

中国联通2015年社会责任报告

落实新理念 谱写新篇章



办公地址：北京市西城区金融大街21号

邮政编码：100033

网 址：www.chinaunicom-a.com



报告说明	02	协调发展 协同运营	39
董事长致辞	03	海内外同发展	40
		助力区域协调	43
		缩小数字鸿沟	44
		净化网络环境	45
公司简介	04	绿色发展 环境友好	46
公司治理	04	推进绿色运营	47
股权结构	05	强化管理节能	48
发展战略	06	电磁辐射管理	50
组织机构	07	共建基础设施	50
品牌体系	08		
责任管理	09	开放发展 合作共赢	51
责任目标	10	战略投资合作	52
责任组织	10	与产业共发展	54
责任议题	11		
责任沟通	12	共享发展 公平和谐	56
合规运营	13	支持员工发展	57
风险管控	14	帮助地区发展	64
依法治企	15	助力社区建设	65
反腐倡廉	15		
审计监督	16	展望 2016	69
安全生产	16		
创新发展 提质增效	17	附录	70
负责任的经营	19	关键绩效	70
网络提速降费	20	公司荣誉	71
“互联网+”行动	22	社团组织	71
改善客户感知	30	指标索引	72
可靠通信保障	34	意见反馈	74
推进科技创新	37		



报告说明

报告时间范围：

2015 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；
国家质检总局、国家标准委《社会责任报告编写指南》；
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》（G4 版）。

报告数据说明：

本报告所引用的 2015 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。

报告获取方式：

公司社会责任报告以纸质版和网络版两种形式提供。网络版报告见中国联通网站 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

2015 年是中国联通发展历程中不平凡的一年，在市场环境深刻变化、多重因素相互交织、经营发展面临新挑战的情况下，我们积极应对，把企业发展融入经济、社会和环境的可持续发展之中，制定新形势下的发展战略，持续提升信息通信服务能力，推出一系列为民、惠民的服务举措，为促进“大众创业、万众创新”和传统产业转型升级，推动中国经济提质增效作出了积极贡献。

为了更好地贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，中国联通深入分析内外部发展环境的新变化，基于自身资源禀赋，提出了全面实施聚焦战略，创新合作发展。聚焦是中国联通实现基业长青的务实选择，要充分考虑不同领域、不同资源条件、不同经营水平等客观差异，集中资源，突出重点，获取更高的运营效率，实现更好的发展效果。创新是引领发展的第一动力，把创新摆在发展全局的核心位置，紧紧把握新一轮科技革命与产业变革趋势，加大技术业务创新、商业模式创新、经营服务创新和体制机制创新。合作是现行格局下的必由之路，本着“合作共赢、共同发展”的原则，推动行业内兄弟企业间在资源、创新等领域的优势互补、深度合作，形成发展的协同效应；面向产业链，以开放的心态，在技术、业务、资源、资本等诸多领域扩大合作，构建良性的产业生态圈。

作为联合国全球契约成员和大型国有企业，中国联通严格遵守全球契约十项原则，在生产经营管理过程中对利益相关方负责，不断提升履责能力。2015 年，我们更加注重创新转型与质量效益，集中资源建设高速、安全的信息基础设施，全力加快 4G 和全光网络建设，建成 6 个全光网省，移动数据流量综合单价降低 27%，固定宽带单位带宽平均单价降低 49.6%，有力落实了国家“宽带中国”、“互联网+”行动和“提速降费”等要求，有效拉动了信息消费；在物联网、云计算、大数据等关系国计民生和传统产业转型升级的重点领域，创新行业应用，助力智慧城市建设，部署实施了一批重点项目。我们更加注重协同运营和协调发展，积极推进“一带一路”行动，加快“走出去”的步伐，成立国际公司，推动海内外业务协同发展和海外社会责任的履行；落实“西部大开发”战略，在业务发展、网络建设、资金支持、客户服务等方面对西部进行政策倾斜和重点帮扶；实施

万镇光网计划，努力缩小城乡数字鸿沟，让信息化服务的成果惠及边远贫困地区；打造绿色的网络环境，传播网络“公益文明”，让客户体验到更加放心、便捷的服务，切实保护消费者权益。我们更加注重资源节约与环境友好，认真贯彻落实节约资源和保护环境的基本国策，坚持绿色发展，推进技术节能和管理节能，实施老旧设备下电，加强物资循环利用，开展电磁辐射管理，节约建设通信设施。我们更加注重开放合作与互利共赢，开展与中国电信的深度合作，以“资源共建共享，客户服务提质”为主题，全面实施“客户服务提质计划”，为广大用户加快改善以 4G 为重点的网络覆盖和服务质量，为各类企业及全社会提供更加优质的信息通信服务；开放平台资源和能力，推动产业链在设备、服务、技术、品牌、业务等各领域的深度合作，为合作伙伴创造更加广阔的发展机会。我们更加注重员工发展与社会共享，搭建多维立体、覆盖全员的晋升激励体系，多途径提升员工综合素质，倾听员工意见，关爱员工身心健康，促进员工与企业同发展、共成长；积极响应国家精准扶贫号召，坚持开展对口扶贫，助力贫困地区民生发展，持续援助西藏，加快藏区农牧民脱贫致富，促进藏区经济发展和社会和谐；广泛开展扶老助残、捐资助学、保护生态环境等志愿行动，向社会分享爱心。

2016 年，中国联通将以实际行动深入落实网络强国战略、国家大数据战略、“互联网+”行动等总体部署，把践行责任与生产运营管理有机融合，以新发展理念引领改革发展，推进网络、平台、终端等供给侧结构性改革，与相关方携手合作拓展发展新空间，构建行业发展新生态，更好地服务经济社会民生，开创中国联通持续快速健康发展的新局面。

中国联合网络通信股份有限公司董事长

2016 年 3 月

公司简介

中国联合网络通信股份有限公司（简称“中国联通”）是经国务院批准的，由联通集团以其于联通 BVI 公司 51% 的股权投资所对应的净资产出资，并联合其他发起单位以现金出资于 2001 年 12 月 31 日在中国成立的股份有限公司，主要通过联通 BVI 公司及其子公司联通红筹公司控股的联通运营公司在中国境内提供综合电信服务，也通过联通红筹公司的香港及中国境外的子公司在其当地经营电信互联等通信服务，连续多年入选《财富》世界 500 强。

中国联通主要经营固定通信业务，移动通信业务，国内、国际通信设施服务业务，卫星国际专线业务、数据通信业务、网络接入业务和各类电信增值业务，与通信信息业务相关的系统集成业务等。中国联通于 2009 年 4 月 28 日推出具有全新服务理念和创新精神的全业务品牌“沃”，面向公众和集团客户提供全面服务。截至 2015 年底，中国联通服务的用户总数达到 4.3 亿户，资产规模 6153.2 亿元。

中国联通拥有覆盖全国、通达世界的现代通信网络，积极推进固定网络和移动网络的宽带化，扩大国际网络覆盖，完善营销网点布局，为广大用户提供全方位、高品质信息通信服务。2015 年，中国联通全力推出“沃 4G+”，着力打造业内领先水平的 4G 精品网络。截至 2015 年底，4G 基站达到 39.9 万个，固网宽带接入端口约 1.65 亿个，国际漫游业务覆盖 251 个国家和地区的 593 家运营商。未来，中国联通将全面实施聚焦战略，创新合作发展，加快网络覆盖的共享与加倍，为用户带来极致完美的网络体验。

公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、中国证监会等监管部门的有关规定以及上海证券交易所《股票上市规则》等法律法规要求开展公司治理，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。公司董事会、监事会及其它内部机构均独立运作，全体董事勤勉尽责履行董事职责，注重维护公司和全体股东的利益。

规范资本市场行为

公司严格按照《公司信息披露管理办法》规定，做到信息披露真实完整、及时充分。建立《公司内幕信息知情人登记制度》，加强信息保密，防控内幕交易，保护投资者的合法权益。积极配合证券监管部门和上市公司协会开展调研，认真完成监管部门布置的各项工作并自觉接受监管。公司邀请专家就上市规则、上市公司信息披露等内容进行培训，并安排董事、监事和高级管理人员参加上交所、上海证监局组织的相关培训。

2015 年，我国股市出现异常波动，为防范股价大幅波动以及基于对公司持续稳定发展的信心，公司大股东“中国联合网络通信集团有限公司”于 7 月 28 日通过上海证券交易所从二级市场购买本公司股票，并承诺在未来 6 个月内择机增持公司股份，增持金额不低于 3 亿元。

加强投资者沟通

公司充分保障投资者的知情权，严格按照要求召开股东大会，采用现场与网络投票相结合的方式，并开设个人股东接待区，方便股东表达意愿。公司通过法定信息披露、投资者见面会以及来访接待、回复来信和上证 E 互动平台的投资者提问等渠道，与投资者进行广泛交流。举办投资者交流会，由公司管理层与投资者公开进行沟通。公司在章程中制定了持续、稳定、可预期的现金分红政策，并就现金分红与投资者建立沟通机制，对公司现金分红水平和投资者回报作出公开、合理的说明。公司自成立以来一直坚持分红，给股东回报。

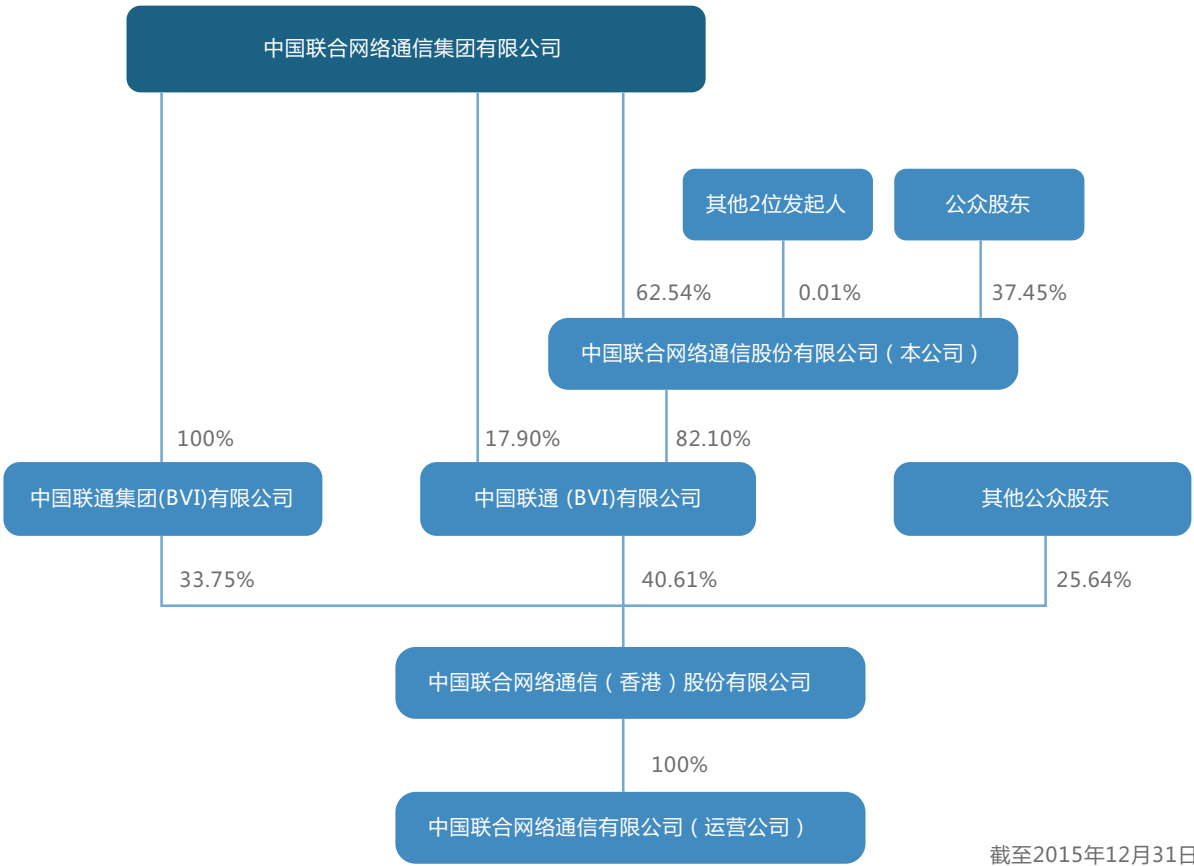
董监事及高管

董事会由王晓初先生（董事长）、陆益民先生（董事 / 总裁）、李福申先生（董事）、张钧安先生（董事）以及刘彩先生、赵纯均先生、夏大慰先生等三位独立董事组成。

监事会由姜正新先生（主席）、汪世昌先生（职工监事）、蔡全根先生（监事）组成。

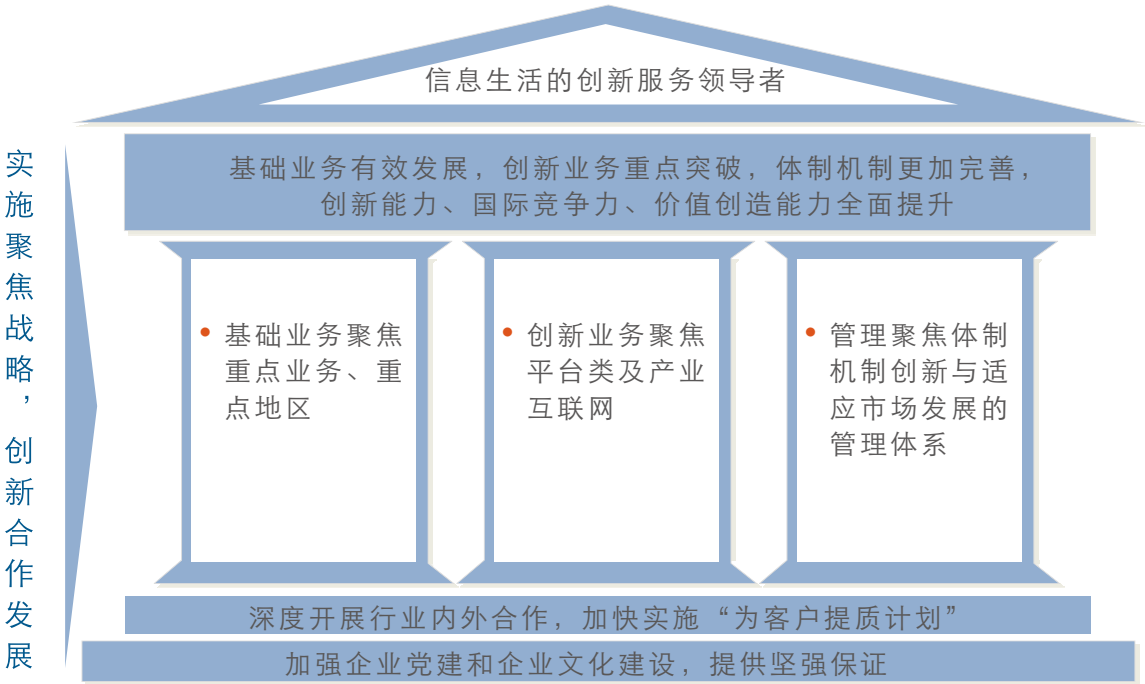
总裁由陆益民先生担任，副总裁由李超先生担任。

股权结构



发展战略

中国联通认真学习贯彻党的十八届五中全会精神，认真落实中央关于“十三五”规划《建议》，深入分析内外部发展环境的新变化，基于中国联通自身资源禀赋，确立了“实施聚焦战略、创新合作发展”的公司战略。这一战略的核心要义是，坚持重点聚焦、坚持创新驱动、坚持深化合作、坚持党的领导；基础业务聚焦重点业务、重点地区；创新业务聚焦平台类及产业互联网；管理聚焦体制机制创新与适应市场发展的管理体系。通过三到五年的努力，企业战略转型取得重大进展，实现基础业务有效发展，创新业务重点突破，体制机制更加完善，中国联通的创新能力、国际竞争力、价值创造能力得到全面提升。

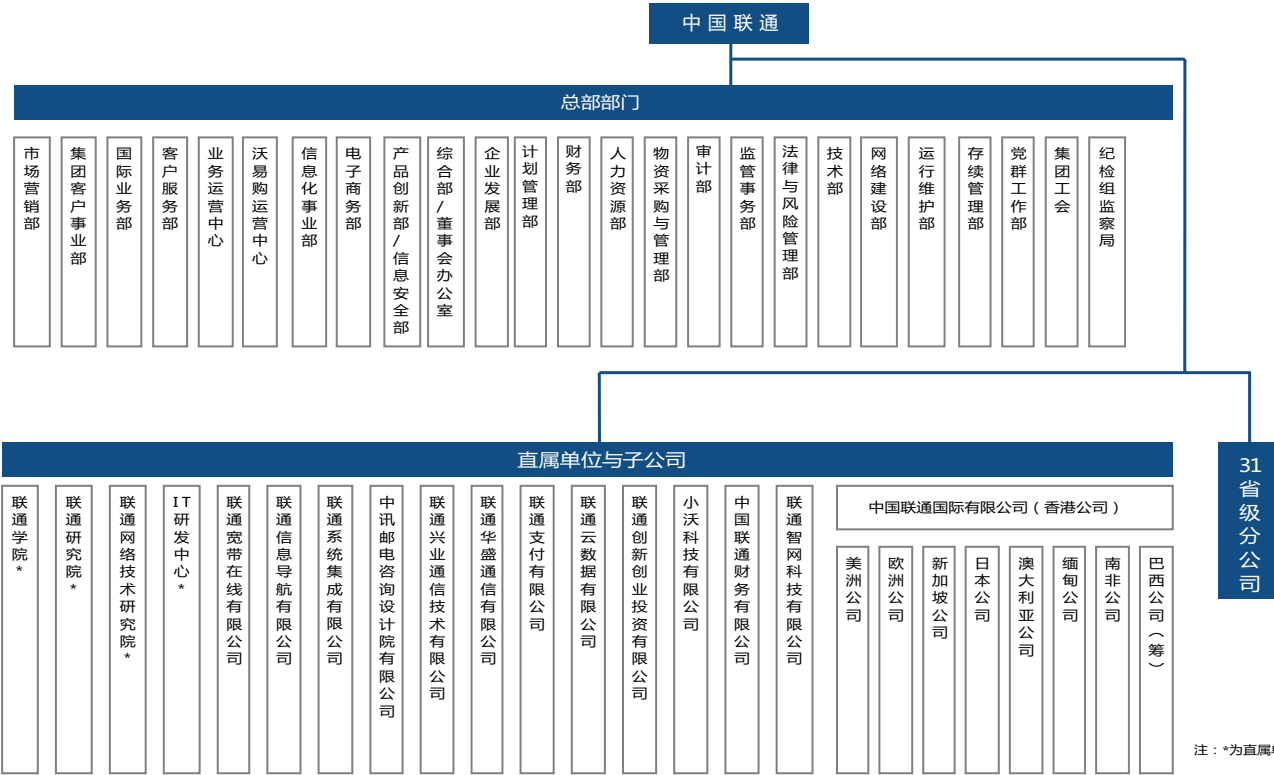


组织机构

2015 年，中国联通加快构建适应移动互联网发展的新体制，通过对集团总部和直属单位 / 子公司的机构调整，形成有利于创新发展的组织机构。

集团总部层面：为适应移动互联网发展，促进公司业务和产品向“互联网 +”转型，将电子商务中心从信息化和电子商务事业部分离，成立独立的电子商务部。为进一步加强集中统一运营，在全集团统筹整合渠道、终端、金融、信息和物流服务，成立沃易购运营中心。为进一步整合资源，撤销中国联通网络分公司。

直属单位与子公司层面：为提升公司 IT 核心系统自主研发能力，成立 IT 研发中心。为加强国际业务统筹规划，成立国际公司。为更广泛地融入金融市场，成立中国联通财务有限公司。为适应汽车信息化迅速发展的形势和需要，成立联通智网科技有限公司。



注：*为直属单位



品牌体系

中国联通企业品牌

理念是“创新改变世界”。作为创新精神的倡导者，中国联通始终走在时代之前，以领先的通信技术描绘未来通信生活的蓝图，以基于全业务的运营体系畅想综合信息服务的宏大远景，以勤奋不辍的开拓精神在进取中思考明天，实践创想。因为中国联通深信，未来由创新者改写，世界因创新而改变。

“沃”品牌

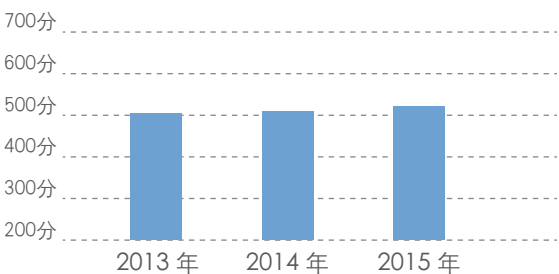
中国联通与用户沟通的核心品牌，涵盖所有产品、业务、服务、套餐等，其理念是“精彩在沃”。“沃”品牌致力于改变个人的沟通方式，展示独特的个性，提升个人的魅力；改变家庭的生活方式，升华彼此的感情，增添生活的乐趣；改变企业的竞争手段，助力企业的梦想，创造领先的未来。



