



中國移動有限公司企業責任報告

誠信立責任 和諧築未來

Sincerity Responsibility Harmony

董事長致辭



王建宙
董事長兼首席執行官

善盡責任 共創卓越

這是中國移動有限公司首次發佈企業責任報告。

作為全球網絡規模最大和客戶數量最多的移動通信運營商，為3億多客戶提供移動通信服務，中國移動時刻感到責任重大。

中國文化講求人、社會與環境的和諧共生。承繼這一理念，中國移動秉持“正德厚生 臻於至善”的價值觀，努力建設日臻強大的信息社會，不僅對企業的可持續發展負責，更對國家、人類社會的進步負責，努力實現企業與社會、環境的和諧發展。

作為“正德厚生 臻於至善”價值觀的延伸，中國移動的企業責任觀可以這樣闡述：

“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性。”

“誠意”和“誠信”是中國移動踐行企業責任的出發點和基本準則。在經濟責任方面，以臻於至善的態度，全力發揮所長，追求卓越的運營表現，以盡己之性。在社會責任方面，致力於建設“無處不在和無所不能的數字生態系統”，推動社會共創價值，以盡人之性。在環境責任方面，以負責任態度和可持續發展觀，節約資源，積極減少企業運營對環境的影響，追求人類與自然的和諧發展，以盡物之性。

本報告作為中國移動的第一本企業責任報告，依據國際通行的全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持續發展報告指南》編製，總結了中國移動過去多年踐行企業責任的成效。回顧以往，中國移動與相關方共同成長並為社會的和諧發展作出了應有貢獻。展望未來，我們將伴隨技術的發展、產業的融合、全球化的競爭邁入新的發展時期。在把握變化的過程中，我們仍將誠信盡責，精益求精，不斷追求在經濟、社會和環境責任方面的卓越表現。

這是一個總結，是一個開始，也是一個承諾。所有中國移動人將在未來繼續善盡責任，共創卓越！

中國移動有限公司
董事長兼首席執行官

王建宙

二零零七年三月

目錄

董事長致辭	1	消除數字鴻溝	33
我們是誰	4	農村信息網	34
基本信息	4	村村通電話工程	36
管理團隊	5	促進社會和諧發展	38
企業責任觀	8	援助弱勢群體	39
責任的踐行	9	支持教育發展	42
利益相關方	10	關注特殊人群	46
善盡經濟責任——盡己之性	11	推動社區成長	47
商業表現與經濟影響	12	支持全民體育運動	50
商業表現	12	善盡環境責任——盡物之性	51
積極評價	12	環境保護	52
經濟影響	13	促進企業與環境和諧共生	52
公司治理	15	帶動社會共同參與環保	54
企業管理	17	創建資源節約型企業	55
以創新打造世界一流企業	18	承擔企業責任的定量指標	56
管理創新	18	展望未來	57
技術創新	19	相關方證言	58
服務與業務創新	20	附錄	60
與利益相關方共同成長	21	關於本報告	60
與利益相關方的溝通	21	我們聆聽	61
對員工、消費者的權益保護	22	版權頁	62
善盡社會責任——盡人之性	25	GRI索引	63
提升信息化水平	26		
致力於建設“無處不在”的優質移動通信網絡	27		
致力於提供“無所不能”的豐富移動通信應用	29		

正德厚生 臻于至善



以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性

秉持做優秀企業
公民的誠意，以
誠信實踐承諾，
以永不自滿、不
斷創新的進取心
態，精益求精，
追求企業、社會
與環境的和諧發
展。



基本信息

中國移動有限公司（“本公司”，包括子公司合稱為“中國移動”）於一九九七年九月三日在香港成立，並於一九九七年十月二十二日和二十三日分別在紐約證券交易所和香港聯合交易所有限公司上市。公司股票在一九九八年一月二十七日成為香港恆生指數成份股。

目前，中國移動是中國內地最大的移動通信服務供應商，擁有全球最大的移動通信客戶基礎和全球最大的一體化連續覆蓋全數字網絡。二零零六年，本公司再次被國際知名《金融時報》選入其“全球500強”，並被著名商業雜誌《福布斯》選入其“全球2000領先企業榜”。本公司的企業債信評級目前為標準普爾評級A/前景穩定和穆迪公司評級A2/前景正面，分別等同於目前的中國國家主權信貸評級。

本公司全資擁有中國內地三十一省運營子公司及香港特別行政區的中國移動萬眾電話有限公司，並通過這些運營子公司在中國內地所有三十一個省（自治區、直轄市）以及香港提供移動通信服務。

截至二零零六年十二月三十一日，中國移動員工總數達111,998人，移動電話客戶總數超過3億戶，市場佔有率約67.5%，GSM國際及台港澳漫遊通達219個國家和地區，GPRS國際漫遊通達138個國家和地區。

本公司的主要股東是中國移動（香港）集團有限公司。於二零零六年十二月三十一日，該集團公司通過其全資擁有的子公司中國移動香港（BVI）有限公司，間接持有本公司約74.57%的股本權益，餘下約25.43%之股本權益則由公眾人士持有。

管理團隊

執行董事



王建宙先生，58歲，本公司執行董事、董事長兼首席執行官，於二零零四年十一月加入本公司董事會，主持公司全面管理工作。王先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）總裁、中國移動通信有限公司董事長。曾先後歷任杭州市電信局副局長和局長，浙江省郵電管理局副局長，郵電部計劃建設司司長，信息產業部綜合規劃司司長，中國聯合通信有限公司董事、常務副總裁、總裁和董事長，中國聯通股份有限公司執行董事、總裁、董事長兼首席執行官，中國聯合通信股份有限公司董事長兼總裁。王先生於一九八五年畢業於浙江大學管理工程系，擁有工學碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。王先生是一位教授級高級工程師，通曉電信業務，擁有29年的電信行業豐富經驗。



李躍先生，48歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零三年三月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司網絡、計劃、發展戰略、管理信息系統等工作。李先生從二零零零年四月起任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁。他亦是中國移動通信有限公司董事。曾任天津市郵電管理局副局長，天津移動通信公司總經理。他畢業於天津大學，擁有碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。李先生是一位教授級高級工程師，擁有超過31年的電信行業豐富經驗。



魯向東先生，47歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零三年三月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司市場經營、數據、集團客戶等工作。魯先生從二零零零年四月起任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁。他亦是中國移動通信有限公司董事、卓望控股有限公司董事長、鳳凰衛視控股有限公司董事。曾任福建省無線通信局局長，郵電部移動通信局副局長。他畢業於郵電部郵電科學研究院，擁有無線通信專業碩士學位及北京大學經濟學博士學位。魯先生是一位教授級高級工程師，擁有近25年的電信行業豐富經驗。



薛濤海先生，51歲，本公司執行董事、副總經理兼財務總監，於二零零二年七月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司財務管理、人力資源工資薪酬管理等工作。薛先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。他曾先後任原郵電部財務司副司長，信息產業部經濟調節與通信清算司副司長，原電信總局副局長。薛先生畢業於河南大學，擁有北京大學EMBA學位。薛先生是一位高級會計師，擁有超過27年豐富的電信行業及財務管理經驗。



張晨霜先生，55歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零四年七月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司綜合事務等工作。張先生自二零零一年四月起任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁。他亦是中國移動通信有限公司董事。曾任郵電部辦公廳副主任、內蒙古郵電管理局局長、中國移動通信集團公司總經理助理。張先生畢業於中央黨校，擁有香港理工大學工商管理碩士學位。張先生是一位高級經濟師，擁有超過27年的電信行業豐富經驗。

管理團隊



沙躍家先生，49歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零六年三月加入本公司董事會，協助首席執行官負責業務支撐、技術及研究開發等工作。沙躍家先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。他曾先後任北京電信管理局工建部四處處長，北京電信規劃設計院院長，北京電信管理局副局長，北京移動通信公司副總經理，中國移動通信集團北京有限公司董事、副總經理和董事長、總經理。沙先生畢業於北京郵電學院，擁有郵電部郵電科學研究院碩士學位以及香港理工大學工商管理博士學位。沙先生是一位教授級高級工程師，擁有超過24年的電信行業豐富經驗。



劉愛力先生，43歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零六年三月加入本公司董事會，協助首席執行官負責對外拓展等工作。劉先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，他亦是中國移動通信有限公司董事、巴科泰爾公司董事長。他曾先後任山東省移動通信局副局長，山東省移動通信局局長兼山東省移動通信總公司總經理，山東移動通信公司副總經理，中國移動通信集團公司網絡部部長，中國移動通信集團山東有限公司董事長、總經理，中國移動通信集團浙江有限公司董事長、總經理。劉先生畢業於黑龍江省郵電學校大學專科，山東大學經濟學研究生班，擁有挪威管理學院管理學專業碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。劉先生是一位教授級高級工程師，擁有超過24年的電信行業豐富經驗。



辛凡非女士，50歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零六年一月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司行政事務、投資者關係和媒體關係。辛女士同時任中國移動萬眾電話有限公司董事長。她曾先後擔任天津市郵電管理局外事引進處副處長、計劃處副處長兼規劃室主任、計劃處處長、計劃建設部主任，天津移動通信局局長助理兼計劃建設部主任，天津移動通信公司副總經理，中國移動通信集團天津有限公司副總經理，黑龍江省移動通信公司總經理，中國移動通信集團黑龍江有限公司董事長、總經理。辛女士畢業於西安電子科技大學，擁有北京大學EMBA學位，現兼讀香港理工大學工商管理博士學位。辛女士是一位教授級高級工程師，擁有多多年電信行業的豐富經驗。



徐龍先生，50歲，本公司執行董事，於一九九九年八月加入本公司董事會。徐先生同時任中國移動通信集團廣東有限公司董事長兼總經理，全面負責本公司在廣東省的移動業務和運營。他曾先後任紹興郵電局副局長，浙江南天郵電通信發展集團公司總經理，浙江省郵電管理局辦公室主任、副局長，中國移動通信集團浙江有限公司董事長、總經理。他於一九八五年畢業於浙江廣播電視大學，擁有香港理工大學工商管理博士學位。徐先生是一位高級經濟師，擁有29年電信行業的豐富經驗。

非執行董事



Paul Michael Donovan 先生，48歲，本公司非執行董事，於二零零六年六月加入本公司董事會。Paul Michael Donovan 先生現為 Vodafone EMAPA（東歐、中東、亞太和參股公司）事業部的首席執行官。他同時擔任Vodafone 執行委員會的成員、Vodafone 位於土耳其、匈牙利、澳洲、新西蘭、埃及、捷克及羅馬尼亞的運營公司的董事及 Vodafone 若干其他子公司的董事。在任職 EMAPA 事業部首席執行官之前，Donovan 先生曾任 Other Vodafone Subsidiaries “OVS” 事業部的首席執行官，其中包括14間 Vodafone 的運營子公司。他於一九九九年加入 Vodafone UK 擔任負責商業事務的董事總經理，並於二零零一年擔任 Vodafone Ireland 的首席執行官。於二零零四年，他兼任 Vodafone 業務轉型項目 One Vodafone 的業務整合全球總監。Donovan 先生的職業生涯始於 Mars Group 的 FMCG 銷售與市場營銷部，其後於一九八九年擔任 Coca-Cola and Schweppes Beverages 市場營銷董事。他持有 University College London 的斯堪的那維亞專業學士學位及 Bradford University Management Centre 的工商管理碩士學位，在電信和資訊科技行業擁有超過15年的經驗，這些經驗來自他在 Apple Computer、BT及 Cable and Wireless 之子公司 One2One 擔任商務董事，以及在澳大利亞電信公司 Optus Communications 任首席商務官的經歷。他過去三年以來擔任董事的其他上市公司包括 Vodafone Libertel NV、Vodafone Egypt Telecommunications S.A.E.、Vodafone-Panafon Hellenic Telecommunications Company S.A. 及 Bharti Tele-Ventures Limited。

獨立非執行董事



羅嘉瑞醫生，60歲，本公司獨立非執行董事，於二零零一年四月加入本公司董事會。現任鷹君集團有限公司主席兼董事總經理，及為鷹君資產管理（冠君）有限公司非執行主席，該公司為上市買賣的冠君產業信託管理人。羅醫生亦為香港上海滙豐銀行有限公司、上海實業控股有限公司、鳳凰衛視控股有限公司、City e-Solutions Limited、新濠國際發展有限公司、匯豐中國基金有限公司、TOM在線有限公司及南聯地產控股有限公司非執行董事。除上述外，於過去三年他並無於其他上市公眾公司擔任董事，及曾為香港交易及結算所有限公司董事。他亦為香港地產建設商會副主席、香港經濟研究中心董事及機場管理局成員。羅醫生畢業於加拿大麥基爾大學獲理學士學位及於美國康奈爾大學取得醫學博士學位，並持心臟專科證書。羅醫生於香港及海外各地從事物業與酒店發展及投資業務逾27年。



黃鋼城先生，59歲，本公司獨立非執行董事，於二零零二年八月加入本公司董事會。黃先生現任星展銀行副主席、星展銀行及星展集團控股營運總監及董事局成員，以及星展銀行（香港）主席。黃先生亦為新加坡旅遊局、國立健保集團、豐樹產業私人有限公司董事局成員，以及香港大專校董會成員。黃先生於一九六七至一九九九年曾先後在花旗銀行、JP摩根及國民西敏銀行出任多個區域性的高層要職。黃先生亦曾出任多個政府機構的公職，其中包括香港期貨交易所主席。黃先生擁有多多年金融及商業管理經驗。



鄭慕智先生，57歲，本公司獨立非執行董事，於二零零三年三月加入本公司董事會。鄭先生是執業律師及胡百全律師事務所首席合夥人，並於一九九一年至一九九五年間為香港立法局議員。他是香港董事學會之創會主席，現為該會之榮譽會長及榮譽主席。他過去三年以來擔任董事的其他上市公眾公司包括北京首都國際機場股份有限公司、城市電訊（香港）有限公司、中國遠洋控股股份有限公司、華潤創業有限公司、粵海投資有限公司、Kader Holdings Company Limited、銀河娛樂集團有限公司（前身為嘉華建材有限公司）、廖創興企業有限公司、瑞安建築有限公司、天安中國投資有限公司及香港交易及結算所有限公司。

