

附錄

🏠 關鍵績效

類別	指標	單位	2017年	2018年	2019年
經營發展	資產總額	億元	5,719.8	5,403.2	5,625
	營業收入	億元	2,748.29	2,908.8	2,905.1
	服務收入	億元	2,490.15	2,637	2,643.9
	稅前利潤	億元	25.93	130.81	141.7
	其中移動出賬用戶到達數	萬戶	28,416.3	31,503.6	31,847.5
	其中4G用戶數	萬戶	17,487.6	21,992.5	25,376.6
	本地電話用戶數	萬戶	5,999.7	5,589.9	5,421.5
	固定寬帶用戶數	萬戶	7,653.8	8,088.0	8,347.8
	線上2I用戶	萬戶	4,248	5,381	5,474
	勞動生產率	萬元／人・年	92.39	100.79	119.6
	4G基站到達數量	萬個	85.2	98.7	141
網絡能力	4G人口覆蓋率	%	83	90	93
	固網寬帶接入端口	億個	2.02	2.15	2.21
	北方十省行政村寬帶覆蓋率	%	95	96	95
	城市100M及以上寬帶網絡覆蓋率	%	52	77.7	86.3
	城市20M及以上帶寬覆蓋率	%	93	97	96
	農村4M及以上帶寬覆蓋率	%	100	100	100
	移動網絡鄉鎮點覆蓋率	%	100	100	100
	移動網絡行政村覆蓋率	%	89	89	90
	累計完成寬帶建設行政村數	萬個	27.4	28.2	29.9
	室內分佈系統共建率	%	71	79	79
	室內分佈系統共享率	%	93	93	86
	杆路共建率	%	88	91	91
	杆路共享率	%	95	95	97
	管道共建率	%	92	94	92
	管道共享率	%	98	96	93
	國際互聯帶寬	G	2,072	2,427	2,460
	4G網絡接通率	%	99.72	99.77	99.74
	4G網絡掉話率	%	0.1	0.09	0.06
	5G商用城市	個			50
	5G基站	萬個			6.2
	物聯網連接數	億個	0.72	1.09	1.87
	農村及邊遠貧困地區渠道數量	萬個	20	20	18.4
重保投入	應急通信保障總次數	次	361	407	578
	出動應急通信車	萬車次	13.7	13.3	15.2
	投入應急通信設備	萬套次	10.9	9.4	11.9
	動用人員	萬人次	47.1	48.2	64.1
自主創新	科技創新投入	億元	58.1	115	102.6
	科技活動人員數量	人	4,195	7,703	9,155
	國際標準文稿	篇	649	545	500
	行業標準	項	228	285	280
	申請專利數	項	648	1,121	1,439
	授權專利數	項	346	441	658

類別	指標	單位	2017	2018年	2019年
客戶服務	年度月均申訴率	人次／百萬用戶	2.73	2.96	18.26
	綜合滿意度	分	77.9	80.42	81.11
	其中：固定電話客戶滿意度	分	82.45	85.73	87.9
	移動電話客戶滿意度	分	79.13	81.94	82.02
	固定上網客戶滿意度	分	74.62	76.17	81.51
	移動上網客戶滿意度	分	75.05	77.83	78.49
以人為本	男女員工比例	男比女	1.48:1	1.50:1	1.53:1
	少數民族員工佔比	%	6.89	6.77	7.33
	高管中女性比例	%	10.6	11	11.9
	員工培訓投入	萬元	32,157	42,299	37,436
	人均培訓時間	小時	62	66	63
	網絡學院在線學習人次	萬人次	1,533.3	1,125	1,807.8
	網絡學院學習總時長	萬學時	1,309.6	704	916.3
	合同工參加工會員工比例	%	100	100	100
	困難員工幫扶投入	萬元	937	3,022	7,900
	慰問資金投入	萬元	2,838	2,853	2,875
	員工流動率	%	1.94	2.16	1.85
	節能減排專項投資	億元	1	1	1.04
	單位信息流量能耗	千克標準煤／TB	7.5	3.14	4.26
	汽油消耗量	萬噸	2.91	2.86	4.175
低碳發展	柴油消耗量	萬噸	2.45	0.81	1.374
	天然氣消耗量	萬立方米	708.1	1,014.52	513.6
	電能消耗量	億度	139.86	141.9	158.1
	水資源消耗量	萬噸	2,221.06	1,857.31	1,809.5
	耗水密度	噸／百萬元	80.62	63.85	62.27
	煤炭消耗量	萬噸	7.27	5.8	7.7
	節能量	萬噸標準煤	16.92	16.32	17.28
	節能技術覆蓋率	%	61	66	70
	溫室氣體排放量	百萬噸	5.19	13.13	13.20
	直接GHG排放總量（範疇一）	百萬噸		0.37	0.39
	能源間接GHG排放總量（範疇二）	百萬噸		12.76	12.81
	碳排放強度	噸／百萬元	18.88	45.13	45.40
	二氧化硫排放量	萬噸	0.89	0.24	0.18
	化學需氧量（COD）	萬噸	2.54	2.11	2.61
	報廢處置回收額	億元	12.42	6.21	9.65
	線纜報廢處理量	萬噸			15.5
	蓄電池報廢處理量	萬噸			1.02
	綜合類報廢物資處理量	萬噸			1.09
	廢舊終端處理量	萬噸			0.18
合規管理	守法合規培訓次數	次	1,576	1,920	2,514
	守法合規培訓人數	萬人	25.4	24.8	24.5
	安全生產培訓次數	次	37	40	87
	安全生產培訓覆蓋率	%	100	100	100
社區責任	註冊志願者人數	個	23,998	43,873	47,930
	志願者活動人次	人次	39,966	50,412	55,004
	信用評估等級 ¹	級	AAA	AAA	AAA
	納稅總額	億元	81.56	78.89	52.5
	吸納就業人數	人	10,458	10,869	9,913
	捐贈總額	萬元	1,265	1,104	223

