

# 2017

社會責任報告



中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司  
HKEx : 0762 | NYSE : CHU

## 新時代 新使命 新聯通 創享美好智慧生活



# 目錄

董事長致辭	4	創新驅動 引領美好智慧生活	20
走進中國聯通	6	建設智慧網絡	22
專題一：打響央企混改第一槍	6	發展智慧技術	23
專題二：攜手北京2022年冬奧	9	豐富智慧應用	25
專題三：助力雄安新區千年大計	11	提升智慧服務	30
企業文化	12		
發展戰略	13	均衡協調 實現普遍精準服務	32
公司治理	13	發展信息普惠	34
		開展降費行動	36
合規運營 構築穩健發展之基	16	服務「一帶一路」	37
反腐倡廉	18		
守法經營	19	開放合作 打造共贏產業生態	38
風險防範	19	深化友商合作	40
		構築產業生態圈	40
		攜手互聯網企業	41



**惠民共享 提升全社會獲得感 42**

關愛員工成長	44
回饋社會期待	49
踐行海外責任	53

**綠色環保 共建祖國綠水青山 54**

推行綠色管理	56
建設綠色網絡	57
深化綠色運營	58
開展綠色行動	59

**安全可控 營造清朗網絡空間 60**

保障應急通信	62
維護信息安全	64
淨化網絡空間	65

**責任管理 夯實持續發展基礎 66**

實施責任戰略	68
完善責任治理	69
加強責任溝通	70
強化責任能力	71
提升責任績效	72

**附錄 73**

關鍵績效	73
公司榮譽	74
社團組織	75
報告說明	75
指標索引	75
意見反饋	78

註：有關「企業管治報告」，詳情請參閱2017年年報。

**預測性陳述**

本報告中所包含的某些陳述可能被視為美國1933年證券法(修訂案)第27條A款和美國1934年證券交易法(修訂案)第21條E款所界定的「預測性陳述」。這些預測性陳述涉及已知和未知的風險、不確定性及其他因素，可能導致本公司的實際表現、財務狀況和經營業績與預測性陳述中所暗示的將來表現、財務狀況和經營業績有重大出入。此外，我們將不會更新這些預測性陳述。關於上述風險、不確定性和其他因素的詳細資料，請參見本公司最近報送美國證券交易委員會的20-F表年報和其他文件。



# 董事長 致辭

新時代展現新氣象，新開局要有新作為。中國聯通將不忘初心，牢記使命，繼續堅持新發展理念，按照高質量發展的要求，深入落實聚焦創新合作戰略，培育強健互聯網新基因、探索完善公司混改新治理、全力加快互聯網化新運營、著力增強創新發展新動能、積極構建外聯內通新生態，奮力開創新時代中國聯通發展新局面，更好滿足人民日益增長的對信息通信的美好生活需要，為決勝全面建成小康社會、奪取新時代中國特色社會主義偉大勝利作出新的更大貢獻。

2017年，是中國聯通歷史上具有里程碑意義、極不平凡的一年。我們戮力同心聚合力、砥礪奮進破困局，堅持「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念，搶抓數字經濟時代機遇，深化供給側結構性改革，全面深化實施聚焦戰略，着力開展「促發展、控成本、轉機制」工作，深入推進混合所有制改革，開啟互聯網化運營轉型，攜手北京冬奧會舉辦，助力雄安新區建設，公司在轉型發展之路上邁出了堅實步伐，為進一步深化國企改革，滿足人民日益增長的信息生活需求，引領美好智慧生活發展作出了重要貢獻，在踐行政治責任、經濟責任、環境責任和社會責任上作出了積極表率。

**黨建引領，文化興企。**我們堅持以可持續發展和追求綜合價值最大化為核心，以「兩學一做」常態化制度化為抓手，推動黨建與生產經營深度融合，持續強化黨風廉政建設和反腐敗工作，對制約企業健康發展的突出問題加強監督執紀，突出企業特點糾正「四風」，為企業持續健康發展樹立了清風正氣。我們持續打造文化興企「軟實力」，倡導「人無精神不立，企無精神不興」，發佈企業文化理念體系，弘揚踐行「好員工」精神，將文化理念內化於心、外化於行、固化於制，築牢興企根魂，挺起中國聯通的精神脊梁。我們嚴格遵守全球契約十項原則，堅持將履行社會責任融入公司戰略，融入日常生產運營，切實肩負起在國民經濟社會發展中的重要責任與使命。

**智慧發展，匠心品質。**我們認真落實網絡強國部署，推動數字中國發展，建設精品網絡，網絡服務能力持續提升，4G網絡速率行業領先，全光網絡建設加快，寬帶業務具備自動開通能力，讓人們享受到速度更快、覆蓋更廣、感知更優的智慧網絡體驗。我們緊緊抓住移動互聯網時代的數字紅利，積極構建新一代網絡架構，加速推進5G研發，發揮雲計算、物聯網、大數據、人工智能等新興技術優勢，在智慧生活、智慧產業等領域大力拓展，提供豐富多樣的「智慧+」應用，讓公眾享受更加便捷、智能的生活。我們深度參與電信普惠服務和開展精準扶貧，深入落實提速降費工作，不斷推出惠民新舉措，縮小地區數字鴻溝，累計承擔了1.6萬個行政村通寬帶建設任務，讓偏遠地區人民共享高品質的現代化信息生活。我們圓滿完成防汛抗震和重大活動的應急通信保障任務，成為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方通信服務唯一合作夥伴，為冬奧會的成功舉辦、為中國力量的再次彰顯，注入強勁新動能。我們深入開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動，營造安全清朗的網絡空間，有力保障了國家安全與社會穩定。我們積極響應國家雄安新區千年大計戰略選擇，全力做好新區建設服務支撐保障工作，服從服務於國家發展大局。

**綠色運營，降本增效。**我們積極踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，深入推進網絡、平台、終端、業務等供給側結構性改革，強化節能減排與降本增效工作之間的協同，提升了公司發展質量，推動了企



業與環境和諧共生。我們着力推進移動網、寬帶網、IT網、營銷網、創新網、人力網等「六張網」控成本，主要財務指標發生明顯改善。我們着力推廣技術節能，加快推進2/3G網絡精簡，實現固網業務整合與老舊設備下電，持續做好數據中心能耗管控，提高網絡效能，降低資源消耗。我們遵循「低碳減排、綠色辦公」理念，以建設數字化營業廳為抓手，推動傳統通信服務功能廳向體驗零售店轉型，打造出操作數字化、受理無紙化的綠色智能化營業網點。我們大力開展綠色採購和陽光採購，實施環境質量認證，推動供應鏈企業踐行綠色責任，採取逆向物流管理辦法，提高廢舊物資的循環利用率，物資盤活利用價值8431萬元。我們堅持節約建設，在鐵塔、基站、管道、桿路、室內分佈系統等領域開展共建共享，節約投資逾6.4億元，減少了重複建設，將對生態環境的影響降到最低。

**混改落地，激發活力。**2017年，中國聯通作為首家集團整體混改、首家面向民資開放的通信央企，混合所有制改革順利落地，奏響了國企改革最強音。我們立足於「混」，引入14家戰略投資者，實現股權多元化，深化重點領域業務合作，共同構建「創新、活力、聯動、共贏」的產業生態圈；著眼於「改」，瘦身健體精簡機構和幹部首聘取得明顯成效，總部部門減少33.3%、省分機構減少20.5%、地市機構減少26.7%，管理人員退出率14.3%，管理人員實行市場化、契約化管理。我們推進以激發基層員工活力為目的的全生產場景劃小改革，實施內部「雙創」，推動中國聯通從大公司回歸到創業公司，釋放改革紅利。我們

推進以市場化為核心的人力資源改革，健全人工成本資源配置機制，開展多方位的員工培訓，完善人才雙通道晉升機制，讓員工參與企業經營管理，落地實施全面激勵體系，提升員工獲得感。

**五新聯通，揚帆遠航。**2018年是貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和十九大精神的開局之年，是改革開放40周年，也是中國聯通混改後的新起點。新時代展現新氣象，新開局要有新作為。中國聯通將不忘初心，牢記使命，繼續堅持新發展理念，按照高質量發展的要求，深入落實聚焦創新合作戰略，培育強健互聯網新基因、探索完善公司混改新治理、全力加快互聯網化新運營、着力增強創新發展新動能、積極構建外聯內通新生態，奮力開創新時代中國聯通發展新局面，更好滿足人民日益增長的對信息通信的美好生活需要，為決勝全面建成小康社會、奪取新時代中國特色社會主義偉大勝利作出新的更大貢獻。

中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司董事長

2018年3月

## 走進中國聯通

中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司(簡稱「中國聯通」)是中國聯合網絡通信集團有限公司(簡稱「聯通集團」)在香港上市的紅籌公司。中國聯通的主要股東是中國聯通集團(BVI)有限公司(簡稱「聯通集團BVI」)和中國聯通(BVI)有限公司(簡稱「聯通BVI」)，兩個股東共持有79.9%的已發行總股數，其餘20.1%由公眾持有。聯通集團BVI是聯通集團的全資子公司，聯通BVI由聯通集團及其控股的中國聯合網絡通信股份有限公司(簡稱「A股公司」)共同持有100%股權。

中國聯通提供全方位的電信服務，包括移動寬帶(WCDMA、LTE FDD、TD-LTE)、固網寬帶、GSM、固網本地電話、信息通信技術服務、數據通信服務以及其他相關增值服務。截至2017年底，中國聯通擁有本地電話用戶5999.7萬戶，固網寬帶用戶7653.9萬戶，移動出賬用戶2.84億戶。

### 專題一：打響央企混改第一槍

中國聯通作為首家集團整體混改的試點單位，首家面向民營資本開放的通信央企，以新時代開啟國企改革新徵程的使命感，堅決落實十九大關於「深化國有企業改革，發展混合所有制經濟，培育具有全球競爭力的世界一流企業」的重大部署，按照習近平總書記提出的「完善治理、強化激勵、突出主業、提高效率」16字混改方針，堅持市場化原則，積極推進混改各項工作，努力打造國企混改的標桿企業。

#### 開啟混改新征程

中國聯通引入與公司主業關聯度高、實力雄厚、互補性強、能夠產生協同效應和促進作用，有利於提升公司創新能力的14家戰略投資者。在全球電信業開創了「電信運營商+互聯網」的資本業務創新模式，努力通過與戰略投資者「要素互補、優勢互補、共同成長」，着力解決信息通信發展不平衡、不充分的矛盾，着力提供更多優質信息通信服務，滿足人民日益增長的美好生活需要，為建設網絡強國、數字中國、智慧社會提供有力支撐。

#### 大型互聯網公司



#### 垂直行業公司



#### 金融領域、產業集團

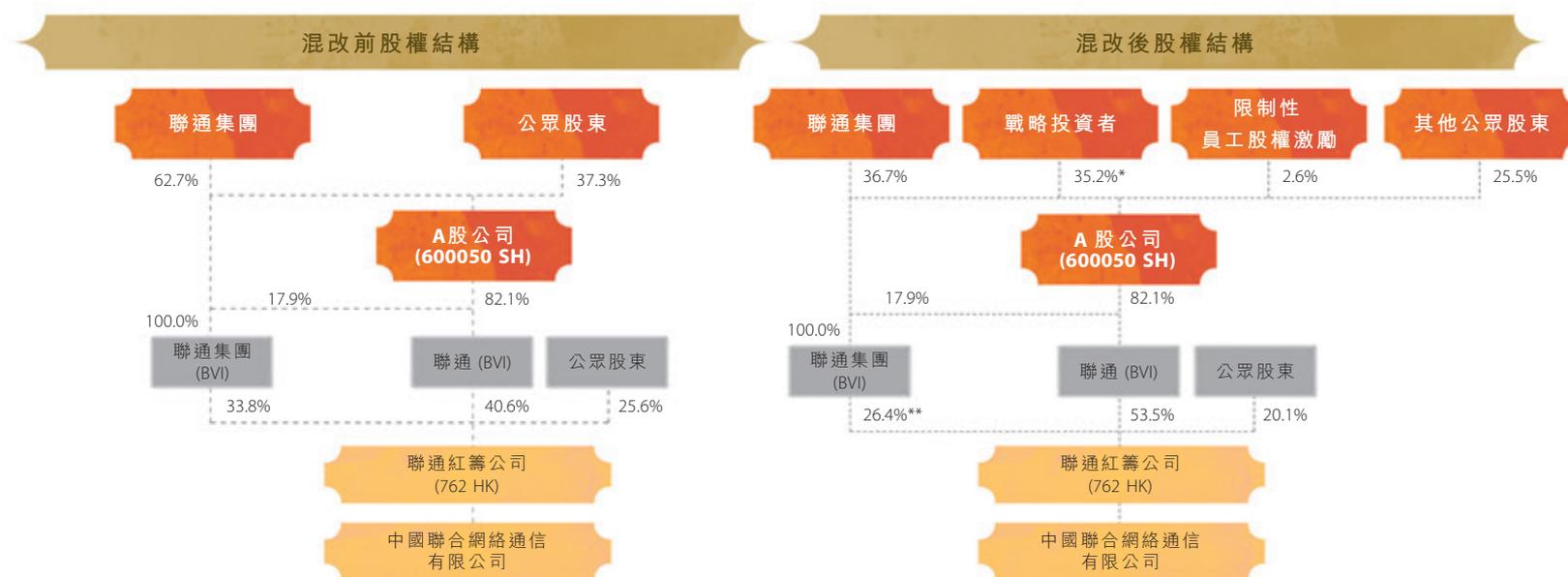


#### 產業基金



中國聯通混改引入的戰略投資者

中國聯通開創了「同步實現國有股權多元化和非國有股權多元化」的混改新模式。堅持股權多元化與保持控制力有機結合，同步引進了國有資本和非國有資本，混改完成後，聯通集團持有A股公司股份由62.7%降為36.7%，由絕對控股轉向相對控股，改變「一股獨大」的現狀；國有資本合計持有A股公司股份53%，確保電信網絡和信息安全；建立限制性股票激勵計劃，解鎖條件與業績指標緊密關聯，股票分配根據業績貢獻實現差異化分配，讓員工與企業利益共享、風險共擔。



中國聯通混改前後股權結構變化(截至2018年4月10日)

\* 戰略投資者持有中國聯合網絡通信股份有限公司股份指混合所有制改革引入的戰略投資者因非公開發行及老股轉讓取得的股份。

\*\* 不包括中國聯通集團(BVI)有限公司作為受託人代表一名中國股東持有的225,722,791股本公司股份。

## 合作開創新局面

通過整合資源、創新模式，中國聯通與戰略投資者已初步建立合作機制，業務合作取得積極進展。根據公司戰略合作方向及雙方資源稟賦，重點在渠道觸點、零售體系、視頻內容、家庭互聯網、雲計算、大數據、物聯網和基礎通信等重點領域深化合作，努力實現企業效益和創新能力「雙提升」。目前在渠道觸點、基礎通信等領域合作的收入貢獻超過百億。

## 瘦身健體輕上陣

2017年，中國聯通認真落實國資委對中央企業瘦身健體的部署要求，針對各級管理機構數量多、效率低等問題，積極打造精簡高效的組織機構。同時開展管理人員首次選聘，實行任期制和契約化管理，推進幹部管理市場化，選優配強各級領導班子，鼓勵和引導管理人員到一線，使得幹部能上能下、能進能出成為常態。推動形成「能者上、庸者下、劣者汰」的用人機制和導向，使企業輕裝上陣、充滿活力。

- 集團總部部門由27個減為18個；省級分公司本部機構減少205個；地市級分公司機構減少2013個；子公司本部機構減少約4%。
- 全國省級分公司管理人員職數精減9.82%。
- 建立總部員工到基層單位交流常態機制，已有3批49名處室經理和骨幹員工踴躍走進地市一線。

集團總部部門 減少	省級分公司本部 機構減少	地市級分公司機構 減少	子公司本部機構 減少約
<b>33.3</b> %	<b>20.5</b> %	<b>26.7</b> %	<b>4</b> %

### 劃小改革激活力

為推動混合所有制改革落地，實現公司可持續發展，中國聯通全面開展全生產場景劃小改革。通過從內部把企業劃成若干單元，建立微組織，搞活激勵分配機制，激發了廣大幹部員工的積極性。2017年，中國聯通匯聚集團、省分、一線智慧，各專業線通力合作，繪製了一張橫縱結合的改革藍圖。橫向上，通過劃清責任田、選好責任人、健全責任制，建立責權利統一的劃小單元；縱向上，各級管理和支撐部門轉變為資源提供者和服務支撐者，通過建立倒三角服務支撐體系，快速有效響應劃小單元的需求，讓一線有更多精力服務客戶。中國聯通已完成面向地市公司的改革宣貫培訓和部份改革試點，獲得了廣泛認同、取得了積極成效，公司上下對未來發展充滿希望。

池州聯通根據代維人員的裝維區域，進行裝維營一體化承包，縮小城區代理點服務半徑、提高寬帶售後的專業性、縮短裝維時長，讓用戶就近就能享受到快捷和優質的服務。

### 引入寬帶服務預約搶派單機制

中國聯通在劃小單元引入寬帶服務預約搶單模式，實現多勞多得，充分激發員工積極性。全國27省營業廳引入預約裝機時間方式，22省引入搶單模式，客戶感知大幅提升。同時，中國聯通推出「智慧到家」高端服務，內容包含家庭組網設計、WiFi覆蓋及質量優化、設備安裝調測、日常維護等，實現向聯通全網寬帶用戶提供延伸服務。「智慧到家」服務推出以來，北京、遼寧、山東等試點省市已有上萬個家庭選擇了組網服務，體驗到更快更穩的上網感受。

遼寧聯通實施預約搶單服務，推出「網速快、服務好、慢必賠」承諾，履約率提高6%、固網通信投訴量下降89%、入戶人員服務投訴比例下降93%。2017年5月，遼寧聯通推廣「智慧到家」延伸服務，截至12月，共完成「智慧到家」業務單1萬餘張，提供服務項目1.5萬餘個，用戶自有設備故障占寬帶故障的比例下降一半以上，用戶投訴率減少70%。

### 搭建內部「雙創」平台

中國聯通持續開展面向內部員工的「沃創客」計劃，由員工自發創新，以個人或者團隊名義提交創新孵化項目申請書，評審通過可獲得資金、資源支持和孵化服務，幫助員工實現從創意到產品的轉變。「沃創客」第一期畢業入孵項目35個，成功畢業30個，截至2017年底，5個項目拿到外部A輪融資2155萬元，11個項目自行出資成立公司，項目回報率達到157%。目前，「沃創客」第二期收到項目申請249個，22個項目入孵。

中國聯通混合所有制改革的初步效果已經開始顯現：與戰略投資者的合作和商業模式創新，有力推動公司收入、利潤「雙V」反轉；通過降槓桿、減負債，公司資產負債率降至安全線以內，廣大幹部員工的信心和精氣神明顯增強。

## 專題二：攜手北京2022年冬奧

2017年12月26日，中國聯通與北京2022年冬奧會和冬殘奧會組織委員會簽約，成為北京2022年冬奧會和冬殘奧會唯一官方通信服務合作夥伴，躋身於北京冬奧組委市場開發計劃最高級別的贊助企業之列。奧運會的通信保障，聯通著奧運健兒和熱情觀眾，聯通著好客中國與廣闊世界，聯通著偉大復興中國夢與現代奧運精神。中國聯通將圍繞「智慧冬奧、聯通未來」這一主題，將「綠色、開放、共享、廉潔」的奧運理念融入奧運通信服務體系，努力釋放冬奧會冰雪運動特有的速度與激情，為冬奧會的成功舉辦、為中國力量的再次彰顯，注入強勁新動能。



北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方通信服務合作夥伴簽約儀式

北京市副市長、北京冬奧組委執行副主席張建東在簽約儀式上致辭表示：

中國聯通是我國電信事業的領軍企業，擁有龐大的通信服務資源和豐富的重大活動服務保障經驗。北京冬奧組委將攜手中國聯通加強北京冬奧會與國內外各界的相聯相通，努力打造智慧冬奧、科技冬奧；同時，也會努力搭建推廣平台，提供良好服務，使中國聯通充分獲得奧運品牌帶來的廣泛收益，助力企業更好發展。



### 完善組織管理體系

為全面落實中國聯通作為冬奧會通信服務合作夥伴的各項承諾，我們成立中國聯通冬奧會領導小組和冬奧會辦公室，全面負責北京2022年冬奧會通信服務保障的組織管理工作。

### 成立冬奧會領導小組

冬奧會領導小組組長由集團公司總經理擔任，分管網絡建設和市場經營的副總經理任副組長，小組成員由企業發展部／法律部、財務部、市場線相關部門、網絡線相關部門、北京市分公司、河北省分公司等負責人組成。領導小組負責與奧運工作相關的重大事項審議和決策，負責審查和批准有關規劃、項目計劃和各種協議，負責與北京冬奧組委的高層溝通協調等工作。

### 成立冬奧會辦公室

冬奧會辦公室是負責2022年北京冬奧會通信相關事務及奧運營銷工作的機構，設置冬奧會顧問小組，成員由中國聯通的資深專家構成，為整個冬奧會應徵、賽事服務等全流程中的重要事項提供諮詢和指導，在項目、技術、市場和法律等方面提供重要支撐，以保證有關冬奧會通信服務的安全、穩定、可靠。



中國聯通冬奧會辦公室組織架構

## 用心承諾智慧冬奧



中國聯通董事長王曉初在簽約儀式上致辭

圍繞「智慧冬奧、聯通未來」這一主題，中國聯通鄭重地提出三方面的承諾：

**以智慧的網絡、極致的速率保障奧運。**我們將以工匠精神，加快打造4G網絡、全光網絡、物聯網和5G網絡，確保為本屆冬奧會提供「極速」、「智能」、「可靠」的網絡能力與通信解決方案，助力冬奧組委辦出一屆精彩、非凡、卓越、充滿無窮智慧的奧運盛會。

**以智慧的應用、豐富的產品保障奧運。**我們將始終秉持創新的精神、開放的胸懷，加快在移動通信、寬帶通信等基礎業務領域創新轉型，加快在物聯網、雲計算、大數據、人工智能等領域謀篇佈局，確保為本屆冬奧會提供豐富多彩、多樣多元的信息通信服務產品。

**以智慧的技術、專業的隊伍保障奧運。**多年來，我們在國際國內諸多重大會議、重要活動中，承擔並出色完成了一個又一個的重要通信保障任務，積累了豐富的工作經驗，積澱了成熟的技術解決方案，錘煉了一支用心服務、能打硬仗的專業隊伍。我們將再接再厲，紮實推進奧運服務保障工作邁上新的台階。



2017年12月，冬奧專列在北京、杭州地鐵站正式投入運營，主題專列的出現刺激了用戶感官，使冬奧會氛圍變得異常濃烈。為實現「智慧冬奧聯通未來」的總體目標，中國聯通將在宣傳冬奧、保障冬奧與優化冬奧觀賽體驗方面下足功夫，讓用戶了解冬奧、參與冬奧、暢享冬奧。



中國聯通啟用 166 新號段，在全國投入百萬個號碼，以優質的網絡、產品與服務持續助力中國通信事業和中國奧運事業。

## 專題三：助力雄安新區千年大計

設立雄安新區，是以習近平同志為核心的黨中央作出的一項重大的歷史性戰略選擇，是千年大計、國家大事，具有重大現實意義和深遠歷史意義。中國聯通作為大型央企，切實履行好北方地區主導通信運營商應盡的責任，堅決擁護和全力支持雄安新區的規劃與建設，努力發揮自身優勢，全力做好服務支撐保障，服從服務於國家發展大局。

### 高規格組織保障

我們將河北雄安新區服務支撐保障工作列為集團公司層面的重大任務，第一時間成立中國聯通河北雄安新區服務保障工作領導小組，由集團公司總經理擔任組長，分管領導擔任副組長，統籌推進相關工作。9月22日，中國聯通河北雄安新區分公司在行業內首家完成工商註冊，並成為第三個在雄安新區掛牌成立的企業。目前，公司組織架構基本配置完成，人員已經就位並開展工作。

### 高標準規劃建設

我們在雄安新區網絡通信基礎設施建設和信息應用規劃上堅持高起點，統籌調動集團及相關省分公司各方面資源，確保質量。我們編製完成了《雄安新區信息基礎設施預規劃報告》和《雄安新區市民服務中心智慧化建設方案》，積極開展《數字雄安規劃》編製工作，用最先進的理念和技術對雄安新區的信息通信服務進行規劃設計，努力建設智慧城市標桿工程，打造行業典範。

