



# گزارش پایداری سال ۱۴۰۲

Irancell Sustainability Report 1402



## فهرست

### پایداری در ایرانسل

۳	درباره گزارش
۴	معرفی ایرانسل
۶	یادداشت مدیرعامل
۷	استراتژی پایداری
۱۰	موضوعات اساسی پایداری

### حاکمیت شرکتی

۱۴	حاکمیت شرکتی در ایرانسل
۱۵	مدیریت تعامل با ذی‌نفعان
۱۶	امنیت داده و اطلاعات
۱۷	اخلاق حرفه‌ای
۱۸	مدیریت ریسک
۱۹	مدیریت تداوم کسب‌وکار و انطباق با قوانین
۲۰	انطباق با مقررات صنعت و تجارت
۲۱	انتشار امواج الکترومغناطیسی

### جامعه

۲۳	فراگیری شبکه ارتباطی
۳۱	رفتار مسئولانه با مشتریان
۳۳	دسترسی‌پذیری برای همه افراد جامعه
۳۴	سرمایه انسانی و محیط کار
۴۰	سرمایه‌گذاری اجتماعی
۴۳	برگزاری رویدادها و همایش‌های علمی

### محیط زیست

۴۶	انرژی و تغییرات اقلیمی
۴۹	مدیریت اثرات زیست‌محیطی

### اقتصاد

۵۳	فراگیری دیجیتال
۵۴	تحول دیجیتال
۵۷	شکاف دیجیتال
۵۹	مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین
۶۱	اشتغال‌زایی
۶۲	زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

### پیوست

۶۵	شاخص‌های عملکردی ESG
----	----------------------



# پایداری در ایرانسل

محدوده گزارش

تاریخچه و پرتفولیوی سرمایه‌گذاری

یادداشت مدیرعامل

استراتژی پایداری

موضوعات اساسی پایداری

ماتریس مسائل مهم پایداری

## درباره گزارش

فعالیت و نحوه مدیریت کسب و کارها بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد جوامع تأثیر می‌گذارد و متقابلاً از شرایط آن‌ها اثر می‌پذیرد. گزارش پایداری حاضر، روی تأثیرات ایرانسل بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد تمرکز دارد. گزارش پایداری ایرانسل برای چهارمین سال متوالی تدوین و منتشر می‌شود. در این گزارش، موضوعات اساسی پایداری در کسب و کار ایرانسل تبیین و به رویکردها، برنامه‌ها و اقدامات، در این حوزه پرداخته می‌شود. بازه زمانی اطلاعات ارائه شده در این گزارش از ابتدای فروردین تا پایان اسفند ۱۴۰۲ است.

ما برای گزارش دهی پایداری سازمان، رویکردی یکپارچه و نگاهی جامع داریم. درون مایه این گزارش از سلسله فرایندهایی شکل می‌گیرد که از «تعامل با ذی‌نفعان» آغاز، با تحلیل «موضوعات اساسی پایداری» ادامه می‌یابد، و در نهایت با اطمینان از هم‌سویی استراتژیک با استراتژی کلان سازمان و ارزیابی انواع ریسک‌ها تکمیل می‌شود.

### ذی‌نفعان

تعامل با ذی‌نفعان، فرایندی است که تمام انتظارات، نیازها، دغدغه‌ها و نوع نگرش ذی‌نفعان به موضوعات مختلف، در آن در نظر گرفته می‌شود. شناسایی و اولویت‌بندی موضوعات اساسی پایداری نیز به ما کمک می‌کند تا بر مسائلی تمرکز کنیم که به‌راستی بر پایداری در عملکرد سازمان و همچنین بر ذی‌نفعانمان تأثیرگذار است. بنابراین، این گزارش به جنبه‌های کلیدی ESG اشاره دارد. هم‌سویی مفاهیم پایداری ایرانسل با اولویت‌های استراتژیک سازمان، پشتوانه اطمینان‌بخشی برای عملیاتی‌شدن تعهدات پایداری ما است. همچنین، ارزیابی ریسک‌ها و فرصت‌های پایداری در سازمان، این امکان را ایجاد می‌کند تا فعالانه مسائل احتمالی را مدیریت و کنترل کنیم. همچنین این گزارش جامع، به ذی‌نفعان کمک می‌کند تا درباره نحوه مواجهه سازمان با چالش‌های نوظهور و نوع سرمایه‌گذاری در فرصت‌های پایداری، اطلاع داشته و نگاهی واقع‌گرایانه به وضعیت عملکرد ایرانسل در حوزه

پایداری داشته باشند. ذی‌نفعان ایرانسل، منحصر به سهام‌داران و مشترکان نیست؛ بلکه طیف وسیعی از سازمان‌های دولتی و کارکنان شرکت گرفته تا شرکای تجاری و زنجیره تأمین و حتی نهادهای مدنی و به عبارتی کلیت جامعه را دربر می‌گیرد. انتشار منظم و سالانه گزارش پایداری، این فرصت را فراهم می‌کند که ذی‌نفعان به اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی تأثیرات اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی و به‌طور کلی پایداری سازمان، دسترسی داشته باشند. از سوی دیگر، برای درک دغدغه‌های ذی‌نفعان، سعی در گسترش تعامل دوسویه با آن‌ها بوده است؛ چراکه درک این دغدغه‌ها، اصل اولیه ایجاد روابط سازنده، پاسخ‌گویی به مشکلات و بهبود «خوش‌نامی» ایرانسل است.

### استانداردهای گزارش دهی

در تدوین و انتشار گزارش پایداری ایرانسل، از ساختار کلی، مفاهیم و شاخص‌های پیشنهادی در استانداردهای گزارش دهی SASB<sup>۱</sup>، GSMA<sup>۲</sup>، سیستم گزارشگری GRI<sup>۳</sup>، اهداف توسعه پایدار سازمان ملل متحد و همچنین چارچوب شاخص‌های ESG گروه ام‌تی‌ان، با توجه به واقعیت‌ها و وضعیت فعلی کسب و کارهای دیجیتال در ایران استفاده شده است.

### جمع‌آوری اطلاعات

اطلاعات این گزارش از منابع متنوعی از جمله مصاحبه‌های مدیران سازمان در سطوح مختلف، دریافت اطلاعات از بخش‌های مختلف سازمان در قالب پرسش‌نامه‌های اختصاصی موضوعات پایداری، برگزاری جلسات با محوریت موضوعات اساسی پایداری سازمان، سیستم‌های مدیریت اطلاعات، گزارش‌های مدیریتی و گزارش‌های رسمی به‌دست‌آمده است. علاوه بر این‌ها، اطلاعاتی نیز از بازخورد ذی‌نفعان مختلف، نظرسنجی‌ها، تحقیقات و نمونه‌کاوی‌ها جمع‌آوری شده است.

### محدوده گزارش

این گزارش، محدوده عملیاتی شرکت ایرانسل را پوشش می‌دهد و ضمن تشریح رویکرد و عملکرد ایرانسل در ابعاد مختلف پایداری، به مهم‌ترین موضوعات اساسی پایداری کسب و کار ایرانسل، به‌عنوان یک بسترساز راهکارهای دیجیتال و ارائه‌دهنده خدمات ارتباطی می‌پردازد.

### شاخص‌ها

ایرانسل در گزارش‌های سالانه پایداری، رویکرد خود به موضوعات اساسی پایداری، مسئولیت‌های خود در قبال اهداف پایداری و شاخص‌های کلیدی عملکردی<sup>۴</sup> در این زمینه را به‌منظور فراهم‌آوری امکان ارزیابی برای ذی‌نفعان، اعلام می‌کند. در چهار گزارش پیاپی ایرانسل، شاخص‌های مهم پایداری (زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی) که از استانداردهای مختلف و بهینه‌کاوی‌ها استخراج شده، به همراه شاخص‌های تخصصی صنعت ارتباطات به‌طور شفاف تشریح شده است.

### دریافت بازخورد

ما از دریافت نظرات و بازخورد مخاطبان خود درباره این گزارش استقبال می‌کنیم و علاقه‌مندیم درباره تأثیرات عملکرد سازمان بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد و تلاش‌هایمان در زمینه پایداری کسب و کار، با ذی‌نفعان خود در تعامل باشیم. لطفاً دیدگاه خود را از طریق ایمیل Sustainability@mtncell.ir با ما به اشتراک بگذارید.

## معرفی ایرانسل

این صنعت و همچنین توسعه کشور در دو دهه اخیر شده است. روزی چشم انداز ما ارتقای زندگی همه مردم از طریق توسعه شبکه ارتباطی در کل کشور بود؛ و حالا با بیش از ۹۰ درصد پوشش ارتباطی جمعیت کشور، در تلاشیم تا همه مردم از مزایای زندگی دیجیتال و نوین بهره مند باشند.

ایرانسل در تلاش است تا با فعالیتهای خود در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات، به عنوان اپراتور دیجیتال و شرکت مبتنی بر فناوری<sup>۱</sup> و همچنین با سرمایه گذاریهای خود در جهت منافع ذی نفعان سازمان، در مسیر تحقق متوازن، اهداف اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی خود قدم بردارد.

ایرانسل شرکت خدمات ارتباطی است که خدمات متنوع تلفن همراه و اینترنت بی سیم ثابت و همراه، اینترنت فیبر نوری و همچنین محصولات دیجیتال را در سراسر ایران ارائه می دهد. ایرانسل از موفق ترین نمونه های سرمایه گذاری مشترک داخلی-خارجی در ایران است. سرمایه گذاری مشترک در این شرکت، از سال ۱۳۸۴ با گروه ام تی ان (۴۹ درصد) و شرکت توسعه الکترونیک ایران (۵۱ درصد) آغاز شد.

ایرانسل به عنوان اپراتور دیجیتال پیشرو، از طریق راهکارهای دیجیتال در صنایع ارتباطی و صنایع مبتنی بر فناوری در سطح کشور، نقش خود را ایفا می کند. پیشرو بودن ایرانسل در صنعت ارتباطات ایران، موجب پیشرفت

## پرتفولیوی سرمایه گذاری

دیجیتال، پلتفرم و زیرساخت های مخابراتی است. این بخش از شرکت ایرانسل، با تمرکز بالا بر خلق بیشترین ارزش از سرمایه گذاری، در تلاش است تا با تکمیل زنجیره خدمات و محصولات از طریق سرمایه گذاری در تحقیق و توسعه و در شرکت های با مدل کسب و کار نوآورانه و توسعه داده شده بر بستر ICT<sup>۲</sup>، تحقق اهداف دیجیتال در کشور را تسریع کند.

شرکت «ویستا ارتباطات پیشرو» با هدف هم افزایی و مدیریت پرتفولیوی سرمایه گذاری های ایرانسل، حمایت از کسب و کارهای دیجیتال و شرکت های خلاق، نوپا، ضمن توسعه زیست بوم دیجیتال، به عنوان یکی از اهرم های مؤثر در خلق ارزش های اقتصادی-اجتماعی ایرانسل تأسیس شده است. ویستا متعهد به سرمایه گذاری خطرپذیر، سرمایه گذاری خصوصی و مستقیم، افزایش سرمایه و نیز فراهم آوردن خدمات مشاوره در حوزه های سرویس های



ویستا مدیا

تأمین  
و توزیع محتوا

آبان ۱۳۹۹



صندوق نوآفرین

صندوق های  
سرمایه گذاری خطرپذیر

فروردین ۱۳۹۹



روییکا

شبکه  
اجتماعی

اسفند ۱۳۹۸



تأمین آتیه ویستا

تأمین مسکن  
کارکنان

بهمن ۱۳۹۸



ایرانسل لبز

تحقیق  
و توسعه

شهریور ۱۳۹۸



ایرانیان تاورز

تسهیم  
سایت

آبان ۱۳۹۷



اسنپ

سوپر  
اپلیکیشن

اسفند ۱۳۹۵

## معرفی ایرانسل

### تاریخچه ایرانسل



## یادداشت مدیرعامل

درحالی که در آستانه هجده سالگی ایرانسل هستیم و چهارمین گزارش پایداری خود را منتشر می‌کنیم، سرشار از حس افتخار و قدردانی هستیم. از تأثیر گسترده خدمات ایرانسل در دسترسی بهتر مردم نقاط مختلف ایران به فناوری‌های ارتباطی مدرن و کاهش شکاف دیجیتال احساس مباهات می‌کنیم. همچنین قدردان اعتماد مشتریان عزیز، حمایت‌های سهام‌داران و اعضای هیئت‌مدیره در دوره‌های مختلف، تلاش‌های پیمانکاران و شرکای تجاری و در نهایت تعهد و خلاقیت کارکنان لایه‌های مختلف سازمان در همه این سال‌ها هستیم.

مسیری که ایرانسل در این سال‌ها، برای نوآوری، خدمت به مردم و توسعه ایران پیموده است، مسئولیت‌پذیری و بهبود شاخص‌های به‌هم‌آمیخته اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی پایداری در کسب و کار را برای ما دو چندان می‌کند. شناسایی، برنامه‌های بهبود و البته گزارش ابعاد مختلف ESG در لایه‌های مختلف کسب و کار، به‌صورت داوطلبانه و برای اولین بار در ایران، بازتاب تعهد و مسئولیت‌پذیری شرکتی ایرانسل در این مسیر است. ایران امروز ما، بیش از هر زمانی، به توسعه پایدار نیازمند است. توسعه‌های که فناوری‌های ارتباطی و دیجیتال در همه ابعاد، از ارکان اساسی و ضروری آن است.

تعهد عمیق ایرانسل به کاهش شکاف دیجیتال و فراگیری ارتباطات مدرن، در رشد و شکوفایی اقتصاد دیجیتال و در نهایت کاهش محرومیت نقش بسزایی دارد. به همین دلیل، گسترش پوشش شبکه و توسعه زیرساخت‌های دیجیتال از مهمترین اقدامات ما در سال ۱۴۰۲ بوده است. با استفاده از فناوری نسل پنجم ارتباطات (5G) و فیبر نوری، ما می‌توانیم بازساخت‌های پیشرفته و کارآمدتر، خدمات ارتباطی با سرعت و کیفیت بالاتر به مشتریان حقیقی و سازمانی خود ارائه دهیم که بستر مناسبی را برای افزایش بهره‌وری و رشد اقتصاد دیجیتال فراهم می‌سازند.

ما همچنین استفاده از هوش مصنوعی و محاسبات ابری برای بهینه‌سازی فرآیندها و بهبود تجربه مشتری را در دستور کار قرار داده‌ایم. هوش مصنوعی به ما این امکان را داده است که با تحلیل کلان داده‌ها،

پیش‌بینی‌های دقیق‌تری از نیازهای مشتریان و بهینه‌سازی شبکه داشته باشیم. همچنین، محاسبات ابری به ما کمک کرده است تا با کاهش هزینه‌های سخت‌افزاری و افزایش انعطاف‌پذیری، خدمات نوین و کارآمدتری به مشتریان خود ارائه دهیم.

چالش‌های صنعت ICT در سال‌های اخیر، شامل تحریم‌های بین‌المللی، تورم بالا و بی‌ثباتی نرخ ارز، بر توانایی ما در ارائه خدمات مطلوب‌تر اثر داشته‌اند. با این حال، باتکیه بر ظرفیت‌های داخلی و همکاری با شرکت‌های دانش‌بنیان، توانستیم بخشی از تجهیزات مورد نیاز را بومی‌سازی کرده و وابستگی خود به واردات را کاهش دهیم. این رویکرد به صرفه‌جویی و همچنین تقویت اقتصاد ملی و اشتغال‌زایی منجر شده است.

کمبود آب، فرونشست زمین، آلودگی هوا و آب، خشک شدن دریاچه‌ها و تالاب‌ها، بحران پسماند، انقراض گونه‌های جانوری و گیاهی در کنار وقایع شدید آب‌وهوایی مانند سیل و خشکسالی، در سرزمین ما دیگر از مرز هشدار گذر کرده است. هر کدام از این موضوعات، به‌صورت مستقیم و غیر مستقیم، نه تنها بر نسل‌های آینده، بلکه بر معیشت و سلامت میلیون‌ها ایرانی امروز، به‌ویژه اقشار محروم و ضعیف، اثرات جبران‌ناپذیری می‌گذارد. این مسائل، علاوه بر شهروندان و حاکمیت، نیازمند توجه ویژه نگاه‌های اقتصادی به پایداری در لایه‌های مختلف مدیریت و چرخه عمر محصولات و خدمات است. ایرانسل نیز در جایگاه شهروند شرکتی مسئول، در تلاش است تا ضمن کاهش آثار زیست‌محیطی عملیات خود، از شیوه‌های پایدار در سرمایه‌گذاری و مدیریت برنامه‌های خود حمایت کند. به موازات بحران‌های مذکور، آگاهی و حساسیت مصرف‌کنندگان و حتی نیروی انسانی، از ابعاد مختلف پایداری، چشم‌انداز کسب و کار را تغییر داده است. این تغییر در رفتار مصرف‌کننده و همچنین نیروی کار، لزوم ادغام پایداری در استراتژی‌ها و عملیات تجاری سازمان‌ها را نشان می‌دهد.

در بعد اجتماعی پایداری نیز می‌توان علاوه بر اشتغال مستقیم و غیرمستقیم بیش از ۳۷ هزار نفر در ایرانسل و زنجیره تأمین آن، به فعالیت هزاران بنگاه اقتصادی و رفع نیازهای روزمره میلیون‌ها نفر



در بستر دنیای ایرانسل اشاره کرد. همچنین، ما در چارچوب اصول حکمرانی شرکتی، سیاست‌ها و فرآیندهای خود را از منظرهای مختلف، به‌صورت مستمر بازبینی می‌کنیم. باور اصلی ما این است که بقا و توسعه کسب و کار ایرانسل، به ارائه خدمات بهینه و خلق راه‌حل‌های نوآورانه برای افزایش اثرات مثبت بر جامعه و کاهش اثرات منفی احتمالی است. در همین چارچوب، تقویت شیوه‌های امنیت اطلاعات مشتریان، رفتار منصفانه با مشتریان، رفع انواع تبعیض و توانمندسازی و توسعه سرمایه انسانی دغدغه همیشگی ماست. ما همواره تلاش کرده‌ایم تا به‌رغم تنش‌های اقتصادی، شرایط کاری و توسعه سرمایه انسانی خود را بهبود بخشیم. این موضوع به نوعی در جایگاه برند کارفرمایی ایرانسل در بازار کار ایران بازتاب دارد.

انتشار منظم گزارش پایداری، متناسب با استانداردهای شناخته‌شده بین‌المللی و فراتر از الزامات قانونی در ایران، نماد تعهد ما به ارتقای شفافیت و پاسخگویی و همچنین تأکید بر نقش مهم نگاه‌های اقتصادی بزرگ در ابعاد مختلف پایداری کشور است. امیدوارم این گزارش علاوه بر ذی‌نفعان ایرانسل، مورد توجه صاحب‌نظران، سیاست‌گذاران و همچنین مدیران بنگاه‌های اقتصادی کشور قرار گیرد.

## استراتژی پایداری

استراتژی کلان ایرانسل بر شش اصل استوار است. اصل «محوریت ESG» این استراتژی، مستقیماً بر آثار اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی فعالیت‌های سازمان تأکید دارد و استراتژی‌های پایداری از این اصل نشأت می‌گیرند. تمام اصول دیگر این استراتژی به‌شکلی

یکپارچه برای تحقق پایداری در کسب‌وکار طراحی شده است؛ چراکه برای پایداری کسب‌وکار باید عملکرد تجاری سازمان ارتقا یابد. این امر مستلزم پیشتازی فناوریانه، راهبری زیست‌بوم دیجیتال، افزایش بازدهی و کارایی، پاسخ به نیازهای ذی‌نفعان و ایجاد

ارزش‌های اجتماعی- اقتصادی با در نظر گرفتن آثار زیست‌محیطی فعالیت‌های سازمان است. در ادامه، اصول و اهداف استراتژیک تشریح شده است.

### اصول استراتژی سازمان

عملکرد تجاری | محوریت ESG | فناوری | زیست‌بوم دیجیتال | ذی‌نفعان | بازدهی و کارایی

### اهداف استراتژیک پایداری

#### ارتقای سرمایه‌های اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی

- خلق ارزش مشترک<sup>۱</sup> اقتصادی-اجتماعی با توجه به آثار زیست محیطی در طراحی محصولات و خدمات
- فراگیری دیجیتال به‌عنوان محور اقتصادی کسب‌وکار و خلق ارزش اجتماعی
- گسترش دسترسی به شبکه ارتباطی و اینترنت پرسرعت در مناطق دورافتاده و کم‌برخوردار با اجرای پروژه‌های USO<sup>۲</sup>
- گسترش آموزش دیجیتال با انجام پروژه‌های CSI<sup>۳</sup>

#### ارتقای خوش‌نامی سازمان و تعامل سازنده با ذی‌نفعان

- گسترش تعامل دوسویه ایرانسل با ذی‌نفعان برای درک دغدغه‌ها و انتظارات آن‌ها
- ایجاد روابط سازنده با ذی‌نفعان، پاسخگویی به مسائل آن‌ها و بهبود خوش‌نامی
- تعامل با ذی‌نفعان اصلی با هدف جلب حداکثر حمایت آن‌ها برای رسیدن به اهداف استراتژیک
- ارتقای مدیریت رسانه و تثبیت جایگاه ایرانسل به‌عنوان شرکت مبتنی بر فناوری



## استراتژی پایداری

### استراتژی پایداری با محوریت ESG

در استراتژی گروه ام‌تی‌ان، به‌عنوان یکی از سهام‌داران اصلی ایرانسل، خلق ارزش مشترک یکی از سه اولویت استراتژیک است. در چند سال اخیر، گروه ام‌تی‌ان با نهادینه‌سازی ابعاد ESG در محور عملیات تمام اپراتورهای مجموعه خود، در مسیر این اولویت استراتژیک گام برداشته است. ایرانسل نیز با تعریف شاخص‌های کلیدی عملکردی ESG در بخش‌های مختلف فنی و پشتیبانی عملیات سازمان، استراتژی پایداری با محوریت ESG را در سازمان جاری کرده است. در زمینه موضوعات اساسی پایداری سازمان، شاخص‌های عملکردی قابل اندازه‌گیری و اهداف کمی تعیین شده و به‌تبع آن اقداماتی برای نائل شدن به اهداف، طراحی و اجرا شده است. فرایند برنامه‌ریزی، تعیین شاخص‌های کلیدی عملکردی و اهداف کمی، طراحی اقدامات و ابتکارات و ارزیابی آن‌ها از اواخر سال ۱۴۰۱ به‌طور رسمی در

سطوح بالای مدیریتی شرکت ایرانسل، در استراتژی‌های کلان سازمان و در رویه‌های پیاده‌سازی استراتژی، پی‌گرفته شد. چارچوب استراتژی پایداری ایرانسل دارای چهار رکن اساسی شامل اصول زیست‌محیطی، اجتماعی، حاکمیت‌شرکتی و خلق ارزش اقتصادی است. وقتی استراتژی پایداری یک سازمان بر اصول ESG استوار است، انعطاف‌پذیری لازم را برای مقاومت در برابر چالش‌های کلان اقتصادی پیدا می‌کند و همچنین مسائل مهم پایداری جدید را به محض پدیدار شدن، اولویت‌بندی کرده و در نظر می‌گیرد. از این رو موضوعات اساسی پایداری ایرانسل هر سال، بازاریابی و به‌روز رسانی می‌شود. با نگرش خط‌مشی‌ها و تعریف فرایندهایی برای حفظ تعهدات اجتماعی-زیست‌محیطی، ارکان چارچوب استراتژی پایداری ایرانسل را

پیاده‌سازی می‌کنیم. چارچوب استراتژی پایداری با محوریت ESG، به مفهوم کسب‌وکار مسئولانه برای تمام ذی‌نفعان و افراد جامعه می‌پردازد. این چارچوب ما را قادر می‌سازد تا فرصت‌ها، ریسک‌ها و مسائل کلیدی پایداری را در گستره محدود عملکردها پایش و ارزیابی کنیم. همچنین، در مورد نحوه تعامل با مشتریان و ذی‌نفعان سازمان، ما را راهنمایی می‌کند؛ نقش ما را در فراگیری اقتصاد دیجیتال و افزایش افراد بهره‌مند از آن تعیین می‌کند؛ نحوه مدیریت اثرات زیست‌محیطی و کاهش آثار منفی آن را مشخص می‌کند. به‌طور کلی می‌توان گفت از طریق استراتژی پایداری، ضمن تمرکز بر حفظ منابع برای آینده، نشان می‌دهیم که نیازها و انتظارات ذی‌نفعان را درک کرده‌ایم و به دنبال راهکارهایی برای چالش‌های اجتماعی و زیست‌محیطی هستیم.



## چارچوب استراتژی پایداری

باور کلی: همه افراد شایسته بهره‌مندی از مزایای زندگی دیجیتال و نوین هستند.

### خلق ارزش اقتصادی

- توسعه اقتصادی فراگیر در سطح کشور
- کاهش هزینه ارتباطات و افزایش دسترسی
- پرداخت مالیات و سهم دولت از درآمد
- پایبندی به خدمات عمومی اجباری USO
- سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های شبکه و بسترهای رشد اقتصاد دیجیتال
- بومی‌سازی و حمایت از تولیدکنندگان و شرکت‌های داخلی برای ایجاد زنجیره تأمین پایدار

### حاکمیت شرکتی اصولی

- خلق ارزش پایدار برای شرکای تجاری، سهام‌داران، مشتریان و تمام ذی‌نفعان سازمان
- تعریف خط‌مشی‌ها و رویه‌های مسئولانه برای اخلاق حرفه‌ای، مطابقت با قوانین و مقررات و مدیریت ریسک
- حفظ خوش‌نامی و اعتماد در بین ذی‌نفعان

### مسئولیت اجتماعی

- فراگیری خدمات ارتباطی و راهکارهای دیجیتالی برای همه مردم
- توجه ویژه به گروه هدف زنان، کودکان، ساکنین مناطق کم‌برخوردار و افراد دارای معلولیت
- افزایش مشارکت و حضور زنان در سطوح مختلف سازمان
- خلق اثرات اجتماعی با راهکارهای ICT برای آموزش، مهارت‌آموزی و اشتغال دیجیتال

### مسئولیت زیست‌محیطی

- استفاده از ابتکارات فناورانه برای مدیریت و بهینه‌سازی مصرف انرژی
- کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای
- مدیریت پسماند الکترونیک
- استفاده از ظرفیت‌های سازمان برای آگاهی‌بخشی و استقرار فرهنگ جدید در زمینه مسائل زیست‌محیطی

## موضوعات اساسی پایداری

فرایند شناسایی موضوعات اساسی پایداری در ایرانسل، با ارزیابی تأثیرات ده‌ها موضوع مرتبط با پایداری سازمان آغاز می‌شود. این موضوعات از طریق بهینه‌کاوای استانداردهای پایداری مختلف، موضوعات اساسی پایداری در صنعت ارتباطات و فناوری اطلاعات، گزارش‌های شرکت‌های فعال در صنایع مشابه، نظرسنجی از ذی‌نفعان داخلی و خارجی سازمان، شناسایی می‌شوند. همچنین با توجه به محیط پویای کسب‌وکارها، سالانه این موضوعات اساسی بازبینی می‌شوند. پس از شناسایی تعداد جامعی از موضوعات اساسی پایداری، نتایج نظرسنجی‌ها، تحلیل، و جلسات داخلی برای ارزیابی و بررسی همه‌مسائل شناسایی شده برگزار می‌شود. از میان موضوعات پایداری گردآوری شده، مواردی که تأثیرات بیشتری روی عملکرد سازمان دارند و نیز آن‌هایی که اثرات برجسته‌ای روی جامعه، محیط زیست و اقتصاد پیرامون کسب‌وکار دارند، ارزیابی و اولویت‌بندی می‌شوند. بنابراین موضوعات اساسی که نهایتاً استخراج می‌شوند، همگی اهمیت بالا دارند و به‌طور متوازن توجه سازمان را جلب کرده‌اند.

