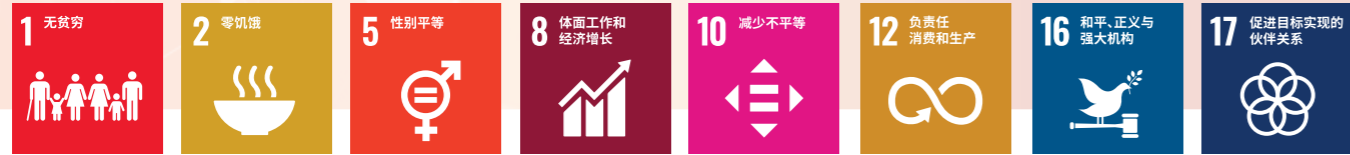


本章助力的联合国可持续发展目标(SDGs)



包容发展

中国电信秉持开放合作、普惠共享理念，与利益相关方共享发展成果，以包容发展助力经济社会可持续发展。坚持以人为本，努力实现员工与企业共同成长，积极与合作伙伴共筑产业生态，增强数字包容性，服务乡村振兴、支持公益慈善、推动全球网络互联互通，呼吁全球云网宽带产业协会(WBBA)继续围绕联合国和国际电联缩小数字鸿沟的倡议，让更多国家和地区的人民共享数字化发展成果。

共创员工之家

公司依法保护员工权益，打造全方位员工关爱体系，持续健全制度保障，为员工打造专业发展通道，携手共创员工之家。

保护员工权益

公司充分考虑人才的多元化和机会平等，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，持续增进广大员工的利益和福祉。

平等雇佣

公司依法落实员工的劳动权益、民主权益和精神文化权益，加强劳动用工管理，做到依法用工和规范用工。坚持平等自愿和协商一致的原则，依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，与员工签订书面劳动合同，详细规定员工解除劳动合同的情形并依法依规执行，保障其基本权利。明确各类岗位的用工形式，持续完善劳务派遣用工的岗位要求，规范与劳务派遣单位签订的派遣协议，检查并督促派遣单位和派遣制用工签订劳动合同，按时发放薪酬并缴纳社会保险。

面向全社会招贤纳士，遵守《中华人民共和国就业促进法》，通过公司网站、社会招聘网站等渠道发布招聘信息，坚持公平公开公正，提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各类优秀人才。在招聘中提供平等就业机会，劳动者不因民族、种族、性别、年龄、地域、婚育状况、身体条件等受到歧视，为残疾人提供适合其个人特点的工作岗位。坚持同工同酬，给予员工岗位岗级晋升，畅通职业发展路径。依法处理使用员工个人信息，严格保护员工隐私和信息安全。





首届中国电信校园人才发展论坛

【全面保障校园招聘规模和质量】

2023年公司立足战略转型，多措并举组织开展全年应届生招聘工作，开展“优才计划”专项招聘，深入清北等40多所高校开展“上门校招”，举办首届校园人才发展论坛，全国21所高校负责就业工作相关领导参加，共同探讨校企合作的方式路径，全年共引进毕业生超过万人。

严格落实《禁止使用童工规定》的相关要求，依法禁止使用童工，防止强制用工，依据招聘管理办法明确应聘人员年龄要求，避免使用童工，年内未发生使用童工和强制用工的情况。若发现相关情况，将依据法律法规处理并采取相应的补救措施。

薪酬福利

公司及时足额向员工发放薪酬、缴纳社会保险，实施员工带薪休假制度，明确工作时间和休息休假，保障员工合法权益。持续优化完善工资总额管理机制，以市场化为导向，对各单位工资总额管理进行精准分类、差异化配置。持续深化内部收入分配机制改革，引导薪酬分配向科研人才、向经营单元、向基层一线员工倾斜。



职业健康

公司注重员工职业健康管理，遵守《中华人民共和国职业病防治法》等职业安全卫生相关法律法规，建立完善女员工劳动保护等职业健康、劳动保护内部制度，开展员工帮助计划(EAP)，保障员工的职业安全和身心健康。

