

中國移動有限公司2009年企業社會責任報告  
China Mobile Limited 2009 CSR Report

移動改變生活 責任築就未來

GROWING TOGETHER HARMONIOUSLY

# 和諧 共成長



## ◎ 董事長致辭

### 移動改變生活 責任築就未來

今天，移動通信已經成為人們生活中必不可少的一個部分。隨著手機上網、閱讀、音樂、遊戲、電視、支付、定位等豐富應用的不斷拓展，手機已從單純的通訊工具逐步演變為人們溝通、出行、消費、娛樂等個人生活的親密夥伴。在更加廣泛的社會生產活動中，移動通信已經在農業生產、交通物流、食品安全、市政管理、商業金融、醫療衛生、教育文化等諸多領域以其實時性、泛在性和互聯性帶來了一系列的「連鎖反應」：「更及時」、「更便捷」、「更安全」、「更經濟」、「更環保」……移動通信正在悄然改變著人類社會的生產組織和價值創造方式。而今，以「全面感知、可靠傳遞、智能處理」為特徵的物聯網被越來越廣泛地用於交通控制、取暖控制、食品管理、生產進程管理等各個方面。「移動」對於社會生活的影響將更加廣泛、深入，一場新的變革正在來臨。

在「移動改變生活」的歷史進程中，作為全球客戶和網絡規模最大的通信運營商，中國移動責無旁貸。正如中國移動企業使命所清晰表明的：「創無限通信世界，做信息社會棟樑」，努力推動社會信息化進程、不斷開啟新的發展機會、與相關方共同創造和分享新的價值，是與中國移動自身資源能力關聯最為緊密的重要責任。中國移動正在努力發揮自身特長，不斷拓展技術的可能性，努力為人類社會帶來溝通無阻、智能高效、互聯共享的嶄新世界。

中國移動深知自身還肩負多重責任。中國移動努力建設和運營高質量通信網絡，致力填補數字鴻溝，協助母公司（中國移動通信集團公司）累計為超過77,000個偏遠村莊新開通移動電話，以豐富的農村信息應用不斷加快「新農村」建設進程。中國移動協助母公司大力推進中國自有知識產權的3G標準——TD-SCDMA網絡的發展，截至2009年底，TD網絡覆蓋全國238個城市，2009年12月使用3G網絡服務的客戶為341萬戶。中國移動積極應對氣候變化，在2009年實現節電18億度的基礎上，自願承諾2012年單位業務量耗電較2008年下降20%，期內累計節電118億度，為節能減排做出切實努力。在公益慈善方面，中國移動2009年設立了「中國移動慈善基金會」，進一步加強了幫扶弱勢群體、支持教育發展、推動環境保護等方面的工作。與此同時，中國移動高度關注員工權益與職業發展，努力提供發展機會與成長平台，支持員工協調工作與生活、實現與企業共同成長。2009年，中國移動再度作為中國內地唯一公司入選道瓊斯可持續發展指數，企業社會責任與可持續發展績效繼續獲得肯定。

誠然，新的行業格局和市場環境仍然會對中國移動的可持續發展提出新挑戰，但中國移動相信，只要以勇擔責任的胸懷，與社會各界坦誠溝通、緊密協作，就能夠探索實現更為有效的責任履行方式，不斷實踐「和諧共成長」的長期承諾。今後，中國移動仍將以至誠之心，努力開拓移動通信價值鏈更加繁榮、文明、和諧的未來。



王建宙  
中國移動有限公司  
董事長兼首席執行官

王健宙

2010年3月



# 目錄

01	董事長致辭	30	減小數字鴻溝	53	投身社會公益
03	關於本報告	30	推進農村網絡建設 提供便捷服務	53	設立中國移動慈善基金會
04	關於中國移動	30	◎擴展農村網絡覆蓋	53	支持教育發展
04	公司簡介	31	◎保障農村通信質量	54	◎支持教育設施建設
05	業務概覽	31	◎提供農村便捷服務	54	◎促進師資力量培訓
06	企業管治	32	促進農村信息應用 助力農村發展	54	◎大力幫扶貧困學生
06	◎董事及高級管理人員簡介	32	◎完善農村信息網	55	關愛弱勢群體
08	創新發展	33	◎豐富農村信息應用	55	◎關愛兒童成長
11	企業社會責任戰略與管理	36	應對氣候變化	55	◎幫扶困境群體
11	「五大工程」進展	36	完善環境管理	56	助力社區發展
12	企業社會責任戰略	36	◎建立整體能效評估標準	56	◎助力扶貧
13	企業社會責任管理	36	◎提升供應鏈綠色標準	56	◎促進就業
14	利益相關方溝通	37	厲行節能減排 倡導節約文化	57	推進志願服務
17	提升員工滿意度	37	◎推廣節能技術	58	中國移動在香港
17	保障員工基本權益	40	◎提升資源效率	60	2009年關鍵社會責任指標概覽
17	助力員工職業發展	42	◎倡導綠色辦公	61	展望
18	強化員工溝通參與	43	創新解決方案 提升環境效益	62	相關方證言
19	創造和諧工作環境	43	◎推廣個人低碳信息化應用	64	信息反饋
20	保障責任通信	44	◎創新行業信息化環保方案	65	GRI索引 (G3)
20	強化通信保障 打造放心網絡	45	◎帶動公眾參與環保	70	聯合國全球契約十項原則索引
20	◎保持一流網絡質量	46	促進信息惠民		
21	◎強化應急通信保障	46	創新個人應用 豐富移動生活		
22	◎完善電磁輻射管理	46	◎打造手機新媒體		
23	提升權益保護 推動放心消費	47	◎拓展手機多用途		
23	◎提升客戶服務	48	創新行業應用 建設信息社會		
24	◎促進明白消費	48	◎交通物流信息化		
25	◎保護客戶隱私	49	◎食品安全信息化		
26	◎倡導健康通信	49	◎商業金融信息化		
28	◎服務特殊人群	50	◎市政管理信息化		
		51	◎醫療衛生信息化		
		51	◎教育事業信息化		
		52	◎「無線城市」專題		

## ● 關於本報告

本報告是中國移動有限公司（簡稱「中國移動」）的第四份企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告，時間跨度是2009年1月1日至2009年12月31日。報告同時發布中、英文版本。

### 內容選擇

報告編寫遵循聯合國全球契約（United Nations Global Compact, UNGC）十項原則，參照全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持續發展報告指南（G3）》和通信行業補充標準，同時突出中國移動的企業特點和行業特色。報告還參考了《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR1.0）》。

2009年，報告重點對以下內容進行總結：

- ◎ 中國移動企業管治與創新發展（參見第6-10頁）；
- ◎ 中國移動企業社會責任戰略與管理實施（參見第11-16頁）；
- ◎ 中國移動企業社會責任關鍵議題（參見第17-57頁）；
- ◎ 中國移動在香港的社會責任實踐（參見第58-59頁）。

### 報告範圍

如無特別說明，本報告所有案例與資料均來源於中國移動有限公司，及其在中國31個省（自治區、直轄市）和香港特別行政區的運營子公司。

### 資料收集

2009年報告的資料與案例收集主要通過：

- ◎ 中國移動內部相關統計報表；
- ◎ 中國移動企業社會責任電子信息系統：中國移動於2008年建立了企業社會責任管理指標體系，並於2009年3月建成應用企業社會責任電子信息系統，逐季進行相關數據和案例的收集；
- ◎ 中國移動2009年優秀企業社會責任實踐評選：中國移動從2008年開始引入外部專家，逐年定期開展企業內部優秀社會責任實踐評選，發現並推廣典型做法。

### 貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

### 未經審核資料

如無特別說明，本報告所示資料均未經審計。本公司2009年年報載有本集團截至2009年12月31日的經審計財務報表和其它財務表現及經營業績的詳細情況。本公司2009年年報和過往年度的年報可從本公司網站[www.chinamobileltd.com](http://www.chinamobileltd.com)瀏覽下載。



## ● 關於中國移動

### 【公司簡介】

中國移動有限公司（「本公司」，包括子公司合稱為「本集團」）於1997年9月3日在香港成立，並於1997年10月22日和23日分別在紐約證券交易所（「紐約交易所」）和香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」）上市。公司股票在1998年1月27日成為香港恒生指數成份股。本集團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客戶和全球最大規模的移動通信網絡。2009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」，並再次入選道·瓊斯可持續發展指數（Dow Jones Sustainability Indexes）。本公司的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A1/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移動通信集團廣東有限公司、中國移動通信集團浙江有限公司、中國移動通信集團江蘇有限公司、中國移動通信集團福建有限公司、中國移動通信集團河南有限公司、中國移動通信集團海南有限公司、中國移動通信集團北京有限公司、中國移動通信集團上海有限公司、中國移動通信集團天津有限公司、中國移動通信集團河北有限公司、中國移動通信集團遼寧有限公司、中國移動通信集團山東有限公司、中國移動通信集團廣西有限公司、中國移動通信集團安徽有限公司、中國移動通信集團江西有限公司、中國移動通信集團重慶有限公司、中國移動通信集團四川有限公司、中國移動通信集團湖北有限公司、中國移動通信集團湖南有限公司、中國移動通信集團陝西有限公司、中國移動通信集團山西有限公司、中國移動通信集團內蒙古有限公司、中國移動通信集團吉林有限公司、中國移動通信集團黑龍江有限公司、中國移動通信集團貴州有限公司、中國移動通信集團雲南有限公司、中國移動通信集團西藏有限公司、中國移動通信集團甘肅有限公司、中國移動通信集團青海有限公司、中國移動通信集團寧夏有限公司、中國移動通信集團新疆有限公司，及中國移動香港有限公司（前為中國移動萬眾電話有限公司），並通過以上子公司在中國內地所有31個省（自治區、直轄市）以及香港特別行政區提供移動通信服務。

於2009年12月31日，本集團的員工總數達145,954人，客戶總數超過5.22283億戶，市場佔有率約70.6%，GSM國際漫遊通達237個國家和地區，GPRS國際漫遊通達182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2009年12月31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74.22%的股本權益，餘下約25.78%之股本權益則由公眾人士持有。

## 業務概覽

中國移動擁有「全球通」、「神州行」、「動感地帶」、「G3」等著名品牌，並針對個人客戶和集團客戶的不同需求，提供豐富業務選擇。

### 中國移動業務相關資料

(截至2009年12月31日)

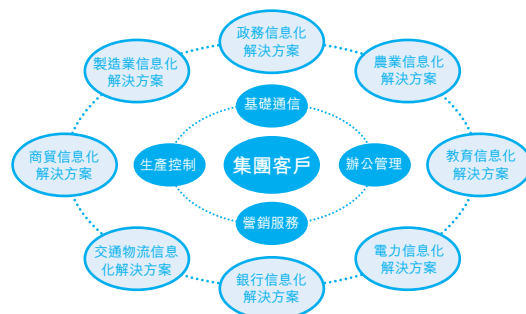
客戶數	52,228.3萬
GSM基站數	46萬
自有營業廳數	5.3萬
使用增值業務客戶數	46,338.6萬
彩信使用客戶數	14,754.2萬
飛信活躍客戶數	6,256萬
手機報付費客戶數	4,912萬
無線音樂俱樂部高級會員數	9,480萬
GSM漫遊通達國家數	237個
GPRS漫遊通達國家數	182個

### 面向個人客戶

	移動話音
	短信
	彩信
	彩鈴
	飛信
	手機報
	手機上網
	無線音樂
	WAP
	GPRS

### 面向集團客戶

根據集團客戶在管理、技術和服務等方面的實際需要，中國移動提供了融合基礎通信、辦公管理、營銷服務和生產控制四種標準化產品為一體的移動信息化整體解決方案，推動實現以客戶為中心的移動信息化。



### 移動信息化解決方案

政務信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 與中國住房和城鄉建設部合作在中國推廣部署「城管通」解決方案</li> <li>◎ 與中國公安部簽署通信戰略合作協議，在中國各級公安部門推廣「警務通」解決方案</li> </ul>
農業信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 與中國農業部聯合簽署「共同推進農業農村信息化戰略合作框架協議」，並與中國農業部合作推廣動物溯源服務</li> <li>◎ 與中國商務部共同推進「萬村千鄉市場工程」</li> <li>◎ 截至2009年底，農村信息網客戶達到1,538萬戶，發送短信41.4億條</li> <li>◎ 農業信息12582網站訪問量位居中國農業網站第一名</li> <li>◎ 開通了第一條專門服務於農民工的就業、創業信息服務熱線，2009年已累計撥打96萬次</li> </ul>
教育信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 截至2009年底，「校訊通」服務總客戶3,216萬，覆蓋中國31個省、區、市各類學校72,708所，城鎮中小學學校覆蓋率達到49.81%</li> </ul>
電力信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 與多家發電和電網企業深入合作，實施移動信息化解決方案，覆蓋生產控制、營銷服務、辦公管理和基礎通信各領域</li> </ul>
銀行信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 為18家銀行超過2億的最終用戶提供賬戶交易提醒、資金安全保障等服務，每月發送短信和彩信達3.9億條</li> </ul>
交通物流信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 與多家航空和物流公司進行合作，為交通物流業定制了運輸、營銷、辦公和通信四大類信息化解決方案</li> </ul>
商貿信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 以商貿業為重點服務對象，深度合作，為交通商貿業定制經營管理、營銷服務、辦公和通信四大類信息化解決方案</li> </ul>
製造業信息化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 與製造企業全面合作，解決方案覆蓋汽車、機械、電子、快速消費品、紡織和原材料加工等行業</li> </ul>



## 【企業管治】

本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，為股東帶來良好的回報。為達到這個目標，公司秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，採納了一套完善的企業管治架構和措施，並針對優良企業管治政策措施所涉及的主要相關方：股東、董事會及其委員會、管理層及員工、內部審計、外聘核數師和其他利益相關方（包括客戶、社群、同業者、監管機構等），建立並逐步完善一系列政策體系、內控制度以及管理機制和流程。

因報告篇幅限制，企業管治的具體內容請參見本公司2009年年報及本公司網站www.chinamobiletd.com。

## 董事及高級管理人員簡介

### 執行董事

#### 王建宙先生

61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32年的電信行業豐富經驗。

#### 李躍先生

51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法律事務、市場經營、數據業務等工作。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，並於2010年3月獲委任為鳳凰衛視控股有限公司非執行董事。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34年的電信行業豐富經驗。

#### 魯向東先生

50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發展戰略、計劃、採購等工作。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、卓望控股有限公司和北京聯動優勢科技有限公司董事長。曾任福建省無線通信局局長，郵電部移動通信局副局長，以及鳳凰衛視控股有限公司非執行董事。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28年的電信行業豐富經驗。

#### 薛濤海先生

54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、內部審計等工作。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30年豐富的電信行業及財務管理經驗。

#### 黃文林女士

55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、人力資源等工作。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34年的豐富電信行業經營及管理經驗。

#### 沙躍家先生

52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27年的電信行業豐富經驗。

**劉愛力先生**

46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公司網絡、管理信息系統、信息安全、實業管理工作。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和中國通信服務股份有限公司非執行董事。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，辛姆巴科公司董事長。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27年的電信行業豐富經驗。

**辛凡非女士**

53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。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，天津移動通信公司副總經理，天津移動董事、副總經理，黑龍江移動董事長、總經理，原中國移動萬眾電話有限公司董事長。辛女士畢業於西安電子科技大學，擁有北京大學EMBA學位及香港理工大學管理學博士學位。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**

53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32年電信行業的豐富經驗。

**非執行董事****Nicholas Jonathan Read先生**

45歲，本公司非執行董事，於二零零九年三月加入本公司董事會。Read先生現為Vodafone亞太及中東地區的區域首席執行官。他同時擔任Vodafone Essar Limited、Vodafone Essar Towers Limited、Vodafone Egypt Communications S.A.E.、Vodafone Hutchison Australia Limited、Vodafone Qatar Q.S.C.以及JIL B.V.的董事。在出任Vodafone亞太及中東地區的區域首席執行官之前，Read先生曾任Vodafone UK的首席執行官。Read先生於二零零二年加入Vodafone UK擔任首席財務官，並於二零零三年獲委任為Vodafone UK的首席商務官。在加入Vodafone之前，Read先生曾任Miller Freeman Worldwide的首席財務官及Federal Express的EMEA（歐洲、中東及非洲）區域的首席財務官。Read先生一九八六年畢業於曼徹斯特都會大學Manchester Metropolitan University，持有會計及金融文學士（榮譽）學位。Read先生是英國特許管理會計師公會資深會員。他過去三年以來擔任董事的其他上市公司包括Eutel Europe Plc和Mobile Telecom Plc。

**獨立非執行董事****羅嘉瑞醫生**

63歲，本公司獨立非執行董事，於二零零一年四月被委任為本公司董事會成員，並為本公司審核委員會、薪酬委員會及提名委員會之主席。羅醫生為鷹君集團有限公司主席兼董事總經理，及鷹君資產管理（冠君）有限公司（為上市買賣之冠君產業信託管理人）之非執行董事兼主席。彼亦為香港上海滙豐銀行有限公司之非執行董事，上海實業控股有限公司、鳳凰衛視控股有限公司、南聯地產控股有限公司、新濠國際發展有限公司及City-e-Solutions Limited之獨立非執行董事。羅醫生為香港地產建設商會副主席、香港經濟研究中心董事、香港機場管理局董事局成員及香港上市公司商會主席。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，受訓成為內科及心臟專科醫生。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30年。

**黃鋼城先生**

62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。黃先生為中國工商銀行股份有限公司、新加坡的PSA國際港務集團獨立非執行董事。曾任星展銀行副主席、星展銀行及星展集團控股董事局成員，以及星展銀行（香港）主席。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，並曾出任新加坡政府衛生部國立健保集團及由淡馬錫全資擁有的豐樹產業私人有限公司獨立非執行董事，以及Galleon Asia Pte Ltd的主席。黃先生亦曾出任多個政府機構的公職，其中包括於一九九三年至一九九八年期間出任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。

**鄭慕智博士，太平紳士**

60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。鄭博士為執業律師及胡百全律師事務所首席合夥人，曾任香港立法局議員。他為香港董事學會的創會主席，現為該會的榮譽會長及榮譽主席，並為離職公務員就業申請諮詢委員會主席。鄭博士現擔任城市電訊（香港）有限公司、中國遠洋控股股份有限公司、廖創興企業有限公司、華潤創業有限公司、港華燃氣有限公司、香港交易及結算所有限公司、開達集團有限公司、粵海投資有限公司及天安中國投資有限公司（均為香港上市公司）的董事職務，並於二零零九年八月獲委任為嘉華國際集團有限公司（香港上市公司）董事。他過去3年以來擔任董事的其他上市公司包括北京首都國際機場股份有限公司、銀河娛樂集團有限公司（前身為嘉華建材有限公司）及瑞安建業有限公司。鄭博士現亦擔任ARA Asset Management Limited（為新加坡上市公司）之獨立非執行董事及ARA Asset Management (Singapore) Limited之獨立董事，該公司管理於新加坡上市之房地產投資信託基金「置富產業信託」。



## 【 創新發展 】

2009年，受到中國宏觀經濟的影響，中國移動面對通信業務普及率進一步提高、傳統市場空間趨於成熟、競爭更加激烈等諸多困難，發展速度減緩。公司選擇以創新迎挑戰、求發展，通過不斷推動技術進步、創新商業模式、拓展新市場，努力保持企業可持續發展。

### 推動技術進步

2009年，中國移動進一步強化技術創新，持續參與和推動通信技術進步，積極踐行以企業為主體進行自主創新的國家科技戰略。

**參與行業標準制定：**參與並主導行業標準制定是強化企業在行業發展中的影響力、提升企業核心競爭力的重要途徑。2009年，參與了3GPP、OMA、ITU、IETF等國際通信組織的標準制定工作，共提交標準化文稿1,432篇，通過776篇。

**開展先進技術研究：**結合移動互聯網戰略，積極開展無線傳感網（又稱「物聯網」）、雲計算、分佈式業務網絡（DSN）等一系列先進技術的研究及其應用，並開展了RRU一體化天線、GPS同步替代方案等多項技術創新課題研究。

**積極推進技術合作：**與運營商、設備製造商、高等學校和科研院所等開展技術合作，致力於降低一切有可能阻礙技術創新、業務創新的門檻和壁壘；與華為、中興、諾基亞西門子、愛立信等眾多設備製造商建立了產業聯盟，引導產業共同推進技術研究和產品開發。在企業內部形成協同研發創新局面，2009年共開展上下結合的聯合研發項目62項，節省研發支出近6億元。

**強化創新成果保護：**重視以專利形式保護自主創新的成果，深入開展以專利工作為核心的知識產權工作；建立健全各項專利管理制度和集中化的專利工作體系，將技術創新和業務創新成果轉化為企業專利。2009年專利申請超過800件。

#### 移動Labs創新交流平台

中國移動發揮web2.0的「參與」、「貢獻」、「共享」、「協作」精神，結合自身的企業文化、企業戰略和業務方向，構建了基於web2.0的全方位創新交流平台——「移動Labs」網站。該平台面向通信、互聯網行業所有人群，圍繞通信行業發展的趨勢和方向、重點業務、網絡演進和現實議題，展開廣泛研討。該平台為創新團隊和創新應用提供展示和分享的渠道，積極挖掘並調動通信專業人士尤其是中國移動員工的參與積極性，聚集群體智慧、促進團隊協作、推動創新發展。經過近一年半的運營，「移動Labs」網站流量排名已進入中國通信行業垂直門戶前三名，已有600萬人次訪問「移動Labs」，每日新增內容達萬餘篇。

#### OPhone智能終端操作系統

中國移動於2009年正式發布了OPhone平台。該平台為終端廠商提供了完整的智能終端整體解決方案，從根本上改變了中國在移動通信軟件領域的被動跟隨地位。同時，OPhone平台也提供了完善的開發者社區和集成開發工具，逐步形成了一個嶄新的移動軟件開發環境以及軟件和應用產業，越來越多的終端製造商、軟件開發商、芯片開發商、個人開發者正在圍繞該平台進行大量技術創新，逐漸形成了一個由運營商主導的產、學、研、用相結合的終端平台產業生態環境，為中國通信事業特別是終端產業鏈注入新的活力。



## 創新商業模式

在3G和移動互聯網推動下，智能化、開源、融合已成為移動通信產業的發展趨勢。如何建立更加開放、共贏的商業合作平台，成為全球運營商共同關注的議題。

2009年8月17日，中國移動創新商業模式，正式發布與產業鏈各方合作的平台——移動應用商場（Mobile Market）。

- ◎ 移動應用商場包括遊戲、軟件、主題三大類應用，以及音樂、視頻、閱讀三大類數字內容；
- ◎ 面向移動客戶，致力於打造手機終端軟件市場百億級產業鏈，滿足智能手機用戶不斷提高的安全、創新等需求；
- ◎ 聚集並輔導手機終端軟件開發商及個人獨立開發者，發掘終端軟件市場需求，進行快速開發並完成安全簽名認證，最終發布產品並實現盈利；
- ◎ 為應用開發者打開通道，使開發者可以更容易地在更大範圍內與最終消費者建立聯繫，直接參與銷售分成，將價值鏈的阻力降到最低。

截至2009年底，移動應用商場的網頁日點擊率已達數十萬次，有超過3萬名個人開發者和1,600多家企業註冊，累計下載客戶超過100萬戶，下載次數超過200萬次。

## 拓展新市場

在拓展新市場過程中，中國移動發揮規模優勢和協同效應，複製在中國內地市場的成功發展經驗，挖掘新機會，創造新價值。

2009年4月，公司與台灣遠傳電信股份有限公司正式簽署了股份認購協定和戰略合作協議，計劃通過此項目在包括中國內地、香港及台灣在內的兩岸三地實現業務和服務延伸，為客戶提供更廣泛的服務。

此外，中國移動拓展新市場也已經取得了良好的協同效應，中國移動香港有限公司（原萬眾公司）在收購後，主設備採購成本大幅下降，運營能力和效益不斷改善。（關於中國移動香港有限公司社會責任實踐的詳細信息，請參見本報告第58-59頁。）

未來，中國移動將進一步探索新地域和新市場拓展策略，充分利用現有資源、發揮協同效應，力爭實現新突破，在更廣闊空間創造新的價值。

## TD-SCDMA 發展專題

中國移動協助母公司大力推進中國自有知識產權的TD-SCDMA（簡稱「TD」）3G標準的應用和推廣，使中國通信企業在國際新一代移動通信領域第一次具有了領先機會。2009年，中國移動協助母公司努力克服技術標準新、產業鏈弱小等不利因素，積極投入、全面創新，全力以赴推動TD產業的健康快速發展。截至2009年底，成效初顯：

- ◎ TD客戶數為341萬戶，月均發展客戶數快速增長；
- ◎ 母公司設立人民幣6.5億元的專項激勵基金與製造商合作進行TD終端與芯片聯合研發，有效帶動TD終端產業發展；
- ◎ 通過與中國31個省、區、市政府簽訂戰略合作協議，將拉動TD產業總投入3,000億元，帶動10萬人實現就業；
- ◎ TD諸多創新成果得到廣泛應用，母公司榮獲「中國通信學會科學技術一等獎」。