中国联通品牌架构

中国联通贯彻企业品牌下的全业务品牌战略，企业形象和品牌价值不断提升。根据中国品牌力指数发布的 2015 年通讯服务行业品牌榜品牌影响力，中国联通品牌力指数为 517.4 分，同比上升 5.8 分，是国内电信运营商中近三年来唯一品牌力指数持续上升的品牌。

中国联通品牌力指数

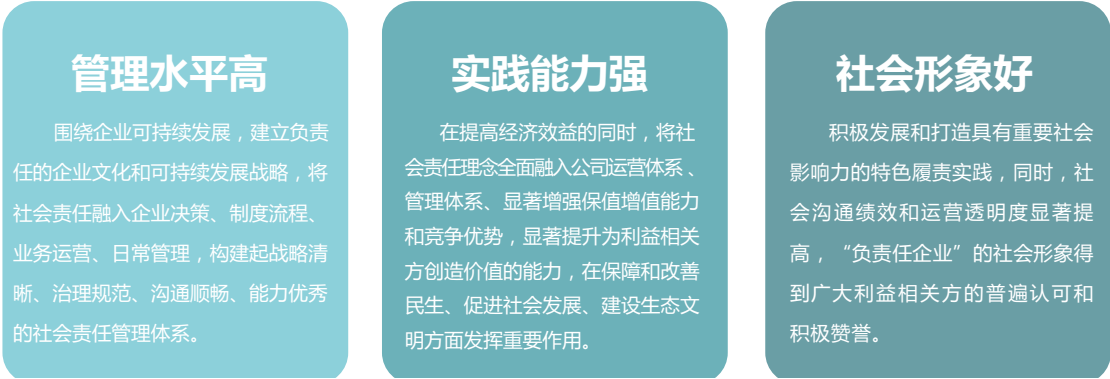


责任管理

中国联通重视履行社会责任，加强社会责任管理，将社会责任融入公司日常运营，加大与利益相关方的沟通，为提升公司综合价值创造能力提供支撑，为推动社会可持续发展做出积极贡献。

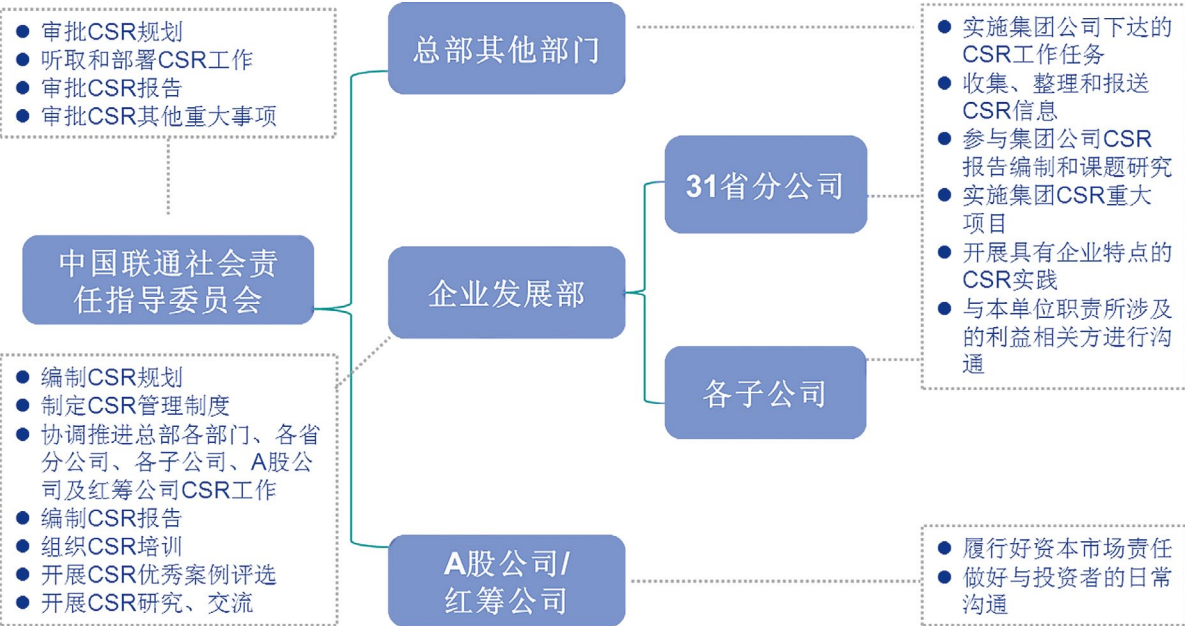
责任目标

通过不断提升责任管理和责任实践两个能力，到 2016 年，中国联通社会责任发展水平努力实现“管理水平高、实践能力强、社会形象好”的目标。



责任组织

中国联通建立了社会责任工作机构，在《中国联通社会责任管理办法》中明确了机构的组成及相关单位的职责。





责任沟通

2015 年，中国联通根据实质性议题，区别不同利益相关方，开展有针对性的沟通工作。

实质性议题	利益相关方	沟通方式	对中国联通的期望
加强内部管理， 实现公司健康稳定发展	投资者	● 业绩披露会 ● 股东大会 ● 投资者交流会	● 及时透明的信息获取 ● 长期稳定的投资收益 ● 公司治理与风险管控 ● 守法与廉洁运营
	政府与监管机构	● 见面沟通 ● 会议	● 公平的市场竞争秩序 ● 提高效率降低成本 ● 网络信息安全
	社会公众及媒体	● 电话、座谈会 ● 微博、网站	● 及时了解公司信息 ● 与公司进行信息互动
夯实履责基础，铸造 绿色安全通畅的领先网络	客户	● 服务热线 ● 微博微信 ● NPS（净推荐值）调查	● 高速流畅的网络 ● 随时随地畅通的网络 ● 创新前瞻的通信技术 ● 安全健康的网络环境
消除数字鸿沟，让农民享受 无异于城市的服务	边远地区客户	● 访谈 ● 活动	● 边远地区高质量的网络 ● 丰富的涉农信息化应用 ● 方便的信息服务渠道
提升服务能力，打造 丰富实惠放心的满意服务	客户	● NPS调查 ● 深度访谈 ● 客户体验专家对主要产品进行持续体验 ● 会议、访谈 ● 大客户活动	● 提高生活品质的新业务 ● 优惠透明的资费政策 ● 便捷高效的服务渠道 ● 快速有效的投诉处理 ● 个人信息安全保密
坚持以人为本，培育 企业与员工双赢的命运共同体	员工	● 员工调查与座谈 ● 职工代表大会 ● 民主生活会 ● 在线访谈 ● 总经理在线	● 合法权益受到保障 ● 培训与职业发展空间 ● 参与民主管理的机会 ● 更好的工作环境 ● 安全的生产工作环境
推进合作者管理，建设 合作共赢的责任供应链	合作伙伴	● 众筹大会 ● 招标与中标公告 ● 合作方自服务门户 ● 会议、访谈	● 广阔的合作领域 ● 公平公开的合作机会 ● 丰富便捷的支撑服务
绿色低碳发展，贡献和谐 共生的生态文明	生态环境	● 会议	● 公司运营绿色环保 ● 循环利用减少污染
投身公益慈善，共同建设 美好家园	社区	● 会议座谈 ● 驻村帮扶	● 持续有效的捐赠 ● 加大扶贫与援助 ● 开展公益志愿活动

2015 年，公司积极与媒体和公众开展沟通，传播发展动态。

- 进行宣传报道，策划了全光网络改造山东行、互联网 + 河南行、4G+ 广东行等采访活动，以及公司聚焦战略暨 4G+ 策略等重大新闻发布会，并编发新闻通稿、《新闻发布专报》等。
- 关注舆情动向，编发《每日舆情监测报告》和《舆情专报》。
- 官方微博互动，全年官微阅读总量 7 亿多次，投诉、咨询转办量 4 万多件。

合规运营

中国联通将规范的企业管理视为保障公司持续稳健发展的基础。2015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、完善安全生产管理，以规范有效的管理机制推动企业实现基业长青。

利益相关方	对中国联通的期望	沟通方式	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
投资者	● 及时透明的信息获取 ● 中小股东的权益保护 ● 长期稳定的投资收益 ● 有效管控风险 ● 守法合规运营 ● 稳健发展	● 业绩披露会 ● 股东大会 ● 投资者交流会	● 及时披露公司信息。 ● 通过现场投票、网络投票、个人股东接待区，为中小股东表达意愿提供便利。 ● 公司自成立以来一直坚持分红，并与投资者进行有效沟通。 ● 完善全面风险评估模式，防范经营风险。 ● 制定法制工作规划，尊重知识产权，保护消费者权益。 ● 开展多项专项审计，对发现问题通知整改并通报。	● 保障投资者及时方便地获取公司信息。 ● 完善中小股东沟通渠道。 ● 继续执行持续、稳定和可预期的现金分红政策。 ● 风险管理从经验型升级到专业型，并向价值型转变。 ● 突出守法合规建设重点，完善学法用法制度。 ● 针对制约公司发展的问題，借助审计信息化手段预警监控。
监管机构	● 廉洁运营	● 见面沟通 ● 会议	● 实施纪检监察体制机制改革，加强反腐倡廉和党风廉政建设，开展中央专项巡视整改工作。	● 持续推进巡视长效机制，落实“两个责任”，加强信访举报管理和纪律审查工作。
社会公众	● 及时了解公司信息 ● 与公司进行信息互动	● 电话、座谈会 ● 官方微博 ● 官方网站	● 与媒体记者、专家、意见领袖沟通、座谈。 ● 官方微博回复用户私信、评论，官方网站发布新闻。	● 与媒体记者、专家、意见领袖进行有效沟通。 ● 继续做好官方微博粉丝互动和官方网站新闻发布。
媒体	● 及时报道公司新闻 ● 走进公司开展采访	● 发布新闻稿 ● 新闻发布会 ● 专题采访活动	● 发布新闻稿件。 ● 组织新闻发布及采访活动。	● 继续准确及时地做好新闻发布。 ● 适时策划组织新闻发布会和媒体座谈会。
员工	● 安全的生产工作环境 ● 人身安全的有效防护	● 民主生活会 ● 视频会议	● 完善安全生产应急管理体系。 ● 开展职业卫生“三同时”情况调查，组织职业安全教育。	● 进一步加强安全生产环境建设。 ● 建立健全职业卫生保障机制。

风险管控

中国联通持续健全内控与风险管理体系，推动风险管理与日常经营管理不断融合。

- 建立由董事会、内控与风险管理委员会、综合管理部门和各相关专业职能部门构成的内控与风险管理组织体系。

● 深化“常态化的全面风险与动态化的关键风险管理相结合”的全面风险管理体系，完善“多级描述、分层管控”的全面风险评估模式。

● 开展年度及中期全面风险评估、专项风险评估、内控自我测试。

2015 年，公司未发生重大风险事件，未发现内控建设与执行方面的重大缺陷和实质性漏洞。国资委对公司风险管理工作予以肯定。

守法合规培训情况

责任绩效指标	2013年	2014年	2015年
守法合规培训次数（次）	1536	1567	1596
守法合规培训人数（人）	222941	226463	231549

依法治企

中国联通坚持法制教育与法治实践、法律管理与经营管理相融合，努力实现依法治企、诚信经营、科学发展。

- 制定“法制工作新五年规划”，编写“合规手册”。

● 通过普法专刊、法律宣传日、知识竞赛及讲座等方式开展法制宣传。

● 通过知识产权预检索、规范合同的知识产权条款等方式合法使用他人知识产权，完善自身知识产权管理体系，探索自有知识产权的应用转化路径。

● 进一步采取有效措施确保落实保护消费者权益的法律、法规和规章，加强用户个人信息保护，避免虚假或者误导性宣传。

2015 年，在国资委对中央企业落实法制工作第三个三年目标的考评通报中，中国联通获评 A 级。全年未发生因不正当竞争、垄断行为引发的重大诉讼案件，未发生因违反环境法律法规导致的重大行政处罚。

反腐倡廉

2015 年，公司持续加强反腐倡廉制度建设。

- 修订完善“三重一大”决策制度，通过建立决策委员会等制度化安排，推进实现“管理 + 专家”共同参与的民主决策、透明决策、科学决策。

● 制订实施《中国联通总部工作人员涉外合作 7 条纪律》、《中国联通企业负责人履职待遇、业务支出管理办法》等制度，规范权力运行，管控廉政风险。

● 建立实施“有权必有责、有责必承诺”的责任承诺机制，将原则性的软要求细化为具体化的硬约束，人走到哪里，责任和承诺就带到哪里。

● 推进落实“一岗双责”，以企业规章制度对中国联通各级领导机构及各级领导人员，在反腐倡廉方面必须履行的责任列出责任清单，做到落实有遵循、检查有标准、问责有依据。

● 加强巡视监督，对 12 个省级分公司开展了专项巡视。加大违规违纪问题处理力度，对一批违规违纪问题进行了严肃处理，营造干事创业、风清气正的发展氛围。

维护市场竞争秩序

中国联通在经营过程中注重守法经营、理性竞争，并积极加强业内沟通，致力于建立良好的市场经济秩序。

- 在业务发展过程中严格遵守有关规范性经营的法律、法规。

● 研究电信市场监管政策并进行严格遵守和充分运用。

● 积极防范和遏制市场不规范竞争行为，促进电信市场健康有序发展。

通过公司上下共同努力，重点治理了违规诋毁宣传、低于成本价销售、高额赠送与电信业务无关的物品、侵占通信设施资源、违规建设驻地网设施等行为，市场竞争秩序得到进一步维护。



创新发展 提质增效

公司结合通信行业特点有针对性地开展反腐倡廉宣传教育，创办了集宣传教育、情况通报、信访举报为一体的《中国联通纪检监察网》，深入宣传反腐倡廉建设的新精神新要求、各项纪律规定、工作动态、典型案例等内容，成为公司时时在线、人人可看的反腐倡廉宣传教育阵地。



审计监督

2015 年，公司针对生产经营的突出问题和潜在风险开展审计监督，对违反财经纪律和公司利益流失等重大问题进行重点查处。对部分省分公司、子公司，以及基地工程开展资金管控、广告宣传费管控、基层责任单元及网络单元效益跟踪、离任经济审计、内部控制管理审计、投资建设管理等多项专

项审计。对审计发现的问题逐个单位下发审计整改通知并下发全国通报，督促整改落实。公司《创建风险导向审计模式 + 以价值分析促企业发展》、《移动通信网络工程专项审计调查案例》获得中国内审协会 2015 年百佳审计案例。

安全生产

2015 年，中国联通紧抓安全生产责任制落实，强化“一岗双责，党政同责”的安全生产责任体系，强化安全生产基础管理，切实履行安全生产主体责任，全年未发生安全生产责任事故。

- 制定应急管理办法、预案管理办法和总体应急预案。
- 在全系统开展“安全生产月”和“安全生产万里行”活动。
- 开展职业卫生“三同时”情况调查，青海、云南、西藏等省分公司针对本地易发职业病制定了劳动保护措施。

安全生产培训情况

责任绩效指标	2013 年	2014 年	2015 年
安全生产培训次数（次）	32	32	32
安全生产培训覆盖率（%）	98	99.8	100

创新是社会进步的核心力量，中国联通致力于建设创新型企业。2015 年，我们顺利完成国家投资等稳增长任务，加快推进创新转型，深入开展“互联网+”行动，持续实施提速降费，稳步提升服务质量，保障通信畅通，推动技术创新成为公司发展的主要驱动力量，为促进大众创业、万众创新和社会转型升级作出贡献。



负责任的经营

中国联通认真落实国家对电信企业的重要部署，积极承担推动社会信息化的各项工作任务。2015 年，加快推进 4G、宽带重点业务发展，公司 4G 用户达到 4416 万户；固网宽带用户达到 7233 万户，同比增长 5.1%；FTTH 用户达到 3837 万户，较上年末增加 1805 万户，FTTH 用户占比达到 53.1%；累计实现营业收入 2770.5 亿元，利润总额 138.7 亿元。积极落实宽带中国战略、京津冀一体化和提速降费等工作要求，实施宽带免费提速，推出流量单月不清零等服务。大力推进移动转售业务试点，实现用户数和结算收入行业领先。认真落实工信部移动电话实名制要求，深入开展“黑卡”治理专项行动，完成电话用户实名率任务。加强行业纠风建设和申诉管控，实现客户申诉量行业最低，申诉率行业第二。

2015 年推出的新业务



4G 主副卡套餐，副卡可共享主卡套餐内流量、语音资源，并且主副卡间本地互拨免费。



推出面向三网用户（移动、联通、电信）的流量银行，用户可以查流量、赚流量、存流量、转赠流量、充流量、流量通兑等。



推出“智慧沃家”融合业务，不仅为家庭用户提供宽带、语音、数据共享，合单缴费等功能，还提供了互联网电视、云盘、安全监控等丰富的增值产品。



推出包括 IPTV 电视、智能家居、健康医疗、娱乐教育等在内的互联网应用服务，在农村、边远地区提供普遍性的 IPTV 电视服务。

利益相关方	对中国联通的期望	沟通方式	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
客户	● 提高生活品质的新产品 ● 明确的品牌体系和价值 ● 高速流畅的网络 ● 随时随地畅通的网络 ● 创新前瞻的通信技术 ● 便捷高效的服务渠道 ● 良好的客户关系体验 ● 快速有效的投诉处理 ● 更满意的服务质量 ● 良好的服务渠道体验 ● 种类丰富的终端 ● 丰富的信息化应用服务 ● 物联网解决方案 ● 大数据应用产品 ● 提高生活品质的创新业务	● 广告 / 公关宣传 ● 营销推广活动 ● 发布会 ● 客户感知调查 ● 服务热线 ● 会议、访谈 ● 大客户活动 ● 客户 NPS 调查和客户深度访谈 ● 客户体验专家对主要产品进行持续体验，收集感知问题	● 推出 4G 主副卡套餐、流量银行、智慧沃家、家庭互联网业务。 ● 聚集核心业务优势宣传，提升外部关注和影响力。 ● 4G 基站达到 39.9 万个，新增 FTTH 覆盖家庭 7025 万户，建成全光网省 6 个、全光网城市 117 个，国际漫游业务覆盖 251 个国家和地区的 593 家运营商。 ● 圆满完成纪念抗战胜利 70 周年阅兵活动、世界互联网大会、湖北监利沉船事件的通信保障，做好汛期及灾区通信保障。 ● 建立科技创新体系，进行新技术研究，开展新技术试验，发布 8 项 ITU-T 主导标准。 ● 提高互联网电子化服务能力，提供 O2O 互联网服务支撑。 ● 开展客户体验活动，收集并解决客户感知红牌问题。 ● 以客户为中心跟踪测量客户感知、忠诚度和满意度。 ● 推广终端连锁化运营。 ● 丰富连锁厅终端品类。 ● 打造互动宝宝、智慧工地、蓝信等标准化应用服务。 ● 打造领先的 M2M 平台，为客户提供连接管理解决方案。 ● 提供集数据方案、数据生产、应用研发托管及运营于一体的专业化数据支撑服务。 ● wo+ 能力开放、定向和后向流量经营、音乐与流量打包产品等。 ● 封堵不良网站，重点业务拨测。	● 产品优化升级，以产品丰富用户体验，以品牌活动回馈用户。 ● 强化以移动业务为核心的网络、业务、服务宣传，提升客户感知。 ● 2016 年底前完成北方主导区域改造，实现城区 100M、农村光纤到村；加快 4G+ 网络升级，网络下行峰值速率提升至 300M 以上；推进 IP 城域网建设，加大骨干网容量建设。 ● 继续加强应急装备配备，加强日常应急演练，提高保障能力。 ● 加强科技研发统筹管理，明确科技研发项目管理流程，进一步推动 SDN&NFV、5G/LTE、物联网等关键技术研究。 ● 继续提升互联网电子化服务能力，进一步构建 O2O 运营体系。 ● 深入开展客户体验活动，提升客户感知。 ● 以 NPS 为风向标，聚焦接触频繁、感知较差的触点服务改善。 ● 全面推广连锁经营，进一步优化营业厅营销服务环境。 ● 实施全品类终端销售。 ● 成立专业化运营团队，提供丰富的信息化应用服务。 ● 全面拓展 M2M 应用业务，为客户提供端到端的物联网业务整体解决方案。 ● 聚焦风险控制产品、精准营销产品、客户资料清洗产品，全面提升运营支撑和产品研发能力。 ● 聚焦 wo+ 能力、流量能力、大数据能力、渠道能力开展创新。 ● 持续净化网络环境，开展“扫黄打非”等专项行动。





