

创享移动互联的智慧生活

——中国联通 2013 年社会责任报告

二〇一四年二月

报告说明.....	3
董事长致辞.....	4
公司概况.....	6
公司治理.....	6
品牌架构.....	7
社会责任管理.....	7
（一）制定责任规划.....	7
（二）完善责任治理.....	8
（三）明确责任议题.....	9
（四）提升责任绩效.....	10
（五）开展责任研究.....	11
（六）加强责任沟通.....	12
社会责任实践.....	15
（一）加强合规管理，实现公司可持续发展.....	15
（二）夯实履责基础，铸造绿色安全通畅的领先网络.....	18
（三）消除数字鸿沟，让不同群体享受信息生活便利.....	23
（四）提升服务能力，提供丰富实惠放心的满意服务.....	26
（五）坚持以人为本，打造工作生活成长的最佳平台.....	37
（六）推进合作者管理，建设合作共赢的责任供应链.....	44
（七）绿色低碳发展，贡献和谐共生的生态文明.....	46
（八）投身公益慈善，共同建设美好家园.....	48
专题：努力融入本地社区，积极尽责海外市场.....	55
附录.....	57
（一）公司荣誉.....	57
（二）社团组织.....	58
（三）意见反馈.....	59

报告说明

- 报告时间范围：

2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

- 报告发布周期：

中国联合网络通信股份有限公司社会责任报告为年度报告。

- 报告组织范围：

报告覆盖中国联合网络通信股份有限公司总部及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“中国联通”、“集团”、“公司”、“我们”。

- 报告参考标准：

国务院国有资产监督管理委员会《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》；

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 3.0）》；

全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G3 版)。

- 报告数据说明：

本报告所引用的 2013 年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

- 报告质量保证：

公司董事会及全体董事保证报告所披露的信息真实、完整、正确，不存在任何虚假记载或误导性陈述。

- 报告索取：

公司社会责任报告可从中国联通网站查阅并下载：www.chinaunicom-a.com。

- 联系方式：

地址：北京市西城区金融大街 21 号，中国联通企业发展部

邮编：100033

传真：86-10-66258674

电子邮件：yangwei3@chinaunicom.cn

董事长致辞



2013 年，以移动互联网、大数据、云计算为代表的新技术迅猛发展，人们对于信息服务的需求迅速增加并且日趋丰富。为更好地满足多样化的信息服务需求，我们秉承“创新改变世界”的理念，加快步伐“调结构、提质量、强支撑、增活力”，为推动国民经济和社会信息化发展做出积极努力。

当前，国际社会对企业社会责任的关注不断增强，企业社会责任呈现出标准化和刚性约束的趋势。我国政府部门、行业协会、资本市场也对企业社会责任提出了愈发严格的要求，

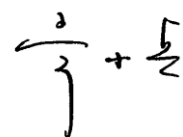
社会责任已成为评价企业的重要内容。我们在社会责任管理和社会责任议题实践方面面临着新的挑战。作为联合国全球契约组织成员，我们以全球契约十项原则为准则，以利益相关方的期望为指引，将社会责任全面融入公司日常管理运营，努力成为优秀的企业公民。

2013 年，我们深化全面风险管理，深入贯彻依法治企，推进反腐倡廉建设，加强内部审计监督，维护市场竞争秩序，保障公司守法合规经营、持续健康发展。我们以客户感知为中心，打造泛在先进的基础网络，全国城市地区 20M 以上到达端口占比达到 63%，全国农村地区 4M 以上到达端口占比达到 76%。不断提高自主创新能力，努力实现创新驱动发展。圆满完成重大活动和自然灾害等多项急难险重通信保障任务。深化网络安全防护，重拳治理垃圾短信，净化网络环境。我们努力消除数字鸿沟，完成 400 个自然村通电话和 2551 个行政村通宽带的村通工程建设任务，开发丰富的涉农信息化应用，建设农村及边远贫困地区信息服务渠道近 30 万个。我们优化套餐、透明收费，让客户轻松明白消费。做好客户信息保密，让客户放心享受服务。推动智慧城市建设，与 175 个城市开展战略合作。加快全业务电子商务化，深化电子服务渠道建设，提升营业厅服务能力，为客户提供更加方便快捷的服务。我

们不断提高员工薪酬竞争力，拓展职业发展双通道，开创选人用人新机制，满足员工核心利益诉求。大力培养员工职业技能，提高员工持续发展能力。做好员工劳动保护，改善员工工作生活条件，帮扶困难员工，让员工感受到家的温暖。我们坚持开放共赢的理念，联合上下游产业链核心企业，实现全产业链的协同创新发展。我们以集中采购和电子化采购为手段，建立公平透明的供应商选择合作机制。同时，加强合作伙伴在节能环保、诚信经营、安全健康、守法经营等方面的责任要求，促进供应链持续健康发展。我们努力建设节约型企业，大力推进节能技术在生产运营中的广泛应用，深化物资循环利用，推进电信基础设施共建共享，促进生态文明建设。我们心系民生发展，持续回馈社会关爱，连续多年对贫困县实行定点扶贫，积极投身公益志愿活动，助力社区发展。

2014 年，我们迎来了 4G 时代，移动互联网将以前所未有的创新力量推动社会各行各业发生更多的新变化。面对充满机遇与挑战的新时代，我们将更加关注社会各界对中国联通的期望，坦诚沟通、精诚协作，汇聚各方力量，共同推动移动互联网的创新发展和国家经济的转型发展，加速繁荣更加丰富多彩的智慧生活，开创移动互联网的绿色低碳新时代！

中国联合网络通信股份有限公司董事长



2014 年 2 月

公司概况

公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、证券监管部门有关规定以及交易所《股票上市规则》等法律法规开展公司治理，不断完善公司法人治理结构和各项内部管理制度，建立严格有效的内部控制和风险控制体系，加强信息披露，规范公司运作。

按照《公司章程》及“三会议事规则”的规定程序召集、召开股东大会、董事会和监事会，依据《董事会专门委员会工作细则》及《独立董事工作细则》的要求，召开独立董事会、审计委员会会议以及薪酬与考核委员会会议，审议公司重大事项。按照《公司内幕信息知情人登记制度》做好内幕信息知情人登记，未发生内幕信息知情人在影响公司股价的重大敏感信息披露前利用内幕信息买卖公司股份的情况。此外，公司要求董秘和证券事务代表积极参加监管机构举办的培训，2013 年公司新任董秘参加了董秘资格培训，证券事务代表参加了董秘后续培训，公司董事、监事共 5 人分批参加了证监局举办的董事、监事培训。

规范信息披露

公司严格按照《股票上市规则》和《公司信息披露管理办法》等规定履行信息披露义务。信息披露的形式和内容均符合上市公司临时公告格式指引要求，并保证信息披露的完整性、充分性、及时性、重要性和真实性。同时按照信息披露直通车有关要求，做好日常信息披露。针对交易所对信息披露规则做出的调整，邀请有关专家进行培训，不断提高披露水平。

加强投资者沟通

为充分保障投资者的知情权，公司设立了投资者关系部，并组织开展了多种形式的投资者沟通，包括公司管理层直接回答投资者问题，举办投资者交流会介绍公司发展战略和业务经营情况，参加证券机构组织的投资者见面会，接受投资者调研及媒体采访等。为使中小投资者便捷地获取公司信息，还通过电话、网站、邮箱，以及交易所 e 平台等渠道开展交流。此外，公司在股东大会期间均设有个人股东接待区，为中小股东表达意愿提供便利。

品牌架构

2009 年，中国联通 3G 业务上市之时推出全业务品牌“沃”，旗下包含面向个人、家庭、青少年、企业的沃•3G、沃•家庭、沃派、沃•商务业务板块，以及面向所有客户的沃•服务板块。2013 年，为有效整合资源集中推广核心优势，公司借 4G 到来之机进行品牌架构优化调整，去掉“沃•



3G”和“沃•家庭”板块，直接由“沃”品牌统领对大众的移动、宽带业务宣传推广。

2013 年，中国联通品牌价值不断提升，根据英国品牌顾问公司 Brand Finance 发布的 2013 年全球品牌 500 强，中国联通品牌价值 95 亿美元，位列全球电信运营商第 11 位，同比增长 19.7%，高于排名前 10 位运营商平均增长率 16 个百分点。调研显示，中国联通企业品牌资产指数同比提升 44%，“沃”品牌认知度提升 11%，“沃”品牌资产指数提升 67%。市场对沃品牌的印象为时尚创新、活力奔放。

社会责任管理

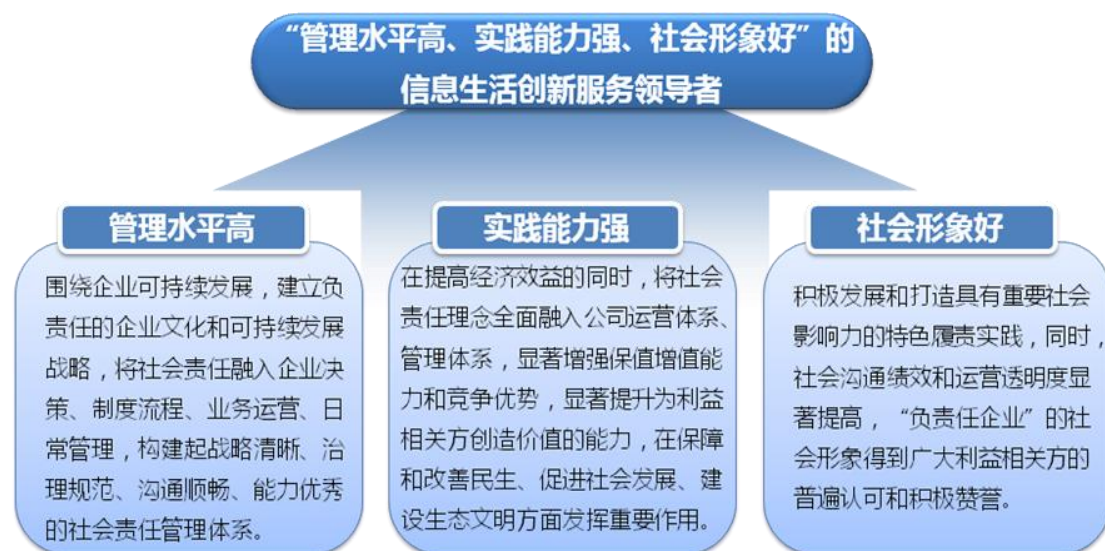
2013 年，中国联通深入开展社会责任管理专项提升活动，以国际国内社会责任标准为指导，以国内领先、国际先进企业为标杆，进行认真梳理和细致对标，找出自身在以下方面存在改进空间：社会责任工作统筹规划不足、社会责任治理机构有待完善、责任沟通需要进一步加深、社会责任研究有待加强、社会责任内容边界不够清晰。2013 年，公司针对以上不足，采取以下措施加以改进和提升。

（一）制定责任规划

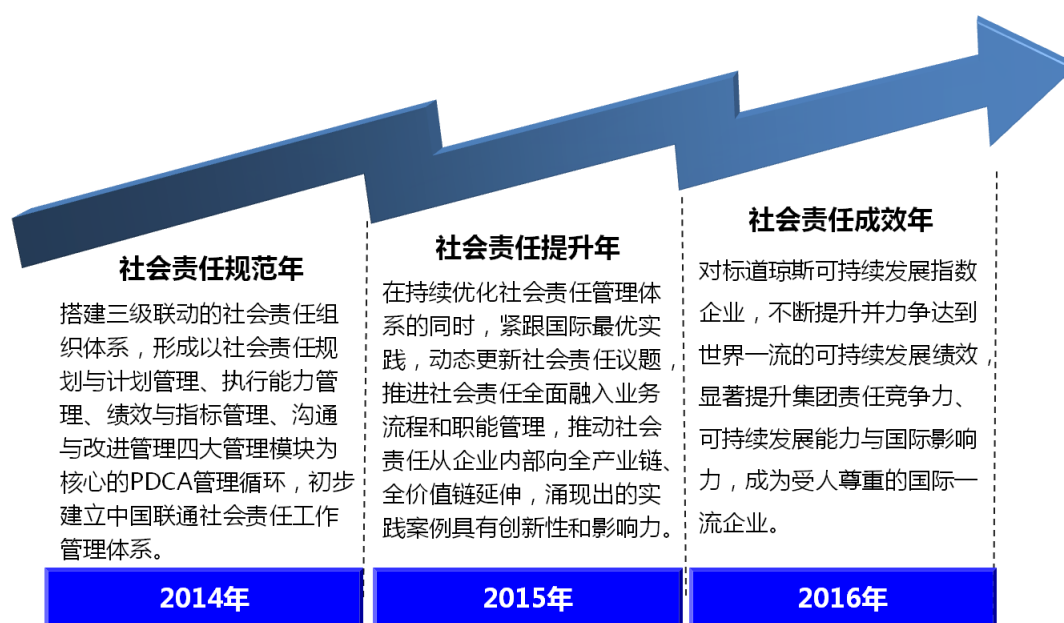
为全面系统推进社会责任工作，编制《中国联通社会责任发展规划（2014-2016）》，明确公司社会责任工作目标和路径，做好未来工作的顶层设计，制定好统筹实施方案。确定了未来三年公司着力提升的六项社会责任管理重点，以及七大社会责任核心议题。