### 引領 TD 創新

作為全球首個TD商用網絡，TD建設運營毫無國際經驗可循，中國移動協助母公司依靠創新解決發展中的問題。

**融合發展：**為確保客戶能夠順暢享受3G網絡，依託2G網絡優勢帶動TD發展，首創性推出「三不」政策，實現了2G客戶「不換號、不換卡、不登記」成為3G客戶的目標。2009年12月使用3G網絡服務的客戶為341萬戶。

**產品創新：**針對個人、家庭和集團三類客戶，全力推動產品創新，已經在TD網絡上實現對所有2G業務的遷移，業務數量超過150項，並開發可視電話、多媒體彩鈴、手機視頻、手機閱讀、手機電視等多項TD特色業務。同時，協同終端製造廠商，加大研發力度，豐富終端種類。截至2009年底，TD終端已經達到266款，TD終端的性能和質量也已明顯改觀。

**產業鏈創新：**引導產業鏈各方構建3G應用研發的和諧生態圈。率先推出全球第一家由運營商主導開發的移動應用商場，通過市場化手段激勵個人程序員、服務提供商（SP）和內容提供商（CP）全面參與到TD應用研發中。同時，面向產業鏈合作夥伴大力開展TD業務創新大賽，在兩個多月內共收穫388個應用，為TD業務發展儲備了豐富資源。

### 推動長期演進

面對將呈現爆炸性增長的移動互聯網和物聯網市場，中國移動協助母公司大力推進TD-SCDMA後續演進技術TD-LTE及其產業化發展，使TD-LTE產業化進程與國際LTE產業基本同步，並成為重要的下一代移動通信產業發展平台。

- ◎ 以中國提案為主的TD-LTE標準已被運營商廣泛接受，成為3GPP唯一的TDD標準，其增強型TD-LTE技術標準已成為4G候選標準；
- ◎ 積極推進TD-LTE端到端產業化發展，並配合政府推動TD-LTE試驗順利開展，目前TD-LTE產品已經或即將具備商用能力；
- ◎ 積極與國際組織、國外運營商開展深度合作，推動TD-LTE海外試驗網建設，擴大TD-LTE的國際影響，目前TD-LTE國際市場發展機遇已經顯現。

下一步，中國移動將繼續協助母公司穩步推進TD網絡建設和商用，加快TD-LTE技術的發展步伐，創建全球第一個TD-LTE示範網，使中國通信技術走向世界、服務世界。



## ● 企業社會責任戰略與管理

中國移動秉持「正德厚生 臻於至善」的企業核心價值觀和「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，積極追求企業經濟成長與社會責任的有機統一。

中國移動認為，企業社會責任只有與企業經營發展相融合，才能實現社會責任的可持續，也才能實現企業發展的可持續。中國移動致力於以切實有效的社會責任管理將企業社會責任標準整合嵌入企業運作的全方位和全過程，實現企業經濟、社會與環境三方面績效動態平衡，協調企業與相關方可持續發展。

### 【「五大工程」進展】

自2007年以來，中國移動聚焦關鍵企業社會責任議題，提出實施農村工程、生命工程、文化工程、綠色工程和志願工程等社會責任「五大工程」，在減小數字鴻溝、應急通信保障、弱勢群體關懷、健康通信文化建設、節能減排以及員工志願活動等重要議題方面統一部署、整體推進，取得突出成效。

以「五大工程」為綱，中國移動的企業社會責任實踐緊扣社會發展主題，聚焦利益相關方的需求與期望。更重要的是，通過「授人以漁」的責任履行方式，中國移動借助自身資源能力優勢，為充分發揮利益相關方所長，提升經濟、社會和環境發展水平發揮了有力推動作用。

農村工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 協助母公司積極投身「村村通電話工程」，幫助將中國的行政村通電話比例提高了約6個百分點，達到99.8%</li> <li>◎ 截至2009年底，農村信息網客戶達到1,538萬戶，發送短信41.4億條</li> <li>◎ 為農村客戶提供便捷服務，截至2009年底，農村地區營業網點達到56.23萬個</li> </ul>
生命工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 已經建立應急通信保障機制的省公司比率達到100%</li> <li>◎ 截至2009年底，共計出動應急通信保障車13,812台次，投入保障人員達到204,754人次</li> <li>◎ 協助母公司實施「中國溫暖‘12·1’項目」，累計為9,791名愛滋病致孤兒童和特困兒童提供了援助</li> </ul>
文化工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 為保護客戶信息安全，在2009年向31省公司下發《客戶服務五條禁令》，為創造放心消費環境打下基礎</li> <li>◎ 2009年，繼續開展中西部校長培訓項目，為11,000位來自中西部地區的中小學校長提供了業務和管理技能培訓</li> <li>◎ 2009年，為中西部地區建設愛心圖書館175所、多媒體教室175間</li> </ul>
綠色工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 自2007年開展「綠色行動計劃」以來，努力降低網絡運營能耗，與2005年相比，2009年單位業務量耗電量下降49%，提前完成了到2010年單位業務量耗電量下降40%的原定目標</li> <li>◎ 積極引入清潔可再生能源，截至2009年底，已建成新能源基站6,372個</li> <li>◎ 截至2009年底，「綠箱子」已經100%覆蓋中國移動縣以上自有營業廳，累計回收各類電子廢棄物531萬件</li> <li>◎ 積極發揮企業影響力，制定七項通信設備節能分級標準，引導設備供應商逐步降低設備功耗與佔地面積，打造綠色通信供應鏈</li> </ul>
志願工程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 自2008年成立中國移動員工志願者協會以來，員工志願活動蓬勃開展，僅2009年1-9月，中國移動員工志願者服務達到133,459人次</li> </ul>



## 【企業社會責任戰略】

2009年，中國移動以「融合、聚焦、拓展」為原則，進一步完善提升CSR戰略：以實現企業與利益相關方（簡稱「相關方」）可持續發展為目標，促進CSR戰略與公司發展戰略的進一步融合；聚焦相關方最為關注的CSR議題和企業最具優勢的領域；拓展責任履行方式，為社會發展的重要議題創新提供解決方案。

中國移動的企業社會責任願景與企業願景保持高度統一，即：「成為卓越品質的創造者」。中國移動將努力追求以下四大「卓越品質」：

- ◎ **鍛造卓越的企業品質**：以可信賴的產品服務和負責任的經營行為，實現可持續的業績成長；
- ◎ **引領卓越的行業品質**：以創新的市場開拓、技術研發、合作模式，引領更高的行業標準，與行業夥伴共享新價值；
- ◎ **貢獻卓越的社會品質**：以信息通信技術和人文關懷推動社會價值創造與分享，促進社會文明進步與和諧發展；
- ◎ **創造卓越的環境品質**：最大限度降低環境影響，發揮信息通信技術的杠杆作用，建設資源節約、環境友好型社會。

面向未來，中國移動將不斷創新發展、確保高效運營；關注相關方不同訴求，追求與相關方協調可持續發展；進一步發揮自身在減小數字鴻溝、推進社會信息化進程、支持國家自主創新等方面的優勢，為社會與環境議題創新提供解決方案；深入落實CSR管理，將CSR理念、要求與標準融入日常運營，努力實現公司價值成長和社會貢獻的「雙贏」。

2010年，中國移動將重點開展以下六大社會責任行動：

### 實施數字鴻溝跨越行動，促進新農村發展

持續加強對農村邊遠地區的網絡覆蓋，為農村客戶提供便捷服務；豐富農村信息服務內容、拓展農村信息通信應用，發揮移動通信技術優勢，助力新農村發展。

### 實施氣候變化應對行動，促進低碳經濟發展

推進辦公場所與網絡設備節能，引領綠色通信產業鏈建設；提升企業資源利用效率，完善電子廢棄物管理；創新提供低碳信息化解決方案以幫助其它行業節能減排；帶動公眾共同參與環保，有力促進低碳經濟發展。

### 實施信息應用惠民行動，促進信息社會發展

拓展手機媒體化和多用途化，豐富個人移動生活；依託3G網絡與物聯網，進一步開發提供社會信息化解決方案，加快交通物流、食品安全、市政管理、商業金融、醫療衛生、教育文化等不同領域的信息化進程，促進信息社會發展。

### 實施特殊群體關愛行動，促進社會公益發展

依託中國移動慈善基金會，完善公益慈善管理體系，在教育、環保、特殊群體關愛等領域持續提供支持；有效引導和激勵員工志願活動；探索搭建更加廣泛的社會公益援助平台，促進社會公益發展。

### 實施責任通信保障行動，強化消費權益保障

以負責任的網絡，提供可信賴的產品與服務，力保關鍵時刻通信暢通；提升客戶服務與權益保障，倡導健康通信文化，營造放心消費環境；強化電磁輻射管理與社區溝通；發揮帶動作用，建設負責任供應鏈，提升行業整體責任表現。

### 實施可持續能力提升行動，提升可持續績效表現

樹立可持續發展觀，深化開展可持續發展能力評估工作，逐步建立可持續的發展模式；全面推進CSR風險管理，將社會責任標準整合納入公司日常運營；完善相關方參與機制，推進國際合作與對話，不斷提升可持續績效表現。

## 【 企業社會責任管理 】

從2006年起，中國移動參照國際標準與最佳實踐，積極探索實施科學、規範、系統的CSR管理，有力提升了公司可持續發展績效，中國移動連續兩年入選道·瓊斯可持續發展指數（DJSI），是到目前為止唯一入選的中國內地公司。

為實現CSR績效的不斷提升，2009年公司以提升可持續發展能力、推進CSR與運營融合為重點，系統搭建CSR管理體系，進一步完善閉環管理。

### 中國移動企業社會責任管理簡要歷程及里程碑

2006:引入理念 編製報告	2007:明確戰略 建立框架	2008:確立體系 重點突破	2009:推進融合 全面提升
<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 確立中國移動企業責任觀</li> <li>◎ 研究借鑒國際CSR標準與最佳實踐</li> <li>◎ 啟動編製公司第一本CSR報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 發佈中國內地通信企業第一份CSR報告</li> <li>◎ 引入「三重底線」理論體系，明確CSR戰略</li> <li>◎ 下發《CSR工作指導意見》，確立CSR管理框架</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 設立CSR指導委員會，建立總部與省公司兩級管理體系</li> <li>◎ 制定CSR三年規劃，推進實施CSR「五大工程」</li> <li>◎ 開展首屆CSR優秀實踐評選</li> <li>◎ 建立CSR指標體系，成功入選DJSI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 完成CSR風險管理試點</li> <li>◎ 創建可持續發展指標體系</li> <li>◎ 制定CSR管理辦法</li> <li>◎ 再次入選DJSI</li> </ul>
以國際標準、國內一流為目標，編製發佈CSR報告	創建CSR四大工作模塊，推動建立管理體系，試申請DJSI	確立管理體系，實施五大工程，建立指標體系，獲得國際認可	完善管理辦法，探索CSR風險管理，推進CSR與運營管理融合

### 構建可持續發展指標體系，倡導可持續發展模式

2009年，中國移動借鑒國內外相關理論與最佳實踐，創建《中國移動可持續發展指標體系》。該指標體系是評估可持續發展能力和潛力的科學工具。依據該體系，完成了對31省公司可持續發展能力的首次全方位科學評估，進一步引導公司全面審視和發現可持續發展能力短板，逐步建立可持續發展模式。

### 探索實施 CSR 風險管理，提升關鍵責任議題表現

2009年，中國移動完成了CSR風險管理試點工作，推動社會責任的標準、規範和最佳做法全面融入公司業務發展和運營管理的實施層面，以確保公司各項行為「合利」、「合理」、「合義」。試點形成中國移動CSR風險清單，全面覆蓋企業運作對相關方發生影響的關鍵環節，有效聚焦CSR重點議題。2009年，CSR風險管理體系已在首批7個省公司建立，預計2010年將在全省公司中進一步推廣CSR風險管理體系建設。

### 動態監控 CSR 績效表現，深入推進 CSR 管理閉環

2009年2月，中國移動CSR電子信息系統正式上線，實現對全集團CSR指標及實踐活動的動態追蹤。從2009年開始，中國移動將公司戰略規劃與CSR規劃編製過程合二為一，CSR重大項目與目標直接納入部門績效計劃，依託績效追蹤與考核，進一步實現了CSR管理閉環。

### 制定《企業社會責任管理辦法》，確立管理規範

2009年8月，中國移動正式出台《企業社會責任管理辦法》，標誌著公司成功確立了總部與省公司兩級CSR管理體系，形成了集團統一的CSR管理規範與長效機制。中國移動創立CSR管理體系的管理成果獲「中國通信行業管理創新成果評獎一等獎」。

未來，中國移動將進一步深化責任意識培養，逐步將企業責任觀內化為公司行為和員工行為；努力提升社會責任實踐水平，以負責任的經營有效管控風險，以創新的信息化解決方案助力社會與環境可持續發展；不斷培育企業自身可持續發展能力，全面加強相關方溝通，積極參與全球對話與合作，致力達成世界一流的CSR績效表現。



## 【利益相關方溝通】

利益相關方溝通是企業與利益相關方之間以增進相互理解和解決問題為目標而進行的雙向互動。中國移動認為，有效的利益相關方溝通能夠使公司：

- ◎ 對自身活動產生的影響有更深入的瞭解；
- ◎ 及時對利益相關方做出響應；
- ◎ 採取行動時考慮利益相關方的建議；
- ◎ 更好地滿足利益相關方的訴求；
- ◎ 針對性提升CSR績效表現。

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。針對不同的相關方群體，公司形成了常態化的溝通機制。



◎ 中國移動相關方構成

相關方	溝通機制與形式	溝通內容	信息披露頁碼
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 客戶滿意度調查</li> <li>◎ 客戶關係管理</li> <li>◎ 「走進中國移動」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 改善服務，提升客戶滿意度</li> <li>◎ 客戶信息保護</li> <li>◎ 反對垃圾信息與不健康內容</li> </ul>	23-29,30-35,43-44,46-52
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 經營業績考核</li> <li>◎ 日常管理</li> <li>◎ 交流會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 資產保值增值</li> <li>◎ 經營風險防範</li> <li>◎ 社會責任投資對企業的要求</li> </ul>	4-5,6-7,8-10
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 職工代表大會</li> <li>◎ 投訴與反饋</li> <li>◎ 培訓</li> <li>◎ 績效反饋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 員工參與企業經營</li> <li>◎ 員工權益保護</li> <li>◎ 員工職業生涯發展</li> </ul>	17-19,57
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 日常溝通</li> <li>◎ 工作會議與彙報</li> <li>◎ 項目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 落實政府管理要求</li> <li>◎ 公益慈善項目合作等</li> </ul>	5,8-10,11-13,20-29,30,53-56
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 供應商管理</li> <li>◎ 培訓、交流</li> <li>◎ 座談會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 合規性管理、檢查與反饋</li> <li>◎ 對於中國移動業務、工作流程的意見與建議</li> <li>◎ 業務拓展領域與潛在合作機會</li> </ul>	8-10,25-27,36,40-41
同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 論壇、會議</li> <li>◎ 工作組</li> <li>◎ 交流活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 行業發展前景和潛在機會</li> <li>◎ CSR管理</li> <li>◎ 聯合研發、經驗分享</li> <li>◎ CSR項目合作探討</li> </ul>	8-10,13,41
公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 社區溝通</li> <li>◎ 社會公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 倡導新的通信消費方式</li> <li>◎ 提供災害救援</li> <li>◎ 改善弱勢人群生活水平</li> <li>◎ 節能減排與環境保護</li> </ul>	21-22,27,45,53-57

2009年，中國移動進一步完善了相關方溝通管理機制，針對關鍵CSR議題提升了溝通的實效性，為提升CSR管理水平與實踐活動成效奠定重要基礎。

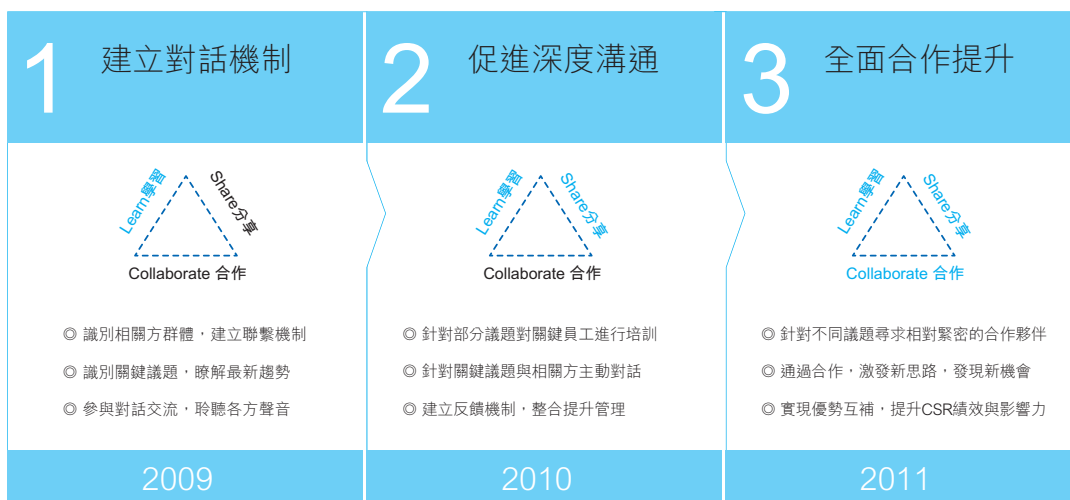
## 強化相關方溝通管理

2009年，為進一步提升相關方溝通管理水平，中國移動制定下發了《利益相關方溝通指導手冊》，從溝通信息、溝通對象、溝通渠道等方面明確相關方溝通重點與參與方式，為全公司統一、針對性地實施相關方溝通提供了指引。

為與一般性的企業溝通活動區分，中國移動明確了利益相關方溝通模型，明確了學習、分享、合作三種溝通參與方式。

	目標	信息流向	側重
學習	跟蹤趨勢，自我完善	由外向內	相關議題的主要動態和最新趨勢；最佳實踐與啟示；針對性的自我改善
分享	增進瞭解，主動響應	由內向外	企業針對特定議題的立場、行動、結果及計劃；全面、準確的信息傳達；對相關方訴求的針對性響應
合作	尋求機會，共同提升	內外結合	分享經驗、做法；探索合作機會；搭建共同平台；資源優勢互補、成效最大化

在此基礎上，制定了中國移動相關方溝通「三步走」工作規劃，用以指導公司上下系統性開展相關方溝通。



2009年，為更加深入瞭解相關方訴求，中國移動進一步豐富了相關方意見收集渠道：

- ◎ 建立了CSR外部信息追蹤系統，對200多家中外媒體的CSR相關報導進行追蹤分析，日均追蹤相關報導百餘篇，全面收集公眾對公司CSR活動的評價、建議與期望；
- ◎ 定期走訪不同省公司利益相關方，召開相關方座談會，邀請客戶、政府、合作夥伴、員工、媒體等相關方代表參加；
- ◎ 以CSR報告為平台收集意見和建議，對報告反饋信息進行收集與整理，用以指導日常管理工作改進；
- ◎ 結合中國移動可持續發展指標體系建設、CSR風險管理等重大項目，針對性進行員工及外部相關方訪談調研。其中僅可持續發展指標體系試評估第三方調查就覆蓋40,473個樣本，涵蓋員工、政府、媒體、合作夥伴等多類相關方。





## 針對性開展溝通活動

2009年，圍繞相關方關注的熱點，中國移動在減小數字鴻溝、應對氣候變化、保障客戶權益等方面開展了針對性的溝通活動。

減小數字鴻溝	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 董事長兼首席執行官王建宙撰寫《填補數字鴻溝》報告，系統分析中國減小數字鴻溝的可能性及面臨的挑戰，深入探討發揮移動通信特長、減小數字鴻溝的最佳途徑</li> <li>◎ 支持中國農業信息化工程技術研究中心完成《信息通信技術（ICT）在新農村建設中的角色與作用》研究，系統分析了信息通信技術在現代農業發展中的角色和功能，並就下一步提升方向給出建議</li> <li>◎ 配合哈佛商學院將中國移動「農村工程」編寫為MBA授課案例，倡導和推動以信息通信技術減小數字鴻溝</li> </ul>
應對氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 加強與世界自然基金會（WWF）等國際機構的合作，共同探索低碳信息化解決方案</li> <li>◎ 參加2009年5月哥本哈根氣候變化企業峰會，分享相關經驗，探討新的解決思路</li> <li>◎ 配合密西根大學將中國移動「綠色行動計劃」編寫為MBA授課案例，分享應對氣候變化寶貴經驗</li> </ul>
保障客戶權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 在公司門戶網站開闢了客戶滿意度調查專欄，並成立「移動之家」客戶俱樂部，隨時收集客戶意見和建議</li> <li>◎ 開通全網統一的「10086700」窗口服務滿意度測評專用短信端口，實時收集客戶對窗口服務的意見和建議，並將結果納入各級公司的經營業績考核</li> </ul>

此外，中國移動與監管機構、全球知名學術機構和業界組織開展廣泛合作，促進CSR交流對話，分享最佳實踐，共同提升CSR實踐標準。

- ◎ 2009年10月，母公司與劍橋大學簽署戰略合作備忘錄，並探索在可持續發展領域推進深入合作；
- ◎ 2009年11月，中國移動CSR管理團隊專門赴法國和西班牙進行了CSR專項考察，先後會見了法國布依格電信、法國國土規劃及增強國土競爭力委員會（DIACT）、商務社會責任協會、法國電力集團、法國社會責任委員會、西班牙LAVOLA諮詢公司、Orange西班牙公司、YOIGO電信公司、沃達豐西班牙公司等9家機構，就歐洲CSR監管趨勢、CSR管理體系建設和通信企業CSR議題與實踐等方面開展了深入的交流。

2009年，中國移動相關方溝通活動更加系統有效，對提升CSR管理與實踐發揮了重要作用。下一步，公司將進一步結合CSR關鍵議題，與相關方共同探討、攜手合作，不斷開拓責任履行新模式，提升責任承擔水平。

### 「走進中國移動」

在廣東，自2007年以來持續開展大型主題活動——「走進中國移動」，邀請客戶、合作夥伴、政府、媒體、員工家屬等相關方走進公司，參觀信息體驗館、客戶俱樂部、企業生產中心、基層班組、員工生活場所等，體驗公司信息化服務、網絡運營維護與經營管理等，感受公司文化，並對公司的業務、服務、管理提出意見和建議。截至2009年9月，廣東公司共組織了「走進中國移動」活動10,342批次，邀請了超過35萬人次相關方代表，收到建議與留言超過15,250條。

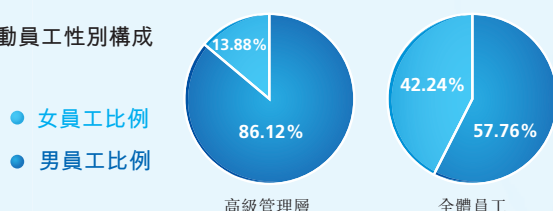
## 提升員工滿意度

中國移動將對員工的責任視為公司可持續發展的關鍵。2009年，公司在切實保障員工基本權益的基礎上，關注員工職業發展，有效引導員工參與企業決策，努力為員工創造和諧的工作環境，促進員工快樂工作、快樂生活。

### 【保障員工基本權益】

保障員工基本權益是中國移動人力資源管理的基本點。中國移動尊重工作場所機會均等和員工多元化，堅持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，反對使用童工。

中國移動員工性別構成



註：高級管理層指省公司副總經理（含副總經理）以上及總部部門總經理（含部門總經理）以上職位管理人員。

中國移動少數民族員工比例



公司充分落實新《勞動合同法》的規定，全面與員工簽訂平等協商的集體合同。同時，公司建立了現代化的薪酬管理體系，保障每位員工享受足額繳納的各項法定社會保險與福利。

在員工安全健康管理方面，公司不斷強化工作場所安全健康管理體系與政策，為員工建立健康檔案，定期組織體檢並進行相關宣傳培訓，成效顯著。

2009年，面對甲型H1N1流感疫情，公司及時啟動了應急預案，為各辦公區、營業區配備了口罩、洗手液、消毒液、體溫計等防控物資，同時加強對全體員工的宣傳教育工作，最大限度的預防、控制和消除流感危害，保障員工健康安全。

中國移動員工工傷及因工死亡情況

	2007 (1-9)	2008 (1-9)	2009 (1-9)
因工死亡人數 (人)	0	1	0
工傷件數 (件)	59	7	3

### 【助力員工職業發展】

中國移動堅持為員工提供豐富的培訓機會，不斷創新培訓方式，提升培訓效果。2009年，公司通過統一全集團培訓課程體系、全面推廣應用網上學院、著手開發培訓集中信息化管理系統等創新舉措，大力深化員工培訓工作。2009年，在總部舉辦的培訓項目中，學員滿意度達95.77%。

中國移動員工培訓相關統計

	2009
培訓人數 (萬人次)	92.1
高層接受培訓的人數 (人次)	330
中層接受培訓的人數 (人次)	8,421
普通員工接受培訓的人數 (萬人次)	91.2
員工中參加學歷學位學習的比例 (%)	5.38
人均培訓費用 (元)	2,760
人均培訓時間 (小時)	56.7

在安徽，創新性開展MINI-MBA培訓班，向各類在崗管理人員普及工商管理知識，並結合內訓課程和外部講座，傳達公司戰略，交流工作經驗，從而提升管理人員的綜合素質和工作能力。

在天津，啟動了儲備人才精細計劃，組織網絡管理人員學習第二、三專業，促進其對專業知識的掌握和融合；同時提供更多深入維護中心的輪訓機會，為儲備技術人才打下了堅實基礎。

同時，中國移動為員工提供了公平的晉升機會和持續拓展的發展空間，從而最大限度地激發員工潛能，促進員工職業發展。2009年，全集團超過2.7萬名員工獲得內部晉升。

在河北，為員工構建了Y型職業發展空間，按人崗匹配、能力優先原則，公正、公平、公開地開展晉升工作；同時不斷完善領導職位退出機制，為年輕、學識水平高的員工提供更多職業發展空間。2009年，全省共有2,910名員工在本崗位獲得晉升。