企業責任觀

中國移動秉持“正德厚生 臻於至善”的核心價值觀，以“創無限通信世界，做信息社會棟樑”為使命，努力成為“卓越品質的創造者”。

中國移動企業文化的核心內涵是“責任”和“卓越”，即要以“正身之德”而“厚民之生”，做兼濟天下、善盡責任、不斷進步的優秀企業公民。

基於對經濟、社會和環境三重責任的認識，中國移動的責任觀是：

“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性。”
—— 秉持做優秀企業公民的誠意，以誠信實踐承諾，以永不自滿、不斷創新的進取心態，精益求精，追求企業、社會與環境的和諧發展。

中國移動責任觀的出發點是“誠”。“誠”在中國文化中具有雙重含義：一為“誠意”，這是中國移動履行責任的出發點和驅動力；二為“誠信”，這是中國移動履行責任的行為規範和基本準則。

“盡己之性”即追求企業的和諧發展：通過誠信負責的經濟行為保證自身的可持續發展，全力發揮所長，追求卓越，不斷創新。

“盡人之性”即追求社會的和諧發展：在自身追求卓越的同時，協同社會大眾發揮所能，共同推進人類社會的可持續發展。

“盡物之性”即追求環境的和諧發展：致力減少自身運作對資源的消耗與環境的影響，盡力保護自然環境。

責任的踐行

◎ 培育“負責”文化

企業責任的履行離不開每一位員工的參與。中國移動在企業內部積極培育“負責文化”，鼓勵員工時時處處對企業行為的影響負責，自覺規範自身行為。

理念傳遞：編製了《責任與卓越》系列培訓教材，進行全員培訓；利用彩信、短信、電子期刊、海報等進行內部傳播；舉辦“總裁戰略講壇”、企業文化演講比賽，使“責任”與“卓越”的理念深入人心。

落實執行：確定以“責任”和“卓越”為核心的企業文化建設三年目標，制定《二零零六年至二零零八年企業文化建設實施綱要》，在各級單位建立企業文化推廣責任機構，推動落實。

榜樣示範：開展“責任鑄就卓越”徵文和演講比賽、“感動你我的故事”企業責任案例徵集活動，傳播優秀案例和優秀人物事蹟。

◎ 搭建企業責任管理體系

承擔企業責任並不是一時、一地、一事的短期行為，需要長期系統的規範與管理。中國移動對企業責任工作高度重視。目前，已經通過企業責任報告的編纂發佈引入了國際通行標準。未來，還將結合自身狀況，並廣泛借鑒國際企業責任先進企業的實踐經驗，進一步搭建和完善企業責任管理體系。

保障組織：確立由董事長負責、公司發展戰略部專職管理的企業責任管理架構，並建立公司決策層直接領導的專門團隊，明確企業責任各項工作的職責和跨部門協調機制。

制定政策：堅持科學合理和清晰明確的企業責任方向，以保證眾多責任實踐活動的整合性、有效性和可持續性。

吸引參與：創造條件，使員工有機會積極參與責任承擔，確保企業責任在運營中滲透的廣度和深度。

規範流程：為企業責任項目確立篩選機制及決策流程，建立規範的事前分析、事中跟蹤、事後評估的運作模式，對項目執行進行控制。

利益相關方

客戶：中國移動通過發掘和滿足客戶需求為自身和社會創造經濟效益和社會效益。客戶是中國移動持續發展的基礎。

股東和投資者：中國移動一貫高度重視股東和投資者的利益和回報。中國移動根據資本市場要求不斷優化公司治理、實施全面創新，為股東、投資者創造價值最大化。

員工：中國移動的基業長青依靠全體員工的共同努力。員工是中國移動持續發展的動力源泉。

政府及監管機構：中國移動嚴格遵守上市地及運營所在地的法律法規、服從政府及監管機構的監管，努力為企業發展營造良好外部環境。

價值鏈夥伴：中國移動與價值鏈夥伴共同研發和推廣切合客戶需要的移動通信業務，共同打造和諧共贏的產業價值鏈。

同業者：中國移動基於理性、有效的原則與同業者開展競爭，並推動產業發展。

公眾：中國移動相信，企業的長久發展離不開社會和環境的可持續發展。社會和環境的參與者和受益者——公眾，是中國移動一直關注的利益相關方。



盡己之性

——中國移動以高標準實現商業成功，追求卓越創新，為客戶、股東和投資者創造高價值和高回報，著力實現企業可持續發展

盡己之性，是中國移動對經濟責任的態度。

中國移動堅持精益求精，追求高水平的管理與運營，著力推動企業可持續發展。我們堅信惟有如此，才有實力為客戶提供卓越服務，為股東和投資者創造最大價值。

中國移動致力於高標準的公司治理，帶動行業發展，提供就業機會，與產業鏈和運營所在地域共同成長；持續追求管理、技術、服務與業務的全面創新，從而更好地引領變化、承擔責任。

商業表現與經濟影響

◎ 商業表現

中國移動既是一家財務穩健、能產生穩定現金流的盈利性公司，又是一家充滿發展潛力、具有良好前景的持續成長性公司，在不斷變化的市場環境下，中國移動演繹了“大象快跑”的精彩篇章，實現了自身的快速發展，也為股東和投資者創造了巨大價值。

中國移動建成了世界上規模最大、質量一流的移動通信網絡及服務世界上最廣的客戶群體。截至二零零六年十二月底，中國移動擁有超過3.01232億客戶，二零零六年客戶平均每月通話使用量長達381分鐘，於年底使用增值業務客戶數達到2.70384億。

中國移動為客戶提供了具有世界一流水準的業務與服務，有力提升了國民信息化水平，提高了社會整體運行效率，極大地豐富和方便了人們的生活。

◎ 積極評價

中國移動在各方面的出色表現，獲得了各界的認可和嘉獎。

二零零六年，公司在《福布斯》雜誌“全球2000領先企業榜”的排名由去年的第128位提升至第112位；公司再次被國際知名《金融時報》選入其“全球500強”，排名由去年的第64位提升至38位；在美國《商業週刊》二零零六年全球“IT企業100”排行榜中，公司排名由去年的第17位躍升至第8位；在《福布斯》雜誌亞洲版“亞洲50強”排行榜中，公司在二零零六年市值排名第1、銷售額排名第4。

中國移動品牌在二零零六年明略行與《金融時報》的全球最強勢品牌排行榜中排名第4；在Interbrand與《商業週刊》的“中國20最佳品牌”榜中排名第1。

公司董事長兼首席執行官王建宙先生在二零零六年被《商業週刊》評為“2006最佳領袖”（共15位）。

二零零六年七月，穆迪公司和標準普爾分別將本公司債信評級調升為A2/前景正面和A/前景穩定。



本公司董事長兼首席執行官王建宙（右一）與投資者見面會場景

◎ 經濟影響

中國移動自成立以來，企業規模快速壯大，收入年複合增長率達到兩位數。

據專家測算，中國移動二零零三年至二零零五年所創造價值在國內生產總值中的比重持續保持在1.1%以上，同期對國民經濟總需求的拉動保持在2.2%以上，有效發揮了企業價值增長對宏觀經濟的推動作用。不僅如此，中國移動還帶動產業鏈蓬勃發展，共同構建了中國信息產業在全球電信行業格局中的顯著地位，大大提高了國際競爭力。

中國移動對國民經濟的貢獻率測算是由北京師範大學經濟與工商管理學院金融系主任賀力平教授採用經濟學界普遍應用的收入法（企業當年淨產值比照當年收入法國內生產總值）、直接支出法（企業當年全部支出比照支出法國內生產總值）以及派生支出法（企業的投資支出對經濟增長的拉動）推算。

■ 創造投資價值

中國移動一貫高度重視股東和投資者的利益和回報。公司積極通過拓展自身業務、服務覆蓋範圍、開發新業務等手段實現自身客戶量和使用量的增長。同時，公司通過併購、合作等手段努力探索、開闢新領域，保持企業穩健、高速的增長和持續為股東和投資者創造價值及帶來長遠的利益回報。

經考慮各項相關因素，包括持續良好的企業基本面，企業現金流狀況及未來持續發展的需要，於二零零二年開始派發股息。中國移動將繼續努力實現股息的長期持續穩定增長，為股東和投資者創造最佳回報。



中國移動成功收購香港華潤萬眾電話有限公司

◎ 經濟影響

■ 引領產業發展

在中國移動通信產業發展的進程中，中國移動始終發揮著重要帶動作用。伴隨著移動通信在中國的普及和深入，我們與合作夥伴共同構建了一個由運營商、設備製造商、信息內容提供商、系統集成商、移動產品經銷商、移動客戶和社會相關企業組成的移動通信產業價值鏈。

二零零零年，中國移動率先推出了基於短消息的移動增值服務，創造性地引入了“移動夢網”新型商業模式，開始打造“開放、合作、共贏”的產業鏈。到二零零二年底，國內的互聯網站相繼因此盈利，信息服務產業由此蓬勃興起，產業價值的增長數以億計。

● 共建信息服務產業園

在廣東，推動建立“信息服務產業園”，該項目預算10億元。與愛立信、華為、諾基亞、中興、摩托羅拉、NEC、西門子、金蝶、用友等幾十家大型設備製造商及內容提供商結成戰略合作夥伴，共同建設該產業園。預計到二零一零年，該產業園將形成“115”的產業格局，即1個業務研發中心、10個國際技術研發中心、500家信息服務提供商，並通過整合產業鏈上下游企業的資源優勢，促進廣東通信運營業、通信製造業、信息服務業三雄鼎立格局的最終形成。

■ 提供就業機會

隨著公司業務的發展、規模的擴大，截至二零零六年十二月底，中國移動提供了111,998個就業崗位；並作為核心環節拉動了產業鏈上其他各個節點的增長，為社會整體的安定、社區繁榮與發展作出了積極貢獻。

公司治理

公司一貫的目標是努力提升企業價值，確保公司的長期持續發展，為股東和投資者帶來良好的回報。為達到上述目標、實施良好企業管治原則，公司自一九九八年起，採取了一系列措施，包括在董事會下設了三個主要委員會，即審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，建立了一個有效運作的董事會；成立了信息披露委員會，完善和保持了信息披露控制制度，以確保董事會適時瞭解公司有關的所有重大信息，以及公司信息披露的及時性和準確性，並進一步實施美國《薩班斯—奧克斯利法案（二零零二）》（“索克斯法案”）第404條的要求，完善了與財務報告相關的內控制度。公司還設立了內審部、實施審計機制及流程，制定了適用於中國移動高管人員的職業操守守則等。公司持續進行了有關企業管治方面的培訓，不斷提升企業的管治水平。公司在企業管治方面的努力和良好表現，得到了各界的讚許和認同，獲得了國際著名專業機構和雜誌的多項獎項。

■ 董事會

本公司董事會的主要職責包括制訂本集團整體戰略目標、設定管理目標，監督公司的內部控制和財務管理，以及監管管理層的表現。董事會目前下設三個主要委員會，包括審核委員會、薪酬委員會和提名委員會：

● 審核委員會

本公司於一九九八年設立了全部由獨立非執行董事所組成的審核委員會。公司審核委員會成員擁有多年的金融、商業管理經驗和專業技術。審核委員會的主要職責包括就外聘核數師的委任、重新委任及罷免向董事會提供建議、批准外聘核數師的薪酬及聘用條款；檢討及監察外聘核數師是否獨立客觀及審計程序是否有效；就外聘核數師提供非審計服務制定政策並予以執行；監察公司的財務報表和公司報告及財務報表的完整性等。

● 薪酬委員會

本公司於二零零零年設立了全部由獨立非執行董事所組成的薪酬委員會。薪酬委員會主要職責包括釐定全體執行董事及高級管理人員的薪酬待遇，就非執行董事的薪酬向董事會提出建議，並檢討及批准按表現而釐定的薪酬等。

● 提名委員會

本公司於二零零一年設立了提名委員會，目前該提名委員會全部由獨立非執行董事組成。提名委員會主要職責包括定期檢討董事會的架構、人數及組成；物色具備合適資格可擔任董事的人士；評核獨立非執行董事的獨立性等。

公司 治理

■ 內部監控和內部審核

公司定期檢討中國移動內部監控的成效以保障公司的資產，確保業務上使用或向外公佈的財務數據正確可靠，檢討涵蓋範圍包括財務、營運、規則遵守方面，以及風險管理等。

以遵循《索克斯法案》第404條為契機，以COSO框架為基礎，對公司12個主流程、43個子流程進行全面梳理，明確公司關鍵控制點692個，制定內控標準化文本，並將修補責任層層分解落實。在此基礎上，初步建立起高

效統一、獨立客觀的內部控制和內部審計機制。

按照公司不同企業機制及流程的內部監控系統可能存在的風險及迫切性，公司內審部運用系統化和規範化的審計程序和方法，審查、監督和評價公司的會計信息、內部控制和各種經營管理活動，評估公司內控制度並監督其執行情況，確保公司營運的效益和企業目標及策略得以落實。內部審核主管定期直接向財務總監和審核委員會匯報有關工

作及建議，並由審核委員會定期向董事會作出報告。

未來，公司將一如既往緊密跟進國際上先進企業管治模式的發展、相關監管格局的發展以及股東和投資者的要求，定期檢討及加強企業管治措施和實踐，以確保公司的長期持續發展。



本公司執行董事、副總經理兼財務總監薛濤海（右）被評為“二零零四年中國CFO年度人物”

企業管理

■ 戰略管理：

保持戰略前瞻與有效執行

創立了戰略管理體系，制定公司五年發展規劃和三年戰略規劃，建成了包括環境分析、目標體系、方案制定、措施規劃和實施評估的五個管理模塊，為企業發展制定了行動藍圖，建立了有力的戰略執行監控體系。推進戰略、預算、績效閉環管理，強化戰略對運營管理的指導和驅動作用。

■ 預算管理：

實現戰略導向的資源優化配置

以戰略為起點，以市場為導向，推行了全面預算管理，實現了公司戰略、業務計劃和預算的有效

銜接，優先保證了企業發展關鍵環節的順利運行，真正實現了資源配置的合理優化。將預算目標層層分解，使責任落實到子公司、部門，直至個人；強化了預算執行監控與分析，切實保障戰略層層落實。

