

中國移動有限公司2010年可持續發展報告
China Mobile Limited 2010 Sustainability Report

信息化生活與可持續未來
SUSTAINABLE FUTURE WITH ICT

CHINA MOBILE: ENABLING A BETTER LIFE

移動讓生活更美好



○ 董事長致辭

【移動讓生活更美好】



王建宙
中國移動有限公司 董事長

隨著智能終端的普及和移動網絡寬帶化，移動互聯網時代已全面到來，正在以無處不在的網絡接入、隨身個性的業務應用、開放共贏的創新模式，爆發出巨大的生機和活力。與此同時，物聯網也呈現蓬勃發展勢頭……所有這一切，令移動改變生活的進程明顯加快。在農村，農村信息網為農民提供農技支持、農產品商情、就業信息等貼身服務，基於移動通信技術的科學種植、遠程管理和產品溯源等系統正在迅速改變傳統農業生產方式；在城市，各類移動信息應用在交通調度、食品安全、市政管理、商業金融、教育文化、醫療保健等方面不斷發揮效率提升和結構轉變的巨大作用，「無線城市」觸手可及。

移動不僅僅改變著我們的生活，它讓我們的生活更加美好。

作為全球客戶和網絡規模最大的通信運營商，讓移動通信為最廣大人群帶去更豐富的應用、更美好的生活，是中國移動的事業追求和使命所在。正因為如此，中國移動以「移動改變生活」為願景，致力於創新地開發和提供豐富的移動信息化解決方案，在便利個人生活、發展「無線城市」、建設新農村、促進低碳社會、改善百姓民生等諸多方面做出切實努力。

我們高度重視技術研發與創新，積極探索通信產業發展的新業務、新模式和新領域，不斷尋求產業藍海。我們努力為員工成長搭建平台，創造和諧工作環境，使其成為公司可持續發展的內在動力。我們努力提升網絡和服務質量，積極回應客戶訴求、保障客戶合法權益，創造「滿意100」服務。我們致力於減小各類數字鴻溝，讓信息化真正能夠為不同地域、不同年齡、不同民族、不同條件的人群帶來改善生活的助力。我們持續關注氣候變化，在全面管理自身環境足跡、成功達成減排目標的同時，積極開發環保與低碳信息化應用，為社會整體低碳轉型提供支持。我們大力推進「無線城市」建設，為個人全面提供信息服務、為行業量身定制解決方案，推動民生改善、激發經濟活力、創造良好的社會與環境效益。我們時刻不忘做良好企業公民，持續投入支持教育、扶貧助困、推動就業、回饋社區，為社會和諧發揮應有作用。2010年，中國移動連續第三年作為中國內地唯一公司入選道·瓊斯可持續發展指數，同時入選首次發佈的恒生可持續發展企業指數，這是對我們履行企業社會責任、追求可持續發展的努力與成效的肯定。

我們相信，企業自身的可持續發展與社會整體可持續發展相互依存、密不可分。在「移動改變生活」的進程中，中國移動將堅持與利益相關方「和諧共成長」的長期承諾，努力發揮移動通信服務的「槓桿作用」，以更豐富的信息化應用、更全面的責任履行，為人類的美好生活與可持續發展翻開新的篇章。

王建宙

2011年3月

目錄

01 董事長致辭

03 關於本報告

04 關於中國移動

04 企業簡介

05 企業管治

07 可持續發展戰略與管理

07 可持續發展戰略

08 可持續發展管理

09 利益相關方溝通

12 立足持續發展

12 創新發展

13 員工成長

13 員工權益保障

13 員工溝通參與

14 員工職業發展

15 全面關愛員工

16 保障責任通信

16 打造放心網絡

16 全方位提升網絡質量

16 系統強化電磁輻射管理

17 有力實施應急通信保障

18 專題：抗震救災，彰顯移動大愛

20 推動滿意服務

20 營造放心消費環境

22 強化信息安全管理

22 倡導健康通信文化

24 減小數字鴻溝

24 加快農村信息化進程

24 持續實施「村村通工程」

24 確保農村網絡通信質量

25 加強農村信息網平台建設

25 豐富農村個人信息應用

26 開發現代化農業解決方案

26 為農民提供貼身服務

27 讓信息惠及更廣大人群

27 搭建信息助殘平台

27 推進助老養老信息服務

28 提供少數民族特色服務

29 應對氣候變化

29 構建能源管理體系

30 管理自身環境足跡

30 建設綠色網絡

31 推進「共建共享」

32 提倡綠色辦公

33 帶動行業綠色發展

33 倡導研發創新

34 共促綠色發展

35 信息化助力社會環保

35 個人信息化應用

36 行業信息化應用

36 帶動社會參與環保

37 促進信息惠民

37 探索醫療信息化

40 助力教育信息化

41 拓展便民信息化

43 投身社會公益

43 完善慈善基金會管理

43 支持教育事業

45 助力社區發展

48 鼓勵志願精神

50 專題：移動讓世博更精彩

51 最前沿的科技

51 最精彩的展示

52 最貼心的服務

53「走出去」的可持續發展實踐

54 關鍵指標概覽

55 展望

56 信息反饋

57 GRI索引(G3)

62 聯合國全球契約十項原則索引

○ 關於本報告

本報告是中國移動有限公司(簡稱「中國移動」)的第五份企業社會責任報告，時間跨度是2010年1月1日至2010年12月31日。報告同時發佈中、英文版本。自2011年起，本報告正式更名為「可持續發展報告」。

報告編寫遵循聯合國全球契約(United Nations Global Compact)十項原則，參照全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative，簡稱GRI)的可持續發展報告編寫指南(G3)和通信行業報告編寫補充標準，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)》。

內容選擇

遵循GRI關於確定報告內容的「重要性、相關方參與、可持續發展背景和完整性」原則，結合企業實際，中國移動通過以下方法確定報告內容：

- ◎ 企業發展戰略分析；
- ◎ 通信行業可持續發展議題相關性和重要性識別；
- ◎ 關鍵利益相關方訪談；
- ◎ 報告延續性和可比性分析。

2010年報告將會在GRI的框架內，重點對以下內容進行總結：

- ◎ 2010年可持續發展戰略與管理實施(參見第7-11頁)；
- ◎ 2010年六大關鍵議題和相關實踐(參見第12-49頁)。

報告範圍

如無特別說明，本報告所有案例與數據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)、香港特別行政區的運營子公司。

資料收集

2010年報告的數據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：中國移動于2008年建立了企業社會責任管理指標體系，並在2009年3月實現企業社會責任電子信息系統正式應用，逐季進行相關數據和案例的收集；
- ◎ 中國移動2010年優秀企業社會責任實踐評選：從2008年開始，中國移動引入外部專家與公司內部專家共同對年度企業社會責任實踐活動進行評優。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

未經審核數據

如無特別說明，本報告所示數據均未經審計。本公司2010年年報載有本公司截至2010年12月31日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，可從本公司網站www.chinamobiletd.com瀏覽下載。

○ 關於中國移動

【企業簡介】

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。2010年，本公司再次被國際知名的《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」，並連續第三年入選道·瓊斯可持續發展指數(Dow Jones Sustainability Indexes，DJSI)。在2010年7月15日入選首次發佈的恒生可持續發展企業指數系列(Hang Seng Corporate Sustainability Index Series)成份股。本公司的企業債信評級目前為穆迪公司評級Aa3/前景正面和標準普爾評級AA-/前景穩定，分別等同於目前的中國國家主權信貸評級。

本公司全資擁有以下運營子公司：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2010年12月31日，本集團的員工總數達164,336人，客戶總數超過5.84億戶，市場佔有率約69.3%，GSM國際漫遊通達237個國家和地區，GPRS國際漫遊通達186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2010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74.21%的股本權益，餘下約25.79%之股本權益則由公眾人士持有。

【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。為此，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、公眾、同業者、監管機構等)，逐步建立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2010年年報及本公司網站www.chinamobileltd.com。

董事及高級管理員簡介

執行董事

王建宙先生

62歲，本公司執行董事兼董事長，於2004年11月加入本公司董事會，主持公司全面工作。王先生同時任中國移動通信集團公司(本公司之控股股東)和中國移動通信有限公司董事長。歷任杭州市電信局副局長和局長，浙江省郵電管理局副局長，郵電部計劃建設司司長，信息產業部綜合規劃司司長，中國聯合通信有限公司董事、常務副總裁、總裁和董事長，中國聯通股份有限公司執行董事、總裁、董事長兼首席執行官，中國聯合通信股份有限公司董事長兼總裁，以及中國移動通信集團公司總裁，在2004年11月至2010年8月期間，曾任本公司首席執行官。王先生於1985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33年的電信行業豐富經驗。

李躍先生

52歲，本公司執行董事兼首席執行官，於2003年3月加入本公司董事會，主持生產經營管理工作。李先生同時任中國移動通信集團公司總裁、董事，和中國移動通信有限公司董事。李先生於1976年參加工作，曾先後擔任天津長途電信局副局長兼總工程師，天津市郵電管理局副局長，天津移動通信公司總經理，中國移動通信集團公司籌備組副組長，中國移動通信集團公司副總裁，卓望控股有限公司董事長，鳳凰衛視控股有限公司非執行董事及北京聯動優勢科技有限公司董事長。李先生先後取得北京郵電大學函授學院電話交換專業本科學歷、天津大學工商管理碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位，具備教授級高級工程師資格，多次榮獲國家級、省部級科學技術進步獎。李先生長期從事電信網絡運行維護、規劃建設、運營管理和企業發展戰略等工作，擁有多年的電信行業豐富經驗。

魯向東先生

51歲，本公司執行董事兼副總經理，於2003年3月加入本公司董事會，分管公司發展戰略、計劃建設、採購等工作。魯先生從2000年4月起任中國移動通信集團

公司副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。曾任福建省無線通信局局長，郵電部移動通信局副局長，卓望控股有限公司董事長，鳳凰衛視控股有限公司非執行董事和北京聯動優勢科技有限公司董事長。魯先生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29年的電信行業豐富經驗。

薛濤海先生

55歲，本公司執行董事、副總經理兼財務總監，於2002年7月加入本公司董事會，分管公司綜合事務、財務、內部審計等工作。薛先生同時任中國移動通信集團公司副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。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31年豐富的電信行業及財務管理經驗。

黃文林女士

56歲，本公司執行董事兼副總經理，於2007年9月加入本公司董事會，分管公司人力資源、監察等工作。黃女士現任中國移動通信集團公司副總裁，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1984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35年豐富的電信行業經營及管理經驗。

沙躍家先生

53歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年3月加入本公司董事會，分管公司市場經營、數據業務、集團客戶管理等工作。沙躍家先生同時任中國移動通信集團公司副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事、鳳凰衛視控股有限公司和上海浦東發展銀行股份有限公司非執行董事以及北京聯動優勢科技有限公司董事長。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28年的電信行業豐富經驗。

劉愛力先生

47歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年3月加入本公司董事會，分管公司網絡運行、業務支撐、管理信息系統、信息安全、實業等工作。劉先生同時任中國移動通信集團公司副總裁，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。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28年的電信行業豐富經驗。

辛凡非女士

54歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年1月加入本公司董事會，分管公司行政事務、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副處長、計劃處副處長兼規劃室主任、計劃處處長、計劃建設部主任，天津移動通信公司副總經理，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

54歲，本公司執行董事，於1999年8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業務運營。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。徐先生於1985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33年電信行業的豐富經驗。

獨立非執行董事

羅嘉瑞醫生

64歲，本公司獨立非執行董事，於2001年4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及City-e-Solutions Limited之獨立非執行董事。羅醫生亦曾出任新濠國際發展有限公司之非執行董事。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

63歲，本公司獨立非執行董事，於2002年8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和新加坡的豐樹產業私人有限公司獨立非執行董事，以及新加坡的PSA國際港務集團非執行董事。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)和星展銀行(中國)主席。黃先生於1967年至1999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非執行董事。黃先生亦曾出任多個政府機構的公職，其中包括於1993年至1998年期間出任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、太平紳士

61歲，本公司獨立非執行董事，於2003年3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、嘉華國際集團有限公司、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。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。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)、瑞安建築有限公司及ARA Asset Management (Singapore) Limited(為新加坡上市公司)。

◎ 可持續發展戰略與管理

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。中國移動認為不應該割裂看待企業發展與社會責任，而需要在經濟、社會與環境可持續發展的框架下，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，探索實現企業與利益相關方可持續發展整體價值的最大化。

【可持續發展戰略】

樹立可持續發展理念

中國移動認為，積極承擔企業社會責任、努力追求可持續發展，一方面就是要以更加合理的方式組織和管理企業資源，統籌兼顧各利益相關方群體的需要；另一方面，就是要順應全球可持續發展趨勢，開發面向未來、服務於社會關鍵議題的新技術、新業務，從而更好地滿足社會發展需求、創造可持續發展綜合價值。

中國移動的可持續發展理念是：基於「正德厚生 臻於至善」的核心價值觀，統籌現在與未來、兼顧企業與相關方，實現經濟、社會、環境可持續發展。

◎ 統籌現在與未來

既滿足當前增長又要為未來發展拓展空間，在鞏固當前優勢的同時，準確把握趨勢和應對變化，儲備戰略性資源，開發新技術，拓展新領域，贏得新的發展空間。

◎ 兼顧企業與相關方

既要關注自身發展又要兼顧外部和諧，在謀求自身發展的同時，獲得利益相關方的理解、認可和支持；將可持續發展的潛在商業機會轉化為企業與利益相關方共同的價值增長。

◎ 實現經濟、社會、環境可持續發展

經濟可持續發展：具有良好的運營效率和風險管控水平，在不同環境、不同階段，均能保持持續的價值創造與商業成功。

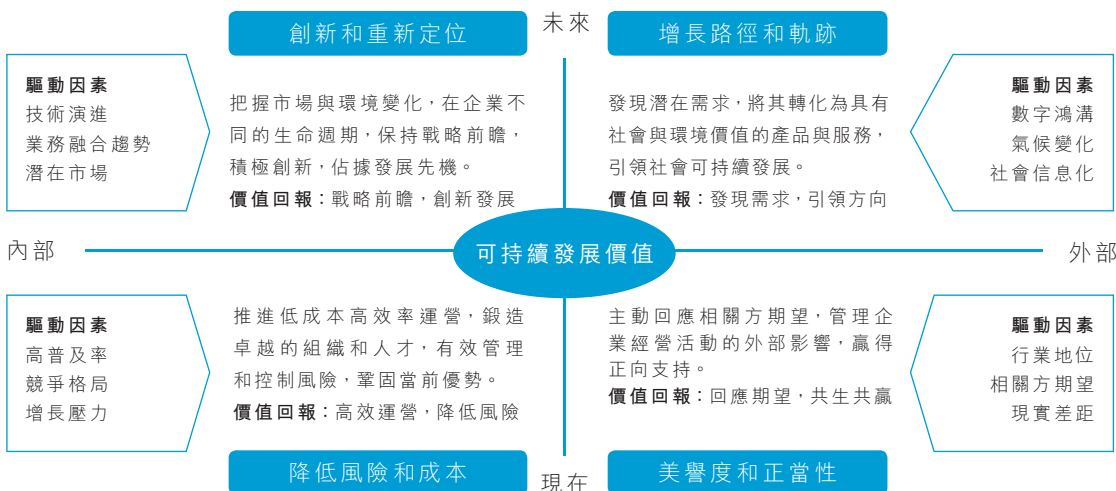
社會可持續發展：不以損害利益相關方為發展代價，並能為推動社會文明進步、促進公平與共享做出貢獻。

環境可持續發展：以資源節約、環境友好的方式實現發展，達到人與自然和諧共生。

創造可持續發展價值

通過貫徹可持續發展理念，不斷提升自身可持續發展能力，中國移動努力追求在不斷變化的產業和社會環境中創造豐富的可持續發展價值，在實現企業自身可持續發展的同時，為社會重大議題的解決貢獻力量，實現企業與利益相關方的共生共贏。

● 中國移動可持續發展價值框架



註：參考斯圖爾特·L·哈特和馬克·B·邁爾斯泰因的「可持續發展價值框架」，2003年。

【可持續發展管理】

2010年，中國移動進一步將企業社會責任與公司發展有機結合，提出了中國移動的可持續發展理念與戰略，並通過自上而下的管理推動，引導各級公司培育「責任文化」，重視和提升可持續發展能力。2010年，中國移動連續第三年入選道·瓊斯可持續發展指數，仍是中國內地唯一一家入選該指數的公司，可持續發展績效保持國際一流水平。

完善可持續發展指標體系

為了全面衡量自身可持續發展的能力和水平，推動可持續發展的價值實現，中國移動自2009年開始進行可持續發展指標體系的搭建工作。2010年，結合上一年省公司可持續發展能力試評估結果，指導31省公司制定了切實可行的能力提升計劃，並跟蹤評估提升效果。

2010年，在深入研究全球可持續發展理論與最佳實踐基礎上，中國移動首次提出了自身的可持續發展理念，建立了中國移動可持續發展理論模型，進一步完善並正式確立了中國移動可持續發展指標體系。

依據科學性、客觀性與可操作性並重的原則，進一步改進了可持續發展指標的評估方法與評估標準，制定了《中國移動各省(區、市)公司可持續發展能力評估辦法》，建立了可持續發展能力評估與提升的長效機制。目前已完成了對31省公司的2010年可持續發展能力評估。

可持續發展能力評估及提升工作將逐年開展，以此在全集團建立可持續發展的戰略指引，推動公司可持續發展價值實現。

推廣企業社會責任風險管理

中國移動自2009年起在省公司開展企業社會責任風險管理體系建設工作，比照相關國際標準要求和最佳實踐，結合公司運營實際，制定企業社會責任風險清單，全面梳理公司運作流程，識別和評估企業社會責任風險，針對重大風險制定控制計劃，並逐年檢查落實，以此來不斷提升企業社會責任表現。2010年，中國移動全面總結2009年企業社會責任風險管理體系建設經驗，啟動了

第二批省公司企業社會責任風險管理推廣工作，積極構建「集團—省公司」兩級企業社會責任風險管理體系。截至2010年底，完成了20個省公司的企業社會責任風險管理體系建設。

深化內部「責任文化」培育

為了提升公司整體的企業社會責任意識，將企業社會責任融入各級員工的日常行為，2010年，公司進行了「中國移動人的責任」專題文化傳播活動，通過對責任文化的倡導讓責任實踐在企業內部落地生根。

●「中國移動人的責任」活動內容及落實情況

簽署《企業社會責任承諾書》	總部各部門、31省公司全部簽署。
開辦企業社會責任短信課堂	覆蓋31省公司全體員工。
企業社會責任兼職講師培訓	開展兩次專題培訓，培養兼職講師123人；各省開展本省兼職講師培訓，形成了每省5-10人的講師隊伍。
開展「企業責任大講堂」專題培訓	依託兼職講師，公司共開展約420場內部培訓。
開展《中國移動人的責任》員工主題徵文	各省上報優秀徵文258篇(從總計6,200余篇文章中選出)，評選出一、二、三等獎總計40篇。
在「中國移動2010年優秀企業社會責任實踐」評選中引入員工投票	共有58,723名員工參與了對90項參選企業社會責任優秀實踐的網上投票。
開展以企業社會責任內部傳播為主題的論壇	32名在本次傳播活動中貢獻突出的專家和同事參與研討，分享經驗、交流體會、討論提升。
在公司《企業文化》內刊出版「責任專刊」	出版《企業文化》專題策劃：「企業員工共擔責任、和諧成長同享未來」。

中國移動員工社會責任承諾書(節選)

為了堅守我們共同的信仰、達成我們共同的目標，我們在此莊重承諾：

認同、尊重並捍衛「正德厚生 臻於至善」的企業核心價值觀，以克己、勤勉、熱忱和堅持將「以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性」的企業責任觀轉化為自身的一言一行，匯聚我們共同的力量，以實際行動積極參與企業社會責任實踐，努力推動公司與社會、環境協調可持續發展，不懈追求與相關方和諧共成長。

【利益相關方溝通】

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，中國移動建立起包括專項溝通和日常溝通的常態化溝通機制，以及時瞭解相關方期望並做出回應。



◎ 中國移動利益相關方構成

相關方	溝通機制與形式	溝通內容	相關頁碼
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 客戶滿意度調查 ◎ 客戶關係管理 ◎ 「走進中國移動」活動 ◎ 會員俱樂部 ◎ 集團客戶走訪、溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 提升網絡質量 ◎ 改善服務，提升客戶滿意度 ◎ 保護客戶信息與隱私 ◎ 反對垃圾信息與不健康內容 	20-28
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 經營業績考核 ◎ 日常管理 ◎ 交流會議 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 資產保值增值 ◎ 經營風險防範 ◎ 社會責任投資對企業的要求 	4-8
員工	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 職工代表大會 ◎ 投訴與反饋 ◎ 培訓 ◎ 績效管理 ◎ 員工調查 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 員工參與企業經營 ◎ 員工權益保護 ◎ 員工職業生涯發展 ◎ 和諧工作環境與工作減壓 	13-15
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常管理 ◎ 交流會議 ◎ 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 落實行業監管要求 ◎ 落實經營所在地政府及監管機構對企業社會責任的要求 ◎ 公益慈善項目合作 	5-8,12,20-24,29-32,37,43-53
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常溝通 ◎ 評估與調查 ◎ 工作會議與匯報 ◎ 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 合規性管理、檢查與反饋 ◎ 對於中國移動業務、工作流程的意見與建議 ◎ 業務拓展領域與潛在合作機會 	10,12,22-23,29,33-34
同業者	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 行業組織 ◎ 論壇、會議 ◎ 工作組 ◎ 交流活動 ◎ 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 公平和有序競爭 ◎ 行業發展前景和潛在機會 ◎ 電信基礎設施共建共享 ◎ 聯合研發、經驗分享 ◎ 企業社會責任管理交流與項目合作 	10-12,31,34,51
公眾	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 社區溝通 ◎ 媒體溝通 ◎ 公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 完善電磁輻射管理與溝通 ◎ 倡導新的通信消費方式 ◎ 提供災害救援 ◎ 改善弱勢人群生活水平 ◎ 節能減排與環境保護 	16-19,23,36,43-49