社会责任发展目标

用三年时间、分三个阶段逐步发展成为“管理水平高、实践能力强、社会形象好”的信息生活创新服务领导者。

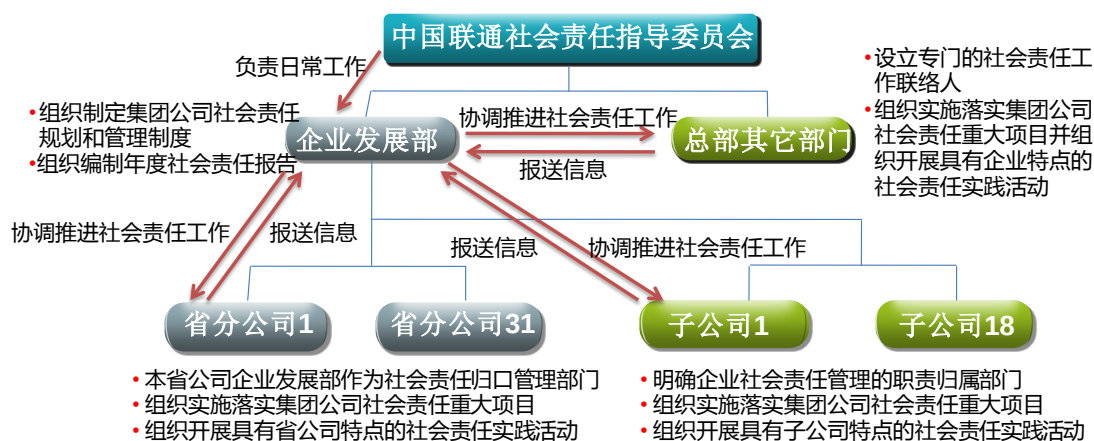


实现路径



(二) 完善责任治理

在 2011 年初步搭建社会责任指导委员会的基础上，进一步在总部、各省分公司、子公司明确社会责任管理职责归属部门及专门工作联系人，明确各级社会责任管理部门职责。



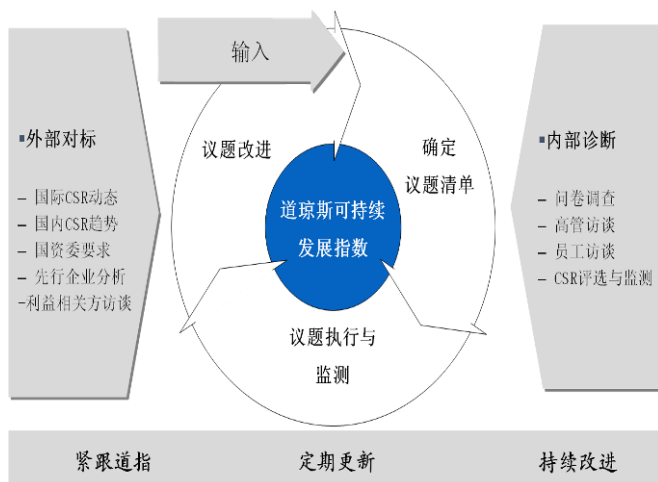
中国联通社会责任工作组织机构图

社会责任报告全生命周期管理

2013年10月，中国联通启动社会责任报告编制工作。报告工作组核心团队由集团企业发展部担任，根据利益相关方日常沟通信息进行议题筛选和报告框架确定。协作团队由集团21个相关部门、31省分公司（包含地市分公司）、以及16个子公司联合组成，负责提供报告编写素材和建议。集团企业发展部拟定社会责任报告所需内容及具体要求，并与协作团队进行沟通解释和素材的收集与综合编制。报告编制完成后，由公司最高管理机构审核通过，并通过资本市场、网站、邮件、寄送等方式公开发布。社会责任报告包含信息反馈板块，利益相关方的反馈信息将被认真收集和整理，作为下一年社会责任报告的重点回应内容。

（三）明确责任议题

中国联通建立了以“紧跟道指、定期更新、持续改进”为原则的责任议题选择程序。选择确定议题清单和发展目标后，对责任议题实行动态管理，通过紧跟国际动态和国内趋势、持续对标先进企业，不断更新责任议题，以科学选择的责任议题引领公司责任实践，确保社会责任实践出成效、上水平、树影响。



社会责任议题选择思路

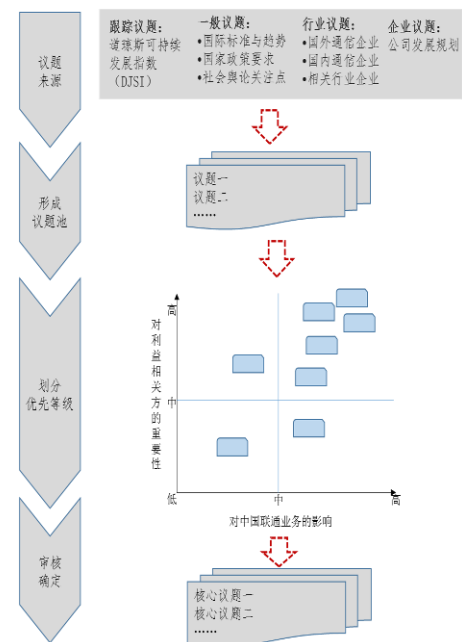
社会责任议题选择程序

识别议题来源：以道琼斯可持续发展指数为主，兼顾国际标准、国家政策要求、社会舆论关注点、国内外通信企业和相关企业议题趋势以及公司发展规划选择社会责任议题。

形成议题池：第一，通过对标道琼斯可持续发展指数，参考国际标准与趋势、国家政策要求和社会舆论关注点形成一般议题；第二，通过分析国内外通信企业、相关行业企业形成行业议题；第三，结合公司发展规划和运营实践形成中国联通责任议题。

划分优先等级：根据“对中国联通业务的影响”和“对利益相关方的重要性”两个维度建立议题筛选矩阵，对议题池中的议题进行优先等级排序。

审核确定：对筛选出的社会责任议题进行审核并最终确定公司社会责任议题。



中国联通社会责任核心议题



责任议题选择矩阵

- 议题一：加强合规管理，实现公司可持续发展
- 议题二：夯实履责基础，铸造绿色安全通畅的领先网络
- 议题三：消除数字鸿沟，让不同群体享受信息生活便利
- 议题四：提升服务能力，打造丰富实惠放心的满意服务
- 议题五：推进合作者管理，建设合作共赢的责任供应链
- 议题六：绿色低碳发展，贡献和谐共生的生态文明
- 议题七：坚持以人为本，打造工作生活成长的最佳平台

（四）提升责任绩效

社会责任评价指标体系

在 2012 年初步建立的社会责任评价指标基础上，进一步优化成为 3 级、5 项、14 方面、44 个指标。



中国联通社会责任评价指标体系框架

社会责任实践绩效

中国联通建立了社会责任优秀实践案例征集制度，经过集团公司领导、专家一致评选出的优秀案例，推荐到国资委及全球契约。获得奖项的案例将登载于中国联通官方网站及内部办公网进行广泛传播，同时，获奖的省分公司也将在业绩考核中得到相应奖励。2013 年，中国联通各省、子公司共上报社会责任实践案例 131 个，从中筛选出 3 个案例参加国资委“中央企业优秀社会责任实践”评选，6 个案例参加全球契约最佳实践案例评选。

在国资委组织开展的“2013 中央企业优秀社会责任实践”案例征集活动中，中央企业共上报 157 份实践材料，从中评出 50 项“2013 中央企业优秀社会责任实践”和 10 项“2013 中央企业最佳社会责任实践”。中国联通推荐的安徽联通滁州市分公司《建设平安校车系统 构筑儿童安全屏障》同时入选“2013 中央企业优秀社会责任实践”和“2013 中央企业最佳社会责任实践”。在全球契约中国网络举办的 2013 年最佳实践案例评选活动中，中国联通推荐的《建立巡视监督机制 确保企业合规运营》入选“全球契约中国最佳实践”。

（五）开展责任研究

中国联通的战略合作伙伴西班牙电信是社会责任国际领先企业，多次入选道琼斯可持续发展指数，曾被《财富》评为 2011 年“全球最受尊敬的电信公司”。2013 年，中国联通与西班牙电信通过座谈、视频会、邮件等形式开展多次交流研讨，就关乎公司信誉的风险管理、供应链责任、可持续发展指数等内容进行了深入探讨，取得了丰富宝贵的研讨成果。

中国联通持续关注业界动向，积极参加非政府组织、学术研究机构、媒体等组织的各类交流活动，紧跟国际国内社会责任发展趋势，推动社会责任相关指南、标准在中国企业的实施，贡献社会责任发展。

2013 年中国联通参与的责任交流研讨活动

时间	主办方	交流主题
1 月	中国社科院经济学部企业社会责任研究中心	中国企业社会责任报告评级年度总结会暨《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》研讨会
4 月	全球契约、负责任投资原则、全球企业与人权倡议、全球契约中国网络、清华大学	全球背景下的可持续商业和投资权利、风险与责任
6 月	全球契约	可持续发展 CEO 调研
7 月	南方周末	中国企业社会责任年会
8 月	毕马威事务所	“新时代社会责任报告”研讨会
10 月	全球报告倡议组织（GRI）	第四次中国 GRI 报告者会议
11 月	全球契约	全球契约 2013 年度调查
11 月	中国社科院经济学部企业社会责任研究中心	“企业社会责任报告信息化平台系统”的开发研究
12 月	全球报告倡议组织（GRI）	2013 年中国资本市场社会责任年会

（六）加强责任沟通

2013 年，中国联通以坦诚开放的心态，加大与利益相关方的沟通联系，社会责任形象和影响力进一步提高。

管理层社会责任沟通

公司董事长常小兵签署由中国企业联合会、中国工业经济联合会、中国上市公司协会共同发起的《中国企业界应对气候变化倡议书》，表明中国联通愿意为应对气候变化做出努力。公司总经理陆益民参加联合国开发计划署“中国企业海外可持续发展”高层圆桌论坛，提出希望借助“中国企业海外可持续发展”项目，为中国企业“走出去”在扩大国际合作上搭建新的桥梁，在获取信息上形成新的渠道，在经验分享上建立新的机制。

扩大社会责任报告沟通作用

2013 年起，中国联通开始对社会责任报告进行设计和印刷，并主动寄送到政府、全球契约、媒体、大客户、省分公司等利益相关方；同时，在官方微博上开辟社会责任专题，定期发布履责情况，扩大传播途径。此外，充分利用联通信息平台将报告发布于办公网，让全集团所有员工了解公司的社会责任表现，加深对社会责任的日常工作的认识。

加强内部利益相关方沟通

为向全体员工广泛普及社会责任理论知识，真实全面了解公司基层员工对社会责任的认知情况、以及对公司履行社会责任表现的评价，中国联通在包括总部、省分公司、子公司的全系统开展了“中国联通企业社会责任问卷调查”。调查问卷包括 73 个问题，涉及背景信息、社会责任意识、社会责任内容、社会责任实践、社会责任表现及履行水平等 5 大方面。全集团 5 万多名员工通过在线填写的方式自愿参与了此次调查活动。

扩大外部利益相关方沟通

公司通过自媒体宣传，营造透明企业、责任企业形象。积极强化中国联通官博建设，树立企业形象，主动解疑释惑，疏通化解矛盾，增进用户沟通，推广先进典型，从制度建设、组织体系、内容丰富度、互动沟通等方面开展工作，发展粉丝近 300 万，博文阅读量近 10 亿次，有效传播了企业正能量。

公司在网络媒体上积极聆听用户的声音，并充分利用社交媒体进行及时回应。在 2013 年 11 月份网络口碑监测中发现，用户对联通客户服务正面评价超过 80%，对 3G 正面评价超过 68%，对宽带速度正面评价超过 84%，对宽带安装速度正面评价超过 94%。

积极开展对外沟通合作

为使公司社会责任工作迈上新台阶，积极引入外脑，聘请社科院社会责任研究中心为公司社会责任工作出谋划策，在社会责任报告、社会责任规划以及制度建设方面提供权威专业的指导。

利益相关方对中国联通的期望及中国联通回应

利益相关方	沟通方式	对中国联通的期望	中国联通的回应
投资者	● 披露信息 ● 提供资料 ● 会面沟通	● 资产保值增值 ● 规范的公司治理 ● 经营风险防范	● 按照信息披露要求披露经营业绩，并确保所有股东平等地获取信息 ● 不断规范治理结构，持续完善相关决策流程和制度体系 ● 建立内控与风险管理组织体系，纵深开展风险评估工作
客户	● 研讨会 ● 客户活动 ● 满意度调查 ● 会员俱乐部	● 高质量的网络 ● 质优价廉的信息业务 ● 便捷的服务 ● 健康的网络环境	● 加大移动和宽带网络建设，不断进行网络优化 ● 简化套餐，规范透明资费，加快推出信息化应用 ● 开展营业和热线服务提升工程，深入落实移动和宽带服务承诺 ● 实施垃圾短信综合治理
员工	● 员工调查 ● 与管理层座谈 ● 职工代表大会 ● 员工培训	● 参与管理 ● 薪酬稳步提高 ● 职业生涯规划 ● 关爱员工需求	● 推进员工参与民主管理 ● 薪酬分配向一线员工倾斜 ● 拓展专业序列员工职业发展路径 ● 改善工作条件，开展文体活动，帮扶困难员工
政府与监管机构	● 会议 ● 工作汇报 ● 交流拜访	● 遵守法规与监管要求 ● 促进社会信息发展	● 依法治企，加强内审监督 ● 大力推进社会信息化建设
合作伙伴	● 座谈交流 ● 业务培训 ● 满意度调查	● 平等合作共赢 ● 广阔的合作领域 ● 带动产业链发展	● 坚持“开放、创新、合作、共赢”的合作理念 ● 不断拓展合作领域，创造更多协同价值 ● 打通产业链上下游，与合作伙伴共同创造价值
同业者	● 论坛会议 ● 走访沟通	● 先进经验共享 ● 公平竞争 ● 开展合作	● 在多个专业和层面开展经验交流 ● 做好互联互通 ● 开展共建共享
社区	● 社区沟通 ● 媒体沟通 ● 社会公益活动	● 绿色运营 ● 了解公司信息 ● 消除数字鸿沟 ● 保障应急通信 ● 助力落后地区发展	● 实施节能减排，确保绿色建筑、绿色运营 ● 邀请媒体到公司采访报道，通过网站、微博、月刊发布信息 ● 继续推进“村通工程”，加大农村通信网络覆盖 ● 确保在自然灾害和重大活动时通信畅通 ● 积极投身慈善公益

社会责任实践

（一）加强合规管理，实现公司可持续发展

2013 年，中国联通围绕“3G 领先与一体化创新”战略，着力提升销售、网络、服务与管理四个关键能力，实现核心业务用户和收入规模快速增长。同时，全力推进规模效益发展，实现利润总额同比增长 43.3%，有力拉动了行业新增利润增长水平，为推动我国信息消费、拉动内需和 GDP 提高，促进国家经济发展和结构转型，以及推进工业和信息化深度融合都做出了积极贡献。公司全年资本性支出 734.6 亿元，带动了整个产业链的发展，产业链上企业与公司共享发展成果。

近五年来，中国联通收入规模接近翻番，用户规模增长 60%，综合实力不断增强，成为全球增长最快的主要通信运营企业之一，持续稳健地履行好经济责任。

1、深化全面风险管理，保障公司稳健发展

加强全面风险管理

中国联通不断完善内控与风险管理体系，培育风险管理文化，推动风险管理与日常经营管理有机融合。2013 年入选迪博·中国上市公司内部控制百强企业。常小兵董事长获得 2013 年迪博·中国上市公司内部控制杰出领袖称号。

一是结合管理需要和发展变化以及风险评估结果，更新优化内控规范。二是采用以风险目录为基础、KRI 关键风险指标为工具的“多级描述、分层管控”的模式，开展全面风险评估。三是进行全面风险识别及内控评估，并就公司经营重点开展专项风险评估。

