

2018

社會責任報告



China
unicom 中国联通

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

建設「五新」聯通 創享美好智慧生活



目錄

04 董事長致辭

06 走進中國聯通

專題一：

06 風雨改革開放之路

專題二：

07 縱深推進混改攻堅

專題三：

08 全面深耕精準扶貧

專題四：

11 打造 2022 智慧冬奧

專題五：

13 服務「一帶一路」倡議

15 企業文化

15 發展戰略

73 附錄

73 關鍵績效

74 公司榮譽

75 社團組織

75 報告說明

75 指標索引

78 意見反饋

新治理

譜寫國企改革新篇章	16
完善公司治理結構	18
合規運營履行職責	20
深入推進反腐倡廉	21
劃小改革強化激勵	21

新基因

強健轉型發展新根基	22
注入互聯網優秀基因	24
打造人才供給新格局	24
建立激勵約束新機制	25
支持員工可持續發展	25

新運營

開啟互聯網化新變革	30
建設智慧精品網絡	32
豐富智慧應用產品	34
提升智慧服務水平	36
維護安全網絡空間	39
堅持綠色低碳發展	41
惠民共享社會公益	46

新動能

培育創新發展新價值	52
助力打造智慧產業	54
發展智慧前瞻技術	58

新生態

共促外聯內通新發展	60
攜手友商共同發展	62
產業共贏譜寫新篇	62
深化互聯網公司合作	64

強管理

規範踐行社會責任	66
責任戰略	68
責任組織	69
責任制度	70
責任能力	71
責任參與	71

註：有關「企業管治報告」，詳情請參閱2018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

2018年是中國聯通發展改革取得突出成效、企業面貌發生顯著改變的一年。我們堅持新發展理念，深入實施聚焦創新合作戰略，全面推進「五新」聯通建設，加快互聯網化運營轉型，縱深推進混合所有制改革，助力打好三大攻堅戰，在踐行經濟責任、社會責任、環境責任、海外責任上，爭做可持續發展的表率，為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新的貢獻。

探索新治理，釋放制度紅利。我們堅持以可持續發展和追求綜合價值最大化為核心，縱深推進混合所有制改革，對企業運行體制機制進行系統性、整體性、重構性優化調整，着力推動治理體系和治理能力現代化。我們優化精簡組織機構，讓企業輕裝上陣。激發微觀主體活力，全面推進全生產場景劃小改革，形成一支約2萬名的「小CEO」隊伍，實現員工收入與其創造的價值同步增長，員工獲得感大幅提升。探索嚴重虧損的二級企業「民營投資承包運營」試點，雲南省分公司入選國有企業改革「雙百行動」計劃。我們肩負著探索建設中國特色現代國有企業制度的重要責任與使命。

強健新基因，激發內在活力。我們樹立「人才強、基因優、企業興」的理念，持續抓好企業文化建設，不斷做強人才關鍵因子。弘揚勞模精神和工匠精神，表彰了100名集團級勞模，評選出104名「中國聯通技術能手」，實現企業文化宣貫的常態化，築牢興企根魂，挺起中國聯通的精神脊梁。建立人才區隔管理制度，實施「418」人才工程，通過「U才生」、「獵英」、「活水」3項計劃，創新人才增至1.6萬人。關心關愛員工生活，尊重維護員工合法權益，推進薪酬分配向一線傾斜、向價值創造領域傾斜，為員工辦實事、解難事，員工主人翁意識和幸福感受持續提升。

推進新運營，提升效率效益。我們認真落實網絡強國戰略，推動數字中國發展，全力推進營銷、IT、網絡與管理的「四個互聯網化」，致力於建設高速、泛在、惠民、安全、綠色的新一代信息基礎設施，讓人們享受到速度更快、覆蓋更廣、感知更優、優惠更多的智慧網絡服務。信息普遍服務深入推進，數字鴻溝持續縮小。持續推進提速降費，4G 網絡速率行業領先，家用寬帶持續提速，取消移動流量全國漫遊費，移動流量資費下降 59%，家庭寬帶資費下降 41%，中小企業互聯網專線帶寬單價下降 36%，國際語音及數據漫遊費分別下降 44% 和 46%，真正讓利於民。我們努力打造智慧品牌，不斷提升客戶服務水平體驗，創新 2I2C 應用和特權體系，豐富「智慧沃家」融合產品，讓公眾享受更加便捷、多彩、智能的生活。堅決打好扶貧攻堅戰，定點扶貧和對口支援任務有序開展，推出扶貧優惠套餐和產業扶貧計劃等。開展防範打擊通訊信息詐騙專項行動，圓滿完成各項重大活動通訊保障任務，積極助力智慧冬奧的籌辦。堅持人與自然是生命共同體的理念，採用低碳節能技術，加強電磁輻射管理，推行無紙化辦公，創新綠色應用，助力建設天藍、地綠、水清的美麗中國。

增強新動能，引領智慧發展。我們始終堅持「創新是引領發展的第一動力」，順應新技術、新產業、新模式、新業態發展趨勢，探索面向未來的智能網絡演進，加速推進 5G 研發。加快前沿技術領域佈局，聚焦雲計算、大數據、物聯網、AI、區塊鏈等重點業務，物聯網連接數接近 1.1 億個。推動標準制定和專利研發，提交國際標準文稿 545 篇，申請專利 1,121 項，發明專利佔比 90% 以上。聚焦政務、教育、醫衛、環保、交通、旅遊、工業製造等重點行業，提供豐富的「智慧+」應用，推動信息技術與實體經濟的深度融合，助力傳統行業與經濟社會轉型升級。我們打造創新特區，加快新舊動能轉換，全面提升創新業務領域中高端供給能力，服務經濟社會發展。

構建新生態，實現融合共贏。我們積極踐行「合作共贏、協同發展」的理念，重點構建合作生態圈，打造發展共同體。建立與戰略投資者深度合作生態圈，與 54 家互聯網企業進行客戶觸點合作，與阿里、騰訊、網宿科技分別成立雲粒智慧、雲景文旅、雲際智慧，深化資本合作。建立物聯網「平台+」合作生態圈，組建物聯網產業聯盟，成立創新加速中心和孵化實驗室。建立終端合作生態圈，持續擴大六模全網通終端合作。建立 5G 合作生態圈，組建 5G 創新中心，深化垂直行業創新合作，依託冬奧平台加強外部合作。建立社會資本合作生態圈，加強與友商共建共享合作，減少重複建設和經濟社會資源浪費，形成發展協同效應。

追夢新目標，奮鬥新時代。2019 年是新中國成立 70 週年，是全面建成小康社會關鍵之年，中國聯通將堅持穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，按照高質量發展的要求，堅持以供給側結構性改革為主線，堅定深化實施聚焦創新合作戰略定力不動搖，縱深推進「五新」聯通建設，抓住 5G、人工智能、工業互聯網、物聯網等新的戰略機遇，乘勢而上，奮力攻堅，為企業高質量發展注入強勁偉力，着力打造新時代中國特色社會主義新央企，創造出無愧於新時代的新輝煌。

中國聯合網絡通信（香港）股份有限公司董事長



2019 年 3 月

走進中國聯通

中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司是中國聯合網絡通信集團有限公司在香港上市的紅籌公司，於2000年2月在香港註冊成立，2000年6月21日和22日分別在紐約證券交易所和香港聯合交易所掛牌上市。2001年6月1日，公司股份被正式納入恆生指數成份股。2008年10月15日與中國網通集團(香港)有限公司正式合併。

中國聯通主要經營固定通信業務，移動通信業務，國內、國際通信設施服務業務，衛星國際專線業務、數據通信業務、網絡接入業務和各類電信增值業務，與通信信息業務相關的系統集成業務等。中國聯通於2009年4月28日推出全新的全業務品牌「沃」，承載了聯通始終如一堅持創新的服務理念，為個人客戶、家庭客戶、集團客戶提供全面支持。中國聯通擁有覆蓋全國、通達世界的現代通信網絡，積極推進固定網絡和移動網絡的寬帶化，積極推進「網絡強國」戰略在企業層面的落地實施，為廣大用戶提供全方位、高品質信息通信服

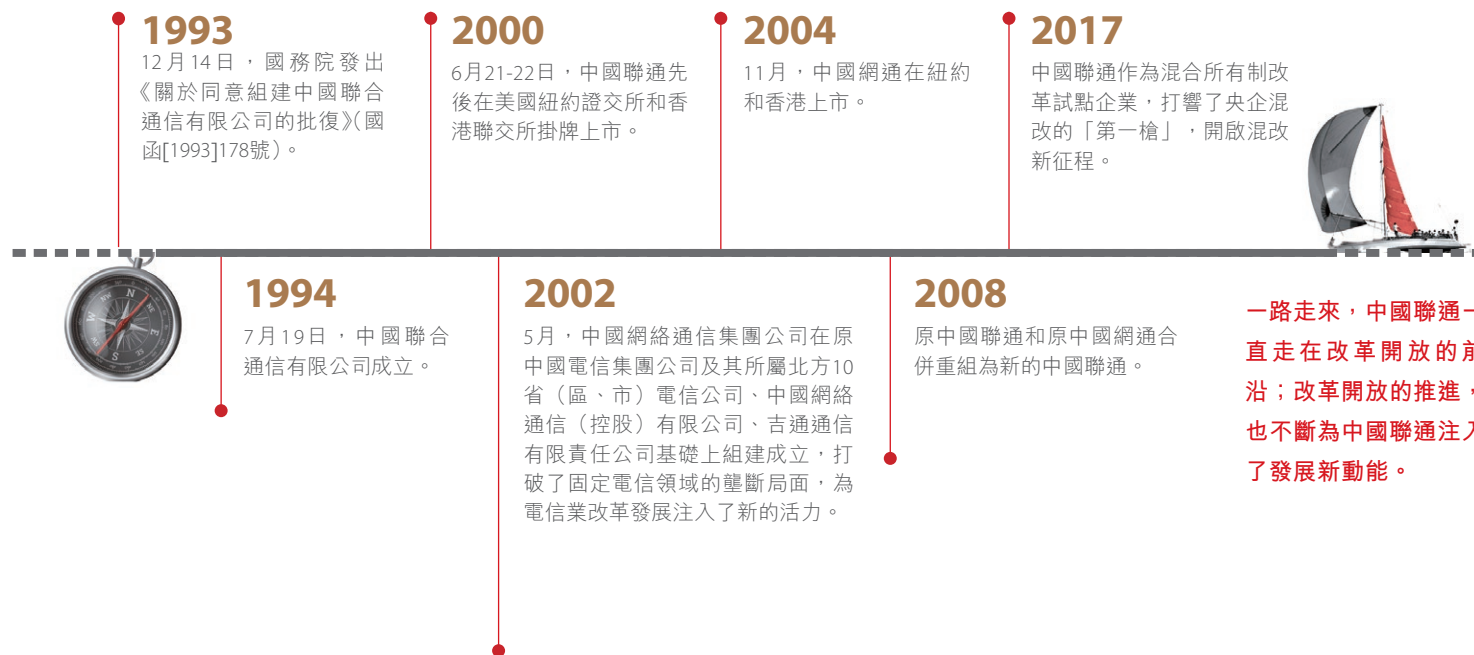
務。截至2018年底，中國聯通4G基站達到98.7萬站，固網寬帶接入端口約2.15億個，國際漫遊業務覆蓋253個國家和地區的615家運營商。

2018年，中國聯通認真踐行發展新理念，全面深化實施聚焦戰略，業務結構明顯優化、健康度明顯提升、經營業績明顯改善，書寫了聯通融合重組以來最精彩的答卷。全年實現服務收入2637億元，移動出賬用戶達到3.2億戶，4G用戶達到2.2億戶，固網寬帶用戶達到8,088萬戶。面向未來，全體聯通人站在新時代的歷史坐標上，縱深加快「五新」聯通建設，心無旁騖抓落實，全面推動公司改革發展向高質量邁進，以優異的成績為慶祝建國70週年華誕獻禮。

專題一：風雨改革開放之路

改革開放40年，中國速度成為這個時代的主旋律。改革開放的春風帶來的不僅是物質生活上的富足，更有科技的變遷和人們精神生活上的豐富，而通信就是這一過程的集中見證。縱觀中國聯通的發展史，可謂是在改革中誕生，又通過不斷改革促進了發展，成為我國通信業改革開放的一個縮影。

風起雲湧擔巨浪 通信改革敢破冰



🏠 專題二：縱深推進混改攻堅

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，緊密圍繞「完善治理、強化激勵、突出主業、提高效率」16字總要求，紮實推進混合所有制改革，2016年9月啟動混改試點，2017年6月試點方案獲批，2017年10月底混改募集資金全額到位，2018年4月完成員工限制性股票授予工作，順利完成「混」的任務，縱深推動「改」的攻堅，實現混改良好開局。

🏠 市場化體制機制改革「動真格」

針對企業一直存在的機構臃腫、人浮於事「開刀」，着力激發微觀活力。

瘦身健體上動真格：集團總部部門、省分本部和地市公司管理機構分別減少1/3、1/5、1/4，兩年「壓減」法人戶數26家，累計減少27%。

市場化用人機制上動真格：建立管理人員市場化選聘和退出機制，各級管理人員首聘退出率達到14.3%，合同制員工強制退出率達到1.2%，創新人才特區引進2,300人。

推進劃小承包改革上動真格：實施內部「雙創」，建立微組織，把「要我幹」變為「我要幹」，全國15.4萬員工進入2.4萬個劃小承包單元，選拔產生2萬名「小CEO」，一線員工薪酬同比增幅超過20%。

扭虧攻堅上動真格：對自成立以來從未盈利且虧損持續惡化的三級公司，探索「民營投資承包運營」模式，雲南11個州市分公司正在開展試點。

2018年10月，雲南聯通和聯通智網科技（聯通子公司）被納入國務院國有企業改革「雙百行動」名單，在聯通集團層面混改之外，邁出了分子公司混改實質性步伐。以雲南聯通為例，在社會化合作改革的帶動下，2018年收入同比增長約18%，利潤同比改善約2.5億。

🏠 推進戰略協同實現差異化突圍

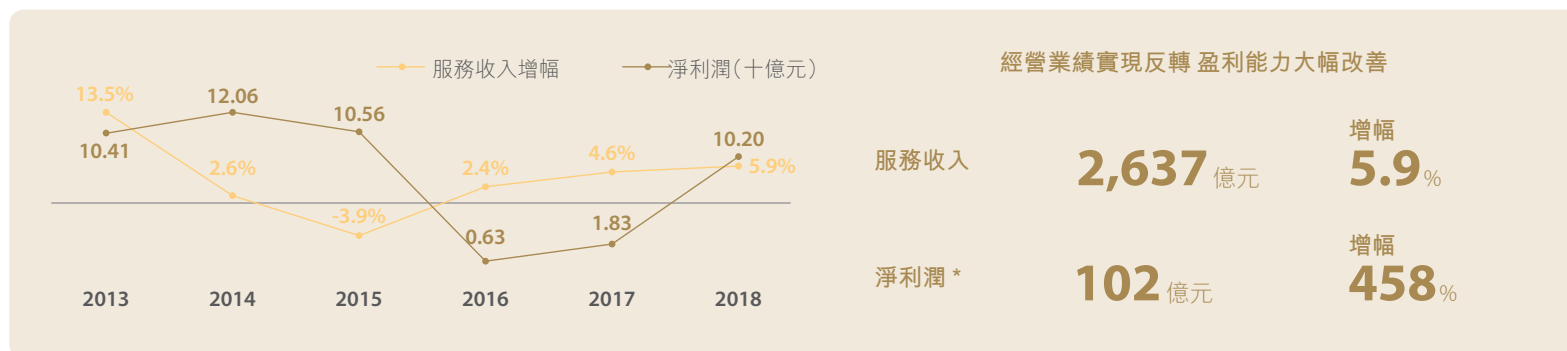
與戰略投資者深入合作，不斷提升自身創新能力和有效供給能力。

- **銷售渠道觸點合作：**與騰訊、阿里、京東、百度等開展線上觸點合作，首創電信企業與互聯網企業融合服務客戶的新模式。
- **新零售體系合作：**與阿里、京東和蘇寧等在上海、廣東等地開展新零售門店試點，日均客流量、發展量及商品銷量提升顯著。
- **雲計算合作：**與騰訊、阿里合作，累計提供超過50款雲計算產品。

混改元年總體實現良好新開局

混改工作取得積極成效，經營業績實現「V」型反轉，內外部生態持續向好，幹部員工士氣大大提振，步入高質量發展的快車道。

◎ 收入利潤增速行業領先



* 淨利潤為本公司權益持有者應佔盈利。

◎ 發展質量顯著提升



專題三：全面深耕精準扶貧

中國聯通通過強化保障力度、擴張動員廣度、確保扶貧精度、加快扶貧速度、拓展扶貧深度、體現扶貧溫度，盡銳出戰，助力打贏脫貧攻堅戰。

◎ 建立扶貧大格局

中國聯通認真履行央企責任，聚公司上下、內外各方力量，積極打造全方位立體化扶貧大格局，集團上下凝心聚力、統籌聯動，資源共享、條線協同，內外聯動、優勢互補，形成強大合力，助力打贏脫貧攻堅戰。

公司所屬 500 多個單位分別承擔中央和地方政府部署的定點幫扶任務，涉及 917 個國家級和省市級貧困縣，累計派出扶貧人員 1,857 人（其中駐村第一書記 417 人），安排產業扶貧項目 360 個，培訓農村勞動力、技術骨幹 6,400 多人次，幫助 4,572 名貧困群眾實現易地搬遷，資助貧困學生 2,310 人，投入醫療衛生資源，惠及 1.48 萬貧困人口。



王曉初董事長慰問貴州黔西南州冊亨縣脫貧戶

湖南聯通深入全國鄉村旅遊扶貧重點村東就村，幫助農民引進魔芋新品種，請來果蔬種植專家深入農田現場會診，力爭果蔬豐收，助力東就村脫貧。



湘西獼猴桃專家現場指導種植技術

甘肅聯通開展系列幫扶活動，通過危房改造、村委會維修、村組道路維修、教育扶貧等幫扶項目，將扶貧攻堅向縱深推進。



開展「脫貧攻堅聯通送溫暖助學活動」，為張家川縣三所小學的孩子們贈送 84 件羽絨棉衣

內蒙古聯通構建「精準扶貧」大數據平台，實現對貧困人口的「精準識別、精準幫扶、精準施策、精準退出」，助力林西縣成為內蒙古自治區首個脫貧摘帽的國家級貧困縣。

雲南聯通對口幫扶的大理巍山縣順利通過國家脫貧成果驗收，成為雲南省首批脫貧摘帽縣，掛包幫的 69 戶 244 人實現脫貧，公司被大理州巍山縣評為 2018 年脫貧摘帽退出工作扶貧先進單位。9 月 26 日大理州巍山縣青華鄉書記帶領鄉領導班子、村幹部專程到雲南省聯通分公司進行感謝。

積極推動網絡扶貧

加強網絡基礎建設，讓貧困地區群眾「用得上」通信服務。聚焦定點扶貧地區、「三區三州」深度貧困地區、國家重點貧困地區，明確網絡能力建設目標、投資規模及重點項目，加快網絡基礎設施建設，在貧困地區完成網絡投資 18.89 億元，擴大貧困地區網絡覆蓋。

在農村邊遠及西部地區加大光纖寬帶覆蓋，累計完成約 1.6 萬個行政村建設，新增寬帶接入端口 50.48 萬個。

加大 4G 普遍服務覆蓋，在全國貧困縣新建無線基站 1.74 萬個。

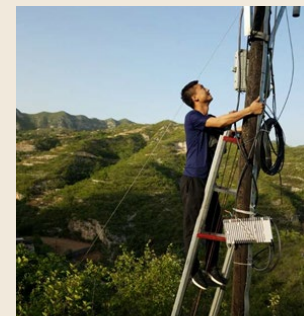
大力推動農村及邊遠貧困地區自有營業廳和社會渠道的建設，網點佈局更貼近群眾，為農民帶來便利，深受當地農民歡迎。

累計完成約 **1.6** 萬個行政村寬帶建設

新建貧困縣無線基站 **1.74** 萬個

4G 鄉鎮覆蓋率達到 **91** %

山西聯通開展縣域振興行動，提高農民網絡生活獲得感。網絡投資大幅向縣域傾斜，並開展移動網絡優化「陽光行動」，累計解決網絡問題 4,920 個，影響業務告警比例由 6% 降低至 1.63%。



鄉村網絡優化行動

推出資費優惠措施，讓貧困地區群眾「用得起」通信服務。提供扶貧專用手機及其他扶貧終端設備 6,252 部，並為貧困群眾提供優惠資費套餐或免費通信服務，惠及 25.2 萬貧困人口。在「提速降費」政策基礎上，向貧困地區推出扶貧專屬資費優惠措施，為貧困用戶提供性價比更高的資費政策，減輕貧困群眾通信產品使用負擔。27 個省公司推出精準和定向扶貧套餐，使用扶貧優惠套餐的用戶超過 45 萬戶，減免貧困用戶通信費用約 1,200 萬元。

支持社會公益扶貧，讓貧困地區群眾「用得好」通信服務。與中國社會扶貧網開展深度合作，承諾向在中國社會扶貧網註冊的貧困戶、愛心人士及扶貧幹部贈送通用流量包和定向流量包 1,000 萬個，價值 4,450 萬元。

開創「互聯網 + 電商」扶貧

中國聯通攜手混改合作夥伴京東，面向公司內部和社會公眾開展線上消費扶貧，開創了電商消費扶貧新模式。對內建立線上的「中國聯通扶貧旗艦店」，滿足內部多場景的採購需求；對外在京東商城上專門設立「中國聯通愛心扶貧館」，為貧困縣農產品建立網上「名牌超市」，為貧困地區打造了面向中國聯通全系統各級機構、30 萬員工及社會公眾的能力強大的銷售平台。2018 年上線僅三個月，實現扶貧商品銷售超過 3,000 萬元，從根本上解決貧困地區電商能力弱，農產品銷售不出去的難題。



中國聯通與京東合作「聯通愛心扶貧館」面向公眾推薦貧困縣農產品



江蘇聯通、新疆聯通東西協作，皮山縣農產品走進江蘇



中國聯通在扶貧日前後舉辦 120 餘場貧困縣農產品推介展銷

陝西聯通探索「互聯網 + 精準扶貧」新模式，構建駐村扶貧幹部管理平台，覆蓋約 900 餘個部門單位，手機端活躍數量六萬餘人，打通了農產品從需到購的便捷通道。



大數據扶貧信息指揮中心數據顯示

北京聯通採用「一企一村」結對幫扶的形式，長期攜手佛峪口村脫貧攻堅，從通信服務、智慧農業、果品銷售、低收入農戶等方面開展幫扶，號召聯通員工購買佛峪口村蘋果 4,039 箱，約 40 萬元，並製作近萬個蘋果箱，幫扶果品銷售。

紮實推進援疆援藏

中國聯通持續加大對口援藏資金幫扶，「十三五」以來，聚焦「兩不愁、三保障」脫貧目標，實施易地搬遷扶貧項目、健康扶貧項目、教育信息化扶貧項目、助力扶智扶志，強力助推革吉脫貧攻堅，解決貧困群眾實際困難。為南疆學校捐獻「愛心書屋」，共有 18 萬聯通用戶參與，累計捐贈積分 1.26 億，為南疆四地州 132 所學校捐贈了愛心書屋，覆蓋 85,000 多名中小學生。



慰問西藏革吉縣易地搬遷群眾



開展革吉縣公務員及西藏分公司扶貧助學培訓

專題四：打造 2022 智慧冬奧

中國聯通作為北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會唯一官方通信服務合作夥伴，緊密圍繞「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，致力於以智慧的網絡、極致的速率支撐奧運，以智慧的應用、豐富的產品服務奧運，以智慧的技術、專業的隊伍保障奧運，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。

2018 年 8 月奧博會中國聯通主題日活動在京舉行，國際奧委會副主席、北京 2022 冬奧會協調委員會主席胡安·安東尼奧·薩馬蘭奇致辭：

「中國聯通『智慧冬奧 聯通未來』的口號，讓我們對 2022 年冬奧會更加充滿了期待。通信技術的飛速發展，滿足了人們「更快、更高、更強」的網絡使用需求，也為奧林匹克運動的開展提供了更多可能，相信中國聯通一定會與北京冬奧組委一道，帶來一屆精彩、卓越、非凡的冬奧盛會。」



明確智慧冬奧核心目標

中國聯通智慧冬奧「SMART」核心目標是安全奧運、數字奧運、智能奧運、綠色奧運、科技奧運，突顯聯通 5G 為「智慧冬奧」助力。



中國聯通智慧冬奧核心目標體系

發佈智慧冬奧戰略計劃



中國聯通智慧冬奧戰略發佈會

◎ 保障計劃：5G 技術賦能冬奧 打造智慧保障系統

中國聯通致力於以5G創新技術為主導打造一系列智慧應用，在高速率、低延時、大連接的5G網絡保障下，借助虛擬化、人工智能、邊緣計算等技術，為冬奧打造智慧應用平台，提供360度全景直播、VR沉浸式體驗、賽場醫療等智慧應用，通過5G技術賦能智慧冬奧。

