



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。本報告涵蓋範圍為二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日期間，在環境部份的關鍵績效指標，主要來自本集團以及部分大型附屬公司提供的數據，涵蓋範圍與二零一八年環境、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

本集團作為中國信息化領域一家具有領導地位的服務提供商，面向「新一代綜合智慧服務商」定位，秉承「讓社會更智慧、讓生活更美好、讓員工更幸福」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。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。

中國通信服務股份有限公司(「公司」)董事會(「董事會」)對本集團環境、社會及管治報告承擔整體責任。本集團嚴格遵循指引的規定，公司董事會高度重視環境、社會及管治工作，負責評估及釐定公司有關風險，確保公司設立有效的風險管理和內部監控系統，制定公司的環境、社會及管治方針及策略，定期審視公司的表現，審批公司環境、社會及管治報告的披露資料。本報告亦經過董事會審閱及批准發佈。

環境、社會及管治報告

本集團戰略規劃部門負責統籌「環境、社會及管治報告」工作。戰略規劃部門同總部相關部門、省級公司組成工作團隊。工作團隊負責公司環境、社會和管治方面的策略實施，戰略規劃部門負責對「環境、社會及管治報告」工作成效進行管理、監控、信息披露準備和基礎管理等工作。

本集團建立、健全「環境、社會及管治報告」信息收集系統，並將部份相關工作與業績考核相結合。本集團通過公告、定期報告、會議、座談、走訪、專項溝通、舉辦活動等方式，增進與政府、股東、員工、客戶、供應商等利益相關方的溝通，認真聆聽利益相關方的期望、要求，對各方面的意見和建議進行整理並積極予以回應。

利益相關方	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
	報告和報表	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，特別是少數股東權益
	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	採購制度清晰、 流程嚴謹、操作規範	建立集約、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
 客戶	履行合同	高性價比的解決方案 (服務、產品)滿足 客戶需求	深入理解客戶需求，創新智慧類 產品，滿足客戶個性化需求
	拜訪、會議溝通	服務質量佳	項目報告、例會溝通、項目回訪， 實現業務全生命周期管理
	推介會、展覽會	響應速度快	第一時間響應客戶
 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	積極投入抗災和保障通信工作
	社會公益活動	關愛弱勢群體	開展扶貧，助殘濟困



環境、社會及管治報告

環境保護與資源使用

本集團是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國家有關環境排放的各項法律法規和標準，認真制定環境保護與資源使用方面的內部管理制度，積極開展各項節能降耗活動，確保完成節能減排任務。本集團在二零一九年能源消耗總量約為16.2萬噸標準煤(二零一八年：約為15.0萬噸標準煤)。

根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系，本集團二零一九年能源消耗引起的溫室氣體排放量約為41.58萬噸(二零一八年：約為38.83萬噸)。

排放物種類	2019年	2018年
溫室氣體排放總量(萬噸)	41.58	38.83
直接排放(範圍一)	27.15	25.28
間接排放(範圍二)	14.43	13.55

註： 範圍一直接溫室氣體排放包括通過天然氣、煤炭、汽油、柴油使用所產生的溫室氣體排放量。
 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。
 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的總和。

按類型劃分的直接/間接能源



電(百萬千瓦時)
2019年：213.51
 2018年：200.63



柴油(百萬升)
2019年：15.29
 2018年：13.20



汽油(百萬升)
2019年：98.76
 2018年：93.21



天然氣(百萬標準立方米)
2019年：7.73
 2018年：7.21

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，本集團在日常業務營運中注重合理高效使用水資源，減少水資源消耗量。我們亦通過日常公益宣傳方式，積極倡導節約用水，提升僱員有關節約用水之意識。

本集團積極採取一系列措施，包括張貼節約用水告示、倡導一水多用、安裝節水龍頭、防止水的跑冒滴漏現象等，進一步加強水資源使用管理。

本集團對所屬省級公司大力宣傳節約用水理念，倡導積極採取有效措施減少對水資源的浪費，各省級公司積極響應。二零一九年，本集團總用水量約為590萬噸。

本集團作為「新一代綜合智慧服務商」，始終堅定不移地踐行綠色發展理念，認真貫徹落實國家各項節能減排政策和制度，內部牢固樹立節能意識，合理控制能源消耗總量，努力實現綠色高質量發展；集團面向外部客戶積極推行綠色一體化服務，在諮詢、設計、施工、維護、通用設施管理、供應鏈等各個服務環節貫徹節能理念、運用先進的節能技術和節能產品，在客戶的基礎設施建設、共建共享、節能改造、大數據應用等過程中提供節能服務，助力客戶節能減排。

