



3

促進社會共融  
服務民生事業

## 促進社會共融，服務民生事業



中國聯通以服務國計民生為己任，接續助力鄉村振興，高質量服務區域協調發展，助力特殊人群跨越數字鴻溝，積極開展公益慈善活動，構建和諧共促的勞動關係，與人民共享社會發展成果。



### 2023 年採取的措施

- 以「五新工程」為主線推進數字鄉村建設，「聯通數村」平台覆蓋 25.5 萬村，服務 2,639.4 萬村戶。
- 積極投身公益事業，志願者組織達 685 個，註冊志願者人數 95,734 人。
- 創新開展「聯通好服務 用心為客戶」窗口承諾活動，榮獲人民網 2023 年度「匠心服務獎」。
- 升級推出「公益傳遞愛心」服務，營業廳掛牌智慧助老服務體驗中心 7,687 家、掛牌愛心智慧驛站 8,859 家。
- 全年開展總經理在線活動 600 餘場次，現場問題解決率達到 85% 以上。



### 2024 年將採取的行動

- 以更大力度推進數字鄉村建設，為推動鄉村振興貢獻聯通力量。
- 持續深化特色助老服務、做好員工助老培訓、做優中國聯通 APP 關懷版、升級親情守護功能，積極踐行央企責任。
- 持續實行晉升激勵體系，升級優化人才管理體系，為廣大員工創造更廣闊發展空間。
- 加強困難職工兜底幫扶，構建普惠性服務和精準幫扶相結合的幫扶體系，推動解困脫困與提升職工生活品質有效銜接。

## 紮實推進共享發展

中國聯通堅持系統觀念，全面推進城鄉、區域協調發展，在發展中保障和改善民生，讓數字化發展成果更多更公平惠及全體人民，讓人民幸福生活水平更高、成色更足、內涵更豐富。

### 實施鄉村振興戰略

中國聯通圍繞做好定點幫扶、助力鄉村振興，找準定位、發揮優勢、聚力攻堅，狠抓責任落實、政策落實、工作落實，為扶援地區鞏固拓展脫貧攻堅成果、推進鄉村全面振興作出積極貢獻。公司積極推動定點幫扶與對口支援，推進資金幫扶、產業幫扶、就業幫扶、消費幫扶等重點任務，助力扶援地區推進鄉村全面振興不斷取得新進展、新成果。

定點幫扶與對口支援  
**5** 個縣、**47** 個鄉鎮、**1,152** 個村  
選派幫扶幹部  
**1,635** 名  
連續**5**年  
獲得中央定點幫扶工作成績考核「好」的評價

#### 煥新「五新工程」

中國聯通以「五新工程」為主線推進數字鄉村建設，深化定點幫扶與對口支援，強化能力佈局與組織建設，取得了一系列標志性成果。

#### 數字基建共築新工程

加快推進農村地區數字信息基礎設施建設，為鄉村全面振興築牢數字底座。全力打造「一雲三平台」的「聯通數村」解決方案，由聯通雲提供「聯接+感知+計算+智能」的算網一體化服務，由三農物聯網平台+三農大數據平台+數字鄉村服務雲平台提供連接、數據、應用三位一體的數字鄉村賦能建設。

「聯通數村」平台覆蓋 服務 移動網絡行政村覆蓋率 有實體渠道覆蓋的鄉鎮達到 覆蓋率  
**25.5** 萬村 **2,639.4** 萬村戶 **98%** **2.4** 萬個 **81%**

#### 數字治理共智新工程

充分發揮信息化驅動引領作用，迭代升級數字鄉村平台。「聯通數村」平台圍繞鄉村數字治理、鄉村數字經濟、信息惠民服務、鄉村網絡文化、智慧綠色鄉村等領域打造了超150款應用，賦能鄉村治理實現群眾訴求「一鍵達」、掌上服務「一點通」，目前數字鄉村基層場景已全部覆蓋。主動服務和融入地方經濟社會發展，與2.1萬個行政村創新開展集體經濟合作，建立通信合作社，打造數字鄉村共建、共享、共贏合作發展新模式。

重慶聯通與大足梁鎮街村村集體合作搭建標準化數村平台，規劃建設升級170個網絡端口。項目建設完成後，街村政府集合全村村民召開通信合作社成立大會，累計實現約130個家庭的通信服務升級，助力家庭年平均消費降低700元，家庭網絡提升200兆，村集體實現當年成本回收，預計5年內為村集體經濟增收近25萬。

#### 數字產業共創新工程

大力推進涉農應用研發，深度賦能農村農業現代化應用建設。綜合運用「聯接、計算、數據、應用、安全」等能力，構建管理、服務、應用一體化數字農業農村方案體系，助力農業產業鏈實現「產得好、賣得好、管得好和服務好」，累計落地超2500個項目，包括農業大數據平台建設、智慧種植、智慧畜牧、鄉村治理等數字化服務，為沿海6省提供超20項漁政監管及風險防範服務。

中國聯通農業團隊與袁隆平團隊在內蒙古興安盟合力打造「袁夢」5G智慧農業平台，提供育苗、種植、作業、流通、指揮調度等全鏈條數字服務支撐。通過鹽鹼地改良及信息化管理，連續三年平均畝產超過1,000斤，幫助農民人均增收5,000元以上。

