

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(「ESG」)報告指引(「指引」)而編制。本報告涵蓋範圍為二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日期間，相關的關鍵績效指標，數據主要來自本集團以及大部分附屬公司，涵蓋範圍與二零二零年環境、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，我們未進行相關數據披露。

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的發展理念，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、內容及其他等的一體化服務，不斷成就客戶與社會等各方的價值，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，保障客戶的產品品質與交付質量，及時回應客戶關切，不斷提升客戶滿意度



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



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



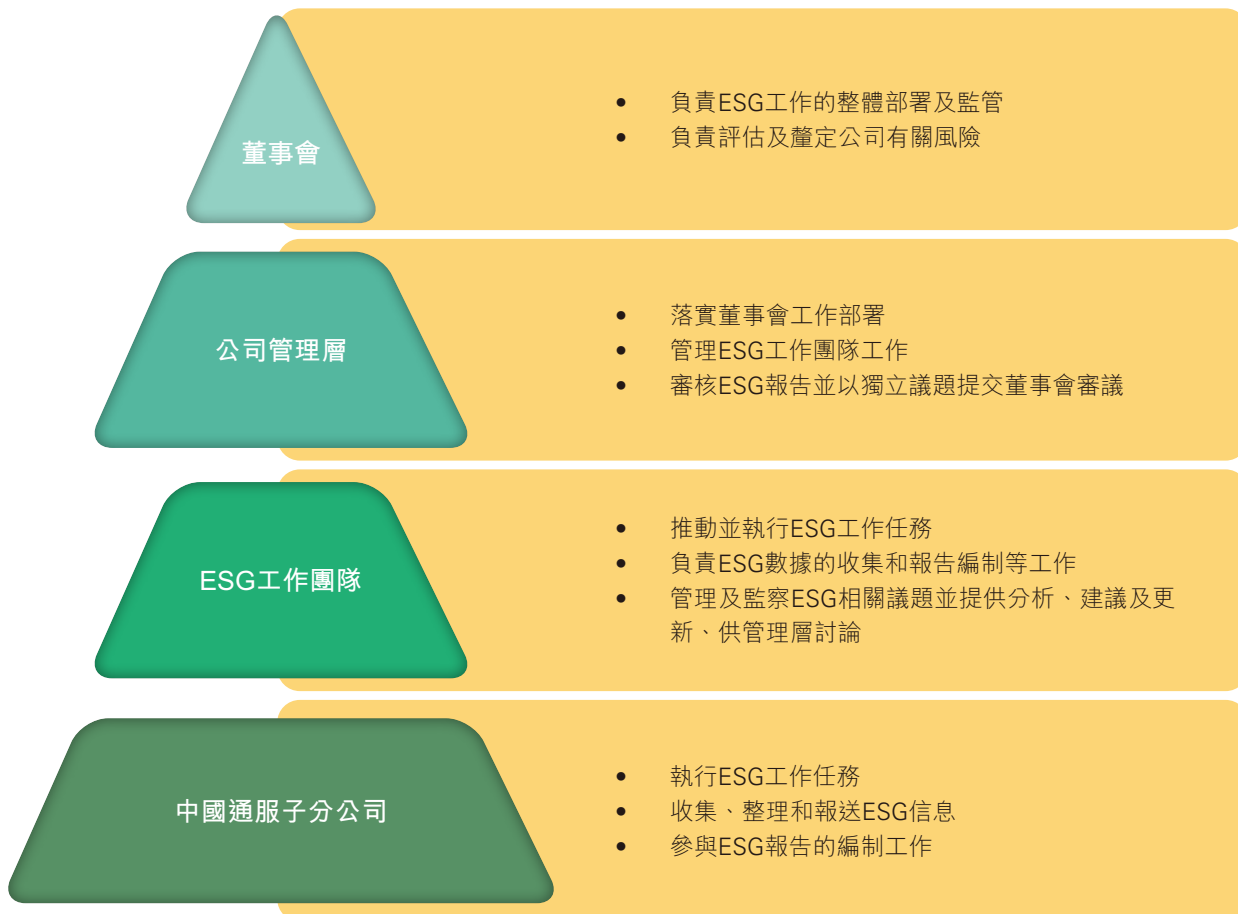
責任擔當

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



ESG管治架構

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。董事會通過定期溝通會議監察ESG治理相關工作，確保ESG理念與公司戰略保持一致；每年召開董事會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)。具體分工安排詳見下圖。



與持份者溝通

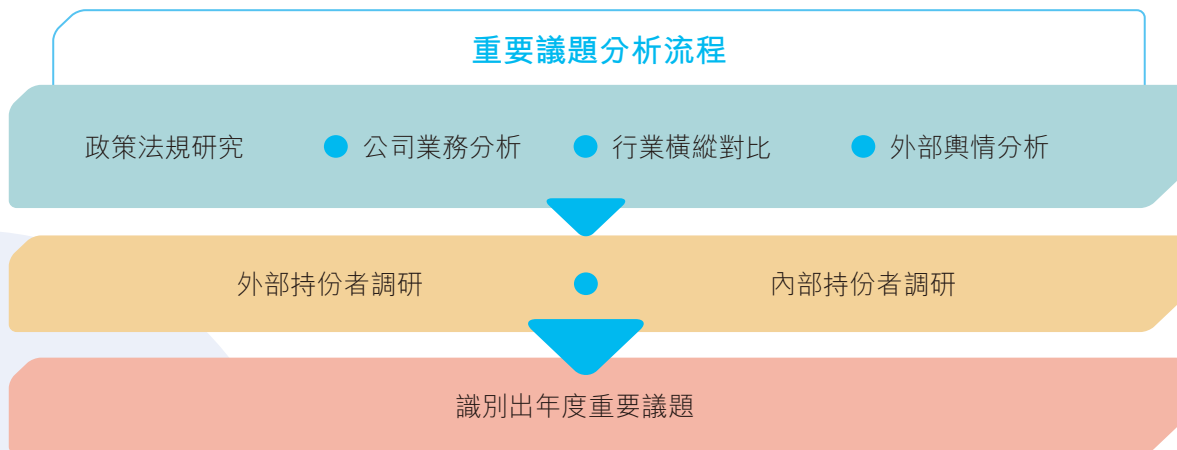
本集團關注包括政府、股東、員工、供應商、客戶、社區在內持份者的共同利益，高度重視與他們的溝通，通過公告、定期報告、會議、座談、走訪、專項溝通、舉辦活動等方式，對各方意見建議進行整理並積極予以回應，推進企業創新、協調、綠色、開放、共享發展。

