

2012 年度“更好的未来”报告

摘要

“更好的未来”报告介绍了我们实现成为负责任和可持续发展的领导企业目标的进展情况。

这个简短的摘要展示了 2012 年我们在四个重点领域的成功表现——更好的连通、更少即更好、更好的生活和更好的公司，以及我们如何为 BT 以及我们的股东创造更加美好的未来。

| 阅读我们的在线报告： | 这份摘要报告的内容： |
|---|---|
| <p>我们的完整在线报告详细介绍了我们 2012 年的业绩。另外，您还能在其中找到一系列的案例，这些案例介绍了我们如何利用自己的洞察力、技术和技能为全球各地的客户和社区带来好处。</p> <p>“更好的未来”在线报告 www.bt.com/betterfuture</p> | <p>公司董事长和首席执行官寄语</p> <p>“更好的未来”战略</p> <p>更好的连通</p> <p>更少即更好</p> <p>更好的生活</p> <p>更好的公司</p> <p>我们今年的表现</p> <p>领导委员会声明</p> |

2012 年报：

在线年报

www.bt.com/annualreport

分享我们的报告：

我们自豪地得到以下认可：

公司董事长和首席执行官寄语

一年前，成为“负责任和可持续发展的领导企业”列入我们的战略优先任务。从那时起我们都做了些什么？还有什么工作要做？

通过这份简短的摘要，您可以了解一二，而这份年度“更好的未来”报告的在线版则包含更丰富的内容。

光纤是我们的未来

我们认为 25 亿英镑的投资花得物有所值。覆盖整个英国的光纤宽带意味着人和企业可以更加轻松地进行共享和协作。我们的光纤铺设速度超过了世界上的任何其他公司，这意味着企业可以拨打视频电话，在家里使用会议功能和进行工作 — 更智能地工作。我们将与中央、地方政府以及欧盟联合投资，将光纤铺设到采用其它方式并不经济的地区。

“社会正面临着一些巨大的挑战。为了帮助直面这些挑战，作为‘更好的未来’战略的一部分，我们将在今年年底公布一些大胆的长期目标。”

但是 2012 年一直不乏挑战

自 1997 年以来，我们的碳排放强度下降了 60%。当时，我们承诺到 2020 年降低 80%，现在我们仍在努力。但是，推进有助于我们达到这个数字的风电和太阳能电力计划愈加困难，因为我们需要政策制定者的更明确信息。我们需要从宏观思考 — 这意味着确保我们带领客户、合作伙伴和供应商携手前进。无论有多困难，这将是成功赢得股东支持、保持客户满意度、激励员工同时确保我们赖以生存的社会和环境可持续发展的唯一途径。

Michael Rake 爵士

董事长

2012 年 5 月

Ian Livingston

首席执行官

2012 年 5 月

“更好的未来”战略

通过我们的人员、产品和服务以及负责任地使用资源，我们对自身所在的社会、经济和环境做出了许多积极的贡献。我们知道要帮助社会直面其挑战，我们还有

更多要做，同时我们需要逐步实现我们的领先壮志。

更好的未来战略明确了我们如何成为负责任和可持续发展的领导企业。我们的战略包括应对经营环境和股东观点的变化。

关于我们的报告

我们将报告公司的年度业绩，报告期为 2011 年 4 月 1 日至 2012 年 3 月 31 日（2012 年度）。我们将进行年度重要性原则审查，以回答股东的疑问。我们的完整报告得到了 LRQA 针对 AA1000 (AS) 标准的保证，并根据 GRI G3 准则进行了通知。

在线阅读更多内容：

[领导委员会声明](#)

[我们的经济影响](#)

[保证](#)

[GRI 索引](#)

更好的连通

我们希望每个人都能享受到更加连通的社会的的好处，无论他们是谁或住在哪里。

[在线阅读更多内容](#)

[更好的连通](#)

更少即更好

我们认为，通过提供服务来帮助人们在资源日益匮乏的环境下生活，BT 能够成为“网络商品 (net good)”的推动力。

[在线阅读更多内容](#)

[更少即更好](#)

更好的生活

我们认为我们的技术和人员能够成为强大的起动机，帮助全世界的人们改善他们的生活。

[在线阅读更多内容](#)

[更好的生活](#)

更好的公司

我们认为，负责任的企业有几个需要考虑和管理的“基础”领域。

[在线阅读更多内容](#)

[更好的公司](#)