為冬奧投入超過15億元資金，用於升級和新建以5G為主的泛在寬帶通信網絡，打造智慧運行保障系統，全力實現極致用戶體驗、優質賽事服務和智能場館運營三大目標。

◎ 發展計劃：拓展賽事合作空間 共同融入智慧生活

中國聯通充分利用北京冬奧會唯一官方通信服務合作夥伴的優勢，深度挖掘智慧冬奧相關場景和應用，提供智能化解決方案，拓展到智慧城市、傳媒、車聯網等重點行業，打造發展新動能。

積極攜手合作夥伴，形成資源整合、優勢互補、合作共贏的產業化共同體，共同搭建「智慧生活權益共享平台」，合作將覆蓋衣食住行娛等多個領域，打造惠及廣大用戶的冬奧專屬產品和權益，為公眾冰雪運動賦能，助力國家「三億人參與冰雪」目標的實現。

◎ 提升計劃：與冬奧共行 與冬奧共贏

中國聯通積極贊助北京2022冬奧會，對內強化自身品牌形象、突顯合作領域價值、提高企業管理水平、打造專業人才隊伍、推動企業文化建設。對外構築智慧服務體系，助力完成冰雪運動發展的品牌贊助目標，達成聯通和冬奧的雙贏發展。

加強智慧冬奧生態合作

在「北京冬奧會合作夥伴俱樂部成立儀式暨奧運市場開發高峰論壇」上，中國聯通作為成員單位表示，將以冬奧會和冬殘奧會為契機，積極發展新一代網絡，全力打造覆蓋領先、感知領先、應用領先的5G未來之都，並宣佈推進5G新布局、新舉措：布局5G，確定北京作為5G試驗網建

設重點城市，探索業務運營新模式；借力混改，加快培育和增強 5G 高質量創新發展的新動能；冬奧為魂，全方位打造首都“智慧冬奧”新名片。



北京冬奧會合作夥伴俱樂部正式成立

2018年10月31日，中國聯通和首鋼集團舉行戰略合作夥伴簽約儀式，攜手把首鋼園區打造成國內首個5G示範園區，加強在建設5G產業園區、推動智慧園區規劃設計和示範應用、品牌聯合推廣、國際業務合作、奧林匹克文化推廣、冰雪運動發展等方面的戰略合作。



中國聯通啟動為期四年的「校園冬奧計劃」，旨在青少年和校園學生群體中進一步傳播奧林匹克精神，普及冬奧知識和文化，首個項目「中國聯通校園冬夢大使」已經開始。



🏠 專題五：服務「一帶一路」倡議

🏠 加強「一帶一路」服務能力

中國聯通深入落實「一帶一路」倡議，依託中國聯通國際公司，以「客戶信賴的國際信息服務專家」為願景，致力於為客戶提供高安全、快速響應、端到端體驗卓越、靈活、定製化、管家式的通信和信息服務。已在全球設立 30 餘個分支機構，為全球客戶提供境內外一體、全球端到端的一籃子綜合信息服務，並為境外個人客戶提供全球語音及數據服務。

◎ 擴大「一帶一路」覆蓋

- 「一帶一路」沿線 PoP 覆蓋達 14 個，全球 PoP 達 57 個，覆蓋 21 個國家和地區。
- 合作新增 vPoP 17 個，覆蓋非洲 14 個城市。
- 新成立 5 個分支機構，完成中蒙、中俄兩個方向的系統擴容，實現與巴基斯坦運營商的首次對接，實現與緬甸 Mytel 的 100G 跨境對接。
- 實施港珠澳大橋跨境光纜工程，全長 50.2 公里，為粵、港、澳間跨境通信提供大容量、高安全、低時延的信息通道。

◎ 構建多樣化國際光纜佈局

- 新增跨境陸纜容量 410G，擁有 9.895T 跨境陸纜容量。
- 新增自有海纜容量 3.67T，實現自建海纜投產容量 21.7T。

◎ 提升非洲互聯網國際出口能力

- 主導建設的南大西洋國際海底光纜（SAIL）於 2018 年 9 月 4 日全線貫通，是世界上第一條橫跨南大西洋海域、連接非洲大陸和南美洲大陸的洲際直達海纜，進一步提升非洲互聯網國際出口能力。

◎ 持續擴大服務規模

- 與超過 300 家國際運營商建立長期合作夥伴關係，為 1,000 多家企業客戶提供全球連接及 ICT 服務，境外移動用戶超過 46 萬戶。

🏆 提供「一帶一路」更多優惠

中國聯通在運營地提供創新、優惠的產品與服務，為「走出去」的中國企業提供信息通信服務解決方案。

- 針對中資企業海外開展業務初期需求，推出「開業包」企業開業信息化一站式解決方案。
- 針對金融客戶，推出低時延的精品金融專網產品，與阿里合作推出阿里雲服務。
- 在香港、英國、美國開展移動 MVNO 業務，並推出各種優惠活動，包括上台優惠、旅遊卡優惠、攜號轉網優惠、節日特別優惠等。
- 服務「走出去」企業，已為出海企業 600 餘家提供服務，組網帶寬達 1.5T，業務已通達全球近一百個國家，為大量企業提供了高效便捷的國際通信及增值服務。



CUniq 香港網站優惠信息



CUniq 英國網站優惠信息



CUniq 美國網站優惠信息

🏆 探索「一帶一路」生態合作

中國聯通廣泛開展行業合作，採用輕資產模式快速覆蓋業務盲區，資源緊密耦合，能力優勢互補，共同拓展新興市場，推進業務發展。

- 在非洲與 PCCW 合作 VPOP，將網絡延伸至非洲，實現非洲地區新增覆蓋 11 個國家、14 個城市、17 個 POP，並獲得其在非洲的網絡結構、時延、價格體系等優勢，進而為中小企業提供優質快捷服務。
- 以自建的 NCP 海纜與谷歌合作，通過資源置換的方式，實現日美方向資源躍增，「存量」換「新增」，提升資源效能。形成了 TPE、NCP、FASTER 三條大帶寬跨太平洋整體資源佈局。
- 聯合中國電信等共建港美（HKA）國際海底光纜，預計 2020 年底投產。
- 與 BAT 合作，擴建新加坡、韓國 POP 點，擴大網絡覆蓋範圍。
- 在泰國進行雲網一體項目合作，增強中國聯通在海外雲的能力及優勢。
- 積極參與各類全球行業會議及展會，積極參與各類行業獎項的評選，將優質的信息解決方案及服務面向全球展示。

🏆 堅持本地化經營

◎ 嚴格遵守所在國法律規定

- 確保在合法合規基礎上開展經營活動，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》、《香港僱傭條例》等國家地區法律法規，在人才招聘中杜絕因種族、膚色、性別或年齡等因素產生的歧視行為，杜絕僱用童工及各種形式的強制勞動，按期向公司管治部門、牌照監管部門提交各項報表、申報資料，同時尊重運營地社會及文化，監察審計部常設熱線電話及郵箱接受不公正待遇投訴，至今沒有發生涉及侵犯原住民權利的事件。
- 為防範與受制裁國家進行交易，我們提前做好防範措施建議，進行全面排查，檢討內部監控政策及相關交易行為，對高風險的相關交易盡快終止。
- 充分尊重多元種族特色文化，提供平等僱傭機會、建立和諧工作環境。亞太南區不僅有中國員工，也有新加坡、馬來西亞、菲律賓、印尼、緬甸員工，為當地種族和諧做出努力。

◎ 高度重視誠信經營

- 用全球知名的社交媒體，如 Facebook、Twitter、LinkedIn、YouTube 宣傳「一帶一路」倡議，宣傳中國運營商品牌。
- 在過去三年中，高度重視國內及海外媒體宣傳，媒體發佈超過 3,000 篇次，涵蓋新華網、央廣網、今日頭條、騰訊、新浪、網易、C114 中國通信網等境內媒體，及《大公報》、Bloomberg、Thomson Reuters、Yahoo 等境外媒體。

- 積極參加各項專業會議與行業論壇，如新加坡 CIO 高峰論壇、吉隆坡智慧金融 CIO 論壇、PTC 2018、Capacity Asia 2018、ACC2018 等。
- 2018 年，競選成為中企協會理事單位，積極參加中資企業協會組織的各項活動。

◎ 實施本地化採購

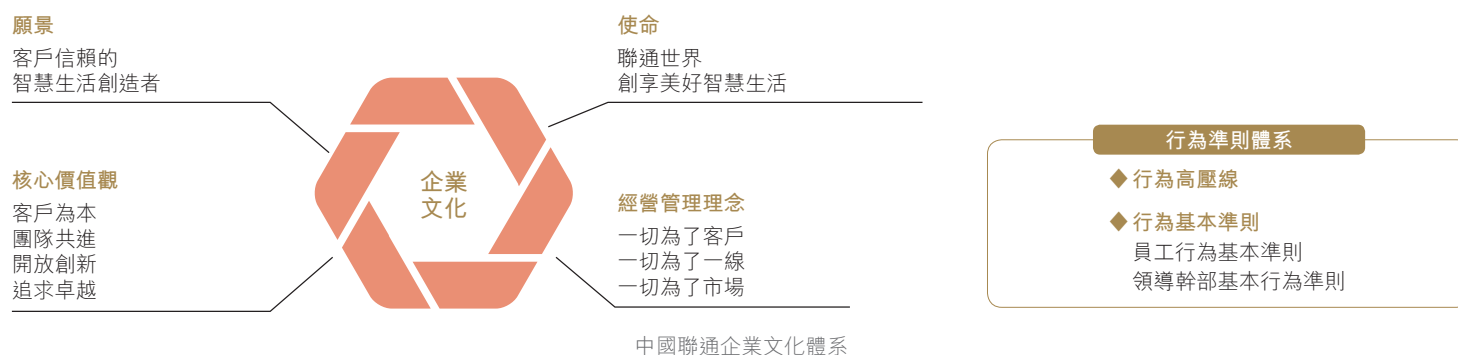
- 實施本地化採購，積極與當地運營商合作，共同提供組網業務；維保、保險、法律諮詢、物業、午餐、接駁巴士等服務項目全部採用本地化採購。

◎ 積極聘用本地化員工

- 截止 2018 年底，國際公司總人數 851 人，境外僱員人數共 696 人，其中海外僱員人數 257 人，境外女性員工人數 252 人。

🏠 企業文化

2018 年，中國聯通持續開展企業文化建設，深入推進文化興企。中國聯通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。



🏠 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，針對內外部環境複雜而深刻的變化，緊扣自身資源稟賦，對公司發展戰略進行了優化升級，提出深入實施聚焦創新合作戰略建設「五新」聯通。堅持重點業務、重點區域、重點客群的聚焦，堅持消費互聯網和產業互聯網、國際化發展、市場化機制體制、人才隊伍等創新，堅持與戰略投資者、行業友商、產業生態的合作，着力在新基因、新治理、新運營、新動能、新生態方面採取有力措施推進戰略落地實施。

2018 年是中國聯通持續深化混合所有制改革，加快推進互聯網化運營，着力建設「五新」聯通的一年。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杆。未來，公司將繼續堅持，保持戰略定力，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。



基礎業務有效發展，創新業務重點突破，體制機制更加完善，客戶體驗、品牌影響、運營管理、價值創造全面提升，爭創具有全球競爭力的世界一流企業。

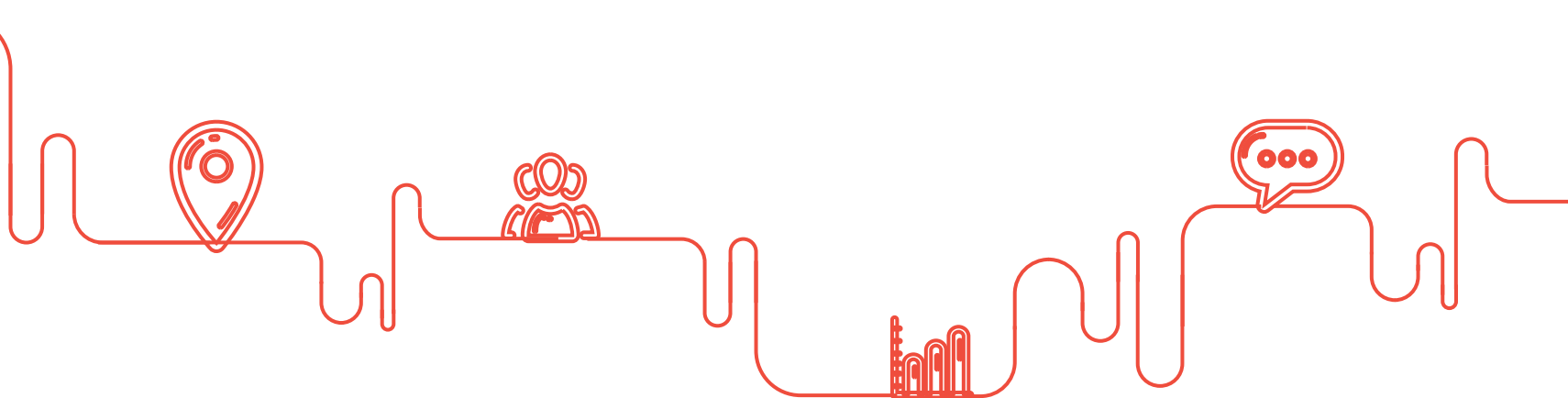
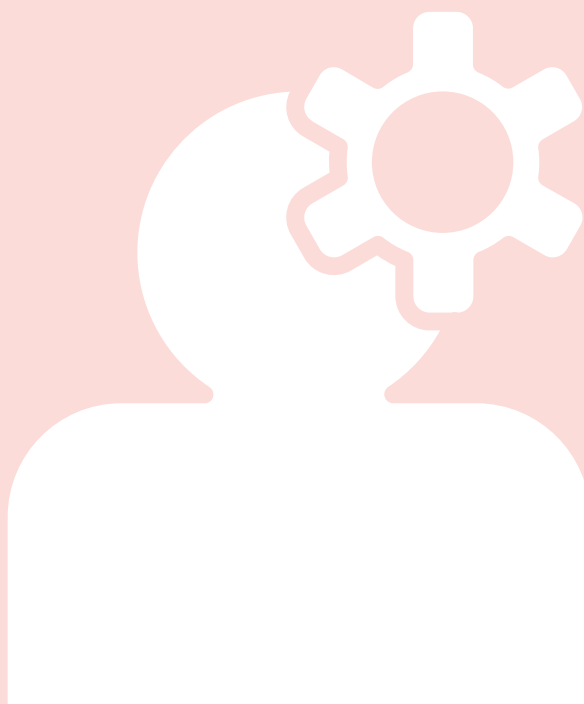
新治理	新生態	新動能
	新運營	
新基因		

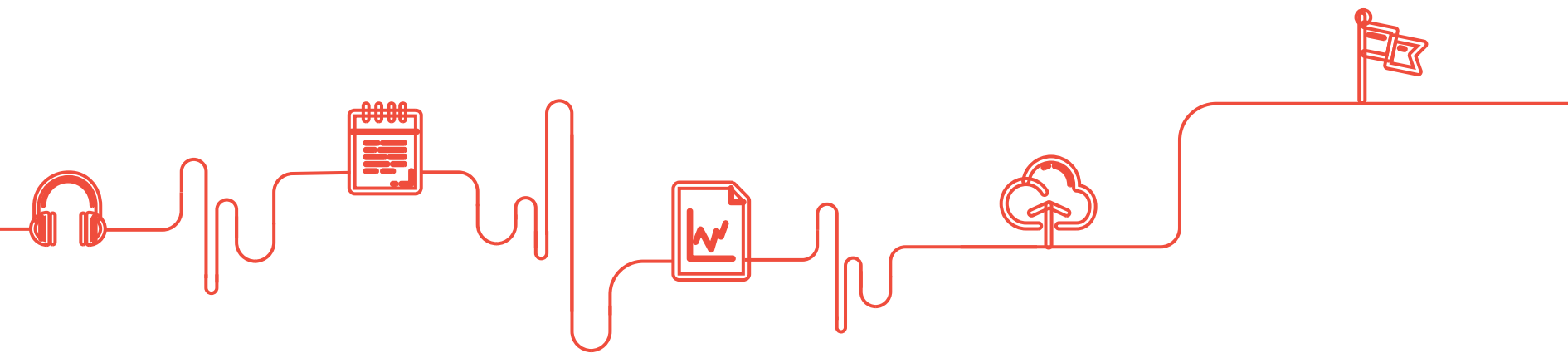
中國聯通戰略框架

新治理

譜寫國企改革新篇章

完善公司治理結構	18
合規運營履行職責	20
深入推進反腐倡廉	21
劃小改革強化激勵	21





新治理

譜寫國企改革新篇章

中國聯通不斷探索完善公司混改新治理，依法合規經營，深入推進治理體系和治理能力現代化，全面推進全生產場景劃小改革，全面深化改革取得開拓性進展。

2018 年採取的措施

- 創新普法形式，加強知識產權管理，努力營造公平競爭的電信市場競爭環境。
- 明確集團公司安全責任體系和運行機制，促進公司風險管控體系建設。

2019 年將採取的行動

- 以適應生產力發展需要為導向，深入推進體制機制改革。
- 持續落實「七五」普法規劃，推進法治聯通建設，壓實法治建設第一責任人職責。
- 進一步完善風險管理體系、做精做深風險管理。
- 以監管評級引領內部控制和制度建設，持續提升信用風險管理水平。

完善公司治理結構

中國聯通董事會致力維持高水準的企業管治，並深信良好的管治對公司業務的長遠成功及可持續發展至為關鍵。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本公司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，以其為指引公司完善企業管治的基本制度，並力求符合國際和本地有關企業管治最佳實踐的要求。中國聯通在 2018 年內並沒有任何違反上市法律法規的情況發生。

資本市場責任

制定實施《信息披露管理辦法》，進一步完善本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。為統一信息披露的準則，中國聯通建立了由管理層主持的信息披露委員會，訂立了本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，對核查財務數據的內容和要求作出了具體規定。公司特別要求子公司、分公司及各主要部門的各級負責人由下至上出具個人承擔的聲明函。目前董事會由通信、信息科技、金融、財務、投資和管理等多元化領域專才組成，同時在性別、年齡、服務年期、教育背景、專業經驗等方面具有多元化特色，促進了公司管理水平的提升和公司治理運作更加規範，使董事會的架構和決策觀點全面平衡。

本公司在企業管治（含信息披露）方面的努力，獲得資本市場的高度評價，並獲頒發多個獎項。

投資者責任

董事會與股東持續保持對話，根據《公司條例》，每一年召開一次股東周年大會，在股東正式要求和董事會認為適當時也可以召開特別股東大會，充分保障了股東的合法權益。為了進一步提高公司的透明度及使投資者更了解公司經營情況，公司除了發表年度及中期報告書外，亦按季度披露未經審計的財務信息和其他若干主要運營指標等，以及每月公佈主要運營數據。在披露業績公告或重大交易後，公司會舉行分析師、媒體發佈會和全球投資者電話會議，管理層將準確及詳盡回答利益相關者提出的問題。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。公司不時安排管理層開展路演活動，並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。通過公告、新聞稿及公司網站(www.chinaunicom.com.hk)適時及準確地發放關於公司重大業務發展的最新情況。採納股東溝通政策，以確保股東均獲提供現成、相同、適時且均衡及容易理解的公司資料，以使股東得以在知情情況下行使權利，便於股東及投資者加強與公司的溝通。

董事會及管理層

董事會以公司及股東的最佳利益為原則，負責審議及批准公司的重大事項，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、審批公司定期向外公佈的業績及運營情況等。董事會下設有三個董事會委員會，分別為審計委員會、薪酬委員會和提名委員會。



王曉初
董事長兼首席執行官



李國華
執行董事兼總裁



李福申
執行董事



邵廣祿
執行董事兼高級副總裁



賈彥州
高級副總裁



梁寶俊
高級副總裁



朱可炳
執行董事兼首席財務官



范雲軍
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

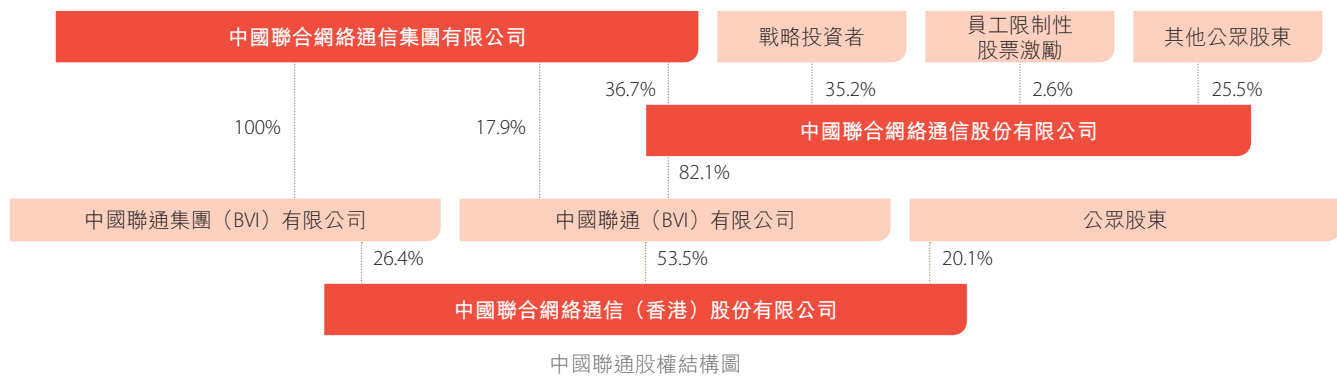


鍾瑞明
獨立非執行董事



羅范椒芬
獨立非執行董事

股權結構



注：

1. 數據截至 2018 年 12 月 31 日
2. 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
3. 中國聯通集團 (BVI) 有限公司持有股份中不包含其作為受託人代一中國籍股東持有的 225,722,791 股中國聯合網絡通信 (香港) 股份有限公司股份

合規運營履行職責

合規守法是企業實現可持續發展的必要前提，是企業依法決策，依法經營管理，依法維護權益的重要組織保障和制度保障。中國聯通始終恪守商業道德，不斷完善合規風險管理機制，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制社會建設。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。

守法經營

中國聯通深入貫徹全面依法治國新理念新思想新戰略，推進法治聯通建設，打造法治文化，不斷提升公司守法合規經營水平。

- 開展中央企業主要負責人履行推進法治建設第一責任人職責規定，落實「七五」普法規劃，分層分級、持續深入開展法治宣傳教育，促進全員尊法學法守法用法。
- 編發《領導幹部學法專刊》，開展憲法學習宣傳，開展「3.15」國際消費者權益日、「4.15」國家安全日、「4.26」世界知識產權日等專項普法活動，加強新員工普法培訓，舉辦普法講座，開展重點業務領域法律風險防範培訓，送課到基層、普法到一線。
- 加強知識產權管理，推動科技成果轉化及創新；加強專利、商標、著作權以及商業秘密保護，同時設置嚴格的審核程序，避免侵犯他人知識產權；開展知識產權普法答題等活動，營造尊重創新、尊重知識產權的良好氛圍。
- 嚴格遵守《廣告法》及工信部等相關主管單位的管理規定，廣告的素材、圖像均經過正規渠道採購；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；廣告宣傳信息真實、準確、通俗易懂，在開展業務促銷活動時，嚴格依據國家法律法規的要求，規範業務宣傳行為。
- 落實執行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。依託集團-省分-地市三級監管體系，做好政策執行與監督。貫徹落實並充分運用電信市場監管政策，制定反商業賄賂等相關管理辦法、制度，自覺維護良好的市場競爭秩序。
- 2018 年，集團經濟合同數量約 75 萬份，合同法律審核率為 100%，經濟合同履約率 100%。

防範風險

中國聯通不斷完善全面風險管控體系，出台多項管理辦法，有效防範經營風險，保障公司穩健運營。

- 合作夥伴方面，統一經由中國合作方平台進行申請，嚴格屏蔽黑名單供應商。
- 實施內控制度執行情況檢查、建立新業務管理辦法、建立市場風險管理政策和流程、完善信息科技相關管理制度、制定信貸業務評級授信模板，開展內控自評等。
- 完成集團和金融子企業全面風險自查整改，制定集團金融風險管理委員會議事規則，落實新的營收資金管理辦法，優化集團、省分層面權責收入與銷售現金流入分析模型。

深入推進反腐倡廉

我們持續深化整改工作，緊扣公司實際，進一步強化正風反腐合力，一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」體制機制建設，推動公司反腐敗工作取得新成效。

