

和諧共成長

Growing Together Harmoniously

二〇〇七

中國移動有限公司企業社會責任報告
China Mobile Limited
Corporate Social Responsibility Report

中國移動有限公司 2007年企業社會責任報告



◎ 董事長致辭



中國移動有限公司
董事長兼首席執行官
王建宙

責任鑄卓越 和諧共成長

2007年是移動通信事業在中國發展20週年。20年來，手機由少數人的身份象徵成為平常百姓不可或缺的通信工具，極大地改變了人們傳統的溝通方式、生活方式乃至整個社會的運作模式。

伴隨著我國移動通信事業的發展，中國移動與相關方共同成長，從無到有、從小到大，發展成為全球網絡規模、客戶數量和市場價值最大的電信運營企業。隨著規模的壯大，中國移動對於經濟、社會和環境的影響也日益巨大和深遠。正因為如此，中國移動秉承“正德厚生 臻於至善”的企業核心價值觀，真誠踐行“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性”的企業責任觀，追求企業與產業、社會及自然的“和諧共成長”。

2006年，中國移動在首份企業社會責任報告中坦誠、詳盡地報告了企業責任觀及責任表現，並且承諾“善盡責任、共創卓越”。2007年，中國移動緊密圍繞“和諧共成長”的責任主題，積極響應各利益相關方要求，著力實施了四大責任工程。

一是農村工程。2007年我們協助母公司中國移動通信集團公司將“村村通電話工程”由行政村向自然村拓展，加大以農信通和農村信息網為代表的移動信息服務應用提供的力度，為農民獲取農產品供銷信息、瞭解掌握現代農業技術知識掃除了障礙，架設了名副其實的“信息高速公路”。與此同時，農村市場為中國移動帶來新的業務增長，2007年農村市場已成為我們新增客戶的重要來源。

二是生命工程。2007年中國移動保持了專家品質的網絡質量，在重大事件和自然災害來臨的關鍵時刻繼續發揮“生命保障”的特殊作用，更是歷史性地將移動通信基站建設到了珠穆朗瑪峰海拔6,500米的雪域高峰上，完成了人類移動通信史上的偉大壯舉，為奧運火炬傳遞和登山者提供了重要保障。與此同時，中國移動資助白內障老人復明手術、實施貧困大學生動工助學計劃、積極參與了“中國溫暖12.1愛心基金”的建立等，以實際行動關愛生命健康、關注弱勢群體。

三是文化工程。2007年中國移動開展了卓有成效的垃圾信息專項治理，通過“e拇指文學”等創新方式弘揚健康向上的綠色通信文化。同時繼續開展了愛心圖書館、農村教師培訓、貧困學生資助等支持教育文化事業的公益活動。

四是綠色工程。2007年中國移動首倡“綠色行動計劃”，努力成為行業節能減排的倡導者和推動者，採取有效措施減少企業資源消耗和環境影響，提高資源使用效率，與價值鏈夥伴深度合作，共同打造移動通信綠色產業鏈。

中國移動的社會責任與企業成長相輔相成、密不可分。中國移動將進一步建立科學、規範的企業社會責任管理體系，將履行企業社會責任貫穿於企業經營和管理的各個環節，使其成為公司戰略的有機組成部分。

面向未來，中國移動將繼續以“科學發展”與“社會和諧”為指引，積極承擔責任，追求和諧發展，與各界共同創造和分享美好明天！

2008年3月

目 錄

01	董事長致辭
04	關於本報告
05	公司概況
06	企業社會責任戰略與管理
06	企業社會責任戰略
08	企業社會責任管理
11	企業管治
11	完善企業管治
12	管理分工
15	利益相關方參與
15	參與機制
16	2007年專項溝通
17	與產業和諧共成長
18	帶動經濟增長
18	助力宏觀經濟發展
18	創造就業機會
19	與產業協同發展
19	擴大產業規模
20	與合作夥伴雙贏
21	引領產業技術進步
22	高效創新
22	創新管理，提升企業運作效率
23	創新技術，贏得企業發展主動權
24	創新服務與業務，深入滿足客戶需求
25	與社會和諧共成長
26	打造和諧客戶關係
26	誠信服務，放心消費
27	保護信息安全與私隱
28	治理垃圾信息，營造綠色手機文化
30	建設信息社會
30	提高網絡覆蓋率，維護網絡穩定性
32	助力農村信息化，減小數字鴻溝
37	推進行業信息化，提升社會效率

39	關注特殊人群，服務全社會
40	投身社會公益事業
40	扶貧助困，責任共擔
42	災前預警，災後共建
43	捐資助學，成就明天
45	助力文體，共襄奧運
46	提升員工滿意度
46	尊重機會均等
46	重視員工健康與安全
47	關注員工職業發展
48	以人為本，關愛員工
49	與自然和諧共成長
50	啟動“綠色行動計劃”，建立環境管理體系
50	啟動“綠色行動計劃”
51	初步建立節能減排指標體系
52	加強供應鏈環境管理深度合作
53	從我做起，節能降耗
53	減少設備能耗與資源佔用
54	運用信息化手段節能降耗
55	廢棄物管理與回收利用
55	加強報廢蓄電池回收與二次利用
56	擴大實施“綠箱子環保計劃”
56	探索提高資源利用率的新模式
57	強化電磁輻射管理，降低環境影響
57	嚴格規範設備技術標準
57	優化網絡佈局
57	加強社區溝通
57	實施電磁輻射監測管理
58	帶動社會參與環保
59	2007年關鍵社會責任指標概覽
60	展望
61	相關方證言
63	信息反饋

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

“正身之德，厚民之生”，中國移動以高標準實施企業管治與企業社會責任管理，向社會提供豐富、新穎的產品與服務，開創“移動新生活”，不斷提升大眾生活水平，增進社會福祉。

2007年，秉承“正德厚生 臻於至善”的核心價值觀，中國移動開展了以“和諧共成長”為主題的企業社會責任建設，在帶動產業發展、助力社會和諧以及推進節能減排方面開展了大量工作。本報告將對企業在產業發展、社會進步和環境保護三方面的工作與進展進行概括和總結。

◎ 關於本報告

本報告是中國移動有限公司的第二份企業社會責任報告，時間跨度為2007年1月1日至2007年12月31日。報告同時發佈中英文版本。

2007年，中國移動正式成為聯合國全球契約(Global Compact)成員。報告編寫參照了聯合國全球契約頒布的“十大原則”以及全球報告倡議組織(GRI)的G3標準和GRI通信行業補充標準，並依據相應要求進行了信息披露。根據《GRI應用評級制度》所規定的信息披露由低至高分為C、B、A三級，經過自我評估，中國移動認為本報告信息披露已經達到B級。

◎ 內容選擇

選擇報告內容的過程中，中國移動遵循GRI報告的重要性、完整性、可比性和利益相關者參與原則，同時開展了下列工作：

- 與利益相關方進行了充分溝通，以瞭解其對中國移動報告的期望（參見15至16頁）。
- 根據與企業戰略的相關性對信息進行了優先級的排序（參見6、7和16頁）。
- 為中國本土的可持續發展提供了豐富的背景信息。
- 報告中使用了豐富的案例，包括中國內地31個省（自治區、直轄市）、香港特別行政區的運營子公司。

◎ 報告範圍

如無特別說明，本報告所使用數據與案例均來自中國移動在中國內地31個省（自治區、直轄市）和香港特別行政區的運營子公司。

◎ 貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

◎ 數據收集

2007年，中國移動啟動了企業社會責任相關數據的全面收集工作，為本報告奠定了良好的基礎。2008年，在保證數據準確性和連續性的前提下，中國移動將建立企業社會責任相關數據收集的電子系統。

◎ 未經審計數據

如無特別說明，本報告所示數據均未經審計。本公司2007年年報載有本集團截至2007年12月31日止的經審計財務報表和其他財務表現及經營業績的詳細情況。本公司2007年年報和過往年度的年報可從本公司網站www.chinamobileltd.com瀏覽下載。

截至2007年12月31日止中國移動主要業績指標

營運收入（十億元）	356.959
總資產（十億元）	563.493
用戶數（百萬人）	369.339
在崗員工數（人）	127,959

● 公司概況

中國移動有限公司（“本公司”，包括子公司合稱為“中國移動”或“本集團”）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恒生指數成份股。

目前，中國移動是中國內地最大的移動通信服務供應商，擁有全球最多的移動用戶和全球最大規模的移動通信網絡。二零零七年，本公司再次被國際知名《金融時報》選入其“全球500強”，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/前景正面和穆迪公司評級A1/前景穩定，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所有三十一個省（自治區、直轄市）運營子公司以及香港特別行政區的中國移動萬眾電話有限公司（簡稱“萬眾公司”），並通過這些運營子公司在中國內地所有三十一個省（區、市）以及香港提供移動通信服務。

於二零零七年十二月三十一日，本集團的員工總數達127,959人，移動電話用戶總數超過3.69億戶，市場佔有率約69.3%，GSM國際漫遊通達231個國家和地區，

GPRS國際漫遊通達161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。於二零零七年十二月三十一日，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74.33%的股本權益，餘下約25.67%之股本權益則由公眾人士持有。

◎ 企業社會責任戰略與管理

◎ 企業社會責任戰略

積極承擔企業社會責任是中國移動實現從優秀到卓越的新跨越的重要推動力。秉承“正德厚生 臻於至善”的核心價值觀，中國移動提出“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性”的企業責任觀，並在經濟責任、社會責任和環境責任的“三重底線”框架內明確了企業社會責任戰略。如下圖：



中國移動積極承擔企業社會責任的基礎是以高效管理和自主創新實現企業自身以及產業的可持續發展。中國移動將以新跨越戰略為指導，不斷創新企業管理模式，努力實現企業低成本、高效率運營；鞏固和拓展企業規模優勢，在新形勢下保持戰略前瞻，有效管理和控制風險，創造發展機遇，不斷提升企業價值創造能力，引領產業進步。

中國移動積極承擔企業社會責任的核心是以信息通信技術和人文關懷推動社會可持續發展。中國移動將進一步加快“無所不在”與“無所不能”的移動通信網絡建設，將移動通信服務進一步延伸到最邊遠地區和最廣大人群；打造隨需應用的數字生態系統，圍繞滿足客戶需求與提升社會價值不斷拓展移動通信服務的內涵與外延，以專家品質創造“移動新生活”；切實關注和提

升業務與服務質量，努力克服移動通信服務的負面影響，營造健康、安全、放心的消費環境與應用環境；積極投身社會公益事業，真誠關愛弱勢群體，扶危濟困，支持教育，助力提升社會物質、文化生活水平。

中國移動積極承擔企業社會責任的長期關注點是以資源合理使用與回收再生貢獻於環境可持續發展。中國移動將以節能減排為重點，建設和運營“綠色精品網絡”；高度重視和嚴格控制企業運營的環境影響，逐步深化電磁輻射等關鍵領域的研究，不斷強化廢棄物管理與循環利用，建設資源節約型和環境友好型企業；結合企業運營特點，不斷喚起公眾環保意識，支持公益環保行為，帶動社會共同參與環保。

為落實企業社會責任戰略，針對國內外企業社會責任關鍵議題、結合企業特點，中國移動2007年實施了企業社會責任四大工程並取得顯著成效。未來，中國移動將進一步深化推進四大責任工程，並啟動實施第五大責任工程“志願工程”。以下責任工程的進展將在下一年度報告中進行詳細披露。

■ 深入拓展“農村工程”

充分發揮移動通信在消除數字鴻溝、縮小城鄉差距方面的專長，建設新農村。中國移動協助中國移動通信集團公司（簡稱“母公司”）實施“村村通電話”工程（簡稱“村村通工程”），繼續提升川藏地區行政村覆蓋率，開展自然村移動通信網絡覆蓋，為廣大農牧民提供現代通信信息服務；推進農村信息網全國聯網工作，提升農村信息網的服務和支撐能力；創新性提供豐富多樣的農村信息應用，以信息化手段“授人以漁”（參見第32至36頁）。

■ 不斷強化“生命工程”

繼續為最邊遠的地區和最廣大的人群提供品質卓越的移動通信服務，提高突發事件的通信保障反應速度，更好地發揮手機在搶險救災中溝通信息的特殊作用。關愛生命健康，幫助弱勢群體，發揮企業自身資源優勢和業務優勢，與相關方共同建立更

加廣泛的公益援助平台，實現愛心傳遞，不斷提升社會福利水平（參見第30至31，39至42頁）。

■ 大力實施“文化工程”

切實保障客戶權益，減少不健康內容傳播，發揮手機媒體的獨特作用，不斷創新內容形式和傳播手段；關懷下一代的成長與發展，圍繞增加受教育機會和提升教育發展水平，繼續開展教育文化公益活動；營造和諧的客戶關係、員工關係，建設和諧文化（參見第26至29，43至48頁）。

■ 全面推進“綠色工程”

大力實施“綠色行動計劃”，積極推進企業節能、降耗、減排，倡導循環經濟，帶動合作夥伴共同打造“綠色通信產業鏈”；創新節能減排信息化應用，幫助其他行業有效管理環境影響，為落實國家節能減排工作目標、幫助解決全球氣候變化問題不斷探索、提供新的解決方案（參見第49至58頁）。

■ 廣泛開展“志願工程”

依據“從我做起”的企業社會責任行動原則，探索設立中國移動員工志願者組織，建立員工公益志願活動的保障和激勵機制；在全國範圍內組織開展主題志願活動，培育員工責任意識，營造熱心公益、關注社會的良好氛圍（參見第40和45頁）。

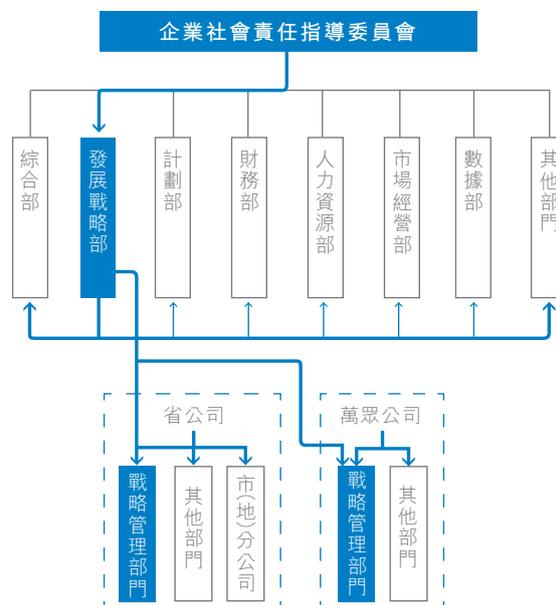
◎ 企業社會責任管理

為了持續改進和提升中國移動企業社會責任管理水平，中國移動從2007年開始著手建立科學、規範、有效的企業社會責任管理體系，實現從報告編製向責任管理的縱深轉變。目前，中國移動已初步建立了覆蓋公司總部及各運營子公司的企業社會責任管理體系，建立了相關組織框架與工作體系，並有重點、有步驟地開展了一系列企業社會責任管理實踐。

企業社會責任指導委員會

中國移動設立了企業社會責任指導委員會，由本公司董事長兼首席執行官王建宙擔任主任，執行董事兼副總經理李躍擔任副主任。委員會初步擬定每年進行一次全體會議，對中國移動的企業社會責任戰略、目標、規劃和相關重大事項進行審議與決策。委員會下設辦公室，設於總部發展戰略部，負責橫向協調公司各職能部門，縱向指導各省（區、市）運營子公司和萬眾公司開展企業社會責任相關工作。

中國移動系統開展企業社會責任的規劃與實施，並定期將企業社會責任工作進展和績效表現向企業社會責任指導委員會進行匯報。



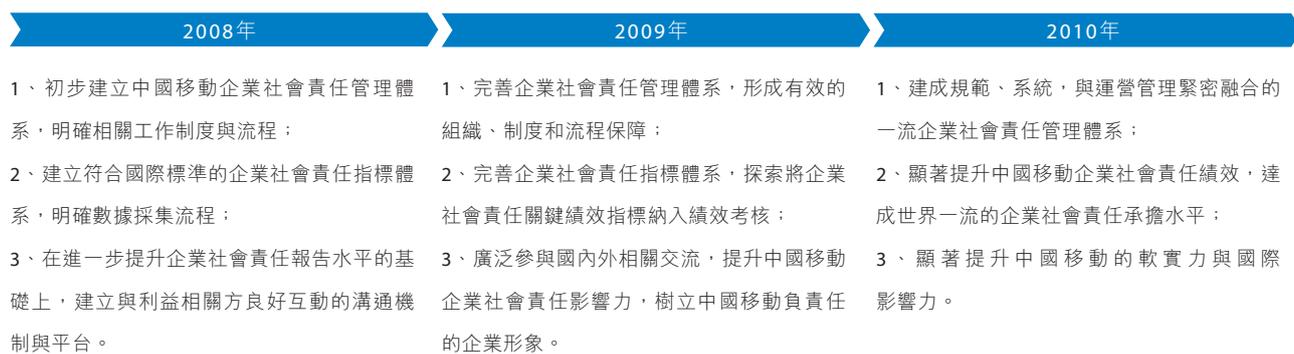
中國移動企業社會責任管理組織框架

中國移動企業社會責任指導委員會職責

- 負責企業社會責任管理的領導和決策工作；
- 審議、批准企業社會責任管理相關政策及制度；
- 審議、批准企業社會責任戰略目標、規劃、年度計劃以及重大項目；
- 審議、批准年度相關目標、計劃和重大項目的調整方案；
- 審議、批准年度企業社會責任報告；
- 審議、決策企業社會責任管理中的其他重大事項。

企業社會責任管理三年規劃

中國移動以建立世界一流的企業社會責任管理體系為目標，明確了2008-2010年企業社會責任管理體系建設規劃。



中國移動2008-2010年企業社會責任管理規劃

企業社會責任工作體系

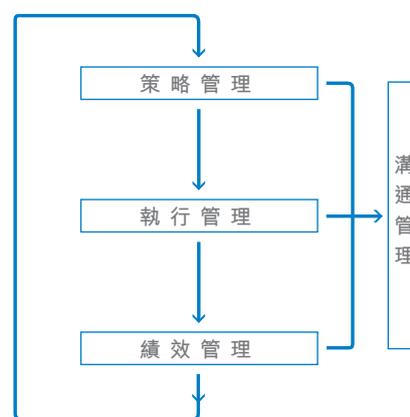
中國移動的企業社會責任工作體系主要包括四大部分：

■ 策略管理。從企業責任觀出發，根據公司戰略方向，確定企業社會責任管理的階段性目標、工作重點、實施策略和工作計劃，並分解落實到各部門及各省（區、市）運營子公司，實現統一目標、協同推進。

■ 執行管理。針對年度重大企業社會責任項目，保障資源配置，實施事前分析、事中跟蹤和事後評估的閉環管理，確保資源效用最大化。

■ 績效管理。建立中國移動企業社會責任指標體系，落實指標責任，通過針對性的改進提升與追蹤監控，逐步將關鍵企業社會責任績效指標納入公司績效考核體系，促進中國移動企業社會責任績效的全面提升。

■ 溝通管理。以企業社會責任報告的定期編製發佈為核心，建立內外統一的溝通平台，形成公司與利益相關方的良性互動機制。



中國移動企業社會責任工作體系

2007年企業社會責任管理推進

2007年中國移動開展了卓有成效的企業社會責任管理工作：

首先，中國移動啟動了總部與各省（區、市）運營子公司的企業社會責任指標口徑建立和數據收集工作，建立逐季數據和案例報送制度。僅2007年上半年，中國移動共從31個省（區、市）運營子公司收集案例479個，對各公司企業社會責任相關投入完成了初始調查，並在廣東、浙江、山西三省進行了實地調研。這些基礎的數據收集與調研為中國移動搭建企業社會責任管理體系奠定了重要基礎。