### 高效率對接服務

我們積極統籌集團與省分公司力量，全力做好與當地黨政軍的對接服務工作。提前對接雄安新區籌備工作委員會，為其駐地開通固話90部、寬帶25條、專線4條，駐地4G網絡實現優質覆蓋，確保籌備委24小時通信暢通。6月9日，我們在雄安新區率先開闢5G網絡體驗區，用戶第一時間感受到準5G網絡帶來的極速上網體驗。另外，啟動基於NB-IoT的智慧停車、智慧燈桿等多項智慧應用，積極推進京雄量子通信幹線試驗工作等。

2017年11月，王曉初董事長深入中國聯通雄安新區分公司調研，提出下階段工作要求：一是牢固樹立「四個意識」，全力做好服務和支撐雄安新區建設工作。二是著眼長遠發展，統籌做好中國聯通在雄安新區的規劃佈局，要高度契合建設智慧新城的規劃需求，超前規劃基礎網絡設施，積極推進智慧城市建設，創新信息技術應用，體現新區發展定位。三是以高效運作機制保障雄安新區信息化需求，要進一步建立健全授權機制，打破常規制度和流程，特事特辦，滿足雄安新區快速發展的需要。



2017年5月，陸益民總經理前往河北調研，提出中國聯通將全力服務保障雄安新區綠色智慧新城建設：一是通信設施整體規劃與新區規劃同步展開，完善機構設置，將隊伍、機構、體制、資源等多方面緊密結合全力支持新區規劃建設。二是全力支持新區高科技產業，將雄安新區作為聯通骨幹通信節點，積極佈局物聯網、5G網，並將SDN/NFV等未來網絡技術首先應用在雄安新區。三是助力產業互聯網發展，與新區健康醫療等行業緊密結合，發揮八大產業互聯網優勢，積極佈局雲計算、大數據，助力智慧新城建設。四是在組織架構與工作機制上與雄安新區緊密對接，加強協調溝通，建立合作機制，義不容辭地助力雄安新區建設，實現更好更快發展。



陸益民總經理與雄安新區管委會座談

## 企業文化

2017年，中國聯通開展企業文化建設，深入推進文化興企，發佈企業文化體系，包括以願景、使命、核心價值觀、經營管理理念為主要內容的核心理念體系以及由行為高壓線和基本行為準則構成的行為準則體系。



中國聯通企業文化體系



王曉初董事長講黨課《推進文化興企實現健康發展》



陸益民總經理發佈中國聯通企業文化理念體系



中國聯通好員工事跡報告會



企業文化知識競賽

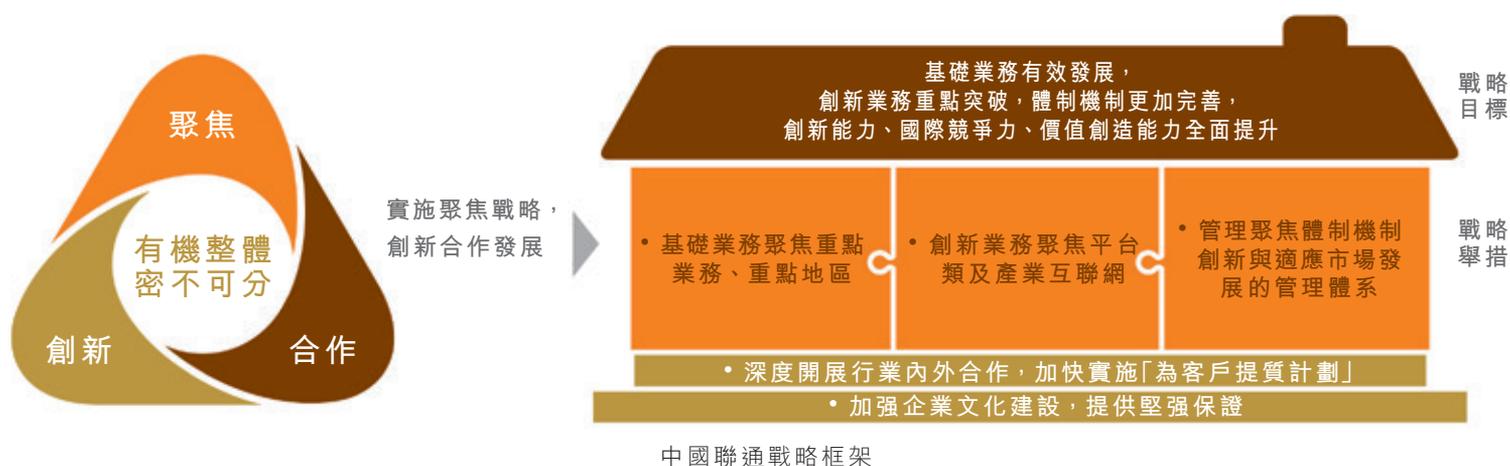


司歌唱響企業文化

## 發展戰略

中國聯通認真貫徹落實「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念，針對公司內外部環境複雜而深刻的變化，緊扣企業自身資源稟賦，制定並實施以聚焦、合作、創新為主要內容的聚焦戰略，引領公司未來發展。聚焦戰略的核心要義是，堅持重點聚焦、堅持創新驅動、堅持深度合作；基礎業務聚焦重點業務重點地區，創新業務聚焦平台類及產業互聯網，管理聚焦體制機制創新與適應市場發展的管理體系，深度開展行業內外合作，加強企業文化建設。通過三到五年的努力，企業戰略轉型取得重大進展，實現基礎業務有效發展，創新業務重點突破，體制機制更加完善，中國聯通的創新能力、國際競爭力、價值創造能力得到全面提升。

2017年是中國聯通全面深化實施聚焦戰略的關鍵一年，公司經營發展呈現歷史性拐點，業務轉型邁出堅實步伐，體制機制發生深刻變革，樹立起央企混改示範標桿。未來，公司將繼續堅持文化興企，凝心聚力，深化改革，為打造「五新」聯通新形像不懈努力。



## 公司治理

中國聯通以《公司條例》(香港法例第622章)、《證券及期貨條例》以及其他相關法律法規作為企業管治的基本指引，公司的組織章程細則充分遵循《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》以及美國對在美國上市的非美國公司的監管要求，持續完善企業管治的基本制度，信息披露，規範公司運作，認真履行好資本市場責任和投資者責任，推動公司業務的長遠成功及可持續發展。

## 資本市場責任

制定實施《信息披露管理辦法》，進一步完善公司的信息披露制度，確保本公司對外披露信息(包括內幕消息)真實、準確、完整和及時。建立管理層負責的信息披露委員會，確立了公司的財務及運營數據以及其他信息的匯總上報程序及定期報告的編寫及審閱程序。公司特別要求子公司、分公司及主要部門的各級負責人由下至上出具個人承擔的聲明函。公司建立有完善的董事會制度，成員包括來自中國大陸、香港及海外在不同專業中有出色表現的人士，促進了公司管理水平的提升和公司治理運作更加規範。

## 投資者責任

建立有完善的股東周年大會制度，股東大會每年召開一次，在股東正式要求下也可以適時召開特別股東大會，充分保障了股東的合法權益。公司建立有分析師、媒體發佈會和全球投資者電話會議制度，公司管理層會就中期和年度業績公告或重大交易事項回應利益相關者關注的問題。公司設有投資者關係部門，專責向投資者提供所需的資料與服務，並積極與投資者及基金經理保持溝通。公司還不時安排管理層開展路演活動，以及積極參加由投資銀行舉辦的投資者會議，與投資者進行會面和溝通，幫助其準確了解公司的最新發展及表現。

## 董事會及管理層

公司董事會以公司和股東最佳利益為原則，審議批准公司重大事項，包括經營策略及預算、重大投資、資本市場運作和企業併購等事務；以及監管風險管理及內部控制、審批公司對外公佈的業績及運營情況等。董事會下設審計委員會、薪酬委員會和提名委員會等三個董事會委員會。



王曉初

董事長  
首席執行官



陸益民

執行董事  
總裁



李福申

執行董事  
首席財務官



邵廣祿

執行董事  
高級副總裁



阿列達

非執行董事



張永霖

獨立非執行董事



黃偉明

獨立非執行董事



**鍾瑞明**  
獨立非執行董事



**羅范椒芬**  
獨立非執行董事

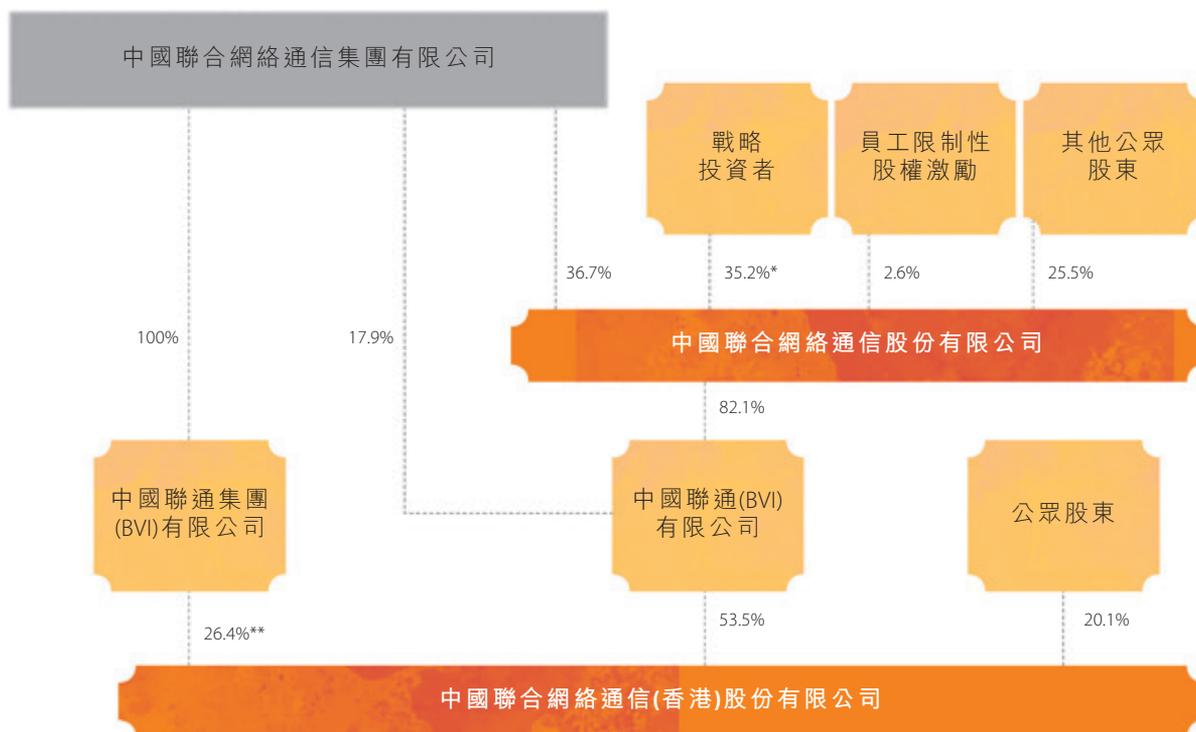


**賈彥州**  
高級副總裁



**梁寶俊**  
高級副總裁

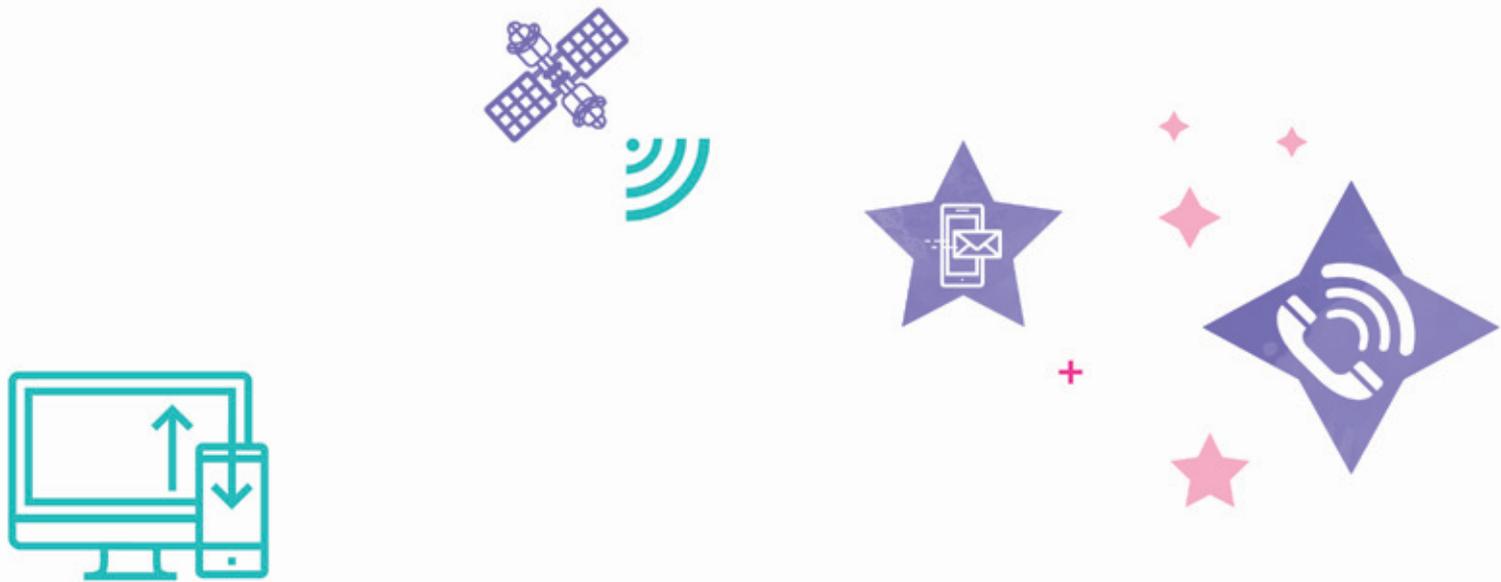
股權結構



\* 戰略投資持有中國聯合網絡通信股份有限公司股份混合所有制改革引入的戰略投資者因非公開發行及老股轉讓取得的股份。

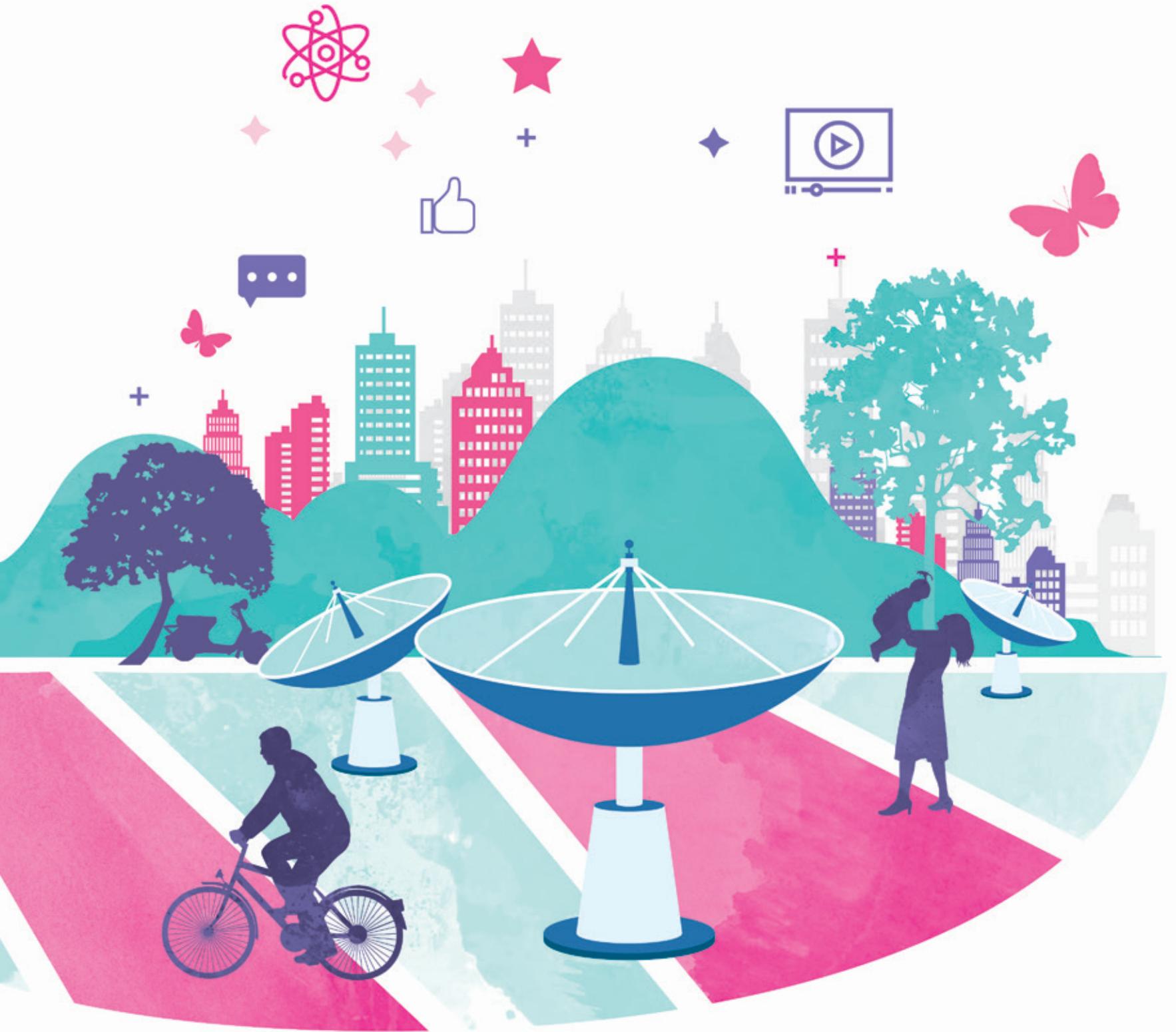
\*\* 不包括中國聯通集團(BVI)有限公司作為受託人代表一名中國股東持有的225,722,791股本公司股份。

(截至2018年4月10日)



# 合規運營 構築穩健發展之基

反腐倡廉	18
守法經營	19
風險防範	19



## 合規運營 構築穩健發展之基

守法合規是企業實現可持續發展的必要前提，也是打造成為國際一流企業應遵循的基本原則。中國聯通始終恪守商業道德，不斷完善依法合規治理，持續推進反腐倡廉工作，注重提升員工法律意識，增強風險管控能力，切實維護企業自身和利益相關方共同權益，助力國家誠信社會和法治社會建設。

### 2017年採取的措施

- 嚴格落實「一崗雙責」，實現「兩學一做」學習教育常態化制度化。
- 加強廉政建設，深入開展反腐敗，巡視巡察有序推進。
- 全面推進法治央企建設，加強知識產權保護，規章制度常態化管理，加強合同管理。
- 加大重點領域審計履責力度，加強風險管理組織體系建設，促進公司基礎管理的提升。

### 2018年將採取的行動

- 深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和十九大精神，全面推進政治、思想、組織、作風、紀律、制度建設，深入推進反腐敗鬥爭。
- 守法經營，嚴格自律，自覺維護良好的市場競爭秩序；積極開展反不規範競爭專項工作，遏制市場違規行為。
- 持續推進審計工作創新轉型，深化全面風險管理，為公司健康有效發展保駕護航。

作為香港註冊成立的公司，並在香港和美國兩地上市，本公司以香港《公司條例》、香港《證券及期貨條例》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》、美國對在美國上市的非美國公司的監管要求、本公司組織章程細則及其他相關法律法規作為本公司企業管治的基本指引。

本報告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載之環境、社會及管治報告指引（「指引」）而編製。本報告已遵守指引載列的「不遵守就解釋」條文。

本公司的子公司主營業務為在中國提供移動和固網語音及相關增值服務、寬帶及其他互聯網相關服務、信息通信技術服務以及商務及數據通信服務，需遵循《中華人民共和國電信條例》、《外商投資電信企業管理規定》、《中華人民共和國網絡安全法》及其他相關法律法規。同時，本公司的海外子公司需遵循其業務運營所在國家和地區的相關法律法規。

## ⚙️ 反腐倡廉

中國聯通認真貫徹黨中央關於全面從嚴治黨的戰略部署，緊扣企業實際，保持正風反腐高壓態勢，深入推進標本兼治，着力營造風清氣正環境，為企業健康發展提供強有力的政治保障和前進動力。

- 堅持高壓反腐，強化「不敢腐」震懾。認真做好信訪舉報件和問題線索查核。緊盯「關鍵少數」及重要領域，做到有腐必反、有案必查。進行光改專項檢查，點面結合推動正風肅紀，挽回巨大損失，企業風氣出現明顯改觀。深化巡視巡察，完成對二級單位的第一輪巡視，按照全覆蓋無盲區的要求紮實推進市、縣級公司巡察。
- 推進標本兼治，構建「不能腐」機制。在全系統紮實推進廉潔風險防控，把防控措施落實到每個單位和具體崗位，取得明顯成效。建立供應商黑名單制度，營造有利於反腐防腐的外部環境。推行地市級公司紀檢機構派駐制改革，解決組織監督層層衰減問題。
- 以釘釘子精神抓教育防範，營造「不想腐」氛圍。在縣級公司班子副職以上領導幹部中，全面實施領導幹部個人遵守六項紀律情況年度報告制度。堅持實施普遍約談制度，每年對各級領導幹部約談一輪。堅決糾正「四風」，推動企業風氣不斷好轉。



中國聯通廉潔風險防控工作(南片區)培訓會在福建召開



海南聯通廉政建設信息管理系統正式上線運行

## ⚙️ 守法經營

中國聯通全面推進法治央企建設，持續完善公司合規治理，進一步推進依法經營、誠信經營、依規治企走向深入，營造公平有序的市場競爭環境。2017年，公司未發生反競爭行為、反托拉斯和壟斷做法的法律訴訟或案件。

- 制定《中國聯通企業主要負責人履行推進法治建設第一責任人職責實施辦法》，落實「七五」普法規劃，舉辦普法講座，編發法治專刊，提高員工法律意識。
- 加強知識產權管理，重視專利、商標、著作權以及商業秘密保護，形成有效的激勵機制，設置嚴格的審核程序，開展知識產權活動，提高員工知識產權保護意識。
- 落實國家監管部門相關法律法規，努力營造公平競爭的電信市場競爭環境。積極防範和遏制市場不規範競爭行為，促進電信市場健康有序發展。
- 形成「一橫四縱」的合同管理體系，構建「五全一單」的一體化合同管理模式，搭建電子合同管理體系；健全規章制度常態化管理機制，建設一體化管理信息平台，新訂、修訂規章制度111項，合規審核111項，審核率達到100%。
- 推行權力清單常態化管理，上線權力清單一體化管理信息系統，對多項審批事項和報告事項進行優化。
- 嚴格遵守《廣告法》及工信部等相關主管單位規定，廣告的素材、圖像均經過正規渠道採購，未涉及侵權行為，合法合規使用；所有廣告及宣傳物料均註明產品、資費、服務內容、時間期限、促銷等相關信息。

