安全、质优、高效、环保”的施工理念，认真做好工程进度目标分解和各环节的资源安排，减少资源浪费。

动态控制 精细管理

- 依托综合业务管理系统等信息技术对工程全过程实施动态控制，按照工程项目标准化管理体系加强工程队等作业层实体建设和队伍管理。

责任落实 奖惩严明

- 坚持“安全、质量、进度、环保”并重，全方位、多角度加强工程项目管理和流程落实，严格按照批复的施工设计组织施工，将环保措施贯彻于施工生产全过程中，加强施工现场管理，严格奖励和责任追究。

主动沟通 回应关切

- 针对公众对电磁辐射、噪音等问题的关切，主动向工地周围群众普及通信设备电磁防护屏蔽标准等健康知识，选取低噪声的施工机械，合理安排施工时间，禁止夜间施工，既完善网络覆盖，又同时保护环境和保护公众。

目前，绿色环保理念逐渐内化为员工的自觉行为，工程管理人员努力做到科学高效管理，施工作业人员懂得保护环境和节能降耗，公司努力实现工程安全、质量保证、资源节约、环境友好的良好效果。



2015年3月20日，湖南省通信建设有限公司下属的株洲市分公司4G配套光缆顶管工程施工现场

基础设施共建共享

2015年持续与各通信运营商开展通信基础设施的共建共享工作，推进交通、景区园区、大型建筑等场所通信设施的共建共享，减少重复建设，保护自然环境和景观，节约土地、能源和原材料的消耗。着力推进基站共建共享，完成铁塔资产注入中国铁塔股份有限公司的工作。圆满完成工业和信息化部、国务院国资委对公司通信基础设施共建共享的考核指标，全年因共建共享节省投资约20亿（数据不包含中国铁塔股份有限公司承建站址所节约的对应投资）。

中国电信 2015 年基础设施共建共享情况

类别	单位	参与共建	提供共享
杆路	线路公里	3955	19828
管道	线路公里	7256	1943
室内分布	套	5341	459

网络运营节能减排

2015年持续淘汰低效、高能耗的落后产能，大力推进老旧的传统固网长途交换设备、本地端局、传输设备退网，全年淘汰落后产能共节约4亿度。

2015年推进老旧设备退网成效

传统固网(TDM)66个长途局、1598个端局、3512万线端口退网，100个本地网实现“零端局”

31省(自治区、直辖市)和299个地市完成老旧数据通信网络(DCN)退网

一级干线69套老旧波分、SDH传输系统退网

盘活通信机房19.6万平方米

3512 万线

299 个地市

69 套

19.6 万平方米

年内持续推进节能减排技术改造。开展业务平台的资源整合与云化，独立平台下降19%，云化率提升到55%。建立有效资源池，年内新纳入云资源池平台总量较上年增加18%。

2015年网络运营技术改造成效

智能通风2600余套

开关电源休眠技术2700余套

智能换热580余套

高压直流设备约70套

独立平台数减少240套，新下线平台336套，纳入云资源池平台187套

2600 余套

2700 余套

580 余套

70 套

336 套

【热管背板制冷技术降低能耗】

多年来，互联网数据中心(IDC)机房一直使用精密空调作为主要散热设备，存在机房密度大、局部过热、空调能耗过高等问题。为了降低机房制冷所消耗的电能，江苏公司在互联网数据中心机房中探索应用热管背板制冷技术，有效降低能耗。在南京泰山新村数据中心的406、407机房，应用热管背板系统后2015年节电量约98万kwh，相对于使用精密空调节电率63.8%，电源使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)值由改造前的1.66下降至改造后的1.22。

热管背板制冷技术如何降低能耗?

小知识

热管是一种依靠自身内部工作液体相变来实现传热的传热元件。常用的热管由三部分组成：主体为一根封闭的金属管(管壳)，内部空腔内有少量工作介质(工作液)和毛细结构(管芯)，管内的空气及其他杂物必须排除在外。热管可分为蒸发段、绝热段及冷凝段。当附着于蒸发段管壁的次冷液体吸收外界热量时，会将液体加热汽化并且产生一较高压力称为蒸气压，此蒸气压是造成蒸汽流向冷凝端(压力较低)流动的原动力，当蒸汽流到冷凝段时会释放出潜热并且凝结成液体，此液体最后利用热管的毛细结构所提供的毛细力(对重力热管来说是重力)回到蒸发部而形成一循环。

传统的压缩机制冷循环利用蒸发器吸收热量，冷凝器排出热量，通过压缩机的输入功来实现制冷循环，能耗较大。热管循环是利用蒸发器吸收热量，冷凝段排出热量，通过制冷剂毛细管的重力作用进行循环，基本无耗能元件，实现热量的转移而制冷，能耗较小。

绿色办公

各级企业积极推进绿色办公，倡导员工自觉节约一度电、一滴水、一升油、一张纸、一支笔。

【办公节能】

安徽公司增强员工节能意识，多项措施促进办公室空调合理使用，节能降耗。

- 合理设置办公室空调温度，做到夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度。
- 冬季不开空调，无人不开空调，禁止开窗使用空调。
- 提倡每天少开一小时，办公室门上和空调开关处张贴“空调开放请随手关门”、“下班前请提前半小时关闭空调”等温馨小贴士，培养员工良好的绿色办公习惯。
- 加强温湿度监控和巡检。



安徽省六安市分公司节能小贴士



北京公司在楼宇明显位置张贴标语，提倡少乘电梯、多走楼梯。



少乘电梯多运动，健身节能好处多



每天爬梯 10 分钟，一年可瘦 5 公斤

通过多样化的节能宣传和倡议，节能减排深入人心，绿色办公成为员工的习惯和自觉行动。

——安徽公司网络发展部 王颖

绿色活动

【骑行环城倡导“低碳环保”】



2015年5月14日，河北省保定市分公司组成40余人的骑行队伍，在市区街道骑行约30公里，倡导“低碳环保”

【景区送文明】



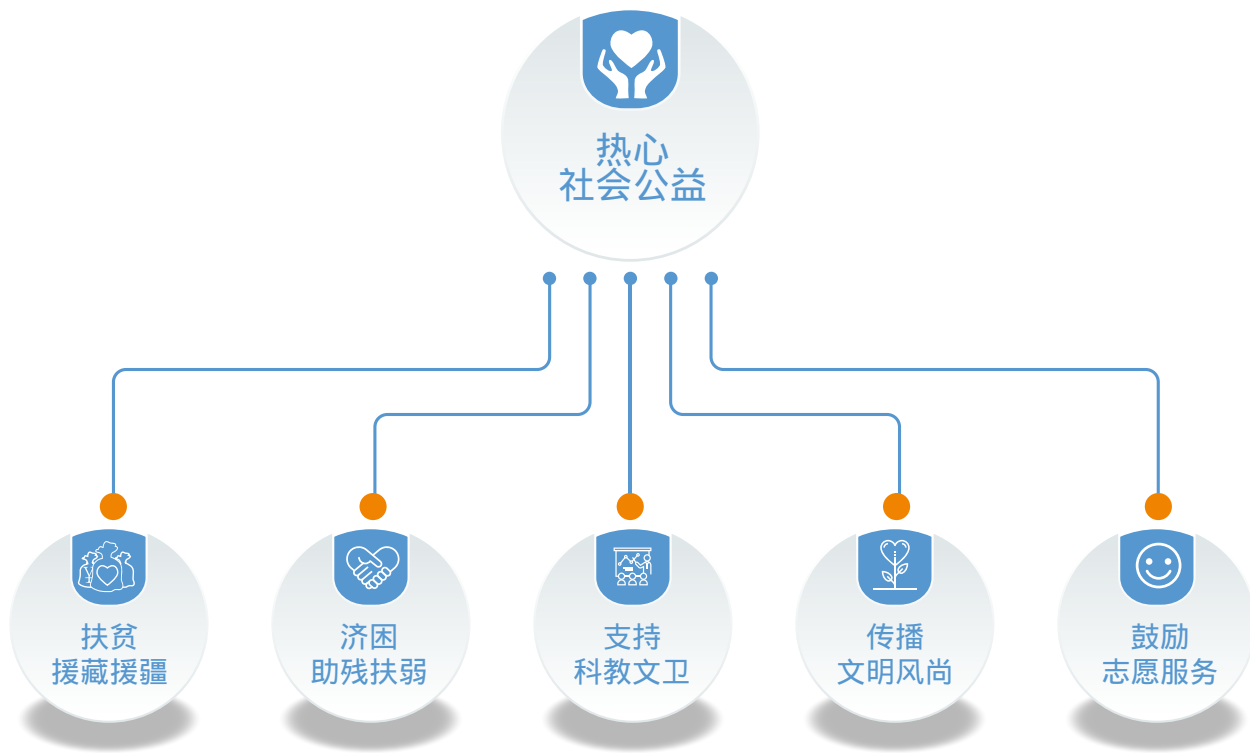
2015年5月9日，安徽省安庆市分公司客户服务部携手安庆电台1584热线，邀请53名客户走进安庆市宜秀区灵山洞景区捡拾垃圾，开展“景区送文明”活动



