

運營管理



健康與安全

本集團始終秉持高度的責任感，嚴格自覺遵循國家相關法律法規，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》、《建設工程安全生產管理條例》等法律法規，同時全面對標《通信建設工程安全生產管理規定》、《用人單位勞動防護用品管理規範》等行業相關規範要求，將合規經營落實到每一個業務環節。

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。



環境、社會及管治報告

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。

二零二四年，本集團制定並全面實施《安全生產治本攻堅三年行動實施方案》，全年累計開展安全生產檢查1,305次，共排查出隱患21,938項，所有隱患均已完成整改，整改完成率達到100%；組織開展安全生產第一責任人公開授課，覆蓋人數達32,451人；開展內外部典型事故案例教育培訓2,538次，累計覆蓋101,330人次；開展事故震撼警示日活動，覆蓋人數多達87,839人次。

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在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的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。



環境、社會及管治報告

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，本集團制定《中國通信服務股份有限公司安全隱患排查治理規定》，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。

二零二四年，本集團結合實際有序開展安全生產治本攻堅三年行動，推動全通服深化隱患攻堅、強基固本、效能提升三大重點工作，樹牢安全理念，統籌推進八大攻堅專項任務、五大基礎建設任務、五大能力提升任務。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%。



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。二零二四年，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。



安全生產培訓

2024年

場次

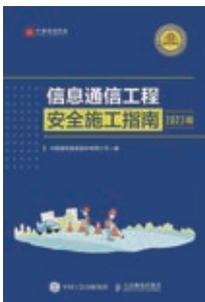
5,224

2023年: 4,702

人次

192,770

2023年: 199,901



本集團出版《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。



本集團出版《信息與智能終端裝維安全作業指南》(ISBN 978-7-115-65390-1)，對裝維工作的安全生產基礎知識、安全管理重點過程和理論知識進行歸納總結。



湖南公司舉辦2024年安全生產應急演練

本集團下屬湖南公司圍繞「人人講安全、個個會應急—暢通生命通道」的主題，以應急疏散、防毒面罩、油鍋和電動車火災撲救的實操演練為核心環節，組織安全生產應急演練，發放安全宣傳資料，開展安全知識競答和消防知識盲盒答題等環節。



廣東公司2024年度安全生產(消防技能)勞動競賽

為進一步營造「人人講安全、個個會應急」的安全生產氛圍，增強職工安全意識，提升公司消防安全應急響應和處置能力，本集團下屬廣東公司舉辦2024年度安全生產(消防技能)勞動競賽，下屬專業公司共15支代表隊120人參賽。實操項目設置50米接力滅火、地震逃生救援、穿越火綫、擔架製作、水帶拼接等5個環節。



2024年「建安杯」信息通信建設行業安全競賽

本集團積極組織下屬單位參與二零二四年「建安杯」信息通信建設行業安全競賽，經過激烈角逐，中國通服所屬企業、員工和作品榮獲了優異的成績：1家企業獲得團體二等獎、2家企業獲得團體三等獎、5家企業獲得優秀組織獎，1名員工獲得個人一等獎、4名員工獲得個人二等獎、8名員工獲得個人三等獎，另有5個作品入選最佳安全操作視頻獎、9個作品入選優秀安全操作視頻獎，1個作品入選最佳安全管理案例、6個作品入選優秀安全管理案例。



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。

保障員工職業安全

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，響應《健康中國行動(2019–2030年)》要求，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體系認證，截至二零二四年底，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。

持續健全安全工作機制

二零二四年度，本集團修訂並印發《中國通服安全生產管理辦法》、《中國通服生產安全事故考核問責實施細則(試行)》、《中國通服預防生產安全事故責任考核工作指引(試行)》等3項安全生產管理制度，進一步完善企業安全生產責任制度，明確技術負責人、樓長等關鍵崗位人員安全生產責任，補充細化業務部門和職能部門的具體安全生產工作要求、建立安全生產評價考核工作機制。

編發《關於開展常態化安全生產約談工作的通知》、《關於常態化開展安全生產履職專項檢查的通知》，進一步健全約談和述安等長效工作機制。

組織專家編製《關於進一步加強安全生產管理工作的若干措施》，充分落實各職能部門條線監管職責，從安全履職考核、事故責任追究、施工過程管控、專家人才激勵等方面完善具體工作措施，著力推動中國通服安全生產關口前移。

本集團建立和執行事故上報制度，並按季度統計。二零二四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¹，未有因工傷而損失的工作日數的情況。

¹ 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

本集團將ESG深度融入供應鏈管理，和供應商一起在商業合同、實踐裏落實ESG原則。積極引導供應商踐行綠色發展理念，高度重視供應鏈中的勞動權益保障，涵蓋禁止童工與強迫勞動、保護勞工權益、保障職業健康安全、重視環保、信息安全隱私保護、恪守商業道德及制裁管理等。建立了完善的供應商管理體系，從供應商的准入、審核、選擇、評估到退出，都制定了嚴格的標準和流程，引入公平、公正、透明的供應商選擇機制。