更好的连通

我们希望每个人都能享受到更加连通的社会的好处，无论他们是谁或住在哪里。

投资于光纤宽带

我们今年加快了光纤宽带在英国的铺设速度，通过进行资本和人员投资，提前一年实现了目标。客户对更高速度的需求是我们光纤宽带部署的推动力。这可以帮助企业更快、更智能地进行工作，帮助个人更轻松地进行联络，同时节省他们的时间并减少碳排放。

另外，我们的投资还可以帮助人们获取数字医疗、教育和政府服务。

光纤是我们的未来

已铺设到 1000 万个英国家庭

目标是在 2014 年底前铺设到三分之二的英国家庭

增强客户服务

我们竭尽全力“就在第一次”解决问题 – 坚守我们的承诺：让客户既能轻松联系我们公司，又能简单地与我们打交道。

没有人需要就一个问题联系我们两次。2012 年，呼叫我们的居民客户中，82%的人一个电话就解决了他们的问题，不仅节省了他们和我们的时间，也免除了麻烦。

现在，我们与 BT 零售客户 60% 的互动是“自我服务”，让客户掌控他们与我们打交道的时间、地点和方式。

BT.com 网站每周的访问者达到 190 万人

我们将越来越多地利用社交媒体帮助解决常见的查询和问题，因为这正是客户的期望。这些渠道包括我们自己的帮助页面、LiveChat 和社区论坛以及 Twitter、Facebook 和 YouTube。2012 年，我们的 @BTCare Twitter 账户的粉丝增加了 62%。

增加数字融合

许多人已经享受到通过我们的网络连接互联网所带来的社交与经济上的好处。我们的 Get IT Together 活动正在帮助连接那些尚未连接的人员。自2010 年启动以来，已有 52,000 人从我们 Get IT Together 网站上的资源获益。

未来，我们希望通过一系列的本地计划帮助更多人上网，把精力重点放在社会经济高度落后以及宽带普及率低的地区。

虽然将宽带送达这些地方的人群十分困难，但我们已为自己设定了在 2012 年底前让 100,000 人上网的大胆目标。

康沃尔本地项目组成员 Valerie 谈及她新发现的在线技能时说：

“保持联络非常好。感觉就像我在即时联络我的家人，而且离他们更近。我可以看到我的孙子在长大。上网让我的生活轻松了许多。”

另外，我们还有众多其它的数字融合项目正在全球进行。

我们的主要业绩指标

客户服务改进



自 2007 年以来的累计改进

“就在第一次”是我们客户服务的重要指标，它测量的是我们对客户信守承诺的频率。

在线阅读更多内容

- 客户服务和体验
- 我们的数字融合活动
- 我们如何保护数据、隐私性和安全性
- 儿童互联网安全性

更少即更好

我们认为，通过提供服务来帮助人们在资源日益匮乏的环境下生活，BT 能够成为“网络商品 (net good)”的推动力。

碳排放和能源使用

自上世纪九十年代以来，我们一直在减少我们对气候变化的影响。我们已经做了许多工作来减少碳排放，因此现在要求我们更加创新 — 超越我们的直接减排思路，增加与供应商和客户的接洽，为所有人打造低碳解决方案。

能源是我们碳足迹的最大贡献因素。今年是我们连续三年降低了能耗。尽管业务量增加了，但我们仍将能耗降低了 3.3%，而我们的目标是比 2011 年减少 2%。我们执行的节能计划每年将使我们节省 2190 万英镑。

2013 的目标是较之 2012 年将全球能耗降低 1.5%。

我们将与政府密切合作，开发与用于消费品的 A-G 评级更相似的一致能效标识方法，以帮助我们如何获得低碳能源做出更明智的选择。

BT 因成功测量、管理和减少英国碳排放已获得碳信托标准的再认证。

开发更智能的解决方案

IT 业将在转向低碳经济的过程中发挥关键作用 – 据估计，到 2020 年，IT 业有望将全球二氧化碳排放量减少 15%。

(www.smart2020.org)

我们将通过提供更智能、更低碳的解决方案来帮助客户实现节能减排。例如，我们为 Banca Civica 的 350 个西班牙支行开发的自动节能系统使其碳排放减少了四分之一，一年帮助该银行减少电费 400,000 欧元（346,000 英镑）。

Banca Civica 效率总监 Miguel Angel Castro 说：

“部署 Inmotics 系统降低了我们的用电成本上涨风险。仅过去两年，在该地区一些地方的单位价格就上涨了 33%。这套新系统使能耗平均降低了 25%（随支行而定） — 非凡的成效。”

在英国，碳减排承诺表明企业正越来越多地利用技术（例如智能计量）来实时了解能源使用情况。在 BT，我们每月为 150 栋新建筑配备这种技术。但是，事情并非都是一帆风顺，这种投资的回收期比平均周期长，要在短期回报和长期回报中做出抉择，这是一个很难的过程。



