



# 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 ذی نفعان
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 مشترکان
۳۳	دسترسی‌پذیری برای همه افراد جامعه
۳۴	سرمایه انسانی و محیط کار
۴۰	سرمایه‌گذاری اجتماعی
۴۳	برگزاری رویدادها و همایش‌های علمی

## محیط‌زیست

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
----	----------------------

▶ فصل اول

# پایداری در ایرانسل

---

محدوده گزارش

---

تاریخچه و پرتفولیوی سرمایه‌گذاری

---

یادداشت مدیرعامل

---

استراتژی پایداری

---

موضوعات اساسی پایداری

---

ماتریس مسائل مهم پایداری

---

## درباره گزارش

### 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 کسب‌وکار ایرانسل، به عنوان یک بستر ساز 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>۱</sup> در این زمینه را به منظور 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.

### درباره بازخورد

ما از دریافت نظرات و بازخورد مخاطبان خود درباره این گزارش استقبال می‌کنیم و علاقه‌مندیم درباره تأثیرات عملکرد سازمان بر جامعه، محیط‌زیست و اقتصاد و تلاش‌هایمان در زمینه پایداری کسب‌وکار با ذی‌نفعان خود در تعامل باشیم. لطفاً دیدگاه خود را از طریق ایمیل Sustainability@mtnirancell.ir

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»<sup>۲</sup> ایرانسل است.

### استانداردهای گزارش دهنده

در تدوین و انتشار گزارش پایداری ایرانسل، از ساختار کلی، مفاهیم و شاخص‌های پیشنهادی در استانداردهای گزارش دهنده<sup>۳</sup>، SASB، GSMA<sup>۴</sup>، سیستم گزارشگری GRI<sup>۵</sup>، اهداف توسعه گروه امتنان، با توجه به واقعیت‌ها و وضعیت فعلی کسب‌وکارهای 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 به دست آمده است. علاوه‌بر این‌ها، اطلاعاتی نیز از بازخورد ذی‌نفعان مختلف، نظرسنجی‌ها، تحقیقات و نمونه‌کاوی‌ها جمع‌آوری شده است.

فعالیت و نحوه مدیریت کسب‌وکارها بر جامعه، محیط‌زیست و اقتصاد جوامع تأثیر می‌گذارد و متقابلاً از شرایط آن‌ها اثر می‌پذیرد. گزارش پایداری حاضر، روی تأثیرات ایرانسل بر جامعه، محیط‌زیست و اقتصاد تمرکز دارد. گزارش پایداری ایرانسل برای چهارمین سال متوالی تدوین و منتشر می‌شود. در این گزارش، موضوعات اساسی پایداری در کسب‌وکار 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 دهنده پایداری سازمان، رویکردهای 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 به راستی بر پایداری در عملکرد سازمان و همچنین بر ذی‌نفعانمان تأثیرگذار است. بنابراین، این گزارش به جنبه‌های کلیدی ESG<sup>۶</sup> اشاره دارد. هم‌سویی مفاهیم پایداری ایرانسل با اولویت‌های استراتژیک سازمان، پشتوازه اطمینان‌بخشی برای عملیاتی‌شدن تعهدات پایداری ما است. همچنین، ارزیابی ریسک‌ها و فرصت‌های پایداری در سازمان، این امکان را ایجاد می‌کند تا فعلانه 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

## معرفی ایرانسل

این صنعت و همچنین توسعه کشور در دودههای اخیر شده است. روزی چشم اندازما ارتقای زندگی همه مردم از طریق توسعه شبکه ارتباطی در کل کشور بود؛ حالا با پیش ازهار در صد پوشش ارتباطی جمعیت کشور، در تلاشیم تاهمه 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 سرمایه‌گذاری‌های خود درجهت منافع ذی‌نفعان سازمان، در مسیر تحقق متوازن، اهداف اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی خود قدم بردارد.

ایرانسل شرکت خدمات ارتباطی است که خدمات متنوع تلفن همراه و اینترنت بی‌سیم ثابت و همراه، اینترنت فیبر نوری و همچنین محصولات دیجیتال را در سراسر ایران ارائه می‌دهد. ایرانسل از موفق‌ترین نمونه‌های سرمایه‌گذاری مشترک داخلی-خارجی در ایران است. سرمایه‌گذاری مشترک در این شرکت، از سال ۱۳۸۴ با گروه ام‌تی‌ان (۴۹ درصد) و شرکت توسعه الکترونیک ایران (۵۱ درصد) آغاز شد.

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

### پرتفولیوی سرمایه‌گذاری

شرکت «ویستا ارتباطات پیشرو» با هدف هم‌افزایی و مدیریت پرتفولیوی سرمایه‌گذاری‌های ایرانسل، حمایت از کسب‌وکارهای دیجیتال و شرکت‌های خلاق نوپا، ضمن توسعه زیست‌بوم دیجیتال، به عنوان یکی از اهم‌های مؤثر در خلق ارزش‌های اقتصادی-اجتماعی ایرانسل تأسیس شده است. ویستا متعهد به سرمایه‌گذاری خط‌پیذیر، سرمایه‌گذاری خصوصی و مستقیم، افزایش سرمایه و نیز فراهم‌آوردن خدمات مشاوره در حوزه‌های سرویس‌های

						
ویستا مدیا	صندوق نوآفرین	رویکا	تأمین آتیه ویستا	ایرانسل لبز	ایرانیان تاورز	اسنپ
تأمین و توزیع محتوا	صندوق‌های سرمایه‌گذاری خط‌پیذیر	شبکه اجتماعی	تأمین مسکن کارکنان	تحقيق و توسعه	تسهیم سایت	سوپر اپلیکیشن

۱۳۹۹ آبان	۱۳۹۹ فروردین	۱۳۹۸ اسفند	۱۳۹۸ بهمن	۱۳۹۸ شهریور	۱۳۹۷ آبان	۱۳۹۵ اسفند
--------------	-----------------	---------------	--------------	----------------	--------------	---------------

## تاریخچه ایرانسل

۱۳۸۴/۰۲/۰۵

تصویب لایحه اجازه اجرای موافقت نامه پروانه شبکه و خدمات ارتباطات سیار (اپراتور دوم) در مجلس

۱۳۸۲/۱۲/۱۷

امضا قرارداد اولیه پروانه و ارائه تضمین مربوطه

۱۳۸۲/۱۱/۲۷

تعیین برنده مزایده

۱۳۸۲/۰۷/۲۳

اعلام مزایده اپراتوری دوم تلفن همراه

۱۳۸۴/۰۵/۲۲

ثبت شرکت خدمات ارتباطی ایرانسل

۱۳۸۴/۰۸/۳۰

پرداخت ۳۰۰ میلیون یورو حق پروانه

۱۳۸۴/۰۹/۰۶

دريافت پروانه شبکه و خدمات ارتباطات سیار

۱۳۸۵/۰۴/۱۹

لازم الاجرا شدن پروانه شبکه و ارائه خدمات ارتباطات سیار

۱۳۸۵/۰۷/۲۹  
تولد ایرانسل

ارائه رسمی اولین سیم کارت و آغاز بهره برداری از شبکه تلفن همراه ایرانسل

۱۳۹۴/۰۶/۰۱

دريافت پروانه سراسری ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ثابت (TD-LTE)

۱۳۹۳/۰۸/۲۹

راه اندازی شبکه نسل سوم چهارم تلفن همراه (4G / LTE)

۱۳۹۳/۰۶/۰۳

راه اندازی شبکه نسل سوم تلفن همراه (3G)

۱۳۹۳/۰۵/۱۳

امضا موافقت نامه ارتقای پروانه ایرانسل به نسل های بالاتر

۱۳۸۷/۱۲/۱۰

دريافت پروانه ارائه خدمات اینترنت ثابت (WiMAX)

۱۳۹۵/۰۵/۱۳

راه اندازی خدمات اینترنت پرسرعت ثابت (TD-LTE)

۱۳۹۹/۰۵/۰۱

راه اندازی اولین سایت نسل پنجم اینترنت همراه در ایران (5G)

۱۴۰۰/۰۴/۱۹

تمدید پروانه شبکه و خدمات ارتباطات سیار

۱۴۰۱/۱۲/۱۰

تمدید اعتبار پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی سیم (WTTx)

۱۴۰۲/۰۵/۱۵

الحاقیه شماره شش - پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP)

## یادداشت مدیرعامل

در حالی که در آستانه هجده سالگی ایرانسل هستیم و چهارمین گزارش پایداری خود را منتشر می‌کنیم، سرشار از حس افتخار و قدردانی هستیم. از تأثیرگستردگی خدمات ایرانسل در دسترسی بهتر مردم نقاط مختلف ایران به فناوری‌های ارتباطی مدرن و کاهش شکاف دیجیتال احساس می‌کنیم. همچنین قدردانی اعتماد مشترکان عزیز حمایت‌های سهامداران و اعضای هیئت مدیره در دوره‌های مختلف، تلاش‌های پیمانکاران و شرکای تجاری و در نهایت تعهد و خلاقیت کارکنان لایه‌های مختلف سازمان در همه‌این سال‌هاستیم. مسیری که ایرانسل در این سال‌ها، برای نوآوری، خدمت به مردم و توسعه ایران پیموده است، مسئولیت پیگیری و بهبود شاخص‌های بهم‌آمیخته‌اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی 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، به صورت داوطلبانه و برای اولین بار در ایران، بازتاب تعهد و مسئولیت پذیری شرکت ایرانسل در این مسیر است. ایران امروز ما، بیش از هر زمانی، به توسعه پایدار نیازمند است. توسعه‌ای که فناوری‌های ارتباطی و دیجیتال در همه‌ی 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 بسیاری دارد. به همین دلیل، گسترش پوشش شبکه و توسعه زیرساخت‌های دیجیتال از مهم‌ترین اقدامات مادرسال ۱۴۰۲ بوده است. با استفاده از فناوری نسل پنجم ارتباطات (5G) و فیبر نوری، مامی توانیم بازیز ساخت‌های پیشرفته و کارآمدتر خدمات ارتباطی با سرعت و کیفیت بالاتریه 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،



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

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

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 ادرسال‌های اخیر شامل تحریم‌های بین‌المللی، تورم بالا و بی‌ثباتی نرخ ارز بر توانایی ما در ارائه خدمات مطلوب‌تر اثر داشته‌اند. با این حال، با تکیه بر ظرفیت‌های داخلی و همکاری با شرکت‌های دانش‌بنیان، توانسته‌ایم بخشی از تجهیزات موردنیاز 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 آب و هوایی مانند سیل و خشکسالی، در سیزدهمین ما دیگر از مرز هشدارگزرنگ‌کرده است. هر کدام از این موضوعات، به صورت مستقیم و غیر مستقیم، نه تنها بر نسل‌های آینده بلکه بر معیشت و سلامت میلیون‌ها ایرانی امروز به ویژه اقوش امتحان محروم و ضعیف، اثرات جبران‌نایاب‌پذیری می‌گذارد. این مسائل، علاوه بر شهر و دنی و حاکمیت، نیازمند توجه ویژه بنگاه‌های اقتصادی به پایداری در لایه‌های مختلف مدیریت و چرخه عمر محصولات و خدمات است. ایرانسل نیز در جایگاه شهر و دنی و حاکمیت مسئول، در تلاش است تا ضمن کاهش آثار زیست‌محیطی عملیات خود، از شیوه‌های پایدار و 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 تجاري سازمان‌هارا 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

## استراتژی پایداری

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

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

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



## استراتژی پایداری

### استراتژی پایداری با محوریت ESG

در استراتژی گروه امتیان، به عنوان 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 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 بتعیین آن اقداماتی برای نائل شدن به اهداف، طراحی و اجرا شده است. فرایند برنامه‌بازی، تعیین شاخص‌های کلیدی عملکردی و اهداف کمی، طراحی اقدامات و ابتکارات و ارزیابی آن‌ها از اواخر سال ۱۴۰۲ به‌طور رسمی در

سطح بالای مدیریتی شرکت ایرانسل، در استراتژی‌های کلان سازمان و در رویه‌های پیاده‌سازی استراتژی، بی‌گرفته شد.

چارچوب استراتژی پایداری ایرانسل دارای چهار رکن اساسی شامل اصول زیست‌محیطی، اجتماعی، حاکمیت‌شرکتی و خلق ارزش ESG 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 پیدا شدن، اولویت‌بندی کرده و در نظر می‌گیرد. از این رو موضوعات اساسی پایداری ایرانسل هر سال، با ارزیابی و بهروزرسانی می‌شود.

با نگارش خطمشی‌ها و تعریف فرایندهای برای حفظ تعهدات اجتماعی-زیست‌محیطی، ارکان چارچوب استراتژی پایداری ایرانسل را



## چارچوب استراتژی پایداری

باورگلی: 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، مشترکان 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

## فرایند شناسایی موضوعات اساسی پایداری

### شناسایی موضوعات اساسی پایداری با ارتباط معنایی بالقوه با حیطه کسب و کار

موارد جهانی و اختصاصی صنعت ارتباطات که توسط GSMA, GRI, SASB و شناسایی شده‌اند مفاهیم و محورهای موضوعی درگزارش‌های پایداری سازمان‌های 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

### 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

### اولویت‌بندی موضوعات براساس 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.

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

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

## 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 بهینه‌کاری 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 کسب و کارها، 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 همه مسائل 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 کسب و کار دارند، ارزیابی و اولویت‌بندی می‌شوند. بنابراین موضوعات اساسی که نهایتاً استخراج می‌شوند، همگی اهمیت بالا دارند و به طور متوازن توجه سازمان را جلب کرده‌اند.

مطالعات گستره‌ای برای شناسایی محدوده وسیعی از مسائل پایداری حوزه صنعت ICT انجام شده است. ذی‌نفعان داخلی سازمان با بررسی چند جانبه موضوعات اساسی بالقوه، اثراتی که سازمان بر محیط اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی خود من‌گذارد 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 کسب و کار می‌گذارند. پس از آن، فرایند اولویت‌بندی موضوعات آغاز شده و از همسویی موضوعات با اولویت‌های استراتژیک سازمان اطمینان حاصل می‌شود.

# موضوعات اساسی پایداری

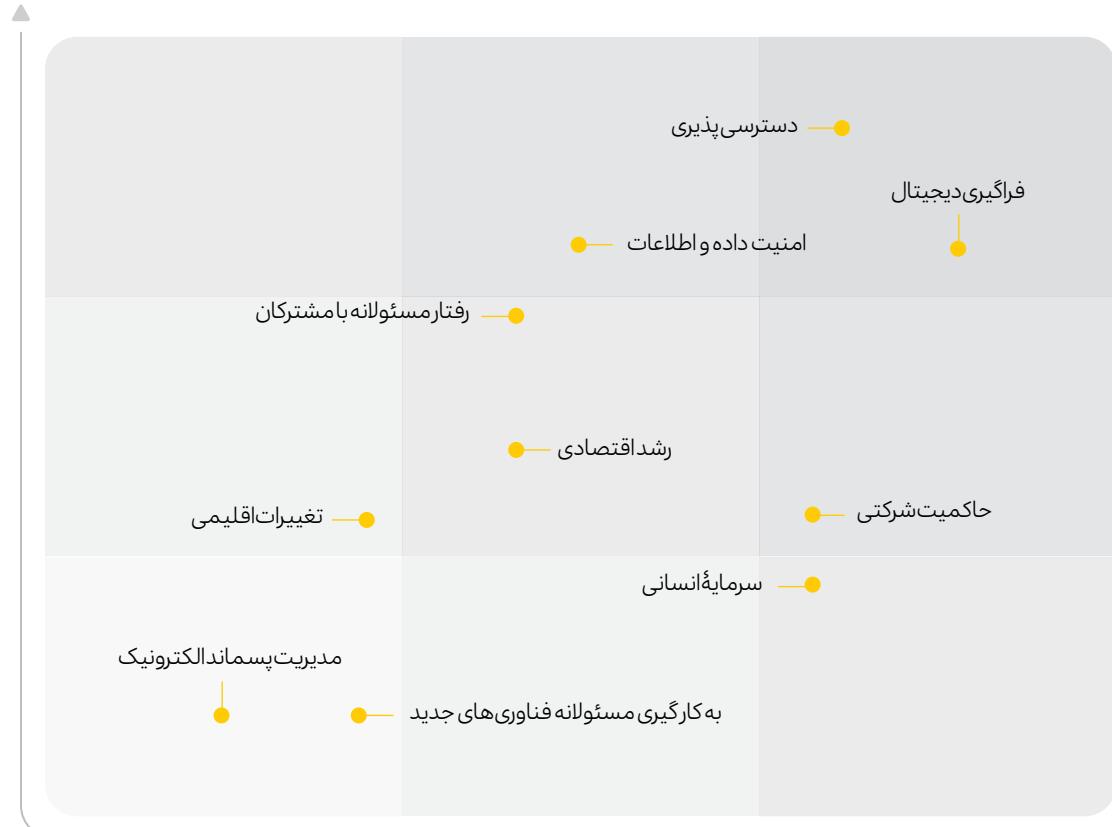
لینک به اهداف توسعه پایدار	شماره راهنمای	موضوعات اساسی پایداری	مسائل مهم
SDG8   SDG9   SDG16	۱	حاکمیت شرکتی	ساختار حاکمیت شرکتی   مدیریت ریسک   اخلاق حرفه‌ای مدیریت تداوم کسب‌وکار و انطباق با قوانین   مدیریت تعامل با ذی‌نفعان   انطباق با مقررات صنعت و مالیات   انتشار امواج الکترومغناطیسی
SDG9   SDG13	۲	تغییرات اقلیمی	مدیریت مصرف انرژی   کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای
SDG4   SDG5   SDG8 SDG9   SDG10   SDG16	۳	فرآیند دیجیتال	گسترش پلتفرم‌های دیجیتال   آموزش و سواد دیجیتال   کاهش شکاف دیجیتال
SDG5   SDG8   SDG9 SDG10	۴	سرمایه انسانی	تعامل با کارکنان   توسعه مهارت‌های آینده‌نگر   فراگیری و گوناگونی   برابری جنسیتی و حقوق برابر   رفاه، امنیت و سلامت کارکنان   کارفرمای مسئول درقبال کارکنان
SDG8   SDG9   SDG16	۵	امنیت داده و اطلاعات	امنیت داده و اطلاعات   حفظ حریم خصوصی مشترکان و امنیت داده امنیت سایبری   امنیت دیجیتال برای کودکان
SDG5   SDG9   SDG10 SDG16	۶	دسترسی‌پذیری	پوشش شیکه   کاهش هزینه مالکیت   مقرنون به صرفگی   سهولت در دسترسی   دسترسی افسار خاص به خدمات دیجیتال
SDG8   SDG9   SDG17	۷	رشد اقتصادی	حملات از استارتاپ‌ها   بومی‌سازی   مدیریت مسئولانه زنجیره‌تأمین   تسهیل تحول دیجیتال برای صنایع مختلف   سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها   بازاریابی مسئولانه
SDG8   SDG9	۸	به کارگیری مسئولانه فناوری‌های جدید	هوش مصنوعی در فرایندهای داخلی سازمان   هوش مصنوعی در صنعت تلکام   استفاده از راهکارهای نوآورانه
SDG12   SDG15	۹	مدیریت پسماند الکترونیک	رویداد اقتصاد چرخشی   بازیافت و دفع ایمن انواع پسماند الکترونیکی
SDG16	۱۰	رفتار مسئولانه با مشترکان	پاسخ‌گویی به مشترکان از طریق کانال‌های دیجیتال   تحول دیجیتال در ارتباط با مشترکان   حسابرسی رفتار منصفانه با مشترکان

# موضوعات اساسی پایداری

## ماتریس مسائل مهم پایداری



بازگشایی از تأثیرگذاری بر خارج از سازمان



میزان تأثیرگذاری بر سازمان

## ▶ فصل دوم

# حاکمیت شرکتی

---

مدیریت تعامل با ذی نفعان

---

حفظ حریم خصوصی مشترکان و امنیت داده

---

اخلاق حرفه‌ای و مدیریت ریسک

---

مدیریت تداوم کسب‌وکار و انطباق با قوانین

---

سهم دولت از درآمد ایرانسل

---

انتشار امواج الکترومغناطیسی

## حاکمیت شرکتی در ایرانسل

علوه 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 آن هاموچه 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

### 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 گستره‌های از وظایف و اختیارات، در حوزه‌های مدیریت اخلاق، حر斐ه‌ای، ریسک و حسابرسی، امنیت اطلاعات، حسابرسی مستقل، تصویب صورت‌های مالی و... را 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 برنامه‌های شان را هرسه 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.