移动业务品牌宣传

2015 年，中国联通加大 4G 品牌宣传力度，着力塑造公司的移动品牌。围绕“双 4G 双百兆”主题，借助“国乒队”独特资源及“2015 苏州世乒赛”、终端乡镇市场启动会、5.17 网购节、与苹果公司合作推广 iPhone6S、沃 4G 狂欢节等契机，着重宣传沃 4G 网速快、覆盖广、主副卡“全共享 更超值”、终端“双 4G、双百兆、全兼容”、“沃 4G+ iPhone6S 多彩你的世界”、“国际漫游 超值无忧”等，不断累积消费者对沃 4G 差异化优势的认知。2015 年 12 月 8 日，中国联通充分发挥后发优势，隆重发布沃 4G+ 新形象，以 4G+ 网络升级和行业资源合作为切入点，以“加倍的网速、升级的体验、更优惠的套餐、全开放的终端”为传播点，在消费者中树立起中国联通的品牌形象。

中国联通自 2005 年 12 月与中国乒乓球协会结为战略合作伙伴至今，已经经历了三个合作周期。公司充分运用乒乓球资源成功地开展了各项品牌传播、业务推广及客户维系活动，将企业文化的精髓与国球精神的主旨很好地融合在一起。通过国家队冠军运动员形象代言，赛场广告资源品牌曝光，“乒临城下 / 乒乓在沃”民间业余赛事，乒乓衍生业务产品开发等一系列市场营销活动，借助国球和明星的强大影响力，有效地提升了品牌的知名度和美誉度、对公司品牌价值的提升及各项产品和业务的落地推广起到积极的推进作用。

网络提速降费

网络提速建设

- 中国联通以落实“宽带中国”、“互联网+”等国家战略为契机，以提升客户感知为目标，全面加快网络能力提升。
- 集中资源全面投向 4G 建设，努力打造倍加完美的精品网络。全年 4G 网络规划投资 335 亿元，4G 基站达到 39.9 万个。
 - 全面开展光改专项行动，新增光纤宽带端口 4740 万，新增 FTTH 覆盖家庭 7025 万户；建成全光网省 6 个、全光网城市 117 个；城区 20M 及以上端口占比 80%，农村 4M 及以上端口占比 95%。
 - 规模引入 400G 平台路由器设备及 100G 大带宽电路建设，持续推进骨干直连点建设，加大互联力度，积极进行带宽扩容。
 - 加强网络互联互通，扩容与互联网互联单位网间互联带宽，协调其他互联网互联单位在新增骨干直联点开展网间互联，协助监管部门完成互联架构优化，实现互联网网间通信质量稳步提升。2015 年，公司建成双节点、双路由的电话网互联方式，有效保障了网间通信安全。



2015 年 12 月 28 日，河南联通圆满完成“全光网河南”建设，实现光纤网络全省覆盖。自 2014 年全面推进光网改造工作以来，河南联通累计投资 50 多亿元，新铺设主干及主干引入光缆 9 万多皮长公里，完成 3.5 万个城市小区、4.2 万个行政村、2.3 万个政企单位的光网改造。在建设“全光网河南”的过程中，河南联通为光网宽带用户进行免费提速，最低提速至 8M，最高至 50M，截至 2015 年底，已累计为 650 万用户免费提速。



山东微山联通为微山湖高楼乡 1700 多户“水上居”渔家开通光纤宽带、联通电视、光纤语音、3G/4G 移动电话。光网覆盖渔村，彻底改善了困扰渔家发展的信息环境，打破了“湖上无电话，渔村无网络”的通信“瓶颈”。目前，“智慧沃家”已遍及微山湖边边角角，湖里湖畔。渔民在船头、舱内、水上养殖场都能登录光网宽带，收看光网电视。

山东菏泽联通积极建设光网宽带助跑大众创业、万众创新，吸引大批在外人员返乡创业致富。2015 年 6 月，菏泽联通光网宽带实现对全市城区、农村的覆盖，大批外出务工人员及高校毕业生返乡创业。菏泽市最早完成全光网改造的曹县大集镇，电子商务呈现裂变式的发展趋势，被阿里集团授予“中国淘宝镇”。在大集镇，约有 2500 多名外出务工农民、160 多名大学生主动返乡创业，目前通过电子商务平台年销售额千万元以上的超 10 家，雇工 5 人以上的近 500 家，2015 年上半年全县电商销售额达 7.5 亿元。

降低资费水平

中国联通认真落实国家“提速降费”要求，将“提速降费”作为企业创新转型工作的重中之重，并向社会承诺，“移动数据流量综合单价降幅不低于 20%，固定宽带单位带宽资费同比下降 30%”。公司成立提速降费推进办公室，建立集团-省-市三级联动的工作机制，明确分工、责任到人。截至 2015 年底，中国联通移动数据流量综合单价降幅 27.0%，固定宽带单位带宽平均单价降幅 49.6%，实现对社会承诺目标。



2015 年推出的提速降费政策

移动宽带降费政策

- 引导用户迁转 4G 套餐，享受优惠资费。
- 开放 3G/4G 网络，提供高速移动宽带服务。
- 推出多种流量包，降低流量单价。
- 推出流量当月不清零业务。
- 推出沃派 60 元套餐，包含 200 分钟省内拨打语音分钟数和 2GB 省内流量。
- 推出流量银行，以流量货币化的方式实现流量的转赠、分享、兑换。
- 下调国际及台港澳漫游资费。在 80 多个国家和地区实行 5 元漫游资费，推出 26 元起覆盖近 70 个国家和地区的包天不限流量套餐，调整上百个国家和地区的国际漫游资费。

固网宽带降费政策

- 4Mbps 以下接入速率固定宽带用户免费提速至 4Mbps。
- 对现有宽带用户免费提速一档。即 10Mbps 提至 20Mbps、20Mbps 提至 50Mbps、50Mbps 提至 100Mbps。
- 全面下调 20Mbps、50Mbps、100Mbps 宽带接入产品价格。
- 推出智慧沃家，通过组合套餐优惠，降低宽带资费。

“互联网+”行动

2015 年，中国联通积极响应国家“互联网+”行动计划，着力推动传统行业与互联网的融合，持续加速物联网、云计算 /IDC、大数据、开放平台等关键能力建设，全面布局制造、环保、汽车、教育、医疗、农业、物流、政务、中小企业、家庭等领域，通过互联网的创新成果与经济社会各领域的深度融合，推动社会经济进步和可持续发展。

物联网

2015 年 7 月 14 日，在上海举办的第十届“中国联通国际合作伙伴会议”上，中国联通物联网 M2M 基础平台正式对外发布。中国联通遵循人物分离、一级架构、集中专用、叠加组网的原则，采用全球物联网领域领先的 Jasper 平台技术，在国内成功部署了中国联通物联网 M2M 基础平台，面向全国物联网企业客户提供自我管理、自服务的自动化蜂窝网连接管理服务。基于中国联通物联网 M2M 基础平台，客户可以轻松实现一点接入、服务全国。此外，中国联通还为物联网业务开通 10646 专用机器号码、设立专门机构、建立全国一体化的专业运营支撑体系，为物联网业务发展提供集中高效的支撑服务。



中国联通物联网基于“专致于客户量身定制”的理念，帮助客户有效降低联网设备管理的复杂性，使得联网设备的管理变得自动化，为客户提供五大价值。

- 可靠的连接服务，极致用户体验
- 灵活的生命周期，降低运营成本
- 定制的资费方案，自主掌控用量
- 独有的分离计费，创新商业模式
- 强大的扩展能力，加速业务拓展

自 2015 年 7 月正式上线以来，中国联通物联网 M2M 基础平台，服务了交通、能源、金融、健康等行业超过一千家企业客户，中国联通在车联网、金融、能源和消费电子等物联网领域有着非常强的影响力。

在应用方面，围绕车辆服务、智能抄表、无线 POS、移动媒体、生产与环境监控、智能可穿戴设备等领域，依托 M2M 平台的核心能力，为客户的物联网设备提供实时控制、自动化规则、自诊断、成本管理等自服务功能，提供 API 集成能力帮助客户将应用系统与联通 M2M 平台集成。2015 年，中国联通物联网业务已在全国 31 省推广，已签约一批重点项目。



中国联通荣获 2015 年第六届中国国际物联网（传感网）博览会最佳展示奖。

云计算 /IDC

云计算 /IDC 业务是中国联通战略性创新业务，近年来中国联通在云计算 /IDC 领域坚持自主研发，规模发展，形成了独具特色的竞争优势，已成为国内公有云服务的重要力量。

- IDC 运维标准与国际接轨，围绕“集中监控、统一运维、统一管理、统一调度”打造扁平垂直运维、统一资源管理、一体化客响、端到端服务的体系，基地运维质量、服务质量、管理效率和运营效益持续提升。
- 自主先进、规模弹性、智能调度和安全可控的云平台能力增强，功能超 100 项，沃云平台版本迭代至 4.0。沃云平台已部署内蒙呼和浩特、河北廊坊基地和 25 个资源池，推出弹性云主机、块存储、文件存储、对象存储、弹性负载均衡、虚拟私有云 VPC、专享私有云和沃家云盘等服务。
- 自主研发能力凸显，自主研发了 docker、大数据、RDS 等数十项 IaaS 产品，自主研发了沃家云盘，加入 Openstack 等标准组织，取得了软件著作权 52 项，获得 ISO27001、ISO9001、可信云等高等级认证。初步建立了面向市场、自主研发、快速迭代、创新合作的自主研发体系。
- 产品体系不断丰富，沃云品牌影响力显著提升。形成了 IDC、云计算、CDN、大数据和安全等 5 大业务板块，IDC、公有云、私有云 / 混合云、公众云、CDN、大数据和云安全等 7 大产品体系。

- 西北（呼和浩特）云数据中心被评为安全可靠 5A、服务能力 3A 数据中心
- 华北（廊坊）云数据中心被评为安全可靠 5A、服务能力 4A 数据中心





山东联通上线“沃健康”可穿戴云平台。该平台属于“数据统计+数据分析”的健康管理平台，利用各种便携的体征数据采集器对心电、血压、血糖等体征进行采集，并传送至智能设备终端及云端服务器形成分析报告，对异常结果进行提示。用户可通过手机、PAD、电视终端来检测身体状况，后台专业医生团队可按照周、月、季度不同周期给出健康报告。

大数据

中国联通致力于成为领先的数据汇聚者和生产者、重点行业应用的技术拥有者和关键应用的创立者，充分利用运营商数据独有的真实性、丰富性、连续性、完整性等特点，依托在政府、国企和龙头企业的强大业务辐射能力，研发开放了涉及金融征信、智慧城市、智慧旅游、RTB 广告等多个领域的多个数据产品。（RTB 即“Real Time Bidding”，是一种在每个广告展示曝光的基础上进行实时竞价的网络广告）。

中国联通大数据平台能力

行业领先的云化大数据平台

- 采用混搭模式构建了除 BAT 外国内最大的云化数据平台。
- 平台整体存储能力达 20PB，其中数据资产沉淀达 9PB，分布式海量数据快速处理能力支撑每日超过 12 万个处理作业，日处理数据近 40TB。
- 搭建能力开放环境，初步以多租户形式实现包括硬件资源、数据平台及相关数据的开放共享。

多级联动的数据管控体系

- 构建“集团-省分”两级平台联动体系，数据实现纵向与横向贯穿，集中建设数据质量管理体系，实现 ETL 集中调度与动态监控，元数据统一管理，血缘关系与模型动态刷新。
- 构建管理与技术相结合的数据安全防护体系，数据需求流程化审批，数据处理全过程由脱敏技术手段保障，数据输出自动化审计。

覆盖广泛的数据资产

- 统一采集 B\M\O\E 四域生产数据，覆盖客户信息、渠道信息、位置信息（PS 域\CS 域）、话单、详单、账单等多类数据，并完成跨域整合。
- 沉淀客户资料、用户上网记录、计费详单、结算话单、原始话单等多类明细数据。
- 沉淀互联网信息库，涵盖 URL 识别规则、APP 识别规则、垂直行业细分规则：沉淀关键词、噪音过滤规则。
- 构建多层次产品体系，包括多类指标、多类标签、终端品牌信息与终端型号信息、客服挖掘模型及包含身份识别及多场景评分的金融征信体系。

• 推出“风控产品”。为应对互联网金融风险，公司以金融、征信领域为切入点，探索大数据风控应用服务。建立了“有资质、有红线、有授权、有契约”的四维安全保证机制，将用户属性、行为等数据在用户授权的前提下将产品隐私化、模型化、指数化。目前已完成一期产品上线，二期产品研发，并建立了试验田模型训练机制。与蚂蚁金服、前海征信等多家准个人征信机构及第三方支付单位开展业务合作。

• 推出“数据魔方产品”。是基于客户个性化需求对各类大数据信息整合模型进行研发，能够对客户品类市场需求、竞品情况、消费者整体行为或分化特点等信息进行系统收集和综合分析，帮助客户识别并把握市场机会。该产品在汽车、终端、APP、生活快消品等领域有了深度应用。

• 发布“沃指数”大数据产品体系。该产品体系以中国联通用户数据为基础，具备海量、实时的数据处理能力。“沃指数”产品体系包含行业指数和市场洞察两部分。行业指数是综合各类指标，通过多方面反映行业属性特征及变动趋势的一种综合指数。行业指数可以作为行业发展指导决策依据，也可以为公众提供生活服务选择指南；市场洞察是基于客户个性化需求而研发的各类大数据信息整合模型，能够对客户品类市场的需求、竞品情况、消费者整体行为或分化特点等信息进行系统收集和综合分析。



中国联通大数据项目获世界电信管理论坛（TMF）2015 年年度运营商卓越奖

• 管控数据安全。在发掘大数据价值的同时，为保障用户隐私数据安全，中国联通颁布《数据服务安全管理办法》，将用户数据统一归口管理。通过建立责任到人的职责体系、制定符合国家法规中涉及用户隐私保护条款的规章制度、搭建技术先进的安全管控平台的多种手段，系统化地保障用户数据的安全。

产业互联网

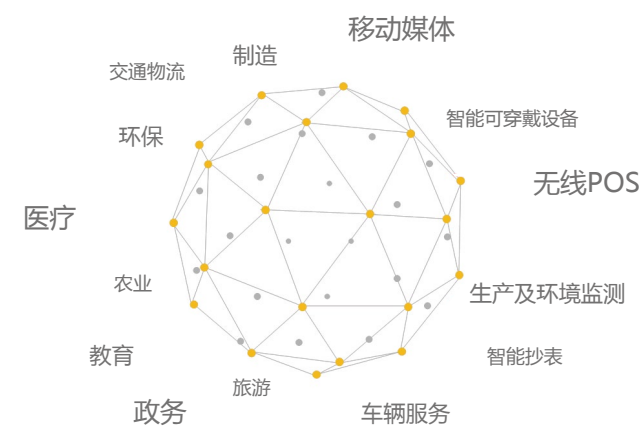
面向“互联网+”，中国联通大力推进产业互联网发展，聚焦制造、环保、医疗、农业、教育、交通物流、政务、旅游等重点行业，推进专业化经营，实现规模发展。推动车辆服务、智能抄表、无线 POS、移动媒体、生产及环境监测、智能可穿戴设备等六大类业务的商业模式逐步向 B2B2B 以及 B2B2C 延伸。

互联网+教育

中国联通着力实现“宽带网络校校通、优质资源班班通、网络学习空间人人通”的目标，依托强大的宽带互联网络和云资源服务平台，将丰富的优质教学资源 and 教学应用传送到每一个班级。通过信息化手段推进教育变革、促进教育公平、提高教育质量。目前，联通“班班通”业务已经覆盖全国所有省、自治区和直辖市 12 万所学校、40 万班级、近 1000 万师生和家长受益。



黑龙江联通为九中建设“班班通”，引入 100M 互联网进机房，10M 进班级，实现有线、WIFI 全覆盖，学校的整体教学质量得到提升，一是让老师的教学更为多元化。二是实现了针对不同孩子开展个性化教育的目的。三是家长可以通过平台对孩子进行学习管理。





互联网 + 环保

中国联通依托覆盖全国的无线及宽带资源与服务优势，以 GIS、GPS、云计算、物联网等为技术核心，构建涵盖平台、网络、终端的环境动态监测体系，实现对能源、矿产、水、大气等各类生态要素的全天候、立体化的动态监控，互联共享资源环境监测信息，构建可持续发展型生态社会。



浙江联通开发河长制信息管理平台，该平台不仅能实时监控省内重点河道、排污口、水库闸门的污染情况，对省、市、县各级“河长”集中化、模块化管理，更积极促进了群众参政议政，加强监督，实现了政府主导、部门联动、百姓参与的治水工作新局面。



全区污染在线监控指挥中心



企业前端污染源数据监测小屋

内蒙古联通建设环保监控平台，实现了遍布全自治区的近 800 个前端监控采集点、140 套治污设施运行监控、258 套视频监控、12 套盟市城区大气高空视频监控、90 套各类环境质量监测数据采集设备的监控管理。该项目是全国第一个环保物联网监控平台，全国第一个统一环境数据中心，全自治区第一个环境空间数据共享服务平台。

互联网 + 旅游

中国联通高度重视旅游行业信息化合作，针对旅游行业特点，制定智慧旅游信息化解决方案，并组建了集团、省、地、市、区县四级旅游行业服务团队，全面保障各级旅游管理机构、旅游景区、旅游企业的信息化建设需求。目前，中国联通已与国家旅游局及十余个省旅游局签署了战略合作协议，协助旅游管理部门建设旅游信息化平台，并与河南嵩山、浙江乌镇、广东长隆、贵州青岩古镇等知名景区合作开展智慧景区建设。



2015 年 7 月 9 日，国家旅游局、贵州省人民政府、中国联通三方签署基于旅游基础数据库异地备份的旅游大数据战略合作协议。包括基于中国联通安全、稳定、可靠和可定制化的旅游云服务，将共同推动旅游云产业发展；采用云计算模式在贵州建设国家旅游局数据（灾备）中心；共同开展大数据合作，互相进行旅游数据资源和相关数据接口的开放和共享，推动旅游大数据发展。

互联网 + 政务

- 福建联通与政府强强联合，领航办公信息化、城市智能化进程，成为全国典范。
- 智慧办公，创建全国首个省级政务移动办公平台。福建 20 多家厅局单位及五地市政府单位全面应用。
 - 智慧海关，首创环岛监控系统，开启对台自由贸易。直接推动福建平潭岛顺利通过国家八部委联合验收，成为国务院首个赋予的对台优惠政策地区。
 - 智慧法务，打造省级法院政务，开创全国司法系统先进典范。方便市民司法活动，促进法院电子化办公，实现庭审过程公开。
 - 智慧城管，提升城市管理水平。福州 170 个职能部门通过此系统参与城市管理问题的协同处置，月处理能力超过 10 万件。



为解决城管执法中存在的执法取证难、执法过程不透明、执法监管不到位等问题，辽宁锦州联通利用移动互联网、物联网等技术，为凌河区城市管理行政执法局设计了一套信息化解决方案，将前端执法人员与后台管理人员相结合，实现快速、高效、科学的执法管理。

互联网 + 医疗



上海联通推出全国首家 O2O 健康管理服务平台“医联云健康项目”，该项目是基于智能手机的移动医疗健康服务整体解决方案，实现预约挂号、医院室内地图导航、检验报告查询与解读、智能人工分诊、费用查询、专病专区、健康管理等便民服务。2015 年实现全市 38 家三级医院医疗能力外延，医联云健康 APP 下载用户突破 55 万，累计注册 23692 户，使用服务人数 9329 人次。该项目荣获 2015 年“迪拜国际最佳范例奖”。

智慧工地

上海市建筑工地扬尘在线监测平台

用户: administrator

监测 统计 报警 报表 设置 退出

实时监控

全市实时监控

上海市

黄浦区 徐汇区 静安区 闸北区 杨浦区 宝山区 浦东新区 松江区 奉贤区 卢湾区 长宁区 普陀区 虹口区 闵行区 嘉定区 金山区

全市统计信息

区县	工程数	监控点数	占地面积(m²)	建筑面积(m²)
全市	15	104	61940	47650

全市最近24小时监测数据

扬尘(mg/m³)

