

環境、社會及管治報告



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C2所載之環境、社會及管治(「ESG」)報告指引(「指引」)而編製。本報告涵蓋時間為二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日期間。本報告已遵守指引載列的「不遵守就解釋」條文，部分聯交所要求披露的關鍵績效指標與本集團業務沒有直接相關度或影響微小，我們未進行相關數據披露。

本報告之範圍涵蓋了中國通信服務股份有限公司及附屬公司的數據及案例，涵蓋範圍與二零二二年環境、社會及管治報告所載者並無重大變動。有關公司治理結構、組織架構、服務的市場、組織規模等詳細信息，敬請參閱公司二零二三年年報。



環境、社會及管治理念

作為中國信息化領域一家具有領導地位的服務供應商，本集團以「新一代綜合智慧服務商」為定位，踐行「建造智慧社會、助推數字經濟、服務美好生活」的使命，在信息化和數字化領域提供綜合一體化智慧解決方案。

可持續發展

本集團高度重視科學發展理念，積極響應聯合國可持續發展目標(SDGs)倡議，秉承「客戶為先、資源高效、人才引領、責任擔當」的可持續發展原則，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，著力提供創新、優質、高效、安全的電信基建、業務流程外判和應用、內容及其他等一體化服務，不斷成就客戶與社會等各方價值，在推動自身健康可持續發展的同時，實現企業發展與社會、環境協調統一。



客戶為先

以客戶為中心，關注客戶需求；以高質量產品與解決方案及服務為基礎，保障客戶的產品質量與交付質量，及時響應客戶關切，不斷提升客戶滿意度



人才引領

關注員工的全面發展，致力為員工提供良好的發展空間、完善的培訓體系、具備市場競爭力的薪酬福利及激勵機制，同時為員工創造安全健康陽光的工作環境



資源高效

通過科學管理和新技術的創新應用，逐步完善內部資源集約和專業化運營，實現資源綠色高效利用；依託新技術融合與創新，助力合作夥伴低碳智能化運營



責任擔當

努力回饋社會，履行搶險救災、應急保障等國企責任，積極參與鄉村振興工作及民生改善的相關建設，鼓勵員工積極參與社會公益活動

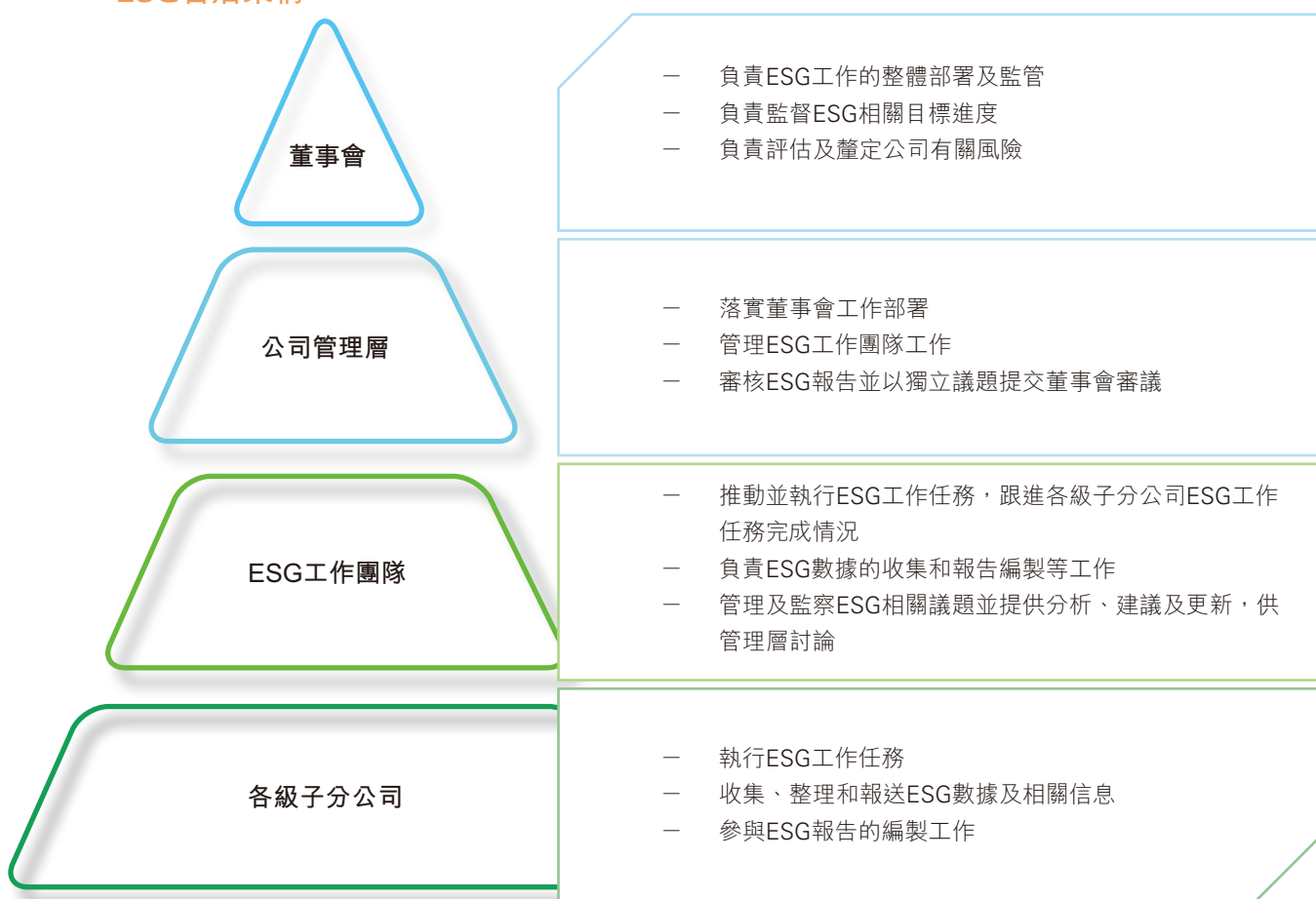
董事會聲明

中國通信服務股份有限公司(「公司」)董事會(「董事會」)是ESG治理工作的最高負責及決策機構，對環境、社會及管治工作承擔整體責任。董事會每年召開會議審議並批准發佈本報告(包括審議ESG相關目標的進展)；授權公司管理層負責本集團ESG具體工作的實施(包括持份者的識別及溝通)。同時，本公司董事會檢視了ESG事宜對公司整體策略的潛在風險與機遇以及ESG議題的重要性評估結果。

董事會下屬審核委員會一年召開兩次會議以協助董事會審議ESG具體事宜，負責協助監管ESG工作，不斷加強內部控制流程對ESG風險識別的要求。公司管理層根據董事會審核委員會要求，制定相關內部控制流程，確保公司風險管理及內部監控系統對ESG風險的有效把控，並將ESG關鍵風險納入公司全面風險管理體系。







年內，董事會及下屬審核委員會聽取了公司ESG工作計劃及相關管理措施，包括能源消耗情況、綠色低碳發展情況，以及抗災救災、安全生產、員工培訓、反貪污等其他社會責任事宜。此外，董事會及審核委員會亦聽取了公司就應對聯交所上市規則及國際可持續發展準則理事會(ISSB)在環境、社會及管治報告新披露要求的工作部署。

ESG管治架構



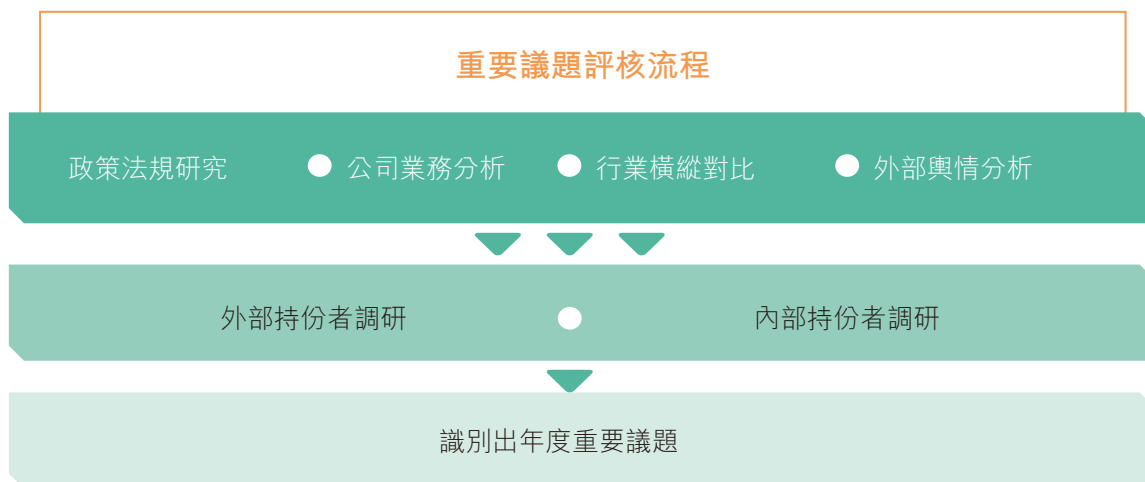
與持份者溝通

本集團關注包括政府與監督機構、股東與投資者、員工、供應商、客戶、社區在內持份者的共同利益，高度重視與他們的溝通，通過公告、定期報告、會議、座談、走訪、專項溝通、舉辦活動等方式，對各方意見建議進行整理並積極予以回應，推進企業創新、協調、綠色、開放、共享發展。

| 持份者 | 溝通機制和方式 | 對公司的期望 | 公司響應 |
|--|---------------|-----------------------|--|
|  政府與監督機構 | 會議 | 遵守法律法規 | 依法治企、誠信經營 |
| | 報告或報表 | 落實政府管理要求 | 依法納稅、帶動就業 |
| | 匯報和拜訪 | 促進產業生態圈建設 | 創新智慧類產品和服務 |
|  股東與投資者 | 定期報告、公告 | 資產保值增值 | 穩健經營，持續為股東創造價值 |
| | 專項匯報、拜訪 | 企業治理規範 | 提高公司治理水平，不斷完善內控體系 |
| | 日常溝通 | 防範經營風險 | 依法保護投資者，特別是中小投資者權益 |
| | 投資者會議 | 規範信息披露 | 嚴格按規範披露企業信息 |
|  員工 | 職工代表監事、職工代表大會 | 維護合法權益 | 規範勞動用工管理 |
| | 員工與管理層座談會 | 實現職業發展 | 加強員工培訓，暢通職業通道 |
| | 員工意見調查 | 參與管理 | 完善收入分配和福利保障機制 |
| | 信訪 | 關愛員工 | 關心員工身心健康，改善辦公條件 |
|  供應商 | 供應商入圍與聘用 | 採購廉潔自律、制度清晰、流程嚴謹、操作規範 | 完善集約、合規採購管理體系，實現供應商入圍認證、採購執行與監督職能相分離 |
| | 分包管理 | 需求明確、管理透明度高 | 建立供應商資源庫，確保供應商資質和服務能力，提供必要的技能培訓，強化以項目為核心的全過程管理 |
| | 綠色採購 | 踐行綠色環保理念，降低對環境破壞和影響 | 優先選擇具備環境管理體系認證的供應商；優先選用符合環保標準的產品。向供應商傳遞環保理念，積極探索採購全流程電子化 |
|  客戶 | 履行合同 | 高性價比的解決方案（服務、產品） | 準確識別客戶需求，創新智慧類產品，滿足客戶定製化需求 |
| | 拜訪、會議溝通 | 良好的服務質量 | 項目報告、例會溝通、項目回訪等，實現業務全生命周期管理 |
| | 推介會、展覽會 | 高效的響應速度 | 第一時間響應客戶需求 |
|  社區 | 社區溝通活動 | 保護環境 | 節能減排、節約用水用電 |
| | 社區共建活動 | 保障應急通信 | 積極投入抗災救災和通信保障工作 |
| | 社會公益活動 | 關愛弱勢群體 | 開展扶貧、助殘濟困 |

重要議題的識別及評核流程

本集團參照「指引」所載的12個層面的ESG議題，基於自身業務和所在行業的特點，通過投資者會議了解外部持份者如股東、投資者以及資本市場關注點，積極參與ESG評分機構的問卷調查等，全面分析持份者關注點。同時，結合公司戰略，對公司內部員工進行可持續發展相關議題的訪談和調研，綜合內外分析結果，初步識別出21項議題。



為了更加深入和客觀地了解利益相關方所關注的ESG議題，在本報告編製期內，我們就21項議題開展了重要性評估工作，共計3,200餘位利益相關方參與了此次評估，根據調研結果，最終識別出6項非常重要議題、7項重要議題及8項相關議題。

本次重要議題評核結果由董事會審閱確認。



環境保護與氣候變化

氣候變化不僅對全球生態系統產生深刻影響，也對全球經濟產生較大衝擊。國家把二氧化碳排放程度列為考核企業生產經營活動的重要標準之一，對企業應對氣候變化提出新的要求。本集團意識到氣候變化風險和相關政策對企業經營產生的影響，積極採取措施，把握機遇，應對挑戰。

本集團積極研討應對氣候變化、控制溫室氣體排放路徑，制定綠色低碳發展方案，組織開展應對氣候變化的能力建設、科研和宣傳等工作，努力提升環境管理能力，為減緩全球氣候變暖作出貢獻。

氣候風險治理

本集團為增強應對氣候變化的能力，對已經及可能對公司產生影響的重大氣候相關事宜，以及如何應對氣候變化進行分析梳理，並且設立有關減少排放物的目標及工作計劃。公司亦參考氣候相關財務信息披露框架(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)的建議，推進應對氣候變化在管治、策略、風險管理和目標方面的相關工作。



