

# گزارش پایداری سال ۱۴۰۳

Irancell Sustainability Report 1403



# فهرست

## پایداری در ایرانسل

|   |                  |
|---|------------------|
| ۳ | درباره گزارش     |
| ۴ | معرفی ایرانسل    |
| ۶ | یادداشت مدیرعامل |
| ۷ | استراتژی         |

## حاکمیت شرکتی

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ۱۳ | حاکمیت شرکتی                              |
| ۱۴ | مدیریت تعامل با ذی نفعان                  |
| ۱۵ | امنیت و حفاظت از اطلاعات                  |
| ۱۷ | ترویج اخلاق حرفه‌ای                       |
| ۱۸ | مدیریت ریسک                               |
| ۲۱ | انطباق با قوانین و مدیریت تداوم کسب و کار |
| ۲۲ | عملکرد مالی و استراتژی اقتصادی            |
| ۲۳ | انتشار امواج الکترومغناطیسی               |

## جامعه

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| ۲۵ | فراگیری شبکه ارتباطی                 |
| ۳۰ | دسترس پذیری برای افراد دارای معلولیت |
| ۳۲ | رفتار مسئولانه با مشتریان            |
| ۳۴ | سرمایه انسانی و محیط کار             |
| ۴۳ | سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی           |

## محیط زیست

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ۴۷ | انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی  |
| ۴۹ | مدیریت آثار محیط زیستی                    |
| ۵۴ | راهکار و اقدام برای کاهش اثرات محیط زیستی |

## اقتصاد

|    |                              |
|----|------------------------------|
| ۵۶ | فراگیری دیجیتال              |
| ۵۸ | تحول دیجیتال                 |
| ۶۲ | شکاف دیجیتال                 |
| ۶۵ | زنجیره ارزش                  |
| ۶۷ | زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال |

## پیوست

|    |               |
|----|---------------|
| ۷۰ | شاخص‌های ESG  |
| ۷۴ | استاندارد GRI |

## گزارش پایداری سال ۱۴۰۳ ایرانسل (سال پنجم)

تاریخ انتشار: بهمن ۱۴۰۴

تدوین: واحد پایداری و تعامل با ذی نفعان ایرانسل

صفحه بندی و طراحی گرافیک: آژانس تبلیغاتی کوشا

عکس: روی جلد: داوود عامری / ص ۸، ۲۵، ۴۷، ۵۰، ۵۱، ۵۲ و ۶۴: حسین کریمزاده / ص ۱۰: یاسر محمدخانی / ص ۱۱:

احسان رأفتی / ص ۴۴ عکس وسط: مرتضی اسلامی دهکردی / ص ۵۳: داوود ایزدپناه / ص ۵۷: اکبر شکوه / ص ۶۲:

محسن کابلی / ص ۶۷: آرمان رنجبریان

سایت: Irancell.ir

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

مرکزی شرکت ایرانسل

ایمیل: sustainability@mtnirancell.ir

تلفن: ۰۲۱-۲۳۱۹۱۰۰۰

## فصل اول

# پایداری در ایرانسل

در سال‌های اخیر، مفاهیم مرتبط با پایداری در کسب‌وکار جزو اولویت‌های استراتژیک ایرانسل تعریف شده است. اهمیت پایداری در این است که سازمان فراتر از سودآوری کوتاه‌مدت، تأثیرات اجتماعی، اقتصادی و محیط‌زیستی عملیات کسب‌وکار خود را نیز در نظر می‌گیرد و از این طریق می‌تواند در مسیر توسعه پایدار کشور گام بردارد. مجموعه اقدامات ایرانسل نظیر شفافیت در انتشار اطلاعات پایداری، تعیین و رصد شاخص‌های کلیدی عملکردی برای کلیه بخش‌های سازمان، شناسایی مسائل مهم پایداری و تعریف اهداف و اقدامات در این زمینه، جایگاه ایرانسل را به عنوان سازمانی مسئولیت‌پذیر و نوآور در صنعت ارتباطات تثبیت کرده است.

## درباره گزارش

### گزارش پایداری ایرانسل

کسب و کارها بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد تأثیر می گذارند و از آن ها نیز اثر می پذیرند. گزارش پایداری ایرانسل با تمرکز بر این تأثیرات، برای پنجمین سال متوالی تدوین و منتشر می شود. این گزارش به تشریح مسائل مهم پایداری در ایرانسل و اقدامات و رویکردهای کلیدی سازمان در مواجهه با آن ها می پردازد.

ایرانسل در گزارش دهی پایداری، رویکردی جامع و مبتنی بر تعامل با ذی نفعان دارد. محتوای این گزارش بر پایه شناسایی مسائل پایداری، ارزیابی تأثیرات، ریسک ها و فرصت ها و هم سویی با استراتژی کلان سازمان شکل گرفته است. این گزارش، حوزه های کلیدی پایداری شامل موضوعات محیط زیستی، اجتماعی و حاکمیت شرکتی (ESG)<sup>۱</sup> را دربر می گیرد؛ حوزه هایی که هم سویی آن ها با اهداف استراتژیک، پشتوانه ای برای تحقق تعهدات پایداری ایرانسل است.

### محدوده گزارش

گزارش پایداری ایرانسل، عملکرد سازمان را در بازه زمانی یکم فروردین تا پایان اسفند ۱۴۰۳، پوشش می دهد. محدوده جغرافیایی گزارش، فعالیت های سراسری شرکت در ایران را شامل می شود. از نظر عملیاتی، سایت های BTS<sup>۲</sup>، مراکز داده، دفاتر مرکزی و منطقه ای، فروشگاه ها و مراکز خدمات مشتریان در بر گرفته شده اند. گزارش حاضر، به عملکرد شرکت ایرانسل پرداخته و شامل شرکت های وابسته یا شرکای تجاری نمی شود، مگر در مواردی که اشاره شده باشد.

### استانداردهای گزارش دهی

گزارش پایداری ایرانسل با بهره گیری از استانداردها و چارچوب های بین المللی، از جمله SASB<sup>۳</sup>، GSMA<sup>۴</sup>، GRI<sup>۵</sup>، IFRS<sup>۶</sup>، ISSB<sup>۷</sup>، ESRS<sup>۸</sup>، ISO IWA48:2024<sup>۹</sup> و EFFAS<sup>۱۰</sup> و سند اهداف توسعه پایدار<sup>۱۱</sup> سازمان ملل متحد، متناسب با شرایط صنعت ICT<sup>۱۲</sup> و کسب و کارهای دیجیتال در ایران، تدوین شده است.

### جمع آوری اطلاعات

اطلاعات این گزارش از منابع متعددی شامل مصاحبه با مدیران، پرسش نامه های تخصصی، جلسات مرتبط با موضوعات پایداری، سیستم های اطلاعاتی و گزارش های مدیریتی و رسمی سازمان گردآوری شده است. همچنین از بازخورد ذی نفعان، نظرسنجی ها، مطالعات و نمونه کاوی ها نیز در تهیه گزارش استفاده شده است.

### تعامل با ذی نفعان

مدیریت تعامل با ذی نفعان، سنگ بنای رویکرد پایداری ایرانسل است؛ چراکه در این فرایند، دیدگاه ها، نیازها و دغدغه های آن ها شناسایی و در تصمیم گیری ها لحاظ می شود. بر همین اساس، مسائل مهم پایداری که بیشترین تأثیر را بر ذی نفعان و همچنین عملکرد سازمان دارند، شناسایی و اولویت بندی می شوند. از سوی دیگر، ارزیابی ریسک ها و فرصت های پایداری، ابزاری کلیدی

برای مدیریت چالش ها و بهره برداری از فرصت ها در اختیار سازمان قرار می دهد. این فرایند همچنین به شناسایی و اولویت بندی موضوعاتی کمک می کند که بیشترین تأثیر را بر عملکرد سازمان دارند. گزارش حاضر، با ارائه تصویری شفاف از عملکرد ایرانسل، به ذی نفعان امکان می دهد شناخت دقیق تری از رویکرد سازمان در مواجهه با چالش های محیط زیستی و اجتماعی و حرکت در مسیر توسعه پایدار به دست آورند.

ذی نفعان ایرانسل تنها به سهام داران و مشتریان محدود نیستند، بلکه طیفی گسترده از کارکنان، نهادهای دولتی، شرکای تجاری، زنجیره تأمین و کلیت جامعه را در بر می گیرند. انتشار منظم و سالانه گزارش پایداری، فرصتی برای پاسخ گویی، شفافیت و ارتقای شاخص خوش نامی<sup>۱۳</sup> فراهم می کند.

### دریافت بازخورد

ایرانسل از دریافت نظرات و بازخورد مخاطبان به این گزارش استقبال می کند و علاقه مند است درباره تأثیرات عملکرد خود بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد، و همچنین اقدامات انجام شده در مسیر پایداری کسب و کار، در تعامل مستمر با ذی نفعان باشد. مخاطبان می توانند دیدگاه ها و پیشنهادهای خود را از طریق ایمیل sustainability@mtnirancell.ir به اشتراک بگذارند.

## معرفی ایرانسل

ایرانسل به عنوان اپراتور دیجیتال پیشرو در کشور، خدمات تلفن همراه، اینترنت ثابت و همراه، فیبر نوری و راهکارهای دیجیتال را در سراسر ایران ارائه می‌دهد. این شرکت از سال ۱۳۸۴ با سرمایه‌گذاری مشترک داخلی-خارجی آغاز به کار کرد.

ایرانسل از طریق راهبری راهکارهای دیجیتال در صنایع ارتباطی و صنایع مبتنی بر فناوری در سطح کشور، نقش مؤثری در توسعه زیرساخت‌های دیجیتال ایفا می‌کند. همچنین، **ایرانسل بر این باور است که همه افراد، شایسته بهره‌مندی از مزایای زندگی دیجیتال و نوین هستند.** این شرکت با بهره‌گیری از ظرفیت‌های حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات، در جایگاه یک اپراتور دیجیتال و شرکت فناوری، ضمن تمرکز بر نوآوری و پاسخ‌گویی به منافع ذی‌نفعان، گام‌هایی مؤثر برای ایجاد توازن میان اهداف اقتصادی، اجتماعی و محیط‌زیستی بر می‌دارد و مسئولیت‌پذیری در برابر جامعه و محیط‌زیست را بخشی جدایی‌ناپذیر از راهبردهای سازمانی خود می‌داند.

### بیشتر بخوانید<sup>۱</sup>

معرفی ایرانسل: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴

## مدیریت پرتفوی سرمایه‌گذاری

شرکت «ویستا ارتباطات پیشرو» با هدف مدیریت پرتفوی سرمایه‌گذاری ایرانسل، پس از دریافت مجوز سرمایه‌گذاری خطرپذیر شرکتی از صندوق نوآوری و شکوفایی ریاست جمهوری در سال ۱۴۰۳، مأموریت خود را بر پشتیبانی از اکوسیستم نوآوری و فناوری متمرکز کرده است. این شرکت با تمرکز بر توسعه اشتغال دانش‌بنیان، حمایت از ایده‌های تحول‌آفرین، دسترسی به فناوری‌های نوظهور و سرمایه‌گذاری در استارت‌آپ‌ها و فناوری‌های هم‌سو با اهداف پایداری، فعالیت می‌کند.

ویستا با بهره‌گیری از تخصص و تجربه تیم خود در حوزه توسعه سرمایه‌گذاری، رویکردی مشارکتی و اثربخش را در پیش گرفته تا کارآفرینان و افراد خلاق را به سرمایه و بازار مورد نیازشان متصل سازد. این شرکت ضمن تعهد به تأمین سرمایه و زیرساخت‌های لازم برای رشد کسب‌وکارهای نوپا، بر خلق بیشترین ارزش از سرمایه‌گذاری‌ها متمرکز است. ویستا با سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه و شرکت‌هایی با مدل کسب‌وکار نوآورانه و توسعه داده‌شده بر بستر ICT، تکمیل زنجیره خدمات و محصولات را دنبال کرده و نقش‌آفرینی در تسریع تحول دیجیتال کشور را از اولویت‌های راهبردی خود می‌داند. در ادامه شاهد فهرست شرکت‌هایی هستیم که ایرانسل توسط ویستا در آن‌ها سرمایه‌گذاری کرده است.

### سوپر اپلیکیشن

سوپر اپلیکیشن اسنپ با سید بزرگی از خدمات آنلاین مرتبط با سبک زندگی و بزرگ‌ترین سامانه هوشمند حمل و نقل کشور

**گروه اسنپ**  
از اسفند ۱۳۹۵



### توسعه‌دهنده سایت‌های ارتباطی

مجری و توسعه‌دهنده سایت‌های ارتباطی و فراهم‌کننده زیرساخت فعالیت تلفن‌های همراه و سایر دستگاه‌های مرتبط با شبکه تلفن همراه

**ایرانیان تاورز**  
از آبان ۱۳۹۷



### بازوی فناوری و تحقیق و توسعه

فعالیت در دو بخش «تحقیق و توسعه» و «آکادمی ایرانسل»، به عنوان بازوی هوش مصنوعی، فناوری و توسعه نرم‌افزاری و سخت‌افزاری ایرانسل

**ایرانسل لبز**  
از شهریور ۱۳۹۸



### شرکت رفاهی در حوزه مسکن

شرکت رفاهی برای کارکنان ایرانسل، با تمرکز بر تأمین مسکن و مشارکت در چندین پروژه بزرگ مسکن

**تأمین آتیه ویستا**  
از بهمن ۱۳۹۸



### اپلیکیشن جامع خدمات و محتوا

در دسترس قراردادن پرکاربردترین، ساده‌ترین، سریع‌ترین، به صرفه‌ترین و امن‌ترین امکانات، خدمات و محتوا از طریق یک پلتفرم ساده

**روییکا**  
از اسفند ۱۳۹۸



### صندوق‌های سرمایه‌گذاری خطرپذیر

یکی از بزرگ‌ترین صندوق‌های پژوهش و فناوری کشور در حوزه ICT با سرمایه هزار میلیارد ریالی

**صندوق نوآفرین**  
از فروردین ۱۳۹۹



### تأمین و توزیع محتوا

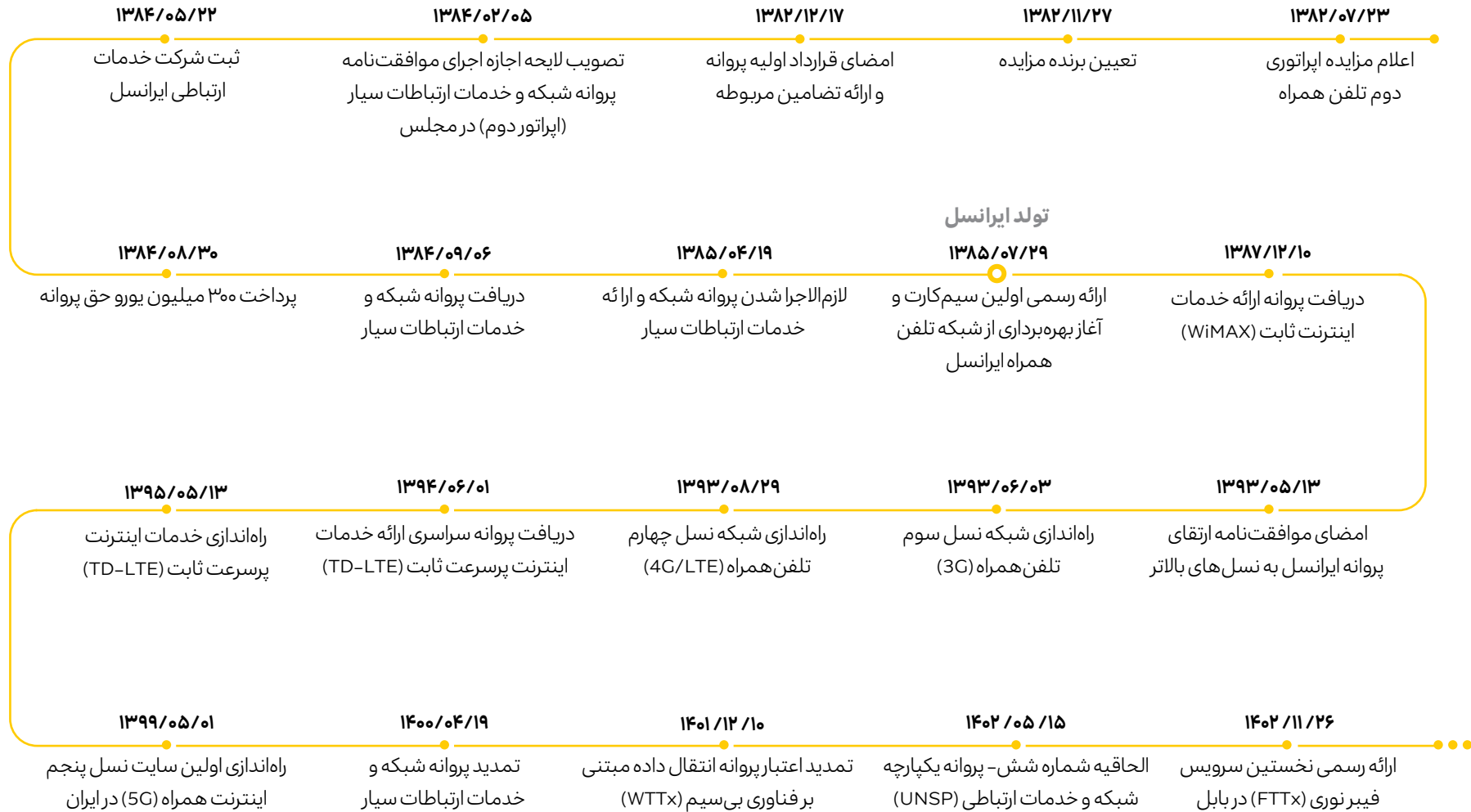
به کارگیری ایده‌های خلاقانه، مشارکت با دست‌اندرکاران عرصه تولید محتوای ویدئویی، با هدف ارتقای سطح کیفی محصولات سینمایی و تلویزیونی

**ویستا مدیا**  
از آبان ۱۳۹۹



## معرفی ایرانسل

### تاریخچه ایرانسل



## یادداشت مدیرعامل



مهندس محمدحسین سلیمانیان

است. انتشار پیوسته این گزارش‌ها، نشان از عزم جدی ایرانسل برای تداوم حرکت در جهت آینده‌ای روشن‌تر، فراگیرتر و هوشمندتر است؛ آینده‌ای که با باور به نقش مؤثر بنگاه‌های اقتصادی و اتکا به مسئولیت‌پذیری آن‌ها تحقق می‌یابد.

در این مسیر، اعتماد مشتریان، همراهی سهام‌داران، همکاری شرکای تجاری و تعهد صمیمانه کارکنان، بزرگ‌ترین سرمایه ایرانسل است. از تمامی ذی‌نفعانی که در دستیابی به اهداف و چشم‌انداز شرکت سهیم‌اند، صمیمانه قدردانی می‌کنم.

تحقق ابعاد مختلف پایداری در کسب‌وکار و توسعه پایدار، بدون تعامل، مشارکت و همکاری بخش‌های مختلف، متصور نیست. به همین دلیل، ایرانسل آماده است در چارچوب مأموریت‌های کلیدی خود در توسعه ارتباطات پایدار، در کنار کسب‌وکارهای ایرانی، مراکز دانشگاهی، انجمن‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد تخصصی، که دغدغه توسعه پایدار میهن عزیزمان ایران را دارند، بایستند و با به اشتراک گذاشتن تجربه‌های خود، سایر فعالان و تصمیم‌گیران سازمان‌های بزرگ را همراهی کند.

اجرا شده است. تلاش ایرانسل در این مسیر، تنها به توسعه فناورانه محدود نمی‌شود؛ بلکه تلاشی است برای تقویت زیست‌بومی پویا که در آن کسب‌وکارها رشد می‌کنند، شهروندان توانمند می‌شوند و جامعه به آینده‌ای پایدار نزدیک می‌شود.

ایرانسل به‌عنوان بخشی از زیست‌بوم اقتصاد دیجیتال کشور، با توانمندسازی افراد و بنگاه‌ها، ایجاد فرصت‌های شغلی مستقیم و غیرمستقیم، و توسعه پلتفرم‌های دیجیتال، نقشی کلیدی در توسعه پایدار ایران عزیز ایفا کرده است. همچنین، همکاری با شرکت‌های دانش‌بنیان و توسعه راه‌حل‌های بومی، با وجود چالش تحریم‌های بین‌المللی، توانست موجب ارتقای تاب‌آوری شبکه و استقلال فناورانه شرکت شود.

توجه داوطلبانه ایرانسل به موضوعات محیط‌زیستی، بیانگر مسئولیت‌پذیری و تعهد عمیق این شرکت به ابعاد گوناگون توسعه پایدار است. امروزه چالش‌هایی همچون انواع آلودگی‌های محیط‌زیستی، ناترازی انرژی، بحران آب، فرونشست زمین، تغییرات اقلیمی، انقراض گونه‌های جانوری و گیاهی و مسائل مرتبط با پسماندهای اداری و صنعتی، به دغدغه‌ای ملموس برای ایرانیان مبدل شده است. ایرانسل طی سال‌های اخیر با تمرکز بر افزایش بهره‌وری مصرف انرژی در شبکه و دیجیتال‌سازی فرایندهای عملیاتی، در تلاش برای مدیریت آثار محیط‌زیستی و انتشار کربن ناشی از عملیات کسب‌وکار خود بوده و با اقدامات متنوعی برای حفظ گونه‌های جانوری در معرض انقراض کوشیده است.

ایرانسل به عنوان یک سازمان تجاری پیشرو و اثرگذار در ایران، خود را نه‌تنها در برابر نسل امروز، بلکه در قبال نسل‌های آینده نیز مسئول می‌داند. بر همین اساس، توجه متوازن به ابعاد گوناگون پایداری از جمله تقویت اقتصاد جوامع محلی، حفاظت از محیط‌زیست و خلق آثار مثبت اجتماعی، در کنار رشد اقتصادی شرکت در چارچوب اصول حاکمیت شرکتی خوب<sup>۳</sup>، همواره در اولویت‌های استراتژیک ما بوده است.

گزارش پایداری امسال، بازتاب تعهد ما به اصول شفافیت و پاسخ‌گویی

خوشحالم که این یادداشت را به مناسبت انتشار پنجمین گزارش پایداری ایرانسل و همزمان با نوزدهمین سال فعالیت این شرکت می‌نویسم. ایرانسل با انتشار منظم گزارش‌های سالانه و التزام به شفافیت در ارائه اطلاعات درباره آثار اقتصادی، محیط‌زیستی و اجتماعی کسب‌وکار و همچنین با پایبندی به اصول حاکمیت شرکتی، در چندین سال گذشته، تجربه عملی از به‌کارگیری مفاهیم پایداری در محیط پیچیده اقتصاد و فضای کسب‌وکارهای ایرانی به نمایش گذاشته است.

در مسیر تحول دیجیتال کشور، ایرانسل به‌عنوان سازمانی پیشرو و بازیگری کلیدی، در صنعت ارتباطات و فناوری اطلاعات، رسالت خود را فراتر از ارائه خدمات ارتباطی تعریف کرده است. ما باور داریم که توسعه پایدار، تنها در سایه رشد متوازن اقتصادی، اجتماعی و محیط‌زیستی محقق می‌شود و مفاهیم پایداری در کسب‌وکار، همواره بخشی جدایی‌ناپذیر از باورهای بنیادین و استراتژی ایرانسل از زمان تأسیس تا الان بوده است.

در حال حاضر، با افتخار شاهد تداوم مسیری هستیم که حدود دو دهه پیش با هدف خلق ارزش پایدار برای مردم عزیز ایران آغاز شده است؛ مسیری که در آن، رشد اقتصادی، پیشرفت فناورانه، رفاه اجتماعی و حفظ محیط‌زیست در کنار هم رقم می‌خورند. ایرانسل از بدو تأسیس، با پیش‌گامی در فراگیرسازی ارتباطات همراه، فناوری ارتباط از راه دور را به شکلی مقرون‌به‌صرفه، در دسترس میلیون‌ها ایرانی در سراسر کشور قرار داد و نقش مؤثری در رفع محرومیت ارتباطی ایفا کرد. امروز نیز با پیشتازی در گسترش فراگیری دیجیتال<sup>۱</sup> و فراگیری مالی<sup>۲</sup> برای هم‌وطنان عزیزمان در تمامی نقاط ایران، در مسیر کاهش شکاف دیجیتال گام برمی‌دارد.

در سال ۱۴۰۳، با گسترش زیرساخت‌های ارتباطی و دیجیتال و به‌کارگیری فناوری‌های نوین همچون نسل پنجم ارتباطات (5G)، فیبر نوری و کاربردهای هوش مصنوعی، راینش ابری و کلان‌داده، اقدامات اثربخشی برای بهبود بهره‌وری در فرایندهای عملیاتی، کاهش شکاف دیجیتال و به‌طور کلی ارتقای کیفیت زندگی دیجیتال برنامه‌ریزی و

## استراتژی

اصل «محوریت ESG» به عنوان یکی از اصول راهبردی کلان ایرانسل، به طور مستقیم بر اثرات اجتماعی و محیط زیستی فعالیت های اقتصادی سازمان تأکید دارد.

چارچوب استراتژی پایداری ایرانسل بر پایه ارکان اساسی ESG بنا شده است که بر پایداری اقتصادی سازمان اثر می گذارند. این چارچوب، مفهوم کسب و کار مسئولانه را در قبال همه ذی نفعان، جامعه و محیط زیست تبیین می کند و سازمان را قادر می سازد تا اثرات، فرصت ها و ریسک های مرتبط با مسائل مهم پایداری را در محدوده عملیاتی خود شناسایی، ارزیابی و اولویت بندی کند. رویکرد این چارچوب، مدیریت تأثیرات محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی فعالیت ها و کاهش پیامدهای منفی آن ها بر جوامع مختلف است. ایرانسل با استراتژی پایداری خود ضمن تمرکز بر حفظ منابع برای نسل های آینده و درک نیازها و انتظارات ذی نفعان، رویکردی فعالانه در مواجهه با چالش های اجتماعی و محیط زیستی دارد.

### بیشتر بخوانید

استراتژی پایداری: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۷، ۸ و ۹  
استراتژی پایداری: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۹، ۱۰ و ۱۱  
استراتژی پایداری کسب و کار: گزارش پایداری سال ۱۴۰۰، ص ۸  
استراتژی مبتنی بر پایداری: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۹ و ۱۰

## مسائل مهم پایداری

در دنیای امروز که سازمان ها در بستر تحولات سریع اجتماعی، محیط زیستی و فناوریانه فعالیت می کنند، شناسایی و مدیریت مسائل مهم پایداری به عنوان یکی از ارکان کلیدی حاکمیت شرکتی، جایگاهی ویژه یافته است. برای ایرانسل، به عنوان یکی از شرکت های پیشرو در صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور، این موضوع صرفاً یک الزام گزارش دهی نیست، بلکه بخشی از تعهد استراتژیک شرکت در قبال

ذی نفعان و مسئولیت پذیری در برابر جامعه، محیط زیست و آینده کسب و کار است.

فرایند شناسایی مسائل مهم پایداری برای ایرانسل، از آن جهت حائز اهمیت است که امکان تمرکز منابع و تصمیم گیری مبتنی بر داده و واقعیت را در حوزه هایی فراهم می کند که بیشترین تأثیر را بر عملکرد شرکت و ذی نفعان داخلی و خارجی دارند. این مسائل، پایه گذار برنامه ریزی بلندمدت، سیاست گذاری مسئولانه و سرمایه گذاری هدفمند در زمینه های کلیدی مانند تغییرات اقلیمی، رفاه نیروی کار، امنیت اطلاعات و حاکمیت شرکتی خوب هستند.

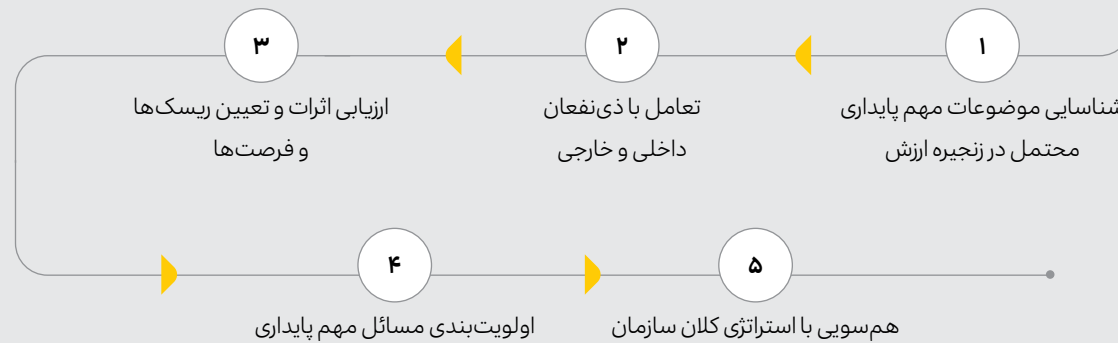
ایرانسل این مسیر را با ترسیم زنجیره ارزش خود آغاز کرده است؛ چراکه درک دقیق زنجیره ارزش، نخستین گام در شناسایی نقاط تماس مستقیم و غیرمستقیم و تأثیرگذاری سازمان بر مسائل محیط زیستی، اجتماعی و حاکمیت شرکتی محسوب می شود. زنجیره ارزش ایرانسل نه تنها شامل فعالیت های درون سازمانی مانند عملیات شبکه، توسعه محصولات و خدمات، فروش و بازاریابی، پشتیبانی، مدیریت ارتباط با مشتریان، نوآوری و سرمایه گذاری می شود، بلکه تعامل با تأمین کنندگان، پیمانکاران، شرکای تجاری و کاربران نهایی را نیز در بر می گیرد. این نگاه جامع، ایرانسل را قادر می سازد تا تأثیرات مثبت و منفی خود را در تمامی مراحل فعالیت بررسی کرده و ریسک ها و فرصت های موجود را به شکلی دقیق تر مدیریت کند.

در گام بعدی، با هدف تدوین فهرستی جامع از موضوعات مهم پایداری، مجموعه ای از منابع داخلی و خارجی بررسی شده است؛ از جمله استانداردهای جهانی مرتبط با پایداری و چارچوب های صنعت ICT که توسط مؤسساتی چون GRI، GSMA، SASB و ESRS تشریح شده اند، گزارش های پایداری شرکت های پیشرو در این صنعت، ریسک ها و فرصت های ثبت شده در سامانه های مدیریتی سازمان و نیز موضوعات اولویت داری که در گزارش های پیشین شناسایی شده بودند. این تلفیق منابع، به سازمان کمک کرده تا تصویری چندبعدی و تطبیقی از موضوعات پایداری در مقیاس داخلی و خارجی به دست آورد.



## استراتژی

### فرایند شناسایی مسائل مهم پایداری در ایرانسل



ارزیابی این موضوعات، از طریق برگزاری نظرسنجی از ذی‌نفعان خارجی نظیر مشتریان، نهادهای قانون‌گذار، تأمین‌کنندگان، پیمانکاران، شرکای تجاری، رسانه‌ها و جامعه مدنی و جلسات تعاملی با ذی‌نفعان داخلی شامل مدیران ارشد، کارشناسان متخصص و واحدهای عملیاتی و استراتژیک شرکت انجام گرفته است. در این ارزیابی، هر موضوع پایداری از دو منظر میزان تأثیرگذاری بر کسب‌وکار از حیث ریسک‌ها و فرصت‌ها و میزان اثرگذاری فعالیت‌های شرکت بر محیط‌زیست و جامعه سنجیده می‌شود. این رویکرد به سازمان اجازه می‌دهد تا تمرکز استراتژیک خود را بر مسائلی قرار دهد که هم از منظر ریسک کسب‌وکار و هم اثرات اجتماعی- محیط‌زیستی، دارای اهمیت بالا هستند.

ایرانسل در نهایت اطمینان حاصل می‌کند که مسائل مهم پایداری شناسایی‌شده با اولویت‌های کلان و جهت‌گیری‌های استراتژیک سازمان در هماهنگی کامل قرار دارند. این فرایند شامل تعیین اقدامات مدیریتی مشخص برای خلق ارزش بیشتر در حوزه‌های کلیدی و نیز اجرای اقدامات اصلاحی مؤثر به منظور کاهش ریسک‌هایی است که می‌توانند ارزش‌های سازمان را تحت تأثیر قرار دهند.

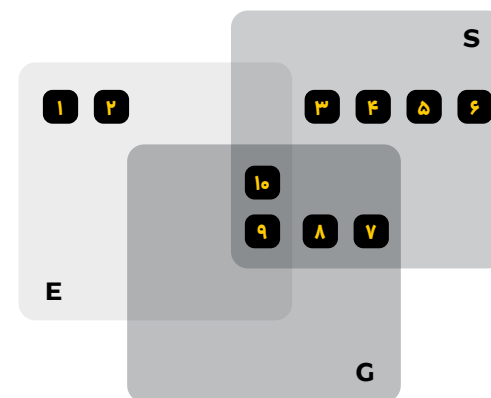


## استراتژی

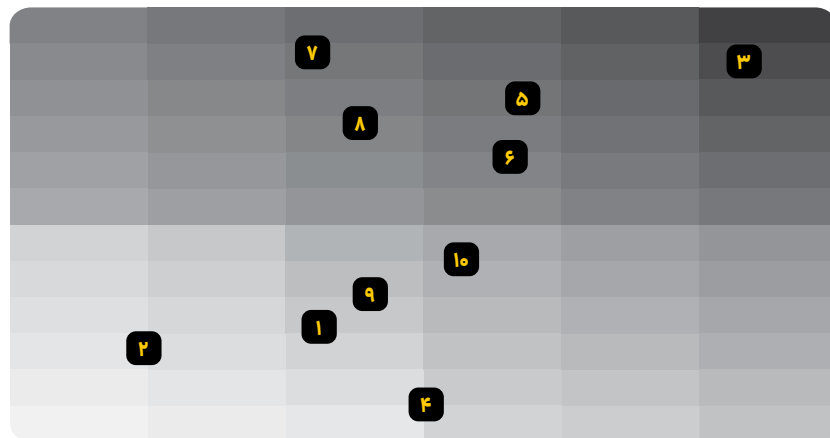
| مسائل مهم پایداری         | شماره راهنما <sup>۱</sup> | موضوعات مرتبط <sup>۲</sup>                                                                                                                                        | لینک به اهداف توسعه پایدار <sup>۳</sup> |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| محیط زیست                 | ۱                         | تغییرات اقلیمی   مدیریت مصرف انرژی   کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای   تنوع زیستی                                                                                    | ۷، ۹، ۱۲، ۱۳، ۱۵                        |
| مدیریت پسماند الکترونیک   | ۲                         | رویکرد اقتصاد چرخشی <sup>۴</sup>   بازیافت و دفع ایمن پسماند الکترونیکی                                                                                           | ۳، ۹، ۱۲، ۱۳                            |
| فراگیری دیجیتال           | ۳                         | گسترش پلتفرم‌های دیجیتال   آموزش و سواد دیجیتال   کاهش شکاف دیجیتال   دسترسی افراد دارای معلولیت به خدمات دیجیتال                                                 | ۴، ۸، ۹، ۱۰، ۱۶، ۱۷                     |
| سرمایه انسانی             | ۴                         | تعامل با کارکنان   توسعه مهارت‌های آینده‌نگر   فراگیری و گوناگونی   برابری جنسیتی و حقوق برابر   رفاه، امنیت و سلامت کارکنان   کارفرمای مسئول در قبال کارکنان     | ۳، ۴، ۵، ۸، ۱۰                          |
| فراگیری ارتباطی           | ۵                         | پوشش شبکه   کاهش هزینه مالکیت   مقرون به صرفگی   سهولت در دسترسی   دسترسی اقشار خاص به خدمات ارتباطی                                                              | ۹، ۱۰، ۱۱                               |
| رفتار مسئولانه با مشتریان | ۶                         | پاسخ‌گویی به مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال   تحول دیجیتال در ارتباط با مشتریان   حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان                                             | ۹، ۱۰، ۱۶                               |
| توسعه اقتصادی جامعه       | ۷                         | حمایت از استارت‌آپ‌ها   بومی‌سازی   مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین   تسهیل تحول دیجیتال برای صنایع مختلف                                                            | ۸، ۹، ۱۲، ۱۷                            |
| امنیت و حفاظت از اطلاعات  | ۸                         | امنیت داده و اطلاعات   حفظ حریم خصوصی مشتریان   امنیت سایبری   امنیت دیجیتال برای کودکان                                                                          | ۹، ۱۶                                   |
| حاکمیت شرکتی              | ۹                         | مدیریت ریسک   اخلاق حرفه‌ای   مدیریت تداوم کسب و کار و انطباق با قوانین   مدیریت تعامل با ذی‌نفعان   انطباق با مقررات صنعت و مالیات   انتشار امواج الکترومغناطیسی | ۳، ۹، ۱۶                                |
| توسعه فناوری‌های نوین     | ۱۰                        | سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها   هوش مصنوعی در فرایندهای سازمان و صنعت تلکام   استفاده از راهکارهای نوآورانه                                                          | ۸، ۹                                    |

## استراتژی

مسائل مهم پایداری در چارچوب ESG



ماتریس مسائل مهم پایداری



میزان تأثیرگذاری بر جامعه و محیط زیست

میزان تأثیرگذاری بر سازمان



## استراتژی

### اقدامات و شاخص‌های عملکردی

ایرانسل با تعریف اقدامات و شاخص‌های کلیدی عملکردی<sup>۱</sup> مرتبط با ESG در تمامی بخش‌های سازمان، استراتژی پایداری خود را با محوریت ESG در سطح عملیاتی جاری کرده است. در گزارش‌های سالانه پایداری، ایرانسل رویکرد خود به مسائل مهم پایداری، مسئولیت‌های سازمان در قبال اهداف توسعه پایدار و شاخص‌های عملکردی و اقدامات مربوطه را با هدف فراهم‌سازی امکان ارزیابی توسط ذی‌نفعان، منتشر می‌کند. در این گزارش‌ها، مجموعه‌ای از اقدامات و شاخص‌های پایداری در سه بعد محیط‌زیستی، اجتماعی و حاکمیت شرکتی - که بر اساس استانداردهای بین‌المللی و نتایج بهینه‌کاوی‌های تخصصی استخراج شده‌اند - به همراه شاخص‌های اختصاصی صنعت ICT با شفافیت ارائه و تبیین شده‌اند. در تدوین شاخص‌های عملکردی مرتبط با مسائل مهم پایداری، از استانداردها و منابع معتبر جهانی همچون EFFAS و GSMA، ISO 1WA48:2024 استفاده شده است.



### اقدامات و شاخص‌های عملکردی در چارچوب مدیریت ESG

#### مسئولیت‌های محیط‌زیستی

- ۱ تدوین سند خط‌مشی مدیریت داده‌های انرژی
- ۱ تدوین سند استراتژی انرژی با هدف مدیریت مصرف انرژی شبکه
- ۱ پروژه امکان‌سنجی استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر برای تأمین انرژی ساختمان‌ها
- ۱ مدیریت و بهینه‌سازی مصرف انرژی در شبکه، مراکز داده و ساختمان‌ها
- ۲ خرید تجهیزات، سرورها و دستگاه‌های ذخیره‌سازی با چرخه عمر تضمین‌شده با هدف کاهش پسماند الکترونیکی
- ۲ تدوین سند رویه بازیافت یا دفع ایمن پسماند الکترونیکی
- ۱ استفاده از امضای الکترونیکی در مکاتبات و اسناد (از جمله قراردادهای کارکنان)
- ۱ ایجاد فرایند تفکیک و بازیافت انواع پسماند در ساختمان مرکزی
- ۱ کاهش مصرف کاغذ از طریق سامانه‌های تبادل الکترونیکی مکاتبات و حذف قبوض کاغذی مشتریان

#### مسئولیت‌های اجتماعی

- ۳ دسترس‌پذیری محصولات دیجیتال ایرانسل برای افراد دارای معلولیت
- ۶ پروژه امکان‌سنجی دسته‌بندی مشتریان با تمرکز بر گروه‌های آسیب‌پذیر به‌منظور بهبود ارائه خدمات
- ۴ اجرای الگوی دورکاری ترکیبی برای کارکنان
- ۵ آموزش کارکنان فروشگاه‌ها و مراکز خدمات ایرانسل در زمینه نحوه تعامل صحیح با افراد دارای معلولیت
- ۵ پروژه بهبود دسترس‌پذیری فروشگاه‌ها و مراکز خدمات برای افراد دارای معلولیت
- ۷ تأمین سرور برای کسب‌وکارهای مختلف با هدف کاهش هزینه و مقرون‌به‌صرفگی (گسترش زیرساخت به‌عنوان سرویس)

#### حاکمیت شرکتی خوب

- ۹ لحاظ کردن ریسک‌های ESG در فرایند جامع ارزیابی ریسک سازمان
- ۸ ارتقای روزافزون امنیت سایبری و حفاظت از اطلاعات مشتریان
- ۹ تمرکز بر حل‌وفصل اختلافات حقوقی از طریق روش‌های جایگزین<sup>۳</sup> سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر
- ۷ مدیریت مسئولانه زنجیره تأمین (تسهیل و تسریع در فرایندهای پرداخت)
- ۱۰ تمرکززدایی مراکز داده در راستای اهداف توسعه زیرساخت و مدیریت تداوم کسب‌وکار<sup>۴</sup>

## فصل دوم

# حاکمیت شرکتی

در شرایط پیچیده و پویای محیط کسب و کار، استقرار نظام‌های کارآمد نظارتی و تصمیم‌گیری، شرط لازم برای پایداری عملکرد و حفظ اعتماد ذی‌نفعان به شمار می‌آید. حاکمیت شرکتی، به عنوان زیرساختی راهبردی، تضمین‌کننده انسجام در تصمیم‌سازی، شفافیت در فرایندهای عملیاتی و مسئولیت‌پذیری در قبال قوانین و جامعه است. رویکردهای پیاده‌سازی شده در این حوزه، ابزاری برای مدیریت مؤثر ریسک، مقابله با فساد، ارتقای انطباق با قوانین و حفاظت از اطلاعات را فراهم می‌کنند و مسیر تحقق اهداف توسعه پایدار را هموار می‌سازند.

## ۹ حاکمیت شرکتی

### حاکمیت شرکتی در ایرانسل

چارچوب حاکمیت شرکتی ایرانسل، ساختار لازم را برای تعیین اهداف استراتژیک، نظارت مؤثر بر عملکرد، مدیریت نظاممند ریسک‌ها و تضمین پایبندی به رفتارهای اخلاقی در تمامی سطوح سازمانی، فراهم می‌کند. این چارچوب نقش کلیدی در جهت‌دهی به تصمیم‌گیری‌ها، تسهیل پاسخ‌گویی و ارتقای شفافیت ایفا می‌کند. حاکمیت شرکتی مؤثر نه تنها پیش‌نیاز اجرای موفق استراتژی پایداری ایرانسل است، بلکه عامل اساسی در دستیابی به رشد بلندمدت، خلق ارزش برای ذی‌نفعان و ارتقای خوش‌نامی این سازمان محسوب می‌شود. این چارچوب همچنین به ایرانسل امکان می‌دهد تا با رعایت مقررات داخلی و بین‌المللی، از فرصت‌های نوین در مسیر نوآوری، دیجیتال‌سازی و ارتقای کیفیت خدمات بهره‌مند شود. به این ترتیب، حاکمیت شرکتی در ایرانسل نه تنها ابزاری مدیریتی، بلکه چارچوبی اساسی برای نهادینه‌سازی پایداری در سطح کلان سازمان و ضرورتی راهبردی برای دستیابی به آینده‌ای پایدار است.

### عضویت‌ها و مجوزهای ایرانسل در حوزه ICT

#### عضویت در انجمن رمز ایران

ایرانسل دارای عضویت ممتاز در انجمن رمز ایران است. هدف از این عضویت، بهره‌مندی کارکنان فنی از آخرین اطلاعات و دستاوردهای فنی در این حوزه و استفاده از کلیه مزایای انجمن، از جمله شرکت در وبینارها و برنامه‌های آموزشی و تخصصی است.

#### مجوز فعالیت در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

ایرانسل دارای مجوز نظام صنفی رایانه‌ای است. این مجوز به عنوان یک نشان معتبر، اعتبار و رسمیت فعالیت‌های

### ساختار حاکمیت شرکتی

#### هیئت مدیره (نماینده سهام داران اصلی)

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

#### کمیته حسابرسی و ریسک

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

#### کمیته حقوق و دستمزد

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

#### مدیر عامل

خود دفاع کند. در حال حاضر ایرانسل در ITU-D عضویت دارد.

