

移動讓生活更美好

誠以致遠 創享未來



中國移動有限公司
2011年可持續發展報告

董事長致辭

誠以致遠 創享未來

移動通信從未如此深刻地影響著我們的生活：你可以用手機隨時隨地預約掛號；你可以通過手機查看實時交通路況，選擇最佳路線出行；你甚至可以用手機操控家中的各種電器產品……信息通信技術(ICT)的飛速發展，正在重新定義人們的生活方式與工作方式。

在新的企業發展階段和產業生態環境下，面對「可持續發展」這一人類社會的共同命題，中國移動從2011年至2015年全面實施「可持續發展」戰略，堅持創新拓展、再造核心能力，全力實現「移動改變生活」的戰略願景。

為達成這一願景，我們始終堅持誠信經營。一方面，我們加強全面風險管理，健全內控體系，開展反腐倡廉宣傳教育，從意識上和制度上防範腐敗的發生。另一方面，我們用心打造誠信透明的消費環境，維護安全通暢的通信網絡，持續倡導積極健康的通信文化。

為達成這一願景，我們不斷追求創新拓展。我們大力拓展新技術、新模式、新領域，引領和滿足移動化、寬帶化、信息化的市場需求，將ICT服務延伸至農產品溯源、溫室監控、森林防火、礦山安全、智慧物流、遠程醫療、智能家居等多個領域，使「無線城市」不斷延展，便捷服務觸手可及。

為達成這一願景，我們積極聯合各方力量。從移動應用商場到行業應用解決方案，我們與合作夥伴一起，共同推進ICT融入社會生活與各行各業，倡導和打造負責任的供應鏈，開創新的價值實現模式和分享方式。

為達成這一願景，我們努力回應社會需求。從中西部地區教育援助、愛滋病致孤兒童關愛到貧困先天性心臟病兒童救助，中國移動慈善基金會集合中國移動人與社會各方力量，將溫暖送給困境中的群體。

為達成這一願景，我們切實履行節能承諾。從「綠色行動計劃」到通信設備節能分級標準，從綠色網絡、綠色辦公到綠色服務，從自身節能到環保信息化解決方案，我們不斷推己及人，共同邁向資源節約型、環境友好型社會。

雖然已經連續第四年作為中國內地唯一企業入選全球領先的道·瓊斯可持續發展指數，我們深知，「可持續發展」的命題時刻挑戰著企業的和行動方式，而「移動改變生活」也將是一個長期而漸進的過程。作為企業，我們需要以更廣闊的視角、更創新的方式、更具戰略性的思維來深刻理解自身對人類社會可持續發展的責任。只有如此，我們才能分享共同的願景，匯聚企業內外的智慧與能力，創造和分享可持續發展價值，讓生活真正因移動而美好！



王建宙
中國移動有限公司董事長

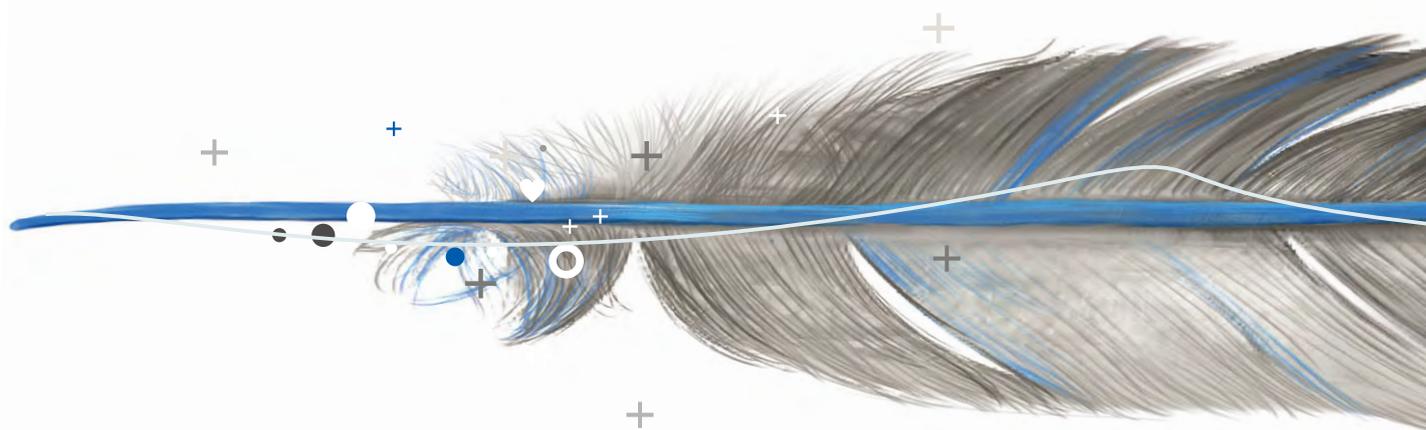
王健宙

2012年3月15日



目錄

01	董事長致辭	06	可持續發展戰略與管理
04	公司概況	06	可持續發展願景
		07	可持續發展戰略
		08	可持續發展管理
		08	◎完善可持續發展管理
		10	◎深化利益相關方參與



12 可持續發展2011聚焦

13	嚴守誠信合規準則	16	打造優質暢通網絡	22	全面減小數字鴻溝
13	◎完善企業管治	16	◎全面提升網絡質量	22	◎減小地區鴻溝
14	◎懲治預防腐敗	16	◎完善電磁輻射管理	24	◎服務特殊群體
		17	◎加強應急通信保障		
15	致力創新高效運營	18	全力保障放心消費	25	創新便民利民服務
15	◎創新發展	18	◎響應客戶需求	25	◎建設「無線城市」
15	◎專業化運營	19	◎確保透明消費	26	◎信息化促進醫療改善
		20	◎保護信息安全	28	◎信息化支撐校園建設
		21	◎倡導健康通信	29	◎信息化便利百姓生活
				31	◎信息化推動文化傳承
				32	◎信息化服務生產管理

33	有效管理環境影響	39	助力構建和諧社區	45	引領產業健康發展
33	◎完善管理體系	39	◎支持援藏扶貧	45	◎推動TD發展
34	◎降低運營能耗	40	◎助推教育發展	46	◎打造負責任供應鏈
36	◎提升資源利用	41	◎關愛弱勢群體	47	◎帶動產業綠色發展
		42	◎弘揚志願精神		
37	推廣節能環保應用	43	關愛支持員工成長	48	盡責拓展「走出去」
37	◎智能交通與物流	43	◎支持員工職業發展	48	◎拓展國際業務
38	◎環境監測與管理	44	◎關懷增進員工幸福	48	◎善盡地區責任



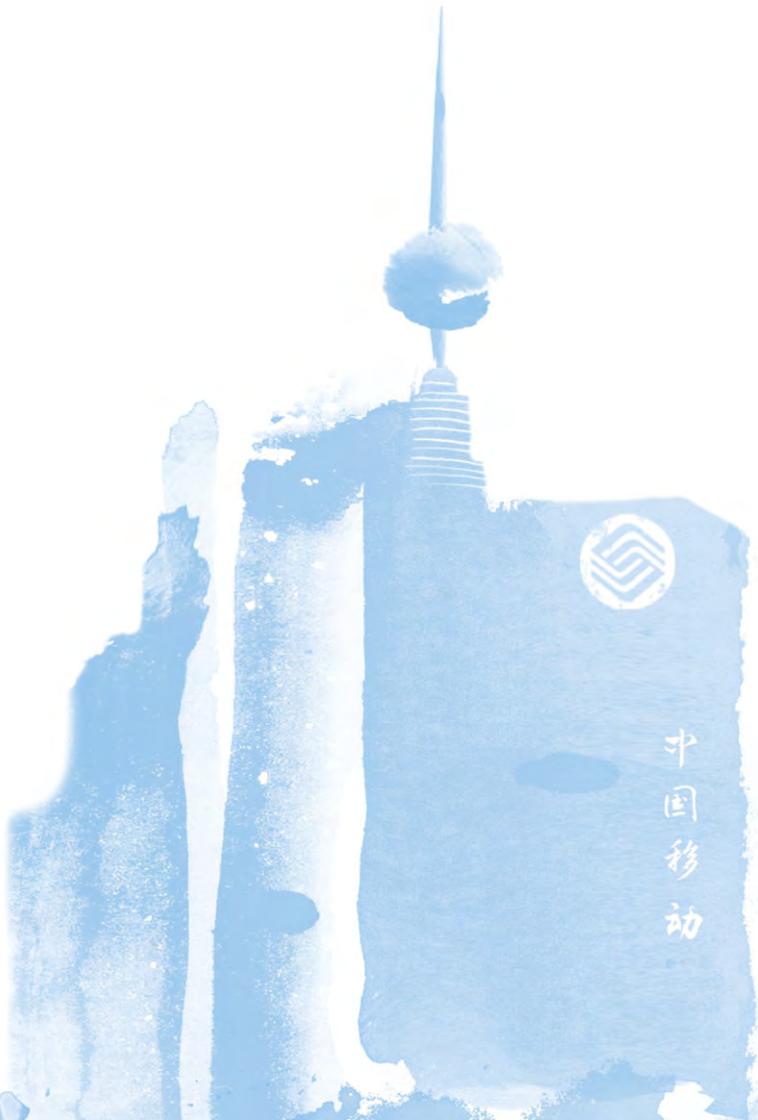
49	可持續發展績效表現	53	相關索引	55	關於本報告
52	展望			56	信息反饋
		53	GRI索引(G3.1)		
		54	全球契約十項原則索引		
		54	ISO 26000索引		

公司概況



2011年可持續發展報告

誠以致遠
創享未來





中國移動有限公司(「本公司」或「中國移動」，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和香港聯合交易所有限公司上市。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用戶和全球最大規模的移動通信網絡。2011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」，並再次入選道·瓊斯可持續發展指數(Dow Jones Sustainability Indexes, 簡稱DJSI)。本公司的債信評級目前為穆迪公司評級Aa3/前景正面和標準普爾公司評級AA-/前景穩定，分別等同於目前的中國國家主權評級。

本公司全資擁有以下主要子公司：中國移動通信有限公司(「通信公司」)、中國移動通信集團廣東有限公司(「廣東移動」)、中國移動通信集團浙江有限公司(「浙江移動」)、中國移動通信集團江蘇有限公司(「江蘇移動」)、中國移動通信集團福建有限公司(「福建移動」)、中國移動通信集團河南有限公司(「河南移動」)、中國移動通信集團海南有限公司(「海南移動」)、中國移動通信集團北京有限公司(「北京移動」)、中國移動通信集團上海有限公司(「上海移動」)、中國移動通信集團天津有限公司(「天津移動」)、中國移動通信集團河北有限公司(「河北移動」)、中國移動通信集團遼寧有限公司(「遼寧移動」)、中國移動通信集團山東有限公司(「山東移動」)、中國移動通信集團廣西有限公司(「廣西移動」)、中國移動通信集團安徽有限公司(「安徽移動」)、中國移動通信集團江西有限公司(「江西移動」)、中國移動通信集團重慶有限公司(「重慶移動」)、中國移動通信集團四川有限公司(「四川移動」)、中國移動通信集團湖北有限公司(「湖北移動」)、中國移動通信集團湖南有限公司(「湖南移動」)、中國移動通信集團陝西有限公司(「陝西移動」)、中國移動通信集團山西有限公司(「山西移動」)、中國移動通信集團內蒙古有限公司(「內蒙古移動」)、中國移動通信集團吉林有限公司(「吉林移動」)、中國移動通信集團黑龍江有限公司(「黑龍江移動」)、中國移動通信集團貴州有限公司(「貴州移動」)、中國移動通信集團雲南有限公司(「雲南移動」)、中國移動通信集團西藏有限公司(「西藏移動」)、中國移動通信集團甘肅有限公司(「甘肅移動」)、中國移動通信集團青海有限公司(「青海移動」)、中國移動通信集團寧夏有限公司(「寧夏移動」)、中國移動通信集團新疆有限公司(「新疆移動」)、中國移動通信集團設計院有限公司(「設計院」)、中國移動香港有限公司(前為中國移動萬眾電話有限公司)(「香港移動」)及中國移動國際有限公司(「國際公司」)，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。

此外，本公司還持有中國移動通信集團終端有限公司99.97%的股權，以及卓望控股有限公司(「卓望」)66.41%的股權。2011年8月，本公司通過北京移動與母公司中國移動通信集團公司(「母公司」)設立中國移動通信集團財務有限公司(「財務公司」)，間接持有其92%的股權。

於2011年12月31日，本集團的員工總數達175,336人，客戶總數近6.5億戶，市場佔有率約66.5%。

本公司的主要股東是中國移動(香港)集團有限公司。於2011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74.18%的股本權益，餘下約25.82%之股本權益則由公眾人士持有。

截至2011年底，中國移動

- 員工總數達 **175,336** 人
- 客戶總數近 **6.5** 億戶
- 市場佔有率約 **66.5%**

可持續發展戰略與管理

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，兼顧企業與利益相關方，實現經濟、社會、環境可持續發展。

可持續發展願景

2011年至2015年，中國移動的戰略願景是「移動改變生活」，從可持續發展的視角來看，就是將可持續發展與ICT相結合，努力創新，不斷增強自身的可持續發展能力，以更好的自己，發揮企業專長，通過「無處不在」的信息通信網絡，創造「無所不能」的業務應用，以更好的產品與服務引領和滿足移動化、寬帶化、信息化的市場需求，不斷改善社會生活和工作方式，提升人們生活品質，提高經濟社會運行效率，助力生態環境保護，最大限度惠及民生，為大眾實現美好生活創造更多可能。

移動改變生活



更好的中國移動：要實現移動讓生活更美好，首先需要我們不斷提升自身的可持續發展能力，實現企業、員工、行業的和諧發展。我們在經營過程中貫徹誠信經營理念，完善企業管治結構，建立懲防腐敗機制，以誠信合規經營確立企業生存之本；我們不斷創新高效運營，完善創新機制，以創新增強可持續發展潛力，帶動自身運營質量和效率的提升；我們努力為員工創造良好的工作環境，打造職業發展通道，讓員工能夠愉悅工作，為自身和企業創造更大的價值。

更好的產品與服務：在業務發展日新月異的今天，我們積極回應客戶訴求，努力保障「放心網絡」與「放心消費」，以可靠的產品和服務贏得客戶信賴；持續創新個人及行業應用，通過便捷的產品和服務幫助客戶提高工作效率，提升生活品質，創享更美好的生活。

更好的社區：我們致力於減小數字鴻溝和實現通信普惠，助力轉型中的中國社會實現更公平、更具包容性的發展，在幫助社會創造更多價值的同時，讓更多的人能夠通過便捷、實用的通信產品與服務來實現夢

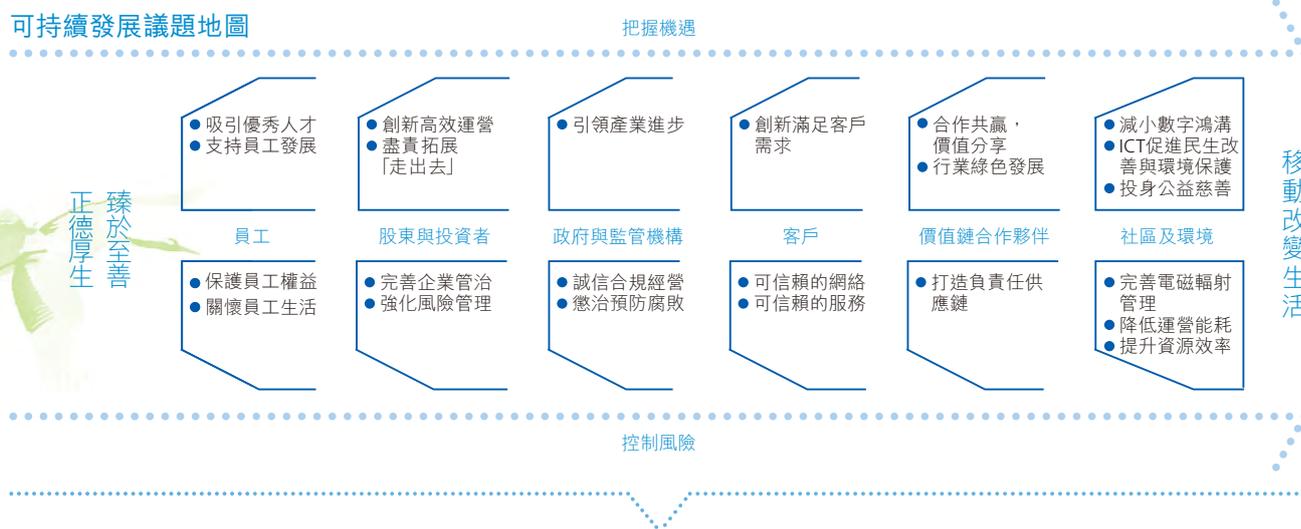
想，共享進步；我們積極投身社會公益，鼓勵員工志願者活動，力求為社會的和諧進步盡一己之力。

更好的環境：我們積極應對氣候變化，關注管理自身運營的環境影響，在實現自身低碳發展的同時，積極打造綠色產業鏈，推進行業綠色發展，並努力發揮ICT行業的技術優勢與能力，開發新產品、新服務來為客戶提供環保解決方案，為人類未來呵護美好的自然環境。

可持續發展戰略

2011年，以「移動改變生活」的願景為指引，中國移動深入分析宏觀政策及利益相關方訴求，對標全球最佳實踐，認真審視企業自身可持續發展管理現狀，從可持續發展機遇與風險的不同角度，構建了中國移動可持續發展議題地圖，識別聚焦了12項關鍵議題，以此來指引相關的可持續發展實踐。

可持續發展議題地圖



可持續發展關鍵議題

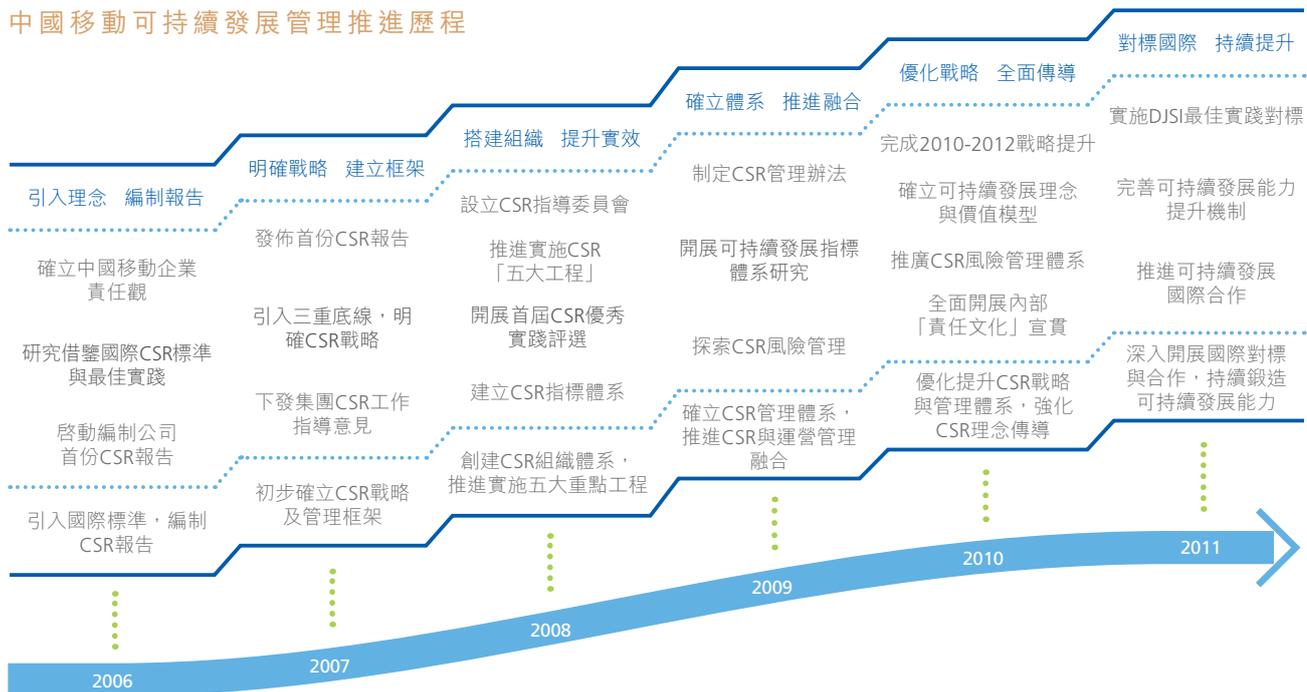
可持續發展關鍵議題	可持續發展戰略行動
● 嚴守誠信合規準則	<ul style="list-style-type: none"> 完善企業管治，強化內審內控，確保運營合規 嚴格懲處腐敗行為，全面推進以懲防體系為重點的反腐倡廉建設
● 致力創新高效運營	<ul style="list-style-type: none"> 積極創新和探索新技術、新模式和新領域，拓展企業增長空間 提升專業化運營水平，實現低成本、高效率
● 打造優質暢通網絡	<ul style="list-style-type: none"> 確保網絡覆蓋，提升網絡質量，保障應急通信 強化電磁輻射管理，確保網絡綠色、安全
● 全力保障放心消費	<ul style="list-style-type: none"> 強化客戶需求響應，提升客戶滿意 推進透明消費，保護客戶信息安全，維護健康消費環境
● 全面減小數字鴻溝	<ul style="list-style-type: none"> 推進農村信息服務，進一步彌合城鄉數字鴻溝 創新手段滿足特殊群體通信需求，進一步提升服務便利性與普及性
● 創新便民利民服務	<ul style="list-style-type: none"> 建設「無線城市」，以信息化服務農業生產、醫療改善、校園建設、文化傳承和其他行業發展
● 有效管理環境影響	<ul style="list-style-type: none"> 繼續開展「綠色行動計劃」，通過綠色網絡、綠色辦公與綠色業務減少自身環境影響 持續開展SIM卡小型化和「綠箱子」活動，提升資源利用效率
● 推廣節能環保應用	<ul style="list-style-type: none"> 推廣行業節能環保應用，發揮ICT作用助力環保
● 助力構建和諧社區	<ul style="list-style-type: none"> 完善慈善基金會管理，支持援藏扶貧，開展支持教育、關愛弱勢群體等公益活動
● 關愛支持員工成長	<ul style="list-style-type: none"> 完善員工成長機制，支持員工發展 關注員工身心健康，採取多種措施幫助員工平衡工作與生活
● 引領產業健康發展	<ul style="list-style-type: none"> 大力推進TD-SCDMA (TD)發展，與合作夥伴共同創造和分享價值 引入社會責任標準及要求，打造負責任供應鏈，帶動產業綠色發展
● 盡責拓展「走出去」	<ul style="list-style-type: none"> 積極拓展國際業務，開闢「走出去」的新空間 積極融入當地社區，努力承擔地區責任

