

本報告乃根據香港聯合交易所（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七所載之環境、社會及管治報告指引（「指引」）而編製。本報告涵蓋範圍為二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日期間，在環境部份的關鍵績效指標，主要來自本公司以及部份大型附屬公司提供的數據。另外，部份聯交所要求披露的關鍵績效指標如與本集團業務沒有直接相關度，我們並沒有進行相關的數據披露。

概述

本集團為中國信息化領域一家具領導地位的服務供應商，致力於為客戶提供一體化支撐服務。本集團始終秉承「客戶領先、運營卓越、資源高效、創新領導」的原則，把服務客戶、回饋股東、關愛員工、回報社會作為企業各項工作的基本出發點，著力提供優質、高效、安全的電信基建服務、業務流程外包服務以及應用、內容及其他服務等一攬子服務。本集團亦高度重視科學的發展理念，積極踐行社會責任，不斷成就客戶與社會等各方面價值，在推動自身健康可持續發展的同時，實現企業發展與社會、環境的協調統一。

環境保護與資源使用

本集團是通信服務型企業，在為客戶提供服務的過程中始終嚴格遵守國家有關環境排放的各項法律法規和標準，認真制定內部管理制度，積極開展各項節能降耗活動，確保完成節能減排任務。本集團在二零一六年能源消耗總量約為14.1萬噸標準煤（二零一五年：約13.8萬噸標準煤）。

根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系，本集團二零一六年能源消耗引起的溫室氣體排放量約為37.47萬噸（二零一五年：約36.62萬噸）。

本集團始終將環境保護的理念貫穿於通信服務全過程，嚴格遵守國家環境保護的相關法律法規和工程操作規範。在進行野外通信路由勘察、設計和施工時，盡量避開礦藏、森林、草原、野生動物、自然遺蹟、人文遺蹟、自然保護區、風景名勝等，確因工程需要而小範圍改變自然環境後，亦在第一時間及時進行恢復工作。

本集團積極開展降本增效工作，大量採用新型節能產品，完善有關管理制度，有效降低企業成本。在生產、辦公環境中大力推廣使用節能燈具，適當調整生產場所和辦公場地的環境溫度，鼓勵全體員工節約用紙、用水、用電，營造節約型企業的濃厚氛圍，為構建節約型社會做出應有貢獻。

本集團亦積極助力客戶和社會各界開展節能減排工作，特別是在工程服務、物業管理和物流業務中，不斷開發並採用新型節能技術，有效幫助客戶實現低能耗建設與運營，從而助力社會節能減排，實現能源節約。

人力資源管理

僱傭

二零一六年，本集團平均用工總數為9.7萬人。本集團29歲及以下人數佔比27%，34歲及以下人數佔比52%，39歲及以下人數佔比超過70%。公司注重男女員工平等發展，保障並發展女性員工權益。本集團員工主要分佈於中國各地，在非洲、東南亞等世界其他地區亦有分佈，僱傭類型分為合同制、派遣制、其他從業與非全日制。

本集團作為國有企業承擔了穩定就業的重要社會職責，每年為社會提供眾多就業崗位，對吸納社會人才、解決應屆畢業生就業問題發揮了重要作用。本集團作為全國範圍內為電信運營商、媒體運營商、設備製造商、政府機關、企事業單位等提供電信基建服務、業務流程外判服務及應用、內容及其他服務的一家具領導地位的服務供應商，相關聯的上下游企業眾多。因此，本集團不僅自身輸出大量就業崗位，同時還拉動上下游企業對社會輸出大量就業崗位，對穩定社會就業發揮了重要作用。

本集團積極調整用工結構，按照國家法律法規，規範勞動用工管理。本集團嚴格規範招聘制度與用工制度，未出現僱傭童工與強制勞工現象。

本集團視員工為企業的重要資源，重視保障員工利益，為員工提供具有競爭力的薪酬福利待遇，繳納相關保險費用，建立企業年金制度。本集團一直遵守關於解僱、工作時長及反歧視的法律法規，員工亦享受國家法定假期。本集團重視員工職業發展，為員工提供「管理晉升」與「專業晉升」的職業發展雙通道，實行薪酬、晉升與經驗、能力及業績掛鈎的制度，激發員工積極性。

二零一六年，本集團為大力宣傳在改革發展中湧現出的先進個人和優秀團隊，激發廣大員工學習先進、勇於創新、敢於擔當，更好地為企業做強做優做大貢獻力量，組織開展了尋找「最美通服人」主題活動，最終產生了10名「最美通服人」和5個提名獎獲得者。激勵員工以「最美通服人」為榜樣，為本集團的改革發展建功立業。

