



# 責任管理 夯實持續發展基礎



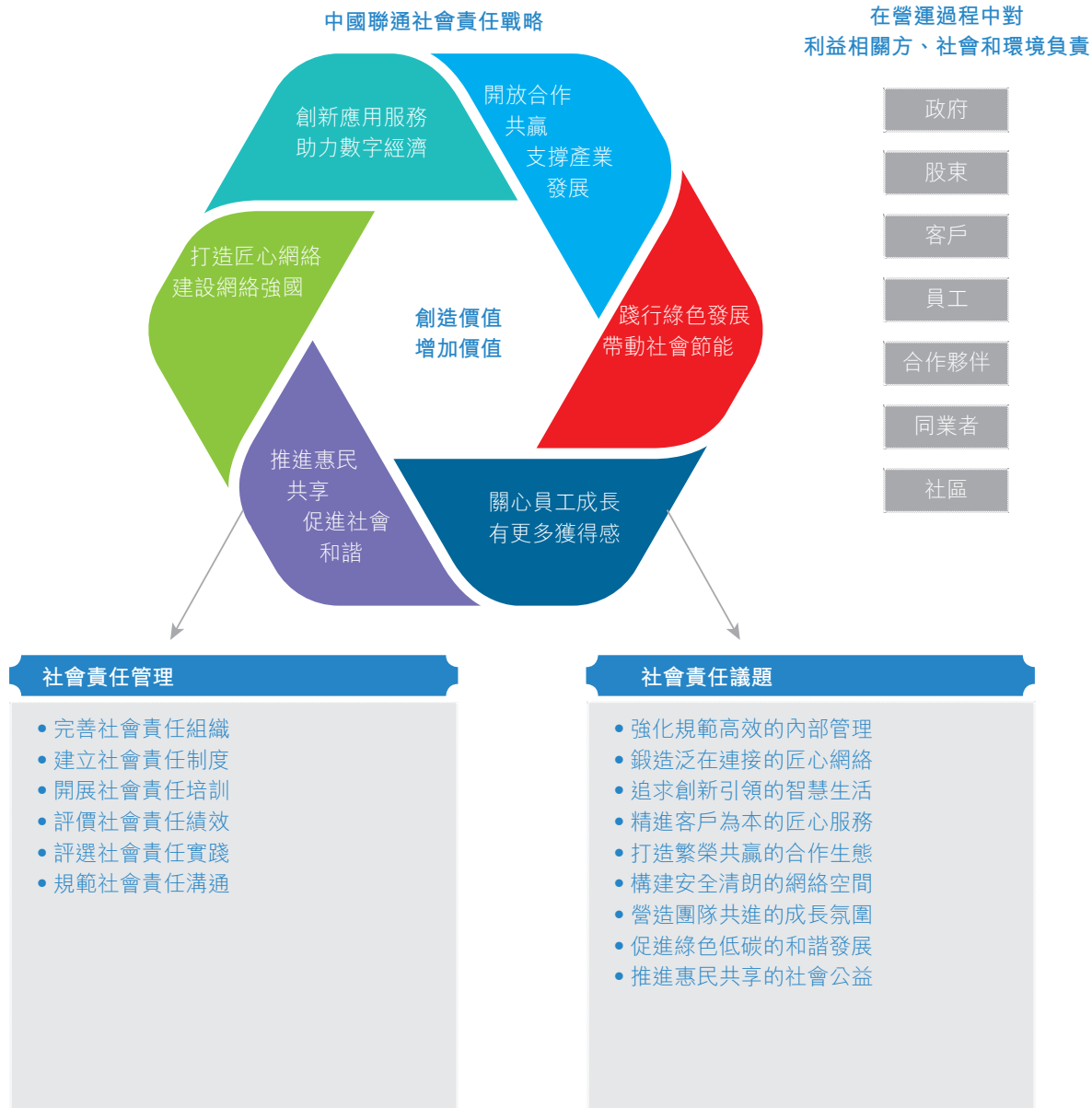
實施責任戰略	68
完善責任治理	69
加強責任溝通	70
強化責任能力	71
提升責任績效	72