強化相關方溝通管理

2010年，中國移動深入開展利益相關方溝通，全面加强可持續發展信息管理，形成良好的內部溝通與學習機制；同時，強化議題研究，系統分析關鍵可持續發展議題，完善利益相關方對話機制，形成了良好互動。

加強信息管理：通過企業社會責任電子信息系統，定期收集企業社會責任實踐信息，全年共收集信息785條，編制完成三期《企業社會責任通訊》，促進公司內部的經驗交流。建立企業社會責任外部信息追蹤機制，定期追蹤200餘家媒體報道，收集分析利益相關方反饋。

強化議題研究：選取具有代表性的國際通信運營企業、大型跨國公司、國內大型企業等進行關鍵可持續發展議題對標分析，全面把握可持續發展領域核心議題的發展趨勢。同時，對「移動醫療」、「水資源保護」等關鍵議題進行了深入研究。

建立對話機制：2010年，持續深化與聯合國全球契約、氣候組織、全球報告倡議組織、CSR ASIA等業界組織的溝通，重點拓展了與國際知名學府在可持續發展領域的聯合研究與合作。同時，就「移動醫療」議題，於2010年9月組織召開了首次企業社會責任外部專家研討會，積極聽取來自相關各方的觀點，並將專家觀點在《企業社會責任外部信息參考》季報中摘要刊發，為公司提供戰略參考。

深度參與可持續發展議題研究

2010年，中國移動與英國劍橋大學根據2009年簽署的《戰略合作備忘錄》，發揮雙方優勢，聯合開展以「移動醫療」為主題的可持續發展專題研究。研究旨在全面梳理當前全球移動醫療應用現狀與趨勢，探索在移動通信技術演進的背景，通過創新的「移動醫療」信息化應用，為解決當前醫療保健難題尋求思路與方案，例如提升偏遠地區的醫療資源可獲得性等。中國移動憑借自身在「移動醫療」方面的業務開發和運營經驗，為研究提供了重要的實踐參考。預計研究報告將於2011年由劍橋大學與中國移動聯合發佈。

強化溝通組織：制定下發了《中國移動2010年企業社會責任利益相關方溝通指導手冊》，明確溝通的方式與核心內容，針對性地指導省公司積極開展與相關方的溝通活動。

完善供應商投訴、反饋與後評估機制

為保障供應商合法權益，中國移動高度重視供應商投訴與反饋機制的建設，早在2007年制定的「關於建立中國移動招投標活動投訴受理體系的指導意見」中，就明確了總部和省公司兩級投訴受理體系以及公開的投訴渠道，以高效受理招投標相關投訴。在此基礎上，中國移動還逐年對主要供應商開展反向後評估調查，集中瞭解其對我公司採購管理的滿意度。2010年，對157家主要供應商進行了反向後評估調查，共收集有效調查問卷1,777份，覆蓋了31省公司、各專業主要一級集中採購產品。反向後評估成績持續改善，公司付款、驗收等管理環節的得分均有明顯提升。



◎ 2010年9月，中國移動召開「移動醫療」專家研討會，邀請十餘位業內外專家共同探討移動醫療的發展前景與方向

深化相關方對話交流

按照中國移動相關方溝通的「三步走」工作規劃，2010年的溝通工作重點是促進深度溝通。2010年4月，公司以企業社會責任報告發佈為契機，組織各省公司將報告專門送達關鍵利益相關方，共計送出58,100份報告，借此廣泛聽取利益相關方對報告的反饋。

2010年，中國移動保持了與各關鍵利益相關方群體的密切溝通，並對其期望和意見進行了針對性的回應。與此同時，中國移動還積極參與可持續發展的國際交流與研討，共同討論可持續發展議題，分享實踐經驗，探索解決思路與方案。

聯合國千年發展目標 (MDGs) 企業領導人會議	公司董事長王建宙就企業如何推進和幫助實現千年發展目標進行了大會發言，指出信息通信技術 (ICT) 的不斷進步，特別是互聯網和移動通信的普及，將為欠發達地區的兒童教育、醫療健康、消除貧困等方面提供新的解決方案。
上海世博會高峰論壇	公司首席執行官李躍做「無線城市，讓生活更美好」的主題發言，闡釋了「無線城市」的概念和架構，展示了中國移動在「無線城市」方面的建設成果，並指出上海世博會的實踐顯示，建設「無線城市」已成為全球信息通信領域的大趨勢，對發展經濟、推動民生、實現全社會可持續發展意義深遠。
2010年首爾20國集團 (G20) 企業峰會	公司董事長王建宙參加了「履行企業社會責任承諾」主題圓桌討論，發言分享了中國移動以技術創新推動生產力可持續發展、為青年人創造就業實踐機會、以農信通促進農業生產效率提升等方面的相關經驗，贏得積極反響。
世界移動通信協會 (GSMA) 亞洲移動通信大會	公司首席執行官李躍以「移動改變生活」為題發表演講，指出從「移動通信專家」、「移動信息專家」到「移動改變生活」，中國移動理念的一步步轉變代表了移動通信業務變遷和發展的整個歷程。未來移動通信網絡將向普遍服務、移動互聯網，乃至移動物聯網的方向演進和發展，移動通信已經並將持續改變人們的生活。

中國移動各省公司也結合當地實際情況，有重點地開展了形式多樣的相關方溝通工作。

在河北，2010年9月，邀請了政府、媒體、學者、合作夥伴和客戶等利益相關方代表進行交流，向相關方介紹中國移動履行企業社會責任的情況，並就相關議題徵詢了相關方代表的建議和意見。來自消費者協會的代表反映了消費者集中關注的客戶信息安全、資費透明等問題，來自合作企業的代表希望中國移動能夠更加關注帶動產業鏈可持續發展。

在黑龍江，針對可能引發電磁輻射投訴的居民區基站問題，借3·15消費者權益日之機，與環保局、消費者協會、新聞媒體共同舉辦了加強電磁輻射控制方面的專項溝通。通過展示權威機構對基站設備電磁輻射合格性的認證材料、電磁輻射環境評估報告，說明中國移動在設備選取、安裝施工、消費者使用等環節，對網絡設備電磁輻射的完備管理。

在湖南，作為移動電子商務產品創新基地，有針對性地進行了與社會信息化議題相關的相關方溝通工作。通過上門走訪、座談會等形式收集和反饋客戶信息，瞭解到客戶對中國移動進一步擴大電子商務應用範圍與深度、加強終端的適用性、加強應用的人性化以及為特殊人群開發定制信息化產品等期望。

未來，中國移動將進一步對可持續發展議題進行系統管理，積極瞭解相關方期望，並與相關方在可持續發展領域合作進行前瞻性探索，各取所長，集思廣益，努力開創可持續發展的新模式。

○ 立足持續發展

實現可持續發展需要企業不斷強化提升企業內部的發展能力。一方面，只有通過不斷創新拓展，才能有效應對變化的市場和環境，破解當前發展難題，佔據未來發展先機；另一方面，只有造就一支卓越的員工隊伍，才能確保企業在任何情況下都擁有持續成長的強大內在推動力量。

【創新發展】

2010年，中國移動繼續推動技術創新，開創新模式，拓展新領域，努力實現自身創新發展。

新技術

2010年，協助母公司(中國移動通信集團公司)繼續積極推動TD-LTE(TD-SCDMA Long Term Evolution)技術的完善和產業成熟；在通信網和IT融合以及通信網和互聯網融合領域不斷研發前沿技術；在雲計算、物聯網技術研發上也取得突破性階段成果。2010年，全年共新增專利申請780件，新增授權專利187件。2010年，母公司牽頭行業標準制定項目36項，參與項目63項，完成26項行業標準制定；向國際主要標準組織共提交文稿1,056項，被接受674項。在國際主要標準組織建立工作和研究項目24項，涉及TD-LTE、核心網、物聯網等多個重點領域，引領技術標準發展方向。

新模式

2010年進一步完善了以增值業務基地為核心的產品創新和商用模式，目前已設立了手機閱讀、手機音樂、手機遊戲等9個增值業務基地。「基地」模式重在圍繞產業鏈，體現以「客戶為根、服務為本」的理念，貼近市場發掘客戶需求，為客戶提供更好的服務；同時，充分利用省公司資源和市場優勢，集中化、低成本、高效率地進行增值業務開發和創新，實現新技術、新功能、新應用的快速開發與拓展。

在帶動價值鏈合作夥伴創新方面，母公司於2009年5月起，投入6.5億元作為TD-SCDMA終端專項激勵資金，與終端、晶片廠商合作進行TD終端聯合研發，促進了TD產業鏈的快速發展。截至2010年底，項目共計推出旗艦手機30款、低價手機20款，辦公無線座機4款，有力突破了TD終端瓶頸問題。

公司於2009年8月推出的產業鏈合作平台與創新商業模式——移動應用商城(Mobile Market)也得到了長足的發展。截至2010年底，Mobile Market開發者社區累計開發者已達110萬，累計註冊客戶達3,500萬，提供各類應用5萬件，累計應用下載量達1.1億次。

新領域

物聯網在2010年的快速發展為公司打開了「物物通信」的巨大新空間。2010年，公司提出物聯網發展「114策略」，並成立中國移動無錫物聯網研究院，進行關鍵技術及標準化產品研發。通過推進建立物聯網標準產品體系、打造物聯網標準應用範本，持續推進電力、交通等行業的物聯網新應用。目前，物聯網業務持續快速增長，由2004年的15萬用戶增長到2010年的超過690萬用戶。

此外，2010年，公司通過入股上海浦東發展銀行，對移動通信與金融及電子商務更深層次結合進行探索，以此推動移動金融、電子商務和手機支付的新發展。

建設中國移動國際信息港

2010年7月28日正式開工的中國移動國際信息港是公司實施集中化管理、提升自主創新能力和推動社會信息化的重要載體，對公司未來可持續發展有著非常重大的意義。國際信息港將建設成為一個高科技、信息化、綠色環保的世界一流信息園區，以此為平台，發揮北京的人才、資源、政策優勢，逐步實現集中的網絡管理、業務支撐、企業信息化等國際化運營支撐；建立海外高層次人才基地，推動TD-LTE、雲計算、物聯網等新技術的研發創新；提供大型數據中心、呼叫中心等信息服務；建設中國移動新技術及新業務展示中心和會議交流中心等，為提升中國移動的國際競爭力發揮作用。

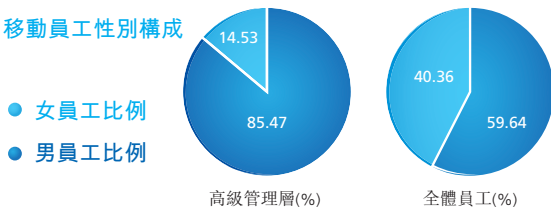
【員工成長】

中國移動將保障員工權益、助力員工成長作為企業的重要社會責任和實現可持續發展的基石。2010年，公司繼續完善員工權益保障和激勵體系，積極拓展員工職業發展通道，努力實現企業與員工共同成長；並通過對員工身心的全面關愛，不斷提高員工滿意度。

員工權益保障

中國移動一貫高度重視保障員工基本權益，貫徹新《勞動合同法》，反對使用童工，始終堅持男女平等、民族平等的用工政策，尊重工作機會均等並努力實現多元化。2010年底，中國移動員工中女性員工佔比為40.36%，少數民族員工佔比為6.01%。

● 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。

在與員工個人依法簽定勞動合同的基礎上，公司制定有簽訂集體勞動合同的制度和辦法，由工會代表員工與公司簽訂集體勞動合同及女職工專項保護合同。公司對薪酬資源進行合理配置，保障每位員工享受足額繳納的法定保險與福利，並積極探索建立以績效為導向的多元化的薪酬體系。

在員工健康安全方面，公司繼續嚴格執行國家勞動保護、安全生產相關法律法規，不斷強化工作場所安全健康管理，對員工進行健康教育和安全生產培訓，並每年組織員工進行健康檢查。在加強員工安全生產管理的同時，公司嚴格執行中國政府對員工工傷及因公死亡等的相關補償規定，切實負起責任。2010年，公司進一步規範了工傷的統計渠道與口徑。2010年，公司經當地勞動保障部門認定的員工工傷情況為47件、因公死亡人數為3人，公司對相關員工及家屬均給予了妥善補償。

此外，公司繼續推動各省建立困難員工幫扶基金，目前已有2/3以上的省公司制定了困難員工幫扶基金管理辦法，通過企業撥款、工會出資和個人捐贈成立基金，對因重大疾病或災難家庭遭遇重大困難的員工進行資助。

員工溝通參與

公司充分保障員工的知情權、表達權和參與決策權，發揮員工在企業管理中的作用，從而使員工的合法權益和訴求得到保障。

2010年，公司繼續推進企務公開，並與員工考評激勵有機結合，將企務公開規範化、制度化。充分發揮職工代表大會（「職代會」）作用，繼續完善省公司、地市分公司兩級職代會制度，從審議型向參與決策型發展；加大對職工代表的培訓力度，不斷提高員工參與企業決策的水平。

公司還組織開展了班組建設、「職工之家」創建和員工工作條件等情況的專項調研，深入15個省公司的108處各級單位，聽取專題匯報49次，召開座談會59次，個體訪談74次，涉及各級員工700多人。通過調研及時瞭解員工訴求，使得員工普遍關心的問題及合理訴求得到充分關注，並推動有關問題的積極解決。

與此同時，各省公司不斷創新員工溝通交流平台，充分利用博客、微博等新的交流方式，傾聽員工心聲。

在湖北，開通員工援助服務平台，服務內容包括「金點子」提案、員工心理諮詢、法律援助、生活諮詢服務等，2010年共服務員工15,970人次。

在甘肅，建立了班組博客、智慧閃耀平台、總經理信箱等溝通渠道，為員工釋疑解惑並激發員工關心企業發展的熱情。

開通CEO信箱，擴展溝通渠道

為更廣泛的聽取員工意見和建議，進一步增強企業的凝聚力和向心力，公司於2010年起開通了CEO信箱。員工可選擇以實名或匿名方式發送電子郵件，提出合理化建議、反映問題和投訴申訴。公司制定了專門的《CEO信箱管理辦法》對信箱管理進行規範，保證對反映問題、舉報、投訴的人員及相關信息嚴格保密。CEO將親自批閱員工來信，並就重要問題及建議做出批示，責成相關單位及時研究處理。相關單位要在15個工作日內做出處理或回覆。

員工職業發展

中國移動注重員工的職業發展，通過不斷完善培訓管理、創新培訓方式，為員工提供豐富的培訓機會。2010年，公司研究制定了培訓工作指導意見，開展培訓水平評估工作，並進一步完善了內部培訓師的選拔和管理：制定了公司內部培訓師管理實施細則；組織開展了內部培訓師評審工作，建成了60人規模的集團級內部培訓師隊伍。

同時，公司繼續推動網上學習的應用；以中國移動通信管理學院為平台對全集團培訓資源進行整合，推動培訓課程體系的一體化；建設了集團級課程庫，理清了現有10,000餘門課程資源，並完成了課程體系的IT呈現工作，進一步提升了培訓的專業化、系統化水平。

在黑龍江，開發了具有綜合測評功能的「員工技能與貢獻積分管理系統」，整體考量員工工齡、學歷、職稱、榮譽等硬性條件，以及文體活動參與、培訓供給等軟性貢獻，並以相應的標準計入系統積分。員工可依據積分數量，個性化地換取培訓、旅遊、福利及相應的紀念品獎勵。

在甘肅，建立起分層分類人才梯隊培養體系——「四鷹」人才培養計劃：雛鷹計劃（針對新入職員工）、飛鷹計劃（針對工作兩年以上的有潛質的普通員工）、精鷹計劃（針對有進一步培養潛質的中層管理幹部）、雄鷹計劃（針對領導人員和技術領軍者）。

● 中國移動員工培訓相關統計

指標名稱	2010
培訓人數(萬人次)	89.8
高層接受培訓的人數(人次)	239
中層接受培訓的人數(人次)	8,195
普通員工接受培訓的人數(萬人次)	88.9
員工參與學歷學位學習的比例(%)	5.16
人均培訓費用(元)	2,842
人均培訓時間(小時)	59

2010年公司還積極拓展員工發展空間，搭建管理型 and 技術型人才並行發展的「大H型」職業發展通道，修訂

完善職位管理體系，建立標準化的職位體系，為員工晉升、激勵、發展提供保障。同時，優化績效考核體系，加強績效反饋和溝通，使得員工可以有針對性地提高能力和職業素養。此外，探索建立任職資格體系，將崗位對員工技能的要求和員工自身發展要求相結合。

在浙江，修訂並完善了《專業技術通道職位競聘管理辦法》，創建了專門的評價體系，結合「技能評定、績效考核、競聘成績、員工評議」等四方面對關鍵流程進行控制，以增強客觀性和公信力，共有25名專業技術人員通過競聘獲得專業技術通道職位。



◎ 在北京，舉辦青年員工成長助力系列沙龍



◎ 在福建，「陽光關愛行動」開展班組長培訓

2010年，因社會壓力和心理問題引發的社會悲劇事件，引發了大眾對心理健康問題的更多關注；而行業競爭的加劇，也客觀上加大了中國移動員工的工作和心理壓力。中國移動一直以來十分重視員工的心理健康狀況，2010年繼續深化開展了員工援助項目(Employee Assistance Program, EAP)，加強了對員工的心理支持和輔導。目前，全集團已有28個省公司實施了EAP，取得了顯著成效。

在西藏，於2010年開展以「心飛躍·興和諧·新未來」為主題的EAP，聘請第三方專家進駐企業對員工和組織進行心理調查與組織評估，製定心理諮詢、培訓、輔導等方案並實施。

在甘肅，於泥石流災害發生後邀請心理專家為舟曲公司全體員工和駐守災區員工開展EAP心理疏導知識講座，從而及時疏導員工心理、幫助員工走出陰影。

同時，為了加強對EAP的管理，公司繼續與北京師範大學合作舉辦第二期「心理學基礎與EAP操作實務」培訓，培養公司內部EAP骨幹；下發《中國移動EAP項目工作報告》和《中國移動EAP項目指導手冊》，指導各省公司EAP開展；召開主題為「關注員工心理健康、促進企業和諧發展」的中國移動第一屆EAP論壇，獲得了廣泛參與。

此外，公司廣泛開展了各種文娛、體育、聯誼、文化建設和員工關愛活動，幫助員工緩解工作壓力，平衡工作與生活，增強員工歸屬感。

2010年，中國移動在拓展員工溝通渠道、全面關愛員工身心健康方面取得了良好的進展。未來，面臨日益加劇的競爭壓力，公司將繼續努力為員工營造和諧的工作環境，提供良好的成長空間，實現員工和企業的共同發展。



◎ 在湖北，舉辦員工趣味運動會

從EAP到PCA，持續打造和諧企業

在廣東，2010年在EAP的基礎上創新引入心理資本增值(Psychological Capital Appreciation, PCA)概念，以「希望、效能、復原力、樂觀」4大心理資本和「期望、比較、興趣、人際、接納、慷慨、寬容、鍛煉、睡眠、感恩」10大心理元素為核心，通過PCA平台、訓練、樂園、監控、推廣5大模塊，以全方位、立體化的參與互動，激發員工心理潛能，提升員工感受幸福的能力。其中，PCA幸福大使訓練營更使員工在提升自身幸福感的基礎上，將快樂和幸福傳遞給同事、朋友、家人，從而使更多人共同提升幸福能力。目前參與活動的員工已超過2,000人次。



◎ 在山東，舉辦員工親屬接待日活動，架起企業與員工家庭的橋樑



◎ 在廣東，舉辦「放飛心靈」大型舞台劇活動

○ 保障責任通信

隨著信息通信技術迅猛發展，中國3G網絡建設和業務發展進入加速階段，人們對通信的需求日益多樣化、移動化和融合化。廣大消費者不僅要求隨處可及、暢通優質的通信服務，其依法維權的意識也不斷增強。進一步完善通信網絡和服務質量，是通信企業服務於經濟發展、民生改善、社會和諧的重要責任，也是通信企業實現可持續發展的重要方面。中國移動堅持以「客戶為根、服務為本」的理念，致力於通過持續提升的網絡質量、卓越的通信保障能力和不斷完善的電磁輻射管理，打造負責任的通信網絡；不斷改善服務的各個環節，推進滿意消費和明白消費，保護客戶隱私，努力保障客戶合法權益；嚴格治理垃圾信息和不健康內容，弘揚積極向上的通信文化，大力營造健康的通信環境。