本集團多措並舉，實現自身節能降耗，全面完成節能目標。二零一九年人民幣每萬元收入能耗為13.77千克標煤，同比下降2.8%。





環境、社會及管治報告

本集團進一步完善節能減排相關組織體系、管理制度及工作流程，提升自身節能減排監測監管的信息化水平，有效降低了能耗。本集團採取線上線下相結合方式，利用多種手段節約內部能耗，包括推行無紙化辦公有效降低紙質資源的消耗；利用車輛管理系統嚴格審核車輛燃油費，有效降低了油耗；推動車輛安裝GPS系統，確保車輛在安全駕駛的前提下，使用最短距離最優路徑，減少油耗及汽車排放物。

本集團所屬省級公司、專業公司通過舉辦多種形式的節能減排培訓，普及節能新技術、新業務；積極參加節能環保產品、業務交流會，分享節能案例成果，協同合作夥伴積極推廣節能產品。

本集團積極助力客戶節能減排，在為客戶提供服務的各個環節中融入節能元素，大力推進綠色基站、綠色數據中心建設，促進廢舊物資回收；在客戶機房、IDC等基礎設施新建、改造項目中，秉承綠色節能先進理念，運用合同能源管理、能源託管等服務形式，開展綠色諮詢、設計、施工、維護以及通用設施管理等服務，大力推廣應用節能產品、能耗監測平台、大數據應用等，有效助力客戶節能增效。

本集團下屬的中通服節能技術服務有限公司針對客戶的退網設備和高耗低效設備，利用綠色拍賣平台進行回收處置。該平台支撐體系包括26個倉儲物流系統，1,100家可信回收商，16類產品價值評估方法，二零一九年共拍賣廢舊物資約人民幣11億元，累計處置總金額達人民幣106.9億元，在提高客戶經濟收益的同時，降低了廢物排放的風險。



環境、社會及管治報告

本集團將不斷加大對節能新技術、新業務的研發和投入，繼續貫徹和落實創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，打造綠色生態、綠色通服，助推數字生活。在確保自身節能減排的同時，承擔更多節能減排的社會責任，與客戶、合作夥伴共同加大對5G、大數據、雲計算、物聯網等新技術的應用，為節能減排注入新動能；通過管理創新、技術創新，全面提升效率、完成節能目標，共建美好生活。