# 責任管理 夯實持續發展基礎

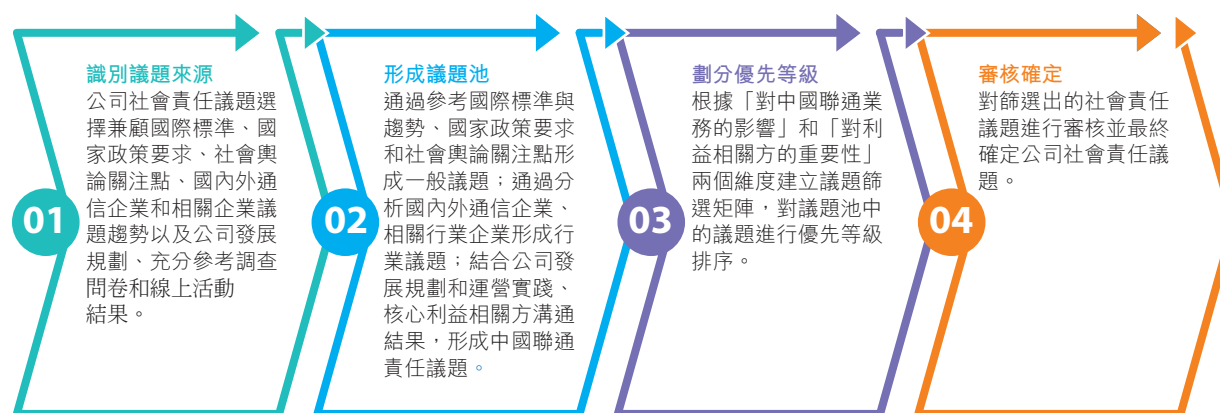
## 實施責任戰略

中國聯通以創新、協調、綠色、開放、共享發展新理念為引領，以實際行動踐行網絡強國、一帶一路、供給側結構性改革等國家戰略部署，以負責任的經營積極承擔責任，不斷增強經濟、社會和環境綜合價值創造能力，促進可持續發展，為國民經濟社會信息化建設作出應有貢獻。