【 打造放心網絡 】

網絡質量是通信企業的立身之本。2010年，中國移動著力提升網絡質量，將打造卓越網絡、提供可靠的通信保障作為網絡工作的核心目標。

全方位提升網絡質量

2010年，公司從客戶感知角度出發，從影響業務質量的各主要環節入手，有針對性地開展了網絡弱覆蓋治理等專項治理工作。開展了全網「網絡質量競賽活動」，重點圍繞質量對比、話音品質、客戶投訴等7個方面，全面深入地查找問題，確保良好的網絡運行質量。同時，研究建立了系統、多維度、面向客戶感知的質量評估體系，逐步優化和解決了影響網絡質量的關鍵問題。

在福建，全力工作近1,700天，圓滿完成中國國內首條海底隧道——廈門翔安海底隧道工程的通信保障工作，並提前20天實現5.95公里海底隧道內網絡通信信號全程無縫覆蓋。

● 中國移動網絡質量與可靠性指標(年平均值)

指標名稱	2008	2009	2010
無線接通率(%)	99.20	99.22	99.26
掉話率(%)	0.62	0.56	0.54
短信接通率(%)	99.35	99.47	99.69

系統強化電磁輻射管理

中國移動高度重視基站電磁輻射管理，在基站建設過程中嚴格遵照中國環境影響評價規定和相關電磁輻射標準，積極開展電磁輻射環境影響評價和驗收，確保建設綠色環保的移動通信網絡。按照「促進環境保護、保障公眾健康、有利通信發展」的原則，扎實推進基站電磁輻射環境保護管理工作，全面構建電磁輻射風險控制和風險溝通工作體系。

2010年，中國移動繼續按照以加強內部管理為主，預防與應急相結合的原則開展電磁輻射管理工作：對內確保我公司基站建設規範、電磁輻射劑量遵守國家規定；對外加強電磁輻射相關的研究和溝通工作，以爭取及各利益相關方的理解。

2010年，公司制定了《中國移動電磁輻射管理辦法》，全面規定電磁輻射工作原則、工作要求和評估標準等內容；開發建立了基站電磁輻射信息系統，完善基站電磁輻射監控手段，制定了電磁輻射監測方法和流程。同時，繼續積極參與IEC、ITU和IEEE等與電磁輻射相關的標準組織活動，深入參與防護標準制定工作。

2010年10月，公司組織開展了基站電磁輻射測試工作，對全國31個省公司已投入運營的室外宏蜂窩基站進行抽樣測試，測試結果均低於中國國家GB8702-88電磁輻射標準。

有力實施應急通信保障

2010年，公司以構建科學高效的應急保障體系為目標，從應急預案、物資裝備、技能培訓、應急演練等四個方面進行了改善與提升：

落實應急管理機構和職責	在各省公司均設置了應急通信辦公室和專職管理人員的基礎上，逐步向基層延伸落實應急管理機構和職責。
完善應急預案體系	形成了「面向業務的紅橙黃藍應急預案」、「面向事件的專項應急預案」和「面向設備的應急方案庫」相結合的應急預案體系。
開展應急演練工作	組織各省針對不同類別應急預案積極開展應急演練。
加強應急技能培訓	組織各省開展應急技能培訓，強化了相關人員在緊急狀況下的操作流程、方法和自我防護技能。

公司創新提出建立「天地一體」應急通信體系，採用地面抗災超級基站、機動應急通信車以及高空基站等多種手段，提供立體化的應急通信解決方案。

2010年，公司還聯合北京大學心理學系研究發佈了《突發危機事件中公眾的心理特點以及對移動通信的需求研究》白皮書，這是國內首次對突發危機事件中的公眾心理需求和用戶移動通信需求的研究分析，為科學、有效地組織應急救災提供了重要參考。

2010年，中國移動憑借穩定可靠的高質量移動通信服務，為有效應對青海玉樹地震、甘肅舟曲泥石流等重大自然災害以及成功舉辦2010年上海世博會、廣州亞運會等重大公共事件提供了有力的通信保障。

此外，中國移動通過不斷創新信息化解決方案，為科學防災、災害預警、災害救助等提供技術支持。

在四川，聯合省國土、水利部門，開發了對山洪、暴雨、泥石流等自然災害進行即時監測預警的無線應用解決方案——「災汛預警通」系統。該系統已在達州「7.18」特大洪災、德陽綿竹、廣元青川的「8.13」、「8.19」特大山洪等自然災害中發揮了實效，目前正在省內28個區縣全面展開第一階段建設。

在重慶，開發「地質災害信息管理系統」，運用物聯網技術，通過群測群防終端采集災害點的信息，經無線網絡傳輸到地質災害信息管理平台，實現四大功能：一是災害點數據的信息化管理；二是結合群測群防終端的定位和圖片拍攝功能，通過無線網絡傳輸監測數據；三是日常監測數據自動分析處理；四是根據分析結果，實施預警短信的分級告警。目前，已經在重慶彭水縣、開縣、奉節縣等地投入應用，有超過1,000個災害點納入群測群防系統。



在四川，應急通信保障人員在雨中開通設備

亞運會通信保障

2010年，公司以「以最優質的網絡、最精彩的業務、最特色的服務」為承諾，專門開發了「亞運網絡服務支撐平台」，實現網絡性能監控、場館資源監控、故障應急調度等功能，為2010年廣州亞運會及亞殘運會提供了有力的通信保障。亞運期間共投入25,674人次、部署232輛次應急通信車，為比賽場館等重要區域實施通信保障，在開幕式、閉幕式及賽事保障期間重要網絡指標均表現優秀，主體育館區域網絡類投訴量為0宗，圓滿完成了亞運會通信保障任務。

中國移動應急通信保障相關統計

指標名稱	2010
應急通信保障總次數(次)	5,413
重要政治經濟事件保障	4,744
重大自然災害類保障	437
重要事故災難類保障	75
公共衛生事件類保障	91
社會安全事件類保障	66
出動應急通信車(車次)	21,324
投入應急通信設備(套次)	124,268
動用人員(人次)	354,822

專題：抗震救災，彰顯移動大愛

2010年，頻繁發生的地震、洪澇、乾旱、颱風、泥石流等自然災害，造成了重大人員傷亡和財產損失。中國移動利用自身的技術和業務優勢，以及時的應急通信保障和全方位的災害救援，為受災人民的生命財產安全和災後重建提供了有力保障。

通信保障

2010年4月14日7時49分，青海玉樹發生7.1級地震。地震造成公司4條光纜中斷、64個基站退出服務。公司迅速成立抗震救災專項工作領導小組，實施「紅橙黃藍」應急預案，有效緩解了突發話務量對網絡的衝擊，同時積極搶修中斷光纜和中斷基站，確保了移動通信指揮暢通。公司調集了15輛應急通信車及大量救災物資趕赴災區，僅用了兩天就恢復了災區所有縣的移動通信，不到一周就將災區移動通信服務全面恢復到災前水平。

2010年8月7日晚，甘肅舟曲發生強降雨，引發特大泥石流，大半縣城被淹，儘管公司在舟曲縣城的9個基站中有7個發生災情，仍是當地唯一能夠提供通信保障的通信企業。公司迅速成立三級應急搶險領導小組，迅速組成應急通信突擊隊和搶險小分隊，調集20台發電機、10輛應急通信車等相關設備趕赴災區；同時科學配置衛星資源，確保了極端情況下的通信暢通，僅用兩天就基本恢復了災區的通信。

災難救援

災害發生之後，公司第一時間開通全方位的災難救援服務，包括：提供免停機服務，確保通信暢通；提供報平安免費服務電話、免費充電、手機維修、免費補卡等服務，為災區群眾和救災人員提供便利；開通生命熱線、漢藏雙語尋親熱線、心理援助熱線等；提供救災公益信息服務，積極配合政府發佈救災信息，以及氣象預報、次生災害預防等便民信息。



◎ 在甘肅，搶修人員急赴受災現場搶修



◎ 在青海，為災區群眾提供免費報平安電話

● 中國移動重大災害救援數據統計

	舟曲災區	玉樹災區
通信服務	設立40部報平安電話，供21萬人次免費撥打；提供免費充電服務。	設立免費報平安電話74部、手機充電服務點6個。
援助熱線	開通10086生命熱線，與災區本地和漫遊客戶主動聯繫，瞭解客戶情況，及時將客戶反映的問題、困難反饋至救援部門；對其家人、朋友進行外呼，協助尋親，幫助救援機構和受災人員家屬確認受災人員身份、所處位置及是否安全等。救災期間共受理客戶相關諮詢1,167件。	開通尋親熱線，共受理客戶來電5,990件，幫助793名客戶找到親人或獲知親人信息。
公益信息	累計發送救災公益短信超過3,000萬條。	累計發送災情和救災信息3,968萬條，向災民發送各類便民生活服務信息6,776萬條。

災後重建

中國移動積極投身災後重建，通過重建通信設施、網絡配套設施和營業場所，大力提升災區及周邊地區的通信服務水平和災難應對能力。

同時，公司廣泛徵募救災捐助，為災區重建提供支持。中國移動母公司向玉樹地震災區捐款2,000萬元；青海公司捐贈帳篷118頂、價值70多萬元，近2,000名員工向災區捐款28萬元。甘肅公司組織開展「愛心·積分」捐贈舟曲泥石流災區活動，搭建客戶愛心捐贈短信平台，募集資金62.2萬元，全部捐給舟曲籍貧困學生；通過甘肅省慈善總會向泥石流災區捐款50萬元，定向用於舟曲災後重建工作；甘肅公司藍色夢想愛心協會則捐款對災害中遇難和受災員工給予幫扶。

抗擊冰雪災害 確保通信暢通

2010年1月，新疆北疆地區出現了連續4場強降雪大風寒潮天氣，大部分地區最低氣溫達到零下36℃至零下43℃，風口風力達8級以上，降雪量突破歷史同期記錄3倍以上，是60年一遇的持續時間最長、涉及範圍最廣、影響程度最大的惡劣天氣。其中北疆阿勒泰、塔城、伊犁三地州風雪災害特別嚴重，受災地區交通受阻，電力中斷，居民日常生活受到嚴重影響。面對罕見的暴風雪災害，新疆公司高度重視，全力以赴做好冰雪災害通信保障服務工作：

◎迅速啟動應急通信保障預案，成立專項領導小組和搶險小組，建立非常時期24小時值班制度，抽調專業人員、籌備應急物資，保證隨時待命、隨時出發、隨時投入搶險；

◎制定詳細維護措施，加大網絡實時監控力度，做好日常網絡預檢和重點地區、重點部位巡查，做到早發現早處理，確保了網絡運行穩定；

◎積極與當地電力、氣象部門聯繫，及時獲得供電、氣象信息，有效應對可能出現的凍雨、覆冰、大霧、暴雪等各類惡劣天氣，增強應急處置能力；

◎合理調度車輛、人員、發電油機等資源；完善通信、交通工具，確保在極寒低溫狀態下搶險人員人身安全和網絡暢通；

◎對車輛無法進入的地區實施人工肩扛背馱油機、油料進行基站充電；

◎協助政府做好災情預警、天氣預報等公益短信的發送工作，適時向災區客戶提供延遲停機服務，向受災群眾提供免費電話報平安、免費充電、免費補卡等公益服務。

經過不懈努力，在近20天的風雪奮戰中，基站無一退出服務，確保了抗災救災通信暢通。

“ 中國移動網絡信號好，在關鍵時候救了我女兒的命，我們一家人永誌不忘。

那一瞬間，我真感謝移動公司，在危急時刻給內地的父母打電話報平安，真是一句值千金。

— 受災群眾



◎在甘肅，道路堵塞之際，搶修人員手提肩扛運送物資



◎在青海，調集救災物資送往災區



◎在甘肅，為受災兒童搭建臨時移動愛心圖書館

【推動滿意服務】

2010年，公司進一步推進滿意消費和明白消費，強化客戶信息安全管理，加大力度治理垃圾信息和不健康內容，努力營造積極健康的通信文化。

營造放心消費環境

為切實保障客戶的知情權、選擇權，為客戶營造透明、放心的消費環境，公司自2010年初起著手實施「透明消費」服務專項行動，在中國國內率先推出業務扣費主動提醒和增值業務「0000」統一查詢退訂兩項「透明消費」服務舉措。客戶訂購增值業務後，在扣費之前能夠得到短信提醒，且只要發送短信「0000」到10086，就能便捷查詢和退訂已訂購的包月類增值業務。截至2010年底，中國移動31省公司均已完成兩項「透明消費」服務舉措的後台支撐系統升級工作。

同時，公司通過清晰明確的信息展示、個性化的消費導購和周到的服務溝通，幫助客戶更清晰地了解業務信息和資費。

在山東，梳理各項產品政策，印製成冊，擺放在明顯位置方便客戶閱讀；通過報紙、宣傳頁、海報、短信等形式廣泛宣傳資費查詢方式。

在遼寧，針對新入網客戶，在客戶選擇消費套餐時提供詳細的資費導購，在入網後為客戶發送資費信息，做好價格告知和解釋答疑。

在甘肅，推出帳單導功能，對語音、短信等以詳單為收費依據的收費項，篩選顯示關聯的收費詳單；對GPRS套餐包、彩鈴費等按月收取固定費用的收費項，顯示其產品訂購時間和受理方式。



◎ 在陝西，開展3.15明白消費宣傳日活動

「手機計費誤差」專項治理

2010年7月4日，新聞媒體報道中國移動個別省公司出現「手機計費誤差」問題。公司高度重視相關情況，責成有關省公司迅速查實情況，並要求發現問題的省公司儘快採取整改措施。

其中，確實存在計費誤差的海南公司，對計費誤差的客戶進行了雙倍償還，並對計費系統完成了升級改造，以避免異常計費差錯再次發生。同時，還重點梳理了有關話費方面的諮詢8,827宗、投訴557宗，對大部分投訴予以妥善處理。在此基礎上，重新修訂《中國移動海南公司客戶投訴管理辦法》，篩選出客戶反映突出的十大重點問題。截至2010年12月底，已解決了70%的重點問題，對剩餘的10%問題制定了解決措施和時間進度表，並將省公司層面無法解決的20%問題上報總部。同時，完成了「增值業務統一查詢和退訂」、「增值業務扣費主動提醒」和移動夢網業務收費爭議「先退費，後查證」三項服務舉措的系統改造，並在全省範圍內全面實施。

在公司總部層面，2010年重點對融合計費和綜合賬務系統進行了優化，全面提升了數據業務的精確即時計費能力。同時，公司以「抓運營標準落實，促客戶感知提升」為主題，於2010年8月至12月，在全國範圍開展專項競賽活動。競賽圍繞話單計費處理的各個相關環節，對網元設備、業務規則以及業務支撐開展全方位的優化提升工作；制定及完善了話單生成機制和話單格式的企業標準，開展了全網性業務規則優化；建立了處理環節的閉環工作機制，為更好地保障客戶消費權益打下堅實基礎。

● 中國移動計費準確性相關統計

指標名稱	2008	2009	2010
語音業務話單準確率(%)	99.9996	99.9993	99.9996

2010年，公司推出了多項措施全面提升服務的效率、品質和便捷性，切實滿足客戶的需求。

公司還不斷完善產品與服務質量的閉環管理機制。2010年，構建了「反應快速、支撐高效、監督有力」的增值業務服務支撐和保障體系，不斷完善增值業務合作夥伴服務質量管理機制，持續優化合作管理流程；開展產品質量大會戰，建立了增值業務產品質量提升工作機制、服務質量評價體系規範和產品質量信息庫；此外，還協助母公司建立了TD終端的全過程質量管理體系，有效促進了TD終端產品質量的提升，極大改善了客戶體驗。

在上海，推出「收費爭議1日回覆，業務開通2次確認，營業辦理10分鐘等候，熱線服務15秒接通」等四項服務承諾；營業廳通過增加排隊機、優化排隊規則等措施縮短排隊時間；10086客服熱線將人工接通等候時間標準由原來的30秒縮短到15秒，達到了國內同行業領先水平。

在新疆，在門戶網站創新引入「智能客服小e」形象，以擬人化口吻，生動、活潑的語言，有效解決了過去自動回覆用語生硬、呆板的問題。

經過不懈的努力，公司整體服務質量保持平穩，全網客戶投訴率一年來持續改善，百萬客戶申訴率保持行業最低值。

12項舉措服務精彩亞運

在廣東，推出12項服務舉措，共創精彩亞運。

- ◎ 資費下調；
- ◎ 省內被叫零資費，主叫一口價；
- ◎ 長途一費制；
- ◎ 3G業務不換號、不換卡、不登記；
- ◎ 百分百保障通信；
- ◎ 長期客戶VIP服務計劃；
- ◎ 外來工「廣東是我家」服務計劃；
- ◎ 發送短信「0000」業務退訂自我管理；
- ◎ 「安心100」服務包保證客戶信息安全；
- ◎ 三大平台持續開展不良信息綜合治理；
- ◎ 多種亞運信息化創新服務產品；
- ◎ 「服務升級、參與有你，萬名客戶金點子徵集活動」。

● 中國移動百萬客戶申訴率

指標名稱	2008	2009	2010
百萬客戶申訴率(件)	11.4*	11.75	8.53

* 為2008年2-4季度的平均值

● 多項措施切實滿足客戶服務需求

提升營業廳服務效率，縮短等待時長	根據營業廳周邊客戶消費習慣調整營業時間； 在市區繁忙營業廳設立流動收費箱或流動收費櫃台； 在營業廳開展客戶業務預處理工作，在客戶等候期間為客戶辦理證件複印、提供業務諮詢服務； 優化產品和營銷活動的設計方案，簡化办理流程，縮短客戶業務辦理時間； 完善營業廳服務設施，在營業廳內增設客戶自助服務終端等。
提升10086熱線服務質量，提高熱線解決問題能力	對自助服務流程進行了統一優化，提升了10086自助服務的清晰度，便於客戶快速方便地尋找到所需服務； 開展客戶專席服務技能競賽，著力提升專席服務技能技巧。
優化電子渠道服務功能，提高服務便捷性	為解決短信業務代碼難記、交互層級過多的難題，在短信營業廳推出了「中文關鍵字模糊查詢」功能，以方便客戶查詢、辦理業務； 為方便客戶一站式獲取服務，啟用http://10086.cn新域名(原域名依然有效)，客戶直接在該網站或通過該網站鏈接到各省級網站，即可方便地進行查詢、投訴、業務開通和變更等。

強化信息安全管理

隨著雲計算、物聯網以及移動互聯網發展的加速，移動通信日益滲透到個人生活的各個方面，使得網絡信息安全的重要性和緊迫性也不斷凸顯。中國移動深知自身責任重大，高度重視對客戶信息安全的保護。2010年，通過建立覆蓋全國的信息安全管理責任體系、完善管理機制與管理手段，嚴格貫徹執行客戶服務「五條禁令」，不斷提高客戶信息安全管理水平，切實保護客戶隱私。

建立信息安全管理責任體系

制定下發了《中國移動信息安全責任管理辦法(試行)》和《中國移動信息安全責任矩陣(總部)V1.0》，明確和規範了客戶信息保護的管理規範、責任分工、技術標準、檢查方法等內容，初步建立起覆蓋全集團的信息安全責任制度。公司在總部和各省公司均設置了信息安全歸口管理部門，在總部各部門和各省公司均指定信息安全責任人，在此基礎上建立了總部信息安全歸口管理部門與總部各部門、各省公司的日常工作聯繫制度。

完善信息安全管理機制

通過強化信息安全監督檢查、健全問題處理機制、加強經驗總結和推廣等措施，不斷提升全集團信息安全管理水平。

強化信息安全監督檢查	對重要系統的主要安全風險進行分析，專門編制了信息安全評價指標體系。
建立健全問題處理機制	明確違規判定規則和處罰措施，加大懲處力度；建立「五條禁令」違規處理閉環管理流程和違規案件通報制度，以對全體員工進行警示教育。
加強經驗總結和推廣	總結各省公司客戶信息安全保護工作經驗，制定《客戶信息安全保護解決方案匯編》。

細化信息安全管理手段

針對各個系統制定了專項信息安全要求並不斷落實；增強對業務層的技術手段控制，防止內外部的各種主動和被動洩密。目前已經有29個省公司完成網絡安全管控平台一期建設，已基本實現完整記錄人員操作，有效防範了系統維護人員的洩密風險。

在陝西，設立五條禁令投訴專席，由專人負責涉及違反五條禁令投訴；違反禁令的各級員工，一旦查證屬實，將根據責任劃分和情節嚴重程度予以開除、依法移送司法機關等處罰。

在江蘇，通過信息動態加密、信息流轉黑盒管理、信息使用追溯三項措施，實現「無數據可洩露、洩露了不可識別、識別了可追蹤」的閉環管理，有效提高了客戶信息安全管理水平。

倡導健康通信文化

移動互聯網的迅速發展，使得手機日益演變成為個人隨身的信息中心，極大地便利了人們的信息獲取。然而，也出現了一些不法分子利用手機傳播垃圾信息和淫穢色情內容，對社會造成了惡劣影響。中國移動將營造健康、積極的通信環境作為自身義不容辭的責任，嚴守相關法律法規，高度重視客戶相關投訴，深化治理垃圾短信，嚴厲打擊手機淫穢內容，積極弘揚優秀通信文化。