註：

1. 為中誠信國際信用評級有限責任公司給予本公司之全資子公司中國聯合網絡通信有限公司之信用評估等級。

2. 報告數據說明：本報告的數據與信息收集主要通過公司內部相關數據收集系統與相關統計報表及各省公司報送的企業社會責任實踐案。相關披露的統計方法在重大方面並無重大變更。本報告所引用的2019年數據為最終統計數據，財務資料如與年報有出入，以年報為準。本報告使用的貨幣單元為人民幣。

3. 報告參考標準：國務院國有資產監督管理委員會《關於國有企業更好履行社會責任的指導意見》；上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》編制指引；香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》；國家質檢總局、國家標準委《社會責任報告編寫指南》；中國社科院《中國企業社會責任報告編制指南（CASS-CSR4.0）》；全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告指南》（最新版）；中國通信企業協會《中國信息通信行業企業社會責任管理體系》。

4. 報告質量保證：公司董事會及全體董事保證報告所披露的信息真實、完整、正確，不存在任何虛假記載或誤導性陳述。

榮譽認可

- 中國聯通於2019年《福布斯全球上市公司2000強》中排名第251位。
- 中國聯通於《財富》雜誌2019年度《財富全球500強企業》中，以收入計算排名第262位。
- 聯通A股公司榮獲上海證券交易所授予的2018至2019年度信息披露工作最優級(A級)評價。
- 聯通A股公司榮獲第三屆中國卓越IR評選最佳信批獎。
- 中國聯通榮獲《IR Magazine》「通信行業最佳公司」及「最佳高級管理團隊」獎項。
- 中國聯通在《機構投資者》(Institutional Investor)舉辦的2019年亞洲最佳公司管理團隊評選中連續四年評選為「亞洲最受尊崇電信企業第一名」。在電信領域的所有類別中均榮獲排名第一，包括：「亞洲最受尊崇電信企業第一名」、「亞洲最佳首席執行官第一名(電信業)」、「亞洲最佳首席財務官第一名(電信業)」、「亞洲最佳企業管治第一名(電信業)」、「亞洲最佳ESG投資價值公司第一名(電信業)」、「亞洲最佳投資者關係公司第一名(電信業)」。
- 中國聯通榮獲《Corporate Governance Asia》頒發的「亞洲最佳公司—企業管治典範」。
- 中國聯通在《The Asset》(財資)2019年ESG企業大獎評選中，獲得「卓越管治、企業社會責任及投資者關係金獎」。
- 中國聯通在權威財經雜誌《金融亞洲》(FinanceAsia)舉辦的2019年度亞洲最佳管理公司評選中再次榮獲專業投資者及分析師評選為「亞洲最佳管理電信公司」第一名，以及「中國最佳增長戰略公司」第一名。
- 榮獲國資委評選2016-2018年「科技創新突出貢獻企業」。
- 中國社科院主編的《中國品牌影響力研究報告(2019)》中榮獲中國品牌影響力第四名。
- 中國聯通的網站(www.chinaunicom.com.hk)榮獲iNova Awards、Mercury Awards及Astrid Awards三個國際機構分別頒發最佳網站至尊大獎。
- 中國聯通國際公司榮獲2019年第22屆Telecom Asia Awards服務提供商組別年度「最佳數據中心服務提供商」獎。
- 中國聯通國際公司榮獲香港創科發展協會(HKITDA)頒發的「粵港澳大灣區資訊科技進步獎」。包括：「應用效益一等獎」及「技術創新一等獎」。
- 中國聯通國際公司榮獲第十五屆「2019年度Global Carrier Awards」三項大獎，包括：「Best Asian Wholesale Carrier」、「Best Subsea Innovation」及「Best 5G deployment」。
- 中國聯通國際公司榮獲由香港政府資訊科技總監辦公室、香港管理專業協會、ACCA、投資推廣署等共同組織的2019年度「Asia's Best E-Tailing Awards」賽事的「the Best Cross-border Awards」獎項。
- 中國聯通大數據公司榮獲「2018-2019年度最具價值大數據企業」、「產業智能升級引領獎」、「2019數字中國建設大數據領軍企業獎」、「優秀企業獎」、「2019年度中國大數據行業—最具成長力企業獎」、「2019年度英諾(Innovation)•雙推優秀企業」等多個獎項。
- 聯通智網科技公司榮獲「『推動中國』影響力品牌增長貢獻獎」。