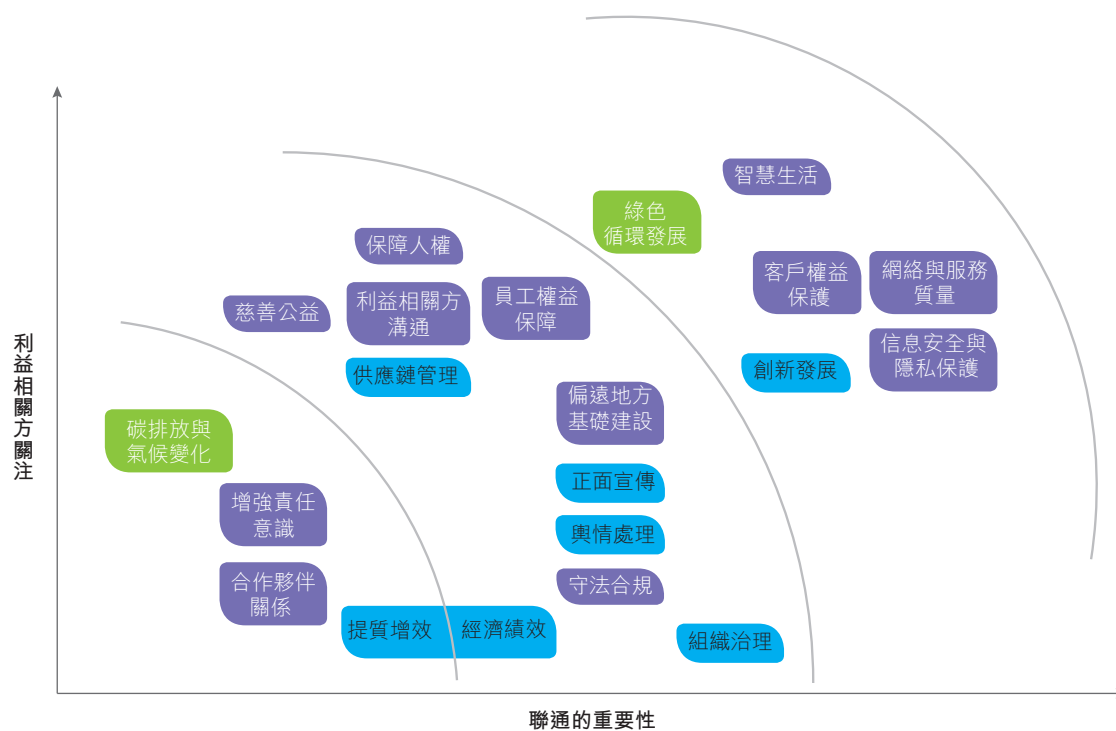


中國聯通董事會高度重視中國聯通社會責任工作，公司以社會責任管理和社會責任實踐為抓手，不斷完善責任及風險管理內涵，並評估社會責任工作中可能存在的風險，圍繞責任議題廣泛開展具有公司特色的責任實踐，支撐責任戰略落地實施。

中國聯通建立了以「緊跟標準、定期更新、持續改進」為原則的社會責任議題選擇程序，每三年開展一次社會責任議題研究，通過緊跟國際動態和國內趨勢、持續對標先進企業，不斷更新責任議題，以科學選擇的責任議題引領公司責任實踐，確保社會責任實踐出成效、上水平、樹影響。同時，在編製本社會責任報告時，社會責任指導委員會亦參考若干社會責任報告編製標準及指南，在社會責任議題選擇程序原則下，按照如下流程識別本年度中國聯通企業社會責任議題及評估其重要性及相關性：



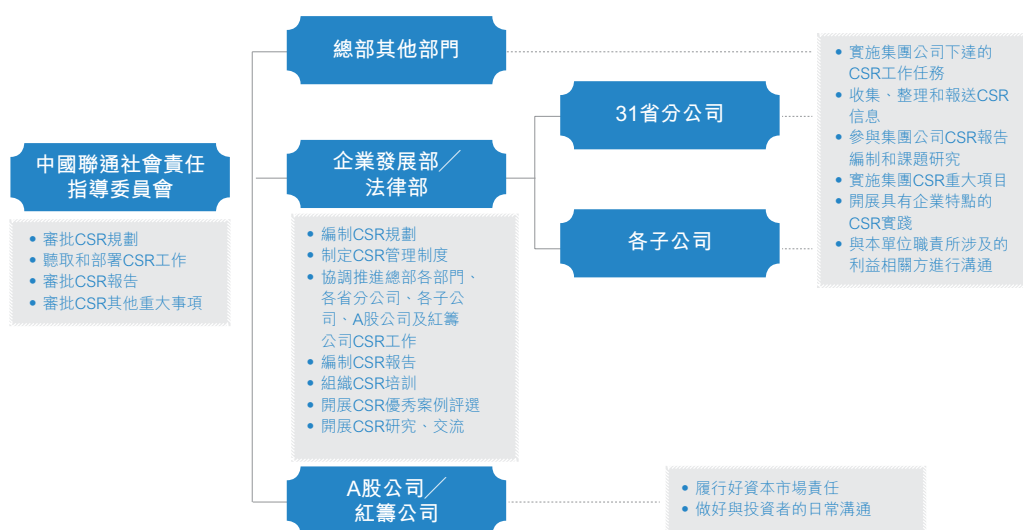
中國聯通社會責任議題選擇程序



中國聯通議題選擇矩陣

## 完善責任治理

中國聯通建立了貫穿集團的社會責任工作組織體系。在公司社會責任指導委員會的領導下，集團企業發展部／法律部作為辦公室負責日常工作，各省分公司、子公司、A股公司及紅籌公司均設有社會責任管理職責歸屬部門及專門工作聯繫人，按照相關職責開展社會責任工作。社會責任指導委員會負責企業社會責任相關重大事項的審議和決策，統一領導企業社會責任工作。社會責任指導委員會的日常工作由集團總部企業發展部／法律部負責，統籌協調公司所屬各單位的社會責任推進工作。公司總部部門、各省級分公司、子公司、A股公司及紅籌公司負責組織實施集團公司社會責任重大項目並組織開展具有企業特點的社會責任實踐活動，負責本單位社會責任相關信息、數據的收集、整理和報送工作。公司社會責任指導委員會將本報告呈交審計委員會和董事會審批。本報告經本公司審計委員會和董事會審閱及批准。有關企業管治、風險管理及內部控制等相關資訊，請參閱本公司的2017年年報。