■ 績效管理：

以績定薪，傳導激勵

在同行業中率先推出以職位、薪酬、績效為主要內容的人力資源提升舉措，運用國際通用的平衡計分卡方法，將公司的戰略目標與關鍵績效指標（KPI）和工作目標相結合，逐級分解，通過傳導機制和績效指導，幫助員工完成工作目標，實現員工薪酬分配與績效評

估結果掛鉤。通過績效管理將員工行為與公司戰略目標的實現緊密相連，形成績效管理的良性循環。

■ 集中化管理：

顯著提升資源利用效率

以集中化管理為核心的管理效率提升成效顯著。實施集中採購，節約了成本，發揮資金效率，二零零五年設備採購成本較二零零四年顯著下降；“集中監控、集中維護、集中管理”的網絡運維體制，為中國移動網絡運行質量提供了可靠保證；“資金集中、統一調配、分級管理、有償使用”的企業資金管理新模式，為資金資源的有效利用和風險防控打下了堅實基礎。

■ 信息化：

全面提升企業運作效率與安全

企業信息化水平不斷提升，處於行業領先地位。建成了網絡管理系統（NMS）、運營支撐管理系統（BOSS）以及企業資源計劃（ERP）和辦公自動化（OA）等管理信息系統（MIS），實現了平臺之間的無縫連接。電子運維系統在網絡管理中得到普遍應用，實現了前台客戶服務部門與後台支撐管理部門的實時聯動，建立了高效的閉環電子化生產調度流程。



中國移動實現了網絡集中監控

以創新打造世界一流企業

作為一個處於通信應用領域的高科技企業，中國移動始終堅持以創新求發展，以發展促創新。通過不斷提高自主創新能力，實施管理創新和技術創新，有力地支撐和實現了業務和服務的不斷創新，並以卓越的品質吸引了越來越多的客戶。如今，“移動改變生活，創新成就卓越”，已不是一句簡單的口號。正是這種不懈追求的創新精神，使中國移動持續保持基業長青，不斷創造新價值。

◎ 管理創新

管理創新是企業保持基業長青的關鍵所在。中國移動管理創新工作定位於鼓勵創新，發現和推廣典範，推動形成創新文化和建立創新機制。在管理創新工作中，中國移動始終把握三點：

一是注重戰略導向，使管理創新活動成為中國移動實現戰略目標的推動力，以優秀為起點，卓越為目標，提高管理創新成果的評選標準，注重選拔“管理一流”子公司的創新項目作為典型，以推動公司整體管理水平從優秀到卓越的進步。

二是以樹立創新理念、形成創新文化為核心，持續完善管理創新的激勵機制，突出創新成果，表彰對管理創新活動的推動作用，彰顯管理創新對公司發展進步的貢獻。

三是將成果的可推廣性作為重要的評價指標，注重由成果形成的知識的可傳遞性、可轉移性和可發揮性，將管理創新作為促進公司學習型組織建立的起步工作。

■ 行動

- 二零零四年初，公司制定了管理創新成果獎勵辦法，成立了管理創新評審委員會。二零零四年開始，每年開展“中國移動管理創新成果獎”評選活動，迄今共收到各子公司申報成果近400項，評出66項兼具創新性、可操作性和可推廣性的優秀管理創新成果。
- 二零零四年至二零零六年三年間，獲得多項“全國通信行業企業管理現代化創新成果獎”獎項，並連續三屆獲得“管理創新組織獎”。



二零零五年七月召開中國移動管理創新報告會，促進創新成果推廣



中國移動通信集團公司副總裁、本公司執行董事兼副總經理沙躍家（右三）在NGMN組織成員會議上

◎ 技術創新

中國移動將增強自主技術創新能力作為企業發展的重中之重。

建立健全科研管理制度，確保創新投入，成立專門的研發機構——中國移動研究院，並與中國科學院、清華大學等科研院所和高校建立起長期穩定的合作。積極參與國家重大項目研究，為產業技術進步進行探索。二零零二年初，制定了科技進步及業務服務創新獎勵辦法，成立了科技進步及業務服務創新評審委員會。二零零二年至今，連續四年開展科技進步及業務服務創新評獎，評選出近百項技術創新成果，並獲得了多項國家級及部級獎勵。

中國移動深入參與技術標準化工作，母公司中國移動通信集團公司發起成立了NGMN（下一代移動通信網絡）組織，努力成為國際技術標準的重要制定者和技術進步的有力引導者。

■ 以市場需求為導向開展技術創新

近年來，中國移動以市場需求為驅動力，通過技術創新不斷刷新經營業績。

- 建成了全球一流的業務支撐系統（BOSS），採用兩級管理模式，快速支持各種新業務的應用，率先實現客戶異地充值、掛失等服務。
- 完成了工程浩大的移動號碼升位，建成了第一張基於CAMEL PHASE2的移動智能網絡，開發出深受市場歡迎的多種智能業務，同時促進了民族通信製造業在這一領域形成主導地位。
- 建成了世界上最大的軟交換匯接網，自主制定了全套軟交換匯接局的規範，在IMS（IP多媒體子系統）架構的基礎上，提出了CM-IMS解決方案，彌補了IMS架構在開展全業務方面的不足。
- 推出了已經被納入第三代移動通信合作夥伴計劃（3GPP）技術規範的彩信業務，使手機日益成為影響力日益巨大的“第五媒體”。

- 建成了世界上規模最大的數據業務管理平臺（DSMP），實現了移動數據業務的客戶管理、訂購關係管理、信息服務提供商（SP）管理等功能，有效地控制了SP的欺詐行為。

■ 積極參與技術標準制定

- 自二零零二年開始，每年都向3GPP、OMA（開放移動聯盟）等國際標準化組織提交大量稿件。僅二零零五年向3GPP提交362篇，寫入標準59篇；向OMA提交110篇，通過43篇，並把“一個移動網絡兩個網號”這一技術創新成果寫入國際標準。
- 二零零六年，母公司聯合Vodafone、Orange、NTTDoCoMo、T-Mobile、KPN和Sprint等全球六大電信運營商，成立了旨在推動下一代移動網絡技術發展的NGMN組織。
- 在國際標準化組織中有1人擔當OMA副主席和3GPP副主席；有7人在中國通信標準化協會中任組長、副組長職務。

◎ 服務與業務創新

中國移動始終堅持以客戶為導向，不斷進行服務與業務創新，更將“服務與業務領先”作為發展戰略重點。

一種新的移動通信業務，也許本身只是一個微小的改變，卻能帶來社會生活甚至文化習慣的巨大變化，比如短信業務。

一項新的客戶服務，也許本身只會帶來微小的方便，卻能讓數以億計的客戶群體感受誠意，比如“話費誤差，雙倍返還”。

一種新的商業模式，也許本身只是源於一個美好的願望，卻能激發出不可思議的活力和價值，比如“移動夢網”。

我們的下一項創新會給人們帶來甚麼？

■ 業務創新

以手機媒體化和多用化為方向，針對客戶需求，創新性地提供了三大類產品：客戶界面類、基礎通信及擴展類、生活娛樂商務類，並進一步細分為消息類、語音增值類、遊戲類、音樂類、電子商務類、互聯網類、圖像類、位置服務類、資訊類、共享類、客戶界面類共計11條產品線、近百種新產品。

以GPRS（通用分組無線業務）及短信為主要載體，為客戶提供包括企業直聯、IP電話、無線上網、企業信息發佈、移動辦公、GPS定位、無線POS、CMNET等業務在內的企業整體解決方案和行業典型解決方案，在政府部門和電力、交通、石油等近20個行業得到了推廣應用。

■ 服務創新

● 二零零四年，率先向全國客戶承諾了“話費誤差，雙倍返還”。在此基礎上提供清晰的對賬單，提供了網站、短信、營業廳多媒體終端、賬單郵寄等多種查詢、獲取話費信息的方式。

● 為VIP客戶提供各種通信服務之外的延伸服務，比如“易登機服務”——客戶只需把證件、機票、行李交給專門人員，對方就可為客戶辦理全套登機手續。

● 針對客戶反映強烈的電信卡有效期設置及餘額過期失效等問題，推出了“小面額繳費卡”、“餘額轉移”、“保留期做被叫”、“增加保號期”等系列解決方案。

■ 商業模式創新

● 創造性地提出了“移動夢網”模式，有效整合了運營商、SP、CP（內容提供商）等各方資源優勢，形成了移動數據領域良性的生態環境，拉動中國互聯網產業走出低谷，迎來新一輪發展浪潮。

● 二零零四年十二月，率先設計推出中國第一個“無線音樂排行榜”。它以精確的計費平臺為基礎，以彩鈴、互動式語音應答（IVR）等業務為承載平臺，打造了一條嶄新的無線音樂產業鏈，唱片公司、SP、著作權人、歌手與客戶都從這一全新的產業鏈上獲益。

與利益相關方共同成長

中國移動追求與利益相關方和諧共生，共同創造價值、分享成功。

注重與利益相關方的溝通與互動，並深信這是構築信任與合作的基礎。

注重在企業運營的同時，盡可能兼顧利益相關方的不同需求，並將保護他們的權益視為自身責任，努力付諸行動。



10086客戶服務熱線

◎ 與利益相關方的溝通

■ 與客戶

通過10086客戶服務熱線、定期客戶滿意度調查等多種渠道徵集客戶意見，及時瞭解客戶的需求和感受，並針對客戶的反饋盡快做出改進。

● “滿意100”活動

二零零六年啟動“滿意100”活動，推出了“客戶接待日”、“窗口服務評優”、“自助服務設施有獎舉報”、“關鍵服務細節改善”、“優勢服務舉措推廣”、“營業廳自助設備有獎舉報”、“垃圾短信有獎舉報”等具體舉措，賦予了客戶更多的監督權。

■ 與股東和投資者

本著對股東和投資者負責的態度，準確、及時地披露信息，通過路演、反向路演、投資者座談會等活動，建立順暢的溝通渠道。致力於以規範的溝通和穩健的經營，贏得更多來自資本市場的信任。

● 多渠道提高公司透明度

中國移動非常重視與股東和投資者之間的溝通，通過多個正式渠道向股東和投資者報告公司的表現和業務情況，定期安排進行投資分析員會議、新聞發佈會和投資者電話會議等，向股東、投資者和公眾闡釋有關業績和重大交易，並解答他們的提問。此外，適時為股東、投資者和公眾人士提供額外資料，便利他們瞭解中國移動的經營情況並提高中國移動的透明度。

■ 與員工

通過企務公開監督欄、員工合理化建議平臺、總經理信箱、總經理

接待日、職工代表巡視等方式，不斷擴展和完善溝通機制，充分傾聽員工的意見和建議。

■ 與政府及監管機構

嚴格遵守政府及監管機構的法律法規和相關管理規定。積極推動立法，提出立法建議，先後針對《電信法》、《反壟斷法》等法律法規的起草和修訂，提出有益的意見和建議，並在已公佈的法律法規中得到了體現。同時，為《電信網碼號資源管理辦法》、《電信網碼號資源收費管理辦法》、《電信資費管理辦法》等行業監管政策的出臺積極獻計獻策。

■ 與價值鏈夥伴

制定了統一、公開的採購標準，明確了對渠道和SP的規範管理辦法，同時通過會議、論壇等多種形式與價值鏈夥伴就產業熱點問題進行探討，達成共識，共同推動產業繁榮。

■ 與同業者

嚴守行業法規與政策，積極配合政府及監管機構的監管，以理性的態度開展競爭，並以行業論壇、聯盟會議等多種形式的溝通來推動競合，共同營造健康、有序的競爭環境。

■ 與公眾

努力增加企業透明度，力求創造更加透明、開放的溝通環境，建立長期、規範的溝通機制，通過多種渠道瞭解並回應輿論呼聲，將社會評價作為改進運營工作的重要依據。

◎ 對員工、消費者的權益保護

■ 員工發展與權益保護

● 提供均等發展機會

在僱傭關係中嚴格遵守所在地的相關法律法規及行業行為準則，嚴禁在任何崗位上僱用童工，嚴格避免強制勞動和僱傭歧視現象的發生。

堅持男女平等、同工同酬的僱傭政策。重視女員工的發展。早在二零零一年，就已在全國範圍建立了女工權益保護組織。女員工對企業發展和對社會的貢獻被普遍認可。多名女工由於表現突出受到國家表彰。

● 關注員工健康與安全

通過加強保安和勞動保護措施，創造安全的工作環境；同時注重對員工的安全教育與培訓，如消防培訓與演練等。對野外作業的基站建設人員在高空、帶電、惡劣氣候和複雜地形等環境下作業，採取了特別的勞動保護措施。

完全遵照執行工傷保險有關規定，確保因工作遭受事故傷害或者患職業病的職工獲得醫療救治和經濟補償。

● 注重員工職業生涯發展

建立起科學、完整的員工績效激勵與反饋機制，注重不同崗位員工的職業生涯發展規劃，並明確要求直線經理定期與員工進行一對一的工作與績效情況面談，聆聽員工心聲，提出改進建議，促進員工發展。

以創建學習型組織為目標，不斷加大培訓力度。成立了中國移動通信管理學院，負責對中國移動各層級員工的培訓，任課教師包括公司內部專家和清華大學、北京大學、人民大學等大專院校的專家教授。自主建立了網上教育系統，已在總部及5家子

公司試運行，上線課程17門，二零零六年底達到111門，涉及企業戰略管理、經營管理、人力資源管理、財務管理等多個門類的課程。

建立起實施有效的交流借調制度，促進人才流動。各地的優秀員工均有機會到公司總部或在子公司之間進行交流，時間從數月到一年不等。

通過努力，中國移動不僅保持了員工隊伍的穩定，而且使員工素質顯著提高，成為企業高速健康發展最重要的保障之一。



中國移動新員工培訓場景

■ 消費者權益保護

中國移動擁有世界上最大的移動通信消費群體，承擔著世界上最重的保護消費者通信權益的責任。一段時期以來，一些不法分子利用我們的平臺實施各種損害消費者利益的行為。對此，我們迅速建立了相關制度和流程，採取了諸多控制措施。

● 提倡健康正面的手機文化

公司積極利用正面信息引導等方式，盡可能減少不良信息的傳播。

——在內蒙古，針對有人通過手機短信欺騙青少年的行為，給青少年群發警示短信，防止青少年上當受騙。

積極倡導“綠色手機文化”，通過手機音樂、手機文學、手機報紙等新的應用形式，積極將健康的正版文學藝術作品引入移動信息服務領域，開展各種活動以支持創作廣大客戶樂於欣賞的、科學的、健康的信息內容。