中國移動客戶服務「五條禁令」

- ◎ 嚴禁洩露或交易客戶信息；
- ◎ 嚴禁發送違法信息，或未經客戶同意發送商業廣告信息；
- ◎ 嚴禁未經客戶確認擅自為客戶開通或變更業務；
- ◎ 嚴禁串通、包庇、縱容增值服務提供商洩漏客戶信息、擅自為客戶開通數據及信息化業務或實施其他侵害客戶權益的行為；
- ◎ 嚴禁串通、包庇、縱容渠道或系統合作商洩漏客戶信息、侵吞客戶話費、擅自過戶或銷號、倒賣卡號資源或實施其他侵害客戶權益的行為。

2010年，公司開展了深化垃圾信息治理專項行動，通過實施精細化監控管理，健全了垃圾信息監督管理體系，使客戶相關投訴量大幅下降。

技術	<ul style="list-style-type: none"> ○ 強化垃圾信息監控系統、垃圾信息判定系統和垃圾信息攔截系統，實現即時、准即時和非即時的監管； ○ 將惡意短信發送源或號碼加入黑名單系統，限制其短信功能。
管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 制定下發《垃圾信息攔截治理工作管理辦法(試行)》，規範垃圾信息審核流程； ○ 結合客戶舉報，建立周通報制度。

在河北，設置專人負責垃圾信息治理工作；制定分公司垃圾信息處理流程，明確判定及處理原則，建立嚴格審核流程；同時，對新入網客戶發送「垃圾信息勿輕信」短信提醒。

針對手機淫穢色情信息，公司建立了數據封堵機制和閉環檢查流程，並從五大方面不斷加大監測和查處力度：

- 切斷淫穢色情網站收費鏈條
- 停止互聯網渠道合作
- 加強網站備案管理
- 杜絕層層轉租行為
- 治理網站變換域名

在雲南，專門成立由已為人母的員工組成的「媽媽班」，以「媽媽」眼光來判別相關信息是否可以適合下一代觀看，以此更加有效篩查不良信息。自成立以來已有140多位「媽媽」員工參與過該工作。

為引入健康手機文化新風，2010年公司開展了手機文化建設系列行動，通過全國共享的內容資料庫，廣泛吸納文字、圖片、彩鈴、動漫等各種形式的優秀作品，並以短信、彩信、飛信、139郵箱、139說客、彩鈴等為載體進行傳播，開創了社會先進文化傳播新模式。

2010年4月至11月，公司開展了「迎世博·迎亞運」為主題的文明短信、彩信創作傳遞活動，參與創作客戶數超過1,548萬；接收信息的客戶達8,266萬；活動上傳、下載和轉發作品突破1.88億條。活動結束後，公司還將活動產生的通信費總計700萬元捐贈給中國志願服務基金會，用於支持社會公益。

與此同時，全國各地紛紛開展了百餘次地方特色的手機文化傳播活動，如「愛心吉林」、「紅色遼寧」、重慶的「傳箴言」等短信創作傳播大賽活動，形成了獨特的「紅段子」文化現象。

建立淫穢色情網站自動撥測體系

為有效發現和識別淫穢色情網站，公司不斷研發新技術，實現對互聯網站的自動撥打測試。2010年，公司已設立北京、上海、廣東三個大區集中撥測中心。截至2010年底，撥測的網站已超過200萬個，依法封堵了淫穢色情網站85,280個，IP地址1,667個。

中國移動治理不良信息相關統計

指標名稱	2008	2009	2010
累計封堵不良信息數量(十億條)	5.4	10.0	22.2
累計處理客戶不良信息舉報數量(百萬件)	7.63	15.00	21.84



◎ 在天津，在營業場所醒目位置提醒客戶防範「手機短信陷阱」



◎ 在山東，開展「放飞夢想」綠色手機文化傳播活動

○ 減小數字鴻溝

2010年是中國減小城鄉數字鴻溝的里程碑性一年，在中國移動母公司的全力參與下，中國實現了行政村100%通電話的階段性目標。在進一步擴大對偏遠地區的網絡覆蓋的同時，中國移動將關注點進一步轉向發揮移動通信服務特長，幫助改善農民生活條件、提升農業生產效率和推動農村社區發展上。與此同時，為使信息通信服務惠及更廣大人羣，中國移動重點加強了面向老年人、殘疾人、少數民族等特殊群體的定制業務和便利服務，力求全面提升通信服務可獲得性，讓更多人分享移動帶來的美好生活。

【 加快農村信息化進程 】

長期以來，中國移動致力於減小城鄉數字鴻溝，以「三網」惠「三農」，加快農村信息化進程。大力搭建和完善「農村通信網」，拓展「農村信息網」和「農村營銷網」，為農民提供「用得上、用得起、用得好」的移動通信和信息服務，使其成為農村地區經濟發展和社會進步的推進器。

持續實施「村村通工程」

中國移動母公司自2004年起就積極參與旨在解決農村地區通信覆蓋難題的中國「村村通電話工程」（簡稱「村村通工程」），承擔了51%的建設任務。截至2010年底，母公司已累計為8.9萬個偏遠村莊新開通移動電話，幫助將中國的行政村和自然村通電話比例分別提高了約8個百分點和2個百分點，達到了100%和94%以上。

確保農村網絡通信質量

由於偏遠農村電力供應相對薄弱，網絡通信常常受供電不足影響導致網絡中斷或通信質量不佳。為此，2010年中國移動繼續採取多項措施，有效提升農村基站的供電可靠性和應急發電工作效率，保障農村網絡安全、穩定、高效運行。

六大措施改善農村網絡質量

◎ 採用開關電源+蓄電池方式，提高基站供電系統的環境適應能力；

◎ 及時更新老化蓄電池，提高基站供電系統的後備保障能力；

◎ 增配應急發電機組，解決蓄電池提前老化問題；

◎ 對農村基站動力環境進行集中監控，優化供電保障手段；

◎ 加裝快速發電接駁裝置；

◎ 開發油機調度功能模塊，提高了應急搶修效率。

● 中國移動母公司參與「村村通工程」情況統計

指標名稱	2008	2009	2010
累計覆蓋行政村數(個)	41,843	43,714	45,514
累計覆蓋自然村數(個)	19,904	34,122	43,570



◎ 在河北，自然村「村村通工程」建設順利進行

未來，中國移動將協助母公司克服目標村位置更加偏僻、地理條件更加惡劣的挑戰，繼續加大力度推進「村村通工程」建設；加強共建共享，使「村村通工程」建設資源實現價值最大化。同時，通過對重點項目、重點區域的優化，進一步改善農村通信質量。



◎ 在北京，開通「尚·農網」，服務於都市型現代農業發展



◎ 在福建，農民在移動信息機上提交貸款申請

加強農村信息網平台建設

農村信息網是中國移動服務「三農」的統一門戶與平台。2010年，中國移動完成了農村信息網的三期建設，大大加強了對全國涉農信息化產品的平台支撐能力，完善了全國統一的農村信息共享數據庫，不斷豐富業務種類和信息資源，基本實現了農民務工、農產品銷售、農業技術諮詢、生產生活與政策法規的信息化。

截至2010年底，中國移動農村信息網客戶數已超過1,900萬戶，日均短信發送量達1,950萬條，12582語音熱線日均呼入量為2.6萬次，www.12582.com網站訪問量穩居國內農業網站第一名。農村信息網已成為廣大農民獲取涉農信息的重要而有效的窗口，為農民發展生產、增加收入、改善生活提供了強有力的信息化支持。

在山東，積極構建縣、鄉、村三級信息服務體系。在縣市，與政府部門和涉農龍頭企業合作，建立農業專家與農民之間的短信互動平台，送農業信息「到田間、到大棚」；在鄉鎮，通過「田園時訊」業務及時向農村客戶傳達政府惠農政策、農業預警、農業種植、本地時訊等實用信息；在鄉村，大力推廣農村信息機應用，滿足農民對村務信息、農產品商情、農用物資銷售等信息的需求。

● 中國移動農村信息服務應用情況

指標名稱	2008	2009	2010
農信通客戶數(百萬戶)	38.68	46.14	56.87
農村信息網網站發佈涉農信息數量(百萬條)	3.92	5.59	7.24

豐富農村個人信息應用

從2008年起，中國移動陸續推出了「務工易」、「農政通」、「農信寶」等「農信通」子產品；2010年，根據市場需求進一步對產品進行了完善。截至2010年底，「務工易熱線」累計撥打次數已超過112萬次，月均諮詢量超過3.1萬次，每週提供近20萬個有效招工崗位，助力政府解決農民工就業問題；「農政通」已向全國2.1萬個農村基層行政組織提供了政務信息化服務，有效提升了農村基層行政管理效率。

在福建，自2008年起在寧德市進行農村金融信息化服務項目試點，搭建農村小額信貸自助服務平台，整合金融機構、扶貧部門、三農機構及政府部門的涉農數據，實現數據、信息和信貸服務的統一管理，使農戶可通過手機和農村信息機，以短信、WAP等方式申請貸款。貸款申請受理過程實現全程無紙化辦公，貸款審核週期從幾個月減少到3個工作日。2011年，該項服務計劃在福建全省進行推廣。

在甘肅，與當地政府合作開發農村信息化整合平台「惠農通」，包括惠農親情網、惠農百事通、農信通、自動化監控與控制系統四部分，分別從費率優惠、信息發佈、致富信息服務、現代化農業生產管控等方面通過信息化手段「授人以漁」。該服務每年可節約農村政策宣傳支出約500萬元，帶來直接和間接經濟效益2億多元。



◎ 在吉林，組織170餘人次的農業專家下鄉送知識活動，覆蓋60餘個鄉鎮



◎ 在山東，移動員工指導菜農使用手機查詢相關信息

開發現代化農業解決方案

中國移動發揮移動通信技術特色，以信息化助力「傳統農業」向「現代農業」轉變，開發了溫室大棚無線監控、自動化滴灌、奶源安全信息管理等多種農村信息化應用，幫助實現精準化的農業生產管理。

在新疆，積極推進「農業移動物聯網」應用，目前已在全疆半數以上地州推廣應用了農業大棚標準化無線生產監控、農業無線自動化節水滴灌、淡水養殖無線水質監測、氣象水利水文數據監測、動植物溯源等多個項目：

◎ 在塔城地區進行溫室大棚監控試點，對大棚土壤溫、濕度進行即時監控，實現無線自動化滴灌控制；

◎ 結合以色列滴灌技術與移動物聯網應用，在新疆生產建設兵團的10萬畝農田實現了田間數據自動採集、全自動滴灌控制等功能；

◎ 通過移動網絡遠程傳輸氣象數據，實現全疆1,100個氣象監控區域的農業氣象及時播報，為預防農業災害性天氣提供有效預警；

◎ 借助移動信息化手段，在29家單位實現了全疆12個地州的水情、旱情信息採集，三防信息發佈，遠程監控調度。

在甘肅，在張掖市各級灌溉渠道的150個重要分水點上安裝了無線智能控制模塊，通過無線傳輸方式構建信息測控平台，遙控水閘開閉，以信息化手段實現了整個灌區農業用水精確高效的遠程監控和管理。

為農民提供貼身服務

2010年，為了更好地服務農村客戶，中國移動與多方合作，大力推動「市—縣」兩級營銷體系向「市—縣—鄉（鎮）」三級營銷體系轉變。同時，積極推廣「空中選號」、「空中充值」等網絡服務渠道，有效改善農村地區客戶入網難、交費難的問題。截至2010年底，中國移動農村渠道網點數已達58萬個，全國自建或與當地政府合建的農村信息服務站已達11.8萬個，發展了9.3萬名農村信息員。

同時，中國移動針對農村客戶消費特點，為農民提供基於區域優惠的神州行家園卡資費產品和「惠農網」農村集團客戶產品，給農村客戶帶來資費優惠。

在甘肅，打破定點服務營銷常規，在張掖組織「送貨上門」服務，通過100多個指定專營店、800多個農村信息服務站以及由500人組成的代辦員團隊，深入田間地頭，為農民提供「空中選號」、「空中開戶」、充值繳費等服務，方便客戶隨時隨地辦理業務。

在廣東，全面推出「農信通」專家輔導、市場價格分析等增值型服務，為農民提供病蟲害診治、新型種養殖技術、增產選種技術等實效性較強的農業技術輔導，並提供農產品市場行情及走勢分析，幫助農民提高技術，增產增收。

● 中國移動農村渠道網點數（萬個）



【讓信息惠及更廣大人群】

如何讓移動通信帶來的美好生活為更廣大人群所分享一直是中國移動致力解決的問題。為此，公司針對殘疾人、老年人、少數民族等特殊人群的特殊需求，努力為其降低使用門檻，開發提供能滿足其特定需要的移動通信產品與服務。

搭建信息助殘平台

中國有約8,300萬殘疾人，直接影響2.6億家庭人口。中國移動一方面利用各信息服務渠道的不同特性來滿足殘疾客戶群體的特殊需求，幫助他們與外界溝通；另一方面，為殘疾人提供信息支持平台，幫助他們獲得互助、教育、就業等實用信息，拉近與社會的距離。公司還注意在服務場所設立服務專席、安裝無障礙化設施，為前來要求服務的殘疾人提供方便。

在廣東，自2006年起就與廣州市殘疾人聯合會聯手啟動「移動愛心信息服務」項目，通過視覺化的文字信息交互服務、優先接入的專用短信服務端口、特殊服務規範、免費人工座席等措施，為當地聾啞人及其他殘疾人搭建一個與社會近距離溝通的交流平台，讓廣大殘疾人體驗信息技術帶來的便捷生活。截至目前，「愛心信息服務」已服務約5,000名殘疾人。

推進助老養老信息服務

中國社會正在進入老齡化社會，統計顯示，截至2009年，中國城鄉老年空巢家庭超過50%，60歲以上老年人口達1.67億。中國移動全面分析老年人在日常生活及緊急求助等方面的服務需要，開發老人手機終端及定制服務，創新打造社區養老、助老信息平台。

在黑龍江，於2010年初與哈爾濱市邦尼老年公益服務中心合作，啟動了「助老惠民進社區」項目，推出「24小時無限敬老平台」，為配備有專用呼叫終端的老年客戶提供應急援助或日常諮詢求助服務，實現包括一鍵呼救、通知消息發送、故障報修等功能。截至6月30日，共有928名老年人獲贈應急援助手機、神州行助老愛心手機卡及相應服務，向老年人提供了23,257人次的日常諮詢服務。其中，應急援助服務成功挽救了3名老年人的生命。

在甘肅，於2010年10月在蘭州市推出了「虛擬養老項目」，讓老年客戶通過撥打服務熱線方便獲得生活照料、家政便民、物業維修、文化娛樂、心理慰藉、衛生保健、法律服務等7大項和60余個小項的服務，被老年客戶稱為「電話裏的養老院」。

對一些老年人來說，不會用手機功能和服務是一條望而生畏的「技術鴻溝」。2010年，公司還針對老年客戶在學習使用現代通信產品方面的困難，有針對性地開展了客戶教育活動。

在上海，特別為60歲以上的老年客戶定制10086熱線功能表，並指派專人進行人工服務優先處理，目前每月接入老年客戶話務量約15萬通。同時，還送服務進社區，指派員工為老年客戶上門講解，普及網上營業廳、短信營業廳操作方法及垃圾短信過濾軟件使用方法，讓老年客戶掌握移動業務知識。2010年，共開展了20場服務進社區活動，累計共有1,600名老年客戶參加了上述活動。

全力服務亞殘運會

作為2010年廣州亞運會高級合作夥伴，中國移動在2010年12月亞洲殘疾人運動會期間推出了12項特色服務舉措，為殘疾人提供最專業、最方便的服務。服務包括免費「愛心卡」、免費愛心手機、愛心手語服務團隊、綠色專窗服務、愛心通道、G3視頻手語專席、現場優惠、企業館「手語日」等等。活動中創造了三個「第一次」：第一次設置1008628視頻手語服務，第一次推出殘疾人亞運愛心手機卡，第一次舉辦中國移動「手語日」。

提供少數民族特色服務

中國移動從少數民族地區特點出發，積極開發、推出少數民族語言和特色服務，在促進移動通信在當地普及的同時，為保留和傳播民族特色文化做出貢獻。

在西藏，開發了「藏文短信平台」和「移動電話藏文輸入法」，支持藏文信息編輯、內容訂購、信息點播等功能，並已在部分智能手機操作系統上實現了藏文輸入和短信收發。

在新疆，公司先後開通了「麥西來甫卡」、「麥西來甫」維語彩鈴、維語手機報、12580綜合信息服務門戶維語服務、民族特色音樂與遊戲服務等，在滿足少數民族群眾溝通需求的同時，傳播民族特色文化，豐富群眾文化生活。

在寧夏，在回族群眾集中的同心縣為赴麥加朝覲的穆斯林群眾開通「綠色通道」國際漫遊服務，在營業廳設服務專席，手把手指導客戶了解手機常識及撥打國際漫遊電話的操作方法，還將資費等相關信息印製成小卡片贈送給朝覲者。

在四川，中國移動音樂基地聯合各音樂製作商和少數民族地區文化部門，挖掘、整理了1,000餘首藏、維、蒙等多民族語言的原生態歌曲，製作成彩鈴、振鈴等音樂產品供客戶下載和傳播，為有效保護和傳承優秀民族音樂文化遺產做出了積極貢獻。

未來，中國移動將繼續大力協助母公司推進「村村通工程」，完善農村地區網絡覆蓋；結合「萬村千鄉」工程，建設農村服務體系，為方便農村客戶使用移動通信網絡提供貼身服務；大力發展農信通12582業務，以語音熱線為主，同時使用短信、互聯網等服務方式，為農村客戶提供找工作、農業生產、農情信息、農商行情等信息服務，將農信通12582打造成為農民的信息中心，全面促進農村信息化發展，進一步減小城鄉數字鴻溝。

同時，中國移動還將深入瞭解殘疾人、老年人、少數民族等群體的需求，以最先進的移動通信技術與業務應用，創新性地為他們提供安全、溝通、生活、文化等方面的各種服務，為他們搭建跨越數字鴻溝的信息之橋。

指尖文化傳誦最美家鄉

在內蒙古，開展了「i生活 愛家鄉」印象內蒙古主題系列活動。通過手機多媒體創意大賽，徵集家鄉美景、美圖、美曲，並以手機短信、彩信、手機報等形式進行展示和傳播；將優秀作品整合為「印象內蒙古」電子圖書，向全國推介內蒙古文化。同時，以百姓投票評選「最美麗的家鄉」活動為載體，吸引客戶通過下載民族歌曲鈴音、轉發反映草原優秀文化的短彩信等為家鄉加油。截至2010年8月底，直接參與活動客戶達到150萬人，徵集短信和彩信139萬條、民族歌曲鈴聲200首，取得了良好的社會反響。



◎ 在甘肅，服務於臨夏東鄉少數民族

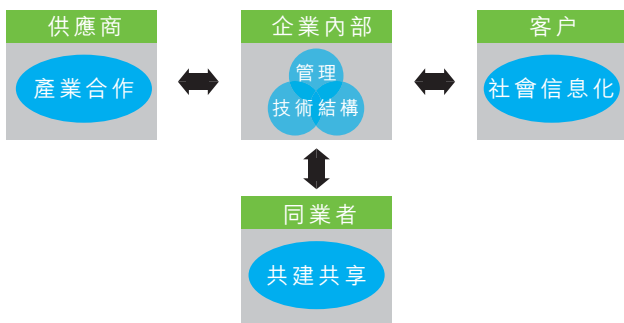
○ 應對氣候變化

中國移動高度重視氣候變化對人類可持續發展的嚴峻挑戰，深入貫徹落實國家節能減排方針政策，自2007年以來全面實施以節能減排為核心的「綠色行動計劃」，從企業內部、產業鏈和全社會三個層面有效開展節能減排工作。在企業內部，通過管理提升、技術創新、結構優化等手段推進企業低成本高效率運營。在企業外部，拓展與產業鏈上游的溝通協作，促進與同業者的網絡共建共享，合力打造綠色產業「藍海」；同時，為廣大客戶提供創新性的低碳信息化解決方案，助力建設資源節約和環境友好型社會。

【構建能源管理體系】

中國移動以系統科學思想為指導，立足產業鏈內在共生關係，以價值鏈整體利益最大化為出發點，全面構建「綠色行動計劃」生態系統，不斷推動企業與行業、社會、自然和諧共成長。「綠色行動計劃」包括企業價值提升、產業鏈成長、環境效益和社會效益四個子系統。

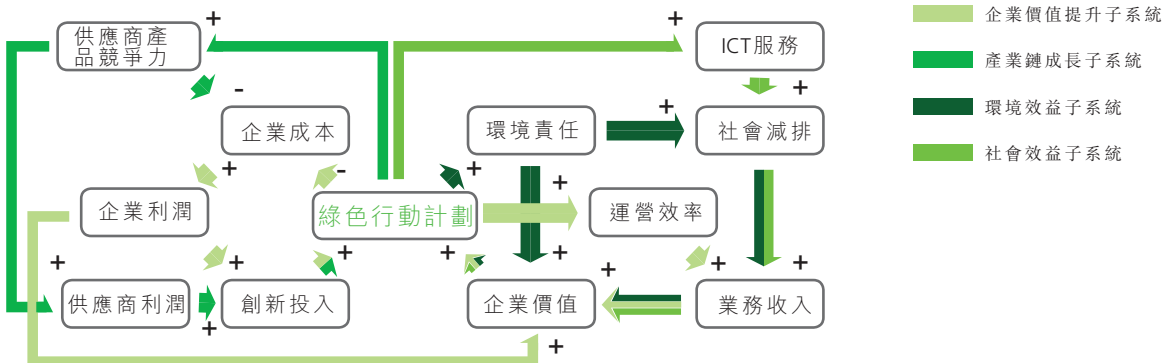
● 中國移動「綠色行動計劃」工作框架



2010年，中國移動繼續深入推動「綠色行動計劃」，對內加強基礎管理，積極轉變發展方式，完善能源管理體系，持續開展創新研發，大力推廣成熟節能技術；對外發揮影響力，帶動產業鏈和全社會共同實現節能減排。