守法合規培訓次數

**1,576**次

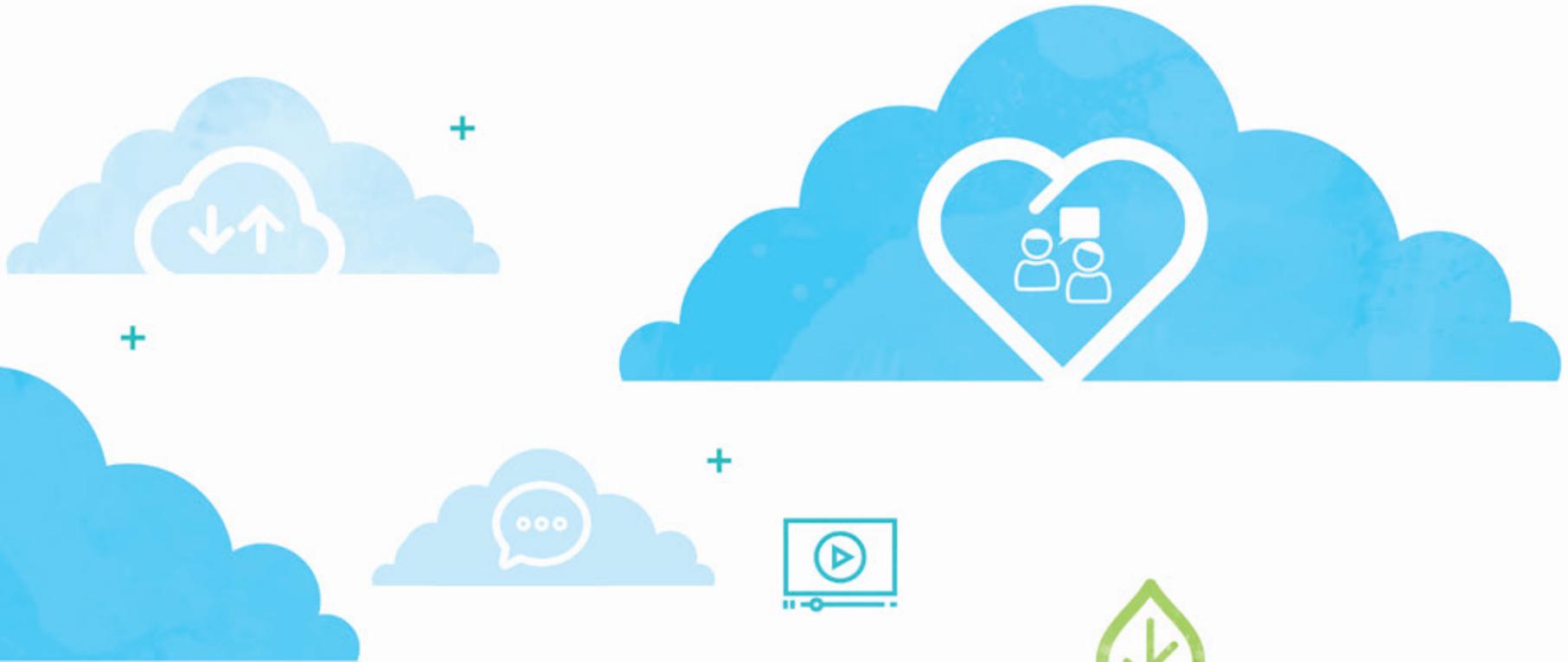
守法合規培訓人數

**253,530**人

## ⚙️ 風險防範

中國聯通進一步完善全面風險管理體系，建立由董事會、內控與風險管理委員會、綜合管理部門和各相關專業職能管理部門構成的內控與風險管理組織體系，制定公司內部控制管理辦法、風險管理辦法，構建包括公司層面控制及流程層面控制的內控規範體系。其中，2017年修訂更改市場線內部風險控制流程近120條，進一步規範市場經營行為。

以發現問題與揭示風險為主線，嚴肅中國聯通內外部交往19條紀律，加大重點領域的審計履責力度，強化公司內部控制有效執行。築牢內控三道防線建設，提升整改工作成效。以「互聯網+」思路引領審計工作機制創新，穩步推進聯網審計系統建設和應用，加快大數據分析工作模式在審計工作中的制度化、規範化建設。2017年，中國聯通獲頒2014-2016年「全國內部審計先進集體」榮譽稱號。



# 創新驅動 引領美好智慧生活

建設智慧網絡	22
發展智慧技術	23
豐富智慧應用	25
提升智慧服務	30



## 創新驅動 引領美好智慧生活

創新是保持企業發展活力的重要引擎，是引領發展的第一動力，是建設現代化經濟體系的戰略支撐。中國聯通堅持通過創新為廣大客戶創造美好智慧生活。2017年，我們積極推進智慧網絡建設，在雲計算、大數據、物聯網等領域加快佈局，並積極探索人工智能，開展豐富多樣的「智慧+」應用，努力打造智慧品牌，促進智慧生活、智慧產業發展，多渠道全面提升客戶服務，實現創新驅動發展。

### 2017年採取的措施

- 開展前瞻網絡技術研究，引入 SDN/NFV 逐步實現網絡智能化，完成5G試商用規模試驗驗證。
- 在雲計算、物聯網、大數據、人工智能等領域加速佈局，開展業務和服務創新。
- 利用新技術開展豐富多樣的「智慧+」應用，建設品牌體系，打造家庭綜合信息服務解決方案，聚焦熱點行業，完成一批「互聯網+」項目。
- 利用新技術、新渠道提升客戶服務，互聯網渠道服務用戶數達6000萬，服務量2.01億件。

### 2018年將採取的行動

- 繼續推進 SDN/NFV 技術研發和應用，加速5G技術研發及試驗部署。
- 進一步提升雲計算、物聯網、大數據等互聯網新技術的能力，開展更加豐富的信息化應用服務。
- 繼續開展 NPS 測評，在服務手段、服務渠道等方面持續改進，不斷提升客戶感知和客戶口碑。

## 建設智慧網絡

智能、高速的網絡是實施網絡強國戰略的基礎。中國聯通致力於網絡的不斷優化演進、升級提速，打造高品質網絡服務，努力建設智慧網絡，為廣大用戶提供更加智能的服務。

### 網絡智能化演進

中國聯通全面探索未來總體網絡架構和演進策略，構建新一代網絡架構，將基於SDN/NFV、雲和超寬帶技術逐步實現網絡的彈性和智能化，提升網絡核心競爭力和業務創新能力，為用戶提供敏捷、可選、個性化的網絡體驗，支撐各類創新業務快速部署和發展。

- 推進面向用戶和業務需求的網絡演進和升級，推動互聯網運營模式轉型，統一規劃建設以DC為中心的通信雲基礎設施。
- 構建一體化的產業互聯網，逐步實現能夠端到端業務自動開通，實現雲網協同、網隨雲動。
- 建設完成基於SDN-OTN(軟件定義網絡—光傳送網)的傳輸精品網。
- 移動網開始全面虛擬化，支持向5G演進。
- 隨著虛擬化技術逐步成熟，推進城域網虛擬化改造，進行城域網重構。

China169骨幹網建設方面，針對國際出口積極引入SDN技術，利用SDN控制器對國際流量進行優化調整，最大化利用國際出口資源，結合時延等因素，優化路由，提升國內外互訪場景下的網絡質量。2017年底，國內骨幹網容量達到200T，國際出口帶寬達到2460G。

產業互聯網建設方面，以原IP承載A網為基礎，採用迭代式自主研發與集成創新相結合的模式，部署SDN技術，推出CloudBond自有雲網協同產品。已在21省的重點城市實現為雲服務商提供互聯網化線上受理、自動開通、自主服務的跨DC(數據中心)專線組網能力。產業互聯網成為國內首張具備規模商用條件的運營商大型DC互聯網絡。

通信網絡IT化方面，中國聯通積極參與SDN重要國際開源項目CORD，主導E-CORD(面向企業服務的數據中心重構端局)架構，參與M-CORD(面向移動網絡的數據中心重構端局)工作，成立中國聯通CORD產業聯盟，推動CORD開源項目在國內落地，擴大中國聯通在SDN/NFV開源領域的國際影響力。

2017年8月30日，中國聯通「下一代互聯網寬帶業務應用國家工程實驗室」橫琴研究院在珠海市橫琴新區成立。「國家工程實驗室橫琴研究院」研發領域涵蓋新一代網絡(5G、SDN/NFV、IPv6)、寬帶視頻、家庭互聯網、產業互聯網、大數據、物聯網、車聯網、網絡與信息安全、人工智能等，已成為中國聯通網絡轉型和業務創新的技術支撐中心和對外技術合作載體。



## 加速5G研發

中國聯通通過關鍵技術究、標準化、樣機研製、測試試驗等手段，不斷推動5G端到端技術的成熟。

- 構建統一的業務使能平台，實現不同業務支撐和管控，開放網絡能力，提升運營效率。
- 探索新的合作模式，技術研究合作、產品開發合作、業務創新合作，資本運營合作。
- 完成基於4G/5G緊耦合業務和技術演進方向規劃。推進中國聯通5G網絡需求3GPP標準化，以及行業標準和企業標準的制定。
- 開展5G系統解決方案及網絡部署規劃研究。完成中國聯通5G基站樣機第一階段技術要求規範、5G外場試驗規劃及測試方案及5G試商用規模試驗驗證。

## 發展智慧技術

中國聯通堅持創新驅動發展，在新技術領域加速佈局，促進新技術與移動通信相融合，開展業務和服務創新。



聯通與阿里雲發佈混合雲產品

## 提升雲服務能力

2017年，中國聯通雲計算聚焦提昇平台及關鍵能力，突出沃雲自主可控、雲網一體的優勢，聚焦政務行業市場，深耕教育、醫療、環保、旅遊等垂直領域，為客戶提供專業的運營支撐服務。

中國聯通在全國累計部署41個公共資源池和44個專享私有雲資源池，投產計算能力達23.7萬核、存儲能力22.7PB、網絡能力1050G，沃雲平台形成16個產品能力、258個功能點。聯通沃雲對標國際採用主流開源技術，堅持自主研發，實現安全可控可迭代，具備雲網一體性價比高、依托屬地運維體系服務專業可靠等優勢。

沃雲平台承載行業客戶

**2,000** 餘個

沃家雲盤註冊用戶數超過

**7,000** 萬

中國聯通聯手阿里雲推出混合雲解決方案，實現雲資源共享；與阿里巴巴和騰訊在公有雲、混合雲、行業雲等三大領域開展深度開放合作；與新華三、紫光雲數共同推進政務數據交換與共享領域的深度合作；與英特爾成立聯合創新實驗室，發佈五項新產品，提升沃雲產品差異化競爭力與服務品質。

2017年聯通雲數據服務公司獲得了工信部Cloud China2017雲帆獎、中國信通院頒發的「IT風險好管家」以及人民郵電頒發的「SDN最佳行業解決方案獎」等榮譽，同時入選OpenStack基金會黃金會員。

河北廊坊聯通利用區位優勢，搭建廊坊市中小企業雲平台，引導企業上雲，有效提升資源利用率，減少中小企業信息化建設支出。目前廊坊市企業雲平台服務企業**1765**家，累計服務**2593**次，製造業、服務業、法律諮詢、金融服務等各類企業紛紛接入企業雲平台，形成企業資源生產交易平臺，助力企業及地區經濟發展。

## 構建大數據格局

中國聯通深入貫徹國家大數據戰略，成立中國聯通大數據公司，集中了中國聯通海量數據資源，形成基礎、標準應用、平台級行業解決方案等三層產品能力，以及標籤體系、能力開放平台、沃指數、風控平台、數字營銷、智慧足跡、政務大數據和旅遊大數據等八大數據產品。中國聯通將大數據公司作為大數據對外商業應用的集中運營主體和全網大數據對外的統一出口，大數據產業拓展的合資合作平台，從利用大數據對自身的網絡和服務進行持續升級，到推動大數據在現代城市運營、工業產業升級、商業智能落地、民生服務優化等各個領域的應用，努力建設全產業鏈大數據生態體系，為全社會提供全方位的大數據業務服務。

- 數據資產整合能力：聚焦各行業中「數據」和「智慧」需求的關鍵領域和需求場景，通過大量數據收集、挖掘、分析、應用，完善和優化面向企業和個人客戶的大數據產品服務體系，基於開放平台深化大數據服務能力開放與合作運營，實現對外業務產品化、標準化、規模化，持續提升數據資產價值。
- 數據變現能力：開放產品和應用，為社會各界提供豐富的大數據應用服務，已發展金融、保險、旅遊、政府、互聯網等8個行業的200多個客戶和合作夥伴。
- 數據平台運營能力：形成國內除BAT外最大的雲架構大數據平台，存儲容量85PB，Hadoop集群的計算能力近4500個節點，平台上集中了全國的業務海量數據，可輕鬆識別20萬個互聯網產品、約4200個手機品牌、10.5萬個終端型號，上網數據日處理能力7100億條，話單數據日處理能力330億條。

大數據開放應用能力 **11** 個

發展客戶與合作夥伴 **200** 多個

物聯網連接數已突破 **7000** 萬個

承載企業客戶超過 **1.2** 萬家

## 打造物聯網生態

中國聯通物聯網服務以物聯網基礎平台為核心，以連接、部件、應用、方案集成等服務為要素，構建了一個覆蓋物聯網產業鏈「雲管端芯」的生態系統，可有效幫助企業協同創新，實現從一次性售賣產品向提供可持續改善服務的轉變。截至2017年底，中國聯通物聯網連接數已突破7000萬個，其中物聯網基礎平台連接數已到達5700萬個，承載企業客戶超過1.2萬家，涵蓋工業、農業、運輸與物流、健康、零售與商業、車聯網、消費電子、能源與公共事業、公共安全等重點行業領域。

中國聯通在物聯網領域堅持能力建設和生態打造雙輪驅動，在國際合作夥伴大會期間，發佈物聯網「全球連接」協作倡議，旨在加快推動全球物聯網部署，共同創造「萬物互聯」時代的新價值，得到十餘家國際運營商集團和區域主導運營商的積極響應。2017年8月，中國聯通召開物聯網生態大會，發佈物聯網「平台+」戰略，成立中國聯通物聯網產業聯盟，超過30家知名企業或機構成為聯盟發起單位。



中國聯通物聯網產業聯盟成立大會

### • 網絡能力：

打造多樣化、個性化、複雜場景需要的物聯網，推進NB-IoT全國網絡商用和eMTC試商用進程。全國數十城市已完成NB-IoT試商用開通，300多個城市具備快速接入NB-IoT網絡能力，北京、廣東等多個區域eMTC試驗網具備試商用條件。

### • 平台能力：

發佈物聯網新一代連接管理平台，具有更強大的數據分析和自動化能力、更可靠的安全防護手段、更靈活的合作夥伴業務運營能力，以及對大規模低功耗廣域網的無縫支持。平台聚合了強大的二次運營能力，並向應用開發者提供全方位能力開放和開發資源支持，幫助中小企業定制開發創新產品、打造新的商業模式。

天津聯通作為首批試點城市，2017年全面完成 NB-IoT部署，攜手華為、中興、360等物聯網產業合作夥伴，籌備組建天津市NB-IoT協會，促進天津物聯網產業更快、更好發展，使企事業單位和廣大市民享受更加智能的生產生活環境。

鄭州聯通與物聯網產業鏈上下游企業共同搭建集展示、體驗互動、教育培訓、宣傳推廣為一體的中原物聯網體驗中心平台，培植創新土壤，攜手合作夥伴，構築良性的產業生態圈，聚合各界力量，全力助推物聯網產業的發展。

## 擁抱人工智能

中國聯通密切跟蹤國內外人工智能技術演進動態，依托雄厚的信息通信技術實力，不斷加大人工智能領域業務佈局，積極開展產業內合作，探索人工智能應用與開發。

2017年10月13日，中國人工智能產業發展聯盟成立大會在北京隆重召開。中國聯通當選為中國人工智能產業發展聯盟副理事長單位。中國聯通作為電信行業的唯一代表，承辦中國人工智能產業發展聯盟巡迴大賽，利用該賽事探索人工智能與通信網絡的結合應用，促進網絡智能化轉型，並以人工智能改造運營商的管理，探索中國聯通的智能化運營道路，同時積極尋找人工智能產業鏈的優秀合作夥伴。

## 加快技術研究

中國聯通是科技部、國資委、全國總工會授予的全國首批創新型企業，始終將技術創新擺在公司發展的突出位置，建設了實力雄厚的技術創新基地和完整的技術創新體系。總部技術部作為科技創新歸口部門，研發機構包括聯通研究院、網絡技術研究院、軟件研究院、物聯網研究院四個主要研發基地，以及專業子公司、省分公司，2017年取得豐碩的科研成果。

- 「六模全網通系列標準及應用部署」、「SDN/NFV網絡演進及應用研究」、「cBSS1.0—計費應用雲化創新項目」、「基於自主研發的全雲化平台集中號卡資源管理系統」等項目獲得科技進步一等獎。
- 組織實施工信部「新一代無線寬帶移動通信網03專項」、科技部國家重點研發計劃、發改委「TD-LTE專項」等51項國家級科研課題，5個課題已通過驗收。
- 牽頭及參與編製行業標準209項，5人在通信標準化協會(CCSA)擔任TC主席／副主席職務，24人擔任組長／副組長職務，具有重要的影響力和發言權。
- 參加11個國際標準組織和5個國際開源社區的跟蹤研究，提交國際標準文稿649篇，主導標準新立項29項(其中ITU-T 16項)，主導標準發佈21項(其中ITU-T 13項)，在ITU-T、GSMA、ONF(ONOS)等重要國際組織中承擔多項職務。
- 全年投入科技創新資金58.1億元，申請專利648項，授權專利346項。



人工智能巡迴賽暨人工智能園區評選啟動儀式

提交國際標準文稿 **649** 篇

發佈行業標準 **228** 項

申請專利 **648** 項

授權專利 **346** 項

## 豐富智慧應用

2017年，我國創新型現代化產業體系建設步伐加快，新興產業蓬勃發展，數字經濟、共享經濟等新技術、新產業、新業態加快成長。中國聯通以基礎通信網絡為基礎，發揮雲計算、物聯網、大數據、人工智能等新興技術優勢，在智慧生活、智慧產業等領域大力拓展，開展豐富多樣的「智慧+」應用，讓公眾享受更加便捷、智能的生活。

## 打造智慧品牌

2017年，中國聯通深度分析行業趨勢和政企客戶以及大眾消費者需求，優化品牌體系，入圍國家品牌計劃。



中國聯通品牌體系

中國聯通與中國乒乓球隊結成全面戰略合作，發起「霞旅」乒乓文化推廣傳播計劃，舉辦「乒乓在沃」全民乒乓大賽，把乒乓文化、賽事文化、企業文化與群眾體育完美融合在一起，為企業支持全民健身運動樹立了良好的行業榜樣。



第五屆中國聯通乒乓球挑戰賽全國總決賽



選手與國家隊球員樊振東比賽現場

## 暢享智慧生活

### 關注客戶體驗

2017年，中國聯通進一步加強經營行為規範性管理，建立了為持續改進產品和服務的用戶體驗進行評估調查的制度，以及深入了解客戶需求的機制。

- 制定《中國聯通產品端到端客戶體驗評價標準及管理規範》，在產品設計之初即完善客戶體驗感知指標，在產品設計、開發、驗證、上線等主要環節植入客戶體驗要素，進行客戶體驗把關，從機制上保障產品滿足用戶體驗。
- 建立基於大數據的客戶精準營銷模式，根據客戶的消費特徵和行為特徵精準開展營銷活動，根據用戶偏好為用戶提供更適合的套餐、更便利的服務、更優質的體驗，場景化營銷能力拓展到全國30個省，模型覆蓋場景255個。
- 與市場一線建立直接聯繫，通過微信群、電話、視頻會議等方式直接將用戶體驗反饋至產品管理單位，及時評估和優化，產品體驗得以持續的改進。

### 創新4G產品

2017年，中國聯通全面打造互聯網化產品體系，建立流量型產品體系，以行業首創的流量不限量產品「冰激凌」套餐為重點，逐步改善用戶結構，實現中高端佔比及用戶價值雙提升。與騰訊、阿里、百度、滴滴等35家互聯網公司深入合作，開展2I2C項目，突破傳統運營商營銷模式，打造低門檻、大流量、體驗式的定制化產品，並利用雙方資源進行產品深度融合，構建完備、靈活的2I2C應用和特權體系，向用戶提供更高價值的產品和更高品質的服務。

- 簡化4G套餐合約體系，推動合約產品向流量型產品轉型。
- 推出騰訊王卡、滴滴王卡、百度聖卡等212C產品95款，滿足用戶多樣需求。
- 創新手機視頻產品體系和營銷模式，推出「視頻風暴」、暢視計劃、沃視頻等新產品。
- 構建權益運營一級運營體系，自主研發的特權中心在手機營業廳上線，引入31家合作夥伴特權，上線聯通專屬權益活動45個，特權中心權益覆蓋用戶1930萬，用戶滲透率接近7%。

北京聯通在不斷豐富基礎 TV 和 VOD 業務的同時，重點針對不同家庭用戶群體，打造系列特色產品和頻道，滿足用戶全方位、個性化的觀看需求。IPTV 產品聚合了多種行業應用，包含教育、醫療健康、遊戲、高清視頻通信、便民服務等特色產品，實現了用戶一次業務辦理，即可獲得多種便捷、貼近生活的服務。

### 豐富融合業務

2017年，中國聯通提出大帶寬、大流量、大融合、大視頻的經營理念，面向廣大家庭用戶不斷豐富「智慧沃家」融合產品，以高速寬帶、大數據流量、全業務共享和豐富的視頻內容為核心，打造家庭綜合信息服務解決方案，加速智慧家庭產業化。

積極規劃和跟進家庭互聯網的發展，組織家庭網關、沃家總管、智能提速等業務運營，跟蹤市場及技術的發展。依托家庭網關，構建家庭組網解決方案，並利用混改契機同互聯網企業探索通信和互聯網產品融合、營銷渠道共享，不斷探索全新運營模式。

開展TV增值全國集中化運營，推出4K超清、影視、遊戲、教育、音樂、購物、健康、視頻通話等TV增值創新應用，目前TV增值業務與超過200家內容應用合作方開展深度合作，上線各類TV應用超過1000款，全面滿足不同家庭成員生活、娛樂需要。

TV 增值業務合作方超過 **200** 家

上線各類 TV 應用超過 **1,000** 款

2017年9月，廣東聯通與產業鏈夥伴成立「互聯網家」創新聯盟，共同打造行業標桿的「互聯網家 — 家庭雲平台」，構建一站式、電商化、智能化的家庭智慧生活入口，為家庭用戶提供4K高清內容、智能家居控制服務、智能健康生活服務以及智能社區服務，提供家庭信息化服務綜合解決方案，引領「家庭互聯網」到「互聯網家」的升級。



廣東聯通「互聯網家」發佈會現場



互聯網家 — 家庭雲平台

### 助力智慧產業

中國聯通依靠雲計算、大數據、物聯網、人工智能等方面的領先優勢，聚焦政務、教育、醫療、旅遊、製造、環保、農業、金融等領域，推動智慧城市升級，助力「互聯網+」產業轉型，讓廣大市民輕鬆享受「互聯網+」提供的便利生活。持續打造以提升創新能力為核心的創新業務體系，加強面向產業互聯網創新業務頂層設計和全網資源能力的調度與配置，整合創新業務支撐服務能力，建立區隔於基礎業務的創新業務機制體制，促進創新業務快速發展。

## 智慧政務

中國聯通與20多個省政府合作，提供電子政務服務平台，助力「互聯網+政務」，實現行政機構高效運轉、數據互聯互通、服務民生造福大眾，促進傳統行政管理向智慧管理轉型。

2017年3月31日，中國聯通正式發佈電子政務產品體系及政務雲白皮書，產品體系涵蓋信息化基礎設施資源服務、電子政務雲、政務大數據、智慧政務應用、信息化運營支撐服務等方面，可為政府客戶提供端到端的、一體化的、全生命週期的信息化產品和服務。

河南聯通將省工商局業務系統搬上政務專有雲平台，並與公安、稅務、金融等機構實現業務融合、數據融通，打通信息壁壘，構建起大監管共治、大系統融合、大數據慧治、大服務惠民、大平台支撐的格局，在全省範圍內實現企業登記全程電子化，服務對象覆蓋企業、個體工商戶、農民專業合作社等所有市場主體，不用出門就能在線完成企業註冊。

## 智慧教育

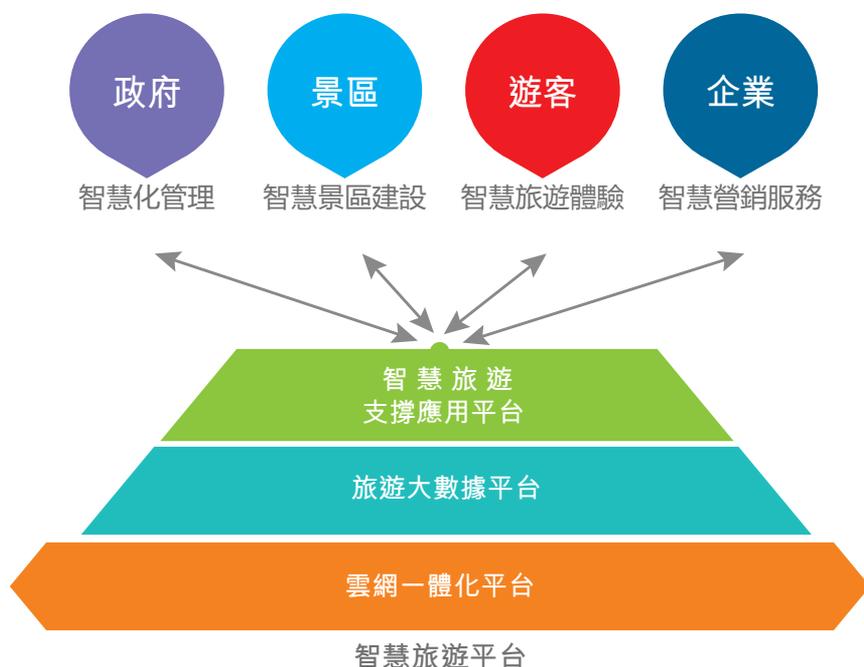
中國聯通運用雲計算、物聯網、大數據、移動互聯網的綜合技術優勢，針對學前教育和中小學教育，打造「班班通」、「互動寶寶」等產品，在全國啟動「三通兩平台」工程，全國寬帶接入中小學6.8萬所，班班通簽約近50萬班級，合作接入幼兒園12.06萬所。2017年，中國聯通以發展互動學習卡為核心，開展「互聯網+智慧校園」業務，大力發展人人通移動用戶，K12學生及教師人人通移動用戶達到近500萬，為推動教育公平、助力教育變革，建設「人人皆學、處處能學、時時可學」的學習型社會做出了貢獻。