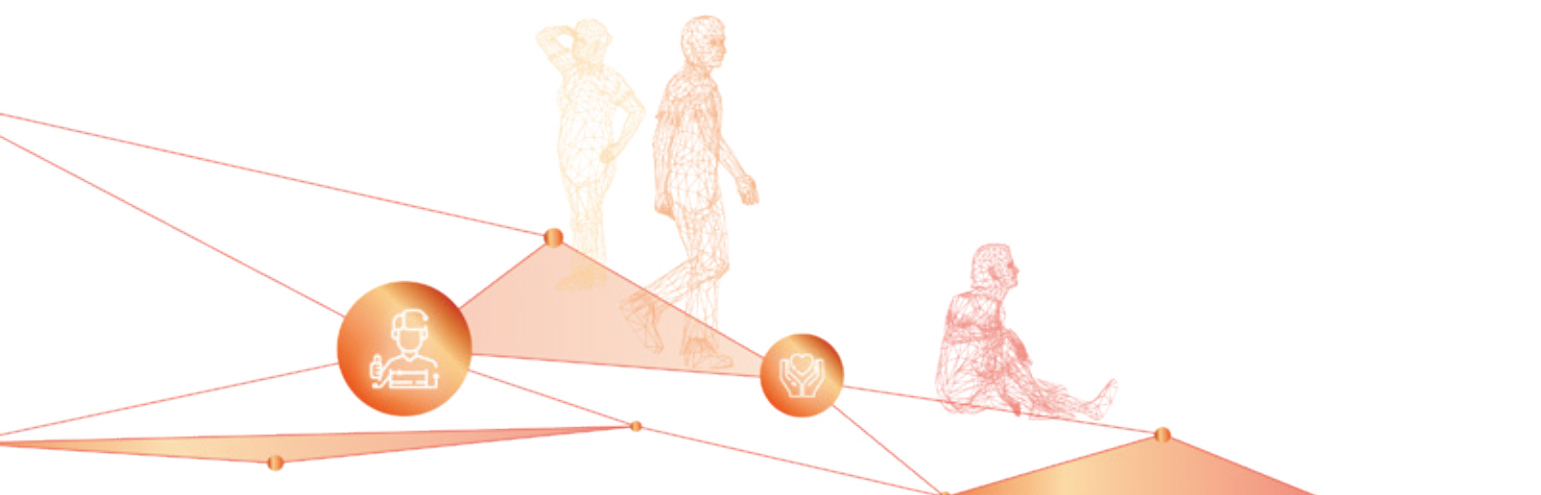


【开展女职工普法宣传专题讲座】

公司持续推进女职工关爱工程，做好妇女法治宣传教育工作，增强妇女维护自身合法权益和自我保护能力。2023年3月，怀化分公司女工委组织开展“美丽三月”系列活动，进行女职工普法宣传专题讲座《法律视角下妇女权益的特殊保护》，为广大女员工宣贯维权法律知识。

关心关爱员工

公司持续加强与员工沟通，了解员工诉求，加大对员工关怀，积极解决急难愁盼问题，提升广大员工获得感、幸福感、安全感，营造和谐向上的良好氛围。





加强与员工沟通

- 开展“员工心声”满意度调查及“百场座谈”活动，全方位了解员工所思所想。汇总分析各省员工思想状况报告，向公司管理层汇报，推进解决员工急难愁盼的问题。
- 搭建“连心桥”线上平台，探索推进“接诉即办”闭环管理机制，及时回应员工关切。
- 境外公司开展管理层接待日、总经理信箱等意见反馈渠道，切实办实事、解难事。



改善员工工作环境

- 深化高质量“四小”(原指小食堂、小浴室、小卫生间和小活动室,后泛指改善基层条件关爱员工)建设,重点帮助11省改善基层员工工作条件和生活环境。



增进员工身心健康

- 公司统筹开展“身心健康关爱计划”“电信翼家人”“爱心翼恋”“连心桥”4件关爱实事,各省级单位分别开展不少于5件关爱实事。
- 开展员工心理关爱服务,运营员工心理服务热线和线上心理赋能平台,开展心理疏导员培训,针对员工关注热点问题,举办员工心理赋能线上讲座。
- 做好女员工关心关爱,加强劳动保护,改善母婴室的环境与设施条件。
- 举办摄影、歌曲、舞蹈、曲艺、羽毛球、乒乓球等文体活动,助力员工平衡工作与生活。



加强帮扶慰问工作

- 针对地震、洪涝暴雨、夏季高温等,第一时间开展受灾受困员工慰问,组织基层工会慰问救灾抢险值守一线员工。
- 关心关爱境外员工及家属,常态化联系了解外派员工家属情况,帮助解决实际困难;在春节、端午、中秋、国庆等节假日开展外派员工家属慰问全覆盖;年内共组织特色活动20余项,加深组织内的信息流通、团队协作。



【助力员工塑造阳光心态】

2023年8月，公司举办员工心理关爱培训，来自公司总部、各省公司、各专业公司的104名学员参加培训，通过理论讲授、案例分析、实践操作等课程的学习，员工心理疏导能力逐步提升。



