

攜手共同富裕
共享發展成果

4

攜手共同富裕，共享發展成果

中國聯通注重在發展中保障和改善民生，紮實推進鄉村全面振興，持續升級民生服務能力，以內外協同融通推動區域協調開放，着力彌合數字鴻溝，積極開展志願服務，持續增進民生福祉，構建和諧穩定的勞動關係，與社會各界共享發展成果。



2025年採取的措施

- 以AI技術賦能農業產業升級，落地標杆項目超過2,500個，中央單位定點幫扶工作成效考核連續7年獲得最高等次「好」。
- 攜手合作夥伴共同推進算網融合、數智融合與數實融合，共創AI基建、AI科技和AI產業新生態。
- 積極投身公益事業，持續六年實施「積分助學計劃」，為超71.5萬聽障人士提供無障礙通話服務。
- 提升服務品質與客戶口碑，打造「最懂客戶」的智能服務體，客戶問題解決綜合滿意率達95.9%。
- 構建和諧勞動關係，營造安全、包容、積極的工作環境，困難員工幫扶投入1.18億元。



2026年將採取的行動

- 持續完善鄉村數字信息基礎設施，依託數字鄉村平台、智慧農業等應用，賦能鄉村產業發展、基層治理與民生服務。
- 深度攜手全球運營商、科技企業、行業客戶及產學研機構，以協同創新為核心，共建合作生態，共促高質量發展。
- 持續升級適老化服務體系，優化聯通APP關懷模式、線下營業廳綠色通道與專屬服務，守護銀齡幸福生活。
- 推動服務流程透明化、響應高效化、體驗品質化，持續提升客戶服務質量。
- 完善職業發展通道與培訓培養體系，拓寬員工成長成才空間，健全激勵與權益保障機制，推動企業與員工共生共榮、共享發展成果。

推動鄉村全面振興

中國聯通深入推進國家鄉村振興戰略，制定鄉村振興實施方案，圍繞網絡建設、產業賦能、鄉村治理、民生服務、生態共建等領域，推進數字鄉村建設，為鄉村全面振興注入強勁數智動能。

體系化規劃佈局，錨定鄉村振興發展方向

構建鄉村振興體系

制定《中國聯通2025年助力鄉村振興工作要點》，聚焦產業振興、人才振興、文化振興、生態振興、組織振興，不斷開創鄉村全面振興新局面。

支持定點幫扶地區經濟社會高質量發展

定點幫扶沽源、康保、冊亨、饒河等地區，在產業、數字、消費、人才、民生等領域持續深化，成效顯著。培訓基層幹部人才5.59萬人次，購買和幫銷脫貧地區農產品4.37億元，助力幫扶地區鞏固「兩不愁三保障」脫貧攻堅成果和推進鄉村五大振興。

中央單位定點幫扶工作成效考核連續

7年獲得最高等次「好」

定點扶貧

5 個縣

派駐幫扶人員

54 個鄉鎮

1,175 個村

1,599 人

案例

中國聯通定點幫扶黑龍江省饒河縣二十餘年，累計投入幫扶資金2.5億元，實施各類幫扶項目60餘個，培訓2.46萬人次，消費幫扶2.44億元，多項案例入選國家級典型，被主流媒體多次報道。



烏蘇里江畔唱響鄉村振興新「船歌」

助推西藏地區加快發展

深入開展項目援藏、人才援藏、網絡援藏、就業援藏，為助力西藏經濟發展、社會穩定、民族團結作出積極貢獻。

- 向對口支援的革吉縣撥付援藏資金2,650萬元，新增實施援藏項目9個，助力革吉縣持續保障和改善民生、促進各民族交往交流交融、推動數字化建設。

案例

自2002年建立對口援藏關係以來，中國聯通先後選派8批16名援藏幹部積極參與革吉建設，累計投入3.3億元，實施援藏項目89個，助力革吉縣生產總值增幅超21倍。



中國聯通對口援藏23年

空天地網絡覆蓋，打造數字鄉村普惠基座

5G網絡、光纖寬帶加速向農村地區縱深覆蓋，城鄉「同網同速」普及率進一步提升，並持續佈局低空智聯網絡、手機直連衛星、5G-A與AINet融合應用等能力。

- 紮實開展「寬帶邊疆」建設，積極參與電信普遍服務建設，在邊疆地區和偏遠農村大力建設光纖寬帶和移動網絡，持續提升通信網絡覆蓋水平。
- 鄉鎮及以上區域完成5G連續覆蓋，實現全國所有邊疆縣城全部通5G網絡，移動網絡鄉鎮點覆蓋率100%，移動網絡行政村覆蓋率99%，行政村5G覆蓋率達87%，同比提升5PP。

全國鄉鎮及重點行政村

全面接入千兆光纖寬帶

全國邊疆縣城

全部通5G網絡

聚力強民生保障，提升鄉村生活幸福體驗

以聯通智家平台為底座，聚合硬件、應用、內容等數智生活生態圈，為農村家庭及個人提供智聯、智享、智安、智康的鄉村數智服務，已服務3,556.1萬農村家庭，努力消除數字鴻溝。

- 創新打造智家通通產品，可通過AI助手實現語音智控，帶來集電視、安防、娛樂、問答、健康、視訊、權益等十大功能於一體的智慧服務。
- 服務渠道不斷向更加偏遠地區延伸覆蓋，農村渠道達到5.7萬家，為2.2萬個鄉鎮提供更優惠的資費政策。
- 在加大農村網絡建設投入的基礎上，讓群眾「用得起、用得好」網絡，精準推出專屬優惠資費舉措，降低用戶支出。