在海拔超過4,000米的青海省玉樹藏族自治州，青海聯通建設「雲端牧場」，克服極寒天氣的挑戰，實現犛牛信息管理，養殖過程實時監測，讓牧民生活方式煥然一新。牧民表示，以前放牧跟着牛羊滿山跑，每天累得很，現在打開手機就可以觀看犛牛進食、垃圾清理等情況，輕鬆不少。



牧區裏實現網絡覆蓋

### 數字人才共育新工程

拓寬三農信息通信服務邊界，在全國廣泛開展農民手機培訓活動，賦能230萬人提升數字技能。以「一村培養一個數字村官」為目標，組織專題培訓覆蓋近300萬人次，累計脫產培訓數字村官超2.1萬人。以「一村培養一個三農主播」為目標，兩年累計培訓三農主播超4萬人，帶動直播助農銷售額超1.8億元。

### 數字安全共護新工程

依託網絡安全優勢，構建鄉村網信安全服務供給生態，建成功能完備、能力領先的安全保障體系，數村平台在公安部《信息系統安全等級保護備案證明》第3級備案。面向鄉村網信安全提供全場景服務，安全雲市場上架產品超100款，服務客戶超9,000戶。

### 扶持特色產業

主動做好「土特產」文章，扶持特色優勢產業做大做強。中國聯通圍繞幫扶地區資源稟賦和產業發展需求，因地制宜實施產業幫扶項目，促進特色優勢產業高質高效發展。投入產業幫扶資金9,500餘萬元，實施產業幫扶項目16個，助力定點幫扶縣特色產業規模發展，補齊產業發展鏈條，扶持龍頭企業13個、農村合作社7個，幫助建立幫扶車間11個。發揮公司優勢，助力打造「數字產業」，以數字化賦能產業，激發產業振興的內生發展動力。

廣東汕頭聯通配合隆都鎮政府收集隆都全鎮農林牧漁業總產值、三種三收、蔬菜瓜果產值產量信息等產業數據，以及農產品市場動態價格數據，形成隆都鎮農業數據匯聚支撐平台，不但可為行業管理、輔助決策提供數據支持，還通過在田間地頭佈置的現代化遠程監控設備所匯聚採集的信息，實現農作物生長過程監測，為農戶精細化種植提供指導，促進農作物產量及品質提升，實現降本增效。



隆都鄉村振興農業一張圖

## 促進區域協調發展

中國聯通深度融入國家區域協調發展戰略，積極推進京津冀、長江經濟帶、粵港澳大灣區、長三角、黃河流域、海南自由貿易港、東北振興等區域經濟和社會發展建設，建立集團統籌協調、省分落地實施的兩級協調聯動工作機制，跨越行政區劃，服務區域協調發展。

### 京津冀

推進京津冀協同發展，支持北京「四個中心」、助力天津「三區一基地」建設、高標準高質量服務雄安新區建設。

- 夯實網絡基礎設施建設，京津冀地區5G基站規模達6.74萬個(新增1.57萬個)，商企樓宇覆蓋率達94.38%，千兆寬帶端口達3,490萬個，基本完成重點城市間光纖佈局。
- 針對政務和物流領域，在京津冀地區設立數字政務軍團和智慧倉儲物流軍團，設立聯通(天津)產業互聯網有限公司和中國聯通(天津)工業互聯網研究院，主動融入地方數字經濟建設。
- 支持在京央企非首都功能疏解，組建京雄一體化服務保障工作組，服務擬落地新區的疏解企業，一戶一策，直接對接。
- 助力雄安新區數字化建設，將雄安新區打造成為全國數據核心節點，提供數字政務、數字社會、數字生態文明、數字鄉村等服務。

### 粵港澳大灣區

按照《粵港澳大灣區發展規劃綱要》部署，圍繞加強創新基礎能力建設、培育壯大戰略性新興產業、增強製造業核心競爭力、加強基礎設施建設、優化能源供應結構等方面，積極助力灣區建成富有活力和國際競爭力的一流灣區和世界級城市群。

- 加強網絡覆蓋，大灣區九地市新增5G基站2.4萬個，新增千兆小區1.57萬個，城市住宅覆蓋率均到達90%以上；率先建成跨境雲網/算網，實現灣區內(聯通超算、聯通智算、廣州超算、鵬城雲腦、深圳超算、廣州匯雲7個節點)異構算力聯網併網。
- 面向政務、海洋、安全、健康等行業，在廣東設立數字政務軍團和智慧海洋軍團，成立聯通(廣東)網絡信息安全科技有限公司和聯通數智醫療科技有限公司，服務大灣區發展。
- 建設中國聯通廣州數字安全運營中心，具備「雲、網、邊、端、用」及安全運營等安全服務能力，打造集約化、立體化的安全技術體系，實現網絡安全全天候、全方位感知和有效防護。為廣東粵港澳大灣區工業互聯網公共技術服務平台建設5G試製工廠，打造試製產線、測試平台和體驗中心，為企業提供試製、測試、體驗三大服務。