【举办“爱心翼恋”活动，为奋斗的青春注入幸福动力】

2023年9月，“爱心翼恋”之缘聚羊城活动在广州举办，本次活动吸引了118位各单位单身员工参加，搭建起青年员工交流情感、缔结友谊的平台，有效丰富员工业余文化生活，展现员工青春风采。

助力员工成长

公司坚持人才是第一资源，发布人才强企工程实施方案，确立人才规划目标，绘制人才图谱，全方位培养、引进、用好人才。

加大科技型干部培养选拔力度，一大批科技型干部被提拔任用，31个省公司领导班子实现配备科技型干部全覆盖，科技类专业公司领导班子中实现科技型干部占多数。

全力以赴引进顶尖人才和科技领军人才，聚焦云计算、AI、大数据、量子等领域引进3名战略级科学家，紧缺关键领域科技领军人才34人。实施“优才培养计划”，签约37家单位招录毕业生272人。

三项制度改革取得新进展，参照经理层任期制和契约化管理模式，实现总部及二级、三级企业内设部门正副职全覆盖，完善市场化用工制度，工资总额配置机制牵引规模效益双提升。

持续加强职业能力培训。全年开展10期“云改数转大讲堂”系列讲座，2期“转型之道”系列讲座，超过136万人次参加学习。分层分级规模开展技术人才培养，通过“实战+认证”，规模化培养产数、研发、云网三支工程师队伍。面向一线员工队伍，开展涵盖各专业条线41个专业的技能认证考试，覆盖36.4万人次，推动技能人才向卓越工程师转型。



【非凡梦想，天翼启航】

陕西公司建立完善的培训体系助力员工成长。新员工入职集中培训中，公司领导、省公司各部门领导及专业骨干为新员工全面介绍中国电信的历史、企业文化、公司战略及规章制度。

培训围绕对公司文化的认同与融入、公司基本要求和规范、岗位胜任能力、团队协作和主动学习四个目标展开，助力员工尽快实现从“学校人”到“职场人”，再到“电信人”的角色转变。



【全面加强云专业队伍体系赋能】

山东公司全面加强云专业队伍体系赋能，创新开展“云攀计划”培训认证项目。采取线上学习与小范围集中学习相结合的模式，“学、跟、测、练、奖、评”相结合，山东天翼云认证通过人数2,465，通过率100%，在新华报业传媒集团《培训》杂志企业人才发展优秀项目竞赛中，获得“品牌学习项目奖”，全省共考取600余个外部高端认证，推动员工云技术能力的全面提升。

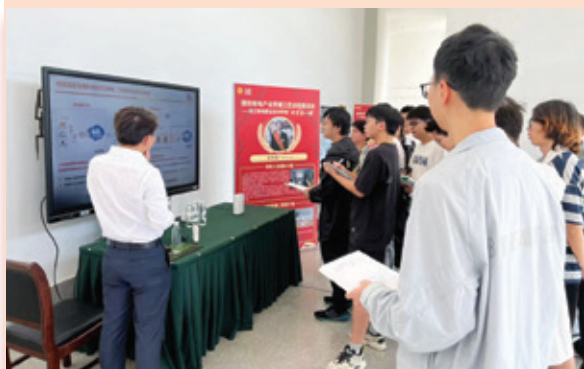
开展劳动和技能竞赛。以“云改数转我争先”为主题，开展面向全员的劳动、技能竞赛，覆盖多个专业领域和技能赛道，超过20万人次参加竞赛，以赛促训提升员工技能。



【承办首届电信行业职工技能创新大赛】

2023年12月7日至8日，由中国国防邮电工会全国委员会主办、中国电信承办的首届电信行业“信息服务数字化解决方案”职工技能创新大赛总决赛在江苏省南京市举办。大赛聚焦智能制造、数字健康、教育数字化、数字文宣、社会治理五个方向的信息服数字化解决方案创新与实践，吸引来自电信、移动、联通、铁塔和星网等单位的上万名职工参与，中国电信在总决赛中取得3个一等奖、总分第一名的好成绩。

大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。获得国家级荣誉44个，省部级荣誉208个。开展劳模讲堂超过100场次，200余名劳模工匠、10万余名员工参加。选树示范创新工作室和员工岗位创新优秀成果、组建创新工作室联盟赋能生产一线，成为汇聚人才、带动员工成长的平台。



【举办劳模工匠进校园系列活动】

2023年10月，由中国国防邮电工会主办、中国电信承办的首届国防邮电产业劳模工匠进校园系列活动走进浙江邮电职业技术学院，来自电信行业的5位全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者为在校师生讲授了“开学第一课”，引导学生热爱专业、增强职业荣誉感、努力成长成才。