中國聯通社會責任工作機構及主要職責

## 加強責任溝通

中國聯通建立了依據利益相關方期望，並結合社會責任實質性議題，持續開展針對性溝通工作的社會責任溝通機制。此等持續溝通及對話能令中國聯通更加了解利益相關方的觀點及期望，可助中國聯通在掌握更充分資料的情況下進行決策，並能更有效地評估及管理決策的潛在影響。

實質性議題	利益相關方	溝通方式	對中國聯通的期望
強化穩定規範的內部管理	股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者交流會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時透明的信息獲取</li> <li>• 長期穩定的投資收益</li> <li>• 公司治理與風險管控</li> <li>• 守法與廉潔運營</li> </ul>
	政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 見面溝通</li> <li>• 會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平的市場競爭秩序</li> <li>• 提高效率降低成本</li> </ul>
	社會公眾及媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話、座談會</li> <li>• 互聯網溝通方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時了解公司信息</li> <li>• 與公司進行信息互動</li> </ul>
鍛造泛在連接的匠心網絡	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務熱線</li> <li>• 微博微信</li> <li>• NPS(淨推薦值)調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高速流暢的網絡</li> <li>• 創新智能的網絡服務</li> <li>• 邊遠地區高質量的網絡</li> </ul>
追求創新引領的智慧生活	所有相關方	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 訪談</li> <li>• 微博微信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高生活品質的智慧產品</li> <li>• 創新前瞻的通信技術</li> <li>• 適應互聯網的管理體系</li> </ul>
精進客戶為本的匠心服務	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NPS調查</li> <li>• 深度訪談、會議</li> <li>• 客戶活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠透明的資費政策</li> <li>• 便捷高效的服務渠道</li> <li>• 有效的售後服務保障</li> </ul>
打造繁榮共贏的合作生態	合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合作夥伴大會</li> <li>• 會議、訪談</li> <li>• 合作方自服務門戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 廣闊的合作領域</li> <li>• 公平公開的合作機會</li> <li>• 豐富便捷的支撐服務</li> </ul>
	同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 見面溝通</li> <li>• 會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資源互補能力提升</li> <li>• 節約成本效率提高</li> </ul>
	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訪談、熱線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動合作夥伴履責</li> </ul>

實質性議題	利益相關方	溝通方式	對中國聯通的期望
構建安全清朗的網絡空間	客戶、政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務熱線</li> <li>微博微信</li> <li>會議、座談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨時隨地暢通的網絡</li> <li>安全健康的網絡環境</li> <li>網絡信息安全保密</li> </ul>
營造團隊共進的成長氛圍	員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工座談</li> <li>職工代表大會</li> <li>民主生活會</li> <li>總經理在線</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法權益受到保障</li> <li>培訓與職業發展空間</li> <li>參與民主管理的機會</li> <li>困難時刻得到幫扶</li> <li>舒心安全的工作環境</li> </ul>
促進綠色低碳的和諧發展	生態環境	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司運營綠色環保</li> <li>循環利用減少污染</li> </ul>
推進惠民共享的社會公益	社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>座談</li> <li>駐村幫扶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續有效的捐贈</li> <li>加大扶貧與援助</li> <li>開展公益志願活動</li> </ul>

2017年，公司廣泛開展新聞宣傳和交流互動，加大與社會公眾、媒體記者的溝通聯絡，積極構建外聯內通新生態，呈現一個更加開放的中國聯通。

- 堅持新聞宣傳互聯網化轉型，建立起一套完整的輿情監測、報告、反饋、應對的機制。
- 舉辦提速降費、六模全網通終端、世界電信展、冬奧會和冬殘奧會簽約等25項重點新聞宣傳活動，發佈新聞稿件133篇，組織各類新聞採訪30次。
- 以微博、微信為代表的新媒體粉絲總量已超1.2億，每年創造閱讀量10億以上，連續四年獲得中國企業、中央企業最具影響力新媒體賬號稱號。