全市

0.11 37.16 41.86 8000 68 0 西北风 2015-07-31 15:51

0.11 37.11 42.11 8000 68 0 西北风 2015-07-31 15:50

0.12 37.01 41.86 8000 70 0 西北风 2015-07-31 15:49

上海联通推出“智慧工地”项目，帮助政府管理部门及企业解决工地环保问题。其中扬尘噪声监控系统实现了环境监测集中化、自动化、便捷化，提升了政府和工地管理方对工地环保指标的监管能力；工地视频监控系统实现了建筑企业和监管部门对施工现场的实时监控。2015年，整体项目规模覆盖上海17个区县近100个建设工地。

电子商务

2015年，中国联通全面拥抱“互联网+”浪潮，以为用户创造价值为导向，将电子商务深入推进客户服务、经营发展和企业管理各个领域，为用户提供更加丰富、便捷、优惠的电子化服务。

- 优化互联网自助服务功能，上线宽带装修自助查询功能，实现营业厅排队自助查询、在线预约，线上邮寄发票等多项服务。针对用户反映较多的短信时延问题，专项开展短信信治理，从短信及时性、准确性和规范性等方面，优化业务功能，大幅缩短短信响应时间。



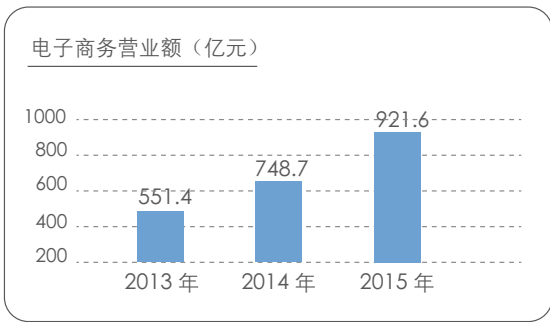
营业厅排队在线预约

- 响应国家提速降费号召，为用户提供更加优惠的通信产品。开展517网购节、iPhone6s首发活动、双十一促销等大型营销活动，明星手机零元购、流量包折扣、充值送费等多种形式为用户降费让利。



宽带装移修进度查询

- 提供O2O互联网服务支撑，为线下用户提供方便的电子服务。电子沃店服务已覆盖1万家大客户，码上购业务为线下渠道提供“扫码+手机下单+配送到家”的新型销售模式及线上线下一体化营销能力，“沃联盟”为个人代理提供高收益、零投入、低门槛、跨地域的营销平台。



广西联通打造“互联网+创业平台”，该平台以创业青年为主体、以农产品为载体、以大型电商为平台，助力青年创业创新，将广西大宗特色农产品以组团形式登上全国流量最大、成功率最高的聚划算平台。广西联通还构建了农产品质量安全信息服务系统，向创业青年提供网费半价等优惠服务。目前该平台已集聚了上千家广西青年电商商家，其中“壮姑娘”销售额超亿元，“熊孩子”电商销售额突破4000万元。



能力开放平台

中国联通WO+能力开放平台，通过整合公司内的网络资源、IT资源、应用资源、服务资源、用户资源和营销资源并开放给第三方，建立一个新型的、开放的创新模式。通过开放联通能力为互联网应用商、行业应用、中小企业、小型开发团队、个人开发者提供创新支持。WO+能力开放平台采用互联网模式运营、一站式服务，取消入网门槛限制，鼓励更多的创新、创业合作伙伴接入。





“WO+ 沃通行证”是面向用户推出的统一帐号系统，用户以手机号作为 ID 登录合作网站，实现一证通行；又为合作伙伴开放了不同等级身份认证、实名验证、二次卡等手机号码相关能力。沃通行证降低了用户账号管理的复杂度，以及账号滥用的风险，为用户提供了便捷的登陆体验、全方位的安全保障以及贴心的隐私设置。



沃支付是中国联通的综合性移动支付产品。2015 年新开发出电子券、扫码支付等产品，与京东、中石油、中石化、物美超市、维多利亚超市等近百家线上、线下商户合作，为客户带来便捷支付的体验。沃支付实现一部手机既可以购物、乘公交车，又可以理财、缴费。拓展金融理财业务，既有基本的余额理财产品“小财神”，也有风险较低收益较高的定期理财系列产品“定期盈”，以及基金理财超市，可以满足各类客户投资需求。

改善客户感知

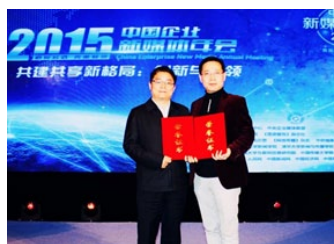
创新服务方式

微博、微信、QQ、百度等已经逐渐成为用户工作生活的主要触点，为了给用户提供更好的互联网服务，中国联通努力打造以客户为中心的全方位互联网服务体系，实施“用户在哪，服务到哪”、“提升用户体验和参与感”的服务理念，不断提升互联网电子化服务能力，为用户提供更加便捷的服务方式、更加个性化的服务内容、更加贴心的互动平台。

微博微信服务能力提升

“中国联通客服”微信公众号已成为广大用户信息化生活的核心入口。2015 年，入选国资委“央企新媒体前十”。与百度旅游、太平洋电脑网、雷锋网、大粤网、手机圈等 46 家互联网媒体联合提供各类资讯服务，与酷派手机、华为荣耀、滴滴打车、云麦电子秤、本来生活网等商家合作提供生活服务。

中国联通官方微博“@ 中国联通”依靠自主运营，创造超过 3000 万元的价值平台，在新闻传播、业务推广、客户服务、舆情管控等方面发挥巨大作用。



中国联通一举摘得 2015 年度“中国企业最具影响力新媒体账号”和“中央企业最具影响力新媒体账号”两项第一。

打造粉丝交流平台



“中国联通”百度贴吧以兴趣主题聚合用户，构建分层的贴吧粉丝经营体系，打造一个与粉丝共同成长、让粉丝深度参与、互动交流的平台，提供互助式的客户服务。2015 年，联通吧日活跃粉丝超过 10 万，持续排名百度贴吧 IT 行业榜第一，成为联通用户互动交流的主平台。2015 年统筹策划了一系列用户参与感强、影响覆盖广、粉丝好评多的活动。其中，517 号召网友一起参与、共同支持联通网购节的“快闪共创吉尼斯纪录”活动，激发了“通心粉”的荣誉感和参与感。

构建智能开放的知识平台



2015 年，中国联通通过内外部知识共享和用户互助的方式，全方位打造一个全民分享、智慧开放的知识平台。在网上营业厅上推出面向客户自助、互助开放式知识搜索门户，客户可进行联通相关问题的搜索，经过知识匹配结果服务用户，有效提高用户业务咨询效率、提升客服用户体验。

与百度共同构建基于百度知道、百度百科、百度文库的知识营销产品。



中国联通获得了百度公司颁发的“2015 年百度知道最佳企业行家”奖项；中国联通百度贴吧荣获了全球移动互联网 CEO 峰会颁发的“全球移动互联网卓越成就奖”。



提升服务能力

营业厅服务转型

公司全面开展营业厅销售转型工作，实现统一品牌和零售店面形象，统一终端供应链系统，统一实物跨区跨店调拨，统一销售管理与库存管理。通过实施终端连锁化经营，营业厅终端品类丰富度、终端供货保障、信息消费场景现场体验均得到大幅提升。

服务质量管控

- 落实客服热线即时承诺、宽带透明、营业预约排队三项服务提升。
 - > 热线即时承诺方面，明确答复客户解决时限、解决标准和未解决的补偿措施。
 - > 宽带透明方面，大部分省公司实现向客户提供过程可查、进程可推送的主动服务。
 - > 营业预约排队方面，部分营业厅实现网上营业厅、手机营业厅远程排队预约。
- 引入国际运营商通用的客户口碑测量指标 NPS(净推荐值)，以客户为中心持续跟踪测量客户感知、忠诚度和满意度。

解决客户投诉

为妥善解决客户投诉，公司坚持首问负责、限时办结的处理原则，通过提升投诉处理办结标准、管理者介入投诉处理、提高一线客户投诉解决能力、实施同类投诉问题管理办结、强化大服务体系支撑等举措，切实解决客户投诉问题。

建立“优化流程及规则、提升客户感知”常态化工作机制，定期对日常经营中出现的客户投诉 / 申诉量大的问题、严重影响客户感知的问题进行重点解决、闭环管理，做到及时发现问题、及时分析问题，加快问题解决速度，提高问题解决质量，切实有效改进客户感知。



- 在中国质量万里行促进会主办的“2015 年质量万里行”活动中，中国联通荣获“服务质量创新奖”。
- 在中国质量协会组织的“全国用户满意工程推进活动”中，北京顺义区分公司、福建厦门市分公司、湖南岳阳市分公司荣获“全国实施用户满意工程先进单位”光荣称号。

强化实名制管理

为进一步将用户实名登记落到实处，公司针对部分营销渠道开展“黑卡治理专项行动”。

- 关闭手工录入，实现系统自动录入用户身份信息。
- 进一步规范社会营销渠道，实现渠道二维码管理。
- 加强网络营销渠道管理，严格物流人证核验工作要求，并对用户 100% 回访。
- 全面推进老用户补登记，开放网厅、微信等自助补登记功能。
- 全面开展监督检查工作，督促分公司及时整改。
- 加大实名制宣传，及时处理违规渠道，配合关停非实名“黑卡”。
- 加大培训力度，提高一线销售人员业务水平和法律意识。
- 加大考核问责力度，对重视不足、落实不力的分公司，追究相关人员责任。

2015 年 3 月 15 日，央视晚会报道了湖南常德联通“实名制”管理的违规行为。中国联通集团公司对此高度重视，责成湖南省分公司连夜组织调查。经查，常德联通城西营销部个别促销人员严重违反公司关于“实名制”管理的相关规定，采取微信报单、手工录入方式办理入网，未严格进行人证核对，违规开卡。事件发生后，对负有管理责任的常德联通总经理和分管副总经理给予降职处理；对该事件中负有直接责任的常德联通总经理助理以及集团客户部负责人、城西营销部经理给予免职处理。

中国联通集团还责成湖南省分公司在全省范围内开展自查整改专项行动：

- 对渠道和促销点进行拉网排查，确保严格执行实名制入网规范。
- 更全面、更严格地推行二代身份证阅读器进行资料录入。
- 组织专项检查人员和第三方公司深入各营业网点进行暗查暗访。
- 设立实名制监督举报电话，接受公众监督。

今后，中国联通将坚定推进“实名制”工作，切实做好用户身份信息保护，为消费者提供优质、高效、安全的通信服务。

保障客户放心消费

- 为进一步规范资费管理，中国联通成立了产品和品牌管理决策委员会，负责对公司资费总体策略、资费框架、重大资费结构性调整方案及重大结算政策方案进行审议决策，完善了资费套餐、促销政策、资费公示等审批管理流程，所有资费套餐及套餐使用情况均可在网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅、实体营业厅等各种渠道进行查询。

- 为保证用户明明白白消费，公司不断提高电信计费系统的准确性和透明度。
 - > 统一账单格式，规范账单数据，为不同渠道用户提供清晰准确的账单数据，透明地展示用户业务使用详情。
 - > 对各类网元设备及计费系统开展检测，提高计费系统准确性。
 - > 建立计费出账准确性通报考核机制，加强计费准确性管理，让用户放心使用、明白消费。
- 为了使用户更加明确所使用的增值业务情况，公司重新修订《中国联通增值业务管理办法》，强化了增值业务的收费及订购流程，要求在用户订购增值业务时严格执行二次确认，确保用户在知情的情况下消费增值业务。
- 对不明扣费问题开展专项整治行动，包括：
 - > 强化计费系统检测。
 - > 治理不良手机应用。
 - > 严查软件恶意吸费。
 - > 加强协议签约履约管理。
 - > 加大增值业务不规范定制违约处罚力度。

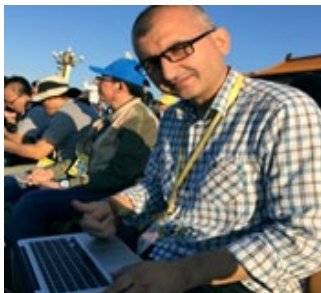
可靠通信保障

应急保障

中国联通坚持“平时服务、急时应急、战时应战”的工作方针，加强应急装备配备，形成覆盖全国的应急通信体系，加强日常应急演练，全面提高快速反应能力和专业保障能力。

纪念抗战胜利 70 周年阅兵活动通信保障

9 月 3 日上午，纪念抗战胜利 70 周年阅兵活动在北京举行。中国联通以高度的责任感，确保活动期间通信安全、网络信息安全、用户感知优良。对重保区域 1048 个基站、1096 条电路、172 家网站进行重点监控。为阅兵指挥部开通业务 1873 项。为新华社、央视、公安部等 56 家客户提供电路 3213 条、互联网及 IDC 业务 45 条。重保期间，北京联通派出保障人员 3000 多名、车辆近 400 台。阅兵仪式进行期间，现场上万嘉宾不断拍摄并上传网络，现场联通 4G 网络流量峰值超过平日 20 倍，仍确保发送 10M 左右的影像在 5 秒以内完成。



观礼台上外国记者对联通的通信服务赞不绝口



在观礼台安装固定电话和宽带网络



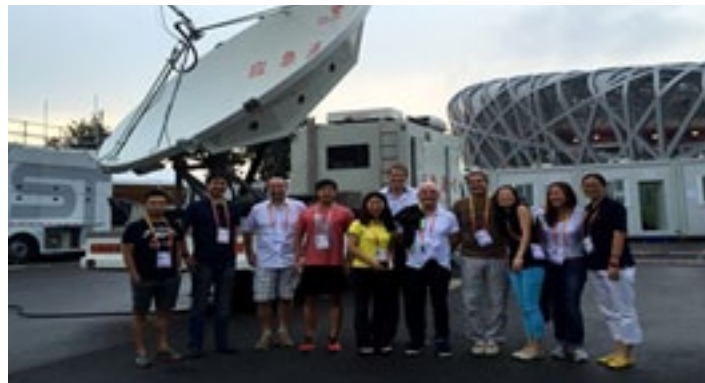
现场满足各路记者提出的任何通信需求



多少个连续 15 小时白加黑鏖战，大家只能忙里偷闲小憩

世界田径锦标赛通信保障

世界田径锦标赛于 8 月 22 日至 30 日在北京举办，中国联通为保障赛事期间通信需求，现场布放光缆 74 条，对国家体育场及周边 22 个 4G 基站，33 个 3G 基站进行扩容。对直接服务世锦赛的 492 个重保基站进行重点监控，重保期间零故障高效运行。部署 3 辆应急通信车，确保 3G/4G 完善覆盖。对媒体、政府、金融、民航等 13 家大客户的 1096 条电路提供重点通信保障，为近 700 户党政军等重要大客户、3000 余家大客户提供通信保障。保障期间，中国联通共投入保障人员 12366 人次，其中现场保障人员 1602 人次，车辆 1791 辆次。



第二届世界互联网大会重要通信保障

2015 年 12 月 16 日至 18 日，第二届世界互联网大会在浙江嘉兴乌镇举行。相比首届世界互联网大会，本次大会规模更大、规格更高，对通信畅通和网络安全保障提出了更高的要求。会议期间，浙江联通共组织 48 支专业保障队伍共 432 人、48 辆抢修车，对 1071 个基站、线路实施全程全网的名单制管控。作为本次大会的举办地，嘉兴分公司新增基站及室分系统 504 套，使乌镇景区及周边区域基站数达到 2G 基站 423 个，3G 基站 579 个，4G 基站 210 个。大会期间实行 7*24 小时双人双岗值守，确保互联网大会的顺利进行。



湖北监利沉船事件通信保障

2015 年 6 月 1 日，“东方之星”客船在湖北荆州监利县大马洲水域，突遇龙卷风翻沉。事件发生后，中国联通立即启动应急预案，全力确保沉船应急救援处置过程通信畅通。保障期间，湖北联通累计出动应急通信车 22 辆次、巡检维护车辆 155 辆次，参与保障人员 398 人次，投入 7 部卫星电话、40 余台发电油机等应急设备。此外，湖北联通搭建帐篷，安放桌凳，布放线路，补充便携式充电器，为救援官兵、遇难者家属提供暂时休息，免费充电及电话服务，体现了同患难、共甘苦，军民鱼水情。

防汛通信保障

2015 年 6 月，四川暴雨连续不断，引发洪涝、山体塌方、滑坡、泥石流等自然灾害。全省 21 个市州分公司都不同程度地受到暴雨洪涝灾害影响。四川联通启动防汛物资储备近 400 万元，投入抢险人员 576 人次、抢险车辆 246 台次、油机 737 台次，发电 736 起，恢复基站 1398 站。同时，成立三个救灾援助小组奔赴受灾地区，对抗灾一线的干部员工、受灾的员工家庭及代理商拨付专项慰问金 13 万元。



抗击雪灾通信保障

2015 年 3 月，西藏自治区日喀则市西南部位于中尼边境的聂拉木县、吉隆县连降暴雪。西藏联通部分光缆线路倒杆断线，19 个基站退服，光缆中断近 10 处，且主要集中在积雪较深的半山腰处，抢修难度大。“聂拉木”藏语中为大象颈脖的意思。因山势雄峻、道路奇险常被译为“地狱之路”。这里地处喜马拉雅山脉区域，平均海拔 4300 米。每逢强降雪，常常大雪封山。西藏联通抢修人员冒着生命危险翻越雪山，顶着风雪、严寒，肩挑背扛，将通信线缆和设备抬到每一个断服基站，夜以继日连续奋战，终于将断服基站抢通。



网络安全

- 中国联通始终牢记“没有网络安全就没有国家安全”，坚持“网络安全、运行安全、应用安全、数据安全”。
- 加强网络安全防护。在全集团 DCN 网络关键节点部署入侵监测设备，在全国办公互联网出口部署上网行为审计和流量控制设备，在 EDC 出口部署 DDOS 及流量清洗设备。
 - 严防用户个人及计费信息泄露。在大数据平台部署数据网关，对涉及用户个人及计费信息的数据进行严格的审核，并对离线数据进行加密及跟踪审计；部署各类防护系统阻断病毒和木马攻击，采用更加先进的加密计算保护用户信息。

- 开展语音专线用户的主叫号码规范传送工作。规范全网语音专线，加强国际来话主叫号码的规范管理。
- 保障 10010 网站安全。开展 10010 系统上线安全准入和仿冒 10010 网站检测分析，对钓鱼网站进行举证举报和封堵。
- 开展网络安全宣传教育。组织内网安全培训及技能竞赛活动。

中国联通安全服务能力认可资质

ISO 27001

信息安全等级保护服务评测资质

通信网络安全服务能力评定资质

信息系统安全服务资质



“110、119、122”三合一平台警用平台改造示意图

面对不法人员擅自隐示或非法更改传送主叫号码，通过变换类似 110、10010 等公众服务电话拨打普通客户，进而诈骗钱财或进行非法宣传的情况，山西联通公司开展“清理语音专线违规主叫号码传送”专项整治。一是全面清理语音专线号码透传业务；二是进行网络维护过程的数据规范检查；三是支撑警用平台技术优化和改造，改造完成后，山西联通本地网内特服电话外呼全部完成规范显示，从源头严格把控特定号码传送的规范性。

联通系统集成有限公司被北京市公安局网络安全保卫总队授予“网络安全通报合作单位”、“世界反法西斯战争胜利 70 周年”、“北京 2015 世界田径锦标赛安保活动技术支持单位”。

推进科技创新

科技创新体系建设

中国联通建立了由集团公司技术部主管、研发基地、博士后工作站，以及应用开发子公司构成的科技创新体系。公司拥有中国工程院院士 1 人、新世纪百千万人才工程国家级人选 10 人、在职国务院特殊津贴专家 81 人、千人计划专家 4 人、各类专业技术人才总量 3 万多人。研发基地包括：中国联通研究院、网络技术研究院、软件研究院、中讯邮电咨询设计院。中国联通博士后科研工作站已招收和培养 40 余名博士后研究人员。在 2015 年由人力资源和社会保障部、全国博士后管理委员会举办的全国博士后工作站综合评估中，中国联通博士后工作站被评为“优秀”。应用开发子公司包括：信息导航公司、系统集成公司、联通兴业公司、宽带在线公司、联通支付公司等。



新技术研究

中国联通重点针对影响公司中长期网络演进目标的新技术开展研究，进行技术路线和关键技术研究，并开展新技术试验。

- 编制 SDN/NFV 三年专项规划，研究 SDN/NFV 影响下的网络演进目标、技术发展策略和专业规划，以及网络软件化架构和新的研发合作机制。
- 开展 MANO、控制器等关键技术研究，进行 vCPE、基于 SDN 的 IP RAN、数据中心、vEPC、vIMS 等方向的技术研究、标准编制和试验工作。
- 继续开展固网接入和传输、移动网方面的新技术研究和试验工作，推进 5G 跟踪研究。