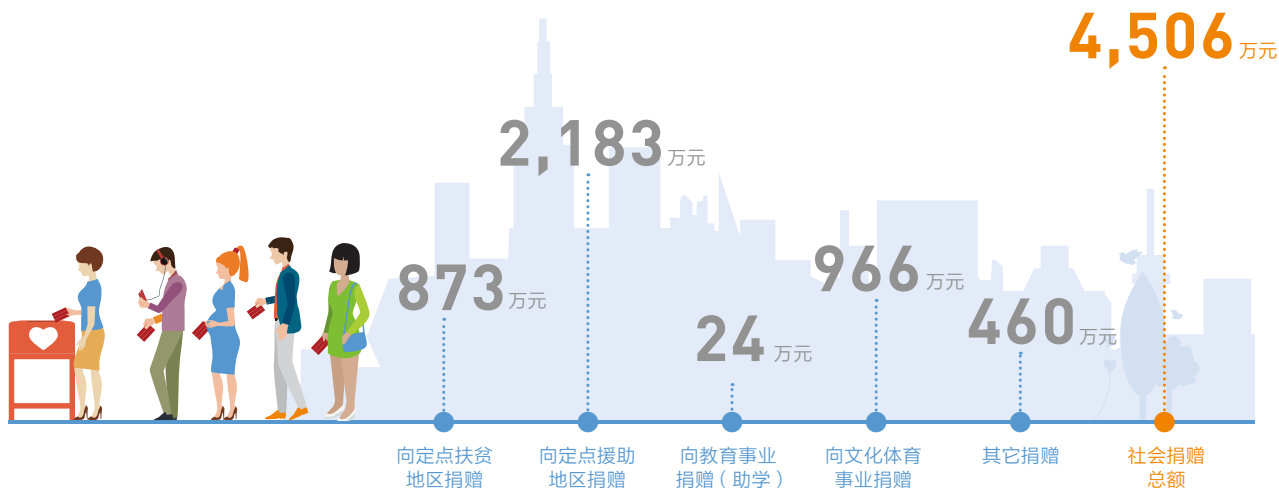
热心社会公益

AVIDLY IMPROVE SOCIAL WELFARE

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，扶贫援藏援疆，济困助残扶弱，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。



中国电信 2015 年社会捐赠情况



扶贫援藏援疆

2015 年在对口援助西藏自治区的边坝县、四川省的盐源县和木里县、新疆维吾尔自治区的疏附县的基础上，新增对广西壮族自治区田林县的对口援助，全年落实扶贫援助资金 2320 万元，新派扶贫干部 3 名，协助 5 县开展基础设施、信息化、教育培训、农业、卫生、科技等方面的援助项目，改善当地的生产生活条件，帮助群众提高收入，促进经济社会发展。

- 在西藏自治区边坝县，投入援助资金 1650 万元，实施项目 14 个。
- 在四川省盐源县，投入援助资金 260 万元，实施项目 7 个。
- 在四川省木里县，投入援助资金 260 万元，实施项目 6 个。
- 在新疆维吾尔自治区疏附县，投入援助资金 150 万元，实施项目 3 个。
- 在广西壮族自治区田林县，派出挂职干部初步对接。
- 落实公益扶贫资金 120 万元，资助贫困学生 400 名。

【防雷作业点维护农民利益】

四川省盐源县属于农业大县，但地处高原盆地，又是冰雹灾害高发地区。盐源县由于财政困难，很多防雷作业点因陋就简，年久失修，成为危房。近年来随着烤烟、苹果、花椒等产业的快速发展，既有的防雷作业点已远远不能满足农业生产的需要。中国电信 2015 年使用扶贫专项资金约 30 万元，在盐源县卫城镇援助建成东关村炮点，该炮点覆盖约 1 万亩苹果和花椒产区，可使其免受冰雹灾害，为当地农民每年数千万元的农业收入“保驾护航”。



中国电信 2015 年援助四川省盐源县建成卫城镇东关村防雷作业点

专题：助力精准扶贫

改革开放 30 多年，我国持续开展扶贫工作，贫困发生率从 70% 多降到 2014 年的 7.2%。但截至 2014 年末，尚有 7000 余农村贫困人口。这些贫困人口大部分集中在自然条件恶劣的地区，具体到每一个贫困家庭，致贫的原因多种多样，有因病因残致贫的、有因缺资金致贫的、有因缺文化缺技能致贫的，等等。农村贫困人口脱贫是全面建成小康社会的一项艰巨任务，鉴于贫困人口的现状，需要针对不同贫困区域环境、不同贫困农户状况，运用科学有效程序，对扶贫对象实施精确识别、精确帮扶、精确管理的治贫，即实施精准扶贫，才能取得更好的效果。

2015 年，中国电信各级企业发挥通信网络、大数据、云计算以及信息化应用的优势，积极协助当地政府实施精准扶贫：

在甘肃省，协助省政府建成精准扶贫大数据管理平台，对全省贫困村、贫困户、贫困人口进行动态管理，保障因户施策的扶贫措施落到实处。同时积极响应甘肃省委“联村联户、为民富民”行动号召，联系贫困村 66 个、特困户 693 户，派遣联村联户干部 391 人，投入 1580 万元，为联系的贫困村及特困户资助基础母羊、修桥、修路、引水及文化广场等建设。

在江西省，研发推出“精准扶贫”信息化产品，实现贫困户精准识别、建档立卡精细管理、结对帮扶精确管控，在九江、宜春、吉安、抚州等地复制推广。在抚州市广昌县，该产品实现 9500 余贫困户、30000 余贫困人口扶贫工作的统一管理。

【建成首个精准扶贫大数据平台】

甘肃省有 500 多万贫困人口，分布在全省各地，其中有 60 余个贫困县，甘肃省政府大力实施扶贫攻坚任务。2015 年，中国电信下属的甘肃万维信息技术有限责任公司组建 70 多人的专业团队，协助甘肃省政府建成中国第一个精准扶贫大数据管理平台，平台动态掌握了甘肃省 6220 个贫困村、101 万贫困户、417 万贫困人口、688 万条行业措施的基本信息，对全省贫困村、贫困户、贫困人口实现动态管理，保障因户施策的扶贫措施落到实处。2015 年 9 月 10 日，甘肃省被列为国家扶贫办全国大数据平台建设试点省份，成为在全国率先探索建设精准扶贫大数据管理平台的省份。



2015年4月8日，甘肃省时任省长刘伟平观看万维精准扶贫信息系统演示

希望通过大数据平台的管理，使精准扶贫工作能够得到进一步提升。

——国务院扶贫办主任 刘永富

政府派来的帮扶工作队已经把我们家的经济情况录入到档案了，将根据这个档案给我争取扶贫帮扶政策，帮助我发展养殖业。

——甘肃省陇南市成县二郎乡店子村 张志强

济困助残扶弱

中国电信自觉援助残障人士、弱势儿童、受灾群众等社会群体，通过服务关爱、就业扶助、赠送物品、发动员工捐款捐物资助等多种形式，帮助克服困难。中国电信积极满足残障人士对通信信息服务的需求，持续建设完善无障碍设施，保障对残障人士的服务，开展关爱残障人士的公益活动。

【顽强的 10000 号团队长】

云南公司积极创造条件，聘用残疾人在客户服务中心担任客户服务代表，鼓励身残志坚、自强不息的残疾人参与基层管理团队承包和管理工作，支持残疾人创业发展。

1977 年出生的 10000 号团队长刘鼎琳是其中的一位代表。由于遭遇意外事故，刘鼎琳曾经完全瘫痪、生活不能自理。他凭着顽强的意志坚持治疗和康复训练，能够勉强行走，单手活动。云南公司 2011 年为他提供就业的尝试机会，他通过艰苦训练，康复到能够单手操作键盘，被正式聘用为 10000 号话务员。由于努力工作、成绩显著，在单位的鼓励和支持下，2015 年 2 月他成为了客户服务中心 10000 号团队长。

他用自己的行动一步一步地追求和实现着自己的梦想——战胜身体残疾，做一个对社会、对企业有用的人。作为团队长的他认真做好本职工作，带领团队积极进取，奋勇争先，为客户提供人性化的服务，连续 5 年获得“基层残疾人就业工作先进个人”的荣誉，2015 年还获得云南省第十届“红土地之歌”演讲大赛大中型企业选拔赛一等奖，他被推荐为云南公司“首届十大感动人物”之一。



刘鼎琳单手操作键盘工作照

【听见阳光】

北京公司客户服务部 2015 年组织开展“听见阳光”关爱残障人士系列公益活动。



组织 18 名志愿者参加北京心智障碍者阳光亲友艺术团在龙潭湖公园的义卖活动，帮助筹集善款，并陪护心智障碍患者。



组织 11 名志愿者在中国盲文图书馆活动室协助北京心智障碍者阳光亲友艺术团进行文化节汇演排练。



组织 8 名志愿者到北京市丰台区西罗园小区内的一加一（北京）残障人文化发展中心办公室，协助残障人员搬家。



组织 4 名志愿者为全国盲文大赛做现场志愿者，负责现场引导、扶梯护送以及裁判等工作。



2015 年 7 月，北京公司客户服务中心志愿者在中国盲文图书馆与参加文化节汇演的心智障碍者阳光亲友艺术团合影

【天翼爱心图书室】

三都水族自治县位于贵州省黔南布依族苗族自治州东南部，留守儿童达80%以上。2015年8月28日，中国电信贵州公司办公室与省委办公厅信息综合处联络广东爱心人士共同参与“天翼爱心书室”，为当地400余名少数民族孩童送去价值12万余元的学习用品和校服。这也是中国电信贵州公司办公室联合社会各界爱心力量在贵州省贫困山区建立的第6所“天翼爱心书室”，近年来通过赠送书籍、电脑、文具、体育器材、校服等爱心物资，已累计为近万名偏远地区留守儿童送上社会的温暖和关爱。



2015年8月28日，“天翼爱心书室”关爱三都水族自治县留守儿童

支持科教文卫

【支持藏区乡村教育】

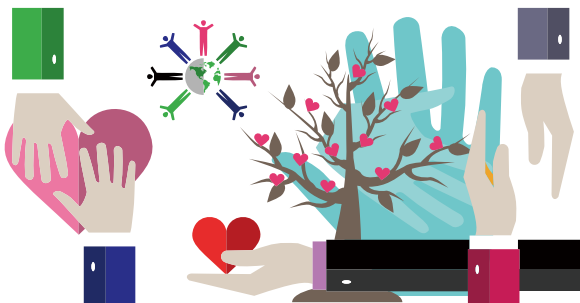
青海公司多年来持续关心和支持藏区乡村教育事业发展。西宁市大通县分公司与向化藏族乡中心学校携手，通过物资、人才和技术等多种支持方式，2015年共同建成“乡村学校少年宫”。大通县分公司定期抽调技术人员到学校讲解互联网应用知识，优化学校的光纤电路，让农村师生更好地体验互联网。