## 踐行社會公益事業

中國聯通積極投身公益事業，為構建更加美好的和諧社會貢獻力量。

### 傾力建設西藏

中國聯通圍繞《關於進一步做好新時代對口援藏工作的通知》提出的八個方面，深入開展產業援藏、就業援藏、人才援藏，為助力西藏經濟發展、社會穩定、民族團結作出積極貢獻。

2023 年對外捐贈

143.6 萬元

捐贈項目	捐贈金額 (萬元)
定點扶貧捐贈	5.2
援藏援疆投入	0.9
其他捐贈 (文體、教育、醫衛、公益、環保等)	137.5
合計	143.6

● **產業興藏。**發揮公司技術、品牌、渠道優勢，引進西藏地區高原水、青稞米、青稞粥等15款特色產品，上架中國聯通「助農商城」平台，舉辦消費幫扶專項活動，助力拓寬銷售渠道。

● **就業援藏。**每年提供援藏崗位超過100個，在中國聯通統一招聘平台開辟藏青新招聘專區，推行校園招聘西藏籍高校畢業生同等條件優先錄取政策，加大西藏籍生源定向宣傳力度，前往藏籍學生集中的大專院校召開宣講會見面會。2023年，招錄西藏籍畢業生32名，其中西藏籍少數民族高校畢業生24名。

● **人才援藏。**堅持抓好抓實人才援藏，完成第三批內部幹部人才援藏輪換工作，從內地省分公司選派17名年輕幹部，赴西藏分公司掛職交流；西藏聯通選派駐村第一書記和駐村工作隊員24人，長期駐村幫扶，為推動地方經濟社會發展發揮積極作用。

● **促進各民族交往交流交融。**新增促進各民族交往交流交融項目3個，組織當地居民赴內地參加培訓和考察，助力革吉縣改善醫療衛生條件、提升義務教育水平、保障住房和飲水安全。設立革吉縣中國聯通教育獎勵基金，並加大志智雙扶力度，組織革吉縣幹部群眾36人赴浙江杭州、陝西鹹陽等地學習交流，組織30餘名技術人員赴西藏林芝培訓。加大人才培訓，依託中國聯通「定點幫扶與對口援藏縣網上培訓專區」，為革吉縣基層幹部培訓超300人次。

新增援藏項目

16個

中訊設計院助學志願者深入革吉縣中小學，代表中國聯通科協開展科普志願服務活動，也是截至目前海拔最高的「大手拉小手科普報告活動」，為當地的孩子們普及信息通信科學知識，營造熱愛科學、崇尚科學的良好氛圍，點燃了孩子們的科技夢！



深入吉革縣中小學開展「大手拉小手科普報告活動」

### 解決民生需求

中國聯通聚焦民生關切，投身公益慈善事業，推動經濟社會發展，為滿足人民群眾對美好生活需要作出積極貢獻。

志願者組織達

685個

註冊志願者人數

95,734人



志願者們參與環境治理志願服務，營造文明有序的生活環境

為更好幫助考生和家長科學填報高考志願，山東聯通在濟南體育中心營業廳開展「聯通助力學子圓夢高校 山東聯通二 考志願填報公益講座」，數十萬網友在線觀看和收聽直播。



山東聯通舉辦公益講座

福建聯通與福建殘聯攜手開展「科技助殘 一起聯通」等志願服務活動超百場，為超過2萬名殘疾人及困難家庭提供志願服務；聯合舉辦「2023年福建省首屆聽力殘疾人朗誦比賽」、「2023年聽力殘疾人飛鏢賽」、「第32個《國際殘疾人日》科普知識進校園」等大型活動，在各類公益節日常態化開展超過千場形式多樣的主題公益活動，營造全社會助殘和殘疾人自強的文明社會氛圍。



福建聯通開展助殘公益活動

集團工會聯合重慶聯通工會在重慶萬州片區推行「留守兒童暖心書屋」試點項目，為山區鄉村兒童提供惠民服務，為鄉村振興貢獻力量，截至目前共建「留守兒童暖心書屋」59個，捐贈書籍2,950本，文具134套，體育用品38套。

湖南常德聯通積極參加由湖南省常德市文明辦、市社會救助事務中心聯合舉辦的「同心護童 助力圓夢」志願服務活動，徵集到農村留守兒童和困境兒童100個微心願，聯通志願者與合作夥伴共同幫助孩子們實現願望。



熱心幫助農村留守兒童和困境兒童

## 🌐 提供貼心優質服務

中國聯通秉承「以客戶為中心，用服務促發展」理念，強化服務意識，打造一流品牌，維護客戶權益，關注特殊群體需求，提升客戶體驗，全面構築值得信賴的口碑形象。

### 📡 推動服務品質提升

#### 恪守服務本心

中國聯通把「始終堅持人民立場，把人民擁護不擁護、贊成不贊成、高興不高興、答應不答應」作為客戶服務工作的出發點和落腳點，着力洞察客戶需求、解決客戶問題、提升客戶感知。

- 踐行跨專業協作、一體化協同的大服務理念。健全覆蓋算網數智業務的大服務體系，強化主動分級服務，圍繞服務標準、服務運營、服務監督、智慧客服等重點方面優化升級服務制度規範，全力提升客戶服務體驗。
- 保護客戶消費服務知情權。健全業務上線前服務審核機制，制定產品體驗標準，將涉及客戶知情權的標準納入驗證範圍，強化落實產品驗證「一票否決」，嚴格把控產品上線質量關。
- 保護客戶信息安全。進一步完善涉及客戶信息安全的制度體系建設，建立系統高風險權限清單管理制度，加強涉及客戶信息的網絡信息安全管理，定期開展網信安全領域安全檢查，最大程度防範安全事件的發生。
- 開展通信知識普及傳播。發揮渠道領先優勢，以新媒體矩陣為陣地，面向全國超3,000萬粉絲用戶，開展泛通信類科普知識的普及和傳播，共開展直播1,177場，製作視頻知識138條，覆蓋人數3,375萬。

