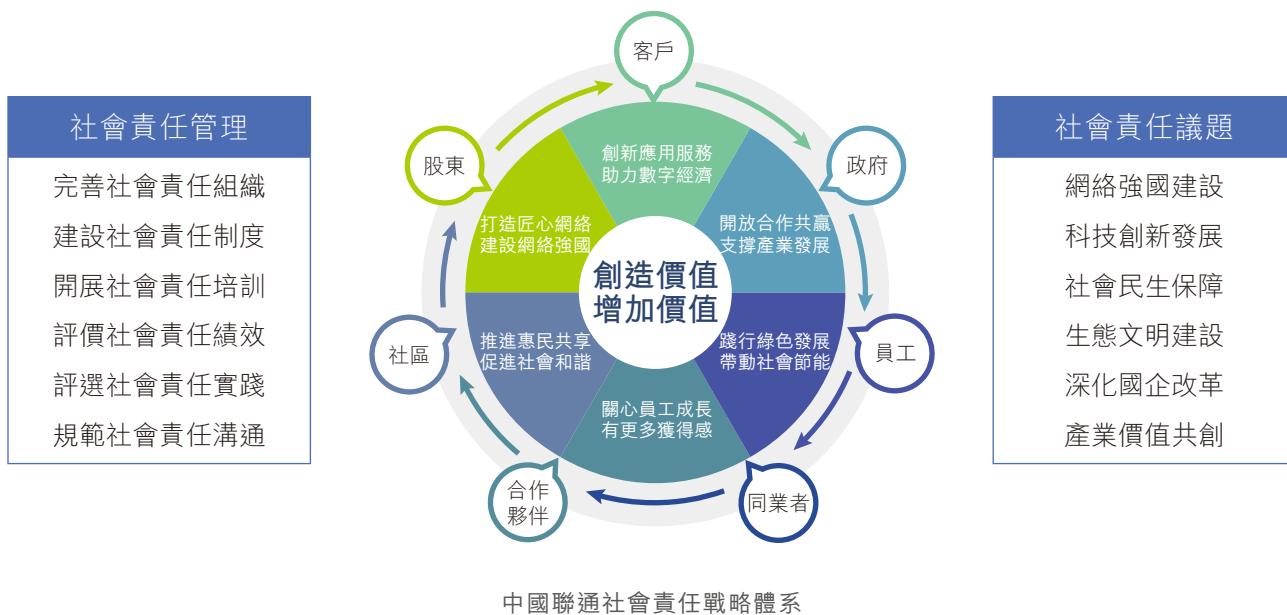


# 責任管理

## 責任戰略

中國聯通一貫致力於將自身發展與更廣泛的社會責任相結合，實現公司利益與社會目標的和諧統一。2019年，中國聯通持續以創新、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，社會責任意識不斷增強，社會責任溝通廣泛開展，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。



中國聯通制定社會責任2018-2020年三年規劃，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，確定六大實質性議題，並通過緊跟國際動態和國內趨勢、持續對標先進企業，不斷更新、持續改進責任議題，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。

### 中國聯通社會責任議題選擇程序

#### 識別議題來源

公司社會責任議題兼顧國際標準、國家政策要求，以社會輿論關注點、國內外通信企業和相關企業議題趨勢等為出發點，廣泛徵集公司內部及外部利益方的社會責任素材，對標社會責任標準中的議題。