2015 年，中国联通组织实施工信部“新一代无线宽带移动通信网 03 专项”和“核高基 01 专项”、科技部“863 项目”、发改委产业化专项等国家课题。

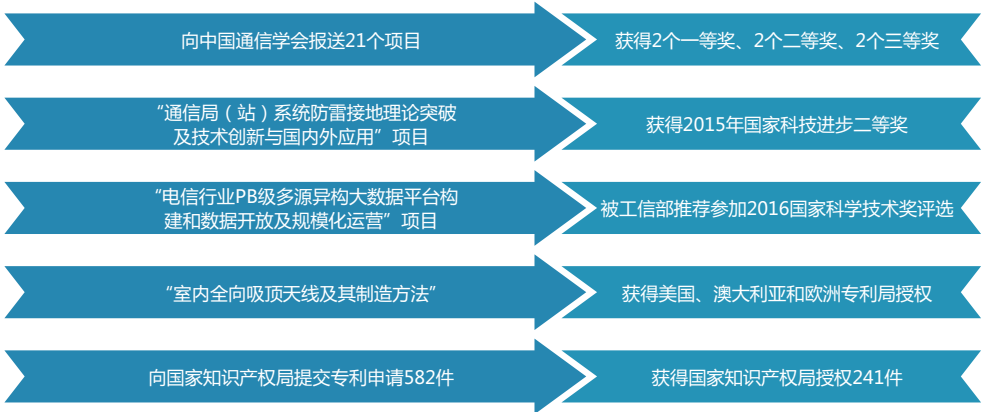
小知识：

- * SDN：软件定义网络技术，可以实现网络流量灵活控制，使网络更加智能。
- * NFV：网络功能虚拟化，可以承载多功能软件处理，降低网络昂贵的设备成本。
- * MANO：是负责 NFV 虚拟化管理及编排的功能模块，可以实现基础设施层资源的管理和监控、VNF 生命周期管理、虚拟化资源管理和监控，以及自动化管理能力。
- * 控制器：SDN 架构中负责网络控制功能的逻辑实体，可以实现策略控制和网络的自动化管理。
- * vCPE：虚拟化终端技术，即将家庭网关、企业网关、机顶盒等终端中业务相关部分的功能以 NFV 的方式部署在网络侧的通用平台上。
- * 基于 SDN 的 IP RAN：基于 SDN 的 IP 化移动回传承载网络。
- * vEPC：基于 NFV 的虚拟化 EPC 核心网技术，即 EPC 核心网网元采用 NFV 的方式部署在通用硬件平台上。
- * vIMS：基于 NFV 的虚拟化 IMS 网技术，即 IMS 网元采用 NFV 的方式部署在通用硬件平台上。

标准制定

2015 年，公司提交国际标准文稿 647 篇，发布 8 项 ITU-T 主导标准，完成 11 项 ITU-T 主导标准立项。在 GSMA、ONOS、ODCA、W3C、OMA、ITU-T 等重要国际组织中承担多项任职。在载波聚合、智能终端用户体验、云计算、SDN、物联网、城域综合业务承载、信息安全等优势标准化领域实现了系列标准布局，在 SDN、云计算、NFV 等新兴开源社区领域进行了大胆尝试和探索。

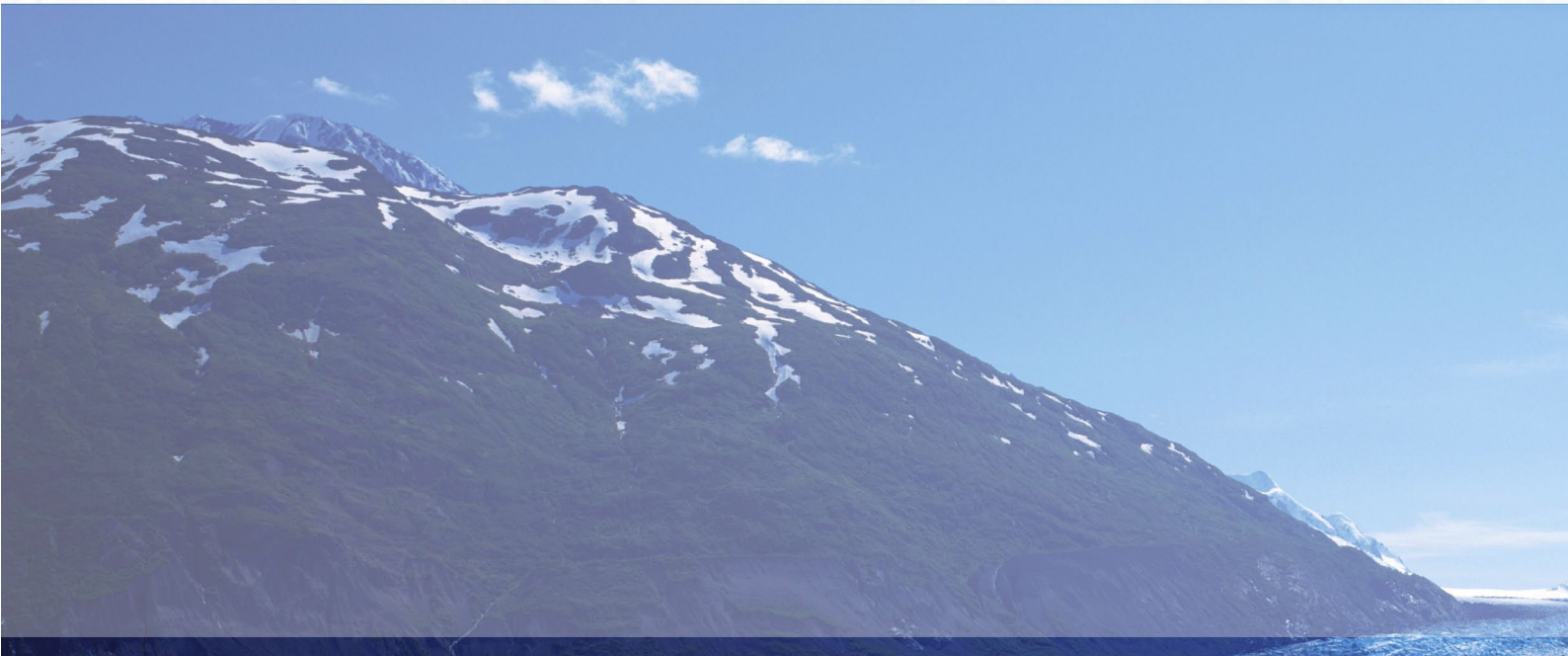
中国联通一直以来积极参与行业标准的制修订工作，长期致力于推动通信产业的发展，2015 年共牵头及参与编制行业标准项目 247 项，有 4 人在通信标准化协会（CCSA）担任 TC 主席 / 副主席职务，18 人担任组长 / 副组长职务。中国联通在行业标准中具有重要的影响力和发言权，是通信行业标准的主要推动者之一。



2015 年技术创新获奖和专利成果

广东联通员工黄晓明发明的“室内全向吸顶天线及其制造方法”（INDOOR CEILING-MOUNT OMNIDIRECTIONAL ANTENNA AND A METHOD FOR MANUFACTURING THE SAME）获得美国专利局授权，实现公司国外专利零突破，同时，该发明也通过了澳大利亚知识产权局的审查。

协调发展 协同运营



社会公平协调是其平稳良性发展的基础，中国联通致力于通过普及推广信息化服务、推进“两化”融合等促进全社会的同步发展。2015 年，我们推进国际专业化运营，促进海内外协调发展；支持西部大开发、实施京津冀资费一体化，助力区域协调发展；努力缩小数字鸿沟，推动城乡协调发展；开展网络净化行动，让健康文化在互联网同步传承。

利益相关方	对中国联通的期望	沟通方式	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
海外运营地社区	● 更高的国际化经营能力 ● 公平的就业和发展机会 ● 更多的采购合作机会 ● 通信设备节能环保 ● 保护生态环境的活动 ● 遵守所在国法律 ● 开展公益支持	● 论坛、展会 ● 客户活动 ● 交流促进会 ● 公开招聘 ● 招标投标 ● 参与网络调查 ● 参加义工活动	● 推出国际数据创新服务，继续扩大直连，实施多个国际海缆项目。 ● 制定符合当地市场的薪酬计划，公平公开公正地选拔管理者，为员工制定职业展望。 ● 优化合作审批流程，制定招标管理办法和采购制度，开展本地化采购。 ● 执行国际及当地节能标准，采用节能环保设备。 ● 在施工及运营过程中充分保护当地生态环境。 ● 遵守运营地法律和风俗，组织员工学习，聘请法律顾问。 ● 参与社区义工团体组织的社会服务，参加商会活动等。	● 优化互联网国际出口，加强国际互联网基础数据分析，强化网络资源监控和调度能力，建立产业协作竞合机制。 ● 公开广泛招募本地人才，制定激励措施，激励员工发挥职业所长，增加员工晋升机会。 ● 优化合作审核流程，提高本地化采购比例，深化产业联盟，开展多层次的业务合作。 ● 深入了解运营地节能要求，更多购置低耗绿色设备。 ● 注意日常运营中的环境保护，更多参加当地环保公益活动。 ● 深入了解当地法律和风俗习惯并严格遵守。 ● 在当地开展公益活动，对当地进行赞助。
边远地区客户	● 边远地区高质量的网络 ● 开发涉农信息化应用 ● 边远地区的通信服务	● 访谈 ● 营销推广活动	● 城区和县以上区域连续覆盖，乡镇标志性覆盖。 ● 推广“云联乡村”、“农富通”等农业信息化应用。 ● 实施“万镇计划”。	● 进一步加快农村地区网络覆盖。 ● 涉农信息化应用规模性推广。 ● 继续实施万镇光网计划，针对乡镇用户需求推广智慧沃家、IPTV、视频等信息娱乐产品。
客户	● 不断降低的资费套餐 ● 准确透明的计费方式 ● 安全的网络保障 ● 绿色的网络环境	● 营业厅 ● 电子营业厅 ● 10010资费专区	● 移动数据流量综合单价降幅27.0%，固定宽带单位带宽平均单价降幅49.6%。 ● 规范账单格式和数据，开展计费系统检测，强化增值业务收费及订购流程。 ● 加强网络安全防护，严防用户信息泄露，开展语音专线用户主叫号码规范传送。 ● 垃圾短信举报率同比大幅下降。	● 继续践行提速降费计划，进一步推动资费不断下降。 ● 继续加强资费管理，开展网元设备及计费系统检测，加强计费账务运营考核。 ● 进一步加强网络安全防护、用户个人信息等数据安全防护、重点系统及10010网站安全。 ● 继续强化不良信息监测和处置，持续深入治理垃圾短信、骚扰电话和网络不健康内容。
监管机构	● 公平的市场竞争秩序	● 行业例会 ● 专题访谈	● 依法依规开展正常竞争，协调其他运营商解决竞争不规范问题。	● 做好监管政策执行与监督，指导各省分公司在业务发展中守法经营，严格自律。

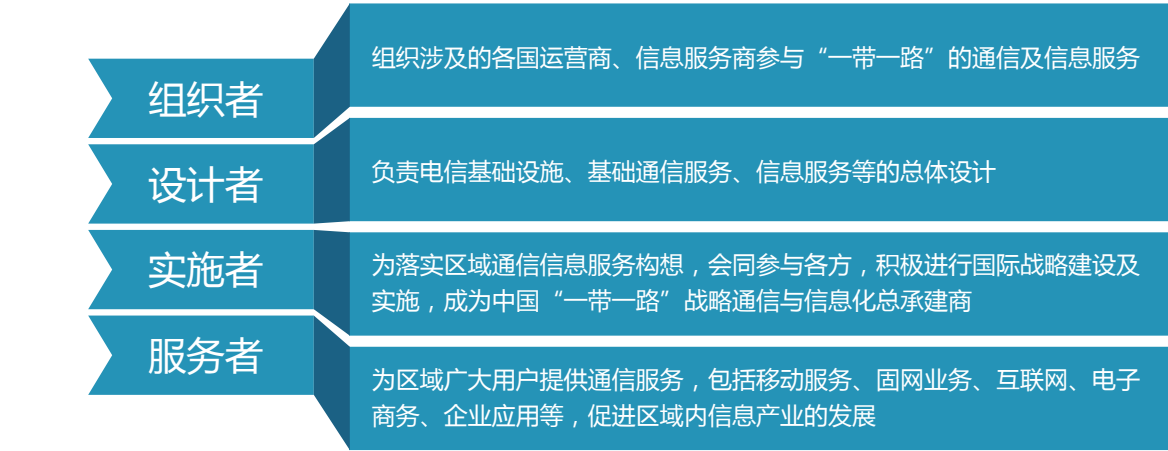
☯ 海内外同发展

推进国际专业化运营

为充分整合境内外资源，打造全球统一的产品中心、交付中心、维护中心和客服中心，提升中国联通在全球市场的服务能力，2015年，中国联通以香港运营公司为基础，整合海外运营公司和办事机构，成立中国联通国际有限公司（以下简称“国际公司”）。

国际公司主要经营固定通信业务，全球移动MVNO业务，国内、国际通信设施服务业务，卫星国际专线业务、数据通信业务、网络接入业务和各类电信增值业务，与通信信息业务相关的系统集成业务等。向全球客户提供端到端的一揽子信息化综合服务，包括数据专线、互联网、移动一卡两号、IDC、ICT、云计算等多种业务。

国际公司积极实践国家“一带一路”战略，勇于承担“组织者”、“设计者”、“实施者”和“服务者”的角色，充分把握区域内的市场机遇，加速境外资源布局；创新产品应用，打造差异化的产品和服务能力；提升一体化支撑能力，打造领先的运营水平。



国际公司作为国际通信信息服务专家，应发挥专业技术优势，利用组织与整合能力，为国家“一带一路”战略提供高效、全方位的通信信息服务，包括：

- 推进跨境光缆等通信干线网络建设。
- 提高国际通信互联互通水平，畅通信息丝绸之路。
- 加快推进双边跨境光缆建设。
- 规划建设洲际海底光缆项目。
- 完善空中（卫星）信息通道，扩大信息交流与合作。

促进亚洲地区及亚洲与世界其他地区间信息服务领域、互联网服务及电信运营商之间的交流，推动发展。

国际业务能力

国际漫游业务	● GSM 漫游业务通达 251 个国家和地区的 593 家运营商。 ● 3G 数据业务国际漫游通达 141 个国家和地区的 374 家运营商。 ● LTE 国际漫游通达 27 个国家和地区的 46 家运营商。
国际数据业务	● 形成基础产品与创新产品相结合的完备的国际数据业务产品体系，为全球客户提供一站式的综合解决方案。
国际语音业务	● 继续扩大直连，拓展更广泛的合作，保持业务平稳发展。
国际网络	● 推进 AAE-1、NCP、SMW5 等海缆项目。 ● 新建中老、中巴、中塔和中吉跨境陆缆。 ● 完成中国联通“一带一路”专项国际业务规划。 ● 配合国家相关单位，完成东盟信息港前期规划。



9月23日，由国务院新闻办指导，中国外文局主办，中国报道杂志社承办的2015中国企业海外形象高峰论坛在北京召开。本届论坛主题为“‘一带一路’上的企业形象建设”。中国联通荣获本次论坛“最佳海外形象奖”。

本地化经营

本地用工

各海外机构均严格遵守属地劳动法，对于聘用的员工，坚持以人为本，按照当地法律法规进行用工管理，确保当地员工的合法权益。随着公司规模的扩大，逐步加大大地员工招聘力度。其中，欧洲公司员工本地化率达到84.6%、日本公司员工本地化率达到71.4%、澳洲公司员工本地化率达到70%。日本公司还积极完善考评制度，实现员工绩效与职级的对接，形成了“能者有其位”的内部晋升制度。

本地采购

各海外机构广泛开展本地化采购，选择本地具有竞争力的、具备社会责任感的合作伙伴开展合作。其中缅甸公司2015年开展的项目100%本地化采购，欧洲公司除本地无法解决的产品，实现100%本地采购，新加坡公司设备电路本地化采购率达到80%。欧洲公司在采购过程中，选择与中国联通有同样企业价值观及社会责任感的供应商合作，结合供应商的用工情况、产品安全、环保等因素综合考虑合作决定。新加坡公司选择切实履行社会责任的供应商进行合作，包括遵守法律、承诺廉洁经营、尊重保护知识产权、公平交易、规范广告及竞争、遵守工资福利规定等。

融入社区

各海外运营机构努力融入当地社会，积极参加当地的社会责任工作，提升了中国联通在通信业界的凝聚力和知名度。如美洲公司积极参加美国中国总商会组织的各项活动，获得“Outstanding Member of the Year Award”殊荣。欧洲公司加入中英商会，成为理事成员单位，德国分公司加入法兰克福商会。澳洲公司赞助“第八届世界广东同乡联谊大会暨第二届世界广东华人华侨青年大会”活动，提升影响力。

责任投资

2015年，国际公司以香港为核心，加快在移动网、语音网、宽带网方面的部署。移动网方面，实施香港移动核心网扩容工程、香港移动核心网改造工程；语音方面，实施香港IDD语音系统扩容项目；宽带数据网方面，完成亚太地区IP业务网新建、香港本地网扩容等工程；在越南、柬埔寨、泰国、台湾等东南亚国家部署POP点，极大地促进了东盟的互联互通进程，是对国家“一带一路”战略的具体落实。

与喀麦隆电信共同建设连接非洲和拉美的喀麦隆-巴西海底光缆系统（CBCS）。CBCS系统跨越南大西洋，直连喀麦隆的克里比和巴西的福塔雷萨，将为进入非洲和拉美市场的全球企业提供更好的通信服务。此外，中国联通与华为海洋合作，协助华为海洋承建第一条跨洋海底光缆系统，是中国电信业推进国际产能和装备制造合作的具体实践。



中国联通陆益民总经理一行访问喀麦隆电信

与缅甸邮政电信公司合作建设中缅国际跨境光缆传输系统工程，可提供高速传输通道给双方以及其他通信客户，使中国联通在印度洋上获得一个地理位置优异的国际海缆出口。中缅国际光缆的建成优化了公司的国际网络布局，提高了网络安全，改善了我国国际海缆出口东西不平衡的局面，缩短中日韩等国与中东、非洲、欧洲的传输距离，大大改善通信时延。

联合台湾、韩国、日本、美国等全球合作伙伴共同启动新跨太平洋国际海底光缆（NCP）工程建设。NCP海底光缆连接中国大陆、台湾、韩国、日本，向东直达美国，采用最先进的100G波分复用传输技术，系统设计容量超过80Tbit/s。NCP海底光缆将于2017年建成投产，将成为亚洲至北美之间传输容量最大的海底光缆，为用户提供更加优质可靠的通信服务。

助力区域协调

支持西部大开发

中国联通积极践行国家西部大开发战略，在业务发展、网络建设、资金支持、客户服务等方面对西部进行政策倾斜和重点帮扶，有力推动了西部地区的经济社会发展。

- 在业务需求上对西部地区给予特殊批复，推出特惠流量包确保西部地区用户用得起、放心用；对西部地区10M以下的用户实施提速，普遍下调20M及以上速率固网宽带资费。
- 加强西部地区电信网络基础设施建设，在西部地区建设大型数据中心和云计算资源池，为西部地区“互联网+”提供泛在承载。
- 推进西部地区客户服务水平提升，精细化规范化客户维系并实施资源倾斜，有计划、有目的地帮扶西部地区。

京津冀资费一体化

- 中国联通积极响应国家“京津冀一体化”号召，自2015年8月起对北京、天津、河北的手机用户在京津冀区域内拨打京津冀的固话和手机，取消长途和漫游通话费，按本地通话费规则收取；对京津冀的手机用户在京津冀区域内接听电话取消漫游通话费。京津冀手机资费一体化实施后，中国联通用户享受到更多实惠。
- 对于本地化套餐的用户，原京津冀区域内的长途通话费和漫游通话费可按本地规则计费，部分可计入套餐内业务量。
 - 超出套餐内规定业务量也不再按长途和漫游费收取，而是按本地通话费收取。
 - 亲情号码的使用范围扩大至京津冀三地，原京津冀区域内的长途和漫游通话费基本全部免费。京津冀区域内超过1820万的用户直接受益。

缩小数字鸿沟

协调建设通信网络

- 推动城乡协调建设。启动移动网络广覆盖专项投资，加大农村及边远贫困地区移动网络覆盖，全年增加广覆盖基站 14.8 万站。实现城区和县城以上区域基本连续覆盖，乡镇标志性覆盖。
- 推动地区协调建设。高铁、地铁、校园，大流量高速公路等重要场景以及 3A 以上景区的客流密集区域实现覆盖，大型企业、集团客户、军队、厂矿等人口聚集区实现连续覆盖。
- 加大贫困地区宽带网络建设力度。重庆联通投资 3630 万元完成南川等 2 县的“宽带乡村”建设，四川联通投资 3091 万元完成宜宾等 6 城镇“中西部地区中小城市基础网络完善工程”建设。