## 【強化員工溝通參與】

中國移動切實保障員工的知情權、監督權和參與決策權，不斷推進企務公開，從而維護員工合法權益，激發員工的主人翁意識，充分發揮員工在企業民主管理中的作用。

2009年，中國移動設立機構編製諮詢委員會，由總部各部門以民主選舉方式分別推選三位代表組成，負責對總部各部門內設機構的增設需求進行審核與表決，以促進公司機構編製管理的科學化、制度化和規範化。2009年，已對6個部門8個處室的增設進行了審核與表決。

同時，為廣泛徵集員工意見、破解企業發展中的突出問題，公司在2009年3至8月通過調研、問卷等方式徵集了3萬餘條員工意見和建議，組織1萬餘名員工通過「短信投票」的方式，確定員工最關注的十大問題，制定改進方案，進行針對性改進。此舉一方面為公司發展集思廣益，另一方面也有效激發了全體員工的歸屬感和主人翁意識。

為推動集團上下形成廣泛戰略共識，公司董事長兼首席執行官王建宙就「中國移動人的責任」及建設創新型企業、保持國際領先地位、物聯網等企業戰略問題做了專題報告。來自公司總部和直屬單位400餘人現場聆聽，並通過現場提問與短信問答方式，就「員工承擔責任與實現自我成長」等近百個問題進行互動討論。

此外，公司還通過總經理接待日、總經理信箱、座談會、平等協商會議、專題訪談等方式為員工提供各種有效的溝通、申訴和反饋渠道，積極聽取員工的心聲，討論和解決員工關心的工作和生活問題，以提高員工滿意度。

為保障員工參與企業民主管理，公司繼續完善省公司、地市分公司兩級職工代表大會制度建設，並不斷推進職工代表巡視、述職制度建設，使職工代表大會從審議型向參與決策型發展。



◎董事長兼首席執行官王建宙就「中國移動人的責任」在做專題報告

河南	創造性地通過OA辦公網絡平台舉辦了一場由全省9,000多名員工參與的「總經理接待日」活動，並不斷拓展其它溝通形式
重慶	各級單位長期開展「書記、總經理溝通日」活動，設置了專門的電子郵件，並通過新聞中心的「HR在線」和定期基層座談調研，收集員工意見和建議
廣西	各級公司都設有總經理接待日制度與總經理郵箱，方便公司員工直接向公司領導提建議
遼寧	客服中心搭建了員工與企業無障礙溝通平台，定期召開主管領導與員工代表交流會，建立「民意直通車」，將員工意見和建議以問卷方式收集上來，並設立意見箱與員工溝通



## 【創造和諧工作環境】

隨著社會發展步伐的加快，企業員工工作壓力逐漸增大。中國移動充分認識到工作壓力對員工身心健康的危害，通過深化EAP項目、開展豐富文體活動等方式給予員工充分的心理支持，以緩解員工壓力，幫助其取得工作和生活的平衡。

### 深化EAP項目

2009年，中國移動進一步深化以緩解員工心理壓力、改善員工心理健康為主要目標的員工幫助計劃（EAP）。截至2009年底，該項目已推廣至24個省公司，效果顯著。

在江蘇，截至2009年10月底，基於「一點支撐，多點覆蓋」的管理模式，EAP項目已為15,000名員工提供「幸福指數測試」，「EAP陽光熱線」接聽心理諮詢295人次，「員工心語小屋」接待280人次，「團體快樂驛站」培訓3,500人次，「陶博士信箱」（心理諮詢信箱）答覆823封諮詢信，發行「EAP電子小報」54期，干預員工心理危機7宗。

在陝西，針對TD建設工期緊、壓力大等現狀，推出了「關愛員工身心，衝刺TD建設」的EAP專項活動，包括獻愛心、送祝福、健康小話題、TD直通車、勞動競賽等內容，讓員工「身心更健康，工作更快樂，生活更美好」，充分體現了對員工的悉心關懷。

同時，為提高項目成效，2009年7至11月，公司與北京師範大學心理學院合作，舉辦了中國移動第一期EAP項目主管人員「心理學基礎與EAP操作實務」培訓班，進一步規範EAP項目的開展，並逐步培養起一支既具有心理學基礎、又懂得項目操作的公司內部EAP專業隊伍。



在陝西，倡導工間操，促進員工身體健康

### 豐富員工生活

中國移動廣泛開展各種文娛、健身、聯誼和親子活動，豐富員工的業餘生活，緩解工作壓力，增強員工的歸屬感。在「慶祝新中國成立60周年」系列活動中，公司先後舉辦「TD杯」象棋賽、乒乓球賽、橋牌賽，「我和我的祖國」員工文藝演出；召開了集團攝影書畫協會成立大會，舉辦了員工攝影展；與中國通信企業協會、攝影家協會、通信攝影協會共同組織了「移動改變生活·拍攝身邊快樂·慶祝新中國成立60周年全國手機攝影大展」。

在廣東，推出了「贏在移動」班組管理項目，加強企業民主管理，落實員工關愛措施，完善人力資源管理體系，著力解決員工最關心的問題，逐步使企業發展成果惠及廣大員工。同時，針對員工壓力開展了「三減活動」，提出「為基層減負、為員工減壓、為流程減繁」，力求實現報表減繁、系統減少、指標減壓、活動減負、流程增速、學習增能、資源增力、溝通增效的八大目標。

2009年，中國移動在保障員工權益與發展、提升員工參與等方面取得了一定成效。「正德厚生 臻於至善」的企業核心價值觀獲得了員工的高度認同。2009年，員工對企業文化的認同指數達84.91，比上年提升了2.81。

未來一年，面對競爭日益激烈的市場環境，中國移動在人才的吸引、培養和保留等方面的任務仍然艱巨。中國移動將一如既往地重視員工責任，使中國移動成為優秀人才一展所長的舞臺，努力激勵員工與企業共同成長，共享企業發展成就。



在四川，積極開展員工關愛活動



## ● 保障責任通信

建設值得信賴的網絡、保護客戶權益、營造健康通信環境是中國移動最為基本的責任。成立以來，中國移動一直致力於打造負責任的網絡，提供可信賴的服務；不斷優化應急管理體系，提升應急反應能力，確保關鍵時刻通信暢通；堅持客戶利益至上，提升客戶服務與權益保障，營造放心消費環境；開展客戶教育與宣傳，倡導健康文明的通信文化；強化電磁輻射研究與網絡環境評估，加強社區溝通；發揮帶動作用，建設負責任供應鏈，提升行業整體社會責任水平。

### 【強化通信保障 打造放心網絡】

中國移動堅持「網絡質量是通信企業的生命線」的理念，不斷強化通信保障能力，提升網絡可靠性，打造關鍵時刻能夠堅持發揮作用的放心網絡。

#### 保持一流網絡質量

2009年，在網絡不斷完善的情況下，中國移動不斷發掘覆蓋盲點，大力開展網絡優化，努力追求2G/3G網絡協同發展，保持良好網絡質量。

#### 完善網絡覆蓋

在網絡已基本覆蓋全國的基礎上，中國移動2009年進一步加強對偏遠地區的網絡覆蓋，並提升人口密集區、重點商業區、交通幹線等移動通信使用密集區域的網絡覆蓋水平。

**在福建**，開通石獅後門尾基站，全面解決祥芝國家一級中心漁港及周邊村落和海面此前存在的信號覆蓋弱、易漂移的問題，形成海陸無縫覆蓋，助力海洋漁業發展。

**在新疆**，為中國全長560多公里的首條沙漠公路建設了14個基站，網絡覆蓋率達94.12%，成為服務道路運輸和石油勘探開發的「通信生命線」。

#### 優化網絡質量

2009年，中國移動實施精細化網絡質量管理，推動網絡優化，建設精品網絡，成功保持了在網絡質量方面的領先優勢。公司對網絡質量實施多維度監控和分析，提高告警定位準確性和故障響應速度；加強設備管理，提高故障快速恢復能力。同時，大力開展網絡優化，建立貼近客戶感知的網絡質量指標體系。

中國移動2G網絡質量與可靠性指標（年平均值）

	2007	2008	2009
無線接通率(%)	99.2	99.2	99.2
掉話率(%)	0.72	0.62	0.56
短信全程接通率(%)	99.10	99.35	99.47

未來，中國移動將繼續努力保持世界一流的網絡質量，為社會提供值得信賴的通信網絡支持。



## 強化應急通信保障

中國移動努力增強在各種極端條件下的應急通信保障能力，以應對大規模自然災害增多的挑戰，同時不斷滿足社會活動以及一些重大事件中的通信保障需要。

### 強化應急通信保障管理

2009年，中國移動採取以下四大措施系統地強化應急通信保障能力，確保關鍵時刻通信「生命線」的暢通：

梳理應急通信預案體系	梳理和完善應急預案體系；強化重大事件保障期間7×24小時值班制度，有效組織應急調度、現場協調和信息傳遞
開展通信保障應急演練	以「場景模擬為主、實際保障為輔」，全面推進無準備情況下的應急演練，提高實戰響應能力
搭建應急資源管理系統	搭建集管理、調度、分析功能於一體的應急資源管理系統，初步實現應急通信車、油機車等資源的統一管理和調度
啟動抗災超級基站建設	在全國推廣抗災超級基站建設，確保大規模災害發生時各縣至少保證有一個基站能夠在關鍵時刻提供通信服務

同時，公司積極探索研究多維聯動應急通信保障解決方案，採用空地系統協同，發揮高空基站覆蓋廣、超級基站抗災性強、應急通信車機動靈活的優勢，確保在第一時間恢復通信，保證救災指揮調度，同時兼顧災區公眾通信需要。

### 關鍵時刻確保通信暢通

面對突發自然災害，中國移動在第一時間響應，為人民生命和財產安全提供堅實保障。

2009年，颱風「莫拉克」使台灣地區嚴重受災。災害發生後為解決台灣地區通信中斷的問題，公司迅速從廣東、安徽、湖北調集3輛小型衛星應急通信車，以最快速度完成設備調測和國際電路開通，赴台協助通信保障。

在江蘇，2009年6月，強降雨導致蘇北地區大面積斷電，高峰時斷電基站數達1,900多個。為確保斷電區域內近200萬客戶的正常通信，公司緊急啟動橙色預警保障方案，累計投入搶

險人員4,000多人次、應急油機507台，應急發電5,000多小時，成功保障了網絡的正常運行。

在河北，2009年11月，暴雪襲擊邢台、石家莊等市，造成基站1,217個斷電。公司及時啟動應急預案，緊急調配油機555台，累計出動車輛1,110車次、搶險人員2,815名進行抗暴雪保通信工作，使全網始終保持正常通信。

中國移動還全面動員，精心部署，為重大公共事件提供可靠的通信保障。

2009年，為確保中國國慶六十周年通信保障工作順利完成，公司成立了專門的通信保障辦公室，先後梳理了81項工作流程，更新了95類維護作業計劃，編製了236項應急方案，組織了400餘次應急演練；完成了天安門、長安街沿線共167個基站的建設和擴容任務；在天安門廣場現場投入270人天、後台投入超過2,000人天進行通信保障，以實際行動支撐了慶典活動順利進行。

在上海，研究制定了世博精品網絡指標體系；實施上海城區BSC改造，提升網絡性能；實現世博園區大範圍均勻覆蓋；優化網絡，確保向世博會提供「最前沿的科技、最精彩的展示、最貼心的服務」。

### 中國移動應急通信保障的相關統計

	2009
應急通信保障次數（次）	5,004
重要政治經濟事件保障	4,496
重大自然災害類保障	253
重要事故災難類保障	62
公共衛生事件類保障	120
社會安全事件類保障	73
出動應急通信車（車次）	13,812
投入應急通信設備（套次）	59,073
動用人員（人次）	204,754



## 完善電磁輻射管理

近年來，人口密集的城市新建社區不斷湧現，對通信網絡覆蓋的需要不斷增加。但隨著人們日益重視健康與環保，越來越多的人開始關注通信基站電磁輻射問題，由此引發的與基站建設有關的糾紛和投訴也時有發生，影響了通信網絡的正常建設運行和周邊地區的網絡質量。

多系統測試表明，移動通信輻射量低於廣播電視和微波系統電磁輻射，屬微量電磁輻射。中國的移動通信基站電磁輻射劑量需符合中國國家標準GB8702-88的要求，該標準比世界衛生組織推薦的ICNIRP國際標準嚴格10倍。

中國移動高度重視基站電磁輻射問題，積極開展電磁輻射環境影響評價和驗收，確保建設環保達標的移動通信網絡，並積極與公眾和當地社區進行溝通。

### 研究開發測評方法與標準

中國移動於2008年5月成立電磁環境實驗室，對基站電磁輻射進行測試與研究。一年多來，實驗室在大量測試的基礎上，建立了基站電磁輻射測試體系，並於2009年4月獲得由中國合格評定國家認可委員會（CNAS）評定、並受40多個國家和地區承認的「國家認可實驗室」資質。

2009年，中國移動開發制定的TD-SCDMA網絡設備電磁輻射測試標準被國際電工聯盟（IEC）寫入IEC國際標準。公司還參與了中國通信協會（CCSA）電磁輻射照射緩解技術標準的制訂工作。

2009年，公司還完成了生物電磁學、TD-SCDMA電磁輻射研究等多項研究課題，並委託北京郵電大學組織專家力量，對移動通信的生物學效應進行了研究。

### 強化基站電磁輻射管理

中國移動不斷完善電磁輻射風險管理體系。以加強內控為主，預防與應急相結合，開展電磁輻射管理工作，在基站建設過程中嚴格遵照國家環境影響評價規定和相關電磁輻射標準。



◎積極開展基站電磁輻射測評工作，確保環保達標

2009年，公司在《2008-2010年基站電磁輻射三年規劃指導意見》基礎上，進一步強化基站電磁輻射風險防控工作；進行相關培訓，投資700萬元配備監測儀錶，並投入約4,000萬元對所有2009年新建基站進行環境影響評估和測試驗收，以保證網絡運營基站符合國家標準並具備合法環評手續。

2009年，公司首次完成TD-SCDMA商用網基站電磁輻射測試。結果顯示，所有TD-SCDMA基站輻射量均滿足國家標準GB8702-88要求。

### 加強與當地社區溝通

2009年，中國移動進一步加強了電磁輻射管理溝通機制建設。通過普及電磁輻射標準、設備環評方法等知識，增加信息透明度；在建設基站過程中積極與當地社區進行對話，用科學檢測的結果來證明設備的安全性，消除顧慮。

在北京，組織編寫了《移動通信電磁環境基礎知識普及與宣傳手冊》，對基站電磁輻射、電磁環境基礎知識、相關標準與法規進行了簡要介紹。手冊已通過了北京市通信行業協會組織的專家評審。

在重慶，制定標準化手冊，包括電磁輻射基礎知識、常見問題解答、世界衛生組織對電磁輻射的權威結論、法律法規、相關工作流程和環保數據圖片等；並抽調員工成立虛擬聯動小組，對新建社區居民進行溝通說明。

未來，中國移動將進一步深化電磁輻射影響研究，並在此基礎上，加強對網絡電磁輻射風險的管理，在網絡建設中嚴格進行環境影響評價和測試；同時，積極加強面向社會的宣傳和知識普及，與當地社區進行坦誠的溝通。

## 【提升權益保護 推動放心消費】

中國移動一直將客戶權益保護放在工作的突出位置，不斷推進明白消費和滿意消費工作，逐步完善客戶隱私保護，強化垃圾信息和不良信息治理，為客戶營造值得信賴的通信消費環境。

### 提升客戶服務

#### 推進實施「滿意100」

中國移動高度重視客戶服務，努力提升客戶感知。自2006年起，持續開展以「滿意100」為主題的年度客戶服務活動，有重點地提升客戶服務水平。2009年，公司啟動「便捷服務 滿意100」主題服務活動，推廣六項便捷服務，全方位地為客戶提供更方便、更快捷的服務。

#### 監測改進服務短板

中國移動重視客戶感知，每年都進行大規模、系統性的客戶滿意度調查，並系統分析調查結果，從中發現產品、渠道、服務、宣傳、資費等商業過程中的短板，有針對性地予以加強。2009年，中國移動還在公司門戶網站開闢了客戶滿意度調查專欄，並成立「移動之家」客戶俱樂部，隨時收集客戶意見和建議。

公司2009年客戶滿意度得分仍然保持行業內領先優勢，但中國移動深刻認識到達成客戶滿意服務的挑戰，並將在未來不斷提升服務質量，解決資費、新業務、促銷等方面的服務問題，追求實現「滿意100」。

2009年，公司不斷完善全網窗口服務質量監督管理體系。通過定期檢查和暗訪，監督營業廳、10086熱線等窗口人工服務質量；定期檢測網站、掌上營業廳等電子服務渠道的系統響應能力和業務辦理成功率；建立窗口服務客戶檢測機制，開通全網統一的「10086700」窗口服務滿意度測評專用短信端口，實時收集客戶意見，將其納入業績考核，確保公司上下將「客戶滿意」作為各項工作的最終目標。

公司建立了服務質量通報例會制度，定期召開服務分析例會，將所發現問題按部門分解落實，並對落實情況進行動態監督、滾動管理和及時通報，切實提高服務意識。同時，在員工中開展了「滿意100」服務明星和班組的評選工作。

#### 客戶服務「滿意100」

2007 誠信服務 滿意100 八項服務承諾	2008 金牌服務 滿意100 「五心」服務	2009 便捷服務 滿意100 六項便捷服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 啟用新版入網協議</li> <li>◎ 收費誤差雙倍返還</li> <li>◎ 停機前發送提醒</li> <li>◎ 收費信息清晰透明</li> <li>◎ 業務定制客戶確認</li> <li>◎ 48小時內回覆投訴</li> <li>◎ 業務辦理便捷化、電子化</li> <li>◎ 專線受理不良信息舉報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 歡心網絡</li> <li>◎ 舒心短信</li> <li>◎ 放心計費</li> <li>◎ 隨心渠道</li> <li>◎ 省心資費</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 資費套餐量身優選</li> <li>◎ 異地交費隨時隨地</li> <li>◎ 電子渠道以指代步</li> <li>◎ 積分兌換足不出戶</li> <li>◎ G3業務無障礙辦理</li> <li>◎ 垃圾信息自主屏蔽</li> </ul>





## 促進明白消費

資費、計費等一直都是移動通信客戶最為關注的問題。中國移動在2009年加大投入，高標準、嚴要求實現精準計費，並強化客戶溝通，促進「明白消費」。

### 強化精準計費

2009年，中國移動繼續強化精準計費，針對3G業務推廣，對計費系統進行擴容與升級，完成2G與3G服務計費系統的融合。同時，提升系統性能，向客戶提供實時、詳細的資費與業務用量信息。在管理上，持續完善從資費統計到出賬單的各業務流程，進一步提升賬單準確率。

在廣東，建成全球最大的「在線計費系統」並投入運營，完成了全球3G實時業務的一個重要里程碑式跨越。

### 調整資費套餐

中國移動針對客戶滿意度調查結果，持續推動資費優化工作，增加定價透明度；精簡優化資費套餐，使之能夠充分滿足客戶需求和消費習慣，有效促進客戶對移動通信服務的使用。

2009年，公司通過實施「便捷服務 滿意100」主題服務活動中的「資費套餐量身優選」活動，有針對性地對資費套餐進行精簡、優化，並加大優惠力度，取消了短信、彩信的網內、網間差別定價。調整後，主流套餐更加清晰；相關投訴大幅降低；數據流量費的優惠也使手機上網客戶增長迅速。

### 加強資費引導

2009年，中國移動加大了資費引導力度，通過推出資費導購軟件，加強對一線服務人員培訓，對資費方案特點進行全面解釋，向客戶提供資費優選服務，讓客戶能夠通過主動資費導購服務、自助資費測算、個性化賬單等方式來比較、選擇適合自己消費習慣和實際需求的資費套餐。

公司還進一步完善價格溝通體系，持續推動移動數據流量優化工作，通過向客戶提供流量提醒及餘量提醒服務，讓客戶放心消費。

在吉林，加強資費引導工作，嚴格規範各客戶接觸點的資費溝通工作：在營業廳顯著位置擺放資費引導牌，在自助終端安裝資費導購軟件，培訓、要求一線服務員工使用「資費溝通五步法」進行資費介紹，在網站上提供資費分析與溝通平台，在賬單上提供客戶消費分析以及資費推薦。

在黑龍江，推出「業務先體驗、使用更放心」業務流程，讓客戶對所訂購包月信息服務享有近一個月的免費體驗期，並在月底通過10086發送短信提醒客戶對所訂購業務進行確認，有效幫助客戶避免了極少數不良SP的「訂購陷阱」。



◎在陝西，舉辦「3·15」消費者權益日客戶座談會

## 保護客戶隱私

客戶隱私保護是中國移動客戶關係管理的重要組成部分。一直以來，中國移動利用國際先進技術建立多重網絡安全防範體系，不斷完善客戶隱私保護工作，防範客戶信息被非法、違規竊取和使用。

### 完善信息安全管理體系

中國移動重視保護客戶信息安全和客戶隱私，制定了一系列相關制度與規定，並在客戶服務合同範本中對客戶權利、賬戶權限管理、客戶隱私保護、客戶信息使用等做出明確規定。在業務開發中，公司也對一些存在信息安全潛在風險的業務預先採取了相應的保護措施。

公司對合作夥伴在信息安全方面也有嚴格規定，要求所有合作商簽訂《安全保密協議》，不得非法洩漏和傳播客戶信息。

2009年，公司進一步完善信息安全管理體系，成立了客戶信息安全委員會，更新了《客戶信息安全管理辦法》，並自7月1日起實施《客戶服務五條禁令》，對業務處理、配合執法、合

作夥伴管理中所有涉及客戶信息的操作權限與流程進一步明確規定，嚴禁洩漏或交易客戶信息，明確違規判定規則和處罰措施。此外，公司要求所有在工作中接觸、操作客戶信息的員工均簽訂保密承諾書，承諾保護客戶信息安全。2009年底，中國移動還在總部新設立信息安全管理部以加強相關工作。

### 強化信息安全管理

在完善信息安全管理制度的同時，中國移動針對存有客戶敏感信息的系統，深入分析安全風險，從管理和技術上有針對性地持續提升信息安全管控能力。同時，公司不斷改進管理技術與方法，制定設備安全配置規範，開發核查工具，加固設備與系統，提升網絡安全防護能力，完善系統鑿權，嚴查系統漏洞，強化操作日誌審計，建立現場和遠程安全檢查制度。公司已在全網搭建安全管控平台，該平台將於2010年上半年投入運行。

2009年，中國移動還在公司內部建立客戶信息洩漏監測機制，並開展客戶信息安全專項檢查和整治。在各省公司進行自查與整改後，由總部進行復查，並聘請專業機構進行客戶信息安全管理風險審計，針對發現的問題進行全網自查與整改。

通過實施各項強化信息安全管理措施，2009年，與客戶信息安全相關的客戶投訴數量明顯下降。

### 提升客戶信息安全意識

中國移動注意引導、培養客戶良好的移動通信使用習慣，提高客戶對使用移動通信的信息安全意識。2009年，公司在移動夢網推出供客戶下載的「信息管家」服務，幫助客戶主動攔截和舉報垃圾信息。

未來，中國移動將持續提升客戶信息安全管控能力，逐步形成集中統一的信息安全策略，梳理、降低安全風險，強化執行力度，形成集中的整體安全防護體系。並將建立安全工作常態化考核機制，確保信息安全管理水平的持續提升。

#### 中國移動保護客戶信息安全的相關規定

- ◎ 《中國移動客戶服務五條禁令》
- ◎ 《中國移動客戶信息保密管理規定》
- ◎ 《關於進一步加強客戶位置等信息安全管理的通知》
- ◎ 《中國移動安全審計管理辦法》
- ◎ 《中國移動賬號口令管理辦法》
- ◎ 《中國移動遠程接入安全管理辦法》
- ◎ 《中國移動系統服務與端口安全管理辦法》
- ◎ 《移動存儲介質管理暫行辦法》
- ◎ 13個各類設備安全功能和配置規範

#### 中國移動業務中的客戶隱私管理

- ◎ 手機支付：通過訪問控制、可用性、安全審計、防攻擊、防病毒等系統安全措施加強對客戶信息的技術保護；借鑒金融機構的經驗與標準，提升客戶信息的安全管理。
- ◎ 無線音樂：保護客戶的音樂庫、音樂業務訂制、各音樂門戶註冊信息等隱私信息。例如，客戶彩鈴音庫信息僅本人可以查看；客戶音樂內容與他人的共享須由客戶自己設置是否開放，系統默認不向他人開放。



## 倡導健康通信

隨著移動通信的普及，手機成為文化傳播的重要方式之一。中國移動一方面嚴格治理垃圾信息，打擊不健康內容傳播；另一方面充分發揮移動信息業務特點，積極弘揚健康通信文化，推動社會文明進步。

### 治理垃圾信息

垃圾信息作為社會公害，是客戶投訴集中的問題，也是中國移動高度關注的問題。中國移動持續開展垃圾信息治理工作，「疏堵結合」，提倡行業自律，依照法律規定，抵制垃圾信息。

2009年，公司進一步加大治理力度，以處理3·15媒體曝光的中國移動個別省公司客戶信息洩漏事件為契機，通過加強人力資源配置，完善關鍵管理環節，強化系統支撐手段，推出垃圾信息防範服務等措施，建立垃圾信息治理長效機制。截至2009年底，公司累計攔截垃圾信息100多億條，累計處理客戶關於不良信息投訴1,500多萬件。