減免通信費用超過

人民幣 **1.5** 億元

惠及幫扶用戶超過

人民幣 **55** 萬戶

案例

廣西聯通傾情幫扶廣西來賓市金秀瑤族自治縣三角鄉六定村，連續三年打造「放木排」非遺文化旅游節，推動當地強村富民、文化發展、數字興村。



「放木排」非遺旅游節開幕式現場

數智化技術賦能，繪就現代農業轉型圖景

以AI為技術引擎，深度賦能農業產業升級，構建覆蓋農產品全產業鏈數智化技術體系，在糧食主產區和特色農業帶，落地標杆項目超過2,500個。

- 發揮5G、大數據、物聯傳感等能力優勢，以AI為技術引擎，構建覆蓋農產品「種養殖、生產加工、營銷、溯源」的全產業鏈數智化技術體系，深度賦能產業升級。
- 主動服務和融入地方經濟社會發展，持續服務集體經濟數智需求，強化集體經濟共建增收，與3.8萬個行政村創新開展集體經濟合作。

案例

新疆克州聯通以科技「賦農」，為烏卡買裏村安裝智慧大棚設備，含智能傳感、水肥一體化系統，讓果蔬種植擺脫自然環境的限制，節水節肥率超18%，全村果蔬大棚累計增產約2,000公斤。



智慧大棚育出「好苗子」結出「致富果」

智能化平台服務，構建鄉村高效治理範式

中國聯通深化數字技術融合創新，推動鄉村生產方式升級、治理模式創新和生活方式改善。

- 持續升級「聯通數村」平台能力，完善農村智慧治理體系，提升村級事務管理智慧化水平，打造近百款全平台共享的數字應用，助力三農實現「雲上」生產、「網上」銷售、「線上」生活、「AI」治理。
- 彙聚內外多元生態，持續深化鎮村兩級智慧治理服務，融合AI能力打造村委AI助手等應用，助力管理人員處理繁雜村務。

聯通數村平台累計覆蓋

26萬行政村

服務村民

2,400萬

新經濟模式共富，書寫富農惠民發展答卷

持續開展數字村官、職業播農等培訓項目，聯合打造科技小院，壯大農業科技人才、農村高技能人才隊伍，賦能高質量電商、農文旅融合等新產業新業態發展，助力農民增收致富。

- 打造政產學研用融合的專家隊伍，積極投身鄉村人才培育、科技小院建設等各項工作。
- 以「一村培訓一個數字村官，一村培養一個三農主播」為目標，累計組織專題培訓覆蓋近400萬人次，開展大型直播助農公益活動200餘場，幫助學員打造「10萬+」粉絲賬號400餘個。
- 充分發揮科技小院作用，助力農科技術成果轉化，獲批示範科技小院4家，建設科技小院15家，累計到達38家。

案例

安徽聯通以數字技術重塑傳統農業，聯合多方共建「中國聯通繁昌數字農田科技小院」，構建「5G+AI+物聯網」智慧農業體系，實現核心示範區水稻等作物種植成本降低約15%，「伏羲農場」模式入選全國智慧農業建設典型案例，成為長三角農業現代化的智慧樣板。



物聯網設備監測農田實時動態

案例

陝西聯通依託陝西直播產業研究院構建三農培訓體系，助力三農學員掌握數字化營銷技能，累計培育三農網紅學員4.2萬人次，帶動農產品線上銷售增收4.8億元，獲央媒報道46次，被授予「陝西省鄉村振興培訓基地」「陝西省數字素養與技能提升巾幗志願者服務隊」等稱號。



「AI+直播」助力鄉村振興

促進區域協調發展

中國聯通堅決貫徹落實國家區域重大戰略與區域協調發展戰略，制定並發佈《服務新時代優化區域開放布局 推動擴大高水平對外開放的實施方案》，助力提升區域協調開放水平。

深度融入區域重大戰略

中國聯通深度對接區域重大戰略，在京津冀、長三角、粵港澳大灣區等重點區域，加速建設高算力、綠色化數據中心集群與低時延、高可靠算力網絡，築牢數字經濟底座。

- 加速建設京津冀智算網絡。中國聯通京津冀數字科技產業園建成後將為智能製造、智慧城市、醫療健康、金融服務、教育等多個領域提供強大的智算支撐。

- 加速建設長三角一體化算力網絡。在南京與無錫高標準建成兩大智算中心，構築堅實的多元異構算力底座。加快中國聯通長三角（蕪湖）智算中心建設，一期已提供792架機架，二期預計2026年底總機架將達8,750個。



中國聯通長三角（蕪湖）智算中心

● 全力服務區域協調發展戰略

中國聯通強化東中西部跨區域資源協同與能力互補，在西部地區築牢數字基礎設施根基，在東北地區賦能產業轉型升級，在中部地區支撐樞紐能級提升，在東部地區引領創新應用示範，助力縮小區域「數字鴻溝」，形成優勢互補、高質量發展的區域經濟佈局。

閩寧協作

高標準推進閩寧綠電數智應用產業園建設。構建「雙中心、一張網、一體化」核心架構，推動閩寧兩地從「單向幫扶」邁向「產業協同、資源互補、共同發展」深度轉型，為區域協調發展注入強勁動能。