- 2018年，處理問責光改專項檢查發現問題，為企業挽回和減少經濟損失30.46億元；開展渠道、佣金、代理「三合一」專項檢查。
- 強化巡視巡察工作，2018年完成對8個省分公司和集團公司總部21個部門的巡視，完成對389個地市級分公司和下級單位、2,127個縣級分公司的巡察。
- 完善企規企紀，做到教育先行。印發修訂後的《員工違規違紀行為處分規定》，出台《中國聯通員工內外部交往紀律》，為全體員工劃出了行為紅線。
- 全面推行地市級分公司紀檢機構派駐制改革，截至2018年底，共設派駐紀檢組352個，配備派駐紀檢組專職幹部1,253人，一線監督力量大為增強。

劃小改革強化激勵

全生產場景劃小改革是貫徹落實中央全面深化改革部署的具體舉措，是完善公司混改新治理的內在要求，是公司持續發展的重要動力。2018年，中國聯通圍繞「建立微組織、收入毛利考核與增量收益分享、小CEO選聘、倒三角服務支撐、IT系統支撐、監督評價體系」六要素，全面深化全生產場景劃小改革進程，力求改出最大發展活力，並取得了積極成效。

劃分承包單元超過 **2.4** 萬個 選聘小CEO約 **2** 萬名 進入承包單元員工超過 **15.4** 萬個 單元員工薪酬平均提升 **20%**

◎ 響應「雙創」號召，激發一線員工活力

企業把員工放在心上，員工就會把企業扛在肩上。在一如既往保障、尊重員工權益的同時，中國聯通堅持改革是為了讓擔當作為者得實惠的初心，建立關聯價值創造的激勵資源配置體系，實現員工多勞多得、薪酬上不封頂。劃小改革讓員工與企業結成了基於「利益共同體」、「事業共同體」的「命運共同體」，極大地激發了員工幹事創業的積極性。

我們視劃小單元負責人為最值得尊重的群體，將自主經營權、資源使用權、選人用人權、考核分配權、逆向考核權和寬帶建設權等權力更多授予他們，讓他們成為真正的CEO。充分發揮他們了解市場、接近客戶的優勢，提高企業的市場敏銳度和競爭力。同時劃小單元CEO對單元和員工的績效結果和能力提升負責，實現管理者的權責對等，對於富有創業精神、業績優異、能力突出的單元CEO，加大榮譽激勵，有效煥發出劃小單元內生動力與活力。

◎ 轉變企業經營模式，建立高效倒三角服務支撐體系

中國聯通構建「讓來自市場一線的需求驅動企業管理體系高效運轉」的倒三角服務支撐體系，「前台甩單、中台響應、後台支撐」的智能大中台，為小CEO提供生產交付的支撐保障；市-省-集團倒三角服務支撐體系，為小CEO一點提供各類服務支撐，通過貫穿劃小單元-地市公司-省分公司-集團公司的逆向派單流程，調動三級本部全力支撐單元需求；賦予小CEO對後端支撐部門的逆向評價權，推動各專業部門從「管理者」轉變為「服務者」，有效支撐劃小單元更快、更高效地響應市場需求，為一線賦能。

山東聯通通過劃小承包改革，極大激發了員工幹事創業、勇於擔當的熱情，吸引本部一大批優秀人才下沉一線擔任小CEO，實現員工利益和企業利益一致。

歷城區城區綜合網格員工把企業當作自己家一樣經營，工作方式互聯網化，充分利用無極無憂兩大IT支撐系統，提升工作效率，形成了一支想幹事、能幹事、會幹事的團隊，承包後員工平均薪酬同比增長27%。

- 充分賦予小CEO幹事創業的權力，包括用人決定權，資費審批權，投資決定權等。
- 預算目標分解到個人，建立以收入毛利為導向的考核機制，人人頭上有指標、個個身上有任務，多勞多得上不封頂。
- 成本資源下沉到單元及個人，自發進行成本管控，改造17處能耗站點，全年電費節約21萬元，固網終端回收量同比提高2.5倍。



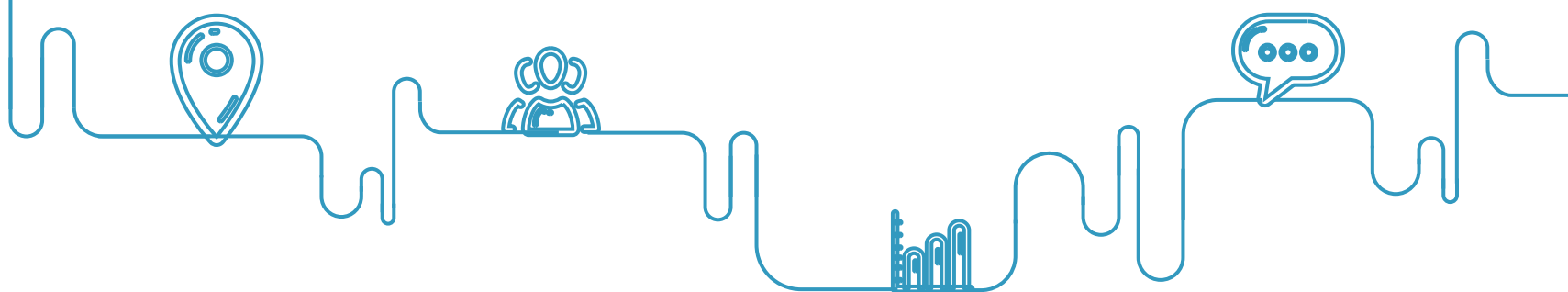
「劃小正好給我們創造了施展抱負的平台。我要拿出自己最大的努力，用業績證明自己。」

—山東省泰安分公司中層管理人員徐敏毓
響應號召下沉到營服中心擔任小CEO

新基因

強健轉型發展新根基

注入互聯網優秀基因	24
打造人才供給新格局	24
建立激勵約束新機制	25
支持員工可持續發展	25



新基因

強健轉型發展新根基

中國聯通積極培育強健互聯網新基因，將互聯網企業的優秀文化基因注入公司發展之中，促進公司互聯網化思維的轉變和人的能力提升，以持續鞏固轉型發展的根基，不斷提升社會責任意識和能力水平，切實維護員工的合法權益，形成溫馨和諧的勞動關係，提升員工的幸福感和獲得感，實現員工與企業共同成長發展。

2018 年採取的措施

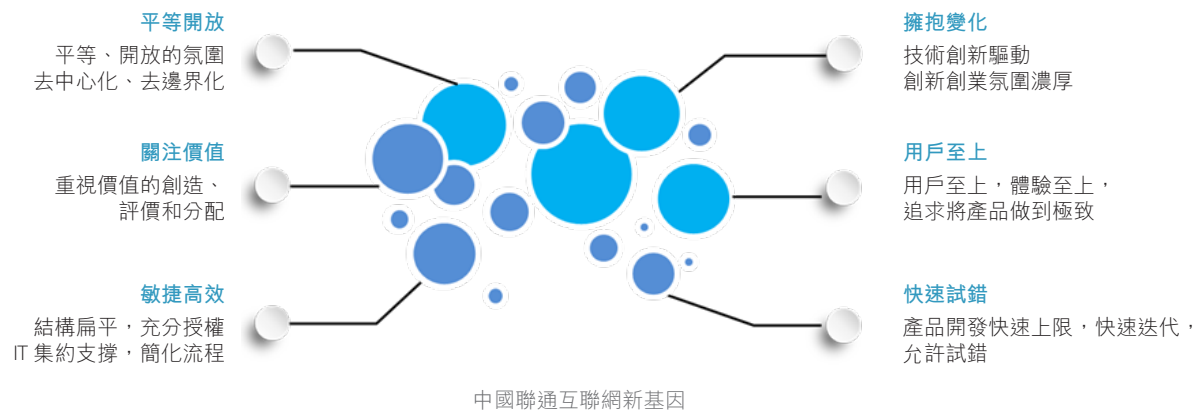
- 吸引近 1 萬名創新人才，着力加強創新能力培訓，為企業注入互聯網優秀基因。
- 全集團員工職級晉升率 14%，薪檔晉升率 34%。
- 加強四級專業人才隊伍建設，遴選領軍人才 3 人，專家人才 216 人，骨幹人才 3,540 人，新銳人才 6,033 人。
- 完成全集團限制性股票首次授予。

2019 年將採取的行動

- 進一步加強培訓工作體系化建設，開展專業化能力培訓。
- 繼續推進以價值創造為核心的激勵資源配置體系。
- 繼續推進全面激勵體系落地，盤活各類激勵資源，激發員工隊伍活力。

注入互聯網優秀基因

中國聯通進一步傳承發揚既有的「紅色、改革、開放、多元」四大優質基因，將平等開放、關注價值、敏捷高效、擁抱變化、用戶至上、快速試錯等互聯網公司優秀基因快速內化為企業的內生基因，強健轉型發展的根基。



打造人才供給新格局

發展是第一要務，人才是第一資源，創新是第一動力。中國聯通持續優化人才體系，實現基礎業務提升用人效率，創新業務建立人才特區的模式，培養造就一大批高水平創新團隊。另外，着力培養忠誠擔當的高素質幹部，集聚各方優秀人才，培養選拔優秀年輕幹部。

◎ 創新變革人力資源制度

落實公司戰略和互聯網化轉型要求，實行創新領域人才區隔管理，實施創新領域「418」人才工程，深入推進人才機制改革，圍繞「新機制、增數量、提能力、強使用」四個工作目標，實施八項行動計劃。

- 「新機制」以「6 個打破」為原則，以業務驅動的項目制運作機制為核心，以人才供給和激勵約束為主線，建立創新領域人才特區新機制，實現「能上能下」、「能進能出」、「能多能少」。
- 「增數量」實施「U 才生」、「獵英」、「活水」3 項計劃，從應屆生招聘、高端人才獵取、存量人員流動三個來源增加人才供給，創新人才由 0.7 萬增加至 1.6 萬人。
- 「提能力」建立人才內生機制和能力標準，實施「U 成長」、「引擎」、「加速器」3 項計劃，針對應屆生、存量人員、技術創新能力和業務創新人員提升 IT 技術和創新能力。集團舉辦三項計劃「示範班」6 期共計 25,480 人次，同時形成課程體系和在線能力資源。

• 「強使用」實施「共創計劃」通過跨組織項目制集中調用人才，強化中高端人才使用，實施「共享計劃」形成知識沈澱和共享，通過知識經驗分享等使用方式促進人才價值創造。2018年人才社區用戶 7.7 萬人，眾籌項目 50 餘個。

◎ 重視優秀年輕幹部選拔

- **嚴格標準條件，突出導向。**注重在基層一線發現優秀年輕管理人員，切實把「想幹事、能幹事、幹成事」的優秀年輕管理人員發現出來、推薦上來。
- **改進人選產生方式。**成立常態化工作組開展優秀年輕管理人才調研；各級組織建立優秀年輕管理人才隊伍，同時向上級擇優推薦；人選產生實行塊塊推薦和條條推薦、面上調研和重點調研、分級考察和直接考察相結合的方式，注重在日常考察、公開遴選和公開招聘中發現優秀年輕管理人才。
- **分級掌握，保障充足的數量。**集團組織部跟蹤掌握 45 歲以下優秀年輕管理人才，並重點關注 40 歲以下優秀年輕管理人員，尤其是創新業務領域優秀年輕管理人員；各級單位組織部門跟蹤掌握 35 歲以下優秀年輕管理人才。

建立激勵約束新機制

中國聯通在組織維度以市場化配置為方向，實現激勵資源與價值創造協調增長；在個人維度以差異化分配為方向，實現薪酬水平與個人業績貢獻協調增長。

- 推進晉升激勵體系常態化運營，2018 年全集團實現員工職級晉升率 14%，薪檔晉升率 34%。
- 加強四級專業人才隊伍建設，大 IT、網絡運維、產業互聯網等 12 個專業形成四級人才梯隊近萬人，包括領軍人才、專家人才、骨幹人才、新銳人才。
- 實行創新領域人才區隔管理，深入推進人才機制改革，通過配置專項激勵資源推動機制建立和計劃落地，有效支撐創新領域發展。
- 全面推進實施全生產場景劃小改革，建立劃小單元增量收益分享機制，促進各類人才共享改革成果，一線員工薪酬水平提升達 20%。

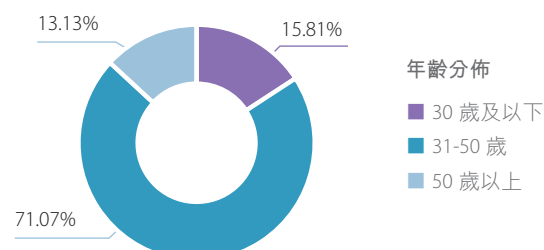
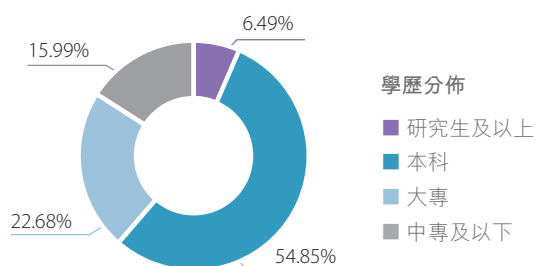
全集團員工職級晉升率 **14%**，薪檔晉升率 **34%**

遴選領軍人才 **3** 人，專家人才 **216** 人，骨幹人才 **3,540** 人，新銳人才 **6,033** 人

廣西南寧聯通建立多層次、廣覆蓋、可持續的人才價值榮譽積分體系，以榮譽激勵為主、物質獎勵為輔。依託雙度，即「溫度」造氛圍，「制度」作保障，進一步發現人才、培育人才、留住人才，激活團隊，激發員工積極性、創造性和主觀能动性。

支持員工可持續發展

基因決定成敗，關鍵因子在人。中國聯通牢固樹立「人才強、基因優、企業興」理念，做強人才關鍵因子，人力資源是企業的第一資源，是企業健康發展的力量源泉，持續關心員工成長，不斷提高員工獲得感，在公司形成了企業真誠關愛員工，員工關心企業發展的和諧氛圍。



從業人員 (人)	吸納就業 (人)	男女比例 (男比女)	少數民族員工比例 (%)	離職率 (%)
260,964	10,869	1.50:1	6.77	2.16

注：從業人員主要包括在職員工和勞務派遣人員。

保障員工基本權益

◎ 嚴格依法用工

- 公司嚴格執行《勞動合同法》相關規定，與員工 100% 簽訂勞動合同。切實保障員工休息休假的權利，實行員工帶薪休假制度。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，實現員工年度健康體檢全覆蓋，為休產假/陪產假員工保留工作崗位。
- 公司注重保障人權，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，2018 年未發生歧視事件。
- 公司嚴格履行《勞務派遣暫行規定》，持續推進公司用工優化及規範管理，按國家要求落實同工同酬政策，員工滿意度持續提升。

◎ 權益保障制度

- 構建和諧勞動關係方面，各級分公司通過三位一體民主管理形式，廣開渠道，傾聽員工的合理訴求，全集團建立各級勞動爭議調解組織，集團工會組織成立勞動關係諮詢委員會，開展集體合同、勞動爭議調解、服務員工專項等課題研究，維護員工合法權益。
- 聯通 31 省分公司實現集體合同全覆蓋，其中 11 省額外簽訂了《女職工權益保護集體合同》和《工資協商集體合同》等專項合同，保障員工合法利益。

確保員工健康安全

我們高度重視安全生產，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，定期開展全系統安全生產大檢查活動，切實做到「針對教訓查、突出重點查、抓住問題查」，邊查邊改、以檢查促整改。同時強化安全生產責任制和監督考核，推進預案管理與應急處置和生產經營深度結合，加強應急演練，堅持防患於未然，提升應對能力。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，為企業營造了安全生產的良好環境。

安全生產培訓次數 **40** 次
安全生產培訓覆蓋率 **100**%



山東聯通為培養全體員工的應急處置能力，提高員工消防意識和逃生技能，組織舉行消防演練。

提升員工素質能力

◎ 持續開展教育培訓工作

- 推進課程教材開發。聚焦網絡技術專業，人才長期培養，開發面授和網絡課程 107 門，累計 325 學時；聚焦互聯網化運營轉型、創新業務、新員工認知等領域，開發業務類課程 80 門。
- 創新培訓方式。面向全集團產品經理實施「O2O 學習示範班」，打造網上學院、「沃學堂」和「微學堂」三位一體網絡學習平台，聚焦公司熱點工作和業務，開展 10 期在線學習活動，共計 2.8 萬人參加學習；網絡直播超過 3 萬人觀看，「微學堂」微信訂閱號關注人數達到 10.3 萬人。

● 開展系列「成才在一線」職工技能競賽活動。2018年，中國聯通舉辦大數據創新、電子商務、網絡安全、B域敏捷創新開發（天宮天梯）等4項集團級技能競賽、22項省級技能競賽，全集團累計參與各類技能、勞動競賽員工達21萬人次。

● 持續加強集團教育培訓體系制度化、體系化、規範化建設，圍繞管理人員、優秀年輕管理人才、專業人才、基層小CEO及新進員工等重點群體精準開展專業化能力培訓。

網絡課程達到 **11,527** 門
網上學習平台學習人次超過 **1,125** 萬

◎ 各級管理人員

組織實施17期領導力研修班，累計參訓人員1,500餘人次；運用「一校五院」等優質外部資源選送高管人員及專家骨幹人員25餘人次。

◎ 優秀年輕管理人才

實施聯通春季及秋季2期進修班，先後組織88名有潛力的優秀管理人才進入聯通長期脫產進修班深造。

◎ 各專業序列人員和戰略人才

聚焦專業序列人員，實施專業技能培訓班164期，培訓核心骨幹人才23,547人次。面向各專業戰略人才，有序開展「U成長計劃」、「引擎計劃」及「加速器計劃」，組織6期集團級培訓，累計參訓人員25,480人次。

◎ 新技術新業務培訓

在網上學院開設大數據、人工智能、區塊鏈等相關內容課程80門，全集團共200萬人次參加了學習；側重創新業務及互聯網運營、大IT等重點群體和專業開展創新能力培訓72期；面對5G部署，組織實施4期5G技術培訓，並形成一支全國範圍內100餘人的5G無線專業化團隊。

◎ 內部崗位認證體系建設

開展零售師、智慧家庭工程師、市場稽核三個崗位的內部認證，發佈《中國聯通「智慧家庭工程師」培訓認證體系建設指導意見》，組織相關領域專家完成崗位分級認證標準和課程大綱編制，開發認證網絡課程73門，培養任課講師80人，培訓考評員120人。



天津聯通開展服務人員技能大賽和產業互聯網技能競賽等活動，搭建交流、分享的平台，營造了比、學、趕、幫、超的競賽氛圍，達到了以賽促學、以賽促產、以賽促融的目的。

◎ 鼓勵員工參與管理

中國聯通充分尊重員工的知情權、參與權和監督權，重視員工參與企業經營管理活動，通過員工參與公司決策，增加員工的自主性和積極性，更有利於提升決策科學性，形成企業與員工共發展同進步的良好氛圍。

集團公司建立職代會閉會期間的運作機制，檢查督促有關單位、部門貫徹執行集團公司職代會決議，通過電子化職工代表提案平台形成辦理職工代表提案和員工合理訴求受理閉環機制。2018年，15個省級分公司打破只在年初或年底召開職代會的慣例，召開了2次以上會議，職代會頻次明顯高於往年。

中國聯通企務公開發佈會制度推動管理層與員工的相互理解和支持，各級省分公司全部建立企務公開發佈會常態化制度，共召開了企務發佈會381次，通過企務公開發佈會的形式定期向員工通報階段性經營目標完成情況、幹部任免、採購招標、員工福利待遇等重要事項。

召開職代會 **523** 次
聽取審議涉及職工切身利益事項 **1,295** 件

山東聯通鼓勵全員參與管理，以「大反思，大討論」為契機開展服務質量提升活動，各崗位員工積極參與活動，提出建議，期間共收集合理化建議 406 條，採納 117 條，涉及系統支撐、服務流程及規範等多個方面。

2018 年集團公司總經理兩次攜總部相關部門總經理面向全集團員工就全生產場景劃小改革、互聯網化轉型等主題進行互動交流，在線人數最高達 2.3 萬人。21 個省分公司印發了總經理在線活動制度，及時了解員工訴求，增進員工對企業改革改制工作的認同和支持。

開展總經理在線活動 **447** 次，覆蓋員工達 **17.2** 萬人

員工提出諫言 **10,463** 條，總經理現場答覆 **4,653** 條



中國聯通總經理在「大小 CEO 面對面」專題「總經理在線」活動中回答員工提問。

北京公司將總經理在線活動的內容範圍從暢所欲言聚焦到員工福利薪酬等改革發展中，開啟員工最關心的主題，舉辦了人力資源專場活動；山西公司突出為改革發展提供有價值的參考依據的主旨，開展了全生產場景劃小改革專場活動，不斷發揮雙向溝通在凝心聚力的積極作用；黑龍江、福建公司在現場活動的基礎上，提供 7*24 小時開放的總經理信箱並不定期受理，實現員工訴求實時化。



關心關愛員工生活

我們秉承為員工服務的精神，密切關注、重點解決員工最關心最直接最現實問題，開展多項文娛競賽活動，為員工改善工作環境和條件保障，關注員工身心健康發展等等，切實解決了職工的實際困難，溫暖廣大職工的心。

◎ 建立健全員工服務體系

- 建立員工子女寒暑期託管班制度，開辦託管班 220 個，託管子女近 7,000 人。
- 改善基層員工辦公環境，全國 17 個省共投入「五小」建設資金 5,319 萬元，完成 4,228 個基層單位改建工作。
- 心系女職工特殊權益，舉辦女工維權講座、婚姻法論壇等活動，投保女工健康險，推廣哺乳休息室、懷孕專用車位等特殊服務，簽訂女職工專項集體合同，促進女職工權益制度更加規範化、制度化。
- 探索建立異地交流任職員工關愛制度，對異地員工在生活和工作上進行關愛，並及時提供幫助。

◎ 豐富多彩的文娛活動

中國聯通積極開展「送文化下基層」、「送健康下基層」活動，各分公司結合實際，從員工興趣愛好需求出發，推動基層廣泛開展各類文化藝術活動及職工體育健身活動，極大提升員工的歸屬感、榮譽感和獲得感，提振員工士氣，促進企業文化發展，深受基層廣大員工的歡迎和喜愛。

中國聯通鼎力支持乒乓文化的推廣和國球精神的傳承，與中國乒乓球協會、國際乒乓球聯合會結成戰略合作夥伴已歷經四個奧運週期。2018年持續舉辦「乒乓在沃」全民乒乓大賽，並且融入青少年賽事和乒乓文化宣傳等特色活動，在行業中樹立了支持全民健身的良好榜樣。



第六屆中國聯通乒乓球挑戰賽全國總決賽



中國乒乓球女隊原主教練張燮林給青少年帶隊



聯通軟件研究院我「與改革共成長」演講比賽



廣東聯通職工運動會



山東聯通拓展訓練活動



天津聯通職工趣味運動會

◎ 關愛員工身心健康發展

我們高度關注員工的身心健康發展，2018年繼續致力於員工幫助計劃、構建完善醫療保障制度，以提升員工的獲得感和幸福感。

公司持續推進 EAP 幫助計劃，不斷完善心理健康宣傳教育、培訓評估、諮詢輔導服務平台，加強心理諮詢專業隊伍建設。目前，全集團通過認證的 EAP 專員和心理輔導員隊伍已達 300 名，普遍開展心理諮詢服務，2018 年接受心理服務員工超過 4 萬人次。

各分公司在為員工提供各類健康保險的基礎上，進一步探索為員工提供更為完善的醫療保障解決方案。

福建公司建設開通覆蓋全省各基層單元員工的「健康預約」平台，為基層員工到「大醫院」找專家尋醫問診的痛點難題開闢了綠色通道；工會還組織開展知名醫療專家上門坐診、諮詢和送健康公益巡診活動。