مطالعات گسترده‌ای برای شناسایی محدوده وسیعی از مسائل پایداری حوزه صنعت ICT انجام شده است. ذی‌نفعان داخلی سازمان با بررسی چند جنبه موضوعات اساسی بالقوه، اثراتی که سازمان بر محیط اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی خود می‌گذارد یا اثراتی که از آن می‌پذیرد را ارزیابی می‌کنند. نتایج بررسی شاخص‌ها، و مشخص می‌کنند که کدام موضوعات بیشترین تأثیرات مالی را روی سازمان و مهم‌ترین تأثیرات خارجی را بر محیط کسب‌وکار می‌گذارند. پس از آن، فرایند اولویت‌بندی موضوعات آغاز شده و از هم‌سویی موضوعات با اولویت‌های استراتژیک سازمان اطمینان حاصل می‌شود.

### فرایند شناسایی موضوعات اساسی پایداری

#### شناسایی موضوعات اساسی پایداری با ارتباط معنایی بالقوه با حیطه کسب‌وکار

موارد جهانی و اختصاصی صنعت ارتباطات که توسط GRI، SASB، و GSMA شناسایی شده‌اند مفاهیم و محورهای موضوعی در گزارش‌های پایداری سال‌های گذشته ایرانسل یافته‌های به دست آمده از نظرسنجی‌های ادواری شاخص خوش‌نامی سازمان از ذی‌نفعان مختلف مسائل جمع‌آوری شده از مستندات داخلی سازمان شامل گزارش‌های بخش‌های مختلف محتوای گزارش‌های پایداری مشابه مسائل مطرح شده در رسانه‌های عمومی و تخصصی

شناسایی

#### ارزیابی تأثیر مدیریت سازمان روی پیامدهای داخلی و خارجی با بررسی شاخص‌ها

عملکرد مالی سازمان  
مطابقت با قوانین  
انتظارات و نیازهای ذی‌نفعان متعدد سازمان  
نوآوری، رشد و میزان رقابت‌پذیری  
شدت، محدوده و نوع تأثیرات خارجی آن موضوع

ارزیابی تأثیرات

#### اولویت‌بندی موضوعات بر اساس احتمال وقوع و شدت تأثیر

جلسات متعددی در بخش‌های مختلفی برای رتبه‌بندی میزان اهمیت موضوعات برگزار شد. نتایج این مرحله، محتوای گزارش‌دهی پایداری سازمان را هدایت می‌کند.

اولویت‌بندی

#### اطمینان از هم‌سویی و یکپارچگی با اولویت‌های استراتژیک سازمان

سرمايه‌گذاري روی موضوعاتی که فرصتی برای خلق ارزش بیشتر فراهم می‌کنند. کاهش اثراتی که پتانسیل ایجاد اختلال در فرایند خلق ارزش را دارند.

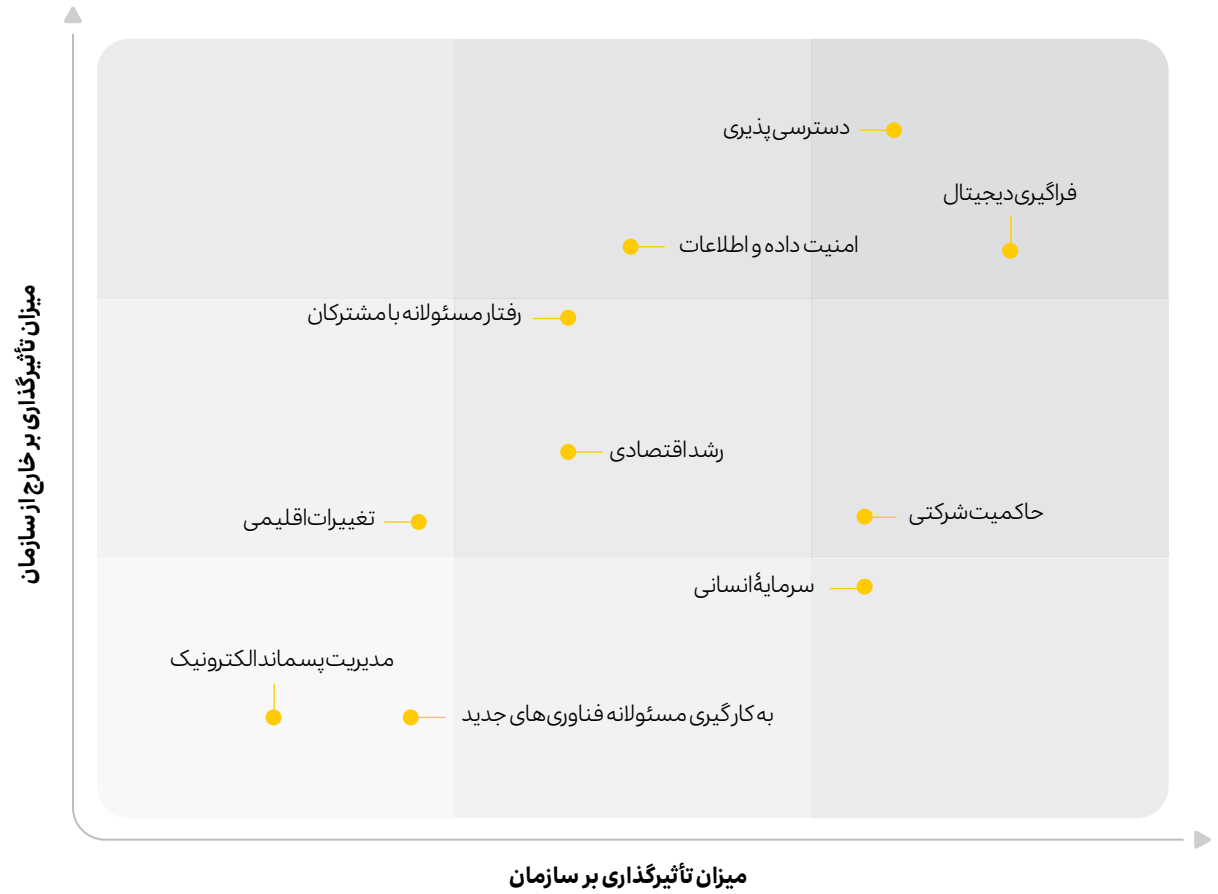
هم‌سویی استراتژیک

## موضوعات اساسی پایداری

موضوعات اساسی پایداری	شماره راهنما	لینک به اهداف توسعه پایدار
<p><b>ساختار حاکمیت شرکتی</b>   مدیریت ریسک   اخلاق حرفه‌ای   مدیریت تداوم کسب و کار و انطباق با قوانین   مدیریت تعامل با ذی نفعان   انطباق با مقررات صنعت و مالیات   انتشار امواج الکترومغناطیسی</p>	۱	SDG8   SDG9   SDG16
<p>مدیریت مصرف انرژی   کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای</p>	۲	SDG9   SDG13
<p>گسترش پلتفرم‌های دیجیتال   آموزش و سواد دیجیتال   کاهش شکاف دیجیتال</p>	۳	SDG4   SDG5   SDG8 SDG9   SDG10   SDG16
<p>تعامل با کارکنان   توسعه مهارت‌های آینده‌نگر   فراگیری و گوناگونی   برابری جنسیتی و حقوق برابر   رفاه، امنیت و سلامت کارکنان   کارفرمای مسئول در قبال کارکنان</p>	۴	SDG5   SDG8   SDG9 SDG10
<p>امنیت داده و اطلاعات   حفظ حریم خصوصی مشتریان و امنیت داده   امنیت سایبری   امنیت دیجیتال برای کودکان</p>	۵	SDG8   SDG9   SDG16
<p>پوشش شبکه   کاهش هزینه مالکیت   مقرون به صرفگی   سهولت در دسترسی   دسترسی افشار خاص به خدمات دیجیتال</p>	۶	SDG5   SDG9   SDG10 SDG16
<p>حمایت از استارپ‌ها   بومی‌سازی   مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین   تسهیل تحول دیجیتال برای صنایع مختلف   سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها   بازاریابی مسئولانه</p>	۷	SDG8   SDG9   SDG17
<p>هوش مصنوعی در فرایندهای داخلی سازمان   هوش مصنوعی در صنعت تلکام   استفاده از راهکارهای نوآورانه</p>	۸	SDG8   SDG9
<p>رویکرد اقتصاد چرخشی   بازیافت و دفع ایمن انواع پسماند الکترونیکی</p>	۹	SDG12   SDG15
<p>پاسخ‌گویی به مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال   تحول دیجیتال در ارتباط با مشتریان   حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان</p>	۱۰	SDG16

## موضوعات اساسی پایداری

## ماتریس مسائل مهم پایداری



فصل دوم

# حاکمیت شرکتی

مدیریت تعامل با ذی نفعان

حفظ حریم خصوصی مشتریان و امنیت داده

اخلاق حرفه‌ای و مدیریت ریسک

مدیریت تداوم کسب و کار و انطباق با قوانین

سهم دولت از درآمد ایرانسل

انتشار امواج الکترومغناطیسی

## حاکمیت شرکتی در ایرانسل

علاوه بر حمایت از کسب و کار این سازمان، به اجرای استراتژی پایداری آن نیز کمک می‌کند. ایرانسل از طریق همین ساختار اهداف خود را تعیین، عملکرد خود را بررسی و ریسک‌هایی که با آن‌ها مواجه است را مدیریت می‌کند.

برای هویت ایرانسل به عنوان یک بنگاه تجاری مسئول ضروری است، بلکه سنگ بنای رفاه و رضایت طیف متنوعی از افراد جامعه محسوب می‌شود. ساختار حاکمیت شرکتی ایرانسل به گونه‌ای طراحی شده که

ایرانسل خود را متعهد به حفظ و ایجاد ارزش برای ذی‌نفعان می‌داند؛ به همین دلیل، حاکمیت شرکتی خوب، شفافیت و پاسخ‌گویی اساس رشد پایدار کسب و کار ایرانسل است. حاکمیت شرکتی خوب، نه تنها

### ۱ ساختار حاکمیت شرکتی در ایرانسل



#### هیئت مدیره (نماینده سهام‌داران اصلی)

مسئول تصمیمات کلی و خروجی کسب و کار از جمله تعیین اهداف استراتژیک، نظارت بر فرهنگ، ارزش‌ها، استانداردهای کلان، بررسی عملکرد و اطمینان از برقراری تعامل مثبت و سازنده با ذی‌نفعان سازمان است.

#### کمیته حسابرسی و ریسک

حدود گسترده‌ای از وظایف و اختیارات، در حوزه‌های مدیریت اخلاق حرفه‌ای، ریسک و حسابرسی، امنیت اطلاعات، حسابرسی مستقل، تصویب صورت‌های مالی و... دارد. تیم‌های واحد حسابرسی و ریسک، تداوم کسب و کار، انطباق با قوانین و مقررات، حسابرسی فرایندها و تکنولوژی و مدیریت ریسک تقلبات، گزارش پیشرفت برنامه‌هایشان را هر سه ماه، به این کمیته ارائه می‌دهند.

#### کمیته حقوق و دستمزد

خط‌مشی حقوق و دستمزد معاونان، مدیران اجرایی، تیم مدیریت ارشد و کارکنان را تنظیم، بررسی و توصیه می‌کند. بر اجرای خط‌مشی حقوق و دستمزد و همچنین شیوه‌های کلی پرداخت در شرکت نظارت می‌کند.

#### مدیرعامل

## مدیریت تعامل با ذی نفعان

تصمیماتی که شرکت ایرانسل اتخاذ می‌کند، بر طیف گسترده‌ای از ذی‌نفعان داخل و خارج از سازمان اثر می‌گذارد؛ رویکرد ایرانسل در تعامل با این طیف گسترده نیز نشأت گرفته از درک انتظارات و نگرانی‌های برحق آن‌ها است.

تلاش ایرانسل برای افزایش خوش‌نامی، بهبود روابط و تعامل مؤثر با ذی‌نفعان، از دو طریق، نظارت و ارزیابی می‌شود؛ نخست به واسطه بازخوردهایی که در تعامل منظم با ذی‌نفعان ثبت می‌شود و دوم از طریق برگزاری سالانه نظرسنجی شاخص خوش‌نامی<sup>۱</sup>. در سال ۱۴۰۲، علاوه بر ثبت و دریافت میلیون‌ها نظر از انواع مشتریان و کارکنان داخل سازمان، تعداد ۴۹۶ نفر از هشت گروه مختلف ذی‌نفعان مانند شرکای تجاری و نمایندگان فروش در نظرسنجی اختصاصی شاخص خوش‌نامی شرکت کردند. نتایج این نظرسنجی به ایرانسل کمک کرد تا درک بهتری از برداشت ذی‌نفعان درباره کسب‌وکارش داشته باشد. ضمن اینکه نمره خوش‌نامی ایرانسل همانند دو سال قبل، در حدود ۸۰ بوده است. این مسئله نشان می‌دهد که ایرانسل توانسته پاسخ‌گوی برخی مسائل مهم و انتظارات ذی‌نفعان خود باشد.

با توجه به نتایج نظرسنجی ۱۴۰۲، ایرانسل در سال ۱۴۰۳ روی حوزه‌های زیر تمرکز بیشتری خواهد داشت:

- رسیدگی به مسائل مهم از دیدگاه ذی‌نفعان
- افزایش کیفیت تعامل
- بهبود سطح اعتماد
- ارزیابی دقیق‌تر درک ذی‌نفعان از نام تجاری ایرانسل

در بخش دیگری از این نظرسنجی، از نمایندگان گروه‌های مختلف ذی‌نفعان خواسته شد که اولاً مسائل مهم و اولویت آن‌ها را در عملکرد سازمان، مشخص کنند و سپس به عملکرد ایرانسل در این مسائل نمره بدهند تا این سازمان بتواند درک بهتری از انتظارات ذی‌نفعان خود داشته باشد.

### مسائل مهم

اولویت بندی ۱۴۰۲	عملکرد ایرانسل ۱۴۰۱	اولویت بندی ۱۴۰۱	عملکرد ایرانسل ۱۴۰۲	مسائل مهم
۱	۷۴٫۷	۳	۸۳	عملکرد کسب‌وکار و نتایج مالی ایرانسل
۲	۷۸	۷	۸۰	متابعت ایرانسل از قوانین و مقررات
۳	۷۸٫۴	۴	۸۷	نقش مؤثر ایرانسل در صنعت مخابرات ایران
۴	۷۲٫۴	۱۰	۷۸	حاکمیت شرکتی، اخلاق مدیریت ریسک ایرانسل

### شاخص‌های خوش‌نامی

خوش‌نامی	کیفیت روابط	کیفیت تعامل	اعتماد	پاسخ‌گویی	شاخص‌های خوش‌نامی
۷۳	۷۴	۷۲٫۵	۷۶٫۵	۷۱	۱۳۹۸
۸۴	۷۳٫۵	۷۵٫۵	۷۳	۷۴٫۵	۱۳۹۹
۸۰	۷۸	۷۳	۷۳٫۵	۷۱٫۵	۱۴۰۰
۸۰	۷۹	۷۲	۷۳	۷۴	۱۴۰۱
۷۹٫۵	۷۴	۷۰	۷۱	—	۱۴۰۲

در سال ۱۴۰۲، «پاسخ‌گویی» به‌عنوان یکی از مولفه‌های «کیفیت تعامل» سنجیده شده است.

### بیشتر بخوانید

نحوه شناسایی ذی‌نفعان ایرانسل: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۲  
مختصات تعامل ایرانسل با ذی‌نفعان: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۳ و ۱۴  
حوزه‌های تمرکز در نظرسنجی شاخص خوش‌نامی: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۶



## امنیت داده و اطلاعات

هم‌زمان با پیشرفت فناوری، نگرانی‌ها درباره امنیت آنلاین افزایش یافته و همین امر، رعایت دقیق مقررات حفظ حریم خصوصی را به یک ضرورت تبدیل کرده است. از همین رو، در ایرانسل رعایت الزامات قانونی و حفاظت از اطلاعات شخصی اولویت بسیار بالایی دارد.

### حفظ حریم خصوصی مشترکان و امنیت داده

رویکرد پیشگیرانه ایرانسل برای حفظ حریم خصوصی و داده‌های مشترکان، ریشه در ایجاد اعتماد و اطمینان در میان کاربران دارد تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات شخصی آن‌ها مطابق با مقررات، محافظت می‌شود.

ایرانسل برای حفاظت از داده‌های شخصی مشترکان دو اقدام اساسی انجام می‌دهد:

- فعال‌سازی رمزنگاری روی داده‌های ذخیره‌شده
- ایجاد فرایند کسب رضایت از مشتری در پلتفرم‌هایی که اطاعات مشتری را دریافت و نگهداری می‌کنند

از سوی دیگر، ایرانسل برای حفاظت از مشترکان در برابر تهدیدهای آنلاین و ایجاد یک فضای دیجیتالی امن، از سازوکارهای کنترلی در لایه شبکه و پایانه‌ها استفاده می‌کند؛ این سازوکارها شامل سخت‌سازی در سطح سیستم‌عامل<sup>۱</sup>، پایگاه داده، نصب ضدبدافزار، محدود کردن دسترسی‌های ممتاز و پایش مداوم می‌شود. ایرانسل حفظ داده‌های مشترکان را به‌عنوان اولویت اول اهداف امنیت سایبری و همچنین حفظ داده‌های کسب‌وکار شرکت را به‌عنوان اولویت‌های ثانویه شرکت در نظر گرفته است.

### امنیت سایبری

در مواجهه با نوآوری‌های روزافزونی که در حوزه فناوری رخ می‌دهد و موج‌فزاینده تهدیدهای سایبری مخرب، ایرانسل خود را متعهد به افزایش اقدامات خود در زمینه حفاظت از اطلاعات و امنیت سایبری می‌داند. ایرانسل بر حفظ یکپارچگی و محرمانگی داده‌های مشتریان و همچنین در دسترس بودن سرویس‌های مورد نیاز آنها تمرکز می‌کند و اطمینان می‌دهد که شبکه‌ها و پلتفرم‌هایش انعطاف‌پذیر و امن باقی می‌مانند. این سازمان برای بالا بردن امنیت داده‌ها، از چارچوب افتا<sup>۲</sup>، سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، مطابق با استانداردهای امنیت سایبری مانند ISO 27001 و NIST<sup>۳</sup> استفاده می‌کند. اخذ گواهی‌نامه بین‌المللی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات برای چهارمین سال متوالی در حوزه فناوری اطلاعات و برای اولین سال در حوزه شبکه، از دستاوردهای ایرانسل در سال ۱۴۰۲ بوده است. در عین حال، کمیته امنیت اطلاعات<sup>۴</sup> ایرانسل به‌صورت فصلی و با حضور نمایندگان بخش‌های مختلف سازمان تشکیل جلسه می‌دهد و موارد امنیتی مرور می‌شود.

### آگاهی‌رسانی امنیت سایبری

اقدامات ایرانسل برای آگاهی‌رسانی امنیت سایبری به شرح زیر است:

- برگزاری ۱۶ جلسه آگاهی‌رسانی
- ارسال محتوای ویدئویی آموزشی
- آموزش از طریق بازی‌سازی
- ارسال ۱۵ ایمیل آگاهی‌رسانی

### بیشتر بخوانید

خط‌مشی امنیت سایبری ایرانسل: گزارش پایداری  
سال ۱۴۰۱، ص ۲۰

### امنیت دیجیتال برای کودکان

با پیشرفت فناوری، نگرانی‌هایی در مورد امنیت دیجیتال کودکان شکل گرفته است. از همین رو، ایرانسل نیز مانند سایر اپراتورها به قوانین سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی که در قالب سرویس KID SIM اجرایی می‌شود، پایبند است. این سرویس که ۴۵۶ نام دارد به والدین اجازه می‌دهد میزان دسترسی فرزند خود به اینترنت را مشخص کنند. سبز بیشترین و نارنجی کمترین محدودیت را دارد. والدین علاوه بر شماره‌گیری #۴۵۶\* در شبکه ایرانسل، می‌توانند از طریق دانلود اپلیکیشن اندروید، سرویس اینترنت دوست‌دار کودک را روی دستگاه مورد نظر فعال کنند.

# #۴۵۶\*

سطوح دسترسی	تعداد مشترکان
سبز	۳۲,۹۹۸
سفید	۱,۱۱۵
زرد	۸۵۲
نارنجی	۲۱۴
<b>مجموع</b>	<b>۳۵,۱۷۹</b>

## ۱ اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای، اصل اول حاکمیت شرکتی در ایرانسل محسوب می‌شود که هدف از آن، نهادینه‌کردن فرهنگ و رفتار اخلاق‌مدارانه سازمان و رعایت آن توسط کارکنان در تمامی سطوح است. به‌طور کلی، ایرانسل در تلاش است تا با انطباق کامل با تمامی قوانین مربوط به حوزه ارتباطات سیار شامل پروانه‌ها و مصوبات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به‌صورت خاص و قوانین مربوط به مدیریت شرکت شامل قانون کار، قانون تجارت، قوانین سازمان تأمین اجتماعی، مالیاتی و غیره، به‌صورت عمومی، ریسک جریمه شدن و خدشه به حسن شهرت سازمان و منافع سهام‌داران را به حداقل برساند. علاوه بر این، خط‌مشی‌های درون‌سازمانی بسیاری را نیز تدوین و اجرایی می‌کند و حوزه اخلاق نیز از این قاعده مستثنی نیست.



### رویه‌های کاهش ریسک اخلاق

ارتقای آگاهی کارکنان در زمینه اخلاق حرفه‌ای همواره اولویت دفتر اخلاق حرفه‌ای ایرانسل بوده است. در سال ۱۴۰۲ نیز مانند سال‌های گذشته، برنامه آگاه‌سازی همکاران جدید برگزار شد. ارسال گذرنامه رفتاری و معرفی دوره‌های آنلاین اخلاق حرفه‌ای نیز از دیگر اقدامات مهم در این زمینه بود. گذرنامه رفتاری بهترین منبع برای آشنایی همکاران با دستورالعمل اخلاقی و برطرف کردن هرگونه ابهام در این رابطه است.

#### کمپین‌های اخلاقی ایرانسل

##### روز جهانی اخلاق

ارسال پیام مدیرعامل شرکت ایرانسل در مورد اخلاق در مهرماه ۱۴۰۲، همزمان با روز جهانی اخلاق، در قالب ایمیل اطلاع‌رسانی برای تمام کارکنان

##### هفته جهانی آگاهی‌رسانی تقلب و اخلاق

ارسال پیام‌های ویدیویی معاون عملیاتی سازمان و معاون حسابرسی و ریسک در مورد اخلاق حرفه‌ای در هفته آگاهی‌رسانی تقلبات و اخلاق حرفه‌ای در بهمن ماه ۱۴۰۲

۱۲۵

تعداد موارد انضباط اخلاقی دریافت شده

۱۱۷

تعداد جلسات انضباطی برگزار شده

۴۱

تعداد اخطارهای انضباطی

۱۴۰

تعداد کارکنانی که دوره آموزش الکترونیکی اخلاق را گذرانده‌اند

۱۲

تعداد تماس تلفنی و ایمیل برای گزارش‌دهی ناشناس

پرتکرارترین موارد انضباطی گزارش‌شده در سال ۱۴۰۲ مربوط به موضوعاتی چون «سوءرفتار» و «جانب‌داری ناعادلانه» می‌شود.

#### خط‌مشی‌های مرتبط با اخلاق

- خط‌مشی مبارزه با رشوه و فساد
- خط‌مشی منع آزار و تبعیض
- خط‌مشی انضباطی
- خط‌مشی شکایت
- دستورالعمل رفتاری

#### بیشتر بخوانید

شرح خط‌مشی‌های مرتبط با اخلاق: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۲۲ و ۲۵

## ۱ مدیریت ریسک

مدیریت ریسک یکی از اجزای اساسی چارچوب حاکمیت شرکتی ایرانسل است و این شرکت را در مسیر دستیابی به اهداف استراتژیک حمایت می‌کند. ایرانسل به صورت سالانه و براساس یک برنامه مدون به انجام ارزیابی‌های مختلف در ریسک‌های اساسی می‌پردازد که در صورت وجود زیان‌های احتمالی، اقدامات متناسب با کاهش سطح اثر ریسک انجام می‌شود.

### بیشتر بخوانید

چارچوب مدیریت ریسک ایرانسل: گزارش پایداری  
سال ۱۴۰۱، ص ۲۳

### ارزیابی‌های ریسک ایرانسل در سال ۱۴۰۲

- ▲ فرایند تدوین استراتژی
- ▲ پلتفرم‌های دیجیتال
- ▲ املاک و دارایی‌های ایرانسل
- ▲ تحلیل سناریوی کسب و کار و نوسانات ارزی
- ▲ ارزیابی رتبه ریسک نقدینگی
- ▲ پروژه‌های کلیدی فناوری اطلاعات
- ▲ زیرساخت فناوری اطلاعات
- ▲ مدیریت دسترسی
- ▲ ارزیابی بازار استعدادها
- ▲ ارزیابی ریسک ESG

### مدیریت ریسک ESG

از تعهد ایرانسل به پایداری کمک می‌کند. با اتخاذ این رویکرد جامع و تعهد به بهبود مستمر شاخص‌ها و فرآیندها، ایرانسل در تلاش است تا ریسک‌های مربوط به پایداری را به طور مؤثر مدیریت کرده و اهداف خود در حوزه پایداری را محقق کند. این سازمان همواره می‌کوشد در مسیر تبدیل شدن به سازمانی فناوری محور، پایدار و مسئولیت‌پذیر در قبال ذی‌نفعان و جامعه قدم بردارد.

ایرانسل چارچوب مدیریت ریسک ESG را بر اساس استانداردهای مختلف ISO تعریف کرده است. ریسک‌های اصلی «زیست‌محیطی»، «حاکمیتی» و «اجتماعی و اخلاقی» در حوزه مدیریت ریسک ESG تعریف شده‌اند و به طور منظم شناسایی و ارزیابی می‌شوند.

ایرانسل با درک اهمیت پایداری، رویکرد جامعی برای مدیریت ریسک‌های ESG اتخاذ کرده است. این رویکرد شامل شناسایی، ارزیابی، مدیریت، نظارت و ارتباط این ریسک‌ها می‌شود. ریسک‌های حوزه پایداری شامل مدیریت انرژی، مدیریت داده، ریسک تغییرات آب و هوا، مدیریت پسماند، مدیریت مصرف آب، مدیریت نیروی کار و حقوق و دستمزد، بهداشت و ایمنی شغلی، هزینه ارتباطات، عدم اثربخشی کمیته حسابرسی و گزارشگری مالی، اخلاق تجاری و قرار گرفتن در معرض خطر فساد و حریم خصوصی و امنیت داده‌ها می‌شود.

علاوه بر این، ایرانسل ریسک‌های پایداری را در تمامی سطوح تصمیم‌گیری خود ادغام کرده و به طور منظم در مورد عملکرد پایداری به ذی‌نفعان گزارش می‌دهد. این اقدامات به ایجاد شفافیت و اطمینان

### مهم‌ترین ریسک‌های ایرانسل در سال ۱۴۰۲

ایرانسل در سال ۱۴۰۲ با ریسک‌های مختلفی روبه‌رو بوده که می‌توان آن‌ها را به چهار دسته زیر دسته‌بندی کرد:

- تحریم‌ها 
- ریسک‌های امنیتی 
- ریسک دسترسی به شبکه 
- ریسک نوسانات ارزی 

## ۱) مدیریت تداوم کسب و کار<sup>۱</sup> و انطباق با قوانین

ایرانسل در اسفندماه سال ۱۴۰۲ موفق به کسب گواهی نامه<sup>۱</sup> ISO 22301 شد. این گواهی نامه، استاندارد بین المللی شناخته شده برای مدیریت تداوم کسب و کار است و تضمین می کند اقدامات لازم برای ایجاد، تحقق، تأیید و حفظ برنامه ها و به حداقل رساندن خطرات احتمالی برای جلوگیری از وقفه در عملیات و خدمات سازمان انجام می شود. اقدامات و برنامه های ایرانسل در حوزه مدیریت تداوم کسب و کار به شرح روبه روست:



رویکرد ایرانسل به انطباق با قوانین در چارچوب حاکمیتی شرکتی ریشه دارد. از جمله ارزیابی های انجام شده در ایرانسل در سال ۱۴۰۲، می توان به بررسی انطباق با پروانه<sup>۲</sup> جی اس ام، الحاقیه<sup>۳</sup> شماره هفت و مصوبات مهم سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای کاهش ریسک عدم انطباق اشاره کرد.