2010年，公司對2009年建立的公司整體能效標準進行了進一步完善、評估和升級，並在31省公司組織開展了「綠色樓宇」標杆建築、機房和基站整體能效的評估。

● 中國移動「綠色行動計劃」影響圖



公司還委託第三方機構在廣東東莞啟動了公司溫室氣體盤查試點工作。

作為三家首批試點中央企業之一，母公司還在2010年配合相關部門開展了《中央企業節能減排效果評價》研究，以ISO50001等能源管理體系為指導，逐步開展能源管理體系試點建設，對企業研發、採購、生產、服務、管理等全生命週期活動過程中的能源消耗進行系統管理。

2010年，公司還在全面總結「綠色行動計劃」實施情況的基礎上，編制了中國移動2011-2015年節能減排專項規劃，構建節能長效機制。

2010年中國移動在環境方面所獲獎項

- ◎「綠色低碳企業先鋒獎」
- ◎中華環保聯合會「節能減排功勳企業」稱號
- ◎中國節能協會「節能中國十大貢獻企業」稱號
- ◎中國電子學會「ICT促進節能減排工作推進傑出貢獻企業」稱號
- ◎「綠色包裝」獲世界包裝組織可持續發展金獎
- ◎「以系統科學的方法推動節能減排管理」獲得第七屆中國通信行業企業管理現代化創新成果一等獎

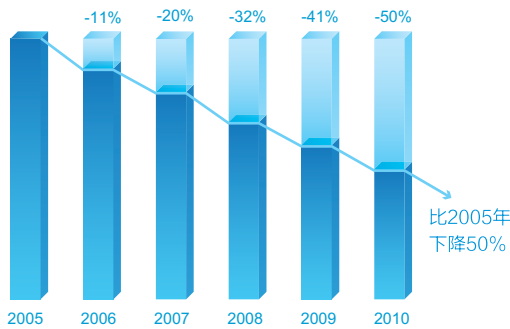
【管理自身環境足跡】

2010年，中國移動持續深化對自身運營活動環境足跡的管理，從網絡設備、溫控系統、動力系統等方面深入挖掘網絡運營節能潛力，同時大力發展電子化業務辦理和客戶服務，減少運營服務能耗。

建設綠色網絡

中國移動在空調系統、動力系統、網絡技術等領域全面開發、試點節能新技術，推廣節能成功經驗。同時持續推進新能源基站建設，並積極試點新能源與市電互補應用技術。在協助母公司開展的「村村通工程」建設中，也積極應用分佈式基站等新技術、新設備，努力降低網絡設備與空調能耗。2010年，根據完善後的計算口徑，中國移動單位業務量耗電量較2009年下降14.8%，較2005年下降50%，超額完成40%的預定目標。

● 中國移動單位業務量耗電量較2005年下降情況



註：2010年公司進一步完善了單位業務量耗電量計算口徑，目前所指業務量包含GSM和TD-SCDMA網絡的話音及數據業務流量，業務量計算單位為兆比特(MB)。基於新的計算口徑，對歷史數據有相應調整。

新能源基站 截至2010年底，中國移動已累計建設7,700多座風、光新能源基站，包括在平均海拔4,000多米的青藏高原上建成了世界上最大的太陽能基站群，並部署200個基站的擴大試點工作。

● 中國移動基站應用新能源情況

指標名稱	2008	2009	2010
新能源基站數(個)	2,135	6,372	7,795
光能	1,615	5,581	6,279
風能	-	72	308
風光互補	515	689	1,069
其他	5	30	139

● 中國移動蓄電池回收情況

指標名稱	2009	2010
報廢蓄電池數 (百萬安培·小時)	132.66	125.85
專業渠道回收蓄電池數 (百萬安培·小時)	98.74	104.44
蓄電池二次使用安時數 (百萬安培·小時)	41.54	26.65

分佈式基站 比傳統GSM基站節地、節能、節材。大量應用於室內、農村和交通幹道覆蓋。

新型蓄電池 溫度適應範圍寬，空調能耗需求低。已完成實驗室測試，在5個基站進行了實際測試。

蓄電池恆溫箱 可提高基站運行環境溫度，節約空調用電15%以上。已在內蒙古、河南等地應用2,000多套，年節約用電約100萬度。

無線載頻智能節電 智能關斷空閒時段載頻，平均節電12-20%。已累計應用於420多萬個載頻，年節電量超過5億度。

基站製冷結構優化 利用自然冷源降低空調能耗，可節電約20-30%。已累計應用5.7萬套自然冷源設備。

熱反射隔熱塗料 在基站建築外表面塗刷熱反射隔熱塗料，可降低空調能耗10-20%。已在全國條件適宜的基站開展規模化試點。



推進「共建共享」

電信基礎設施共建共享是合理利用空間與資源，提高設施利用率，降低運營能源與資源消耗的有效方式。2010年，母公司制定下發了《中國移動2010年電信基礎設施共建共享工作指導意見》以及相關的管理細則，並開展了地鐵移動通信共建共享、共建共享基站電磁環境評價、共建基站機房標準化、微型光纜技術應用等多項課題的研究，為共建共享提供了技術支持。

2010年，公司還協助母公司針對重大事件、國家和地方重點建設項目、農村網絡建設、對環境有較高要求的自然保護區或風景區、災後重建等情況，有重點地穩步推進共建共享工作，實現節約鋼材約7.5萬噸，節約木材約6.4萬立方米。

2010年中國移動母公司網絡基礎設施共建共享情況

指標名稱	共建率(%)	共用率(%)
鐵塔	62	80
桿路	32	84
基站	43	81
傳輸線路	31	84

中國移動能源消耗情況

指標名稱	2008	2009	2010
耗電總量(百萬度)	9,350	10,620	11,940
天然氣用量(百萬立方米)	4.3	6.0	5.5
液化石油氣用量(百噸)	3.0	8.6	6.7
煤氣用量(百萬立方米)	-	0.8	1.0
煤炭用量(萬噸)	7.0	4.4	4.5
汽油總消耗量(百萬升)	118.8	131.7	133.8
管理用油(汽油)(百萬升)	-	61.9	67.1
發電機油耗(汽油)(百萬升)	-	69.8	66.7
柴油總消耗量(百萬升)	29.1	19.6	23.0
管理用油(柴油)(百萬升)	-	7.5	6.8
發電機油耗(柴油)(百萬升)	-	12.2	16.2
二氧化碳排放總量(百萬噸)	7.94	9.02	10.63

註：根據中國政府公布的能源轉化數據，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。

鐵塔標準化 可縮短建設工期2個月以上，節約鋼材40%。

基站室外標準化機櫃 分區溫控可節能約40%，並節省佔地。已應用於全國1,000個站點，年節電約200萬度；2010年還進行了不同氣候條件下的試驗。

機房標準化 機房使用率可提高約20%，建設週期可縮短3個月以上。已完成了相關標準與建設指導的編制。

機房高壓直流供電 能源轉換效率比使用傳統UPS提高10%以上。已完成實驗室和現場測試。

機房空調氣流組織優化 用封閉風道隔離送、回風入機櫃，可節約空調耗電45%。已累計優化機房471個。

乙二醇空調 機房採用乙二醇空調，可充分利用北方地區室外自然冷源，可降低空調能耗25-40%。已累計投入使用378台。

改變空調機室外運行環境 利用噴淋系統降低冷凝器溫度，可降低空調能耗20%。已累計安裝冷凝器噴淋系統2,448套。

利用室外低溫空氣製冷 通過智能通風換熱技術利用室外冷空氣製冷，可降低機房空調能耗25-50%。2010年應用智能通風、換熱設備164套。



提倡綠色辦公

中國移動在企業內部積極倡導綠色環保理念，發動員工共同推進「綠色辦公」：大力普及電話會議、視頻會議等信息化辦公手段，減少傳統辦公方式對資源的消耗；同時，不斷挖掘辦公場所空調、照明系統的節能潛力，大力開展水、辦公用紙的節約及回收利用，全面履行做「兩型企業」的承諾。

為號召員工廣泛參與「綠色行動計劃」，公司於2010年7月至9月，組織開展了「我的綠色行動199(要久久)」第二階段活動。通過環保點子徵集、電子版環保作品徵集、編寫轉發環保短信彩信、編排環保主題文藝節目、利用回收物品進行手工製作等趣味性強的方法，加強員工對「綠色行動計劃」的認識，在員工中樹立環保理念。活動中，共徵集環保相關電子日記、電子期刊、原創作品2,000餘份，轉發、原創綠色短信8,000餘條、彩信3,000餘條，廢舊物品再利用手工製作3,000餘件，「金點子」建議1,000多條。通過此次活動，中國移動員工的低碳節能意識和行為得到了增強。

2010年，公司依託內部辦公信息網絡，大力推廣電子化辦公和網上教育等綠色辦公手段，為員工提供IP電話、協同辦公、視頻會議、通信助理等綠色溝通方式。2010年，全集團手機辦公活躍用戶達2.36萬人，累計使用次數達52.1萬人次，召開各類視頻會議超過71.8萬次，進行網上培訓596萬人次。

● 中國移動召開視頻會議統計

指標名稱	2008	2009	2010
召開視頻會議次數(次)	10,000	23,703	718,627*

* 2010年視頻會議數量含綜合信息網視頻會議數。

● 中國移動辦公場所節能舉措

中水利用	回收利用中水，節約水資源。2010年，在具備條件的辦公建築設置中水回收利用系統，有效利用雨水、廢水。
新風熱回收系統	回收建築內排風的冷、熱量用於空調進風預冷、預熱處理，降低新風處理能耗。已在具備條件的辦公場所安裝應用。
照明節能	通過智能照明控制和照明節能改造降低照明能耗。2008年至2010年，三年累計改造超過240萬支節能燈具，實現年節電約4,800萬度。

試點推廣單聯電子發票

在江蘇，與江蘇省地稅局合作開發了單聯電子發票管理系統，向客戶開具單聯發票，不再需要整理和存放紙質存根和進行人工編制庫存報表等操作，達到了節約紙張和存儲空間、提升工作效率的目的。截至2010年底，該項目已在江蘇13個市分公司進行試點推廣，每年可節約紙張3億張左右，節約發票印製成本約3,000萬元。



◎ 在山東，舉行員工「綠色辦公，低碳生活」簽名活動

【帶動行業綠色發展】

中國移動積極發揮價值鏈影響力，致力於與供應商和同業者在綠色產品研發、設計革命與資源回收利用等領域進行長期深入合作，營造健康的行業生態環境，促進整個通信行業的綠色發展。

倡導研發創新

中國移動目前已與53家供應商簽訂了「綠色行動計劃」戰略合作備忘錄，在設備節能分級標準、產品研發創新和設計革命、環保和回收再利用等領域積極合作，共同開發和應用具有環保效益的產品。

實施設備節能分級標準：2010年，中國移動完成了《核心網設備節能分級標準》等多個網絡設備節能分級標準的制定，推動主設備廠家從產品路標和早期設計開始，持續改進產品環保性能。在2010年設備集中採購中全面應用CM2(2010-2011年)階段節能分級標準，對設備進行節能分級評估。同時啟動了GSM核心網和無線網設備的節能分級標識工作，要求各廠家在設備上粘貼中國移動對其設備的節能分級標籤，進一步推動廠家提高設備性能。

推廣通信設備「綠色包裝」：2010年，中國移動積極落實中國工業和信息化部機電設備包裝節材代木試點，2G網無線主設備與3G網無線設備採用綠色包裝的比例分別超過50%和55%，節約木材1.5萬立方米。

通信設備「綠色包裝」

用可拆卸、可組合的周轉架替代原有木制包裝箱，強調適度包裝、適度防護和重複利用。可減輕包裝重量22%，節省裝運時間、增加包裝循環使用次數5-7倍，綜合成本下降8%。

加強SIM卡環保利用：SIM卡卡基主要由不可降解的PVC材料製成，在被客戶丟棄後容易造成污染。為減少SIM卡相關的環境影響，2010年中國移動持續加強SIM卡小卡化及回收利用工作的推進力度，於4月專門組織召開了SIM卡小卡化經驗交流會，集中解決了小卡化統一包裝問題和相關配套問題。此外，截至2010年底，31省公司均能實現對SIM卡的回收利用。

在山西，引入環保型SIM卡，2010年上半年，共發行紙質SIM卡1,600多萬張、小型化SIM卡3,700多萬張；在銷售時實現卡基回收；發空中寫卡網點終端近1萬個，遠程寫卡渠道使用佔比已達100%。

SIM卡環保利用方式

◎環保SIM卡卡基:採用紙質、ABS等易降解環保材料卡基的環保型SIM卡，可節約能耗70%。

◎SIM卡小型化:在同一張SIM卡卡基上集成兩張SIM卡，節約卡體材料約50%、印刷顏料約70%。

◎SIM卡循環再利用:在銷售時對卡基即時回收，交給SIM卡商集中回收和重複利用。

◎電子化充值:通過空中寫卡、遠程寫卡和SIM卡舊卡再利用，提高SIM卡和號碼資源的循環再利用率。

● 中國移動SIM卡環保利用情況

指標名稱	2008	2009	2010
小型化SIM卡數量(百萬件)	11	33	520
SIM卡再利用數量(百萬件)	0.31	0.44	0.67

創新「綠箱子環保計劃」：2010年，公司繼續在全國推廣「綠箱子環保計劃」，鼓勵人們通過回收廢舊手機及配件來實現節約資源和保護環境。2010年，共回收廢舊手機及電池等配件143萬件，累計達674萬件。

「綠箱子環保計劃」

「綠箱子環保計劃」是中國移動於2005年起攜手合作夥伴啟動的一項長期環保行動，至今已持續開展6年。活動通過在中國移動營業廳及合作夥伴的營業場所設置綠箱子回收箱，回收廢舊手機及配件，統一委託專業公司進行再利用和無害化處理。

共促綠色發展

為全面總結和推廣中國移動在節能減排工作中的思路和創新方法，進一步推動通信行業節能技術創新和發展，中國移動於2010年整理出版了《綠色行動計劃——系統科學與中國移動節能減排實踐》一書。同時，中國移動積極參與通信行業節能減排相關組織和重大活動，通過研發合作、經驗分享等多種形式，探索共同提升通信行業的整體能效。

發起成立綠色溝通聯盟：2010年1月，中國移動與貝爾實驗室等18家研究機構、運營商和設備製造商共同倡議成立綠色溝通聯盟(Green Touch)，致力於通過技術創新顯著提升通信網絡能效。該組織是目前全球最大的綠色通信產業合作組織。2010年11月，公司受邀參加了聯盟在阿姆斯特丹召開的大會，與各方共同探討和分享通信行業節能減排實踐經驗。

參與GSMA能效項目：GSMA下屬的能效項目通過統計運營數據總量來幫助各運營商開展與同業者的對標分析，進而挖掘能效提升潛力。2010年7月，中國移動加入了GSMA能效項目，開始參與到GSMA能效評估體系中。

作為輪值主席參加中國首屆通信行業節能減排大會：2010年5月，中國通信企業協會在北京召開了「第一屆通信行業節能減排大會」。中國移動擔任本次大會的輪值主席，在會上發佈了世界自然基金會以中國移動為研究案例的研究報告《低碳通信方案在中國：減排貢獻及減排潛力》。

舉辦「綠色行動計劃」產業合作論壇：2010年11月，中國移動在深圳舉辦了「綠色行動計劃」產業合作論壇，邀請產業鏈各方就通信行業的節能減排技術、共同推進產業合作等方面的內容進行了全方位的研討，並承諾持續推進「綠色行動計劃」。

創新「綠箱子」

在四川，公司自2008年起對「綠箱子」進行了創新改良，通過條碼掃描識別和數據庫技術，使其能夠智慧識別、分類回收廢舊生活垃圾並具有人機交互自助功能。2010年項目開始全面推廣，在全省110個住宅社區和高校校園進行了設備安裝。每年可回收廢舊手機、電池等8萬餘件。

「全封閉廢棄物識別箱」具有以下特點：

◎回收箱體上設計專用回收通道，分別對廢舊電池、煙蒂進行回收，自動分類識別可回收廢棄物；

◎當市民從扔投孔投放廢棄物時，識別箱通過信息比對技術，準確識別各種可回收廢棄物外包裝，自動顯示回收價值，並通過話費充值系統將價值以預存話費形式加入投放人輸入的手機號碼；

◎回收箱滿時，會自動發送短信到維護人員手機上，提醒其將廢棄物收走和分類處理。



◎ 創新「綠箱子」

【信息化助力社會環保】

隨著電子閱讀、遠程辦公、智慧交通等低碳ICT方案的日益廣泛應用，ICT為社會整體節能減排發揮的推動作用正在顯現。2010年5月，世界自然基金會在其發佈的報告《低碳通信方案在中國：減排貢獻及減排潛力》中提到，2009年中國移動通過向社會提供低碳ICT解決方案直接帶來二氧化碳減排量為5,820萬噸，是其自身排放的6.5倍。中國移動正在通過不斷創新的個人及行業信息化應用，為引導建立更加低碳環保的消費和生活方式、促進經濟發展方式的綠色轉變做出積極的探索。

個人信息化應用

中國移動在為客戶提供便捷的個人信息化應用的同時，不斷提升電子化客戶服務水平，推廣手機閱讀等全新的綠色消費方式，幫助減少客戶使用相關產品與服務中的環境足跡。

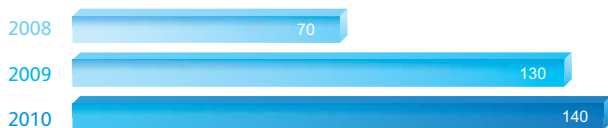
拓展電子化服務：中國移動近年來加大電子渠道建設力度，目前已形成網站、熱線、短信、WAP、自助終端等完善的電子渠道體系，推出了網上交費、網上選號、網上客服等多項特色服務舉措。2010年，公司繼續推出了網站中文關鍵字模糊查詢、www.10086.cn統一門戶、全國統一的手機營業廳等多項電子化服務舉措，進一步方便客戶使用。僅2010年12月，電子渠道(不含空中充值和諮詢查詢)業務辦理總量就達到4.4億宗，同比增長26%，在方便客戶辦理業務的同時，有效減少了交通和其他實體資源的消耗。

● 中國移動電子渠道業務辦理佔比(%)



* 2010年起，計算口徑由佔自有渠道(電子渠道和自營廳)的比例調整為佔全渠道(電子渠道、自營廳和社會渠道)的比例。

● 中國移動空中充值數額(十億元)

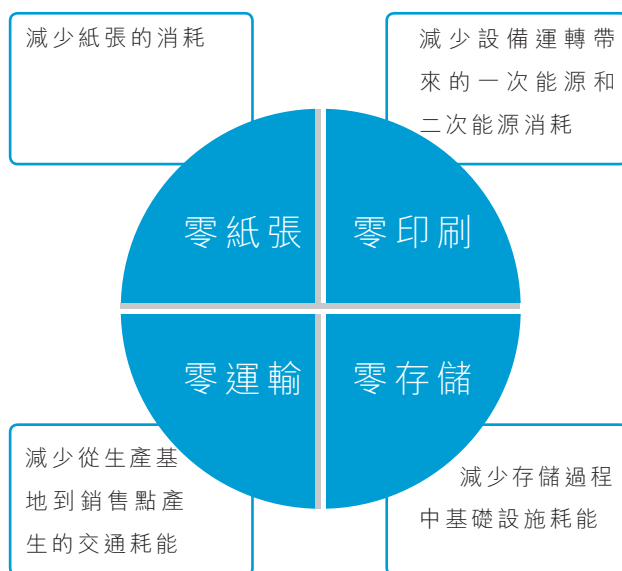


推廣綠色帳單：中國移動139郵箱業務通過推廣使用139郵箱接收通信、金融行業電子帳單的創新方式，倡導「低碳環保」理念，減少紙張使用和碳排放。2010年，公司將139郵箱電子帳單作為全球通客戶標準服務，大力推進電子帳單普及。

創新手機閱讀：中國移動在中國通信運營商中率先推出手機閱讀業務，基於「用戶全國服務、內容一點接入、業務統一運營、產品全國推廣」的手機閱讀基地，推動無紙化發行，減少印刷、運輸、倉儲、銷售等中間環節，降低出版發行成本和相關環境足跡。目前，公司已與國內多家知名出版社及大型原創文學網站合作，在中國移動電子書閱讀平台上實現了傳統圖書或優秀原創作品的無線出版發行。



◎ 在甘肅，向客戶展示手機閱讀業務



◎ 手機閱讀減排原理說明



◎ 在河北，為鋼鐵公司廠區安裝污水計量監測設備



◎ 在上海，中國移動校園「綠箱子」公益環保行動正式入駐世博公眾參與館

行業信息化應用

中國移動大力開發「車務通」、「物流通」等低碳行業信息化應用，幫助相關行業減少碳排放。同時，創新開發環保信息化應用，為實現更加嚴格的污染監控與環境管理提供技術手段。