黑龍江公司開創建設全省第一家「員工健康小屋」，為公司員工免費提供多項服務，以基層單元員工為主要對象開展健康義診、大型醫療援助行動。

雲南公司組織部分在邊境、藏區分公司的一線員工參加療休養活動。

浙江公司組織三千多名一線員工進行職工療休養，其中外包、派遣員工 1,700 多人，提高了企業凝聚力，得到了員工的廣泛好評。



中國聯通為員工購買重大疾病保險，全年通過重疾險、員工互助金獲得賠付和救助員工 6,016 人次，金額 4,148 萬元，員工歸屬感明顯提升。

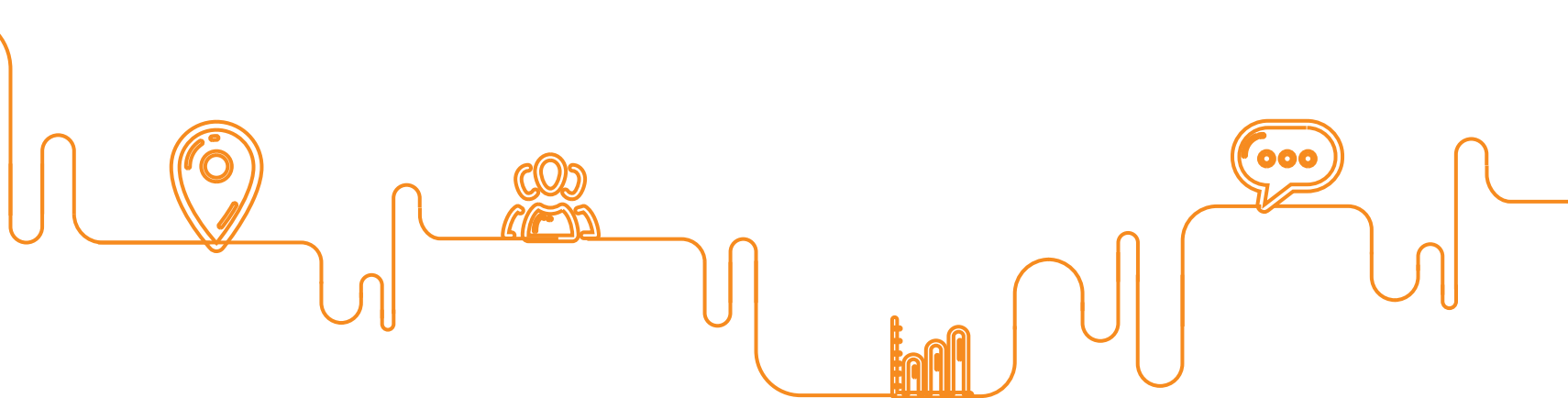
中國聯通為 5,245 名困難員工建檔立案，實時掌握困難員工情況，制定幫扶計劃，實行動態管理，堅決「不落下一個」。

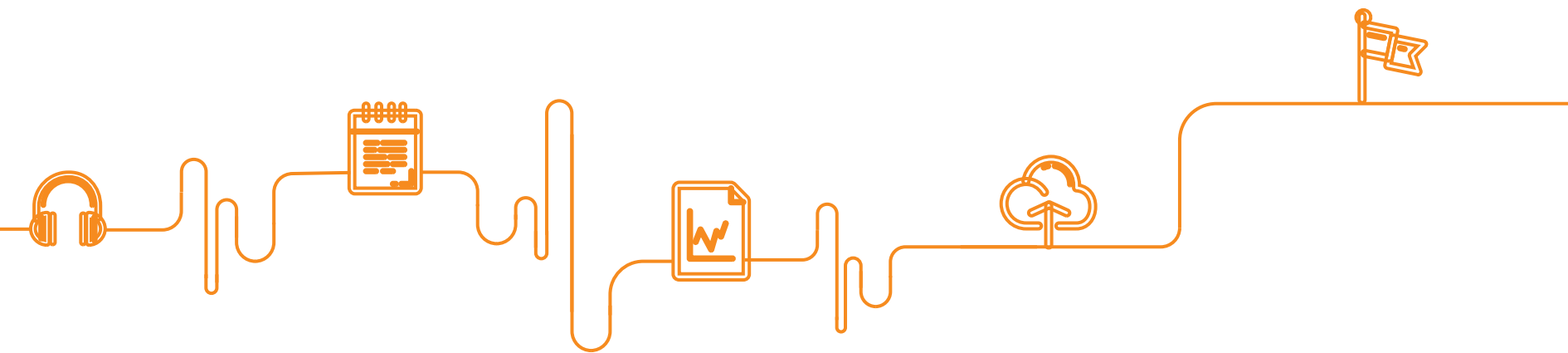
困難員工幫扶投入 **3,022** 萬元 慰問資金投入 **2,853** 萬元

新運營

開啟互聯網化新變革

建設智慧精品網絡	32
豐富智慧應用產品	34
提升智慧服務水平	36
維護安全網絡空間	39
堅持綠色低碳發展	41
惠民共享社會公益	46





新運營

開啟互聯網化新變革

中國聯通全力加快互聯網化新運營，是貫徹新發展理念的重要途徑，與以客戶為核心的感知體驗、網絡安全保障、綠色低碳運營、社會效益彰顯等要求是密不可分的。中國聯通作為負責任的國有大型通信央企，在互聯網化運營轉型過程中，不僅要關注經濟效益，更要關注社會效益和環境效益，促進公司與社會共享和諧發展。

2018年採取的措施

- 實施信息普遍服務，累計開通4G基站98.7萬站，人口覆蓋率90%，取消流量“漫遊”費。
- 豐富“智慧+生活”應用，打造融合權益體系，組建家庭互聯網運營中心。
- 客戶滿意度持續提升，NPS提升了13分，服務提升6分。
- 保障應急通信，嚴厲打擊通信詐騙行為，保護公眾信息安全，維護社會穩定。
- 通過技術節能、無紙化辦公、廢棄物再利用、創新綠色應用等方式踐行低碳發展，2018年節能減排專項資金超過1億元。
- 持續回報社會，2018年對外捐贈達到1104萬元；開展志願活動，註冊志願者達4.4萬。
- 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3165萬。
- 完善系統查詢功能，做到各渠道賬戶餘額查詢的一致，完善網/手廳上“各類業務交費”功能。
- 開展以“百倍用心 10分滿意”為主題的全員服務行動。

2019年將採取的行動

- 推進信息普遍服務，縮小地區數字鴻溝。
- 開展應急通信保障工作，進一步淨化網絡空間。
- 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。
- 結合百姓周圍的生活圈，進一步拓展貼合百姓更緊密異業合作渠道，滿足當地百姓的通信需求。
- 重視電磁輻射管理，進一步創新綠色應用。
- 進一步完善公司資源服務體系，開展對外捐贈工作，壯大志願者隊伍，積極培育文明風尚。

建設智慧精品網絡

中國聯通積極踐行網絡強國戰略，積極進行網絡優化演進、升級提速，全方位鍛造匠心網絡，努力為廣大用戶提供更加優質的服務。

打造網絡極致體驗

中國聯通着力鑄造匠心網絡，關注用戶體驗，為用戶提供覆蓋好、上網快的高品質網絡。

• **4G網速率領先，高清視頻流暢體驗**：2018年中國聯通4G網絡總投資178.3億元，累計開通4G 基站98.7萬站，4G人口覆蓋率達到90%。利用大數據、人工智能等技術手段，精準預測網絡業務量，有效解決客戶熱點投訴，確保用戶感知。根據寬帶發展聯盟統計，2018年中國聯通4G下載速率23.57Mbps，達到行業領先。

• **家用寬帶，連續七年提速**：2018年中國聯通寬帶及數據網絡投資達到91.6億元，寬帶端口總量達到2.15億，其中FTTH端口佔82.3%。家庭寬帶主流速率提升至200M起，不斷改進智慧沃家全家福套餐，從兩口之家到五口之家，按需選擇，惠民便民。

累計開通 4G 基站 **98.7** 萬站

4G 人口覆蓋率達到 **90**%

廣東聯通在21地市承載網邊緣部署VXLAN交換機，可實現跨地市流量快速疏通和快速調度、業務無縫切換，為正式部署SDN/NFV做好前提鋪墊。廣東聯通將加快5G承載網部署，逐步引入SDN、NFV、MEC等新技術，實現網絡資源集約化、服務敏捷化、能力開放化。

2018年巴塞羅那移動通信大會(MWC)期間，中國聯通聯合中興通訊、英特爾聯合發佈了《中國聯通Edge-Cloud平台架構及產業生態白皮書》，宣佈正式啟動15個省市的Edge-Cloud規模試點及試商用網絡建設，涵蓋校園、場館、園區、工業互聯網、車聯網等多種場景，並在英特爾展台現場聯合展示了邊緣vCDN和邊緣智能分析等業務。



降費提供更多實惠

中國聯通積極推進“四降低、一取消”重點工作，為億萬用戶帶來更多實惠。



降低冰淇淋套餐門檻，盡享流量自由

- **全國流量同價**：2018年7月1日起，取消流量“漫遊”費，惠及用戶超過2億。
- **大幅下調國際漫遊/港澳台漫遊資費**：143個國家地區下調數據漫遊資費，平均降幅46%，最高達到97%。174個國家和地區提供數據流量包天不限量服務，部分套餐流量翻倍。
- **助力百姓實現流量自由**：截至2018年12月移動流量資費平均單價較上年底下降59%。降低冰淇淋套餐資費門檻，多人共享流量自由。4G日均流量達到62PB，同比增長165%。
- **創新推出互聯網套餐**：聯合推出騰訊王卡，超過100款APP專屬免流量。聯合推出螞蟻寶卡、京東強卡、微博微卡等多樣化互聯網套餐，緊密貼合用戶個性化需求，盡享流量紅利。
- **家用寬帶，融合讓利**：加大固移融合套餐優惠力度，截至2018年12月家庭寬帶資費較上年底下降41%。
- **助力雙創，提速慧企**：中小企業互聯網專線帶寬單價下降36%，給予雙創企業特殊優惠政策。

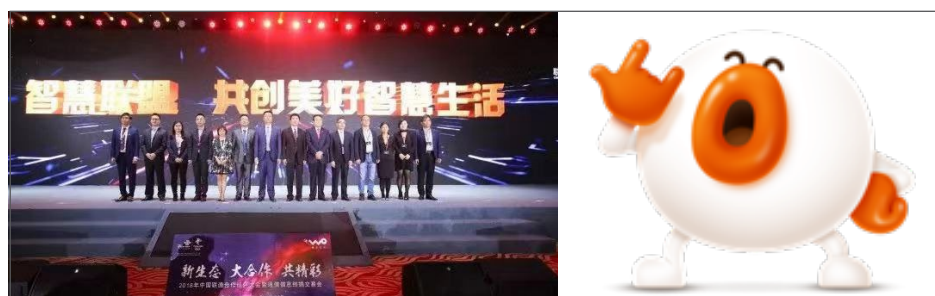
- **肩負社會責任，惠軍惠醫惠師**：全方位回饋社會，為軍人和從醫人員、教師提供優先服務和優惠套餐，主流產品給予折扣，專屬光纖直達。

豐富智慧應用產品

中國聯通以基礎通信網絡為基礎，借助新興技術優勢，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

2018年，中國聯通繼續深化品牌形象。中國聯通作為企業品牌，擁有創新進取的、值得信賴的、開放合作的突出品牌資產。中國聯通同時作為政企業務品牌，需滿足政企客戶需要個性化、聚合化創新服務的業務和具有雄厚的網絡和技術實力的品牌的需求。沃作為公眾業務品牌，面向大眾消費者，需滿足大眾消費者需要貼合興趣、更便捷感知與獲取的業務和更年輕活力、親切感強的品牌的品牌的需求。



沃品牌卡通形象

暢享智慧生活

◎ 關注客戶體驗

2018年，中國聯通啟動以“百倍用心，10分滿意”為主題的全員服務行動，全渠道聯動、全員統一行動，每位員工將服務文化融入血液，用語言、行為傳遞“百倍用心，10分滿意”，用聯通人貼心誠懇的服務態度與專業滿意的服務質量，為用戶提供真摯的服務。同時不斷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。

- 依託NPS調研測評、輿情監控、客戶滿意度調查，橫向貫穿同一用戶在實體營業廳、手機營業廳／網上營業廳、2I在線客服、寬帶裝移修、國漫調查等5種場景、43個維度的感知類數據分析，構建從“業務受理”到“服務反饋”的一體化客戶跟蹤服務綜合體驗雲圖。
- 寬帶流程圍繞客戶便捷體驗、訂單自動穿透、裝維一站式交付、訂單全程可監控四個關鍵點制定解決方案。
- 自主研發打造沃易售、沃行銷等APP，通過簡易訂單打消了客戶下單時的信息安全顧慮，增加便利性、需求得到快速響應，提升客戶感知。

山東濰坊聯通在老舊小區通信線路設施改造過程中，堅持以客戶感知為導向，通過現場宣傳、電話或短信通知、客服微信等多渠道，提前通知小區客戶改造安排，降低對客戶生活造成的影響；告知時着重說明改造帶來“三網融合”、“光纖上網”、速率更高、穩定性更強等優勢，提升居民對改造的支持和理解；打造“改造時間由您定”、改造設備免費更換的服務方式，最大程度獲得客戶配合，真正做到“百倍用心，10分滿意”。



◎ 創新 4G 產品

2018年，中國聯通繼續完善互聯網化產品體系，豐富流量型產品體系。借助互聯網合作夥伴APP觸點進行場景化定向推廣，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。

- 2I2C業務重點拓展終端、快遞、出行等新合作領域，推出小米、圓通、攜程等2I2C產品；迭代優化已有合作項目，不斷提升產品覆蓋廣度與深度。
- 簡化4G套餐合約體系，推動合約產品向流量型產品轉型。
- 繼續擴大冰激凌套餐推廣力度，持續優化冰激凌套餐系列。
- 手機視頻領域與互聯網視頻APP展開全面內容+流量+會員權益合作，合作夥伴已覆蓋騰訊、愛奇藝、優酷、芒果TV、嗶哩嗶哩等十大合作夥伴，基於會員權益的合作產品，向聯通及全網視頻用戶提供了最佳的視頻體驗服務。
- 公司不涉及因安全與健康理由而需退回的已售或已運送產品。

◎ 豐富融合業務

2018年中國聯通繼續貫徹大帶寬、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，建立智慧家庭生態體系，加速智慧家庭產業化。

- 組建家庭互聯網運營中心，開展智能網關、智能家居、家庭雲等業務集中運營。
- 為寬帶新裝用戶配置“光貓+無線路由器”二合一的智能網關終端，用戶可以通過客戶端APP對終端進行智能控制、遠程管理、應用下載等操作。
- 智能家庭工程師隊伍不斷提升服務能力，為用戶提供家庭網絡全覆蓋服務，全面解決用戶家庭上網需求。
- 提供帶語音通話功能的智能音箱、智能攝像頭、家庭雲等服務，滿足家庭通話、視頻監控、幼兒看護和老人關愛等需求。
- 視頻公司目前擁有10萬小時高清影視片庫，並且引入愛奇藝全量TV端內容，全力為客戶提供更豐富的產品體驗。

🌐 提升智慧服務水平

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、官方微博、微信客服等渠道為客戶服務，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

2018年，聯通持續提升窗口渠道服務水平，提升自有營業廳效能。

- 聚焦客戶感知及一線服務痛點，實現自助終端的掃碼支付、開展營業廳作業流程優化攻堅工作，着力解決“兩個時長”的問題。
- 持續優化出賬流程，進一步簡化前台操作，客戶辦理融合業務的臨櫃時長由35分鐘縮短至12分鐘。
- 以沃門店平台為依託加強營業廳效能評價系統支撐。

中國聯通與阿里巴巴合作的新零售旗艦店一天貓智慧生活館落地天津，這是一家以數碼3C產品為主打，結合先進的新零售技術的實體數碼銷售潮人店面，店面設計充分體現了新、潮、眩、酷的特點。聯通天貓智慧生活館不僅在店內提供現場互動掃碼定製優惠或貨品的新鮮購物體驗，還充分支持手機線上下單，店內取貨或者直接物流配送的互聯網便捷購物方式，店內貨品也以數碼新品為主，可最大限度地方便市民現場感受和體驗各種新潮數碼產品的魅力。



聯通智慧生活體驗店



聯通智慧生活體驗店



聯通智慧生活體驗店內

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，開展宣傳推廣活動28場，開創直播PK賽模式，其中“最美客服”大賽播放量達2900萬次，服務能力和影響力大幅提升。互聯網渠道服務用戶數超過9700萬，互聯網服務渠道用戶滲透率提升4.4PP，累計粉絲量增長69.4%，互聯網服務量提升35.2%。

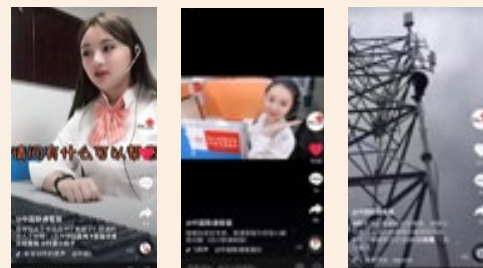
- 客服熱線服務方面：持續開展“客戶熱線感知提升專項行動”，優化IVR層級和播報內容，提升在線解決問題能力。客服熱線人工服務水平提升1.9PP，熱線整體解決率穩步在96%以上，客戶感知明顯回升。
- 微博微信及在線客服方面：“中國聯通客服”官微處理客戶諮詢、投訴及時率達99.5%，贏得客戶良好口碑。打造“中國聯通客服”微信一級權威信息發佈平台，發展好友535萬人。
- 開放知識庫方面：通過“沃知道”知識幫助平台解答客戶諮詢，累計開放知識50萬個；構建“聯通吧”貼吧粉絲交流平台，聚攏363萬活躍粉絲，累計發帖61萬條，瀏覽量1億人次。

北京聯通將問題解決提速——流程去無效化、壓縮解決時限、技術手段升級，投訴處理過程透明展現，過程可查詢可追溯。建立線上、線下多觸點協同開放評價模式，通過在微信、網/手廳渠道開放問題處理進程查詢、全場景全流程的客戶滿意度評價等公開透明化手段，實現投訴過程透明展現和客戶建議有效傳遞，使客戶建議需求擲地有聲。

互聯網渠道服務用戶數超過 **9700** 萬

互聯網服務渠道用戶滲透率提升 **4.4**PP

啟動“中國聯通客服”全國一級抖音賬號運營，4個月時間，眾籌服務、營業、運維等專業正能量宣傳視頻175部，獲讚量45萬。



加強申訴管控

2018年，中國聯通按照縱橫矩陣式申訴管控體系，繼續加強申訴管控，全年未發生惡意扣費申訴，申訴管控取得明顯成效。公司重視將客戶端投訴問題解決同公司端問題解決納入投訴閉環管理體系，做到“處理一個投訴、解決一類問題”，同時不斷提高源頭解決申訴能力。

- 持續強化後台投訴解決能力前置、服務預案及知識庫規範化支撐、擴展一線服務授權、投訴分類分級處理等方式及手段，有效促進熱線服務窗口客戶投訴問題解決能力及投訴處理效率提升。
- 持續完善越級投訴治本運營機制，組建治本運營專屬團隊及虛擬專家團隊，完善治本系統功能，貫通越級投訴預警與治本運營流程。
- 持續開展申訴日異動監控，及時發現預警集中客戶投訴問題，指導省分快速妥善處理，避免引發客戶群訴。
- 依託治本運營和摘掛牌機制，重點解決全量申訴中難點和熱點問題。

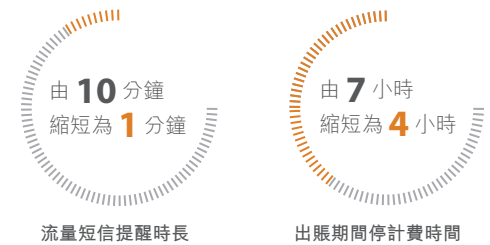
內蒙古聯通通過多種途徑提升客戶感知，增加服務補救場景，同時推進業務部門對於投訴處理過程的參與，通過建立微信群、QQ群等平台扁平化溝通機制，做好各級投訴處理部門間的信息反饋及溝通工作。此外，建立“呼叫中心輿情交流群”，快速處理群發、重大投訴問題，第一時間與各專業部門進行互動，及時解決客戶訴求。



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。

- 強化計費賬務監督管理。開展計費性能檢測工作，通過考核、巡檢、通報等方式加強日常計費賬務準確性管理。
- 加強業務收費管理。開展增值業務不明扣費問題專項治理行動，建立增值業務統一認證平台，從源頭遏制增值業務不明扣費問題的發生。
- 加強渠道合作夥伴管理。修訂完善《增值業務管理辦法》，並組織全國宣貫培訓，將管理規範落實到位。
- 加強套餐銷售政策宣傳與監督。業務推薦嚴格以簡化資費結構、規範資費宣傳、提高資費透明度、保障用戶需求為原則，切實做到結構簡單、通俗易懂，嚴禁模糊資費結構和使用條件，杜絕出現不合理的收費項目；重點推介資費結構簡單明晰、資費標準全國統一的套餐，提高資費的透明度；規範業務資費收費政策宣傳，各類套餐、促銷信息，手、網廳均及時宣傳、公示。
- 消息計費完成全國上線，計費系統不斷升級，出賬流程持續優化。



改善客戶口碑

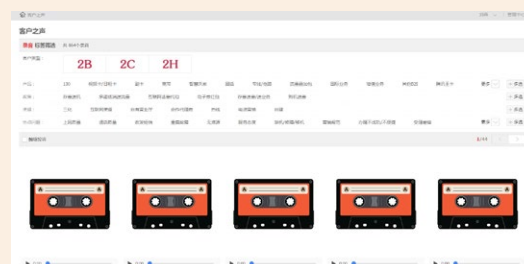
中國聯通致力於全面提升客戶感知和客戶口碑工作，引入NPS評價對公司各個專業和各級單位進行全方位監測，促進公司了解客戶，適應客戶，各個專業面向客戶進行改善。

- NPS調研測評實現全國31省上線部署，覆蓋網絡、業務、服務三大類專業維度，支撐近300位客服人員，全年約100萬次的數據服務。
- 持續開展NPS客戶口碑滿意度評價，2018年業務NPS同比提升13.0分，服務提升6分。
- 啟動“客戶感知專項攻堅行動”，以問題為導向，依託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。
- 初步建立CEM客戶感知管理平臺，實現NPS測評、互聯網輿情監測、滿意度隨訪的一點支撐多級運營和使用，並將各個觸點客戶聲音、滿意度調查信息等貫穿整合，全方位完善客戶信息，結合大數據分析精準服務客戶。

廣東聯通開展“初心行動 親聽客戶聲音”活動，通過現場親聽、線上親聽、分線條集中親聽三種形式了解客戶真實需求。管理層領導戴起耳機在線傾聽客戶真實心聲，同時通過大家的“客戶之聲”平台實現線上聽取錄音及建議收集。截止2018年底“客戶之聲”已收錄客戶諮詢錄音864個。最後將親聽結果納入公司重點項目跟進，實現客戶問題“知曉-分析-解決”的閉環處理。



親聽客戶的聲音



“客戶之聲”平台

維護安全網絡空間

保障應急通信

◎ 落實通信保障應急預案

2018年，中國聯通修訂了集團級通信保障應急預案，包括總體預案及8個專項應急預案，全年共組織應急演練1,740餘次。

◎ 全力做好防汛等自然災害通信保障工作

2018年我國部分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，中國聯通不畏艱險，建立24小時待命的搶險隊伍，全力保障了黨政軍、防汛抗旱指揮部門等重要客戶的通信，確保汛期的通信安全。累計投入救災資金13,711萬元、救災人員78,431人次、搶險車輛31,670輛次、發送應急短信息7,555萬條。

累計投入救災資金 **13711** 萬元 救災人員 **78431** 人次

◎ 中非合作論壇北京峰會通信保障

2018年9月，中非合作論壇北京峰會隆重召開，為確保人民大會堂、國家會議中心、釣魚台國賓館等重要區域網絡運行平穩，中國聯通出動保障人員6,900餘人、車輛970輛；新增以大數據分析為基礎的態勢感知系統，保障期間共發現威脅482起，100%攔截成功，重保區域實現“零故障”。

◎ 青島上合峰會通信保障

2018年5月，青島上合峰會隆重召開，青島國際會議中心、新聞中心等重要保障區域網絡運行正常，重保區域實現“零故障”。為確保通信暢通，累計出動保障人員6,800餘人、車輛1,010輛。浮山灣亮化共涉及112台UTN設備和1,000張物聯網卡，並對物聯網卡基站開啟信令監控，確保系統及設備均安全可靠運行。開發“一鍵秒停”系統，建設了1.2T的大帶寬DDoS清洗系統，實現攻擊源的近源清洗。

◎ 首屆進口博覽會通信保障

2018年11月，首屆進口博覽會在上海舉辦，中國聯通運用“一館一策”、“一景一策”開展網絡優化，進博會保障期間網絡運行平穩。累計出動保障人員6,500餘人、車輛980輛，巡邏船2艘，無人機2架，重保區域實現“零故障”。首次上線智能判障系統和網管智能機器人，依託人工智能、大數據、雲計算技術，實現故障預判等NOC生產操作功能，進博會期間，響應次數超過1,000次。在WH館、媒體中心等室內外核心區域率先佈局5G網絡，為新聞媒體現場展現5G高清視頻。



維護信息安全

◎ 完善信息安全工作機制

中國聯通認真貫徹落實全國網信工作會議要求，嚴格落實《網絡安全法》，出台一系列業務和系統安全管理辦法，為公司網絡與信息安全平穩發展保駕護航。

- 2018年投入近6億元用於網絡安全隱患整治，全年無重特大安全事件發生。
- 大力提升集中技術支撐能力，為分子公司提供技術保障。
- 積極開展數據安全檢查和漏洞處置，全國累計開展漏洞掃描1,989次，有效降低安全風險。
- 以問責考核為抓手，推進各項工作全面落實。