### بیشتر بخوانید

انطباق با قوانین: گزارش پایداری سال ۱۴۰۰، ص ۱۸  
پابندی به انطباق با قوانین: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۲۴

### اقدامات

- ▲ به روزرسانی اسناد تحلیل تأثیر ریسک ها بر کسب و کار در بخش های مختلف سازمان
- ▲ به روزرسانی طرح های مدیریت تداوم کسب و کار بخش های مختلف سازمان
- ▲ به روزرسانی طرح های آمادگی مقابله با بحران های محتمل در سازمان شامل حریق و ...
- ▲ برگزاری مانور واقعی قطع برق
- ▲ برگزاری مانورهای دورمیزی شامل:
  - ▲ سناریوی حمله سایبری<sup>۳</sup>
  - ▲ سناریوی از دست دادن کامل مراکز کلیدی
  - ▲ سناریوی قطع BSC<sup>۳</sup> (کنترل گر ایستگاه پایه)
  - ▲ سناریوی مرتبط با طرح های تداوم کسب و کار در بخش های مختلف سازمان
  - ▲ آموزش و اطلاع رسانی در حوزه های مختلف مدیریت تداوم کسب و کار در سطح سازمان
  - ▲ ارزیابی مستمر ریسک و شناسایی تهدیدات در حوزه های فنی و عملیاتی
  - ▲ برگزاری مداوم جلسات بازنگری پس از رخداد جهت ریشه یابی علل رخداد و بررسی راهکارهای پیشگیری از وقوع مجدد

### برنامه ها

- ▲ برگزاری مانورهای عملیاتی و فنی در سطوح مختلف به منظور افزایش سطح آمادگی در شرایط بحرانی
- ▲ ارزیابی و ارتقای سطح تاب آوری سازمان بر اساس مدل بلوغ مدیریت تداوم کسب و کار
- ▲ بررسی و بهبود مسیرهای انتقال حیاتی و ارتقای لینک های پشتیبان
- ▲ آموزش و اطلاع رسانی کلی به منظور ارتقای سطح آگاهی تمام کارکنان در حوزه مدیریت بحران
- ▲ ارزیابی ریسک های حیاتی در حوزه های مختلف از جمله امنیت اطلاعات
- ▲ تأسیسات و زیرساخت، شبکه و فناوری اطلاعات

## ۱) انطباق با مقررات صنعت و تجارت

تیم حسابرسی داخلی (مالی) ایرانسل طبق برنامه سالانه خود، اقدام به حسابرسی حوزه انطباق با قوانین مالیاتی می‌کند. این حسابرسی شامل حوزه‌های زیر می‌شود:

حاکمیت (استراتژی و خط‌مشی)، مدیریت ریسک مالیات، ارتباطات، وظایف و مسئولیت‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌ها، نحوه برخورد با تراکنش‌های مالی، محاسبات، مغایرت‌گیری، دفاتر حسابداری، تراکنش‌های مالی بین‌شرکتی، قوانین مالیاتی، مالیات بر ارزش افزوده، انطباق با دارایی و اظهارنامه مالیاتی، حسابرسی دارایی و اعتراضات، دعاوی، مشاوره مالیاتی، کنترل‌های برنامه‌های کاربردی سیستم. در سال ۱۴۰۲ حدود **۵۲ درصد** از کل درآمد ایرانسل در قالب مالیات، سهم CRA، عوارض شهرداری، گمرک، بیمه و... به دستگاه‌های دولتی و نهادهای عمومی پرداخت شده است.

سهم دولت از درآمد اپراتور  
(۲۸,۱%)

۱۰۲,۳۲۱,۶۹۵

+۴۰% (۱۴۰۱: ۷۳,۱۸۰,۸۸۵)

کل مالیات واریزی به حساب  
اداره امور مالیاتی

۴۳,۳۷۷,۵۲۱

+۴۷% (۱۴۰۱: ۲۹,۴۶۴,۴۲۱)

مالیات، سهم دولت، CRA، USO: ۴۵٪ از درآمد  
شرکت زیرساخت، عوارض گمرک، شهرداری و بیمه: ۷٪ از درآمد

پرداخت بابت شرکت زیرساخت، عوارض  
گمرک، شهرداری و بیمه

۲۹,۱۷۹,۳۵۷

USO (۷٪ از کل درآمد)

۱۸,۶۱۵,۸۵۴

+۳۲% (۱۴۰۱: ۱۴,۱۳۵,۹۲۶)

سهم CRA، هزینه فرکانس و ...

۲,۷۹۰,۹۷۸

+۳۸% (۱۴۰۱: ۲,۰۱۹,۱۷۹)

• واحد اعداد: میلیون ریال



## انتشار امواج الکترومغناطیسی

در عصر پیشرفت فناوری، گسترش ایستگاه‌های BTS برای ارتباطات سیار ضروری است و گاهی نگرانی‌هایی دربارهٔ اثرات تابش فرکانس رادیویی (RF) ایجاد می‌کند که این دغدغه کمابیش در همهٔ کشورها وجود دارد و منحصر به ایران و اپراتورهای ایرانی و دکل‌های مخابراتی آن‌ها نیست. ایرانسل مانند دیگر ارائه‌دهندگان خدمات ارتباطی موبایل، هر روز درخواست‌هایی از طرف مشترکین، ساکنان محله‌های مختلف، مقامات محلی و استانی برای ایجاد پوشش بیشتر و بهتر شبکه دریافت می‌کند. از سوی دیگر نگرانی‌های عمومی وجود دارد که معمولاً ناشی از فقدان اطلاعات صحیح و گاهی هم تحت تأثیر شایعات است.

تشعشعات امواج رادیویی غیریونیزه هستند و پتانسیل آسیب به سلامت عمومی را ندارند. تابش RF متفاوت از تشعشعات یونیزان مانند اشعهٔ ایکس و گاما است. تحقیقات گسترده‌ای برای تعیین اثرات پرتوهای RF بر سلامت انسان انجام شده است. انجمن سرطان آمریکا<sup>۱</sup> و سازمان بهداشت جهانی<sup>۲</sup> اعلام کرده‌اند که هیچ شواهد محکمی برای اثرات قابل توجه سلامتی از امواج RF ساطع شده از دکل‌های تلفن همراه وجود ندارد. نهادهای نظارتی جهانی، استانداردهای ایمنی را برای قرارگرفتن در معرض تابش RF تعیین کرده‌اند که قرارگیری در معرض انرژی الکترومغناطیسی از آنتن‌های ایستگاه پایه در محدوده‌های امن این استانداردها قرار دارد. کمیته‌ای متشکل از اعضای IIT<sup>۳</sup>، CMC<sup>۴</sup> و AIIMS<sup>۵</sup> نیز هیچ شواهد قطعی برای ارتباط بین تشعشعات EMF<sup>۶</sup> از BTS و اثرات بهداشتی نیافته‌اند.

با توجه به صدها پژوهش بین‌المللی و ملی، تشعشعات دکل‌های BTS اثر مضر بر سلامت انسان ندارند با این حال، ایرانسل

به عنوان ارائه‌دهندهٔ خدمات تلفن همراه در ایران، فراتر از نظارت‌های سختگیرانه سازمان‌های متولی امر تشعشعات، اقدامات پیشگیرانه‌ای برای به حداقل رساندن تشعشعات ساطع شده از دکل‌های مخابراتی انجام می‌دهد.

- خرید تجهیزات مخابراتی از تولیدکننده‌های معتبر بین‌المللی دارای استانداردهای مختلف
- اندازه‌گیری تشعشع ساطع شده از دکل‌های مخابراتی در منازل و محل کسب و کارهای نزدیک به سایت‌های تلفن همراه در صورت درخواست
- بهینه‌سازی جهت آنتن‌های تلفن همراه و حتی‌المقدور تغییر زاویه نسبت به منازل مسکونی

### گزارش حوزه انتشار امواج الکترومغناطیسی

از روش‌های مختلف به شکایات و درخواست‌های مردمی برای نگرانی از امواج ساطعه از آنتن‌های تلفن همراه پاسخ داده می‌شود:

- رزرو درخواست از طریق سامانهٔ ۱۹۵
- درخواست ارسال شده هر یک از شهروندان به شرکت ایرانسل از طریق سامانهٔ دبیرخانهٔ اتوماسیون
- درخواست مالکینی که سایت مخابراتی در پشت بام منزل آنها نصب شده است
- دریافت نامه از مراجع قضایی برای ارائهٔ نتایج اندازه‌گیری تشعشعات

پس از دریافت شکایت، به ترتیب اولویت و در اسرع وقت، تشعشعات اندازه‌گیری می‌شود و نتایج اندازه‌گیری در سامانهٔ سیناپ<sup>۷</sup> دفتر امور حفاظت در برابر اشعه ثبت می‌شود. دفتر امور حفاظت در برابر اشعه بعد از راستی‌آزمایی، در صورت لزوم و درخواست، نتایج را برای مراجع قضایی ارسال می‌کند.

از تعداد کل شکایات مربوط به تشعشعات امواج الکترومغناطیسی (۵۹۹ مورد) که در سال ۱۴۰۲ در سامانهٔ ۱۹۵ ثبت شده، حدود ۹۰ درصد کاملاً رسیدگی شده و باقی آن‌ها با دقت و سخت‌گیری بسیاری در حال رسیدگی است تا پاسخی مسئولانه به تمام شهروندانی که دغدغهٔ این موضوع را دارند، داده باشیم. در این قبیل شکایات، عمدتاً با استعلام از سازمان انرژی اتمی، دفتر حفاظت در برابر اشعه، میزان استاندارد بودن تشعشعات سایت ارزیابی و تأیید می‌شود. به طور کلی، رشد ۳ درصدی در رسیدگی به حل مشکلات ارجاع شده در زمان توافق شده داشته‌ایم.

شرکت ایرانسل با الزامات قانونی سازمان انرژی اتمی انطباق کامل دارد و با دریافت پروانه از این سازمان، مطابق با قانون حفاظت در برابر اشعهٔ مصوبهٔ مجلس شورای اسلامی و به تبع آن انطباق با استاندارد ملی شمارهٔ ۸۵۶۷ سازمان ملی استاندارد ایران با عنوان «پرتوهای غیریونساز-حدود پرتوگیری»، تعهد خود را نشان داده است.

همچنین، اندازه‌گیری پرتوهای آنتن‌های شبکه به صورت دوره‌ای و در پاسخ به درخواست‌های مختلف انجام و گزارشات به سازمان‌های ذیصلاح ارسال می‌شود. در ۳،۰۰۰ تست انجام شده در مناطق مختلف کشور، میانگین چگالی توان ۲،۷ و حداکثر ۴،۶۹ میکرووات بر سانتی‌متر مربع بوده که بسیار کمتر از حد استاندارد ۴۴۰ میکرووات بر سانتی‌متر مربع است.

فصل سوم

# جامعه

فراگیری شبکه ارتباطی

مقرون به صرفگی و سهولت در دسترسی

تحول دیجیتال در ارتباط با مشتریان

دسترسی پذیری برای همه افراد جامعه

سرمایه انسانی و محیط کار

پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی

## فراگیری شبکه ارتباطی

فراگیری شبکه ارتباطی در کانون چشم‌انداز کسب‌وکار ایرانسل جای دارد و باور کلی سازمان مبنی بر اینکه «همه افراد شایسته بهره‌مندی از مزایای زندگی دیجیتال و نوین هستند»، در همین چشم‌انداز بازتاب می‌یابد. افرادی از جامعه که امکان دسترسی به ارتباطات مدرن را ندارند، با خطر حذف از دنیای دیجیتال که فرصت‌های بسیاری را در خود جای داده، روبه‌رو هستند. مناطق روستایی و گروه‌ها و اقشار خاصی از مردم با چالش‌های متنوعی

در بهره‌مندی از فناوری‌های دیجیتال مواجه هستند؛ از جمله زنان، افراد دارای معلولیت، کودکان، جوانان، سالمندان، افراد کم‌درآمد و ساکنان مناطق دورافتاده. ایرانسل با هدف ایجاد تغییر و به‌جای گذاشتن اثرات مثبت اجتماعی و اقتصادی، مسئله فراگیری شبکه ارتباطی را سرلوحه اهداف کلی خود قرار داده است و برای حصول به این هدف، چهار حوزه اصلی عملکردی را به‌کار گرفته است.



### چهار حوزه عملکردی ایرانسل برای فراگیری شبکه ارتباطی

سهولت در دسترسی



مقرون به صرفگی



کاهش هزینه مالکیت



پوشش شبکه





## فراگیری شبکه ارتباطی

## ۶ پوشش شبکه

اولین گام برای تحقق فراگیری دیجیتال، اطمینان از امکان دسترسی همه افراد به شبکه ارتباطی است. ایرانسل برای پیشبرد اهداف خود در این حوزه، توانست تا پایان سال ۱۴۰۲ تعداد سایت‌های BTS خود را به ۱۸,۱۵۱ برساند که در کنار شبکه فیبرنوری و همچنین مراکز سوئیچ و داده، بخش زیادی از مردم ایران را به دنیای دیجیتال متصل کرده است. با توجه به اینکه بخشی از جمعیت ایران در مناطق روستایی زندگی می‌کنند، ایرانسل تعهد خود به گسترش شبکه در این مناطق را به طور جدی دنبال می‌کند. این شرکت

در سال ۱۴۰۲ با بهره‌برداری از ۵۷۵ سایت BTS جدید در مناطق روستایی، ۱,۰۰۴ روستای جدید را تحت پوشش قرار داد تا ۳۱۱,۳۴۶ نفر دیگر به جمعیت روستایی تحت پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل اضافه شوند. ایرانسل تا پایان سال ۱۴۰۲، با بهره‌برداری از ۲,۸۴۵ سایت BTS جاده‌ای، ۶۴,۸۵۴ کیلومتر جاده را تحت پوشش شبکه ارتباطی خود قرار داده است. این سازمان برای گسترش شبکه ارتباطی خود نیز، ۴۹۸ سایت در مناطق صنعتی، گردشگری، بندر و فرودگاه‌ها و... احداث کرده است.

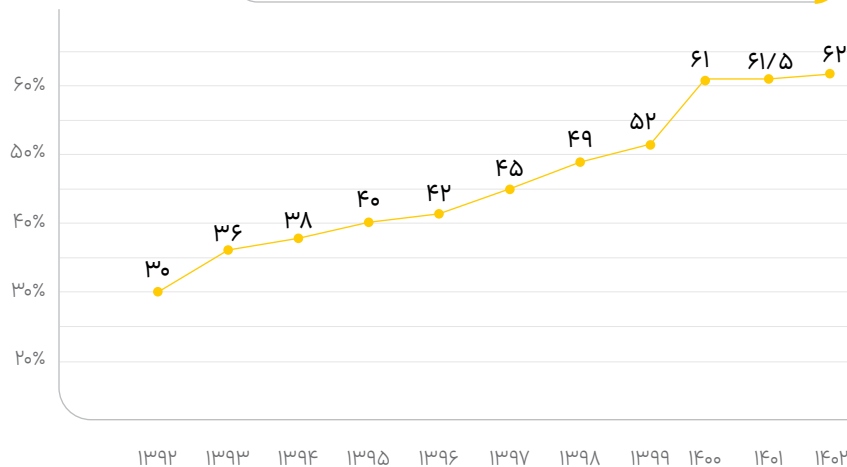
۶,۲۵۵ سایت در مناطق روستایی  
به تفکیک پروژه تا پایان ۱۴۰۲



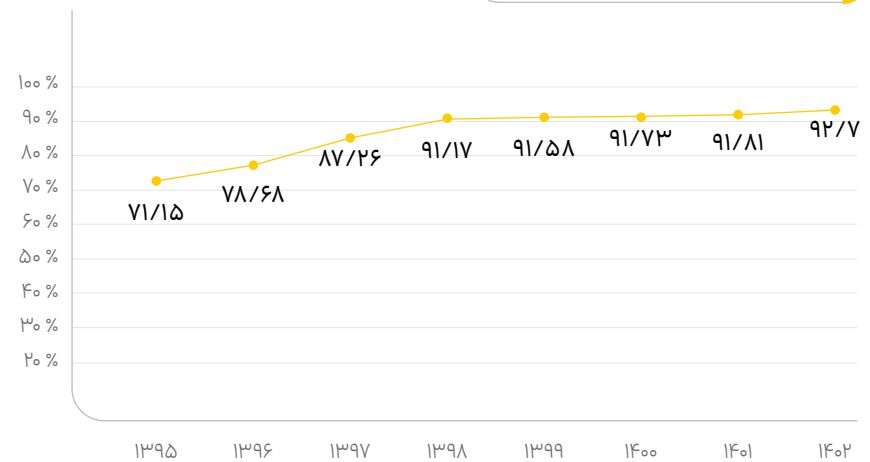
● ۴,۰۷۵ سایت مربوط به پروژه ایرانسل  
● ۲,۱۸۰ سایت مربوط به طرح USO

مناطق	تعداد BTS ها تا پایان ۱۴۰۲	پوشش منطقه‌ای	پوشش جمعیتی
شهری	۱۱,۳۹۸	۱,۴۱۵ شهر	۵۹,۷۷۶,۰۸۰
روستایی و جاده‌ای	۶,۲۵۵	۳۴,۲۶۷ روستا	۱۳,۸۱۰,۵۰۳

## درصد پوشش جاده‌های اصلی، فرعی و ریلی ایرانسل

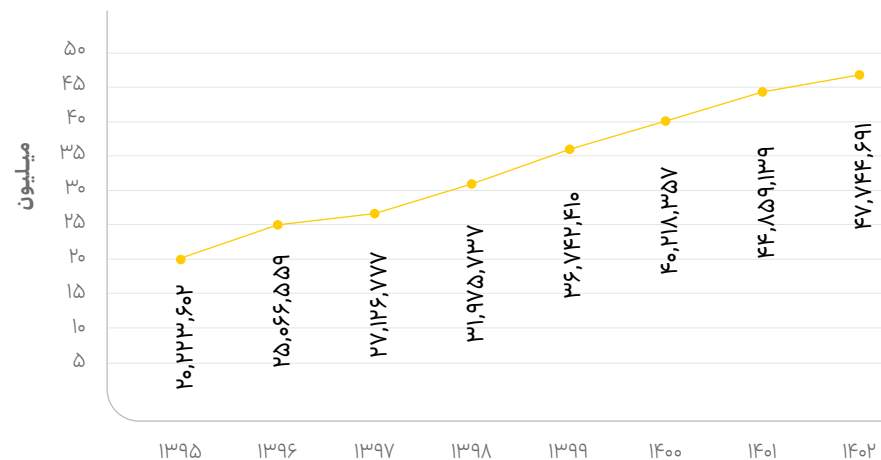


## درصد پوشش جمعیتی ایرانسل

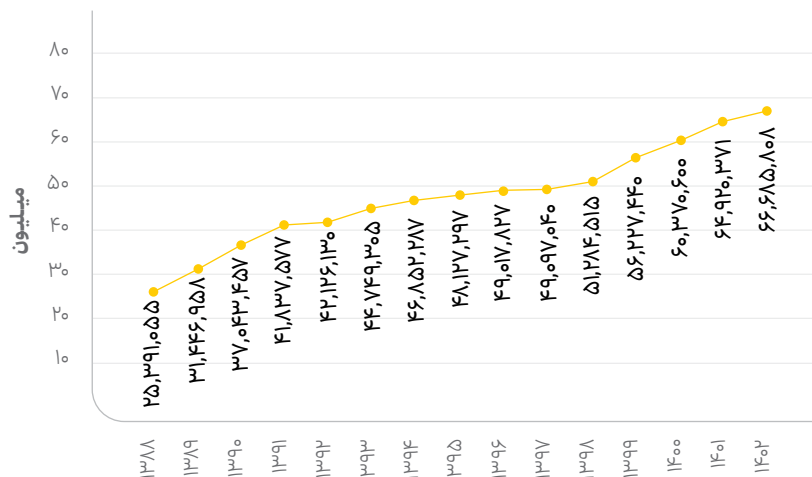


## فراگیری شبکه ارتباطی

تعداد مشترکان ارتباطات پهن باند سیار (MBB) ایرانسل در کشور



تعداد کل خطوط فعال ایرانسل



تعداد مشترکان

اعتباری + ۰,۱ %  
۵۷,۱۵۴,۱۳۱دائمی + ۲۲ %  
۸,۷۰۹,۵۸۰اینترنت ثابت + ۲۲ %  
۸۲۲,۰۹۷مجموع مشترکان  
فعال ایرانسلی + ۳ % (نسبت به ۱۴۰۱)  
۶۶,۶۸۵,۸۰۸مجموع مشترکان  
فعال ایرانسلی

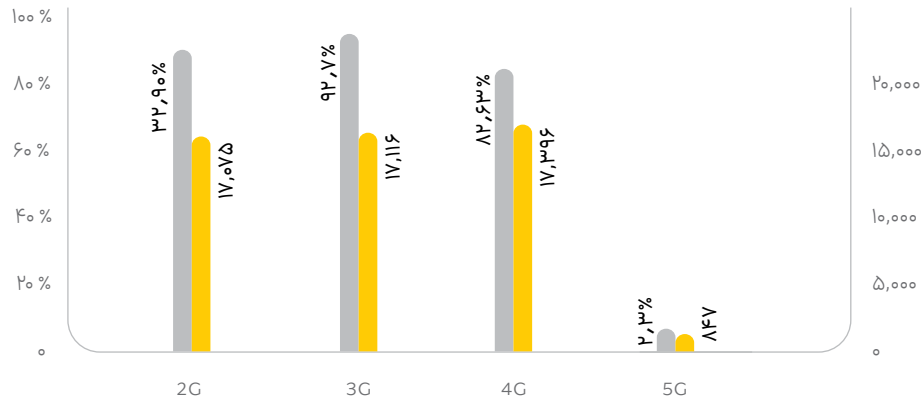
تعداد کل مشترکان فعال دیتای ایرانسل در سال ۱۴۰۲ با افزایشی شش درصدی نسبت به سال قبل، به ۴۷,۷۴۴,۶۹۱ مشترک رسید. این در حالی است که میانگین حجم دیتای مصرفی هر مشترک تلفن همراه در ماه ۱۲/۱۱ گیگابایت بوده که این رقم نسبت به سال پیش از آن دوازده درصد افزایش داشته است. لازم به ذکر است که این حجم از دیتای مصرفی، مجموع ترافیک داخلی و بین‌المللی با احتساب بسته‌های تشویقی و هدایا است و لزوماً منجر به درآمد مستقیم برای ایرانسل نشده است.

رکورد ترافیک روزانه دیتا  
(۱۳ بهمن سال ۱۴۰۲)

۲۸,۵ پتابایت

## فراگیری شبکه ارتباطی

تعداد کل سایت های BTS به تفکیک فناوری



تعداد سایت های BTS به تفکیک فناوری ■ درصد پوشش جمعیتی براساس فناوری ■

(۱۴۰۱: ۱۴۰)

۱۲۳

تعداد کشورهای دارای ارتباط رومینگ با ایرانسل

(۱۴۰۱: ۰,۲۲)

۰,۱۹

میزان قطعی سرویس داده (درصد)

(۱۴۰۱: ۹۹,۶)

۹۹,۷۲

میزان برقراری موفقیت آمیز سرویس داده (درصد)

۱۱,۹۹

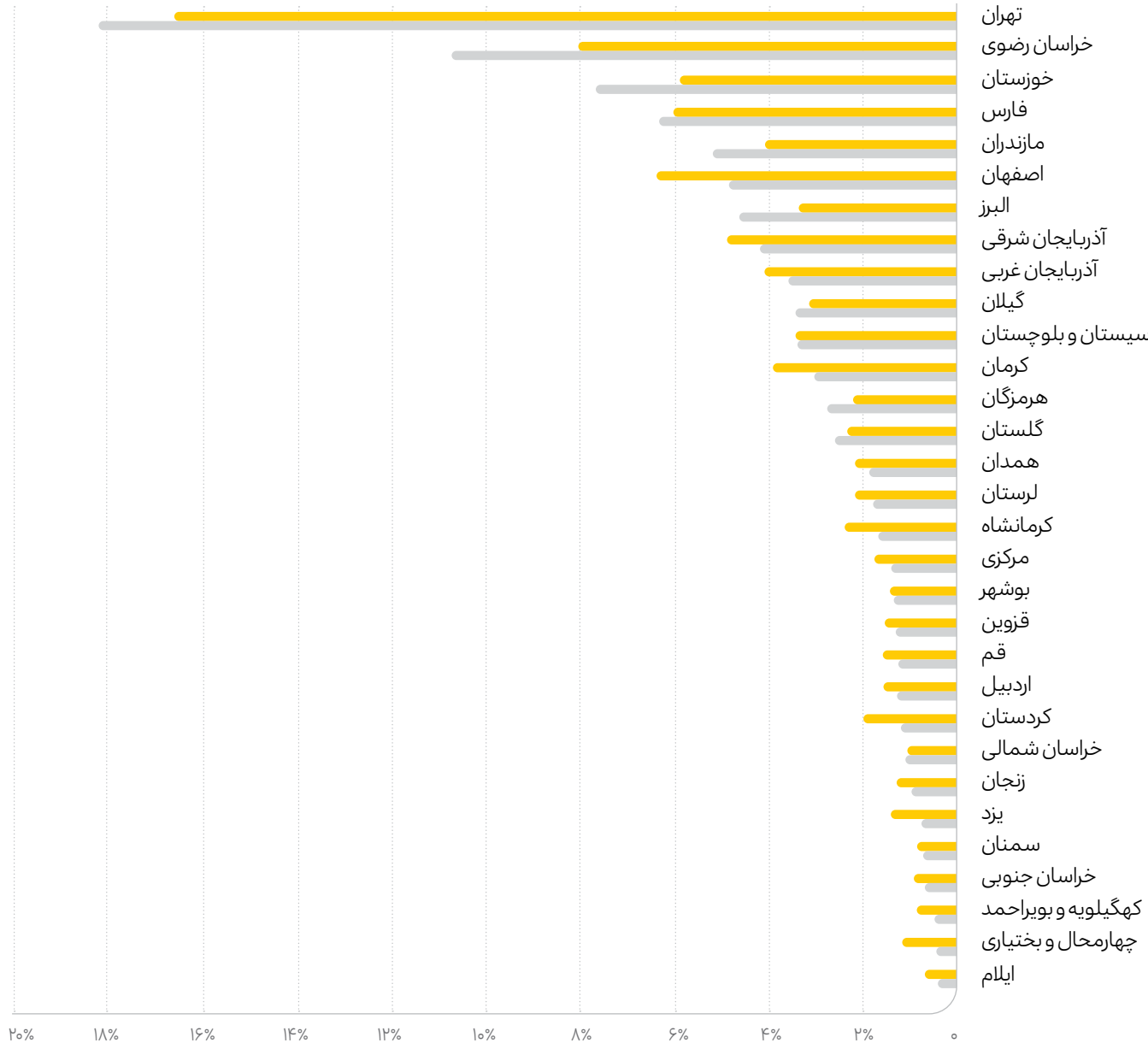
برایند سرعت دسترسی کاربران به اینترنت تلفن همراه ایرانسل (Mbps)



## فراگیری شبکه ارتباطی

## تعداد کل خطوط فعال ایرانسل به تفکیک استان

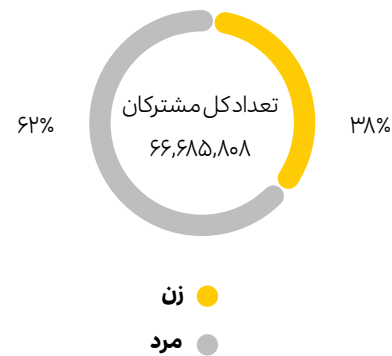
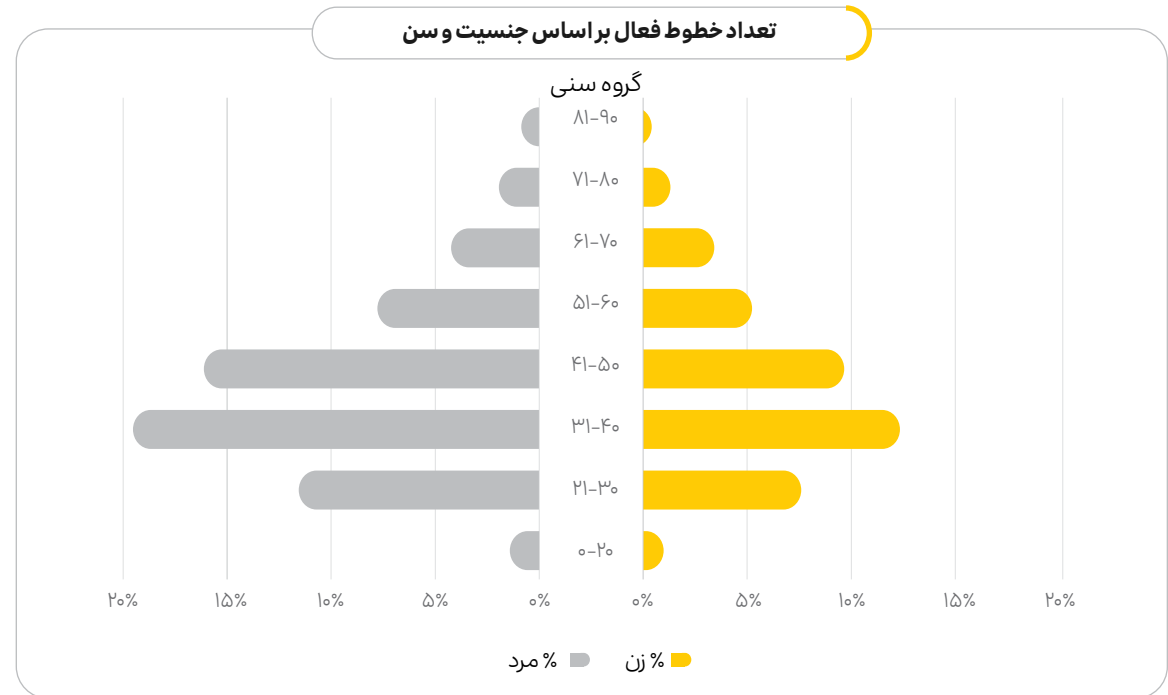
ایرانسل با بیش از ۶۶ میلیون خط فعال، تمامی استان‌های کشور را تحت پوشش شبکه خود قرار داده است. هر استان با توجه به جمعیت خود (بر اساس آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن مرکز آمار در سال ۱۳۹۵) نسبت مشخصی از خطوط فعال را به خود اختصاص داده است. بر اساس برآوردهای صورت گرفته، در استان‌های پرجمعیتی چون تهران، خراسان رضوی و خوزستان جمعیت از تعداد کل خطوط فعال ایرانسل بیشتر است اما در استان‌های کم‌جمعیت‌تر مانند چهارمحال و بختیاری، ایلام، یزد و کردستان تعداد خطوط فعال ایرانسل تقریباً دو برابر جمعیت استان‌ها است. این مسئله نشان‌دهنده دسترسی ایرانیان در هر استان، به خصوص استان‌های کم‌جمعیت‌تر به خدمات ارتباطی و دیجیتال ایرانسل و فراگیری آن است.



