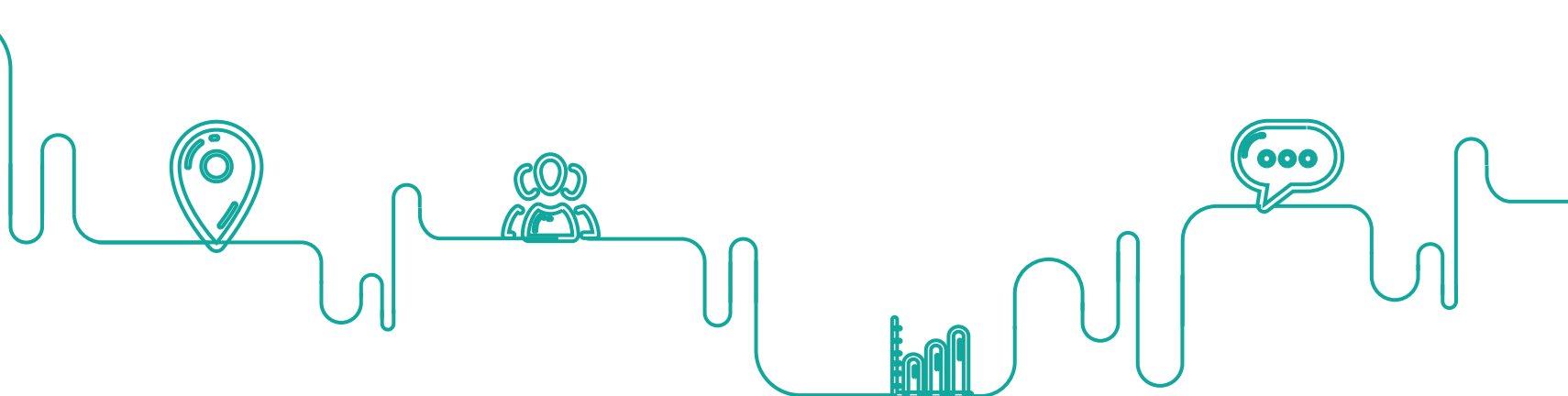


強管理

規範踐行社會責任

責任戰略	68
責任組織	69
責任制度	70
責任能力	71
責任參與	71

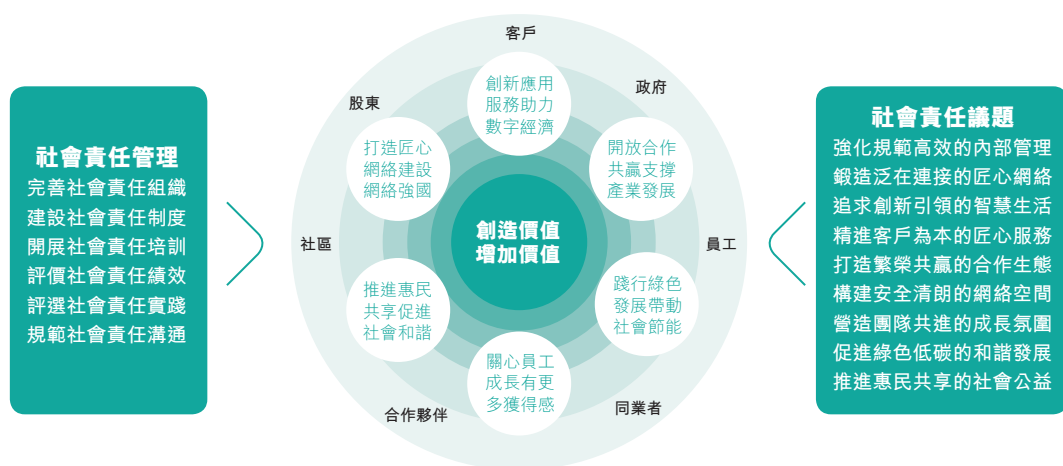




強管理 規範踐行社會責任

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、三大攻堅戰等國家戰略部署，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。