其次，中國移動編製完成了第一期《中國移動企業社會責任通訊》，包括“高層關注”、“案例精選”、“責任雜談”和“從我做起”等欄目。該通訊是中國移動公司內部討論交流企業社會責任議題與觀點、分享企業社會責任典型做法、推動達成共識的重要載體，將從2008年開始逐季編發。

第三，2007年6月中國移動相關企業社會責任管理專職人員接受了關於企業責任觀、企業社會責任管理體系以及中國移動企業社會責任管理指標體系相關培訓。此次培訓為啟動各子公司企業社會責任管理工作發揮了重要推動作用。

2008年是中國移動進一步建立和完善企業社會責任管理體系的關鍵一年，中國移動將重點完成以下工作，並將在未來的報告中對相關進展進行披露：

- 完善企業社會責任管理指標體系，識別關鍵績效指標；
- 建立企業社會責任指標採集和報送體系，建設企業社會責任管理電子系統；
- 推動開展和系統提升企業社會責任的專項管理工作，重點推進“綠色行動計劃”專項工作；
- 開展企業社會責任內部傳播活動；
- 實施“志願工程”，建立企業員工志願者組織，廣泛開展員工志願活動；
- 與利益相關方積極進行企業社會責任溝通互動。



中國移動企業社會責任通訊第一期

◎ 企業管治

◎ 完善企業管治

中國移動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，為股東帶來良好的回報。為達到這個目標，公司必須秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，並實施和貫徹一套完善的企業管治架構和措施。基於此，針對優良企業管治政策措施所涉及的主要關聯方：股東、董事會、管理層、內部審計、外部審計和其他利益相關方（包括客戶、社群、同業者、監管機構等），中國移動建立和完善了一系列政策體系、內控制度以及管理機制和流程。

中國移動相信，企業管治與企業文化息息相關、相輔相成，良好的企業管治維繫於良好的企業精神。公司必須建立以誠信為本的企業文化，才能使各種企業管治的原則和制度得以貫徹和執行，使之發揮成效。中國移動的企業核心價值觀是“正德厚生 臻於至善”，追求企業與產業、社會和環境的和諧共成長。

中國移動於2007年所進行的企業管治實務：

- 成立獨立的法律事務部，有序推進法律風險管理體系建設。
- 在集團範圍推廣和深化中國移動“正德厚生 臻於至善”的企業核心價值觀。
- 建立了覆蓋集團的企業社會責任管理體系、組織框架和工作體系，編製了中國移動企業社會責任報告，並開展了一系列企業社會責任管理實踐。
- 進行反腐敗體系建設，開展懲治和預防腐敗、治理商業賄賂的相關教育和活動。

股東

本公司的主要股東是中國移動（香港）集團有限公司。於二零零七年十二月三十一日，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74.33%的股本權益，餘下約25.67%之股本權益則由公眾人士持有。

本公司通過多個正式渠道向股東報告公司的表現和業務情況，尤其是年報和中報。在按照有關監管規定公佈中期業績、全年業績或重大交易時，公司一般都會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。除此之外，公司主動按季度披露未經審核的若干主要營運及財務數據，適時為股東、投資者和公眾人士提供額外資料，便利他們瞭解本集團的經營情況，並提高本集團的透明度。

公司十分重視股東週年大會，重視公司董事和股東之間的相互溝通，因而在每年的股東週年大會上，董事都致力於就股東的提問進行詳細的回答和說明。本公司最近一次股東週年大會於二零零七年五月十六日在香港舉行。2007年股東週年大會上提呈股東的所有決議案均獲絕大多數贊成票而通過。

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，而公司的日常運作則由董事會授權公司管理層進行管理。目前，董事會共由13名董事組成，所有董事的簡介載於本報告第12至13頁及本公司網站。董事會每季及需要時召開會議。

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，三個委員會全部由獨立非執行董事組成（詳請見本公司2007年年報第42至43頁或本公司網站）。

管理層

公司管理層的責任是執行董事會的策略和方針，負責公司的日常運作。首席執行官和其他高層管理人員的職責分工載於本報告第12至13頁及本公司網站的董事簡介中。

管理層在執行職務的過程中，須秉承一定的商業原則和道德操守。為了鼓勵誠實道德的行為，防範錯誤行為，公司根據美國《薩班斯-奧克斯利法案（二零零二）》（“索克斯法案”）的要求，於二零零四年通過了適用於本集團首席執行官、財務總監、副財務總監、助理財務總監以及其他高級職務的職業操守守則。根據該守則，如發生違反守則的情況，本公司經與董事會協商，將採取適當的防範或懲戒性措施。

在懲治和預防腐敗方面，公司在內部進行了反腐敗體系建設，制定了《中國移動員工行為守則》與《員工手冊》，以提高員工個人誠信和職業操守，指導員工正確處理利益衝突。2007年，中國移動開展了懲治和預防腐敗、治理商業賄賂的相關教育和警示活動。

◎ 管理分工

■ 執行董事

姓名 簡介



王建宙先生

59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的董事長兼總裁。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30年的電信行業豐富經驗。



李躍先生

49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，擁有工商管理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32年的電信行業豐富經驗。



魯向東先生

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市場經營、數據、集團客戶、北京奧運準備等工作。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26年的電信行業豐富經驗。



薛濤海先生

52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28年豐富的電信行業及財務管理經驗。



黃文林女士

53歲，本公司執行董事兼副總經理，於二零零七年九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。黃女士現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。曾先後出任郵電部電信總局國內通信處處長、通信組織處處長、中國電信集團公司副總經理、中國電信股份有限公司執行董事兼執行副總裁等。黃女士於一九八四年畢業於北京郵電大學管理工程系，擁有北京大學EMBA學位，是一位高級經濟師，擁有32年的豐富電信行業經營及管理經驗。



沙躍家先生

50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，北京移動通信董事、副總經理和董事長、總經理。沙先生畢業於北京郵電大學，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25年的電信行業豐富經驗。



劉愛力先生

44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、管理信息系統等工作。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、辛姆巴科公司董事長。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，山東移動董事長、總經理，浙江移動董事長、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25年的電信行業豐富經驗。

姓名

簡介



辛凡非女士

51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。辛女士同時任萬眾公司董事長。她曾先後擔任天津市郵電管理局外事引進處處長、計劃處處長兼規劃室主任、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，天津移動副總經理，黑龍江省移動通信公司總經理，黑龍江移動董事長、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。她是一位教授級高級工程師，擁有多年電信行業的豐富經驗。



徐龍先生

51歲，本公司執行董事，於一九九九年八月加入本公司董事會。徐先生同時任廣東移動董事長兼總經理，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，浙江移動董事長、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30年電信行業的豐富經驗。

非執行董事



Paul Michael Donovan 先生

49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 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。彼於一九九九年加入 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。彼持有University College London 的斯堪的那維亞學專業學士學位及 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16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，以及在澳洲電信公司 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 Egypt Telecommunications S.A.E. 和 Bharti Airtel Limited。

獨立非執行董事



羅嘉瑞 醫生

61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匯豐銀行有限公司、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及南聯地產控股有限公司非執行董事。他曾為匯豐中國基金有限公司、TOM在線有限公司及香港交易及結算所有限公司非執行董事。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28年。



黃鋼城先生

60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。黃先生亦為國立健保集團及豐樹產業私人有限公司董事局成員，以及香港大學校董會成員。黃先生於一九六七年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。黃先生擁有多年金融及商業管理經驗。



鄭慕智 博士

58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。鄭博士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司包括ARA Asset Management Limited、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、瑞安建業有限公司、天安中國投資有限公司及香港交易及結算所有限公司。

◎ 內部控制和內部審計

本集團設有內審部門，確保公司建立足夠的內部控制制度，並監督其制度的有效執行；完善公司企業管治、風險管理和內部控制系統，保證企業資金資產安全，提高運營效率和效益，達成企業長遠發展目標。按照公司不同管理機制及業務流程中內部控制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。

公司內審部制訂年度審計計劃，並提交審核委員會審閱，持續對公司不同的管理機制及業務流程進行審計。內部審核部門主管定期直接向審核委員會匯報工作、提出改善內部控制的建議及督促落實，並由審核委員會定期向董事會作出報告。

公司董事會定期檢討本集團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資料正確可靠，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。

按照索克斯法案第404條（簡稱“SOX404”）的規定和相關監管要求，中國移動從2005年開始正式啟動SOX404遵循工作。公司和各運營子公司均組建了由公司CEO和CFO直接參與的項目領導機構，以及各部門負責人參與的跨部門項目工作組，並在公司

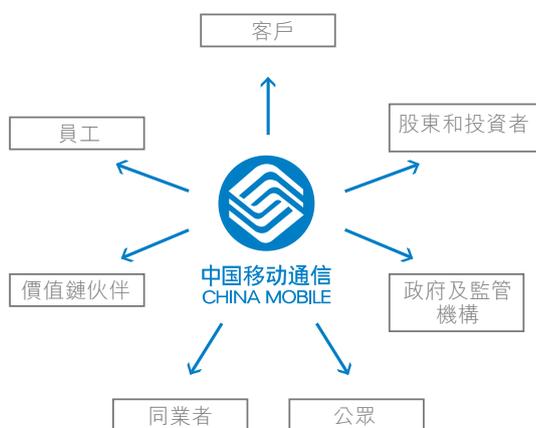
新設專門處室、在各運營子公司設置內部控制管理崗位，負責項目組織管理。公司按照COSO框架，制定了標準化的內部控制手冊和內部控制矩陣，並要求各運營子公司以此為模板，全面梳理和記錄本公司與財務報告相關的內部控制。對於存在的共性缺陷，各運營子公司均根據統一方案進行修補。公司從審計、財務、業務支撐和網絡等部門抽調人員組建測試團隊，按照統一的測試原則、方法、程序和質量控制機制，對公司內控遵循情況進行獨立測試，覆蓋了100%的關鍵控制點。公司還將SOX404遵循工作納入年度績效考核，作為扣減分事項，嚴格考核條件，強化內控的有效執行，切實保障公司內部控制的規範有效。同時，開展多種層次、多種形式的培訓和宣傳活動，全員的風險管理意識得到了有效提升。

公司信息披露工作由董事會統一領導和管理，公司管理層履行相關職責。二零零七年度公司已對信息披露控制制度的有效性進行了評估，並認為該信息披露控制制度能夠有效保證公司重大信息的適時記錄、整理、總結及披露。

◎ 企業管治的不斷演進

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、以及相關監管格局的發展和投資者的要求，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。

2007年9月13日，在上海與合作夥伴召開了聯合治理商業賄賂專題座談會。會議通過了“攜手治理商業賄賂，共建誠信企業形象”的聯合倡議承諾。公司與來自工程建設、設備供應、服務提供、渠道代理、工程監理、廣告、諮詢等40餘家合作夥伴的代表簽署了聯合倡議承諾書。



2007年，在中國移動戰略決策諮詢委員會年會上，企業社會責任成為重要議題

◎ 利益相關方參與

◎ 參與機制

中國移動的利益相關方由七類群體構成，分別是客戶、股東和投資者、員工、政府及監管機構、價值鏈夥伴、同業者和公眾。目前，中國移動主要通過定期溝通和專項溝通的形式及時瞭解各方期望，並力圖對所收集的意見和建議進行及時反饋。



在上海，客戶在現場體驗中國移動10086客戶服務熱線

利益相關方	溝通機制與形式	利益相關方期望	報告披露頁數
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 客戶投訴與管理 客戶服務中心 	<ul style="list-style-type: none"> 通過提供高質量的服務與創新性產品滿足客戶需求 	24, 26-29
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績發佈會 股東代表大會 日常溝通 路演、反向路演 	<ul style="list-style-type: none"> 穩定、持續的投資回報 透明、公開、公正的信息披露機制 科學的公司管理與治理 	11-14
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 	<ul style="list-style-type: none"> 提供平等就業和職業發展機會 重視員工健康和環境安全 	46-48
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守相關法律法規 節能減排 	11-14, 49-58
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 合作夥伴培訓 招投標管理 供應商評價與管理 	<ul style="list-style-type: none"> 與合作夥伴共同滿足消費者需求 與中國移動共同分享發展成果 	19-20, 29, 48, 52, 55
同業者	<ul style="list-style-type: none"> 溝通會議 行業論壇 	<ul style="list-style-type: none"> 建設公平競爭環境 推動行業健康發展 	19-21
公眾	<ul style="list-style-type: none"> 社區溝通 社會公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 建設和諧社會 投身社會公益事業 保護環境 	30-45, 56, 58

◎ 2007年專項溝通

2007年，圍繞著“和諧共成長”的主題，中國移動與不同類別的利益相關方進行了多次專項溝通。

中國移動2007年利益相關方專項溝通

類別	溝通內容
供應商	建設綠色供應鏈
合作夥伴、新聞媒體、消費者、公益活動受益者	聽取利益相關方對於中國移動公益項目和社會責任活動的意見和建議
國際企業社會責任機構與社會責任投資機構	更好地在專業領域改善中國移動企業社會責任管理，提升中國移動的責任承擔水平
同行企業	進行企業社會責任管理交流，共同提高行業企業社會責任管理水平
學術機構	建設具有中國特色的企業社會責任管理體系
國際投資者	完善企業社會責任溝通渠道，滿足投資者需求

通過和利益相關方的溝通，中國移動識別出企業社會責任戰略的關鍵領域，並在2007年採取了相應的措施。

■ 加快城鄉發展：農村通信市場的快速發展及其對中國社會的影響，使其對於中國移動至關重要（參見32至36頁）。

■ 企業管治：作為上市公司，良好的企業管治對於保障公司日常運營、降低決策風險都是非常重要的（參見11至14頁）。

■ 環境管理體系：在網絡快速擴張的同時，對其產生的氣候影響、物料使用以及廢棄物進行有效管理是環境管理體系的重要組成部分（參見49至58頁）。

■ 客戶關係管理：中國移動需要維護良好的客戶關係，解決外界重點關注的放心消費、客戶私隱與信息安全等問題（參見26至29頁）。

■ 員工關係：中國移動應建設和諧員工關係，提供良好的培訓發展機會，建設多樣化員工隊伍（參見46至48頁）。

同時，中國移動也充分聽取了利益相關方對於《中國移動企業社會責任報告》的意見和建議，主要集中於：

■ 企業社會責任與企業戰略：中國移動應該在企業社會責任和企業戰略之間建立有機聯繫，並說明企業社會責任對於企業發展的作用（參見6至7頁）。

■ 企業管治與管理體系：更多地披露中國移動的企業管治信息，以及為應對企業社會責任機遇和挑戰所採取的管理體系（參見6至14頁）。

■ 企業社會責任績效：對中國移動的關鍵企業社會責任指標進行詳細披露，比如對應氣候變化、廢棄物管理、員工多元化和安全健康等（參見59頁及其他相關章節）。

■ 加快城鄉發展：農村信息化是中國移動在統籌城鄉發展方面價值的重要體現，相應的內容應該在報告中得到重點披露（參見32至36頁）。

◎ 與產業和諧共成長

2007年，中國GDP實現了11.4%的高速增長，在這一宏觀經濟形勢的影響下，信息產業也取得良好的發展，2007年信息產業增加值突破1.8萬億元，根據《信息產業“十一五”發展規劃》，到2010年，信息產業增加值將會佔到中國GDP的10%，中國手機用戶人數也將達到6億。

2007年，中國移動營運收入比上年同期增長了20.9%，用戶數量超過3.69億，有效實現了資產的保值增值，保持了對國民收入的貢獻率。通過企業自身發展，不斷擴大產業規模，帶動合作夥伴共同成長，為移動通信產業做大、做強做出了積極貢獻。

面對強勁的經濟增長和日益壯大的產業規模，中國移動責任重大。中國移動將以自身成長以及資源優勢推動產業的成長，積極營造健康和諧的產業生態，助力產業可持續發展；不斷創新，以更強的實力更好地履行責任。

◎ 帶動經濟增長

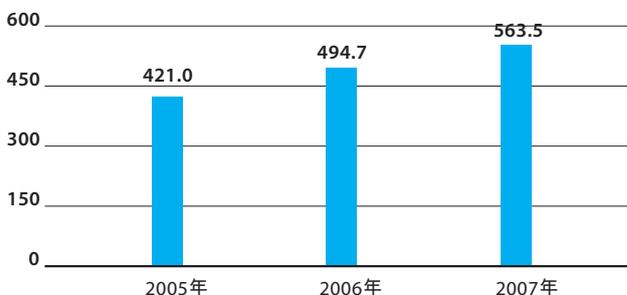
作為上市公司，中國移動的首要經濟責任是為股東和投資人帶來穩定、持續的投資回報。中國移動積極實施“新跨越”戰略，拓展新用戶、開創新業務，有效保持了企業的穩健、高速增長，並持續為股東和投資者創造良好回報。與此同時，中國移動以自身的發展有力推動了宏觀經濟發展，並為解決就業需求做出了積極貢獻。

助力宏觀經濟發展

2007年，中國移動的客戶數量、網絡規模、營運收入等各項經營指標都表現優異，有效實現了企業資產的保值增值。

沿用2006年專家有關中國移動對中國宏觀經濟的貢獻的量化測算方法，中國移動2006年度對國民收入的貢獻率達1.29%，同期對國民經濟總需求的拉動為1.97%，在增加股東價值的同時有力推動了國民經濟的發展。

中國移動總資產（十億元）



創造就業機會

受經濟結構調整以及其他自然因素的影響，中國就業形勢較為嚴峻，中國政府公佈的《勞動和保障事業發展“十一五”規劃綱要(2006-2010)》提出，“十一五”期間，全國城鎮登記失業率將要控制在5%以內。中國移動通過企業穩健經營，積極拓展市場，創新產品與服務，隨著業務的發

展，規模的擴大，創造了良好的就業環境，緩解了社會就業壓力。

2007年1至9月，因為與中國移動發生業務往來而實現的就業人數達到了137萬，主要包括中國移動各類外包工程及服務的非中國移動從業人員，以及與中國移動簽約的合作經銷商和服務提供商(SP)的從業人員。

在山東，中國移動1年內在濱州農村建設代理店5,000多個，讓農村客戶足不出村即可辦理各種業務，村點服務人員在當地招聘，直接或間接提供農村就業崗位約1.5萬個。

◎ 與產業協同發展

2007年是大容量蜂窩式移動通信系統在中國內地正式商用20週年，作為中國移動通信產業大發展的重要參與者和推動者，中國移動在發展壯大的同時，實現了與產業的協同發展，主要表現在擴大產業規模、與合作夥伴雙贏、引領產業技術進步等方面。

擴大產業規模

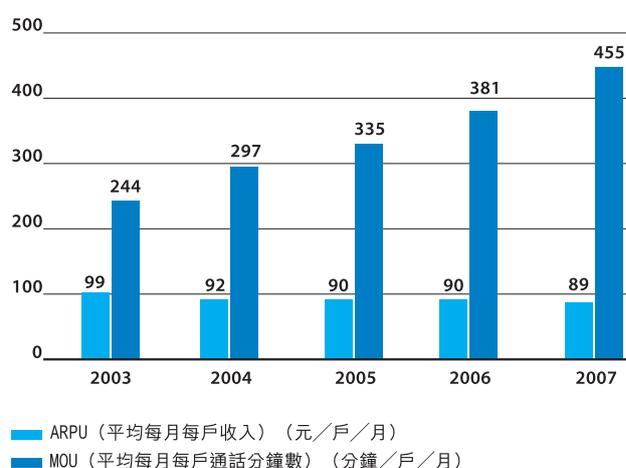
從1987年到2007年，中國的移動通信產業從無到有、從小到大、由弱到強，經歷了世界矚目的跨越式發展。在這一發展歷程中，中國移動始終發揮著重要推動作用，並在國際移動通信領域逐步佔據重要地位。