2009年，公司還修訂和完善了客戶入網協定，對向客戶「發送違法類信息，或未經客戶同意大量發送商業廣告信息給他人造成騷擾」的情況明確了嚴格的處理規定。

### 強化 SP 管理

中國移動作為運營商，重視承擔對價值鏈夥伴的管理與引導責任，對SP實行分級分層管理，建立包含誠信服務、客戶投訴等指標在內的全面評估體系，定期評估、獎優罰劣，引導和激勵SP誠信運營，促進行業的規範運營和良性發展。

2009年，公司進一步完善了SP信息服務管理機制，在各省建立多維夢網業務撥打測試體系，啟用多項業務鑒權措施，從技術上防範SP通過業務端口向客戶發送不良信息。

#### 中國移動治理不良信息相關統計

	2007(9-12)	2008	2009
累計封堵不良信息數量（億條）	10	54	100
累計處理客戶不良信息舉報數量（萬次）	71	763	1,500

註：10086999舉報平台於2007年9月開通。

#### 全面整治垃圾信息

當中國移動個別省公司客戶信息洩漏事件被媒體曝光後，中國移動在第一時間緊急召開全國電視電話會議，全面部署徹查事件責任、處理相關責任單位和人員，並進一步深度強化客戶信息安全管理。工作主要從四方面展開：

一是責成涉及事件的省公司迅速調查並從嚴查處，並要求各省公司立即清查垃圾信息問題和客戶信息違規洩漏問題，開展深度自查自糾行動，封堵漏洞，切實保護客戶權益；

二是要求各省公司嚴格短信群發管理，加強對垃圾信息的7x24小時舉報處理並及時回覆客戶；

三是針對客戶信息安全問題，要求嚴格控制客戶信息訪問權限，並嚴查系統漏洞，確保系統安全；

四是以「便捷服務 滿意100」活動為契機，在全國範圍展開新一輪客戶服務整頓改進工作，尤其是開展客戶關注的熱點問題大清查，力求發現和封堵一切漏洞，確保客戶權益不受損害。

## 防範不健康內容

移動互聯網飛速發展，在便利工作、豐富生活的同時，作為信息載體和交流渠道，也被一些不法分子用來傳播淫穢色情等不健康內容，給社會帶來了極其惡劣的影響。2009年12月，中國政府九部門聯合在全國範圍內開展長期深入整治互聯網和手機媒體傳播淫穢色情及低俗信息的專項行動。

中國移動也高度重視防範不健康內容利用自身網絡傳播，並採取了針對性措施。目前，利用中國移動的網絡進行不良信息傳播的主體主要有兩大類：一類是與中國移動有合作關係的服務提供商（SP）；另一類是與中國移動沒有合作關係的獨立第三方WAP網站，這一類主體利用中國移動提供的無線網絡進行信息傳播。由於控制權的不同，中國移動針對這兩類採取了不同的管理舉措。

對於與中國移動有合作關係的SP，中國移動強化管理、查漏補缺。首先，在第一時間成立專項工作組迅速進行查證，對於發現的涉及違規的相關服務提供商和內容提供商，採取關閉渠道、終止合同、停止接入等緊急處理措施；其次，對所有與中國移動有WAP業務合作協議的服務提供商暫停計費，開展全面清查，要求其保證禁止利用廣告聯盟等第三方進行業務推廣，並確保其自身信息的合規性。

對於獨立第三方WAP網站，中國移動對互聯網數據中心（IDC）接入網站全面清查，與ISP重新簽訂協定，並對ISP及代理商開展轉租、備案和接入等行為進行了明確限制規定。結合客戶投訴，對接入網站開展自查清理，建立快速處理機制，發現問題立即停止該網站接入，並終止與ISP或客戶的全部合作關係。

此外，中國移動還發動社會力量進行舉報，建立手機淫穢色情內容舉報快捷信道，公佈受理電話號碼（10086）、短信平台號碼（10086999）以及電子郵箱（10086666@chinamobile.com），協同社會各界力量形成群防群治、綜合治理的聯動機制。通過人工撥測、群眾舉報和媒體曝光這三種主要方式，對淫穢色情網站進行防範。

未來，中國移動將全力與社會各方合作，依法不斷強化對垃圾信息和不健康內容的治理，改進管理制度，提升技術能力，積極響應客戶舉報，努力開發內容積極的移動信息服務，全力塑造積極向上的移動通信文化。

儘管目前治理取得一定成效，但一些不法網站採取域名跳轉、境外註冊、頻繁變換域名、手機網站限制互聯網訪問、設置正常和地下兩套內容等方式來增加隱蔽性，在一定程度上加大了治理的難度。

打擊淫穢色情和低俗信息需要全產業鏈乃至全社會聯動，建立監督與打擊的長效機制。2009年12月16日，在中國工業和信息化部電信研究院信息名址服務管理中心的倡議下，中國移動和其它一百多家移動互聯網企業聯名簽署了《移動信息服務行業自律公約》，從加強行業自律的角度來保護移動互聯網的內容健康。

下一步，中國移動還將全面強化專項治理，成立專職機構，集中把關，鑒別、清理各種不良信息；借鑒國際經驗，建立嚴格的管理制度；採取強有力措施，全面強化技術手段，進一步建立和完善WAP不良信息監測系統，用更快捷、更有效的方法及時識別和依法封堵淫穢色情信息。

## 弘揚健康手機文化

在不懈治理手機不良信息的同時，中國移動致力於通過手機新媒體弘揚健康通信文化，通過公益短信等多種方式做健康、文明、積極的通信文化的傳播者。

為了慶祝中國60周年國慶，中國移動開展了「祝福祖國」文明公益短信傳遞活動。活動取得了巨大成功，客戶創作、下載、轉發短信的數量總計6,434萬條；國慶前後20多天時間裏，每天的轉發量都超過百萬條。中國移動通過10086累計發送682次活動宣傳通告，發送客戶總數1.44億人次，發送短信、彩信達2.35億條。該活動所得短信通信費450萬元，全部捐贈給中國志願服務基金會。該活動充分利用短信交流平台，讓群眾抒發愛國熱情，倡導了健康文明的手機文化。

## 服務特殊人群

中國移動在為世界上最大的移動通信客戶群體服務的同時，在業務開發和客戶服務中也充分考慮特殊人群的個性化需求，為其開發定制特色產品，提供貼心便利服務。

### 少數民族特色服務

中國移動尊重少數民族地區客戶對於語言文字和宗教文化等方面的特殊需求，針對性地提供特色通信產品及客戶服務。

**在新疆**，繼續推廣維吾爾語網上營業廳服務，2009年1至10月，訪問量已達30萬；開發多民族語言手機輸入法；在喀什開通了12580維吾爾語信息服務。

**在西藏**，聯合新華社，向藏語手機客戶免費提供新聞、科技、氣象等信息服務。

**在甘肅**，在回族、東鄉族等少數民族人口佔99.5%的廣河縣三甲集建設民族特色營業廳，並設置雙語標識。

**在吉林**，面向朝鮮族手機客戶推出朝鮮語短信業務。

**在內蒙古**，在呼倫貝爾推出達斡爾語服務台。

### 便捷服務 信息助殘

中國移動開發了多項面向殘疾人的業務與服務，如針對聾啞人的優惠短信套餐、針對盲人的文字發聲定制手機等，並為方便殘疾人交流提供移動信息平台。同時，在客服場所設立無障礙通道和優先服務席。

**在北京**，中國移動繼2008年北京殘奧會之際推出系列助殘活動之後，於2009年5月14日攜手全國殘聯和北京殘聯，以「便捷服務，通信助殘」為主題，推出六大新助殘舉措，並對



◎在北京，開展「六大便捷服務 信息助殘計劃」

全市258家自有營業廳全面進行無障礙設施改造，開設殘疾人優先辦理窗口，提供盲文服務手冊。

- ◎ 將2009年5月定為「助殘關愛月」，組織關愛服務活動；
- ◎ 免費提供特色信息產品——「愛心快報」；
- ◎ 為全市6,000名助殘志願服務人員搭建「企信通」溝通平台；
- ◎ 積極宣傳勵志電影，提供精神支持；
- ◎ 向北京市客戶發送「5·17全國助殘日公益短信」；
- ◎ 贈送總價值為39,000元的「愛心卡」。

### 中國移動為殘疾人提供的特殊服務

開發專門業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 在廣東，開發推廣可將信息發聲「讀」給盲人的「助盲心機」定制手機</li> <li>◎ 在四川，開展「愛心助盲」行動，推出定制「愛心手機」和「愛心卡」特別資費套餐；在巴中捐贈40台盲人手機和「愛心卡」</li> <li>◎ 在河北，為100餘名盲人及聾啞人辦理了「愛心助殘卡」</li> </ul>
提供交流平台	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 在福建，在廈門「無線城市」門戶網站開闢全國首個手機愛心助殘頻道，提供愛心助殘法律法規、助殘資源、助殘渠道等信息；贈送上網包年套餐；並提供手機論壇博客等方便殘疾人和愛心助殘人士通過手機上網交流的平台</li> <li>◎ 在寧夏，開展了「陽光伴你行」愛心助殘捐贈活動，為殘疾人提供「愛心繳費卡」，並為殘疾人搭建了便捷溝通的「愛心短信」平台</li> </ul>
無障礙和優先客服	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 在吉林，設立殘疾人客戶專門業務受理台席和業務受理綠色通道，徵募聾啞學校教師幫助介紹業務與服務</li> <li>◎ 在黑龍江，在營業廳門前安裝了輪椅坡道和幫助老年人、殘疾人上台階用的扶手</li> <li>◎ 在天津，為殘疾人、老年人提供專人、專席服務和服務熱線</li> <li>◎ 在貴州，在營業前台優先為殘疾人、老年人辦理業務</li> </ul>



## 關愛老年人和未成年人

中國移動充分考慮到老年人、未成年人與智力有缺陷的人等特殊人群的需求，定制特殊的移動業務與貼心服務，為他們帶來安全保障和生活便利。

在重慶，推出面向老年人的「關愛通」和面向兒童的「愛貝通」業務，截至2009年11月，客戶數量達7萬多人。「關愛通」提供位置定位，使家人可隨時瞭解老年人的位置。「愛貝通」定制手機外觀卡通，其通話限制功能可滿足兒童的通話需求，並免除家長對不良信息等的擔憂。

在山東，推出專為老年人設計的「孝心卡」和定制老年手機；針對中小學生推出「動感新E代」，整合手機定位、呼叫限制、低價服務、學習功能、無遊戲等特點，受到家長歡迎，推出1個月內就已經為超過4,000客戶提供服務。

### 中國移動為老年人、未成年人等提供的特殊服務

	特點與需求	定制產品與業務
老年人	行動能力減弱、記憶力減退、視力及聽力下降	定制手機：字體大，按鍵大，聲音大，便於操作；具有收音機、手電筒、助聽器等生活輔助功能
未成年人	家長擔心過度使用通信工具、接觸不良內容；通信對象較少且固定	定制手機：限制上網、遊戲功能；限定通話對象號碼
老年人、未成年人等	有緊急求助需求；家人需要瞭解其所在位置	定制手機和服務：一鍵緊急求助功能；預設求助快撥號碼；預設送餐、家政等生活服務快撥號碼；定位功能（通過短信或網上平台）

## 服務海外出遊客戶

中國移動在不斷拓展國際通信服務的同時，還主動向海外出訪客戶提供漫遊問候短信服務，發送使領館電話、緊急求助電話以及自然災害與突發事件安全提示。已先後針對東南亞海嘯、墨西哥H1N1流感疫情、印度孟買恐怖襲擊、泰國社會局勢緊張等重大緊急事件向數萬名客戶發送了提醒短信。

同時，中國移動開設24小時免費國際及港澳台漫遊客服熱線，方便客戶隨時隨地諮詢和解決國際業務相關問題，合理節省費用，放心使用業務。

未來，中國移動將繼續努力學習國際、國內先進經驗，深入分析特殊群體需求特點，結合已推出業務的實踐，為他們提供更貼心、更便捷的服務。

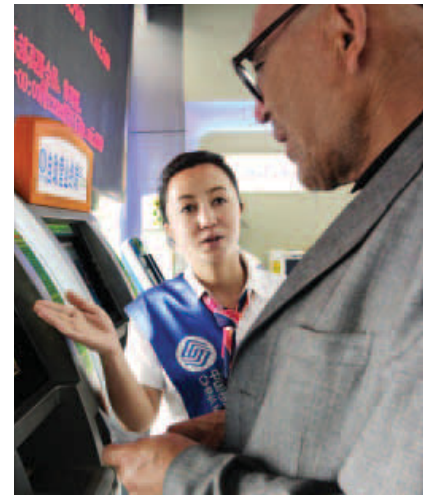
### 「網絡養老院」

在新疆，與石河子市的社區聯合創建「網絡養老院」，為社區老年人提供全方位服務，使其老有所依，老有所學，老有所樂：

◎ 社區「一鍵通」：手機內置「一鍵通」，方便老年人獲得醫療救助、送餐、物業搶修、商品配送、家電維修、家政服務、志願陪護等15項上門服務；

◎ 社區「老年網校」：為社區移動信息服務站提供寬帶接入，讓老年人免費體驗寬帶上網給生活帶來的便利，豐富老年人的娛樂生活；

◎ 搭建社區信息交互平台：建立社區老年人電子信息檔案，為老年人配備「關愛老人機」和家庭信息機，在社區服務站安裝呼叫服務器，使老年人能夠通過SOS報警功能獲得緊急醫療救助服務。



◎ 在新疆，為少數民族客戶提供便捷服務



## ● 減小數字鴻溝

根據中國農業信息化工程技術研究中心的相關研究，通信企業在新農村信息化建設中起著至關重要的作用，高質量的通信服務和信息資源整合是建設新農村的重要基礎。發展農業生產、增加農民收入、培養新型農民、建設新農村，都離不開通信的普及、信息化的支撐以及城鄉間數字鴻溝的彌合。

中國移動一直將減小數字鴻溝、促進農村發展作為企業社會責任的核心戰略之一，並提出「三網惠三農、助建新農村」的目標——即利用信息通信技術優勢，構建「農村通信網」、「農村信息網」和「農村營銷網」，為廣大農業、農村和農民提供服務，助力新農村建設。

### 【 推進農村網絡建設 提供便捷服務 】

中國移動不斷普及並完善通信基礎設施，擴大偏遠農村地區的移動通信接入，提高農村通信網絡質量，提供便捷服務，保證農村地區客戶「打得通、用得起、用得好」。

### 擴展農村網絡覆蓋

自2004年以來，中國移動協助母公司積極參與國家「村村通電話工程」（簡稱「村村通」工程），承擔了「村村通」工程超過51%的建設任務，進一步提升了川藏等偏遠地區的行政村覆蓋，延伸了對地處偏遠、交通不便的自然村的網絡覆蓋，為當地人民帶來了現代化的通信手段，更為促進當地農村經濟發展發揮了重要作用。

截至2009年底，中國移動母公司在「村村通」工程中累計投資約253億元，為超過77,000個偏遠村莊新開通移動電話，協助將中國的行政村和自然村通電話比例分別提高到99.8%和93%。

在行政村覆蓋方面，2009年在內蒙古、黑龍江、四川、新疆、西藏等5個省區解決了1,871個未通電話行政村和農林牧場的通話問題。

在自然村覆蓋方面，2009年在河北、山西、內蒙古、遼寧、吉林、黑龍江、浙江、安徽、福建、江西、河南、湖北、湖南、海南、重慶、四川、貴州、雲南、陝西、甘肅、青海、新疆等22個省、區、市解決了14,218個未通電話自然村的通話問題。

在西藏，經過三個月艱苦卓絕的奮戰，中國移動在偏遠的陳塘鎮實現了「鄉鄉通移動電話」目標。由於地處偏僻、條件艱苦，尤其還有大約28公里不通公路，需要徒步4小時才能到達，因此工程建設施工難度相當大。工程建設人員克服困難，經過艱難的設備、材料搬運和土建施工，耗時近百日開通了日喀則移動陳塘衛星基站。該基站不僅有效解決了當地群眾的通信難問題，還將極大地促進地方經濟發展、改善農牧民群眾生活。

中國移動母公司參與「村村通」工程相關統計

	2007	2008	2009
累計覆蓋行政村數（個）	39,784	41,843	43,714
累計覆蓋自然村數（個）	5,367	19,904	34,122



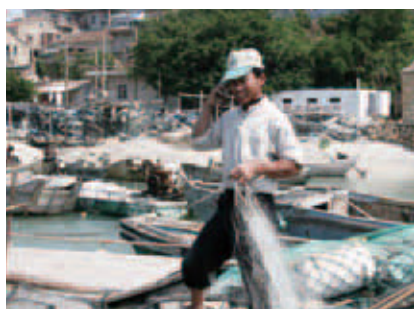
● 在新疆，在天山深處搭建基站



● 在西藏，完成墨脫縣「鄉鄉通移動電話」工程



● 在廣西，大力促進「村村通」工程建設



◎在福建，開通海島基站，漁民打通手機喜笑顏開



◎在山東，拓展農村服務網絡，實現移動服務「村村通」



◎在新疆，偏遠的葉城縣棋盤鄉村民也用上了手機

## 保障農村通信質量

2009年，中國移動進一步加大農村網絡維護工作力度，著力解決農村網絡供電與傳輸等方面存在的問題，不斷提升農村地區網絡通信質量。

### 中國移動提升農村通信質量重點措施

農村網絡供電	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 優化電源配置，大力推行「室內和室外型開關電源+蓄電池方式」</li> <li>◎ 完善監控工具及應急手段，加裝快速發電接駁裝置</li> </ul>
農村網絡傳輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 普查農村通信傳輸情況和勘查地形</li> <li>◎ 優化整治農村接入網</li> </ul>
衛星傳輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 加強衛星網維護管理</li> <li>◎ 為全網增配設備配件</li> <li>◎ 組織開展網絡安全管理</li> </ul>

### 中國移動農村網絡質量相關統計

	2008	2009
農村網絡覆蓋率 (%)	97.35	99.72
農村網絡接通率 (%)	96.92	99.73
農村網絡掉話率 (%)	0.75	0.17

## 提供農村便捷服務

為使廣大農戶「用得起、用得好」，中國移動2009年在農村的營銷繼續堅持三低原則——「低ARPU、低MOU、低成本」；採取區域優惠措施，針對性提供神州行家園卡、社區優惠模式等，使農村客戶在農村日常活動範圍內通信資費比其它區域的通信優惠。

與此同時，公司加大農村地區網絡和渠道建設，為廣大農民提供最便捷的服務。2009年，公司進一步完善了農村渠道體系建設，推動「市一縣」兩級營銷體系向「市一縣一鎮」三級營銷體系轉變；並推進農村市場管理下沉，通過建設農村區域營銷中心和運用經營分析系統，加強了對農村市場的管理，保證了農村市場高效有序運營。

各省公司積極配合中國政府2009年「家電下鄉」政策，推行大規模的惠民工程，為農村地區送去實惠，減輕農民通信消費負擔。

在貴州，一方面在中國政府財政補貼的基礎上，通過聯合廠家讓利銷售、贈送移動話費等，進一步減輕農村客戶的通信消費負擔；另一方面充分發揮現有營銷服務網點規模優勢，實現100%的鄉鎮銷售和服務網絡覆蓋，為廣大農民客戶提供手機選購、業務辦理、維修等一站式服務。

在福建，聯合省經貿委、省財政廳共同開展「神州行實惠手機下百鄉」活動。活動在中國政府13%的手機補貼基礎上，為購機的農村客戶贈送話費，切實減輕農民消費負擔。活動現場還增設「家電下鄉」諮詢台，實現補貼程序現場辦理。

### 中國移動農村渠道數（萬個）





## 【促進農村信息應用 助力農村發展】

近年來，中國在新農村建設方面取得了顯著進展，但仍存在農業生產增收難、農民生活條件改善難和農村規範管理難等一系列問題。信息化是改造傳統產業、促進農村經濟發展的有效途徑和強大動力。

中國移動於2009年進一步加快了農村信息化建設步伐，利用「農村信息網」以及多種信息化應用方式構建農村信息服務平台，為農民提供大量實用的涉農信息，切實服務廣大農村居民。

### 完善農村信息網

「農村信息網」業務平台是中國移動自2006年起在全國範圍內為農民、涉農企業和農村基層政府建設的統一信息網業務平台，涵蓋「農生」、「農商」、「農政」等多樣化信息服務。2009年，公司進一步完善了農村信息網的功能建設，實施了平台的三期改造，提升了平台運營能力，使其具備產品孵化、生成和分發能力；建成了涉農信息共享數據庫，各省可靈活地調用其數據資源；建立了全國的需求和服務支撐流程，使其具備全國服務能力。

三年多來，通過農村信息網的建設，中國移動為農村客戶搭建起統一的信息共享和交流平台，同時也為廣大農民打通了發家致富的渠道。截至2009年底，農村信息網客戶達到1,538萬戶，12582語音熱線日均呼入量為3.3萬次，www.12582.com網站日均頁面訪問量達到70萬次。農村信息網真正成為農民獲取涉農信息的重要平台。

#### 中國移動農村信息服務應用情況

	2007	2008	2009
農信通客戶數（萬戶）	2,643	3,868	4,614
農村信息網農村使用客戶數（萬）	627	1,248	1,538
農村信息網網站發布涉農信息數量（萬條）	192	392	559



◎在河北，農戶體驗「手寫」農信機發佈信息的方便



◎在福建，茶農用手機登陸鐵觀音官方網站

## 豐富農村信息應用

在完善農村信息網的同時，中國移動充分發揮自身優勢，配合中國各級政府積極推進農村信息化建設，豐富農村信息應用方面的產品體系，以促進涉農商務和貿易發展、解決農民生產和就業問題、增強農村金融服務能力。

針對農民信息多元化需求現狀，深化了「農信通」業務，通過短信、語音、互聯網等形式，提供了多項涉農信息欄目：

- ◎ 農時指導欄目：及時提供最新的天氣預報，並告知應注意的相關農業生產問題；
- ◎ 農業信息欄目：涵蓋農民所關心的行業信息；
- ◎ 價格信息欄目：按地區進行劃分，提供市場價格情況；
- ◎ 供求信息欄目：按產品項進行劃分，為出售及求購農產品者提供最新的農產品信息；
- ◎ 農資信息欄目：提供化肥、地膜等農資產品的最新信息；
- ◎ 致富信息欄目：介紹農業致富經驗，加快農民致富奔小康的步伐。

針對當前的務工難問題，進一步升級「務工易」服務。「務工易」熱線2009年月均諮詢量超過8萬次，提供招工崗位超過54萬個，贏得了政府及農民工的廣泛好評。胡錦濤總書記春節期間視察江西公司，對中國移動在服務「三農」、為返鄉農民工提供就業信息服務、為農民群眾提供農業信息諮詢等方面所做的實際工作，給予了高度肯定。

針對農村基層政府辦公，推廣「農政通」業務。2009年，重慶、四川、雲南、甘肅、西藏等地完成了「農政通」業務試點工作。試點期間，「農政通」的公文流轉、電話會議、下發通知、數據採集等功能幫助農村基層政府提高了工作效率、降低了辦公成本。農村基層政府贊譽「農政通」為「基層辦公的好助手、政民互動的好幫手」。截至2009年底，全國「農政通」集團客戶數達1.1萬家，成員總數超過53萬個。

### 攜手農業部 推進農村信息化

2009年，為進一步推進農村信息化建設，中國移動與中國農業部簽訂了「共同推進農業農村信息化戰略合作框架協議」。根據協議，雙方將按照「政企聯動、著眼長遠、共同發展、實現共贏」的原則，以共享優勢資源、提高工作效率、共同服務「三農」為宗旨，充分發揮市場機製作用，在以下五個方面開展深入合作：

- ◎ 農業產業化改造
- ◎ 農業生產經營信息服務
- ◎ 農村信息服務站建設
- ◎ 現代農業示範區信息技術應用
- ◎ 農業生產指揮調度系統建設

合作期間，中國移動與中國農業部將共同建設農村信息服務站和農業信息化示範點，並將聯合推進TD-SCDMA技術在農業部門的應用，建設辦公自動化、視頻會議、基層電子政務、全國應急指揮調度等系統。雙方還將共同選擇有一定工作基礎的農業大省作為試點，給予相應的政策、資金等支持，按照「成熟一個、推廣一個」的原則推動農業信息化試點工作在全國推廣。



◎在廣西，「甜蜜通」業務深受村民喜愛



◎在甘肅，農村信息機為農民帶來就業信息



在各省，中國移動以當地農村需求為導向，創新提供多種服務，改善農民生活，促進當地農業生產、物流運輸、涉農貿易和醫療衛生等方面的發展。

**在安徽**，與省農委開展專業合作，通過「農信通」業務端口和農村信息機不定期發送農作物過冬、病蟲害防治等各類防災減災信息200多萬條；並通過「氣象災害應急預警信息發布系統」及時發送極端天氣預警信息500多萬條，在全省防災、減災工作中發揮了重要作用。

**在吉林**，推出了蔬菜大棚自動監控系統，讓農民可以隨時瞭解大棚內的濕度、溫度、光照等各項指標，並可通過移動手機實現自動灌溉、遮陽等操作，為農業發展提供了信息科技支持。

**在山東**，為實現農產品流通由「大棚批發」向「現代物流」的升級，公司全方位加強了魚、禽、畜、菜、花、果、糧、棉等現代農業信息資源庫建設。通過在30多家農產品批發市場、100多家農業產業化龍頭企業建立信息採集點，建立了農機、畜牧、水產等15個專業網和農產品市場價格、供求信息、科技信息等12個大型農業數據庫；開發應用了西紅柿、大櫻桃、海水工廠化養魚等10個農業專家系統；建設了濟南、東營等4個農業信息化示範基地和農業信息中心。