有效控制市场经营风险

2013 年，公司围绕移动和宽带两项核心业务，进一步完善经营监控体系，实现对经营情况的动态监控和风险防范。

一是形成“监控人员名单化、问题处理工单化、监控分析模板化、监控预警工具化”的经营监控体系。二是确定 298 个经营监控指标，并在经营监控平台埋设探测点实现动态监控。三是建立经营评价模型，直接对本地网经营情况进行对标评价和问题传达。截至 2013 年 10 月底，发现异常话务流量 196 万分钟，涉及相关费用 972 万元，堵塞系统漏洞 3 个。

2、深入贯彻依法治企，实现公司守法经营

中国联通大力推进依法治企，坚持法制教育与法治实践、法律管理与经营管理相融合，努力实现诚信经营、科学发展。在国资委对中央企业落实法制工作第三个三年目标第一年度进展情况考评中获得 A 级评价。

一是进一步健全以总法律顾问制度为核心、涵盖“事前预防、事中控制、事后救济”全过程的法律风险防范体系。因企业自身违法违规引发的重大法律纠纷案件基本杜绝，未发生涉及反竞争、反垄断行为的法律诉讼。二是通过前置检索、法律审查和跟踪预警等方式防范侵犯他方知识产权，同时注重对自有智力成果进行注册和登记保护。三是在 36 个重要子企业设立总法律顾问，组织法律顾问培训、开展法律顾问职业岗位等级资格评审。四是举办专题普法活动，开展普法讲座、培训、竞赛，以及多种形式的普法宣传。针对关键岗位员工宣贯风险控制要求，树立公平竞争意识，强化合规经营理念。

守法合规培训情况

指标	2011 年	2012 年	2013 年
守法合规培训次数（次）	1023	1437	1536
守法合规培训人数（人）	185633	204050	222941

3、推进反腐倡廉建设，确保公司合规运营

2013 年，公司着力推进惩防体系建设、作风建设、纪律建设，促进廉洁从业和作风转变，为公司持续健康发展提供支撑。

一是与所属单位负责人签订《党风廉政建设责任书》，落实“一岗双责”。二是开展以“改进工作作风、密切联系群众”为主题的反腐倡廉教育活动，重点对管理人员和关键岗位人员进行培训。三是制定中国联通巡视工作规范和管理办法，并对四省分公司开展巡视。四是完善“三重一大”决策机制，针对经营重点方面开展效能监察。五是制定《中国联合网络通信集团有限公司廉政谈话制度》，加强关键敏感岗位管理，开展廉洁从业突出问题专项治理。

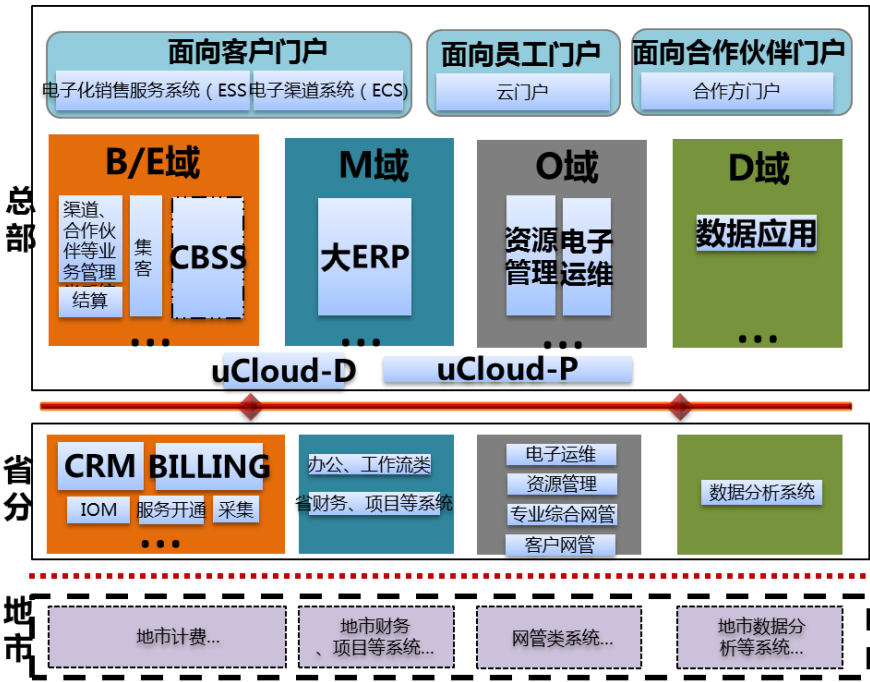
4、加强内部审计监督，防控公司经营风险

2013 年，公司以支撑发展、创造效益、控制风险为目标，深化审计工作转型，为规模效益发展和体制机制创新保驾护航。

一是建设联网审计信息系统，实现审计预警、在线监控模型、ERP 查账工具等功能，扩大审计监督覆盖面，促进审计工作由周期性、现场审计向“在线实时预警监控+现场重点审计”转型。二是针对重点业务的潜在风险和制约公司效益提升的突出问题，开展内控专项审计，推动制度流程的完善和经营管理行为的规范。

5、推进 IT 集中一体化，做好运营管理信息化支撑

近年来，为提升公司基础管理水平、高效支撑经营服务，中国联通以“一个集团，一副面孔”为核心，累积投入 182.52 亿元精心打造信息化系统。该系统顺应移动互联网、电子商务、大数据、云计算时代要求，以提升客户感知和使用体验为中心，强化顶层设计，全方位承载全业务电子商务，打造互联网销售服务主渠道，推动公司管理、运营、营销、服务模式新变革。2013 年，实现营业缴费、费用查询、详单查询、3G 开通时长大幅缩短，出账时长进一步压缩。



中国联通信息化系统框架

6、维护市场竞争秩序，促进电信市场均衡发展

中国联通一贯自觉维护电信市场竞争秩序，守法经营，严格自律，不打价格战，提倡共同做大做强电信行业，努力推动电信行业可持续发展。

一是落实电信市场监管政策，建立集团、省、地市三级监管政策执行监督机制。二是严

格遵守国家和地方政府颁布的法律、法规、规章等规范性文件，守法经营、严格自律。三是开展反不正当竞争工作，积极防范和遏制市场不规范竞争行为，维护企业利益，促进电信市场健康有序发展。

（二）夯实履责基础，铸造绿色安全通畅的领先网络

1、建设泛在先进的基础网络，提升客户网络体验

中国联通紧紧围绕客户感知，以移动网和宽带网为重点，迅速提升网络能力和质量，为客户需求提供快速、灵活、高效的保障。

打造一张无处不在、感知领先的移动网络

随着移动互联网的快速成长、LTE 进程的不断加快，2013 年，中国联通聚焦 3G 网络，适度推进 LTE 网络建设。

3G 网络建设以提升 3G 客户体验、满足容量刚性需求为目标，全年总投资 244.4 亿元，以完善县级以上城区 3G 网络覆盖为重点，快速提升乡镇覆盖水平。全年新建 3G 基站 7.6 万个，达到 40.7 万个；新增载扇 38.7 万个，达到 148 万个。室内外网络统筹规划、协调建设，新增楼宇室内覆盖超过 1 万栋，新增小区深度覆盖超过 2 万栋，乡镇覆盖率由年初的 75%提升到 96%。

4G 网络采用“统一规划，重点部署，滚动发展”的方式，根据网络和业务发展需要进行部署。建设过程中，充分利用现有网络资源，加强运营商间资源共建共享，坚持自建与租用相结合，稳步推进 TD-LTE 网络建设。

建设一张遍及城乡、高速流畅的宽带网络

深入开展“宽带中国 2013 专项行动”，加快光纤接入网建设。北方地区加快既有宽带网络光纤化改造，南方地区重点扩大商务楼宇及城市社区宽带网络覆盖。全国宽带接入端口达到 11907 万个，比 2012 年增加 1261 万个，其中 FTTH/B（光纤到户/楼）端口占比 71%，同比提升 12pp。全国城市地区 20M 以上到达端口占城市地区端口总数的 63%；全国农村地区 4M 以上到达端口占农村地区端口总数的 76%。

搭建一张通达世界、服务全球的国际网络

为提高端到端国际通信服务能力，更好地满足客户日益增长的国际通信需求，中国联通不断拓展国际业务，陆续在境外设立 5 个运营公司，为全球固定及移动运营商、ISP、媒体及内容提供商提供包括国际固网语音、国际固网数据和国际移动漫游在内的各项国际业务服务。截至年底，中国联通已与全球 100 多家运营商建立直达路由，并为用户提供通达 240 多个国家和地区的国际语音服务。国际移动漫游业务覆盖世界 250 个国家和地区的 574 家运营商，3G 高速数据国际漫游业务开通范围达到 133 个国家和地区的 339 家运营商。

2、推进自主创新管理，形成可持续科技支撑

中国联通以满足客户需求为导向，以提高自主创新能力为中心，创新机制体制、整合科技资源、加强科技管理、优化创新环境，努力实现创新驱动发展。

科技创新成果

全年承担国家发改委产业化专项、科技部科技支撑计划、工信部新一代无线宽带移动通信网和物联网专项等国家重大课题 7 项。由公司自主研发并完成的“移动互联网业务数据平台与分析监测系统”获得 2013 年国家科技进步奖二等奖，也是电信运营业唯一的国家科技进步奖项目。

下一代通信技术研究进展

开展 LTE 市场策略、网络、支撑系统、终端和卡技术研究，协调内外场测试以及企标编制，完成技术储备工作。组织实施“中国联通下一代互联网电信运营企业公众网络 IPv6 升级改造及规模商用”项目，在北京、上海、广州、深圳、沈阳、大连、济南、青岛、郑州、武汉等 7 省 10 个城市开展 IPv6 试点商用部署。开展中国联通移动网智能管道发展策略和云计算发展策略研究，以及相关技术研究工作。

参与国际行业标准制定成果

国际标准制定方面，中国联通主导编制并由国际组织发布了 9 项国际标准，其中国际电信联盟（ITU）3 项，提交国际标准文稿 601 篇。公司有 10 多位专家在国际组织担任编辑人、工作组主席/副主席/组长/副组长等职务，在国际标准组织具备一定影响力。

由中国联通与 Orange 联合牵头的“eHealth - Curing the Complexity 催化剂项目”获得国

际组织 TMF 的 “Most Significant Contribution to Frameworkx 大奖”。

中国联通在 ITU-T（国际电信联盟远程通信标准化组织）主导发布首个云计算国际标准“云计算框架及高层需求”。该标准是云计算标准化进程的重要里程碑，标志着我国在云计算标准化领域取得了突破性进展。

行业标准制定方面，牵头及参与编制行业标准项目 225 项。公司有 4 人在通信标准化协会（CCSA）担任 TC 主席/副主席职务，18 人担任组长/副组长职务，有力推动了通信标准的发展。

2013 年中国通信学会科学技术奖、中国通信标准化协会科学技术奖获奖情况

中国通信学会科学技术奖（项）			中国通信标准化协会科学技术奖（项）		
一等奖	二等奖	三等奖	一等奖	二等奖	三等奖
1	2	3		1	3

2013 年专利申请及授权情况

申请专利（件）		授权专利（件）	
总数	其中发明专利	总数	其中发明专利
409	387	110	89

3、加强应急通信体系建设，急难险重保畅通

中国联通以“平战结合”为根本，以应急预案为中心，以应急通信队伍和设备为基础，建立南北互补的应急通信保障体系，为圆满完成应急通信保障任务打下坚实基础。

中国联通 2013 年应急通信保障情况

应急通信保障总次数（次）	374	投入应急通信设备（万套次）	11.2
出动应急通信车（万车次）	10.4	动用人员（万人次）	31.8

“神舟十号”重要通信保障

6 月 11 日，“神舟十号”载人飞船成功发射。为做好发射期间的通信保障，中国联通累计巡护线路 157.7 万皮长公里，出动维护人员 6.93 万人次、应急车辆 1.98 万辆次，实现了“确保安全，万无一失”，获得总装备部、航天科技集团等有关单位的高度评价。



党的十八届三中全会通信保障

11月9日至12日，中国共产党第十八届中央委员会第三次全体会议胜利召开。中国联通以“一丝不苟、滴水不漏、精益求精、万无一失”的精神，圆满完成了十八届三中全会的通信保障任务。为大会驻地安装固定电话30部，为中办一局、全国政协、国务院新闻办等12家客户的数字电路、ATM/DDN、光纤、DID等业务共395条专线提供通信保障，累计出动维护人员6168人次、应急车辆1002辆次。

四川雅安抗震救灾通信保障

4月20日，四川省雅安市芦山县发生7.0级地震，造成中国联通雅安地区大面积基站断站，光缆、电缆、杆路损毁。面对灾害，中国联通以高度的



社会责任感，克服重重困难，圆满完成了抗震救灾通信保障工作。特别是四川分公司员工“舍小家、顾大家”，用顽强的拼搏精神和忘我的工作热情全力保障了国家党政军、抗灾指挥部门以及普通用户的通信畅通。抗震救灾期间，四川省分公司累计投入各类抢修人员4000余人次，调拨应急通信车7台、抢险车100余台、油机204台，以及海事卫星电话等大量物资。四川分公司10010客服热线震后第一时间将台席增加至210个，为公众提供灾情信息查询、代报平安、寻找亲人等服务，共收到灾情信息查询28651条，寻亲及报平安393条，成功帮助123个用户联系上亲人。同时，为支援四川分公司，北京、河北、重庆、贵州等省分公司组成紧急支援队伍，克服余震不断、山体滑坡、道路崎岖、天黑降雨等艰难险阻，冒着生命危险深入灾区，共同确保抗震救灾通信保障工作顺利完成。

嫦娥三号卫星测控中心通信保障

12月2日，“嫦娥三号”探测器腾空而起，值守在河北联通长途通信传输局的同志们的心也悬了起来，他们担负着嫦娥三号测控数据的精准传输和保障工作。这里每名员工从走上岗位的第一天就将自己与保障通信畅通联系在了一起，“能为首都站岗，我感到无比光荣”，“守土有责，我要像热爱自己的生命一样热爱长途通信，像爱护自己的眼睛一样守护好每一寸干线光缆”，他们各自在自己的日记中写道。正是这群可爱而伟大的员工，用高度责任感和使命感，确保了嫦娥三号通信安全任务圆满完成。



防汛通信保障

2013 年我国部分地区发生了严重的山洪、泥石流、滑坡等灾害，台风“菲特”、“海燕”等先后登陆我国大陆。中国联通 27 个省分公司因灾直接经济损失约 8 亿元。面对严重灾情，中国联通立即启动预案，第一时间赶赴事故现场，全力确保汛期的通信安全。2013 年汛期，中国联通累计投入救灾资金 25233 万元、救灾人员 175698 人次、抢险车辆 75169 辆次、应急设备 11199 台次、应急油机 100794 台次。