做大市場，逐步普及移動通信服務

1987年，中國第一部大容量蜂窩式移動電話系統在廣州開通；1997年，中國大陸的移動電話用戶數僅有1,000萬；2001年，中國大陸的移動電話用戶數迅速發展到1億；2002年11月這一數字達到2億。截至2007年12月31日，中國大陸的移動電話用戶數已經超過5億，其中69.3%為中國移動的用戶。

中國移動不斷延展移動通信網絡的服務範圍、擴大用戶規模。2003年以來，中國移動平均每月每戶收入（ARPU）呈現下降態勢，而平均每月每戶通話分鐘數（MOU）已經增長了一倍，移動通信正在以前所未有的速度普及，由“少數人的奢侈”變為“多數人的習慣”。

中國移動ARPU與MOU歷年變化趨勢



拓展價值鏈，帶動產業上下游發展

中國移動通過企業發展、業務創新，從單純對運營業的貢獻，延伸到帶動系統和手機設備製造業的發展；從單一的移動電話業務，拓展到移動信息服務甚至移動互聯網業務，為中國走向電信大國和電信強國做出了重要貢獻。

中國移動通信產業的快速發展帶來對系統設備的旺盛需求，對於通信系統設備製造業的直接貢獻逐年提升。2007年，中國移動的資本開支達到1,051億元，佔中國電信行業固定資產投資的46%。

同時，在移動信息服務與移動互聯網業務方面，中國移動的成績有目共睹。2000年11月，中國移動啟動了“移動夢網創業計劃”，在這一計劃的帶動下，增值服務和移動互聯網產業已成為信息產業鏈中重要一環。2001年至2006年中國的移動增值電信服務和移動互聯網業務的收入，從幾乎為零迅速增加至140億元，年複合增長率約為106%。同期，移動信息服務提供商從無到有，迅速增加至近2萬家，佔全部增值電信企業數量的80%左右，極大地繁榮了中國的移動信息服務市場。

與合作夥伴雙贏

中國移動的合作夥伴主要集中於設備供應商、服務提供商、合作經銷商三類。

設備供應商

中國移動每年都會進行大規模採購，設備供應商遍及國內外。目前，中國移動僅一級集中採購設備供應商已經達到200個以上，按照供應物資可分為移动通信設備、基站附屬設備、傳輸設備、計算機產品、傳輸線路材料、電源及動力環境監控設備等11大類。中國移動以企業的良好成長和每年數以億計的設備採購投資，有力地帶動了通信設備製造業的成長與繁榮。

服務提供商

2007年，增值業務在中國移動的業務收入中所佔比例達到了25.7%，中國移動認為，這一成績是中國移動與合作夥伴共同努力的結果。

基於創新性的移動夢網商務模式，中國移動借助自身廣泛的網絡服務、精確的計費系統和全天候客戶服務為SP提供代收信息費服務。截至2007年底，與中國移動合作的全網SP共計1,140家。

與此同時，中國移動對SP實施了分層分級管理，運用自身資源支持其業務研發，並通過SP大會、培訓等方式，為其發展提供幫助。

合作經銷商

目前，中國移動在中國31個省（區、市）和香港特別行政區提供通信服務。運行良好的服務與銷售網絡是中國移動成長的重要基礎，截至2007年底，中國移動共有超過50萬個營業網點，其中包括自有營業廳、合作營業廳以及代辦網點。在快速發展的同時，中國移動也高度關注合作經銷商的成長，不斷完善雙方的合作機制。

在江蘇，實施“金色價值鏈工程”，對設備供應、服務提供、合作運營三大類合作夥伴，根據合作深度及重要性，分為戰略合作夥伴、緊密合作夥伴、一般合作夥伴三個層級。對戰略性合作夥伴和緊密性合作夥伴，在合作中分別予以政策、資金等傾斜，並根據考核結果對合作夥伴層級進行年度調整。同時，通過座談、研討、合作研發、企業文化輸出等多種有效形式加強與合作夥伴的互動與交流。

在北京，建立了移動夢網培訓學院，為每一條夢網業務線制定了詳盡的培訓講義及考試題庫，使從業人員可以學習和掌握到最正確的夢網基礎管理規範、業務規範、客戶服務規範、技術規範。截至目前，已先後開展了短信、彩信、IVR、WAP業務線的移動夢網從業人員培訓認證課程，各SP對此反應熱烈，共計300餘人次通過了培訓認證。

在河南，自2004年起每年拿出近千萬元建立獎勵基金，對優秀合作者予以重獎，出台零售扶持計劃、百優經銷商獎勵計劃和終端戰略，設立業務發展基金，對經銷商進行宣傳、促銷、管理和銷售能力提升。

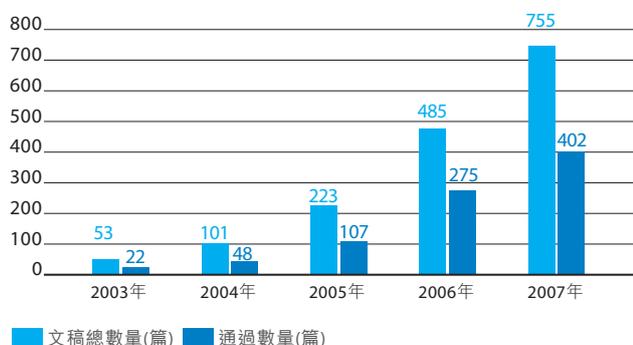
引領產業技術進步

對國際技術標準的影響力是體現一個國家或者企業創新能力以及技術水平的重要標誌。

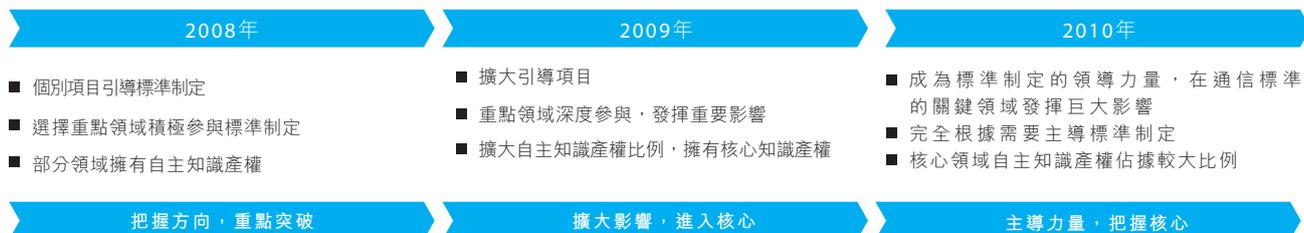
中國移動協助母公司積極參與國際技術標準制定，向國際標準化組織提交多篇標準化文稿，此外，中國移動發起成立項目30餘個，在國內外標準化組織中累計擔任領導職務20多人次，在3GPP、NGMN、OMA、GSMA、CCSA等標準組織中擔任高層管理職位，成為組織的核心層，並積極主導標準的制定。

展望未來，中國移動將進一步加大對行業技術標準的研究力度，不斷提升對行業技術走向的影響力，為行業技術的演進發展做出積極貢獻。

中國移動提交標準化文稿數量統計



中國移動2008-2010年技術發展規劃



◎ 高效創新

據初步估算，2006年中國用於研發的費用在3,000億元左右。中國政府公佈的《信息產業“十一五”發展規劃》也明確提出著力自主創新，提升競爭力，完善發展環境，推進戰略轉型。

自主創新是中國移動承擔社會責任的重要基礎，也是中國移動持續、快速發展的核心推動力。目前，中國移動已經初步建立起一套較為完善的創新機制和制度，形成了公司內部廣泛的創新文化，創新成果層出不窮。

創新管理，提升企業運作效率

中國移動成立以來歷經了超常規、跨越式的網絡與業務發展，這種規模的迅速擴張對於中國移動的組織結構、管理方式與管理效率、風險控制等方面都提出了嚴峻的挑戰。

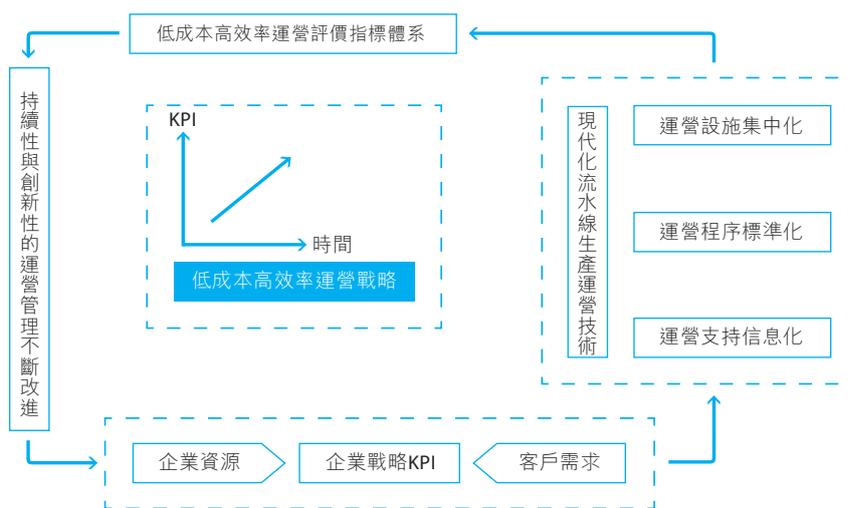
為此，中國移動實施了以“實現低成本高效運營，構建核心競爭優勢”為目標的集中化管理變革。集中化管理是一種基於網絡技術、面向未來的管理模式，強調的是一體化運營能力及資源的統一集中管理和監控，減少企業管理層次和重複投資，充分共享標準化的操作與流程（參見右圖）。

2007年，中國移動集中化管理對於企業低成本、高效率運營的推動作用進一步顯現：

■ 網絡質量顯著增強。在網絡規模迅速擴大的同時，網絡運維人員數基本保

持不變；計費準確率達到99.99%；業務種類超過一萬種，短信業務量日均超過13億條，成功率達到99%以上；掉話率指標全球領先，2007年為0.72%（歐、亞電信運營企業該指標平均在1.2%以上）。

■ 運營成本進一步降低，效率大幅提升。與國際一流公司相比，中國移動的成本領先優勢明顯，每客戶運營成本表現居於前列；與國際一流運營商相比，每員工服務分鐘數位列第一。



中國移動低成本高效率運營模型

創新技術，贏得企業發展主動權

在管理創新取得良好進展的同時，中國移動科技創新管理機制也日益成熟。

2007年，中國移動滾動制訂了科技發展規劃，並逐步完善了研發項目管理體系、科技成果推廣體系、科技創新工作評估體系和標準化管理體系，制訂了《中國移動研發項目管理辦法》、《中國移動科技成果推廣管理辦法》、《中國移動科技創新工作評估辦法》、《中國移動標準化策略》、《中國移動標準化工作管理辦法》等規範性文件。

同年，中國移動啟動了專利工作制度化、常規化、流程化的進程，先後制（修）訂了《中國移動專利工作策略》等多個規範性文件，為自主創新成果的保護提供了規範化的運作平台。截至2007年底，中國移動和母公司累計提交專利申請875件，其中67件得到授權，在國內同行業中保持領先。

下一代GSM網絡

針對移動通信技術發展現狀，中國移動從實際出發，在GSM技術方面進行了進一步的研究，提出了下一代GSM網絡（Next Generation GSM，簡稱“NG-GSM”）。該技術充分考慮了今後相當長一段時期2G、3G並存發展的現實情況，對於充分發揮GSM網絡投資效益具有十分重要的意義。

在網絡架構方面，提出採用低成本、高效率 and 易於維護的IP傳輸；在產品設計方面，提出引入分佈化、共享化、寬帶化和多模化的新型基站，具備節約站址資源、降低設備配置和能耗、提高設備集成度以及向未來網絡平滑演進等優勢；在無線承載能力方面，提出基於已有硬件資源更高效承載語音和數據業務，在保證用戶感受的前提下提高網絡容量和數據業務質量。中國移動目前已對NG-GSM提出了總計576項技術要求以及5項專利，後續還將進一步研究新技術在NG-GSM的應用，推動GSM網絡向下一代低成本、高效率新型網絡發展。

創新服務與業務，深入滿足客戶需求

“創造滿意的客戶”對於中國移動有兩層涵義，一是要滿足客戶現實的需求，二是要進一步引導和挖掘客戶的需求。

從“移動通信專家”轉向“移動信息專家”，意味著中國移動將以移動信息終端為載體，以網絡能力優勢和用戶規模優勢為基礎，著重抓好整合信息資源、深化信息經營和推進行業應用三項工作。2007年，中國移動的增值業務收入比重進一步提高，“移動信息專家”戰略已初見成果。

2007年，中國移動以“手機媒體化”和“手機多用途化”為方向，開展了卓有成效的服務與業務創新。

■在“手機媒體化”方面，中國移動向用戶提供手機報、手機音樂、e拇指文學、手機電視等豐富的產品。

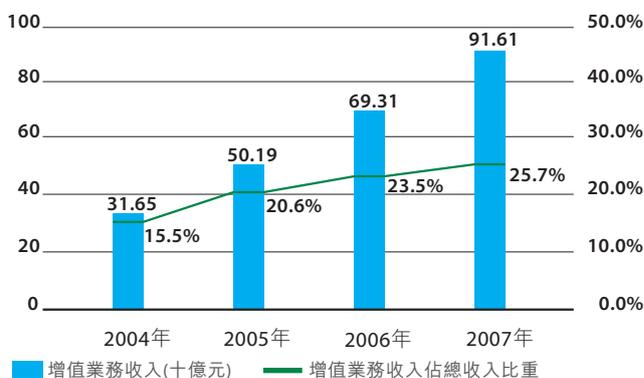
手機報集成了多種信息資源，第一時間將新聞、體育、財經等用戶關心的內容推送到終端，使用戶及時掌握國家大事，在弘揚主旋律、豐富人民文化生活方面起到積極的作用。截至2007年底，手機報付費用戶數已經達到2,355萬戶。

手機音樂使客戶能夠隨時隨地用手機下載鈴音、在線試聽、全曲下載，給客戶帶來豐富的音樂體驗。中國移動自推出了無線音樂俱樂部以來，通過整合音樂價值鏈，建立無線音樂用戶社區，提供了豐富的線上和線下音樂產品和權益。全網音樂產品內容在中央音樂平台統一接入上線之後，全國各省的用戶都可以使用相應的彩鈴、振鈴產品。截至2007年底，無線音樂俱樂部高

級會員數已經達到3,546萬戶，不僅創造了良好的收益，也對打擊盜版起到積極的作用。

■在“手機多用途化”方面，中國移動推出了手機錢包、電子憑證、手機證券、航信通、號簿管家、手機郵箱、位置服務等多種產品。其中“手機錢包”能夠讓用戶方便地進行銀行卡的管理，並進行小額購物；“電子憑證”利用二維碼技術，讓用戶通過手機實現遠程購買電影票，方便客戶的同時也降低了影院管理成本。此外中國移動所提供的手機地圖、手機導航等定位業務能夠方便客戶查詢周邊的餐飲、商場、加油站等有用信息，極大地方便了客戶生活。

中國移動增值業務統計



“科學發展與社會和諧”是中國社會發展的基本要求和方向，科學發展強調以人為本、統籌兼顧的全面、協調、可持續發展模式；社會和諧則是社會發展的必然方向。二者內在統一、相輔相成。

2007年，中國移動努力踐行科學發展觀，在實現企業自身可持續發展的同時，追求與社會和諧共成長。針對客戶關注的焦點問題，中國移動採取有效措施，努力改進客戶服務，積極主動提升客戶滿意度，打造和諧客戶關係；立足自身信息化專長，繼續加大邊遠地區移動通信網絡覆蓋，致力於為廣大農民提供豐富的信息化應用服務，“授人以漁”，推進新農村建設；積極參與社會公益事業，關懷和幫助弱勢群體，共享企業經濟發展成果，不斷促進社會和諧。同時，繼續堅持培育卓越人才，為員工提供良好的培訓和發展機會，提升員工滿意度，為企業發展提供動力源泉。

未來，中國移動將進一步發揮自身網絡與業務的推動作用，減小數字鴻溝，以信息通信技術提升民生福祉，以人為本、關愛大眾，繼續圍繞中國社會發展的核心要求與熱點議題，善盡社會責任，發揮積極作用。

◎ 與社會和諧共成長

◎ 打造和諧客戶關係

截至2007年12月31日，中國移動客戶數量超過3.69億，佔全國移動通信用戶總量的69.3%，佔全國人口總量的約28%。打造和諧客戶關係不僅是中國移動企業發展的關鍵問題，也是建設和諧社會的重要方面。

2007年，圍繞通信行業以及中國移動的客戶關係熱點問題，中國移動在軟件和硬件方面投入大量資源，取得了一定成效。

誠信服務，放心消費

2006年，為改善客戶關係管理水平、提升客戶滿意度，中國移動進行了系統的客戶調查，發現客戶重點關注資費透明度、消費欺詐等問題。

為此，中國移動在2007年全面開展“誠信服務、滿意100”活動，通過改進入網協議、進一步完善準確計費系統、強化業務收費確認、嚴厲打擊各種欺詐行為等多方面的措施保障客戶權益。

合理定價

由於目標客戶群體的差異性，中國移動在進行業務定價時充分考慮了消費者的消費習慣、收入水平等因素，開發了不同的資費套餐，並實施針對不同類型客戶的品牌定價策略。比如針對學生群體的“動感地帶”品牌、針對商務人士的“全球通”品牌等。

同時，在廣大農村地區，中國移動以農民能夠接受的方式和價格提供實用的信息服務，形成了農村地區服務與業務專有定價機制。

在廣東，“農信通”短信服務被分為免費綜合類、定制類和點播類，其中免費類重點向用戶提供政策法規、農業氣象、農村熱點、農情預報、農資信息等方面的信息，滿足農民的基本信息需要。

明白消費

針對消費者由於對資費等信息不明確而引發的投訴，2007年中國移動從內部業務管理流程和後台業務支撐系統兩方面採取了一系列有力措施：

■新《入網協議》：中國移動在2007年2月全面啟用更加清晰、透明的新版《入網協議》，已有超過3,000萬新入網用戶使用了新版協議。

■訂購“二次確認”：當客戶請求訂購任何夢網業務時，中國移動向客戶發送請求確認信息，提前告知業務名稱、提供商、資費標準、退訂方式等，如客戶未反饋確認，則訂購不成立，不向客戶收費。

■無障礙查詢退訂：客戶只需發送0000到10086就可以簡單輕鬆地實現對所有夢網業務的查詢和退訂。

■首問負責制：針對客戶投訴，做到“誰接待、誰負責”，嚴格按照時限要求100%回復客戶，杜絕推諉客戶的現象。

■優化技術支持平台：對數據業

務管理平台（DSMP）進行了功能優化，實現了訂購確認、點播提醒、點播確認、訂購關係存證等功能，從技術和後台支持角度確保客戶明白消費、放心消費。

準確計費

中國移動嚴格遵守《電信條例》和《電信服務規範》等各種行業規範文件，將準確計費作為績效考核重要指標，從通信詳單查詢、遵守服務協議以及信息服務業務收費確認等方面不斷加強管理。2007年，中國移動繼續向客戶做出“收費誤差、雙倍返還”的承諾，對所發現的對客戶計費中的錯誤，公司將在7天內向客戶賠償雙倍的錯誤金額。

打擊欺詐

移動通信的便捷性能進入人們生活的方方面面，不法分子利用移動通信手段進行的欺詐行為時有發生。中國移動致力於構築“綠色安全網絡”，讓客戶放心使用移動通信服務。

打擊“網絡老鼠”

“網絡老鼠”是指不法分子通過撥打客戶號碼並立即掛線，讓對方進行回撥，或散佈中彩、中獎等欺詐信息，或以收費電話方式實施詐騙和牟利。“網絡老鼠”既增加了客戶投訴又造成了被欺詐客戶的經濟損失，同時嚴重影響了其他客戶的通信質量。