在福建，聯合廈門公交集團在2010年成功上線了公交智能調度系統，對廈門地區3,000輛公交車實現智能系統覆蓋，幫助管理部門進行線路優化和調整，方便市民「低碳出行」。廈門地區3,000輛公車每日乘客吞吐量可達50萬人，實現智能系統覆蓋後，相較私家車，每天每公里行駛可減少4.9噸碳排放。

在河北，與河北高速公路管理局合作，建設「路況信息帶狀發佈平台」，並於2010年6月17日正式啟用，通過發佈即時交通信息，有效減少高速公路擁堵和事故發生。啟用後5個月內，在單向車流量增加13%的情況下，因道路擁堵引發的二次事故下降了31.25%，1小時以上的道路擁堵事件降低了13.95%，汽車燃油消耗和廢氣排放大幅減少。

在湖北，與零售商合作，大力推廣電子購物券應用。已成功拓展了多家大型省級連鎖零售商及200余家地市級連鎖零售商，客戶持券可以在全省4,000多個POS機上方便的購物，避免了實體購物卡的浪費，有助於社會的節能降耗和資源節約。2010年，全省累計下發電子購物券48.36萬張。

在江西，建設環鄱陽湖生態監控系統，在相關地區利用移動GPRS網絡技術實現無線監測，共布設監測點879個，實現鄱陽湖水文、水質和氣象的實時監測和監控。此外在全省農村鄉鎮主要水庫、重要河流安裝了1,500個數據采集點，使水情信息縮短到2分鐘就能收齊。

帶動社會參與環保

中國移動積極參與和支持各類環保公益活動，促進全民關注環境保護。

在福建，於「世界濕地日」期間，組織公司青年志願者跟隨環境專家到閩侯縣荊溪鎮關中村祿家島開展「攜手保護濕地」志願者環保行動，讓參加者在考察體驗、生態環境課堂學習等活動中，增強生態保護意識及從我做起保護生態的志願精神，並帶動身邊的人共同保護生態環境。

在新疆，組建「環保先鋒隊」並開展「城市低碳行動，移動率先行動」的低碳環保活動，以舊衣改造走秀、知識問答、短信互動等形式，促進低碳環保知識進入社區。

在西藏，聯合相關部門共同舉辦了「高原綠色希望工程—濕地保護計劃」，共捐資50萬元人民幣，主要用於甘曲濕地的水渠開闢、濕地界碑建設及濕地保護公益宣傳。

2011年，中國移動將運用系統科學的方法持續推進「綠色行動計劃」，完善能源管理，積極引入更加節能的網絡設備，持續推動網絡結構優化和升級；加大自然冷源和綠色能源使用力度，優化製冷結構和能源使用結構；大力推廣成熟節能新技術、新產品和新工藝，提升系統整體用能效率。同時，聯合上游供應商和下游客戶，推進產業鏈節能創新，以豐富的低碳信息化應用為建設低碳、環保社會做出積極貢獻。

○ 促進信息惠民

據中國工業和信息化部統計，截至2010年底，全國移動電話用戶達到8.59億戶，手機對於社會生活的影響和改變逐步顯現。中國移動2010年提出了「移動改變生活」的新企業願景，並以此為指引，不斷創新，致力於以更加豐富和個性化的移動通信和信息服務為個人生活帶來便利，為社會可持續發展議題提出解決方案，讓大眾的生活更美好。

2010年，公司持續推進物聯網和「無線城市」的發展，在大力建設承載網絡的同時，開發豐富多彩的面向政府、企業和個人的「無線城市」信息化應用。「無線城市」作為繼「水、電、煤氣、交通」外的第五項城市基礎設施，已經成為城市的重要組成部分。截至2010年底，中國移動已經在中國14省、77地市開展了「無線城市」建設，極大地促進了所在區域的發展。

◎在政府信息化應用中，提供政府無線門戶、移動辦公、以及警務通、城管通、環保通、工商通等政府各部門業務應用系統，為政府提供了高效、便捷的信息化服務手段。

◎在行業信息化應用中，積極推動金融、旅遊、商貿服務、醫療衛生、教育、公共事業等各種行業應用，加快了各行業信息化的進程，幫助實現信息化與工業化的融合。

◎在個人信息化應用中，將手機電視、多媒體服務、手機動漫、手機音樂、天氣預報、文化娛樂等應用集中展現，使個人可以暢享移動信息化帶來的豐富選擇和便利生活。

2010年，公司積極探索基於移動互聯網和物聯網的惠民應用，在提升醫療衛生保健水平、促進平安校園建設和便利市民生活等多方面做出了有益嘗試。

【探索醫療信息化】

醫療衛生信息化作為中國醫療改革的重要組成部分，正成為提升公眾健康意識、強化疾病防控能力、提升醫療系統效率、緩解醫療資源緊張局面的重要手段。中國移動充分發揮自身網絡和技術優勢，探索以移動通信技術與服務為平台，以醫療資源為服務紐帶，促進醫患互動和居民健康管理，幫助解決百姓看病難題。

醫院信息化解決方案

公司推出醫院信息化解決方案，將多種信息化應用整合為一體，為醫院與公眾、醫生與患者以及醫生之間搭建方便、快捷的溝通橋樑。

在天津，從2010年起，與泰達國際心血管醫院合作，構築了醫療行業應用平台——「醫患通」。該平台整合了呼叫中心、視頻探視、移動診室等多種功能，通過語音、短信、互聯網、視頻等多位一體的服務方式，搭建起醫院、醫生、患者三方之間的多渠道信息化溝通平台，為方便醫院內部管理及醫患信息即時交互提供了強有力的手段。目前，該平台已在天津市以及全國其他省區45家醫院應用，視頻探視每月使用用戶達1,500人次，移動診室有300多位醫生正在使用。

在江蘇，與無錫市中醫院聯合建設「醫信通」平台，在醫院信息系統與通信系統融合的基礎上，實現了醫院、醫生、患者三方的互動溝通。截至2010年底，註冊用戶已經超過了10萬人，月均使用用戶超過5,000千人。



◎ 在廣東，開設12580預約掛號服務專席

創新醫療信息化應用

◎在山西，自2008年起開發移動遠程醫療項目。截至2010年底已建成3個鄉級遠程會診中心，1個縣級遠程會診中心和1個省級遠程會診中心，實現了3個鄉鎮衛生院、應縣人民醫院與山西省兒童醫院、婦幼保健院的省、縣、鄉三級遠程醫療會診。

◎在上海，為提高救護車出動效率，配合120醫療急救中心，搭建手機呼叫120即時定位系統，可實現5秒完成迅速定位，準確獲取手機求助客戶的位置信息並反饋給120急救受理系統。該系統試運行前3天的定位總量即高達5,574次。

◎在廣東，與省食品藥品監督管理局聯合創立中國首個「安全用藥、合理用藥」移動信息服務平台。公眾能夠通過手機每週獲得3至5條關於合理用藥的信息和專家諮詢建議。截至2010年底，累計用戶達170萬人次，專家諮詢累計達29萬次，每月活躍用戶為33萬。

◎在河北，聯合石家莊市疾病預防控制中心聯手打造「疾控信息系統」，集辦公管理、免疫規劃管理功能於一身，促進石家莊市免疫規劃工作全面實現信息化。該系統已覆蓋全市所有接生醫院和90%的門診。

◎在廣西，積極搭建居民電子健康檔案管理平台，已開通南寧市130家社區衛生醫療服務機構的點對點專線，助其及時瞭解和掌握社區居民的健康狀況和疾病構成，有針對性開展疾病管理、採取有效預防措施，全市260萬市民將從中受益。

公司還結合12580客戶服務熱線，提供以預約掛號為代表的面向個人客戶的電子醫療服務，為緩解因醫療資源緊缺導致的看病難、排隊長等問題發揮了積極作用。

在廣東，搭建12580電子醫療服務體系，面向個人和家庭客戶提供預約掛號、健康信息導航、醫院信息查詢、電子健康雜誌等多項服務。客戶在12580預約掛號時，可用手機支付掛號費，在收到二維碼後，到醫院自助終端刷碼打印掛號憑證，即可直接到診室就診。該項服務大大節省了客戶排隊掛號、交費的時間，尤其便利了非市區居民的掛號就診。截至目前，已有9個地市的93家醫院接入12580電子醫療服務體系，服務超過450萬客戶。

在內蒙古，推出12580健康導航業務，提供醫療信息查詢和醫療機構電子化服務。其中醫療信息庫中已收錄了646家醫院、2,005名醫師、5,272種藥品、32種常見疾病等相關醫療信息。醫療機構電子化服務主要為用戶提供電子預約掛號、醫療檢查值發送、專家熱線三大功能。2010年1月至8月，用戶累計查詢12580醫療信息55,752次；電子預約掛號成功掛號17,006宗，爽約率非常低。

其他典型醫療信息化應用

醫藥信息化服務：公司積極開發藥品電子標籤智能監管應用，運用RFID和二維碼技術，實現了藥品生產和流通的全程監管。同時，公司進一步構建「安全用藥、合理用藥」移動信息服務平台——「藥訊通」，向公眾定期傳遞關於合理用藥、科學保健和飲食養生的信息，以及有關藥品監督權威部門最新政策動態及藥品的重大不良反應事件的通知。

衛生應急指揮信息系統：為了降低突發性公共衛生事件及重大災害事件的影響，公司積極開發衛生應急指揮信息系統，以實現衛生危機事件的及時發現、上報和統一接報，並結合電話定位、GIS定位等方式確定位置，最終實現統一指揮、聯合行動，並完成記錄和存檔，切實保障人民群眾的健康與生命安全。

社區健康信息平台：公司與有關部門合作有效整合多類健康檔案信息，如醫療服務數據、疾病控制數據、兒童保健數據、婦女保健數據及疾病管理數據等，並以此為基礎，向社區公眾提供全面保健管理、疾病預防等醫療信息。

信息新農合，健康新農村

2009年，中國移動與貴州省衛生廳簽訂戰略合作協議，針對貴州省新農合信息化工作多年來存在的發展不平衡、缺乏數據共享、缺乏維護支撐、管理不閉環等突出問題，共同建設和推廣新型農村合作醫療信息管理系統。截至目前，該系統已覆蓋貴州48個縣、579個鄉鎮、3,095家醫療機構，全省2,000萬農民可以享受到新農合即時報銷、補貼服務。

項目中，中國移動為貴州省衛生系統建設了一個五級(省、市、縣、鄉、村)無縫覆蓋的專用業務網，並建立了統一的數據中心，實現了包括參合管理、資金管理、本地直補、跨區直補、決策分析等10大功能。

對農民：該系統是目前全國唯一實現「省、市、縣、鄉、村」五級聯網的醫療信息化項目，可以實現全省即付即補，簡化就診報銷流程，即時結算、直接減免，真正讓農民「小病不出村，大病不出縣」。該系統還實現了參合農民就醫跨區直補、異地報補，簡化了參合農民異地就醫的繁瑣手續，大大縮短了領取補償金週期，免去了農民跨區報銷的麻煩。

對政府：政府管理部門可以通過該系統對新農合基金使用、報銷過程進行全程監控審核，所有費用公開透明、一目了然，有效杜絕了不規範用藥和不規範報補，確保國家惠民資金落到實處。

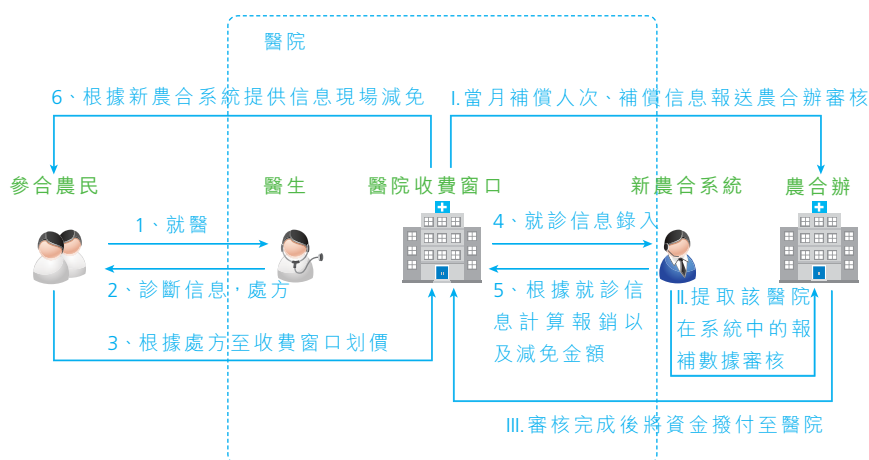
對醫院：系統實現了全省統一、全省通用、全省共享的數據大集中平台，大大提高了醫療機構的工作效率。以門診台賬管理為例，過去7-10天的工作量，現在僅需半個小時即可完成。

該項目創造了「移動+醫療」、「以租代建」的新農合信息化合作模式，被世界衛生組織總幹事陳馮富珍稱為「貴州模式」。目前，以「新農合」項目為切入點，中國移動計劃在此基礎上進一步開發民政優撫、健康檔案系統、應急指揮系統、疫情上報系統等延伸應用，為構建「健康新農村」做出新的貢獻。

新型農村合作醫療

新型農村合作醫療，簡稱「新農合」，是指由政府組織、引導、支持，農民自願參加，個人、集體和政府多方籌資，以大病統籌為主的農民醫療互助共濟制度。新農合制度在很大程度上解決了農民看病難、看病貴、因病致貧、因病返貧的困境，受到廣大農民群眾的支持和積極的回應。

● 貴州新農合醫療信息管理系統流程圖



中國移動在醫療信息化領域的探索還剛剛起步。未來，公司將繼續開發和豐富醫療信息化應用，配合衛生管理部門全力推進醫療信息化進程，探索移動醫療的各種合作模式，為有效緩解當前中國醫療資源緊張、醫患信息不對稱等難題，針對性提升醫療衛生系統效率，普及衛生保健和疾病防控知識等探索解決方案，為提升社會整體的醫療保障水平做出積極嘗試。

【助力教育信息化】

為了進一步促進學校、家長和學生之間的溝通，幫助學校提升信息化管理水平、促進家長及時瞭解教學動態、引導學生健康成長，助力校園安全保障，中國移動依託「校訊通」業務，從家校溝通、平安校園、數字校園三個方面，助力教育信息化發展。

促進「家校互動」

通過短信、電話、互聯網等手段將學生在校情況、孩子成長情況及時、適時地發送給家長，幫助家長瞭解學生在校的具體情況，實現學校教育與家庭教育、社會教育的全程對接。截至2010年底，「校訊通」應用積極服務各類學校89,020所，城鎮中小學學校覆蓋率63.73%，城鎮幼兒園覆蓋率19.53%，服務教師近130萬人、家長近4,500萬人。

構築「平安校園」

校園安全是社會穩定的要素之一。公司通過進校刷卡身份識別、專用手機對學生定位、到校報平安、緊急事件短信及時告知等方式，積極推進「平安校園」建設，在雪災、颱風等自然災害以及重大疫情和人為校園安全事件的應對中發揮了重要作用。截至2010年底，短信及時告知服務已經覆蓋中國80,000所學校，安裝到校刷卡信息機約20,000台，安裝安全視頻監控的學校近千所。

在浙江，深入開展「平安校園」信息化基地援建計劃，在全省24所學校（幼兒園）31個校區建設「平安校園」信息化示範基地。該計劃的開展為解決校園安全建設過程中最為關鍵的「教育警示」、「調查取證」、「事故預防」、「安全統計」、「應急處置」等難題提供了有效的技術保障。

助力「數字校園」

中國移動基於移動通信和互聯網平台，積極助力「數字校園」建設，以託管方式為學校提供快速部署、經濟易用的「數字校園」應用，並提供統一規範的服務保障，同時發揮基站深入偏僻鄉村的優勢，滿足城鄉學校的網絡接入需求。

在廣東，以「網絡」為手段，縮短城鄉教育差距。協助省教育廳實現了2,000所學校的網絡接入，促進全省教育的均衡發展。

在新疆，以「應用」為切入點，提供涵蓋辦公自動化、智能排課、成績管理等主要應用，已覆蓋烏魯木齊200餘所學校。

在湖南，以「溝通」為重點，以語音、短信、郵箱、WAP服務等多種形式為師生提供新型、全面、即時、高效的溝通方式，解決了管理層與教師、教師與學生之間溝通成本高、信息傳達不及時的問題。

未來，公司將以「打造教育大平台，創新教育發展，促進教育均衡」為教育信息化發展方向，不斷優化和升級「校訊通」信息應用，打造教育互聯網開放平台，充分整合教育產業鏈上下游優質資源，為教育行業各方提供交流、分享、溝通、安全的綜合平台。



○ 在甘肅，小學生正在使用「校訊通」簽到，家長可通過短信實時獲知孩子平安入校



◎ 在甘肅，實現公交線路實時監控，方便乘客



◎ 在河北，推出社區終端機，方便社區居民一鍵獲取社區服務

【拓展便民信息化】

2010年，中國移動繼續拓展移動信息服務的便民、利民功能，服務百姓民生，努力提供更加安全、方便、高效的移動生活體驗。

便利市民生活

公司積極與政府部門、社會服務部門緊密合作，發揮技術優勢，為市民生活提供便利。

在江蘇，依託物聯網技術，全力推進「智慧民生」建設工作。在供水方面，通過在關鍵點上加裝物聯網傳感設備，幫助管理人員實施數據監控；在供電方面，建設了電量採集與運行管理系統平台，在關鍵電力監控節點安裝物聯網傳感設備；在供氣方面，實現氣流量、氣壓、溫度等各類運行狀態數據的遙感傳送，防止漏氣、過壓，預防安全隱患。

在河南，積極探索大型社區信息化建設新路，成功打造大型社區物業管理平台，目前已實現了26個社區5萬餘人的水電費、物業費、社區通知等信息的便捷發佈。同時與洛陽市勞動和社會保障局合作，建設洛陽市12580家庭服務呼叫中心，實現找保姆、保潔、家教、快遞等的「一站式」服務。

在湖南，與省國稅局合作開通12366納稅服務熱線。廣大納稅戶通過熱線電話，可即時進行稅法查詢、舉報投訴建議，最大限度地為納稅人提供權威、準確、快捷的納稅諮詢服務。

在海南，開展國際旅遊島手機支付、電子票券等應用試點工作，制定了電子票券平台建設方案。該平台包括電子票券、商圈聯盟和終端管理三大功能模塊，可用於旅遊景點門票、電影票等票券類商品的銷售、流通及驗證，商圈會員管理及會員身份驗證等。

助建平安社區

中國移動還積極通過移動通信技術，助力構建平安社區。

在江蘇，與南京警方啟動移動「關愛通」監護系統。警方可利用該系統直接「定位」失蹤人員，方便尋找失蹤的老人或孩子。同時「關愛通」監護終端可以在非法侵害者未察覺的情況下傳回現場聲音，為警方實施解救提供幫助。此外，聯合相關政府主管部門開展「技防城」和「平安通」信息化項目，已實現對徐州市銅山城區63處治安點、道路卡口、居民社區的社會治安與交通狀況的即時監控。

在西藏，搭建1211006短信報警平台，方便聾啞人進行報警。

保障食品安全

為了有效應對日趨嚴峻的食品安全問題，中國移動在2010年繼續強化「動物溯源」和「食品溯源」等相關信息化應用，實現對食品生產各個環節的有效追蹤，幫助從源頭和流通環節上杜絕不合格食品流入市場，保障消費者放心消費。

在安徽，與省農委積極合作，開展動物溯源系統建設，通過標誌編碼、標誌佩戴、身份識別、信息錄入與傳輸、數據分析和查詢，實現動物從出生到防疫、運輸、屠宰、消費各環節的全程監控，使數據獲取更加高效，使數據分析更加全面、便捷。

在海南，與省農業廳、新華社海南分社合作，建立海南冬季瓜菜質量安全田頭監管系統，有效解決了客戶信息接入中「最後一公里」的挑戰及農產品種植生產、農藥與化肥殘留量監管等質量安全管理問題。農業管理部門指派的田頭信息員可以手持專用無線智能終端在田間地頭採集實時生產數據並直接服務於種植戶；而瓜菜產品在上市後，消費者和消費監管部門又能通過公眾服務平台對產品進行溯源——由此建起覆蓋全省的瓜菜質量田頭監管系統。

在陝西，積極與工商局合作建立食品安全流通稽查系統，工商執法人員可以通過移動終端直接查詢已備案的食品條碼、名稱、規格等相關數據，顯著提升了食品安全的監管和處理的工作效率。

搭建就業平台

就業難是當前社會亟需解決的重要問題之一。近年來，就業供求信息不對稱，已成為就業難的三大主要矛盾之一。為了緩解社會就業壓力，公司打造了「求職通」系列信息平台，求職者可以通過12580、12582、短信、彩信、互聯網、WAP、手機客戶端等多種途徑，獲得豐富的就業信息，打造了便捷、高效、低成本、可靠的求職方式。

2010年，公司已在江蘇、廣東、浙江、湖南、福建、甘肅等省開展「求職通」業務試點工作。截至2010年底，「求職通」已為500萬人次提供了就業服務。

發揮信息優勢，促進就業增長

在江蘇，與省人力資源和社會保障廳合作，打造了「求職通」信息服務平台。該平台創造了「信息找人」、主動推送、高度匹配的新模式，為廣大求職者提供了高效、便捷的就業信息服務。

