

# 包容發展

中國電信秉持開放合作、普惠共享理念，與利益相關方共享發展成果，以包容發展助力經濟社會可持續發展。堅持以人為本，努力實現員工與企業共同成長，積極與合作夥伴共築產業生態，增強數字包容性，服務鄉村振興、支持公益慈善、推動全球網絡互聯互通，呼籲全球雲網寬帶產業協會 (WBBA) 繼續圍繞聯合國和國際電聯縮小數字鴻溝的倡議，讓更多國家和地區的人民共享數字化發展成果。

## 共創員工之家

公司依法保護員工權益，打造全方位員工關愛體系，持續健全制度保障，為員工打造專業發展通道，攜手共創員工之家。

### 保護員工權益

公司充分考慮人才的多元化和機會平等，尊重勞動、尊重知識、尊重人才、尊重創造，持續增進廣大員工的利益和福祉。

### 平等僱傭

公司依法落實員工的勞動權益、民主權益和精神文化權益，加強勞動用工管理，做到依法用工和規範用工。堅持平等自願和協商一致的原則，依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國工會法》等法律法規，與員工簽訂書面勞動合同，詳細規定員工解除勞動合同的情形並依法依規執行，保障其基本權利。明確各類崗位的用工形式，持續完善勞務派遣用工的崗位要求，規範與勞務派遣單位簽訂的派遣協議，檢查並督促派遣單位和派遣制用工簽訂勞動合同，按時發放薪酬並繳納社會保險。

面向全社會招賢納士，遵守《中華人民共和國就業促進法》，通過公司網站、社會招聘網站等渠道發佈招聘信息，堅持公平公開公正，提供多渠道、多元化的招聘方式，引入各類優秀人才。在招聘中提供平等就業機會，勞動者不因民族、種族、性別、年齡、地域、婚育狀況、身體條件等受到歧視，為殘疾人提供適合其個人特點的工作崗位。堅持同工同酬，給予員工崗位崗級晉升，暢通職業發展路徑。依法處理使用員工個人信息，嚴格保護員工隱私和信息安全。



首屆中國電信校園人才發展論壇

### 【全面保障校園招聘規模和質量】

2023年公司立足戰略轉型，多措並舉組織開展全年應屆生招聘工作，開展「優才計劃」專項招聘，深入清北等40多所高校開展「上門校招」，舉辦首屆校園人才發展論壇，全國21所高校負責就業工作相關領導參加，共同探討校企合作的方式路徑，全年共引進畢業生超過萬人。

嚴格落實《禁止使用童工規定》的相關要求，依法禁止使用童工，防止強制用工，依據招聘管理辦法明確應聘人員年齡要求，避免使用童工，年內未發生使用童工和強制用工的情況。若發現相關情況，將依據法律法規處理並採取相應的補救措施。

### 薪酬福利

公司及時足額向員工發放薪酬、繳納社會保險，實施員工帶薪休假制度，明確工作時間和休息休假，保障員工合法權益。持續優化完善工資總額管理機制，以市場化為導向，對各單位工資總額管理進行精準分類、差異化配置。持續深化內部收入分配機制改革，引導薪酬分配向科研人才、向經營單元、向基層一線員工傾斜。



### 職業健康

公司注重員工職業健康管理，遵守《中華人民共和國職業病防治法》等職業安全衛生相關法律法規，建立完善女員工勞動保護等職業健康、勞動保護內部制度，開展員工幫助計劃(EAP)，保障員工的職業安全和身心健康。

