

連接你我 開啓明天

中國移動有限公司 2012 年可持續發展報告

移動讓生活更美好



董事長致辭

連接你我 開啟明天

從 1987 年第一通移動電話從廣州打出到 2012 年中國手機用戶超過 11 億，只有短短 25 年時間。從人與人的溝通，到人與物、物與物的連接，“移動改變生活”的歷史進程一方面正在重新刻畫社會生活的未來圖景，另一方面也在深刻影響通信行業自身的發展軌跡。從話音到數據，從基礎通信到移動互聯網、雲計算、物聯網的豐富應用，業務的變遷意味著企業的發展方式、組織機制與管理模式都必須做出適應性變革。

與此同時，客戶期望獲得更加安心的服務，用手機可以實現更多可能；員工需要更加廣闊的發展空間，以快樂工作實現自身價值；社區希望與企業共享發展成果，為弱勢群體創造公平的發展機會，令水清天藍的生態文明早日實現。

在“移動改變生活”的產業變革之中，在相關方的共同關注和期望之下，中國移動正在努力開拓一條以轉型與創新為企業自身和相關方贏得可持續發展的未來之路。

2012 年，我們完善公司治理，強化風險管控，大力反腐倡廉，為投資者持續創造價值與回報，在實現自身穩健發展的同時，帶動供應鏈夥伴共同成長與履責。

我們高度重視並積極響應相關方需求，力爭成為負責任的經營者。對客戶，我們努力為客戶打造覆蓋廣泛、運行穩定的安心網絡，並切實回應和解決客戶關心的熱點問題，從優化資費、準確計費、及時提醒，到嚴格保護客戶隱私與信息安全，多舉措、全方位保護客戶權益；對員工，我們努力創造均等機會，注重保護員工職業健康安全，有力支持員工成長，積極創造和諧與快樂工作氛圍；對社區，我們堅守支持社會公益的長期承諾，持續圍繞消除貧困、關愛弱勢群體、助推教育發展以及倡導志願服務等核心領域開展工作，與更廣範圍的人群共享企業發展成果；對環境，我們不斷完善環境政策，關注網絡全生命週期節能減排，努力提供綠色業務，並聯合各方力量，共同倡導節能綠色標準，以先進的信息通信技術手段支持和推動社會減排，努力促進企業、社會與環境和諧共生。

我們始終認為企業應該發揮核心能力承擔責任，貢獻於社會與相關方。因此，我們堅持“移動改變生活”的戰略願景，系統推進 TD-LTE 等新技術創新，積極強化面向未來的基礎設施建設與組織機制轉型，創業佈局、創新發展。以此為依託，在城市，推進“無線城市”建設，開發創新性應用，改善社會生活和工作方式，提高經濟運行效率，提升人們生活品質；在農村，響應“新農村”建設需求，以“三網”惠“三農”，幫助農民增收、助推農業轉型和農村發展。

2012 年，公司社會責任成效與可持續發展績效繼續贏得多方認可：中國移動連續第五年作為中國內地唯一企業入選道·瓊斯全球可持續發展指數，並獲得中華慈善獎、持續發展卓越獎等多項榮譽，公司相關社會責任實踐入選全球契約中國最佳實踐案例。

未來，中國移動仍將努力以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性，不斷完善誠信與責任經營，持續提升透明度，以開創性的技術與業務，幫助社會各方實現更加無障礙的連接，共同開啟和分享更加美好的明天。



奚國華 董事長
中國移動有限公司

2013 年 3 月



目錄

| | | | |
|----|------------|----|-------------|
| 01 | 董事長致辭 | 30 | 友好共生的生態環境 |
| | | 30 | 完善環境管理體系 |
| 03 | 公司概況 | 31 | 管理自身環境影響 |
| 04 | 可持續發展戰略與管理 | 33 | 帶動社會參與環保 |
| 05 | 可持續發展戰略 | | |
| 05 | 可持續發展願景與戰略 | 34 | 更美好的信息化未來 |
| 06 | 可持續發展關鍵議題 | 35 | 創新與轉型 |
| 07 | 可持續發展管理 | 35 | 面向未來的創新能力培育 |
| 08 | 利益相關方參與 | 35 | 面向未來的基礎設施建設 |
| | | 36 | 面向未來的組織機制轉型 |
| 10 | 更穩健的中國移動 | 36 | 面向未來的國際業務佈局 |
| 11 | 穩定增長的經濟績效 | 37 | 豐富精彩的“無線”體驗 |
| 11 | 持續完善的合規管理 | 38 | 居家篇 |
| 11 | 企業管治 | 39 | 學習篇 |
| 13 | 反腐倡廉 | 40 | 醫療篇 |
| 14 | 履責共贏的供應鏈 | 41 | 出行篇 |
| 14 | 共同的成長 | 42 | 工作篇 |
| 15 | 共同的責任 | 43 | 消費篇 |
| | | 44 | 城鄉共享的信息化成果 |
| 16 | 更滿意的相關方 | 44 | “三網”惠“三農” |
| 17 | 無處不在的安心服務 | 45 | 農民增收 |
| 17 | 安心網絡 | 46 | 農業轉型 |
| 19 | 安心服務 | 47 | 農村發展 |
| 22 | 共同成長的滿意員工 | 48 | 關鍵相關方證言 |
| 22 | 員工權益保障 | 49 | 展望 |
| 23 | 員工職業發展 | 50 | 2012年關鍵績效表現 |
| 24 | 平衡工作與生活 | 53 | 關於本報告 |
| 25 | 共享發展的和諧社區 | 54 | 獨立鑒證報告 |
| 25 | 中國移動慈善基金會 | 56 | 讀者反饋 |
| 25 | 對口支援與扶貧 | 57 | 相關索引 |
| 26 | 關愛弱勢群體 | | |
| 28 | 助推教育發展 | | |
| 29 | 倡導志願服務 | | |



公司概況

中國移動有限公司（“公司”或“中國移動”，包括子公司合稱為“全集團”）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（“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。本公司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。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、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，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（“香

港公司”），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（“終端公司”）99.97%的股權，通過中國移動通信集團北京有限公司間接持有中國移動通信集團財務有限公司（“財務公司”）92%的股權，以及卓望控股有限公司66.41%的股權。

於2012年12月31日，本公司的員工總數達182,487人，客戶總數達7.10億戶，內地市場佔有率保持領先。

本公司的主要股東是中國移動（香港）集團有限公司。於2012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74.08%的股本權益，餘下約25.92%之股本權益則由公眾人士持有。

中國移動2012年相關排名與獎項（部分）：

- 連續第五年入選道·瓊斯全球可持續發展指數（Dow Jones Sustainability World Index, DJSI World），截至目前仍是中國內地唯一入選公司；連續第三年入選恒生可持續發展指數；
- 入選英國《金融時報》發佈的“2012年全球500強”，排名由去年的第十六位躍升至第八位；
- 入選市場調研機構明略行評出的2012年“BRANDZ™最具價值全球品牌百強”，排名第十；
- 獲香港上市公司商會2012年評選的“持續發展卓越獎”；
- 在《金融亞洲》舉辦的2012年“亞洲最佳公司”評選中獲得“最佳派息承諾”第一名、“最佳企業管治”第二名、“最佳企業社會責任”第二名、“最佳管理公司”第二名和“最佳投資者關係”第三名。



可持續發展戰略與管理

中國移動將“可持續發展”作為企業 2011–2015 年發展戰略，致力於在實現自身可持續發展的同時，通過核心能力貢獻於經濟、社會與環境可持續發展進程。

2012 年，中國移動繼續完善可持續發展戰略框架，多渠道廣泛開展相關方溝通和參與活動，並從相關方需求出發，結合企業發展戰略重點確定核心可持續發展議題，切實強化企業可持續發展能力。

2013 年，中國移動將繼續擴大相關方參與的力度與範圍，建立更加開放、互動的可持續發展戰略與管理體系，與相關方共享信息化美好未來。



5 次

2012 年，中國移動連續第五年入選道·瓊斯全球可持續發展指數，也是中國內地迄今為止唯一一家入選企業。

3,000 封

設立 CEO 信箱兩年來，近 3,000 封來自客戶、合作夥伴、員工的信件得到中國移動 CEO 信箱的及時回覆和妥善處理。

300 萬

中國移動官方微博粉絲總數突破 300 萬名，在中央企業官方微博關注度方面排名首位，被中國發言人俱樂部和人民網聯合授予優秀微博獎。

20 萬

中國移動 2012 年優秀企業社會責任實踐評選吸引了相關方廣泛參與，網上投票的點擊量達 136 萬次、投票超過 20 萬。



| | |
|---------|----|
| 可持續發展戰略 | 05 |
| 可持續發展管理 | 07 |
| 利益相關方參與 | 08 |

可持續發展戰略

對於中國移動而言，可持續發展意味著基於經濟可持續、社會可持續、環境可持續的可持續發展框架，將企業自身發展與利益相關方需求統籌考慮，在不損害利益相關方的前提下追求發展，並且不斷貢獻和帶動社會整體可持續發展綜合價值提升。以此為指導，中國移動實現可持續發展的關鍵路徑是：

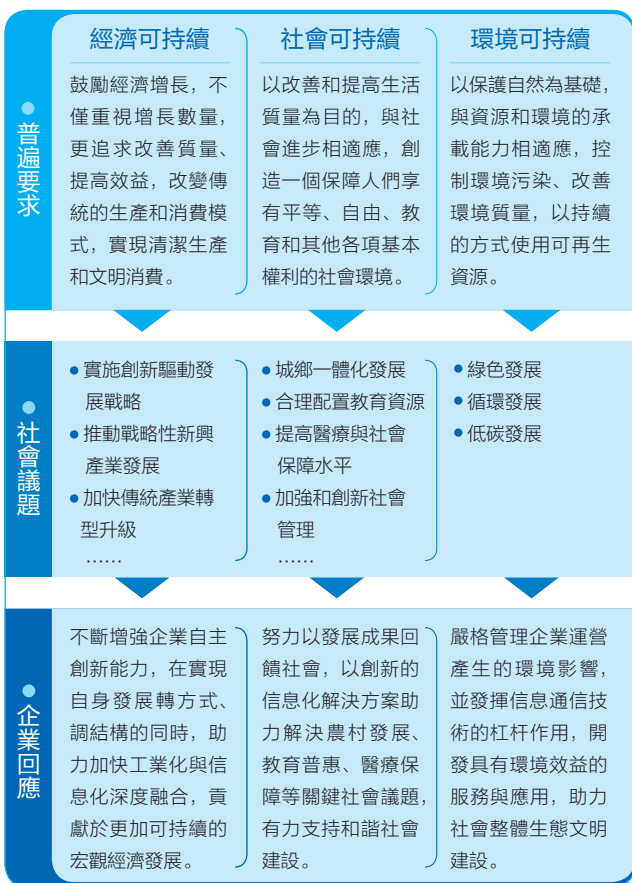
一是追求實現企業自身可持續發展。縱向而言，指企業自身在不斷變化的環境下，識別戰略風險與機會，爭取戰略資源，培育核心能力，實現良好的業績成長；橫向而言，指企業通過與利益相關方的對話與合作，持續滿足利益相關方訴求，贏得發展的正向支持。

二是不斷推動社會整體可持續發展。直接而言，指企業通過負責任的經營，不斷提升資源效率，促進社會公平，提升自身對社會可持續發展的貢獻水平；間接而言，指企業通過發揮自身技術和業務專長，為社會其他成員可持續發展提供創新的手段和方式，帶動和形成推動社會可持續發展的整體合力。

可持續發展願景與戰略

中國移動高度重視可持續發展與企業整體戰略的融合，在2011-2015年戰略規劃中明確提出“鑄就國際領先，實現可持續發展”。以“移動改變生活”為戰略願景，著眼於企業自身與相關方的共同可持續發展，中國移動明確了推進可持續發展的三大戰略重點。

- **更穩健的中國移動：**保持業績增長，完善企業管治與風險管控，帶動供應鏈履責，實現可持續的健康發展；
- **更滿意的相關方：**有效回應客戶、員工、社區與環境等相關方的核心訴求，全方位履行相關方責任；
- **更美好的信息化未來：**加快實現面向未來的創新與轉型，全面打造更加豐富精彩的“無線”體驗，促進城鄉共享信息化成果。



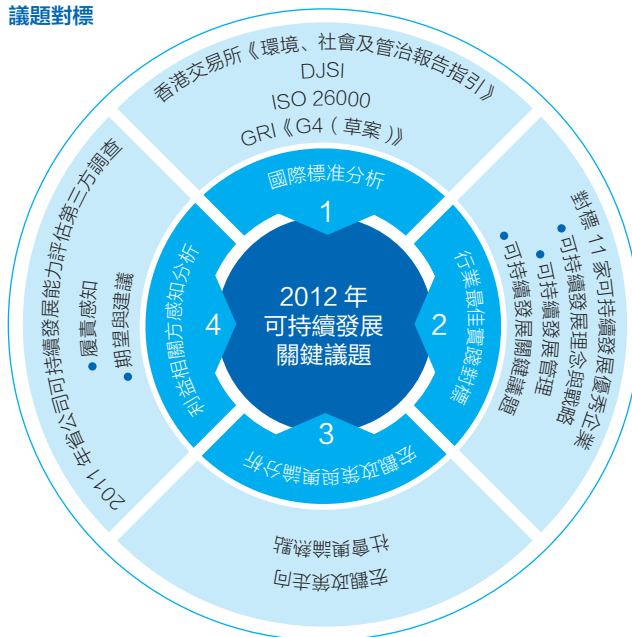
可持續發展關鍵議題

議題對標：以可持續發展戰略框架為指導，中國移動從國際標準分析、行業最佳實踐對標、宏觀政策與輿論分析、利益相關方感知分析四大方面入手，對標梳理出公司 2012 年可持續發展關鍵議題。

議題梳理：聚焦企業經營對於不同相關方的關鍵性影響，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。

議題篩選：從議題對企業可持續發展的重要性和對相關方可持續發展的重要性兩個維度，運用實質性分析矩陣，引入內部專家與相關方代表共同打分，篩選確定了中國移動 2012 年可持續發展關鍵議題。

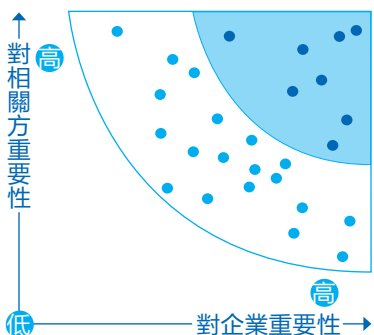
議題對標



議題梳理

| 把握機遇 | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 支持員工發展 關懷員工生活 | <ul style="list-style-type: none"> 提升股東回報 強化股東參與 | <ul style="list-style-type: none"> 強化自主創新 引領產業標準 帶動產業成長 | <ul style="list-style-type: none"> 無線城市建設 信息化“新農村” | <ul style="list-style-type: none"> 拓展產業空間 合作分享價值 | <ul style="list-style-type: none"> 支持社會公益 倡導志願服務 信息化助力環保 |
| 員工 | 股東與投資者 | 政府與監管機構 | 客戶 | 價值鏈合作夥伴 | 社區及環境 |
| <ul style="list-style-type: none"> 保護員工權益 促進員工參與 | <ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 強化風險管理 懲治預防腐敗 | <ul style="list-style-type: none"> 維護良好市場環境與競爭秩序 | <ul style="list-style-type: none"> 確保網絡暢通 優化客戶服務 保護客戶權益 | <ul style="list-style-type: none"> 建設負責任供應鏈 | <ul style="list-style-type: none"> 完善電磁輻射管理 降低運營能耗 提升資源效率 |
| 控制風險 | | | | | |

議題篩選



| 關鍵議題 | 主要內容 | 相關頁碼 |
|----------|--|-------|
| 保護員工權益 | 保護員工的基本權益，為其提供健康、安全的工作條件，提供申訴渠道，創造和諧工作環境。 | 22-24 |
| 懲治預防腐敗 | 強化權力監督，提升廉潔意識，有效封堵相關制度和流程漏洞，不斷健全腐敗懲防體系；完善監督巡視與舉報查處，確保企業陽光、健康運營。 | 13 |
| 建設負責任供應鏈 | 進一步規範採購及供應商管理，在確保合規的基礎上，通過企業影響力強化供應商責任建設，並扶持供應商共同成長。 | 14-15 |
| 保護客戶權益 | 圍繞客戶反映突出的關鍵問題，運用技術、管理和服務手段多途徑、全方位保護客戶權益不受侵害，保障客戶放心消費。 | 19-21 |
| 支持社會公益 | 兌現企業長期承諾，戰略性支持社會公益發展，聚焦教育、弱勢群體關愛等關鍵領域開展富有成效的公益活動，與公眾共享企業成長價值。 | 25-29 |
| 降低運營能耗 | 根據企業特點有效管理運營產生的環境影響，提升能源效率與資源利用水平，實現綠色運營。 | 30-32 |
| 無線城市建設 | 全面部署和應用最先進的信息通信技術（ICT），創造性地發現和高效滿足“移動改變生活”的各類需求，提供豐富精彩的“無線”生活體驗。 | 37-43 |
| 信息化“新農村” | 不斷提升信息通信服務的可獲得性，針對農民、農業、農村發展的現實需求創新提供農村信息化應用，切實幫助廣大農村地區共享信息化成果，贏得自身發展。 | 44-47 |

可持續發展管理

自 2007 年以來，中國移動以全球企業社會責任（CSR）的通行標準和最佳實踐為指引，充分考慮企業運營管理的現實基礎，創新開發了可持續發展指標體系、DJSI 對標管理等一系列管理工具，建立了行之有效的企業社會責任組織體系、閉環流程、評估工具和溝通機制，使企業社會責任在從一種觀念和標準轉化為過程和結果可見、可控的管理行為。2012 年，公司被選為中央企業管理提升活動企業社會責任管理標桿之一。

中國移動可持續發展組織體系以 2008 年設立的企業社會責任指導委員會為最高決策機構，對中國移動的社會責任戰略、目標、規劃和相關重大事項進行審議與決策；總部及各單位的戰略管理責任部門作為可持續發展管理的推進機構，依靠跨部門的虛擬團隊，橫向協調推動可持續發展相關工作有序開展。

中國移動可持續發展管理體系由策略管理、執行管理、績效管理、溝通管理四個模塊組成，各模塊相互銜接，形成可持續發展的管理閉環。

- **在策略管理上**，根據公司戰略方向，確立中國移動可持續發展的理念願景，並明確可持續發展工作的階段性目標、工作重點和實施策略，將可持續發展管理內化為公司的具體工作要求；
- **在執行管理上**，傳導可持續發展理念，推廣可持續發展標準要求，探尋可持續發展最佳實踐，促進可持續發展工作落實；
- **在績效管理上**，建立客觀的可持續發展績效評價體系，通過科學化評估和針對性改進，促進可持續發展績效的全面提升；
- **在溝通管理上**，建立相關方溝通平台，及時響應利益相關方訴求，形成公司與利益相關方的良性互動機制。

中國移動 CSR 管理體系



2012 年，中國移動為彌補可持續發展能力短板，實現可持續發展管理的進一步提升，深入開展了可持續發展對標管理、可持續發展能力評估、CSR 管理提升等專項工作。

- **DJSI 對標管理**：以 DJSI 評估標準為方法參考，建立起可持續發展議題歸口管理制度，逐年滾動對標 DJSI 標準要求與業界最佳實踐，分析查找公司可持續發展議題短板，針對性實施專項議題管理改進；
- **可持續發展能力評估**：從現在與未來、自身與相關方兩個維度梳理建立包括 33 項具體指標的可持續發展能力評估指標體系，並通過指標評估、結果分析、提升計劃執行等環節，建立了面向各省公司的可持續發展能力提升長效機制；
- **CSR 管理提升**：圍繞 CSR 融入運營、相關方溝通、減小數字鴻溝、提升能源管理和戰略性公益慈善五大關鍵課題，全面發現省公司管理標桿，以標桿公司的優秀管理實踐和工作模板為基礎，制定五大課題專項提升指導意見，並組織各省公司對標制定並落實課題專項提升計劃，促進集團整體 CSR 管理水平提升。