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

利益相關方	溝通機制和方式	對公司的期望	公司響應
 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	積極投入抗擊新冠疫情、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

重要議題識別

本集團按照「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，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，識別出若干重要議題並在此ESG報告內作出重點披露和分析，包括「環境保護與氣候變化」、「人力資源管理」、「發展與培訓」、「健康與安全」、「供應鏈管理」，具體內容將在本報告中分別討論。



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。

二零二一年，本集團積極研討應對氣候變化、控制溫室氣體排放、推進綠色低碳發展方案，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，為減緩全球氣候變暖做出貢獻。

風險分析

風險類型	風險描述	潛在影響	本公司回應
 災害風險	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
 科技風險	低碳排放意識薄弱，低碳技術水平仍需提升	未及時應用低碳技術導致產品低碳轉型進程滯後	提升研發能力
 市場風險	客戶考慮氣候相關因素，對產品需求轉變	淘汰現有產品	加快對現有產品迭代升級
 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
 慢性風險	未來氣溫升高，增加能源消耗	能源成本等經營成本增加	實施節能減排措施



本集團積極響應國家對「碳達峰、碳中和」(「雙碳」)的要求，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。

我們的目標與行動

2022-2024年
雙碳滾動
發展規劃期內



能源消耗總量增長率
不高於業務收入增長率



耗電、耗油總量年均增幅
保持合理下降

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。

領導小組



指導綠色發展工作部署，研
究決策「雙碳」重要事項

領導小組辦公室

落實「雙碳」具體工作，組織集團「雙碳」
日常工作



各級子分公司



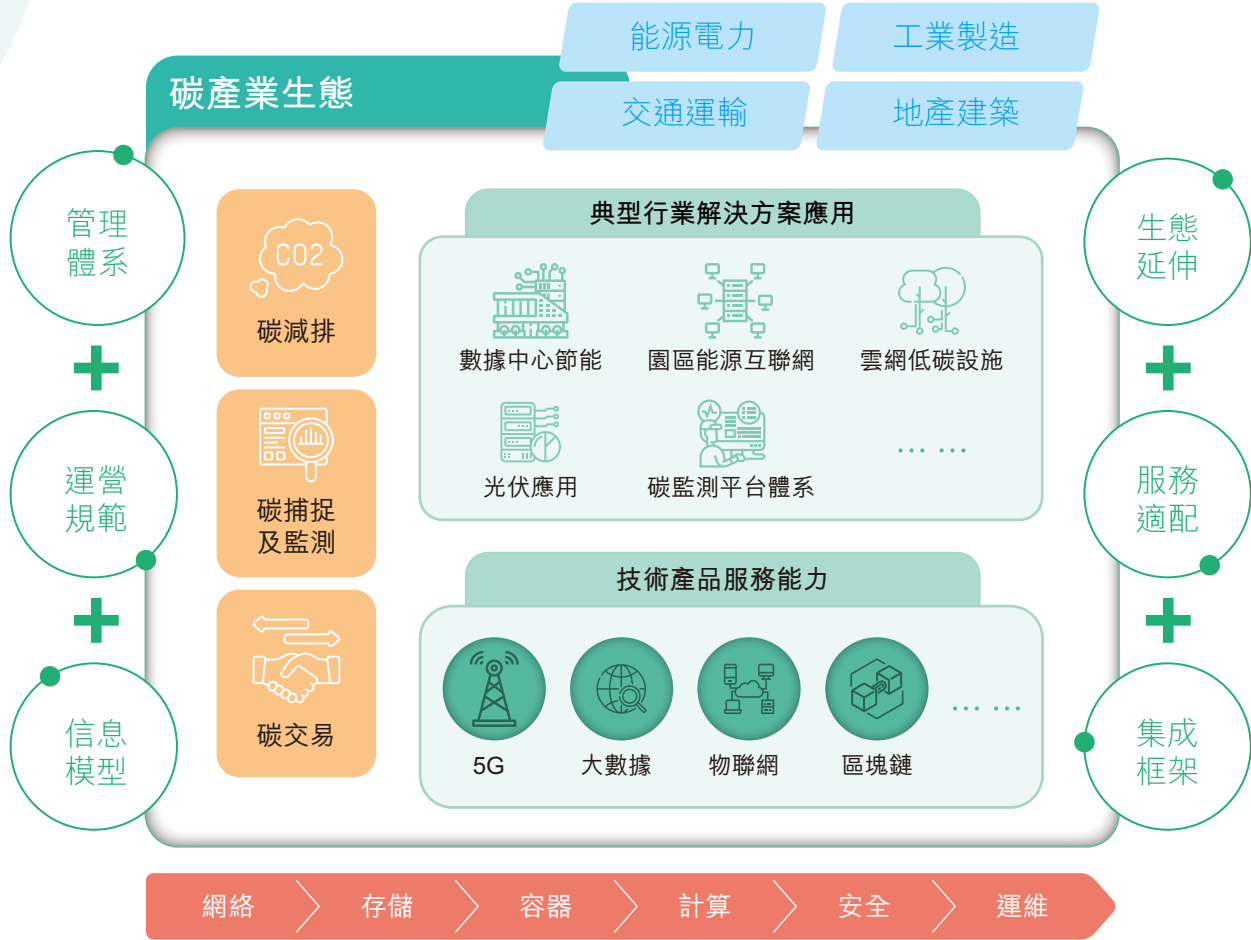
落實集團「雙碳」規劃目標，推
廣並實施「雙碳」項目



▶▶▶ 本集團與中國電力發展促進會舉行「雙碳」專題交流會議

行動2

本集團編制2022-2024年雙碳滾動發展規劃和促進「碳達峰、碳中和」「30·60」戰略行動方案，積極開啓「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；整合旗下各子分公司能力，運用大數據、物聯網、5G技術、人工智能、區塊鏈等先進技術，為能源電力、工業製造、交通運輸、地產建築等典型行業提供綜合智慧服務，不斷激發綠色低碳新動能。



能源消耗

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，認真制定環境保護與資源使用方面的內部管理制度，積極開展各類節能降耗活動。

二零二一年，本集團能源消耗總量約為17.4萬噸標準煤，每萬元收入能耗為12.96千克標準煤（二零二零年：約為17.2萬噸標準煤，每萬元收入能耗為14.06千克標準煤）。

