

数字科技开创美好未来

中国电信集团有限公司

2023年可持续发展(社会责任)报告



报告说明

● 时间范围

本报告是中国电信集团有限公司 2023 年可持续发展（社会责任）报告，时间跨度为 2023 年全年，部分内容超出此范围。

● 组织范围

本报告的组织范围包括中国电信集团有限公司，以及下属的分公司和控股子公司。报告中，中国电信集团有限公司也简称“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

本报告尽量回应中国电信利益相关方关注的主要议题，包括常规议题和年度专题。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，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（简称国务院国资委）《关于中央企业履行社会责任的指导意见》和《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》、国家市场监督管理总局和国家标准化委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）、中国通信企业协会《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》（2016 年版）和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 4.0）》进行编制，同时参考了全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》（G4 版）。

● 可靠性保证

本报告的信息披露真实，力求客观、全面地反映中国电信运营的市场绩效、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，电子版可通过登录中国电信集团有限公司网站（<http://www.chinatelecom.com.cn>）下载。

中国电信已经连续 14 年发布企业社会责任报告，有关公司履行社会责任的更多信息，可以登录中国电信集团有限公司网站查询，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，中国电信集团有限公司企业战略部

邮编：100033

传真：86-10-58501484

电子邮件：CSR@chinatelecom.cn

目录

CONTENTS

- 01 报告说明
- 04 董事长致辞
- 06 公司管理层

08 专题:

不断开创
高质量党建
新局面

14 数字赋能

- 15 夯实数字底座
- 17 推动数字化转型
- 25 用心服务客户

30 绿色发展

- 31 践行“双碳”战略
- 34 推进低碳运营
- 38 赋能绿色发展

42 安全发展

- 43 维护网信安全
- 44 提供安全服务
- 46 保障应急通信
- 48 强化安全生产

50 包容发展

- 51 共创员工之家
- 56 共筑产业生态
- 62 共享发展成果
- 68 共谱海外篇章

70 治理现代

- 71 全面深化改革
- 72 完善公司治理
- 73 依法合规防风险

76 报告后记



董事长致辞



中国电信集团有限公司董事长、
党组书记

柯瑞文

2023年，世界百年变局全方位、深层次演进，新一轮科技革命和产业变革加速发展，数字中国建设不断深入。中国电信坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的使命责任，弘扬红色电信精神，全面深入实施云改数转战略，强化科技创新驱动，全面完成战略性新兴产业布局，加快发展新质生产力，推动企业从传统电信运营商向服务型、科技型、安全型企业转型，持续赋能经济社会可持续发展。

数字赋能勇担当。中国电信持续夯实数字底座，建成全球最大4G/5G共建共享网络，在用5G共享基站超过

121万站；建成全球最大的千兆光网，10G PON端口规模超过939万个；落实国家“东数西算”工程，持续优化算力布局，加快推进新型算力基础设施建设，智能算力规模达到11EFLOPS；建设高通量、低时延、智能化的算力连接网络，打造城市/区域/枢纽间1ms/5ms/20ms时延圈。打造高质量数字化产品服务，推出“灵泽数据要素2.0平台”，打造云智超一体化智算加速平台“云骁”、推出一站式智算服务平台“慧聚”，升级算力分发网络平台“息壤”，全面支持通算、智算、超算统一接入、封装和调度，促进多方算力互联互通。构建“1+N+M”的星辰大模型系列产品体系，面向政务、教育、交通等垂直领域发布12个行业大模型，加快推动人工智能赋能

新型工业化。焕新升级5G产品服务，融通推广数字家庭、智慧社区等各类场景应用。积极构建数字政府全栈能力体系，打造社会治理平台，助力政务服务和智慧治理水平提升。健全“客户说了算”的机制和流程，强化智慧服务能力，客户感知和服务口碑持续向好。打造卓著品牌，以品牌引领驱动服务能力提升。

绿色发展绘底色。中国电信积极践行绿色发展理念，围绕国家“双碳”目标，实施“1248”双碳行动计划，以数字化赋能绿色发展，以绿色化牵引数字转型。打造绿色云网，通过共建共享及各项节能举措减少温室气体排放超过1,300万吨，单位电信业务总量温室气体排放量同比下降19.6%。优化用能结构，使用“证电合一”绿电规模超过11亿度，同比增长近3倍。强化资源循环利用，完善绿色包装及闲废物资处置体系建设。加快绿色技术攻关和转化，形成翼安能、翼节能、翼极冰等一系列绿色低碳自研产品。提升绿色管理水平，加强双碳信息化管理和人才队伍培养，启动内部碳交易试点，以市场化机制挖掘降碳潜能。赋能经济社会绿色发展，完善绿色产品与服务体系，充分利用数字技术优势，在生态保护、污染防治和节能降碳等领域持续发力，助力全社会温室气体减排超过1亿吨。

安全发展筑屏障。中国电信不断完善安全体系，将安全发展贯穿于企业生产经营各领域和全过程，努力实现高质量发展和高水平安全良性互动。健全网络和信息安全工作机制，持续完善云网边端一体化安全能力体系。提供数字化安全产品服务，云堤抗D市场份额保持国内第一，安全大脑累计服务数万家行业客户，建成业内首个运营商机托管式安全服务平台，自主研发量子安全服务平台、量子密信等安全产品，全力保障用户信息和数据安全。完成京津冀防汛救灾、甘肃积石山地震通信保障，完成杭州亚运会、成都大运会、“一带一路”国际合作高峰论坛等重大活动通信保障。全球首推智能手机直连卫星通信服务，在应急救援通信支撑中发挥兜底作用，获评国务院国资委2023年度央企十大超级工程。

强化安全生产，压实全员责任，健全体系机制，加强安全风险隐患排查整治、检查督查和警示提醒，促进安全生产管理数字化建设。

包容发展促共享。中国电信保护员工权益，关心关爱员工，帮助员工提升能力和价值，广大员工的获得感、幸福感、安全感不断增强。打造负责任供应链，建设韧性安全、价值创造、数智赋能、绿色生态、依法合规的供应链管理体系。与产业链各方在科技、产品、资本等方面开展更大范围、更大力度的合作，成功举办云生态大会、数字科技生态大会，加快推动全球云网宽带产业协会（WBBA）建设，积极构建开放合作共赢的产业生态。服务乡村振兴，有序推进定点帮扶、对口支援、行业帮扶，推进普遍服务，不断提高边疆偏远地区网络覆盖。推广适老关爱，为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的信息通信服务和专属服务。热心社会公益，积极济困助残扶弱，倡导启动“爱心翼站公益联盟”，96家“爱心翼站”荣获中华全国总工会“最美工会户外劳动者服务站点”称号。参与高质量共建“一带一路”，加强信息通信领域国际合作，推动全球网络互联互通，长期支持海外当地社区发展，增进文化融合。

治理现代强根基。全面深化体制机制改革，围绕客户数字化需求，加大力度推动企业重点领域和关键环节的改革，优化总部机构设置，推动政企、渠道、科创等领域创新变革，推动专业公司改革再突破，不断完善市场化经营机制，释放企业发展新动能。强化合规和风险管理，加强知识产权保护，恪守公平竞争原则，持续推进廉洁文化建设、财务和审计监督，多措并举防范化解重大风险。

展望未来，中国电信将坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的使命责任，持续深入实施云改数转战略，全面深化改革开放，全面推进高质量发展，携手利益相关方推动经济社会可持续发展，谱写中国式现代化电信篇章。

公司管理层



柯瑞文
董事长、党组书记



梁宝俊
董事、总经理、党组副书记



刘桂清
董事、党组副书记



李莹
纪检监察组组长、党组成员



唐珂
副总经理、党组成员



李英辉
总会计师、党组成员



李峻
副总经理、党组成员



栾晓维
副总经理、党组成员



刘颖
副总经理 党组成员

组织架构图



高质量组织和推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育

中国电信牢牢把握学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的总要求，将理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制一体推进，高质量完成主题教育各项工作。坚持读原著学原文悟原理，集中7天时间举办集团读书班，一篇一篇读、逐字逐句悟，得到上级充分肯定，集团领导带头讲授专题党课交流心得体会，带动全集团开展各类学习研讨6万多次、讲授党课1.9万余堂，理论武装更加入脑入心，《从“半部电台”到数字中国 奋力谱写中国式现代化电信篇章》入选国务院国资委党委编写的《感悟思想伟力》；聚焦16个方面问题大兴调查研究之风，全集团累计开展调研2.1万余次，实现3000多个调研转化成果；坚持解难题、促发展，办实事、解民忧，确定整改问题7000多个，全面完成整改销号，《聚焦核心技术自主掌控 推进高水平科技自立自强》案例入选中央主题教育办整改整治案例选编，“爱心翼站”成为全国总工会“户外劳动者服务站点”共建品牌。

强化思想理论武装，深刻把握新时代宣传思想文化工作的使命任务，唱响主旋律，壮大正能量

中国电信持续深入学习宣传贯彻党的二十大精神，通过“学习宣传贯彻党的二十大精神”线上学习专题班、“党的二十大精神基层理论宣讲微视频展播”“书记讲党课”等活动，将党的二十大精神深入到每个班组、每名员工；以主题教育为契机，扎实开展习近平新时代中国特色社会主义思想学习，坚持读原文、学原著、悟原理。深入学习贯彻习近平文化思想，深刻把握新时代宣传思想文化工作的使命任务，为企业改革发展和党的建设各项工作提供坚强思想保证和强大精神力量。

举办学习贯彻党的二十大精神“科技创新·终身奋斗”主题报告会

2023年2月，天津公司举办学习贯彻党的二十大精神“科技创新·终身奋斗”主题报告会。通过深入学习贯彻党的二十大精神，深入贯彻新发展理念，全面落实云改数转战略，激励号召全体干部员工团结奋斗，尤其是青年人终身奋斗，凝聚奋进力量。



案例

中国电信持续开展红色电信精神宣传，将红色电信精神作为党员干部员工日常教育培训重要内容，开展“红色电信精神课程优化认证工作坊”活动。在中央企业党建政研会发布的2023年度优秀课题研究成果中，中国电信《国有企业弘扬新时代企业家精神》荣获二等奖，《中央企业全媒体传播体系建设研究》《新时代青年科技工作者思想政治工作评价体系研究》荣获三等奖。

三部作品荣获国务院国资委表彰

2023年11月7日，国务院国资委宣传局主办的第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）展映发布仪式在京举行，活动现场发布了四个主题100部优秀作品，同时发布了中央企业党的二十大精神基层理论宣讲100部优秀微视频。中国电信选送的微电影（微视频）作品获得三项表彰，其中，湖北公司《智慧养老》荣获第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）优秀奖，上海公司《怀揣嘱托认真履职 坚守信念勇毅前行》和浙江公司《牢记“三个务必”在新征程中贡献电信力量》荣获中央企业党的二十大精神基层理论宣讲微视频优秀奖。

案例



坚持大抓基层的鲜明导向，不断强化基层党组织政治功能和组织功能，推动基层党建工作不断提质增效

基层组织体系得到新夯实。中国电信深入推进基层党建“七抓”工程，全面完成《2019-2023 中国电信党员教育培训规划》各项重点任务，命名 100 个第二批集团级示范党支部，开展示范党支部风采巡礼和展播，带动全集团党组织建设迈上新台阶。

案例

第二批示范党支部风采：广东惠州分公司客响建设中心

2023 年 10 月 8 日，集团公司党组命名了 100 个第二批中国电信“示范党支部”。

广东惠州分公司客响建设中心党支部共有 6 名党员，在推进“平安惠州”“智慧城市”“互联网+应用”以及农村信息化建设中，发挥着重要作用。2021 年获得广东省“五一劳动奖状”，连续五年被评为省市公司“先进基层党支部”，多次获得集团公司、广东公司和惠州分公司的嘉奖。

紧盯工程“入口”，聚焦工程项目招投标关键环节，针对廉政风险点，对中心党员干部和关键岗位人员进行廉洁提醒，对招投标开展全程监督。紧盯工程“实施”，对在建项目开展实地监督检查，了解工程项目进展，了解合作方和项目管理人员廉洁履职情况，及时廉洁提醒和宣讲，让合作方习惯在监督下开展工作。紧盯工程项目“成果”，联合各专业中心对工程项目验收工作开展监督，进一步确认所建工程项目达标，确保工程质量和使用效果。

党支部提前完成近 4,800 个 5G 基站建设任务，实现乡镇及以上连续 5G 覆盖，超额完成光网建设任务目标，覆盖全市所有自然村，完成千兆宽带近 5 万个 PON 建设，连续 6 年工程建设安全生产责任零事故，连续 6 年全面完成资本性支出及转固指标，工程管理四项指标完成居全省前列。被评为 2017 年度、2020 年度及 2021 年度市公司“先进绩效单位”。



传承红色基因彰显新风采。隆重评选表彰 349 名优秀共产党员、151 名优秀党务工作者、200 个先进基层党组织，其中重点宣传连续 12 年持续深化转型，发展从跟跑到领跑的陕西渭南公司，还有矢志科技自强，传播中国智慧的研究院龙彪等“两优一先”先进事迹。扎实推动党组织书记带头上讲堂，讲授党课 1.6 万堂，开展百门精品党课专题展播。把抓重大任务落实作为“试金石”，在京津冀抗洪救灾、亚运会和大运会重保、积石山抗震救灾等一线，成立临时党支部和党员突击队，关键时刻更见党员先锋模范作用发挥。

案例

国内运营商首个 3GPP CT 全会副主席

2023 年 3 月 20 日，在荷兰举行的 3GPP CT 全会第 99 次会议上，中国电信研究院 6G 研究中心龙彪当选为 3GPP CT 全会副主席。

3GPP 的全称是 3rd Generation Partnership Project，即第三代合作伙伴计划，是全球移动通信标准的实际制定者。CT（核心网与终端）是 3GPP 三个核心 TSG（技术规范组）之一。

龙彪的成功当选，既是国内运营商首次获得 CT TSG 任职，也是中国电信首个 3GPP TSG 任职，实现了中国运营商在国际权威标准组织任职方面的重要突破。



案例

亚运服务保障大考中践行红色电信精神

作为中国电信服务保障杭州亚运会的前沿阵地，浙江公司亚运会服务保障团队始终胸怀“国之大者”，紧紧围绕“简约、安全、精彩”办赛要求，弘扬红色电信精神，坚决扛起责任担当，光荣完成了各项通信保障任务，真正做到赛事保障“精益求精、万无一失，只留经典、不留遗憾”，城市基础网络升级提速、扩容焕新。

党建引领聚合力，亚运守护有我在。这支以优秀党员干部为核心的通信网络保障团队，书写了“两个亚运”高分答卷：5G-A 技术让十万人同时畅游网络、能够反射信号的 RIS 板让亚运场馆以及亚运村实现网络无缝覆盖、5G+ 子弹时间转播技术让观众绝不遗漏每个精彩瞬间、基于 5G-A 网络与天翼云的强大算力，实现主持人与嘉宾的“千里同屏”。



工作机制建设迈出新步伐。围绕产业链供应链创新链深入开展“党建翼联”活动1万多次；加强“党建+”机制研究，形成课件在全集团推广应用；发布上海公司“五小载体”、陕西公司“党委争星”等14项基层单位创新党建工作机制的经验，拓宽基层党建的平台与途径。围绕资源共享化和工作集约化，建立集团新任党务人员培训专区，建立“翼口同声说党建”工作经验发布平台，以“揭榜挂帅”方式开发精品党建课8门，更加有效支撑服务基层。

案例

“翼口同声说党建”

2023年10月27日，由集团公司策划、广东公司主办的“翼口同声说党建”首场直播活动“党建翼联”专场开播，广西、河北、浙江、号百、广东公司5个基层党组织的6位主播来到直播间，讲述各自开展“党建翼联”活动的生动实践。



用心用情做好统战和群团工作，汇聚各方力量共促发展

统战和援疆援藏工作展现新气象。一是将统战成员统一纳入主题教育工作安排，首次召开全集团范围的党外代表人士座谈会，并组织召开直属党委统战对象座谈会。二是命名成立9个党外代表人士建言献策工作室，开展“爱企业、献良策、做贡献”活动，形成一批高质量调研成果，93篇优秀成果提交各部门运用和参考。三是做好牵头组织工作，开展对口支援“十四五”规划中期评估，推动援疆援藏援青援赣各项工作扎实落实，新疆公司连续5年获得自治区定点帮扶工作考核最高等次“好”，西藏公司获评自治区级民族团结进步模范单位。

成立党外代表人士建言献策工作室

2023年，为充分发挥党外代表人士人才荟萃、智力密集、联系广泛的优势，集智攻关、促进发展，建言资政、服务社会，发挥统一战线的重要法宝作用，四川公司成立党外代表人士建言献策工作室。

工作室由四川公司无党派人士、民主党派成员、党外知识分子、出国和归国留学人员及不同专业的6名业务骨干组成，将每年围绕集团公司、四川公司重点工作，以及四川省、成都市经济社会发展新形势、新要求，结合成员从事新媒体运营、大数据运营支撑、电子金融、云网融合智慧化运营等领域的工作特点，确定研究课题，制定工作目标，提升建言献策水平，着力在服务社会、云改数转、人才培养等方面输出有价值、实用性的研究成果，为助力公司高质量发展提供决策参考。