湖南聯通協助湖南教育廳落地教育信息化，通過「沃教通」品牌為全省703所學校服務，其中農村地區、貧困山區學校佔比78.1%。免費為學校提供包括教育、教學、管理、共育、培優等多維度信息化服務和產品，讓城鄉中小學教育教學水平與辦學條件的差異日漸縮小。

## 智慧旅遊

中國聯通深入貫徹落實國家智慧旅遊發展要求，充分發揮智慧旅遊信息化平台建設對旅遊業轉型升級的助推作用，以信息化為主要途徑，全面提升現代旅遊服務業發展水平。中國聯通旅遊大數據平台已對接國家旅遊局產業監測和應急指揮平台，在人流預警、客源疏導、應急指揮等方面發揮重要支撐作用。目前，中國聯通已與二十餘個省的旅遊管理機構和景區開展了信息化和大數據合作，通過信息技術助力全域旅遊發展。

黑龍江伊春聯通推出的旅遊大數據綜合指數為政府部門旅遊管理提供依據，為遊客出行選擇目的地提供參考。



## 智慧醫療

隨著新一代信息技術、互聯網應用的普及，面對醫療健康行業新的發展形勢，中國聯通整合資源，提供雲技術和大數據服務。中國聯通醫療雲產品借助強大的雲能力，依托兩大醫療基地，聚焦醫院信息化、區域醫療信息化兩大發展方向，以雲化技術推動「互聯網+醫療」共享模式，實現醫療機構高效運轉，數據互聯互通，輔助醫療科研，服務個人健康，助力傳統醫療向智慧醫療轉型。

河南聯通打造「萬家醫視」遠程醫療服務項目，以沃 TV為載體，依托視頻通話功能構建線上醫療互動交流平台，實現醫療資源互補。許昌市作為「萬家醫視」項目的首個試點地區，2017年7月實施以來，已有1074家基層醫療機構受理安裝，覆蓋鄉鎮衛生院、社區衛生服務中心和部分標準化村衛生室，600餘位鄉村醫生依托「萬家醫視」進行遠程會診，累計會診近1000餘次。

## 智慧製造

中國聯通積極響應國家工業製造轉型升級的號召，針對我國製造業領域的諸多痛點，依托自身的技術專長和網絡資源優勢，推出「互聯網+製造」服務模式，大力發展智慧製造。

安徽馬鞍山聯通以建設智慧礦山為契機，創新「互聯網+採礦」服務管理模式，為客戶開發建設「智慧礦山」系統，實現地面考勤、井下定位、井上井下通信等多種功能，助力傳統礦企轉型升級，建設安全、高效、清潔的智慧礦山。

## 智慧環保

中國聯通全面貫徹《關於全面推行河長制的意見》要求，結合各地特點，打造「智慧河長」平台，為河長制信息化提供一體化解決方案，為水資源管理措施制定、水污染防治規劃、水環境預警預報、水生態健康評估提供平台技術支撐，真正實現了全數據集中、全社會協同、全業務智能。「智慧河長」平台已經在浙江、福建、安徽、廣東等省投入使用。

廣東聯通利用由視頻監控系統、傳輸系統、視頻監控應用系統三大部分組成的基礎平台和系統，全面提升河道監控、巡查等工作的信息化能力，為後續全國河長制鋪平系統建設的道路。

## 智慧農業

中國聯通積極開展農村「智慧黨建」、ULAND農業物聯網使能平台、無人機植保、農業窄帶物聯網、「聯通沃客」創新業務平台等涉農信息化應用，顯著改善農業、農村、農民的生產生活，有效提升了農業生產效率，提高了農村現代化管理水平，使農村農業享受到信息化發展的成果，讓廣大農民搭乘「互聯網+」快車，助力現代農業發展。

黑龍江雙鴨山聯通採用物聯網、網橋等技術搭建以監控、局部氣候採樣、土壤成分分析、孢子捕捉分析、農業知識及農災在線諮詢答疑等功能的初期綜合農業平台，可全程監控農田的生長過程，大幅提高農產品的生產質量，提高產量，增加農民收入。饒河縣高標準示範田監控自2017年正式上線以來，發現並預警119個案例，有效提前發現病蟲災害2次，提供農業專家在線諮詢答疑189次回，得到了饒河縣農委和農戶的高度認可。

## 智慧金融

中國聯通依托支付公司積極開展對外金融合作，拓展「互聯網+金融」服務。2017年聯通支付公司與蘇寧金融／蘇寧銀行、絲芭傳媒、太平電商、拉卡拉簽署戰略合作協議，完成中國銀聯、網聯清算、農信銀清算三大清算轉接組織的接入及投產，直聯合作銀行增加至19家，快速增強了金融通道能力，同時與聯通財務、國壽養老險合作供應鏈金融，與眾安在線保險開展保險業務合作。支付公司還推出賬戶互通、聚合支付、沃易融、沃易貸、沃保險、黨費平台、信用卡還款、公交充值等金融業務／產品，為廣大客戶提供便捷的金融服務。

招聯消費金融有限公司持續推進金融科技創新，打造沃信用分評分模型，從聯通億萬用戶中篩選並預授信近億白名單客戶。同時，將沃信用評分成功運用到現金分期、手機分期、話費充值等後付費業務中，為消費客群提供了更便捷的金融服務。2017年，招聯消費金融有限公司客戶規模、貸款餘額增長在持牌消費金融公司中位居第一，主要業務指標位居行業第一梯隊。公司發展得到了監管機構、地方政府和新聞媒體的高度肯定。

## 提升智慧服務

中國聯通秉承客戶至上的理念，通過遍佈全國的營業廳、客戶服務熱線「10010」、網上營業廳、短信、手機營業廳、自助服務終端、官方微博、微信客服等渠道為客戶服務，同時不斷改進服務體系及其運營、服務維繫方式，持續提升客戶服務水平。

### 提升窗口服務

2017年，中國聯通持續提升窗口渠道服務水平，提升自有營業廳效能。

- 啟動營業廳服務感知和業績「雙提升」專項工作。通過北京、河北兩地示範廳，試點、優化營業廳作業流程，超過1000家營業廳已實施新的作業標準。
- 開展客服熱線服務感知提升工作。熱線整體服務水平15秒人工接通率達到87%。
- 持續推進營業廳賣場化、連鎖化，着力與主流終端廠商合作聯營，推動營業廳提供全品類信息消費的零售及體驗，提升營業廳服務品類和品質。
- 以優化營業廳現場作業為突破口，構建適合連鎖零售門店運營特點的運營體系，提升營業廳服務效率。

中國聯通攜手京東、阿里共同打造的智慧生活體驗店已分別在廣州、上海開業。智慧生活體驗店以消費者為中心，利用大數據、雲計算、人工智能等新技術，重構貨物和消費場景，提升聯通營業廳和社區合作店的運營能力，進一步滿足廣大聯通客戶日益增長的對美好信息生活的嚮往，進一步提升用戶線上線下全渠道的消費體驗。



聯通智慧生活體驗店



聯通智慧生活體驗店內部

## 拓展互聯網服務

中國聯通積極發展和提升基於互聯網的客戶服務，引導用戶從傳統渠道向線上自助服務遷移，互聯網服務渠道用戶滲透率提升2.8PP。2017年，互聯網渠道服務用戶數超過6000萬，服務量2.01億件。

- 利用人工智能，打造人機融合、精準畫像服務新模式。人工智能語音導航試點省人工總時長下降12.4PP。
- 開通線上繳費功能滿足客戶一站式辦理需求，在線辦理能力邁上新台階。
- 推出碼上購、閃電購、線上購等多種營銷推廣工具，持續拓寬用戶服務渠道，創新用戶服務方式。

互聯網渠道服務  
用戶數超過 **6,000** 萬  
服務量 **2.01** 億件

天津聯通客服呼叫中心借助百度人工智能技術，打造人機融合創新服務模式，由「智能機器人」為用戶提供便捷、高效的服務，智能交互識別準確率達到93%。智能客服可提供「話費查詢、流量、障礙、積分和國際」五大類業務場景的查詢、諮詢、辦理和報障服務，縮短了用戶撥打人工台的等待時間，提升辦理業務的效率，大大緩解人工客服的壓力，提升用戶滿意度。

## 加強申訴管控

2017年，中國聯通建立縱橫矩陣式申訴管控體系，持續加強申訴管控，截至2017年12月，累計申訴量1.35萬件；累計申訴率32.4件／百萬用戶，其中不明扣費申訴327件，不明扣費申訴率0.78件／百萬用戶，未發生惡意扣費申訴，申訴管控取得明顯成效。2017年，不明扣費申訴率行業最低。

## 堅持透明服務

中國聯通認真貫徹《中華人民共和國消費者權益保護法》等有關保護客戶權益的法律法規，嚴格規範計費收費行為，保護客戶消費服務知情權，加強對消費者進行產品和服務的知識普及。

- 優化提升計費系統性能。語音和流量話單總數量降低34%，15分鐘內處理完的話單佔比達到96%以上。
- 加強智能終端應用軟件管理。累計完成1萬餘款計費應用的測試審核，對排查出的692款違規應用，予以下線處理並上報監管部門。
- 加強增值業務收費管理。修訂《增值業務管理辦法》，加大違規處罰力度。
- 自有渠道和社會渠道按照公司統一要求為用戶提供相關信息說明，營業廳內採用台卡、海報、宣傳頁等多種形式向用戶進行產品和服務宣傳，規範營業人員解答用語。

## 改善客戶口碑

中國聯通致力於全面提升客戶感知和客戶口碑工作，引入NPS評價對公司各個專業和各級單位進行全方位監測，促進公司了解客戶，適應客戶，各個專業面向客戶進行改善。

- 以客戶口碑作為風向標，將客戶意見通過體系的指標測評拆解至各級分公司和各專業線，推動以客戶為中心開展內部生產運營。
- 持續開展NPS客戶口碑滿意度評價，截至2017年四季度，中國聯通移網、寬帶NPS口碑測評均達到歷史最高。
- 以客戶感知、市場導向為主軸，兼顧統一性和靈活性，優化促銷體系，簡化套餐資費。
- 啟動「客戶感知專項攻堅行動」，以問題為導向，依托重點服務問題掛牌摘牌機制，倒逼內部流程改善和優化，推動重點問題的治本改善。



# 均衡協調 實現普遍精準服務



發展信息普惠	34
開展降費行動	36
服務「一帶一路」	37



## 均衡協調 實現普遍精準服務

推進社會平衡與充分發展，是新時代的主旋律。中國聯通致力於滿足用戶日益變化的信息生活需要，促進全社會和諧發展。2017年，我們不斷完善4G網絡、加快建設全光網絡、積極推進提速降費；統籌協調網絡建設和佈局，努力縮小數字鴻溝；積極承擔普遍服務責任，提供愛心資費，發展信息普惠；服務「一帶一路」，推動海內外均衡協調發展。

### 2017年採取的措施

- 通過打造4G匠心網絡、加快建設全光網絡、研發創新應用、升級業務產品、降低資費水平等舉措，積極推進提速降費工作。
- 在農村邊遠地區加大光纖寬帶和4G網絡覆蓋，2017年，在行政村建設4G基站1.6萬個，近兩年共承擔6662個村通寬帶任務以及9472個村寬帶升級任務。
- 共建「一帶一路」信息光通道，境外業務創新發展。截至2017年底，與超過300家國際運營商建立長期合作夥伴關係，為1000多家企業客戶提供跨境數據業務解決方案，境外移動用戶超過40萬戶。

### 2018年將採取的行動

- 堅持打造匠心網絡理念，從通信產品「供給側」入手，進一步升級用戶體驗。提供創新產品，讓利消費者，切實履行社會責任，推進提速降費工作。
- 對農村邊遠及西部地區，加大網絡覆蓋，並利用電商平台等多種創新方式，建設美麗鄉村，助力信息化扶貧。
- 深化「一帶一路」共建合作，為全球企業客戶提供境內外一體、全球端到端的一攬子綜合信息服務，促進境內外協調發展。

## 發展信息普惠

### 升級網絡品質

#### 提升4G網絡

中國聯通始終堅持鑄造匠心網絡的理念，通過精心建設和優化，為用戶提供覆蓋好、上網快的高品質網絡，全面升級用戶體驗。2017年中國聯通4G網絡「快上加快」，實現網絡速率翻番，網絡規模進一步擴大，累計開通4G基站85.2萬個，實現人口覆蓋率83%。根據寬帶發展聯盟2018年1月統計，2017年四季度，中國聯通網絡下載速率達到19.11Mbps，中國移動17.29Mbps，中國電信17.79Mbps，實現網絡速率感知領先。重點場景及熱點區域的峰值速率由300Mbps提升至375Mbps。

累計開通 4G 基站

**85.2** 萬站

山東聯通在網絡優化方面引入全球最先進的端到端優化方法，4G網絡重點場景覆蓋率已達到100%。對於重點場景和重點業務，建立業務保障體系，最低5分鐘可以排除網絡故障，為用戶帶來極佳的業務體驗。

達到人口覆蓋率

**83** %

新疆聯通2017年完成對核心商圈、機場、部隊、高校等36個熱點區域的優化改造，改造後移動網絡無線側承載能力成倍增加，熱點區域流量的最大增幅超過4倍以上。

### 打造寬帶網絡

中國聯通全力優化基礎網絡、改善服務質量、創新應用產品、提升寬帶品質，2017年固網寬帶「寬上加寬」，實現帶寬翻番。

- 寬帶普及速率提升至20M以上，主要城市提升至50M以上，具備提速條件用戶全部免費提速。

- 在完成寬帶網絡光纖化改造專項後，繼續推進PON+LAN等區域改造工作，光纖到戶端口佔比79%，其中北方主導區域85%。
- 大幅提高寬帶主推產品速率，將主推速率全部提升至50M以上，主要城市提升至100M以上。

寬帶端口  
總數達到  
**2.02** 億個



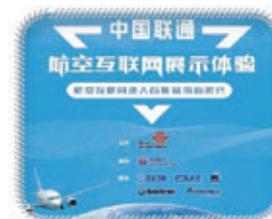
中國聯通千兆無線網絡&高鐵影院啟動儀式

2017年8月，中國聯通與熱播電影跨界合作，在全國率先啟動千兆無線網絡和高鐵影院，不斷推動網絡提升，豐富人們的文化生活。成功部署全球第一個高鐵場景下的LTE組播平台，實現了在高鐵上高速無卡頓地通過手機體驗高清視頻及VR業務。

天津聯通在全市各區縣境內的18個小區開通千兆寬帶網絡，實測下載一部8GB的藍光電影僅需1分22秒，而傳統100M速率寬帶需要10分鐘以上，為人們的生活帶來更多精彩，為共建智慧城市貢獻新的力量。

### 建設空中互聯網

中國聯通依托聯通航美為東航、南航等航空公司開發空中互聯網軟件產品，目前已在具備上網功能的80多架飛機上進行部署和實施，將為旅客提供用得起的空中互聯網業務。2018年1月18日至2月2日，中國聯通攜航空互聯網領域的最新發展成果，面向社會各界人士提供了航空移動互聯網體驗展，體驗空中玩手机，參觀者首次感受高速互聯網所帶來的全新航空客艙娛樂新體驗。



### 縮小數字鴻溝

#### 實施村通工程

中國聯通在農村邊遠及西部地區加大光纖寬帶和4G網絡覆蓋，讓更多的農戶用上互聯網，助推互聯網扶貧。

- 2016年以來，累計在18省78個地市承擔了電信普遍服務試點項目，共承擔16134個行政村通寬帶建設任務，其中6662個行政村寬帶覆蓋，9472個行政村寬帶升級。
- 加大農村邊遠及西部貧困地區網絡建設力度。根據行政村優先等級不斷提升4G網絡覆蓋水平，2017年中國聯通在行政村建設1.6萬個4G基站。
- 增強農村及邊遠貧困地區網絡覆蓋效果。2017年4G人口覆蓋率較2016年增長6%，達到83%；4G鄉鎮以上人口覆蓋率100%，4G行政村覆蓋率較2016年增長5%，達到55%；北方十省行政村光纖通達率到達90%。

近兩年共承擔

**6,662** 個村通寬帶任務

**9,472** 個村寬帶升級任務

海南聯通2016以來，投入資金100萬元，建設了覆蓋扶貧村的通信基站和免費WiFi覆蓋工程，打造文新聯通休閒廣場。2018年將繼續投資90萬元，在文昌村建設扶貧基站，計劃2018年6月完工，全方位助力「信息化幫扶」和「產業幫扶」。

在國家扶貧開發工作重點縣貴州省冊亨縣，貴州聯通聚力推進該縣精準扶貧工作，投入幫扶資金1340.15萬元，用於推進24個扶貧項目建設，精準幫扶1319人。此外，通過農村電商合作、建設智慧小鎮、安裝免費無線WiFi、選派幹部駐村扶貧等多種方式，積極開展當地通信扶貧。

西藏聯通在2016年承接了西藏自治區昌都市卡若區寬帶普遍服務工程，負責昌都市卡若區44個行政村寬帶網絡建設，項目實際投資3258萬元。在各方的共同努力下，44個行政村的寬帶網絡在2017年10月9日全部提前開通。

## 拓展服務渠道

2017年，中國聯通大力拓展便捷型服務渠道，滿足當地百姓通信需求。自有人員下沉一線，走近鄉鎮農村現場服務。並進一步拓展鄉村代理人員，負責聯通業務的營銷、維護、服務等工作，大力推動農村及邊遠貧困地區自有營業廳和社會渠道的建設。

## 開展降費行動

### 普遍下調資費

中國聯通堅決貫徹落實國家提速降費工作部署，不斷降低資費水平，讓用戶得到更多實惠，助力實體經濟發展，助推國民經濟轉型升級。

- **取消國內長途費和漫遊費。**2017年9月1日起，取消手機國內長途、漫遊費，惠及1.17億用戶。
- **創新產品和服務，讓利消費者。**針對青年、學生、網民、低收入者等各類特定人群，推出定制化的產品業務，大幅讓利。如「冰淇淋套餐」提供流量隨意用、通話隨意打、視頻隨意看的不限量服務，2017年惠及用戶達743萬戶。如「騰訊王卡」提供免費的定向流量，惠及用戶超過5000萬。
- **固定寬帶資費大幅下調。**2017年，固網寬帶平均單價較上年底下降64%。
- **下調互聯網專線資費，助力雙創發展。**面向廣大中小企業和雙創企業，互聯網專線資費在2016年已下調35%的基礎上，2017年再次大幅下調，開展中小企業寬帶提速活動，推出中小企業「雙創雲快線」產品，惠及用戶超290萬戶。同時，加大對骨幹互聯網建設與優化力度，進一步增強對中小企業專線的提供能力，全面助力雙創發展。
- **下調國際長途直撥費和漫遊費，響應「一帶一路」倡議。**國際漫遊資費調整後，語音漫遊資費平均降幅65.92%，數據漫遊資費平均降幅84.57%。



固網寬帶平均單價  
同比下降

64%

國際數據漫遊資費平均下降

84.57%

貴州聯通為確保提速降費落實，在2017年推廣實施了「流量王100」不限量套餐、「深耕計劃」優惠活動、1元鄉鎮流量不限量日包、辦理寬帶送省內流量等資費優惠政策。綜合資費水平大幅下降，手機流量單價下降78%，固網寬帶資費下降56.7%，固網寬帶資費水平普遍較省內其他運營商低30%左右。

## 推出特惠服務

為滿足農民、打工群體外出務工、返鄉探親，殘障人士的通信需求，中國聯通制定了差異化的、優惠的資費政策。各地分公司推出的回鄉卡、過年卡、愛心卡，使各類消費群體以較低的通信支出，享受4G業務的高速網絡通信服務，讓技術進步帶來的便利與福祉惠及社會各類特殊群體。

- 面向農民、打工群體推出務工親情卡：月租費20元，包含語音全國撥打150分鐘，親情通話主叫300分鐘，集團客戶通話1000分鐘，全國流量100M，省內流量1.5G，騰訊、優酷等指定視頻流量6G。
- 面向農村留守兒童、城市流動兒童、貧困家庭兒童開展「愛心守護」行動，提供「愛心守護卡」和「愛心沃卡」。愛心守護卡：月租費10元，包含通話主叫150分鐘，省內流量100MB，接聽免費，贈送來電顯示；愛心沃卡：月租費5元，包含國內語音撥打分鐘數50分鐘，省內流量30MB，接聽免費，贈送來電顯示。
- 面向殘疾人推出「愛心卡」套餐，給予語音、短信等業務的優惠，免收愛心卡成本費，提供上門集中辦理服務。減免一次性費用、贈送禮品、推出寬帶包年優惠套餐，提供寬帶專家服務等。

湖北聯通推出面向貧困對象的「雨露關懷卡」，加強扶貧到戶政策宣傳和雨露計劃工作服務，助力扶貧部門應用以及貧困對象高效使用雨露百事通軟件，根據扶貧人員情況，計劃開展扶貧宣貫會1000場，幫扶貧困對象10萬人。

山西聯通推出以「美麗鄉村」APP為核心、專門面向全省農村區域的8檔手機套餐資費，最低僅8元，包含豐富的語音和上網流量、10G「美麗鄉村」定向流量。基本滿足所有農民的通信需求，保證農民「用得起」。

## 服務「一帶一路」

### 提供國際通信品質服務

中國聯通依托聯通國際公司為用戶提供國際信息服務。已在全球設立30個機構(含2017年新成立的俄羅斯、瑞士與巴西分支機構)，共有員工700餘人，為國家「一帶一路」戰略提供高效、全方位的信息服務，包括全球連接服務、綜合信息服務、國際語音和移動服務等。

截至2017年底，聯通國際與超過300家國際運營商建立長期合作夥伴關係，為1000多家企業客戶提供跨境數據業務解決方案，境外移動用戶超過40萬戶，被評為「最佳國際網絡營運商」金獎。

中國聯通聚焦主要經濟走廊和信息港的國際網絡資源部署，致力打造「一帶一路」通信服務能力，在全球獲得豐富的國際海陸纜通道和局站點資源。

- 擁有20多個陸纜系統，跨境陸纜總量超過10.6T，連接13個鄰近國家及地區。自主建設的中緬國際穿境陸纜系統，為歐亞非方向提供豐富的海纜回國通道資源。
- 擁有26個海纜系統，鏈接超過50個國家，擁有境內外7個海纜登陸站，國際海纜容量16.2T。沿海上重點方向，與沿線國家和地區共同建設亞非歐1號(AAE-1)海纜和東南亞—中東—西歐5號(SMW5)，率先形成海上絲綢之路的雙海纜覆蓋。
- 不斷增強國際業務疏通能力，全球POP點達112個，連接70個國家及地區。
- 國際互聯網出口帶寬(境外互聯)達到2460G，國際骨幹網達到15個海外節點。



中國聯通跨境海纜系統

### 共建「一帶一路」信息光通道

中國聯通在2017年6月於上海舉辦的中國聯通國際合作夥伴會議中，提出共建「一帶一路」信息光通道倡議，呼籲合作方積極參與「一帶一路」主要經濟走廊和信息港的國際網絡資源部署，建設全球高速安全的傳輸網絡，打造高質高效的國際一流通信服務。

- 加大亞歐非大陸及附近海洋互聯互通，與沿線國家共建國際海陸纜。
- 建設國際金融專網，為金融客戶提供低時延，高可靠，國際專用網絡。
- 積極探索未來智能網絡，推動「一帶一路」數字化經濟。
- 積極推動行業及產業鏈合作，構建「一帶一路」合作生態圈。
- 推出「絲路」六大行業應用，面向金融、交通／物流、互聯網、能源／資源、傳媒、製造／零售六類重點行業提供綜合解決方案。