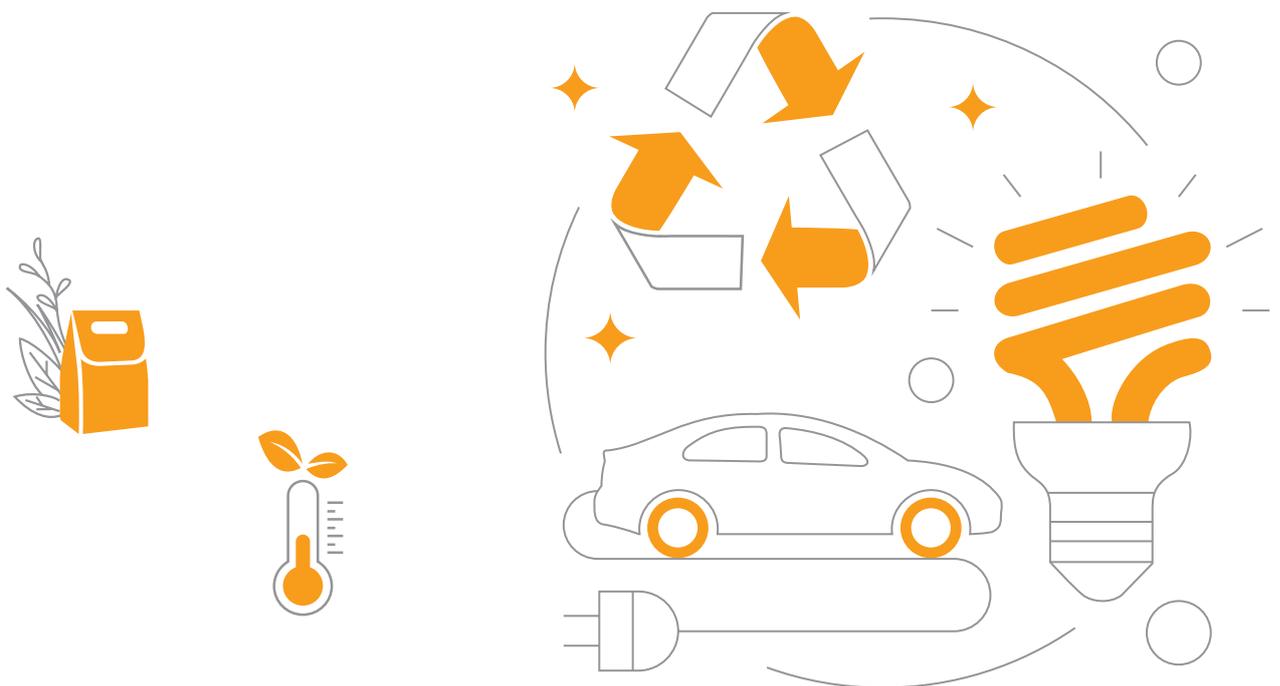
包裝材料的消耗

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、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。

氣候變化

氣候變化不僅對全球生態系統產生深刻的影響，也對全球經濟產生較大的衝擊。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，這必然帶給企業應對氣候變化的壓力。企業自身必須意識到氣候變化風險和氣候變化政策對企業的經營產生必然的影響，把握氣候變化給企業帶來的機遇。

控制溫室氣體排放、推進綠色低碳發展、應對氣候變化和溫室氣體減排已成為全球共同的目標。二零一九年，本集團積極研討控制溫室氣體排放、推進綠色低碳發展、適應氣候變化的目標和制度，並組織開展應對氣候變化能力建設、科研和宣傳工作，努力提升環境管理能力，助力減緩全球氣溫變暖。





環境、社會及管治報告

人力資源管理

僱傭

本集團截至二零一九年十二月三十一日員工總數約為9.1萬人。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、中東、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、非全日制與其他從業。

指標名稱	2019年	2018年
員工總數(年末數)	91,564	93,087
按類型		
合同制	87,706	88,930
派遣制	3,500	3,713
非全日制	99	166
其他從業	259	278
按地區(%)		
中國內地	96.4	96.4
港澳台及海外	3.6	3.6