◎ 100%落實實名制管控

● 中國聯通嚴格落實工信部對實名制要求，通過確保新增用戶實名實人入網登記工作，優化網絡渠道線上訂單流程，開展物聯網卡實名登記情況的自查清理工作，開展代理渠道工號清理工作，減少代理商違規，實現電話用戶實名率100%。

◎ 提升網絡安全能力

● 經過多年的建設積累，逐步具備了異常流量清洗、殭屍木馬監測、移動惡意程序監測、網絡安全態勢感知、安全配置基線和漏洞管理等多種安全防護和服務能力。

● 發佈“聯通雲盾”DDoS攻擊防護安全產品，得到中國工商銀行、阿里巴巴、騰訊等70餘家政企客戶的廣泛認可。

◎ 確保用戶個人信息安全

中國聯通貫徹落實《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》，制定並下發《中國聯通用戶隱私政策》及相關協議，要求中國聯通及關聯公司收集和使用必要的用戶個人信息得到合法授權。

● 加強用戶信息公示和保密管理，嚴格落實客戶資料的“七嚴禁”要求。

● 在網上營業廳對採集用戶信息和使用用戶信息的目的、方式和範圍，查詢更正信息的渠道以及拒絕提供信息的後果進行公示和告知，最大限度的提醒提示用戶，切實增強客戶信息安全保障能力。

河北唐山聯通全專業、多維度開展網絡信息安全工作，2018年完成多次重大活動網絡與信息安全保障工作；治理各類騷擾／詐騙電話近5萬餘個，積極配合公安執法部門完成了多次現場抓捕、涉案號碼關停取證工作。

◎ 淨化網絡空間

◎ 嚴厲治理惡意攻擊

● 開展手機惡意軟件治理，加強攔截，進行APP病毒安全、內容及功能安全、計費安全三級安全審核把關，持續監測投訴，杜絕改號類APP的提交上架。

● 持續落實違規APP處置，共排查了沃商店超過500款違規應用軟件和近四千款違規網絡遊戲，約50款存在安全隱患的APP直接處置下架。

● 利用大數據技術優勢，建設優化“鷹眼”系統，組建集中運營團隊，提高篩查出欺詐騷擾號碼的準確度，舉報總量大幅下降。

● 動態優化垃圾短信攔截策略，月均攔截垃圾短信1.43億條。

● 新上線國際詐騙電話攔截系統，累計攔截國際詐騙電話3.88億次。

上海聯通採用創新算法，對“催債類”垃圾短信精準攔截，攔截正確率提高至99.3%，高峰時期日均攔截近3,000條，月均垃圾短信投訴量下降85%左右。

海南聯通以鷹眼反詐系統為基礎，為用戶提供安全清爽的上網環境，提高公眾防護意識。2018年發送防詐提醒短信1,783條，語音提醒534次，關停異常呼叫號碼約2,560個，防護惡意訪問頁面瀏覽量48.5萬次，惡意訪問人數27.2萬。

廣東茂名聯通為保護人民群眾遠離電信詐騙，構建技術監控、關停攔截、渠道溯源和警企聯動的反通信詐騙治理體系。通過精準攔截，詐騙重鎮樹仔、麻崗兩鎮的總話務量降幅超過55%。聯合打擊卡頭灰色產業鏈，實時鎖定112名惡意買卡人，切斷本地卡源供給。

江蘇聯通構建基於大數據的全方位防詐騙體系，日均成功攔截異常呼叫200餘萬次，準確率達90%以上，有效降低了漫遊至茂名、龍岩等中央點名掛牌電信詐騙重點地區的號碼舉報量。

◎ 開展網絡安全宣傳公益服務

● 率先推出防欺詐公益服務，免費覆蓋全網，精準識別疑似受騙用戶，與公安聯動提醒幫助止損，日均提醒1千餘戶。

● 廣泛發送各類安全常識短信超過9.7億條。

遼寧聯通開展形式豐富的網絡安全宣傳活動。發送宣傳短信1,200萬條，網上營業廳、微信公眾號宣傳3,150萬人，組織宣傳周進社區活動18場，營業廳宣傳播放40多萬次。



營業廳 LED 屏滾動播放



進社區現場宣傳



網上營業廳宣傳

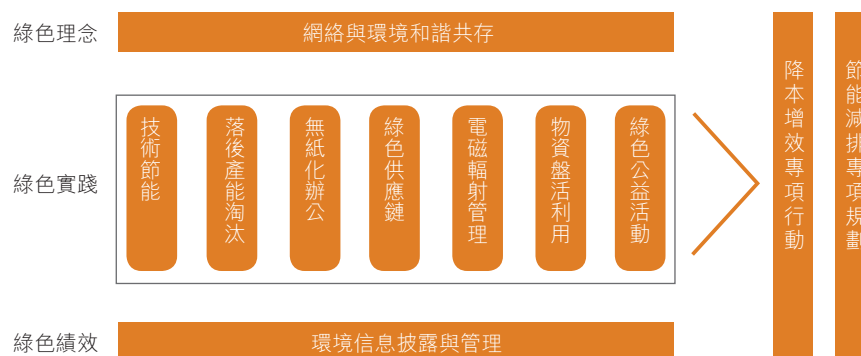
堅持綠色低碳發展

中國聯通堅決落實“污染防治”攻堅戰，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，將綠色低碳發展理念融入公司戰略、生產運營，積極開展綠色管理、綠色網絡、綠色運營、綠色應用，助力建設天藍、地綠、水清的美麗中國，不斷滿足人民日益增長的優美生態環境需要。

精進綠色管理

健全管理体系

中國聯通建立了綠色理念、綠色實踐、綠色績效“三位一體”的綠色管理體系，以專項行動、專項規劃的方式為牽引，落實“控成本、轉機制”的總體要求，深入推進節能降耗、淘汰低效產能，減少網絡能耗支出，降低溫室氣體排放對環境的影響，規範污染物及廢棄物處理，以提升綠色精細化管理水平。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。



中國聯通“三位一體”的綠色管理體系

推進管理工作

中國聯通全力推進“三大攻堅戰”任務實施，將生態文明建設重大部署落到實處。

- 制定打好污染防治攻堅戰專項實施方案，對內推動企業綠色低碳發展，對外聚焦生態環境領域。
- 建立綠色發展監控和數據採集制度¹，2018年的排放污染物有二氧化碳、二氧化硫，分別達到529.6萬噸和0.24萬噸。
- 健全綠色採購制度、報廢物資處置相關管理制度。

1. 耗水密度、有害（無害）廢棄物總量及密度等 ESG 指標尚未完全覆蓋，下一步圍繞香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》完善中國聯通環境治理體系。

- 重視環保宣傳工作，建設綠色營業廳，推廣無紙化辦公等。
- 開展節水、節電重點工作，編制《2018年中國聯通大廈節能減排方案》，人均用電下降了18.2%，人均用水下降了24.6%。
- 支持綠色低碳產業發展，開展節能減排培訓交流工作，加入“互聯網+節能”產業聯盟。
- 安排節能減排專項資金，重點用於節能改造和節能技術應用。

聯通雲數據公司成立數據機房節能減排工作組，編寫發佈了《聯通雲數據有限公司節能減排管理辦法(試行)》，挖掘現有基地電源系統、製冷系統的節能潛力，持續開展節能新技術的研究及應用落地。

2018年12月，中國聯通加入“互聯網+節能”產業聯盟，並授牌成為副理事長單位。該聯盟旨在整合各界資源，深化節能工作，助力“互聯網+節能”相關產業創新發展，為政府部門統籌能源革命與生態文明建設，加強節能宏觀調控，壯大節能環保產業提供支撐。



“互聯網+節能”產業聯盟成立大會

2018年節能減排專項資金超過 **1** 億元

◎ 建設綠色供應鏈

中國聯通推行環境質量認證，對採購設備明確綠色環保要求，設置節能環保資格條件，要求供應商必須通過SA8000、ISO14000等認證。

全面推進電子招投標和電子商城深入運營，實現全電子化的“陽光採購”、“綠色採購”，降低交易中的環境成本，提高供應商的環保履責意識。

加強終端供應商的社會責任要求，建立負責任的供應鏈體系，定製終端重點測試產品功耗問題，並不斷協同廠商改進，保證終端符合節能、環保、安全等標準。

◎ 建設綠色網絡

◎ 應用綠色技術

中國聯通採用高效節能建設方案，從源頭上推進通信基礎設施降本增效。

2018年持續引入高效電源模塊和智能雙循環空調，電源系統效率提高2-5%，空調節能率達到30%，新建系統首年節電2054萬度。

採用自研松耦合通道封閉技術(聯通雲艙)，實現傳統通信設備冷通道封閉，與傳統建設模式相比，機房pPUE(局部電源使用效率)從2.0以上降至1.5，實現設備運行全生命週期的持續節能。

推廣綠色數據中心建設理念，採用大製冷量離心式冷水機組、變頻循環泵、列間精密空調、高頻UPS、非晶合金變壓器等高能效環保設備，結合餘熱回收、自然冷卻、高壓直流、分佈式供電、光伏發電(照明系統)等節能技術，並通過調整製冷系統參數、優化UPS運行模式等運行策略，提高能源利用率，PUE最低可達1.33。

- 調整製冷系統參數：將供回水溫度從7℃-12℃提高到10℃-15℃，每提升1℃，節電約2-4%。
- 自然冷卻：根據氣候條件，開啟自然冷卻模式，年開啟時長約3,600小時，佔全年製冷時長的41.1%，節電約33.6%。
- 優化UPS運行模式：關閉高冗餘度、低負載率UPS，提高單台負載率，同時可降低UPS滿負荷10%的自損。
- 高壓直流：相比於傳統UPS，減少變化級數，可節電約15%。

中國聯通呼和浩特雲數據基地試用“智慧雲節能”裝置，實現系統節能6%，通過工信部綠色數據中心示範單位評選，榮獲“通信行業節能技術創新單位”和“數據中心年度優秀運維獎”稱號。



黑龍江哈爾濱聯通湘江路IDC機樓設備運行、空調製冷消耗的電能佔到整體運維總耗電量的20%—25%，成為節能工作的重點。通過引進通風節能系統，節能率達到72.3%，節能效果明顯，未來將大面積推廣使用。

中國聯通(香港)環球中心在IDC、陸纜建設等項目實施的過程中，嚴格落實當地生態環境保護要求，並積極助推產業鏈合作方共同履行環保責任，項目獲得了國際LEED金牌、香港BEAM+認證，達到了國際頂尖綠色建築水平。

◎ 產能優化升級

中國聯通深入推進供給側結構性改革，通過加快2/3G網絡精簡、固網業務整合與老舊設備退網工作，淘汰落後產能，實現網絡優化升級、降本增效。2018年，騰退機房面積50萬平方米，節電近3億度/年。

山東聯通積極推動節能降耗模式創新，硬件以降低能耗為目標進行優化調整，軟件以2/3G網絡的減頻減容為主，推動降本增效的實現，提高環境、經濟、社會效益。

◎ 電磁輻射管理

中國聯通在移動通信基站建設上，嚴格遵守國家環保部及各地環保部門的規定，加強對電磁輻射的管理，確保電磁輻射水平滿足國家標準。按照國家環保部41號令的要求，全面實施建設項目環境影響登記表。

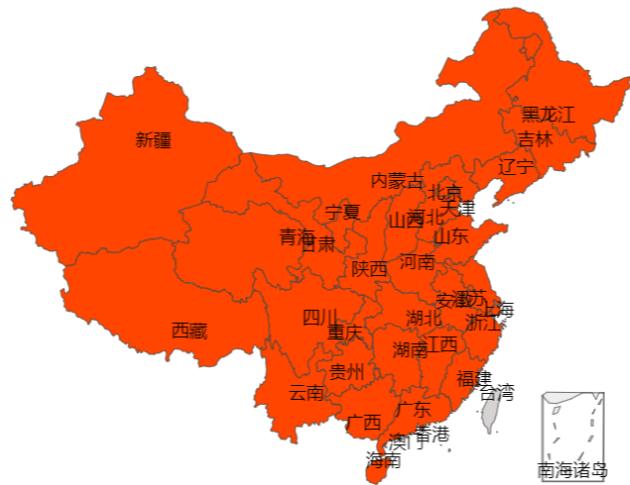
按照發佈的《中國聯通通信基站電磁環境保護管理規定(試行)》，加強移動通信基站備案、電磁輻射測試、測試數據公開、投訴處理等工作。

率先建成全國統一的移動通信基站電磁輻射監測和信息公開系統，實現電磁輻射數據對公眾公開，積極回應利益相關方關切，利於公眾對中國聯通的電磁管理工作進行監督。



中国联通基站电磁辐射信息公示平台
ChinaUnicom EMF Information Publicity System

请输入基站名称或站址 查询



中國聯通基站電磁輻射信息公示平台界面

強化綠色運營

◎ 開展綠色辦公

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，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。依託統一的無紙化系統，2018年累計受理業務1.06億筆，節約紙張和人工成本約1.12億元。

整合營業廳多種設備，形成一體化集成設備，推廣線上收單、中台集中處理方式，提升自有線上渠道的辦理能力，對外合作拓展線上辦理渠道，降低營業廳運營成本、人工成本，踐行綠色運營理念。

累計無紙化受理業務 **1.06** 億筆
總計節約成本高達 **1.12** 億元

◎ 盤活利用物資

中國聯通繼續加強報廢物資處置，嚴格按照環保要求對待處置物資進行存放管理，增加符合規範的處置方式，提高報廢物資處置效率，減少報廢物資對環境污染。2018年再利用物資約10,187萬元，線纜類報廢處置金額44,001萬元，蓄電池報廢處置金額9,446萬元，綜合類報廢物資處置金額8,558萬元，物資盤活利用價值10,851萬元。

全面推進資產處置領域的互聯網化運營，加強與阿里巴巴合作，共同打造“公開、透明、陽光、高效”的智能資產交易平台，實現聯通資產處置競價平台與阿里拍賣平台對接。已有150家聯通分、子公司入駐阿里拍賣平台，其中17個分、子公司進行了131筆報廢資產拍賣，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。

推出以舊換新、金融分期、手機保險服務，降低用戶換機門檻，促進產業綠色、健康發展。聯合蘋果公司開展老用戶換機活動，既滿足果粉用戶終端升級需求，又有效降低資源浪費。

再利用物資約 **1.02** 億元

綜合類報廢物資處置金額 **8558** 萬元

物資盤活利用價值高達 **1.09** 億元

廣西聯通採用“互聯網+”線上平台拍賣模式，實現公司廢舊資產最大程度保值增值。全年拍賣廢舊蓄電池603組、廢舊通信設備13,934台、廢舊辦公設備4,164台、報廢車輛26輛，拍賣收入共計401.3萬元。

內蒙古聯通再利用舊閒置設備自主建設雲資源池，搭建統一的智能化維護操作管控平台。基礎硬件設施100%採用下電舊設備，節約購置費用約200萬元。資源池上部署各類智能化網管系統35套，節約硬件投資約300萬元。

◎ 開展綠色行動

中國聯通積極倡導環保理念，重視綠色公益行動，廣大員工從身邊事做起，為保護生物多樣性和生態恢復貢獻力量，助力美麗中國建設。

2018年6月，全國低碳日主題宣傳活動在北京冬奧組委辦公區舉辦。中國聯通與所有冬奧合作夥伴共同簽署了“低碳倡議書”，發起低碳行動倡議：“全面落實綠色、共享、開放、廉潔的辦奧理念，舉辦一屆精彩、非凡、卓越的奧運盛會，是我們共同的追求和責任。為支持北京冬奧會實現低碳排放目標，我們作為北京冬奧會的官方合作夥伴，鄭重倡議，共同採取綠色低碳行動，助力北京冬奧會實現‘綠色辦奧’。”



中國聯通參與全國低碳日主題宣傳活動



山東日照聯通開展“種一棵樹，綠一座城”植樹活動



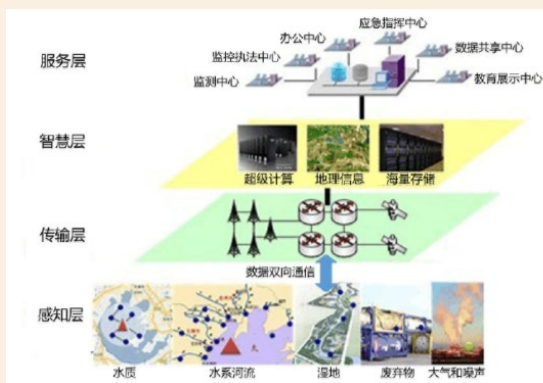
河北滄州聯通“向非法小廣告宣戰”志願服務集中行動

◎ 探索綠色應用

中國聯通對外聚焦環保垂直領域，結合自身在雲大物、移動互聯網等方面的技術優勢，不斷創新綠色產品和應用，推出信息化綠色解決方案，支持低碳產業發展，為實現綠色低碳發展、打贏污染防治攻堅戰積極助力。

- 推廣綠色電子充值卡，減少紙質卡片，2018年電子充值卡銷售佔比接近90%。
- 推動eSIM應用，取代實體SIM卡，逐步減少運營商和電信用戶在製卡、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。
- 開發裸成卡寫白卡業務流程，支持將裸成卡變為白卡重新使用，避免報廢造成的浪費，預計可再利用的裸成卡超過200萬張。

湖北聯通運用現代化信息技術，打造了集環境監控、應急指揮、移動執法為一體的智慧環保平台，為健全生態環境監測網絡，提升生態環境監管和治理能力保駕護航。據統計，開展智慧環保建設城市環境空氣優良率為79.7%，水質達標率均為100%，協助解決了一批群眾反映強烈的環境問題。



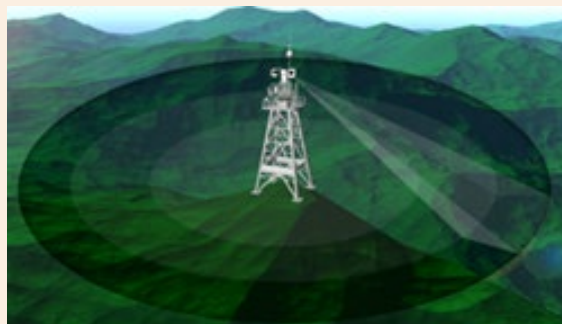
智慧環保總體架構圖

安徽滁州聯通運用系統集成+光纖網絡+物聯網一體化能力，打造定遠縣礦產資源開發綜合智能監管平台，部署的監控點達到22個，有效打擊了非法盜採礦產資源行為，防止環境污染和水土流失。該項目具有較強的示範作用，可在全國範圍內進行複製推廣。

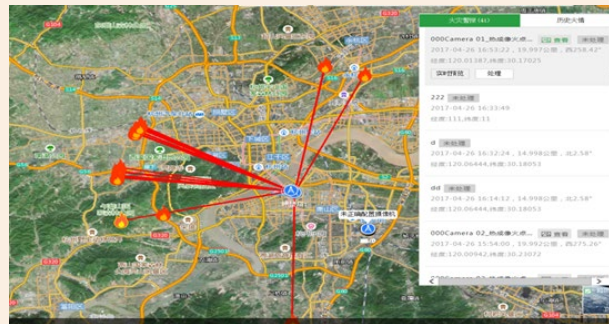


礦產資源開發綜合智能監管平台

2018年河北聯通採用國際領先的紅外熱成像視頻監控技術，全面推進秸稈禁燒監控平台建設，提升全省秸稈禁燒治理信息化、智能化水平，實現“一個平台管環保”。目前邯鄲、廊坊和張家口三個地市完成了系統建設，實現36個縣(市、區)和803個點位的監控全面應用，得到了當地環保局的高度認可。



鐵塔上的熱成像攝像機全天候 24 小時不間斷巡航



及時發現並定位火點

福建聯通為加強水污染治理，構建綠色生態水網，採用“互聯網+河長制”思維，打造河道保護監管利器——“河長制湖長制綜合管理信息平台”，為政府與社會共同管理與保護河湖提供信息支撐和科學的管理手段。福建聯通承建了16個區縣級平台，服務用戶達兩萬多名，工作得到了南平市、漳州市、寧德市、龍岩市、泉州市等5地市的認可。

惠民共享社會公益

聚焦責任央企，展現時代擔當。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。

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 **1104** 萬元

捐贈項目	金額（萬元）
向定點扶貧地區捐贈(扶貧)	945
向文化體育事業捐贈	7
向教育事業捐贈(助學)	62
其他公益救濟和公共福利事業捐贈	5
向社會公共設施建設捐贈	4
其他定點援助地區	11
向醫療衛生事業捐贈	2
向殘疾人事業捐贈(助殘)	2
向環境保護事業捐贈	2
其他捐贈	63
合計	1,104

2018年中國聯通對外捐贈情況統計表

上海浦東分公司號召全體捐款，從2010起連續8年資助甘肅省會寧四房吳鄉貧困學生，累計捐贈23,000多元。



愛心幫扶弱勢群體

中國聯通始終關注社會弱勢群體，通過企業捐贈、公益匯演、就業扶助、服務關愛等方式，對殘障人士、兒童及大學生群體、外來務工人員等給予了溫暖的關懷。

◎ 關愛殘疾人



重慶聯通向殘疾人士捐贈價值5,600萬元的通信服務產品，並通過智能化信息管理平台建設，實現統一標準、數據共享、業務梳理，提升服務管理升級。全年共有兩萬餘戶殘疾人朋友享受到聯通的關愛。

浙江聯通舉辦“愛與聲音獻給你”公益匯演舞台，邀請一群來自浙江盲校的孩子表演，期望他們獲得社會更多的關注與認可。



浙江聯通面向省內殘疾人士及家屬推出“獅愛幸福卡”系列優惠資費產品，每年向殘疾人基金會捐款60萬元，3年共發放10萬張“獅愛幸福卡”，開啟了富有浙江人文特色的互聯網+時代公益新嘗試。

◎ 關愛兒童

廣州聯通開展“小積分大慈善免費午餐沃關愛”活動，號召聯通用戶通過捐贈積分，向貧困地區定點小學提供免費午餐，得到廣大用戶的熱烈響應，服務平台共得到約十萬名用戶的支持，籌得捐款30餘萬元。





四川聯通向全省員工發起“手套”行動，倡議“捐一雙手套，讓這個冬天不再寒冷”，共為貧困兒童捐贈約兩千雙手套，發往對口的28個扶貧村小學以及留守兒童學校。

◎ 關愛務工人員

廣東深圳聯通在春節返鄉期，為每一位踏上返鄉“愛心大巴”的來深建設者送上一份包含王卡產品的暖心通訊禮包。同時，把關愛送到工廠、建築工地，提供免流量通信大禮包，讓來深服務者更好地享受與家庭親人聯繫的溫情與快樂。在汽車站、火車站等處煮上薑茶、備好禮包、舉起引導牌，熱情地迎接、送別每一位返鄉過年的務工人員，並為他們送上“暖心禮包”。2018年，深圳聯通9,000多人次積極參與到“溫暖回家路”系列活動中，累計開展活動5,293場次，覆蓋務工人員14萬餘名。





河南周口聯通“關愛農民工，一家人免費通話、免費上網”活動，對周口市所有外出務工人員贈送聯通大王卡和優惠辦理高速光纖寬帶等產品，超過10萬周口老鄉受益。

廣東東莞聯通以多種形式開展關愛環衛工人行動：開放全市100家營業廳作為愛心驛站，為環衛工人提供飲水、休息等服務；為環衛工人贈送生活禮包；環衛職工運動會開展之際，為現場環衛職工運動員提供免費飲食以及休息區域，為現場通信做網絡保障等。已為一萬餘名環衛職工送上中國聯通的溫暖。



◎ 關愛大學生



江蘇南京聯通以實際行動支持團省委和高校團委做好服務大學生創新創業工作，組織南京各大高校800餘名大學生參加“夏令營”活動，聘請優秀培訓導師，圍繞團隊文化拓展、創業諮詢、創業技能提升、創業優秀案例等方面組織系統培訓，對在夏令營期間表現突出的學生給予一定的創業扶持政策。

◎ 熱心公益志願活動

2018年，中國聯通大力弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願服務精神，深入推進學雷鋒志願服務行動。2018年公司註冊志願者人數達到43,873人，開展志願服務活動累計50,412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 **43873** 人
開展志願服務活動累計 **50412** 人次

新疆聯通持續開展“聯通愛心書屋”公益捐贈活動。至2018年累計建成271所書屋，捐贈圖書25萬冊，全疆近15萬名各族中小學生從中受益。





四川聯通啟動“愛心築夢”公益活動和捐贈儀式，捐贈價值6,600餘萬元的教育信息化產品，包括導學號會員季卡、兒童智能安全手錶、校園智能機器人、“線上學習卡”及30萬“愛相隨”意外險、10萬元教育公益基金。