治理

董事會負責統籌和監督包括氣候風險治理和「碳達峰、碳中和」(「雙碳」)規劃在內的ESG目標及ESG行動的實施。下設ESG工作團隊，負責執行ESG相關任務，包括氣候風險評估和節能減排行動。此外，本集團亦成立了由公司總裁擔任負責人的「碳達峰、碳中和」管理組織，負責統籌和管理相關工作。

公司制定《中國通服2023年「碳達峰、碳中和」管理工作實施細則》，明確集團下屬子公司「雙碳」管理指標和具體實施規則，客觀評價各項工作的開展和成效，推動「雙碳」工作有效落地。本集團亦會對下屬各省級公司下達年度節能減排預算指標，嚴格落實節能減排考核獎懲機制，確保順利完成全年節能任務。

策略

本集團意識到氣候變化對企業帶來長期和重大的影響和風險，通過分析風險可能造成的影響，明確應對風險的策略，盡量避免對業務運營造成負面影響。此外，本集團編製了「雙碳滾動發展規劃」及「雙碳行動方案」，積極把握氣候變化所帶來的機遇，有關內容請參閱本報告中有關章節。

| 風險類型 | 風險描述 | 潛在主要財務影響 | 防範策略 | |
|---|-----------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
|  實體風險 | 急性風險：颱風、暴雨等極端天氣 | 極端天氣如暴雨的頻次及嚴重程度增加，影響業務發展進度 | 收入損失、經營成本提高 | 實施自然災害應急預案 |
| | 慢性／長期風險 | 未來氣溫升高，增加能源消耗 | 經營成本增加，包括氣溫升高導致本公司需配備更多製冷設備，造成更高的能源消耗 | 實施節能減排措施，研發應用更高能效的製冷技術和設備 |
|  轉型風險 | 科技風險 | 低碳技術改造導致業務場景變化 | 經營成本增加，未及時應用低碳技術導致資產擱淺 | 提升低碳研發能力，開展相關技術合作 |
| | 市場風險 | 客戶考慮氣候相關因素，傾向於選擇低碳產品和解決方案 | 收入損失，未能有效滿足消費者對綠色低碳產品和解決方案的需求 | 擴充產業生態，提供低碳產品和解決方案 |
| | 監管合規風險 | 實施更嚴格的氣候相關法律法規 | 合規成本增加 | 組成工作小組定期跟蹤法律法規要求 |

風險管理

董事會下屬審核委員會負責審查對相關風險的評估，並授權管理層制定相關制度並執行。同時，將氣候變化風險納入到公司整體風險評估和管理體系中，並完善了針對環境、社會及管治有關的內控流程，以進一步加強公司對ESG的風險管理。

指標和目標

本集團積極響應國家「雙碳」戰略，始終貫徹落實創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，制定綠色低碳規劃及相關行動方案，繼續加大在節能新技術、新業務上的研發投入，打造綠色生態、綠色通服。

「雙碳滾動發展規劃」期內目標



| | 2023年 | 2022年 | 變化 |
|--------------|--------------|-------|---------|
| 萬元收入能耗(千克標煤) | 10.96 | 11.29 | (2.9%) |
| 萬元收入耗電(千瓦時) | 19.07 | 20.56 | (7.3%) |
| 萬元收入耗油(升) | 5.69 | 7.26 | (21.6%) |

我們的行動

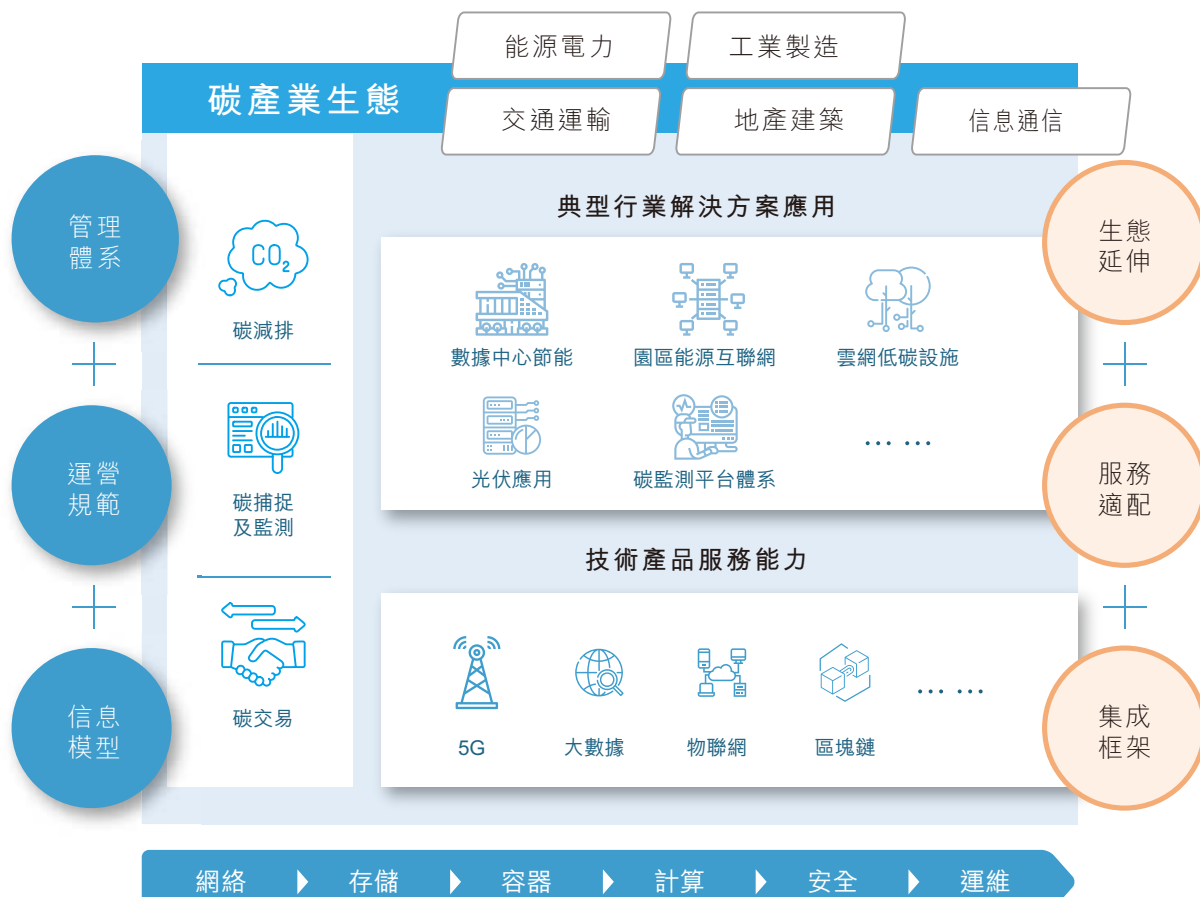
行動1

本集團成立「碳達峰、碳中和」管理組織，由總裁擔任主要負責人，公司管理層共同組成領導小組，形成三級工作架構，推動本集團綠色低碳發展。



行動2

本集團編製「2024-2026年雙碳滾動發展規劃」，持續推進「碳排放峰值及達峰路徑研究」，以「雙碳」任務為抓手，完善節能減排組織體系和規章制度，推動節能減排約束激勵機制建設，降低能源消耗總量。聚焦能源電力、工業製造、交通運輸、地產建築、信息通信等領域和碳管理、碳減排、碳移除三大業務，大力推進社會減碳。



應對氣候變化的人才培養

1. 強化雙碳專家人才隊伍

本集團下屬子公司聚焦雙碳業務，加強人才隊伍建設，積極搭建平台，組織人員參加雙碳培訓及認證，培育多名雙碳專家。

- 本集團下屬浙江公司組織41名員工參加雙碳培訓，通過工業和信息化部「碳達峰碳中和產業人才崗位能力認證」並獲得相關證書。



2. 搭建培訓中心，打造培訓產品

本集團以下屬培訓分公司為載體打造雙碳培訓中心，融合集團內外部專家智庫力量，採用線上線下相結合的形式，持續開展雙碳經營管理、碳資產管理、綠色低碳新技術新模式的專項培訓。

- 本集團下屬廣西科技培訓分公司承辦雙碳管理及業務賦能培訓，聘請國內雙碳領域具有影響力的教授、博士生導師及行業專家，從智慧城市低碳發展、電力行業節能降碳、數智融合賦能綠色發展、碳市場等方面做專題授課。



3. 參加雙碳研討、交流會

- 本集團組織下屬各級企業領導幹部開展專題研討會，邀請中國工程院有關學科院士，生態環境部、智庫機構知名專家學者，中央企業、地方國有企業和民營企業領導進行授課，圍繞企業綠色低碳轉型、低碳循環產業體系建設、節能降碳增效和技術應用、碳排放管理機制和綠色金融等內容開設研討課程。
- 本集團下屬上海郵電設計諮詢研究院有限公司參與由中國工程院多位院士領銜的重大戰略諮詢研究項目，負責研究國家數字產業碳排放重點影響因子及分區域發展趨勢，相關研究成果與生態環境部環境規劃院、清華大學等研究機構雙向共享，打通「企—學—研」通路，有效加快雙碳數字化監測、智能化預測等領域的科技成果轉化。此外，本集團作為唯一參與研究的通信企業，為行業發展、人才梯隊建設、生態體系打造等多方面提供積極價值。



信息社會世界峰會WSIS冠軍獎

本集團下屬中國通信建設集團有限公司「藍天衛士項目」(The Blue Sky Guard System) 作為環保領域項目代表，在聯合國教科文組織、聯合國開發計劃署與國際電信聯盟共同舉辦的信息社會世界峰會(The World Summit on the Information Society，簡稱WSIS)中，從全球762個項目中脫穎而出，榮獲信息社會世界峰會WSIS冠軍獎。「藍天衛士系統」旨在建立一個減少空氣污染的秸稈燃燒自動監測系統，與WSIS行動方針「E-環境」密切相關，該系統將促進信息通信技術與環境等領域的合作。



「零碳信息通信網絡聯合實驗室」掛牌成立

本集團下屬中國通信建設集團有限公司聯合清華大學、重慶大學等多家單位成立「零碳信息通信網絡聯合實驗室」。通過實驗室成員長板組合，聚能賦能，聯合開展「雙碳」前沿性、前瞻性、專業性的產學研合作，堅持服務於雙碳3060目標戰略，努力實現「建設零碳信息通信網絡、賦能雙碳綠色發展」目標。



零碳發展聯盟

「零碳發展聯盟」由本集團下屬中國通信建設集團有限公司、中通服供應鏈股份有限公司以及中國質量認證中心、工業和信息化部北京互聯網交換中心等25家單位聯合發起。通過聯盟成員協作發展，以共創共享共建為願景，以標準共建、業務互聯為核心，推動生態文明建設以及碳中和事業發展。



數字碳中和白皮書

本集團下屬中通服諮詢設計研究院有限公司編寫《數字碳中和白皮書》，圍繞數字化轉型與綠色低碳轉型雙向深度融合，立足數字碳中和戰略思維和創新驅動，全面解析數字碳中和趨勢、內涵，構建數字碳中和整體路徑、架構，建立重點行業和領域數字碳中和應用模式，提出數字碳中和推進策略和建議，不斷推動數字碳中和邁向深層次、寬領域，不斷加快數字化、綠色化、高水平協同發展，助力經濟社會綠色低碳高質量發展。





國家重點研發計劃

本集團下屬福建省郵電規劃設計院有限公司參與國家重點研發計劃「碳排放監測數據質量控制關鍵測量技術及標準研究」項目，與中國信息通信研究院聯合研發《區塊鏈等新技術在碳排放監測中的應用研究》課題，研究如何解決碳排放數據獲取終端標準不統一、工業協議多樣化等實際問題。



利用科技手段抓住氣候變化機遇

本集團在應對氣候變化風險時，發揮自身獨有優勢，加大5G、雲計算、物聯網、大數據、區塊鏈、AI等新技術應用，在推動高耗能產業升級降碳的過程中，形成了一系列節能技術與產品，把握氣候變化帶來的節能降碳機遇。

持續投入綠色科技研發

隨著5G、雲計算、物聯網、大數據、區塊鏈、AI等技術的快速發展，通信基站和數據中心的規模迅速擴大，耗電持續上升。本集團充分發揮內部研發協同能力，聚焦關鍵技術，加強科技創新，同時強化與運營商合作，發揮差異化優勢，積極助力通信行業綠色低碳發展。

本集團自研5G基站智慧節能系統、5G基站AI節能技術、5G基站能源管控智能關斷技術、蒸發冷卻型模塊多聯熱管製冷主機、節能型一體化機櫃、光伏儲能備電系統、分佈式智能供電系統、機房AI群控等節能技術和產品，已形成成熟的節能減排規劃設計和建設經驗，並向全國推廣。本集團為各行各業提供信息通信技術服務，積極助力政府、能源、交通、教育、金融等各領域數字化、智能化、綠色化發展，實現綠色共生。

應用綠色科技的成功案例

杭州大數據中心園區

本集團下屬華信諮詢設計研究院有限公司承接某運營商杭州大數據中心園區EPC總承包項目，秉承國家「雙碳」戰略，通過建築節能、暖通節能、電氣節能、水節能、智慧運維等手段，部署集中供電、光伏發電、雨水回收等新型環保系統，應用「自然冷卻」、「高水溫機房」、「間接蒸發冷卻系統」、「列間空調」、「封閉熱通道」等多種節能技術，使全年平均PUE值低於1.25，實現低碳排放目標。未來，項目還將陸續採用「熱管背板、熱管多聯」、「液冷系統」等多種新型先進技術，可將PUE值進一步降低至1.2以內，降低運營成本。

項目配置智慧園區、DCIM系統兩大平台，從AI智能安防到能耗管理實現智能場景化應用，提升智能化運營管理水平。運營管理「可視、可管、可控」，有效提升業務效率，降低生命周期內的運營成本。