中國聯通創新開展「聯通好服務 用心為客戶」窗口承諾活動，聯通營業廳、智家工程師、政企客戶經理、10010熱線、聯通APP五大服務窗口的近20萬一線人員參與當中，跨部門跨區域協同發現問題、解決問題，服務標準達標率定比提升12.8 pp。活動通過全渠道邀請廣大客戶互動體驗、透明監督，並邀請中國質量萬里行促進會開展第三方監督評價，累計發佈宣傳內容62.5萬篇，宣傳量達96.7億次，榮獲人民網2023年度「匠心服務獎」，以服務體驗獲得客戶口碑全面提升。



開展「聯通好服務 用心為客戶」窗口承諾活動



榮獲人民網 2023 年度「匠心服務獎」

#### 強化敏捷服務

##### 充分發揮10010熱線集約運營優勢，縱深推進熱線一體化運營

- 持續迭代形成適合一體化運營的基礎管理、現場運營、數智化服務等制度、流程、規則。
- 全面提升數字化支撐能力，全國話務跨域統接，全國業務跨域辦理，升級一鍵診斷能力，賦能一線極簡化受理，客服熱線數字化能力不斷突破。
- 舉辦「2023年中國聯通熱線服務和客戶投訴處理技能競賽」，激發熱線服務團隊熱情，提升熱線服務人員專業素養和服務技能，前台問題一次解決率與窗口服務達標率大幅提升。



### 建立智能服務運營體系，提升問題解決能力

- 全面保障轉人工順暢，轉人工接通率體驗撥測行業領先。
- 形成閉環整改負面清單機制，自助掛機100%測評，測評不滿100%實時精準輔導；負面清單問題以點帶面，全國同查共改。
- 提升智慧客服的理解與交互感知能力，全國統一上線便捷服務新能力。

### 提升服務質量

中國聯通健全服務標準一體化運營體系，堅持「發佈一批標準，實時監測一批標準的執行效果」，監測各類服務標準、規範、指標，主動發現問題，推動問題及時解決。

- 圍繞全生命周期客戶體驗建立「客戶說了算」的感知評價體系，在多類觸點設置「用後即評」，讓客戶第一時間留下體驗評價，將評價數據作為客戶體驗分析的重要支撐。
- 多措並舉提升客戶問題處理能力，實現客戶問題全量納管、測評；客戶不滿意問題重啟辦理，直至滿意；關注客戶問題解決鏈條和解決時長，提升客戶問題解決效率；建立熱線服務和投訴處理標準，針對客戶合理訴求，規定時間內形成解決方案，告知客戶直接賠付。
- 開展產品意見建議徵集，梳理產品優化點276條；面向客戶每月收集產品相關意見，梳理產品優化點129條，依據建議指導產品優化迭代，持續提升產品體驗。

2023年12月，甘肅發生6.2級地震。地震發生後，10010熱線第一時間啟動重大災害應急服務響應預案，建立「甘肅地震專家席」，災區用戶10010熱線直通人工，用戶訴求無條件快速處理，提供災區用戶向家人報平安及尋親服務和緊急開機服務。10010客服熱線確保災區用戶100%接通，諮詢、查詢、投訴、報障等服務訴求均得到妥善、快速地解決。

中國聯通落實「惠民生、暖民心」舉措，持續開展「百倍用心 十分滿意」我為群眾辦實事專項行動。聚焦百姓用網需求，升級推廣「千兆點亮萬家」免費測速服務和「網絡護航百業」免費檢測服務，全國累計測速服務3,690萬次；聚焦智能終端使用問題，推廣「便捷換機上門」服務，累計換機服務54,091單。

中國聯通在行業率先啟動「聯通好網絡·中國行」視頻vlog打卡活動宣傳，走進百姓日常高頻用網場景，聚焦網絡自改善和差異化優勢開展宣傳，廣泛收集客戶意見及建議，助力提升網絡口碑。活動覆蓋28省70市，製作154期作品，總播放量9,249萬次，轉評贊達111.7萬次，其中播放量過百萬的14個，最高播放量524萬次，國務院國資委轉發宣傳作品4個。



開展「聯通好網絡·中國行」視頻vlog打卡活動，廣泛收集客戶意見及建議

## 精心培育一流品牌

### 擦亮聯通品牌

發揮中國聯通品牌優勢，提高品牌認知度、美譽度、忠誠度，推動品牌強企務實落地。以品牌引領內部資源、引領社會風尚、引領客戶心智，讓信賴成為聯通品牌的普遍共識，讓創新成為聯通品牌的鮮明特徵，讓安全成為聯通品牌的重要聯想，加快打造管理科學、貢獻突出、價值領先的具有全球競爭力的世界一流科技服務企業卓越品牌。