陕西联通员工在洪灾中奋力抢修 内蒙古联通员工抢修光缆 广西联通员工冒雨抢修

4、保护信息网络安全，提供安心绿色服务

2013 年 10 月 20 日，中央电视台每周质量报告作了题为《垃圾短信，缘何难了》的报道，督促运营商在全国范围内建设垃圾短信拦截系统，增强屏蔽和拦截垃圾短信的能力。中国联通对此高度重视，迅速责成相关部门在全集团开展专项检查，并于 10 月 22 日召开全国电视电话会议，全面部署开展自查自纠、专项整治工作。10 月 23 日，中国联通在官方微博上发布公告，针对端口垃圾短信泛滥问题，实施强化端口短信管理、提升系统拦截能力和畅通用户举报渠道三大措施，坚决堵塞管理漏洞，从严查处违规行为。

中国联通一直以来高度重视垃圾短信问题，近年来不断健全技术手段，在全国 31 个省分公司部署垃圾短信拦截系统，跟踪垃圾短信传播趋势和客户投诉举报问题，动态优化拦截策略。开通电话、短信、微博、手机客户端等多种举报渠道，对举报的垃圾短信及时、有效、闭环处理。2013 年，垃圾短信被举报量由 2011 年的 600 件/千万户下降至 194 件/千万户，下降 67.7%。加强端口类短信发送管理，清理不合规行业短信端口，加大违约业务处罚力度，深入开展端口业务拨测和信息监测。截至 11 月共关停违规行业端口 5300 个。清理低资费套餐，从源头斩断点对点垃圾短信利益空间。强化社会渠道管理，对存在违规行为的代理渠道严肃处理。12 月，开展垃圾短信“净网”行动：立即关停端口短信，集中清理整顿；全面清理低资费点对点短信，强化实名制；严肃追究治理垃圾短信不力单位责任。

在端口短信发送越来越规范的同时，对于完全杜绝使用用户号码发送的点对点垃圾短信，仍缺乏有效的技术手段。目前只能依靠关键字和群发短信数量来判断垃圾短信性质，如

果判断条件严格可能将部分用户的正常短信也当作垃圾短信拦截，如果判断条件稍宽，就有部分垃圾短信漏网。同时，垃圾短信过滤机制也存在一定的服务和法律隐患，容易造成短信用户投诉。因此，如何彻底解决垃圾短信问题，还需要一个相对长期的过程。

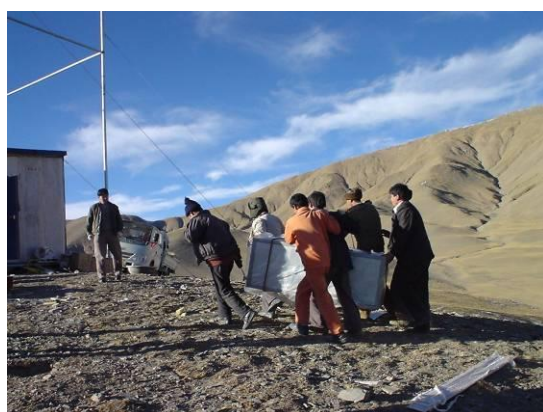
未来，中国联通将坚决贯彻落实国家有关监管要求，以社会效益和公众利益为出发点，坚决遏制垃圾短信传播，营造文明健康、和谐有序的信息消费环境。

（三）消除数字鸿沟，让不同群体享受信息生活便利

1、加大边远地区通信建设，让网络覆盖到每个角落

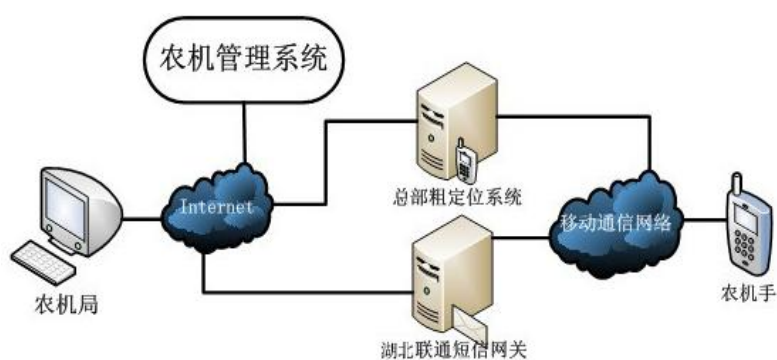
中国联通大力实施村通工程，投资 7.1 亿元用于工程建设，其中自然村通电话工程 2 亿元，行政村通宽带工程 5 亿元，学校通宽带投资 425 万元。截至年底，顺利完成河北、山西、内蒙等 9 省区分公司的行政村通宽带 2551 个，自然村通电话 400 个，学校通宽带 770 个，有力地促进了农村经济发展，提升了当地信息化水平。

2013 年，中国联通实现青藏线 WCDMA3G 无线网络覆盖，不但为青海、西藏的经济发展提供强有力的信息化支持，而且为青藏铁路和公路的维护人员、青藏线各兵站、以及旅游者提供最先进的通信网络保障。在两年多的工程建设期间，联通人发扬艰苦奋斗、不屈不挠、勇创一流的精神，克服高原施工的重重困难，在保证人员“零伤亡”的前提下，出色地完成了各项施工任务，实现中国联通 3G 网络全程覆盖“雪域天路”。



2、积极开发涉农信息应用，服务农民生产生活

中国联通不断加强涉农信息化建设，与涉农龙头企业、农业信息化专业科研院所、农业信息化专业公司广泛开展合作，开发出丰富实用的涉农信息化应用，其中应用最为广泛的的就是农机通产品。农机通是一项基于基站定位技术和移动通信网络，以 GSM 手机为定位终端，面向各地农业机械管理机构提供车辆分布查询、车辆定位查询、车辆远程调度、天气信息发布、加油站信息收集等以位置服务为核心的农业行业应用产品。已在河南、湖北、安徽、河北等省实施，总用户数超过 10 万。



湖北省农业机械远程控制管理系统

各省分公司开发的涉农信息化应用

安徽联通与中国科学院联合推出一款移动应用服务软件“沃·农”，集合病虫害防治、土地施肥、农资溯源、大棚监控等多学科技术的应用。



新疆联通奶源溯源监控项目，包括畜牧业办公、生产、饲养、屠宰、加工、运输、销售等各环节。



海南联通与海南农业厅合作实施罗牛山农产品质量安全追溯体系建设项目。



辽宁联通与农经委合作开发农业信息化采集监管平台，实现农产品物价的无线采集以及农业专家对农户的点对点指导。



黑龙江联通与当地农委开展广泛合作，搭建全省农业信息网络平台。



天津联通农业物联网应用示范基地



云南联通红河州分公司为和源农业公司搭建农业信息化平台。基于智能手机，提供农业生产流通资讯、科学种植、专家诊断、农作物生长信息监控、车辆运输仓储物流等服务。



内蒙古联通与银联商务合作构建“全民付”金融支付平台，通过在农村的联通迷你营业厅终端叠加支付程序，实现即时支付，消除偏远乡镇金融服务“盲点”。

针对农村信息服务网络接入“最后一公里”难题，河南联通加快农村网络覆盖，研发经济型终端，建设三屏互动平台，将农民群众所需的政策、农业、市场、教育、医疗等信息直接推送到电脑、手机、电视等终端。至今已发展用户 18.8 万户。

“农村基层党组织小，居住分散，想要学习一次不容易，有了‘3G 党员远程教育’，用手机就可以随时随地学文件学技术学管理。”——郑州侯寨乡樱桃沟村农民党员老张



3、不断丰富民族应用产品，方便少数民族客户

近年来，新疆联通充分利用网络优势，丰富民族应用产品，推出“珠拉云”平台。2013年，新疆联通与联通沃商店共同举办“手机应用产业科技援疆活动”，联合数十家移动互联网企业，在珠拉商城上线上百款维语应用。珠拉商城通过对APP的维语化移植，及维语用户本地化产品的开发，将移动互联网产品传递给两千万维语用户，为维语用户提供广泛便捷的文化、生活、娱乐服务。新疆联通还将陆续开发基于哈萨克语、蒙古语等民族信息应用平台，逐步建立完善民语通信服务体系，为少数民族用户带来精彩的3G生活体验。



4、拓展农村信息服务渠道，提供便捷服务

中国联通以“乡镇有门店、街道有网点”为建设目标，逐步扩大农村网络覆盖，以自有营业厅为主、积极拓展社会渠道网点为广大农民提供优质服务，2013年农村及边远贫困地区渠道数量达到近30万个。通过强化各渠道网点的全业务集中受理支撑保障能力，为农村代维代理代办提供有力支撑，使广大农民享受到“一站式”的便捷服务。

（四）提升服务能力，提供丰富实惠放心的满意服务

1、加强资费管理，保证客户轻松明白消费

优化套餐降低资费

中国联通在业内首创全国统一营销政策，在3G资费中取消长途费和漫游费，实行“全国一费制”，使套餐资费简单明晰，方便用户理解，受到用户好评。2013年，公司进一步对2G、固话等低效资费套餐进行清理，截至9月底完成136项零用户套餐和3.5万个低效套餐清理，资费套餐结构大幅简化。

公司持续降低数据业务资费，推出2G/3G融合套餐和3G流量叠加包，大幅缩小数据业务套餐内外价差。面向2G/3G融合套餐用户及校园学生，新推10元100M、20元300M、30元500M的3G国内流量包和省内流量包，新增50元1GB、100元2.5GB大流量包，加大数据流量的优惠幅度。2013年7月，公司下调39个国家和地区的国际漫游资费，平均降幅47%。同时，根据用户对境外漫游数据业务的需求，推出价格更优惠、质量更好、服务更便捷的资费，做到价格实惠、好用不贵。此外，还为用户免费提供多项境外漫游流量短信提醒服务。

推出惠及特殊群体的特色产品

中国联通充分考虑农民、老年人、残疾人和低收入者等特殊群体经济状况，推出特色优惠资费，让技术进步带来的便利惠及社会各类特殊群体。

为满足农民、打工群体出外务工、返乡探亲的通信需求，推出各类回乡卡，以及 2G/3G 融合套餐，使各类消费群体以较低的通信支出享受 3G 高速互联网通信服务。

降低老年人、低收入群体使用 3G 业务的门槛，推出如意通等低月租手机卡，免月租费共享通话时长的手机卡，沃家庭融合套餐等。

开展针对残疾人的多种优惠活动，包括减免一次性费用、赠送礼品、推出宽带包年优惠套餐，提供宽带专家服务等。

部分省分公司推出了“爱心卡”套餐，对视力、听力、言语残疾人士提供语音、短信等业务优惠，对于经济能力有限、行动不便的残疾人士，免收爱心卡成本费并上门办理，让残障用户享受到实实在在的方便和实惠。

湖北鄂州市分公司与市残联举办“爱心卡”赠送活动，投入 25 万元爱心话费，向残疾人发放联通“爱心卡”8000 张。

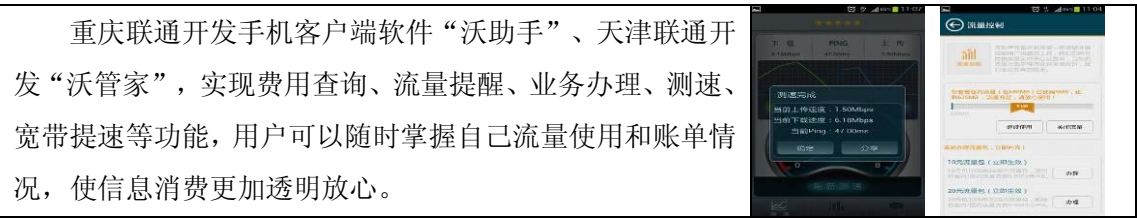


确保资费统一透明

在全国统一 10010 网站集中设立网上资费专区，统一入口、统一模式、分级展现各项业务资费标准，明示各类资费方案的计费原则、资费标准和适用时限等信息，方便客户清晰、明了、便捷地查询资费标准。

进一步规范全业务提醒短信，在套餐使用量达到 90%、以及达到套餐限量时提供实时短信提醒，对手机上网流量及套餐外流量提供短信提醒。同时，不断优化手机流量详单、计费规则和提醒短信功能，实现客户流量消费提醒短信自主定制。

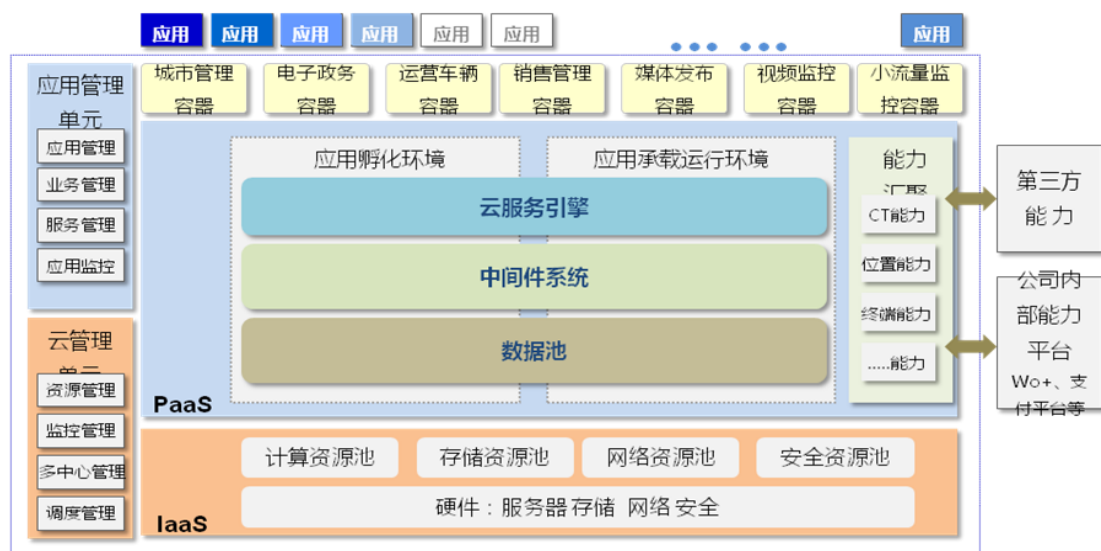
公司自主研发移动用户上网记录查询系统，实现在网上营业厅、手机营业厅等自助服务渠道的查询功能，用户可详细了解流量使用情况，明明白白消费。截至 11 月，31 省分公司计费支撑类客户投诉率同比降低 44.4%。