#### عضویت ایرانسل در APT و SATRC

APT<sup>۲</sup> به عنوان شاخه آسیا-پاسفیک اتحادیه بین‌المللی مخابرات، شرایطی مشابه در سطح منطقه‌ای دارد. ایران تاکنون دست‌کم دو بار میزبان SATRC که بخشی از APT به شمار می‌رود، بوده است. SATRC حق عضویت مستقل ندارد و ذیل APT قرار می‌گیرد. ایرانسل متناسب با جایگاه و نوع عضویت خریداری‌شده، در APT عضویت دارد.

کسب‌وکارها در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را در فضای دیجیتال تأیید می‌کند.

#### عضویت در ITU-D

عضویت و حضور در جلسات و کنفرانس‌های بخش توسعه مخابرات اتحادیه بین‌المللی مخابرات (ITU-D)<sup>۱</sup> برای اپراتورهای اصلی مانند ایرانسل که حدود نیمی از بازار تلکام ایران را در اختیار دارد، اهمیت حیاتی دارد. هرچند حق رأی در این اتحادیه، صرفاً مخصوص دولت‌هاست، اما ایرانسل می‌تواند در جلسات به عنوان همراه، حامی و مشاور دولت، از منافع

## ۹ مدیریت تعامل با ذی نفعان

تعامل مؤثر و راهبردی با ذی نفعان، یکی از اصول بنیادین رویکرد مدیریتی ایرانسل است. این رویکرد می‌تواند ایرانسل را به شریک مورد اعتماد ذی نفعان در مسیر توسعه پایدار کشور تبدیل کند. ایرانسل با درک عمیق اهمیت نیازها و انتظارات ذی نفعان، تلاش می‌کند تا آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌ها و جهت‌گیری‌های کلان خود لحاظ کند. باور ایرانسل بر این است که شناخت صحیح دیدگاه‌های ذی نفعان، عاملی کلیدی برای موفقیت در بازارهای پیچیده و رقابتی امروز است.

### چارچوب یکپارچه مدیریت ذی نفعان

در ایرانسل، مدیریت ذی نفعان بر پایه یک چارچوب ساختاریافته و مبتنی بر حاکمیت شرکتی، طراحی شده است. این چارچوب با هدف درک نظام‌مند انتظارات، نیازها و اولویت‌های ذی نفعان تدوین شده و ارتقای سطح تعاملات، شفافیت و پاسخ‌گویی اصول اساسی آن هستند. ایرانسل تلاش می‌کند تا با ایجاد کانال‌های ارتباطی مؤثر، ذی نفعان را در جریان سیاست‌ها و تصمیمات مهم سازمان قرار داده و زمینه مشارکت آگاهانه آن‌ها را فراهم کند.

ایرانسل در قالب چارچوب یکپارچه مدیریت ذی نفعان، نه تنها به مدیریت تعاملات جاری می‌پردازد، بلکه شناسایی، پیش‌بینی و پاسخ‌گویی به مسائل احتمالی را نیز به صورت پیش‌دستانه در دستور کار قرار داده است. این چارچوب همچنین امکان تحلیل عمیق‌تری از ریسک‌های مرتبط با ذی نفعان را فراهم کرده و به بهبود خوش‌نامی و کاهش چالش‌های ارتباطی کمک می‌کند.

### اهداف کلیدی مدیریت تعامل با ذی نفعان

- تقویت خوش‌نامی ایرانسل از طریق کاهش فاصله بین انتظارات ذی نفعان و عملکرد سازمان
- سرمایه‌گذاری در روابط سالم و بلندمدت با ذی نفعان کلیدی برای ایجاد اعتماد

- تمرکز بر کیفیت تعامل با ذی نفعان، از جمله پاسخ‌گویی مؤثر به مسائل و دغدغه‌های آن‌ها

### ابزارهای سنجش و پایش

برای اطمینان از اثربخشی اقدامات صورت‌گرفته و تطابق مداوم با انتظارات ذی نفعان، ایرانسل از ابزارهای سنجش دقیق و منظم بهره می‌گیرد. یکی از مهم‌ترین این ابزارها، «نظرسنجی شاخص خوش‌نامی»<sup>۱</sup> است که به منظور ارزیابی ادراک ذی نفعان نسبت به اعتبار و عملکرد ایرانسل انجام می‌شود.

نتایج این ارزیابی‌ها، تصویری واقع‌گرایانه از جایگاه خوش‌نامی ایرانسل در ذهن ذی نفعان ارائه داده و نقش مهمی در شکل‌گیری سیاست‌های ارتباطی و بهبود فرایندهای داخلی ایفا می‌کند. همچنین این داده‌ها، زمینه‌ساز تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تر در حوزه‌های مختلف عملکردی سازمان هستند.

علاوه بر این نظرسنجی، ایرانسل از نظرسنجی‌های «شاخص خالص ترویج‌کنندگان»<sup>۲</sup> برای سنجش رضایت مشتریان، و نیز نظرسنجی‌های احساس‌سنجی داخلی برای ارزیابی تجربه کارکنان استفاده می‌کند. این داده‌ها، با فراهم کردن تصویری جامع از ادراک ذی نفعان، به سازمان کمک می‌کنند تا تصمیماتی مبتنی بر شواهد گرفته و به طور هدفمند اقداماتی را برای بهبود طراحی کنند.

مواردی که در نظرسنجی شاخص خوش‌نامی سنجیده می‌شوند:

- موضوعات مهم و مورد انتظار ذی نفعان
- نحوه تجربه تعاملات ذی نفعان با ایرانسل
- میزان اعتماد ذی نفعان به ایرانسل
- سلامت روابط ایرانسل با ذی نفعان کلیدی

میانگین نمره خوش‌نامی ایرانسل از آغاز فرایند تدوین گزارش پایداری در سال ۱۳۹۹ تا پایان ۱۴۰۲، معادل ۸۱ بوده که این عدد بالاتر از هدف‌گذاری گروه امتی‌ان با عدد ۷۵ بوده است. در سال ۱۴۰۳، به دلیل برخی ملاحظات درون‌سازمانی و محدودیت‌های ناشی از تعاملات خارجی، امکان برگزاری نظرسنجی مربوط به این شاخص فراهم نشد. با این حال، اقدامات اولیه برای برگزاری نظرسنجی در سال ۱۴۰۴ انجام شده و فرایند ارزیابی شاخص خوش‌نامی مطابق روال گذشته از سر گرفته خواهد شد.

#### دسته‌بندی گروه‌های کلیدی ذی نفعان

- رگولاتوری و سیاست‌گذاران<sup>۳</sup>
- نهادهای قانون‌گذار<sup>۴</sup>
- جامعه مدنی<sup>۵</sup>
- شرکای تجاری<sup>۶</sup>
- تأمین‌کنندگان و پیمانکاران<sup>۷</sup>
- مشترکان و مشتریان<sup>۸</sup>
- رسانه<sup>۹</sup>

#### بیشتر بخوانید

نحوه شناسایی ذی نفعان ایرانسل: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۲

مختصات تعامل ایرانسل با ذی نفعان: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۳ و ۱۴

حوزه‌های تمرکز در نظرسنجی شاخص خوش‌نامی: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۱۶

نتایج نظرسنجی سال‌های گذشته: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۱۵

## ۸. امنیت و حفاظت از اطلاعات

ایرانسل به عنوان یکی از پیشگامان ارائه دهنده خدمات دیجیتال، مسئولیت خود را در حفظ امنیت اطلاعات و اعتماد کاربران به طور جدی دنبال می کند. این مسئولیت شامل حفاظت از داده ها، صیانت از حریم خصوصی و اجرای اقدامات مؤثر در حوزه امنیت سایبری است. ایرانسل با تکیه بر استانداردهای بین المللی و فناوری های نوین، متعهد به ایجاد محیطی امن برای تمامی ذی نفعان خود است. رویکرد ایرانسل به امنیت اطلاعات، بر حفاظت از زیرساخت های حیاتی، داده های حساس و خدمات ارتباطی استوار است. برای این منظور، از ابزارهای متنوع و معتبر امنیتی برای کاهش ریسک نفوذ استفاده می شود. ریسک های امنیتی، به صورت مستمر ارزیابی می شوند و رعایت استانداردهای ملی و بین المللی مانند NIST<sup>۱</sup>، ISO 27001 و GDPR<sup>۲</sup> الزامی است. ترافیک شبکه به صورت لحظه ای رصد می شود تا فعالیت های مشکوک شناسایی شود. کاربران نیز با آموزش های امنیتی منظم، برای جلوگیری از نشت اطلاعات توانمند می شوند. همچنین تست نفوذ به صورت دوره ای، توسط تیم امنیتی انجام می شود.

در ادامه این رویکرد جامع، مدیریت ریسک در حوزه امنیت اطلاعات<sup>۳</sup> در ایرانسل به عنوان یک فرایند سیستماتیک و مداوم اجرا می شود. هدف از این فرایند، شناسایی، ارزیابی، پایش و کاهش تهدیدات احتمالی است که می توانند به محرمانگی<sup>۴</sup>، یکپارچگی<sup>۵</sup> و در دسترس بودن<sup>۶</sup> داده ها و سیستم های سازمان آسیب برسانند. مدیریت ریسک امنیت اطلاعات در ایرانسل، در چارچوب سیستم مدیریت امنیت اطلاعات پیاده سازی شده و به طور کامل با الزامات نهاد افتا<sup>۷</sup>، استانداردهای بین المللی مانند NIST و دستورالعمل های فنی چارچوب مرکز امنیت اطلاعات<sup>۸</sup> هم راستا است. اجرای این فرایند در سطح کل سازمان، موجب ارتقای تاب آوری سایبری، بهبود تصمیم گیری های امنیتی و افزایش اطمینان ذی نفعان نسبت به حفاظت مؤثر از دارایی های اطلاعاتی شده است.

### خط مشی های حوزه امنیت و حفاظت از اطلاعات

ایرانسل مجموعه ای از خط مشی ها و استانداردهای امنیتی را با هدف حفاظت از زیرساخت های ارتباطی، داده های کاربران و خدمات مخابراتی تدوین کرده است.

این خط مشی ها چارچوبی جامع برای مدیریت امنیت اطلاعات فراهم می کنند و در راستای انطباق با الزامات ملی و بین المللی طراحی شده اند.

محورهای اصلی این خط مشی ها شامل موارد زیر است:

- امنیت شبکه و زیرساخت
- حفاظت از داده های کاربران
- مدیریت دسترسی
- پاسخ گویی به حوادث سایبری
- آگاهی رسانی امنیتی و آموزش کاربران
- رعایت مقررات ملی و بین المللی

این سیاست ها به ایرانسل کمک می کنند تا ضمن افزایش امنیت سایبری، اعتماد ذی نفعان را حفظ کرده و عملکردی مسئولانه در فضای دیجیتال ارائه دهد.

### رویکرد ایرانسل برای حفاظت از مشتریان در فضای دیجیتال

ایرانسل با بهره گیری از فناوری های نوین، تدوین سیاست های نظارتی و ارتقای آگاهی مشتریان، تلاش می کند ریسک های دیجیتال را کاهش داده و امنیت فضای ارتباطی را تقویت کند. برخی از اقدامات کلیدی ایرانسل در این حوزه عبارتند از:

- استفاده از پروتکل های رمزنگاری پیشرفته
- افزایش امنیت سیم کارت ها
- رعایت الزامات و مقررات ملی در حوزه امنیت سایبری
- ارائه سرویس های ضد ویروس و فایروال تحت شبکه
- پایش لحظه ای ترافیک شبکه برای شناسایی تهدیدات احتمالی

با توجه به اینکه برای حفاظت از داده های شخصی مشتریان، باید اقدامات فنی، سازمانی و قانونی پیاده سازی شود، ایرانسل با استفاده از ابزارهای رمزنگاری و کنترل دسترسی کارکنان به اطلاعات مشتریان و همچنین آموزش مستمر کاربران، سعی در حفظ حقوق مشتریان دارد.

این سازمان، به منظور تقویت روند حفاظت از داده های شخصی، به روزرسانی مستمر سیستم های امنیتی، آموزش کارکنان و شفافیت با کاربران را در اولویت قرار داده است.

### سامانه ها و رویه های فنی و سازمانی

ایرانسل با درک عمیق از اهمیت صیانت از داده های مشتریان، حفاظت از اطلاعات شخصی و امنیت داده را به عنوان یکی از اصول بنیادی در راهبردهای حاکمیت شرکتی، مسئولیت پذیری دیجیتال و رضایت مشتری تعریف کرده است.

در این راستا، مجموعه ای از خط مشی ها، سامانه ها و رویه های فنی و سازمانی برای مدیریت، نگهداری و حفاظت از اطلاعات مشتریان اجرا شده است:

- خط مشی حفاظت از داده های شخصی
  - ساختار سازمانی امنیت اطلاعات
  - سیستم های فنی و کنترلی برای حفاظت از داده ها
  - آموزش و فرهنگ سازی
  - پاسخ گویی به رخدادها و شکایات حریم خصوصی
  - همسویی با چارچوب ها و استانداردهای بین المللی
- ایرانسل با ایجاد ساختاری چندلایه متشکل از خط مشی های روشن، سامانه های فنی پیشرفته، کنترل های امنیتی و فرهنگ سازمانی داده محور، حفاظت از اطلاعات مشتریان را به یک مزیت رقابتی و عنصر اعتماد آفرین در تعامل با ذی نفعان تبدیل کرده است.

۱ – National Institute of Standards and Technology Framework

۲ – General Data Protection Regulation

۳ – Information Security Risk Management

۴ – Confidentiality

۵ – Integrity

۶ – Availability

۷ – امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات

۸ – Center for Internet Security (CIS)

## امنیت و حفاظت از اطلاعات

### امنیت سایبری

چارچوب‌ها و استراتژی‌های ایرانسل در حوزه امنیت سایبری و امنیت اطلاعات، بر مجموعه‌ای از الزامات و مراجع معتبر استوار است. این چارچوب شامل برنامه عملیاتی افتا، ابلاغیه‌های سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، استاندارد مدیریت امنیت اطلاعات، الزامات ابلاغی از سوی سازمان حراست کل کشور، چارچوب امنیتی NIST و کنترل‌های توصیه‌شده در مدل مرکز امنیت اطلاعات است. ایرانسل با بهره‌گیری از این منابع، ساختاری جامع و منسجم برای مدیریت امنیت اطلاعات و مقابله با تهدیدات سایبری ایجاد کرده است. این سازمان به دلیل نقش زیرساختی خود، همواره در معرض حملات سایبری قرار دارد. به همین دلیل، امنیت سایبری در این حوزه باید بر پیشگیری، شناسایی سریع تهدیدات و پاسخ مؤثر، متمرکز باشد تا از امنیت ملی و حریم خصوصی کاربران محافظت شود. اهداف ایرانسل در این زمینه، شامل جلوگیری از دسترسی غیرمجاز به اطلاعات حساس مانند مکالمات، پیام‌ها و داده‌های کاربران، استفاده از روش‌های رمزنگاری برای داده‌های در حال انتقال و داده‌های ذخیره‌شده، اطمینان از پایداری شبکه حتی در شرایط بحرانی، محافظت از تجهیزات حیاتی مانند مراکز سوئیچینگ، دکل‌های مخابراتی و فیبر نوری، نظارت مستمر بر ترافیک شبکه برای شناسایی فعالیت‌های مشکوک، جلوگیری از کلاهبرداری‌های مخابراتی، رعایت مقررات حفاظت از داده، پاسخ سریع به نفوذهای و بازیابی خدمات پس از حمله و همچنین هماهنگی با سازمان‌های امنیتی جهانی برای مقابله با تهدیدات سایبری فراملی است.

### ارتقای سواد اطلاعاتی و آگاهی‌رسانی امنیت سایبری

با توجه به نقش زیرساختی ایرانسل در حوزه ارتباطات کشور، این شرکت برنامه‌های جامع و هدفمندی برای ارتقای سواد اطلاعاتی و امنیت سایبری کارکنان خود تدوین و اجرا کرده است. این اقدامات با تمرکز بر افزایش آگاهی و توانمندی فنی کارکنان، به‌ویژه در بخش‌های تخصصی و مدیریتی، طراحی شده است. برنامه‌های ایرانسل در حوزه

ارتقای سواد اطلاعاتی و امنیت سایبری، شامل موارد زیر است:

- ارسال ویدئوهای آموزشی در حوزه امنیت سایبری
- برگزاری وبینارها و سمینارهای تخصصی برای کارکنان فنی و مدیران
- طراحی و اجرای بازی‌های آموزشی با هدف ایجاد انگیزه در یادگیری مفاهیم امنیتی
- برگزاری مانورهای متعدد حمله سایبری در سازمان

در سال ۱۴۰۳، تعداد ۱۹ دوره آموزشی امنیت سایبری برای کارکنان ایرانسل برگزار شد که در قالب سمینار، وبینار و ویدئوهای آموزشی، گروه‌های مختلف شامل مدیران، کارکنان فنی و سایر پرسنل را تحت پوشش قرار داده است. ایمیل‌های آگاهی‌رسانی نیز به‌صورت مستمر برای اطلاع‌رسانی در این حوزه ارسال شده است.

ایرانسل همچنین برای افزایش ظرفیت‌های امنیتی در سازمان، زنجیره تأمین و پلتفرم‌های کسب‌وکار خود، دست به اقدامات ساختاری و نظارتی زده است. از جمله این اقدامات می‌توان به گنجاندن پیوست‌های امنیتی در قراردادهای پیمانکاران، تعیین شاخص‌های کلیدی عملکرد مرتبط با امنیت و انجام ممیزی‌های دوره‌ای عملکرد پیمانکاران بر اساس الزامات استاندارد ISO 27001 اشاره کرد.

### امنیت دیجیتال برای کودکان

با گسترش روزافزون فناوری‌های ارتباطی، دغدغه‌های مربوط به امنیت آنلاین کودکان نیز شدت گرفته است. اگرچه اینترنت، فرصت‌هایی بی‌شمار برای آموزش، سرگرمی و برقراری ارتباط فراهم می‌کند، اما در عین حال ممکن است مخاطراتی جدی، به‌ویژه برای کاربران کم‌سن و سال، به همراه داشته باشد.

ایرانسل بر این باور است که محیط دیجیتال باید بستری ایمن و در عین حال آموزنده برای کودکان باشد؛ محیطی که در آن بتوانند بدون نگرانی، کاوش کنند، یاد بگیرند و رشد یابند. این رویکرد، ریشه در تعهد این شرکت به ایجاد فضای دیجیتال سالم دارد؛ فضایی که نه تنها از کودکان محافظت می‌کند، بلکه مسیر رشد آگاهانه آن‌ها را نیز هموار

می‌سازد. در پاسخ به این چالش‌ها، ایرانسل با رویکردی مسئولانه، اجرای مقررات مصوب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی را در قالب طرح KID SIM تحت عنوان #۴۵۶\* دنبال می‌کند. این سرویس که به چهار دسته سبز، سفید، زرد و نارنجی تقسیم شده، این امکان را به والدین می‌دهد تا میزان دسترسی فرزندان خود به اینترنت را مشخص کنند. سبز، بیشترین و نارنجی، کمترین محدودیت را دارد. والدین علاوه بر شماره‌گیری #۴۵۶\* در شبکه ایرانسل، می‌توانند از طریق دانلود اپلیکیشن اندروید، سرویس اینترنت دوست‌دار کودک را با امکانات قابل شخصی‌سازی به‌صورت دائمی یا موقت، روی دستگاه مورد نظر فعال کنند. لازم به ذکر است که تعداد مشتریان این سامانه در سال ۱۴۰۳ نسبت به سال پیش از آن، افزایشی پنج درصدی داشته است.

| دسته‌بندی | تعداد مشتریان |
|-----------|---------------|
| سبز       | ۲۸,۵۱۳        |
| سفید      | ۲,۷۷۷         |
| زرد       | ۳,۵۹۹         |
| نارنجی    | ۲,۰۷۳         |
| مجموع     | ۳۶,۹۶۲        |

ویستا مدیا به‌عنوان بازوی تولید محتوای ایرانسل، بخش عمده‌ای از محتوای دو پلتفرم دیجیتون و آفرینک در حوزه کودک را تأمین می‌کند. دیجیتون یک پلتفرم اختصاصی و سرگرم‌کننده با ارائه صدها کارتون، انیمیشن، کلیپ‌های موزیکال و آموزش‌های مفید، مناسب برای کودکان و نوجوانان است. اپلیکیشن آفرینک نیز سرویس تماشای نامحدود و رایگان کارتون، انیمیشن و برنامه کودک برای کودکان است. ویستا مدیا با توجه و حساسیت ویژه درباره کودکان، همواره نهایت دقت را در انتخاب و تأمین محتوا به کار می‌گیرد.

## ترویج اخلاق حرفه‌ای ۹

با توجه به جایگاه ویژه اخلاق حرفه‌ای در رویکرد مدیریتی ایرانسل، این سازمان بر پرورش سرمایه انسانی متعهد به اصول اخلاقی و مجهز به توانمندی‌های لازم برای مواجهه با شرایط پیچیده کاری، تمرکز ویژه دارد. در همین راستا، ایرانسل از طریق چارچوب‌های اخلاقی تعریف‌شده، دوره‌های آموزشی منظم و کمپین‌های آگاهی‌بخشی، تلاش می‌کند تا ارزش‌های اخلاقی را در سراسر سازمان نهادینه سازد.

### چارچوب خط‌مشی‌های اخلاقی و رفتاری

در ایرانسل، التزام به اصول اخلاقی و رفتاری جزو ارزش‌های بنیادین سازمانی به شمار می‌رود. این تعهد از طریق تدوین و اجرای مجموعه‌ای جامع از خط‌مشی‌ها، با هدف ارتقای فرهنگ سازمانی و مقابله با هرگونه رفتار غیرحرفه‌ای، عملیاتی شده است. سیاست‌های مذکور نه تنها در سطح شرکت اصلی، بلکه در تمامی شرکت‌های زیرمجموعه نیز اجرا می‌شوند.

خط‌مشی‌های مرتبط با اخلاق عمدتاً با همکاری بخش‌های منابع انسانی و حسابرسی و مدیریت ریسک تدوین شده‌اند و اجرای آن‌ها در کلیه سطوح سازمان الزامی است. این خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها شامل موارد زیر می‌شود:

- دستورالعمل اخلاقی
- دستورالعمل رفتاری
- خط‌مشی ضد آزار و اذیت و تبعیض
- خط‌مشی انضباطی

### بیشتر بخوانید

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

در صورت بروز هرگونه تخلف از الزامات اخلاقی یا نقض خط‌مشی‌ها، موضوع از سوی تیم بررسی تقلبات به صورت مستقل بررسی شده و کلیه اسناد و مدارک مرتبط، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در ادامه، جلسات رسیدگی انضباطی برگزار و بر اساس آیین‌نامه انضباطی شرکت، تصمیمات مقتضی اتخاذ می‌شود. مسیرهای گزارش‌دهی تخلفات نیز برای همه ذی‌نفعان داخلی و بیرونی فراهم شده و شامل سامانه سوت‌زنی<sup>۳</sup>، ایمیل‌های اختصاصی و شماره تماس‌های اعلام شده است.

ایرانسل در قالب هفته آگاهی‌رسانی تقلبات و اخلاق، برنامه گسترده‌ای برای تعامل با کارکنان و ارتقای دانش آن‌ها در زمینه اصول رفتاری سازمانی اجرا می‌کند. این سازمان همچنین برنامه آگاهی‌رسانی به کارمندان جدید و کمپین روز جهانی اخلاق را اجرایی می‌کند. این اقدامات بخشی از تعهد ایرانسل به حاکمیت شرکتی مسئولانه، شفافیت عملیاتی و صیانت از فرهنگ سازمانی سالم و اثربخش است.

خط‌مشی‌هایی چون تضاد منافع، محافظت از داده، دریافت و اهدای هدایا، «حد تحمل صفر»<sup>۲</sup> در مواجهه با تقلبات، حریم خصوصی و پول‌شویی در ایرانسل اجرایی می‌شوند. این رویکرد سخت‌گیرانه نه تنها در داخل سازمان، بلکه در زنجیره تأمین نیز اعمال می‌شود تا از ایجاد هرگونه خلل در شفافیت و صداقت رفتاری جلوگیری شود. در همین چارچوب، «خط‌مشی تضاد منافع» نیز با هدف شناسایی و گزارش‌دهی وضعیت‌های احتمالی تضاد در تمامی سطوح سازمان، تدوین و در سطح شرکت، به اشتراک گذاشته شده است. به منظور تسهیل این فرایند، سامانه‌ای به نشانی [coi.mtniranancell.ir](http://coi.mtniranancell.ir) راه‌اندازی شده است که کارکنان می‌توانند از طریق آن برای اعلام موقعیت‌هایی نظیر عضویت در شرکت‌های دیگر (در هر نام و سمتی)، وجود روابط شخصی یا خانوادگی با شرکت‌های طرف قرارداد و همچنین تضاد احتمالی در سایر بخش‌های شرکت اقدام کنند. بر اساس مفاد این خط‌مشی، تأیید نهایی گزارش‌ها در سطح کارکنان، بر عهده مدیرعامل و در سطح اعضای هیئت‌مدیره، بر عهده رئیس هیئت‌مدیره خواهد بود و فرایند گزارش‌دهی نیز به تناسب این سطوح صورت می‌پذیرد.

خط‌مشی‌های اخلاقی ایرانسل از طریق پورتال داخلی در اختیار تمام کارکنان قرار گرفته و به صورت دوره‌ای یا در قالب برنامه‌هایی نظیر هفته آگاهی‌رسانی تقلبات و اخلاق، اطلاع‌رسانی می‌شود. این اطلاع‌رسانی از طریق ایمیل‌های سازمانی، رویدادهای آموزشی و بسترهای دیجیتال داخلی صورت می‌گیرد تا آگاهی و تعهد کارکنان نسبت به اصول اخلاقی تقویت شود.

به منظور به روزرسانی مستمر این خط‌مشی‌ها و اطمینان از انطباق آن‌ها با نیازهای جاری سازمان، فرایند بازبینی خط‌مشی‌ها، معمولاً هر دو سال یک‌بار انجام می‌شود. مسئولیت این بازبینی، با تیم مدیریت تقلبات است که در صورت لزوم، دوره بازبینی را به صورت سالیانه نیز لحاظ می‌کند. این بازبینی‌ها، موجب حفظ اثربخشی رویه‌ها و افزایش کارآمدی نظام کنترلی سازمان می‌شود.

تعداد موارد انضباط اخلاقی دریافت شده ۷۷ (۱۴۰۲:۱۲۵)

تعداد جلسات انضباطی برگزار شده ۵۹ (۱۴۰۲:۱۱۷)

تعداد اخطارهای انضباطی ۲۸ (۱۴۰۲:۴۱)

تعداد تماس تلفنی و ایمیل برای گزارش‌دهی ناشناس ۴۰ (۱۴۰۲:۱۲)

## مدیریت ریسک ۹

مدیریت ریسک، یکی از ارکان اساسی در چارچوب حاکمیت شرکتی ایرانسل به شمار می‌رود و نقش مهمی در حمایت از دستیابی به اهداف استراتژیک شرکت ایفا می‌کند. در همین راستا، ایرانسل هر ساله بر اساس برنامه‌ای مدون، به ارزیابی منظم ۲۸ ریسک اصلی خود می‌پردازد. در صورت شناسایی زیان‌های احتمالی مرتبط با این ریسک‌ها، اقدامات متناسب برای کاهش سطح اثرگذاری آن‌ها برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود. این رویکرد نظام‌مند، ایرانسل را قادر می‌سازد تا با آمادگی و پاسخ‌گویی مؤثر، پایداری عملکرد خود را حفظ کند.

### ریسک‌های اصلی

- کاهش ارزش پول و نوسانات نرخ ارز
- هماهنگ نبودن تعرفه‌ها با افزایش هزینه‌ها
- افزایش و تداوم تحریم‌ها
- ریسک امنیت اطلاعات
- ظرفیت تأسیسات (سیستم خنک کننده، فضا و برق)
- عدم تداوم همکاری پیمانکاران اصلی
- وابستگی زیاد به یک تأمین‌کننده
- بحران انرژی
- قوانین و مقررات جدید و ریسک‌های عدم انطباق
- تنش در منطقه و احتمال اقدامات نظامی
- ظرفیت و کیفیت نامناسب شبکه

### چارچوب مدیریت ریسک

هدف از چارچوب مدیریت ریسک سازمانی ایرانسل، ارائه رویکردی نظام‌مند برای شناسایی، ارزیابی و مدیریت رویدادهای بالقوه‌ای است که ممکن است بر توانمندی شرکت در دستیابی به اهداف استراتژیک و انجام مأموریت‌هایش تأثیرگذار باشند. ایرانسل همواره

به بهره‌گیری از چارچوب‌ها و استانداردهای پیشرو در حوزه مدیریت ریسک پایبند بوده و رویکرد خود را با آخرین تحولات و بهترین رویه‌های جهانی هم‌راستا کرده است. این شرکت از مفاهیم و فرایندهای تعریف‌شده در استانداردهایی نظیر ISO 31000 (مدیریت ریسک)، چارچوب COSO (مدیریت ریسک سازمانی) و اصول حاکمیت شرکتی King IV بهره می‌برد.

علاوه بر این، ایرانسل با استناد به استانداردهای تخصصی از جمله ISO 27001 (مدیریت امنیت اطلاعات) و ISO 22301 (مدیریت تداوم کسب‌وکار)، در جهت تقویت تاب‌آوری سازمانی و حفاظت از دارایی‌های اطلاعاتی خود گام برمی‌دارد. تمرکز ایرانسل بر دیجیتال‌سازی فرایندهای مدیریت ریسک و تحلیل دقیق داده‌ها، منجر به بهبود دقت و اثربخشی در شناسایی و پاسخ به ریسک‌ها شده است. این رویکرد، به سازمان امکان می‌دهد تا با چابکی بیشتری نسبت به چالش‌های محیطی، عملیاتی و بازار واکنش نشان داده و پایداری کسب‌وکار خود را تقویت کند.

### مدیریت ریسک در زنجیره تأمین

ایرانسل با هدف افزایش پایداری زنجیره تأمین، دو ارزیابی کلیدی انجام داده است. نخست، ریسک تمرکز بر تأمین‌کنندگان کلیدی و دوم، ریسک دسترسی به زنجیره تأمین. ارزیابی ریسک دسترسی، بر شفافیت بیشتر، شناسایی ریسک‌ها و بهبود حوزه‌هایی چون فرایندهای زنجیره تأمین، برنامه‌ریزی، لجستیک و انبارداری تمرکز دارد و هدف آن، افزایش کارایی و حفظ مزیت رقابتی است. در ارزیابی ریسک تمرکز، وابستگی به تأمین‌کنندگان کلیدی به عنوان یک ریسک مهم شناسایی شده است. برای کاهش این ریسک، اقداماتی مانند توانمندسازی تأمین‌کنندگان محلی، شناسایی منابع جدید و نظارت مستمر توسط کمیته راهبری اجرا شده که به افزایش تاب‌آوری زنجیره تأمین کمک کرده است. هدف این ارزیابی، بهبود کارایی عملیاتی، کاهش هزینه‌ها و حفظ مزیت رقابتی ایرانسل است. برای پیشگیری از رفتارهای ضد رقابتی و انحصاری، کنترل‌های زیر در

فرایندهای تأمین و خرید ایرانسل پیاده‌سازی شده‌اند:

- ارزیابی صلاحیت پیمانکاران
- برگزاری مناقصات شفاف
- بررسی فنی و مالی مستقل پیشنهادها
- جداسازی دسترسی به پیشنهادها مالی در مراحل ارزیابی

### مدیریت ریسک ESG

ایرانسل با اتخاذ رویکردی جامع و نظام‌مند، فرایند شناسایی، ارزیابی و مدیریت مستمر ریسک‌های مرتبط با حوزه ESG را در دستور کار خود قرار داده است. این ریسک‌ها در سه دسته اصلی «محیط‌زیستی»، «اجتماعی و اخلاقی» و «حاکمیت شرکتی» طبقه‌بندی شده و به‌صورت دوره‌ای مورد پایش و تحلیل قرار می‌گیرند.

در حوزه ریسک‌های محیط زیستی، ایرانسل متعهد به شناسایی و کنترل ریسک‌های مرتبط با آثار محیط زیستی فعالیت‌های خود است. این اقدامات شامل پیشگیری از اقدامات غیرمسئولانه، رعایت الزامات محیط زیستی و اجرای راهکارهایی برای کاهش اثرات تغییرات اقلیمی می‌شود.

به‌طور خاص، مدیریت بهینه مصرف انرژی در دیتاسنترها و سایت‌های مخابراتی، استفاده از فناوری‌های کم‌مصرف و توسعه برنامه‌های مدیریت پسماند، از جمله اقدامات کلیدی ایرانسل در جهت کاهش ردپای کربن سازمان است.

ریسک‌های اجتماعی و اخلاقی ایرانسل، به‌طور فعال با ریسک‌هایی مانند رفتار غیراخلاقی، تقلب و نقض استانداردهای رفتاری در سطح سازمانی مقابله می‌کند. اجرای برنامه‌های آموزشی منظم برای کارکنان، توسعه سیستم‌های گزارش‌دهی و نظارتی و استقرار سیاست‌های شفاف در حوزه اخلاق حرفه‌ای، بخشی از اقدامات ایرانسل در این حوزه است. علاوه بر این، شرکت با گسترش مسئولیت اجتماعی و حمایت از جوامع محلی و استارت‌آپ‌ها، نقش خود را در تقویت اثرگذاری مثبت اجتماعی تثبیت کرده است.

## مدیریت ریسک

در حوزه حاکمیت شرکتی، ایرانسل ریسک‌های مربوط به ناکارآمدی ساختاری، تضاد منافع و نبود شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها را مدیریت می‌کند. تمرکز این اقدامات بر ارتقای کارایی ساختارهای مدیریتی و هم‌راستایی آن‌ها با اهداف کلان سازمانی است. به‌روزرسانی مداوم سیاست‌های حاکمیتی و تقویت سازوکارهای کنترلی، انطباق با استانداردهایی همچون اصول King IV را در ایرانسل تسهیل کرده است.

### ریسک‌های ESG در زنجیره ارزش ایرانسل

زنجیره ارزش ایرانسل، شامل فعالیت‌های متنوعی از جمله تأمین تجهیزات، توسعه زیرساخت‌ها، بهره‌برداری و نگهداری شبکه، تضمین امنیت اطلاعات، خدمات مشتری، فروش و بازاریابی و تحقیق و توسعه است. هر یک از این بخش‌ها بنا بر ماهیت خود با ریسک‌های خاص محیط‌زیستی، اجتماعی-اخلاقی و حاکمیت شرکتی روبه‌رو هستند.

در میان همه مراحل این زنجیره، توسعه زیرساخت‌ها، عملیات و نگهداری شبکه و امنیت اطلاعات اهمیت ویژه‌ای دارند و بیشترین مواجهه با ریسک‌های ESG را دارند؛ چرا که در این حوزه‌ها مدیریت مصرف انرژی، جمع‌آوری و تحلیل داده‌های محیط‌زیستی، رعایت استانداردهای ایمنی کارکنان و حفظ محرمانگی و یکپارچگی داده‌ها، نقش حیاتی ایفا می‌کند. برای نمونه، مراکز داده و سایت‌های مخابراتی، به‌عنوان مصرف‌کنندگان اصلی انرژی و ایجادکنندگان عمده ردپای کربن شناسایی شده‌اند و به همین ترتیب، حفاظت از اطلاعات مشتریان در برابر انواع تهدیدهای سایبری، از اولویت‌های بخش امنیت اطلاعات به شمار می‌آیند.

### فرایند ارزیابی ریسک ESG و اقدامات ایرانسل

در راستای یکپارچه‌سازی اقدامات و هم‌راستایی آن‌ها با استانداردهای بین‌المللی، ایرانسل فرایند ارزیابی جامعی را برای ریسک‌های ESG

طراحی و اجرا کرده است. این فرایند شامل تحلیل سیستماتیک ریسک‌ها و ادغام نتایج در استراتژی‌های کلان سازمان است؛ اقدامی که به تقویت پایداری کسب‌وکار و پاسخ‌گویی مؤثر به چالش‌های محیط‌زیستی، اجتماعی و حاکمیت شرکتی منجر می‌شود. ایرانسل در طول سالیان گذشته، ریسک‌های ESG را به‌صورت نظام‌مند شناسایی، ارزیابی و مدیریت کرده است. در این راستا،

ریسک‌های کلیدی، میزان تأثیرگذاری و احتمال وقوع آن‌ها، به همراه اقدامات انجام‌شده برای کاهش این ریسک‌ها ارائه شده است. گفتنی است مسائلی چون مدیریت مصرف آب، مدیریت نیروی کار و حقوق و دستمزد و بهداشت و ایمنی شغلی نیز به‌عنوان حوزه‌هایی شناسایی شده‌اند که ممکن است ریسک‌هایی برای سازمان داشته باشند اما در شرایط فعلی، به درستی مدیریت شده‌اند.

### ریسک‌ها و اقدامات

| عنوان ریسک                 | توضیح                                                                                                                           | اقدامات انجام شده                                                                                       |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مدیریت انرژی               | فقدان استراتژی جامع انرژی، ممکن است منجر به ناکارآمدی در مصرف انرژی و تأثیرات منفی بر عملیات شرکت شود.                          | تدوین استراتژی انرژی، با تمرکز بر مدیریت مصرف انرژی و کاهش اثرات منفی آن بر عملیات شرکت.                |
| مدیریت داده‌های محیط‌زیستی | نبود فرایند مناسب برای جمع‌آوری و گزارش داده‌های محیط‌زیستی، به‌ویژه ردپای کربن، می‌تواند شفافیت گزارش‌دهی را کاهش دهد.         | تدوین خط‌مشی برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌های محیط‌زیستی.                                                 |
| مدیریت پسماند              | فقدان داده‌های قابل‌اعتماد برای پایش و گزارش شاخص‌های آلودگی و پسماند می‌تواند به کاهش انطباق محیط‌زیستی منجر شود.              | پیاده‌سازی ساختار دقیق و قابل‌اعتماد برای جمع‌آوری داده‌های مرتبط با پسماند.                            |
| هزینه ارتباطات             | عدم توانایی در پاسخ به نیازهای ارتباطی مشتریان، به‌ویژه در مناطق کم‌درآمد و روستایی، می‌تواند مانع دسترسی عادلانه به خدمات شود. | گسترش شبکه 5G و ارائه بسته‌های ارتباطی مقرون‌به‌صرفه برای جوامع کم‌درآمد.                               |
| اخلاق تجاری و خطر فساد     | مواجهه با فساد می‌تواند به خوش‌نامی سازمان و انطباق با قوانین آسیب برساند.                                                      | اجرای آموزش‌های اخلاق تجاری و تقویت نظارت با ابزارهای داده‌محور تشخیص تقلب.                             |
| حریم خصوصی و امنیت داده‌ها | نقض حریم خصوصی یا امنیت داده‌ها می‌تواند باعث کاهش اعتماد مشتریان شود.                                                          | پیاده‌سازی استاندارد ISO 27001، ارتقای سیستم‌های امنیت سایبری و برگزاری آموزش‌های دوره‌ای برای کارکنان. |

## مدیریت ریسک

### مدیریت ریسک فساد، رشوه و تخلفات سازمانی

ریسک‌های مرتبط با فساد و رشوه احتمالی در بخش‌های مختلف ایرانسل، مطابق با برنامه سالانه مدیریت ریسک که به تأیید کمیته حسابرسی و ریسک رسیده، مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. در نتیجه این ارزیابی‌ها، ریسک‌های شناسایی‌شده با اقدامات اصلاحی یا کنترلی متناسب، پوشش داده شده‌اند. در این راستا، ارزیابی‌هایی در حوزه‌های زیر انجام شده و در مجموع ۹۵ یافته مرتبط با مدیریت تقلبات ثبت شده که در حوزه‌های مورد ارزیابی امکان اصلاح و بهبود داشته‌اند.

#### حوزه‌های مورد ارزیابی

- حفاظت از داده‌های اطلاعات طبقه‌بندی شده
- پرداخت‌ها و معاملات مربوط به کار اضافی در پروژه فیبر
- پرداخت‌های مربوط به پروژه‌ها
- محاسبات کمیسیون نمایندگان فروش
- شکایات ثبت‌شده در ارتباط با مشتریان
- پیش‌پرداخت‌های معوق مانده برای مدت طولانی
- تملک و ساخت املاک
- لاگ‌های سیستم‌های حیاتی
- توزیع و تخصیص محصولات به نمایندگان فروش
- تبلیغات بالای خط (ATL)
- تحویل ملزومات پروژه فیبر
- هزینه پروژه‌های سرمایه‌گذاری اجتماعی و روابط عمومی



#### اقدامات ایرانسل برای مقابله با فساد

خطمشی‌ها و سیاست‌های ضدفساد، از جمله حد تحمل صفر در مواجهه با تقلبات، خطمشی‌های تضاد منافع و دریافت و اهدای هدایا، سرگرمی و پذیرایی از طریق ایمیل سازمانی و رویدادهای آگاهی‌رسانی برای کارکنان اطلاع‌رسانی شده‌اند. در سال ۱۴۰۳، یک رویداد آموزشی با پخش آنلاین برای کلیه کارکنان ایرانسل برگزار شد و محتوای سیاست‌ها در سطح شرکت به اشتراک گذاشته شد.

در سال ۱۴۰۳، تعداد ۶ مورد نقض خطمشی حد تحمل صفر در ایرانسل با موضوع رشوه، سوءاستفاده از موقعیت و سرقت ثبت شد. این سازمان با اقداماتی نظیر ارجاع به مراجع قانونی، اخراج، استعفا، عدم تمدید قرارداد و اخطار کتبی نهایی، با این موارد مقابله کرد.

همچنین در سال ۱۴۰۳، تعداد ۱۳ برنامه پیشگیرانه از سوی تیم پیشگیری از تقلب، اجرا شد و ۵۶ موضوع توسط تیم بررسی تقلب، مورد تحقیق قرار گرفت. نمونه‌هایی از این بررسی‌ها شامل خریدهای واحد تدارکات، پرداخت‌های پروژه‌ای و بررسی لاگ‌های سیستم‌های حیاتی بوده است.

#### ارزیابی‌های سالانه ریسک فساد

در پایان هر سال، برنامه سالانه ارزیابی ریسک فساد، تدوین شده و حوزه‌های پریسک جهت بررسی در سال بعد تعیین و به تصویب کمیته حسابرسی و ریسک می‌رسد. برای سال ۱۳۰۲۴، حوزه از جمله مدیریت داده‌ها، پروژه‌های جاری شرکت و پرداخت‌های مختلف، در دستور کار ارزیابی قرار گرفته‌اند. ارزیابی‌ها بر اساس یک پایگاه داده از ریسک‌های شناسایی‌شده در بخش‌های مختلف سازمان انجام می‌شود. این پایگاه، حوزه‌هایی مانند مالی، منابع انسانی، زنجیره تأمین، فناوری اطلاعات، بازاریابی، انطباق و امنیت اطلاعات را شامل می‌شود و دارای معیارهای ارزیابی مشخص برای هر بخش است. در سال ۱۴۰۳، ۱۰ بخش مختلف از سازمان مورد ارزیابی منظم ریسک فساد قرار گرفته‌اند. حوزه‌های دارای بیشترین ریسک ذاتی شامل زنجیره تأمین، امنیت، فناوری اطلاعات، گزارش‌دهی و حسابداری مالی هستند.

برای شناسایی ریسک فساد، از ابزارهایی نظیر ممیزی داخلی، ارزیابی ریسک و سیستم‌های هشداردهنده استفاده می‌شود. این ابزارها امکان تحلیل پیشگیرانه و واکنش سریع به نشانه‌های فساد احتمالی را فراهم می‌کنند. پس از شناسایی ریسک‌های فساد، اقدامات متناسبی در سازمان اجرا می‌شود. این اقدامات شامل آموزش‌های هدفمند برای کارکنان، افزودن یا اصلاح کنترل‌های داخلی، تغییر فرایندها و در صورت لزوم، اقدامات انضباطی برای برخورد با موارد تخلف شناسایی‌شده است.

## ۹. انطباق با قوانین و مدیریت تداوم کسب و کار

### اقدامات ایرانسل در حوزه مدیریت تداوم کسب و کار

ایرانسل برای حفظ پایداری و استمرار فعالیت‌های خود در شرایط بحران، برنامه‌های متنوعی در زمینه مدیریت تداوم کسب و کار اجرا کرده است.