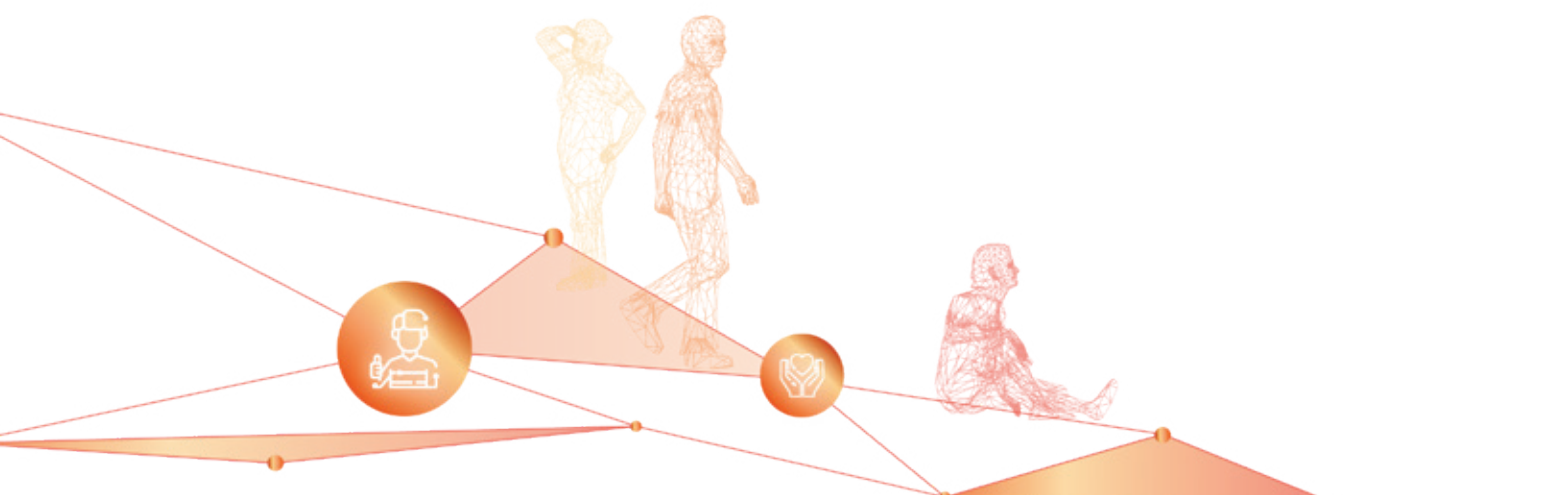


#### 【開展女職工普法宣傳專題講座】

公司持續推進女職工關愛工程，做好婦女法治宣傳教育工作，增強婦女維護自身合法權益和自我保護能力。2023年3月，懷化分公司女工委組織開展「美麗三月」系列活動，進行女職工普法宣傳專題講座《法律視角下婦女權益的特殊保護》，為廣大女員工宣貫維權法律知識。

### 關心關愛員工

公司持續加強與員工溝通，了解員工訴求，加大對員工關懷，積極解決急難愁盼問題，提升廣大員工獲得感、幸福感、安全感，營造和諧向上的良好氛圍。





### 加強與員工溝通

- 開展「員工心聲」滿意度調查及「百場座談」活動，全方位了解員工所思所想。匯總分析各省員工思想狀況報告，向公司管理層匯報，推進解決員工急難愁盼的問題。
- 搭建「連心橋」線上平台，探索推進「接訴即辦」閉環管理機制，及時回應員工關切。
- 境外公司開展管理層接待日、總經理信箱等意見反饋渠道，切實辦實事、解難事。



### 改善員工工作環境

- 深化高質量「四小」(原指小食堂、小浴室、小衛生間和小活動室，後泛指改善基層條件關愛員工)建設，重點幫助11省改善基層員工工作條件和生活環境。



### 增進員工身心健康

- 公司統籌開展「身心健康關愛計劃」「電信翼家人」「愛心翼戀」「連心橋」4件關愛實事，各省級單位分別開展不少於5件關愛實事。
- 開展員工心理關愛服務，運營員工心理服務熱線和線上心理賦能平台，開展心理疏導員培訓，針對員工關注熱點問題，舉辦員工心理賦能線上講座。
- 做好女員工關心關愛，加強勞動保護，改善母嬰室的環境與設施條件。
- 舉辦攝影、歌曲、舞蹈、曲藝、羽毛球、乒乓球等文體活動，助力員工平衡工作與生活。



### 加強幫扶慰問工作

- 針對地震、洪澇暴雨、夏季高溫等，第一時間開展受災受困員工慰問，組織基層工會慰問救災搶險值守一線員工。
- 關心關愛境外員工及家屬，常態化聯繫了解外派員工家屬情況，幫助解決實際困難；在春節、端午、中秋、國慶等節假日開展外派員工家屬慰問全覆蓋；年內共組織特色活動20餘項，加深組織內的信息流通、團隊協作。



### 【助力員工塑造陽光心態】

2023年8月，公司舉辦員工心理關愛培訓，來自公司總部、各省公司、各專業公司的104名學員參加培訓，通過理論講授、案例分析、實踐操作等課程的學習，員工心理疏導能力逐步提升。



### 【舉辦「愛心翼戀」活動，為奮鬥的青春注入幸福動力】

2023年9月，「愛心翼戀」之緣聚羊城活動在廣州舉辦，本次活動吸引了118位各單位單身員工參加，搭建起青年員工交流情感、締結友誼的平台，有效豐富員工業餘文化生活，展現員工青春風采。