#### مدیر عامل

اولویت‌بندی ۱۴۰۱		عملکرد ایرانسل		اولویت‌بندی ۱۴۰۲		عملکرد ایرانسل		مسائل مهم
پ	%	پ	%	پ	%	پ	%	
۸۳	۳	۷۴,۷	۱	۷۸	۲	۷۸,۴	۳	عملکرد کسب و کار و نتایج مالی ایرانسل
۸۰	۷	۷۸	۲	۷۸	۴	۷۲,۴	۴	متابع ایرانسل از قوانین و مقررات
۸۷	۴	۷۸,۴	۳	۷۸,۴	۴	۷۲,۴	۴	نقش مؤثر ایرانسل در صنعت مخابرات ایران
۷۸	۱۵	۷۲,۴	۴	۷۲,۴	۴	۷۲,۴	۴	حاکمیت شرکتی، اخلاق مدیریت ریسک ایرانسل

پاسخ‌گویی	اعتماد	کیفیت روابط	خوش نامی	شاخص‌های خوش نامی
۷۱	۷۶,۵	۷۲,۵	۷۴	۷۳
۷۴,۵	۷۳	۷۵,۵	۷۳,۵	۸۴
۷۱,۵	۷۳,۵	۷۳	۷۸	۸۰
۷۴	۷۳	۷۲	۷۹	۸۰
-	۷۱	۷۰	۷۴	۷۹,۵

در سال ۱۴۰۲، «پاسخ‌گویی» به عنوان 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 خوش نامی: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۶

## ۱ مدیریت تعامل با ذی‌نفعان

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 نشأت‌گرفته از درک انتظارات و نگرانی‌های برق آن‌ها است.

تلash ایرانسل برای افزایش خوش‌نام، بهبود روابط و تعامل مؤثر با ذی‌نفعان، از دو طریق، نظرات و ارزیابی می‌شود؛ نخست به واسطه بازخوردهایی که در تعامل منظم با ذی‌نفعان ثبت می‌شود و دوم از طریق برگزاری سالانه نظرسنجی شاخص خوش‌نامی. در سال ۱۴۰۲، علاوه بر ثبت و دریافت میلیون‌هانظر از انواع مشتریان و کارکنان داخل سازمان، تعداد ۴۹۶ نفر از هشت گروه مختلف ذی‌نفعان 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 دریاره کسب و کارش داشته باشد. ضمن اینکه نمره خوش‌نامی ایرانسل همانند دوسال قبل، در حدود ۸۰ بوده است، این مسئله نشان می‌دهد که ایرانسل توانسته پاسخ‌گویی 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 دقیق تر 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 بدنه‌ند تایین سازمان بتواند درک بهتری از انتظارات ذی‌نفعان خود داشته باشد.

## امنیت داده و اطلاعات

### ۵ امنیت دیجیتال برای کودکان

با پیشرفت فناوری، نگرانی‌هایی درمورد 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. سیز بیشترین و نازنی 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 فعل کنند.

\*۴۵۶#

#### تعداد مشترکان

۱۳۲,۹۹۸

#### سطح دسترسی

سبز

۱,۱۱۵

سفید

۸۵۲

زرد

۲۱۴

نارنجی

۳۵,۱۷۹

مجموع

### ۵ امنیت سایبری

در مواجهه با نوآوری‌های روزافزونی که در حوزه فناوری رخ می‌دهد و موج فزاینده 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 محترمانگی داده‌های مشترکان و همچنین در دسترس بودن سرویس‌های موردنیاز آنها تمرکز می‌کند و اطمینان می‌دهد که شبکه‌ها و پلتفرم‌هایی اعطا فضای بذری و امن باقی می‌مانند. این سازمان برای بالا بردن امنیت داده‌ها، از چارچوب افنا<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 گواهی نامه 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 به صورت 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 زیراست:

- برگزاری ۱۶ جلسه آگاهی‌رسانی
- ارسال محتوا و پیوی آموزشی
- آموزش ازطريق بازی‌سازی
- ارسال ۱۵ ایمیل آگاهی‌رسانی

#### بیشتر بخوانید

خطمشی امنیت سایبری ایرانسل: گزارش پایداری

سال ۱۴۰۱، ص ۲۰

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

### ۵ 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:

- فعال سازی رمزگاری روی داده‌های ذخیره شده
- ایجاد فرایند کسب رضایت از مشتری در پلتفرم‌هایی که اطلاعات مشتری را دریافت و نگهداری می‌کنند

ازسوی 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، پایگاه داده، نصب ضد بدافزار محدود کردن دسترسی‌های ممتاز و پایش مداوم می‌شود. ایرانسل حفظ داده‌های مشترکان را به عنوان اولویت اول اهداف امنیت سایبری و همچنین حفظ داده‌های کسب و کار شرکت را به عنوان اولویت‌های ثانویه شرکت در نظر گرفته است.



### کمپین‌های اخلاقی ایرانسل

#### روز جهانی اخلاق

ارسال پیام مدیر عامل شرکت ایرانسل در مورد اخلاق در مهر ماه ۱۴۰۲، هم‌زمان با روز جهانی اخلاق، در قالب ایمیل اطلاع‌رسانی برای تمام کارکنان

#### هفته جهانی آگاهی‌رسانی تقلب و اخلاق

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

### رویه‌های کاهش ریسک اخلاق

ارتفاع 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 بطریق کردن هرگونه ابهام در این رابطه است.

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

### اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای، اصل اول حاکمیت شرکتی در ایرانسل محسوب می‌شود که هدف از آن، نهادنگ کردن فرهنگ و رفتار اخلاق‌مدارانه در سازمان و رعایت آن توسط کارکنان در تمامی سطوح است.

به طور کلی، ایرانسل در تلاش است تا با انتباخت کامل با تمامی قوانین مربوط به حوزه ارتباطات سیار شامل پروانه‌ها و مصوبات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به صورت خاص و قوانین مربوط به مدیریت شرکت شامل قانون کار، قانون تجارت، قوانین سازمان تأمین اجتماعی، مالیاتی و غیره، به صورت عمومی، ریسک جرمیه شدن و خدشه به حسن شهرت سازمان و منافع سهامداران را به حداقل برساند. علاوه بر این، خطمشی‌های درون سازمانی بسیاری را نیز تدوین و اجرایی می‌کند و حوزه اخلاق نیز این قاعده مستثنی نیست.

#### خطمشی‌های مرتبط با اخلاق

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

#### بیشتر بخوانید

شرح خطمشی‌های مرتبط با اخلاق: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۲۳ و ۲۵

## ۱ مدیریت ریسک

مدیریت ریسک یکی از جزوی 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 مناسب با کاهش سطح اثر ریسک انجام می‌شود.

### بیشتر بخوانید

چارچوب مدیریت ریسک ایرانسل: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۲۳

### ارزیابی‌های ریسک ایرانسل در سال ۱۴۰۲

- ▶ پژوهه‌های کلیدی فناوری اطلاعات
- ▶ فرایند تدوین استراتژی
- ▶ زیرساخت فناوری اطلاعات
- ▶ پلتفرم‌های دیجیتال
- ▶ مدیریت دسترسی
- ▶ املاک و دارایی‌های ایرانسل
- ▶ ارزیابی بازار استعدادها
- ▶ تحلیل سناریوی کسب‌وکار و نوسانات ارزی
- ▶ ارزیابی رتبه ریسک نقدینگی
- ▶ 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 ارزی، مدیریت داده، ریسک‌تغییرات آب و هوای مدیریت، پسماند، مدیریت مصرف آب، مدیریت نیروی کار و حقوق و دستمزد، پسماند، مدیریت خطر، عدم اثربخشی کمیته بهداشت و اینمنی شغلی، هزینه ارتباطات، عدم اثربخشی کمیته حسابرسی و گزارشگری مالی، اخلاق تجاری و قرارگرفتن 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

### ۱۴۰۲ مهم‌ترین ریسک‌های ایرانسل در سال

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



## اقدامات

## ۱ مدیریت تداوم کسب و کار و انطباق با قوانین

ایرانسل در اسفندماه سال ۱۴۰۲ موفق به کسب گواهی نامه ISO 22301 شد. این گواهی نامه، استاندارد بین‌المللی شناخته شده برای مدیریت تداوم کسب و کار است و تضمین می‌کند اقدامات لازم برای ایجاد، تحقیق، تأیید و حفظ برنامه‌ها و به حداقل رساندن خطرات احتمالی برای جلوگیری از وقفه در عملیات و خدمات سازمان انجام می‌شود. اقدامات و برنامه‌های ایرانسل در حوزه مدیریت تداوم کسب و کار به شرح رو به رو است:



رویکرد ایرانسل به انطباق با قوانین در چارچوب حاکمیتی شرکتی ریشه دارد. از جمله ارزیابی‌های انجام شده در ایرانسل در سال ۱۴۰۲، می‌توان به بررسی انطباق با پروانه جی‌اس‌ام، الحاقیه 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  
پایبندی به انطباق با قوانین: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۲۶

## انطباق با مقررات صنعت و تجارت

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

- حاکمیت (استراتژی و خط مشی)، مدیریت ریسک مالیات، ارتباطات، وظایف و مسئولیت‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌ها، نحوه برخورد با تراکنش‌های مالی، محاسبات، مغایرت‌گیری، دفاتر حسابداری، تراکنش‌های مالی بین شرکتی، قوانین مالیاتی، مالیات برآورش 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  
ادارهٔ امور مالیاتی

**۴۳,۳۷۷,۵۲۱**

+ ۴۷% (۱۴۰۱: ۳۹,۴۶۴,۴۲۱)

**مالیات، سهم دولت، USO، CRA: 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**

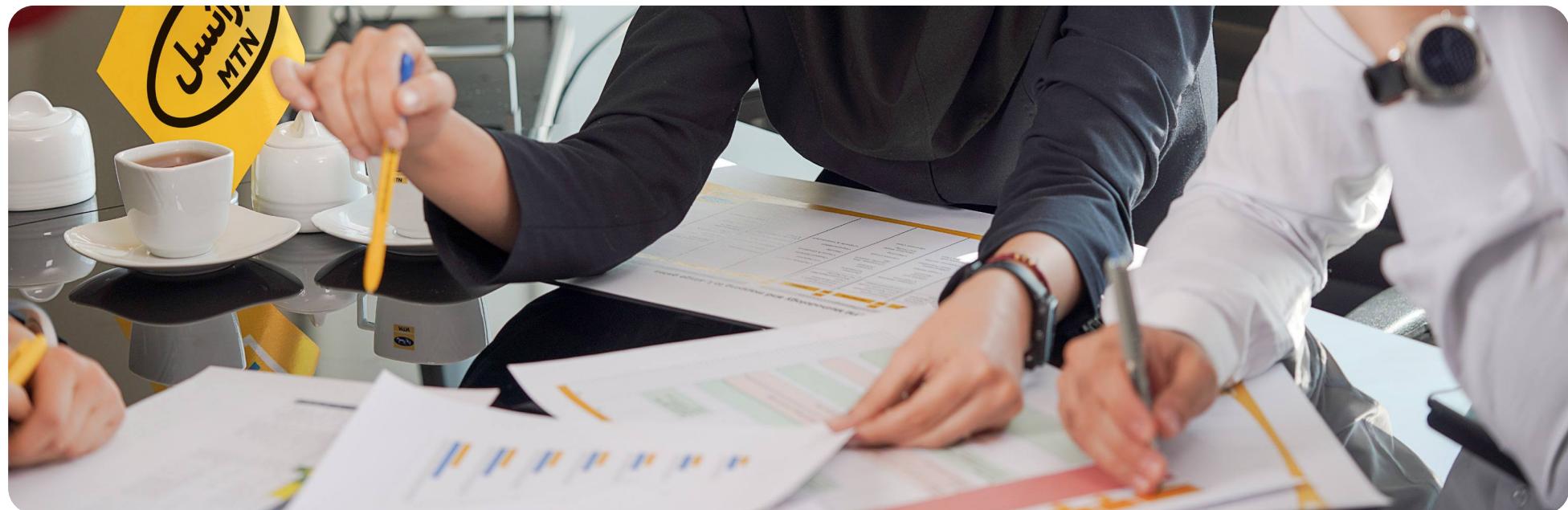
+ ۳۲% (۱۴۰۱: ۱۴,۱۳۵,۹۲۶)

سهم CRA، هزینهٔ فرکانس و...  
(۰,۲۵%)

**۲,۷۹۰,۹۷۸**

+ ۳۸% (۱۴۰۱: ۲,۰۱۹,۱۷۹)

واحد اعداد: میلیون ریال



## انتشار امواج الکترومغناطیسی ۱

در عصر پیشرفت فناوری، گسترش ایستگاه‌های BTS برای ارتباطات سیار ضروری است و گاهی نگرانی‌هایی در برابر اثرات تابش فرکانس رادیویی (RF) ایجاد می‌کند که این دغدغه کمابیش در همه کشورها وجود دارد و منحصر به ایران و اپراتورهای ایرانی و دکل‌های مخابراتی آن‌ها نیست. ایرانسل مانند دیگر ارائه‌دهنگان 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 اشعه ایکس و گاما است. تحقیقات گستردگی برای تعیین اثرات پرتوهای RF بر سلامت انسان انجام شده است. انجمن سلطان آمریکا 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 اثری الکترومغناطیسی از آتن‌های ایستگاه پایه در محدوده‌های امن این استانداردها قرار دارد. کمیته‌ای متشكل از اعضای IIT<sup>۳</sup>، ICML<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 نیافتدۀ‌اند.

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

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

- خرید تجهیزات مخابراتی از تولیدکننده‌های معترف‌بین‌المللی دارای استانداردهای مختلف
- اندازه‌گیری تشعشع ساطع شده از دکل‌های مخابراتی در منازل و محل کسب‌وکارهای تزدیک به سایت‌های تلفن همراه در صورت درخواست
- بهینه‌سازی جهت آتن‌های تلفن همراه و حتی المقدور تغییرزاویه نسبت به منازل مسکونی

### گزارش حوزه انتشار امواج الکترومغناطیسی

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

- رزو درخواست از طریق سامانه ۱۹۵
- درخواست ارسال شده هر یک از شهروندان به شرکت ایرانسل از طریق سامانه دیجیتال خانه اتوماسیون
- درخواست مالکیتی که سایت مخابراتی در پیش‌تبا ممنزل آنها نصب شده است
- دریافت نامه از مراجع قضایی برای ارائه نتایج اندازه‌گیری تشعشعات

پس از دریافت شکایت، به ترتیب اولویت و در اسرع وقت، تشعشعات اندازه‌گیری می‌شود و نتایج اندازه‌گیری در سامانه سینا<sup>۷</sup> دفتر امور حفاظت در برابر اشعه ثبت می‌شود. دفتر امور حفاظت در برابر اشعه بعد از راست آزمایی، 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 سامانه 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 دغدغه‌این 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 ۳۴ درصدی در رسیدگی به حل مشکلات ارجاع شده در زمان توافق‌شده داشته‌ایم.

شرکت ایرانسل با الزامات قانونی سازمان انرژی اتمی اطمینان از اتفاق کامل دارد و با دریافت پروانه از این سازمان، مطابق با قانون حفاظت در برابر اشعه مصوبه مجلس شورای اسلامی و به تبع آن انتظامی با استاندارد ملی شماره ۸۵۶۷ سازمان ملی استاندارد ایران با عنوان «پرتوهای غیریونی‌ساز-حدود پرتوگیری»، تعهد خود را نشان داده است.

همچنین، اندازه‌گیری پرتوهای آتن‌های شبکه به صورت دوره‌ای و در پاسخ به درخواست‌های مختلف انجام و گزارشات به سازمان‌های ذی‌صلاح ارسال می‌شود. در ۰,۵۰۰ تا ۳,۰۰۰ تست انجام شده در مناطق مختلف کشور میانگین چگالی توان ۰/۷ 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

مقرنون به صرفگی و سهولت در دسترسی

تحول دیجیتال در ارتباط با مشترکان

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 چشم انداز کسب و کار ایرانسل جای دارد و باور کلی سازمان مبنی بر اینکه «همه افراد شایسته بهره مندی از مزایای زندگی دیجیتال و نوین هستند»، در همین چشم انداز بازتاب می یابد. افرادی از جامعه که امکان دسترسی به ارتباطات مدرن را ندارند، با خطر حذف از دنیای دیجیتال که فرصت های بسیاری را در خود جای داده، رو به رو هستند. مناطق روستایی و گروه ها و اقسام خاصی از مردم با چالش های متنوعی



در بهره مندی از فناوری های دیجیتال مواجه هستند؛ از جمله زنان، افراد دارای معلولیت، کودکان، جوانان، سالمندان، افراد کم درآمد و ساکنان مناطق دورافتاده.

ایرانسل با هدف ایجاد تغییر و به جای گذاشتن اثرات مثبت اجتماعی و اقتصادی، مسئله فراگیری شبکه ارتباطی را سرلوוהه اهداف کلی خود قرار داده است و برای حصول به این هدف، چهار حوزه اصلی عملکردی را به کار گرفته است.