2、繁荣行业信息化应用，促进智慧城市发展

智慧城市建设

2013 年，中国联通全力打造智慧城市云平台，统一承载、运营、孵化各类行业应用系统，规划城市管理、销售管理、地方电子政务、视频监控、媒体发布、营运车辆及小流量数据监测等 7 个行业应用聚类业务。中国联通智慧城市云平台采用一级架构、统一标准、集团建设、分省接入的模式，通过统一规划，既有效避免系统重复建设，又灵活分配基础资源，加快应用投入运营。截至年底，中国联通与 175 个城市完成战略签约，并在沈阳、哈尔滨、武汉、广州、成都、西宁等地展示智慧城市创新成果，推动智慧城市向纵深发展。中国联通将继续以政府规划为引领，以开放合作为手段，打造共赢的商业模式和可持续发展的运营模式，为实现“智”于管理，“慧”及民生的智慧城市美好明天做出新的贡献。



中国联通智慧城市云平台统一系统结构

丰富的信息化应用

中国联通依托移动互联网、云计算、物联网等新一代信息技术，发挥企业在信息化规划、建设、运营、服务等方面的优势，与产业链各方共同推动智慧城市发展，实现“强政、兴业、惠民”的目标。中国联通形成以移动互联网、物联网、电子商务“三大领域”，政府、金融、物流、航空、汽车、能源、医疗、公用事业“八大行业”为基础的行业应用体系，已发展 940 万移动办公、165 万移动执法、310 万汽车信息化、480 万监控监测类应用，以及城市管理、数字工商、网络发票、海关查验、移动展业、车辆查勘、环保监控、远程抄表、电力巡线等几十项行业信息化应用。截至年底，中国联通已经为超过 3900 万行业用户提供服务。

为提高教育信息化水平，缩小基础教育城乡鸿沟，中国联通推出由课堂终端设备、教育资源云计算平台和互联网宽带组成的“班班通”产品。“班班通”建设使边远地区中小学校获得与城市学校相同的教育资源，学生可以通过丰富的多媒体教学资源，更加直观生动地理解知识。截至 2013 年 10 月，已在全国签约 9 万多个班级，完成实施 3.5 万个班级。



“使用‘班班通’缩小了城乡教育的差距，让我们乡村的小学生也能享受到城区学生的待遇，真正做到了‘同享一片蓝天’！而且‘班班通’也大大提高了课堂教学效率和教学效果，课堂教学信息更加多元化，多媒体的教学方式也让孩子们的学习兴趣更大了。”

——福建省龙岩市麒麟小学语文教师韩小琴



河南联通积极响应工信部“扶助小微企业专项行动”，打造中小企业信息化综合服务平台。平台贴近企业需求，从管理、营销、服务、宣传四个方面推出 20 多款应用产品。开展“创新中国行—中小企业信息化推广”活动，向中小企业提供优惠扶持，如代培人才、免平台功能费、免费提供移动办公系统等。2013 年建成样板企业 40 多家，帮扶 650 家企业信息化建设，平台全省注册用户近 3 万。

便民微群·嵊州				
序号	名称	所属单位	负责人	联系电话
121	嵊州微群	嵊州市委宣传部	王小明	138 5821 1234
122	嵊州微群	嵊州市公安局	李强	138 5821 5678
123	嵊州微群	嵊州市教育局	张华	138 5821 9012
124	嵊州微群	嵊州市民政局	陈伟	138 5821 3456
125	嵊州微群	嵊州市卫生局	刘伟	138 5821 7890
126	嵊州微群	嵊州市环保局	赵刚	138 5821 2345
127	嵊州微群	嵊州市交通局	孙伟	138 5821 6789
128	嵊州微群	嵊州市水务局	周伟	138 5821 0123

浙江联通绍兴分公司与嵊州纪委共同开发基于多媒体综合信息交互平台的“民情微群”，

太原联通实施铁路智能巡检信息化，将视频监控、人员定位、对讲系统、3G 移动通信技术综合应用于铁路巡检，为百姓火车出行构筑起安全屏障。

打造了融“民情收集、民事办理和民调评估”于一体的为民服务新模式，以微博微信为载体，把“民情日记”写上网，架起新时期政府与百姓的“连心桥”。

河南郑州联通将云平台技术、移动通信技术综合应用于食品安全保障，构建“阳光厨房”系统，在监管部门、餐饮服务企业、消费者之间搭建起沟通桥梁，构筑起食品安全立体监管模式。2013 年为市药监局配备 600 部执法终端及 3G 上网卡，在 2000 家餐饮服务企业配备 3G 智能终端。

顾客通过监控可观察到后厨的一举一动

山东联通推出公益项目“平安校园”，免费向中小学校提供校园安全和信息沟通解决方案。平台可以将学生进出校园的信息发至家长手机，实现学生免费拨打亲情号码，为教师和家长沟通作业、成绩、学生表现等信息提供服务。

高清摄像头和读卡器是学校安全的重要设备。摄像头安装在校园门口、操场口、教室门口和宿舍门口。读卡器安装在校园门口和学生宿舍门口。摄像头和读卡器可以实时监控学生进出校园的情况，并将信息发送到家长手机上。此外，摄像头还可以实时监控学生上课情况，防止学生玩手机。每个平安校园卡可设置 1 个亲情号码（紧急号码），学生持卡可免拨拨打紧急号码。

河北联通将信息化手段应用于环境治理，建立数字环保体系。系统整合了重点污染源动态管理系统、12369 信访举报系统、在线监控系统、办公自动化系统，并开发环境统计、监测、法律法规数据库等多个应用系统。通过实时采集污染源、环境质量、生态、环境风险等信息，构建全方位、多层次、全覆盖的生态环境监测网络。目前已部署排污监控点 1400 个，水资源监控点 26 个，大气监控点 62 个，配备 80 部移动执法终端，受理各类投诉举报和业务咨询超过 1 万件。

河北联通数字环保体系架构

中国联通信息化应用获奖情况

奖项	颁奖单位
2012-2013 年度中国车联网发展优秀解决方案	中国高科技产业化研究会/品牌战略专家工作委员会
2013 中国公共交通信息化推进优秀供应商	中国公共交通信息化推进产业联盟
2013 年中国物流信息化优秀服务商	中国物流与采购联合会

3、推进全业务电子商务化，便捷服务客户需求

中国联通主动适应互联网时代要求，大力推进全业务电子商务化。搭建全国一级架构的电子商务平台，提供各项业务服务，初步具备平台开放能力，实现第三方商户进驻和物流对接。信息安全综合保障能力再次获得中国信息安全测评中心最高等级安全认证。

2013 年，中国联通电子商务营业额实现 551.4 亿元，同比增长 53.8%;业务定制量 8759.7 万笔，同比增长 44.5%。

中国联通电子商务应用

	 电子沃店：为集团客户提供一对一销售服务，目前已覆盖 19 家企业约 20 万员工。
手机商城：上线业内首个手机商城，实现选号入网、合约机和上网卡销售、新品预约和试用、用户反馈等多项功能。 新终端免费试用活动：在 iPhone5s 新品试用活动 9 天内，31 万用户进行了线上申请，用户反响热烈。	 支付宝公众服务平台：主要用于营销推送、营销传播、产品销售，并提供服务查询。 B2B 供货及服务平台：面向各类渠道合作伙伴提供终端及号卡订购、电子化受理、支付结算等服务。

2009 年-2013 年，中国联通电子渠道发展获得全国和行业企业管理现代化创新成果奖项，其中一等奖 3 次，三等奖 1 次。在中央企业网站绩效评估中，中国联通成绩均名列前茅。

中国联通电子营业厅



网上营业厅 (www.10010.com): 中国联通主要的电子商务门户, 面向 PC 互联网用户提供服务。



手机营业厅: 依托手机端打造的一体化销售服务平台, 月均使用用户数超过 3000 万户。



短信营业厅: 基于短信平台, 通过菜单操作或代码发送方式提供服务。



微信营业厅: 业内率先建成的全国统一营销服务平台, 关注用户接近 40 万。



迷你营业厅: 面向末梢代理渠道提供的扁平化管理和销售支撑平台。



自助终端: 分布于 2 万余个营业厅中, 为客户提供自助服务。

中国联通网上营业厅(www.10010.com)和企业门户(www.chinaunicom.com)通过了中国信息安全测评中心从安全技术、安全管理和安全工程能力进行的综合测评, 获得信息安全保障能力二级证书, 为目前该机构颁发的最高等级的认证。

4、综合提高各项客服能力，全面提升客户感知

中国联通充分发挥移动互联网公共平台服务优势，满足客户全方位的互动服务需求，不断深化微博客服、启动开通微信客服，为广大客户提供更加方便快捷的服务。同时，不断提升客服热线和营业厅服务能力，让客户享受到更加满意的服务。

加强电子渠道服务能力

[微博客服]深化“三级运营、专业支撑”的微博客服运营机制，实现面向互联网客户诉求的第一时间响应。2013 年，集团微博客服月均信息监测量 300 余万条、月均发布预警短信 700 条，处理重大投诉逾千件，覆盖人群数十亿。同时，微博客服每日发布原创信息，实施积极正面的舆论引导，全年月均发布原创信息逾百条、转评近 2 万次，组织全国性线上活动 2 期、转评 40 万次。

微博用户表扬博文

浅浅1019  浅浅1019  http://weibo.com/qianqian1019 湖南广播电视台人，原湖南卫视变形计制片人 关注 1037 粉丝 21万 微博 3935 浅浅1019：感谢万能的微博！经@中国联通客服 协调跟进，短信功能终于解禁恢复。以人为本，切莫简单粗暴，联通才真正联得通！👍👍 @浅浅1019：作为关心家事的重庆人，4月10日晚中央公布处理决定后，将新华社通稿短信家人，不料手机短信功能竟自此被屏蔽！严重影响工作生活！今日反复咨询联通客服，被告知因含关键词号码进入黑名单屏蔽到九月！屏蔽短信五个月！！凭什么？这不是造谣传谣，这是新华社通稿啊！愤怒！求说法！👊 @中国联通客服  2012-4-15 22:36 来自iPhone客户端 转发(161) 评论(98) 2012-4-16 11:07 来自iPhone客户端 转发(10) 收藏 评论(29)	飞象网项立刚  飞象网项立刚  http://weibo.com/xiangliang 飞象网总编辑兼新浪微博社区委员会专家成员 关注 2244 粉丝 24万 微博 27268 飞象网项立刚：经过多方努力，已全部开通漫游，感谢 @中国联通客服 的努力。 @媒体人张利：对中国联通不抱任何幻想了！这次世界通讯展，我们几个媒体人在联通开不了国际漫游的事，成为大家的谈资。在 @飞象网项立刚 发微博后，@中国联通客服 @中国联通北京客服 非常积极地跟我们联系。但三天里，没一个给开通。今天追问，答复说我的号是如意通，得回国转换后才能开。算了吧，回去先换成移动！ 2012-2-28 14:17 来自iPhone客户端 转发(464) 评论(264) 2012-3-1 01:26 来自HTC灵感XE urBeats 转发(24) 收藏 评论(29)
演员苏丽  演员苏丽  http://weibo.com/u/1657756172 电影、电视剧、话剧演员《娘》《冷箭》饰文捷 关注 1490 粉丝 2万 微博 3376 演员苏丽：@中国联通客服 必须强烈表扬一下！👍 非常感谢你们对客户的认真态度，从昨天给你微博以来，各种负责的对问题的回答和解决，让我今天彻底明白自己ipad的问题，包年超出了月流量，也感谢@中国联通红河分公司 的客服，认真解答问题！以后要昭告大家无线网络还是联通牛！支持！👍👍👍👍 2012-9-24 12:16 来自iPhone客户端 转发(1) 收藏 评论(1)	葛长伟CMCC  葛长伟CMCC  浙江，杭州 http://weibo.com/u/2155906432 中国移动浙江公司市场部运营部部长，移动Labs博主 关注 511 粉丝 5108 微博 577 葛长伟CMCC：赞一下联通的微博客服，在涉及联通客户投诉的微博里，经常能看到 @中国联通客服 的身影。尽管回复有些程式化，但这个积极服务的态度非常值得肯定。相对而言，移动的客服微博不仅分散，且基本停留在发些业务信息的阶段，在客户投诉类微博中很少见到10086的身影。这一点，期待改进啊！ 2012-4-26 16:26 来自微博桌面 转发(116) 收藏 评论(72)

中国联通客服原创微电影《美丽的坚守》在国家互联网信息办公室网络新闻宣传局、国资委宣传局、国资委新闻中心组织举办的“新国企·中国梦”网上影像大赛中荣获三等奖。



[微信客服]建设“统一品牌、统一平台、集中接入、集团与省二级运营”的微信营业厅，自8月份实现“自助+智能机器人+人工”服务方式以来，日关注用户便以逾万的速度增长，业务受理量逐月平均增幅85%。目前关注用户突破百万、累计业务办理量超1000万笔。

[在线客服]



遵循“客户在哪里服务到哪里”的理念，开通网上在线客服，通过智能机器人和人工结合辅导方式，为用户提供业务咨询、投诉等在线服务，2013年全年服务量超过2800万次，占同期10010客服热线人工呼叫量的3.6%。

[手机营业厅]中国联通手机营业厅在业内率先实现在线客服、垃圾短信举报、网络问题反馈等新功能。在线客服提供“机器人+人工”服务；垃圾短信举报功能实现用户一键举报，并自动连接到公司的垃圾短信举报平台，及时关闭垃圾短信端口；网络问题反馈功能实现用户随时向公司反馈网络不畅点。1-11月，手机营业厅3G用户达5785万户，11月3G手机营业厅查询量3.9亿次，较年初增长280%。

[开放知识库]

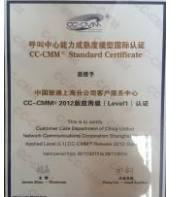


中国联通与百度合作搭建全国一级平台：百度知道联通企业平台，将联通业务知识内化到百度知识平台。截至11月，开放业务知识内容12万条，服务3491万用户，用户满意度85%。开展“3G答人”系列活动，招募用户参与知识分享，累计招募专家用户上千人，驻留平台600多人，解决问题3万多个，初步形成用户互助模式。