社團組織

中國聯通 2019 年新加入的主要組織

序號	聯盟名稱	會員類型
1	中關村安信網絡身份認證產業聯盟	副理事長
2	中物聯物聯網專委會	輪值理事長
3	數字中國產業發展聯盟	副理事長單位
4	雄安新區智能城市創新聯合會	副理事長單位
5	5G應用創新聯盟	創始單位
6	5G雲遊戲產業聯盟	理事單位
7	中國互聯網協會	會員單位
8	ECC邊緣計算產業聯盟	成員單位
9	公民科學四組聯盟	成員單位
10	國際標準組織ORAN	成員單位

序號	聯盟名稱	會員類型
11	中國旅行社協會	會員單位
12	金融科技產業發展聯盟	副理事長單位
13	中國電力大數據協同創新聯盟	會員單位
14	北京通信信息協會	理事單位
15	人工智能產業創新聯盟	會員單位
16	中國旅遊景區協會	會員單位
17	海峽兩岸通信交流協會	理事長單位
18	金磚國家工商理事會中方數字經濟工作小組	組長單位
19	河北雄安新區葦訊國際交流合作中心	理事單位

報告說明

報告時間範圍	2019年1月1日至12月31日，部分內容超出上述範圍。
報告發佈周期	中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司社會責任報告為年度報告。
報告組織範圍	報告覆蓋中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司及下屬機構，為便於表達，在報告的表述中分別使用「中國聯通」、「集團」、「公司」、「我們」。
報告參考標準	國務院國有資產監督管理委員會《關於國有企業更好履行社會責任的指導意見》； 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》編制指引； 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》； 國家質檢總局、國家標準委《社會責任報告編寫指南》； 中國社科院《中國企業社會責任報告編制指南(CASS-CSR4.0)》； 全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南》(最新版)； 中國通信企業協會《中國信息通信行業企業社會責任管理體系》。
報告數據說明	本報告所引用的2019年數據為最終統計數據，財務資料如與年報有出入，以年報為準。
報告質量保證	公司董事會及全體董事保證報告所披露的信息真實、完整、正確，不存在任何虛假記載或誤導性陳述。
報告語言版本和索取	公司社會責任報告分中文版與英文版，以網絡版形式提供。 網站： http://www.chinaunicom.com.hk 。
聯繫方式	地址：北京市西城區金融大街21號，中國聯通企業發展部／法律部 郵編：100033 傳真：86-10-66258674 電子郵件： yangwei3@chinaunicom.cn

指標索引

GRI 可持續發展報告標準

編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼
組織概況		102-8	P37、74	102-15	P7	102-21	P71-72
102-1	P6	102-9	P13、23、63-65	道德和誠信		102-22	P8-9
102-2	P6	102-10	P6、9、63-65	102-16	P6、44、68	102-23	P8-9
102-3	P6	102-11	P14、25、27	102-17	P13-14	102-24	P7-9
102-4	P6	102-12	P70-71、76	治理		102-25	P7-9
102-5	P6、9	102-13	P50、64、66、75-76	102-18	P8-9、69	102-26	P68-70
102-6	P6	戰略		102-19	P69-70	102-27	P68-70
102-7	P19-26、37、73	102-14	P4-5	102-20	P69-70	102-28	信息不可用