## 助力員工成長

公司堅持人才是第一資源，發佈人才強企工程實施方案，確立人才規劃目標，繪制人才圖譜，全方位培養、引進、用好人才。

加大科技型幹部培養選拔力度，一大批科技型幹部被提拔任用，31個省公司領導班子實現配備科技型幹部全覆蓋，科技類專業公司領導班子中實現科技型幹部佔多數。

全力以赴引進頂尖人才和科技領軍人才，聚焦雲計算、AI、大數據、量子等領域引進3名戰略級科學家，緊缺關鍵領域科技領軍人才34人。實施「優才培養計劃」，簽約37家單位招錄畢業生272人。

三項制度改革取得新進展，參照經理層任期制和契約化管理模式，實現總部及二級、三級企業內設部門正副職全覆蓋，完善市場化用工制度，工資總額配置機制牽引規模效益雙提升。

持續加強職業能力培訓。全年開展10期「雲改數轉大講堂」系列講座，2期「轉型之道」系列講座，超過136萬人次參加學習。分層分級規模開展技術人才培養，通過「實戰+認證」，規模化培養產數、研發、雲網三支工程師隊伍。面向一線員工隊伍，開展涵蓋各專業條線41個專業的技能認證考試，覆蓋36.4萬人次，推動技能人才向卓越工程師轉型。



### 【非凡夢想，天翼啟航】

陝西公司建立完善的培訓體系助力員工成長。新員工入職集中培訓中，公司領導、省公司各部門領導及專業骨幹為新員工全面介紹中國電信的歷史、企業文化、公司戰略及規章制度。

培訓圍繞對公司文化的認同與融入、公司基本要求和規範、崗位勝任能力、團隊協作和主動學習四個目標展開，助力員工盡快實現從「學校人」到「職場人」，再到「電信人」的角色轉變。



### 【全面加強雲專業隊伍體系賦能】

山東公司全面加強雲專業隊伍體系賦能，創新開展「雲攀登計劃」培訓認證項目。採取線上學習與小範圍集中學習相結合的模式，「學、跟、測、練、獎、評」相結合，山東天翼雲認證通過人數2,465，通過率100%，在新華報業傳媒集團《培訓》雜誌企業人才發展優秀項目競賽中，獲得「品牌學習項目獎」，全省共考取600餘個外部高端認證，推動員工雲技術能力的全面提升。

開展勞動和技能競賽。以「雲改數轉我爭先」為主題，開展面向全員的勞動、技能競賽，覆蓋多個專業領域和技能賽道，超過20萬人次參加競賽，以賽促訓提升員工技能。





### 【承辦首屆電信行業職工技能創新大賽】

2023年12月7日至8日，由中國國防郵電工會全國委員會主辦、中國電信承辦的首屆電信行業「信息服務數字化解決方案」職工技能創新大賽總決賽在江蘇省南京市舉辦。大賽聚焦智能製造、數字健康、教育數字化、數字文宣、社會治理五個方向的信息服務數字化解決方案創新與實踐，吸引來自電信、移動、聯通、鐵塔和星網等單位的上萬名職工參與，中國電信在總決賽中取得3個一等獎、總分第一名的好成績。

大力弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神。獲得國家級榮譽44個，省部級榮譽208個。開展勞模講堂超過100場次，200餘名勞模工匠、10萬餘名員工參加。選樹示範創新工作室和員工崗位創新優秀成果、組建創新工作室聯盟賦能生產一線，成為匯聚人才、帶動員工成長的平台。



### 【舉辦勞模工匠進校園系列活動】

2023年10月，由中國國防郵電工會主辦、中國電信承辦的首屆國防郵電產業勞模工匠進校園系列活動走進浙江郵電職業技術學院，來自電信行業的5位全國勞動模範、全國五一勞動獎章獲得者為在校師生講授了「開學第一課」，引導學生熱愛專業、增強職業榮譽感、努力成長成才。

鼓勵員工參與公司管理。自2017年公司召開首屆職代會以來，職代會成為一項制度性安排，搭建起職工代表建言獻策、參政議政的平台。2023年12月，召開二屆二次職代會，聽取審議職代會工作情況、安全生產、人力資源管理、科技創新、深化改革等工作情況報告和職工董事履職情況等報告，徵集115件高質量職工代表提案，創新性開展提案辦理單位與職工代表「面對面」交流，進一步深化了員工對公司戰略的理解，激發了廣大員工的主人翁責任意識，上下同欲，共謀發展。

## 共築產業生態

公司堅持開放合作，匯聚數字產業生態，圍繞雲、網、邊、端等方向，不斷提升產業鏈和供應鏈韌性，與產業鏈各方在科技、產品、資本等方面開展更大範圍、更大力度的合作，形成共建共享共贏的數字生態體系。