### چهار حوزه عملکردی ایرانسل برای فراگیری شبکه ارتباطی

سهولت در دسترسی



مقرنون به صرفگی



کاهش هزینه های مالکیت



پوشش شبکه



## فراگیری شبکه ارتباطی

### پوشش شبکه

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



۴,۰۷۵ سایت مربوط به پژوهه ایرانسل  
۲,۱۸۰ سایت مربوط به طرح USO

در سال ۱۴۰۲ با بهره‌برداری از ۵۷۵ سایت BTS جدید در مناطق روستایی، ۱,۰۵۴ روزتایی جدید را تحت پوشش قرارداد تا ۳۱۱,۳۴۶ روزتایی ایرانسل نفر دیگر به جمیعت روستایی تحت پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل ۲,۸۴۵ اضافه شوند. ایرانسل تا پایان سال ۱۴۰۲، با بهره‌برداری از 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، بنادر و فرودگاهها و... احداث کرده است.

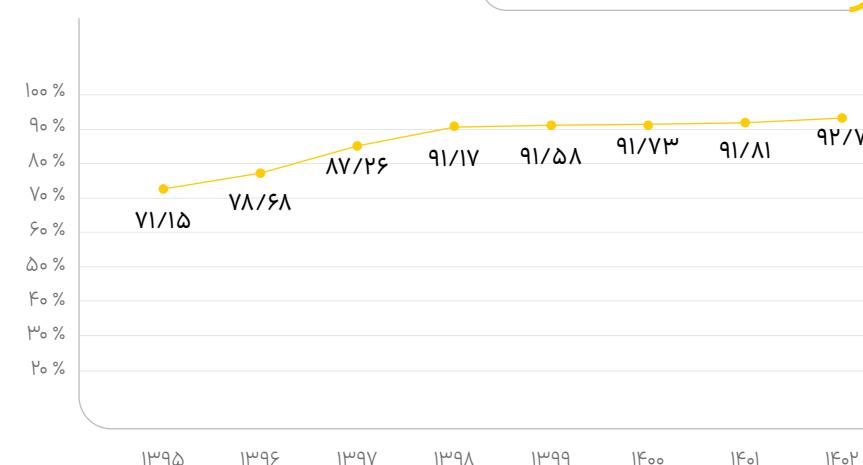
اولین گام برای تحقق فراگیری دیجیتال، اطمینان از امکان دسترسی همه افراد به شبکه ارتباطی است. ایرانسل برای پیشبرد اهداف خود در این حوزه، توانست تا پایان سال ۱۴۰۲ تعداد سایت‌های BTS خود را به ۱۸,۱۵۰ برساند که در کنار شبکه فیبرنوری و همچنین مراکز سوئیچ و داده، بخش زیادی از مردم ایران را به دنیای دیجیتال متصل کرده است. با توجه به اینکه بخشی از جمیعت ایران در مناطق روستایی زندگی می‌کنند، ایرانسل تعهد خود به گسترش شبکه در این مناطق را بهطور جدی دنبال می‌کند. این شرکت

مناطق	تعداد BTS‌ها تا پایان ۱۴۰۲	پوشش جمعیتی	پوشش منطقه‌ای
شهری	۱۱,۳۹۸	۵۹,۷۷۶,۰۸۰	۱,۱۴۵
روستایی و جاده‌ای	۶,۲۵۵	۱۳۳,۸۱۰,۵۰۳	۳۴,۲۶۷ روزتا

### درصد پوشش جاده‌های اصلی، فرعی و ریلی ایرانسل

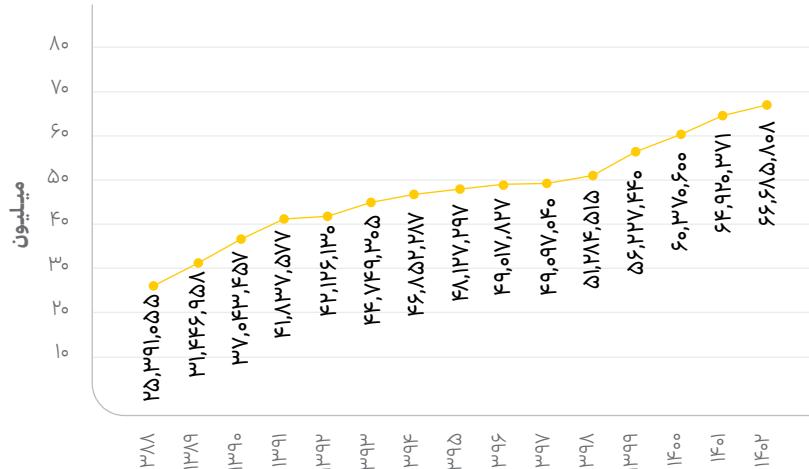


### درصد پوشش جمعیتی ایرانسل

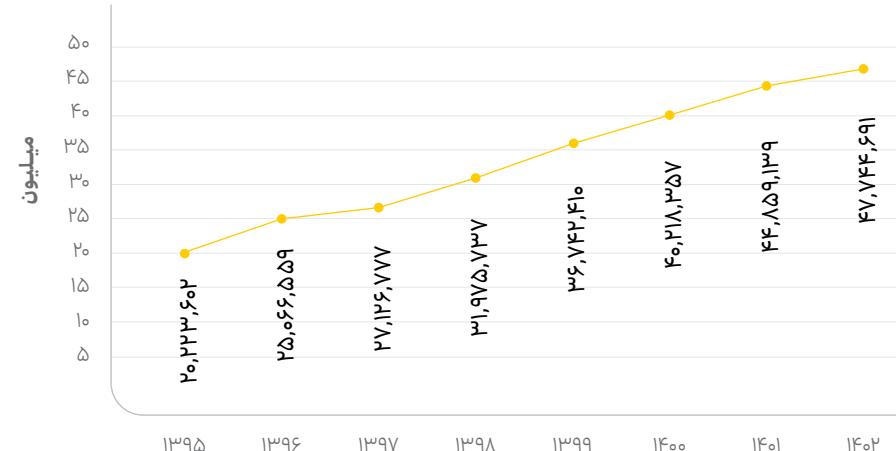


# فراگیری شبکه ارتباطی

## تعداد کل خطوط فعال ایرانسل



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



## تعداد مشترکان

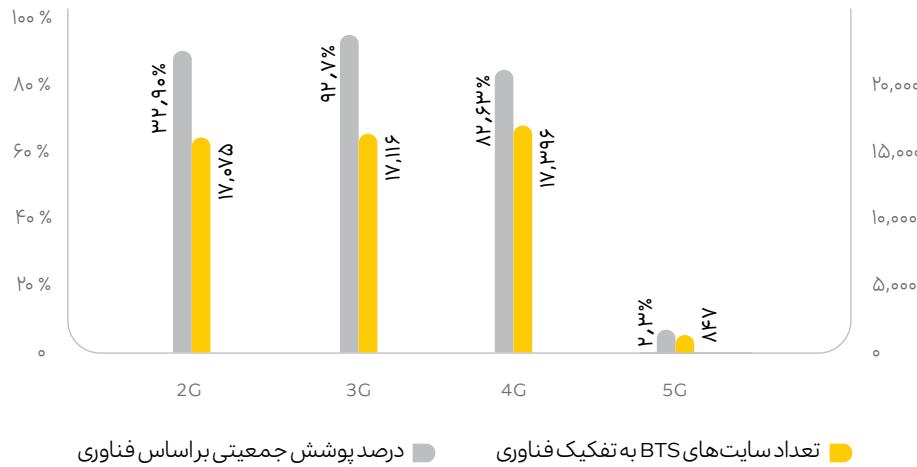
اعتباري	۵۷,۱۵۴,۱۳۱	+ ۰,۱%
دائمي	۸,۷۶۹,۵۸۰	+ ۲۲%
اینترنت ثابت	۸۲۲,۰۹۷	+ ۲۲%
مجموع مشترکان فعال ایرانسلی		۶۶,۶۸۵,۸۰۸ (نسبت به ۱۴۰۱)

تعداد کل مشترکان فعال دیتای ایرانسل در سال ۱۴۰۲ با افزایشی شش درصدی نسبت به سال قبل، به ۴۷,۷۴۴,۶۹۱ رسید. این در حالی است که میانگین حجم دیتای مصرفی هر مشترک تلفن همراه در ماه ۱۴۰۲ 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  
(۱۴۰۲ بهمن سال)

۲۸,۵ پتابیت

## تعداد کل سایتهاي BTS به تفکیک فناوری



(۱۴۰: ۱۴۰)

۱۲۳

تعداد کشورهای دارای ارتباط رومینگ با ایرانسل

(۱۴۰: ۵,۲۲)

۵,۱۹

میزان قطعی سرویس داده (درصد)

(۱۴۰: ۹۹,۶)

۹۹,۷۲

میزان برقراری موفقیت آمیز سرویس داده (درصد)

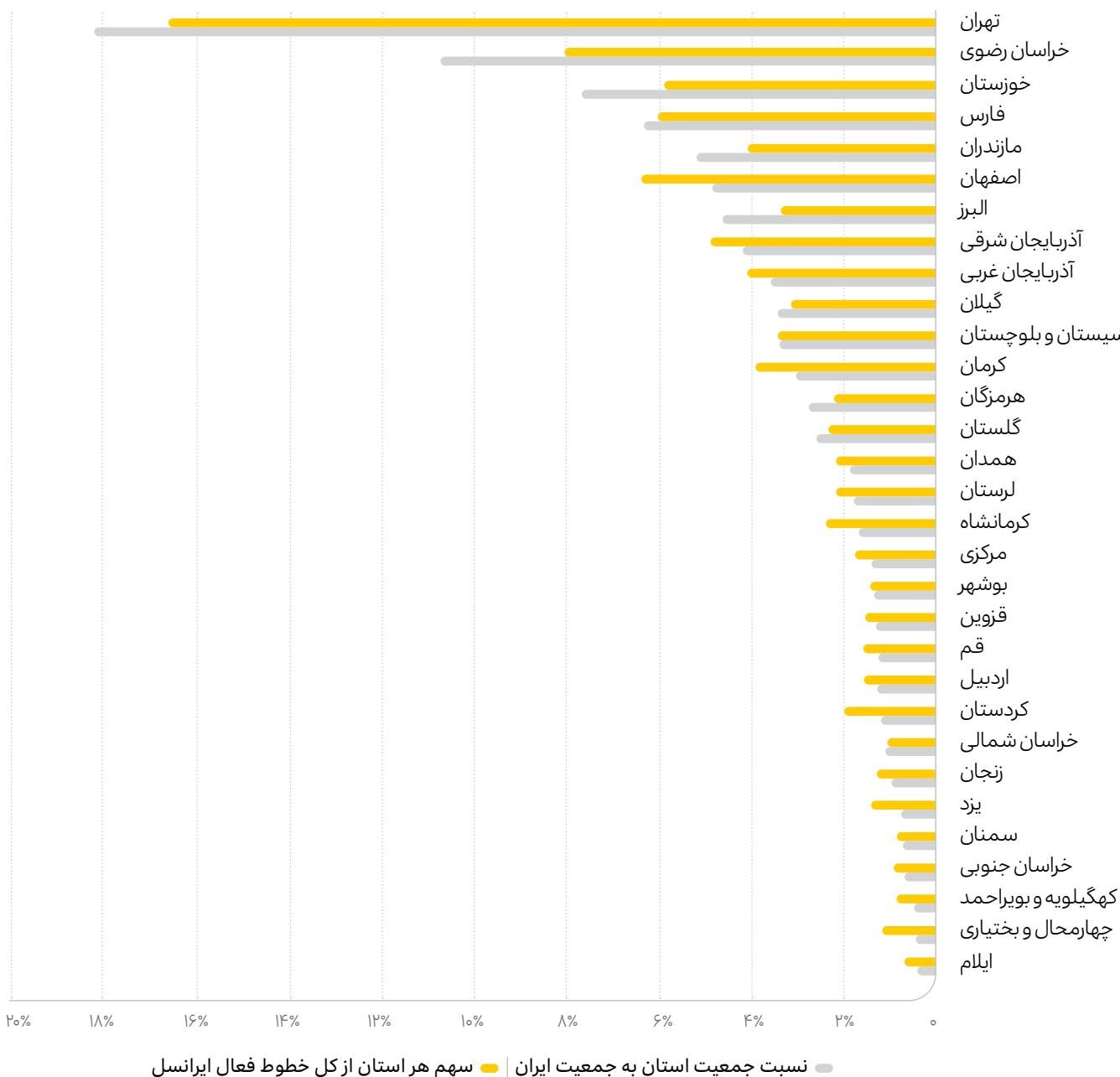
۱۱,۹۹

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

فراگیری شبکه ارتباطی

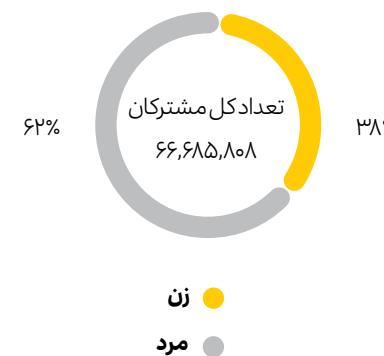
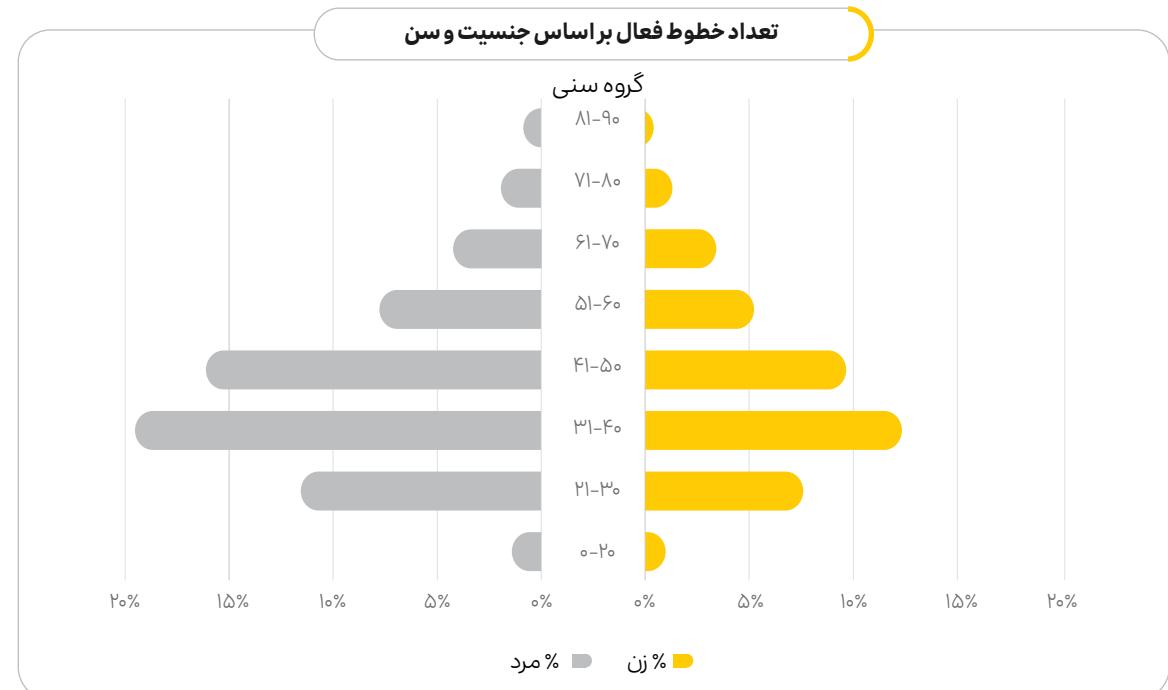
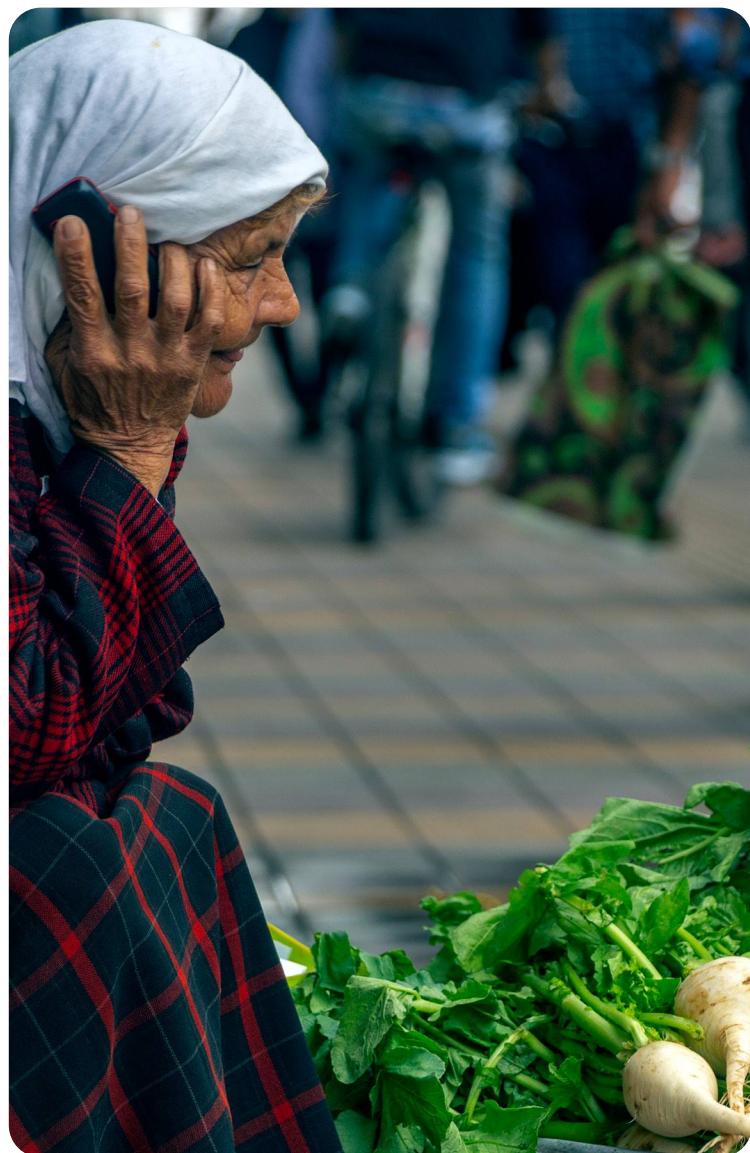
## تعداد کل خطوط فعال ایرانسل به تفکیک استان

ایرانسل با بیش از ۶۶ میلیون خط فعال، تمامی استان‌های کشور را تحت پوشش شبکهٔ 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 نشان‌دهندهٔ دسترسی ایرانیان در هر استان، به خصوص استان‌های کم‌جمعیت‌تر به خدمات ارتباطی و دیجیتال ایرانسل و فراگیری آن است.