与 1997 相比新增的每单位价值的累计碳减排（我们对 GDP 的贡献）。

重新思考产品管理

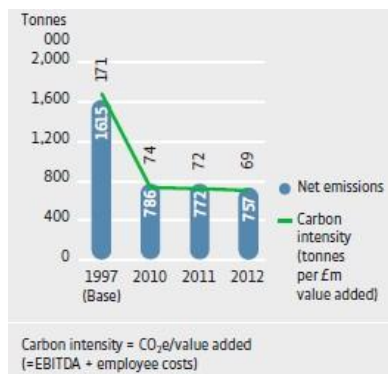
我们正在与供应商及合作伙伴协作设计排放量更少且更具环境可持续性的产品。剑桥大学工程设计中心就是我们的合作伙伴之一。

该中心主任 John Clarkson 教授说：

“设计就是要解决实际问题。人类面临着创造一个可持续未来的空前挑战，因为我们离不开地球。我们自豪地与 BT 携手合作，领导一个联盟为‘设计我们的明天’开发一个工具箱。”

我们的主要业绩指标

BT 的全球二氧化碳等价物排放



作为我们持续改进流程的一部分，我们发现了改进产品管理报告系统的机会。为此，我们启动了一项全面审查，以确定如何最佳地改进我们的系统和流程。我们已通知相关股东，该审查正在进行中。

在线阅读更多内容

- 我们如何帮助减少客户的影响
- 我们的碳和水足迹努力
- 关于我们的直接环境影响

更好的生活

我们认为我们的技术和人员能够成为强大的启动器，帮助全世界的人们改善他们的生活。

帮助客户

许多客户利用我们的网络打造提升或增强人们生活的服务。医疗是技术能够发挥切实作用的行业之一。

例如，在英国，我们的 NHS 合同提高了效率，改进了病患护理。我们通过向远程顾问提供视频会议工具，支持下班后的脑卒中疾病评估。

Surrey Telestroke 诊疗主任 Adrian Blight 解释说：

“我可以在线检查扫描和测试结果，通过高清视频线路看望患者和与之交谈，与现场医疗团队和焦急的家庭成员面对面讲话，而且全都不用离开我的家庭办公室。”

提供慈善支持

BT 人员和我们的技术大力支持英国最大的慈善资金募集电视节目。今年，我们得到了英国广播公司 Children in Need 和 Sport Relief 的支持，帮助募集支持全球困难人群所需的资金。仅 Sport Relief 一项，我们的网络每秒就处理了多达 134 个呼叫电话。

2012 年，由 BT 人员以及通过我们的技术募集的慈善资金为

3850 万英镑

在国际上，我们的员工与本地社区合作，帮助他们提高 IT 技能，例如在美国、印度和哥伦比亚。

与我们合作的哥伦比亚一所听觉受损儿童学校的老师 Fanny Gomez 说：

“我曾经设想过一家公司（例如BT）如何实现我们学校过去十年的梦想。我们曾

经认为这是不可能的。听觉受损人群永远也不会停止说谢谢你，BT！”

启用 MyDonate

我们的 MyDonate 捐赠平台于 2011 年 4 月启用，这是英国唯一没有服务或佣金收费的捐赠平台。目前有 3,000 多家慈善机构使用 MyDonate，每周新增的慈善机构大约 100 家。

学习与技能

我们与众多合作伙伴携手开展提升青年人沟通与协作技能以及帮助他们从学习走向就业的项目。另外，作为“Get Set（伦敦 2012 年奥运会与残奥会官方教育计划）”的一部分，我们还开发了面向青年人学习与技能的项目。