### 負責任供應鏈

#### 供應鏈管理體系

公司高度重視供應鏈對社會和環境的影響，將ESG理念融入供應鏈管理全過程，堅持建設韌性安全、價值創造、數智賦能、綠色生態、依法合規的供應鏈管理體系，構建開放共享的供應鏈生態，推動供應鏈可持續發展。

強化供應鏈全流程合規管理。嚴格貫徹執行《中華人民共和國招標投標法》等採購相關法律法規，進一步完善招標規則、框架執行、供應商考察等規範要求，不斷優化營商環境，建立公平、公正、公開的陽光採購管理體系。

提升供應鏈韌性與安全水平。開展供應風險評估與預警，對重點雲網產品涉及的全產業鏈供應風險因素進行詳細分析，對計劃內物資分類劃分風險評級，制定供應策略。強化供應鏈質量安全管理，持續加強產品全生命周期質量管理，保障數字基礎設施的建設與運行安全。

推進供應鏈數字化轉型。實現了從尋源、採購、決策、合同、交付到庫存供應鏈端到端全業務在線和全流程可視；開展線上遠程異地評標試點，智能化評標室實現規模地市全覆蓋；加強供應鏈數字化合規管理，將風險控制節點嵌入系統，實現採購、招投標等多個重點業務環節的實時風險防控，確保供應鏈運營的安全、高效、合規。

開展綠色低碳供應鏈建設。開展物資全生命周期能耗管理，將環境影響因素納入招標採購項目評價體系，對於生產過程中可能存在環境風險的產品，將ISO14000環境管理體系認證、政府環評報告、工業和信息化部「綠色工廠」名單等環境評價標準納入招標採購項目，實現綠色指標全覆蓋，不斷加大節能低碳產品的採購、部署與應用，有效降低網絡能耗與排放。

## 供應商生態合作

公司面向全部供應商，強化供應商分級分類管理，推進正向激勵和負面懲戒相結合的供應商生態建設，積極攜手供應商共同打造負責任供應鏈。

加強供應商戰略合作，從供應安全、關鍵能力、合作規模、生態關係、履約績效、綠色低碳六個維度評選出20家戰略供應商。建立與上下游主要供應商的動態信息共享機制，加強信息協同；通過產業鏈資源整合、流程優化實現高效協作、供需匹配，促進安全協同；通過B2B系統直連、網關連接等方式，實現系統協同；在管理創新、供應鏈產品創新、合作研發等方面與供應商加強創新協同。

強化供應商負面行為管理，在投標環節要求供應商簽訂廉潔投標承諾書，在採購實施流程中強化不良行為處理信息提示，保障懲戒措施有效落實，處理供應商不良行為300例，涉及250家供應商，按規則對各涉事供應商採取限期禁入或份額調整等措施。繼續與國內主要基礎電信運營商開展違規失信供應商信息共享，形成優勝劣汰的良性生態體系。

廣泛開展供應鏈生態協作，將供應鏈管理向產業鏈上下游擴展，推進成員企業在市場、業務、技術等多層面開展合作，增進互利共贏。



### 【主辦第二屆天翼供應鏈生態發展論壇】

2023年3月，以「數智賦能·合作共贏」為主題的第二屆天翼供應鏈生態發展論壇大會在北國國際會議中心召開，面向論壇成員與行業企業，發出共同構建開放合作的供應鏈生態、共同擴展數字經濟供給新模式、共同推進供應鏈數智化運營等三點倡議。

## 開放合作共贏

### 國雲生態

公司積極貫徹落實數字中國建設整體佈局規劃，高水平承擔雲計算原創技術策源地等國家平台的建設任務，推進「天翼雲 國家雲」品牌建設。

在第六屆數字中國建設峰會·雲生態大會上啟動天翼雲算力分發網絡平台「息壤」生態合作計劃、智算超算領航者計劃、央企SaaS (Software as a Service，軟件即服務) 生態共同體計劃，並為最佳實踐合作夥伴、最具潛力合作夥伴授牌，攜手夥伴築牢數字中國建設的國雲底座。



### 【共建共贏雲生態體系，促進雲計算產業實現新發展】

公司聯合產學研機構、合作夥伴智算超算領航者計劃，在算力調度、智算超算領域持續加強技術融合共創，推動算力普惠共享。該計劃基於天翼雲智能計算平台「雲驍」，與夥伴共同探索智算超算新產品、新應用，加強智算方向聯合創新，提高計算資源利用效率，構建智能計算產業繁榮生態，促進人工智能等科研領域高質量發展。