可持續發展戰略與管理

完善可持續發展管理

中國移動自2006年起，從編制發佈企業社會責任(CSR)報告入手，逐步建立了科學、規範的CSR管理體系，設立了由公司董事長負責的CSR指導委員會作為公司CSR管理的最高決策機構，並逐步搭建了協同運作的總部與省級公司兩級CSR管理體系，建立相應的組織結構與工作流程，通過定期開展策略管理、執行管理、績效管理與溝通管理四大模塊的相關工作，將可持續發展管理有機融入企業的日常運營管理。

中國移動可持續發展管理推進歷程



2011年，我們重點開展了以下四項關鍵性管理工作：可持續發展對標管理、可持續發展能力評估、CSR優秀實踐評選以及可持續發展報告編制。

可持續發展對標管理

2011年，中國移動通過DJSI對標研究，結合DJSI的評估標準要求和業界最佳實踐，分析查找公司可持續發展能力短板，以此促進公司可持續發展能力的管理提升。我們建立了由總部各部門共同參與的DJSI指標歸口管理長效機制，把DJSI各項議題管理要求落實在各部門的具體工作中。2011年，公司連續第四年入選DJSI，仍然是迄今為止唯一入選的中國內地企業。同時，我們還完成了中國移動可持續發展能力國際對標研究，將中國移動的可持續發展能力與國際最佳實踐進行對比，從中尋找差距和不足，為進一步提升可持續發展能力提供借鑒。

可持續發展能力評估

為全面衡量與管理企業可持續發展能力，中國移動自2009年開始研究建立可持續發展指標體系。2011年，我們針對中國移動可持續發展管理特點，探索構建了由運營力、影響力、開創力、共生力四個方面指標構成的可持續發展指標體系(2011版)，並完成了可持續發展能力評估，對中國移動31個省級公司的可持續發展能力現狀進行全面檢查。針對評估結果發現短板，制定包含提升目標、責任部門及完成時間的明確提升計劃，推動公司可持續發展能力逐步提升。

CSR優秀實踐評選

為鼓勵和推動公司各單位創新開展CSR實踐活動，作為可持續發展績效管理的一個重要環節，我們自2008年起連續四年舉辦中國移動CSR優秀實踐評選活動，通過內部專家與外部關鍵利益相關方代表的共同評選，發現和推廣CSR優秀實踐。2011年，通過引入外部專家評委參與初評、發起員工及公眾網上投票等方式，我們進一步增強了實踐評選的利益相關方參與，最終評選產生「CSR年度十佳」、「最佳創意」、「最佳員工參與」等多個獲獎實踐，並經投票產生「最受員工歡迎實踐」及「最受網友歡迎實踐」。

可持續發展報告編制

我們自2007年開始在中國內地電信企業中率先發佈CSR報告，以此為平台，系統梳理年度CSR管理工作中的進展與不足，並定期客觀透明地對外界進行非財務信息披露。為反映將可持續發展管理有機融入公司日常運營管理的思路，報告自2010年起正式更名為「可持續發展報告」。可持續發展報告成為了中國移動與利益相關方坦誠溝通可持續發展議題與實踐進展，收集利益相關方反饋與建議的重要平台。報告編制過程也成為了中國移動對內傳播可持續發展理念，梳理和引導可持續發展實踐的重要管理過程。



深化利益相關方參與

識別關鍵利益相關方，開展定期、有效的利益相關方溝通對於提升可持續發展管理與實踐水平具有十分重要的意義。2011年，基於可持續發展戰略，中國移動重新審視和劃分了關鍵利益相關方群體，將其劃分為以下六大類：員工、股東與投資者、政府與監管機構、客戶、價值鏈夥伴、社區及環境。

2011年，我們繼續深化利益相關方溝通和參與工作。首先，隨著公司首份可持續發展報告的發佈，特別加強了利益相關方對報告反饋的收集工作，對來自專業機構、同業企業及知名學府等18家機構的意見代表進行了專題訪談，收集整理了其對報告內容及表現方式的重要意見，並以此作為2011年報告編制的參考。

其次，我們嘗試在可持續發展管理提升工作中更多引入外部利益相關方觀點。在2011年度CSR優秀實踐評選中，特別新增了外部評委參與初評和網上公眾投票的環節，進一步提升了評審的客觀性和利益相關方參與程度，其中網上公眾投票吸引超過百萬人次點擊。

2011年，針對「移動改變生活」的戰略願景，我們還重點加強了與利益相關方在移動醫療、「無線城市」、物聯網技術發展等方面的對話交流。2011年，我們與氣候組織、聯合國全球契約、全球報告倡議組織、世界糧食計劃署等組織進行了可持續發展相關專項的重點溝通工作。

深入拓展「移動醫療」研究

2011年，公司圓滿完成了與英國劍橋大學的「移動醫療」可持續發展聯合研究項目。項目充分結合了劍橋大學的跨學科專家資源和中國移動的運營實踐經驗，全面掃描了全球移動醫療發展現狀，識別出移動醫療應用發展的主要機會並重點聚焦了四大類別的下一代移動醫療應用，探討了不同類別移動醫療應用的商業模式，刻畫了移動醫療的社會效益與潛在風險，建立了移動醫療應用開發的機會識別模型並提出了對各方參與者的戰略建議。此項研究對於更好地發掘移動通信應用對於社會可持續發展的貢獻潛力，指引和推動移動醫療應用的創新開發和商用，探索不同國家和醫療系統背景下的移動醫療應用發展模式等具有重要的學術參考意義。

基於此項研究，中國移動與劍橋大學聯合召開以「移動醫療：當前及未來移動醫療應用」為主題的網絡研討會，吸引來自劍橋大學、牛津大學、哈佛大學、GSM協會、世界衛生組織等知名學府和相關機構的逾50位全球相關專家和從業人員參會，取得積極反響。



在安徽，通過廣播電台直播節目，現場回應聽眾熱線詢問



中國移動聯合劍橋大學開展的《移動醫療：當前及未來移動醫療應用研究》報告在北京隆重發佈



利益相關方參與

利益相關方	溝通機制與形式	溝通內容	2011年重點活動舉例	相關頁碼
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 職工代表大會 ● 培訓 ● 績效管理 ● 投訴與反饋 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 擴大開放CEO信箱，及時回應員工訴求 	43-44
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營業績發佈 ● 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 ● 發展戰略制定 ● 社會責任投資對企業的要求 	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據信息披露要求適時溝通重大事項，通過不同形式定期與股東和投資界保持良好的溝通互動 	4-5,13-15
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 工作會議與溝通 ● 交流會議 ● 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實行業監管要求 ● 落實政府對企業履行社會責任的要求 ● 合規性管理、檢查與反饋 ● 公益慈善項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 配合推進母公司與中國31個省級政府的戰略合作協議落實，共同推動地方信息化建設 	13-14, 39-41
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」 ● 會員俱樂部 ● 集團客戶走訪 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升網絡質量 ● 改善客戶服務 ● 保護客戶信息與隱私 ● 反對垃圾信息與不健康內容 ● 倡導新的通信消費方式 ● 提供災害救援協助 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期實施全面的客戶滿意度調查，並針對性改善服務質量，提升客戶感知 	15,16-32
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 行業組織 ● 論壇與會議 ● 工作組 ● 交流活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 行業發展前景和潛在機會 ● 聯合研發、經驗分享 ● CSR管理交流 ● CSR項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦首屆中國移動開發者大會，面向各方開放雲服務能力 	45-47
社區及環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 社區溝通 ● 媒體溝通 ● 公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善弱勢人群生活水平 ● 助力社區發展 ● 節能減排與環境保護 ● 完善電磁輻射管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 實施面向各省公眾的CSR認知度調查，全面瞭解和回應公眾關注的關鍵責任議題 	33-42,47

可持續發展2011聚焦



2011年，中國移動針對公司與社會當前所面臨的可持續發展挑戰，進一步將可持續發展融入公司運營，誠信經營，創新進取，在相關的可持續發展議題領域取得了良好進展。本報告將重點披露中國移動在下列12項關鍵議題的實踐進展，對於公司常規性可持續發展工作，將在報告中可持續發展績效部分進行披露。



嚴守誠信合規準則



致力創新高效運營



打造優質暢通網絡



全力保障放心消費



全面減小數字鴻溝



創新便民利民服務



有效管理環境影響



推廣節能環保應用



助力構建和諧社區



關愛支持員工成長



引領產業健康發展



盡責拓展「走出去」

嚴守誠信合規準則

誠信經營、守法合規是實現可持續發展的基礎。2011年，中國移動繼續完善企業管治及內控制度，推進建設懲治和預防腐敗的組織體系和制度體系，廣泛開展反腐倡廉宣傳教育，從意識上和制度上防範腐敗的發生。

完善企業管治

企業管治機制可以有效平衡和制約阻礙公司發展的負面因素，確保公司決策的科學、規範、有效。中國移動秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，建立嚴格的內審內控體系，確保企業運營合規。

董事會制度

公司董事會的主要職責包括制訂本集團整體戰略目標、設定管理目標、監督公司的內部控制和財務管理以及監管管理層的表現；公司的日常運作則由董事會授權公司管理層進行管理。公司董事會下設審核委員會、薪酬委員會和提名委員會三個專業委員會。

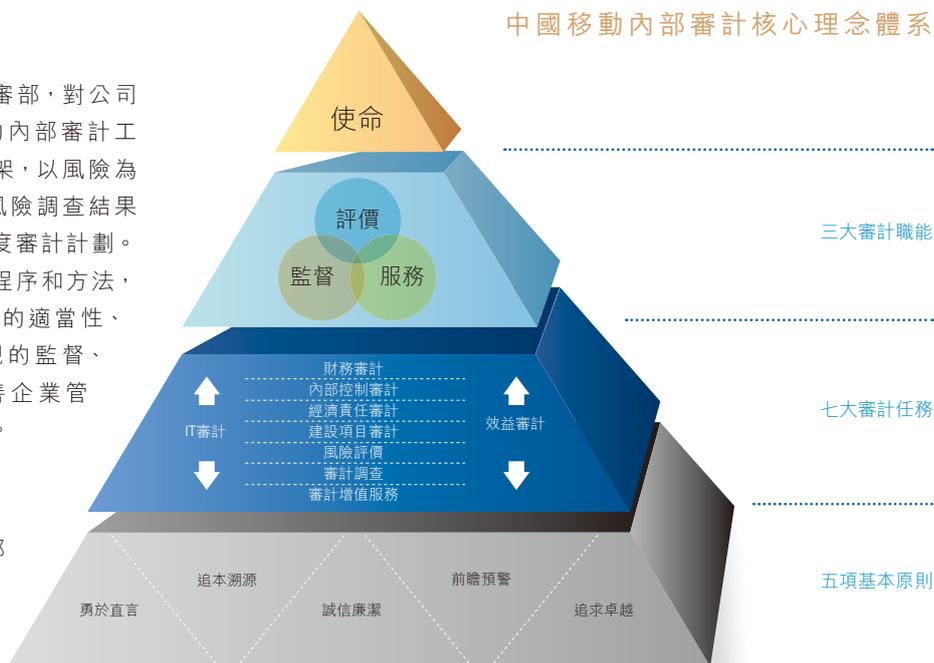
於2012年3月15日，董事會由王建宙先生(董事長)、奚國華先生(副董事長)、李躍先生、薛濤海先生、黃文林女士、沙躍家先生、劉愛力先生、辛凡非女士及徐龍先生擔任執行董事，由羅嘉瑞醫生、黃鋼城先生及鄭慕智博士擔任獨立非執行董事。

內審體系

公司及其運營子公司設有內審部，對公司及子公司各業務單元開展獨立的內部審計工作。公司搭建了內部審計範圍框架，以風險為導向，每年開展風險調查，基於風險調查結果制定內部審計項目滾動規劃和年度審計計劃。通過運用系統化和規範化的審計程序和方法，對公司各項經營活動和內部控制的適當性、合規性和有效性進行獨立、客觀的監督、評價並提供諮詢建議，協助改善企業管治、風險管理和控制過程的效果。

內控體系

公司採用美國COSO《企業內部控制——綜合框架》的標準框架，建立了一套嚴格的內部控制體系。同時，公司根據外部監管政策的要求及公司內部各項業務、管理流程的發展和變化，系統化地檢討內控體系設計的合理性和有效性，並聚焦業務運營的高風險領域和關鍵性控制，研究搭建融合內部控制和風險管理等要求的全面風險管理體系框架。此外，公司積極推進內控管理信息系統的應用，及時監控相關業務單元的內控遵循情況，提升工作效率，保障內控責任的有效落實。



懲治預防腐敗

針對近兩年發生的公司個別高管人員違紀違法問題，公司深挖問題根源、加強制度建設，積極完善反腐敗制度體系，持續推進以懲防體系建設為重點的反腐倡廉建設。

創新反腐倡廉宣傳教育

公司堅持構建以「大宣教」格局為載體的廉潔從業教育機制，堅持內容上貼近實際，對象上全員參與，形式上豐富多彩；依託辦公網、網上課程、手機短信、手機報等載體，組織開展各項反腐倡廉宣傳教育活動；編制完成《中國移動通信反腐倡廉教育規劃綱要》，把廉潔從業納入企業文化建設之中。

加強反腐倡廉制度建設

公司組織高管人員和重要崗位人員在深入學習廉潔從業各項規定的基礎上進行廉潔承諾；嚴格執行主要領導人員任職交流制度；通過巡視加強對省級公司領導層的監督；出台了《員工違紀違規處分條例(試行)》；要求所有合作方在參與採購項目、簽訂採購協議時，均要簽訂《廉潔誠信承諾書》和《廉潔誠信協議》。

加大信訪核查工作力度

公司強化違規違紀舉報管理，形成了較為系統全面的信訪案件管理制度體系，進一步強化信訪舉報案件的篩選排查、交辦與承辦、督辦、查辦、審核和成果運用，從嚴查處違紀違規行為。



在山東，組織中層以上管理人員參觀反腐倡廉警示教育展

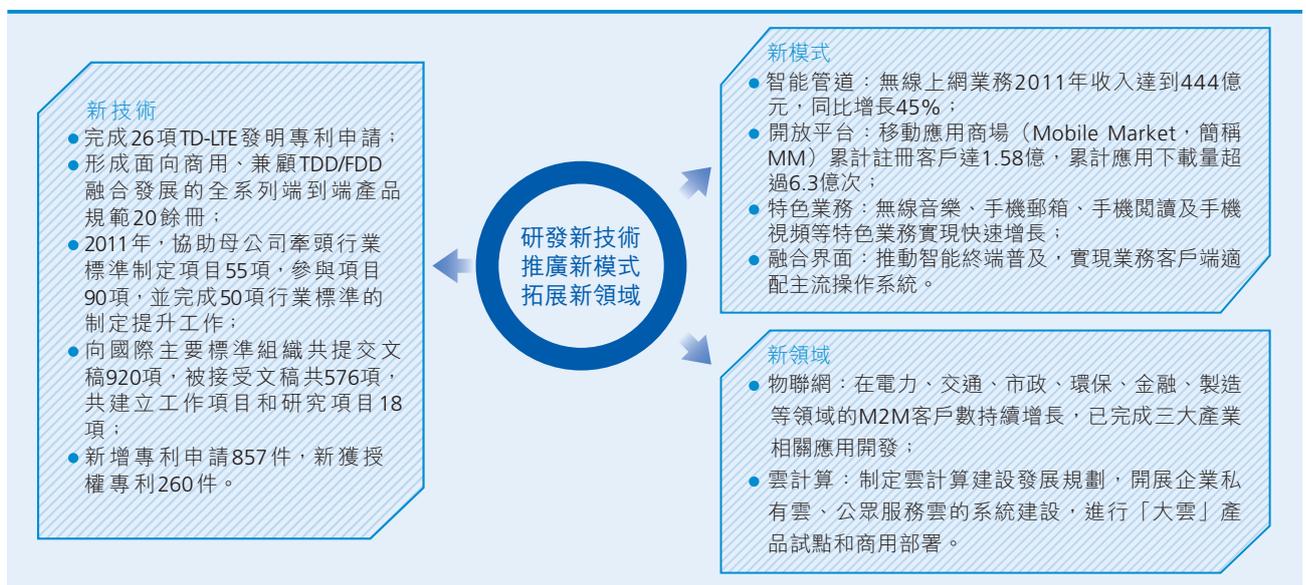
致力創新高效運營

隨著移動通信普及率的提升，傳統電信業務發展放緩，各運營商在市場與客戶方面競爭日益激烈；新興的移動互聯網業務帶來廣闊的發展空間，同時也對企業的運營機制與運作模式提出了新的要求。面對新的發展階段和競爭環境，中國移動立足創新發展，強化集中化、專業化運營，努力打造公司核心競爭力。



創新發展

2011年，中國移動繼續完善創新管理機制和創新激勵機制，鼓勵全員創新。公司繼續推進TD與TD-LTE技術發展；推進業務模式轉型，建立了「智能管道+開放平台+特色業務+融合界面」的新模式；探索推廣M2M(Machine to Machine，機器對機器通信)及物聯網技術，積極開發信息化應用和融合應用。



移動應用商場打造三大平台

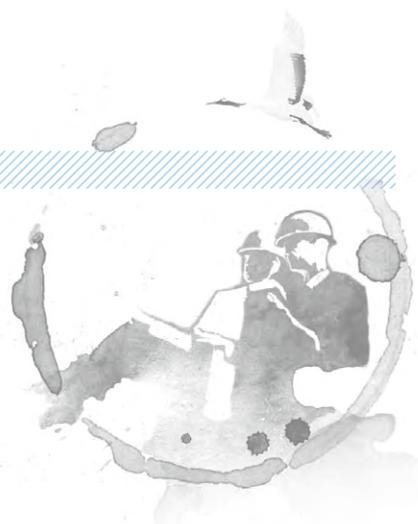
- 面向消費者的一站式銷售平台：MM聚合了各類開發者及其優秀應用(軟件、遊戲、主題)和豐富的數字內容資源(音樂、視頻、閱讀等)，滿足跨平台、跨終端客戶實時體驗、下載、訂購需求；
- 面向開發者的一站式服務平台：「MM雲」服務聚合了中國移動和第三方能力資源，建立了覆蓋開發前、中、後的全閉環服務流程，為開發者提供移動互聯網應用開發、測試、發佈、托管、交易、運營的一站式雲端服務，有效降低了開發者門檻；
- 面向產業鏈的一站式支撐平台：MM對外堅持「開放合作、競爭發展」原則，聚集產業鏈優勢力量，通過為產業鏈合作方提供信息發佈、產業聚合和商業模式等，打造良性生態圈。