این اقدامات شامل برگزاری مانورهای تمرینی و واقعی در سطوح مختلف، انجام بازدیدهای دوره‌ای از مراکز حیاتی، به‌روزرسانی طرح‌های تداوم کسب و کار و بازیابی از فاجعه<sup>۵</sup>، افزایش آگاهی کارکنان از طریق برگزاری هفته آگاهی‌رسانی تداوم کسب و کار و همچنین ارزیابی ریسک در حوزه‌های حساس از جمله شبکه، فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات می‌شود.

### پیشگیری از رفتارهای ضد رقابتی

واحد حقوقی و تنظیم مقررات شرکت ایرانسل در سال ۱۴۰۱، فرایند داخلی مربوط به رویه‌های ضد رقابتی را به تمام واحدهای مرتبط ابلاغ کرد. این فرایند با توجه به مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۵۲ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات آماده شده است و از دو منظر، رویه‌های ضد رقابتی را بررسی می‌کند.

نخست، اگر ایرانسل از سوی نهادهای تنظیم‌گر، مکاتبه‌ای مبنی بر توقف رویه ضد رقابتی دریافت کند، خود را ملزم می‌داند در صورتی‌که در زمینه خدمت یادشده، قدرت مسلط بازار شناخته شود، فعالیت مذکور را متوقف کند.

از منظر دیگر، اگر ایرانسل رویه ضد رقابتی اپراتور مسلط را کشف کند، مطابق مصوبات، برای پیشگیری از رفتارهای ضد رقابتی، درخواست توقف آن را از مراجع ذی‌ربط پیگیری می‌کند. در سال ۱۴۰۳، کارکنان بخش حقوقی ایرانسل در دوره «آشنایی با حقوق رقابت» حضور یافته و درباره قوانین و مقررات رقابت عادلانه، اطلاعات دقیق‌تری کسب کردند.

در سال ۱۴۰۳، تیم انطباق، اقدام به بررسی میزان انطباق و شناسایی نقاط قابل بهبود و عدم انطباق در اجرای مجموعه‌ای از قوانین و مقررات کرده است. این بررسی شامل قوانین و مقررات حوزه پیامک انبوه، خط‌مشی مدیریت قراردادهای الزامات کیف پول دیجیتال، الزامات ثبت‌نام سیم‌کارت، الحاقیه شماره ۷ پروانه GSM و همچنین برخی مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات از جمله مصوبات ۳۳۹-۲، ۳۴۹-۱، ۳۵۱-۱ و ۳۵۵-۱ و سایر مصوبات مرتبط بوده است.

### برنامه‌های کاهش ریسک عدم انطباق

**تدوین برنامه انطباق سالانه** بر اساس ارزیابی ریسک عدم انطباق قوانین و مقررات.

**پایش اجرای قوانین در واحدها** به عنوان لایه دوم اطمینان در سازمان با همکاری خطوط دفاعی اول (واحدهای کسب و کار) و سوم (حسابرسی و ممیزی).

**تعامل با رگولاتوری و قانون‌گذاران** برای تحلیل پیش‌نویس‌ها، ارائه بازخورد و پیگیری تغییر مقررات

**ایجاد ابزارهای کنترلی** مانند دیتابیس قوانین، شاخص‌های انطباق و سامانه پیگیری اقدامات اصلاحی

**آموزش و فرهنگ‌سازی** از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی منظم در حوزه‌های کلیدی مانند امنیت و حفاظت داده‌ها

**گزارش‌دهی مستمر** به مدیریت و همکاری با حسابرسی داخلی برای بهبود وضعیت انطباق

در سال ۱۴۰۳، ایرانسل با همکاری تیم‌های انطباق و رگولاتوری، چندین اقدام اصلاحی فوری را در رابطه با خطرات و جریمه‌های دریافت‌شده از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به دلیل عدم رعایت برخی الزامات، در دستور کار قرار داد و از طریق تعامل مؤثر با نهاد قانون‌گذار، موارد مطرح شده، برطرف شد.

ایرانسل همواره پابندی به قوانین و مقررات جاری کشور را یکی از اصول بنیادین فعالیت‌های خود می‌داند. در این راستا، کلیه قوانین و مقررات مرتبط با حوزه کسب و کار، به‌صورت مستمر، شناسایی و پایش می‌شوند تا اطمینان حاصل شود که تمامی فعالیت‌های شرکت منطبق با الزامات قانونی هستند. این رویکرد نظام‌مند، نه تنها از بروز مخاطرات حقوقی و اجرایی جلوگیری می‌کند، بلکه زمینه‌ساز ارتقای شفافیت، پاسخ‌گویی و اعتماد در تعامل با ذی‌نفعان داخلی و خارجی نیز بوده است.

از جمله قوانین و مقررات مهمی که ایرانسل به آن‌ها پایبند است می‌توان به قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، قانون تجارت الکترونیکی، قانون جرائم رایانه‌ای، آیین‌نامه‌های صادره از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و قوانین مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده اشاره کرد.

با توجه به اینکه فرایند بررسی انطباق با قوانین و مقررات، به‌صورت مستمر توسط تیم مدیریت انطباق انجام می‌شود، کلیه موارد شناسایی‌شده مرتبط با عدم انطباق، پس از ارزیابی، به‌عنوان نقاط قابل بهبود، ثبت و برای رفع آن‌ها، برنامه‌ریزی لازم صورت گرفته است. این اقدامات در راستای ارتقای سطح انطباق سازمان با الزامات قانونی و کاهش ریسک‌های احتمالی، اجرایی شده است.

واحد انطباق با قوانین در ایرانسل، مسئول پایش مستمر الزامات قانونی، شناسایی ریسک‌های عدم انطباق، برنامه‌ریزی اقدامات اصلاحی و گزارش‌دهی به مدیریت ارشد است. ایرانسل برای انجام این وظایف از ابزارهای تخصصی استفاده می‌کند؛ از جمله، پایگاه داده الزامات قانونی، مجوزها و سیاست‌ها<sup>۱</sup>، ابزار ارزیابی و رتبه‌بندی ریسک‌های انطباق و پایش اقدامات اصلاحی برای رفع شکاف‌ها<sup>۲</sup>، داشبوردهای مدیریتی پایش شاخص‌های انطباق<sup>۳</sup> و همچنین برنامه جامع انطباق شامل زمان‌بندی بررسی اجرای الزامات قانونی و رگولاتوری در سطح سازمان<sup>۴</sup>.

## عملکرد مالی و استراتژی اقتصادی

### رشد سرمایه‌گذاری، پرداخت مالیات و تأمین تجاری

ایرانسل از زمان آغاز فعالیت خود تا پایان سال ۱۴۰۳، معادل ۱۰,۶ میلیارد دلار سرمایه‌گذاری در حوزه زیرساخت‌های شبکه و فناوری اطلاعات داشته است. در سال ۱۴۰۳، مالیات پرداخت شده به دولت نسبت به سال پیش از آن، با رشد ۵۱ درصدی همراه بوده است. این رشد، بازتاب‌دهنده تعهد ایرانسل به ایفای مسئولیت‌های مالی و قانونی خود در قبال دولت و جامعه است.

### استراتژی تاب‌آوری اقتصادی

در مواجهه با نوسانات نرخ ارز و شرایط اقتصادی ناپایدار، ایرانسل در سال ۱۴۰۳ با اجرای سیاست خرید زود هنگام تجهیزات شبکه و فناوری اطلاعات، تلاش کرد از بروز کمبودهای احتمالی در تأمین تجهیزات حیاتی جلوگیری کند. این اقدام تا حدی به کاهش اثرات منفی نوسانات ارزی و افزایش تاب‌آوری زنجیره تأمین کمک کرده است.

### بهینه‌سازی هزینه‌ها و حفظ جریان مالی

با وجود فشارهای ناشی از تورم و نوسانات ارزی در سال ۱۴۰۳، ایرانسل توانسته مدیریت کارآمد هزینه‌ها را در دستور کار قرار دهد. این سازمان تمام هزینه‌های جاری و حتی هزینه‌های بهای تمام شده خدمات را به صورت ماهانه ارزیابی می‌کند و طرح‌های مؤثر بهینه‌سازی هزینه‌ها را به اجرا گذاشته است.

### مدیریت بدهی و افزایش بازگشت سرمایه

ایرانسل در سال ۱۴۰۳ برای مدیریت مؤثر منابع و تعهدات مالی خود، با برنامه‌ریزی دقیق و جامع، اقدام به پرداخت بدهی‌های عمده از جمله مالیات و سهم از درآمد دولت، به صورت اقساط کرده و در همین راستا، به طور همزمان فرایند وصول مطالبات تجاری را نیز با دقت و نظارت مستمر مدیریت و پیگیری کرده است.

### مدیریت قراردادهای ارزی

ایرانسل به منظور کاهش وابستگی به ارزهای خارجی، اقدامات مشخصی در حوزه مدیریت بدهی‌های ارزی و بومی‌سازی تأمین منابع انجام داده است. بخشی از این اقدامات، شامل کاهش تعداد قراردادهای ارزی و جایگزینی آن‌ها با قراردادهای داخلی بوده، به گونه‌ای که سهم قراردادهای داخلی در سال ۱۴۰۳ نسبت به سال پیش از آن ۲ درصد افزایش یافته است.

### پرداخت مالیات و سهم دولت

شرکت ایرانسل تمامی تکالیف قانونی خود را مطابق با قانون مالیات‌های مستقیم، قانون مالیات بر ارزش افزوده و قانون سامانه‌های مؤدیان مالیاتی و پایانه‌های فروشگاهی، به انجام رسانده است. همچنین، وضعیت پرونده‌های مالیاتی این شرکت تا پایان سال مالی ۱۴۰۲، به طور کامل قطعی و تسویه شده است.

سهم دولت از درآمد اپراتور (۲۸,۱٪)

۱۴۱,۶۲۴,۴۳۱ | +۳۸,۴۱٪

کل مالیات و ارزی به حساب اداره امور مالیاتی

۶۵,۸۴۶,۲۵۷ | +۵۱,۸٪

درآمدهای عملیاتی ۱۴۰۳

۵۷۴,۸۵۸,۸۲۲\* | +۱۳۹٪

پرداخت بابت شرکت زیرساخت، عوارض گمرک،  
شهرداری‌ها و تأمین اجتماعی

۳۵,۳۲۲,۱۲۶ | +۲۱٪

خدمات عمومی اجباری-USO

(۷٪ از درآمد کل + ۳٪ از درآمد TD-LTE)

۲۶,۱۶۷,۹۵۸ | +۴۱٪

سهم CRA (۰,۲۵٪)، هزینه فرکانس و ...

۸,۲۰۶,۸۹۵ | +۲۱۹۴٪

\* واحد اعداد: میلیون ریال

۱- درصد افزایش در مقایسه با سال ۱۴۰۲ است. ۲- دلیل افزایش قابل توجه این مورد، بالا رفتن هزینه فرکانس در سال ۱۴۰۳ بوده است.

## انتشار امواج الکترومغناطیسی

ایرانسل در احداث و نصب زیرساخت‌های شبکه، با رعایت الزامات قانونی، استانداردهای ملی و بین‌المللی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی، به پایش مداوم تشعشعات سایت‌های BTS می‌پردازد و از تجهیزات به‌روز و دارای گواهی معتبر جهانی استفاده می‌کند. این پایش‌ها مطابق با استانداردهای تعیین‌شده از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و همچنین سازمان انرژی اتمی انجام می‌گیرد.

### مدیریت گزارش‌های تشعشعات امواج الکترومغناطیسی

در سال ۱۴۰۳، با همکاری شرکت ارتباطی سیستم‌های پیشرفته صنعتی و تحت نظارت دفتر امور حفاظت در برابر اشعه سازمان انرژی اتمی، تمامی شکایات ثبت‌شده در سامانه ۱۹۵ و سایر درخواست‌های مرتبط، بررسی و اندازه‌گیری و نتایج آن به دفتر امور حفاظت ارسال شده است. این اقدامات با هدف ارتقای ایمنی و شفافیت، پایش اثرات محیط‌زیستی و پاسخ‌گویی به دغدغه‌های عمومی انجام شد. این اقدامات و بهینه‌سازی حدود ۷۰ مورد مرتبط با شکایات حوزه تشعشعات، منجر به تمدید پروانه اشتغال ایرانسل در زمینه تشعشعات از سازمان انرژی اتمی شد.

### بررسی تأثیر تشعشعات بر سلامت شهروندان

نهادهای معتبر بین‌المللی مانند WHO، ICNIRP و ACS تاکنون شواهدی مبنی بر خطر قطعی این تابش‌ها نیافته‌اند. مطابق با مطالعات و استانداردهای جهانی و بر پایه ۲۳۰ تست انجام‌شده در مناطق مختلف کشور، ایستگاه‌های BTS با چگالی توان ۳/۸ و حداکثر ۴/۷ میکرووات بر سانتی‌متر مربع به‌مراتب پایین‌تر از حدود استاندارد و در محدوده ایمن قرار دارند. ایستگاه‌های BTS، در صورت رعایت استانداردهای بین‌المللی، برای سلامت عمومی بی‌خطر هستند. با این حال، پایش علمی و به‌روزرسانی استانداردها برای تضمین سلامت عمومی افراد جامعه ادامه دارد.

### نظر برخی از مراجع مهم بین‌المللی درباره امواج الکترومغناطیسی

در سال ۲۰۲۰، این کمیسیون دستورالعمل‌های جدیدی برای تابش فرکانس رادیویی منتشر کرد که با حاشیه ایمنی بالا از تمام افراد، حتی کودکان و بیماران، محافظت می‌کنند.<sup>۳</sup>

#### کمیسیون بین‌المللی حفاظت در برابر پرتوهای غیر یون ساز (ICNIRP)<sup>۲</sup>

این سازمان بر پایه شواهد موجود، تأکید دارد که میزان امواج BTS دریافتی موجب آسیب بهداشتی نمی‌شود و تاکنون ارتباط قطعی آن با سرطان یا بیماری‌های دیگر ثابت نشده است. WHO همچنان پایش تحقیقات جهانی را ادامه می‌دهد.<sup>۵</sup>

#### سازمان جهانی بهداشت (WHO)<sup>۴</sup>

این انجمن اعلام می‌کند هیچ مکانیزم بیولوژیکی شناخته‌شده‌ای برای اثر سرطان‌زای امواج رادیویی BTS وجود ندارد و مطالعات اپیدمیولوژیک نیز تاکنون ارتباط قطعی آن با افزایش خطر سرطان را نیافته‌اند. با این حال، همانند WHO، ACS نیز ادامه پژوهش‌های بلندمدت را توصیه می‌کند.<sup>۶</sup>

#### انجمن سرطان آمریکا (ACS)<sup>۶</sup>

گزارش‌های میدانی نشان می‌دهد که سطح تابش BTS‌ها در مناطق شهری و مسکونی همیشه پایین‌تر از حد استانداردهای جهانی است.<sup>۹</sup>

#### سازمان نظارتی فنلاند در حوزه پرتوهای یون ساز (هسته‌ای) و تشعشعات غیر یون ساز<sup>۸</sup>

### حقایق درباره امواج الکترومغناطیسی

- نصب دکل روی پشت‌بام خانه‌ها، برخلاف تصور رایج، خطری برای سلامت ساکنان ندارد و یکی از روش‌های مرسوم در دنیا برای توسعه سریع شبکه‌های موبایل است.
- تشعشعات دکل‌ها، به‌صورت مداوم توسط رگولاتوری، با همکاری سازمان انرژی اتمی اندازه‌گیری می‌شود.
- بر اساس استانداردهای بین‌المللی و استاندارد ۸۵۶۷ ملی ایران، حد مجاز تشعشعات رادیویی (چگالی توان تشعشع)، برای باند فرکانسی ۹۰۰ مگاهرتز، در بدترین حالت، ۴۴۰ میکرووات بر سانتی‌متر مربع است.
- تاکنون تمامی نتایج به‌دست‌آمده از پایش تشعشع دکل‌ها، بسیار کمتر از حد مجاز استانداردهای بین‌المللی بوده است.
- تجهیزات مورد استفاده در شبکه تلفن همراه کشور، توسط برندهای معتبر بین‌المللی ساخته شده‌اند، تمامی استانداردهای بین‌المللی را گذرانده‌اند و در تمامی کشورهای دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرند.

## فصل سوم

# جامعه

جامعه یکی از ارکان اصلی توسعه پایدار به شمار می‌رود و کیفیت زندگی، دسترسی برابر به فرصت‌ها و تقویت سرمایه انسانی، از مهم‌ترین عوامل شکل‌دهنده آینده‌ای پایدار برای هر کشور محسوب می‌شوند. توجه به ابعاد مختلف اجتماعی در کنار پیشرفت‌های فناورانه، مسیر دستیابی به توسعه همه‌جانبه و متوازن را هموار می‌سازد. در این فصل، به نقش ایرانسل در ایجاد ارزش برای جامعه پرداخته می‌شود. موضوعاتی مانند گسترش دسترسی به خدمات دیجیتال، بهبود تجربه کاربران، توسعه آموزش و اشتغال، حمایت از نوآوری و همچنین اقداماتی در حوزه ارتقای سلامت و رفاه بررسی شده‌اند. این اقدامات نشان می‌دهد که ایرانسل با تمرکز بر جامعه، در مسیر تقویت زیست‌بوم دیجیتال و توسعه فراگیر کشور گام برمی‌دارد.

## ۵. فراگیری شبکه ارتباطی

### پوشش شبکه

برای ساختن یک زیست بوم دیجیتال فراگیر، نخستین و بنیادی ترین شرط، فراهم سازی دسترسی به شبکه برای تمام افراد جامعه، در هر نقطه ای از کشور است. ایرانسل در راستای این هدف، تا پایان سال ۱۴۰۳ موفق شد تعداد کل سایت های BTS خود را به ۱۹,۴۳۲ سایت افزایش دهد. این زیرساخت ها، در کنار شبکه فیبرنوری و مراکز داده و سوئیچ، سهم بزرگی در فراهم کردن بستر اتصال جمعیت گسترده ای از مردم ایران به دنیای دیجیتال ایفا کرده اند.

از آنجا که بخشی از جمعیت کشور در نواحی روستایی سکونت دارند، ایرانسل توسعه ارتباطات در این مناطق را به عنوان یکی از مسئولیت های کلیدی خود دنبال می کند. در همین راستا، در سال ۱۴۰۳، با راه اندازی ۷۲۳ سایت BTS جدید در مناطق روستایی و جاده ای، تعداد روستاهای جدید تحت پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل به ۲,۶۱۰ روستا رسید که در نتیجه آن، ۴۹۵,۱۴۶ نفر از ساکنان این مناطق به جمع افراد بهره مند از خدمات ارتباطی ایرانسل اضافه شدند. این در حالی است که ایرانسل در سال ۱۴۰۳ تعداد سایت های BTS خود در مناطق صنعتی، گردشگری، بنادر، فرودگاه ها و... را به ۵۳۷ سایت رسانده است. همچنین، ایرانسل با توسعه خدمات اینترنت ثابت، در سال ۱۴۰۳ توانسته ۱۴۰۳,۳۴۲,۹۴۸ نفر را تحت پوشش این سرویس قرار دهد.

در دنیای امروز که فناوری دیجیتال به یکی از الزامات اساسی زندگی تبدیل شده، نابرابری در دسترسی به ارتباطات، تهدیدی جدی برای عدالت اجتماعی به شمار می رود. گروه های آسیب پذیر - از جمله زنان، سالمندان، افراد دارای معلولیت، کودکان، جوانان، اقشار کم درآمد و ساکنان مناطق محروم - بیش از سایرین، از شکاف دیجیتال آسیب می بینند. در فقدان زیرساخت های ارتباطی مناسب، این گروه ها از فرصت های کلیدی در زمینه آموزش و اشتغال محروم می شوند. ایرانسل با درک این چالش، ارتقای دسترسی دیجیتال را به عنوان یکی از محورهای کلیدی در استراتژی خود تعریف کرده و دستیابی همگانی به شبکه ارتباطی را یک اصل بنیادین می داند.

بر همین اساس، ایرانسل با رویکردی راهبردی و چندبعدی، پوشش شبکه را در راستای تحقق فراگیری دیجیتال گسترش داده است. این رویکرد نه تنها در باور کلی ایرانسل به «شایستگی همگان برای بهره مندی از مزایای زندگی دیجیتال» ریشه دارد، بلکه هم راستا با اهداف این شرکت برای خلق ارزش اجتماعی و اقتصادی پایدار است. ایرانسل تلاش می کند تا با از بین بردن موانع اتصال، مسیر رشد و مشارکت را برای همه اقشار جامعه هموار کند و برای دستیابی به این هدف، بر چهار حوزه عملکردی تمرکز کرده است.

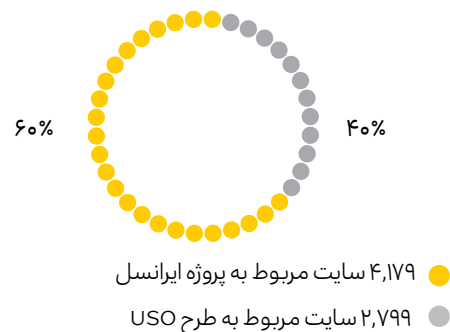
### چهار حوزه عملکردی ایرانسل برای فراگیری شبکه ارتباطی



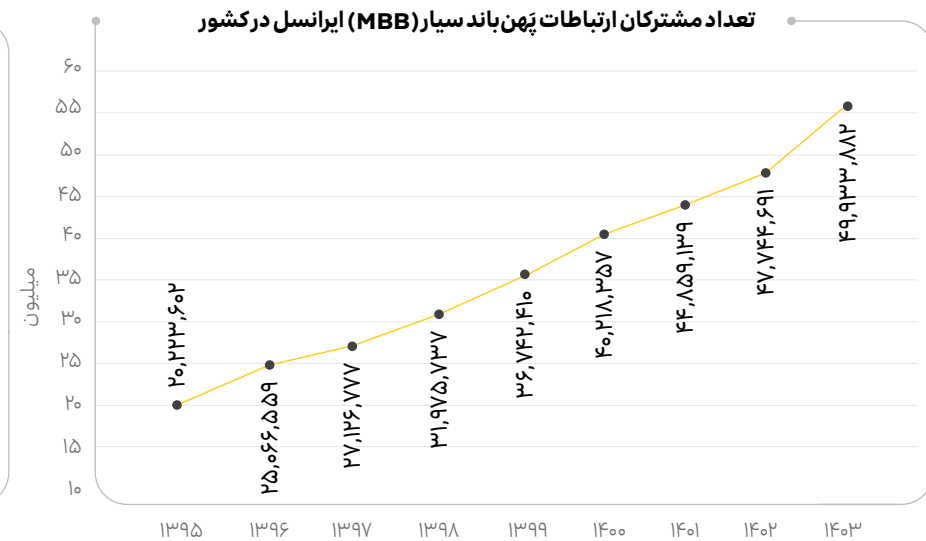
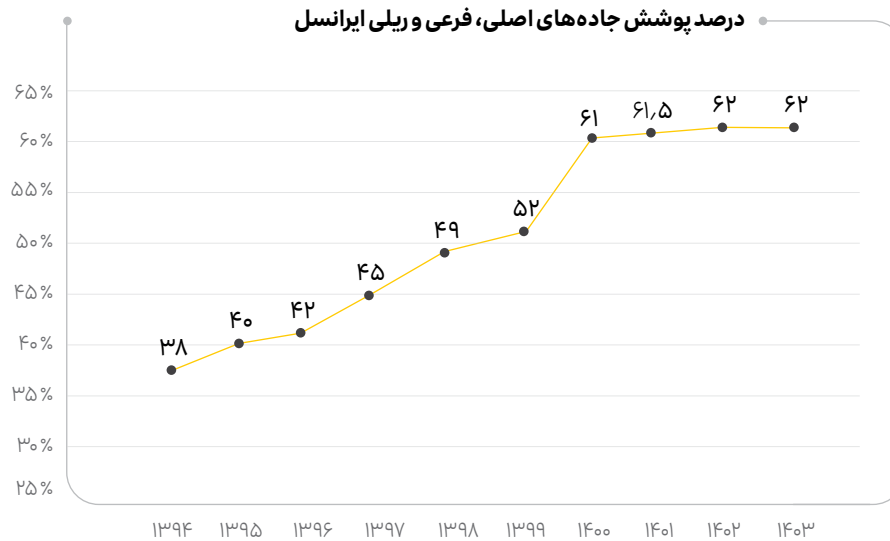
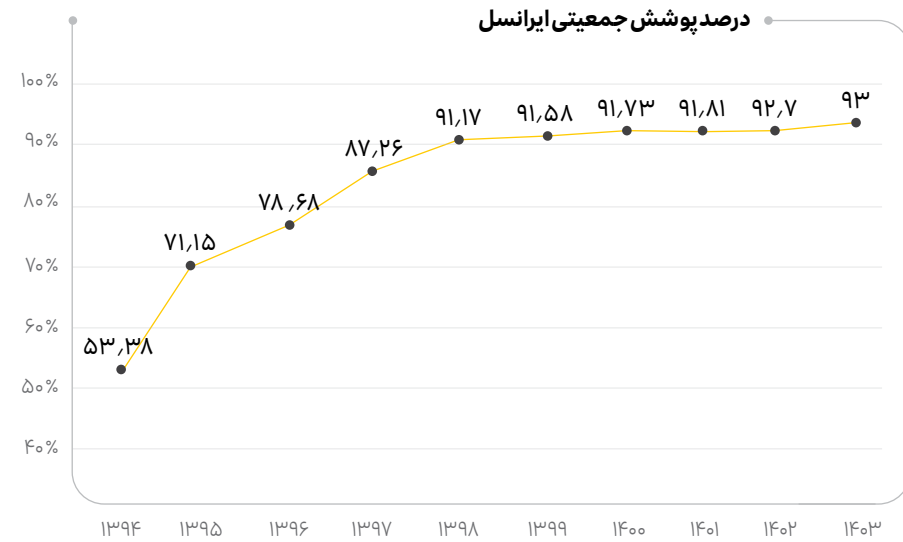
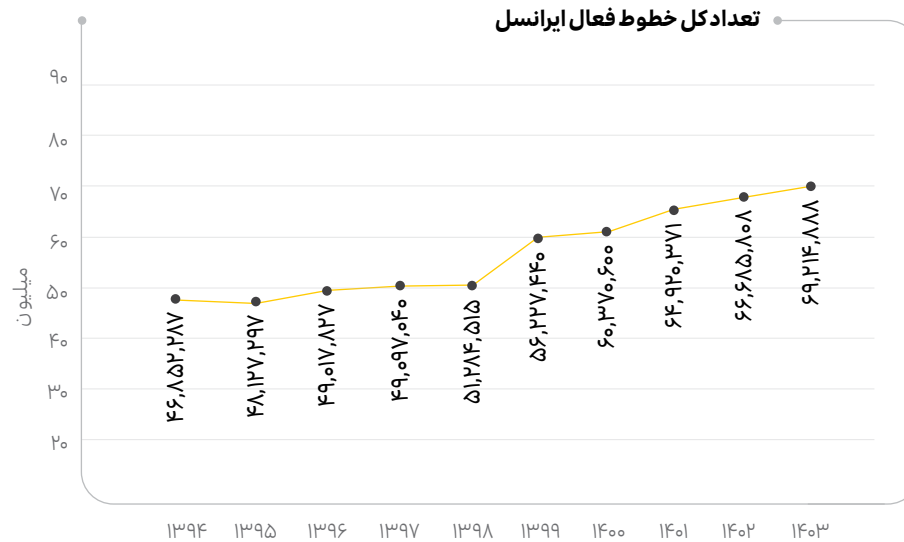
| مناطق                             | شهری       | روستایی و جاده ای |
|-----------------------------------|------------|-------------------|
| <b>تعداد BTS ها تا پایان ۱۴۰۳</b> | ۱۱,۹۱۷     | ۶,۹۷۸             |
| <b>پوشش منطقه ای</b>              | ۱,۴۲۸ شهر  | ۳۵,۸۵۹ روستا      |
| <b>پوشش جمعیتی</b>                | ۵۹,۸۰۴,۱۴۳ | ۸۱۴,۲۹۹,۳۲۰       |

### تعداد سایت ها در مناطق روستایی

#### به تفکیک پروژه تا پایان ۱۴۰۳

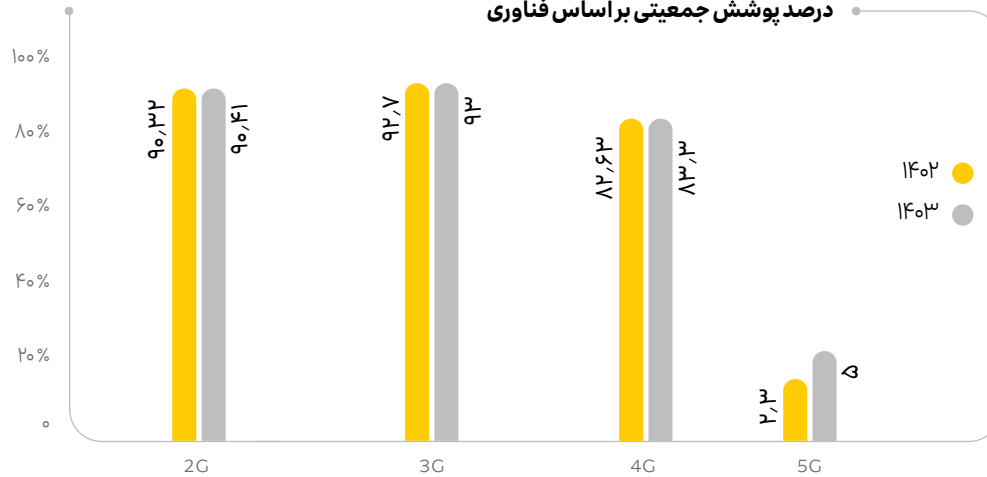


## فراگیری شبکه ارتباطی



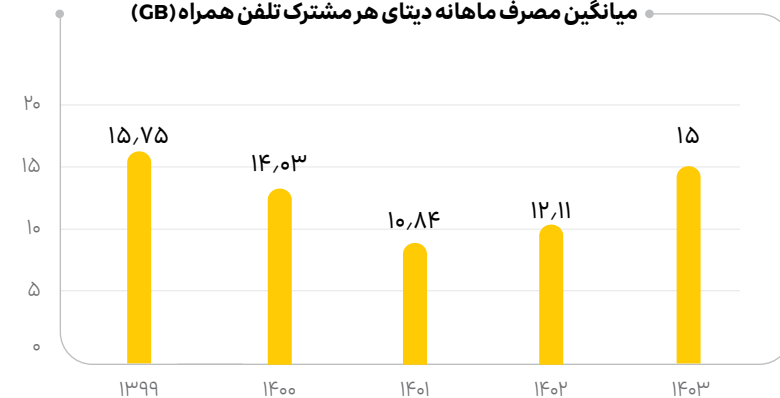
## فراگیری شبکه ارتباطی

درصد پوشش جمعیتی بر اساس فناوری

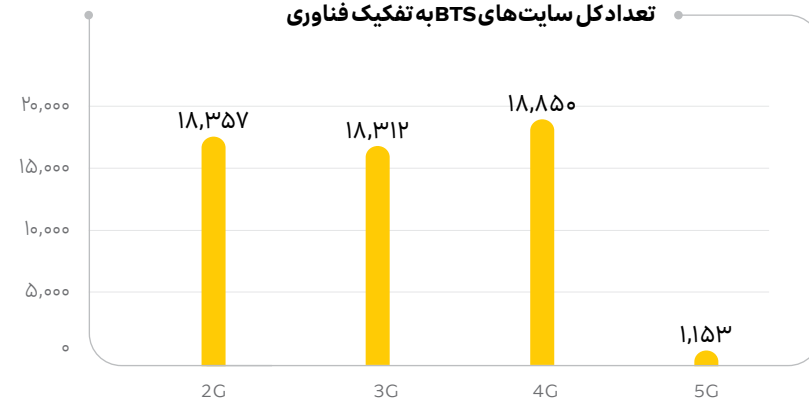


تعداد کل مشترکان فعال دیتای ایرانسل در سال ۱۴۰۳، با رشد ۵ درصدی نسبت به سال گذشته، به ۴۹,۹۳۳,۸۸۲ نفر رسید. این در حالی است که رکورد ترافیک روزانه دیتا در ۱۹ بهمن ۱۴۰۳ معادل ۳۲ پتابایت ثبت شد. در همین بازه، میانگین مصرف ماهانه دیتای هر مشترک تلفن همراه رشدی ۲۳ درصدی را نسبت به سال پیش از آن داشته است. 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.

میانگین مصرف ماهانه دیتای هر مشترک تلفن همراه (GB)



تعداد کل سایت‌های BTS به تفکیک فناوری

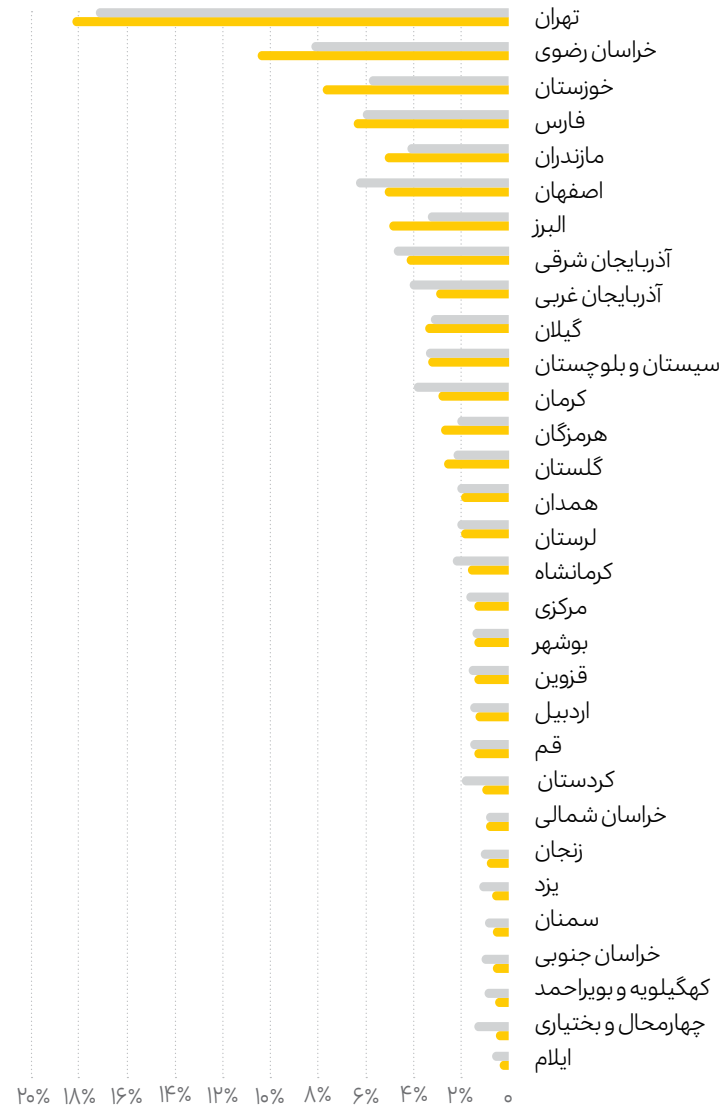


|                            |            |         |
|----------------------------|------------|---------|
| مشترک اعتباری              | ۵۷,۷۱۲,۴۴۴ | + ۱%    |
| مشترک دائمی                | ۱۰,۵۹۴,۱۵۵ | + ۲۱,۶% |
| مشترک اینترنت ثابت         | ۹۰۸,۲۸۹    | + ۱۰,۵% |
| مجموع مشترکان فعال ایرانسل | ۶۹,۲۱۴,۸۸۸ | + ۴%    |

|                                                                 |       |               |
|-----------------------------------------------------------------|-------|---------------|
| برایند سرعت دسترسی کاربران به اینترنت تلفن همراه ایرانسل (Mbps) | ۱۳,۷۹ | (۱۴۰۲: ۱۱,۹۹) |
| تعداد کشورهای دارای ارتباط رومینگ با ایرانسل                    | ۱۳۵   | (۱۴۰۲: ۱۲۳)   |
| میزان قطعی سرویس داده 4G (درصد)                                 | ۰,۱۴  | (۱۴۰۲: ۰,۱۹)  |
| میزان برقراری موفقیت‌آمیز سرویس داده 4G (درصد)                  | ۹۹,۶۷ | (۱۴۰۲: ۹۹,۷۲) |

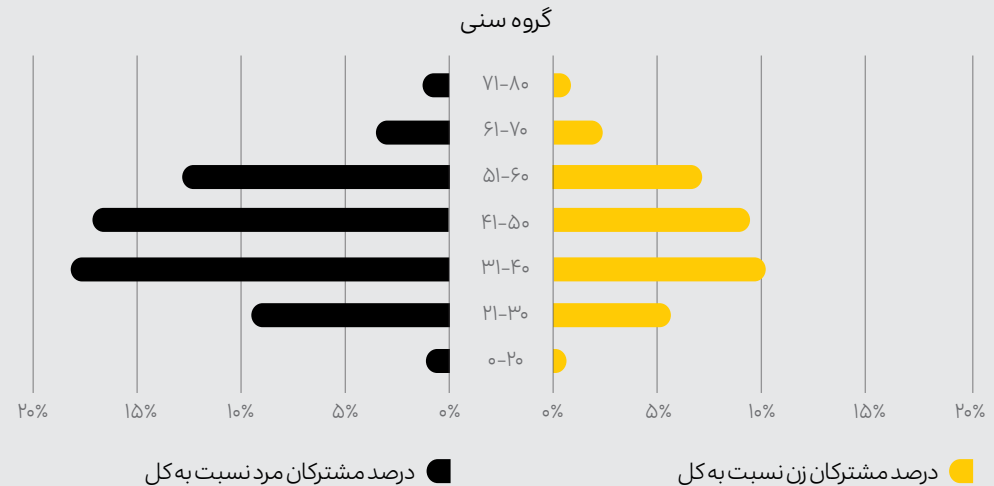
## فراگیری شبکه ارتباطی

### سهم خطوط فعال ایرانسل در هر استان نسبت به جمعیت



نسبت جمعیت استان به جمعیت ایران (نقطه) سهم هر استان از کل خطوط فعال ایرانسل (خط زرد)

### درصد مشترکان زن و مرد بر اساس سن



### توزیع استانی خطوط فعال ایرانسل

بررسی توزیع استانی خطوط فعال ایرانسل در سال ۱۴۰۳ نشان می‌دهد که در اغلب نقاط کشور، توازن نسبی بین «سهم هر استان از کل خطوط فعال ایرانسل» و «نسبت جمعیت استان به جمعیت ایران» برقرار است. تنها تغییر قابل توجه نسبت به سال پیش از آن، جابه‌جایی جایگاه استان اردبیل و قم در این نمودار بوده است.

در استان‌هایی با جمعیت بالا، میزان استفاده از خدمات، فراتر از نسبت جمعیت است که بیانگر نقش چشمگیر ارتباطات در مناطق پرجمعیت و شهری است. در مقابل، در برخی استان‌های کمتر برخوردار، سهم خطوط فعال، کمتر از نسبت جمعیت است که فرصتی برای توسعه خدمات در مناطق کمتر برخوردار فراهم می‌کند.

### تعداد خطوط فعال بر اساس جنسیت



### تعداد خطوط فعال

### تابعیت

۹۷%

ایرانی

۳%

غیر ایرانی

## فراگیری شبکه ارتباطی

### کاهش هزینه مالکیت

بالا بودن هزینه دسترسی به خدمات دیجیتال و زیرساخت‌های مورد نیاز یکی از دلایل دشواری اتصال شهروندان به اینترنت است. تورم و کسورات قانونی در زمینه واردات زیرساخت‌های مورد نیاز اتصال به اینترنت، عامل مؤثری در افزایش هزینه مالکیت تجهیزات دسترسی به شبکه اینترنت برای شهروندان محسوب می‌شود. در سال‌های گذشته، یکی از رویکردهای ایرانسل برای سهولت دسترسی همه اقشار جامعه به اینترنت، تولید مودم و سیم‌کارت بومی جهت کاهش هزینه مالکیت شهروندان برای دسترسی به اینترنت بوده است. استفاده از تجهیزات تولید داخلی اتصال به اینترنت، با کاهش قابل توجه هزینه‌ها، موجب فراگیری دیجیتال و دسترسی عادلانه شهروندان به اینترنت می‌شود.

#### تولیدات داخلی تا پایان سال ۱۴۰۳ درصد رشد سالیانه

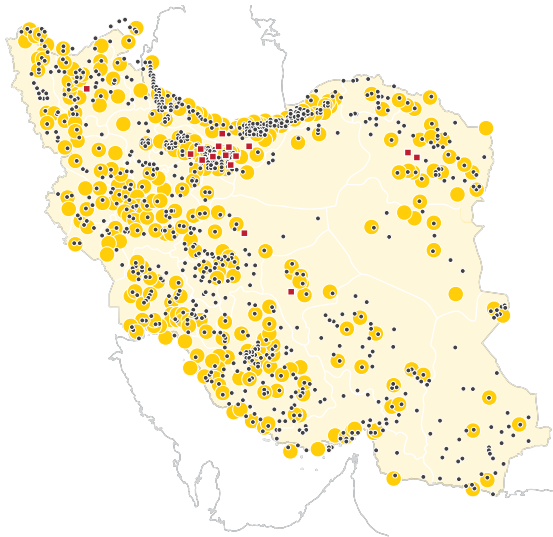
|          |                  |      |
|----------|------------------|------|
| سیم‌کارت | بیش از ۶۹ میلیون | ۶۴٫۳ |
| مودم     | حدود ۷۰۰ هزار    | ۱۶٫۷ |

### مقرون به صرفگی

هزینه مالکیت مودم و سیم‌کارت، همراه با قیمت بسته‌های اینترنت، می‌تواند عاملی محدودکننده برای دسترسی اقشار مختلف جامعه به خدمات دیجیتال و بهره‌مندی از مزایای آن باشد. با وجود آنکه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، تعرفه پایه‌ای برای هر کیلوبایت تبادل داده تعیین کرده است، اپراتورها با ارائه بسته‌های متنوع اینترنتی، تلاش کرده‌اند هزینه نهایی کاربران را به حداقل ممکن کاهش دهند.

بر اساس اهداف کمیسیون پهنای باند سازمان ملل برای توسعه پایدار در بازه ۲۰۲۰ تا ۲۰۲۵، هزینه یک گیگابایت خدمات پهن‌بند تلفن همراه نباید بیش از دو درصد سرانه درآمد ناخالص ملی باشد. شرکت ایرانسل نیز به منظور ارزیابی مقرون به صرفگی خدمات اینترنتی

#### نقشه پراکندگی جغرافیایی مراکز فروش ایرانسل



#### مراکز فروش تعداد تعداد استان‌ها

|                                  |        |    |
|----------------------------------|--------|----|
| فروشگاه‌ها و مراکز خدمات ایرانسل | ۱۶     | ۶  |
| مراکز ارتباط با ایرانسل          | ۴۵۴    | ۳۱ |
| نمایندگان فروش                   | ۱۰,۰۴۳ | ۳۱ |

در سال ۱۴۰۳، ضمن بهبود فرایندهای پرداخت کمیسیون، در مجموع ۱,۵۴۰ نفر ساعت آموزش حضوری و ۱,۶۸۵ نفر ساعت آموزش آنلاین برای شبکه فروش و توزیع ایرانسل به منظور بهبود و توسعه خدمات به مشتریان برگزار شده است.

خود، به صورت سالانه شاخص‌های مربوطه را محاسبه می‌کند. در محاسبه بر مبنای فرمول اعلام شده توسط سازمان ملل، نسبت قیمت یک گیگابایت داده پهن‌بند ایرانسل به سرانه درآمد ناخالص ملی به صورت ماهیانه در سال ۱۴۰۳، معادل ۰٫۰۸ درصد بوده و این عدد بسیار کمتر از حداکثر درصد تعیین شده توسط کمیسیون پهنای باند سازمان ملل برای قیمت هر گیگابایت خدمات پهنای باند تلفن همراه بوده است.