# 開放合作 打造共贏產業生態



深化友商合作	40
構築產業生態圈	40
攜手互聯網企業	41



## 開放合作 打造共贏產業生態

開放合作是激發企業創新活力，帶動產業發展的重要動力。中國聯通秉承「合作、開放、共贏」的理念，與產業各方協同發展。2017年，中國聯通深化友商合作，資源共享，促進產業良性發展；與產業鏈各方合作創新，打造繁榮共贏的產業生態；攜手冬奧，共同創造智慧未來。

### 2017年採取的措施

- 與中國電信在資源、終端等領域深度合作，固定資產投資和運營成本大幅節約。
- 推動設備供應商、終端供應商、社會渠道商、虛擬運營商、社會化合作企業等產業鏈企業協同發展，履行社會責任。
- 深入推進與互聯網企業的合作，推出2I2C項目40餘個，產品95款，打造出特權中心。

### 2018年將採取的行動

- 繼續推動與中國電信的資源、終端、業務合作項目落地實施，共同促進產業健康發展。
- 進一步加強產業鏈合作，借助更廣泛的互聯網合作觸點，為用戶提供更加優惠的通信產品及更優質的網絡服務。
- 繼續與互聯網公司深度合作，面向青年、學生等人群，加大力度推出大流量、低資費的互聯網專屬產品。

## 深化友商合作

2017年中國聯通繼續推進與中國電信的深入合作，牢固樹立並貫徹落實新發展理念，深入推進供給側機構性改革，持續提升電信基礎設施共建共享水平。本著「合作共贏、共同發展」的原則，積極推動行業內兄弟企業間在資源、創新等領域的優勢互補、深度合作，形成發展的協同效應。同時，面向產業鏈，以開放的心態，在技術、業務、資源、資本等諸多領域擴大合作，構建良性的產業生態圈。

#### 兩年合作累計形成

- 室外合作基站 3.9 萬個
- 室內合作樓宇 3.8 萬棟

#### 2017年傳輸網合作

- 共享桿路 4,474 桿程公里
- 共建管道 451 管程公里
- 共享光纖 7,495 芯公里
- 共建光纜 1,580 皮長公里

- 聯合推廣全網通終端
- 推動全網通成為國際標準
- 六模全網通終端市場佔有率達到81%，累計銷售3.32億台



- 協同下調互聯網專線標準資費
- 共同開展中小企業提速行動
- 共同清理大帶寬違規轉接
- 建立互不惡性競爭機制
- 推動行業自律，保護產業鏈健康發展

2017年3月31日，中國聯通與中國電信在北京舉辦了「落實提速降費 推廣六模全網通終端行動發佈會」，聯合發佈了推廣六模全網通終端的五大行動舉措。雙方在終端標準協同、終端產品上市、全渠道合作推廣、產業共識宣傳等方面發出倡議、採取行動。

## 構築產業生態圈

### 設備供應商合作

中國聯通致力於產業鏈夥伴共同履行社會責任，推行「陽光採購」、「綠色採購」。中國聯通電子商城供應商1.9萬家，商品約25萬個，交易額265億元，在國資委組織的中央企業物資採購工作管理對標活動中，獲得第二名。

- 建設統一運營電子商務平台，實現採購全生命週期管理和全環節公開透明，全電子化的「陽光採購」、「綠色採購」，做到規範、價低、透明。
- 將平台與供應鏈系統對接，推行電子商城訂單評價，進行履約後評估管理，加強及時結算管理及風險預警。
- 推行「互聯網+採購」，推廣使用電子招投標和訂單交易系統，提交採購效率。
- 實施集中採購降低採購成本，涉及產品數量371種，集采總額佔比81%。

### 終端供應商合作

2017年，中國聯通推行集團、省分兩級終端多供應商合作模式，為供應商提供更多參與機會。通過公開招募、聯合評選，合作供應商超過百家，合作智能終端超過700款，非手機類智能新型產品500餘款，全年銷量近千萬台。同時，中國聯通加強終端供應商社會責任要求，力爭為用戶帶來更豐富的終端品類、更實惠的產品價格、更好的終端服務。

- 舉辦兩次全國眾籌，促進產業鏈上下游扁平交易，實施「換機計劃」和「造星計劃」，滿足全網用戶4G換機需求。
- 服務2G手機用戶，眾籌200-999元超惠手機，聚焦10個品牌、近20個款型，資源對賭，專屬合作，帶動產業鏈跟進。
- 推出以舊換新、金融分期、手機保險等服務，降低用戶換機門檻，促進產業綠色、健康發展。
- 創新模式，以終端為載體，以OS及APP為觸點，以流量(業務)經營為核心，構建合作生態。

2017年，中國聯通在重慶召開「2017年智能終端產業鏈全生態戰略合作峰會」，正式發佈「產業鏈合作計劃」。此次峰會共吸引參會單位1500家，參展產品500款，4G終端交易量達6100萬台。

### 社會渠道商合作

2017年，中國聯通與17萬社會渠道商開展合作。以國美、蘇寧、迪信通、樂語等戰略渠道為重點，建立戰略渠道「准入、分級、評價、退出」運營管理流程，構建「分星分級」運營管理體系。全面升級華為、金立、OPPO、ViVO等終端銷售渠道合作，深化開展會員運營。為更好保護社會渠道代理商的合法利益，中國聯通迭代開發渠道集中管理系統，進一步提高代理商渠道費用支付效率。

上海聯通與全家超市(在上海有1200家店面)開展積分互通、聯名會員、門店合作、寬帶WiFi、大數據聯合營銷等數據、生活、娛樂一體化合作，創造業界典範效應。

### 虛擬運營商合作

中國聯通高度重視移動轉售試點工作，積極扶持轉售企業發展。2017年與31家企業合作開展轉售業務，在196個地市開展試點。截至2017年底，中國聯通轉售用戶數達到4492萬，市場份額73%，得到監管機構和社會各界的廣泛認可。

### 網絡社會化合作

中國聯通積極推行寬帶社會化合作建設，聯合民間資本共同促進產業發展。截至2017年底，社會化合作端口建設超過2800萬，佔全部寬帶端口數的14%。針對移動網絡資源匱乏地區，探索開展移動網絡建設的社會化合作，並同步進行運營機制改革，已在雲南、江西、四川地區試點推進工作方案。

雲南聯通在保山、怒江、紅河、昭通、曲靖、楚雄、普洱七個州市，推行移動業務社會化合作項目，計劃引入建設投資約12億，按業務收入年增長20%，五年內將實現業務合作區域聯通收入的扭虧為盈。

## 攜手互聯網企業

2017年，中國聯通與騰訊、阿里、百度、滴滴、網易等35家互聯網公司合作推出騰訊王卡、滴滴王卡、百度聖卡等2I2C項目40餘個，產品95款，手機營業廳APP月活躍用戶超過5000萬。

中國聯通與騰訊合作推出騰訊王卡，滿足特定消費群體的流量需求，大幅讓利，用戶人均月使用流量達12GB，但費用不足購買一杯咖啡的價格(19元)，深受歡迎。

2017年5月，中國聯通與阿里釘釘聯合推出「釘釘+智能辦公電話+釘釘卡」的智能移動辦公解決方案，幫助中小企業進入雲和移動時代。截至2017年11月底共發展釘釘卡超過百萬戶。

中國聯通上線特權中心，引入騰訊視頻、京東、攜程、滴滴、ofo、知乎等24家合作夥伴，滿足用戶在視頻、生活、金融、出行等方面的需求。



# 惠民共享 提升全社會獲得感

關愛員工成長	44
回饋社會期待	49
踐行海外責任	53



## 惠民共享 提升全社會獲得感

作為負責任的企業公民，中國聯通始終堅持以人文本的發展理念，將增進人民福祉、促進社會全面發展作為企業經營的出發點和落腳點。2017年，公司牢固樹立了團隊共進的文化理念，堅持員工與企業共同成長，切實維護員工的合法權益，建立起溫馨和諧的勞動關係。始終堅持發展為了人民、發展成果由人民共享的理念，積極回饋社會，重視海外履責，不斷增強全社會獲得感，共赴可持續發展的未來。

### 2017年採取的措施

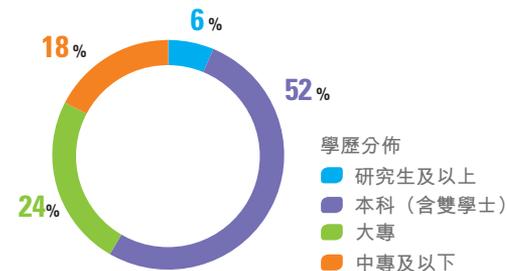
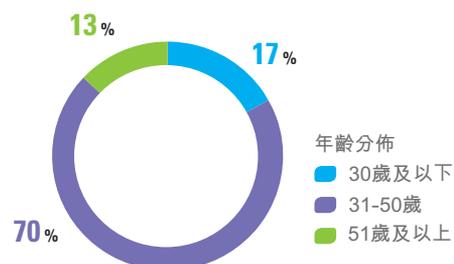
- 落地實施全面激勵體系，員工職級晉升率11%，薪檔晉升率23%，重大疾病團體保險簽約率達到92%。
- 建設戰略人才隊伍，產生專家人才195人，骨幹人才1492人，新銳人才2758人。
- 建設人才社區和人才管理平台，設立人才孵化基金。
- 開辦11期領導力研修班，58期高端技術培訓，176項專業技能提升培訓，開發線上線下課程84門。
- 完善聯繫員工群眾閉環受理機制，深入開展「總經理在線」活動。
- 開展援助西藏和定點扶貧工作，啟動援藏項目52個，撥付資金0.6億元，努力縮小地區發展差距；針對殘障人士、老年群體和未成年人開展特色服務。
- 強化海外履責，重視海外合規運營、發展本地用工和採購，開展責任投資，熱心海外公益。

### 2018年將採取的行動

- 重點提升實體營業、呼叫中心、裝維、直銷四支隊伍用工效率，進一步加強用工規範管理。
- 建立健全統一的培訓管理質量評估體系，推進重點群體及戰略人才培訓計劃落地實施。
- 統籌激勵資源，實施全面激勵，着力提升員工獲得感。
- 資源分配向劃小單元小CEO、戰略人才、績優人員傾斜，體現多勞多得；兼顧公平，重點關注低收入人員。
- 完善三級職代會制度，推動各級總經理在線溝通，建立企務公開發佈會制度。
- 探索建立利益共享、風險共擔的股權激勵機制。
- 着力提升定點扶貧地區的「造血」能力，關愛特殊人群通信服務需求。
- 促進海外機構踐行社會責任，推動全球可持續發展。

## 關愛員工成長

員工是企業創新發展的力量源泉，公司以混改為契機，以市場化為核心，推進人力資源市場化體系機制建設，堅定維護員工基本權益，積極為員工創造安全、廣闊、有愛的成長空間，不斷創造條件提升員工的認同感和自豪感，共同推進幸福和諧聯通建設。



從業人員(人)	吸納就業(人)	男女比例(男比女)	管理人員比例(%)	少數民族員工比例(%)	離職率(%)
267590	10689	1.48 : 1	8.44	6.89	1.94

## 維護員工基本權益

### 嚴格依法用工

- 與員工100%簽訂勞動合同，為員工建立養老、醫療、工傷、生育和失業保險，在自願選擇基礎上為員工建立企業年金保障，實現員工年度健康體檢全覆蓋，實行員工帶薪休假制度，產假／陪产假後的員工回到工作和保留工作的比例為100%。
- 注重保障人權，尊重個人隱私，在招聘、晉升過程中，嚴格禁止對員工有任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為，嚴禁使用童工和強制勞動。建立員工權益保障機制、暢通員工申訴渠道。
- 公司嚴格履行《勞動法》、《勞動合同法》和《勞務派遣暫行規定》等有關勞動用工及員工權益保護的法律法規，持續推進公司用工優化及規範管理，勞務派遣用工比例降至國家要求的10%以下，基本實現同工同酬，員工滿意度持續提升。

### 權益保障制度

- 建立集體合同、勞動爭議調解工作檔案管理制度，規範各級公司集體合同簽訂、履行、爭議調解機制、調解隊伍組建、受理員工投訴、處理勞動爭議及接待來信來訪等管理工作。
- 建立工會與人力資源部門的聯動工作機制，宣貫落實全面激勵新政策，兼顧各項措施的激勵作用與保障廣大員工基本權利的普惠性。重點關注涉及勞動報酬、休息休假、勞動安全衛生、保險福利、職工培訓以及勞動紀律等直接涉及員工切身利益的各项政策。

## 保障員工健康安全

中國聯通高度重視安全生產，認真貫徹落實《中華人民共和國安全生產法》等安全生產相關法律法規，強化安全生產責任制，推進預案和應急處置管理與生產經營深度結合，加強應急演練，提升應對能力，防患於未然。開展全系統安全生產大檢查，樹立全員安全意識。開展「身邊隱患隨手拍」活動，排查隱患風險，進行安全隱患整改工作，為企業營造安全生產的良好環境。公司不存在國家《職業病分類和目錄》所列職業病危害因素引起的職業病。為減少自然環境引起的有關疾病，針對一些高原特殊地區分公司制定了防護及勞動保護措施，對在艱苦地區患有高原型疾病的員工給予政策上的照顧及薪酬之外的特殊津貼。

安全生產培訓次數 **37** 次      安全生產培訓覆蓋率 **100** %

## 重視員工培訓發展

### 完善晉升激勵體系

中國聯通持續健全人工成本資源配置機制，傾斜創新業務領域，落地實施全面激勵體系，提升員工獲得感。

- 持續推進晉升激勵體系常態化運營，2017年全集團實現員工職級晉升率11%，薪檔晉升率23%；
- 深入開展戰略人才隊伍建設工作，遴選產生專家人才195人，骨幹人才1492人，新銳人才2758人；
- 持續強化人才使用效能，建設「人才社區」和人才管理平台，設立人才專項孵化基金，「人才社區」總用戶達到6.2萬人，積分達213.6萬分，上線34個眾包項目。

全集團員工職級晉升率 **11** %，薪檔晉升率 **23** %

遴選專家人才 **195** 人，骨幹人才 **1,492** 人，新銳人才 **2,758** 人

### 持續開展教育培訓工作

中國聯通基於企業文化制定員工核心能力標準，培育員工終身學習精神，不斷提高專業素養和創新能力。

**建立全面立體的培訓管理體系。**針對不同群體能力要求，搭建集團統一管理、分工明確的培訓體系，建立基於總部管理部門、管理序列(領導力)、專業序列、創新人才、綜合網格(小CEO)、新員工等六大重點群體的專屬培訓計劃。

**開展分級分類的多樣化培訓活動。**聚焦領導力提升，面向省分副總經理、地市級分公司總經理、縣級分公司總經理及重點專業線負責人、後備管理人才等，組織實施11期領導力研修班，累計參訓人員700餘人次；運用「一校五院」等優質外部資源送訓高管人員及專家骨幹人員43餘人次。聚焦專業線關鍵人群，有序開展各專業線業務主管與技術骨幹176項的專業技能提升培訓，累計21000餘人次參訓。面向IT戰略人才及核心網、客戶響應和網絡安全三個專業運維高級技術人才開展58期高端技術培訓。



在2017年第一期高管研修班學員座談上，王曉初董事長提出，要不忘初心，砥礪前行，做一名「忠誠、乾淨、擔當」的好幹部。

山東聯通針對新入職員工設計了為期一年的遞進式培養計劃——「新員工的四堂課」，通過詳細、科學、環環相扣的培訓，使新員工快速完成蛻變，拓寬職業發展道路。

**推進課程內容開發和培訓方式創新。**圍繞物聯網、大數據、雲計算、行業應用、流量後向經營、能力開放六大創新型業務，自主開發62門網絡課程和47套配套試題，學習人次達455萬。新開發17門小CEO綜合管理課程，制定智慧家庭工程師培訓認證體系建設指導意見，部份省公司展開輪訓。開發引進26門領導力電子課程，開發線上線下各類專業課程84門，舉辦36次課程推廣活動。完善網絡學習體系，網絡課程2279門，手機「沃學堂」微課程3753門，學習人次突破1500萬，總學習時長超過1300萬小時。

北京聯通打造「UV微信輔助教學平台」，具備「微課」在線學習、學習效果檢驗、學員入職測評、員工問卷調查及團隊建設等功能，通過U視角、V課程、精彩+三個主題模式展示，為員工自主參與多樣化學習提供了新的方式，加速知識型員工隊伍培養。

重慶聯通客服呼叫中心推出微信教學新模式，利用微信群進行在線課程培訓，解決了輪班員工難以同時培訓的問題，將員工碎片化時間有效整合，員工參與度達到90%以上，取得了良好的學習效果。

**持續開展員工技能競賽。**2017年，中國聯通組織開展營業員營銷技能大賽、智慧家庭工程師技能競賽、評標專家大賽等各類競賽，13.12萬名員工參加選拔，有力鍛煉了「技術上做專家、服務上做顧問、營銷上做能手」的專業化隊伍。



中國聯通營業員營銷技能競賽



中國聯通智慧家庭工程師技能競賽

福建聯通歷時半年開展「沃·匠心杯」技能競賽，參賽人數達到4000餘人，是歷年來參賽人數最多、涉及工種最全、規模最大的一次競賽。競賽項目突出崗位練兵、實戰實用，實現了以賽促訓，以賽促學的目的，有效提高一線人員處理常規性問題和突發性事件能力。

## 推動員工參與管理

中國聯通將職工視為企業發展的命運共同體，重視員工參與企業經營管理活動，充分保障廣大職工的知情權、參與權和監督權，不斷增強員工對企業的認同感和歸屬感。

**健全民主管理制度。**探索建立「職工代表大會制度」、「總經理在線活動」與「企務公開發佈會制度」三位一體的中國聯通企業民主管理運行模式。重新修訂《中國聯通職工代表大會實施辦法》和《中國聯通廠務公開民主管理實施辦法》。制定《中國聯合網絡通信集團有限公司職工代表大會專門委員會工作制度》，形成辦理職工代表提案和員工合理訴求受理閉環機制。



集團工會審議會議草案和候選人建議名單

河南開封聯通舉辦「我來出點子，做好主人翁」員工建言獻策主題活動，成立「建言獻策」活動領導小組，共徵集平台、管理、專業類建議283條。

**建立互聯網化建言獻策平台。**中國聯通研發適用於各級公司、各專業線的「員工建言獻策平台」多租戶模式，開展省級、地市級「總經理在線」活動19次，員工提問2065條，直接答覆1136條。

集團公司舉行「總經理在線」活動，同時在線員工3000人左右，峰值達3933人，共收到639位員工的提問和留言，陸益民總經理現場針對55個熱點問題做出回覆。作為公司民主管理的主要形式之一，該活動暢通了員工建言獻策的渠道，有助於凝聚員工的智慧和力量，共同構建企業和諧大家庭，推動中國聯通持續健康發展。



陸益民總經理回應員工提問

## 關心關愛員工生活

企業的持續、健康發展有賴於員工的無私奉獻和辛勤付出，中國聯通十分重視對員工的人文關懷，想員工所想，急員工所難，多措並舉，解決員工的後顧之憂。

## 完善的員工服務體系

中國聯通建立服務員工清單制度，切實了解員工需求，精心設計服務員工產品，精準提供服務。廣泛開展員工生日關愛、子女升學關愛、員工及親屬生病關愛，以及暑期班、托幼班、哺乳室、孕婦專用車位等服務，持續開展多種形式的送溫暖活動，全方位服務員工。

吉林聯通堅持「服務員工、關愛員工」的人文宗旨，精心籌備暑期職工子女托管班。在輔導孩子完成假期作業的同時，開設豐富多彩的教學課程和文化體育活動，以及富有特色的專業輔導，每天中午還為孩子們準備特色美食，贏得了廣大職工的歡迎和好評，70餘名員工子女參加托管班。

江蘇江陰聯通創建「愛心母嬰室」，配置沙發、電冰箱、微波爐、空氣淨化器等設施，為哺乳期女員工營造了一個私密、乾淨、舒適、安全的休息環境，加強了女職工「四期」保護，切實解決了女職工最關心、最直接、最現實的問題，得到了廣大員工的一致好評。

## 豐富多彩的文娛活動

中國聯通積極開展各種形式的文藝創作、展演、匯演、書法、攝影、朗誦會、單項體育賽事和綜合體育運動會等各種文化體育活動，通過建立各類興趣小組，開展豐富多彩的各類活動，滿足員工日益增長的精神文化生活的需求。



中國聯通舉辦了2017年職工羽毛球比賽，組織代表隊參加中國通信體協舉辦的全國通信行業職工羽毛球比賽，並取得了參賽歷史最好成績，展現了聯通員工團結奮進、勇於拼搏的精神風貌。

中國聯通2017年職工羽毛球比賽(北方賽區)現場



▲ 長沙聯通歡樂「鬧」元宵

▼ 江西聯通舉辦  
員工乒乓球賽



◀ 西藏聯通冬季趣味運動會

▼ 北京聯通員工  
舞出聯通風采



▲ 浙江聯通首屆職工  
運動會



▲ 黑龍江聯通氣  
排球賽收官之戰



▲ 廣州聯通首屆  
職工運動會



▲ 阜新聯通職工文化節



◀ 雲南聯通紅歌獻禮十九大

## 無微不至的心理幫扶

中國聯通關愛員工心理健康，通過加強EAP專員、心理輔導員隊伍建設，開展EAP宣傳等工作，幫助員工舒緩心理壓力，以更加積極平和的狀態投入到生活工作中，不斷提升員工的幸福感。

- 開展駐場心理諮詢體驗活動，組織12次線上微課輔導，舉辦EAP專員、心理輔導員培訓，以及EAP企業服務培訓。
- 加強EAP網絡自助平台系統建設，匯聚心健宣傳、在線諮詢、在線測試、在線互動、E-Learning教學等功能，為員工提供各類心健服務信息216條。
- 開展員工心理健康測評，了解員工心理健康水平以及對心理服務的需求。

湖南長沙聯通舉辦心理諮詢師培訓班，吸引25名員工參加，進一步推動EAP員工心理幫扶工作深入開展。長沙聯通被列入長沙市「員工關懷行動」首家試點單位。

遼寧阜新聯通舉辦「放飛心靈、擁抱快樂——做自己最好的心理師」幸福講堂，幫助員工正確對待情緒壓力，快樂工作，建立健康的工作心態，幫助員工獲得陽光正能量。70餘名員工參加了心理疏導活動。

## 情真意切的送溫暖活動

中國聯通深入開展「送溫暖」活動，建立起以大病救助為主要形式的員工互助醫療、重大疾病保險制度等幫扶救助機制，受到員工普遍歡迎，重大疾病保險簽約率達到92%。2017年發派送溫暖經費2838萬元，發放勞模慰問金97萬元。

困難員工幫扶  
投入 **937** 萬元

慰問資金  
投入 **2,838** 萬元

## 回饋社會期待

作為負責任的大型央企，中國聯通十分重視社會民生問題，積極運用自身的專業和技術優勢投身於社會公益，大力開展定點扶貧、公益捐贈、扶危濟困、志願服務等活動，助力民生改善，傳遞愛心，促進公司與社會共享和諧發展。

## 深入推進精準扶貧

中國聯通認真貫徹落實中央扶貧攻堅決策部署，紮實推進扶貧援藏工作。完善組織機構，健全扶貧決策、日常管理和落地執行的三級管理體系。集團公司設立定點扶貧工作領導小組和定點扶貧工作辦公室，相關省分公司設立省公司定點扶貧工作辦公室，選派掛職幹部赴定點扶貧縣落實幫扶任務，全面推進定點扶貧工作。中國聯通定點扶貧工作得到了當地省委、省政府的充分肯定，先後兩次被河北省委、省政府授予「中直單位定點扶貧工作先進集體」稱號。



王曉初董事長調研河北沽源、康保縣的定點扶貧工作



陸益民總經理調研貴州省冊亨縣的定點扶貧工作



2017年12月，工信部部長苗圩一行到河南洛寧縣調研信息扶貧工作，在聽取了洛陽聯通總經理的工作匯報後，

深入到貧困戶趙改春家中進行慰問，了解他家的通信使用情況，趙改春非常自豪地向苗圩部長說：「我家用的是聯通公司的光纖寬帶，看電視也是用的IPTV，而且全家用的都是聯通的騰訊大王卡，感謝黨和政府還有聯通，讓我們過上了好生活！」