在廣東，配合執法機關以客戶投訴信息為源頭，跟蹤、偵案到最後搗毀犯罪據點5個，抓獲12名犯罪嫌疑人，查獲作案手機236部，撥號設備289台，打擊了電話欺詐活動，保障了網絡安全。同時，受影響小區通信質量也得到顯著改善，每月可消除超過1,860萬個騷擾電話。

保護信息安全與私隱

作為大眾生活的重要組成部分，移動通信是私人信息傳遞的重要渠道，保護客戶信息安全與私隱尤為重要。早在2002年，就成立了專門的“信息安全領導小組”和“網絡與信息安全辦公室”兩級安全組織架構，由中國移動執行董事兼副總經理李躍擔任組長，其他相關部門負責人為領導小組成員。

在領導小組的指導下，中國移動制定了嚴格的網絡與信息安全策略、標準和流程，在全公司實行定期風險評估與審核。在員工管理制度中，也對信息安全與保密進行了嚴格的規定。中國移動已經建立了一套完整的包括技術流程與操作流程在內的數據安全管理體系來確保客戶的信息不被濫用和盜用。

技術防範

首先在技術方面進行了大量投入，無論是數據處理設備還是相匹配的信息處理軟件系統都對信息安全有嚴格的要求與標準。其次在內部的運營管理規定中對客戶信息的保密工作做出了嚴格的要求，在公司的內控體系中明確界定了與信息安全相關的各控制點，並針對可能發生的各種情況制定了相應的操作流程。



中國移動採取各種技術手段全力保障客戶信息安全

客戶宣傳

中國移動針對信息安全威脅開展了一些面向客戶的宣傳，強化客戶對自身信息的保密意識，並針對所發現的主要威脅，設計了一系列旨在加強客戶信息管理的服務項目，例如讓客戶能夠選擇鎖定信息，從而使除中國移動和客戶本人以外的任何第三方無法獲得客戶的信息，在很大程度上提高了不法分子盜用客戶信息進行欺詐的難度。

在湖南，為確保客戶的信息安全，從2006年12月起在全省推廣“詳單保險箱”業務。客戶可通過此業務關閉一切詳單查詢與定制通道（包括前台營業廳、自助查詢終端、網上營業廳、短信營業廳、10086熱線自助服務、夢網郵箱等），防止他人惡意盜取客戶服務密碼後查詢客戶通話詳單，確保客戶信息的安全。

同時，為了兼顧保護客戶私隱與配合執法機關對不法行為進行調查，公司在內部建立了與執法機關合作的制度流程，嚴格遵照相關法規與規定配合執法。

治理垃圾信息，營造綠色手機文化



為創造良好的通信環境，有效遏制垃圾信息在網內傳播，中國移動梳理重要傳播環節，強化內部管理，明確崗位職責，制定相應措施，引入技術手段，在業務開

展地區進行了垃圾信息專項整治。

首先在強化管理手段方面，2007年，中國移動依照相關法規要求，制訂下發了《垃圾信息治理工作指導意見》，明確各部門職責，明確垃圾信息的定義，從入網管理、信用管理、資費管理、SP管理和行業應用管理、營銷管理、監控管理、舉報投訴管理等角度，提出要求，指導各省（區、市）公司開展垃圾信息的治理工作，並採取有針對性的預防辦法。

其次在引入技術手段方面，中國移動利用各種技術手段開展垃圾信息的治理。建設垃圾信息監控平台，加強發送號碼或

端口的管理，對通過客戶舉報發現的垃圾信息進行鎖定和調查，對被舉報內容違反相關法律法規的，會按照執法機關的要求配合處理。

在2007年1月啟動的以“誠信服務，滿意100”為主題的服務活動中也推出“專線受理不良信息舉報”的舉措，開通10086999短信和10086語音舉報熱線，通過舉報平台對客戶舉報的垃圾信息進行收集、匯總、分類、處理、統計和分析。

垃圾信息專項整治

中國移動在2007年進行了“垃圾信息專項整治”，取得了良好成效：

在河南，2007年3月開始進行夢網專項治理，26家SP誠信單位代表向全省300餘家SP提出了“誠信服務倡議”。同時，中國移動從客戶中招募了37名“夢網衛士”來強化對SP的外部監督。專項治理中共有83家SP被處

罰，其中37家因嚴重違規被終止合作。2007年1至9月，夢網投訴量與上年同期相比下降了56%。

在上海，從2007年5月中旬至6月底，對上海所有夢網合作SP進行了全面核查。到目前為止，已有2家因多次違約，被依照規定終止合作。

在江蘇，2007年投入資金866萬元進行垃圾信息治理。5月至8月間，共封堵垃圾信息發送號碼15,804個，減少垃圾信息條數9,500萬條；客戶投訴數從原來的每月數千個降低為現在的每月僅200多個。

倡導綠色手機文化

為倡導健康向上的手機文化，中國移動圍繞“加強網絡文化建設”、“遏制有害信息傳播”的工作要求，不斷淨化移動信息服務環境，大力推動綠色手機文化發展，適時推出了“e拇指文學”等綠色手機業務。這些業

務鼓勵信息內容與正面題材相結合，推崇自主參與的意識，由用戶創作、用戶消費、用戶使用、用戶傳播，對倡導先進文化、淨化網絡環境、推動健康文化發展起到了積極的推動作用。到2007年底，“e拇指文學”共

舉辦了三屆大賽，積累各類原創文學作品120萬件，形成了積極創作、傳播先進文化短信的熱潮。

專題：服務提供商管理

近年來，中國移動不斷強化對服務提供商（SP）的管理與監督，並建立了完整的SP管理機制和管理流程，包括：

- 1、透明、嚴格的准入機制：中國移動設立了完整的准入初審和複審流程，對SP的增值業務許可證、版權證明等資質文件進行嚴格審核。
- 2、完善的合作管理辦法：建立了完善的合作管理辦法，對合作過程的每一環節做出規定，同時定期針對新情況和新需求對辦法進行修訂。
- 3、信用積分管理辦法：定期對SP的誠信運營質量進行考核，並對積分不合格的SP採取相應的處罰措施。
- 4、分層分級管理機制：在信用積分管理的基礎上，對信用合格的SP根據業務運營綜合實力和增長潛力進行優秀評級，使業務和營銷資源與SP的級別相匹配，從而形成獎優罰劣的管理體系。
- 5、平台管控：通過DSMP平台對強行綁定等違約行為從根源上進行堵截。
- 6、集中式合作服務中心：使業務受理、考試認證、測試開通、結算考核、合作營銷等工作實現集中化，為SP提供“一站式”服務。

專題：客戶滿意度管理

客戶的意見與反饋一貫是中國移動用以改善服務水平的重要依據。中國移動為此建立了多種收集客戶反饋的渠道，如10086客服電話熱線和定期進行的客戶滿意度調查等。

中國移動通過第三方專門機構在每年的7月至11月期間定期進行客戶滿意度調查，主要通過電話訪談的方式，每年大約抽取18萬左右的客戶樣本來調查分析，瞭解中國移動客戶滿意度現狀。2007年，在用戶數量大幅攀升的情況下，中國移動的客戶滿意度調查得分仍有提升。

在充分瞭解客戶滿意度的同時，中國移動還建立了嚴格的投訴管理體系，通過對《中國移動投訴管理辦法》、《中國移動客戶服務標準—渠道暨投訴服務分冊》等指導文件的認真執行來嚴格對各省（區、市）運營子公司的投訴績效進行評價與考核，針對所收到的投訴數量在考核得分中扣除相應的積分。

中國移動綜合客戶滿意度調查得分（百分率）

	2005年	2006年	2007年
客戶滿意度	75.0	79.6	80.8

◎ 建設信息社會

廣泛穩定的信息通信網絡是建設信息社會的重要基礎，豐富多樣的信息化應用是建設信息社會的核心內容。

中國移動已經建成了世界最大規模的移動通信網絡。進一步擴大網絡覆蓋並保障網絡高質量運行、消除數字鴻溝和使用障礙是中國移動承擔社會責任的重要方面，不斷提供具有良好社會效益的信息化應用是中國移動承擔社會責任的拓展方向。2007年，中國移動繼續加大了網絡建設與投資力度，在完成應急通信保障、減小數字鴻溝、以信息化應用提升社會效率和便利人民生活方面取得了良好成效。

提高網絡覆蓋率，維護網絡穩定性

世界一流的高質量網絡是中國移動為客戶提供可信賴的優質服務的保證。通過長期不懈的努力，中國移動已建成了世界上規模最大、質量良好的移動通信網絡。在未來幾年內，中國移動將繼續充分發揮整體優勢和協同效應，引入新技術、新結構，通過穩步推進網絡的IP化演進，保證低成本運營；進一步擴大網絡覆蓋，改善網絡質量，推進平台協同發展與標準化；建成面向未來的，技術先進、結構簡單、安全高效、質量優良的通信網絡。

在江蘇，投入1,000多萬元開展高速交通專網建設項目，為最高時速可達250公里/小時的“和諧號”系列高速鐵路運營系統設計專網，覆蓋率達到99%，接通率95%，掉話率僅0.5%，並且保持了鐵路周邊的網絡穩定。

在努力提高網絡覆蓋率的同時，中國移動精益求精，不斷提升網絡質量，打造專家品質移動通信網絡。中國移動委託第三方公司，對中國移動的網絡進行了質量測試，並將測試結果與全球100多家運營商的質量進行對比，結果表明中國移動GSM網絡的接入性和保持性在亞太地區乃至全球都名列前茅。其中掉話率在全球排名第三，亞洲排名第一；接入成功率在全球排名第三，亞洲排名第二。中國移動數據業務網絡質量在全球各運營商中屬於佼佼者，短信和彩信接通率均在全球排名第一。

中國移動網絡質量與可靠性指標

	無線接通率	掉話率	短信全程接通率
2007年	99.2%	0.72%	99.1%



在西藏，中國移動的優質網絡給農牧民通信帶來了便利



在河北，中國移動為海上平台開通移動通信服務

中國移動不斷增強應急通信保障能力，在關鍵時刻發揮保障作用。2007年以來，中國移動先後完成了香港回歸十週年、遼寧罕見雪災和湖南特大洪澇災害等各類應急通信保障工作3,124次。

中國移動2007年應急通信保障統計

應急通信保障次數（次），其中：	3,124
重要政治經濟事件保障	2,242
重大自然災害類保障	608
重要事故災難類保障	87
公共衛生事件類保障	85
社會安全事件類保障	102
出動應急通信車（車次）	3,205
投入應急通信設備（套次）	10,736
動用人員（人次）	124,792

中國移動應急通信保障

■ 在遼寧，2007年3月4日凌晨，遼寧省內驟降56年來罕見暴風雪，遼寧公司迅速啟動了突發事件應急預案，組織維護人員進行設備搶修及應急發電工作，全力保證重要設備的電力供應。全省共出動柴油發電機160餘台，車輛170餘輛，搶修人員1,500多人次，確保受停電影響的大部分網絡設備的正常運行。

■ 在江蘇 2007年5月4日深夜，在江水洶湧湍急而地理環境又錯綜複雜的長江海門附近水域，一艘4,000噸級貨輪碰撞後沉沒，7名墮水船員危在旦夕。大霧籠罩的黑夜中，南通水上搜救中心在一部手機的引導下，成功救起了7名墮水船員，演繹了複雜水文氣象條件下的“生死大營救”。

■ 在湖南，從2007年8月19日起，湖南省部分地區出現特大暴雨，形成嚴重的洪澇災害，郴州、衡陽、株洲、益陽等地移動通信網絡安全受到嚴重威脅。湖南公司立即啟動緊急預案，投入2,352人次，臨時開通應急保障基站947個，使用應急發電車605次，使用便攜式柴油發電機3,202次，使用應急通信車131小時，使得沖毀的光纜和基站設備第一時間得到修復，保障了災區的通信暢通。

■ 在重慶，2007年7月17日，歷史上最大暴雨突襲山城，創造了重慶市有氣象記錄115年來降雨量的最高紀錄。重慶公司在重慶洪災期間累計投入人員3,921人次，出動車輛2,170台次，使用柴油發電機485台，應急通信車出動兩次、使用154小時，保障了災區的通信暢通。

移動定位救出登山被困者

2007年12月1日，9名登山人士自行攀登江西奉新縣境內最高山峰五梅山，因山路崎嶇、地勢陡峭、林深葉茂，在山裡迷失了方向……

12月2日上午9時，中國移動江西公司派出6名網絡維護人員乘坐應急通信車、攜帶GPS定位儀緊急趕往奉新縣五梅山，為搜救工作提供通信保障。

當天下午1時10分，移動工作人員完成了從烏坳至古跡共12公里的通信光纜架設任務，找到最佳信號源並調通了應急通信車，使得網絡信號覆蓋範圍擴大至方圓10公里。

當天下午4時，奉新指揮中心指揮搜救人員攜帶GPS定位儀，兵分兩路趕往黃港鎮越山村尖角嶺、金盤山等方向，進行地毯式大搜救。

12月3日早上8時25分，通過晝夜不停的搜尋信號，找到了其中7名失蹤人員；12月4日上午9時16分和下午3時5分又分別找到了餘下的另2名失蹤人員。

正是中國移動值得信賴的網絡質量與通信保障能力，再一次發揮了“生命線”的作用，使得9名失蹤者得以轉危為安。

助力農村信息化，減小數字鴻溝

截至2006年底，中國農村人口達到7.37億，佔總人口的56%。實現農村信息化將會從根本上加速農民增收、農村發展和農業結構調整進程，同時對於中國經濟發展有著非常重要的戰略性意義。自2004年初中國實施“村村通工程”以來，到2007年底，中國已通電話（包括固定和移動電話）的行政村比重達到99.5%。

對於中國移動而言，大力開拓農村市場，擴大移動通信網絡的覆蓋，創新性的提供話音與數據服務，提高移動通信在廣大農村地區的普及與利用率是實現“創無限通信世界，做信息社會棟樑”的企業使命的重要體現，也是中國移動企業社會責任戰略的核心內容之一。

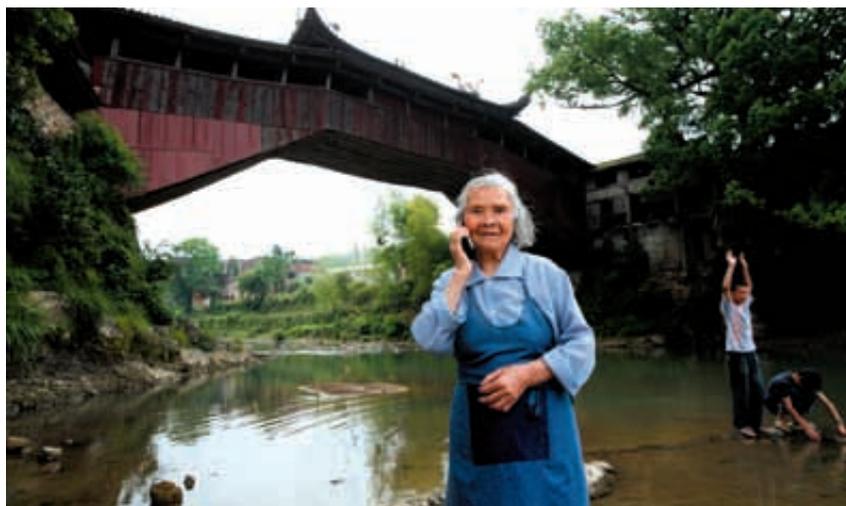


在湖南，通過中國移動提供的農村信息服務，農民實現了科學化種植，收入大幅度提高

■ 村村通電話工程

2004年至今，在信息產業部的統一部署下，中國移動協助母公司參與實施了規模宏大的“村村通工程”，累計建設了17,769個基站，共實現在39,784個行政村（含生產建設兵團、農場林場、油田等基層生產單位）新開通電話，幫助中國行政村通電話的比例達到99.5%，已經實現除西藏、四川三州等高原地區外的中國所有行政村通電話。

2007年中國移動在紮實推進行政村網絡覆蓋工作的同時，展開了對自然村的網絡覆蓋。截至12月底，已為4,676個行政村（含生產建設兵團、農場林場、油田等基層生產單位）及5,367個自然村新開通電話。



在浙江，“村村通工程”為山區農民送去大山之外的聲音



在四川，苗族同胞與中國移動技術人員載歌載舞歡慶基站開通



在西藏林芝地區的“村村通工程”基站

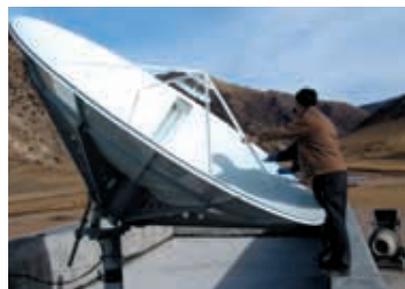
在四川，2007年開通基站937個，解決了1,061個未通電話行政村和151個未通電話自然村的通信問題。

在青海，投資1億元，為80個偏遠行政村新開通電話，提前實現了青海省行政村100%通電話。

在西藏，投資38,286萬元推進當地“村村通工程”建設，解決了當地通信困難問題，為當地經濟發展起到良好推動作用。



在河北，中國移動建設人員努力解決當地通信困難問題



在西藏，“村村通工程”建設者調試衛星設備



在上海，中國移動農村信息化應用改變了傳統農業的生產方式



在福建，農村信息網為農民瞭解農產品價格信息打開了通路



在江西，中國移動推出了手機農貿集市，讓農民及時掌握供銷行情

■ 農村信息化應用

將移動通信網絡架設到農村，只是為實現農村信息化提供了基礎的網絡硬件設施，而讓農民通過移動通信網絡的豐富應用能夠獲取脫貧致富所需的信息、知識和技能，實現“授人以漁”，才是讓信息化為“三農”創造價值的關鍵。

從2006年開始，在“村村通工程”基礎上，中國移動推出了中國移動農村信息化服務——農信通，通過以農用信息機為代表的通信產品為農民提供包括農業氣象、病蟲害防治、價格行情、農產品信息、政策法規等的全方位信息服務。截至2007年12月底，已有農信通用戶2,643萬戶。

2006年10月，為有效推動農信通業務開展，中國移動農村信息網平臺（簡稱“農村信息網”）建成開通。農村信息網採用集中建設、分省運營的模式，實現了語音、短信、信息終端與信息服務的有效結合，用戶操作簡單方便，服務廣、門檻低，提供了開拓性的創新應用。

農村信息網設有集中的、全國共享的信息數據庫、統一的門戶網站和集中的語音呼叫中心，支持藏、維、蒙等少數民族語言服務，提供“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、農家百科”等多種信息服務。

自開通以來，農村信息網農村用戶數達697萬戶，日均發送涉農短信超過500萬條，累計發送涉農短信18.5億條；日均接聽語音熱線諮詢1.4萬餘人次，累計接聽語音熱線諮詢達645萬人次；網站累計訪問446萬次，用戶通過網站發佈涉農信息數量達到308萬條。

農村信息網在由聯合國組織舉辦的2007年世界信息峰會中，榮獲“2007世界信息峰會特別提名獎”；此外，還獲得中國第七屆信息港論壇“2007農村信息化應用優秀成果金獎”。



在四川，中國移動員工對村民進行“一對一”的農村信息機使用培訓



在湖南，山區農民利用移動通信服務與外界聯絡業務，充分發揮資源潛力



在黑龍江，農民通過農村信息網掌握玉米種植技術，玉米產量明顯提高

中國移動農村信息化應用

為快速有效推進農村信息化建設，中國移動實施了農村信息化“百千萬”達標示範工程。截至2007年6月30日，共完成了490家涉農龍頭企業信息化解決方案，1,584個信息化示範鄉（鎮），13,459個信息化示範村。全國各省（區、市）公司共與涉農省級政府部門簽署協議75份，已建成信息服務站11,629個，發展信息服務員19,379人，整合各類信息源701個。“百千萬”工程的順利實施，為推進農村信息化創造了良好的環境。