加强青年政治引领，助力青年成才成长。全面推进团员和青年主题教育，并加强与第二批主题教育的协同推进，相关经验在团中央、中央企业团工委简报上刊发。深化党建带团建，认真落实国务院国资委党委《关于加强中央企业党建带团建工作的意见》，各级党组织从体制机制和资源配置上关心和支持青年工作。全力推进青年“两大工程”，“青马工程”已纳入中国电信党校干部教育序列，并建立了“2355”培养模式，集团总部及各二级单位共举办3期青马工程，培养2,584名青马学员；抓实青年精神素养提升工程，做到集团全覆盖，并被作为中央企业青年精神素养提升工程8家试点单位之一。激发青春激情和贡献青春力量，持续开展“云改数转·青春领航”活动，组建战新类和科创类青年突击队，成立青创工作室，擦亮“队、号、手、岗、赛”青字号品牌；深入推进四位一体青创工作体系，举办2023年青年创新创意大赛暨“i创”黑马大赛，评选第三批集团青年“翼创未来”工作坊。全年荣获全国级团青类荣誉32项，省部级荣誉200多项。

案例

开展“飞飏童心，电亮梦想”主题活动

“六一”儿童节期间，浙江分公司团组织全省团员青年开展“飞飏童心，电亮梦想”主题帮扶志愿者活动，基层团组织通过属地结对的方式，在帮扶村开展系列义务助学活动。中国电信基层团组织发动青年志愿者常态化坚持开展爱心助学活动，为贫困村中小學生、留守儿童送上心愿礼物和学习生活用品，特别是将信息通信科技小课堂带进校园，为农村山区的孩子们点亮梦想之路。



01 数字赋能

当前，人工智能引领新一轮科技革命浪潮，生成式大模型快速发展，推动数字科技加速进入人工智能时代，由此带来对算力需求的爆发式增长，并不断催生新场景、新业态、新模式。中国电信紧抓发展机遇，坚持网是基础，云为核心，把握人工智能发展方向，深入推进以云网融合为核心特征的数字信息基础设施建设，以高品质数字化产品和服务打造卓越品牌，助推数字技术和实体经济深度融合，赋能经济社会数字化转型。



夯实数字底座

中国电信深化云网融合，推动数字信息基础设施向智能化演进升级。

多元网络升级

中国电信加快双千兆网络建设。移动网方面，协同产业链突破 5G 多频协同组网、大带宽共享等难点技术，全面建成全球首张、规模最大的 5G SA（独立接入）共建共享精品网络，在用 5G 共享基站超过 121 万站，实现乡镇及以上连续覆盖、发达行政村有效覆盖。宽带网方面，建成全球最大的千兆光网，新建 10G PON（无源光网络）端口 199 万个。

中国电信加快网络全光化升级。23 年干线光缆统计口径优化，统计长度减小。规模部署 G.654E 新型光纤光缆，支持长距离、高速率的传输网络部署；持续深化区域一体化组网，构建全球领先的宽带互联网络，平均时延下降 14%；政企 OTN（光传送网）精品网覆盖全国所有城市及重点天翼云资源池；新型城域网覆盖 22 个省份、77 个城市，赋能边缘生态构建。

案例

“水、陆、空”网络信号立体覆盖长江航道

湖北公司联合长江航务管理局开展长江水域 5G 组网研究，从水、陆、空三个维度全面提升长江水域 5G 信号覆盖率，率先在武汉天兴洲长江水域实现 5G+ 卫星 +WiFi 的立体覆盖，打造“高速、移动、安全、泛在”的网络传输通道，支撑数字孪生、无人机巡航、一船一号等创新应用落地，助力长江大保护和流域高质量发展。



案例

助力深圳打造“极速先锋城市”

2023 年，深圳市发布《深圳市极速先锋城市建设行动计划》，提出建成高速率、大容量、低时延的超级宽带网络，实现“双千兆、全光网、1 毫秒、万物联”网络建设目标，成为国内第一、世界领先的极速先锋城市。

深圳分公司抢抓深圳市极速先锋城市建设机遇，全面推进相关工作，提前完成极速先锋城市各项指标。在先锋接入方面，5G 基站总数近 2.5 万个，超额完成年度目标；在先锋算力方面，建成大湾区首张 400G 全光运力网，构建“5+3+65”核心算力圈；在先锋感知方面，率先建成“5G+AIoT+ 数字孪生能力”智慧城市感知体系，业界首张“5G+ 卫星”陆海空天一体化网络力，助力低空经济发展；在先锋应用方面，“双千兆”网络应用融入社会经济各领域，16 项网络应用创新入选深圳首批“先锋应用”优秀案例，持续构建产业数字化生态。



泛在算力服务

中国电信贯彻落实国家“东数西算”工程，持续优化“2(2)+4+31+X+0”的算力布局，新增智能算力 8.1EFLOPS，规模达到 11EFLOPS。

年内新增数据中心机架 5.5 万架，达到 59.5 万架，规模保持行业领先。

在京津冀、长三角、粤港澳、成渝等区域中心建成大规模、多可用区的天翼云 4.0 资源池，在港澳、亚太区域推动天翼云出海，为客户提供覆盖全球、集约高效、超低时延的分布式云服务。

加快智算基础设施建设，在北京、上海、江苏、宁夏、内蒙古、贵州等节点已具备千卡以上的训练能力。

案例

■ 临港公共智算服务平台正式发布

2023 年，“AI 引领时代、算力驱动未来”智算大会在上海自贸区临港新片区举行，中国电信临港公共智算服务平台暨国产 GPU 联合创新基地正式发布。

中国电信成立临港算力（上海）科技有限公司，开展临港算力园区建设，计划分批次投放总机架功率不低于 320MW 的智算、超算高功率机架，将为临港、上海、长三角的众多企业提供更加优质、更加普惠的智算公共服务。



云能力方面，紫金 DPU（数据处理单元）2.0 完成网络、存储和虚拟化软硬一体技术研发并上线，CTyunOS（自研云服务器操作系统）支撑 30 多个核心业务上线，累计部署 10 万套。分布式云操作系统 TeleCloudOS 4.0（天翼云操作系统）突破大规模异构计算资源统一管理调度、全域互联调度海量分布式存储、大规模高性能分布式云网络等技术，研发成果荣获中国通信学会科学技术奖一等奖，并入选国务院国资委基础软件领域创新成果。

推动数字化转型

中国电信积极把握新一轮科技革命和产业变革机遇，进一步强化科技创新，持续提升数字化产品和平台供给能力，不断推动经济社会数字化转型。

产业数字化

打造行业大模型

中国电信结合自身在算力、数据、行业应用等方面的优势，依托 AI 能力自主研发星辰语义大模型，与合作伙伴共同开拓行业重点场景和细分场景大模型。构建“1+N+M”（1 是通用基础大模型，N 是行业大模型数量，M 是自用大模型数量）的星辰大模型系列产品体系，面向政务、教育、交通等垂直领域发布 12 个行业大模型。推出“星辰 MaaS (Model as a Service, 模型即服务) 平台”，为客户提供智算算力、通用大模型、行业大模型、能力工具、数据集于一体的大模型服务。

案例

■ 发布星辰 - 教育 / 基层治理大模型

中国电信基于海量服务数据沉淀，训练并试商用一批行业大模型。

星辰教育大模型可出具有国家中英文作文特级教师水平的“精准教学大模型”，15 秒就能完成一篇中英文作文的打分、点评和改进建议，让每个学生的每篇作文都能享受到特级教师的辅导，教师对每场考试作文的评分点评时间由 4 个小时缩短至 30 分钟。目前已在河南 1.2 万师生教学中应用。

星辰基层治理大模型，目前已在福建、江西多个基层社区上线应用。主要支撑三大场景：一是矛盾调解助手，14 种调解手段智能匹配，让基层调解员在遇到疑难时能迅速获得支持，调解成功率提升 2 倍以上；二是法律明白人，为每一名基层调解员配备一个“线上法律顾问”；三是公文助手，支持 7 大类公文智能输出，只需 10 分钟即可完成原先 1 小时的公文报告。



案例

■ 首创智能算力车

中国电信携手华为、烽火通信等合作伙伴推出全国首个智能算力车解决方案，通过车载集装箱式数据中心的方式，为企业提供“智能算力 + 电源 + 模型训练”一体化解决方案。一辆算力车可搭载 8 台异构 AI 算力服务器底座，提供 64 卡约 20PFLOPS AI 算力，支持昇腾 AI 算力服务、百亿参数大模型训练和微调。通过多车级联，灵活扩展为智能算力车集群，提供更大规模的算力资源。

智能算力车解决方案获评通信世界颁发的“2023 年度数字化优秀解决方案”。



“一台智能算力车就像一座‘移动的算力机房’，能够随叫随到，满足省内 24 小时部署、全国跨区域调度，同时也保障了数据安全，通过独立组网运行或仅与客户内网相连，保障数据的私密与安全。”

——中国电信苏州分公司员工 赵义畅

赋能产业转型升级

中国电信聚焦制造、农业、医疗、教育等重点领域，加快平台研发和数据应用，推动企业新旧动能转换和产业转型升级。

智能制造

助力蔚来 70 秒下线一台整车

蔚来是一家全球化的智能电动汽车公司，其先进制造基地总装车间位于合肥新桥智能电动汽车产业园。安徽公司应用 5G 与物联网技术，助力蔚来汽车持续推进工厂数字化改造。

5G 电控拧紧枪

实现对汽车零部件进行快速定位、精准调节，并将“拧紧数据”实时上传到数据库，便于后期溯源。

5G 视觉检测设备

实现高清画面实时传输服务器，通过 AI 算法及时分析画面数据，实现对零部件规格质量的精细管理。

5G-智能搬运机器 (AGV)

通过 5G 专网与物流管理平台连接，接受统一调度指挥，快速高效地运输物料，降低安全事故发生率，提升厂区物流效率。



案例

打造智能制造标杆，共建 5G 智慧工厂

为提升品牌竞争力，潍柴火炬科技股份有限公司与湖南公司合作，共同建设 5G 智慧工厂。通过和湖南公司的合作，潍柴火炬陆续引入了 5G 定制网、5G 数据采集网关与控制平台、基于激光雷达、视觉、纹理定位技术的 AMR 搬运机器人、AI 视觉外观检测等先进智能制造手段，助力企业数字化转型。



案例

智慧农业

助力徽粮集团打造智慧农业示范基地

蚌埠分公司发挥在物联网、区块链、5G 等方面技术优势，助力徽粮集团建设糯稻示范基地。打造苗情监测系统，监测禾苗生长情况，收集生长周期数据，为溯源系统提供真实有效数据；搭建微型气象站，实时监测风速、风向、光照时长等数据，通过物联网卡将数据传输到管理平台；安装土壤墒情传感器，分析检测 pH 值、土壤养分含量等数据。

同时，依托天翼云技术能力，汇集分析海量数据，实现农作物生产信息自动化感知、监控预警、远程诊断、指挥决策及产品质量安全可信溯源与监管，初步形成测控管协同的数字农业应用模式。

在蚌埠分公司努力下，助力徽粮集团 5G+ 物联网智慧农业示范基地成为华东地区唯一集生产、仓储、加工、物流、交易、文化展示于一体的糯稻数字化产业园。

“

“通过这个系统，我们可以运用无人机、辅助驾驶插秧机、播种机、施肥机，实现无人耕种一张网，达到良田、良种、良法、良技充分与互联网智能化有机结合。”

——徽粮智慧农业有限公司董事长 周安祥

”



案例

打造智慧农业新样板

潍坊分公司以区块链技术为核心，融合 5G、大数据、人工智能、物联网等技术，联合潍坊市农业农村局打造首个“区块链+韭菜”质量安全应用平台，实现蔬菜全产业链可信数字化管理，提升蔬菜质量监管水平，推进蔬菜产业数字化进程。

种植基地里，智能水肥一体机、监控摄像头、物联网传感器、气象站等智能设施设备一应俱全，整个韭菜基地全部上链管理。实现蔬菜从种植、投入品管理、采摘、运输、销售全产业链的可信数字化管理，数据可见、可管、可控。对接线上销售平台，多领域、跨领域协作构建运营体系，在中国电信翼支付客户端上线“可追溯蔬菜专区”，推动“区块链+蔬菜”综合试点成果转化。



案例

智慧医疗

案例

专注医疗健康领域数字化

2023年6月，中电信翼康科技有限公司成立，专注医疗卫生健康领域数字化平台能力打造，基于中国电信能力和湖仓一体架构的医疗大数据平台，建设区域医疗、公共卫生、智慧医院、智慧医保等数字化平台，为各级医疗卫生机构提供综合信息化服务能力。

2023年11月，在业内发布首个医保大模型，基于医保结算数据、国家医保局“两库”数据等，为人民群众提供异地就医、医保基金报销结算、相关疾病代码查询、医保申报资讯建议等智能服务。



打通基层医疗信息化道路的“最后一公里”

案例

衡阳分公司依托“天翼云电脑”技术，为村医提供优质、快速、安全、便捷的体系化服务，打造统一高效的基层医疗卫生服务平台，实现基层医疗、公卫随访、健康档案、电子病历、药品管理、医保报销等功能，助力打通基层医疗信息化道路的“最后一公里”。

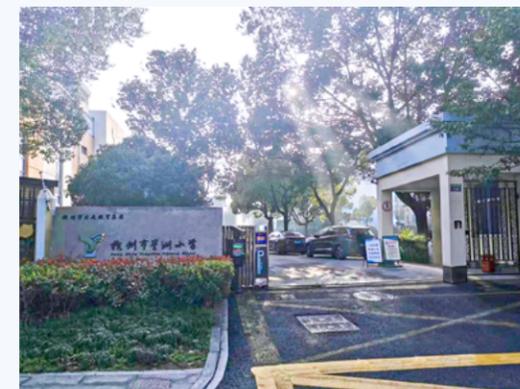


智慧教育

案例

“教育共同体”助力教育资源优质均衡

2023年，浙江公司与浙江省教育厅合作，共同打造“教育共同体”应用平台。基于此平台，杭州市星洲小学和淳安县枫树岭镇中心小学开展一系列合作活动，包括师徒结对、异地跟岗锻炼以及线上线下示范课程等，通过向乡镇学校输送先进的教育理念、方法和资源，有助于乡镇学校教师的快速成长，助力缩小教育鸿沟。



智慧文旅

案例

解锁观赛新姿势，有网有云就有最燃主场

2023年7月28日，第31届世界大学生夏季运动会在成都市东安湖体育公园开幕。本届大运会依托中国电信的5G+8K+AI+VR/AR等应用和平台，借助超高清视频、自由视角等创新技术，把有网的场所都变成最燃观赛主场。

智慧观赛模式下，通过四路六目摄像机实现场馆全景覆盖，4K VR直播真实、完美还原运动细节，并通过手机小屏、电视大屏和VR一体机三屏呈现，观众可以在自由视角直播模式下随意旋转角度，全方位观察大运会健儿的动作。



智慧交通

案例

赋能“智慧民航”，提升空中上网体验

中国电信持续完善“陆海空天”一体化通信网络建设，完成航空互联网从传统卫星至高通量卫星网络的平滑过渡，加快推进空中互联网络升级、建设智慧客舱的步伐。

2023年，中国电信旗下的卫星公司发布全新航空互联网公众版产品，面向旅客推出速度更快、体验更优的空中互联网服务。与航空公司建立联合创新机制，探索空中上网产品，提升旅客体验。截至2023年底，已累计为66.5万个航班、超过1,750万旅客提供空中互联网服务。



数字社会

中国电信顺应数字技术全面融入社会交往和日常生活新趋势，不断提升数字化产品能力，构筑全民畅享的美好数字生活。

升级数字家庭

中国电信升级数字家庭产品体系，满足用户不断升级的美好生活需求。家庭网络向全光组网升级，提供绿色节能家庭网络服务。IPTV 从大屏内容向多屏互动升级，打造天翼高清数字娱乐中心，提供优质视频、教育、游戏在内的收视和娱乐体验。全屋智能向场景化升级，打造家庭安全、适老养老、家电控制等智能化场景，实现数字家庭和智慧社区、数字乡村的融通联动，进一步融入数字城市。

案例

家庭业务规模发展取得突破

中国电信数字家庭统一入口小翼管家注册用户 1.8 亿户；全屋 WiFi 用户累计 1.4 亿，其中 FTTR (Fiber to The Room, 全光 WiFi) 用户超 220 万；天翼高清用户数达到 1.4 亿；家庭泛智能终端连接数突破 3.3 亿。



运营智慧社区

中国电信全力打造天翼智慧社区，面向公安、政法及街道等基层政府，通过提供网格管理、人员管理、应急通知等服务，使“小网格”撬动“大治理”；面向物业提供智能门禁、AI 监控等智能化管理工具，让“小家园”凝聚“大智慧”；面向居民，通过提供智慧康养、15 分钟生活圈服务，方便居民生活，使“小社区”凸显“大民生”。

案例

小社区里的大智慧，电信 5G 为幸福生活“加数”