專業化運營

2011年，中國移動不斷完善管理流程，通過集中化管理與專業化運營提高運營效率。為推進終端低成本、高效率運營，整合終端產業鏈，公司成立了中國移動通信集團終端有限公司。同時，成立了中國移動國際有限公司，面向全球開展國際話音、國際移動漫遊、國際互聯網等業務，不斷提升專業化運營水平。

打造優質暢通網絡

持續增長的手機客戶數量與爆炸性增長的數據通信需求對通信網絡容量以及網絡質量提出了新的挑戰。中國移動以打造優質放心的移動通信網絡為己任，全方位優化網絡質量，提升應急響應速度，確保通信網絡高效暢通；同時，高度重視電磁輻射管理，加強電磁輻射知識的宣傳與溝通。



全面提升網絡質量

2011年，中國移動創新核心技術，完善管理與激勵手段，持續優化網絡質量：

- 首次開展第三方網絡質量客戶滿意度專項調查和研究，並創建公司網絡質量客戶滿意度指數，分析影響客戶網絡感知的關鍵因素，不斷提升網絡運行質量和可靠性；
- 在全網開展「中國移動網絡質量競賽」，在全網層面共發現問題98,268個，解決91,104個，解決率92.7%；全網總結優秀案例、科技創新、最佳實踐等合計5,404項；
- 建設了中國國內首個能夠實現測試數據與優化分析集中處理的自動測試系統，並首次實現了全中國325個地級以上城市網絡質量的測試，全年測試效率是原有人工測試的40倍以上。系統投入使用以來，共測試發現並解決網絡質量問題點44,000餘個。

公司還編制了《網絡類投訴客服預處理手冊》，切實提高網絡問題的投訴處理效率及質量。2011年，通過開展「網絡類投訴全量採集分析」等一系列專項工作，公司明確了網絡投訴的根本原因，從治理舉措、管理流程、支撐手段三方面設立最優標桿，供全網參照改進。

在海南，南沙群島建設的8個基站已經全部開通，中國移動的信號覆蓋已經延伸到南中國海的最南端，實現了對南沙全部島礁的覆蓋。

完善電磁輻射管理

中國移動制定了多項規章制度完善電磁輻射管理，加強輻射知識的社區宣傳與溝通，打造放心健康的通信服務。

強化管理監督

2011年，公司發佈了《中國移動電磁輻射管理辦法》，進一步提升了電磁輻射管理工作的制度化、流程化、標準化水平；發佈了《中國移動電磁輻射巡檢工作辦法(暫行)》，每年對全集團三分之一省級公司的電磁輻射達標情況進行巡檢；全面開展了基站電磁輻射自查自糾行動，並要求省級公司按季度報送電磁輻射管理進展情況。

注重社區溝通

公司委託北京郵電大學研究移動通信電磁輻射對生物體健康的影響，並搜集整理全球最佳實踐案例，出版發行《通信電磁輻射及其防護》一書，系統介紹移動通信電磁輻射相關知識。此外，還在母公司門戶網站設置了電磁輻射專區，向公眾介紹電磁輻射相關標準及動態；在公司內部辦公系統建設電磁輻射知識專區，向公司員工普及電磁輻射相關知識。

在寧夏，進行基站建設時，邀請小區客戶現場測量輻射值，結果顯示工作中的移動通信基站產生的輻射值約是撥打手機時的百份之一，打消了客戶顧慮。

2011年·中國移動網絡質量競賽

在全網層面共發現問題
98,268 個

解決
91,104 個

解決率
92.7%

加強應急通信保障

近年來，移動通信網絡已經成為信息發佈與溝通的重要渠道，公眾在重大活動和突發事件下對通信的需求更為迫切。中國移動全面構建應急保障體系，全力保障各類應急通信保障工作的順利進行：一方面，努力為各項重大活動和盛會提供通信保障服務，如西安世界園藝博覽會和深圳大學生運動會等；另一方面，全面加強應對突發事件和雨雪旱澇等自然災害的能力，積極主動保證通信網絡穩定暢通。

2011年，公司在總部層面成立應急通信領導小組，並在年底前完成了各省應急通信局組建和管理人員到位，初步搭建了應急通信組織機構。公司建立了跨省的應急通信區域保障和特定災害保障機制，即根據中國地域、交通、災害類型等特點，將全國劃分為6個大區，在每個大區內指定牽頭局和會同局，形成「牽頭局——會同局——普通局」協同工作的區域應急保障機制，同時各牽頭局和會同局建立針對不同事件和保障場景的全國性支撐隊伍。

此外，公司積極完善應急預案體系，增強通信網絡防災抗災能力，提升應急裝備水平，進一步提升了應急通信保障能力。

在雲南，3月10日12時58分，盈江縣發生5.8級地震。公司在最短時間內做好各項抗震搶險應急工作，全力保障災區通信暢通。

在陝西，4月28日，世界園藝博覽會在西安開幕。公司從工程建設、物資準備、維護和優化四個方面進行了全面部署，共計開通基站69個，安排6隊共72人的現場保障團隊，實現「7×24小時」現場值守。

在貴州，6月6日，暴雨引起的泥石流造成望謨縣多個鄉鎮通信中斷。公司搶險突擊隊經過10個多小時的全力搶修，率先搶通望謨縣打易鎮通信，恢復了與外界的聯繫。

在浙江，7月23日20時27分，北京至福州的D301次列車與杭州開往福州的D3115次列車追尾。公司迅速啟動了應急通信保障機制，第一批通信保障人員於22時20分抵達事故現場，迅速展開網絡優化、基站疏忙、應急發電等一系列保障工作。

在廣東，第26屆世界大學生夏季運動會於8月12日在深圳舉行。公司以「平安大運、萬無一失」為保障目標，克服了工程建設任務重、工期緊等困難，實現零嚴重故障、零批量投訴、零網絡安全事件，圓滿完成了大運會通信保障。

2011年，中國移動應急通信保障

總計
4,671 次

動用人員
320,866
人次



在新疆，舉行應急通信網絡技能大賽



在江蘇，舉行應急通信演練



在廣西，搶修小組趕赴全州縣六子界送發電油料

全力保障放心消費

中國移動秉持「客戶為根、服務為本」的理念，主動採取措施及時回應客戶訴求，努力提供便捷服務，切實保障客戶權益。



響應客戶需求

中國移動積極響應客戶需求，持續降低資費水平，致力於為客戶提供高效便捷服務，高度重視客戶投訴處理。

提升資費滿意

2011年，公司把改善資費滿意度列為全年的重點工作之一，並將資費滿意度考量指標納入年度客戶滿意度考核指標體系之中。

為提高通信服務的可獲得性，激發通信服務使用，公司持續降低資費水平，提升客戶資費滿意度：在全集團範圍內推出全球通上網套餐、商旅套餐以及專門的數據包套餐，統一下調全球通資費，大幅度增加套餐中的通話時間和上網流量；同時，下調了38個國家和地區的語音、短信、移動數據等國際漫遊資費，推出國際及港澳台漫遊數據流量日套餐。

提供便捷服務

公司通過促進營業廳運營模式轉變，為客戶打造體驗更優的消費空間。

在甘肅，通過打造「一線空間站」，探索全業務多觸點運營的新模式。「一線空間站」適用於營業廳現場服務、集團客戶經理上門服務、活動現場受理、經理移動辦公、新業務推廣等應用場景，實現業務演示、體驗、營銷、受理、支撐和服務流程整合。應用後，客戶平均等候時間減少了3.2分鐘，減少約60%。

在新疆，成立首家手機「4S」一站式營業廳。該營業廳設有手機銷售(Sales)、業務受理(Select business)、業務體驗(Sensation)和售後服務(Service)四大區域，實現不同的服務模式有機結合，讓客戶享受全方位的手機業務體驗和更優質的售後服務保障。

加強投訴處理

為及時回應客戶訴求，公司優化了投訴信息採集及預處理流程，並開展專項工作支撐客服一線服務人員，以方便快捷地與客戶溝通。

在湖南，對全體客戶開放「投訴電子工單透明化」項目，客戶可以通過短信營業廳和公司門戶網站兩種渠道自助查詢近90天內投訴與建議工單處理狀態，充分滿足客戶的知情權，有效提升了投訴客戶滿意度。

在遼寧，通過四項機制提升投訴服務水平：一是兩級監督機制，通過轉辦投訴處理和服務質量監督電話對投訴處理流程進行監督；二是預警機制，對投訴和媒體報道的問題進行橙、紅兩級預警；三是督辦機制，針對重大投訴進行督辦和結果跟蹤；四是回訪機制，針對客戶投訴處理中的不足進行二次處理。



中國移動10086客戶服務熱線為客戶提供「7x24小時」專業服務



在廣西，為辦理業務的客戶提供「兒童座席」

確保透明消費

中國移動依託強大的業務支撐系統，為客戶提供準確的計費和收費，讓客戶「明明白白」消費。

2011年初，公司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」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，就能便捷地查詢和退訂已訂購的包月類增值業務。該舉措充分保障了手機客戶的知情權和選擇權。

2011年底，公司宣佈從2012年1月1日起，對新入網客戶不再推出設置話費有效期的產品，而有「有效期限制」的存量客戶將在2012年第2季度後可進行自主選擇。

在江西，全面加強數據流量消費提醒服務，通過業務支撐系統優化，新增和優化了10項流量提醒功能，覆蓋了套餐客戶及非套餐客戶，著重解決了客戶不知情流量消費和流量超額消費問題。

在四川，持續推廣「收費誤差、雙倍返還」的誠信服務活動，打造「精益計費體系」，並為客戶提供準確、及時、詳細、全面的話費及通話記錄的查詢及自助打印服務，被四川省消費者權益保護協會評為四川省通信行業唯一的「消費教育示範基地」。



在甘肅，為客戶提供耐心細緻的導購服務

中國移動客戶服務「五條禁令」

- 嚴禁泄露或交易客戶信息；
- 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。

2011年，累計監測發現和處置

移動互聯網惡意程序近
700種

保護信息安全

客戶信息泄露事件是對客戶隱私權利的嚴重侵犯，為嚴防此類事件發生，中國移動以「構建國際一流信息安全體系」為目標，持續加強全網信息安全運營管理。

加強信息安全管理

公司嚴格執行客戶服務「五條禁令」，強化信息安全建設制度和手段，健全信息安全評價指標體系，完善全網信息安全運營管理。2011年，重點開展了如下工作：

- 加強內容管理：制定了《客戶信息安全保護管理規定》及《客戶信息安全控制矩陣》，明確了客戶信息安全保護的管理責任分工、技術標準、檢查方法等，規範了客戶信息安全檢查的控制點；
- 編制優秀案例集：匯總17個省級公司的28個信息安全解決方案，形成《客戶信息安全保護解決方案匯編》；
- 制定專項安全管理辦法：針對WAP、彩信、短信、智能網、網管系統等涉及客戶信息的系統，制定了專項信息安全管理辦法；
- 加強操作人員管理：組織制定了《「金庫模式」管理規則》，採取「關鍵操作、多人完成、分權制衡」的原則，針對共17類關鍵系統提出詳細的管控要求，有效降低管理和維護人員泄露敏感信息的風險；
- 加強教育培訓：組織員工學習客戶信息安全法律知識，長期堅持對相關技術骨幹和管理人員進行系統安全培訓，確保員工領會法律法規、規章制度、工作紀律要求和違規處罰規則，並嚴格遵守。

防治移動互聯網惡意程序

針對日益突出的移動互聯網惡意程序問題，公司建立了覆蓋總部和省公司兩級、跨部門的日常預警和應急響應工作機制，開展了對移動互聯網惡意程序的監測工作。在省內試點基礎上，公司積極推進移動互聯網惡意程序集中管控系統建設，對惡意程序進行集中研判、集中分析和集中封堵；以雲、端結合的方式，在移動互聯網上進行分析並主動發現手機中毒情況，並在終端側對病毒進行精準查殺，開創了以移動運營商為主導的「網絡查毒、手機殺毒」的新一代「雲查殺」模式。截至2011年底，公司已累計監測發現和處置移動互聯網惡意程序近700種。

根據中國工業和信息化部(簡稱「工信部」)安排，在江蘇、廣東兩地建設了移動互聯網惡意程序監測系統，完成監測和處置試點。

在江蘇，探索在網絡側探測手機病毒並攔截的思路，建立網絡側主動手機病毒防護方案。目前系統可監測400多個系列的近3,000種病毒，基本覆蓋國內所有已知手機病毒類型，手機病毒攔截率超過99%。

防護新技術和新業務安全

2011年，公司還針對雲計算、TD-LTE和物聯網等新技術和新業務進行安全防護研究，制定相關安全防護規範和技術架構等，以防患於未然。

倡導健康通信

中國移動組建專門機構，配備專職人員，持續開展不良信息治理工作，著力淨化網絡環境，打造綠色通信文化。

治理不良信息

2011年，公司從理順管理機制、制定統一策略、完善技術手段等方面著手，在保護客戶隱私的前提下，穩步推進手機淫穢色情信息治理工作，有效減少了未成年人通過移動通信網絡接觸淫穢色情網站的機會，淨化了網絡文化空間。

攔截垃圾短信

2011年，公司積極探索垃圾短信集中治理模式，全面提升治理水平。建立了垃圾短信治理統一策略指引庫，建立了垃圾短信統一策略日常更新、後續評估、共享機制，初步解決了垃圾短信攔截策略標準不統一、效果差異較大等問題。

據12321網絡不良與垃圾信息舉報受理中心統計，截至2011年12月，在被舉報的垃圾短信號碼中，中國移動號碼佔比(22%)比上年底下降了11個百分點。據中國移動10086999垃圾短信舉報平台統計，2011年度月均垃圾短信被舉報量比上年下降38%。

遏制騷擾電話

移動通信的日益普及，一方面給人們的生活帶來了便利，但另一方面，越來越多的騷擾電話也給客戶帶來了煩惱。公司採取多種措施，遏制騷擾電話，維護客戶權益。

在甘肅，研發了騷擾電話監測系統並成功投入使用。該系統專門針對超頻(每小時呼叫次數高於30次)、超短(通話時長等於零秒)騷擾呼叫進行識別，全面有效遏制網內、網間騷擾電話。

在福建，日本311地震後，不法分子利用日本不穩定形勢進行電話、短信詐騙，導致在日中國留學生及家人受騙。為此，公司通過現場宣傳、配合公安機關群發提醒短信等手段提高市民防範意識。

開展第三方監測

為及時發現利用短信端口/號碼發送垃圾短信、泄露客戶信息資料等違規現象，公司開展了違規行為第三方監測工作，建立了違規行為發現、核查、整改的閉環管理流程。2011年，依據第三方監測結果，對核查屬實的42個違規合作方進行了處罰，與其中24個嚴重違規的合作方停止了合作。

2011年，中國移動月均垃圾短信被舉報量

比上年下降
38%



在廣西，配合公安機關查獲「騷擾電話」窩點及不法分子使用的自動撥號器

2011年，依據第三方檢測結果

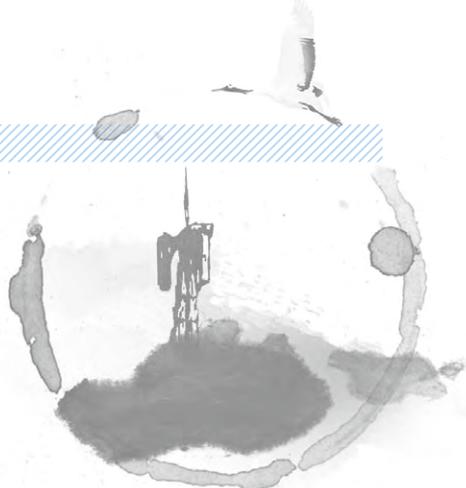
懲罰違規合作方
42 個

其中，與嚴重違規合作方停止合作
24 個



全面減小數字鴻溝

為進一步減小地區數字鴻溝，2011年，中國移動在加強農村網絡建設的同時，注重為農民提供更多可負擔的通信業務和服務，積極推廣惠及農民生活和農村生產的信息化應用。與此同時，公司深入考慮殘疾人、老年人以及少數民族等群體的特殊需求，為其定制豐富實用的通信與信息服務，使信息化成果惠及更廣泛的人群。



參與「村村通工程」，2011年

為自然村通電話
9,362 個

為行政村通寬帶
4,031 個

減小地區鴻溝

減小數字鴻溝、促進農村發展是中國移動履行社會責任、推動可持續發展的重要內容。公司以「三網惠三農、助建新農村」為目標，不斷為偏遠農村提供「用得上、用得起、用得好」的信息通信服務。

加強農村網絡建設

2011年，協助母公司進一步深化「村村通電話工程」(簡稱「村村通工程」)，在西藏、新疆、四川等15個省為9,362個自然村通電話、4,031個行政村通寬帶。

針對農村地區供電和網絡傳輸質量薄弱等問題，公司繼續採取多項措施提高農村網絡通信質量：

- 開展基站供電環境整治，提高自身供電線路的可靠性；
- 定期對基站蓄電池進行容量放電測試，準確掌握蓄電池實際性能；
- 強化基礎維護工作，有效提高蓄電池使用壽命和性能；
- 研究和推廣基站防盜系統，降低基站被盜率；
- 整合基礎維護資源，推動跨運營商的共建共享；
- 研發部署「斷電直通」裝置，確保單站掉電時的大網安全；
- 提供更多培訓機會，加強基站維護隊伍建設。



在青海，中國移動「村村通工程」建設得到了廣大農牧民的認可

降低通信服務門檻

公司全面推進「惠農工程」，持續降低農村通信資費水平，向農民提供「用得起」的服務。

2011年，公司在江西、廣西、雲南等多個省市推廣「惠農網」資費優惠。此外，公司還進一步推出「零元購機」、「一元購機」、贈送本地網內通話等服務，切實降低農民使用通信服務的門檻。

為滿足農民春節期間短期返鄉的通信需求，公司連續三年與中國人力資源和社會保障部共同開展「春風行動」，面向外出務工人員推出神州行「兩城一家」長途漫遊優惠服務，2011年總體資費優惠幅度達到60%，並免費發送務工信息及贈送熱線通話。2011年，「兩城一家」的農民客戶人數由2010年的1,187萬人增長至2011年的2,010萬人。



在廣西，為農民工開通資費優惠的「工友套餐」

完善農村信息服務

公司不斷豐富與完善「農信通」業務，提供了「百事易」、「務工易」、「農情氣象」、「農信寶」等多個子產品，覆蓋農業種養殖、產供銷、農村政務管理和農民民生等數十個方面的信息內容。2011年1月，推出了24小時12582「農信通」熱線座席，為客戶提供政策新聞、醫保社保、天氣氣象、法律援助等全人工信息諮詢服務。截至2011年12月底，熱線系統呼入量超過2,850萬次。

公司積極與利益相關方合作，搭建農村信息服務平台。在中國農業部的指導下，公司啟動了12316「三農信息」服務、農機調度信息服務、農情信息採集以及農商對接等多項服務；與中國商務部合作推出農商貿易企業平台，實現農業生產與市場供求的有效銜接；建設「萬村千鄉市場工程」信息服務平台，並實現與「12582農信通」平台充分結合，促進了農村商品流、信息流、資金流的融合與順暢運轉，有效拓展了農村信息服務渠道。

在福建，聯合相關部門，全面啟動「情系三農惠萬家」工程，在「信息連萬家」活動中，重點為全省12個農業產業集群的標桿企業提供整體信息化解決方案，如與寧德市漁業協會組織合作，建立「買賣易平台」，縮短了寧德漁業的銷售過程，為兩岸水產貿易帶來更廣闊的發展空間。



在浙江，「農民信箱」成為台州農民致富好幫手

助力現代農業生產

公司積極探索物聯網應用與農業的結合，已經在安徽、山東、甘肅、新疆等多個省區應用溫室大棚無線監控技術，並在智能化滴灌、水利信息化等方面進行創新，加速推進傳統農業向現代農業轉變，有效推進農業可持續發展。