生物多樣性數字監管平台

本集團下屬中通服諮詢設計研究院有限公司響應國家生物多樣性保護戰略，探索數字鄉村和數字生物多樣性保護深度融合，打造「鄉村生物多樣性保護平台(數字化應用平台)」，包含生態監測、生態產業和公眾參與等核心功能。

- 生態監測板塊服務於鄉村生物多樣性數字化監管治理需求，內容包括生物物種及其生存環境監測、監測設備、事件告警和巡護執法等。
- 生態產業板塊服務於生態產業可持續發展，通過數字化手段為當地的生態產業經濟發展搭建開放式生態資源共享平台，面向社會企業、本地居民等群體提供服務，打造鄉村「綠水青山就是金山銀山」的示範和標桿。
- 公眾參與板塊是面向社會公眾的科普、體驗、參與的公益性板塊，提供在線直播(雲觀看)、在線學習(雲課堂)等線上活動，以及體驗自然、守護自然、生態賽事和AI識別等線下活動，讓社會公眾能真正體驗和參與到生物多樣性保護工作中。





自然災害監測預警平台

本集團下屬中通服和信科技有限公司的自然災害預警平台，基於GIS地理信息技術、物聯網、大數據、人工智能、數字孿生等技術手段，針對防汛防洪抗旱監測預警業務實際場景，覆蓋三防業務單位，提供基礎應用支撐、數據支撐、模型支撐等應用，提升對自然災害的全要素綜合監測、綜合風險評估、預報預警、態勢智能分析及指揮救援等能力。



尾礦庫安全生產風險監測預警系統

本集團下屬中通服和信科技有限公司聚焦尾礦庫重大安全風險，採集接入某省尾礦庫的基礎數據、動態感知數據、三維模型等，利用數據分析模型進行比對分析與分級預警，按照預警級別督促企業盡快查明原因、排查風險隱患，實現安全風險閉環管理。

根據尾礦庫容量，以及地質、水文等自然環境因素，結合實時氣象、地質等數據，建立災害仿真模型，模擬潰壩事故後果的動態展示，對可能發生的潰壩險情及時發出預警，有效提高尾礦庫災害風險的防控能力和防範化解尾礦庫重大安全風險能力。



沙特阿爾舒巴赫光伏項目

本集團下屬浙江省郵電工程建設有限公司承接沙特阿爾舒巴赫2.6GW光伏電站項目中的600MW光伏場區所有建安工程、全場臨時道路、施工單位臨建設施、消防安裝等內容。該項目是沙特可再生能源電站項目，採用全球當前最先進的N型雙面光伏組件和平單軸自動跟蹤式支架，是當時中東北非地區單體最大的在建光伏電站項目。該項目將最大限度採用本地化成分，為當地提供3,000個就業崗位，每年減少碳排放量約312萬噸。



綠色校園物聯網能耗大數據平台

本集團下屬浙江省郵電工程建設有限公司研發的「綠色校園物聯網能耗大數據平台」是一個全面的能耗監測和管理平台，助力校園碳排放持續下降。平台打造了豐富的物聯網場景應用，包括用電監測、用水監測、智慧路燈、智慧空調、給排水水壓監測、空氣質量檢測、油煙監測、水質監測等，讓用戶實時掌握校園用能情況。根據用戶的需求對能耗管理功能進行了優化和完善，實現了多維度（電錶維度、建築維度、組織架構維度）下的設備管理、能耗管理、用電用水平衡管理、容量管理功能。



倡導綠色運營

本集團為信息化通信服務型企業，在為客戶提供服務的過程中始終嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等有關環境保護與排放的各項法律法規，積極控制污染物與溫室氣體排放、污水排放、固體有害廢棄物處置，積極響應國家號召，降低公司運營對環境的影響。

能源消耗

二零二三年，本集團能源消耗總量約為16.2萬噸標準煤，每萬元收入能耗為10.96千克標準煤（二零二二年：約為15.9萬噸標準煤，每萬元收入能耗為11.29千克標準煤）。

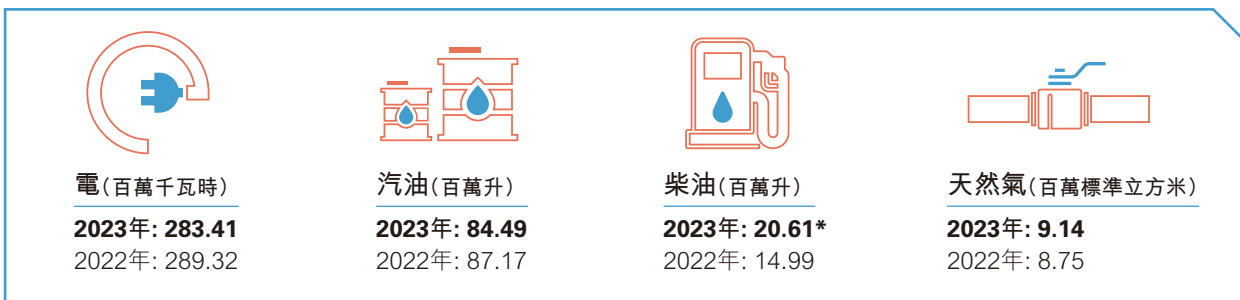
根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系進行核算，本集團二零二三年能源消耗產生的溫室氣體排放總量約為44.85萬噸（二零二二年：約為44.29萬噸）。



註：

1. 範圍一直接溫室氣體排放包括通用天然氣、煤炭、汽油、柴油使用所生產的溫室氣體排放量。
2. 範圍二間接溫室氣體排放包括通過外購電力及外購熱力產生的溫室氣體排放量。
3. 溫室氣體總排放量為範圍一直接溫室氣體排放與範圍二間接溫室氣體排放。

按類型劃分的直接／間接能源

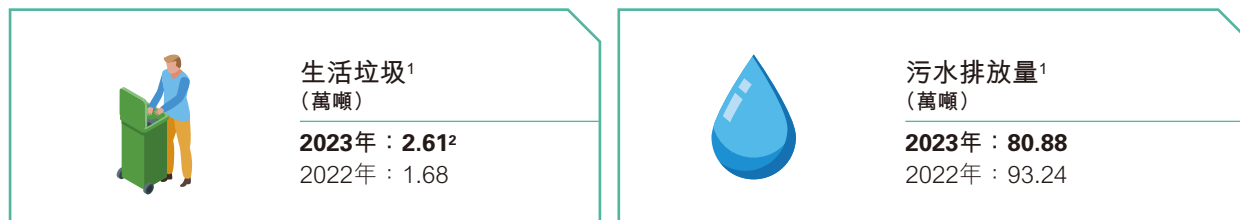


註：

- *. 本集團下屬部分分公司完善能源統計標準，優化燃油類統計數據口徑，導致柴油消耗總量有較大幅度增長。

廢棄物排放

本集團認真遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等有關廢棄物處置利用的法律法規，依法合規處置廢棄物。本集團下屬部分省級公司、專業公司的廢棄物處理交由物業管理公司負責。



註：

1. 本集團屬於輕資產型企業，固體廢棄物主要為生活垃圾，所排放污水主要為生活用水。
2. 本集團下屬個別公司因當地相關部門調整垃圾處置費核算及收取方式，導致生活垃圾整體排放量增幅較大。

資源使用

在包裝材料使用方面，本集團所屬行業為信息化通信服務業，主要從事通信業的工程設計、施工、監理、維護等服務，生產經營過程中沒有使用明顯數量的包裝材料。

耗水方面，本集團供水服務由辦公大廈業主或物業提供。在日常業務營運中本集團注重合理高效使用水資源，通過日常公益宣傳、安裝節水龍頭等措施，積極倡導節約用水，進一步加強水資源的使用管理，減少不必要的水資源消耗。二零二三年，本集團用水總量約為459萬噸(二零二二年：約460萬噸)。

辦公用紙方面，本集團堅持厲行節約、反對浪費的原則，嚴格控制辦公用紙的使用。同時，積極提升在線辦公能力，通過信息化手段持續提升服務水平，深入開展無紙化會議系統、在線會議系統等雲辦公應用推廣。二零二三年，本集團投標項目增多導致辦公用紙使用總量上升，約為1,521噸(二零二二年：約1,135噸)。



工程建設保護生態環境

本集團在業務運營中嚴格遵守環境相關法律法規及其他相關要求，減少施工垃圾和自然資源消耗，要求下屬公司了解其所在地區的環境特點和需求，建立並施行符合要求的環境管理策略。本集團下屬超過60%的專業公司擁有相關認證，其中130家專業公司具備ISO9001認證、91家專業公司具備ISO14001認證。此外，本集團下屬江蘇通信置業管理有限公司獲得ISO50001能源管理體系認證，在業務活動中致力管理和減少對環境的影響。



土地保護

嚴格遵守國家法律法規，切實保護耕地，有序實施封場、復墾、綠化等治理恢復工作，實現土地資源的可持續利用



設備污染

優先選擇無噪聲、無電磁輻射、無污染物排放的設備



施工影響

野外通信線路勘察盡量避開礦藏、森林、草原、野生生物、自然遺跡、人文遺跡、自然保護區、風景名勝區等區域，鋪設光纜盡量避免改變周圍環境



電磁輻射

積極採用先進技術手段，實現基站佈局精細化，確保電磁輻射指標達到國家標準；對基站周圍電磁環境進行監測和評估；嚴格控制入網設備質量，從源頭上嚴格把關

綠色辦公

本集團多措並舉，通過不斷完善節能減排相關組織體系、管理制度及工作流程，有效降低能耗。本集團積極開展節能宣傳周和全國低碳日活動，不斷增強公司員工的節能環保意識；在大樓內部公共區域、會議室等場地，張貼節能標識。通過技術改造辦公環境，助力運營節能，對有條件的省份根據實際情況有計劃的開展辦公樓節能改造、老舊空調更新、建設分佈式光伏發電系統等。



提升在線辦公能力

本集團充分運用雲會議、雲調研等形式，提升在線辦公效率



加強照明節電管理

本集團不斷強化日常節電措施。辦公室、會議室等場所全部使用節能燈具，減少照明設備電耗



加強車輛能耗管理， 倡導綠色出行

本集團嚴格控制公務用車編制和規模，降低公務用車耗費，實行「一車一卡」加油制度，力求降低耗油總量；使用GPS系統精準定位，降低汽車能耗；倡導員工綠色出行

綠色環保回收

針對電信運營商的退網設備和高耗能低效設備及其他低效能資產，本集團下屬多家專業公司利用綠色拍賣平台進行回收處置，引入「拆、運、儲、賣」逆向一體化的資產處置模式，從報廢物資的源頭開始到資產拍賣交割，形成資產環保處置的循環生態鏈，既實現廢舊物資環保處置，又實現資源的有效利用。

本集團將積極建立完善資源節約的長效機制，提高能效水平，發展循環經濟，履行企業環保責任。

中通服供應鏈股份有限公司

本集團下屬中通服供應鏈股份有限公司(「供應鏈公司」)旗下共有中捷通信有限公司、上海通貿國際供應鏈管理有限公司、浙江中通通信有限公司、江蘇中博通信有限公司、福建省中通通信物流有限公司和湖北信通通信有限公司等6家子公司開展拍賣業務，二零二三年處置線纜，蓄電池，通信設備，終端，空調，車輛，辦公設備等共計人民幣8.8億元，二零零九年以來累計處置金額共計近人民幣70億元。

供應鏈公司基於客戶廢舊物資情況打造了綠色拍賣支撐體系，集合報廢物資的回收、運輸、分類、倉儲和處置，解決了客戶資產處置周期長、安全隱患多和倉儲成本高等問題；編製了全流程一體化方案，滿足客戶從資產報廢到物資交割全流程管控需求。

● 浙江中通通信有限公司

自二零零九年起承接運營商的報廢物資回收、倉儲以及處置業務，自建廢舊物資處置平台，擁有1,600餘家優質回收商資源，業務範圍覆蓋全國31個省市自治區，承接業務範圍覆蓋中國電信、中國移動、中國鐵塔等電信運營商客戶，處置物資種類包括通信物資、辦公用品、工程物資等，為資產方提供包括資產評估、資質審查、網上拍賣等環節的一站式物資處置服務。

● 上海通貿國際供應鏈管理有限公司

上海通貿綠色拍賣支撐體系，集報廢物資的回收、運輸、分類、倉儲、處置，形成了一套成熟的逆向一體化資產處置模式。從報廢物資產生後的源頭開始，一直到報廢資產處置交割結算，全流程全覆蓋。現有拍賣平台擁有近350家各類物資、各類資質的回收企業，可覆蓋運營商報廢物資處置需求，在提高資產單位處置效益的同時，避免了報廢物資的環保風險，履行了產廢單位的環保責任。

人力資源管理

僱傭

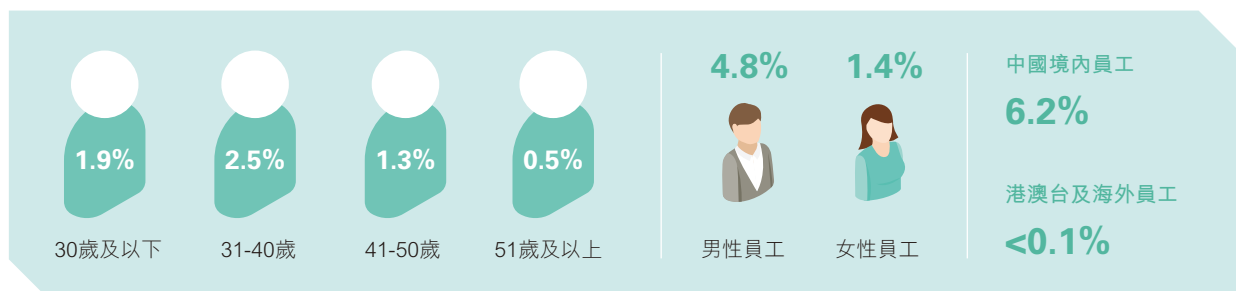
本集團截至二零二三年十二月三十一日員工總數約為8萬人。公司注重男女員工平等發展，保障並發展女性員工權益。本集團員工主要分佈於中國各地，在東南亞、中東、非洲等世界其他地區亦有分佈。僱傭類型分為合同制、派遣制、非全日制與其他從業。



| 指標名稱 | 2023年 | 2022年 |
|---------------|---------------|--------|
| 按類型(人) | | |
| 合同制 | 77,998 | 80,549 |
| 派遣制 | 2,161 | 3,009 |
| 非全日制 | 38 | 59 |
| 其他從業 | 175 | 191 |
| 按地區 | | |
| 中國內地 | 96.6% | 98.7% |
| 港澳台及海外 | 3.4% | 1.3% |