2023 年，为助力湖南娄底市打造新型智慧社区，中国电信利用多项数智技术，推出了天翼智慧社区平台，整合物业管理、智能门禁、车辆识别、视频监控、小区消防社区治理以及智慧服务 6 大类场景，形成一体化信息服务，为社区治理注智赋能。



做强天翼视联网

中国电信积极构建视联网“一张网、一朵云、一个平台”能力底座，打造平安慧眼、智慧城管、卫健监管、智慧园区、应急环保等多种行业应用，提供行业领先的视联网产品和服务，目前接入设备数超 6,000 万台。成立天翼视联科技有限公司，加快构建全国统一的新型视频服务基础设施，打造服务经济社会发展的国家级数字化平台。

案例

打开“后厨”说亮话，“明厨亮灶”让后厨在阳光下

2023 年，新疆公司积极推动“互联网+明厨亮灶”项目，为市场监管单位提供一体化、可视化的视频监管平台，运用 AI 技术辅助监管，预设厨师帽、口罩、吸烟、区域入侵、鼠患识别等多场景的算法，可实时识别抓拍不规范行为并及时提醒，提升餐饮企业食品安全管理水平。



案例

视频+AI 赋能城市安全保障、环境治理

厦门分公司基于视频大数据构建天翼视联网视频实战系统，赋能厦门安全保障、环境治理。

护航水域安全

打造防溺水应用解决方案，通过“区域入侵检测+智能语音播报”的告警联动方式，有效加强对湖海河塘重点水域巡查。

规范电动车使用

打造厦门首个电动车 AI 标杆小区，规范电动车停放区域划分，防范电动车“上楼”充电的火灾隐患。

监督垃圾分类

利用“视频可视化、喊话功能、AI 智能告警”等功能，实现垃圾桶满溢、垃圾落地管理等智能化应用。



数字政务

中国电信以智能技术实现“智治”为主线，以跨应用场景为牵引，推动城市治理资源优化整合、部门信息数据共享赋能、条块联动全面协同、上下贯通指挥高度统一，构建全域覆盖、全时感知、高效处置的“一网统管”城市治理体系。

案例

■ 破解管理难题，助力城市转型

大理分公司承建的漾濞县 5G+ 智慧城管平台在投入使用之后，有效解决了城市管理“人行道占道经营管理难、车辆乱停乱放管理难、垃圾投放管理难、违章建筑监管难、综合执法信息化少、人巡车巡效率低且成本高”等热点难点问题，实现了城市综合管理智慧化转型升级。



围绕数字政务核心业务场景，打造自研政务行业大模型，助力政府“优化服务体验、提升工作效能”，整合政府各部门服务资源，在政策理解、智能客服、辅助办事、多模态评价等方面，为市民提供立体化政务服务。

案例

■ 一网通办 AI 大模型支撑 12345 政务热线高效服务

中国电信基于星辰政务热线大模型能力，实现政务热线的智能问答、自动填单、自动派单，提升政务热线运营分析报告撰写效率，缓解话务员培训压力，助力政务接通率从 94% 提升至 99%，工单填写从分钟级提升到秒级，有力提升政务热线高效服务能力及数字化运营水平。



用心服务客户

中国电信秉承“用户至上，用心服务”理念，强化服务意识，全面打造“中国电信值得信赖”的口碑形象。

保护客户权益

中国电信认真落实《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》等法律法规，完善《中国电信品牌宣传管理办法》等相关内部制度，依法依规提供产品和服务，规范资费管理，持续优化面向客户展示的业务登记单，完善销售品资费一体化审批管理流程，快速响应市场和客户需求。同时，进一步加强广告宣传合规管理，规范宣传用语，严禁虚假宣传、夸大宣传、对比宣传，切实保护客户权益。

中国电信扎实开展通信诈骗、骚扰电话和垃圾短信的综合治理。通过持续提升技术防范能力、加强重点业务监测处置等措施，全年累计关停拦截涉诈短信 9.69 亿条，封堵涉诈域名 1,771.75 万个，关停涉案号码 5.25 万个，开展线上线下一体化反诈宣传，累计触达 2,700 万人次。通过开展合规性管控、持续提升技术防范能力、为用户提供按个人意愿拦截骚扰电话服务等措施，全年累计拦截骚扰电话 33 亿次，拦截垃圾短信 32 亿条，“天翼防骚扰”业务用户规模达 3.3 亿。中国电信骚扰电话、垃圾短信被举报量持续保持行业低位。

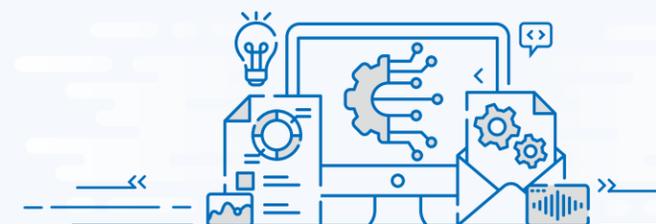


案例

■ 构筑反诈反诈防火墙“反诈名片”，科技助力全民反诈

依托中国电信云网资源优势，号百信息服务有限公司推出“反诈名片”产品，实现技术创新与科技成果深度融合，为用户构筑反诈反诈的“防火墙”。

产品通过在接听电话前向用户发送的品牌实名保护和接通风险预警弹窗，打出反诈“组合拳”，在用户安心接电话的同时，实现精准反诈知识科普。



提升客户感知

中国电信坚持客户导向，将客户感知作为一切工作的出发点和落脚点，不断完善“客户说了算”服务机制和服务流程，数字化、智能化服务能力不断增强，客户感知和服务口碑持续向好。

全面开展服务后即时评价

服务后即时评价延伸至热线、营业厅、APP 和装维等各触点场景，形成省 - 市 - 县三级的客户服务评价穿透，有力牵引全触点服务质量提升。

优化网络服务质量

实施用户级感知修复工作，靶向治理无线质差区域 11,434 个，精准修复宽带感知 4,300 万户，网络质量优势得到巩固。

提升数字化服务能力

基于大数据和 AI 算法开发数智化服务工具，上线智能语音、数字人、机器人等智能化服务场景，规模推广“远程柜台”服务超 860 万用户，智能服务占比超过 70%，数字化服务能力取得实质性突破。

案例

中国电信数字人——开启智慧交互新空间

中国电信持续探索多种数字人形态，提高替代服务率，开启千万级用户规模智慧交互新空间。

服务数字人

实现服务办理、营销过程全覆盖，星级客户服务数字人薇薇提供更多专享福利及尊享服务通道；

营业员孪生数字人

赋能厅店直播，员工直播和数字人直播一键切换，实现 7*24 小时不间断带货；

厅店终端机数字人

分担营业员传统服务压力；

服务数字人

支持中英文交互，专有知识库加载，为用户提供智能的逛吃玩管家式服务。

持续优化客户投诉管理，推动网络质量持续提升和业务规则流程优化，重点提升网络及业务类投诉处理标准，提高投诉处理时限要求，开展用户申诉根因分析，全面加强问题溯源治理，有效提升全流程服务质量和客户感知。

打造卓著品牌

2023 年，中国电信以品牌引领行动为抓手，打造管理科学、价值领先、行业领军卓著品牌，以品质铸造品牌，以品牌推动发展。持续强化企业品牌运营能力，不断形成品牌竞争新优势，强化服务型、科技型、安全型的企业品牌内涵。持续打造完善的品牌建设体系、成熟的品牌推广能力和先进的品牌国际化运营模式，印发《中国电信对标世界一流企业品牌引领行动实施方案》，推进落实品牌引领、品牌管理、品牌影响关键要素和品牌国际化四大举措。



案例

5G 品牌焕新升级

中国电信积极把握 5G 发展机遇，在 5G 新发展阶段，推进 5G 网络、云、AI、应用融合，制定 5G 品牌焕新实施方案，并在数字科技生态大会上发布 5G 新标识，以 V 取代 Hello，体现我们从相识同行到价值赋能的愿景升华。V 代表活力 (Vitality)、速度 (Velocity)、远见 (Vision)，更重要的是以科技创造价值 (Value)，以赋能成就 (Victory) 未来。伴随 5G 品牌焕新，中国电信推出新通信、新连接、新算力、新智能、新安全、新视觉等“六新”系列 5G 新应用，增强通信和连接，提升算力及安全能力，实现 AI 智能、视觉感知创新，满足客户更多期待。

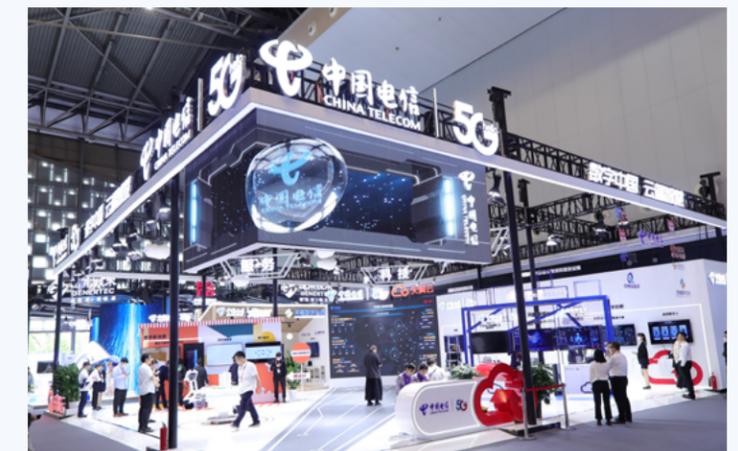


案例

用云端智慧服务数字中国，以云网融合创世界一流品牌

2023 年 5 月 10 日 -14 日，国家发展改革委联合有关部门和地方，以“中国品牌，世界共享；品牌新力量，品质新生活”为主题，在上海举办 2023 年中国品牌日活动。

期间，中国电信以“数字中国 云端智慧”为主题，设置服务、科技、安全三大展区 23 个展项，围绕云网融合、数字创新、数字新消费、智慧生活、天地一体、网数安全、量子安全等能力族群，全方位展示中国电信品牌形象。



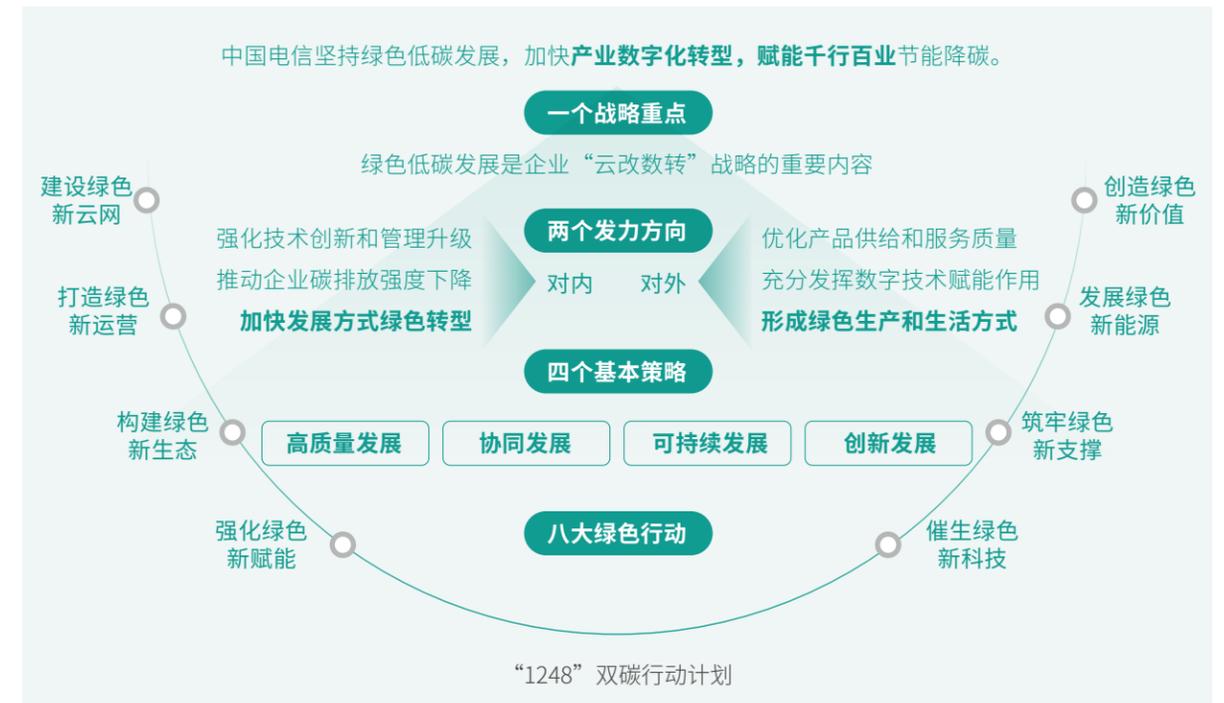
02 绿色发展

2023年12月，第28届联合国气候变化大会（COP28）就《巴黎协定》首次全球盘点达成共识，开启了全球气候进程的新篇章，具有重要里程碑意义。中国电信顺应全球绿色低碳转型趋势，坚持绿色发展理念，积极应对气候变化，加速能效水平和管理能力双提升，加快能源结构和产品赋能双转型，推进公司低碳运营，赋能全社会绿色发展。



践行“双碳”战略

中国电信贯彻落实国家“双碳”战略目标，积极落实《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《关于推动能耗双控逐步转向碳排放双控的意见》以及国家相关部委“1+N”系列政策文件精神，以“1248”双碳行动计划为指引，将绿色低碳贯穿企业生产经营全过程。



治理架构

中国电信在“碳达峰、碳中和”工作领导小组带领下，由董事长担任领导小组组长，负责领导小组日常工作，推动中国电信落实绿色低碳战略。中国电信设置了决策层、管理层和执行层三层治理结构，推动落实绿色低碳发展。

治理层级	负责机构	机构组成及主要职责
决策层	“碳达峰、碳中和”领导小组	建设碳中和管理体系，推动践行“1248”双碳行动计划，领导绿色发展工作，决策重大事项
管理层	绿色发展工作专班	聚焦绿色低碳转型，制定绿色发展关键任务、推动绿色发展工作落地，将绿色低碳贯穿到生产经营的各项活动中
执行层	各下属单位节能减排工作责任部门和相关业务部门	实时跟进与气候变化相关的风险与机遇，总结实践经验，向管理层与决策层提出相应建议

中国电信在“1248”双碳行动计划的指导下，持续优化绿色发展 28 项重点任务，并将重点任务纳入各部门的重点工作中，制定《中国电信 2023 年“碳达峰、碳中和”工作实施细则》，将绿色发展重点工作纳入省公司和专业公司的考核体系；不断完善绿色发展工作的管理架构和部门职责，通过横向部门协同、纵向“总部、省、市”联动，共同推动碳达峰碳中和工作。

成效和目标

2023 年，中国电信节能降碳取得良好成效，通过共建共享、机楼绿色改造、AI 节能等多项措施，全年减少温室气体排放超过 1,300 万吨，单位电信业务总量综合能源耗用量同比下降 14.2%，单位电信业务总量温室气体排放量同比下降 16.9%。2021 年以来，通过共建共享和各项节能措施累计减少温室气体排放量超过 3,000 万吨，已提前完成“十四五”期间 2,700 万吨的减排目标。中国电信承诺 2024 年综合能源耗用量强度和温室气体排放强度持续下降。

气候风险管理

中国电信积极应对气候变化，将气候相关风险管理纳入风险管理，实现风险梳理、风险评估、关键风险分析、风险应对和风险监测跟踪的闭环管理。针对不同的风险类别，评估其对财务和运营发展的影响，并提出相应措施。

● 中国电信面临的气候变化相关风险及应对措施 ●

风险类型	风险描述	主要财务影响	时间范围	影响程度	应对措施
政策和法规风险	<ul style="list-style-type: none"> 目前，北京公司、上海公司、深圳分公司已被纳入区域性碳交易市场，需遵守当地碳交易市场的规章与规则。未来中国电信数据中心有较高可能被纳入全国碳交易市场，需遵守全国碳交易规章与规则。 今年启动全国温室气体自愿减排交易市场，如果北京、上海、深圳等地的碳排放量超过配额，可能需要购买中国核证自愿减排量 (CCER)，面临额外的履约成本。 国家政策要求“东数西算”国家枢纽节点新建数据中心绿电占比超过 80%；政府采购绿色数据中心可再生能源最低使用比例达到 5%（2023 年），中国电信未来将面临可再生能源使用的强制要求，将带来额外的运营成本。 	运营成本上升	长期	中	<ul style="list-style-type: none"> 定期追踪、分析相关政策法规，每月评估中国电信对于政策法规的遵守程度，研究新兴政策对于中国电信的影响，并提示相关风险。 组织开展 31 省份碳盘查和碳核查，摸清碳家底，评估潜在履约风险。 开展可再生能源调研，评估可再生能源获取的可行性和成本。