依託算力、運力、智力三力合一優勢，挖掘客戶智算服務需求，搶佔市場先機。構建全棧大模型智算服務，包括打造智算數據中心、打造雲智超一體化智算加速平台「雲驍」、推出一站式智算服務平台「慧聚」、構建國雲大模型生態，形成雲智一體的智算服務體系，已接入曙光、華為、騰訊等智算、超算供給方，具備統一調度能力。打造慧澤政務大模型，用於坐席、公務輔助等場景，與貴陽政務中心、廣東億訊等標桿政府客戶達成合作意向並開展項目試點。

## 數字科技生態

公司積極探索「雲網智」融合技術，以「網絡+雲計算+AI+應用」模式，助力政府、企業加快數字化轉型升級。數字科技生態大會作為展現數字科技發展成果及與各界共同探索發展方向的重要平台，全方位展現公司及生態合作夥伴在雲網融合基礎能力、數字新消費、產業數字化、智能電子、人工智能大模型等方面的最新成果，積極發揮產業協同效應，建設產業聯盟，以生態繁榮開創數字科技建設新局面。

聯合中國信息通信研究院及生態合作夥伴舉辦人工智能與數據產業發展合作論壇，以「智能引領，數創未來」為主題，公佈人工智能研發成果及發展目標，展示千億參數的星辰AI大模型，推出「星辰MaaS生態服務平台」，為不同客戶提供專屬定製版、通用行業版和客戶自訓練版等三種大模型一站式服務。

持續提升數據要素流通、隱私計算等核心能力，推出「靈澤2.0」數據要素服務平台；積極投入數據要素市場化，形成海南數據超市、江蘇泰州、廣東潮州等10省市數據要素標桿案例，打造「政府+市場」運營的公共數據開發利用平台；聚焦產業數字化落地場景，聯合合作夥伴，推動數據要素生態建設。



### 【攜手合作夥伴成立中國電信數據要素產業聯盟】

數字科技生態大會期間，公司聯合海南省大數據管理局、襄陽市人民政府、中國信息通信研究院雲大所12家合作單位和企業成立中國電信數據要素產業聯盟，加速釋放數據價值，共同推動人工智能探索進程。

聯合生態夥伴舉辦衛星移動通信產業發展論壇，以「衛星即服務，融星創未來」為主題，發佈《中國電信5G NTN（非地面網絡）應用技術白皮書》、中國電信衛星產品體系、航空互聯網公眾版產品等最新科創成果。衛星移動通信產業界200餘家合作夥伴參會，共同探討產業發展的新方向、新模式，共同開拓產業發展的新格局、新空間，攜手推動空天信息產業高質量發展。

### 科技創新與合作

公司不斷完善科技創新體系，重點聚焦新一代信息技術、量子信息、生成式人工智能、未來網絡等戰略性新興產業和未來產業，開展核心技術攻關，提出研究(Research)、研發(Development)以及運營式開發(Operation)三類研發主體，通過「技術攻關強能力、成果應用提活力、人才建設改機制」，不斷增強自主創新能力，全力打造科技型企業，研發費用同比增長23.6%。

持續拓展產學研合作，加強上下游創新資源整合，與清華大學等知名高校、鵬城實驗室等科研機構以及華為等產業鏈夥伴開展聯合攻關，以用促研，推動重大攻關成果部署應用。聯合承擔國家項目，在網絡安全、量子通信、光網絡等前沿技術取得系列理論和原型突破。在技術研發和應用過程中，公司嚴格遵守科學倫理規範，恪守應有的價值觀念、社會責任和行為規範，充分評估新領域、新技術的潛在影響及可靠性，積極發揮科學技術的正面效應。

加快推動全球雲網寬帶產業協會(World Broadband Association, WBBA)建設，積極吸納全球產業合作夥伴、知名企業和機構加入WBBA，提升會員規模和質量，已發展會員77家，覆蓋五大洲32個國家，其中包括16個「一帶一路」國家，並與全球移動通信系統協會(GSMA)簽訂戰略合作框架協議，高質量合作生態圈初步形成，全球影響力顯著提升。



### 【推動全球雲網寬帶產業協會(WBBA)發展】

公司聚力打造國際溝通交流平台，積極推動協會引領全球雲網寬帶產業合作與創新，推動數字經濟轉型與發展。

2023年以來，協會舉辦巴塞羅那、上海峰會和巴黎年度發展等大會，增進全球雲網寬帶產業的溝通與交流，深度探討全球雲網寬帶產業面臨挑戰、發展趨勢及解決方案，發佈《WBBA全球雲網寬帶產業發展報告》及全球雲網發展指數報告，輸出中國發展實踐成果，提升全球影響力和領導力。