نسبت جمعیت استان به جمعیت ایران | سهم هر استان از کل خطوط فعال ایرانسل

## فراگیری شبکه ارتباطی

## آمار مشترکان حقیقی ایرانسل بر اساس ملیت، جنسیت و سن



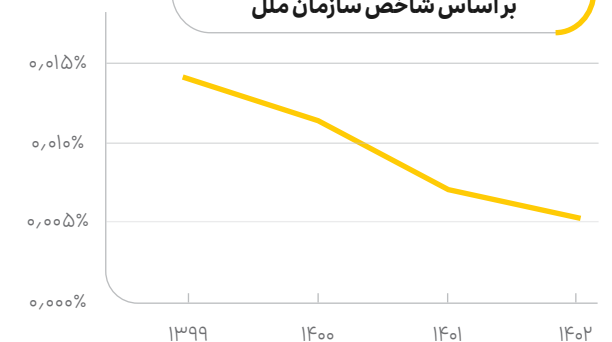
## فراگیری شبکه ارتباطی

### کاهش هزینه مالکیت

بحث هزینه مالکیت از جمله موارد کلیدی فراگیری دیجیتال است، چراکه بالا بودن هزینه دسترسی به کالاها و خدمات دیجیتال می‌تواند مانع مهمی برای اتصال مردم به اینترنت باشد. هزینه خرید مودم و سیم‌کارت می‌تواند برای بسیاری از افراد، بسیار بالا باشد و دسترسی به اینترنت را برای آن‌ها دشوار کند. علاوه بر این، هزینه خرید شارژ اینترنت می‌تواند مدت زمان آنلاین بودن افراد را محدود کند. این چالش‌ها آسیب‌پذیری اقشار کم‌برخوردار برای بهره‌مندی از مزایای دیجیتال را برجسته می‌کند؛ جایی که مردم با انتخاب بین اتصال به اینترنت و رفع نیازهای اساسی دیگر روبه‌رو هستند. ایرانسل به منظور کاهش هزینه مالکیت برای عموم مردم، پروژه تولید مودم و سیم‌کارت‌های بومی را اجرایی می‌کند.

تولیدات داخلی	در سال ۱۴۰۲	تا پایان سال ۱۴۰۲
سیم‌کارت	۲۱ میلیون	بیش از ۴۲ میلیون
مودم	۱۳۸ هزار	بیش از ۶۰۰ هزار

### مقرون به صرفگی دیتا بر اساس شاخص سازمان ملل



### مقرون به صرفگی

بیش از هزینه مالکیت مودم و سیم‌کارت، قیمت بسته‌های اینترنت می‌تواند مانع دسترسی اقشار مختلف به دنیای دیجیتال و بهره‌مندی از مزایای آن شود. با وجود اینکه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، تعرفه عادی هر کیلوبایت تبادل داده را برای سیم‌کارت‌های دائمی ۰٫۴ ریال و برای سیم‌کارت‌های اعتباری ۰٫۶ ریال مصوب کرده، اپراتورها با ارائه بسته‌های مختلف اینترنتی، هزینه نهایی مصرف‌کننده را تا حد امکان کاهش داده‌اند. ضمن اینکه، در اهداف ۲۰۲۰ تا ۲۰۲۵ «کمیسیون پهنای باند برای توسعه پایدار سازمان ملل»<sup>۱</sup> هزینه یک گیگابایت خدمات پهن باند تلفن همراه کمتر از دو درصد سرانه درآمد ناخالص ملی تعیین شده است. ایرانسل نیز برای ارزیابی مقرون به صرفگی اینترنت خود، هر

ساله اقدام به برآورد موارد ذکر شده می‌کند؛ طی سال‌های گذشته، این رقم به شکلی سخت‌گیرانه محاسبه می‌شد اما از سال ۱۴۰۲ به منظور هم‌سو شدن با استانداردهای جهانی، ایرانسل نیز مبنای محاسبات خود را فرمول اعلامی از سوی سازمان ملل قرار داده است. بر این اساس، نسبت بیشترین قیمت یک گیگابایت داده پهن‌بند ایرانسل به سرانه درآمد ناخالص ملی (بر اساس گزارش بانک جهانی و محاسبه نرخ آزاد دلار)، در سال ۱۴۰۲ معادل ۰٫۰۰۵ درصد بوده است.

#### بیشتر بخوانید

سیستم امتیازدهی PIE برای بررسی الزامات مقرون به صرفه بودن: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۳۲



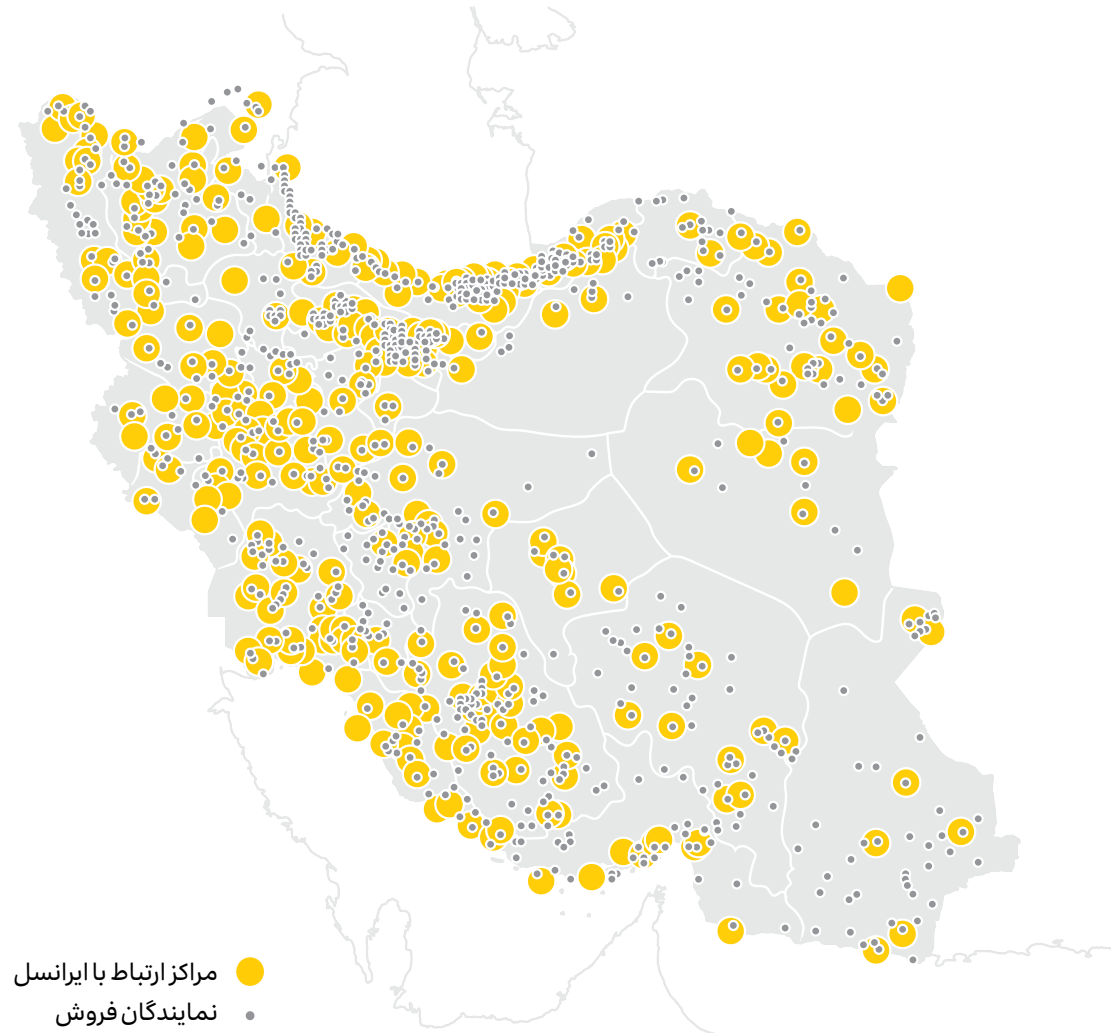
## فراگیری شبکه ارتباطی

## سهولت در دسترسی

ایرانسل به منظور دستیابی به اهداف خود برای افزایش سهم بازار، ایجاد سهولت در دسترسی به محصولات و خدمات شرکت برای اقشار مختلف جامعه و همچنین افزایش رضایتمندی مشتریان، در ابتدای هر فصل کانترهای معرفی و فروش محصولات و خدمات خود را از طریق حضور در اماکن پرتردد و استراتژیک در شهرهای مختلف راه‌اندازی می‌کند. در سال ۱۴۰۲، به‌طور میانگین در هر ماه، ۵۴ کانتر معرفی و فروش محصولات ایرانسل، در سراسر کشور فعال بوده است.

ایرانسل همچنین برای سهولت در دسترسی به گوشی‌های هوشمند، اقدام به بهبود پلتفرم بازارگاه اینترنتی، ارائه محصولات و گوشی‌های هوشمند متنوع با قیمت مناسب و همچنین ارسال رایگان آن‌ها کرده است. در سال ۱۴۰۲، محصولات ایرانسل از طریق شش توزیع‌کننده فیزیکی، چهل بانک و توزیع‌کننده الکترونیکی و هفت کانال فروش دیجیتال در اختیار مشتریان قرار گرفته است.

## نقشه پراکندگی مراکز فروش ایرانسل



## تعداد

## مراکز فروش

۱۷

فروشگاه و مرکز خدمات ایرانسل

۴۸۰ مرکز ارتباطی

مراکز ارتباط با ایرانسل

بیش از ۱۰ هزار نقطه فروش

نمایندگان فروش

## رفتار مسئولانه با مشتریان

ایرانسل فراتر از پایبندی به حداقل الزامات پروانه و حقوق مصرف‌کننده، متعهد است که با مشتریان خود منصفانه رفتار و اطمینان حاصل کند که آن‌ها بهترین خدمات ممکن را دریافت می‌کنند. خط‌مشی رفتار منصفانه با مشتریان برای اطمینان از اینکه ایرانسل نیازهای مشتریان خود را برآورده می‌کند و رفتاری محترمانه و حرفه‌ای با آن‌ها دارد، تهیه شده و این سازمان را متعهد می‌کند که مطالب واضح و شفاف در مورد محصولات و خدمات به مشتریان خود ارائه دهد. ایرانسل در سال ۱۴۰۲، برای کاهش ورودی گفت‌وگوی آنلاین، به بیش از ۳ میلیون سوال متداول مشتریان به صورت هوشمند پاسخ داده است.

### حوزه عملکرد

۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	
۱۶,۲۲۹	۱۳,۲۵۵	۱۴,۷۷۰	تعداد شکایات در سامانه ۱۹۵
۱۶,۱۰۷	۱۳,۱۲۳	۱۴,۶۹۱	موارد رسیدگی شده در همان سال
۱۲۲	۱۳۲	۷۹	موارد در حال رسیدگی

## پاسخ‌گویی به مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال

درصد پاسخ‌گویی به ارتباطات مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال

تعداد پاسخ‌گویی به گفت‌وگوهای آنلاین

تعداد پاسخ‌گویی به تماس مشتریان ناشنوا و کم‌شنوا با رشد ۳۵ درصدی

بررسی و حل مشکلات طی اولین ارتباط

بررسی و حل مشکلات در کمتر از ۲۴ ساعت در بخش پشتیبانی

امتیاز کیفی برای پاسخ‌گویی به تماس‌ها

نمره رضایت‌مندی مشتریان از خدمات ارائه شده

درصد کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی نسبت به سال گذشته

۱۴۰۲	۱۴۰۱	
۵۴	۵۳	درصد پاسخ‌گویی به ارتباطات مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال
۳,۷۰۵,۸۶۱	۴,۰۱۰,۵۸۸	تعداد پاسخ‌گویی به گفت‌وگوهای آنلاین
۹,۴۴۱	۷,۰۰۹	تعداد پاسخ‌گویی به تماس مشتریان ناشنوا و کم‌شنوا با رشد ۳۵ درصدی
۹۱ درصد در پاسخ به ۹,۴۴۲,۷۶۴ تماس	۹۱ درصد در پاسخ به ۱۰,۰۵۰,۵۰۹ تماس	بررسی و حل مشکلات طی اولین ارتباط
۹۶ درصد از ۹۵۰,۱۳۹ مشکل ارجاع شده	۸۵ درصد از ۱,۶۱۲,۳۲۷ مشکل ارجاع شده	بررسی و حل مشکلات در کمتر از ۲۴ ساعت در بخش پشتیبانی
۹۸	۹۸	امتیاز کیفی برای پاسخ‌گویی به تماس‌ها
۹۶	۹۶,۵	نمره رضایت‌مندی مشتریان از خدمات ارائه شده
۹	۴۰	درصد کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی نسبت به سال گذشته



## رفتار مسئولانه با مشتریان

### تحول دیجیتال در ارتباط با مشتریان

ایرانسل در برنامه جامع تحول دیجیتال خود، عوامل تسهیل کننده‌ای را برای دیجیتالی کردن فرایندهای ارتباط با مشتریان راه اندازی کرده است:

### حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان

باتوجه به فرایند مکتوب شده برخورد منصفانه با مشتریان در ایرانسل، حسابرسی این حوزه در سال ۱۴۰۲ انجام شد و نتایج نشان می‌دهد که ایرانسل به الزامات ارائه شده در این حوزه پایبند بوده و صرفاً نیازمند تغییراتی برای بهبود شامل موارد زیر است:

- شخصی سازی فرایند مکتوب شده بر اساس شرایط و قوانین ایران
- بهبود فرایند اطلاع رسانی قیمت و شرایط محصولات
- بهبود فرایند فعال سازی و غیرفعال سازی پیامک تبلیغاتی در اپلیکیشن «ایرانسل من»

پایاده سازی پلتفرم i-Chat با ویژگی های مختلف از جمله پاسخ دهی خودکار، پشتیبانی در کانال های مختلف

iCHAT

راه حل هوشمند برای کنترل تماس ها با استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین

Ava Cast

ریات چت هوشمند و راه حل برای کنترل چت با استفاده از الگوریتم های هوش مصنوعی و یادگیری ماشین

Ava Chat

راه حل هوشمند برای پرسش و پاسخ تعاملی

iFAQ

اعمال راه حل های هوش مصنوعی روی IVR برای شناسایی مسائل مشتریان به صورت پیشگیرانه

SMART IVR



## دسترسی پذیری برای همه افراد جامعه

ورود به دنیای کار و کسب درآمد، فراهم شدن زمینه‌های آموزش برای تسهیل فرایندهای شغلی و به طور کلی حضور و مشارکت در جامعه و امور اجتماعی، حق همه افراد جامعه است. به همین دلیل، کسب و کارها باید برای کاهش تأثیر محدودیت‌های حضور برخی اقشار خاص در جامعه و در محیط‌های کاری تلاش کنند.

شایا (شبکه ارتباطی یکپارچه ایرانسل)، با هدف بهره‌گیری از توانایی افراد دارای معلولیت، با فراهم کردن شرایط ویژه برای توانیابان، ۶ درصد از نیروی کار خود را به جامعه افراد دارای معلولیت اختصاص داده است. شایا، خدمت جدید ایرانسل برای سازمان‌ها و کسب و کارها برای برون‌سپاری تمامی عملیات‌های ارتباط با مشتریان، توسعه نرم‌افزارهای مرتبط

با خدمات ارتباط با مشتریان و مدیریت منابع انسانی با هدف تحول فضای کسب و کار، خصوصاً در گسترش فرهنگ مشتری‌مداری است. شایا با هدف بهره‌گیری از توانایی این گروه از افراد جامعه و با توجه به لزوم استخدام آنان در شغل‌های متناسب با شرایطشان، بخشی از همکاران خود را از میان افراد دارای معلولیت در شهرهای تهران، مشهد، تبریز، زنجان و کردستان، انتخاب کرده است. میزان حضور افراد دارای معلولیت در این بخش، در برنامه‌ریزی‌های پیش‌رو تا هدف ۱۰ درصد از کل نیروی کار، در نظر گرفته شده است.

همچنین، پس از اجرایی‌کردن دورکاری حداکثری در دوران کرونا و دیجیتالی‌کردن فرایندهای سازمانی، از این امکان به صورت ویژه، برای

بهبود شرایط کاری توانیابان فعال در تیم شایا، استفاده شده است. اقدامات کلی ایرانسل در زمینه تسهیل دسترسی اقشار با توانایی‌های متفاوت، به صورت طبقه‌بندی شده در ادامه آمده است.

### بیشتر بخوانید

فراگیری خدمات برای افراد توان‌یاب: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۴۲  
 پروژه‌های CSI: گزارش پایداری سال ۱۴۰۰، ص ۳۹  
 مسئولیت‌پذیری و سرمایه‌گذاری اجتماعی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۴۱



### اقدامات

اختصاص سهمی از نیروی کار به جامعه افراد دارای معلولیت و تسهیل شرایط کاری برای آن‌ها  
 حمایت از ایده‌ها و رویدادهای تخصصی به منظور تلاش برای فراگیری و دسترسی‌پذیری خدمات دیجیتال برای افراد دارای معلولیت  
 تعریف پروژه دسترسی‌پذیری مراکز ارتباط با مشتریان ایرانسل برای مطالعه امکان‌سنجی روی پروژه بررسی میزان دسترسی‌پذیری مراکز و نمایندگی‌های ایرانسل برای افراد دارای معلولیت  
 همکاری در پویش‌های اطلاع‌رسانی انجمن‌های معتبر حوزه توانیابان

راه‌اندازی اولین مرکز تماس ناشنوایان در کشور و ارائه خدمات پشتیبانی ارتباط با مشتریان ناشنوا و کم‌شنوا از طریق ارتباط ویدیویی با زبان اشاره (پاسخگویی ۹,۴۴۱ ارتباط و رشد ۳۵ درصدی)

پروژه دسترسی‌پذیری و تسهیل کاربری سوپر اپلیکیشن ایرانسل من برای نابینایان  
 اختصاص دیتای رایگان به نابینایان و کم‌بینایان در روز عیای سفید

افراد دارای معلولیت (جسمی-حرکتی)

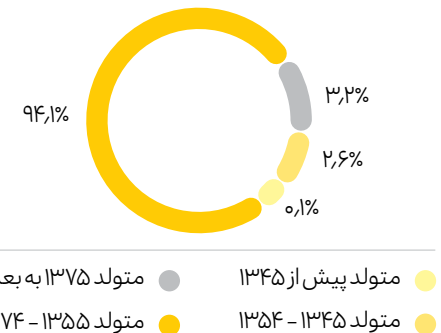
ناشنوایان

نابینایان

## ۴ سرمایه انسانی و محیط کار

ایرانسل سال ۱۴۰۲ را با ۲,۲۷۲ نیروی تمام وقت به پایان رساند که ۹۹,۷ درصد از آن‌ها ملیت ایرانی و ۳۵ درصد از مجموع همکاران را زنان تشکیل داده بودند. همچنین، ۴۹ نفر کارآموز و ۱۹۶ نفر در شرکت‌های وابسته به ایرانسل فعالیت می‌کردند که در این گزارش، لحاظ نشده‌اند. میانگین سن کارکنان ۳۸ سال است و جوان‌ترین کارمند ۲۳ ساله است. ۸ درصد نیروها زیر ۳۰ سال سن دارند. همچنین کارکنان ایرانسل به طور متوسط نزدیک به ۹ سال سابقه کار درون سازمانی دارند. توزیع نیروی انسانی در گروه‌های سنی مختلف در جدول زیر آمده است:

### گروه سنی کارکنان



در سال ۱۴۰۲، ۱۶ درصد از مشاغل ایرانسل به روزرسانی شده، ۷۶ درصد بدون تغییر مانده و ۳۲ درصد به تعداد مشاغل افزوده شده است. این افزایش به تغییرات ساختار سازمانی برای راهبرد تحول دیجیتال و گسترش فعالیت شرکت‌های تابعه مربوط می‌شود.

### سطح سازمانی

سطح سازمانی	تعداد	درصد حضور زنان در سطح سازمانی
سطح سازمانی ۱ (ادمین)	۶۳۶	۴۰
سطح سازمانی ۲ (کارشناس)	۹۲۹	۳۵
سطح سازمانی ۳ (مدیر)	۳۶۰	۲۹
سطح سازمانی ۳H (مدیر ارشد)	۱۱۸	۲۵
سطح سازمانی ۴ (مدیر کل)	۲۹	۳,۴
سطح سازمانی ۵ (معاونت)	۱۵	۰
مشاور تمام وقت	۱	۰
قراردادی	۱۸۴	۴۷

### سطح سازمانی

### سهم زنان از ارتقا به مشاغل مدیریتی نسبت به کل ارتقاها

سطح سازمانی	تعداد	سهم زنان از ارتقا به مشاغل مدیریتی نسبت به کل ارتقاها
سطح ۳	۱۸	۳۲ %
سطح ۳H	۶	۲۶ %
سطح ۴	۰	۰

همچنین، نسبت تعداد ارتقای سطح شغلی کارکنان به کل تعداد کارکنان به عدد ۱۱ درصد رسید که در این بین ۴۷ درصد از ارتقای‌های سطح شغلی مربوط به ارتقا به مشاغل مدیریتی و ۴۲ درصد به مشاغل تخصصی است. درصد جابه‌جایی افقی کارکنان در این سال

۶,۸ درصد است. شرکت ایرانسل همانند سالیان گذشته، در سال ۱۴۰۲ هیچ تعدیلی در تعداد کارکنان نداشته و خوشبختانه هیچ‌گونه مصدومیت جدی در محیط کار یا حادثه منجر به فوتی رخ نداده است.

## سرمایه انسانی و محیط کار

### ارزش پیشنهادی کارکنان<sup>۱</sup>

«ارزش پیشنهادی کارکنان» شامل اقداماتی است که کارفرما، با هدف افزایش مشارکت و ایجاد شرایط کاری بهتر برای ارتقای مهارت‌ها و تجربیات کارکنان فراهم می‌کند. در ایرانسل، باور داریم که توانمندسازی و حمایت از کارکنان به چابکی و انعطاف‌پذیری نیاز دارد تا آن‌ها در محیطی پویا و متغیر، پیشرفت کنند. ارزش پیشنهادی کارکنان ایرانسل با شعار «زندگی الهام‌بخش» و بر اساس مدل گروه ام‌تی‌ان با تأکید بر آینده طراحی شده است تا همکاران را برای تفکر متفاوت، نوآوری و مشارکت فعال در ساختن آینده کسب‌وکار تشویق کند. این ارزش پیشنهادی شامل فراگیری و تنوع<sup>۲</sup>، پاداش منصفانه، قدردانی حقیقی و انعطاف‌پذیری محیط کار است. هدف نهایی، ایجاد محیط کاری بهره‌ور و کارکنانی شاد و سالم است. این مدل از چهار ستون الهام‌بخش تشکیل شده که مأموریت ایرانسل برای آینده کارکنان را نشان می‌دهد.



### کار معنادار<sup>۳</sup>

### تحول مشاغل

پذیرش مفهوم «کار معنادار» فراتر از ایده مرسوم یک شغل، به تبدیل حرفه و مسیر شغلی به منبعی از تأثیر و الهام برای دیگران می‌انجامد. دستیابی به این مفهوم، از طریق توانمندسازی افراد در نقش‌هایشان، تشکیل تیم‌های چابک و کارآمد و هم‌سو کردن کار با توانایی‌های فردی حاصل می‌شود. هدف نهایی این است که با بازتعریف ادراک افراد از کار، پتانسیل هر فرد به طور کامل شناخته و فعال شده و افراد برای ارائه بهترین عملکرد خود در کار روزانه توانمند شوند.

تحول مشاغل و ساختار در ایرانسل در سال ۱۴۰۲، با تمرکز بر افزایش بهره‌وری، غنای مشاغل و تمرکز بر پروژه‌های ملی مانند توسعه دسترسی روستایی و فیبر نوری، به سمت مدل عملیاتی سازمان دیجیتال شکل گرفته است. مأموریت ایرانسل در ورود به اکوسیستم دیجیتال کشور، موجب تسریع در توسعه و به‌روزرسانی ساختار سازمانی شده است. در مسیر افزایش چابکی، تیم‌های کوچک و تخصصی به صورت ماتریسی بر موضوعات کلیدی مانند پروژه فیبر، هوش مصنوعی، تجربه مشتریان، تحول دیجیتال و ایمنی و بهداشت محیط تمرکز کرده و به صورت تعاملی به شناسایی چالش‌ها و پیشبرد پروژه‌های بهبود پرداخته‌اند.

### محیط کار دیجیتال

شرکت ایرانسل به‌عنوان کارفرمای پیشرو در ارائه خدمات دیجیتال در ایران شناخته می‌شود. ما معتقدیم که یکپارچه‌سازی دیجیتال در کسب‌وکار، به کارایی و بهره‌وری عملیات و کارکنان کمک کرده و تعادل زندگی کاری را بهبود می‌بخشد. ما در مسیر دیجیتالی‌شدن پیشرفت‌های بزرگی داشته‌ایم و به‌طور مداوم در حال ارتقای تجربه دیجیتال همکارانمان هستیم.