2015年2月11日，青海省黄南藏族自治州分公司组织员工为同仁县黄乃亥乡热萨村的孩子举办“冬季爱心捐赠”活动，募集衣物、善款，并为贫困孩子购置爱心物品

【连续13年无偿献血】

云南省文山壮族苗族自治州分公司的李荣军从2002到2015年坚持献血，13年共计献血量38200毫升，接近一个成年人正常血量的10倍。他曾三度荣获卫生部、中国红十字会总会和解放军总后勤部卫生部联合授予的“全国无偿献血奉献奖”金奖，2015年度被推荐为云南公司首届“最美电信人”之一。



我参加献血志愿活动，是由于心中有一个梦想：在社会上，人们能诚信互助；在家中，父母慈和，儿女孝顺，夫妻和顺；在单位，收入稳定增长，工作快乐，身体健康；手牵着手，心连着心，让社会充满爱。

——云南省文山壮族苗族自治州分公司 李荣军

传播文明风尚

【少年儿童走进信息化体验厅】

2015年8月26日，广东省揭阳市分公司与共青团揭阳市委、揭阳市电视台等单位联合举办的“我的中国梦，青春七彩梦”广东省第六届留守儿童揭阳市福彩夏令营活动，在中国电信的“智慧揭阳”信息化体验厅举行。40多名留守儿童参观和体验互联网通信应用技术，中国电信员工以热情、通俗的讲解激发留守儿童的求知欲，为留守儿童打开一扇认知新世界的大门。



留守儿童认真听工作人员介绍通信信息知识

【爱心休息站】

2015年7月，盛夏时节的上海，气温不断创出新高，高温期间，很多环卫工人、交警、交通协管员、城管员、快递员、邮政投递员、水电煤气抢修工人仍在露天工作。上海公司的营业厅主动在门口放置“欢迎交警、环卫、城管等户外工作者进店休息，本店提供免费饮用水”的手绘海报，为户外工作者提供歇歇脚、享受清凉的“爱心休息站”。



鼓励志愿服务

2015年中国电信持续充实志愿者队伍，印发《关于加强志愿服务活动建设工作的通知》，积极鼓励和支持志愿者参与社会公益活动。

【爱心传递人间真情】

宁夏回族自治区青铜峡市分公司铝厂支局爱心志愿服务队连续四年照顾同兴移民村一位83岁的回族孤寡老人路金花，风雨无阻。支局人员多次发生变化，但爱心志愿服务持续传承。

我们村子的人都是从同心县移民过来的，全都是回民，中国电信的这几个娃娃这么多年一直风雨无阻地帮助我们村腿脚不灵便、家庭生活困难的路奶奶，让我们觉着呀，汉民、回民就是一家人呐。

——青铜峡市青铜峡镇同兴移民村
路金花老奶奶的邻居 马奶奶

中国电信志愿服务者的行为，不但让我们这些同心移民学会与人相处，还指导我们在互联网上学习农业新知识、找工作等，增强了移民后的生活自信心。

——青铜峡市青铜峡镇同兴移民村书记 马文（回族）

【志愿者泼墨送祝福】

2015年1月18日，江苏省苏州市吴江区分公司志愿者来到平望镇农村文化活动中心新世纪文化广场，挥毫泼墨，为当地的农民朋友送上新年祝福。





中国电信在海外

CHINA TELECOM IN THE OVERSEAS MARKET

中国电信由旗下的中国电信国际有限公司（简称中国电信国际公司）和中国通信服务股份有限公司（简称中国通信服务公司）服务海外客户，努力为海外客户提供高效优质、全方位的通信解决方案及综合信息服务。

中国电信国际有限公司面向国际运营商客户、跨国企业客户以及以海外华人为主的公众客户提供互联网接入及转接服务、宽带服务、统一通信服务、云计算服务、ICT 服务、固定与移动话音业务及增值服务、专业及行业解决方案服务，以及电信运营咨询及服务外包业务。截至 2015 年底，在全球 28 个国家（地区）设立了分支机构，建设海外 PoP 节点 63 个，拥有国际传输出口带宽及跨洲容量超过 9000Gbps，在 33 条海缆上拥有资源，其中参建海缆 10 余条，与超过 10 个接壤的周边国家和地区有陆缆直联，基本形成全球服务网点与网路能力的布局。

中国通信服务股份有限公司产品及服务涵盖“网络建设服务 (TIS)”、“业务流程外包服务 (BPO)”及“应用、内容及其他服务 (ACO)”三大板块，包括设计、工程施工、工程监理、网络维护、渠道服务、设施管理、IT 应用服务、语音增值、互联网增值服务及其他共十大专业。截至 2015 年底，中国通信服务股份有限公司全资子公司中国通信服务（香港）国际有限公司和中国通信建设集团有限公司（简称中国通建）分别在 41 个国家（地区）和 6 个国家（地区）设立了分支机构，重点拓展亚太、中东、非洲、拉美等区域业务，为客户提供专业化、一体化、差异化的通信建设等相关服务。

专题：参与“一带一路”建设

中国电信 2015 年参与“一带一路”建设大事记

- 2015 年 1 月，完成中俄满洲里跨境传输通道跨境段及延伸段系统测试，开辟又一条亚欧信息大通道。
- 2015 年 2 月，中国电信中尼项目继年初完成系统施工后，进一步完成延伸段及樟木口岸系统测试，具备使用条件，标志着“中国 - 尼泊尔”直达传输通道满足双边业务需求。
- 2015 年 5 月，中国电信（非洲中东）有限公司在毛里求斯成立，拓展非洲中东区域的业务与服务。
- 2015 年 6 月，中国电信与越南 Viettel 公司签署合作谅解备忘录，启动中国凭祥与越南谅山之间跨境高速传输互连系统建设，提升湄公河区域的通信服务能力。
- 2015 年 11 月，中国电信国际公司作为创始股东之一联合发起成立中国海外基础设施开发投资有限公司，发挥自身在全球网络资源和运营管理方面的优势，为“一带一路”建设培养孵化可投资、可融资、可总包的成熟基建项目。
- 2015 年 12 月，中国电信完成马拉维 428 公里国家骨干网施工项目，商用后将大幅提高马拉维的宽带普及率，大幅降低上网费用，同时形成疏通周边区域的通信枢纽。
- 2015 年 12 月，中国通信服务公司举办“中非信息通信合作论坛”，签署《共建东非信息通信基础设施的合作谅解备忘录》，启动“中非共建非洲信息高速公路”项目，并在东非试点先行。

建设“一带一路”（即丝绸之路经济带和 21 世纪海上丝绸之路），更好地连接东亚、东南亚、中亚、南亚、西亚乃至更远的欧亚地区，有利于改善区域内和有关国家（地区）的经济营商环境，促进区域内要素有序自由流动和优化配置，加快内陆国家和各国边远地区的开发，促进亚洲及区域内相关国家（地区）的经济社会发展。

中国电信秉持共商、共建、共享原则，广泛开展合作，以宽带网络为纽带、运营为载体，持续部署国际资源，积极支持“一带一路”沿线国家（地区）建设信息基础设施，促进网络互联，消除“数字鸿沟”；同时，积极提供信息通信领域的咨询、规划、建设及运营全产业链服务，以及行业信息化应用服务，协助培养相关的专业人才，服务当地企业和产业发展。

2015年建成中俄满洲里通道、中尼直达传输通道、中越跨境传输系统、马拉维国家骨干光缆等重大项目，持续建设刚果（金）全国光缆骨干传输网项目、坦桑尼亚国家ICT骨干网，以及沙特、巴基斯坦、阿联酋、印尼、文莱、加蓬等国的通信工程项目。中国电信已有40条国际海陆缆通达全球72个国家（地区），在全球重点区域配套建设了10个大型IDC和5个产业园区，形成了从中文互联网到全球互联网、拥有五大全球流量转接中心以及非洲南北两大信息交换环的战略布局；累计协助相关国家（地区）培养专业人才超万人。

【中非信息通信合作论坛】

2015年12月3日，由国际电信联盟（ITU）牵头，中国工业和信息化部主办，中国通信服务公司承办的“中非信息通信合作论坛”在南非约翰内斯堡举行，相关国家的政府部门、企业、研究机构的代表约150人参加会议。中国与坦桑尼亚、布隆迪、乌干达、卢旺达、肯尼亚等东非5国的代表共同签署《共建东非信息通信基础设施的合作谅解备忘录》，正式启动“中非共建非洲信息高速公路”项目，并在东非试点先行。



中非加强信息通信合作，有助于非洲实现转型、造福民生，真诚欢迎中方参与本地发展建设。

——南非共和国通信和邮政服务部部长
H.E. Siyabonga Cwele

服务海外客户

中国电信国际公司2015年实施服务质量提升专项行动，提升客户感知。

- 优化售中业务开通时限，提升业务开通能力，更好满足国际客户需求。
- 加强客户拜访与沟通，制定“服务意识清单及客户交互模版”，提升一线服务效率。
- 加强部门间服务等级协议（SLA, Service-Level Agreement）的保障。
- 进一步整合全球客服热线，推进全球服务共享。

中国电信国际公司连续四年获得由亚太顾客服务协会颁发“最佳全球支援服务奖（通讯业）”、“最佳综合支援队伍（通讯业）”及十项个人奖项殊荣。

中国电信国际公司客户服务主要指标

指标	单位	2013年	2014年	2015年
国际客户故障申告处理及时率	%	98.8	98.1	97.4
国际客户满意度	%	91.0	91.9	90.0

中国通信服务公司 2015 年印发《海外业务机构（平台）业务管理办法（试行）》、《海外分包业务系统管理办法》、《海外分包业务协同管理办法》、《海外安全生产管理办法》等制度，加强海外项目的规范管理，加强安全生产管理，促进海外工程项目实施过程中更加有效利用海外资源，提升海外客户的满意度。