风险类型	风险描述	主要财务影响	时间范围	影响程度	应对措施
科技风险	<ul style="list-style-type: none"> 随着信息通信行业发展，算力需求爆发式增长，数据中心、基站、通信机房等能耗加速增长，如不开发和使用更高效率和更低能耗的节能技术，将带来能源使用成本快速增加。 	运营成本上升	短期	中	<ul style="list-style-type: none"> 每年对能耗成本进行财务影响评估，选取适宜的节能降碳技术。 加强节能降碳技术自主研发与转化推广，推动规模应用。 开展老旧机楼绿色改造、老旧设备退网等工作。
急性风险	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气（例如洪水、台风等）对基础设施及固定资产造成损坏，导致网络干扰、通信中断，将直接增加公司资本支出（例如设备报废资产损失、通信中断抢修费用以及恢复通信的运营费用等）。未来随着极端天气严重程度和频次的增加，资本支出也将进一步增加。 	资本支出上升	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 加强对极端天气的预警和风险控制，不断优化应对极端天气的应急预案，将灾害损失成本降到最低。 定期根据极端天气频次和规模，对资本支出带来的影响进行评估，并在此基础上设立专项资金用于灾后重建。
慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> 全球气候变暖导致气温升高，通信机房、基站、数据中心等设备稳定运行需要温度保持在合理的区间，气温的升高将加速设备老化、增加空调耗电量，直接带来企业运营成本和资本支出增加。 	资本支出上升 / 运营成本上升	长期	中	<ul style="list-style-type: none"> 定期分析和监控能耗费用相关指标，并进行风险提示。



推进低碳运营

中国电信以“1248”双碳行动计划为指引，推进绿色云网、绿色用能、绿色办公、循环利用、绿色科创和绿色管理等领域工作，不断挖掘自身降碳潜能。

绿色云网

中国电信持续推进数据中心绿色升级，发布新一代智算数据中心（AIDC）基础设施技术方案，以客户算力需求为牵引，全向兼容多元业态，采用能源弹性、制冷弹性、气流优化三个关键技术，满足智算时代引发的机柜功率宽幅变化、混合制冷模式和客户流动的不确定性需求，打造面向智算的新一代灵活、弹性、绿色数据中心。

持续推进 AI 节能，自主研发智慧 AI 节能系统，实现对 4/5G 基站、通信机房和数据中心的精准节能。AI 机房节能系统在 25 省份完成部署实施，年节电量 8,300 万度；AI 基站节能平台完成 31 省份部署推广，年化节电量超过 7 亿度。通过智慧 AI 节能系统部署，年化减少温室气体排放超过 44 万吨。



案例 | 中国电信·零碳青海

中国电信持续推进“中国电信·零碳青海”建设，承诺 2024 年实现青海（分公司）运营碳中和、2040 年实现青海（分公司）供应链净零排放：（1）打造全国首个 100% 清洁能源可溯源零碳数据中心，实现全年自然冷却 314 天，PUE 低于 1.2，年减碳量超 30 万吨；（2）建成中国电信首个“天翼林”，总面积达 2,000 亩，积极探索林业碳汇开发路径；（3）打造 500 余个“零碳基站”，实现风光互补供电系统自发自用，年发电量达 400 万度，年减少碳排放 2,300 吨。

“中国电信·零碳青海”先后荣获央企上市公司 ESG 蓝皮书优秀案例、绿色低碳优秀实践案例、2023 年数博会“领先科技成果奖”等奖项。



全面深化共建共享合作，减少 4/5G 基站重复建设，大幅提升已建基站利用率，保护自然环境和景观，节约土地、能源和原材料的消耗，并持续深化杆路、管道、光缆等基础设施共建共享。双方新开通 5G 基站超过 22 万站，在用 5G 共享基站超过 121 万站，4G 中频共享基站超过 200 万站；提供共享杆路 8,100 多线路公里、管道 580 多线路公里。4/5G 共建共享已为两家企业节省网络建设投资超过 3,400 亿元，年化运营成本节省超过 390 亿元，年节电超过 200 亿度。同时，中国电信持续推进 ROADM 全光网、新型城域网综合承载、千兆光网及超低损耗光缆网及极简基站改造等建设部署。

针对政府和公众关心的通信工程建设中耕地保护、设备污染、施工影响和电磁辐射等问题，公司建立健全电磁辐射管理体系与风险防范机制，积极实施环境测评等各项环保措施，并与公众做好沟通。

案例 | 开展 4/5G 网络电磁环境全量监测

中国电信积极开展 4/5G 多频网络电磁环境全量监测，持续改善电磁生态环境质量。图为 2023 年 11 月，组织专家组对基站电磁辐射监测工作进行现场检查。

绿色用能

中国电信持续推进用能结构转型与优化，绿色能源利用水平显著提升。不断加大绿色电力交易，通过跨省交易有效促进新能源富集区域资源的跨省跨区消纳，使用“证电合一”绿电规模超过 11 亿度，同比增长近 3 倍，处于国内行业领先。进一步扩大自建分布式能源设施的覆盖范围，涵盖了基站、通信机房、数据中心、办公楼及停车棚等多个场景，发电规模达 2022 年的 3 倍。

案例 | 昆山花桥数据中心建设分布式光伏

中国电信位于江苏省的昆山花桥数据中心共四层，分布式光伏建设覆盖总面积为 980 m²，总装机容量为 107.91kW，为数据中心机房供电，年发电量 10.8 万度，年节约电费 7.6 万元，减少碳排放约 61.6 吨。

案例 | 建设“零碳”基站

阿勒泰分公司为保障牧民、游客通信需求，在全区 14 处夏季牧场完成基站叠光建设，采用光伏能源为基站供电，实现牧场用电高峰与低谷灵活调动。“零碳”基站的成功打造有效降低基站的运营成本，项目年节电量达 14.77 万度，节约电费约 5.9 万元，减少碳排放约 84.23 吨。

绿色办公

中国电信积极宣传倡导节约用水，在用水设施和器具处张贴节约用水的提示；持续加强水资源使用的管理，开展污水排放治理，推进生产用水循环利用，在满足用水要求的条件下积极使用中水替代自来水；推广普及节水器具，定期对供水系统各环节进行检查维修，防止“长流水”和“跑冒滴漏”现象。2024年，中国电信制定单位经营收入耗水量目标为同比增长率不超过15%。

中国电信促进节约用纸，积极倡导文档双面打印，减少彩色打印；加快采购供应链数字化转型，大力推广电子采购、电子订单应用，实现供应链全流程无纸化操作；持续推广会计档案电子管理、增值税电子发票、电子发票电子化报销入账归档和无纸化运营，推进纳税申报税企直连上线，减少纸质件使用。

循环利用

中国电信坚持优先选用资源节约及环境友好的产品，积极打造可持续供应链。认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物转移管理办法》等国家法律法规及标准规范，聚焦安全、合规的处置要求，以制度体系建设、数字化建设、监督检查为抓手，持续推进公司绿色包装及闲废物资处置体系建设。

案例

绿色包装引领产业链供应链低碳共赢

中国电信建立“1-5-1”绿色包装低碳管理体系，引导供应商履行绿色低碳责任，促进供应商行为改善，推动绿色包装工艺改进，一定程度上解决了由于整个产业链中的产品包装数量过多而造成的资源浪费和环境污染等问题，在首届“新绿杯”信息通信行业赋能碳达峰碳中和创新大赛中荣获二等奖。

1
个规范

绿色包装评价规范

11 大品类、90 余个细分物资

技术规范
评价体系
流程指引

5
个阶段

① 采购实施

供应商
自评
应答

② 交付核查

评价
核查

③ 评估应用

结果
应用

④ 标准优化

标准
迭代
细化

⑤ 供应链发展

设计生产
工艺改进

1
个平台

CTSC 平台绿色包装评价核查

全流程跟踪

全过程可视

全链条联动

全周期管理

持续完善闲废物资处置管理体系建设。修订废旧闲置物资回收处置和对外转让相关制度，制定标准拍卖合同模板及风险识别清单，明确废旧物资回收确认、评估处置、合同签订及履约等要求，确保全流程操作有章可循；不断加强闲废物资处置数字化能力建设，完成废旧闲置物资一体化处置平台开发并试点上线，实现从资产报废、物资退库到拍卖处置、合同签订、交割出库全流程在线闭环管理；以检查要点及风险管控清单为基础，持续开展覆盖全国的闲废物资处置监督检查，以检查促进合规提升。

案例

构建合规高效的闲废物资处置数智循环生态圈

中国电信发布的《构建合规高效的闲废物资处置数智循环生态圈》在首届“新绿杯”信息通信行业赋能碳达峰碳中和创新大赛中荣获一等奖。中国电信构建“1个核心机制+1个系统平台+N个处置阶段”的闲废物资处置管理体系，发挥供应链“链长”优势，建设闲废物资处置数智循环生态联盟，推进处置集约高效，履行企业双碳使命和社会责任，实现社会效益和经济效益共赢。

1个核心

统一制度体系，涵盖办法要求及操作细则

1个平台

一体化闲废物资处置平台

对内：打通资产、物流、财务等系统，实现全流程在线运营
对外：连接拍卖服务商等生态方

N个阶段

	物资定义		循环利用
	贮存		公开拍卖
	转移		合同
	处置方案		收款
	维修翻新		物资交接

2024年，中国电信将持续加强废弃物专业化管理，坚持“应回收尽回收”原则，推进闲废物资一体化处置平台全国上线，推进废旧电缆、废旧蓄电池等公开拍卖处置，加强环保合规管理，提高处置收益，促进绿色低碳循环发展。

绿色科创

中国电信加快绿色技术攻关和转化，大力推进绿色低碳科技创新研发，已形成翼安能、翼节能、翼极冰、5G一体化智慧电源柜等一系列绿色低碳自研产品。建立健全绿色低碳标准体系，累计参与制定双碳类国际、行业、企业标准共29项。推动“产、学、研、用”全链条合作，与北京理工大学等协同建立省部级碳中和系统工程实验室，在青海成立绿色零碳创新实验基地。

绿色管理

中国电信不断提升绿色管理水平，升级双碳信息化管理手段，创新双碳管理模式。启动内部碳交易试点工作，以市场化交易机制，深入挖掘降碳潜能，有效降低碳排放强度；提升各省碳排放数据管理和治理能力，建立碳盘查与碳核查标准化流程，形成常态化机制，有效夯实碳数据质量；培养双碳管理和碳核查专家人才，积累碳市场交易经验，提升碳资产管理水平。

赋能绿色发展

中国电信加快完善绿色产品与服务体系，通过云网基础设施的绿色转型为产品与服务注入绿色要素，推动形成绿色低碳生活方式，引领绿色消费。

案例

发布六大绿色产品

2023年7月12日，第十一个“全国低碳日”，中国电信在青海西宁召开“天翼云绿色存储基地暨中国电信绿色产品发布会”，以节能减碳新技术应用为重要推动力，通过绿色产品创新体系，赋能信息通信双碳创新发展。会上发布绿色云盘、绿色云电脑、零碳数据中心、零碳云、绿色消费积分、绿色公共服务等六大绿色产品。同时，中国电信与重要合作伙伴共同签署绿色产业链生态合作协议。



案例

推出减碳行为绿色积分体系

河北公司积极倡导用户绿色消费模式的创新，推出生活缴费、手机充值、线下消费、线上购物、转账等系列绿色消费场景，通过翼支付绿色积分提升用户绿色消费获得感。截至2023年底，累计已有12.8万用户领取绿色能量28.7万次，累计绿色积分3,410万，累计减排24,565kg CO2e（二氧化碳当量）。



案例

赋能低碳出行

国脉文化积极响应国家“双碳”目标，携手合作伙伴，通过在“天翼出行”差旅出行软件中显示碳排放量数据、主动提示减碳行为等方式，帮助企业在差旅管理分析中了解和检测减碳量，促使员工在差旅过程中更易选择低碳方式。



关注生态，低碳出行

牢固树立和践行绿水青山就是金山银山理念，充分利用数字技术优势，在生态保护、污染防治和节能降碳等领域持续发力，助力全社会温室气体减排超过1亿吨。

积极推进生态系统保护，聚焦生物多样性、候鸟监控、林草保护等领域，打造生态保护监测与管理系统，为生态保护科学管理和可持续发展提供有效支撑。



案例

兰州天鹅滩视频监控，让候鸟保护有了“千里眼”

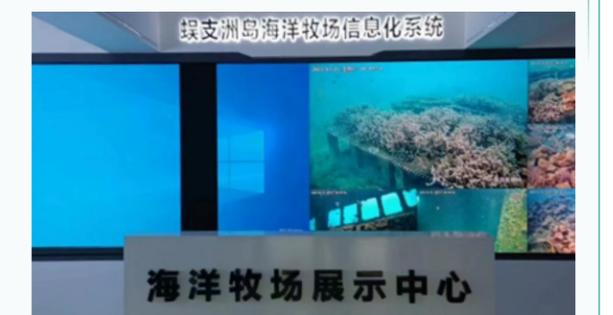
兰州分公司支撑当地相关部门推进越冬候鸟和湿地保护数字化、信息化、智能化建设，运用5G、视联网等技术，构建“空天地”一体化监测巡护体系，为生态保护提供更多科学依据。



案例

打造5G海洋牧场

三亚分公司联合蜈支洲岛打造5G海洋牧场项目，依托5G网络，结合物联网、大数据、云计算、人工智能等信息技术，构建海洋牧场信息化平台，实现对区域内海洋动向、礁体及生物状况进行全面、准确、实时的监控，丰富综合评估、在线诊断、趋势分析、灾害预警、产量评估等应用场景，确保海洋牧场管理可测、可视、可控，助力保护和改善景区周边海域生态环境。



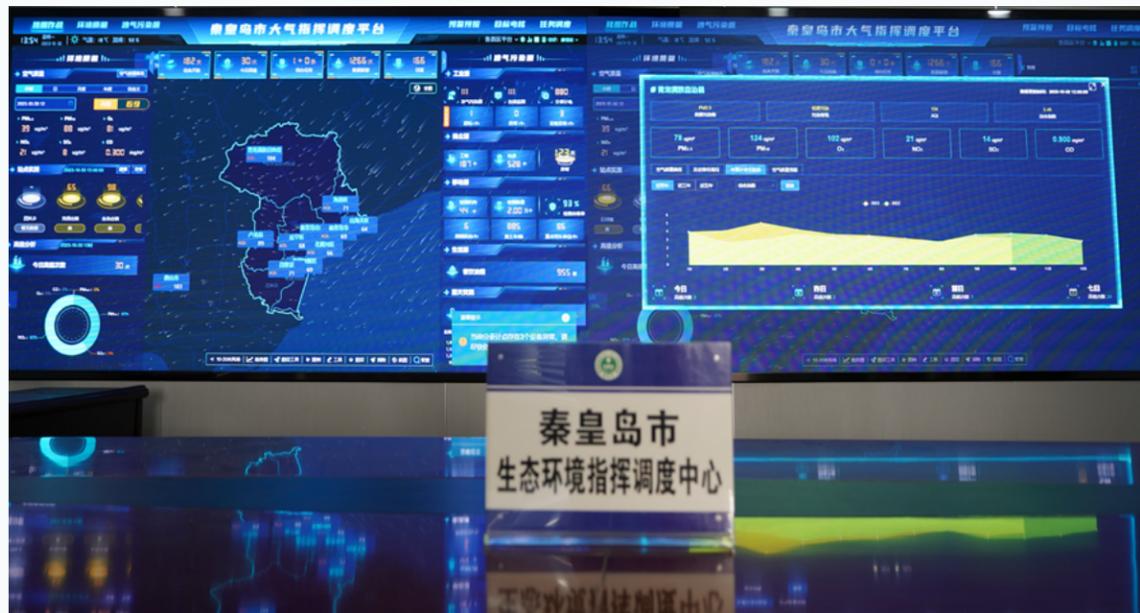
积极推进大气污染防治，构建空气质量预测预警模型，打造环保云平台，实现对大气环境质量智能化监测、预警和指挥调度，助力甘肃、河北等省大幅提升大气污染防治水平，为打好蓝天保卫战提供有力保障。

积极推进节能降碳，面向商场、学校、写字楼、医院等公共场所，综合运用物联网、AI、云计算等能力，实现水电气热的精准计量以及照明、空调等设施的节能控制，有效降低公共建筑能源消耗；通过开展环保宣传和教育活动，增强民众环保低碳意识，促进形成绿色低碳生活方式。

案例

■ 环保云平台助力河北省大气污染防治

中国电信通过建设环保云平台，实现省、市、县三级的大气污染防治指挥调度，每日办理上万条调度任务，任务处理及时准确率达到 100%，任务办理效率提升 95% 以上，节省人力物力 80% 以上，节约专家服务人工成本 1.44 亿元 / 年，有效支撑大气环境精细化管控，为助力打好蓝天保卫战提供有力保障。环保云平台荣获来自工业和信息化部、河北省的多项表彰。



案例

■ 赋能大庆市绿色低碳转型

物联网公司为大庆市人民政府、市人民检察院、机关事务服务中心、城投集团下属物业等 23 个单位提供地下停车场照明系统绿色节能升级服务。节能升级改造后，整体实现用电下降 80%，每年节省 63 万度电。



案例

■ 参研碳排放研发项目

中国通服旗下福建省邮电规划设计院有限公司参与国家重点研发计划“碳排放监测数据质量控制关键测量技术及标准研究”项目。项目主要工作目标之一，就是开展面向高时空分辨率、广域覆盖、高精度的“星空地”碳浓度与通量监测技术研发，通过空天信息技术助力“双碳”目标实现。

