



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。本報告涵蓋範圍為二零一八年一月一日至二零一八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，涵蓋範圍與二零一七年環境、社會與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，將相關合理要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。本集團在二零一八年能源消耗總量約為15.0萬噸標準煤(二零一七年：約為14.2萬噸標準煤)。



根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系，本集團二零一八年能源消耗引起的溫室氣體排放量約為38.83萬噸（二零一七年：約為37.78萬噸）。

排放物及能源種類	2018年	2017年
溫室氣體排放總量(萬噸)	38.83	37.78
二氧化碳	38.62	37.58
按類型劃分的直接／間接能源：		
電(百萬千瓦時)	200.63	211.25
汽油(百萬升)	93.21	86.01
柴油(百萬升)	13.20	11.58
天然氣(百萬標準立方米)	7.21	6.01

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，提高能源使用效率。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，實現能源節約。本集團所屬重慶公司自主研發的在線能耗監測系統，協助政府對當地重點用能單位的能耗進行實時監控，協助企業節能減排，挖掘節能潛力，提高能源利用效率。

本集團嚴格貫徹國家節能減排法律法規和有關政策，根據國家節能減排規劃綱要和計劃安排，建立健全節能減排規章制度，遵循企業發展與節能減排相結合、管理節能與技術節能相結合、企業自身節能減排與助力客戶節能減排相結合、統一規範與分級管理相結合等基本原則，通過組織保障、統計監測、考核獎懲三大管理體系落實節能減排責任，切實做好節能減排有關各項工作，實現企業可持續發展。

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。



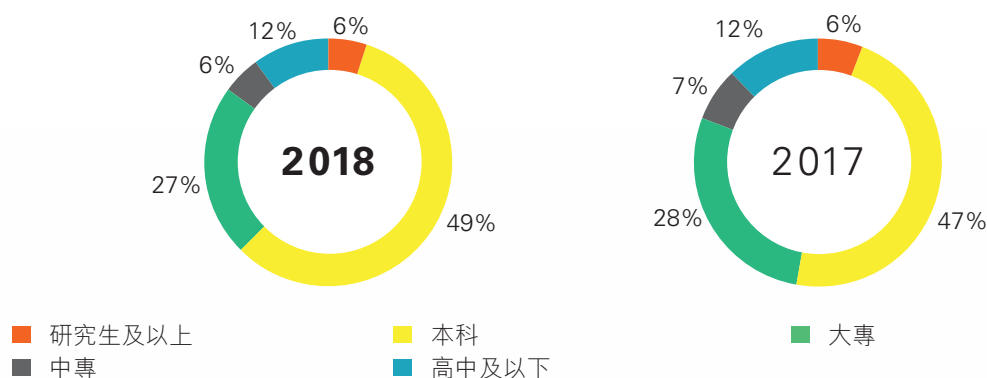
人力資源管理

僱傭

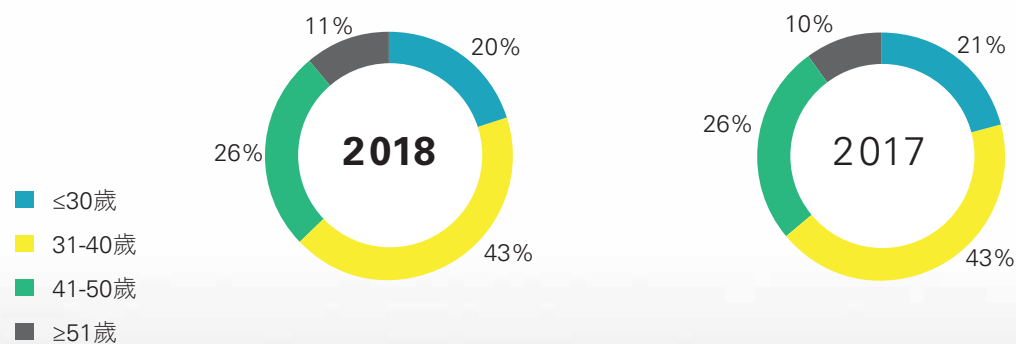
本集團截至二零一八年十二月三十一日員工總數為9.3萬人。公司注重男女員工平等發展，保障並發展女性員工權益。本集團員工主要分布於中國各地，在非洲、東南亞等世界其他地區亦有分布，僱傭類型分為合同制、派遣制、其他從業與非全日制。