提升客服热线服务水平

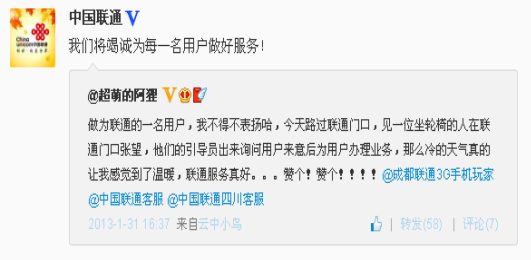
中国联通以“打得通、说得清、办得明”为目标，持续开展热线服务提升工作。完善自助服务和业务办理能力，开展智能客服、实现终端应用延伸服务、全面实施10010宽带业务受理服务。全年累计受理客户来电70亿次，热线服务问题解决率90.9%，客户满意率96.9%。

上海联通客户服务中心 2013 年 11 月通过由 CC-CMM 国际标准认证机构创建的呼叫中心能力成熟度专业级模型认证。标志着上海联通客户服务中心运营管理水平与客户服务水平向卓越级迈进,也标志着中心与国际标准化管理的全面接轨。



提升营业厅服务能力

中国联通继续推进自有营业厅建设,2013 年累计达 19500 个,较上年底增加 1100 个。深入推进营业厅体验式营销模式转型,使客户现场感受联通产品和网络,走出柜台的营业员近距离为用户提供快捷、周到的服务。优化营业厅业务流程,基本实现用户在营业窗口“平均办理时长”低于 10 分钟。开展营业厅“十百千万”跨越行动,截至 11 月,31 省分公司受理营业厅问题投诉率同比降低 29.2%。



湖南联通开展营业厅参与体验有礼互动活动,引导用户体验新业务、下载应用、参与热门游戏 PK,让客户亲身感受到联通的服务,并激发出对移动互联网业务的浓厚兴趣。





为缩短客户在营业厅等候时间,上海联通推动营业柜面分流服务,将客户在柜面办理业务的习惯逐渐引导到电子渠道中来,不仅提高人工效率,也提升了客户体验。

“我年纪大了,我就办个简单的业务,也要排队等号,对于不玩手机的老年人有点浪费时间。不过现在联通营业厅的自助终端让我们这些老年人不用排队,像 ATM 机一样简单。”——客户董老太

加快客户投诉响应速度

福建联通开展“三个 100%”限时承诺服务,要求 100%接单、100%限时处理、100%限时回复结果。即所有涉及网络的投诉全部接单、所有涉及网络的投诉全部限时处理、所有涉及网络的投诉全部回复处理结果。

“现在福建联通的投诉响应确实比以前快多了,上门服务的技术人员专业性强,服务意识高,福建联通推出的这三个服务承诺真是出于用户的角度出发,急用户之所急,想用户之所想。”——福州卓先生

加强客户维系

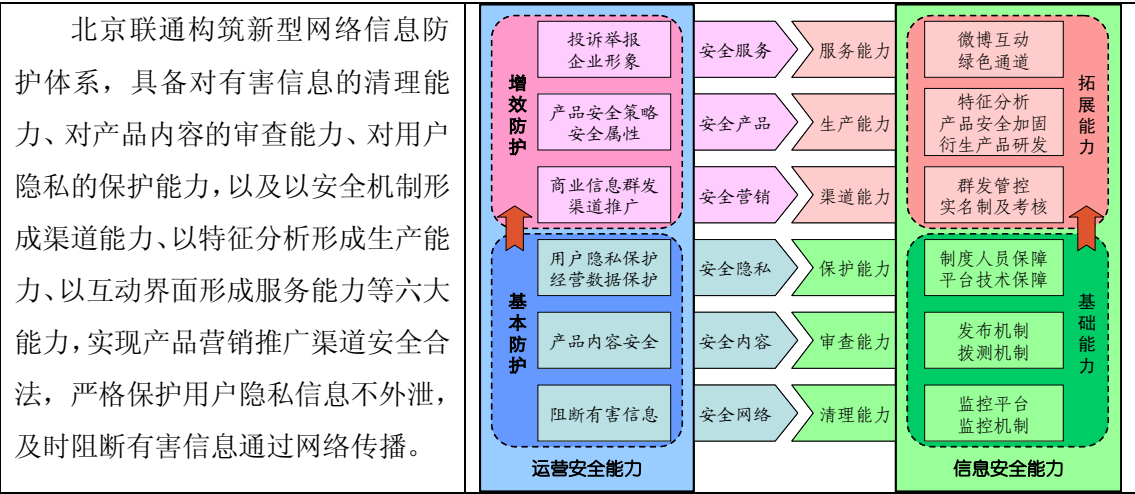
实施公众客户积分回馈计划，全年实现积分兑换 400 多亿分。举办“乒乓在沃”中国联通全国乒乓球赛，来自全国的民间高手同场竞技，知名国手、世界冠军亲临赛场助阵。比赛期间还举办了“沃的乒乓时刻”摄影赛、“乒乓在沃”微博大赛，提升了比赛的趣味性、观赏性、参与性。本次“乒乓在沃”在沈阳医学院体育馆举行，将中国联通的服务、社会责任感直接传达给年轻消费者，同时弘扬和传承乒乓文化，为各行业推进群众体育事业做出了良好的表率。



5、建立信息保护机制，做好客户信息保密工作

中国联通注重用户信息保护，不断提高信息系统运行可靠性，降低信息安全事件发生率，力保客户信息安全。

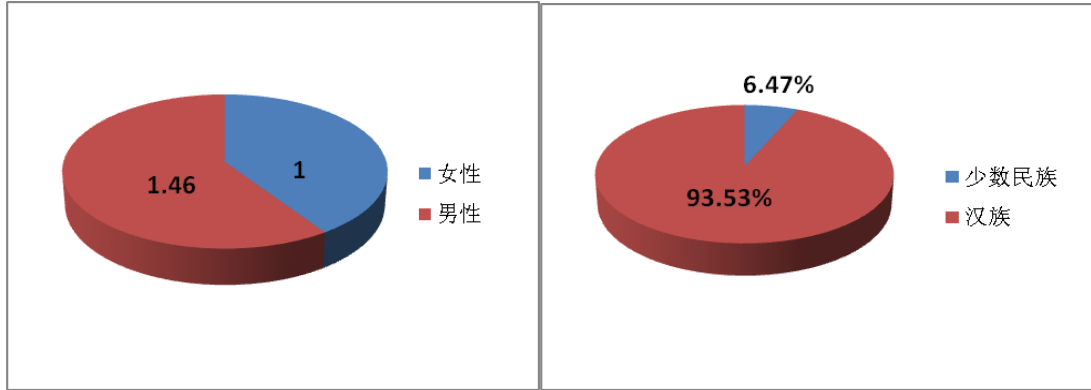
一是按照合法、正当、必要的原则，完善用户信息收集和使用管理办法，并在营业厅、网站向用户公布。涉及接触用户信息的人员须签订保密协议。二是强化对代理商、合作营业厅的监督管理力度，明确用户信息保护要求和责任，严禁擅自留存或非法提供给他入。三是提高用户信息系统安全防护能力，未经安全评估不得接入第三方系统，并定期排查安全隐患。



（五）坚持以人为本，打造工作生活成长的最佳平台

中国联通坚持以人为本，视员工为企业最宝贵的财富，持续推进体制改革，优化结构、规范管理、搞活分配、提升素质，为员工办实事、创价值，全面增强队伍活力，使员工职业发展与企业业绩保持同步成长。

截至 2013 年底，中国联通从业人员总数 286920 人。



注：从业人数为 2013 年 12 月月报数。

2013 年被称为大学生“最难就业年”，中国联通高度关注并加大校园招聘力度，全年共招聘应届毕业生 4901 人，同比增加 1000 余人。同时，开展企校合作提前录用和大学生村官招聘，与高校联合培养实用型人才，实施大学生到基层一线工作的倾斜政策，注重新员工跟踪培养，帮助新员工尽快融入公司文化、胜任本职工作，促进社会就业。



广东联通联合共青团、学生联合会在省内 8 所高校举行主题活动“梦想与沃同行”——广东大学生“梦想沃之星”职场风采挑战赛。经过激励角逐，8 名选手与广东联通签约，全省总冠军获得广东联通提供的免费 MBA 深造计划。

“衷心感谢‘梦想沃之星’为我提供了展现自我、实现梦想的舞台，让我们有了直接进入世界五百强企业工作的机会，让我对未来充满希望！”——吉林大学珠海学院 陈泽伦

“感谢广东联通为我们打开求职大门，让我对今后的人生多了一份憧憬”。——广州大学 乔瀚

广西联通积极拓展大专学生就业渠道，2010年以来陆续与4所高等院开展校企合作，定向培养客服呼叫工作人员。广西联通组织学生走进公司了解工作内容和环境，配备最优秀的培训师教授理论知识，并从一线抽调经验最丰富的员工手把手地进行传帮带。三年来共输送280名实习生进行实习，为在校大专学生提供良好的社会实践和就业机会。



1、促进员工职业发展，满足员工核心利益诉求

保障员工劳动权利，创造稳定安心的工作环境

公司与所有员工都签订了劳动合同。为员工建立包括养老、医疗、工伤、生育、失业保险在内的社会保险，并及时足额交纳费用。关注员工职业健康和安全，实现员工年度健康体检全覆盖。实行员工带薪休假制度，支持员工统筹安排工作，放松身心、劳逸结合。

提高薪酬竞争力，促进员工生活质量持续上升

公司建立以岗位价值和个人贡献为导向的薪酬体系，坚持“先专业序列后管理序列、先一线单位后管理机关、先较低职级再较高职级”的分配导向，建立更加和谐的薪酬分配机制。完善企业发展与员工需求相适应的长期激励机制，公司一线员工薪酬水平持续提高。

加强职业发展双通道建设，拓宽员工职业成长空间

公司进一步完善员工职业发展体系，建立覆盖全部运营管理工作的统一的关键职责库，建设以岗位为核心、以价值为导向的员工职业发展体系，从制度建设与政策实施上，进一步推动全公司员工的纵向晋升比例。

创新管理人才选拔机制，增强人力资源配置活力

公司以“德才兼备、以德为先、注重实绩、群众公认”为原则，综合运用组织选拔、竞争性选拔、人才引进等方式，优化精简各级管理团队。积极引进2名海外高层次“千人计划”特聘专家，实施管理人员选拔任用工作“全程纪实制度”，创新选人用人“一报告两评议”和民主评议“复评”制度，公司各级管理人员整体水平和选人用人公信度全面提高。

2、培养员工职业技能，提高员工持续发展能力

中国联通历来将员工职业技能发展作为企业最有价值的战略性投资，建设独具特色的员工培训和职业技能提升体系，积极为员工创造学习机会，保证每名员工可以源源不断地获取工作中所需要的知识和技能。

开展多层次、多方位的员工培训和技能提升

为提升各级经营管理团队的素质能力水平，集团总部举办中国联通—西班牙电信联合高管培训（第四期）、移动互联网、运维管理转型、服务领先、人力资源管理、推进规模效益发展等重点领导力培训班 19 期 25 个班次，培训各级经营管理者 1700 余人次，选送 23 人参加中组部、国资委等举办的干部教育培训班。

开展岗位技能培训



进一步规范一线员工岗位技能认证和持证上岗，全年组织客服、营业、营销、线务、通信动力机务等专业职业技能理论知识和实际操作技能考核鉴定工作 8 批次，参加考试员工总计 3.3 万余人，取得国家职业资格证书 2.51 万人。

开展专业技能大赛



以赛带训，全年举办行业应用营销、业务支撑系统应用支撑、市场经营分析与监控、基站故障抢修与维护、财务等五个专业技能大赛，申报国家级技术能手 3 人、中央企业技术能手 9 人。既促进了员工努力提升专业技能水平和职业素质，又开创出一条高技能人才选拔培养的新路径。

实施一线重要岗位人员知识结构优化工程，与北京邮电大学等四所高校开展战略合作，鼓励员工继续深造。目前有 9300 余名员工参加提升学历的在职学习，本科及以上学历占比增加 2.41%，中专及以下学历占比下降 1.2%。

提高内部培训能力

公司以完善内部培训课程体系开发和培训师队伍建设为核心，实现员工个体知识向企业智慧的转化。2013 年，提出了由六大领导力要素构成的领导力模型，建立了领导力课程体系。推出移动学习方式“沃课堂”，提供 230 余门 5-10 分钟的微课程。加强内部培训师队伍建设，开展集团级讲师和特聘讲师评聘工作，首批培养 35 名行动学习认证催化师，使人力资源不断增值。



启动网络学院升级改造项目



公司不断完善网络学院功能、开发在线课程，并通过组织网上培训班、开设培训专区等形式，推进全员在线学习。全年新增在线课程 533 门，累计达 1900 余门，在线学习 218 万余人次，举办在线培训班 200 余次，在线考试 28 万余人次。

3、规范用工管理，使各类用工平等就业

公司以履行《劳动合同法》（修正案）为契机，加强非合同制用工的规范管理，出台《用工优化与规范管理指导意见》、《核心岗位非合同制人员招录办法》、《关于加强劳务派遣公司规范管理有关问题的通知》、《关于做好经营性业务外包工作的意见》等制度。开展核心岗位的非合同制用工优化，劳务派遣用工比例达到法律规定要求，基本实现同岗同酬。2013 年公司劳动生产率达到 85.54 万元/人•年，较上年增长 16.7%。

内蒙古联通推行核心劳务派遣人员制度，将能力与业绩双突出的劳务派遣人员选拔纳入核心劳务派遣人员队伍，经过进一步推荐选拔可以优先录用为合同制员工。目前已有 904 名人员纳入核心劳务派遣人员队伍，645 名劳务派遣人员转为合同制员工。同时，将劳务派遣人员纳入统一职位薪酬体系，基本实现劳务派遣人员与合同制员工同工同酬。

4、完善安全生产管理机制，保障员工职业安全

中国联通加强安全生产管理，全年未发生生产安全责任事故和重大以上治安刑事案件，安全生产形势稳定。

一是建立责任与权力、责任与工作职责相统一的安全生产工作体系和责任追究制度。二是开展覆盖公司生产经营、办公生活全部环节的安全生产隐患排查治理，投入经费 6000 余万元，发现并整改了一批隐患和问题。三是保障员工人身安全和健康，按标准配发各类劳动防护用品。四是开展“安全生产月”宣传教育活动，投入专项资金 1500 余万元，设备更新维护整改资金 2300 余万元；组织观看警示教育片 1800 余场次，观看人数 120000 余人；举办各类培训班 400 余期，培训人员 50000 余人；超过 30 万员工参加“打非治违”知识竞赛。

广东联通被评为“全国安全生产月”活动先进单位，是通信行业中唯一一个获奖企业。

2013 年检查、督查生产环境情况

生产环境	检查数量	生产环境	检查数量
通信枢纽楼	457 栋	在建项目	9880 个
办公楼	986 栋	营业厅及客服坐席	2345 个
重要局所及站点	28900 个	铁塔	31880 个
重要线路设施	42 万皮长公里	油机房电池室	2238 处