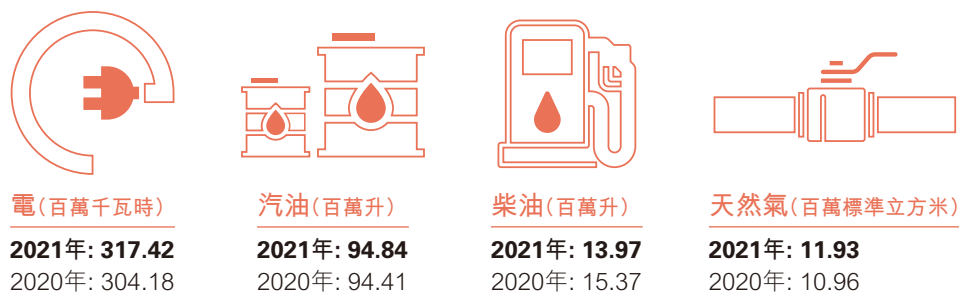
根據本集團能源報表，按照溫室氣體核算體系進行核算，本集團二零二一年能源消耗引起的溫室氣體排放總量約為56.23萬噸（二零二零年：約為55.44萬噸）。



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的總和。

按類型劃分的直接／間接能源



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。



生活垃圾²
(萬噸)

2021年¹：0.73
2020年¹：0.69



污水排放量²
(萬噸)

2021年¹：87.09
2020年¹：85.12

註：

- 2020年度為本集團初次統計該部分數據，本年度對統計口徑進行了調整，將披露範圍擴大至下屬大部分附屬公司，同時對2020年的數據進行了同步調整，增加數據的可比性，故2020年數據與2020年報告中所披露的數據略有不同；
- 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污水。

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。

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，積極提升線上辦公能力，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、線上會議系統等成熟雲辦公能力的應用推廣。二零二一年，本集團辦公用紙使用總量約為819噸¹(二零二零年：約1,142噸¹)。

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。二零二一年，本集團用水總量約為542萬噸(二零二零年：619萬噸)。



綠色環保回收

針對通信運營商的退網設備和高耗能低效設備，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。

中通服節能技術服務有限公司

二零二一年處置退網板卡、電池、電纜等物資共計人民幣6億元，拍賣平台累計處置金額共計人民幣166億元。該綠色拍賣平台支撐體系包括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，覆蓋了運營商市場，在提高客戶經濟收益的同時降低了廢物排放風險。

中捷通信有限公司

自二零一七年底取得拍賣經營許可證後，一直致力於廢舊物資處置業務，二零二一年，中捷通信有限公司協助客戶實現人民幣9.7億元資產處置，其中銅纜處置人民幣8.6億元，廢舊鉛酸蓄電池人民幣0.21億元，完成蓄電池環保處置3,340噸，報廢物資人民幣0.92億元。完成設備機架拆除2.8萬架。

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；本集團亦會每年對下屬各省級公司下達節能減排預算指標，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。

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。



利用科技手段助力節能降碳實踐案例

本集團在實現自身節能降碳的同時，加大對5G、大數據、雲計算、物聯網等新技術的應用，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。

上海市內環首個碳中和園區

本集團下屬上海培訓中心以「數字化賦能低碳化」為手段，通過自建分佈式光伏、節能物聯改造、節能管理與智慧控制等方式，同時利用碳中和數據管理平台進行實時數據監測，建成上海市內環內首個碳中和園區。



雄安城市計算(超算雲)中心

本集團下屬廣東省電信規劃設計院承接雄安城市計算(超算雲)中心建築和機電暖通工程設計工作。該項目將綠色低碳機電暖通新技術和超低能耗建築相結合，建設國內第一個結合超算雲中心和近零能耗建築於一體的大型智慧建築，獲得中國建築節能協會近零能耗建築標識認證，入選中國近零能耗建築最佳案例集；通過建築結構模式創新，引入堆疊式模塊化機房設計理念，打造國際首創園林化生態機房大廳和國內首個48m×18m的大跨無柱機房；採用領先的全浸沒及冷板式液冷服務器、蒸發自然冷卻機組、分佈式能源站餘熱製冷、數據中心城市群餘熱回收、重力熱管技術、巴拿馬電源、鋰電池儲能等多種節能產品及技術，達到世界領先的能效利用水平(PUE≤1.09)。該項目總建築面積約40,000平方米，建成後可容納3,600多個高密度機櫃和10P算力的超算系統。



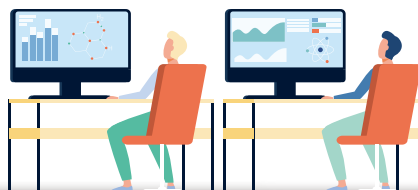
智慧型無人值守專業倉

本集團下屬浙江中通通信公司為客戶建設智慧型無人值守專業倉，借助物聯網和人工智能兩大技術進行業務流程再造，通過科技手段加強對外部人員的審核和物流入庫管控，打破信息孤島，實現信息的高效串聯，精簡業務流程，提高作業效率，實現全體24小時需求響應。

數據中心在線能源審計平台

本集團下屬上海公司負責開發和維護的「上海市數據中心在線能源審計平台」覆蓋上海市互聯網數據中心，通過在線填報或數據接口掌握上海數據中心用能情況，並在數據基礎上對數據中心進行達標監測、節能挖潛等工作，實現數據中心數據庫、用能數據月報、數據中心能耗測評及數據中心能源審計等功能。

截至目前，該平台應用完成了全上海互聯網數據中心的建檔，實現了數據中心能耗數據動態管理，形成了數據中心能耗數據長效管理機制。



綠色光伏能源技術應用

本集團下屬中捷通信有限公司致力於綠色光伏能源技術應用，在廣東率先引入直供混網式太陽能空調。該技術採用高速DSP芯片，單芯片完成了太陽能功率跟蹤(MPPT)、DC-DC電壓轉換、PFC功率因素調整、無位置傳感器變頻壓縮機驅動(FOC)，空調控制邏輯、採樣、風機、閥件等完整空調功能設計與控制。供電方面主要採用太陽能與市電混合的方式通過IPM驅動模板對直流變頻空調進行供電，在保證機房供冷需求的情況，白天以太陽能為主、市電為輔；夜間以市電為主，太陽能、市電實現無縫切換，充分利用太陽能實現綠色降排。



智慧水利瑞圖共享雲平台

本集團下屬高新技術企業天訊瑞達通信技術有限公司在水利行業深耕數年，基於多年在物聯網、人工智能、視頻分析處理、數據治理、GIS等ICT技術的沉澱，搭建了能夠及時感知、科學調度、精準預測的智慧水利瑞圖共享雲平台，通過遙感、無人機、無人船為主的「天、空、地」一體化信息採集手段，支撐汛情期間全方位、全要素、全天候的實時監控、預警和管理，形成「預警可知、災情可視、風險可控」的科技防汛減災的管理體系。