——在廣東，聯合相關媒體推出健康短信大賽，倡導公眾參與編寫勵志和弘揚真情的短信，與不良短信抗衡。健康短信大賽歷時近半年，參賽短信近50萬條，客戶主動下載量超過500萬條，第一次下載轉發量超過3000萬條。

● 實施“陽光綠色網絡工程”

組織開展“陽光綠色網絡工程”系列活動，倡導網絡文明，構建和諧網絡環境，加強對不良信息的治理：

加強對客戶入網環節的管理，積極推進實名制工作，加強對異常入網客戶的監控和及時處理。

加強短信、彩信資費營銷案的管理，嚴禁發售不限量或超高量的短信、彩信包月卡，嚴格執行有關審批和備案程序規定，加大對已存在的不合理短信、彩信資費營銷案的清理力度。

加強對短信、彩信發送環節的監控管理，對發送短信、彩信嚴重超過正常數量的客戶進行發送限制。

建立防治垃圾信息的危機解決機制和流程，建設垃圾短信舉報中心平臺，發動客戶通過10086語音和短信渠道積極舉報；根據舉報對相關號碼進行重點監測，如有必要，閉鎖該號碼的短信功能，並配合公安機關做進一步的後續處理。

● 建立信息安全責任制

在各子公司建立了信息安全責任制，加強了對SP新上線業務的事

先審核。要求所有與“移動夢網”合作的SP對通過中國移動平臺承載的信息服務內容(包括欄目標題、信息內容、資費等)，進行逐項自查和整改。

● 嚴格保護客戶信息安全

在運營過程中，為了保護客戶隱私，防止不法者利用客戶信息侵害客戶利益，中國移動從制度層面和技術層面雙管齊下，採取非常嚴厲的措施，力保客戶信息安全。

——在北京，根據國際信息安全標準ISO27001的要求，建立安全管理體系，取得ISO27001認證。採取了信息安全員、安全審計員和管理員三權分立的安全架構，確保數據安全。

● 加強消費說明與消費輔導

營業廳是面向客戶最前沿的服務界面。在那裡，客戶除了辦理業務外，還可以接受手機購買與消費方面的輔導，也可以現場表達有關意見和建議。10086客戶服務熱線也是客戶疑難解答熱線，更成為十分方便的問題業務退訂熱線。

同時，所有的廣告和市場傳播活動都是在市場管理部門的嚴格監督下實施，嚴格遵循國家相關法律法規的要求和程序，最大限度地杜絕誤導客戶。

◎ 對員工、消費者的權益保護

● 採取多項誠信服務舉措

啟用數據業務管理平臺

針對個別SP違規操作損害客戶的利益、運營商無法及時監管業務運營狀況等多方面的問題，創造性地建設了數據業務管理平臺（DSMP），實現了客戶管理、訂購關係管理、SP管理等功能，能夠自動識別客戶發來的信息是否匹配定制信息。首次在數據業務管理中引入了以訂購關係為核心的信用機制，實現了運營商、客戶和SP三方的統一訂購關係。

目前，DSMP管理的客戶超過2.39億，SP超過3,200家，業務數超過13萬項，訂購關係達2.45億條，實時交易處理量達1.5萬次/秒。

其他誠信服務舉措

二零零四年十一月底，針對客戶投訴的不良SP服務退訂難問題，建設了“移動夢網統一退訂平臺”，極大地方便了客戶。針對夢網業務的客服工作，認真落實“首問負責制”，杜絕了推諉現象的發生，充分維護了客戶的合法權益。

二零零五年，實行SP信用積分管理，開始進行信用管理試點，出臺《移動夢網SP短信業務信用積分管理辦法》。信用積分管理旨在全面量化和綜合衡量移動夢網業務SP的合作誠信度、業務與服務的質量。對於信用度較差的SP，採取一定的業務限制措施，直至終止合作。

二零零五年四月，鄭重承諾“信息費誤差，雙倍返還”。

二零零六年，在試點的基礎上，進一步制定了WAP、彩信、IVR等業務線的SP信用積分管理辦法，最終建立了完善的合作夥伴信用度綜合管理機制。

二零零六年七月十日，啟動“放心體驗活動”。客戶對自己所訂購的所有包月信息服務享有近一個月的免費體驗期，並在月底獲得對全部訂購業務的提醒確認。“放心體驗”活動為維護消費者權益提供了“雙保險”。



中國移動引入“移動夢網監督員”並強化對SP的管理



盡人之性

——中國移動以信息通信網絡厚民之生，協助各界發揮所能，推動社會可持續發展

盡人之性，是中國移動對社會責任的態度。

中國移動肩負著助力利益相關方和社會整體發展的責任，以創建更加美好的信息社會為目標，努力追求企業與社會的和諧成長。

中國移動致力於以信息通信技術努力提高信息化水平，消除數字鴻溝，同時發揮企業資源優勢，協助社會大眾發揮所長，共同改善社會生活質量，推動社區和諧成長。



提升信息化水平

中國移動以“創無限通信世界，做信息社會棟樑”為企業使命，致力於建設“無處不在”的優質移動通信網絡，致力於提供“無所不能”的豐富移動通信應用，努力推動提升國民信息化水平，提升國際競爭力。

“無處不在”，即致力於創建一個能夠讓任何人，在任何地點、任何時間進入的，開放、安全的數字信息網絡，實現無縫隙的數字網絡覆蓋。

“無所不能”，即致力於不斷創造能夠滿足人們個性化需要的各種應用，創造隨需而用的應用環境。

“無處不在”與“無所不能”是中國移動關於未來的大膽構想，也是中國移動以“臻於至善”的態度不斷前行的努力方向。



◎ 致力於建設“無處不在”的優質移動通信網絡

網絡覆蓋能力和網絡運行的穩定性不僅是移動通信運營商為社會發展承擔的責任之一，也是考驗移動通信運營商實力和服務能力的標誌之一。

中國地域廣闊、地形複雜，如何實現廣泛的網絡覆蓋、確保全程全網的良好通信質量，是我們面臨的一項世界級難題。

我們以實際行動作答：

二零零三年四月二日，中國移動的信號通至西沙群島。

二零零三年五月二十二日，中國移動的GPRS網絡從珠穆朗瑪峰頂傳出了人類歷史上“最高”的一條彩信。

截止二零零六年十二月底，中國移動的人口覆蓋率超過97%。

在這樣一張大網上，中國移動的無線接通率達到99.3%，掉話率僅為0.85%，成為世界一流的優質網絡。

“天網”通“天路”

二零零六年七月一日，隨著首趟進藏列車從青海格爾木車站開出，被稱為“天路”的青藏鐵路正式通車。與此同期，隨著六月二十八日長江北源楚瑪爾河移動通信基地站的開通，中國移動實現了對全長1,956公里的青藏鐵路80%以上的覆蓋，開通了世界上連續海拔最高（連續350多公里，海拔4,600米以上）的GSM網絡，為青藏鐵路的運營提供了有力的通信保障。



中國移動以移動通信的“天網”覆蓋了雪域高原的“天路”

◎ 致力於建設“無處不在”的優質移動通信網絡

正是因為有一張覆蓋範圍廣、通信質量高的網絡，才使得中國移動在一系列重要會議、突發事件和災難面前，確保了優質的移動通信服務，表現出了卓越的專家品質。

為“中非合作論壇”、“亞歐財長會議”等重要會議提供通信服務，同時還為全國範圍抗擊“非典”、“禽流感”等突發事件，應對洪水、颱風、地震等突發自然災害和其他社會公共事件提供通信服務。

二零零一年至二零零五年，累計出動應急通信保障設備7,092臺次，出動應急通信保障人員1.4萬人次。

建立了隨需應變的應急保障機制。在緊急情況下，實行多級24小時值班制度。每年汛期來臨之前，在全國各地嚴格自查，在汛情多發區，主動與當地政府部門溝通，對防汛重點地區進行覆蓋測試，保證各項通信設施處於良好的運行狀態。

● 值得信賴的通信服務

二零零四年十二月二十六日，印度尼西亞蘇門答臘島附近海域發生強烈地震和海嘯。得知消息後，中國移動立即採取緊急措施，啟動應急機制，為在受災國的中國移動漫遊客戶提供緊急救助熱線。據統計，十二月二十八日到三十日，共有5,442位客戶收到了中國移動發出的救助熱線信息。除了公司捐款和在全國範圍鼓勵員工捐款外，還開通了8858海嘯救災捐款短信平臺。中國紅十字會特別對此舉措頒發了“印度洋海嘯救援特別貢獻獎”。



二零零五年六月，廣西梧州發生百年一遇特大洪災，中國移動的技術人員組成青年突擊隊參與救災，確保通信暢通

◎ 致力於提供“無所不能”的豐富移動通信應用

中國移動以“手機媒體化”和“手機多用化”為方向，努力打造“無所不能”的數字生態系統，不斷提供滿足客戶個性化需求的各種應用。在深入瞭解客戶“生活形態需求”的基礎上不斷創新，擴展與生活、娛樂、商務三個方面息息相關的用途，使移動終端成為公眾生活最好的夥伴。

簡言之：我們正在努力把手機打造為多功能移動信息終端。

■ 手機媒體化：無線音樂

無線音樂是手機媒體化的成功應用。它以音樂網站為平臺，提供全方位的音樂資訊、個人音樂庫、音樂下載等服務。無線音樂簡化了客戶的操作過程，同時提供了更多個性化的服務。

音樂盜版層出不窮，唱片熱賣，原創作者卻得不到相應的收益，現在手機每下載一次音樂，都留有記錄並且易於計費。

二零零六年一月至八月，無線音樂排行榜前五首歌下載量為3,500萬次，超過歷史上單張唱片發行的峰值，開闢了音樂產業新的巨大空間。



本公司董事長兼首席執行官王建宙（左）、執行董事兼副總經理劉愛力（右）與新聞集團總裁默多克（中）會面

◎ 致力於提供“無所不能”的豐富移動通信應用

■ 多樣化個人應用

● 12580

12580移動秘書：客戶通過撥打12580可以獲得代發短信、日程提醒、名片查詢、主被叫留言、呼叫轉移、生活資訊等人工服務。

12580車務提醒：客戶可以定制交通違法信息、車輛檢驗、駕駛證換證、駕駛證審驗及駕駛證累積記分提醒。

12580求職通：與人才市場合作推出了職業信息查詢服務。

● 急救車輛定位

在黑龍江省，與哈爾濱市120急救中心合作，共同利用GPRS，傳送120急救車輛定位信息。該系統還具有數字化計時、錄音、電子地圖GIS等功能。

● 電子醫療

客戶可以通過手機選擇醫療服務並支付費用，包括預約掛號、陪診服務、體檢服務等，憑電子回執在預約時間享受服務，減少了等候時間。

● “家校通”

該業務針對兒童推出，主要功能包括簽到、報平安、親情通話、家校互聯和小額支付，在父母、學校和孩子之間建立起良好、安全的信息橋樑。以“短信報平安”為例，學生通過“家校通”卡片在簽到器上刷卡，家長就可以收到相應信息。在福建，“家校通”業務自二零零四年一月正式啟用以來，目前短信報平安註冊客戶數已達20萬，家校互聯已達4萬多。

● 短信文學大賽

二零零四年六月至八月，在海南，與《天涯》雜誌、“天涯社區”網站聯合發起“首屆全球短信文學大賽”，旨在積極應對垃圾短信，提倡和弘揚清新、健康的短信文化，引領拇指文學新潮流。迄今為止，已成功舉辦三屆。

■ 多樣化信息化解決方案

中國移動以實現自身信息化為基礎，充分發揮移動通信“移動性、個人性、實時性、安全性”的優勢，提供了豐富的集團客戶信息化解決方案。

企業信息化

充分利用現有網絡資源，提供話音業務、數據業務、互聯網接入及其他特定應用的一體化解決方案，為實現企業信息化提供了新渠道。

行業信息化

針對行業特點，開發特殊應用，有效提高各行業生產、管理效率和技術創新能力。

政務信息化

為政府部門提供多手段、全方位、實效性的移動通信服務，推動了政府“自動化、高效化、透明化”的建設。

● 網格化城市管理信息系統

與建設部聯合開發了“網格化城市管理信息平臺及應用系統”，為城市管理提供了新的工具。在北京市開展了城八區網格化城市管理項目。自運行以來，城市管理問題的發現率達到90%以上(過去僅有30%左右)，任務派遣準確率達到98%，處理率為90.09%，結案率為89.78%。城管問題的平均處理時間由原來的一周左右縮短到了12.1小時，平均每週處理問題約360件，相當於原來半年處理的數量。目前該項目正在全國範圍內推廣。

● “警務通”

“警務通”系統提供移動虛擬網、短信、GPRS、公安警力調度定位、GPS車輛定位和110、122、119報警定位等服務，可以有效提高公安系統的應急反應速度。公安人員通過手機就能夠實現對人口、車輛、逃犯等信息的查詢和管理，工作效率大為提高，社會安全指數明顯上升。“警務通”被公安部評為“二零零四年23項科技強警項目”之一。目前該系統正在全國範圍內推廣。



中國移動成功開發了網格化城市管理信息系統



中國移動利用GPRS技術開展水文監控



◎ 致力於提供“無所不能”的豐富移動通信應用

● 稅務信息化

積極推動稅務信息化，在整合現有國稅信息資源基礎上，利用短信平臺，拓展了新的稅務徵收渠道和稅務信息發佈渠道，提升了稅務徵收效率。

● 海關信息化

為各地海關提供了多種信息解決方案，通過移動報關係統，用短信或語音聲訊簡化了多個中間環節。在北京，為海關總署提供“移動報關”方案，通過WAP技術實現全國10餘萬報關員無線遠程報關，以及海關內部管理人員的移動核檢管理。