### سهولت در دسترسی

با توجه به فراگیری روزافزون دسترسی به گوشی‌های هوشمند و استفاده شهروندان از سکوهای خرید و فروش اینترنتی، ایرانسل در راستای دستیابی به هدف گسترش فروش محصولات از طریق سکوهای فروش دیجیتال و موتورهای جستجو، با تمرکز بر افزایش آگاهی مشتریان، اقدام به گسترش و بهبود این سکوها کرده است. در سال ۱۴۰۳، محصولات و خدمات ایرانسل از طریق ۴۱ توزیع‌کننده الکترونیکی و کانال فروش دیجیتال برای همه مردم قابل دسترسی بوده است. همچنین ایرانسل با تأسیس و بهبود مداوم یک مرکز فروش دیجیتال در تهران خدماتی مانند تجربه اپلیکیشن‌های ایرانسل، تجربه محصولات، فروشگاه هوشمند، تجربه کار با مودم‌های ایرانسل، ماشین فروش خودکار سیم‌کارت و سایر خدمات خود را به صورت دیجیتال ارائه می‌دهد. ای‌شاپ، ایرانسل‌من، پورتال حراج شماره‌های رند برای مشتریان، پورتال حراج شماره‌های رند برای نمایندگان ایرانسل، دیجیکالا، ترب و زومیت کانال‌های شاخص فروش دیجیتال محصولات و خدمات ایرانسل در سال ۱۴۰۳ بودند. علاوه بر مراکز ارائه خدمات حضوری ایرانسل، حدود ۳۲ بانک و توزیع‌کننده نیز در ارائه خدمات مربوط به فروش محصولات و شارژ مشتریان، ایرانسل را همراهی کردند. همچنین در سال ۱۴۰۳، به طور میانگین در هر ماه تعداد ۶۳ عدد پیشخوان معرفی و فروش محصولات ایرانسل، در سراسر کشور فعال بوده است.

## دسترس پذیری برای افراد دارای معلولیت

### دسترس پذیری دیجیتال

ایرانسل در تلاش است خدمات خود را برای تمام کاربران دسترس پذیر کند. رعایت حقوق مشترکان و تأکید بر استقلال کاربران در دسترسی به خدمات دیجیتال از مهم ترین اهدافی است که در سال ۱۴۰۳ با اقدامات متعددی پی گرفته شده است.

- دسترس پذیر کردن وبسایت ایرانسل برای کاربران دارای اختلالات بینایی: در حوزه دسترس پذیری محصولات دیجیتال، ویژگی دسترس پذیری مخصوص کاربران دارای محدودیت در وبسایت ایرانسل با عنوان «ابزار دسترس پذیری» طراحی شد. این ابزار به کاربران امکان می دهد تا ظاهر وبسایت را به دلخواه خود تغییر داده و محتوا را به بهترین و راحت ترین شکل ممکن مشاهده کنند. هدف اصلی این ویژگی، شخصی سازی محیط بصری وبسایت برای پاسخ گویی به نیازهای مختلف کاربران است.
- پاسخ گویی به مشتریان از طریق سرویس های مخصوص کاربران دارای اختلالات شنوایی: مرکز تماس مشتریان ایرانسل نیز از سال ۱۳۹۹ با سرویس آوای ناشنوا و امکان برقراری تماس تصویری ویژه ناشنوایان در اپلیکیشن ایرانسل من، خدمات خود را به افراد دارای اختلالات شنوایی ارائه می کند. این دسته از کاربران می توانند از طریق ارتباط ویدئویی با کارشناسان مرکز ارتباط با مشتریان، با استفاده از «زبان اشاره»، پشتیبانی لازم را دریافت کنند.

| پاسخ گویی به کاربران دارای اختلالات شنوایی با زبان اشاره در سال ۱۴۰۳ | درصد رشد سالیانه |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|
| ۱۲,۷۹۵ ارتباط تصویری                                                 | ۳۶%              |

این پروژه، اقداماتی برای دسترس پذیری افراد دارای اختلال بینایی، با نصب علائم مخصوص و برای کلیه چهار گروه مذکور، با آموزش کارکنان و فروشندگان فروشگاه ها، برنامه ریزی شد.

| میزان دسترس پذیری در فروشگاه های ایرانسل |                                                 |                                                                                     |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ۴۴%                                      | کاربران دارای معلولیت های جسمی حرکتی با ویلچر   |  |
| ۸۲%                                      | کاربران دارای معلولیت های جسمی حرکتی بدون ویلچر |  |
| ۲۳%                                      | کاربران دارای اختلال بینایی                     |  |
| ۷۴%                                      | کاربران دارای اختلال شنوایی                     |  |

۵۵%

متوسط دسترس پذیری فروشگاه های ایرانسل در سراسر کشور برای چهار گروه هدف

- وضعیت مناسب سازی ساختمان مرکزی ایرانسل برای حضور کاربران دارای محدودیت های جسمی- حرکتی: ساختمان مرکزی ایرانسل در قسمت های ورودی سازمان، رمپ ورودی ساختمان، آسانسورها، سرویس های بهداشتی و مسیرهای تردد برای افراد دارای معلولیت مناسب سازی شده است.

ایرانسل رویکرد فعالیت های خود را بر ایجاد فراگیری و تقویت دسترس پذیری برای تمامی اقشار جامعه به عنوان ذی نفعان اصلی بنا نهاده است. حوزه تمرکز ایرانسل بر مناسب سازی فضاهای عمومی، دسترس پذیری دیجیتال و فراگیری در محیط کار است.

- مناسب سازی فضاهای عمومی:** فراهم کردن زیرساخت ها و شرایطی که امکان بهره مندی عادلانه و بدون تبعیض از خدمات ارتباطی را برای تمامی افراد جامعه فراهم می سازد.
  - دسترس پذیری دیجیتال:** ایجاد بستری برای استفاده فراگیر و آسان از فناوری ها و خدمات دیجیتال، به گونه ای که همه گروه ها، از جمله افراد دارای معلولیت بتوانند از مزایای آن برخوردار شوند.
  - فراگیری در محیط کار:** گسترش فرصت های شغلی برابر و پایدار برای گروه های متنوع جامعه و تقویت فرهنگ تنوع و فراگیری در محیط کار.
- این نگاه یکپارچه، بازتابی از پذیرش مسئولیت اجتماعی شرکت در برابر جامعه و تلاشی مستمر در جهت تحقق توسعه پایدار است.

### مناسب سازی فضاهای عمومی

همه افراد حق دارند به یک اندازه از خدمات ارائه شده در فضاهای شهری بهره مند شوند. مناسب سازی فضاهای شرکت، یکی از مواردی است که مورد توجه این شرکت قرار گرفته است.

- پروژه «بررسی میزان دسترس پذیری کلیه فروشگاه های ایرانسل در تهران و شهرستان ها»: این پروژه با همکاری مجتمع آموزشی نیکوکاری رعد انجام شد. در این پروژه میزان دسترس پذیری هر فروشگاه، برای چهار گروه کاربران دارای معلولیت های جسمی حرکتی با ویلچر و بدون ویلچر، اختلال بینایی و اختلال شنوایی بررسی شد. در این مطالعه مشخص شد فروشگاه های ایرانسل به طور میانگین، ۵۵ درصد دسترس پذیر است.
- پس از دریافت نتیجه بررسی های میدانی، پروژه ای با هدف بهبود دسترس پذیری همه ۱۶ فروشگاه ایرانسل تعریف شد. در فاز اول

## دسترس پذیری برای افراد دارای معلولیت

- بهینه سازی اپلیکیشن ایرانسل من برای سرویس و خدمات دهی به کاربران دارای اختلالات بینایی؛ در راستای تعهد ایرانسل به ایجاد فرصت های برابر و ارتقای کیفیت زندگی تمامی گروه های جامعه، اقداماتی برای بهبود دسترس پذیری اپلیکیشن ایرانسل من انجام شده است. در این پروژه، رابط کاربری اپلیکیشن متناسب سازی شد تا کاربران دارای اختلالات بینایی، بتوانند با استفاده از فناوری های کمکی، به خدمات اپلیکیشن دسترس پیدا کنند.

### فراگیری در محیط کار

حفظ کرامت افراد دارای معلولیت، مستلزم ایجاد فرصت های برابر در محیط کار است. بر همین اساس، در سال ۱۴۰۳، دو اقدام کلیدی برای تقویت حضور و مشارکت مؤثر این گروه در محیط های کاری اجرا شد.

- **ایجاد سهمی از بازار کار شایا:** ایرانسل بخشی از سهم حضور کارکنان خود در تیم شایا را به افراد دارای معلولیت اختصاص داد. حدود ۴ درصد از کل کارمندان شاغل در شایا را این افراد تشکیل می دهند که مستقر در استان های تهران، البرز، همدان، مازندران، آذربایجان شرقی و کردستان هستند. انعطاف زمانی (شیفت بندی متناسب با شرایط جسمی یا درمانی)، دورکاری ۱۰۰ درصدی، امکان مرخصی درمانی بدون دغدغه شغلی، تجهیزات و ابزار مناسب کار و ارائه بیمه تکمیلی برای پوشش درمانی، امکاناتی هستند که در اختیار این کارمندان، به منظور دسترس پذیری و ایجاد فرصت های برابر در بازار کار، قرار می گیرد.

- **توانمندسازی افراد دارای معلولیت در حوزه مهارت های بازار کار دیجیتال:** اجرای پروژه برگزاری دوره های آموزشی رایگان برای افراد دارای معلولیت با موضوع مهارت های بازار کار دیجیتال به عنوان پروژه CSI، گام مهمی در مسیر توانمندسازی افراد دارای معلولیت و خلق فرصت برای حضور این افراد در بازار کار است.



دیجیتال سنتر ایرانسل، شعبه جمهوری در استان تهران

## ۶ رفتار مسئولانه با مشتریان

ایرانسل ضمن پایبندی به الزامات پروانه و رعایت کامل حقوق مصرف‌کننده، خود را متعهد به رفتاری منصفانه و مسئولانه با مشتریان نیز می‌داند. «خط‌مشی رفتار منصفانه با مشتریان» با هدف تأمین نیازهای مشتریان تدوین شده است. این خط‌مشی، سازمان را ملزم می‌سازد تا در تمامی تعاملات، احترام، شفافیت و رفتار حرفه‌ای را رعایت کرده و اطلاعات دقیق و روشن درباره محصولات و خدمات در اختیار مشتریان قرار دهد. همچنین در راستای اجرای برنامه جامع تحول دیجیتال، ایرانسل از عوامل تسهیل‌کننده‌ای برای دیجیتالی‌کردن فرایندهای ارتباط با مشتریان استفاده می‌کند. این فرایندها مسیر رفتار مسئولانه با مشتریان را برای ایرانسل هموارتر کرده است.

### جوایز و گواهینامه‌های اخذ شده در سال ۱۴۰۳

- تندیس طلایی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان
- تندیس ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان
- ISO10002: سیستم مدیریت کیفیت در رضایتمندی مشتریان و رسیدگی به شکایات آن‌ها
- ISO10004: سیستم مدیریت کیفیت پایش و نظارت رضایتمندی مشتریان

### بیشتر بخوانید

تحول دیجیتال در ارتباط با مشتریان: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۲

### سازوکار رسیدگی به شکایات

سامانه ۱۹۵ مرتبط با سازمان تنظیم مقررات و سامانه‌های داخلی ایرانسل، برای ثبت شکایت در نظر گرفته شده‌اند. در این دو روش، تیم‌های اختصاص یافته واحد ارتباط با مشتریان، با نظارت واحد رگولاتوری، طی فرایندهایی نظیر ارتباط با مرکز تماس، پیام در اپلیکیشن ایرانسل من، ثبت شکایت در وب‌سایت رسمی ایرانسل، مراجعه حضوری به دفاتر خدمات ایرانسل در سراسر کشور، ارتباط از طریق سامانه‌های دیجیتال پشتیبانی مانند گفت‌وگوی آنلاین، ربات هوشمند و شبکه‌های اجتماعی رسمی ایرانسل، شکایات را بررسی می‌کنند.

در سال ۱۴۰۳، بیشترین دعاوی مرتبط با ایرانسل در حوزه‌های ممانعت از دسترسی به سایت، سرقت تجهیزات مخابراتی، ممانعت از خروج تجهیزات، اجرت‌المثل ایام تصرف، دعاوی مربوط به سیم‌کارت‌ها، دعاوی مربوط به کمپیوین‌های شهرداری در دیوان عدالت اداری و ممانعت از نصب سایت‌های مخابراتی و فیبر نوری طرح شده است.

به دلیل اهمیت حفظ پایداری شبکه، وکلای بخش دعاوی با پیگیری از دادستان‌های نواحی مختلف کشور و اخذ دستور قضایی، سعی در حل مشکلات در اسرع وقت دارند. علاوه بر این، شرکت بر مبنای توافق‌نامه سطح خدمات مندرج در وب‌سایت ایرانسل، در صورت وجود زیان، خسارت زی‌نفعان آسیب‌دیده را جبران می‌کند.

در سال ۱۴۰۳، از مجموع پرونده‌های ارجاعی، ۷۶ درصد آن‌ها رسیدگی کامل و مختومه شده است. برخی پرونده‌ها به علت تعیین اوقات رسیدگی طولانی مدت توسط مرجع قضایی و یا لزوم کارشناسی در پرونده و ... مفتوح هستند.

| حوزه شکایات                                      | تعداد شکایات ثبت شده | تعداد موارد رسیدگی شده | تعداد موارد در حال رسیدگی |
|--------------------------------------------------|----------------------|------------------------|---------------------------|
| شکایت در سامانه ۱۹۵                              | ۲۳,۱۱۹               | ۲۲,۹۲۴                 | ۱۹۵                       |
| شکایت در مورد تشعشعات                            | ۵۱۸                  | ۵۰۱                    | ۱۷                        |
| درصد شکایاتی که در زمان توافق شده بررسی و حل شده |                      | ۹۷%                    |                           |

### رسیدگی به شکایات مربوط به حریم خصوصی

ایرانسل، دارای دستورالعمل مشخص و ساختارمند برای رسیدگی به شکایات مرتبط با حریم خصوصی کاربران است. این دستورالعمل با هدف حفظ حقوق مشتریان، صیانت از اطلاعات شخصی و اطمینان از رفتار مسئولانه در برابر داده‌های مشتریان تدوین و اجرایی شده است. مواردی چون افشای ناخواسته اطلاعات شخصی، دسترسی غیرمجاز به حساب کاربری، دریافت پیامک تبلیغاتی بدون رضایت و نگرانی‌های مربوط به ذخیره، پردازش یا استفاده از داده‌های مشتری، در سامانه CRM<sup>۱</sup> با کدهای مشخص علامت‌گذاری می‌شوند و اولویت رسیدگی ویژه دارند.

### نظارت بر اثربخشی فرایندهای جبران خسارت

ایرانسل با هدف حفظ اعتماد مشتریان و ارتقای مسئولیت‌پذیری اجتماعی، سازوکارهای نظارتی متعددی را برای پایش اثربخشی فرایندهای جبران خسارت، تعریف و پیاده‌سازی کرده است. این روش‌ها به سازمان امکان می‌دهند تا میزان کارآمدی، عدالت محوری و رضایت‌بخشی این فرایندها را به صورت مستمر ارزیابی و بهبود بخشد. مهم‌ترین روش‌های نظارتی شامل پایش شاخص‌های کلیدی عملکرد، نظرسنجی از مشتریان پس از جبران خسارت، بازبینی موارد شکایت‌های حل نشده یا پیچیده، تحلیل داده‌های سامانه CRM و داشبوردهای تحلیل و بررسی شکایات‌های ارجاعی از نهادهای ناظر می‌شوند.

## رفتار مسئولانه با مشتریان

### حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان

بر اساس حسابرسی صورت گرفته در این حوزه، بهبودهایی شامل داخلی سازی خط مشی گروه MTN در حوزه رفتار منصفانه با مشتری و همچنین مطابقت با این خط مشی در حوزه های مختلف انجام شده است. این خط مشی ها با هدف تضمین عدالت، شفافیت، پاسخ گویی و حفظ اعتماد مشتریان، در حوزه های مختلف اجرا می شوند. این حوزه ها شامل طراحی و عرضه محصولات و خدمات، تبلیغات، بازاریابی و اطلاع رسانی، فروش و فعال سازی خدمات، پشتیبانی و پاسخ گویی به مشتریان، رسیدگی به شکایات و جبران خسارت، حفظ حریم خصوصی و داده های کاربران و پایش و ارزیابی مستمر تجربه مشتری می شوند.

### پاسخ گویی به مشتریان

|                            |                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| ۹۱ %                       | بررسی و حل مشکلات طی اولین ارتباط                     |
| در پاسخ به ۱۰,۲۵۸,۴۹۳ تماس |                                                       |
| ۹۸%                        | امتیاز کیفی برای پاسخ گویی به تماس ها                 |
| با ۱۰,۰۰۰ درصد رشد سالیانه |                                                       |
| ۹۴%                        | درصد رضایت مندی مشتریان از خدمات ارائه شده نسبت به کل |
| ۴۰ ثانیه                   | میانگین مدت زمان پاسخ گویی به تماس ها <sup>۱</sup>    |
| ۸۹,۸۲۰                     | تعداد پاسخ گویی به تماس های مربوط به فیبر نوری        |
| ۹۸%                        | سطح سرویس ارائه خدمت <sup>۲</sup> مربوط به فیبر نوری  |
| ۹۲,۰۸۲                     | تعداد پاسخ گویی به تماس های مربوط به مشتریان حقوقی    |
| ۹۵%                        | سطح سرویس ارائه خدمت مربوط به مشتریان حقوقی           |
| ۹۲%                        | درصد رسیدگی به مشکلات ارجاع شده در زمان توافق شده     |

### پاسخ گویی به مشتریان از طریق کانال های دیجیتال

|                     |                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ۹                   | تعداد کانال های ارتباطی دیجیتال                                               |
| ۵۳                  | تعداد حساب های کاربری برای پاسخ گویی به سوالات مشتریان                        |
| ۶۰%                 | درصد پاسخ گویی به ارتباطات مشتریان از طریق کانال های دیجیتال                  |
| ۷ درصد رشد سالیانه  |                                                                               |
| ۵,۲۸۲,۱۲۹           | تعداد پاسخ گویی به گفت وگوهای آنلاین                                          |
| ۳۱%                 | درصد پاسخ گویی هوشمند به سوالات متداول مشترک در جهت کاهش ورودی گفت وگو آنلاین |
| ۲۱,۳۳۶              | تعداد پاسخ گویی به نظرات و اعلام مشکل در شبکه های اجتماعی                     |
| ۲۱ درصد رشد سالیانه |                                                                               |

### همکاری ایرانسل و سازمان امور اداری و استخدامی برای اجرای طرح فواد

به منظور ارتقای کیفیت خدمات دولتی و تسهیل دسترسی شهروندان به خدمات اداری، در سال ۱۴۰۳ ایرانسل تفاهم نامه ای را با سازمان امور اداری و استخدامی کشور برای اجرای طرح فواد به امضا رساند. در راستای این تفاهم نامه، ایرانسل تلاش می کند با استفاده از زیرساخت هایی که در اختیار دارد و قدرت اپراتوری خود، به عنوان یکی از بازیگران اصلی حوزه های تحول دیجیتال، سازمان امور اداری و استخدامی کشور را در اجرای این طرح یاری کند. طرح فواد، یک اقدام مهم اصلاحی و نوآورانه در نظام اداری ایران است که هدف آن ارتقای پاسخگویی، شفافیت و رضایت مندی شهروندان از خدمات دولتی محسوب می شود.

### بیشتر بخوانید

حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۵  
خط مشی رفتار منصفانه با مشتریان: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۲۴

۱- قطعی پی دیری برق سایت ها و مشکلات شبکه به تبع آن در سال ۱۴۰۳، عامل مؤثری بر زمان پاسخ گویی به تماس های مشتریان بوده اند. ۲- «سطح سرویس ارائه خدمت» نوعی شاخص کلیدی عملکرد در هر مرکز تماس است که با توجه به درصد تماس هایی که در یک بازه زمانی مشخص پاسخ داده می شوند، اندازه گیری می شود. این معیار در واقع «حد و مرز» انتظارات و تعهدات در فرایند خدمت رسانی است و تضمین می کند که خدمت مطابق با استانداردها و نیازهای توافق شده ارائه شود.

## ۴ سرمایه انسانی و محیط کار

### جامعه ما

ایرانسل سال ۱۴۰۳ را با ۲۲,۳۲۷ نفر نیروی انسانی تمام وقت<sup>۱</sup> به پایان رساند. این در حالی است که مجموع استخدام‌های جدید در این سال، ۲۱۳ نفر بوده است. ۹۹,۷ درصد از کل کارکنان دارای ملیت ایرانی بوده و ۳۵ درصد آن‌ها را زنان تشکیل می‌دهند. علاوه بر این، ۳۶۶ نفر نیز در شرکت‌های تابعه ایرانسل مشغول به فعالیت بودند که خارج از محدوده این گزارش قرار دارند.

میانگین سن کارکنان ایرانسل ۳۸ سال است، در حالی که جوان‌ترین ایرانسلی ۱۹ سال دارد و ۸ درصد از نیروهای کار کمتر از ۳۰ سال سن دارند. جزئیات توزیع سرمایه انسانی در گروه‌های سنی مختلف در جدول زیر ارائه شده است.

| گروه سنی                  | درصد   |
|---------------------------|--------|
| کارکنان متولد ۱۳۷۵ به بعد | ۶,۰۶%  |
| کارکنان متولد ۱۳۵۵ - ۱۳۷۴ | ۹۱,۴۹% |
| کارکنان متولد ۱۳۴۵ - ۱۳۵۴ | ۲,۳۶%  |
| کارکنان متولد پیش از ۱۳۴۵ | ۰,۰۹%  |

کارکنان ایرانسل به طور متوسط نزدیک به ۱۰ سال سابقه کار درون سازمانی دارند. همچنین، ۹۱ درصد از ایرانسل‌ها دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر هستند. پراکندگی جغرافیایی این کارکنان در دفاتر ایرانسل در سراسر کشور ارائه شده است.

در سال ۱۴۰۳، ۸ درصد از مشاغل موجود در ساختار سازمانی ایرانسل به‌روزرسانی شده، ۷۹ درصد بدون تغییر مانده و ۲۴ درصد به تعداد آن‌ها افزوده شده است. از علل تغییرات و رشد در مشاغل می‌توان به دگرگونی‌های ساختار سازمانی ایرانسل، پروژه‌های جدید سازمان در سطح ملی، پیشرفت تکنولوژی و دگرگونی ماهیت و نحوه انجام کارها و ایجاد بخش‌های جدید در جهت اجرای هر چه موثرتر راهبرد تحول دیجیتال شرکت، اشاره کرد.

همچنین، نسبت تعداد ارتقای سطح شغلی کارکنان به کل تعداد کارکنان، به ۷ درصد رسید که در این بین، ۶۷ درصد از ارتقاها سطح شغلی، مربوط به ارتقا به مشاغل با سطح مدیریتی یا کارراهه تخصصی است. درصد جابه‌جایی افقی کارکنان نیز در این سال، ۴ درصد است. شرکت ایرانسل همانند سالیان گذشته، در سال ۱۴۰۳ هیچ تعدیلی در تعداد کارکنان نداشته و خوشبختانه هیچ حادثه منجر به فوتی در این مجموعه رخ نداده است.

| شهر     | تعداد کارکنان |
|---------|---------------|
| تهران   | ۱,۶۶۱         |
| تبریز   | ۱۷۵           |
| مشهد    | ۱۵۵           |
| شیراز   | ۱۳۶           |
| بابل    | ۸۸            |
| اصفهان  | ۴۵            |
| همدان   | ۳۲            |
| اهواز   | ۱۸            |
| بندرباس | ۱۷            |
| مجموع   | ۲,۳۲۷         |

### ارزش پیشنهادی کارکنان<sup>۲</sup>

ارزش پیشنهادی کارکنان (EVP) مجموعه‌ای از اقدامات و تعهدات کارفرما در قبال مهارت‌ها و تجربیات کارکنان، با هدف افزایش مشارکت و فراهم‌کردن بهترین شرایط کاری است. EVP ایرانسل هم‌سو با واقعیت‌های پس از کووید و اهداف راهبردی شرکت، طراحی شده است و هم‌زمان با تدوین راهبرد ۵ ساله بعدی شرکت، بازنگری خواهد شد.

ارزش پیشنهادی ایرانسل با شعار «زندگی الهام‌بخش» و بر اساس مدل گروه MTN، با تمرکز بر آینده، الهام‌بخش نوآوری و مشارکت کارکنان در ساخت آینده کسب‌وکار است.

این مدل، بر تحول فرهنگی، دربرگیرندگی<sup>۳</sup>، احترام به تنوع<sup>۴</sup>، پاداش منصفانه، قدردانی واقعی و انعطاف‌پذیری محیط کار تأکید دارد و هدف آن ایجاد محیطی بهره‌ور با کارکنانی شاد و سالم است. مدل EVP ایرانسل بر ۴ اصل الهام‌بخش بنا شده که مأموریت سازمان برای آینده کارکنان را نمایندگی می‌کند.



### بیشتر بخوانید

ارزش پیشنهادی کارکنان: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۵ تا ۳۹

۱ - Professional or Permanent Fulltime Equivalent (PFTE)

۲ - Employee Value Proposition (EVP)

۳ - Inclusion

۴ - Diversity

۵ - Work with meaning

۶ - Connect to develop

۷ - Thrive in positivity

۸ - Grow with purpose

## سرمایه انسانی و محیط کار

### کار کردن معنادار با یکدیگر

در سال ۱۴۰۳، اقدامات مختلفی در زمینه «محیط کار دیجیتال»، «تحول مشاغل» و «جذب و توسعه استعداد های جوان» در راستای تحقق هدف کار کردن معنادار با یکدیگر، صورت گرفته است. مهم ترین اقداماتی که در خصوص محیط کار دیجیتال صورت گرفته به این شرح است:

- تداوم حرکت به سوی یکپارچه سازی راهکارهای دیجیتال جزیره ای در بخش منابع انسانی، با بهره گیری از قابلیت های ERP جدید سازمان، در دستور کار قرار گرفته است. علاوه بر به روزرسانی و انتقال داده های کارکنان به نسخه جدید ERP سازمانی، بخش لابی شخصی کارکنان<sup>۲</sup> شامل گزارشات معاینات ادواری سالانه افراد، نظرسنجی، محاسبه حقوق و مزایا، فیش حقوقی، آنبوردینگ<sup>۳</sup> نیروهای جدید سازمان، فرایند درخواست جذب نیرو، برنامه ریزی آموزش و امکان مشاهده و به روزرسانی اطلاعات و مدارک شخصی افراد راه اندازی شده است.
- تداوم بهبود نسخه جدید پلتفرم قدردانی شاین<sup>۴</sup> با امکانات نوآورانه جدید، از جمله قابلیت اهدای کودوس<sup>۵</sup> روی پیام های قدردانی همکاران، پروفایل قدردانی افراد، گزارش تراکنش کودوس فرد، گزارش خلاصه کودوس و قدردانی فرد، گامی مهم در جهت بهبود تجربه کارکنان محسوب می شود.
- پلتفرم دیجیتال مدیریت دانش (iKnow)، با هدف تسهیل دسترسی کارکنان به منابع دانشی و اطلاعاتی سازمان و استفاده از آن به عنوان بستر تبادل آگاهی رسانی سازمانی توسعه داده شده است.
- پلتفرم مدیریت عملکرد با افزودن امکان تخصیص شاخص های عملکردی به افراد زیرمجموعه به صورت مستقیم (خرد کردن اهداف)، اجرای کامل فرایند PIP<sup>۶</sup>، ارزیابی استعداد و جانشین پروری به همراه داشبردهای مربوطه، محاسبه آنلاین شاخص عملکرد



ضعیف یا LPI<sup>۷</sup>، ایجاد داشبرد جامع برای معاونت های سازمان همزمان با تغییر UI/UX پلتفرم به صورت کامل توسعه داده شده است.

- توسعه و گسترش ابربرنامه داخلی ایرانسل (iApp) به عنوان بستر یکپارچه ارائه خدمات دیجیتال به کارکنان در سال ۱۴۰۳ نیز، ادامه یافته است. این اپلیکیشن که خدماتی نظیر ثبت کارکرد، رزرو غذا، رزرو هتل و پارکینگ، رزرو تاکسی و پلتفرم قدردانی را ارائه می دهد، در سال های ۱۴۰۲ و ۱۴۰۳ با قابلیت هایی چون گردونه شانس (Y'ello Lucky)، iVisit برای رزرو نوبت پزشکان مستقر در سازمان، تحلیل نتایج آنالیز بدن (دستگاه InBody) با استفاده از هوش مصنوعی، ماژول پرسش های متداول (FAQ)<sup>۸</sup> و تیکت های منتظر تأیید، به منظور ارائه خدمات برتر منابع انسانی ارتقا یافته است.

### بیشتر بخوانید

تحول مشاغل: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۵

### برنامه جذب کارآموز

در سال ۱۴۰۳، در قالب همکاری «مرکز توسعه شغلی ایرانسل»<sup>۹</sup> با آکادمی ایرانسل، برنامه ای برای جذب کارآموز از میان فارغ التحصیلان دانشگاه های برتر کشور طراحی و اجرا شده است. در این راستا، تاکنون ۴,۰۴۱ رزومه مربوط به ۲۷ موقعیت شغلی در بخش های مختلف سازمان دریافت شده است و ۲۴ درصد از این رزومه ها متعلق به فارغ التحصیلان دانشگاه های مطرح کشور هستند. هدف از این برنامه، ایجاد مسیر جذب استعدادهای برتر در قالب کارآموزی و آماده سازی آن ها برای ورود به بازار کار حرفه ای در ایرانسل است. تعداد کارآموزان ایرانسل در این سال، ۴۹ نفر بوده است.

## سرمایه انسانی و محیط کار

### ارتباطات همراه با موفقیت و پیشرفت

#### بیشتر بخوانید

ارتباطات همراه با موفقیت و پیشرفت: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۶

به روزرسانی ارزش های سازمانی همگام با گروه MTN، آموزش آن به کارکنان در قالب برنامه Live Y'ello، با بیش از ۳,۳۰۰ نفر-ساعت آموزش حضوری و ارزیابی ۳۶۰ درجه ارزش ها از طریق سامانه IPF<sup>۱</sup>، نشانگر تعهد به یک نظام ارزش محور و مشارکت گراست.

فرایند ارزیابی عملکرد در ایرانسل، ساختاری داده محور، منسجم و رسمی دارد که به صورت شش ماهه برای ۱۰۰ درصد کارکنان اجرا می شود. این فرایند با توافق نامه عملکرد و تعریف شاخص های کلیدی عملکرد مرتبط با اهداف سازمان در سطوح مختلف و منطبق با شرح شغل، آغاز شده و با جلسات کوتاه و مداوم پایش عملکردی (جلسات Check-in یا ۱:۱)، ارزیابی شش ماهه اول سال و ارزیابی پایان سال ادامه می یابد.

نمرات عملکرد، پس از اجرای مرحله هم سوسازی<sup>۲</sup> توسط مدیران ارشد و تیم رهبری سازمان در راستای دستاوردهای کسب شده کلیدی ایرانسل، مبنای پاداش، برنامه های بهبود عملکرد برای افراد با عملکرد کمتر از حد انتظار (PIP)، افزایش مزایا، تمدید قرارداد و گروه بندی عملکردی کارکنان قرار می گیرد. داده های عملکردی بر اساس جنسیت، سطح شغلی و نوع قرارداد تحلیل شده و در سیاست های کلان منابع انسانی و عدالت سازمانی به کار می رود.

هم راستا با استراتژی سازمان، اقداماتی نظیر بازیابی سیاست و فرایند کارراهه شغلی تخصصی، اجرای کامل چرخه مدیریت عملکرد، گروه بندی کارکنان بر اساس شاخص LPI، پرداخت پاداش عملکرد، اجرای برنامه های تقدیر مانند «نقش آفرینان طلایی»<sup>۳</sup> و «شگفتی ساز ایرانسل»<sup>۴</sup>، نظرسنجی های تعلق خاطر، مرور استعدادها،

جانشین پروری و آموزش مدیران در قالب کوچینگ و برنامه های تخصصی و توسعه رهبری، انجام شده است. این چارچوب یکپارچه، بستری برای رشد حرفه ای، ارتقای انگیزه، بهبود تجربه و تعلق خاطر کارکنان و پیشبرد اهداف کلان ایرانسل فراهم می سازد.

#### شکوفایی در محیط مثبت

#### بیشتر بخوانید

شکوفایی در محیط مثبت: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۶

#### اقدامات حوزه سلامت، ایمنی و بهداشت شغلی

در راستای ارتقای سلامت جسمی و روانی کارکنان و ایجاد محیط کاری ایمن، مجموعه ای از اقدامات در سطوح مختلف سازمان، طراحی و اجرا شده است. این اقدامات شامل برنامه های پیشگیرانه، خدمات درمانی، آموزش های تخصصی، تحلیل و پایش سلامت و اجرای سیستم های مدیریتی مبتنی بر استانداردهای بین المللی است.

#### ۱. مراقبت های سلامت جسمی و روانی

معاینات بدو استخدام برای کلیه کارکنان به صورت هماهنگ در شرکت انجام می شود و همچنین برنامه روان سنجی شغلی بدو استخدام با هدف بررسی تطابق شغلی افراد تازه وارد اجرا می شود. در ساختمان های شرکت واقع در شهر تهران، پزشک سازمانی دو روز در هفته به صورت حضوری در محل مستقر بوده و خدمات معاینه، مشاوره و پایش سلامت کارکنان را ارائه می دهد. این حضور منظم، بخشی از برنامه جامع ارتقای سلامت شغلی شرکت به شمار می آید. در سال ۱۴۰۳، در شهر تهران، ۶۷۱ نفر از خدمات پزشکی بهره مند شده اند. معاینات دوره ای سلامت نیز به صورت سالیانه برای تمامی پرسنل شاغل در سراسر کشور انجام می شود. این معاینات شامل آزمایش های پاراکلینیکی، ارزیابی های عمومی، تست بینایی سنجی،

تست شنوایی سنجی و بررسی عوامل زیان آور محیط کار است و با هدف شناسایی زود هنگام مشکلات سلامت شغلی، پیشگیری از بیماری های شغلی و ارتقای سطح ایمنی و بهداشت کارکنان انجام می شود. در سال ۱۴۰۳، در مجموع برای ۲,۱۰۰ نفر از کارکنان در سراسر کشور این معاینات انجام شده است. این خدمات، در محل سازمان و از طریق قرارداد با شرکت تخصصی پیمانکار ارائه شده و نتایج آن به صورت سیستمی، ثبت و برای ارزیابی وضعیت سلامت نیروی کار و اتخاذ اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه، تحلیل شده است.

همچنین، همکاری با کارشناس تغذیه، به صورت حضوری در ساختمان های اداری تهران و استقرار دستگاه آنالیز ترکیب بدن از دیگر اقدامات این حوزه است. در سال ۱۴۰۳، ۴۷۶ نفر از کارکنان از مشاوره تغذیه و ۳۷۰ نفر از خدمات آنالیز بدن استفاده کرده اند. در حوزه سلامت روان، خدمات روان شناسی و مشاوره تروما، با همکاری چهار روان شناس متخصص به صورت آنلاین ارائه شده و ۲۰۰ نفر از کارکنان از این خدمات بهره مند شده اند.

در راستای حمایت از کارکنان، امکان دورکاری برای بیماران خاص با تأیید طب کار فراهم شده و تمامی کارکنان از بیمه نامه های تکمیلی، عمر و حادثه بهره مند هستند.



۱ – Individual Performance Framework      ۲ – Moderation

۳ – این برنامه سالانه قدرانی، به منظور تقدیر از کارکنانی اجرا می شود که در طول یک سال گذشته عملکرد درخشانی از خود نشان داده و بالاترین نمرات عملکرد در بخش خود را حائز شده اند.  
۴ – برنامه ماهانه قدرانی شگفتی ساز ایرانسل (Y'ello Prodigy) فرصتی است برای کارکنان تا دستاوردهای تأثیرگذار افراد و تیم ها در موقعیت ها و پروژه های خاص را معرفی و برای دریافت جایزه نهایی نامزد کنند. انتخاب برنده نهایی ماهانه، با رأی اعضای کمیته EEC شرکت (نمایندگان کارمندان از بخش ها و مناطق مختلف) مشخص می شود.

## سرمایه انسانی و محیط کار

### ۲. نظام ایمنی و بهداشت شغلی

ایرانسل از سال ۱۴۰۲، پیاده سازی سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی مبتنی بر استاندارد بین المللی ISO 45001 را آغاز کرده است. این سیستم با هدف شناسایی، ارزیابی و کنترل ریسک ها، پیشگیری از حوادث و ارتقای سطح ایمنی، اجرا شده و در حال حاضر، حدود ۴۲ درصد از کارکنان، تحت پوشش آن قرار دارند. سیستم مذکور، به صورت سالانه توسط یک شرکت معتبر، ممیزی شده و اثربخشی آن تأیید می شود.

اقدامات اجرایی در این حوزه، شامل برگزاری جلسات سالیانه ارزیابی ریسک با حضور نمایندگان واحدها و استفاده از روش های معتبر ترکیبی برای تحلیل ریسک گروه های کاری مختلف است. همچنین، خط مشی ایمنی و بهداشت حرفه ای سازمان با مشارکت مدیریت ارشد، تدوین شده و به صورت دوره ای، به روزرسانی می شود. کمیته های HSE<sup>۱</sup> به صورت ماهانه برگزار می شود تا وضعیت سلامت و ایمنی در سطح سازمان، به طور مستمر بررسی شود.

از دیگر اقدامات می توان به ارائه آموزش های ایمنی، اطفای حریق و کمک های اولیه به کارکنان و صدور گواهینامه معتبر اشاره کرد. آموزش پیمانکاران بر عهده شرکت های طرف قرارداد است. بسته های کمک های اولیه نیز در اختیار متصدیان کمک های اولیه در تمامی

### الزامات ایمنی پیمانکاران ایرانسل

ایرانسل به طور مستقیم بر برنامه ریزی و اجرای آموزش ایمنی پیمانکاران نظارت دارد و اثربخشی آموزش ها را ارزیابی می کند. موارد آموزشی بر اساس ماتریس آموزش پیمانکاران و ارزیابی ریسک آن ها مشخص شده، برنامه ریزی و اجرا می شود. در ارتباط با زنجیره تأمین، انبارهای تجهیزات فنی ایرانسل و همچنین انبارهای قطعات یدکی، از نظر ایمنی و بهداشت، بازرسی و ممیزی می شوند. کلیه عملیات پیمانکاران، رفع نواقص و کمبودها و اخذ گواهینامه های مربوط به سیستم های ایمنی نظیر سیستم اتصال زمین (ارت)، سیستم های اعلام

دفاتر قرار گرفته است. علاوه بر این، آموزش و اطلاع رسانی ایمنی و بهداشت، به صورت مستمر از طریق ایمیل سازمانی و بخش ویژه HSE در نشریه داخلی انجام می شود.

### ۳. شاخص های ایمنی و آمار حوادث

در سال ۱۴۰۳، در سطح کشور شش حادثه شغلی منجر به از دست رفتن زمان کاری<sup>۲</sup> گزارش شد. نرخ آسیب های منجر به از دست رفتن زمان کار، برابر با ۰٫۲۲، نرخ شدت آسیب<sup>۳</sup> ۱٫۷۵ و نرخ بروز آسیب<sup>۴</sup> ۰٫۳۴ بوده است. در این سال، هیچ گونه مصدومیت جدی یا فوت ناشی از حادثه کاری به ثبت نرسیده است. کلیه داده ها به تفکیک جنسیت و واحد کاری، ثبت و تحلیل می شوند. ثبت و تحلیل شبه حوادث<sup>۵</sup> نیز از طریق سیستم داخلی انجام می شود. همچنین، کارشناس فوریت های پزشکی در ساختمان های اداری تهران حضور داشته و تمامی موارد درمان سرپایی در سامانه HSE ثبت شده است.

### ۴. سیستم گزارش دهی و پاسخ به مخاطرات

سامانه ای برای ثبت مخاطرات ایمنی در سازمان وجود دارد که به کارکنان امکان می دهد گزارش های خود را ارسال کنند. در صورت وقوع حادثه، تیم HSE بلافاصله در محل حاضر شده و ضمن بررسی شرایط، اقدامات اصلاحی لازم را پیشنهاد می دهد. همچنین، موضوعاتی که دارای اولویت کلان بوده یا نیازمند مداخله ساختاری

هستند، در کمیته حفاظت فنی و بهداشت کار مطرح و پیگیری می شوند.

### ۵. اقدامات مسئولانه در حوزه سلامت

در ساختمان های اداری، باکس هایی برای جمع آوری باتری های مستعمل نصب شده است تا از آلودگی محیط زیستی جلوگیری شود. همچنین، درپوش های بطری پلاستیکی، در قالب طرح خیریه با هدف تأمین ویلچر برای نیازمندان، جمع آوری می شود.

### ۶. مرخصی والدین

مرخصی زایمان و تولد فرزند برای خانم ها و آقایان، مطابق با قانون کار اجرا می شود تا در راستای حمایت از خانواده و ارتقای سلامت روانی کارکنان، گام مؤثری برداشته شود. در سال ۱۴۰۳، مادران در مجموع به مدت ۳،۸۵۱ روز و پدرها به مدت ۱۹۵ روز از مرخصی والدین استفاده کرده اند.

### ۷. دریافت گواهینامه ISO 45001

استاندارد جهانی مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی، با هدف کاهش خطرات و حوادث ناشی از کار و ارتقای ایمنی و بهداشت کارکنان اجرا می شود. این استاندارد شامل اقداماتی نظیر شناسایی و کنترل خطرات، ارائه آموزش های ایمنی و بهداشتی، ایجاد فرهنگ ایمنی در سازمان و نظارت مستمر بر عملکرد ایمنی است.

پیمانکاران حوزه راه اندازی و توسعه شبکه<sup>۶</sup> و ۱۰۰ درصد پیمانکاران حوزه نگهداری، نظارت و پایش شده اند. حوادث گزارش شده در سال ۱۴۰۳ از سمت پیمانکاران، ۱۵ مورد بوده اند که شامل آتش سوزی، سقوط از ارتفاع، بریدگی و جراحت سطحی، برق گرفتگی و موارد دیگر بوده است. هیچ کدام از این حوادث منجر به فوت، نقص عضو یا ناتوانی دائم نشده اند. شبه حوادث، توسط پیمانکاران گزارش و مستندسازی می شوند و سیستم گزارش دهی پیمانکاران در حال بهبود و توسعه است.

و اطفای حریق و...، با کنترل و نظارت تیم ایمنی فنی ایرانسل انجام می شوند. الزامات مربوط به ایمنی، بهداشت و محیط زیست، به صورت پیوست مجزا برای تمامی قراردادهای اجرایی ایرانسل گنجانده شده است. لازم به ذکر است این الزامات بر اساس قوانین، مقررات و آیین نامه نظارت بر ایمنی پیمانکاران تهیه و تدوین شده اند. در بخش فنی، بر اساس آیین نامه نظارت بر ایمنی پیمانکاران، حدود ۹۰ درصد پیمانکاران حوزه فیبر، حدود ۲۰ درصد

## سرمایه انسانی و محیط کار

### اقدامات حوزه رفاهی، مزایای نقدی و غیرنقدی و قدرانی

- اجرای پروژه‌های متعدد مسکن برای کارکنان
- اجرای افزایش حقوق عملکردی و پرداخت پاداش عملکرد
- تداوم ارائه و افزایش ارزش طیف گسترده‌ای از مزایا از جمله انواع تسهیلات، پرداخت‌های مناسبتی و فصلی، هدیه جشن تولد کارکنان، کمک هزینه مهدکودک، هدیه ازدواج، کمک هزینه خرید سبد خانوار، بسته‌های هدیه مناسبتی (بازگشایی مدارس، تولد ایرانسل، یلدا، نوروز و...)، هدایای دیجیتال، پاداش مشارکت‌کنندگان برتر و پاداش وفاداری
- بسته خوش‌آمدگویی کارکنان جدیدالورود
- ارائه تخفیف و تعریف مزایای مختص کارکنان در همکاری با بخش‌های تجاری شرکت و قراردادهای بیرون‌سازمانی
- بازطراحی مدل کمک هزینه خرید لباس فرم بانوان
- افزایش ارزش امتیازات برنامه قدرانی دیجیتال شاین (در سال ۱۴۰۳، مجموعاً ۱۲۵,۲۱۷ پیام قدرانی در طول ۱۲ ماه بین کارکنان ایرانسل تبادل شد و به‌طور متوسط ماهانه ۸۱ درصد از امتیازات تخصیص‌یافته به کارکنان مورد استفاده قرار گرفت)
- طراحی کودوس (کارت امتیاز) فیزیکی برای قدرانی معاونان از برترین دستاوردهای کارکنان هر بخش
- باز طراحی و اجرای برنامه «Y'ello Prodigy» برای انتخاب کارمند نمونه ایرانسل به انتخاب همکاران و نماینده آن‌ها در کمیته تجربه و تعلق خاطر کارکنان در قالب یکی از برنامه‌های قدرانی سازمانی
- برگزاری مسابقات و اردوهای ورزشی و ارائه خدمات سالن ورزشی با نظارت مربیان: ۲,۰۵۵ نفر (با حضور ۲۲ درصدی زنان) در مسابقات، ۸۳۳ نفر (با حضور ۳۷ درصدی زنان) در اردوهای ورزشی و ۵۹۱ نفر (با حضور ۵۳ درصدی زنان) در سالن‌های باشگاه شرکت حضور یافتند.