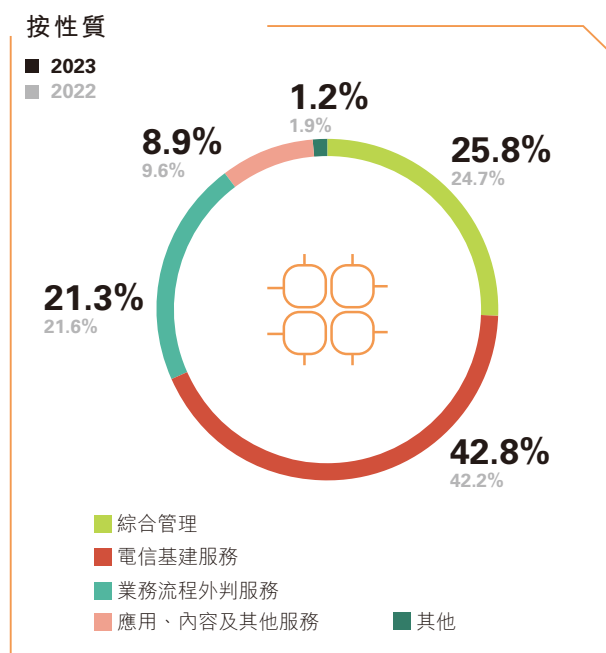
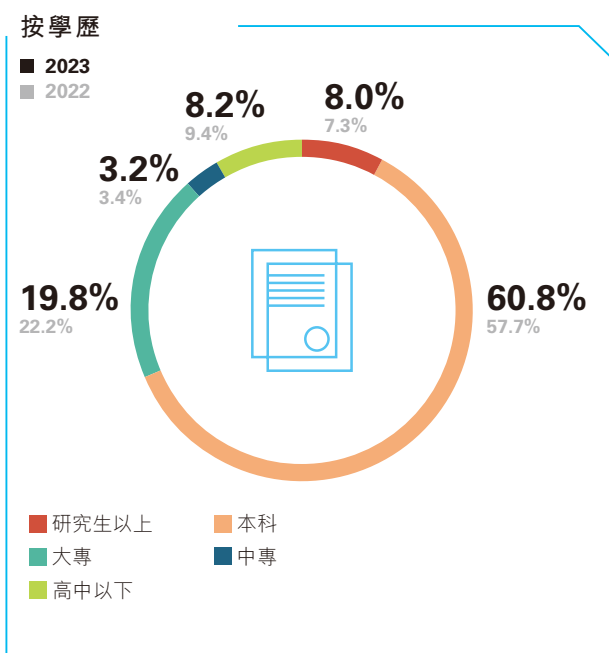
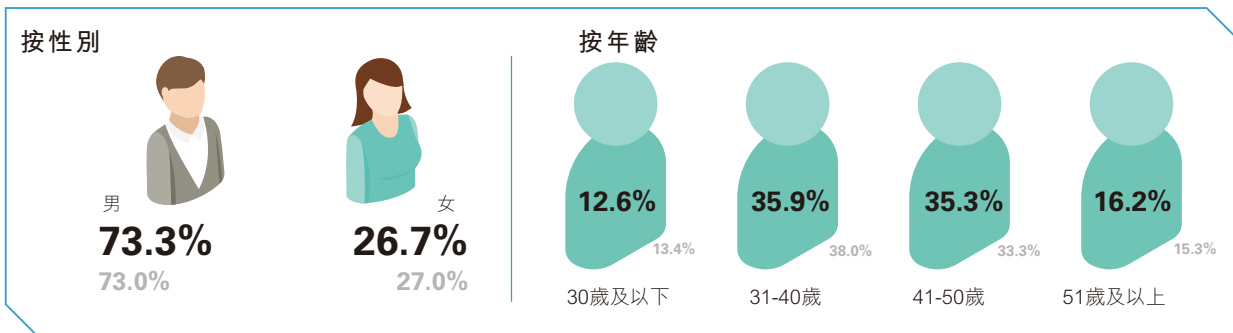


2023年度員工流失率



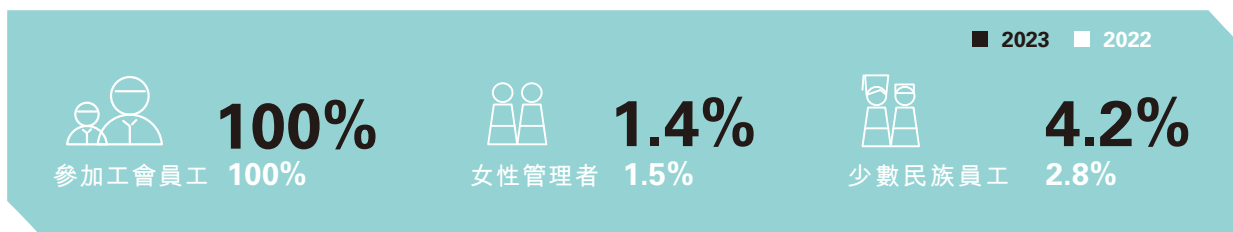
人員結構 (合同制 + 派遣制)

■ 2023 ■ 2022



合同制

■ 2023 ■ 2022



擴闊人才儲備

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，同時結合通信建設項目周期性強、臨時用工需求大的特點，拉動上下游企業在通信線路、設備類工程的施工建設期間，結合實際工作需要，進行靈活招聘，為社會輸出大量就業崗位，在吸納社會人才、解決應屆畢業生就業方面發揮了重要作用。

為進一步完善市場化經營機制要求，深化公司人力資源體制機制創新，本集團二零二三年持續推進人事、勞動、分配三項制度改革，建立以崗位管理為基礎、合同管理為核心的用工機制，聚焦重點業務領域，引進高科技、高技能、高素質人才，實現員工總量可控，隊伍結構不斷優化，流動機制更加有效，整體素質持續提升，勞動生產效率不斷提高。

薪酬與績效考核的管理

本集團視員工為企業的重要資源，重視員工利益保障，按照「業績導向、對內公平、對外具有一定競爭力」的原則，不斷完善與企業價值和個人業績緊密掛鉤的薪酬分配體系，制定實施《中國通服省級公司所屬專業公司、地市公司負責人績效工資指導意見》，堅持薪酬分配向作出突出貢獻的人才和一線關鍵苦髒險累崗位傾斜，支持一流人才創造一流業績獲得一流報酬，促進多勞多得。

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、能力及業績掛鉤的制度，激發員工積極性。員工晉升遵循公平、公正、公開、透明原則，充分尊重員工的選擇權、知情權、監督權。

本集團積極推進下屬47家科技型企業實施國有科技型企業崗位分紅激勵計劃，促進科技人才的薪酬待遇水平與創新能力、成果貢獻緊密掛鉤，讓員工分享企業發展成果，激發組織和員工活力。本集團嚴格按照國家相關政策，為員工繳納社會保險和住房公積金，並建立企業年金制度，保障員工基本權益。

為深化激勵約束機制改革，建立健全中長期激勵體系，本集團實施股票增值權激勵計劃，推動股東利益、公司利益和激勵對象利益相互協調促進，使關鍵崗位核心骨幹員工的利益與公司經營業績緊密綁定，充分激發骨幹人才內生動力。

本集團每年出台《省級公司負責人業績考核指標體系和計分辦法》，落實公司年度發展目標及工作任務，通過將預算、考核、資源分配緊密結合，充分發揮考核的激勵和導向作用，引導各級單位加大對戰略業務領域的拓展，推動公司價值、能力穩步提升。

本集團總部每年根據不同考核指標印發員工年度績效考核辦法，對各級員工進行年度績效考核，充分發揮績效管理體系的價值導向和戰略執行作用，促進員工提升工作效率，調動員工積極性和創造性。



▲ 本集團舉行多場校園招聘活動

勞工準則及福利

依法合規用工

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。本集團嚴格遵守並認真落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工會法》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，依法保障員工的勞動權益、民主權益和精神文化權益。

- 加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工，確保合同制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險
- 結合崗位任職標準，分類規範勞動合同文本，明確雙方的權利和義務，使勞動關係管理有章可循、有法可依
- 規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險，維護勞務派遣員工權益

多元化與平等機會

本集團提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各類優秀人才，堅持男女平等、同工同酬等用工政策，在員工招聘、晉升過程中，提供平等的就業機會，勞動者不因民族、種族、性別、年齡、地域、婚育狀況、身體條件等而受到歧視，為殘疾人提供適合其個人特點的工作崗位。依法保護員工隱私，實施員工帶薪休假制度。

禁止使用童工

本集團嚴格落實《禁止使用童工規定》的相關要求，對於員工招聘流程實行嚴格管理，明確應聘人員年齡要求，依法禁止使用童工，防止強制用工，二零二三年未發生使用童工和強制用工的情況。

保障民主權益

本集團尊重並支持員工依法加入工會組織等自由，不斷完善工會組織架構，明確責任分工，努力發揮工會組織促進經營發展的作用和價值；不斷拓寬民主管理渠道，持續完善民主管理制度，採取多元化方式保障職工代表參與企業民主管理，鼓勵員工建言獻策，充分保障員工知情權、參與權、表達權、監督權，不斷提升企業民主管理水平及能力，保障民主權益，促進公司健康發展。同時，為進一步推進職工代表大會制度化、規範化建設，發揮職代會發展和諧勞動關係、保障員工民主權利的作用，根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國工會法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《全民所有制工業企業職工代表大會條例》等法律法規，本集團制定《中國通信服務省級公司職工代表大會管理暫行辦法》。



◀ 本集團舉辦青年座談會，鼓勵年輕員工建言獻策

維護女性員工權益

本集團高度關注並重視女性員工關愛工作，加強女性員工合法權益保護，做好女性員工提素建功、維權幫扶，嚴格落實女性員工「四期」(月經期、孕期、產期、哺乳期)保護，做好「單親媽媽」、更年期女性員工關愛慰問工作。同時，督促各級企業保障女性員工合法權益，廣泛徵集女性員工合理化建議。

本集團制定並印發《關於進一步加強中國通服女職工工作的指導意見》，落實《中華人民共和國婦女權益保障法》、《中國婦女發展綱要(2021-2030年)》、《女職工勞動保護特別規定》、《工會女職工委員會工作條例》等法律法規，維護女職工群體利益，健全女職工教育、激勵機制和女性人才、女性領導與管理人員培養選拔體制，完善女職工勞動保護、職業健康、社會保障和幫扶救助機制，分期分批開展「N+1」關心關愛女職工活動，如簽訂一份女職工專項集體合同、新增一項女職工身體健康專項檢查、增購一份女職工安康專項保險、舉辦一場女職工健康專題講座、組建一支女職工文體活動團隊、搭建一個女職工情感交流論壇、建立一套女職工全工作周期關愛制度等，最大限度實現好、維護好、發展好廣大女職工根本利益。



福利體系

本集團福利體系包括企業年金、補充醫療、節日福利、各類補貼、健康體檢、員工餐廳、員工宿舍、帶薪年假以及舒適的辦公環境、合理的工作節奏、豐富的線上學習、多樣的文娛活動等。

發展與培訓

本集團重視培訓工作，目前已建成總部、省級公司、專業公司三級培訓體系，並致力於發揮公司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，促進建設學習型組織。

總部

負責省級公司領導人員、省級公司後備領導幹部和各條線專家人才隊伍的培訓，以及總部牽頭組織的各類專業條線培訓

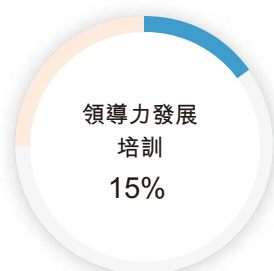
省級公司

負責專業公司領導人員、省公司中層管理人員和本省各類專業條線的培訓，並協助總部做好各類專業條線培訓的組織送培工作

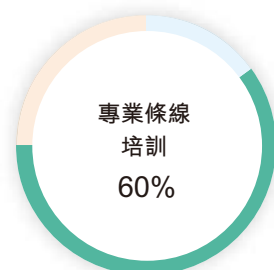
專業公司

負責開展所屬員工日常的各類技能提升培訓

二零二三年，本集團制定印發《中國通信服務2023年培訓工作計劃》，集約高效利用公司下屬各學院、培訓中心的資源優勢，以公司高質量發展重點任務為牽引，聚焦公司年度重點工作，著力建設領導幹部、專家人才和基層骨幹三支隊伍，統籌打造各類管理能力、專業能力提升訓練營，持續優化培訓管理體系、課程開發體系和在線培訓體系，為支撐公司創新轉型提供人才支持和能力保障。



以新時代下本集團的主航道和新挑戰為背景，面向公司高質量發展要求，致力於推動各省後備領導幹部認知升級、知識重構、思維再造，打造「企業家型一把手」和「技術領軍人才」雙引擎後備領導幹部隊伍



以打造高質量人才生態為抓手，以擴寬視野、提升能力為目標，以各類訓練營和行動學習為載體，以訓代戰、訓戰結合，著力培養各條線專業骨幹人才隊伍



關注一線核心骨幹員工的能力提升和發展要求，舉辦面向一線員工的5G關鍵技術與行業應用、項目管理、市場營銷等各類綜合能力和專業技能培訓班，打造具有核心競爭力和凝聚力的一線員工隊伍