鼓励员工参与公司管理。自2017年公司召开首届职代会以来，职代会成为一项制度性安排，搭建起职工代表建言献策、参政议政的平台。2023年12月，召开二届二次职代会，听取审议职代会工作情况、安全生产、人力资源管理、科技创新、深化改革等工作情况报告和职工董事履职情况等报告，征集115件高质量职工代表提案，创新性开展提案办理单位与职工代表“面对面”交流，进一步深化了员工对公司战略的理解，激发了广大员工的主人翁责任意识，上下同欲，共谋发展。

共筑产业生态

公司坚持开放合作，汇聚数字产业生态，围绕云、网、边、端等方向，不断提升产业链和供应链韧性，与产业链各方在科技、产品、资本等方面开展更大范围、更大力度的合作，形成共建共享共赢的数字生态体系。

负责任供应链

供应链管理体系

公司高度重视供应链对社会和环境的影响，将ESG理念融入供应链管理全过程，坚持建设韧性安全、价值创造、数智赋能、绿色生态、依法合规的供应链管理体系，构建开放共享的供应链生态，推动供应链可持续发展。

强化供应链全流程合规管理。严格贯彻执行《中华人民共和国招标投标法》等采购相关法律法规，进一步完善招标规则、框架执行、供应商考察等规范要求，不断优化营商环境，建立公平、公正、公开的阳光采购管理体系。

提升供应链韧性与安全水平。开展供应风险评估与预警，对重点云网产品涉及的全产业链供应风险因素进行详细分析，对计划内物资分类划分风险评级，制定供应策略。强化供应链质量安全管理，持续加强产品全生命周期质量管理，保障数字基础设施的建设与运行安全。

推进供应链数字化转型。实现了从寻源、采购、决策、合同、交付到库存供应链端到端全业务在线和全流程可视；开展线上远程异地评标试点，智能化评标室实现规模地市全覆盖；加强供应链数字化合规管理，将风险控制节点嵌入系统，实现采购、招投标等多个重点业务环节的实时风险防控，确保供应链运营的安全、高效、合规。

开展绿色低碳供应链建设。开展物资全生命周期能耗管理，将环境影响因素纳入招标采购项目评价体系，对于生产过程中可能存在环境风险的产品，将ISO14000环境管理体系认证、政府环评报告、工业和信息化部“绿色工厂”名单等环境评价标准纳入招标采购项目，实现绿色指标全覆盖，不断加大节能低碳产品的采购、部署与应用，有效降低网络能耗与排放。

供应商生态合作

公司面向全部供应商，强化供应商分级分类管理，推进正向激励和负面惩戒相结合的供应商生态建设，积极携手供应商共同打造负责任供应链。

加强供应商战略合作，从供应安全、关键能力、合作规模、生态关系、履约绩效、绿色低碳六个维度评选出20家战略供应商。建立与上下游主要供应商的动态信息共享机制，加强信息协同；通过产业链资源整合、流程优化实现高效协作、供需匹配，促进安全协同；通过B2B系统直连、网关连接等方式，实现系统协同；在管理创新、供应链产品创新、合作研发等方面与供应商加强创新协同。

强化供应商负面行为管理，在投标环节要求供应商签订廉洁投标承诺书，在采购实施流程中强化不良行为处理信息提示，保障惩戒措施有效落实，处理供应商不良行为300例，涉及250家供应商，按规则对各涉事供应商采取限期禁入或份额调整等措施。继续与国内主要基础电信运营商开展违规失信供应商信息共享，形成优胜劣汰的良性生态体系。

广泛开展供应链生态协作，将供应链管理向产业链上下游扩展，推进成员企业在市场、业务、技术等多层面开展合作，增进互利共赢。



【主办第二届天翼供应链生态发展论坛】

2023年3月，以“数智赋能·合作共赢”为主题的第二届天翼供应链生态发展论坛大会在北京国际会议中心召开，面向论坛成员与行业企业，发出共同构建开放合作的供应链生态、共同扩展数字经济供给新模式、共同推进供应链数智化运营等三点倡议。

开放合作共赢

国云生态

公司积极贯彻落实数字中国建设整体布局规划，高水平承担云计算原创技术策源地等国家平台的建设任务，推进“天翼云 国家云”品牌建设。

在第六届数字中国建设峰会·云生态大会上启动天翼云算力分发网络平台“息壤”生态合作计划、智算超算领航者计划、央企SaaS(Software as a Service, 软件即服务)生态共同体计划，并为最佳实践合作伙伴、最具潜力合作伙伴授牌，携手伙伴筑牢数字中国建设的国云底座。