**在遼寧**，與省農科院就共同開展農業信息化合作建設達成合作意向，為農科院提供數字專線、信息服務站及「農信通」平台，協助農科院面向全省推廣農業技術。雙方共同完成了農業培訓平台、農科信息業務及「百家講堂」等合作項目，並在「設施農業信息化」方面展開緊密合作。

**在山西**，借助公司網絡和軟件，建設了疾病防控系統，形成了以縣疾控中心為中心、鄉衛生院為紐帶、村衛生所為前哨的農村三級疾控信息網。實現疫情網絡直報後，直報時間由原來的4.9天縮短為0.7天，全縣4,750名適齡兒童及時得到了免疫服務，新生兒疫苗接種率由原來的86%提高到96%。

**在陝西**，推出「醫保通」，開創農村合作醫療新模式。面向新型農村合作醫療（簡稱「新農合」）村級定點機構，通過GPRS通信網絡與「新農合」系統平台進行實時數據交互，實現門診收費、門診退費、查詢公示等村級定點機構的業務管理功能。參與試點的衛生室普遍反映，通過無線方式實時傳送信息，顯著加快了審批流程，有效提升了整個醫療付費、報銷流程的效率。



◎在安徽，中國移動信息化應用助力農業財政補貼即時查詢



### 農村小額信貸自助服務平台

農村小額信貸自助服務平台是中國移動農村信息化推進模式的創新。在該模式下，中國移動利用信息化技術整合政府、金融機構及農戶等各方資源，提供「一站式」解決方案，構建統一的農村金融服務信息化門戶。政府成立專項工作組，主動搜集建立農業、農村、人口等相關數據庫，牽頭構建縣、鄉、村三級金融服務綜合網絡，協調推廣該平台應用。信用社、農業銀行和郵政儲蓄銀行等涉農金融機構，借助中國移動農村金融服務信息化門戶，聯手為農村提供金融支持。

在福建，通過瞭解當地實際需求，中國移動在國家級貧困縣—屏南縣推出農村小額信貸自助服務平台。

公司通過調研發現，屏南縣農民的經濟收入來源單一，生活水平大部分處於貧困線以下，基本不使用計算機，固定電話都較少，缺乏發展生產、脫貧致富所需要的資金及信息支持。由於缺乏順暢的溝通渠道，當地脫貧辦公室的各類致富信息和政府的扶貧政策無法及時有效地傳達給農民。同時，由於脫貧辦內部的紙質辦公、各職能部門之間的數據相互獨立、缺乏完整統一的農戶信用貸款體系等問題存在，加大了扶貧擔保的風險，導致貸款申請手續繁瑣、時間長，客觀上阻礙了農民及時享受政府相關優惠政策。為此，中國移動充分發揮自身移動信息化優勢，連手信用社、農業銀行和郵政儲蓄銀行等涉農金融機構、整合技術資源，開發了小額信貸自助服務平台。



◎在福建，農村小額信貸自助服務平台為農民脫貧致富提供便利

基於該平台，農戶可通過手機、農村信息機，以短信、WAP等多種方式申請貸款。收到農戶貸款申請後，平台通過系統模塊審查農戶的小額貸款需求項目，然後該農戶所在鄉村的辦事機構會審查農戶的小額貸款需求和信用等級，針對基本符合條件的農戶向農信社提交小額信貸推介資料。在農信社調查同意後，平台會自動生成農戶小額信貸推介文檔材料，並短信通知農戶到農信社申領貸款。平台投入使用後，農民只需在手機或在各個行政村部署的農村信息機上編寫短信申請貸款即可，等待申請審核結果的時間由原來的數月甚至半年降至現在的3個工作日之內。運行半年來，該平台共存儲18萬農戶資料，累計發放貸款近5,000萬元，發送惠農信息125萬條，使屏南縣當地貧困農民收入明顯提高。根據相關測算，該服務若在一个縣全部應用，每年可為政府及農民減負100萬元以上。

2009年，中國移動在減小城鄉數字鴻溝方面做出了艱苦的努力，也取得了顯著的成效，但是要達到農村地區網絡全覆蓋、實現農村信息化的目標，仍然任重道遠。未來三年，中國移動將進一步深入推進「農信通」業務發展、提高農村信息服務站的服務運營能力、積極推進各涉農領域信息化、促進農村電子商務發展，力爭到2012年農村信息機覆蓋100%行政村和40%自然村，「農政通」服務覆蓋10,000個基層政府單位，信息服務站發展超過10萬個。

## ● 應對氣候變化

人類近100年的活動極大地影響著全球氣候，而急劇的氣候變化也正威脅著人類的生存和發展。通信行業雖然屬於低能耗、低排放行業，但從總量來看，耗電規模很大。據原中國信息產業部統計，中國通信業年耗電量達200億度以上，其中基站用空調年耗電量達70億度。隨著客戶規模的進一步擴大和業務量的迅猛增長，通信業耗電仍將保持較快增長。因此，通信行業節能減排潛力巨大。

中國移動將應對氣候變化作為關乎自身發展的戰略性問題，發揮信息通信技術優勢，通過管理和技術創新，深入開展「綠色行動計劃」，從企業自身、行業及社會三個層面，切實推進節能減排、積極應對氣候變化。

### 【完善環境管理】

2009年，中國移動形成了一套統籌規劃、科學管理、源於基層、有效激勵的環境管理機制，完善了企業綠色節能長效機制。

2009年，中國移動從五方面繼續深入推動「綠色行動計劃」：

- 一是重推廣，從廣度和深度加強經驗推廣和提高節能技術的應用；
- 二是重增效，通過基站和機房整體能效標準控制，不斷提高系統效率；
- 三是重管理，加強基礎管理，通過長效機制實現管理節能；
- 四是重創新，推進定制節能空調、綠色包裝等創新研發工作；
- 五是重宣傳，通過持續的對標和宣傳工作，倡導應對氣候變化。

為了進一步提升環境管理水平，中國移動先後制定了《「綠色行動計劃」推進工作指導意見》和《「綠色行動計劃」2009年考評管理辦法》，從組織保障、節能技術應用、信息化推廣等多個環節，對31省公司進行年度「綠色行動計劃」評比，實現閉環管理。

### 建立整體能效評估標準

2009年，中國移動通過建立和推廣整體能效評估標準，進一步實現對自身能效的量化評估與控制。

- ◎ 建立機房和基站整體能效評估體系，鼓勵、引導各省公司採取各種措施，提高能源利用效率；

2010年，中國移動將啟動公司能源管理體系建設，逐步由目標管理向過程管理轉變，構建能夠整合公司內外資源的節能減排創新機制，使新技術和新設計能夠快速獲取、試驗、完善、推廣和評估。

- ◎ 制定《機房整體能效評估標準》和《基站整體能效評估標準》，並在11個省公司的22個機房、550個基站開展評估試點；

- ◎ 制定《核心機房標準化建設指導意見》，確立典型機房建設方案，重點包括應用自然冷源和精確製冷技術，規範核心機房建設，提高整體能效。

### 提升供應鏈綠色標準

2009年，中國移動還進一步加強了在產品設計、生產工藝、元器件選擇以及原材料供應等方面的綠色供應鏈合作，減少不必要的資源消耗。截至2009年底，已與全球53家主要供應商簽訂《「綠色行動計劃」戰略合作備忘錄》，帶動行業節能減排。

為不斷提高通信設備能效，中國移動對通信主設備和開關電源等配套設備制定了節能分級標準。其中通信主設備節能分級標準以兩年為週期，對設備進行分級評價，引導設備廠家加強技術研發，提高設備綜合性能。目前已實現平均設備功耗、佔地面積每兩年降低20%以上。

同時公司還積極推進B2B商務平台建設，推進與供應商B2B互聯及電子採購。截至2009年底，實現與300多家供應商的B2B互聯，累計實現網上採購超過750億元，全面實現高效、協作、共贏的上下游供應鏈運作模式。

在廣東，不斷細化「綠色供應鏈」管理工作，建立了一套規範、標準、節能、環保、高效的管理體系。對供應商的具體要求包括：簽署供應商環保聲明、執行綠色產品指南、提交危害物質管理審核表、搜集行業法律法規清單等。

## 【厲行節能減排 倡導節約文化】

中國移動高度重視企業自身節能減排，通過技術升級和清潔能源引入，有效降低自身環境影響；積極轉換利用觀念，顯著提升資源使用效率；倡導節約文化，積極推廣電子化手段，實現綠色辦公。

目前，中國移動消耗的能源主要包括電力、汽油、煤、柴油等，其中電力消耗佔比達86%。2009年，公司節能成效顯著，全國單位業務耗電量較2008年同比下降14%，超額完成10%的年度目標，同比節約18億度。在此基礎上，公司自願承諾將努力降低自身能耗，到2012年單位業務量耗電比2008年下降20%，期內累計節電118億度，為應對氣候變化做出切實貢獻。

### 推廣節能技術

無線網絡和基站設備是能耗較高的環節，也是中國移動進行節能工作的重點。公司通過採用一系列新技術、新工藝和新產品，取得了顯著的節能成效。

#### 主設備節能

**網絡IP化：**公司已建成全球領先、IP化比例較高的綠色通信網絡。通過推行設備IP化，可實現設備節電比例50-80%，節地比例60-80%，重量降低比例達60-80%。截至2009年底，IP化累計實現節約機房建築面積5.05萬平方米，年節電量超過1.45億度。

**載頻智能節電：**在話務量較低的時段，關閉部分空閑載頻，降低基站耗電量，平均可節電12-20%，每載頻年均節電約150度。2009年已安裝160萬個智能關斷載頻。

**GSM分佈式基站：**在GSM網絡建設中創新性地引入3G網絡中普遍採用的分佈式基站，相比傳統基站可節能70%，同時減少機房和配套設備使用。目前已在13個省公司建設5,600個分佈式基站。

#### 中國移動能源消耗情況

	2007	2008	2009
用電量—耗電總量（百萬度）	8,160	9,350	10,620
天然氣用量（百萬立方米）	3.7	4.3	6.0
液化石油氣用量（百噸）	2.4	3.0	8.6
煤氣用量（百萬立方米）	-	-	0.8
煤炭用量（萬噸）	6.5	7.0	4.4
汽油總消耗量（百萬升）	112.0	118.8	131.7
管理用油（汽油）（百萬升）	-	-	61.9
發電機油耗（汽油）（百萬升）	-	-	69.8
柴油總消耗量（百萬升）	23.5	29.1	19.6
管理用油（柴油）（百萬升）	-	-	7.5
發電機油耗（柴油）（百萬升）	-	-	12.2
二氧化碳總排放量（百萬噸）	6.92	7.94	9.02

註1： 2009年，中國移動進一步規範了能耗統計口徑，並對部分歷史資料進行了核對、修訂。

註2： 根據中國政府公佈的能源轉化數據，二氧化碳換算係數分別採用：電0.849，汽油2.3，柴油2.63，天然氣0.559，液化石油氣1.49，煤炭2.66，煤氣9.5。

**在浙江，**通過專項課題研究機制，採用「引入、評估、試點、推廣應用」的循環管理模式，有力推動了節能減排技術、方案和設備的推廣和應用。2009年，公司完成了四大類83個研究課題的研究和試點工作，涉及機房、基站、主設備、配套設備、空調等各個方面，並將成熟技術向全省推廣。

**在陝西，**針對移動基站分佈範圍廣、數量大、基站發電次數頻繁的情況，研發發電機管理系統，徹底解決現行基站油機發電過程人為管理、效率低下、統計資料存在誤差的問題。經過近6個月的研究統計，發現該系統可以有效降低油耗，平均節省油耗10%。



## 空調環境節能

**研發基站定制空調：**2009年，中國移動聯合8家空調廠商共同研發「基站用節能型空調」，成為通信行業內第一家聯合廠商成功開發基站用節能型空調的通信運營商。目前已完成基站節能型定制空調的試點研發，並計劃在2010年大規模推廣應用。與傳統空調相比，基站定制空調能實現節能25%，且具有如下優點：

- ◎ 能效比從2.6提高到3.0，風量增加30%；
- ◎ 採用循環送風方式，符合基站設備冷卻循環需求；
- ◎ 將壓縮機從室外移至室內，改善了壓縮機的工作環境，減少了室外噪音。

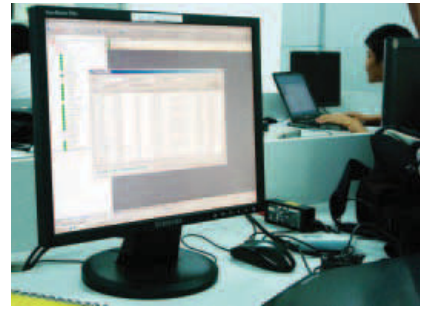
**基站空調系統節能：**編製並下發《基站空調系統節能總體指導意見》，在全網40%的宏蜂窩基站（不含室外站）採取節能措施。其中，8.5萬台基站空調完成節電改造，3萬台空調應用節能添加劑。

**機房空調環境節能：**一是進行精確送風改造，封閉冷氣通道，將空調冷風直接輸送至每個機櫃，實現冷、熱空氣的有效隔離，可提高空調效率約45%，同時解決局部過熱問題；目前已有25個具備技術改造條件的省公司進行了改造；二是推廣乙二醇雙冷源空調373台，充分利用冬季室外自然冷源進行製冷；三是對1,929台空調實施冷凝器水噴淋降溫技術改造，在夏季提高空調製冷效率，降低空調能耗；四是在機房積極採用能效比高的水冷空調。

**智能通風換熱：**利用冷空氣製冷，降低空調能耗，可節電約20-80%。截至2009年底，已累計建設3.7萬套智能通風換熱系統。此外，利用淺層地下水恆溫原理，創新性地通過地下水冷卻通信基站，可節電80-90%。

在內蒙古，開發基站動力環境集中監控系統，根據基站現場環境實際溫度實現空調運行的遠程自動控制，最大限度減少基站的不必要耗能。公司在包頭的789個基站試點該系統，僅2009年6至8月就節約電費93.9萬元。

在江蘇，積極推廣應用核心機房空調溫壓雙控智能噴淋系統，有效解決了高溫季節機房專用空調保護性停機的問題，大幅提高了機房空調熱交換效率，節能率達10%左右。該系統在全省推廣應用後每年可節約用電約200萬度。截至2009年9月，已累計安裝該系統648台。



◎在內蒙古，開發基站動力環境集中監控系統



◎在河北，推動智能換風節能設備在機房的使用

## 動力環境節能

**新能源使用：**中國移動積極引入風能、光能、水能、地熱能、燃料電池等新能源，與市電互補，減少傳統能源消耗。截至2009年底，已累計建設新能源基站6,372個，除為通信基站供電外，可為偏遠地區居民提供一定的電力供應。其中，在青藏高原建設1,156座新能源基站，應用太陽能的比例達80%，建成全球最大的太陽能基站群，有效地保護了青藏高原的生態環境。

同時，公司還在福建、江西、河南、陝西、青海積極進行風光互補供電系統的嘗試，根據自然資源的變化情況來合理配置系統容量、調整供電工作模式，最大化利用自然資源。

**電源節能改造：**全面應用開關電源冗餘模塊智能關斷技術，實現開關電源智能休眠。2009年已累計應用10萬套。

此外，積極推廣蓄電池恒溫箱，可將基站運行環境溫度提高至30度以上，而每提升1度可節電2-3%。2009年已推廣蓄電池恒溫箱4,447套。

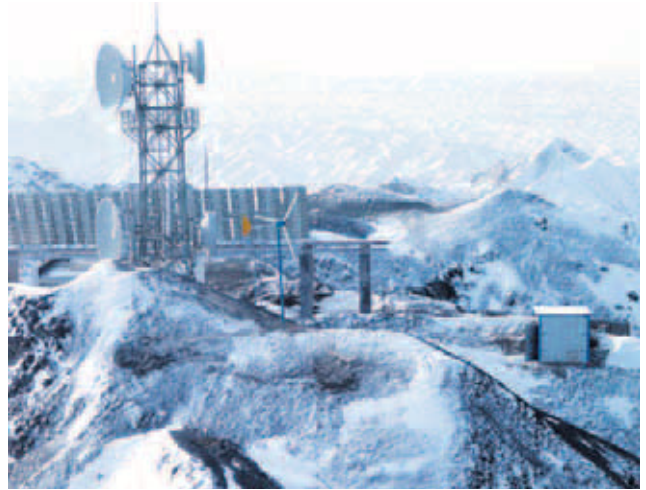
**照明節能改造：**對新型高效節能燈具進行集中採購，並在天津、安徽、海南、貴州等7省基本完成照明改造。2009年共完成全國70%的照明節能改造工作，替換非節能燈具超過140萬支。同時還進行了照明智能控制改造。

## 綠色樓宇與標準化建築

**綠色樓宇：**2009年，中國移動下發《樹立綠色樓宇標杆工作實施要點》，鼓勵各省公司因地制宜地改造既有建築物，對尚在設計或尚未開工的新建樓宇，積極採用新風換熱、循環用水、變頻改造、照明智能控制等14類技術，建設中國移動綠色標杆大樓。2009年，各省公司共申報綠色樓宇標杆建築43座，建築面積約94萬平方米。

**鐵塔標準化：**將鐵塔設計標準從幾十種統一為4種，實現單座鐵塔用鋼量降低40%，建設週期平均縮短2個月以上。截至2009年底，通過標準化鐵塔累計減少用鋼量約4萬噸。

**通信局房標準化：**局房標準化方案將眾多地方標準統一為3種規模、9種標準的局房設計方案，局房使用率可提高約20%，平均縮短建設週期3個月以上。局房標準化累計節省約14萬平方米建築面積。



◎在新疆，在偏遠地區推廣可再生能源基站

中國移動基站應用新能源相關統計

	2008	2009
總數（個）	2,135	6,372
光能（個）	1,615	5,581
風能（個）	—	72
風光互補（個）	515	689
燃料電池（個）	5	30





## 提升資源效率

中國移動通過「綠色行動計劃」，實現對基站蓄電池、手機SIM卡、包裝用材的科學管理，進一步減小自身的資源消耗與環境影響，帶動產業相關環節「瘦身」。

### 蓄電池科學管理

鉛酸蓄電池是通信系統的主要後備能源，但由於蓄電池大量使用重金屬以及高腐蝕性電解液，若處理不當，對自然環境危害巨大。為此，中國移動從科學使用到安全回收採取積極措施，減少蓄電池對環境的影響。

公司積極推廣蓄電池防護和壽命延長等技術，改善用電環境、環境溫度和充放電情況，極大地增加蓄電池的使用壽命。2009年，公司應用蓄電池在線、離線修復技術，可延長蓄電池使用壽命約50%，有效減少蓄電池報廢量。目前，該技術已應用於約2,100套蓄電池，預計到2010年3月將達到6,000套。

在安徽，歷時兩年完成了蓄電池活化修復技術的測試驗證，最終確定了活化效果最好、恢復最有效的修復方式，可將原已基本報廢的蓄電池容量由低於40%恢復至85%以上，並可保證修復後蓄電池的再使用時間達到3年以上，大大延長了蓄電池的使用壽命，實現了報廢蓄電池的再利用，可減少30-40%的蓄電池報廢數量和廢棄物質的排放污染。

2009年，公司持續穩步推進蓄電池回收渠道的管理，對蓄電池回收渠道進行全方位評估，評估了9家蓄電池原廠擔保的回收企業，目前已有6家企業參與中國移動報廢蓄電池的回收工作。

#### 中國移動蓄電池回收利用相關統計

	2009
報廢蓄電池數（萬安培·小時）	13,266
專業渠道回收蓄電池數（萬安培·小時）	9,874
蓄電池二次使用安時數（萬安培·小時）	4,154

#### 對蓄電池回收企業的考察要點：

- ◎ 企業鉛回收相關資質：是否具有危險廢物經營許可證、排污許可證等；
- ◎ 企業認證資質：是否通過ISO9000和ISO14001體系認證；
- ◎ 鉛回收的包裝和運輸環節是否具有預防事故和污染的措施並已制度化；
- ◎ 蓄電池的分解、分揀工藝；
- ◎ 可回收的材料種類；
- ◎ 各種材料的回收效率及回收材料的純度；
- ◎ 工廠工藝流程、設備先進性考察；
- ◎ 工廠排放的廢水、廢氣等是否達標；
- ◎ 工廠的鉛回收能力（噸/年）；
- ◎ 企業社會責任考察。



◎委託專業回收企業完成廢舊蓄電池無害化處理與回收利用

## SIM卡「綠色」方案

由於SIM卡使用PVC材料製成，大量廢棄的SIM卡給環境帶來巨大壓力。2009年，中國移動從SIM卡再利用、原料替代、用料減量等角度出發積極探索，尋求SIM卡「綠色」方案。

### 中國移動SIM卡「綠色」方案應用相關統計



小型化SIM卡數量 (萬件)



SIM卡再利用數量 (萬件)

2009年，公司全面完成SIM卡再利用系統建設。同時公司對環保材料進行研究，提出ABS無毒環保材料SIM卡材質替代方案，還發布了《中國移動紙質SIM卡標準》和《中國移動ABS SIM卡技術標準》等系列規範，不斷促進紙質SIM卡替代PVC材質SIM卡。

此外，公司根據SIM卡生產工藝、流程及生產線現狀，聯合製造商實現SIM卡小卡化創新，即SIM卡供貨商僅向中國移動交付可以直接安裝到手機終端中使用的小卡，而卡基部分（大卡）由SIM卡商集中回收和重複利用。小型化方案使SIM卡卡基消耗降低約50%，卡基污染減少約54%。截至2009年底，公司共採購小型化SIM卡3,319萬張，相當於減少PVC和ABS材料約67噸、節約卡體生產耗電57萬度。

在廣東，首個「廢SIM卡修復」技術試點成功，該技術可以對在業務辦理過程中因操作失誤而導致「作廢」的SIM卡進行修復再利用，全面降低公司倉儲管理成本以及SIM卡庫存管理壓力，初步估算每年可減少50萬元的直接經濟損失。

在遼寧，積極探索SIM卡持續利用的模式，並建立了針對SIM卡資源持續利用的實施和管理機制，制定了相應的再利用業務流程。截至2009年底，公司共再利用SIM卡近15.2萬張，共節省227萬元。

## 推廣綠色包裝

傳統通信設備採用一次性的木材包裝，消耗大量林木資源。2009年，中國移動繼續推廣「綠色包裝」，與供應商共同推行可重複利用包裝材料的包裝方式，旨在減少木箱的大量使用；同時建立一套通用、高效、節約的物流體系，確保包裝重複使用。

同時為強化管理，公司編製並發布了《中國移動通信產品綠色包裝技術規範》、《中國移動循環回收利用包裝經濟型評估模型》和《中國移動綠色包裝物流實施辦法》三個重要技術文件和管理制度。

經過積極研發與試點，「綠色包裝」與傳統的木箱包裝相比，實現包裝物重量減輕22%，包裝材料循環使用次數提高5至7倍，綜合成本下降8%；同時實現90%包裝材料可回收，重複使用次數6-10次。2009年，「綠色包裝」擴大至11家GSM和TD主設備供應商，推廣範圍覆蓋全國半數以上省公司，回收並重複使用綠色包裝45,765個次，共計節約木材2,375立方米。

2009年，「綠色包裝」榮獲中國「包裝之星」銀獎，並在世界包裝組織（WPO）舉辦的2009年「世界之星」（WorldStar 2009）包裝設計獎評選活動中榮獲「世界之星」包裝設計獎。這是中國通信行業唯一的獲獎包裝方案，該獎項是世界包裝組織在世界範圍內評選的優秀包裝設計最高獎項。

### 「綠色包裝」設計革新：

- ◎ 採用可重複使用的周轉架，強調適度包裝和適度防護；
- ◎ 突出材料輕便環保、包裝方式簡潔方便、包裝標準統一、流程高效等特點；
- ◎ 使用可多次利用的非木包裝，替代一次性木材包裝。

## 倡導綠色辦公

中國移動結合技術優勢，通過大力發展企業辦公自動化（OA）系統、手機辦公、綜合信息網（IMS）、視頻會議等形式，推進自身辦公信息化，減少實體辦公資源的消耗。

### 促進辦公信息化

通過OA系統，中國移動實現了多級公文流程銜接，同時結合公文檔案管理系統，實現了上述文件的電子保存，極大地減少了實體辦公資源消耗。公司逐步實現了辦公流程的手機審批，員工可隨時隨地在手機上處理緊急公文及電子郵件。2009年，公司還進一步推進綜合信息網建設，為員工統一安裝IMS客戶端，可實現實時通信、短信、彩信、IP電話、音頻會議、視頻會議等功能。

### 中國移動召開視頻電話會議相關統計（次）



在廣東，建設基站巡檢系統，通過PDA方式進行基站巡檢數據記錄及上傳，將絕大部分基站巡檢數據電子化。

在江西，成功實現光盤介質二維碼備份方式，每年可節約耗材、維護成本費約13萬元；延長檔案保存年限25年以上，提高了系統數據的安全性與可恢復性，為企業管理信息系統運行提供了高效的數據保障。