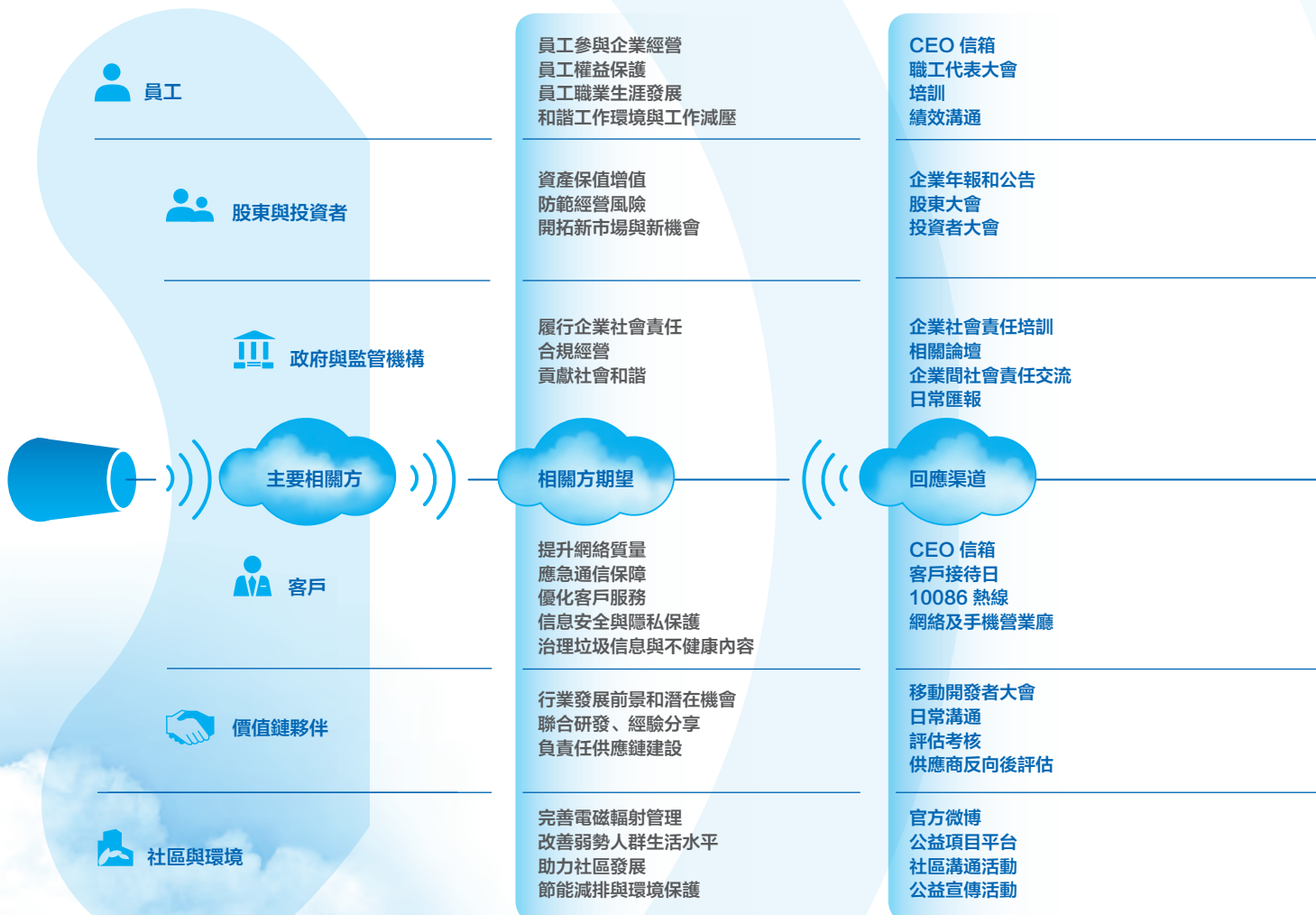
利益相關方參與

相關方參與是企業全面、有效履行社會責任的基石。中國移動高度重視提升運營透明度，積極建立豐富渠道，與相關方圍繞關鍵議題開展富有成效的溝通。2012年，中國移動依託社會化新媒體，進一步創新了相關方參與途徑：

- **積極響應輿情**：以夯實基礎、強化分析、重視流程、及時共享為抓手，建立一體化輿情工作體系。2012年共發佈《中國移動每日輿情摘要》、專項輿情通報等各類報告超過1,500份，實現了對社會公眾關注的熱點問題的及時跟蹤與反饋。
- **建設官方微博**：中國移動官方微博已經建成中央企業官方微博粉絲數量最多、影響最廣泛的微博之一。2012年，通過官方微博，積極開展網絡建設、業務服務、自主創新及員工發展等多項議題溝通，發佈微博1,837條，轉發量超過173萬條。
- **推出《移週刊》**：專門推出面向全員的手機雜誌——《移週刊》，圍繞員工關心的熱點議題，以中國移動人自己的故事現身說法，就員工發展、運營與創新等熱點話題引發廣泛討論。《移週刊》從創刊至2012年底已累計發刊3,500餘萬份。
- **開展主動溝通**：圍繞“為民服務創先爭優”、“透明消費”、“基站輻射”、“整治互聯網惡意軟件”、“4G搶先體驗”、“資費下調”等主題，中國移動積極與權威媒體合作進行主動溝通，邀請媒體代表實地走訪，認真聽取相關方意見。



在江蘇，邀請投訴客戶旁聽工作人員處理投訴過程



CEO 信箱，第一時間連接你我

2010年11月15日，中國移動CEO信箱（CEO@chinamobile.com）正式開通，並在2011年5月2日正式向客戶、合作夥伴開放。信箱收到的所有來信都會在第一時間自動生成“郵件處理工單”，經信箱管理員整理後，提交給公司領導。領導批示後，相關部門會在十個工作日內對信件反映的問題進行核實和處理。最後，再由信箱管理員對來信進行回覆，形成了郵件從接收到處理再到反饋的閉環管理流程。兩年來，近3,000封來自客戶、合作夥伴、員工的信件得到了中國移動CEO信箱的及時回覆和妥善處理。信箱已經成為公司與客戶、合作夥伴、員工等相關方溝通的重要橋樑。

CSR 優秀實踐評選，激勵履責實踐創新

從2008年開始，中國移動面向全集團各單位開展年度CSR優秀實踐評選，邀請公司內外部相關方共同參與，一方面樹立和推廣集團內部的CSR優秀實踐典範，另一方面也有效吸納相關方的反饋與建議，引導CSR實踐創新。2012年中國移動CSR優秀實踐評選網上投票吸引公眾點擊量超過136萬次，投票量超過20萬，極大提升了公眾參與度。截至目前，中國移動已成功舉辦五屆CSR優秀實踐評選，共有91項實踐獲獎。CSR優秀實踐評選已成為公司與相關方開展社會責任溝通的重要活動之一。

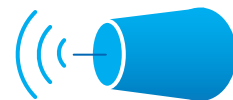
- 2012年5月30日，中國移動面向企業員工舉辦第七屆總裁講壇，李躍總裁做主題報告，總參會人數超過5,000人；移動LABS網站總裁講壇專區評論數達到1,576條，訪問人數超過6萬人次。

- 通過大型投行會議、通信業大會以及日常投資者會面等多種形式，與資本市場保持良好溝通與互動，2012年參加大型投行的投資者大會共計12場，會見投資機構達762家，會見人數逾千人次。
- 帶領投資者先後赴杭州、深圳、廣州參觀TD-LTE建設進展和南方基地，組織投資者訪問中國移動通信研究院，增進投資者對公司瞭解，營造公司和投資者之間良性互動關係。

- 以2012年中央企業管理提升活動為契機，多次參加中國國務院國有資產監督管理委員會（“國資委”）舉辦的社會責任管理培訓及專題研討會，並先後與工商銀行、中國海油、南方電網、中國石化等多家中央企業進行面對面的經驗交流。
- 獨家支持了2012年全球報告倡議組織在中國地區的G4草案公眾意見徵求，在北京、上海、深圳支持召開三次工作坊，為中國企業參與國際CSR標準研討制定提供支持。



2012年重點舉措



- 自2012年5月起在全集團範圍內連續開展8期“客戶接待日”活動，900餘位地市以上負責人參加活動，接待客戶2.5萬餘人，解答諮詢投訴3萬餘個，收集意見3.5萬餘條。

- 2012年，全面優化客戶滿意度評估指標，持續開展客戶滿意度調查，梳理出影響滿意度的19項客戶感知要素，為客戶服務的進一步提升提供參考。

- 發佈《中國移動供應商溝通指南》，通過供應商大會、專題座談會議、日常來訪接洽、部門接待日、中國移動招標採購網站門戶留言和投訴等多種溝通方式，保證高效解決合作過程中存在的問題，保障供應商合法權益。

- 2012年12月5日，舉辦全球開發者大會，以“移動改變生活·匯聚創新的力量”為主題，以綠色、誠信、安全為準則，共建產業合作新生態。

- 以“你我改變世界”為主題，開展2012年節能宣傳周活動，通過官方微博讓微博粉絲第一時間瞭解活動信息；通過飛信平台向268萬飛信客戶發送宣傳消息；向所有員工發送共計350餘萬份彩信特刊；舉辦“2012百名節能員工評選”活動，共收到10萬餘張投票；開展“節能減排知識競賽”活動，共有6.6萬名員工參與答題。

更穩健的中國移動

中國移動認為，作為企業的首要責任就是以高水平的公司治理和良好的業務發展為投資者創造可持續的價值回報。

受宏觀經濟增長放緩、通信市場日益飽和、競爭強度不斷提升、異質替代性業務迅速崛起等多種因素影響，2012年中國移動發展面臨巨大下行壓力，公司在完善內控、反腐倡廉方面也面臨前所未有的嚴峻形勢。以做好“戰略轉型、改革創新、反腐倡廉”為戰略指導，公司全力推動面向移動互聯網的轉型與創新，不斷優化提升管理和運營效率，大力完善風險防控和腐敗防範機制，克服種種不利因素，確保了公司的穩健發展。

在 ICT 領域發生顛覆性變革的今天，中國移動深刻意識到自身在產業轉型發展中的責任，切實強化供應鏈責任管理，努力打造開放、共贏的合作平台，在帶動合作夥伴共同成長的同時，促進共同履責。

5,604 億元

2012年，中國移動營運收入達到 5,604 億元，實現穩定增長。

47.12 萬人次

2012年全集團共有 47.12 萬人次接受反腐倡廉教育。

378 萬

截至 2012 年底，中國移動移動應用商場累計註冊開發者數量達到 378 萬。



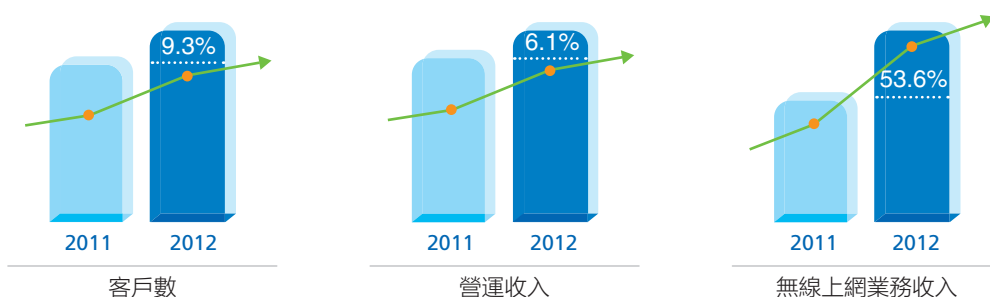
| | |
|-----------|----|
| 穩定增長的經濟績效 | 11 |
| 持續完善的合規管理 | 11 |
| 履責共贏的供應鏈 | 14 |



穩定增長的經濟績效

2012年，中國移動加快戰略轉型和改革創新步伐，在鞏固傳統市場優勢的前提下，積極推動流量經營，努力拓展移動互聯網、物聯網新服務，保持了經濟績效的穩定增長。（更多關於公司財務業績的信息詳見公司2012年年報第28至38頁）

- **保持客戶規模優勢**：客戶總數達到7.10億，較上年增長9.3%；
- **實現收入穩中有增**：營運收入達到5,604億元，較上年增長6.1%；
- **流量業務高速增長**：無線上網業務收入達到683億元，較上年增長53.6%；
- **移動互聯網發展步伐加快**：移動應用商場累計註冊客戶數達到2.7億，全年應用下載量達到6.1億次。



2012年，公司繼續全面履行經濟責任，在上繳稅收與帶動就業方面作出應有貢獻。2012年全年納稅額達419億元，公司通過發展帶動就業超過240萬人。

持續完善的合規管理

作為上市公司，中國移動一直將合規管理作為企業持續發展的核心與基石。2012年，中國移動全面強化風險管理與內控體系建設，加大力度完善反腐倡廉的制度體系建設，以高標準確保公司經營合規。

企業管治

管治概況

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，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。（更多關於公司企業管治的信息詳見公司2012年年報第39至52頁）

目前，本公司董事會共由九名董事組成，包括奚國華先生（董事長）、李躍先生（首席執行官）、薛濤海先生、黃文林女士、沙躍家先生及劉愛力先生擔任執行董事，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（董事簡介詳見公司2012年年報第6至9頁或公司網站）。董事會按照制訂的董事會常規（包括有關匯報及監管程序）運作。截至2012年12月31日，董事會共召開了六次會議。

董事會目前下設三個主要委員會，包括審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，全部由獨立非執行董事組成。各委員會按照其職權範圍書進行運作。2012年，各委員會之職權範圍書按照修訂的《企業管治常規守則》要求進行了修訂。

公司管理層的責任是執行董事會的策略和方針，負責公司的日常運作。為了鼓勵誠實道德的行為，防範錯誤行為，公司根據《索克斯法案》的要求，於 2004 年通過了適用於本集團首席執行官、財務總監、副財務總監、助理財務總監以及其他高級職務的職業操守守則。根據該守則，如發生違反守則的情況，本公司經與董事會協商，將採取適當的防範或懲戒性措施。（更多關於守則的信息詳見公司網站）

全面風險管理

中國移動遵循美國 COSO II《企業風險管理 - 整體框架》的原則，搭建了一套完善的全面風險管理體系框架。公司每年通過風險收集、風險篩選、風險聚合、風險排序等步驟，評估出公司運營中可能面臨的各項重大風險，並將其逐一落實至具體責任機構，由責任機構牽頭制定詳細應對措施，實行日常監控和定期回顧，形成風險管理閉環。

內部控制

中國移動內部控制體系以滿足《索克斯法案》404 條款為基礎，依靠規範的組織架構、完善的制度設計、高效的落實執行、嚴格的監督檢查以及信息化手段支撐，有效降低公司生產運營中面臨的各類風險，促進企業持續健康發展。在此基礎上，2012 年，公司開展了全面內控體系提升工作：

- **優化內控制度設計**：以風險為導向，從業務視角出發，重新梳理設計內控制度，將控制要求延伸至生產、市場和管理等各領域環節，確保內控制度設計持續有效；
- **實施內控 IT 系統固化**：將控制要求固化到 IT 系統中，減少內控執行中人為操作的失誤，推動內控執行的常態化管理，確保內控執行有效；
- **搭建內控閉環聯動機制**：開展內控制度與專業領域制度辦法對標分析，促進內控制度與業務制度的互補完善；整理內外部審計檢查發現，形成審計發現共享信息庫，實現制度設計、執行與監督的聯動，持續提升內控管理水平。

內部審計

公司及其運營子公司設有內審部，對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。2012 年，公司充分發揮內部審計跨部門、全流程的工作優勢，進一步強化對採購、合作運營等重點領域的審計監督力度，梳理和揭示業務流程缺陷和管理機制短板，促進了精細化管理水平的進一步提升。

法律風險專項管理

在 31 省公司均建立法律風險管理體系基礎上，2012 年圍繞業務開展領域，中國移動重新設計了法律風險數據庫結構。對業務合作中的知識產權保護等重大法律風險進行了專項治理，採取針對性舉措進行防控。在省公司可持續發展能力評估中，逐年滾動開展對法律風險管理能力的專項評估。

反腐倡廉

中國移動一直高度重視反腐倡廉建設。2012年，中國移動將反腐倡廉納入公司總體發展戰略，作為公司實現健康可持續發展的關鍵戰略性議題，通過持續優化懲治和預防腐敗體系，培育廉潔文化，規範員工行為，堵塞管理漏洞，強化權力監督，全面、深入推進反腐倡廉建設。

優化懲防體系

中國移動始終堅持以建立健全懲治和預防腐敗體系為主線，以廉潔風險防控為抓手，認真落實經理人員的“一崗雙責”。2012年公司進一步明確集團總部、省級公司、地市公司以及市場、網絡、計劃、採購、人力資源、財務等各個專業條線在反腐倡廉建設中的責任，健全了完善的責任體系。同時，公司加大了各級經理人員競爭性公開選拔和輪崗交流工作力度，對在一個單位任職時間超過兩個任期的高管人員進行任職交流和調整。

培育廉潔文化

制定了《員工行為規範》和《經理人員履職行為規範》，進一步規範員工和各級經理人員從業行為。通過召開專題學習會、集中輪訓、廉潔自律示範培訓、簽定廉潔責任書、承諾書等方式促進管理團隊廉潔從業。2012年，全集團共組織簽定廉潔承諾書 5.6 萬餘份，組織開展任職談話 3,500 餘人次，開展述廉議廉 7,800 餘人次。

通過舉辦反腐倡廉形勢報告會、集中教育、參觀學習等形式，採取主題活動、網上教學、製作廉潔文化手冊等教育方法，對廣大員工進行反腐倡廉教育，並針對採購、數據、工程建設等七個重點領域的關鍵崗位人員組織開展了廉潔從業集中培訓。2012年全集團共有 47.12 萬人次接受了反腐倡廉教育。

強化權力監督

2012年，中國移動著重完善了以重大決策、重要人事任免、重大項目安排和大額度資金運作“三重一大”決策制度為核心的制度體系建設，堅持依法決策、科學決策、集體決策。強化了對採購招投標、增值業務管理、職務消費、領導人員管理等重點領域的監督，相繼出台了《採購監督管理辦法》、《職務消費監督管理暫行辦法》、《經理人員問責實施辦法》等系列管理制度，強化權力監督。中國移動統一組織在計劃、採購、市場、數據四個專業條線開展了廉潔風險防控體系建設的試點工作。在日常管理中，公司注重發揮直線經理的基礎管理監督作用，強化專業管理部門的監督責任，完善和有效行使各級監督部門的監督職能。

落實專項審計

針對高風險業務領域與關鍵環節，中國移動開展集中採購專項審計和採購權責現狀調查，同時組織 28 省公司實施合作業務管理風險審計，提出完善建議，促進公司合作業務管理整體水平的提升。

鼓勵公眾監督

中國移動鼓勵公眾監督與舉報腐敗行為，設立多種途徑接受員工與公眾舉報：

- 建立並公佈信訪舉報電話（010-52616186）和電子郵箱（jubao@chinamobile.com），接受電話、網絡渠道舉報違紀違法行為；
- 開放 CEO 信箱，接受員工和公眾反映違紀違法問題；
- 在採購招投標活動中，公佈舉報電話和聯繫方式，對在採購招投標活動中存在的違紀違法違規行為進行監督，並受理有關信訪和舉報線索。

中國移動一直按照信訪管理規定，嚴格保護信訪舉報人權益，並加大信訪核實力度。

完善建立“三重一大”決策制度

“三重一大”決策制度是對於國有企業凡屬重大決策、重要人事任免、重大項目安排和大額度資金運作（簡稱“三重一大”）事項必須由公司領導層集體討論做出決定的制度要求。為完善建立“三重一大”決策制度，2012年中國移動母公司制定並印發《中國移動通信集團公司貫徹落實“三重一大”決策制度實施辦法（試行）》及《公司總部“三重一大”決策事項目錄》（2012年），重點明確“三重一大”決策原則、決策形式、決策程序、決策範圍和決策監督措施，確定 143 項“三重一大”決策事項。組織開展對所屬單位執行“三重一大”決策制度情況的監督檢查。中國移動所屬各單位均制定了本單位“三重一大”決策制度辦法。

履責共贏的供應鏈

由於企業規模決定，中國移動每年有數以千億計的採購規模，造就了包括通信設備製造商、信息服務提供商（SP）乃至移動應用開發者等在內的龐大供應鏈。公司深刻認識到，履行供應鏈責任，不僅包括創造價值共贏的供應鏈合作模式，實現規範、公平的採購，更包括關注供應鏈本身的社會責任標準與履行情況，並發揮公司影響力，帶動提升供應鏈整體的履責水平。

共同的成長

中國移動建立了公司總部和省公司兩級集中採購體系，實現採購管理集中化。公司將採購任務劃分為由集團層面統一採購的一級集中採購和由省公司層面統一採購的二級集中採購兩類，按年度發佈公司一級和二級集中採購目錄。凡列入一級集中採購目錄的產品，均由總部採購部統一組織集中採購。各省公司在總部發佈的二級集中採購目錄基礎上編制本公司二級集中採購目錄。

中國移動在集中化管理的基礎之上，不斷推進採購管理的專業化和規範化，為供應商營造健康、規範、公平的產業鏈環境，促進供應鏈整體發展與進步：

- 發佈《採購實施辦法》《招投標實施辦法》《物流管理辦法》《庫存和倉儲管理辦法》等一系列管理制度；
- 完善電子採購平台功能，固化一級集中採購和總部採購項目的標準化管控流程，所有總部採購項目均需通過電子採購平台進行採購；
- 搭建供應商門戶，註冊通過的供應商可通過電子郵件、門戶留言等，及時反饋採購執行工作中存在的問題，實現採購工作的公開透明，並使供應商參與對採購工作的監督；
- 為防範採購過程中有可能滋生的腐敗，公司與供應商簽訂《廉潔誠信承諾書》，規範雙方行為，增強合作雙方廉潔誠信意識，預防商業賄賂和不正當競爭；同時，總部採購管理人員全部簽訂《廉潔從業行為準則》，規範採購人員的行為，促進廉潔合作。