物聯網推動農業節水灌溉

在新疆，針對水資源匱乏且利用率較低的現狀，公司在新疆石河子墾區率先開發應用了中國移動智能化滴灌控制系統。該系統從三個方面推動現代農業節水灌溉技術的發展：

- 自動滴灌：系統可根據採集到的土壤濕度數據以及不同作物的灌溉要求，確定灌溉量和灌溉時間。客戶通過手機、電腦等多種終端操作電磁閥的開關可實現自動灌溉；
- 均勻施肥：系統可根據不同作物的施肥要求自動控制營養液的配給，客戶通過終端可實現系統自動、適時、適量灌溉與施肥；
- 田間數據自動採集：系統可對氣象、土壤濕度、蒸發量、雨量、風速等各項數據進行綜合分析，實現對農作物生長環境的監測。

目前，智能化滴灌控制系統已在如下三方面取得了突出成效：

- 促進農業增產：以大田春麥為例，智能化滴灌平均畝產達到了583公斤，比常規灌溉增產243公斤，綜合計算，每畝純收益增加436元，增長2.3倍；
- 提高勞動效率：隨著智能化滴灌控制系統的推廣和應用，管網逐步替代田間溝畦，與常規耕作模式相比，一個棉農的管理定額由過去的25至30畝提高到現在的80至120畝，勞動生產率提高了3至4倍；
- 改善生態環境：智能化滴灌控制系統的應用，使水資源利用率得到明顯提高。截至2011年，綜合其他各種節水灌溉方式，實現年節水10億多立方米。節約的水量用於退耕還草10萬畝、建生態防護林14萬畝，將綠洲向沙漠腹地推進了70千米，創造了「人進沙退」的奇跡。

截至2011年12月底，該系統應用作物從棉花擴大到冬小麥、春玉米、馬鈴薯、辣椒、大豆、水稻等多種農作物，在石河子墾區已實施自動化灌溉的農場有9個，應用面積已達80萬畝，預計到2015年將超過130萬畝。

如果全中國一半的麥田推廣這項技術，每年可節水200億立方米，一年就可以實現國家制定的新增千億斤糧食產能的目標，對確保國家糧食安全及農業可持續發展具有重要意義。

中國半乾旱農業工程技術研究中心
主任 翟學軍

服務特殊群體

促進信息化惠及殘疾人、老年人、少數民族等人群是中國移動實現全面減小數字鴻溝的重要方面。2011年，中國移動進一步開發滿足特殊群體需求的通信產品與服務，為他們提供通信便利與生活服務。

推進助殘信息服務

為促進殘疾人與外界進行順暢溝通，公司持續為殘疾人提供資費優惠，通過定制個性化手機套餐、減免月租、提供短信和話費捐贈等方式，降低殘疾人使用通信服務的成本。

在四川，組建了針對綿陽市殘疾人士的「愛心V網」。加入V網的殘疾人可直接撥打3至6位短號進行通話，操作便捷，並享有大幅資費優惠。公司還專門配置了客戶經理，可為殘疾人提供專屬上門服務。截至2011年12月底，愛心V網的使用人數已達7,140人。

在山東，與省殘疾人聯合會、省殘疾人福利基金會等機構共同發起「愛在‘舜’間·樂善助殘」工程，面向全省17個地市，通過搭建免費助殘信息平台，幫助殘疾人足不出戶獲得教育、培訓、康復、維權等信息，推動殘疾人就業並改善生活狀況。

創新助老信息服務

中國人口老齡化趨勢不斷擴大，空巢問題加速發展。據統計，目前中國城鄉空巢家庭超過50%，部分大中城市達到70%，老年人照料問題日益突顯。公司充分考慮老年人的日常生活需求，通過定制終端，創新助老信息服務。

在河北，自2010年起與保定市政府聯合制定「社區通」解決方案，為老年人免費發放「社區通」無線座機，依託定位技術，聯動社區家政服務平台，為老年人提供緊急救助、生活幫助及主動關懷等服務。截至2011年底，累計發放終端5.5萬部，12349便民熱線呼入量29萬餘次，12580995救助服務平台呼入量425次，因搶救及時，成功幫助了323位老人。

豐富少數民族特色服務

公司充分尊重客戶對語言文字和宗教文化等方面的特殊需求，持續推出特色信息服務，促進少數民族地區的信息化普及和特色文化傳播。

在新疆，繼推出「麥西來甫卡」、維語彩鈴和維語手機報等服務後，公司在喀什開通了12580維語信息服務，並在全疆進行推廣。

在西藏，搭建藏文業務運營平台，填補了中國手機藏文應用領域的多項空白。公司還開發了針對主流手機系統、覆蓋近百款手機的藏文輸入法產品，提供了藏文短信、藏文資訊、藏文便民信息、無線藏漢互譯等服務項目。



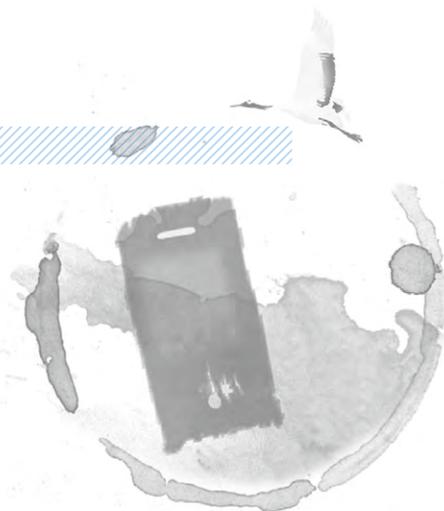
在山東，幫助視障客戶瞭解「光明卡」資費



在廣西，公司員工利用工作之餘學習苗語，以最專業、最親切的方式送服務進苗寨

創新便民利民服務

2011年，中國移動大力推進物聯網和「無線城市」發展佈局，已完成農業、工業和服務業三大產業相關的物聯網應用開發。這些信息技術的應用為公眾生活帶來了更多便利，為安全生產和生活提供了更多保障，為行業發展創造了更高的效率。



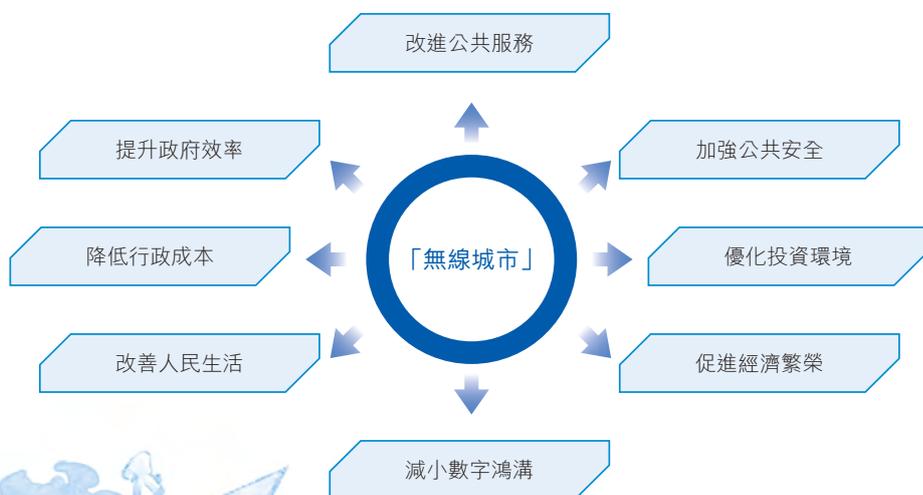
建設「無線城市」

中國移動利用自身的信息技術優勢，積極推動「無線城市」建設，將「無線城市」和政務、公共事業、交通、醫療、教育、就業、金融、消費購物等緊密聯繫起來，同時大力推進手機媒體化和多用化。

截至2011年底，中國移動已與31省、自治區、直轄市，217個城市完成《「無線城市」戰略合作協議》的簽訂，全國布局基本完成，覆蓋十大類50項重點應用。

在典型應用方面，26個省已實現或正在進行位置能力接入，重點關注周邊搜索、公交/自駕查詢、WLAN熱點、實時路況等應用與位置能力的結合，提供「一站式出行應用服務」；29個省已著手開發手機支付功能，並重點關注公共事業繳費、繳話費、團購、電影票訂購等應用；在北京、廣州、深圳等城市，通過訪問「無線城市」，公眾可查看多家醫院的科室、醫生及可掛號源信息，並進行預約掛號。

「無線城市」是指利用多種無線寬帶技術手段，建設覆蓋整個城市或其主要區域的無線寬帶信息網絡系統，提供隨時隨地隨需的信息技術和互聯網接入，開發與政府工作、企業運行、群眾生活密切相關的豐富的無線信息化應用，作為連接政府及各細分生活服務與客戶之間的「橋樑和紐帶」，為市民提供一站式本地生活信息服務，為政府及企業客戶提供城市管理和行業應用服務。



信息化促進醫療改善

醫療與健康是關乎民生的重要社會問題。2011年，中國移動將醫療行業作為集團客戶重點行業之一，在7個省級公司分別開展了醫院診療信息化、社區健康管理信息化、農村醫療信息化等方面的試點。

醫院診療信息化

為有效解決公眾就醫掛號排隊時間長、看病等候時間長、取藥排隊時間長的現象，公司大力推動預約掛號業務，利用12580業務遍布全國的語音服務座席以及手機上網、互聯網、短信、彩信等信息化手段，為醫療服務系統建立遠程掛號平台。目前，已有22個省級公司開展預約掛號服務，接入二、三級醫院超過600家。

公司積極為醫院、患者以及醫生三者之間便捷溝通提供信息化解決方案，通過搭建醫療數字平台，推動臨床醫療的移動化發展。

在河南，為鄭州人民醫院建立了「立體化互通平台」，實現一系列信息化應用，包括：構建數據平台，將醫院內部郵箱統一接入139郵箱，實現醫療科室、住院部等部門直接互通，實現對病人檔案的電子化管理；開通MAS業務，客戶可通過手機直接訪問醫院統一信息平台，隨時獲取診療所需信息；構建「移動呼叫中心」平台，提供病人急診、掛號和諮詢的全方位服務，促進醫患互動。



在安徽，啟動智慧醫療

急救醫療信息化

2011年，公司進一步加強了急救醫療服務信息化研究和應用，對提高醫療緊急救援的及時性起到重要作用。

在上海，120醫療急救手機定位系統正式上線啓用。急救系統應用先進的手機定位技術，上海區域內所有本市手機客戶撥打120後，即可獲得急救中心定位，響應速度快、精準度較高。

在廣西，開展城鄉醫療緊急救援一體化研究項目。項目系統由呼叫中心、GPS監控中心、急救車輛終端以及醫院遠程終端等部分組成，包括呼叫控制管理、車輛定位監控、車輛智能調度、地理信息、音視頻通信及遠程醫療輔助等多個子系統，滿足了統一各醫院急救號碼、在複雜地理環境下無線數據傳輸、醫患信息遠程共享等方面的需求。截至2011年底，項目累計出車6,669次，接收病人5,247人。



在廣西，中國移動員工在鹿寨縣人民醫院急救站講解系統操作

社區醫療信息化

為推動醫療資源惠及更多社區居民，公司探索開發社區醫療信息化解決方案。

在上海，開發了「遠程醫療、協同會診」綜合性解決方案，通過向主治醫生和醫學專家提供實時語音和視頻會議，實現對社區病患的遠程診斷，並為社區醫生提供救助方案和醫療操作示範，為居民就醫提供了極大便利。

在江蘇，開發了「社區全科醫生工作站」，包括聯網服務平台、專用無線診療儀器和TD終端。服務平台根據居民定制的服務套餐要求，通知社區醫生進行常規走訪，並提供應急上門服務。利用無線診療儀器檢測的體檢結果可通過TD終端上傳至平台，供居民和社區醫生實時查詢。此外，平台可對生理指標進行預分析，為醫生診療提供依據，並及時將診療信息保存形成電子病歷。工作站改變了傳統社區醫生的工作模式，為社區移動醫療的發展提供了良好的借鑒。

農村醫療信息化

公司致力於以信息化手段幫助提升農村地區醫療服務水平，幫助解決農民看病難、看病貴問題。

在貴州，與省衛生廳共同建設與推廣新型農村合作醫療（簡稱「新農合」）信息管理系統。系統具備參合管理、補償管理、結算管理、業務監管、基金監管、一卡通（省）、決策分析、智能統計、五級（省、市、縣、鄉、村）互通和信息發佈十大功能。目前，「新農合」信息系統已覆蓋72個縣，1,083個鄉鎮，接入衛生醫療單位10,256家，惠及參合農民2,399萬人，其中1,302萬人通過業務平台獲得報銷與補償。

在江西，從籌建惠農補償基金、強化「新農合」信息化系統、健全接入網絡、建立統一信息服務平台四個方面打造「智慧新農合」平台。截至2011年底，已與28個區縣簽訂「新農合」建設合作協議，發展鄉鎮「新農合」接入點3,200餘個，為提升農民參保率提供了有力支持。

在貴州，截至2011年
「新農合」信息系統已



覆蓋鄉鎮

1,083 個



接入醫療單位

10,256 家



惠及參合農民

2,399 萬人



報銷與補償

1,302 萬人

遠程醫療開啓農民就醫新時代

為緩解農民「看病難、看病貴」的問題，2009年3月，公司在山西省朔州市建成運營了第一家由中國移動承擔的高清專線遠程醫療系統項目。目前，該項目已完成1個市級醫療衛生信息數據中心和1個市級、5個縣級、13個鄉鎮級遠程醫療會診中心的建設工作，實現了與多個優質醫療資源的聯網和對接，具備遠程專家門診、遠程儀器診斷、遠程查房、遠程教育、遠程考試、視頻會議等功能。

該項目形成一定規模後，將與「新農合」信息系統、居民健康檔案系統、區域衛生信息平台、電子病歷、疾病防控系統等其他醫療信息化系統相互融合，形成朔州市醫療信息化大系統。

來自山西省應縣小石口村的趙先生，17歲患有紫癱性腎炎，在北京接受治療控制病症後，回家繼續用藥物治療，但效果不佳。考慮到覆診需要大量費用支出，患者決定到應縣遠程醫療會診中心就醫，經山西省婦幼院腎病專家詳細分析病歷資料並為其調整用藥方案後，症狀在一個月內得到明顯緩解，經過四次遠程覆診，患者在三個半月後完全康復。



在貴州，農民通過「新農合」實現醫療實時報補



信息化支撐校園建設

為促進學校、家長、學生和社會之間的溝通與交流，提升學校信息管理水平，加強學生安全保障，中國移動積極推進校園信息化建設。

促進教育溝通

2011年，公司繼續推進「校訊通」業務，截至年底，「校訊通」覆蓋學校超過11.5萬所，使用客戶超過5,232萬戶，城鎮中小學覆蓋超過7.4萬家，城鎮幼兒園覆蓋超過1.7萬家。

在天津，與天津市婦女聯合會共同建設天津網上家長學校。網站設置新聞速遞、愛心共築、專家在線、家長課堂等9大主欄目和20餘個子欄目，提高了教育資源對社會的開放度和利用率，為學校、家庭和社會搭建了溝通橋樑。

在吉林，公司開展了數字校園綜合信息化項目，建立了信息化門戶網站，包括校園動態、學生選課系統、教師招聘管理系統等內容，為學生、家長和老師提供了一站式信息化服務，對於幫助家長全面瞭解教學信息、促進有效溝通具有重要意義。

護航「平安校園」

公司進一步推動「平安校園」建設，在推廣進校刷卡身份識別、專用手機定位等服務的同時，積極開發更多創新信息化應用，搭建親情關愛平台。

在山東，正式運行「平安校車」系統，將公司專線與「校訊通」業務平台對接，學生刷卡上下車時，家長手機可收到學生上下車時間、地點、車號和線路信息；在校車延誤時，家長和老師手機可收到延誤提醒以及預計到達時間的信息。同時，車載移動視頻監控設備保證了家長和老師可以隨時瞭解校車內的安全狀況，為保護未成年人安全提供了保障。

在河南，「寶貝在線」信息化項目在洛陽上線運行，為兒童家長和幼兒園提供在線手機視頻服務，家長和幼兒園管理者可通過手機實時、遠程看到孩子在幼兒園的學習和生活情況，更好地保障孩子們的安全。

「校訊通」服務截至2011年底已

覆蓋學校超過
11.5 萬所

客戶超過
5,232 萬戶

覆蓋城鎮中小學學校超過
7.4 萬家

覆蓋城鎮幼兒園超過
1.7 萬家



母公司與中國教育部簽署戰略合作協議，共同推進教育信息化建設



在安徽，開發特製的「兒童手機」提升未成年人校園安全防護水平

信息化便利百姓生活

2011年，中國移動積極關注民生需求，從食品安全、公共繳費、交通出行等與百姓生活息息相關的方面入手，開發和提供豐富的信息通信服務，打造便捷生活方式。

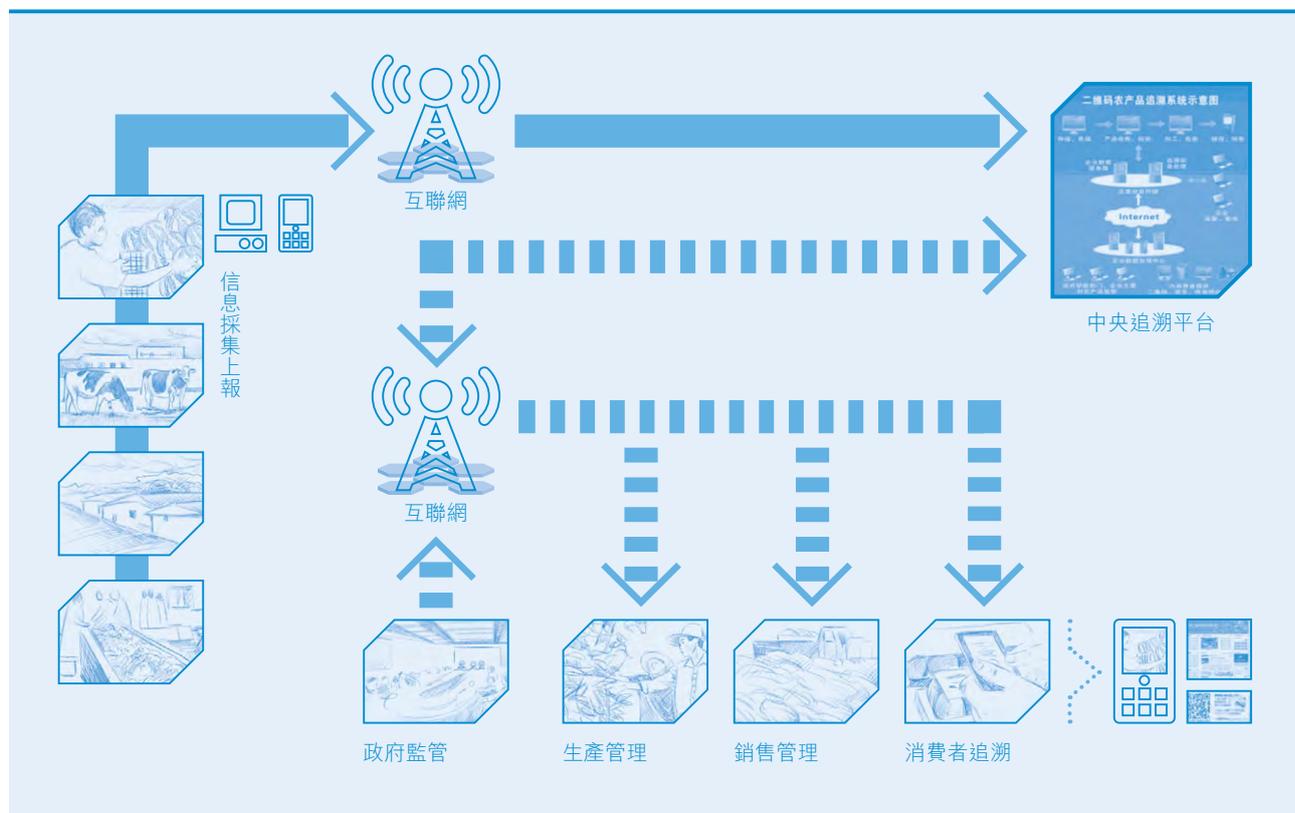
保障食品安全

隨著公眾對食品安全問題關注度的提升，食品質量安全監管發揮越來越重要的作用。2011年，公司進一步強化動物溯源和食品溯源等信息化應用推廣，對食品內置RFID或二維碼電子標籤，全程記錄並跟蹤食品生產的各個環節，消費者通過掃描標識碼可以查詢食品信息，促進安全消費。

目前，全國已有超過20億存欄動物納入動物溯源系統，讀卡終端超過15萬台，構建了消費者、監管者和生產者三位一體的食品監督網，有效促進了對動物性食品的監督管理與信息公開。