### جذب و توسعه استعداد های جوان

در سال ۱۴۰۲، سومین دوره مرکز توسعه اشتغال ایرانسل<sup>۴</sup> با همکاری مدرسه کار شریف برگزار شد. این دوره با هدف توسعه و جذب نیروی انسانی مورد نیاز در مشاغل کلیدی و تخصصی ایرانسل، از میان نخبگان و فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌های برتر کشور، و با جذب ۴۹ کارآموز به پایان رسید.

### اقدامات کلیدی سال ۱۴۰۲

- یکپارچه‌سازی راهکارهای دیجیتالی منابع انسانی
- توسعه امکانات پلتفرم دیجیتالی مدیریت دانش iKnow
- ارائه نسخه جدید پلتفرم قدردانی با امکانات بازرخرد امتیازات تشویقی
- تجمع و بازتعریف کانال‌های اطلاع‌رسانی iHR و iNotify
- گسترش و توسعه اپلیکیشن داخلی iApp
- افزودن امکانات جدید مانند Goal Cascading به پلتفرم مدیریت عملکرد

• این اپلیکیشن، بستری یکپارچه برای دسترسی سریع به خدمات دیجیتال داخلی از جمله سیستم ثبت کارکرد، پلتفرم قدردانی، رزرو هتل، رزرو غذا و پارکینگ و... است. در سال ۱۴۰۲ امکانات جدیدی مانند گردونه شانس، iVisit برای رزرو ویزیت پزشکان و FAQ به آن اضافه شده است.

## سرمایه انسانی و محیط کار

### ارتباطات همراه با موفقیت و پیشرفت<sup>۱</sup>

ایرانسل به عنوان اپراتور دیجیتال و تسهیلگر ارتباطات، بر این باور است که پیشرفت و توسعه انسانی در «ارتباط» نهفته است. ارتباطات انسانی نه تنها یک خواسته، بلکه ضرورتی برای توسعه جوامع انسانی است. براساس این باور، ایرانسل متعهد به اتصال افراد به اهداف مشترک است. این بخش از ارزش پیشنهادی کارکنان ایرانسل بر اهداف مبتنی بر نتایج، سرمایه‌گذاری بر رهبران، استفاده از کوچینگ برای مدیریت مؤثر و مدیریت چابک و منعطف تمرکز دارد و نشان دهنده تعهد به ایجاد ارتباط معنادار برای توسعه فردی و جمعی است.

به روزرسانی ارزش‌های سازمانی ایرانسل همگام با گروه ام‌تی‌ان و اطلاع‌رسانی گسترده در سطح سازمان از طریق برنامه «Live Y'ello» از اقدامات انجام‌شده در این خصوص بوده است. ارزش‌های جدید ایرانسل، همچنان بخش مهمی از توافق‌نامه عملکرد کارکنان را تشکیل می‌دهد و ارزیابی آن‌ها به صورت سالانه و با روش ۳۶۰ درجه توسط مدیر مستقیم، هم‌تایان و اعضای تیم زیرمجموعه اجرا می‌شود.

از دیگر اقدامات انجام‌شده می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نظرسنجی متعدد برای سنجش تعلق خاطر و احساسات کارکنان به موضوعات فرهنگی و بازخورد تجربه کاری آنان
- بازبینی سیاست کارراهه تخصصی
- برگزاری دو دوره ارزیابی عملکرد با فرایند هم‌سوسازی
- گروه‌بندی جدید کارکنان بر اساس شاخص عملکرد LPI<sup>۲</sup>
- برگزاری جلسات برنامه‌ریزی بهبود عملکرد
- پرداخت دو نوبت پاداش عملکردی و اعمال افزایش حقوق و مزایا
- اجرای برنامه تقدیر از «نقش آفرینان طلایی»
- ارزیابی ۳۶۰ درجه شایستگی‌های رهبران
- اجرای برنامه «مرور استعدادهای» و شناسایی «مشارکت‌کنندگان برتر»
- برنامه‌ریزی جانشین‌پروری و توسعه فردی جانشین‌ها
- اجرای دوره «مدیر در نقش مربی»
- ارائه خدمات «مربیگری سازمانی» به مدیران

### شکوفایی در محیط مثبت<sup>۳</sup>

این بخش از ارزش پیشنهادی کارکنان ایرانسل بر ایجاد محیطی الهام‌بخش و شاداب تمرکز دارد. در عصر کنونی، ایجاد فضایی مثبت که به تفاوت‌های فردی احترام می‌گذارد و افراد را قادر می‌سازد بهترین خود باشند، اهمیت ویژه‌ای دارد. ایرانسل معتقد است که سلامت و رفاه کارکنان نه تنها بر تجربه کاری، بلکه بر عملکرد روزانه آن‌ها نیز تأثیر مثبتی دارد. در سال گذشته، ایرانسل با ادامه و ارتقای بسته‌های رفاهی، اقدامات جدیدی برای بهبود سلامت و تعادل کار و زندگی کارکنان انجام داده که شامل موارد زیر است:

#### اقدامات حوزه سلامت

- ▲ روان‌سنجی شغلی بدو استخدام
- ▲ معاینات بدو استخدام و معاینات ادواری
- ▲ حضور پزشک متخصص و کارشناس تغذیه
- ▲ برگزاری آموزش و ارائه بسته‌های کمک‌های اولیه به نمایندگان مستقر
- ▲ آموزش و اطلاع‌رسانی ماهیانه در خصوص ایمنی و بهداشت
- ▲ دورکاری برای بیماران در شرایط خاص با تأیید طب کار
- ▲ خدمات مشاوره روانشناسی و مشاوره تروما (آسیب پس از حادثه)
- ▲ بیمه تکمیلی، عمر و حادثه
- ▲ دیجیتال‌سازی اطلاعات سلامت کارکنان در موضوع ایمنی و بهداشت محیط



## سرمایه انسانی و محیط کار

### اقدامات حوزه رفاهی

- اجرای پروژه‌های مسکن برای کارکنان
- افزایش حقوق عملکردی و پرداخت پاداش سال ۲۰۲۳
- تداوم و افزایش ارزش مزایای نقدی و غیرنقدی
- بازطراحی بسته خوش‌آمدگویی کارکنان جدید
- قرارداد تخفیف و مزایای مختص کارکنان
- بازطراحی بسته کمک‌هزینه خرید لباس زنان
- افزایش ارزش امتیازات برنامه قدرانی دیجیتال شاین (۲۷,۷۷۰ پیام قدرانی در سال ۱۴۰۲)
- طرح‌های تشویقی برای قدرانی از برترین دستاوردهای کارکنان

### تعادل بین کار و زندگی

- اجرای دورکاری برای افراد با شرایط خاص، دورکاری ۵۰ درصدی کارکنان مرکز تماس و ۱۵ درصدی تیم‌ها بنابر گروه شغلی
- برگزاری برنامه‌های مناسبتی، مسابقات فرهنگی و مذهبی
- برگزاری مسابقات ورزشی
- تشکیل تیم والیبال بانوان ایرانسل برای اولین بار
- افزایش بودجه برای رویدادهای گردهمایی و تیم‌سازی
- ارائه تسهیلات اقامتی و توریستی
- افزایش اعتبار برای سرو روزانه و وعده غذایی با تنوع بیشتر
- برقراری سرویس حمل‌ونقل در اکثر دفاتر
- به‌روزرسانی تجهیزات و سالن‌های ورزشی

### فراگیری و گوناگونی

- توسعه فرصت‌های شغلی برای افراد بومی
- تعریف شاخص‌های کلیدی برای پیش مشارکت زنان در نیروی کار (۳۵ درصد)، توانمندسازی آن‌ها برای حضور در سطوح رهبری و ایجاد سهم حداقل ۵۰ درصدی زنان در گروه کارآموزان مرکز توسعه اشتغال ایرانسل
- برگزاری جلسات منظم تیم‌های خدمت‌دهنده (بخش منابع انسانی، خدمات پشتیبانی شرکتی) و حضور در دفاتر منطقه‌ای
- توسعه پلتفرم اجتماعی سازی داخلی i-Trust
- استفاده از پخش زنده در برنامه کاربردی «لنز» برای پوشش رویدادهای درون سازمانی
- ثبت نام سراسری دوره‌های آموزشی مهارت‌های نرم
- گسترش جذب از بیرون سازمان به منظور افزایش دایره تنوع استعدادها
- اجرای انجمن‌های غیرکاری e-Connet
- اجرای برنامه توانمندسازی مهارت‌رهبری زنان (WomeninTech)
- برگزاری مجموعه کارگاه‌های آموزشی مشارکت جمعی حرفه‌ای Co-Dev

### میزان مشارکت زنان در بخش‌های مختلف ایرانسل



سهم زنان از ساعات آموزشی دیجیتال و حضوری ۲۷,۴۵۴ ساعت (۳۳ درصد از کل دوره‌ها) بود، که میانگین سرانه آموزشی هر کدام از کارکنان زن بیش از ۴۱ ساعت در سال است.



در سال ۱۴۰۲، سهم زنان از موارد موفق جذب از بیرون سازمان ۳۸ درصد، ارتقا به مشاغل سطح ۳ و بالاتر ۳۰ درصد و انتخاب در برنامه جانشین‌پروری ۳۰,۴ درصد بوده است.

## سرمایه انسانی و محیط کار

### رشد هدفمند!

در ایرانسل، باور داریم که برای پایداری کسب‌وکار، باید تغییرات را درک کرده و تاب‌آوری لازم را از طریق توسعه مهارت‌های نرم و دانش افراد ایجاد کنیم. ریشه اعتقاد به «رشد هدفمند» در این است که ما برای توسعه حقیقی و معنادار افراد، ارزش قائلیم. بخش مهمی از ارزش پیشنهادی ما، ایجاد فرصت‌های مختلف برای افراد به منظور کسب مهارت‌های آینده و به‌کارگیری آن‌ها برای خلق تأثیری شگرف است. هدف این است که افراد، هم نیازهای فعلی توسعه خود و هم مهارت‌های مورد نیاز آینده را با رویکردی چابک کسب کنند و برای آینده سازمان و مشاغل آماده شوند.

با محوریت این ارزش، اکوسیستم یادگیری برای توانمندسازی سازمان و حرکت به سمت سازمان دیجیتال از طریق تحول و آماده‌سازی استعداد‌های درون‌سازمانی ایجاد شد. مطابق تقویم توسعه استعدادها که هر سال در ایرانسل اجرا می‌شود، نیازسنجی آموزشی

در ابتدای سال برای برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان انجام شده و بخش اعظم دوره‌های تخصصی و فنی تا پایان سال به صورت آنلاین، حضوری و از طریق پلتفرم i-learn برگزار شد.

در سال ۱۴۰۲، برنامه‌های Skill-up و «حرفه‌ای باش! Be Pro!» با هدف توسعه مهارت‌های تخصصی و همکاری حرفه‌ای و تمرکز بر سرمایه‌های روانشناختی با استقبال چشمگیر مواجه شد. همچنین، ایرانسل برای اولین بار از هوش مصنوعی در طراحی کارگاه‌ها و جلسات آموزشی مهارت‌های نرم مانند مشتری‌مداری و مدیریت خشم استفاده کرد. همکاری و هم‌افزایی با آکادمی ایرانسل و ایرانسل لبز نیز برای ارائه بهترین خدمات آموزشی در دستور کار قرار گرفت. از جمله برنامه‌های موفق می‌توان به ورکشاپ‌های «نوآوری و ترندهای تکنولوژی» و «توسعه رهبری و هوش مصنوعی» اشاره کرد.

در مجموع، در سال ۱۴۰۲ بالغ بر ۸۳ هزار ساعت آموزش برای کارکنان

ایرانسل (۴۵ ساعت به ازای هر نفر) برگزار شد که شامل ۲۴ هزار ساعت کلاس حضوری با ۱,۷۰۰ شرکت‌کننده، ۲۵,۵ هزار ساعت کلاس‌های مجازی با ۶۵۰ شرکت‌کننده و مابقی به صورت خودآموز دیجیتال با بیش از ۱,۷۰۰ شرکت‌کننده بود.

### شنیدن صدای افراد

ایرانسل‌ها نه تنها کارکنان ما هستند بلکه به عنوان مشتریان ارزشمند نیز در نظر گرفته می‌شوند. یکی از مهم‌ترین روش‌ها برای ارزیابی سلامت فرهنگ سازمانی، نظرسنجی از نظرات و احساسات کارکنان در مورد مسائل مربوطه است. در شرکت ایرانسل، هر سال دو گروه نظرسنجی رسمی برای ارزیابی تجربه و تعلق خاطر کارکنان، که به عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های سلامت فرهنگ سازمانی محسوب می‌شوند، برگزار می‌شود.



## سرمایه انسانی و محیط کار

### نظرسنجی سننیمیتر

سننیمیتر، نظرسنجی‌های داخلی سریع و مکرر گروه ام‌تی‌ان است که احساسات، درک و تجربه ایرانی‌ها را در موضوعاتی چون رهبری، تنوع، یادگیری و توسعه، خدمات منابع انسانی، ارتباطات داخلی و هم‌سویی با راهبردهای سازمانی، هم‌زمان با سایر کارکنان گروه ام‌تی‌ان بررسی می‌کند.

### نظرسنجی ارزیابی فرهنگی گروه ۱

نظرسنجی ارزیابی فرهنگی گروه، یک نظرسنجی مستقل سالانه است که سطح تعلق خاطر و رضایت از رهبری، مدیر مستقیم و کار برای سازمان را هم‌زمان در تمامی شرکت‌های عملیاتی گروه ام‌تی‌ان بررسی می‌کند. این نظرسنجی توسط پیمانکار مستقل انجام می‌شود و به منظور حفظ محرمانگی، نتایج تنها برای گروه‌های پاسخ‌دهنده بیش از ده نفر منتشر می‌شود.

با توجه به حساسیت سنجش صحیح تعلق خاطر و تأثیر مستقیم مسائل اجتماعی، اقتصادی و رفاهی بر پاسخ‌های شرکت‌کنندگان، گروه ام‌تی‌ان برای اولین بار نظرسنجی سنجش تعلق خاطر را در دو دوره زمانی برگزار کرد که بیش از ۸۰ درصد کارکنان در دور اول و نزدیک به ۹۰ درصد آن‌ها در دور دوم این نظرسنجی شرکت کردند.

حوزه‌های فرهنگی مورد پرسش	
۱۴۰۲	۱۴۰۱
۷۱%	۷۲%
۷۷%	۷۷%

تعلق خاطر پایدار<sup>۳</sup>

فراگیری و گوناگونی

تعلق خاطر و تجربه کارکنان، همراه با موضوع دربرگیرندگی و پذیرش تنوع، از اولویت‌های گروه ام‌تی‌ان و شرکت ایرانسل در چند سال اخیر بوده است. امتیازات این موضوعات، بخش مهمی از توافق‌نامه عملکرد مدیران ارشد را تشکیل می‌دهد و پروژه‌ها و اقدامات حوزه سرمایه انسانی، به صورت مداوم برای حفظ و بهبود آن طراحی و اجرا می‌شوند. در این نظرسنجی شاهد ثبات نسبی شاخص بسیار مهم «تعلق خاطر» و همچنین ثبات کامل نرخ بالای ماندگاری کارکنان (بیش از ۹۳ درصد) در انتهای سال ۱۴۰۲ نسبت به انتهای سال ۱۴۰۱ بودیم.

باین وجود ایرانسل با پذیرش فضای موجود، مجموعه‌ای از اقدامات را برای پیشگیری از روند کاهش نتایج تعریف کرد که از جمله آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- بهبود بسته حقوق و مزایا متناسب با تورم

- تهیه تقویم تعلق خاطر و اجرای پروژه‌های بهبود تجربه و ارتباط کارکنان
- همراه‌سازی مدیران و سرپرستان با شاخص‌های کلیدی عملکرد در حوزه تعلق خاطر و تجربه کارکنان
- طراحی کمیته راهبردی تجربه و تعلق خاطر کارکنان<sup>۳</sup> با مشارکت تمامی کارکنان

### دستاوردهای سال ۱۴۰۲

- تندیس «برند کارفرمایی»
- تندیس کارفرمای برتر در ششمین نمایشگاه کار
- تندیس معماری سازمانی و حکمرانی دیجیتال در هفتمین همایش پیشرفت‌های معماری سازمانی ایران
- دریافت گواهینامه ISO45001 برای مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی





## سرمایه گذاری اجتماعی

### پروژه های CSI

<b>هدف</b>	ایجاد آثار مثبت اجتماعی زیست محیطی و ایجاد بستر رشد اقتصادی پایدار در جوامع محلی
<b>رویکرد</b>	خلق ارزش مشترک (اجتماعی-اقتصادی و زیست محیطی - اقتصادی) با استفاده از ظرفیت های ایرانسل
<b>اولویت</b>	فراگیری آموزش دیجیتال به خصوص برای کودکان در شرایط دشوار
<b>گروه هدف</b>	جوامع کم برخوردار، افراد آسیب دیده، آسیب پذیر، در معرض آسیب و به حاشیه رانده شده
<b>ذی نفعان اصلی</b>	کودکان، جوانان و زنان جامعه در گروه های هدف
<b>تعداد بهره مندان</b>	۶۱۰،۷۵۰ نفر بهره مند از آثار پروژه های CSI ایرانسل

### پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی

#### ۱) احداث نیروگاه خورشیدی کوچک برای مراکز آموزشی در مناطق

#### ۲) کم برخوردار

هدف این پروژه، تجهیز ۱۸ مدرسه به نیروگاه های خورشیدی ۲۰ کیلوواتی است. ظرفیت مجموع این نیروگاه ها ۳۶۰ کیلووات است. تا پایان سال ۱۴۰۲، نیمی از نیروگاه ها در مدارس هدف این پروژه، نصب و راه اندازی شده است و نصب الباقی تا پایان ۱۴۰۳ برنامه ریزی شده است.

نکته جالب توجه در طراحی این پروژه، ایجاد آثار مثبت زیست محیطی و خلق ارزش اقتصادی در جوامع محلی است. به طوری که در عین تولید انرژی پاک و تجدیدپذیر خورشیدی، درآمد حاصل از فروش برق در این مدارس، به طور کامل به جریان درآمدی پایداری برای خودشان تبدیل خواهد شد. این پروژه، سالانه بالغ بر ۸۰۰ هزار کیلووات ساعت انرژی تجدیدپذیر تولید می کند.



#### ۳) مشارکت در پروژه های ساخت و بازسازی مدارس کشور

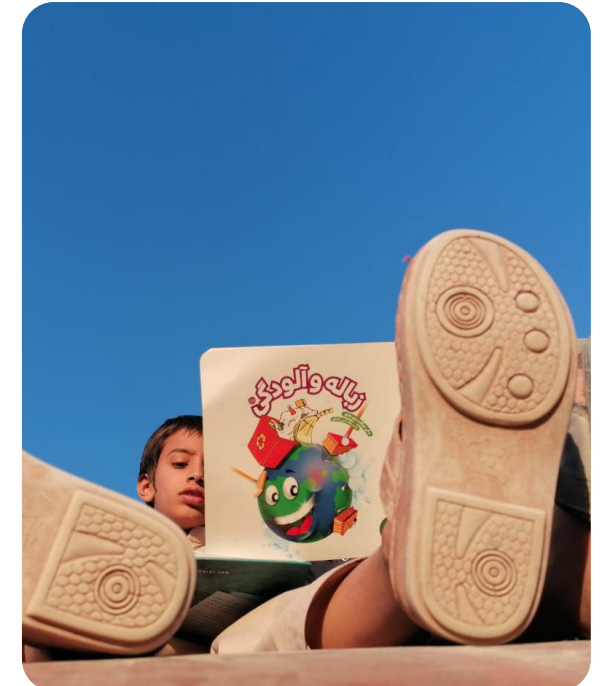
پس از احداث مدرسی در استان های لرستان، خوزستان، گلستان، سیستان و بلوچستان و کهگیلویه و بویراحمد، همچنین بازسازی و تجهیز دیجیتالی تعدادی از مدارس در استان های مختلف کشور در سال ۱۴۰۲، مدرسه دکتر کشتکار جهرم که با مشارکت ایرانسل در استان فارس احداث شده بود، افتتاح شد. این مجتمع آموزشی در ۲ هزار و ۵۰۰ متر مربع زیربنای آموزشی با ظرفیت ۱۲ کلاس درس و با امکانات کاملی از قبیل کتابخانه، رصدخانه، آزمایشگاه، سالن اجتماعات و آسمان نما برای دانش آموزان مقطع دوم متوسطه احداث شده است.



## سرمایه‌گذاری اجتماعی

### مشارکت در پویش توزیع کتاب در مناطق محروم

ایرانسل در دومین سال متوالی مشارکت در ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی، بیش از سه هزار جلد کتاب را در قالب پویش کتاب «نبض سبز زندگی»، در مناطق محروم سراسر کشور، توزیع کرد. این پویش، همزمان با هفته کتاب و کتابخوانی در آبان ماه ۱۴۰۲، با همکاری و حمایت ایرانسل، ناشران کتاب، مؤسسات و تشکل‌های مردم‌نهاد، با هدف ترویج فرهنگ توسعه پایدار و توجه به مفاهیم محیط‌زیست، برگزار شد. کتاب‌هایی با موضوع محیط‌زیست پایدار، در ۴۶ عنوان، در بین دانش‌آموزان روستایی و عشایری ۲۱ شهر در استان‌هایی از جمله گیلان، لرستان، هرمزگان، سیستان و بلوچستان، کرمانشاه و...، با کمک انجمن‌های محلی توزیع شد.



### سرمایه‌گذاری برای توسعه ورزش هندبال دختران

حمایت ایرانسل از تیم هندبال کشور با تمرکز جدی بر تیم ملی دختران در تمام رده‌ها بوده است. این حمایت شامل تمام مسابقات جهانی، آسیایی و رقابت‌های لیگ برتر هندبال بانوان کشور است. به‌طور کلی، سرمایه‌گذاران و حامیان، به رشته‌های ورزشی دختران کمتر توجه می‌کنند و در این بین، به برخی از رشته‌ها نیز بیشتر کم‌توجهی می‌شود. این موضوع می‌تواند منجر به تبعیض اجتماعی در جذب منابع مالی به برخی رشته‌ها و نیز موجب تبعیض جنسیتی در آن رشته‌ها شود. این وظیفه سرمایه‌گذاران بر رویکرد اجتماعی است که می‌تواند از رشته‌ها و تیم‌های کمتر دیده‌شده حمایت کنند و باعث ارتقای سطح حرفه‌ای آن‌ها شوند.



### دستاوردهای دختران هندبال‌بست ایران در کنار حمایت ایرانسل

مقام اول تیم ملی هندبال نوجوانان دختر ایران در مسابقات قهرمانی آسیا در قزاقستان و کسب سهمیه مسابقات جهانی

نایب‌قهرمانی تیم ملی هندبال جوانان دختر در مسابقات قهرمانی آسیا در قزاقستان و راهیابی به مسابقات جهانی

راهیابی به جمع ۱۶ تیم برتر جهان برای نخستین بار در تاریخ ورزش‌های توپی بانوان کشور توسط تیم ملی هندبال نوجوانان دختر ایران در رقابت‌های قهرمانی جهان در مقدونیه شمالی

کسب مدال طلا و راهیابی به مسابقات قهرمانی جهان در رقابت‌های هندبال ساحلی در دوره بزرگسالان و نوجوانان توسط تیم‌های ملی دختران ایران

مقام نخستین تیم آسیایی هندبال ساحلی در جمع چهار تیم برتر جهان و کسب اولین مدال جهانی هندبال ایران و جایگاه سوم رقابت‌های جهانی توسط تیم ملی هندبال ساحلی نوجوانان ایران برای اولین بار در تاریخ این رشته ورزشی

مقام پنجم جوانان آسیا توسط تیم ملی هندبال جوانان دختر ایران و کسب سهمیه مسابقات جهانی در هفدهمین دوره مسابقات قهرمانی هندبال دختران آسیا در هنگ‌کنگ

## سرمایه گذاری اجتماعی

### توسعه عدالت آموزشی ۳

ایرانسل به منظور تحقق و توسعه عدالت آموزشی، برای دانش آموزان سراسر کشور امکانی را فراهم کرده است که از طریق سرویس دانا به صورت رایگان به محتوای دوره های جمع بندی کنکور دسترسی پیدا کنند.

سرویس آکادمی دانا، ارائه دهنده دوره های تخصصی در زمینه های مختلفی از جمله درس دبیرستان، برنامه نویسی، مهارت های فنی و حرفه ای، روان شناسی، سبک زندگی، هوش مصنوعی، مهارت های فردی، مالی و سرمایه گذاری است. حدود ۹۰ نفر توانسته اند از طریق دوره های فنی و حرفه ای موجود در بستر دانا، مهارت های لازم را آموخته و وارد بازار کار شوند.

۲۳,۲۶۸

تعداد دوره های آموزشی دانا

۱۳۰,۰۰۰

تعداد کاربران سرویس دانا

ایرانسل همچنین بخش «دانش» که یک سرویس آموزشی است را به سوپر اپلیکیشن ایرانسل من اضافه کرده و علاوه بر پخش محتوای آموزشی در لنز و رایتو، از این بستر نیز برای ارائه محتوای آموزشی به کاربران بهره می برد. دانش شامل تعدادی ویدئوی آموزشی در زمینه های مختلفی از مهارت های نرم و روان شناسی تا مهارت های فنی و حوزه سرمایه گذاری می شود. این ویدئوها، گلچینی از منابع معتبر خارجی بوده و به صورت رایگان و با زیر نویس فارسی در اختیار کاربران قرار گرفته است تا نیاز آن ها به آموزش، از مبتدی تا پیشرفته، را برآورده سازد.

### استفاده از ظرفیت ارسال پیامک انبوه برای موضوعات

#### اجتماعی-زیست محیطی

- حمایت از طرح نهادینه سازی فرهنگ اهدای عضو و نجات جان بیماران نیازمند به پیوند در هفته نفس
- اطلاع رسانی در روز جهانی معلولین به منظور حمایت از بهبود کیفیت زندگی، توانمندسازی و توسعه فضای اشتغال و استقلال افراد دارای معلولیت
- ارسال یک میلیون و ۲۰۰ هزار پیامک هشدار برای عابران از زیستگاه یوزپلنگ ایرانی (جاده عباس آباد-میامی) در زمان اوج تردد از اسفند ۱۴۰۲ تا پایان فروردین سال بعد، برای حفاظت و مراقبت از این گونه جانوری در حال انقراض

#### اینترنت هدیه

توسعه شبکه ارتباطی در روستاهای کشور، همیشه در صدر اهداف ایرانسل بوده است. ایرانسل با ایجاد دسترسی برای ساکنان مناطق روستایی به زیرساخت پرسرعت ارتباطی، نقش مؤثری در کاهش شکاف دیجیتال و کمک به توسعه کسب و کارهای دانش بنیان در این مناطق ایفا می کند. ایجاد دسترسی برای مردم ساکن در روستاهای بالای ۲۰ خانوار کشور به شبکه ملی اطلاعات و اینترنت پرسرعت، از جمله تلاش های ایرانسل برای تحقق این هدف است. برای تکمیل زنجیره خدمت رسانی شبکه ارتباطی در مناطق روستایی، در سال ۱۴۰۲، ساکنین بیش از ۲۵۰ روستا در کشور، اینترنت هدیه دریافت کرده اند.