◎ **確保信息的真實性、可靠性**。「求職通」平台建立嚴格的「自動+人工」兩級審核流程。首先進行關鍵字過濾，再定期人工抽檢，並將發佈虛假信息的企業列入黑名單。

◎ **提升服務的全面性、便利性**。求職者可使用手機客戶端和網絡等多種渠道進行信息的登記、錄入和查詢；招聘方也可通過互聯網、數據專線、客戶經理等渠道進行需求的上傳，並按照規範化模版進行登記，確保登記完整、無遺漏。

◎ **自動匹配，提升信息傳遞的精確性、快捷性**。系統可滿足服務1,000萬求職者，容納1,000萬條崗位信息，可匹配下發信息700萬條/天的要求。

截至2010年底，「求職通」平台累計向定制客戶發送政策宣傳短信1,500萬條，招聘會信息300萬條。平台每日動態更新崗位數量達5,000個，匹配求職者人數為39萬餘人，客戶與企業招聘需求匹配率達78.26%。

未來，中國移動將進一步提供豐富的面向社區的綜合信息化應用，滿足居民生活多方面的信息化需求，提升社區管理效率和服務水平，為便利百姓生活做出努力。



◎ 在海南，建立瓜菜質量安全田頭監管系統

“ 天天跑招聘會，人山人海的擠來擠去，却一直沒找到理想的工作。後來在同學的推薦下，開通了「求職通」服務。試著登記了自己的求職意向，第二天開始就收到了匹配的崗位信息，有些跟我的專業還十分對口。聯繫了幾家單位後，獲得了面試機會，現在已經跟一家企業達成了錄用意向，過兩天我就可以去上班了！ ”

— 江蘇求職者 小林

○ 投身社會公益

經濟的飛速發展，工業化、城鎮化、全球化的疊加衝擊，帶來了中國社會結構的深刻變化，對於傳統的社會管理和財富分配都提出了新的挑戰。在老齡化問題日益突出、收入差距逐漸凸顯、重大災害頻繁發生的背景下，公益慈善事業的快速發展成為中國社會穩定、和諧發展的重要基礎。中國移動高度重視企業作為社會一員的公益責任，並於2009年成立了中國移動慈善基金會，以實踐自己投身社會公益的長期承諾。2010年，中國移動重點完善了基金會的規範、透明管理，並繼續加強了在教育支持、社區發展、弱勢群體關懷等方面的公益投入。在此基礎上，中國移動發揮自身平台優勢，積極倡導公司員工以及社會公眾發揮志願精神、投身公益服務，努力以良好的企業公民行動回饋社會。

【完善慈善基金會管理】

中國移動致力於將中國移動慈善基金會打造成秉承「至誠 盡性 和諧 共享」的公益慈善核心理念，持續、高效、統一的公益慈善管理平臺。

2010年，基金會加強了領導力量與組織建設工作，制定完善了《理事會議事規則》、《公益慈善項目管理辦法》、《財務管理辦法》等一系列規章制度。同時，為了實現基金會運作的信息公開，便於公眾監督並與不同利益相關方進行溝通，2010年還開通了中國移動慈善基金會網站。

2010年，基金會總計實現對外捐贈2,020萬元，其中「中國移動教育捐助提升計劃」捐贈1,200萬元、西南旱災捐贈300萬元、青海玉樹地震捐贈200萬元、甘肅舟曲等地洪水泥石流災害捐贈300萬元、新疆雪災捐贈20萬元等，有力地支持了社會公益事業的發展。



◎ 在河北，兩名學生正在從中國移動捐贈的圖書中尋找自己喜歡的書籍

【支持教育事業】

支持教育是中國移動長期以來的公益慈善工作重點。2009年，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」，以教育設施建設、師資力量培訓與貧困學生幫扶為重點，整合項目，合理規劃，集中資源與力量，積極支持中國教育事業的發展。

2010年，公司持續推進了「中國移動教育捐助提升計劃」，開展了建設愛心圖書館、多媒體教室，培育西部地區校長，建立勤工助學基地等一系列卓有成效的教育資助活動。

促進教育基礎設施建設

在貧困、偏遠地區，基礎設施缺失嚴重制約了教育事業的發展。長期以來，中國移動以「愛心圖書館」項目為重點，大力支持中西部地區的教育基礎設施建設。

2006年至2008年，中國移動協助母公司開展的「愛心圖書館」項目共在中西部23個省區捐建愛心圖書館1,000所，捐贈圖書231.7萬冊。中國移動慈善基金會成立後，在基金會的統一規劃下，公司計劃在2009至2011年共捐資2,000萬元，在中西部地區建設500所愛心圖書館和500間多媒體教室。

2010年，公司在中西部農村貧困地區中小學建成了175所「中國移動愛心圖書館」和175間「中國移動多媒體教室」。同時，在1,350所「愛心圖書館」項目學校中開展了學生讀書徵文評比活動，在評出的211篇優秀作品中，選取部分佳作編輯為《快樂閱讀 愛心同行》優秀作品集出版。

在廣西，積極開展「流動圖書館」項目，滿足山區小學生讀書的願望。活動已經在6所鄉鎮小學開展，並通過邀請小學生擔任「小小圖書管理員」的形式，讓學生親身體驗圖書管理員的生活和責任。活動後續還將進行「流動圖書館」的圖書交換更新活動，以此實現圖書資源的流動共享。

提升師資力量

師資水平直接影響著教育水平的提升。中國移動以校長培訓項目為依託，通過組織培訓、跨區交流等多種形式，促進中西部地區師資隊伍素質的提升。

2006年至2008年，中國移動協助母公司開展的「西部校長培訓」項目共為西部12個省區的3,600名農村中小學校長提供了培訓。中國移動慈善基金會成立後，計劃在2009至2011年共捐資1,500萬元，為西部地區再培訓33,000名校長。

2010年，公司完成了通過「影子培訓」方式培訓西部中小學校長1,000名、通過遠程培訓方式培訓中西部農村中小學校長10,000名的年度目標。

幫扶貧困學生

中國移動通過點對點捐助、建立勤工助學基地等方式，為貧困學生提供經濟援助、勤工助學機會等，支持他們克服困難，完成學業。

在河南，連續5年開展支持教育愛心接力活動。2010年以「愛心接力·情動新河南」為主題，資助100名應屆大學新生，同時設立實習工作崗位，鼓勵大學生勤工儉學。截至2010年底，活動累計出資300多萬元、共資助貧困大學生400名，貧困教師200名，農村貧困兒童1,600名。

在廣東，自2008年起聯合廣東省青少年發展基金會等單位，連續舉辦了「感動廣東(2008)」、「我愛廣東(2009)」、「創新廣東(2010)」三屆「希望工程南粵會親」活動，凝結社會愛心，共籌集善款超過千萬元，資助貧困學生近7,000名。

豐富校園文化

中國移動在開展「藍色夢想教育慈善計劃」的同時，積極豐富學生校園文化生活，為青少年的健康成長營造更好的文化環境。

在上海，與上海交響樂團合作，共同打造國內首個交響樂互動課堂——「樂工房」，邀請學生進入「樂工房」課堂現場體驗音樂，引領學生走近古典音樂大師。學生不僅能現場聆聽感受音樂、還能通過專家講解進一步瞭解音樂內涵。



◎ 在內蒙古，設立青年就業創業見習基地

「愛心100」助學行動

在陝西，自2006年起連續5年開展「愛心100」助學行動，捐款80萬元，建立「愛心100貧困大學生助學金」，每年資助500名應屆大學貧困新生。同時每年為陝西在校貧困大學生提供1,000個參與社會實踐、開展勤工儉學的崗位。還號召員工和商業合作夥伴參與捐款，鼓勵客戶通過短信捐款，發動員工、客戶和社會各界多方參與，共同幫扶貧困學生。

經過5年的積累，活動已經形成捐資助學的長效機制，建立起企業、員工、社會各界、客戶四位一體的捐款模式，實現了捐款、報名、審核、公示、分發的閉環管理流程。

截至2010年底，近15萬客戶通過短信平台捐款，累計募捐近百萬元，共資助2,500名大學貧困新生，為6,000多名大學生提供勤工助學崗位，發放勤工助學金1,800多萬元。

【助力社區發展】

中國移動力求與所在社區共同發展，積極幫扶貧困地區，關注弱勢群體生活改善，依託業務發展和模式創新促進社會就業，為社區的和諧發展盡責盡力。

援藏扶貧

2010年，中國移動協助母公司積極為貧困地區提供資金、技術、管理等方面的支持，並大力推動幫扶地區的信息化建設，倡導以信息促扶貧。

在西藏，母公司繼續承擔對口援助西藏阿裏地區的工作。截至2010年底，先後選派6批共11名志願者到阿裏地區改則縣參加援助工作，累計撥付援藏資金1.0869億元，圍繞基礎設施建設、教育衛生、安居工程、能源建設、生態保護等領域開展了80餘個援助項目，為改則縣發展以及當地農牧民生產生活水平的提高發揮了作用。

在黑龍江，母公司繼續落實對湯原、樺南兩縣的定點扶貧工作。截至2010年底，共選派扶貧志願者7名，累計撥付扶貧資金4,220萬元，用於教育、醫療衛生、道路建設、自來水工程等基礎設施方面的投入。同時，加大了對兩個貧困縣的通信網絡基礎設施建設，並將湯原、樺南縣各一個基站改造為抗災超級基站，解決了偏僻村庄的覆蓋和部分地區網絡容量問題。

信息扶貧，探索實踐扶貧開發的新模式

在廣東，積極回應省政府提出的扶貧開發「規劃到戶、責任到人」工程，堅持信息扶貧、思想扶貧、智力扶貧，探索出「脫貧+致富」兩步走的扶貧開發新模式，有效推進全省100個掛職扶貧點近5,000個貧困戶的幫扶工作。

在「脫貧」方面，實現了人員管理、資金投入、工作機制等幫扶機制的常態化。

◎ 選派百名「村官」，責任落實到位。2010年通過層層選拔，共派出103名綜合素質強的員工作為專/兼職幫扶人員深入農村基層任職，傳遞扶貧信息，開展專項工作，並要求每一位駐村員工必須做好「規劃圖、實踐表、經濟帳」；

◎ 促進扶貧交流，實現「思想扶貧」。為100個掛職扶貧點的農村幹部及駐村人員開辦「農村幹部培訓班」，講授扶貧政策要求、農業科技知識，展示幫扶方法和成果，促進企業和農村之間、村幹部和駐村人員之間、各扶貧點之間的交流；

◎ 解決核心困難，樹立「脫貧信心」。從危房改造、子女上學等貧困戶的實際困難出發，幫助貧困戶家庭減輕生活負擔、放下包袱、樹立信心，使其能迅速走上脫貧致富的軌道。

在「致富」方面，變「輸血」工程為「造血」工程，讓貧困村、貧困戶能夠通過「可持續、可結合、可複製」的扶貧項目穩定脫貧、長久致富，保持項目的持續性。

◎ 推進「就業扶貧」。在扶貧點引入扶貧點勞動力定點接收單位，2010年為當地70人解決就業，就業家庭每月可獲得近2,000元收入，實現貧困戶「就業一人，脫貧一戶」的目標；

◎ 幫扶養殖發展。推廣「公司+農戶+基地」的種養經濟模式，並引進專家傳授種養技術，分析農產品需求，實地召開「農作物種植結構研討會」。2010年，開發「139快樂農夫」實體莊園項目，並開發網站平台，以信息化手段支持綠色農產品種植和租售，直接為村民帶來約15萬元的經濟收入；

◎ 充分利用資源。著力推進信息「五進村」工程，通過「校訊通」、「醫訊通」、「農信通」、「農村信息機」等信息手段幫助農民實現「信息致富」。



◎ 在四川，為涼山彝族自治州愛滋病致孤兒童發放資助金



◎ 「中國溫暖12·1項目」受助兒童繪畫作品



◎ 在河北，走進光明愛心孤兒院

關愛弱勢群體

2010年公司繼續推進「中國溫暖‘12·1’愛心基金—中國移動關愛行動」，為愛滋病致孤兒童送去溫暖。成功召開了「中國溫暖‘12·1’」愛心基金管理委員會第三次全體會議，資助項目兒童12,229名，發放項目資助金1,000多萬元，為愛滋病致孤兒童提供生活和就學資助，有效改善其生存狀況。

「中國溫暖‘12·1’愛心基金—中國移動關愛行動」已成為中國最大的關愛愛滋病致孤兒童和特困兒童的公益慈善項目。2010年12月，中國移動受邀參加中國國務院防治愛滋病工作委員會辦公室主辦的「2010抗擊愛滋病企業社會責任高峰論壇」，就資助關愛愛滋病致孤兒童和特困兒童做經驗介紹。同時，項目成為了防治愛滋病工作委員會辦公室《CHARTS應用性研究》項目的典型案例，項目影響力和社會參與度得到進一步提升。2011年，該項目計劃繼續資助超過10,000名愛滋病致孤兒童和特困兒童，預計發放資助金超過1,000萬元。

中國移動各省公司還開展了針對貧困聽障兒童、單身特困母親、貧困白內障老人等弱勢群體的系列關愛活動。

在浙江，為幫助貧困聽障兒童獲得接受聽力語言康復訓練的機會，與浙江省殘疾人福利基金會、浙江省聽

力語言康復中心合作啟動「圓夢行動」。計劃從2010年至2014年，共資助省內500名貧困聽障兒童的康復訓練費用。在全省成立三個「愛心聆聽基地」，配置康復訓練所需設施，服務於全省聽障兒童的康復教育。此外，還在客戶中發起「愛心積分捐贈」活動，以資助「圓夢行動」。首批參與該活動的客戶即達7.6萬人，捐獻積分3,767萬分。2010年6月，已完成對首批100名貧困聽障兒童的資助。

在廣東，與省婦聯、省扶貧基金會等聯合啟動了「單親特困母親幫扶計劃」，投入1,000萬元客戶愛心捐款，通過「愛心資金援助生產」、「愛心頻道援助就業」，幫助5,000名單親特困母親改善生活條件。

在上海，聯合上海市慈善基金會和相關醫院合作開展「點亮視界」助困復明公益活動。該活動將從2010年開始持續3年，每年幫助50餘名老人實施白內障復明手術。2010年公司還組織了「九九重陽，互助觀博」活動，邀請20位貧困白內障復明老人參觀世博會，感受光明與科技的精彩。

此外，針對進城務工的農民工群體，公司組織開展了豐富的公益活動，為其更好地融入新的生活環境、成為「新市民」提供支持。

帶動就業

中國移動以自身的良好發展與業務拓展，創造了大量的就業機會。2010年，因與中國移動發生業務往來而實現的帶動就業人數已經超過220萬。此外，中國移動積極構建就業、實習基地，開展與就業、創業相關的公益活動，幫助緩解社會就業壓力。

2010年，公司依託客戶規模和品牌優勢，充分發揮互聯網、手機等新媒體傳播推廣能力及影響力，與相關部門聯合舉辦中國移動Mobile Market百萬青年創業行動（簡稱「MM創業行動」）。

MM創業行動從2010年8月啟動，已在全國31省公司全面開展。截至2010年12月底，已覆蓋3,000餘所高校，建立了20餘個高校創業孵化基地，100餘個MM創業協會，舉辦了300餘場MM創業培訓會，吸引110萬創業青年加入創業計劃，累計提交創業作品50萬件。

MM創業行動從以往的「授人以魚」轉變為「授人以漁」，搭建了「智慧創業新平台」，將業務發展和企業社會責任有機結合，贏得了社會各界的高度評價。

MM創業行動

MM創業行動以Mobile Market業務平台為載體，以廣大青年，尤其是大學生為目標人群，打造一套基於移動互聯網開展自主創業的環境和機制，為廣大青年提供一系列免費的創業教育、培訓和激勵措施，以及一定數量的創業和就業崗位，共同幫助大學生加強就業、創業鍛煉，全面提升大學生的自身價值，促進青年特別是大學生的就業、創業。

MM創業行動具有「低門檻」、「低成本」、「低風險」的特徵，有效解決了參與者的後顧之憂，主要體現在：

◎ 針對不同類型的開發者，提出差異化的A、B、C三類創業計劃套餐，實現「人人皆可創業」。這樣，無論是具備技術開發能力，或是只有創意能力，參與者都可以通過創業孵化平台、遠程測試平台等孵化作品。

◎ 提供免費的網上學習培訓認證，深入高校和高新科技園區實地講座，建立創業孵化基地，打造青年創業堡壘，幫助參與者低成本參賽。

◎ 為優秀開發者提供1,000名見習崗位，在中國移動各省公司開展為期1至3個月的見習，拉近大學生與市場的距離，切實幫助大學生提升就業能力、降低就業、創業風險。

中國移動各省公司也積極開展各種形式的就業、創業支持活動，取得了良好效果。

在**新疆**，開展「揚帆」工程，通過設立「少數民族青年就業、創業基地」的方式幫助待業少數民族青年就業、創業。項目計劃到2012年底，在和田1,383個行政村建立村級青年志願者服務點1,383個，使至少1,500名少數民族青年從中受益。截至2010年底，「創業基地」已經覆蓋了86個鄉鎮。

在**甘肅**，與共青團甘肅省委共同推進大學生就業實習基地建設，2010年實習基地共向1,000名品學兼優的大學生提供了就業實習崗位。

關愛新生代農民工，打造海西溫暖家園

在福建，為了促進新生代農民工更好地融入城市，立足新生代農民工的需求，從以下五個方面開展「新生代農民工關愛工程」：

促進職業發展：整合省人力資源和社會保障廳、人力資源服務企業以及全省20,000家用人企業等資源，打造「12580海西求職平台」，實現求職服務的常態化。截至2010年底已提供了超過40萬個就業崗位信息，累計免費發送崗位信息彩信524萬條、短信547萬條。

促進權益保障：聯合省總工會、宣傳部、保險公司等單位，每年定期開展「送保險活動」。活動已累計送出保險超過100萬份，其中1,674名遭受意外傷害的農民工獲賠保險金額約454萬元。

促進情感溝通：開展「愛心返鄉專列」活動，幫助農民工春節回家團圓，並針對留守人群開展春節慰問活動。「愛心返鄉專列」累計幫助80萬名農民工順利返鄉。

保障子女教育：開通「愛心媽媽」熱線，為10,000多名農民工子女結對「愛心媽媽」。關愛農村留守兒童，成立情滿海西愛心基金，已累計資助479位農民工子女上學，資助助學款超過100萬，幫助10所農民工子弟學校建立「金秋書庫」。

提升精神文化：開展首屆「福段子」和海西勞動感言徵集活動，幫助農民工從思想上真正融入海西。僅活動開展前4個月即吸引18.4萬名農民工參與創作與傳播，累計轉發短信、彩信量高達675.5萬條。

【鼓勵志願精神】

2010年，中國移動以完善志願者電子平台建設、強化志願者交流為重點，不斷完善內部員工志願者組織建設，已在全國19個省公司建立了員工志願者組織，累計吸納超過80,000名員工志願者，在弘揚志願文化的同時，將短期的善舉變成長期的公益事業。

2010年，公司與國際青年成就組織(Junior Achievement, JA)建立了長期穩定的合作關係，發動志願者積極與大學生群體進行職業規劃、人生感悟方面的交流和溝通。並與中國移動慈善基金會緊密合作，組織員工志願者開展愛滋致孤兒童關愛行動和貧困山區兒童關愛行動，通過陪伴孩子們遊覽北京、與孩子們一起上課、一起玩遊戲等多種方式拉近與孩子們的距離。

公司還持續開展與汶川地震災區四川都江堰李冰中學的手拉手助學活動，截至2010年底共有50位志願者參與對25位學生的助學活動，通過資助款發放、兩對一溝通交流、定期看望、贈送各類學習用品、體育用品等方式與孩子們建立了深厚的感情，為孩子的學習和生活提供了一定幫助。

● 中國移動員工志願者活動服務總時長(萬小時)



在新疆，在全疆範圍內建立了由2,000餘名志願者參加的志願者服務隊伍，並統一製作志願者旗幟和徽章，策劃了一系列主題志願者活動：組織30位女員工志願者赴伊寧市殘疾兒童學校，開展了具有特殊意義的「愛心媽媽」實踐活動，讓40餘名維吾爾族殘疾兒童享受了溫暖的母愛；在烏魯木齊啟動了現場「換客」活動，並對沒有換成功的物品進行現場義賣，將義賣所得資金捐贈給了SOS兒童村，並與兒童村的孩子們開展了聯誼活動；組織志願者在「敬老節」走進奎屯市敬老院，開展「孝心賀重陽，情牽夕陽紅」慰問活動等。



◎ 在江西，組織開展春運志願者活動

在甘肅，成立「甘肅移動藍色夢想愛心協會」，建立以員工為主體、員工深度參與、企業與員工協同的公益服務模式。2010年共開展支教志願者活動25次，參與員工750人次，並在全省建成了10個「甘肅移動員工愛心圖書室」，並將圖書室作為開展志願者活動的基地。

在廣西，在打造自身員工志願者組織的基礎上，在外部公開招募了60名志願者，對志願者提供專業培訓、輔導和支持，並開展「移動傳遞愛」項目。該項目以「雛鷹計劃」和「新希望計劃」兩個公益分項目為主線，持續廣泛開展環境保護、支持教育事業、捐助社會公益、保護弱勢群體等各種公益活動，同時還建立了「移動傳遞愛」官方微博，分享志願活動中的點滴和精彩。