在貴州，建立供應商管理系統，識別出信譽好並存在融資困難的優質供應商，在其出現資金困難時，由中國移動牽線搭橋，鼓勵銀行向其提供應收賬款融資業務，幫助他們緩解經營資金困難，扶持中小企業成長。

在新疆，為給合作渠道商打造一個交流平台，公司在 2012 年 6 月建立合作渠道商會，已有超過一半合作商加入。商會定期開展各類活動，讓會員在活動中充分交流、取長補短、互通有無，獲得合作商好評。

隨著移動互聯網時代的到來，開放平台的戰略模式已日益成為業界共識，極大地促進了移動應用的高速發展。中國移動自 2009 年 8 月推出移動應用商場（Mobile Market，簡稱 MM）以來，成功將其打造成為面向消費者、開發者和產業鏈提供“三位一體”服務的開放平台。截至 2012 年底，中國移動 MM 累計註冊客戶已達 2.7 億，累計註冊開發者 378 萬，全年應用下載達 6.1 億次。

與此同時，基於 MM，公司為開發者提供可管可控的運營商核心自有能力及社會開放能力，致力於打造面向開發者和能力服務商的開放、合作、共贏的移動互聯網能力生態鏈。

MM 百萬青年創業計劃

中國移動利用自身的移動應用商場（MM）平台搭建起了互聯網青年創新創業孵化基地，為年輕的優秀開發者提供實現自我價值的空間。公司於 2010 年 8 月啟動 Mobile Market 百萬青年創業計劃，深入高校引導學生參與移動互聯網創業。兩年多來活動覆蓋全國的 2,000 多所高校，截至 2012 年底，活動共聚集了 170 萬餘名青年開發者，累計提交創業實踐作品超過 106 萬件，建立孵化基地 87 個。同時，公司提供超過 1,100 萬元的創業扶持資金，利用公司影響力，搭建創業者與風險投資基金的溝通平台，促成近 20 項扶持合作意向，為開發者提供從起步到成功的“一站式”幫扶。



共同的責任

中國移動高度關注提升供應鏈履責水平，將其作為公司自身社會責任履行的重要組成部分。

- 在招投標環節對供應商的評分標準中引入社會責任國際標準體系（Social Accountability 8000 International Standard, SA8000）認證、ISO 14000 認證及社會責任相關考核指標，引導供應商關注其員工健康、安全及關注環境保護，促進供應商良性發展；

在採購工作中嚴格執行國家規定的環境保護標準，履行社會責任。例如，在 2012 年鉛酸蓄電池的集中採購中，對於環境保護未達標的供應商，取消其投標資格；並對 2011 年已中標的供應商中未達標的企業，取消其其中標資格。

在河南，參照 SA8000，對供應商員工工作時間、薪酬與支付、安全與健康、環保認證 ISO 14000 等方面進行考核和認證。2012 年累計考察 174 家各類供應商，共計有 167 家供應商通過認證。

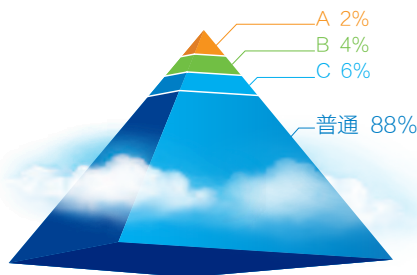
在吉林，對供應商的產品質量、產品責任、環保標準等進行了細化和完善，從供應商的原材料、生產工藝、生產（施工）管理程序、產品標識標注和說明書四個方面做好嚴格把關，加大了產品質量的檢測工作，並將產品的環保指標納入公司採購項目要求，對不符合環保要求的產品堅決不用。

在 SP 管理方面，中國移動明確要求合作夥伴建立信息安全保密制度和客戶信息安全管理制度，切實保護客戶隱私。對於 SP 的違規行為，將按照《移動夢網合作夥伴信用積分管理辦法》對其實施業務下線、暫停結算、夢網各業務線聯動處罰、直至終止合作等措施。同時，建立增值業務合作夥伴不良信用名單管理制度，根據違約嚴重程度對 SP 實施跨業務線的聯動處罰，終止其違約業務線合作直至終止與其所有增值業務合作，從而提高了合作夥伴違約成本。



在江蘇，公司舉辦 2012 年供應商座談會

中國移動 SP 分級構成



更滿意的相關方

作為社會一員，企業在追求商業成功、履行對股東責任的同時，更需要全方位承擔起對不同利益相關方的責任。“利益相關方”是中國移動履行社會責任的著眼點，並對責任履行的過程和結果具有關鍵性的影響。“以負責任的經營實現企業自身與利益相關方的共同可持續發展”，必須要落實為企業日常經營活動中不斷發現和滿足相關方期望的切實行動。

圍繞客戶、員工、社區等相關方群體的關鍵訴求，以善盡責任為核心，2012年中國移動在如下方面力求提升相關方滿意度：

- **服務改善**：持續優化網絡、改進服務，切實保障客戶權益，提升服務體驗；
- **員工成長**：完善員工權益保護，關注職業健康與安全，營造良好工作環境，拓展員工職業生涯發展空間；
- **社區回饋**：兌現長期承諾，依託企業公益資源與員工志願者力量支持社會公益，關愛弱勢群體，促進社區和諧；
- **環境保護**：系統、科學、全面管理企業自身環境影響，倡導行業綠色發展，帶動社會支持環保。

中國移動深刻意識到，作為服務於超過 7 億客戶的通信運營企業，公司的一舉一動都會對相關方產生影響。追求相關方滿意是一個沒有終點的持續改進過程，中國移動還需要付出更加艱苦的努力。

31.2 件

截至 2012 年底，中國移動百萬客戶申訴率為 31.2 件，連續 3 年保持行業最低值。

98.3 萬人次

2012 年，員工培訓總人次達到 98.3 萬人次。

15,749 人

自 2008 年中國溫暖“12.1”項目啟動以來，項目累計幫扶愛滋致孤及特困兒童達到 15,749 名。

14.6%

2012 年，中國移動單位業務流量耗電較上年下降 14.6%，圓滿完成年度目標。

| | |
|-----------|----|
| 無處不在的安心服務 | 17 |
| 共同成長的滿意員工 | 22 |
| 共享發展的和諧社區 | 25 |
| 友好共生的生態環境 | 30 |



0.29%

2012 年 TD-SCDMA 網絡質量得到優化，掉話率僅為 0.29%，較上年改善 31%。

建設覆蓋更為完善的“新汶川”

在“5.12”汶川特大地震後，中國移動積極參與災後重建，大力提升了該地區的網絡覆蓋率、地質災害預警和承受能力，為建設“新汶川”做出貢獻。截至目前：

- 災區城鎮、行政村網絡通信覆蓋率已達 100%，較災前提升了 12.6%；共建設基站 1,000 餘個，網絡規模比災前翻了一番；
- 在映秀鎮 5 個泥石流災害頻發地區開通“地質災害預警通”，提供預警視頻監控；
- 在四川 39 個曾嚴重受災的縣及抗震設防烈度在 8 度以上的縣市區建設了 59 個抗震型超級基站，優化傳輸網架構，大大提升了通信網絡的抗風險能力。

無處不在的安心服務

作為全球網絡和客戶規模最大的通信運營商，中國移動一方面需要努力為最廣泛的人群提供遍及城鄉、時刻暢通、綠色安全的網絡服務；另一方面，隨著信息通信服務與客戶個人生活越來越密切的融合，更需要不斷設身處地為客戶著想，前瞻性地發現和預防風險，將主動維護客戶權益當作企業義不容辭的責任，並不斷優化細節，改善服務體驗。（更多關於公司業務發展的信息詳見 2012 年年報第 20 至 27 頁）

安心網絡

遍及城鄉的網絡

從冰雪覆蓋的珠穆朗瑪峰、黃沙漫漫的塔克拉瑪幹沙漠到碧波萬頃的南沙群島，中國移動的建設者以堅忍和汗水為偏遠地區的人民架起信息通信的金橋。截至 2012 年底，中國移動在中國內地擁有 GSM 基站 81 萬個，母公司擁有 TD-SCDMA 基站 28 萬個，網絡覆蓋廣度和深度全球領先。

2012 年中國移動配合母公司積極推進中國自主知識產權的 3G 網絡——TD-SCDMA 的全面覆蓋與縱深發展，在持續完善 TD-SCDMA 網絡對大中城市的室外連續覆蓋及數據業務熱點的有效覆蓋基礎上，將 TD-SCDMA 信號帶到海拔 5200 米的珠穆朗瑪峰大本營，並在中國南海實現了西沙航道的 TD-SCDMA 網絡覆蓋。為滿足客戶高速無線上網需求，2012 年中國移動 WLAN 網絡對學校、醫院、機場、車站等重點區域覆蓋率達到了 80% 以上，已經成為由運營商建設、運營的最大 WiFi 網絡。

時刻暢通的網絡

中國移動 2012 年致力於建立“基於客戶感知的端到端業務實現橫向一體化、網絡全生命週期縱向一體化”的網絡質量保障機制，並對全國 321 個地市的網絡質量開展針對性、精細化質量提升。據第三方網絡質量客戶滿意度專項調查結果顯示：網絡質量客戶滿意度指數從 2011 年的 79.23 上升至 2012 年的 79.35，持續領先於競爭對手。截至 2012 年底，網絡類投訴量下降超過 20%。



在新疆，為重大工程提供通信保障



南沙群島移動通信基站

5,167 次

中國移動在關鍵時刻為客戶提供安全、穩定的網絡，2012 年提供應急通信保障服務次數達 5,167 次。

面對公眾事件與自然災害，中國移動構建起集團、大區、省、地市四級的應急保障機制，即：在集團應急通信領導小組領導下，根據地域、交通、災害類型等特點，將全國劃分為 6 個大區，建立區域協同保障機制，在各省成立應急通信局並在地市公司設立應急通信管理崗位，初步建立了網絡保障、服務保障、物資保障和後勤保障等工作的協同機制。2012 年全年，公司成功完成防汛防颱、雲南彝良地震等重大事件通信保障 5,167 次。（公司應急通信保障相關統計詳見本報告第 52 頁）

| 2012 年重大事件 | 保障情況 |
|--------------|---|
| 防汛防颱通信保障 | 2012 年汛期，共有 28 個省級公司遭受了 95 次暴雨及颱風襲擊，導致停電基站累計達 2.8 萬個。公司迅速啟動應急通信保障響應機制，投入大量人力物力確保第一時間恢復通信。 |
| 浙江颱風“海葵”通信保障 | 8 月 8 日，強颱風“海葵”在浙江省登陸，造成該省大部分地區出現暴雨，甚至特大暴雨。中國移動累計出動搶修人員 1,781 人次，出動搶險車輛 360 輛次，重點保障重要基站通信暢通；累計發送應急短信息 5,054 萬條，有力支持政府應急指揮工作。 |
| 雲南彝良地震通信保障 | 9 月 7 日 11 時 19 分，雲南省昭通市彝良縣、貴州省畢節地區威寧彝族回族苗族自治縣交界發生 5.7 級地震，公司昭通地區 81 個基站退出服務，12 處光纜中斷。公司迅速反應，投入應急保障人員 990 人次，在震後 3 小時恢復了第一批 26 個基站，至 9 月 9 日 23 時，實現災區通信全面恢復。 |

安全健康的網絡

隨著城鄉網絡覆蓋日益深入，針對公眾普遍關心的基站電磁輻射問題，中國移動不斷嚴格內部管理、強化社區溝通，以期打造令客戶及社區居民放心的健康網絡。

嚴格輻射管理：2012 年公司進一步深化《電磁輻射管理辦法》管理要求，各省公司分別制定了本省電磁輻射管理辦法，並對工作人員開展定期培訓。根據辦法規定，2012 年完成了對北京等首批 10 個省公司的電磁輻射巡檢。各省公司委託當地具有環境評價資質的單位完成了逾 4 萬個基站的環評檢測，99% 的

基站滿足國家電磁輻射環保限值要求，檢測時不滿足要求的基站經整改後也全部滿足環保要求。

加強社區溝通：中國移動在基站建設全流程中強化社區溝通：基站建設前通過環境影響評價公示和公眾調查，讓相關社區瞭解基站建設情況及其環境影響情況，提供表達意見的途徑和解決問題的合理方式；基站建設後通過驗收監測公示和公眾調查，讓相關社區瞭解基站運行情況及實際環境影響程度；基站開通運營後，對社區居民提出的疑議，及時委託有資質的單位進行相關檢測和回應。

聯動環保部門，提升基站環保投訴處理效率

在江蘇，中國移動嘗試與市級環保部門聯動，建立基礎數據共享機制，並建立居民投訴的屬地化預處理機制，及時處理電磁輻射相關的投訴。對部分敏感、重點基站，單獨建立檔案和警示標誌，根據環評報告評估結果，對居民的投訴和諮詢迅速給予答覆和釋疑。

深化聯合研究：中國移動積極與第三方開展電磁輻射相關聯合研究，重點關注 TD-LTE 等新技術引入後的基站電磁輻射安全。

| 研究內容 | 合作單位 |
|---------------------------|------------------------|
| 《移動通信基站電磁輻射環境影響關鍵技術研究與應用》 | 廣東省輻射防護協會及廣東省環境輻射監測中心 |
| 《TD-LTE 基站電磁輻射環境安全評估研究》 | 中國移動通信集團設計院有限公司電磁環境實驗室 |
| 《TD-LTE 基站電磁輻射測試規範》 | 中國移動通信集團設計院有限公司電磁環境實驗室 |

普及輻射知識：公司積極配合環保部門製作電磁輻射宣傳視頻、發放基站環保知識宣傳單、聘請有關專家進社區進行知識講座、組織開展通信基站電磁輻射知識競賽、深入居民區開展電磁輻射測試互動活動等，以此增進公眾對基站電磁輻射科學知識的了解。

安心服務

根據中國消費者協會統計，2012年上半年電信服務在服務類投訴中名列第四，依然是消費者權益受到侵害的重點。儘管中國移動的百萬客戶申訴率保持行業最低值，但由於客戶規模巨大、涉及環節眾多，仍然難以完全杜絕侵害客戶權益的事件發生。根據中國移動年度客戶滿意度調查及相關客戶投訴分析顯示，目前客戶關注的問題主要集中在如下方面：

- 計費誤差；
- 不知情業務定制；
- 資費相關問題，如“天價”漫遊費；
- 客戶信息安全與隱私保護；
- 第三方利用通信服務傳播不良信息及進行惡意欺詐等問題；
- 投訴處理的及時性與服務便捷性問題。

針對上述問題，2012年中國移動積極開展“為民服務創先爭優”活動，秉承“客戶為根、服務為本”理念，分別於1月20日及5月17日分兩批次共推出20項為民服務舉措，切實保障客戶消費權益，打造安心服務體驗。

確保準確計費

中國移動設定了99.99%的計費準確率目標，推出三項重點舉措確保這一目標達成：

- 開展全網增值業務數據一致性管理工作，實現數據一致性穩定保持在99.99%，同時通過完善話單檢錯標準，加強錯單管理，確保語音業務漫遊話單合格率高於99.99%；
- 構建兩級局數據管理機制，實現業務局數據的“一點發佈、逐級反饋、同步監控”，數據業務計費準確性得到有效保障；
- 實現了首次使用、門限、封頂等八類即時流量提醒舉措，讓客戶能夠實時掌握流量消費情況。

此外，公司在執行“收費誤差，雙倍返還”的基礎上，針對不能立即查清費用爭議問題，明確實施“先退費後查證”，即先根據客戶訴求預退相應的費用，再根據進一步查證情況進行處理，以最大程度確保客戶權益。

保障透明消費

針對客戶反映強烈的業務不知情定制、消費不清晰等突出問題，公司建立了涵蓋客戶入網、業務訂購、扣費、業務使用等關鍵環節的全流程透明消費服務體系，切實保障客戶的知情權和選擇權：

- 向入網客戶提供“入網提醒”服務，通過短信告知客戶所訂購的套餐、業務及其資費；
- 全面實施訂購“二次確認”，業務訂購關係需經過客戶二次確認後才被系統接收；
- 在行業內率先推出增值業務扣費主動提醒，系統自動向客戶發送扣費提醒短信，客戶如有異議可提出終止扣費；
- 推出了“0000統一查詢和退訂”服務，客戶在業務使用過程中，可隨時編輯短信“0000”發送到10086，即可快速查詢、退訂本機訂購的所有增值業務；
- 推出了“流量提醒”服務，在客戶首次使用數據流量業務或者數據流量套餐達到一定標準時，主動短信提醒客戶數據流量使用情況；當客戶境外漫遊產生手機數據流量時，通過10086發送提示信息，避免在客戶不知情的情況下產生“天價”賬單；
- 推出新版賬單，新增“充值及交費記錄、贈送及返還金額、套餐通信量使用狀況、積分餘額及變更信息、代收費業務消費明細”等信息明示。

促進資費惠民

對於媒體近年來報道中國國內運營商“不限流量套餐產生天價話單”、“後付費卡有效期爭議”等事件，中國移動在行業監管框架下，積極推出資費惠民舉措：

- 針對國際漫遊資費較高的情況，下調美國、瑞典、印尼、菲律賓、奧地利等五國漫遊資費，部分國家資費降幅達到90%；
- 自2012年1月1日起，所有新發行的充值卡有效期統一為5年；對於2012年1月1日前發行的未過期充值卡，有效期統一延長3年，總有效期為5年；
- 推出神州行“兩城一家”和動感地帶“非常假期”資費優惠，幫助降低農民工和學生群體春節返鄉期間的通信支出，總體資費優惠幅度達到了60%。

保護信息安全

針對近年來互聯網上各類客戶隱私信息被泄露和盜用的事件頻發的嚴峻形勢，中國移動在 2009 年設立信息安全部的基礎上，於 2011 年底正式設立信息安全管理與運行中心，歸口負責信息安全管理與不良信息治理，在具體管理和技術舉措方面：

- 公司設立有客戶信息安全保護委員會，全面實施客戶信息安全“五條禁令”，完善相關制度，建立起客戶信息常態化保護體系；
- 公司制定了《信息安全工作考核辦法（2012 版）》，對未達標的省份進行扣分處罰；建設具備客戶賬號管理、認證管理、授權管理和安全審計功能的 4A 系統，實現全部業務和運營維護操作的全面記錄和審計；
- 推進“金庫模式”部署，嚴格控制敏感客戶信息關鍵操作，覆蓋共 17 套關鍵系統；
- 對關鍵業務系統採取敏感信息模糊化手段，避免操作人員獲得並泄露客戶敏感信息；
- 與員工和合作夥伴簽訂保密協議，並開展客戶信息安全管理學習活動，確保前台營業及管理人員、通信網維護及管理人員、業務支撐維護及管理人員、第三方支撐維護及管理人員學習覆蓋率均達到 100%；
- 當客戶的通話詳單、個人位置等敏感信息被查詢時，向本機發送提醒或確認短信，保障個人信息安全；
- 在新業務立項、研發階段充分考慮信息安全因素，並適時組織開展業務安全評估，評估涵蓋網絡結構安全、平台及軟件安全、業務流程安全等六大方面。

防範惡意軟件及不良信息

手機惡意軟件近年來已經成為危害客戶信息安全與隱私的重要因素，為此，公司建立綜合防治體系並採取多項技術手段：

- **建立流程，全國聯動。**建立了覆蓋總部和省公司兩級的手機惡意軟件監測預警和應急響應體系；規範了全國手機惡意軟件違規定制問題的發現、研判、封堵和防範的閉環處置流程；
- **完善手段，綜合防治。**在江蘇、廣東建立手機惡意軟件監測系統，對手機惡意軟件進行實時監測，並研發終端側殺毒軟件“殺毒先鋒”、“移動手機衛士”，與網絡側監測系統進行協同查殺，形成“雲”、“端”綜合防治體系；
- **集中處理，強化研判。**對手機惡意軟件日常監測數據和客戶不知情定制投訴數據進行集中、及時研判處置，截至 2012 年底，累計監測發現網絡側手機惡意軟件 2,300 餘種，封堵處置惡意控制端 1,300 餘個，全年發佈客戶預警信息 12 期，查處惡意軟件違約合作夥伴 31 家。

在不良信息治理方面，公司不斷完善不良信息的舉報受理機制和集中管控平台，切實淨化網絡環境。

- 2012 年完成了 10086999 不良信息舉報平台的改造，在全國範圍內實現了垃圾彩信舉報的自動受理和跨省處置；
- 對客戶通過 10086999 短信平台或 10086 熱線等渠道舉報的網絡不良信息及垃圾信息進行 100% 查證；
- 在官方微博上開展“鑒別虛假信息、打擊短信詐騙”微博徵集令活動，鼓勵公眾舉報，共同打擊短信詐騙；
- 開展整治互聯網和手機傳播淫穢色情及低俗信息專項行動，累計受理客戶舉報逾 2 萬次；
- 開展端口類短信群發業務清理整頓專項行動，關停違規端口 41 個、處罰違規端口 12 個，有效實現從源頭遏制不良信息傳播。