■ 在吉林，截至2007年9月底，發展農信通用戶74.2萬戶；累計建設信息化示範鄉鎮25個；信息化示範村屯190個；信息化示範涉農龍

頭企業2個；農村信息化服務站25個。

■ 在浙江，推出“浙江農民信箱”服務，截至2007年12月註冊用戶已經突破170萬戶。2007年，用戶通過發佈農產品買賣信息，達成交易額14.9億元；通過個人發信的快速通道，發送信件和短信，節省電話通訊費、信件郵寄費、信件紙張費347.7萬元；通過發佈颱風、寒流、病蟲防治等預警、預報信息，挽回農業經濟損失15.8億元，取得了良好的經濟效益和社會效益。

致富的好幫手

2007年3月30日，四川省簡陽市玉成鄉街鄰村成功安裝了農信機設備。

2007年5月9日上午，街鄰村農信機管理員瞭解到本村羊坪農業開發有限公司因消息閉塞，銷路不暢，導致大量白菜爛在地裡這一消息後，立即通過農信機發佈了一條供應信息到農信通網站。讓街鄰村人意想不到的，當天下午，在成都經營新鮮蔬菜的商販就來電諮詢，並先後四次購買40,000多斤白菜，給羊坪公司帶來直接經濟效益8,000多元。不久，彭縣菜販也通過農信通網站與羊坪公司取得聯繫，一次

性採購白菜50,000多斤，為羊坪公司再次帶來7,000多元利潤。

街鄰村的書記兼農信機管理員感慨萬千：“農信機確實是個好東西，它不僅提高了農村群眾的農業種養科學知識水平，更能幫助當地農業產品的銷售，切實解決了我們農民朋友的農業產、供、銷難題。”羊坪公司的工作人員也對農信機讚不絕口：“信息渠道閉塞讓我們不知道在生產過程中應該種什麼才能賣個好價錢，並且種了之後究竟賣給誰也是一大難題。我們自己也很想建一個信息發佈平台，但資金不允許。現在好了，有了農信機的幫助一切問題都迎刃而解了。”



在甘肅，中國移動為農民現場辦理業務



在貴州，中國移動為農民提供詳細周到的業務說明和輔導



在湖南，中國移動農村移動服務站深入村鎮

■ 農村營銷與服務

為使農民能夠更方便地使用移動通信服務，中國移動在農村地區開展了網絡營業廳和實體營業廳建設。截至2007年底，中國移動農村地區營銷網點超過30萬個，並推出了上門收費、空中充值等服務，讓農民“足不出鄉”就能辦理各種移動業務，由此而不斷地打造出了一個個“手機村”、“手機鎮”。

同時，為服務農村青年參與新農村建設，2007年中國移動策劃推出農村信息手機報紙，並設計製作了200萬農村科技信息掛圖送給農村青年中心，這也是“農村青年中心中國移動支援計劃”在2007年的新舉措。

為了普及信息化基礎知識，教會農民信息化應用技能，中國移動還舉辦了各種形式的科普培訓和教育。

農村青年中心中國移動支援計劃

“農村青年中心中國移動支援計劃”是中國移動與共青團中央在2006年共同啟動的一項支持全國農村青年中心建設的大工程，中國移動為此將投入4,000萬元，該項目將在全國建設110個農村青年中心中國移動示範點、招募100名農村青年中心青年志願工作者、捐建1,000個農村青年中心中國移動書屋（信息服務點）、組織100部電影在農村青年中心巡映、培養1萬名新農村青年帶頭人、發展100萬名農村青年中心會員、開展一系列公益活動。

在河南，2007年7月，與共青團河南省委共同發起了大型農村教育援助活動——“您好，新河南！”。組織各高校的500名大學生奔赴100個偏遠農村支援當地教育發展，傳播信息技術，普及電腦及手機使用知識，同時向農村兒童提供教育輔導，傳播奧運理念。

推進行業信息化，提升社會效率

信息化的特點之一就是高效和便捷，中國移動通過向特定對象提供各種定制產品和服務，開發創新性的行業應用，提升社會效率。

M2M行業解決方案

M2M(Machine to Machine)是指基於特定行業終端，以SMS/USSD/GPRS等接入手段，為集團用戶提供機器到機器的解決方案，滿足客戶在遠程監控、指揮、數據採集等方面的信息化需求，在電力、石油、交通、大氣和水文監控等方面得到廣泛應用。例如，中國移動在山西與晉中市林業局合作開發了視頻遠程監控森林防火系統、在甘肅與環保部門合作開發了排污企業粉塵排放監控系統等。

動物標識溯源系統

面對備受關注的食品質量與安全問題，中國移動與中國農業部從2006年11月起合作開發了“動物標識溯源系統”。該系統通過標識編碼、標識佩戴、信息錄入與傳輸、數據匯總、分析和查詢，實現各環節一體化全程監控，達到動物養殖、防疫、檢疫和監督的有機結合，從而能夠對動物疫情和動物產品安全事件進行快速、準確地溯源和快速處理。“動物標識溯源系統”的應用，受到了中國國家領導人和各相關方的高度讚揚和廣泛關注。動物標識溯源試點工作已在北京、遼寧、上海、山東、廣東、海南、重慶、四川、雲南等省（市）展開。



在江蘇，養豬農民正利用手持終端讀取動物耳標信息

全國部分地區動物標識溯源數據統計表

行政區域	終端數（台）	SIM卡數（張）
北京市	1,821	982
遼寧省	112	92
上海市	941	830
山東省	318	249
廣東省	189	45
海南省	108	97
重慶市	3,221	2,890
四川省	6,460	4,001
雲南省	238	192



在浙江，中國移動校訊通終端幫助實現學生上學、歸家信息的即時傳遞



在江蘇，裝在漁船上的近海水產作業實時監控系統有效保障漁民生命安全

■ 校訊通

“校訊通”是基於移動終端和移動通信網絡，為教師、家長和學生提供無縫溝通方式的行業應用解決方案。中國移動在2007年1月與中國教育部合作，攜手推動教育信息化，應用移動通信手段來增加教師和家長的信息溝通，使得學校教育、家庭教育與社會教育緊密結合，為學生的健康成長提供安全、良好的環境。校訊通業務覆蓋了全國30個省（區、市）。

■ 警務通

“警務通”是基於移動終端和移動通信網絡的公安信息綜合業務查詢系統和指揮調度系統，滿足外勤警務人員在治安、交通、刑偵、監管、戶政、經偵、邊防、消防、出入境等方面信息處理的工作需要。在保障安全的前提下，

實現公安綜合業務信息的無線溝通和無線傳遞。中國移動與公安部簽訂合作協議推廣警務通行業應用解決方案，警務通業務覆蓋了全國24個省（區、市）。

除了“警務通”以外，中國移動還在各地推行了其他一些有助於公共安全管理的業務。例如在吉林投入200多萬元開發的“短信110報警定位”系統。

■ 銀信通

“銀信通”是基於手機、無線POS等移動終端，通過短信、GPRS等多種無線接入方式，滿足銀行客戶實時獲取金融信息、銀行員工移動辦公和生產控制等信息化需求，以幫助銀行節約成本、提高效率、增加收入的業務。銀信通業務覆蓋了全國31個省（區、市）。

■ 城管通

“城管通”是指利用中國移動從2006年4月起與建設部合作建立的“數字化城市管理”系統平台提供的各種地理信息與業務數據信息等，通過手機終端軟件實現信息查詢和問題上報、處理等功能的無線數據採集業務。目前，已有北京、天津、河北、山西、上海、江蘇、浙江、山東、湖北、廣東、重慶、四川等12個省（市）的28個試點城市的城管部門開始應用城管通。



在福建，定制有定位功能的手機贈送給當地孤寡老人，方便他們在緊急時撥打110求助



在新疆，中國移動專門設立了維吾爾語客戶服務專區

關注特殊人群，服務全社會

移動通信雖然日益普及，但對於老年人仕、殘疾人仕以及一些存在語言溝通問題的少數民族人仕而言，仍然存在使用障礙。為讓這部分特殊群體能夠享受便利、安全的通信產品，中國移動在2007年進行了有針對性的業務提供。

在江蘇，2007年5月20，時值中國第17個助殘日之際，與揚州市殘疾人聯合會共同向廣大盲人客戶正式推出了《移動電話盲文入網協議》服務，成為全國通信行業內首家推出此項服務的運營商。

在福建，與廈門市公安局合作，訂做有定位功能的手機贈給當地的孤寡老人，方便他們在緊急時直接撥打110求助。

在新疆，成立維吾爾語客戶服務專區，僅4個多月便已承接各類業務總量超過1億次。



在黑龍江，中國移動幫助湯原縣改善當地教育條件



在福建，中國移動為未能回家過年的農民工提供免費電話服務



在寧夏，員工志願者在中秋節探訪老年人仕

◎ 投身社會公益事業

中國移動認為，作為社會的組成部分，投身社會公益事業、關懷和扶助弱勢群體既是企業人文關懷的體現，也是企業與社會分享經濟成果的重要方面。

2007年，中國移動社會公益慈善初步實現了戰略化、科學化、系統化管理，將公益慈善辦公室劃歸發展戰略部對公司公益慈善事業進行統一管理，並在此基礎上制定了《中國移動公益慈善管理辦法》與三年規劃，整合公司公益慈善專項資源，實施科學管理，以最大限度地發揮資源的社會效用。

作為負責任的企業公民，中國移動除直接參與各項公益事業外，還提倡員工“從我做起”從事志願服務和公益活動，並為之提供支持。2007年1至9月，中國移動員工個人公益捐贈約合1,367萬元。

同時，為營造全社會參與公益事業的氛圍，中國移動利用所提供的各項通信服務產品，構造了一個影響面巨大的平台，以動員社會各方力量扶危濟困，共行善舉。

扶貧助困，責任共擔

按照國際標準，目前中國的貧困人口人數僅次於印度，居世界第二位。“十一五”期間，中國需要幫扶人員總量為7,587萬人。因此，提高貧困人口的生活質量是每一個具有社會責任感的企業的責任。

2007年，中國移動積極開展扶貧助困工作，充分發揮公司特點，創新性地利用各種移動通信服務為弱勢群體提供幫助，並動員更多社會力量共同參與。

扶貧助困

在西藏，中國移動從2002年開始支援西藏改則縣，從2002年開始到目前，共有4批援藏志願者赴藏，母公司累計投資6,736萬元。其中，2007—2008兩年計

劃援藏資金為3,000萬元，安排援助項目7個，涵蓋基礎設施建設、文化與衛生設施更新等。2007年已撥付農牧民安居工程項目資金621萬元，撥付其他項目資金1,540萬元，合計撥付資金2,161萬元。

在黑龍江，自2002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10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方面母公司累計投入達3,420萬元。其中，2007年撥付扶貧資金合計520萬元。

同時，中國移動緊密結合業務特點，開創了具有本企業特色的扶貧助困方式。

在廣東，全省“溝通100”服務廳為

外來工提供每人每月15分鐘的免費撥打回鄉電話服務。截至2007年8月底，已累計服務46萬人次。此外針對外來工提供“我愛我家”免費長途套餐，累計免費通話分鐘數約為2,000萬分鐘。

在天津，2007年7月啟動“我愛我家”真情回饋客戶活動，外來務工人員可以享受“營業廳免費長途活動”和“神州行用戶免費長途活動”。每逢星期六、日，外地客戶可憑身份證在天津公司自有營業廳登記，免費撥打10分鐘內的國內長途電話。活動推出後已經累計服務超過千人，參加手機免費長途活動的客戶近萬戶。



在上海，幫助農民工子女實現兒童節心願



在寧夏，當南部山區遭遇10年不遇的旱災之時，中國移動籌集6萬多元為災區送上潔淨的飲用水



在浙江，“移動送光明”行動幫助老年人仕手術後重見光明

公益捐助

公益捐助是企業與社會共享財富的重要方式，中國移動開展了形式多樣的公益捐助活動。

2007年12月，中國移動與中華全國婦女聯合會共同打造“中國溫暖12.1愛心基金”。中國移動捐贈5,000萬元以捐助萬名因愛滋病而致孤的兒童在愛心家庭的學習和生活，同時幫助建立愛滋致孤兒童信息庫、管理平台和“中國溫暖12.1愛心基金”主頁，動員員工、客戶為“中國溫暖12.1愛心基金”獻愛心，使其成為一個在國內外具有影響力的公益慈善基金，以幫助更多的愛滋致孤兒童。

2007年，中國移動正式啟動了為中華健康快車基金會開通的手機公益短信特殊服務號碼。這是中國移動繼為中國兒童少年基金會開通手機公益短信捐款渠道之

後，開通的另一個公益短信捐款渠道，專為給白內障患者實施免費治療的“健康快車”募集善款。

在廣東，構建了“暢享移動新生活”扶貧愛心工程。目標在於幫助一萬個貧困農戶建設安居房、幫助一萬個殘疾孤兒康復、捐助一萬個貧困大學生、為一萬個貧困農民提供就業培訓。截至2007年6月，“四個一萬”愛心工程已經累計為省扶貧基金會募集客戶捐款7,300萬元。

在吉林和陝西，分別設立了“愛心捐助熱線”和“愛心100”短信募捐平台，使客戶能夠通過手機熱線和短信的方式方便地進行慈善捐贈。

在江西，設立了“中國移動江西公司厚生基金”，對來自員工個人自願捐款、公司集體捐款、公司行政補助等的資金進行專項規範管理，除了用來資助省內的貧

困失學學生及需救助的弱勢人群以外，該基金還將對中國移動公司內部的特困員工伸出援助之手。

在貴州，設立了“移動公安V網基金”，每年捐助30萬元，為因公犧牲、殉職、傷殘或身患癌症、白血病或需重要器官移植的重大疾病的移動公安V網在網用戶進行補助和補償。自基金成立以來，已向15位公安民警補償11.2萬元。

在浙江，中國移動共捐贈了150萬元進行了歷時五年的“移動送光明”活動，在省內27個貧困地區和經濟欠發達地區為1,725位農村特困老人免費實施了白內障復明手術，成功率達到100%，使他們擺脫困境，重見光明。

在山東，中國移動也資助發起了“送光明”活動，資助了125名貧困白內障患者免費接受了復明手術。



在貴州，中國移動在進行搶險救災的同時，為礦工免費提供“報平安”電話服務

災前預警，災後共建

面對災害，中國移動結合業務特色，開展了大量的公益性災害預警、減災和賑災等工作。同時，中國移動積極通過移動信息化平台籌措客戶捐款，並號召、發動員工為災區群眾緊急捐款，與全社會一起，齊心合力，幫助災區群眾度過難關。

在廣東，與氣象部門緊密協作，共發送1,680萬餘條公益災害預警短信和彩信，基本覆蓋颱風影響區域的全部用戶，為當地政府和人民的防災減災工作做出了重要貢獻。與廣東省扶貧基金會合作向受災地區捐助善款，截至2007年6月底，總金額達到590萬元。

在上海，與氣象部門合作推出的“氣

象通”試點項目，通過農村信息機向海島居民發佈氣象信息，為成功防範重大災害天氣發揮積極作用。

在河南，2007年洪澇災害期間，通過紅十字會，主動向信陽、駐馬店受災地區群眾捐贈60萬元生活救濟款，並向災區防汛部門捐贈價值8萬元的信息機100台，接收、群發災情預報信息。

在重慶，共計捐贈救災款103萬元用於災區人民的災後重建。2007年7月19日，與重慶市慈善總會等發出“共擔風雨、重建家園”的愛心救助倡議，推出短信捐款平台，首日愛心短信2,331條，籌款4,662元。



在湖北，中國移動愛心圖書館為孩子們送去精神食糧



在青海，農村中小學校長培訓項目取得良好效果



在甘肅，實習大學生正在為客戶介紹如何使用自助業務查詢機

捐資助學，成就明天

教育和環保是中國移動公益慈善事業的兩大關鍵領域。中國移動不僅發揮企業資源援助教育，同時結合業務特色整合社會資源推動中國教育的發展，取得了良好的成效。

發揮企業資源捐資助學

■ 中西部貧困地區教育捐助項目

2006年3月起，中國移動與中國教育部合作，出資3,000萬元，共同開展了中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目，以補充中西部教育資源和提高當地師資水平。項目包括兩個子項目：計劃培訓3,600名西部農村中小學校長的“中國移動西部農村中小學校長培訓項目”和計劃分三年建設1,000個中國移動愛心圖書館的“中國

移動愛心圖書館（室）建設項目”。2006和2007兩年間，這兩個項目已經分別培訓了西部農村中小學校長2,400名，並建成了700所中國移動愛心圖書館。

■ 勤工儉學，愛心傳遞

中國移動各運營子公司為貧困大學生提供了大量勤工儉學機會，一方面幫助大學生豐富社會實踐經驗、解決生活困難；另一方面通過“愛心傳遞”的方式培養大學生互幫互助的善良品質，形成良好氛圍。

在浙江，2007年繼續向大學生提供1,000個實習崗位，其中200個名額給貧困大學生。入選的貧困生可直接獲得暑期實踐機會。為期1個多月的暑期實踐中，大學生們被安排在中國移動主營業廳、動感地

帶品牌店或10086客服中心工作，並參與“綠箱子環保計劃”和“橙色愛心公益計劃”等活動。

在湖北，2007年實施了“愛在湖北”大學生勤工儉學資助項目，為省內高校經濟困難學生提供5,000個勤工儉學崗位，並在參與勤工儉學的大學生中倡導“愛心手拉手”自願捐贈活動。

在廣東，2007年開展了“萬名大學生勤工儉學，十萬名貧困中小學生助學計劃”。該計劃與教育部門合作，優先考慮貧困學生，在公司內部為1萬名大學生提供勤工儉學機會，同時鼓勵參加計劃的大學生向貧困中小學生進行捐贈，把關愛傳遞給貧困中小學生。



在安徽，為貧困大學新生開展“愛心圓夢大學”活動



在河南，中國移動讓農民工子女走進營業廳，瞭解信息技術



在貴州，中國移動陽光青年志願者向長順縣長坡小學獻愛心

■ 整合社會資源捐資助學

■ “倡導文明、傳遞愛心”公益短信大賽

中國移動於2007年初組織發起了以“倡導文明、傳遞愛心”為主題的公益短信大賽。在80多天的時間內收到原創短信138萬餘條，評選出270條優秀作品在全國範圍內傳播，用戶下載次數超過423萬，代表著參與者愛心的種子短信轉發次數更是突破3,600萬次，累計募集善款475萬餘元。中國移動將這些善款全部捐給專門成立的“中國教育發展基金會中國移動教育資助專項基金”，用於資助中西部十個省區中成績優秀、家庭貧困的中小學生。同時，在全國各地也開展了形式多樣的捐資

助學活動：

在河南，2007年6月聯手省慈善總會等共同舉辦了“感謝新河南—愛心接力行動”公益活動，河南公司共出資80萬元資助農村800名農民工子女、100名應屆大學新生和100名優秀貧困教師。

在海南，2007年面向全省全球通客戶開展了“責任海南—全球通積分助學活動”，號召客戶以捐贈積分的方式參與助學，活動內容包括將所捐積分兌換為助學基金購買教學用品捐贈給貧困山區小學，“優秀師範生鄉村教育支援活動”及“鄉村教師素質提升培訓”三項活動。截至目前，參與捐贈積分的客戶有6,000多名，所捐贈積分兌換的助學基金接近20萬元。

在雲南，投入2,000萬元開發了“農村移動網絡教學培訓系統”，從整個雲南的教育現狀出發，結合社會力量，有效利用“村村通工程”的網絡優勢，對貧困、民族、邊境等地區的小學提供網絡教育培訓。