在寧夏，針對硒砂瓜的假冒銷售情況，建立了「寧夏農產品溯源系統」質量防偽綜合平台，全程記錄硒砂瓜在生產、包裝、銷售、消費過程中的全部信息，既保證了政府部門快速監管追查有問題的西瓜，又能讓消費者實時驗證硒砂瓜的真偽。

農產品溯源示意圖



提供生活服務

公司不斷豐富個人信息化應用，在公共事業查詢及繳費和手機支付等方面為公眾提供便利服務。目前，全國多個城市的市民可登陸「無線城市」門戶查看水、電、氣、社保、公積金等信息，部分城市還實現了在線繳費功能，有效解決了公眾在繳費時排隊、耗時等問題。

在北京，與市政府合作開通了「市民主頁」，為市民提供基於手機的個性化移動公共服務平台。平台涵蓋九大類共計59項服務，包含實時路況查詢、公積金賬戶查詢、政務信箱、民生服務在線辦理等多項便民服務，是北京「無線城市」市民服務建設的重要組成部分。

針對外出務工的農民工，公司依託手機支付平台系統，推出了以中國移動手機號碼為標識的創新匯款產品「手機匯款」業務。匯款業務以手機號為匯款信息標識，無須記憶銀行卡號等複雜的匯款信息。同時，手機匯款以短信替代紙質匯款單，客戶可實時接收短信匯款、兌付通知等信息，為在農村無銀行卡的農民客戶提供了極大便利。

便利市民出行

公司通過「無線城市」平台，幫助市民瞭解交通路況和出行線路信息，提高出行效率。

在福建，與公共自行車運營機構合作，試點建設「信息化公共自行車服務站」，引入手機支付功能，為市民及旅遊者提供移動電子錢包卡服務，便捷實現刷卡租車、還車、自動扣費等一系列操作。同時，公司加快實現了所有服務站接入福建「無線城市」平台，為客戶提供自行車服務點位置查詢、空車信息查詢等便捷服務。

在廣東，推出了「旅訊通」服務，借助3G移動互聯網技術和「無線城市」平台，為遊客提供度假路線、門票、酒店、機票、優惠活動等的諮詢搜索與在線預訂服務。通過定位功能，旅客可以瞭解周邊出行的相關資訊。此外，「旅訊通」還可以實現旅客與旅行團的雙向互動，為旅遊出行提供安全保障。

在江西，針對南昌城市交通線路大範圍改造給城市居民出行帶來的交通難題，公司開發了「掌上公交」業務。客戶可以方便地查詢到公交車的實時位置信息，靈活選擇線路和站點以及等車時機，解決了客戶乘坐公交車出行時等車難的問題，大大提高了出行效率。該業務上線後，日訪問量超過5萬人次。

建設平安社區

公司不斷創新開發位置信息應用系統，並將其推廣到消防、防汛等災害應急方面，為保障公共安全做出切實努力。

在上海，打造消防安全信息平台，以短信形式每月向全市各級消防安全人員發送消防安全知識。同時，公司還助力市消防局搭建消防車輛定位監控平台，可實時提供消防車輛位置信息及運行狀況，為消防救災調度與管理提供有力保障。

在廣東，建設了基於地理信息系統的電氣火災智能監控系統，包含地理信息系統以及聲光煙霧感應設備，能在第一時間將火災警情上報監控人員。根據報警信息，該系統能快速定位警情的確切位置，對於及時、準確出警起到重要作用。

在四川，建設包含遠程監測、視頻、位移、雨量等實時數據收集傳輸的「災汛通」預警系統。系統可自動將告警數據發送到防汛人員手機，及時通報洪水、暴雨、泥石流等自然災害的預警信息，有效增強了災汛脆弱性地區群眾預防自然災害的能力。



在甘肅，市民使用城市一卡通手機刷卡消費

信息化推動文化傳承

提高全民族文明素質、推進文化創新是未來五年中國文化建設的重要目標。中國移動通過開發與推廣手機報、手機閱讀、手機電視等新型載體，豐富了社會文化的傳播渠道。

2010年5月，中國移動手機閱讀全網上線，截至2011年底，已匯聚了超過27萬冊精品正版數字內容，涵蓋範圍包括圖書、雜誌、漫畫、聽書等，每月訪問客戶超過6,000萬人，日均點擊量超過4億次，構建了中國國內最大的正版數字內容匯聚平台。

公司依託手機閱讀基地，結合社會熱點，開展了形式多樣的閱讀活動，推動全民閱讀率的提升，促進經典文化的傳播：

- 開展「新青年掌上讀書計劃」系列主題活動，以手機作為文化傳播和圖書閱讀的創新載體，為務工人群、年輕白領、學生等青年群體推薦優秀圖書和經典讀物；
- 舉辦「讀經典感悟人生」大型閱讀活動，整合推薦手機閱讀精品圖書中有關歷史、文學、紀實傳記、國學名著、社科教育等的經典內容；
- 在北京、上海、廣州、延安等45個地市開展「名家大講堂」、「名家面對面」、「名家簽售會」等活動，豐富全民閱讀活動形態。

在浙江，針對企業圖書館建設和管理成本較高等問題，推出「企業掌上書屋」閱讀產品，具有圖書贈送、好書推薦、數據統計等功能，並提供定制化門戶，企業管理者可以很便捷地向員工推薦優質圖書，促進形成良好的學習型企業文化。

在安徽，參與發起了「萬家網站文明辦網」活動，倡導和諧辦網、綠色辦網，並開展了「修身律己、做文明人」文明短信傳遞等系列活動，以短信、歌曲、電子圖書、手機報等為載體，大力宣揚健康向上的手機文化。

在河北，建立「紅樹葉俱樂部」，與客戶進行良好互動。通過該平台，公司與相關單位聯合開展了「傳播文明、贊美家鄉、描繪未來」活動，組織創作並徵集優秀短信、音樂、視頻、電子書等，營造文明、健康、向上的手機和網絡文化氛圍。

2011年，中國移動手機閱讀平台



每月訪問客戶超過

6,000 萬人



日均點擊量超過

4 億次



在安徽，「小記者」走進中國移動體驗手機電視



在廣西，手機成為隨身新媒體，體驗「掌上世界客屬懇親大會」



信息化服務生產管理

中國移動充分發揮3G、物聯網等新技術優勢，以信息化服務礦山、冶金、鋼鐵、電網電廠及建築等行業的生產管理和日常監控，推動相關行業安全、高效、可持續發展。

促進礦山安全生產

為提高礦山安全監管水平和安全生產條件，有效防範安全事故發生，公司積極探索礦井數字化應用，力爭逐步實現地下礦井作業的全面、透明、動態跟蹤管理。

搭建「雲平台」，打造「E礦山」

在山東，公司為礦業企業建立了「安全生產信息雲計算平台」，為每個礦井搭建「E礦山綜合信息管理系統」，並將其集成在總部層面的「雲計算平台」，企業管理者可隨時隨地掌控安全運行情況。「E礦山綜合信息管理系統」具備五大功能：

- 安全及生產數據監測：在井下安放溫度傳感器、瓦斯濃度傳感器、含氧量傳感器等生產環境監測設備。監測信息由通信網絡傳輸至地面監控中心，數據在進行分析後可發送到各類終端；
- 人員／車輛定位管理：將射頻卡安裝在礦工井下作業設備中，並在巷道安裝讀卡器，實現對井下人員和車輛的實時監測、軌跡跟蹤和遠程調度等功能；
- 產量統計：在出煤口、皮帶機等處安放稱重傳感器，經無線網絡將稱重數據傳送至統計平台；
- 報表管理：可實時查看產量信息，包括生產調度日報表、安全管理日報表以及重點工程模塊、安全隱患處理模塊等個性化項目；
- 移動辦公：以短信形式向相關人員發送通知，以彩信方式製作企業手機報，及時將運營數據生成報表向管理人員發送，填寫各種作業日誌發送至調度平台並形成匯總。

該系統自2010年在礦井上線以來，已成功預警30餘次，預警成功率達100%，對礦山的安全管理起到了重要作用。



在甘肅，礦井綜合信息化工程為煤礦生產安全提供重要保障

在甘肅，打造金川二礦井綜合信息化工程，把移動通信基站建在井下，建成了無線網絡覆蓋、井下人員和車輛定位、主斜坡道交通指揮和考勤門禁四大應用系統；井上安裝集中監控大屏幕顯示系統，顯示井下人員數量與位置、車輛數量與運行狀態等信息，實現了井上井下一體化通信，提升了井下安全調度及應急指揮能力。

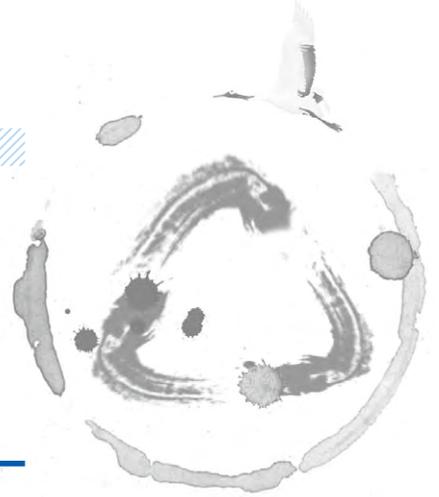
助力森林防護保障

公司積極開發能夠實現火災全面定位、實時監控指揮的信息化技術和設備，助力森林防護保障工作。

在黑龍江，公司在伊春開通了「天眼」工程，建立火災監測、預警識別和地理信息系統相結合的監測預警系統。通過旋轉攝像頭，「天眼」可以第一時間發現火源，並將清晰的畫面傳至指揮中心，為遠程調度提供有力保障。通過防火定位功能，指揮中心可以實時掌握撲救隊的方位、分佈情況以及救火進程，合理部署救火工作，最大限度減小火災造成的損失。同時，該系統還能記錄火情發生、發展和消滅的全過程，為火災的預防和治理提供真實有效的歷史資料。

有效管理環境影響

2011年至2015年，中國政府確立了單位國內生產總值能耗降低16%的總體節能目標。中國移動在2009年即承諾到2012年底較2008年實現單位業務量耗電下降20%，並率先簽署了中國通信業第一份《節能自願協議》。為達到上述目標，中國移動深入實施「綠色行動計劃」，切實管理自身環境影響，提升運營能效。2011年，單位業務量耗電量比上年降低11%，節約用電16億度。



完善管理體系

2011年，以ISO 50001能源管理體系為指導，中國移動繼續完善環境和能源管理體系：

- 制定目標：以中國國家和行業節能減排目標為指導，制定完成《中國移動節能減排2011-2015年規劃》，明確公司未來五年節能減排工作目標和措施體系；
- 強化評估：聯合中國節能協會和中國通信企業協會運維專委會開展《節能自願協議》第三方中期評估；聯合挪威船級社和北京郵電大學，開展第三方能源審計；編制《中國移動能效評估工作管理辦法（暫行）》，常態化開展通信基站、通信機房和管理用房的能效評估；
- 推廣成熟措施：更新並應用設備節能分級標準，推廣載頻智能節電、分佈式基站、多載波功放等成熟技術，推廣應用自然冷源和提高基站環境溫度，完成數據機房及IDC機房節能改造等；
- 加強考核管理：將節能減排納入公司考核體系，將節能減排指標分解到各省級乃至地市級公司，實現壓力的傳遞，並對考核結果優秀的單位和個人進行表彰；
- 加強宣傳交流：開展全國節能減排宣傳周活動；作為通信業節能示範企業參加「第二屆世界低碳與生態經濟及技術博覽會」、「中美綠色信息通信技術交流會」和「中國國際綠色創新技術產品展」；作為「綠色聯盟」(GREEN TOUCH)創始成員，當選聯盟董事會成員和服務、應用與趨勢委員會(SAT)副主席，積極推進能效提升工作。

開展能源審計

為全面評估公司能源管理和節能減排工作、分析未來節能潛力和改進方向，2011年，公司聯合挪威船級社和北京郵電大學開展能源審計項目。項目組調研了廣東、四川和吉林的10個地市，現場審計了95個基站、32個營業廳、9個綜合樓、9個通信機樓、8座辦公用房；對三省公司的能源管理政策制度、能源統計狀況進行了文件審計；並建立了節能潛力評估模型，對公司未來的節能減排空間進行預測。

碳足跡「C-Aware應用研究」

公司與英國劍橋大學、諾丁漢大學共同開展電力節能研究。對於生產環境，從設備節能入手提升能效；對於辦公環境，通過能耗信息可視化，運用精細化管理有效節能；同時，從行為引導層面，設計ICT節能創新應用，有效喚起節能意識，引導節能行為。

降低運營能耗

中國移動高度關注自身運營各環節的能源消耗與環境影響，從綠網絡、綠業務、綠辦公三方面著手，全面降低企業能源和資源消耗。

綠網絡

2011年，公司以建立綠色節能網絡為目標，大力開展基站節能、機房節能以及基站共建共享：

- 加大主設備節能技術推廣應用力度：大力推廣基站智能節電、MCPA載頻、分佈式基站、室外標準化機櫃的技術應用；
- 建設綠色機房：積極實施機房空調環境節能，引入新能源，優化能源結構；
- 推進基站共建共享：公司制定考核辦法，與其他運營商溝通基站建設計劃，努力提高基站共建數量，提升新建基站中共建設施佔比；積極推動基站設施共建共享技術要求等行業標準的編制工作，確保基站共建共享工作的規範操作。

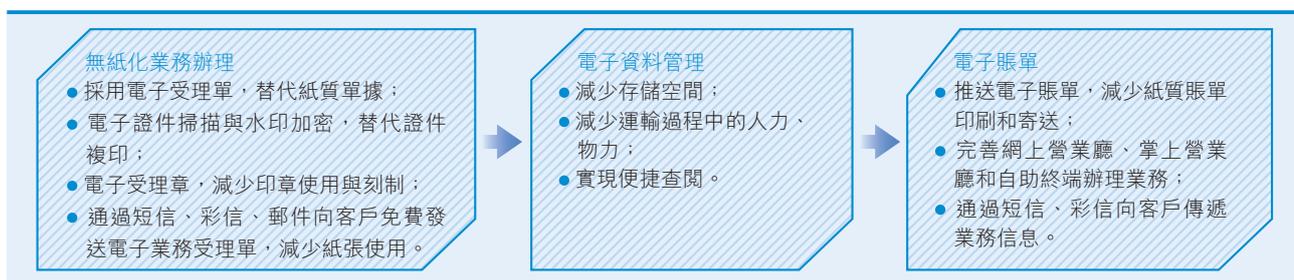


在天津，創造性地將紅外攝像機引入視頻監控系統，紅外攝像機能夠在機房照明燈關閉期間自動調整為黑白模式，借助攝像機自身的紅外燈實現對機房的監視，避免了機房照明關閉後無法監控局面的出現。完成紅外攝像頭改造的各專業機房，能夠降低機房照明電能消耗75%左右。

綠業務

業務電子化在提升公司運營效率、改善客戶感知的同時可以有效節約實體資源，減少環境影響。2011年，公司通過開展無紙化業務辦理、發送電子賬單等活動進行業務節能，取得了良好進展，電子渠道業務辦理佔比達到76%。

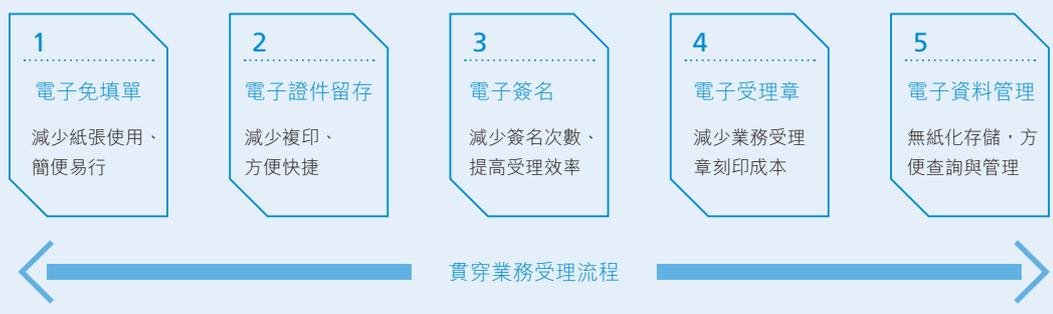
中國移動綠業務措施



無紙化業務辦理

目前，移動業務受理工單和發票多為紙質，客戶與運營商各留存一份，使用大量紙張的同時增加了存儲、查閱等管理困難。無紙化業務辦理可以減少紙張使用，同時簡化業務办理流程，提升業務辦理效率。

在山西，公司在確保數據準確安全的基礎上全面實施業務受理無紙化改造，在業務受理過程中推廣電子免填單、電子證件留存、電子簽名、電子受理章和電子資料管理。截至2011年底，已在山西順利完成全部11個地市的7,300個營業台席的無紙化業務受理改造，營業無紙化月受理數量為285萬筆，無紙化業務佔比約60%，按照原有紙張單據每份0.09元計算，全年累計節省單據印刷相關運營成本約213.9萬元。無紙化業務受理減少大量紙張使用，同時改善了業務办理流程，提升了客戶體驗，92%以上的客戶認為營業無紙化後業務辦理更加便捷。



綠辦公

2011年，公司繼續採取多種措施推進綠色辦公：

- 辦公樓宇改造：公司開展總部大樓智能控制改造工程，通過對會議室、辦公區等場所照明的智能控制實現「人走燈滅」，部分省級公司也積極開展相關項目建設，實現辦公節能；
- 辦公設備節能：要求各單位使用計算機、打印機、複印機等辦公自動化設備時，盡量減少待機消耗，長時間不用和下班後要及時關閉。同時，倡導員工自覺養成隨手關燈、關水、關電腦、關電源的習慣；
- 辦公信息化：公司通過辦公信息化減少辦公過程中對資源和能源的使用。2011年，綜合信息網日登陸人數2.2萬人次，日均通話次數5.2萬次，日均通話時長43.4萬分鐘，日均即時消息7.2萬條；
- 減少辦公用品消耗：有效利用電子公文傳輸系統收發和辦理文件，嚴格控制紙質文件印刷數量，盡量在電子媒介上修改文稿，減少出清樣次數；要求各單位辦公用紙雙面打印或重復利用；在制定採購計劃時，嚴格控制鉛筆、簽字筆、再生紙等辦公用品的使用量；
- 綠色辦公文化：在公司張貼宣傳海報、節能倡議書和節能減排小標識，提醒大家節約用紙和用水，並隨手關燈。



在湖北，客戶用手寫顯示屏辦理業務

推廣綠色建築

中國移動國際信息港在總體規劃設計中堅持實用、經濟、美觀和綠色環保的原則，在一期工程建設和二期規劃設計中廣泛應用機房餘熱回收、太陽能光導照明、自然空氣循環、屋頂綠化、冰蓄冷等綠色節能系統，通過智能化、網絡化手段，建設數字化照明等控制系統，實現室內設備智能化控制；採用地源熱泵、太陽能等清潔能源系統，降低碳排放，設置湖水生態循環系統、雨水收集系統、中水循環系統，實現景觀水系100%再生水補水，減少水資源流失。

此外，在中國移動通信管理學院實施「地熱利用和回灌項目」，年均開採地熱水22.3萬立方米，開發利用的熱量相當於每年減少使用1,023噸標準煤。

提升資源利用

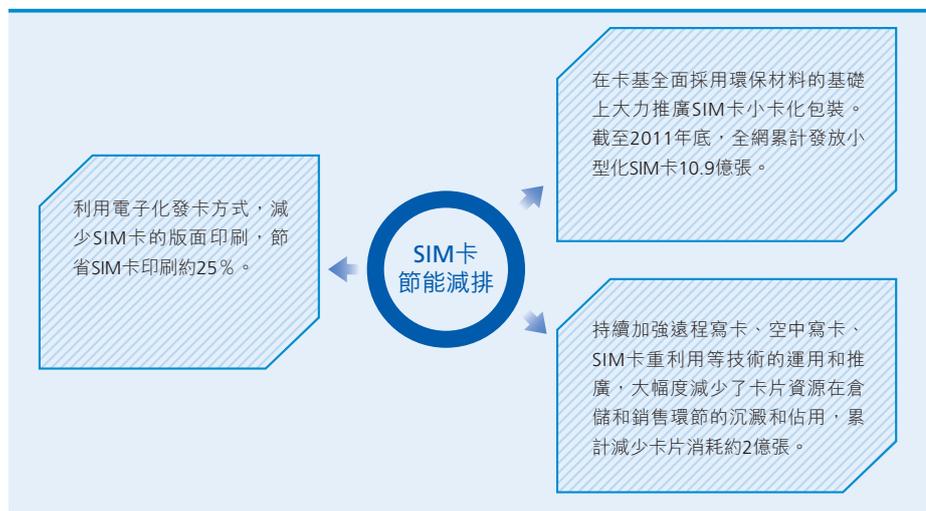
2011年，中國移動繼續通過SIM卡小型化、回收電子廢棄物等行動促進資源節約，減少環境影響。