### تعادل بین کار و زندگی

- اجرای دورکاری برای افراد با شرایط خاص، دورکاری ۵۰ درصدی بخشی از مرکز تماس و ۱۵ درصدی سایر تیم‌ها بنا بر گروه شغلی
- اجرای کمپین‌های مناسبتی و انواع مسابقات فرهنگی و مذهبی
- اجرای مسابقات ورزشی در رشته‌های مختلف
- افزایش بودجه تخصیص‌یافته برای برگزاری رویدادهای گردهمایی و تیم‌سازی بخش‌ها
- ارائه تسهیلات اقامتی در بسیاری از شهرهای توریستی کشور
- به‌روزرسانی تجهیزات ورزشی دفاتر
- افزایش اعتبار تخصیص‌یافته برای سرو روزانه وعده غذایی متنوع
- برقراری سرویس رفت و آمد کارکنان در اکثر دفاتر
- به‌روزرسانی تجهیزات سالن‌های ورزشی
- امکان بهره‌مندی از مأموریت ورزشی دو بار در هفته در سالن‌های ورزشی شرکت به همراه مربی
- امکان دورکاری دو روز در هفته برای مادران دارای کودک زیر دو سال و حضور روزانه یک ساعت و نیم کمتر از سایر کارکنان (ساعت کاری مادران با کودک زیر شش سال، دوشنبه‌ها یک ساعت و نیم کمتر از سایر کارکنان است)

### درب‌گیرندگی، تنوع و گوناگونی

- توسعه فرصت‌های شغلی در مناطق و ایجاد فرصت‌های شغلی برای افراد بومی و ساکن منطقه
- تعیین حقوق افراد بر اساس شایستگی‌های فردی و ارزیابی‌های استاندارد شغل، فارغ از تفاوت در جنسیت، قومیت و... و تداوم پایش برای اطمینان از برابری حقوق دریافتی زنان و مردان
- تخصیص شاخص کلیدی عملکرد تعلق خاطر، تجربه و رضایتمندی کارکنان از فرهنگ سازمانی و رهبری برای همه سرپرستان و مدیران سازمان

- تلاش برای یکسان‌سازی و درب‌گیرندگی حداکثری گروه‌های مختلف قراردادی در جذب، تعیین حقوق، تعریف بسته‌های مزایا، مدیریت عملکرد، افکارسنجی و...
- برگزاری جلسات منظم تیم‌های خدمت‌دهنده (بخش منابع انسانی و خدمات پشتیبانی شرکتی) و حضور در دفاتر منطقه‌ای
- استفاده از پخش زنده در برنامه کاربردی «لنز» برای پوشش رویدادهای درون‌سازمانی
- ثبت نام سراسری دوره‌های آموزشی مهارت‌های نرم
- گسترش جذب از بیرون سازمان برای افزایش دایره تنوع استعدادها
- در طول سال ۱۴۰۳، سهم زنان از موارد موفق جذب از بیرون سازمان ۴۱ درصد، ارتقا به مشاغل سطح ۳ (مدیریتی) و بالاتر ۱۸ درصد و انتخاب در برنامه جانشین‌پروری ۲۶ درصد بوده است. سهم زنان از کل ساعات آموزشی دیجیتال و کلاسی برگزار شده در سال ۱۴۰۳، ۳۶,۳۵۱ ساعت (معادل ۳۲ درصد کل دوره‌های آموزشی) است. به این ترتیب، سرانه آموزشی هر نفر از زنان بیش از ۴۱ ساعت در سال است.

#### سهم حضور زنان در ایرانسل

- ۳۵٪ از کل کارکنان
- ۳۷٪ از کارشناسان
- ۳۴٪ از کارشناسان متخصص
- ۲۹٪ از مدیران میانی
- ۱۸٪ از مدیران ارشد
- ۲۶٪ از کل مشاغل مدیریتی
- ۳۲٪ از واحدهای تکنولوژی و فنی
- ۳۵٪ از واحدهای توسعه محصول و خدمات
- ۴۳٪ از واحدهای پشتیبانی

## سرمایه انسانی و محیط کار

### شنیدن صدای افراد

کارکنان، یکی از کلیدی‌ترین ذی‌نفعان سازمان هستند. یکی از مهم‌ترین راه‌های اندازه‌گیری سلامت فرهنگ سازمانی، نظرسنجی افکار و احساسات کارکنان راجع به موضوعات مربوطه است. تعلق خاطر و تجربه کارکنان در کنار موضوع دربرگیرندگی و پذیرش تنوع از موضوعات مورد توجه گروه MTN و شرکت ایرانسل در چند سال اخیر بوده است؛ به گونه‌ای که امتیازات مربوط به آن، همواره سهم مهمی از توافقتنامه عملکرد مدیران ارشد سازمان را تشکیل داده و به صورت مداوم بخش اعظم پروژه‌ها و اقدامات در حوزه سرمایه انسانی، در راستای حفظ و بهبود آن طراحی و راهبری شده است. دو ابزار اصلی ما در این خصوص، نظرسنجی‌های لوموس (LUMOS) و ارزیابی رضایت داخلی (ISS)<sup>۱</sup> هستند. هر یک از این ابزارها، با تمرکز بر جنبه‌های متفاوتی از تجربه کاری، بازخوردهای ارزشمندی برای تصمیم‌سازی‌های مدیریتی فراهم می‌کنند.

### ۱. نظرسنجی لوموس

لوموس به عنوان ابزار اصلی سنجش تجربه و فرهنگ سازمانی، سالانه دو بار به صورت آنلاین در سطح کلیه کارکنانی که حداقل دو ماه از ورودشان به ایرانسل گذشته، برگزار می‌شود. این نظرسنجی با ترکیب دو نظرسنجی پیشین سازمان (GCA و Sentimeter) طراحی شده است و هدف آن، کاهش پراکندگی ابزارهای نظرسنجی و دریافت بازخوردهای جامع در حوزه تجربه کارکنان است. این نظرسنجی، حوزه‌هایی همچون تعلق خاطر پایدار، رهبری، شاخص خالص ترویج‌کنندگان (NPS) برای سازمان و سرپرست مستقیم<sup>۳</sup>، چابکی، تحول دیجیتال، یادگیری و توسعه فردی، تنوع و دربرگیرندگی، نوآوری، قدردانی و پاداش را پوشش می‌دهد. رویکرد جستجوگرانه پرسش‌نامه لوموس، این امکان را فراهم می‌سازد تا کارکنانی که به پرسش‌های اصلی پاسخ منفی می‌دهند، بتوانند در این خصوص توضیحات تکمیلی ارائه کنند؛ موضوعی که

تحلیل‌های کیفی را عمیق‌تر و اقدامات بهبود را هدفمندتر می‌سازد. بازخوردهای حاصل از لوموس، مبنای تعریف و اجرای پروژه‌های بهبود در سطح سازمان (کمیت تجربه و تعلق خاطر کارکنان) و بخش‌ها (جلسات تعریف اقدام بهبود با بخش‌ها) قرار می‌گیرند و نقش مؤثری در تقویت برند کارفرمایی ایرانسل به عنوان اپراتور پیشرو دیجیتال کشور ایفا می‌کنند. در سال ۱۴۰۳، میزان مشارکت در این نظرسنجی، ۸۱٫۵ درصد بوده است. نتایج دو شاخص مهم لوموس، یعنی تعلق خاطر پایدار و تنوع و دربرگیرندگی در سه سال اخیر ارائه شده است.

| مهم‌ترین حوزه‌های فرهنگی مورد پرسش | ۱۴۰۳ | ۱۴۰۲ | ۱۴۰۱ |
|------------------------------------|------|------|------|
| تعلق خاطر پایدار                   | ۷۳%  | ۷۱%  | ۷۲%  |
| تنوع و دربرگیرندگی                 | ۸۶%  | ۷۸%  | ۷۹%  |

### ۲. ارزیابی رضایت داخلی

نظرسنجی ارزیابی رضایت داخلی، با هدف سنجش کیفیت خدمات داخلی و تعامل کارکنان با بخش‌های مختلف سازمان طراحی شده و به صورت دوره‌ای در هر نیم‌سال اجرا می‌شود. این نظرسنجی بر تجربه کارکنان از خدماتی نظیر زیرساخت‌ها، تعامل با تیم‌ها، خدمات پشتیبانی و خدمات منابع انسانی تمرکز دارد و داده‌های حاصل از آن، به منظور شناسایی نقاط قابل بهبود به تیم‌های مرتبط ارائه می‌شود تا اقدامات اصلاحی لازم در سریع‌ترین زمان ممکن، برنامه‌ریزی و اجرا شوند.

### ۳. ابزارهای مکمل

افزون بر این دو ابزار اصلی، اکثر برنامه‌ها و سرویس‌های داخلی

سازمان نیز به ابزارهای نظرسنجی سریع مجهز شده‌اند تا در همان لحظه دریافت خدمت، بازخورد کارکنان ثبت و در جهت ارتقای کیفیت خدمات استفاده شود.

### ایجاد ارتباط و تعلق خاطر

- تهیه تقویم تعلق خاطر و اجرای پروژه‌ها و فعالیت‌های مختلف در راستای بهبود تجربه و ارتباط بیشتر کارکنان با یکدیگر و با سازمان
- همراه‌سازی کلیه مدیران و سرپرستان در همه سطوح سازمانی در خصوص موضوع «تعلق خاطر و تجربه کارکنان» با تعریف شاخص‌های کلیدی عملکرد مرتبط
- طراحی کمیته راهبردی تجربه و تعلق خاطر کارکنان با مشارکت و رأی‌دهی تمامی کارکنان جهت تعریف اقدامات و پروژه‌های بهبود مسائل کلان سازمان در این حوزه
- برگزاری جلسات مدون زمان گفتگو با بخش منابع انسانی، در همه دفاتر ایرانسل در مناطق مختلف کشور به صورت هیبرید (آنلاین و حضوری) (در این جلسات کلیه مدیران بخش منابع انسانی، ضمن ارائه گزارش اقدامات انجام‌شده، به سوالات و نگرانی‌های کارکنان پاسخ می‌دهند و در صورت لزوم، اقدامات اصلاحی برای بهبود تجربه ایشان تعریف می‌کنند که برای اجرا به تیم‌های مرتبط ابلاغ می‌شود).
- برگزاری رویداد هفته قدردانی، همزمان با سایر اپراتورهای زیرمجموعه گروه MTN برای تشویق همکاران به تقدیر و قدردانی از همدیگر، آگاهی‌رسانی در خصوص ارزش‌های جدید سازمانی و رونمایی از طراحی جدید پلتفرم قدردانی
- برگزاری کمپین‌های آموزشی Be a Pro و SkillUp و قدردانی از مشارکت‌کنندگان برتر
- اجرای کمپین‌های فرهنگی متعدد مانند یلدای ایرانسل، نوروز و مناسبت‌های مذهبی

## سرمایه انسانی و محیط کار

### رشد برای هدف مشخص

این بخش از ارزش پیشنهادی کارکنان، بر ایجاد فرصتهایی برای یادگیری مهارت‌های آینده‌محور و به‌کارگیری آن‌ها برای ایجاد تأثیر ماندگار و اقدامات مرتبط با پایداری در حوزه‌های محیط‌زیستی و اجتماعی تمرکز دارد.

#### بیشتر بخوانید

رشد برای هدف مشخص: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۳۸

### عناوین دوره‌های آموزشی، شرح حوزه‌های تخصصی و فراوانی آن‌ها

اکوسیستم یادگیری ایرانسل با هدف توانمندسازی کارکنان برای حرکت به‌سوی سازمان دیجیتال طراحی شده و بر اساس نیازسنجی سالانه، برنامه‌های آموزشی را در سه دسته اصلی «توسعه»، «رهبری» و «مهارت‌های نرم» ارائه می‌دهد. این آموزش‌ها از طریق بسترهای متنوع و کمپین‌های کلاس حضوری و دیجیتال تا پایان سال اجرا می‌شوند. در سال ۱۴۰۳، علاوه بر برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان مطابق با نیازسنجی آموزشی اجرا شده در ابتدای سال، سه کمپین آموزشی افزایش مهارت مورد نیاز برای آینده افراد و کارها در سطح سازمان برگزار شد.

با تمرکز بر مهارت‌های ضروری مانند مدیریت پروژه، هوش مصنوعی، مدیریت مالی و مصورسازی داده.

Skillup

با تمرکز تخصصی بر مدیریت پروژه، شامل موضوعاتی چون ابزارهای رایگان، استراتژی‌ها، AI، روانشناسی محصول و تست A/B

Skillboot

ویژه مهارت‌های نرم مانند ارتباط مؤثر، هوش هیجانی و تنظیم هیجان در کودکان.

Be a Pro!

| کمپین     | کل نفر-ساعت |
|-----------|-------------|
| Skillboot | ۱۰,۴۳۵      |
| Skillup   | ۱۰,۲۱۷      |
| Be a pro  | ۵,۷۸۱       |

| حوزه          | کل نفر-ساعت        |
|---------------|--------------------|
| مهارت نرم     | بیش از ۹,۰۰۰ ساعت  |
| رهبری         | بیش از ۵,۰۰۰ ساعت  |
| توسعه         | بیش از ۶۴,۰۰۰ ساعت |
| آموزش دیجیتال | بیش از ۳۴,۰۰۰ ساعت |

در سالی که گذشت ایرانسل برای اطمینان از کیفیت اجرای برنامه‌های آموزشی و بهره‌گیری از همه ظرفیت‌های موجود برای خلق این اکوسیستم، از همکاری و هم‌افزایی با آکادمی ایرانسل بهره برد و از ظرفیت‌های این مجموعه برای ارائه بهترین خدمات آموزشی ممکن به کارکنان استفاده کرد. از جمله برنامه‌های آموزشی بسیار موفق برگزار شده با همکاری آکادمی ایرانسل می‌توان به کارگاه‌های «تفکر طراحی»، «تصمیم‌گیری مبتنی بر داده با استفاده از هوش مصنوعی در صنعت مخابرات»، «روندهای فناوری و نوآوری» و «توسعه رهبری و هوش مصنوعی» اشاره کرد.

علاوه بر این، دوره‌های حضوری و سمینارهای متعدد در حوزه مهارت‌های نرم نظیر «گفتگو در میدان مین»، «مشتری‌مداری» و «پاسخ‌گویی حیاتی» توسط تیم داخلی سازمانی و دوره‌های تخصصی و رهبری با همکاری مدرسان برتر در موضوعاتی همچون هوش مصنوعی، پیاده‌سازی استراتژی، علم داده، یادگیری ماشین، مدیر در نقش کوچ و چالش‌های رهبری برگزار شد. در مجموع بیش از ۱۱۲,۰۰۰ نفر-ساعت آموزش (حدود ۴۶ ساعت به‌ازای هر نفر) در سال ۱۴۰۳ به شیوه‌های متفاوت در شرکت ایرانسل برای توسعه کارکنان ارائه شده است. همچنین، سرمایه‌گذاری آموزشی به نسبت سال پیش از آن، ۹۶ درصد رشد داشته است.

| بستر آموزشی                 | تعداد موضوعات آموزشی | تعداد دفعات اخذ شده | تعداد ساعات آموزشی | تعداد شرکت‌کنندگان |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| پلتفرم دیجیتال داخلی سازمان | ۲,۱۵۲                | ۱۳,۹۴۰              | ۳۴,۵۵۶             | ۱,۳۰۸              |
| کلاس حضوری                  | ۸۳                   | ۳,۰۲۹               | ۳۷,۶۲۴             | ۱,۴۲۷              |
| کلاس مجازی                  | ۸۵                   | ۸۳۳                 | ۲۲,۶۲۵             | ۶۵۷                |
| ترکیبی (حضوری و مجازی)      | ۷                    | ۱۳۷                 | ۲,۳۶۶              | ۱۲۲                |
| خودخوان                     | ۳۲                   | ۹۸۳                 | ۱۵,۸۱۳             | ۸۴۸                |

## سرمایه انسانی و محیط کار

### ابتکارات اجتماعی تیم منابع انسانی

- به مناسبت سالگرد تأسیس ایرانسل، با همکاری پلتفرم روستاتیش، به عنوان حامی کارآفرینی اجتماعی، هدایای ویژه و محصولات تولیدی زنانی خریداری شد که مسئولیت تأمین مالی خانواده‌های خود را بر عهده دارند. این اقدام برای حمایت از توانمندسازی زنان انجام شد.
- ایرانسل با فراهم کردن امکان تبدیل امتیازهای کودوس به کمک مالی برای حمایت از کودکان مبتلا به سرطان در مؤسسه خیریه محک، علاوه بر ایجاد محیط کاری مثبت، حس تعلق خاطر و قدردانی جمعی کارکنان را تقویت و آن را به اثری ملموس در جامعه تبدیل کرد.
- کارکنان ایرانسل در ماه رمضان، با اجرای کمپین «ماه مهربانی» و حمایت از آزادی زندانیان جرایم غیر عمد و تحصیل کودکان کم‌بضاعت، فرهنگ نوع‌دوستی و مسئولیت اجتماعی را ترویج و با کمک‌های مالی و مشارکت فعالانه، امیدی تازه به خانواده‌ها بخشیدند.



## سرمایه انسانی و محیط کار

### رویدادها

| مضمون ارزش کلیدی  | هفته قدردانی و تولد ایرانسل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | یلد ۱۴۰۳                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | نوروز ۱۴۰۴                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | همه با هم روی ریتم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | دریاب دمی که با طرب می‌گذرد                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | تو بهاری، آری خویش را باور کن                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                   | با همبستگی عمل کن <sup>۱</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | با چابکی همکاری کن <sup>۲</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | با درستی اقدام کن <sup>۳</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| اهداف             | <ul style="list-style-type: none"> <li>آشنایی همکاران با استراتژی سازمان</li> <li>آشنایی همکاران با ارزش‌ها و مصداق‌های ارزش‌های سازمانی</li> <li>توسعه فرهنگ قدردانی</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقویت روحیه کار تیمی با چابکی</li> <li>بهره‌برداری از فرصت‌ها و لحظه‌ها در قالب مفهوم برند «از لحظه به جریان»</li> <li>ترویج فرهنگ ایرانی و مشارکت اجتماعی</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ترویج ارزش سازمانی اقدام با درستی</li> <li>تقویت روحیه خودباوری و رشد و حرکت در مسیر اهداف فردی و سازمانی</li> <li>ایجاد فضای شاد، انگیزه‌بخش برای همکاران</li> <li>ارتقای برند کارفرمایی با تمرکز بر سنت‌های ایرانی و تحول درونی</li> </ul>                |
| اثرات و دستاوردها | <ul style="list-style-type: none"> <li>بهبود تعلق خاطر سازمانی و ایجاد صمیمیت درون سازمانی</li> <li>ایجاد همبستگی و تقویت هویت جمعی از طریق مشارکت در فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی</li> <li>تعداد ۱,۸۵۱ مشارکت‌کننده و ارسال ۶,۸۸۰ پیام قدردانی</li> <li>روش‌های متنوع برای تیم رهبری جهت قدردانی از همکارانشان</li> <li>تجربه همزمان محیط دیجیتال و فیزیکی با کارت قدردانی و کد دیجیتال</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>مشارکت بالای همکاران در تمامی سطوح سازمان</li> <li>افزایش تعلق سازمانی و تجربه مثبت از فرهنگ سازمانی چابک</li> <li>تقویت برند کارفرمایی ایرانسل از طریق به اشتراک گذاری محتواهای تصویری در شبکه‌های اجتماعی</li> <li>پاسخ مثبت همکاران در نظرسنجی‌های داخلی به تجربه رویداد</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>افزایش تعامل میان تیم‌ها و تقویت فرهنگ درون سازمانی با ایجاد امکان همکاری در طراحی سفره هفت‌سین دفاتر و طبقات</li> <li>ترویج مفاهیم مسئولیت‌پذیری فردی و اجتماعی</li> <li>بهبود تصویر برند کارفرمایی ایرانسل از طریق محتوای به اشتراک گذاشته‌شده</li> </ul> |
| رویکرد مسئولانه   | <ul style="list-style-type: none"> <li>به سرپرستی گرفتن بذره‌های طبیعی توسط کارکنان شرکت</li> <li>همکاری با بیش از ۲۹۰ نفر از افراد دارای معلولیت، زنان، بهبودیافته و زنان روستایی و عشایر در خوزستان، بیرجند، سبزوار، لاهیجان و دشتیاری بلوچستان در زمینه کیف‌بافی، گلدوزی، پارچه‌بافی سنتی، دست‌بافته و سوزن‌دوزی برای تهیه هدایای رویداد</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>مشارکت داوطلبانه همکاران برای کمک مالی به خیریه محک از طریق پلتفرم شاین</li> <li>تأمین بخشی از پکیج هدیه کارکنان (فره و جاعودی چوبی (کلبه) دست‌ساز، به‌عنوان نمادی از چابک بودن و همدلی) با همکاری روستاتپیش (پلتفرم توانمندسازی جوامع روستایی-زنان روستایی سرپرست خانوار)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>اهدای پکیج ویژه روز درختکاری با رویکرد پایداری محیط‌زیستی</li> <li>ترویج فرهنگ سبز، مسئولیت‌پذیری فردی نسبت به محیط‌زیست (در قالب نماد بصری از رشد درونی و تحول فردی)</li> </ul>                                                                            |

## سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی (CSI) ۱ ۳ ۵ ۷

### ارتقای آگاهی اجتماعی برای دستیابی به جامعه سالم

ایرانسل با درک اهمیت آگاهی بخشی در پیشگیری از آسیب های اجتماعی و بهداشتی، اقدامات گسترده و متنوعی را در این حوزه دنبال کرده است. در راستای ارتقای سطح سلامت جامعه، این شرکت با ارسال پیامک های انبوه اطلاع رسانی، از برنامه های ملی سازمان بهزیستی برای دستیابی به پوشش صددرصدی غربالگری کودکان حمایت کرده است.

این اقدام با هدف پیشگیری از بروز بیماری تنبلی چشم و کاهش موارد کم بینایی و نابینایی ناشی از نبود آگاهی والدین انجام شده است. توجه به سلامت عمومی و ارتقای کیفیت زندگی جامعه از اولویت های اصلی ایرانسل در مسیر مسئولیت پذیری و خلق ارزش های اجتماعی است. ایرانسل همواره تلاش می کند با استفاده از ظرفیت های ارتباطی خود، ضمن ارتقای آگاهی عمومی، نقش مؤثری در بهبود سلامت نسل آینده ایفا کند.

### گسترش و تسهیل دسترسی ارتباطی روستایی

فراهم سازی دسترسی ساکنان مناطق روستایی به زیرساخت های پرسرعت ارتباطی، نقش مهمی در کاهش شکاف دیجیتال و پشتیبانی از توسعه کسب و کارهای کوچک دارد. ایجاد امکان دسترسی روستاهای بالای ۲۰ خانوار به شبکه ملی اطلاعات و اینترنت پرسرعت، از جمله اقدامات اصلی در این حوزه به شمار می رود. در همین راستا و به منظور تکمیل زنجیره خدمت رسانی، در سال ۱۴۰۳، اهالی بیش از ۳۰۰ روستا در کشور از اینترنت هدیه و سیم کارت ایرانسل بهره مند شدند. این اقدام، علاوه بر بهبود کیفیت زندگی روستاییان، زمینه برقراری ارتباطات خانوادگی آسان تر، دسترسی بهتر به آموزش از راه دور و افزایش فرصت های برابر برای مشارکت اجتماعی در جامعه را فراهم ساخته است.

ایرانسل در مسیر تحقق اهداف خلق ارزش مشترک، از طریق پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی، گام های مؤثری برداشته است. تمرکز بر تعامل با ذی نفعان برای اثرگذاری مثبت اجتماعی و محیط زیستی و ایجاد بستر رشد اقتصادی پایدار در جوامع محلی در این مسیر، راهنمای اصلی انتخاب پروژه های اثرگذار اجتماعی ایرانسل بوده اند. حوزه تمرکز اصلی سرمایه گذاری های اجتماعی ایرانسل، ارتقای فضاهای آموزشی و توسعه آموزش دیجیتال برای نسل های آینده است. این پروژه ها با تمرکز بر جوامع کم برخوردار و در معرض آسیب اجرا می شوند و کودکان، جوانان و زنان، گروه های هدف اصلی آن ها هستند. این شرکت در سال ۱۴۰۳ نیز همانند سال های گذشته، با بهره گیری از ظرفیت های بالقوه و عملیاتی، در تلاش برای خلق ارزش های اجتماعی-محیط زیستی، همراه با انجام مأموریت های اقتصادی، بوده است. تعداد بهره مندان مستقیم و غیرمستقیم از پروژه های CSI ایرانسل تا پایان سال ۱۴۰۳، به ۶۱۶,۳۵۰ نفر رسیده است.

### بیشتر بخوانید

سرمایه گذاری اجتماعی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴۰ تا ۴۲  
برگزاری رویدادها و همایش های علمی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴۳ و ۴۴

### همراهی با سازمان های عام المنفعه

ایرانسل به عنوان اپراتور تلفن همراه در سال ۱۴۰۳ نیز همانند سال های قبل، از ظرفیت های خود مانند کد USSD و یا ظرفیت ارسال پیامک انبوه در همکاری با سازمان های عام المنفعه (مانند سازمان بهزیستی کشور، کمیته امداد امام خمینی (ره) و...) استفاده کرده است. این اقدامات با هدف آگاهی بخشی عمومی و تسهیل ارتباطات این سازمان ها با شهروندان انجام می شود.

### تداوم حمایت از دختران هندبال لیست ایران

ایرانسل با رویکرد اجتماعی و توجه ویژه به سلامت و شادابی نسل جوان، به ویژه بانوان، برای چهارمین سال متوالی، حامی تیم های ملی هندبال در تمام رده های سنی بوده است. این حمایت شامل حضور تیم ها در مسابقات جهانی، آسیایی و لیگ برتر هندبال بانوان کشور است. با توجه به اینکه اغلب سرمایه گذاران، به رشته های ورزشی بانوان کمتر توجه می کنند، حمایت ایرانسل نقش مهمی در ارتقای سطح حرفه ای تیم های کمتر دیده شده و ایجاد فرصت های برابر برای ورزش بانوان ایفا می کند.

در طول این دوره، تیم های ملی هندبال بانوان ایران نیز موفقیت های قابل توجهی کسب کرده اند. در سال ۱۴۰۳، تیم بزرگسالان بانوان ایران برای سومین دوره متوالی سهمیه مسابقات جهانی را کسب کرد و به عنوان برترین تیم ملی ورزش ایران شناخته شد.



## سرمایه‌گذاری اجتماعی شرکتی (CSI)

### پروژه‌های CSI

#### دانستان؛ به سوی فردایی روشن‌تر

مجتمع تخصصی آموزشی کودکان «دانستان»، در راستای اهداف سرمایه‌گذاری اجتماعی ایرانسل، به منظور فراگیری آموزش دیجیتال و ارتقای کیفیت آموزش به نفع نسل آینده ایران، در اسفند ماه سال ۱۴۰۳، تأسیس شد. ایرانسل در راه‌اندازی این مجتمع آموزشی، هدفی متمایز از سایر فعالیت‌های حوزه آموزشی را دنبال کرده است. این مرکز با همکاری اداره کل بهزیستی استان تهران و مدارس کودکان کار صبح رویش، فعالیت خود را در مسیر آموزش و مهارت‌آموزی کودکان (به خصوص کودکانی که مجبور به ایفای نقش درآمدزایی هستند) آغاز کرد. یکی دیگر از اهداف سرمایه‌گذاری اجتماعی در این پروژه، مبارزه با کار کودکان و آسیب‌های مربوط به آن است که با برنامه‌ریزی برای آموزش تخصصی به ۲۵۰ دانش‌آموز دختر و پسر دنبال می‌شود. احداث کارگاه STEM، اتاق کامپیوتر و تجهیز دیجیتال این مرکز آموزشی، یکی از مهم‌ترین اهداف سرمایه‌گذاری اجتماعی ایرانسل، یعنی گسترش دسترسی به آموزش دیجیتال برای همه کودکان را، محقق می‌کند.

#### ایران؛ آخرین پناه بازماندگان یوزپلنگ آسیایی

ایرانسل با حفظ مسئولیت‌پذیری اجتماعی خود و با هدف حفاظت از یوزپلنگ آسیایی به عنوان گونه‌ای در معرض انقراض، از شهریورماه ۱۴۰۱ تاکنون اقدام به ارسال پیامک‌های هشدار ایمنی در محور میامی-عباس‌آباد در استان سمنان کرده است. این جاده که از یکی از مهم‌ترین زیستگاه‌های یوز در ایران عبور می‌کند، از نقاط پرخطر برای بروز تصادفات جاده‌ای با این گونه ارزشمند به شمار می‌رود. پیامک‌های ارسال‌شده، رانندگان و سرنشینان خودروها را نسبت به ضرورت احتیاط بیشتر در حین عبور از زیستگاه آخرین بازماندگان یوز آسیایی آگاه می‌سازد. در ادامه این طرح در نوروز ۱۴۰۳، ۱۶۶،۵۸۱ پیامک هشدار در ایام تعطیلات به کاربران عبوری از این محور ارسال شد. در این دوره، هیچ موردی از تصادف با یوز آسیایی گزارش نشد. این اقدام ایرانسل با همراهی سازمان‌های مردم‌نهاد محیط‌زیستی، نمونه‌ای از به‌کارگیری ظرفیت‌های ارتباطی برای حفاظت از تنوع زیستی و کاهش تهدیدات انسانی علیه گونه‌های در معرض خطر است.

#### خلق فرصت برابر با توانمندسازی برای اشتغال دیجیتال

در راستای تحقق هدف «دسترس‌پذیری و بهره‌مندی برابر همه اقشار جامعه از دنیای دیجیتال»، ایرانسل با همکاری مؤسسه مردم‌نهاد ردالغدیر، پروژه آموزشی دوره‌های آمادگی اشتغال، ویژه افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی را آغاز کرد. در قالب این پروژه، طی یک سال و در چهار دوره سه‌ماهه، مجموعاً ۱۴ هزار نفر-ساعت آموزش به ۲۰۰ مهارت‌آموز در چهار رشته مرتبط با کسب‌وکارهای دیجیتال، شامل ادمنی و طراحی وب‌سایت، اپراتوری مراکز تماس و تولید محتوا، ارائه می‌شود. این فرصت آموزشی، منجر به ارتقای دانش و مهارت این افراد برای پذیرش موقعیت‌های کاری تخصصی در محیط‌های کاری حرفه‌ای شده و گامی به سوی فراگیرسازی فرصت‌های اجتماعی و اقتصادی است. این اقدام، در کنار پروژه دیگری برای بررسی میزان دسترس‌پذیری فروشگاه‌های حضوری ایرانسل در سراسر کشور، سبب شد تا در سال ۱۴۰۳، توجه به حقوق افراد دارای معلولیت و توانمندسازی ایشان به یکی از محورهای اصلی سرمایه‌گذاری اجتماعی ایرانسل تبدیل شود.



## سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی (CSI)

### بورسیه دانشجویان مستعد و توسعه عدالت آموزشی

در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۴، ایرانسل طرح «اعطای بورسیه تحصیلی» را با هدف توسعه عدالت آموزشی و حمایت از سرمایه های انسانی آینده کشور اجرا کرد. در این طرح، ۲۵ دانشجوی مستعد از دانشگاه های برتر ایران در رشته های مرتبط با صنعت مخابرات و دیجیتال انتخاب و در طول سال تحصیلی، از حمایت بورسیه برخوردار شدند. یافته های حاصل از نظرسنجی پایانی پروژه نشان داد که اکثریت دانشجویان تحت پوشش، این بورسیه را عاملی مؤثر در تمرکز بیشتر بر پژوهش های علمی خود دانسته اند. همچنین بیشتر آنان روش اجرای پروژه را هم سو با هدف اصلی آن - یعنی حمایت از دانشجویان مستعد دانشگاه های برتر ایران به منظور تمرکز بر پژوهش و فعالیت های علمی در حوزه صنعت تلکام و دیجیتال - ارزیابی کرده اند.<sup>۱</sup>



۱ - ارزیابی پروژه بر اساس نظرسنجی پایانی از دانشجویان تحت بورسیه انجام شد.

### خورشیدهای کوچک بر بام مدارس مناطق محروم

در ادامه پروژه «احداث نیروگاه های خورشیدی کوچک برای مراکز آموزشی در مناطق کم برخوردار» که در سال ۱۴۰۲ اجرا شده بود، در سال ۱۴۰۳ نیز با پیشرفت ۸۰ درصدی پروژه، مدارس زیادی در مناطق کم برخوردار کشور به نیروگاه های خورشیدی ۲۰ کیلوواتی تجهیز شدند. این مدارس در استان های خراسان جنوبی، خراسان رضوی، قم، هرمزگان و... واقع شده اند. این پروژه با هدف تجهیز ۱۸ مدرسه به نیروگاه های خورشیدی ۲۰ کیلوواتی طراحی شد که در مجموع، توان تولید ۳۶۰ کیلووات انرژی پاک را فراهم می کند. ایجاد آثار مثبت محیط زیستی و خلق ارزش اقتصادی برای جوامع محلی، از مهم ترین اهداف این پروژه است؛ به طوری که در عین تولید انرژی تجدیدپذیر خورشیدی، درآمد حاصل از فروش برق در این پروژه، به طور کامل، به جریان درآمدی پایداری برای این مدارس تبدیل خواهد شد. این پروژه، سالانه بالغ بر ۸۰۰ هزار کیلووات ساعت انرژی تجدیدپذیر تولید می کند.



### ادامه مسیر روشن مدارس درخشان

پروژه مدارس درخشان در راستای تقویت زیرساخت های ارتباطی، تجهیز مدارس و گسترش آموزش دیجیتال، از سال ۱۳۹۹ اجرا شد. این پروژه از ابتدا در مناطق دشتیاری و سرباز در استان سیستان و بلوچستان اجرا شد که طی آن ۱۵ مدرسه به رایانه، نمایشگر، مودم و وسایل دیجیتال مورد نیاز مجهز شدند و پوشش شبکه ایرانسل در مناطق هدف پروژه، بهینه سازی و تقویت شد. در این پروژه بیش از ۱،۵۰۰ دانش آموز و آموزگار از فرصت های یادگیری دیجیتال و آنلاین بهره بردند. در سال ۱۴۰۳ نیز، در مجموع ۳ هزار گیگابایت اینترنت سالانه رایگان به مدارس پروژه تعلق گرفت که همچنان رویکرد توسعه آموزش دیجیتال در پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی ایرانسل دنبال شود.



## فصل چهارم

# محیط زیست

حفاظت از محیط زیست و مدیریت پایدار منابع طبیعی از اولویت های کلیدی در فعالیت های ایرانسل است. این فصل به اهمیت کاهش اثرات محیط زیستی کسب و کار، بهینه سازی مصرف انرژی و منابع و ارتقای بهره وری می پردازد. ایرانسل با بهره گیری از راهکارهای نوین دیجیتال، هوشمندسازی زیرساخت ها و اجرای اقدامات مبتکرانه، تلاش می کند تا هم رد پای کربن و اثرات منفی محیط زیستی خود را کاهش دهد و هم نقش مثبتی در توسعه پایدار و اقتصاد چرخشی ایفا کند. در این مسیر، استفاده مسئولانه از منابع، مدیریت پسماند و افزایش آگاهی و تقویت فرهنگ محیط زیستی در سازمان، از اصول محوری محسوب می شوند.

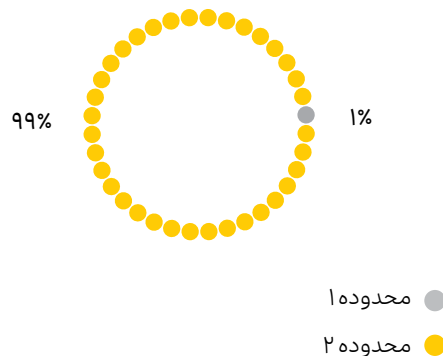
## انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی

این روند مثبت نشان می‌دهد که توسعه شبکه و پاسخ‌گویی به نیاز روزافزون مشتریان، می‌تواند هم‌زمان با کاهش نسبی اثرات محیط‌زیستی و مدیریت پایدار انرژی محقق شود. ایرانسل با تداوم این مسیر، تلاش می‌کند میان رشد اقتصادی، توسعه دیجیتال و حفاظت از محیط‌زیست، تعادل و توازن برقرار سازد.

### محدوده انتشار گازهای گلخانه‌ای

مطالعه و بررسی انتشار گازهای گلخانه‌ای در ایرانسل، بر اساس استانداردهای بین‌المللی، به تفکیک دو محدوده اصلی انجام می‌شود. محدوده یک، شامل انتشار مستقیم است که از منابع تحت کنترل شرکت ایجاد می‌شود؛ مانند مصرف سوخت بنزین یا گازوئیل در تجهیزات و ناوگان عملیاتی. محدوده دو، شامل انتشار غیرمستقیم است که از منابع انرژی خریداری شده ناشی می‌شود؛ مانند مصرف برق شبکه. این تفکیک، به ایرانسل امکان می‌دهد تا اقدامات کاهش انتشار کربن را در تمامی سطوح عملیاتی و مصرف انرژی، به‌طور مؤثر مدیریت کند.

#### انتشار کربن به تفکیک محدوده



در سال ۱۴۰۳، با وجود افزایش ۷ درصدی تعداد سایت‌ها، رشد ۲۱ درصدی مصرف دیتا و افزایش ۴ درصدی تعداد مشتریان، میزان خالص انتشار کربن، تنها ۲ درصد افزایش یافته است. این موفقیت، نتیجه در نظر گرفتن رویکرد ESG در بطن استراتژی سازمان، طراحی شاخص‌های عملکردی ESG، اجرای پروژه‌های بهینه‌سازی مصرف انرژی و ارتقای کارایی شبکه است.

وضعیت شاخص‌های شدت انتشار، نیز نشان می‌دهد که در سال ۱۴۰۳، ایرانسل توانسته تأثیرات محیط‌زیستی شبکه خود را به خوبی مدیریت کند.

- کاهش ۱۵ درصدی انتشار کربن به‌ازای مصرف داده
- کاهش ۵ درصدی انتشار کربن به‌ازای هر سایت
- کاهش ۲ درصدی انتشار کربن به‌ازای هر مشترک



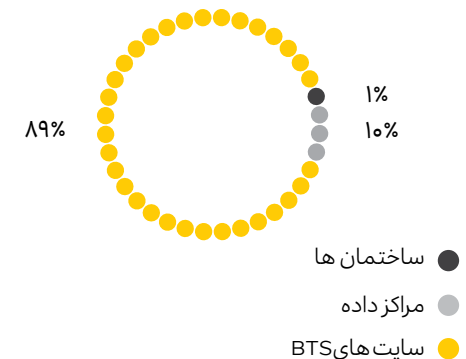
تغییرات اقلیمی و پیامدهای آن، از جمله خشک‌سالی، فرونشست زمین و سیلاب‌های غیرمعمول، به یکی از چالش‌های جدی جوامع انسانی و اقتصاد جهانی تبدیل شده است. نقش بنگاه‌های اقتصادی در کاهش این اثرات بیش از هر زمان دیگری اهمیت یافته و ضرورت مدیریت مسئولانه منابع و کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای را برجسته کرده است.

#### بیشتر بخوانید

انرژی و تغییرات اقلیمی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴۶

ایرانسل، به‌عنوان اپراتور پیشرو در صنعت ICT کشور، با درک این مسئولیت، به بهینه‌سازی مصرف انرژی و مدیریت ردپای کربن در شبکه خود توجه ویژه‌ای دارد. در سال ۱۴۰۳، شبکه ایرانسل شامل ۱۹,۴۳۲ سایت BTS در سراسر کشور بوده است که این سایت‌ها بیشترین سهم را در مصرف انرژی و انتشار کربن شرکت دارند. به همین دلیل، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و اجرای پروژه‌های مبتنی بر رویکردهای ESG به‌منظور کاهش مصرف انرژی، از جمله اقدامات مؤثر برای همسویی توسعه زیرساخت‌های ارتباطی با تعهدات محیط‌زیستی است.

#### انتشار کربن به تفکیک منبع



## انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی

### تحلیل شاخص‌های انتشار کربن

#### تحلیل روند تغییرات انتشار کربن در مقایسه با توسعه شبکه

تحلیل روند افزایش میزان انتشار کربن و گسترش شبکه ارتباطی از طریق افزایش تعداد سایت‌های BTS، در یک نمودار در بازه سال ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۳، نشان می‌دهد که با وجود توسعه روزافزون شبکه و افزایش سالانه ۶ تا ۸ درصدی تعداد سایت‌ها، میزان تغییرات شاخص انتشار کربن در سال ۱۴۰۳ نسبت به سال پیش از آن، کاهش قابل توجهی داشته است. این روند، بیانگر اثربخشی برنامه‌های بهینه‌سازی مصرف انرژی و پایبندی شرکت به تعهدات زیست‌محیطی است. حرکت در مسیر مدیریت انتشار گازهای گلخانه‌ای، همزمان با توسعه زیرساخت‌های شبکه ارتباطی، نشان‌دهنده تلاش ایرانسل برای ایجاد توازن میان رشد فناوری و حفاظت از محیط زیست است.

#### شاخص‌های انتشار کربن

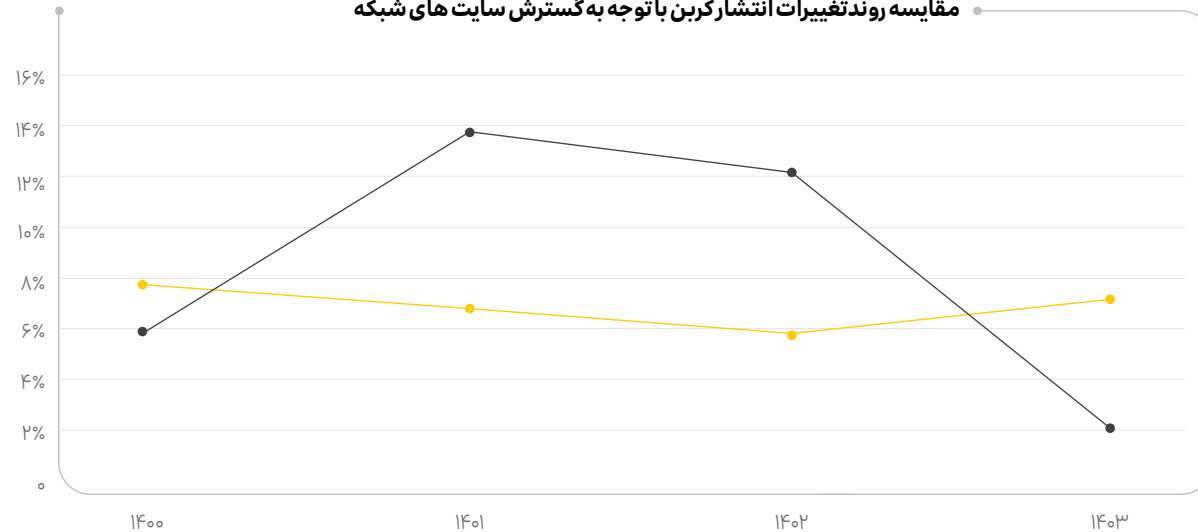
|                                          |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|
| مجموع انتشار کربن                        | ۵۶۳,۶۰۵ تن کربن          |
| انتشار کربن به ازای هر مشترک             | ۰,۰۰۸۱ تن کربن / مشترک   |
| انتشار کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده | ۰,۰۰۵۸ تن کربن / ترابایت |
| انتشار کربن به ازای هر سایت              | ۲۹ تن کربن / سایت        |

#### تغییرات شاخص‌های انتشار کربن

|                               |     |        |
|-------------------------------|-----|--------|
| میزان خالص انتشار کربن        | ۲٪  | افزایش |
| تعداد سایت‌های BTS            | ۷٪  | افزایش |
| انتشار کربن به ازای هر سایت   | ۵٪  | کاهش   |
| مصرف داده                     | ۲۱٪ | افزایش |
| انتشار کربن به ازای مصرف داده | ۱۵٪ | کاهش   |
| تعداد مشترکان                 | ۴٪  | افزایش |
| انتشار کربن به ازای هر مشترک  | ۲٪  | کاهش   |

افزایش ↑ کاهش ↓

#### مقایسه روند تغییرات انتشار کربن با توجه به گسترش سایت‌های شبکه



● روند تغییرات انتشار کربن

● روند گسترش سایت‌های شبکه

## مدیریت آثار محیط زیستی

توجه به آثار محیط زیستی کسب و کار، فراتر از الزام قانونی در بسیاری از موارد، بخشی از رویکرد ESG در راهبرد کلان ایرانسل است. رشد و نوآوری در صنعت ارتباطات، زمانی پایدار خواهد بود که آثار آن بر محیط زیست به درستی شناسایی و مدیریت شود. جهان امروز با چالش هایی چون تغییرات اقلیمی، کاهش منابع طبیعی و افزایش پسماند روبه روست؛ مسائلی که می توانند بر کیفیت خدمات، تداوم عملیات و حتی زنجیره تأمین شرکت ها تأثیر مستقیم داشته باشند. در چنین شرایطی، حفاظت از محیط زیست نه صرفاً برای آینده ای دور، بلکه برای پایداری فعالیت های امروز نیز حیاتی است. رویکرد ایرانسل در این حوزه بر سه زمینه کلیدی متمرکز است:

- مدیریت انرژی و کاهش انتشار گازهای گلخانه ای که با اقداماتی نظیر بهینه سازی مصرف انرژی شبکه و ارتقای تجهیزات مراکز داده برای کاهش مصرف برق و مطالعه روی طرح های امکان سنجی استفاده از انرژی های تجدیدپذیر دنبال می شود.
  - توسعه اقتصاد چرخشی و مدیریت پسماند الکترونیک که با برنامه هایی مانند بازگرداندن تجهیزات سایت های در حال ارتقا به چرخه استفاده در پروژه های پوشش شبکه در سایر مناطق و بازیافت ایمن باتری های فرسوده، پیش می رود.
  - استفاده مسئولانه از منابع طبیعی که با اقداماتی مانند بهینه سازی الگوهای مصرف در ساختمان ها و مراکز عملیاتی، مدیریت مصرف آب، کاهش مصرف کاغذ از طریق دیجیتال سازی فرایندها و حذف بسته بندی های سیم کارت ها محقق می شود.
- اجرای پروژه های جبران کربن نیز برای خنثی سازی بخشی از انتشار کربنی است که کاهش یا حذف آن، به طور کامل ممکن نبوده است.