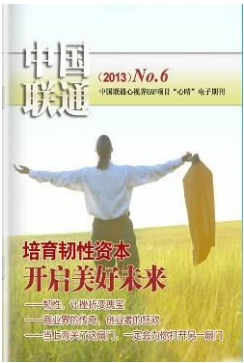
5、开展人文关怀，构建和谐劳动关系

推进员工参与民主管理

中国联通积极推进员工参与公司管理，坚持以职工为本、主动依法科学维权。创新“地市-省-集团”三级职工代表大会制度，全面推行“总经理在线计划”，切实保障职工参与和监督公司管理的权利。2013 年，集团总部召开 3 次职代会讨论涉及职工切身利益的事项，1/3 的省分公司和 2/3 地市级公司开展了总经理在线活动。2013 年，公司在办公网上开发了总经理在线应用程序，提供 500 名员工同时在线和分时登录问答两种模式。参与总经理在线活动的员工表示：“通过内部办公网，我们可以高效、无障碍地跟领导表达诉求，方便多了。”

悉心关爱员工心理健康

公司深入实施 EAP 项目，为员工定制发送心理健康信息。全年发送“心视界”手机报 20 期，《心晴电子杂志》4 期，制作办公楼宇宣传片 4 期、海报/小贴士 3 期。通过员工自愿报名和专业培训，建立起 64 人“EAP 专员”和 55 人“心理辅导员”队伍，担负起关注员工情绪波动，进行心理疏导的职责。公司还为雅安公司员工引入震后心理干预，开通 7×24 小时 EAP 心理咨询热线。



改善员工生产生活环境

公司全年投入 4587 万元推进“五小”建设，建成小食堂 4776 个、小学习室 220 个、小浴室 2921 个、小卫生间 2224 个、小活动室 3411 个、小菜园 1714 个。“五小”提升了一线职工快乐工作和幸福生活的感受，使他们共享公司发展成果。同时，“五小”建设充分考虑场地使用效率，职工之家既是员工健身房和阅览室，又是心理减压室，同时还是总经理接待室。在轻松愉悦的环境里，员工与领导和谐相处，畅所欲言，“家”的感觉油然而生。

建立健全困难员工帮扶救助长效机制

为避免员工因病致贫、困难致贫，中国联通 31 省分公司均建立了员工帮扶救助机制。其中，上海、辽宁、江苏等分公司为员工办理了重大疾病及意外伤害团体险，公司与员工共同支付保险费用，员工在遭受重大疾病和意外伤害时可以获得赔偿。此项举措深得广大员工欢迎，对企业的满意度和归属感得到提升。

帮扶和慰问资金投入

指标	2011 年	2012 年	2013 年
困难员工帮扶投入（万元）	817. 73	1142. 01	1199. 11
慰问资金投入（万元）	2388. 44	1121. 92	1178. 02

广西联通设立“爱心互助资金”，将每年的10月21日定为“献爱心捐款活动日”，筹集资金帮助遭遇困难的员工。目前已经发放15笔员工亡故、重大疾病等济困申请援助，累计发放援助资金136600元。



山东联通想职工所想，急职工所急，努力帮助每一个困难职工家庭上子女能够上得起学，拨付2.4万元帮助8户特困职工子女圆了大学梦。聊城联通为173名职工子女发放助学慰问金19万元。



开展有声有色的群众性文体活动

公司发挥摄协、俱乐部、兴趣小组等职工文化阵地作用，以行业大赛、群众性比赛、协会活动等为载体，积极开展丰富多样的文体活动，激发了广大职工的活力。全年公司举办各类体育活动48次，员工参与率达86%。包括职工气排球比赛，组队参加第四届“理士杯”全国通信职工桥牌赛、在京人员乒乓球赛，企业文化摄影大赛等。开展员工“沃阅读”活动，全年累计访问1002.5万次，累计阅读量898.9万次。



中国联通职工气排球比赛



中国联通职工羽毛球比赛

（六）推进合作者管理，建设合作共赢的责任供应链

中国联通积极发挥运营服务优势，建立合作共赢的战略共享机制和平台，联合上下游产业链核心企业，实现全产业链的协同创新发展。2013 年，中国联通与 19 个行业龙头建立了战略合作关系，先后与河北省政府、中国普天集团、建设银行、商务部、中国邮政集团、沈阳军区、吉林省政府、读者出版传媒集团、江西省政府等单位签署了战略合作协议，全国性战略合作伙伴达到 131 个。

中国联通认为，运营商和 OTT 公司不是水火关系，应发展为鱼水关系。面向移动互联网时代，中国联通以创新开放的心态，加快与优质互联网企业开展全面的深度合作。

7 月 30 日，广东联通与腾讯公司联合发布“微信沃卡”，这是电信运营商与 OTT 企业首次跨界合作，推出世界上第一款由运营商深度定制的 OTT 合作产品。“微信沃卡”将联通与腾讯的优势资源实现更加深度地匹配，这种合作以用户价值为导向，将形成一个 OTT 与运营商的开放共赢局面，并将全面惠及用户。



1、携手设备供应商，营造节能环保供应链环境

中国联通持续推进集中采购，不断完善管理制度、扩大集中采购范围。集中采购推进了中国联通与供应商及其上游供应链的密切协同，节约了大量交易成本。经过多年滚动集采，很多质量高、服务好、信誉好的供应商成为中国联通的合作伙伴。



公司大力推进电子化采购，实现采购信息公开、投标开标电子化、订单协同电子化，采购工作更加方便快捷，过程更加公开透明，供应商参与更加公平。目前，100%的公开招标信息可以通过“中国联通采购与招标网”进行查询，48%的订单实现了电子化在线发送和接收，公司内部通过电子认证实现了在线发标、回标。现在，供应商即使远隔千山万水，也可从容参与中国联通各项采购活动。

中国联通深入实施绿色采购制度。在设备采购技术规范书中明确规定设备能耗标准和节能功能要求，将设备的能耗、节能产品认证、辐射指标等作为重要采购指标进行评价，并将能耗指标作为整体成本评价的重要部分。2013 年，公司集中采购了节能产品载频关断节能和时隙关断节能技术、热管换热器、热管空调一体机、热反射隔热涂料等一批节能产品，引入了大批优秀的节能供应商，有力促进节能环保的供应链发展。

中国联通 2013 年集中与电子化采购情况

集中采购比例（%） ^{注①}	93.2%
电子化采购比例（%） ^{注②}	48.0%

注：①指通信工程建设物资通过实施集团、省两级集中采购实施的金额比例。

②指在线发送和供应商在线接收的订单占总订单的数量比例。

2、联合内容供应商，营造健康诚信供应链环境

2013 年，中国联通更多地与资源整合能力和信用情况优良的内容供应商开展合作，在产品评审时，对授权内容与申请业务的相关性、授权方的权威性或技术的专业性进行评定，达不到标准的不纳入合作范围。内容信息安全进行多级审核，并建立起信息安全及时处理机制。关注业务申报及内容更新，保证内容资源的权威性、合法性、安全性。

加大增值业务规范性要求，针对用户投诉及申诉中重点反映的不规范定制问题，依据投诉和申诉程度进行处罚，2012 年 11 月至今累计处罚 1760 商家次。同时，针对增值业务重点投诉方面加大拨测力度，覆盖所有的合作伙伴和业务，发现异常业务 781 项，对 30 余家供应商 200 余项业务提出整改要求，清退 16 家供应商 38 项业务和 9 家供应商的短彩信业务。

提高合作伙伴推广渠道责任要求，同时建立相应的备案和处罚机制，促进合作伙伴推动自身产业链规范化运营，主动对所提供内容的健康规范负责。

3、并肩终端供应商，营造安全绿色供应链环境

中国联通秉承“开放、合作、共赢”的理念与产业链携手合作，实现主流芯片、主流操作系统、主流终端厂商和终端产品的全面布局。2013 年，陆续推出 iPhone5S/5C、三星 Note3、HTC One、诺基亚 1520、小米 2S 等最具影响力的明星智能终端，率先推出 5 吋四核、5.5 吋四核和 6 吋四核千元机，全面推出 21M 定制终端 113 款，实现各价位终端全面普及。

为打造负责任的产业链，中国联通明确供应商入围标准：在守法合规和持续稳健运营方面表现良好，具备完善的售后服务体系以及较好的市场声誉，以确保客户购买终端后能够得

到放心的售后保障。为防止手机终端应用程序恶意吸费，公司与所有定制厂家签署《定制承诺函》并对所有定制终端进行入网测试，在自有业务和第三方应用软件上线前进行 100%测试。同时，终端需达到更高的安全环保标准，产品软硬件配置功耗低、辐射少。

（七）绿色低碳发展，贡献和谐共生的生态文明

1、针对主要能耗环节，厉行节能减排管理

中国联通深入推进节能减排，加大管理节能措施，夯实基础管理，全面推广高效成熟节能技术，全年安排专项投资 7.6 亿元，有效控制能耗成本和能源消费总量增幅。截至年底，能源消费总量累计完成 208 万吨标准煤，万元营业收入综合能耗累计完成 0.0682 吨标准煤/万元，同比下降 8.46%，万元增加值综合能耗累计完成 0.185 吨标准煤/万元，同比下降 2.58%，节能减排各项指标进一步改善。2013 年，公司被国资委评为节能减排优秀企业。

推进节能技术广泛应用

重点在基站和机房推广应用节能效果好、投资见效快的成熟高效节能技术。全年启动节能技术改造项目 202 个，基站节能技术覆盖率达 51%，通信机房节能技术覆盖率达 49%。

江苏联通大力推进技术节能应用，全年节能超过 3000 万元。实施的基站反射隔热涂料节能改造项目节电能力达到平均单站节能 1200 度，机房空调能效控制节能改造项目节电率达到 35%。截至年底，基站节能技术覆盖率达 85%，通信机房节能技术覆盖率达 70%。



强化管理节能措施

深化能耗对标，定期统计分析能耗数据，健全网络设备用电量台账管理，全面推进基站和通信机房环境温度管理，加速推进在网老旧高能耗设备退网，提高资源使用效率。

传统的服务器应用模式是一个应用占用一台服务器，黑龙江联通通过服务器虚拟化技术在一台服务器上运行多个应用，将服务器的平均利用率从 15-20%提高到 80-90%，以更少的设备完成更多的工作。替换下来的高能耗服务器作为备用，只在需要时开启。黑龙江联通累计替换高能耗设备 40 台，节约用电 210 万度、标准煤 84 万吨，减少 CO2 排放 59 万吨。

开展节能宣传

举办节能宣传周和全国低碳日活动，发送节能短信，倡导节能、低碳生活；开展能源紧缺体验活动，倡导低碳出行；普及节能知识，提高员工节能意识。

注重生态环境保护

公司在网络建设方面注重兼顾人与自然的和谐共处。在进行野外通信路由勘察时，避开矿藏、森林、草原、野生生物、自然遗迹、人文遗迹、自然保护区、风景名胜区；敷设光缆时，采用先进技术，将光缆直接从障碍下方通过，避免改变周围环境。

推进电信基础设施共建共享

中国联通深入推进电信基础设施共建共享工作，充分利用全行业资源拓展公司网络覆盖，节约了大量资源和投资成本。

中国联通基础设施共建共享情况

指标		2011 年	2012 年	2013 年
铁塔 (%)	共建率	73.76	70.10	77.87
	共享率	85.68	88.57	91.55
基站 (%)	共建率	60.92	64.53	68.74
	共享率	86.03	88.30	89.93
室内分布系统 (%)	共建率	43.16	53.81	58.60
	共享率	90.79	95.76	96.99
杆路 (%)	共建率	50.51	50.55	60.62
	共享率	90.55	95.50	88.50
传输线路 (%)	共建率	49.38	57.95	54.60
	共享率	90.42	94.64	98.35
管道 (%)	共建率	75.12	82.63	89.08
	共享率	88.94	84.34	83.09
通过共建共享为企业节省当期投资 (亿元)		41	36	26.5

2、深入开展物资循环利用，建设节约型企业

中国联通加强闲置物资再利用，深入发掘资源潜力，清理物资占用空间，提高物资利用效率，减少采购投入，降低企业成本。同时保护环境，减少污染，建设节约型企业。2013年，实现回收商管理和报废物资处置信息化，物资报废回收流程进一步规范。定期进行在库废旧物资清理鉴定，对可利用报废物资建立备查账，对不可用的报废物资进行变价回收处置。通过有相关资质的回收企业处置废旧物资，减少报废物资回收过程中对环境的污染。

中国联通物资循环利用情况

指标	2011 年	2012 年	2013 年
物资回缴额（亿元）	5.3	6.5	3.56
物资再利用额（亿元）	0.9	1.0	0.74
报废处置回收额（亿元）	3.4	3.8	1.90

电池是通信设备的重要能源支撑,但也是环境污染的一大来源。天津联通秉承绿色理念,坚持采购环保低耗电池,严格把控电池回收,实现绿色生产。将基站、机房的铅酸电池替换为铁锂电池,实现节能、节地、节材。在电池回收过程中,严格审核回收商的资质,委托具备专业操作能力和回收资质的公司进行铅酸电池的拆卸和回收,避免环境污染。

（八）投身公益慈善，共同建设美好家园

中国联通遵循量力而行、权责清晰、诚实守信的捐赠原则,持续回报社会。截至 2013 年底,对外捐赠共计 592.5 万元,其中公益性捐赠 237.0 万元,非公益救济性捐赠 355.5 元。

中国联通 2013 年对外捐赠情况统计表

捐赠项目	金额（万元）
向受灾地区捐赠	12.7
向定点扶贫地区捐赠	331.5
其它定点援助地区	20.6
向残疾人事业捐赠	0.1
向教育事业捐赠	50.0
向医疗卫生事业捐赠	0.9
文化体育事业捐赠	10.5
向社会公共设施建设捐赠	25.3
其他公益救济和公共福利事业捐赠	67.9
向企业慈善基金会捐赠	0.3
其他捐赠	72.7

1、关注贫困地区民生，助力欠发达地区经济发展

对口扶贫

中国联通以“面向基层、突出民生”为原则，继续协助母公司开展对河北省康保县、沽源县以及黑龙江省饶河县的定点扶贫工作，积极推动帮扶地区经济社会发展。

中国联通 2013 年开展的对口扶贫项目

受援县	项目名称
康保县	农业科技远程视频培训系统建设项目
沽源县	智能育苗温室建设项目
沽源县	贫困村实用技术培训项目
饶河县	小佳河小学修建塑胶跑道项目
饶河县	西丰学校修建塑胶跑道项目