閩寧鎮智算中心封頂

海南自貿港建設

率先實現全省5G網絡覆蓋；在博鰲、三亞和13個自貿港重點園區等地開展「雙萬兆」應用試點；參建SEA-H2X、ALC國際海纜，建設海口國際通信業務出入口局，在海口核心城區打造最高等級國際智算中心，構建「三位一體」通達全球的國際通信基礎設施能力。



海纜船搭載着海南聯通參建的ALC國際海纜在陵水海域作業

● 攜手共築合作生態

中國聯通攜手合作夥伴共同推進算網融合、數智融合與數實融合，共創AI基建、AI科技和AI產業的融合新生態，以科技創新實踐引領產業轉型升級，共同譜寫高質量發展新篇章。

● 加強戰略合作管理

健全戰略合作全生命周期管理體系，持續提升合作質量與成效，為培育新質生產力提供堅實支撐。強化戰略合作數字化管理，建立健全貫穿戰略合作「引入、簽約、運營」全流程的戰略合作數字化管理平台，實現從合作意向、協議簽署到項目執行、成效評估的全鏈路閉環管理。全面深化戰略合作，協同戰略投資者和戰略合作夥伴，不斷拓展合作領域、提升合作層級、擴大合作成果，創新探索更多具備千萬用戶增量、百億增收潛力的新興業態。

● 全面深化科技合作

強化高水平科技創新生態合作，積極推進國際科技生態建設。攜手國家級實驗室、頭部高校共建10個集團級科創合作載體，與浦江、紫金山、鵬城等實驗室分別開展人工智能、廣域智算網絡、粵港澳大灣區算力專網等核心技術攻關與工程建設，實現灣區重要算力節點聯網並網。

科技創新國際影響力顯著提升。亮相2025年MWC巴塞羅那展會，「5G-A原生專網方案打造全球最大智能黑燈工廠」「5G-A低空智聯創新方案賦能城市智能血站建設」項目獲得GSMA全球移動大獎（GLOMO大獎）三大獎項；「空地融合技術助力應急通信保障服務」項目榮獲WSIS ICT信息通信基礎設施組冠軍獎，是中國運營商在本次評選中斬獲的最高級別獎項。



中國聯通獲得GSMA全球移動大獎（GLOMO大獎）三大獎項，領跑數字技術應用

廣泛拓展產業合作

中國聯通緊扣戰略性新興產業與未來產業發展方向，推動多方資源優勢互補、價值共創。

- 舉辦中國聯通合作夥伴大會。2025年以「向實同行，共創融合新生態」為主題，會上發佈算力智聯網AIInet新突破、AI智選聯通云、云智創新開放平台、網絡安全基地大裝置等創新成果。參觀人數超1.3萬，8,600餘人參與互動。
- 打造生態聯盟。持續建強5G應用創新聯盟生態載體，聚合超4,500家合作夥伴；開放權益生態合作，建設權益超市，使廣大用戶輕鬆暢享高品質權益。已攜手150餘家頭部權益合作夥伴，共同服務億級權益用戶。
- 深化共鏈行動，打造國家級網絡安全產業交流促進平台、供需對接平台、成果轉化平台。打造依託「墨攻」「安全薈」等產業價值共創平台，覆蓋產品超230款，服務客戶超2.7萬家，解決安全產品互通難題。召開中國聯通合作夥伴大會網絡安全共鏈行動生態論壇，重磅發佈中國聯通網絡安全基地，圍繞基礎安全、數智安全、業務安全等領域發佈中國網絡安全產業創新聯盟十大創新成果。



2025中國聯通合作夥伴大會



中國聯通合作夥伴大會網絡安全共鏈行動生態論壇

促進供應鏈可持續發展

提升供應鏈管理水平

建立健全供應鏈管理體系，遵循《中國聯通供應鏈管理辦法》規範供應鏈各環節活動。面向客戶和業務，打造高效敏捷、安全規範、協同共享、融合開放的專業化供應鏈體系，提升供應鏈價值，構建供應鏈生態，守護供應鏈安全，全方位增強核心競爭力。

- 實行正面和負面行為清單管理，推動供應鏈上下游共同履行社會責任。全年開展信息核查供應商399家次。持續優化供應商黑名單管理工作機制，發佈第五批44家黑名單供應商。因不合規或未能滿足招標要求而否決參與採購供應商31,009次。
- 在國務院國資委央企採購與供應鏈對標評估中，中國聯通獲評A級企業，排名第5。

建設綠色供應鏈

● 深化綠色低碳採購。針對存在環境風險、資源消耗的產品，在招標文件中增加供應商使用綠色材料、綠色製造工藝、降耗、碳足跡認證等評價指標，引導供應商研發節能、降耗、低碳和環保的產品，實現TCO全生命周期成本最優。

● 推動供應商使用綠色包裝，承諾所提供產品應符合綠色包裝的要求，同等條件下優先選用具有中國環境標誌產品的包裝材料；不使用含有有毒、有害物質作為包裝物材料，使用可循環使用可降解或者可以無害化處理的包裝物，避免過度包裝；在滿足需求的前提下，儘量減少包裝物的材料消耗。

