

附錄

🏠 關鍵績效

類別	指標	單位	2018年	2019年	2020年
經營發展	資產總額	億元	5403.2	5625	5806.2
	營業收入	億元	2908.8	2905.1	3038.4
	服務收入	億元	2637	2643.9	2758.1
	稅前利潤	億元	130.81	141.7	160.3
	其中移動出賬用戶到達數	萬戶	31503.6	31847.5	30581.1
	其中4G用戶數	萬戶	21992.5	25376.6	27018.1
	本地電話用戶數	萬戶	5589.9	5421.5	4733.9
	固定寬帶用戶數	萬戶	8088.0	8347.8	8609.5
	線上2I用戶	萬戶	5381	5414	5094
網絡能力	4G基站到達數量	萬個	98.7	141	150.3
	4G人口覆蓋率	%	90	93	94
	固網寬帶接入端口	億個	2.15	2.21	2.25
	北方十省行政村寬帶覆蓋率	%	96	95	96
	城市100M及以上寬帶網絡覆蓋率	%	77.7	86.3	85.3
	城市20M及以上帶寬覆蓋率	%	97	96	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	97.34
	移動網絡行政村覆蓋率	%	89	90	86
	累計完成寬帶建設行政村數	萬個	28.2	29.9	30.6
	室內分佈系統共建率	%	79	79	65
	桿路共建率	%	91	91	95
	桿路共享率	%	95	97	92
	管道共建率	%	94	92	94
	管道共享率	%	96	93	97
	國際互聯帶寬	G	2427	2460	2460
	4G網絡接通率	%	99.77	99.74	99.86
	4G網絡掉話率	%	0.09	0.06	0.04
	5G商用城市	個	—	50	348
	5G基站	萬個	—	—	38
	物聯網連接數	億個	1.09	1.87	2.38
重保投入	應急通信保障總次數	次	407	578	612
	出動應急通信車	萬車次	13.3	15.2	15.3
	投入應急通信設備	萬套次	9.4	11.9	18
	動用人員	萬人次	48.2	64.1	66
自主創新	科技創新投入	億元	115	102.6	122.8
	科技活動人員數量	人	7703	9155	14149
	國際標準文稿	篇	545	500	467
	行業標準	項	285	280	295
	申請專利數	項	1121	1439	1734
	授權專利數	項	441	658	518
客戶服務	年度月均申訴率	人次／百萬用戶	2.96	18.26	11.84
	綜合滿意度	分	80.42	81.11	81.32
	其中：固定電話客戶滿意度	分	85.73	87.9	87.7
	移動電話客戶滿意度	分	81.94	82.02	82.22
	固定上網客戶滿意度	分	76.17	81.51	80.49
	移動上網客戶滿意度	分	77.83	78.49	79.22
以人為本	男女員工比例	男比女	1.50：1	1.53：1	1.54：1
	少數民族員工佔比	%	6.77	7.33	6.72
	高管中女性比例	%	11	11.9	12.5