四川聯通將每年的“五四”定為文明公益日，組織全省各市州分公司立足當地情況開展公益活動。在成都，青年志願者們分赴地鐵口、商業廣場、居民社區等場所，宣傳“文明出行”，尋找“文明出行最美笑臉”，將擺放雜亂的共享單車按顏色、按品牌有序排列到停放點，還向路遇的環衛工人、地鐵人員、交警和文明市民贈送礦泉水，提升中國聯通的社會美譽度。



◎ 積極投身海外公益

2018年3月1日，香港公司取得香港社會服務聯會“商界展關懷”社會公益認證



2018年11月19日，取得世界綠色組織“綠色辦公室”環保認證

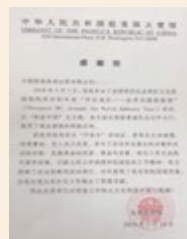


2018年3月18日，香港公司員工參加“點滴是生命”慈善機構組織的“背水一戰”公益跑步活動，目標是為偏遠地區賑災、扶貧，捐款3萬港元。

2018年11月4日，香港員工參與第五屆“創新競跑十公里2018”，向IT人及公眾宣傳健康生活的重要訊息，捐款8萬港元。



2018年5月，美洲公司參與中國駐美大使館舉辦的年度“華府通關--世界各國使館遊”活動，對使館在美公共外交工作做出了積極貢獻，對外展現了良好的國家形象，獲得了使館的高度認可。



2018年12月7日，美洲公司參加由華盛頓特區市長亞裔事務辦公室(MOAPIA)主持的節日玩具募捐活動，關心關愛當地青少年的快樂成長，獲得了總商會基金會高度讚賞。

2018年11月，美洲公司積極參加公益活動“No-Shave November”，通過參與者不剃鬚和梳理行為，喚起對話並提高癌症意識，並向癌症研究中心捐贈近400美金。

新動能

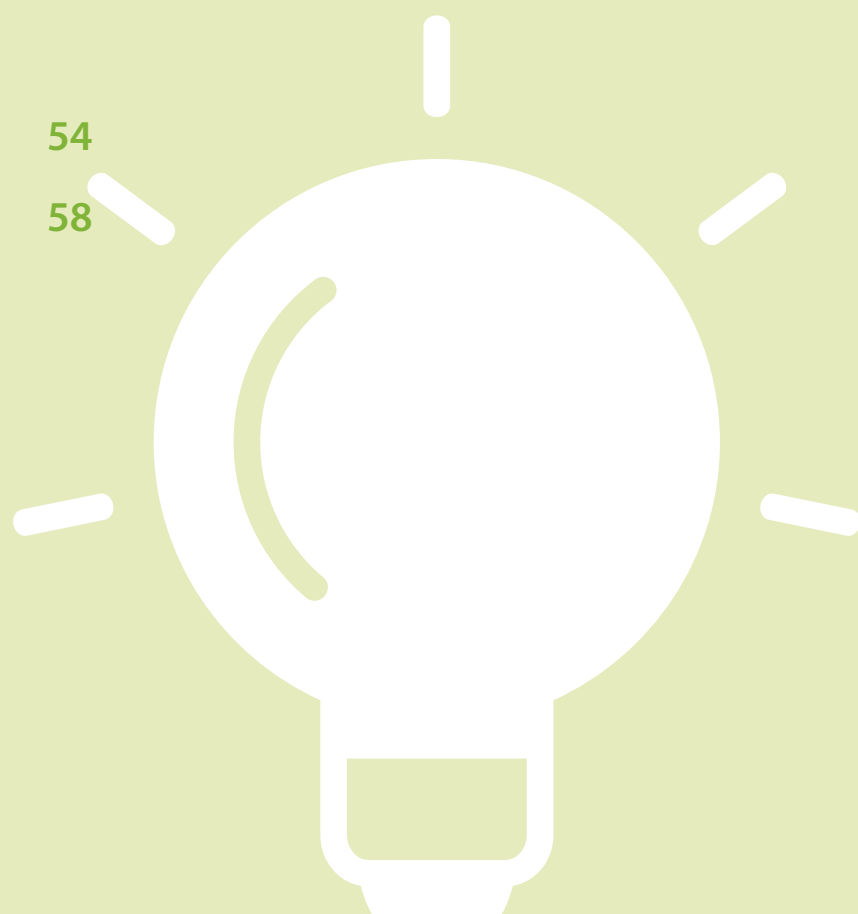
培育創新發展新價值

助力打造智慧產業

54

發展智慧前瞻技術

58





新動能

培育創新發展新價值

中國聯通着力增強創新發展新動能。創新是發展的第一動力，是實現新舊動能轉換的利器。中國聯通始終堅持把發展基點放在創新上，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，並積極參與人工智能和區塊鏈研究，聚焦新技術在生活和產業中的應用，實現更多依靠創新驅動、更多發揮先發優勢的引領型發展，實現客戶服務的全面提升。

2018 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、區塊鏈等領域加速佈局，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，不斷開發新產品。

2019 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，積極開展5G實驗網和5G功能測試相關工作。
- 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。
- 進一步加強在前瞻性技術研究方面的規劃指引作用，進一步完善研發運營管理相關制度和規範。

助力打造智慧產業

提升雲服務能力

中國聯通以雲業務為引領，與合作夥伴共同建立雲網一體化新生態，同時積極探索互聯網化運營新道路，構建平台一體化運營體系，實現沃雲平台一點受理開通、計費及結算，全力推進維繫、產品、運營、管理互聯網化，為用戶提供快捷、彈性、隨選的專網雲連接服務。

- 在公有雲方面，加強與混改合作夥伴的合作，啟動“雲光慧企”中小企業上雲專項行動，完成近100款產品上線，全面構建雲網融合產品體系，全年累計服務客戶3.4萬。

- 在私有雲方面，堅持聚焦六大重點行業和36個重點地區，利用沃雲在雲網一體、多雲及混合雲管理等方面的獨特優勢，為客戶提供優質私有雲整體解決方案。

- 在雲服務方面，建立專屬運營團隊，提供需求快速響應、資源快速交付、統一運維管理和安全運營的建維一體服務。建立客戶服務評價制度，對客戶發送月度服務評價表，收集客戶反饋意見，推動內部協調解決。設立運維集中監控中心，進一步優化故障升級解決流程，嚴格規範故障處理時限，提升客戶感知。

- 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，投產計算能力超過50萬核、存儲能力40PB、網絡能力突破1,000G。四大雲數據中心，可提供機櫃資源20,199架；各數據中心直連China 169骨幹網核心，時延小於5ms，總出口帶寬約3.24T。

- 積極加入國內外雲計算的標準組織，同時擁有雲計算類軟件著作權15個，雲計算頂級證書獲得者新增加多人。

2018年中國聯通成為雲上貴州iCloud中國內地雲存儲服務供應商；獲得2018年度中國可信雲技術創新獎、雲計算大數據服務卓越產品、解決方案獎；獲得中國國際信息通信展覽會年度優秀場景應用獎、電源優秀項目年度管理團隊獎。

安徽滁州聯通利用雲計算、大數據、物聯網等技術，搭建滁州市出租汽車(含網約車)監管平台基礎雲平台，實現對出租車(含網約車)統一管理。該平台可以實現對出租車(含網約車)進行實時監控，並對異常運行的車輛進行及時報警，供監管部門及時採取措施，為公眾出行提供便捷以及安全保障。

● 構建大數據格局

中國聯通依託聯通大數據公司，面向政府及企業客戶，提供專業的數據智能服務，致力於成為“數據資源的聚合者、創新應用的牽引者、產業生態的建設者”。創新提出數據價值觀體系，以科學的數據價值觀為準則，打造貫穿全生命週期的大數據安全體系，並通過了ISO/IEC2700和國家等保三級認證，在數據安全領域與國際標準接軌。

● **數據資產整合能力**：聚焦重點行業中“數據”和“智慧”需求的關鍵領域和需求場景，在安全合規基礎上為客戶和合作夥伴提供數據共享、應用開發等服務，努力成為數據智能服務運營專家。

● **數據變現能力**：建立了基礎、標準和平台級行業解決方案，共三層12大運營產品，其中成型的體系8個，受到行業廣泛關注和好評，已發展1,000多合作夥伴。

● **數據平台運營能力**：按照標準的三層架構設計，打造生產和能力開放兩個核心平台，建設數據安全和數據治理兩個輔助，提升數據能力、基礎組件、生產運維三項服務能力。

累計服務 **20** 餘個行業

發展客戶與合作夥伴 **1000** 多個

北京聯通“兩橫三縱”的大數據治理體系橫向以制度規範為重要前提，以組織架構為管理保障；縱向以技術平台為承載，以安全管控為抓手，以服務管理為體現，最終實現大數據價值釋放。在全國兩會、“一帶一路”峰會、十九大等國家級重大事件中，利用大數據技術實現實時人流監控、輿情監測，圓滿完成歷次重要保障任務。幫助政府與相關公共交通服務部門決定修建公路與地鐵等公共交通站點，完善制定公共交通運營頻次。同時與醫療衛生機構合作進行流行疾病傳播趨勢分析等，助力企業社會價值實現。

● 促進物聯網發展

中國聯通的物聯網以“物聯網+平台”生態戰略為核心，構建端到端整體服務能力，堅持創新驅動、開發合作、協同推動，聚合產業鏈上下游夥伴協同創新，助力城市數字化轉型，讓百姓享受智慧生活。截止2018年底，物聯網連接數接近1.1億個，承載企業客戶數超過1.5萬家，涵蓋工業、農業、運輸與物流等重點行業領域，在世界物聯網排行榜“2018WIOTRL榜單”中位列前十。

● **網絡能力**：通過最新的虛擬化技術和通用服務器，構建NB-IoT專用核心網，已完成全國主要城市NB-IoT商用開通，完成廣東、長沙、廈門等地的eMTC外場試點。

● **平台能力**：發佈新一代連接管理平台，能力更強、更安全，同時平台強大的二次運營能力，更方便中小企業定製開發創新產品、打造新的商業模式。

● **產品能力**：打造全球連接產品，滿足了國內企業全球用戶的一點簽約、一點管理需求，助力企業邁向國際化。同時提供20餘項解決社會民生問題的產品，服務智慧生活。

● **生態能力**：通過共同建立聯通物聯網產業聯盟、創新加速中心、孵化實驗室等，不斷推進物聯網產業鏈成熟。同時，啟動物聯網開發者行動，推動上百個開發者申請，為中小企業創新及創業提供試驗田。

物聯網連接數已接近 **1.1** 億個，

物聯網基礎平台連接數已經突破 **9000** 萬

承載企業客戶超過 **1.5** 萬家

天津物聯網使能平台面向有智能升級需求的企業客戶提供一站式物聯網解決方案，幫助企業快速低成本實現設備接入、管理和深度分析，讓企業快速擁有物聯網能力，實現產品升級，提高競爭力；面向物聯網生態合作夥伴提供資源共享和渠道互通平台，最終實現集各方優勢共同推進物聯網行業高速發展的目標。



◎ 創新產業解決方案

依靠雲計算、大數據、物聯網、人工智能等方面的領先優勢，中國聯通不斷加快產業互聯網領域的佈局。總部成立產業互聯網產品中心，全國範圍內分批次組建12家產業互聯網公司，進一步完善全國支撐服務體系，提升自主集成和運營服務能力。同時，提升產業互聯網產品能力，發佈10+3標準產品，並在重點行業推出互聯網解決方案。

- **解決方案能力：**編制完成新型智慧城市相關74個創新性綜合解決方案，支撐全國方案數量同比增長26%，《安全風險管控平台方案》榮獲央企網絡安全與工業互聯網十佳解決方案獎，《智慧畜牧物聯網平台方案》獲得2018年中國物聯網應用示範項目獎。

- **集成實施能力：**建成雲遷移實驗室，組建了227人的全國雲遷移專項團隊，全面支撐“雲光慧企”活動。主導了多個大型雲集成項目建設工作，打造全流程業務能力。智能建築、雪亮工程獲得平安建設優秀行業解決方案。

- **運營服務能力：**累計完成全國運營體系培訓、省分現場培訓共計24次，支撐全國各省分1,800餘次。全國總分一體化運營體系建設快速推進，為政府、央企等大企業提供運營服務保障，圓滿完成全國兩會和全國政協的“網絡議政，遠程協商”活動保障。

◎ 推出標準化解決方案

- **智慧政務大腦：**為響應國家推進政務服務“一網、一門、一次”改革，加快構建“全流程、一體化全國政務服務在線平台”，中國聯通傾力打造“3+X”智慧政務大腦產品。以“雲網”為驅動，“數智”為引領，政務服務、便民服務為導向，實時聚合數據資源，運用領先的AI技術，深度再造服務流程，通過線上線下一體化高效服務，實現善治、惠民。

- **智慧生態環境大腦：**中國聯通聚焦當前生態環境治理需要，以人工智能和大數據技術為突破點打造“生態環境大腦2.0”。以監測、分析、決策、治理的業務循環為基礎，重點打造基於區塊鏈的生態環境監測可信數據平台、生態環境聯防聯控、生態環境智能輿情、智慧河湖長平台2.0等產品，為生態環境管理提供強有力的信息化支撐。

- **新型智慧城市：**中國聯通以城市發展戰略為引領，依託新一代信息技術及業界領先的專業優勢，打造深度感知的神經網絡、共享高效的雲端心臟、數據驅動的城市大腦、聯合指揮的管理中樞和合作共贏的產業聯盟等五大要素，構建以數據為核心、開放的4+N新型智慧城市體系，即一張網(天空地一體的智能感知網絡)、一朵雲(彈性可擴展的雲計算數據中心)、一數據(共享開放的大數據服務平台)、一中心(高效運行的城市聯合指揮中心)。基於四個一的全面能力，提供開放可靠的“強平台”。通過廣泛的產業合作，與合作夥伴一起推出N個智慧城市的“活應用”，覆蓋政務、企業和公眾，共同打造智慧城市新生態。

◎ 發佈產業互聯網 10+3 重點產品

10個自主產品：

行業	政務					生態環境		通用行業		
產品名	政務數據共享交換平台	一站式政務服務	互聯網+精準扶貧	智慧黨建	涉密集成	新型縣域智慧城市雲平台	智慧河(湖)長綜合管理平台	智慧工地	服務外包	企業商城

3個合作產品：

行業	產品名
醫衛	醫療影像雲
交通旅遊	產業監測與應急指揮平台
通用行業	車隊管理平台

◎ 智慧教育

中國聯通在教育事業上持續投入，被教育部多次評價為“中國唯一在教育主戰場上系統性提供信息化解決方案的運營商”。在教育行業面向市、縣、區教育局提供集雲平台、優質教學資源等於一體的綜合性服務，實現教育主管機構上雲、學校上雲。面向基礎教育、職業教育、高等教育及教

育培訓機構推出雲桌面服務，有效提升學校及教育管理機構的教育信息化水平及管理效率。針對學前教育和中小學教育，在全國啟動“三通兩平台”工程，服務62萬多名師生，全國實施“班班通”50餘萬個班級，“人人通”覆蓋920萬人。

江蘇聯通先後為南通市、宿遷市、南京大學等地方和學校建設標準化考場，通過升級高清系統，實現高清網上巡查及高清電視會議；新建全頻段作弊防控系統；開創身份識別考務通功能，考務數據實時傳達。通過現代化信息技術在考試領域的廣泛深入使用，全力保障公平公正的考試環境，幫助地方推進全國標準化考場項目的進度，助力全國教育考試改革。



◎ 智慧醫療

中國聯通為醫衛行業提供的雲網應用一體化解決方案，面向各地醫療機構提供高質量、高可靠、高安全的醫院信息化系統上雲服務，面向各級醫政醫管單位提供全民健康信息服務、區域醫療協同服務以及其他健康惠民綜合服務。

◎ 智慧政務

中國聯通秉持“強平台、活應用”的建設理念，面向政務客戶提供的“能力平台+場景應用”的服務模式，提高政務服務效率及效果，利用實時海量的政務服務運行數據，主動學習、持續優化服務流程，通過多維感知、全局洞察、實時決策、持續進化，實現政務管理從“被動服務”向“智能服務”、從“經驗管理”到“科學管理”、從“業務人工化”到“業務流程化”、從“政務信息化”到“政務智能化”的轉變，開創智慧政務服務新形態。

湖北咸寧聯通協助政府建設的數字城管平台，以數字地圖和單元網格劃分為基礎，集成基礎地理、地理編碼、市政及社區服務部件事件的多種數據資源，以城市監管員和市民服務熱線為信息收集渠道，創建城市管理和市民服務綜合指揮系統，通過多部門信息共享、協同工作，構建起溝通快捷、責任到位、處置及時、運轉高效的城市管理、公共服務的監督和處置新機制，全面提高城市管理和政府公共服務水平。

◎ 智慧交通

中國聯通在智慧交通方面積極探索，以“排堵保暢、緩解交通壓力”為目標，以科技化、智能化交通安全管理為依據，制定智慧交通組織工程改善方案，為城市居民暢優出行新帶來新體驗。

寧夏聯通以“遠近結合、標本兼治、面向近期、積極推進、智慧出行”為目標，通過搭建智能交通綜合管理控制平台、車輛大數據管理控制平台、智能電子警察監控設備、雲存儲系統等，助力寧夏吳忠市智能交通建設。項目建設以來，吳忠市交通環境得到明顯改善，違法違規的交通行為大大減少，給居民出行帶來了良好的體驗。

◎ 智慧環保

中國聯通積極響應國家政務信息化和“打好污染防治攻堅戰”的戰略部署，融聚雲大物智等創新技術，依託於聯通河長制與阿里雲環境大腦1.0產品基礎，通過數據管理、數據資源、學習式算法和運營服務四大平台，將環境監測、分析、決策、治理四個環節形成數據閉環，支撐環保部門實現生態改善的持續循環體系，有力推動互聯網與生態文明建設深度融合。

2018年7月，上海寶山聯通成功落地轄區首個智能垃圾滿溢監測項目，進一步鞏固國家衛生鎮成果，提高環境衛生水平，改善居民生活質量。

◎ 智慧旅遊

中國聯通整合行業資源和能力，積極參與數據開放合作，擴展數據基礎資源，沉澱了業界領先的針對不同內容和類型的數據採集整合能力，提供交通旅遊數據多樣化應用服務，打造出旅遊大數據平台(2.0)、旅遊產業監測與應急指揮平台、景區一體化管控平台及樂享酒店平台等優勢產品。

河南新安聯通不斷推進“智慧新安”中的“智慧旅遊”平台建設，將智能設備的能力體現在城市各個場景之中，讓城市生活更高效、更舒適。龍潭大峽谷、黛眉山景區借力“智慧旅遊”項目，在全國旅遊推進會中，順利評審為“一鑽級智慧景區”。

◎ 智慧制造

中國聯通積極響應國家工業製造轉型升級號召，利用自身信息化專長和網絡資源優勢，推出“互聯網+製造”服務模式，幫助製造業解決產業鏈環節中的痛點，助力企業優化轉型。

江西聯通將產業鏈各環節互相連接，依據產業現狀特點與痛點，針對產業經典應用場景，打造國內首個完整的S2B2C服裝產業生態平台“眾服聯”，助力產業企業實現個性化定製、柔性生產、智能製造，從而實現紡織服裝產業互聯網化。

◎ 智慧農業

中國聯通積極打造精準扶貧大數據平台、沃土地“互聯網+農業”雲平台等平台，推廣農產品溯源、居家安防、雪亮工程等涉農信息化應用產品，改善農業、農村、農民的生產生活，提升農業生產效率，提高農村現代化管理水平。

河南泌陽聯通發揮電商平台優勢，深耕“電商+產業+扶貧”模式，建成多個信息平台，其中電子商務運營中心已入駐電商企業21家，創業團隊9家；盤古農商網已入駐商戶689家，銷售額超3,000萬元；泌陽縣農特產品溯源管理平台實現對泌陽縣36類特色產品實現了溯源系統覆蓋。



泌陽縣電商扶貧鄉村服務站點

◎ 智慧金融

中國聯通致力於金融平台開發、金融產品迭代和用戶經營能力提升，在服務好用戶及合作夥伴的同時，積極拓展行業客戶和異業場景，實現通信+支付/金融行業的新價值創新及突破。2018年與網聯、銀聯、結算中心等清算組織進一步溝通，積極接入各項支付業務，銀行支持範圍拓展至543家。同時，不斷推動二三類賬戶、信用卡引流等創新業務上線，新建跨境支付、IVR支付、POS收單等系統支撐跨境業務，推出沃分期、員工服務、黨費助手、扶貧商城等金融業務/產品，為內外部客戶提供更加方便快捷的金融服務。

🌱 發展智慧前瞻技術

中國聯通堅持創新驅動，在重點前沿領域積極探索佈局，加強自主創新，不斷深化新技術與移動通信融合發展，推動產品和服務供給能力提升。

擁抱人工智能

中國聯通持續研究人工智能技術，積極探索和實踐人工智能在網絡、業務、管理領域的應用。

- 將人工智能用於提升網絡的智能化，並積極探索自主駕駛網絡等前沿領域。
- 積極利用人工智能賦能行業應用，在智慧城市、智慧醫療等領域提供解決方案，促進實體經濟發展。
- 將人工智能用於智能化客戶服務，在提升客服質量、降本增效方面取得良好成績。
- 利用人工智能提升人力、財務、法務等領域的智能化水平，實現管理智能化。

中國聯通積極實施人工智能國家戰略落地，牽頭和參與多項人工智能國際標準制定，在國際標準組織擁有多個任職席位；參與Linux基金會下的多項人工智能相關的開源項目；加入中國人工智能產業發展聯盟成為副理事長單位。

追蹤區塊鏈技術

中國聯通專注於研究區塊鏈的核心技術和創新應用，積極探索和實踐區塊鏈在網絡、業務、經營和管理領域的應用，推動區塊鏈技術發展與場景落地，助力產業轉型升級。探索將區塊鏈技術應用於提升網絡能力，把區塊鏈的去中心化的協作模式作為支撐企業生產、經營和管理的傳統協作模式的重要補充，積極利用區塊鏈與產業互聯網結合。

中國聯通牽頭和參與多項區塊鏈相關的國際標準制定，2018年區塊鏈專利數達到113件，在全球範圍內排名第六，在國內排名第二。



加快技術研究

中國聯通不斷推進技術研究，2018年創新性構建了由組織體系、運營體系、評價體系和激勵體系四個部分組成的科技創新體系，同時搭建了科技創新信息化平台，不斷夯實科技創新基礎。

- 國際標準方面，中國聯通在多個重要國際標準和開源組織的在任職位超過100個，其中重要管理層職位20餘個，基本覆蓋了國際上重要的通信和IT領域。
- 行業標準方面，牽頭及參與編制行業標準項目285項，行標項目總數在通信標準化協會(CCSA)會員單位中排名第三，同時多人在CCSA中擔任重要職務。
- 《移動通信網絡室內分佈系統中使用的全向吸頂天線》獲得第二十屆中國專利銀獎，多個項目獲得行業科學技術獎。

提交國際標準文稿 **545** 篇

2018年共牽頭及參與編制行業標準項目 **285** 項

申請專利 **1121** 項

授權專利 **441** 項

◎ 加速 5G 研發

2018年，中國聯通全面推動5G業務、網絡、終端、應用的全產業鏈演進，開展5G大規模組網試驗、制定部署建設方案。

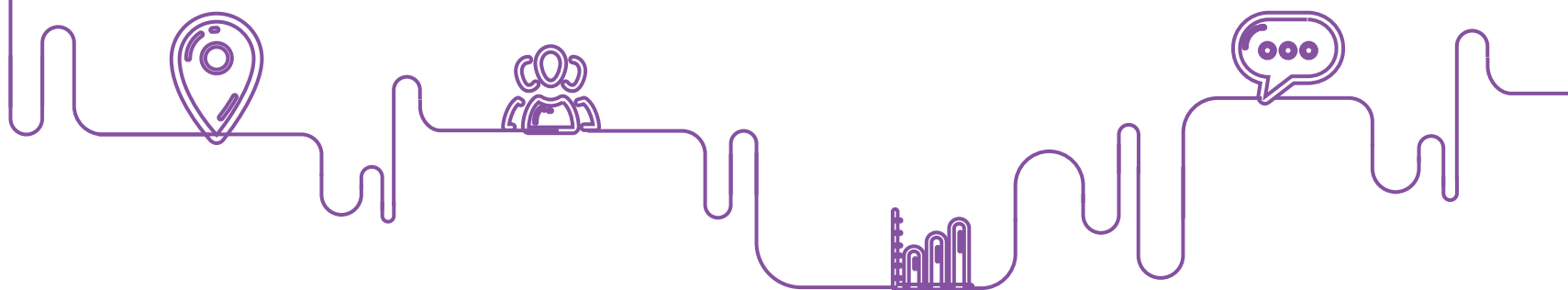
- 完成“4G/5G緊耦合的網絡架構”等三個3GPP國際標準牽頭立項，完成5G NR系列企標制定，推進5G NR相關行業標準的制定。
- 完成5G基站設備功能和技術要求制定、內外場測試規範制定、新技術試驗部署方案和建設指導意見。
- 在17個城市建設737個基站開展外場試驗和業務示範，其中在五個外場開展規模組網測試，推進5G產業鏈成熟。
- 堅持終端與網絡協同並進，發佈中國聯通5G終端白皮書，明確中國聯通5G終端技術要求，積極推進5G終端產業鏈發展。
- 中國聯通5G創新中心正式掛牌成立，負責聚焦5G行業應用創新等工作。