平台借助與高校、科研單位的產學研數據智能研究成果，建立了洪澇風險預警、預測受困區域、洪澇疏散救援等智能分析模型，對汛情進行預測預報，模擬汛情發生時間、影響範圍及疏散最優路徑等，全方位一體化的支撐洪澇風險研判。

人力資源管理

僱傭

本集團截至二零二一年十二月三十一日員工總數約為8.8萬人。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。

員工總數



2021年:

87,587

2020年:

90,003

指標名稱	2021年	2020年
按類型		
合同制	83,871	85,992
派遣制	3,380	3,628
非全日制	140	62
其他從業	196	321
按地區(%)		
中國內地	97.6	96.4
港澳台及海外	2.4	3.6



新入職員工總數

2021年: 7,422
2020年: 7,946



離職員工總數

2021年: 9,822
2020年: 9,507

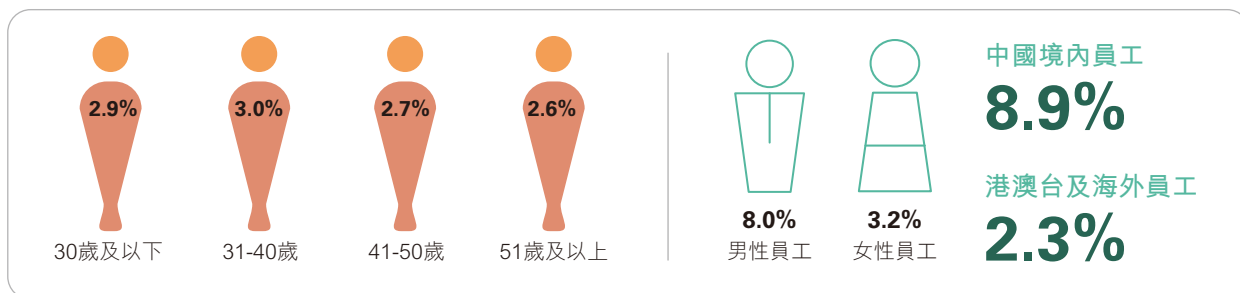
離職員工中
男性員工佔比

2021年: 71.4%

離職員工中
女性員工佔比

2021年: 28.6%

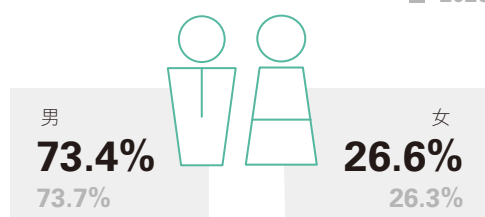
2021年度員工流失率



人員結構(合同制+派遣制)

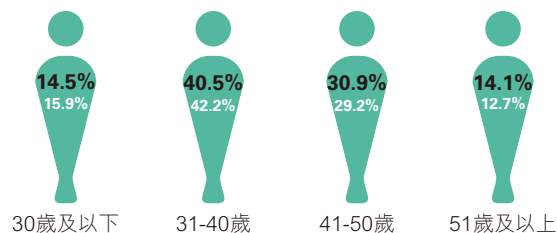
按性別

■ 2021
■ 2020



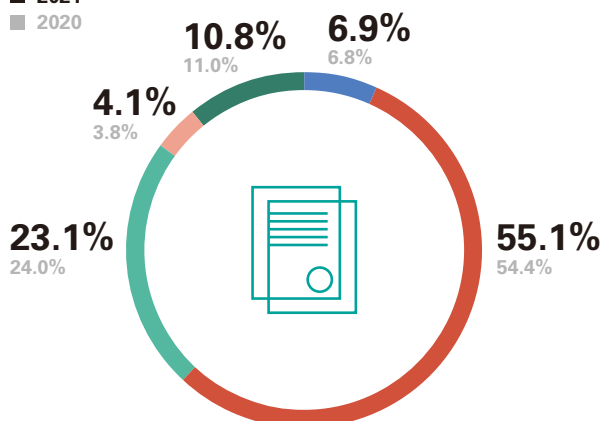
按年齡

■ 2021
■ 2020



按學歷

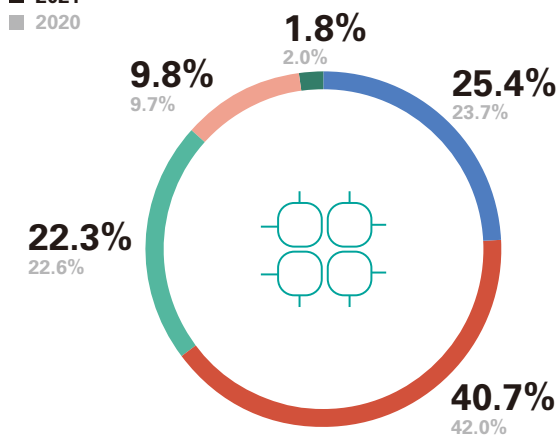
■ 2021
■ 2020



■ 研究生以上
■ 本科
■ 大專
■ 高中以下

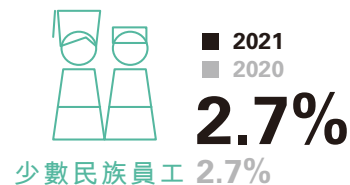
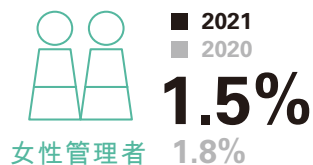
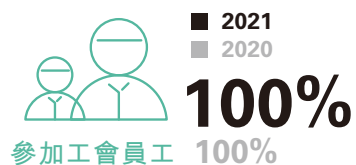
按性質

■ 2021
■ 2020



■ 綜合管理
■ 電信基建服務
■ 業務流程外判服務
■ 應用、內容及其他服務
■ 其他

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。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，靈活招聘各類臨時勞務用工，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問題上發揮了重要作用。

本集團通過對員工技術、管理等各方面技能的培養和鍛煉，提升員工個人能力和社會價值。同時，積極響應國家「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。

本集團二零二一年制定印發《中國通服進一步深化人力資源機制創新推進三項制度改革指導意見》和《關於深化總部人力資源體制機制創新推進三項制度改革的通知》，持續推進人事、勞動、分配三項制度改革，完善市場化經營機制，實現員工總量可控，隊伍結構優化，整體素質和勞動生產率不斷提高。



薪酬與績效管理

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，制定實施《中國通信服務省級公司市場化崗薪體系指導意見》，努力拓寬員工職業發展通道，持續優化薪酬資源分配，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，並積極推進本集團27家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。