【解决海外华人网上支付难题】

由于国内外信用支付平台差异、出境人士短期内无法通过当地银行信用卡认证等原因，中国留学生、出境游客、商务及定居人士在海外进行网上支付非常不方便。

2015 年 3 月，中国电信国际公司将“支付宝”支付功能整合到海外移动业务平台，解决海外华人在海外网上支付的难题。从 3 月 7 日开始，中国电信 CTEExcelbiz 手机卡的英国、法国及全欧漫游客户在登录 CTEExcelbiz 官方网站 www.ctexcel.com 后，可以使用“支付宝”对自己的手机卡进行话费充值，而非 CTEExcelbiz 客户也可以通过“支付宝”支付购买 CTEExcelbiz 手机卡；海外客户还可以通过 CTEExcelbiz 的“胖达团”Loyalty Solution 计划，使用“支付宝”购买美食、娱乐服务，抢购演唱会门票，参与限时团购、特别折扣等活动。

中国电信国际公司推出的这项境外支付创新服务，有效解决了出境客户网上支付“不能用”、“不好用”、“不敢用”的问题，提升客户在国外的支付体验。

没想到在国外还可以使用“支付宝”方便、放心地进行网购，在我初来乍到一个陌生国家的时候帮我解决了许多支付难题，感谢中国电信提供的贴心服务。

——刚刚移居伦敦的王小姐

【CTExcel™ 走进美国】

2015 年 5 月 8 日，中国电信（美洲）公司在美国正式推出以 CTEExcel™ 命名的移动虚拟网络运营业务，成为首个在美国提供自主品牌移动通信服务的中国电信运营商。在美和旅美华人可以通过高速 4G LTE 等稳定的通信网络，满足日常通信、信息查询、娱乐休闲等需求，获得更加便利的通信服务，促进中美两地之间的交流。

很高兴看到中国电信在北美市场长期稳健的业务发展，此次移动业务的推出将促进中美两地之间的交流。

——洛杉矶市长特别代表、洛杉矶世界贸易中心
总裁 Stephen Cheung

【跨境专线提升沟通效率】

云南省能源投资集团有限公司（以下简称“云南能投集团”）是一家从事能源投资及管理的企业，在香港设立分公司后，由于缺少跨境网络，位于云南的总公司与位于香港的分公司沟通不畅，给管理带来不便。云南公司了解了情况后，主动为云南能投集团推荐提供“视频会议+跨境专线”的解决方案，将其总部与下属分公司组成视频会议专网，开通“昆明-香港”的跨境专线，提供低延迟的高质量网络服务，保障视频沟通稳定运行。现在，云南能投集团总部的重大决策可以第一时间通知到香港公司。

通过中国电信的跨境专线网络，重要决策可以直接面对面汇报与沟通，极大地提高了沟通效率。

——云南省能源投资集团有限公司 肖兴权

促进可持续发展

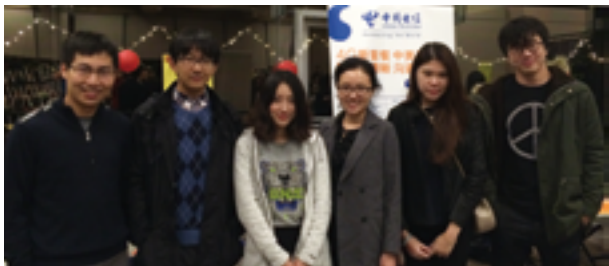
中国电信维护海外员工权益，关心关爱员工成长，2015 年进一步推进员工关怀制度化、规范化，提升员工工作满意度和幸福感。结合全球安全形势变化，中国电信国际公司制定《中国电信国际有限公司境外机构与人员安全保护工作管理办法（2015 年修订版）》，为员工提供进一步的政策保障及危急情况下的安全指引；中国通信服务公司完善国（境）外突发事件的应急预案及措施，编制印发《中国通信服务股份有限公司国（境）外突发事件应急预案》，建立总部与下属企业共同组成的突发事件应急管理机制，提升对海外员工的保护能力。中国电信海外分支机构坚持本地化雇佣政策，2015 年非中国大陆籍员工达到 2800 余人。

中国电信加强与当地的沟通交流，积极融入当地社会，助力当地经济社会发展。

【培养优秀人才】

中国电信国际公司 2015 年扩大“实习生计划”的实施范围，香港总部、中国电信欧洲公司、中国电信美洲都为当地的高校学生、海外留学生提供实习和就业机会，不仅帮助实习生积累相关实践经验，培养储备人才，也提升了在当地人才市场中的雇主品牌形象和知名度。

中国电信国际公司非洲中东分部根据当地相关劳动法规与市场需求，积极吸纳本地人才，2015 年分别在南非和肯尼亚招聘 3 名当地员工，为其提供在线培训、现场指导、送到中国电信国际公司总部学习等机会，帮助他们提升业务能力、更好地融入企业。



2015 年中国电信美洲公司实习生留影

在中国电信国际公司网络发展与产品开发部的实习，让我学习到业界领先的产品技术、产品理念，对于认识运营商行业有很大的帮助。

——香港大学学生 段均元

【捐赠爱心树苗】

2015 年 1 月 31 日，印度尼西亚西爪哇省勿加泗市政环境管理办公室、中国通信服务公司印尼有限公司共同举办“地球，我们共同的家园”捐赠树苗公益活动。中国通信服务公司印尼有限公司通过捐赠 346 棵小树苗，积极参与并响应环境保护事业，为环境保护贡献一份力量，也通过活动提高员工的环保意识和社会责任意识。



【全力参与尼泊尔地震救援】

2015 年 4 月 25 日尼泊尔发生 8.1 级强烈地震，正在和往常一样吃着午饭的中国通信服务公司尼泊尔公司的员工火速采取自救措施，有序撤离至户外，迅即启动海外突发事件应急预案。在余震不断的情况下，员工们一方面保障自身安全，一方面积极参与震后救援工作。

- 组织员工积极参与人员救助，对于找寻到的包括女子登山队在内的众多中国伤员，协助联系航空公司安排空中救护舱运送伤员回国
- 协调抢修中国驻尼泊尔使馆的网络通信，保障中国在尼泊尔救灾工作在有序指挥下高效开展
- 依托中国电信的资源，开展基站排查基站抢通和人员物资救助，努力提供通信服务

【开展助学活动】

2015 年 1 月，中国通信服务公司下属的中国通建尼日利亚公司为尼日利亚拉各斯州法拉莫高中捐助学习用品和体育设施。

2015 年 3 月，中国电信国际公司与香港专业教育学院（IVE）合作，提供“中国电信国际奖学金”，资助该学院两名品学兼优的学生继续深造。

2015 年 7 月，中国电信南非公司参加志愿者助学活动，帮助茨瓦内市的 Atteridgeville 小学粉刷教室墙壁、清洁校园、栽种树苗、分发食物，改善学习生活环境。