海南聯通建立「三級」管理機制，探索精準扶貧新模式，通過「產業幫扶」、「美麗鄉村」等活動，助力全域旅遊，打響扶貧攻堅戰。全年開展幫扶活動400多次，帶領107人脫貧。

廣西聯通與廣東聯通聯合打造的全國首個駐村「第一書記」創富電商平台在南寧上線運營，幫助6000多名駐村第一書記解決農副產品銷售難題，助推廣西精準扶貧事業持續發展，營造了可持續的「互聯網+精準扶貧」產業生態圈。

新疆聯通堅持「社會穩定和長治久安」總目標，認真開展「訪惠聚」工作，高標準落實「1+2+5」八項任務。聚焦「建強基層組織」、「做好群眾工作」等重點工作，組建74個「訪惠聚」工作隊，下沉818名幹部專項幫扶，累計投入費用近1億元，得到自治區黨委的高度認可。

## 積極開展對外捐贈

公司遵循量力而行、權責清晰、誠實守信的捐贈原則，持續回報社會。

### 對外捐贈

**1,265.1** 萬元

公益性捐贈

**808.49** 萬元

捐贈項目	金額(萬元)
向定點扶貧地區捐贈(扶貧)	854.67
向文化體育事業捐贈	196.36
向教育事業捐贈(助學)	57.05
其他公益救濟和公共福利事業捐贈	30.07
向受災地區捐贈	20.17
向社會公共設施建設捐贈	17.65
其他定點援助地區	11.8
向醫療衛生事業捐贈	7.89
向殘疾人事業捐贈(助殘)	2.95
援助西藏地區(援藏)	2.66
向環境保護事業捐贈	0.2
向企業慈善基金會捐贈	0.2
其他捐贈	63.43
合計	1265.1

2017年中國聯通對外捐贈情況統計表

寧夏聯通開展「關愛環衛工人，共建美麗寧夏」活動，積極認領「微心願」，伸出捐助之手，關愛環衛工人。公司共計捐贈近60萬元，向3327名環衛工人贈送話費近40萬元。公司善舉得到寧夏自治區諸多政府部門的高度評價和讚譽。

## 愛心幫扶弱勢群體

中國聯通作為一個有愛心的企業，通過專項愛心服務、智慧應用、員工捐款捐物等多種形式，對殘障人士、老年群體、未成年人等弱勢群體給予了高度關懷，推出特色產品與服務，使他們方便、實惠地享受通信服務。

### 關心殘疾人

為促進殘疾人事業發展，深入開展「量體裁衣」式的殘疾人服務，推動殘疾人事務治理現代化和信息化建設，四川聯通以「智慧量服」系統為載體，以「互聯網+」信息技術推動殘疾人事業的科學創新發展。截至2017年底，全省「智慧量服」項目用戶數接近5萬。

寧夏聯通面向社區殘疾人，開展聯通關愛殘疾人活動，通過心理疏導、網絡知識小講堂、流量使用竅門等講解，紮實推進聯通關愛殘疾人志願服務建設，營造聯通真誠、貼心為民服務的社會氛圍。

### 關懷老年人

山東聯通針對老年客戶使用智能手機新需求，推出「一對一」優質服務，設立流動服務崗、老年座席、便民服務箱，推出一批「大屏幕、大容量、大流量、待機長」精品手機，派出優秀營業員協助老年人導入通信錄，下載應用軟件，學會網上看新聞、刷微信、健身監控、娛樂視頻、語音短信等實用技巧。



江蘇蘇州聯通為幫助老年人踏上智慧生活快車，與蘇州市老年大學合作推出智慧生活講堂，同時開設智慧課堂手機直播課程。蘇州聯通在老年大學開辦4個培訓班，舉辦「蘇州智慧生活」微信公益課堂活動40場，輔導老年人超過2000名。

### 關愛兒童

臨汾紅絲帶學校是全國唯一一所專門收治艾滋病患兒的全日制學校。六一兒童節期間，聯通支付有限公司攜手「中華紅絲帶基金」，開展「為愛分享，善行有『沃』」愛心募捐活動，為臨汾「紅絲帶」學校的孩子們，送去一份暖心的兒童節禮物。此次募捐活動共計收到305件愛心物資，讓「紅絲帶」的孩子們感受到了社會的溫暖。



浙江聯通致力於留守兒童志願服務，建立常態化的幫扶機制，舉辦以「用wo聯通你我，讓愛常伴心間」為主題的多場關愛留守兒童公益活動，超過100名留守兒童受益。同時榮獲2017年浙江省志願服務項目大賽銀獎。

## 熱心公益志願活動

中國聯通積極鼓勵各部門及所屬企業發揮各自優勢和特長，多層面開展志願服務活動。2017年公司註冊志願者人數達到23998人，開展志願服務活動累計39966人次，為推動社會公益發展貢獻了「聯通正能量」。

註冊志願者  
人數達到 **23,998** 人

開展志願服務  
活動累計 **39,966** 人次



福建聯通志願者積極參與「青春志願行·溫暖回家路」——中國青年志願者服務春運「暖冬行動」，為廣大旅客提供薑茶、開水、出行指引、售取票服務，用最為樸實的行動送上了一份冬日裡暖心的服務。



新疆聯通持續開展「點滴積關愛，共建沃未來」大型公益活動，呼籲聯通用戶捐積分、獻愛心，為邊遠貧困地區的中小學無償捐贈各類圖書建愛心書屋。截止2017年，全疆256465位聯通客戶參與了愛心積分捐贈，累計捐贈1.61億積分，建成書屋157所，捐贈維、漢、哈等各民族文字圖書17萬餘冊，全疆85000多名各族中小學生從中受益。



6月14日的世界獻血日，廣州聯通組織開展員工無償獻血活動，得廣大員工積極響應，共有97人參加，總獻血量約35000毫升，彰顯了廣州聯通人為社會所獻出的一份愛心。

北京聯通持續開展「溫暖衣冬」活動，共收集捐贈冬衣100件。捐贈衣物由大學生志願者利用假期返鄉轉贈給最需要的人們，送去「北京聯通的溫暖」。

邯鄲聯通積極參與創建全國文明城市志願服務活動，積極組織員工到叢台區北交道崗進行志願服務，用微笑和愛心維護安全、有序、文明、暢通的道路交通環境，為市民安全出行提供保障，為「創建文明城市」貢獻力量。

## 踐行海外責任

### 推進海外合規運營

中國聯通國際公司編製《主要風險指引手冊》，發佈香港、緬甸、日本、新加坡、俄羅斯、南非、巴西等合規運營指引手冊，以及美洲、歐洲重點業務合規指引。建立全球一體化的內部控制體系，形成防範廉潔風險的長效機制。嚴格遵守當地法律法規，維護良好的市場秩序。堅決落實入網實名登記有關要求，嚴格執行「一證五號」規定，為跨境通訊保駕護航。

### 融入海外本地社區

#### 員工本地化

聯通國際積極實行本地化戰略，全球範圍內設有30個分支機構，高度重視發展本地用工，所有員工的招聘與管理都嚴格遵守當地的法律法規，目前員工總人數達到700餘人，為當地創造了更多的就業機會。

#### 採購本地化

公司在網絡、IT產品設備以及綜合類服務項目上的採購，絕大多數來自於經過嚴格篩選的當地供應商。遵守當地法律法規，提倡契約精神，誠信透明經營，進行動態化管理，要求供應商提供綠色環保產品，不斷推動國際公司的本地化採購走向完善、成熟、規範化。

#### 本地公益行動

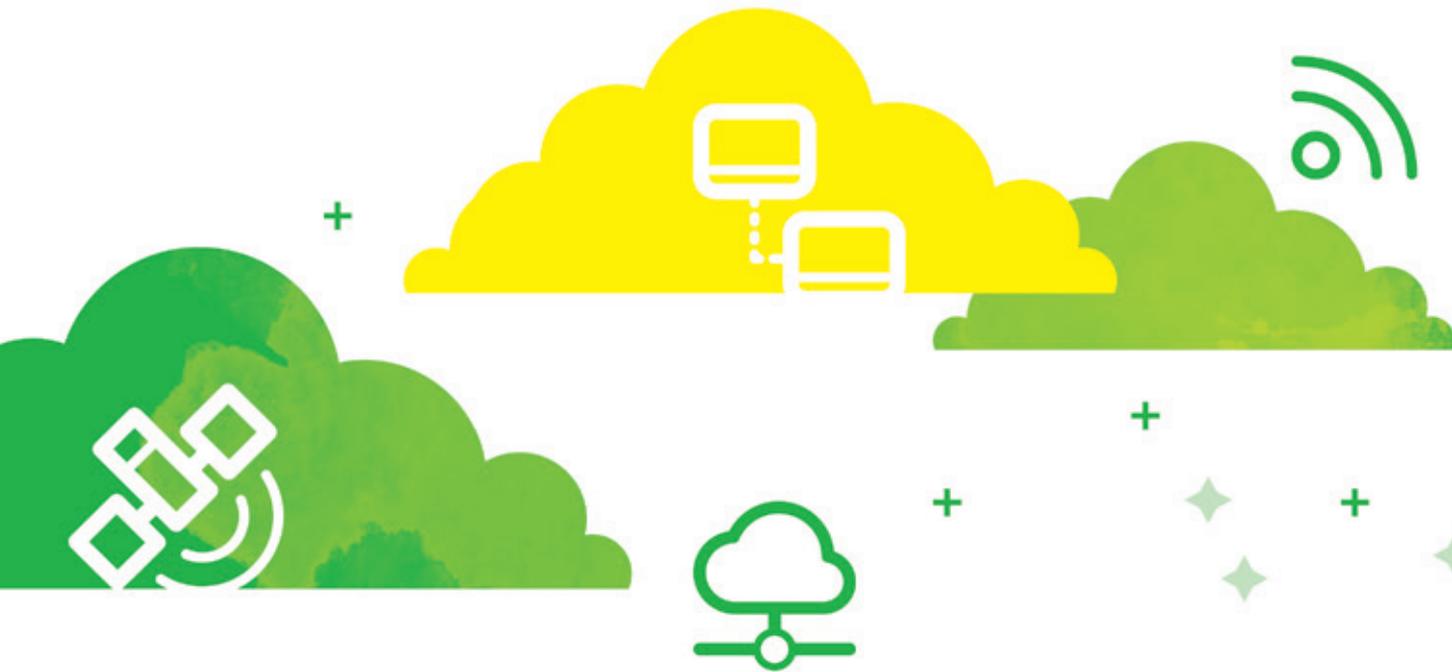
在海外發展中，中國聯通一直致力於關懷社會、承擔責任、回饋社區、傳播愛心。2017年，公司加強與協康會合作，提高社會對有需要的兒童的關注；開展與愛護動物協會的合作，為保護動物奉獻愛心，使這些慈善公益活動得到了社會廣泛關注，吸引更多人參與到慈善中來，放飛希望，與愛同行。

澳洲聯通通過各種渠道了解當地人文風情，尊重當地風俗文化和商業模式，多次參與當地政府、商會、行業協會舉辦的活動，並成為中國總商會的理事單位和女性高管協會的秘書處成員，積極協助總商會組織與當地企業和慈善團體的溝通與合作。

### 注重海外責任投資

中國聯通着力踐行國家「一帶一路」倡議，加大世界主要經濟走廊和信息港的國際網絡資源部署。2017年，參與建設互聯亞、非、歐三大洲的「亞非歐1號」海底光纜全程投產，自主建設的「中國緬甸國際陸地光纜」投入試運營，與喀麥隆電信、華為海洋共同簽定「南大西洋國際海底光纜」建設協議，正式啟動港美海纜建設。在建設過程中，高度重視對當地生態環境的保護，所有路由都通過了當地環境管理部門的審批。





# 綠色環保 共建祖國綠水青山

推行綠色管理	56
建設綠色網絡	57
深化綠色運營	58
開展綠色行動	59





## 綠色環保 共建祖國綠水青山

生態文明是關係中華民族永續發展的千年大計。中國聯通積極樹立並踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，堅持節約資源和保護環境的基本國策，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等有關環境保護的法律法規，不斷強化綠色網絡、綠色運營、綠色供應、綠色行動，積極落實國家供給側改革，深入開展節能減排工作，實現人與自然和諧共生，助力美麗中國建設。

### 2017年採取的措施

- 投入1億元節能減排專項資金，重點用於節能改造和節能技術應用。
- 加強綠色採購，實施共建共享，重視電磁輻射管理，加快2/3G網絡精簡，開展設備退網和機房整合工作，合計節電5.5億度/年。
- 開展無紙化運營，加強物資盤活利用，物資盤活利用價值高達8430.55萬元。
- 大力開展綠色行動，踐行綠色公益責任。

### 2018年將採取的行動

- 深入推進網絡精簡，持續開展技術節能，深化電信基礎設施共建共享。
- 加強報廢物資處置，提高報廢物資處置效率，減少報廢物資對環境污染。
- 繼續開展綠色行動，踐行綠色發展理念，助力美麗中國建設。

2017年，我們深入落實「控成本、轉機制」的總體工作部署，持續開展降本增效，提升網絡競爭力，進一步強化管理節能、推廣節能技術、開展節能宣傳，推動企業與環境和諧共生。

## 推行綠色管理

隨著移動互聯網、雲計算、物聯網等新技術快速發展，特別是4G網絡和全網光纖化網絡快速建設，中國聯通能源消耗呈現較快增長的態勢。中國聯通積極推進網絡結構化調整，從規劃和網絡設計入手，從網絡結構設計、設備選型、供電新型技術應用、網絡容量按需調整、節能減排技術應用等多種手段、降低電能消耗，努力減少溫室氣體排放，規範污染物及廢棄物處理，提升精細化管理水平。

- 制定《2017-2020年節能減排專項規劃》，從控制能源消費總量增幅出發，結合加大管理節能力度，不斷強化資源能源消耗管理。2017年投入節能減排專項資金1億元，重點用於節能改造和節能技術應用。
- 強化各用能權責發生管理，加強分專業核算與用能流程管控。
- 成立網絡精簡與頻率重耕工作組，強化2/3G網絡簡化工作。
- 編製網絡供電架構技術標準，出台沃雲倉、高壓直流供電標準、高倍率電池技術要求等多項企業標準。
- 建立能耗管理系統，全面檢測機房日常用能情況，定期完成稽核與認定工作，為能耗規劃落地提供有力支撐。

2017年11月1日，中國聯通倡議發起信息通信行業節能創新聯盟，其宗旨是以新一代信息通信技術發展、基礎設施融合為導向，推進信息通信設備、平台、供電系統、製冷系統、運維系統、建築一體化節能減排為目標，促進行業節能及技術創新領域研究和應用，打造創新平台，推動行業節能技術創新、標準化、產業鏈形成，實現基礎設施架構的產業鏈變革，推進信息通信行業節能減排。



全體參會代表舉手表決聯盟成立

註：

[1] 由於公司主要業務為提供電信服務，所以製成品所用包裝材料並不適用公司業務實際。

[2] 由於中國聯通體量龐大，業務覆蓋地域廣泛，所以目前未能對公司的廢棄物總量作出全面統計，公司將盡快建立相關數據統計制度。

## 建設綠色網絡

### 推行綠色採購

中國聯通推進高效節能設備集中採購，增加UPS及空調技術測試，提出TCO成本測算引導廠商的產品節能。推行環境質量認證，明確設備綠色環保要求，供應商必須通過SA8000、ISO14000等認證。推行電子招標，推行電子訂單交易，降低交易中的環境成本，提升供應商環保意識和能力。嚴格執行國家環保標準，重視終端產品功耗問題，不斷協同供應商進行改進，確保公司定制的終端節能、環保、安全。

### 淘汰落後產能

中國聯通深化國家供給側結構性改革，加快推進2/3G網絡精簡，積極開展傳統交換網等業務整合與設備退網工作，關停各類設備5萬餘架，節電2.5億度。完成全部1680個交換局址7280個機房的整合工作，騰退機房面積48萬平方米，節電3億度/年。

山東煙台聯通開展網絡精簡和頻率重耕的日常組織和實施工作，下電基站數量 567 站，2G 減頻 4817 個，3G 減頻 1745 個，年節省電費 406 萬元，提高了經濟與環境效益。

### 網絡共建共享

中國聯通本著「合作共贏、共同發展」的原則，以開放的心態，在傳輸桿路、管道、直埋光纜、室內分佈系統等通信基礎設施上繼續深化企業間合作，降低重複建設，形成優勢互補，持續提升電信基礎設施共建共享水平。

- 共建傳輸桿路5,200線路公里、管道6,300線路公里、室內分佈系統7,860個。
- 共享兄弟運營企業傳輸桿路12,100線路公里、管道1,300線路公里、室內分佈系統1,410個。
- 提供給兄弟運營企業共享的傳輸桿路24,000線路公里、管道7,400線路公里、室內分佈系統2,520個。

### 節約工程投資逾

# 6.4

億元

責任績效指標	2015年	2016年	2017年
室內分佈系統共建率(%)	69.07	73	71
室內分佈系統共享率(%)	94.66	63	93
桿路共建率(%)	67.76	85	88
桿路共享率(%)	94.16	92	95
管道共建率(%)	82.17	85	92
管道共享率(%)	92.23	86	98

### 電磁輻射管理

中國聯通嚴格按照環保部及各地環保部門的規定，在移動通信基站建設加強對電磁輻射的管理，確保電磁輻射水平滿足國家標準。根據環保部對電磁輻射管理的變化，組織公司網絡技術研究院對多個分公司的移動通信基站電磁輻射情況進行測試研究。同時，結合環保部、工信部的相關要求，制定《中國聯通通信基站電磁環境保護管理規定(試行)》，從基站登記備案、電磁輻射測試、信息公開、投訴處理，超標準的整改等方面進行了規範。

為了讓市民更加科學認知電磁安全、快樂享受通信生活，福建聯通開展電磁輻射安全宣傳活動，借助全國首輛「電磁輻射科普宣傳車」進行精確監測，對電磁爐、電視、電腦、手機等各類家用電器的輻射值進行對比測試性，幫助當地居民普及基站電磁輻射方面的法律法規和科學知識，消除認識誤區。

## 深化綠色運營

### 打造綠色營業網點

中國聯通遵循「低碳減排、綠色辦公」理念，以建設數字化營業廳為抓手，推動傳統通信服務功能廳向體驗零售店轉型，打造「管理規範化、佈局標準化、裝備現代化、操作數字化、受理無紙化」的綠色智能化營業網點。依托統一的無紙化系統，累計受理業務6527.66萬筆，節約成本2.5億元。提倡使用視頻會議，2017年公司部分大型工作會議均採用內部網上視頻直播的方式，減少碳排放。此外，公司確保污水和污染物零排放，在全部運營地點實現污水和污染物全部進入污水管網系統進行處理。公司致力提升用水效益，積極推進水資源循環利用。公司推廣節約用水意識普及，並定期對供水系統各環節進行檢查維修，堵截水資源浪費和漏水等現象。公司用水主要來自大廈或物業自來水，報告期內未發生用水問題。

無紙化受理業務 **6,527.66** 萬筆

總計節約成本 **2.5** 億元

四川聯通踐行綠色發展理念，推行無紙化辦公。完善OA系統，搭建綠色辦公平台；取消紙質會議材料，通過「E信通」進行會議通知，啟用PAD作為大型會議發言材料的承載工具。2017年，通過辦公系統辦理公司級文件2713件，節約紙張27萬多張；大型會議材料節省6萬張紙張，節約支出2236.50萬元。

### 推廣綠色節能技術

2017年，中國聯通提出機房節能模式分區化、模塊化、個性化建設思路，開展標準化綠色機房建設模式，推出雲艙1.0產品，解決現網高功耗CT設備氣流混亂、高功耗的問題，同時為IT、CT融合部署，向雲化演進提供了基礎設施可行的解決方案。

開展336V高壓直流系統、高倍率放電電池、鋁合金電纜推廣應用工作。336V高壓直流系統、高倍率放電電池正在進行公開測試，鋁合金電纜準備上公開市場，為分公司節能應用提供可行的路徑。

採用高效節能型方案，新建開關電源採用高效模塊，提升效率3%；北方及中部地區採用智能雙循環空調，節能15%以上；與傳統建設方案相比，年節省電費2600萬度以上。

推動eSIM技術應用，取代實體SIM卡，逐步減少運營商和電信用戶在制卡、運輸、存儲、補換實體SIM卡方面的大量成本，減少原材料消耗，降低環境污染。

中國聯通(貴安)雲數據中心「倉儲式微模塊機房」榮獲數據中心綠色等級4A級全球認證。貴安雲數據中心按照國際最先進的T3+至T4數據中心標準建設，通過微模塊技術、電氣技術、製冷技術及獨有的分佈式UPS系統，實現靈活定制、柔性可變、綠色節能，整體PUE值控制在1.3以下。



2017年通信行業節能減排大會

雲南聯通採用核心機房大工業用電市場化交易、低效能OLT下電、LET基站智能關斷等技術，節約電費支出約300萬元。該項技術節能成果得到中國通信企業協會通信網絡運營專業委員會的肯定，雲南聯通榮獲「2016-2017年度通信行業節能管理創新先進單位」稱號。

### 降本增效專項行動

2017年，中國聯通下線退網低效系統49套、整合同質系統83套、優化系統能力8套，雲化遷移91套，積極鼓勵引導各級單位開展科技創新活動，大大提升系統整體支撐效能。

- 總部主要從設備及應用系統「關停並轉」、數據生產流程和報表清理、機架收斂及騰退、電路清理、互聯網地址資源回收等方面展開提質增效工作，節約運營成本約1223萬元，節約能耗約215萬元。
- 省分主要通過設備及應用系統「關停並轉」、自主研發及自主維護的探索與攻關、進行技術及管理創新等舉措，提升信息化支撐響應能力，實現提質增效。節約運營成本約6080萬元，其中節約能耗1700萬。

## 重視物資盤活利用

2017年，中國聯通繼續採取逆向物流管理辦法，將廢棄物交由專業第三方機構進行綜合處置回收，提高廢舊物資的循環利用，再利用物資約5708.65萬元，線纜類廢物處置金額11億元，蓄電池類報廢物資處置金額5553.73萬元，綜合類報廢物資處置金額8342.78萬元，物資盤活利用價值高達8430.55萬元。

公司積極打造智能資產交易平台，註冊入駐阿里拍賣平台，拍出131筆報廢資產，終端類資產處置收益率提升50%左右，線纜類資產處置收益率提升10%左右。採取「匹配終端用卡」等多種措施，盤活庫存單卡品使用，減少資源浪費。2017年有效消耗單卡品庫存550萬張，減少資源浪費超過700萬元。

再利用物資約

**5,708.65** 萬元

綜合類報廢物資處置金額

**8,342.78** 萬元

物資盤活利用價值高達

**8,430.55** 萬元

山東日照聯通大力開展客戶接入材料回收利舊活動，部署拆利舊工作重點、撤舊工作場景和撤舊後可以利用的標準，提高回收效率。全市五類線拆利舊達20.1萬米。

## 開展綠色行動

中國聯通積極倡導環保理念，深入落實綠色行動，助力美麗中國建設。

北京聯通積極響應「清煤降氮」工作要求，確定119處燃煤燃油鍋爐、22處燃氣鍋爐全部「清零」。在2個月內完成數十處改造，利用機房餘熱實現自主供暖，減少二氧化碳排放量620.61噸。為首都建設美好藍天貢獻了力量，踐行了企業節能減排責任。