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》，落實公司當年發展戰略及工作任務，突出業績導向，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，防控風險，推動公司價值、能力穩步提升，持續提高績效考核工作滿意度，助力公司可持續、高質量發展。

二零二一年，本集團制定印發《中國通信服務股份有限公司所屬企業經理層成員任期制和契約化管理辦法（暫行）》，對本集團所屬各級公司經理層實施任期制和契約化管理，根據任期和年度業績責任對經理層成員進行考核並兌現薪酬、實施聘任（或解聘），不斷激發經營管理團隊創新創業的活力和動力。

二零二一年，本集團開展新一輪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。



福利及勞工準則

本集團始終遵守關於解僱、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。

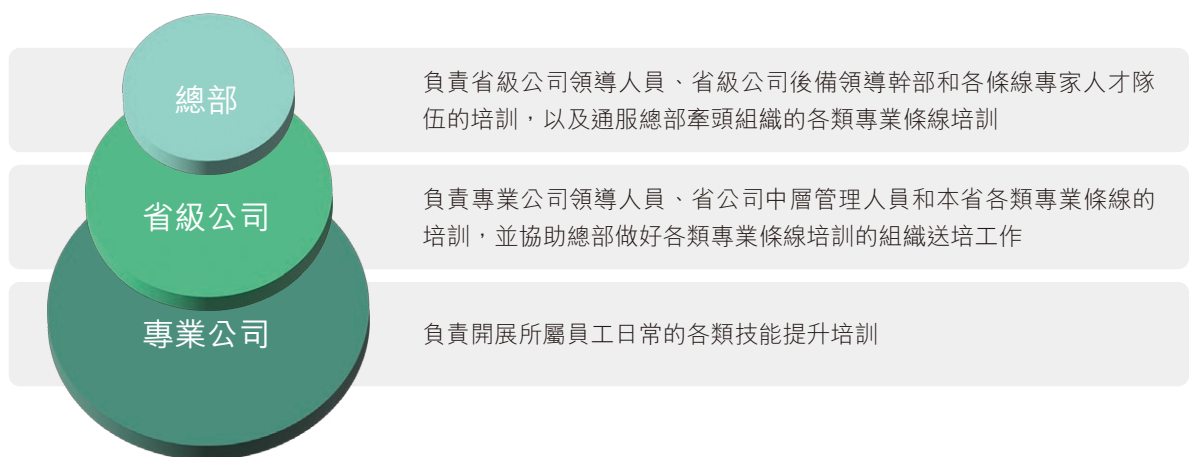
- 1 加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工，確保合同制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險。
- 2 結合崗位任職標準，分類規範勞動合同文本，明確雙方的權利和義務，使勞動關係管理有章可循、有法可依。
- 3 規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制員工簽訂勞動合同，繳納社會保險，維護勞務派遣員工權益。

本集團堅持男女平等、同工同酬等用工政策，在員工招聘、晉升過程中，不論性別、年齡、種族等一律平等。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，二零二一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。

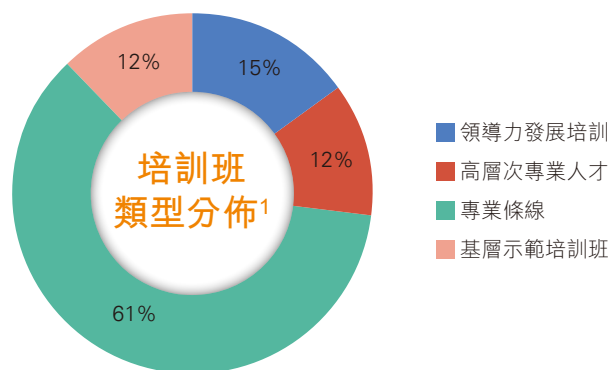
本集團高度重視維護女性員工的合法權益，保障女性員工孕產期、哺乳期休假規定及定期健康體檢制度的落實，並關注女性員工的身心健康和職業發展，為女員工提供持續改善的勞動環境和條件。

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，充分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。



二零二一年，本集團聚焦公司發展重點任務，制定印發《中國通信服務2021年培訓工作計劃》，利用公司所屬培訓中心的資源，持續優化培訓管理體系、課程開發體系和在線培訓體系，舉辦各類能力提升訓練營，著力建設領導幹部、專家人才和基層骨幹三支隊伍，為支撐公司創新轉型提供人才支持和能力保障。



新一輪領軍人才訓練營

對省級公司後備領導幹部隊伍完成新一輪領軍人才訓練營，協助省級公司、專業公司發現人才、識別人才，不斷充實管理人員儲備隊伍，加強人才隊伍建設。來自省級公司的41名後備管理人員參加培訓，通過對培訓場景、內容和組隊形式的創新，進一步提高培訓人員領導力。



劃小核算及推進市場化經營機制培訓班

面向本集團全體二級、三級劃小核算單元負責人，舉辦「劃小核算及推進市場化經營機制培訓班」，著力提升劃小核算單元負責人的戰略思維和經管能力，打造「懂戰略、能領兵、擅打仗、會管賬」的中國通服劃小核算單元負責人隊伍。



¹ 領導力發展培訓：以新時代下中國通服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。

高層次專業人才：培養專業領域政治素養優秀、專業能力出色、綜合素質全面的學術技術帶頭人，形成公司高層次領軍人才的重要後備力量。

專業條線：以「個十百千」專家人才隊伍建設為抓手，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。

基層示範培訓：關注一線核心骨幹員工的能力提升和發展訴求，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。



「星火」財務賦能培訓

中國通服財務講師團聚焦中國通服年度重點工作任務，圍繞財稅管理實務課程對學員進行專項賦能，培養學員業財融合思維，打造懂政策、專業強、熟業務、能落實的複合型財務專家團隊。

總部員工培訓

二零二一年，重點圍繞5G應用場景、物聯網專題、人工智能和網絡安全等內容，為總部員工開設講座，助力總部員工了解通信行業的最新技術應用和發展趨勢，滿足員工職業發展和能力提升的需求。



▶▶▶ 本集團下屬公司年內舉行了多場職業培訓項目



▶▶▶ 本集團下屬公司積極開展各類職業技能競賽





培訓總費用 (人民幣百萬元)

2021年: 129
2020年: 127



培訓總人次

2021年: 672,390
2020年: 748,208



培訓總時間 (小時)

2021年: 32,113,610
2020年: 7,621,737

人均培訓費用
(人民幣元/人次)

2021年: 192
2020年: 170

人均培訓時間
(小時/人次)