【共建共赢云生态体系，促进云计算产业实现新发展】

公司联合产学研机构、合作伙伴智算超算领航者计划，在算力调度、智算超算领域持续加强技术融合共创，推动算力普惠共享。该计划基于天翼云智能计算平台“云骁”，与伙伴共同探索智算超算新产品、新应用，加强智算方向联合创新，提高计算资源利用效率，构建智能计算产业繁荣生态，促进人工智能等科研领域高质量发展。

依托算力、运力、智力三力合一优势，挖掘客户智算服务需求，抢占市场先机。构建全栈大模型智算服务，包括打造智算数据中心、打造云智超一体化智算加速平台“云骁”、推出一站式智算服务平台“慧聚”、构建国云大模型生态，形成云智一体的智算服务体系，已接入曙光、华为、腾讯等智算、超算供给方，具备统一调度能力。打造慧泽政务大模型，用于坐席、公务辅助等场景，与贵阳政务中心、广东亿讯等标杆政府客户达成合作意向并开展项目试点。

数字科技生态

公司积极探索“云网智”融合技术，以“网络+云计算+AI+应用”模式，助力政府、企业加快数字化转型升级。数字科技生态大会作为展现数字科技发展成果及与各界共同探索发展方向的重要平台，全方位展现公司及生态合作伙伴在云网融合基础能力、数字新消费、产业数字化、智能电子、人工智能大模型等方面的最新成果，积极发挥产业协同效应，建设产业联盟，以生态繁荣开创数字科技建设新局面。

联合中国信息通信研究院及生态合作伙伴举办人工智能与数据产业发展合作论坛，以“智能引领，数创未来”为主题，公布人工智能研发成果及发展目标，展示千亿参数的星辰AI大模型，推出“星辰MaaS生态服务平台”，为不同客户提供专属定制版、通用行业版和客户自训练版等三种大模型一站式服务。

持续提升数据要素流通、隐私计算等核心能力，推出“灵泽2.0”数据要素服务平台；积极投入数据要素市场化，形成海南数据超市、江苏泰州、广东潮州等10省市数据要素标杆案例，打造“政府+市场”运营的公共数据开发利用平台；聚焦产业数字化落地场景，联合合作伙伴，推动数据要素生态建设。



【携手合作伙伴成立中国电信数据要素产业联盟】

数字科技生态大会期间，公司联合海南省大数据管理局、襄阳市人民政府、中国信息通信研究院云大所12家合作单位和企业成立中国电信数据要素产业联盟，加速释放数据价值，共同推动人工智能探索进程。

联合生态伙伴举办卫星移动通信产业发展论坛，以“卫星即服务，融星创未来”为主题，发布《中国电信5G NTN（非地面网络）应用技术白皮书》、中国电信卫星产品体系、航空互联网公众版产品等最新科创成果。卫星移动通信产业界200余家合作伙伴参会，共同探讨产业发展的新方向、新模式，共同开拓产业发展的新格局、新空间，携手推动空天信息产业高质量发展。

科技创新与合作

公司不断完善科技创新体系，重点聚焦新一代信息技术、量子信息、生成式人工智能、未来网络等战略性新兴产业和未来产业，开展核心技术攻关，提出研究(Research)、研发(Development)以及运营式开发(Operation)三类研发主体，通过“技术攻关强能力、成果应用提活力、人才建设改机制”，不断增强自主创新能力，全力打造科技型企业，研发费用同比增长23.6%。

持续拓展产学研合作，加强上下游创新资源整合，与清华大学等知名高校、鹏城实验室等科研机构以及华为等产业链伙伴开展联合攻关，以用促研，推动重大攻关成果部署应用。联合承担国家项目，在网络安全、量子通信、光网络等前沿技术取得系列理论和原型突破。在技术研发和应用过程中，公司严格遵守科学伦理规范，恪守应有的价值观念、社会责任和行为规范，充分评估新领域、新技术的潜在影响及可靠性，积极发挥科学技术的正面效应。

加快推动全球云网宽带产业协会(World Broadband Association, WBBA)建设，积极吸纳全球产业合作伙伴、知名企业和机构加入WBBA，提升会员规模和质量，已发展会员77家，覆盖五大洲32个国家，其中包括16个“一带一路”国家，并与全球移动通信系统协会(GSMA)签订战略合作框架协议，高质量合作生态圈初步形成，全球影响力显著提升。