2023 年，中国电信赋能绿色发展取得明显成效。在由工业和信息化部指导、中国信息通信研究院主办的首届“新绿杯”信息通信行业赋能碳达峰碳中和创新大赛中，共荣获一等奖 4 项、二等奖 8 项，并荣获“最佳组织奖”，位居行业第一；首次获评 CDP（全球环境信息研究中心）全球应对气候变化领导力级别企业。



03 安全发展

当前，数字技术迅猛发展为人类社会带来深刻变革，同时新技术、新场景引发的安全风险也随之增大，网络安全风险监测处置、数据安全合规、个人信息保护等方面的安全需求快速升级。中国电信坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的责任，持续完善安全体系，将安全发展贯穿于企业生产经营各领域和全过程，筑牢数字信息基础设施安全屏障，不断提升数字化环境下的安全能力，为客户提供优质的安全产品和服务。



维护网信安全

中国电信严格落实《中华人民共和国网络安全法》《关键信息基础设施安全保护条例》要求，履行关键信息基础设施运营者主体责任，系统强化关基保护能力，持续夯实网络和信息安管理工作，全面提升安全防护和治理能力。健全制度体系，修订《互联网暴露资产安全管理办法》《漏洞管理办法》，制订《软件研发安全管理办法》《商用密码管理办法》等制度，推行网信安领域管理机制建设，压实网络安全责任。完善云网边端一体化安全能力体系，186个安全能力池节点业务上线，覆盖全国150个重点城市，抗分布式拒绝服务攻击（DDoS）能力达到13.68T，继续保持国内第一阵营。建立网络空间测绘能力和威胁情报共享预警机制，显著提升安全事件的检测、分析、处置能力。违法和不良信息拨测能力提升40.74%，处置及时率达到100%。



积极落实《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，修订《中国电信数据安全管理办法》《中国电信个人信息保护管理办法》等制度，全力保障个人信息和数据安全。建设数据安全态势感知平台，等保二级及以上信息系统的的核心能力实现全覆盖，数据安全风险评估全面完成。强化用户监督机制，建立个人信息保护负责人邮箱，畅通投诉举报渠道。持续开展APP违规收集使用个人信息治理，严格遵循最小、合理、必要原则，在隐私政策中明确告知收集使用个人信息相关事项并征得用户同意。

案例

数据安全态势感知平台

中国电信自主研发数据安全态势感知平台，集中汇聚重要数据资产，感知数据安全风险，洞察风险态势，构建安全、智能、协同、运营的内部数据安全防护大脑，全面提升数据安全感知能力，平台入选工业和信息化部2024年“工业和信息化领域数据安全典型案例名单”。



提供安全服务

中国电信聚焦网信安全研发链，开展关键技术攻关，持续打造一体化端到端协同安全防护体系，围绕云堤抗 D、安全大脑等重点产品，已形成 7 大类、超过 50 个细分领域的安全能力及服务。抗分布式拒绝服务攻击（DDoS）服务市场份额保持国内第一，并入选 Gartner 报告，网站安全专家份额位居第二，安全大脑累计服务数万家教育、政务、金融、医卫等行业客户。云脉 SASE 产品获得中国信息通信研究院零信任能力成熟度评估卓越级、零信任应用成熟度评估卓越级，推出见微安全大模型，建成业内首个运营商机托管式安全服务平台，为超过 10 万家政企客户提供托管式安全服务。

中国电信持续开展数据安全风险评估和数据安全防范。截至 2023 年底，上线 **31** 个数据安全风险监测模型，监测发现 **11,00+** 条风险。

案例

打造运营商级的托管式安全服务平台

2023 年数字科技生态大会上，首次推出“安全小屋”，以影院参观模式，全方位展示运营商级的托管式安全服务（MSSP）。



面向家庭客户推出安全管家业务，聚焦家庭宽带的上网安全防护，对自营合作网站等相关内容落实先审后发，努力营造风清气正的网络空间。开展网络安全宣传周活动，多渠道多形式开展公益宣传，普及网络信息安全、个人信息保护、防范治理通信网络诈骗等安全知识，不断增强人民群众安全意识，营造人人知安全、人人享安全的氛围。

案例

可信通信 3.0

可信通信是一款重塑新型通信信任关系的安全产品，作为数字身份在通信领域的关键应用，将助力破解骚扰电话及诈骗电话整治这一社会治理难题，目前已在银行、金融监管机构、政府服务热线等行业内得到广泛应用。

可信通信 3.0 基于安全的商密底座、开放的生态，衍生出多种产品，运营服务逐步体系化。技术上，引入电子认证机构签发的可信身份，通信过程中使用国密算法对身份信息端到端加密，确保主叫身份安全可信。在产品形态上，通过开放可信生态，实现多元化产品，包括可信通信 APP、可信 SIM 卡、可信定制手机、可信智能固话、可信网关等产品。



建成全球规模最大、用户最多、应用最全的合肥量子城域网，发布“天衍”量子计算云平台，自主研发量子安全服务平台、量子密信等产品，初步形成丰富的密码安全产品体系和可落实的多元关基密码改造方案，天翼量子密码在中国信息通信研究院安全能力测评中达到最高级别“卓越级”。

案例

“铸盾行动 2.0”正式发布，量子安全触手可及

2023 年 11 月，数字科技生态大会期间，中国电信旗下量子集团“铸盾行动 2.0”正式发布，包括量子安全云、量子安全 OTN、量子密信、量子密码解决方案四个安全新品。



量子安全云

以量子安全保密技术筑牢天翼云底座，提升云平台抗量子计算攻击能力，打造“入云+云上+云间”的一体化、端到端量子安全云防护体系。



量子安全 OTN

依托中国电信 OTN 精品光网，以量子密码技术为基础，构筑行业首个基于量子+国密技术的 OTN 精品光网安全底座，构建超级安全、超大容量、超高性能的核心能力。



量子密信

基于量子密话基础，丰富即时通信、安全办公等功能，提供更体系的移动安全办公服务。



量子密码解决方案

将量子安全技术与商用密码技术相结合，为用户提供符合国密标准规范的抗量子密码服务，以量子密钥为核心，面向关键基础设施应用场景，打造量子密码解决方案。



保障应急通信

中国电信忠实履行保障通信安全畅通的使命，全力抗击地震、台风、洪涝、山体滑坡等自然灾害，保障重大活动。完成京冀防汛救灾通信保障，完成福建、辽宁、广东、广西、黑龙江等省份防汛防台救灾以及甘肃积石山地震通信保障。聚焦重点区域、协同联动全网，统筹线上线下，圆满完成杭州亚运会、成都大运会、首届“中国+中亚五国”元首峰会、“一带一路”国际合作高峰论坛、护航神舟十六号载人航天飞船返回着陆等 9 项重大活动通信保障。2023 年，应急通信累计出动人员 76 万多人次、车辆 13 万多车次、通信设备 7 万多套次。



案例

圆满完成杭州第 19 届亚运会通信保障任务

为做好亚运保障工作，公司从全国 29 个省（区、市）调集 33 辆应急通信车和 96 名应急保障队员奔赴浙江，同时协调云公司、安全公司、数智公司、数生公司、号百公司等专业公司技术专家进行现场和远程支撑。

浙江公司、涉亚市县分公司均成立由“一把手”挂帅的保障领导小组并设立通信保障、网信安全等专项工作组，建立快速响应、穿透一线的扁平化指挥调度体系。2023 年 9 月 16 日至 10 月 8 日亚运重保期间，浙江公司累计出动保障人员 100,026 人次，保障车辆 6,516 辆次；累计投入其他应急装备发电油机 273 台次、卫星电话 2,403 台次。全程保障 54 个竞赛场馆 5,301 场赛事，以及 30 个非竞赛场馆运行团队驻地、31 个训练场馆和 20 家接待酒店等重点区域。



案例

集结各省精锐力量，全力保障灾区通信生命线、指挥线、保障线

2023 年 7 月，受超强台风“杜苏芮”影响，北京、河北、黑龙江、吉林、天津等地遭遇暴雨，防汛形势严峻，通信受阻。面对汛情，公司迅速响应，积极开展抢险救灾工作，抽调精锐快速驰援受灾区域，快速集结精锐力量，展开了一场防汛保通信的硬仗。

公司累计投入保障人员 39,467 人次、应急车辆 9,830 台次、无人机 43 架次（系留式）、发电油机 3,041 台次、卫星电话 3,095 部，发送应急短信 14,433 万条。



中国电信协同行业合作伙伴突破终端“天地多模、低功耗、小型化”技术难题，通过强化手机直连卫星和天地一体物联网等应用场景的融合互补，为用户提供全区域、全维度、全业务的泛在服务，有效满足用户应急场景需求。

案例

全球首发“手机直连卫星”业务

深山密林、戈壁荒漠、高山峡谷、海岛大洋或地震救援现场，如何与外界畅通联系，一直是通信界的难题。

中国电信积极协同产业链上下游开展集智攻关、集成创新，突破优化体制标准协议设计、卫星射频基带芯片小型化、高增益天线内置、网络资源一体化自动管控等四项关键技术。

2023 年 9 月正式推出“手机直连卫星业务”，并输出 13 项发明专利，获评国务院国资委 2023 年度央企十大超级工程，入选 CCTV 年度国内十大科技新闻。



强化安全生产

中国电信认真贯彻执行《中华人民共和国安全生产法》和其他有关安全生产的法律法规，压实安全生产责任，健全相关制度，修订《安全生产管理办法》，制定安全生产管理评价和考核问责、通信建设工程安全生产管理等内部制度，进一步规范安全生产综合管理与考核，强化工程建设安全管理和对外分包单位的安全监管。深入开展安全管理强化年行动和重大事故隐患专项排查整治行动，加强事故隐患分析通报和安全风险警示，完善宣教培训和队伍建设，着力提升全员风险意识和底线思维能力，促进安全生产管理数字化建设，全面防范化解重大风险，确保员工生命和财产安全。

压实安全生产责任



- 与各省级公司签订《安全生产责任书》，并推动各单位逐层签订责任书；建立了对外分包单位的“包保责任制”，压实对外分包单位安全监管责任。
- 加强安全责任考核，对安全责任落实不到位的单位及人员进行严肃问责。

隐患排查整治



- 开展安全隐患排查整治督查行动，组织各单位持续开展隐患排查整治，健全隐患台账，全部落实闭环整改。
- 将全部楼宇和楼长信息纳入系统管理，常态化推动楼宇消防安全隐患排查整改。
- 设立安全生产隐患举报热线，提供7×24小时受理服务；开展全员找隐患活动，近4万员工参与，兑现奖励156万余元。

检查督查和通报警示



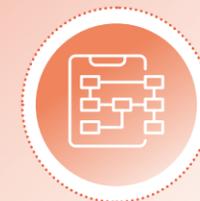
- 主要负责人带头在节假日、全国两会以及重大国事活动等重要时期开展安全生产检查督查，带动各单位、各级领导查安全、管安全，以严实的工作作风落实安全生产各项举措。
- 组建安全生产百人检查团队，按月开展检查督查，全年共派出212个检查组，对444个地市级分公司开展安全检查，发现的安全隐患均已落实闭环整治。
- 定期通报安全生产及安全检查情况，推进问题隐患闭环整治。持续开展生产安全事故案例警示与安全风险提示，督促指导各单位举一反三，落实各类危险作业安全防范措施，保障生产安全。

宣教培训和队伍建设



- 召开安全生产电视电话会议和安全风险警示教育会议，提升风险意识和底线思维能力。
- 开展全员安全生产宣传教育活动和专题学习培训。
- 开展全员找隐患、安全宣传咨询日、知识竞赛、应急培训演练等“安全生产月”系列活动，营造“人人讲安全、个个会应急”的良好安全氛围。
- 组织安全生产劳动竞赛，针对安全生产队伍建设、隐患排查整治、宣教培训、知识竞赛、警示教育与应急演练等安全生产工作及活动组织参与情况进行量化打分，评选出优胜单位和优秀个人。

数字化建设



- 持续健全优化公司楼宇消防安全管理系统。
- 持续推进“消防安全云”建设。

04 包容发展

中国电信秉持开放合作、普惠共享理念，与利益相关方共享发展成果，以包容发展助力经济社会可持续发展。坚持以人为本，努力实现员工与企业共同成长，积极与合作伙伴共筑产业生态，增强数字包容性，服务乡村振兴、支持公益慈善、推动全球网络互联互通，呼吁全球云网宽带产业协会（WBBA）继续围绕联合国和国际电联缩小数字鸿沟的倡议，让更多国家和地区的人民共享数字化发展成果。



共创员工之家

中国电信依法保护员工权益，打造全方位员工关爱体系，持续健全制度保障，为员工打造职业发展通道，携手共创员工之家。

保护员工权益

中国电信充分考虑人才的多元化和机会平等，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，持续增进广大员工的利益和福祉。

平等雇佣

中国电信依法落实员工的劳动权益、民主权益和精神文化权益，加强劳动用工管理，做到依法用工和规范用工。坚持平等自愿和协商一致的原则，依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，与员工签订劳动合同，详细规定员工解除劳动合同的情形并依法依规执行，保障其基本权利。明确各类岗位的用工形式，持续完善劳务派遣用工的岗位要求，规范与劳务派遣单位签订的派遣协议，检查并督促派遣单位和派遣制用工签订劳动合同，按时发放薪酬并缴纳社会保险。

面向全社会招贤纳士，遵守《中华人民共和国就业促进法》，通过公司网站、社会招聘网站等渠道发布招聘信息，坚持公平公开公正，提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各类优秀人才。在招聘中提供平等就业机会，劳动者不因民族、种族、性别、年龄、地域、婚育状况、身体条件等受到歧视，为残疾人提供适合其个人特点的工作岗位。坚持同工同酬，给予员工岗位岗级晋升，畅通职业发展路径。依法处理使用员工个人信息，严格保护员工隐私和信息安全。

案例

全面保障校园招聘规模和质量

2023年中国电信立足云改数转战略，多措并举组织开展全年应届生招聘工作，开展“优才计划”专项招聘，深入清北等40多所高校开展“上门校招”，举办首届校园人才发展论坛，全国21所高校负责就业工作相关领导参加，共同探讨校企合作的方式路径，全年共引进毕业生超过万人。



首届中国电信校园人才发展论坛

严格落实《禁止使用童工规定》的相关要求，依法禁止使用童工，防止强制用工，依据招聘管理办法明确应聘人员年龄要求，避免使用童工，年内未发生使用童工和强制用工的情况。若发现相关情况，将依据法律法规处理并采取相应的补救措施。

助力员工成长

中国电信坚持人才是第一资源，发布人才强企工程实施方案，确立人才规划目标，绘制人才图谱，全方位培养、引进、用好人才。



加大科技型干部培养选拔力度，一大批科技型干部被提拔任用，31个省公司领导班子里实现配备科技型干部全覆盖，大力选拔优秀年轻干部到战新产业领域、改革重点单位任职，加强岗位历练。



全力以赴引进顶尖人才和科技领军人才，聚焦云计算、AI、大数据、量子等领域引进3名中国电信科学家，紧缺关键领域科技领军人才34人。实施“优才培养计划”，签约37家单位招录毕业生272人。



三项制度改革取得新进展，参照经理层任期制和契约化管理模式，实现总部及二级、三级企业内设部门正副职全覆盖，完善市场化用工制度，工资总额配置机制牵引规模效益双提升。

持续加强职业能力培训。全年开展10期“云改数转大讲堂”系列讲座，2期“转型之道”系列讲座，超过136万人次参加学习。分层分级规模开展技术人才培养，通过“实战+认证”，规模化培养产数、研发、云网三支工程师队伍。面向一线员工队伍，开展涵盖各专业条线41个专业的技能认证考试，覆盖36.4万人次，推动技能人才向卓越工程师转型。

案例

非凡梦想，天翼启航

陕西公司建立完善的培训体系助力员工成长。新员工入职集中培训中，公司领导、省公司各部门领导及专业骨干为新员工全面介绍中国电信的历史、企业文化、公司战略及规章制度。

培训围绕对公司文化的认同与融入、公司基本要求和规范、岗位胜任能力、团队协作和主动学习四个目标展开，助力员工尽快实现从“学校人”到“职场人”，再到“电信人”的角色转变。



案例

全面加强云专业队伍体系赋能

山东公司全面加强云专业队伍体系赋能，创新开展“云攀计划”培训认证项目。采取线上学习与小范围集中学习相结合的模式，“学、跟、测、练、奖、评”相结合，山东天翼云认证通过人数2,465人，通过率100%，在新华报业传媒集团《培训》杂志企业人才发展优秀项目竞赛中，获得“品牌学习项目奖”，全省共考取600余个外部高端认证，推动员工云技术能力的全面提升。



开展劳动和技能竞赛。以“云改数转我先争”为主题，开展面向全员的劳动、技能竞赛，覆盖多个专业领域和技能赛道，超过20万人次参加竞赛，以赛促训提升员工技能。

案例

承办首届电信行业职工技能创新大赛

2023年12月7日至8日，由中国国防邮电工会全国委员会主办、中国电信承办的首届电信行业“信息服务数字化解决方案”职工技能创新大赛总决赛在江苏省南京市举办。大赛聚焦智能制造、数字健康、教育数字化、数字文宣、社会治理五个方向的信息数字化解决方案创新与实践，吸引来自电信、移动、联通、铁塔和星网等单位的上万名职工参与，中国电信在总决赛中取得3个一等奖、总分第一名的好成绩。