17,000 人次

中國移動不斷強化員工信息安全意識，2012 年累計為 17,000 人次提供客戶信息安全和隱私保護相關培訓。

成立信息安全運營中心，打造信息安全貼身管家

2012 年 9 月 21 日，中國移動（洛陽）信息安全運營中心正式掛牌成立，成為中國首個由運營商建立的針對移動互聯網信息安全的集中運營中心。中心設有 500 個坐席，擁有手機淫穢色情信息治理、垃圾短信治理、騷擾電話治理、手機惡意軟件防範、惡意攻擊攔截及互聯網業務安全監控的技術平台，成為中國移動超過 7 億客戶的“信息安全貼身管家”。中心啟用後，日均處理疑似不良信息約 59 萬件。



在湖南，營業員為客戶介紹避免垃圾短信和各類手機病毒的知识



在廣西，營業員為客戶細心講解業務



在廣西，移動志願者教敬老院老年人使用無線話機，方便其與外界的溝通



在浙江，員工為老年人介紹移動應急呼叫服務系統

拓展便捷服務

公司不斷優化營業廳服務流程，完善網絡營業廳及 10086 熱線服務，切實提升服務便捷性。

- 在行業內首次推出了“營業廳排隊，挑戰 10 分鐘”的服務舉措，截至 2012 年底，95% 以上的營業廳實現客戶等候時長不超過 10 分鐘；
- 積極建設網上營業廳，為客戶提供產品及促銷信息瀏覽、話費信息查詢、套餐和增值業務辦理、繳費充值、投訴受理等全方位服務；
- 通過 10086 客戶熱線為客戶提供 7*24 小時周到服務，每月為客戶提供人工服務超過 2 億次。

公司主動開展承諾管理，多角度、全方位向客戶宣傳、告知服務舉措，讓客戶應知、盡知各項服務關鍵點，努力實現各方信息對稱。在客戶投訴處理方面，公司建立全網一致的投訴處理流程，實施全網聯動處理工作機制，第一時間對客戶投訴進行處理。對於現場暫時不能處理的，及時提交專業團隊進行處理，並將處理進度和結果告知客戶。2012 年，中國移動百萬客戶申訴率僅為 31.2 件，連續 3 年保持行業最低值。

服務特殊群體

不斷提升通信服務的可獲得性，盡最大可能克服由於年齡、語言、技術等差異造成的數字鴻溝是中國移動履行客戶責任的重要方面之一。

助老服務：目前，中國已經進入並將長期處於人口老齡化社會，預計 2013 年底中國老年人口將突破兩億。為此，公司在北京、上海等地為年滿 60 歲的男性和年滿 55 歲的女性提供“移動助老卡”服務。10086 熱線可以從實名登記的客戶來電號碼中自動識別老年卡客戶，並自動將其轉接至老年客戶服務專線。專線語速相應放緩，確保老年人準確收聽。此外，中國移動還主動拓展老年人社區服務，為老年客戶提供緊急呼救、醫療保健和居家照顧等方面的信息服務（詳見本報告第 38 頁）。

助殘服務：公司還推出多項殘障人士專屬愛心服務。在四川，開通 10086 殘障人士專屬愛心服務專席，為全省 5 萬多使用愛心卡的殘障人士提供 7*24 小時專人專屬服務。在山東，聯合相關部門推出助殘工程，專門製作助殘“關愛通卡”，特別定制最低資費標準，並給予每卡每月 500 分鐘本地網內免費通話補貼，此舉覆蓋全省 17 個地市，受助總人數達 10 萬人。

多語種服務：公司充分尊重少數民族同胞在語言上的差異化需求，在少數民族地區推出特殊語言服務，積極融入當地文化、貼近客戶需求。在內蒙古，為全區 420 多萬蒙古族客戶特設蒙語台席、蒙文手機等專屬服務，蒙語熱線月均人工受理量達 35 萬次以上；2012 年又增設蒙語熱線東部語種和西部語種服務專席，進一步提供更加細緻周到服務。在新疆，於 2012 年 5 月推出維語熱線語音繳費服務，讓維吾爾族客戶足不出戶就能繳納費用。

共同成長的滿意員工

員工是企業最具活力的組成元素，是企業可持續發展的關鍵推動力。企業對於員工的責任，不僅僅體現在對員工基本勞動權益的保護，更重要的是為員工參與企業決策、共享企業發展成果創造公平、健康的長效機制；拓展職業生涯發展空間，幫助員工獲得個人成長、實現自我價值；創造和諧工作環境，支持員工快樂工作、快樂生活。

員工權益保障

中國移動尊重並遵循聯合國全球契約十項原則，高度重視保障勞工權益。

多樣化與女性權益保障

公司尊重多樣化和工作機會均等，反對使用童工，始終堅持男女平等、民族平等的用工政策。截至 2012 年底，公司員工中女性員工佔比為 40.08%，少數民族員工佔比為 6.33%。（公司員工多樣化相關統計詳見本報告第 51 頁）

為充分發揮工會組織對員工權益保護的作用，公司 2012 年組織了 5 期、共 280 人次的工會工作人員培訓，以有效提高員工權益保護工作者的專業水平和職業素質。

公司積極開展女性員工權益專項保護：

- 集團工會專門設立女職工委員會，在各下屬單位均設立分支機構，全集團女職工委員數量共計 628 人；
- 全面落實《集團工會女職工委員會工作細則》，對女職工的勞動就業、工資分配、休息休假、保險福利、教育發展權益進行保護，並開展女職工工作專項檢查；
- 28 家單位與女職工簽訂女職工權益保護專項集體合同，執行情況良好；
- 採取多種方式幫助解決女職工實際困難，如在貴州為子女在十四歲以下的女職工在子女生日當天提供一天帶薪休假，並為上班較遠的哺乳期女職工就近安排工作等；
- 充分發揮女性勞動模範的示範帶頭作用，積極發現、培養女性人材，及時選拔、推薦優秀女性人材。

職業健康與安全

2012 年，公司多途徑加強安全生產管理，提升員工安全意識，保障員工的職業健康與安全。全集團 2012 年度工程建設中未發生安全生產事故。

- **深入貫徹落實《中國移動安全生產責任制（試行）》**，確保安全生產職責覆蓋企業生產經營的每一個環節和每一名員工，逐步建立完善中國移動安全生產責任體系；
- **積極推進安全生產管理提升工作**，開展《中國移動安全生產與保衛管理辦法》等 5 項規章制度的編寫工作，促進安全生產管理水平全面提高；



在安徽，客戶服務中心開展“暖暖下午茶，溝通你我她”活動

- **開展安全大檢查**，共檢查通信機房樓、通信基站、營業廳、客戶服務中心等重點部位 405 處，發現安全隱患並組織各單位認真落實整改，隱患整改率達到 90% 以上；
- **廣泛開展安全宣傳教育**，2012 年累計組織 39 萬人次觀看安全生產主題宣傳片，舉辦應急疏散演練 400 餘次，員工參與率超過 80%；
- **設立安全生產信箱**，廣泛收集加強安全管理工作的意見、建議和對安全生產事故、隱患的舉報；
- **制定《安全績效考核辦法》**，將按照事故造成的損害程度，對發生安全生產責任事故的單位扣除相應的績效考核分數，並對責任單位的領導給予誠勉談話、行政處分、降職、免職等處罰。

員工溝通參與

中國移動建立了暢達的員工申訴渠道，並通過職工代表大會、平等協商制度、CEO 信箱、合理化建議平台等多種形式，確保及時獲取和回應員工的申訴與意見表達。

2012 年，公司開展“走基層、聽心聲、轉作風”活動。通過本次活動，讓公司管理層從多個角度、多個層面瞭解了基層公司的現狀，傾聽一線員工的心聲，查找工作存在的不足，收集多項意見與建議，為公司下一步的決策奠定基礎。

員工職業發展

績效激勵

中國移動一方面為員工提供具有市場競爭力的薪酬和福利保障，另一方面致力於構建科學合理的員工激勵約束機制，激發員工積極性。

公司 2012 年 7 月全面啟動營業人員量化績效薪酬改革，對營業人員採取計件薪酬方式，將營業人員的變動收入與個人和所在營業廳的銷售業績、服務質量等掛鉤，適當加大營業人員薪酬彈性，以更好體現“多勞多得”的分配原則。至 2012 年底，共覆蓋 95% 以上的營業人員。

量化績效薪酬激發員工活力

“實施計件工資以來，我這個月的工資比去年同期翻了一番。6 年來，這是我拿工資最多的一個月。”安徽蚌埠移動公司勝利路營業廳營業員吳靜（化名）2005 年 9 月進入公司，算是資歷比較老的營業員了。她說：“自今年 4 月份以來，我的計件薪資部分都在上升，雖然累點，但是值得，因為每天能掙多少錢可以算出來，自己心裡敞亮。”營業廳經理介紹，營業廳實施量化績效薪酬制後，營業員主動營銷的意識增強了。當然，並不是所有營業員都像吳靜那樣出色完成任務，也有些營業員因為業績較差，收入不增反減，但大家心裡沒有怨氣，因為多勞多得的規則誰都能接受。

培訓發展

2012 年，中國移動圍繞公司戰略，結合員工自身發展需求，以加強基礎建設、擴大培訓規模、創新培訓方式、提升培訓效果為重點，面向全體員工有計劃、有步驟、分層、分類、分級地開展各類培訓，年度培訓覆蓋各級員工 98.3 萬人次。（公司員工培訓與發展相關統計詳見本報告第 51-52 頁）

- **優化培訓管理**：建立培訓管理質量評估體系，制定下發了網上大學、課程庫和內訓師等相關管理辦法，建成了總部、省公司上下一體、優勢互補的培訓資源管理平台；
- **創新培訓方法**：採用行動式學習、現場教學、在線考試認證、混合式課程等多種培訓方式，大力推廣網上學習；2012 年全國課程庫課程累計達到 7,117 門，網上大學登陸學習總人數達 23 萬餘人次，年人均在線學習時長達 25 小時。

同時，公司還加大不同層次、地區、部門間的員工交流任職力度，選派總部第一批 23 名員工赴 14 個省（市）的地市公司或生產中心進行為期一年半到兩年的交流鍛煉，進一步提升員工綜合素質和能力。



在安徽，營業人員每天收到日薪酬短信



在陝西，開展“為民服務”承諾專題培訓

平衡工作與生活

日益激烈的市場競爭不可避免地給員工帶來巨大的身心壓力。公司採取多種方式幫助員工實現工作與生活平衡，促進員工快樂工作、幸福生活。

員工幫助計劃

中國移動大力推廣實施以心理學為基礎的員工幫助計劃（EAP），幫助加強員工心理疏導，緩解員工工作壓力。截至 2012 年底，公司總部和 31 省公司已經全部實施 EAP 項目，覆蓋員工超過 20 萬人次。

- **舉辦 EAP 骨幹培訓提高班。**2012 年 6 月，在 2009-2011 年與北京師範大學心理學院合作培養的 180 名 EAP 專員中，遴選出 60 名學員繼續開展 EAP 提升培訓，進一步培養公司的 EAP 骨幹人員隊伍。
- **舉辦第二屆 EAP 論壇。**2012 年 11 月舉辦以“幸福企業與和諧組織”為題的第二屆 EAP 論壇，推動公司內部 EAP 工作交流，同時也對國內 EAP 行業的發展起到積極推動作用。
- **啟動總部 EAP 項目。**2012 年 11 月，總部 EAP 項目正式啟動，主題為“心成長 新未來”，項目覆蓋總部全體員工。

困難員工救助

截至 2012 年底，公司已有 17 個下屬單位設立了員工互助基金（或稱困難幫扶資金），用於幫助生活困難的員工減少因遭遇災害、身患重病、意外傷害等帶來的後顧之憂，很多困難員工及家屬得到幫助。2012 年，公司專門出台《關於加強員工互助基金管理的指導意見（試行）》，進一步推動幫困救助工作制度化、規範化、常態化，促進員工互助基金規範運作、公開透明。

在上海，通過“愛心互助日”活動共募捐 92.5 萬元，全部納入公司幫困基金，並通過基金補助生活困難員工 378 人次。

快樂工作與生活

公司依託工會開展豐富多彩的文娛、體育、聯誼活動，幫助員工豐富業餘生活，緩解工作壓力，增強員工歸屬感。

從 2008 年開始，公司總部工會發起成立 19 個員工興趣協會，涵蓋體育、文化、藝術等各個領域，鼓勵員工利用業餘時間開展健身等活動，增進員工間的交流溝通。公司還定期舉辦員工象棋賽、橋牌邀請賽、登山比賽、書畫作品展等豐富多彩的活動。2012 年，公司總部工會被中國國家體育總局評為“全民健身先進單位”。

在河南，為改善鄉鎮地區營業部工作環境差、員工感知低的問題，以“職工小新家建設”為抓手，傾聽基層需求，為鄉鎮地區營業部配發健身器材、消毒櫃、冰箱和空調，建設小廚房、小宿舍、小浴室、小會議室等，改善鄉鎮地區員工工作環境。

20 萬人次

EAP 項目覆蓋員工超過 20 萬人次。



在甘肅，客服中心員工參加初級 EAP 輔導員培訓



在河北，公司員工在“踢毽子”比賽中展示特長



在陝西，公司舉辦員工拔河比賽



在寧夏，公司工會組織看望新生媽媽

共享發展的和諧社區

公益慈善事業的發達程度是社會文明進步的標誌，是實現社會保障的重要內容，也是構建和諧社會的基礎之一。作為業務與社會發展息息相關、服務未稍遍及城鄉的大型服務企業，帶頭關心、支持社會公益是中國移動義不容辭的責任。而公司的信息通信技術特長與規模優勢，又為公司參與社會公益創造了條件。

中國移動慈善基金會

中國移動於 2009 年注資 1 億元人民幣設立中國移動慈善基金會，以實現對於社會公益事業的長期投入和對於企業公益資源的規範運作。中國移動慈善基金會在中國民政部的指導下，不斷完善治理結構，切實提升運作的規範化水平和透明化程度。

- 嚴格遵照《中國移動公益慈善活動管理辦法》的規程進行資金管理和項目運作，以全面預算管理為基礎進行資金管理，滾動制定三年規劃和年度公益慈善項目計劃，確保公益慈善基金專款專用；
- 定期召開理事會會議，集體、科學地決策包括基金會規劃、重點項目調整、新項目審定與預算等重大事項；
- 強化透明運營，通過基金會網站、《公益時報》等渠道發佈基金會年檢報告摘要、項目運作情況等重要信息；
- 基金會已通過民政部統一組織的基金會年檢審計，並積極參加民政部組織的基金會等級評估工作。

截至 2012 年，中國移動慈善基金會已在扶貧、助教、兒童關愛等多個領域開展了一系列具有實效性與影響力的公益項目，贏得多項外部認可。2012 年，公司榮獲由中國民政部頒發的中華慈善獎“最具愛心捐贈企業”獎，這是公司連續第四年獲此殊榮。（公司投身社會公益相關統計詳見本報告第 52 頁）

對口支援與扶貧

為促進欠發達地區發展，積極履行社會責任，中國移動配合母公司，不斷深化對口支援及扶貧工作，採取產業扶貧、科技扶貧、管理扶貧等多種方式，為推動受援地區經濟社會快速發展做出切實努力。



對口支援

中國移動積極支持母公司承擔對口援助西藏改則縣、黑龍江樺南縣、湯原縣、青海省瑪沁縣的任務，至 2012 年底，已累計投資 2.2 億元支持當地基礎設施建設，並先後選派 24 名志願者分赴貧困地區開展對口支援及扶貧工作。2012 年，中國移動共落實對口支援及定點扶貧項目資金 3,743 萬元，項目投資向基層和農牧區傾斜。中國移動母公司 2012 年還積極申請在新疆地區新增援助包括喀什地區疏勒縣、和田地區洛浦縣、克州地區阿克陶縣在內的三個國家級貧困縣，目前已獲得中國國務院正式批准。

2012 年，母公司獲得國資委與國務院扶貧辦聯合頒發的中央企業扶貧開發工作（2001-2010 年）先進集體稱號。

“造血”扶貧

對口扶貧並不是簡單地給予資金支持，對於中國移動而言，只有充分發揮企業的資源、技術及管理特長，變“輸血”式扶貧為“造血”式扶貧，才能真正幫助貧困地區徹底擺脫貧困。

在甘肅，出資 100 萬元協助改善基礎設施，改善先天缺水的狀況，並聘請農牧專家，深入各村開辦養殖、種植等技術講座，並對養殖戶進行現場指導，以提高農民種養殖技能。

在河北，籌集專款 62 萬元為蘇家咀村實施人畜飲水工程，解決困擾了蘇家咀村近 30 年的生產生活用水難題，幫助當地現代化養雞場、暖棚養豬、育肥羊、大棚蔬菜等一系列項目順利啟動。

在廣東，基於公司實施卓越績效管理的經驗，針對農村管理的各個環節，幫助設計開發了卓越村務管理模式，針對清遠地區農村基層幹部開展了 150 餘人次的培訓，並制定《卓越村務績效評價準則》，選取示範村進行試點，幫助提升農村基層管理水平。

在甘肅，通遠鄉牌樓村新建機井通水，農民現場取水

關愛弱勢群體

中國移動始終關注社會弱勢群體，多年來聯合社會相關力量，對愛滋病致孤及特困兒童、貧困先天性心臟病（“先心病”）兒童、農村白內障老年人等實施針對性持續救助，不但為相關弱勢群體帶去了切實的幫助，也產生了巨大的社會影響，喚起全社會對相關群體的關注，形成良好的公益援助氛圍。

中國溫暖“12.1”項目

2008年，中國移動聯合中華全國婦女聯合會、中國兒童少年基金會共同啟動“中國溫暖‘12.1’愛心基金—中國移動關愛行動”，捐助5,000萬元成立中國溫暖“12.1”愛心基金，計劃用五年時間為萬名愛滋病致孤及特困兒童尋找愛心家庭，並為每名兒童每年提供1,000元的資助金。

由於社會大眾對愛滋病的恐懼和偏見，愛滋病致孤及特困兒童面臨著貧困、疾病、失學、歧視等諸多問題，這使得在項目實施過程中，對愛滋病致孤及特困兒童的尋訪和資助工作也往往遇到意想不到的阻力。

項目開展5年來，在中國衛生部、國務院防治愛滋病工作委員會辦公室的指導下，項目合作各方克服諸多困難，穩步實施，扎實推進，使項目從無到有、從小到大，覆蓋全國15個省（自治區、直轄市）300多個地區（市、州、縣），資助愛滋病致孤兒童和受愛滋病影響的特困兒童15,749名，下撥資助款超過5,000萬元。項目已成為目前全國資助金額最大、覆蓋省區最廣、受助人數最多的關愛愛滋病致孤及特困兒童的公益項目，成為政府對愛滋病致孤兒童關愛工作的有益補充。項目2011年被民政部評為“中華慈善獎”最具影響力慈善項目提名獎。

為提升項目實效，公司不僅僅捐出善款，更是從健全項目管理、推進項目實施、喚起公眾關注等多方面做出切實努力：

| | |
|--------|--|
| 健全項目管理 | <ul style="list-style-type: none"> 組建項目合作方高層共同參與的項目管理委員會，制定《中國溫暖“12.1”愛心基金管理章程》，規範推進項目實施； 開發建成項目網站和項目管理平台，建成目前全國最大的愛滋病致孤兒童數據庫； 建立詳實的資助金簽收冊，並聘請會計師事務所每年對項目進行專項審計，確保資助金及時、足額發放到位。 |
| 推進項目實施 | <ul style="list-style-type: none"> 定期舉辦項目培訓，覆蓋項目管理者和愛心家長逾8,000人次； 先後赴安徽、雲南、新疆、河北和湖北等多省開展項目督導調研，並建立溝通機制，及時通報項目進展； 在項目發放資助金、回訪過程中採取多種措施切實保護受助兒童隱私。 |
| 開展關愛活動 | <ul style="list-style-type: none"> 在受助兒童中開展“我的夢想”主題徵文徵圖活動； 聯合舉辦“心有大大未來”兒童權益論壇，研討交流受愛滋病影響的兒童權益保障問題； 公司愛心志願者陪同受助兒童和愛心家長代表參加“北京遊”活動。 |



《我的夢想》作者9歲女



《感恩》作者11歲男



在雲南，志願者為受助孩子提供家庭輔導

“‘12.1’項目是我們播撒下的一顆種子，我們希望這顆種子能帶動更多人關愛愛滋病致孤兒童，為愛滋病致孤兒童創造一個更為和諧的生活環境，創造一個更加美好的明天。”

——李正茂
中國移動慈善基金會副理事長



中國移動志願者到醫院與受助兒童一起畫畫



志願者陪著愛“心”行動受助兒童圓夢北京一日遊



在廣西，公司為留守兒童學校捐贈通信設備

中國移動愛“心”行動

據中國國家衛生部門統計，中國每年約有 15 萬新生先心病兒童，能夠得到及時治療的患兒僅為 6 萬左右，大量患兒由於家庭貧困和當地醫療水平低等因素得不到及時醫治。目前，貧困先心病兒童救助面臨兩大難題：一是篩查網絡體系缺失，大量貧困先心病兒童無法得到及時診斷，殆誤了寶貴的救治時機；二是手術費用高，先心病手術費用一般需要幾萬元甚至十幾萬元，貧困家庭很難承受。