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	241	118
● 西北地區	1,452	833
● 中南地區	2,147	1,891
● 西南地區	1,114	1,562
● 華北地區	937	915
● 華東地區	3,846	4,200
● 港澳台	1	0
● 海外	94	1
合計	9,832	9,520

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



環境、社會及管治報告

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)。二零二四年，共11,276家供應商獲得等級評定。

- **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。



崗前培訓

- 施工業務每日安全及技術交底
- 統一演練



持證上崗

- 登高、涉電等高危作業場景必須具備相應證書



購置保險

- 無保險，不進場
- 工傷保險，針對施工業務額外購買商業保險



勞動保護

- 足額支付安全生產費並確保使用
- 統一購置質量可靠的勞動防護用品



安全監督

- 項目經理全程現場監督
- 高頻次安全檢查

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。



優先選擇具備環境管理體系認證的供應商

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，並對供應商在能源管理體系建設、綠色減排行動、碳排放信息披露等方面的情況進行綜合評估。



優先選用符合環保標準的產品

在貨物類集中採購中，有針對性的設置環境保護條款，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》(GB/T26572-2011)等，要求投標人出具RoHS檢驗報告。



向供應商傳遞環保理念

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。



對忽視環境保護供應商的懲戒

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。



積極探索採購全流程電子化

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。

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473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。
- 不在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列表、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，本集團未出現因討薪事件被納入負面清單的供應商。

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，本集團開展中國通信服務裝維安全生產管理培訓專題班，明確將外(分)包單位人員涵蓋其中，要求各級公司裝維業務參與管理及一線員工(含外分包員工)學習安全生產基礎知識、安全生產的「三不違原則」*和「四不傷害原則」*、防護用品介紹及穿戴規範、電動車安全、高空墜落及觸電安全與急救、心肺復蘇急救等課程並完成測試。



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。

二零二四年，本集團印發《關於加強客戶服務質量管理工作相關要求的通知》和《關於成立中國通服客戶服務質量管理監督專班的通知》，進一步加強對客戶服務質量管理工作的力度，規範和完善三級客戶服務質量監督管理體系，健全客戶投訴和意見反饋渠道，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。

為完善中國通服海外客戶服務質量管理與監督體系，建立客戶服務質量投訴與反饋渠道及處理機制，本集團印發《關於海外客戶服務質量投訴與反饋郵箱設立的通知》，該郵箱為接收和處理海外客戶對於經營合同提供的服務與質量意見、建議及投訴專用。

* 三不違原則：不違章指揮、不違章作業、不違反勞動紀律
四不傷害原則：不傷害自己、不傷害他人、不被他人傷害、保護他人不被傷害

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



1. 確定交付質量管理責任部門與責任人
2. 針對具體項目與客戶共同制定明確的交付質量標準
3. 交付過程質量控制／檢查／考核
4. 一次性質量驗收通過目標
5. 數字化控制手段運用
6. 資料歸檔／經驗積累／持續改進

所獲獎項

本年度，本集團不斷提升工程項目管理水平和客戶服務質量，下屬企業參加中國通信企業協會通信工程建設分會組織的2024年度信息通信工程建設項目質量評價工作。

類型	評級	獲獎數量	獲獎佔比
 信息通信工程建設項目質量評價	★★★★★ ★★★★★	7 29	100% 93%
 信息通信綠色設計成果質量評價	★★★★★ ★★★★★	15 22	50% 45%
 信息通信綠色低碳設計典型案例質量評價	★★★★★ ★★★★★	6 9	60% 25%

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，建立三級客戶服務質量管理與監督體系，各省級公司均成立了客戶服務質量管理監督專班。針對政府與企業客戶特點，設立面向不同客戶群體的服務部門，應用「慧營銷」系統，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。本集團下屬公司本年度均主動開展滿意度調查，傾聽客戶心聲。

環境、社會及管治報告

本集團暢通投訴渠道，二零二四年，在公司網站「舉報專區」增加「客戶服務與質量」問題反饋渠道，並配置各省客戶服務質量投訴與反饋的專用郵箱，將投訴渠道納入合同文本或附件中，充分披露於客戶。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。

二零二四年，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，並圍繞公司新興業務開展知識產權研究。

本集團制定《中國通服總部研發項目管理辦法》，規定研究及研發成果內容、管理部門職責、成果登記與歸檔、成果的保護與保密、成果的應用推廣等，促進技術成果管理的完善，加速技術成果推廣應用；下發《關於進一步加強合作研發與知識產權合規性管理工作的通知》並進行多次宣貫，建立長效機制，確保知識產權工作合法合規；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。