● 災害預警系統

氣象災害預警

手機短信作為一種新方式，在防災減災工作中發揮了積極作用。

截至二零零五年十一月，在甘肅共發佈災害性天氣警報手機短信22次，覆蓋全省所有客戶。

二零零五年六月八日至九月二日，在湖南共發佈暴雨、大風及高溫天氣警報、消息97次。

截至二零零五年九月，在安徽汛期短信群發天氣警報41次，發送客戶162萬人次。

二零零五年，在被稱為“颱風之王”的超強颱風“桑美”登陸浙江地區之前，通過短信對受颱風影響較大的縣區及時發佈警示。

煤礦瓦斯預警

在江西、黑龍江利用GPRS技術實現煤礦深井的瓦斯傳感器信息採集和預警，為防控煤礦安全事故提供了重要技術手段。

消除數字鴻溝

中國農業正由傳統農業向現代農業過渡，農村正向城鄉一體化方向發展。發展生產、增加收入、培養新型農民、填補數字鴻溝，都離不開信息化的支撐。在廣大的農村地區，通信基礎設施建設比較薄弱，通信難問題亟待解決。

在此背景下，中國移動以“三網惠三農、助建新農村”為指導，在積極拓展自身業務領域的同時，加強農村地區通信基礎設施建設和網絡服務，推動地區間的平衡發展。

● 通信網：讓農民用得上

通過建設通信基礎設施網絡，率先解決了“三通”中的“電話通”問題，為那些甚至還沒有通路、通電的鄉村開闢了通向現代化的信息之路。

● 信息網：讓農民用得好

利用移動通信方式建設農村綜合信息服務平臺，讓農民更快、更準確地掌握政策與市場信息。針對農業生產、農產品供銷等農業產業鏈的特點和需求，提供了一整套信息化服務，為農業發展和農民的脫貧致富起到積極的推動作用。

● 營銷網：讓農民用得起

針對農民的消費習慣，為他們量身定制了各類資費套餐。在農村地區加強服務渠道建設，打造了一個個“手機村”、“手機鎮”，把服務渠道延伸到農民家中，為農民提供手機維修、上門收費、空中充值等服務，讓農民足不出鄉就能夠辦理各種移動業務。



中國移動在偏遠農村也建立了方便農民的服務網點



◎ 農村信息網

中國移動在全國建設了統一的“農村信息網”業務平臺，該平臺是服務“三農”的首要入口，是全國涉農信息的交互樞紐和共享平臺。

該平臺採用統一的語音、短信接入號12582和網站服務域名www.12582.com，提供了政策法規、新聞快訊、農業科技、價格行情、市場動態、供求信息、農業氣象、勞務信息、預警信息、生活保健等十大類涉農信息，為農民提供全方位的服務。

該平臺具有以下創新優勢和顯著特點：

- 操作簡單方便、服務廣、門檻低
信息網從客戶使用角度出發，在操作、資費、內容等多方面降低了廣大農民使用的門檻，具有簡單好用的特點。
- 系統集中建設、業務分省運營
通過集中建設降低了建設成本，有效整合了涉農信息資源，實現了資源和信息共享。分省運營體系滿足全國、省、地市、區縣、鄉鎮、村等的多梯度需求，提高了業務應用的靈活性，可以滿足信息需求的區域化差異。

- 民族語言服務、專家諮詢接入
信息網提供藏、維、蒙等多種少數民族語言語音服務，滿足中國多民族分佈的特點。配置有專家坐席和專家服務熱線，定期向農民提供信息諮詢和解答服務。

- 集中語音中心、海量數據存儲
信息網設置有全國集中的語音呼叫中心，由高素質的話務員提供語音服務，多數話務員具有涉農院校學習經歷，具備基本的農業基礎知識。建立了全國集中的信息數據庫，匯聚全國各地的“涉農”信息，並支持對信息的多緯度組合搜索。

- 多種信息組合，豐富服務方式
信息網可以根據具體需求，對信息進行靈活的組合配置，對生產過程中各個環節進行過程指導。農村信息網支持語音、短信、web等多種服務方式，提供多種終端接入，可以滿足農民的各種特色需求。

- 政務企務發佈，信息傳遞快捷
信息網提供面向各級政府機關、涉農機構、涉農企業、合作組織、涉農大戶的信息發佈功能，各級機構組織可以通過農村信息網進行政務、企務和涉農信息的發佈。



中國移動農村信息網開通儀式



■ 重慶：“農信通”幫助農民工 新疆採棉致富

重慶梁平縣是勞務輸出大縣，每年都有近20萬人外出找工作，但由於就業信息匱乏，外出務工缺少規模性和組織性，不少農民因虛假就業信息上當受騙。

二零零六年，重慶遭遇了百年一遇的大旱，農業嚴重歉收。梁平縣通過農信通短信向全縣6,000多戶農民發送了“到新疆摘棉花，務工時間八月底至十月底，政府補貼路費每人200元”的就業信息。短短半個月，就有2,000多人打電話諮詢。兩個月內，近1,000人赴新疆採棉，人均收入2,500元，最高個人收入達4,000元。

■ 湖北：“農信通”助力防治“稻飛蟲”

二零零六年七月，湖北農村“稻飛蟲”蟲災大爆發，為近十年來所罕見。災情發生後，中國移動充分利用“農信通”信息服務平臺，積極協助政府向鄉鎮客戶群發100多萬條短信，提示凡是有蟲災防治信息需求的客戶均可撥打熱線電話諮詢，並免收信息費。每天電話諮詢量達上萬人次，發送防治措施短信50萬條左右。

早在蟲災發生之前，“農信通”專家就發送了“稻飛蟲”預防措施。全省定制了“農信通”的17萬糧棉油專項客戶，均按照短信內容中專家的指導進行了早期預防，

因此，在災情嚴重的時候這些客戶沒有受到損害。

這場“稻飛蟲”殲滅戰，挽救了湖北全省近30萬畝受災田地，每畝增收可達350斤左右，直接挽回經濟損失近千萬元。



信息通了，農民笑了



◎ 村村通電話工程

二零零四年至今，母公司中國移動通信集團公司投資實施了規模宏大的“村村通電話工程”。中國移動有限公司協助母公司開展工作，確保工程的順利推進。截至二零零六年九月三十日，據信息產業部統計，我們為29,773個行政村新開通了電話，直接將我國行政村通電話比例提高了4.3個百分點，有效解決了邊遠地區農民通信基礎設施薄弱的問題。

截至二零零三年底，中國未通電話的行政村比例為10.77%。7萬個未通電話的行政村，90%以上集

中在中、西部欠發達省份。為此，數以萬計的“村村通電話工程”建設者，克服重重險阻，將移動通信基站修進了四川甘孜、阿壩、涼山地區，以及青海玉樹、果洛等基礎設施條件差，甚至沒有通電、通路的偏遠農村地區。

為確保“村村通電話工程”順利推進，相關子公司專門成立了由總經理直接領導的“村村通電話工程”項目組。每一家子公司的總經理、副總經理，都多次深入最困難、最關鍵的地區，監督“村村通電話工程”的進展。

三年來，中國移動的“村村通電話工程”使近3萬個不通電話的行政村，一躍使用上了先進的數字移動電話，改變了農村生產生活方式，提高了農民生活水平，受益的農牧民人數達到數千萬。當中國移動的基站開通的時候，農民自發地載歌載舞慶賀。

這項史無前例的工程被譽為促進農村經濟發展的“扶貧工程”、為民辦實事的“民心工程”和下一步農村通信發展的“基礎工程”，得到了社會各界的充分肯定和廣泛讚譽。



中國移動通信集團公司副總裁、本公司執行董事兼副總經理李躍（右）視察“村村通電話工程”並與當地兒童交流

“村村通電話工程”對各地的信息化狀況改善作出了實質性貢獻：

在湖南，二零零四年至二零零六年完成4,659個行政村的網絡覆蓋，實現了湖南省行政村100%通電話的目標。“村村通電話工程”被評為湖南省二零零五年度十大公益事件之“最具時代感的公益事件”。

在四川，實現了對甘孜、阿壩、涼山平均海拔3,000米以上的三州所轄48個縣以上城市及680個鄉鎮、5,000多個行政村的覆蓋。

在雲南，解決了被山水阻隔、自古以來生活在獨龍江峽谷的獨龍族人與外界聯繫的問題。

在山西，使全省4,087個行政村結束了不通電話的歷史，新覆蓋農村人口約200萬。豐富的農產品資源借助移動通信手段及時找到了銷路，給農民帶來了實惠。

在青海，克服海拔高、氣候寒冷等惡劣條件，令所有鄉鎮通上了電話。



移動電話為鄉親們傳來大山之外的聲音



促進社會和諧發展

中國移動相信，企業實現自身發展的同時，也有責任幫助社會上的貧困者、弱勢人群等，從而為所有人群提供分享社會發展成果的機會。

在這方面，我們採取積極行動幫助貧困者、弱勢人群和受災群眾；捐資助學，提供學習與發展機會；積極開展社區服務，大力豐富文化體育生活。

我們的目標是營造健康、積極的社會環境，共同促進社會和諧發展。



中國移動志願者為黑龍江湯原縣自來水工程進行實地勘察

◎ 援助弱勢群體

那些因為各種原因處於困境的群體，並不是缺少進步的智慧，而是因為突發事件或自然條件的限制，暫時需要社會的援助。一旦得到了物質支持和親情般的關愛，具備了基本的生活條件，他們就會成為許多積極的個體，不但能自食其力，還能幫助更多需要幫助的人。

在這方面，中國移動一直致力於成為“第一個推動者”。

■ 援藏：三批志願者投身阿里

中國移動從二零零二年開始在公司內招募援藏志願者，支援阿里地區的改則縣。四年間，共有3批援藏志願者奔赴改則縣。

改則縣地處藏北高原腹地，平均海拔4,500米，自然條件惡劣，教育、醫療、文化基礎設施極不完善。援藏志願者克服了高寒缺氧的不利條件，按時、保質地實施了縣中學、縣綜合辦公樓、縣醫院住院部、縣文化中心、市政道路、農牧民安居工程、醫療設備改造等援藏項目16項，極大促進了當地社會、經濟和文化的全面發展，獲得當地政府與公眾的高度評價。

■ 扶貧：愛心援助千里連線

二零零二年開始，中國移動志願者對黑龍江省湯原、樺南兩縣開展為期十年的定點扶貧項目。在教育、醫療衛生、道路建設、自來水工程和移動通信等基礎設施改善方面都作出了積極貢獻，使當地百姓得到實惠。此外，出資訂閱《農民日報》1,000份，贈予當地政府、農戶及學校。



中國移動志願者在藏民家中走訪

促進社會和諧發展

◎ 援助弱勢群體

■ 行動

河北 二零零六年八月，到張家口萬全縣屈家莊、太平莊兩個村進行幫扶工作，並帶去價值4萬元的嶄新桌椅、床、被褥等物品。

河南 二零零六年八月，啟動了“歡樂1+1”計劃，經過兩個多月的活動，募集了15,000多部閒置手機，贈送到貧困農民手中。

湖北 二零零五年，出資40萬元建設“母親安居工程”，資助40個單親特困母親家庭蓋起了新房。

廣西 二零零六年，捐資30萬元援建三隻羊鄉飲水工程，解決了農民飲水難問題。

貴州 二零零二年六月，捐款4萬元在德江縣建立“西部母親水窖”。

寧夏 二零零一年以來，連續五年對寧夏鹽池縣蘇步井鄉硝池子村和李記溝村扶貧，在退耕還林、畜牧養殖、併莊移民、建立集體經濟、發展特色經濟、改善通信條件等項目上投資112萬元，員工個人捐款、捐物共計14.2萬元。

新疆 二零零三年二月二十四日，喀什地區巴楚—伽師一帶突然發生里氏6.8級大地震。災情發生後，區公司全體員工捐款16萬元、捐贈救災衣物3,370件，公司捐贈救災款及物資共計220多萬元。

西藏 二零零三年以來，在阿里，捐助各種扶貧資金及各類辦公物品總價值10萬餘元。



中國移動為處於困境中的群體及時送去援助與溫暖

■ 抗擊百年一遇大旱

二零零六年，重慶遭受百年一遇特大旱災，且森林大火多發。中國移動共出動了19次、500餘人次、50餘輛工程及搶險車，搶修線路3,100米，出動應急通信車4次，基站線路滅火搶險及參加應急通信保障總時長超過100小時，確保了通信暢通，並捐贈救災款400萬元。

重慶市政府授予中國移動“重慶市百年一遇抗旱救災先進單位”的榮譽稱號。



中華全國婦女聯合會名譽主席陳慕華（左二），全國人大常委會副委員長、全國婦聯主席顧秀蓮（右二），本公司執行董事兼副總經理魯向東（右一）在公益短信平臺8858開通儀式上

公益短信平臺

8858
中國兒童基金會手機公益短信捐款

8899
中國殘疾人聯合會手機短信捐款

5838
全國婦聯捐助貧困母親手機短信捐款

8595
中華健康快車基金會扶貧治盲手機短信捐款

9993
中國紅十字會手機短信捐款

10660888
中華環保聯合會手機短信捐款

◎ 支持教育發展

教育部《二零零四年中國教育事業發展狀況公告》顯示：中國義務教育質量雖然有所提高，但任務依然艱巨。二零零四年小學輟學率為0.59%，初中階段輟學率為2.49%。

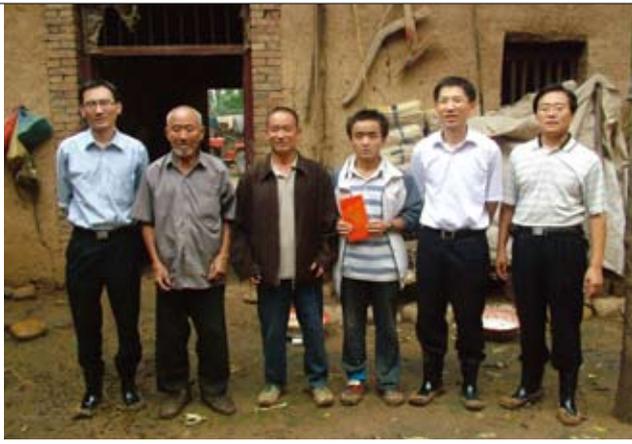
中國移動大力協助改善教育環境、資助失學兒童，讓更多的孩子走進學校，為中國這樣的人口大國和發展中國家實現教育進步貢獻力量。

■ 黑龍江 知識進課堂

二零零五年七月，在定點扶貧縣黑龍江湯原縣，組織“知識進課堂”捐贈活動。公司總部選出60台較新的二手電腦設備，鼓勵員工奉獻近1,000個小時的義務勞動時間，完成了電腦設備的維修和調試工作。員工還紛紛捐款捐物，共捐贈衣物1,812件，書籍1,151冊，文具3,181件，現金1,300元。在將捐贈物品送到湯原縣的同時，青年志願者還為孩子們講授了電腦知識和移動通信知識。



