

## 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。本報告涵蓋範圍為二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日期間，在環境部分的關鍵績效指標，主要來自本公司以及部分大型附屬公司提供的數據，涵蓋範圍與二零一六年環境、社會及管治報告所載者並無重大變動。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綜合解決方案。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、業務流程外判服務以及應用、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。

本集團在關注全體股東經濟利益的同時，充分關注包括客戶、員工及公眾在內的利益相關方的共同利益，促進企業的健康、可持續、和諧發展。我們深入研究利益相關方關心的問題，高度重視與他們的溝通，對他們的意見積極予以回應，將相關合理訴求轉化為公司的行動目標，努力滿足各方合理的期望與要求。

### 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。本集團在二零一七年能源消耗總量約為14.2萬噸標準煤(二零一六年：約為14.1萬噸標準煤)。

根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系，本集團二零一七年能源消耗引起的溫室氣體排放量約為37.78萬噸(二零一六年：約為37.47萬噸)。

排放物及能源種類	2017年	2016年
<b>溫室氣體排放總量(萬噸)</b>	<b>37.78</b>	37.47
二氧化碳	<b>37.58</b>	37.27
<b>按類型劃分的直接/間接能源：</b>		
電(百萬千瓦時)	<b>211.25</b>	240.55
汽油(百萬升)	<b>86.01</b>	85.08
柴油(百萬升)	<b>11.58</b>	9.63
天然氣(百萬標準立方米)	<b>6.01</b>	8.25
熱力(億千焦)	<b>462.38</b>	353.71





## 環境、社會及管治報告

耗水方面，本集團供水服務是由辦公大廈業主或物業提供，因此耗水量並非由本集團直接控制。然而，我們亦有通過現場張貼告示、日常公益宣傳等方式提升僱員有關節約用水之意識。

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。

### 包裝材料的消耗

本集團所屬行業為通信服務業，主要從事通信業的工程設計、工程施工、工程監理、信息技術基礎設施管理等服務，生產經營過程中沒有使用明顯數量的包裝材料。





## 人力資源管理

### 僱傭

本集團截至二零一七年十二月三十一日員工總數為9.9萬人。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。

指標(截至二零一七年十二月三十一日)	2017年	2016年
員工總數	99,201	96,406
男女員工比例(男比女)(合同制)	74 : 26	75 : 25
少數民族員工佔比(合同制)	2%	2%
員工流動率(合同制)	9.7%	6.6%
人才類型(合同制)		
管理人才	6,221	5,826
專業技術人才	59,762	58,057
技能人才	25,656	27,079
學歷類型(合同制)		
研究生及以上學歷	5,307	5,046
本科學歷	43,008	41,548
大專學歷	25,772	25,650
中專	6,537	6,527
高中及以下	11,015	12,191
年齡結構(合同制)		
≤30歲員工數量	19,587	20,757
31-40歲員工數量	39,627	39,001
41-50歲員工數量	23,307	22,323
≥51歲員工數	9,118	8,881

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、政府機關、企業單位等提供電信基建服務、業務流程外判服務以及應用、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。本集團通過對員工技術、管理等各方面技能的培養和鍛煉，提升員工個人的能力和社會價值；同時本集團為積極響應國家提倡的「大眾創業、萬眾創新」的號召，對有志於創業的員工給與寬鬆的政策，為社會發展提供了大量創新、創業的人才。

本集團積極優化用工結構，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。





## 環境、社會及管治報告

本集團視員工為企業的重要資源，重視保障員工利益，按照對內公平、對外具有一定競爭力的要求，根據各類崗位人員特點制定了不同的薪酬制度，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。

二零一七年，本集團重視員工成長成才，大力培養、發掘、宣傳在工作中涌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、敢於擔當的企業精神，更好地為企業做強做優做大貢獻力量。年內，本集團組織評選員工崗位創新成果821項；舉辦第二屆「通服工匠」綜合化維護技能競賽，表彰各專業工匠人才15名。



本集團舉辦「通服工匠」技能競賽

### 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。

二零一七年度，本集團重點組織了「中國通服集客先鋒訓練營」培訓，共計71位省級公司集客業務幹部參與本項目。通過培訓，不斷提升集客業務幹部的戰略理解、協同營銷和高效執行的能力。

二零一七年度，本集團組織了「中國通服領軍人才訓練營」培訓，共計83名省級公司後備領導幹部參與本項目，通過戰略解碼、總經理座談等多種方式，洞見行業趨勢，提升後備領導幹部自身綜合能力，為中國通服未來發展儲備戰略人才。



環境、社會及管治報告



本集團組織「中國通服集客先鋒訓練營」培訓

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。二零一七年度，本集團出台了《中國通服後備領導人員異地交流管理暫行辦法》，組織13名省級公司後備領導幹部赴異地掛職交流，進一步促進人才資源共享，加快推動區域均衡發展。