## ۸ برگزاری رویدادها و همایش های علمی

### بوت کمپ «آینده سازان دیجیتال» ایرانسل

این بوت کمپ با هدف ایجاد دسترسی عمومی برای علاقه مندان به دوره های آموزشی کاربردی، آشنایی با فناوری های روز دنیا و اشتغال در بخش های مختلف صنعت ICT، حمایت از استعداد های برتر حوزه ICT برای ساختن آینده دیجیتال توسط آکادمی ایرانسل، به صورت رایگان برگزار شد. در این دوره، شرکت کنندگان، مباحث مرتبط با این صنعت و فناوری های نوین مانند رایانش ابری، نسل پنجم شبکه تلفن همراه، هوش مصنوعی و... را توسط مدرسان بین المللی، آموزش دیدند. مخاطبان این دوره، دانشجویان و فارغ التحصیلان دانشگاه ها و کارشناسان فعال در حوزه ICT هستند. این دوره به زبان انگلیسی و به صورت حضوری، آنلاین و آفلاین در مدت زمان ۷۰ ساعت برگزار شد. همچنین، مهارت و دانش لازم برای هدایت صنعت دیجیتال به رهبران آینده کسب و کارهای دیجیتال، ارائه شد. بیش از هزار نفر از دانشجویان دانشگاه های برتر کشور، متقاضی شرکت در این دوره بودند و پس از طی مراحل مصاحبه، ۱۱۰ نفر (از ۳۰ دانشگاه و ۱۸ شهر متفاوت) با معیارهای تسلط به زبان انگلیسی، معدل، دانش فنی و... امتیاز بالاتری کسب کردند و برای دعوت به بوت کمپ برگزیده شدند.



### رویداد هکاتون هوش مصنوعی ایرانسل لبز و دانشگاه علم و صنعت

دومین هکاتون هوش مصنوعی ایرانسل لبز با همکاری دانشگاه علم و صنعت، در قالب یک بوت کمپ ۱۲ ساعته آموزشی و یک چالش برای دانشجویان رشته های برق و کامپیوتر برگزار شد. شرکت کنندگان در این بوت کمپ، سرفصل های مبانی NLP، مدل های انتقالی و طراحی مدل های زبانی را فراگرفتند و همچنین چالش اصلی این دوره، در حوزه طراحی و پیاده سازی چت بات بود. در این رویداد، سعی شد فراتر از یک مسابقه، بستری برای حضور دانشجویان فراهم شود تا بتوانند در یک maratone واقعی توانمندی های خود را بسنجند و آماده ورود به بازار کار شوند. حدود ۲۰۰ نفر در دو مسابقه مقدماتی و فینال به رقابت پرداختند. در انتها تیمی که بهترین راه حل ها را ارائه دادند توسط هیئت داوران انتخاب شدند.



### هکاتون هوش مصنوعی با اعطای امتیاز نخبگی

این رویداد در چارچوب طرح شهید بابایی بنیاد ملی نخبگان و توسط ایرانسل لبز و با حضور حدود ۷۰۰ نفر در دو مسابقه مقدماتی و فینال برگزار شد. این هکاتون از دو بخش آموزشی و رقابتی تشکیل شده بود. در بخش آموزشی، موضوعات کاربردی حوزه هوش مصنوعی در ۳ روز و با همراهی اساتید برتر این حوزه، طی ۱۳،۵ ساعت آموزش به شرکت کنندگان ارائه شد. در بخش رقابتی، شرکت کنندگان به تیم هایی تقسیم شده و در یک مسابقه آنلاین چالشی به رقابت پرداختند. حوزه اصلی چالش های مسابقه، شامل موضوع مقدماتی «کاربردهای تحلیل داده و یادگیری ماشین» و موضوع نهایی «پردازش زبان های طبیعی» بود. بعد از پایان مسابقه، راه حل تیم ها داوری شد و نفرات برتر، مشمول دریافت امتیاز نخبگی در قالب طرح شهید بابایی بنیاد ملی نخبگان و همین طور برنده جایزه نقدی مسابقه شدند. در ادامه نفرات برتر، برای استخدام به ایرانسل و سایر شرکت های بزرگ معرفی شدند.



## برگزاری رویدادها و همایش‌های علمی

### همایش علمی و آموزشی CS50 دانشگاه هاروارد

این همایش که هر سال توسط دانشگاه هاروارد با موضوعات علوم کامپیوتر، پایتون و هوش مصنوعی برگزار می‌شود، با حمایت ایرانسل، به صورت رایگان در اختیار مخاطبان قرار گرفت. همایش CS50 به صورت کلاس‌های آموزشی و به مدت ۱۱ هفته، توسط مدرسان این حوزه در دانشگاه صنعتی شریف تدریس و زنده از تلویزیون اینترنتی «لنز» ایرانسل، پخش شد. همچنین نسخه آفلاین این کلاس‌ها، دو روز بعد از برگزاری هر جلسه، در پلتفرم جامع آموزش آنلاین «دانا» در دسترس مخاطبان قرار گرفت. از جمله اهداف برگزاری این رویدادها، ارتقای سواد دیجیتال و فرهنگ‌سازی در حوزه آموزش آنلاین است. ضمن اینکه در این‌گونه همایش‌ها، بستر آشنایی دانشجویان با علوم نوین و به‌روزترین مباحث حال حاضر دنیا نیز فراهم می‌شود.

### جشنواره رساله برتر مهندسی برق

مجموعه ایرانسل لیز، بازوی تحقیق و توسعه ایرانسل، در قالب سومین دوره جشنواره رساله برتر مهندسی برق، از رساله‌های دکتری برتر مهندسی برق حمایت کرده است. این رساله‌ها با موضوع هوش مصنوعی در حوزه ICT بودند. ایرانسل از سال ۱۳۹۹، طرح همکاری پژوهشی با دانشگاه‌های معتبر و حمایت از رساله‌های دانشجویی را در دستور کار قرار داده بود. در سال ۱۴۰۲ نیز، با هدف توسعه این فعالیت‌ها، فهرست اولویت‌های پژوهشی خود را با تمرکز بر موضوع هوش مصنوعی، منتشر کرد. در این طرح، ایرانسل لیز، که آزمایشگاه هوش مصنوعی نیز راه‌اندازی کرده، با اعلام اولویت‌های پژوهشی در زمینه‌های مختلف، از دانشجویان دعوت کرده است تا با مراجعه به وب‌سایت ایرانسل و مشاهده فهرست این اولویت‌ها، موضوع مورد نظر خود را انتخاب کنند.

### همایش ملی پیشرفت‌های معماری سازمانی

هفتمین دوره این همایش با تمرکز بر معماری سازمانی و حکمرانی دیجیتال، با هدف تبادل آخرین دستاوردهای پژوهشی، آموزشی و تجربی محققان، دانشجویان و متخصصان این حوزه، با حمایت ایرانسل برگزار شد. محورهای اصلی این همایش شامل استانداردها، مدل‌ها و چارچوب‌ها، فناوری‌ها و ارزش‌آفرینی دیجیتال، مهندسی سازمان، مدیریت فرایندها و مدل‌های کسب‌وکار، مهندسی سرویس و معماری سرویس‌گرا، معماری سازمانی و حکمرانی دیجیتال، مدیریت، راهبری و نگهداشت معماری سازمانی، معماری سازمانی و امنیت و معماری سازمانی و هوش مصنوعی بود. ایرانسل در بخش پنل‌های تخصصی، به ارائه موضوعات پیشرفت‌های سازمانی در حوزه تک‌لکام و تحول دیجیتال پرداخت.



# محیط زیست

انرژی و تغییرات اقلیمی

ردپای کربن ایرانسل

مدیریت مصرف انرژی

مدیریت اثرات زیست محیطی

رویکرد اقتصاد چرخشی

مدیریت پسماند الکترونیک

## انرژی و تغییرات اقلیمی

در عصر کنونی، اقدامات بنگاه‌های اقتصادی برای اثرگذاری بر موضوع تغییرات اقلیمی به منظور کاهش یا جلوگیری از آثار مخرب و جبران ناپذیر زیست‌محیطی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. بیابان‌زایی، خشک‌سالی، سیل‌های غیرمعمول، فرونشست زمین و... در نتیجه، اثرات وحشتناک بر امنیت و اقتصاد جوامع، از جمله نتایج تغییرات اقلیمی و انتشار گازهای گلخانه‌ای است. سهم ایران از نظر انتشار گازهای گلخانه‌ای در جهان ۰٫۸۸ درصد است و در حال حاضر ایران جزو ده کشور اصلی تولیدکننده بیشترین گازهای گلخانه‌ای محسوب می‌شود.<sup>۱</sup> این در حالی است که سهم ایران از تولید ناخالص داخلی در جهان زیر نیم درصد است.<sup>۲</sup> ایرانسل به‌عنوان اپراتور پیشرو در مسائل پایداری در صنعت ICT کشور، به موضوع بهینه‌سازی مصرف انرژی و کاهش ردپای کربن توجه کرده است و با تکیه بر استانداردهای جهانی، تلاش دارد که برای مدیریت و کاهش میزان این شاخص‌ها، مؤلفه‌های آن را در مجموعه گسترده‌ای از عملیات هر روزه خود شناسایی، محاسبه و به‌صورت منظم گزارش کند. در دنیای امروز، هم نیاز به توسعه شبکه ارتباطی و هم نیاز به کاهش

ردپای کربن، در فضای کسب‌وکارهای حرفه‌ای وجود دارد. هم‌زمان با توسعه اقتصادی و افزایش جمعیت، اتصال هریک نفر به شبکه ارتباطی منجر به گسترش شبکه ارتباطی و افزایش مصرف انرژی می‌شود. مهم‌ترین اثر زیست‌محیطی کسب‌وکار ما نیز در نتیجه مصرف انرژی بیش از ۱۸ هزار سایت مخابراتی BTS<sup>۳</sup> فعال در سراسر کشور است. مصرف برق در این سایت‌ها بیشترین سهم را در ردپای کربن ایرانسل دارد و روزبه‌روز هم، تعداد آن‌ها برای پاسخ به نیاز مشتریان بیشتر می‌شود. با اهمیت بخشی به موضوع انرژی و آثار تغییرات اقلیمی در استراتژی کلان ایرانسل و با استفاده از فناوری‌ها و ظرفیت‌های دیجیتالی، سعی برای ایجاد تعادل و توازن در توسعه اقتصادی و کنترل آثار زیست‌محیطی داریم. در سال ۱۴۰۲، به پشتوانه استراتژی پایداری با محوریت ESG و با تعریف شاخص‌های کلیدی عملکرد و به تبع آن پروژه‌هایی مبتنی بر فناوری‌های روز دنیا، تمرکز ما بر کاهش ردپای کربن به‌زای هر ترابایت مصرف داده، بوده است.

### تعریف محدوده انتشار گازهای گلخانه‌ای

#### محدوده ۲

این محدوده، شامل انتشار غیرمستقیم گازهای گلخانه‌ای از منابع انرژی‌ای است که خریداری می‌شود؛ مانند مصرف انرژی برق.

#### محدوده ۱۴

این محدوده، شامل انتشار مستقیم گازهای گلخانه‌ای از منابع تحت کنترل است؛ مانند مصرف مستقیم سوخت بنزین یا گازوئیل.

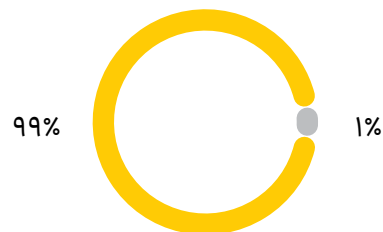


## انرژی و تغییرات اقلیمی

ردپای کربن<sup>۱</sup> ایرانسل<sup>۲</sup>

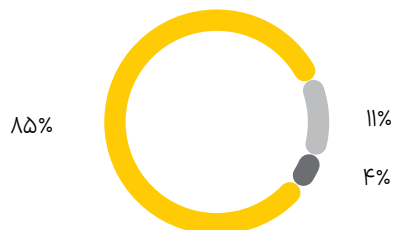
۱۱٪ کاهش ردپای کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده

ردپای کربن به تفکیک محدوده



● محدوده ۱  
● محدوده ۲

ردپای کربن به تفکیک کاربرد



● سایت های BTS  
● مراکز داده  
● ساختمان ها

نوع انتشار

میزان	واحد	نوع انتشار
۵۵۲,۵۴۲	تن کربن	مجموع انتشار گازهای گلخانه ای
۰,۰۰۸	تن کربن / مشترک	تولید کربن سازمان به ازای هر مشترک <sup>۲</sup>
۰,۰۷	تن کربن / ترابایت	تولید کربن سازمان به ازای هر ترابایت مصرف داده
۳۰	تن کربن / سایت	تولید کربن سازمان به ازای هر سایت BTS

تحلیل شاخص های مرتبط با انتشار گازهای گلخانه ای: مقایسه سالانه

شاخص	نسبت تغییر ۱۴۰۲ به ۱۴۰۱
خالص تولید کربن	۱۲٪ ↑
تعداد سایت های BTS	۶٪ ↑
تولید کربن به ازای هر سایت BTS	۶٪ ↑
مصرف سالانه داده	۲۷٪ ↑
تولید کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده	۱۱٪ ↓
تعداد مشترکان	۳٪ ↑
تولید کربن به ازای هر مشترک	۹٪ ↑



## انرژی و تغییرات اقلیمی

## مدیریت مصرف انرژی

عمده‌ترین منبع انرژی مصرفی سازمان، مصرف برق در سایت‌های BTS شبکه ارتباطی است. این نوع از انرژی، محدودۀ ۲ انتشار گازهای گلخانه‌ای را شکل می‌دهد. در سال ۱۴۰۲، همراه با افزایش ۶ درصدی تعداد سایت‌های BTS شبکه ارتباطی، افزایش ۲۷ درصدی مصرف داده و افزایش ۳ درصدی تعداد مشترکان، میزان انرژی برق مصرفی سازمان (محدوده ۲) به ۳,۰۴ میلیون گیگاژول رسید که این رقم نسبت به سال ۱۴۰۱، ۱۳ درصد افزایش داشته است. این در حالی است که میزان انرژی مصرفی در محدوده ۱، به ۳۳,۴ هزار گیگاژول رسید که این رقم نسبت به سال ۱۴۰۱، ۳۱ درصد کاهش داشته است.

به‌طور کلی با توجه به این که محدوده ۲، ۹۹ درصد از سید انرژی مصرفی سازمان را شامل می‌شود، مجموعاً در هر دو محدوده ۱ و ۲، در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱، میزان ۱۲ درصد افزایش در مصرف انرژی داشته‌ایم. پروژه‌ها و اقداماتی برای مهار افزایش مصرف انرژی، بهبود بهره‌وری مصرف و کاهش مصرف انرژی، به خصوص در محدوده ۲ و با تمرکز بر سایت‌های BTS به‌عنوان اصلی‌ترین مصرف‌کننده انرژی ایرانسل، تعریف و اجرایی شده است.

## مدیریت مصرف انرژی و کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای

تعیین اهداف و شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان در زمینه مدیریت رد پای کربن  
برنامه‌ریزی برای کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای در محدوده ۱ و ۲  
مطالعه راه‌های تأمین انرژی تجدیدپذیر  
مطالعه پروژه‌های جبران کربن  
بررسی انتشار محدوده ۳ در برنامه‌های بلندمدت سازمان

## هدف

## استراتژی

## پروژه مدیریت مصرف انرژی سایت‌های BTS

با توجه به سهم غالب محدوده ۲ از سید انرژی مصرفی سازمان و سهم ۸۵ درصدی سایت‌های BTS نسبت به کاربردهای مختلف مصرف انرژی در سازمان، یکی از شاخص‌های کلیدی عملکردی ESG با اولویت بهینه‌سازی مصرف برق در سایت‌های BTS تعریف شد. این پروژه، اقدامی ابتکاری برای رسیدن به اهداف این شاخص عملکردی بوده است.

پروژه بهینه‌سازی مصرف انرژی سایت‌های BTS، راه‌حلی نوآورانه و مبتنی بر هوش مصنوعی، به‌منظور بهره‌وری انرژی در شبکه ارتباطی

ایرانسل است. این راهکار از روش تجزیه و تحلیل الگوهای ترافیک شبکه و خاموش کردن هوشمند سلول‌های کم‌مصرف در بازه‌های کم‌ترافیک، استفاده می‌کند. این حالت خواب هوشمندانه، مصرف انرژی را در سایت‌های ایرانسل، بدون اینکه بر عملکرد شبکه یا تجربه کاربر تأثیری بگذارد، به میزان چشمگیری کاهش می‌دهد. در این روش، با بررسی تغییرات ترافیک در طول روز، سیاست‌های صرفه‌جویی در انرژی متناسب با سناریوهای ترافیک متفاوت بین ساعات شلوغی و بی‌کاری

شبکه، تنظیم می‌شود.

این پروژه برای کاهش ۱۰ الی ۱۵ درصدی مصرف برق در بخش‌هایی از شبکه که تحت پوشش این راهکار است، هدف‌گذاری و در ۲۱ استان کشور در شبکه ایرانسل عملیاتی شده است. طبق نتایج به‌دست آمده، میانگین مصرف برق روزانه حدوداً نیمی از سایت‌های BTS ایرانسل، به سبب اجرای این پروژه، ۱۱,۵ درصد کاهش داشته است.

## نتایج راهکار نوآورانه مبتنی بر هوش مصنوعی بهینه‌سازی مصرف انرژی سایت‌های BTS

تعداد سایت‌هایی با منابع انرژی‌های تجدیدپذیر تا  
پایان سال ۱۴۰۲

۱۱

۱۸ هزار تن کربن  
جلوگیری از انتشار به محیط زیست

۲۷ میلیون کیلووات ساعت  
صرفه‌جویی مصرف برق در بخشی از محدوده شبکه ایرانسل

## ۲) مدیریت اثرات زیست محیطی

مدیریت آثار زیست محیطی کسب و کار برای ایرانسل، اهمیت استراتژیک دارد. ما در تلاشیم، همگام با حرکت جامعه جهانی، آسیب های زیست محیطی کسب و کار خود را شناسایی کرده و با ارائه راهکارهایی در پی مدیریت آثار زیست محیطی خود باشیم.

امروزه مسائل زیست محیطی بخشی جدایی ناپذیر از مفهوم پایداری در کسب و کارهاست و شرکت های پیشرو در جهان، به طور جدی، به موضوعات تغییرات اقلیمی و فجایع زیست محیطی می پردازند؛ چرا که مستقیم و غیرمستقیم روی عملیات هرروزه

شرکت و زنجیره تأمین آن تأثیر می گذارد. بنابراین، محافظت از محیط زیست، نه تنها برای دوام و بقای سازمان در بلندمدت، بلکه برای موفقیت آن نیز بسیار ضروری است.

### هدف

استراتژی

### توسعه اقتصاد چرخشی<sup>۱</sup> در فعالیت ها و برنامه های سازمان

افزایش چرخه عمر محصول، بازاستفاده به جای خرید مجدد و بازیابی منابع به جای دفع پسماند  
مسئولیت پذیری در فازهای فرایند طراحی و همکاری با زنجیره تأمین، استفاده بهینه و مجدد و دفع ایمن پسماند الکترونیکی تجهیزات شبکه و وسایل الکترونیکی  
استفاده از تجهیزات 3G سایت های در حال ارتقا، در گسترش فناوری شبکه  
بازگرداندن تجهیزات مخابراتی به چرخه استفاده در پروژه های پوشش مناطق دورافتاده

### استفاده مسئولانه از منابع طبیعی و مدیریت انواع پسماند

مطالعه و برنامه ریزی برای بهینه سازی مدیریت مصرف انرژی در ساختمان های اداری  
مدیریت انواع پسماند اداری و صنعتی و کاهش آن در ساختمان های اداری و مراکز فنی  
حذف مصرف کاغذ در عمده فرایندهای سازمان مانند فرایندهای ارزیابی پیمانکاران و مناقصات  
و هوشمندسازی فرایند مکاتبات سازمان  
نظارت بر فروش پسماند الکترونیکی به شرکت هایی با عملکرد زیست محیطی قابل قبول



## مدیریت اثرات زیست محیطی

### ۹ رویکرد اقتصاد چرخشی

این رویکرد با هدف امکان بازاستفاده (استفاده مجدد) از منابع تا آخرین زمان ممکن، افزایش کارایی و بازدهی، حفظ منابع طبیعی، کاهش میزان پسماند تولیدی و ایجاد زنجیره تأمین مسئولانه طراحی شده است. افزایش چرخه عمر محصول، بازاستفاده به جای خرید جدید در فرایند ساخت تجهیزات، بازیابی منابع به جای دفع پسماند، موجب کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای و ردپای زیست محیطی می‌شود.

تمام خدمات و محصولات در این رویکرد، در سه فاز مختلف، مطالعه و سنجیده می‌شوند. مسئولیت‌پذیری در سه فاز «فرایند»، «استفاده مجدد و بهینه» و «دفع یا بازیافت ایمن پسماند»، متضمن چرخه سالم اقتصادی است که برگشت‌پذیری منابع در آن مطرح است.

### ۹ مدیریت پسماند الکترونیک

مدیریت صحیح پسماند الکترونیک، خطرات سلامتی ناشی از دفع نایمن این‌گونه پسماندها را کاهش می‌دهد و از محیط‌زیست در برابر مواد خطرناک موجود در این‌گونه از پسماندها محافظت می‌کند. برای این منظور، ایرانسل پیمانکاران متخصصی را برای فروش پسماندهای الکترونیک با توجه به مقررات موجود در سازمان، تعیین می‌کند تا از بازیافت یا دفع مسئولانه آن‌ها اطمینان حاصل شود. پیمانکاران متخصص پسماندهای الکترونیک، علاوه بر ارائه مجوزهای لازم از وزارت صمت و سازمان محیط‌زیست، از نظر رعایت استانداردهای ایمنی و زیست‌محیطی نیز توسط خود ایرانسل ارزیابی می‌شوند. ضمن این‌که، طبق اصول مدیریت پسماند در ایرانسل، اولین اصل، کاهش استفاده از منابع موجود و کاهش خرید منابع جدید است.

۴۹۰	استفاده مجدد از تجهیزات قدیمی و بازگرداندن لینک‌های ماکروویو به چرخه استفاده	بازاستفاده یا استفاده مجدد در صورت امکان‌پذیری و ایمن بودن	بازاستفاده تجهیزات شبکه
۶۲۳	سایت‌های راه‌اندازی شده از این طریق		
۱,۴۹۸	آبادی‌های تحت پوشش سایت‌های راه‌اندازی شده		
۱۳۸,۳۴۳	خانوار تحت پوشش		
۴۷۱,۸۱۲	جمعیت تحت پوشش	بازسازی، تعمیر و نوسازی منابع موجود برای افزایش چرخه عمر	بازسازی تجهیزات شبکه
۱۱,۴۶۹	تعمیرات و بازسازی تجهیزات شبکه		
۱۰,۶۲۴	تعداد باتری‌های بازیافت شده	بازیافت اصولی و ایمن منابعی که دیگر قابلیت استفاده ندارند	بازیافت ایمن پسماندهای الکترونیک
۵۳۳	حدود تناژ پسماند الکترونیک		

### تعریف شاخص کلیدی عملکرد

در فروش باتری‌های مستعمل سیستم شبکه سایت‌های ایرانسل، موضوع قیمت، بعد از ارزیابی‌های محیط‌زیستی و ایمنی بررسی می‌شود. به عبارتی دیگر شرکت‌ها و پیمانکارانی که در حوزه رعایت استانداردهای محیط‌زیستی امحای باتری، حداقل نمره لازم را کسب نکنند، اصولاً وارد مرحله پیشنهاد قیمت نمی‌شوند. از شرکت‌های متخصص در حوزه بازیافت پسماندهای الکترونیک، بازدید به عمل

می‌آید و پس از ارزیابی زیست محیطی، فنی و ایمنی، تنها شرکت‌هایی که امتیاز لازم در زمینه رعایت الزامات زیست محیطی را دریافت کنند، به مرحله دوم مزایده می‌رسند.

در خصوص رویکرد مواجهه با پسماندهای الکترونیک، از سال ۱۴۰۱، شاخص کلیدی در عملکرد بخش‌های مختلف سازمان تعریف شده است.

## مدیریت اثرات زیست محیطی

## راهکارها و اقدامات زیست محیطی ۲ ۸ ۹

فرایندها

راه اندازی سیستم انبارداری یکپارچه به منظور برنامه ریزی و نظارت بر موجودی کالاها، با هدف مدیریت بهینه منابع و جلوگیری از هدررفت آن کاهش مصرف کاغذ با دیجیتال سازی فرایندهای زنجیره تأمین: ارزیابی پیمانکاران، ارزیابی فنی مناقصات، اخذ تأییدیه‌ها، عدم صدور نسخه کاغذی دستور پرداخت و مبادله الکترونیکی اسناد افزودن فرایند بخش لجستیک، تاریخ تحویل و فرایند پرداخت به سیستم اتوماسیون بخش تأمین در برنامه‌های دیجیتال سازی زنجیره تأمین بهینه سازی و دیجیتالی کردن فرایندهای دبیرخانه، راهکار تجمیع پاکت نامه‌ها، بایگانی دیجیتالی مکاتبات سازمان، بازیافت و استفاده مجدد از مکاتبات کاغذی قدیمی ارائه محصولات راهکار سازمانی با ویژگی آثار مثبت زیست محیطی: سامانه مدیریت هوشمند ناوگان حمل و نقل، سیستم بی‌سیم واکه بدون نیاز به نصب دکل‌های ارتباطی، خدمات ابری و راهکارهای دیجیتالی آنلاین کردن فرایند تحویل مجدد مدارک به صورت بارگذاری در فروشگاه اینترنتی ایرانسل تغییر مالکیت آنلاین بدون حضور خریدار و فروشنده در مراکز ایرانسل و تنها از طریق فروشگاه اینترنتی ایرانسل اپلیکیشن سیستم ارسال کالا برای پیک‌های ایرانسل بدون چاپ کاغذی اطلاعات آدرس و محصول خریداری شده سیستم توزیع بهینه و هوشمند کالا بین نمایندگان و مشتریان ایرانسل، به منظور مدیریت میزان کالای موجود در بازار و توزیع متناسب آن و در نتیجه حمل و نقل کمتر اپلیکیشن پرتال فروش برای عاملین فروش به منظور تسهیل فرایند فروش و صرفه جویی در مصرف کاغذ حذف بسته بندی کاغذی سیم کارت‌ها از اواخر سال ۱۳۹۹

سایتهای BTS

راهکار نوآورانه مبتنی بر هوش مصنوعی، به منظور بهینه سازی مصرف انرژی در سایت‌های BTS شبکه ایرانسل، با روش تجزیه و تحلیل الگوهای ترافیک و خاموش کردن هوشمند سلول‌های کم مصرف راهکار کاهش استفاده از فولاد و بتن در مقاوم سازی سایت‌ها جایگزینی باتری‌های لیتیومی با باتری‌های اسیدی با مزیت چگالی انرژی بیشتر، زمان شارژ کوتاه تر، مدت زمان پشتیبانی بیشتر خاموش کردن چراغ‌های غیرضروری در کانکس‌های مخابراتی

مراکز داده

پروژه کاهش مصرف انرژی در سیستم‌های خنک کننده مراکز داده به واسطه سامان‌دهی فیبرها و کابل‌های LAN و سایر لینک‌ها، و ایجاد جریان هوای بهینه تر در محیط استفاده از راهکارهای مجازی سازی در سطح سرور و کاربر نهایی با هدف کاهش توان مصرفی افزایش توان و ظرفیت محاسباتی و ذخیره سازی با به روز رسانی و تغییر سخت افزار (مدرن سازی) راهکارهای کانتینری و استفاده بهینه از منابع سرمایه‌اشی و مصرف انرژی جایگزین کردن تجهیزات قدیمی با تجهیزات به روز به منظور عملکرد بهینه و کاهش مصرف انرژی استفاده از آخرین نسل ژنراتورها برای مراکز داده با رعایت استانداردهای زیست محیطی انتشار<sup>۱</sup>، طراحی شده برای بهبود کیفیت هوا و کاهش ذرات معلق

ساختمان‌ها

سیستم BMS برای ساختمان‌ها و تنظیم ساعات روشن و خاموشی سیستم‌های برودتی، حرارتی و روشنایی ساختمان‌ها و تنظیم دمای ساختمان‌ها بر اساس استانداردها بهبود کارایی و بازدهی سیستم‌های تهویه مطبوع دفاتر ایرانسل با رویکرد کاهش مصرف انرژی نصب درب و دیوار چینی در راه‌پله‌ها برای جلوگیری از تبادل گرما و سرما به داخل ساختمان تبدیل لامپ‌های پرمصرف فلورسنت به LED در ساختمان‌های ایرانسل عایق بندی بویلرهای موتورخانه برای جلوگیری از هدررفت انرژی نصب شیرهای الکترونیکی به منظور صرفه جویی در مصرف آب افزایش فضای سبز در محوطه‌ها و محیط اداری

# اقتصاد دیجیتال

فراگیری خدمات دیجیتال

تحول دیجیتال در صنایع بزرگ

کاهش شکاف دیجیتال

بومی سازی زنجیره تأمین

اشتغال زایی مستقیم و غیرمستقیم

زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

## فراگیری دیجیتال

ایرانسل با ارائه محتوا و خدمات دیجیتال، دسترسی به دنیای ارتباطات دیجیتال را تسریع می‌کند. این شرکت از طریق اپلیکیشن رایگان ایرانسل‌من، انواع خدمات در حوزه‌های مختلف آموزشی، خرید، سرگرمی و بازی را ارائه و امکان دسترسی طیف‌های مختلف جامعه به انواع سرویس و خدمات را فراهم کرده است.