# فراگیری شبکه ارتباطی

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



## فراگیری شبکه ارتباطی

### کاهش هزینهٔ مالکیت ۶

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

بیش از هزینهٔ 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، تعرفهٔ عادی هر کیلویابت تبادل داده را برای سیم‌کارت‌های دائمی  $4\text{ هر ریال و برای سیم‌کارت‌های اعتباری } 6\text{ هر ریال مصوب کرده، اپراتورها با رانهٔ بسته‌های مختلف اینترنتی، هزینهٔ نهایی مصرف‌کننده را تا حد امکان کاهش داده‌اند. ضمن اینکه، در اهداف  $2025\text{ تا }2020$  «کمیسیون پنهانی شده است. ایرانسل نیز برای ارزیابی مقرون به صرفگی اینترنت خود، هر باند برای توسعهٔ پایدار سازمان ملل» هزینهٔ یک گیگابایت خدمات پنهانی شده است. ایرانسل نیز برای ارزیابی مقرون به صرفگی اینترنت خود، هر$

### بیشتر بخوانید

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



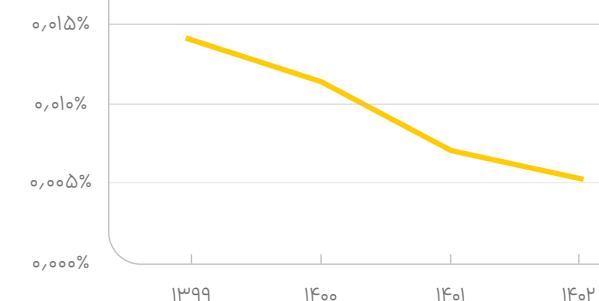
در سال  $1402$  | تا پایان سال  $1402$

**سیم‌کارت**  
 $138$  هزار

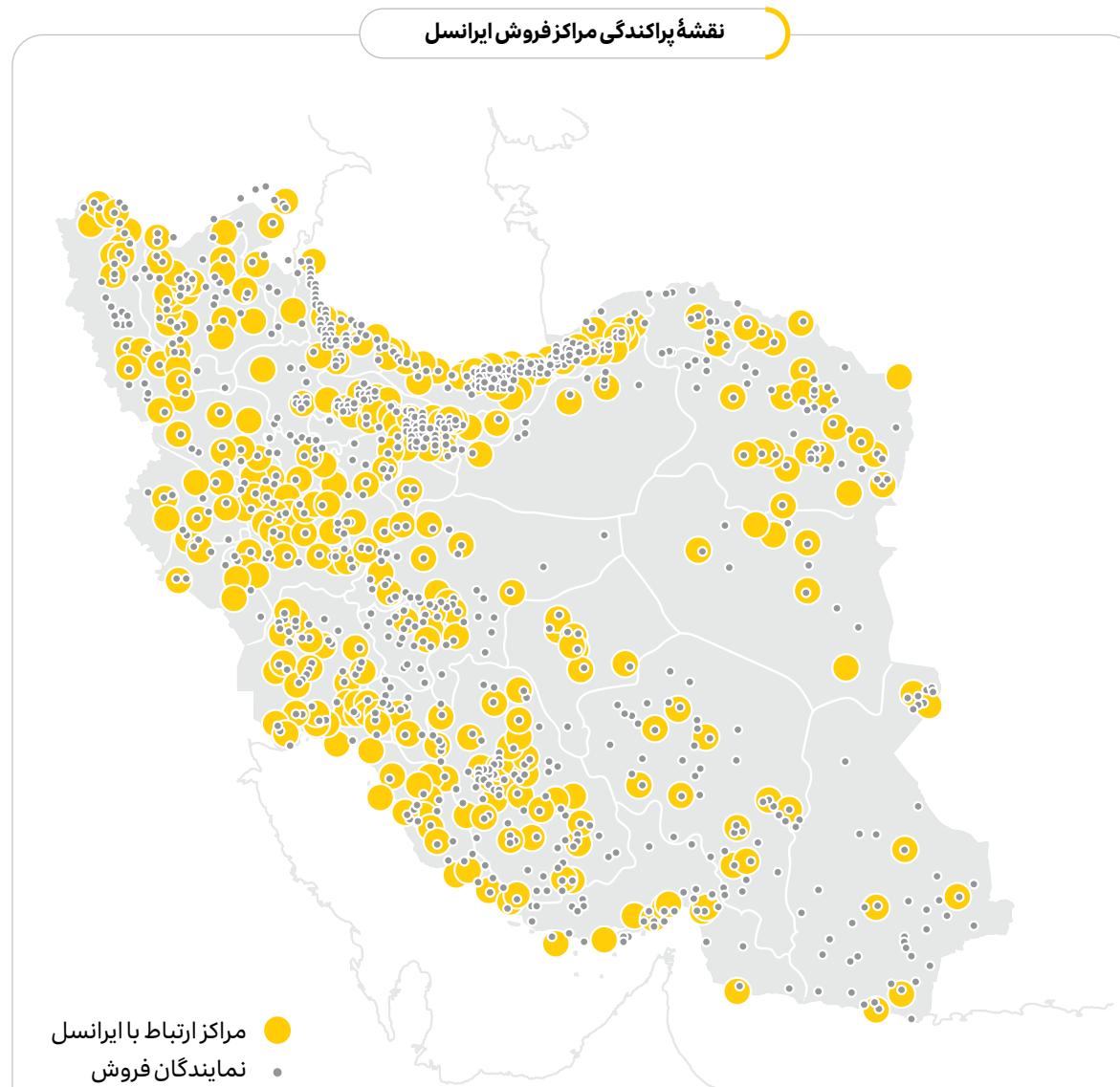
**مودم**  
 $138$  هزار

### تولیدات داخلی

مقرنون به صرفگی دیتا  
براساس شاخص سازمان ملل



## فراگیری شبکه ارتباطی



### سهولت در دسترسی ۳

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 راه اندازی می‌کند. در سال ۱۴۰۲، به طور میانگین در هر ماه، ۴۵ کانتر معرفی و فروش محصولات ایرانسل، در سراسر کشور فعال بوده است.

ایرانسل همچنین برای سهولت در دسترسی به گوشی‌های هوشمند، اقدام به پیشنهاد 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 توزیع‌کنندهٔ فیزیکی، چهل بانک و توزیع‌کنندهٔ الکترونیکی و هفت کanal فروش دیجیتال در اختیار مشتریان قرار گرفته است.

### تعداد

### مراکز فروش

۱۷

فروشگاه و مرکز خدمات ایرانسل

۴۸۰

مراکز ارتباط با ایرانسل

بیش از ۶ هزار نقطهٔ فروش

نماینده‌گان فروش

## رفتار مسئولانه با مشترکان

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

## پاسخ‌گویی به مشترکان از طریق کانال‌های دیجیتال

درصد پاسخ‌گویی به ارتباطات مشترکان از طریق کانال‌های دیجیتال

تعداد پاسخ‌گویی به گفت و گوهای آنلاین

تعداد پاسخ‌گویی به تماس مشترکان 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 مشترکان از خدمات ارائه شده

درصد کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی نسبت به سال گذشته

هزار	هزار	هزار	هزار
۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۹۵
۱۶,۲۳۹	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

هزار	هزار	توضیح
۱۴۰۲	۱۴۰۱	
۵۴	۵۳	
۳,۷۰۵,۸۶۱	۴,۰۰,۵۸۸	درصد پاسخ‌گویی به ارتباطات مشترکان از طریق کانال‌های دیجیتال
۹,۴۴۱	۷,۰۰۹	تعداد پاسخ‌گویی به گفت و گوهای آنلاین
۹۶۹۱ درصد در پاسخ به تماس	۹۱ درصد در پاسخ به تماس	تعداد پاسخ‌گویی به تماس مشترکان ناشنوا و کم‌شنوا با رشد ۳۵ درصدی
۹۶ درصد از ۱۳۹ مشکل ارجاع شده	۸۵ درصد از ۱,۳۲۷ مشکل ارجاع شده	بررسی و حل مشکلات طی اولین ارتباط
۹۸	۹۸	بررسی و حل مشکلات در کمتر از ۲۴ ساعت در بخش پشتیبانی
۹۶	۹۶,۵	امتیاز کیفی برای پاسخ‌گویی به تماس‌ها
۹	۴۰	نمره رضایتمندی مشترکان از خدمات ارائه شده
		درصد کاهش مدت زمان پاسخ‌گویی نسبت به سال گذشته

## رفتار مسئولانه با مشترکان

### تحول دیجیتال در ارتباط با مشترکان

ایرانسل در برنامه جامع تحول دیجیتال خود، عوامل تسهیل‌کننده‌ای را برای دیجیتالی‌کردن فرایندهای ارتباط با مشترکان راهاندازی کرده است:

### حسابرسی رفتار منصفانه با مشترکان

با توجه به فرایند مکتوب شده بخورد منصفانه با مشترکان در ایرانسل، حسابرسی این حوزه در سال ۱۴۰۲ انجام شد و نتایج نشان می‌دهد که ایرانسل به الزامات ارائه شده در این حوزه پایین‌ده بوده و صرفاً نیازمند تغییراتی برای بهبود شامل موارد زیراست:

- شخصی‌سازی فرایند مکتوب شده براساس شرایط و قوانین ایران
- بهبود فرایند اطلاع‌رسانی قیمت و شرایط محصولات
- بهبود فرایند فعال‌سازی و غیرفعال‌سازی پیامک تبلیغاتی در اپلیکیشن «ایرانسل من»



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 درآمده آمده است.

### بیشتر بخوانید

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



با خدمات ارتباط با مشتریان و مدیریت منابع انسانی با هدف تحول فضای کسب‌وکار 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 مناسب 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 «ادرصد از کل نیروی کار» در نظر گرفته شده است.

همچنین، پس از اجرایی کردن دورکاری حداقلی در دوران کرونا و دیجیتالی کردن فرایندهای سازمانی، از این امکان به صورت ویژه، برای

ورود به دنیای کار و کسب درآمد، فراهم‌شدن 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، کسب‌وکارها 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 فراهم‌کردن شرایط ویژه برای توانیابان، عرصه‌زیروی کار خود را به جامعه افراد دارای معلولیت اختصاص داده است. شایا، خدمت جدید ایرانسل برای سازمان‌ها و کسب‌وکارها برای برونو سپاری تمامی عملیات‌های ارتباط با مشتریان، توسعه نرم‌افزارهای مرتبط

### اقدامات

اختصاص سهمی از نیروی کار به جامعه افراد دارای معلولیت و تسهیل شرایط کاری برای آن‌ها

حمایت از ایده‌ها و پیداهای 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 برسی میزان دسترسی‌پذیری مراکز و نمایندگی‌های ایرانسل برای افراد دارای معلولیت

همکاری در پویش‌های اطلاع‌رسانی انجمن‌های معتبر حوزه توانیابان

راه‌اندازی اولین مرکز تماس ناشنواپایان 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 سوپرایلیکیشن ایرانسل من برای نابینایان  
اختصاص دیتای رایگان به نابینایان و کم‌بینایان در روز عصای سفید

تغییرات ایجاد شده در معلولیت (سمی - حرتی)

ناشنواپایان

نابینایان

## دسترسی‌پذیری برای همه افراد جامعه

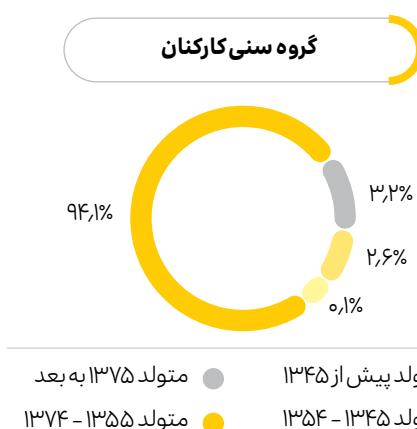
## ۴ سرمایه انسانی و محیط کار

ایرانسل سال ۱۴۰۲ را با ۲,۳۷۲ نیروی تمام وقت به پایان رساند که درصد از آن‌ها ملیت ایرانی و ۳۵درصد از مجموع همکاران را زبان 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. ۸درصد نیروها زیره ۳ سال سن دارند. همچنین کارکنان ایرانسل به طور متوسط نزدیک به ۹ سال سابقه کار درون‌سازمانی دارند. توزیع نیروی انسانی در گروه‌های سنی مختلف در جدول زیرآمده است:



۸درصد است. شرکت ایرانسل همانند سال‌های گذشته، در سال ۱۴۰۲ هیچ تغییری در تعداد کارکنان نداشته و خوشبختانه هیچ‌گونه مصدومنیت جدی در محیط کاری‌جاده منجر به فوتی رخ نداده است.

همچنین، نسبت تعداد ارتقای سطح شغلی کارکنان به کل تعداد کارکنان به عدد ادرصد رسید که در این بین ۴۷درصد از ارتقای‌های سطح شغلی مربوط به ارتقا به مشاغل مدیریتی و ۴۳درصد به مشاغل تخصصی است. درصد جایه‌جایی افقی کارکنان در این سال



در سال ۱۴۰۲، ۶ادرصد از مشاغل ایرانسل به روزرسانی شده، ۷۶بدون تغییر مانده و ۳۲درصد به تعداد مشاغل افزوده شده است. این افزایش به تغییرات ساختار سازمانی برای راهبرد تحول دیجیتال و گسترش فعالیت شرکت‌های تابعه مربوط می‌شود.

# سرمایه انسانی و محیط کار

## ارزش پیشنهادی کارکنان<sup>۱</sup>

### کار معنادار<sup>۲</sup>

پذیرش مفهوم «کار معنادار» فراتراز ایده مرسوم یک شغل، به تبدیل حرفة و مسیر شغلی به منبعی از تاثیر و الهام برای دیگران می‌انجامد. دستیاری به این مفهوم، از طریق توامندسازی افراد در نقش‌هایشان، تشکیل تیم‌های چاپک و کارآمد و همسوکردن کاربا توانایی‌های فردی حاصل می‌شود. هدف نهایی این است که با بازنوسی افراد از کار، پتانسیل هر فرد به طور کامل شناخته و فعال شده و افراد برای ارائه بهترین عملکرد خود در کارروزه‌های توامند شوند.

### محیط کار دیجیتال

شرکت ایرانسل به عنوان 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 دیجیتالی شدن پیشرفتهای بزرگ داشته‌ایم و به طور مداوم در حال ارتقای تجربه دیجیتال همکارانمان هستیم.

### اقدامات کلیدی سال ۱۴۰۲

- توسعهٔ امکانات پلتفرم دیجیتالی مدیریت دانش iKnow

- تجمعی و بازنوسی کانال‌های اطلاع‌رسانی iNotify و iHR

- افزودن امکانات جدید مانند Goal Cascading به پلتفرم مدیریت عملکرد

- گسترش و توسعهٔ اپلیکیشن داخلی App

- 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 گردوبهنه شناسی، iVisit برای رزرو ویزیت پزشکان و FAQ به آن اضافه شده است.

«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 توامندسازی و حمایت از کارکنان به چاپکی و انعطاف‌پذیری نیاز دارد تا آن‌ها در محیط پویا و متغیر پیشفرفت 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 کسب‌وکارت‌شویق کند. این ارزش پیشنهادی شامل فراگیری و تنوع<sup>۳</sup>، پاداش منصفانه، قدردانی حقیقی و انعطاف‌پذیری محیط کار است. هدف نهایی، ایجاد محیط کاری بهره‌ور و کارکنای شاد و سالم است. این مدل از چهار ستون الهام‌بخش تشکیل شده که مأموریت ایرانسل برای آینده کارکنان را نشان می‌دهد.



## 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 مواد زیراست:

### اقدامات حوزه سلامت

- روان‌سنگی شغلی بدرو استخدام
- معاینات بدرو استخدام و معاینات ادواری
- حضور پزشک متخصص و کارشناس تغذیه
- برگزاری آموزش و ارائه بسته‌های کمک‌های اولیه به نمایندگان مستقر
- آموزش و اطلاع‌رسانی ماهیانه درخصوص اینمنی و بهداشت
- دورکاری برای بیماران در شرایط خاص با تأیید طب کار
- خدمات مشاوره روانشناسی و مشاوره ترومما (آسیب پس از حادثه)
- بیمهٔ تکمیلی، عمر و حادثه
- دیجیتال‌سازی اطلاعات سلامت کارکنان در موضوع اینمنی و بهداشت محیط

- از دیگر اقدامات انجام‌شده می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
- نظرسنجی متعدد برای سنجش تعلق خاطرو احساسات کارکنان به موضوعات فرهنگی و بازخورد تجربه کاری آنان
  - بازبینی سیاست کاراههٔ تخصصی
  - برگزاری دو دورهٔ ارزیابی عملکرد با فرایند هم‌سوسازی
  - گروه‌بندی جدید کارکنان براساس شاخص عملکرد LPI<sup>۴</sup>
  - برگزاری جلسات برنامه‌بریزی بهبود عملکرد
  - پرداخت دونوبت پاداش عملکردی و اعمال افزایش حقوق و مزايا
  - اجرای برنامهٔ تقدير از «نقش‌آفرینان طلایي»
  - ارزیابی ۳۶۰ درجهٔ شایستگی‌های رهبران
  - اجرای برنامهٔ «موراستعدادها» و شناسایي «مشارکت‌کنندگان برتر»
  - برنامه‌بریزی جانشین‌پوری و توسعهٔ فردی جانشین‌ها
  - اجرای دورهٔ «مدیر در نقش مربي»
  - ارائه خدمات «مربيگري سازمانی» به مدیران

### ارتباطات همراه با موقفيت و پيشرفت<sup>۱</sup>

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

به روزرسانی ارزش‌های سازمانی ایرانسل همگام با گروه امتیان و اطلاع‌رسانی گسترده در سطح سازمان از طریق برنامه "Live 2'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 اجرامي شود.