大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，全年获得省部级以上荣誉272个，优化员工荣誉体系向科技创新、战新业务、产数技能倾斜，组织百余场“劳模讲堂”赋能基层一线，吸引参与员工超过10万人。

扶持劳模创建创新工作室，组建首批劳模和工匠创新工作室联盟，评选员工岗位创新优秀成果，为汇聚员工智慧、助力员工成长搭建创新平台。



案例

举办劳模工匠进校园系列活动

2023年10月，由中国国防邮电工会主办、中国电信承办的首届国防邮电产业劳模工匠进校园系列活动走进浙江邮电职业技术学院，来自电信行业的5位全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者为在校师生讲授了“开学第一课”，引导学生热爱专业、增强职业荣誉感、努力成长成才。



鼓励员工参与公司管理。自2017年公司召开首届职代会以来，职代会成为一项制度性安排，搭建起职工代表建言献策、参政议政的平台。2023年12月，召开二届二次职代会，听取审议职代会工作情况、安全生产、人力资源管理、科技创新、深化改革等工作情况报告和职工董事履职情况等报告，征集115件高质量职工代表提案，创新性开展提案办理单位与职工代表“面对面”交流，进一步深化了员工对云改数转战略的理解，激发了广大员工的主人翁责任意识，上下同欲，共谋发展。

共筑产业生态

中国电信坚持开放合作，汇聚数字产业生态，围绕云、网、边、端等方向，不断提升产业链和供应链韧性，与产业链各方在科技、产品、资本等方面开展更大范围、更大力度的合作，形成共建共享共赢的数字生态体系。

负责任供应链

供应链管理体系

中国电信高度重视供应链对社会和环境的影响，将 ESG 理念融入供应链管理全过程，坚持建设韧性安全、价值创造、数智赋能、绿色生态、依法合规的供应链管理体系，构建开放共享的供应链生态，推动供应链可持续发展。



强化供应链全流程合规管理。严格贯彻执行《中华人民共和国招标投标法》等采购相关法律法规，进一步完善招标规则、框架执行、供应商考察等规范要求，不断优化营商环境，建立公平、公正、公开的阳光采购管理体系。



提升供应链韧性与安全水平。开展供应风险评估与预警，对重点云网产品涉及的全产业链供应风险因素进行详细分析，对计划内物资分类划分风险评级，制定供应策略。强化供应链质量安全管理，持续加强产品全生命周期质量管理，保障数字基础设施的建设与运行安全。



推进供应链数字化转型。实现了从寻源、采购、决策、合同、交付到库存供应链端到端全业务在线和全流程可视；开展线上远程异地评标试点，智能化评标室实现规模地市全覆盖；加强供应链数字化合规管理，将风险控制节点嵌入系统，实现采购、招投标等多个重点业务环节的实时风险防控，确保供应链运营的安全、高效、合规。



开展绿色低碳供应链建设。开展物资全生命周期能耗管理，将环境影响因素纳入招标采购项目评价体系，对于生产过程中可能存在环境风险的产品，将 ISO 14000 环境管理体系认证、政府环评报告、工业和信息化部“绿色工厂”名单等环境评价标准纳入招标采购项目，实现绿色指标全覆盖，不断加大节能低碳产品的采购、部署与应用，有效降低网络能耗与排放。

供应商生态合作

中国电信面向全部供应商，强化供应商分级分类管理，推进正向激励和负面惩戒相结合的供应商生态建设，积极携手供应商共同打造负责任供应链。

加强供应商战略合作，从供应安全、关键能力、合作规模、生态关系、履约绩效、绿色低碳六个维度评选出 20 家战略供应商。建立与上下游主要供应商的动态信息共享机制，加强信息协同；通过产业链资源整合、流程优化实现高效协作、供需匹配，促进安全协同；通过 B2B 系统直连、网关连接等方式，实现系统协同；在管理创新、供应链产品创新、合作研发等方面与供应商加强创新协同。

强化供应商负面行为管理，在投标环节要求供应商签订廉洁投标承诺书，在采购实施流程中强化不良行为处理信息提示，保障惩戒措施有效落实，处理供应商不良行为 300 例，涉及 250 家供应商，按规则对各涉事供应商采取限期禁入或份额调整等措施。继续与国内主要基础电信运营商开展违规失信供应商信息共享，形成优胜劣汰的良性生态体系。

广泛开展供应链生态协作，将供应链管理向产业链上下游扩展，推进成员企业在市场、业务、技术等多层面开展合作，增进互利共赢。



案例

■ 主办第二届天翼供应链生态发展论坛

2023 年 3 月，以“数智赋能·合作共赢”为主题的第二届天翼供应链生态发展论坛大会在北京国际会议中心召开，面向论坛成员与行业企业，发出共同构建开放合作的供应链生态、共同扩展数字经济供给新模式、共同推进供应链数智化运营等三点倡议。



开放合作共赢

国云生态

中国电信积极贯彻落实数字中国建设整体布局规划，高水平承担云计算原创技术策源地等国家平台的建设任务，推进“天翼云 国家云”品牌建设。

在第六届数字中国建设峰会·云生态大会上启动天翼云算力分发网络平台“息壤”生态合作计划、智算超算领航者计划、央企 SaaS (Software as a Service, 软件即服务) 生态共同体计划，并为最佳实践合作伙伴、最具潜力合作伙伴授牌，携手伙伴筑牢数字中国建设的国云底座。

案例

■ 共建共赢云生态体系，促进云计算产业实现新发展

中国电信联合产学研机构、合作伙伴智算超算领航者计划，在算力调度、智算超算领域持续加强技术融合共创，推动算力普惠共享。该计划基于天翼云智能计算平台“云骁”，与伙伴共同探索智算超算新产品、新应用，加强智算方向联合创新，提高计算资源利用效率，构建智能计算产业繁荣生态，促进人工智能等科研领域高质量发展。



依托算力、运力、智力三力合一优势，挖掘客户智算服务需求，抢占市场先机。构建全栈大模型智算服务，包括打造智算数据中心、打造云智超一体化智算加速平台“云骁”、推出一站式智算服务平台“慧聚”、构建国云大模型生态，形成云智一体的智算服务体系，已接入曙光、华为、腾讯等智算、超算供给方，具备统一调度能力。打造慧泽政务大模型，用于坐席、公务辅助等场景，与贵阳政务中心、广东亿讯等标杆政府客户达成合作意向并开展项目试点。

数字科技生态

中国电信积极探索“云网智”融合技术，以“网络+云计算+AI+应用”模式，助力政府、企业加快数字化转型升级。数字科技生态大会作为展现数字科技发展成果及与各界共同探索发展方向的重要平台，全方位展现公司及生态合作伙伴在云网融合基础能力、数字新消费、产业数字化、智能电子、人工智能大模型等方面的最新成果，积极发挥产业协同效应，建设产业联盟，以生态繁荣开创数字科技建设新局面。

联合中国信息通信研究院及生态合作伙伴举办人工智能与数据产业发展合作论坛，以“智能引领，数创未来”为主题，公布人工智能研发成果及发展目标，展示千亿参数的星辰 AI 大模型，推出“星辰 MaaS 生态服务平台”，为不同客户提供专属定制版、通用行业版和客户自训练版等三种大模型一站式服务。

持续提升数据要素流通、隐私计算等核心能力，推出“灵泽 2.0”数据要素服务平台；积极投入数据要素市场化，形成海南数据超市、江苏泰州、广东潮州等 10 省市数据要素标杆案例，打造“政府+市场”运营的公共数据开发利用平台；聚焦产业数字化落地场景，联合合作伙伴，推动数据要素生态建设。

案例

■ 携手合作伙伴成立中国电信数据要素产业联盟

数字科技生态大会期间，公司联合海南省大数据管理局、襄阳市人民政府、中国信息通信研究院云大所 12 家合作单位和企业成立中国电信数据要素产业联盟，加速释放数据价值，共同推动人工智能探索进程。



联合生态伙伴举办卫星移动通信产业发展论坛，以“卫星即服务，融星创未来”为主题，发布《中国电信5GNTN 技术白皮书》、中国电信卫星产品体系、航空互联网公众版产品等最新科创成果。卫星移动通信产业界200余家合作伙伴参会，共同探讨产业发展的新方向、新模式，共同开拓产业发展的新格局、新空间，携手推动空天信息产业高质量发展。

科技创新与合作

中国电信不断完善科技创新体系，重点聚焦新一代信息技术、量子信息、生成式人工智能、未来网络等战略性新兴产业和未来产业，开展核心技术攻关，提出研究 (Research)、研发 (Development) 以及运营式开发 (Operation) 三类研发主体，通过“技术攻关强能力、成果应用提活力、人才建设改机制”，不断增强自主创新能力，全力打造科技型企业，研发费用同比增长 23.6%。

持续拓展产学研合作，加强上下游创新资源整合，与清华大学等知名高校、鹏城实验室等科研机构以及华为等产业链伙伴开展联合攻关，以用促研，推动重大攻关成果部署应用。联合承担国家项目，在网络安全、量子通信、光网络等前沿技术取得系列理论和原型突破。在技术研发和应用过程中，公司严格遵守科学伦理规范，恪守应有的价值观念、社会责任和行为规范，充分评估新领域、新技术的潜在影响及可靠性，积极发挥科学技术的正面效应。

加快推动全球云网宽带产业协会 (World Broadband Association, WBBA) 建设，积极吸纳全球产业合作伙伴、知名企业和机构加入 WBBA，提升会员规模和质量，已发展会员 77 家，覆盖五大洲 32 个国家和地区；其中包括 16 个共建“一带一路”国家，并与全球移动通信系统协会 (GSMA) 签订战略合作框架协议，高质量合作生态圈初步形成，全球影响力显著提升。

案例

翼支付 AI 技术能力荣获中国通信学会“2023 未来网络领先创新科技成果”

2023 年 8 月 23 日-25 日，以“网络全球 决胜未来”为主题的第七届未来网络发展大会在南京举办。大会发布 12 项具有代表性的未来网络领先创新科技成果，内容涉及 5G/6G 网络、算力网络、网络安全、人工智能、空天一体化网络等领域。

天翼电子商务有限公司凭借“基于 AI 技术赋能新消费业务革新的关键技术研发与规模应用”项目中，展示的创新 AI 技术应用能力，获评第七届未来网络发展大会领先创新科技成果。

项目充分发挥 AI 技术优势，深入结合新消费售前-售中-售后的业务场景，构建了一套完整的新消费电商智能解决方案。项目于 2022 年应用部署，截至今年 5 月底，已累计营销触达 30 亿人次，全链路智能化服务累计贡献 GMV 1,000 亿元。



案例

推动全球云网宽带产业协会 (WBBA) 发展

中国电信聚力打造国际沟通交流平台，积极推动协会引领全球云网宽带产业合作与创新，推动数字经济转型与发展。

2023 年以来，协会举办巴塞罗那、上海峰会和巴黎年度发展等大会，增进全球云网宽带产业的沟通与交流，深度探讨全球云网宽带产业面临挑战、发展趋势及解决方案，发布《WBBA 全球云网宽带产业发展报告》及全球云网发展指数报告，输出中国发展实践成果，提升全球影响力和领导力。



资本合作

中国电信紧紧把握国家战略机遇，顺应科技革命和产业变革趋势要求，聚焦战略性新兴产业和未来产业，积极开展战略性布局，加大投资力度。强化重要业务板块的资本运作，探索引入外部资本，提升相关子公司市场化经营水平和治理能力。系统化推进产投协同，实现协同收入快速增长。助力中小企业纾困，推进基金被投企业与专业公司开展技术、产品对接，科创协同取得初步实效。

共享发展成果

中国电信持续发挥数字信息基础设施赋能经济社会发展的作用，弥合数字鸿沟，增强数字包容性，让不同人群共享数字化发展成果。

服务乡村振兴

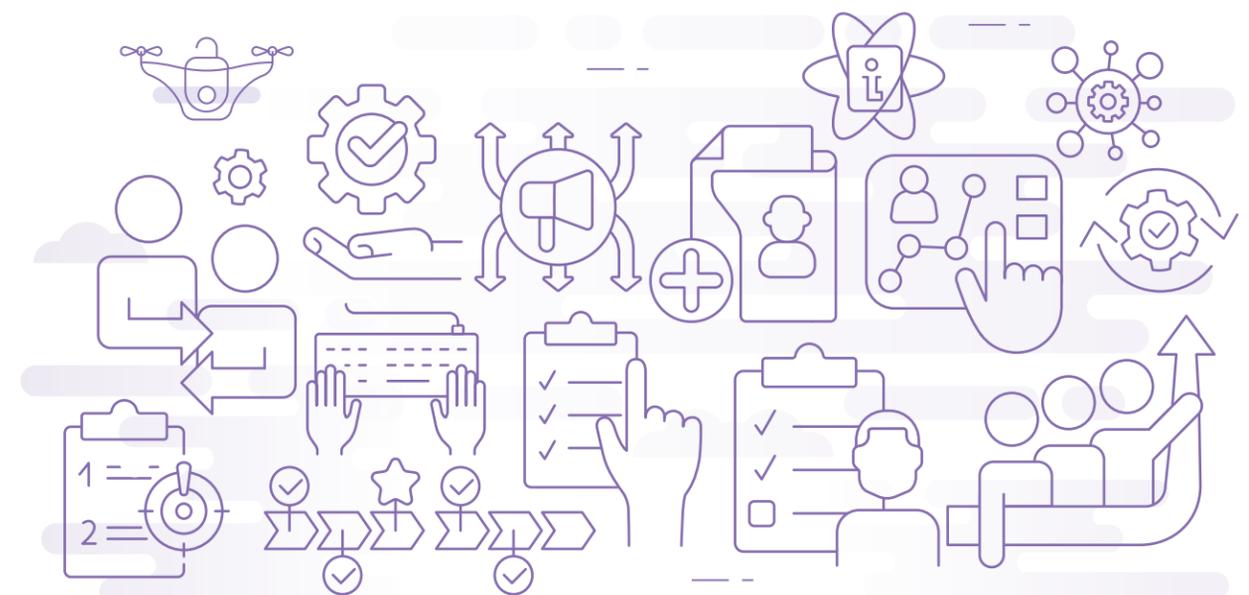
中国电信开展 4 个定点帮扶县和 2 个对口支援县（以下称“4+2”帮扶县）调研，投入有偿帮扶资金 2.42 亿元；引入无偿帮扶资金 1,798 万元；引入有偿帮扶资金 2.45 亿元；培训基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员 6.17 万人次；直接招聘与转移就业 3,186 人；直接购买与帮扶销售农副产品 4.81 亿元，助力“4+2”帮扶县及各级企业 1,256 个帮扶点特色产业发展壮大。



案例

开展乡村振兴工作调研

2023 年 2 月，中国电信董事长柯瑞文一行到广西调研乡村振兴工作，深入公司定点帮扶百色田林县调研援建项目，看望慰问一线员工，与当地党委政府共同研究推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作。



中国电信始终将消费帮扶作为促进脱贫地区特色产业提质增效和持续发展的重要途径，积极参与国务院国资委“央企消费帮扶聚力行动”“央企消费帮扶兴农周”，直接购买农副产品 1.85 亿元，帮助销售农产品 2.96 亿元。

举办中国电信新消费平台购物节

案例

2023 年 7 月，由国务院国资委社会责任局指导、中国电信主办的央企消费帮扶聚力行动——中国电信新消费平台购物节在京启动。国家发展改革委、农业农村部、相关中央企业、定点帮扶县代表以及 157 家合作伙伴共同参加此次活动。“中国电信新消费平台购物节”在 7 月 31 日至 8 月 6 日期间同步开设线上活动专区，汇聚近 40 家央企平台，500 余款地方名特优商品。



中国电信将数字乡村建设作为深化行业帮扶、定点帮扶的重要举措，打造数字赋能乡村振兴样板。数字乡村平台融合视联网+AI+天翼云播三大核心能力，面向区县、乡镇、行政村等政府和村民，提供便民服务、积分银行等信息化服务，以及农村养老、消防安全、智慧种植等数字化场景服务，实现乡村基层治理和农民生产生活智能化，已累计服务超过 36 万个行政村，服务村民超过 1 亿人。



助力广西田林食用菌产业发展壮大

案例

中国电信深入调查研究，找准食用菌种植快车道，援建田林县食用菌现代农业产业园、食用菌研发中心、菌棒培育中心，以“产业园+龙头公司+村集体经济+种植基地+农户”的模式大力发展。产业园年产量 2,500 吨，年均为 89 个村集体增收 2 万元，每户家庭增收 3 万元。



中国电信连续 8 年承担电信普遍服务任务，从铺光缆到建基站，不断提高边疆偏远地区网络覆盖，弥合区域间“数字鸿沟”。2023 年，中国电信继续深入实施第八批普遍服务，建成近 2,900 个 4G 基站，650 个 5G 基站，为我国 2,787 个偏远行政村提供高质量信息通信服务。