推出适合乡镇的业务和资费

2015 年，公司制定了乡镇市场发展策略，紧密结合乡镇市场增长强劲的电视和手机上网等信息娱乐消费需求，通过光网先行、融合突破，以智慧沃家共享套餐和 IPTV/OTT 产品为抓手，实施万镇光网计划，三年内在一万个重点乡镇实现业务推广。2015 年，中国联通大力开展普及提速工作，通过实施“万镇计划”，提高乡镇地区宽带用户的接入速率。同时，通过“下调资费”、“智慧沃家”等措施进一步降低乡镇地区宽带用户资费水平。

开发适应农村的信息化应用

- 在赣西革命老区、国家重点扶贫开发县江西省莲花县 12 所学校建设光纤入校，并开通“班班通”服务；连续两年向西藏，青海等多所学校边疆地区捐赠“班班通”产品，贡献边疆教育发展。
- 在吉林农村推广“云联乡村”项目。通过搭建电商平台，让广大农民实现互联网经营，带动贫困地区人民脱贫致富。
- 在黑龙江推广“农富通”应用，为农民提供信息和交易的渠道、为供销社提供农资产品宣传的渠道、为政府提供政策法规普及的渠道。



沃·农平台示意图

安徽亳州联通积极探索“互联网+农业”，利用“沃农”信息化平台，为亳州市农机局建立 5+1 综合服务平台，实现省、市、县农业生产、销售、服务、调度、管理全过程电子流支撑。“沃·农”以农业信息服务为切入点，以多终端为接收渠道，满足农产品的产供销、农村政务的管理及农民关注的民生问题等信息化需求，让农民足不出户能知晓丰富的农业信息。



中国联通 MINI 终端

面对绥化农村地区通信需求大、服务渠道少的状况，黑龙江绥化联通加大全市 MINI 终端推广力度，通过电子化终端设备的全业务、全渠道、全客户覆盖，简化客户缴费流程，增加快捷业务办理方式，满足城乡用户快速缴费充值、购买充值卡、号卡开户、业务查询等需求，解除了客户在营业厅排队等候的烦恼，提升客户服务感知。



2015 年 2 月 8 日，由黑龙江联通与黑龙江省农委共同开发建设的黑龙江农业电子商务平台正式开通。该平台具有网上交易、信息发布、金融服务、农产品溯源和诚信信息查询等四大功能，为黑龙江农业新型经营主体和广大农民搭建了全方位、高效率的产销对接新渠道。

净化网络环境

中国联通致力于做社会主义核心价值观的践行者、正能量的传播者，为客户铸造绿色、安全的领先网络。

- 持续深入治理垃圾短信和骚扰电话。试点垃圾短信指纹识别系统，垃圾短信举报率同比下降 90.4%，在部分省公司推出骚扰电话提醒服务。
- 组织开展“扫黄打非”专项行动，实施业务拨测和不良网站封堵。
- 参加国家网络安全宣传周展示，普及网络安全知识和政策法规，展示公司自主开发运营的最新安全服务和产品，传播“安全方面最大的风险是没有意识到风险”的理念。获得中央网信办授予的“优秀方案展示奖”。
- 连续 5 年开展“公益文明”传播活动，获中央精神文明建设指导委员会授予的“全国未成年人思想道德建设工作先进单位荣誉称号”。

绿色发展 环境友好

绿色低碳是社会可持续发展的必由之路，中国联通致力于建设资源节约型和环境友好型企业。2015年，我们着力推进绿色运营，强化管理节能，加强电磁辐射管理，与友商共建基础设施，为促进生态文明建设做出努力。

利益相关方	对中国联通的期望	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
生态环境	● 循环利用物资减少污染 ● 通信设备节能环保 ● 公司运营绿色环保	● 升级系统平台，通过有资质的企业处置回收物资，配合光改回收并减少贵金属使用。 ● 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。 ● 编制节能减排规划，推广节能技术应用，加强管理节能，开展节能宣传月活动。 ● 与铁塔公司合作建设基站基础设施16万个，共建共享率达90%。	● 进一步优化处置流程，减少报废物资回收过程对环境的污染。 ● 持续深入推进绿色采购制度。 ● 落实节能减排规划，实施节能减排项目，强化能耗对标，提高节能效果。 ● 建设方案考虑轻资产建网方式及节能降耗技术实施，深化与兄弟企业光缆干线合作，实现高铁、交通枢纽等重点场景基站及室内分布共建共享。

中国联通采取技术节能与管理节能相结合的手段，持续推进节能减排工作，并通过节能减排宣传活动促进员工树立节能减排意识，形成全员自觉建设节约型企业的氛围。2015 年中国联通实现节能 58.74 万吨标准煤，节能减排取得明显效果。

推进绿色运营

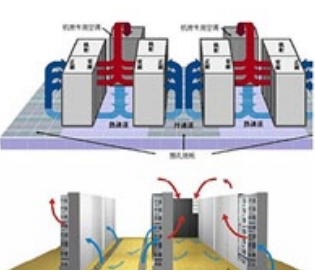
- 公司采取采购节能设备、下电老旧设备、应用节能技术设备等措施，深入推进节能减排。
- 持续推进绿色采购制度，在设备采购技术规范书中明确规定设备能耗标准和节能功能要求，将设备的能耗、节能产品认证、辐射指标等作为重要采购指标进行评价。
 - 加快光纤改造和老旧设备退网，利用老旧设备退网的碎片空间，进行机房整合提高利用率。2015 年，随着光改，下电 PSTN 设备和 DSLAM 设备，腾退接入机房，实现电能节约。
 - 强化技术节能对节能减排的推进作用，在通信机房、接入网机房等重点领域，因地制宜推广新风、热管等一批节能效果好、投资见效快的节能技术在网应用，提高节能技术应用覆盖率，确保节能效益；开展轻资产及节能降耗新技术研究，推进轻资产及节能建网。

天津联通通过搭建信息化机房动力能耗计量平台、实施老旧机房设备下电以及云计算平台资源整合等多项举措，推进加速信息化机房节能降耗，提高社会效益和经济效益。2015 年信息化机房空调能耗节约 81 万元，UPS 电力能耗节约 119 万元，传统架构投资减少 100 万元，总共节省成本支出约 300 万。



动力环境监控平台

云平台资源池



黑龙江绥化联通针对机房空调能耗高的问题，采用机房湿膜新风系统（该系统通过自然冷风结合水循环冷却技术达到机房通风散热降温目的），在能源消耗量大的通信机房安装 13 台新风系统，达到年节省电费 20 万元。



打造绿色数据中心

在当前能源资源日益紧张、环境治理任务严峻的形势下，数据中心的节能降耗不仅是运营者的现实需要，更是整个社会实现健康发展的必备要素。中国联通继续大力提升数据中心能源使用效率，加强可再生能源利用和分布式供能，切实降低碳排放和水资源消耗，有效控制有毒有害物质排放及使用，推进自然冷源技术、新风制冷、机房余热再利用，各数据中心 PUE（能源使用效率值）控制在 ≤ 1.6 的范围内。

贵安数据中心项目从建筑节能、能效利用、降低碳排放、节约用水、控制电子电器产品污染和运维管理等方面着手，运用仓储式、微模块创新理念，从建筑、电气、电源系统以及机房内部等各个方面开展节能降耗，实现 PUE 值降至 1.3 以下。

西北（呼和浩特）云数据中心和华北（廊坊）云数据中心获得由中国通信企业协会通信网络运营专业委员会颁发的 2014-2015 年通信行业节能技术创新先进单位。

强化管理节能

公司大力推行管理节能措施，确保节能减排工作取得实效。

能耗对标

以节能减排规划为指引，以控制能源消费总量增幅为目标，结合网络瘦身、光纤改造等专项工作，加大管理节能力度，强化能耗对标管理。

循环利用

加强物资循环利用，包括优化报废物资处置和回收商管理流程，完善利旧商店平台的利旧信息查询功能，对已完成报废手续的不可用物资进行定期处置，通过有相关资质的回收企业处置废旧物资，减少物资回收过程中对环境的污染等。

绿色办公

推进电子化采购，节约了大量耗材、人力和时间成本；在营业厅推行无纸化营业，建设节能、环保、高效、安全的新一代业务办理模式。

北京联通围绕“引领绿色通信 畅享低碳生活”主题，开展节能减排管理创新工作。

- 消除局部热点与机房环境温度节能深度挖潜相结合，减少综合能耗用量约 1400 吨标准煤，减少间接二氧化碳排放量约 6600 吨。
- 新技术应用与合同能源管理相结合推动节能减排，创建新型节能技术测试流程，制定《节能减碳测试管理细则》。
- 能源和碳排放管理体系建设相结合提高节能管理水平。北京联通在“2015 年通信行业节能减排大会”中荣获“2014-2015 年度通信行业节能管理创新先进单位”称号。



湖南联通携手第三方公司推出“手机以旧换新”活动。持有 iPhone 老款的用户办理联通 4G 终端合约，参加“以旧换新”活动，最高可抵 4000 元。做到 72 小时内价格保护，平均回收价格高于线下回收及其他线上回收平台，且直接付款给客户。第三方公司将按照机器真实情况进行自动估值，并通过专业数据处理将手机内原有个人信息物理清除，保证用户数据不泄露且无法恢复。如发生因回收手机导致用户银行卡被盗刷，由第三方公司负责赔偿。同时，湖南联通与环保企业合作回收，最大程度降低电子垃圾环境危害。

盐城联通高度重视报废物资处理工作，通过公开拍卖报废物资，实现价格最大化。2015 年，盐城联通拍卖了 4 辆车辆、一批下电物资及 59 吨蓄电池等报废物资，累计拍得 51 万多元。江苏联通盐城分公司通过规范、公开、公正、高效的拍卖活动，不仅维护了企业利益，而且促进了企业廉政建设。

2015 年 1 月，浙江联通所有营业厅无纸化营业受理系统上线。业务办理初始，系统对用户的身份证信息进行读取和拍照留存，受理单信息实时显示在用户侧屏幕上，用户确认后通过电磁手写板进行电子签名，电子签名与电子图章、受理单整合生成一份不可更改的电子业务受理单，保存在服务器中，并可发送给用户。此举不仅避免了纸质预受理单与系统之间可能产生的差错，又减轻了营业人员的稽核工作量，并且便于查询。采用无纸化营业系统后，单据打印复印、仓储等成本得以节约，办理时间得以缩短。



顾客正在体验无纸化服务



● 电磁辐射管理

- 中国联通充分重视公众对于电磁辐射的关注，在运营过程中加强电磁辐射管理。
- 严格控制入网基站设备质量，定期巡查基站，适时更换先进的低辐射设备。
 - 采用先进技术手段，优化无线网络布局，使电磁辐射指标优于国家标准。
 - 在基站选址时尽量避开敏感位置，如避开在幼儿园、小学校内设置基站，减少群体意见，并且定期与基站周边单位、团体、居民沟通，争取理解与支持。
 - 及时开展基站的电磁环境影响监测与评价，进行登报及网站公示、专家评审，履行国家环保要求的相关手续，接受公众监督。
 - 开展电磁辐射科普活动，普及基站设备及相关知识，开展专业讲解及基站辐射现场检测，消除公众疑虑。

为回应公众对于基站电磁辐射的疑虑，重庆联通在全市开展基站环评工作，通过环保部门的专业测试，向公众说明联通公司的基站电磁辐射水平符合国家规定。2015 年，经重庆市及区县环保局、重庆市辐射技术服务中心等专业环境管理机构测试合格实施环评的 4G 基站超过 1 万个。

● 共建基础设施

中国联通坚持节约建设、绿色发展，在电信基础设施建设过程中深化企业间合作，在铁塔、基站、管道、杆路、室内分布系统等建设领域开展共建共享。2015 年与铁塔公司合作建设基站基础设施 16 万个，共建共享率提升至 90%。

公司按照互惠互利、稳步推进要求，积极开展与兄弟企业的网络资源共建共享合作：

责任绩效指标	2013 年	2014 年	2015 年
室内分布系统共建率（%）	58.60	64.56	69.07
室内分布系统共享率（%）	96.99	98.19	94.66
杆路共建率（%）	60.62	71.46	67.76
杆路共享率（%）	88.50	94.79	94.16
管道共建率（%）	89.08	83.90	82.17
管道共享率（%）	83.09	92.55	92.23

开放发展 合作共赢

开放发展是企业保持活力、形成产业合力的重要途径，中国联通致力于打造广阔的合作平台和共赢的产业链。2015年，我们与产业链各方、电信运营企业以及社会各界，深化合作创新，聚资源、拓市场、谋共赢，共同促进产业生态繁荣。



利益相关方	对中国联通的期望	沟通方式	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
监管部门	● 进一步推进集中采购 ● 物资采购规范管理	● 拜访学习 ● 座谈交流	● 推进集团和省级两级集采，推进网络主设备新建、扩容、备件的全生命周期采购。 ● 完善招标采购制度与流程，压缩单一来源采购比例。	● 进一步完善集中采购模式，提升采购工作的质量与水平。 ● 推进通信设备与非通信物资公开采购，优化单一来源需求确定机制，提升招标采购的透明度。
合作伙伴	● 广阔的合作领域 ● 公平公开的合作机会 ● 丰富灵活的支撑服务	● 会议、访谈 ● 众筹大会 ● 招标中标公告 ● 合作方自服务门户	● 与终端厂商、代理商、渠道商创新合作。 ● 大力推进招标采购，从严控制非招标项目。 ● 为社会渠道商提供互联网业务申请及受理方式，提供佣金清账单，并进行及时结算。 ● 为转售企业增加业务地市，下调业务批发价格，协调解决转售号码第三方验证问题。 ● 提供开放平台与开发者、产业公司进行合作，公开招募合作伙伴，线上进行签约、结算。	● 扩大产业链合作范围和深度，为用户带来更优质、更实惠、更便捷的移动互联网生态合作体验。 ● 进一步规范招标采购方式，构建独立运行的电子招标投标交易平台。 ● 为社会渠道商提供APP业务受理方式，提供沃账户，便利代理商佣金结算、提现、查询等。 ● 丰富业务模式，提供模组套餐，优化资源分配方式，延伸与转售企业合作的深度与广度。 ● 开放WO+、流量、大数据以及渠道能力资源，为APPS提供便捷开发、市场分析、经营优化等服务，实现与APPS的深度融合，共同发展。

战略投资合作

与中国电信深度合作

为了更好地贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展新理念，共同推进网络、终端等供给侧结构性改革，为“大众创业、万众创新”提供更好的信息服务环境，支撑“互联网+”行动计划和“中国制造 2025”的快速推进，进一步提升国有资产运营效率，中国联通积极开展与中国电信在网络、业务、终端等方面的深度合作。

● 2015 年 12 月 11 日，中国联通与中国电信签署了运行维护合作备忘录，双方将在应急保障互助、基础资源共享、移动优化合作、网络操作联动、维护管理经验交流共享等方面开展深度合作，不断提升为客户提供端到端的全覆盖服务能力，促进企业降本增效。

● 2015 年 12 月 11 日，中国联通与中国电信对终端产业链联合发布了《六模全网通终端白皮书》。此次发布目的是为了给用户带来更多更具性价比的全网通产品、给产业链带来更多的便利和发展机遇。双方还共同呼吁产业链能让利于用户，各方一起合作更好地满足用户需求，让用户能用同样的价钱，在第一时间内买到更好用、更实用的全网通终端。



● 2016 年 1 月 13 日，中国联通与中国电信签署战略合作协议。两家公司基于各自的资源禀赋，以“资源共建共享 客户服务提质”为主题，全面实施“客户服务提质计划”。



中国联通与中国电信举行战略合作协议签约仪式



双方合作的五个方面

与传统行业战略合作

2015 年，公司积极落实“互联网+”行动计划，着力开展与传统行业的战略合作。中国联通省分公司与政府、教育、医疗、交通、物流、金融、制造等多个行业签署互联网+相关战略合作协议。



重庆联通与中国银行重庆分行签署“互联网+”战略合作协议

务实推进战略投资

中国联通作为国家战略的支持者和实践者，以谨慎务实的态度，在移动金融、移动互联网、ICT、大数据、云计算、新媒体、通信新技术与应用、信息化服务与行业解决方案及物联网等领域，不断寻求以资本手段进行产业链上下游合作的机会。

- 积极实践“互联网+金融”服务，推进招联消费金融公司项目实施，充分融合运营商和金融机构的优势资源，建立适应移动互联网发展要求的产品和业务体系，为用户提供基于移动互联网的金融服务、创新型金融服务、支付应用产品服务、信息服务及相关增值业务。

- 与西班牙电信合资成立智慧足迹数据科技有限公司（Smart Steps Digital Technology Co., Ltd.）。该公司依托中国联通稳定广泛的基础通信网络和丰富的市场经验，以及西班牙电信在“智慧足迹”等大数据服务方面的成熟技术，共同在中国提供大数据应用服务。

与产业共发展

携手设备供应商

为使设备采购工作更加公开、透明、便捷，公司积极推进阳光集约化采购，为合作伙伴提供公平、广泛的合作平台。

- 完善招标采购工作机制，出台《通信工程建设项目招标管理暂行规定》、《关于依法必须招标的通信工程建设项目进行中标候选人公示的通知》、《关于加强采购工作月度报告制度的通知》等制度。2015 年中国通信工程建设项目公开招标金额占比超过 90%。

- 大力推进电子化采购，实施物资电子商务平台及内部商城升级改造、融合，建立综合电子商城。目前，100% 的公开招标信息可以通过“中国联通采购与招标网”进行分类查询，69.0% 的订单实现了电子化在线发送和接收。



2015 年，中国联通内部商城支撑了办公用品、维系促销品、微机耗材等成本费用物资，以及零购固定资产、部分工程物资、运维物资的电子化采购，总交易额 96.5 亿。通过内部商城平台与外部大型电商对接，实践互联网采购，提高采购效率。

责任绩效指标	2013 年	2014 年	2015 年
集中采购比例（%）注①	93.2	93.7	93.9
电子化采购比例（%）注②	48.0	62.0	69.0

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；
注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。

联合 APPs 提供商

中国联通开放 WO+ 能力、流量能力、大数据能力以及渠道能力等四大能力资源，为开发者、产业公司提供合作平台。WO+ 开放能力为 APPs 的开发提供便捷的平台支撑，流量经营能力为 APPs 的营销提供经营支持，渠道能力与 APPs 协同发展、深度融合，大数据能力为 APPs 提供市场分析。此四大能力形成互联网化、与 APPs 嵌入的融合团队。此外，公司对各项能力封装为标准化的接口 API，统一提供对外服务；持续优化改进 APPs 计费、收费能力，完善风控信控体系；提供标准化的 SDK，帮助 APPs 进行后台统计，优化产品，提升推广和运营的能力。

并肩终端供应商

2015 年，中国联通加大产业链合作，营造“开放、高端、生态”的品牌形象，秉承“开放、聚力、聚焦、简单”的宗旨，携手终端厂商快速推出 4G 终端。为解决用户 4G 终端匹配不同制式网络的困扰，开放五模、六模终端引入合作，与中国电信联合推进六模“全网通”终端成为行业标准。2015 年 6 月、11 月，公司召开终端众筹 1.0 和终端众筹 2.0 现场会活动，向用户推出“品种多、优惠多、全网通”的 4G 终端，引导产业链实现 4G 繁荣。同时，公司着力打造以供应链为核心、以终端运营为重要内容的营销渠道运营、服务支撑平台——沃易购平台。通过“集中化、扁平化、透明化和端到端”的“三化一端”互联网模式，向代理商提供包括“商品直供、资源配置、收益展示和库存管理”等一揽子服务，以丰富的资源、高额的利润和优质的服务撬动下游渠道；以供应链交易为基础，通过沃易购平台向代理商提供融资等金融服务，为代理商扩大再生产提供资金支持，发挥杠杆效应，吸引代理商合作；同时分享银行利息收益，形成新的赢利模式。沃易购平台已开发出面向中小渠道商的商品采购、清帐单、沃金融等应用。

合作虚拟运营商

中国联通积极开展与虚拟运营商的合作，大力推动移动转售试点业务。设立专业部门和团队负责移动转售工作，开放、公平、透明地与移动转售意向企业沟通和合作洽谈，提供一点对接、全网服务，积极扶持转售企业发展。2015 年，公司与 25 家企业合作并全部开通转售业务。中国联通移动转售业务试点地市达到 136 个，覆盖了大部分省会和经济发达地区。在合作双方的共同努力下，公司转售业务一直保持较高速度增长，2015 年底转售用户数达 1775 万，市场占有率达 90%，成为我国移动转售业务规模发展的主要推动力量。公司在推进转售业务方面的努力，得到了社会各界的广泛认可，工信部在多个会议中表扬中国联通转售业务发展成果，转售企业、多家社交媒体也都纷纷赞扬中国联通积极合作态度和先进的业务模式。