## سرمایه انسانی و محیط کار

### فرائیری و گوناگونی

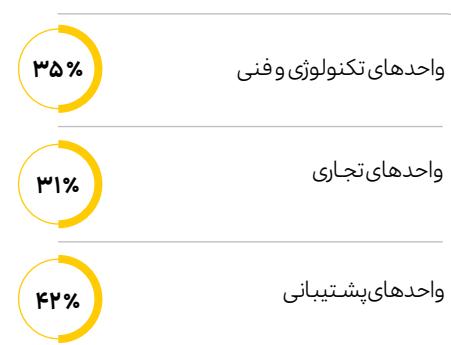
- توسعه فرصت‌های شغلی برای افراد بومی
- تعریف شاخص‌های کلیدی برای پایش مشارکت زنان در نیروی کار (۳۵درصد)، توانمندسازی آن‌ها برای حضور در سطوح رهبری و ایجاد سهم حداقل ۵درصدی زنان در گروه کارآموزان مرکز توسعه اشتغال ایرانسل
- برگزاری جلسات منظم تیم‌های خدمت‌دهنده (بخش منابع انسانی، خدمات پشتیبانی شرکتی) و حضور در دفاتر منطقه‌ای
- توسعه پلتفرم اجتماعی سازی داخلی i-Trust
- استفاده از پخش زنده در برنامه کاربردی «لنژ» برای پوشش رویدادهای دونوں سازمانی
- ثبت‌نام سراسری دوره‌های آموزشی مهارت‌های نرم گسترش جذب از بیرون سازمان به منظور افزایش دایرۀ تنوع استعدادها
- اجرای انجمن‌های غیرکاری e-Connet
- اجرای برنامۀ توانمندسازی مهارت‌رهبری زنان (WomeninTech)
- برگزاری مجموعه کارگاه‌های آموزشی مشارکت جمعی Co-Dev حرفة‌ای

در سال ۱۴۰۲، سهم زنان از موارد موفق جذب از بیرون سازمان ۳۸درصد، ارتقا به مشاغل سطح ۳ و بالاتر ۳۸درصد و انتخاب در برنامۀ جانشین پوری ۴۰درصد بوده است.

### تعادل بین کار و زندگی

- اجرای دورکاری برای افراد با شرایط خاص، دورکاری ۵درصدی کارکنان مرکز تماس و ۵درصدی تیم‌های بانابرگ رو شغلی برگزاری برنامه‌های مناسبتی، مسابقات فرهنگی و مذهبی برگزاری مسابقات ورزشی
- تشکیل تیم والیبال بانوان ایرانسل برای اولین بار افزایش بودجه برای رویدادهای گرد همایی و تیم‌سازی ارائه تسهیلات اقامتی و توریستی
- افزایش اعتبار برای سرو روزانه و عده‌غذایی با تنوع بیشتر برقراری سرویس حمل و نقل در اکثر دفاتر به روزرسانی تجهیزات و سالنهای ورزشی

### میزان مشارکت زنان در بخش‌های مختلف ایرانسل



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

### اقدامات حوزه رفاهی

- اجرای پروژه‌های مسکن برای کارکنان
- افزایش حقوق عملکردی و پرداخت پاداش سال ۱۴۰۳
- تداوم و افزایش ارزش مزایا نقدی و غیرنقدی
- بازطراحی بسته خوش‌آمدگویی کارکنان جدید
- قرارداد تخفیف و مزایای مختص کارکنان
- بازطراحی بسته کمک‌هزینه خرد لباس زنان
- افزایش ارزش امتیازات برنامۀ قدردانی دیجیتال شاین (۲۷,۷۷۶ پیام قدردانی درسال ۱۴۰۲)
- طرح‌های تشویقی برای قدردانی از برترین دستاوردهای کارکنان



در ایرانسل، باور داریم که برای پایداری کسب و کار، باید تغییرات را درک کرده و تاب آوری لازم را از طریق توسعه مهارت‌های نم و دانش افراد ایجاد کنیم. ریشه اعتقد به «رشد هدفمند» در این است که ما برای توسعه حقیقی و معنادار افراد، ارزش مهمی از ارزش پیشنهادی ما، ایجاد فرصت‌های مختلف برای افراد بهمنظور کسب مهارت‌های آینده و به کارگیری آن‌ها برای خلق تأثیری شگرف است. هدف این است که افراد، هم نیازهای فعلی توسعه خود و هم آینده سازمان و مشاغل آماده شوند.

با محوریت این ارزش، اکوسیستم پادگیری 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

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 ۶۵ شرکت‌کننده و مابقی به صورت خودآموز دیجیتال با بیش از ۱,۷۰۰ شرکت‌کننده بود.

## شنیدن صدای افراد

ایرانسلی‌هانه تنها کارکنان ماهستند 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، هرسال دو گروه نظرسنجی رسمی برای ارزیابی تجربه و تعلق خاطر کارکنان، که به عنوان اصلی‌ترین شاخص‌های سلامت فرهنگ سازمانی محسوب می‌شوند، برگزار می‌شود.

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 روان‌شناسی 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 لیز 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 ۱۴۰۳ بالغ بر ۸۳ هزار ساعت آموزش برای کارکنان



## سرمایه انسانی و محیط کار

### نظرسنجی سنتیمیتر

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

- تهیه تقویم تعلق خاطر و اجرای پروژه‌های بهبود تجربه و ارتباط کارکنان
- همراه‌سازی مدیران و سپرستان 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 «برندکار فرمایی»
- 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



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

انتهای سال ۱۴۰۲ نسبت به انتهای سال ۱۴۰۱ بودیم.

با این وجود ایرانسل با پذیرش فضای موجود، مجموعه‌ای از اقدامات را برای پیشگیری از روند کاهشی نتایج تعریف کرد که از جمله آن هامی‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- بهبود بسته حقوق و مزايا متناسب با توجه

### نظرسنجی ارزیابی فرهنگی گروه

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 محروم‌گی، 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 دوره زمانی برگزار کرد که بیش از ۶۰ درصد کارکنان در دور اول و نزدیک به ۵۰ درصد آن‌ها در دور دوم این نظرسنجی شرکت کردند.

### حوزه‌های فرهنگی مورد پرسش

۱۴۰۲	۱۴۰۱	
۷۱%	۷۲%	تعلق خاطر پایدار <sup>۳</sup>
۷۷%	۷۷%	فرگیزی و گوناگونی

## سرمایه‌گذاری اجتماعی

### پروژه‌های CSI

#### ۳ مشارکت در پروژه‌های ساخت و بازسازی مدارس کشور

پس از احداث مدارسی در استان‌های لرستان، خوزستان، گلستان، سیستان و بلوچستان و کهگیلویه و بویراحمد، همچنین بازسازی و تجهیز دیجیتالی تعدادی از مدارس در استان‌های مختلف کشور، در سال ۱۴۰۲، مدرسه‌دکتر 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.



#### پروژه‌های سرمایه‌گذاری اجتماعی شرکتی

##### احداث نیروگاه خورشیدی کوچک برای مراکز آموزشی در مناطق کم‌برخوردار

هدف این پروژه، تجهیز ۱۸ مدرسه به نیروگاه‌های خورشیدی ۵ کیلوواتی است. ظرفیت مجموع این نیروگاه‌ها ۳۶۰ کیلووات است. تا پایان سال ۱۴۰۲، نیمی از نیروگاه‌های مدارس هدف این پروژه، نصب و راه اندازی شده است و نصب الباقی تا پایان ۱۴۰۳ برنامه ریزی شده است.

نکتهٔ 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 می‌کند.



ایجاد آثار مثبت اجتماعی زیست محیطی

و ایجاد بستر شد اقتصادی پایدار در جوامع

محلی

**هدف**

خلق ارزش مشترک (اجتماعی- اقتصادی و

زیست محیطی - اقتصادی) با استفاده از

ظرفیت‌های ایرانسل

**رویکرد**

فراغیری آموزش دیجیتال به خصوص

برای کودکان در شرایط دشوار

**اولویت**

جوامع کم‌برخوردار افراد آسیب‌دیده،

آسیب‌بیندیز، در معرض آسیب و به حاشیه

رانده شده

**هدف**

کودکان، جوانان و زنان جامعه

در گروه‌های هدف

**ذی نفعان اصلی**

۷۵۰، ۶۰۰ نفر بھرمند از آثار پروژه‌های

CSI ایرانسل

**تعداد**

**بهره‌مندان**

## دستاوردهای دختران هندبالیست ایران در کنار حمایت ایرانسل

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

نایاب قهرمانی تیم ملی هندبال جوانان دختر در مسابقات قهرمانی آسیا در قرقاسن و راهیابی به مسابقات جهانی

راهیابی به جمع ۶ 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 هندبال ساحلی 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

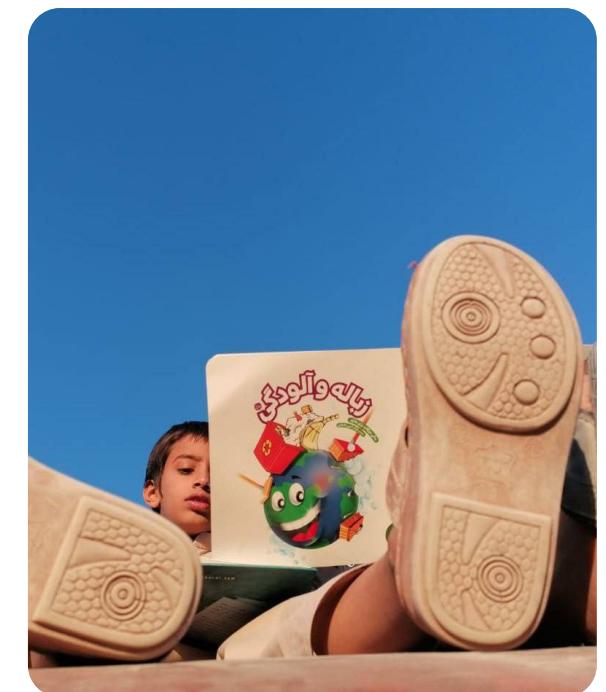
## سرمایه‌گذاری برای توسعه ورزش هندبال دختران

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. به تور کلی، سرمایه‌گذاران و حامیان، به رشته‌های ورزشی دختران کمتر توجه می‌کنند و در این بین، به برخی از رشته‌های نیز بیشتر کم توجهی می‌شود. این موضوع من و تواند منجر به تبعیض اجتماعی در جذب منابع مالی به برخی رشته‌ها و نیز موجب تبعیض جنسیتی در آن رشته‌ها شود. این وظیفه سرمایه‌گذاران با رویکرد اجتماعی است که می‌تواند از رشته‌ها و تیم‌های کمتر دیده شده حمایت کند و باعث ارتقای سطح حر斐ه‌ای آنها شوند.



## مشارکت در پویش توزیع کتاب در مناطق محروم

ایرانسل در دو میان 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 هفتاد 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.





## استفاده از ظرفیت ارسال پیامک انبوه برای موضوعات اجتماعی- محیطی

- حمایت از طرح نهادینه‌سازی 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 عباس‌آباد-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 دانش‌بنیان در این مناطق ایفا می‌کند. ایجاد دسترسی برای مردم ساکن در روستاهای بالای ۲۰ خانوار کشور به شبکه ملی اطلاعات و اینترنت پرسرعت، از جمله تلاش‌های ایرانسل برای تحقق این هدف است. برای تکمیل زنجیره خدمت‌رسانی شبکه ارتباطی در مناطق روستایی، در سال ۱۴۰۲، ساکنین بیش از ۲۵ هزار روستادر کشور، اینترنت هدیه دریافت کرده‌اند.

## توسعه عدالت آموزشی

ایرانسل به منظور تحقیق و توسعه عدالت آموزشی، برای دانش‌آموزان سراسر کشور امکانی را فراهم کرده است که از طریق سرویس دانا به صورت رایگان به محتواهای دوره‌های جمع‌بندی کنکور دسترسی پیدا کنند.

سرویس آکادمی دانا، ارائه‌دهنده دوره‌های تخصصی در زمینه‌های مختلفی از جمله دروس دبیرستان، برنامه‌نویسی، مهارت‌های فنی و حرفه‌ای، روان‌شناسی، سبک زندگی، هوش مصنوعی، مهارت‌های فردی، مالی و سرمایه‌گذاری است. حدود ۹۰ نفر توانسته‌اند از طریق دوره‌های فنی و حرفه‌ای موجود در بستر دانا، مهارت‌های لازم را آموخته و وارد بازار کار شوند.

۲۳۳,۶۶۸

تعداد دوره‌های آموزشی دانا

۱۱۰,۰۰۰

تعداد کاربران سرویس دانا

ایرانسل همچنین بخش «داناشو» که یک سرویس آموزشی است را به سوبایلیکیشن ایرانسل من اضافه کرده و علاوه بر بخش محتوای آموزشی در لنز و راویتو، از این بستر نیز برای ارائه محتوای آموزشی به کاربران پهنه‌منی برداشت. داناشو شامل تعدادی ویدئوی آموزشی در زمینه‌های مختلفی از مهارت‌های نرم و روان‌شناسی تا مهارت‌های فنی و حوزه سرمایه‌گذاری می‌شود. این ویدئوها، گلچینی از منابع معتبر خارجی بوده و به صورت رایگان و با زیرنویس فارسی در اختیار کاربران قرار گرفته است تا نیاز آن‌ها به آموزش، از مبتدی تا پیشرفته، را برآورده سازد.

## هکاتون هوش مصنوعی با اعطای امتیاز نخبگی

این رویداد در چارچوب طرح شهید بابی بنياد ملی نخبگان و توسط ایرانسل لبزو با حضور حدود ۷۰۰ نفر در دو مسابقهٔ مقدماتی و فینال برگزار شد. این هکاتون از دو بخش آموزشی و رقابتی تشکیل شده بود. در بخش آموزشی، موضوعات کاربردی حوزهٔ هوش مصنوعی در ۳ روز و با همراهی استادی برتر این حوزه، طی ۱۳، ۵ ساعت آموزش به شرکت‌کنندگان ارائه شد. در بخش رقابتی، شرکت‌کنندگان به تیمهای تقسیم شده و در یک مسابقهٔ آنلاین چالشی به رقابت پرداختند. حوزهٔ اصلی چالش‌های مسابقه، شامل موضوع مقدماتی «کاربردهای تحلیل‌داده و یادگیری ماشین» و موضوع نهایی «پردازش زبان‌های طبیعی» بود. بعد از پایان مسابقه، راه حل تیم‌ها داوری شد و نفرات برتر مشمول دریافت امتیاز نخبگی در قالب طرح شهید بابی بنياد ملی نخبگان و همین‌طور برندهٔ جایزهٔ نقدی مسابقه شدند. در ادامه نفرات برتر برای استخدام به ایرانسل و سایر شرکت‌های بزرگ معرفی شدند.



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

دومین هکاتون هوش مصنوعی ایرانسل لبزو همکاری دانشگاه علم و صنعت، در قالب یک بوت‌کمپ<sup>۱۲</sup> ساعته آموزشی و یک چالش برای دانشجویان رشته‌های برق و کامپیوتر برگزار شد. شرکت‌کنندگان در این بوت‌کمپ، سرفصل‌های مبانی NLP، مدل‌های انتقالی و طراحی مدل‌های زبانی را فراگرفتند و همچنین چالش اصلی این دوره، در حوزهٔ طراحی و پیاده‌سازی چتبات بود. در این رویداد، سعی شد فراتر از یک مسابقه، بستری برای حضور دانشجویان فراهم شود تا بتوانند در یک ماراتون واقعی توانمندی‌های خود را بسنجدند و آمادهٔ ورود به بازار کار شوند. حدود ۲۰۰ نفر در دو مسابقهٔ مقدماتی و فینال به رقابت پرداختند. در انتهای تیمی که بهترین راه حل‌ها را ارائه دادند توسط هیئت داوری انتخاب شدند.



## برگزاری رویدادها و همایش‌های علمی

### بوت‌کمپ «آینده‌سازان دیجیتال» ایرانسل

این بوت‌کمپ با هدف ایجاد دسترسی عمومی برای علاقه‌مندان به دوره‌های آموزشی کاربردی، آشنایی با فناوری‌های روز دنیا و اشتغال در بخش‌های مختلف صنعت ICT، حمایت از استعدادهای برتر حوزهٔ ICT برای ساختن آیندهٔ دیجیتال توسط آکادمی ایرانسل، بهصورت رایگان برگزار شد. در این دوره، شرکت‌کنندگان، مباحث مرتبط با این صنعت و فناوری‌های نوین مانند رایانش ابری، نسل پنجم شبکهٔ تلفن‌همره، هوش مصنوعی... را توسعه مدرسان بین‌المللی، آموزش دیدند. مخاطبان این دوره، دانشجویان و فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها و کارشناسان فعال در حوزهٔ ICT هستند. این دوره به زبان انگلیسی و بهصورت حضوری، آنلاین و آفلاین در مدت زمان ۷۰ ساعت برگزار شد. همچنین، مهارت و دانش لازم برای هدایت صنعت دیجیتال به هیران آیندهٔ کسب‌وکارهای دیجیتال، ارائه شد. بیش از هزار نفر از دانشجویان دانشگاه‌های برترکشور، مناقاضی شرکت در این دوره بودند و پس از طی مراحل مصاحبه، ۱۸۰ نفر (از ۳۰۰ دانشگاه و ۱۸ شهر مختلف) با معیارهای تسلط به زبان انگلیسی، معدل، دانش فنی و... امتیاز بالاتری کسب کردند و برای دعوت به بوت‌کمپ برگزیده شدند.



## برگزاری رویدادها و همایش‌های علمی

### 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 تحری محققان، دانشجویان و متخصصان این حوزه، با حمایت ایرانسل برگزار شد. محورهای اصلی این همایش شامل استاندارها، مدل‌ها و چارچوب‌ها، فناوری‌ها و ارزش‌آفرینی دیجیتال، مهندسی سازمان، و چارچوب‌ها، معماري سازمانی و حکمرانی دیجیتال، مدیریت، راهبری سرویس‌گرایی، معماري سازمانی و حکمرانی دیجیتال، مدیریت، راهبری و نگهداری معماري سازمانی، معماري سازمانی و امنیت و معماري سازمانی و هوش مصنوعی بود. ایرانسل در بخش پنل‌های تخصصی، به ارائه موضوعات پیشرفت‌های سازمانی در حوزه تلکام و تحول دیجیتال پرداخت.

### جشنواره رساله برتر مهندسی برق

مجموعه ایرانسل لیزر 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 آبودند. ایرانسل از سال ۱۳۹۹، طرح همکاری پژوهشی با دانشگاه‌های معترف و حمایت از رساله‌های دانشجویی را در دستور کار قرار داده بود. در سال ۱۴۰۰ نیز با هدف توسعه این فعالیت‌ها، فهرست اولویت‌های پژوهشی خود را تمرکز بر موضوع هوش مصنوعی، منتشر کرد. در این طرح، ایرانسل لیزر، که آزمایشگاه هوش مصنوعی نیز راهاندازی کرده، با اعلام اولویت‌های پژوهشی در زمینه‌های مختلف، از دانشجویان دعوت کرده است تا با مراجعته به وب‌سایت ایرانسل و مشاهده فهرست این اولویت‌ها، موضوع مورد نظر خود را انتخاب کنند.

### همایش علمی و آموزشی CS50 دانشگاه هاروارد

این همایش که هر سال توسط دانشگاه هاروارد با موضوعات علوم کامپیوت، 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 «لن» ایرانسل، پخش شد. همچنین نسخه آفلاین این کلاس‌ها، دو روز بعد از برگزاری هر جلسه، در پلتفرم جامع آموزش آنلاین «دان» 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 آشنازی دانشجویان با علوم نوین و به روزترین مباحث حال حاضر دنیا نیز فراهم می‌شود.