在陝西，於2007年3月底啟動“愛心100”助學行動，出資80萬元，通過開通短信募捐平台、員工捐款募集、動感地帶千人助學行動等活動為“愛心100”助學金共募集捐款144萬餘元，資助了省內500名貧困大學新生。

助力文體，共襄奧運

舉辦一屆有特色、高水平的奧運會，是中國對國際社會所做的鄭重承諾。作為北京2008年奧運會合作夥伴，中國移動全力以赴，支持“綠色奧運”、“人文奧運”，突顯“科技奧運”亮點，努力為北京2008年奧運會提供“最先進的技術、最豐富的業務、最周到的服務”。

2007年，中國移動已經基本完成對已建成奧運場館的GSM和EGPRS網絡覆蓋，並在高寒缺氧的環境中開通了位於珠穆朗瑪峰海拔6,500米的基站，為奧運火炬傳遞提供通信保障。

目前，中國移動已完成共29類奧運相關通信產品的規劃和開發，並推出照片即拍即傳、海上賽事無線視頻同傳、手機對講、奧運手機官方網站等10大新應用，開創了多個奧運歷史上的“第一次”。

在北京，2007年9月在殘奧會倒計時一週年之際，向365萬移動用戶發送殘奧會倒計時宣傳短信，向北京100萬移動用戶同步發佈奧運會火炬接力路線；2007年8月，中國移動北京公司成為北京2008年奧運會第一家集體報名參加奧運城市志願者的單位；招募2,000名奧運城市志願者，在北京奧運會、殘奧會期間參與奧運場館周邊區域及重點區域的500餘個城市支援服務站3個工作班次以上的支援服務。

在上海，為保障特奧會順利舉行，分兩批共投入3,618萬元和6,000人次進行相關工程建設，同時組織了近500名通信保障人員參與特奧專項工作，組織技術人員對30個比賽場館、96個運動員入住賓館和4個上海的出入門戶進行了1,200餘次業務測試；完成了161個國家323個運營商國際業務測試；完成了賽事場館區域優化調整26項。同時，公司還有200多人報名參加特奧會的志願者工作。



在上海，中國移動志願者積極幫助特奧會參會運動員

珠穆朗瑪峰覆蓋工程

為了向北京2008年奧運會聖火跨越珠穆朗瑪峰傳遞活動提供可靠的通信保障，解決珠峰地區GSM網絡常態化覆蓋問題，中國移動於2007年6月正式啟動了珠穆朗瑪峰覆蓋工程。

珠峰地區海拔高、天氣變幻莫測，工程勘察、實施難度異乎尋常。在全體參建人員艱苦努力下，包括珠峰6,500米基站在內的珠峰網絡覆蓋工程如期開通，實現了珠峰全部登山營地和登山路線的移動通信信號覆蓋，可為北京2008年奧運聖火跨越珠峰傳遞和登山者提供重要通信保障和服務。

這不僅是中國移動網絡建設史上的重要里程碑，也是世界移動通信發展歷程中史無前例的壯舉。



2007年11月13日13時，中國移動珠峰6,500米基站開通，成為世界移動通信發展史上的壯舉

◎ 提升員工滿意度

“培育卓越的人才”是中國移動“新跨越”戰略的重要組成部分，中國移動尊重機會均等，重視員工健康與安全，並提供豐富的職業發展機會，力求企業與員工共同成長。

尊重機會均等

中國移動在人力資源管理中嚴格遵守相關法律法規，支持男女平等，同工同酬，並高度重視女性員工的職業發展。同時，在國際化的進程中，中國移動恪守當地法律法規，為當地員工提供平等的就業與發展機會。

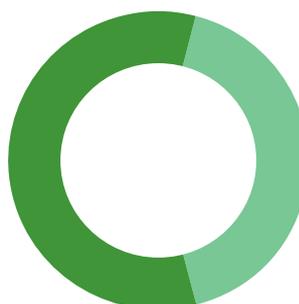
重視員工健康與安全

員工健康與安全是員工發展和企業發展的基礎，中國移動建立了嚴格的規章制度確保為員工創造安全的工作環境。其中，網絡施工人員的工作場所安全管理是中國移動員工健康與安全管理的關鍵點。為此，中國移動出台了相應的制度與規定。例如，基站安裝施工人員的作業管理規定中對在登高、帶電、惡劣天氣、複雜地形等各種存在潛在風險的環境中的作業流程與施工人員的資格認證做出了嚴格的規定，並且為所有施工人員配備了相應的勞動保護用具。

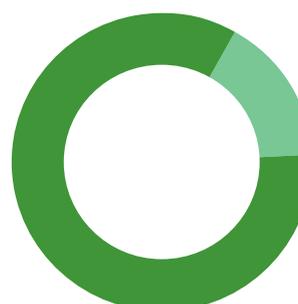
同時，中國移動為所有員工辦理職業傷害保險，使員工在遭遇傷害時能夠及時得到妥善的醫療救治與經濟補償，降低員工風險。

今年，中國移動首次對外披露了職業健康與安全方面的績效指標（見右表）。在未來幾年內，中國移動將進一步加強職業健康與安全保障。

中國移動員工性別比例



中國移動高級管理層性別比例

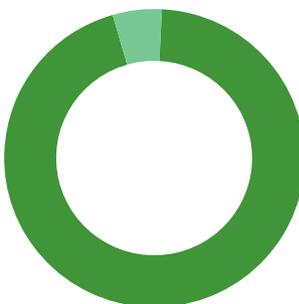


女性41.91% 男性58.09%

女性15.89% 男性84.11%

註：高級管理層員工是指子公司副總經理（含副總經理）以上以及公司總部部門經理（含部門經理）以上職位管理人員

中國移動員工民族分佈



中國移動員工年齡分佈



少數民族員工5.47%
非少數民族員工94.53%

30歲以下40.73%
30-50歲55.86%
50歲以上3.41%

2007年員工工傷及因責任事故死亡人數

因責任事故死亡人數	0
工傷事件數	59*

* 該數據為2007年1至9月數據

在湖南，採取了多種保障措施確保外動人員的人身安全：一是制定安全生產管理制度，各級領導簽訂安全生產責任書，向員工發放《安全制度和安
全知識匯編手冊》，定期開展安全生產教育培訓，定期進行安全生產檢查，實行安全生產認證制度，有效地防止安全事故的發生。二是每年花3萬元
為外動人員購買了保額為600多萬元的人身意外綜合保險。三是每年為外動人員發放勞保用品。

關注員工職業發展

中國移動高度重視員工培訓，制訂了一系列管理辦法，促進培訓工作的科學化、制度化和規範化，並規定中高級管理人員和其他人員每年參加培訓時間累計分別不應少於80小時和56小時。

中國移動建立了總部和子公司兩級培訓體系，各級人力資源部門都擁有獨立的培訓經費，培訓形式包括培訓班、學術講座、業務研討、參觀考察、崗位輪換和在職輔導等。2007年，中國移動建立了公司內部遠程教育系統促進全員學習，推動學習型組織的建立。

中國移動的員工培訓與發展工作以崗位培訓為主，堅持全員培訓、重點培養。在促進員工隊伍整體素質提高的同時，加強對重點、骨幹人才的培養，構築核心人才的競爭優勢，通過完善的培訓考核與評估機制，以及培訓跟蹤調查和信息反饋制度，不斷改進培訓工作。同時，注意對培訓內容與方式的不斷創新，逐步建立和完善適合公司發展的培訓體系，並積極拓寬培訓合作領域，加大國際化人才培養力度。

除培訓之外，中國移動建立了現代化薪酬管理體系，以競爭性和公平性為原則，通過完善、科學的績效指標考核體系將員工薪酬和績效掛鉤，實現了企業與員工的共同發展。

2007年中國移動員工培訓相關統計

培訓人數(萬人次)	91
高層接受培訓人數(人次)	308
中層接受培訓人數(人次)	7,345
普通員工接受培訓人數(萬人次)	90.2
參加學歷學位學習的員工比例(%)	4.77
人均培訓費用(元)	3,052
年度人均培訓時間(小時)	60.4

以人為本，關愛員工

遵照法律規定，中國移動對所有與公司建立勞動關係的在崗員工均足額繳納各項法定社會保險與福利，主要包括基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險等，並根據企業特點為員工辦理其他補充保險，提供勞保用品等。

中國移動高度重視維護員工的合法權益，一方面對員工依照人事管理制度從嚴要求，嚴格管理；另一方面堅持實事求是的原則，堅持以依法、公正、適當的原則來處理員工違反規定的行為，並為此建立了完善的調查、申訴、覆核與獎懲制度。中國移動在公司內部建立了網上意見收集平台，供員工表達意見和進行投訴，並對所收到的意見及時回復。

中國移動在公司內部廣泛開展員工幫助計劃，針對公司內部的貧困員工、員工心理健康等具體問題向需要幫助的員工伸出援助之手。2007年，部分運營子公司已經開始實施以緩解員工工作壓力與改善員工心理健康為主要目的的員工幫助計劃（EAP）。

省（區、市）	EAP進展情況
北京	2007年3月引入EAP，初步搭建了集心理素質提升、心智模式整合、心靈自我成長、心理困擾輔導、情緒壓力宣洩、心理危機輔導功能為一體的心理輔助支持平台。
河北	2007年8月至10月間，聘請外部專業心理顧問進行了心理支援培訓，共計700人參加，同時在內部以熱線、論壇、經理信箱等方式緩解員工壓力。
江蘇	自EAP開展以來，截至2007年9月26日，公司員工心理援助熱線共開通223個小時，現場諮詢值班48小時，為837人次員工進行了心理測試。
福建	2007年9月，引入專業諮詢公司，開展了以“關愛·心·跨越”為主題的EAP。
廣東	為員工提供全方位的精神福利，先後完成了心理狀況調查、心理健康促進、心理培訓和心理諮詢等工作，取得了較好的效果。
海南	硬件上設立了減壓休閒室等有益於放鬆的空間，同時聘請外部專業機構開展一線員工的EAP培訓和戶外拓展活動，在網站開設12315論壇，有針對性建立員工傾訴渠道。
陝西	2007年8月，啟動了EAP，從心理調查、宣傳促進、心理培訓、心理諮詢、效果評估五個模塊實施整體項目。
新疆	2007年9月，在客戶服務中心進行了試點工作，進行了為期100天的培訓和評估，對中心1,000名員工進行了分析，並開展了講座和諮詢活動以釋放工作和生活壓力。

專題：關注供應鏈員工管理

供應鏈的勞工標準是企業社會責任的重要組成部分之一。中國移動在針對設備供應商的《集中採購供應商綜合能力評定通用檢查表》中對供應鏈的員工權益保障和員工管理水平明確提出要求，並將檢查結果納入招標資格預審。具體要求包括：

- 1、 人事制度：有明確的考勤、考評、獎懲等制度，不違反勞動法規；
- 2、 意識教育：員工對公司的追求目標、成績有清晰的認識；在生產、檢驗等部門檢查時詢問、溝通；
- 3、 基層狀態：員工流動較小（與當地的標準相比，穩定性在60%-70%）；檢查人事統計報表；
- 4、 高層狀態：上層管理機構人員的穩定性（80%-90%）；瞭解近兩年的高層主管負責人的姓名；
- 5、 內部反饋：具有員工意見、建議的反饋系統，並有處理機制；檢查意見箱和處理證據；

- 6、 職業培訓：有政策鼓勵員工學習，有計劃實行崗位技能的培訓和教育；檢查此計劃和制度文件；
- 7、 職業衛生：對有人身危害的作業崗位建立勞動職業安全衛生制度，檢查此制度文件；
- 8、 勞動合同：與員工簽訂了勞動合同，合同條款體現了公正原則；抽、檢查4個作業員工勞動合同；
- 9、 勞動機制：鼓勵先進，獎勵優秀，在用工的基本條件方面無歧視行為；檢查評優活動的記錄；
- 10、 勞動保障：訂立了保障員工權利和義務的規章制度，實施了工傷、社會保險等；檢查保險單據；
- 11、 勞動薪酬：基層員工不低於政府規定的最低水平，沒有拖欠員工工資的情況；在其他部門訪談；
- 12、 勞動強度：作業員工勞動時間不超過地方政府規定的標準；在生產部門訪談工作時間和加班情況。



環境可持續發展是中國與全世界共同面臨的重大議題。

2007年，中國移動秉承“盡物之性”的環境責任觀，以節能減排為核心，積極踐行環境責任，率先在中國的移動通信行業發起“綠色行動計劃”，倡導系統性降低企業與行業能耗，提高資源利用效率，強化廢棄物管理，促進資源回收和可再生資源利用，並在信息化進程中為社會提供創新性的移動通信產品與服務，降低社會能耗。中國移動啟動了全公司的環境指標監測收集工作，初步建立了企業節能減排指標體系。與此同時，繼續實施嚴格的電磁輻射管理，帶動社會大眾共同參與環境保護。

未來，中國移動將會結合行業特點和企業專長，帶動通信運營企業開展節能減排，逐步實施科學、有效的環境管理，積極建設資源節約型、環境友好型企業，為達成節能減排國家目標、減緩全球氣候變化、實現企業與自然和諧共生做出切實努力。

● 與自然和諧共成長

◎ 啟動“綠色行動計劃”，建立環境管理體系

與傳統工業企業相比，移動通信運營企業的環境影響相對較小，並且影響方式不同。中國移動根據企業與行業特點，逐步推進建立環境管理體系，針對節能降耗、廢棄物回收利用、電磁輻射控制等關鍵議題，進行系統規劃和管理。

啟動“綠色行動計劃”

2007年，中國移動結合企業運營特點，制定了指導未來三年節能減排工作的“綠色行動計劃”，以節能減排為中心，努力減少資源消耗，降低企業綜合成本，並運用移動通信技術促進社會資源消耗的降低。

該計劃將全面啟動中國移動各項節能減排工作：在企業內部，總部與子公司的全體員工共同參與，在運營管理各環節中推廣落實節能減排措施；在企業外部，與多方積極互動，創造健康生態環境，通過設備資源節約、能耗降低和成本下降實現各方共贏，為行業創造“綠色藍海”。

中國移動將制定總體工作目標，同時分解落實各年度工作目標和工作措施。通過紮實的工作和不懈的努力，中國移動將爭創通信行業節能減排工作的領先者，帶動行業節能減排整體工作的提升。

中國移動“綠色行動計劃”的七大重點推進領域是：

- 標準化：積極推進建築標準化、設備標準化和設計標準化，在網絡建設各個環節實現節地、節材和節能；
- IP化、2G系統3G化：推動網絡IP化和2G系統的3G化，提升現網設備的能力，保護企業投資的長期可持續發展；
- 綠色包裝：建立綠色包裝運輸標準與體系，推進包裝新材料替代和可重複使用，減少木質包裝和過度包裝；
- 主設備節能：積極推進主設備節能，建立設備節能分級體系；
- 配套設備節能：總結部分省公司試點及實施經驗，積極推廣新技術、新產品的使用，實現配套設備節能、節地；
- 信息化：實現與供應商之間的B2B應用，推廣行業信息化應用，提高工作效率，降低資源消耗；
- 環境保護：減少污染物排放，加強廢棄物回收，積極引入綠色能源，推動社會環保事業。

中國移動“綠色行動計劃”總體目標

在中國政府提出的2010年將單位GDP能耗降低20%的基礎上，中國移動在“綠色行動計劃”中進一步提出：到2010年，力爭單位業務量耗電量比2005年下降40%，對比2005年能耗水平，預計2010年當年可節約80億度電量消耗。這一數字相當於減少二氧化碳排放680萬噸，相當於節約270萬噸標準煤能耗，也相當於抵消了170萬輛轎車行駛一年的二氧化碳排放總量。

初步建立節能減排指標體系

2007年，中國移動開始在全公司範圍內系統收集包括環境績效指標在內的各項企業社會責任績效指標。對於中國移動而言，這是一項全新的工作，各子公司在數據口徑的建立、歷史數據的收集方面都不同程度地遇到了一些困難。總體看來，2007年的環境相關指標數據基本能夠客觀地反映中國移動目前的環境表現，為下一步開展有針對性的監控與管理奠定了基礎。

中國移動能源消耗情況

	2006年	2007年
總用電量(十億度)	6.82	7.89
總局房用電(十億度)	1.68	1.98
傳輸及基站用電(十億度)	5.14	5.91
公務用車的油耗(汽油, 百萬升)	91	112
公務用車的油耗(柴油, 百萬升)	12	7
柴油發電機的油耗(百萬升)	15	18
天然氣(百萬立方米)	2.1	2.5
液化石油氣(千噸)	89	94
二氧化碳排放*(百萬噸)	6	7

中國移動物料消耗與回收情況

	2006年	2007年
年消耗硒鼓數量(千個)	81	98
年消耗辦公用紙數量(千噸)	3.6	4.7
辦公室乾電池回收(千個)	105	117
年廢棄基站電源數量(千個)	50	41
年廢鐵數(千噸)	2.3	2.6
年廢棄電纜數(噸)	96	112
總用水量(百萬立方米)	59	71

*二氧化碳換算系數分別為：電0.849 汽油2.3 柴油2.63 天然氣0.559 液化石油氣1.49

註：以上數據是中國移動2007年首次環境數據收集所得，存在一定誤差，中國移動將在後續收集、整理過程中對其進行更新和完善

中國移動2007年初步建立了企業節能減排指標體系，目前，這一指標體系只是初步反映了中國移動的環境管理水平和提升方向。下一步，中國移動將根據企業節能減排工作的總體進程，對現有指標進行調整、細化和豐富，並針對企業節能減排重點任務和關鍵環節，制定具有操作性和針對性的考核指標，按照目標明確、責任落實、措施到位和獎懲分明的原則，保障“綠色行動計劃”各年度總體目標的順利達成。

加強供應鏈環境管理深度合作

2007年，中國移動首批與4個主設備供應商及11個主要配套供應商簽訂了“綠色行動計劃”戰略合作備忘錄，並啟動第二批與20餘個主流供應商的合作項目，涉及移動通信主設備、IT設備、傳輸設備、網絡優化設備、天饋線、電源設備、空氣調節設備等多個產品領域。中國移動與供應鏈在節能減排領域開展深度合作，共同打造移動通信綠色產業鏈，實施行業“綠色藍海”戰略。具體內容包括：

- 確定合作雙方將通過建立專門的聯合作業組，建立常態化的溝通渠道，創建以節能減排為核心的新型合作模式；
- 進一步推進網絡的IP化演進，提升網絡的業務承載能力，降低單位業務量能耗；
- 通過技術革新，減少設備使用材料數量，減輕設備重量，提高設備集成度，降低設備功耗；
- 努力在產品設計、生產製造工藝、元器件選擇以及上游原材料供應商選擇等方面進行節能降耗、綠色環保的全面合作；
- 以B2B的方式實現電子化設備採購和資產管理，並最終使設備採購實現從定購、生產、交付到資產錄入的全電子化；
- 逐步建立各類通信設備節能評估體系，細化和完善企業節能減排指標體系。

2008年，中國移動將從以下方面著手，全面開展環境管理體系建設，完善環境數據監控和收集流程，建立內部環境管理績效目標、有重點地開展環境管理專項提升工作：

- 喚起高度重視，全員參與，大力推動節能減排工作；
- 實施精細管理，摸清現狀，建立合理的分類體系，對公司資源消耗情況進行全面統計；
- 與各類廠家密切合作，開展設計創新與設計革新；積極跟蹤技術演進（如IP化、2G系統3G化等），關注通信設備和IT設備的體積、重量、耗電的變化趨勢；開展配套和基礎設施的設計創新，建立綠色包裝運輸標準與體系；
- 完善全面、精練、具有合理邏輯關係的節能減排指標體系，切實反映“綠色行動計劃”實施效果和提升方向；
- 積極與各行業、各企業、各方面交流互動，取長補短，創造佳績。