感谢中国电信志愿者们的辛勤付出，感谢你们给孩子们带来的温暖，希望奉献的精神可以传递下去。

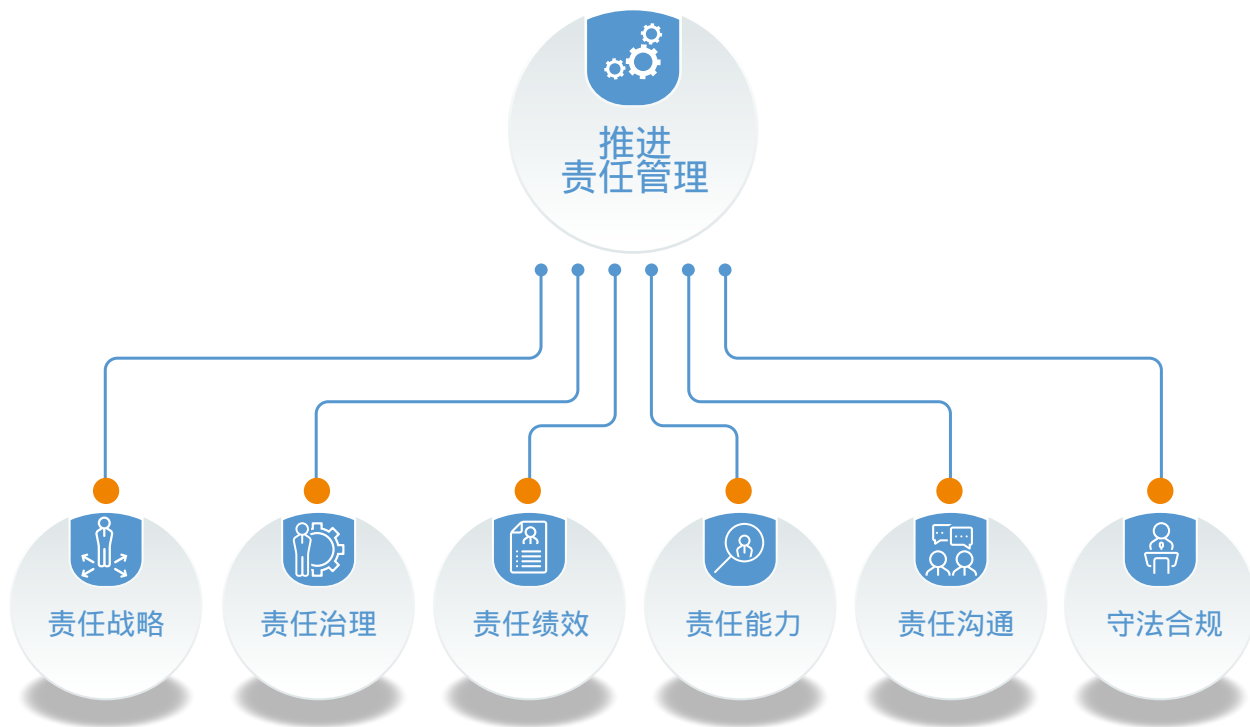
——茨瓦内市长 Cllr Kgositso Ramokgopa



推进责任管理

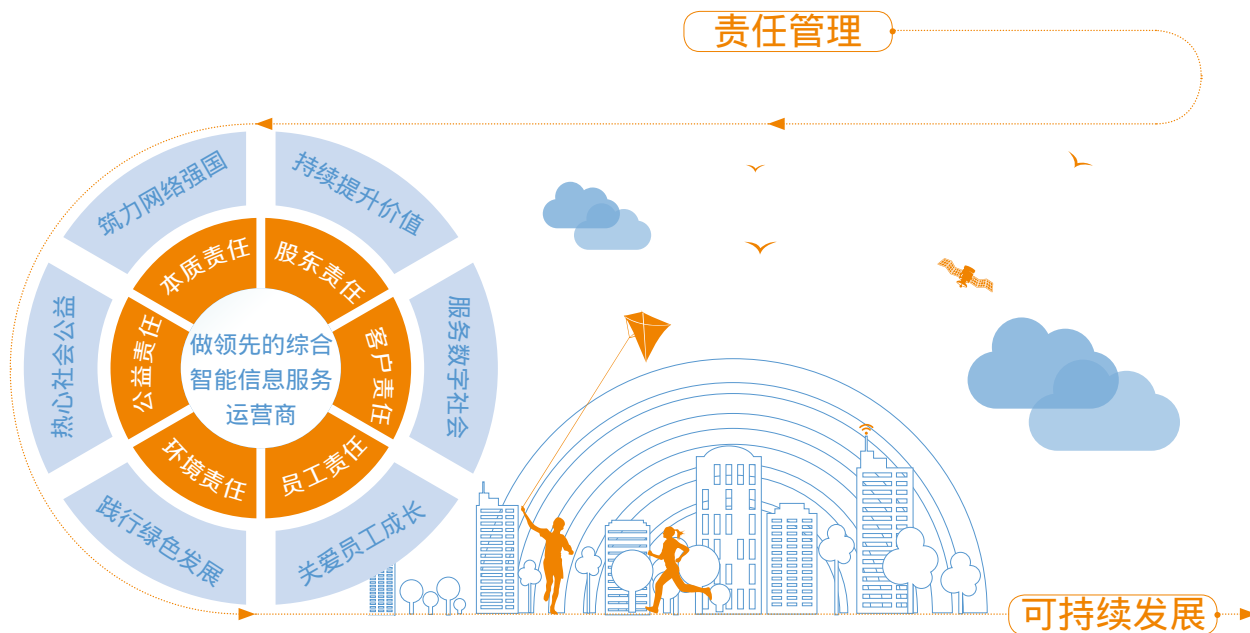
PROMOTE RESPONSIBILITY MANAGEMENT

中国电信以可持续发展为方向，持续提升社会责任管理水平，积极履行对利益相关方的责任，走负责任的发展之路。



责任战略

中国电信积极落实国家全面建设小康社会的总体要求，顺应经济转型升级、供给侧改革、信息服务数字化发展等趋势，围绕“筑力网络强国、引领数字生态、服务社会民生”等核心责任，通过深化企业转型和改革，推进网络智能化、业务生态化和运营智慧化，推进自身能力开放和产业内外合作，实现综合实力新跨越、核心能力新突破、央企责任新担当，努力做领先的综合智能信息服务运营商。

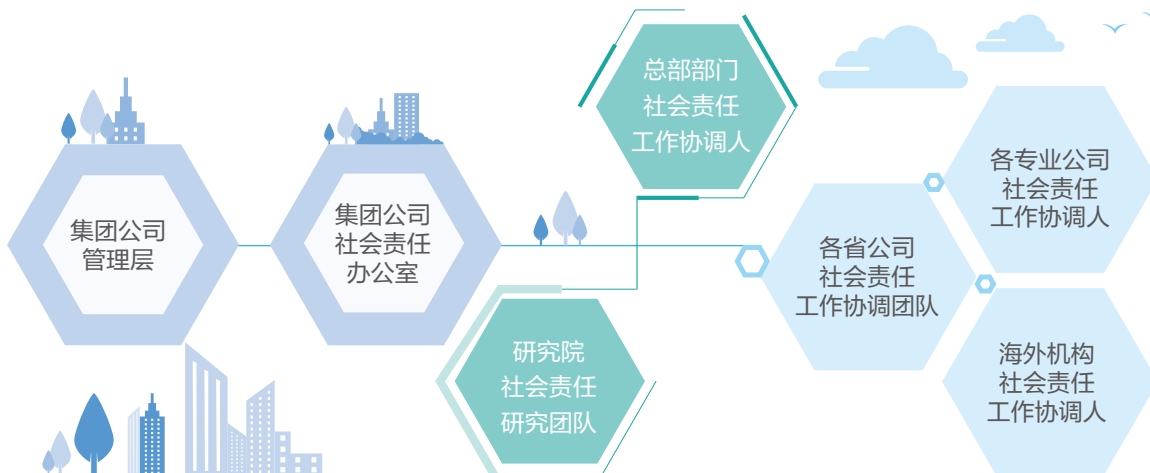


- 本质责任**
 - 国家主体通信运营商在基础网络和新型通信设施、普遍服务、网络信息安全、应急通信、科技创新、产业发展等方面具有与生俱来的责任，中国电信坚定发挥脊梁作用，筑力网络强国，为经济社会发展不断作出贡献。
- 股东责任**
 - 股东是企业的投资者，中国电信坚持稳健经营，努力以优良的经营业绩，持续提升企业的价值，兑现对股东的承诺。
- 客户责任**
 - 客户是企业生存发展的根基，中国电信用心服务客户，保护客户权益，深入理解客户需求，不懈创新产品和服务，努力让客户尽情享受数字生活。
- 员工责任**
 - 员工是企业最宝贵的资源，中国电信依法维护员工权益，促进员工发展，鼓励员工参与管理，关爱员工生活，努力让员工与企业共成长。
- 环境责任**
 - 绿色发展是全人类的共同使命，中国电信通过绿色管理、绿色采购、绿色运营、绿色办公和绿色公益活动，努力实现自身绿色发展，助力经济社会绿色发展。
- 公益责任**
 - 公益让社会更美好，中国电信自觉回报社会，热心参与社会公益事业。

责任治理

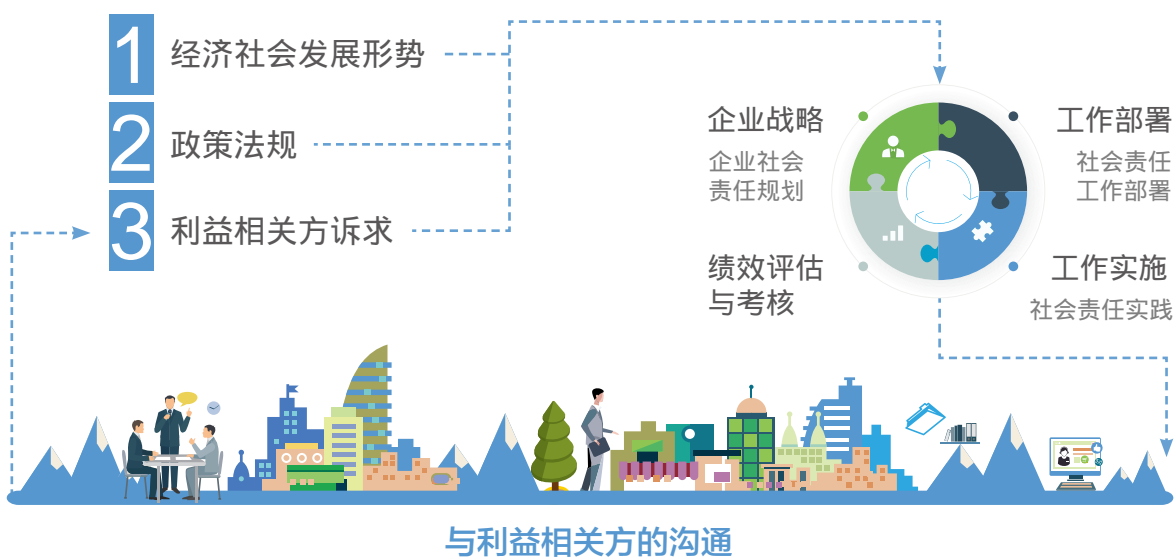
集团公司和下属的省公司、专业公司建立两级推进社会责任工作的组织体系。在集团公司管理层的领导下，企业战略部作为社会责任办公室，归口管理社会责任工作。集团公司各部门设立社会责任协调人，协调相关工作。北京研究院承担社会责任的研究支撑工作。省公司、专业公司明确社会责任管理的牵头部门，建立社会责任工作团队。集团公司企业战略信息网建立社会责任管理的 IT 平台，归集共享社会责任工作信息。

中国电信社会责任工作组织体系



中国电信把社会责任管理融入企业的战略管理、年度工作部署实施，以及绩效评估与考核的过程中，形成闭环的社会责任管理框架。2015 年部署推进“双创”、宽带中国建设、提速降费、“互联网+”、网络信息安全、通信设施共建共享等专项任务。