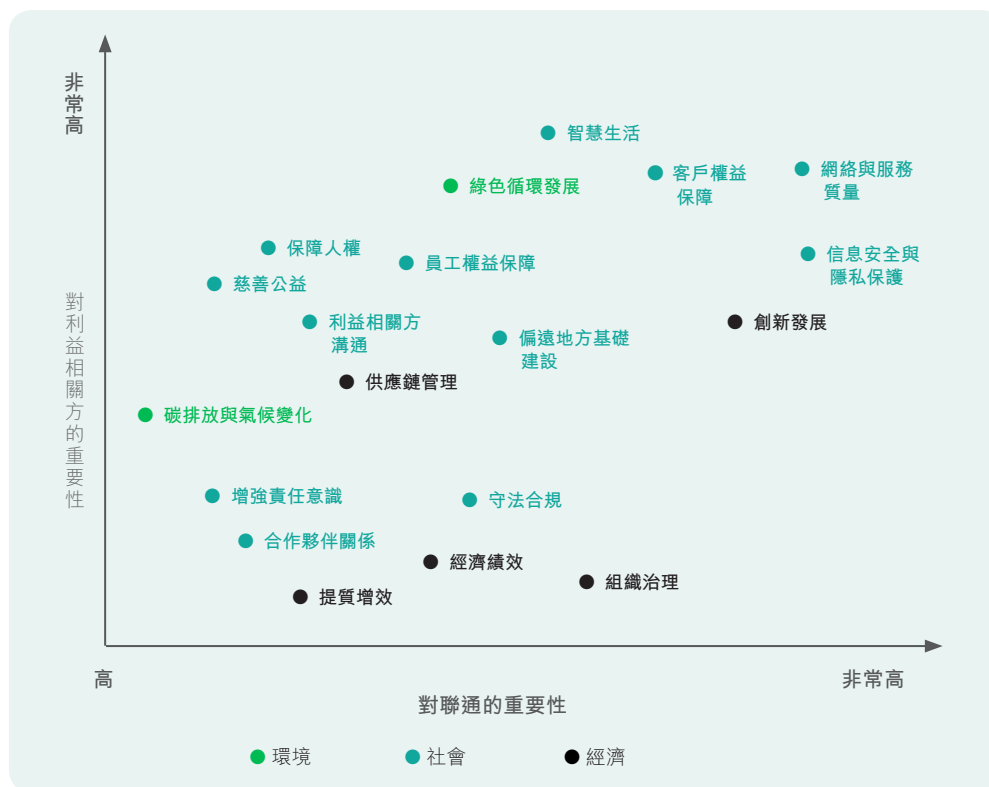


中國聯通社會責任戰略

中國聯通制定社會責任三年規劃，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，確定九大實質性議題，並通過緊跟國際動態和國內趨勢、持續對標先進企業，每三年開展一次社會責任議題研究，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。

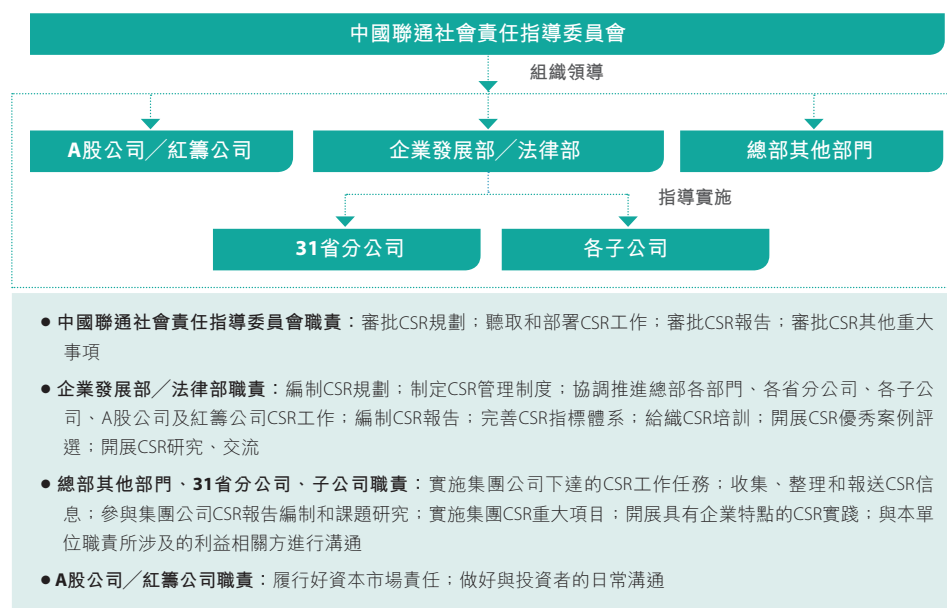


中國聯通社會責任議題選擇程序



責任組織

中國聯通制定《中國聯通社會責任管理辦法》，明確責任機構的組成及相關單位職責。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，集團其他相關部門、31省分公司和集團各子公司負責專業領域社會責任落實和責任實踐開展。



中國聯通社會責任工作機構及主要職責

責任制度

公司的社會責任管理制度由組織管理、實施管理、溝通管理、績效管理等內容組成，工作中本着管理先行、融入經營、上下聯動的原則，依據該項制度，制定責任計劃，推動責任實踐，編制社會責任報告。

中國聯通嚴格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”，包括35類，131項指標，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

中國聯通推動全集團圍繞核心議題和專業特長開展履責實踐，建立社會責任實踐報送制度，突出的責任實踐入選當年社會責任報告，遴選出優秀案例報送國資委、信息通信行業協會及全球契約等組織進行推廣。2018年，31省分公司共上報160餘個社會責任實踐案例，推薦參加國資委課題研究4個案例，推薦參加全球契約中國網絡評選3個案例，其中1個案例獲得最佳實踐獎。