◎ 從我做起，節能降耗

節能降耗既是中國移動實現低成本、高效率運營的重要方面，也是中國移動響應節能減排的宏觀戰略要求、減緩全球氣候變化的關鍵領域。中國移動綜合運用技術和管理手段，不斷提升企業能源和資源利用效率，並通過創新性的信息化應用，在實現企業自身節能降耗的同時，為社會其他行業的節能降耗提供信息化解決方案。

■ 減少設備能耗與資源佔用

在中國移動的總耗電中，基站耗電佔70%以上，其中通信設備與空調設備耗電分別約為35%和25%，中國移動一直將提高網絡設備能效作為降低企業能耗的關鍵控制點，並採取了積極措施。

■ “標準化” 節能

在設備、設計標準化方面，中國移動統一制定設備配置模型，推動無線設備機架標準化。同時，引導設備供應商按照網絡需求進行產品研發，節約材料、簡化工藝，重點推進每載頻功耗的降低。

■ 技術創新節能

在設備節能方面，中國移動為無線、交換、傳輸、小型計算機及存儲設備等各類主設備建立節能分級體系。同時，還針對網絡配套設備節能實施了局房諧波治理、開關電源模塊休眠功能、照明系統改造（推廣新型高效節能燈具）、節能空調改造等各項節能措施。

GSM基站智能節電技術專項研究

2007年，針對GSM設備中耗電量最大的基站，中國移動進行了GSM基站智能節電技術專項研究，部分研究結果已成功獲得專利。在此基礎上，中國移動制訂了《中國移動基站節能技術規範》，並將該規範納入公司集中採購體系。目前，全網應用基站智能換熱器節能系統1,109套，基站智能通風節能系統2,523套，初步估計每年節約耗電大約700萬度。

■ 應用可再生能源

應用太陽能、風能等可再生能源，既可以為邊遠地區基站提供穩定可靠的電力供給，又有助於減小基站的環境影響。

在內蒙古，採用風光互補發電系統為邊遠基站提供高性能、高可靠性、低成本的電力供給，目前全區已有202個基站的風光互補供電系統投入使用。

在河南，建設了7座太陽能基站，有效解決了高速公路、偏遠山區通信基站供電難的問題，同時兼顧了環保、清潔、無污染的要求。

在海南，先後在三亞蜈支洲島基站、昌江王下鄉基站試用大容量太陽能系統，為下一階段的批量使用提前做準備。

在西藏、青海等偏遠地區的移動直放站及基站建設中，廣泛利用太陽能供電系統為移動設備提供穩定可靠的電力來源。

■ 推廣綠色節能建築

在基站、機房與辦公局房的建築、設計中採用節能手段同樣可以行之有效地降低總體能耗，如機房合理佈局、採用一體化機房、機房內增加隔牆或空氣幕、機房溫控科學佈局等。中國移動在江蘇、海南等地推廣應用了上述措施，並取得顯著的節能效果。

在廣東，制訂了《綠色建築創新獎管理辦法》及《綠色建築創新獎實施細則》，組織開展了首屆基建工程綠色建築創新獎評審活動，對全省的基建工程在環保、節能、節水等方面進行規範和指導。

運用信息化手段節能降耗

提升管理信息化水平

中國移動高度重視以信息化手段節能降耗，大力推廣企業內部信息化應用。通過建設基於CM-IMS標準的綜合信息網，為企業內部員工提供綜合通信服務，實現手機接入移動辦公。截至2007年12月底，中國移動員工共收發電子郵件達8億封，辦公自動化系統(OA)登錄達8,000萬次，既提高了工作效率，又降低了資源消耗和企業運營成本。

同時，積極建設中國移動B2B電子商務系統，針對大、中、小型供應商分別提供系統直聯、代理客戶端、門戶等多種方式的

互聯與協作，實現從端到端的產品目錄、需求預測、設備採購、生產、交付到資產錄入的全電子化流程，極大地提高了工作效率，在節約了大量人力成本的同時，顯著減低了相關的能源與資源消耗。

中國移動還將通過推廣新的信息化應用來提高自身的環境管理水平，如對新建局房和基站安裝遠程智能抄表系統，提高統計準確度和時效性，以更有效地管理公司的節能工作。

在北京，創新地採用了自動路測方式，即在簽約出租車上安放網絡信號測試專門設備，以自動路測取代以往的專人人工測試，每月可節省汽油消耗4,320至7,200升，同時還提升了測試數據範圍和質量。

推廣電子化營銷服務渠道

相比於傳統的在營業廳前台辦理業務的方式，通過電子渠道辦理業務在方便、快捷地為客戶提供多樣化服務的同時，還能大大降低傳統營銷方式的能源消耗與PVC充值卡、紙張等資源的消耗。推廣應用電子渠道是中國移動降低負面環境影響的重要措

施。中國移動將充分發揮網站、短信、WAP、呼叫中心等電子渠道的作用，讓電子渠道成為客戶服務的主渠道。中國移動計劃在2008年使通過電子渠道辦理的業務量達到業務總量的40%。

在北京，2007年1至9月電子渠道累計業務辦理量突破3,000萬次，電子渠道業務佔比高達66%。全球通客戶網上交費服務開通前五個月網上交費累計量即達16,631次，累計交費金額超過276萬元。

開發節能信息化應用

中國移動應用先進技術進行業務創新，開發了多項能夠提升人們遠程工作能力的通信與數據服務項目，例如手機郵箱、移動遠程辦公系統等，向個人、企業及行業提供豐富的移動通信應用，為減少公務差旅、節省時間、提高效率提供了重要技術手段，推動了對辦公資源、交通資源以及其他各類能源的節約。

同時，中國移動創新推出信息化節能方案，拓展具有突出環境效益的行業信息化應用。目前，中國移動已經成功推出了一系列基於GPRS技術的行業信息化應用。在2008年，中國移動計劃進一步完善針對電力、石油、市政環保等方面的行業信息化應用解決方案。

在天津，成功為天津環衛公司開發了滿足其生產作業管理需要的“車輛作業監控管理系統”，通過採用GPRS車載終端對環衛車輛進行實時監控管理。目前已有79輛各類環衛車輛安裝了此系統，作業效率提高近10%，2007年上半年與去年同期相比節約各類燃油2萬餘升。

在福建，與市政部門合作開發了市政路燈夜景GPRS自動化節能監控系統，截至2007年1月已在漳州市成功架設了近200個實時監控終端，並在漳州市建設局成功建設了一個監控中心。系統正式投入使用以來將路燈亮燈準確率提升至98%以上，節省維護費用近10萬元，取得了良好節電效果。

◎ 廢棄物管理與回收利用

截至2007年底，中國移動的用戶數量超過3.69億。龐大的網絡規模與用戶規模不可避免地產生了大量包括網絡廢舊設備、手機終端產品等在內的廢棄物。作為中國最大的移動通信運營商，中國移動對於電子廢棄物所造成的環境問題十分關注。實施科學的廢棄物管理，盡可能降低負面環境影響，是中國移動實施環境管理，推行“綠色行動計劃”的重要方面。2007年，中國移動在加強廢棄物無害化處理、推動廢棄物循環利用方面採取了積極措施，並取得了一定成效。

加強報廢蓄電池回收與二次利用

目前，中國每年產生各類廢舊鉛酸蓄電池約5,000—6,000萬件，產生重量約35—40萬噸。廢舊鉛酸蓄電池的不當處理，對人體和環境存在著很大的危險（人體鉛中毒、土壤土質、水源及自然環境的高度污染）。對廢舊鉛酸蓄電池進行回收利用，對節約鉛資源、加強環境保護和實施可持續發展戰略具有重要意義。

2007年，中國移動在2V蓄電池招標文件中明確要求各供貨廠商提供對報廢蓄電池回收方案，並且將蓄電池回收作為課題進行專項研究。

2008年，中國移動將對各供應商蓄電池回收方案進行認證評估，並逐步形成相對穩定的回收渠道，形成蓄電池採購、使用、報廢、回收的閉環流程。同時密切跟蹤報廢蓄電池修復技術，盡可能延長蓄電池在網使用壽命，提高產品的再利用率。



中國移動鼓勵客戶踴躍參加“綠箱子環保計劃”

擴大實施“綠箱子環保計劃”

根據中國國家環保總局估計，中國每年廢棄的手機數量高達3,000萬部，並且這一數字還將隨著手機普及率的增長以及手機更新換代速度的加快進一步上升。這些數量日增的廢棄手機與配件將會對環境產生很大的威脅。

中國移動早在2005年12月就已與業內合作夥伴一起啟動了旨在回收廢棄手機及配件的“綠箱子環保計劃”，在中國移動及合作夥伴在中國各地的營業場所設置“綠箱子”回收箱，回收廢舊手機和配件，並交由專業廠家統一分解處理。“綠箱子環保計劃”建立了開放的廢棄手機及配件回收平台，讓更多的通信企業參與到通信環保事業中來，形成了廢棄手機及配件的回收體系，開創了通信行業的環保鏈。為此，中國移動榮獲中國環境保護領域最高的社會性獎勵——“第四屆中華環境優秀獎（企業環保類）”。

2007年，中國移動進一步擴大了“綠箱子環保計劃”。“綠箱子”進駐中國移動60%的縣級以上自有營業廳以及社區、企業和商場等公共場所。截至2007年底，共回收廢棄手機及配件260萬餘件。

中國移動將繼續擴大“綠箱子環保計劃”的覆蓋範圍，計劃在2008年覆蓋80%的自有營業廳，在2009年覆蓋所有自有營業廳。同時，中國移動還計劃進一步吸引客戶參與活動，擴大活動的影響力，提高回收數量，力爭自2008年開始，年回收廢棄手機及配件數量達到當年客戶數量的千分之一。

探索提高資源利用率的新模式

中國移動在運營中不斷分析現有業務模式，力求能夠開發新的資源利用模式。如通過優化並推廣通信機房和鐵塔標準化建設，提高通信機房使用率，節約土地、鋼材等資源。同時，中國移動還與供應商就各類退網設備的組件回收和再利用方案進行了合作研究。

中國移動下一步的研究重點主要集中於SIM卡再利用與綠色環保包裝方面。中國移動正在調查SIM卡使用現狀，研究再利用方式，以盡早提出SIM卡回收再利用的方案建議，確定下一步實施重點。中國移動還積極與供應商合作，研究開發可重複利用的標準化物流裝運工具，建立通用、高效、節約的包裝運輸標準和體系，通過綠色包裝材料的廣泛使用，達到節約木材資源、減少廢棄物排放的環保目標，實現循環經濟效益。據初步估算，如果全部採用機櫃簡易化包裝集裝箱運輸方案或替代木箱的包裝材料（如聚乙烯材料），中國移動每年可節約原木57,000立方米，相當於每年少砍伐670公頃的森林；如果全球的移動通信運營商都採用上述方案，則每年可節約原木640,000立方米，相當於每年少砍伐7,500公頃的森林。

◎ 強化電磁輻射管理，降低環境影響

世界衛生組織2006年5月公佈的研究結果稱，“目前仍沒有足夠的科學證據能夠證明基站與無線網絡所產生的微量射頻輻射會導致任何健康問題”。儘管如此，中國移動仍高度重視與電磁輻射相關的環境問題。

嚴格規範設備技術標準

結合通信行業的特點，中國移動從源頭著手，在設備定制與採購環節強化了對網絡設備的電磁輻射標準的要求與檢驗，要求供應商提供的產品必須符合中國的相關設備輻射安全管理規定，包括中國國家環保總局和中國衛生部制定的《電磁輻射防護規定》（GB8702-88）和《環境電磁波衛生標準》（GB9175-88）等各項標準。

優化網絡佈局

基站建設越完善，網絡覆蓋越好，手機輻射就越小。針對中國移動通信用戶的分佈特點，中國移動在網絡設計上積極採用微蜂窩、直放站、室內分佈系統等技術，形成了大密度、小站距的網絡佈局，並通過動態功率控制、話音激活等手段，建成了符合環保標準的移動電話無線網絡。

加強社區溝通

在嚴格遵守中國相關設備輻射安全管理規定的同時，中國移動還積極配合政府相關部門，主動與社區就電磁輻射問題進行溝通，普及知識，避免誤解。

實施電磁輻射監測管理

中國移動在基站布點時，嚴格遵守中國衛生部頒發的《環境電磁波衛生標準》，即基站天線離居住人群的輻射密度不超過“一級標準”。設備安裝後還要經過嚴格的監測以確保其輻射水平控制在標準內。

在接受環保部門監督管理的同時，中國移動還制定和實施了《基站年檢測試要求》，每年對所有基站進行自我檢測，確保基站的設置符合規定。截至2007年9月，公司所有抽檢基站均通過了輻射環境驗收，所測各項數據均遠低於國家標準。

在內蒙古，基站建設前與包括環保、土地、林業和物業部門等相關方進行對話與溝通。基站建成後必須由環保部門進行電磁輻射測試，檢測合格後才可投入運行。

在廣東，根據國家環保總局《環境影響評價公眾參與暫行辦法》，召開專家評審會前，通過當地報刊及網站進行環境評估公示，以加強與社會公眾的溝通，更廣泛地聽取公眾的意見和建議，接受社會監督。

中國移動部分子公司基站設備輻射測量結果

省份	基站環保檢測結果（國家標準限值0.4瓦/平方米）
北京	北京市環境保護中心對中國移動基站的環保測試結果表明：基站天線周圍電磁輻射功率密度在0.005-0.2之間，周邊環境敏感點在0.002-0.03之間。所有基站均通過環保測試，達到國家輻射安全要求。
安徽	安徽省環保局對中國移動GSM網進行的電磁輻射環境現狀測評表明：基站周圍電磁輻射現狀滿足《電磁輻射防護規定》，抽樣監測的820個基站7,437個監測點功率密度範圍為0.003-28.06uw/cm ² ，其中99.0%的測點功率密度小於國家標準的十分之一。
湖北	先後投入近1,000萬元對所有基站進行環保檢測。結果顯示所有基站電磁輻射遠低於國家規定的電磁輻射安全限值。在2007年，處理環保方面的群眾投訴28件，有效地消除了群眾心中的疑慮。
廣東	廣東省環境輻射研究監測中心對廣東全省21個地市的GSM網絡基站電磁輻射進行環境影響評估，結果全部合格。

在移動通信網絡的建設中，除嚴格控制輻射外，中國移動還注意使天線與周邊的環境相協調，保持景觀環境的和諧。例如，江西三清山是中國2008年申請世界自然文化遺產的唯一項目，中國移動斥資400餘萬元，動用百餘名專業技術人員對通信設施和通信線路進行了美化及整治。

◎ 帶動社會參與環保

環境保護是一項系統工程，中國移動的身體力行固然重要，而喚起全社會的廣泛關注和參與更是達成環境保護目標的關鍵。中國移動的規模和所提供的現代通信服務使我們有能力來推動整個社會關注環保。中國移動致力於發揮自身的網絡優勢和業務專長，以創新性的營銷與溝通手段來增加公眾與社會對環境問題的關注，帶動全社會參與環保。

結合2008年在北京舉辦奧運會的契機，中國移動進行了一系列與奧運有關的環保宣傳活動。2007年，中國移動編發了《綠色奧運中學生環境教育讀本》，生動地介紹了奧運設施、場館建設及與奧運有關的環境問題。這是中國第一本針對中學生的既有環境保護系統知識又淺顯易懂、生動活潑的環保課外讀物。隨後又在北京、上海、瀋陽、青島、天津、秦皇島等6個奧運主辦、協辦城市開展了“《綠色奧運中學生環境教育讀本》進校園”活動，向這些城市的中學生捐贈讀本12萬冊，並舉行了“綠色奧運青少年環保徵文”活動。

2007年10月，中國移動還聯合天津市相關部門在天津奧體中心廣場舉辦了中國移動“綠色手印”奧運環保先鋒塗鴉活動。來自天津各學校的中學生們在精心製作的40米的“牆”上獻上了一幅幅極富創意的塗鴉作品，表達了對奧運的期盼和美好祝福。活動現場還開展了環保知識有獎競答、廢舊電池回收及綠色環保問題諮詢等活動。



在天津，開展“綠色手印”奧運環保先鋒塗鴉活動



在廣西，面向全社會開展節能環保優秀點子徵集活動

◎ 2007年關鍵社會責任指標概覽

	2005年	2006年	2007年
企業概況			
移動電話用戶數 (百萬人)	246.652	301.232	369.339
營運收入 (人民幣百萬元)	243,041	295,358	356,959
員工人數 (人)	99,104	111,998	127,959
平均每月每戶收入 (ARPU) (人民幣元/戶/月)	90	90	89
平均每月每戶通話分鐘數 (MOU) (分鐘/戶/月)	335	381	455
經濟績效			
資本開支 (人民幣十億元)	71.5	87.0	105.1
納稅額 (人民幣十億元)	24.7	30.1	42.1
社會績效			
客戶滿意度 (百分率)	75.0	79.6	80.8
“村村通工程”新覆蓋行政村數 (個)	26,631	8,477	4,676
農村信息網用戶到達數 (千人)	-	-	6,970
工傷事件數 (件)	-	-	59*
環境績效			
總用電量 (十億度)	-	6.82	7.89
廢棄基站電源數 (千個)	-	50	41
CO ₂ 排放總量 (百萬噸)	-	6	7
手機與配件回收數 (千件)	-	120	2,600

* 該數據為2007年1至9月數據
 - 該數據暫無統計，不能提供

● 展望

體系建設

企業社會責任管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 初步建立中國移動企業社會責任管理體系，明確相應的制度與流程 ■ 建立符合國際標準的企業社會責任指標體系，明確數據採集流程 ■ 開展內部企業社會責任傳播活動 ■ 建設企業社會責任管理電子化系統 ■ 完善利益相關方溝通平台
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

經濟責任

經濟影響與創新	<ul style="list-style-type: none"> ■ 進一步加大科技投入，完善創新機制和制度 ■ 繼續深入推行集中化運營管理變革，實現低成本、高效率的企業運營 ■ 成為國際標準制定的領導力量，在通信標準的關鍵領域發揮重要作用
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

社會責任

客戶關係	<ul style="list-style-type: none"> ■ 改善業務和服務質量，更好地滿足客戶需求 ■ 完善客戶信息安全與私隱保障機制
信息化與消除數字鴻溝	<ul style="list-style-type: none"> ■ 繼續深入推進農村信息化和“村村通工程”，加快自然村的“村村通工程”建設 ■ 創新推出手機媒體化與多用途化應用，創造“移動新生活”
社區關係	<ul style="list-style-type: none"> ■ 組織開展有影響、有實效的公益活動，搭建全社會共同參與的公益援助平台 ■ 完善社區溝通機制，建立公司企業社會責任溝通制度
員工關係	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完善員工健康安全制度和管理体系 ■ 實施“志願工程”，建立工志願者組織，廣泛開展員工志願活動

環境責任

綠色行動計劃	<ul style="list-style-type: none"> ■ 喚起高度重視，全員參與，大力推動節能減排工作 ■ 實施精細管理，瞭解現狀，建立合理的分類體系，對公司資源消耗情況進行全面統計 ■ 與各類廠家密切合作，開展設計創新與設計革新；積極跟蹤技術演進（如IP化、2G系統3G化等），關注通信設備和IT設備的體積、重量、耗電的變化趨勢；開展配套和基礎設施的設計創新，建立綠色包裝運輸標準與體系 ■ 完善建立全面、精練、具有合理邏輯關係的節能減排指標體系，切實反應“綠色行動計劃”實施效果和提升方向 ■ 積極與各行業、各企業、各方面交流互動，取長補短，創造佳績 ■ 擴大開展“綠箱子環保計劃”，在2008年達到覆蓋全國80%的自有營業廳，年回收廢棄手機及配件數量達到當年用戶數量的千分之一
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