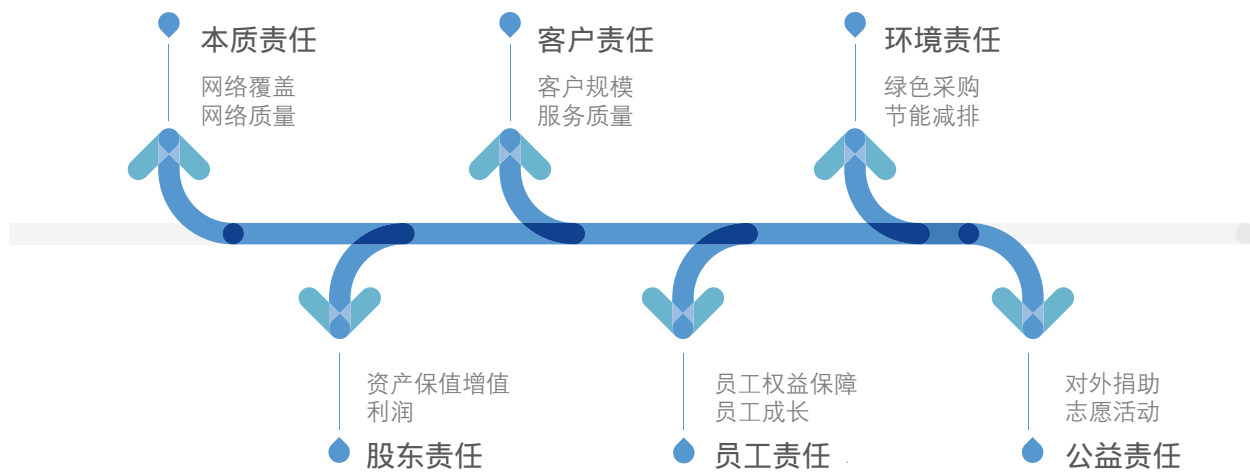
中国电信社会责任管理框架



责任绩效

中国电信建立由 6 个方面关键绩效指标组成的社会责任指标管理体系（参见《关键绩效表》），相关指标纳入对省级公司的年度绩效考核。

中国电信社会责任指标体系



推进
责任
管理

中国电信 2015 年积极参与中国通信企业协会组织的社会责任实践案例征集活动。持续开展中国电信社会责任优秀案例和社会责任管理工作先进个人评选活动，评选表彰《“互联网+”治水》等 33 个“中国电信集团年度社会责任优秀案例”，评选表彰邱涛等 5 名“中国电信集团年度社会责任管理工作先进个人”。

2015 评选的中国电信集团社会责任优秀案例

领域	案例名称	申报单位
责任专题	“互联网+”治水	浙江公司
	天翼健康通	陕西公司
	“绿色账户”鼓励垃圾分类	上海公司
责任管理	发起中国听书作品反盗版联盟	天翼阅读文化传播公司
本质责任	喀拉翁格尔村结束不通电话的历史	新疆公司
	鲁甸抗震救灾	云南公司
客户责任	邀请“行风监督员”指导服务	福建公司
	免开口服务卡	北京公司
	民族特色手机	海南公司
员工责任	“暖房子”工程	吉林公司
环境责任	绿色账本	广东公司
公益责任	“心系天下在路上”公益行	终端公司
中国电信在海外	光缆帮助刚果（金）连通世界	中国通服

2015 年评选的中国电信集团社会责任管理工作先进个人

邱涛
广东公司

张红华
云南公司

肖俊杰
上海公司

张金华
北京公司

黄丹丹
广西公司

责任能力

中国电信 2015 年作为信息通信行业社会责任标准起草小组成员单位，参与中国通信企业协会组织的《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》的研讨和起草工作，与业内机构和企业开展工作交流。北京研究院开展中国电信社会责任报告读者反馈问卷研究分析工作。集团公司持续派出社会责任工作骨干参加中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心组织的《分享责任—中国企业社会责任公益讲堂》培训。

责任沟通

根据利益相关方对企业的关注程度和影响力，中国电信的重要利益相关方包括投资者、客户、员工、行业监管机构、政府、产业链、同业者、社区等等，2015年持续增进与利益相关方的沟通。

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	沟通机制和方式	对中国电信的期望	中国电信的回应
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 定期或不定期汇报 报表和拜访 业务部门日常沟通 投资者会议 	<ul style="list-style-type: none"> 资产保值增值 企业治理规范 防范经营风险 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务热线 营业厅客户调查 客户经理拜访 客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 业务及产品创新 推进透明消费 合理优惠资费 规范增值业务合作管理 依法保护客户信息
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 维护合法权益 实现职业发展 参与管理 关爱员工 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 会议 专项汇报或报告 报表和拜访 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守行业监管法规 促进行业发展 提供政策建议 	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规 理性竞争，自觉维护市场秩序 积极建言献策
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 会议 专项汇报或报告 参与政府项目 报表和拜访 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 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 	<ul style="list-style-type: none"> 依法治企，诚信经营 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	<ul style="list-style-type: none"> 业务沟通 业务培训 座谈会或论坛 	<ul style="list-style-type: none"> 互相尊重，平等合作 创造价值，拓展领域 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作，互利共赢 积极促进产业链发展
 同业者	<ul style="list-style-type: none"> 论坛或会议 纠纷协调解决 专题工作组 走访 	<ul style="list-style-type: none"> 关注行业发展趋势和机会 公平合法竞争 开展合作 	<ul style="list-style-type: none"> 积极沟通，交流经验 做好互联互通 积极开展共建共享
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通活动 社区共建活动 社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 保护环境 电信普遍服务 保障应急通信 扶危济困 	<ul style="list-style-type: none"> 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 扶贫援藏援疆，济困扶弱

【发布社会责任报告】

中国电信 2015 年连续第 5 年发布社会责任报告，积极回应利益相关方的期望，详细披露了公司履行社会责任的理念、2014 年的措施和绩效，获中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心“五星级”评级，获《WTO 经济导刊》杂志社颁发的“金蜜蜂 2015 优秀企业社会责任报告·领袖型奖”。



中国电信实施社会责任报告的闭环管理，2015 年回收 399 份社会责任报告读者调查问卷，并进行专门分析，了解读者对中国电信社会责任报告的看法、对中国电信履行社会责任的想法，以及相关的期望和建议，为 2015 年社会责任报告的编写、2016 年社会责任工作任务的部署提供借鉴。

《中国电信集团公司 2014 年社会责任报告》读者反馈分析摘要

- 98% 的受访者认可《中国电信集团公司 2014 年社会报告》，认为详实、全面、客观，向公众展示了中国电信履行社会责任的现状。
- 认为中国电信履行社会责任较好的方面依次为：
 - (1) 保障通信，促进产业发展（86%）；
 - (2) 诚信经营，守法合规（76%）；
 - (3) 保障消费者权益，为客户创造价值（58%）。
- 认为中国电信履行社会责任需要进一步改进的方面依次为：
 - (1) 保障消费者权益，为客户创造价值（41%）；
 - (2) 保障员工权益，促进员工发展（36%）；
 - (3) 参与社会公益事业（32%）。

【接受行风建设与纠风工作督导】

2015 年 11 月 5 日，中国电信接受工业和信息化部行风建设暨纠风工作联合督察组的督导检查，集团公司时任总经理杨杰、时任副总经理杨小伟向联合督察组汇报 2015 年行风建设与纠风工作落实情况，听取联合督察组的指导意见。



工业和信息化部行风建设暨纠风工作联合督察组听取汇报



中国电信集团公司汇报 2015 年行风建设与纠风工作落实情况

我们将严格要求，强化问责，继续深入落实行风纠风工作。

——中国电信集团公司时任总经理 杨杰

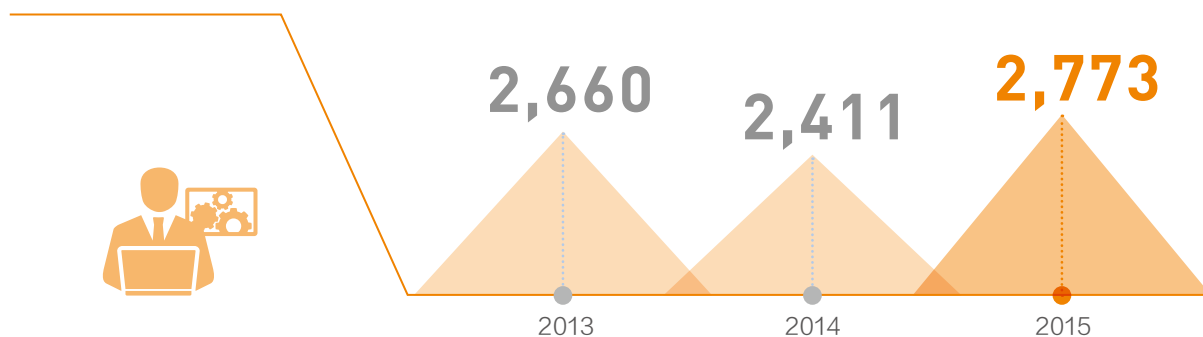


守法合规

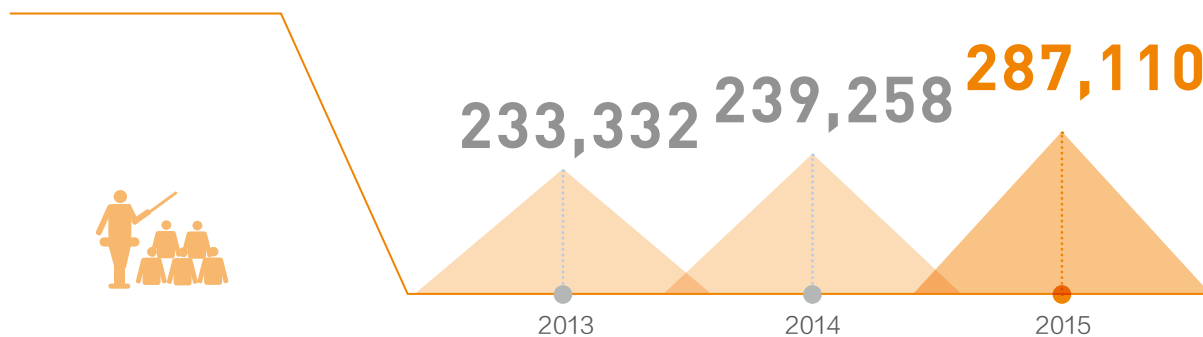
中国电信依法治企，坚持依法经营、诚信经营，遵守相关法律法规、行业监管规则及商业信用规则，在内控建设、审计监督、防治腐败和全面风险管理等方面构建横向到边、纵向到底的守法合规体系。建立长效沟通机制，规范披露企业信息，自觉接受政府监管和社会监督。2015年根据法律法规及监管部门的要求，结合业务运营等方面的变化，进一步完善相关规章制度；持续开展对规章制度执行情况的检查，对于发现的问题，及时整改。