“ 在這春暖花開之際，我們的‘移動傳遞愛’公益項目接近尾聲。公益精神如春風般溫暖人間，如春雨般潤物無聲。在項目活動中我們不僅結識了一群熱心的朋友，而且更加深刻地認識了當前社會的諸多問題。面對困難，大家群策群力，團結一致地幫助別人，不僅收穫了希望，更加收穫了自己。 ”

—「移動傳遞愛」志願者 小吳



◎ 在安徽，中國移動志願者將國學知識送入小學課堂

在安徽，與安徽省志願者社區服務總隊合作，開展「禮儀進社區，國學進萬家」活動，通過禮儀和國學教育提高社區居民道德修養水平。截至2010年底，已招募學校、社會及公司員工志願者300多名，開展了200餘場國學經典誦讀活動。

在寧夏，公司員工志願者長期幫扶穆斯林孤兒院，將其作為志願服務「愛心基地」。2007年，搭建「愛心專線」，方便孩子和其他親屬或社會熱心人士溝通聯繫；2008年，編排「愛心匯演」、佈置「愛心圖書角」；2009年，放映「愛心影片」並啟動「愛心短信平台」；2010年，奏響「愛心奏鳴曲」，為孩子送去生活和學習用具。持之以恆的關愛行動，幫助孩子重拾了微笑，逐漸揮去了心理陰影。

公司在深化員工志願活動的同時，探索公司搭台、客戶參與的志願服務和愛心援助長效機制。2010年，公司共發送公益短信、彩信超過150億條。

在廣東，搭建起10086199短信捐款平台和10086222全球通客戶積分捐贈平台，發動客戶和社會公眾一起關注社會公益，聯手實施慈善項目，幫助有需要的群體和個人。

在江蘇，開發「江海志願服務平台」，實現志願信息與需求信息的自動匹配，以及對日常幫扶活動和大型公益活動的精細化管理。志願者在平台成功註冊後，即可通過短信、網站等方式即時瞭解服務信息和服務時間儲蓄情況。

未來，公司將依託中國移動慈善基金會，倡導熱心公益與志願服務精神，持續深入開展支持教育、關愛兒童等弱勢群體的系列公益活動，同時積極評估公司相關公益活動的社會影響，探索以更高效的方式配置公益資源，為社會和諧做出更大貢獻。



◎ 在陝西，公司員工志願者團隊開展活動



◎ 在四川，志願者去年在災區種下的樹苗正茁壯成長

○ 專題：移動讓世博更精彩

自2006年9月27日正式簽約成為2010年上海世博會的全球合作夥伴以來，中國移動一直積極參與上海世博會的組織籌備、會期運行和通信保障等各項服務工作，盡心盡力為打造一屆成功、精彩、難忘的世博會做出貢獻。圍繞「精彩世博 盡情移動」的參博主題，中國移動提出了為上海世博會提供「最前沿的科技、最精彩的展示、最貼心的服務」的莊嚴承諾（「三最」承諾），並建立全國人力和物力資源協調機制，全力做好各項世博工作。

中國移動世博工作關鍵數據

◎ 園區通信網絡暢通無阻，多次克服話務高峰（最高達11,463愛爾蘭），園區內掉話率小於0.1%、無綫接通率大於99.8%（園區移動客戶數最高達64萬）；

◎ 協助母公司推出的TD-LTE精彩展演得到了高度關注，累計向270批次近4,000名VIP貴賓，以及超過2,000萬世博參觀者直接展示了TD-LTE技術及其應用，中國國務院副總理張德江及全球各界領導和專家親臨體驗，做出高度評價；

◎ 世博會期間累計接待遊客逾310萬人次，實現了184天全天候不間斷安全運營；

◎ 已有7.7萬張世博手機票應用，12580世博信息查詢累計達759萬次；

◎ 園區三個營業廳業務辦理量共計3.68萬宗，平均熱綫20秒內人工接通率超過92%，成功幫助園區遊客暢遊世博。

“ 在長達4年的世博合作中，中國移動走在了通信科技的前沿，從無到有建成並向全世界完美展示了具有我國核心知識產權的全球首個TD-LTE規模演示網，打造了上海世博會科技創新的重要亮點；克服一個個技術難關，與組織方共同推出了世博歷史上第一張世博手機票，世博客流引導、移動視頻即攝即傳等創新應用揚起「科技世博」的風帆。世博移動通信網絡服務從整體上提升了世博品質，經受了世博極端高話務量的考驗，為世博平穩運行立下汗馬功勞。通過多舉措提升世博窗口服務質量，推陳出新建立信息亭，開展園區「紅馬甲」（志願服務）等服務方式，為海內外世博遊客提供了高水準的貼心服務。打造信息通信館盡情展示未來信息生活的夢想與精彩，並成為園區為數不多實現不間斷運營的企業館。中國移動用滿腔熱情全面實現了為上海世博會「提供最前沿的科技、最精彩的展示、最貼心的服務」承諾，出色扮演了本屆世博會贊助商、參展商、移動通信服務保障者和新技術推動者的角色，也為世博會留下了巨大而豐富的遺產。

”

— 上海世博會事務協調局局長 洪浩

【最前沿的科技】

TD-LTE展示自主創新成果

中國移動協助母公司成功建設並完成覆蓋全園區5.28平方公里及9個重要場館的TD-LTE演示網絡，提供了面向全球產業和市場的展示窗口。通過豐富多彩的TD-LTE展演方式，包括綜合業務演示車、即攝即傳、移動高清實況轉播和天線海寶等業務，全方位體現中國自主技術TD-LTE的先進性以及快速成熟的產品能力，不僅將強力帶動整個產業鏈的進一步快速發展，更加有利於打開國際市場，推動中國自主創新的豐碩成果儘早應用於世界。

手機門票開世博先河

中國移動結合RFID技術，成功推出了極大方便遊客出行的世博手機票，這是世博150多年來門票的創新變革，使客戶在全新的體驗中感受移動通信改變人們生活的現實，成為全球通信和世博歷史上的「雙首創」。

此外，公司還有力地推動了一系列信息化產品在世博會的展示與應用，幫助實現「低碳」世博。其中，世博無線官方網站作為世博會面向廣大手機客戶的宣傳窗口，為公眾、世博會組織者和多方參與者提供了便捷、穩定的綜合信息平台，吸引了更多人瞭解世博、參與世博。掌上世博會是世博會歷史上第一次將世博會展示與移動通信技術相結合，向手機客戶提供隨時隨地、豐富逼真的世博會實景展示服務。

【最精彩的展示】

信息通信館展現信息城市藍圖

中國移動聯合打造的信息通信館全面展現了信息通信的發展對人類社會未來生活全方位和深遠的影響。立足於信息通信技術發展史，展示了未來10年乃至更長時間的信息城市前景藍圖，完美契合了本屆世博會的主題。在世博期間還成功組織了汶川地震災區兒童、玉樹災區優秀教師代表團參觀等20多場公益活動，並舉辦中國國際象棋甲級聯賽手機視頻直播等10多場文化活動。信息通信館不但為整個社會普及了信息通信基本知識，更加深了人們對未來美好生活的向往，通過移動信息化業務的展現和體驗，讓更多的客戶切實感受到「移動改變生活」的內涵。

“ TD-LTE的演示不僅是世博會的亮點，而且象徵著我國可以在通信業上走在世界的前列，從三代到四代我們還可以繼續創新，取得更大的成績！ ”

— 中國國務院總理 溫家寶



◎「天線海寶」機器人，集TD-LTE無線傳輸、自動控制與傳感技術於一體

“ 基於射頻識別技術的新型門票系統，具有憑證統計、快速檢驗和支持預約等功能。從試運行期間及開園以來的使用情況來看，經受住了大客流的考驗，使人均通過世博園區入口閘機不超過20秒，大大提高了觀眾入園參觀效率。 ”

— 中國科學技術部部長 萬鋼



◎ 世博手機票使用瞬間

“ 信息通信館應用了先進的展示理念、具有行業特色的創新展演方式，以互動娛樂的形式巧妙地帶動遊客瞭解信息通信行業特色，為信息通信科技的普及作出了應有貢獻。 ”

— 原中國工業和信息化部部長 李毅中

【最貼心的服務】

精品網絡確保世博通信暢通

中國移動全力打造精品網絡為世博通信保駕護航，有效確保了應對高達11,463愛爾蘭的極端話務高峰，並通過實施33個單項節能技術，實現比傳統建設方式能耗下降達30%，完美兌現了承諾。同時，建立了多線條、跨專業的綜合網絡管理機制，建立了「紅橙黃藍」分級多層網絡應急管理機制及大話務量突發的世博網絡安全管理模型，緊扣網管、應急、安全三大關鍵環節，開展多維度、深層次的綜合評估，實施全程全網即時監控和分級管理，打造了放心網絡服務世博。

“上海世博會即將圓滿結束，我們懷著無比激動的心情，衷心感謝貴公司。你們認真負責、誠懇勤快的工作態度使得美國館能向7,000萬人次成功展示美國的文化及科技。上海移動展示了世界500強企業的風采，希望今後能夠再次與貴公司合作。

”
— 美國館

個性化周到服務各類人群

中國移動為賓客提供了熱情、周到、細緻的高質量服務，幫助客戶解決各種棘手問題。充分發揮電子渠道的優勢，為客戶提供滿意、便捷的服務，如10086多語種服務、12580世博綜合信息服務、園區內移動信息亭、客流引導系統等一系列世博應用，切實滿足各種服務需求。同時，營業廳現場工作人員積極熱心地幫助國內外遊客，平均每天受理業務超過200宗。「紅馬甲」志願者服務隊主動關愛老人、兒童、學生等群體，營造了溫馨和諧的參觀環境。

“中國移動的世博建設成果顯著，特別是能提供高速率下載服務的TD-LTE技術令人印象深刻，基於TD-LTE的移動高清實況點播等業務應用效果非常好。世博舞台上展示的掌上世博會、手機錢包等世博手機應用也非常貼近城市人的生活。中國移動世博信息機制作的個性化充值卡，是份很值得留念的紀念品。

”
— 國際電信聯盟秘書長 哈瑪德·圖埃



◎ 在世博園區的中國移動基站



◎ 移動員工向參觀者演示TD-LTE移動高清視頻監控和即攝即傳業務



◎ 功能強大的移動信息亭方便遊客



◎ 「紅馬甲」志願者為老年遊客提供無微不至的貼心服務

○「走出去」的可持續發展實踐

作為公司「走出去」戰略的重要實踐，2006年中國移動收購香港華潤萬眾電話有限公司，並於2008年12月將其正式更名為中國移動香港有限公司(簡稱「香港公司」)。中國移動高度重視「走出去」過程中積極融入當地社區、主動承擔社會責任，追求公司與當地社區的共同可持續發展。

「周到」的通信產品

2010年，香港公司積極發揮作為「中港跨境通信服務專家」的優勢，不斷為客戶推出本地數據消費封頂、國際漫遊日費、自由組合國內數據服務、漫遊Wi-Fi日費等實惠、便捷的跨境通信產品，加強跨境信息溝通。同時，開通了支持本地跨台短信的飛信服務。2010年，香港公司還投得了香港唯一一張移動電視牌照。

「周到」的客戶服務

香港公司大力培育「周到服務文化」，不斷加強計費與消費告知管理和客戶隱私保護，為客戶提供滿意服務。公司高度重視信息安全與客戶隱私保護，不斷加強客戶網上帳戶安全和內部數據管理，要求員工簽署隱私保障協定以保護客戶隱私。尊重客戶的知情權，通過網站與客戶合約詳細介紹個人數據保障須知與各項計費情況。2010年，已連續7年達到香港電訊管理局(OFTA)制定的99.99%的精確計費標準。公司還積極面向老年人、殘疾人、學生、外籍人仕等特殊人群推出滿足其需求的特色服務。

「周到」的員工關懷

香港公司大力促進員工本地化，員工本地化比例達99.4%，管理人員本地化比例為97.7%。對員工提供全面關懷，創造良好工作氛圍。2010年成立了「員工關懷小組」來負責反饋和落實員工的要求。

「周到」的綠色運營

香港公司關注環境，嚴格管理業務運營中的能源與資源消耗及基站輻射，對電子廢棄物進行妥善的回收管理，推動環保型企業建設。2010年，公司進行超過1,800次基站檢查，改用環保型空調製冷劑，研究應用清潔能源基站，減少溫室氣體排放，並計劃在2011年建成首個太陽能基站。

公司大力推進無紙化辦公與電子渠道服務，建成集成無紙化合約系統，新增了預付產品的「網上充值」功能，建成了全港營業廳集中化視頻展示系統，有效降低運營能耗。同時，在香港電信行業中率先與深受當地居民歡迎的「八達通」卡合作，在營業廳內提供自助刷卡繳費服務。

「周到」的社區服務

多年來，香港公司將關懷客戶的「周到」服務精神延伸至整個社區，致力參與各項社會公益事務，其中包括舉辦的「香港世界通信及信息社會日」系列活動、慈善捐款、獻血、義務工作、為社會服務機構提供專業知識技術及建立長期合作夥伴關係等，充分發揮良好企業公民精神。

香港公司長期以來對客戶、對員工、對環境、對社區的「周到」服務贏得了社會和民眾的認可。2010年2月，香港公司連續第9年被香港社會服務聯會評為「商界展關懷」企業。



香港公司自2002年連續榮獲香港社會服務聯會「商界展關懷」企業稱號

○ 關鍵指標概覽

指標名稱	2008	2009	2010
企業概況			
客戶數(百萬戶)	457	522	584
營運收入(十億元)	411.8	452.1	485.2
納稅額(十億元)	36.7	38.4	39.0
立足持續發展			
累計申請數專利(件)	1,806	2,733	3,580
員工人數(人)	138,368	145,954	164,336
人均培訓時間(小時)	59.6	56.7	59
保障責任通信			
百萬客戶申訴率(件)	11.4*	11.75	8.53
應急通信保障動用人員數(人次)	1,379,260	204,754	354,822
無線接通率(%)	99.20	99.22	99.26
累計處理客戶不良信息舉報數量(百萬件)	7.63	15.00	21.84
減小數字鴻溝			
「村村通工程」累計覆蓋行政村數(個)	41,843	43,714	45,514
「村村通工程」累計覆蓋自然村數(個)	19,904	34,122	43,570
農信通用戶數(百萬戶)	38.68	46.14	56.87
農村信息網網站發佈涉農信息數量(百萬條)	3.92	5.59	7.24
應對氣候變化			
單位業務量耗電量比上年下降幅度(%)	15	13	14.8
CO ₂ 排放總量(百萬噸)	7.94	9.02	10.63
應用新能源的基站數量(個)	2,135	6,372	7,795
累計回收手機與配件數(百萬件)	3.95	5.31	6.74
電子渠道業務辦理佔比(%)	43	48	44**
促進信息惠民			
「校訊通」客戶數(百萬戶)	—	32.16	44.41
機器到機器(M2M)終端數(百萬台)	—	3.5	6.9
投身社會公益			
資助愛滋致孤及特困兒童數(個)	6,011	9,791	12,229
累計建設愛心圖書館數(所)	1,000	1,175	1,350
累計培訓農村中小學校長數(個)	3,600	14,600	25,600
員工志願服務時長(百萬小時)	0.63	0.79	1.22

* 該數值為2008年2-4季度平均值

** 2010年起，口徑由佔自有渠道(電子渠道和自營廳)的比例調整為佔全渠道(電子渠道、自營廳和社會渠道)的比例

○ 展望

【可持續發展管理】

管理體系建設	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 以企業可持續發展能力建設為核心，滾動開展可持續發展能力評估與管理工作。 ◎ 有效組織和推動公司可持續發展實踐活動蓬勃開展，強化國際對標，不斷提升可持續發展績效表現。
利益相關方溝通與回應	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 深化利益相關方參與，以可持續發展報告為平台，有效吸納相關方意見。 ◎ 強化利益相關方專項溝通，就關鍵議題密切交流、共同探尋解決方案。

【可持續發展實踐】

立足持續發展	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 加大自主創新力度，研發新技術、豐富新業務、拓展新領域，創造企業發展新藍海。 ◎ 繼續努力為員工營造和諧的工作環境，提供良好的成長空間，實現員工和企業的共同發展。
保障責任通信	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 努力保持世界一流的網絡通信質量，不斷強化應急通信保障能力與反應速度，實施更加嚴格的電磁輻射管理。 ◎ 進一步圍繞客戶消費的全過程，針對影響客戶感知的各個環節，逐步建立起全面的「透明消費」服務體系。 ◎ 深入開展垃圾信息治理工作，在確保客戶正常通信的前提下，依法治理大量群發並引發客戶投訴的不良信息。
減小數字鴻溝	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 協助母公司推動移動通信網絡向偏遠地區自然村延伸，以豐富的涉農應用和特色惠農服務，為農業發展和農民致富提供有力支持，助建新農村。 ◎ 關注老年人、殘疾人、少數民族等人群的特殊需求，針對性開發提供移動通信應用和服務，最大限度降低使用門檻，讓移動通信服務惠及更多人。
應對氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 逐步搭建科學的能源管理體系，全面管理企業環境足跡，達成年度減排目標。 ◎ 結合個人及不同行業的信息化需求，創新開發和推廣低碳信息化應用產品，為低碳經濟貢獻力量。
促進信息惠民	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 積極推進「無線城市」建設，在醫療信息化、教育信息化、便民信息化等領域繼續探索發揮移動通信的變革作用，為社會發展議題提供信息化解決方案。
投身社會公益	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 進一步發揮中國移動慈善基金會的作用，加大在教育發展、環境保護、弱勢群體關懷等領域的公益項目投入，並有效激發員工參與熱情，帶動相關方共同參與志願服務。

○ 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《2010年可持續發展報告》。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！

報告編寫組

2011年3月

56

信息反饋

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				
立足持續發展				
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				
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
戰略與分析			
1.1	機構最高決策者關於企業戰略與可持續發展的陳述	高	1
1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	高	1,7
公司概况			
2.1	機構名稱	高	3-4
2.2	主要品牌、產品及服務	高	4
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
2.8	公司規模（含員工數量、營業收入、市值等）	高	4,54
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	3,12
2.10	報告期間獲得的獎勵	高	4,29
報告參數			
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	56
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	30,32,35
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	3,57-62
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	—
公司治理			
4.1	機構的治理結構	高	5
4.2	說明最高治理機構的主席是否也兼任行政職位	高	5

57

中國移動有限公司

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	5-6
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	9,13
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	5-6
4.6	最高決策層規避利益風險的程序	高	5-6
4.7	最高決策層所任職資格說明	高	5-6
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	1,3,7
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	8
4.10	評估最高決策層自身業績的程序與方式	高	5-6
4.11	說明機構是否以及如何提出預防性的措施	高	5-6
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
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
4.14	機構利益相關方的名單	高	9
4.15	識別及選擇利益相關方的依據	高	9
4.16	利益相關方參與的程序	高	9
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	9-11
經濟責任指標			
EC1	產生和分配的直接經濟價值	高	4,56
EC2	機構活動由於氣候變化產生的財務問題和其他風險及機遇	高	12
EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	高	13-15
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	13
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	9-10,12,23,33
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	13,53
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	24-28,37-42,45
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	12,24-28
社會責任指標			
LA1	按僱傭類型、僱傭合同及地區分類的員工總數	高	4,13
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的僱員流失總數及比率	高	—

58

中國移動有限公司

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	13
LA4	受集體議價協議保障的僱員百分比	中	13
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	13
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	13
LA9	與工會簽訂的正式協議中，涉及健康與安全的項目	高	13
LA10	按僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數	高	14
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	14
LA12	接受定期績效考核及職業發展計劃的僱員的百分比	高	14
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	13
LA14	按僱員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	高	13
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	13
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	13
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	13
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	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	13,53
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	9,43-49
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	24,29
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	—

◎ GRI索引(G3)

59

中國移動有限公司

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	16
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	低	16
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	20
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	20
PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	高	21
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	20-23
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	22
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	—
環境責任指標			
EN1	所用物料的總量或者用量	低	30-34
EN2	採用可循環再造物料的比例	中	30-34
EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	高	31
EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	高	31
EN5	因環境保護及提高效益而節省的能源	高	30-36
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	30-36
EN7	減少間接能源耗量的計劃以及計劃的成效	低	32
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	36
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	31
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	高	31
EN18	減少溫室氣體排放的計劃及成效	高	29-36
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 _x 、SO _x 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	30,33
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	29-36
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	33
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	33
EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	高	29

電信行業補充指標

編號	指標	相關性	披露頁碼
內部管理			
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	24
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	24-26
IO3	為戶外工作如安裝、運營與維護天綫、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	13
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	16
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	16
IO6	與手機設備吸收率（SAR）相關的政策與舉措	不適用	—
IO7	公司的天綫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	16
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	31
提供通信途徑			
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	24-26
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	27-28
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	16-23
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	4,16,24-26

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	24-26
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	17-19
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	9,20-23,24-28
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	16
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	16
PA10	確保資費方面的透明度	高	20
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	33-36
技術應用			
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	31-34
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	25-26,35-36
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	25-26,35-36
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	25-26,35-36
TA5	描述公司在知識產權與開放源技術方面的舉措	高	12

● 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13-15,24-28頁）

原則2：保證不與踐踏人權者同流合污。（參見第13-15,24-28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13-15頁）

原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動；（參見第13-15頁）

原則5：切實廢除童工；（參見第13-15頁）

原則6：消除就業和職業方面的歧視。（參見第13-15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29-36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29-36頁）

原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術。（參見第29-36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5-6頁）