2024年

本集團新增授權專利**619**件、
受理專利**1,096**件、軟件著作權**1,387**件。



信息安全及隱私保障／網絡安全

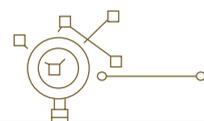
本集團十分重視保護公司、員工及客戶的信息、隱私及數據安全，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，遵守並不斷完善本集團《網絡與信息安全相關管理辦法》、《數據安全管理辦法》等一系列制度，規範內部網絡、信息和數據安全管理。本集團下屬50餘家公司具備ISO27001信息安全管理体系認證、17家公司具備信息安全服務資質、11家公司具備GB/T 22080-2016信息安全管理体系要求，相關員工持有CISP、CISSP、CISA、CISP-DSG等資質證書。

網信安管理體系

本集團網絡和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和信息安全領導小組，落實網絡和與信息安全責任。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，研討並決策網絡和信息安全事項。

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。二零二四年，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3.6萬餘人次。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「數信杯」數據安全大賽積分爭奪賽銀獎、講師賽金獎，以賽代練，提高安全防護能力。



築牢網信安全防線

本集團積極開展常態化安全運營工作，依託網絡安全運營中心組織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

二零二四年，本集團未發生泄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、數據防泄漏、數據審計等技術手段杜絕客戶隱私泄露的可能性。

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。

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，多次榮獲部級「網絡安全技術應用試點示範」，自有核心產品和服務多次入選網絡安全行業智庫「安全牛」發佈的《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

面向國家關基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，助力國家關基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，滿足國家關基行業場景化、定制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。



入選部級網絡安全技術應用典型案例

本集團下屬廣東公司、天訊瑞達通信技術有限公司、廣東省電子商務認證有限公司聯合研發的「視頻監控智能化應用系統」成功入選工業和信息化部等十三部門辦公廳評定並公佈的《2024年網絡安全技術應用典型案例》。

本集團在國內率先提出「基於國產化底座+安全網關+視頻安全+大模型視覺應用」的創新性綜合解決方案，打造從底層到應用的視頻數據要素安全流通體系，有效解決城市治理中的安全隱患問題，推動城市多部門視頻監控資源的高效匯聚、安全共享及人工智能應用。



助力網安測評人才培養評價

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 — 安全測試評估篇》的調研、討論、編製。

白皮書首次聚焦「安全測試評估」主題，以理論與實踐相結合的方式，圍繞通用能力、專業能力和評價等級三個方面，創新提出了一套立體化綜合評價安全測評人才能力的GPE方法，為數字中國建設中的安全測試評估人才培養和評價提供可行方案，彌補了我國在網絡安全測評人才現狀研究上的空白。



開展網安領域戰略合作

本集團下屬廣東公司、廣東電子商務公司與廣東省藥品交易中心有限公司簽署戰略合作協議，共建「健數智聯實驗室」。簽訂戰略協議後，三方將在健數智聯實驗室的建設上攜手並進，共同探索大健康產業數據的應用場景及模式，開發大健康產業相關的軟件產品，推廣實驗室的研發成果和技術進展，不斷推動產業升級。



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，研究制定《中國通服關於進一步加強廉潔教育和紀律教育的通知》等文件，通過召開警示教育大會、通報典型案例、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。二零二四年，全集團共召開警示教育大會633次，通過各類途徑累計通報典型案例3,665件次，逐級強化震懾，營造從嚴氛圍。開展廉潔宣講，各級企業開展紀律宣講2,276次，持續築牢廉潔自律思想防線。弘揚廉潔文化氛圍，通過自制的《以案明紀，警鐘長鳴》警示案例集、《欲壑難填的交易》警示教育片以及廉潔文化宣教短視頻、長圖等，積極打造廉潔文化品牌，在「通服紅雲」公眾號發佈《喜迎國慶歡度中秋》《雙節齊廉起清風伴佳節》等廉潔宣傳短視頻、廉潔長圖等21件。在數智監督系統開設廉潔文化陣地和專欄，已上線短視頻、攝影、書畫作品等各類宣教材料903件，形成廉潔文化教育素材的「源頭活水」，打造常態長效、固本培元的廉潔文化宣教機制。



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、利益沖突、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。二零二四年，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6,108人次，在重要節日節點開展現場監督檢查3,802次。整合人力、審計、風險、業財等各類監督力量，建立4個大監督制度、8項協同聯動機制，完善企業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。嚴格落實《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》，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。

年內，本集團向董事及員工提供了有關反貪污的培訓。

反腐倡廉教育活動

2024年

場次

1,965

2023年: 1,426

人次

65,316

2023年: 46,322



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。



組織體系建設

發揮反腐敗工作協調小組作用。定期召開協調小組會，制定年度監督計劃清單，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。

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」。



工作作風建設

制定進一步加強作風建設實施辦法，鏗而不捨為基層鬆綁減負。超常規推進群眾身邊不正之風和腐敗問題專項整治，解決群眾「急難愁盼」問題145個，增強基層員工的獲得感、幸福感、安全感。



加大警示教育

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。