● 推動行業綠色產品採購評價系列標準制定工作，牽頭組織制定柴油發電機組和服務器綠色產品採購評價標準，促進綠色低碳發展。

保障供應鏈安全穩定

- 完善供應風險評估機制，包括環境及社會風險，成立跨部門的供應風險評估應對保障小組，構建風險評估與應對閉環管理體系。動態跟踪國內外形勢變化，聚焦行業動態、技術變更、上下游供應商情況等信息，定期分析供應鏈態勢，提高供應風險評估的科學性和有效性。
- 建立供應風險應對機制，優化供應鏈佈局，實現資源、產品和技術的多元化供應，有效應對供應異常波動，保障供應穩定性。發揮採購對科技創新的支撐作用，鼓勵加大自主研發成果應用，從源頭提升供應鏈安全與韌性。

年度新增供應商

1.3萬個

地區	全國	華東	華北	華中	華南	西南	西北	東北
供應商數量(萬個)	14.0	4.5	2.3	2.1	1.7	1.2	1.0	1.1

平等對待中小企業

- 嚴格落實中小企業支付條例及國務院國資委「六項禁令」，切實保障中小企業款項及時支付。公司結合經營實際制定《中國聯通加快清理拖欠企業賬款行動方案》，對各類應付款項開展全級次、全覆蓋專項摸排。對中小企業做到「應付盡付、應付快付」，嚴禁簽署「背靠背」條款。截至2025年末，應付賬款(含應付票據)餘額佔總資產低於30%，未發現逾期尚未支付中小企業款項情況。
- 在供應鏈平台合同簽訂環節嵌入智能審核模塊，自動識別中小企業身份並觸發《保障中小企業款項支付條例》合規性提醒。

加速發展資本合作

中國聯通聚焦主責主業，以投促產、產投協同，更有力地賦能並引領關鍵核心技術突破、成果轉化和規模化應用，提升產業鏈供應鏈的引領力和控制力，構建產投融合創新生態新格局。

參與出資國務院國資委牽頭發起設立的央企戰新基金以及中國誠通發起設立的誠通科創基金，一方面落實國家戰略，擔當長期資本和耐心資本，培育新質生產力和助力戰新產業發展；另一方面拓寬產業合作生態圈，在創新前沿佈局、產融對接、解決「卡脖子」短板弱項等方面獲得更多的資源加持，深度賦能提升產業核心競爭力。

持續增進民生福祉

中國聯通積極踐行社會責任，投身公益志願服務，著力消除數字鴻溝，深度融入家庭與社區場景，以數字化服務構建更有溫度、更加公平便捷的數字生活。

積極投身公益事業

中國聯通始終將志願服務與公益行動作為履行社會責任的核心表達，以實際行動傳遞聯通溫度，弘揚向善力量。

以志願服務主動傳遞聯通溫暖

加強志願服務體系化建設，在全國營業廳廣泛設立「學雷鋒志願服務崗」和「智慧助老體驗中心」，對外積極與政府部門、社區機構及公益組織建立合作關係。運用全媒體方式廣泛傳播聯通志願故事，凝聚向善向上的社會正能量。

對外捐贈

人民幣 **739.2** 萬元

志願者組織達

505 個

註冊志願者

89,196 人

捐贈項目	捐贈金額 (人民幣萬元)
援助邊疆地區(援藏、援疆)	53
其他捐贈(文體、教育、醫衛、公益、環保等)	686.2
合計	739.2

以公益短信精準服務民生關切



全年累計發送公益短信及應急預警信息超過500億條，內容涵蓋政策宣傳、防範詐騙、災害預警、生態環保、健康教育等多個民生領域。

以應急服務築牢民生安全防線



面對颱風、洪澇、地震等自然災害，中國聯通迅速響應，10010熱線立即啓動應急保障預案，爲受災地區開通緊急開機綠色通道、提供愛心尋親等專屬服務，確保通信生命線暢通。持續深化助老服務，全年爲老年群體提供直連人工專席服務達1,486.7萬通。

以積分助學長效賦能鄉村振興



持續六年實施「積分助學計劃」，定點幫扶黑龍江饒河、河北沽源、康保及貴州冊亨等地區。項目累計捐贈款項920.8萬元，資助8,652名鄉村學生，援建圖書室25所。在中國聯通APP積分商城引入超700款幫扶地區商品，將公益與消費幫扶相結合。

案例

上海聯通與澎湃新聞聯合發起「雪域童年」公益支教活動，截至2025年，累計有超過16,000名志願者報名參與，直接影響了9,000餘名兒童。



中國聯通「雪域童年」公益支教活動

科技向善消除數字鴻溝

中國聯通始終將科技爲民、服務惠民的宗旨融入企業發展血脈，努力讓每一位用戶都能平等、便捷、有尊嚴地融入數字時代。

開展扶老助殘行動

持續對自有應用進行適老化與無障礙深度優化，着力破解老年用戶及視障群體的操作難題。聚焦聽障人士需求，創新推出搭載AI「溫暖翻譯官」的暢聽王卡（公益升級版），實現語音文字雙向實時互轉。2025年內，該項目已為超71.5萬聽障人士提供無障礙通話服務。

累計惠及幫扶助殘適老用戶

超過 **500** 萬戶

累計減免通信費用

超過人民幣 **6** 億元



中國聯通APP關懷模式再次升級

提供優先關懷貼心服務

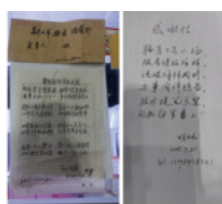
堅守服務初心，將線下營業廳打造為服務特殊群體的前沿愛心驛站。2025年，全國自有營業廳已全面落實老年人、殘障人士優先服務，在5,300餘家廳店設置愛心通道，全國掛牌智慧助老體驗中心7,500餘家、愛心智慧驛站8,600餘家，並配備老花鏡等助老設施，完成超5萬名營業人員助老培訓。