### 資本合作

公司緊緊把握國家戰略機遇，順應科技革命和產業變革趨勢要求，聚焦戰略性新興產業和未來產業，積極開展戰略性佈局，加大投資力度。強化重要業務板塊的資本運作，探索引入外部資本，提升相關子公司市場化經營水平和治理能力。系統化推進產投協同，實現協同收入快速增長。助力中小企業紓困，推進基金被投企業與專業公司開展技術、產品對接，科創協同取得初步實效。

### 共享發展成果

公司持續發揮數字信息基礎設施賦能經濟社會發展的作用，彌合數字鴻溝，增強數字包容性，讓不同人群共享數字化發展成果。

### 服務鄉村振興

公司開展4個定點幫扶縣和2個對口支援縣（以下稱「4+2」幫扶縣）調研，投入有償幫扶資金2.42億元；引入無償幫扶資金1,798萬元；引入有償幫扶資金2.45億元；培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人、專業技術人員6.17萬人次；直接招聘與轉移就業3,186人；直接購買與幫扶銷售農副產品4.81億元，助力「4+2」幫扶縣及各級企業1,256個幫扶點特色產業發展壯大。

### 【開展鄉村振興工作調研】



2023年2月，中國電信董事長柯瑞文一行到廣西調研鄉村振興工作，深入公司定點幫扶百色田林縣調研援建項目，看望慰問一線員工，與當地黨委政府共同研究推進鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接各項工作。



2023年8月，中國電信總裁邵廣祿一行赴新疆調研鄉村振興工作，深入公司定點幫扶喀什地區疏附縣，調研援建的疏附縣第三小學、疆果果農業科技有限公司、疏附縣粵港澳大灣區菜籃子基地，慰問脫貧群眾與幫扶幹部。

公司始終將消費幫扶作為促進脫貧地區特色產業提質增效和持續發展的重要途徑，積極參與國務院國資委「央企消費幫扶聚力行動」「央企消費幫扶興農周」，直接購買農副產品1.85億元，幫助銷售農產品2.96億元。



### 【舉辦中國電信新消費平台購物節】

2023年7月，由國務院國資委社會責任局指導、中國電信主辦的央企消費幫扶聚力行動——中國電信新消費平台購物節在京啟動。國家發展改革委、農業農村部、相關中央企業、定點幫扶縣代表以及157家合作夥伴共同參加此次活動。「中國電信新消費平台購物節」在7月31日至8月6日期間同步開設線上活動專區，匯聚近40家央企平台，500餘款地方名特優商品。



公司將數字鄉村建設作為深化行業幫扶、定點幫扶的重要舉措，打造數字賦能鄉村振興樣板。數字鄉村平台融合視聯網+AI+天翼雲播三大核心能力，面向區縣、鄉鎮、行政村等政府和村民，提供便民服務、積分銀行等信息化服務，以及農村養老、消防安全、智慧種植等數字化場景服務，實現鄉村基層治理和農民生產生活智能化，已累計服務超過36萬個行政村，服務村民超過1億人。



### 【助力廣西田林食用菌產業發展壯大】

公司深入調查研究，找準食用菌種植快車道，援建田林縣食用菌現代農業產業園、食用菌研發中心、菌棒培育中心，以「產業園+龍頭公司+村集體經濟+種植基地+農戶」的模式大力發展。產業園年產量2,500噸，年均為89個村集體增收2萬元，每戶家庭增收3萬元。

公司連續8年承擔電信普遍服務任務，從鋪光纜到建基站，不斷提高邊疆偏遠地區網絡覆蓋，彌合區域間「數字鴻溝」。2023年，公司繼續深入實施第八批普遍服務，建成近2,900個4G基站，650個5G基站，為我國2,787個偏遠行政村提供高質量信息通信服務。



### 【圓滿完成第八批普遍服務建設任務】

新疆信息通信業深入貫徹落實網絡強國戰略部署和絲綢之路經濟帶核心區建設要求，紮實推進數字新疆建設。2015年以來，新疆連續實施8批國家電信普遍服務試點項目，對全疆行政村及兵團連隊進行新建或改造升級光纖網絡。

2023年在第八批普遍服務項目中，新疆公司累計投入2.4億元，完成建設51段90個邊境4G無線基站，覆蓋158個4G行政村和7個5G數字鄉村，緊跟鄉村振興戰略步伐，關注鄉村產業佈局，有效支撐農村地區經濟、人文、教育等方面的發展。

## 推廣適老關愛

公司積極弘揚孝親敬老傳統美德，助力銀髮一族跨越「數字鴻溝」。聚焦老年人日常生活涉及的高頻事項，集中力量為老年人提供更便捷、更貼心、更優質的信息通信服務和專屬服務。10000號人工熱線為老年人提供約2034萬次直接進入人工尊老專席的暖心服務，實現10000號遠程櫃檯視頻服務業務辦理12萬餘次。營業廳愛心翼站智慧助老及防詐講座服務278萬人次。升級中國電信APP，實現AI數字人的服務助老能力，持續完善關愛版用戶體驗，實現遠程助老、家庭圈功能。推動適老化數字技術迭代升級，AI守護、翼家健康等老年人產品使用感知大幅提升。