- 聯通智家品牌致力於打造智慧家庭綜合信息解決方案，為廣大家庭用戶帶來智慧、安全、健康、舒適的家庭生活環境，讓人們享受數字化、智能化的美好生活，持續傳遞「幸福到家」的品牌內涵。
- 聯通沃派作為面向青少年群體推出的客戶品牌，契合目標群體特點及市場發展方向，為青少年帶來潮流、個性、科技、社交四位一體的網絡產品體驗和「科技、便捷、關愛」的創新服務體驗。持續深化主旋律、正能量的品牌形象，品牌案例入選國務院國資委發佈的中央企業品牌建設典型案例。
- 聯通雲業務品牌聚焦政企市場2B人群，深耕政務、醫療、大型企業、教育、金融、工業、交通等重點行業，夯實「聯通雲 安全數智雲」的品牌內涵，持續打造「雲計算國家隊、數字化轉型算力引擎」的品牌定位，榮獲2023年數字化優秀解決方案等5項行業獎項。
- 通過與權威媒體「品牌強國工程」及重點新聞欄目深度合作，全方位傳播聯通科技創新能力和技術實力，展現央企責任與使命，共觸達全國263億人次。
- 數字鄉村建設和行業應用等優質標桿案例被多家權威媒體宣傳，影響力不斷擴大。
- 在互聯網頭部媒體和社交媒體上，緊貼時事熱點、緊抓流量IP，利用熱點事件，做大聲量、做強好感、做深認知，持續不斷地提升品牌及業務的口碑及影響。



中國聯通亮相 2023 年中國品牌日活動

中國聯通品牌獲得  
中央企業品牌建設能力對標排名 **第四**、通信行業 **第一**

聯通沃派品牌等案例、視頻入選  
中央企業品牌建設 **典型案例** 和 **優秀品牌故事**

### 保護消費者權益

中國聯通嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》規定，保障客戶消費服務知情權，依法依規提供產品和服務，規範資費管理，同時，進一步加強宣傳合規管理，規範宣傳用語，嚴禁虛假宣傳、誇大宣傳，維護企業良好形象。

- 完成網絡營銷渠道的電子標識牌、實名登記辦理流程的規範化運營，規範網絡營銷渠道合作，確保用戶體驗更透明、更易懂、更安心。
- 持續迭代優化聯通APP、網上營業廳的資費專區，及時為用戶提供產品資費、營銷活動的公示信息，累計公示產品資費1,657個、營銷活動273個。
- 聚焦主要經營風險，開展營銷健康風險實時監控，大數據實時稽核模型達到75個，實現10分鐘內從「一線訂單生成」到「發現風險並將整改工單推送到一線人員核查整改」。
- 嚴格遵循《廣告法》《反不正當競爭法》等要求，杜絕使用法律明文規定的禁止使用廣告語；結合通信屬性及業務特點，規範宣傳用語，明確告知用戶權益及促銷內容，確保不發生涉及廣告宣傳、市場營銷等違規事件；持續開展防範網絡詐騙宣傳活動，推廣正向宣傳。

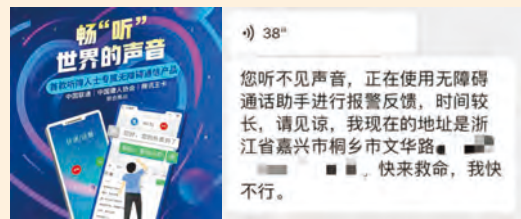
## 開展扶老助殘行動

中國聯通認真落實「站穩人民立場、把握人民願望」的要求，面向老年人、殘障人士、未成年人提升產品供給，優化服務體驗，深化特色扶老助殘服務，積極踐行央企責任，為特殊群體提供更智慧便捷的貼心服務。

### 打造暖心產品

面向聽障群體的「暢聽王卡」產品。暢聽王卡整合了中國聯通及相關無障礙產業鏈力量，為聽障用戶提供無障礙通話、視頻通話實時字幕、面對面語音識別、方言識別等多個功能，實現了傳統運營商通信網及互聯網的鏈接，真正實現聽障人士和健全人士的直接對話。暢聽王卡作為行業內首款專為聽障人士設計的產品，截至2023年累計為69萬聽障人士提供無障礙通話服務。

人民日報微信公眾號發佈一則文章，講述了凌晨三點110報警平台收到AI「機器人」發來求助信息的特別經歷。原來，求助者徐女士是聽障人士，半夜突感不適，而她所使用的通訊工具，正是聯通無障礙通話助手。聯通無障礙通話助手為聽障人士築起了溝通橋梁，讓聲音「看得見」，讓文字「聽得清」，既讓聽障人士感受到打電話的便捷，又化解他們在學習、工作與生活中原本難以逾越的障礙。



聯通無障礙通話助手凌晨3點幫助聽障人士順利就醫

在第32個國際殘疾人日，福建省聾人協會攜手福建聯通共同舉辦科普知識·口腔健康進校園暨三明市特殊教育學校第九屆「展能節」活動。在三明特殊教育學校，福建聯通員工普及了暢聽王卡的無障礙通話功能，為現場師生提供體驗服務，獲得省聾協及學校師生認可。



關愛聽障群體

面向銀發群體的「孝心卡」產品。基於語音通話、基站定位、騷擾攔截等能力，面向老年群體推出創新型通信產品—孝心卡，該產品為用戶提供定時電話原聲提醒、詐騙電話攔截、活動範圍查詢等功能，提高老年人生活安全保障，讓遠在千里之外奮鬥的年輕子女更安心，截至2023年底，「孝心卡」攔截騷擾電話超1億次，累計服務老年人超百萬。