【推动全球云网宽带产业协会(WBBA)发展】

公司聚力打造国际沟通交流平台，积极推动协会引领全球云网宽带产业合作与创新，推动数字经济转型与发展。

2023年以来，协会举办巴塞罗那、上海峰会和巴黎年度发展等大会，增进全球云网宽带产业的沟通与交流，深度探讨全球云网宽带产业面临挑战、发展趋势及解决方案，发布《WBBA全球云网宽带产业发展报告》及全球云网发展指数报告，输出中国发展实践成果，提升全球影响力和领导力。

资本合作

公司紧紧把握国家战略机遇，顺应科技革命和产业变革趋势要求，聚焦战略性新兴产业和未来产业，积极开展战略性布局，加大投资力度。强化重要业务板块的资本运作，探索引入外部资本，提升相关子公司市场化经营水平和治理能力。系统化推进产投协同，实现协同收入快速增长。助力中小企业纾困，推进基金被投企业与专业公司开展技术、产品对接，科创协同取得初步实效。

共享发展成果

公司持续发挥数字信息基础设施赋能经济社会发展的作用，弥合数字鸿沟，增强数字包容性，让不同人群共享数字化发展成果。

服务乡村振兴

公司开展4个定点帮扶县和2个对口支援县(以下称“4+2”帮扶县)调研，投入有偿帮扶资金2.42亿元；引入无偿帮扶资金1,798万元；引入有偿帮扶资金2.45亿元；培训基层干部、乡村振兴带头人、专业技术人员6.17万人次；直接招聘与转移就业3,186人；直接购买与帮扶销售农副产品4.81亿元，助力“4+2”帮扶县及各级企业1,256个帮扶点特色产业发展壮大。

【开展乡村振兴工作调研】



2023年2月，中国电信董事长柯瑞文一行到广西调研乡村振兴工作，深入公司定点帮扶百色田林县调研援建项目，看望慰问一线员工，与当地党委政府共同研究推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作。



2023年8月，中国电信总裁邵广禄一行赴新疆调研乡村振兴工作，深入公司定点帮扶喀什地区疏附县，调研援建的疏附县第三小学、疆果果农业科技有限公司、疏附县粤港澳大湾区菜篮子基地，慰问脱贫群众与帮扶干部。

公司始终将消费帮扶作为促进脱贫地区特色产业提质增效和持续发展的重要途径，积极参与国务院国资委“央企消费帮扶聚力行动”“央企消费帮扶兴农周”，直接购买农副产品1.85亿元，帮助销售农产品2.96亿元。



【举办中国电信新消费平台购物节】

2023年7月，由国务院国资委社会责任局指导、中国电信主办的央企消费帮扶聚力行动——中国电信新消费平台购物节在京启动。国家发展改革委、农业农村部、相关中央企业、定点帮扶县代表以及157家合作伙伴共同参加此次活动。“中国电信新消费平台购物节”在7月31日至8月6日期间同步开设线上活动专区，汇聚近40家央企平台，500余款地方名特优商品。

公司将数字乡村建设作为深化行业帮扶、定点帮扶的重要举措，打造数字赋能乡村振兴样板。数字乡村平台融合视联网+AI+天翼云播三大核心能力，面向区县、乡镇、行政村等政府和村民，提供便民服务、积分银行等信息化服务，以及农村养老、消防安全、智慧种植等数字化场景服务，实现乡村基层治理和农民生产生活智能化，已累计服务超过36万个行政村，服务村民超过1亿人。



【助力广西田林食用菌产业发展壮大】

公司深入调查研究，找准食用菌种植快车道，援建田林县食用菌现代农业产业园、食用菌研发中心、菌棒培育中心，以“产业园+龙头公司+村集体经济+种植基地+农户”的模式大力发展。产业园年产量2,500吨，年均为89个村集体增收2万元，每户家庭增收3万元。

公司连续8年承担电信普遍服务任务，从铺光缆到建基站，不断提高边疆偏远地区网络覆盖，弥合区域间“数字鸿沟”。2023年，公司继续深入实施第八批普遍服务，建成近2,900个4G基站，650个5G基站，为我国2,787个偏远行政村提供高质量信息通信服务。



【圆满完成第八批普遍服务建设任务】

新疆信息通信业深入贯彻落实网络强国战略部署和丝绸之路经济带核心区建设要求，扎实推进数字新疆建设。2015年以来，新疆连续实施8批国家电信普遍服务试点项目，对全疆行政村及兵团连队进行新建或改造升级光纤网络。