臻情20 (5G)  
臻情守护 时刻相伴  
千里之外 关爱不断

实时位置 电子圈核 远程协助  
轨迹查询 危险预警  
关爱家人 守护安全

### 【開發適老關愛終端「臻情20」】

終端公司聚焦銀髮群體在手機使用「上手難」的問題，自主研發的臻情守護系列應用，將關愛元素融入到手機設計研發過程中。如開機默認進入關愛模式、設計適合銀髮群體觀看的超大字體和大圖標、一鍵撥號、開機默認96dB大音量、語音播報等功能，讓銀髮群體享受智能手機帶來的生活便利。

## 熱心社會公益

公司熱心參與社會公益事業，貫徹《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規，充分考慮捐贈對象和社會發展需要，通過公益性捐贈、救濟性捐贈等多種形式支持科技、教育、文化、體育、衛生事業的發展，積極濟困助殘扶弱。鼓勵員工發揚奉獻、友愛、互助、進步的志願精神，推進志願服務制度化、常態化，積極營造文明和諧、團結奮進的氛圍。



### 【紮實開展助老服務】

2023年，上海公司以「愛有天翼」志願服務品牌為抓手，圍繞智慧公話亭的推廣使用，成立「數字助老」天翼小蜜蜂志願服務團隊，製作「智慧公話亭新應用、新體驗」「智慧公話亭演變歷程」等課程，深入社區、走上街頭，現場講解智慧公話亭的功能應用，輔導廣大老年市民更好地享受數字信息化應用，傳播數字之城的暖心魅力，樹立數字助老服務區域第一聯想品牌。

公司不斷深化「愛心翼站」公益服務，發揮小切口大平台作用，以有溫度的服務關懷社會特殊群體。建設擴充服務站點，融入屬地社區開展戶外勞動者關愛、智慧助老、青少年信息科普等全年齡段公益服務，打造「戶外勞動者的港灣、跨越數字鴻溝的紐帶、科普信息技術的講台和防範網絡詐騙的陣地」。開展愛心翼站「全省點亮」，實現近十萬家城鄉營業廳普遍加載「飲水休息、手機充電、廁所指引、手機輔導、防騙提醒、安防輔導」六項公益服務，各地公安部門授牌成立「反詐宣傳教育基地」292個，建立愛心翼站志願服務隊伍520支，組織「清爽夏日愛騎月」「高考加油站」「暖冬計劃」等公益活動14萬場，為戶外勞動者、老年人、青少年等群體服務超過1,300萬人次。公司相關單位榮獲中華全國總工會「工會驛站雙15工程重要貢獻單位」，96家「愛心翼站」榮獲中華全國總工會「最美工會戶外勞動者服務站點」稱號，獲評數量在全國共建單位中排名領先，廣西河池金城江街道新建社區（愛心翼站）榮獲中國科協「最美科技志願服務點」。



### 【倡導公益關愛，啟動愛心翼站公益聯盟】

2023年7月10日，中國電信董事長柯瑞文，在中華全國總工會「工會服務站點雙15工程」發佈會暨啟動儀式上，代表全國共建單位發出戶外勞動者關愛服務倡議。

2023年11月9日，在中華全國總工會權益保障部的指導和支持下，公司聯合中國職工發展基金會、中國紅十字基金會、阿里巴巴公益、美團公司舉辦了愛心翼站公益聯盟暨「點亮中國」啟動儀式，為持續開展公益服務搭建了資源匯聚平台。



### 【舉辦防詐騙講座，守護居民「錢袋子」】

2023年6月7日上午，安徽黃山愛心翼站志願服務隊攜手水心亭社區新時代文明實踐站、養老服務中心舉辦防詐騙講座，圍繞新型詐騙手法，通過真實案例分析、案例模擬視頻對養老詐騙等手法進行剖析，增強了社區老年人的防詐騙意識，得到大家的一致好評。目前，安徽全省授牌成立「愛心翼站」反詐宣傳教育基地達到80家。

## 共譜海外篇章

公司將聯合國可持續發展目標(SDGs)與國際業務發展有機結合，堅持合作共贏、共同發展，致力於加強信息通信領域的國際合作，積極參與高質量共建「一帶一路」，推動全球化數字信息基礎設施建設。在海外發展中積極履責，注重屬地化經營，長期關注當地社區發展，促進相互理解和文化融合。