联袂社会渠道商

2015 年，中国联通秉承合作共赢的理念与社会渠道商开展合作，为社会渠道商提供了受理系统、沃账户、沃金融、佣金查询等多项支撑和服务。同时也要求社会渠道商履行好社会责任，切实做好实名制登记工作，包括加强对社会渠道商的政策宣贯，加快二代身份证阅读器部署，以及通过排查对确实不合规的社会渠道予以清退等。

广东佛山联通秉承“让合作伙伴放心”的宗旨，开展“阳光佣金”活动。

- 成立佣金结算中心，实行集约化支撑与一揽子服务。
- 建立全流程、全方位的线上查询服务与即时互动交流平台，让每一笔佣金都明明白白地展现在阳光之下，让合作伙伴真切感受到阳光平台在手，问题解决无忧。
- 与网格经理及核心门店老板开展面对面的沟通交流，网格经理及合作伙伴纷纷表示，佣金的结算与支付比以往更加畅顺、更加透明。

共享发展 公平和谐

与社会共享企业发展成果是公司义不容辞的责任，中国联通致力于建设全员参与管理、工作充满活力、与公司荣辱同发展的和谐企业。2015年，公司鼓励员工建言献策，关怀员工的职业发展和身心健康，持续开展对边远贫困地区的精准扶贫，在关系民生、社会需要的地方广泛开展公益志愿活动，助力建设公平共享的和谐社会。

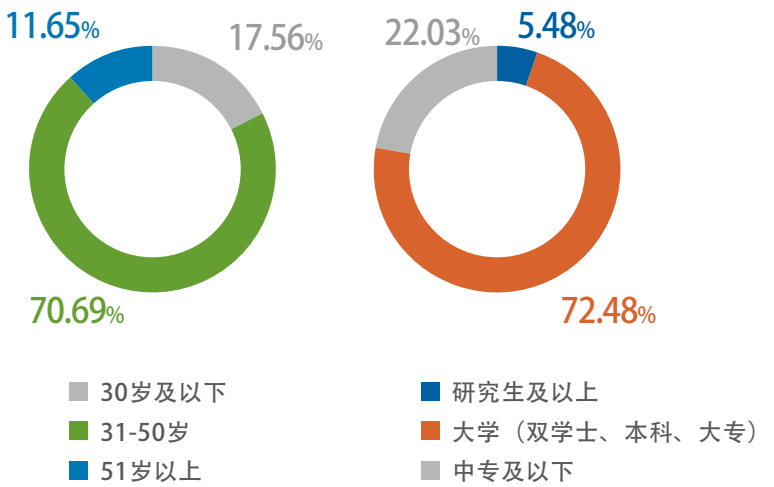
利益相关方	对中国联通的期望	沟通方式	2015年采取的措施	2016年将采取的行动
员工	●合法权益受到保障 ●广阔的职业发展空间 ●有效的专业技能培训 ●合理的薪酬分配机制 ●参与民主管理的机会 ●更好的工作和生活环境 ●有效的困难帮扶救助	●座谈 ●员工调查 ●职工代表大会 ●民主生活会 ●在线访谈 ●总经理在线	●规范劳动合同管理，及时足额缴纳保险，定期组织健康体检，规范休假制度等。 ●推动员工发展双通道建设，加强员工职级薪档动态管理。 ●有计划、有重点，分级分类推动领导力及专业技能培训。 ●实施以积分载体的量化考核及公允透明的薪酬分配机制。 ●职工代表大会审议通过员工晋升激励体系和绩效考核管理框架，开展“总经理在线”活动。 ●开展心理帮助，落实休假制度，举办体育比赛、解决员工就餐难问题。 ●建立员工帮扶救助基金、专项资金，为员工办理保险。	●进一步规范劳动合同，及时足额缴纳保险、健康体检、规范休假。 ●推动员工晋升体系落地。 ●完善培训体系建设，落实重点培训项目，强化人才培养。 ●盘活公司各类激励资源，探索建立员工全面激励体系框架。 ●将三级职工代表大会制度、“总经理在线”活动常态化。 ●继续深入开展心理帮扶计划，广泛开展职工文体活动，打造良好的工作生活环境。 ●开展多种方式的困难员工帮扶救助工作。
社区	●持续有效的捐助 ●多种公益志愿活动	●会议座谈 ●现场活动	●2015年对外捐赠641.69万元。 ●在捐资助学、关爱特殊人士、保护生态环境等方面开展多项公益志愿活动。	●面向教育、扶贫、医疗等公益事业开展捐赠。 ●继续在关系民生、社会需要的地方广泛开展公益志愿活动。

支持员工发展

中国联通坚持以人为本，持续推进体制机制改革，不断优化人力资源配置目标，着力控制总量、优化结构、规范管理、搞活分配、提升素质，促进员工与企业同发展、共成长。

中国联通员工现状

从业人员（人）	271085
男女比例（男比女）	1.50:1
管理人员比例（%）	8.85
少数民族员工比例（%）	6.74



激发员工活力

公司着力推进激发基层责任单元活力改革，建立适应移动互联网发展的扁平高效透明的生产组织、建立适应创新转型需要的营销服务体系、建立责权利统一的资源配置与评价方式、建立充满活力的人员队伍激励机制、建立开放共赢的对外合作模式，实现机制体制有活力、资源配置更有效、企业发展上台阶、员工收入同增长。在市场线专业化运营改革的牵引下，改革领域逐步向运维单元和后台服务支撑单元拓展，改革范围由重点省分、地市公司向更大范围拓展。改革重点推进分公司打破常规、创新管理、发端基层、倒逼变革，在资源配置机制、支撑流程优化、管理层级精简、专业化运营等方面进行深入的探索实践。2015 年 5 月开始，在北京、河北、内蒙古、黑龙江、广东、湖北、重庆 7 个省分公司进行试点，计划于 2016 年 6 月试点结束，根据试点情况，在 31 省范围内全面开展市场营销专业化运营工作，实现专业线团队能力和活力提升。

保障员工权益

公司实行全员劳动合同制，与员工 100% 签订劳动合同，为员工建立包括养老、医疗、工伤、生育和失业在内的社会保险，产假/陪产假后的员工回到工作和保留工作的比例为 100%。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，提升工作效率和生活质量；注重保障人权，保证男女平等、民族平等、尊重员工个人隐私，未发生劳工申诉事件。此外，中国联通严格履行《劳动合同法》和《劳务派遣规定》，持续推进公司用工优化及规范管理，劳务派遣用工比例持续下降，基本实现同工同酬，员工满意度持续提升。

促进职业发展

公司切实关怀员工职业发展，在优化原有职位体系的基础上，搭建了包括“两大体系，三种方式，九条路径”的多维立体、覆盖全员的晋升激励体系。基于职位和人才两大体系，员工可通过薪档晋升、职级晋升、岗位晋升“一横两纵”三种方式实现晋升，九条晋升路径下全员都找到适合自己的发展方向。体系化推进人才管理，对战略人才实行“人才规划、人才培养、人才遴选、人才使用、人才激励”的闭环管理。在人员盘点、业务盘点的基础上，制定人才规划、明确人才标准、实施人才遴选、建立分级人才库；强化人才使用，在公司重点工作落地、重大改革推进中发挥人才效能；建立年审、退出等人才评价和动态管理机制，保持人才价值与活力。在体系建设同时，明确晋升激励管理模式，持续推动各分子公司开展 2015 年职级薪档调整工作，实现职级晋升率 15.3%，薪档晋升率 23.6%。

江西鹰潭联通为构建良好的员工成长环境，联合第三方专业机构开展“双鹰计划”。

- 引入培训课程，协助员工在新形势下找到成长自信、行业自信和团队自信。
- 承接员工成长愿望、引导并激活企业内部积极正向的要素。
- 选拔企业内部导师，传递身边榜样价值。
- 建设共享平台、设立企业故事库，倡导主导者心态。

通过第一期双鹰计划，公司成立了六个团队，培养了一支专业度高、使命感强的导师队伍，成就了一批认真、专注、自信、专业的技术骨干，建立起了自觉、透明、激励、共享的员工成长互助平台。



关注素质提升

中国联通十分重视人才培养，2015 年通过完善人才培养体系、落实重点培训项目，促进人才技能不断提升。

- 聚焦关键岗位和关键人群的关键能力提升，面向各级经营管理团队组织实施领导力培训；利用外部优质资源培训核心管理骨干、专家骨干人员。
- 聚焦重点岗位、重点专业和一线员工，组织实施以促进 4G/3G 一体化网络建设、宽带光纤化改造、运维集中管理等专业技能培训。
- 针对与客户接触面相关的一线岗位，以贴近公司生产经营，贴近一线员工工作需要为原则，组织营销、服务等专业系列课程的开发与推广。
- 组织实施话务员、电信业务员、电信营业员等职业技能鉴定工作，近 2 万员工取得国家职业资格证书。
- 继续开展与邮电高校的学历提升工作，全国 2100 余人参加培训。
- 推动网络学院升级改造及手机“沃课堂”建设。网络学院新增课程 284 门，全国学习 310.2 万人次，总学习时长 128.6 万小时。



2015 年，中国联通中青年管理人才研修班（第二期）正式开班，来自全国 31 个省分公司的 47 名中层骨干管理人员参加为期 2 周的集中脱产培训，公司总经理陆益民、公司纪检组长张连如先后为研修班学员授课。陆益民总经理以“当前的形势和任务”为题为学员讲授了第一课，张连如组长做了党风廉政建设专题授课。

山东联通开展“成才计划”员工培训项目，根据员工所在岗位和个人发展需求，确定了问题分析与解决、项目管理、4G 营销（技术）和快乐学习等内容。培训讲师通过案例分析、应用演示、现场模拟及交流评比等教学手段，有效提高了员工问题分析和解决能力、项目策略制定和实施能力，团队塑造和协作能力。



员工技能竞赛

公司将职工技能竞赛活动作为技能人才培养的重要载体，通过举办竞赛活动提高职工队伍技术素质。2015 年公司组织集团级二类竞赛 2 项，省级三类职工技能竞赛活动 18 项。9 人获得“全国劳模”称号，1 人获得“全国五一劳动奖章”，2 人获得“全国技术能手”称号。



湖南联通“IT 沃知道”信息化专业技能比武



广东联通“集团客户售前‘最强支撑人’技能大比武”



北京联通“信息化内网安全防护”技能竞赛



北京联通“维护发展创新精英”辩论赛



天津联通“维系经理”技能大赛



内蒙古联通“光缆通信职工”职业技能比赛

员工参与管理

中国联通注意倾听员工的意见，鼓励员工通过多种途径参与企业管理。

- 召开公司一届十三次职代会，投票通过了关系职工切身利益的“员工晋升激励体系框架及实施指导意见”、审议通过了“员工绩效考核管理统一框架及实施指导意见”。
- 进一步完善多渠道员工诉求表达和解决机制，在“意见箱”、“接待日”等传统联系方式之外，全面实施“总经理在线计划”。各级领导通过网络平台，以实时在线方式听取员工反映意见建议，并及时互动沟通予以解答。

2015 年 12 月 25 日，陆益民总经理通过办公网络与全集团员工进行了两个小时的在线互动交流。联通各省分公司开展“总经理在线计划”69 次，地市级公司开展 856 次。



陆益民总经理认真阅读员工提出的意见和建议

关爱身心健康

推动“员工心理帮助计划”	● 通过咨询热线、网上咨询、团体辅导、个人面询等多种形式，帮助员工解决心理困扰问题。 ● 开设 EAP 分众系列培训，指导员工和管理者提高心理资本。
深入落实员工休假制度	● 全年员工平均休假率达到 80% 以上。
举办职工羽毛球挑战赛	● 来自全国的 16 支代表队、124 名运动员参加比赛。
集团总部举办气排球赛	● 在全国通信行业职工气排球比赛中获男队冠军、女队亚军，所派 8 支参赛队伍有 6 支取得前 8 名。
解决员工“就餐难”问题	● 投入 3377 万元，建设就餐点 2102 个，惠及员工 35000 多人。
创新困难员工帮扶机制	● 建立员工帮扶救助互助基金。 ● 以行政划拨经费为主，建立帮扶专项资金。 ● 为员工办理重大疾病及意外伤害团体险。



责任绩效指标	2013 年	2014 年	2015 年
困难员工帮扶投入（万元）	1199	1260	1323
慰问资金投入（万元）	1178	1236	1298



黑龙江鸡西联通针对客户服务工作强度高、压力大的问题，开展主题为“让轻松成为习惯”的 EAP（员工帮助计划）培训活动。此次培训由公司 EAP 员工心理辅导专员对客户服务中心从事投诉处理工作的 24 名员工进行培训，培训内容以游戏互动为主，形式新颖，气氛热烈，大家在培训中找到了快乐，学会了轻松面对压力，排除不良情绪，以阳光心态活出精彩的方法，帮助员工树立了健康的生活观和价值观。

山东联通首批“爱心妈妈小屋”正式投入使用，为处于孕期、哺乳期的女职工提供人性化的温馨服务。公司为每一个小屋配置了桌子、沙发、电源插座、饮水机、冰箱、微波炉、宣传海报、报架和妈妈护理箱等，为孕期、哺乳期女职工提供一个私密、安全、卫生的场所，为广大女职工提供实实在在的服务。下一步，山东联通将丰富“爱心妈妈小屋”的内涵，坚持一屋多用，把“爱心妈妈小屋”建设成为女职工健康知识交流、心理调适和舒缓压力的场所，为孕期、哺乳期女职工提供更加温馨、贴心的服务，增强广大女职工的企业归属感。



随着工作节奏的加快，越来越多的员工遭受着颈椎病、腰椎间盘突出、肩周炎等疼痛的折磨和困扰，湖南联通想员工之所想，特邀湖南中医药大学第一附属医院疼痛理疗科的服务专家团队，将诊所搬到了省公司会议室，近 100 位员工接受了现场诊疗。一位女员工刚接受完中药热敷治疗，说长期坐在电脑面前脖子活动少，总是会有疼痛感，做完治疗之后，感觉脖子轻松、舒服多了，连连称赞此次活动给员工带来了福利。



湖南长沙联通开展以“童心勇逐中国梦，争做美德小少年”为主题的“沃·宝贝”爱心夏令营。组织职工子女到怀化沅陵县、长沙开慧乡及公司办公楼游览参观，带孩子们走进生态自然中、走进田野民族村寨里、走进爸爸妈妈平日工作的办公环境中，在活动中增长知识、践行社会主义核心价值观、感受文明的力量，一同释放天性、培养美德，从小种下文明的种子，绽放中国梦，编织联通梦。共有 192 名职工子女和 89 名职工及职工家属参加。



2015 年中国联通职工羽毛球挑战赛

：



海南联通副总经理考察员工小食堂建设



广西联通举办乒乓球赛

- 北京联通客服呼叫中心获得“全国模范职工之家”荣誉称号。
- 上海联通客户服务中心、陕西凤翔联通获得“全国模范职工小家”荣誉称号。

帮助地区发展

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。2015 年对外捐赠共计 641.69 万元，其中公益性捐赠 371.62 万元，非公益救济性捐赠 270.07 万元。

中国联通 2015 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	0.70
向定点扶贫地区捐赠（扶贫）	427.05
其他定点援助地区	19.30
向残疾人事业捐赠（助残）	0.40
向教育事业捐赠（助学）	38.36
向医疗卫生事业捐赠	10.80
向文化体育事业捐赠	5.50
向环境保护事业捐赠	0.20
向节能减排事业捐赠	0.20
向社会公共设施建设捐赠	34.00
其他公益救济和公共福利事业捐赠	26.70
向企业慈善基金会捐赠	7.20
其他捐赠	71.28

助力社区建设

公益志愿活动

2015 年 3 月 5 日，广东联通青年网络文明志愿者队伍正式成立。30 余名联通人员以手机扫二维码的方式，成为广东青年网络文明志愿者，发出“清朗网络空间 明亮你我视界”的响亮宣言。广东联通网络文明志愿者队伍以“三个统一”为核心精神开展网络志愿服务。

- 把个人网络语言与国家的声音相统一，做传播网络正能量的青年人。以微信公众号、官方微博、团青微信群等新媒体形式，构建网络新媒体工作阵地；
- 把个人专业技能与社会发展有机统一，做践行志愿服务精神的广东联通人。以服务小分队、“一帮一”等方式开展网络求助、实地服务和技术志愿活动；
- 把个人成长与发展大局相统一，做有使命感的广东联通人。通过互联网开展优秀事迹展播，加强正面宣传、驳斥杂音噪音，帮助广大青年增强明辨是非、判别对错的能力。

目前，广东联通青年网络文明志愿者队伍 100% 覆盖 21 个地市公司的团干、青年员工，1822 人在广东志愿者系统注册。



上海联通开发“上海志愿者”APP 智慧公益项目。通过 APP，志愿者可以进行活动浏览、志愿报名、活动反馈与分享；公益组织可以进行公益活动发布；普通用户可以随时随地查看最新公益活动、新闻公告，搜索附近的公益活动并报名参加，与身边的志愿者进行交流。上海志愿者 APP 自 2015 年 3 月份发布以来，已覆盖超过 20 万用户，占上海市注册志愿者总人数的 14.5%，志愿服务组织在 APP 上发布志愿活动 165 个，通过 APP 报名参与志愿活动的有 2149 位用户，产生了广泛的社会效益。



2015 年 9 月 2 日，河南安阳联通组织青年志愿者开展“文明交通志愿者”服务活动。为维护市区交通秩序，倡导文明交通，增强行人的交通安全意识出一份力。



热心捐资助学

2015 年 1 月 26 日，河南省宁陵县石桥镇郭岔楼村“联通爱心书屋”建成开放。“联通爱心书屋”是由商丘联通结对帮扶宁陵县石桥镇郭岔楼村，服务和谐社会建设的一项利民公益工程，同时也是全市第一个公益形式村镇爱心书屋。商丘联通经过一个月的筹划，捐助书籍读物 3200 余本，在郭岔楼小学建立了益于村民读书和成长的“联通爱心书屋”。



联通爱心书屋的孩子们对记者叔叔说“我们喜欢到联通爱心书屋”



2015 年 8 月，石家庄联通团委赴赞皇县东龙门村小学开展捐书助教活动，团员青年给山区孩子捐去了千余册图书和大量文具，还带领孩子们上了不同风格的、艺体互动的音乐课和美术课。校长感慨地说：“学校总共 65 个孩子，大多是留守儿童。我任校长以来，这是第一次有人来这里捐书，还给娃儿们表演了这么多精彩的节目，太感谢咱联通公司了。我们会用这些书给孩子们成立一个读书角，教育他们成为一个爱读书爱奉献的好孩子。”

苏州太仓联通助外来务工子女圆梦。“爸爸在工地上工作，腰不好，希望给爸爸买一根拐杖”，“妈妈一直风吹日晒，希望给买一支抗皱霜，让妈妈永远年轻”，“学校的体育器材太少太旧了，希望能有乒乓球拍、新皮球……”这些长久以来被埋在心底的小愿望在太仓联通的帮助下得到了实现。



关爱特殊人士

唐山联通公司学雷锋志愿服务队 13 年来坚持去截瘫医院上门服务，关怀唐山大地震截瘫患者。为病友打扫房间、整理被褥，办理通信业务、辅导电脑知识。2015 年，小分队被唐山市文明办、河北省文明办分别授予省、市级优秀志愿服务组织。



小分队员为病友讲解公司业务



在我国第 27 个老年节前夕，湖北联通爱心志愿团队走进武汉市江汉区社会福利院，看望了这里的近 200 位老人，与他们共渡重阳，送去关爱与祝福。福利院党委副书记、副院长张华敏说道：“湖北联通这种善举，进一步提高了社会对于老年人的关注度。希望通过联通的爱心感召，能够让社会更多有爱心的企业加入到关爱老人的队伍当中”。

宁夏石嘴山联通红柱子街营业厅三年来坚持为环卫工作设立爱心取水点，还为环卫工人提供舒适的休息区、以及免费的 WIFI 服务。让环卫工作在炎炎夏日感受到联通带来的一丝清凉。





保护生态环境

山东省德州联通组织青年志愿者参加“青春绿色行动—助力森林城市创建”主题活动，为践行生态文明理念，建设幸福德州、美丽德州贡献一份力量。



志愿者在倡议前合影联通爱心护绿志愿者走入农村宣传

6月5日世界环境保护日，汕头联通组织公司志愿者30余人参加由市环保局等单位举办的“关注练江，走进农村——环保行动从给我做起”系列活动，并共同发出《共同的守护》保护练江倡议书，以实际行动呼吁社会各界关注水资源保护，改变陋习，共同治理保护母亲河，彰显汕头联通热心社会公益的良好企业形象。