▲ 本集團積極開展各類培訓活動，為支撐公司創新轉型提供人才支持和能力保障

中國通服2023年數據中心一體化交付技能競賽骨幹培訓

培訓為期兩天半，以線下現場授課、直播授課、線上錄播課程等形式開展，培訓內容包括數據中心空調設計、數據中心供電設計、數據中心EPC總承包項目管理、數據中心設備施工管理、數據中心安全管理、數據中心運維管理、數據中心發展趨勢和政策解讀、數據中心全過程諮詢等課題。



中國通服2023年集客行業營銷拓展能力提升培訓

培訓以推進本集團集客業務高質量發展為目標，採用理論、實踐、產出相結合的方式，帶領學員沉浸式吸收學習集客戰略、標桿案例等課程內容，統一集團內營銷語言和營銷管理標準化思維，打造集客營銷專業化隊伍。



中國通服2023年法治工作培訓

為貫徹落實本集團深化法治建設、加強合規管理工作會議各項工作要求，圍繞建築工程及分包管理、國企合規管理、合同管理、糾紛案件處理、法律工作數字化轉型及公司戰略、集客市場、財務政策解讀等重點內容開展培訓。



中國通服2023年企業戰略規劃暨企業改革工作培訓

面向本集團下屬單位負責綜合規劃、企業改革及數字化轉型的相關工作人員，通過線上+線下相結合的方式，宣貫本集團戰略規劃與企業改革、數字化轉型規劃、數字產業研究成果等內容。





| 指標名稱 | 單位 | 2023年 | 2022年 |
|---------------------|-------|---------|---------|
| 培訓項目類型 | | | |
| 安全生產培訓 | 場次 | 4,702 | 6,057 |
| | 人次 | 199,901 | 216,922 |
| 反腐倡廉教育活動 | 場次 | 1,426 | 1,886 |
| | 人次 | 46,322 | 59,348 |
| 經營管理類培訓 | 場次 | 2,256 | 2,980 |
| | 人次 | 42,587 | 70,191 |
| 專業技術類培訓 | 場次 | 13,261 | 13,207 |
| | 人次 | 232,598 | 262,166 |
| 其他類培訓 | 場次 | 5,730 | 6,069 |
| | 人次 | 170,945 | 186,299 |
| 按崗位／性別培訓情況 | | | |
| 高層人員 | 比率 | 2.2% | 2.6% |
| 中層人員 | 比率 | 36.2% | 35.8% |
| 普通員工 | 比率 | 61.6% | 61.6% |
| 男員工 | 比率 | 73.9% | 72.1% |
| 女員工 | 比率 | 26.1% | 27.9% |
| 按崗位／性別培訓平均時數 | | | |
| 高層人員 | 小時／人次 | 56 | 93 |
| 中層人員 | 小時／人次 | 25 | 39 |
| 普通員工 | 小時／人次 | 16 | 72 |
| 男員工 | 小時／人次 | 20 | 59 |
| 女員工 | 小時／人次 | 24 | 69 |

運營管理

健康與安全

本集團自覺遵循國家相關法律法規，堅決執行《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》、《建設工程安全生產管理條例》和行業相關規範要求。

本集團全面貫徹落實總體國家安全觀，堅持統籌高質量發展和高水平安全兩件大事，通過全面落實全員安全生產責任制、加強安全生產標準化建設、不斷完善企業安全生產管理制度、持續開展安全生產教育培訓、建立落實風險分級管控和隱患排查治理雙重預防工作機制、常態化開展安全生產督查檢查、定期開展應急救援演練等措施，依法有序推進各項工作，保證安全生產投入有效實施。

同時不斷調整、優化對分包商的管理模式，持續全方位強化對業務外分包單位的安全管理，嚴控企業資質審核、人員信息採集、入場安全條件核准、安全教育培訓、作業現場行為監督、違章行為管理、准入退出動態研判等關鍵環節，堅決守住安全發展底線，穩步推動企業安全治理模式向事前預防轉型，防範遏制重大安全生產事故發生，確保從業人員的健康與安全，主動塑造有利於企業發展的安全環境。

安全管理體系

本集團安全生產委員會是安全生產管理機構，主任由本公司總裁擔任。下屬各省級公司均設置安全生產委員會，落實安全生產責任，定期召開安全生產委員會會議，討論並決策關於安全生產相關重大事項。通過細化組織機構職責、增加專家數量，不斷提高安全管理水平。

安全施工

為保證通信建設工程安全生產，根據《中華人民共和國安全生產法》、《建設工程安全生產管理條例》等相關法律法規要求，本集團下屬各通信工程施工企業主要負責人、項目負責人和專職安全生產管理人員等均通過屬地信息通信管理局組織的安全生產知識和管理能力考核，100%持證上崗。

本集團重視並全力保障安全生產資金投入，要求下屬各級公司必須按規定提取安全生產專項費用，用於改進勞動條件、改善安全設施、更新勞動防護用品、開展教育培訓、加強安全檢查等工作，為安全生產工作順利開展提供資金保障。

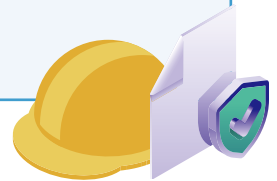
二零二三年，本集團制定並實施「安全管理強化年」行動計劃，全年開展安全生產檢查55次，累計排查整治安全隱患145項，整改完成率100%；組織各省級公司開展安全生產檢查1,461次，累計排查整治隱患5,125項，整改完成率100%；本集團總部及所屬各省級公司組織開展火災疏散演練2,765次，各類倉庫組織開展滅火、疏散演練1,499次，一線施工班組組織開展生產安全事故應急救援演練4,951次。



職業健康、安全生產與環境管理

基於近年來持續打造總承包能力的戰略目標，本集團制定《中國通信服務股份有限公司總承包項目管理指引》並在其中對旗下各級公司承接總承包項目中的職業健康、安全生產與環境管理(HSE管理)做出具體要求：

- 1 明確目標和職責並持續改進HSE管理體系，規範總承包項目的職業健康、安全生產和環境管理，從而使對項目建設中的危險、對社會的危害、對環境的破壞降到最低。
- 2 根據項目規模，設置專職或兼職安全管理人員，在項目經理領導下，具體負責職業健康、安全生產與環境管理的組織與協調工作。
- 3 進行職業健康危險源辨識和風險評價，制定項目職業健康管理計劃，建立職業健康檢查制度，開展監視和測量，動態識別潛在的危險源和緊急情況，採取應對措施，預防和減少傷害。
- 4 制定《項目安全生產管理辦法》或類似文件，建立健全安全管理體系；嚴格落實安全生產責任制；組建安全專職機構，加強安全生產的組織領導。
- 5 進行危險源辨識和風險評價，制定安全管理計劃，落實安全保障措施，實施安全。嚴格執行安全生產事故隱患排查治理制度，及時發現並消除事故隱患，記錄事故隱患排查治理情況。
- 6 定期進行安全生產教育培訓，項目經理、安全管理人員、特種作業人員等均應按規定持證上崗。
- 7 按國家、行業、地方及企業內部有關規定，建立證明安全管理工作有效的必要安全記錄，其中包括安全管理台賬、安全會議紀要、整改通知單、安全生產檢查記錄、勞動保護用品購買發放記錄及其他原始記錄等。
- 8 落實安全交底制度，在施工前對項目的危險源及其防範措施、安全作業要求、各專業交叉作業應注意的安全事項等逐級進行交底、簽字直至作業人員(包括供應商、分包商)。
- 9 根據批准的建設項目環境影響評價文件，編製項目環境保護計劃，辨識重要環境因素，制定環境管理目標指標及管理方案，對施工現場的施工揚塵、噪聲污染、污水排放、固體廢棄物排放及火災等重要環境因素實施有效控制與管理。



雙重預防工作機制

根據《中華人民共和國安全生產法》相關要求，在《中國通信服務股份有限公司安全風險分級管控規定》的基礎上，本集團二零二三年制定《中國通信服務股份有限公司安全隱患排查治理規定》，初步建立企業安全生產雙重預防工作機制。

本集團將安全風險等級劃分為重大風險、較大風險、一般風險和低風險四個等級，同時規定各類風險應從工程技術措施、管理措施、培訓教育措施、個體防護措施、應急處置措施五個方面進行管控。本集團圍繞施工作業、生產經營場所、特種設備等33個具體場景下的風險分級管控內容進行清單化管理。

二零二三年，本集團結合「重大隱患排查整治2023專項行動」相關要求，組織各省級公司圍繞辦公建築、工程建設、維護業務和客戶服務中心、倉庫、其他營業場所五個場景開展全員隱患排查整治工作，重大隱患整改完成率100%。二零二三年，公司在全集團內開展安全生產隱患專項排查整治工作，對全集團自有房產和租賃房產進行安全隱患專項排查，發現並及時整治安全生產風險隱患，從源頭防範事故發生。



安全文化建設

開展安全生產宣教培訓

本集團堅持對全體員工分類開展安全生產教育培訓，提升全員安全生產意識。二零二三年，本集團組織全體員工學習《中國通信服務安全生產管理辦法》，邀請內外部安全生產專家對各級安全生產管理人員和項目經理圍繞施工作業安全細分專業進行培訓，組織開展「安全生產月」、「消防安全月」、「電信消防安全宣傳月」等系列宣傳教育活動。



本集團修訂《信息通信工程安全施工指南》(ISBN 978-7-115-61752-1)，總結通信建設領域安全生產優秀經驗，並通過對全部分包商逐級開展培訓，力促通信建設領域安全生產經驗推廣至一線。

本集團積極組織各省級公司參與首屆「建安盃」通信施工企業安全生產知識競賽，本集團所屬的具有通信工程施工總承包一級資質的全部63家企業均報名參賽（佔總參賽企業39%），累計報名人員5,228人（佔總參賽人數51%），並在最終的決賽中取得較好的競賽成績。



重視專家人才

本集團制定《中國通服安全生產特邀專家管理辦法》，並聘請多名外部專家，充分發揮外聘專家的技術支撐作用，與本集團專家人才形成合力，提升本集團安全生產教育培訓和監督管理能力。

保障員工職業健康

本集團始終重視員工的職業健康管理，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規，提供符合國家職業健康標準和要求的勞動安全防護用品，保證全體員工職業健康。為提高健康和安全管理水平，本集團引入國際認可的職業健康安全管理体系認證，截至二零二三年底，本集團下屬超過110家子公司通過國際OHSAS18001認證、ISO45001認證或國內相關認證等。

本集團建立和執行事故上報制度，並按季度統計。二零二三年本集團未發生重大安全生產責任事故，過去三年（包括匯報年度）未有因責任工傷亡故或重傷員工*，未有因工傷而損失的工作日數的情況。

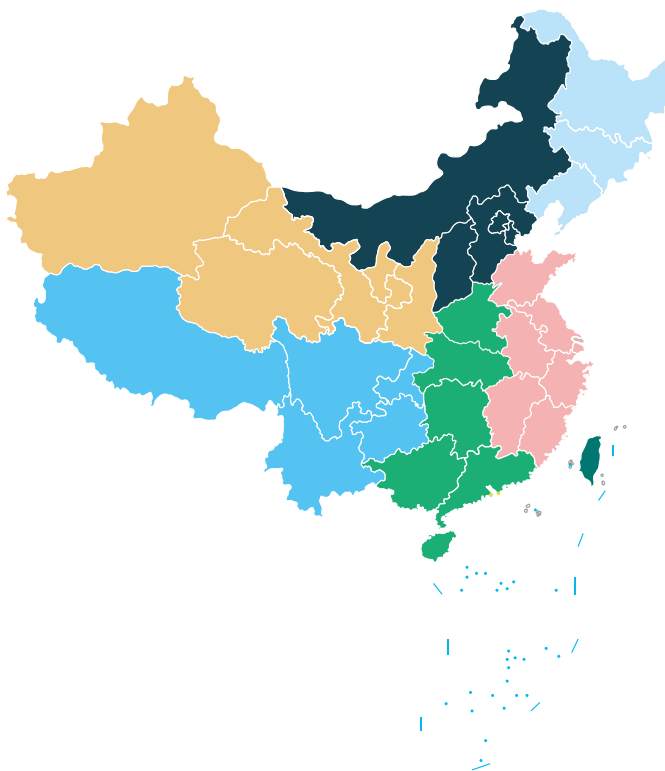
* 數據範圍為在職合同制員工，以安全生產責任範圍進行統計，包括本集團負有直接責任或管理責任的生產安全事故。

供應鏈管理

本集團遵循《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》、《通信工程建設項目招標投標管理辦法》、《建築工程施工發包與承包違法行為認定查處管理辦法》、《房屋建築和市政基礎設施項目工程總承包管理辦法》、《國務院辦公廳關於促進建築業持續健康發展的意見》等國家相關法律法規，結合企業實際情況，持續完善相關採購管理辦法並強化執行，重點對供應商選擇及管理、合同簽訂、安全管理、財務結算、監督檢查等關鍵環節進行管控。同時對供應商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，確保供應商薪酬發放與用工管理符合國家及地方規定。

| 地區 | 服務類供應商數量(個) | 貨物類供應商數量(個) |
|--------|-------------|-------------|
| ● 東北地區 | 261 | 144 |
| ● 西北地區 | 1,480 | 1,012 |
| ● 中南地區 | 2,164 | 2,140 |
| ● 西南地區 | 1,152 | 1,628 |
| ● 華北地區 | 915 | 961 |
| ● 華東地區 | 3,563 | 4,418 |
| ● 港澳台 | 0 | 2 |
| 海外 | 48 | 4 |
| 合計 | 9,583 | 10,309 |