### 倡導綠色文化

中國移動在內部持續開展形式多樣的宣傳活動，通過倡導節能環保理念，培養員工綠色的工作和生活習慣。

在「2009年全國節能周」宣傳活動期間，公司開展了內容豐富、形式多樣的宣傳動員活動，積極發出節能減排倡議，營造良好節能文化。同時編製了「綠色行動計劃」叢書和期刊，編寫了員工日常行為規範，製作了「綠色行動計劃」宣傳Flash短片，並在全國營業廳建設「綠色行動計劃」宣傳專區，對綠色文化進行宣傳和推廣。

在北京，積極響應「地球一小時」熄燈活動，發布倡議書，號召員工於2009年3月28日晚關閉家中電燈一小時；並在不影響機房正常工作的前提下，關閉公司公共區域照明燈以及其它照明設施。

在內蒙古，為激發員工創新潛能以及讓員工認識節能減排的重要意義，於2009年11月舉辦主題為「廢物利用」的環保創意手工比賽。參賽員工通過巧妙設計，利用紙盒、飲料瓶、橡皮筋、布料等材料，製作出一件件精美的手工作品。



在四川，積極推動員工節能減排實踐

## 【創新解決方案 提升環境效益】

研究報告《SMART2020—實現信息時代的低碳經濟》指出，全球信息通信技術（ICT）行業2007年CO<sub>2</sub>排放量為8.3億噸，佔人類活動CO<sub>2</sub>排放總量的2%，但是ICT行業的信息化應用將推動其它行業高效節能減排，其減排量相當於整個ICT行業自身排放量的5倍。

中國移動充分認識到這一「槓杆效應」，積極為個人提供低碳的信息化服務，為其它行業實現節能減排提供信息化解決方案，同時在全社會倡導環境保護，帶動社會共同應對氣候變化、共創綠色明天。

### 推廣個人低碳信息化應用

以信息化解決方案替代和改進傳統的、實物化的產品和活動方式，是中國移動應對氣候變化的重要理念。

2009年，公司大力推廣電子賬單、電子充值等電子化客戶服務手段以及手機電子車票等新業務，引導客戶採用低碳信息化應用。同時，公司還與主流媒體合作推出手機報業務，在方便公眾獲得豐富信息的同時，降低了由於購買紙質媒體造成的環境影響。

公司不斷提升電子渠道的業務受理能力，進一步開發網上營業廳、短信營業廳，使用空中充值一體機和多功能自助終端等電子渠道為客戶辦理自助繳費等業務，將傳統的門店服務向足不出戶及自助辦理轉化，降低了客戶往返營業廳的路途消耗，同時也降低了公司自身的能耗。

**在廣東**，引導客戶定制電子賬單，減少紙質賬單的使用，每月定時發送，無需客戶到營業廳打印。2009年上半年電子賬單的發送量超過600萬，定制客戶數超過100萬。

**在四川**，從2007年起逐步拓展集中管理電子充值業務，目前已有電子充值、空中充值、龍卡充值、網上繳費、手機錢包、自助POS繳費等6項成熟業務，月均充值資金量從2007年的1.6億元增長至2009年的4.6億元，年均增長率達到70.2%。

**在吉林**，聯合當地輕軌集團，推出「手機電子車票」服務，有效解決大量實物車票妥善處理難、處理能耗高的問題，同時減少上下班高峰時間乘客購票等候時間，切實提升了輕軌運營的工作效率。

中國移動電子化客戶服務推廣相關統計

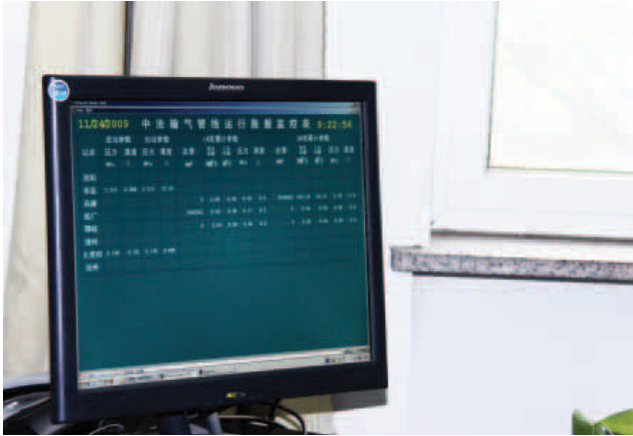


電子渠道業務辦理佔比 (%)



空中充值數額 (萬元)





◎在山東，為輸油氣公司提供專線進行輸氣管線運行數據監控



◎在福建，推廣手機抄水錶等信息化應用

## 創新行業信息化環保方案

中國移動積極研發和提供豐富的信息化應用，助力行業客戶和社會節能減排。公司以移動終端、機器到機器（M2M）終端為載體，通過綜合信息化解決方案，助力市政、環保、電力、石油等重點行業節能減排，推動相關行業的產業結構和增長方式向低碳、環保方向轉變。

截至2009年底，公司服務集團客戶數超過265萬家，通過提供企業移動辦公、鑽井平台信息管理系統、電力行業遠程抄表等豐富多樣的行業信息化應用，顯著提升了相關行業的辦公效率、生產效率和運營效率。

交通物流行業是中國節能減排工作的重點之一。公司發揮通信信息平台優勢，積極推廣「車務通」、「物流通」等信息化解決方案，優化車輛調配，有效降低能耗。截至2009底，在中國交通物流行業已發展M2M終端客戶超過38萬。

**在福建**，在全省開展「數字公路」項目，利用移動通信技術，推進GPS車輛定位調度管理、交通企業綜合信息化等應用。2009年，項目成功使每車平均燃料消耗降至24.69升/百公里，同比下降7.87%。

**在河南**，與政府部門聯合推出「河南省物流信息綜合服務平台」，實現貨源信息查詢、短信到貨通知、運單追蹤等應用，搭建起統一的查詢、共享及同步平台，使物流相關企業與

個人減少溝通及運輸成本，減少車輛空載，實現節能減排。截至2009年底，使用該平台的物流企業已經達到16,218戶，日均信息流量150萬條。此外，還推出手機物流服務，客戶達到5萬戶。

此外，公司還結合污染控制、生物多樣性保護等多種需求，開發提供相關環保解決方案。

**在河北**，與省環保局簽署長期協定，合作開展污染源視頻監控項目，實現對所有監控點24小時不間斷的監控及錄像取證。環保工作人員足不出戶即可準確、實時掌握重點污染源的主要污染物排放資料、污染治理設施運行情況等與污染物排放相關的各類信息，及時發現並查處違法排污行為。2009年該項目實現對河北省所指定的30家節能減排重點企業、污水處理廠、電廠的全面監控，到2011年將把1,800家企業納入該監控體系。

**在甘肅**，與省瀕危動植物研究中心合作，於2009年8月，建立視頻監控系統和動物溯源系統，推進瀕危動植物研究信息化。

**在廣東**，建設了集檢索、歸檔、檔案類型定制等服務於一體的數字檔案館系統，目前該系統管理全省各類檔案115萬件，總用戶達1萬多人，系統上線以來共提供檢索等服務22,300次，有效降低了實物資源消耗。





◎在河北，倡導員工保護環境，共建清潔城市



◎在四川，走進社區宣傳「綠箱子」環保計劃

## 帶動公眾參與環保

中國移動始終將促進公眾參與環保作為環境責任的重要部分，結合自身業務特點，提升整個社會對環境問題的關注程度。

### 「綠箱子環保計劃」

自2005年開展「綠箱子環保計劃」以來，中國移動在營業廳及合作夥伴的營業場所設置「綠箱子」回收箱，積極回收廢舊手機及電池等配件。2009年共回收廢舊手機及電池等配件136萬餘件，累計達到531萬餘件。

為了對回收的手機及配件進行妥善處理，公司建立了「綠色行」回收體系，在各地相應成立「綠色行」項目組。項目組自成立以來很好地完成了回收手機及配件的集中、運輸、分類、存儲等工作，並將回收手機及配件統一委託專業公司進行再利用和無害化處理。

「綠箱子環保計劃」的有效運行，一方面大幅降低了和公司業務相關的間接環境影響；另一方面提升了公眾對電子廢物回收再利用的認識，促進了公眾對建設資源節約型社會的參與。

中國移動在應對氣候變化方面的努力得到社會廣泛認可，2009年其主要舉措入選由世界自然基金會（WWF）「中國低碳企業發展項目」組織編寫的《低碳企業領導力》一書。2009年5月，中國移動受邀參加哥本哈根全球氣候變化企業峰會並做主題發言，與參與者共同分享實踐經驗，尋求在應對氣候變化領域的共識與合作。

未來，隨著公司網絡規模的不斷擴大、產業信息化轉型的不斷深入，以及公眾對新型低碳生活需求的不斷增加，中國移動節能減排前景廣闊。2010年，中國移動將進一步深入推進「綠色行動計劃」，降低碳排放。一是通過大力推廣應用自然冷源和可再生能源進一步調整基站製冷和能源使用結構；二是完善並推廣基站和機房整體能效評估標準，不斷提高現有和新建局站綜合能效；三是逐步建立並推廣能源管理體系，實現由目標管理向過程管理轉變，保證長期可持續發展。同時，公司還將繼續拓展信息通信技術的新應用，為個人低碳生活和行業低碳發展提供信息化解決方案，為切實減緩氣候變化做出積極貢獻。

## 公益環保活動

中國移動在依託自身運營網絡倡導環境保護的同時，還積極倡導和支持各種公益環保活動，實踐環保理念，帶動更廣泛的人群參與環保。

**在浙江**，發動和帶頭認捐食藻魚苗，以此喚起太湖沿岸民眾的環保意識。2009年2月，向市民發出「認捐食藻魚，保護母親湖」的倡議書，並帶頭認捐食藻魚苗15,000尾。

**在甘肅**，於2009年5月開展了以「綠色環保濕地行，共享移動歡樂情」為主題的公益環保活動，倡導社會關注生態、保護自然。活動以考察濕地生態狀況，沿途帶動公眾撿拾和回收垃圾為主要內容，取得了積極的效果。

**在內蒙古**，利用自身優勢，通過環保宣傳冊、環保宣傳短信和彩信、環保宣傳片等一系列形式促進社會環保理念的增強。此外，還製作了蒙漢雙語「綠色行動計劃」宣傳片，並在當地電視台播放。



## ● 促進信息惠民

從1983年中國初步制定信息技術發展政策到現在，推進信息化建設一直是中國經濟社會的發展重點。根據中國互聯網絡信息中心發布的第25次《中國互聯網發展狀況統計報告》，截至2009年底，中國互聯網普及率已經達到28.9%，手機用戶規模居世界第一。信息化的快速發展使人們生活實現了前所未有的豐富與便捷。

中國移動發揮移動通信技術「實時性、移動化、交互性、廣泛性」的特點，立足於「創無限通信世界，做信息社會棟樑」的企業使命，在2009年創新性地為個人客戶開發並提供豐富的信息化應用，為不同行業提供具有顯著社會效益的信息化解決方案，推動社會信息化進程，共享信息化發展成果。

### 【創新個人應用 豐富移動生活】

截至2009年底，中國手機用戶已超過7億，手機已成為中國普及率最高的信息化終端。承載信息流通、具備豐富功能的手機已融入到社會生活的各個方面。

2009年，中國移動依託3G技術，進一步深化手機媒體化和多用途化戰略，打造手機新媒體，拓展豐富應用，為居民生活、文化娛樂、個人消費等方方面面開創更多可能性，提供有力支持。

#### 打造手機新媒體

手機的快速普及使其成為人們獲取信息最及時、隨身的渠道之一。手機媒體也實現了從早期簡單的文字傳播形式，向內容更豐富、表現力更強的多媒體形式轉變，已經成為承載社會文化發展的重要載體。

2009年，通過手機報、手機閱讀、手機視頻等業務，中國移動不斷豐富人們的信息獲取渠道與體驗，弘揚健康文化，打造手機新媒體。

#### 推廣手機報

根據中國互聯網絡信息中心2009年2月發布的《手機媒體研究報告》，手機報用戶普及率已經達到39.6%，有近67.6%的用戶認為手機報是傳統報紙的補充。手機報已經成為人們日常生活的重要組成部分，手機報發行量正以億級的數量快速增長，未來社會影響將會進一步擴大。

截至2009年底，中國移動手機報付費客戶數已達4,912萬。基於手機報的快速發展，2009年中國移動以手機報為載體，弘揚健康通信文化，吸引大眾廣泛參與，共建積極、和諧的文化環境。在中國國慶60周年之際，中國移動手機報推出了「與祖國同行—記錄身邊的感動」大型互動活動，激發民眾愛國熱情。

同時，公司還與人民網、新華社合作，推出《新聞早晚報》的藏文版、維吾爾文版、哈薩克文版、蒙古文版。幾個月內，少數民族文字手機報已累計發送約30萬份，進一步豐富了少數民族群眾獲取信息的渠道。

在浙江，與嘉興市相關部門合作，借助彩信平台，向全市村幹部、文化科技示範戶、種養殖大戶等發送遠程教育手機報。該形式打破了地域、時間的局限，使得基層人員能隨時隨

地接收到各類政策、信息，成為市行政中心開展遠程教育的有效途徑。

#### 創新手機閱讀

中國出版科學研究所的第六次全國國民閱讀調查顯示：隨著信息通信技術的廣泛應用，中國數字媒介閱讀方式開始普及，成年人數字媒介閱讀率為24.5%，其中約12.7%利用「手機閱讀」，日均4.47分鐘。

作為3G技術的新應用，手機閱讀以嵌入TD通信模塊的手持閱讀終端為核心業務形態，通過整合各類閱讀內容滿足客戶隨時隨地的閱讀需求。2009年，中國移動協助母公司在浙江成立了手機閱讀基地，通過多樣化閱讀形式向客戶提供圖書、雜誌、漫畫等全方位的閱讀內容，試點商用取得良好成效。

為解決手機閱讀內容版權問題，支持正版發展，公司還與作家出版集團、浙江出版集團等多家合作夥伴簽約，整理出圖書清單5萬本，入庫發布超過4萬本。

#### 發展手機視頻

據調查，超過34%的3G用戶希望通過移動互聯網享受多媒體視聽娛樂。利用3G技術，手機視頻可以實現用戶隨時點播高清晰度視頻和音頻節目，具備移動視頻、視頻共享和可視電話等多種應用。

2009年，中國移動利用3G網絡高流量、高清晰、高速率的特點，創新提供內容，為客戶提供影視、動漫、體育、娛樂、財經等視聽內容。目前手機視頻業務使用客戶已達220萬。





◎在浙江，配合政府向市民提供手機生活消費券



◎在天津，推出「親情通」業務

## 拓展手機多用途

2009年，中國移動重點拓展了手機在移動支付、定位服務以及便民綜合服務等方面的應用，使手機進一步成為人們便捷隨身的「生活夥伴」。

### 便捷手機支付

根據一項在北京、上海和廣州進行的研究顯示，約有97.5%的被調查者對手機支付有著非常濃厚的興趣。利用手機支付可以實現虛擬化應用和空中管理，減少實體資源耗用。同時手機支付快速刷卡收單也為個人消費提供新的便捷途徑，並提升消費行業效率。

為有效解決手機支付過程中的安全問題，為客戶打造一個放心的消費環境，2009年中國移動完成了手機支付系統總體架構的設計，實現了全網手機支付平台和全國密鑰管理中心的上線。同時開展了「世博手機票」和「世博園區消費」兩個重點項目，使「手機支付」成為2010年上海世博會新亮點之一。

目前，手機支付業務已經在河北、吉林、安徽、福建、湖南等省開展了試商用。

**在福建**，推出基於「RF-SIM技術」的城市公共服務信息化解決方案。該技術將無線射頻（RF）模塊集成到手機SIM卡內，客戶僅需要更換一張智能SIM卡，就可以使現有的手機成為日常支付的非接觸式手機錢包，具有現場支付和遠程支付等多種綜合應用功能。

**在湖南**，推出「手機小超市」業務。客戶可以通過該業務隨時隨地用手機購買鮮花、數碼產品、文具玩具、食茶特產、精品飾品、汽車用品等十多個類別數千種商品，給工作和生活帶來方便與快捷。

未來，中國移動將繼續推進手機媒體化與多用途化進程，把握技術方向和客戶需求，不斷推出滿足社會多層次需求的應用與服務，深入拓展移動通信技術的潛力，服務大眾、服務社會，為創造更加便利、豐富的移動生活體驗不斷努力。

## 親情手機定位

根據中國民政部統計，中國60歲及以上老年人口已超過1.49億，同時，兒童、老年人等特殊人群安全問題日益得到社會關注。中國移動通過手機定位技術為確保兒童、老年人等特殊人群安全提供新的支持。

2009年公司開通了「親情通」服務。該服務面向兒童、青少年和老年人客戶提供親情定位服務。被定位人為兒童、青少年或老年人，定位人為其父母或子女。定位人可通過被定位人攜帶的手機或特殊終端，利用移動通信網絡對其進行定位，並可通過短信、彩信、WEB等多種方式查詢。當發生緊急情況時，借助「親情通」能夠快速、準確定位，以便及時趕赴現場。截至2009年底，「親情通」已在14個省試點，為超過6.3萬人提供服務。

## 打造便民綜合服務平台

依託統一、規範、全覆蓋的客戶服務平台，中國移動整合日益豐富的應用與服務，打造了12580便民服務平台。客戶通過語音、短信、彩信、互聯網等方式即可獲取一站式便民服務。

**在河北**，12580在2009年新增「車主秘書」功能，市民可以通過電話查詢交通管理信息、違章記錄、駕駛員等信息。每月6萬多次的查詢，大大減輕了交通管理部門的工作量，方便了市民出行。

**在四川**，12580在電子訂購等方面發揮了積極作用。截至2009年9月底，全省體驗使用12580訂購電影票業務達15萬人次，撥打12580查詢次數達67萬次。

**在廣東**，推出「12580香港通」，為客戶提供辦理港澳通行證、查號、旅遊、餐飲、購物、交通等一站式信息查詢服務，全力推動粵港信息一體化發展。





## 【 創新行業應用 建設信息社會 】

在中國《國民經濟和社會信息化「十一五」發展規劃》中，政府提出信息技術的行業應用是緩解資源、能源和環境壓力的重要途徑，加快行業信息化應用是建設創新型國家、實現科學發展的重要環節。

2009年，中國移動進一步發揮移動通信技術優勢，借助物聯網發展契機，針對社會關注的關鍵行業，在交通物流、食品安全、市政管理、商業金融、醫療衛生和教育事業等領域創新推廣信息化解決方案，為社會生活提供便捷、高效、安全服務。截至2009年底，M2M終端數已達352萬台，年均增長超過60%。

### 交通物流信息化

交通物流行業是與公眾生活最為相關的行業之一，提升交通物流行業的信息化水平能夠實現對資源的有效利用和管理，並有助於降低相關企業運營成本，有良好的社會影響和環境效益。

中國移動利用通信網絡和位置服務平台，為交通物流行業提供車輛和人員位置信息監控、調度、管理等綜合服務，推廣「車務通」、「物流通」等信息化解決方案，優化客戶資源配置，提高辦公信息化水平，有效降低企業運營成本。

#### 推進交通智能化

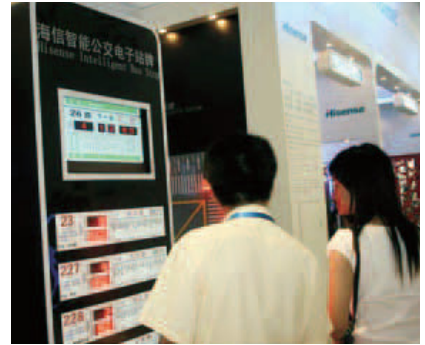
中國移動在天津、福建、山東、重慶和陝西等地開發了公共交通調度系統，智能化管理公共交通，產生了良好的經濟效益和社會效益。

在重慶，為出租車公司提供車輛準確定位、監控調度、車輛安全、稅控數據管理等功能，通過信息技術提供規範化服務，提高運營效率，降低運營成本，提高競爭力。使用系統後，出租車公司計費器統計金額上升16%，客戶投訴下降60%，取得了良好的社會效益。

#### 提升物流信息化

在物流領域，中國移動積極創新「物流通」、「配貨通」等解決方案，有效提升了物流行業的信息化水平和運作效率。

在甘肅，2009年推出「配貨通」，面向道路運輸中小物流企業和貨車司機提供全方位的信息服務，包括配貨、安全、調度和監控，實現了貨運物流的電子化管理，提升了貨運效率，幫助貨主隨時掌握貨物的運載物流信息，幫助貨運司機隨時找到滿意的貨運數據信息。



◎在山東，通過智能車輛調度系統實時傳遞公交車輛信息



◎在遼寧，通過短信調度系統提升鐵路行業工作效率



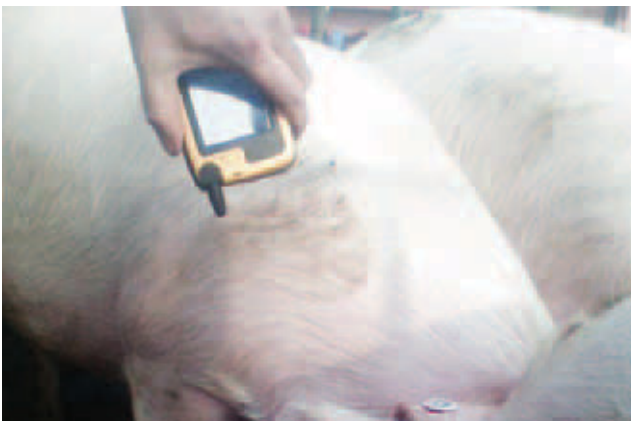
## 食品安全信息化

由於食品污染事件和食源性疾病的不斷增加，食品安全已成為日益突出的社會問題。利用移動通信技術可以實現對食品加工鏈條各環節的有效追蹤，有助於中國完善食品安全監管體系，從而有效減少食品安全事件的發生。

從2008年開始，中國移動大力推廣「動物溯源」、「食品溯源」等信息化解決方案，實現了對食品加工各環節信息的有效追蹤。其中，「動物溯源」以各類動物耳標為追溯標識，將信息通信技術貫穿於動物養殖、防疫、檢疫、物流和監督各環節，全程記錄並跟蹤相關信息。該系統能夠幫助監管部門對產品進行全過程監控、分析、評估和預警，使消費者能夠在超市通過掃描標識碼查詢動物性食品的來源，確保消費者吃上放心食品。此外，這一系統實現了從牲畜出生到屠宰全過程的數據網上記錄，推動了動物疫病防控工作從被動管理向主動管理轉變，大大提高了防控工作成效。目前，全國動物溯源終端客戶已經超過6萬。

**在重慶**，與市農委合作開發動物標識及疫病可追溯體系M2M終端管理平台，提升客戶終端管理效率。截至2009年9月底，共計發放識讀器4萬台，其中2,800餘台已接入終端管理平台接受管理。

**在新疆**，與自治區動物防疫監督總站共同開展動物溯源產品調研工作，進一步推廣動物溯源項目，帶動基層檢疫部門的信息化推廣。2009年共開通1,446張動物溯源卡，用於全區所有牛隻的耳標識別及疫病溯源工作，以便採集相關信息，供各級決策部門的統計與分析。



◎在湖北，推出「動物溯源系統」，保證食品安全

除「動物溯源系統」之外，公司還針對其它農產品建立了溯源系統，讓消費者放心消費、健康消費。

**在福建**，開發農產品溯源業務，實現農產品生產全程記錄與監測。客戶可通過拍攝二維碼查詢農產品的生產地點、加工日期、運輸過程等詳細信息。項目開展以來已經發展了4,000個終端，覆蓋了主要農產品生產企業。

**在貴州**，與合作夥伴共同合作，為遵義市工商局及全市商店業主提供「詢信通」服務，通過GPRS網絡，結合工商管理部門監管數據和「詢信通」特製終端，為食品的安全監管提供保障。

**在河南**，與省工商局合作，在食品流通環節共同推進移動信息化食品稽查工作，目前已經建立了食品備案信息稽查平台，實現了對食品流通環節的全程追蹤。同時系統還在超市、食雜店佈置「誠信通」商品信息查詢終端機。該系統的建設應用，將從根本上杜絕「三無食品」入市，有效防止假冒偽劣食品進入流通領域，為食品安全提供保障。

## 商業金融信息化

現代金融業的發展與信息通信技術發展密不可分，信息通信技術的發展和成熟使商業金融行業發展能夠突破傳統地理、空間的限制，加速資金流通，為社會經濟發展注入新的活力。

2009年，中國移動與金融機構緊密合作，提供並深化「銀信通」、「財信通」、「移動POS機」、「手機銀行」、「股票機」等信息化解決方案應用，為金融機構和客戶打造了一個全新的金融交易平台。其中，「銀信通」為18家銀行超過2億的最終用戶提供賬戶交易提醒、資金安全保障等服務；月均發送短信和彩信達3.9億條。

**在內蒙古**，與本地金融機構緊密合作，推進移動POS機應用，使得刷卡交易不再受到場地、電話線鋪設的限制，同時還具有快捷、便宜、安全的特點，極大地方便了商家和銀行，促進了電子支付的發展。

**在雲南**，通過應用「銀信通」和移動POS機，大幅度緩解了銀行前台壓力，提高了銀行服務質量，實現銀行業務隨身化，方便了客戶有效管理自己的銀行賬戶。特別是其中的用戶提醒功能，讓客戶對自己銀行賬戶的動態實時掌握，有效保障了賬戶安全。

## 市政管理信息化

市政管理信息化結合移動通信網絡、智能終端、傳感器，將人、數據、平台、工作部門等要素有機融為一體，助力政府公共服務和管理體系的信息化發展。市政管理信息化的發展能夠有效改善與民生緊密相關的公共服務水平，實現平安社區、和諧社區、宜居社區的目標。