新入職員工總數
2019年：10,024
 2018年：10,619



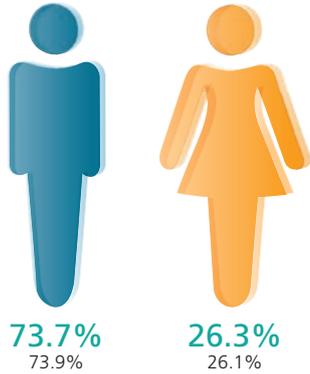
離職員工總數
2019年：11,547
 2018年：16,733

環境、社會及管治報告

合同制 + 派遣制

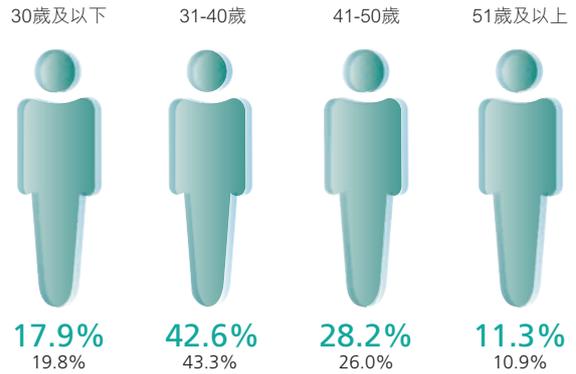
按性別

- 2019
- 2018



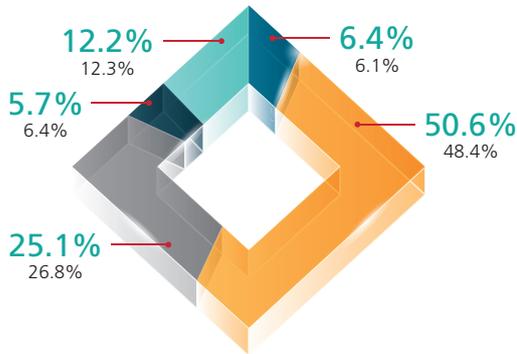
按年齡

- 2019
- 2018



按學歷

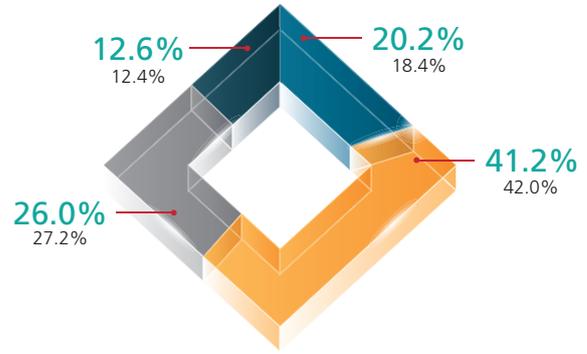
- 2019
- 2018



- 研究生以上
- 本科
- 大專
- 中專
- 高中以下

按性質

- 2019
- 2018

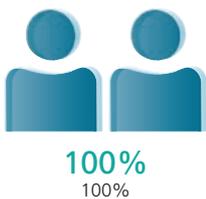


- 綜合管理
- 電信基礎服務
- 業務流程外判服務
- 應用、內容及其他服務

合同制

參加工會員工

- 2019
- 2018



少數民族員工

- 2019
- 2018



女性管理者

- 2019
- 2018





環境、社會及管治報告

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，同時拉動上下游企業對社會輸出大量就業崗位，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，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，支持員工進行創新、創業。

本集團視員工為企業的重要資源，重視員工利益保障，按照對內公平、對外具有一定競爭力的原則，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。



本集團舉辦多種培訓提升員工技能

環境、社會及管治報告

勞工準則

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。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。

本集團堅持男女平等、同工同酬等用工政策，依法保護員工隱私，實施員工帶薪休假制度；依法禁止使用童工，防止強制用工，二零一九年未發生使用童工和強制用工的情況。支持工會依法履行職能，鼓勵員工參與管理，持續建設和諧穩定的勞動關係。

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。

二零一九年，本集團開展了多層次多方位的培訓。在提升管理者品德修養及領導力培訓方面，組織了省級公司領導班子相關主題教育培訓、省級公司後備幹部領軍人才訓練營；在核心業務產品培訓方面，組織了市場營銷精英訓練營、高級產品演講力培訓班、智慧機場訓練營、智慧應急產品培訓班、物聯網售前諮詢訓練營、雲改工程師能力提升培訓班及京津冀協同攻堅訓練營；在專業能力提升培訓方面，組織了基層項目經理能力提升培訓班、5G關鍵技術與網絡演進技術骨幹研修班。本集團通過針對性強、內容豐富的多種培訓，不斷提高員工綜合素質，增強了企業的競爭能力和高質量發展能力。同時也開展了包括各種心理健康講座、婦女知識講座等其他內容的培訓。

環境、社會及管治報告

培訓總情況



培訓總費用(人民幣百萬元)
2019年: 175
 2018年: 144



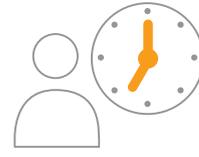
培訓總人次(人次)
2019年: 569,252
 2018年: 491,358



培訓總時間(小時)
2019年: 16,698,979
 2018年: 13,311,916



人均培訓費用(元/人次)
2019年: 307
 2018年: 294



人均培訓時間(小時/人次)
2019年: 29
 2018年: 27

培訓項目類型	單位	2019年	2018年
安全生產培訓	場次	14,040	12,378
	人次	219,057	185,710
反腐倡廉教育活動	場次	1,628	1,490
	人次	46,193	39,299
經營管理類培訓	場次	3,446	3,058
	人次	60,267	52,730
專業技術類培訓	場次	13,179	12,294
	人次	192,374	174,622
其他類培訓	場次	2,259	1,496
	人次	51,361	38,997

按崗位/性別培訓情況	單位	2019年	2018年
高層人員	人次	1,376	1,446
中層人員	人次	39,481	30,750
普通員工	人次	528,395	459,162
男員工	人次	429,935	368,970
女員工	人次	139,317	122,388



本集團注重後備幹部培養

環境、社會及管治報告

二零一九年，本集團啟動了新一輪領軍人才訓練營，來自省級公司的41名後備幹部參加了培訓。領軍人才訓練營通過對培訓場景、培訓內容和組隊形式的創新，進一步提高了幹部領導意識，協助省級公司、專業公司發現人才、識別人才，不斷充實幹部儲備隊伍，加強人才隊伍建設。

二零一九年，本集團以加強市場營銷人員隊伍建設為重點，共組織了三期「中國通服營銷精英能力提升培訓班」，來自省級公司的161名營銷骨幹人才參與了培訓。有效提升了學員的營銷認知能力、客戶洞察能力及演示表達能力，培養了一批有市場意識、懂客戶需求、善溝通表達、有影響能力且熟悉銷售流程的市場營銷精英。