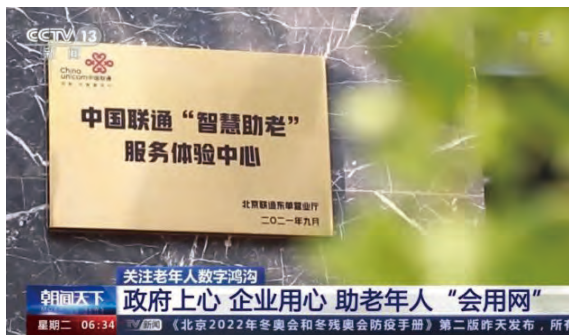
面向未成年群體的「親子卡」產品。基於差異化網絡服務、通話時段保護等能力，面向未成年及家長推出親子卡上網守護服務。親子卡為家長提供上網限速、風險網站提醒、遊戲管理、通話管理等創新功能，幫助家長管理孩子上網時間，有效防止孩子沉迷網絡，截至2023年底，累計調用限速能力3,100萬次，助力百萬青少年培養健康自律的上網習慣。

### 提供貼心服務

中國聯通面向老年人、殘障人士及廣大戶外工作者群體，升級推出「公益傳遞愛心」服務，全國1.9萬家營業廳均實現老年人、殘障人士優先服務，營業廳掛牌智慧助老服務體驗中心7,687家、掛牌愛心智慧驛站8,859家，累計開展銀齡公益大講堂、文娛匯活動18萬場，服務人數320萬人次。



營業廳愛心驛站



助老體驗中心登上央視新聞

中國聯通積極開展適老化改造，持續開展「銀齡專享」服務計劃，打造全國銀齡助老科普服務體系。

● 關懷銀齡客戶生活，體系化升級助老服務，推出涵蓋便捷服務、溫情陪伴、智趣生活等主題的10大服務舉措，為廣大銀齡客戶提供更優質、更全面、更智慧的通信服務。

● 截至2023年底，10010熱線精準預判直接接入人工服務的65歲以上銀齡客戶超3,021萬人；自有營業廳全部設置老弱病殘孕客戶服務愛心通道，為銀齡客戶準備老花鏡等助老設備設施。

● 銀齡公益大講堂聯合科協等政府單位和公益團體，為銀齡客戶講授智能手機使用、手機支付、防電信詐騙等知識。

累計幫助殘適老用戶

超 **604** 萬戶

減免通信費用

超 **7.6** 億元



中國聯通「銀齡跨越數字鴻溝專項行動」入選2023年中科協最佳科技志願服務項目



湖北鹹寧聯通銀齡反詐公益大講堂

中國聯通APP針對老年人使用互聯網應用「看不清」、「不會操作」等痛點問題，傾力打造面向老年人的「關懷模式」，幫助老年人跨越「數字鴻溝」。「關懷模式」上線以來，日均服務約5.9萬人次，受到老年用戶的一致好評。在中國信息通信研究院舉辦的「2023世界電信日大會數字技術適老化論壇」上，「中國聯通APP」和「中國聯通網上營業廳」榮獲「首批互聯網應用適老化及無障礙改造優秀案例」稱號。

宿州聯通浚水路營業廳開展「公益傳遞愛心」活動，邀請環衛工人們進廳，天氣炎熱，工作人員提前為環衛工人準備了水果及各種飲品，並現場播放防詐騙知識宣傳片，提高環衛工人防詐騙意識。



宿州聯通「公益傳遞愛心」活動

招聯消費金融公司利用智能交互、人機協同、圖像識別、富客戶端等技術，形成了虛擬職場與集中職場一體化的成熟智慧職場方案，既支持人工坐席在家遠程作業，也支持集中職場作業。自2021年開始，與公益組織「平行世界」聯合開展關愛殘疾人士公益活動，截至2023年末，累計為435名殘疾人士提供就業崗位，體現了招聯公司的社會責任擔當。



智慧職場為殘障人士提供居家就業新渠道

## 🌐 構建和諧勞動關係

中國聯通積極踐行人才強企戰略，致力於構建規範有序、公正合理、互利共贏、和諧穩定的勞動關係，營造企業關心關愛職工、職工愛崗愛企的文化氛圍。

### 🌱 厚植人才成長沃土

#### 優化人才機制

中國聯通始終將人才視為「第一資源」，在公司加快建設世界一流科技服務企業過程中，深入實施人才強企戰略，將建設國家戰略人才力量作為重中之重，持續優化人才管理體系和引進、培養、使用、激勵等關鍵機制，充分發揮國資央企資源優勢和品牌優勢，為人才搭建幹事創業和成長發展平台，聚天下英才而用之。

#### 加強人才引進

中國聯通以科技創新驅動就業增長，推動人才引進與公司高質量發展需要匹配。

- 始終堅持公平、公開、公正的招聘原則，不斷完善市場化人才招聘機制建設，從嚴規範招聘程序，加強招聘管理監督。
- 2023年校園招聘、社會招聘1萬餘人，畢業生招錄總規模保持穩定，助力高校畢業生高質量充分就業，為公司補充優秀青年人才，並榮獲全國百強僱主。