公司總部員工捐款捐物，改善湯原縣辦學條件



中國移動捐款捐物改善辦學條件、提供就學機會

■ 陝西 資金與崗位助學並舉

二零零零至二零零五年，共捐資400多萬元，解決了部分學齡兒童上學難的問題，並幫助貧困學子圓了大學夢。此舉獲得政府頒發的“三秦慈善獎”。

二零零六年一月至九月，在助學行動中，捐資80萬元，並通過短信募捐建立了“愛心100貧困大學生助學金”，為500名貧困大學生提供入學資助。此外，還為全省在校貧困大學生提供了1,000個勤工助學崗位。

■ 行動

內蒙古 二零零六年八月，將“159靚號義拍活動”所得的40多萬元款項，全部捐贈給貧困學子。

遼寧 二零零三年，捐資20萬元建成“全球通”希望小學。

安徽 捐資20萬元建立了含山縣環峰鎮橋希望小學。二零零六年九月，200個孩子高高興興地從危房搬進了窗明几淨的新教室。

海南 從二零零零年開始，在屯昌縣坡心鎮投入50多萬元，修建了“全球通”關朗希望小學，捐贈汽車一部。後持續為這所學校捐贈電腦、打印機、圖書、辦公桌椅等，並修建了“引水工程”和電教室。二零零五年底，又投入13萬元為屯昌縣坡心中學改善了教學設施。

廣西 捐資100萬元，建臨桂新世紀希望小學，解決了廣西臨桂鎮10多個村的1,200多戶人家及附近新建居民區子弟的小學入學問題。

貴州 二零零三年，捐資修建象山希望小學。

雲南 二零零二年，捐資修建昭通市綏江縣板栗鄉板栗村希望小學。

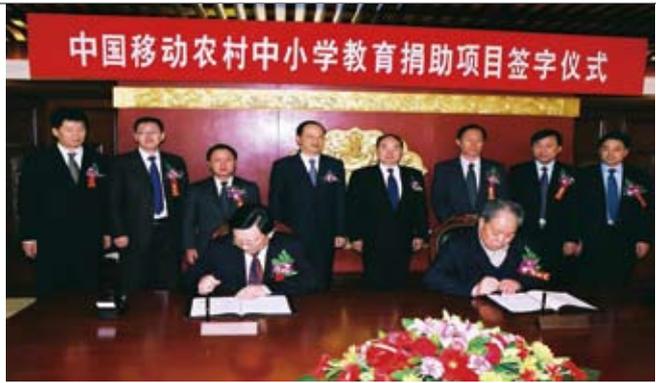
甘肅 二零零五年，捐資30萬元修建臨夏新集鎮楊坪移動希望小學。

青海 投入人民幣29萬元，援助修建地處三江源頭地區的貧困縣——曲麻萊縣秋智鄉寄宿學校，包括新建磚木結構校舍260平方米，維修教室、食堂480平方米，使這所學校成為全縣校舍條件最好的學校之一。

■ 孩子的感謝信

甘肅省臨洮縣小窪山村民族小學六年級學生馬國華在感謝信中說：“叔叔、阿姨給我們的關懷，讓我們感到無比的溫暖，就像遼闊的草原，讓馬兒跑得更遠；就像春天的陽光，給小草旺盛的生命力；是你們無私的捐助，給了我們無限的希望。”





本公司執行董事兼副總經理張晨霜（前排左方）與中國教育發展基金會理事長張保慶（前排右方）代表雙方簽署了“中國移動中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目”

◎ 支持教育發展

在改善教育環境和救助失學兒童之外，中國移動非常重視對中國青少年群體的素質能力進行提升。這既包括對學生素質的培養，也包括提升教師、校長隊伍的素質。中國移動認為，通過提高教師、校長素質來推動教育進步，可以起到積極作用。

與此同時，中國移動利用自身技術優勢和網絡資源，協同價值鏈夥伴共同為提升學生素質搭建更好的平臺。

■ 中西部貧困地區教育捐助項目

全國中小學中，有很多學校根本沒有圖書館和圖書，這些學校大多分佈在農村和貧困地區。對此，中國移動與教育部合作，出資3,000萬元人民幣，共同開展了中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目。該項目以教育資源補充和師資水平提高為主要方向，具體包括兩個分項目，即“中國移動愛心圖書館（室）建設項目”和“中國移動西部農村中小學校長培訓項目”。

“中國移動愛心圖書館（室）建設項目”側重於補充中西部農村中小學的圖書教育資源。計劃用三年時間，為中西部貧困地區1,000所農村中小學校配置圖書，建設1,000個“中國移動愛心圖書館（室）”，以此為基礎廣泛開展讀書等學習活動，激發了貧困地區農村中小學生的求知慾望。

“中國移動西部農村中小學校長培訓項目”側重於提高西部農村中小學校長的教育管理水平。計劃用三年時間，選擇西部十二省（區、市）貧困地區農村中小學具備一定條件的3,600名校長進行培訓，為西部農村地區培養一批實施素質教育的帶頭人。中國移動不僅從資金上提供全額支持，還發揮企業優勢設立信息化“互動課堂”，為西部校長提供信息化培訓。

目前，已完成二零零六年度1,200名西部農村校長的培訓，344個“中國移動愛心圖書館（室）”的建設任務也即將完成。



西部農村中小學校長培訓一定程度上彌補了西部地區教育資源的不足

■ 行動

浙江 二零零四年，投入200萬元，重點實施了“信息樹人工程——名師名校長”培養項目。計劃三年時間，重點培養100名左右的省市級名教師、100名左右的區級名教師，300名左右的骨幹教師和5名左右的省市級名校長，涉及近百所中小學的4.3萬名學生和近3,000名教師。

寧夏 二零零四年，投資20萬元，為鹽池惠安堡中學配備了50台電腦和教學機、服務器、交換機等，建設了多媒體教學網絡，使“普九”教育在該校的遠程網絡教育計劃提前兩年實現。

吉林 建立“吉林高校助學基地”，為吉林大學提供300個崗位、1,000餘人的助學機會。經濟困難的學生可提出申請，並接受培訓。學生們的工作主要是在18時至22時接聽客服熱線，並有車輛接送。

山東 出資50萬元，在山東大學設立中國移動“動感地帶”獎學金。

重慶 二零零六年四月，出資40萬元，贊助重慶市大學生“校園之春”活動，包括歌手選拔賽、書畫攝影大賽、學生技能大賽、舞蹈大賽和大學生環境論壇等。

雲南 聯合了諾基亞、中興、艾默生、愛立信等企業，籌集了近1,800萬元的資金、設備和其他各類資源，用於在雲南臨滄耿馬、保山騰沖、昆明祿勸和東川等地區的100所試點學校，啟動網絡教育培訓項目。



中國移動“愛心助學”活動將書本送到小學生手中

◎ 關注特殊人群

中國移動努力讓特殊群體也能享受到現代科技帶來的便利。我們高度關注老年人和殘障人士，特別為這兩類人群開發了適合他們的通信業務和應用，讓他們也能享受到移動通信帶來的便利。

■ 助老卡 讓老年人坦然出行

在上海，二零零四年開始推出的“移動助老卡”，除一般通話功能，還特別開發了區域定位、區域諮詢、區域求助等服務。老年人在獲得緊急求助、居家生活、醫療健康、法律諮詢等服務的同時，還極大拓展了活動的時間和空間。更多老年人坦然地走出家門，走出社區，走向社會。

■ 愛心卡 給聾啞人士特別關懷

殘障群體中，離移動通信最遠的是聾啞人士，他們無法使用話音進行交流。但是，短信交流對他們非常適用。為此，中國移動專門開發了“愛心卡”，在全國範圍內推廣普及。“愛心卡”專用於發短信，卡中設計了存儲常用短語的更多空間。為了更好地為聾啞人士服務，江西、河南等地的一些營業廳還配備了手語服務人員。



老年人打電話的喜悅感染了所有人

◎ 推動社區成長

中國移動認為構建與社區的友好互助關係、以企業資源培育健康的社區文化，是一個負責任的企業應該承擔的工作。

中國移動遍佈全國的分支機構擁有有利的條件，有能力為全國的社區建設作出貢獻。我們積極動員各級分公司和員工參與社區活動，建設“青年文明號”，充分發揮青年志願者的作用，讓社區建設成為一項自覺性和經常性的行動。

■ 天天社區

在浙江，與浙江省團委一起啟動“天天社區”項目，為青少年提供更優惠的移動通信服務，還提供了電子閱覽室、讀書俱樂部、志願者服務站、維權服務點等四項青少年文化服務設施。

■ 社區生活導向服務

在上海，配合上海市社區服務中心，為居民區安裝了“社區生活導向”報架，並在報架上配置了廢電池、廢傳單回收等功能。“社區生活導向”服務是上海市政府為居民做的實事之一，中國移動的資助加快了這項工作的落實。



中國移動青年志願者服務進社區

◎ 推動社區成長

■ 農村青年中心支援計劃

二零零六年四月，與共青團中央聯合，啟動“農村青年中心中國移動通信支援計劃”，投入4,000多萬元支持全國農村青年中心建設。該項目將建設110個“農村青年中心中國移動通信示範點”，開展“百部電影農村青年中心巡映”活動，建設900個“農村青年中心中國移動通信書屋（信息服務點）”，培養1萬名新農村青年帶頭人，開展一系列以“新時代、新農村、新青年、新風采”為主題的活動。

■ 全球通演出季

在廣東深圳，從二零零三年至二零零六年連續舉辦4屆“全球通演出季”，為深圳市民奉獻了70多項、170多場國內外一流的精品演出。演出方包括德國柏林國家交響樂團、俄羅斯國家芭蕾舞劇院、中央歌劇院、卡雷拉斯、譚盾、楊麗萍、李雲迪、蔡琴等單位和個人。每年三月至四月的演出，不僅成為深圳廣大市民的視聽盛宴，也吸引周邊地區甚至東南亞觀眾前來觀看演出，累計觀眾達28萬人次。



全球通演出季豐富了深圳市民的文化生活

■ 行動

● 河南：為農村基層管理者提供培訓

二零零六年八月以來，與鶴壁市委合作，請各類專業人員為農村基層管理者提供培訓，為1,200多名基層幹部授課，組織他們相互參觀學習，與農民開展互動式訪談，全面提升其實踐能力。

● 湖南：萬村報欄

從二零零六年七月開始，計劃用三年時間，為湖南所有的鄉鎮（2,213個）、30%的行政村組（含城區的集團單位、居民社區，約15,000個）統一出資建設報欄。

● 重慶：送文化下鄉

二零零六年秋季，在重慶開展“渝州大舞臺”送文化下鄉活動，覆蓋了重慶東南片區19個區縣，並深入偏遠鄉村，巡演場次達211場。

● 四川：送科技下鄉

二零零六年，聯合四川省文化廳、文化部全國文化信息資源共享工程四川省分中心共同主辦“三網惠三農，助建新農村”大型公益活動，在省內13個市州2,859個行政村開展放電影、送科技下鄉等活動。



中國移動組織大學生送科技下鄉



中国移动通信
CHINA MOBILE

北京2008年奥运会合作伙伴
Partner of the Beijing 2008 Olympic Games

◎ 支持全民體育運動

■ 舉辦全民健身活動

● 二零零六年北京市全民健身週活動

與北京市體育局合作開展“北京移動通信”杯二零零六年北京市全民健身週活動。健身週活動在全市18個區縣和亦莊、燕山地區同時開展，每個區縣都會在健身週期間在各地區的主要繁華街道或廣場舉辦各類群眾健身活動。

● “溝通”杯全球通VIP希望工程乒乓球個人邀請賽

二零零五年十月二十五日貴陽移動“溝通”杯全球通VIP希望工程乒乓球個人邀請賽開幕，該次活動不僅是落實全民健身運動的一項實際行動，同時，活動所得費用全部捐助給了“希望工程”，將體育運動與社會公益事業有機地結合起來。

■ 提供奧運通信保障

二零零四年七月，本公司的母公司中國移動通信集團公司與北京奧組委正式簽約，成為北京二零零八年奧運會合作夥伴。作為二零零八年奧運會惟一的移動通信合作夥伴，中國移動以為奧運提供“最先進、最周到、最豐富”的移動通信服務為目標，全力以赴，打造專家級奧運服務。

中國移動為第十屆全國運動會、奧運世界轉播商大會、第十一屆世界女子壘球錦標賽、二零零六年青島國際帆船賽等大型活動提供了優質的網絡保障與服務，為奧運通信保障提前預演，不斷積累和豐富為大型體育賽事提供優質網絡保障和移動通信服務的經驗。

■ 助力傳播奧林匹克精神

● 在奧運口號“同一個世界，同一個夢想”發佈後的第一時間，向北京地區200萬客戶發出以主題口號為內容的短信。這是奧運史上第一次利用短信同步發佈奧運口號。

● 在二零零八年奧運吉祥物正式發佈的第一時間，向全國2,008位彩信訂閱客戶同步發佈吉祥物彩信，同時在“移動夢網”提供免費下載的吉祥物圖片。這是奧運歷史上第一次利用彩信和WAP同步發佈奧運吉祥物。



二零零八年奧運會移動通信服務合作夥伴簽約儀式

盡物之性

——中國移動力求以環保的方式提供服務，關愛環境、節約資源，推動環境可持續發展

盡物之性，是中國移動對環境責任的態度。

中國移動追求企業與環境和諧共生。

中國移動致力於減少企業運營對環境的影響，促進資源回收利用和可再生資源使用，以移動通信特有的方式提升資源使用效率，創建資源節約型企業，推動形成環境友好型社會。

環境保護

中國移動重視經濟成長與自身生存環境的和諧，認為以破壞環境帶來的經濟成長是不可取的。

結合電信產業的特點，中國移動對環境的保護以技術型舉措為主，基於科學的環保觀和環保方法，盡可能地減少因自身業務開展可能給環境帶來的負面影響，並充分利用在行業和社會中的影響力，帶動更多同業和公眾推進環保事業。

目前，已經有包括河北、上海、浙江、廣東、陝西等在內的多家子公司率先成為通過ISO14000/ISO14001環境保護認證的通信運營企業，並獲得當地的“環保企業”稱號。