註：每家供應商按主要使用地區僅統計一次；部分供應商同時供應服務及貨物，在兩側分別計數。



營造公正的供應鏈環境

本集團對供應商實行總部、省級公司、專業公司分級管理。總部負責建立集約化採購體系，制定採購管理策略和IT化管理要求，並對省級公司採購管理情況進行監督檢查及考核。省級公司負責建立本省採購管理體系，通過IT系統對本省供應商進行集約化管理；制定採購管理實施細則，完善相應的內控流程；對專業公司採購情況進行檢查考核。專業公司負責本單位採購管理的具體實施，制定管理標準或具體措施，並接受總部及省級公司的監督檢查。

供應鏈管理模式

機構體系

- 適應公司組織架構，建立「三級採購、兩級集採」的體系
- 依託本集團下屬中通服供應鏈股份有限公司統一實施集中採購
- 建立「總部+21家省級公司」集中採購中心

範圍與計劃

- 總部級集採、省級集採、專業公司採購
- 依據業務拓展模式、專業性質等要素劃分採購屬性

採購方式

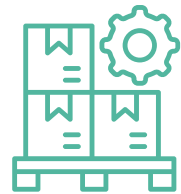
- 採購方式包括招標、比選、詢價、競爭性談判、競爭性磋商、競價、單一來源採購等
- 依據採購內容、金額分類實施，兼顧效率與效益，最大限度確保採購公開化

合同與價格

- 制定與使用規範合同文本，全程電子化審批
- 建立和執行「年度基準價格」管理體系，合理控制採購成本

監督

- 全面使用「中國通服採購管理平台」開展採購工作
- 確保採購數據全面、及時、真實、有效
- 完善檢查考核機制，開展逐級監督



針對主營業務內容及供應鏈管理重點，本集團制定《中國通信服務股份有限公司採購管理辦法(自用類)》、《中國通信服務股份有限公司採購管理辦法(承攬業務服務類)》、《中國通信服務股份有限公司集中採購管理辦法》、《中國通信服務股份有限公司採購供應商管理辦法》等採購供應鏈管理相關制度，保障採購目標的實現，提升企業對外部資源的獲取和整合能力，提高供應鏈運作效率和服務水平，形成「廉潔、高效、優質、穩定、可靠」的綠色合作生態。

● 供應商庫管理

利用統一信息化系統對供應商庫實現分級管理。在採購活動完成後，由採購實施部門提出入庫申請，採購歸口管理部門進行審核。對於合作期滿不再合作、按規定應退出及被納入負面清單的供應商，將其移出供應商庫。

● 供應商後評估

分為日常後評估、年度後評估、整體後評估，利用統一信息化系統匯聚後評估結果，確保客觀反映供應商的綜合表現。供應商後評估結果作為採購及合作各階段的重要參考依據。

● 供應商分級與獎懲

根據供應商後評估和貢獻程度對供應商進行分級並獎懲，以確定其對企業的戰略價值。通過分級，實現有效的「優勝劣汰」競爭機制，匯聚優質供應商。共設四個等級：A（優選）、B（可選）、C（備選）、D（淘汰）。

二零二三年，共 12,356 家供應商獲得等級評定，其中 A、B、C、D 等級佔比分別為 69.3%、28.5%、2.0%、0.2%。

● 供應商負面清單

明確分層級的供應商負面清單管理標準，出現負面清單列明行為的，在相應範圍內禁止合作，通過統一信息化系統確保執行。

廉潔

高效

優質

穩定

可靠

供應商溝通

全面執行《中國通信服務股份有限公司採購供應商管理辦法》，為便於供應商及潛在供應商準確了解本集團有關供應商管理的相關政策，通過「中國通服採招門戶」(<https://szyc.chinaccs.cn/>)將其主動對外公開。

供應鏈風險可控

本集團通過持續修訂、完善制度，推動制度執行，進一步提升管理、執行和監督檢查能力。嚴格執行供應商遴選和考核程序，清退不合格供應商，確保進入「供應商資源庫」的供應商均具備證明其有足夠履約和風險控制能力的材料，如由政府相關部門頒發的企業資質（建築業企業資質、設計資質、勞務資質、安全生產許可證等）、行業公認的產品標準和能力認證（產品認證、服務能力評價等）、人員的職業資格證書（特種作業相關證書、安全生產ABC三類人員證書等）等相關證照。指導供應商不斷強化安全生產意識，通過建設IT系統、固化管理流程等一系列活動，消除風險隱患，促進公司健康發展。



本集團在與供應商簽訂合同時，將《保密協議》、《安全生產協議》、《廉政協議》、《環境保護協議》作為合同主要附件，通過主動的審計活動對相關情況進行監督，確保合作履約，對發生相關風險行為的供應商，按規定履行終止合作、退出或納入供應商負面列表等程序。

綠色採購

本集團將「綠色環保」作為原則之一納入採購相關制度，踐行綠色採購理念，在採購需求提出之初即需充分考慮環境保護的要求，致力於與供應鏈上下游攜手同行，降低對環境的破壞和影響。

| | |
|---|---|
|  <p>優先選擇具備環境管理體系認證的供應商</p> | <p>在集中採購中將供應商是否具有環境管理體系認證 (ISO14001) 作為評分項之一。</p> |
|  <p>優先選用符合環保標準的產品</p> | <p>在貨物類集中採購中，有針對性地設置環境保護條款，將其作為技術規範書的主要技術要求之一，執行標準為《電子電氣產品中限用物質的限量要求》(GT/T 26572-2011)等，要求投標人出具RoHS檢驗報告。</p> |
|  <p>向供應商傳遞環保理念</p> | <p>在制度中明確要求本集團下屬公司加強對供應商的環保理念宣貫，針對服務類供應商，將《環境保護協議》作為合同主要附件之一，並嚴格監督其落實環境保護責任；在貨物集採中對貨物包裝進行明確要求，防止不必要的過度包裝。</p> |
|  <p>對忽視環境保護供應商的懲戒</p> | <p>對於導致環境污染事件的供應商，可根據制度執行退出機制、取消合作資格。本年度，未有供應商因此被退出。</p> |
|  <p>積極探索採購全流程電子化</p> | <p>投產「中國通服採購管理平台」，涵蓋採招門戶、採購系統、招標系統、電子商城等諸多模塊，推動採購全過程線上達成，最大程度減少紙張使用和人員差旅產生的碳排放。</p> |

採購廉潔自律

根據本集團採購相關制度規定，在採購項目開始前，參與人員均需簽訂《廉潔自律承諾書》，提醒其客觀公正履職，並作為事後追責依據。本年度，本集團對供應商企業進行核查，將108家相關企業納入總部級供應商負面清單，防止發生廉潔風險。



公司《廉潔自律承諾書》包括承諾遵守國家有關法律法規、遵守廉潔從業各項規定、遵守公司規章制度、保證客觀公正履職不徇私舞弊、杜絕各類不正之風和腐敗現象等內容，其中針對恪守職業道德特別約定：

- 不接受投標人或其他利害關係人贈送的禮品、禮金、有價證券或其他任何好處。
- 不以任何形式向投標人或其他利害關係人索要錢物等任何好處。
- 不由投標人或其他利害關係人報銷應由個人支付的費用。
- 不參加投標人或其他利害關係人舉辦的娛樂、宴請、旅遊等活動。
- 不要求投標人或其他利害關係人為個人或親屬經商辦企提供方便。
- 嚴格遵守其他廉潔從業相關規定。



供應商勞工權益保障

本集團高度關注供應商對其勞工的權益保障。在採購與供應商合作過程中，通過事前審查、事中考察、事後評估等方式，確保供應商的工資待遇合理、工資支付及時，各項勞工權益得以落實。督促服務類供應商嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，根據《中國通信服務股份有限公司採購管理辦法(承攬業務服務類)》，供應商在辦理入庫(供應商資源庫)時，必須提交參與項目的人員清單、人員社會保險和勞動合同、技術管理人員職稱、學歷及特種作業資格證書和僱主責任險或意外傷害保險材料，以供核驗其對勞工權益的基本保障。

本集團督促服務類供應商嚴格遵守《保障農民工工資支付條例》等法律法規，專門開設拖欠農民工工資的投訴舉報渠道並確保暢通，積極協調處理收到的相關線索，定期組織人員對供應商支付農民工工資情況進行抽查，並可根據《中國通信服務股份有限公司採購供應商管理辦法》將蓄意拖欠農民工工資、造成群體事件的供應商納入供應商負面清單。本年度，本集團下屬企業將兩家出現討薪事件的供應商納入了相應層級的供應商負面清單。

對於因童工用工、工作時間超時等違法違規或侵犯勞工權益引起發生群體事件的分包商，本集團依據《中國通信服務股份有限公司採購供應商管理辦法》將其納入負面清單禁止採購。本年度未發生使用童工和強制用工的情況。

供應商培訓

針對提供施工等服務的主要供應商，本集團要求下屬各級公司將其員工的培訓教育納入本公司統籌組織。

本年度，本集團印發《關於進一步加強承攬通信建設工程安全生產教育培訓的通知》，明確將分包單位人員涵蓋其中，要求旗下各主要經營範圍為施工的公司嚴格履行《國務院安委會關於進一步加強安全培訓工作的決定》、《生產經營單位安全培訓規定》等法規，對包括分包單位人員在內的新職工進行至少32學時的安全培訓，每年進行至少20學時的再培訓。培訓內容包括但不限於：安全生產法律法規、安全技術標準規範和規範性文件、安全生產管理制度、先進的安全生產技術和管理經驗、登高／涉電／有限空間等高危作業場景專題教育、典型事故案例警示分析等。調整職工崗位或者採用新工藝、新技術、新設備、新材料的，要按照相關要求開展安全培訓。



產品責任與客戶

確保服務質量

本集團致力於打造「服務優」企業形象，不斷提升服務質量，下屬逾100家子公司已獲得ISO9001/GB/T19001質量管理體系認證。本集團編製《中國通信服務股份有限公司服務質量管理指引》，進一步規範和健全服務質量管理體系，促進下屬各級公司增強服務意識，提高管理水平和服務質量，提升客戶滿意度，塑造公司良好形象，構建服務質量「護城河」，構築服務金字招牌。



服務質量管理基本原則



以客戶滿意為 導向

深入了解客戶規定或潛在的需求，提供滿足規範並符合客戶利益和需求的產品和服務，強化服務意識完善專業能力，提升客戶滿意度。



強調全員參與

本集團要求各部門、各崗位全員相互合作，樹立服務質量意識，主動尋求機會提升技術能力、增強知識儲備、不斷累積經驗，在團隊中積極分享，共同促進服務質量提升。



關注過程管控

服務質量不僅體現在結果，更體現在服務的過程質量。通過建立合理、詳細的服務規範與流程，實施過程管控，對能影響過程和結果輸出的風險進行管控，通過事前預防、事中控制、事後評估來確保公司整體服務水平。



保持持續改進

及時跟蹤客戶意見和建議，分析客戶關注的重點要素，持續改進技術方案，優化完善服務流程，不斷提升專業能力和服務質量，滿足客戶需求。



加強服務溝通

本集團要求各級企業加強與客戶的交流溝通，牢固樹立服務理念，及時溝通、快速響應，提升積極性和責任心，為客戶解決實際問題。

在承攬業務交付管理中，本集團執行《中國通信服務股份有限公司承攬業務交付管理辦法》，規範從立項實施到竣工驗收結算的全過程行為，理順交付過程中內外各方職責及管理流程，通過交付管理的科學性、規範性、標準性和效益性，促進內部管理與客戶滿意度雙提升目標的實現。

確保服務質量的措施



確定交付質量管理責任部門與責任人



針對具體項目與客戶共同制定明確的交付質量標準



交付過程質量控制／檢查／考核



數字化控制手段運用



一次性質量驗收通過目標



資料歸檔／經驗沉澱／持續改進

所獲獎項

本年度，本集團下屬華信諮詢設計研究院有限公司等14家單位設計、中通服建設有限公司等15家單位參建、中郵通建設諮詢有限公司等11家單位監理的「中國電信&中國聯通5G共建共享SA建設工程」榮獲2022-2023年度國家優質工程金獎。本集團下屬廣東省電信規劃設計院有限公司設計、長訊通信服務有限公司與中郵建技術有限公司參建、公誠管理諮詢有限公司監理的「中國鐵塔廣東省分公司深茂高鐵江茂段公網覆蓋工程」榮獲2022-2023年度國家優質工程獎。

應對客戶投訴／客戶滿意度管理

本集團秉承「以客戶為中心」的發展理念，高度關注客戶感知。針對政府與企業客戶特點，本集團各級公司均設立面向不同客戶群體的服務部門，建立與客戶的直接、高效溝通渠道，在售前、售中、售後各階段，通過客戶拜訪、技術交流、實施交付、維保服務、售後回訪、滿意度調查等方式，及時跟進客戶需求。其中，本集團下屬浙江、江蘇等公司本年度聘請第三方公司主動開展滿意度調查，傾聽客戶心聲。

本集團設置客戶投訴響應機制，對於嚴重投訴、一般投訴制定不同響應流程。客戶投訴處理閉環管理，處理過程以書面形式記錄並歸檔。不定期組織服務質量會議，收集和受理客戶的服務意見和建議，開展服務質量工作分析，對於客戶投訴積極挖掘深層根源，制定具體的整改措施，形成有效的提升機制。

二零二三年，客戶對本集團服務質量整體滿意且無重大投訴及糾紛。本集團所屬行業為信息化通信服務業，主要從事通信業的工程設計、施工、監理、維護等服務，不涉及產品召回。

知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等各項與知識產權保護相關的法律法規，不斷提升知識產權維權意識，及時處理和解決侵權糾紛。本集團不斷加強商標管理，規範註冊商標的使用；在宣傳品牌、提升自身品牌價值的同時注重品牌保護；圍繞公司新興業務開展知識產權研究。本集團不定期組織普法講座，提升員工的知法尊法守法用法及知識產權保護的意識和水平。