二零一九年，本集團聚焦各省專業公司一線5G技術骨幹、設計院設計人員和工程技術人員，共組織了三期「中國通服5G關鍵技術與網絡演進技術骨幹研修班」，有172名技術骨幹參與了培訓。通過對5G起源、應用場景及網絡的學習，學員掌握了5G網絡關鍵技術、無線網絡規劃和站點解決方案部署，提高了在5G規劃及建設方面的解決方案策劃能力以及產品交付能力，為本集團5G業務發展預先做好政策宣貫、技術賦能和人才儲備工作。

本集團高度重視一線員工的培訓，通過弘揚和傳承通服「工匠精神」，打造不同領域、不同專業的高技能人才，為推進企業發展建功立業。二零一九年，在中國通信企業協會和國防郵電總工會聯合主辦的「2019年信息系統佈線與智慧家庭職業技能競賽」中，本集團包攬了包括全部特等獎(共三名)在內的諸多獎項。



本集團在行業競賽中彰顯通服「工匠精神」



環境、社會及管治報告



本集團所屬國際公司在尼泊爾舉辦安全培訓，共341人接受培訓，提升了尼泊爾通信承包商的安全生產意識、安全生產能力及通信基礎設施建設能力。

「非常感謝中國通信服務國際有限公司的培訓，原來我對安全生產不是很重視，通過此次培訓我感覺到安全生產既能保障我個人的工作，又能保證家庭的幸福生活。今後的工作中我會改正施工中的陋習，牢記安全生產操作規程，紮緊安全生產這根弦。」

—— 尼泊爾當地員工 Narendra Kunwar



運營慣例

健康與安全

本集團高度重視安全生產工作，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》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。本集團要求所屬省級公司必須按標準比例計提安全生產專項費用，確保安全生產投入；要求各專業公司為特殊工作場景及施工一線員工提供必要的安全防護用品，為員工的生命安全提供防護及保障。



本集團以賽代訓強化安全生產

環境、社會及管治報告

本集團開展「安全生產月」活動，落實安全生產宣傳與培訓，不斷提高安全生產管理水平和員工安全生產意識。在集團內部開展省級公司安全生產定期自查和組織突擊檢查，著力排除安全隱患，防範重大風險。省級公司制定應急響應管理措施，積極開展多場景安全生產演練，提高應急管理和處置能力。

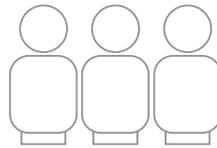
本集團積極統籌協調，針對全集團建設領域安全生產管理水平發展不均衡的情況，邀請專家組成團隊編寫了《信息通信工程安全施工指南》，於二零一九年五月出版並公開發行，成為行業內第一部系統闡述信息通信工程安全施工管理、操作的著作。該指南不僅為本集團安全生產全過程提供施工管理及操作標準，同時也為整個通信行業提供了標準，帶動了行業內的安全生產施工工作。集團總部組織了兩期全國師資培訓，對省級公司逐級宣貫培訓，累計培訓員工數萬人，扎實開展了全員安全教育培訓工作。並通過增加檢查頻次、創新檢查方式，確保安全生產在基層落實到位。



本集團編製行業安全施工標準

二零一九年度，本集團未發生重大安全生產事故。

健康與安全指標	單位	2019年	2018年
安全生產培訓	場次	14,040	12,378
安全生產培訓	人次	219,057	185,710
因工亡故人數	人	0	0



本集團定期進行安全生產演練



環境、社會及管治報告

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、監督檢查等關鍵環節的管控。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。

本集團採取供應商分級審批，制定了《中國通信服務工程服務採購管理辦法》等制度，嚴格供應商准入，對供應商基本信息進行嚴格篩選；嚴格實行供應商日常考核與年度考核，建立供應商退出機制和黑名單制度，並注重考核結果在供應商選擇中的運用，促進供應商提升工程服務質量和安全管理水平。

本集團採購遵循的五項原則包括：合法合規原則，遵守國家法律法規及相關行業規定；公平、公開、公正原則，堅持制度清晰、流程嚴謹、操作規範、科學擇優；降本增效原則，有利於降低企業運營成本，實現高質量發展；風險可控原則，嚴禁「以包代管」，強化項目質量及安全管理，有效防範法律、勞動用工和安全等風險；廉潔從業原則，防範以權謀私、利益輸送等違規違紀行為發生。