### بیشتر بخوانید

انرژی و تغییرات اقلیمی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴۸ و ۴۹  
مدیریت اثرات زیست محیطی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۱، ص ۴۹  
چارچوب اقدامات زیست محیطی: گزارش پایداری سال ۱۴۰۰، ص ۴۵  
مدیریت منابع طبیعی: گزارش پایداری سال ۱۳۹۹، ص ۴۹

### مدیریت انرژی و کاهش انتشار کربن

عمده ترین منبع انرژی مصرفی سازمان، مصرف انرژی برق در سایت های BTS شبکه ارتباطی است. این نوع از انرژی، در محدوده دو انتشار گازهای گلخانه ای قرار دارد. در سال ۱۴۰۳، همراه با افزایش ۷ درصدی تعداد سایت های BTS شبکه ارتباطی، رشد ۲۱ درصدی مصرف داده و افزایش ۴ درصدی تعداد مشتریان، میزان انرژی برق مصرفی سازمان در محدوده دو، به ۳,۰۸۷ میلیون گیگاژول رسید که این رقم نسبت به سال پیش از آن، ۲ درصد افزایش داشته است. با توجه به این که ۹۹ درصد از سهم انتشار کربن سازمان، مربوط به محدوده دو می شود، بنابراین در مجموع دو محدوده، در سال ۱۴۰۳ نسبت به سال ۱۴۰۲، میزان ۲ درصد افزایش در مصرف انرژی وجود داشته است.

استراتژی ایرانسل در این حوزه، با تمرکز بر تعیین اهداف و شاخص های کلیدی عملکرد در زمینه کاهش و مدیریت انتشار کربن، اجرای پروژه های بهینه سازی مصرف انرژی در شبکه و فرایندهای عملیاتی و همچنین مطالعه و طراحی پروژه های جبران کربن دنبال می شود. این رویکرد، به ایرانسل امکان می دهد تا هم زمان با توسعه زیرساخت های ارتباطی، تعهدات محیط زیستی خود را محقق کرده و نقش مؤثری در کاهش آثار تغییرات اقلیمی ایفا کند.

### بهینه سازی مصرف انرژی در زیرساخت شبکه

پروژه ها و اقداماتی برای کاهش مصرف انرژی، بهبود بهره وری و مهار افزایش مصرف انرژی (به دلیل گسترش شبکه و افزایش مصرف داده) در سایت های BTS، به عنوان اصلی ترین مصرف کننده انرژی ایرانسل، تعریف و اجرایی شده است.

ایرانسل با هدف بهینه سازی مصرف انرژی، قابلیت های هوشمند صرفه جویی در مصرف برق را برای حدود ۸۰ درصد از سایت های خود فعال کرده است. این اقدام با بهره گیری از فناوری های نوین، از جمله

راهکارهای مبتنی بر هوش مصنوعی، گامی مؤثر در مدیریت پایداری انرژی و کاهش آثار محیط زیستی شبکه به شمار می رود.

این پروژه با تحلیل مداوم الگوهای ترافیک و شناسایی زمان های کم بار شبکه، امکان خاموشی خودکار و هدفمند سلول های کم مصرف را فراهم می کند. به این ترتیب، سایت ها در دوره های کم ترافیک وارد حالت خواب بهینه می شوند و انرژی کمتری مصرف می کنند؛ این در حالی است که اختلالی در کیفیت سرویس یا تجربه مشتریان ایجاد نمی شود. در واقع، الگوریتم های مدیریت انرژی، متناسب با تغییرات ترافیک در ساعات اوج و غیر اوج، سیاست های صرفه جویی را تنظیم کرده و به کاهش مصرف انرژی شبکه منجر می شوند.

### بیشتر بخوانید

پروژه مدیریت مصرف انرژی سایت های BTS: گزارش پایداری سال ۱۴۰۲، ص ۴۸

در نتیجه اجرای این پروژه در سال ۱۴۰۳، حدود ۲۳,۵ میلیون کیلووات ساعت در مصرف برق شبکه صرفه جویی شده و به طور کلی، پس از اجرای ابتکارات مرتبط با کاهش مصرف انرژی، روند افزایش انتشار خالص کربن (به دلیل گسترش شبکه ارتباطی) از ۱۲ درصد به ۲ درصد کاهش یافته است.

### نتیجه راهکار بهینه سازی مصرف انرژی در شبکه

۱۵,۲۷۵ تن کربن

جلوگیری از انتشار کربن در محیط زیست

## مدیریت آثار محیط زیستی

### بهبود بهره‌وری شبکه

ایرانسل به منظور ارتقای بهره‌وری و مدیریت بهینه منابع فناوری اطلاعات، اقدام به شناسایی و پایش دستگاه‌ها و تجهیزات متصل به شبکه با نشانی IP مشخص، کرد و بخشی از این دستگاه‌ها که کاربرد عملیاتی نداشتند، پس از بررسی‌های لازم از مدار خارج و خاموش شدند.

خاموش‌سازی این تجهیزات، موجب کاهش مصرف برق در محدوده عملیاتی و در نتیجه، منجر به کاهش آثار منفی محیط‌زیستی از این طریق شده است. این اقدام، نمونه‌ای موفق از تلفیق پروژه‌های بهینه‌سازی منابع فناوری با رویکرد تعهدات محیط‌زیستی، در چارچوب اهداف پایداری شرکت به‌شمار می‌رود.

### راهکارهای بهینه‌سازی مصرف انرژی در مراکز داده

ایرانسل برای کاهش مصرف انرژی در مراکز داده و سایت‌های سوییچ، اقدامات متعددی انجام داده است. نوسازی تجهیزات قدیمی، استفاده از مجازی‌سازی سرورها و بهره‌گیری از کانتینرسازی در توسعه نرم‌افزار موجب کاهش مصرف برق، بهینه‌سازی منابع سخت‌افزاری و افزایش بهره‌وری شده است. مجموع این اقدامات، مصرف انرژی را کاهش داده و کارایی مراکز داده و عملکرد شبکه را بهبود بخشیده است.

### مدیریت مصرف انرژی در لایه خدمات ارتباطی

ایرانسل برای بهینه‌سازی مصرف انرژی در شبکه‌های ارتباطی پایه، اقدام به طراحی و عرضه بسته‌های اینترنت کم‌تراکم با قیمت پایین‌تر نسبت به بسته‌های عادی کرده است. هدف این اقدام، هدایت بخشی از ترافیک مشترکان از ساعات پرتراکم به ساعات کم‌تراکم است. از آنجا که دوره‌های کم‌تراکم ترافیک شبکه با دوره‌های کم‌تراکم مصرف برق، هم‌زمان هستند، این سیاست باعث کاهش مصرف انرژی در سایت‌ها و تجهیزات شبکه، در زمان اوج بار شده و در نهایت منجر به مدیریت بهتر منابع و کاهش اثرات محیط‌زیستی می‌شود.

### مدیریت مصرف انرژی در لایه خدمات دیجیتال

در لایه دیجیتال، ایرانسل با توسعه و ارائه سرویس‌های نوین، مصرف انرژی را در فرایندهای روزمره مشترکان و سازمان‌ها کاهش داده است:

- سرویس احراز هویت دیجیتال: جایگزینی فرایندهای فیزیکی و کاغذی با احراز هویت آنلاین، با حذف مراجعه حضوری و عملیات سنتی، موجب صرفه‌جویی در مصرف انرژی می‌شود.
- پلتفرم آموزش و جلسات آنلاین: با حذف نیاز به سفرهای کاری و برگزاری حضوری کلاس‌ها و نشست‌ها، مصرف انرژی مربوط به حمل‌ونقل و استفاده از زیرساخت‌های فیزیکی کاهش یافته است.

- سرویس‌های پرداخت دیجیتال: استفاده از کیف پول دیجیتال و پرداخت با QR Code، فرایند پرداخت را ساده می‌کند و مصرف انرژی تجهیزات کارت‌های بانکی را کاهش می‌دهد.

این اقدامات نشان می‌دهد که خدمات دیجیتال ایرانسل، علاوه بر خلق ارزش برای مشترکان، نقشی مؤثر در کاهش مصرف انرژی و حمایت از اهداف پایداری ایفا می‌کنند.

### اقتصاد چرخشی و مدیریت پسماند الکترونیک

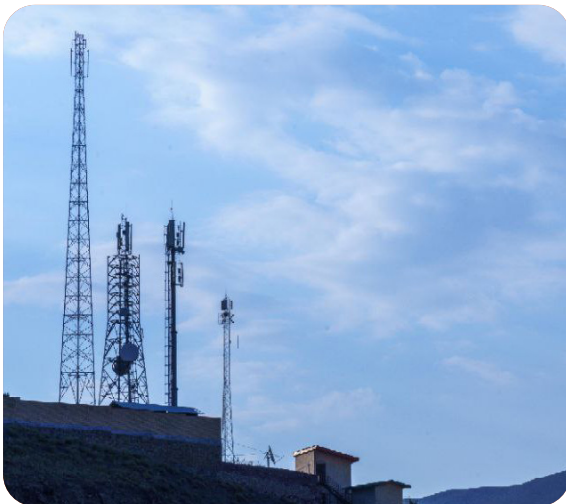
رویکرد اقتصاد چرخشی، با هدف استفاده بهینه از منابع تا پایان چرخه عمر آن‌ها، کاهش ضایعات، حفظ منابع طبیعی و کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای دنبال می‌شود. این الگو با بازاستفاده از تجهیزات، تعمیر و بازسازی منابع موجود و بازیافت اصولی پسماند، هم بهره‌وری را افزایش می‌دهد و هم آثار محیط‌زیستی فعالیت‌ها را مدیریت می‌کند.

اصل نخست در این رویکرد، کاهش نیاز به خرید تجهیزات جدید از طریق استفاده مجدد و افزایش چرخه عمر منابع موجود است. بر همین اساس، شاخص‌های عملکردی همچون میزان بازاستفاده و تعمیر تجهیزات و حجم بازیافت ایمن، در این بخش ارائه شده است. همچنین، در راستای تعهد به رویکرد اقتصاد چرخشی، شاخصی

کلیدی برای تأمین تجهیزات دارای گارانتی بلندمدت (حداقل سه سال) تعریف شده است تا از طریق افزایش دوام و چرخه عمر محصولات، تولید پسماندهای الکترونیکی کاهش یابد.

در ایرانسل، مدیریت پسماند الکترونیکی بر اساس سه مرحله اصلی انجام می‌شود: بهینه‌سازی در فرایند استفاده، بازاستفاده و بازسازی در صورت امکان و نهایتاً بازیافت یا دفع ایمن پسماند. برای تحقق این اهداف، پیمانکاران دارای مجوز رسمی از وزارت صمت و سازمان حفاظت محیط‌زیست، انتخاب می‌شوند و علاوه بر این، رعایت استانداردهای ایمنی و محیط‌زیستی آن‌ها، توسط ایرانسل نیز ارزیابی می‌شود.

باتری‌های مستعمل، به دلیل وجود سرب در ترکیب آن‌ها، در رده پسماندهای خطرناک قرار می‌گیرند. از این رو، ایرانسل پیمانکارانی را به کار می‌گیرد که در بازدیدهای فنی و تخصصی، با در نظر گرفتن شاخص‌های محیط‌زیستی، بالاترین امتیاز را کسب کرده و الزامات سازمان حفاظت محیط‌زیست را رعایت کنند.



## مدیریت آثار محیط زیستی



|         |                                                             |                         |
|---------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ۱,۰۴۳   | بازگرداندن تجهیزات شبکه به چرخه استفاده مجدد (لینک و رادیو) | بازاستفاده تجهیزات شبکه |
| ۷۳۳     | سایت های راه اندازی شده از این طریق                         |                         |
| ۱,۴۸۸   | آبادی های تحت پوشش این سایت ها                              |                         |
| ۱۲۳,۳۸۸ | خانوار تحت پوشش این سایت ها                                 |                         |
| ۴۲۱,۰۸۵ | جمعیت تحت پوشش این سایت ها                                  |                         |

|        |                            |                         |
|--------|----------------------------|-------------------------|
| ۱۴,۶۰۸ | تعمیرات یونیت های مخابراتی | بازسازی و تعمیر تجهیزات |
|--------|----------------------------|-------------------------|

|           |                                     |                                   |
|-----------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| ۲۹,۵۵۱    | باتری های بازیافت شده               | بازیافت ایمن پسماندهای الکترونیکی |
| ۱,۲۴۷,۴۲۲ | وزن باتری های بازیافت شده (کیلوگرم) |                                   |

### تعمیر و بازسازی تجهیزات مخابراتی

با توجه به نیاز روزافزون شبکه به یونیت های مخابراتی و محدودیت های ناشی از تحریم ها در زمینه پشتیبانی و تأمین تجهیزات، مرکز نوآوری ایرانسل نقش مهمی در نگهداری و پشتیبانی شبکه ایفا می کند. این مرکز با ایجاد زیرساخت مناسب، بهره گیری از نیروهای متخصص در تعمیر قطعات آنالوگ و دیجیتال و دستیابی به دانش فنی تعمیر تجهیزات رادیویی، توانسته است نیازهای حیاتی شبکه را در کوتاه ترین زمان پاسخ دهد. از جمله دستاوردهای این مرکز، می توان به جلوگیری از خروج سالانه حدود سه میلیون دلار ارز (که پیش تر در قالب قراردادهای Care به شرکت های بین المللی پرداخت می شد) اشاره کرد. همچنین، تعمیرات داخلی، موجب حذف فرایند زمان بر ارسال و بازگشت قطعات از خارج کشور شده است.

در این مرکز، یونیت ها از برندهای متفاوت مخابراتی مانند Ericsson، Nokia، ZTE، Eltek و ... در حال تعمیر، تست و راه اندازی مجدد در شبکه هستند و در سال ۱۴۰۳، تعداد ۱۴,۶۰۸ یونیت مخابراتی در این مرکز تعمیر و به شبکه تحویل داده شده است. این یونیت ها شامل کلیه تجهیزات سایت های مخابراتی از جمله یونیت های Power، فرستنده های رادیویی، آنتن های شبکه موبایل و سایر اجزای مرتبط هستند.

## مدیریت آثار محیط زیستی

### استفاده مسئولانه از منابع طبیعی

#### مدیریت منابع و انرژی در ساختمان‌ها

با هدف استفاده بهینه از منابع و ارتقای بهره‌وری انرژی، مجموعه‌ای از اقدامات در ساختمان‌های اداری ایرانسل اجرا شده است که علاوه بر کاهش اثرات محیط‌زیستی، منجر به ایجاد محیط کاری پایداری می‌شود.

- تنظیم ساعت روشن و خاموش شدن سیستم‌های برودتی ساختمان‌های اداری در زمان مقرر، به‌منظور مدیریت مصرف انرژی (به غیر از مراکز ۲۴ ساعته سازمان)
- جایگزینی چراغ‌های پرمصرف فلورسنت با LED در ساختمان‌های ایرانسل
- تنظیم دمای داخل دفاتر کار بر اساس بخش‌نامه وزارت نیرو
- عایق‌بندی بویلرهای موتورخانه جهت جلوگیری از هدررفت انرژی
- نصب درب و دیوارچینی در راه‌پله‌ها جهت جلوگیری از تبادل گرما و سرما به داخل ساختمان
- تعبیه باکس‌هایی در ساختمان اداری به‌منظور جمع‌آوری و بازیافت اصولی باتری‌های مستعمل
- تعبیه باکس‌هایی برای جمع‌آوری درب بطری‌های پلاستیکی و اختصاص عواید حاصل از بازیافت آن‌ها به تهیه ویلچر برای افراد نیازمند
- توسعه فضای سبز و کاشت درختان در محیط‌های اداری برای ایجاد محیط کاری سالم‌تر و سبزتر
- به‌کارگیری فناوری‌های نوین و دیجیتال‌سازی فرایندها به‌منظور افزایش بهره‌وری و کاهش مصرف کاغذ
- استفاده از مواد نظافتی ایمن‌تر و کم‌خطر برای ارتقای سلامت کارکنان و کاهش اثرات محیط‌زیستی
- در ادامه، به نتایج اقدامات حوزه مدیریت مصرف کاغذ با تکیه بر دیجیتال‌سازی فرایندها و شیوه‌های مدیریت بهینه آب در ساختمان‌های اداری ایرانسل، پرداخته خواهد شد.

#### کاهش مصرف کاغذ

|                        |       |              |
|------------------------|-------|--------------|
| تعداد بسته های کاغذ A4 | ۲,۲۵۹ | (۱۴۰۲:۲,۷۱۳) |
| تعداد بسته های کاغذ A5 | ۱۹۵   | (۱۴۰۲:۲۱۰)   |
| تعداد بسته های کاغذ A3 | ۴۶    | (۱۴۰۲:۶۱)    |
| کل بسته های کاغذ مصرفی | ۲,۵۰۰ | (۱۴۰۲:۲,۹۸۴) |
| کاهش مصرف کاغذ ۱۶%     |       |              |

#### مدیریت مصرف آب

ایرانسل مدیریت پایدار منابع آب را به‌عنوان یکی از مسائل محیط‌زیستی خود در نظر گرفته و در این راستا اقداماتی برای بهینه‌سازی مصرف و کاهش هدررفت آب اجرا کرده است. در حال حاضر، آب مورد نیاز ساختمان‌های اداری ایرانسل از شبکه آب شهری تأمین می‌شود و در تهران نیز دو حلقه چاه برای آبیاری فضای سبز مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برای مدیریت بهتر این منبع ارزشمند، اقداماتی همچون استفاده از سیستم آبیاری قطره‌ای در فضای سبز، نصب شیرهای الکترونیکی در ساختمان‌ها و ارتقای فرهنگ سازمانی در زمینه صرفه‌جویی آب اجرا شده است. در ادامه نیز برنامه‌هایی از جمله کاهش ظرفیت مخزن سیفون‌های سرویس‌های بهداشتی و مکانیزه کردن کامل سیستم آبیاری فضای سبز در دستور کار قرار دارد.

با وجود این اقدامات، به دلیل افزایش تعداد همکاران و اضافه شدن ساختمان‌های جدید، مصرف آب ایرانسل در سال ۱۴۰۳ نسبت به سال ۱۴۰۲ با رشد همراه بوده است. میانگین مصرف روزانه آب در تمامی سایت‌ها و ساختمان‌ها در سال ۱۴۰۳، معادل ۳۸,۰۶۲ لیتر ثبت شده است.

مصرف آب (لیتر) ۱۳,۸۹۲,۷۵۲ (۱۴۰۲: ۱۰,۴۸۷,۸۸۱)



## مدیریت آثار محیط زیستی

### مدیریت پسماند و منابع

ایرانسل با هدف مدیریت اثرات محیط زیستی و حرکت به سوی توسعه پایدار، رویکردی نظام مند برای مدیریت پسماند تدوین کرده است. در این راستا، خطمشی مدیریت پسماند در بخش پشتیبانی خدمات شرکتی، تهیه و به تأیید معاونت های مربوطه رسیده است. این اقدامات با تمرکز بر کاهش تولید پسماند، افزایش بازیافت، بهینه سازی مصرف منابع و ارتقای فرهنگ سازمانی در زمینه حفاظت از محیط زیست، طراحی و اجرا می شوند.

انواع پسماند تولیدی در سازمان شامل پسماندهای اداری (کاغذ، نوشت افزار، بسته بندی و مواد پاک کننده)، پسماندهای گیاهی و شیمیایی مربوط به فضای سبز، پسماندهای غذایی و ظروف یک بار مصرف در بخش رستوران و کافی شاپ، پسماندهای ناشی از تعمیر خودروها و همچنین پسماندهای صنعتی و الکترونیکی است. به دلیل این که در بخش های قبلی به پسماندهای صنعتی و الکترونیکی پرداخته شده است، در این قسمت به بررسی پسماندهای اداری می پردازیم.

اگرچه تاکنون پایش جامع و مستند از وزن پسماندهای اداری انجام نشده است، برآورد تقریبی نشان می دهد که روزانه حدود ۵۰۰ کیلوگرم پسماند در مجموعه تولید می شود. بیشترین سهم این پسماندها مربوط به بخش غذا و کافه و واحدهای خدماتی و اداری، به ویژه پسماندهای کاغذی و بسته بندی است. همچنین پسماندهای گیاهی ناشی از فعالیت های فضای سبز نیز سهم قابل توجهی دارند.

#### مدیریت پسماندهای اداری

- تفکیک پسماندها از طریق سطل های مجزا برای مواد قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت و تشویق کارکنان به استفاده از آن ها
- استفاده از مواد و تجهیزات اداری بازیافتی و کاهش مصرف پلاستیک
- کاهش مصرف کاغذ با جایگزینی روش های دیجیتال در ثبت و نگهداری اسناد

#### پایش، نظارت و آموزش

- طراحی سیستم برای اندازه گیری میزان پسماند در بخش های مختلف (دبیرخانه، غذا و کافی شاپ، خدماتی و ...)
- برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان در خصوص مدیریت بهینه پسماند

#### خدمات مربوط به فضای سبز

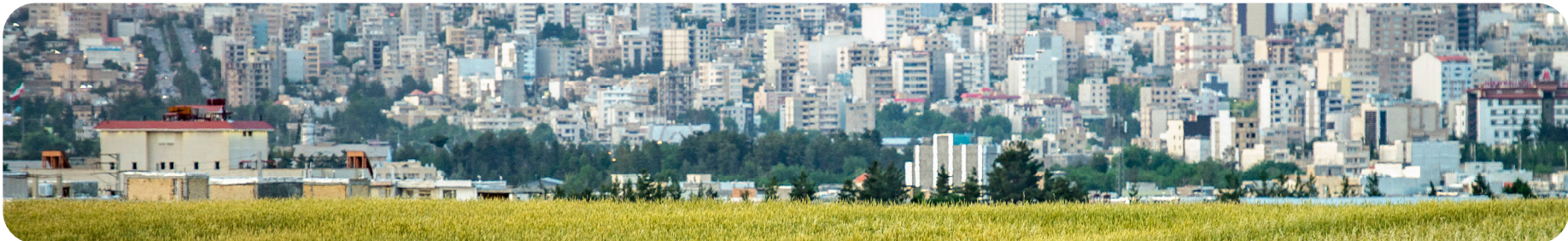
- کمپوست سازی پسماندهای گیاهی و استفاده از کودهای کم ضرر محیطی
- کاهش مصرف مواد شیمیایی از طریق به کارگیری روش های ارگانیک در نگهداری فضای سبز
- استفاده از سیستم های آبیاری هوشمند برای بهینه سازی مصرف آب

#### مدیریت پسماندهای غذایی

- نظارت بر مصرف غذا و کاهش دورریز از طریق آموزش به پرسنل رستوران
- استفاده از ظروف قابل بازیافت در کافی شاپ ها
- مذاکره با پیمانکاران برای گنجاندن الزام تفکیک پسماند غذایی در قراردادهای آتی
- تفکیک درب بطری ها و بهره گیری از آن ها در طرح های اجتماعی

#### ایاب و ذهاب و پارکینگ

- تشویق کارکنان به استفاده از سرویس رفت و آمد شرکت و کاهش استفاده از خودروهای شخصی
- به روز رسانی و توسعه ناوگان سرویس های رفت و آمد و افزایش تعداد ایستگاه ها
- اجرای برنامه منظم تعمیر و نگهداری خودروها برای کاهش آلودگی و پسماند فنی



## راهکار و اقدام برای کاهش اثرات محیط زیستی ۱ ۲

### دیجیتال سازی و بهبود فرایندها

ایرانسل در راستای استراتژی های کلان خود، پروژه های متعددی در زمینه دیجیتال سازی فرایندها اجرا کرده است. این اقدامات، علاوه بر افزایش سرعت و دقت، نقش مهمی در کاهش مصرف منابع کاغذی، بهینه سازی فرایندهای داخلی و ارتقای تجربه مشتریان داشته است.

#### • دیجیتال سازی فرایندهای تدارکات

اجرای پروژه های دیجیتال سازی فرایندهای ارزیابی فنی، ارسال و دریافت اسناد مناقصه و اخذ تأییدیه گزارش های خرید و همچنین حذف نسخه کاغذی سفارش های، موجب کاهش مصرف کاغذ شده است.

#### • دیجیتالی کردن فرایندهای فروش و توزیع

تدوین کارت های بلوغ برای سنجش سطح دیجیتالی شدن و شناسایی فرایندهای سنتی قابل حذف، موجب افزایش سرعت و بهره وری شده است. همچنین توسعه نرم افزار DPOS، امکان ارائه خدمات حضوری دفاتر به مشتریان را توسط عاملان فروش و تنها با استفاده از تلفن همراه فراهم کرده و با افزایش ضریب نفوذ، دسترسی به خدمات ایرانسل در نقاط کم برخوردار را افزایش داده است.

#### • تحول دیجیتال در واحد ارتباط با مشتریان

پیاده سازی پلتفرم های هوشمند شامل iCHAT (پاسخگویی خودکار، پشتیبانی چند رسانه ای)، یارا (ربات چت مبتنی بر هوش مصنوعی)، iFAQ (راه حل هوشمند و تعاملی پرسش های متداول) و SMART IVR (سیستم پاسخگویی صوتی هوشمند)، که منجر به ارتقای کیفیت تعامل با مشتریان شده است.

#### • دیجیتال سازی مکاتبات اداری و فرایندهای دبیرخانه

سامانه تبادل الکترونیک مکاتبات ECE<sup>۱</sup> برای جایگزینی مکاتبات کاغذی با الکترونیکی، کاهش هزینه ها و افزایش سرعت توزیع مکاتبات، راه اندازی شد. همچنین پروژه امحای اسناد مازاد با هدف بازیافت کاغذ و تجهیزات آرشیبوی، اجرا شده است. علاوه بر این، اقداماتی در راستای کاهش مصرف تجهیزات بسته بندی و ارسال مرسولات شامل کارتن، پالت و فوم در دبیرخانه های ساختمان های اداری با هدف فرهنگ سازی استفاده مجدد و جلوگیری از هدر رفت منابع، انجام شده است.

### ابتکارات محیط زیستی در مقیاس اجتماعی

|                                                                                                                |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ارسال بیش از ۹۹ درصد قبوض مشترکان دائمی به صورت دیجیتال                                                        | حذف قبض کاغذی                  |
| حذف بسته بندی کاغذی و پلاستیکی سیم کارت ها از اواخر سال ۱۳۹۹                                                   | بسته بندی پایدار سیم کارت ها   |
| جایگزینی نسخه های کاغذی با سیستم الکترونیکی برای کاهش مصرف کاغذ و هزینه ها                                     | چک و سفته الکترونیک            |
| ثبت قراردادهای و اخذ امضای دیجیتال از طریق پلتفرم یلونام                                                       | دیجیتالی شدن قرارداد نمایندگان |
| حذف روند جمع آوری مدارک کاغذی توسط نمایندگان فروش و تسهیل فرایندها مشتریان                                     | حذف نسخه های فیزیکی مدارک      |
| فروش حدود ۹۹٫۵ درصدی شارژ ایرانسل به صورت الکترونیکی                                                           | فروش دیجیتال شارژ              |
| سهم ۶ درصدی فروش محصولات فیزیکی از طریق کانال های دیجیتال                                                      | فروش دیجیتال محصولات فیزیکی    |
| دورکاری ۵۰ درصدی به منظور کاهش رفت و آمدهای اجباری، حفظ سلامت محیط زیست و کاهش آلودگی هوا، ترافیک و مصرف انرژی | دورکاری واحد ارتباط با مشتریان |

### راهکار هوشمند سازی ناوگان و فناوری های ابری

استفاده از سامانه های هوشمند مدیریت ناوگان، راهکاری مؤثر برای افزایش بهره وری عملیاتی و کاهش اثرات محیط زیستی در حمل و نقل و لجستیک است. این سامانه ها با بهینه سازی زمان بندی و فرایند بارگیری، کاهش زمان انتظار وسایل نقلیه و دیجیتالی کردن صدور پیش فاکتورها و ثبت اسناد، باعث صرفه جویی در سوخت و کاهش رد پای کربن می شوند. سامانه مدیریت هوشمند ناوگان ایرانسل، نمونه ای بومی سازی شده مبتنی بر اینترنت اشیا<sup>۲</sup> است که امکان پایش دقیق ناوگان، کاهش هزینه ها و تحقق اهداف محیط زیستی و اقتصادی را برای کسب و کارها فراهم می کند.

همچنین، ایرانسل به عنوان اپراتور دیجیتال پیشرو، راهکارهای متنوعی در حوزه خدمات ابری به کسب و کارها ارائه می دهد. رایانش ابری علاوه بر ارائه مزایای فناورانه، نقش مهمی در حفظ محیط زیست ایفا می کند. این فناوری با کاهش مصرف انرژی، کاهش تولید گازهای گلخانه ای، بهینه سازی منابع و استفاده از انرژی های تجدیدپذیر، به شرکت ها کمک می کند تا رد پای کربن خود را کاهش دهند. جایگزینی سرورهای اختصاصی با سرویس های ابری اشتراکی و مقیاس پذیر، علاوه بر صرفه جویی در هزینه ها، از اتلاف منابع نیز جلوگیری می کند.

# فصل پنجم

# اقتصاد

اقتصاد دیجیتال به عنوان یکی از پایه‌های اصلی توسعه پایدار، نقشی تعیین‌کننده در ارتقای رفاه، افزایش بهره‌وری و کاهش نابرابری‌ها دارد. ایرانسل با رویکردی هدفمند، تلاش کرده است از طریق توسعه پلتفرم‌های دیجیتال، گسترش خدمات مالی و آموزشی، حمایت از نوآوری و ایجاد زیرساخت‌های ارتباطی پیشرفته، بستر لازم برای رشد این بخش از اقتصاد را فراهم آورد. در این فصل، به مجموعه اقداماتی پرداخته می‌شود که ایرانسل در زمینه‌هایی همچون تحول دیجیتال، کاهش شکاف دیجیتال، توانمندسازی کسب‌وکارها، حمایت از پژوهش‌های دانشگاهی، تقویت زنجیره تأمین داخلی، ایجاد فرصت‌های شغلی و به‌کارگیری راهکارهای هوش مصنوعی برای تسهیل دسترسی و افزایش فراگیری دیجیتال انجام داده است؛ اقداماتی که به شکل‌گیری و توسعه زیست‌بوم پایدار و پویا در حوزه اقتصاد دیجیتال کشور نقش چشمگیری داشته‌اند.

## ۳ فراگیری دیجیتال

ایرانسل در سال‌های اخیر با تمرکز بر فناوری‌های مالی<sup>۱</sup> نقشی مؤثر در گسترش فراگیری دیجیتال ایفا کرده است. این شرکت با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، تلاش کرده است دسترسی کاربران به خدمات مالی دیجیتال را تسهیل و گسترده‌تر کند.

یکی از اقدامات کلیدی ایرانسل، همکاری با بانک‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت است. این همکاری‌ها بر توسعه خدمات پرداخت الکترونیک، از جمله تراکنش‌های USSD و درگاه‌های اینترنتی متمرکز بوده و به کاربران امکان می‌دهد به راحتی از خدمات مالی دیجیتال بهره‌مند شوند. همچنین ایرانسل با حضور در نمایشگاه‌های تخصصی صنعت مالی، مانند نمایشگاه بورس، بانک و بیمه، فناوری‌های پیشرفته خود در حوزه تحول دیجیتال را معرفی می‌کند. این اقدام علاوه بر ارتقای آگاهی عمومی درباره خدمات مالی دیجیتال، به معرفی راهکارهای نوآورانه ایرانسل در این حوزه کمک می‌کند.

بنابراین فعالیت‌های ایرانسل در حوزه فین‌تک، شامل همکاری با بانک‌ها، حضور در نمایشگاه‌های تخصصی و برگزاری سمینارهای آموزشی، نقش مؤثری در گسترش فراگیری دیجیتال در ایران داشته است. اقدامات حوزه فراگیری مالی باعث افزایش دسترسی افراد به خدمات مالی دیجیتال، ارتقای سواد مالی و کاهش نابرابری‌های اقتصادی شده است.

### گسترش پلتفرم‌های دیجیتال

#### ایرانسل من

سهولت کار با سوپراپلیکیشن «ایرانسل من» به دلیل ورود یکپارچه به اپلیکیشن، دسترسی به تعداد زیادی از سرویس‌ها و همچنین امکان بهره‌مندی از پیشنهادها و شخصی‌سازی شده، از جمله مزایای استفاده از این سوپراپلیکیشن است. ایرانسل من با هدف حمایت از رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، از طریق مدل‌های همکاری متنوع، فرصت مشارکت و توسعه کسب‌وکار را فراهم کرده و امکان نمایش محصولات این کسب‌وکارها را در زیردسته‌های مرتبط با سرویس‌ها ارائه می‌دهد. بیش از ۱۰۰ سرویس از خدمات

#### دانا و داناپلاس

دانا به عنوان یکی از پلتفرم‌های آموزشی ایرانسل، در حوزه‌های متنوعی فعالیت می‌کند و تاکنون بیش از ۴۰ دسته‌بندی آموزشی با محتوای ارائه‌شده توسط ۷ تأمین‌کننده فعال، در دسترس کاربران قرار گرفته است. این تنوع موجب افزایش سهولت دسترسی و انتخاب برای کاربران شده و اثرات اجتماعی مثبتی در زمینه فراگیری شدن آموزش ایجاد کرده است. کاربران دانا به طیف گسترده‌ای از موضوعات علمی، مهارتی و تخصصی دسترسی دارند.

این پلتفرم با ارائه بیش از ۸۰۰ دوره آموزشی و جذب ۵۸,۰۰۰ کاربر از سراسر کشور، نقشی مؤثر در دسترس‌پذیر کردن آموزش ایفا کرده است. در همین چارچوب، ۱,۲۱۷ نفر توانسته‌اند دوره‌های فنی و حرفه‌ای را از طریق این پلتفرم بگذرانند.

داناپلاس نیز یک پلتفرم کلاس و جلسه آنلاین است که امکان ایجاد کلاس آنلاین، اشتراک محتوا و برگزاری وبینار را فراهم می‌کند و بیشتر روی آموزش و محیط آکادمیک متمرکز بوده است. این پلتفرم با اضافه شدن سرویس دانامیت<sup>۳</sup> امکان برگزاری جلسه‌ها و کلاس‌های آنلاین را روزانه تا سقف ۲۰ نفر و به مدت دو ساعت به صورت رایگان برای کاربران فراهم کرده است. دانامیت به عنوان سرویس جلسه سریع و رایگان باعث ارتقای داناپلاس شده است. از ویژگی‌های این سرویس می‌توان به سادگی و سرعت، رایگان بودن، توسعه جامعه کاربری که باعث شده افرادی که مشتری اصلی داناپلاس نیستند هم جذب آن شوند، اشاره کرد. یکی دیگر از بسترهای آموزشی ایرانسل «دانشو» نام دارد که همانند دانا محتوای آموزشی در اختیار کاربران قرار می‌دهد، با این تفاوت که به صورت اختصاصی در اپلیکیشن ایرانسل من قرار گرفته و کاربران می‌توانند مستقیماً از همان‌جا به محتوا و خدمات آموزشی دسترسی داشته باشند.

تعداد کاربران دانشو در سال ۱۴۰۳ به ۵۸۰,۱۷۲ نفر رسید. این اقدامات نشان‌دهنده عزم ایرانسل برای فراهم‌سازی فرصت‌های برابر آموزشی، ارتقای سطح مهارت‌های فردی و اجتماعی و ایفای نقش فعال در توسعه عدالت آموزشی در کشور است.

اپراتوری نظیر فروش بسته‌های اینترنت، شارژ و پرداخت قبض و نیز نیازهای روزانه کاربران نظیر تاکسی اینترنتی، سفارش غذا، سفارش سوپرمارکتی، بیمه، خدمات شهروندی، فیلم و سریال و بازی آنلاین در دسته بندی‌های گوناگون در اختیار کاربران این سوپراپلیکیشن قرار گرفته است. میانگین کاربران فعال ماهانه سوپر اپ ایرانسل من بیش از ۲۵ میلیون نفر است که برای دسترسی به سرویس‌های متنوع و مورد نیاز خود از این اپلیکیشن استفاده می‌کنند. ایرانسل من با هدف ارائه تمامی خدمات مورد نیاز کاربران در قالب یک اپلیکیشن، تلاش می‌کند این خدمات را به ساده‌ترین و سریع‌ترین شکل ممکن و با امنیت بالا در اختیار کاربران قرار دهد.

در سال ۱۴۰۳، بیش از ۷۸ هزار کاربر از بخش خرید اعتباری (BNPL)<sup>۲</sup> سرویس‌های فعال ایرانسل بهره بردند.

| تعداد کاربران               | سرویس‌های فعال ایرانسل |
|-----------------------------|------------------------|
| بیش از ۲۵ میلیون کاربر      | ایرانسل من             |
| حدود ۶,۳ میلیون کاربر       | لنز                    |
| میانگین ۵۰۰ هزار کاربر فعال | جیب‌جت                 |
| ۵۸ هزار کاربر               | دانا                   |
| بیش از ۳۸ هزار کاربر فعال   | داناپلاس               |
| بیش از ۵۸۰ هزار کاربر       | دانشو                  |
| حدود ۱۵۰ کسب‌وکار فعال      | یلوداویز               |

## فراگیری دیجیتال

### فراگیری مالی

فراگیری دیجیتال به معنای ایجاد فرصت برابر برای همه افراد در دسترسی به ابزارها، خدمات و مهارت‌های دیجیتال است. اما این فراگیری تنها به حوزه آموزش یا ارتباطات محدود نمی‌شود؛ یکی از مهم‌ترین ابعاد آن، دسترسی عادلانه به خدمات مالی دیجیتال است. فراگیری مالی، زمانی معنا پیدا می‌کند که افراد و کسب‌وکارها، حتی در مناطق کم‌برخوردار یا میان گروه‌های کم‌درآمد، بتوانند از خدمات پرداخت، انتقال پول و مدیریت مالی بهره‌مند شوند. این بُعد از فراگیری دیجیتال، هم به توانمندسازی اجتماعی کمک می‌کند و هم بستر توسعه اقتصادی پایدار را فراهم می‌آورد. ایرانسل با درک اهمیت این موضوع، تلاش کرده است با ارائه راهکارهای نوین مالی دیجیتال، شکاف موجود در دسترسی به خدمات بانکی و مالی را کاهش دهد. ایجاد زیرساخت‌هایی همچون کیف پول دیجیتال جیب‌جت، نمونه‌ای از این رویکرد است که به شکل‌گیری اقتصاد دیجیتال فراگیر و کاهش نابرابری‌های اجتماعی و اقتصادی کمک می‌کند.

### جیب‌جت

جیب‌جت، کیف پول دیجیتال ایرانسل، با هدف تسهیل تجربه خرید و مدیریت امور مالی طراحی شده است. جیب‌جت از نظر اجتماعی، با ایجاد دسترسی آسان به خدمات مالی، امکان استفاده از پرداخت‌های دیجیتال را برای افرادی که به بانک‌ها یا زیرساخت‌های مالی سنتی دسترسی ندارند فراهم کرده است. این موضوع به کاهش نابرابری کمک می‌کند، زیرا خدمات مالی را به افراد کم‌درآمد یا ساکن مناطق محروم نیز ارائه می‌دهد. همچنین با آموزش و آشنایی کاربران با خدمات دیجیتال، سطح سواد مالی در جامعه افزایش می‌یابد.

از نظر اقتصادی، جیب‌جت نقش مهمی در تقویت اقتصاد دیجیتال ایفا می‌کند. افزایش استفاده از پرداخت‌های دیجیتال، موجب توسعه زیرساخت‌های اقتصادی به سمت دیجیتالی‌شدن می‌شود. علاوه بر این، استفاده از کیف پول دیجیتال، هزینه‌های مربوط به



حالی است که تعداد کاربران فعال ماهانه جیب‌جت در سال ۱۴۰۳ به صورت میانگین ۵۰۰ هزار کاربر بوده است. جیب‌جت تجربه کاربران را بهبود داده و به توسعه فرهنگ پرداخت دیجیتال در کشور کمک می‌کند. امکانات جیب‌جت بدین شرح است:

- پرداخت سریع و امن با اسکن QR Code
- انتقال آسان وجه بدون نیاز به اطلاعات بانکی
- خرید آنلاین با موجودی جیب‌جت
- مدیریت حریم شخصی با استفاده از QR Code شخصی و کد انتقال
- افزایش و برداشت موجودی
- سرویس‌های ویژه نظیر پرداخت قبوض، خرید شارژ و بسته‌های اینترنتی
- سرویس اعتباری برای خرید خدمات ایرانی‌سلی

پول نقد، مانند چاپ و حمل و نقل را کاهش می‌دهد. ارائه خدمات پرداخت ساده و سریع به کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نیز به رشد و توسعه سریع‌تر آن‌ها کمک می‌کند. همچنین تراکنش‌های دیجیتال با افزایش شفافیت مالی، امکان کاهش فساد اقتصادی را فراهم می‌سازند.

در زمینه پیشبرد فراگیری مالی نیز، جیب‌جت با ارائه خدماتی نظیر انتقال پول، پرداخت قبوض و امکانات اعتباری، ابزارهای مالی را در اختیار گروه‌هایی قرار می‌دهد که پیش‌تر از این امکانات محروم بوده‌اند. این ابزار با کاهش موانع دسترسی، مانند نیاز به حساب بانکی یا ارائه اسناد پیچیده، افراد بیشتری را وارد چرخه اقتصادی کرده و در نهایت به رشد پایدار اقتصاد کمک می‌کند.

تعداد کاربران این پلتفرم که در سال ۱۴۰۲ به ۲۳ میلیون نفر رسیده بود، در سال ۱۴۰۳ به ۳۰ میلیون نفر افزایش یافته است. این در

## تحول دیجیتال ۱۰ ۷ ۳

### تحول دیجیتال در صنایع بزرگ

تحول دیجیتال در سال‌های اخیر نه تنها به عنوان یک روند فناورانه، بلکه به عنوان موتور محرک پایداری شناخته می‌شود. بهره‌گیری از ابزارها و راهکارهای دیجیتال، به سازمان‌ها امکان می‌دهد که کارایی عملیاتی خود را افزایش دهند، ردپای محیط‌زیستی خود را کاهش دهند و ارتباطی شفاف‌تر و مسئولانه‌تر با ذی‌نفعان برقرار کنند. ایرانسل با ارائه راه‌حل‌هایی متنوع در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا آمادگی دیجیتال خود را ارتقا دهند و با تمرکز بر پایداری، امنیت و سرعت، از فرصت‌های نوآوری به بهترین شکل بهره‌مند شوند. ابزارهایی که به سازمان‌ها قدرت می‌دهند تا هوشمندانه‌تر تصمیم بگیرند، سریع‌تر تطبیق پیدا کنند و مسیر رشد دیجیتال خود را با اطمینان طی کنند.