2023年在第八批普遍服务项目中，新疆公司累计投入2.4亿元，完成建设51段90个边境4G无线基站，覆盖158个4G行政村和7个5G数字乡村，紧跟乡村振兴战略步伐，关注乡村产业布局，有效支撑农村地区经济、人文、教育等方面的发展。

推广适老关爱

公司积极弘扬孝亲敬老传统美德，助力银发一族跨越“数字鸿沟”。聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，集中力量为老年人提供更便捷、更贴心、更优质的信息通信服务和专属服务。10000号人工热线为老年人提供约2034万次直接进入人工尊老专席的暖心服务，实现10000号远程柜台视频服务业务办理12万余次。营业厅爱心翼站智慧助老及反诈讲座服务278万人次。升级中国电信APP，实现AI数字人的服务助老能力，持续完善关爱版用户体验，实现远程助老、家庭圈功能。推动适老化数字技术迭代升级，AI守护、翼家健康等老年人产品使用感知大幅提升。



【开发适老关爱终端“臻情20”】

终端公司聚焦银发群体在手机使用“上手难”的问题，自主研发的臻情守护系列应用，将关爱元素融入到手机设计研发过程中。如开机默认进入关爱模式、设计适合银发群体观看的超大字体和大图标、一键拨号、开机默认96dB大音量、语音播报等功能，让银发群体享受智能手机带来的生活便利。

热心社会公益

公司热心参与社会公益事业，贯彻《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规，充分考虑捐赠对象和社会发展的需要，通过公益性捐赠、救济性捐赠等多种形式支持科技、教育、文化、体育、卫生事业的发展，积极济困助残扶弱。鼓励员工发扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，推进志愿服务制度化、常态化，积极营造文明和谐、团结奋进的氛围。



【扎实开展助老服务】

2023年，上海公司以“爱有天翼”志愿服务品牌为抓手，围绕智慧公话亭的推广使用，成立“数字助老”天翼小蜜蜂志愿服务团队，制作“智慧公话亭新应用、新体验”“智慧公话亭演变历程”等课程，深入社区、走上街头，现场讲解智慧公话亭的功能应用，辅导广大老年市民更好地享受数字信息化应用，传播数字之城的暖心魅力，树立数字助老服务区域第一联想品牌。

公司不断深化“爱心翼站”公益服务，发挥小切口大平台作用，以有温度的服务关怀社会特殊群体。建设扩充服务站点，融入属地社区开展户外劳动者关爱、智慧助老、青少年信息科普等全年龄段公益服务，打造“户外劳动者的港湾、跨越数字鸿沟的纽带、科普信息技术的讲台和防范网络诈骗的阵地”。开展爱心翼站“全省点亮”，实现近十万家城乡营业厅普遍加载“饮水休息、手机充电、厕所指引、手机辅导、防骗提醒、安防辅导”六项公益服务，各地公安部门授牌成立“反诈宣传教育基地”292个，建立爱心翼站志愿服务队伍520支，组织“清爽夏日爱骑月”“高考加油站”“暖冬计划”等公益活动14万场，为户外劳动者、老年人、青少年等群体服务超过1,300万人次。公司相关单位荣获中华全国总工会“工会驿站双15工程重要贡献单位”，96家“爱心翼站”荣获中华全国总工会“最美工会户外劳动者服务站点”称号，获评数量在全国共建单位中排名领先，广西河池金城江街道新建社区(爱心翼站)荣获中国科协“最美科技志愿服务点”。



【倡导公益关爱，启动爱心翼站公益联盟】

2023年7月10日，中国电信董事长柯瑞文，在中华全国总工会“工会服务站双15工程”发布会暨启动仪式上，代表全国共建单位发出户外劳动者关爱服务倡议。

2023年11月9日，在中华全国总工会权益保障部的指导和支持下，公司联合中国职工发展基金会、中国红十字基金会、阿里巴巴公益、美团公司举办了爱心翼站公益联盟暨“点亮中国”启动仪式，为持续开展公益服务搭建了资源汇聚平台。



【举办防诈骗讲座，守护居民“钱袋子”】

2023年6月7日上午，安徽黄山爱心翼站志愿服务队携手水心亭社区新时代文明实践站、养老服务中心举办防诈骗讲座，围绕新型诈骗手法，通过真实案例分析、案例模拟视频对养老诈骗等手法进行剖析，增强了社区老年人的防诈骗意识，得到大家的一致好评。目前，安徽全省授牌成立“爱心翼站”反诈宣传教育基地达到80家。

共谱海外篇章

公司将联合国可持续发展目标(SDGs)与国际业务发展有机结合,坚持合作共赢、共同发展,致力于加强信息通信领域的国际合作,积极参与高质量共建“一带一路”,推动全球化数字信息基础设施建设。在海外发展中积极履责,注重属地化经营,长期关注当地社区发展,促进相互理解和文化融合。