## ▶ فصل چهارم

# محیط‌زیست

---

انرژی و تغییرات اقلیمی

---

ردپای کربن ایرانسل

---

مدیریت مصرف انرژی

---

مدیریت اثرات زیست محیطی

---

رویکرد اقتصاد چرخشی

---

مدیریت پسماند الکترونیک



## ۱۴۰۲ انرژی و تغییرات اقلیمی

در عصر کنونی، اقدامات بنگاه‌های اقتصادی برای اثرباری بر موضوع تغییرات اقلیمی به منظور کاهش یا جلوگیری از آثار مخرب و جبران ناپذیر زیست محیطی، ضروری اجتناب ناپذیر است. بیابان زایی، خشکسالی، سیل‌های غیرمعمول، فرونشست زمین... 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 ۸۸٪ ادرصد است و در حال حاضر ایران جزو ده کشور اصلی تولیدکننده بیشترین گازهای گلخانه‌ای محسوب می‌شود. این در حالی است که سهم ایران از تولید ناخالص داخلی در جهان زیرنیم درصد است.<sup>۱</sup> ایرانسل به عنوان اپراتور پیشرو در مسائل پایداری در صنعت ICT کشور، به موضوع بهینه‌سازی مصرف انرژی و کاهش ردمپای 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 گسترهای از عملیات هر روزه خود شناسایی، محاسبه و به صورت منظم گزارش کند. در دنیا امروز، هم نیاز به توسعه شبکه ارتباطی و هم نیاز به کاهش

### تعريف محدوده انتشار گازهای گلخانه‌ای

#### ۱ محدوده

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

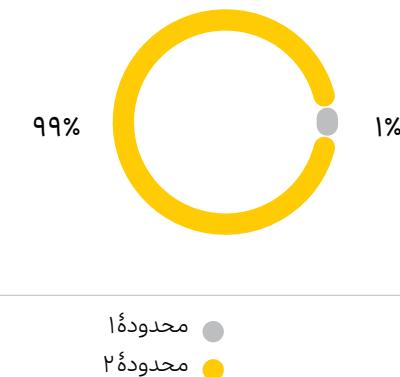
#### ۲ محدوده

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

### ردپای کربن به تفکیک محدوده



### ردپای کربن به تفکیک کاربرد



### ۱۱٪ کاهش ردپای کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده

میزان	واحد	نوع انتشار
۵۵۱۲,۵۴۲	تن کربن	مجموع انتشار گازهای گلخانه‌ای
۵,۰۰۸	تن کربن/مشترک	تولید کربن سازمان به ازای هر مشترک <sup>۲</sup>
۰,۵۷	تن کربن/ترابایت	تولید کربن سازمان به ازای هر ترابایت مصرف داده
۳۵	تن کربن/سایت	تولید کربن سازمان به ازای هر سایت BTS

### تحلیل شاخص‌های مرتبط با انتشار گازهای گلخانه‌ای: مقایسه سالانه

شاخص	نسبت تغییر ۱۴۰۲ به ۱۴۰۱
حالت تولید کربن	۱۲٪ <span style="color:red;">↑</span>
تعداد سایتها	۶٪ <span style="color:green;">↑</span>
تولید کربن به ازای هر سایت BTS	۶٪ <span style="color:red;">↑</span>
صرف سالانه داده	۲۷٪ <span style="color:green;">↑</span>
تولید کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده	۱۱٪ <span style="color:green;">↓</span>
تعداد مشترکان	۳٪ <span style="color:green;">↑</span>
تولید کربن به ازای هر مشترک	۹٪ <span style="color:red;">↑</span>

## انرژی و تغییرات اقلیمی

### مدیریت مصرف انرژی



عمده‌ترین منبع انرژی مصرفی سازمان، مصرف برق در سایت‌های BTS شبکه ارتباطی است. این نوع از انرژی محدوده ۲ انتشار گازهای گلخانه‌ای را شکل می‌دهد. در سال ۱۴۰۲، همراه با افزایش عدالتی تعداد سایت‌های BTS شبکه ارتباطی، افزایش ۳۷ درصدی مصرف داده و افزایش ۳۳ درصدی تعداد مشترکان، میزان انرژی برق مصرفی سازمان (محدوده ۲) به ۴۰۳ میلیون گیگاژول رسید که این رقم نسبت به سال ۱۴۰۱، ۱۳٪ افزایش داشته است. این در حالی است که میزان انرژی مصرفی در محدوده ۱، به ۳۷ هزار گیگاژول رسید که این رقم نسبت به سال ۱۴۰۱، ۳۱٪ درصد کاهش داشته است.

به طور کلی با توجه به این که محدوده ۲ درصد از سبد انرژی مصرفی سازمان را شامل می‌شود، مجموعاً در هر دو محدوده ۱ و ۲، در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱، میزان ۲۶٪ درصد افزایش در مصرف انرژی داشته‌ایم. پروژه‌ها و اقداماتی برای مهار افزایش مصرف انرژی، بهبود بهره‌وری مصرف و کاهش مصرف انرژی، بهخصوص در محدوده ۲ و با تمرکز بر سایت‌های BTS به عنوان اصلی ترین مصرف‌کننده انرژی ایرانسل، تعریف و اجرایی شده است.

### پروژه مدیریت مصرف انرژی سایت‌های BTS

شبکه، تنظیم می‌شود. این پروژه برای کاهش ۱۰٪ از ۵۰٪ 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 بدست آمده، میانگین مصرف برق روزانه حدوداً نیمی از سایت‌های BTS ایرانسل، به سبب اجرای این پروژه، ۵٪ از ۵۰٪ درصد کاهش داشته است.

ایرانسل است. این راهکار از روش تجزیه و تحلیل الگوهای ترافیک شبکه و خاموش‌کردن هوشمند سلول‌های کم‌صرف در بازه‌های کم‌تراfیک، استفاده می‌کند. این حالت خواب هوشمندانه، مصرف انرژی را در سایت‌های ایرانسل، بدون اینکه بر عملکرد شبکه یا تجربه کاربر تأثیر 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 ساعت‌ها شلوغی و بیکاری

باتوجه به سهم غالب محدوده ۲ از سبد 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، راه حلی نوآوارانه و مبتنی بر هوش مصنوعی، به منظور بهره‌وری انرژی در شبکه ارتباطی

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

تعداد سایت‌هایی با منابع انرژی‌های تجدیدپذیر را پایان سال ۱۴۰۲

۱۱

۱۸ هزار تن کربن  
جلوگیری از انتشار به محیط‌زیست

۲۷ میلیون کیلووات ساعت

صرفه‌جویی مصرف برق در بخشی از محدوده شبکه ایرانسل

## ۹) مدیریت اثرات زیست محیطی

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

امروزه مسائل زیست محیطی بخشی جدای ناپذیر از مفهوم پایداری در کسب و کارهاست و شرکت‌های پیشرو در جهان، به طور جدی، به موضوعات تغییرات اقلیمی و فجایع زیست محیطی می‌پردازند؛ چرا که مستقیم و غیرمستقیم روی عملیات هر روزه

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

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

مطالعه و برنامه‌بری برای بهینه‌سازی مدیریت مصرف انرژی در ساختمان‌های اداری مدیریت انواع پسماند اداری و صنعتی و کاهش آن در ساختمان‌های اداری و مرکز فنی حذف مصرف کاغذ در عمدۀ فرایندهای سازمان مانند فرایندهای ارزیابی پیمانکاران و مناقصات و هوشمندسازی فرایند مکاتبات سازمان نظارت بر فروش پسماند الکترونیکی به شرکت‌هایی با عملکرد زیست محیطی قابل قبول

### توسعه اقتصاد چرخشی در فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان

افزایش چرخه عمر محصول، باز استفاده به جای خرید مجدد و بازیابی منابع به جای دفع پسماند مسئولیت‌پذیری در فرآهای 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 سایت‌های در حال ارتقا، درگسترش فناورانه شبکه بازگرداندن تجهیزات مخابراتی به چرخه استفاده در پروژه‌های پوشش مناطق دورافتاده

### هدف

استراتژی



## مدیریت اثرات زیست محیطی

### رویکرد اقتصاد چرخشی ۹

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 ردمپاهای زیست محیطی می‌شود.

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

### مدیریت پسماند الکترونیک ۹

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

### تعريف شاخص کلیدی عملکرد

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 مزايدة می‌رسند.

در خصوص رویکرد مواجهه با پسماندهای الکترونیکی، از سال ۱۴۰۰، شاخص کلیدی در عملکرد بخش‌های مختلف سازمان تعریف شده است.

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 استاندارهای محیط‌زیستی امتحانی باتری، حداقل نمره لازم را کسب نکنند، اصولاً وارد مرحله پیشنهاد قیمت نمی‌شوند. از شرکت‌های متخصص در حوزه بازیافت پسماندهای الکترونیک، بازدید به عمل

۴۹۰	استفاده مجدد از تجهیزات قدیمی و بازگرداندن لینک‌های ماکرو و بوه چرخه استفاده
۶۲۳	سایتها راه اندازی شده از این طرق
۱,۴۹۸	آبادی‌های تحت پوشش سایتها راه اندازی شده
۱۳۸,۳۴۳	خانوار تحت پوشش
۴۷۱,۸۱۳	جمعیت تحت پوشش
۱۱,۴۶۹	تعمیرات و بازسازی تجهیزات شبکه
۱۵,۶۲۴	تعداد باتری‌های بازیافت شده
۵۳۲	حدود تناز پسماند الکترونیکی

بااستفاده یا استفاده مجدد در صورت امکان پذیری و ایمن بودن

### بااستفاده تجهیزات شبکه

بازسازی، تعمیر و نوسازی منابع موجود برای افزایش چرخه عمر

### بازسازی تجهیزات شبکه

بازیافت اصولی و ایمن منابعی که دیگر قابلیت استفاده ندارند

### بازیافت ایمن پسماندهای الکترونیکی

راه اندازی سیستم انبادراری یکپارچه به منظور برنامه ریزی و نظارت بر موجودی کالاهای با هدف مدیریت بهینه منابع و جلوگیری از هدرفت 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 تحويل و فرایند پرداخت به سیستم اتمامیون بخش تأمین در برنامه‌های دیجیتال سازی زنجیره تأمین بهینه سازی و دیجیتالی کردن فرایندهای دبیرخانه، راهکار تجمعی 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 بی سیم و اکه بدون نیاز به نصب دکل‌های ارباطی، خدمات ابری و راهکارهای دیجیتالی آنلاین کردن فرایند تحويل مجدد مدارک به صورت بارگذاری در فروشگاه اینترنتی ایرانسل تغییر مالکیت آنلاین بدون حضور خریدار و فروشنده در مرکز ایرانسل و تنها از طریق فروشگاه اینترنتی ایرانسل اپلیکیشن سیستم ارسال کالا برای بیکهای ایرانسل بدون چاپ کاغذی اطلاعات آدرس و محصول خریداری شده سیستم توزیع بهینه و هوشمند کالای نمایندگان و مشتریان ایرانسل، به منظور مدیریت میزان کالای موجود در بازار و توزیع مناسب آن و درنتیجه حمل و نقل کمتر اپلیکیشن پرتابل فروش برای عاملین فروش به منظور تسهیل فرایند فروش و صرفه جویی در مصرف کاغذ حذف بسته‌بندی کاغذی سیم کارت‌ها از آخر سال ۱۳۹۹

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 بتون در مقاوم سازی سایت‌ها جایگزینی باتری‌های لیتیومی با باتری‌های اسیدی با مزیت چگالی انرژی بیشتر، زمان شارژ کوتاه‌تر، مدت زمان پشتیبانی بیشتر خاموش کردن چراغ‌های غیر ضروری در کانکس‌های مخابراتی

پژوهه کاهش مصرف انرژی در سیستم‌های خنک‌کننده مراکز داده به واسطه ساماندهی فیبرها و کابل‌های LAN و سایر لینک‌ها، ایجاد جریان هوای بهینه‌تر در محیط استفاده از راهکارهای مجازی سازی در سطح سورو و کابرنهایی با هدف کاهش توان مصرفی افزایش توان و ظرفیت محاسباتی و ذخیره سازی با به روز رسانی و تغییر ساخت افزار (مدرن سازی) راهکارهای کانتبئری و استفاده بهینه از منابع سرمایشی و مصرف انرژی جایگزین کردن تجهیزات قدیمی با تجهیزات به روز به منظور عملکرد بهینه و کاهش مصرف انرژی استفاده از آخرین نسل ژراتورها برای مراکز داده با رعایت استانداردهای زیست محیطی انتشار، طراحی شده برای بهبود کیفیت هوای کاهش ذرات معلق

سیستم BMS برای ساختمان‌ها و تنظیم ساعت روشن و خاموشی سیستم‌های برودتی، حرارتی و روشنایی ساختمان‌ها و تنظیم دمای ساختمان‌ها براساس 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 پمصرف فلورسنت به LED در ساختمان‌های ایرانسل عایق‌بندی بویلهای موتورخانه برای جلوگیری از هدرفت انرژی نصب شیرهای الکترونیکی به منظور صرفه جویی در مصرف آب افزایش فضای سبز در محوطه‌ها و محیط اداری

## ▶ فصل پنجم

# اقتصاد دیجیتال

فراییری خدمات دیجیتال

تحول دیجیتال در صنایع بزرگ

کاهش شکاف دیجیتال

بومی سازی زنجیره تأمین

اشتغال‌زاوی مستقیم و غیرمستقیم

زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

## فراگیری دیجیتال

ایرانسل با ارائه محتوا و خدمات دیجیتال، دسترسی به دنیای ارتباطات دیجیتال را تسريع می کند. این شرکت از طریق اپلیکیشن رایگان ایرانسل من، انواع خدمات در حوزه های مختلف آموزشی، خرید، سرگرمی و بازی را راهنمایی و امکان دسترسی طیف های مختلف جامعه به انواع سرویس و خدمات را فراهم کرده است.

### برنامه آموزشی برای کاربران

ایرانسل استفاده صحیح و مقتدرن به صرفه از خدمات و محصولات خود را از طریق انتشار مجموعه آموزشی در تمامی شبکه های اجتماعی ایرانسل به کاربران آموزش می دهد. در سال ۱۴۰۲، بیش از ۴۵ محتوای آموزشی برای بهبود تجربه مشتری منتشر شد. از جمله موضوعات این آموزشی می توان به استفاده صحیح از گوشی های موبایل، آموزش مدیریت اینترنت برای کاربران iOS، مدیریت مصرف بسته های مکالمه، اینترنت و پیامک، تبدیل سیم کارت ها به نسل چهار و بهره مندی از سرعت بالاتر اینترنت، آموزش مدیریت حساب، نحوه فعال سازی اینترنت نسل پنجم و... اشاره کرد.

### بیشتر بخوانید

آموزش شبکه فروش: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۳۳

## سرویس های فعال ایرانسل

سوپر اپ (ایرانسل من)، در بخش های متنوع سرویس های مربوط به اپراتور تلفن همراه، سرویس های دیجیتالی و تبلیغات فعالیت دارد که لیست سرویس های دیجیتال آن به شرح رو به رو است.

### تعداد کاربران پلتفرم های دیجیتال تا پایان ۱۴۰۲

۲۰,۰۰۰,۰۰۰	میانگین کاربران فعال ماهانه سوپر اپ ایرانسل من
۲۳,۰۰۰,۰۰۰	تعداد کاربران دارای کیف پول جیب جت
۳۶۰,۰۰۰	تعداد کاربران فعال ماهانه جیب جت
۶۴۵,۰۰۰	میانگین کاربران فعال ماهانه گیمینگ
۳۳,۸۷۹,۱۵۸ <sup>۱</sup>	تعداد کاربران «رسانه غنی» <sup>۱</sup>
۱,۷۰۰,۰۰۰	تعداد کاربران پلتفرم آموزشی دانا پلاس
۲۰۸۰ <sup>۲</sup>	تعداد تولید کنندگان محتوا (محتوای آموزشی، موسیقی، فیلم و سریال)
۶,۵۳۸,۶۱۰	تعداد کاربران لنز
۶۴۸,۰۵۷	تعداد کاربران راوی تو

- 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 تولید کنندگان محتوا در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ به دلیل راه اندازی سرویس راوی تو در سه ماهه پایانی سال ۱۴۰۱ است.



## تحول دیجیتال

### تحول دیجیتال در صنایع بزرگ

امروزه تحول دیجیتال و تغییر زیساخت صنایع بزرگ برای بقای کسب و کارهای کارخانه های مردمی ضروری است. تحول دیجیتال، فرصتی برای تولیدکنندگان این صنایع فراهم می کند تا علاوه بر ارتقای کارایی عملیاتی و افزایش حاشیه سود خود، جریان های درآمدی جدیدی را نیز ایجاد کنند. راهکارهای سازمانی ایرانسل با ارائه مجموعه ای از خدمات و محصولات، به نیازهای صنایع بزرگ در مسیر تحول دیجیتال پاسخ داده است.

#### آثار زیست محیطی راهکارهای سازمانی

#### خدمات ابری

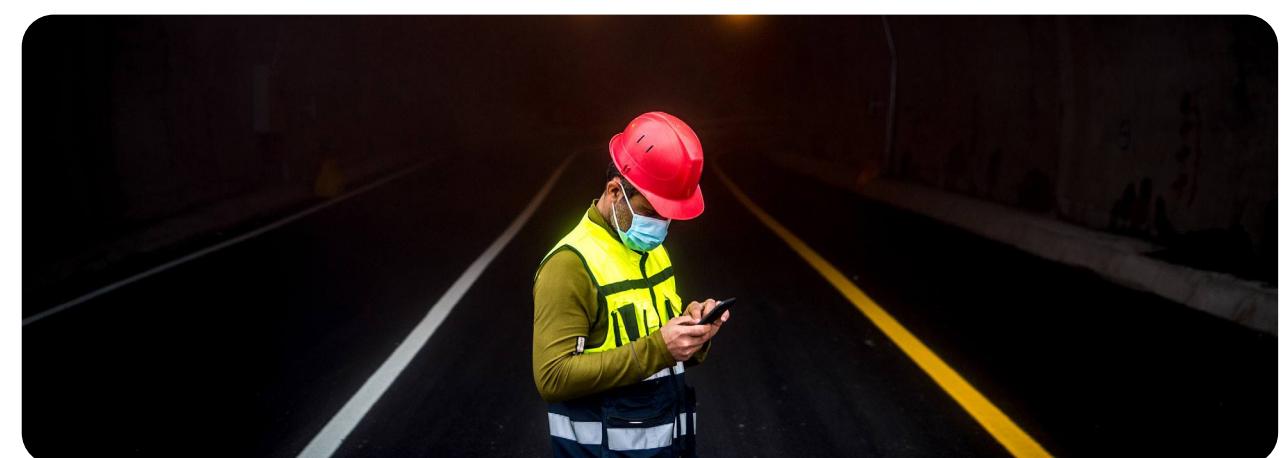
#### سیستم بی سیم ایرانسل (واکه)

#### سامانه مدیریت هوشمند ناوگان

استفاده بهینه از منابع انرژی و مراکز داده مشترک، کاهش تجهیزات، افزایش بهره وری و کاهش آلیندگی های کربنی

با بهره گیری از فناوری های نوین و دریافت خدمات از شبکه های امن ارتباطی موبایل بدون احداث دکل های ارتباطی جدید

با مدیریت بهینه ناوگان، بهینه سازی خودکار مسیرها، نگهداری و تعمیر هوشمند، افزایش راندمان، کاهش اتلاف انرژی و آلیندگی ها



۱۴۰۲  
۱۴۰۱

#### رشد شاخص های کسب و کار سازمانی

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

انسانی و زیرساخت‌های 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 بخش‌های اصلی آن هستند. ایرانسل، با راهنمایی این مجموعه، در پی حرکت در مسیر گسترش خدمات متعدد و توسعه سبک زندگی دیجیتال و خلق آینده‌ای همگام با تحولات دنیای دیجیتال است تا بهره‌گیری از فناوری‌های برتر در حوزه‌های مختلف، خلق ارزش کند.