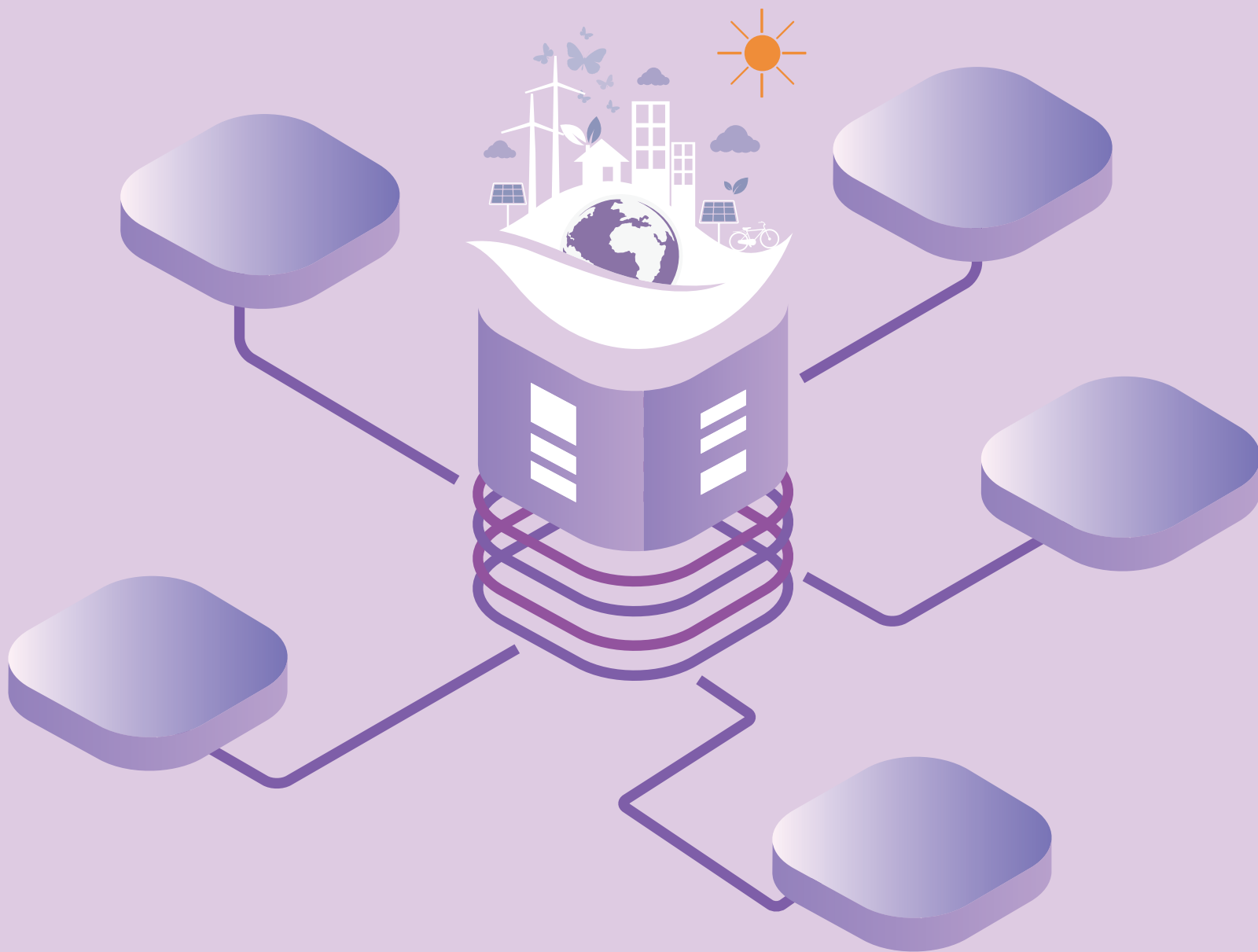
9月29日，中國國際信息通信展覽會期間，中國聯通攜手華為演繹了國內首例5G異地合奏音樂會。本場音樂會中，北京三個地點同時奏響《聯通之歌》，以不同的樂器形成合奏，演出盛況實時地在發佈會現場同步播出，可謂“中西合璧，琴瑟和鳴”，通過毫秒級的傳輸，讓觀眾充分感受到5G網絡所帶來的美好未來場景。

新生態

共促外聯內通新發展

攜手友商共同發展	62
產業共贏譜寫新篇	62
深化互聯網公司合作	64





新生態

共促外聯內通新發展

中國聯通積極構建內聯外通新生態，致力於與生態合作夥伴實現開放、共享、共融、共贏，攜手生態夥伴共同關注人民的生活需求。通過打造生態能力，促進產業鏈高質量發展，共同為人民美好生活提供支撐。

2018 年採取的措施

- 提升電信基礎設施共建共享水平，提升網絡供給能力和質量效益。
- 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。
- 深化與互聯網公司在新零售、品牌宣傳、渠道觸點、工業互聯網能力打造等方面的合作。

2019 年將採取的行動

- 積極與合作夥伴在5G建設中共建共享。
- 進一步加強產業鏈合作，借助更廣範的互聯網合作觸點，為用戶提供更加優惠的通信產品及更優質的網絡服務。
- 深化雲計算、大數據、物聯網、工業互聯網方面產品合作，擴大業務規模。
- 探索與合作夥伴開展新的資本性合作。

攜手友商共同發展

中國聯通貫徹落實新發展理念，本着“合作共贏、共同發展”的原則，以提升網絡供給能力和質量效益為着力點，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，持續提升電信基礎設施共建共享水平。

- 通過傳輸桿路、管道、直埋光纜、室內分佈系統等通信基礎設施的共建共享，節約工程投資、實現效益逾7.5億元。
- 共建傳輸桿路2,100線路公里、管道4,900線路公里、室內分佈系統3,690個。
- 共享兄弟運營企業傳輸桿路6,500線路公里、管道860線路公里、室內分佈系統765個。
- 提供給兄弟運營企業共享的傳輸桿路8,540線路公里、管道1,030線路公里、室內分佈系統1,100個。

責任績效指標	2016 年	2017 年	2018 年
室內分佈系統共建率 (%)	73	71	79
室內分佈系統共享率 (%)	63	93	93
桿路共建率 (%)	85	88	91
桿路共享率 (%)	92	95	95
管道共建率 (%)	85	92	94
管道共享率 (%)	86	98	96

產業共贏譜寫新篇

中國聯通面向產業鏈，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。

設備供應商合作

◎ 推動規範性管理

- 嚴格按照公司物資採購相關管理規定，秉承公平、公正、公開的原則實施採購。
- 推行集約化的“陽光採購”、“綠色採購”，積極履行社會責任。通過集團、省兩級集中採購降低公司採購成本，集採總額佔總採購額的 88%。
- 物資採購制度建設，全面梳理確定了 1+2+N 的中國聯通採購管理制度體系，2018 年共編制（包括新增、修訂）採購管理制度 16 項。

- 電子商城供應商目前已達2.5萬家，商品數量約94萬個，年度交易訂單數量達125.2萬單，淨交易額412.6億元，交易額增長率超過55%。

在國資委組織央企物資採購工作管理對標活動中，2018年保持第2名。在工信部組織的招投標工作檢查中，未發現重大採購操作問題，招標規範性有較大提升。

通過環保資質審核

進駐電子商城的企業達到 **2.5** 萬家

◎ 推動設備供應商履責

- 防止供應鏈企業對社會造成負面影響，建立供應商黑名單管理機制，對電子商城進行履約後評估管理，提升誠實守信、盡快結算等方面實時管理及風險預警，建立物資採購及通信建設領域法律風險預警信息及管理機制。
- 推行互聯網+採購，在全集團全面推廣使用電子招投標系統、訂單交易系統，電子商城能力持續提升，為陽光扶貧提供便捷的採購服務。
- 舉辦物資採購制度宣貫培訓3期，包括各分子公司、總部部門共320人參加。

● 終端供應商合作

◎ 建立戰略共享機制和平台

● 2018年，中國聯通在重慶召開“中國聯通合作夥伴大會”，上千家合作夥伴、逾萬名業界同仁蒞臨大會，向產業鏈集中傳遞合作佈局和運營策略。眾籌會議合作品牌54家、數量315種，眾籌終端超過6,000萬部，全智能744萬台，累計成交額約500億元。

◎ 助力行業發展

● 制定與完善終端標準，尊重保護知識產權。修訂了4G終端規範、智能短信規範、VoLTE規範，發佈全網通(中國聯通)白皮書3.1及新型終端白皮書V1.0，共計14本。其中《中國聯通4G+/5G終端企業標準、行業標準及國際標準》獲得中國聯通2018年度技術標準獎一等獎。

● 六模全網通終端合作持續擴大，佔據4G終端市場的絕對份額。截至10月，六模全網通佔比上升至85.5%，同比上升5.7%。

● 在工信部批准的7個eSIM試點城市，大力推廣基於支持eSIM一號雙終端的Apple Watch S3手錶，滿足用戶多形態的智能終端通信需求。



◎ 推動終端供應商履責

- 中國聯通在對供應商的行業資質、產品來源、財稅審計等社會責任審慎把關，並強調售後服務責任，切實保證終端在對國家經濟、環境保護、用戶體驗等積極、可靠。
- 確保推出的終端節能、環保、安全，要求入圍的廠商提供質量認證、環保認證、財務報告等資料，並保證資料的真實有效性。
- 要求合作廠商需具備完善的售後服務體系。
- 在定製終端的測試中重點測試產品功耗問題，並不斷協同廠商進行改進。
- 要求終端廠家與聯通合作推出的手機及預裝應用滿足國家相關標準，並通過國家安全終端等級測試，確保終端上用戶信息的安全性。
- 為防止終端供應商對社會造成負面影響，中國聯通在供應商合作協議法律條款中進行責任強調；同時督促供應商協助用戶溝通廠商解決產品售後問題。自2013年1月1日起，所有合作的廠商均簽署了《測試承諾函》，如合作廠商違反國家相關規定，對社會造成負面影響的，將採取一定的懲罰措施。

● 社會渠道商合作

- 與約20萬家合作夥伴開展渠道合作，打造聯通、渠道、用戶三方共贏的、可持續發展的生態化渠道合作運營體系。
- 提升合作夥伴合規銷售能力；開放紅包、電子券、分期等金融能力，提高合作夥伴運營能力。
- 開放人臉識別、照片自動比對等平台功能，同時為合作夥伴配套身份證閱讀器，自動化寫卡設備等，幫助合作夥伴合法合規經營，落實實名制。
- 不斷提高IT支撐能力，加快佣金結算速度，誠信經營，全面提升合作夥伴資金流轉效率。
- 為防止渠道合作夥伴對社會造成負面影響，修定和完善業務代理協議，從責、權、利等方面，進一步明確了代理商合法合規銷售、誠信經營的要求和執行要點。

● 虛擬運營商合作

◎ 加強虛擬運營商合作

中國聯通一直秉持“積極、合作、開放、共贏”的態度，積極扶持轉售企業發展。2018年與31家企業合作開展轉售業務，試點範圍擴大到220個地市，覆蓋了大部分省會和經濟發達地區。中國聯通積極推動移動轉售業務健康發展，助力虛商提升差異化競爭力，持續優化模組產品功能，新增深度合作項目制業務模式，開放國內流量限速能力，提供防騷擾欺詐電話分析服務。

2018年底轉售用戶數達 **5514** 萬左右，市場份額超過 **67** %

◎ 幫助虛擬運營商落實實名制

中國聯通從多方面幫助轉售企業落實好實名制和網絡信息安全等工作。

- 將實名制落實情況同轉售企業的碼號資源分配等政策掛鉤。
- 加強網絡攔截垃圾短信等不良信息，為企業免費提供防騷擾欺詐電話分析服務，每日推送疑似號碼。
- 約談違規企業提出整改要求，並根據業務發展情況不定期的召開實名制工作督促溝通會，督促轉售企業加強實名制工作。
- 2018年轉售業務實名制實現較大改善，各轉售企業均能按照監管要求持續從嚴做好新入網用戶實名登記，垃圾短信、詐騙電話等不良網絡信息治理工作也有所進步。

● 網絡社會化合作

◎ 寬帶社會化合作

2018年，中國聯通以南方為重點，積極推進寬帶社會化合作，全年新建社會化合作寬帶建設端口746萬，其中南方省市564萬。社會化合作端口近4,000萬，約佔全部寬帶端口16.0%。與方正公司達成寬帶合作方案，為方正公司用戶提供服務。

● 深化互聯網公司合作

● 探索“新零售”試點

中國聯通與京東、阿里、蘇寧、騰訊及百度等互聯網公司深度合作，探索新零售發展之路。

- 合作建設新零售門店，與戰略合作夥伴在供應鏈、IT支撐、大數據精準營銷、線上線下一體運營、智能應用等方面全面合作。
- 經驗移植，將新零售門店的運營模式、體系和能力，試點移植到中國聯通營業廳，提升運營能力。
- 建立新零售平台體系，將新零售能力進一步整合，並向社會合作夥伴輸出，賦能提能提產，形成聯營聯促聯銷的新型合作模式。

● 加強互聯網宣傳合作

中國聯通借勢大事件開展互聯網傳播，借助世界杯全民大事件，強化騰訊王卡、冰激凌等重點業務宣傳。通過電視和互聯網組合拳出擊，借助央視新媒體核心資源，優酷權益平台，建立全觸點宣傳，提升品牌親和力。



推進客戶觸點合作

中國聯通與互聯網合作夥伴開展APP觸點合作，借助合作夥伴平台，為廣大用戶提供優質網絡服務及優惠套餐，實現用戶、合作夥伴、聯通三方共贏。中國聯通積極探索資源置換等新模式(SMA模式)，與中小互聯網、快消品、銀行金融等企業開展廣泛合作，覆蓋用戶日常生活觸點。

- 拓展互聯網合作夥伴54家，上線63個合作項目，包含139款互聯網套餐。SMA業務(資源置換模式)全年合作項目30餘個。
- 成功舉辦手q活動、微信紅點引流、b站週年慶活動、阿里雙十一合作等渠道觸點活動。

合作過程中，聯通嚴格遵守合作協議，主動及時開展佣金結算、資源置換、能力輸出等工作。2018年，2I2C業務出賬用戶、累計出賬收入及發展用戶較去年均有較大提升。

青海聯通與國際米蘭足球俱樂部跨界合作，在國內聯手率先開啟“體育+互聯網”新模式，將為球迷獻上集通信權益、體育權益為一體的專屬國米球迷卡，滿足群眾的高品質生活需求，構建互聯網時代的全新體育產業生態。



2018年11月7日舉辦國際米蘭足球俱樂部與中國聯通青海分公司戰略合作發佈會

深化資本領域合作

● 與阿里共同投資成立雲粒智慧科技有限公司，以雲計算、大數據、物聯網、人工智能、區塊鏈為核心技術，引領數字化轉型的理論和實踐方向，提供在政務、金融、生態環境、公安、製造等領域的整體解決方案、雲產品服務和IT技術服務，聚合產業鏈150餘家主流企業，共同構建“平台+應用”能力。



聯通阿里聯手打造政企數字化轉型的領跑者

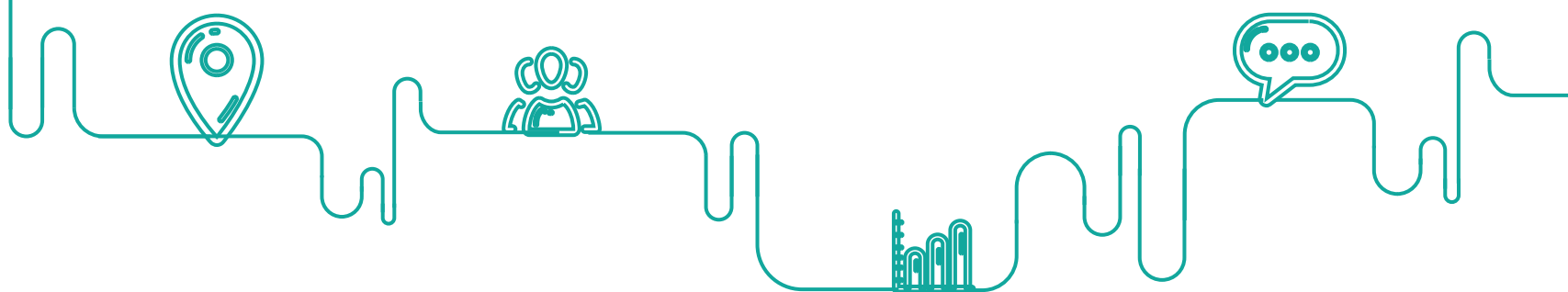
● 與騰訊共同出資設立雲景文旅科技有限公司，專注於旅遊行業，以大數據為牽引，在旅遊大數據和旅遊行業應用軟件方面構建核心競爭力，開展“旅遊大數據、智慧旅遊建設、運營服務”等核心業務，賦能旅遊行業。

● 與網宿科技共同發起設立“雲際智慧科技有限公司”，開展CDN以及與CDN相關的安全和邊緣計算等服務，助力推動CDN行業服務和產品全面升級。

強管理

規範踐行社會責任

責任戰略	68
責任組織	69
責任制度	70
責任能力	71
責任參與	71

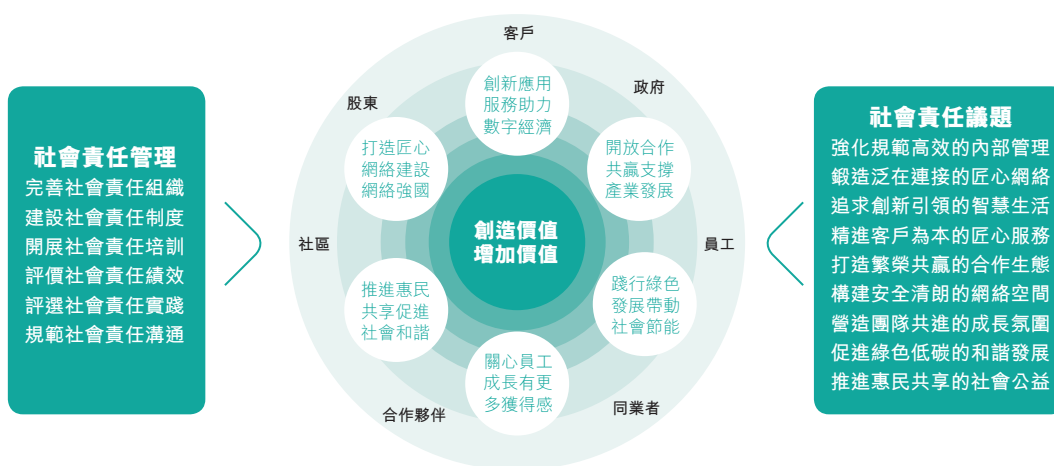




強管理 規範踐行社會責任

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、三大攻堅戰等國家戰略部署，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。

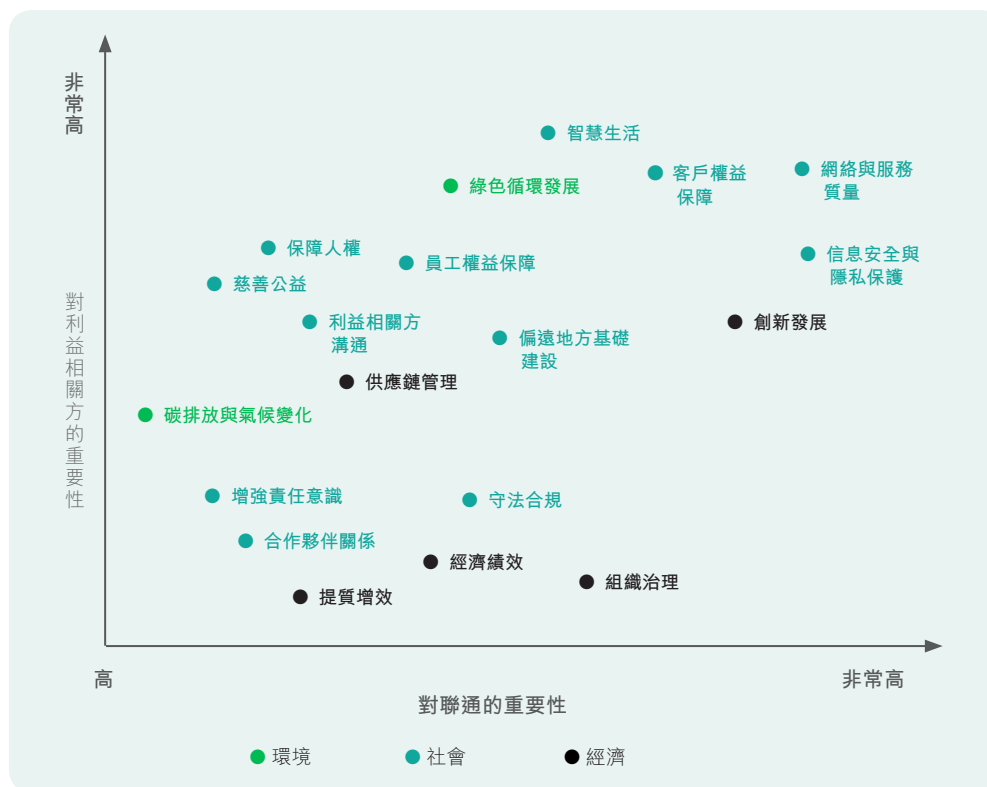


中國聯通社會責任戰略

中國聯通制定社會責任三年規劃，建立了以“緊跟標準、定期更新、持續改進”為原則的社會責任議題選擇程序，確定九大實質性議題，並通過緊跟國際動態和國內趨勢、持續對標先進企業，每三年開展一次社會責任議題研究，以科學選擇的責任議題引領公司責任實踐，確保社會責任實踐出成效、上水平、樹影響。

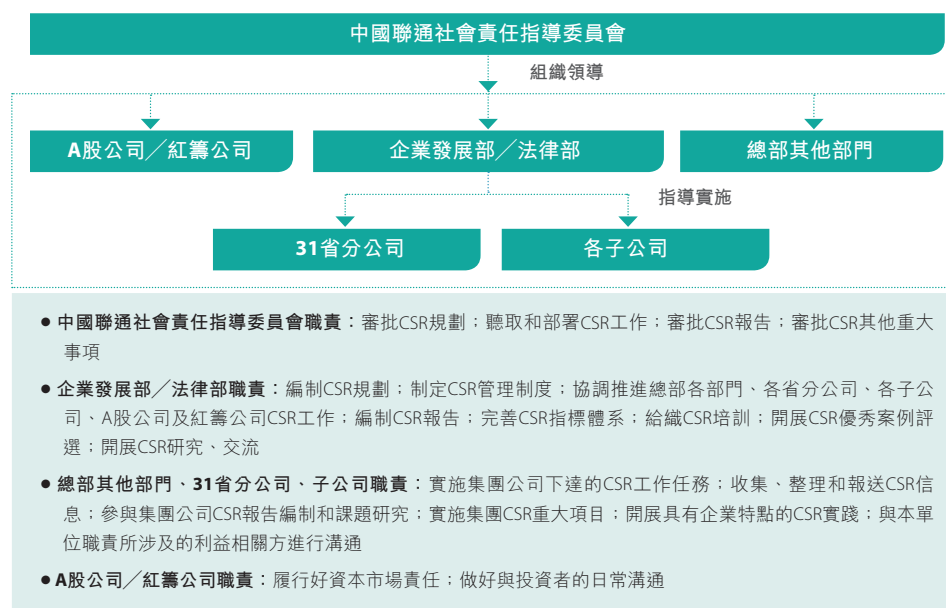


中國聯通社會責任議題選擇程序



責任組織

中國聯通制定《中國聯通社會責任管理辦法》，明確責任機構的組成及相關單位職責。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，集團其他相關部門、31省分公司和集團各子公司負責專業領域社會責任落實和責任實踐開展。



中國聯通社會責任工作機構及主要職責

責任制度

公司的社會責任管理制度由組織管理、實施管理、溝通管理、績效管理等內容組成，工作中本着管理先行、融入經營、上下聯動的原則，依據該項制度，制定責任計劃，推動責任實踐，編制社會責任報告。

中國聯通嚴格遵循國際國內社會責任標準，圍繞公司九大實質性議題，進一步完善“中國聯通社會責任指標體系”，包括35類，131項指標，並以此為基礎推動社會責任切實融入企業生產運營。