類別	指標	單位	2018年	2019年	2020年
以人為本	員工培訓投入	萬元	42299	37436	36486
	人均培訓時間	小時	66	63	88
	網絡學院在線學習人次	萬人次	1125	1807.8	5100
	網絡學院學習總時長	萬學時	704	916.3	2178.2
	合同工參加工會員工比例	%	100	100	100
	困難員工幫扶投入	萬元	3022	7900	7880
	慰問資金投入	萬元	2853	2875	4259
	員工流動率	%	2.16	1.85	1.87
	年度新入職員工數	人	8565	9831	10281
	新入職男性員工總數	人	5207	6076	6422
	新入職女性員工總數	人	3358	3755	3859
	年度主動離職員工數	人	6636	4521	4692
	主動離職男性員工數	人	3983	2674	2806
	主動離職女性員工數	人	2653	1847	1886
	年度解僱人員數	人	904	914	1244
	解僱的男性員工數	人	608	560	797
	解僱的女性員工數	人	296	354	447
	30歲以下員工流失率	%	8.70	6.84	7.07
	30-50歲員工流失率	%	1.82	1.07	1.18
	50歲以上員工流失率	%	0.21	0.14	0.13
	年內男性員工流失率	%	2.64	1.78	1.88
	年內女性員工流失率	%	2.75	1.95	2.02
低碳發展	節能減排專項投資	億元	1	1.04	1.23
	單位信息流量能耗 ⁵	千克標準煤／TB	3.71	3.48	2.83
	汽油消耗量 ⁵	萬噸	4.21	4.175	4.05
	柴油消耗量 ⁵	萬噸	1.387	1.374	1.12
	天然氣消耗量 ⁵	萬立方米	1114.52	785.85	542.3
	電能消耗量 ⁵	億度	150.66	158.1	172.2
	水資源消耗量	萬噸	1857.31	1809.5	1499
	耗水密度 ⁵	噸／百萬元	64.35	61.51	47.21
	煤炭消耗量 ⁵	萬噸	9.85	9.4	2.3
	節能量 ⁵	萬噸標準煤	16.92	17.28	24.5
	溫室氣體排放量	百萬噸	13.13	13.2	14.23
	直接GHG排放總量(範疇一)	百萬噸	0.37	0.39	0.2
	能源間接GHG排放總量(範疇二)	百萬噸	12.76	12.81	14.03
	碳排放強度	噸／百萬元	45.13	45.40	46.6
	二氧化硫排放量 ⁵	萬噸	0.007	0.004	0.001
	報廢處置回收額	億元	6.21	9.65	7.33
	線纜報廢處理量	萬噸	—	15.5	3.73
	蓄電池報廢處理量	萬噸	—	1.02	1.13
	綜合類報廢物資處理量	萬噸	—	1.09	2.47
合規管理	守法合規培訓次數	次	1920	2514	4580
	守法合規培訓人數	萬人	24.8	24.5	24.3
	安全生產培訓次數	次	40	87	93
	安全生產培訓覆蓋率	%	100	100	100
社區責任	註冊志願者人數	個	43873	47930	55006
	志願者活動人次	人次	50412	55004	58095
	信用評估等級 ¹	級	AAA	AAA	AAA
	納稅總額	億元	78.89	52.5	65.9
	吸納就業人數	人	10869	9913	10652
	捐贈總額	萬元	1104	223	637.4

註：

1. 為聯合信用評級有限公司、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AAA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，以及各省公司報送的企業社會實踐案例。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2020年數據為最終統計數據，財務數據如與年報有出入，以年報為準。本報告使用的貨幣單位為人民幣。