◎ 促進企業與環境和諧共生

■ 產品環保保證

安排專業的設備、人員和流程對產品環保指標進行檢測和匯報，確保產品達到國內和國際環保標準，以減少或避免產品對客戶安全健康產生不良影響。此外，嚴格遵守國家環保相關法律法規，到目前為止從未面臨相關法律訴訟。

● 對供應商明確設備環保要求

——對於不間斷電源（UPS）等可能產生電磁污染的設備，規定其輸入電流諧波成分不得高於10%。

——對於在使用過程中可能產生較大噪音的油機等產品，規定噪音上限。如不能達標，則要求加裝靜音罩等裝置。

——對於使用原材料可能產生化學污染的光纜、饋線等產品，確保其所有填充材料無毒無味，對身體無害。

——要求電池供應商在投標時必須提供一份翔實可行的報廢回收處理計劃，最大限度地減少對環境的污染。

● 嚴格遵守國家有關輻射規定標準

中國移動高度重視移動通信基站電磁輻射環境保護工作。認真學習並嚴格執行國家環境影響評價法、國務院“建設項目環境保護管理條例”、國家環保局“電磁輻射環境保護管理辦法”等法規政策以及地方環境法規，建設基站嚴格通過環境影響評價，另外協助政府部門積極做好公眾電磁輻射科普宣傳。

目前抽測100%基站達到國家電磁輻射環境保護標準（GB8702-88）限值標準。



中國移動員工在網絡建設過程中，嚴守國家規定，確保網絡環保達標

■ 自然環境保護

完善設備設施和監控流程，降低及避免生產過程對自然造成的危害。

● 基站及天線美化

在通信基站的建設上，不僅對其輻射指標制定了極為嚴格的標準，而且在天線外形上也力求做到與環境相協調，有些設計還成為當地一景。在北京開展了基站天線美化工程，美化“兩環三線”周邊環境，以支持“綠色奧運”。在基站、光纜、匯聚點機房和管道的建設中，主動採取措施減少對環境的影響，同時為市民提供便利。此外，還積極配合北京市政管理委員會進行環境整治及架空線改造。

● 倡導使用可降解環保材料

在遼寧，二零零一年下半年起開始以紙質刮卡取代PVC刮卡，每年減少上千萬張PVC卡片使用。PVC材質是無機材料，不可被降解，易造成白色污染。紙質刮卡可充分降解，不會污染環境。



中國移動大力推廣景觀型天線





中國移動大力推廣“綠箱子環保計劃”



◎ 帶動社會共同參與環保

■ 綠箱子環保計劃

隨著通信行業的發展，國內廢棄手機愈來愈多，並且對環境造成潛在威脅。在國內沒有健全的回收市場、沒有良好的處理模式的背景下，二零零五年十二月，中國移動聯合摩托羅拉和諾基亞，共同啟動了“綠箱子環保計劃——廢棄手機及配件回收聯合行動”。

活動在全國40個重點城市中展開，約有1,000家中國移動自辦營業廳和摩托羅拉、諾基亞的各約150家銷售中心和維修服務中心設立了專用於廢棄手機及配件回收的“綠箱子”。

二零零六年四月，波導、LG、聯想、NEC、松下、夏新等六家手機生產廠商加盟，“綠箱子

環保計劃”在全國的覆蓋面進一步擴大。截至二零零六年九月底，共回收廢棄手機及配件近6萬件。

“綠箱子環保計劃”建立了開放的廢棄手機及配件回收平臺，可以讓更多的通信企業和客戶參與到通信環保事業中來，提升了整個行業的環保水平。

● **安徽** “綠色環保總動員，回收手機舊電池”活動在不到3個月時間，累計回收廢棄手機及配件近6,000件。

● **山東** 在上千家自辦營業廳和各手機賣場設立的“綠箱子”不到兩個月就回收廢棄手機、電池及配件近2萬件。目前數目還在不斷增長中。



中國移動組織員工定期開展義務植樹活動

■ 行動

● 攜手中華環保聯合會舉辦了首屆中華環境與發展論壇，並舉辦了“同一首歌”環保專題晚會。

● 在北京，組織了多項義務植樹活動，認養了香山古樹，成為百年古樹的“監護人”。

● 在浙江麗水，資助修建了一座高6米、直徑2.5米的浙江第一座廢舊電池回收塔，可容納15萬餘節廢舊電池。此外，與當地綠色環保志願者協會聯合，在公共場所免費放置了200只廢舊電池回收筒。

● 在福建，與當地機構聯辦“關愛候鳥、保護濕地”動感地帶志願者環保行動，吸引公眾進行環保簽名，簽名者成為環保志願者。組織群眾在閩江口濕地觀鳥，鼓勵更多人參與到此項環保行動中。

● 在重慶，為三峽庫區綠化建設投入100萬元，改善庫區綠化環境，受到當地群眾的高度認可。

創建資源節約型企業

在企業內，重視控制成本，積極倡導員工提高節約意識，節約資源，降低能耗。提倡無紙化辦公，盡可能用電視電話會議取代傳統會議，實施用車制度改革，提倡節約用車等。

積極引導供應商研發節能產品。二零零五年和二零零六年，通過“基站節能一體化空調”的招標，積極引導廠家在該領域進行技術提升，降低生產成本。二零零六年五月召開產品推廣會，通過技術、維護和使用等交流，促進產品試用，為基站節能一體化空調的廣泛使用積累經驗。

■ 行動

- 在江蘇，二零零六年推廣“舊卡新用”業務，同時開展SIM卡“卡體回收”。截至九月三十日，江蘇使用舊卡新用業務的客戶數近3萬個，有效節約了資源，同時，全省共回收SIM卡逾70萬張。
- 在上海，發行電子充值卡。當客戶需要購卡時，POS終端自動將充值卡數據直接打印在紙面上。這一舉措能夠減少運營中傳統充值卡倉儲、物流等壓力，不存在充值卡使用有效期過期的問題，還能減少營業廳在有價卡安全管理方面的隱患。對客戶而言，按需要打印會減少浪費。目前，上海公司每月發行充值卡5.5億元，其中電子卡為3.5億元，普通卡為2億元，電子卡佔發卡量的63%。
- 在企業辦公環境的節約能源方面採取了一系列行之有效的措施。以湖南為例，原來辦公大樓的中央空調機組能源消耗為每年240萬元，二零零四年改為油鍋爐和電空調後，能源消耗降低到每年160萬元。

承擔企業責任的定量指標

類別	指標	數量	時間
經濟	對國內生產總值的拉動 *	1.1%	2003-2005
	對國民經濟總需求的拉動 *	2.2%	2003-2005
	納稅	1,304億元人民幣	2000-2006
	從業人員數	111,998人	截至2006.12.31
	資本開支	373億美元	2000-2005
	客戶滿意度	79%	2006.7-2006.9
社會	援藏與定點扶貧投入**	7,475萬元人民幣	2002-2006
	中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目投入***	3,000萬元人民幣	2006-2008
	培訓西部貧困地區農村中小學校長***	3,600名	2006-2008
	建設中西部貧困地區“中國移動愛心圖書館(室)”***	1,000所	2006-2008
	“村村通電話工程”新開通電話行政村數	29,773個	2004-2006.9
	應急通信保障次數	2,253次	2001-2005
環境	“綠箱子環保計劃”投入	近700萬元人民幣	2005.12-2006.8
	回收廢棄手機及配件	近60,000件	2005.12-2006.9
	捐贈中華環境保護基金會	300萬元人民幣	2005.5
	綠化	約9,976畝	2000-2006

*該數據出處見13頁

**援藏與定點扶貧項目由本公司的母公司中國移動通信集團公司投入

***中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目為二零零六年至二零零八年三年期項目

展望未來

履行三重責任 共創和諧未來

未來，中國移動將更加堅定地追求自身和社會、環境三方面可持續發展目標的高度統一，以更大的熱情、更切實的行動、更高遠的使命感，穩健地履行三重責任。近期，我們將致力於結合國際企業責任成熟地區的先進企業經驗和中國移動自身的特點，進一步完善企業責任的領導機制、管理辦法和實施計劃，令中國移動企業責任的策劃、管理和執行工作更加順暢高效。

在履行經濟責任方面，我們將繼續追求科學、高效的公司治理與運營，以高品質移動通信服務為客戶創造價值，以穩健的財務表現為股東帶來良好收益，以更好的經濟效益和社會效益貢獻於社會。

在履行社會責任方面，我們將繼續推進電信基礎設施建設，努力減小數字鴻溝，促進區域協調發展。繼續積極開展大型社會公益項目，建立項目推進與保障機制，切實扶助弱勢群體，推動教育事業發展，提升社區生活水平。

在履行環境責任方面，我們將通過有效的制度落實和執行，建設資源節約型和環境友好型企業，積極發揮帶動作用，喚起社會對環境保護和資源節約的關注。

我們希望與各方夥伴一起努力推動企業、社會與環境邁向更加美好、和諧的未來。

我們的承諾

對客戶：

以“專家”精神提供品質卓越的移動信息服務。

對股東和投資者：

高度重視股東和投資者利益和回報，創造價值最大化。

對員工：

為其提供均等發展機會和健康、安全的工作環境，讓員工能有良好的職業發展機會。

對政府及監管機構：

嚴格遵守政府及監管機構的監管，承擔責任，推進國民經濟信息化。

對價值鏈夥伴：

推動產業和諧發展，合作共贏。

對同業者：

促進良性競爭，提升產業整體價值，實現和諧發展。

對公眾：

以永不停息的事業追求和人文關懷，服務和諧社會。

相關方證言

順應國際大勢 鍛造責任典範

積極履行企業責任正在成為一種國際趨勢。

在政府之外，企業越來越展現出強大和無孔不入的社會影響力，成為最有能力擔負各類責任的積極力量。

世界各地的現實告訴我們，對企業的評價，如果只注重單一的財務標準，很容易引發諸多社會和環境問題。這方面，有關國際組織已發出了一次次如潮的警示。而目前的狀況是，針對企業的評價標準，已經開始從單一財務底線變為經濟、社會與環境責任三重底線。

在中國，企業尤其是像中國移動這樣的大型企業積極履行責任，有著特別重要的意義。

企業對於經濟責任的履行，可以直接促動所在行業的進步，帶動就業，刺激消費，實現經濟增長的良性循環。企業對社會責任的履行，有利於實現社區成長和社會和諧，維繫與員工、消費者的積極關係，樹立公眾對社會財富和分配公平的信任感，最終為企業發展和社會進步建立穩定的基礎。

企業對環境責任的履行，不僅是樹立榜樣，也是在長遠意義上推動自身的可持續發展。許多事實已經證明，企業的持續進步，最終意義上離不開與環境的和諧。

中國移動理應在承擔三重責任方面樹立典範，中國移動也有能力在拓展網絡覆蓋、進行技術和業務創新、建設信息社會方面發揮更強大的作用。

我們看到中國移動在這些方面做出的積極努力和階段性成果。同時，我們希望，這本責任報告的推出，會成為中國移動繼往開來、履行責任的新起點。

對於中國移動，我們有理由給予更多期待。

全國社會保障基金理事會理事長

項懷誠

二零零六年十二月

企業責任：和諧消費環境的題中之義

承擔經濟、社會和環境三重責任是現代企業的立身之本，也是構建一個健康、和諧的消費環境的題中之義。

相對於企業，作為個體存在的消費者無疑是弱勢；然而從可持續發展的角度來看，獲得消費者的認可、信任和支持卻是企業真正發展壯大、走向成功的動力源泉。因此，更好地滿足消費者需求，切實保障消費者合法權益成為企業生存與發展的關鍵問題。

現階段，中國社會需要建立統一、開放、競爭有序的現代市場體系，企業應積極履行企業責任，以誠信為本，規範自身行為，自覺地守法依法經營，自覺地維護市場經濟秩序，尊重他人的知識產權以及維護消費者的權益，共同維護公平競爭的市場秩序，並通過自我健康的發展來促進經濟社會發展及和諧社會的建設。

我們很高興看到中國移動在構建和諧消費環境方面做出了認真的承諾和積極的努力，我們深知構建良好消費環境的任務依然艱巨，但我們相信只有大家以誠相待、各盡其責、攜手努力，才能真正實現企業與消費者的和諧共生與共贏。

中國消費者協會副秘書長



二零零六年十二月

企業負責度與投資價值正相關

實踐證明，一個可信賴的企業必然勇於承擔經濟、社價和環境責任。

假如企業為追求短期效益而忽略責任承擔，投資者的利益最終也將受到損害。負責度和效益增長有著密切的關聯度。

我們發現，從長期看，負責任的企業將獲得積極的輿論和政策環境，這對於創造可持續的穩定成長至關重要。

實際上，各類投資者都對企業善盡責任有了越來越積極的心態。因為我們無法想象，一個恣意損害員工權益、欺騙消費者、不注重社區和諧、不培育良好的利益各方關係和執意破壞環境的企業，會贏得公眾認可並保持持續增長。對於絕大多數投資者來說，若企業獲得的社會評價趨弱，即使短時獲利很好，也要考慮逐步拋售持股。

甚至可以說，企業社會責任不但不與商業目標割裂，反而正是商業目標的重要組成部分。因此，中國移動通信善盡企業責任，著眼未來機會和挑戰，無疑是順應潮流的明智之舉。

施羅德投資集團亞太區首席投資決策官



二零零六年十二月

關於本報告

所提信息的報告時間	一九九七年至二零零六年
最近一次報告的時期	本報告為公司成立以來第一本企業責任報告
報告週期	二零零六年開始的每個財政年度
確定報告內容的程序	依據全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)G3版的規範確定報告內容
報告中涉及的與可持續發展事務有關的國家的數量和名稱	中國
報告的涵蓋範疇	中國移動有限公司及其子公司，部分涉及母公司中國移動通信集團公司
數據評估方法及運算基礎	上市公司年報及相關統計
報告印刷用紙	環保紙
報告下載地址	www.chinamobileltd.com



我們聆聽

我們殷切盼望著您對這份企業責任報告的意見：您可以給《企業責任報告》編寫組發電子郵件至 CR@chinamobile.com，也可以填寫以下表格郵寄至編寫組或傳真到+86-10-66006167。

在本報告中，您有沒有找到您需要的內容？如果沒有，請寫下您想要的內容。

報告中哪一部分您最感興趣？

如方便，請告訴我們關於您的信息：

姓名 _____ 職業 _____

單位 _____ 地址 _____

郵編 _____ 電話 _____

電子郵箱 _____ 傳真 _____

中國移動有限公司

註冊地址：香港中環皇后大道中99號中環中心60樓

聯繫人： 《企業責任報告》編寫組
電子郵箱： CR@chinamobile.com
傳真： +86-10-66006167
郵寄地址： 中國北京市西城區金融大街29號907室
郵政編碼： 100032

版權所有，未經許可不得翻印轉載。
All copyrights reserved. No reproduction by any means is allowed without prior consent.