二零一九年按地區劃分的供應商數量

地區	數量(個)
● 東北地區	717
● 西北地區	1,905
● 中南地區	4,152
● 西南地區	2,286
● 華北地區	1,109
● 華東地區	5,027
● 港澳台	2
● 海外	19
合計	15,217



註：同一供應商在不同區域實施的，則會分別在不同區域重複統計，總計重複數量1,864個。

環境、社會及管治報告

本集團實行總部、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手段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。

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，對供應商入圍、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，防止違反公司管理制度、利益輸送等違規違紀行為的發生。

本集團通過持續修訂、完善制度，推動制度的執行，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。指導供應商不斷強化安全生產意識，實現分包作業人員保險全覆蓋。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。

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「建造智慧社會、助推數字經濟、服務美好生活」作出貢獻。本集團一直遵守產品責任相關法律法規。

本集團始終以客戶為中心，提供優質產品和服務。本集團通過智慧類產品與服務助力政府提升城市管理、應急保障、生態環境治理等方面的能力。本集團在全國範圍內設有本地支撐團隊，與客戶保持積極溝通，對於客戶提出的需求及時響應、貼身服務，並重視對客戶信息的保護，獲得廣大客戶的廣泛好評。

本集團為四川省政府打造了國內首個覆蓋省、市、縣的一體化政務服務平台。平台為公眾提供「足不出戶、點點鼠標」的網上辦件服務，二零一九年在線辦理業務上億件，同時收集、分析政務大數據，為政府部門提供管理決策支持。

本集團為寧夏石嘴山市政府打造的「安全預警風險管控平台」在當地200多家危化品企業實施運行，協助政府管理部門對企業生產情況及風險進行實時分析評估，針對企業風險點的全生命周期形成閉環管理，提升了企業從「人、機、物、環、管」五大方面全方位的預警管理能力。



環境、社會及管治報告

本集團通過管道智慧管理系統、智慧燈桿、智慧雲亭等，完成浙江省內1,075個鄉鎮的小城鎮環境綜合整治。智能化的小城鎮環境綜合管理系統通過數據整合，分析了人治環節出現的盲點難點，解決了環境治理中存在的問題，提高了環境治理方面的預判能力，延伸了生態環境治理的觸角，全面提升了小城鎮生產、生活、生態環境質量。

二零一九年，本集團為「北京世界園藝博覽會」、「第七屆世界軍人運動會」等國家重要活動的信息化建設提供總包一體化服務，也為「第二屆數字中國建設峰會」、「博鰲亞洲論壇2019年年會」、「第六屆世界互聯網大會烏鎮峰會」、「第二屆中國西部國際投資貿易洽談會」、「第14屆FINA世界游泳錦標賽(25米)」、「踏秀中國·我愛平南」國際半程馬拉松賽」等重要活動提供信息通信網絡建設及通信安全保障工作，體現出新時代的「通服品牌」。

本集團所屬中郵建技術有限公司承接的中國電信高品質IP骨幹網(CN2)工程獲得了中國施工企業管理協會「經典工程」大獎。公司堅持以「安全生產365天暨合規性運營」為抓手，推動公司安全質量工作從量變到質變，真正把安全質量工作落到實處。



本集團為重大項目提供通信保障

環境、社會及管治報告

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路恢復工作，積極協助搶修通信線路，保障通信網路暢通。

二零一九年，本集團一共投入人力39,000餘人次，車輛12,000餘台次，累計修復通信設施超過32,000處，累計參與救災工作時間53,000餘小時，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。

二零一九年六月十七日，四川省宜賓市長寧縣發生6.0級地震，地震造成大面積基站退服，多處光纜中斷，多個變電站和數十條電力線路停運。本集團所屬四川公司第一時間出動搶險隊伍48支，人員160餘名，車輛54台，油機95台、熔接機15台，光纜、接頭盒等若干及大量後勤物資，投入本次抗震救災工作，為運營商通信恢復付出了艱辛努力，做出了突出貢獻，圓滿完成了6•17抗震救災通信搶險任務。大災面前，本集團所屬四川公司搶險隊一流的服務品質和良好的專業素質獲得了行業主管單位和客戶的高度評價，受到各方媒體關注。