SIM卡節能減排

2008年，公司開展SIM卡節能減排專項工作後，逐步加大節能環保小型化SIM卡市場投放比例，截至2011年底，小型化SIM卡投放比例達50%，全網累計發放小型化SIM卡10.9億張。

截至2011年底，公司SIM卡節能減排工作累計減少白色污染6,000噸，節約生產材料1.8萬噸，減少碳排放65噸，效果等同於減少了13億個塑料袋對資源的消耗和對環境的污染。

2011年中國移動SIM卡節能減排措施



電子廢棄物回收

公司不斷加強報廢蓄電池回收工作，2011年經專業渠道回收蓄電池9,588萬安時。同時，繼續開展「綠箱子進社區活動」，號召各省級公司統一行動，進入學校和社區，現場回收廢舊手機、電池，廣泛傳播綠色文化。

在廣東，不斷提高「綠箱子」覆蓋率，截至2011年底，全省縣級以上自營營業廳「綠箱子」設置數量1,277個，覆蓋率達100%，通過「綠箱子」回收手機、廢舊電池等配件62,427個；在蓄電池回收和處理方面，繼續完善報廢蓄電池處理流程，對報廢蓄電池進行回收處理，截至2011年底，全省完成清理、處置蓄電池單體191,870件；在SIM卡回收方面，通過SIM卡回收再利用工程，在全省實現了廢舊SIM卡的批量回收再利用，截至2011年底，全省完成回收SIM卡8.5萬張，再利用5.2萬張。

在天津，結合第42個世界地球日，倡議全市人民自覺行動起來，加入廢舊手機、手機電池及配件的回收活動。本次活動共有200餘家營業廳設置了環保「綠箱子」，用以回收市民的廢舊手機和手機電池。公司還為參與環保活動的市民提供了10,000件環保小禮品。

推廣節能環保應用

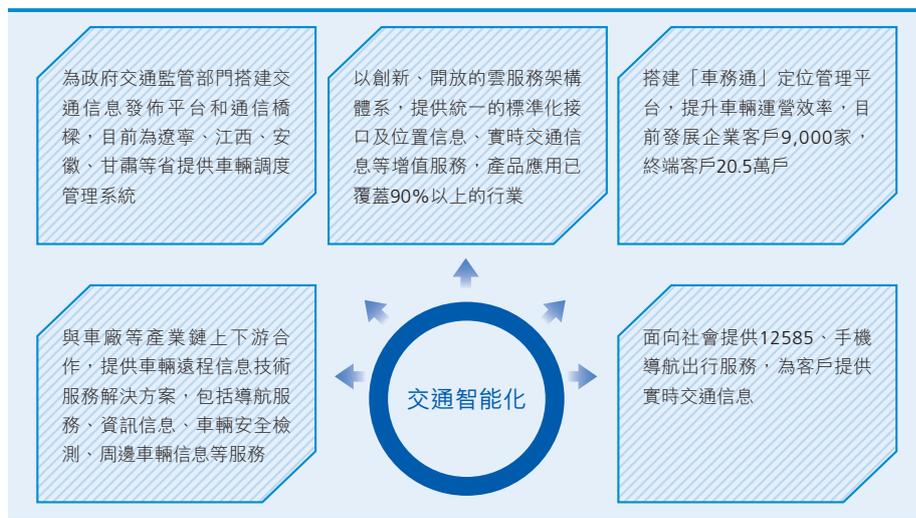
隨著中國工業化和城鎮化的快速推進，節能減排已成為社會面臨的共同議題。2011年，中國移動積極創新、推廣節能環保應用，充分利用位置服務與物聯網應用，在車輛調度、物流管理、污染監測等方面為相關行業提供ICT解決方案，產生了良好的環境效益。



智能交通與物流

2011年，中國移動依託位置服務積極促進交通運輸業的結構調整和發展方式轉變。

位置服務助力交通智能化



「車務通」平台為單位降成本，幫司機少跑冤枉路。平台的統計分析功能，讓我不用一輛輛車去看里程、看油表，自動幫我統計報表，真省了我不少力氣。

廣西南寧供電局車隊管理員
周師傅

「車務通」

為方便交通出行、節省能源與車輛開支、實現車輛精確調度管理，公司「車務通」管理系統面向集團客戶提供車輛位置監控、定位與調度管理服務，幫助企業實現對車輛的有效管理和資源的最優配置，降低運營和管理成本。截至2011年底，「車務通」已面向9,000家企業客戶的20.5萬終端客戶提供了車輛監控調度服務。

在廣西，公司為南寧供電局所有供電搶修車安裝「車務通」信息化設備，並開通了車輛定位、百公里耗油率、位置跟蹤和軌跡回放等功能，實現對車輛位置信息的隨時掌控、實現對車輛的實時調度以及單位車輛資源的最優配置，有效減少了車輛燃油消耗。



在山西，市民體驗「無線城市」
交通監控應用

公交查詢

公交查詢應用通過移動定位技術，將市民乘車方式由「被動等待」轉化為「主動預知」，方便客戶出行，節省等待時間，提升了公交利用率和城市運轉效率。市民可以通過手機查看公交車的實時位置，並設置預約響鈴提醒車輛到達。目前，僅在廈門，市民每月使用該系統已超過160萬人次。

停車場車位查詢

停車場定位查詢應用可以幫助市民規劃出行線路，一定程度上緩解交通擁堵。在北京，市民使用手機訪問市民主頁即可查詢200多個停車場的車位總數及實時剩餘車位數。

手機導航

公司手機導航業務致力於導航與位置出行信息應用結合，在基本的導航問路基礎上，還將進一步推出交通、問答、旅遊等實用功能，為客戶提供更快、更準、更全面的位置應用服務。2011年3月，手機導航應用在全網正式商用，截至目前已為近2,000萬的中國移動客戶提供了導航問路服務，客戶端適配累計超過1,000款，是業界適配客戶端款數最多的導航產品。

在安徽，12580通過實地採點、網絡採集等多種手段相結合，不斷豐富商戶與公交站點信息，構建各地市地圖信息庫，為市民提供商戶位置查詢、周邊信息查詢、公交換乘、公交線路和站點的查詢、自駕指路等豐富的指路服務，查詢結果還可通過彩信地圖形式下發至客戶手機上。目前，該服務已覆蓋8個地市，月均指路服務超過6萬次。



在福建，客戶通過「車衛士」對車輛進行跟蹤

環境監測與管理

2011年，中國移動積極開發環保應用，建立環境監測與管理系統，為保護水資源與生態環境、提升環保執行效率提供了有效手段。

在浙江，公司啟動飲用水源地自動監測系統建設項目，通過構建浙江省飲用水源地水質自動監測系統，實現了全省縣級以上集中飲用水源地水質自動監測和預警功能，最大限度地保證了集中式飲用水源地水質安全。

在河北，公司開發以智能手機終端為載體的環保移動執法平台，具有實時查詢、現場執法輔助查詢、核查應用、移動辦公等功能。環保執法人員可通過手機終端，實現對重點污染源自動監控情況、監測數據、建設項目情況等內容的實時查詢、統計和審批，可在電廠現場、排污收費現場進行核查和核定，截至2011年底，已有230部移動執法終端投入使用。

助力構建和諧社區

公益慈善事業是保障和改善民生的重要手段。未來五年，中國在社會建設和保障民生方面面臨更為繁重的任務，為公益慈善事業的發展帶來了重大機遇和挑戰。在此背景下，中國移動進一步完善中國移動慈善基金會管理，完成了基金會的《三年(2011-2013)發展規劃》編制，將公益慈善活動關注的重點集中在扶持弱勢群體、支持教育、健康救助和賑災等方面。在大力開展公益項目的同時，積極倡導員工參與志願活動，鼓勵員工投身公益，促進社區和諧發展。2011年，公司榮獲「中國兒童慈善獎突出貢獻獎」，母公司連續第三年榮獲「中華慈善獎」。

此外，依託中國移動龐大的客戶基礎和服務體系，公司積極搭建更加廣泛的社會公益援助平台。目前，公司共為包括中國婦女發展基金會、中國兒童基金會等在內的11家公益基金會開通用於公益捐款的短信業務，為大型公益活動提供了便捷的小額捐贈渠道。截至2011年12月底，已經協助上述基金會募集超過1,100萬的短信捐款。



支持援藏扶貧

中國移動長期以來積極支持母公司致力於援藏扶貧工作，幫助推動受援地區經濟發展和民生改善。2011年，母公司成立了對口支援及扶貧工作領導小組，促進對口支援和扶貧工作規範化、制度化、高效組織和順利實施。

對口地區	開始時間	2011-2012年投入	主要投向
西藏	阿里地區改則縣	2002年 4,200萬元	90%用於基層和農牧區基礎設施建設、教育衛生等項目
黑龍江	湯原、樺南兩縣	2002年 1,040萬元	改善民生和通信網絡基礎設施建設
青海	果洛州瑪沁縣	2010年 1,890萬元	文教、衛生、基礎設施建設等方面

註：上述投入為母公司出資，中國移動協助進行項目實施。

在寧夏，十年來母公司累計投入扶貧支教資金300餘萬元，幫扶鹽池縣硝池子村、李記溝村、冒寨子村約5,400人。2011年，公司新增了對西吉縣西灘鄉林家溝村的扶貧工作，在生態移民、人畜飲用水、支教學習、教學設施、學生冬季取暖等方面投入資金40萬元，超過1,800名村民和學生從中受益。



在寧夏，對口支援鹽池縣教育事業發展

助推教育發展

中國移動始終將支持教育發展作為參與公益事業的重點內容。2011年，公司在建設教育基礎設施、提升師資水平、扶助貧困學生及帶動就業創業等方面做出了積極的努力。

促進教育設施建設

公司不斷幫助提高中西部偏遠地區的教育基礎設施建設水平，積極建設中國移動「愛心圖書館」和多媒體教室。自2006年以來，公司已累計建設了1,510所「愛心圖書館」和500個多媒體教室。

提升師資水平

公司在推進教育捐助提升計劃中，積極開展「中國移動中小學校長培訓項目」，促進中西部地區師資水平的提升，幫助緩解教育資源分佈不均衡問題。

2011年，公司對西部12個省區市的1,000名中小學校長進行了「影子培訓」，對中西部23個省區市的10,000名校長進行了遠程在線培訓。自2006年以來，累計培訓36,600名農村中小學校長。

扶助貧困學生

公司致力於推動教育公平，通過資金捐助、支持勤工助學等方式幫助貧困學生獲得教育機會、完成學業。

在陝西，連續6年開展「愛心100」助學行動。6年來，累計募捐超過1,000萬元，資助貧困大學生3,016名，全省共有9,000多名在校大學生在「動感地帶」體驗店工作，共發放2,200餘萬元勤工助學金。2011年，公司募捐220萬元，使516名貧困大學新生每人獲得4,000多元補助。

在遼寧，持續開展「愛心助學」圓夢行動：開展「千語千尋·圓夢行動」，聯合各界力量，幫助500名貧困留守兒童實現願望；開展「心動遼寧·愛心操場」活動，為30所貧困小學捐贈體育器材，幫助改善農村學校體育器材設施嚴重短缺的困境；開展「創我未來·動感講堂」活動，邀請有豐富創業經驗的名企導師在全省50餘所高校開設動感講堂，為廣大青年提供創業就業諮詢，並為青年學生提供1,000個實習崗位；此外，發動公司員工為貧困學生捐款，資助94名偏遠山區的貧困學生完成學業。

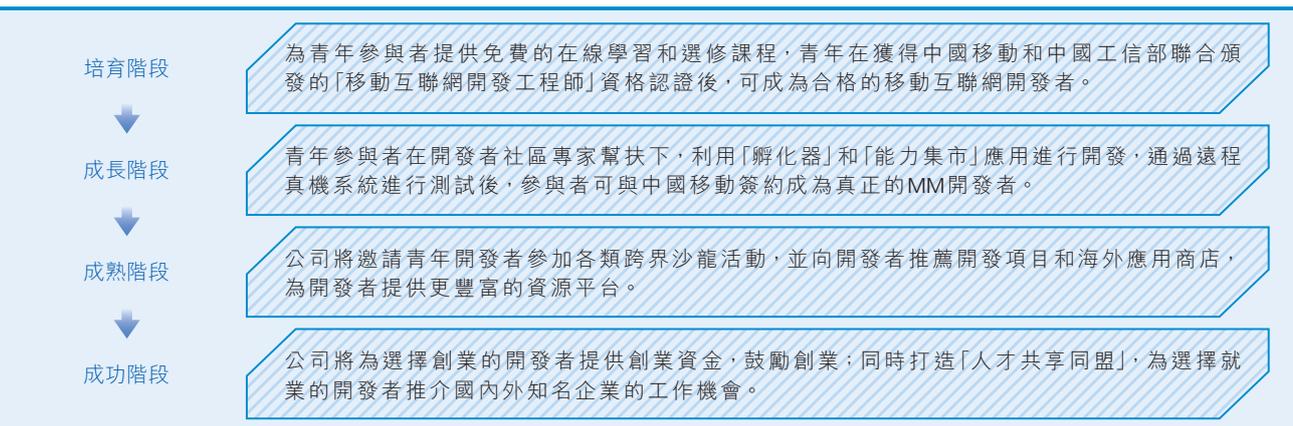
支持就業創業

公司積極為高校學生提供就業創業的實踐機會，促進學生綜合素質的提高，緩解高校畢業生就業壓力。

公司於2011年5月底啟動了Mobile Market百萬青年創業計劃(簡稱「MM創業計劃」)第二階段創業計劃，初步形成了「人才價值——撮合價值——創業價值」的鏈條。截至2011年12月底，MM百萬青年創業計劃有效開發者達151萬，累計開展培訓700多場，與高校聯合建立孵化基地70多個，有針對性地為青年參與者提供各類支持，幫助青年持續獲得能力提升。



「影子培訓」也稱為「體驗培訓」、「跟崗培訓」。在培訓過程中，參訓校長和專家校長形成「如影隨形」的近距離接觸，在真實環境中細緻觀察專家校長的日常領導與管理行為以及學校的主要工作，深入學習專家校長及基地學校的辦學思想、理念、制度、方法等。



關愛弱勢群體

社會的公平發展需要社會中的個人及組織共同努力。中國移動堅持推動實現包容性增長，通過自身資源和技術幫助弱勢群體共享社會發展成果。

中國移動愛「心」行動

2011年8月30日，中國移動慈善基金會、內蒙古自治區民政廳、泰達國際心血管病醫院、內蒙古自治區慈善總會共同啓動了中國移動愛「心」行動——貧困先天性心臟病(簡稱「先心病」)兒童救助計劃。中國移動慈善基金會捐助1,100萬元，全額資助貧困先心病兒童手術費，並購置了兩輛流動篩查車搭載移動醫療系統，用於開展先心病篩查。該項目計劃用兩年時間救助350-400名貧困先心病兒童。截至2011年底，流動篩查車已經為2,991名貧困兒童進行了先心病篩查會診，202名貧困先心病兒童在項目資助下成功完成了手術。公司愛「心」行動打造了公益救助新模式，具有流動篩查與移動醫療相結合、手術資助與康復補充相結合以及項目救助與志願服務相結合三大特點。

5歲的小丁來自內蒙古呼和浩特市賽罕區巴彥鎮，3歲時被確診患有先天性心臟病。小丁的父母以種地為生，每年的收入只夠家裡開銷，攢足手術費至少需要五至六年時間。8月30日，中國移動愛「心」行動流動篩查車在小丁家門口為她進行了詳細診斷，確診病情為先天性室間隔缺損。9月17日，小丁在泰達國際心血管病醫院成功進行了手術。9月28日，康復後的小丁和媽媽帶著喜悅的心情出院回家了。



流動篩查車配備了先進的先天性心臟病檢查設備



兒童小丁經項目救助康復



員工志願者與受助兒童建立起深厚友誼

針對愛滋病致孤兒童和特困兒童，公司持續推進「中國溫暖'12·1'愛心基金——中國移動關愛行動」。自2008年活動開展以來，公司累計資助愛滋病致孤兒童和受愛滋病影響的特困兒童共15,749名。

與此同時，公司積極開展關愛殘疾人、老年人、留守農民工子女等人群的幫扶活動。

在安徽，投入50萬元，與省社會工作協會等非政府組織啓動了「社區居家照顧(寧養)」項目，面向孤寡、特困、獨居、高齡、重病大病、殘疾等社區特殊群體，提供家庭訪視、生活照料、健康康復、臥床照顧等服務，並建立了老年社區照顧信息平台、服務平台和救助平台，為特殊老人提供社區照顧和相關救助服務。截至2011年底，項目已覆蓋7個街道的30個社區的居家養老服務站，為近4,000名社區特殊老人提供了服務。

在寧夏，發起「共青團關愛農民工子女志願服務行動」，並成立「農民工子女幫扶小組」，積極組織員工捐款捐物，並利用業餘時間為農民工子女提供學業輔導、親情陪伴、自護教育、愛心捐贈等，幫助他們健康成長。

「中國溫暖'12·1'愛心基金——中國移動關愛行動」累計



資助愛滋病致孤兒童和受愛滋病影響的特困兒童

15,749 名

弘揚志願精神

中國移動積極鼓勵員工和社會各界人士參與志願活動，關注社會發展，幫助弱勢群體，共同推進公益事業發展。截至2011年底，公司累計吸納超過90,000名員工志願者，累計提供志願服務超過1,000萬小時。

在安徽，持續開展「中國移動藍色夢想教育慈善計劃——留守兒童關愛」活動，並已經面向留守兒童援建了20所希望小學，先後組織了全省700餘名志願者開展文體支教活動，力所能及地幫助學校和學生解決實際困難。

在河南，發起「CSR集結令」倡議，通過搭建愛心接力平台，號召志願者積極開展「愛心結對」助學幫扶、捐贈「愛心接力」小額冠名基金、開展「愛心接力」志願服務、擔任「代理父母」組建愛心家庭、「隨手轉發」微公益等活動，得到超過1,600名員工和志願者的積極響應。

在廣西，聯合柳州市慈善會等單位在2010年9月啟動「移動傳遞愛」公益項目，面向老年人和農民工子女開展幫扶救助活動。截至2011年12月，先後有300餘人次接受了專業志願者培訓，開展了12次大型活動，20次小型活動，共600多人次志願者參與，直接服務對象達500餘人，間接受益對象1,000餘人。

為幫助提高公益活動的組織效率、擴大社會影響力，公司積極嘗試搭建志願者管理信息平台。

在山東，公司在日照市發起成立了「愛我日照」城市志願者俱樂部，開展覆蓋社區服務、環境保護、醫療衛生、助殘支教、扶貧濟困、維護治安、旅遊服務、搶險救災等方面的常規和大型公益活動，並定期出版發行《愛我日照》雜誌、報紙和手冊，積極傳播志願精神。目前，俱樂部共註冊志願者8,000餘人，涵蓋學生、教師、公務員、個體業主、企業員工、離退休人員等社會各界人士。

截至2011年底，中國移動

累計吸納員工志願者超過
90,000 名

員工志願服務總時長超過
1,000 萬小時



在河北，愛心過大年進社區

信息平台助推志願文明

在江蘇，針對志願者組織管理鬆散化、協同效率低、信息不對稱等問題，公司深入分析志願者組織、志願者及求助對象等的信息需求，創新開發了「志願服務平台」，形成了「一方有事、四方皆知」的活動組織常態和「一家有難、大家來幫」的社區常態：

- 以互聯網、飛信、短信、彩信、語音等多種接入方式，實現大型公益活動和日常幫扶活動信息發佈、志願者與求助者溝通交流、提供優秀志願活動展示通道等功能；
- 實現志願者自助便捷服務：在註冊上，志願者可通過登陸網站或手機自助進行；在過程管理上，志願者可登陸網站修改關鍵信息、查看活動信息和歷史活動參與情況以及累計志願時間；
- 實現志願者信息的集中管理，高效匹配志願服務提供方和需求方信息，促進雙向選擇，有效提升了活動組織效率。