GRI指標索引

類別	序號	內容	在本報告中的位置
戰略與分析			
	1.1	機構最高決策者關於企業戰略與可持續發展的陳述	P1
	1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	P1
公司概況			
	2.1	機構的名稱	P4
	2.2	主要品牌、產品及服務	P4
	2.3	組織運營架構	P5-7
	2.4	公司總部的地址	P4,62
	2.5	機構業務所在國及報告中涉及的與相關的國家的數量和名稱	P4,60
	2.6	所有權性質及法律形式	P4
	2.7	所服務的市場	P4
	2.8	公司規模	P4,12
	2.9	在報告期間關於機構規模、結構或所有權限的重大變化	P4
	2.10	報告期間獲得的獎勵	P12
報告參數			
報告概況			
	3.1	所提信息的報告時間（如財政年度、日曆年度等）	P60
	3.2	最近一次報告的時期（如果有的話）	P60
	3.3	報告週期（一年、兩年等）	P60
	3.4	回應關於報告或內容相關問題的聯繫方式	P61-62
報告範圍			
	3.5	確定報告內容的程序	P60
	3.6	報告的界限	P60
	3.7	說明關於報告範圍及界限的任何特別的局限性	P60
	3.9	數據評估方法及運算基礎	P60
	3.10	對出自之前報告裡的陳述和信息的說明，以及這些重述的原因	P60
	3.11	報告在範圍、界限及評估方式上出現的重大變化	P60
內容索引			
	3.12	列表標明報告引用的標準；標明頁碼和網絡鏈接	P60
證明			
	3.13	為報告尋求外部證明的政策及現行實踐	P13,58-59
公司治理			
	4.1	機構的治理結構	P5-7,15-16
	4.2	說明最高治理機構的主席是否也是執行官	P5-7,15-16
	4.3	如機構有完整的董事會體系，說明獨立董事與非執行董事的數量	P5-7
	4.4	股東和員工向機構最高治理層提供意見和建議的機制	P21
	4.5	公司治理層、高級經理及執行主管的補償與機構效益的聯繫	P15
	4.6	最高決策層規避利益風險的程序	P15
	4.7	報告機構通過何種程序來確定最高決策層所需具備的素質和專門知識	P15
	4.8	與經濟、環境、社會效益及其實施情況相關的使命或價值觀、行為守則及原則	P8,57

類別	序號	內容	在本報告中的位置
	4.9	最高決策層如何對機構進行監察，管理經濟、環境、社會效益	P15
	4.10	評估最高決策層自身業績的程序	P15
	4.11	說明機構是否以及如何提出預防性的措施	P16
	4.12	內部制定或其他機構簽署或認可的經濟、環境、社會章程、原則	P8,57
	4.13	在協會（如行業協會）和/或國內、國際相關組織的成員資格	P19
	4.14	機構利益相關者的名單	P10
	4.15	識別及選擇利益相關者的基礎	P10
	4.16	利益相關者參與的程序	P21
	4.17	利益相關者參與提出的主要問題及機構如何進行回應	P21-24
經濟效益指標			
經濟效益			
	EC1	產生和分配的直接經濟價值	P12-13,56
	EC2	機構活動由於市場環境變化產生的財務問題和其他風險及機遇	P1
	EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	P22
	EC5	在主要業務運營區與當地最低工資相比，公司提供的新員工標準工資	P22
市場份額			
	EC6	在主要業務運營地區的政策、實踐以及支付當地供應商的比例	P13-14,56
間接經濟影響			
	EC8	基礎設施投資以及通過商業、以貨代款或無償服務等形式提供的公益服務的發展和影響	P13-14,36-37,56
	EC9	對經濟產生的主要的間接影響，以及這些影響的程度	P13-14,56
社會效益指標			
員工			
	LA1	以類型、僱傭合同及地區分類的員工總數	P14,56
	LA2	員工流失總數，以及以年齡層、性別及地區劃分的員工流失比率	P22
勞資關係			
	LA4	勞資雙方談判達成協議涉及的員工比例	P21-22
職業健康與安全			
	LA8	組織教育、培訓、諮詢和風險控制等活動，幫助員工及其家屬和社區成員防禦和醫治嚴重疾病	P22
教育與培訓			
	LA11	幫助員工延長職業生涯和處理職業危機的各種培訓項目	P22
	LA12	接受定期績效考核的員工比例	P17
多樣性與機會均等			
	LA13	管理層的構成情況；按照性別、年齡、民族及其他多樣性指標細分員工的構成情況	P5-7
	LA14	男、女員工的基本薪金比率（同工同酬）	P22
反歧視			
	HR4	歧視事件的比例和解決方法	P22
童工問題			

類別	序號	內容	在本報告中的位置
	HR6	發現最有可能僱用童工的情況，並採取措施加以避免	P22
強制勞動問題			
	HR7	發現最有可能發生強制勞動的情況，並採取措施加以避免	P22
本土員工權益			
	HR9	涉及侵犯本土員工利益的案例總數，以及企業採取的措施	P22
社區			
	SO1	與社區事務有關的評估和管理工作，其核心思路、評估和管理範圍以及有效性如何	P9
腐敗問題			
	SO2	為降低腐敗問題出現的機率而設置的事業主體，其比率和總數量是多少	P16
	SO3	企業中為降低腐敗機率而培訓的員工比率	P16
	SO4	為懲治腐敗現象所採取的措施	P16
公共政策			
	SO5	公共政策定位以及在公共政策發展和宣傳過程中的參與程度	P21
反壟斷行為			
	SO7	為反不正當競爭、反托拉斯和反壟斷所採取的法律行為數量及結果	P21
消費者健康與安全			
	PR1	在產品生命週期的哪一個階段開始檢測它對人體安全健康可能產生的影響，接受這種檢測的產品比率是多少	P52
	PR2	產品或服務在使用期限內對消費者的安全健康產生不良影響的事件有多少	P52
產品與服務商標註冊			
	PR5	為消費者滿意而採取的措施，及這些措施產生的效果的調研結論	P23-24,56
市場傳播			
	PR6	保證廣告、促銷、贊助行為符合市場傳播法律、法規的程序	P23
	PR7	違反市場傳播法律、法規的案件總數	P23
環境效益指標			
原料			
	EN2	可再生原料的利用率	P55
能源			
	EN5	通過節制使用及提高效率節約的能源	P55
	EN6	主動提供能源節約型或以可再生能源為基礎的產品和服務，以及通過這些行動對能源需求的減少	P55
	EN7	主動減少間接能源消耗及減少的數量	P55
生物多樣性			
	EN12	在保護區和保護區以外生物多樣性價值較高的地區，活動、產品和服務對生物多樣性產生的重要影響	P54
	EN13	生物棲居地的保護或重建	P54
	EN14	對影響生物多樣性的戰略、當前行動及未來規劃	P54,57
產品與服務			
	EN26	主動減輕產品與服務的環境壓力及其廣度	P52-55

類別	序號	內容	在本報告中的位置
	EN27	按照類別，售出的可再生產品及其包裝材料的比例	P55
	EN28	由於不遵守環境法律法規支付的主要罰款的貨幣價值及非貨幣制裁的總量	P52
總體影響			
	EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	P52
電信業指標索引			
類別	序號	內容	在本報告中的位置
內部經營			
投資			
	IO 1	在通信網絡基礎設施方面的投資（按國家或地區細分）	P36
	IO 2	在“電信普遍服務義務”制度之下，服務提供商為特殊地區和低收入人群提供的服務屬於不盈利範疇，請描述與這類收費相關的立法和調節機制	P36-37
健康與安全			
	IO 3	為確保建造和維護天線、基站、光纜等通信設施的員工的人身安全採取的措施	P22
	IO 4	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的、針對手機電磁輻射的規定	P52
	IO 5	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的、針對基站電磁輻射的規定	P52
	IO 6	與手機電磁波能量吸收比率相關的政策和實施情況	P52
基礎設施			
	IO 7	選擇天線和傳輸站修建地點時的方針政策和實施情況，包括對股東徵集意見，以及主動減少視覺影響等，請描述這一決策過程	P52-53
提供通信途徑			
提供電信產品與服務：消除數字鴻溝			
	PA 1	在偏遠地區和人口密度較低的地區，如何建設通信基礎設施並提供通信產品和服務，請解釋一下其中運用的商業模式	P27-28,33-37
	PA 2	如何克服通信產品和通信服務中的障礙，包括語言、文化、受教育程度、收入和健康情況等各方面的障礙。請解釋一下其中運用的商業模式	P34,46
	PA 3	如何保證及時無誤地為消費者提供通信產品和通信服務，並盡可能地量化這種能力，特別是針對特別時間或地點防止出現網絡失靈	P26-28
	PA 4	量化通信產品與服務的普及程度，如顧客人數、市場份額、人口普及率和面積普及率等	P11,27,35
	PA 5	針對低收入和無收入人群的通信產品數量與種類，包括如何定價，如偏遠地區每分鐘通話價格和按流量收取的費用等	P36-37
	PA 6	在災難發生、需要緊急救援時，能夠提供的通信產品和服務	P28
提供信息內容			
	PA 7	與人權相關的產品與服務	P22-23,46
客戶關係			
	PA 8	推動電磁輻射問題的公開討論與傳播，包括在零售場所提供相關信息	P23,52
	PA 9	在電磁研究方面的資金投入，請詳細描述目前正在進行的相關項目	P52
	PA 10	保持資費方面的透明度	P20,23-24

類別	序號	內容	在本報告中的位置
	PA11	主動告知顧客產品的特點和性能主動告知顧客產品的特點和性能，使顧客可以負責任、有效、便宜和環保地使用通信產品	P21,23-24
技術運用			
資源的有效利用			
	TA 1	請舉例說明如何在提供通信產品與服務時提高資源利用率	P52-55
	TA 2	請舉例說明通訊技術的應用替代了哪些具有相似功能的有形產品與服務	P55
	TA 3	如何衡量由於應用上一項所舉例的通信技術，而帶來的交通和/或資源使用的變化，如改變範圍、市場大小或節省費用	P55
	TA 4	請估計一下消費者在使用上述通信產品與服務後所產生的間接後果，包括社會層面和環境層面的，作為今後發展的借鑒	P20,29
	TA 5	請描述一下企業在知識產權和開源技術思想方面的作為	P19
未在本報告中出現的GRI指標			
類別	序號	內容	在本報告中的位置
	3.8	對合資企業、子公司、租賃設施、外包業務以及其他可能嚴重影響跨週期和/或跨機構可比性的實體的報告依據	N
	EC4	從政府取得的重大的經濟援助	N
	EC7	在主要業務運營地區僱用當地員工的程序及從當地社區僱用高級管理者的比例	N
	LA3	在主要業務上由全職員工創造的收益	N
	LA5	有關業務改變的最短告知時限，及其是否在勞資雙方的協議中詳細說明	N
	LA6	職業健康管理委員會對多少比率的員工提供服務	N
	LA7	以地區為單位的工傷、職業病、曠工及與工作有關災難發生的比例	N
	LA9	與工會簽訂的正式協議中，涉及健康與安全的內容	N
	LA10	每年對每一位員工的培訓小時數	N
	HR1	含有人權條款或尊重人權的重要投資協議，其總體數量和所佔比率是多少	N
	HR2	尊重人權條款的供應商和承包人的比率	N
	HR3	員工接受的與人權相關的培訓時間；接受這種培訓的員工比例	N
	HR5	在結社自由和集體談判權益受到侵害時，採取了哪些方式保護員工這方面的權利	N
	HR8	為捍衛企業人權方面的政策而培訓的保安人員比例	N
	SO6	對政黨、政客和相關機構的資金投入或等價投入價值	N
	SO8	因違法違紀招致重大罰款金額及其他制裁總數	N
	PR3	商標註冊過程中所需要的產品信息種類，以及通過這一過程的產品比率	N
	PR4	未進行商標註冊的案件比例，按其結果細分	N
	PR8	因洩露消費者隱私和數據而遭到投訴的案件總數	N
	PR9	由於供應或使用產品和服務等情況屬於違法違紀而遭受處罰的罰金數額	N
	EN1	按重量和體積計算的原料	N
	EN3	直接能源消耗	N
	EN4	間接能源消耗	N
	EN8	在各類水源採水的總量	N
	EN9	因採水而受到嚴重影響的水源	N

類別	序號	內容	在本報告中的位置
	EN10	循環及加收利用的體積和比例	N
	EN11	在保護區或保護區以外生物多樣性較高的地區擁有、出租、經營或鄰近的場所及面積	N
	EN15	在業務影響地的，IUCN（世界自然保護聯盟）瀕危物種紅色名錄及國內瀕危物種保護名錄內的物種數量	N
	EN16	以重量為單位的直接和間接的溫室氣體排放量	N
	EN17	以重量為單位的其他相關的間接的溫室氣體排放量	N
	EN18	主動減少溫室氣體排放量及減少的數量	N
	EN19	以重量為單位的破壞臭氧層的物質的排放量	N
	EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他主要的氣體排放（類型及重量）	N
	EN21	按照質量及目的地分類的，污水排放總量	N
	EN22	按照類型和處理方式分類的固體廢棄物的總重量	N
	EN23	主要原油污染的總數量及體積	N
	EN24	運輸、進出口或加工的根據巴塞爾協定附錄一、二、三認定的有害廢棄物的重量，以及在國際間運輸廢棄物所佔的比例	N
	EN25	受報告單位的排放顯著影響的水體及有關生物棲息地的性質、面積、保護狀況及生物多樣性的價值	N
	IO 8	獨立站點、共享站點的數量和比例	N

* 註：「N」表示由於統計原因，部分數據暫不能提供；或由於移動通信運營企業的特點，相關性較弱，故不在報告正文中逐一說明。