3. 報告參考標準詳見「報告說明」。

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。

5. 2018-2020年統計口徑根據有關要求統一調整

榮譽認可

- 中國聯通在《財富》雜誌2020年度《財富全球500強企業》中位列第290位。
- 中國聯通榮獲上海證券交易所授予的2019至2020年度信息披露工作最優級(A級)評價，榮獲《證券時報社》第14屆中國上市公司價值評選社會責任獎。
- 中國聯通榮獲「IR Magazine」最佳獎項，在「2020 IR Magazine大中華區獎項」評選中，榮獲「最佳投資者關係公司(大型企業)」、「通信行業最佳公司」、「香港最佳公司」。
- 中國聯通在《機構投資者》舉辦的「2020年亞洲最佳公司管理團隊評選」中，榮獲「亞洲最受尊崇電信企業」第一名、「亞洲最佳ESG公司(電信業)」、「亞洲最佳投資者關係團隊(電信業)」。
- 中國聯通在《亞洲貨幣》雜誌舉辦的「2020年度亞洲傑出企業評選」中，被評選為「亞洲最傑出公司 — 電信行業」和「香港全方位最傑出上市公司」。
- 中國聯通被《金融亞洲》舉辦的「2020年度亞洲最佳管理公司評選」中評選為「亞洲最佳企業管治公司」、「中國最佳管理公司」第一名、「中國最佳企業管治公司」第一名、「中國最佳環境管理」第一名、「中國最佳社會責任」第一名、「中國最佳投資者關係」第一名。
- 中國聯通在《Corporate Governance Asia》舉辦的「2020第十屆亞洲卓越企業表揚大獎」中，榮獲以下企業管治獎項：亞洲最佳企業社會責任、亞洲最佳首席執行官、亞洲最佳財務總監、最佳投資者關係公司。
- 中國聯通客服微博賬號、微信賬號榮獲國務院國資委新聞中心頒發的2020年度中央企業最具影響力新媒體二級賬號。
- 中國聯通扶貧辦榮獲「全國脫貧攻堅先進集體」。
- 聯通大數據公司獲得中共中央、國務院、中央軍委頒發的「全國抗擊新冠肺炎疫情先進集體」稱號，獲得中國信息協會頒發的2020政府信息化產品技術創新獎，獲得由《大數據》雜誌、數字中國網、中國信息通信大數據大會組委會頒發的2020信息通信大數據創新貢獻獎。
- 聯通雲數據有限公司獲得國家互聯網數據中心創新技術聯盟授予的2020年度科技創新一等獎，獲得中國通信工業協會數據中心委員會授予的2020年中國IDC產業新基建運營商先鋒獎。
- 聯通系統集成有限公司獲得電子信息行業發展大會頒發2020年度電子信息行業卓越企業。
- 聯通支付公司獲得第十四屆中國支付與場景金融(銀行)大會組委會頒佈的2020年度最佳金融科技創新應用獎。
- 聯通在線信息科技有限公司開展的「書送希望項目」被中國音像與數字出版協會評為2019年度十佳數字閱讀扶貧項目。

報告說明

報告時間範圍	2020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」、「公司」、「我們」，部分內容超出上述範圍。
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》； 聯合國全球契約十項原則； 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》編製指引； 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製指南(CASS-CSR 4.0)》； 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2020年數據為最終統計數據，財務數據如與年報有出入，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

📡 全球契約十項原則

編號	指標	披露頁碼
人權		
原則1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	P24–25、57、60
原則2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	P24–25、57、60
勞工標準		
原則3	公司應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利	P60–61
原則4	徹底消除各種形式的強制性勞動	P60、63
原則5	切實廢除童工	P60
原則6	杜絕在用工與職業方面的歧視行為	P57、60、63
環境		
原則7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	P46–47
原則8	採取主動行為促進在環境方面更負責任的做法	P46–47
原則9	鼓勵開展和推廣環境友好型技術	P46–47
反腐敗		
原則10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	P44