指標(截至二零一八年十二月三十一日)	2018年	2017年
員工總數	93,087	99,201
男女員工比例(男比女)(合同制)	74:26	74:26
少數民族員工佔比(合同制)	2%	2%
員工流動率(合同制)	14%	10%

學歷類型(合同制)



年齡結構(合同制)





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、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予寬鬆的政策，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。

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。

二零一八年，本集團重視員工成長成才，大力培養、發掘、宣傳在工作中湧現出的先進個人和優秀團隊，開展年度員工崗位創新優秀團隊及個人評選活動，激勵廣大員工學習先進、勇於創新、敢於擔當，更好地為企業做強做優做大貢獻力量。二零一八年，本集團共有21人獲評各級勞動模範稱號，共有6個集體獲評各級先進集體稱號；開展崗位創新活動305次，完成創新成果419項；開展勞動、技能和知識競賽395項，競賽獎勵資金人民幣7.67百萬元。

二零一八年，為大力弘揚工匠精神，本集團組織了「通服工匠」杯智慧家庭裝維技能競賽，共計128名選手參賽，提高了基層員工的理論功底、技能水平、服務質量和競爭意識。二零一六年至二零一八年，本集團員工共有49人獲得「通服工匠技能之星」榮譽稱號，有22人獲得「技術能手」榮譽稱號，其中有6人榮獲「中央企業技術能手」稱號。



本集團組織「通服工匠」杯智慧家庭裝維技能競賽



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。

二零一八年度，本集團共計舉辦了五期「中國通服集客先鋒訓練營」，有528位集客業務幹部參加培訓，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。

二零一八年度，本集團組織了「中國通服財務菁英訓練營」培訓，共計57名財務骨幹人才參與本項目，通過公司財務策略和集客策略解讀、團隊動能和戰略課題研討等多種方式，洞見行業趨勢，幫助財務骨幹人才融入業務，推進業財深入融合。

本集團所屬甘肅公司連續四年開展「雛鷹計劃」培訓，選拔新入職的優秀員工，採取定向培訓、導師制、輪崗等措施進行培養鍛煉，為基層管理團隊和核心人才隊伍輸送合格後備人才。

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、結構合理、素質優良的後備人才隊伍。二零一八年度，本集團共計14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。



本集團積極組織員工培訓活動



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。多次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。二零一八年度，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實施條例》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，嚴格實行供應商准入、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，確保供應商薪酬發放與用工管理符合國家及地方規定。

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、合同簽訂、材料採購、分包費結算等重點環節進行監督，防止違反公司管理辦法、利益輸送等違規違紀行為的發生。公司通過做好制度宣貫、執行和監督檢查，做精服務隊伍、清退不合格分包商，做實安全生產，實現分包作業人員保險全覆蓋，做優項目管理、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。

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。



本集團積極參與大型展會和博覽會



二零一八年度，本集團參與了多場大型展會和博覽會，向社會各界展現了本集團的品牌形象和企業實力，推廣了本集團的智慧產品。本集團所屬江蘇公司通過互聯網+安全質量管理平台的智慧產品，實現智能檢查管理、保障施工安全質量，協助客戶節約成本約人民幣2.5百萬元，安全事故下降20%；通過車輛定位與風險控制產品，協助客戶減少不規範駕駛行為為25%，累計節省車輛成本人民幣5.48百萬元。本集團所屬浙江公司通過智慧產品地下管道管理系統、智慧燈桿、智慧雲亭等，完成浙江省內802個鄉鎮的小城鎮環境綜合整治，全面提升了小城鎮生產、生活、生態環境質量。本集團所屬的廣東公司參與了港珠澳大橋工程的通信建設項目，實現了港珠澳大橋全程4G網絡覆蓋，5G網絡預部署以及信息化提升等任務；廣東南方通信建設有限公司港珠澳大橋珠海連接綫通信綫路遷改工程項目組，獲得中華全國總工會授予的「全國工人先鋒號」稱號。本集團所屬四川公司承接涼山州木裏縣利家咀通信扶貧專項工程，為高寒偏遠山區開通光纖寬帶和4G網絡。二零一八年度，本集團所屬公司為博鰲亞洲論壇2018年年會、上海合作組織青島峰會及第五屆世界互聯網大會烏鎮峰會等提供了通信保障。