編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼
102-29	P68-71	GRI103：管理方法		302-3	P74	GRI406：反歧視	
102-30	P14、44	103-1	P6-72	302-4	P74	管理方法	P38
102-31	P68-70	103-2	P6-72	302-5	P55-59、74	406-1	P38
102-32	P68-69	103-3	P6-72	GRI305：排放		GRI407：結社自由與集體談判	
102-33	P70-72	GRI201：經濟績效		管理方法	P55-59	管理方法	P40-41
102-34	P70-72	管理方法	P13-17	305-1	P74	407-1	P40-41、74
102-35	P36	201-1	P20-21、31-35、73	305-2	P74	GRI413：當地社區	
102-36	P38	201-2	P55-59	305-3	P74	管理方法	P29-37、43-45、59
102-37	P71-72	201-3	P38	305-4	P74	413-1	P29-37、43-45、59
102-38	保密限制	201-4	見年報	305-5	P74	413-2	P13-14、44
102-39	保密限制	GRI202：市場表現		305-6	不適用	GRI414：供應商社會評估	
利益相關方參與		管理方法	P37-43	305-7	不適用	管理方法	P59、63-64
102-40	P71-72	202-1	P38	GRI308：供應商環境評估		414-1	P59、63-64
102-41	P40、74	202-2	P38-40、44-45	管理方法	P59、63-64	414-2	P13-14、64
102-42	P68、71-72	GRI203：間接經濟影響		308-1	P59、63-64	GRI416：客戶健康與安全	
102-43	P71-72	管理方法	P18-53	308-2	P59、63-64	管理方法	P19-27、58-59
102-44	P69、71-72	203-1	P18-53	GRI401：僱傭		416-1	P19-27、58-59
報告實踐		203-2	P18-53	管理方法	P37-43	416-2	P27-28
102-45	P76	GRI204：採購實踐		401-1	P37、74	GRI417：營銷與標識	
102-46	P76	管理方法	P44、63-64	401-2	P37-43	管理方法	P22
102-47	P68-69	204-1	P44、63-64	401-3	P38、41	417-1	P22
102-48	P76	GRI205：反腐败		GRI404：培訓與教育		417-2	P26
102-49	P68-69	管理方法	P13	管理方法	P38-40	417-3	P26
102-50	P76	205-1	P13	404-1	P39、74	GRI418：客戶隱私	
102-51	P79	205-2	P13	404-2	P38-40	管理方法	P27
102-52	P76	205-3	P13	404-3	P37-40	418-1	P27
102-53	P79	GRI302：能源		GRI405：多元化與平等機會		GRI419：社會經濟合規	
102-54	P76	管理方法	P55-59	管理方法	P37-41	管理方法	P13-14、26-27
102-55	P76-77	302-1	P74	405-1	P37、74	419-1	P13-14、26-27、74
102-56	信息不可用	302-2	信息不可用	405-2	P38-41		

註：

- 關於102-24、102-25、201-4更詳細數據可參考中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司年報，下載地址www.chinaunicom.com.hk。
- 關於305-6、305-7涉及的臭氧消耗物質(ODS)、氮氧化物(NO_x)、硫氧化物(SO_x)等重大氣體不屬公司的主要排放物。
- 關於102-28、102-56涉及的相應制度或流程將逐步建立。

● 社科院 CASS4.0

指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼
一、報告前言(P系列)		P4.5	P14-17	G4.2	P70	M1.6	P73-74
(P1)報告規範		二、責任管理(G系列)		G4.3	P70-71	M1.7	P73-74
P1.1	P68-72	(G1)願景		(G5)文化		M1.8	P73
P1.2	P76	G1.1	P6	G5.1	P70-72	(M2)客戶責任	
P1.3	P76	G1.2	P68	G5.2	P72	M2.1	P19-20、P23
(P2)高管致辭		(G2)戰略		(G6)參與		M2.2	P24-26
P2.1	P4-5	G2.1	P68-69	G6.1	P71-72	M2.3	—
P2.2	P4-5	G2.2	P68-70	G6.2	P70-71	M2.4	P47-53
(P3)責任聚焦		G2.3	P69-72	G6.3	P70-71	M2.5	P73
P3.1	P68-72	G2.4	P68-70	三、市場績效(M系列)		M2.6	P73
P3.2	P68-72	(G3)組織		(M1)股東責任		M2.7	P23、47-53
(P4)企業簡介		G3.1	P69-71	M1.1	P7、8、9	M2.8	P26
P4.1	P6-7	G3.2	P69	M1.2	P7、8、9	M2.9	P26
P4.2	P6、P9	G3.3	P69	M1.3	P13	M2.10	P26
P4.3	P6、P22-26	(G4)制度		M1.4	P7-8、74	M2.11	P26
P4.4	P73-74	G4.1	P70	M1.5	P7-8、P71-72	M2.12	P50、75