本集團積極關心關愛員工，多元化解決員工生活與工作需求，特別是為基層經營單位配備生產和生活必備設施，不斷健全和完善扶貧幫困機制，有效解決員工實際困難。二零一六年度，為員工辦實事1,079件，幫扶困難員工1,529人，投入慰問資金超過人民幣4百萬元。



「最美通服人」頒獎禮



本集團積極關心關愛員工

發展與培訓

本集團重視培訓工作，已建成總部、省級公司、專業公司三級培訓體系，本集團致力於發揮公司所屬各學院、培訓中心的資源優勢，努力打造分級分類、集約高效的培訓體系，促進學習型組織的建設。

二零一六年度，本集團重點組織了「中國通服領軍人才訓練營」培訓，共計99位省級公司後備幹部參與本項目。通過培訓，不斷提高後備領導幹部的自身修養、領導力和執行力。



本集團積極開展科技創新和員工崗位創新活動，二零一六年度，集團下屬江蘇省郵電規劃設計院有限責任公司被評為集團「十二五」科技創新優秀單位，廣東省電信規劃設計院有限公司的「中國電信網絡技術諮詢及創新團隊」被評為「十二五」科技創新優秀團隊，有10位個人被評為中國電信集團「十二五」科技創新優秀個人。

本集團每年開展總部與省級公司人員雙向交流，定期舉辦交流人員與管理層的領導力培訓座談活動。重視後備幹部的選拔推薦工作，逐步建立起一支來源廣泛、數量充足、結構合理、素質優良的後備人才隊伍。

本集團下屬的中國通信服務國際有限公司為海外員工提供充分且平等的培訓和晉升機會，幫助員工成長和實現自身價值。二零一六年，在贊比亞共培訓本地員工60餘人，涵蓋了通信網站維護安裝、通信線路建設維護、機房建設等多方面的知識和技能。

運營慣例

健康與安全

本集團高度重視安全生產工作，堅決貫徹執行《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等法律法規和政府要求，建立健全安全生產管理機構和安全管理制度。深入開展安全生產宣傳教育培訓，不斷提高員工安全生產意識和自覺性。全面落實安全生產責任制，把安全生產工作落實到每個崗位、每個員工。積極改善生產工作環境，落實員工勞動保護措施和衛生保健工作。加強安全生產監督檢查，加大安全生產投入，大力整治事故隱患，維護企業正常的生產工作秩序，創造企業良好的安全環境。

二零一六年，本集團及所屬各級企業牢固樹立安全發展觀念和紅線意識，從制度完善、隊伍建設、現場管理、消防管理等多方面入手進行綜合治理，努力防範和遏制傷亡事故發生。積極改善生產工作環境，落實員工勞動保護措施和衛生保健工作。二零一六年度，本集團未發生重大安全生產事故。

供應鏈管理

本集團遵循《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，制定相關採購管理辦法，強化對合同簽訂、安全管理、財務結算、監督監察等關鍵環節的管控，嚴格實行供貨商准入、考核、退出機制。同時對供應鏈從業人員進行崗位技能和安全教育培訓，規範其安全生產管理，確保供貨商薪酬發放與用工管理符合國家及地方有關規定。

本集團將業務分包作為審計、監察的重點領域，通過審計、核查等多種方式，對分包商入圍、招投標、分包定價等分包業務重點環節進行重點監督，防範違反公司管理辦法、利益輸送等違規違紀行為的發生。



本集團積極為員工進行崗位技能和安全教育培訓



產品責任與客戶

本集團一直致力於為客戶提供優質、高效、安全的信息化服務，為完善國家通信基礎設施、保障通暢的通信網絡，做出貢獻。本集團一直遵守產品責任相關法律法規。

二零一六年，本集團作為杭州G20峰會和第三屆世界互聯網大會的信息通信網絡建設和保障的重要支撐力量，有序推進並圓滿完成各項建設和保障任務。

本集團下屬江蘇中博拍賣有限公司旨在使通信設備等廢舊物資得到最大化價值再利用，對退網的廢舊電路板、廢舊電池及大量的廢舊電子產品做到綠色回收處置，踐行綠色環保回收、服務社會、和諧發展的經營理念。