1. 本集團所屬海南公司為博鰲亞洲論壇提供通信保障工作
2. 本集團所屬四川公司承接涼山州木裏縣利家咀通信扶貧專項工程

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。二零一八年，本集團在安徽省宣城地區和貴州省遵義市綏陽縣多地雷雨大風天氣、強颱風「瑪莉亞」及颱風「山竹」、雲南通海縣5.0級地震、雲南文山麻栗坡縣猛硐鄉特大山洪泥石流災害、甘肅省定西市雪災中，全力投入搶險力量，竭力做好當地通信網絡保障。

二零一八年度，本集團投入人力20,000餘人次，車輛6,000餘台次，累計修復通信設施超過30,000處，同時積極參與災後防疫消毒和環境清潔工作，在搶險救災中充分展示了企業能力和社會責任感。



本集團積極展開災後通信網絡恢復工作



信息安全及隱私保障／網絡安全

本集團十分重視公司、員工及客戶的信息安全、隱私及資料保護。嚴格管控內部信息安全，根據客戶需求簽訂資料保護協議，根據實際需要與員工簽署相關協議，並嚴格遵守協議約定，未發生泄露客戶及員工隱私和資料的情況。二零一八年度，本集團對新上線業務和重要存量業務進行新技術與新業務評估，評估未通過的技術與產品不得上線，提升全集團的網絡安全風險管控能力。



本集團舉辦信息安全培訓活動

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；圍繞公司新興產業開展知識產權研究。本集團不定期地組織普法講座，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。

本集團在各智慧社會產品的研發過程中，均重視知識產權保護，形成相應的專利或軟件著作權。二零一八年度，本集團新增授權專利303件，新增申請專利477件，新增軟件著作權821件。

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；公司於年內持續深入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工作，進一步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。

本集團所屬上海公司運營的新型開放式養老院，致力於打造生活照料、醫療保健、康復護理、營養配餐、心理疏導、文化娛樂「六位一體」的高品質養老服務機構，並申報成為上海市「養老服務志願者基地」。

二零一八年度，本集團以不同的形式落實國家要求，開展幫貧扶困活動。本集團所屬新疆公司在新疆喀什市疏附縣及其他地區面向當地少數民族貧困戶家庭，通過開展職業技術培訓等方式，幫助其增強其就業能力、擺脫貧困。

本集團所屬重慶公司，向村莊困難群眾和福利院孤寡老人送關懷和溫暖。本集團所屬浙江公司連續十年開展毅行義賣活動，所得善款用於資助雲南貧困地區學子改善學習環境，繼續完成學業。



本集團積極開展扶貧活動



本集團義賣公益助學獲得感謝信

本集團為積極響應政府無償獻血的號召參加獻血活動

本集團所屬海南公司在海口市三所小學分別開展了「書香中起飛，陽光下成長」主題活動、「愛心公益」圖書角捐贈(6個)及幫扶結對活動。本集團所屬貴州公司承辦貴州省六盤水市教育局的「校園網絡信息安全培訓會」，為六盤水市的各學校宣講《中華人民共和國網絡安全法》，加強教育系統校園網絡安全建設，提升信息網絡安全意識與防護意識，提高學校信息安全防護與應急處置能力，使學校信息化建設與網絡信息安全、校園安防同步發展。

二零一八年，在印度尼西亞中蘇拉威西省發生7.4級地震並引發海嘯後，本集團所屬印度尼西亞公司向當地捐獻食品和水等救災物資。

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。二零一八年，本集團持續改善員工生產生活環境，及時配備「小食堂、小活動室、小衛生間、小浴室」等「四小建設」設施，提升已建設施的使用效率。全年共投入「四小建設」資金人民幣10.21百萬元，新增「四小建設」基層單位470個，鞏固提升及優化改造「四小建設」基層單位1,001個。本集團注重關愛省外辦事處員工，加強女職工權益維護工作，慰問駐外地人員家屬，重點改善員工就餐、辦公環境、飲水等基本問題，為員工做實事2,587件。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3.56百萬元，慰問員工資金人民幣25.18百萬元。



本集團積極舉辦員工關愛活動



本集團組織志願者服務團隊