### فعالیت‌های مرکز نوآوری ایرانسل

- ▶ پروژه بومی سازی ابزارهای بهینه‌سازی تیمهای شبکه ایرانسل
- ▶ پروژه بومی سازی ابزارهای مدیریت برای واحدهای عملیاتی
- ▶ توسعه و بهینه‌سازی فرآیندهای مدیریت پیمانکاران شبکه
- ▶ نصب مودم برای توسعه طرح فیبر نوری کشور
- ▶ به کارگیری راهکارهای AI برای عملیات شبکه و بهینه‌سازی عملیات‌ها
- ▶ بهبود زمان پاسخ و کارآیی سیستم در مدیریت و تجهیز و تحلیل داده‌های بزرگ

مجموعه ایرانسل لبز باهدف تعمیق ارتباط ایرانسل با جامعه دانشگاهی و کمک به مراکز علمی، استارتاپ‌ها و شرکت‌های فناور و با مأموریت انجام فعالیت‌های تحقیق و توسعه، نوآوری و تجاری‌سازی 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 دانشگاه‌ها، شرکت‌های دانشبنیان، استارتاپ‌ها و شرکت‌های فناور، با هدف تأمین نیازمندی‌های بازار ICT فعالیت می‌کند. چشم‌انداز ایرانسل لبز پیشگام بودن در توسعه منابع

### آکادمی ایرانسل

### ۱۳۵ هزار نفر ساعت آموزش

درصد حضوری	درصد آنلاین	محثوا و سرفصل‌ها	گروه هدف
۷۶	۲۹	کارکنان ایرانسل	دوره‌های مدیریتی
۷۰	۴۰	دروهمای تکنیکال (برنامه‌نویسی، هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، دواپس <sup>۳</sup> و...)	دوره‌های مطرح
۶۸	۳۰	در حوزه ICT	عموم جامعه

حمایت ایرانسل از رویدادهای مختلف با اهداف آموزشی، فرهنگ‌سازی و توسعه کاربردها، ایجاد فرصت اشتغال، گسترش فناوری‌های نوظهور، حمایت از کسب و کارهای نوپا و دانشبنیان، تبادل ایده‌ها و برقراری ارتباطات مؤثر علمی و پژوهشی، ترویج زندگی هوشمند و یافتن راهکارهایی برای مقابله با چالش‌های روز به 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، گرددۀم آوردن ارکان تأثیرگذار این حوزه از جمله شرکت‌های بزرگ معدنی، شرکت‌های فناور و دانشبنیان، دانشگاه‌ها، سرمایه‌گذاران و نخبگان داخلی و بین‌المللی بود تا انقلاب صنعتی نسل چهارم را به طور تخصصی بررسی کند. راهکارهای سازمانی ایرانسل، با حضور در کارگاه‌های آموزشی، تجارب خود را در زمینه تحول دیجیتال در صنعت معدن باشرکت‌کنندگان 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 پیشرفت شبکه 5G، راهکار پیامک مبتنی بر موقعیت جغرافیایی، راهکار IoT-NB<sup>۱</sup> مبتنی بر فناوری اینترنت اشیا، راهکار پیاده‌سازی سیستم‌های ناوگان سبز، راهکار شبکه خصوصی LTE (4G) و راهکار سیستم بی‌سیم واکه، از جمله خدمات و محصولات راهکارهای سازمانی ایرانسل است.



### کارگاه تیم سازی

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، آرین پارس، موتور فناب و... با حضور اساتید سرشناس در این حوزه برگزار شد.



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

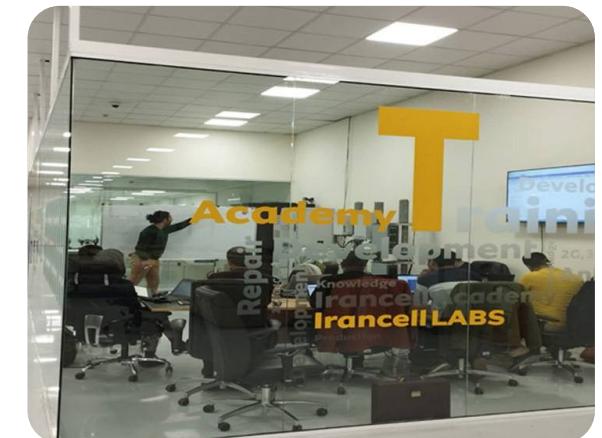


### کارگاه توسعه رهبری با هوش مصنوعی

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

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

این کارگاه‌ها با همکاری واحد شبکه ایرانسل، مرکز توسعهٔ سخت افزار ایرانسل بیز و آکادمی ایرانسل، با هدف تربیت و پروژه پرسنل متخصص و ماهر در حوزه راه‌اندازی سایت برگزار شد. این دوره‌ها، از طریق ایجاد محیط آزمایشگاهی TestBed مجهز به تجهیزات نوکیا، هوایی 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 پیکربندی کامل و راه‌اندازی سایت بودند.



### کارگاه تخصصی تزده‌های 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 مجموعهٔ پیشرو در تحقق تحول دیجیتال و رهبران سایر سازمان‌ها، در کنار پروفسور پیتر گلدن هویس، دربارهٔ موضوعاتی از جمله تغییر معماری ذهن و فکر کردن همچون یک آینده‌پژوه، فرصت‌های نوظهور تکنولوژیک برای ساخت شرکت‌های پیشرو، هوش مصنوعی و تکنولوژیک برای اتوکاریون در سازمان‌ها و خلق فرصت‌های کاربردهای متعدد آن برای اتوکاریون در سازمان‌ها و خلق فرصت‌های

## شکاف دیجیتال

مفهوم «شکاف دیجیتال» به نابرابری‌های موجود در زمینه دسترسی به ارتباطات و فناوری اطلاعات اشاره دارد. این شکاف مانع برای دسترسی به منابع سیاسی، اقتصادی و اجتماعی است. دونابرابری عمدۀ 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 دودهۀ گذشته، ۷۹٪ درصد جمعیت کشور تحت پوشش شبکۀ ارتباطی ایرانسل قرار گرفته‌اند و فعالیت‌های آئی سازمان، برگسترش شبکه برای بهره‌مندی درصد باقی‌مانده تمرکز دارد.

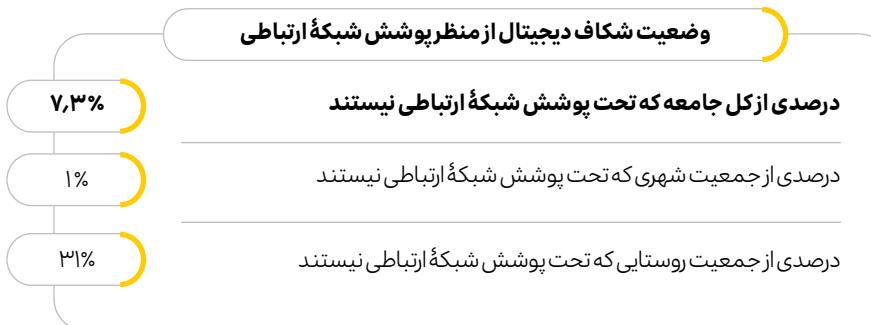


### سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها

فناوری‌های نوین مخابراتی مانند ۵G، فیبر نوری، اینترنت اشیا، راهکارها و مدل‌های ارتباطی، هوش مصنوعی، امنیت سایبری، پردازش ابری و بسترها 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 دوباره سایت‌های شبکۀ ۵G و اجرای بیش از ۳۰۰ کیلومتر پروژۀ فیبر نوری با بیش از ۳۰۰ سایت فیبر به تعهد خود مبنی بر تقویت زیرساخت‌های شبکۀ ارتباطی پایاند بوده است.

به طور کلی، ایرانسل برای توسعه زیرساخت شبکه در سال ۱۴۰۲، بیش از ۶ هزار میلیارد ریال سرمایه‌گذاری کرده که منجر به شتاب دهی به ایجاد زیرساخت‌های اقتصاد دیجیتال، رشد ترافیک دیتا و تویج زندگی دیجیتال شده است.

### وضعیت شکاف دیجیتال از منظر پوشش شبکۀ ارتباطی



بهبود شاخص نسبت به ۱۴۰۱

تا پایان ۱۴۰۲

### طبقه‌بندی شکاف دیجیتال

جمعیت شهری که تحت پوشش شبکۀ ارتباطی نیستند	۱۶۴,۳۸۴	۱۹%
جمعیت روستایی که تحت پوشش شبکۀ ارتباطی نیستند	۶,۳۱۳,۵۶۶	۱۳%

میزان رشد نسبت به ۱۴۰۱

تا پایان ۱۴۰۲

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

۲G	۱۷,۰۷۵	۴%
۳G	۱۷,۱۱۶	۶%
۴G	۱۷,۳۹۶	۷%
۵G	۸۴۷	۱۰۸%
کیلومتر فیبر نوری	۴,۰۲۸	۹%
تعداد سایت‌های متصل به فیبر	۲,۱۳۴	۲۳%
تعداد رکهای مراکز داده و سوییج	۲,۱۶۲	۱%



به طور کلی، اصلی ترین اقدامات ایرانسل به منظور کاهش شکاف دیجیتال، به گسترش زیرساخت شبکه ارتباطی و تحت پوشش قراردادن تعداد بیشتری از افراد جامعه، مربوط می‌شود. این اقدامات زیرینایی، 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

#### کاهش شکاف دیجیتال

با شاخص پوشش شبکه ۳G، دسترسی به شبکه ارتباطی و با بررسی پوشش شبکه ۴G، وضعیت شکاف دیجیتال را می‌توان سنجید. اگر گسترش اینترنت پرسرعت ۴G را مهم‌ترین مبنای کاهش شکاف دیجیتال بدانیم، اپراتورها باید روند گسترش اینترنت پرسرعت را تسريع کرده و بدین ترتیب یکی از اصلی‌ترین مؤلفه‌های شکاف دیجیتال، به عنوان مיעضلي اجتماعي-اقتصادي رو به کاهش خواهد رفت.

#### شاخص زیرساخت ارتباطی برای سنجش شکاف دیجیتال

۱۴۰۲ تا پایان	۳G پوشش شبکه	۹۲,۷%
	۴G پوشش شبکه اینترنت پرسرعت	۸۲,۶۳%

#### 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 روی‌گردان <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

## ۱ مدیریت ریسک زنجیره تأمین

ایرانسل ریسک‌های موجود در زنجیره تأمین را به طور فعال شناسایی می‌کند و به منظور 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، به صورت دوره‌ای ارزیابی می‌کند. از جمله مهم‌ترین ریسک‌های زنجیره تأمین راهکار ایرانسل در قبال آن‌ها، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

### راهکار ایرانسل

### ریسک زنجیره تأمین

انعقاد قراردادهای ریالی  
برای خرید تجهیزات وارداتی

نوسانات نرخ ارز

حمایت و خرید از شرکت‌های داخلی

تحریم

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

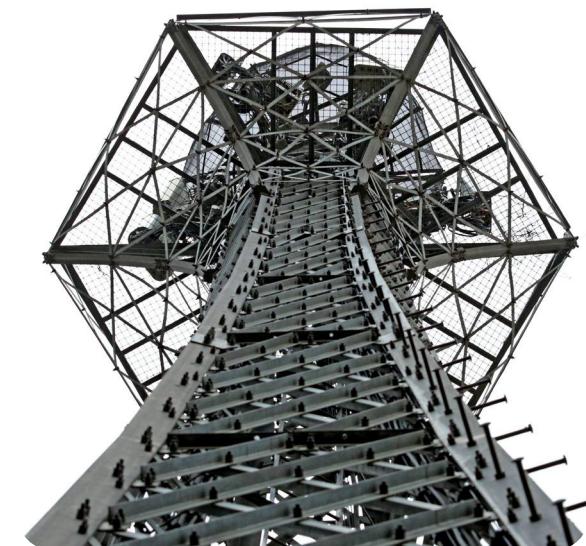
- امضای قرارداد عدم افشا<sup>۱</sup> با تأمین‌کنندگان
- الزام پایبندی به سیستم سلامت، ایمنی و محیط‌زیست<sup>۲</sup> برای عقد قرارداد با پیمانکاران

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 نظرارت بیشتر و موثرتر ایرانسل روی پیمانکاران و مجاب کردن آن‌ها به رعایت قوانین و مقررات ایمنی و همچنین مفاد ضمیمه قراردادها 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.

(۱۴۰۱:۵۷۲)	۶۵۹	تعداد تأمین‌کنندگان ایرانسل در سال ۱۴۰۲
(۱۴۰۱:۹,۵۷۹)	۱۰,۷۸۸	تعداد سفارش‌های خرید ثبت شده در سال ۱۴۰۲
(۱۴۰۱:۲۵۷)	۲۱۵	تعداد تأمین‌کنندگان جدید ثبت شده
(۱۴۰۱:۲۰۵)	۱۸۰	تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان که در سال ۱۴۰۲ پایان یافته
(۱۴۰۱:۲۸۵)	۱۹۴	تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان در سال ۱۴۰۲
(۱۴۰۱:۴۸۶)	۶۰۷	تعداد تأمین‌کنندگانی که سفارش خرید بالای ۳ میلیارد ریال داشتند
(۱۴۰۱:۱,۱۸۷)	۱,۳۶۱	تعداد تأمین‌کنندگانی که سفارش خرید ریالی به ثبت رسانده‌اند
(۱۴۰۱:۷۲)	۵۴	تعداد جلسات ارزیابی و بازدید از تأمین‌کنندگان
(۱۴۰۱:۳۵)	۷۳	درصد مبالغ پرداختی به تأمین‌کنندگان داخلی نسبت به کل
(۱۴۰۱:۱۰۰)	۲۰۰	تعداد تأمین‌کنندگانی با نمره ارزیابی اولیه بیشتر از ۶۰
(۱۴۰۱:۱۱)	۵۰	تعداد تأمین‌کنندگانی با نمره ارزیابی اولیه کمتر از ۶۰

## ۲ مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین

ایرانسل به عنوان بزرگ‌ترین اپراتور دیجیتال ایران، عملیات زنجیره تأمین پیجیده‌ای 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 استانداردهای مانند آینین‌نامه معاملات داخلی و آینین‌نامه جرایم پایبند است. ایرانسل همواره در تلاش است تا با به کارگیری راهکارهای نوین، کارایی فرایندهای خود را ارتقا دهد و راهاندازی سیستم انبارداری یکپارچه، گامی مهم در این زمینه به شمار می‌رود. این سیستم که بر پایه سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان این شده، وظیفه یکپارچه‌سازی داده‌ها و اطلاعات را در طول فرایندهای زنجیره تأمین بر عهده دارد. ایرانسل با استفاده از این سیستم می‌تواند موجودی کالاهارader لحظه به طور دقیق رصد کند و برنامه‌ریزی پروژه‌های روابه صورت دقیق‌تر انجام دهد. سیستم انبارداری یکپارچه، امکان تهیه گزارش‌های متعدد و دقیق را مناسب با نیازهای خوب‌بخش فراهم می‌کند و با خود کارکردن بسیاری از کارها، انجام امور را به طرز چشمگیری ساده‌تر کرده است.



# مدیریت مسئولانهٔ زنجیرهٔ تامین

## بومی‌سازی

بومی‌سازی زنجیرهٔ تامین به معنای توسعه و استفاده از منابع داخلی برای تأمین نیازهای یک سازمان است. این فرایند شامل تولید تجهیزات، نرم‌افزارها، خدمات و زیرساخت‌های مورد نیاز در داخل کشور به جای واردات آن‌ها از خارج است. بومی‌سازی زنجیرهٔ تامین می‌تواند مزایای متعددی چون کاهش واردات، ایجاد اشتغال، افزایش توانمندی‌های فناورانه، کاهش هزینه‌ها و افزایش قابلیت کنترل و نظارت را به همراه داشته باشد. البته توجه به مؤلفه‌های کیفیت، بهینه‌بودن قیمت و رقابت‌پذیری، در مراحل مختلف پروژه‌های بومی‌سازی الزامی است. ایرانسل در حال اجرای برنامه‌های بومی‌سازی اقلام مورد نیاز در توسعه شبکهٔ فiber است که منجر به توسعهٔ زیرساخت‌ها، افزایش سرعت اینترنت و نیز اشتغال‌زایی برای افراد می‌شود.

## بومی‌سازی تعمیرات تجهیزات و مازول‌های شبکه

### توسعهٔ مرکز تعمیر و نگهداری و برگزاری دوره‌های آموزشی

پشتیبانی فنی و تعمیر و نگهداری شبکهٔ ایرانسل، پیش‌تر توسط پیمانکاران خارجی و در قالب «تعمیر و بازگشت» انجام شده است. در حال حاضر، همکاری با این شرکت‌ها با مشکلاتی همراه است. مرکز تعمیرات ایرانسل با هدف ایجاد مرکزی برای پشتیبانی فنی درآمدت از انواع تجهیزات، آتن‌های مخابراتی، مازول‌ها، منابع تغذیه و... و تاب‌آوری شبکه راه‌اندازی شد. فعالیت‌های این مرکز شامل توسعهٔ زیرساخت، جذب نیروهای متخصص و تعمیر مازول‌های مخابراتی است. در سال ۱۴۰۲، ۹,۱۳۵ مورد از تجهیزات شبکه، شامل سیستم مازول‌های شرکت‌های اریکسون، هوآووی، ZTE، نوکیا و...، انواع آتن‌ها و پنل‌ها تعمیر شد. همچنین، این مجموعه برای افزایش دانش پرسنل، دوره‌های فنی با همکاری آکادمی ایرانسل برگزار کرده است.