環境、社會及管治報告

廣東、江西等多地連續遭暴雨嚴重侵襲，引發洪澇災害，造成基站大面積停電和中斷，影響寬帶用戶萬餘戶，造成直接經濟損失達人民幣數千萬元。本集團所屬廣東公司、江西公司迅速組織光纜線路搶修、移動基站搶修、物資後勤保障等多支搶險先鋒隊，按「通信搶險指揮部」統一部署開展搶險救災，累計派出搶險先鋒隊員600多人次，搶險車輛151台次，油機等設備340台次，保障了受災地區的通信全面恢復，受到當地政府、通信運營商的高度評價。



甘肅省各地均出現不同程度的雨雪天氣，隴南、甘南、慶陽和平涼等多地由於積雪壓斷高壓線造成電力故障，出現了大面積停電，停電最高峰值達700餘站，整體累計停電達1,200餘站次。

災情發生後，本集團所屬甘肅公司緊急啟動應對暴風雪天氣應急預案，累計出動人員620人次、車輛290台次、油機780多台次，有力地保障了通信網絡暢通。本次應急保障工作不僅是對應急預案的實踐檢驗，而且是一次應急工作的現場練兵，保障工作達到了預期效果，受到了運營商的認可及表揚。

環境、社會及管治報告

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》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，積極完善各項網絡與信息工作機制，加大各類網絡與信息安全風險監控力度，及時處置網絡安全漏洞，保障內容信息安全。針對面向客戶的APP進行用戶個人信息保護能力逐一評估，展開專項整治工作，確保嚴格落實各級部門要求，能夠有效保障用戶個人信息。

本集團加強員工信息安全及隱私保障相關培訓，通過網絡播放宣傳視頻，組織網絡信息安全專題講座，提升全員網絡信息安全意識。二零一九年，本集團共組織了5次相關管理及技術人員網絡與信息安全專題培訓，包括政策解讀、前沿技術、解決方案等知識，涉及302人次，並組織5,398人參加網絡信息安全知識競賽，提升網絡與信息安全專業知識及技能。

本集團積極參加國家網絡安全宣傳周、網絡安全博覽會，設置網絡安全科普問答區，傳遞「網絡安全為人民，網絡安全靠人民」的主題內涵。

二零一九年，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，簽訂相關的信息保護協議，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。對於涉及政府等客戶的數據，採取與互聯網隔離、數據加密等手段杜絕泄露的可能性。

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開展研究。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。

二零一九年度



新增授權專利 **355** 件



新增申請專利 **408** 件



新增軟件著作權 **962** 件



環境、社會及管治報告

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。本公司維護股東、債權人、客戶及合作夥伴權益，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，積極通過講座、培訓、專題會議、互聯網新媒體等多種形式，促使管理層及員工自覺遵守相關法律法規。本集團進一步加強反貪污日常監督工作，聚焦重點，開展監督檢查，通過整合審計、紀檢等內部監督力量，嚴防賄賂、勒索、欺詐、洗黑錢等行為的發生；強化同級監督，積極推動合力監督，盯緊重要節假日節點開展重點監督檢查；暢通內部檢舉管道，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，將按法律、法規、規章、紀律等要求嚴肅處理，維護公司正常經營秩序。

本集團所屬各省級公司、專業公司為進一步加強員工反腐倡廉意識，組織多場次多人次的反腐倡廉教育培訓及活動，達到反貪污培訓全面覆蓋。



本集團已建立舉報機制，當公司合作夥伴、公司內部員工發現中國通服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。公司會就舉報事項展開調查，舉報人信息會被嚴格保密。

環境、社會及管治報告

社會參與

本集團認真落實政府扶貧工作部署，堅持精準扶貧、精準脫貧基本方略，堅持扶貧同扶志扶智相結合、開發式扶貧和保障性扶貧相統籌，重點圍繞6個扶貧縣，積極開展了教育與培訓扶貧、產業扶貧、公益和消費扶貧等各項扶貧活動。以高度的社會責任感和擔當意識，扎實推進做好扶貧攻堅工作，助力中央、地方政府完成各項全面脫貧任務。二零一九年，本集團制定印發了《中國通服二零一九年扶貧工作實施方案》，所屬省級公司共計招收建檔立卡貧困戶77人；各省級公司所屬郵校共計招收建檔立卡貧困生27人，發放助學金人民幣0.21百萬元，並積極舉辦技能培訓和招生就業宣講會，695人次參與。本集團實現消費扶貧共計人民幣14.79百萬元。