在陝西，組織員工志願獻血



在廣西，員工志願者幫助當地農民進行人工拋秧以應對旱災

關愛支持員工成長

作為生產力中最活躍的因素，員工成長與企業未來發展相輔相成。中國移動積極創新人力資源管理模式，保障員工權益，關愛員工身心健康，為員工搭建展示才華的優秀平台。



支持員工職業發展

中國移動高度重視構建和諧的勞動關係，保護員工權益，激勵員工發展，促進員工與企業共成長。

維護員工權益

公司高度重視貫徹《勞動合同法》，堅持男女平等、同工同酬，營造和諧的公司文化，通過在企業內部建立起公平、公正、高效、靈活的用工機制，提升用工效率，促進企業可持續發展。

2011年，公司制定了《中國移動勞動用工管理辦法(試行)》，明確用工分類、用工數量管理和費用管理等內容，堅持從「身份管理」向「崗位管理」轉變，持續推進兩種用工形式人員在職位、績效、薪酬、能力等四個方面一體化管理，營造公正公平、和諧高效的用工環境。

在北京，對原有的員工交流平台「班組博客」進行了全面改版，將社交網絡服務(SNS)理念引入企業的社區網絡——中國首個開心工作網。開心工作網為公司員工與員工之間、上下層級之間提供了一條溝通與交流的新通道，同時為員工打開了進行申訴、反饋的新渠道。

創新員工成長機制

2011年，公司修訂了一系列的人才管理和成長制度，如《總部員工下基層交流任職管理辦法》，鼓勵總部員工充實基層管理經驗；組織開展任職資格體系建設工作，結合任職資格要求開展員工培訓；探索建立員工崗位認證體系，並分專業啟動崗位認證工作，推動員工培養與職業發展的結合。

公司修訂了科技人才的創新評比和積分制度，建立技術專家認證和發展機制，促進技術創新貢獻與員工個人績效及發展通道相結合，充分激發員工技術創新積極性，推動員工從「要我創新」向「我要創新」轉變，形成了良好的全員技術創新氛圍。

在甘肅，分別與蘭州交通大學和南京郵電大學簽署合作協議，聯合啟動電子與通信工程專業工程碩士研究生繼續教育工作，在全省共選拔了78名員工參加工程碩士研究生繼續教育學習，促進員工學習能力和工作能力的提升。

在山東，推行「新員工融入計劃」，通過調研員工需求、強化崗前知識培訓、「一對一」開展崗前輔導、實施特別關懷四個階段幫助員工成長，縮短了新入職員工的磨合期。

在重慶，搭建基於手機終端平台的「掌上學院」，提供12個欄目、超過300項學習內容。員工可針對自身需求和興趣自主學習，實現了針對需求隨時隨地、碎片化學習，強化了員工的自我學習能力。

2011年·中國移動員工



培訓人數

97.5 萬人次



人均培訓時間

57.4 小時



在寧夏，「雛鷹行動」整體培訓項目新員工才藝展示



在山西，開展形式多樣的班組長培訓

關懷增進員工幸福

「健康、幸福、高效」的員工是企業可持續發展的核心競爭力，幫助員工實現工作與生活平衡是中國移動履行員工責任的重要方面。

關愛員工健康

公司密切關注員工身心健康，定期組織員工體檢，並全面推行員工幫助計劃（EAP）。2011年，EAP項目已覆蓋全集團31個省級公司。

在廣東，舉行「關愛100」專家坐診服務活動，邀請了廣州市保健院婦女保健科醫師，針對女性疾病向廣大女性員工提供詳細諮詢，並根據員工個人的身體狀況提供有針對性的預防或治療建議。活動受到廣大員工的熱烈響應，當天即有30人報名並參與了專家坐診活動。專家坐診活動每月開展一期，通過邀請專業醫生到公司，讓員工足不出戶便可享受專業便捷的醫療諮詢服務。

「金字塔式」EAP服務

在陝西，公司立足「深化員工關愛」，以「EAP·心·關愛」為主題，構建了三位一體的「金字塔式」EAP項目服務體系：

- 「基礎服務層」：面向全體員工的最基本的服務內容，堅持常態化開展。以心理諮詢專家為支撐持續、便捷地為員工排憂解難，以網站為依託，多維度、常態化地實施心理健康宣傳；
- 「骨幹培養層」：建立了企業內部的服務支撐網絡作為保證項目落地執行的中堅力量。30名EAP專員和303名「快樂蒲公英」成員與外部服務專家一起，保證了服務的專業化與項目執行落地；
- 「專項服務層」：根據實際需求，面向重點群體提供專項化服務。管理崗位專項服務使管理者成為EAP項目的中堅力量，同時，支撐服務人員也是心理幫助與關愛的重點對象。

關懷員工生活

公司從細節著手，設身處地為員工提供關懷服務，營造和諧、溫暖的工作氛圍。

在四川，推出懷孕準媽媽特殊關懷服務，並在公司各樞紐餐廳設立了準媽媽專席。

在湖南，為確保在職準媽媽們能夠更安心地度過整個孕程，避免裝修污染的影響，公司專門設立了「孕婦辦公室」，並取名為「幸福準媽媽辦公室」。

在山東，公司安排處在孕期以及哺乳期的女員工組成「細心媽媽稽核班」，在後台整理裝訂單，覆核業務差錯，為前台服務人員提供支撐服務。

在北京，舉辦「家屬開放日暨端午節喜樂會」，通過「心相通」和「話家常」等環節搭建了企業與員工及員工家屬的互動交流平台，增強了員工的歸屬感。



在山東，舉辦親子活動趣味比賽



在北京，組織員工健身活動



在新疆，為孕期員工提供愛心防護服

引領產業健康發展

ICT的發展在帶來廣泛的應用前景和發展機遇的同時，也給傳統的通信產業帶來了巨大的挑戰。中國移動積極推動TD創新發展，打造負責任的供應鏈，帶動提升產業綠色標準。



推動TD發展

為有力支撐中國經濟社會的快速發展，中國移動面向未來需求，充分發揮運營商在產業創新中的引領作用，大力推進TD及其演進技術成熟，努力將TD-LTE打造成國際主流移動寬帶技術，有效帶動TD產業鏈蓬勃發展。

提升TD網絡覆蓋

2011年，公司以「持續提升TD網絡質量和覆蓋水平」為中心，深化推進「兩個100%」(有數據業務需求的室內分佈系統100%開通TD，數據業務熱點地區的TD室外覆蓋100%達到GSM覆蓋水平)，集中資源進一步完善TD網絡在城市主城區的連續深度覆蓋。公司已基本實現對中國地級市、縣級市和縣城主城區的連續覆蓋，城區面積覆蓋率達到80%。

致力TD-LTE創新發展

為保證具有中國自主知識產權的TD技術可持續發展，公司圍繞推動TD-LTE與LTE FDD同步、融合發展以及全球化發展的總體策略，全面推動TD-LTE技術在全球廣泛應用：

- 產業化方面：公司組織和開展了TD-LTE規模試驗，以規模試驗服務產業，以問題庫和行業建議的形式推動產品成熟、產業壯大，逐步形成了國內外企業共同參與、端到端商用能力初步具備的產業環境。規模試驗第一階段測試結果表明，涉及系統、芯片、終端等TD-LTE端到端產業基本成熟可用，接近LTE FDD商用初期水平，這是標誌TD-LTE產業逐步成熟的重要里程碑；
- 技術創新方面：在不斷完善新技術和新標準以確保TD-LTE技術競爭優勢的同時，以需求為導向，形成了面向運營的技術方案和產業要求，提出了一系列技術應用方案；
- 國際化方面：與國際運營商及製造企業開展技術與產業合作，發起成立了「全球TD-LTE發展倡議」組織(GTI)，已發展國際運營商成員40家，構建起運營商聯合推動產業加速成熟、推廣TD-LTE商用部署的國際合作平台。

2011年，配合母公司順利完成了在上海、南京、杭州、廈門、廣州、深圳6個城市的TD-LTE規模試驗網第一階段建設任務，保障「新一代寬帶無線移動通信網」中國國家重大專項TD-LTE規模試驗的順利開展。以TD-LTE與LTE FDD同步發展為目標，從設備性能、組網技術、終端等方面為TD-LTE商用化做出積極準備。

2011年，公司聯合產業相關方研發的全球首款TD-LTE/TD-SCDMA/GSM多模雙待4G智能終端測試樣機亮相深圳大運會，成功演示語音通話、高速上網、在線視頻等業務，標誌著TD-LTE產業已逐步走向成熟。

目前，TD-LTE全球範圍內商用已經啟動，5家主流運營商已推出商用服務，另有10餘家運營商明確了商用計劃，2011年已成為TD-LTE全球商用元年。



在安徽，豐富多彩的TD業務吸引客戶駐足

打造負責任供應鏈

中國移動深知自身的產業影響力同樣也意味著巨大的責任。為此，公司制定了嚴格的供應商管理流程，對供應商進行綜合能力評估，並幫助供應商提升質量管理水平，逐步引導和打造負責任的供應鏈。

強化供應鏈管理

公司以「集中化、標準化、信息化」為指引，立足於「總成本最優、效率最高、質量合格、合法規範」，積極推進低成本高效供應鏈管理體系的建設。

根據《中國移動招標採購項目監督辦法(試行)》規定，公司在所有集中採購招標文件中都明確規定監察部門投訴舉報方式，公開接受供應商投訴。

為了加強負責任供應鏈建設，2011年，公司在供應商投標資格預審中要求供應商提供ISO 14000和SA 18000等相關認證證書並進行證書真實性審核。

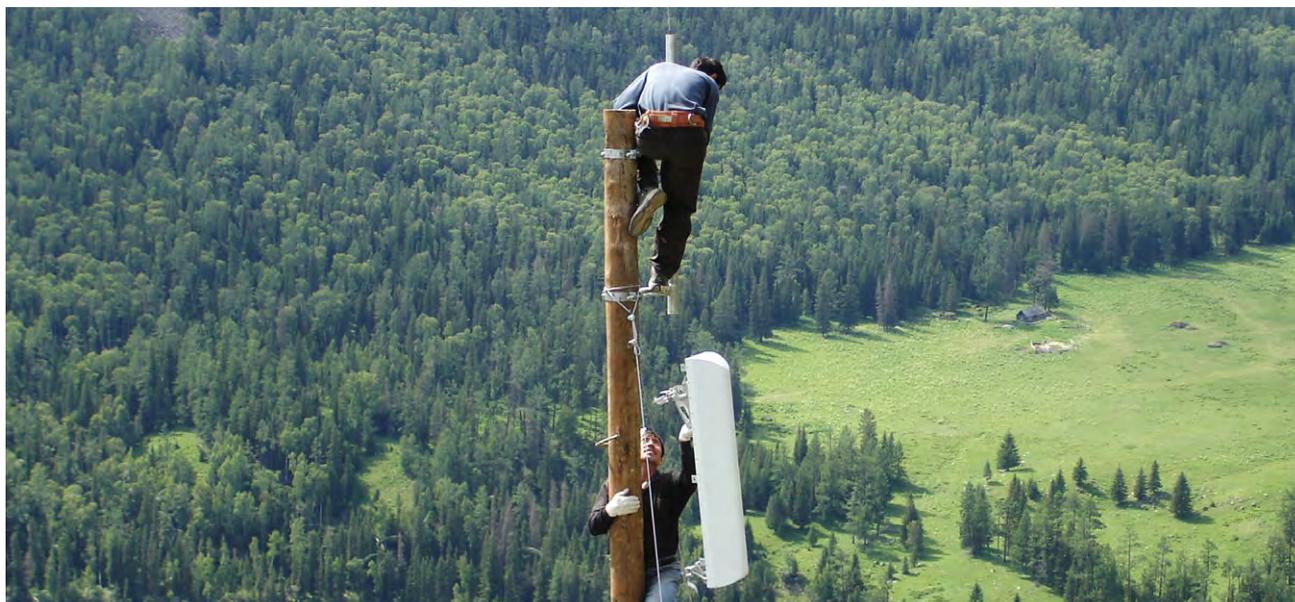
在廣東，公司攜手百家合作夥伴共同簽署《共建誠信、卓越移動信息供應鏈的倡議書》，致力於共創移動信息供應鏈「質量第一、合作共贏」的新優勢，承諾在共同推進新一代信息技術的發展、共同開發基於「無線城市」平台的信息化應用、共同推進社會責任建設等三個方向開展合作，規範管理，以實現合作共贏、共同成長。

加強SP管理

公司秉持「客戶為根、服務為本」的服務理念，遵循中國工信部首次出台的移動互聯網安全管理方面的規範性文件《移動互聯網惡意程序監測與處置機制》，著力完善管理機制，強化支撐手段，加強SP(服務提供商)管理，保障客戶權益。

在管理機制方面，公司制定了新版《移動夢網信用積分管理辦法》，加大SP違約處罰力度，引導夢網業務的規範健康發展。公司通過信用積分管理辦法細分SP侵犯客戶權益的行為及違約處罰措施，嚴格執行不良信用合作SP公司名單制度，對嚴重違規的SP公司兩年內終止合作。

在陝西，及時向本地120多家SP代表發出了「誠信服務、消費和諧」行業自律倡議書，要求各SP向廣大消費者承諾自覺遵守國家有關法律法規、接受政府主管部門的監督指導、堅決維護綠色信息服務環境等。



在新疆，自然保護區基站建設嚴格遵守環保規範

帶動產業綠色發展

中國移動不僅高度重視自身節能減排，而且積極拓展與產業鏈各方的「綠色合作」，共同倡導和實踐通信產業「綠色標準」。

創新「綠色合作」

公司積極與各方合作，推廣各項綠色解決方案與合作業務：

- 推動「綠色包裝」：聯合8家設備製造商共同承擔中國工信部「機電產品包裝節材代木」試點，共同推動通信產品的「綠色包裝」，聯合承諾在2011年至2012年試點期間，每年節材代木量不低於3.7萬立方米。2011年，中國移動綠色包裝應用比例達69%，節約木材4.4萬立方米，超額完成年度試點目標；積極探索與第三方托盤租賃提供商的合作模式，縮短綠色包裝的回收週期，並與華為公司在廣東成功開展試點工作；
- 「開放創新日」活動：攜手法國電信專門針對手機應用開發者舉辦國內電信行業首個「開放創新日」活動，通過現場新產品、新理念의展示和互動交流等創新形式，讓開發者接觸到國際最領先、潮流的創新趨勢，激發創新活力；
- 積極開展合作：作為「綠色聯盟」的創始成員，加強與貝爾實驗室等國際知名學術機構、設備生產商和運營商的交流，推進能效提升工作；與中國人民大學、新加坡國立大學等學術機構合作，推動節能減排與低碳經濟協調發展相關學術研究。

引領「綠色標準」

公司自2008年開始著力打造通信設備節能分級標準。目前，分級標準已涵蓋無線網、核心網、業務平台、IP承載網、光傳送網、IT支撐網和UPS設備等7大領域。

2009年至2011年間，節能分級標準全面應用於通信設備集中採購，覆蓋約27個供應商的678款產品，已節約電力約19.6億度，相當於減少二氧化碳排放157萬噸，同時節約機房面積約2.5萬平方米。公司正積極與中國通信標準化協會(CCSA)合作，將該標準升級為行業標準，並將努力推動其成為國際標準。

2011年，公司與7家單位共同發起成立首個手機應用「綠色安全誠信聯盟」，並發布了首個針對手機軟件的綠色安全誠信八大標準，包括：手機應用健康合法標準、手機應用低碳環保標準、手機應用版權保護標準、手機應用安全標準、手機應用質量標準、手機應用明碼計費標準、手機應用誠信交易標準、手機應用客戶服務標準。

2011年·中國移動推動「綠色包裝」

應用比例達
69%

節約木材
4.4 萬立方米

2009年至2011年間·中國移動全面運用節能分級標準

覆蓋約
27 個供應商

678 款產品

節約電力約
19.6 億度

節約機房面積約
2.5 萬平方米



盡責拓展「走出去」

中國移動積極實施「走出去」戰略，組建專業的國際公司以加大國際電信業務的運營組織力度。同時，積極主動地在業務所在地參與地區建設，恪盡社會責任，努力實現可持續發展。



拓展國際業務

2010年12月，公司在香港正式組建中國移動國際有限公司，負責公司在境外的國際業務，包括國際及港澳台業務的組織和推廣、國際傳輸資源的購買和管理、境外業務節點的配置和管理、國際業務量承載和轉接、國際漫遊合作和管理等。國際公司成立後，積極降低國際傳輸成本，下調了新加坡、德國、加拿大等38個方向的漫遊資費，推出了港澳台以及韓國、新加坡、馬來西亞、泰國等7個主要出訪方向的數據日套餐服務，努力為客戶提供「走遍世界如在家」的服務。

善盡地區責任

在「走出去」進程中，公司高度重視責任履行。其中，在香港，主動融入當地社會，努力承擔地區責任。香港移動連續9年被香港社會服務聯會認定為「商界展關懷」企業。

- **優化客戶服務**：調整每月資費賬單的內容和格式，幫助客戶明白消費；加強客戶賬戶信息的保密性防護和客戶密碼管理；向65歲及以上的老年人提供月費優惠；為聾啞人士、學生及外籍家庭傭工提供免費網內短信服務優惠；開設了印尼語小語種熱線，並聘請印度尼西亞籍人士在營業廳工作；為少數族裔人士提供國際直播電話特惠資費等。
- **開展綠色運營**：積極推進綠色運營與綠色辦公，逐步實施電子化賬單和無紙化、少紙化辦公。嚴格執行有關電磁輻射的各項法規，確保輻射符合香港電訊管理局的要求。2011年，進行了超過1,380次基站檢查，完成維修高用電設施達200項，貫徹網絡節能目標。委託合格電子廢棄物回收商進行廢棄物(如報廢計算機)回收及按政府規定的程序對廢棄物進行處理。
- **員工本土化**：一直推廣本地就業，本地員工比例高達99.8%。注重增進公司內部員工的溝通，舉辦了「歡樂時光」聚會、蛋糕工作坊、保齡球大賽等一系列溝通活動，促進員工工作與生活平衡。
- **熱心社會公益**：與本地機構聯合舉辦了多次慈善捐助活動，包括：與香港紅十字會合作，舉行「捐血日」活動；與「聖雅各福群會」合作，進行「食物銀行」捐助；為「香港保護兒童會」的兒童贈送聖誕禮品並資助他們的日常生活。

截至2011年底，香港移動

員工本土化比例
99.8%

管理人員本土化比例
96.2%



在香港，中國移動國際有限公司
正式成立

可持續發展績效表現

對照全球報告倡議組織(GRI)的可持續發展報告指南(G3.1)，我們將2011年中國移動在可持續發展領域的主要績效表現披露如下：

經濟

創造與分配的經濟價值

中國移動通過日常的經營活動創造並與各利益相關方分享經濟價值。

指標名稱	2009	2010	2011
營運收入 十億元	452.1	485.2	528.0
納稅額 十億元	38.4	39.0	40.6

市場表現

中國移動嚴格遵守勞動法律法規，員工工資均高於運營地最低工資標準。

間接經濟影響

減小數字鴻溝

中國移動積極支持參與「村村通工程」，努力為邊遠農村地區提供通信與信息服務，幫助減小數字鴻溝。

指標名稱	2009	2010	2011
累計覆蓋自然村數 個	34,122	43,570	52,932
累計通寬帶行政村數 個	-	-	4,031
農村渠道網點數 萬個	56.23	58.00	69.00
「農信通」客戶數 萬戶	4,614	5,687	3,130*

*註：2011年「農信通」客戶數口徑調整為「農信通」全網產品客戶數。

國民經濟信息化

中國移動不斷創新個人與行業信息應用，通過ICT解決方案，提升社會信息化水平。

指標名稱	2009	2010	2011
「校訊通」客戶數 百萬戶	32.16	44.41	52.32

助建包容性社會

中國移動一方面致力於推廣普惠電信服務，為全社會提供公平、可負擔的信息服務；一方面致力於與相關部門合作，開發各類助力社會管理的應用，用ICT解決方案來減少社會服務成本，提高社會管理效率，幫助政府、社區和民眾一起實現包容性增長。

環境

能源與資源

能源使用

中國移動高度關注氣候變化，努力降低自身運營能耗，不斷提升能效水平，2011年，單位業務量耗電量比上年降低11%。

指標名稱	2009	2010	2011
用電量—耗電總量 億度	106.2	119.4	129.3
天然氣用量 百萬立方米	6.0	5.5	6.4
液化石油氣用量 百噸	8.6	6.7	5.0
煤氣用量 百萬立方米	0.8	1.0	2.1
煤炭用量 萬噸	4.4	4.5	2.5
汽油總消耗量 百萬升	131.7	133.8	139.8
柴油總消耗量 百萬升	19.6	23.0	27.0