2011 年 8 月，中國移動聯合相關方在內蒙古自治區啟動“中國移動愛‘心’行動——貧困先心病兒童救助計劃”。中國移動慈善基金會捐贈 1,100 萬元人民幣，購置流動篩查車，開展免費先心病篩查，並全額資助患兒手術費，計劃救助 350-400 名貧困先心病兒童。2012 年 8 月，項目拓展至河南、遼寧兩省，公司再捐贈 1,950 萬元，計劃 2012-2013 年再救助 600-660 名貧困先心病兒童。

項目開展一年多來，在內蒙古，項目流動篩查車行程 25,000 公里，為內蒙古自治區 38 個旗縣 10,821 名兒童進行了先心病免費篩查，資助 377 名貧困先心病兒童完成手術。在河南和遼寧，流動篩查車已在 59 個市縣為 1,726 名疑似患兒進行了免費先心病篩查，初步確診 628 名貧困先心病兒童，患兒正陸續安排入院接受手術救治，已經有 216 名貧困先心病兒童完成了手術。

與國內同類項目相比，“中國移動愛‘心’行動”體現出三大特點：一是引入移動醫療技術，實現了流動篩查、數據傳輸、遠程會診三位一體的篩查新模式；二是中國移動全額資助患兒手術費用；三是項目救助與志願服務相結合，公司及項目合作方志願者累計志願服務時間超過 1,000 小時。2012 年，項目成功獲評全球契約中國最佳實踐案例。

其他特色項目

中國移動及各省公司每年均結合本地需求開展具有地方特色的弱勢群體關愛援助項目。

在湖北，發起大型公益活動“湖北省萬名留守兒童關愛行動”，面向湖北省內留守兒童徵集 10,000 個心願；向社會徵集 1,000 個愛心家庭；募集 100 輛愛心校車；徵集 10 個愛心承諾，讓留守兒童沐浴社會關愛。

在吉林，與長春市兒童福利院聯合開展“大手牽小手，我心暖童心”愛心捐贈項目，關注孤殘兒童的心理健康，項目捐贈物品價值共計 8,000 餘元。

在上海，聯合市慈善基金會繼續開展“點亮視界”助困復明公益項目，該項目每年幫助 50 餘名老年人實施白內障復明手術。迄今為止，已有奉賢區、靜安區等地的百名老年人重見希望之光。

“愛心灑天山”聯合援疆項目

中國移動響應民政部號召，參與“愛心灑天山”聯合援疆行動，捐贈 275 萬元，2012 年完成了烏魯木齊市“中國移動老年網校（社區老年人日間照料中心）”的建設以及 SOS 兒童村、4 所邊遠少數民族中學的“中國移動愛心電子閱覽室”建設，共惠及烏魯木齊市 9,000 餘名 60 歲以上老年人和 3,809 名邊遠學校的學生。

助推教育發展

百年大計，教育為本。助推教育發展是中國移動長期以來的公益慈善關注重點。

中國移動“藍色夢想”教育捐助計劃

迄今為止，中國移動已連續七年與中國教育部聯合開展教育援助公益項目。2006年，公司聯合教育部共同啟動了“中國移動中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目”，旨在提高中西部貧困地區農村中小學教育水平和辦學條件。截至2012年底，項目已累計為中西部23個省共建設1,694個愛心圖書館和674個多媒體教室，並創新採用影子培訓和信息化遠程培訓形式累計培訓48,205名中西部農村中小學校長。

項目年度調查報告顯示：“影子培訓讓中西部校長在現場環境中，通過交流、講座、訪談、聽課、教研等活動，深刻感受與領悟自己及基地學校的辦學思想、理念、制度、方法不同之處，從中診斷出學校管理的問題，共議教育熱點問題，共享學校管理經驗，互鑒互學，收效顯著。在接受影子培訓後，91%的參訓校長認為對所在學校發展中遇到的瓶頸與困惑深受啟發；78%的參訓校長認為自己的治學與教學指導能力得到提升。”

2012-2015年，公司還與教育部共同實施中小學教師信息技術能力國家級培訓項目，計劃四年內遠程培訓20萬名中小學信息化教師，實現中西部及農村中小學信息化教師一校一人的目標。此外，項目還將對2,000名中小學教師骨幹進行培訓者集中專項培訓，2012年已完成信息技術培訓教材和網絡課程的開發應用。

情系大涼山 堅守十年愛

四川省涼山彝族自治州是全國最大的彝族聚居區，包含10個國家級貧困縣、1個省級貧困縣、1個州級貧困縣，長期以來教育事業處於一窮二白的起步階段。中國移動自2001年起，通過資助當地特困高中生和大學生成業、建立希望小學和學校圖書室等多種形式，堅持不懈地為涼山的教育事業做出貢獻。2001年至今，公司以員工捐款方式為主投入資金26萬餘元，資助各種教學設備折款7萬餘元、衣物1000餘件、物資5卡車、書籍700餘冊、文具500餘套，累計資助了45名高中貧困生及105名考取重點院校的貧困大學生完成學業。

扶助貧困學生

公司通過捐助、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。

在陝西，發起“愛心100”助學行動，七年累計募捐超過1,200萬元，資助貧困大學生3,532名。2012年，該項目募集善款超過200萬元，陝西省516名貧困大學新生每人獲得超過4,000元的資助。

支持就業創業

2012年，中國移動充分發揮自身業務特色和平台效應，為大學生提供就業輔導和創業支持。

在江蘇，舉辦“12580求職通大學生創業大賽”，面向全省所有高校大學生公開徵集選拔優秀創業團隊，並提供專業培訓、實習、創業資金等關鍵支持。

在寧夏，秉承“合作辦學、合作育人、合作就業、合作發展”的校企合作思路，通過多種形式與高校深入合作，通過向當地學校捐贈通信實驗設備、打造實踐基地等方式，支持大學生提升職業技能。



天津公司到廣西對校長培訓成果進行回訪，促進天津馬場道小學與廣西永豐小學結為友好學校

“動感求職”平台 促進大學生就業

2012年12月，共青團中央與中國移動聯合正式發佈“12582動感求職”平台。該平台整合全國校園招聘信息，面向高校畢業生針對性提供各地的崗位需求信息及就業指導服務。畢業生可通過互聯網、短/彩信、語音熱線等方式，免費獲得包括畢業求職、就業指導、實習對接、校園招聘會通知等信息服務，獲得“職前培訓+崗位搜索+就業指導”的信息化求職新體驗。該平台發佈前已在重慶地區試點並取得顯著成效，發佈崗位招聘信息25萬餘條，吸引了一大批國際國內知名企業參與網上雙向選擇會，搭建起學生與招聘單位相互溝通的橋樑。

母親在我小時候說過的一句話令我終身難忘，那就是“生火要空心，做人要實心”。我捐助貧困學生，是為了回報社會。我不在乎吃好喝好，也不在乎物質享受，更不會留給孩子多少錢。我只想盡己所能去幫助那些需要幫助的人，如果我的努力能改變一個人的命運，我感覺那是我人生最大的快樂！

——何雙全
中國移動 2012 年“公益之星”

倡導志願服務

負責任的中國移動需要負責任的中國移動人。公司全面倡導責任文化，鼓勵各級公司成立員工志願者組織，並通過提供帶薪志願服務日等方式，鼓勵員工參與志願活動。2012 年吸納員工志願者超過 9 萬人次，員工志願服務時長超過 33 萬小時。

在上海，成立上海公司員工志願者服務隊，人數達到 500 人，分 23 個分支志願者服務隊。

在福建，45 位三明分公司志願者在 2012 年 6 月 14 日第九個世界獻血者日捐獻血液，其中捐獻造血幹細胞 3 人。

在廣東，與全球最大的非營利教育機構之一的青年成就計劃 (JA, Junior Achievement) 合作，開展“移動志願者校園商業執教計劃”，幫助青少年提前做好就業準備。參加項目的中國移動志願者人數達 42 人，活動覆蓋了廣州 5 所重點大學及 4 所知名中學，受益學生超過 570 名。



在江蘇，員工志願者為孤寡老年人剪指甲



在安徽，員工志願者為留守兒童送去圖書



在貴州，員工志願者開展“心手相連——中國移動紅領巾城鄉手拉手”活動

志願服務十五載 回報社會赤子心

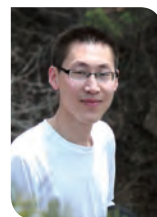
何雙全，江蘇移動宿遷分公司工程維護部工程項目管理員，出生於農民家庭的他，一直牢記母親“實心做人”的教育，自 1997 年工作以來，作為宿遷市紅十字會志願工作者、癌友康復協會義工、志願者，累計捐款 10 萬餘元，被評為“聯合國癌友康復協會志願者”、“宿遷紅十字會先進工作者”。



得益於中國移動倡導公益志願服務的良好氛圍，在家庭的理解和支持下，何雙全用自己一個人的行動感動了身邊很多人。在他看來，每個人都會遇到困難，而每當這個時候如果有旁人伸出援助之手，你就會感受到一份溫暖，並將這份溫暖傳遞給其他需要幫助的人，如此一來，這份溫暖與感動就會像星星之火，照亮這個世界。

建設城市志願者俱樂部 帶動社會公益氛圍

作為“愛我日照”城市志願者俱樂部的秘書長，王大鵬自加入中國移動山東日照分公司之後就一直致力於志願者工作。在王大鵬的帶領下，本著“奉獻、友愛、互助、和諧”的核心理念，俱樂部圍繞社會服務、環境保護、醫療衛生、助學敬老、城市文明等開展多次志願服務活動，總人數已經達到 1.2 萬人，成為日照另一道靚麗的風景線。



在公司支持下，王大鵬帶領俱樂部成員完善志願者管理，實現志願者召集與活動開展的信息化，通過《愛我日照》雜誌、報紙與手冊向全社會宣揚志願者精神，設立志願者專線 18806330633，發起“相約星期六”活動鼓勵群眾主動參與志願公益活動，公眾反響強烈。2011 年俱樂部獲得“山東省服務名牌”稱號，成為首家獲得此項榮譽的志願者組織。

友好共生的生態環境

建設生態文明，是關係人類未來發展的長遠大計。面對資源約束趨緊、環境污染嚴重、生態系統退化的嚴峻形勢，中國移動深知必須把綠色發展、循環發展、低碳發展的理念切實融入公司運營，嚴格管理公司自身的環境影響。與此同時，盡可能發揮公司的影響力與技術特長，帶動行業綠色發展，促進社會經濟發展方式與個人生活方式轉變，共同為建設資源節約、環境友好的社會做出切實努力。

完善環境管理體系

公司自 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入手，系統推進環境管理與節能減排。

目前，公司已建立“綠色行動計劃”常態化組織保障體系：在總部設立“綠色行動計劃”領導小組，並成立專門處室，負責日常工作推進與協調；在省公司，成立由省公司管理層牽頭的相應領導機構，並設置專人專崗負責日常工作。

公司按照 ISO 50001 和 GB/T 23331 能源管理體系標準要求，以 P（計劃）-D（執行）-C（檢查）-A（改進）循環為指導，建立並不斷完善以能源管理為核心的管理體系。

5.7 億元

截至 2012 年底，中國移動綠色行動計劃總投資累計達到 5.7 億元，為推進節能減排工作付出不懈努力。

開展第三方能源審計整改提升

2012 年，中國移動在廣東、吉林、四川公司繼續開展能源審計整改提升。通過前期審計，基於能源管理流程，匯總梳理出四大環節 11 項工作優化建議，並下達能源審計整改要求，部署省公司開展專項提升，降低能源消耗。

2012 年中國移動節能減排主要工作

| | |
|-------------|--|
| 制訂規劃和投資計劃 | <ul style="list-style-type: none"> • 編制《2013-2015 年節能減排專項規劃》，明確未來三年工作目標和思路，提出推進措施； • 制定年度專項投資計劃。 |
| 全面推廣成熟節能措施 | <ul style="list-style-type: none"> • 更新並發佈節能技術目錄和導則； • 推進落實有關典型應用場景下的基站節能設計要求； • 推廣載頻智能節電等成熟技術； • 推廣自然冷源應用和基站環境溫度提升； • 完成機房節能改造等。 |
| 完善並嚴格執行節能標準 | <ul style="list-style-type: none"> • 全面推廣設備節能分級標準，在主設備集中採購中積極推進節能分級和綠色包裝應用，並粘貼節能標識； • 編制《中國移動能效評估工作管理辦法》，更新完善管理用房、通信機房和通信基站三類通信設施能效評估標準； • 制定通信設施各級別綠色星級評定標準，完成對 2.4 萬個通信設施的節能評定，其中 83% 獲得綠色星級評定。 |
| 強化節能效果後評估 | <ul style="list-style-type: none"> • 在湖南、江蘇和黑龍江公司開展基站智能通風、機房精確送風等節能措施後評估，探索節能措施後評估方法，驗證節能措施效果。 |
| 實施節能減排專項考核 | <ul style="list-style-type: none"> • 繼續將節能減排納入公司經營業績考核體系，制定 2012 年專項考核辦法，涵蓋 17 項考核指標，全面考核各省公司工作完成情況。 |
| 探索第三方合同能源管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 完成省公司合同能源管理試點，驗證合同能源管理操作模式的適用性，同時積極開展金太陽示範工程建設，推廣新能源應用，依託外部力量共同推動節能減排。 |

管理自身環境影響

中國移動自身環境影響主要來自於三方面：

- **網絡環節**：主要是通信基站、機房等網絡設備運行過程中產生的能源及資源消耗，包括設備耗電、發電機油耗等，其中電力消耗是主體；
- **業務環節**：主要是為客戶辦理業務過程中的能源及資源消耗，如耗電、用紙、SIM卡等；
- **辦公環節**：主要是公司辦公場所產生的能源及資源消耗，包括差旅、用紙、耗電、用水等。

針對自身環境影響，公司一直採用高標準進行管理，從綠網絡、綠業務、綠辦公三方面不遺餘力地提升公司環境績效。（公司環境表現相關統計詳見本報告第 50-51 頁）

綠網絡

2012 年，公司繼續加大節能減排措施的推廣應用力度，持續提升新建和存量通信設施能效水平，加強技術創新，實現了 2012 年每載頻耗電較 2011 年下降 5.7%、單位業務流量耗電較 2011 年下降 14.6%。

中國移動以設備生命週期管理為基本思路，對新設備採購、設施建設、網絡運行、設備退網等全週期進行管理，全方位構建綠網絡。

在新設備採購中，公司聯合主流設備供應商，全面應用設備節能分級標準，推動主要通信設備單位能耗和資源佔用的持續下降。2012 年，在 GSM 無線網和核心網設備、TD-SCDMA 無線網設備等主設備集中採購中積極推進節能分級和綠色包裝應用，並粘貼節能標識，實現主設備節能。

在設施建設過程中，公司嚴格按照有關典型應用場景下的基站節能設計的要求，制定設計方案，因地制宜採取節能技術，提升網絡設施整體能效。同時，積極推進共建共享，提升新建基站中共建設施的佔比，2012 年，完成基站共建 1.7 萬個，向其他運營商共享基站 6,000 餘個。（公司共享共建相關統計詳見本報告第 50 頁）

在網絡運行環節，公司從主設備、基站空調、動力環境、新能源應用等關鍵環節入手，完善並執行網絡設備運行維護節能管理規程，加強運行管理，降低網絡運行的環境影響。2012 年進展良好：

- 全網應用智能節電功能的載頻佔 76%；
- 新增瘦客戶機 2.2 萬台；
- 新增無機房基站 3.9 萬個；
- 自然冷源設備累計部署超過 10 萬基站；
- 基站圍護結構改造 9.7 萬站；
- 空調綜合節電改造 17 萬餘台；
- 開關電源冗餘模塊休眠功能開啟 33 萬套；
- 基站高效開關電源應用數量 4.4 萬套。

注：瘦客戶機（Thin Client），是使用專業嵌入式處理器、精簡版操作系統的小型行業專用 PC，具有更低的功耗，更高的安全性。

在甘肅，在白銀市 600 個基站應用太陽能發電，預計使用期內發電總量將達 5,827 萬度，並已通過國家“金太陽”工程驗收。

在遼寧，自主研發基站智能無源排風系統，達到基站自然降溫的目的，可實現平均節電 50% 以上，每基站年平均節約電費上萬元，而且對環境敏感地區的生態影響進一步降低。

在設備退網管理中，對於退出服務的設備，嚴格按照要求進行下電處理，通過具有回收處理資質的廠家進行無害化處理，減少了電力消耗及機房面積佔用，全面降低了環境影響。2012 年經專業渠道回收蓄電池近 1.3 億安時，回收率達 100%。

打造綠色循環價值鏈，建立產品回收管理模式

為打造綠色循環的產業鏈，實現各類產品的全生命週期管理，中國移動根據各類產品特點和回收處理側重點差異，建立了蓄電池、線纜、饋線、板卡、服務器等五類廢舊產品回收處理方案，並形成了一套規範、標準的產品回收流程，與回收企業共同合作對各類產品實行循環回收。同時，中國移動建立了對廢舊產品回收企業評價機制，對回收企業進行全面的考核評估，並將評估結果納入下一年廢舊產品回收的招投標中。

綠業務

在業務辦理、市場推廣等過程中，中國移動積極倡導電子化工作方式，減少傳統方式的資源消耗，綠化傳統業務辦理方式。

中國移動已在山西、黑龍江、吉林、四川、廣東、廣西、海南、浙江、貴州等 19 省開展營業廳無紙化改造，通過先進技術優化系統，實現了客戶證件電子識讀、客戶電子簽名、電子印章、電子單據生成、電子單據稽核等系列功能，在已實施無紙化的營業廳中，紙質單據總體使用量大幅減少 75%。

公司大力推廣 139 郵箱綠色賬單服務，2012 年月均覆蓋客戶 1.8 億，1 年節約用紙超過 2.7 萬噸。

公司繼續通過多種途徑推進 SIM 卡重複利用，所有卡基已經全面採用環保材料製作，通過遠程寫卡、空中寫卡、電子化發卡的方式提高 SIM 卡利用率，減少版面印刷。

此外，截至 2012 年底，公司已在全國 1.4 萬個營業廳設置“綠箱子”，回收手機、廢舊電池等配件達 24 萬餘件，有效降低環境污染。

在河北，在全省營業廳內開展“節能減排、綠色先行”活動。一是在營業廳明顯位置張貼自製的節能減排宣傳海報，並設置“綠色”留言板徵集節能減排意見和建議；二是設置“綠箱子”，只要客戶將廢舊手機配件放入回收箱，就可以得到一份環保小禮品；三是將每週三定為營業廳的“低碳體驗日”，除倡導本公司員工乘坐公共交通工具、騎自行車或步行上下班外，還在適合場所舉辦停開辦公區域空調一天的體驗活動。

綠辦公

為管理辦公環節的環境影響，2012 年公司進一步加強日常節能管理，推廣應用信息化辦公手段，應用節能技術建設綠色建築。

- 加強辦公、營業、客服等場所日常節能管理，嚴格落實國家關於空調、採暖溫度設置等辦公節能規定；
- 制定完善《員工辦公節能守則》，倡導節約用水、隨手關燈、雙面打印及複印等低碳工作習慣，減少浪費；
- 推進信息化辦公，所有審批流程均實現網上流轉，減少紙張的使用；通過召開視頻會議大幅度減少員工差旅，減少實體資源佔用；
- 強化建築建設過程中的節能環保技術應用，積極推廣節能建築、綠色建築理念，在根源上降低辦公耗能。

在江蘇，話務通信備用樓充分利用光伏發電，年發電量 1 萬度，內隔牆大量採用工業化可循環材料，在節能、節地、節水、節材等方面實現了綠色建築的綜合效益，被評定為中國住房與城鄉建設部“綠色建築示範工程”。

在天津，從節能設計、節能技術到施工過程，從建築材料到環保裝飾，從綠色照明到自然採光，從雨水回收到科學節水，空港綜合樓在建設的各個環節都體現了綠色發展、低碳建築的規劃設計理念。項目於 2012 年 9 月 18 日通過美國能源與環境設計先鋒獎（LEED-NC）銀級認證。

78%

2012 年，電子渠道業務辦理佔比達到 78%。



在安徽，應用基站分區制冷系統

打造一流綠色節能大學

中國移動通信管理學院努力建設一流綠色節能大學，以信息化系統建設為抓手，將以往業務中所使用的紙質辦公文檔如試卷、滿意度調查問卷、審批表等納入培訓會議綜合管理系統之中，促進了無紙低碳辦公。

從調整中央空調機組的運行模式、降低機組能耗到冬季供暖的變頻控制、減少電能消耗，從做好地熱井的維護保養、努力提升用剩熱水的回灌量到一水多用、努力實現水資源的重複利用，從盡可能地採用節能燈具到區域性的用電節能改造，管理學院多項並舉，全面優化資源利用、降低能耗。

截至 2012 年底，相比去年同期，管理學院電能消耗下降 17.2 萬度，冷水消耗節省 6,600 餘噸，熱水消耗節省 2,500 餘噸，汽油消耗減少 7,500 餘升，柴油消耗減少 3,500 餘升，節能減排成效突出。