2012 年，我们的学习与技能网站的访问次数为

420,000 次

我们的主要业绩指标

社区投资

在线阅读更多内容

- 我们解决方案的使用情况
- 帮助我们的社区
- 支持青年人

更好的公司

我们认为，负责任的企业有几个需要考虑和管理的“基础”领域。

我们为成为更好的公司所做的努力有力地支持了“更好的未来”战略的其它方面。

可持续发展日益成为开展业务的一个基本要求。

包含可持续发展要素的客户标的价值

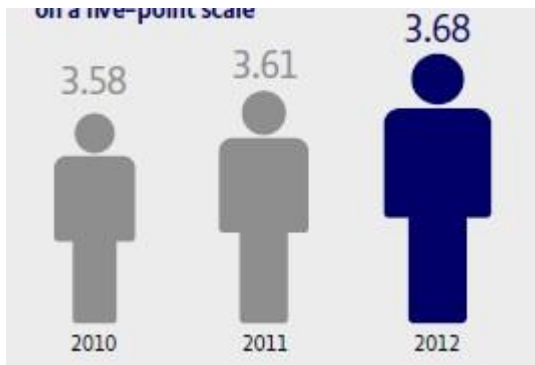


创建一个出色的工作场所

我们的员工使我们公司正常运作。无论是开发新一代技术的人员，还是进行关键客户维修的人员，我们都要依靠他们实现我们的战略。

我们的主要业绩指标

员工敬业度以 5 分制测量

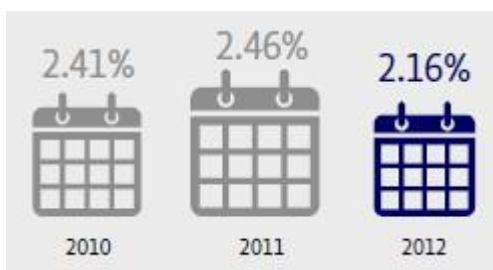


健康、安全和福利

2012 年，我们拓宽了实现健康和安全的办法，将福利纳入了我们的战略。我们的重点是预防，其次是促进和支持良好的健康以及在必要时提供康复。

我们的主要业绩指标

因病假损失的日历日的百分比



采购与供应链

2012 年，我们继续加强与供应商的关系，通过我们的供应链推动更加可持续发展的行为。通过与供应商携

手合作，我们不仅降低了对自己公司的风险，而且抓住了难得的机会，鼓励供应商更多可持续发展的行为。

我们的主要业绩指标

支持 100% 跟进的现场供应商评估数



道德、反腐败和反贿赂

2012 年英国贿赂法案的推出为 2012 年加强我们的举措奠定了基础。我们执行了一个全面的反腐败和反贿赂计划，以加强我们的道德文化，确保部署足够的程序步骤以防止 BT 员工以及公司代表的贿赂与腐败行为。这项工作得到了我们全球所有机构的监管支持。

我们的主要业绩指标

道德表现根据员工意识和行为以 5 分制测量



在线阅读更多内容

- 道德、反腐败和反贿赂
- 创建一个出色的工作场所
- 采购与供应链
- 创新与研究
- 人权

我们今年的表现

| 主要指标 | 非财务指标 |
|-------------------------|-----------------------------|
| | 2012 年目标 a |
| 客户服务 – 跨 BT 整个客户群的成功指标。 | 集团客户服务指标将包括持续的 RFT 以及新的客户问题 |

| | |
|--|---|
| | 削减指标。我们将在 2012 年报中发布结果。 |
| 员工敬业度指数 – BT 员工关系的成功指标（通过年度员工态度调查来测量）。 | 保持或提高 2011 年的员工敬业度水平。b |
| 健康与安全：病假率 – 平均 12 个月中因病假损失的日历日的百分比。 | 将因病假损失的日历日减少 2.29%。 |
| 道德交易 – BT 供应链人权标准的应用指标。 | 通过我们的道德标准调查问卷，使标识为中高风险的所有供应商在 3 个月内实现 100% 跟进。 |
| 社区活动投资 | 保持基本税前利润 1% 的最低投资。 |
| 二氧化碳等价物排放 – BT 的气候变化影响指标。 | 到 2020 年 12 月，针对 1997 年的水平，BT 集团将其二氧化碳等价物排放强度降低 80%。目前是在 2008 年设定的。 |
| 道德表现指标 – BT 的员工意识与培训成功指数。 | 保持或提高我们 2011 年的指数分数。b |

财务指标

| 2012 | 状态 | 2011 | 2010 | 2013 年目标a |
|--|----|--|--|---|
| RFT 服务较之 2011 年提升 3% | 🔵 | RFT 服务较之 2010 年提升 3% | RFT 服务较之 2009 年提升 10.5% | 集团客户服务指标将包括持续的 RFT 以及客户问题削减。我们将在 2013 年报中发布结果。 |
| 3.68 | 🟢 | 3.61 | 3.58 | 保持或提高 2012 年的员工敬业度水平。 |
| 2.16% | 🟢 | 2.41% | 2.46% | 将因病假损失的日历日减少到 2.05%。 |
| 149 个 100% 跟进的风险评估 | 🟢 | 70 个 100% 跟进的风险评估 | 180 个 100% 跟进的风险评估 | 通过我们的道德标准调查问卷，使标识为中高风险的所有供应商在 3 个月内实现 100% 跟进。 |
| 1.5% | 🟢 | 1.9% | 1.05% | 保持基本税前利润 1% 的最低投资。 |
| 二氧化碳等价物排放 757,000 吨 减少 53% 强度降低 60% | 🔵 | 二氧化碳等价物排放 772,000 吨 减少 53% 强度降低 58% | 二氧化碳等价物排放 786,000 吨 减少 52% 强度降低 57% | 到 2020 年 12 月，针对 1997 年的水平，BT 集团将其二氧化碳等价物排放强度降低 80%。目前是在 2008 年设定的。 |
| 4.19 | 🟢 | 4.16 | 4.10（新指标） | 保持或提高我们 2012 年的指数分数。 |