2021年: 48
2020年: 10

培訓項目類型

指標名稱	單位	2021年	2020年
安全生產培訓	場次	6,179	4,917
	人次	205,979	226,219
反腐倡廉教育活動	場次	2,081	2,396
	人次	63,089	69,764
經營管理類培訓	場次	3,486	4,095
	人次	62,237	62,575
專業技術類培訓	場次	42,529	44,503
	人次	189,352	297,328
其他類培訓	場次	8,047	5,162
	人次	151,733	92,322

按崗位／性別培訓情況

高層人員接受培訓的佔比	比率	2.3%	0.2%
中層人員接受培訓的佔比	比率	29.6%	18.0%
普通員工接受培訓的佔比	比率	68.1%	81.8%
男員工接受培訓的佔比	比率	72.6%	74.2%
女員工接受培訓的佔比	比率	27.4%	25.8%

按崗位／性別培訓平均時數

		2021年
高層人員接受培訓的平均時數	小時／人次	84
中層人員接受培訓的平均時數	小時／人次	77
普通員工接受培訓的平均時數	小時／人次	34
男員工接受培訓的平均時數	小時／人次	46
女員工接受培訓的平均時數	小時／人次	51

运营管理

健康與安全

本集團自覺遵循國家相關法律法規和行業內建設、施工有關安全生產的要求，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》等法律法規。遵守並不斷完善基本管理制度，嚴格按照公司《中國通信服務安全生產管理辦法》以及上級單位關於人員密集場所、通信物資倉庫等地安全管理規定開展工作。

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。

本集團重視並全力保障安全生產資金投入，要求所屬各公司必須按規定提取使用安全生產專項費用，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。

二零二一年，公司在全集團內開展安全生產隱患專項排查整治工作。該項工作從思想認識、制度建設與執行、責任嚴細落實、隱患排查與防控、依法治企等五大方面，共89項內容展開，全集團累計排查風險隱患5,210項，並於2021年底前全部整改完畢，整改完成率100%。通過此次專項排查，發現並及時整治安全生產風險隱患，從源頭防範事故發生。除此之外，本集團對六個省公司及所屬單位開展安全生產檢查；同時，各單位每年均開展安全生產檢查工作。



▶▶▶ 本集團年內開展安全生產隱患專項排查整治工作

開展安全生產宣教培訓。本集團持續開展安全生產宣教培訓，提高員工安全生產意識。二零二一年，組織三次安全生產培訓，下屬各級公司也通過「安全生產月」活動廣泛宣傳安全生產相關知識。各單位採用多種形式組織觀看《生命重於泰山》安全教育宣傳片，全年組織觀看4,464場次，合計155,087人次。



▶▶▶ 本集團持續開展安全生產宣教培訓

提升應急情況處置能力。「安全生產月」期間，本集團下屬公司結合實際生產經營活動開展應急救援演練工作，涵蓋應急處突、通信施工、火災等多個場景，合計演練2,329場，不斷提高應急響應效率和處置能力。



▶▶▶ 本集團下屬公司開展應急救援演練工作





重視專家人才。二零二一年，本集團安全生產委員會編制印發《中國通服安全生產特邀專家管理辦法》，明確相關工作機制，並開展安全生產特邀專家評選工作，以充分發揮外聘專家的技術支撐作用，提升中國通服安全生產教育培訓和監督管理能力。

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，截至二零二一年底，本集團多家下屬單位通過國際OHSAS 18001認證、ISO 45001認證或國內相關認證等。

本集團建立和執行事故上報制度，並按季度統計因工傷亡事故信息。二零二一年本集團未發生重大安全生產責任事故，未有因工傷死亡或重傷員工，未有因工傷而損失的工作日數的情況。



供應鏈管理

本集團遵循國家相關法律法規，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	2021數量(個)
東北地區	341
西北地區	1,551
中南地區	2,616
西南地區	1,513
華北地區	1,081
華東地區	4,646
港澳台	-
海外	27
合計	11,775



營造公平公正的供應鏈環境

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。

1 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
- 依託旗下中通服供應鏈管理有限公司統一實施集中採購
- 建立「總部+21省級公司」集中採購中心

- 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



2 範圍與計劃

3 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

- 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



4 合同與價格

5 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，二零二一年，本集團在前期制度基礎上，重新編制《中國通信服務股份有限公司承攬業務採購管理辦法》、《中國通信服務股份有限公司採購供應商管理辦法》等，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。

廉潔
高效
優質
穩定
可靠

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）。

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。



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。

1 崗前培訓		一施工業務每日安全及技術交底 一統一演練
2 持證上崗		一登高、涉電等高危作業場景必須具備相應證書
3 購置保險		一無保險，不進場 一工傷保險，針對施工業務額外購買商業保險
4 勞動保護		一足額支付安全生產費並確保使用 一統一購置質量可靠的勞動防護用品
5 安全監督		一項目經理全程現場監督 一高頻次安全檢查

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，同時高度關注勞工權益與農民工資發放，開設針對以上風險的信訪舉報渠道並確保暢通，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清單等程序。



產品責任與客戶

本集團努力打造「服務優」企業形象，不斷提升服務品質，下屬逾140家子公司已獲取ISO 9001/GB/T 19001質量管理體系認證。本年度，集團編制《中國通信服務股份有限公司承攬業務交付管理辦法》，進一步規範承攬業務（特別是工程類業務）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。



▶▶▶ 本集團的質量管理體系得到政府認可

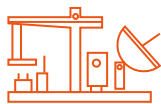
- 1 確定交付質量管理責任部門與責任人
- 2 針對具體項目與客戶共同制定明確的交付質量標準
- 3 交付過程質量控制／檢查／考核
- 4 數字化控制手段運用
- 5 一次性質量驗收通過目標
- 6 資料歸檔／經驗沉澱／持續改進

本集團秉承「以客戶為中心」的發展理念，高度關注客戶感知。針對面向政府與企業客戶服務特點，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，主動傾聽客戶心聲。

客戶滿意度工程

二零二一年，為進一步提升客戶服務能力與服務質量，本集團總部設立戰略客戶服務中心，負責拓展、維護戰略客戶關係；同時，依托上一年度客戶滿意度調查結果，繼續聘請第三方專業諮詢機構，多方位多維度了解客戶意見，有針對性地提出改進方案，不斷提升專業服務質量。2021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。

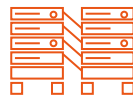
客戶滿意度調研



第一階段選取本集團2020年工程施工領域共七千餘份合同作為樣本。

2020年
總體滿意度

90.58
分數(滿分100)



第二階段選取2020年及2021上半年系統集成領域共三千餘份合同作為樣本。

2021年工程施工
專業滿意度

91.00
分數(滿分100)