案例

湖北聯通開展超700場愛心驛站活動，涵蓋反詐宣傳、手機輔導等。雲南聯通融合反詐宣傳與AI產品體驗，深化科技助老內涵。廣東聯通全面升級助殘助老服務，打造城市暖心休息點，廣州聯通營業廳曾成功為老年客戶攔截30萬元詐騙資金，用實際行動守護老年人的財產安全與幸福生活。



中國聯通愛心助老服務



湖北荊門顧客感謝信



廣東廣州客戶錦旗

服務社區數字生活

中國聯通深耕家庭與社區兩大生活場景，一方面鍛造專業化服務隊伍；另一方面拓展智慧化服務生態，以數字之力構建安全、便捷、溫暖的現代社區。

守護家庭數字幸福

以高素質智家工程師隊伍為核心，全面深化「慢必賠」「連夜修」等四項服務承諾，全力打造「聯通智家·幸福到家」服務品牌，全年累計為超1,720萬用戶提供高品質全屋光寬帶服務，開展免費上門檢測782萬次，全年寬帶服務客戶好評率高達99.8%。

點亮智慧社區生活

將5G、AI、物聯網等創新技術深度融入社區治理與服務全場景，構建「科技賦能+生態協同」的數字社區服務體系。

- 以智慧社區平台為核心，集成事件上報、文娛活動、民意徵集等功能，並聯動政務、醫療等資源打造「15分鐘生活服務圈」線上入口，累計為2,462萬戶居民提供超4萬次精準服務。

- 築牢全時全域的安全數字防線，在8萬個小區推廣智慧門禁、AI監控等方案，實現對高空拋物、火災隱患等風險的精準預警與快速處置。

🌐 百倍用心服務客戶

重構服務運營機制與體驗管理體系，從源頭築牢服務根基。構建從投訴處理到產品驗證的端到端閉環，讓高品質服務可感、可知、可信。

🏆 構建便捷高效服務體系

系統化重構服務運營機制與全流程標準，創新開展有溫度的品牌活動，主動聆聽並響應客戶訴求，切實提升服務品質與客戶口碑。

優化服務運營機制

深入開展「總經理辦實事」等專項活動，確保客戶綜合滿意度持續優於行業。構建以「超級工單」為載體的敏捷治理體系，實現從問題聚類、溯源分析到整改驗證的閉環管理。同時，全面升級覆蓋公眾與政企客戶的全流程服務標準規範體系，並持續推動關鍵指標改善。

深化服務體驗管理

升級開展「聯通客戶日」「我為群眾辦實事」等專項活動，提升客戶服務體驗，打造高品質服務口碑。

- 煥新升級「聯通客戶日」。公司煥新升級「聯通客戶日」，以多元權益與互動活動構建情感連接，2025年線上線下共舉辦活動超3,200場，觸達637.4萬人次。



聯通客戶日

📌 案例

山東聯通以每月「聯通客戶日」活動為重要載體，制定不同的主題，通過線上、線下同步開展客戶互動活動。2025年聯合企業、社區機構等開展客戶日活動382場，服務約2.1萬人次。



中國聯通客戶日 打造通信服務新體驗

- 開展「我為群眾辦實事」實踐活動。深入落實「積極應對人口老齡化」國家戰略，創新推出「銀齡專享」服務計劃，並聯合多方發起科普專項行動，全年開展助老活動6.8萬場，覆蓋人數89萬人次。

- 主動宣傳提升客戶感知。結合節日節氣、社會熱點，聚焦智慧服務和網絡保障，宣傳聯通好網絡、聯通好產品、聯通好服務。2025年創作新聞稿、視頻、海報、長圖等8,689篇，獲核心媒體報道1,319篇次，原創作品榮獲部委級獎項5個，司局級獎項10個。



中國聯通「銀齡專享」服務計劃

提供暖心滿意服務體驗

構建從智能服務到閉環保障的一體化客戶服務體系，確保客戶訴求得到高效、透明的響應與解決，持續提升服務可靠性與客戶信任感。

升級便捷智能服務體驗

依託元景大模型，深化AI在客服場景的應用，推動服務模式從被動應答向主動關懷轉型。

- 推出客服智能體。多媒體融合交互，涵蓋178個服務場景，精準響應98%的用戶高頻訴求。
- 創新推出IVVR視聽一體智能服務。以「圖文聲」一體化直觀形式向客戶呈現信息，讓業務辦理從「聽得見」變為「看得見」。

完善投訴閉環管理

公司持續規範投訴運營全流程，實施分類分級服務、預警提級處置、主動感知修復、跨域協同保障、全流程管控等舉措，細化執行標準，並依託數字化手段實現透明化管控，2025年客戶問題解決綜合滿意率達95.9%。

築牢產品體驗防線

聚焦「產品功能、服務流程、體驗感知」三大維度，系統化構建覆蓋產品全生命周期的體驗驗證與優化體系。

- 正式升級並發佈了產品驗證與客戶體驗管理規範，明確了從需求到上市後評估共8大關鍵環節、22個具體場景下的41項執行標準，並嚴格執行「產品上線100%驗證，發現問題一票否決」的雙重管控機制。
- 創新試行核心產品深度體驗機制，建立「內部改善自評」與「外部客戶驗證」相結合的雙閉環流程，確保產品優化直擊痛點。