## 強化責任能力

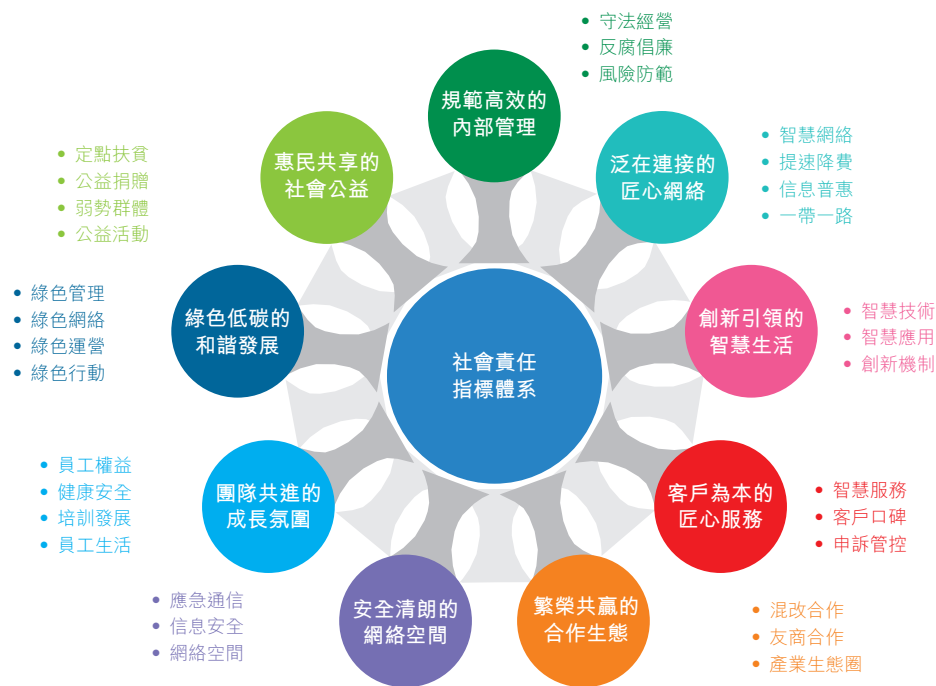
2017年，中國聯通積極參加社會責任業界舉辦的各種交流研討活動，關注責任發展趨勢、學習優秀企業經驗、貢獻觀念意見，助力社會責任持續深入發展。

主辦方	參與事項
國務院國有資產監督管理委員會	《中央企業社會責任藍皮書(2017)》暨《中央企業海外社會責任研究》課題研究 為《企業社會責任立法建議書(徵求意見稿)》貢獻意見
中國信息通信行業協會企業社會責任委員會	參與制定信息通信行業社會責任指標評價體系，擔任起草組成員 在2017年度信息通信行業社會責任年會上，做「聚焦產業創新合作踐行責任」主題分享 中國通信企業協會社會責任工作委員會可持續發展需求調研(2017-2018年度)
聯合國全球契約	聯合國全球契約年度實施調查 —2017
上海上市公司協會	第三屆中國(上海)上市公司企業社會責任峰會暨《上海上市公司企業社會責任藍皮書(2017)》發佈會
中國社會科學院企業社會責任研究中心	中央企業社會責任論壇暨《中央企業社會責任藍皮書(2017)》發佈會
安永	氣候變化與可持續發展論壇，交流ESG報告披露

## 提升責任績效

### 完善指標體系

中國聯通遵循國際國內社會責任標準，圍繞公司九大實質性議題，進一步完善「中國聯通社會責任指標體系」，並以此為基礎推動社會責任切實融入企業生產運營。



中國聯通社會責任指標體系

### 獲得榮譽認可

2017年，中國聯通紮實履行社會責任，及時披露履責情況，社會責任工作取得積極進展。

- 在《金融亞洲》舉辦的「2017年度亞洲最佳管理公司評選」中被評為「中國最佳企業社會責任第一名」；
- 在「《The Asset》(財資)2017年企業大獎」評選中，獲得「卓越管治、環境保護及企業社會責任白金獎」；
- 在2017年「iNova Awards」評選中，中國聯通的社會責任報告(線上版)(csr2016.chinaunicom.com.hk)榮獲金獎。