2009年，中國移動進一步深化「數字城管」等服務應用，滿足城市在數據處理、應急反應、安全保障、節能減排等方面的信息化需要。目前，「數字城管」業務已經在20個省區的80個城市正式開展，有力支持了市政管理與公共服務的效率提升。

### 助力電子政務

中國移動依託移動通信網絡，建設便捷、高效、安全的電子政務管理體系，助力提升地方政務信息化水平。

**在湖南**，大力推進移動電子政務網建設，助力政務信息化發展，將市、縣、鄉各級單位的公文流轉、行政審批、電子監察三大關鍵政務流程整合嵌入到電子政務系統。同時，將政府部門電子政務內網平台與移動代理服務器（MAS2.0）對接，實現電子政務移動接入，提供移動辦公、手機郵箱等應用。該項目已經成為湖南省電子政務示範工程。

**在山東**，搭建數字化政務辦公平台，以移動通信網絡為通道，結合MAS信息機提供五大移動應用：政府信息發布、OA文件短信提醒、PUSH OA、WAP OA和WAP版民生熱線。通過該平台，實現了移動公文審批、公文到達短信通知、郵件到達短信提醒等功能。

### 強化應急支持

在提升社會安全方面，中國移動繼續加大災害預警、消防調度等應急反應系統的開發，助力提升應急處置能力與反應速度。

**在湖南**，整合各相關應急單位的縱向應急系統，建設省政府統一的應急調度平台。同時還整合公安、水利、交通、衛生、氣象、地震、環保、礦山、化工、食品、藥品等部門的專業應急系統，建設災害預警預報系統、安全監測監控系統、抗災救災決策指揮系統等，實現公共安全、安全生產、市場監管、環境保護、決策支持等的業務協同和應急聯動。

**在天津**，助力消防調度指揮，將TD技術應用於消防調度指揮系統中，打造了「滅火救援指揮數字化系統」。消防部隊可在滅火救援途中通過TD網絡設備查看和傳輸火情圖像以及消防設施分佈情況，有效提升了安全保障能力。

### 優化城市管理

在城市管理方面，中國移動在市政信息採集、基礎設施管理等方面積極創新，通過移動通信技術有效提升了相關效率。

**在陝西**，為實現數字化城市管理量身定做的「城管通」投入使用，目前已經配發終端90多部。通過為城管人員手機安裝專用客戶端軟件，實現電話、短信、圖片、窗體、語音、定位、錄音、視頻等功能。相關部門可以實現信息共享、協同工作，有效提升了對城市市政工程設施、市政公用設施、市容環境與環境秩序的監督和管理。「城管通」投入使用後，市政設施故障的處置時間已經由過去的一周甚至幾十天縮短到6小時左右，大大提升了市政管理效率。

**在河北**，於2009年2月建成了邯鄲市城市夜景亮化自動監控系統，在全市85個主要街道、路口的建築物上安裝無線監控設備，實現了對全市主幹道建築物夜景燈光的集中管理控制。



◎在河北，城管人員利用「城管通」進行現場辦公

## 醫療衛生信息化

推進醫療衛生信息化對於解決人民群眾就醫難等問題有著重大的現實意義。在《全國衛生信息化發展規劃綱要（2003-2010）年》中，政府明確提出將通過進一步重點加強公共衛生信息系統建設，加速推進信息技術在衛生領域的廣泛應用，建立適應衛生改革和發展要求、高效便捷、服務於政府、社會和居民的衛生信息化體系。

2009年，中國移動通過開發信息化就診系統，在醫院和患者之間搭建了一個便捷、高效的交互平台，方便患者就診，提升了醫院診療效率。

在廣東，率先在東莞推出了「醫訊通」、「健康小管家」服務。「醫訊通」智能健康管理包括了助醫快訊、139電子體檢單、健康信息服務、視頻探視、遠程醫療、移動健康監護系統等醫療信息服務。該項目現已與當地65家醫療機構合作，「醫訊通」服務人次達到7.5萬，「健康小管家」累計服務人群超過300萬。

在天津，與醫療機構共同推出「醫患通」平台。通過該平台可實現醫生移動辦公、遠程會診、醫患交流、患者管理、患者預約、視頻探視等功能，解決了醫療信息實時查詢、遠程掛號以及多方會診操作等難題。

在甘肅，開發推出「醫信通」平台，利用互聯網技術與移動通信技術，使醫療行業機構通過互聯網就可以實現與手機客戶及時溝通；同時具有醫療服務與管理功能，在滿足醫療服務信息發布需求的基礎上，為患者提供便利的信息諮詢和查詢。



◎在山東，與齊魯醫院聯合研發心臟遠程監護系統

下一步，中國移動將在無錫成立物聯網研究院，為推進相關行業信息化、智能化轉型積極探索。同時，中國移動還將提供更多面向社會不同行業的信息化解決方案，推動社會生產運作方式向更加高效、安全、可持續的方向轉變。

## 教育事業信息化

為促進學校、家長和學生之間的溝通，幫助學校提升管理水平、促進家長及時瞭解教學動態、引導學生健康成長，中國移動依託「校訊通」業務，打造了一個三方高效溝通平台。

中國移動針對幼兒園、中小學、高校，依託手機終端、校園信息機和個人計算機，利用短信、語音、互聯網等多種手段，為教育主管部門、學校、教師、家長和學生提供信息互動、考勤管理、教務管理、學籍管理、親情電話、教育網站等多樣化的信息服務。截至2009年底，「校訊通」業務覆蓋各類學校72,708所，城鎮中小學學校覆蓋率達到49.81%，服務總客戶3,216萬。

### 「校訊通」助力甲流防控

2009年8月，河南省洛陽市新安縣甲型H1N1流感爆發，包括新安縣老城實驗小學在內的很多學校推遲開學。學生不在學校，如何瞭解學生情況和疫情？何時確定學校開學日期？這些問題擺在了新安縣老城實驗小學的領導面前，這時候「校訊通」幫了大忙。

「溫馨提示：請配合我們每天晨、午及時把孩子的體溫上報，可每天積累一次上報（打電話、發短信均可）。如有兩次不彙報者，將推遲該生的開學時間。——來自：學前4班」。

「星期六全天體溫是36.5度、36.5度、36.5度。星期日全天體溫是36.5度、36.5度、36.5度。——來自：史嘉怡家長」。

「還沒有報體溫的學生請速把體溫發過來！——來自：4.1班」。

「家長您好！甲型H1N1流感的症狀與感冒類似，患者會出現發燒、咳嗽、疲勞、食欲不振等。有報導說，美國2009年疫情中發現病例的主要症狀為突然發熱、咳嗽、肌肉痛和疲倦，有的還出現腹瀉和嘔吐；墨西哥發現病例出現眼睛發紅、頭痛和流涕等症狀。——來自：陳炎老師」。

正是通過「校訊通」這一平台，學校老師得以及時瞭解學生在家的情況及疫情發展，並通過平台將甲流防治的知識傳達給家長，有效遏制了疫情的蔓延，並通過平台遠程指導學生在家自學，受到了學生和家長們的一致好評。



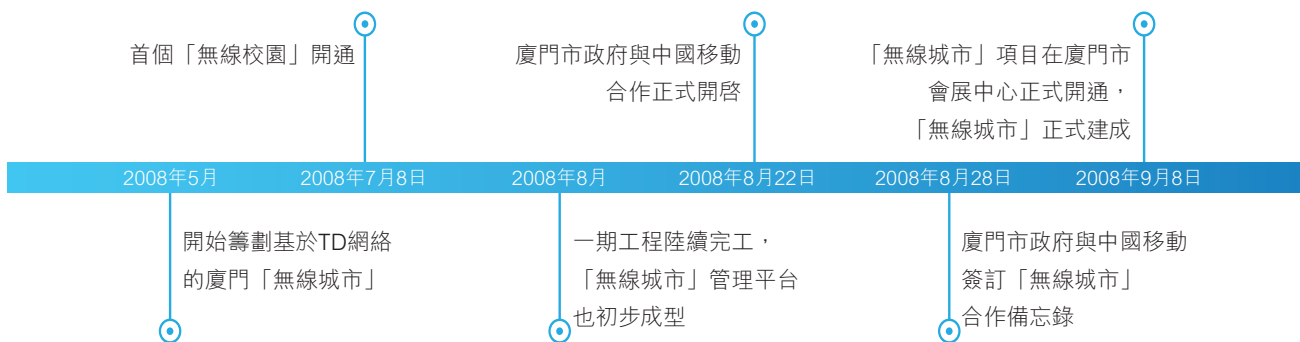
## 「無線城市」專題

「無線城市」是指在政府統一領導、規劃和推動下，採用特定移動通信技術，在城區範圍內，為各類客戶提供統一的無線寬帶數據接入服務。目前，中國已經開始在環渤海地區、長江三角洲地區和珠江三角洲地區開展「無線城市」建設，全國「無線城市」和「平安城市」試點地區超過40個。

利用TD-SCDMA技術，中國移動協助母公司積極參與「無線城市」建設，在河北、吉林、上海、福建、河南、廣東、重慶、新疆等地與當地政府合作，圍繞無線政務、無線產業和無線民生等重點，系統開展「無線城市」建設。

在廈門，中國移動母公司以TD-HSDPA網絡作為主體網絡，率先完成了中國第一個「無線城市」建設，這也是全球首個TD-SCDMA「無線城市」。通過覆蓋全城的高速無線網絡，為城市管理者和市民開創了城市運行和百姓生活的新方式。

### 廈門「無線城市」建設里程碑



### 「無線城市」的無限體驗

在廈門，圍繞「無線政務」、「無線產業」、「無線生活」三大領域，移動信息化被應用到政府工作、企業運轉、群眾生活等各個方面，為政府、企業、公眾提供了豐富多彩的信息服務。

#### ◎ 打造高效政府，改進公共服務

針對市民對工地夜間噪音的投訴問題，廈門城管部門在6個投訴最多的建築工地安裝了噪聲遠程監控裝置，第一時間將監測到的數據通過TD網絡傳輸至城管信息中心。如果噪聲超標時間達到1分鐘，工地項目經理的手機就會馬上收到提醒短信。如果10分鐘內問題未能解決，執法人員將趕赴工地，督促施工方停工整改。目前，相關的投訴量降低了30-40%，一家工地還實現了「零」投訴。

#### ◎ 豐富行業應用，便利市民生活

現在市民開車出行可以用TD手機上「掌上110」網站。通過該服務，市民可以一目了然地掌握實時交通路況，從而合理選擇出行路線，節省時間與能源消耗。

#### ◎ 創新移動體驗，提升生活質量

20多歲的廈門市民周強屬於追求時尚的一族，出於安全考慮，用手機監控自己住所。只要在手機「開始」菜單中點擊「家庭網關」，進入「無線廈門」網站，就可以看到「視頻監控」和「視頻播報」兩個條目。只要點擊「視頻監控」功能，家裏情況就一目了然。



◎ 在福建，政府通過TD網絡監控城市交通狀況，疏導交通

未來，中國移動將協助母公司繼續加大TD網絡覆蓋，與中國政府保持緊密合作，共同推進「無線城市」建設，讓更多人能夠充分享受「無線城市」帶來的便利和高效，讓信息服務惠及全社會。

## ● 投身社會公益

2009年，中國移動不斷完善內部公益慈善管理體系，通過更具針對性的公益活動，支持教育、關愛兒童、扶危助困，促進社會良性發展。同時倡導和支持員工志願活動，調動員工投身公益的積極性，在公司內部營造熱心奉獻的良好氛圍。公司還結合自身業務優勢，開通各類公益捐助平台，積極倡導社會公眾投身公益。

### 【設立中國移動慈善基金會】

健全的公益慈善管理體系是中國移動踐行慈善責任的基礎和保障。中國移動通過持續努力，不斷完善自身的管理體系，確保有限的公益資源最大限度發揮社會效益。

2009年7月13日，經多年努力和積極爭取，中國移動慈善基金會正式成立。中國移動慈善基金會是由中國移動下屬子公司中國移動通信有限公司發起設立並出資捐贈1億元作為原始基金。這是中國第一家帶「中國」字樣的非公募基金會，標誌著中國移動公益慈善管理的重要飛躍。

中國移動慈善基金會將在企業核心價值觀的指導下，遵循「至誠 盡性 和諧 共享」的公益慈善核心理念，充分發揮企業資源優勢，重點關注社會弱勢群體幫扶、助學助教、環境保護等戰略性公益慈善領域，及時開展重大突發性災害的緊急捐助，不斷提升中國移動對社會公益的貢獻與影響，惠及更多需要幫助的群體。

### 【支持教育發展】

中國移動始終關注中國教育事業的發展。在以往活動的基礎上，2009年公司對教育類公益慈善項目進行整合，有針對性地進行了未來三年發展規劃，並啟動「藍色夢想—中國移動教育捐助提升計劃」。該項目計劃向中國教育發展基金會捐贈



◎在福建，捐建「全球通小學」，助力教育發展

3,500萬元，2009年已捐贈1,200萬元。項目重點聚焦在「教育設施建設、師資力量培訓、貧困學生幫扶」三大領域。

同時，公司將自身的教育類公益慈善活動統一命名為「中國移動藍色夢想教育慈善計劃」，反映公司以至誠之心幫助學子實現受教育的美好夢想。



#### 「牽手未來·放飛藍色夢想」

在河北，於2009年開展了以「牽手未來·放飛藍色夢想」為主題的全方位教育援助行動。從「學校援助」和「學生援助」兩個維度，以「信息援助行動」、「實踐援助行動」、「愛心援助行動」三大行動促進河北教育事業發展。

◎在「信息援助行動」方面，致力於提升河北教育信息化水平，開發了10大教育信息化產品，服務於3,000多所院校和230萬教師和家長，以構建信息化小學和數字校園。

◎在「實踐援助行動」方面，致力於促進學校素質教育，共在全省100所高等學校組織了青年學生團體文化節、大學生辯論賽、名師巡講等活動。

◎在「愛心援助行動」方面，致力於關愛貧困學生，計劃每年資助750名品學兼優的貧困高中生和大學新生實現求學夢想；同時計劃每年建立11所愛心圖書館，解決當地學校圖書館課外圖書嚴重不足的問題。





◎在福建，組織校長培訓班成員參觀體驗移動信息化



◎在江西，捐建愛心圖書館，促進教育設施建設

## 支持教育設施建設

在教育落後地區，中國移動以教育基礎設施建設為重點，有效改善所在地區的教育環境。

2006至2008年，中國移動協助母公司開展的愛心圖書館項目共為中西部23個省建設了1,000所愛心圖書館，捐贈圖書231.7萬冊。2009年，中國移動慈善基金會啟動了新一輪教育捐助項目，計劃2009至2011年捐資2,000萬元，為中西部再建500所愛心圖書館、500間多媒體教室。截至2009年底，公司已新建愛心圖書館175所、多媒體教室175間，有效地改善了中西部學校的教學條件。

在浙江，連續6年開展「心系貧困生、大手牽小手」愛心自駕車活動，共有400多名全球通VIP俱樂部會員參與活動，並與182名貧困小學生結成了愛心對子。2009年還與省青基會簽訂協議，捐贈200萬元，在浙江的100所學校援建「夢想操場」。在2010-2011年還將逐步開展「夢想書屋」、「夢想課堂」、「夢想職場」等教育公益活動。

## 促進師資力量培訓

中國移動通過組織培訓、推動跨地區的學校交流等途徑，幫助實現中西部地區師資隊伍素質的提升。

2006至2008年，中國移動協助母公司開展的校長培訓項目共為西部12個省的3,600名農村中小學校長提供了國家級培訓。在此基礎上，中國移動慈善基金會計劃2009至2011年捐資1,500萬元，為西部繼續培訓33,000名中小學校長。從2009年起，在校長培訓中引入「影子」培訓新型方式，組織西部校長到東部優秀學校擔任「影子」校長，親身參與學校管理，並以專家講學團的形式指導各省「影子」培訓，以全方位搭建東部地區智力支持西部貧困地區的橋梁。截至2009年底，已通過「影子」培訓的方式培訓中小學校長1,000人，同時通過遠程方式培訓中小學校長10,000人。

## 大力幫扶貧困學生

中國移動通過提供經濟資助、支持勤工儉學等方式切實解決貧困學生上學難的問題，促進教育機會公平。2009年，公司在中國各地開展了別具特色的勤工助學行動，累計使3萬餘名大學生受益。在此基礎上，公司還在北京、吉林、江蘇、廣東、浙江、海南、廣西、青海等地建立高校學生就業見習、勤工助學實踐基地。

在青海，於2007年建成「大學生勤工儉學實踐基地」，並制定了《大學生績效管理辦法》，建立貧困大學生獎勵機制。截至2009年底，共為1,000名大學生提供實踐機會。

同時，中國移動還利用自身業務平台，吸引客戶和公眾共同參與教育捐助活動。

### 「心系災區 萬眾一心」讀手機報捐助活動

2009年，在全國範圍內積極開展「心繫災區 萬眾一心」讀手機報捐助活動，從客戶訂閱費用中每月每份拿出0.1元匯聚成手機報愛心善款，用於資助地震災區兒童的教育和發展。截至2009年4月活動結束時，共籌集愛心捐款106萬元。捐助款項以教育基金方式用作地震災區品學兼優、家境貧困的青少年的小學、初中、高中教育經費。

在甘肅，於2009年發起了「積分·愛心資助困難大學生捐助活動」，通過號召客戶捐贈積分、兌換為現金並捐贈的方式，資助了9所大學的貧困新生。截至2009年9月，累計吸引12,539名客戶參與，共募捐全球通積分375萬分、動感地帶M值595萬個，折合捐贈金額36萬餘元，資助了180名入學新生。



## 【關愛弱勢群體】

中國移動始終關注弱勢群體的社會福利，盡己所能為其提供幫助，並將其作為承擔社會責任、助建和諧社會的重要方面。

### 關愛兒童成長

中國移動高度關注兒童的健康成長，於2009年持續開展幫助愛滋病致孤兒童和留守兒童等一系列公益活動。

在安徽，於2009年與省婦聯等機構長期合作，在留守兒童學校成立「快樂成長」情商訓練基地，全面瞭解留守兒童的學習、生活以及心理健康狀況，收集心理測量表200多份、問卷250份，建立了50份學生檔案。

在貴州，發起「神州行」團圓計劃，通過提供交通食宿，幫助留守兒童實現與在外務工父母團圓的心願。

### 幫扶困境群體

中國移動積極開展有針對性的公益捐贈活動，對處於困境的社會群體積極施以援手。2009年，母公司向新疆「7·5」事件各族受害群眾捐款1,000萬元。在颱風「莫拉克」使台灣遭受嚴重水災之際，公司向台灣受災地區捐贈1,000萬元。此外，2009年由母公司捐資4,500萬元重建的四川李冰中學也正式投入使用，為地震災區兒童提供了更好的學習設施與環境。

在廣東，於2009年5月啟動「萬名白內障患者康復行動」，共投入1,000萬元資助貧困白內障患者免費實施複明手術，還專門投入200萬元打造國內最先進的眼科手術車—「中國移動光明快線」，直接將光明送到患者面前。

在雲南，開展「送溫暖、獻愛心」活動，為困難群眾提供資金援助，並募集過冬衣被；同時還與省紅十字會合作，開通短信捐贈平台，方便客戶愛心捐贈。



◎在四川，「微笑行動計劃」志願者與阿壩映秀小學學生合影

#### 中國溫暖「12·1」項目

為改善愛滋病致孤兒童的生存狀況，2007年12月中國移動聯合中國全國婦聯啟動了「中國溫暖「12·1」項目」。項目為期五年（2008至2012年），計劃為萬名愛滋病致孤兒童尋找愛心家庭，並對愛心家庭進行培訓。中國移動母公司捐資5,000萬元設立「中國溫暖「12·1」愛心基金」，以資助愛滋病致孤兒童在愛心家庭的生活及學習。中國移動母公司還捐資300萬元建設「中國溫暖「12·1」項目網站和項目管理平台，實現項目信息化管理，搭建與社會公眾的溝通橋梁。

2009年，公司繼續為項目管理者和愛心家長代表提供針對性培訓，幫助愛心家長與受助兒童更好地開展交流，並拍攝了項目專題片。截至2009年底，項目已資助9,791名愛滋病致孤兒童和特困兒童，發放資助金1,573萬元，並建成了全國最詳實的愛滋病致孤兒童數據庫。

#### 「動感地帶微笑重現計劃」

在四川，中國移動聯合共青團省委、省青年志願者協會共同啟動「動感地帶微笑重現計劃」，號召動感地帶客戶充當志願者，用實際行動幫助災區兒童。該活動主要包括以下內容：

◎ 「動感地帶公益部落」活動網站：網站的建立實現了活動的在線宣傳、組織和志願者的管理；

◎ 「微笑祝福短信」：通過公益網站和10657000012345號碼，向公眾徵集「微笑祝福短信」；

◎ 淘寶義賣專區：與淘寶網站合作，開設動感地帶愛心義賣專區，義賣志願者捐獻物品，並將銷售收入捐獻給「壹基金」，為災後學校重建添磚加瓦；

◎ 「微笑面對面」— 走進災區30所學校：發動公益網站志願者在專業心理輔導專家帶領下，每週前往災區小學和中學，跟孩子們開展多種互動活動。





## 【助力社區發展】

2009年，中國移動繼續加大援藏和定點扶貧力度，助力貧困地區社區發展。同時，為應對國際金融危機影響，積極打造就業平台，幫助畢業大學生和返鄉農民工就業。

### 助力扶貧

中國移動一直致力於促進貧困地區社區發展，借助公司資源，為貧困地區發展提供資金、技術、管理等相關支持。

**在西藏**，中國移動母公司自2002年開始對口援助西藏阿里地區改則縣。中國移動先後共有10名志願者赴藏，母公司累計投入資金約1億元，協調安排了涵蓋基礎設施建設、教育衛生等多個領域的援助項目，有效提高當地農牧民生產生活水平。2009年，公司和西藏自治區政府簽訂戰略合作框架協議，並與阿里地區簽署2009至2010年援助項目協議。

**在黑龍江**，中國移動母公司自2002年開始對黑龍江省湯原、樺南兩縣開展為期10年的定點扶貧項目。截至2009年底，中國移動共有6名志願者赴兩縣扶貧，母公司投入扶貧資金4,460萬元用於基礎設施建設，惠及當地百姓。同時，公司還加強了上述兩縣的通信網絡建設力度，以信息化促進貧困縣的經濟發展。

### 促進就業

因金融危機，2009年出現高校畢業生、農民工就業與再就業難現象。中國移動利用自身優勢，協助建設就業平台，貢獻和諧社會發展。

**在湖北**，在10086、12580移動信息諮詢台設立就業諮詢信息服務專台，並開展「幫扶就業雙千工程」，為1,000名返鄉農民工和1,000名大學畢業生提供就業崗位。

**在湖南**，開展「返鄉青年創業行動」和「2009動感地帶校園創業大賽」，並向省青基會捐贈1,200萬元，設立「湖南青年就業創業基金」、「動感地帶校園千萬創業基金」，幫助青年就業、創業。

**在四川**，開展「大學生就業創業促進行動」，提供勵志講堂、職場實戰、「1+1創業大賽」及大學生就業創業導航站等服務。

#### 「助就業 促和諧」

在廣東，中國移動結合地方特點，積極開展「助就業促和諧」系列公益活動，助力社區發展。

◎「關愛100」外來工信息服務關愛工程：針對全省外來務工人員多的特點，積極打造廣泛的信息發布、互動交流平台，解決外來工工作、生活中的實際問題。截至2009年底，「關愛100」總客戶達200多萬戶，月均短信量超過30萬條，月均WAP訪問量超過113.3萬次，有145,913名客戶通過「關愛100」獲得了平安保險業務。此外，還協助解決各類勞資糾紛維權事件數十宗。

◎返鄉農村青年就業創業行動：聯合廣東省團委等機構積極創建返鄉青年創業見習、培訓基地，設立創業專項基金，開展就業、創業培訓和創業之星評選活動，實施「小額資助創業」項目，打造就業創業信息服務平台，為返鄉青年提供就業、創業的全方位服務。

◎「愛我中華，創業廣東—網絡創業活動」：以網絡創業大學為載體，結合網絡文學院、網絡應用學院和網絡商學院的作用，通過紅段子等活動形式，鼓勵公眾從身邊事出發，創作短信、彩信、手機小說、手機視頻等網絡作品實現創業。截至2009年底，共吸引66萬餘人註冊，提供23萬餘件作品。這些作品被廣泛傳播和下載，使得網絡創業這一新興創業活動得到了市場支撐，拓寬了創業渠道。

◎「我愛廣東—12580找工我幫您」行動：幫助農民工拓寬職位信息渠道，協助政府解決農民工「找工難、就業率低」的社會難題。



◎在河北，為建築工人提供無線座機與家人通話



◎在福建，為外來務工人員提供返鄉服務

## 【 推進志願服務 】

中國移動積極弘揚志願者精神。在內部，持續支持員工志願者活動；對公眾，充分利用信息平台，發動更多社會力量投身志願服務。

在2008年成立員工志願者協會和大力推進「志願工程」的基礎上，中國移動2009年不斷完善員工志願者管理體系，並規定每年向每位員工提供一天的帶薪公益服務時間，用於參加公司組織的志願者活動或社會其它志願活動；並在OA系統上完善了申請流程，方便員工申請和備案。