構建和諧勞動關係

全方位守護員工權益

中國聯通堅持將人才發展置於戰略核心地位，持續關注員工的職業成長，尊重並保障每一位員工的合法權益，重視並認真聽取員工的意見與建議，營造安全、包容、積極的工作環境，助力員工實現職業價值與個人成長，共享企業發展成果，共創高效、幸福的工作體驗。

營造良好就業環境

堅持公平、公開、公正原則，從嚴規範招聘全流程，確保招聘信息公開透明，嚴禁發佈違反國家規定的有關民族、性別、戶籍、年齡等歧視性條款的就業信息，杜絕發佈虛假和欺詐等非法就業信息，堅決禁止使用童工和強制用工，保障應聘人選公平錄用，積極營造良好的就業環境。

- 嚴格執行《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，全面加強勞動用工管理，規範各類用工形式。

- 公司始終堅持平等自願和協商一致的原則，確保與員工100%簽訂勞動合同。
- 在解除勞動合同過程中，嚴格執行國家有關政策要求，保障其基本權利。
- 嚴格落實《禁止使用童工規定》的相關要求，禁止使用童工，禁止強制用工，依據招聘管理辦法明確應聘人員年齡要求。

報告期內無使用童工、無強迫勞動和虐待員工事件發生。若發現相關情況，將依據法律法規處理並採取相應的補救措施。

- 制定員工多元化政策，在招聘、晉升過程中，採取嚴格的檢查控制程序，禁止關於民族、性別、年齡等方面的歧視政策，確保所有人員的招聘及選任均按規範程序進行，吸引更多擁有多元化背景的人才，營造多元共融和互相尊重的工作環境。

勞動合同簽訂率

100%

提供全面員工保障

持續完善薪酬福利管理機制，制定《中國聯通關於進一步加強科技人才薪酬激勵的意見》《中國聯通技能人才薪酬激勵若干支持政策》等，鼓勵人才成長和創新發展。

- 完善工資總額資源配置機制，工資總額增長與公司經營業績緊密掛鉤。

- 深化薪酬內部份配改革，優化內部份配關係，完善面向各類群體的保障機制，持續實施低職級員工崗位工資提低政策，覆蓋各類人員13.4萬人。

- 靈活開展中長期激勵，持續運營第二期限制性股票激勵計劃，實現員工與企業利益共享、風險共擔。

- 全年未發生重大員工信息泄露事件。

公司為員工搭建了全面福利保障體系，提供社會保險（養老保險、醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險）、公積金、企業年金、補充醫療等各項福利，社會保險覆蓋率達到100%，充分保障員工日常生活和工作需求。制定《關於加強員工醫療保障體系建設的指導意見》，構建「三支柱」醫療保障體系框架；合理安排員工工作時間和休息時間，保障員工休息休假的權利；建立企業年金制度，為員工繳納企業年金，切實保障退休人員待遇，提升員工的獲得感、幸福感、安全感。

體系化開展民主管理

中國聯通持續完善以職工代表大會為基本形式的民主管理制度體系，健全常態化協商共事、機制共建的長效機制。通過搭建多層次溝通平台、拓寬員工參與渠道，我們不斷強化企業與員工事業共同體、命運共同體意識，切實保障職工知情權、參與權、表達權和監督權。

推動參與管理

持續深化以職工代表大會為基本形式的企務公開民主管理制度，依法依規行使審議建議權、審議通過權、選舉權以及民主評議和監督權。全年規範召開各級職工代表大會620餘場次，審議各類事項1,750餘個，徵集各類提案3,000餘項，受理集團級職工代表提案83項。

深化企務公開民主制度建設，深入開展「人人心中有本明白賬」主題班會活動，召開各級企務公開發佈會520餘場次，公開事項2,800餘項。基層責任單元召開明白賬主題班會5.5萬餘場次，進一步激發了基層單元的活力與創造力。

案例



企務公開發佈會

暢通訴求通道

利用「總經理在線」等多種渠道，各級領導班子成員和相關專業條線主要負責人廣泛聽取職工建言獻策。全年開展總經理在線活動530餘場次，參加人數超19萬人次，推動問題解決率達到90%以上，從源頭解決職工急難愁盼問題，助力構建和諧勞動關係。

案例



「人人心中有本明白賬」主題班會活動



浙江聯通總經理在線活動

山東聯通總經理在線活動

調解勞動爭議

持續加強基層勞動爭議調解組織建設，建立了覆蓋地市級分公司的調解機構，員工可向本地勞動爭議調解委員會提交調解申請，調解委員會依照相關法規調解勞動爭議雙方當事人矛盾。通過勞動爭議調解組織調解和集團工會直接參與處理的勞動爭議共42件。

多舉措打造人才隊伍

中國聯通高度重視人才發展，系統構建多層次、全方位的人才培養體系，持續強化人才隊伍建設與能力提升，通過優化成長路徑、完善培養機制，打造企業與人才共成長、共發展的利益共同體與價值共同體，為企業持續健康高質量發展培育堅實的核心力量。