本集團在產品研發過程中，均重視知識產權保護，形成相應專利或軟件著作權。



二零二三年，本集團新增授權專利**524**件、受理專利**944**件、軟件著作權**1,208**件。

信息安全及隱私保障／網絡安全

本集團十分重視保護公司、員工及客戶的信息、隱私及數據安全，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，遵守並不斷完善本集團《網絡與信息安全相關管理辦法》、《數據安全管理辦法》等一系列制度，規範內部網絡、信息和數據安全管理。本集團下屬60餘家公司具備ISO27001信息安全管理體系認證、17家公司具備GB/T 22080-2016信息安全管理體系要求，相關員工持有CISP、CISSP、CISA、CISP-DSG等資質證書。

網信安管理體系

本集團網絡與信息安全領導小組是網信安管理機構，組長由本公司總裁擔任。下屬各省級公司均設置網絡與信息安全領導小組，落實網絡與信息安全責任。本集團及下屬各省級公司定期召開領導小組月度議事會議，研討並決策網絡與信息安全事項。

網絡／信息安全及隱私保障培訓和宣貫

本集團加強員工網絡和信息安全及隱私保障相關培訓和宣貫。二零二三年，本集團共組織7次相關管理和技術人員網絡和信息安全培訓，包含政策解讀、意識宣貫、技術提升、態勢分析、警示教育等內容，共涉及6.8萬餘人次。積極參加國家安全教育日、網絡安全宣傳周等宣傳活動，通過外部專家專題培訓、海報宣傳、視頻宣貫等線上及線下形式，切實提高內部員工網絡和信息安全及隱私保障意識。組織內部網絡和數據安全技能競賽並積極參加外部競賽，獲得第三屆「網鼎盃」銀鼎獎，以賽代練，提高安全防護能力。



築牢網信安全防線

本集團積極開展常态化安全運營工作，組織7×24小時安全監測，定期分析安全態勢，開展組織覆蓋全集團的攻防演練和社會工程學演練，進行重點問題專項排查和檢查，並建立完善的應急響應機制和流程。

本集團為加強信息安全保護，持續推進各類專項行動，組織做好數據安全合規性評估工作，定期開展新技術新業務檢查，同時對涉及用戶個人信息的自有應用軟件開展評估檢查，有效保障用戶個人信息，避免過度索權。

隱私安全文化與責任

二零二三年，本集團未發生洩露客戶隱私和資料的情況。本集團根據客戶需求，簽訂相關信息保護協議，並根據實際需要與相關員工簽署保密協議，協議簽署後嚴格遵守。同時通過互聯網隔離、數據脫敏加密、數據防洩漏、數據審計等技術手段杜絕客戶隱私洩露的可能性。

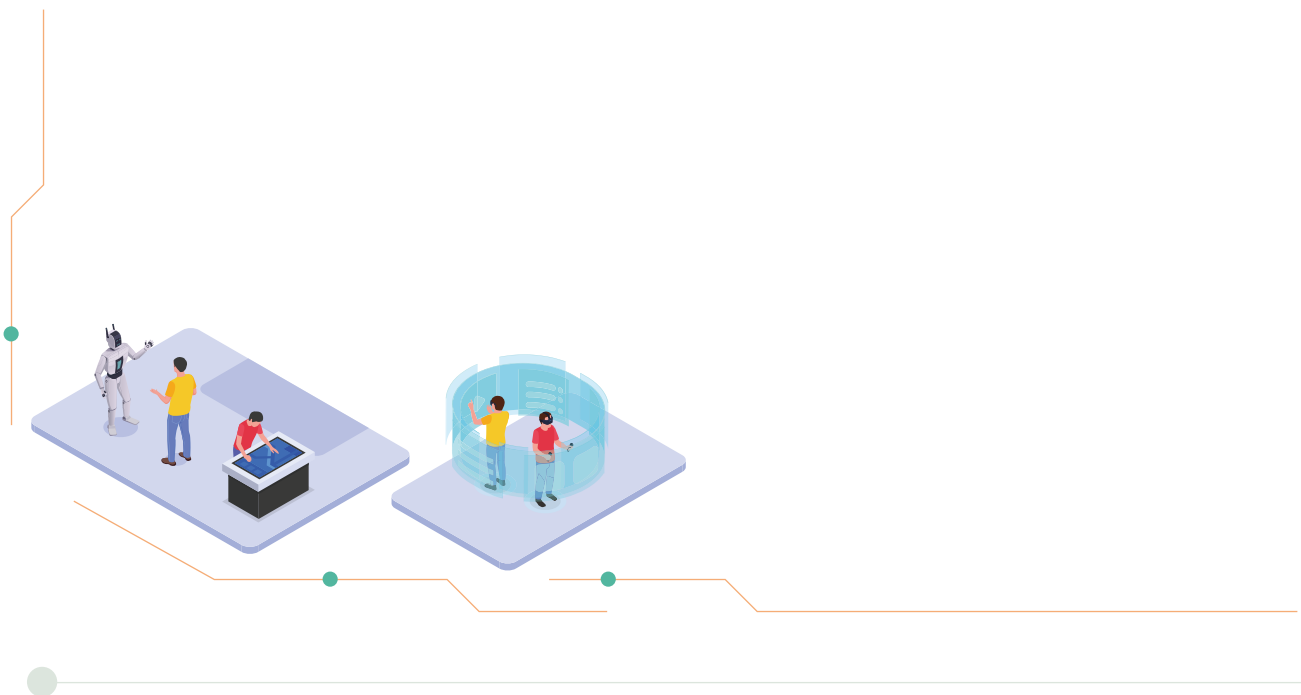
本集團印發《關於開展數據安全法、個人信息保護法學習宣貫工作的通知》，要求加強《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》及《中華人民共和國網絡安全法》的體系化學習和宣貫，確保全體員工全面理解和深入掌握，明晰底線，不碰紅線，切實規範數據和信息處理活動。

本集團研究並明確落實「兩法」工作各部門責任，組織各條線梳理現有制度、規範、業務(含應用軟件)、服務、流程、協議、系統等涉及數據及個人信息的情況，對照法律規定，形成差距和風險清單。

- 重點檢查涉及受其他方委託處理數據及個人信息的業務是否按照法律規定和合同約定進行；
- 線上平台／產品／應用和線下業務的隱私政策、隱私政策摘要、用戶協議、產品／服務提供者入駐協議等是否合規，並依據法律要求向用戶進行信息處理方式、用途等公示；基於自動化決策的精準營銷流程是否提供便捷的拒絕方式，並在用戶拒絕後不再繼續推送同類信息；
- 梳理和逐步健全數據和個人信息保護手段；
- 梳理並完善各類涉及個人信息處理合同的信息保護條款。

網絡安全能力

本集團積極響應國家網絡強國戰略部署，近年一直把網信安全作為戰略級業務進行佈局，持續加大研發投入，建立「通服網安」子品牌，成立了一支服務國家、服務客戶、服務產業的專業隊伍，為國家關鍵信息基礎設施行業客戶提供網信安全整體解決方案和綜合產品服務，承建多項國家網信安全重大工程，參編多項網信安全國家標準、行業標準、白皮書、專著，多次榮獲「工信部網絡安全技術應用試點示範」，連續五年入圍網絡安全行業智庫「安全牛」發佈的《中國網絡安全企業100強》，自有核心產品和服務多次入選《中國網絡安全行業全景圖》，「通服網安」品牌影響力逐步提升。



網絡空間測繪平台



基於網絡攻防實戰視角，構建內外網融合測繪、一站式關聯分析體系，實現「內網資產+互聯網暴露資產」一體化、高精度、全覆蓋的閉環治理，助力國家重點行業識別高危攻擊面，打造網絡空間全息地圖，實現安全資產掛圖作戰。

智能安全運營平台



面向國家重點行業運營單位複雜運營實戰需求，提供安全威脅深度分析和安全編排自動響應能力，實現安全風險檢測、監測、處置、預警全流程閉環，助力國家重點行業運營單位提升安全運營效率。

數據安全監測平台



為客戶提供數據資產管理、數據脫敏管理、接口安全管理以及訪問與操作審計管理等數據安全監管服務，助力客戶完善數據安全整體能力，提升數據安全保障能力。

雲密碼服務平台



集密碼服務、應用接入管理、態勢感知、統一監控於一體，調用底層密碼軟硬件資源和服務，面向政務雲應用提供按需分配、彈性擴展的密碼服務，保障政務雲應用真實性、機密性、完整性和不可否認性。

實訓仿真演練平台



實現實網培訓、仿真研究、攻防競技能力融合，滿足國家重點行業場景化、定製化實訓仿真演練需求，幫助安全服務和攻防團隊快速提升運維運營和實戰對抗的技戰能力。

通服眾測及安全漏洞管理平台



通過互聯網眾包的方式聚合信息安全專家，並基於「人工+自動化」深度融合的智能管控模式，為廣大運營商、政府和企業客戶及創業團隊提供以網絡安全漏洞管理為核心的全套一站式服務，實現漏洞全生命周期的可視、可控、可管。

助力網安人才評價培養

本集團作為國內安全標準體系建設的核心單位之一，參與《網絡安全人才實戰能力白皮書—人才評價篇》的調研、討論、編製。

白皮書首次聚焦國家網絡安全人才評價領域，全面呈現供給側和需求側網絡安全人才的基本情況、評價現狀、評價需求及網絡安全人才評價體系建設情況，打造囊括全頻譜類別角色、覆蓋完整職業生命周期的「網絡安全人才實戰能力評價體系」。

開展網安領域戰略合作

本集團下屬廣東公司與廣東省信息安全測評中心簽署戰略合作協議。廣東省信息安全測評中心是廣東省網絡與信息安全保障體系中專業、公正、權威的第三方測評機構。本次戰略合作就促進內地和香港地區的網絡安全人才培養，加強網絡安全測評工作，提升網絡安全運維服務及網絡安全應急響應能力，拉通境內外CISP(註冊信息安全專業人員)認證培訓體系等方面開展全面合作。

簽訂戰略合作協議後，本集團下屬廣東公司將委派本集團下屬香港公司與廣東省信息安全測評中心成立聯合工作小組，共同開發適用於境外地區的國際培訓課程，致力為香港特區政府建立信息安全體系及培訓儲備網絡安全專家，形成更有效的信息安全防禦機制，保障各行業在智慧城市進程中的網絡信息安全，提升CISP「中國標準」影響力。



反貪污

加強廉潔建設

本集團始終嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國公職人員政務處分法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等法律法規，遵循社會公德、商業道德、行業規則。本集團恪守商業信用，反對不正當競爭，杜絕商業活動中的腐敗行為，包括但不限於賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢。



本集團重視強化廉潔和紀律教育，通過召開警示教育大會、通報典型案件、開展廉潔宣講、日常談話提醒以及新媒體平台宣傳等多種方式，引導、監督各級管理層及員工提高廉潔意識、紅線意識。二零二三年，全集團共召開警示教育大會599次，通過各類途徑累計通報典型案例5,645件次，逐級強化震懾，營造從嚴氛圍。開展廉潔宣講，持續築牢廉潔自律思想防線。弘揚廉潔文化氛圍，製作發佈原創的《廉潔通服之歌》，以歌為媒、傳廉之音、揚清風正氣。

制定員工職業操守守則

本集團制定了覆蓋全體員工的違規管理規定，包括《員工職業操守守則》、《高級管理人員職業操守守則》、《員工職業行為準則》，監督高級管理人員及員工自覺遵守。該等守則及指引規定了本集團在反貪污、欺詐、利益衝突、反歧視、反競爭、保密等領域實施的定期舉措，構成本集團以負責任的方式交付產品及服務的基礎；為本集團所有員工提供指引原則，以誠信、公正及誠實行事，明確了對於違規行為的處理規定以及處分方法，包括廉潔從業規範、網信安全及保密管理、考勤管理、會議規範、日常辦公及禮儀規範等內容。

職業操守守則提供中文版及英文版，並上載於公司網站(www.chinaccs.com.hk)供員工隨時參閱。

完善監督體系

本集團持續健全和完善監督體系，加強對權力運行的制約和監督。聚焦重點領域和重點環節，針對性開展專項治理和監督，優化相關制度流程，提高風險防控能力，堅決防範重大風險。二零二三年，本集團聚焦重要節點強化監督檢查，從嚴從實加強對各級管理層和關鍵崗位人員的談話提醒和日常監督，監督專責機構開展主動約談4,016人次，在重要節日節點開展現場監督檢查3,869次。整合人力、審計、風險、業財等各類監督力量，積極構建協同高效的大監督體系，推動各類監督貫通融合，凝聚監督合力。




信訪舉報

本集團持續加強信訪及問題線索管理和廉潔文化建設，已建立舉報機制，嚴格落實《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等規定，依規依紀依法處理檢舉控告，嚴格落實保密要求，切實保障檢舉控告人權利。規範受理流程，當集團內部員工及合作夥伴發現集團工作人員存在腐敗貪污等行為，均可以通過郵政信箱(北京市100033信箱33分箱)、舉報電話或來訪進行實名或匿名舉報。舉報人信息會被嚴格保密。本集團依規依紀依法對舉報事項展開調查，及時發現存在的問題並予以解決，持續營造風清氣正良好氛圍。