帶動社會參與環保

倡導行業綠色發展

公司積極促進產業綠色合作，打造綠色產業標準，推動產業綠色發展。

- **推動綠色標準：**聯合產業鏈合作夥伴全面更新設備節能分級標準，並推動設備節能分級行業標準制定；
- **推廣綠色包裝：**聯合 8 家設備製造商共同承擔中國工業和信息化部（“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”。2012 年實現節材代木 4.6 萬立方米，從 2011 年至今累計節材代木 9.1 萬立方米；
- **開展國際合作：**參加綠色溝通聯盟（Green Touch）2012 年年會，當選新一任期職務；在年會期間舉辦專題展覽，分享公司節能減排經驗。

此外，公司還參加信息化和工業化融合成果展覽會、第三屆通信業節能減排大會、2012 綠色 ICT 發展論壇、2012 年綠色通信大會、第六屆互聯網大會等多個論壇會議，並做主題發言和經驗介紹，與業界共同探討綠色發展議題。

助力環境監測與管理

2012 年，中國移動積極利用物聯網技術開發特色環保應用，助力環境監測與管理。

在北京，與中國民政部密切合作，建設“國家災情管理系統”，搭建了涵蓋自然災害快報、自然災害年報、受災人員冬春生活救助情況報告等內容的信息管理系統。目前系統已覆蓋全國所有縣級以上民政部門以及河北、湖北、江西、廣東、江蘇 5 省的全部鄉鎮。此外，還將民政部掌握的災情和救災工作信息通過《自然災害災情手機報》形式發佈，截至 2012 年底已編發近 200 期。

在河北，開發環保智能移動執法系統，將排污企業周邊視頻景象實時傳送到環保局移動執法系統，同時將排污指標超標短信發送到環境執法人員手機上，便於監管和督促整改，有效改善環保執法過程中現場取證難、案件稽查依據不足、環境執法監督效率低的局面。

在陝西，與延安市環保局合作，為 13 個縣區的重要水庫提供水文監測數據信息自動採集服務。

喚起公眾環保意識

節能減排需要社會公眾的廣泛認同與親身參與。為此，公司 2012 年以“你我改變世界”為主題開展節能宣傳周活動。各省公司也結合當地特點，開展形式多樣的環保公益活動。

在福建，開展“心系藍手帕 責任伴我行——讓我們用青春保護藍天綠地”活動，走進大學策劃數十場環保主題活動，傳播藍手帕環保理念，發動更多人參與環境保護。“藍手帕”環保活動兩年來，已成功吸引近 40,000 名大學生加入“藍手帕”行列。

在廣西，聯合交通、水利、環保等部門及沿西江地級市，開展“青少年保護西江母親河”主題活動，積極推動西江（珠江）上下游青年組織更加緊密的交流和合作，1,000 餘名桂粵港澳青少年在公司志願者的帶領下積極參與。

“綠箱子”——綠色理念助力青少年環保教育

自 2007 年起，中國移動在上海 17 個區縣、1,700 餘所中小學校組織了“綠箱子”環保公益活動，覆蓋 100 萬青少年及 20 萬市民家庭。六年來，“綠箱子”環保活動累計回收手機電池等電子廢棄物 9 萬餘件，普通電池 40 萬餘件。同時，項目還舉辦了數十場環保專題展覽、近百場環境教育講座，推動綠色環保的生活理念深入人心。



在貴州，公司積極開展節能環保宣傳周系列活動

更美好的信息化未來



據中國工業和信息化部統計顯示，截至 2012 年底，中國手機用戶超過 11 億，移動電話普及率達到 82.6%，移動互聯網用戶達到 7.6 億。世界正在邁入移動互聯網時代。

移動互聯網、物聯網、雲計算與智能終端使得人與人之間的信息交互擴展至人與物、物與物之間，更加自由地擺脫時間和空間的限制。人們可以隨時隨地用手機瀏覽網頁、收看多媒體內容、搜索定位、拓展社交、購物消費等，手機從簡單的語音通信工具發展成為人們與外部世界交互的隨身樞紐，帶來意想不到的生活改變。

在行業變革的關鍵時期，中國移動以“移動改變生活”為願景，努力培育創新能力，積極建設面向未來的基礎設施，全面優化組織機制，拓展全球業務佈局，在加快自身轉型發展的同時，創新性地探索提供豐富的信息化解決方案，以遍佈城鄉的網絡和豐富多樣的信息化應用，為人們描繪移動生活的美好圖景，拉近與未來的距離。

442 件

2012 年，中國移動全年提交中國國內專利申請 900 餘件，新獲授權專利 442 件。

336 個

截至 2012 年底，中國移動無線城市建設數量達到 336 個，讓更多人享受到信息化帶來的巨大改變。

111,107 個

截至 2012 年底，中國移動村村通電話工程累計覆蓋 111,107 個邊遠村莊，有效減小城鄉數字鴻溝。

4,300 萬

截至 2012 年底，中國移動“農信通”客戶數達到 4,300 萬，信息化正在改變農民、農村和農業發展的傳統模式。



| | |
|-------------|----|
| 創新與轉型 | 35 |
| 豐富精彩的“無線”體驗 | 37 |
| 城鄉共享的信息化成果 | 44 |

創新與轉型

當前，ICT 領域正在發生顛覆性變革，正處於技術快速更新、新業務不斷湧現、新業態融合加劇的關鍵時期。對於通信運營商而言，傳統的基礎設施、業務發展模式、組織運作機制亟需面向移動互聯網時代進行轉型升級。更重要的是，作為國有基礎電信運營商，中國移動必須肩負起產業創新與發展的重任，發揮創新與引領作用，拓展面向未來的產業發展新空間。

面向未來的創新能力培育

2012 年，公司積極推動了研發機制體制改革，出台了《中國移動科技創新工作的指導意見》，召開了中國移動科技創新大會，統一了公司以創新驅動發展的戰略思想，確立了新形勢下“科技管理集中化、研發機制市場化、管理流程規範化、科研佈局專業化、科技成果實用化和手段手段信息化”的科技創新體系。

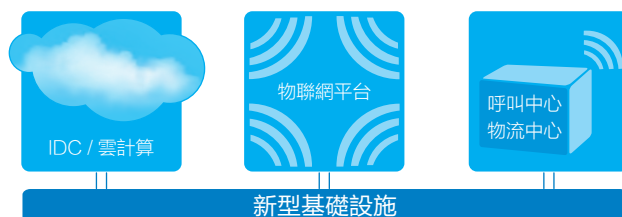
2012 年中國移動在下一代通信技術、開放平台、雲平台等關鍵領域的研發取得突出進展：

- **在下一代通信技術方面：**完成對 TD-LTE 後續發展的九大關鍵技術問題研究，形成系列解決方案；完成多項後續演進技術項目，確定 TD-LTE 後續標準的演進方向。2012 年，公司提交 LTE 相關專利申請 200 餘件。
- **在開放平台方面：**探索中國移動開放平台研發，率先開放移動互聯網應用內計費、永遠在線推送等能力，推動移動應用商場、無線城市等發展。
- **在雲平台研究方面：**完成中國移動雲計算頂層設計，深化“大雲”研發和應用推廣，牽頭制定雲存儲、雲服務相關的國家標準，並建立中國雲計算技術和產業聯盟開放實驗室。

2012 年，公司向第三代合作夥伴計劃（3GPP）、國際電聯（ITU）等國際通信組織提交標準化文稿 991 篇，通過 665 篇；2012 年度牽頭制定行業標準 25 項，參與完成行業標準 39 項。公司科技創新成果獲省部級以上獎勵共計 14 項。母公司的“TD-SCDMA 關鍵工程技術研究及產業化應用”項目獲得了 2012 年國家科技進步一等獎，這是中國移動成立以來第一次獲得該獎。

面向未來的基礎設施建設

為應對移動互聯網革命帶來的機遇和挑戰，中國移動提出“構建智能管道、搭建開放平台、打造特色業務、展現友好界面”的移動互聯網戰略。其中的關鍵之一，就是在大力推進 GSM、TD-SCDMA、WLAN 和 TD-LTE 四網協同發展、促進無線寬帶基礎網絡建設的基礎上，打造面向未來的基礎設施與核心能力。



目前，中國移動打造面向未來的基礎設施正處於創業佈局階段，已經取得良好進展：

- **TD-LTE 發展：**完成 7 城市 TD-LTE 規模技術試驗，開展 15 城市擴大規模試驗；在杭州、廣州、深圳建設具備商用能力的示範網絡；中國移動發起成立的全球 TD-LTE 發展倡議組織（GTI）已發展 95 家成員，推動全球 TD-LTE 商用網絡數達到 14 個；公司還與國際運營商共同推進 TD-LTE 終端產品開發，構建 TD-LTE 全球漫遊能力，引導全球 LTE TDD/FDD 融合發展。
- **IDC 建設：**公司計劃在全國進行包含政企託管服務、互聯網內容引入和公眾服務的 IDC 佈局。目前，已經在北京、上海、廣東、江蘇、四川、浙江以及重慶等重點地區建設了 7 個一類 IDC 機房。
- **物聯網平台建設：**2012 年在重慶集中建設全網物聯網運營管理平台及物聯網業務網關，並在南方基地集中建設物聯網 PBOSS，實現對物聯網終端的管理與業務支撐。
- **呼叫中心建設：**在完成以省為單位的呼叫中心的集中基礎上，在河南洛陽、江蘇淮安籌建全國性的集中化呼叫中心，各規劃 2 萬座席，2018 年建成後將形成全網 5 個大型呼叫中心的格局。
- **物流中心建設：**確定物流中心為區域和省兩級物流倉儲體系，在天津、重慶和陝西已建成 3 個大區物流中心，江蘇和廣東的大區物流中心正在建設，未來將形成輻射全國的 5 個大區物流中心。

面向未來的組織機制轉型

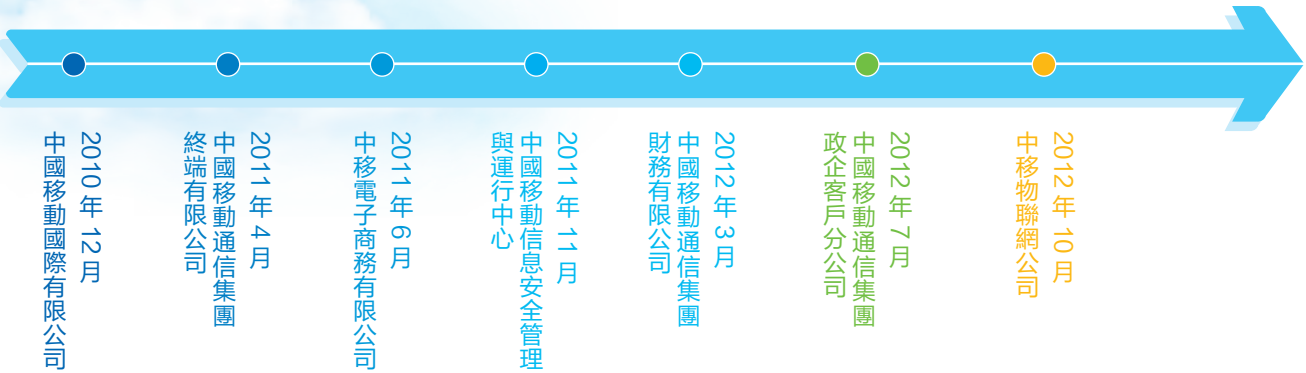
中國移動以管理集中化、運營專業化、機制市場化、組織扁平化、流程標準化為導向，大力推進組織改革，構建面向新領域的專業化運營體系，並在 2012 年取得重要進展。

全面開展管理提升

2012 年中國移動全面開展管理提升活動。活動以制度規範化、流程標準化為重點，力爭用 2 至 3 年時間，使公司管理水平達到同行業國際一流。

公司成立了由主要領導構成的管理提升領導小組，圍繞投資決策管理、全面預算管理、全面風險管理、社會責任管理等 16 個管理提升重點領域，在全集團充分動員，開展了計劃周密、舉措落實的管理提升活動。2012 年，全集團共組織培訓超過 15 萬人次，累計掃描梳理流程制度 1 萬多項，共查找出 3,500 餘個具體問題，目前已經制定了詳細的改進提升計劃，將於 2013 年推進落實。

中國移動推動專業化運營進程



面向未來的國際業務佈局

中國移動按照“優勢互補，拓增價值”的定位，本著積極謹慎的態度尋找符合公司戰略發展需要的海外投資機會，積極拓展海外移動通信市場。（公司“走出去”履責相關統計詳見本報告第 52 頁）

公司 2010 年 12 月在香港成立中國移動國際有限公司，以專業化、公司化運營國際業務，改變過去分散的業務模式，全面落實端到端的管理模式，計劃用 3 至 5 年時間，努力成為亞太地區領先的國際業務運營商。

- 快速拓展國際網絡和平台，國際骨幹網絡基本形成。截至 2012 年底，中國移動擁有國際傳輸帶寬 427G，與 2010 年底相比大幅提升了 394%；
- 將逐步在香港、洛杉磯、倫敦等地儲備滿足拓展需求的局房資源，為全球 IDC 等多項業務奠定基礎；
- 國際業務的主要業務平台和業務管控系統全面上線，運營效率基本達到國際一流水平；
- 開發提供高競爭力的國際業務產品，有效大幅降低國際漫遊資費，跨國公司和運營商客戶服務實現零的突破，成功拓展新的國際業務收入來源；
- 國際互聯網質量大幅提升，中國移動國際互聯網全球排名從 1,600 多位大幅提升至第 57 位。

57 位

2012 年，中國移動國際互聯網質量得到大幅提升，國際互聯網全球排名從 1600 多位大幅提升至第 57 位。

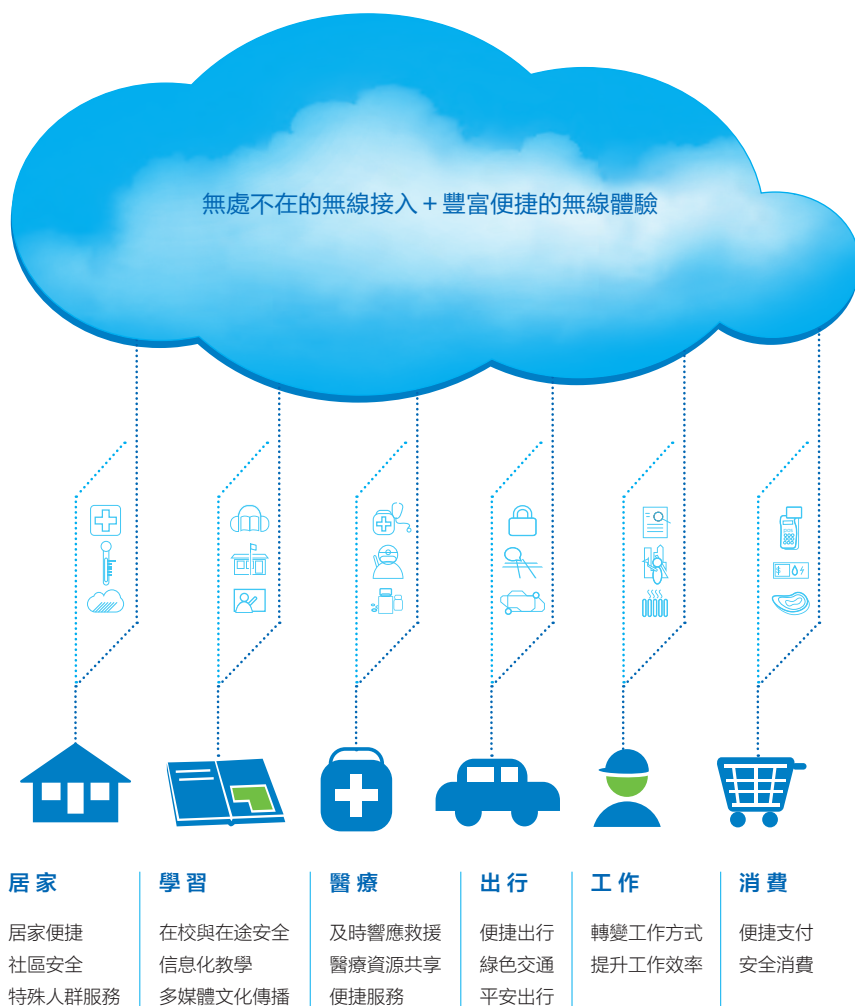
建設環球網絡中心，提升國際互聯網質量

2012 年 8 月，中國移動位於香港將軍澳的環球網絡中心奠基。該項目投入約十億港元，建成後將成為中國移動的環球網絡運營管理中心、網絡匯接樞紐和數據中心，接通國際互聯網。

豐富精彩的“無線”體驗

ICT的發展為人類生活描繪出全新的圖景：多種制式融合的寬帶無線通信網絡構成無障礙溝通的物理基礎；以雲計算技術為代表的現代平台技術開啟了高效、低成本的信息匯集平台；智能終端的大量普及令豐富的ICT應用廣泛融入個人生活以及各行各業。

從 2010 年開始，中國移動在全國範圍內開展大規模無線城市建設，旨在為市民提供一站式本地生活信息服務，並為政府及企業用戶提供城市管理和行業應用服務。截至 2012 年底，無線城市建設已經覆蓋全國 336 個城市，年度累計有 7,000 萬客戶通過城市門戶登陸到無線城市，享受到上萬種無線城市應用。



居家篇



炎熱的夏天，我能在下班路上就啟動家裡空調嗎？

我要出差了，家裡的老母親若是突發疾病，我能讓她及時得到救助嗎？

中國移動依託移動互聯網和物聯網技術，針對社區居民生活現實需求，提供多種便民信息服務。

在廣東，推出社區“警務 e 超市”應用，涵蓋出入境網上申請及進度查詢、交通違章查詢、機動車號牌自編自選、網上報警、社區房屋出租查詢等近 200 項社會服務，讓市民在家中能享受便捷服務。目前，已建成“警務 e 超市”的 80 多個小區中，近一半實現了“零發案”。

在甘肅，開通“智能 e 社區”，整合蘭州城市一卡通的公交刷卡、手機錢包、企業一卡通管理等功能，並為居民提供門禁和停車場管理，對小區出入口、圍牆、車庫等關鍵場所實施視頻監控，客戶可通過手機實時觀看，從而滿足小區安全管理要求。

隨著中國社會進入老齡化階段，社區居家養老服務及老年人社會保障服務等問題日益浮出水面。中國移動針對性開發提供助老、養老信息化應用服務，為老年人生活提供安心保障。

在安徽，開發居家養老信息系統，整合搭建社區居家養老信息呼叫平台、社區居家養老服務中心和社區照顧服務平台，為老年人提供包括信息呼叫、家庭訪視、生活照料、健康康復以及臥床護理在內的多項服務，滿足社區老年人的居家養老需求。

在黑龍江，開發社會保險無線指紋識別系統，讓老年人在有手機信號的任何地方都可自主完成認證。同時還提供社會保險賬戶到賬、變動提醒、認證提醒及政策信息與綜合信息發佈、位置定位等功能。

在上海，推出“平安出行”服務，通過老年人隨身佩戴的形似手錶的定制終端，家人可實時定位老年人所在方位，還可實現無聲報警、電子圍欄、無聲監聽、快速撥號，為老年人出行保駕護航。



在上海，公司員工為社區老年人仔細講解平安腕錶使用方法

中國移動“宜居通”服務

宜居通是中國移動基於 TD-SCDMA 無線通信技術和物聯網技術開發的家庭信息化服務。在現有 TD 無線座機基礎上，通過接入無線傳感設備，採集處理各類環境信息，經由無線網絡傳遞，方便客戶實時監控與管理。宜居通從安防預警、家電遠程控制、視頻監控、WIFI 上網等方面全方位優化居住環境，滿足客戶對智能家居的需求。2012 年 9 月，宜居通在全國商用。

2012 年 5 月 17 日世界電信日，公司聯合空調廠商率先在重慶推出宜居通物聯網空調產品。客戶不管身在何處，都可以通過短信、WEB 及 WAP 方式遠程控制空調工作，指揮空調開啟或關閉。炎熱的夏季只需提前半個小時發一條短信對物聯網空調發出“工作”指令，空調就會自動開始工作。

“親情通”讓關愛隨時隨地

當老年人迷路或突發意外狀況時，第一時間讓子女或者看護人員掌握實時情況尤為重要。中國移動“親情通”服務為解決這個難題提供了工具。

在上海市靜安區“親情通”示範推廣社區，居住了很多空巢老人和孤寡老人，王大爺就是其中一位。王大爺因患有阿爾茨海默病，經常走失，雖然社區、派出所都給予格外的照顧和幫助，但仍然無法從根本上解決問題。“親情通”服務推出後，王大爺一家在第一時間為王大爺開通服務。試用幾天後，王大爺的兒子王先生非常滿意：“不管在哪，只要用親情通一查，馬上就知道老年人的位置了。現在我上班放心多了，再也不用擔心老爺子走丟了。”