本集團積極踐行社會責任，在重大災害及公共安全事件中參與抗災救災和災後通信網絡恢復工作，積極協助搶修通信綫路，保障通信網絡暢通。二零一六年九月十五日凌晨14號超強颱風「莫蘭蒂」登陸福建、浙江，本集團下屬福建、浙江公司迅速行動，啟動應急搶險預案，全力投入抗災保通信。在抗擊颱風「莫蘭蒂」行動中，本集團下屬浙江公司共組織搶險隊伍277支，投入搶險人員3,411人次，出動車輛1,116車次，累計完成基站發電945站次，斷杆修復62根，光纜搶修佈放4,200米，光纜熔接23處900多芯。在搶險救災中充分展示了企業能力和精神風貌。



本集團積極踐行社會責任、參與抗災救災和災後通信網絡恢復工作

反貪污

本集團始終模範遵守法律法規、社會公德、商業道德及行業規則。本集團維護股東和債權人權益，保護知識產權，忠實履行合同，恪守商業信用，反對不正當競爭，杜絕商業活動中的腐敗行為。

本集團重視強化廉政和紀律教育，通過講座、培訓、專題會議等多種形式，促使員工自覺遵守相關規定；加強日常監督工作，通過整合審計、監察等內部監督力量，嚴防賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢等行為的發生；公司逐級設置了紀檢監察等信訪接收機構，配備專兼職人員加強監督力量，暢通內部檢舉渠道，及時發現存在的問題並予以解決；重視反貪污制度體系建設，建立問責機制，通過簽訂廉政責任書明確責任，對於相關違法違紀行為，公司將按法

律、紀律、規章要求進行嚴肅處理，維護公司正常經營秩序；公司於年內針對領導人員及其親屬圍繞企業經商、小金庫、工程服務採購等開展專項治理活動，有效消除可能存在的風險隱患，進一步優化了防範賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的體制機制。

社區參與

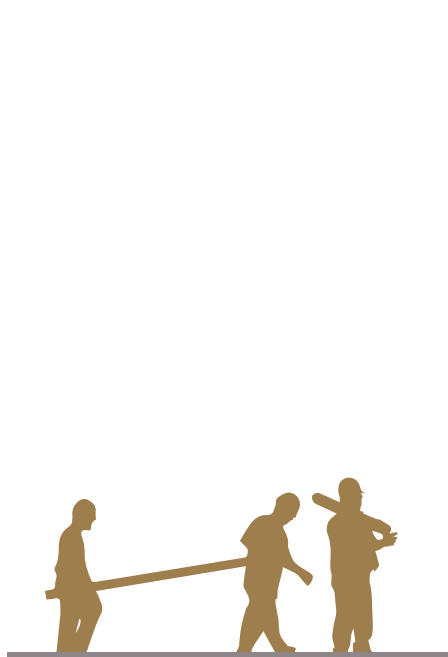
本集團積極協助國家和社會解決就業問題，向社會提供大量工作崗位，為緩解就業壓力做出貢獻。在加快自身發展的同時，大力支持社會公益事業，做好扶貧濟困工作，積極參與教育、文化、體育等諸多領域的公益事業。

二零一六年，本集團積極響應中央扶貧工作精神和河北省「精準扶貧、精準脫貧」工作部署，選拔優秀幹部進駐對口幫扶地—河北省保定市易縣白馬鄉上黃蒿村開展精準幫扶工作，積極發揮企業優勢，通過基礎設施建設、智力扶貧、籌劃產業扶貧等方面，打造民心工程、暖心工程，為易縣革命老區貧困人口脫貧致富做出積極貢獻。

本集團通過信息化手段為平安社會做出貢獻。本集團從二零零九年開始致力於平安城市的產品研發和項目實施，在新疆先後參與承建了烏魯木齊市天山區、水磨溝區、達阪城區及全疆多個地州60餘個城市防控指揮體系建設項目，有效提高了城市整體治安防控能力和應急反應能力，在預防、打擊犯罪方面取得了良好的實戰應用成效。

中國通信服務國際有限公司在緬甸若開區域施工過程中發現某中學師生生活、飲水存在嚴重困難，基本的衛生條件無法保障，公司員工主動聯繫學校負責人瞭解情況，自願向該學校捐贈300餘萬緬幣建飲用水塔一座，解決全校師生飲水問題。

本集團積極承接中國政府「一帶一路」戰略和非洲「三網一化」戰略，「中非共建非洲信息高速公路項目」是本集團的重要市場機遇。本集團作為負責任的中國企業，通過優質的工程和服務進一步提升中國企業的形象和中國品牌的影響力，與非洲人民共同發展。



本集團積極參與社會扶貧工作