中國聯通社會責任指標體系

中國聯通推動全集團圍繞核心議題和專業特長開展履責實踐，建立社會責任實踐報送制度，突出的責任實踐入選當年社會責任報告，遴選出優秀案例報送國資委、信息通信行業協會及全球契約等組織進行推廣。2018年，31省分公司共上報160餘個社會責任實踐案例，推薦參加國資委課題研究4個案例，推薦參加全球契約中國網絡評選3個案例，其中1個案例獲得最佳實踐獎。

責任能力

2018年，中國聯通開展全國社會責任培訓，31省分公司近80位社會責任管理工作人員參訓。邀請權威機構講師就國際可持續發展報告政策、香港聯交所ESG政策、中國A股ESG政策、綠色金融、責任投資等內容進行講授，使學員加深了對社會責任的理解，拓寬了國際視野。



參加國務院國資委舉辦的中央企業社會責任工作培訓班，來自國資委、社科院、WTO經濟導刊、上海交大的領導、專家、學者，從不同角度解讀社會責任理論與趨勢；來自朗盛集團、國家電網、招商局等企業的同仁，深入交流社會責任實踐經驗；赴南方電網上海營業廳進行體驗式培訓，全方位提升參訓學員社會責任認識與能力。



中央企業社會責任工作培訓

2018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
聯合國全球契約	2018 實現可持續發展目標中國企業峰會，獲得“可持續發展 2018 年企業最佳實踐案例”獎項
國務院國資委	參與《中央企業社會責任藍皮書（2018）》暨《中央企業“一帶一路”履責報告（2018）》課題研究，填寫問卷，報送案例
GRI 大中華區年會	交流可持續性報告以及企業 ESG 信息管理和披露
畢馬威	交流可持續投資評估問題
《WTO經濟導刊》雜誌社	第十一屆中國企業社會責任報告國際研討會暨“金蜜蜂 2018 優秀企業社會責任報告”發佈典禮，接受頒獎
財新傳媒	2018 中國 ESG 美好 50 指數成分股發佈儀式，接受頒獎
聯合國	在“第 73 屆聯合國日慶典”上，與聯合國新聞部、全球移動通信系統協會、鳳凰網公益共同推出“Case For Change”活動

責任參與

中國聯通依據利益相關方期望，並結合社會責任實質性議題，建立了持續開展針對性溝通工作的社會責任溝通機制。

實質性議題	利益相關方	溝通方式	對中國聯通的期望
強化穩定規範的內部管理	股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 投資者交流會 	<ul style="list-style-type: none"> 及時透明的信息獲取 長期穩定的投資收益 公司治理與風險管控 守法與廉潔運營
	政府	<ul style="list-style-type: none"> 見面溝通 會議 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的市場競爭秩序 提高效率降低成本
	社會公眾及媒體	<ul style="list-style-type: none"> 電話、座談會 互聯網溝通方式 	<ul style="list-style-type: none"> 及時了解公司信息 與公司進行信息互動
鍛造泛在連接的匠心網絡	客戶	<ul style="list-style-type: none"> 服務熱線 微博微信 NPS（淨推薦值）調查 	<ul style="list-style-type: none"> 高速流暢的網絡 創新智能的網絡服務 邊遠地區高質量的網絡
追求創新引領的智慧生活	所有相關方	<ul style="list-style-type: none"> 會議 訪談 微博微信 	<ul style="list-style-type: none"> 提高生活品質的智慧產品 創新前瞻的通信技術 適應互聯網的管理體系
精進客戶為本的匠心服務	客戶	<ul style="list-style-type: none"> NPS 調查 深度訪談、會議 客戶活動 	<ul style="list-style-type: none"> 優惠透明的資費政策 便捷高效的服務渠道 有效的售後服務保障
打造繁榮共贏的合作生態	合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴大會 會議、訪談 合作方服務門戶 	<ul style="list-style-type: none"> 廣闊的合作領域 公平公開的合作機會 豐富便捷的支撐服務
	同業者	<ul style="list-style-type: none"> 見面溝通 會議 	<ul style="list-style-type: none"> 資源互補能力提升 節約成本效率提高
	客戶	<ul style="list-style-type: none"> 訪談、熱線 	<ul style="list-style-type: none"> 推動合作夥伴履責
構建安全清朗的網絡空間	客戶、政府	<ul style="list-style-type: none"> 服務熱線 微博微信 會議、座談 	<ul style="list-style-type: none"> 隨時隨地暢通的網絡 安全健康的網絡環境 網絡信息安全保密
營造團隊共進的成長氛圍	員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工座談 職工代表大會 民主生活會 總經理在線 	<ul style="list-style-type: none"> 合法權益受到保障 培訓與職業發展空間 參與民主管理的機會 困難時刻得到幫扶 舒心安全的工作環境
促進綠色低碳的和諧發展	生態環境	—	<ul style="list-style-type: none"> 公司運營綠色環保 循環利用減少污染
推進惠民共享的社會公益	社區	<ul style="list-style-type: none"> 會議 座談 駐村幫扶 	<ul style="list-style-type: none"> 持續有效的捐贈 加大扶貧與援助 開展公益志願活動

2018年，中國聯通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項重點活動。
- 新聞宣傳活動，發佈新聞稿件109篇，組織各類新聞採訪32次。
- 以微博、微信為代表的全國新媒體矩陣粉絲總量已超1.5億，集團新媒體平台每年創造閱讀量10億以上，連續五年獲得中國企業、中央企業最具影響力新媒體帳號稱號，連續四年獲中國企業、中央企業新媒體影響力第一，獲得中國企業網絡聲量獎、上市公司新媒體傳播力獎。

◎ 獲得榮譽認可

2018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。

- 在中國社科院“2018中國300強企業社會責任發展指數”的排名較2017年提升10位，位列第27名。
- 入選2018“中國ESG美好50指數成分股”，社會責任報告榮獲“金蜜蜂2018優秀企業社會責任報告·領袖企業獎”。
- 河南聯通的責任實踐《推進信息進村入戶，助力農業持續發展》被全球契約評為“可持續發展2018年企業最佳實踐案例”。

附錄

🏠 關鍵績效

類別	指標	單位	2016年	2017年	2018年
經營發展	資產總額	億元	6,141.5	5,719.8	5,403.2
	營業收入	億元	2,742.0	2,748.29	2,908.8
	服務收入	億元	2,380.33	2,490.15	2,637
	稅前利潤	億元	7.84	25.93	130.81
	其中移動出賬用戶到達數	萬戶	26,382.2	28,416.3	31,503.6
	其中4G用戶數	萬戶	10,455.1	17,487.6	21,992.5
	本地電話用戶數	萬戶	6,664.9	5,999.7	5,589.9
	固定寬帶用戶數	萬戶	7,523.6	7,653.9	8,088.0
	電子商務營業額	億元	408.4	664.2	712.6
	勞動生產率	萬元/人·年	88.35	92.39	100.79
網絡能力	4G基站到達數量	萬個	74	85.2	98.7
	固網寬帶接入端口	億個	1.89	2.02	2.15
	北方十省行政村寬帶覆蓋率	%	95	95	96
	城市20M及以上帶寬覆蓋率	%	89	93	97
	農村4M及以上帶寬覆蓋率	%	99	100	100
	移動網絡鄉鎮點覆蓋率	%	100	100	100
	移動網絡行政村覆蓋率	%	87	89	89
	國際互聯帶寬	G	1,711	2,072	2,427
	4G網絡接通率	%	99.69	99.72	99.77
	4G網絡掉話率	%	0.1	0.1	0.09
重保投入	農村及邊遠貧困地區渠道數量	萬個	26	20	20
	應急通信保障總次數	次	393	361	407
	出動應急通信車	萬車次	12.4	13.7	13.3
	投入應急通信設備	萬套次	11.5	10.9	9.4
自主創新	動用人員	萬人次	41.3	47.1	48.2
	科技創新投入	億元	48.2	58.1	115
	科技活動人員數量	人	4,508	4,195	7,703
	國際標準文稿	篇	614	649	545
	行業標準	項	226	228	285
	申請專利數	項	621	648	1,121
客戶服務	授權專利數	項	232	346	441
	年度月均申訴率	人次/百萬用戶	3.61	2.73	2.96
	綜合滿意度	分	77.5	77.99	80.42
	其中：固定電話客戶滿意度	分	80.4	82.45	85.73
	移動電話客戶滿意度	分	78.8	79.13	81.94
	固定上網客戶滿意度	分	72.5	74.62	76.17
以人為本	移動上網客戶滿意度	分	75.9	75.05	77.83
	男女員工比例	男比女	1.49:1	1.48:1	1.50:1
	少數民族員工佔比	%	6.81	6.89	6.77
	高管中女性比例	%	11.7	10.6	11
	員工培訓投入	萬元	30,264	32,157	42,299
	人均培訓時間	小時	60	62	66
	網絡學院在線學習人次	萬人次	458.5	1,533.3	1,125
	網絡學院學習總時長	萬學時	375	1,309.6	704
	安全生產培訓次數	次	32	37	40
	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	967	937	3,022
	慰問資金投入	萬元	3,571	2,838	2,853
員工流動率	%	1.77	1.94	2.16	

類別	指標	單位	2016年	2017年	2018年
低碳發展	節能減排專項投資	億元	2	1	1
	單位信息流量能耗	千克標準煤/TB	6.47	7.5	3.14
	汽油消耗量	萬噸	4.56	2.91	2.86
	柴油消耗量	萬噸	1.28	2.45	0.81
	天然氣消耗量	萬立方米	1,099.56	708.1	1,014.52
	電能消耗量	億度	138.93	139.86	141.9
	水資源消耗量	萬噸	2,289.25	2,221.06	1,857.31
	水資源消耗量/營業收入	噸/百萬元	83.49	80.82	63.85
	煤炭消耗量	萬噸	11.06	7.27	5.8
	節能量	萬噸標準煤	15.65	16.92	16.32
	溫室氣體排放量	萬噸	509.89	518.8	529.6
	溫室氣體排放量/營業收入	噸/百萬元	18.60	18.88	18.21
	二氧化硫排放量	萬噸	0.66	0.89	0.24
	化學需氧量(COD)	萬噸	1.83	2.54	2.11
合規管理	報廢處置回收額	億元	27.11	12.42	6.21
	守法合規培訓次數	次	1,591	1,576	1,920
	守法合規培訓人數	人	254,628	253,530	248,193
社區責任	註冊志願者人數	個	17,042	23,998	43,873
	志願者活動人次	人次	25,386	39,966	50,412
	信用評估等級 ⁽¹⁾	級	AAA	AAA	AAA
	納稅總額	億元	112.61	81.56	78.89
	吸納就業人數	人	29,817	10,458	10,869
	捐贈總額	萬元	934.7	1,265.1	1,104

- 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2018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位為人民幣。
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《機構投資者》(Institutional Investor)舉辦的“2018年亞洲最佳公司管理團隊評選”中獲基金經理及分析師連續三年評選為“亞洲最受尊崇電信企業第一名”。同時榮獲“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)”、“亞洲最佳企業管治第一名(電信業)”等獎項。

• 中國聯通在權威財經雜誌《金融亞洲》(FinanceAsia)舉辦的“2018年度亞洲最佳管理公司評選”中榮獲專業投資者評選為“亞洲最佳管理電信公司”第一名。同時當選“中國最佳首席執行官”第一名、“中國最佳財務總監”第一名、“中國最佳管理公司”第一名、“中國最佳投資者關係”第一名、“中國最佳企業社會責任”第一名、“中國最佳企業管治”第一名。

• 中國聯通在《The Asset》(財資)2018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”及“卓越投資者關係團隊獎項”，同時，本公司董事長兼首席執行官王曉初先生再次獲評選為“最佳首席執行官”。

• 中國聯通在“2018 IR Magazine大中華區獎項”評選中榮獲投資者、分析師及投資界專業人士投票選為“通信行業最佳公司”、“香港最佳公司”、以及“最佳投資者關係公司(大型企業)”。

• 中國聯通在《Corporate Governance Asia》雜誌2018年亞洲最佳企業管治評選中，獲評選為“亞洲最佳公司—企業管治典範”。此外，董事長兼首席執行官王曉初先生在2018年亞洲區最佳公司董事評選中獲頒發“亞洲區最佳公司董事”獎項。

• 中國聯通年報《新時代—Unicom》的印刷版和網上版(ar2017.chinaunicom.com.hk)於多個國際評選中榮獲多項榮譽：2018年

「國際ARC大獎」榮獲5項金獎、美國傳媒專業聯盟(LACP)2018年舉辦的「年報大獎(Vision Awards)」及「環球傳訊大獎(Inspire Awards)」榮獲7項金獎、2018年「Galaxy國際公關傳訊大賽」榮獲2項至尊大獎及3項金獎、「國際W3大獎」榮獲1項金獎。

• 公司網站(www.chinaunicom.com.hk)連續三年榮獲「iNova Awards」金獎。

• 中國聯通於《財富》雜誌2018年度《財富全球500強企業》中，以收入計算排名第273位。

• 中國聯通在中國社科院「2018中國300強企業社會責任發展指數」的排名較2017年提升10位，位列第27名。

• 中國聯通入選2018「中國ESG美好50指數成分股」，社會責任報告榮獲「金蜜蜂2018優秀企業社會責任報告·領袖企業獎」。

• 在2018世界物聯網大會發佈的《2018世界物聯網排行榜》中，中國聯通從500家優秀物聯網企業中脫穎而出，位列排行榜第六名，成為三家進入前十強的中國企業之一。

• 獲得金融界網站頒發的《2018年度中國上市公司精準扶貧優秀案例》獎。

• 聯通支付有限公司獲得2018年中國移動支付領域傑出企業獎、中國移動支付領域明星平台獎，2018科技風雲榜年度運營商創新產品獎，入選中國FinTech 獨角獸榜Top20。

• 中國聯通雲數據獲得2018年度中國IDC產業數字化轉型基石獎、可信雲技術創新獎、雲計算大數據服務卓越產品、解決方案獎。

• 中國聯通系統集成公司的“智慧河長管理平台”獲得2018年度中國電子信息行業創新成果(創新產品類)盤古獎。

🏠 社團組織

中國聯通 2018 年新加入的主要組織

序號	聯盟名稱	會員類型
1	可信區塊鏈聯盟	普通會員
2	中國信息產業商會大數據產業分會	副理事長單位
3	"互聯網+節能"產業聯盟	副理事長單位
4	中國網絡安全產業聯盟	會員
5	大數據技術與應用聯盟	副理事長單位
6	大數據產業生態聯盟	會員
7	中國旅遊協會—旅遊營銷分會	創始會員
8	旅遊大數據產學研聯盟	會員單位
9	國家智慧城市標準化總體組	理事單位
10	中國旅遊大數據研究院	創始單位

🏠 報告說明

報告時間範圍

2018年1月1日至12月31日，部分內容超出上述範圍。

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

報告覆蓋中國聯合網絡通信（香港）股份有限公司及下屬機構，為便於表達，在報告的表述中分別使用“中國聯通”、“集團”、“公司”、“我們”。

報告參考標準

國務院國有資產監督管理委員會《關於國有企業更好履行社會責任的指導意見》；
 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》編制指引；
 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》；
 國家質檢總局、國家標準委《社會責任報告編寫指南》；
 中國社科院《中國企業社會責任報告編制指南（CASS-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2018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

🏠 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、73	G4-16	P4-8、75	G4-23	—
G4-1	P4-5	G4-9	P6	確定的實質性方面和邊界		利益相關方參與	
機構概況		G4-10	P15、25、73	G4-17	—	G4-24	P71-72
G4-3	P6	G4-11	—	G4-18	P75	G4-25	P71-72
G4-4	P6、P34-38	G4-12	P42	G4-19	P68-70、75	G4-26	P71-72
G4-5	P75	G4-13	P6、18-20、63	G4-20	P75	G4-27	P71-72
G4-6	P6、13、14	G4-14	P37、63	G4-21	P75	報告概況	
G4-7	P20	G4-15	P45、49	G4-22	—	G4-28	P75

編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼	編號	披露頁碼
G4-29	P75	生物多樣性		勞資關係		G4-HR10	—
G4-30	P75	G4-EN11	—	G4-LA4	P27	G4-HR11	—
G4-31	P75	G4-EN12	P45	職業健康與安全		人權問題申訴機制	
G4-32	P75	G4-EN13	—	G4-LA5	—	G4-HR12	P26
G4-33	P75	G4-EN14	—	G4-LA6	—	社會	
治理		廢氣排放		G4-LA7	P26、29	當地社區	
G4-34	P18-20	G4-EN15	P74	G4-LA8	P26、29	G4-SO1	P14-15
商業倫理與誠信		G4-EN16	P74	培訓與教育		G4-SO2	—
G4-56	P18-21	G4-EN17	—	G4-LA9	P26-27、73	反腐敗	
管理方法披露		G4-EN18	—	G4-LA10	P26-27	G4-SO3	P21
G4-DMA	—	G4-EN19	—	G4-LA11	P25	G4-SO4	P21
經濟		G4-EN20	—	多元化與機會平等		G4-SO5	P21
經濟績效		G4-EN21	P74	G4-LA12	P25	公共政策	
G4-EC1		污水和廢棄物		男女同酬		G4-SO6	—
G4-EC2	P8、73	G4-EN22	—	G4-LA13	P26	反競爭行為	
G4-EC3	—	G4-EN23	—	供應商勞工實踐評估		G4-SO7	P20
G4-EC4	—	G4-EN24	—	G4-LA14	—	合規	
市場表現		G4-EN25	—	G4-LA15	—	G4-SO8	P20
G4-EC5	—	G4-EN26	—	勞工問題申訴機制		供應商社會影響評估	
G4-EC6	—	產品和服務		G4-LA16	P26	G4-SO9	—
間接經濟影響		G4-EN27	P43-44	人權		G4-SO10	P43、P63
G4-EC7	P8-9、P32-33	G4-EN28	P44、74	投資		社會影響問題申訴機制	
G4-EC8	P8-10、43	合規		G4-HR1	—	G4-SO11	—
採購行為		G4-EN29	—	G4-HR2	P73	產品責任	
G4-EC9	P15、62	交通運輸		非歧視		客戶健康與安全	
環境		G4-EN30	—	G4-HR3	P26	G4-PR1	P63、64
物料		整體情況		結社自由與集體談判		G4-PR2	—
G4-EN1	—	G4-EN31	P42	G4-HR4	—	產品及服務標識	
G4-EN2	P45	供應商環境評估		童工		G4-PR3	P34-35
能源		G4-EN32	P63	G4-HR5	P14、26	G4-PR4	—
G4-EN3	P74	G4-EN33	P63	強迫與強制勞動		G4-PR5	P33、35、37
G4-EN4	—	環境問題申訴機制		G4-HR6	P14、26	市場推廣	
G4-EN5	P74	G4-EN34	—	安保措施		G4-PR6	—
G4-EN6	P42-45	社會		G4-HR7	—	G4-PR7	—
G4-EN7	P42-45	勞工實踐和體面工作		原住民權利		客戶隱私	
水		僱傭		G4-HR8	P14	G4-PR8	—
G4-EN8	P74	G4-LA1	P25、73	評估		合規	
G4-EN9	—	G4-LA2	P26	G4-HR9	—	G4-PR9	—
G4-EN10	—	G4-LA3	P26	供應商人權評估			

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)		P4.1	P15	G2.3	P70	G5.2	P70-71
(P1) 報告規範		P4.2	P19	G2.4	P71-72	(G6) 參與	
P1.1	P68-72	P4.3	P6、P34-36	(G3) 組織		G6.1	P72
P1.2	P68、P75	P4.4	P6、P73	G3.1	P4-5、P69	G6.2	P71-72
P1.3	P75	P4.5	P7、P18-19	G3.2	P69-70	G6.3	P42、P71
(P2) 高管致辭		二、責任管理 (G 系列)		G3.3	P69	三、市場績效 (M 系列)	
P2.1	P4-5	(G1) 願景		(G4) 制度		(M1) 股東責任	
P2.2	P4-5	G1.1	P15、P68	G4.1	P70	M1.1	P18
(P3) 責任聚焦		G1.2	P41、P68	G4.2	P68-70	M1.2	P5、P18-19
P3.1	P68-69、P72	(G2) 戰略		G4.3	P71	M1.3	P21
P3.2	P6-14、P69-70	G2.1	P68-70	(G5) 文化		M1.4	P18、P75
(P4) 企業簡介		G2.2	P68	G5.1	P71	M1.5	P18

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
M1.6	P8、P73	M3.15	P63	S3.6	—	E2.6	P74
M1.7	P8、P73	M3.16	P63	S3.7	—	E2.7	P74
M1.8	P8	四、社會績效 (S 系列)		(S4) 社區責任		E2.8	P42
(M2) 客戶責任		(S1) 政府責任		S4.1	P40、P41	E2.9	P74
M2.1	P6、P8、P32	S1.1	P20	S4.2	P14-15	E2.10	P74
M2.2	P36、P42	S1.2	P74	S4.3	P15	E2.11	P42-43
M2.3	—	S1.3	P74	S4.4	P15	E2.12	P74
M2.4	P54	S1.4	P7-8	S4.5	P15	E2.13	P42
M2.5	P73	S1.5	P25-26、P74	S4.6	P46-51	E2.14	P42
M2.6	P59、P73	S1.6	P25、P74	S4.7	P51	E2.15	P44-45
M2.7	P59	(S2) 員工責任		S4.8	P47、P74	E2.16	P44-45
M2.8	P20	S2.1	P25、P73	S4.9	P50	E2.17	P44-45
M2.9	P38、P44	S2.2	P26	S4.10	P50-51	E2.18	P44-45
M2.10	P20	S2.3	P26	S4.11	P74	E2.19	P44-45
M2.11	P20	S2.4	P27-28	S4.12	P8-11	E2.20	—
M2.12	P45	S2.5	P73	S4.13	P9、P11	E2.21	P45
M2.13	P40	S2.6	P26	S4.14	P8、P10	E2.22	P45
M2.14	P36-38	S2.7	P26	五、環境績效 (E 系列)		E2.23	P42-45
M2.15	P37-38	S2.8	P26、P73	(E1) 綠色管理		E2.24	P42-45
M2.16	P73	S2.9	P26	E1.1	P41	E2.25	P74
M2.17	—	S2.10	P25	E1.2	P43-44、P46	(E3) 綠色運營	
M2.18	P38、P73	S2.11	P26、P28	E1.3	P42-46	E3.1	P44
(M3) 夥伴責任		S2.12	P26、P28-29	E1.4	P42、P74	E3.2	P42、P44
M3.1	P62-63	S2.13	P29	E1.5	P42、P44	E3.3	P45
M3.2	P20	S2.14	P26-27	E1.6	P42	E3.4	P45
M3.3	P62-63	S2.15	P26-27、P73	E1.7	P45-46	E3.5	P45
M3.4	P62-65	S2.16	P25	E1.8	P42	E3.6	P45
M3.5	P20、P63	S2.17	P28-29	E1.9	P42-45	六、報告後記 (A 系列)	
M3.6	P20、P62-65	S2.18	P29	E1.10	P74	(A1)	P68
M3.7	P20、P62	S2.19	P26	E1.11	P74	(A2)	P73-74
M3.8	P62-65	S2.20	P73	E1.12	P45	(A3)	P74
M3.9	P63	(S3) 安全生產		(E2) 綠色生產		(A4)	P72
M3.10	P62-65	S3.1	P26	E2.1	P45	(A5)	P75-77
M3.11	P42、P62-65	S3.2	P26	E2.2	P42、P62	(A6)	P78
M3.12	P63	S3.3	P26	E2.3	P42-43		
M3.13	P63	S3.4	P26、P73	E2.4	P41、P74		
M3.14	P62-65	S3.5	P26	E2.5	P74		

聯交所ESG指標

指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼	指標名稱	披露頁碼
A1	P41、74	A2.4	P41-42、74	B3	P26-27、73	B6.2	P37-38
A1.1	P41、74	A2.5	註1	B3.1	P26-27、73	B6.3	P20、59、63、73
A1.2	P41、74	A3	P42-46	B3.2	P26-27、73	B6.4	P32-33
A1.3	註2	A3.1	P42-46	B4	P14、26	B6.5	P39-40
A1.4	註2	B1	P25-26、73	B4.1	P14、26	B7	P21
A1.5	P41、74	B1.1	P25、73	B4.2	P14、26	B7.1	P21
A1.6	P44	B1.2	P25、73	B5	P42、62-64	B7.2	P21
A2	P41-46、74	B2	P26、29、73	B5.1	63	B8	P46-51、74
A2.1	P42-43、74	B2.1	—	B5.2	P42、62-64	B8.1	P46-51、74
A2.2	P42-43、74	B2.2	—	B6	P20、32-40、59-63、73	B8.2	P46-51、74
A2.3	P42-43、74	B2.3	P26、29、73	B6.1	不適用		

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。

註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《2018中國聯合網絡通信(香港)股份有限公司企業社會責任報告》。這是本公司向社會公開發佈的第三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(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