指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼
M2.13	P27	S2.2	P41	S4.6	P31-37	E2.10	P74
M2.14	P24-26	S2.3	P38	S4.7	P45	E2.11	P59
M2.15	P25	S2.4	P40-41	S4.8	P35、P74	E2.12	P74
M2.16	P25	S2.5	P41、P74	S4.9	P32-37	E2.13	P55-59
M2.17	—	S2.6	P38	S4.10	P36-37	E2.14	P74
M2.18	P26、P74	S2.7	P38	S4.11	P36、P74	E2.15	P59
(M3)夥伴責任		S2.8	P38	S4.12	P32-34	E2.16	P59、P74
M3.1	P61	S2.9	P38、42	S4.13	P33	E2.17	P55-56
M3.2	P14	S2.10	P38	S4.14	P32、P34	E2.18	P59、P74
M3.3	P5	S2.11	P38	五、環境績效(E系列)		E2.19	P59
M3.4	P61-67	S2.12	P42	(E1)綠色管理		E2.20	—
M3.5	P14	S2.13	P42	E1.1	P55	E2.21	P59
M3.6	P5、P20、P47	S2.14	P38-40	E1.2	P55、58	E2.22	P59
M3.7	P64	S2.15	P39、P74	E1.3	P56-59	E2.23	P55-59
M3.8	P59	S2.16	P38-40	E1.4	P56	E2.24	P55-59
M3.9	P63-65	S2.17	P38、P42	E1.5	P56	E2.25	P74
M3.10	P63	S2.18	P43	E1.6	P59	(E3)綠色運營	
M3.11	P13、59、63-64	S2.19	P38	E1.7	P56-59	E3.1	P58-59
M3.12	P63-64	S2.20	P74	E1.8	P56	E3.2	P59、P73
M3.13	P63-65	(S3)安全生產		E1.9	P56	E3.3	P55-59
M3.14	P13、59、63-64	S3.1	P42	E1.10	P74	E3.4	P55-59
M3.15	P63-65	S3.2	P42	E1.11	P74	E3.5	P55-59
M3.16	P63-65	S3.3	P42	E1.12	P59	E3.6	P59
四、社會績效(S系列)		S3.4	P42、P74	(E2)綠色生產		六、報告後記(A系列)	
(S1)政府責任		S3.5	P42、74	E2.1	P56-59	(A1)	P68
S1.1	P13-14	S3.6	—	E2.2	P59	(A2)	P73-74
S1.2	P14	S3.7	—	E2.3	P56-59	(A3)	P72、P75
S1.3	P74	(S4)社區責任		E2.4	P74	(A4)	P72、75
S1.4	P14-17	S4.1	P43-45	E2.5	P74	(A5)	P76-78
S1.5	P37、P44-45	S4.2	P44-45	E2.6	P56	(A6)	P79
S1.6	P37	S4.3	P45	E2.7	P74		
(S2)員工責任		S4.4	P44	E2.8	P56		
S2.1	P37、P74	S4.5	P45	E2.9	P74		

● 聯交所 ESG 指標

指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼
A1	P55-59、74	A2.4	P55	B3	P38-40、74	B6.2	P24-26
A1.1	P59、74	A2.5	見註2	B3.1	P39、74	B6.3	P14、50、73
A1.2	P59、74	A3	P55-59	B3.2	P39、74	B6.4	不適用
A1.3	見註1	A3.1	P55-59	B4	P38	B6.5	P26-27、65
A1.4	見註1	B1	P37-43	B4.1	P38	B7	P13-14
A1.5	P55-59、74	B1.1	P37、74	B4.2	P38、40-41	B7.1	P13-14
A1.6	P59、74	B1.2	P74	B5	P13、59、63-64	B7.2	P13-14
A2	P55-59、74	B2	P42、74	B5.1	P63-64	B8	P19-21、29-45、58
A2.1	P55-57、74	B2.1	P42	B5.2	P59、63-64	B8.1	P19-21、29-45、58
A2.2	P74	B2.2	P42	B6	P23-27、58	B8.2	P19-21、29-45、58、74
A2.3	P55-59	B2.3	P38、42	B6.1	不適用		

註：

- 由於中國聯通體量龐大，業務覆蓋地域廣泛，所以目前未能對A1.3、1.4所涉及的廢棄物（包括有害和無害）總量作出全面分類統計，通過實質性議題識別，我們主要報告了運營過程中的線纜、蓄電池、終端、綜合類物資等公司主要使用資源的回收及再利用，未來公司將進一步完善相關數據統計制度。
- 由於公司主要業務為提供電信服務，所以A2.5製成品所用包裝材料並不適用公司業務實際。