責任能力

2018年，中國聯通開展全國社會責任培訓，31省分公司近80位社會責任管理工作人員參訓。邀請權威機構講師就國際可持續發展報告政策、香港聯交所ESG政策、中國A股ESG政策、綠色金融、責任投資等內容進行講授，使學員加深了對社會責任的理解，拓寬了國際視野。



參加國務院國資委舉辦的中央企業社會責任工作培訓班，來自國資委、社科院、WTO經濟導刊、上海交大的領導、專家、學者，從不同角度解讀社會責任理論與趨勢；來自朗盛集團、國家電網、招商局等企業的同仁，深入交流社會責任實踐經驗；赴南方電網上海營業廳進行體驗式培訓，全方位提升參訓學員社會責任認識與能力。



中央企業社會責任工作培訓

2018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
聯合國全球契約	2018 實現可持續發展目標中國企業峰會，獲得“可持續發展 2018 年企業最佳實踐案例”獎項
國務院國資委	參與《中央企業社會責任藍皮書（2018）》暨《中央企業“一帶一路”履責報告（2018）》課題研究，填寫問卷，報送案例
GRI 大中華區年會	交流可持續性報告以及企業 ESG 信息管理和披露
畢馬威	交流可持續投資評估問題
《WTO經濟導刊》雜誌社	第十一屆中國企業社會責任報告國際研討會暨“金蜜蜂 2018 優秀企業社會責任報告”發佈典禮，接受頒獎
財新傳媒	2018 中國 ESG 美好 50 指數成分股發佈儀式，接受頒獎
聯合國	在“第 73 屆聯合國日慶典”上，與聯合國新聞部、全球移動通信系統協會、鳳凰網公益共同推出“Case For Change”活動

責任參與

中國聯通依據利益相關方期望，並結合社會責任實質性議題，建立了持續開展針對性溝通工作的社會責任溝通機制。

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	• 股東大會 • 投資者交流會	• 及時透明的信息獲取 • 長期穩定的投資收益 • 公司治理與風險管控 • 守法與廉潔運營
	政府	• 見面溝通 • 會議	• 公平的市場競爭秩序 • 提高效率降低成本
	社會公眾及媒體	• 電話、座談會 • 互聯網溝通方式	• 及時了解公司信息 • 與公司進行信息互動
鍛造泛在連接的匠心網絡	客戶	• 服務熱線 • 微博微信 • NPS（淨推薦值）調查	• 高速流暢的網絡 • 創新智能的網絡服務 • 邊遠地區高質量的網絡
追求創新引領的智慧生活	所有相關方	• 會議 • 訪談 • 微博微信	• 提高生活品質的智慧產品 • 創新前瞻的通信技術 • 適應互聯網的管理體系
精進客戶為本的匠心服務	客戶	• NPS 調查 • 深度訪談、會議 • 客戶活動	• 優惠透明的資費政策 • 便捷高效的服務渠道 • 有效的售後服務保障
打造繁榮共贏的合作生態	合作夥伴	• 合作夥伴大會 • 會議、訪談 • 合作方服務門戶	• 廣闊的合作領域 • 公平公開的合作機會 • 豐富便捷的支撐服務
	同業者	• 見面溝通 • 會議	• 資源互補能力提升 • 節約成本效率提高
	客戶	• 訪談、熱線	• 推動合作夥伴履責
構建安全清朗的網絡空間	客戶、政府	• 服務熱線 • 微博微信 • 會議、座談	• 隨時隨地暢通的網絡 • 安全健康的網絡環境 • 網絡信息安全保密
營造團隊共進的成長氛圍	員工	• 員工座談 • 職工代表大會 • 民主生活會 • 總經理在線	• 合法權益受到保障 • 培訓與職業發展空間 • 參與民主管理的機會 • 困難時刻得到幫扶 • 舒心安全的工作環境
促進綠色低碳的和諧發展	生態環境	— —	• 公司運營綠色環保 • 循環利用減少污染
推進惠民共享的社會公益	社區	• 會議 • 座談 • 駐村幫扶	• 持續有效的捐贈 • 加大扶貧與援助 • 開展公益志願活動

2018年，中國聯通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項重點活動。

● 新聞宣傳活動，發佈新聞稿件109篇，組織各類新聞採訪32次。
- 以微博、微信為代表的全國新媒體矩陣粉絲總量已超1.5億，集團新媒體平台每年創造閱讀量10億以上，連續五年獲得中國企業、中央企業最具影響力新媒體帳號稱號，連續四年獲中國企業、中央企業新媒體影響力第一，獲得中國企業網絡聲量獎、上市公司新媒體傳播力獎。

◎ 獲得榮譽認可

2018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。

- 在中國社科院“2018中國300強企業社會責任發展指數”的排名較2017年提升10位，位列第27名。

● 入選2018“中國ESG美好50指數成分股”，社會責任報告榮獲“金蜜蜂2018優秀企業社會責任報告·領袖企業獎”。

● 河南聯通的責任實踐《推進信息進村入戶，助力農業持續發展》被全球契約評為“可持續發展2018年企業最佳實踐案例”。