#### 形成議題池

參考客服熱線電話記錄、供應商訪談記錄、員工問卷及媒體分析報告等利益相關方的反饋信息，形成中國聯通社會責任議題。



#### 劃分優先等級

遵照G4，根據「對中國聯通業務的影響」和「對利益相關方的重要性」兩個維度建立議題篩選二維矩陣，對議題的重要性進行排序。



#### 審核確定

對篩選出的社會責任議題進行審核並最終確認社會責任議題。

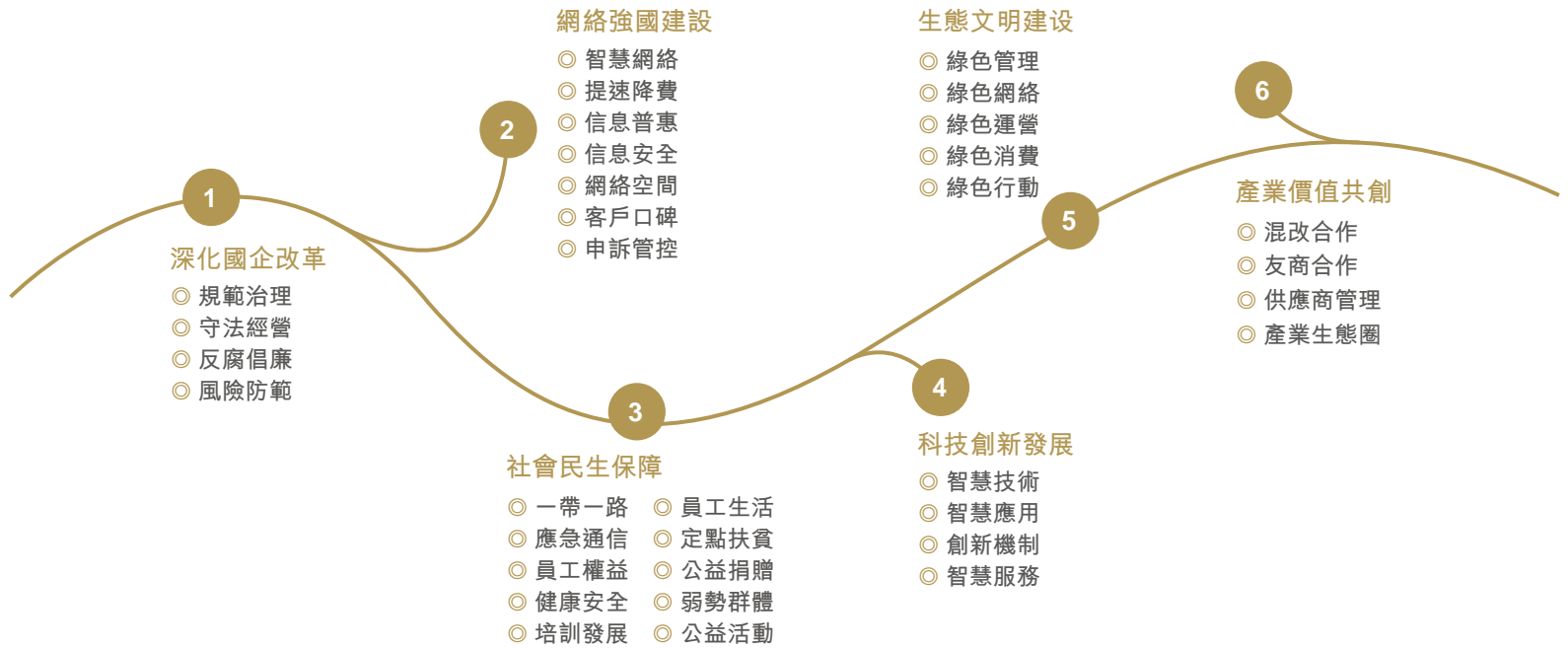




## 責任制度

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，圍繞公司六大實質性議題，進一步完善「中國聯通社會責任指標體系」，包括35類，110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

## 責任能力

2019年，中國聯通積極參加社會責任業界舉辦的各種交流研討及培訓，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	中央企業社會責任報告集中發佈儀式； 《中央企業社會責任藍皮書(2019)》暨《中央企業海外社會責任藍皮書(2019)》課題研究； 2019年中央企業社會責任工作培訓班兩期
聯合國全球契約	2019實現可持續發展目標中國企業峰會， 獲得「2019實現可持續發展目標企業最佳實踐」獎項
全球報告倡議組織(GRI)	2019年GRI標準培訓課程
香港綠色金融協會 與中國節能皓信	2018-2019企業ESG事宜訪談
《可持續發展經濟導刊》 雜誌社	以「責任深化重塑價值」為主題探討中國及全球企業社會責任進展情況和發展趨勢

## ◎ 積極推進信息通信行業社會責任發展

2019年12月5日，2019年信息通信行業社會責任年會在北京隆重召開，年會主題為「履責新時代共贏新未來」。中國聯合網絡通信集團有限公司為輪值主席單位，分享了落實國務院關於履行社會責任要求，堅持走可持續、負責任的發展道路的經驗和做法，並表示將繼續攜手廣大業界同仁精誠合作，共同推進信息通信行業社會責任建設工作更好更快發展，為我國經濟、社會、環境的可持續發展作出更大的貢獻。



賈彥州副總經理代表輪值主席單位發言



社會責任實踐優秀案例頒獎儀式

中國聯通簽署年會發起的「信息通信行業企業履行社會責任倡議」，作為起草小組成員參與《中國信息通信行業企業社會責任管理體系》和《中國信息通信行業企業社會責任評價體系》兩個行業標準編寫。

## ④ 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
深化國企改革	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> <li>治理能力和體系現代化</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>
網絡強國建設	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <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> <li>提優惠透明的資費政策</li> <li>便捷高效的服務保障</li> <li>網絡信息安全保障</li> </ul>

實質性議題	利益相關方	溝通方式	對中國聯通的期望
社會民生保障	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>
	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>
科技創新發展	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>
生態文明建設	生態環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• —</li> </ul>	<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>
產業價值共創	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>

2019年，公司牢控新聞輿論政治方向，廣泛開展新聞宣傳和輿論引導工作，切實做好重大主題宣傳，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。年度共發佈新聞稿件205篇，開展專題宣傳38個。

- 健全工作機制體制，強化宣傳陣地建設。完善新聞宣傳中心組建工作，在全國範圍成立新聞宣傳工作站，召開新聞宣傳培訓會。管好用好內網、官網、微博、微信等自有宣傳陣地，推動媒體融合發展。

- 在《人民郵電》報打造四個整版的中國聯通特刊；深化混改專項主題宣傳，大力開展「一帶一路」、脫貧攻堅、提速降費、攜號轉網等系列宣傳；有序推進聯通5G宣傳，準確把握5G研發與商用節奏，深度挖掘重點業務，創造熱點話題和現象級報道。

- 建立輿情監測、報告、反饋、應對機制，輿情研判及處置能力顯著提高。繼續實行7×24小時的輿情監測，編發日常輿情報告228篇。

- 以微博、微信為代表的全國新媒體矩陣粉絲總量已近2億，集團新媒體平台每年創造閱讀量15億以上，連續六年獲得中國企業、中央企業最具影響力新媒體賬號稱號，連續五年獲中國企業最具影響力新媒體賬號第一名，獲得中央企業最具影響力短視頻帳號、新媒體傳播力獎、央企年度扶貧責任企業獎、蒲公英全國企業新媒指數TOP10等獎項。

### ◎ 獲得榮譽認可

2019年，中國聯通紮實履行社會責任，及時披露履責情況，責任溝通工作成效明顯，獲得了社會認可。

- 報送的12個社會責任實踐案例被中國通信企業協會評為「2018年度企業最佳實踐案例」。
- 榮獲聯合國全球契約中國網絡「2019實現可持續發展目標企業最佳實踐」獎項。