### برنامه آموزشی برای کاربران

ایرانسل استفاده صحیح و مقرون به صرفه از خدمات و محصولات خود را از طریق انتشار مجموعه آموزشی در تمامی شبکه‌های اجتماعی ایرانسل به کاربران آموزش می‌دهد. در سال ۱۴۰۲، بیش از ۴۵ محتوای آموزشی برای بهبود تجربه مشتری منتشر شد. از جمله موضوعات این مجموعه می‌توان به استفاده صحیح از گوشی‌های موبایل، آموزش مدیریت اینترنت برای کاربران iOS، مدیریت مصرف بسته‌های مکالمه، اینترنت و پیامک، تبدیل سیم‌کارت‌ها به نسل چهارم و بهره‌مندی از سرعت بالاتر اینترنت، آموزش مدیریت حساب، نحوه فعال‌سازی اینترنت نسل پنجم و... اشاره کرد.

### بیشتر بخوانید

آموزش شبکه فروش: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۳۳

### سرویس‌های فعال ایرانسل

سوپرپ (ایرانسل‌من)، در بخش‌های متنوع سرویس‌های مربوط به اپراتور تلفن همراه، سرویس‌های دیجیتالی و تبلیغات فعالیت دارد که لیست سرویس‌های دیجیتال آن به شرح روبرو است.



### تعداد کاربران پلتفرم‌های دیجیتال تا پایان ۱۴۰۲

۲۵,۰۰۰,۰۰۰	میانگین کاربران فعال ماهانه سوپرپ ایرانسل من
۲۳,۰۰۰,۰۰۰	تعداد کاربران دارای کیف پول جیب جیب
۳۶۰,۰۰۰	تعداد کاربران فعال ماهانه جیب جیب
۶۴۵,۰۰۰	میانگین کاربران فعال ماهانه گیمینگ
۳۳,۸۷۹,۱۵۸*	تعداد کاربران («رسانه غنی») <sup>۱</sup>
۱,۷۰۰,۰۰۰	تعداد کاربران پلتفرم آموزشی دانا پلاس
۲۰۸۰**	تعداد تولیدکنندگان محتوا (محتوای آموزشی، موسیقی، فیلم و سریال)
۶,۰۳۸,۶۱۰	تعداد کاربران لنز
۶۴۸,۰۵۷	تعداد کاربران راویتو

- با توجه تغییر رویکرد ایرانسل در شمارش تعداد کاربران رسانه غنی در سال ۱۴۰۲ (کاربران یکتا به جای کاربران کل)، عدد سال ۱۴۰۲ متفاوت از سال پیش از آن است.
- اختلاف عددی تعداد تولیدکنندگان محتوا در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ به دلیل راه‌اندازی سرویس راویتو در سه ماهه پایانی سال ۱۴۰۱ است.

## تحول دیجیتال

### تحول دیجیتال در صنایع بزرگ

امروزه تحول دیجیتال و تغییر زیرساخت صنایع بزرگ برای بقای کسب و کارها و کارخانه‌ها امری ضروری است. تحول دیجیتال، فرصتی برای تولیدکنندگان این صنایع فراهم می‌کند تا علاوه بر ارتقای کارایی عملیاتی و افزایش حاشیه سود خود، جریان‌های درآمدی جدیدی را نیز ایجاد کنند. راهکارهای سازمانی ایرانسل با ارائه مجموعه‌ای از خدمات و محصولات، به نیازهای صنایع بزرگ در مسیر تحول دیجیتال پاسخ داده است.

سامانه مدیریت هوشمند ناوگان، تکنولوژی POC<sup>۱</sup>، راهکار یکپارچه نظارت تصویری ابری، خدمات ارتباطی ابری، خدمات ارتباطی شبکه دیتا، خدمات سازمانی سرویس‌های موبایل، خدمات دیجیتال، اینترنت اشیا و کارخانه متصل، خدمات مراکز داده و امنیت داده از جمله خدمات و راهکارهای سازمانی ارائه شده توسط ایرانسل برای تحول دیجیتال در صنایع مختلف است.

ایرانسل در زمینه توسعه زیرساخت ارتباطی به‌عنوان بسترساز فناوری‌های دیجیتال در حوزه‌های صنعتی، معدنی و کارخانه‌های تولیدی نقش مهمی ایفا می‌کند؛ صنایعی مانند: فولاد، آلومینیوم، مس، انواع صنایع فلزی و معدنی، پتروشیمی، نفت، گاز، پخش و پالایش و صنایع مصرفی (غذا و نوشیدنی، مراقبت‌های شخصی و پوشاک). فناوری دیجیتال در این صنایع، با استفاده از ابزارهایی چون سنسورهای هوشمند، عملیات خودکار، مرکز عملیات از راه دور، پلتفرم‌های یکپارچه و تجزیه و تحلیل پیشرفته، توانسته تأثیر بسزایی بر پایداری کسب و کارها داشته باشد.

بخش کسب و کار سازمانی ایرانسل همچنین با راه‌اندازی پنل‌های پیامکی و سیستم USSD رایگان برای سازمان‌های مختلف عمومی کشور از جمله سازمان بهزیستی، دانشگاه تهران، پلیس فتا، پلیس امنیت اقتصادی و... از برنامه‌ها و اقدامات مجموعه‌های مختلف کشور حمایت می‌کند.

#### آثار زیست محیطی راهکارهای سازمانی

##### خدمات ابری

استفاده بهینه از منابع انرژی و مراکز داده مشترک، کاهش تجهیزات، افزایش بهره‌وری و کاهش آلاینده‌های کربنی

##### سیستم بی سیم ایرانسل (واکه)

با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و دریافت خدمات از شبکه‌های امن ارتباطی موبایلی بدون احداث دکل‌های ارتباطی جدید

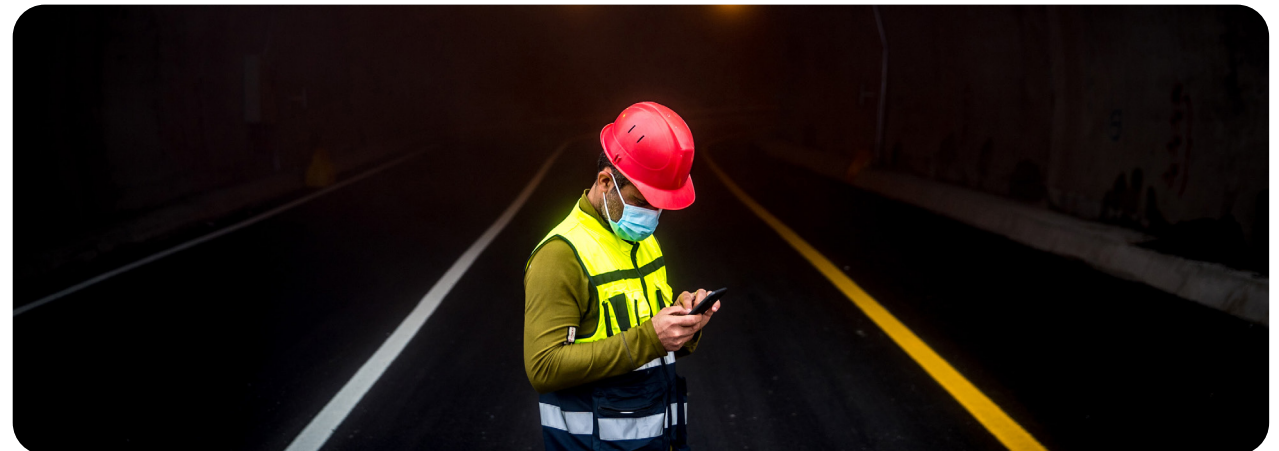
##### سامانه مدیریت هوشمند ناوگان

با مدیریت بهینه ناوگان، بهینه‌سازی خودکار مسیرها، نگهداری و تعمیر هوشمند، افزایش راندمان، کاهش اتلاف انرژی و آلاینده‌ها

رشد شاخص‌های  
کسب و کار سازمانی

نسبت به  
۱۴۰۲  
۱۴۰۱

مشتریان سازمانی فعال با حداقل یک تراکنش مالی	۵,۶%
حجم دیتای مصرفی مشتریان سازمانی	۳۵,۴%
کاربران فعال سازمانی	۲,۷%
مشترکان شبکه امن همراه	۳۸,۹%
مشتریان شرکتی	۱۲,۸%



## حمایت از کسب و کارها و ترویج راهکارهای نوآورانه

حمایت ایرانسل از رویدادهای مختلف با اهداف آموزشی، فرهنگ سازی و توسعه کاربردها، ایجاد فرصت اشتغال، گسترش فناوریهای نوظهور، حمایت از کسب و کارهای نوپا و دانش بنیان، تبادل ایده ها و برقراری ارتباطات مؤثر علمی و پژوهشی، ترویج زندگی هوشمند و یافتن راهکارهایی برای مقابله با چالش های روز، بر توسعه اقتصاد دیجیتال کشور مؤثر بوده است.

## همایش و نمایشگاه معدن کاری دیجیتال

دومین دوره این همایش با رویکرد تحول دیجیتال در صنایع، با همکاری راهکارهای سازمانی ایرانسل، برگزار شد. هدف این رویداد، گردهم آوردن ارکان تأثیرگذار این حوزه از جمله شرکت های بزرگ معدنی، شرکت های فناوری و دانش بنیان، دانشگاه ها، سرمایه گذاران و نخبگان داخلی و بین المللی بود تا انقلاب صنعتی نسل چهارم را به طور تخصصی بررسی کنند. راهکارهای سازمانی ایرانسل، با حضور در کارگاه های آموزشی، تجارب خود را در زمینه تحول دیجیتال در صنعت معدن با شرکت کنندگان به اشتراک گذاشت. همچنین با حضور در بخش نمایشگاهی این رویداد، خدمات و محصولات خود برای تحقق تحول دیجیتال در صنعت را معرفی کرد. راهکارهای نوین دیجیتال بر بستر شبکه 5G، راهکار پیامک مبتنی بر موقعیت جغرافیایی، راهکار NB-IoT<sup>۱</sup> مبتنی بر فناوری اینترنت اشیا، راهکار پیاده سازی سیستم های ناوگان سبز، راهکار شبکه خصوصی Private LTE (4G) و راهکار سیستم بی سیم واکه، از جمله خدمات و محصولات راهکارهای سازمانی ایرانسل است.

## ایرانسل لبز

مجموعه ایرانسل لبز، با هدف تعمیق ارتباط ایرانسل با جامعه دانشگاهی و کمک به مراکز علمی، استارت آپ ها و شرکت های فناوری و با مأموریت انجام فعالیت های تحقیق و توسعه، نوآوری و تجاری سازی در زمینه شبکه ارتباطات و فناوری اطلاعات و کسب و کارهای پیرامونی، تأسیس شده است. همچنین، این مجموعه با کمک مراکز علمی و پژوهشی داخل و خارج از کشور، اعم از دانشگاه ها، شرکت های دانش بنیان، استارت آپ ها و شرکت های فناوری، با هدف تأمین نیازمندی های بازار ICT فعالیت می کند. چشم انداز ایرانسل لبز، پیشگام بودن در توسعه منابع

انسانی و زیرساخت های تحقیقاتی اقتصاد دانش بنیان در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات و دستیابی به جایگاه برترین شرکت ملی در زمینه خلق محصولات و خدمات این حوزه است. «بخش تحقیق و توسعه»، «مرکز نوآوری ایرانسل» و «آکادمی ایرانسل»، از جمله بخش های اصلی آن هستند. ایرانسل، با راه اندازی این مجموعه، در پی حرکت در مسیر گسترش خدمات متنوع و توسعه سبک زندگی دیجیتال و خلق آینده ای همگام با تحولات دنیای دیجیتال است تا با بهره گیری از فناوری های برتر در حوزه های مختلف، خلق ارزش کند.

## آکادمی ایرانسل

## ۱۳۵ هزار نفر ساعت آموزش

۷۱ درصد حضوری ۲۹ درصد آنلاین

گروه هدف	محتوا و سرفصل ها
کارکنان ایرانسل	دوره های مدیریتی
شرکت های مطرح	دوره های تکنیکال (برنامه نویسی، هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، دواپس <sup>۲</sup> و...)
در حوزه ICT	
عموم جامعه	

## فعالیت های مرکز نوآوری ایرانسل

- ▶ پروژه بومی سازی ابزارهای بهینه سازی تیم های شبکه ایرانسل
- ▶ پروژه بومی سازی ابزارهای مدیریت برای واحدهای عملیاتی
- ▶ توسعه و بهینه سازی فرآیندهای مدیریت پیمانکاران شبکه
- ▶ نصب مودم برای توسعه طرح فیبر نوری کشور
- ▶ به کارگیری راهکارهای AI برای عملیات شبکه و بهینه سازی عملیات ها
- ▶ بهبود زمان پاسخ و کارایی سیستم در مدیریت و تجزیه و تحلیل داده های بزرگ



## تحول دیجیتال

## برگزاری کارگاه‌ها (۴) (۸)

## کارگاه راه‌اندازی سایت با استفاده از تجهیزات هوای و نوکیا

این کارگاه‌ها با همکاری واحد شبکه ایرانسل، مرکز توسعه سخت‌افزار ایرانسل‌بیز و آکادمی ایرانسل، با هدف تربیت و پرورش پرسنل متخصص و ماهر در حوزه راه‌اندازی سایت برگزار شد. این دوره‌ها، از طریق ایجاد محیط آزمایشگاهی Testbed مجهز به تجهیزات نوکیا، هوآوی و اریکسون مطابق با سایت‌های نسل ۲، ۳ و ۴ موبایل، برای پیمانکاران در سراسر کشور طراحی شد. پس از پایان دوره، شرکت‌کنندگان قادر به پیگیری کامل و راه‌اندازی سایت بودند.



## کارگاه تخصصی ترندهای فناوری و نوآوری

این کارگاه، به مدت ۸ ساعت و با حضور اساتید بین‌المللی برای مدیران ارشد سازمان‌ها برگزار شد. در این کارگاه، رهبران حاضر از ایرانسل به عنوان مجموعه پیشرو در تحقق تحول دیجیتال و رهبران سایر سازمان‌ها، در کنار پروفیسور پیتر گلدن هویس، درباره موضوعاتی از جمله تغییر معماری ذهن و فکر کردن همچون یک آینده‌پژوه، فرصت‌های نوظهور تکنولوژیک برای ساخت شرکت‌های پیشرو، هوش مصنوعی و کاربردهای متعدد آن برای اتوماسیون در سازمان‌ها و خلق فرصت‌های

جدید، توسعه تفکر استراتژیک رهبران سازمان‌ها هم‌راستا با تغییرات فناوری، تحلیل روندهای آینده و آینده‌نگری رهبران حوزه دیجیتال، به بحث و تبادل نظر پرداختند.



## کارگاه توسعه رهبری با هوش مصنوعی

این کارگاه نیز با حضور اساتید بین‌المللی و رهبران سازمان‌ها و پروفیسور جولیو توسکانی، متخصص هوش مصنوعی و رهبری استراتژیک، با موضوع تأثیر هوش مصنوعی بر رهبری به منظور توسعه تفکر استراتژیک و بهره‌وری از تکنولوژی‌های برتر در عصر دیجیتال برگزار شد. در این فرصت یک روزه، تیم‌های رهبری ایرانسل و سایر سازمان‌ها با همکاری پروفیسور توسکانی، فرایندهای حیاتی استفاده موفقیتهای آمیز از هوش مصنوعی را معرفی کردند. هدف اصلی از این کارگاه، توانمندسازی و تجربه تفکر استراتژیک در زمینه تخصصی هر فرد در محیط‌های تحول دیجیتال است.



## کارگاه تیم‌سازی

کارگاه‌هایی در حوزه‌های توسعه منابع انسانی، توسعه فردی، اصول سرپرستی و چالش‌های رهبری برای مدیران کل، مدیران ارشد و کارکنان سازمان‌های همکار اعم از شرکت مپنا، اسنپ، گلدیران، آراین پارس موتور، فناپ و... با حضور اساتید سرشناس در این حوزه برگزار شد.



## شکاف دیجیتال

مفهوم «شکاف دیجیتال» به نابرابری‌های موجود در زمینه دسترسی به ارتباطات و فناوری اطلاعات اشاره دارد. این شکاف مانعی برای دسترسی به منابع سیاسی، اقتصادی و اجتماعی است. دونا برابری عمده در زمینه کاهش شکاف دیجیتال، نداشتن دسترسی به تکنولوژی‌های ارتباطات و اطلاعات و همچنین نداشتن دانش لازم برای استفاده از اینترنت است. در نتیجه تلاش‌های دو دهه گذشته، ۹۲٫۷ درصد جمعیت کشور، تحت پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل قرار گرفته‌اند و فعالیت‌های آتی سازمان، برگسترش شبکه برای بهره‌مندی درصد باقی‌مانده تمرکز دارد.



### سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها

فناوری‌های نوین مخابراتی مانند 5G، فیبر نوری، اینترنت اشیا، راهکارها و مدل‌های ارتباطی، هوش مصنوعی، امنیت سایبری، پردازش ابری و بسترهای تبادل و ارائه API، موجب رشد اقتصاد دیجیتال می‌شوند. در نتیجه فعالیت مستمر برای گسترش زیرساخت شبکه و به منظور توسعه اقتصاد دیجیتال، حدود ۷۵ میلیون نفر از جمعیت ایران، تحت پوشش اینترنت پرسرعت ایرانسل قرار دارند. تنها در سال ۱۴۰۲، ایرانسل با اقداماتی چون افزایش تقریباً دوبرابری سایت‌های شبکه 5G و اجرای بیش از ۳۰۰ کیلومتر پروژه فیبر نوری با بیش از ۳۰۰ سایت فیبر به تعهد خود مبنی بر تقویت زیرساخت‌های شبکه ارتباطی پایبند بوده است.

به طور کلی، ایرانسل برای توسعه زیرساخت شبکه در سال ۱۴۰۲، بیش از ۶۰ هزار میلیارد ریال سرمایه‌گذاری کرده که منجر به شتاب‌دهی به ایجاد زیرساخت‌های اقتصاد دیجیتال، رشد ترافیک دیتا و ترویج زندگی دیجیتال شده است.

### وضعیت شکاف دیجیتال از منظر پوشش شبکه ارتباطی

۷,۳%

درصدی از کل جامعه که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند

۱%

درصدی از جمعیت شهری که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند

۳۱%

درصدی از جمعیت روستایی که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند

بهبود شاخص نسبت به ۱۴۰۱

تا پایان ۱۴۰۲

### طبقه‌بندی شکاف دیجیتال

۱۹%

۱۶۴,۳۸۴

جمعیت شهری که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند

۱۳%

۶,۲۱۳,۵۶۶

جمعیت روستایی که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند

میزان رشد نسبت به ۱۴۰۱

تا پایان ۱۴۰۲

### توسعه زیرساخت مخابراتی و ارتباطی به نفع اقتصاد دیجیتال

۴%

۱۷,۰۷۵

سایت‌های 2G

۶%

۱۷,۱۱۶

سایت‌های 3G

۷%

۱۷,۳۹۶

سایت‌های 4G

۱۰۸%

۸۴۷

سایت‌های 5G

۹%

۴,۰۲۸

کیلومتر فیبر نوری

۲۲%

۲,۱۳۴

تعداد سایت‌های متصل به فیبر

۱%

۲,۱۶۲

تعداد رک‌های مراکز داده و سویچ

## شکاف دیجیتال

## کاهش شکاف دیجیتال ۳ ۶ ۷

با شاخص پوشش شبکه 3G، دسترسی به شبکه ارتباطی و با بررسی پوشش شبکه 4G، وضعیت شکاف دیجیتال را می‌توان سنجید. اگر گسترش اینترنت پرسرعت 4G را مهم‌ترین مبنای کاهش شکاف دیجیتال بدانیم، اپراتورها باید روند گسترش اینترنت پرسرعت را تسریع کرده و بدین ترتیب یکی از اصلی‌ترین مؤلفه‌های شکاف دیجیتال، به‌عنوان معضلی اجتماعی-اقتصادی رو به کاهش خواهد رفت.

شاخص زیرساخت ارتباطی  
برای سنجش شکاف دیجیتال

تا پایان ۱۴۰۲

۹۲,۷%

افراد تحت پوشش شبکه 3G

۸۲,۶۳%

افراد تحت پوشش شبکه اینترنت پرسرعت 4G

## ضریب نفوذ و تجربه مشتریان

+ ۳,۴۲%

(۱۴۰۱: ۳,۶۷%)

اختلاف نمره خالص ترغیب‌کنندگان  
با اپراتور رقیب<sup>۱</sup>

۱,۴۵%

(۱۴۰۱: ۱,۸%)

مشترکان روی گردان<sup>۲</sup>

۸۶,۶۱%

(۱۴۰۱: ۸۴,۱%)

ضریب نفوذ تلفن هوشمند<sup>۳</sup> نسبت به  
کل مشترکان ایرانسل

۷۰,۴۶%

(۱۴۰۱: ۶۶,۴۱%)

ضریب نفوذ برنامه کاربردی ایرانسل من<sup>۴</sup>  
نسبت به کل مشترکان دیتای فعال

۳۳,۷۱%

(۱۴۰۱: ۳۱,۵۵%)

درصد فروش از طریق کانال‌های دیجیتال

به‌طور کلی، اصلی‌ترین اقدامات ایرانسل به‌منظور کاهش شکاف دیجیتال، به‌گسترش زیرساخت شبکه ارتباطی و تحت پوشش قراردادن تعداد بیشتری از افراد جامعه، مربوط می‌شود. این اقدامات زیربنایی، بستر کاهش شکاف دیجیتال را فراهم می‌کند.

## نتایج اقدامات برای کاهش شکاف دیجیتال در سال ۱۴۰۲

۹۷۹

تعداد سایت‌های BTS جدید بهره‌برداری شده

۴۱۴,۹۵۶

تعداد افراد جدید تحت پوشش شبکه ارتباطی قرار گرفته

۳۸۸

تعداد سایت‌های BTS شهری جدید بهره‌برداری شده

۱۴

تعداد شهرهای جدید تحت پوشش قرار گرفته

۱۰۳,۶۱۰

تعداد افراد جدید تحت پوشش قرار گرفته در مناطق شهری

۵۷۵

تعداد سایت‌های BTS روستایی جدید بهره‌برداری شده

۱,۰۰۴

تعداد روستاهای جدید تحت پوشش قرار گرفته

۳۱۱,۳۴۶

تعداد افراد جدید تحت پوشش قرار گرفته در مناطق روستایی

۱۶

تعداد سایت‌های BTS جدید در بنادر، فرودگاه‌ها،  
مناطق صنعتی، گردشگری و ...

۵۰۰

کیلومتر جاده‌های جدید تحت پوشش قرار گرفته



## مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین

ایرانسل به‌عنوان بزرگ‌ترین اپراتور دیجیتال ایران، عملیات زنجیره تأمین پیچیده‌ای را مدیریت می‌کند. در سال ۱۴۰۲ بالغ بر ۶۵۹ تأمین‌کننده محصولات و خدمات در زنجیره تأمین ایرانسل دخیل بوده‌اند. این شرکت برای اطمینان از تداوم فعالیت‌هایش، به قوانین و استانداردهایی مانند آیین‌نامه معاملات داخلی و آیین‌نامه جرایم پایبند است. ایرانسل همواره در تلاش است تا با به‌کارگیری راهکارهای نوین، کارایی فرایندهای خود را ارتقا دهد و راه‌اندازی سیستم انبارداری یکپارچه، گامی مهم در این زمینه به شمار می‌رود. این سیستم که برپایه سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان بنا شده، وظیفه یکپارچه‌سازی داده‌ها و اطلاعات را در طول فرایندهای زنجیره تأمین بر عهده دارد. ایرانسل با استفاده از این سیستم می‌تواند موجودی کالاها را در هر لحظه به‌طور دقیق رصد کند و برنامه‌ریزی پروژه‌ها را به‌صورت دقیق‌تر انجام دهد. سیستم انبارداری یکپارچه، امکان تهیه گزارش‌های متنوع و دقیق را متناسب با نیاز هر بخش فراهم می‌کند و با خودکار کردن بسیاری از کارها، انجام امور را به طرز چشمگیری ساده‌تر کرده است.



### ۱) مدیریت ریسک زنجیره تأمین

ایرانسل ریسک‌های موجود در زنجیره تأمین را به‌طور فعال شناسایی می‌کند و به‌منظور مدیریت ریسک‌های این حوزه، پیمانکاران خود را بر اساس حجم، مبلغ و نوع خریدشان دسته‌بندی کرده، و شرکت‌های موجود در هر دسته را بر اساس سطح اهمیت، به‌صورت دوره‌ای ارزیابی می‌کند. از جمله مهم‌ترین ریسک‌های زنجیره تأمین و راهکار ایرانسل در قبال آن‌ها، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

ریسک زنجیره تأمین	راهکار ایرانسل
نوسانات نرخ ارز	انعقاد قراردادهای ریالی برای خرید تجهیزات و وارداتی
تحریم	حمایت و خرید از شرکت‌های داخلی

ایرانسل برای حفظ ایمنی و امنیت زنجیره تأمین خود دو اقدام اساسی دارد:

- امضای قرارداد عدم افشا<sup>۱</sup> با تأمین‌کنندگان
- الزام پایبندی به سیستم سلامت، ایمنی و محیط‌زیست<sup>۲</sup> برای عقد قرارداد با پیمانکاران

بر اساس آمار حوادث مربوط به سال‌های گذشته، تعداد متوسط حوادث منجر به فوت در هر سال، میانگین دو نفر بوده که این تعداد در سال ۱۴۰۱ به چهار نفر افزایش یافت. خوشبختانه با اجرای نظارت بیشتر و موثرتر ایرانسل روی پیمانکاران و مجاب کردن آن‌ها به رعایت قوانین و مقررات ایمنی و همچنین مفاد ضمیمه قراردادهای و پیگیری برای بهبود مستمر، این آمار در سال ۱۴۰۲ به صفر رسیده و خوشبختانه هیچ حادثه منجر به فوت یا معلولیت دائم در هیچ یک از پروژه‌ها اتفاق نیفتاده است.