| | | | |
|--|------|------|------|
| | 2012 | 2011 | 2010 |
|--|------|------|------|

| | | | |
|---|------------|------------|------------|
| 总收入 | 193.07 亿英镑 | 200.76 亿英镑 | 209.11 亿英镑 |
| 每个家庭消费者（英国）的平均收入 | 343 英镑 | 326 英镑 | 309 英镑 |
| 员工成本 | 48.85 亿英镑 | 48.87 亿英镑 | 50.04 亿英镑 |
| 员工人数（专职、兼职和分工） | 90,520 | 94,158 | 97,798 |
| BT 病假工资成本 | 8000 万英镑 | 9010 万英镑 | 9540 万英镑 |
| 供应商同意我们与他们合作改进可持续发展影响的采购合同的价值 | 供应商开支的 87% | 供应商开支的 86% | 供应商开支的 86% |
| 负责任和可持续发展的业务投资（时间、现金和实物支持） | 3190 万英镑 | 2760 万英镑 | 2640 万英镑 |
| 能源总成本（汽车燃料 + 燃气 + 汽油 + 备用发电机的柴油等；仅英国和爱尔兰） | 2.56 亿英镑 | 2.43 亿英镑 | 2.85 亿英镑 |
| 包含可持续发展要素的客户投标的价值 | 27 亿英镑 | 21 亿英镑 | 21 亿英镑 |

a 所有目标的截止日期均为 2012 年 3 月 31 日，除非另外指明

b 5 分制



2011 年目标未实现



2011 年目标已实现



现行目标

领导委员会声明

目前是 BT 内部在公司可持续发展方面存在巨大变化的时期。今年早些时候将会公布一个新的战略优先任务以及新的“更好的未来”战略。

因此，这是采用该格式的最后报告（包含当前 KPI）以及在新管理安排下已结束使命的领导委员会的最后声明。

但是，务请在我们的在线报告中查阅去年的完整声明。

作为委员会成员，我们已经结束我们的工作，并且作为整个公司的整合股东参与战略的一部分，已向 BT 提醒独立外部挑战的重要性。

“与 BT 同事就其所有可持续发展挑战携手合作（包括过去和现在）一直是一项殊荣。”

Jonathon Porritt、Mark Goyder、Elisabeth Laville、Jørgen Randers、Nick Robins

2012 年 5 月 4 日

委员会成员以个人身份行事 – 下面列出的附属机构仅供识别之用。

我们的领导顾问委员会今年举行了四次会议，为“更好的未来”计划提供了指导和建议。

2012 年，该委员会成员包括：

Jonathon Porritt

委员会主席及未来论坛（Forum for the Future，英国一家可持续发展智库）总监

Mark Goyder

Centre for Tomorrow's Company（一家企业智库）创立董事

Elisabeth Laville

Utopies（巴黎一家可持续发展咨询公司）创始人-董事

Jørgen Randers

挪威商学院气候战略教授

Nick Robins

汇丰银行伦敦气候变化研究中心主任

在线阅读更多内容：

在我们的完整在线报告中，您可以更详细地了解“更好的未来”议程，另外还有我们四个主要领域的详细信息，其中包含一系列的案例，介绍了：

- 我们如何帮助改进哥伦比亚学校的数字融合
- 我们如何携手合作提前一年实现在英国普及光纤宽带
- 通过我们的挑战杯开展的创新如何帮助我们走向更少即更好
- 我们的人员和技术如何支持 Sport Relief 2012
- 以及我们如何发展科学与技术方面的技能

“更好的未来”在线报告

www.bt.com/betterfuture

“感谢您阅读我们的报告 – 希望听到您的反馈。”

请发送电子邮件至 crreporting@bt.com，告诉我们您的想法。” “

更好的未来报告团队

加入我们的 **Twitter** :

您可以在 **Twitter** 上跟帖我们的团队成员，请点击下面的链接加入与他们的对话。

Niall Dunne

首席可持续发展官

BT 集团

@bluNiall

Emma Williams

BT 集团

@ELWilliams_CSR

Kevin Moss

BT 美国

@KeviniMoss