圆满完成第八批普遍服务建设任务

案例

新疆信息通信业深入贯彻落实网络强国战略部署和丝绸之路经济带核心区建设要求，扎实推进数字新疆建设。2015 年以来，新疆连续实施 8 批国家电信普遍服务试点项目，对全疆行政村及兵团连队进行新建或改造升级光纤网络。

2023 年在第八批普遍服务项目中，新疆公司累计投入 2.4 亿元，完成建设 51 段 90 个边境 4G 无线基站，覆盖 158 个 4G 行政村和 7 个 5G 数字乡村，紧跟乡村振兴战略步伐，关注乡村产业布局，有效支撑农村地区经济、人文、教育等方面的发展。



推广适老关爱

中国电信积极弘扬孝亲敬老传统美德，助力银发一族跨越“数字鸿沟”。聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，集中力量为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的信息通信服务和专属服务。10000 号人工热线为老年人提供约 2,034 万次直接进入人工尊老专席的暖心服务，实现 10000 号远程柜台视频服务业务办理 12 万余次。营业厅爱心翼站智慧助老及反诈讲座服务 278 万人次。升级中国电信 APP，实现 AI 数字人的服务助老能力，持续完善关爱版用户体验，实现远程助老、家庭圈功能。推动适老化数字技术迭代升级，AI 守护、翼家健康等老年人产品使用感知大幅提升。



案例

开发适老关爱终端“臻情 20”

终端公司聚焦银发群体手机使用“上手难”的问题，自主研发臻情守护系列应用，将关爱元素融入手机设计研发过程中。如开机默认进入关爱模式、设计适合银发群体观看的超大字体和大图标、一键拨号、开机默认 96dB 大音量、语音播报等功能，让银发群体享受智能手机带来的生活便利。

实时位置 电子围栏 远程协助
轨迹查询 危险预警
关爱家人 守护安全

热心社会公益

中国电信热心参与社会公益事业，贯彻《中华人民共和国慈善法》等法律法规，充分考虑捐赠对象和社会发展的需要，通过公益性捐赠、救济性捐赠等多种形式支持科技、教育、文化、体育、卫生事业的发展，积极纾困助残扶弱。鼓励员工发扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，推进志愿服务制度化、常态化，积极营造文明和谐、团结奋进的氛围。

案例

扎实开展助老服务

2023 年，上海公司以“爱有天翼”志愿服务品牌为抓手，围绕智慧公话亭的推广使用，成立“数字助老”天翼小蜜蜂志愿服务团队，制作“智慧公话亭新应用、新体验”“智慧公话亭演变历程”等课程，深入社区、走上街头，现场讲解智慧公话亭的功能应用，辅导广大老年市民更好地享受数字信息化应用，传播数字之城的暖心魅力，树立数字助老服务区域第一联想品牌。

中国电信不断深化“爱心翼站”公益服务，发挥小切口大平台作用，以有温度的服务关怀社会特殊群体。建设扩充服务站点，融入属地社区开展户外劳动者关爱、智慧助老、青少年信息科普等全年龄段公益服务，打造“户外劳动者的港湾、跨越数字鸿沟的纽带、科普信息技术的讲台和防范网络诈骗的阵地”。开展爱心翼站全国点亮，实现近十万家城乡营业厅普遍加载“饮水休息、手机充电、厕所指引、手机辅导、防骗提醒、安防辅导”六项公益服务，各地公安部门授牌成立“反诈宣传教育基地”292 个，建立爱心翼站志愿服务队伍 520 支，组织“清爽夏日爱骑月”“高考加油站”“暖冬计划”等公益活动 14 万场，服务户外劳动者、老年人、青少年等群体超 1,300 万人次。公司相关单位荣获中华全国总工会“工会驿站双 15 工程重要贡献单位”，96 家“爱心翼站”荣获中华全国总工会“最美工会户外劳动者服务站点”称号，获评数量在全国共建单位中排名领先，广西河池金城江街道新建社区（爱心翼站）荣获中国科协“最美科技志愿服务点”。



案例

倡导公益关爱，启动爱心翼站公益联盟

2023 年 7 月 10 日，中国电信董事长柯瑞文在中华全国总工会“工会服务站点双 15 工程”发布会暨启动仪式上，代表全国共建单位发出户外劳动者关爱服务倡议。

2023 年 11 月 9 日，在中华全国总工会权益保障部的指导和支持下，公司联合中国职工发展基金会、中国红十字基金会、阿里巴巴公益、美团公司举办了爱心翼站公益联盟暨“点亮中国”启动仪式，为持续开展公益服务搭建了资源汇聚平台。

案例

举办防诈骗讲座，守护居民“钱袋子”

2023 年 6 月 7 日上午，安徽黄山爱心翼站志愿服务队携手水心亭社区新时代文明实践站、养老服务中心举办防诈骗讲座，围绕新型诈骗手法，通过真实案例分析、案例模拟视频对养老诈骗等手法进行剖析，增强了社区老年人的防诈骗意识，得到大家的一致好评。目前，安徽全省授牌成立“爱心翼站·反诈宣传教育基地”达到 80 家。

共谱海外篇章

中国电信将联合国可持续发展目标（SDGs）与国际业务发展有机结合，坚持合作共赢、共同发展，致力于加强信息通信领域的国际合作，积极参与高质量共建“一带一路”，推动全球化数字信息基础设施建设。在海外发展中积极履责，注重属地化经营，长期关注当地社区发展，促进相互理解和文化融合。

提升国际通信服务能力

中国电信持续提升跨国通信服务能力，服务中国高水平对外开放。国际化经营覆盖全球主要市场，在全球 42 个国家和地区设立 50 家分支机构，与 400 多家境外电信运营商开展了跨境数据和语音合作，为跨国企业客户提供个性化、高性价比的综合通信解决方案，积极助力中资企业走出去，外资企业进入中国市场。

中国电信不断提升服务公众客户业务能力。国际港澳台移动漫游业务覆盖全球 251 个国家和地区，持续优化资费水平和服务能力，在约 200 个国家和地区提供了“包天封顶，流量畅享”服务；积极应对境外紧急突发事件，及时发出公益通知，建立旅行用户协助热线等，为客户提供高品质服务。

助力海外数字经济发展

中国电信持续完善全球云网布局，推动全球化数字信息基础设施建设。强化国际云网资源建设，重点投资亚太和“一带一路”共建国家，已建成较大规模的全球网络。截至 2023 年底，国际及港澳台骨干传输中继超过 113T，其中“一带一路”方向超过 50T；拥有 230 个海外网络服务点（POP），直连国际互联网数达到 611 个。



案例

国际杰出顾客关系服务奖

2023 年 11 月 16 日，亚太顾客服务协会 (APCSC) 举办第 21 届“国际杰出顾客关系服务奖”颁奖典礼，国际公司荣获两项企业团队大奖及八项个人大奖，这也是国际公司连续十一年获此殊荣，彰显公司在国际业务领域的卓越客户服务能力。



案例

亚洲直达海缆主干段全线贯通

2023 年底，公司主导发起的亚洲直达海缆 (Asia Direct Cable) 项目完成所有登陆点海缆登陆，主干段全线贯通。该国际海缆将以先进的网络连接技术为全球客户带来优质、普惠的数字体验，满足亚太地区日益增长的国际宽带需求，提升国际通信基础设施互联互通水平。



案例

南非公司为当地青年提供职业技能培训

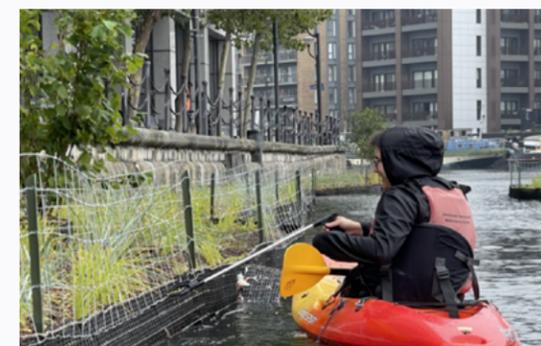
南非公司积极响应南非政府“Skill Development 计划”，与当地职业培训机构 (Black Points Training Solutions (Pty)) 紧密合作，为当地青年提供与公司业务相关的专业知识、职业技能和在职方面的培训，提升就业竞争力。



案例

欧洲公司举行环保活动

2023 年 8 月，欧洲公司以“保护环境、服务社区”为主题，在伦敦标志性水域泰晤士河畔举行垃圾清理环保活动。员工们用抓取工具和垃圾袋进行水上作业，并对收集到的垃圾进行分类处理，以避免二次污染，为恢复河流的生态环境作出积极贡献。

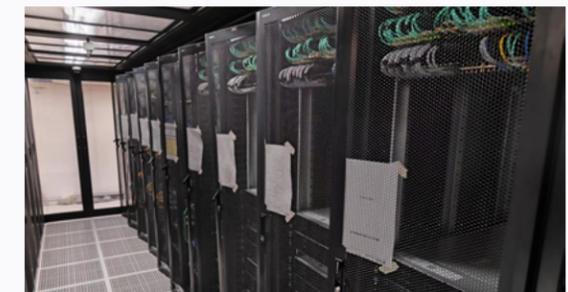


中国电信大力推进天翼云国际化，打造覆盖全球主要热点区域高速互联智能云网体系，与全球主流公有云多节点高速互联。凭借专业的信息服务能力和云网融合技术优势，匹配海外当地数字化应用场景，融入智慧系列方案，助力海外客户数字化转型升级，为当地数字经济建设、社会进步及民生改善作出积极贡献。

案例

天翼云正式出海

2023 年 6 月 18 日，天翼云 4.0 香港节点正式上线，标志着天翼云正式出海。公司加大在亚太、欧洲、非洲中东等“一带一路”沿线区域算力基础设施建设，提供计算、存储、云电脑、云连接等服务，助力中资出海和当地企业的数字化转型。



支持当地社区发展

中国电信长期关注当地社区建设，积极贡献自身力量，融入当地社会、促进文化融合。持续开展海外公益活动，践行联合国可持续发展目标 (SDGs) 中“消除贫困”“数字化社区”“绿色环保”等倡议，构建可持续治理框架，促进政府、企业和社会通力合作，助力当地打造更具活力、包容和繁荣的社会环境。

05 治理现代

中国电信以满足客户数字化需求为核心，全面深化改革，推进适应数字化转型的组织机制变革，坚持依法合规经营，提高风险防范能力，为企业高质量发展奠定坚实基础。



全面深化改革

中国电信围绕客户数字化需求，以提高企业核心竞争力和增强核心功能为重点，扎实推进新一轮国企改革深化提升行动，释放企业发展新动能。

中国电信加大力度、更加全面深化企业重点领域和关键环节的改革，推进企业治理体系和治理能力现代化。聚焦重点领域，优化总部机构设置，推进企业组织体系和运作机制更好适应新形势新要求。坚持以客户为中心，加快推进以云中台为枢纽的主流程优化，推动政企、渠道、科创等领域创新变革，提升端到端集成交付和运营服务水平。强化市场化机制建设，坚持责权利对等、激励约束并重，推动专业公司改革再突破，进一步加大科技创新投入，加快高质量数字化平台、产品、能力等供给，不断提高市场竞争力。

中国电信积极推动新一轮国企改革深化提升行动，完成国企改革三年行动圆满收官。集团公司获得中央企业重点改革任务考核 A 级，入选国务院国资委《改革攻坚 - 国企改革三年行动案例集》。开展改革深化提升行动培训宣贯，覆盖总部、省公司、地市公司等重点人数超过 1,000 人。“科改”“双百”等专项改革行动形成良好示范效应，科改示范企业扩围至 5 家。

案例

■ 中国电信获评 2022 年度中央企业改革三年行动重点任务 A 级企业

2023 年 6 月，根据《中央企业改革三年行动重点任务考核实施方案（试行）》和《中央企业改革三年行动重点任务考核指标表（2022 版）》，国务院国资委公布 2022 年度中央企业改革三年行动重点任务考核 A 级名单，中国电信位列其中。



深化总部
改革

- 强化科技创新、战略性新兴产业发展、高端人才引进和服务、安全生产、数据治理等领域的机构设置和职责落实。



深化省市公司
改革

- 加强省市公司云中台建设，推动战略性新兴产业进入企业主流流程，提高规模化销售服务能力。



深化专业公司
改革

- 设立量子科技集团、人工智能、天翼视联等专业公司，推动卫健、教育、金融、数字政务等行业事业部公司化运作。

完善公司治理

中国电信坚持“两个一以贯之”，推动公司治理从“搭体系、建制度、抓规范”向“优实践、落职权、抓实效”迈进，持续完善中国特色现代企业制度，推动企业高质量发展。

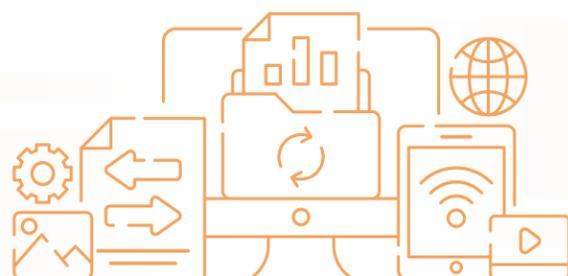
中国电信系统部署深化子企业董事会建设工作，根据国务院国资委文件精神，结合企业实际，制定下发《中国电信深化子企业董事会建设行动方案（2023-2025）》，启动实施三年行动。

加大分层分类的治理实践指导。优化应建董事会子企业清单，并“一企一策”具体分析梳理董事会定位，根据规范型董事会、按《公司法》运行董事会分类提出治理工作要求。制定《完善党组织研究决策重大事项清单工作指引》，针对不同治理结构指导党组织研究决策重大事项清单编制工作。研究修订子企业公司章程指引，编制《中国电信集团子企业公司章程指引（2023年版）》，细分四类治理结构完善公司章程范本。梳理总部与直管子企业重大经营管理事项权责边界，结合战新发展支持要求，优化授权放权。

强化履职保障提升董事履职水平。制定《总部派出董事管理和支撑服务工作规范》《总部派出董事议案审议操作指引》等系列文件，编制《总部派出董事履职支撑简报》，进一步细化履职管理和支撑规范；组织召开“董秘培训”“董监事履职”等专题培训课程，编制《中国电信公司治理案例简报》系列专刊，加强培训与经验交流。

中国电信聚焦企业战略，坚持市场导向高效配置资源，实施有进有退策略，持续优化法人结构布局。建立健全法人管理长效机制。出台《进一步加强法人机构规范管理》文件，细化新增法人管理、加强存量法人管理相关规范要求，同时明确工作责任主体，压实工作责任。将法人管控融入治理体系，结合对法人新增实施整体管控、适度授权的工作方针，在《子企业公司章程指引》文件中，明确各级子企业决策投资新设企业事项需首先符合内部法人管控要求，实现法人管控工作有章可依、依章实施。压减工作纳入考核，每年度梳理确定各二级单位法人管控要求、压减清单，并纳入二级单位负责人年度经营业绩考核“负面清单”指标，定期跟踪任务落实情况，协助解决清退障碍，及时纠正偏差、调整进度。建立法人机构信息数字化管理体系。依托信息化系统，形成法人机构管理总视图，确保管控基础信息全面、准确。

自2016年压减行动开展以来，累计压减法人150户，压减比例超32%，总户数净减少11%，法人层级从6级压减至5级，管理层级从6级压减至4级。经济效益稳固提升，2022年利润总额同比增长超12%，创历史最好水平。



依法合规防风险

中国电信坚持依法经营、诚信经营，遵守国家法律法规、监管规定、行业准则，以及公司章程、相关规章制度等要求。全面加强合规管理，强化知识产权保护，恪守公平竞争原则，将廉洁文化建设和反腐败、税务管理、财务和审计监督与企业运营、改革有机融合，贯穿始终，全面开展风险识别、评估工作，加强风险跟踪和管控，全年保持经营稳健、风险可控的发展态势，未发生重大风险事件。

合规管理

中国电信持续推进企业依法合规经营，不断提升合规管理能力和水平。努力践行“人人合规，事事合规，时时合规”理念，持续完善合规管理体系。强化组织领导，设立首席合规官，将内控管理职责纳入法律部（合规管理部），助推法律、合规、内控、风险管理协同运作；加强制度建设，出台合规管理办法、合规手册；完善运行机制，提升合规风险识别和预警能力，加强合规审查，促进业务合规工作清单化、要素化、流程化；加强队伍建设，持续培育合规文化。开展合规管理有效性评价工作，及时补短板，强弱项。同时，抓好重点领域合规管理，持续加强网信安全、反垄断、境外经营等领域合规管理，推动合规管理融入公司生产经营，保障企业高质量发展。

知识产权保护

中国电信持续强化知识产权管理和保护工作，修订专利管理办法等制度性文件，印发产数业务知识产权保护合规指引，健全完善知识产权管理制度。推进商标品牌战略实施，充分展现中国电信品牌形象，2023年中国电信商标荣获首批AAA级（全国级）知名商标品牌认证。围绕战略性新兴产业和未来产业，持续加强发明专利申请，加大对关键核心技术、产品的专利保护，强化海外专利布局和应用，提升知识产权国际影响力和竞争力，构筑知识产权护城河。