این راهکارها طیفی گسترده از خدمات زیرساختی و کاربردی را شامل می‌شود که از بسترهای ارتباطی پیشرفته تا راهکارهای مبتنی بر داده، وی‌دئو و امنیت را در بر می‌گیرد. این خدمات عبارت‌اند از:

- واکه (PoC)<sup>۱</sup>: ارتباطات آبی برای عملیات میدانی
- شبکه خصوصی 5G: سرعت و امنیت برای عملیات حساس
- زیرساخت ابری ایرانسل: ذخیره‌سازی و پردازش داده‌ها به صورت امن و مقیاس‌پذیر
- اینترنت اشیا و نظارت تصویری یکپارچه: افزایش ایمنی و کنترل دقیق بر عملیات
- شبکه‌های امن همراه: بستری برای ارتباطات یکپارچه و امن سازمان‌ها

نمونه‌ای از پروژه‌های مرتبط با این راهکارها، شامل تفاهم‌نامه همکاری بین ایرانسل و پتروشیمی هنگام است که در آن از خدمات راهکارهای سازمانی ایرانسل برای تحقق اهداف هوشمندسازی و تحول دیجیتال در صنایع استفاده می‌شود. همچنین تفاهم‌نامه همکاری دیگری میان ایرانسل و پتروشیمی زاگرس با هدف ارتقا و تأمین زیرساخت‌های ارتباطی، اجرای کارخانه هوشمند متصل و پیاده‌سازی طرح تحول دیجیتال در این مجموعه منعقد شده است.

### استفاده از راهکارهای نوآورانه دیجیتالی ایرانسل در صنایع بزرگ

| راهکار ایرانسل                                               | صنعت مورد استفاده                                                                                      | نوآوری حاصل شده                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فناوری‌های پیشرفته برای بهبود کارایی، ایمنی و پایداری عملیات | <br>صنعت نفت و گاز   | صنعت نفت و گاز یکی از بزرگترین مشتریان کسب‌وکار سازمانی ایرانسل محسوب می‌شود. تحول دیجیتال در این صنعت به معنای استفاده از فناوری‌های پیشرفته برای بهبود کارایی، ایمنی و پایداری عملیات در تمامی مراحل است. از اکتشاف و استخراج گرفته تا پالایش و توزیع، فناوری‌های ارتباطی، نظارتی و اطلاعاتی می‌توانند نقشی اساسی در بهینه‌سازی عملیات ایفا کنند.                                                       |
| اینترنت نسل پنجم سازمانی <sup>۲</sup>                        | <br>صنعت آهن و فولاد | اینترنت نسل پنجم سازمانی، یک راهکار اختصاصی شبکه بی‌سیم است که امکان استفاده از ویژگی‌هایی مانند انتقال پرسرعت داده‌ها، ظرفیت بالای شبکه، تأخیر بسیار پایین و پشتیبانی از طیف گسترده‌ای از تجهیزات هوشمند و کم‌مصرف با امنیت بالا را توسط شبکه‌ای مستقل و بدون تداخل با دیگر شبکه‌ها، برای مشتریانی مانند کارخانه‌های متصل و صنعت آهن و فولاد فراهم می‌کند.                                               |
| دستگاه بی‌سیم                                                | <br>صنعت ساختمان     | استفاده از دستگاه بی‌سیم در صنعت ساختمان، راهکاری مدرن، مقرون‌به‌صرفه و قدرتمند برای مدیریت پروژه‌های ساختمانی و مدیریت چالش‌هایی مانند پوشش سیگنال ناپایدار، عدم هماهنگی میان اپراتورهای جرثقیل و نیروهای زمینی و دشواری در مدیریت پیمانکاران فرعی و پرسنل امنیتی است.                                                                                                                                   |
| سامانه مدیریت هوشمند ناوگان <sup>۳</sup>                     | <br>صنعت حمل و نقل | شرکت‌ها با اینترنت اشیا، می‌توانند ناوگان خود را با دقت بالایی ردیابی کنند. این ردیابی فقط به موقعیت مکانی محدود نمی‌شود، بلکه شامل نظارت بر سلامت وسایل نقلیه، مصرف سوخت و رفتار راننده نیز می‌شود. از مؤثرترین راهکارها، بهره‌گیری از سامانه مدیریت هوشمند ناوگان است که با اتکا به داده‌محوری و تحلیل‌های پیشرفته، امکان پایش مستمر، بهینه‌سازی عملیات و تصمیم‌گیری دقیق را برای مدیران فراهم می‌سازد. |

## تحول دیجیتال

### توسعه خدمات ارتباطی پایدار برای سازمان‌ها

در سال‌های اخیر، راهکارهای سازمانی ایرانسل، با تمرکز بر توسعه خدمات ارتباطی پایدار و پرسرعت، نقش مهمی در پشتیبانی از نیازهای کسب‌وکارها ایفا کرده است. در شرایطی که اتصال مطمئن و سریع به شبکه، یکی از الزامات اصلی فعالیت سازمان‌ها به شمار می‌رود، این بخش از خدمات ایرانسل، با عرضه اینترنت پرسرعت و مودم‌های سازمانی، توانسته است بستری قابل اعتماد برای مشتریان شرکتی فراهم کند. این رویکرد، جایگاه ایرانسل را به عنوان شریک ارتباطی قابل اعتماد در فضای کسب‌وکار کشور، بیش از پیش تثبیت کرده است.

در سال ۱۴۰۳، در بخش ارائه خدمات سازمانی موبایل که شامل تماس صوتی، پیامک، اینترنت و USSD می‌شود، رشد ۶۷ درصدی، نشان‌دهنده استقبال گسترده سازمان‌ها از این سرویس‌ها بوده است. خدمات مربوط به اینترنت ثابت نیز با تمرکز بر داده‌های TD، رشد ۵۹ درصدی داشته که بیانگر توسعه زیرساخت‌ها و فناوری‌های مدرن در کسب‌وکارها است. علاوه بر این، در حوزه خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات شامل APN و VPN، رشد ۵۲ درصدی نشان می‌دهد که دیجیتال‌سازی توانسته جریان‌های کاری سازمان‌ها را به سمت اتوماسیون و دسترسی امن و سریع به داده‌ها هدایت کند. توسعه خدمات ارتباطی و پیاده‌سازی فناوری‌های دیجیتال، نقش کلیدی در افزایش کارایی سازمان‌ها داشته است.

#### شاخص‌های کسب‌وکار سازمانی

#### درصد رشد ۱۴۰۳ نسبت به ۱۴۰۲

|                                              |       |
|----------------------------------------------|-------|
| مشتریان سازمانی فعال با حداقل یک تراکنش مالی | ۷,۴%  |
| حجم دیتای مصرفی مشتریان سازمانی              | ۱۳,۴% |
| کاربران فعال سازمانی                         | ۱۶,۵% |
| مشترکان شبکه امن همراه                       | ۲۴,۵% |
| مشتریان شرکتی                                | ۱۲,۸% |

### آثار محیط‌زیستی راهکارهای سازمانی

#### راهکارهای هوشمندسازی ناوگان

سامانه مدیریت هوشمند ناوگان ایرانسل، به عنوان یکی از نمونه‌های بومی‌سازی شده این فناوری، با ارائه راهکارهای یکپارچه مبتنی بر اینترنت اشیا، این امکان را برای شرکت‌ها فراهم کرده تا با پایش دقیق ناوگان،

بهینه‌سازی زمان‌بندی و کاهش هزینه‌ها، گامی مؤثر در جهت تحقق اهداف محیط‌زیستی و اقتصادی بردارند. این راهکار، روشی مؤثر برای مدیریت آثار محیط‌زیستی و رشد بهره‌وری در صنعت حمل‌ونقل است. از جمله کاربردهای این فناوری، می‌توان به بهینه‌سازی فرایند بارگیری اشاره کرد. کاهش زمان انتظار وسایل نقلیه، مستقیماً به کاهش مصرف سوخت و در نتیجه کاهش انتشار کربن منجر می‌شود. سیستم‌های مدیریت دیجیتال ناوگان نیز با دیجیتالی‌کردن فرایندهایی مانند صدور پیش‌فاکتورها و ثبت اسناد حمل‌ونقل، ضمن سرعت بخشیدن به فرایندهای عملیاتی، اثرات منفی محیط‌زیستی را هم کاهش می‌دهند.

در همین راستا در سال ۱۴۰۳، سرویس کنتورهای هوشمند شرکت گاز، در شبکه NB-IoT با تعداد ۱۴۰ سیم‌کارت در حال کار بوده‌اند.

همچنین در سال ۱۴۰۳، مجموع رهیاب‌های سامانه مدیریت ناوگان<sup>۱</sup> (راهکار هوشمندسازی ناوگان ایرانسل) به تعداد ۸,۹۷۹ رسید. تعداد این رهیاب‌ها نسبت به سال پیش از آن، ۳۰ درصد افزایش داشته است. توسعه تجهیزات متصل به اینترنت اشیا، مانند سامانه مدیریت ناوگان، آثار مثبت برجسته‌ای در بهینه‌سازی فرایندها و مدیریت اثرات محیط‌زیستی، در پی دارد.

### راهکارهای مبتنی بر رایانش ابری

راهکارهای مبتنی بر رایانش ابری، از طریق بهینه‌سازی و کاهش مصرف انرژی، این امکان را به شرکت‌ها می‌دهد تا میزان انتشار گازهای گلخانه‌ای ناشی از فعالیت‌های خود را کاهش دهند. این راهکارها، از طریق جایگزینی سرورهای اختصاصی با سرویس‌های ابری اشتراکی و مقیاس‌پذیر، موجب کاهش هزینه‌ها و جلوگیری از اتلاف منابع می‌شوند.

### حمایت از کسب‌وکارهای کوچک و خانگی

ایرانسل علاوه بر پشتیبانی از سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ، مجموعه کامل سرویس‌های سازمانی خود را به کسب‌وکارهای کوچک، متوسط و خانگی نیز ارائه می‌دهد. این خدمات شامل ارتباط پرسرعت سازمانی، خدمات سازمانی موبایل، ارتباطات یکپارچه، خدمات ابری، اینترنت اشیا، راهکارهای دیجیتال و پلتفرم‌های مدیریت راهکارهاست. تنوع این خدمات، امکان بهره‌مندی طیف گسترده‌ای از مشتریان از راهکارهای نوین ارتباطی را فراهم کرده و زمینه رشد و توسعه پایدار آن‌ها را پشتیبانی می‌کند.

## تحول دیجیتال

### حمایت ایرانسل از رویدادهای آموزشی و فناوریانه

پشتیبانی از طیف متنوعی از رویدادها در حوزههای آموزشی و همچنین فرهنگسازی و توسعه کاربردهای نوین، سهمی مؤثر در تقویت زیستبوم دیجیتال کشور دارد. در ایرانسل، این حمایتها با رویکردی هدفمند و در راستای ایجاد فرصتهای شغلی، ترویج فناوریهای نوظهور، پشتیبانی از کسب و کارهای نوپا و دانش بنیان و فراهمسازی زمینه تبادل ایدهها و گسترش همکاریهای علمی و پژوهشی، صورت گرفته است. افزون بر این، تمرکز بر ترویج زندگی هوشمند و ارائه راهکارهایی برای مواجهه با چالشهای روز، از جمله نتایج ملموس این اقدامات بوده که در نهایت، به تسریع روند توسعه اقتصاد دیجیتال کشور کمک کرده است.

#### برگزاری هکاتون بینایی کامپیوتر دانشگاه علم و صنعت

هکاتون بینایی کامپیوتر برای دانشجویان دانشکده برق و علوم کامپیوتر دانشگاه علم و صنعت، با حمایت ایرانسل برگزار شد. در این رویداد، دانشجویان علاقه مند، طی سه روز آموزش در حوزه بینایی کامپیوتر توسط اساتید برگزیده، ۱۰ روز زمان داشتند که پروژه نهایی خود را آماده کرده و ارائه دهند. مراسم اختتامیه رویداد، روز دوم دی ماه ۱۴۰۳، با ارائه پروژهها به اساتید و هیئت داوران برگزار شد و در پایان، سه تیم برتر این دوره انتخاب و جوایز نقدی به دانشجویان اهدا شد.

#### حمایت از سی و دومین کنفرانس بین المللی مهندسی برق

کنفرانس مهندسی برق، توسط انجمن علوم و مهندسی برق ایران و دبیرخانه دائمی کنفرانس مهندسی برق و با حمایت ایرانسل در محل دانشگاه صنعتی امیرکبیر، در تاریخ ۲۵ الی ۲۷ اردیبهشت برگزار شد. این کنفرانس با هدف گسترش دانش فنی در گرایش مهندسی برق از طریق محیطی جهت تبادل نظر علمی و تخصصی، ارائه آخرین یافتههای تحقیقاتی و همچنین تشویق محققین برگزار شد. در این کنفرانس، بخشهایی شامل سخنرانی کلیدی، دورههای آموزشی کوتاه مدت، میزگرد تخصصی و نمایشگاه تجهیزات، برنامه ریزی شده بود.

### حمایت از پایان نامهها

ایرانسل با هدف گسترش ارتباط با جامعه دانشگاهی و جذب نخبگان علمی، برنامه ای نظام مند برای حمایت از پایان نامه های دانشگاهی در حوزه های ارتباطات و فناوری اطلاعات، اجرا کرده است. این اقدام بستری برای بهره گیری از ظرفیت پژوهش های علمی در مسیر توسعه فناوری های نوین را فراهم کرده است.

در سال های ۱۴۰۲ و ۱۴۰۳، در مجموع ۵۵ پروپوزال پایان نامه، دریافت شد. این پروپوزال ها، پس از ارزیابی اولیه و بررسی تناسب موضوعی، به کمیته های فنی ارجاع داده شدند. کمیته ها در ۴۳ جلسه تخصصی، ضمن استماع توضیحات دانشجویان و بررسی دقیق بر اساس شاخص های تعیین شده، نتایج خود را در صورت جلسه های رسمی ثبت کردند. در نهایت، ۲۲ پایان نامه مورد تأیید و حمایت قرار گرفت که شامل ۱۵ پایان نامه دکتری و ۷ پایان نامه کارشناسی ارشد است. موضوعات این پایان نامه ها در سه حوزه آنتن (۵ مورد)، سیستم (۱۵ مورد) و رمزنگاری (۲ مورد) دسته بندی شده اند. تاکنون نیز ۶ پایان نامه، به مرحله دفاع نهایی رسیده و با موفقیت تأیید شده است.

این فرایند، نه تنها پیوندی مؤثر میان صنعت و دانشگاه ایجاد کرده، بلکه به پرورش ایده های نوآورانه و تقویت زیست بوم علمی و پژوهشی کشور کمک شایانی کرده است.

### چهارمین دوره کارآموزی ایرانسل

در سال ۱۴۰۳، چهارمین دوره «مرکز توسعه شغلی ایرانسل»، با هدف شناسایی، پرورش و جذب استعداد های برتر کشور، توسط تیم منابع انسانی با همکاری آکادمی ایرانسل برگزار شد. این دوره کارآموزی، طیف گسترده ای از حوزه ها از جمله شبکه، علم داده، فناوری اطلاعات، بازاریابی، مدیریت محصول و کسب و کار سازمانی را پوشش داده است. شرکت کنندگان، با دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی و شرایط احراز مشخص، در برنامه آموزشی و مهارتی، حضور یافته و پس از ارزیابی های پایانی، امکان آغاز فعالیت حرفه ای خود را به عنوان کارآموز در ایرانسل به دست آوردند.



## تحول دیجیتال

### تحقیق و توسعه در ایرانسل لبز

مجموعه «ایرانسل لبز» با هدف تقویت ارتباط با جامعه دانشگاهی و حمایت از استارت‌آپ‌ها و شرکت‌های فناور تأسیس شده است. این مجموعه مأموریت تحقیق و توسعه، نوآوری و تجاری‌سازی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات را بر عهده دارد و با همکاری مراکز علمی و پژوهشی داخل و خارج کشور، در تأمین نیازهای بازار ICT نقش‌آفرینی می‌کند. چشم‌انداز ایرانسل لبز، پیشگامی در توسعه منابع انسانی و زیرساخت‌های تحقیقاتی اقتصاد دانش‌بنیان و تبدیل شدن به برترین شرکت ملی در خلق محصولات و خدمات نوین است. «بخش تحقیق و توسعه»، «مرکز نوآوری ایرانسل» و «آکادمی ایرانسل»، به‌عنوان بخش‌های اصلی این مجموعه، زمینه ارزش‌آفرینی پایدار با بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته را فراهم می‌سازند.

### آکادمی ایرانسل

| ۸۵۲ هزار نفر ساعت آموزش |                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ۹,۵۲۴ نفر شرکت‌کننده    | ۳۵ سازمان                                                              |
| ۹۰ درصد حضوری           | ۱۰ درصد آنلاین                                                         |
| گروه هدف                | محتوا و سرفصل‌ها                                                       |
| مدیران کل               | دوره‌های مدیریتی                                                       |
| مدیران ارشد             | دوره‌های تکنیکال (برنامه نویسی، هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، DevOps و...) |
| کارکنان سازمان‌ها       | دوره‌های توانمندسازی نیروی انسانی و مهارت‌های نرم                      |

### فعالیت‌های مرکز نوآوری ایرانسل

- برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی در زمینه‌های مدیریت، بازاریابی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات، هوش مصنوعی، شبکه و مخابرات
- طراحی و اجرای بوت‌کمپ‌های مهارتی با تمرکز بر یادگیری پروژه‌محور<sup>۱</sup>
- توسعه مسیرهای یادگیری شغلی<sup>۲</sup> برای توانمندسازی نیروی انسانی
- راه‌اندازی مرکز آزمون تخصصی هوش مصنوعی برای ارزیابی و صدور گواهینامه مهارتی
- ارائه خدمات آموزشی به سازمان‌های بزرگ کشور با رویکرد سفارشی‌سازی محتوا بر اساس نیاز مشتری
- تولید محتوای آموزشی دیجیتال، ویدئو و دوره‌های مجازی مبتنی بر سامانه آموزش الکترونیکی<sup>۳</sup> پیشرفته
- حمایت از نوآوری، آموزش مهارت‌های آینده و ارتقای فرهنگ یادگیری مستمر در سطح سازمان

### برگزاری کارگاه‌ها

- کارگاه تفکر طراحی:** کارگاه یک‌روزه تفکر طراحی<sup>۴</sup> با حضور کریس بسویچ<sup>۵</sup>، دهم مرداد ۱۴۰۳ در آکادمی ایرانسل برگزار شد. مخاطبان این دوره، معاونان، مدیران کل و ارشد ایرانسل بودند و هدف دوره ارتقای سطح دانش مدیران تعریف شده بود.
- رویداد تحول دیجیتال با زیرساخت ابری:** رویداد «تحول دیجیتال با زیرساخت ابری»، توسط آکادمی ایرانسل و واحد کسب‌وکار سازمانی، با هدف بررسی نقش رایانش ابری در آینده کسب‌وکارها و رونمایی از پلتفرم زیرساخت ابری (IaaS) ایرانسل، در ۲۸ بهمن‌ماه ۱۴۰۳ برگزار شد. در این رویداد، طی یک پنل تخصصی، با حضور مدیران و متخصصان حوزه رایانش ابری، «آینده فضای ابری و روندهای آتی در ایران و جهان» بررسی شده و ارائه‌هایی با موضوعات «نقش رایانش ابری در تحول دیجیتال سازمان‌ها»، «مدل‌های کسب‌وکار مبتنی بر فضای ابری» و «راهبردهای مهاجرت به رایانش ابری و چالش‌های آن» انجام شد. ایرانسل، در این رویداد، به‌طور رسمی از پلتفرم زیرساخت ابری (IaaS) خود رونمایی و خدمات و قابلیت‌های جدید آن را معرفی کرد.
- کارگاه تصمیم‌گیری بر پایه داده با هوش مصنوعی:** کارگاه تصمیم‌گیری مبتنی بر داده با استفاده از هوش مصنوعی، ویژه معاونان، مدیران کل، ارشد و میانی ایرانسل و تدریس استاد ریموند دو ویلیرز<sup>۶</sup> طراحی شد. این رویداد، در تاریخ ۲۴ بهمن ۱۴۰۳ در آکادمی ایرانسل با تمرکز بر ارائه ابزارهای عملی و مدل‌های کاربردی، به شرکت‌کنندگان کمک کرد تصمیم‌گیری‌های سریع‌تر، دقیق‌تر و هم‌راستار با اهداف سازمانی داشته باشند. محتوای کارگاه، شامل بهره‌گیری از تحلیل‌های بلادرنگ، مدل‌های پیش‌بینی، ارتقای همکاری بین‌بخشی، طراحی مدل‌های کسب‌وکار مبتنی بر AI و تدوین نقشه‌راه پیاده‌سازی هوش مصنوعی در بخش‌های مختلف سازمان تعیین شده بود. هدف نهایی این کارگاه، افزایش بهره‌وری، رضایت مشتری و ایجاد مزیت رقابتی پایدار در اکوسیستم مخابراتی بود.

### محصولات دارای گواهینامه دانش‌بنیان

ایرانسل در راستای ایفای نقش خود در توسعه اقتصاد دانش‌بنیان و حمایت از زیست‌بوم نوآوری کشور، موفق به دریافت گواهینامه دانش‌بنیان برای چهار محصول «ایرانسل من»<sup>۷</sup>، «اعتبارسنجی مشترکان برای تخصیص وام»<sup>۸</sup>، «خدمات بهینه‌سازی شبکه ایرانسل»<sup>۹</sup> و «اکتا باند»<sup>۱۰</sup> شده است. بر اساس گواهینامه‌های ذکر شده، این محصولات امکان بهره‌مندی از مزایایی مانند معافیت‌های مالیاتی، اعتبار مالیاتی برای پروژه‌های تحقیق و توسعه، معافیت ضرایب بیمه‌ای قراردادهای بهره‌گیری از نظام وظیفه تخصصی برای جذب و به‌کارگیری نخبگان، استقرار در شهرک‌های صنعتی، دسترسی به تسهیلات خرید تجهیزات و تولید صنعتی و همچنین تأمین سرمایه در گردش را دارند. این مزایا، زمینه پشتیبانی از کسب‌وکارهای فناور و دانش‌بنیان، اشتغال‌زایی برای نخبگان علمی و تسریع حرکت کشور به سوی زیست‌بوم پایدار دیجیتال را فراهم ساخته است.

## شکاف دیجیتال ۱۰ ۵ ۳

شکاف دیجیتال به نابرابری‌های موجود در دسترسی به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات اشاره دارد. این نابرابری‌ها می‌تواند مانع بهره‌مندی گروه‌های مختلف از فرصت‌های اقتصادی، اجتماعی و آموزشی شود. عواملی همچون هزینه بالای تجهیزات، نبود دسترسی به اینترنت پرسرعت در برخی مناطق یا نداشتن مهارت‌های لازم در استفاده از فناوری، از مهم‌ترین دلایل ایجاد و تداوم این شکاف هستند. ایرانسل با درک اهمیت این موضوع و با تکیه بر مسئولیت اجتماعی خود، تلاش کرده است با گسترش پوشش شبکه در مناطق شهری و روستایی، بهبود کیفیت خدمات و توسعه راهکارهای مقرون به صرفه، این شکاف را کاهش دهد. نتیجه این اقدامات، افزایش سطح دسترسی مردم به خدمات دیجیتال و توانمندسازی جامعه برای مشارکت فعال‌تر در اقتصاد دیجیتال کشور بوده است. ایرانسل باور دارد که کاهش شکاف دیجیتال، تنها یک وظیفه اجتماعی نیست، بلکه ضرورتی راهبردی برای رشد پایدار و فراگیر کشور است؛ ضرورتی که با ایجاد فرصت‌های برابر در دسترسی به فناوری، مسیر توسعه همه‌جانبه اقتصادی و اجتماعی ایران را هموار می‌کند.



### وضعیت شکاف دیجیتال از منظر پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل

|      |                                                        |
|------|--------------------------------------------------------|
| ۷%   | درصدی از کل جامعه که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند      |
| ۵,۲% | درصدی از جمعیت شهری که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند    |
| ۲۹%  | درصدی از جمعیت روستایی که تحت پوشش شبکه ارتباطی نیستند |

### طبقه بندی شکاف دیجیتال

| تا پایان ۱۴۰۳ | بهبود شاخص نسبت به ۱۴۰۲ |
|---------------|-------------------------|
| ۱۳۸,۵۹۸       | ۱۶%                     |
| ۵,۷۲۴,۷۴۹     | ۸%                      |

### توسعه زیرساخت ارتباطی در جهت رشد اقتصاد دیجیتال

| نوع زیرساخت                     | تا پایان ۱۴۰۳ | میزان رشد نسبت به ۱۴۰۲ |
|---------------------------------|---------------|------------------------|
| سایت‌های 2G                     | ۱۸,۳۵۷        | ۸%                     |
| سایت‌های 3G                     | ۱۸,۳۱۲        | ۷%                     |
| سایت‌های 4G                     | ۱۸,۸۵۰        | ۸%                     |
| سایت‌های 5G                     | ۱,۱۵۳         | ۵۰%                    |
| کیلومتر فیبر نوری               | ۴,۴۱۶         | ۱۰%                    |
| تعداد سایت‌های متصل به فیبر     | ۲,۴۹۶         | ۱۷%                    |
| تعداد رک‌های مراکز داده و سوییچ | ۲,۱۷۰         | ۵,۴%                   |

## شکاف دیجیتال

### کاهش شکاف دیجیتال

شاخص پوشش شبکه نسل سوم، نشان‌دهنده سطح دسترسی عمومی به خدمات ارتباطی است و بررسی پوشش شبکه نسل چهارم، تصویری شفاف از وضعیت شکاف دیجیتال در کشور ارائه می‌دهد. توسعه اینترنت پرسرعت 4G، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای کاهش شکاف دیجیتال، نقشی کلیدی در ارتقای عدالت ارتباطی دارد و گسترش آن برای اپراتورها، ضرورتی راهبردی محسوب می‌شود. تحقق این هدف، به افزایش فرصت‌های برابر در بهره‌مندی از خدمات دیجیتال و تسهیل مسیر توسعه پایدار منجر می‌شود.

در کنار این موضوع، سرمایه‌گذاری در توسعه فیبر نوری به‌عنوان زیرساختی اصلی، مکمل گسترش شبکه‌های همراه محسوب می‌شود. فیبر نوری نه تنها سرعت و کیفیت اتصال را به‌طور چشمگیری بهبود می‌بخشد، بلکه بستر لازم برای گسترش فناوری‌های نوین همچون 5G، اینترنت اشیا و خدمات ابری را نیز فراهم می‌کند. ایرانسل با اجرای بیش از ۵ هزار کیلومتر پروژه حفاری طی سال‌های اخیر، نقش مهمی در تقویت این زیرساخت ملی ایفا کرده است. این سرمایه‌گذاری گسترده، گامی عملی در جهت کاهش شکاف دیجیتال، توسعه اقتصاد دیجیتال و تضمین پایداری شبکه ارتباطی کشور به شمار می‌آید.

#### نتایج اقدامات برای کاهش شکاف دیجیتال در سال ۱۴۰۳

|                                                                         |         |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| تعداد سایت‌های BTS جدید                                                 | ۱,۲۸۱   |
| تعداد افراد جدید تحت پوشش                                               | ۵۱۶,۸۸۰ |
| تعداد سایت‌های BTS شهری جدید                                            | ۵۱۹     |
| تعداد شهرهای جدید تحت پوشش                                              | ۱۳      |
| تعداد افراد جدید تحت پوشش در مناطق شهری                                 | ۲۸,۰۶۳  |
| تعداد سایت‌های BTS روستایی جدید                                         | ۷۲۳     |
| تعداد روستاهای جدید تحت پوشش                                            | ۱,۵۹۲   |
| تعداد افراد جدید تحت پوشش در مناطق روستایی                              | ۴۸۸,۸۱۷ |
| تعداد سایت‌های BTS جدید در بنادر، فرودگاه‌ها، مناطق صنعتی، گردشگری و... | ۳۹      |
| کیلومتر جاده‌های جدید تحت پوشش                                          | ۷۲۷     |

#### ضریب نفوذ و تجربه مشتریان

|                                                                                |       |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| اختلاف نمره خالص ترغیب‌کنندگان با اپراتور رقیب <sup>۱</sup> (میانگین سالانه)   | ۲,۵۴% | ۱۴۰۳ |
| مشترکان روی‌گردان <sup>۲</sup> (متوسط ماهیانه)                                 | ۱,۳%  | ۱۴۰۳ |
| ضریب نفوذ تلفن هوشمند <sup>۳</sup> نسبت به کل مشترکان ایرانسل                  | ۸۷,۸% | ۱۴۰۳ |
| ضریب نفوذ برنامه کاربردی ایرانسل من <sup>۴</sup> نسبت به کل مشترکان دیتای فعال | ۷۱,۵% | ۱۴۰۳ |
| درصد فروش از طریق کانال‌های دیجیتال                                            | ۳۵,۶% | ۱۴۰۳ |

#### شاخص زیرساخت ارتباطی برای سنجش شکاف دیجیتال

تا پایان ۱۴۰۳

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| افراد تحت پوشش شبکه 3G                | ۹۳%   |
| افراد تحت پوشش شبکه اینترنت پرسرعت 4G | ۸۳,۳% |

## شکاف دیجیتال

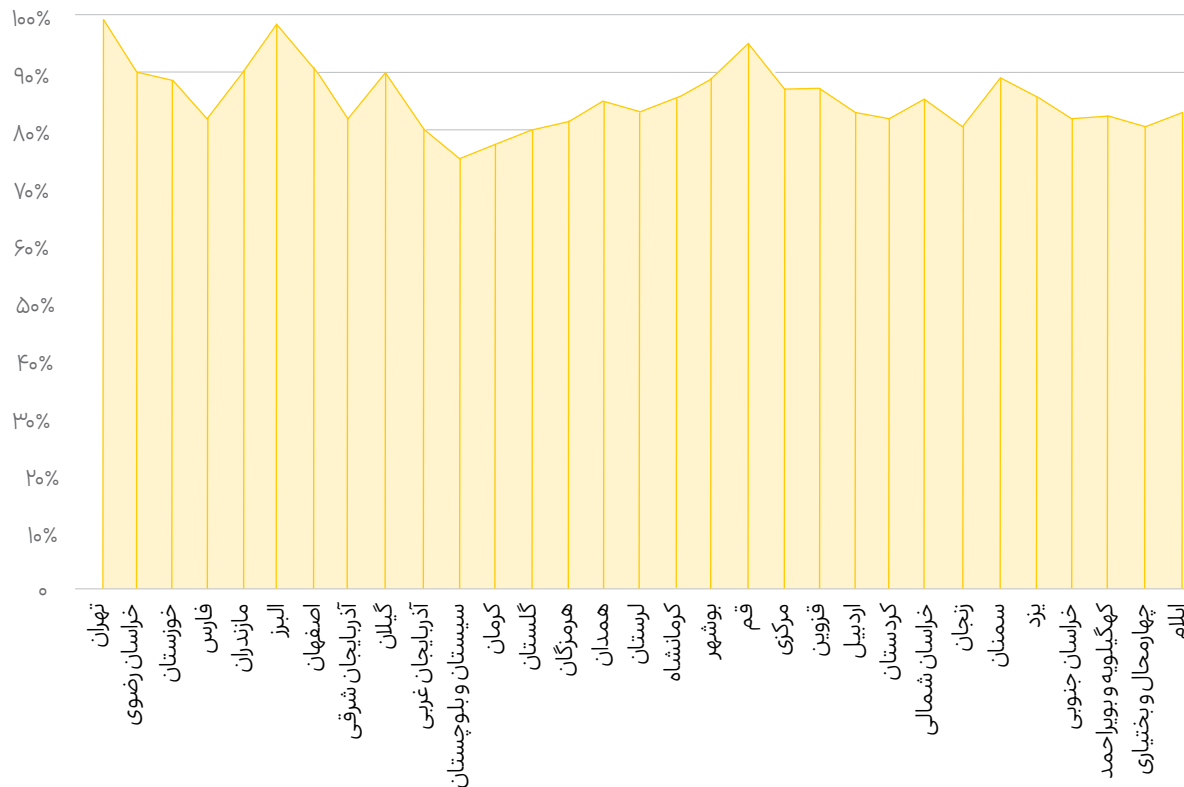
### پوشش شبکه ارتباطی ایرانسل در استان های مختلف

بررسی داده های مربوط به جمعیت و پوشش شبکه در سال ۱۴۰۳، نشان می دهد که اگرچه در استان های پرجمعیت تر مانند تهران و البرز، سطح پوشش جمعیتی ایرانسل به حدود ۹۸ درصد رسیده و عملاً دسترسی به خدمات دیجیتال در سطح بالایی قرار دارد، اما در برخی مناطق به ویژه استان های کمتر برخوردار و دارای پراکندگی جغرافیایی بالاتر، این درصد پایین تر است. برای نمونه، استان هایی همچون کرمان با پوشش ۷۷ درصدی و سیستان و بلوچستان با

پوشش ۷۴ درصدی، ظرفیت گسترش پوشش ارتباطی بیشتری دارند. البته باید در نظر گرفت که در این گزارش، جمعیت کشور بر اساس آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن که در سال ۱۳۹۵ صورت گرفت، محاسبه شده است. ایرانسل با درک اهمیت این موضوع و در راستای راهبرد توسعه پایدار خود، اقداماتی چون ارتقای کیفیت شبکه و گسترش پوشش ارتباطی به صورت متوازن را در دستور کار قرار داده است.

هدف از این اقدامات، ایجاد دسترسی برابر به اینترنت پرسرعت و خدمات دیجیتال برای همه اقشار جامعه، به ویژه در مناطق کمتر توسعه یافته است. با ادامه این روند، انتظار می رود که شکاف موجود در دسترسی به فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی، کاهش یابد و زمینه برای مشارکت عادلانه تر تمامی استان ها در اقتصاد دیجیتال و بهره مندی از فرصت های آموزشی، اجتماعی و اقتصادی فراهم شود.

#### شکاف پوشش ارتباطی



## زنجیره ارزش ۹ ۷ ۳

مراحل اصلی زنجیره ارزش ایرانسل شامل تأمین، توسعه و پیاده سازی شبکه، ارائه خدمات، بازاریابی و توزیع، خدمات پس از فروش و پشتیبانی مشتریان، مدیریت پایان عمر تجهیزات و بازیافت می شود. این مراحل به صورت یک چرخه منسجم عمل می کنند و ایرانسل با پایش مستمر، تلاش دارد عملکرد خود را در تمامی مراحل این زنجیره، بهینه و پایدار نگه دارد.

در زنجیره ارزش ایرانسل، ورودی ها و خروجی ها نقش کلیدی در تحقق اهداف عملیاتی دارند. مهم ترین ورودی ها شامل زیرساخت های فنی و ارتباطی، تجهیزات مخابراتی، انرژی (برق و سوخت)، دانش فنی و نیروی انسانی متخصص و خدمات پیمانکاران و تأمین کنندگان داخلی و خارجی هستند. از سوی دیگر، خروجی های زنجیره ارزش ایرانسل شامل ارائه خدمات ارتباطی و دیجیتال (اینترنت همراه، مکالمه، پیامک، خدمات سازمانی و خدمات نوین دیجیتال)، داده های تحلیلی و نوآوری های فناورانه است. ایرانسل تلاش می کند با بهینه سازی مصرف منابع، ارتقای کارایی و اثربخشی عملیات، زنجیره ارزشی پایدار و مسئولانه ایجاد کند تا هم زمان برای ذی نفعان و محیط زیست ارزش آفرین باشد. این سازمان با هدف بهره گیری از تخصص های متنوع، افزایش بهره وری و تمرکز بر قابلیت های راهبردی خود، بخشی از فعالیت های عملیاتی و پشتیبانی را به شرکت ها و پیمانکاران متخصص برون سپاری کرده است.

### زنجیره تأمین

زنجیره تأمین ایرانسل، بخشی از زنجیره ارزش گسترده این شرکت است که به صورت منسجم و هدفمند طراحی شده تا بهترین تجربه ممکن را برای مشتریان فراهم کند و هم زمان به پایداری کسب و کار نیز متعهد باشد. با توجه به ابعاد زنجیره ارزش ایرانسل، می توان متصور بود که زنجیره تأمین این شرکت، باید تا چه اندازه گسترده و پویا باشد. این زنجیره، شامل شبکه ای مبسوط از تأمین کنندگان، پیمانکاران و شرکای تجاری است که تأمین به موقع و با کیفیت کالاها و خدمات مورد نیاز شرکت را تضمین می کنند.

این زنجیره با تکیه بر فرایندهای شفاف، ارزیابی ها و همکاری های مستمر، تلاش می کند ضمن پاسخ گویی به نیازهای عملیاتی و فناورانه، اصول مسئولیت پذیری اجتماعی، الزامات قانونی و استانداردهای بین المللی را رعایت کند.

### دیجیتال سازی زنجیره تأمین

ایرانسل به منظور توانمندسازی تأمین کنندگان داخلی خود، در کنار اقدامات متنوع برای حمایت از تأمین کنندگان، دیجیتال سازی فرایندهای خرید را نیز در اولویت قرار داده است. این سازمان با هدف ارتقای بهره وری، شفافیت و کاهش ریسک های عملیاتی، برنامه های متعددی را برای دیجیتال سازی زنجیره تأمین خود اجرا کرده است. استفاده از سامانه های یکپارچه برنامه ریزی منابع سازمان، امکان مدیریت و پایش تمام مراحل شامل انعقاد قرارداد، سفارش گذاری، پرداخت ها و ارزیابی عملکرد تأمین کنندگان را فراهم کرده است. دیجیتال سازی ارزیابی پیمانکاران، فرایند برگزاری مناقصات و ارزیابی فنی و ایجاد اتوماسیون در فعالیت های بخش تأمین، از سایر اقدامات انجام شده در این راستا است.

### مدیریت ریسک های زنجیره تأمین

ایرانسل با شناسایی ریسک های کلیدی زنجیره تأمین و تدوین راهکارهای عملیاتی، تلاش می کند پایداری، کیفیت و کارایی فرایند تأمین را حفظ کرده و از بروز اختلالات احتمالی پیشگیری کند. این سازمان همچنین برای نظارت بر زنجیره تأمین، به منظور شناسایی آسیب های محیط زیستی و اجتماعی، پیمانکاران را ملزم به کسب گواهینامه صلاحیت ایمنی و همین طور رعایت استانداردهای مدیریت کیفیت و الزامات زیست محیطی کرده است. مواردی چون کمبود تأمین کننده در زمینه های مورد نیاز، تأمین کالای با کیفیت و به موقع، ریسک تحریم برای تأمین کالاهای خارجی و همچنین نوسانات نرخ ارز از جمله ریسک های شناسایی شده در زنجیره تأمین ایرانسل هستند و این شرکت با ارائه راهکارهای مناسب برای حمایت و توانمندسازی پیمانکاران داخلی و بومی سازی با ریسک های موجود مقابله می کند.

تعداد تأمین کنندگان ایرانسل در سال ۱۴۰۳ ۶۸۳ (۱۴۰۲: ۶۵۹)

تعداد سفارش های خرید ثبت شده در ۱۲,۹۸۴ (۱۴۰۲: ۱۰,۷۸۸) سال ۱۴۰۳

تعداد تأمین کنندگان جدید ثبت شده ۲۳۰ (۱۴۰۲: ۲۱۵) در سال ۱۴۰۳

تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین کنندگان ۱۱۶ (۱۴۰۲: ۱۸۰) که در سال ۱۴۰۳ پایان یافته

تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین کنندگان ۱۵۰ (۱۴۰۲: ۱۹۴) در سال ۱۴۰۳

تعداد تأمین کنندگانی که سفارش خرید بالای ۳ میلیارد ریال داشتند ۷۴۷ (۱۴۰۲: ۶۰۷)

تعداد تأمین کنندگانی که سفارش خرید ریالی به ثبت رسانده اند ۱,۵۳۸ (۱۴۰۲: ۱,۳۶۱)

تعداد جلسات ارزیابی و بازدید از تأمین کنندگان ۴۰ (۱۴۰۲: ۵۴)

درصد مبالغ پرداختی به تأمین کنندگان داخلی نسبت به کل ۶۴ (۱۴۰۲: ۷۳)

تعداد تأمین کنندگان با نمره ارزیابی اولیه بیشتر از ۶۰ ۱۷۵ (۱۴۰۲: ۲۰۰)

تعداد تأمین کنندگان با نمره ارزیابی اولیه کمتر از ۶۰ ۵۵ (۱۴۰۲: ۵۰)

## زنجیره ارزش

### رعایت الزامات بهداشت، ایمنی و محیط زیست

کلیه تأمین کنندگان ملزم به امضای توافق نامه های عدم افشای اطلاعات<sup>۱</sup> و رعایت الزامات بهداشت، ایمنی و محیط زیست هستند. همچنین کانال های ارتباطی مشخصی برای گزارش دهی مسائل ایمنی و بهداشت ایجاد شده و آموزش های هدفمند، به طور مستمر ارائه می شود. ارزیابی های دوره ای عملکرد تأمین کنندگان در حوزه بهداشت، ایمنی و محیط زیست به منظور اطمینان از رعایت الزامات و بهبود مستمر فرایندها انجام می گیرد.

### بومی سازی

#### حمایت از تأمین کنندگان داخلی

ایرانسل در راستای تحقق اهداف توسعه پایدار و حمایت از تولید داخلی، برنامه های متعددی را برای بومی سازی زنجیره تأمین و تقویت توان داخلی اجرا کرده است. در سال ۱۴۰۳، این شرکت توانست تجهیزات نرم افزارهای مورد نیاز خود را به ارزش تقریبی ۱،۷۰۰ همت، بومی سازی کند و در نظر دارد با بهره گیری از ظرفیت و توانمندی شرکت های داخلی، این رقم را در سال ۱۴۰۴ به بیش از ۲،۰۰۰ همت برساند.

در این مسیر، ایرانسل شرکت های توانمند داخلی در حوزه تأمین تجهیزات شبکه و فناوری اطلاعات را شناسایی کرده و در نمایشگاه های تخصصی بومی سازی حضور فعال داشته است. همچنین برای حمایت مؤثر از تأمین کنندگان داخلی، اقداماتی همچون تسهیل شرایط شرکت در مناقصات بر اساس ضوابط مربوطه و بازنگری فرایندهای پرداخت به منظور تسریع در پرداخت ها و ارائه حمایت های مالی، در دستور کار قرار گرفته است. در حوزه تولید تجهیزات مورد استفاده در شبکه فیبر نوری کشور، ایرانسل پس از شناسایی شرکت های توانمند داخلی، تفاهم نامه هایی را با آنها منعقد کرده است.

تأثیر این اقدامات، تنها به بهبود کارایی ایرانسل محدود نبوده، بلکه آثار مثبت قابل توجهی بر اقتصاد ملی و رفاه جامعه نیز داشته است. با بهره گیری از ظرفیت تأمین کنندگان کوچک، کارگاه های بومی و پیمانکاران منطقه ای، به ویژه در پروژه های فیبر نوری، برق رسانی و ایجاد سایت های روستایی، ایرانسل نقش مؤثری در افزایش فرصت های شغلی محلی، ارتقای سطح درآمد و بهبود رفاه اقتصادی این گروه ها ایفا کرده است.

#### خلق موقعیت های شغلی

ایرانسل در کنار ایجاد حدود ۹ میلیون شغل از طریق سرمایه گذاری در شرکت های بزرگی چون اسنپ، زمینه فعالیت هزاران نفر را در حوزه های مرتبط با فروش، توزیع، خدمات پس از فروش، تأمین کالا و خدمات فنی و تخصصی فراهم کرده است. نمونه ای روشن از این تأثیر، فروش شارژ ایرانسل از طریق ۴،۹۱۸،۷۷۵ دستگاه پوز در سراسر کشور است که عمدتاً در فروشگاه های خرده فروشی فعال اند و موجب ایجاد منبع درآمد پایدار برای این کسب و کارها شده اند.

### پروژه های بومی سازی مرکز نوآوری ایرانسل

طراحی آنتن هیبریدی ۳۲ پورتی ایستگاه پایه با پشتیبانی از فناوری های TDD و FDD، در سال ۱۴۰۳ شروع شد و طراحی آن انجام گرفت. بهینه سازی طراحی و فرایند ساخت و تولید نمونه در سال ۱۴۰۴ انجام می شود. لازم به ذکر است اعتبار مالیاتی برای این پروژه مصوب شده است.