同時，公司還進一步在全國推廣員工志願者組織建設，並在各省公司開展了一系列有特色的員工志願者活動。

在河北，響應政府號召，迅速投入「情暖冰雪路、奉獻保暢通」抗擊冰雪行動中，組織員工志願者在上下班高峰期，協助交警做好交通幹道的疏導服務，保證交通安全暢通。

在四川，制定《中國移動四川公司志願者管理制度》，並組織1,460餘名青年志願者深入彭州、都江堰、什邡、北川和汶川等地震災區開展了11次「愛心在傳遞、我們在行動」志願者行動。活動中，共捐贈愛心款25,000元，服務受災群眾3,000餘人。

在江蘇，員工堅持六年以「張聞明」的名義資助湖北三坪希望小學的學生。同時，公司與當地相關部門共同創辦全國首個關心外來務工人員的愛心公益組織—「中國移動愛暖港城·豐翎時間新市民愛心互助聯盟」，開展豐富的志願活動，吸引了60萬市民參與。活動中，公司還湧現出更多的「張聞明服務之星」，共有20多名員工先後獲得國家、省、市各級榮譽獎項。

2009年，中國移動通過設立慈善基金會、整合現有公益慈善活動、切實開展系列公益慈善項目，進一步強化了對公益事業的深度參與和長期投入。為了更好地滿足更廣泛的教育需求、促進兒童健康成長、有效應對社會老齡化趨勢、促進社會公平與繁榮，未來，中國移動還將進一步發揮慈善基金會這一公益平台的作用，深入開展更具實效與影響的公益慈善活動，讓更廣泛的社會公眾分享公司發展的成果。

### 「神州贛鄱行 愛心獻社會」

在江西，2009年開展「神州贛鄱行 愛心獻社會」—青年志願服務百千萬工程，計劃兩年內在全省招募10萬名註冊志願者，重點開展以下活動：

◎ 建設100個「江西青年志願者服務站」：在全省建設100個服務站，對區域內的志願服務工作進行總體協調，實現志願供給和志願需求的有效對接；

◎ 建設1,000個「江西移動志願服務愛心便利店」：採取青年創業加盟經營的模式，在全省建設1,000個便利店營業網點，宣傳青年志願服務工作，接受青年志願者報名；

◎ 開通「12580江西志願者報名熱線」：對12580平台進行技術改造，設置了2個服務專席，建立面向公眾的志願者報名熱線，負責接受全省青年志願者的報名、諮詢並完成信息統計。僅2009年第一季度，該熱線共接到諮詢和報名電話12,149個，共有2,848名市民成為志願者。

中國移動員工參與志願服務情況（人次）



◎在北京，中國移動員工志願者與社區志願者共同助力中國國慶60周年慶典活動



◎在四川，中國移動員工志願者代表為重建後的四川李冰中學困難學生送去資助



## ● 中國移動在香港

2006年1月，中國移動有限公司收購香港華潤萬眾電話有限公司，作為在香港特別行政區的運營子公司。2008年12月5日，正式更名為中國移動香港有限公司（以下簡稱「香港公司」），並採用新英文名稱「China Mobile Hong Kong」，客戶品牌「PEOPLES」不變。

香港公司致力於為客戶提供創新以及多元化的通信服務，包括語音、數據、IDD以及漫遊等，並發揮協同效應，為國內和香港客戶提供獨特而專業的跨境通信周到服務。自在香港運營以來，中國移動不斷拓展網絡覆蓋，提升通信質量，為客戶提供高質量的服務與產品，並積極融入本地社區，共同促進香港經濟、社會和環境可持續發展。

### 強化基礎設施建設 提升網絡通信質量

2009年，香港公司在激烈競爭的電信市場環境下，繼續深入推進網絡基礎設施建設，為客戶提供可靠的通信服務。

#### 發掘通信盲區 擴大網絡覆蓋

自中國移動完成香港公司收購後，香港公司加大對網絡質量和覆蓋的投資力度，累計增加基站約70%，增加載頻約90%，將室內與戶外網絡覆蓋質量均提升至同業先進水平。針對香港城區覆蓋完備、郊區信號不足的情況，香港公司從2006年開始改善香港郊野公園和偏遠地區網絡覆蓋，在新界北區紅花嶺和大嶼山大風坳、八仙嶺和大嶼山郊野公園等地區新建16個基站，為市民出遊提供放心的通信保障。

#### 提升應急通信能力 保障通信暢通

香港是人口流動最為頻密的地區，針對這一特點，香港公司除一般出訪問候短信外，還會在緊急情況下主動安排或配合香港政府要求，另發短信通知身在發生緊急事故地區的客戶。同時，面臨公共事件，香港公司積極強化網絡覆蓋，確保通信暢通。2009年，為在香港舉辦的東亞運動會會場館新增7個基站，實現比賽場館100%覆蓋，保障賽事通信暢通。

### 推進客戶服務水平 不懈追求客戶滿意

#### 創新產品與服務

香港與內地之間經貿及人員往來日趨頻繁，2009年，香港公司發揮中國移動的協同優勢和本地服務優勢，推出一系列的跨境通信服務，如升級版一卡多號、全球通香港套餐、中港Blackberry服務等，讓客戶享受到更優惠便捷的跨境通信服務。同時，在香港各營業廳為國內客戶提供補卡、繳費等服務，將中國移動的服務延伸到香港，保障客戶在兩地之間的溝通聯繫，從而為促進兩地經貿和人員交往、拉近兩地距離做出獨特貢獻。

#### 建設明白消費環境

香港公司從2003年1月開始參與香港電信管理局推行的「準確按時計賬計劃」，並在參與該計劃之後的內外部審計中，全部滿足該要求。

在內部管理方面，每期賬單發單前都會經過跨部門的檢查程序，抽取部分賬單進行核對，盡力避免賬單出現計費錯誤。2009年，香港公司分別在公司Web和WAP網站上推出新的服務功能，讓客戶可以通過多種渠道查閱使用量，以便選擇最適合自己的資費套餐。

#### 保護客戶隱私

在客戶信息與數據安全管理方面，香港公司一直嚴格按照香港政府關於「個人數據（私隱）條例」處理客戶數據，並制定了隱私保護的規章制度，要求員工嚴格執行。同時，香港公司在後台設置了獨立場所處理客戶入網文件，防止信息洩漏。2009年開始，香港公司進一步根據「支付卡行業數據安全標準協會」（PCI DSS Council）的要求，在公司全面實行PCI DSS的遵從性要求，確保客戶信用資料安全保密。

#### 服務特殊群體

針對特殊人群的需求，香港公司開發了相應的服務與產品。針對老年人，香港公司向65歲或以上的老年人提供月費優惠；針對聾啞人、學生及外籍家庭傭工，提供免費網內短信服務優惠；針對少數族群，特別開設了印度尼西亞語熱線，並聘請印度尼西亞籍人士在營業廳工作，為印度尼西亞籍客戶提供貼身準確的服務；並為少數族裔人士提供特惠IDD服務，讓他們可以享用特惠資費使用IDD保持與家鄉的便捷溝通。



◎在香港，培育周到服務文化

## 建設滿意員工隊伍 創造和諧工作環境

員工是中國移動最為重要的財富，香港公司積極推進員工本土化進程，為員工建設和諧工作環境。

### 推進員工本土化

香港公司推進本地就業，本土化比例一直保持在99%以上，其中員工本土化比例達100%，管理人員本土化比例達98%。

### 中國移動香港公司員工本土化比例



### 建設和諧工作環境

香港公司高度重視員工的健康與安全，配合香港勞工處向員工提供職業安全講座，增強職業安全的知識。在一些細節上，香港公司開展了很多人性化的措施，如：為讓客服熱線員工充分利用用餐時間，公司為員工安排免費餐食送到客戶服務中心，增加員工休息時間；為銷售後台人員購買腳踏，增加工作時的舒適度，降低工作疲勞和損傷的機率。

## 點滴實現節能降耗 打造環境友好型企業

香港公司一直致力於建設環境友好型企業，從點滴做起，強化辦公場所與網絡設備的節能降耗，推進電子廢棄物管理，深化電磁輻射管理，追求環境可持續發展。

### 強化辦公場所與網絡設備節能

為降低辦公場所能耗，2008年，香港公司將辦公室搬到全港首個獲國際認可LEED™（Leadership in Energy & Environmental Design Building Rating System）綠色環保大廈，全辦公室採用高光效T5燈管和全港首個環保中央空調。

在辦公用品採購方面，香港公司全力配合政府的能源效益標籤計劃，儘量選購屬於「一級能源效益」的電器產品。同時，回收辦公用紙及打印墨盒，推行無紙化辦公，實踐循環經濟。

### 推進電子廢棄物管理

在電子廢棄物管理方面，香港公司委託已在環境保護署註冊的合格電子廢棄物回收商回收廢棄物（如報廢計算機），並按政府規定的程序處理廢棄物。

### 強化電磁輻射管理

為建設綠色、健康的通信網絡，香港公司嚴格執行相關法規，對新開通基站均進行環境輻射測試以確保符合香港電信管理局要求。截至2009年底，未發現基站輻射超標情況。

## 關注社區和諧發展 爭做優秀企業公民

香港公司關心社會公益，熱心慈善活動，與香港紅十字會等開展合作，成立了僱員康樂會組織，發揮員工力量，開展了豐富多彩的公益活動：

◎ 2009年4月，為「聖雅各福群會—眾膳坊」舉辦食物捐贈活動；

◎ 2009年6月，為紅十字會舉辦獻血活動，有52位員工參加獻血；

◎ 2009年11月，支持「仁人家園」為亞洲五國貧窮家庭建新家活動，為40位義工提供免費中港跨境通信服務，並免費發送宣傳短信；

◎ 支持「香港紅十字會」在四川的地震救災工作，為30位義工免費提供全年中港跨境通信服務。

通過負責任的經營，香港公司獲得了外部廣泛認可。迄今為止，香港公司未發生被香港電信管理局公佈的違規事件。2009年，香港公司還榮獲香港旅遊發展局頒發的「優質旅遊服務」計劃認證，以及由廣州日報主辦、明報協辦的第五屆「港澳優質誠信商號」認證。也被香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。



◎在香港，舉辦「聖雅各福群會—眾膳坊」食物捐贈活動

## 2009年關鍵社會責任指標概覽

	2007	2008	2009
<b>企業概況</b>			
客戶數 (百萬戶)	369,339	457,250	522,283
營運收入 (百萬人民幣) #	357,477	411,810	452,103
納稅額 (十億人民幣) #	42.1	36.7	38.4
<b>公司員工</b>			
員工人數	127,959	138,368	145,954
人均培訓時間 (小時)	45*	46.4*	56.7
<b>保障責任通信</b>			
應急通信保障動用人員數 (人次)	124,792	1,379,260	204,754
無線接通率 (%)	99.2	99.2	99.2
累計處理客戶不良信息舉報數量 (萬件)	71	763	1,500
<b>減小數字鴻溝</b>			
「村村通電話工程」累計覆蓋行政村數	39,784	41,843	43,714
「村村通電話工程」累計覆蓋自然村數	5,367	19,904	34,122
農信通客戶數 (千戶)	26,430	38,680	46,140
<b>應對氣候變化</b>			
耗電量 (百萬度)	8,160	9,350	10,620
二氧化碳排放總量 (百萬噸)	6.92	7.94	9.02
應用新能源的基站數量	—	2,135	6,372
累計回收手機與配件數 (千件)	2,600	3,950	5,310
<b>促進信息惠民</b>			
手機報付費客戶數 (百萬戶)	23.55	41.49	49.12
機器到機器 (M2M) 終端數 (百萬台)	—	—	3.52
「校訊通」客戶數 (百萬戶)	16.90*	—	32.16
開通「數字城管」業務城市數	28	—	80
<b>投身社會公益</b>			
員工志願服務人次 (人次)	—	103,313*	133,459*

註1：標記為\*的數據為截至當年9月底統計數據

註2：\*2009年1月1日起，本公司追溯採用《國際(IFRIC)詮釋》/《香港(IFRIC)詮釋》第13號——顧客忠誠計劃，比較同期財務數據已經按照詮釋第13號進行調整。

## ● 展望

### CSR管理體系建設

CSR 管理體系	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 進一步深化責任意識培養，逐步推動企業責任觀內化為公司行為和員工行為</li> <li>◎ 全面建設CSR風險管理體系，提升社會責任實踐水平，以負責任的經營有效管控風險，以創新的信息化解決方案助力社會與環境可持續發展</li> <li>◎ 持續開展可持續發展能力評估與提升，全面加強利益相關方參與，積極加入全球對話與合作，不斷提升CSR績效表現</li> </ul>
相關方溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 建立常態化相關方溝通機制，開展針對性溝通活動</li> <li>◎ 進一步結合CSR關鍵議題，與相關方共同探討、攜手合作</li> </ul>

### 關鍵社會責任議題

保障責任通信	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 強化網絡電磁輻射風險的管理，在網絡建設中嚴格進行環境影響評價和測試</li> <li>◎ 加強電磁輻射研究，並與當地社區進行坦誠溝通</li> <li>◎ 全力與社會各方合作，積極響應客戶舉報，依法強化對垃圾信息和不良內容的管理，努力開發內容積極的移動信息服務，全力塑造積極向上的移動通信文化</li> </ul>
減小數字鴻溝	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 協助母公司持續推進「村村通電話工程」，豐富和推廣「農信通」業務應用</li> <li>◎ 積極推進各涉農領域信息化應用、促進農村電子商務發展</li> <li>◎ 力爭到2012年農村信息機覆蓋100%行政村和40%自然村，「農政通」覆蓋10,000個基層政府單位，信息服務站發展超過10萬個</li> </ul>
應對氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 進一步推進「綠色行動計劃」，通過技術創新、管理優化，達成2009至2012年節電118億度的目標</li> <li>◎ 發揮技術特長，為個人低碳生活和行業低碳發展提供信息化解決方案</li> </ul>
促進信息惠民	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 深化物聯網研究與推廣，積極探索推進相關行業信息化、智能化轉型</li> <li>◎ 提供更多面向社會不同行業的信息化解決方案，推動社會生產運作方式向更加高效、安全、可持續的方向轉變</li> </ul>
投身社會公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 進一步發揮中國移動慈善基金會這一公益平台的作用，持續開展「中國溫暖‘12·1’項目」、「藍色夢想」教育捐助提升計劃等系列公益活動</li> <li>◎ 健全員工志願者組織，激發員工參與志願活動的熱情，支持開展富有成效的員工志願活動</li> </ul>



## ● 相關方證言

### 【移動創造綠色生活】

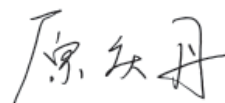
環境保護是可持續發展的支柱之一。中國政府提出貫徹落實科學發展觀，建設生態文明，把環境保護作為推動發展方式轉變和經濟結構調整的手段，把改善環境作為保障和改善民生的重點。環境保護已成為全社會共同關注的事業。企業是創造財富的主體，同時也要履行環境保護等社會責任。

從中國移動的企業社會責任報告中，可以看到中國移動主動做出減排承諾，深入開展「綠色行動計劃」，在加強供應鏈綠色管理、推廣節能技術、建造綠色樓宇、倡導綠色辦公、強化電子廢棄物回收管理等方面積極行動、不遺餘力，取得了顯著成效。2009年中國移動節電達到18億度，並自願承諾2009至2012年節電118億度。這顯示了中國移動積極承擔環境責任的決心和長期承諾。

中國移動將環保與移動通信業務結合起來，堅持「移動改變生活」的理念，通過信息化環保應用服務幫助其它行業實現節能減排、綠色環保。報告中提到的電力和石油行業遠程抄表、公交車智能調度、智能化城市管理等一系列環保應用的推廣，將成為社會節能減排新的推動力量。報告中還提到，中國移動與河北省環保局合作開展污染源視頻監控項目，實現對所有監控點24小時不間斷監控及錄像取證，環保工作人員足不出戶即可準確、實時掌握各類信息。上述產品和服務既能為企業創造價值，也能為環境保護做出貢獻。

環境保護涉及面廣，任重道遠。中國移動在這一領域還有很大發揮作用的空間。面向未來，希望中國移動進一步強化電磁輻射研究，盡可能降低基站建設的環境影響，真正做到「移動創造綠色生活」。

希望更多的企業能學習中國移動，以企業社會責任報告的形式向公眾披露環境管理、能耗、碳排放等信息，讓公眾知曉企業的努力，讓社會更加和諧。



原慶丹

中國環境保護部環境與經濟政策研究中心 副主任



## 【開啟深層次對話的起點】

中國移動2009年的企業社會責任（CSR）報告再一次為其它中國企業樹立了標杆，它所披露的企業社會責任信息對投資者的幫助是顯而易見的。

這份報告清楚地顯示了中國移動企業社會責任行動與公司商業戰略之間的高度融合，內容涵蓋多個關係投資者根本利益的非財務議題。報告還就每項社會責任行動提供了逐年的評估指標，便於投資者進行追蹤瞭解。

投資者需要高質量的信息來進行明智的投資決策。傳統上，全球的公司都把焦點主要集中於財務信息的披露。而今，越來越多的投資者，尤其是那些具備長期投資眼光的業內人士，已經意識到此類非財務報告的重要價值。

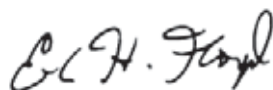
面對科技的飛速發展和氣候變化、資源短缺等帶來的全球性挑戰，投資者都渴望更好地瞭解公司在風險管理、創造新的盈利機會等方面的潛力。領軍的主流企業，例如中國移動，正是通過增加其環境、社會、治理（ESG）的實踐與戰略相關的信息披露來回應投資者的這類要求。

作為中國內地第一家、也是唯一一家位列道·瓊斯可持續發展指數的企業，中國移動在其第四份企業社會責任報告中繼續用大步前進的實際行動向投資者展示，他們如何將ESG因素納入商業決策過程，以及如何更加有效地定位風險和機遇。

特別可喜的是，中國移動還在這份最新的報告中積極探討了他們通過開發新的移動通信服務來應對氣候變化、推動農村發展的具體方案。

我們期待中國移動將這份報告及其中的關鍵信息作為一個具有重要意義的起點，與投資者、其它利益相關方一道，就報告所發現的風險和機遇共同開啟積極、深入的對話交流。

（以上觀點僅代表作者本人，不代表亞洲可持續發展投資協會的董事會及成員機構的意見。）



Erik Floyd

聯合執行董事

亞洲可持續發展投資協會(ASrIA)





## ● 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2009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，中國移動將非常歡迎您的意見和建議，請您不吝賜教！

謝謝！

中國移動報告編寫組

2010年3月

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
企業社會責任戰略與管理				
提升員工滿意度				
保障責任通信				
減小數字鴻溝				
應對氣候變化				
促進信息惠民				
投身社會公益				
中國移動在香港				
展望				
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

您可以將上表發送郵件至CR@chinamobile.com，也可以將上表傳真至+86-10-66006167。我們將認真對待您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。



### 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  
 版權所有，未經許可不得翻印轉載。  
 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
<b>戰略與分析</b>			
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	1
1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	高	1
<b>公司概況</b>			
2.1	機構名稱	高	3-4
2.2	主要品牌、產品及服務	高	5
2.3	組織結構圖	高	—
2.4	公司總部的地址	高	—
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	3
2.6	所有權性質及法律形式	高	4
2.7	所服務的市場	高	4-5
2.8	公司規模（含員工數量、營業收入、市值等）	高	4,60
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	3
2.10	報告期間獲得的獎勵	高	4
<b>報告參數</b>			
3.1	所提信息的報告時間	高	3
3.2	最近一次報告的時間	高	3
3.3	報告週期	高	3
3.4	回應關於報告或內容相關問題的聯繫方式	高	64
3.5	確定報告內容的程序	高	3
3.6	報告的界限	高	3
3.7	說明關於報告範圍及界限的限制因素	高	3
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	3
3.9	數據計算和處理方法	高	3
3.10	對以前報告中信息進行調整、更改的說明	高	37,60
3.11	報告在範圍、界限及評估方式上出現的重大變化	中	3
3.12	列表標明報告引用的標準：標明頁碼和網絡鏈接	高	3,65-70
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	中	—
<b>公司治理</b>			
4.1	機構的治理結構	高	6
4.2	說明最高治理機構的主席是否也兼任行政職位	高	6



編號	內容	相關性	披露頁碼
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	6-7
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	高	6-7,18
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	6-7
4.6	最高決策層規避利益風險的程序	高	6-7
4.7	最高決策層所任職資格說明	高	6-7
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	1,3,11-12
4.9	最高決策層如對機構進行監察，管理經濟、環境、社會效益	高	13
4.10	評估最高決策層自身業績的程序與方式	高	6-7
4.11	說明機構是否以及如何提出預防性的措施	高	6-7
4.12	組織簽署或者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	3,70
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	3
4.14	機構利益相關方的名單	高	14
4.15	識別及選擇利益相關方的依據	高	14
4.16	利益相關方參與的程序	高	14
4.17	利益相關方參與提出的主要問題及機構如何進行回應	高	14-16
<b>經濟責任指標</b>			
EC1	產生和分配的直接經濟價值	高	4,60
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	8
EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	高	17-19
EC4	政府給予機構的重大財務援助	不適用	—
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	17
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	58-59
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	中	17,59
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	30-35,56
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	8-10,30-35
<b>社會責任指標</b>			
LA1	按僱傭類型、僱傭合同及地區分類的員工總數	高	4,17
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的僱員流失總數及比率	高	—



編號	內容	相關性	披露頁碼
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	17
LA4	受集體議價協議保障的僱員百分比	不適用	—
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	—
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	—
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	17
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	17
LA9	與工會簽訂的正式協議中，涉及健康與安全的項目	高	17
LA10	按僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數	高	17
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	17
LA12	接受定期績效考核及職業發展計劃的僱員的百分比	高	17
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	17
LA14	按僱員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	高	17
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	不適用	—
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	不適用	—
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	不適用	—
HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	高	17
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	不適用	—
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	17
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	17
HR8	保安僱員在作業所涉及人權範圍內的相關政策及程序方面受訓的百分比	不適用	—
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	17
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	14,53-57
SO2	已作賄賂風險分析的業務單位的總數以及百分比	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	—
SO4	懲治賄賂個案所採取的行動	高	—
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	30,36
SO6	按國家劃分，對政黨、政客以及相關組織所做財務及實物捐獻的總值	不適用	—
SO7	企業涉嫌反壟斷措施的法律訴訟的總數，及其結果	高	—
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	—



編號	內容	相關性	披露頁碼
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	22
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自願守則的次數	低	—
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	24
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	高	24
PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	高	23
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	24-27
PR7	違反市場推廣法律、法規的案件總數	高	—
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	25
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	—
<b>環境責任指標</b>			
EN1	所用物料的總量或者用量	低	40-41
EN2	採用可循環再造物料的比例	中	40-41
EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	高	37
EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	高	37
EN5	因環境保護及提高效益而節省的能源	高	37-39,42-44
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	低	39-44
EN7	減少間接能源耗量的計劃以及計劃的成效	低	42
EN8	按源頭劃分的總耗水量	中	—
EN9	因耗水而受嚴重影響的水源	低	—
EN10	循環再用水的百分比以及總用量	低	—
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	—
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	44
EN13	受保護或者經修復的生物棲息地	低	—
EN14	機構對影響生物多樣性的戰略、當前行動及未來規劃	低	—
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	—
EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	高	37
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	高	37
EN18	減少溫室氣體排放的計劃及成效	高	36-45
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	—
EN21	按質量以及目的地劃分的總排水量	低	—
EN22	按種類以及排污法劃分的廢棄物總重量	高	40-41
EN23	嚴重洩漏的總次數以及洩漏量	低	—

編號	內容	相關性	披露頁碼
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	—
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價值	低	—
EN26	減低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	高	36-45
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	41
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	—
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	37,41
EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	高	—

## 電信行業補充指標

編號	指標	相關性	披露頁碼
<b>內部管理</b>			
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	30
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	30-35
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	17
IO4	遵守國際非離子輻射防護委員會頒布的手機無線發射防護的規定	高	22
IO5	遵守國際非離子輻射防護委員會頒布的基站無線發射設備輻射防護的規定	高	22
IO6	與手機設備吸收率（SAR）相關的政策與舉措	不適用	—
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	22
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	—
<b>提供通信途徑</b>			
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	30-35
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	28-29
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	20-29
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	4-5,20,30-35



編號	內容	相關性	披露頁碼
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	30-35
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	21
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	14,23-29,30-35
PA8	公開討論電磁輻射等相關問題的政策於舉措。包括在銷售資料中提供相關信息	高	22
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	22
PA10	確保資費方面的透明度	高	24
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	41,43-44
<b>技術應用</b>			
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	40-42
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	32-35,42-44
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	32-35,42-44
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	32-35,42-44
TA5	描述公司在知識產權與開放源技術方面的舉措	高	8-10

## ◎ 聯合國全球契約十項原則索引

### 人權

- 原則1：企業界應支持並尊重國際公認的人權；（參見第17-19、28-29、30-35頁）
- 原則2：保證不與踐踏人權者同流合污。（參見第17-19、28-29、30-35頁）

### 勞工標準

- 原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權；（參見第17-19頁）

- 原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動；（參見第17-19頁）
- 原則5：切實廢除童工；（參見第17-19頁）
- 原則6：消除就業和職業方面的歧視。（參見第17-19頁）

### 環境

- 原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰；（參見第36-45頁）

- 原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法；（參見第36-45頁）
- 原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術。（參見第36-45頁）

### 反腐敗

- 原則10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂。（參見第6-7頁）