孩子出門上學了，我能知道他是不是安全到達學校了嗎？

我家失明老年人能用手機聽書嗎？

為助力提升教學質量和教育信息化管理水平，中國移動積極搭建教育信息化管理、教育資源共享的高效平台，不斷開發教育信息化應用，多方位滿足需求。

在湖南，基於物聯網技術建設校車信息化管理平台，包括上下車刷卡考勤、平安短信、親情電話、家長卡驗證、人數實時統計、下車遺漏警告、語音播報、站點管理、GPS 定位、行駛路線查詢、校車超速告警等功能，實現了對校車安全的有效監控。

在吉林，開展教育信息化項目，包含教育信息化機房和教育信息化應用平台建設，實現計算機網、管理網、教學網三網合一。經過近 1 年的實施，實現光纖接入 81 所學校與全部區縣教育局，建設完成視頻監控系統，平均為每個學校公共區域安裝監控點約 50 個，促進校舍安全管理，滿足 97.2 萬學生家長使用吉林市教育教學網的應用需求。

同時，中國移動通過推廣手機報、手機閱讀、手機電視、手機動漫、無線音樂等方式，促進優秀文化的傳播與傳承。2012 年，公司將“手機報”和“手機閱讀”進行融合，在手機閱讀客戶端中推出“手機報”頻道，使手機報展現更加多樣化。針對兒童、老年人、殘障人士等特殊人群，手機閱讀特別推出聽書服務，使有視力障礙的群體也能夠隨時隨地享受書籍的樂趣。

截至 2012 年底，手機閱讀已與 215 家優質內容合作夥伴開展合作，收錄正版數字圖書超過 34.2 萬冊，涵蓋圖書、雜誌、漫畫、聽書、圖片等內容，覆蓋各類書籍綜合榜單超過 92.5%。



在甘肅，小學生通過城市一卡通實現“校訊通”家校互動

6,381 萬

中國移動積極促進教育信息化水平提升，截至 2012 年底，“校訊通”客戶數量達到 6,381 萬。

搭建國家教育資源公共服務平台

2012 年 12 月 28 日，由教育部與中國移動聯合搭建的國家教育資源公共服務平台正式開通。教育資源公共服務平台將以教育資源為主線、以網絡資源為載體，以開放合作互助學習為理念，加快教育創新機制改革，實現廣大學習者資源共享，打造高質量教育資源庫，推動教育信息化。

手機動漫讓“詩詞中國”動起來

為傳承優秀傳統文化，中國移動與光明日報社、中央電視台等共同舉辦首屆“詩詞中國”傳統詩詞創作大賽。本次大賽，手機動漫與古典詩詞的融合成為了一大亮點。中國移動手機動漫詩詞專區於 2012 年 12 月 10 日正式上線。

借助手機動漫這一新媒體，中國移動有機整合多種傳播理念，以視覺符號為新型傳播形式，將傳統詩詞文化與現代科技融合，生動表達出生活中具有詩情畫意的美景。同時，將傳統的水墨畫風和現代的動漫畫風相結合，通過表現積極健康的主题，弘揚中國傳統詩歌文化，讓原創詩歌更貼近大眾審美需求，激發全民創作熱情。

醫療篇



孩子突然病了，我只能請半天假，能夠用手機預約看病嗎？
專家遠在千里之外，能夠為我父親的手術提供現場指導嗎？

中國移動通過整合全國大城市醫療資源，推動醫院流程優化，推出一系列醫療與健康類的特色信息化服務，為市民提供隨時隨地、便捷貼身的移動醫療和健康服務。

公司與衛生部合作，打造全網醫療掛號平台，用戶撥打 12580-6 即可預約掛號，將患者到醫院的平均候診時間從 2.5 小時降至 0.5 小時。截至目前，已在全國 900 多家三級醫院提供近 770 餘萬號源的預約服務，月均查詢量近 80 萬次，月均掛號量近 12 萬次。

在江蘇，推出家庭健康服務體系移動隨訪系統，集成無線診療設備，具備社區醫生工作任務管理、位置定位、預約掛號等功能，改變了傳統社區醫生的工作模式。

在山西，啟動“健康大管家”信息系統試點項目。通過移動互聯網技術和社區衛生服務的結合，居民可利用手機掌握健康檔案，接收社區醫生健康提醒，進行即時諮詢和預約服務；社區醫療機構可結合電子病歷系統實現對患者的病情隨訪、跟蹤服務和健康關懷，提升診療效率和衛生服務質量。

在福建，推出健康助手服務，除了預約掛號外，還可以提供最新最全的社會醫療保險藥品目錄、醫療健康檔案的查詢、藥品說明書、藥廠信息、網友報價、網友點評等信息，並查詢周邊藥店、醫院和醫生，為購藥就醫提供方便。

在急救醫療“黃金救治時間”裡，院前急救如何與接診醫院做好協同救治工作是急救醫療服務的一大難題。

在北京，公司與協和醫院、人民醫院、999 急救中心共同打造覆蓋急救指揮中心、急救車輛、醫護人員以及接診醫院的全方位、立體化的急救醫療信息協同平台系統。通過該系統可以科學分流患者，讓醫生提前做好接診準備，幫助降低致殘率、致死率，提升急危重症患者的醫治效果。

同時，移動通信技術也在改變傳統的醫療模式，為更多患者帶來遠程醫療的便利，共享優質專家資源，緩解醫療資源不平衡分佈的問題，降低醫療費用，提升救治及時率。

在江蘇，聯合省內知名醫院共同研發“冠心病專家遠程醫療系統”，運用最新物聯網技術、高清視頻影像處理技術和高速無線辦公技術，實現專家現場數據觀看，並提供遠程指導。

公司還開發了“數字藥監”系統，監管人員通過該系統，可以實現移動監察、違禁品排查、系統報警、位置查詢、視頻監控等核心功能，詳細掌握藥品的原料供應、生產管理過程、用料使用、產品檢驗標準、銷售客戶追蹤等情況，實現藥品追溯管理。

1,100 萬人次

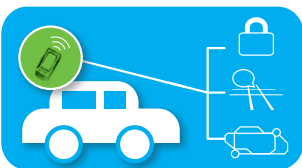
2012 年，12580 預約掛號應用人次達 1,100 萬。



在湖南，客戶使用移動預約掛號服務



在北京，智慧醫院移動醫護應用開始廣泛使用



滬杭高鐵嘉興段建成全球首個高鐵4G網絡

2012年12月，中國移動完成滬杭高鐵嘉興段4G試驗網絡覆蓋，這是目前全球首個高鐵4G網絡。高速移動場景的無線網絡建設，長期以來一直是移動通信網絡覆蓋的難點，而滬杭高鐵平均車速在300公里每小時左右。通過技術攻關，中國移動實現了高鐵場景下的數據業務高速下載，現場實際測試數據業務速率能達到15M每秒，一部高清的數字電影僅需要幾分鐘就可以下載完成。在高速運動中享受移動寬帶的便捷體驗在不久的將來就會全面普及。



在浙江，“智慧城市、無線公交”正式上線

出行篇

剛買的車停在路邊，丟了怎麼辦？

第一次來這個城市，我能知道這附近的公交線路嗎？

車聯網是一個全球性熱門話題，對於促進智能交通、提升行車安全、減少碳排放等均具有重要意義。2012年，公司推出“車聯網——行車無憂”智能終端。該終端融合電子標籤（RFID）、定位系統（GPS）、地理信息系統（GIS）、移動基站定位（LBS）等技術，通過網絡汽車平台，實現車主身份識別、運動檢測、防盜報警和終端管理等功能。

在上海，推出交通視頻查詢服務，市民可以查看到附近的交通路況攝像頭分佈情況，並可進一步查看到指定位置攝像頭所監控到的實時車流路況。目前該服務已經覆蓋普陀區及浦東新區主要路口的43個攝像頭。

在廣東，為市民出行提供10086短信提醒、12580話務指引以及無線城市車主高速頻道等服務。其中，無線城市車主高速頻道覆蓋全省73條高速公路路況，在2012年國慶黃金周期間為廣東省780萬車主提供高速公路路況查詢服務，點擊量達110萬次，獲得良好的社會反響。

在公交出行方面，中國移動推出巴士在線智能公交調度管理系統，採用車輛動態定位、無線通信及電子地圖顯示技術，實現對線路運營車輛、機動車輛、檢修車輛動態位置的實時監控，實現公交線路智能調度。

在浙江，推出“智慧城市、無線公交”應用，採用專線互聯技術，實現站點、線路、位置等數據的實時交互。除常規線路站點查詢功能，還能通過地圖定位、優化路徑計算，獲得最佳換乘路徑、車輛實時到站情況和周邊車站信息等。目前，該應用已覆蓋寧波市區122條公交線路。

在福建，與福建省運輸管理局合作，推出“手機汽車票”服務。市民可以通過12580、WAP、手機客戶端、24小時自助終端等多種渠道實現自主便捷購票，避免了在客流高峰往返汽車站排隊買票的麻煩，為民眾鋪設了一條低碳、環保的綠色出行之路。

在物流運輸方面，公司依託位置服務平台，積極部署“智能物流”，集車源貨源智能匹配、短信通信平台、車輛與貨物跟蹤平台、網絡支付平台於一體，提供快捷、準確、合理的“尋車配貨”服務，實現從貨物供應者到消費者的全鏈條綜合運作，使物流達到最優化。

在山東，於壽光建成省內最大的縣級交通物流公共信息平台，該平台對壽光市所有的公交車、出租車、客車及危險品運輸車輛安裝全球衛星定位系統，增加電子顯示屏、電子語音報站、語音調車等功能，組建交通調度指揮系統，隨時掌控1.6萬輛機動車輛的運行狀態，並建立以該信息平台為核心的物流信息資源共享系統，從而減少流通環節，降低運輸成本。



我能自主查詢到行政審批的進度嗎？

我能不出差就知道外省工地的施工情況嗎？

我能實時知道供熱設備的運行情況，確保居民家裡的暖氣夠熱嗎？

以便利政務管理、促進政務公開為目標，中國移動結合政府部門政務管理需求，定制化開發政務信息化應用，有力支持了政務信息透明化、政務流程電子化、政民交流互動化和政務管理信息化，幫助實現“一站式”政務辦公服務。

在貴州，建設“可跟蹤、可查詢、可監督、可評價”的綜合電子監察系統，實現以電子監察強化行政監察職能。2011年8月至2012年7月，市政務中心大廳通過行政審批電子監察系統共受理審批及服務事項8.8萬餘件，辦結率為99.44%。

在山西，創新開發“人口信息直報平台”，實時監控全省人口信息，實現人口信息的實時統計、比對和動態管理。運行後信息上報及時性從原先的74%提升至97%，數據準確性從原先的70%提升至98%，全面提高人口信息採集的工作效率和工作質量。

推動信息化和工業化深度融合，促進工業化、信息化的同步發展，是中國當前經濟發展的重要戰略方向。中國移動與工業生產企業不斷加強協作，開發與相關行業生產管理流程緊密融合的信息化解決方案，有效幫助相關行業轉方式、調結構，提升信息化水平。

在安徽，利用信息系統對建築施工安全生產進行“智能化”監管，對建築工地環境監測、地基監測、大體積混凝土澆築等的數據實時採集監測，提高企業對工程現場的遠程管理水平，加快企業對工程現場安全隱患處理的速度。

在甘肅，利用物聯網技術為酒泉鋼鐵公司搭建計量數據採集平台，利用GPRS無線網絡、數據專線及行業短信等手段，實現廠區電量、水量、蒸汽、天然氣等數據的遠程無線採集、管理以及短信告警。

為熱力公司裝上“智能眼”

為提升城鎮供熱系統信息化水平，解決因監控手段落後、熱能分配不均而出現的供暖質量不穩定等問題，中國移動在內蒙古為供熱企業開發了無人值守換熱站監控系統。該系統可以對熱網的溫度、壓力、流量、開關量等數據進行實時測量、遠傳分析和自動控制，實現對供熱過程的全天候智能監測。此外，該系統在供熱期間可按室外溫度手動或自動切換調節二次網供回水溫度，達到按需供熱；還可進行分時分區節能控制，在實現供熱全網熱量平衡的同時，有效減少熱能資源浪費，降低能源消耗與環境影響。目前，無人值守換熱站監控系統，已在內蒙古烏蘭察布市集寧熱力公司首批20個換熱站率先應用。



在陝西，推廣應用“警務通”系統



忘帶錢包了，我能直接刷手機付錢嗎？

今天感冒不想出門，我能呆在家裡就把電費交了麼？

我能馬上知道在超市買的牛肉是不是正規屠宰點加工的吗？

中國移動不斷加強與金融機構的合作，為消費者提供便捷的支付方案。手機支付業務自 2010 年 5 月商用以來，獲得良好的客戶反響。在由《亞洲銀行家》評選的“亞洲銀行家中國金融服務卓越大獎”中，中國移動浦發聯名卡獲頒“中國最佳零售支付產品”大獎。

開創移動支付新篇章

2012 年 6 月 21 日，母公司與中國銀聯簽訂《關於移動支付業務合作框架協議》。雙方將依託各自在自主營領域內的豐富經驗與資源，發揮各自行業優勢，在移動支付領域展開深度業務合作。雙方將努力為廣大手機用戶創造豐富的支付產品和應用。不久之後，手機用戶便可在印有非接觸受理標識“Quick Pass”的銷售終端機上通過“刷手機”實現支付，也可以通過輕鬆點擊手機屏幕完成信用卡還款、便民繳費、在線購物等遠程支付操作。

此外，在貴州，公司還與中國建設銀行貴州分行、中國銀聯貴州分公司聯合推出“移動銀聯龍卡”，將智能 SIM 卡與銀行卡賬戶、一卡通賬戶相融合，為客戶提供手機通信、現場非接觸式支付和遠程支付、內部考勤、門禁等多種應用。

在食品安全監管方面，中國移動在多省市推出食品安全信息化應用，包含了食品備案、食品查驗、執法巡查及消費投訴舉報等功能，可實現食品經營者信息、食品來源信息、食品質量信息全面覆蓋，可達成控制批發源頭、追溯零售終端、查詢監管責任、接受公眾監督等目標，對提高食品安全水平將發揮重要作用。在食品溯源方面，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。

在湖北，推行食品追溯系統，並覆蓋全部食品批發商戶，該系統詳細記錄食品信息，包括批號、生產廠家、檢驗證明、保質期及供貨商營業執照等，確保使用者安全。

上海無線城市打造便民生活

公司自 2011 年與上海市政府簽署共建智慧城市框架協議以來，大力推進無線城市建設，圍繞強政、興業、惠民等領域，推出了公共事業、交通、醫療、生活等 10 大類近 100 項移動信息化應用，為上海市民提供嶄新的便利生活。

- 與浦發銀行共同推出金融 IC 卡服務，為用戶提供便捷、安全的支付體驗；
- 與世博發展集團合作，為市民提供手機購票服務；
- 在卜蜂蓮花推出基於商戶的信息發佈、會員、積分管理等應用；
- 聯合費通公司共同為市民提供多渠道的電子化賬單查詢和便捷的支付手段。

此外，中國移動與上海市政府部門合作，實現了水、電力、燃氣、有線電視、移動通信等 5 大類賬單的在線查詢功能；市民也可基於自身位置查詢周邊的公共事業網點、醫院、銀行網點等信息，目前已涵蓋 120 萬各類信息點。

城鄉共享的信息化成果

據中國工業和信息化部統計，截至 2012 年底，中國農村 100% 的行政村已接通電話，20 戶以上的自然村通電話率達到 95.1%。在中國的廣大農村地區，手機的擁有率上升至 90%、家用電腦的擁有率為 40%，使用互聯網作為信息獲取渠道的農民超過 40%。這一系列的數據表明，隨著信息通信服務逐步普及，減少城鄉數字鴻溝，已經不能僅僅滿足於為邊遠農村地區提供廣泛覆蓋的通信基礎設施，更重要的是，要通過不斷創新的農村信息化應用與服務，讓農村信息化手段真正為農民、農業和農村的發展提供有力支持，轉化為觸手可及的發展成果。

減小數字鴻溝一直是中國移動履行社會責任的戰略性關鍵議題。多年來，公司致力於發揮自身規模優勢和技術特長，建設遍及城鄉的信息通信基礎設施，創新信息化服務與解決方案，以信息通信技術“授人以漁”，助力邊遠地區農民增收、農業轉型和農村發展，促進城鄉共享信息化成果，為建設“新農村”貢獻切實力量。

“三網”惠“三農”

公司積極構建和完善農村基礎通信網、農村信息網和農村營銷網，以“三網”惠“三農”，切實提升信息通信服務的可獲得性，幫助農民“用得上”、“用得起”、“用得好”。（公司減小數字鴻溝相關統計詳見本報告第 50 頁）

- **基礎通信網**：自 2004 年以來，中國移動積極支持母公司投身“村村通電話工程”建設，2012 年共為 10,633 個邊遠自然村新開通移動電話，在行業中佔比超過 85%，幫助將中國 20 戶以上自然村通電話比例從年初的 94.7% 提高到 95.1%。此外，公司還為 7,182 個行政村新開通寬帶。
- **農村信息網**：2006 年至今，公司集中建設和運營農村信息網平台，建立起全國統一的農村信息共享數據庫，大力開發和推廣“12582 農信通”平台應用，提供“百事易”、“務工易”、“農情氣象”、“農信寶”、“商貿易”、“政務易”等多個子應用，覆蓋農業種養殖、產供銷和農村政務管理等多個方面，構建了目前國內規模最大的“三農”信息門戶。截至 2012 年底，整合涉農信息超過 6,300 萬條，服務農信通客戶 4,300 萬戶，累計發送涉農信息 103.4 億條，熱線用戶日均撥打量近 5.7 萬次。
- **農村營銷網**：公司建設農村營銷網點近 70 萬個，便利農村客戶足不出村獲取服務。同時在邊遠少數民族地區，為相關群體提供多語言、定制化服務，確保信息通信服務到達最廣泛人群。

103.4 億條

中國移動農村信息網累計發送涉農信息 103.4 億條。

無線寬帶為農村搭建信息之路

2012 年 4 月 7 日，遼寧省凌海市馬家村的無線寬帶（WLAN）成功開通。自從村裡能上網以後，農民們的生活和以往大不一樣了。現在，上網已經成了村民馬桂友家每天必不可少的一件事。以前莊稼地裡的難事老馬只能撓頭犯愁，現在只要上網查詢就能有答案。平時在網上下下象棋，聽聽二人轉，電腦成了家裡的“香餡餅”。村民們說：“有了網絡，不出門就能瞭解飼料、糧食價格，有疑難問題還可以及時上網諮詢，電腦真成了我們致富的好幫手。”



在甘肅，聘請農牧專家為坪城鄉農民做技能培訓

5,000 萬人次

12582 “務工易” 累計為 5,000 萬人次提供務工信息服務。

二維碼技術擦亮“農字號”招牌

“平和蜜柚”是獲得“中國馳名商標”的水果品牌。不過，近年來市場上出現了不少的假冒“平和蜜柚”。在假冒蜜柚最猖獗的 2008 年，平和柚農損失慘重，原來一斤可以賣到 2.5 元的正宗平和蜜柚回落到每斤 1.7 元。為了保護平和蜜柚品牌，2009 年，平和蜜柚協會聯合中國移動，應用二維碼溯源系統為平和蜜柚貼上安全標籤，消費者可以實時通過手機掃描二維碼進行驗真溯源。

平和縣小溪鎮農民王明（化名）說：“2008 年，我果園收入不到 10 萬元，而從 2010 年起，我的 40 畝蜜柚園應用了中國移動的二維碼後，每年收入 30 多萬元，有了這個二維碼，消費者覺得品質很好還安全，來商談訂購的客戶也增多了。”

如今，不僅平和蜜柚，阿克蘇冰糖心紅富士蘋果、安溪鐵觀音、宜興大閘蟹等一大批特色農產品，借助中國移動二維碼技術成為了品牌質量有保證的“金字招牌”，行銷海內外市場。

農民增收

著力促進農民增收，保持農民收入持續較快增長，是實現中國城鄉一體化發展的重要構成部分。中國移動利用信息技術優勢，以信息化手段拓展農產品銷售渠道，創新農民就業模式，為農民帶來實惠。

農產品找銷路

一直以來，農村市場農產品流通體系不健全，信息不暢通，“買難賣難”現象普遍存在，制約著農村經濟的發展，是農民增收致富的瓶頸。

中國移動依託 12582 農信通服務熱線，為廣大農戶、涉農企業、農產品經銷商提供農副產品的買賣信息登記、價格行情查詢、市場動態信息、供求撮合配對等服務，幫助農村用戶足不出戶便能掌握最新的市場信息，進行買賣交易。截至 2012 年底，12582 找銷路累計撥打 6.1 萬次，服務用戶 3.68 萬人。用戶回訪調查顯示，67% 用戶覺得找銷路有用。

農民工“務工易”

據中國國家統計局統計，中國 2012 年全國農民工總量達到 2.63 億人。由於用工需求信息的分散與不對稱，一方面大量企業出現用工難、用工荒，另一方面又有數以百萬計的農民工感嘆就業難。中國移動“務工易”服務應運而生，旨在通過多種服務方式和服務渠道搭建企業招工和農民工就業的對接平台。