📡 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	P57、78	102-15	P4–5、43–44	102-21	P76
102-1	P6	102-9	P67–69	道德和誠信		102-22	P7–9
102-2	P6	102-10	P6、9、67–69	102-16	P6	102-23	P8–9
102-3	P80	102-11	P43–44、68	102-17	P24、43	102-24	P7–9
102-4	P6	102-12	P79	治理		102-25	P7–9
102-5	P6、9	102-13	P53、79	102-18	P7–9、74	102-26	P73–74
102-6	P6	戰略		102-19	P74	102-27	P73–74
102-7	P6、57、78	102-14	P4–5	102-20	P74	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	P73-75	GRI103：管理方法		302-3	P78	GRI406：反歧視	
102-30	P43-44、68	103-1	P6-71	302-4	P78	管理方法	P60
102-31	P73-75	103-2	P6-71	302-5	P46-47、78	406-1	P60
102-32	P73-75	103-3	P6-71	GRI305：排放		GRI407：結社自由與集體談判	
102-33	P74、76	GRI201：經濟績效		管理方法	P46-47	管理方法	P60-61
102-34	P74、76	管理方法	P44-46	305-1	P78	407-1	P60-61、78
102-35	P60	201-1	P77	305-2	P78	GRI413：當地社區	
102-36	P60	201-2	P10-15,39-40	305-3	P78	管理方法	P10-25、40-41
102-37	P76	201-3	P60-63	305-4	P78	413-1	P10-25、40-41
102-38	保密限制	201-4	見註1	305-5	P78	413-2	P24-25
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	P57-64	305-7	不適用	管理方法	P24-25、68-69
102-40	P76	202-1	P60	GRI308：供應商環境評估		414-1	P24-25、68-69
102-41	P78	202-2	P25、57-58	管理方法	P25、67-69	414-2	P24-25、68
102-42	P73	GRI203：間接經濟影響		308-1	P25、67-69	GRI416：客戶健康與安全	
102-43	P73-76	管理方法	P27-31	308-2	P25、67-69	管理方法	P27-38、46-47
102-44	P76	203-1	P27-31	GRI401：僱傭		416-1	P27-38、46-47
報告實踐		203-2	P27-31	管理方法	P57-63	416-2	P31
102-45	P79	GRI204：採購實踐		401-1	P57、78	GRI417：營銷與標識	
102-46	P73-74	管理方法	P25、67-68	401-2	P60-63	管理方法	P33
102-47	P74	204-1	P25、67-68	401-3	P60、63	417-1	P33
102-48	P79	GRI205：反腐敗		GRI404：培訓與教育		417-2	P34、36
102-49	P73-74	管理方法	P44	管理方法	P58-60	417-3	P34、36
102-50	P74	205-1	P44	404-1	P58、78	GRI418：客戶隱私	
102-51	P79	205-2	P44	404-2	P58-60	管理方法	P31
102-52	P79	205-3	P44	404-3	P58-60	418-1	P31
102-53	P80	GRI302：能源		GRI405：多元化與平等機會		GRI419：社會經濟合規	
102-54	P79	管理方法	P46-47	管理方法	P57-60	管理方法	P24-25、43-44
102-55	P80-81	302-1	P78	405-1	P57、78	419-1	P24-25、43-44、78
102-56	信息不可用	302-2	信息不可用	405-2	P57-60		

註：

1. 關於102-24、102-25、201-4的詳情可參考公司年報。
2. 關於305-6、305-7涉及的臭氧消耗物質(ODS)、氮氧化物(NOX)、硫氧化物(SOX)等重大氣體不屬於公司的主要排放物。
3. 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	P44-46	G4.2	P75	M1.6	P77-78
(P1) 報告規範		二、責任管理（G系列）		G4.3	P75-76	M1.7	P77-78
P1.1	P72-76	(G1) 願景		(G5) 文化		M1.8	P77-78
P1.2	P79	G1.1	P6	G5.1	P75-76	(M2) 客戶責任	
P1.3	P79	G1.2	P73	G5.2	P75	M2.1	P27-30、P37-38
(P2) 高管致辭		(G2) 戰略		(G6) 參與		M2.2	P35-37
P2.1	P4-5	G2.1	P73-74	G6.1	P76	M2.3	P77
P2.2	P4-5	G2.2	P73-75	G6.2	P75	M2.4	P49-55
(P3) 責任聚焦		G2.3	P74-76	G6.3	P75	M2.5	P49、77
P3.1	P72-76	G2.4	P73-75	三、市場績效（M系列）		M2.6	P53、77
P3.2	P72-76	(G3) 組織		(M1) 股東責任		M2.7	P49-55
(P4) 企業簡介		G3.1	P74-76	M1.1	P6-9	M2.8	P34
P4.1	P6-7	G3.2	P74	M1.2	P6-9	M2.9	P36-38
P4.2	P6	G3.3	P74	M1.3	P44	M2.10	P34、36
P4.3	P6、P33-36	(G4) 制度		M1.4	P43-44、76	M2.11	P35-36
P4.4	P77-78	G4.1	P75	M1.5	P76	M2.12	P36、46-47