守法合规培训

· 守法合规培训次数



· 守法合规培训人次



作为从事销售服务的员工，我在培训中学习普法案例后，深感要增强法律意识，与客户沟通、推业务、签协议，不能因为急于拿下订单而做过度承诺，否则既失信于客户，又给企业带来违约风险，我和伙伴们要相互提醒。

——安徽省合肥市分公司钟楼营业部 程扬

遵守行业监管

2015年积极落实国务院及工业和信息化部对“提速降费”的要求，大力开展4G和宽带网络提速提质工作，下调宽带和手机流量资费。落实工业和信息化部关于宽带接入网开放和移动转售的政策，大力推进与民营企业的相关合作。不断完善国家级互联网骨干直联点网间互联架构，提升互联网网间通信质量。按照监管要求认真规范下属企业市场竞争行为，维护电信市场竞争秩序。

审计监督

2015年深入推进审计“集约化、信息化、标准化”建设，以“防范风险、提升价值”为目标，提高审计监督广度深度，强化审计成果运用，推动企业风险防控能力不断提升。

- 积极探索开展管理审计，重点关注集团战略执行落地情况，以及企业改革、新兴业务等战略性领域。

- 强化对重要风险领域的审计监督，全年开展审计项目40余万项，建立审计问题整改销号制度，强化责任追究，推动问题整改到位。

- 加大业务集中管理和资源统筹调度力度，审计集约化效果进一步提升。

- 进一步完善审计风险体系，在经济责任审计、内部控制独立评估基础上，以财务收支审计方式实现审计全覆盖，确保审计监督无遗漏；运用大数据技术开展风险扫描和审计派单，实现对重点单位、重点专业、重点区域的日常监督和预警。



反腐倡廉

2015 年深入推进反腐倡廉各项工作，取得显著成效。

- 认真配合中央第十二巡视组对中国电信的专项巡视，积极实施整改。中国电信对照巡视组反馈意见，直面问题，全面推进各项整改任务，对于存在的选人用人、小金库等突出问题实施专项治理和重点整改。巡视及整改工作有力促进了中国电信的反腐倡廉建设，全集团对反腐倡廉的认识显著提升。
- 坚持把纪律挺在前面，强化纪律审查，动真碰硬执纪。中国电信认真审查中央巡视组移交的信访线索，直击违反中央八项规定精神、利益输送、选人用人、小金库、违规决策等核心问题。借助案例加强反腐倡廉教育，提升干部员工遵纪守法意识。
- 组织开展集团内部巡视，拓宽监督路径。2015 年对湖南、江西、吉林三个省公司进行内部巡视，发现问题及时整改解决问题。
- 推进纪律检查体制改革，加强队伍建设，进一步提升监督能力。



报告后记

AFTERWORD

关于我们

中国电信集团公司是中国特大型通信运营企业，连续多年入选《财富》杂志“世界 500 强企业”，主要经营移动通信、互联网接入及应用、固定电话、卫星通信、ICT 集成等综合信息服务。集团公司 2015 年总资产 7727 亿元，人员 63 万人。

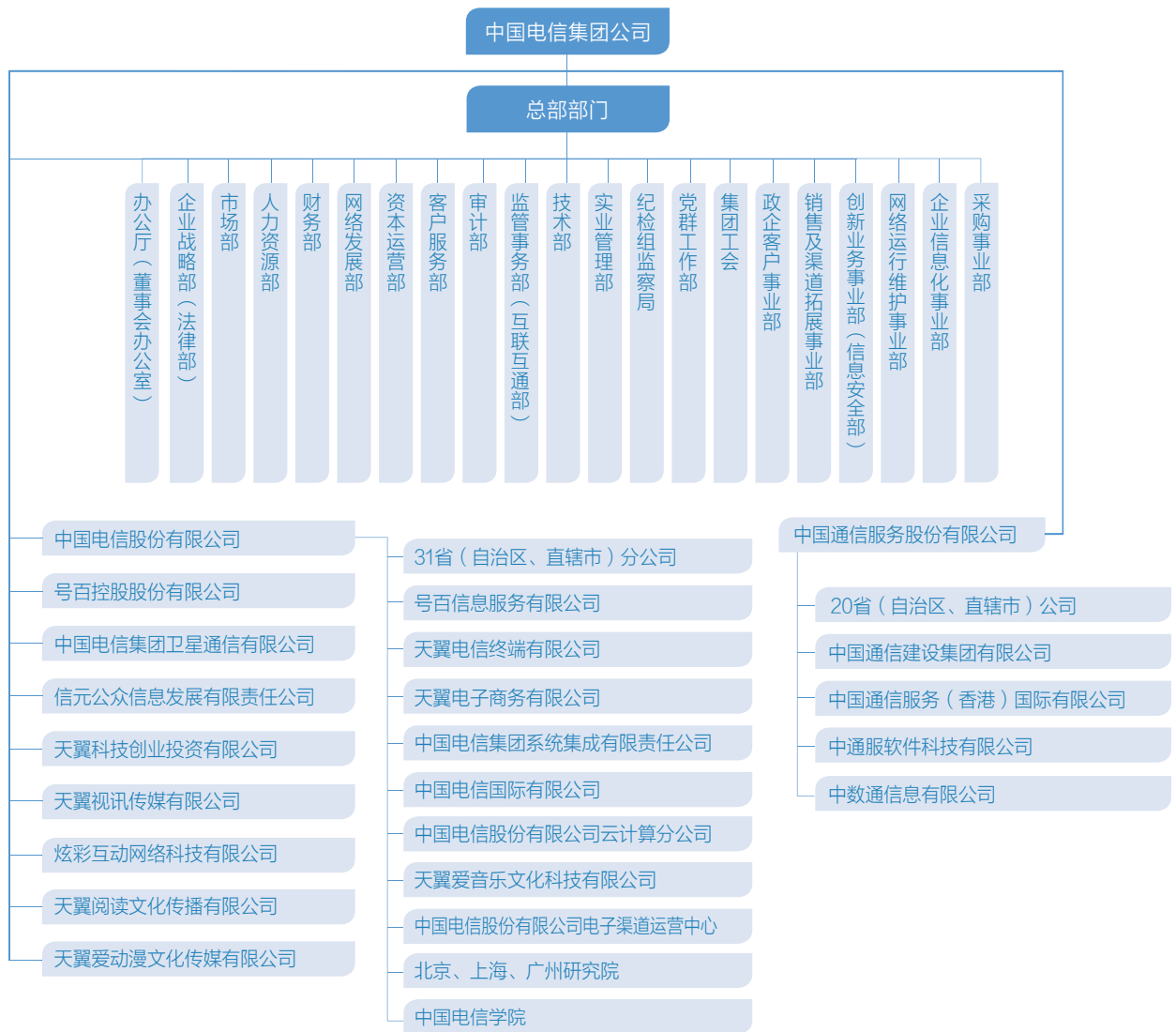
公司架构

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（简称国务院国资委）代表国家履行出资人职责，向集团公司派驻监事会。

集团公司根据国务院国资委要求设立董事会。董事会是集团公司的最高决策机构，下设提名委员会、审计和风险管理委员会、薪酬和考核委员会。

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。集团公司控股“中国电信股份有限公司”、“中国通信服务股份有限公司”和“号百控股股份有限公司”3 家上市公司。





品牌概况

中国电信建立企业品牌统领下、以“天翼”为核心的品牌架构体系。



关键绩效表

本质责任	2013年	2014年	2015年
移动通信掉话率(%)	0.29	0.28	0.26
移动通信网络接通率(%)	98.13	97.90	97.56
4G网络覆盖城市(个)	—	56	343
固定电话网络接通率(%)	98.11	93.86	99.50
宽带互联网 ChinaNet 骨干网丢包率(%)	0.28	0.12	0.09
主营的南方21省行政村宽带覆盖率(%)	84	85	87
农村渠道网点数量(万个)	26.7	25.4	28.8
研发投入占收入比(%)	1.5	1.8	1.8
研发人员数量(人)①	5184	4426	23024
新增专利授权数(件)	332	295	442
纳税总额(亿元)	196.3	237.5	206.3
吸纳就业人数(万人)	4.3	3.3	3.6
员工劳动生产率(万元/人·年)	86.0	96.1	98.3
股东责任	2013年	2014年	2015年
总资产(亿元)	6739	7003	7727
主营业务收入(亿元)	3420	3486	3504
《财富》世界500强排名	182	154	160
利润总额(亿元)	215	245	245
资产负债率(%)	32.1	32.4	38.0
国有资产保值增值率(%)	103.0	104.9	106.0
客户责任	2013年	2014年	2015年
移动电话用户数(百万户)	185.6	185.6	197.9
其中:3G/4G用户数(百万户)	103.1	118.6	143.1
固定电话用户数(百万户)	161.6	149.3	139.5
有线宽带用户数(百万户)	112.9	121.4	132.1
客户申诉率(人次/百万用户)	5.0	3.0	3.7
手机上网客户满意度(分)	72.9	76.7	76.9
移动话音客户满意度(分)	78.5	77.8	78.1
固定上网客户满意度(分)	70.8	71.9	71.3
固定电话客户满意度(分)	79.2	78.5	78.8