年齡分佈	單位	2022 年	2023 年	人員構成	單位	2022 年	2023 年
30 歲以下員工比例	%	14.4	16.89	市場人員	%	50.5	50.30
30-50 歲以下員工比例	%	67.9	64.74	技術人員	%	29.7	29.60
50 歲以上員工比例	%	17.7	18.37	綜合人員	%	12.2	12.10
學歷分佈	單位	2022 年	2023 年	管理人員	%	7.7	8.00
研究生及以上	%	9.3	10.00				
本科	%	65.5	67.70				
大專及以下	%	25.2	22.30				

	員工總數 (人)	中國大陸員工數 (人)	香港員工數 (人)	海外員工數 (人)	科創人才佔比	男女員工比例 (男比女)	少數民族員工佔比	中國大陸市場化臨時性用工 (人)
2022 年	244,658	243,586	723	349	30%	1.63:1	6.76%	10,345
2023 年	242,891	241,735	791	365	40%	1.62:1	6.98%	9,882

### 加強能力培養

#### 建立常態化人才教育培訓機制

中國聯通始終關懷員工成長成才，制定涵蓋管理人員及專業人才，包括集團領導力、專業技能等項目的《中國聯通2023年度集團重點培訓計劃》，為員工投入培訓成本達4.6億元，提供良好的學習與成長平台，人均參加培訓115小時。

#### 持續開展重點人群專業化能力培訓

- 面向管理人員，開展160期專業能力培訓。
- 面向優秀年輕管理人才，組織實施4期春季及秋季中青年管理人才進修班和優秀管理人才示範班。
- 面向高層次人才，實施產教融合校企聯合培養項目。校企合作共建人才培養平台，全年共遴選招錄30人攻讀高校工程碩博士。
- 面向各專業人才，實施能力自主培養。建立基於重點業務能力的培訓認證體系，全年完成12個認證標準的制定或更新迭代，共16.4萬餘人次通過能力認證考試。
- 面向一線員工，實施崗位培訓認證。面向數字化轉型開展培訓8.2萬餘期；針對營業、話務、裝維等員工，累計開展7萬餘期次的培訓。

集團級勞動和技能競賽  
覆蓋職工

**101** 餘萬人次

選拔  
技術能手 **286** 名

	2022 年	2023 年		2022 年	2023 年
高層管理人員接受培訓的人數 (人次)	9,274	8,537	普通員工平均參加培訓時間 (小時)	116	112
中層管理人員接受培訓的人數 (人次)	214,526	328,463	男性員工平均參加培訓時間 (小時/人)	118	115
普通員工接受培訓的人數 (萬人次)	501.2	469.3	女性員工平均參加培訓時間 (小時/人)	118	115
男性員工參加培訓的比例 (%)	98.31%	98.5%	高層管理人員參加培訓的比例 (%)	100%	100%
女性員工參加培訓的比例 (%)	98.31%	98.5%	中層管理人員參加培訓的比例 (%)	100%	100%
高層管理人員平均參加培訓時間 (小時)	183	240	普通員工參加培訓的比例 (%)	98.31%	98.35%
中層管理人員平均參加培訓時間 (小時)	141	171			



政企解決方案營銷技能競賽



「我是好講師—名師名課」技能競賽



大數據風控建模技能競賽



全面深化共建共享勞動競賽

## ● 保障員工合法權益

中國聯通堅持以人為本，把解決廣大員工最關心、最直接、最現實的利益問題，作為構建和諧勞動關係的根本出發點和落腳點，實現好、維護好、發展好廣大員工的根本權益。

### 堅持公平就業

中國聯通嚴格執行《勞動合同法》相關規定、注重性別平等與員工100%簽訂勞動合同。在招聘、晉升過程中，採取嚴格的檢查控制程序，禁止關於民族、性別、年齡等方面的歧視政策，確保所有人員的招聘及選任均按規範程序進行，以吸引更多擁有多元化背景的人才。無使用童工情況，無強迫勞動和虐待員工事件，解聘員工政策按照國家有關要求執行。

### 完善薪酬激勵

中國聯通持續完善薪酬福利管理機制，鼓勵人才成長和創新，保障員工權益。

- 優化人工成本資源配置，人工成本增長與公司經營業績緊密掛鉤；深化薪酬內部份配改革，優化內部份配關係，完善面向各類群體的保障機制，實施低職級員工崗位工資提低政策，覆蓋各類人員17萬人；靈活開展中長期激勵，完成中國聯合網絡通信股份有限公司首期限制性股票三個解鎖期股票解鎖，實現員工與企業利益共享、風險共擔。
- 完善激勵約束機制，加強福利規範管理。遵循國家和公司有關政策規定，為員工及時足額繳納社會保險費、住房公積金、企業年金；持續完善員工健康管理體系，為員工投保城市普惠型健康保險，緩解大病醫療費用負擔。
- 落實國家工時管理有關規定，保障員工休息休假的權利；實行帶薪休假制度，維護廣大女員工的合法權益，100%保留產假後的工作機會；積極響應推動育兒假和獨生子女護理假落地實行，加強對員工的人文關懷。