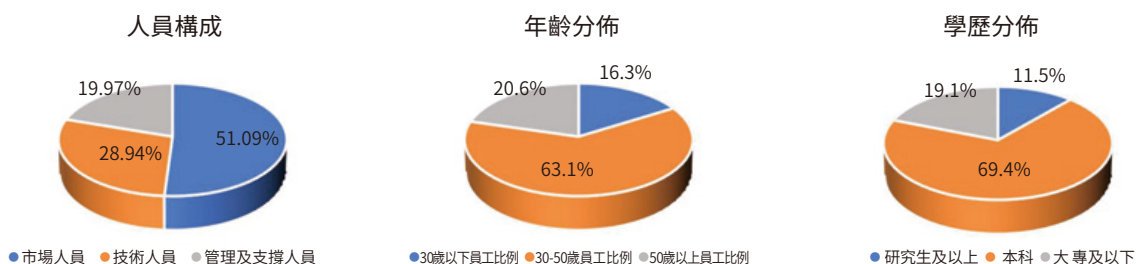
助力人才發展

落實以《中國聯通人才強企實施意見》為統領的「1+3」制度體系，建強經營管理人才、專業技術人才、技能人才三支隊伍，持續做好職位管理、晉升激勵、績效管理等人力資源基礎制度體系落實，為員工提供良好的發展氛圍。

- 深入實施《中國聯通職位管理辦法》，推動實現全體員工工人崗匹配。
- 深入實施《關於中國聯通員工晉升激勵體系實施的指導意見》，搭建多維立體、覆蓋全員的晉升激勵體系。
- 深入實施《中國聯通員工績效管理統一體系實施的指導意見》，實現績效考核覆蓋全員。
- 始終將人才視為第一資源，全方位培養用好各類人才，健全技能人才發展體系，打通科技人才發展通道，建成特級技師隊伍近百人；深化產學研用融合，柔性引才累計75人。

加大人才引進

不斷完善人才引進培養機制，拓展線上線下招聘渠道，以更加靈活的人才政策、更加寬闊的發展平台和更加全面的人才服務廣泛吸納各類優秀青年才俊，全年招收優秀高校畢業生6,000人。同步抓實退役軍人安置工作，帶動促進農民工等更廣泛群體就業，切實彰顯央企責任擔當。



員工總數(人)	中國大陸員工(人)	港澳台員工數(人)	海外員工數(人)	少數民族員工佔比(%)
237,251	235,950	819	482	7.2

註：中國大陸臨時性市場化用工9,179人。

健全人才培育

持續完善集團公司培訓培養體系，制定重點培訓計劃項目，實施關鍵群體能力培訓，以人才培育助力公司高質量發展。

面向管理人員，針對性開展專題培訓。

- 組織實施深入貫徹中央八項規定精神推動公司高質量發展培訓班共7期，593人參訓。
- 組織實施《習近平經濟文選》第一卷聯學培訓班111期，累計參訓6,173人。

面向優秀年輕管理人才，持續開展專項培訓。

- 組織實施4期春季學期及秋季學期優秀年輕管理人才培訓項目，157人參訓。

面向高層次人才，實施工程碩博士校企聯合培養。

- 聯合13所高校完成2026年度63名全日制工程碩博士招生。
- 推薦在職工程博士人選93名。
- 聯合培養工程碩博士總數達274人(含在職博士94名)。
- 組織13家實踐單位接收30名全日制學生開展入企實踐培養。

面向專業技術人員，分專業開展能力培養。

- 實施關鍵能力自主培訓項目360餘期，印發人工智能和國際化等12項能力認證方案。
- 組織完成政企線、數字化線等共16批次專業能力認證考試，約16萬餘人次通過。

面向一線技能人才，實施重點崗位能力認證。

- 通過迭代能力認證標準，搭建能力認證題庫，組織認證考試，以考促學，不斷賦能基層一線技能人才。

員工培訓投入

人民幣 **43,665** 萬元

	2024年	2025年
培訓總人數(萬人次)	5,812,011	5,953,269
高層管理人員接受培訓的人數(人次)	8,062	8,280
中層管理人員接受培訓的人數(人次)	301,520	314,986
普通員工接受培訓的人數(萬人次)	436.1	503.2
男性員工參加培訓的比例(%)	100%	100%
女性員工參加培訓的比例(%)	100%	100%
高層管理人員平均參加培訓時間(小時/人)	209	206
中層管理人員平均參加培訓時間(小時/人)	152	147
普通員工平均參加培訓時間(小時/人)	106	114
男性員工平均參加培訓時間(小時/人)	110	118
女性員工平均參加培訓時間(小時/人)	105	110
高層管理人員參加培訓的比例(%)	100%	100%
中層管理人員參加培訓的比例(%)	100%	100%
普通員工參加培訓的比例(%)	100%	100%

強化能力培訓

廣泛開展勞動和技能競賽，以崗位練兵、技術比武帶動職工提升技能、建功立業。全年舉辦集團級勞動和技能競賽52項，覆蓋職工76.7萬人次，產生中國聯通技術能手334名。

α 案例



數智強企場景創新大賽



客服熱線技能競賽

案例



網絡與信息安全技能大賽



政企智慧運營技能競賽

零遺漏提供暖心服務

中國聯通堅持以人爲本，持續健全員工身心健康關懷體系，通過完善健康管理、心理關懷與幫扶機制，並組織開展形式多樣的文化體育活動，營造溫馨和諧、包容進取的組織氛圍，切實提升員工的歸屬感與幸福感。