中國移動網絡基礎設施共建共享率(2011)

指標名稱	共建率 %	共享率 %
鐵塔	63	79
桿路	38	91
基站	51	80
傳輸線路	40	92

新能源使用

指標名稱	2009	2010	2011
新能源基站—總數 個	6,372	7,795	8,970
新能源基站—光能 個	5,581	6,279	7,057
新能源基站—風能 個	72	308	435
新能源基站—風光互補 個	689	1,069	1,316
新能源基站—燃料電池 個	30	139	162

減少資源使用

截至2011年底，全網累計發放小型化SIM卡10.9億張，公司SIM卡節能減排工作累計減少白色污染6,000噸，節約生產材料1.8萬噸，減少碳排放65噸，效果等同於減少了13億個塑料袋對資源的消耗和對環境的污染。

指標名稱	2009	2010	2011
小型化SIM卡數量 萬件	3,319	52,000	53,600
SIM卡再利用數量 萬件	44	67	72

綠色運營

指標名稱	2009	2010	2011
電子渠道業務辦理佔比 %	48	54*	76

*註：因口徑變化，對歷史數據有調整。

綠色辦公

中國移動不斷提升企業內部辦公信息化水平，依托綜合信息網，減少實物辦公資源和紙張消耗。

指標名稱	2011
綜合信息網日登陸人數 萬人次	2.2
日均通話次數 萬次	5.2
日均通話時長 萬分鐘	43.4
日均即時消息 萬條	7.2

水

公司在運營中根據條件積極使用循環水，提升員工節水意識，節約水資源。

指標名稱	2011
循環水使用總量 噸	1,834

廢棄物

指標名稱	2009(1-9)	2010	2011
報廢蓄電池數 百萬安培·小時	132.66	125.85	97.80
專業渠道回收蓄電池數 百萬安培·小時	98.74	104.44	95.88
蓄電池二次使用安時數 百萬安培·小時	41.54	26.65	30.58
累計回收手機與配件數 百萬件	5.31	6.74	8.51

生物多樣性

公司積極保護生態環境，在自然保護區建設基站時嚴格遵守相關規定，保護生物多樣性。

指標名稱	2011
處於自然保護區的基站數量 個	7,781

減少碳足跡

指標名稱	2009	2010	2011
二氧化碳排放總量 百萬噸	9.02	10.63	11.46

註：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。

產品與服務

中國移動積極創新環保應用。截至2011年底，「車務通」已面向9,000家企業客戶的20.5萬終端客戶提供車輛及人員監控調度服務。

運輸

中國移動通過鼓勵視頻會議減少員工商務出行，2011年通過綜合信息網召開視頻會議達20.5萬次。

勞工實踐與體面勞動

帶動就業創業

公司通過發展帶動就業超過250萬人。同時，公司於2010年8月啟動了Mobile Market百萬青年創業計劃。截至2011年底，MM創業計劃有效開發者達151萬，累計舉辦開發者培訓700餘場，建立了70餘個高校創業孵化基地。

指標名稱	2009	2010	2011
在崗職工總數 人	145,954	164,336	175,336

保護員工權益

公司嚴格遵守勞動法律法規，依法與員工簽訂勞動合同，為員工依法足額繳納社會保險。

教育與培訓

指標名稱	2009	2010	2011
培訓人數 萬人次	92.1	89.8	97.5
高層接受培訓的人數 人次	330	239	421
中層接受培訓的人數 人次	8,421	8,195	8,901
普通員工接受培訓的人數 萬人次	91.2	88.9	96.6
員工中參加學歷學位學習的比例 %	5.38	5.16	5.32
人均培訓時間 小時	56.7	59.0	57.4

多樣性與機會平等

中國移動員工性別構成

指標名稱	2009	2010	2011
全體員工中女員工比例 %	42.24	40.36	40.53
高級管理層中女員工比例* %	13.88	14.53	17.43

*註：高級管理層指省級公司副總經理及以上和總部部門總經理及以上職位的管理人員。

中國移動員工少數民族比例

指標名稱	2009	2010	2011
少數民族員工比例 %	6.10	6.01	6.56

人權

中國移動支持並尊重國際公認的人權。

社會

社區

中國移動倡導和發動員工投身志願服務，已累計吸納員工志願者超過90,000名，2011年員工志願服務總時長超過1,000萬小時。

應急保障

指標名稱	2009	2010	2011
應急通信保障總次數 次	5,004	5,413	4,671
重要政治經濟事件保障 次	4,496	4,744	4,028
重大自然災害類保障 次	253	437	223
重要事故災難類保障 次	62	75	224
公共衛生事件類保障 次	120	91	48
社會安全事件類保障 次	73	66	148
出動應急通信車 車次	13,812	21,324	9,636
投入應急通信設備 套次	59,073	124,268	43,527
動用人員 人次	204,754	354,822	320,866

投身社會公益

指標名稱	2009	2010	2011
累計資助愛滋致孤及特困兒童數 名	9,791	12,229	15,749
救助貧困先心病兒童數 名	-	-	202
累計建設「愛心圖書館」數 所	1,175	1,360	1,510
累計建設多媒體教室數 個	175	350	500
累計培訓農村中小學校長數 名	14,600	25,600	36,600

產品

提供多樣服務

指標名稱	2009	2010	2011
客戶數 百萬戶	522	584	649
GSM 漫遊通達國家和地區數 個	237	237	237
GPRS 漫遊通達國家數 個	182	186	187

提升網絡質量

中國移動網絡質量與可靠性指標(2011)

指標名稱	GSM網	3G網
全程呼叫成功率 %	99.26	98.99
掉話率 %	0.32	0.35

創造滿意客戶

中國移動大力改進客戶服務，切實保護客戶權益，2011年百萬客戶申訴率保持中國國內同行業最低值。

指標名稱	2009	2010	2011
百萬客戶申訴率 件	47.0*	52.1*	40.2*

*註：因口徑變化，對歷史數據有修正。

保護客戶權益

指標名稱	2009	2010	2011
處理客戶不良信息舉報數量 萬次	1,500	684	562

展望



可持續發展管理

管理體系建設

- 加強可持續發展指標管理與能力提升機制建設；
- 完善可持續發展議題管理流程，繼續開展國際對標與管理提升。

相關方溝通與回應

- 加強與利益相關方常規溝通，提升溝通針對性；
- 圍繞ICT服務社會民生的關鍵議題，探索多方合作。

可持續發展實踐



嚴守誠信合規準則

- 加強全面風險管理和內控體系建設；
- 加強守法合規宣傳與教育，堅決反對腐敗和商業賄賂。



致力創新高效運營

- 進一步推進新技術、新模式和新領域拓展，優化運營模式，提升運營效率。



打造優質暢通網絡

- 繼續完善應急通信日常管理，修訂各級紅橙黃藍預案與專項預案，全面完善應急預案體系；
- 在全國範圍內開展電磁輻射巡檢，推動中國移動TD基站電磁輻射國際標準的確立，加快TD-LTE基站電磁輻射測試標準制定和檢測工作。



全力保障放心消費

- 繼續推動透明消費，保障消費者權益，創新客戶投訴管理模式，提升投訴處理能力；
- 保障客戶信息安全，全面梳理和推動「金庫模式」在全網落地實施，進一步增強客戶信心；
- 加大治理不良信息和垃圾短信的力度，營造健康綠色的網絡環境。



全面減小數字鴻溝

- 提高自然村通電話比率，提升偏遠農村地區移動通信網絡服務水平和覆蓋質量，以更多惠農信息化產品和服務推動農民、農村與現代化農業發展；
- 進一步為殘疾人、老年人、少數民族等人群定制移動業務與貼心服務，讓特色信息化應用惠及更廣大的人群。



創新便民利民服務

- 深入探索物聯網技術應用，推進「無線城市」建設，為重點行業提供更豐富的信息化解決方案，為提升社會運行效率、保障社區安全、促進公眾便利生活做出更大貢獻。



有效管理環境影響

- 持續開展「綠色行動計劃」，完善環境管理體系；
- 有效管理環境影響，建設綠色網絡，提升電子業務普及率，倡導綠色辦公；
- 提升資源利用效率，繼續開展SIM卡節能減排，完善電子廢棄物回收。



推廣節能環保應用

- 以信息化促進節能減排工作，創新性開展智能交通與物流，以信息化助力環境污染監測。



助力構建和諧社區

- 大力支持援藏扶貧，進一步發揮中國移動慈善基金會的作用，在支持教育發展、幫扶弱勢群體等方面開展更多務實的公益活動。



關愛支持員工成長

- 關愛員工，維護員工權益，完善成長機制，為員工提供多樣化培訓，持續提升個人能力；
- 關注員工現實需求，以細緻、週到舉措幫助員工實現工作與生活平衡。



引領產業健康發展

- 持續推動TD發展，加快TD-LTE產業成熟，開闢行業發展新空間；
- 推動產業多元合作，推廣綠色行業標準，帶動通信行業健康成長。



盡責拓展「走出去」

- 提升國際業務拓展水平，盡責開展本地化運營，成為「走出去」中的履責模範。

相關索引

GRI索引(G3.1)

編號	相關性	披露頁碼
戰略與分析		
1.1	高	1
1.2	高	7
公司概況		
2.1	高	4-5, 55
2.2	高	5
2.3	高	-
2.4	高	封底
2.5	高	5
2.6	高	5
2.7	高	5
2.8	高	5, 49-51
2.9	高	55
2.10	高	5, 39
報告參數		
3.1	高	55
3.2	高	55
3.3	高	55
3.4	高	56, 封底
3.5	高	55
3.6	高	55
3.7	高	55
3.8	高	55
3.9	高	55
3.10	高	49-51
3.11	中	55
3.12	高	53-55
3.13	中	-
企業管治		
4.1	高	13
4.2	高	13
4.3	高	13
4.4	高	11
4.5	高	-
4.6	高	13
4.7	高	-
4.8	高	1, 6-7
4.9	高	13
4.10	高	-
4.11	高	13-14
4.12	高	封底
4.13	高	5, 45, 55
4.14	高	10-11
4.15	高	7, 10-11
4.16	高	10-11
4.17	高	10-11
經濟責任指標		
EC1	高	5, 49
EC2	高	33-38
EC3	高	43-44
EC4	不適用	-
EC5	高	43
EC6	高	7, 11, 45-48
EC7	中	43, 48
EC8	高	22-32, 39
EC9	高	15, 22-24, 49
社會責任指標		
LA1	高	5, 50
LA2	高	-
LA3	高	43-44
LA4	中	-
LA5	高	-

編號	相關性	披露頁碼
LA6	高	-
LA7	高	-
LA8	高	44
LA9	高	-
LA10	高	43, 50
LA11	高	43, 50
LA12	高	43, 50
LA13	高	50-51
LA14	高	43
LA15	高	-
HR1	不適用	-
HR2	不適用	-
HR3	不適用	-
HR4	高	43, 48
HR5	不適用	-
HR6	高	48
HR7	高	43
HR8	不適用	-
HR9	高	43-48
HR10	高	-
HR11	高	-
SO1	高	10, 16, 39-42
SO2	高	-
SO3	高	-
SO4	高	-
SO5	高	22-24
SO6	不適用	-
SO7	高	-
SO8	高	-
SO9	高	22-24, 49, 51
SO10	高	22-24, 49, 51
PR1	高	16
PR2	低	16
PR3	中	19
PR4	高	-
PR5	高	18-21, 51
PR6	高	18-21
PR7	高	-
PR8	高	20
PR9	高	-
環境責任指標		
EN1	低	33-36, 49
EN2	中	33-36, 49-50
EN3	高	49
EN4	高	49
EN5	高	33-37, 47, 49
EN6	低	37-38, 50
EN7	低	33-36, 49
EN8	中	-
EN9	低	-
EN10	低	50
EN11	低	-
EN12	高	46, 50
EN13	低	-
EN14	低	-
EN15	低	-
EN16	高	50
EN17	高	50
EN18	高	33-38
EN19	低	-
EN20	低	-
EN21	低	-

編號	相關性	披露頁碼
EN22	高	36, 50
EN23	低	-
EN24	低	-
EN25	低	-
EN26	高	33-38
EN27	低	36, 47, 50
EN28	高	-
EN29	低	50
EN30	高	33-36

電信行業補充指標

編號	相關性	披露頁碼
內部管理		
IO1	高	22
IO2	高	22-24
IO3	高	-
IO4	高	16
IO5	高	16
IO6	不適用	-
IO7	高	16, 34
IO8	高	33, 49
提供通信途徑		
PA1	高	22-24
PA2	高	22-24
PA3	高	16, 51
PA4	高	5, 22, 51
PA5	高	22-24, 49
PA6	高	17, 51
PA7	高	10, 18-24
PA8	高	16
PA9	高	16
PA10	高	19
PA11	高	18-19, 37-38
技術應用		
TA1	高	37-38
TA2	高	34-38
TA3	高	25-26, 35-36
TA4	高	25-26, 35-36
TA5	高	12



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 22-24、43-44 頁)

原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污。(參見第 22-24、43-44 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 33-38、47-50 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 33-38、47-50 頁)

原則 9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術。(參見第 33-38、47-50 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 43-44 頁)

原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動；(參見第 43-44 頁)

原則 5：切實廢除童工；(參見第 22-24 頁)

原則 6：消除就業和職業方面的歧視。(參見第 43-44、48、51 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 13-14 頁)

ISO 26000索引

社會責任核心主題	指標	相關頁碼
組織治理		13-14
人權	1. 盡責審查	46
	2. 人權風險狀況	-
	3. 避免同謀	20, 46
	4. 申訴處理	18, 43
	5. 歧視與弱勢群體	22-24, 41, 43
	6. 公民權利和政治權利	43, 48
	7. 經濟、社會和文化權利	22-24, 43, 48
	8. 工作中的基本原則和權利	43-44
勞工實踐	1. 就業和僱傭關係	43, 48
	2. 工作條件和社會保護	44
	3. 社會對話	43
	4. 健康與安全	44
	5. 發展與培訓	43
環境	1. 防止污染	33-34, 38
	2. 可持續資源利用	36
	3. 減緩與適應氣候變化	33-36
	4. 環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	33-36
公平運營實踐	1. 反腐敗	14
	2. 負責任的政治參與	-
	3. 公平競爭	13, 48
	4. 在價值鏈中倡導社會責任	36, 46-47
	5. 尊重產權	46-47
消費者問題	1. 公平營銷、真實公正的信息和公平的合同實踐	19
	2. 消費者健康與安全保護	16-17
	3. 可持續消費	18-21
	4. 消費者服務、支持及投訴和糾紛處理	18
	5. 消費者信息保護與隱私	20
	6. 基本服務獲取	22-24
	7. 教育與意識	21, 31
社區參與和發展	1. 社區參與	39, 42
	2. 教育和文化	28, 40
	3. 就業機會創造和技能開發	40-41
	4. 技術開發與獲取	15
	5. 財富與收入創造	4-5, 49
	6. 健康	26, 41
	7. 社會投資	39-41

關於本報告

本報告是中國移動有限公司的第六份企業社會責任報告，時間跨度是2011年1月1日至2011年12月31日。報告將同時發佈中、英文版本。

報告編寫遵循聯合國全球契約(UNGC)十項原則和國際標準化組織(ISO)的ISO 26000社會責任標準，參照全球報告倡議組織(GRI)的可持續發展報告編寫指南(G3.1)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-CSR2.0)。

內容選擇

遵循GRI實質性、利益相關方參與、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：

- 企業可持續發展戰略分析；
- 可持續發展國際對標與內部評估；
- 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。

2011年報告在GRI的框架內，對以下內容進行總結：

- 中國移動2011年可持續發展戰略與管理(參見第6-11頁)；
- 中國移動2011年可持續發展聚焦(參見12-48頁)；
- 中國移動2011年可持續發展績效表現(參見49-51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。

數據收集

2011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：中國移動於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2011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。

未經審核資料

如無特別說明，本報告所示資料均未經審計。本公司2011年年報載有本公司截至2011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，如有需要，可從本公司網站瀏覽下載(www.chinamobileltd.com)。



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《2011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！

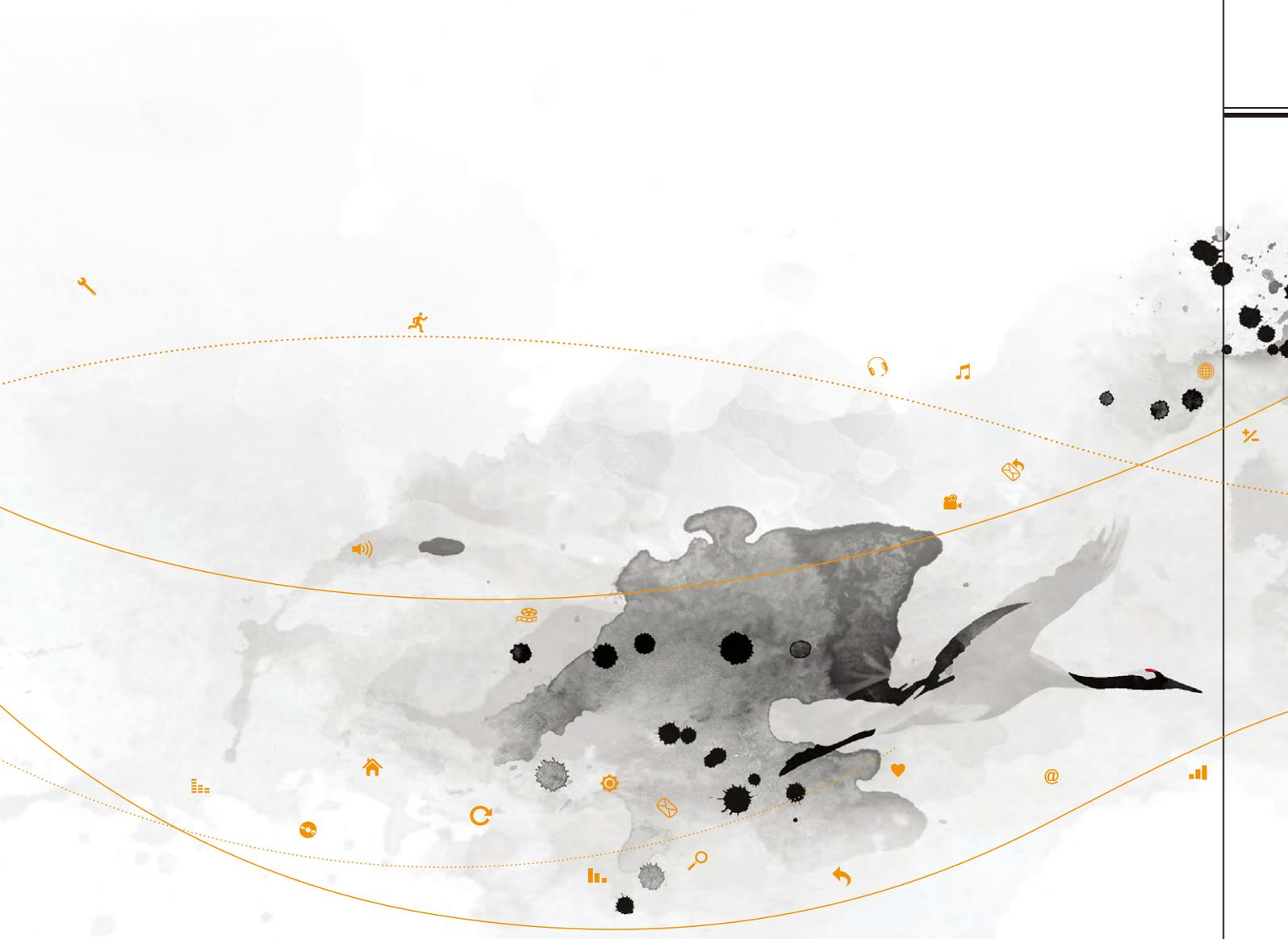
中國移動2011年可持續發展報告編寫組

2012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
開篇部分				
嚴守誠信合規準則				
致力創新高效運營				
打造優質暢通網絡				
全力保障放心消費				
全面減小數字鴻溝				
創新便民利民服務				
有效管理環境影響				
推廣節能環保應用				
助力構建和諧社區				
關愛支持員工成長				
引領產業健康發展				
盡責拓展「走出去」				
結篇部分				
報告總體評價				

*每一評價指標分為5級，1為最低分，5為最高分

您可以給中國移動2011年可持續發展報告編寫組發送郵件至CR@chinamobile.com，也可以將上表傳真至+86-10-66006167。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。