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。在全集團內開展「安全生產月」活動，落實安全生產宣傳與培訓，不斷提高員工安全生產意識和自覺性。組織集團內部安全生產監督檢查，要求各個單位制度完善、流程規範、管理到位、檢查嚴格，著力排除安全風險隱患。全面落實安全生產責任制，制定應急響應管理措施，消除安全隱患。二零一七年，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，規範安全生產管理。



本集團積極為員工進行安全教育培訓





## 環境、社會及管治報告

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、合同簽訂、材料採購、分包費結算等分包業務重點環節進行監督，防範違反公司管理辦法、利益輸送等違規違紀行為的發生。公司於年內深入開展分包業務專項治理活動，通過進一步完善制度體系，努力消除風險隱患，促進公司健康發展。



本集團服務質量獲得客戶高度認可，榮獲各類獎項

### 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。

二零一七年，本集團作為「全球未來網絡發展峰會」、「金磚國家領導人第九次會晤」和「第四屆世界互聯網大會烏鎮峰會」主要支撐保障力量，有序推進並圓滿完成各項建設和保障任務。

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。二零一七年八月八日，四川省阿壩州九寨溝縣發生7.0級地震，本集團下屬四川公司緊急成立指揮部，啟動應急預案，迅速調配搶險人員249人，車輛62輛，發電機123台，第一時間趕赴震區搶修綫路、保障通信。二零一七年八月下旬，颱風「天鷗」和「帕卡」導致廣東省、廣西壯族自治區多處基站倒塌，電力綫路毀壞，通信嚴重受損。本集團下屬廣東公司累計出動搶修人員1.2萬人次，車輛2,900輛次，發電機575台及各類施工儀器參與搶修復通工作，累計修復各類故障5,997處，其中復通基站與機房650個，基站發電2,485站次，新立電線杆1,340根。本集團下屬廣西公司累計出動搶修人員1,100人次，車輛600輛次，發電機1,000多台次，累計修復故障130處，搶修鐵塔2座，基站發電700站次。全年本集團在搶險抗災中累計投入19,474人次，車輛7,198輛次，累計修復通信設施34,036處，參與救災工作61,445小時，在搶險救災中充分展示了企業能力和社會責任。





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



### 信息安全及隱私保障

本集團十分重視公司、員工及客戶的信息安全及隱私保護。本集團下屬的江蘇省郵電規劃設計院有限責任公司利用自主研發並運營的「通服眾測」安全測試平台，並協助進行漏洞測試及處置工作，大幅提升了全集團的網絡安全風險管控能力。本年度，集團開展了相關工作培訓，邀請專家授課，切實提高員工隱私及資料保護意識。本集團根據與客戶簽訂的合同要求，嚴格執行相關保密條款。同時，根據實際需要，與員工簽署保密協議。

### 知識產權保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國合同法》、《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。加強商標監管，防止註冊商標的濫用；在宣傳品牌、提升自身品牌價值的同時注重品牌保護；圍繞公司新興產業開展知識產權研究。本集團在總部不定期地組織普法講座，提升員工的遵法守法及知識產權保護的意識和水平。

### 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，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





## 環境、社會及管治報告

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。

### 舉報機制

本集團已建立舉報機制，當公司合作夥伴、公司內部員工發現本集團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)或網絡信箱進行實名或匿名舉報。公司紀檢監察部門會就舉報事項展開調查，舉報人信息會被嚴格保密。

## 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。

二零一七年，為響應國家關於扶貧工作的號召，本集團下屬企業以不同的形式開展幫貧扶困活動，彰顯央企責任。本集團下屬青海公司積極響應中央精神，多次組織員工前往青海省黃南州同仁縣多哇鄉東維村開展扶貧送溫暖活動，為貧困戶提供脫貧建議、制定脫貧對策，為他們排憂解難。本集團下屬江蘇公司和貴州公司聯合發揮優勢，以技術實現精準扶貧，承接了貴州黔北現代物流新城信息化建設項目，此項目將極大提升黔北乃至貴州省物流水平，助推黔貨出山，助力貴州省農業增收、農民脫貧。

二零一七年十二月，為改善環境，保持水土，培育珍稀植物，本集團下屬印尼分公司組織員工參加當地環保部門在BOGOR地區的紅樹林植樹社會公益活動。

### 員工關懷

本集團秉承「企業有尊嚴、員工受尊重」的理念，注重加強員工關懷。二零一七年，本集團通過在辦公區域設立茶水間、配置淨水器和空氣淨化器、設置母嬰室、購買「女職工幸福互助保險」等多種形式關愛員工，為員工做實事2,478件。全年共投入「小食堂、小活動室、小衛生間、小浴室」等「四小建設」資金人民幣17.77百萬元，新增「四小建設」基層單位595個，鞏固提升及優化改造「四小建設」基層單位6,729個，切實把暖人心的工作做細做實。本集團將幫困扶貧、「金秋助學」、「冬送溫暖、夏送清涼」等工作常態化，全年使用幫扶資金人民幣5.39百萬元，慰問員工資金人民幣21.92百萬元。



1. 本集團組織員工參與志願服務

2. 本集團開展員工團隊建設