年內，本集團向董事及員工提供了有關反貪污的培訓。



本集團高度重視反貪污制度體系建設，始終保持反腐高壓態勢，嚴肅執紀問責，對違法違紀違規行為「零容忍」，按法律、法規等要求嚴肅處理，維護集團正常經營秩序。報告期內，本集團及員工概無已審結的貪污訴訟案件。

| | |
|---|--|
| <h4>組織體系建設</h4>  | <p>發揮反腐敗工作協調小組作用。定期召開協調小組會，推動優化與審計、人力、財務、業務等各類監督的有機貫通，積極構建協同高效的大監督體系。</p> <p>持續推動基層監督建設走深走實，建立基層廉潔監督員隊伍，打通基層監督「最後一公里」。</p> |
| <h4>工作作風建設</h4>  | <p>制定進一步加強作風建設相關制度，鏗而不捨為基層鬆綁減負。評選表彰廉政建設和反腐敗鬥爭「敢擔當、善作為」標兵及先進個人47名，組織開展「見賢思齊爭先創優，勇挑重擔踴躍奮發」先進事蹟主題宣講，帶動擔當實幹的工作作風。</p> |
| <h4>加大警示教育</h4>  | <p>逐級召開警示教育大會，編製《以案明紀，警鐘長鳴》警示案例集，拍攝專題警示教育片，深入開展廉潔警示教育，讓員工知敬畏、存戒懼、守底線，有效築牢廉潔自律思想防線。同時加強家風家教建設，充分發揮家庭常敲「廉潔鼓」、算清「廉潔賬」的助廉作用。</p> |

社會參與

本集團始終履行搶險救災、應急保障等國企責任，積極投身鄉村振興及民生改善的相關工作，鼓勵員工參與社會公益活動，努力回饋社會，為建設和諧社會貢獻力量。

重大活動通信保障



第19屆杭州亞運會、亞殘運會

本集團下屬浙江公司在亞運會、亞殘運會期間守護6個涉亞地市、56個涉亞場所、128個保障場所、639處幹線及重要機房的通信網絡質量和安全，完成業務開通1,300餘次、故障處理1,500餘次、巡檢排查5.5萬餘次，平均每天1,800人參與保障，投入保障車輛298輛。同時嚴守網絡信息安全，確保「0事故」，圓滿完成保障任務，實現了「護航亞運，使命必達」承諾。



第31屆世界大學生夏季運動會(「大運會」)

中國通服智慧體育研究院承接第31屆大運會賽事信息化系統總集成，負責賽事指揮系統、賽事管理系統、MOC系統、各類專網、雲計算以及智慧場館平台項目，為大運會打造領先的賽事信息運營體系，成為「智慧大運」亮點應用。

— 通信保障

1. 提前保障部署。按照「體驗規劃—質量提升—驗收&演練—賽事值守」四個階段，前後台聯動進行測試、優化，累計完成參數調優5,000餘次、天線調整2,000餘次、新開通基站200餘個、模擬500台終端壓力測試、排查干擾500餘處。實現保障區域4/5G信號覆蓋無死角、網絡體驗無卡頓。

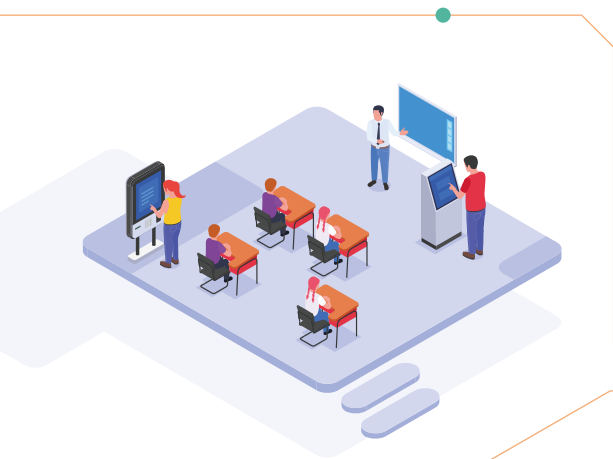
2. 專網保障和運營商綜合保障。包括核心賽事專網及驗證專網網絡的建議及網絡運營保障、轉播專網的網絡建設，滿足成績系統、計時計分系統、競賽監控系統、賽時互聯網接入等各類信息系統，驗證專網滿足車檢系統、人檢系統和電視轉播系統的穩定運行。

— 交通保障

1. 大運會交通安保指揮中心交通指揮調度系統和基礎環境設備設施保障工作。成立跨專業技術保障團隊，制定個性化保障方案，參與全要素演練，確保第一時間發現問題、解決問題，全力保障大運會交通指揮系統穩定運行。
2. 外場系統保障。重點保障顯示類設備的正常發佈，確保道路監控設備運行正常。

— 應急保障

大運會召開前夕，對物資倉儲和設備進行了全面檢查。大運會期間，全力保障倉庫的設備運行情況正常，確保大運會期間的通信應急電力安全。



連續十年保障世界互聯網大會

今年是世界互聯網大會烏鎮峰會舉辦的第十年，也是本集團保障世界互聯網大會的第十年，做好信息服務保障工作意義重大。

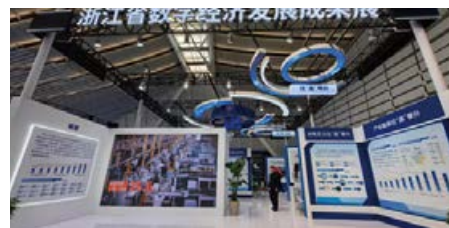
— 24小時值守迅速響應

本集團下屬浙江公司在現場設立「前線指揮部」，根據前期應急保障方案，組織通信應急保障團隊對大會會館及周邊重點路線及重點區域進行24小時線路巡檢，保障全桐鄉4,700多個公安治安監控點位，排除隱患。大會期間，前線指揮部及保障人員24小時全天候待命，快速響應，全面做好應急突發事件的檢測、預警、處置，確保大會通信網絡安全萬無一失。

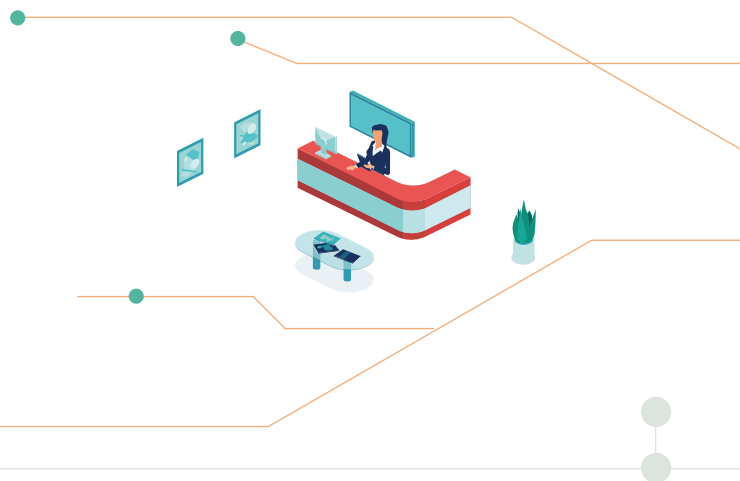


— 打造「互聯網之光博覽會」亮點

本集團下屬浙江公司充分發揮會展科技實力和信息化專業能力，在本次互聯網之光博覽會中採用新型綠色搭建技術，創新打造「沒有一根桁架」的展台，整合最前沿的人工智能、數字人、機器視覺等科技。



此外，浙江公司還打造了浙江省數字經濟發展成果展、浙江數字鄉村引領區建設成果展、中國電信展台、杭鋼集團展台及世界互聯網大會智慧化提升體驗站5大展台，真正做到用心點亮世界互聯網科技之光。



抗災

本集團積極踐行社會責任，在重大自然災害及公共安全事件中，第一時間支撐全國各地應急保障，積極協助搶修通信線路，保障通信網絡暢通。

二零二三年，本集團累計投入人力28,900餘人次、車輛12,400餘輛次，修復通信設施超過24,200處，參與救災工作時間3,000餘小時，同時積極參與災後防疫消毒和環境清潔工作。



颱風「杜蘇芮」、「泰利」

— 颱風「泰利」

本集團下屬廣東公司積極調配資源，緊張有序開展災後通信搶修、重建等通信保障工作，共投入施工人員474人次、車輛151輛次累計排查故障修復通信設施167處。

本集團下屬廣西公司迅速啟動颱風應急搶險預案，執行「7X24小時」三級值班值守工作，提前在重點防汛防風保障地市預置搶修隊伍、應急車輛、發電油機等資源，高效開展颱風防禦和應急搶險工作，全力以赴保障通信網絡安全運行。在颱風期間累計出動保障人員800餘人次、處理1,434張故障單，無安全事故發生。



— 颱風「杜蘇芮」

— 颱風登陸前夕，本集團下屬福建公司啟動各專業應急保障預案，提前做好應急人員、車輛、油機油料、工器具、救援裝備和物資等準備，並組織對低窪地帶站點、重要站點進行巡查和加固，共同做好防颱準備各項工作，在全省範圍共集結了118支隊伍，隨時待命開赴災區開展支援工作。

— 颱風登陸後，本集團下屬福建公司及時抽調40支隊伍支援泉州和莆田開展通信恢復工作，累計出動人員9,710人次，投入車輛4,403車次。



甘肅省臨夏州積石山縣6.2級地震

本集團下屬多家公司第一時間奔赴甘肅、青海現場，搶修通信保障生命線。

- 甘肅公司緊急啟動應急預案，第一時間組織救援隊前往受災地區搶修通信生命線，共計出動通信保障人員30人、通信保障車13輛、油機48台，恢復基站供電130個，全力開展通信保障工作。
- 青海公司快速組織開展應急通信保障工作，出動通信保障人員25人、通信保障車5輛，分別前往民和、化隆等區域進行災地區進行通信搶修工作。
- 中國通信建設第一工程局有限公司連夜奔赴青海省海東民和回族土族自治縣，緊急佈放傳輸光纜，完成後立即投入到應急指揮中心傳輸接入工作。
- 供應鏈甘肅分公司臨夏倉庫第一時間啟動地震應急預案，全力做好通信物資保障工作，以「通服速度」詮釋使命擔當。累計向救災一線運輸通信物資近10噸。



鄉村振興

本集團積極履行企業社會責任，大力弘揚脫貧攻堅精神，鞏固拓展脫貧攻堅成果，推進脫貧攻堅同鄉村振興有效銜接，發揮企業自身優勢，持續落實主要幫扶政策，支持脫貧地區發展和鄉村振興。

本集團制定印發《中國通服2023年助力鄉村振興工作要點》，建立健全鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接工作機制，按季度要求下屬各省級公司上報鄉村振興開展情況，建立季報台賬，督促指導各省級公司按季度完成鄉村振興各項工作部署，確保全面完成年度任務指標。



對口支援青海久治縣興農產品亮相第二屆「央企消費幫扶興農周」

青海久治縣是本集團對口支援地區，二零二二年以來本集團結合通信行業特點，整合幫扶資源，安排專項資金，在網絡幫扶、智力幫扶、產業幫扶、就業幫扶、公益幫扶方面持續加大對口支援久治縣工作力度。

二零二三年，本集團助力久治縣興農產品參加由國務院國資委社會責任局指導、央企消費幫扶電商平台主辦、國務院國資委新聞中心聯合主辦的「央企消費幫扶興農周」，助力久治縣銷售優質農產品，鞏固拓展脫貧攻堅成果，全面助力鄉村振興。



村鎮電商技能培訓

本集團下屬四川公司在四川省廣元市青川縣下轄的多個村鎮開展電商技能培訓，應用VR技術線上科普直播，進行電商技能、辦公技能、短視頻製作、資料數字信息化處理技能等數字信息技術賦能。二零二一年至今，直接帶動578戶村民，實現戶均增收1,500餘元。



產業幫扶，數「智」治理，共建美麗和諧鄉村

本集團下屬中郵建技術有限公司發揮自身資源優勢，幫促和推動江蘇響水姜圩村農業稻米生產和加工基地項目落地，實現年生產、加工綠色生態稻、蝦、大米，共計40萬斤以上，帶動周邊群眾就業，人均年勞務收入達4萬元以上。試點「半畝田」群眾增收計劃，利用群眾房前屋後雜地、閒地種植菊花，畝產收入是普通農作物收益3倍以上，帶動群眾增收，同時較好的改善了農村人居環境。

此外，中郵建技術有限公司還充分發揮通信建設優勢，對姜圩村通信線路，入戶線進行整治，幫助姜圩村建成集「智慧大屏」、「智慧農業」、「鄉村電視台」為一體的姜圩村數字化綜合信息服務平台。

員工關懷

本集團堅持以員工為中心，注重加強員工關懷，積極開展員工幸福感工程，關注員工思想、工作、生活動態，定期與員工溝通，解決員工難題，不斷提升員工安全感、獲得感、成就感、歸屬感和幸福感。堅持「冬送溫暖、夏送清涼」，堅持「五必訪、五必賀」*，始終做好節日期間離退休員工、勞模先進、困難員工慰問工作。



▲ 本集團鼓勵員工積極參與及組織各類型的志願服務和活動

中國通服第一屆員工乒乓球大賽

2023年2月23日，本集團工會主辦、下屬廣東公司工會承辦開展「中國通服第一屆員工乒乓球比賽」，來自全國各省的260多名員工參加。



註：

* 「五必訪、五必賀」：員工生病住院必訪、員工家庭遇特殊困難必訪、員工家中有喪事必訪、員工家中發生重大糾紛必訪、員工之間發生矛盾必訪；員工生日必賀、員工結婚必賀、員工生育必賀、員工子女上大學（應徵入伍）必賀、員工退休必賀。

AED急救培訓

本集團下屬中郵通建設諮詢有限公司不斷推動「健康通服」計劃，豐富「健康直通車」服務內容，切實保障職工身心健康，開展AED急救基礎知識培訓、職工健康諮詢等一系列講座培訓，旨在幫助職工學習急救知識，更好地應對工作和生活。

員工療休養活動

本集團下屬江西公司開展年度優秀員工榮譽療休養活動，不斷提升職工的榮譽感、獲得感和自豪感，更好地激發廣大職工的積極性、主動性和創造性，增強員工相互協作能力及企業的凝聚力，營造企業內部「學先進，趕先進」良好氛圍。



團建活動

本集團關注員工身心健康，組織員工參與各類比賽、團建等文體活動，讓員工在活動中增進感情、釋放壓力，不斷增強員工幸福感。