守護員工健康

切實維護職工權益，確保職工身體健康和生命安全，爲企業高質量發展提供堅實保障。

- 保障職工健康安全權益，在健康環境優化、健康文化培育、職工心理健康、女職工健康等多領域紮實推進健康企業建設，榮獲20個健康企業建設案例等獎項。
- 開展職工重大疾病保險和愛心互助保障工作，建立重疾險、互助金、補充醫療「三位一體」的救助體系。監督依法落實工時、職工休息休假及療養休養制度。
- 推廣健康小屋建設，爲員工提供免費健康檢測與諮詢、瞭解自我健康狀況，同時開展健康指導，引導聯通員工改善生活方式，學會「管理自己的健康」。
- 推動28個分、子公司啓動工會驛站建設工作，累計投入建設資金490餘萬元，建設工會驛站2,700個，服務戶外勞動者150萬人次，切實關愛廣大戶外勞動者。

關愛員工心理

做優做實職工心理關愛服務，搭建心理諮詢平台、心理危機干預熱線，打造心理健康月品牌，開展心理健康講座，培養心理健康專員，不斷提升職工心理韌性。

- 優化心理關愛熱線和危機干預熱線，累計支撐心理風險疏導225次，及時化解職工心理風險。
- 開展第六屆心理健康月活動，今年參與達114萬人次，心理測評參與達3.7萬人，知識競賽參與7萬人，創歷史新高。
- 開展第十期EAP專員培訓班，累計培養EAP專員近700名。開展心理健康巡講活動324場，覆蓋3萬餘人。
- 推動跨行業工會組織合作共建新模式，與順豐工會合作，19萬餘職工享受優惠寄件服務。

構築人文關懷

持續完善員工關懷體系，通過提供系統化、人性化的支持服務，營造兼顧工作效能與生活平衡的職場環境，有效提升員工的歸屬感、獲得感與幸福感。

開展幫扶慰問

為員工提供人性化的關懷服務，推進幫扶救助機制更加完善，努力創造平衡、幸福的工作環境。

- 健全普惠性+精準性幫扶體系，深化送溫暖、金秋助學、幫扶慰問、醫療救助、心理疏導等一體化的幫扶體系，全方位保障困難職工生活穩定。
- 深化職工醫療互助制度，充分發揮職工各項保險的保障作用，全力推動因病致困職工重疾險賠付工作，2025年全集團累計脫貧脫困184人。

困難員工幫扶投入

人民幣 **1.18** 億元

關愛員工子女

持續健全職工關愛服務體系，叫響做實職工子女托管、金秋助學等工作品牌，2025年累計托管10,000餘名員工子女，為5,841名職工子女提供高考志願填報輔導。

全年資助職工子女

5,291 名

投入資金

390 餘萬元

維護女性群體

以巾幗建功成才為切入點，激發女職工科技創新活力，以女職工維權服務為着力點，推動女工關愛取得實效，為女職工搭建崗位建功平台，營造尊重關愛女職工的工作氛圍。

- 開展「三八節」慶祝慰問活動，評選表彰集團級「巾幗文明崗」「巾幗建功標兵」各100個，舉辦《生長無界》巾幗風采展並廣泛宣傳弘揚巾幗精神，展示巾幗風采。
- 激發女職工科技創新活力，聯合科協舉辦「科技領航 巾幗力量」系列活動，弘揚女科技工作者事迹精神。鼓勵各單位積極創建巾幗創新工作室，已成立8家集團級、205家省市級創新工作室。
- 落實《女職工勞動保護特別規定》，做好女職工「五期」保護，保障女職工休息休假權利，開展女職工心理疏導工作。
- 開展「兩癌」篩查和女職工健康體檢，推動建設女職工哺乳室近400個。

持續改善基層職工工作生活環境

加大對改善基層職工工作生活環境的支持力度，在常規「五小建設」基礎上，將「高原職工氧吧」「暖邊緣境」關愛職工專項行動和落實國家「體重管理年」三年行動納入工作項目清單。

- 「暖邊緣境」項目投入專項資金314.25萬元，為黑龍江、廣西、新疆等8個省份公司205個邊境地區縣分公司、基層單元優化工作生活環境，覆蓋職工近5,000名。
- 「高原職工氧吧」項目投入專項資金238.72萬元，為雲南、西藏、甘肅、新疆、青海、四川地區47個縣分公司配備便携式、車載式制氧機169台，集中力量解決3,000米以上地區缺氧難題，分場景、分類別實現職工供氧設施全覆蓋。
- 投入「五小建設」專項資金2,200萬元用於25個省份公司524個基層項目的改造升級。

多元文體活動

持續通過開展多元特色文體活動，着力營造富有認同感與凝聚力的組織氛圍，切實提升員工的歸屬感、幸福感和安全感。

案例

四川聯通開展「奮鬥嘉年華」主題運動會、多元興趣協會及特色文化活動，深化「暑托班」「金秋助學」等服務品牌，讓員工在與企業共成長中收穫成就感、幸福感與尊嚴感。



四川聯通舉辦首屆「奮鬥嘉年華」團隊騎行比賽



南充聯通組織青年文藝匯演展現員工風采

案例

貴州聯通精心打造「節日文化日曆」，將傳統民俗體驗、趣味互動與企業文化內涵有機融合，策劃「戶外歡聚+特色體驗」等主題生日活動，持續提升員工的幸福感與情感認同。



貴州聯通端午節活動



貴州聯通員工集體生日會