陝西聯通開展「綠化秦東大地，建設美麗家園」植樹活動



內蒙古聯通組織「告別污染，綠色行動保護烏海湖」撿拾垃圾志願活動



山西聯通舉辦「與沃同行 健康騎行」環保騎行活動



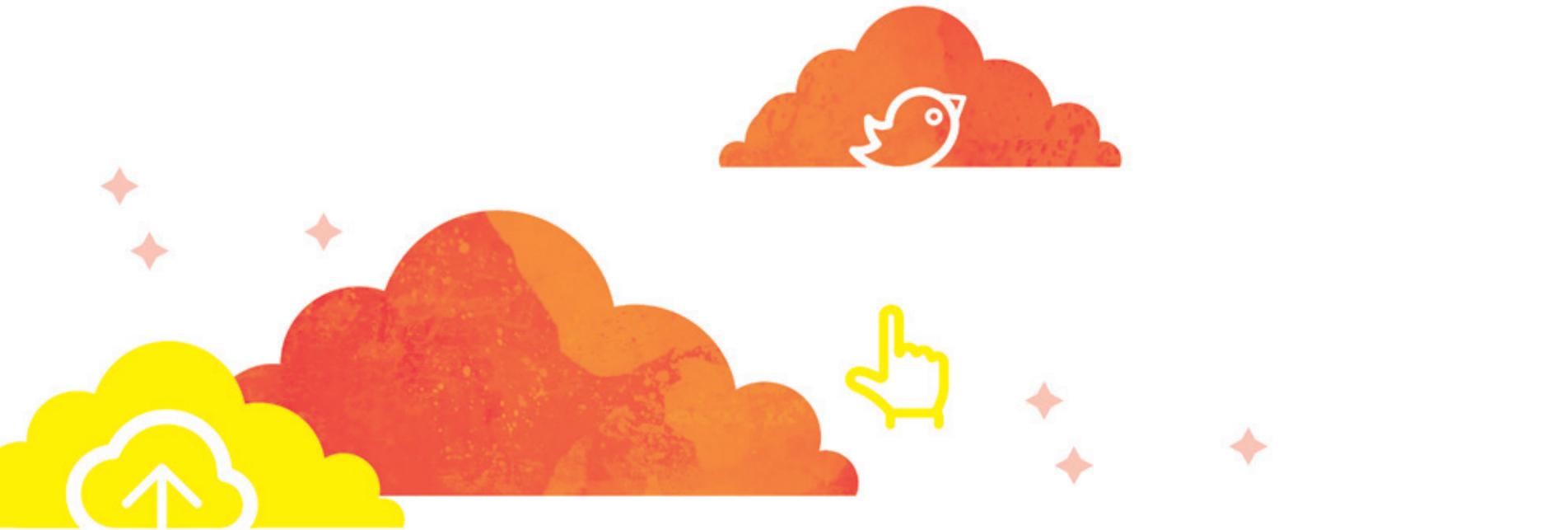
長沙聯通開展愛綠護綠志願大行動暨麓山認植認養活動

蘭州聯通開展「做慈善事業行動當愛心奉獻傳播者」綠色公益活動



聯通支付公司組織開展義務植樹活動





# 安全可控 營造清朗網絡空間

保障應急通信	62
維護信息安全	64
淨化網絡空間	65



## 安全可控 營造清朗網絡空間

安全可控是信息網絡的基本要求，也是信息通信產業健康持續發展的可靠基礎。2017年，我們堅持正確的網絡安全觀，不斷強化通信安全保障工作，在應急通信保障、用戶信息安全和隱私保護、抵制不良信息等各方面積極行動，為人們打造出一片安全清朗的網絡空間，為維護國家安全與社會穩定提供了強有力的保證。

### 2017年採取的措施

- 成立工作領導組，制定專項保障方案，組織應急演練 1500 餘次。
- 開展颱風、洪澇、地震等自然災害發生時期的通信搶修工作，圓滿完成「十九大」、「一帶一路」高峰論壇、金磚會晤等重大活動的通信保障任務。
- 完善信息安全工作機制，積極落實實名制，深入開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動，發送各類信息安全防範提醒短信 12.7 億條。
- 打造有利於未成年人健康成長的網絡產品和服務，防範利用網絡從事危害未成年人身心健康的活動。

### 2018年將採取的行動

- 繼續完善信息通信應急保障機制，積極承擔自然災害、重大活動通信保障工作，努力踐行央企社會責任。
- 強化信息安全管理，進一步加大體系建設，持續深入開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動。
- 積極落實「十九大」營造清朗的網絡空間的要求，為未成年打造安全健康的上網環境。

## 保障應急通信

### 完善通信應急保障機制

解危紓難彰顯國有大型央企的社會責任與擔當，保障應急通信安全更是電信企業的重要使命。2017年，中國聯通進一步修訂通信保障應急預案，有效確保汛期應急調度。成立重大活動通信保障工作領導小組，制定專項保障方案，全力確保各項重大活動通信暢通。為提高應急通信組織指揮能力和綜合保障能力，中國聯通各級單位共組織應急演練1500餘次。



上海站活動現場

中國聯通「匠心網絡萬里行」應急通信保障拉動演練及展示上海站活動圓滿舉行，展示了中國聯通「召之即來、來

之能戰、戰之能勝」的專業化通信保障隊風采。



技術人員在應急通信車內了解設備性能

黑龍江聯通制定了詳細的機動通信保障培訓計劃，採取內培、外培等多種形式，分層次對全體應急通信人員進行全面培訓，進一步提高技術人員業務水平。

進一步提高技術人員業務水平。

## 抗擊重大自然災害

2017年我國部份地區發生了嚴重的洪澇災害，局部地區發生山洪、泥石流、滑坡等災害，颱風「納莎」、「海棠」、「天鴿」、「帕卡」等先後登陸我國大陸，四川九寨溝、西藏米林等地發生地震災害。面對災情，中國聯通全體幹部員工以高度的責任感，精心準備，克服困難，不畏艱險，全力保障了黨政軍、防汛抗旱指揮部門等重要客戶的通信，確保了汛期的通信安全。全年，中國聯通累計投入救災資金15967萬元、救災人員172776人次、搶險車輛61678輛次、應急設備7597台次、應急油機78713台次。



▲ 福建聯通全力防抗雙颱風侵襲



◀ 貴州聯通全力保障通信「生命線」



▲ 廣西聯通全力保通信暢通



▲ 西藏聯通抗擊林芝地震



▲ 四川聯通九寨溝抗震救災



◀ 湖南聯通抗洪救災保通信

## 保障重大活動通信需求

### 「十九大」會議通信保障

2017年10月，中共「十九大」會議在北京隆重召開，為確保會議通信暢通和網絡信息安全可控，中國聯通累計出動維護人員26.8萬人次、應急車輛6.7萬輛次，確保會議通信暢通和網絡信息安全可控。其中，北京聯通歷經5個月精心準備，連續10天晝夜奮戰，1330人次技術人員堅守崗位，417名員工不間斷巡查管線近6萬公里，實現五個「保障之最」，即上網速度最快、無線覆蓋最廣、通信質量最佳、支撐響應最好、客戶體驗最優，為大會的高效運轉和廣泛傳播提供了全業務、高品質的服務保障，圓滿完成了任務，獲得各方肯定和表揚。



### 「一帶一路」高峰論壇通信保障

2017年5月，「一帶一路」國際合作高峰論壇在北京舉行，這是「一帶一路」提出三年多來最高規格的論壇活動。中國聯通全程參與了通信保障工作，共出動維護人員7950餘人，應急車輛2690余輛，為2個新聞中心和37家駐地酒店開通互聯網接入電路76條、10G互聯網專線7條，建設有線信息點1290個、電話123部，兩個新聞中心實現WiFi全覆蓋。承載了將近60%的國際漫遊用戶服務，首次為來自各國的媒體記者提供「千兆到桌面」的極速互聯網接口，供他們向全世界及時發佈多方位報道，極大方便了新聞媒體的工作，獲得了媒體單位的一致好評。



## 金磚會晤通信保障

2017年9月，第九屆金磚國家領導人會晤在福建廈門成功舉辦，福建聯通牢固樹立「四個意識」，打造「全方位、全覆蓋、全時段」的保障體系，成立15個專項工作小組，投入6.9億元，調配保障人員1533人、車輛127輛，應急通信車35輛，以無縫覆蓋的高速網絡、細緻入微的通信服務圓滿完成了信息通信和網絡安全保障任務。福建聯通在本次會晤保障工作中的突出貢獻得到了工信部、省委省政府的高度認可，各重保大客戶各級部門的認可，收到各級政府部門及大客戶感謝信34份。

## 維護信息安全

2017年，中國聯通認真貫徹落實習近平總書記「沒有網絡安全就沒有國家安全」的重要指示精神，堅決執行國家有關重要部署，不斷加強信息安全保障機制建設，完善信息安全系統創新支撐能力，深入開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動，持續推進信息安全教育活動，為維護網絡信息安全和用戶隱私構築起銅牆鐵壁。

### 完善信息安全工作机制

中國聯通積極構建「積極預防、及時發現、快速響應、力保恢復」的網絡與信息安全保障體系，嚴格落實《網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》，出台《中國聯通網絡與信息安全管理辦法》，加大宣傳培訓力度，提升全員知法守法責任意識。

- 加強用戶信息公示和保密管理，嚴格執行客戶資料管理規範，明確「七嚴禁」要求，強化生產經營系統工號管理，增加短信二次驗證機制，並對用戶姓名、身份信息等進行標識隱藏，加強對用戶個人信息的隱私保護。
- 建立健全用戶信息安全保護體系，完善用戶信息安全管理制度，加密保護敏感信息，通過堡壘機監控數據訪問日誌，建立數據對內對外服務安全審核機制，完善信息系統安全保護規程，加強信息系統安全准入及風險評估。
- 切實落實實名制登記，持續做好新增用戶實名入網登記工作，完善「全國一證五卡」異地爭議號碼處理流程，提升老用戶登記信息的準確性，開展一證多卡用戶摸排清理工作，從完善渠道違規追責制度，健全違規處罰的備案、備查機制，加大監督考核力度，積極開展實體渠道的人臉識別技術試點。

重點監控敏感  
信息表 **1,247** 個

日常監控數據  
訪問行為 **150** 萬次

敏感數據  
訪問審計 **8** 千餘次

### 嚴厲打擊通訊信息詐騙

#### 防範通訊詐騙專項行動

中國聯通深入開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動，以三大行動確保工作成效：開展「衝刺行動」，實現了電話用戶實名率100%；開展「清源行動」，實現了400、語音專線等業務實名率100%、主叫鑒權率100%；開展「堡壘行動」，實現了詐騙電話的精準攔截。

#### 加強網絡系統安全管理

進一步提升網絡系統信息安全監測預警和應急響應能力，快速處置各類系統漏洞和網絡攻擊事件。不斷開展信息安全創新實踐，在行業內獨家推出防欺詐公益服務，獲得人民日報、中國互聯網協會、中央企業安全通報中心等3項大獎，受到用戶廣泛讚譽。

#### 促進轉售企業規範經營

從多方面幫助轉售企業規範經營，保護網絡信息安全。加強網絡攔截垃圾短信，縮短話單傳送時間。將實名制落實和用戶質量同轉售企業的碼號分配政策掛鉤，引導企業健康發展。開會督促轉售企業重視服務質量、垃圾短信等通報問題，要求問題企業整改。



4月20日，在杭州舉辦的2017中國「互聯網+」數字經濟峰會上，中國聯通的防欺詐公益服務，被評為2016年度中國互聯網+十大優秀案例。

基於大數據技術的防欺詐公益服務，探索出一套有效治理措施。上線以來，累計為用戶挽回潛在經濟損失超過8.7億餘元。

- 覆蓋範圍廣
- 精準定位
- 快速提醒
- 與公安機關快速聯動

北京聯通以「共治模式」理念為核心，以多元共治為目標，全方位治理，從組織內外部治理、詐騙分子可利用的電信業務類型、用戶使用全過程的各個環節等不同維度，搭建新模式下的防通信詐騙治理體系。

- 全年共攔截各類違法違規短信1800餘萬條，發送號碼近10萬個，治理各類詐騙／騷擾電話近4萬個，封堵各類違法網站近15000個。
- 多次配合公安執法部門完成了偽基站的現場抓捕、涉案號碼關停取證工作。

推出公益類防騷擾提醒服務和通信衛士，構建涵蓋移網語音與數據網絡的通信安全體系。通信衛士已覆蓋超過1000萬用戶。截至2017年，總攔截次數1667924萬次。防騷擾服務訂購數達284.57萬戶，日均發送約30萬次彈屏提醒，騷擾號碼庫累計126.92萬個。

## 開展網絡安全宣傳教育

中國聯通廣泛開展用戶安全意識宣傳引導，發送各類信息安全防範提醒短信12.7億條。

在上海市國家會展中心舉辦的第四屆國家網絡安全宣傳周上，中國聯通向公眾宣傳打擊詐騙電話、垃圾短信防治、阻斷惡意程序、隱私保護等防護措施。

5月17日世界電信和信息社會日，青海聯通為提高廣大用戶的安全防範意識，通過製作宣傳展板，發放宣傳彩頁、軍民聯合護線等方式，對公眾進行防範通訊信息詐騙常識、手機安全知識宣傳教育，提升公眾對通信設施重要性的認識。

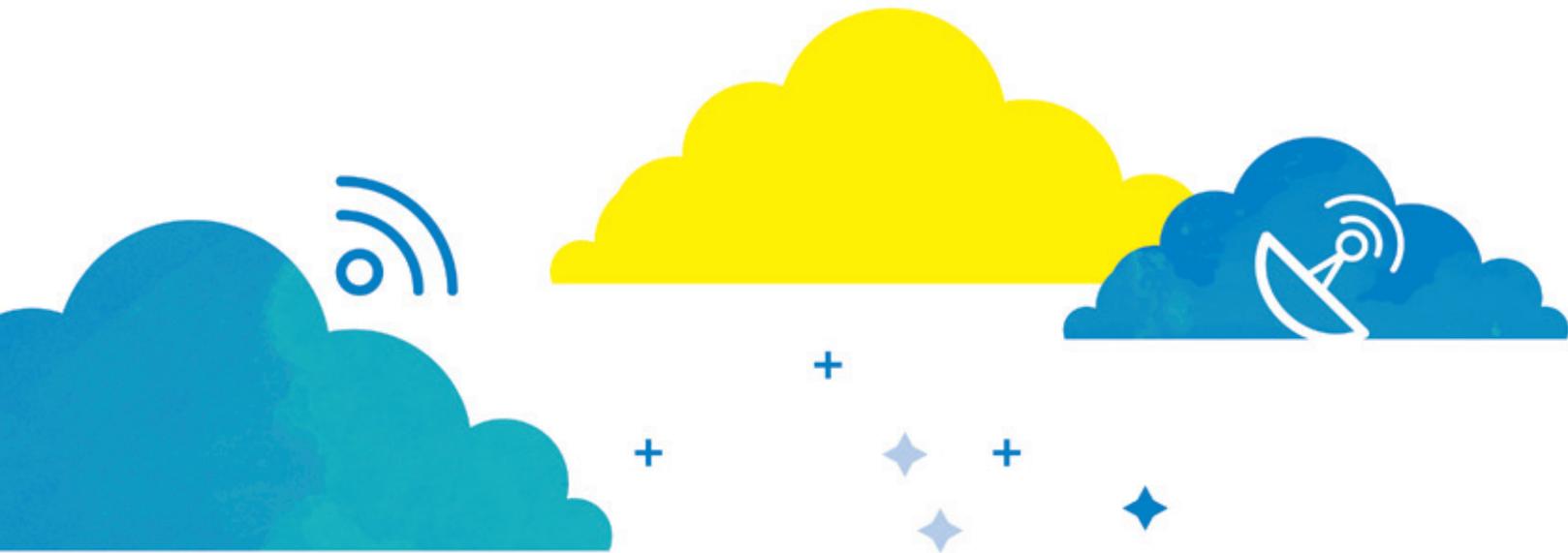
2017年9月，為了營造安全的通話和上網環境，保護人民的信息和財產安全，遼寧聯通積極開展「網絡安全進社區」活動，為社區群眾介紹常見的電話詐騙和互聯網詐騙案例，並普及基礎的通信安全知識。

## 淨化網絡空間

中國聯通積極落實《中華人民共和國網絡安全法》和「十九大」關於加強互聯網內容建設，建立網絡綜合治理體系，營造清朗的網絡空間的工作要求，研究開發有利於未成年人健康成長的網絡產品和服務，防範利用網絡從事危害未成年人身心健康的活動，為未成年人提供安全、健康的網絡環境。

為更好推動手機遊戲行業科學發展，小沃科技(中國聯通子公司)積極響應國家對於網絡遊戲的管理要求，率業界之先，與上海交大共築「大數據聯合實驗室」，以全面的數據採集分析為基礎，以高效精準的監控系統為依托，共同開發手機防沉迷系統。通過檢測用戶的遊戲時間、消費金額，對用戶進行身份認證，準確識別未成年人的遊戲狀態，從而抑制過度遊戲行為，幫助廣大用戶塑造更健康綠色的手遊習慣。

面對青少年上網成癮問題，遼寧聯通開展「陽光守護」計劃，幫助家長有效管控孩子手機上網行為。該計劃針對青少年上移動互聯網的特點，設置了上網管理、位置守護、行為分析等多種功能，可以輔助家長引導青少年健康上網。



# 責任管理 夯實持續發展基礎



實施責任戰略	68
完善責任治理	69
加強責任溝通	70
強化責任能力	71
提升責任績效	72



# 責任管理 夯實持續發展基礎

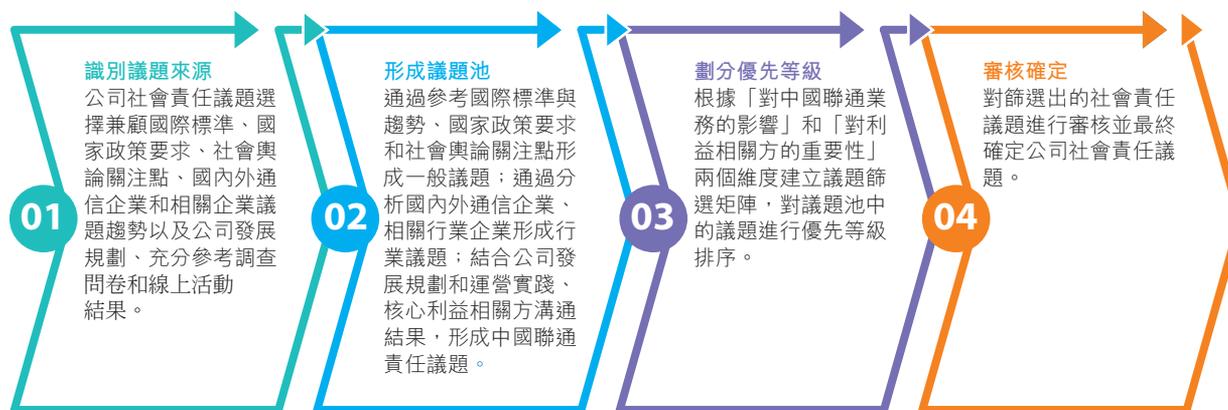
## 實施責任戰略

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。

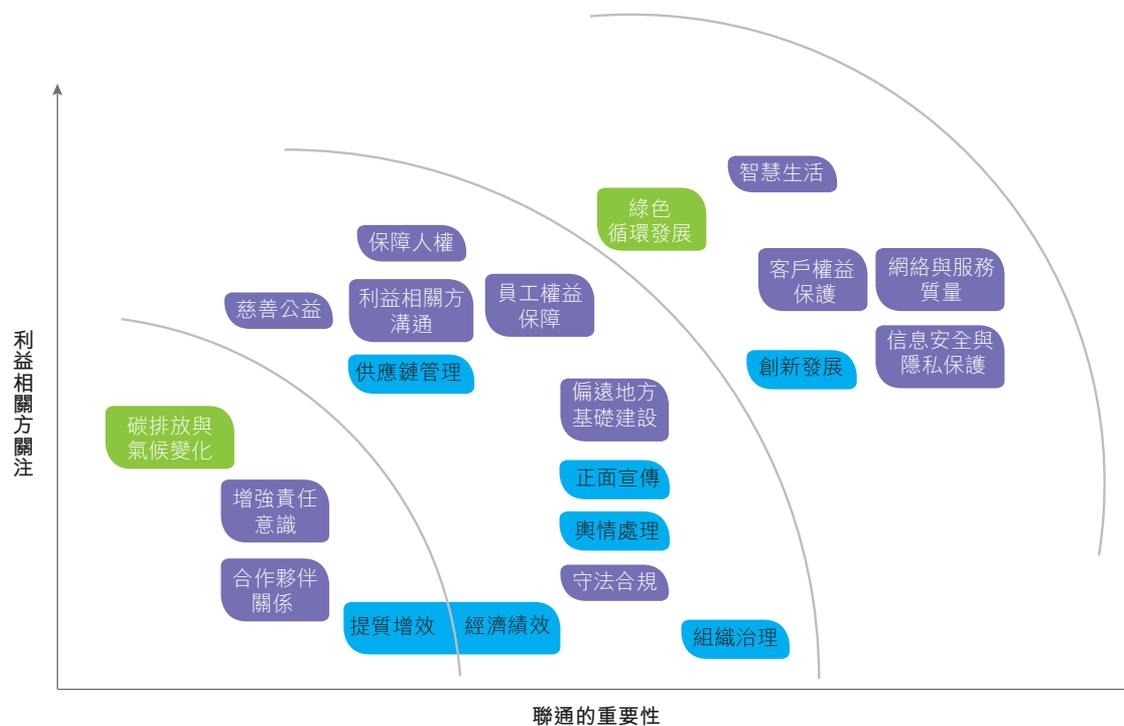


中國聯通董事會高度重視中國聯通社會責任工作，公司以社會責任管理和社會責任實踐為抓手，不斷完善責任及風險管理內涵，並評估社會責任工作中可能存在的風險，圍繞責任議題廣泛開展具有公司特色的責任實踐，支撐責任戰略落地實施。

中國聯通建立了以「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，每三年開展一次社會責任議題研究，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。同時，在編製本社會責任報告時，社會責任指導委員會亦參考若干社會責任報告編製標準及指南，在社會責任議題選擇程序原則下，按照如下流程識別本年度中國聯通企業社會責任議題及評估其重要性及相關性：



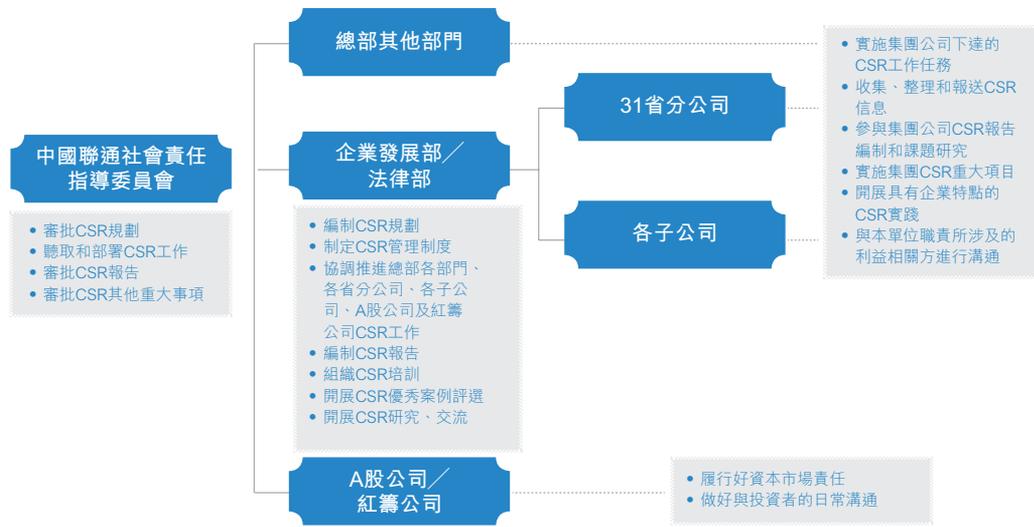
中國聯通社會責任議題選擇程序



中國聯通議題選擇矩陣

## 完善責任治理

中國聯通建立了貫穿集團的社會責任工作組織體系。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，各省分公司、子公司、A股公司及紅籌公司均設有社會責任管理職責歸屬部門及專門工作聯繫人，按照相關職責開展社會責任工作。社會責任指導委員會負責企業社會責任相關重大事項的審議和決策，統一領導企業社會責任工作。社會責任指導委員會的日常工作由集團總部企業發展部／法律部負責，統籌協調公司所屬各單位的社會責任推進工作。公司總部部門、各省級分公司、子公司、A股公司及紅籌公司負責組織實施集團公司社會責任重大項目並組織開展具有企業特點的社會責任實踐活動，負責本單位社會責任相關信息、數據的收集、整理和報送工作。公司社會責任指導委員會將本報告呈交審計委員會和董事會審批。本報告經本公司審計委員會和董事會審閱及批准。有關企業管治、風險管理及內部控制等相關資訊，請參閱本公司的2017年年報。



中國聯通社會責任工作機構及主要職責

## 加強責任溝通

中國聯通建立了依據利益相關方期望，並結合社會責任實質性議題，持續開展針對性溝通工作的社會責任溝通機制。此等持續溝通及對話能令中國聯通更加了解利益相關方的觀點及期望，可助中國聯通在掌握更充分資料的情況下進行決策，並能更有效地評估及管理決策的潛在影響。