青海玉树联通积极响应州政府关于开展“共植一颗树，绿化新玉树”义务植树活动的号召，组织员工开展义务植树活动，为新玉树城乡绿化美化做出联通人的一份贡献。



展望 2016

实质性议题	对中国联通的期望	2016年将采取的行动
议题一： 加强合规管理， 实现公司可持续发展	- 及时透明的信息获取 - 长期稳定的投资收益 - 管控风险稳健运营 - 守法与廉洁运营 - 公平的市场竞争秩序 - 安全的生产工作环境	- 保障投资者及时方便地获取公司信息。 - 继续执行持续、稳定和可预期的现金分红政策。 - 风险管理从经验型升级到专业型，并向价值型转变。 - 突出守法合规建设重点，完善学法用法制度；持续推进巡视长效机制，落实“两个责任”，加强信访举报管理和纪律审查工作。 - 做好监管政策执行与监督，指导各省分公司在业务发展中守法经营，严格自律。 - 进一步加强安全生产环境建设，建立健全职业卫生保障机制。
议题二： 夯实履责基础， 铸造绿色安全畅通的领先网络	- 高速流畅的网络 - 随时随地畅通的网络 - 创新前瞻的通信技术 - 安全健康的网络环境	2016 年底前完成北方主导区域光纤改造，加快 4G+ 网络升级。 - 继续加强应急装备配备，加强日常应急演练，提高保障能力。 - 加强科技研发统筹管理，明确科技研发项目管理流程，进一步推动 SDN&NFV、5G/LTE、物联网等关键技术研究。 - 加强网络安全防护、用户个人信息等数据安全防护、重点系统及 10010 网站安全。
议题三： 消除数字鸿沟， 让不同群体享受信息生活便利	- 边远地区高质量的网络 - 开发涉农信息化应用 - 边远地区的通信服务	- 继续加快农村边远地区网络覆盖。 - 涉农信息化应用规模化推广。 - 继续实施万镇光网计划，针对乡镇用户需求推广智慧沃家、IPTV、视频等信息娱乐产品。
议题四： 提升服务能力， 打造丰富实惠放心的满意服务	- 提高生活品质的新产品 - 明确的品牌体系和价值 - 良好的服务渠道体验 - 快速有效的投诉处理 - 更满意的服务质量 - 种类丰富的终端 - 丰富的信息化应用服务 - 物联网解决方案 - 大数据应用产品 - 不断降低的资费套餐 - 透明可随时查询的资费	- 产品优化升级，以产品丰富用户体验，以品牌活动回馈用户。 - 强化以移动业务为核心的网络、业务、服务宣传，提升客户感知。 - 开展终端营业厅连锁化经营，提升互联网电子化服务能力，构建 O2O 运营体系。 - 推动投诉问题解决能力进一步提升。 - 以 NPS 为风向标，聚焦接触频繁、感知较差的触点服务改善。 - 实施全品类终端销售。 - 成立专业化运营团队，提供丰富的信息化应用服务。 - 全面拓展 M2M 应用业务，为客户提供端到端的物联网业务整体解决方案。 - 聚焦风控类、精准营销类、客户资料清洗类产品，提升运营支撑和产品研发能力。 - 继续践行提速降费计划，进一步推动资费不断下降。 - 继续加强资费管理，开展网元设备及计费系统检测，加强计费账务运营考核。
议题五： 坚持以人为本， 打造工作生活成长的最佳平台	- 合法权益受到保障 - 广阔的职业发展空间 - 有效的专业技能培训 - 合理的薪酬分配机制 - 参与民主管理的机会 - 更好的工作和生活环境 - 有效的困难帮扶救助	- 进一步规范劳动合同，及时足额缴纳保险、健康体检、规范休假。 - 推动员工晋升体系落地。 - 完善培训体系建设，落实重点培训项目，强化人才培养。 - 盘活公司各类激励资源，探索建立员工全面激励体系框架。 - 将三级职工代表大会制度、“总经理在线”活动常态化。 - 继续深入开展心理帮扶计划，广泛开展职工文体活动，打造良好的工作生活环境。 - 开展多种方式的困难员工帮扶救助工作。
议题六： 推进合作者管理， 建设合作共赢的责任供应链	- 广阔的合作领域 - 公平公开的合作机会 - 丰富灵活的支撑服务 - 进一步推进集中采购 - 物资采购规范管理	- 扩大产业链合作，为用户带来优质、实惠、便捷的移动互联网生态合作体验。 - 进一步规范招标采购方式，构建独立运行的电子招标投标交易平台。 - 继续为产业链合作伙伴提供支撑服务，延伸与供应链企业合作的深度与广度。 - 进一步完善集中采购模式，提升采购工作的质量与水平。 - 推进通信设备与非通信物资公开采购，优化单一来源需求确定机制。
议题七： 绿色低碳发展， 贡献和谐共生的生态文明	- 循环利用物资减少污染 - 通信设备节能环保 - 公司运营绿色环保	- 进一步优化处置流程，减少报废物资回收过程对环境的污染。 - 持续深入推进绿色采购制度。 - 实施节能减排项目，强化能耗对标。建设方案考虑轻资产建网方式，深化与兄弟企业光缆干线合作，实现高铁、交通枢纽等重点场景基站及室内分布共建共享。
议题八： 投身公益慈善， 共同建设美好家园	- 持续有效的捐助 - 开展精准扶贫 - 多种公益志愿活动	- 面向教育、扶贫、医疗等公益事业开展捐赠。 - 进一步加强对口帮扶。 - 继续在关系民生、社会需要的地方广泛开展公益志愿活动。



关键绩效

类别	指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
经营发展	资产总额	亿元	5313.6	5471.2	6153.2
	营业收入	亿元	3037.3	2885.7	2770.5
	利润总额	亿元	136.8	158.4	138.7
	资产负债率	%	58.3	57.9	62.0
	主营业务收入市场份额	%	21.1	21.5	20.9
	移动用户到达数	万户	28098.3	29909.8	28665.7
	其中移动出账用户到达数	万户		26657.9	25231.7
	4G 用户数	万户		210.8	4415.6
	本地电话用户数	万户	8764.3	8205.6	7385.8
	固网宽带用户数	万户	6464.7	6879.0	7233.0
网络能力	劳动生产率	万元 / 人 · 年	85.54	87.29	86.34
	4G 基站到达数量	万个		9.3	39.9
	固网宽带接入端口	万个	11907	13480	16483
	北方十省行政村宽带覆盖率	%	93	93	93
	城市 20M 及以上带宽覆盖率	%	63	68	80
	农村 4M 及以上带宽覆盖率	%	76	78	95
	3G 网络乡镇覆盖率	%	96	97	100
	移动网络乡镇点覆盖率	%	80	97	100
	移动网络行政村覆盖率	%	36	46	87
	3G 语音业务掉话率	%	0.25	0.20	0.18
	3G 无线网络接通率	%	99.77	99.69	99.77
	2G 语音业务掉话率	%	0.22	0.22	0.25
	2G 无线网络接通率	%	97.46	97.07	96.50
	应急通信保障总次数	次	374	386	387
	出动应急通信车	万车次	10.4	10.6	12.9
重保投入	投入应急通信设备	万套次	11.2	10.8	12.4
	动用人员	万人次	31.8	40	39.7
	科技创新投入	亿元	28.3	29.3	36.4
	科技活动人员数量	人	3366	3323	2759
自主创新	国际标准文稿	篇	601	495	647
	行业标准	项	225	204	247
	申请专利数	项	409	526	582
	授权专利数	项	110	141	241
	电子商务营业额	亿元	551.4	748.7	921.6
电子商务	年度月均申诉率	人次 / 百万用户	5.58	2.81	3.67
客户服务	客户满意度	分	75.7	76.4	76.5
以人为本	男女员工比例	男比女	1.46:1	1.48:1	1.50:1
	少数民族员工占比	%	6.47	6.59	6.74
	高管中女性比例	%	11.3	11.5	11.7
	员工培训投入	万元	28385	31045	26243
	网络学院在线学习人次	万人次	218	256	310.7
	网络学院学习总时长	万学时	107	127	130
	安全生产培训次数	次	32	32	32
	安全生产培训覆盖率	%	98	99.8	100
	困难员工帮扶投入	万元	1199	1260	1323
	慰问资金投入	万元	1178	1236	1298
	员工流动率	%	1.25	1.65	2.64
	节能减排专项投资	万元	7.6	8	3.2
低碳发展	单位信息流量能耗	千克标准煤 /TB	26.28	15.89	12.4
	汽油消耗量	万吨	6.71	6.27	5.76
	柴油消耗量	万吨	2.44	1.8	2.03
	天然气消耗量	万立方米	1162.2	1076.95	1030.96
	电能消耗量	亿度	130.33	134.34	145.75
	水资源消耗量	万吨	2575.5	2462.67	2377.1
	温室气体排放量	万吨	519.69	511.68	546.81
	节能量	万吨标准煤	88.71	76.49	58.74
循环利用	报废处置回收额	亿元	1.90	2.7	14.87
合规管理	守法合规培训次数	次	1536	1567	1596
	守法合规培训人数	人	222941	226463	231549
社区责任	信用评估等级	级	AAA	AAA	AAA
	纳税总额	亿元	143.8	155.2	117.8
	吸纳就业人数	人	14387	13326	15622
	捐赠总额	万元	592.5	1553.6	641.7

公司荣誉

- 01 中国联通在“2015 年中国企业最具影响力新媒体帐号”、“2015 年中央企业最具影响力新媒体帐号”两项年度大奖评选中均获得第一名。
- 02 中国联通在国务院国资委对中央企业落实法制工作第三个三年目标的考评通报中获评 A 级。中国联通集团公司及三家分公司荣获“2011-2015 年中央企业法制宣传教育先进单位”称号。
- 03 中国联通《创建风险导向审计模式 + 以价值分析促企业发展》、《移动通信网络工程专项审计调查案例》获得中国内审协会 2015 年百佳审计案例。
- 04 中国联通荣获中国计算机用户协会授予的“2014 年中国行业信息化首选服务商”和“2014 中国智慧城市杰出服务商”称号。
- 05 中国联通荣获中国卫星导航定位协会移动互联专业委员会授予的“中国车联网与移动互联技术创新企业”称号。
- 06 中国联通荣获 2015 年第六届中国国际物联网（传感网）博览会最佳展示奖。
- 07 中国联通荣获电信管理论坛 (TM Forum)2015 年度“客户为中心 - 服务提供商”卓越奖；中国联通大数据项目同时荣获“2015 年年度运营商卓越奖”。
- 08 中国联通大数据安全体系成为 2015 电信行业网络安全试点示范项目。
- 09 中国联通“流量银行”荣获通信行业第十二届企业管理现代化创新二等成果奖。
- 10 中国联通百度贴吧荣获全球移动互联网 CEO 峰会颁发的“全球移动互联网卓越成就奖”。
- 11 中国联通“格尔木 - 那曲 - 拉萨省际干线光缆工程”荣获 2014-2015 年度国家优质工程奖。
- 12 中国联通在第二届国家网络安全宣传周上，获得中央网信办授予的“优秀方案展示奖”。
- 13 中国联通 11 个集体荣获“第四届全国文明单位”荣誉称号，27 个集体经复核继续保留“全国文明单位”荣誉称号。
- 14 中国联通郭立兴、马树成 2 名员工被评为首届“十大最美通信人”。

社团组织

- 新加入中国智慧城市发展促进工作联盟，成为副理事长单位。
- 新加入国际 SDN 开源社区 ONOS（The Open Network Operating System，开放网络操作系统）成为团体会员并担任理事。
- 成立财务公司，新加入中国财务公司协会。





1、GRI 索引

编号	披露页码	编号	披露页码	编号	披露页码
战略与分析		G4-29	P2	G4-EN5	P70
G4-1	P3	G4-30	P2	G4-EN6	P70
机构概况		G4-31	P2	G4-EN7	P70
G4-3	P2	G4-32	P2	水	
G4-4	P4、8	G4-33	—	G4-EN8	P70
G4-5	P4	治理		G4-EN9	—
G4-6	P4、40	G4-34	P4-5	G4-EN10	—
G4-7	P4	商业伦理与诚信		生物多样性	
G4-8	P4、40	G4-56	P13、17、39、46、51、56	G4-EN11	—
G4-9	P4、57	管理方法披露		G4-EN12	—
G4-10	P57	G4-DMA	P14、18、40、47、52、57	G4-EN13	—
G4-11	—	经济		G4-EN14	—
G4-12	P54-55	经济绩效		废气排放	
G4-13	P5、7	G4-EC1	P19	G4-EN15	—
G4-14	P14	G4-EC2	P47	G4-EN16	P70
G4-15	P3	G4-EC3	P58	G4-EN17	—
G4-16	P3、71	G4-EC4	—	G4-EN18	—
确定的实质性方面和边界		市场表现		G4-EN19	—
G4-17	P2、5	G4-EC5	—	G4-EN20	—
G4-18	P2	G4-EC6	P42	G4-EN21	—
G4-19	P11	间接经济影响		污水和废弃物	
G4-20	P11	G4-EC7	P19、20、44	G4-EN22	—
G4-21	P11	G4-EC8	P22、42、43、44、54、55	G4-EN23	P70
G4-22	—	采购行为		G4-EN24	—
G4-23	P11	G4-EC9	P42	G4-EN25	—
利益相关方参与		环境		G4-EN26	—
G4-24	P12	物料		产品和服务	
G4-25	P12	G4-EN1	—	G4-EN27	P47
G4-26	P12	G4-EN2	P48、70	G4-EN28	P70
G4-27	P12	能源		合规	
报告概况		G4-EN3	P70	G4-EN29	P15
G4-28	P2	G4-EN4	P70	交通运输	
G4-EN30	—	G4-LA15	—	G4-SO3	P15
整体情况		劳工问题申诉机制		G4-SO4	P15
G4-EN31	P70	G4-LA16	P58	G4-SO5	P15-16
供应商环境评估		人权		公共政策	
G4-EN32	P54	投资		G4-SO6	—
G4-EN33	—	G4-HR1	—	反竞争行为	
环境问题申诉机制		G4-HR2	P59	G4-SO7	P15
G4-EN34	—	非歧视		合规	
社会		G4-HR3	P58	G4-SO8	P15
劳工实践和体面工作		结社自由与集体谈判		供应商社会影响评估	
雇佣	G4-HR4	—	G4-SO9	—	
G4-LA1	P70	童工		G4-SO10	P54-55
G4-LA2	P58	G4-HR5	P58	社会影响问题申诉机制	
G4-LA3	P58	强迫与强制劳动		G4-SO11	P70
劳资关系	G4-HR6	—		产品责任	
G4-LA4	P61	安保措施		客户健康与安全	
职业健康与安全		G4-HR7	P16	G4-PR1	P18
G4-LA5	—	原住民权利		G4-PR2	—
G4-LA6	—	G4-HR8	P42	产品及服务标识	
G4-LA7	P63	评估		G4-PR3	P47
G4-LA8	P61	G4-HR9	—	G4-PR4	—
培训与教育		供应商人权评估		G4-PR5	—
G4-LA9	P59	G4-HR10	—	市场推广	
G4-LA10	P59	G4-HR11	—	G4-PR6	P55
G4-LA11	P58	人权问题申诉机制		G4-PR7	—
多元化与机会平等		G4-HR12	—	客户隐私	
G4-LA12	P57	社会		G4-PR8	P36
男女同酬		当地社区		合规	
G4-LA13	P58	G4-SO1	P42	G4-PR9	P15
供应商劳工实践评估		G4-SO2	—		
G4-LA14	—	反腐败			

2、CASS-CSR3.0 电信服务业索引

指标名称	披露页码	指标名称	披露页码	指标名称	披露页码	指标名称	披露页码
一、报告前言（P 系列）		G1.3	P11	M1.1	P4-5	M2.24	P70
（P1）报告规范		G1.4	P10	M1.2	P5	M2.25	P70
P1.1	P2、10	（G2）责任治理		M1.3	P4	M2.26	P22
P1.2	P2	G2.1	P10	M1.4	P19、70	M2.27	P22
P1.3	P2	G2.2	P10	M1.5	P19、70	M2.28	P43-45
P1.4	P2	G2.3	P10	M1.6	P70	M2.29	P44、70
P1.5	P2	G2.4	P10	（M2）客户责任		M2.30	P70
（P2）报告流程		G2.5	P10	M2.1	P30	M2.31	P70
P2.1	P10	（G3）责任融合		M2.2	P30-31	M2.32	P22
P2.2	P11	G3.1	P10	M2.3	P33、36	M2.33	P70
P2.3	P12	G3.2	P54-55	M2.4	P33-34	M2.34	P32
（P3）高管致辞		（G4）责任绩效		M2.5	P20	M2.35	—
P3.1	P3	G4.1	P10	M2.6	P30-32	（M3）价值链责任	
P3.2	P3	G4.2	P10	M2.7	P30-32	M3.1	P52-54
（P4）企业简介		G4.3	P12	M2.8	P18	M3.2	P15
P4.1	P4	G4.4	P33	M2.9	P20-21、34-36	M3.3	P15
P4.2	P4、8	（G5）责任沟通		M2.10	P20-21	M3.4	—
P4.3	P2、7、41	G5.1	P12	M2.11	P20、70	M3.5	P54-55
P4.4	P2、41	G5.2	P11	M2.12	P70	M3.6	P53
P4.5	P57	G5.3	P19、40、47、52、57	M2.13	P70	M3.7	P54
P4.6	P3、71	G5.4	P12	M2.14	P41	M3.8	—
P4.7	P5、7	G5.5	P19、40、47、52、57	M2.15	P19、70	M3.9	—
（P5）年度进展		G5.6	P3	M2.16	P36	M3.10	P55
P5.1	P10-12	（G6）责任能力		M2.17	P45	M3.11	P42
P5.2	P19、40、47、52、57	G6.1	P12	M2.18	P45	M3.12	P52、55
P5.3	P71	G6.2	P12	M2.19	P45	（M4）科技与信息化	
二、责任管理（G 系列）		G6.3	P12	M2.20	P45	M4.1	P37
（G1）责任战略		G6.4	P45	M2.21	P45	M4.2	P70
G1.1	P10	三、市场绩效（M 系列）		M2.22	P45	M4.3	P70
G1.2	P3	（M1）股东责任		M2.23	P34-36	M4.4	P38、70
M4.5	P38	S2.14	P57	S3.7	—	（E3）绿色运营	
M4.6	P22-30	S2.15	—	S3.8	P42	E3.1	P49
四、社会绩效（S 系列）		S2.16	—	S3.9	P64	E3.2	P29
（S1）政府责任		S2.17	P16	S3.10	P65-68	E3.3	P48-49
S1.1	P15	S2.18	P16	S3.11	—	E3.4	P48-49
S1.2	P15	S2.19	P16	五、环境绩效（E 系列）		E3.5	P48-49
S1.3	P15-16	S2.20	P16	（E1）环境管理		E3.6	P47
S1.4	P15	S2.21	P61	E1.1	P47	E3.7	—
S1.5	P70	S2.22	P58	E1.2	P48、50	E3.8	P47、54
S1.6	P22、40、43	S2.23	P58	E1.3	—	E3.9	—
S1.7	P57	S2.24	P58	E1.4	P70	E3.10	P47
S1.8	P70	S2.25	P59	E1.5	P47	E3.11	P48、70
（S2）员工责任		S2.26	P59、70	E1.6	—	E3.12	—
S2.1	P58	S2.27	P61	E1.7	P47-50	（E4）环境友好	
S2.2	P61	S2.28	P62	E1.8	P70	E4.1	P47
S2.3	P61	S2.29	P62-63	E1.9	P70	E4.2	—
S2.4	P61	S2.30	P62-64	E1.10	P70	E4.3	P70
S2.5	P58	S2.31	—	E1.11	—	E4.4	—
S2.6	P58	S2.32	P70	（E2）绿色网络		E4.5	P26
S2.7	P58	（S3）社区责任		E2.1	P47-48	E4.6	P68
S2.8	—	S3.1	P50	E2.2	P47	六、报告后记（A 系列）	
S2.9	P58	S3.2	P65	E2.3	P50	（A1）	P69
S2.10	P58	S3.3	P22-30	E2.4	P47	（A2）	—
S2.11	P58	S3.4	P42	E2.5	—	（A3）	P72
S2.12	P58	S3.5	P42	E2.6	P47-48	（A4）	P74
S2.13	P57	S3.6	P65-68	E2.7	P47		





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八份社会责任报告，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？