2021年系統集成
專業滿意度

91.70
分數(滿分100)



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。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。



新增授權
專利

541 件



新增軟件
著作權

1,220 件



新增申請
專利

812 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，積極完善本單位《網絡和信息安全相關管理辦法》、《數據安全實施指南》等一系列制度，規範內部網絡、信息和數據安全管理，加大風險監測，加強運營管控。

本集團為加強數據安全保護，組織數據安全貫標，開展數據分類分級、合規性評估和風險自查，建設數據安全技術能力，以避免數據濫用或泄露。同時，進行面向客戶APP的專項治理，對APP進行收集使用用戶個人信息保護能力自評估，有效保障用戶個人信息，避免過度索權。



▶▶▶ 本集團積極參與各類網絡安全競技賽

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。二零二一年，共組織5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、技術提升等內容，共涉及400餘人次；積極參加國家安全教育日、國家網絡安全宣傳周等宣傳活動，通過外部專家專題培訓、張貼海報、專項答題、視頻播放等「線上線下」形式，切實提高內部員工網絡和信息安全及隱私保障意識，使「網絡安全為人民，網絡安全靠人民」深入人心。

本集團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常態化檢查，開展為期3周的內外部攻防演練，發現並修復漏洞46個；通過重點問題專項排查，整改弱口令47個；建立內部眾測和日常檢查機制，常態化進行檢查和處置，建立完善應急響應機制和流程；此外組織內部技能競賽，以賽代練、以賽促學，有效磨礪員工技術能力，不斷提高網絡安全水平。

二零二一年，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。對於涉及政府等客戶的數據，採取與互聯網隔離、數據脫敏加密、數據防泄露等技術手段杜絕泄露的可能性。

網絡安全能力

本集團通過整合內部資源，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，提供安全整體解決方案和綜合安全服務，連續三年入圍網絡安全行業權威媒體「安全牛」發佈的《中國網絡安全企業100強》報告，自有核心產品和服務多次入選《中國網絡安全行業全景圖》報告，通服網安品牌影響力逐步擴大。

網絡空間資產測繪平台

通過對客戶網絡空間資產進行持續探測，實現安全管理可視化，幫助關鍵基礎設施行業解決對其內外部資產掌握的「不準」、「不全」、「不及時」的問題，輔助安全運維人員最大化收斂資產暴露面，構築網絡最基礎、最核心的安全防線。

數據安全監測管理平台

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，為構建良好的數據安全生態、發展數字經濟保駕護航。

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，實現漏洞全生命週期的可視、可控、可管。

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，制定《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。本集團維護股東、債權人、客戶及合作夥伴權益，忠實履行合同，在與供應商簽訂合同時，將《廉政協議》作為合同主要附件；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。

本集團重視強化廉潔和紀律教育，積極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，本年度全集團共召開警示教育大會233次，積極開展廉潔宣講，持續築牢廉潔自律思想防線。



▶▶▶ 本集團積極召開警示教育大會

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。聚焦「關鍵少數」和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，在重要節日節點開展現場監督檢查6,496次。整合紀檢、人力、審計、風險、巡察、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。

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，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，本公司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、紀律、規章等要求嚴肅處理，維護集團正常經營秩序。報告期內，本公司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，推動審計監督、財會監督等各類監督有機貫通，積極構建協同高效的大監督體系。

完善基層監督制度體系，制定4方面13類監督事項清單指引；運用數字化手段實現數據跨域聯通和及時預警，織密基層監督網絡。

工作作風建設



制定進一步激勵幹部員工在反腐敗工作中敢擔當、善作為的實施意見，樹新風揚正氣。

加大警示教育



通過召開警示教育大會、廉潔宣講、日常教育提醒以及新媒體平台，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。

社會參與

中國通服始終履行搶險救災、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通服力量。

助力冬奧

本集團下屬19家公司參與「北京2022冬奧會和冬殘奧會」的項目建設及重點保障服務工作，為舉辦一屆精彩、非凡、卓越的冬奧會作出國企的積極貢獻，同時也向社會各界展現了本集團的品牌形象和企業實力。

本集團下屬公誠管理諮詢有限公司助力冬奧會張家口賽區廣電光纜及電視終端設備安裝開通工程，賽會期間為冬奧組委指定的700餘個需求點位提供有線電視多頻道和本地低延時信號傳輸的監理服務，保證冬奧會場館區域的運動員、觀眾及媒體用戶體驗到煥然一新的無線交互廣播電視服務。



本集團下屬中通建設股份有限公司承接張家口崇禮、宣化等地區2,719個基站的維護工作，其中冬奧會重點保障站點共計293個。賽會期間全力確保冬奧通信設施及網絡安全穩定運行，妥善處理冬奧保障工作中的各種緊急突發情況。



抗災救災

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；在抗擊新冠疫情中，為各級政府應急指揮及各地重點醫療機構提供5G基站、光纖寬帶等信息化建設服務。

二零二一年，本集團累計投入

人力
 **60,500**
 餘人次

車輛
 **24,400**
 餘台次

修復通訊設施
 超過
 **42,900**
 餘處



參與救災工作時間 **186,200** 餘小時，同時積極參與災後防疫消毒和環境清潔工作。

「7·20」河南特大暴雨災害

2021年7月20日，河南出現特大暴雨。本集團下屬中國通建第四工程局及河南分公司身處災區，主動擔當作為，積極投身防汛救災一線，迅速啟動應急預案，積極協調資源，迅速組織搶修；本集團下屬公司聞「汛」而至，不畏艱險，爭先恐後，馳援河南受災區域應急搶修。

共計出動專業搶修隊923支，搶修人員3,254人，共出動搶修車輛900輛、油機（發電機）635台、熔纖機747台、OTDR機524台、光功率計238台，設備工具1,200餘套；累計恢復站點15,048個，搶修光纜1,785處，佈放光纜長度567.3公里，基站發電279個，搶通駐地網及寬帶多處涉及用戶約9,000個。



颱風「煙花」

2021年7月25日，颱風「煙花」在浙江沿海登陸，浙江、上海等地迎來了強風暴雨。面對颱風「煙花」給通信設施造成的嚴重損毀，本集團下屬浙江公司、上海公司迅速行動，搶險救災。

浙江公司及時組織本省各下屬公司召開抗「煙花」保通信專題會，部署落實各項工作，並派出安全專家組直插災情一線，靠前指揮。共投入搶險人員5,343人次，車輛1,968車次，發電機890台次，抽水泵191台次，皮划艇16艘次。修復基站斷電2,613個、退服1,408個；發電798次，機房排水176次，修復設備1,251處，修復倒桿131處，立桿53根，搶通光纜中斷670處，搶通通信線路661條。