员工责任	2013年	2014年	2015年
参加工会员工比例(%)	98	98	98
男女员工比例(男比女)	2.2:1	2.2:1	2.2:1
少数民族员工占比(%)	5.0	6.0	5.0
女性管理者比例(%)	14.8	14.8	19.0
安全健康培训覆盖率(%)	87	88	90
员工因公伤亡人数(人)	2	0	1
人均培训时间(小时/人)	43.0	50.7	42.8
员工流动率(%)	6.4	5.1	5.3
慰问资金投入(万元)	6118	6700	7084
环境责任	2013年	2014年	2015年
运营中电能消耗量(亿度)	134.9	144.7	152.8
节省电能(亿度)	10.8	8.0	7.8
汽油消耗量(万吨)	14.3	13.3	12.2
柴油消耗量(万吨)	3.8	3.4	3.0
天然气消耗量(万立方米)	2417	2235	1779
运营中温室气体排放量(万吨)②	536.9	560.8	579.1
单位信息流量能耗(千克标煤/TB)	19.0	15.0	11.2
单位业务总量能耗(千克标煤/万元)	61.3	52.3	43.5
节能减排投资额(亿元)	4.0	2.8	2.6
节能减排培训人次	2041	2057	2103
绿色采购比例(%)	73	76	78
基站每载频耗电量(度/个载频)	1534	1375	1137
基站节能技术覆盖率(%)	52.3	58.4	61.7
通信机房节能技术覆盖率(%)	35.9	40.2	56.6
公益责任	2013年	2014年	2015年
社会捐赠总额(万元)	8334	7620	4506
注册志愿者人数(个)	9300	33265	35324
志愿者活动人次(人次)	177665	58788	63650

注1：“研发人员数量”2013、2014年统计口径为科研开发人员，2015年新增研究院、设计院、创新单位、行业应用基地等人员。

注2：2014年对指标的折算方法进行了调整，依据综合能耗的温室气体排放因子，将综合能耗折算成温室气体排放量。

主要荣誉

获奖主体	荣誉	颁发单位
中国电信集团公司	2014 年度中央企业负责人经营业绩考核 A 级企业	国务院国有资产监督管理委员会
中国电信股份有限公司	最佳企业社会责任、最佳首席执行官、最佳财务总监、最佳投资者关系	《亚洲企业治理》杂志
	全方位杰出企业白金奖	《财资》杂志
	亚洲全方位最佳管理公司、中国最佳首席执行官第一名、中国最佳财务总监第一名	《金融亚洲》杂志
	亚洲最受尊崇企业、亚洲电信业最佳首席执行官第一名、亚洲电信业最佳投资者关系公司第一名	《机构投资者》杂志
	中国最佳管理大型企业	《亚洲货币》杂志
	亚洲最佳管理公司第一名、亚洲电信业最佳管理公司第一名	《欧洲货币》杂志
中国通信服务股份有限公司	亚洲最佳公司企业管治典范	《亚洲企业治理》杂志
	中国证券金紫荆奖最佳公司治理上市公司	香港《大公报》
	最佳风险管控公司	《财富》(中文版)
	中国通建入选“第四届最值得向非洲推荐百家中国企业”	中非工业合作发展论坛、中国世贸组织非洲委员会

展望

2016年，中国电信将在履行社会责任方面开展下列工作：

责任管理：持续宣贯社会责任，提升各级管理人员和广大员工的社会责任意识。开展社会责任工作团队培训，提升企业社会责任管理工作水平。进一步完善社会责任管理体系。发挥社会责任报告与利益相关方的沟通作用，增进与利益相关方的沟通。持续开展社会责任案例评选，促进各级企业交流借鉴优秀社会责任案例，创新履责实践。

本质责任：完善4G网络覆盖，提升4G网络质量。根据客户需求扩大载波聚合基站建设，扩大“天翼4G+”服务的覆盖范围。推进有线宽带网络光纤化改造，扩大全光网络建设覆盖，新建一批全光网城市，持续提升有线宽带接入速率。高标准建设云计算、大数据和物联网等新型信息设施，努力提供领先的产品和服务。加强科技创新和产业合作，促进通信与信息服务业繁荣发展。强化应急通信保障能力，确保通信保障和支撑。持续实施未通自然村的“村通工程”，提升农村信息化水平。

客户责任：向客户提供优质的4G业务，推广基于4G的“翼支付”等便民及特色应用，丰富特色终端。持续提升有线宽带业务的品质，基于全光网络提供高品质的“天翼高清”电视等视频应用，拓展智慧家庭服务。持续推进“双创”，以及“互联网+政务”、“互联网+医疗”、“互联网+教育”、“互联网+现代农业”、“互联网+工业制造”等行动，助力传统产业转型升级。协同提升各类渠道的服务能力，根据客户感知持续改进服务“短板”，提升服务质量。

员工责任：加强各类人才队伍的选拔培养和使用，完善员工职业发展机制，加强新技术新业务培训和技能培训。深化划小承包和“倒三角”支撑体系改革，持续开展“小CEO”能力提升工程，助力基层员工创业发展。关心关爱基层员工，特别是边远艰苦地区的一线员工。深化企业的民主管理。加强安全生产管理。

环境责任：完善“能耗划小”核算的标准和方法，加强对能源消费的管控，确保单位信息流量综合能耗持续下降，促进能耗水平逐步接近国内外先进水平。严格执行通信基础设施的建设新标准，充分利用网络升级的契机，努力打造高能效的绿色网络，持续推进老旧高能耗设备的升级改造和退网工作。拓展合同能源管理的应用规模和领域。深化绿色采购，推进绿色评估指标应用。持续研发推广助力社会节能减排的产品。

公益责任：持续做好扶贫援藏援疆工作，运用信息技术助力精准扶贫。济困助残扶弱，支持科教文卫等社会事业发展。

评级报告

《中国电信集团公司 2015 社会责任报告》评级报告

受中国电信集团公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国电信集团公司 2015 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)之电信服务业》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程管理及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司战略部牵头成立报告编写组，董事长、总经理负责报告编写关键节点把控和报告审定；编写组对利益相关方进行识别，通过意见征求会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文版等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了确保通信质量、产品服务创新、资费透明、应对客户投诉、客户信息保护、营造健康网络环境、保障应急通讯、缩小数字鸿沟、电磁辐射管理等电信服务业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“推进责任管理”、“筑力网络强国”、“服务数字社会”、“关爱员工成长”、“践行绿色发展”、“热心社会公益”、“中国电信在海外”等角度系统披露了电信服务业核心指标的 86.5%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“百万客户申诉率”、“员工因公伤亡人数”、“员工流动率”、“职工千人责任死亡率”、“移动通信掉话率”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“移动通信网络接通率”、“研发投入占收入比”、“主营业务收入”、“纳税总额”、“移动电话用户数”、“女性管理者比例”、“运营中电能消耗量”、“社会捐赠总额”等 75 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“端口短信投诉量全行业占比”、“手机上网和固定上网客户满意度”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“共创智能 共享未来”为主题，围绕“责任管理”、“员工成长”、“绿色发展”等七个方面展开叙述，框架清晰，逻辑清楚，语言精炼；封面创意和过页设计采用漫画形式，融入企业主营业务和责任实践，构思新颖；多处设置“小知识”栏目，对专业术语进行解释，显著提高了报告的易读性，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“‘双创’助推转型升级”、“提速降费”、“关爱女员工”等多个责任专题，深度阐述企业在履行本质责任、员工关爱等方面的亮点实践；对关键定量数据进行彩化和醒目处理，便于读者快速了解企业履责成效；多处嵌入利益相关方评价，提升了报告的可信度，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国电信集团公司 2015 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加负面数据及履责不足之处的披露，进一步提高报告的平衡性。

评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任

钟宏武

成员：中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约中国

网络执行秘书长 韩斌

过程性评估组 王志敏、贾晶

评级专家委员会副主席

魏紫川

评级小组组长

钟宏武



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

报告规范

● 时间范围

本报告是中国电信集团公司 2015 年社会责任报告。时间跨度是 2015 年全年，部分内容超出此范围。

● 组织范围

本报告的数据和案例指中国电信集团公司，及下属的分公司和控股子公司。报告中，中国电信集团公司也简称“中国电信”、“集团公司”、“公司”、“我们”等。

● 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收集，部分案例引用媒体公开报道的信息。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》、国家质量监督检验检疫总局和国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南（GB/T 36001-2015）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》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（G4）》。

● 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。

中国电信已经连续 6 年发布企业社会责任报告，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，或下载参阅以前发布的社会责任报告。

● 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.cn

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 2015 年社会责任报告》。

对于本报告，以及对中国电信履行社会责任的意见或建议，我们诚挚地欢迎您通过填写下表，以邮寄、传真或电子邮件的形式发送给我们。

对于您对中国电信的关心和支持，我们深表感谢！

中国电信集团公司
企业社会责任办公室
2016 年 6 月

1. 您认为本报告能否让您了解中国电信履行社会责任的情况？

好 较好 一般 差 不了解

2. 您认为中国电信履行社会责任较好的方面有哪些？

诚信经营，守法合规 保障通信，促进产业发展 保障消费者权益，为客户创造价值

保障员工权益，促进员工发展 保护环境，绿色发展 参与社会公益事业

3. 您认为中国电信履行社会责任需要重点改善的方面有哪些？

诚信经营，守法合规 保障通信，促进产业发展 保障消费者权益，为客户创造价值

保障员工权益，促进员工发展 保护环境，绿色发展 参与社会公益事业

4. 您对中国电信履行社会责任的其他意见或建议，欢迎在此告知：

如果方便，请告诉我们关于您的相关信息：

姓名：

联系方式：

职业：

工作单位：





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>