تدوین مشخصات، تحویل و تست نمونه ایستگاه پایه LTE باند ۱۸۰۰ MHz به یک شرکت دانش بنیان سفارش خرید تعداد ۱۰ سایت (با سه سکتور) به یک شرکت داخلی داده شد و تست یک نمونه سایت در آزمایشگاه با موفقیت صورت گرفت. پس از بررسی و اعلام نکات اصلاحی به این شرکت، نصب و راه اندازی این سایت ها در حال انجام است.

پروژه های سخت افزاری با تعریف و تصویب اعتبار مالیاتی

- پیاده سازی اکوسیستم 4G/5G با استفاده از O-RAN<sup>۲</sup>
- طراحی و ساخت یک نمونه لینک بک هال باند E
- طراحی و ساخت نمونه آزمایشگاهی سیستم شکل دهی پرتو مبتنی بر فناوری پلاسما (پروژه دانشگاهی)
- طراحی و پیاده سازی سطح بازتابی تنظیم پذیر جهت به کارگیری در مخابرات نسل پنجم (پروژه دانشگاهی)
- شبیه سازی و تست لینک V2X برای ارزیابی لایه دسترسی (پروژه دانشگاهی)

#### خلق موقعیت اشتغال مستقیم و غیرمستقیم

|                       |                                            |        |
|-----------------------|--------------------------------------------|--------|
| کارکنان، مشاوران و... | اشتغال زایی مستقیم                         | ۳،۸۵۰  |
| شبکه زنجیره تأمین     | اشتغال زایی غیرمستقیم                      | ۶،۰۰۰  |
| شبکه فروش             | نماینده و عاملان فروش مجاز محصولات ایرانسل | ۱۰،۵۵۷ |
|                       | اشتغال زایی غیرمستقیم                      | ۳۱،۶۷۱ |

## زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

۱۰ ۶ ۳ ۱

### کیفیت اینترنت

کیفیت اینترنت از مهم ترین عناصر توسعه اقتصاد دیجیتال و کاهش شکاف دیجیتال در کشور است. شاخص های مختلفی برای ارزیابی آن وجود دارد که هر کدام علاوه بر تأثیر بر تجربه مستقیم کاربر، در گسترش عدالت آموزشی، دسترسی برابر به خدمات دیجیتال و ارتقای بهره وری اقتصادی نقش دارند. یکی از مهم ترین شاخص هایی که برای سنجش کیفیت اینترنت مد نظر قرار می گیرند، سرعت اینترنت است. میزان اتلاف بسته ها (PLR)<sup>۱</sup> که بیانگر میانگین از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده است، یکی دیگر از این شاخص ها محسوب می شود. کاهش این شاخص، به معنای پایداری بیشتر ارتباط است و در خدمات حیاتی، اهمیت ویژه ای دارد. ایرانسل در این حوزه، اندکی افزایش را نسبت به سال ۱۴۰۲ تجربه کرده است. شاخص مهم دیگر در این حوزه، نوسان تأخیر (Jitter) است که میزان تغییر در تأخیر زمانی بین ارسال و دریافت سیگنال ها در ارتباطات شبکه را نشان می دهد و پایین بودن آن به ویژه در تماس های ویدئویی، آموزش از راه دور و بازی های آنلاین، تجربه ای روان خلق می کند. در این حوزه، ایرانسل با اندکی افزایش نسبت به سال پیش، روبرو بوده است. شاخص زمان رفت و برگشت سیگنال (RTT)<sup>۲</sup> به مدت زمانی مربوط می شود که طول می کشد تا سیگنال ارسال شود، به انضمام زمانی که برای تأیید دریافت سیگنال نیاز است. هرچه این شاخص کمتر باشد، ارتباطات سریع تر و کارآمدتر خواهند بود. شاخص RTT در ایرانسل نسبت به سال ۱۴۰۲ بهبود یافته که نشان دهنده کاهش در زمان ارسال و دریافت سیگنال است.

| شاخص ها  | ۱۴۰۳     |
|----------|----------|
| 5G Speed | ۱۴۱ Mbps |
| PLR      | ۱,۲%     |
| Jitter   | ۶,۳۵ ms  |
| RTT      | ۹۳,۴۶ ms |

### پروژه های فیبر نوری

ایرانسل در راستای توسعه و گسترش زیرساخت های فیبر نوری، اقدامات گسترده ای در سال ۱۴۰۳ انجام داده است. تا پایان این سال، تعداد کاربران فعال بهره مند از فیبر نوری ایرانسل، به ۵ هزار نفر رسیده است. در همین دوره، ۳۹۰ کیلومتر پروژه فیبر نوری اجرا شده و ۲۷۵ سایت جدید به فیبر نوری متصل شده اند. به طور کلی، تا پایان سال ۱۴۰۳ سایت های متصل به فیبر نوری به ۲,۴۹۶ رسیده است. ایرانسل در سال ۱۴۰۳، به منظور افزایش ظرفیت و انعطاف شبکه، پروژه هایی را در هسته شبکه اجرایی کرده است؛ از جمله نصب و راه اندازی مرکز داده در شهر بابل، به روزرسانی و افزایش ظرفیت تجهیزات شبکه اینترنت در مراکز داده تبریز و مشهد، نصب، تست و راه اندازی شبکه اختصاصی 5G جهت ارائه به صنایع و نصب و راه اندازی هسته شبکه فیبر نوری در مراکز داده تهران و کرج.

مجموعه ای از اقدامات پایداری سازی نیز برای حفظ و ارتقای کیفیت شبکه در سال ۱۴۰۳ به اجرا درآمده که شامل پایش شبکه فیبر به صورت مداوم، ایجاد مسیرهای محافظتی برای مراکز مهم و تجهیز سایت های ایرانسل به باتری های پرفرformance در شرایط قطعی برق می شود. با این حال، گفتنی است قطعی های شبکه فیبر در سال ۱۴۰۳، تعداد ۳۸۳ مورد برآورد شده است.

از نظر فنی، در سال ۱۴۰۳ متوسط داندو، بالای ۴۰۰ Mbps و متوسط آپلود بالای ۳۰۰ Mbps بوده است. در کنار این موضوع، ایرانسل با حمایت از توسعه فناوری های انرژی تجدیدپذیر در ایران، به دنبال استفاده از این فناوری ها در تأمین انرژی سایت های ارتباطی است. همچنین اقداماتی در زمینه بهینه سازی مصرف انرژی در فرایند اجرای پروژه های فیبر و سرویس دهی به کاربران انجام شده است. ایرانسل در سال ۱۴۰۳، علاوه بر توسعه شبکه در مناطق شهری، پروژه هایی برای ایجاد زیرساخت فیبر در مناطق محروم و روستایی نیز در دست اجرا داشته است تا عدالت ارتباطی و دسترسی به اینترنت پرسرعت برای همه اقشار جامعه فراهم شود.



### هوش مصنوعی و فناوری های نو

ایرانسل در تمامی حوزه های هوش مصنوعی شامل تشخیصی<sup>۳</sup>، پیش بینی کننده و تجویزی<sup>۴</sup> فعالیت دارد و به صورت ویژه بر هوش مصنوعی مولد<sup>۵</sup> متمرکز است. این سازمان برای پیشبرد پروژه های خود از همه شاخه های اصلی هوش مصنوعی بهره می برد. این رویکرد چندوجهی به ایرانسل کمک می کند تا هم کارایی عملیاتی خود را افزایش دهد و هم تجربه بهتری برای کاربران رقم بزند.

| کاربرد | هوش مصنوعی                                                                                   |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| تشخیصی | تحلیل داده های شبکه، شناسایی اختلالات و مشکلات عملکردی                                       |
| تجویزی | ارائه راهکارهای بهینه در تخصیص منابع شبکه و ارتقای تجربه کاربری                              |
| مولد   | ساخت چت بات ها، تولید خودکار محتوا، پاسخ گویی هوشمند به مشتریان و بهینه سازی فرایندهای داخلی |

## زیرساخت توسعه اقتصاد دیجیتال

### سرویس های ایرانسل بر پایه هوش مصنوعی

در راستای تحقق اهداف توسعه پایدار و حرکت به سوی تحول دیجیتال، ایرانسل با تمرکز بر نوآوری، بهینه سازی فرایندها و ارتقای تجربه ذی نفعان، به کارگیری فناوری های هوش مصنوعی را در حوزه های مختلف کسب و کار خود گسترش داده است. این فناوری ها، ضمن افزایش بهره وری و کارایی در عملیات، زمینه ساز ارائه خدمات هوشمند، کاهش مصرف منابع و بهبود رضایت مشتریان شده اند.

#### دستیار هوشمند (چت بات و ویس بات)

کاربرد: پاسخ گویی خودکار و تمام وقت به پرسش های مشترکان در اپلیکیشن ایرانسل من، وبسایت و مراکز تماس  
فناوری: مبتنی بر مدل های زبانی و هوش مصنوعی مولد  
مزایا: کاهش بار روی اپراتورهای انسانی، تسریع پاسخ گویی و ارتقای تجربه کاربری

#### تحلیل رفتار مشتری و شخصی سازی خدمات

کاربرد: پیش بینی نیازهای کاربران و پیشنهاد بسته های مناسب (دیتا، مکالمه و محتوایی)  
فناوری: یادگیری ماشین<sup>۱</sup> و مدل های پیش بینی رفتار  
مزایا: افزایش فروش، رضایت مشتری و کاهش تعداد مشتریان روی گردان

#### موتور پیشنهادگر تبلیغات و محتوای دیجیتال

کاربرد: بهینه سازی نمایش تبلیغات و محتوای شخصی سازی شده در پلتفرم های دیجیتال مثل لنز

فناوری: مدل های یادگیری ماشین و مدل های رتبه بندی<sup>۲</sup>

مزایا: افزایش نرخ کلیک<sup>۳</sup> و تعامل کاربر با محتوا

#### تحلیل هوشمند اسناد

کاربرد: پردازش خودکار اسناد فیزیکی مانند شناسنامه، کارت ملی، قراردادهای و فاکتورها

فناوری: بینایی ماشین<sup>۴</sup> و تشخیص متن<sup>۵</sup>

مزایا: افزایش سرعت پردازش، کاهش خطا و حذف فرایندهای دستی

### راهکارهای هوش مصنوعی ایرانسل

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| بهینه سازی عملیات شبکه            | <ul style="list-style-type: none"> <li>استفاده از شبکه های خودسازمان ده<sup>۶</sup> مبتنی بر هوش مصنوعی برای:</li> <li>تشخیص خودکار اختلالات شبکه</li> <li>پیش بینی نقاط پرتراфик</li> <li>ارائه راهکارهای تجویزی برای بهبود کیفیت سرویس</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| بهینه سازی عملیات داخلی           | <ul style="list-style-type: none"> <li>اتوماسیون فرایندهای تکراری با خودکارسازی رباتیک فرایندها<sup>۷</sup> و هوش مصنوعی</li> <li>تحلیل کلان داده ها برای تصمیم گیری بهتر</li> <li>بهبود زمان پاسخ گویی و کاهش هزینه های پشتیبانی</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| مدیریت ارزش مشتری                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>پیش بینی رفتار مشتریان مانند پیش بینی مشتریان روی گردان و خرید مجدد، اعتبارسنجی سرویس های شارژ اضطراری و تشخیص تهدیدهای امنیتی</li> <li>پیشنهاد هوشمند خدمات با مدل های توصیه گر<sup>۸</sup></li> <li>تحلیل تمایلات و نیازها برای شخصی سازی پیشنهادها، بسته ها و تبلیغات</li> </ul>                                                                                                                                  |
| پیشگیری از مشکلات شبکه            | <p>سیستم های مبتنی بر هوش مصنوعی، قادرند مشکلات احتمالی مانند ازدحام شبکه، تأخیر یا افت کیفیت سرویس را قبل از وقوع، تشخیص داده و هشدار دهند که این امر به اپراتور اجازه می دهد اقدامات پیشگیرانه انجام دهد.</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| شبیه سازی و سناریو سازی           | <p>با استفاده از مدل های هوش مصنوعی، اپراتورها قادرند سناریوهای مختلف توسعه ظرفیت و تغییرات ترافیک را شبیه سازی کنند و تصمیمات طراحی و سرمایه گذاری خود را بهینه سازند.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| فعالیت های تبلیغاتی و تولید محتوا | <ul style="list-style-type: none"> <li>افزایش سرعت، چابکی و خلاقیت در تولید محتوا</li> <li>کاهش هزینه های تولید و بهبود کیفیت خروجی از طریق اتوماسیون و بهینه سازی فرایندهای طراحی</li> <li>توسعه تنوع محتوایی با تولید ویدئو و موسیقی مبتنی بر هوش مصنوعی</li> <li>تحلیل داده ها، ارزیابی اثربخشی و برنامه ریزی دقیق تر کمپین ها برای تبلیغات</li> <li>ادغام قابلیت های کاربردی هوش مصنوعی در کانال های دیجیتال ایرانسل جهت ارتقای تجربه کاربری</li> </ul> |

## پیوست

در این بخش، روند پنج ساله شاخص‌های عملکردی ESG ارائه شده و برای شاخص‌های GRI، ارجاع‌های لازم در متن گزارش درج شده است. این ارجاعات و شاخص‌ها با هدف ایجاد امکان مقایسه‌پذیری، ارزیابی دقیق عملکرد و نیز هم‌سویی گزارش‌دهی پایداری با استانداردهای بین‌المللی استفاده شده است. این گزارش بر مبنای انطباق کامل با استانداردهای GRI تهیه نشده، بلکه با ارجاع به این استانداردها و بهره‌گیری از سایر چارچوب‌ها و استانداردهای معتبر تدوین شده است. استفاده از این استانداردها به ایجاد زبان و فهم مشترک بر اساس معیارهای پذیرفته‌شده جهانی در حوزه پایداری، کمک می‌کند و زمینه را برای تحلیل و ارزیابی شفاف عملکرد سازمان توسط ذی‌نفعان فراهم می‌کند.

## شاخص های عملکردی ESG

| واحد                          | ۱۳۹۹      | ۱۴۰۰      | ۱۴۰۱      | ۱۴۰۲      | ۱۴۰۳      |                                              |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------------------|
| GJ                            | ۲,۳۴۳,۶۵۶ | ۲,۴۶۱,۱۸۱ | ۲,۷۴۸,۵۷۸ | ۳,۰۷۱,۰۳۷ | ۳,۱۳۲,۶۷۹ | مجموع مصرف انرژی (محدوده ۱ و ۲)              |
| GJ                            | ۲,۲۳۲,۸۷۱ | ۲,۳۶۴,۲۶۹ | ۲,۶۹۹,۹۶۵ | ۳,۰۳۷,۶۵۴ | ۳,۰۸۷,۴۹۲ | مصرف برق                                     |
| GJ                            | ۲۰,۱۶۳    | ۲۳,۸۱۷    | ۱۸,۱۵۷    | ۱۳,۳۱۲    | ۲۵,۰۳۳    | مصرف گازوئیل                                 |
| GJ                            | ۹۰,۶۲۲    | ۷۳,۰۹۵    | ۳۰,۴۵۶    | ۲۰,۰۷۰    | ۲۰,۱۵۴    | مصرف بنزین و گاز طبیعی                       |
| tCO <sub>2</sub> e            | ۴۰۹,۶۹۴   | ۴۳۳,۳۲۳   | ۴۹۱,۵۸۹   | ۵۵۲,۵۴۲   | ۵۶۳,۶۰۵   | انتشار کربن (محدوده ۱ و ۲)                   |
| tCO <sub>2</sub> e            | ۶,۵۳۶     | ۶,۴۴۱     | ۴,۰۹۶     | ۴,۰۷۶     | ۶,۱۴۲     | محدوده ۱: انتشار مستقیم                      |
| tCO <sub>2</sub> e            | ۴۰۳,۱۵۷   | ۴۲۶,۸۸۲   | ۴۸۷,۴۹۴   | ۵۴۸,۴۶۵   | ۵۵۷,۴۶۴   | محدوده ۲: انتشار غیرمستقیم                   |
| tCO <sub>2</sub> e/No. of sub | ۰,۰۰۷۲۹   | ۰,۰۰۷۱۸   | ۰,۰۰۷۵۷   | ۰,۰۰۸۱۳   | ۰,۰۰۸۱۱   | انتشار کربن به ازای هر مشترک                 |
| tCO <sub>2</sub> e/ TB data   | ۰,۰۰۹۵۷   | ۰,۰۰۷۵۱   | ۰,۰۰۷۸۱   | ۰,۰۰۶۹    | ۰,۰۰۵۸    | انتشار کربن به ازای هر ترابایت مصرف داده     |
| tCO <sub>2</sub> e/ BTS       | ۲۷,۵      | ۲۶,۹۶     | ۲۸,۶      | ۳۰,۴      | ۲۹        | انتشار کربن به ازای هر سایت                  |
| tCO <sub>2</sub> e            | -         | -         | -         | ۱۸,۰۰۰    | ۱۵,۲۷۵    | جلوگیری از انتشار کربن                       |
| Tones                         | ۳۵۰       | ۸۰۰       | ۶۵۰       | ۵۳۳       | ۱,۲۴۷     | بازیافت ایمن باتری های مخابراتی              |
| No.                           | -         | -         | -         | ۴۹۰       | ۱,۰۴۳     | بازگرداندن تجهیزات شبکه به چرخه استفاده مجدد |
| No.                           | -         | -         | -         | ۱۱,۴۶۹    | ۱۴,۶۰۸    | بازسازی و تعمیر یونیت های مخابراتی           |
| Billion IRR                   | ۱۱۰       | ۱۱۰       | ۶۰        | ۱۳۰       | ۱۰۳       | سرمایه گذاری اجتماعی شرکتی (CSI)             |
| No.                           | -         | -         | -         | ۶۱۰,۷۵۰   | ۶۱۶,۳۵۰   | تعداد بهره مندان از پروژه های CSI            |
| No.                           | ۲,۳۱۹     | ۲,۲۶۳     | ۲,۲۹۷     | ۲,۲۷۲     | ۲,۳۲۷     | تعداد کل کارکنان                             |
| No.                           | ۰         | ۰         | ۰         | ۰         | ۰         | کارکنان تعدیل شده                            |
| %                             | ۳۴        | ۳۴        | ۳۵        | ۳۵        | ۳۵        | مشارکت زنان در ترکیب کارکنان                 |
| %                             | ۲۵        | ۲۴        | ۲۶        | ۲۶        | ۲۶        | مشارکت زنان در مشاغل مدیریتی                 |
| %                             | ۲۳        | ۲۴        | ۲۱        | ۳۰,۴      | ۲۵,۷۸     | سهم زنان در برنامه جانشین پروری سازمان       |
| %                             | ۱۶        | ۱۸        | ۱۹        | ۱۹,۱۴     | ۱۸        | سهم زنان از تعداد کل مدیران ارشد             |
| %                             | ۲۸        | ۲۷        | ۲۹        | ۲۹,۲      | ۲۹        | سهم زنان از تعداد کل مدیران میانی            |
| Hours                         | ۶۸,۸۹۴    | ۷۵,۶۶۸    | ۸۴,۹۴۳    | ۸۲,۹۲۵    | ۱۱۲,۹۸۵   | مجموع ساعات آموزش کارکنان                    |
| Hours                         | ۳۳,۸      | ۳۰,۱      | ۳۷,۵۶     | ۴۴,۶۶     | ۴۶        | ساعات آموزشی به ازای هر نفر                  |
| %                             | ۹۹,۴      | ۹۷,۷      | ۹۳,۶      | ۱۰۰       | ۱۰۰       | درصد کارکنان دائمی مشمول ارزیابی عملکرد      |
| No.                           | ۱,۶۶۴     | ۱,۶۰۶     | ۱,۶۱۸     | ۱,۶۱۲     | ۱,۶۶۱     | تعداد کل کارکنان در تهران                    |

محیط زیست

جامعه

## شاخص‌های عملکردی ESG

جامعه

| واحد                                                     | ۱۳۹۹ | ۱۴۰۰       | ۱۴۰۱       | ۱۴۰۲       | ۱۴۰۳       |
|----------------------------------------------------------|------|------------|------------|------------|------------|
| تعداد کل کارکنان در تبریز                                | No.  | ۱۹۳        | ۱۸۱        | ۱۷۱        | ۱۷۵        |
| تعداد کل کارکنان در شیراز                                | No.  | ۱۵۶        | ۱۵۰        | ۱۴۴        | ۱۳۶        |
| تعداد کل کارکنان در مشهد                                 | No.  | ۱۶۰        | ۱۵۹        | ۱۵۶        | ۱۵۵        |
| تعداد کل کارکنان در اصفهان                               | No.  | ۴۲         | ۴۵         | ۴۶         | ۴۵         |
| تعداد کل کارکنان در همدان                                | No.  | ۳۵         | ۳۴         | ۳۳         | ۳۲         |
| تعداد کل کارکنان در بندرعباس                             | No.  | ۱۳         | ۱۶         | ۱۵         | ۱۷         |
| تعداد کل کارکنان در بابل                                 | No.  | ۴۰         | ۵۵         | ۹۷         | ۸۸         |
| تعداد کل کارکنان در اهواز                                | No.  | ۱۶         | ۱۷         | ۱۷         | ۱۸         |
| درصد کارکنان متولد ۱۳۷۵ به بعد                           | %    | ۰,۷        | ۱,۳        | ۰,۳        | ۶,۰۶       |
| درصد کارکنان متولد ۱۳۵۵ - ۱۳۷۴                           | %    | ۹۶,۳       | ۹۵,۹       | ۹۴,۱۳      | ۹۱,۴       |
| درصد کارکنان متولد ۱۳۴۵ - ۱۳۵۴                           | %    | ۲,۸        | ۲,۷        | ۴,۰۵       | ۲,۳        |
| درصد کارکنان متولد پیش از ۱۳۴۵                           | %    | ۰,۱        | ۰,۱        | ۱,۴۹       | ۰,۱        |
| مجموع استخدام‌های جدید                                   | No.  | ۱۶۱        | ۱۵۰        | ۲۲۹        | ۲۱۳        |
| جذب کارکنان مرد                                          | %    | ۵۳         | ۵۷         | ۴۴         | ۵۹         |
| جذب کارکنان زن                                           | %    | ۴۷         | ۴۳         | ۵۶         | ۴۱         |
| مصدومیت جدی در محیط کار                                  | No.  | ۲          | ۱          | ۴          | ۶          |
| نرخ رویدادهای منجر به روزهای از دست رفته کاری            | %    | ۱۲         | ۲۱         | ۲۰         | ۲۲,۹       |
| نرخ حوادث قابل ثبت منجر به آسیب‌های جانی                 | %    | ۱۲         | ۲۱         | ۲۰         | ۰          |
| تعداد کل سایت‌های BTS                                    | No.  | ۱۴,۹۱۸     | ۱۶,۰۷۴     | ۱۷,۱۷۲     | ۱۹,۴۳۲     |
| تعداد روستاهای تحت پوشش شبکه                             | No.  | ۱۹,۱۹۰     | ۳۲,۱۶۳     | ۳۳,۲۶۳     | ۴۴,۸۳۸     |
| درصد پوشش جمعیتی                                         | %    | ۹۱,۵۸      | ۹۱,۷۳      | ۹۱,۸۱      | ۹۳         |
| تعداد کل خطوط فعال                                       | No.  | ۵۶,۲۲۷,۴۴۰ | ۶۰,۳۷۰,۶۰۰ | ۶۴,۹۲۰,۳۷۱ | ۶۹,۲۱۴,۸۸۸ |
| تعداد کل مشترکان فعال دیتای ایرانسل                      | No.  | ۳۱,۷۲۴,۶۰۸ | ۳۲,۵۲۵,۸۰۶ | ۴۴,۸۵۹,۱۳۹ | ۴۹,۹۳۳,۸۸۲ |
| برایند سرعت دسترسی کاربران به اینترنت تلفن همراه ایرانسل | Mbps | -          | -          | -          | ۱۳,۷۹      |
| تعداد افراد جدید تحت پوشش شبکه ارتباطی قرار گرفته        | No.  | -          | ۱,۴۲۱,۶۴۱  | ۷۰۰,۰۰۰    | ۵۱۶,۸۸۰    |

## شاخص‌های عملکردی ESG

| واحد     | ۱۳۹۹ | ۱۴۰۰  | ۱۴۰۱  | ۱۴۰۲    | ۱۴۰۳    |                                                                   |
|----------|------|-------|-------|---------|---------|-------------------------------------------------------------------|
| %        | -    | ۶۲,۴  | ۶۶,۴۱ | ۷۰,۴۶   | ۷۱,۵    | ضریب نفوذ برنامه کاربردی ایرانسل من نسبت به کل مشتریان دیتای فعال |
| Km       | -    | ۳,۴۱۳ | ۳,۶۸۵ | ۴,۰۲۸   | ۴,۴۱۶   | فیبر نوری                                                         |
| No.      | -    | -     | ۷,۰۰۹ | ۹,۴۴۱   | ۱۲,۷۹۵  | پاسخ‌گویی به کاربران دارای اختلالات شنوایی با زبان اشاره          |
| %        | ۹۶   | ۹۶    | ۹۶,۵  | ۹۶      | ۹۴      | درصد رضایت‌مندی مشتریان از خدمات ارائه‌شده نسبت به کل             |
| %        | -    | ۵۲    | ۵۳    | ۵۴      | ۶۰      | درصد پاسخ‌گویی به ارتباطات مشتریان از طریق کانال‌های دیجیتال      |
| نفر/ساعت | -    | -     | -     | ۱۳۵,۰۰۰ | ۸۵۲,۰۰۰ | میزان ساعات آموزشی در آکادمی ایرانسل                              |
| No.      | ۱۸۰  | ۵۴۹   | ۵۷۲   | ۶۵۹     | ۶۸۳     | تعداد تأمین‌کنندگان                                               |
| No.      | ۱۴۹  | ۲۸۲   | ۲۸۵   | ۱۹۴     | ۱۱۶     | تعداد کل ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان                             |
| %        | ۵۷   | ۴۷    | ۳۵    | ۷۳      | ۶۴      | درصد مبالغ پرداختی به تأمین‌کنندگان داخلی نسبت به کل              |
| No.      | -    | -     | -     | ۳۷,۰۰۰  | ۵۲,۰۷۸  | خلق موقعیت اشتغال مستقیم و غیرمستقیم                              |
| No.      | ۸۴   | ۸۰    | ۸۰    | ۷۹,۵    | -       | نمره شاخص خوش‌نامی ایرانسل                                        |
| No.      | -    | -     | ۸     | ۱۶      | ۱۹      | تعداد دوره‌های آموزشی امنیت سایبری برای کارکنان                   |
| No.      | -    | -     | -     | ۳۵,۱۷۹  | ۳۶,۹۶۲  | تعداد کاربران سرویس امنیت دیجیتال برای کودکان                     |
| No.      | ۱۱   | ۱۳    | ۷۹    | ۱۲۵     | ۷۷      | پرسش‌ها و شکایات در حوزه اخلاق حرفه‌ای                            |
| No.      | ۹    | ۷     | ۷۰    | ۴۱      | ۲۸      | مجموع اخطارهای انضباطی در حوزه اخلاق حرفه‌ای                      |
| No.      | ۰    | ۰     | ۳۱    | ۷۶      | ۲       | تعداد میرا                                                        |
| No.      | ۰    | ۱     | ۲۵    | ۰       | ۰       | نیازمند مشاوره                                                    |
| No.      | ۲    | ۳     | ۲     | ۱۲      | ۱۱      | اخطار شفاهی                                                       |
| No.      | ۱    | ۰     | ۳     | ۹       | ۶       | اخطار کتبی                                                        |
| No.      | ۴    | ۲     | ۲     | ۱۵      | ۵       | اخطار کتبی نهایی                                                  |
| No.      | ۰    | ۰     | ۰     | ۰       | ۰       | تعليق                                                             |
| No.      | ۲    | ۱     | ۱     | ۵       | ۶       | اخراج                                                             |

جامعه

حاکمیت شرکتی

## شاخص‌های عملکردی ESG

## حاکمیت شرکتی

| واحد                                                                | ۱۳۹۹                      | ۱۴۰۰       | ۱۴۰۱       | ۱۴۰۲       | ۱۴۰۳        |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| متوقف شده                                                           | No.                       | ۰          | ۰          | ۶          | ۰           |
| <b>مجموع اختراهای انضباطی در حوزه تقلبات</b>                        | No.                       | ۷          | ۵          | ۸          | ۱۴          |
| تعداد مبرا                                                          | No.                       | ۰          | ۰          | ۳          | ۰           |
| نیازمند مشاوره                                                      | No.                       | ۱          | ۰          | ۲          | ۰           |
| اخطار شفاهی                                                         | No.                       | ۲          | ۰          | ۱          | ۰           |
| اخطار کتبی                                                          | No.                       | ۰          | ۰          | ۱          | ۰           |
| اخطار کتبی نهایی                                                    | No.                       | ۲          | ۰          | ۴          | ۱           |
| تعليق                                                               | No.                       | ۰          | ۰          | ۰          | ۰           |
| اخراج                                                               | No.                       | ۲          | ۵          | ۸          | ۲           |
| متوقف شده                                                           | No.                       | ۰          | ۰          | ۰          | ۱           |
| استعفای کارمند                                                      | No.                       | ۰          | ۰          | ۰          | ۱           |
| تعداد جلسات انضباطی برگزار شده                                      | No.                       | -          | -          | ۷۰         | ۵۹          |
| تعداد تماس تلفنی و ایمیل برای گزارش دهی ناشناس                      | No.                       | -          | -          | ۲۰         | ۴۰          |
| کل مالیات واریزی به حساب اداره امور مالیاتی                         | Million IRR               | ۱۴,۵۵۵,۸۸۲ | ۲۳,۹۰۶,۲۴۲ | ۲۹,۴۶۴,۴۲۱ | ۴۳,۳۷۷,۵۲۱  |
| سهم دولت از درآمد اپراتور                                           | Million IRR               | ۴۳,۳۵۱,۰۸۸ | ۵۶,۳۱۷,۵۹۶ | ۷۳,۱۸۰,۸۸۵ | ۱۰۲,۳۲۱,۶۹۵ |
| هزینه فرکانس‌های واگذاری، حق استفاده از شماره‌های واگذاری و سهم CRA | Million IRR               | ۱,۷۴۱,۶۹۲  | ۱,۸۱۸,۳۱۰  | ۲,۰۱۹,۱۷۹  | ۲,۷۹۰,۹۷۸   |
| خدمات عمومی اجباری USO                                              | Million IRR               | ۳,۲۱۶,۹۲۷  | ۱۰,۵۹۰,۲۲۵ | ۱۴,۱۳۵,۹۲۶ | ۱۸,۶۱۵,۸۵۴  |
| میانگین چگالی توان تشعشعات                                          | $\mu\text{W}/\text{cm}^2$ | -          | -          | -          | ۳,۸         |
| حداکثر چگالی توان تشعشعات                                           | $\mu\text{W}/\text{cm}^2$ | -          | -          | -          | ۴,۷         |

## شاخص‌های استاندارد GRI<sup>۱</sup>

| شاخص  | موضوع                                                         | ارجاع در گزارش                                                                                                                                                                  |
|-------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۲-۶   | فعالیت‌ها، زنجیره ارزش و سایر روابط تجاری                     | ص ۶۵ و ۶۶: زنجیره ارزش                                                                                                                                                          |
| ۲-۱۵  | تضاد منافع                                                    | ص ۱۷: چارچوب خط‌مشی‌های اخلاقی و رفتاری                                                                                                                                         |
| ۲-۱۹  | خط‌مشی پرداخت حقوق و مزایا                                    | ص ۱۳: ساختار حاکمیت شرکتی                                                                                                                                                       |
| ۲-۲۰  | فرایند تعیین حقوق و مزایا                                     | ص ۱۳: ساختار حاکمیت شرکتی<br>ص ۳۸: اقدامات حوزه رفاهی، مزایای نقدی و غیرنقدی و قدردانی                                                                                          |
| ۲-۲۳  | تعهدات به خط‌مشی‌ها                                           | ص ۱۷: ترویج اخلاق حرفه‌ای                                                                                                                                                       |
| ۲-۲۴  | نهادینه‌سازی تعهدات به خط‌مشی‌ها                              | ص ۱۷: ترویج اخلاق حرفه‌ای                                                                                                                                                       |
| ۲-۲۵  | فرایندهای جبران تأثیرات منفی                                  | ص ۳۲ و ۳۳: رفتار مسئولانه با مشتریان، سازوکار رسیدگی به شکایات، نظارت بر اثربخشی فرایندهای جبران خسارت، حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان                                        |
| ۲-۲۷  | انطباق با قوانین و مقررات                                     | ص ۲۱: انطباق با قوانین و مدیریت تدویم کسب‌وکار                                                                                                                                  |
| ۲-۲۸  | عضویت در انجمن‌ها                                             | ص ۱۳: عضویت‌ها و مجوزهای ایرانسل در حوزه ICT                                                                                                                                    |
| ۲-۲۹  | رویکرد تعامل با ذی‌نفعان                                      | ص ۱۴: مدیریت تعامل با ذی‌نفعان                                                                                                                                                  |
| ۲-۳۰  | توافق‌نامه‌های چانه‌زنی جمعی                                  | ص ۳۹: ایجاد ارتباط و تعلق خاطر                                                                                                                                                  |
| ۳-۱   | فرایند تعیین موضوعات مهم                                      | ص ۷: مسائل مهم پایداری<br>ص ۸: فرایند شناسایی مسائل مهم پایداری در ایرانسل                                                                                                      |
| ۳-۲   | فهرست موضوعات مهم                                             | ص ۹: جدول مسائل مهم پایداری در ایرانسل<br>ص ۱۰: مسائل مهم پایداری در چارچوب ESG<br>ص ۱۰: ماتریس مسائل مهم پایداری                                                               |
| ۳-۳   | مدیریت موضوعات مهم                                            | ص ۱۱: اقدامات و شاخص‌های عملکردی<br>ص ۱۱: اقدامات و شاخص‌های عملکردی در چارچوب ESG                                                                                              |
| ۲۰۱-۲ | پیامدهای مالی و سایر ریسک‌ها و فرصت‌ها ناشی از تغییرات اقلیمی | ص ۱۸: مدیریت ریسک<br>ص ۱۸: مدیریت ریسک ESG<br>ص ۱۹: جدول ریسک‌ها و اقدامات<br>ص ۴۷: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی<br>ص ۵۹: توسعه خدمات ارتباطی پایدار برای سازمان‌ها |

## شاخص‌های استاندارد GRI

| شاخص  | موضوع                                                           | ارجاع در گزارش                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۲۰۳-۱ | سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها و خدمات پشتیبانی                     | ص ۵۶: فراگیری دیجیتال<br>ص ۶۷ و ۶۸: زیر ساخت توسعه دیجیتال                                                                                                                                                          |
| ۲۰۳-۲ | تأثیرات مهم غیرمستقیم اقتصادی                                   | ص ۲۹: سهولت در دسترسی<br>ص ۵۹: حمایت از کسب و کارهای کوچک و خانگی<br>ص ۶۰: حمایت ایرانسل از رویدادهای آموزشی و فناورانه<br>ص ۶۱: تحقیق و توسعه در ایرانسل لبر<br>ص ۶۲ الی ۶۴: شکاف دیجیتال<br>ص ۶۶: خلق موقعیت شغلی |
| ۲۰۴-۱ | نسبت هزینه‌های پرداختی به تأمین‌کنندگان بومی                    | ص ۶۵: زنجیره تأمین<br>ص ۶۶: بومی‌سازی                                                                                                                                                                               |
| ۲۰۵-۱ | عملیات‌های ارزیابی‌شده برای ریسک‌های مرتبط با فساد              | ص ۲۰: مدیریت ریسک فساد، رشوه و تخلفات سازمانی                                                                                                                                                                       |
| ۲۰۵-۲ | ارتباطات و آموزش‌ها در حوزه خط‌مشی‌ها و رویه‌های ضدفساد         | ص ۲۰: مدیریت ریسک فساد، رشوه و تخلفات سازمانی                                                                                                                                                                       |
| ۲۰۵-۳ | موارد تأییدشده فساد و اقدامات انجام‌شده در این زمینه            | ص ۲۰: مدیریت ریسک فساد، رشوه و تخلفات سازمانی                                                                                                                                                                       |
| ۲۰۶-۱ | اقدامات حقوقی مربوط به رفتار ضد رقابتی، ضد انحصار و انحصارطلبی  | ص ۲۱: پیشگیری از رفتارهای ضد رقابتی                                                                                                                                                                                 |
| ۲۰۷-۲ | مدیریت پرداخت مالیات، کنترل و مدیریت ریسک                       | ص ۲۲: عملکرد مالی و استراتژی اقتصادی                                                                                                                                                                                |
| ۳۰۲-۳ | میزان مصرف انرژی                                                | ص ۴۷: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی<br>ص ۴۹: مدیریت انرژی و کاهش انتشار کربن                                                                                                                             |
| ۳۰۲-۵ | کاهش نیاز محصولات و خدمات به انرژی                              | ص ۴۹: بهینه‌سازی مصرف انرژی در زیرساخت شبکه<br>ص ۵۰: مدیریت آثار محیط‌زیستی<br>ص ۵۲: مدیریت منابع و انرژی در ساختمان‌ها<br>ص ۵۴: دیجیتال‌سازی و بهبود فرایندها<br>ص ۵۸ و ۵۹: تحول دیجیتال در صنایع بزرگ             |
| ۳۰۳-۳ | مدیریت مصرف آب                                                  | ص ۵۲: مدیریت مصرف آب                                                                                                                                                                                                |
| ۳۰۵-۱ | انتشار مستقیم گازهای گلخانه‌ای (محدوده ۱)                       | ص ۴۷ و ۴۸: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی                                                                                                                                                                 |
| ۳۰۵-۲ | انتشار غیرمستقیم گازهای گلخانه‌ای (محدوده ۲) حاصل از مصرف انرژی | ص ۴۷ و ۴۸: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی                                                                                                                                                                 |

## شاخص‌های استاندارد GRI

| شاخص  | موضوع                                                | ارجاع در گزارش                                                                                                                                         |
|-------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۳۰۵-۴ | شدت انتشار گازهای گلخانه‌ای                          | ص ۴۸: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی                                                                                                         |
| ۳۰۵-۵ | کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای                         | ص ۴۷: انتشار گازهای گلخانه‌ای و تغییرات اقلیمی<br>ص ۴۸: تحلیل شاخص‌های انتشار کربن<br>ص ۴۹ و ۵۰: مدیریت آثار محیط‌زیستی                                |
| ۳۰۶-۱ | تولید پسماند و تأثیرات مرتبط با آن                   | ص ۵۰ و ۵۱: اقتصاد چرخشی و مدیریت پسماند                                                                                                                |
| ۳۰۶-۲ | مدیریت تأثیرات مرتبط با پسماند                       | ص ۵۳: مدیریت پسماند و منابع                                                                                                                            |
| ۳۰۶-۳ | پسماند تولیدشده                                      | ص ۵۱: مدیریت آثار محیط‌زیستی<br>ص ۵۳: مدیریت پسماند و منابع                                                                                            |
| ۳۰۶-۴ | جلوگیری از دفع پسماند                                | ص ۵۰: اقتصاد چرخشی و مدیریت پسماند<br>ص ۵۱: مدیریت آثار محیط‌زیستی<br>ص ۵۱: تعمیر و بازسازی تجهیزات مخابراتی                                           |
| ۳۰۶-۵ | پسماند دفع‌شده                                       | ص ۵۳: مدیریت پسماند و منابع<br>ص ۳۴: جامعه ما                                                                                                          |
| ۴۰۱-۱ | استخدام و جابه‌جایی کارکنان                          | ص ۳۸: در بر گیرندگی، تنوع و گوناگونی                                                                                                                   |
| ۴۰۱-۲ | مزایای ارائه‌شده به کارکنان                          | ص ۳۸: اقدامات حوزه رفاهی، مزایای نقدی و غیر نقدی و قدردانی<br>ص ۴۲: رویدادها (سرمایه انسانی و محیط کار)                                                |
| ۴۰۱-۳ | مرخصی والدین                                         | ص ۳۷: مرخصی والدین                                                                                                                                     |
| ۴۰۳-۱ | سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی                     | ص ۳۶: اقدامات حوزه سلامت، ایمنی و بهداشت شغلی                                                                                                          |
| ۴۰۳-۲ | شناسایی خطر، ارزیابی ریسک و بررسی حوادث مربوط به کار | ص ۳۷: نظام ایمنی و بهداشت شغلی<br>ص ۳۷: سیستم گزارش‌دهی و پاسخ به مخاطرات<br>ص ۳۷: شاخص‌های ایمنی و آمار حوادث<br>ص ۳۷: اقدامات مسئولانه در حوزه سلامت |
| ۴۰۳-۳ | خدمات ایمنی و سلامت شغلی                             | ص ۳۶: مراقبت‌های سلامت جسمی و روانی                                                                                                                    |
| ۴۰۳-۴ | مشارکت کارکنان در زمینه ایمنی و سلامت شغلی           | ص ۳۷: نظام ایمنی و بهداشت شغلی<br>ص ۳۷: سیستم گزارش‌دهی و پاسخ به مخاطرات                                                                              |
| ۴۰۳-۵ | آموزش کارکنان درباره ایمنی و سلامت شغلی              | ص ۳۷: نظام ایمنی و بهداشت شغلی                                                                                                                         |

## شاخص‌های استاندارد GRI

| شاخص   | موضوع                                                                    | ارجاع در گزارش                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۴۰۳-۶  | ارتقای سلامت کارکنان                                                     | ص ۳۶: اقدامات حوزه سلامت، ایمنی و بهداشت شغلی<br>ص ۳۸: اقدامات حوزه رفاهی، مزایای نقدی و غیر نقدی و قدردانی                                                                                                                                                                                                                                       |
| ۴۰۳-۷  | پیشگیری و کاهش تأثیرات ایمنی و سلامت شغلی مرتبط با مسائل کاری            | ص ۳۷: الزامات ایمنی پیمانکاران ایرانسل                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ۴۰۳-۸  | کارکنان تحت پوشش سیستم مدیریت ایمنی و سلامت شغلی                         | ص ۳۷: الزامات ایمنی پیمانکاران ایرانسل                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ۴۰۳-۹  | آسیب‌های ناشی از کار                                                     | ص ۳۷: شاخص‌های ایمنی و آمار حوادث                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ۴۰۳-۱۰ | بیماری‌های مرتبط با کار                                                  | ص ۳۷: شاخص‌های ایمنی و آمار حوادث                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ۴۰۴-۱  | میانگین ساعات آموزش در سال به ازای هر کارمند                             | ص ۴۰: رشد برای هدف مشخص                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ۴۰۴-۲  | برنامه‌های ارتقای مهارت‌های کارکنان                                      | ص ۴۰: رشد برای هدف مشخص، عناوین دوره‌های آموزشی، شرح حوزه‌های تخصصی و فراوانی آن‌ها                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ۴۰۴-۳  | درصد ارزیابی عملکرد منظم کارکنان                                         | ص ۳۶: ارتباطات همراه با موفقیت و پیشرفت                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ۴۰۵-۱  | فرصت‌های برابر برای کارکنان (تنوع و گوناگونی)                            | ص ۱۳: ساختار حاکمیت شرکتی<br>ص ۳۸: دربرگیرندگی، تنوع و گوناگونی                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ۴۱۳-۱  | عملیات‌هایی شامل تعامل با جامعه محلی، ارزیابی تأثیرات و برنامه‌های توسعه | ص ۲۵ الی ۲۸: فراگیری شبکه ارتباطی<br>ص ۲۹: کاهش هزینه مالکیت<br>ص ۳۰ و ۳۱: دسترس‌پذیری برای افراد دارای معلولیت<br>ص ۳۲ و ۳۳: رفتار مسئولانه با مشتریان، سازوکار رسیدگی به شکایات، نظارت بر اثربخشی فرایندهای جبران خسارت، حسابرسی رفتار منصفانه با مشتریان<br>ص ۴۱: ابتکارات اجتماعی تیم منابع انسانی<br>ص ۴۳ الی ۴۵: سرمایه‌گذاری اجتماعی شرکتی |
| ۴۱۳-۲  | عملیات‌هایی شامل تأثیرات منفی بالفعل یا بالقوه بر جوامع محلی             | ص ۲۳: انتشار امواج الکترومغناطیسی                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ۴۱۸-۱  | شکایات درباره نقض حریم خصوصی مشتریان                                     | ص ۱۵: امنیت و حفاظت از اطلاعات<br>ص ۱۵: رویکرد ایرانسل برای حفاظت از مشتریان در فضای دیجیتال<br>ص ۱۶: امنیت سایبری<br>ص ۱۶: امنیت دیجیتال برای کودکان<br>ص ۱۶: ارتقای سواد اطلاعاتی و آگاهی‌رسانی امنیت سایبری                                                                                                                                    |