上海公司自接到「煙花」颱風預警及防範颱風的相關要求後，立即成立應急工作團隊，緊急部署各項工作，切實將防汛防颱工作作為保安全、保生產、保穩定的大事。以高度的責任感和高效的工作機制，嚴陣以待確保生命財產安全。共計1,114人次參與防汛防颱的值守，開展巡查2,926次，處理故障1,548次，現場搶修搶險871次，出動應急車輛270次，確保颱風期間通信暢通，網絡暢通。



抗擊新冠疫情

2021年新冠疫情持續肆虐，面對這一場漫長的「戰爭」，本集團全體員工在疫情防控的戰線上始終同心聚力，團結一致，築起一道道堅固的屏障。

2021年5月，廣東省發生本土新冠肺炎疫情。本集團下屬廣東公司以最短的時間完成了深圳、佛山等地疫苗接種點、核酸檢測點的通信保障工作，不畏高溫，不畏疫情，以穩定的無線網絡信號為疫情防控工作提供了有力的幫助。同時，廣東公司踐行「我為群眾辦實事」的理念，組織志願服務隊全力支援核酸檢測點工作；開設疫苗接種專場，築起員工安全與健康的屏障。

2021年9月，福建省莆田地區出現新冠肺炎確診病例並迅速傳播。本集團下屬福建公司迅速部署落實，強化各項防控措施。應對疫情防控領導小組第一時間進行統籌部署，組建應急保障專項隊伍，疫情出現當日，連夜對莆田全市157個應急項目點進行建設搶修，第二日完成對莆田市衛健遠程視頻專線STN電路項目光纜的佈放，提前完成建設任務。

2021年末，陝西省西安市經歷了一場極其複雜嚴峻的疫情考驗，疫情快速蔓延，形勢嚴峻。本集團下屬陝西公司快速完成核酸檢測方倉醫院網絡覆蓋及監控項目勘察和方案設計，圓滿實現疫情指揮部網絡割接升級，為推動疫情防控有力有序開展貢獻了通服力量。



鄉村振興

本集團大力弘揚脫貧攻堅精神，制定印發《中國通服2021年鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接工作要點》，保持現有主要幫扶政策穩定，持續支持脫貧地區發展和鄉村全面發展。

本集團與疏附縣密切合作，推進疏附縣的農副產品深加工，2021年產量25萬噸，產值4,000萬元。解決當地貧困群體及普通群眾50人就業。本集團幫助企業拓展銷售渠道。與多家大型養殖戶和多家小型養殖戶達成長期的合作關係，促進當地畜牧養殖及農業生產高質量發展。



本集團積極深入開展就業幫扶工作。引導各省級公司，面向貧困地區增加招聘各類正式、臨時渠道代理點、通信施工維護等勞動密集型崗位；在疫情防控期間重大項目建設和復工復產中，優先安排貧困勞動力務工就業；在校園招聘中，同等條件下優先錄用貧困地區高校畢業生。2021年共計招聘幫扶地區各類用工718人次。



本集團積極與第三方機構中華慈善總會合作，2021年度合計完成引入第三方無償幫扶資金人民幣105萬元並捐贈至疏附縣。其中：協調中華慈善總會向疏附縣布拉克蘇鄉中心小學、薩依巴格鄉小學捐贈7,400冊圖書，共計人民幣20萬元；向疏附縣縣委組織部捐贈設備及物資共計人民幣85萬元。



- ▶▶▶ 1. 本集團下屬的湖南公司支持湘西花垣十八洞村的中國通服扶貧定制水
2. 本集團下屬上海公司旗下專業公司開展愛心募集活動，赴雲南文山壯族苗族自治州西畴縣為當地學生送溫暖。
- 3&4. 本集團下屬各子公司攜手助推消費扶貧



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」²，始終做好節日慰問離退休的資深員工、勞模先進、困難員工工作。

本集團切實改善一線員工工作生活條件，鼓勵基層工會改善員工辦公環境，增加淨水設備、母嬰室等，繼續推進「小食堂、小衛生間、小浴室、小活動室」等「四小建設」從「有」向「好」轉變。

本集團重視加強女性員工權益保護，以「服務企業、服務女工」為主線，督促各級企業保障女職工合法權益和特殊利益，積極履行《女職工權益保護專項集體合同》，全面落實勞動保護舉措，做好女性員工提素建功、維權幫扶、關愛慰問工作，切實保護女性員工合法權益不受損害。

二零二一年，本集團繼續統籌推進新冠肺炎疫情防控重要部署，制定疫情期間特定員工群體關心關愛工作方案，安排防控專項經費，確保口罩、免洗消毒凝膠、消毒液、測溫儀等防疫物資滿足日常需求。

江蘇公司以「健康、暖心、成長」三大系列為主線開展員工幸福工程

十件實事工作，員工普遍對幸福工程實事評價較高，特別是滿意食堂建設、美食節活動、「健康通服」計劃、集中授榮儀式等實事，受到廣大員工的好評。

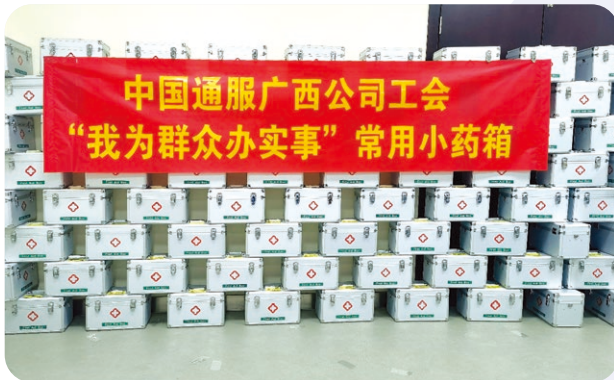
湖北公司開展「放心滿意食堂」競賽創優活動，改善基層員工生產生活條件，激發基層員工幹事創業激情。



2

與新進員工談，與離廠員工談，與思想出現波動員工談，與崗位變動員工談，與犯錯誤員工談；員工生病住院時必訪，女員工生育時必訪，員工家庭有紅白喜事時必訪，員工家庭生活困難時必訪，員工家庭不和睦時必訪。





- ▶▶▶ 根據健康管理新形勢的需求，浙江公司工會啟動向全省基層工會配備體外除顫儀AED設備工作。廣西公司亦為員工提供常用急救用品。



- ▶▶▶ 本集團開展「三八」婦女節活動



- ▶▶▶ 本集團舉行各類聯誼活動，鼓勵員工展現自我。