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	<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> </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>
鍛造泛在連接的匠心網絡	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
追求創新引領的智慧生活	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>
精進客戶為本的匠心服務	客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NPS調查</li> <li>• 深度訪談、會議</li> <li>• 客戶活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優惠透明的資費政策</li> <li>• 便捷高效的服務渠道</li> <li>• 有效的售後服務保障</li> </ul>
打造繁榮共贏的合作生態	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>

實質性議題	利益相關方	溝通方式	對中國聯通的期望
構建安全清朗的網絡空間	客戶、政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務熱線</li> <li>微博微信</li> <li>會議、座談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨時隨地暢通的網絡</li> <li>安全健康的網絡環境</li> <li>網絡信息安全保密</li> </ul>
營造團隊共進的成長氛圍	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>
促進綠色低碳的和諧發展	生態環境	—	<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>
推進惠民共享的社會公益	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>

2017年，公司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項重點新聞宣傳活動，發佈新聞稿件133篇，組織各類新聞採訪30次。
- 以微博、微信為代表的新媒體粉絲總量已超1.2億，每年創造閱讀量10億以上，連續四年獲得中國企業、中央企業最具影響力新媒體賬號稱號。

## 強化責任能力

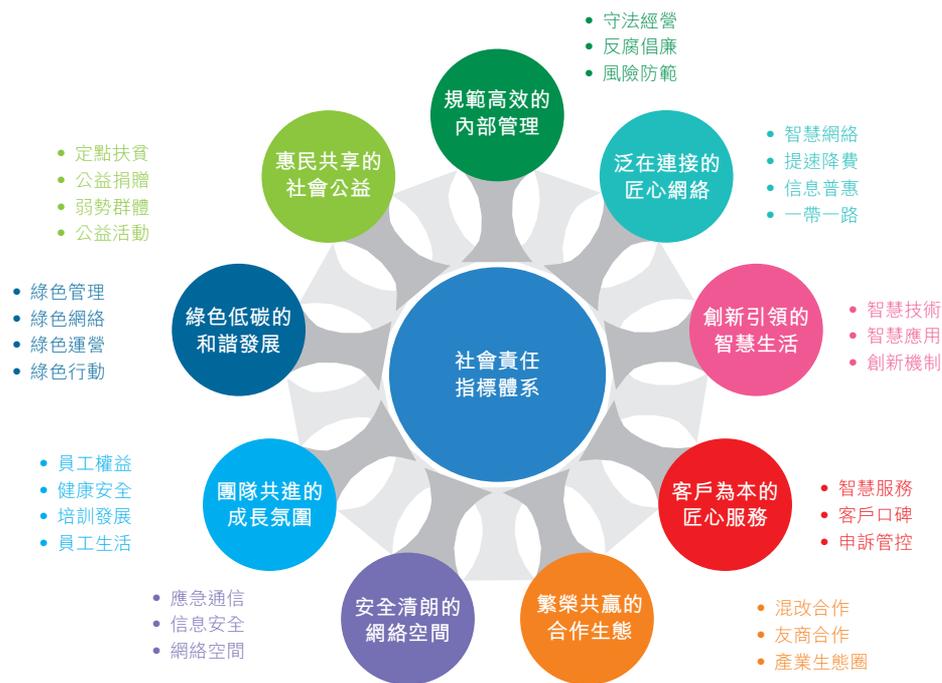
2017年，中國聯通積極參加社會責任業界舉辦的各種交流研討活動，關注責任發展趨勢、學習優秀企業經驗、貢獻觀念意見，助力社會責任持續深入發展。

主辦方	參與事項
國務院國有資產監督管理委員會	《中央企業社會責任藍皮書(2017)》暨《中央企業海外社會責任研究》課題研究 為《企業社會責任立法建議書(徵求意見稿)》貢獻意見
中國信息通信行業協會企業社會責任委員會	參與制定信息通信行業社會責任指標評價體系，擔任起草組成員 在2017年度信息通信行業社會責任年會上，做「聚焦產業創新合作踐行責任」主題分享 中國通信企業協會社會責任工作委員會可持續發展需求調研(2017-2018年度)
聯合國全球契約	聯合國全球契約年度實施調查 —2017
上海上市公司協會	第三屆中國(上海)上市公司企業社會責任峰會暨《上海上市公司企業社會責任藍皮書(2017)》發佈會
中國社會科學院企業社會責任研究中心	中央企業社會責任論壇暨《中央企業社會責任藍皮書(2017)》發佈會
安永	氣候變化與可持續發展論壇，交流ESG報告披露

## 提升責任績效

### 完善指標體系

中國聯通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」，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

### 獲得榮譽認可

2017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《金融亞洲》舉辦的「2017年度亞洲最佳管理公司評選」中被評為「中國最佳企業社會責任第一名」；
- 在「《The Asset》(財資)2017年企業大獎」評選中，獲得「卓越管治、環境保護及企業社會責任白金獎」；
- 在2017年「iNova Awards」評選中，中國聯通的社會責任報告(線上版)(csr2016.chinaunicom.com.hk)榮獲金獎。

# 附錄

## 關鍵績效

類別	指標	單位	2015年	2016年	2017年
經營發展	資產總額	億元	6103.5	6,141.5	5,719.8
	營業收入	億元	2770.5	2742.0	2748.29
	服務收入	億元	2,329.75	2,380.33	2,490.15
	稅前利潤	億元	140.4	7.84	25.93
	移動出賬用戶到達數	萬戶	25231.7	26382.2	28416.3
	其中4G用戶數	萬戶	4415.6	10455.1	17487.6
	本地電話用戶數	萬戶	7385.8	6664.9	5999.7
	固定寬帶用戶數	萬戶	7233	7523.6	7653.9
	電子商務營業額	億元	921.6	847.7	1112.1
	勞動生產率	萬元／人·年	86.34	88.35	92.39
網絡能力	4G基站到達數量	萬個	39.9	74	85.2
	固網寬帶接入端口	萬個	16489	18906	20195
	北方十省行政村寬帶覆蓋率	%	93	95	95
	城市20M及以上帶寬覆蓋率	%	80	89	93
	農村4M及以上帶寬覆蓋率	%	95	99	100
	移動網絡鄉鎮點覆蓋率	%	100	100	100
	移動網絡行政村覆蓋率	%	87	87	89
	國際互聯帶寬	G	1415	1711	2072
	4G網絡接通率	%	—	99.69	99.72
	4G網絡掉話率	%	—	0.1	0.1
重保投入	農村及邊遠貧困地區渠道數量	萬個	28	26	20
	應急通信保障總次數	次	387	393	361
	出動應急通信車	萬車次	12.9	12.4	13.7
	投入應急通信設備	萬套次	12.4	11.5	10.9
	動用人員	萬人次	39.7	41.3	47.1
自主創新	科技創新投入	億元	36.3	48.2	58.1
	科技活動人員數量	人	2759	4508	4195
	國際標準文稿	篇	647	614	649
	行業標準	項	247	226	228
	申請專利數	項	582	621	648
	授權專利數	項	242	232	346
客戶服務	年度月均申訴率	人次／百萬用戶	3.67	3.61	2.73
	綜合滿意度	分	76.5	77.5	77.99
	其中：固定電話客戶滿意度	分	79.9	80.4	82.45
	移動電話客戶滿意度	分	77.4	78.8	79.13
	固定上網客戶滿意度	分	70.8	72.5	74.62
	移動上網客戶滿意度	分	75	75.9	75.05
以人為本	男女員工比例	男比女	1.48 : 1	1.49 : 1	1.48 : 1
	少數民族員工佔比	%	6.69	6.81	6.89
	高管中女性比例	%	11.7	11.7	10.6
	員工培訓投入	萬元	26243	30264	32157
	人均培訓時間	小時	56	60	62
	網絡學院在線學習人次	萬人次	310.7	458.5	1533.3
	網絡學院學習總時長	萬學時	130	375	1309.6
	安全生產培訓次數	次	32	32	37
	安全生產培訓覆蓋率	%	100	100	100
	合同工參加工會員工比例	%	100	100	100
	困難員工幫扶投入	萬元	1323	967	937
	慰問資金投入	萬元	1298	3571	2838
	員工離職率	%	2.64	1.77	1.94

類別	指標	單位	2015年	2016年	2017年
低碳發展	節能減排專項投資	億元	3.2	2	1
	單位信息流量能耗	千克標準煤/TB	12.4	6.47	7.5
	汽油消耗量	萬噸	5.76	4.56	2.91
	柴油消耗量	萬噸	2.03	1.28	2.45
	天然氣消耗量	萬立方米	1030.96	1099.56	708.1
	電能消耗量	億度	145.75	138.93	139.86
	水資源消耗量	萬噸	2377.1	2289.25	2221.06
	水資源消耗量/營業收入	噸/百萬元	85.80	83.49	80.82
	煤炭消耗量	萬噸	—	11.06	7.27
	節能量	萬噸標準煤	58.74	15.65	16.92
	溫室氣體排放量	萬噸	546.81	509.89	518.8
	溫室氣體排放量/營業收入	噸/百萬元	19.74	18.60	18.88
	二氧化硫排放量	萬噸	—	0.66	0.89
	化學需氧量(COD)	萬噸	—	1.83	2.54
	報廢處置回收額	億元	14.87	27.11	12.42
	合規管理	守法合規培訓次數	次	1596	1591
守法合規培訓人數		人	231549	254628	253530
社區責任	註冊志願者人數	個	14118	17042	23998
	志願者活動人次	人次	20026	25386	39966
	信用評估等級 <sup>(1)</sup>	級	AAA	AAA	AAA
	納稅總額	億元	117.79	112.61	81.26
	吸納就業人數	人	15622	29817	10458
	捐贈總額	萬元	641.7	934.7	1265.1

- 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2017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》(G4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。

## 公司榮譽

- 中國聯通在《金融亞洲》(FinanceAsia)舉辦的評選中，榮獲多個獎項：「亞洲最佳管理團隊」、「中國最佳首席執行官第一名」、「中國最佳財務總監第一名」、「中國最佳企業社會責任第一名」、「中國最佳投資者關係第一名」、「中國最佳管理公司第二名」、「中國最佳企業管治第二名」。
- 中國聯通在《機構投資者》(Institutional Investor)舉辦的評選中，在多個領域榮獲第一名：「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)」、「亞洲最佳財務總監第一名(電信業)」、「亞洲最佳投資者關係公司第一名(電信業)」、「亞洲最佳網站第一名(電信業)」。
- 中國聯通在《The Asset》(財資)2017年企業大獎評選中，獲得「卓越管治、環境保護及企業社會責任白金獎」。同時，公司董事長兼首席執行官王曉初先生獲評選為「最佳首席執行官」。
- 中國聯通網站(www.chinaunicom.com.hk)在2017年「iNova Awards」榮獲「最佳投資者關係網站」至尊大獎。同時，中國聯通的社會責任報告(線上版)(csr2016.chinaunicom.com.hk)榮獲金獎。
- 中國聯通獲得通信企業協會「合作貢獻運營商」、「用戶滿意企業」、「第十四屆通信行業企業管理現代化創新一等成果」等榮譽。
- 中國聯通在第三屆中國質量誠信品牌論壇上，獲得中國質量萬里行促進會頒發的「五星級服務質量獎」。
- 中國聯通獲得百度知道頒發的「最佳客戶體驗獎」。
- 聯通雲數據公司獲得工信部「雲帆獎」、「雲計算最具影響力獎」、「雲計算優秀解決方案獎」、「雲計算十大品牌」等獎項，在可信雲大會上獲得「IT保險創新首批先行示範單位」、「可信雲主機服務五星級別認證」、「混合雲解決方案認證」等殊榮。
- 中國聯通eSIM消費物聯網解決方案榮獲國際GSM協會(GSMA)「最佳移動技術突破獎—亞洲」。
- 聯通系統集成公司榮獲「中國建設工程魯班獎」、「國家優質工程獎」、「中國電子信息行業盤古獎」。
- 聯通支付公司獲得第九屆金融科技與支付創新決策者年會「2017年度商業模式引領獎」、「2017金融科技年度品牌引領獎」、「中國金融科技最具影響力品牌獎」、「普惠金融最佳服務平台獎」。

## 社團組織

### 中國聯通2017年新加入的主要組織

組織名稱	組織任職
中國通信企業協會信息通信行業節能創新聯盟	發起單位
中關村安信網絡身份認證產業聯盟	副理事長單位
新能源汽車國家大數據聯盟	副理事長單位
北京市支付清算協會	成員單位
中國大數據技術與應用聯盟	副理事單位
雲計算開源社區OpenStack	黃金會員
網絡協同與編排器開源社區ONAP	銀牌會員

## 報告說明

報告時間範圍	2017年1月1日至12月31日，部份內容超出上述範圍。
報告發佈週期	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	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」。
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》(G4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2017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。
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： <a href="http://www.chinaunicom.com.hk">http://www.chinaunicom.com.hk</a> 。 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
聯繫方式	

## 指標索引

### GRI G4

編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼
戰略與分析		G4-8	P6	G4-16	P75	G4-23	P6-12
G4-1	P4-5	G4-9	P6、73	確定的實質性方面和邊界		利益相關方參與	
機構概況		G4-10	P44、73	G4-17	P15	G4-24	P70-71
G4-3	P6	G4-11	—	G4-18	P75	G4-25	P68-69
G4-4	P6、26、27	G4-12	P41	G4-19	P75	G4-26	P70-71
G4-5	P75	G4-13	P7、13-15、41	G4-20	P75	G4-27	P70-71
G4-6	P6、37、52	G4-14	P19	G4-21	P75	報告概況	
G4-7	P6	G4-15	P71	G4-22	—	G4-28	P75

編號	披露頁碼
G4-29	P75
G4-30	P75
G4-31	P75
G4-32	P75
G4-33	—
治理	
G4-34	P13-14
商業倫理與誠信	
G4-56	P12-13、18-19
管理方法披露	
G4-DMA	P18、22、34、40、44、56、62
經濟	
經濟績效	
G4-EC1	P73
G4-EC2	—
G4-EC3	P45
G4-EC4	—
市場表現	
G4-EC5	—
G4-EC6	P53
間接經濟影響	
G4-EC7	P34、35
G4-EC8	P40、41
採購行為	
G4-EC9	P53
環境	
物料	
G4-EN1	—
G4-EN2	P58-59
能源	
G4-EN3	P58
G4-EN4	—
G4-EN5	—
G4-EN6	P57-58
G4-EN7	P58
水	
G4-EN8	P74
G4-EN9	—
G4-EN10	P74

編號	披露頁碼
生物多樣性	
G4-EN11	—
G4-EN12	P56
G4-EN13	—
G4-EN14	—
廢氣排放	
G4-EN15	P74
G4-EN16	P74
G4-EN17	—
G4-EN18	—
G4-EN19	—
G4-EN20	—
G4-EN21	P74
污水和廢棄物	
G4-EN22	—
G4-EN23	P74
G4-EN24	—
G4-EN25	—
G4-EN26	—
產品和服務	
G4-EN27	P57、58
G4-EN28	P58
合規	
G4-EN29	P19
交通運輸	
G4-EN30	—
整體情況	
G4-EN31	P56
供應商環境評估	
G4-EN32	P57
G4-EN33	P57
環境問題申訴機制	
G4-EN34	—
社會	
勞工實踐和體面工作	
僱傭	
G4-LA1	P44
G4-LA2	P45
G4-LA3	P45

編號	披露頁碼
勞資關係	
G4-LA4	P47-48
職業健康與安全	
G4-LA5	—
G4-LA6	—
G4-LA7	P45
G4-LA8	P45、49
培訓與教育	
G4-LA9	P46、73
G4-LA10	P46
G4-LA11	P45
多元化與機會平等	
G4-LA12	P44
男女同酬	
G4-LA13	P45
供應商勞工實踐評估	
G4-LA14	—
G4-LA15	—
勞工問題申訴機制	
G4-LA16	P45
人權	
投資	
G4-HR1	—
G4-HR2	P45
非歧視	
G4-HR3	P45
結社自由與集體談判	
G4-HR4	—
童工	
G4-HR5	P45
強迫與強制勞動	
G4-HR6	P45
安保措施	
G4-HR7	P74
原住民權利	
G4-HR8	P52-53
評估	
G4-HR9	—
供應商人權評估	

編號	披露頁碼
G4-HR10	—
G4-HR11	—
人權問題申訴機制	
G4-HR12	P45
社會	
當地社區	
G4-SO1	P44
G4-SO2	—
反腐敗	
G4-SO3	P18-19
G4-SO4	P18-19
G4-SO5	P18-19
公共政策	
G4-SO6	—
反競爭行為	
G4-SO7	P19
合規	
G4-SO8	P19
供應商社會影響評估	
G4-SO9	—
G4-SO10	P41、P57
社會影響問題申訴機制	
G4-SO11	—
產品責任	
客戶健康與安全	
G4-PR1	P57、58
G4-PR2	—
產品及服務標識	
G4-PR3	P26
G4-PR4	—
G4-PR5	P31
市場推廣	
G4-PR6	—
G4-PR7	—
客戶隱私	
G4-PR8	P34
合規	
G4-PR9	—

## 社科院 CASS4.0

編號	披露頁碼
一、報告前言(P系列)	
(P1)報告規範	
P1.1	P75
P1.2	P75
P1.3	P75
(P2)高管致辭	
P2.1	P4-5
P2.2	P4-5
(P3)責任聚焦	
P3.1	P6-12
P3.2	P70
(P4)企業簡介	

編號	披露頁碼
P4.1	P12-13
P4.2	P14-15
P4.3	P6、26、27、30、31
P4.4	P6、P73
P4.5	P7
二、責任管理(G系列)	
(G1)願景	
G1.1	P12
G1.2	P12、P68
(G2)戰略	
G2.1	P68-69
G2.2	P68

編號	披露頁碼
G2.3	P4、P68
G2.4	P26、68
(G3)組織	
G3.1	P69-70
G3.2	P69-70
G3.3	P69-70
(G4)制度	
G4.1	P69
G4.2	P72
G4.3	P71
(G5)文化	
G5.1	—

編號	披露頁碼
G5.2	P72
(G6)參與	
G6.1	P70-71
G6.2	P70-71
G6.3	P71
三、市場績效(M系列)	
(M1)股東責任	
M1.1	P18
M1.2	P14
M1.3	P18-19
M1.4	P19
M1.5	P70

編號	披露頁碼
M1.6	P6、73
M1.7	P6、73
M1.8	—
(M2)客戶責任	
M2.1	P31、34
M2.2	P27、31
M2.3	P31
M2.4	P23-25
M2.5	P25、73
M2.6	P25、73
M2.7	P9
M2.8	P31
M2.9	P31
M2.10	P31
M2.11	P19
M2.12	P19、58
M2.13	P64
M2.14	P30、31
M2.15	P31
M2.16	P31
M2.17	—
M2.18	P31
(M3)夥伴責任	
M3.1	P18-19
M3.2	P19
M3.3	P19、40
M3.4	P7、24
M3.5	P19、41
M3.6	P28-30、41
M3.7	P19
M3.8	P41、57
M3.9	—
M3.10	P41、57
M3.11	P57
M3.12	P41
M3.13	—
M3.14	P41、57

編號	披露頁碼
M3.15	—
M3.16	—
四、社會績效(S系列)	
(S1)政府責任	
S1.1	P19
S1.2	P19
S1.3	P75
S1.4	P6-9、30
S1.5	P44
S1.6	P44、P74
(S2)員工責任	
S2.1	P44、P73
S2.2	P45
S2.3	P45
S2.4	P47
S2.5	P73
S2.6	P45
S2.7	P45
S2.8	P50
S2.9	—
S2.10	P45
S2.11	P45
S2.12	P45、P47
S2.13	P48
S2.14	P46-47
S2.15	P46-48
S2.16	P45
S2.17	P46-48
S2.18	P49
S2.19	P47
S2.20	P73
(S3)安全生產	
S3.1	P45
S3.2	P45
S3.3	P45
S3.4	P45、P73
S3.5	P45、73

編號	披露頁碼
S3.6	—
S3.7	—
(S4)社區責任	
S4.1	P49、P53
S4.2	P52
S4.3	P52
S4.4	P53
S4.5	P47
S4.6	P73
S4.7	P53
S4.8	P50-51
S4.9	P51-52
S4.10	P52
S4.11	P52
S4.12	P35、49
S4.13	P49
S4.14	P49-50
五、環境績效(E系列)	
(E1)綠色管理	
E1.1	P56
E1.2	P29
E1.3	P29
E1.4	P29
E1.5	P59
E1.6	P40
E1.7	P56-58
E1.8	P56
E1.9	P56
E1.10	P74
E1.11	P74
E1.12	P74
(E2)綠色生產	
E2.1	P56
E2.2	P57
E2.3	P58
E2.4	P74
E2.5	P74

編號	披露頁碼
E2.6	P56
E2.7	P74
E2.8	P58
E2.9	P74
E2.10	P44-45
E2.11	P56
E2.12	P74
E2.13	P58
E2.14	P58
E2.15	P58-59
E2.16	P58-59
E2.17	P59
E2.18	P59
E2.19	P59
E2.20	—
E2.21	—
E2.22	—
E2.23	P59
E2.24	P59
E2.25	P74
(E3)綠色運營	
E3.1	P57-59
E3.2	P58
E3.3	P59
E3.4	P59
E3.5	—
E3.6	P59
六、報告後記(A系列)	
(A1)	P68
(A2)	P73
(A3)	P74
(A4)	P72
(A5)	P75-77
(A6)	P78

### 聯交所ESG指標

編號	披露頁碼
<b>A1</b>	P56
A1.1	P74
A1.2	P74
A1.3	註2
A1.4	註2
A1.5	P56-59
A1.6	P59
<b>A2</b>	P56-59
A2.1	P74
A2.2	P74
A2.3	P56-59

編號	披露頁碼
A2.4	P58
A2.5	註1
<b>A3</b>	P56-59
A3.1	P56
<b>B1</b>	P44-48
B1.1	P44、P73
B1.2	P44、P73
<b>B2</b>	P45
B2.1	P45
B2.2	P45
B2.3	P45

編號	披露頁碼
<b>B3</b>	P45-46
B3.1	P46、P73
B3.2	P46、P73
<b>B4</b>	P45
B4.1	P45
B4.2	P45
<b>B5</b>	P19、40-41
B5.1	P41
B5.2	P19、41、57
<b>B6</b>	P19、26-31
B6.1	不適用

編號	披露頁碼
B6.2	P31
B6.3	P19
B6.4	P59
B6.5	P64-65
<b>B7</b>	P18-19
B7.1	P19
B7.2	P19
<b>B8</b>	P49-53
B8.1	P28、29、50、53
B8.2	P50、P53

註：

[1] 由於公司主要業務為提供電信服務，所以製成品所用包裝材料並不適用公司業務實際。

[2] 由於中國聯通體量龐大，業務覆蓋地域廣泛，所以目前未能對公司的廢棄物總量作出全面統計，公司將盡快建立相關數據統計制度。

## 意見反饋

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《2017中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司企業社會責任報告》。本報告是中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司向社會公開發佈的第二份獨立的社會責任報告。為更好地向您及其他利益相關方提供有價值的信息，同時促進對社會責任工作的監督，提高履行社會責任的能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

郵件：yangwei3@chinaunicom.cn

傳真：86-10-66258674

郵寄：中國北京市西城區金融大街21號，中國聯通企業發展部／法律部(100033)

- 您的身份是：
  - A. 客戶      B. 股東      C. 政府      D. 社區      E. 合作夥伴      F. 媒體      G. 社會團體      H. 其他(請填寫)\_\_\_\_\_
- 您對中國聯通社會責任報告的總體評價：
  - A. 好      B. 較好      C. 一般      D. 較差      E. 差
- 您對中國聯通社會責任報告的總體評價：
 

經濟責任	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
社會責任	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
環境責任	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
- 您認為本報告對利益相關方關注的問題的回應和披露程度如何？
  - A.好      B.較好      C.一般      D.較差      E.差
- 您對中國聯通社會責任報告的總體評價：
 

清晰度	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
準確度	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
完整性	A. 好	B. 較好	C. 一般	D. 較差	E. 差
- 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？
 

內容安排	A. 方便	B. 一般	C. 不方便
版式設計	A. 方便	B. 一般	C. 不方便
- 其他意見／建議？

---

感謝您的熱情反饋和寶貴時間！



**中國聯合網絡通信（香港）股份有限公司**

香港皇后大道中99號中環中心75樓

[www.chinaunicom.com.hk](http://www.chinaunicom.com.hk)