扶贫困地区民生



南京联通发起“和 W0 一起，衣加衣”爱心捐衣活动，捐助四川凉山布拖县的贫困人民。



安徽联通发起“温暖 2013 冬衣捐赠”活动，为合肥市救助站捐赠棉服 172 件。

江西联通对宜黄县二都村投入扶持资金 230 万，用于田园化改造、新农村建设、环境改造和村路建设。此外，公司组织青年志愿者与二都村家境贫困学生实行“一对一”结对子服务，帮助困难家庭 28 户。春节期间走访慰问困难户 28 户，发放扶贫慰问金 14000 元。



新疆土鲁番分公司成立“手拉手筑梦献爱心团队”，对一位 10 岁失去父母、依靠奶奶捡破烂生活的小女孩杨婷婷进行长达 7 年的资助。

“谢谢你们让我们还能感觉到真情和希望。”

——杨婷婷奶奶



2013 年 8 月，受台风“尤特”影响，广西罗香乡遭遇大暴雨洪涝灾害，损失严重。广西联通在第一时间组织广大干部员工发起募捐活动，捐款 24430 元全部用于受灾贫困村民的生活、居住补助和修膳。

2、心系灾区人民安危，大力支持灾区灾后重建

2013 年 4 月 20 日，四川省雅安市芦山县发生里氏 7.0 级地震。地震发生后，中国联通宣布灾区语音通话、短信、漫游等电信服务免费，开通寻亲服务热线，为公众提供灾情信息查询、代报平安、收集救援信息、寻找亲人等服务，并在芦山、宝兴等地设置寻亲热线点。同时，中国联通还向四川省慈善总会捐款 800 万元，支持雅安抗震救灾和灾后重建。

7 月 9 日，成都金堂县遭遇 20 年一遇的洪水，金堂老县城多处民宅被淹。成都联通 8 名维护人员携带皮划艇、救生衣、沙袋奔赴金堂抢修机房。他们在狂风暴雨



中发现一对父女被困，连忙将他们搭载到艇上撤退到安全地点。“这么多年都没见过这么大的洪水，多亏了你们，联通人啊……”惊魂未定的父亲连声道谢，小女孩也流下了感动的泪水。危险之中更显人间真情，在力保网络畅通的同时自发伸出援手，展现出联通人的大爱。

天津联通开展“用爱点亮希望 用心重铸家园”主题募捐活动，累计募集善款 14912.5 元，以“特殊团费”的名义汇至天津市青少年发展基金会，为雅安人民送去祝福。



3、热心公益志愿活动，贡献和谐美丽社区建设

扶持青年人创业

中国联通与中央电视台财经频道携手打造“中国创业榜样”，为广大青年搭建点燃梦想、启航梦想、实现梦想的舞台。公司总经理陆益民表示“关注就业，扶持创业，帮助青年人实现人生的价值，推动经济社会的发展，是中国联通义不容辞的社会责任”。在中国创业榜样活动中，中国联通在网络技术、信息服务、创业平台以及产业链等各个方面，发挥企业优势，为立志于自主创业的广大青年人提供良好的创业环境和创业平台。



河北联通与团省委、教育厅合作推出公益助学活动——“沃助学”计划，面向全省

大中专院校在校生创建社会实践基地。通过该计划，河北联通累计提供各类勤工助学岗位 50000 多个、邀请知名学者、专家授课、开展就业创业大讲堂 32 场、组织各类培训、实习、参观活动 700 余场次，参与学生 2.1 万名。

江苏联通江阴分公司与江阴团市委合作开展江阴青年“Wo 创业”计划。“Wo 创业”的门店经营由江阴联通及创业者共同开展，江阴联通对门店选址、租赁、装修及日常经营提供一系列支撑及协助。



弘扬健康文化



苏州联通联合苏州工业园区开展“家在苏州 联通你我”践行企业社会责任系列活动。活动以塑造文明新风下崭新的苏州人为目标，在企业内开展道德模范、文明交通讲堂等活动。共走进 12 家社会责任联盟企业，举办 13 场活动，提供各项培训、讲座 30 余场，参与现场的员工达到 5000 人，覆盖 5 万人次。

黑龙江联通信息港引导正确舆论导向，传播先进网络文化。推出《践行雷锋精神 弘扬文明新风》等 70 余套专题，宣传信息 7 万余条，访问用户 28 万人次。开发“网络家长”等绿色上网应用，保障青少年绿色上网。黑龙江信息港受到广大网民的广泛认可，被省网信办评为《文明网站》。



河北邢台联通号召青年员工利用业余时间走上街头，义务协助交警开展“小红帽”活动。每周五早 7:30—8:30，开展不文明交通行为劝导活动。



捐助贫困学生



宁夏联通贺兰县分公司为贺兰县第三中学家庭贫困、品学兼优的在校学生提供帮助。

2004 年，吉林联通 15 个党支部与 15 个贫困学生结成帮扶对子。各党支部十年如一日，坚持陪伴孩子一起成长，经济资助、传递爱心、沟通情感、启示心灵，用坚实的臂膀为这些遭遇不幸的花朵擎起晴朗而温暖的天空。2013 年 8 月，当年结对时最小的孩子迟俊鹏考入了北京的一所大学。至此，15 名学生全部就业或升入大学，成为吉林联通的一份骄傲和荣耀。



陕西咸阳联通开展爱心助学捐款活动，所筹捐款交给希望工程，帮助 3 名学生实现大学梦。

新疆联通发起“点滴积关爱，共建沃未来”爱心书屋公益活动。公司搭建捐赠平台，呼吁广大用户捐积分、献爱心，为全疆位置偏远、教学条件不足的学校建立“联通爱心书屋”。共有 7 万名爱心客户参与捐赠，捐赠积分 4774 万分，折合人民币 46 万元。新疆联通员工和企业共捐款 18 万元，活动累计募集捐款 64 万元。目前已在全疆建立 56 所爱心书屋，包括维、汉、哈三个语种共计 56246 本图书。



海口联通举办“爱心沃动员”图书捐赠活动，共收到爱心捐书 3683 本。



湖北联通导航中心开展“书籍点亮童年”为贫困山区捐书活动，共计收到近 600 本中小学课外读物。

保护生态环境

甘肃联通开展“保护母亲河，联通志愿者在行动”大型公益活动。400 多名环保青年志愿者来到兰州黄河风情线近水广场进行垃圾清理工作，并向市民进行环保宣传，号召人们共同关注“母亲河”。

“黄河是中华民族的母亲河，保护母亲河，建设美丽甘肃，是我们义不容辞的责任！我们将坚持不懈汇聚和传递绿色正能量，让母亲河永远辉煌灿烂下去。”——甘肃联通青年志愿者



江苏联通 30 余名青年志愿者参加“关爱母亲河”行动，在秦淮河沿岸捡拾垃圾。



湖南联通志愿者开展大型植树活动，栽种 3 万多棵树苗。



内蒙联通乌海市分公司团员青年参加“青春助力，共建美丽乌海”保护母亲河植树护绿行动。

开展义务献血



2009-2013 年，湖南联通连续五年组织志愿者无偿献血、奉献爱心，践行雷锋精神，支持公益事业。5 年

义务献血，展现了联通人无私奉献、助人为乐、积极履行社会责任的高尚品质。正如一名献血志愿者所说“献血是公民的义务，献血是传递我们的大爱……”

内蒙古联通呼和浩特分公司开展“应急保障 无偿献血 回馈社会”活动，160 余名员工积极参与，其中 78 名员工献血 23200 毫升。



关爱儿童成长

阜阳联通关爱留守儿童成长，为农村留守儿童订阅报刊并赠送爱心书包、文具盒、字典等学习用品，还与界首市第二小学的农村留守儿童开展了“结对子”活动，捐赠 50 部“亲情电话”，并每年提供 1200 元的通话费。



辽宁联通开展向孤残儿童送温暖爱心志愿者服务活动，圣诞期间为儿童福利院的孤残儿童送去生活用品和节日礼物，还与孩子们一起做游戏、唱歌、讲故事，陪伴他们度过一个欢乐的圣诞节，让孩子感受到世界的温暖，对未来充满信心和希望。



河北联通栾城县分公司举办“为了明天——关爱服刑在教人员未成年子女行动”，与 13 名服刑在教人员未成年子女签订“青春手拉手”长期结对帮扶协议书。联通志愿者为孩子们购买了慰问品，与他们谈心，勉励他们树立美好的人生观、价值观，以积极向上的态度面对生活，安心学习，快乐成长。



关怀老人生活

山东联通组建志愿服务队开展空巢老人关爱帮扶活动。对生活不能自理的空巢老人，提供生活照料志愿服务，并组织开展慈善援助，改善空巢老人生活条件。



专题：努力融入本地社区，积极尽责海外市场

中国联通各境外公司严格遵守当地国家和地区的法律法规，并对派驻员工进行当地法律和文化教育，确保公司合法诚信经营。

资源采购本地化

联通美洲公司实行本地采购优先政策，采购本地服务超过 1000 万美元，占相关成本比例 90%以上。

聘用员工本地化

联通各境外运营公司加大大地员工雇佣比例，各境外运营公司的本地员工比例都占到大多数。对于本地员工，按照当地法律法规维护其权益。并以当地市场薪酬惯例为参考，建立本地员工薪酬体系。

本地运营绿色环保

2013 年，香港运营公司在当地启动 IDC 机房项目。该项目以建设绿色数据机房为目标，PUE 值小于 1.8，在建筑节能、给排水节能、电气节能、空调系统节能、配电系统节能措施等方面采用国际安全环保认证标准。（注：PUE（Power Usage Effectiveness，电能使用效率）是测量数据中心能耗的主要指标。 $PUE = \text{数据中心总设备能耗} / \text{IT 设备能耗}$ ，基准值是 2，越接近 1 表明能效水平越好。）

尊重倡导本地文化

各境外运营公司努力融入当地社会，积极参与当地社会组织和社会活动，提升了中国联通在通信业界的凝聚力和知名度。

为加强资讯科技业内各单位、各会员的互惠协作，促进香港经济、资讯科技业繁荣发展，在香港运营公司及相关单位的共同倡议下，香港中国企业协会于 2013 年 9 月成立了香港中国企业协会资讯科技行业委员会，香港运营公司成为第一届会长和秘书长单位。

美洲运营公司加入中国总商会（理事单位）、洛杉矶中资企业协会（理事单位）、旧金山地区中资企业单位（会长单位）。

2013 年 8 月，香港运营公司成功获选“香港电脑通讯名牌 2013”通讯类别——（超卓漫游储值卡）品牌，在公众投票、大会专业评审委员会、新城评审委员会三个评审组别里均以最高票数胜出。



香港运营公司员工自发参加了香港最大型的远足筹款活动“乐施会毅行者”，众多员工进行了捐款，四位员工组队完成了一百公里行走。虽然大家不是职业运动员，更没有惊人的体力和爆发力，但凭着一份信念，一份坚持和一份承诺，充分体现了中国联通员工的爱心和公益心。

负责任的海外投资

2013 年，中国联通与缅甸邮政电信公司（MPT）签署中缅国际跨境陆缆工程（CMI）合作协议。CMI 项目是从中国瑞丽开始，向南建设一条穿过缅甸全境的光缆系统，途径缅甸腊戍、曼德勒、内比都、仰光，一直到达印度洋边的威双，并在威双建设新的国际海缆登陆站。全程近 1500 公里，采用先进的 10G DWDM 技术，可以平滑升级到 40G。工程建成后，将成为中缅之间最大的通信传输通道，将极大地改善缅甸通信网络基础设施，提高中缅甸通信服务质量，并将间接提升中国与东盟各国之间的信息服务水平。中国联通在中缅国际跨境陆缆工程项目的可研及实施过程中，均严格遵守当地法规，要求施工团队与当地不同地区保持良好的关系，并在工程建设部雇佣当地居民。对于因项目建设受影响的居民及其财产，中国联通按照国际、当地及协议有关标准进行补偿。

附录

（一）公司荣誉

常小兵董事长获得 2013 年迪博·中国上市公司内部控制杰出领袖称号。

陆益民总经理当选第十四届中国经济年度人物。

中国联通入选 2012 中国国有上市企业社会责任榜百强企业。

中国联通入选 2013 迪博·中国上市公司内部控制百强企业。

中国联通被国资委评为 2013 年节能减排优秀企业。

中国联通荣获“2012 中国中小企业首选服务商”。

中国联通荣获第二届通信网络安全知识技能竞赛一等奖。

中国联通荣获第 15 届中国国际高新技术成果交易会“最佳参展单位”。

中国联通网上营业厅和企业门户获得信息安全最高等级认证。

百度知道联通企业平台荣获百度知道年度“最佳客服”称号。

中国联通沃商店荣获 2012 年度“最具影响力运营商渠道奖”。

中国联通 29 名一线员工和 6 个基层班组荣获“全国用户满意电信服务明星”称号。

（二）社团组织

组织名称	组织任职
联合国全球契约	正式成员
中国企业联合会暨中国企业家协会	常小兵董事长任副会长
中国企业改革与发展研究会	常小兵董事长出任副理事长
中国工业经济联合会	常小兵董事长担任主席团主席
中国内部审计协会	佟吉禄副总经理任协会副会长
中国安全生产协会	理事单位
中国集团公司促进会	常务理事
中国国际经济研究交流基金	理事单位
中国移动通信联合会	理事单位
中国云计算技术与产业联盟副理事长单位	理事单位
中国互联网协会	理事单位
海峡两岸通信交流协会	副理事长单位
中国通信标准化协会	团体会员
中国通信学会	团体会员
国际电信联盟（ITU）	团体会员
电信运营商联盟（GSMA）	团体会员
开放式数据中心联盟（ODCA）	团体会员
绿色网格（The Green Grid）	团体会员
电信管理论坛（TMF）	团体会员
万维网联盟（W3C）	团体会员
云安全联盟（CSA）	团体会员
统一物联网联盟（ONEM2M）	团体会员
全球认证论坛（GCF）	团体会员
银行业信息科技外包服务合作组织	发起单位之一
中国招标投标协会	理事单位

（三）意见反馈

尊敬的读者：

本报告是中国联通向社会公开发布的第七份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮件：yangwei3@chinaunicom.cn

传真：86-10-66258674

邮寄：中国北京市西城区金融大街 21 号，中国联通企业发展部（100033）

您的信息：

姓 名：_____

工作单位：_____

职 务：_____

联系电话：_____

传 真：_____

电子邮箱：_____

请您对以下方面进行评价

选 项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地反映了中国联通对经济、社会、环境的重大影响？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

请您给我们一些建议

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后发布社会责任报告有何建议？