تعداد تأمین‌کنندگان ایرانسل در سال ۱۴۰۲	۶۵۹	(۱۴۰۱:۵۷۲)
تعداد سفارش‌های خرید ثبت شده در سال ۱۴۰۲	۱۰,۷۸۸	(۱۴۰۱:۹,۵۷۹)
تعداد تأمین‌کنندگان جدید ثبت شده	۲۱۵	(۱۴۰۱:۲۰۷)
تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان که در سال ۱۴۰۲ پایان یافته	۱۸۰	(۱۴۰۱:۲۰۵)
تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان در سال ۱۴۰۲	۱۹۴	(۱۴۰۱:۲۸۵)
تعداد تأمین‌کنندگانی که سفارش خرید بالای ۳ میلیارد ریال داشتند	۶۰۷	(۱۴۰۱:۴۸۶)
تعداد تأمین‌کنندگانی که سفارش خرید ریالی به ثبت رسانده‌اند	۱,۳۶۱	(۱۴۰۱: ۱,۱۸۷)
تعداد جلسات ارزیابی و بازدید از تأمین‌کنندگان	۵۴	(۱۴۰۱:۷۲)
درصد مبالغ پرداختی به تأمین‌کنندگان داخلی نسبت به کل	۷۳	(۱۴۰۱:۳۵)
تعداد تأمین‌کنندگانی با نمره ارزیابی اولیه بیشتر از ۶۰	۲۰۰	(۱۴۰۱:۱۰۰)
تعداد تأمین‌کنندگانی با نمره ارزیابی اولیه کمتر از ۶۰	۵۰	(۱۴۰۱:۱۱)

## مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین

### بومی سازی ۷

بومی سازی زنجیره تأمین به معنای توسعه و استفاده از منابع داخلی برای تأمین نیازهای یک سازمان است. این فرایند شامل تولید تجهیزات، نرم افزارها، خدمات و زیرساخت های مورد نیاز در داخل کشور، به جای واردات آن ها از خارج است. بومی سازی زنجیره تأمین می تواند مزایای متعددی چون کاهش واردات، ایجاد اشتغال، افزایش توانمندی های فناورانه، کاهش هزینه ها و افزایش قابلیت کنترل و نظارت را به همراه داشته باشد. البته توجه به مؤلفه های کیفیت، بهینه بودن قیمت و رقابت پذیری، در مراحل مختلف پروژه های بومی سازی الزامی است. ایرانسل در حال اجرای برنامه های بومی سازی اقلام مورد نیاز در توسعه شبکه فیبر است که منجر به توسعه زیرساخت ها، افزایش سرعت اینترنت و نیز اشتغال زایی برای افراد می شود.

### بومی سازی تعمیرات تجهیزات و ماژول های شبکه ۷ ۸

#### توسعه مرکز تعمیر و نگهداری و برگزاری دوره های آموزشی

پشتیبانی فنی و تعمیر و نگهداری شبکه ایرانسل، پیش تر توسط پیمانکاران خارجی و در قالب «تعمیر و بازگشت» انجام شده است. در حال حاضر، همکاری با این شرکت ها با مشکلاتی همراه است. مرکز تعمیرات ایرانسل با هدف ایجاد مرکزی برای پشتیبانی فنی درازمدت از انواع تجهیزات، آنتن های مخابراتی، ماژول ها، منابع تغذیه و... و تاب آوری شبکه راه اندازی شد. فعالیت های این مرکز شامل توسعه زیرساخت، جذب نیروهای متخصص و تعمیر ماژول های مخابراتی است. در سال ۱۴۰۲، ۹،۱۳۰ مورد از تجهیزات شبکه، شامل سیستم ماژول های شرکت های اریکسون، هواووی، ZTE، نوکیا و...، انواع آنتن ها و پنل ها تعمیر شد. همچنین، این مجموعه برای افزایش دانش پرسنل، دوره های فنی با همکاری آکادمی ایرانسل برگزار کرده است.

### برنامه توسعه ارتباطات با شرکت ها، دانشگاه ها و مراکز

#### علمی-تحقیقاتی

در راستای تقویت ارتباط صنعت و دانشگاه و بهره مندی از ظرفیت اساتید دانشگاه های برتر کشور، حمایت از طرح های پژوهشی متناسب با نیازمندی های ایرانسل، در دستور کار قرار گرفته است. همچنین، در راستای پیشبرد بهتر پروژه های بومی سازی، از ظرفیت شرکت های دانش بنیان نیز استفاده شده است. برخی اقدامات صورت گرفته ذیل این برنامه در سال ۱۴۰۲، عبارتند از: عقد تفاهم نامه همکاری با حداقل یک دانشگاه در زمینه بومی سازی تجهیزات سخت افزاری شبکه موبایل، بازدید از شرکت های دانش بنیان فعال در سندیکای مخابرات کشور و تعریف عناوین پژوهشی و حمایت از پایان نامه های مرتبط در مقطع دکتری و کارشناسی ارشد.

### بومی سازی طراحی و ساخت تجهیزات و ماژول های

#### شبکه ۷ ۸

#### طراحی و ساخت آنتن های ۸ بانده و بومی سازی این تکنولوژی

تعداد ۳۵ آنتن در سال ۱۴۰۱، در راستای استراتژی بومی سازی زیرساخت های سخت افزاری، تولید و در شبکه ایرانسل تست شد. تعداد ۱۶۶ آنتن ۸ بانده نیز در سال ۱۴۰۲ تولید و در شبکه ایرانسل بهره برداری شد. با بومی سازی تکنولوژی این آنتن ها می توان متناسب با نیاز شبکه ایرانسل، طراحی ها را بهینه سازی و بدون وابستگی به تأمین کنندگان خارجی، تجهیزات مورد نیاز شبکه را تأمین کرد.

#### طراحی و ساخت لینک رادیویی

از دیگر پروژه های بومی سازی، طراحی و ساخت لینک رادیویی باند E است. لینک های رادیویی نقطه به نقطه با هدف ارتباط ایستگاه های پایه با مراکز مخابراتی و همچنین بین مراکز مخابراتی درون شهری و بین شهری، در کنار فناوری های فیبر نوری و ماهواره قرار دارند. لینک های

رادیویی پر ظرفیت، از تجهیزات اصلی در زیرساخت صنعت مخابرات کشور به شمار می روند و کاربرد اصلی آن ها به عنوان شبکه های تلفن همراه خصوصاً در نسل های چهارم و پنجم روزه روز در حال توسعه است. در حال حاضر این لینک های رادیویی از راه واردات تأمین می شوند. در شرایط تحریم و مشکلات اقتصادی، سرمایه گذاری برای تولید این محصول راهبردی به صورت بومی، اقدامی بنیادی و ضروری تلقی می شود.

#### طراحی و ساخت آنتن هیبریدی

با توجه به نیاز به پوشش رادیویی در چندین باند فرکانسی، برای افزایش باندهای فرکانسی لازم است تا تعداد آنتن های بیشتری در سایت های BTS نصب شود. با استفاده از آنتن های چند بانده می توان با هزینه ساخت افزاری کمتر از چندین باند فرکانسی بهره برد و بر محدودیت های نصب آنتن جدید غلبه کرد. آنتن چند بانده هیبریدی ۳۲ پورته می تواند همزمان TD و FD را در باندهای فرکانسی پایین و بالا پشتیبانی کند. به همین دلیل پروژه های در زمینه تحقیق و توسعه، طراحی و ساخت آنتن های هیبریدی ایستگاه پایه ۳۲ پورته منطبق بر نیازمندی شبکه اپراتورهای داخلی، تعریف شد. نتایج این رویکرد و پروژه می تواند منجر به کاهش هزینه، چابکی بیشتر، کاهش ریسک عدم حضور تأمین کنندگان خارجی و تداوم کسب و کار و بومی سازی این تجهیزات شود.

### حمایت از بومی سازی تجهیزات شبکه فیبر نوری ۷ ۸

با توجه به اهمیت توسعه شبکه فیبر نوری در کشور و نیاز به تجهیزات متنوع در لایه های مختلف آن، ایرانسل در سال ۱۴۰۲ به منظور بومی سازی تجهیزات مورد نیاز، از تولید کنندگان داخلی در این حوزه حمایت کرده است. این اقلام و تجهیزات شامل مودم فیبر نوری، دستگاه سیستم انتقال نوری، کابل فیبر نوری هوایی، میکرو کابل، میکرو داکت و مفصل فیبر نوری است.

## اشتغال زایی

علی‌رغم اشتغال‌زایی برای بیش از ۷ میلیون نفر از طریق سرمایه‌گذاری در شرکت‌های بزرگی چون اسنپ، فعالیت‌های اصلی و عملیات جاری سازمان، منجر به اشتغال‌زایی برای تعداد زیادی از افراد جامعه شده است. همچنین، شایا (شبکه ارتباطی یکپارچه ایرانسل) با به‌کارگیری زیرساخت فناوریانه به‌روز و مدیریت بهینه منابع انسانی و عملیات، گستره استخدام نیروی کار ایرانی را به بیش از ۷۰ شهر در کشور، با تمرکز بر مناطق کم‌برخوردار با هدف افزایش نرخ اشتغال در این مناطق، توسعه داده است.

### خلق موقعیت اشتغال مستقیم و غیرمستقیم

اشتغال‌زایی مستقیم	کارکنان، مشاوران و ...	بیش از ۳ هزار نفر
اشتغال‌زایی غیر مستقیم	شبکه زنجیره تأمین	بیش از ۴ هزار نفر
	شبکه فروش	بیش از ۳۰ هزار نفر

### حمایت از ششمین نمایشگاه کار ایران

ششمین نمایشگاه کار ایران به‌عنوان بزرگترین رویداد تعاملی کارجویان و کارفرمایان، با حمایت ایرانسل، به‌عنوان یکی از سه برند کارفرمایی برتر از نگاه مخاطبان، و حضور برترین سازمان‌ها و شرکت‌ها برگزار شد. در این رویداد، فرصت گفت‌وگوی بی‌واسطه بین کارجویان با مدیران و کارشناسان جذب و استخدام ایرانسل و سایر سازمان‌های بزرگ فراهم شد. سازمان‌های شرکت‌کننده، موقعیت‌های شغلی مختلف را ارائه و کارجو را مراجع به نمایشگاه، علاوه بر کسب اطلاعات درباره شرکت‌ها و ارسال رزومه، با نمایندگان هر سازمان به‌طور مستقیم گفت‌وگو می‌کردند. همچنین، با برگزاری دو کارگاه تخصصی توسط تیم شرکای تجاری منابع انسانی و تیم تجربه و تعلق خاطر کارکنان ایرانسل، علاقه‌مندان به مفاهیم منابع انسانی با تجارب ایرانسل در این حوزه آشنا شدند.



## زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

### کیفیت اینترنت

شاخص‌های متنوعی برای سنجش کیفیت اینترنت تعریف شده است که در کنار هم قرار گرفتن این شاخص‌ها می‌تواند وضعیت کلی کیفیت اینترنت را مشخص کند. بر این اساس، سیستم فرایند سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، اپراتورهای تلفن همراه کشور را با شاخص‌های کیفیت اینترنت ارزیابی کرده است.

اولین و ملموس‌ترین شاخص در این حوزه، سرعت اینترنت است. شاخص بعدی، Packet Loss Rate (PLR) است که نشان‌دهنده نسبتی از بسته‌های دیتا است که توسط فرستنده ارسال می‌شوند ولی از جانب گیرنده دریافت نمی‌شوند. به‌طور کلی این شاخص، عملکرد شبکه را تبیین می‌کند. شاخص Jitter، میزان تغییر در تأخیر زمانی بین ارسال و دریافت سیگنال‌ها در ارتباطات شبکه را نمایان می‌کند. شاخص Round Trip Time (RTT)، اشاره به مدت زمانی دارد که طول می‌کشد تا سیگنال ارسال شود، به انضمام زمانی که برای تأیید دریافت سیگنال نیاز است.

### متوسط روزانه شاخص‌های سنجش کیفیت اینترنت در سال ۱۴۰۲

۱۴۴ Mbps	5G Speed
۰,۸۹ %	PLR
۴,۶۵ ms	Jitter
۹۵,۷ ms	Round Trip Time (RTT)

### توسعه پروژه‌های فیبر نوری

در سال گذشته، بالغ بر ۳۰۰ کیلومتر شبکه فیبر نوری در سطوح شهری احداث شده است. برای این منظور، بالغ بر ۱,۲۱۷ کیلومتر حفاری صورت گرفته است.

کاهش عرض حفاری با استفاده از روش میکروترنچینگ به عرض ۷ الی ۱۰ سانتی متر و عمق ۴۵ سانتی متر که باعث کاهش

تخریب محل حفاری، افزایش سرعت پروژه و کاهش عبور از معارضات می‌شود.

استفاده از میکروداکت‌های ۷ کاناله که باعث تضمین توسعه پذیری شبکه و پوشش نیازمندی‌های آتی در رابطه با زیرساخت شبکه خواهد شد. به عبارت دیگر، هر یک از کانال‌های میکروداکت احداث شده قابلیت انشعاب‌گیری و شوتینگ فیبر نوری به صورت جداگانه را دارد.

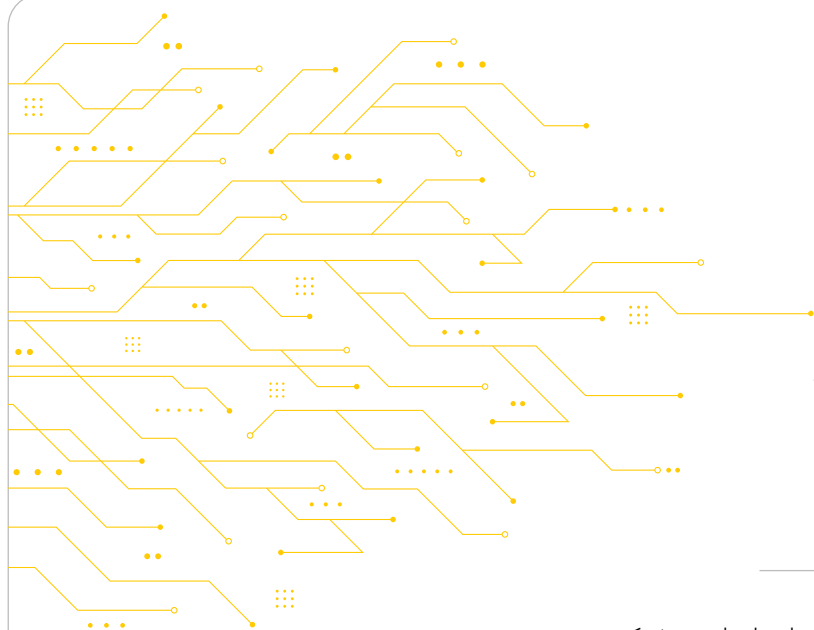
از میکروفیبر نوری برای سرویس‌دهی به سایت‌های موبایل، تأمین زیرساخت لازم برای تجهیزات انتقال موجود در شبکه استفاده می‌شود. میکروفیبرها از نوع Low Loss بوده و نسبت به کابل‌های قدیمی نظیر کابل‌های کانالی یا خاکی، بهینگی و قابلیت بالاتری دارند.

کلیه تجهیزات پسیو به کاررفته در شبکه زیرساختی ایرانسل، تجهیزات بومی بوده و کلیه تأییدیه‌های آزمایشگاهی مرجع در رابطه با محصول استفاده شده، اخذ شده است.



## زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

### به کارگیری مسئولانه هوش مصنوعی و فناوری های نو ۱۰ ۸ ۷ ۶ ۳



به کارگیری الگوریتم های یادگیری ماشین در پروژه های مختلف برای بهینه سازی تجربه مشترکین در گذشته و خلق تجربه مشابه برای مشترکین جدید  
طراحی مدل پیش بینی ریزش مشترکان بر مبنای شناخت دقیق مشترکان فعال با احتمال خروج از شبکه و انجام اقدامات پیشگیرانه  
طراحی مدل تعاملی منطقه ای با الگوریتم های یادگیری ماشین بر اساس داده های ترافیک سرویس مکالمه و استخراج پروفایل هر منطقه به منظور انجام اقدامات متناسب برای بهبود عملکرد ایرانسل از طریق ارجاع نتایج تحلیل به تیم های مشخص فنی و تجاری

پاسخ به سوالات مشترکان، رسیدگی به نیاز آن ها و ارائه بهترین راه حل با بهره گیری از هوش مصنوعی  
مدیریت و پاسخ به تعداد نامحدودی گفتگو از کانال های مختلف مانند مکالمات تلفنی، برنامه ها و پورتال های مختلف  
مدیریت اتصال تماس ها به کارمندان مرکز تماس و ادغام این قابلیت با سیستم های دیگر  
ارائه مداوم آموزش های نوین برای خدمت رسانی بهتر به مشترکان بر اساس آخرین فناوری های هوش مصنوعی

بهینه سازی کمی و کیفی شبکه، شکایت مشترکان، درایو تست در مناطق مشکل دار، رضایت مندی مشتری، استفاده بهینه از منابع رادیویی شبکه و...  
بهینه سازی عملکرد و کارایی مؤثرتر در شبکه و تجزیه و تحلیل داده های شبکه مانند الگوهای ترافیکی، قدرت سیگنال و رفتار کاربران و تنظیم پارامترهای شبکه به صورت پویا و اختصاص منابع به صورت بهینه  
تخصیص و مدیریت منابع طیف به صورت پویا و بهینه با الگوریتم های هوش مصنوعی با نظارت مداوم بر استفاده از طیف و انطباق با شرایط تغییر، بهبود ظرفیت و عملکرد کلی شبکه  
پیش بینی وضعیت کیفی شبکه، قبل از اعمال تغییرات در تنظیمات شبکه  
اعمال و بازگرداندن تغییرات موقت به دلیل تغییر در وضعیت شبکه یا پروفایل های ترافیک  
پشتیبانی فعال از مشترکان با پیش بینی احتمال کاهش کیفیت خدمات و شناسایی علت اصلی، با تجزیه و تحلیل داده های سیستم مدیریت مشتریان  
رویکرد پیشگیرانه و پیش بینی هرگونه کاهش عملکرد آینده بر اساس داده های فعلی و سابقه عملکرد  
مدیریت هوشمند ظرفیت شبکه در روزهای خاص، مانند رویداد نوروز یا تنظیم پارامتر بر اساس رفتار شبکه در بازه های زمانی قبلی  
مدیریت هزینه های مصرف برق تمام سایت ها (برای تخمین هزینه و مصرف سایت های جدید بر اساس داده های سایت های فعلی، لایه ها و روند مصرف)  
استفاده از الگوریتم هایی برای پیش بینی ترافیک به عنوان مرجع  
گسترش شبکه با برنامه ریزی هوشمند از طریق جمع آوری یکپارچه انواع داده ها و پایگاه داده برای تهیه گزارش های مختلف و داشبوردهای سطح بالا  
تعیین سهم تولید درآمد (ترافیک) از هر مکان، پیش بینی درآمد و تخمینی از بازگشت سرمایه گذاری و امکان جایگزینی بهتر برای سایت های روستایی در مکان های بهتر، همراه با به روزرسانی  
تحلیل ها با ارائه داده های جدید سرشماری و پوشش جمعیتی  
تعیین زمان درست مدرن سازی سایت ها

راهکارهای فناوریانه خلق ارزش برای مشترکان

آواتار (دستیار هوش مصنوعی)

راهکارهای مبتنی بر هوش مصنوعی در پروژه های شبکه



---

پیوست

---

## شاخص‌های عملکردی ESG

۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	واحد	محیط زیست
۳,۰۷۱,۰۳۷	۲,۷۴۸,۵۷۸	۲,۴۶۱,۱۸۱	۲,۳۴۳,۶۵۶	-	GJ	مجموع مصرف انرژی (محدوده ۱ و ۲)
۳,۰۳۷,۶۵۴	۲,۶۹۹,۹۶۵	۲,۳۶۴,۲۶۹	۲,۲۳۲,۸۷۱	-	GJ	مصرف برق
۱۳,۳۱۲	۱۸,۱۵۷	۲۳,۸۱۷	۲۰,۱۶۳	-	GJ	مصرف گازوئیل
۲۰,۰۷۰	۳۰,۴۵۶	۷۳,۰۹۵	۹۰,۶۲۲	-	GJ	مصرف بنزین و گاز طبیعی
۵۵۲,۵۴۲	۴۹۱,۵۸۹	۴۳۳,۳۲۳	۴۰۹,۶۹۴	-	tCO <sub>2</sub> e	انتشار گازهای گلخانه‌ای (محدوده ۱ و ۲)
۴,۰۷۶	۴,۰۹۶	۶,۴۴۱	۶,۵۳۶	-	tCO <sub>2</sub> e	محدوده ۱: انتشار مستقیم
۵۴۸,۴۶۵	۴۸۷,۴۹۴	۴۲۶,۸۸۲	۴۰۳,۱۵۷	-	tCO <sub>2</sub> e	محدوده ۲: انتشار غیرمستقیم
۰,۰۰۸۳	۰,۰۰۷۵۷	۰,۰۰۷۱۸	۰,۰۰۷۲۹	-	tCO <sub>2</sub> e/No. of sub	انتشار گازهای گلخانه‌ای به ازای تعداد مشترکان
۰,۰۶۹	۰,۰۷۸	۰,۰۷۵۱	۰,۰۹۵۷	-	tCO <sub>2</sub> e/ TB data	انتشار گازهای گلخانه‌ای به ازای مصرف دیتا
۱۱	۸	۶	-	-	No.	مجموع سایت‌ها با تأمین انرژی خورشیدی
۴۴۳	۶۵۸	۸۰۵	۳۵۵	-	Tones	پسماند الکترونیکی (باتری)

## شاخص‌های عملکردی ESG

۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	واحد	جامعه
۱۳۰	۶۰	۱۱۰	۱۱۰	-	Billion IRR	سرمایه‌گذاری اجتماعی شرکتی (CSI)
۲,۲۷۲	۲,۲۹۷	۲,۲۶۳	۲,۳۱۹	۲,۲۹۹	No.	تعداد کل کارکنان ایرانسل
۸	۱۴	۱۶	۱۸	۱۸	%	کارکنان قراردادی و موقت
۰	۰	۰	۰	۰	No.	کارکنان تعدیل شده
۳۵	۳۵	۳۴	۳۴	۳۳	%	مشارکت زنان در ترکیب کارکنان
۲۶	۲۶	۲۴	۲۵	۲۵	%	مشارکت زنان در مشاغل مدیریتی
۳۰,۴	۲۱	۲۴	۲۳	۲۴	%	سهم زنان در برنامه‌های جانشین‌پروری سازمان
۱۹,۱۴	۱۹	۱۸	۱۶	۱۵	%	سهم زنان از تعداد کل مدیران ارشد
۲۹,۲	۲۹	۲۷	۲۸	۲۹	%	سهم زنان از تعداد کل مدیران میانی
۸۲,۹۲۵	۸۴,۹۴۳	۷۵,۶۶۸	۶۸,۸۹۴	۷۵,۳۰۳	Hours	مجموع ساعات آموزش کارکنان
۴۴,۶۶	۳۷,۵۶	۳۰,۱	۳۳,۸	۳۱,۳	Hours	ساعات آموزشی به ازای هر نفر
۷۲	۷۲	۷۴	۷۶	۷۵	%	نتایج ارزیابی فرهنگی کارکنان (GCA)
۱۰۰	۹۳,۶	۹۷,۷	۹۹,۴	۹۹,۷	%	درصد کارکنان دائمی مشمول ارزیابی عملکرد
۲,۲۷۲	۲,۲۹۷	۲,۲۶۳	۲,۳۱۹	۲,۲۹۹	No.	تعداد کل کارکنان در تمام مناطق ایران
۱,۶۱۲	۱,۶۱۸	۱,۶۰۶	۱,۶۶۴	۱,۶۴۵	No.	تهران
۱۶۷	۱۷۱	۱۸۱	۱۹۳	۱۹۴	No.	تبریز
۱۳۸	۱۴۴	۱۵۰	۱۵۶	۱۴۷	No.	شیراز
۱۴۹	۱۵۶	۱۵۹	۱۶۰	۱۷۲	No.	مشهد
۴۶	۴۶	۴۵	۴۲	۴۳	No.	اصفهان
۳۵	۳۳	۳۴	۳۵	۳۳	No.	همدان
۱۷	۱۵	۱۶	۱۳	۱۲	No.	بندرعباس
۹۰	۹۷	۵۵	۴۰	۳۷	No.	بابل
۱۸	۱۷	۱۷	۱۶	۱۶	No.	اهواز
۳,۲	۰,۳	۱,۳	۰,۷	۰,۶	%	درصد کارکنان متولد ۱۳۷۵ به بعد
۹۴,۱	۹۴,۱۳	۹۵,۹	۹۶,۳	۹۶	%	۱۳۷۴ - ۱۳۵۵
۲,۶	۴,۰۵	۲,۷	۲,۸	۳	%	۱۳۵۴ - ۱۳۴۵
۰,۱	۱,۴۹	۰,۱	۰,۱	۰,۴	%	پیش از ۱۳۴۵
۱۵۵	۲۲۹	۱۵۰	۱۶۱	۱۳۷	No.	مجموع استخدام‌های جدید
۶۲	۴۴	۵۷	۵۳	۶۱	%	جذب کارکنان مرد
۳۸	۵۶	۴۳	۴۷	۳۹	%	جذب کارکنان زن
۰	۴	۱	۲	۰	No.	مصدومیت جدی در محیط کار
۱۳	۲۰	۲۱	۱۲	۰	%	نرخ رویدادهای منجر به روزهای از دست رفته کاری
۰	۲۰	۲۱	۱۲	۰	%	نرخ حوادث قابل ثبت منجر به آسیب‌های جانی

## شاخص‌های عملکردی ESG

۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	واحد	حاکمیت شرکتی
۱۲۵	۷۹	۱۳	۱۱	۲۸	No.	پرسش‌ها و شکایات در حوزه اخلاق حرفه‌ای
۱	۱	۱	۱	۱	No.	تعداد کارشناس رسمی اخلاق حرفه‌ای
۴۱	۷۰	۷	۹	۱۱	No.	مجموع جلسات انضباطی برگزار شده در حوزه اخلاق حرفه‌ای
۷۶	۳۱	۰	۰	۰	No.	میرا
۰	۲۵	۱	۰	۰	No.	نیازمند مشاوره
۱۲	۲	۳	۲	۱	No.	اخطار شفاهی
۹	۳	۰	۱	۳	No.	اخطار کتبی
۱۵	۲	۲	۴	۴	No.	اخطار کتبی نهایی
۰	۰	۰	۰	۰	No.	تعليق
۵	۱	۱	۲	۳	No.	اخراج
۰	۶	۰	۰	۰	No.	متوقف شده
۱۴	۸	۵	۷	۱۵	No.	مجموع اخطارهای انضباطی در حوزه تقلبات
۰	۳	۰	۰	۰	No.	میرا
۰	۲	۰	۱	۰	No.	نیازمند مشاوره
۱	۰	۰	۲	۲	No.	اخطار شفاهی
۱	۰	۰	۰	۲	No.	اخطار کتبی
۴	۰	۰	۲	۷	No.	اخطار کتبی نهایی
۰	۰	۰	۰	۰	No.	تعليق
۸	۸	۵	۲	۴	No.	اخراج
۰	۰	۰	۰	۰	No.	متوقف شده
۰	۰	۰	۰	۰	No.	استعفای کارمند
۱۹۴	۲۸۵	۲۸۲	-	-	No.	مجموع ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان
۱۸۰	۲۰۵	۲۴۸	-	-	No.	تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان که در آن سال پایان یافته
۲۰۰	۱۰۰	۱۸۷	-	-	No.	تأمین‌کنندگانی با نمره اولیه بالاتر از شاخص ارزیابی
۵۰	۱۱	۷۵	-	-	No.	تأمین‌کنندگانی با نمره اولیه پایین‌تر از شاخص ارزیابی

## گزارش پایداری سال ۱۴۰۲ ایرانسل: سال چهارم

تاریخ انتشار: آبان ۱۴۰۳

تدوین: واحد پایداری و تعامل با ذی‌نفعان ایرانسل

صفحه بندی و طراحی گرافیک: آژانس تبلیغاتی کوشا

**عکس:** روی جلد و ص ۲۶: مریم آل مؤمن دهکردی / ص ۱: یاسر محمدخانی / ص ۸: مرتضی زنگنه فرد / ص ۱۲: کیانوش سعادت / ص ۱۴ و ۴۶: حسین کریمزاده / ص ۲۳: خدیجه نادری / ص ۲۷: محمدرضا بهرام / ص ۲۸: حسین خائف / ص ۲۹: آپلین سپیدرودی / ص ۴۲: سیدعلی حسینی فر / ص ۴۹: امیر براتی / ص ۵۴: عرفان کوچاری / ص ۵۷: بهمن زارعی / ص ۶۱: امیر رستمی

سایت: [www.Irancell.ir](http://www.Irancell.ir)

**نشانی:** تهران، میدان هروی، خیابان شهید پناهی نیا، خیابان زندی، کوچه قادری، کوچه علیدوست، پلاک ۵، ساختمان مرکزی شرکت ایرانسل

ایمیل: [Sustainability@mtnirancell.ir](mailto:Sustainability@mtnirancell.ir)

تلفن: ۰۲۱-۲۳۱۹۱۰۰۰

برای مطالعه گزارش پایداری سال‌های گذشته ایرانسل، کد QR را اسکن کنید.