案例

举办“合规翼起行”微视频大赛

重庆公司开展“合规翼起行”微视频大赛，鼓励广大员工以生动鲜活真实案例传播普法知识，推动全员将“人人合规，事事合规，时时合规”的理念入脑入心，微视频累计播放量高达60万次。



案例

“中国电信”商标荣获首批AAA级（全国级）知名商标品牌认证

2023年6月16日，中国电信商标荣获首批AAA级（全国级）知名商标品牌认证，中华商标协会在第十三届中国国际商标品牌节上，为首批获奖单位举行了授牌仪式。



反垄断和公平竞争

中国电信严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规和监管规定，恪守公平竞争原则，依法开展生产经营，维护消费者权益，推动行业健康发展。年内印发《中国电信反垄断合规指引》，同时加强反垄断相关要求的培训和宣贯，在网上大学设置反垄断学习专区，累计近 10 万人参加学习。

党风廉政建设和反腐败

中国电信认真执行《中华人民共和国监察法》等反腐败相关方面的法律法规，对腐败行为持“零容忍”态度。中国电信制定加强廉洁文化建设实施办法等内部制度，建立健全反腐倡廉教育预防、制度监督、惩治问责、容错纠错、巡视巡察等五大机制，严格防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等腐败问题发生。

面向管理层和员工开展廉洁教育和纪法教育，召开全集团警示教育大会，点名道姓通报典型案例，用好“廉洁电信”公众号、廉洁微视频、警示教育片等载体，持续推动企业廉洁文化建设，营造风清气正的发展环境。从严从实推进中央巡视整改，以严的基调完成党的二十大后党组首轮内部巡视工作，健全完善巡视整改推进和评估机制，以高质量整改推动高质量发展。

设立邮政举报信箱和举报电话，受理对公司人员的检举、控告和对相关处理的申诉，以及对廉政建设和反腐败相关工作的批评、意见和建议。严格落实《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，依规依纪依法处理检举控告，严格落实保密要求，切实保障检举控告人权利。

税务管理

中国电信严格遵守税收法律法规，依法纳税，诚信经营，强化税务风险管理，确保公司税务管理高效合规。



财务和审计监督

中国电信切实加强财务和审计监督。持续完善内部控制体系，根据内外部环境变化和公司管理要求及时修订内控手册。健全与公司治理架构相匹配的内控体系，增强内控建设的有效性。以大数据财务风险防控系统为抓手，通过搭建和优化财务风控模型、大数据交叉扫描和多维度分析，构筑财务风险防控体系。持续推进财务数字化运营，利用数字化手段提升管理能力。着力提升审计监督效能，做好审计成果运用和责任追究，开展审计项目 26 万项，节约工程投资 15.8 亿元，审计发现问题到期整改率 98.58%，服务保障企业高质量发展。



加大审计监督力度

- 持续加大对内控、合规和 risk 管理体系有效性的审计监督力度。
- 在确保审计三年全覆盖的同时，加强对重点单位、重点领域的深度监督。

强化审计发现问题整改

- 夯实整改责任，建立整改长效机制，推动重点问题源头治理。
- 加强违规经营投资责任追究，开展重点领域专项整治及共性问题核查，充分发挥责任追究工作“治已病、防未病”的作用。

加快审计数字化转型

- 积极运用 AI、大数据等新技术，推进“云作业”“云管理”和“云监督”等能力建设，提升远程审计的广度和精度。
- 常态化开展重点风险领域风险扫描和派单，推动风险问题早发现、早整改。

加强责任管理

中国电信聚焦社会责任组织建设、社会责任能力提升、社会责任沟通等方面，持续提升中国电信社会责任工作管理能力。

统筹推进社会责任工作

中国电信高度重视社会责任组织建设，明确社会责任工作方向，建立工作推进的各项制度，指导所属上市公司发布社会责任报告/ESG 报告，构建集团-省/专业公司的二级工作组织体系，为开展社会责任工作提供坚实的组织保障。

组织社会责任培训

中国电信将社会责任培训作为提升社会责任能力的重要抓手，连续多年组织开展全国性的社会责任培训，促进社会责任理念融入企业发展中，推动建成社会责任管理体系。

加强社会责任沟通

中国电信重视与各利益相关方的沟通交流工作，以多元化渠道向利益相关方展示企业社会责任理念、绩效等信息。连续多年通过发布社会责任报告、在公司官网设立社会责任专栏、展示优秀案例，表彰社会责任先进集体等方式，加强利益相关方沟通，传递中国电信履责理念、实践及成效。

报告后记

关于我们

中国电信集团有限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。集团公司总资产10,783亿元，员工39万人。

中国电信集团有限公司是国家出资设立的中央企业。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。

中国电信集团有限公司在31个省（自治区、直辖市）、香港、澳门和美洲、欧洲等地设有运营机构。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”“新国脉数字文化股份有限公司”和“北京辰安科技股份有限公司”4家上市公司。



关键绩效表

本质责任	2021 年	2022 年	2023 年
移动通信掉话率 (%)	0.03	0.03	0.03
移动通信网络接通率 (%)	99.14	99.24	99.3
5G 网络基站 (万个)	69	100	121
5G 网络覆盖城市 (个)	337	343	348
固定电话网络接通率 (%)	92.55	91.72	89.13
宽带互联网 ChinaNet 骨干网丢包率 (%)	0.03	0.015	0.03
互联网骨干网互联带宽 (Gbps)	17,315	32,720	42,820
国际互联带宽 (Gbps)	10,792	13,859	10,964.76
应急通信出动人员 (人次)	676,075	840,242	768,687
农村渠道网点数量 (万个)	12.6	12	12.2
国内行政村光纤宽带覆盖率 (%)	-	97	98
国内行政村移动网络覆盖率 (%)	-	-	98
处置涉诈 IP 地址数量 (个)	-	-	160,886
新增专利授权数 (件)	1,100	1,135	1,187
吸纳就业人数 (万人)	2	2.2	1.9

股东责任	2021 年	2022 年	2023 年
总资产 (亿元)	9,898	10,466	10,783
主营业务收入 (亿元)	5,092	5,483	5,824
《财富》世界 500 强排名 (位)	126	131	132
利润总额 (亿元)	302.1	339.4	373.5
资产负债率 (%)	43	44.6	44.9
国有资产保值增值率 (%)	103.98	104.6	104.3
客户责任	2021 年	2022 年	2023 年
移动用户数 (百万户)	372.4	391.2	407.8
其中: 5G 用户数 (百万户)	187.8	268	318.7
固定电话用户数 (百万户)	111.4	109.7	105.8
有线宽带用户数 (百万户)	200.7	214	224.8
其中: 光纤宽带 FTTH/O 用户数 (百万户)	190.4	203.7	214.5
网络电视用户数 (百万户)	137.9	144.6	146.5
移动业务满意度 (分) *	81.56	81.53	81.22
固定宽带满意度 (分) *	80.95	82.34	81.92
固定电话音满意度 (分) *	87.44	87.43	86.54
国际客户故障处理及时率 (%) *	99.68	99.55	99.55

* 此指标为中国电信股份公司口径数据。

员工责任	2021 年	2022 年	2023 年
参加工会员工比例 (%)	100	100	100
基层工会组织数 (个)	2,731	2,892	3,054
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 (%)	5.6	5.7	6.0
女性管理者比例 (%)	20.3	20.3	21.1
安全健康培训覆盖率 (%)	98	98	98
员工因公伤亡人数 (人)	0	0	0
人均培训时间 (小时 / 人)	43.16	31.65	75.11
员工流动率 (%)	3.5	3.5	3.1
慰问资金投入 (万元)	34,453	39,936	40,445
职工千人责任重伤率 (重伤人次 / 千人)	0	0	0
因工伤损失工作日数 (天)	0	0	0
员工因工亡故人数 (人)	0	0	0
职工千人责任死亡率 (死亡人数 / 千人)	0	0	0

环境责任	2021 年	2022 年	2023 年
运营中电能消耗量 (亿度)	280.9	287.2	293.9
汽油消耗量 (万吨)	12	8.9	10
柴油消耗量 (万吨)	2.9	2.5	3.5
天然气消耗量 (万立方米)	2,213	1,761	1,885
外购热力消耗量 (百万千焦耳)	1,554,071	1,325,539	1,221,669
单位信息流量能耗 (千克标煤 / TB)	3.7	2.9	2.7
基站每载频耗电量 (度 / 个载频)	1,391	1,429	1,549
绿色采购比例 (%)	98	98.5	98.8
废弃物处理量 (吨)	76,962	68,836	65,287
废弃物处置收入 (亿元)	7.87	7.35	6.97
网上大学员工人均学习时长 (小时)	40.73	57.15	24.49
公益责任	2021 年	2022 年	2023 年
社会 (对外) 捐赠总额 (万元)	24,158	23,110	26,353
志愿者活动人次 (人次)	137,400	201,080	163,600
爱心翼站数量	6,089	10,259	97,051

主要荣誉

获奖主体	荣誉	颁发单位
中国电信集团有限公司	2023 年度中央企业负责人经营业绩考核 A 级企业	国务院国资委
	2023 年度中央企业考核分配工作先进单位	国务院国资委
	2022 年度三项制度改革考核评价 A 级	国务院国资委
	2020 年中国电信 & 中国联通 5G 共建共享 SA 建设工程荣获国家优质工程金奖 (2022-2023)	中国施工企业管理协会
	4G/5G 移动通信共建共享关键技术创新与产业化荣获 2023 世界互联网大会关键技术领先科技奖	世界互联网大会
	2022 年纳税信用 A 级单位	国家税务总局北京市西城区税务局
中国电信股份有限公司	2022 年纳税信用 A 级单位	国家税务总局北京市西城区税务局
	「最佳投资者关系团队」和「最佳社会责任举措」	《The Asset》
	优秀 H 股及红筹股公司年报奖	香港管理专业协会
	最佳上市公司奖	中国证券金紫荆奖
	亚洲最佳企业社会责任 最佳企业传讯 最佳环境保护 最佳投资者关系公司	《亚洲企业管治》杂志
	「中国最佳企业 ESG 策略」金奖	《金融亚洲》杂志
	亚洲最受尊崇企业	《机构投资者》杂志

获奖主体	荣誉	颁发单位
中国通信服务股份有限公司	入围“2023《财富》中国 500 强”	财经杂志《财富》(中文版)
	2023 年度软件和信息技术服务企业竞争力百强企业第 4 名	中国电子信息行业联合会
	最佳 TMT 公司	财经媒体《智通财经》和《同花顺财经》共同主办
	“最佳 CEO”“最佳 CFO”及“最佳投资者关系公司”“最佳环境责任”	亚洲企业管治杂志《Corporate Governance Asia》
	入围“2023《财富》中国 500 强”及“2023《福布斯》全球 2000 强”	财经杂志《财富》(中文版)和《福布斯》
新国脉数字文化股份有限公司	人工智能产业发展联盟人工智能关键技术和应用评测重点实验室办法的标准编写单位	工业和信息化部
	“第二届数字人精品秀”优秀展播案例	中国互联网协会
	中国饭店集团 60 强	中国旅游饭店业协会



展望

2024年，中国电信坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定履行建设网络强国和数字中国、维护网信安全的使命责任，全面深入实施云改数转战略，充分发挥云网融合优势，着力推动传统网络向智能化综合性数字信息基础设施升级，持续创新云网数智安等综合智能信息产品和服务供给，因地制宜加快发展新质生产力，为赋能经济社会数字化转型、助力可持续发展贡献电信力量。

- **深入推进社会责任管理：**中国电信将进一步完善社会责任工作保障机制，聚焦社会责任组织建设、社会责任能力体系、社会责任沟通等方面，持续提升社会责任管理水平，推动企业在新时代体现新担当、展现新作为。
- **加快数字信息基础设施建设：**加快建设高速泛在、天地一体、云网融合、智能敏捷、绿色低碳、安全可控的智能化综合性数字信息基础设施，坚持网是基础、云为核心，积极建设云智、训推一体、云网边端协同的分布式算力基础设施，加大智算能力建设。持续深化网络共建共享，不断完善5G覆盖深度和厚度，合力打造体验、效能、技术领先的共享网络，效益红利进一步释放。统筹发展与安全，加大关键信息基础设施的自主可控力度，持续提升云网端到端安全能力，保障网络安全畅通。
- **加快推动数字经济发展：**紧抓人工智能时代的发展机遇，充分发挥人工智能技术对数字化变革的驱动作用，在网、云、平台、应用等方面全面注智，进一步推动千行百业数字化智能化发展；加大绿色节能技术应用推广，推进生产生活方式变革，加快推动绿色低碳发展。面向战略性新兴产业和未来产业重点领域，一体推进战略新兴业务组织体系建设，以更大格局、更广视野、更高标准谋划和推动战略新兴业务规模发展。积极落实区域协调发展战略，主动融入区域产业布局，构建结构合理、高效协同的云网资源体系，打造数字化发展新引擎，让广大人民群众享受更加美好的数字生活。
- **共创和谐美好社会：**主动适应行业监管新要求，严格遵守相关法律法规，推动行业健康、规范、有序发展。提升服务能力，着力解决广大客户的“急难愁盼”问题。全力推进乡村振兴，将企业数字化能力优势转化为帮扶优势，不断巩固拓展脱贫攻坚成果，助力乡村振兴。持续提升客户服务，加快推进服务型企业建设。保障员工权益，完善人才队伍建设制度，充分调动员工积极性，激发员工活力，弘扬劳模精神和工匠精神，关心关爱员工生活。积极支持科教文卫等社会事业的发展。广泛参与“一带一路”建设，积极在海外履行社会责任，助力相关国家（地区）经济社会发展。

评级报告

《中国电信集团有限公司2023社会责任报告》评级报告

受中国电信集团有限公司委托，“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《中国电信集团有限公司 2023 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

集团企业战略部牵头成立报告编制小组，统筹推进报告编制工作，董事长、总经理把控整体方向，负责报告终审；将报告定位为提升履责透明度、完善责任管理、建设企业文化、强化利益相关方沟通、传播责任形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业对标分析、公司发展战略、利益相关方调查、国内外主流标准等识别实质性议题；按照企业履责框架，构建社会责任指标体系；计划通过官方网站发布报告，并将以中英文电子版、印刷品等形式呈现报告，过程性表现卓越。

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、保障应急通信、营造健康网络环境、缩小数字鸿沟、基站设施共建共享、环保技术的研发与应用、电磁辐射管理等行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“数字赋能”“绿色发展”“安全发展”“包容发展”“治理现代”等角度披露了所在行业核心指标的 90.14%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“宽带互联网 ChinaNet 骨干网丢包率”“移动通信掉话率”“重大风险事件”“员工因公伤亡人数”“员工流动率”“使用童工和强制用工”等负面数据信息，并简述开展数据安全风险评估和数据安全防范的措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“5G 网络基站”“农村渠道网点数量”“移动用户数”“主营业务收入”“利润总额”“少数民族员工占比”“运营中电能消耗量”“绿色采购比例”“爱心翼站数量”等 56 个关键指标连续 3 年的对比数据，并对“《财富》世界 500 强排名第 132 位、抗分布式拒绝服务攻击 (DDoS) 服务市场份额保持国内第一”等情况进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“数字科技开创美好未来”为主题，采用议题型框架结构，系统阐述了企业在数字转型、客户服务、环境保护、安全发展、员工关爱、伙伴共赢、守法合规、海外责任等方面的履责行动和成效；封面设计采用手绘插画风格，融入基站信号等行业元素，凸显行业特征，增强报告的辨识度；章节跨页及与封面设计风格保持一致，采用契合篇章主题的设计元素，并以一段话概述章节核心内容，提纲挈领；内页排版清新简约、美观大方，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“不断开创高质量党建新局面”责任专题，展现企业在党建方面的履责重点与亮点，彰显履责担当；设置“主要荣誉”栏目，集中展示年度履责亮点成绩，彰显央企的履责担当；积极响应 SDGs，回应联合国可持续发展目标；多处引入第三方证言，增强报告的公信力；持续参与报告评级，促进社会责任管理提升，增强社会责任工作的规范性；推动下属企业编发社会责任 / 可持续发展报告，构建多元化、多层次的报告体系，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★+)

经评级小组评价，《中国电信集团有限公司 2023 社会责任报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性均达到五星级，综合为“五星佳”级，是企业社会责任报告中的典范。



中国电信社会责任报告连续十二年获得五星级评价，首次获得五星佳级评价

四、改进建议

增加对履责不足之处的详细披露，提升报告的平衡性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2024 年 8 月 5 日



扫码查看企业评级档案

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您在百忙之中阅读《中国电信集团有限公司 2023 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、传真或电子邮件的方式发送给我们。联系方式见首页报告说明。

对于您对中国电信的关心和支持，我们深表感谢！

中国电信集团有限公司企业战略部

2024 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？

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 不了解

2. 您如何评价中国电信迈向新发展阶段的行动？

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

3. 您如何评价中国电信 2023 年履行社会责任的成效？

A. 很好 B. 较好 C. 一般 D. 较差 E. 很差

4. 您认为本报告在以下哪些方面需要改进？（多选）

A. 框架与逻辑 B. 内容实质性和完整性 C. 语言表达 D. 报告设计 E. 其他 _____

5. 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：





中国电信集团有限公司

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>