## 調解勞動爭議

中國聯通履行維權服務基本職責，切實維護好、服務好職工群眾的勞動經濟權益和精神文化權益，持續推動構建和諧勞動關係。

- 堅持維權維穩相統一，集團建立勞動爭議調解組織402個，專兼職調解員1,234名。
- 開展員工權益維護培訓，邀請專家針對工會如何參與勞動爭議的防範與化解授課，提升工會幹部履職能力，夯實基層工會工作基礎。
- 監督勞動爭議調解組織覆蓋所有地市分公司，指導31家分子公司針對工資、勞動安全、女員工保護等員工關心的問題，定期開展集體協商並簽訂集體合同。

各分子公司通過  
勞動爭議調解組織  
處理爭議

36 件

集團工會及時處理  
妥善解決各類信訪、  
輿情事項

10 起

## 關愛員工身心健康

中國聯通圍繞員工身心健康需要，加強對員工的關心關愛和人文關懷，增強員工的獲得感、幸福感、安全感，營造「健康生活、快樂工作」的氛圍，遵守有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的相關法律及法規。

### 守護員工健康

中國聯通以科技創新驅動就業增長，深入實施人才強企，推動人才招聘與公司戰略落地需要匹配。

### 關注心理健康

採用多種方式提升員工心理健康意識和心理健康水平，多角度為員工提供心理健康服務。

- 舉辦第四屆「心理健康月」活動，通過知識宣傳、心理健康測評、一對一駐場諮詢、健康講座等活動，幫助員工提升心理健康水平，疏導心理壓力，活動參與量達125萬餘人次。
- 持續加強心理關愛「服務陣地」建設，全國建設「心理驛站」180餘個，各級工會利用心理健康小屋積極開展心理沙盤、心理諮詢等活動，為廣大員工減壓賦能。
- 持續開展心理健康專員培訓工作，累計培養600餘名心理健康專員，開通心理諮詢熱線和心理危機干預熱線，為廣大員工開展心理健康培訓、心理諮詢等服務。

### 關愛女性群體

注重維護女員工權益，關愛女員工身心健康，建立健全各級女員工委員會組織，保障女員工各項權利。為女員工提供專屬身心健康指導服務，開展「兩癌」篩查和女員工健康體檢，保障女員工休息休假，持續多年開展員工子女托管服務，每年托管萬餘名員工子女，積極落實女員工休息哺乳室建設，解決女員工後顧之憂。



成立  
巾幗創新工作室

8家

評選表彰集團級「巾幗文明崗」  
「巾幗建功標兵」各

100個



各地開展女員工關愛活動

### 豐富文娛活動

各級工會組織開展線上線下  
文娛活動，助力推動全民健身，  
豐富員工業餘文化生活。



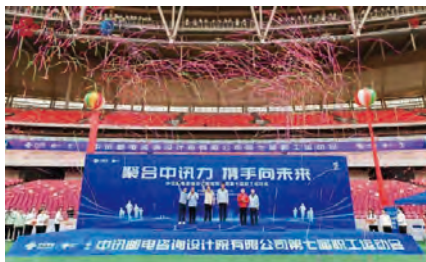
中國聯通第二屆職工籃球比賽



中國聯通第一屆電子競技—王者榮耀比賽



中國聯通職工雲春晚



中國聯通省公司、子公司開展豐富多彩的運動會



### 增進員工關懷

#### 改善工作環境

中國聯通工會設立「五小」建設專項資金，為28個分子公司519個基層項目進行改造升級，包括為甘肅、青海等地配備供氧設施，幫助河北、北京、福建等地基層單元災後恢復性建設等。各分子公司投入資金5,838萬元，改善基層員工工作生活環境。

#### 幫扶困難員工

為解決員工面臨的現實困難，中國聯通各級工會按照「兜底線、織密網、建機制」的要求，建立困難員工檔案並動態管理，打造重疾險、互助金、補充醫療「三位一體」的救助體系。

- 推動職工醫療互助，普遍建立互助金制度，進一步降低職工因病致困返貧風險，累計救助1,500餘人，發放救助資金1,600餘萬元。
- 持續關愛職工子女，叫響做實職工子女托管、金秋助學等工作品牌，全年資助4,800餘名職工子女。

困難員工幫扶投入

1.2億元

## 持續推進民主管理

中國聯通推動企業與員工協商共事，機制共建，引導企業和員工樹立利益共同體意識，推動形成企業關愛員工、員工奉獻企業的良好局面。

### 推動參與管理

中國聯通持續深化以職工代表大會為基本形式的企務公開民主管理制度，依法依規行使審議建議權、審議通過權、選舉權以及民主評議和監督權。

- 組織召開第二屆職工代表大會第十四次會議，聽取和審議各類事項8項，審議通過3項。
- 組織開展第四次優秀職工代表提案評選，累計評選出29件優秀提案，提案質量逐年提升。
- 深入開展「人人有本明白賬」主題班會活動，讓職工參與企業治理的渠道更多、門檻更低，全年召開主題班會5,000餘場次，推動建立共建共商共管的機制。

### 暢通訴求通道

中國聯通各級領導班子成員和相關專業條線主要負責人經常性聽取職工意見，利用「總經理在線」等多種渠道廣泛聽取職工建言獻策。

全年開展總經理在線活動600餘場次，累計在線參與人數4.5萬餘人次，提出各類問題5,000餘個，現場問題解決率達到85%以上。

全集團設立工會

**572** 個

參與比例

**100** %



「總經理在線」活動解決員工提出的實際問題，與員工零距離溝通和互相交流