提升国际通信服务能力

公司持续提升跨国通信服务能力,服务中国高水平对外开放。国际化经营覆盖全球主要市场,在全球42个国家和地区设立50家分支机构,与400多家境外电信运营商开展了跨境数据和语音合作,为跨国企业客户提供个性化、高性价比的综合通信解决方案,积极助力中资企业走出去,外资企业进入中国市场。

公司不断提升服务公众客户业务能力。国际港澳台移动漫游业务覆盖全球251个国家或地区,持续优化资费水平和服务能力,在约200个国家或地区提供了“包天封顶,流量畅享”服务;积极应对境外紧急突发事件,及时发出公益通知,建立旅行用户协助热线等,为客户提供高品质服务。



【国际杰出顾客关系服务奖】

2023年11月16日,亚太顾客服务协会(APCSC)举办第21届“国际杰出顾客关系服务奖”颁奖典礼,国际公司荣获两项企业团队大奖及八项个人大奖,这也是国际公司连续十一年获此殊荣,彰显公司在国际业务领域的卓越客户服务能力。

助力海外数字经济发展

公司持续完善全球云网布局，推动全球化数字信息基础设施建设。强化国际云网资源建设，重点投资亚太和“一带一路”沿线国家或地区，已建成较大规模的全球网络。截至2023年底，国际及港澳台骨干传输中继超过113T，其中一带一路方向超过50T；拥有230个海外网络服务点(POP)，直连国际互联网数达到611个。



【亚洲直达海缆主干段全线贯通】

2023年底，公司主导发起的亚洲直达海缆(Asia Direct Cable)项目完成所有登陆点海缆登陆，主干段全线贯通。该国际海缆将以先进的网络连接技术为全球客户带来优质、普惠的数字体验，满足亚太地区日益增长的国际宽带需求，提升国际通信基础设施互联互通水平。

公司大力推进天翼云国际化，打造覆盖全球主要热点区域高速互联智能云网体系，与全球主流公有云多节点高速互联。凭借专业的信息服务能力和云网融合技术优势，匹配海外当地数字化应用场景，融入智慧系列方案，助力海外客户数字化转型升级，为当地数字经济建设、社会进步及民生改善做出积极贡献。



【天翼云正式出海】

2023年6月18日，天翼云4.0香港节点正式上线，标志着天翼云正式出海。公司加大在亚太、欧洲、非洲中东等“一带一路”沿线区域算力基础设施建设，提供计算、存储、云电脑、云连接等服务，助力中资出海和当地企业的数字化转型。

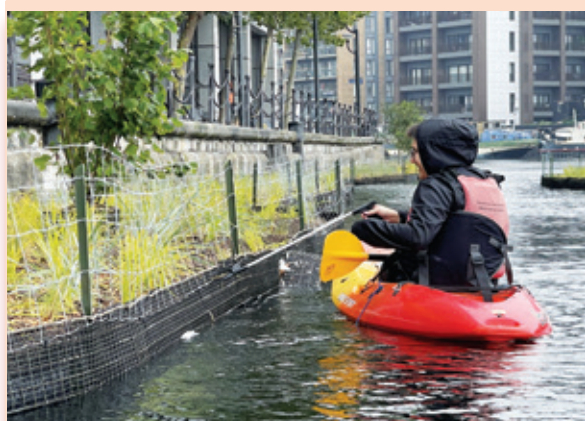
支持当地社区发展

公司长期关注当地社区建设，积极贡献自身力量，融入当地社会、促进文化融合。持续开展海外公益活动，践行联合国可持续发展目标(SDGs)中“消除贫困”“数字化社区”“绿色环保”等倡议，构建可持续治理框架，促进政府、企业和社会通力合作，助力当地打造更具活力、包容和繁荣的社会环境。



【南非公司为当地青年提供职业技能培训】

南非公司积极响应南非政府“Skill Development计划”，与当地职业培训机构(Black Points Training Solutions (Pty))紧密合作，为当地青年提供与公司业务相关的专业知识、职业技能和在职方面的培训，提升就业竞争力。



【欧洲公司举行环保活动】

2023年8月，欧洲公司以“保护环境、服务社区”为主题，在伦敦标志性水域泰晤士河畔举行垃圾清理环保活动。员工们用抓取工具和垃圾袋进行水上作业，并对收集到的垃圾进行分类处理，以避免二次污染，为恢复河流的生态环境作出积极贡献。