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	P31	S2.2	P60	S4.6	P16-21	E2.10	P78
M2.14	P35-36	S2.3	P78	S4.7	P25	E2.11	P47
M2.15	P36	S2.4	P60-61	S4.8	P41、78	E2.12	P78
M2.16	P36、77	S2.5	P78	S4.9	P16-21	E2.13	P46-47
M2.17	—	S2.6	P60	S4.10	P21	E2.14	P78
M2.18	P36、77	S2.7	P60	S4.11	P21、78	E2.15	P46-47
(M3) 夥伴責任		S2.8	P60	S4.12	P16-21	E2.16	P78
M3.1	P43-44	S2.9	P60-61	S4.13	P17	E2.17	P47
M3.2	P43	S2.10	P60	S4.14	P17	E2.18	P47、78
M3.3	P70-71	S2.11	P60	五、環境績效 (E系列)		E2.19	P47
M3.4	P70-71	S2.12	P62-63	(E1) 綠色管理		E2.20	—
M3.5	P53	S2.13	P62	E1.1	P46	E2.21	P47
M3.6	P27、50	S2.14	P57-59	E1.2	P46-47	E2.22	P47
M3.7	P67-69	S2.15	P58、78	E1.3	P46-47	E2.23	P46-47
M3.8	P68-69	S2.16	P57-59	E1.4	P46-47	E2.24	P46-47
M3.9	P67-68	S2.17	P60、63	E1.5	P46	E2.25	P78
M3.10	P67-69	S2.18	P63	E1.6	P47	(E3) 綠色運營	
M3.11	P67-69	S2.19	P60	E1.7	P46-47	E3.1	P47
M3.12	P68	S2.20	P78	E1.8	P46	E3.2	P47
M3.13	P68	(S3) 安全生產		E1.9	P46	E3.3	P46-47
M3.14	P67-69	S3.1	P63	E1.10	P78	E3.4	P46-47
M3.15	P67-69	S3.2	P63	E1.11	P78	E3.5	P46-47
M3.16	P67-69	S3.3	P63	E1.12	P47	E3.6	—
四、社會績效 (S系列)		S3.4	P63、78	(E2) 綠色生產		六、報告後記 (A系列)	
(S1) 政府責任		S3.5	P63、78	E2.1	P46-47	(A1)	P73
S1.1	P43-44	S3.6	P63	E2.2	P47	(A2)	P77-78
S1.2	P44	S3.7	—	E2.3	P46-47	(A3)	P75、79
S1.3	P78	(S4) 社區責任		E2.4	P78	(A4)	P75、79
S1.4	P44-46	S4.1	P23-25	E2.5	P78	(A5)	P80-82
S1.5	P24-25、57	S4.2	P24-25	E2.6	P47	(A6)	P83
S1.6	P57	S4.3	P25	E2.7	P78		
(S2) 員工責任		S4.4	P25	E2.8	P46-47		
S2.1	P57、78	S4.5	P25	E2.9	P78		

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	P46-47、78	A2.4	P46	B3	P58-59	B6.2	P35-36
A1.1	P78	A2.5	見註2	B3.1	P58、78	B6.3	P53、77
A1.2	P78	A3	P46-47	B3.2	P58、78	B6.4	見註3
A1.3	見註1	A3.1	P46-47	B4	P60	B6.5	P31
A1.4	見註1	B1	P57、60	B4.1	P60	B7	P44
A1.5	P46-47	B1.1	P57	B4.2	P60	B7.1	P44
A1.6	P46-47	B1.2	P78	B5	P44、47、67-68	B7.2	P44
A2	P46-47	B2	P63	B5.1	P68	B8	P21-23、38-41
A2.1	P78	B2.1	P63	B5.2	P44、47、67-68	B8.1	P21-23、38-41
A2.2	P78	B2.2	P63	B6	P31-34	B8.2	P39-41、78
A2.3	P46-47	B2.3	P15、60、62-63	B6.1	見註3		

註：

1. 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。
2. 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。
3. 關於「產品回收」的指標不適用本公司業務實際。通過實質性議題識別，本公司主要報告了維護網絡信息安全、保障應急通信、依法保護客戶權益等方面的內容。