## برنامهٔ توسعهٔ ارتباطات با شرکت‌ها، دانشگاه‌ها و مراکز علمی-تحقیقاتی

در راستای تقویت ارتباط صنعت و دانشگاه و بهره‌مندی از ظرفیت اساتید دانشگاه‌های ایرانسل، در دستور کار قرار گرفته است. همچنین، با نیازمندی‌های ایرانسل، در ساخت اسناد و اسناد ایجاد شده است. برخی اقدامات صورت‌گرفته ذیل این برنامه در سال ۱۴۰۲، عبارتند از: عقد تفاهم‌نامه همکاری با حداقل یک دانشگاه در زمینهٔ بومی‌سازی تجهیزات سخت‌افزاری شبکهٔ موبایل، بازدید از شرکت‌های دانش‌بنیان فعال در سندیکای مخابرات کشور و تعریف عنوانین پژوهشی و حمایت از پایان‌نامه‌های مرتبط در مقطع دکتری و کارشناسی ارشد.

## بومی‌سازی طراحی و ساخت تجهیزات و مازول‌های شبکه

### طراحی و ساخت آتن‌های ۸ باندی و بومی‌سازی این تکنولوژی

تعداد ۳۵ آتن در سال ۱۴۰۱، در راستای استراتژی بومی‌سازی زیرساخت‌های سخت‌افزاری، تولید و در شبکهٔ ایرانسل تست شد. تعداد ۱۶ آتن ۸ باندی نیز در سال ۱۴۰۲ تولید و در شبکهٔ ایرانسل بهره‌برداری شد. با بومی‌سازی تکنولوژی این آتن‌ها می‌توان متناسب با نیاز شبکهٔ ایرانسل، طراحی‌ها را بهینه‌سازی و بدون وابستگی به تأمین‌کنندگان خارجی، تجهیزات مورد نیاز شبکه را تأمین کرد.

### طراحی و ساخت لینک رادیویی

از دیگر پروژه‌های بومی‌سازی، طراحی و ساخت لینک رادیویی باند E است. لینک‌های رادیویی نقطه به نقطه با هدف ارتباط ایستگاه‌های پایه با مراکز مخابراتی و همچنین بین مراکز مخابراتی درون شهری و بین شهری، در کنار فناوری‌های فiber نوری و ماهواره قرار دارند. لینک‌های

رادیویی پژوهیست، از تجهیزات اصلی در زیرساخت صنعت مخابرات کشور به شمار می‌روند و کاربرد اصلی آن‌ها به عنوان شبکه‌های تلفن همراه خصوصاً در نسل‌های چهارم و پنجم روزیه‌روز در حال توسعه است. در حال حاضر این لینک‌های رادیویی از راه واردات تأمین می‌شوند. در این اتفاق تحریم و مشکلات اقتصادی، سرمایه‌گذاری برای تولید این محصول راهبردی به صورت بومی، اقدامی بنیادی و ضروری تلقی می‌شود.

### طراحی و ساخت آتن های هیبریدی

با توجه به نیاز به پوشش رادیویی در چندین باند فرکانسی، برای افزایش پاندهای فرکانسی لازم است تا تعداد آتن‌های بیشتری در سایت‌های BTS نصب شود. با استفاده از آتن‌های چند باند می‌توان با هزینهٔ سخت‌افزاری کمتر از چندین باند فرکانسی بهره برد و بر محدودیت‌های نصب آتن جدید غلبه کرد. آتن چند باند هیبریدی ۳۲ پورت‌هه می‌تواند همزمان TD و FD را در باندهای فرکانسی پایین و بالا پشتیبانی کند. به همین دلیل پروژه‌ای در زمینهٔ تحقیق و توسعه، طراحی و ساخت آتن‌های هیبریدی ایستگاه پایه ۳۲ پورت‌هه متنطبق بر نیازمندی شبکهٔ اپراتورهای داخلی، تعریف شد. نتایج این رویکرد و پروژه می‌تواند منجر به کاهش هزینه، چاکی بیشتر، کاهش رسیسک عدم حضور تأمین‌کنندگان خارجی و تداوم کسب و کار و بومی‌سازی این تجهیزات شود.

### حمایت از بومی‌سازی تجهیزات شبکهٔ فiber نوری

با توجه به اهمیت توسعهٔ شبکهٔ فiber نوری در کشور و نیاز به تجهیزات متنوع در لایه‌های مختلف آن، ایرانسل در سال ۱۴۰۲ به منظور بومی‌سازی تجهیزات مورد نیاز از تولید کنندگان داخلی در این حوزه حمایت کرده است. این اقلام و تجهیزات شامل مودم فiber نوری، دستگاه سیستم انتقال نوری، کابل فiber نوری هوایی، میکرو کابل، میکرو داکت و مفصل فiber نوری است.

## اشتغال زایی



علی‌رغم اشتغال‌زایی برای بیش از ۷ میلیون نفر از طریق سرمایه‌گذاری در شرکت‌های بزرگ جوں اسن، فعالیت‌های اصلی و عملیات جاری سازمان، منجر به اشتغال‌زایی برای تعداد زیادی از افراد جامعه شده است. همچنین، شایا (شبکه ارتباًی یکپارچه ایرانسل) با به کارگیری زیرساخت فناورانه به روز و مدیریت بهینه منابع انسانی و عملیاتی، گستره استخدام نیروی کار ایرانی را به بیش از ۷ شهر در کشور با تمرکز بر مناطق کم برخوردار باهداف افزایش نرخ اشتغال در این مناطق، توسعه داده است.

### خلق موقعیت اشتغال مستقیم و غیرمستقیم

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

### حمایت از ششمین نمایشگاه کار ایران

ششمین نمایشگاه کار ایران به عنوان بزرگترین رویداد تعاملی کارجویان و کارفرمایان، با حمایت ایرانسل، به عنوان یکی از سه بزرگ‌ترین کارفرمایی برتر از نگاه مخاطبان، و حضور بیش از ۱۰۰ سازمان‌ها و شرکت‌ها برگزار شد. در این رویداد، فرصت‌گفتگویی بین کارجویان با مدیران و کارشناسان جذب واستخدام ایرانسل و سایر سازمان‌های بزرگ فراهم شد. سازمان‌های شرکت‌کننده، موقعیت‌های شغلی مختلف را راهه و کارجو با مراجعه به نمایشگاه، علاوه بر کسب اطلاعات درباره شرکت‌ها و ارسال رزومه، با نمایندگان هر سازمان به طور مستقیم گفتگو 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 تجرب ایرانسل در این حوزه آشنا شدند.

## زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

### ۳ 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 فرادید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، اپراتورهای تلفن همراه کشور را با شاخص‌های کیفیت اینترنت ارزیابی کرده است. اولین و ملmost ترین 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. به طور 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 (RRT)، اشاره به مدت زمانی دارد که طول می‌کشد تا سیگنال ارسال شود، به انضمام زمانی که برای تأیید دریافت سیگنال نیاز است.

#### متوجه 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 (RRT)

### ۴ توسعه پروژه‌های فیبر نوری

در سال گذشته، بالغ بر ۳۰۰ کیلومتر شبکه فیبر نوری در سطح 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 میکرودادکت‌های 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 میکرودادکت احداث شده قابلیت انشعاب گیری 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 نظری کابل‌های کانالی یا خاکی، بهینگی و قابلیت بالاتری دارند.
- کلیه تجهیزات پسیو به کارفته در شبکه زیرساخت 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 فناوری‌های نو

۱۵

۸

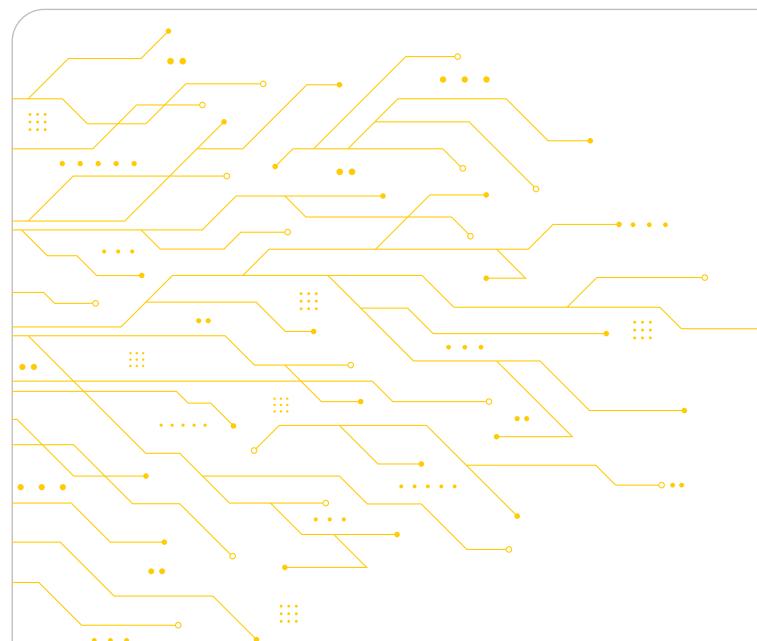
۷

۶

۳

۲

۱



به کارگیری الگوریتم‌های یادگیری ماشین در پروژه‌های مختلف برای بهینه‌سازی تجربه مشترکین درگذشته و خلق تجربه مشابه برای مشترکین جدید طراحی مدل پیش‌بینی ریزش مشترکان بر مبنای شناخت دقیق مشترکان فعال با احتمال خروج از شبکه و انجام اقدامات پیشگیرانه طراحی مدل تعاملی منطقه‌ای با الگوریتم‌های یادگیری ماشین براساس داده‌های ترافیک سرویس مکالمه و استخراج پروفایل هر منطقه به منظور انجام اقدامات مناسب برای بهبود عملکرد ایرانسل از طریق ارجاع نتایج تحلیل به تیم‌های مشخص فنی و تجاری

پاسخ به سوالات مشترکان، رسیدگی به نیاز آن‌ها و ارائه بهترین راه حل با بهره‌گیری از هوش مصنوعی مدیریت و پاسخ به تعداد نامحدودی گفتگو از کانال‌های مختلف مانند مکالمات تلفنی، برنامه‌ها و پورتال‌های مختلف مدیریت اتصال تماس‌های بکارمندان مرکز تماس و ادغام این قابلیت با سیستم‌های دیگر ارائه مداوم آموزش‌های نوین برای خدمت‌رسانی بهترین مشترکان براساس آخرین فناوری‌های هوش مصنوعی

بهینه‌سازی کمی و کیفی شبکه، شکایت مشترکان، درایوتست در مناطق مشکل‌دار، رضایتمندی مشتری، استفاده بهینه از منابع رادیویی شبکه و... بهینه‌سازی عمکد و کارایی مؤثرتر در شبکه و تجزیه و تحلیل داده‌های 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 بالا الگوریتم‌های هوش مصنوعی با نظرارت مداوم براستفاده از طیف و انطباق با شرایط تغییر، بهبود ظرفیت و عملکرد کلی شبکه پیش‌بینی وضعیت کیفی شبکه، قبل از اعمال تغییرات در تنظیمات شبکه اعمال و بازگرداندن تغییرات موقت به دلیل تغییر در وضعیت شبکه یا پروفایل‌های ترافیک پشتیبانی فعل از مشترکان با پیش‌بینی احتمال کاهش کیفیت خدمات و شناسایی علت اصلی، باتجزیه و تحلیل داده‌های سیستم مدیریت مشتریان رویکرد پیشگیرانه و پیش‌بینی هرگونه کاهش عملکرد آیده براساس داده‌های فعلی و ساقمه عملکرد مدیریت هوشمند ظرفیت شبکه در زوهای خاص، مانند ریداد نوروز با تنظیم پارامتر براساس رفتار شبکه در بازه‌های زمانی قبلی مدیریت هزینه‌های مصرف برق تمام سایتها (برای تخمین هزینه و مصرف سایتها جدید براساس داده‌های سایتها فعلی، لایه‌ها و روند مصرف) استفاده از الگوریتم‌هایی برای پیش‌بینی ترافیک به عنوان مرجع گسترش شبکه با برنامه‌ریزی هوشمند از طریق جمع‌آوری یکپارچه انواع داده‌ها و پایگاه داده برای تهیه گزارش‌های مختلف و داشبوردهای سطح بالا تعیین سهم تولید درآمد (ترافیک) از هر مکان، پیش‌بینی درآمد و تخمینی از بازگشت سرمایه‌گذاری و امکان جایگزینی بهتر برای سایتها روزتایی در مکان‌های بهتر، همراه با به روزرسانی تحلیل‌های ارائه داده‌های جدید سرشماری و پوشش جمعیتی تعیین زمان درست مدرن سازی سایتها

راهکارهای فناورانه خلق  
ازش برای مشترکان

آغاز (دستیار هوش  
مصنوعی)

راهکارهای مبنی بر هوش مصنوعی در پروژه‌های شبکه

---

**پیوست**

---

## شاخص‌های عملکردی ESG

۱۴۰۲	۱۴۰۱	۱۴۰۰	۱۳۹۹	۱۳۹۸	واحد	محیط‌زیست
۳,۵۷۱,۰۳۷	۲,۷۱۸,۵۷۸	۲,۴۶۱,۱۸۱	۲,۳۴۳,۶۵۶	-	GJ	مجموع مصرف انرژی (حدوده 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
۲۰,۵۷۰	۲۰,۴۵۶	۷۳,۰۹۵	۹۰,۶۲۳	-	GJ	مصرف بنزین و گاز طبیعی
۵۵۲,۵۴۲	۴۹۱,۵۸۹	۴۲۳۲,۳۲۳	۴۰۹,۶۹۴	-	tCO <sub>2</sub> e	انتشار گازهای گلخانه‌ای (حدوده ۱ و ۲)
۴,۰۷۶	۴,۰۹۶	۶,۴۴۱	۶,۵۳۶	-	tCO <sub>2</sub> e	حدوده ۱: انتشار مستقیم
۵۴۸,۴۶۵	۴۸۷,۴۹۴	۴۲۶,۸۸۲	۴۰۳,۱۵۷	-	tCO <sub>2</sub> e	حدوده ۲: انتشار غیرمستقیم
۰,۰۰۸۱۳	۰,۰۰۷۵۷	۰,۰۰۷۱۸	۰,۰۰۷۳۹	-	tCO <sub>2</sub> e/No. of sub	انتشار گازهای گلخانه‌ای به ازای تعداد مشترکان
۰,۰۶۹	۰,۰۷۸	۰,۰۷۵	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
۱۳۵	۶۰	۱۱۰	۱۱۵	-	Billion IRR	سرمایه‌گذاری اجتماعی شرکتی (CSI)
۲,۲۷۲	۲,۴۹۷	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 برنامه جانشین پروری سازمان
۱۹,۱۴	۱۹	۱۸	۱۶	۱۵	%	سهم زنان از تعداد کل مدیران ارشد
۲۹,۲	۲۹	۳۷	۲۸	۲۹	%	سهم زنان از تعداد کل مدیران میانی
۸۲,۹۲۵	۸۴,۹۴۳	۷۵,۶۶۸	۶۸,۸۹۴	۷۵,۳۵۳	Hours	مجموع ساعت آموزش کارکنان
۴۴,۶۶	۳۷,۵۶	۳۰,۱	۳۳,۸	۳۱,۳	Hours	ساعات آموزشی به ازای هر نفر
۷۳	۷۳	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	۲,۴۹۷	۲,۲۶۳	۲,۳۱۹	۲,۲۹۹	No.	تعداد کل کارکنان در تمام مناطق ایران
۱,۶۱۲	۱,۶۱۸	۱,۶۰۴	۱,۶۴۴	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	۲۳۹	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.	تصدیقیت جدی در محیط‌کار
۱۳	۲۰	۲۱	۱۲	۰	%	نخ رویدادهای منجر به روزهای ازدست رفته کاری
۰	۲۰	۲۱	۱۲	۰	%	نخ 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 حوزهٔ 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 حوزهٔ اخلاق حرفه‌ای
۷۶	۳۱	۰	۰	۰	No.	مبارا
۰	۲۵	۱	۰	۰	No.	نیازمند مشاوره
۱۲	۲	۳	۲	۱	No.	اخطر اتفاقی
۹	۳	۰	۱	۳	No.	اخطر اتفاقی
۱۵	۲	۲	۴	۴	No.	اخطر اتفاقی نهایی
۰	۰	۰	۰	۰	No.	تعليق
۵	۱	۱	۲	۳	No.	خروج
۰	۶	۰	۰	۰	No.	متوقف شده
۱۴	۸	۵	۷	۱۵	No.	مجموع اخطارهای انضباطی در حوزهٔ تقلبات
۰	۳	۰	۰	۰	No.	مبارا
۰	۲	۰	۱	۰	No.	نیازمند مشاوره
۱	۰	۰	۲	۲	No.	اخطر اتفاقی
۱	۰	۰	۰	۲	No.	اخطر اتفاقی
۴	۰	۰	۲	۷	No.	اخطر اتفاقی نهایی
۰	۰	۰	۰	۰	No.	تعليق
۸	۸	۵	۲	۴	No.	خروج
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
۲۰۵	۱۰۰	۱۸۷	-	-	No.	تأمین‌کنندگانی با نمرهٔ اولیهٔ بالاتر از شاخص ارزیابی
۵۰	۱۱	۷۵	-	-	No.	تأمین‌کنندگانی با نمرهٔ اولیهٔ پایین تر از شاخص ارزیابی

**گزارش پایداری سال ۱۴۰۲ ایرانسل**: سال چهارم

تاریخ انتشار: آبان ۱۴۰۳

**تدوین:** واحد پایداری و تعامل با ذی‌نفعان ایرانسل

**صفحه‌بندی و طراحی گرافیک:** آزانس تبلیغاتی کوشان

**عکس:** روی جلد و ص ۲۶: مریم آل مؤمن دهکردی / ص ۱: یاسر محمدخانی / ص ۸: مرتضی زنگنه‌فرد / ص ۱۳: کیانوش سعادتی / ص ۱۴ و ۴۶: حسین کریم‌زاده / ص ۲۳: خدیجه نادری / ص ۲۷: محمد رضا بهمرام / ص ۲۸: حسین خائف / ص ۲۹: آیلین سپیدرودی / ص ۴۳: سید علی حسینی فر / ص ۴۹: امیر براتی / ص ۵۴: عرفان کوچاری / ص ۷۶: بهمن زارعی / ص ۶۶: امیر رستمی

**سایت:** [www.irancell.ir](http://www.irancell.ir)

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

**ایمیل:** Sustainability@mtnirancell.ir

**تلفن:** ۰۲۱-۲۳۱۹۱۰۰۰

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