◎ 相關方證言

◎ 減小數字鴻溝 共享信息社會

20年來，移動通信在中國從無到有，逐步走向普及。截至2007年9月，中國電話用戶總數突破9億戶大關，其中移動電話用戶數超過5.3億，位居世界首位，中國已經成為名副其實的電信大國。

然而，由於疆域遼闊、人口眾多、經濟區域發展不平衡等因素，中國東西部之間，尤其城鄉之間信息化差距明顯，存在著嚴重的數字鴻溝。數字鴻溝影響了農村和偏遠地區的現代經濟社會發展，由於信息閉塞、缺乏市場，許多農戶無法有效地利用自身資源，導致生產效益和經濟效益低下。在建設和諧社會的奮鬥目標下，減小數字鴻溝，讓所有人，尤其是偏遠地區的廣大農民能夠充分共享信息文明，已經成為中國通信行業的歷史使命。

由信息產業部統一部署開展的“村村通電話工程”有力提升了農村基礎通信網絡覆蓋水平，2007年全國行政村通電話比重達到了99.5%，為2010年農村實現“村村通電話、鄉鄉能上網”的目標邁出了關鍵性步伐。

應該看到，農村基礎通信網絡建設，只是減小“數字鴻溝”的起步和基礎，以信息媒體技術裝備農村相關領域，使信息資源在農村得以充分開發、應用，加快農村經濟發展和社會進步的進程，在真正意義上徹底消除城鄉之間的“數字鴻溝”，才能促使農村與城市協調發展。

2007年，中國移動在積極推進“村村通電話工程”建設、超額完成任務的基礎上，在提升農村信息化水平和促進信息化應用等方面開展了大量的工作，並取得了良好的成效。農信通、農村信息網等一系列能夠真正讓現代化的信息通信技術“為民所用”的豐富應用和平台，讓農民、農業和農村真正從信息化的進程受益，數以萬計的農民因此而走向小康。

非常重要的一是，中國移動通過推進農村信息化建設，將農村業務打造成為新的經濟增長點，實現了承擔企業社會責任與企業發展的良好循環，使得“農村信息化”真正成為企業與社會雙贏、具有可持續發展前景的長期事業。

應該說，“減小數字鴻溝”是認真貫徹落實十七大精神、構建和諧社會的重要體現，需要政府、企業和社會各方的共同努力。中國的信息產業，應該在這樣一個功在當代、利在千秋的偉大事業中，承擔更大的責任、發揮更大的作用，共同創造和分享信息社會的美好未來。



中國全國人大常委、教科文衛委員會副主任
原中國信息產業部部長

◎ 讓企業社會責任成為行業準則

這是中國移動第二份企業社會責任報告，報告明確提出了中國移動企業社會責任戰略和商業目標有機融合的方式，即通過一種可持續和負責任的方式為中國的廣大用戶提供豐富的移動通信應用。

結合對全球電信行業瞭解，F&C認為中國移動在一些對企業發展有顯著影響的企業社會責任領域展開的工作是卓有成效的：

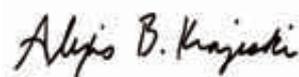
通過對一些重要的社會責任議題如客戶滿意度、客戶信息安全、反消費欺詐以及計費透明度等的管理，中國移動有效提升了客戶忠誠度。

通過擴大網絡覆蓋，並提供新穎的產品和服務，中國移動更好地滿足了廣大農村地區以及低收入用戶群體的需要，不僅鞏固了客戶規模優勢，也大力支持了中國經濟的可持續發展，發揮了電信行業對經濟發展的促進作用。

更為值得肯定的是，中國移動積極致力於環境可持續發展，設定了一系列相關舉措和目標，並明確提出了溫室氣體的減排目標。

隨著中國移動企業社會責任管理體系的發展和成熟，F&C也期望中國移動能夠進一步關注其價值鏈上下游的環境和社會影響。鑒於中國移動在運營管理和內部控制方面一貫表現優秀，希望中國移動能夠適時推行供應商社會責任行為守則，明確對合作夥伴和供應商的責任要求。好的供應商行為守則應該涵蓋反貪污與賄賂、員工福利與工作時間、防止環境污染和保障產品安全等關鍵領域，並且通過培訓、執行、監控以及良好的溝通文化與溝通機制確保守則有效落實。很多在中國運營的跨國公司已經在這一方面進行了有益的嘗試，並取得了良好成績。

我們相信，作為中國通信行業的領跑者，中國移動在推動行業的可持續發展方面將大有可為！



F&C投資公司 治理與可持續發展投資部副總監

◎ 發揮帶動作用 共同應對氣候變化

領軍企業發揮示範和帶動作用對於應對氣候變化挑戰十分重要。作為國內追求成為優秀企業公民的先行者，中國移動在2007年的企業社會責任報告中對於節約能源、提升資源效率、提升能源安全以及減少碳排放進行了詳細、系統的披露。我非常高興地看到中國移動正在努力發揮企業在節能減排方面的示範和帶動作用，與全社會共同應對氣候變化這一重大課題。

在報告“與自然和諧共成長”章節，中國移動通過2007年環境管理與節能減排方面的作為向讀者傳遞了如下重要信息：

- 減少溫室氣體排放和企業的商業發展戰略是一致的；
- 有效管理碳排放也是企業實施風險管理、確保經營合規的重要組成部分，同時企業也能由此獲得經濟上的顯著回報；
- 事實證明，機遇總是與挑戰並存，積極應對氣候變化帶給中國移動的不僅是挑戰，更多的是機遇。

作為一家世界一流企業，中國移動的優秀業績有目共睹。良好的責任感以及坦誠的態度讓我們對其獲得商業成功充滿信心。我們有理由相信，隨著中國移動報告方法的“臻於至善”，中國移動企業社會責任報告也將為中國企業樹立標桿。同時，我們也希望能夠有越來越多的企業參與到碳排放管理工作中來，共同在應對氣候變化的國際舞台上發揮更加重要的作用。



氣候組織 大中華區總監

◎ 信息反饋

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您在百忙之中閱讀《中國移動有限公司2007年企業社會責任報告》。

報告在編寫過程中難免存在瑕疵和疏漏之處，中國移動將非常歡迎您的意見和建議，請您不吝賜教！

謝謝！

《中國移動有限公司2007年企業社會責任報告》編寫組

2008年3月27日

姓名				
聯繫方式	電話		EMAIL	
工作單位				
報告評價	可讀性	客觀性	邏輯性	完整性
開篇部分				
與產業和諧共成長				
與社會和諧共成長				
與自然和諧共成長				
結篇部分				
報告總體評價				

每一評價指標分為5級，1為最低分，5為最高分

您可以給《中國移動有限公司2007年企業社會責任報告》編寫組發送郵件至CR@chinamobile.com，也可以將上表傳真至+86-10-66006167。

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

報告下載地址：www.chinamobileltd.com

聯繫人：《企業社會責任報告》編寫組

電子郵箱：CR@chinamobile.com

傳真：+86-10-6600 6167

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



中国移动通信
CHINA MOBILE

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.

本報告採用100%可再生環保紙印刷。

GRI索引 (G3)

編號	內容	相關性	披露頁碼	編號	內容	相關性	披露頁碼	編號	內容	相關性	披露頁碼
	戰略與分析			4.2	說明最高治理機構的主席是否也兼任行政職位	高	P1,P12	LA5	有關業務改變的最短通知時限，包括指出該通知期有否在集體協議中註明	高	—
1.1	機構最高決策者關於企業戰略與可持續發展的陳述	高	P1	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	高	P11-13	LA6	在協助監察及諮詢職業健康與安全計劃的正式勞資健康與安全委員會中，員工所佔比例	高	—
1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	高	P1	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	高	P11	LA7	按地區劃分的工傷、職業病、損失工作日以及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	高	P46
	公司概况			4.5	公司治理層、高級經理及執行主管的薪酬與機構效益的聯繫	高	P11	LA8	為協助僱員、僱員家屬或者社區成員而推行的，關於嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防與風險監控計劃	高	P46-48
2.1	機構名稱	高	P4-5	4.6	最高決策層規避利益風險的程序	高	P11,P14	LA9	與工會簽訂的正式協議中，涉及健康與安全的項目	高	—
2.2	主要品牌、產品及服務	高	P5	4.7	最高決策層所任職資格說明	高	P11-13	LA10	按僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數	高	P47
2.3	組織結構圖	高	—	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	高	P3,P6	LA11	加強僱員的持續職業發展能力及協助僱員轉職的技能管理及終生學習課程	高	P47
2.4	公司總部的地址	高	P64	4.9	最高決策層如對機構進行監查，管理經濟、環境、社會效益	高	P8-9	LA12	接受定期績效考核及職業發展計劃的僱員的百分比	高	P47
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	高	P4	4.10	評估最高決策層自身業績的程序與方式	高	—	LA13	按性別、年齡組別和少數族裔及其他多元性指標劃分，管理層員工和普通僱員的細分	高	P46
2.6	所有權性質及法律形式	高	P5	4.11	說明機構是否以及如何提出預防性的措施	高	P11,P14	LA14	按僱員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	高	P46
2.7	所服務的市場	高	P5	4.12	簽署或認可的由外部機構提出的關於經濟、環境和社會等方面的章程、原則或者其他倡議等	高	P4	HR1	載有人權條款或者已經通過人權審查的重要投資協議的總數及百分比	高	—
2.8	公司規模（含員工數量、營業收入、市值等）	高	P5	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	高	P4	HR2	已通過人權審查的重要供應商及承包商的百分比，以及機構採取的行動	高	—
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	高	P4-5	4.14	機構利益相關者的名單	高	P15	HR3	僱員在作業所涉及的人權範圍內的相關政策及程序方面受訓的總時數，以及受訓僱員的百分比	高	—
2.10	報告期間獲得的獎勵	高	P5	4.15	識別及選擇利益相關者的依據	高	P15	HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	高	P48
	報告參數			4.16	利益相關者參與的程序	高	P15-16	HR5	已發現可能嚴重危害結社自由及集體議價權的作業，以及保障這些權力的行動	高	—
3.1	所提信息的報告時間	高	P4	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	高	P15-16	HR6	已發現可能會嚴重危害童工的作業，以及有助於廢除童工的措施	高	P46
3.2	最近一次報告的時間	高	P4		經濟責任指標			HR7	已發現可能會導致強制勞動的作業，以及有助於消除這類勞動的措施	高	P48
3.3	報告週期	高	P4	EC1	產生和分配的直接經濟價值	高	P5,P18-20	HR8	保安僱員在作業所涉及的人權範圍內的相關政策及程序方面受訓的百分比	高	—
3.4	回應關於報告或內容相關問題的聯繫方式	高	P63-64	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	高	P1,P21,P32-36	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	高	P48
3.5	確定報告內容的程序	高	P4	EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	高	P46-48	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	高	P40-45
3.6	報告的界限	高	P4	EC4	政府給予機構的重大財務援助	不適用	N.A.	SO2	已作賄賂風險分析的業務單位的總數以及百分比	高	P14
3.7	說明關於報告範圍及界限的限制因素	高	P4	EC5	機構在各主要營運地點工資的標準起薪點與當地最低工資的比例	高	—	SO3	已接受機構的反賄賂政策及程序培訓的僱員的百分比	高	P11,P14
3.8	匯報合營機構、附屬機構、租用設施、國外採購業務以及其他可能嚴重影響不同匯報期以及不同機構之間可比性的實體的處理方式	高	P4	EC6	機構在主要業務運營地點對當地供應商的政策、措施以及支出比例	高	P19-20,P29,P48	SO4	懲治賄賂個案所採取的行動	高	P11,P14
3.9	數據計算和處理方法	高	P4	EC7	機構在各主要營運地點聘用當地人員的程序，以及在當地社區聘用高層管理人員的比例	高	P46	SO5	對公共政策的立場，以及在發展及公共政策立法過程中的參與	高	P15
3.10	對以前報告中信息進行調整、更改的說明	高	—	EC8	機構透過商業活動、實物捐贈或者免費，主要為大眾利益而提供的基建投資及服務的發展與影響	高	P33,P40	SO6	按國家劃分，對政黨、政客以及相關組織作出財務及實物捐獻的總值	不適用	N.A.
3.11	報告在範圍、界限及評估方式上出現的重大變化	高	P4	EC9	機構瞭解並說明其重大的間接經濟影響，包括影響的程度	高	P17-21	SO7	企業涉嫌反壟斷措施的法律訴訟的總數，及其結果	高	—
3.12	列表標明報告引用的標準；標明頁碼和網絡鏈接	高	P4, P65-70		社會責任指標			SO8	違反法律以及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢之外的制裁的總數	高	—
3.13	在可持續發展報告附帶的認證報告中列出機構為報告尋求外部認證的政策以及現行措施。如果沒有列出，請解釋任何外部認證的範圍以及根據，並解釋匯報機構與驗證者之間的關係	高	—	LA1	按僱傭類型、僱傭合同及地區分類的員工總數	高	P5,P46	PR1	為改良而評估產品及其服務在其產品生命週期各階段對於消費者安全與健康的影響，以及須接受這種評估的重要產品或者服務的類別	高	P52,P55-57
	公司治理			LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的僱員流失總數及比率	高	—	PR2	按照結果劃分，違反管制產品或者服務在其生命週期影響健康與安全的法規及志願守則的次數	高	—
4.1	機構的治理結構	高	P11-14	LA3	按主要業務劃分，只提供全職僱員（不給予臨時或者兼職僱員）的福利	高	P46-48				
				LA4	受集體議價協議保障的僱員百分比	高	—				

編號	內容	相關性	披露頁碼	編號	內容	相關性	披露頁碼	編號	內容	相關性	披露頁碼
PR3	按程序劃分標籤所需要的產品及服務信息種類，以及須符合這種信息規定的重要產品以及服務的百分比	中	P26	EN21	按質量以及目的地劃分的總排水量	低	—	PA3	為確保通信產品、服務有效性和可靠性而採取的措施以及相關的政策，如果可能，應該詳細說明通信故障發生時間與地點	高	P30,P31
PR4	按結果劃分，違反產品以及服務商標管理法律以及規則的次數	中	P26	EN22	按種類以及排污法劃分的廢棄物總重量	高	P51	PA4	在機構開展業務所在地，應該對通信產品和服務的有效性進行量化評估。案例包括客戶數量/市場份額、已進入市場、網絡覆蓋人群百分比、網絡覆蓋地區百分比	高	P5,P32-36
PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	高	P26,P29	EN24	按照《巴塞爾公約》附錄條款視為‘有毒’的廢棄物經運輸、進口、出口或者處理的重量，以及經國際船輸送的廢棄物的百分比	低	—	PA5	為低收入和無收入來源人群提供的通信產品與服務的數量、類型，並提供所選擇對象的含義。包括定價，每分鐘通話費率，偏遠、貧困和居民較少地區間傳輸數據的費率等	高	P26,P32-36, P39
PR6	為遵守市場推廣相關法律法規，自願守則而設立的計劃	高	P26-29	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地的位置、面積、受保護狀況及生物多樣性	低	—	PA6	在緊急、搶險救助情況下提供與維護通信產品、服務的計劃	高	P30-31
PR7	違反市場推廣法律、法規的案件總數	高	—	EN26	價值減低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	高	P55-57	PA7	涉及到獲得與使用通信產品和服務的人權問題的政策與舉措	高	P15-16, P27-29
PR8	已證實關於侵犯客戶隱私權以及遺失客戶資料引起的客戶投訴的總數	高	P27	EN27	按照類別，售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	低	P56	PA8	公開討論電磁輻射等相關問題的政策與舉措，包括在銷售資料中提供相關信息	高	P57
PR9	違反產品或者服務推廣法律法規而受到處罰的款項額度	高	—	EN28	違反環境法例及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢以外的制裁的次數	高	—	PA9	在電磁研究以及活動方面進行投資總額，包括所報告機構資助並受益的項目描述	高	—
環境責任指標				EN29	運輸產品、其他貨物以及物料做營運用途，以及運輸僱員所產生的重大環境影響	低	P56	PA10	確保資費方面的透明度	高	P26
EN1	所用物料的總量或者用量	中	P51	EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	高	P49	PA11	主動告知消費者產品特性以及能夠提高效率、降低使用成本、更加環保的使用方法	高	P26,P36,P56
EN2	採用可循環再造的物料的比例	中	P51,P55-56	GRI電信行業補充指標				技術應用			
EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	高	P51	內部管理				技術應用			
EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	高	P51	編號	內容	相關性	披露頁碼	TA1	舉例說明如何在提供通信產品和服務方面提高資源的使用效率	高	P34-35, 37-38,49-56
EN5	因環境保護及提高效益而節省的能源	高	P50,P53-54	IO1	按照國家或者區域劃分的企業在通信網絡基礎設施建設中的投資額	高	P19,33,50	TA2	舉例說明通信產品、服務以及技術應用最有可能取代的有形產品（比如，使用網絡數據庫取代電話本、使用視頻會議取代傳統的會議形式）	高	P34-35, P37-38,P54
EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的產品及服務計劃，以及計劃的成效	高	P54	IO2	為履行“無處不在的通信服務”承諾，企業為特殊地區或者是低收入人群提供不盈利的服務的純支出，並描述企業相關的制度與管理機制	高	P26,P32-33, P39	TA3	披露公司在改變消費者使用上述通信產品、服務以有效利用資源的措施，並提供比例、市場規模或者潛在的費用節約	高	P34-35, P37-38,P49-56
EN7	減少間接能源耗量的計劃以及計劃的成效	高	P50-54	IO3	為戶外工作如安裝、運營與維護天線、基站以及鋪設光纜人員提供的安全健康保障措施，這些安全健康問題涵蓋工作高度、點擊、與EMF和無線電波的直接接觸、其他危險化學品的直接接觸等	高	P46	TA4	披露對消費者使用上述產品和服務的間接效果的評估，以及在將來的發展過程中應該注意的問題，這包含了社會效果與環境效果兩個方面	高	P34-35, P37-38,P54
EN8	按源頭劃分的總耗水量	中	P51	IO4	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的手機無線發射防護的規定	高	P57	TA5	描述公司在知識產權與開放源技術方面的舉措	高	P21
EN9	因耗水而受嚴重影響的水源	低	—	IO5	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的基站無線發射設備輻射防護的規定	高	P57				
EN10	循環再用水的百分比以及總用量	低	—	IO6	與手機設備吸收率（SAR）相關的政策與舉措	高	P57				
EN11	機構在環境保護區或者生物豐富多樣的其他地區，或在其他地區，或者是相鄰地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積	低	—	IO7	公司的天線和傳輸設備選址的相關政策與舉措，包括與利益相關者的協商、地址共用以及主動降低不良視覺影響，並描述協商會的評估與可能性的量化措施	高	P57				
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	高	—	IO8	獨立站點、共用站點以及在已有建築上設立站點的數量和比例	高	—				
EN13	受保護或者經修復的生物棲息地	低	—	提供通信途徑							
EN14	機構對影響生物多樣性的戰略、當前行動及未來規劃	低	—	PA1	為偏遠以及居民較少的地區建設通信基礎設施並提供通信產品和服務的政策與舉措，並解釋所應用的商業模式	高	P26,P30, P32-36				
EN15	按其瀕臨絕種的風險程度，依次列出棲息地受機構作業影響的以下物種數量：列入國際自然及自然資源保護聯盟下轄紅色名冊及全國保育名冊的物種	低	—	PA2	為解決獲取以及使用通信產品和服務中的障礙所制定的政策與開展的措施，這些障礙包括語言、文化、受教育程度、收入、殘疾和年齡因素，並解釋所應用的商業模式	高	P39				
EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	高	P51								
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	高	P51								
EN18	減少溫室氣體排放的計劃及成效	高	P50-54								
EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	低	—								
EN20	按種類及重量劃分的NO、SO以及其他重要氣體的排放量	低	—								