### 提升國際通信服務能力

公司持續提升跨國通信服務能力，服務中國高水平對外開放。國際化經營覆蓋全球主要市場，在全球42個國家和地區設立50家分支機構，與400多家境外電信運營商開展了跨境數據和語音合作，為跨國企業客戶提供個性化、高性價比的綜合通信解決方案，積極助力中資企業走出去，外資企業進入中國市場。

公司不斷提升服務公眾客戶業務能力。國際港澳台移動漫遊業務覆蓋全球251個國家或地區，持續優化資費水平和服務能力，在約200個國家或地區提供了「包天封頂，流量暢享」服務；積極應對境外緊急突發事件，及時發出公益通知，建立旅行用戶協助熱線等，為客戶提供高品質服務。



### 【國際傑出顧客關係服務獎】

2023年11月16日，亞太顧客服務協會(APCSC)舉辦第21屆「國際傑出顧客關係服務獎」頒獎典禮，國際公司榮獲兩項企業團隊大獎及八項個人大獎，這也是國際公司連續十一年獲此殊榮，彰顯公司在國際業務領域的卓越客戶服務能力。

### 助力海外數字經濟發展

公司持續完善全球雲網佈局，推動全球化數字信息基礎設施建設。強化國際雲網資源建設，重點投資亞太和「一帶一路」沿線國家或地區，已建成較大規模的全球網絡。截至2023年底，國際及港澳台骨幹傳輸中繼超過113T，其中一帶一路方向超過50T；擁有230個海外網絡服務點(POP)，直連國際互聯網數達到611個。



#### 【亞洲直達海纜主幹段全線貫通】

2023年底，公司主導發起的亞洲直達海纜(Asia Direct Cable)項目完成所有登陸點海纜登陸，主幹段全線貫通。該國際海纜將以先進的網絡連接技術為全球客戶帶來優質、普惠的數字體驗，滿足亞太地區日益增長的國際寬帶需求，提升國際通信基礎設施互聯互通水平。

公司大力推進天翼雲國際化，打造覆蓋全球主要熱點區域高速互聯智能雲網體系，與全球主流公有雲多節點高速互聯。憑借專業的信息服務能力和雲網融合技術優勢，匹配海外當地數字化應用場景，融入智慧系列方案，助力海外客戶數字化轉型升級，為當地數字經濟建設、社會進步及民生改善做出積極貢獻。



#### 【天翼雲正式出海】

2023年6月18日，天翼雲4.0香港節點正式上線，標誌着天翼雲正式出海。公司加大在亞太、歐洲、非洲中東等「一帶一路」沿線區域算力基礎設施建設，提供計算、存儲、雲電腦、雲連接等服務，助力中資出海和當地企業的數字化轉型。

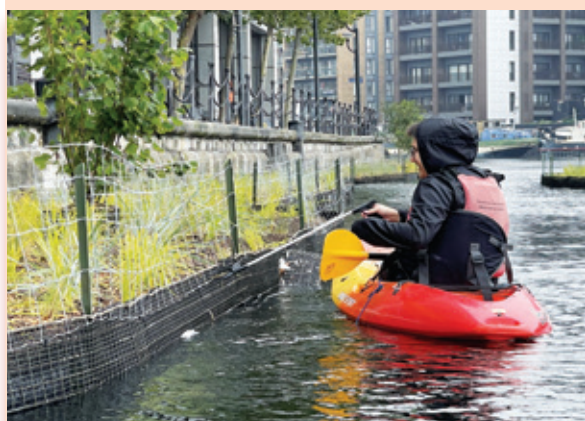
## 支持當地社區發展

公司長期關注當地社區建設，積極貢獻自身力量，融入當地社會、促進文化融合。持續開展海外公益活動，踐行聯合國可持續發展目標(SDGs)中「消除貧困」「數字化社區」「綠色環保」等倡議，構建可持續治理框架，促進政府、企業和社會通力合作，助力當地打造更具活力、包容和繁榮的社會環境。



### 【南非公司為當地青年提供職業技能培訓】

南非公司積極響應南非政府「Skill Development計劃」，與當地職業培訓機構(Black Points Training Solutions (Pty))緊密合作，為當地青年提供與公司業務相關的專業知識、職業技能和在職方面的培訓，提升就業競爭力。



### 【歐洲公司舉行環保活動】

2023年8月，歐洲公司以「保護環境、服務社區」為主題，在倫敦標誌性水域泰晤士河畔舉行垃圾清理環保活動。員工們用抓取工具和垃圾袋進行水上作業，並對收集到的垃圾進行分類處理，以避免二次污染，為恢復河流的生態環境作出積極貢獻。