本集團所屬廣西公司積極響應自治區扶貧辦和上級公司號召，立足於「脫貧任務重，培訓來助力」的主導思想，聚焦脫貧攻堅戰中急需通過培訓來解決的問題，深入開展多個扶貧培訓項目。通過電子商務進農村扶貧專項培訓，以問題為導向，結合科培師資庫，以理論結合現場教學的方式，先集中培訓扶貧骨幹，再將部份課程送培到村屯或田間，受到廣大群眾的好評。現有345戶參與到電商產業鏈，帶動142戶建檔立卡貧困戶開展線上銷售，通過現場電商營銷實操體驗培訓產生業務交易的有16名，培養出一大批電商扶貧「領頭雁」，切實增加貧困群眾收入。扶貧專項培訓項目得到自治區扶貧辦和參培幹部的一致認可，為廣西脫貧攻堅貢獻力量。



環境、社會及管治報告



本集團所屬新疆公司將經營發展與脫貧攻堅工作相結合，提升少數民族群眾生產技能，增強致富本領。在項目施工過程中，優先招募沿線的於田縣加依鄉加依村及民豐縣若克雅鄉阿克奇瑪村少數民族貧困村民，並對他們進行了施工培訓及安全生產崗前培訓。以就業帶動扶貧，累計解決貧困人口就業60人，月工資不低於人民幣3,500元，使南疆貧困少數民族群眾掌握了一技之長，實現個人和家庭的脫貧，增強了農村富餘勞動力就業創收能力，受到當地表彰。

本集團所屬重慶公司領導和骨幹員工帶著生活物資來到重慶市兒童愛心莊園特殊兒童服務中心，並表示會持續關注這個特殊群體。與此同時，也把孩子們身殘志堅的正能量傳遞在企業中，帶動和鼓勵更多的愛心人士和企業為他們帶去溫暖和關愛。



本集團所屬國際公司積極參與當地公益活動，南非公司以「愛心無國界」為主題向當地聾啞學校一次性捐贈了74,000蘭特(約合人民幣36,000元)，用於為聾啞學生們購置助聽器等儀器，幫助他們解決實際困難，送去一份愛心，用實際行動履行社會責任。

環境、社會及管治報告



本集團所屬沙特公司成立十餘載，勇擔社會責任，充分尊重當地民族信仰，持續多年參加「迎齋月，送溫暖」行動。年內，該公司發動全體員工踴躍捐贈舊衣舊物，給周邊戰亂國家難民送去一份溫暖。



本集團副總經理與北京電信總經理一行，邀請八位廠家代表赴定點扶貧的新疆疏附縣實地考察產業扶貧項目，並和廠家代表走訪調研了當地已投資廠家和果園基地，組織廠家代表與疏附縣政府洽談合作意向，並赴當地貧困戶家庭慰問。





環境、社會及管治報告

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。二零一九年本集團努力成為員工信賴、社會認可的優秀企業，及時掌握了解員工的思想動態，解決員工訴求；持續在改造、新建及購置新的場所方面投入大量資金，改善、提升員工生產生活環境；及時配備「小食堂、小衛生間、小浴室、小活動室」等「四小建設」設施，二零一九年新建562個，鞏固提升1,449個，投入資金共計人民幣24.13百萬元，切實履行企業對員工關懷的社會責任。

本集團關心關愛省外辦事處員工，加強女員工權益維護，將幫困扶貧、「金秋助學」、「夏送清涼、冬送溫暖」等工作常態化，重點改善員工就餐、辦公環境、健康飲水等基本問題，減輕因患重大疾病、慢性病員工的經濟負擔，使用幫扶資金人民幣5.82百萬元。



本集團多舉措關心關愛員工

環境、社會及管治報告



本集團豐富的文體活動

本集團所屬各省級公司、專業公司積極與客戶共同組織各項團隊活動，根據不同專業、不同業務性質開展技能競賽、安全演習活動等；與客戶及合作夥伴舉辦新春聯誼會等，增強了客戶的認同感，提升了通服品牌形象，深化了集團人性化管理及行業口碑。

本集團力爭營造「快樂工作、健康生活」的良好氛圍，集團總部、所屬各省級公司、專業公司廣泛開展春季運動會、健步走比賽、球類比賽、歌詠活動、文藝匯演、心理健康講座等一系列有益員工身心健康、有利企業文化建設的豐富多彩的文化體育活動，使員工在繁忙的工作之餘緩解了心理壓力，提升了企業認同感及幸福感，增強了企業的凝聚力及向心力。