公司 12582 “務工易”自 2010 年正式推出以來，已從單一的語音服務，發展為集合 12582 語音熱線、短/彩信和網站的綜合信息化服務平台，有效拓展農民工的就業信息獲取渠道。“務工易”除為農民工提供全國範圍的就業服務外，也將服務延展至農民工法律維權、職業技能提升等方面，幫助農民工解決在城市就業過程中遇到的困難問題，從而更快、更容易地融入城市生活。截至 2012 年底，12582 “務工易”已覆蓋中國 31 省超過 606 萬用戶，累計為 5,000 萬人次提供務工信息，在農民工就業、培訓、創業等方面發揮了積極作用。

此外，中國移動還聯合中國人力資源和社會保障部開展“春風行動”。在 2010-2012 年春節期間，“務工易”連續三年配合“春風行動”，針對春節返鄉農民工免費提供務工信息，累計務工信息發送量達 8.4 億人次。

農民工傳統就業模式



弊端：
 • 信息量有限且本地居多，無法滿足外出就業需求；
 • 信息安全性不高；
 • 需投入車費，食宿費等求職成本。

農民工 12582 “務工易” 就業模式



優勢：
 • 信息獲取門檻低，只需手機即可；
 • 覆蓋全國的信息，信息量大且有多種渠道可以獲取；
 • 信息經過審核，安全可靠；
 • 在家即可免費使用，節約成本。

農業轉型

加快發展現代農業是建設新農村的重要方面。應用現代信息通信技術特別是物聯網技術，將從根本上改變傳統農業靠天吃飯、粗放生產和過度依賴人工的生產方式，從而極大提升農業綜合生產能力，並將農民從繁重的勞動中解放出來，使其成為新型智能農田的管理者。目前中國移動已經開發了9大類37項移動物聯網農業應用，讓夢想的高科技實實在在走進了田間地頭。

“大棚管家”

山東是中國農業大省，是全國最大的蔬菜生產基地之一。蔬菜的規模化生產面臨著種植主要靠經驗、品質良莠不齊、勞動力水平低下等問題。

中國移動依託物聯網技術，在山東開發了“大棚管家”智能農業管理系統。“大棚管家”具有實時監控、遠程控制和遠程診斷功能，可以對農戶蔬菜大棚內的土壤、溫度、濕度、風速等環境條件實施24小時實時監測；農戶可利用移動終端遠程實現大棚自動捲簾、自動噴灌等功能；還可通過“大棚管家”自帶的攝像頭將農作物的病徵拍下來，並通過移動網絡上傳到系統平台，後台專家可以根據病症照片為農作物進行遠程診斷，並向農戶發送相應的防治建議。目前，山東省內已有1,500多個大棚安裝了“大棚管家”。預計到2013年底，山東省內將有2萬餘個蔬菜種植大棚使用“大棚管家”系統。

“大棚管家”智能農業信息化系統的推出，改變了傳統農業靠經驗、憑感覺的作業方式，實現了農業生產的精確、智能種植，可使農作物產量提高25-35%，節約人力成本40%左右。

智能水產養殖

浙江南太湖農業產業化示範基地是中國農業部2011年第一批認定的76個國家農業產業化示範基地之一，園區內包括200多個大棚和1,500多畝魚塘。以前，魚塘養殖戶們需要每天24小時看管魚塘，不僅要實時注意魚塘的水溫、光照、濕度等問題，還要時刻掌握好魚塘水的融氧值。從2012年4月起，中國移動與該基地進行了物聯網試點項目的合作，幫助其實現智能水產養殖。

現在，有了物聯網技術的幫助，養殖戶們在家中可通過手機瞭解魚塘的情況，可以依託傳感技術對魚塘水體溫度、酸鹼值和融氧值等參數進行採集，通過無線傳輸技術將數據傳至中心平台進行分析，並通知養殖戶們進行管理。養殖戶們還可隨時隨地通過互聯網對魚塘進行視頻監控，可以抓拍照片或錄像，並進行回放查看。通過遠程操作對魚塘進行科學管理，給養殖戶們帶來了極大的便利。

物聯網滴灌

“物聯網智能滴灌系統”是根據植物特性的種植參數要求，通過無線方式自動控制澆水與施肥，並在後台建立遠程監控平台，對種植及生長過程進行有效管理。

新疆大部分地區屬乾旱和半乾旱地區，降水較少，對農業生產制約明顯。在新疆石河子，雖然此前滴灌技術已經應用，但大多依靠手動管理。2011年，中國移動免費為當地開發和安裝了“物聯網智能滴灌系統”。現在，控制中心的電腦與智能灌溉農田裡的傳感器相連接，將採集到的信息傳回控制中心，經專家決策後，由控制中心給各農田管理員下發短信。利用這種技術，每畝地可節水100-150立方米，每畝可增產100-150公斤。

截至2012年底，中國移動在全疆21萬畝農田實現了農業物聯網技術灌溉，在節省人力、節水、增收等方面帶來非常可觀的效益。

物聯網服務中華大糧倉

在農業大省黑龍江，中國移動集中推出了智能大棚、水田智能灌溉、農作物生長狀態及環境監測等一系列物聯網應用，並基於中國移動位置服務，建成農業機械指揮調度系統、GPS自動導航和輔助駕駛系統等，協調調度大量農業機械化作業。現在，中國移動的農業物聯網應用，已經廣泛應用於農田春季耕地、稻田灌溉、農作物生長監控、病蟲害預防、天氣環境測量與預報、農產品溯源、機車定位、水泵供水控制等各個方面，為打造新型農業奠定了重要基礎。



村民手機中的二維碼

農村發展

堅持把國家基礎設施建設和社會事業發展重點放在農村，深入推進“新農村”建設和扶貧開發，全面改善農村生產生活條件是建設現代化“新農村”的重點。利用信息化技術，中國移動為提升村務管理水平、社區安全以及醫療衛生條件做出切實努力。

村務管理

中國移動依託 12582 農信通推出了“政務易”服務，幫助基層政府實現對內辦公、對外宣傳以及服務群眾的功能，有效節約辦公成本，提高農村基層管理效率。

奏鄉音助發展，共建和諧新農村

在四川，中國移動與四川省政府、新華社四川分社聯合開通了“新農通”業務平台，把各種貼近“三農”的政策、技術、市場、務工、防災減害等信息，以手機短信、彩信等方式傳到千家萬戶，為廣大農村居民和涉農組織搭起一條實用的農村信息高速公路。截至 2012 年 7 月底，“新農通”已在巴中、綿陽、眉山等 12 市開通；累計下發實用信息 7.83 億條次，在推動基層政府創新農村社會管理，促進政務公開等方面均發揮了重要作用。

農村安防

隨著城市化進程的不斷加快，大批青壯年農民進城務工和創業，農村留守家庭越來越多，留守家庭的安全問題日益突顯。中國移動在湖北恩施聯合地方政府推出“十戶聯防”平台，充分利用現代通信網絡和居民現有通信終端組合，有效解決農村留守家庭遇到緊急情況時的求助問題。

“十戶聯防”平台利用手機、移動座機等終端，將居住相鄰的每十戶組成一個群組，當一戶遇到突發情況，按下報警號碼“995”（“救救我”諧音），系統就會自動以語音、短信等方式通知組內其他九位用戶並接入報警系統，實現居民之間、警民之間的實時報警互動，提供及時可靠的安全保障。“十戶聯防”平台應用以來，恩施市農村盜竊案件同比減少 45%-80%，形成了州、縣、鄉、村四級“十戶聯防”安全防範系統，為留守家庭居民提供了重要的安全保障。

農村醫療

為了便利國家“新農合”政策惠及參合農民，中國移動繼續深入推進新農合信息系統建設，融合多種信息通信技術手段，幫助農民實現便捷、實時的新農合報銷補貼，也幫助醫療衛生監管部門實時監控新農合資金使用情況，確保惠農政策落到實處，減少農民因病致貧、因病返貧。

在貴州，自 2009 年以來持續推進新農合信息系統建設，截至 2012 年底，該系統覆蓋貴州省 77 個縣（區）的逾 1.1 萬家醫療衛生機構，通過該系統實現月均補償人數超過 150 萬，月均補償金額約 3 億元，真正實現了農民足不出村即可實時報補。

在江西，公司為當地醫療衛生管理部門搭建了“以省級管理中心為核心、縣級數據中心為基礎”的本地化新農合應用系統，協助完善新農合移動檔案，建立新農合呼叫中心，在 31 個區縣建設鄉鎮新農合接入點 3,200 餘個，200 餘萬戶通過手機參合。公司還建立“惠農補償基金”，為全省超過 100 萬農戶出資 3,000 餘萬元支付新農合參保費。

此外，公司在河南、天津、內蒙古、山西等省建成遠程醫療信息系統，幫助居民特別是偏遠農村地區居民獲得遠程診療服務，在一定程度上緩解醫療資源分佈不平衡的問題。

移動信息化助力城鄉醫療緊急救援

為滿足邊遠山區民眾日常急救需求和突發事件中生命救援的需要，中國移動在廣西柳州試點開展了城鄉醫療緊急救援一體化項目。項目構建了由市、縣、鄉三級指揮調度平台和三級醫院終端組成的一體化信息平台。當突發事件發生時，通過信息平台處理，確保三分鐘內救護車出車；系統還提供急救遠程指導信息解決方案，通過車載終端連接生命監護儀，實時採集傳送患者的生命體征信息，輔助醫院專家開展遠程診療決策。該平台 2011 年 1 月正式上線以來，僅 2011 年，分中心全年接警 9,669 次，接回病人 8,308 人次。目前項目已覆蓋逾 200 萬人口，實現了城鄉醫療資源的聯動與共享，為搶救生命贏得了寶貴的時間。

關鍵相關方證言

戰略性履責 可持續發展

2012年對於中國企業是極具挑戰的一年，受國際國內宏觀經濟的影響，大多數企業面臨著較大的盈利壓力。在這種情況下，如何繼續堅定不移地履行社會責任，在確保企業經濟健康發展的同時實現社會和諧、環境友好，是一個非常現實的問題。作為中央企業社會責任管理提升三家標桿企業之一，中國移動很好地詮釋了企業社會責任與企業健康發展的辯證關係。

2012年，中國移動連續第五年入選道·瓊斯全球可持續發展指數，連續第三年入選恒生可持續發展指數，入選《財富》雜誌亞太最受讚賞企業前十名，獲得香港上市公司商會評選的“持續發展卓越獎”等等，這一系列榮譽，標誌著各方面對中國移動履行社會責任成效的認可，也是中國移動持續推進可持續發展的收穫。

從2006年開始，中國移動致力於以全球通行的標準要求來推進企業社會責任：在中國通信行業內率先發佈企業社會責任報告，並自此持續、規範披露企業履責績效；成立由公司董事長牽頭的企業社會責任指導委員會，確立了履行社會責任的組織體系與長效機制；設立了中國移動慈善基金會，明晰公益慈善戰略並聚焦關鍵領域，積極與社會共享企業成長價值。

“十二五”期間，中國移動明確提出了實施“可持續發展戰略”，將企業自身的戰略發展與社會進步的整體進程有機結合，以核心能力貢獻社會發展。無論是“無線城市”建設，還是“三網”惠“三農”，中國移動努力發揮自身的信息通信技術特長，圍繞經濟發展、民生改善、文化傳承、環境保護等社會發展的關鍵議題開展工作，將負責任的產品和服務提供與持續、規範的公益投入有機結合起來，將企業自身業務拓展的方向與相關方核心訴求有機結合起來，從而創造了豐富的共享價值。

誠然，可持續發展也是一個不斷發現問題、修正錯誤的過程。像很多企業一樣，中國移動在發展中也遇到一些問題，比如貪腐問題、垃圾信息問題等等。正如報告中所見，中國移動能夠直面公司發展中遇到的這些尖銳問題，從企業內部找根源，從管理制度和流程來做改進，並主動引入相關方監督、參與改進過程，相關成效正在逐步顯現。

責任是企業發展的基石，而不是一個錦上添花的附屬品，只有將責任整合到企業發展的每一步，才能真正實現企業的持續健康發展。我們希望中國移動未來能夠繼續以可持續發展理念為指導，深入落實中央企業和諧發展戰略，在實現自身良好履責的同時，帶動更多的中國企業以更高標準履行社會責任，共同推動社會繁榮與進步。



彭華崗 局長
中國國務院國有資產監督
管理委員會研究局

2013年3月

展望

| 關鍵議題 | 2012 年回顧 | 2013 年展望 |
|-----------|--|---|
| 可持續發展能力提升 | 完善省公司可持續發展能力評估與提升，針對企業社會責任五大課題啟動專項管理提升活動。 | 完成圍繞五大課題的對標與提升，進一步優化、固化社會責任管理流程。 |
| | 通過“CEO 信箱”、“官方微博”、“客戶接待日”等活動開展相關方專項溝通。 | 進一步完善與相關方的定期溝通對話機制。 |
| 公司治理與合規 | 開展集中採購專項審計和採購權責現狀調查，組織 28 省實施合作業務管理風險審計。 | 持續提升風險評估實務水平，重點防範公司層面的重大經營風險。 |
| | 調整優化法律風險體系結構，推進該體系與生產經營和日常法律管理的融合。 | 持續實施全覆蓋、全過程的法律風險管理體系。 |
| 建設負責任供應鏈 | 配合母公司出台“三重一大”制度實施辦法，明確 143 項總部“三重一大”事項。 | 所屬各單位全部完成“三重一大”實施辦法和決策事項目錄的修訂，經批准執行。 |
| | 建立全網 SP 信息庫和不良信用名單庫，實現對合作夥伴的全網聯動管理。 | 進一步優化規範全網合作夥伴統一信息庫管理。 |
| 無處不在的安心服務 | 發佈《採購實施辦法》、《招投標實施辦法》、《物流管理辦法》、《庫存和倉儲管理辦法》等管理制度，供應鏈管理進一步規範。 | 繼續對 31 個省公司供應鏈管理工作開展現場檢查，促進全集團供應鏈規範管理水平的提升。 |
| | 完善 TD-SCDMA 網絡覆蓋，整體網絡質量得到優化，掉話率僅為 0.29%，較上年改善 31%。 | 進一步推動網絡質量持續提升，掉話率保持在 1% 以內。 |
| 共同成長的滿意員工 | 漫遊話單合格率達到 99.99%。 | 進一步關注計費準確性投訴，減少計費差錯事件，確保計費差錯率小於萬分之一。 |
| | 實現美國、瑞典、印尼、菲律賓、奧地利等方向的漫遊資費大幅下調。 | 推出國際及港澳臺 1/2/3 元區漫遊新資費，擴大數據漫遊日套餐覆蓋範圍，並新增 WLAN 國際出訪漫遊服務。 |
| 友好共生的生態環境 | 在全國組織開展客戶信息安全學習活動，提高全員客戶信息安全意識。 | 加強第三方監測，及時開展客戶信息泄露事件核查和整改。 |
| | 主動推出 20 項服務改善舉措，百萬客戶申訴率保持行業最低值。 | 持續開展“為民服務 創先爭優”活動，將服務改善與客戶滿意度提升落到實處。 |
| 共享發展的和諧社區 | 開展集團安全生產大檢查，有效防範安全生產風險。 | 完善制定安全生產相關管理辦法，修訂印發《中國移動安全績效考核辦法》。 |
| | 結合當地實際需要，有效推進援藏、援青、扶貧項目資金落實。 | 落實 2013 年援藏、援青、扶貧項目資金計劃。 |
| 更美好的信息化未來 | 中國移動愛“心”行動累計為 12,547 名兒童進行先心病免費篩查，累計救助 593 名貧困先心病兒童。 | 完成累計救助河南 400-440 名、遼寧 200-220 名貧困先心病兒童的項目目標，並再救助內蒙古 200 名貧困先心病兒童。 |
| | 實現單位業務流量耗電較 2011 年下降 14.6%。 | 推廣成熟節能技術，降低能源消耗水平。 |
| 更美好的信息化未來 | 全國範圍內開展“節能宣傳周”活動，倡導節能減排。 | 加大宣傳交流力度，提升節能環保意識。 |
| | 國際傳輸帶寬大幅提升，國際互聯網排名大幅提升。 | 為客戶提供高質量的國際互聯網訪問體驗。 |
| 更美好的信息化未來 | 成立中移物聯網有限公司。 | 推進物聯網公司專業化運營。 |
| | 在 15 個城市成功開展 TD-LTE 擴大規模試驗網建設，推動全球 TD-LTE 商用網絡數達到 14 個。 | 持續推進 TD-LTE 規模試驗，進一步加快 TD-LTE 產業成熟進程。 |
| 更美好的信息化未來 | 336 個城市的“無線城市”門戶上線推廣，2012 年累計登陸客戶達 7,000 萬人次。 | 進一步貼近民生，豐富和推廣“無線城市”應用，重點拓展市政、醫療、社區服務等領域。 |
| | 超額完成年度村村通電話、通寬帶任務；“農信通”全網產品客戶數達 4,300 萬戶，農村信息網累計發送涉農信息 103.4 億條。 | 繼續大力推進自然村通電話和行政村通寬帶，根據地區差異創新推廣農村信息化應用。 |

2012 年關鍵績效表現

參考全球報告倡議組織的可持續發展報告指南 (G3.1)，2012 年中國移動可持續發展關鍵績效表現披露如下：

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 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|------------|--------|--------|--------|
| 營運收入 (十億元) | 485.2 | 528.0 | 560.4 |
| 納稅額 (十億元) | 39.0 | 40.6 | 41.9 |

市場表現

中國移動遵守運營所在地勞動法律法規，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

中國移動積極參與“村村通電話工程”，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 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|----------------------|--------|---------|---------|
| 累計覆蓋邊遠村莊數 (個) | 87,291 | 100,474 | 111,107 |
| 累計通寬帶行政村數 (個) | - | 4,031 | 11,213 |
| 農村渠道網點數 (萬個) | 58.0 | 69.0 | 69.5 |
| “農信通”客戶數 (萬戶) | 5,687 | 3,130 | 4,300 |
| 農村信息網累計發送涉農信息數量 (億條) | 7 | 42.4 | 103.4 |

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，助力提升社會信息化水平。

| 指標名稱 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| “校訊通”客戶數 (百萬戶) | 44.41 | 52.32 | 63.81 |
| 機器到機器 (M2M) 終端數 (百萬台) | 7.21 | 12.18 | 19.94 |

共建包容性社會

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；另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 解決方案幫助減少社會服務成本，提高社會運行效率，實現包容性增長。

環境

能源與資源

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。2012 年單位業務流量耗電量較 2011 年下降 14.6%，圓滿完成年度目標。截至 2012 年底，“綠色行動計劃”累計投資達 5.7 億元。

能源使用

| 指標名稱 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|---------------------|--------|--------|--------|
| 耗電總量 (億度) | 119.4 | 129.3 | 143.0 |
| 天然氣用量 (百萬立方米) | 5.5 | 6.4 | 8.5 |
| 液化石油氣用量 (百噸) | 6.7 | 5.0 | 5.7 |
| 煤氣用量 (百萬立方米) | 1.0 | 2.1 | 1.5 |
| 煤炭用量 (萬噸) | 4.5 | 2.5 | 2.2 |
| 汽油總消耗量 (百萬升) | 133.8 | 139.8 | 131.3 |
| 柴油總消耗量 (百萬升) | 23.0 | 27.0 | 22.1 |
| 外購熱力費用 (百萬元) | 139.82 | 137.03 | 133.45 |
| 單位業務流量耗電量 (度電/萬 MB) | 275 | 245 | 209 |

共建共享

| 指標名稱 | 共建率 (%) | 共享率 (%) |
|------|---------|---------|
| | 2012 年 | 2012 年 |
| 鐵塔 | 68% | 81% |
| 桿路 | 41% | 82% |
| 基站 | 58% | 81% |
| 傳輸線路 | 47% | 81% |
| 管道 | 58% | 85% |
| 室內分佈 | 46% | 79% |

新能源使用

| 指標名稱 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 新能源基站—總數 (個) | 7,795 | 8,970 | 9,699 |
| 新能源基站—光能 (個) | 6,279 | 7,057 | 7,627 |
| 新能源基站—風能 (個) | 308 | 435 | 600 |
| 新能源基站—風光互補 (個) | 1,069 | 1,316 | 1,366 |
| 新能源基站—其他新能源 (個) | 139 | 162 | 106 |

減少資源使用

| 指標名稱 | 2010 年 | 2011 年 | 2012 年 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| SIM 卡再利用數量 (萬件) | 67 | 72 | 50 |

綠色業務

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 電子渠道業務辦理佔比(%) | 54 | 76 | 78 |

綠色辦公

| 指標名稱 | 2011年 | 2012年 |
|--------------------|-------|-------|
| 綜合信息網日均登陸次數(萬人次) | 2.2 | 2.0 |
| 利用綜合信息網日均通話次數(萬次) | 5.2 | 4.3 |
| 利用綜合信息網日均通話時長(萬分鐘) | 43.4 | 60 |
| 利用綜合信息網日均即時消息(萬條) | 7.2 | 6.7 |

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 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|-----------|-------|-------|-------|
| 總用水量(百萬噸) | 33.95 | 28.72 | 30.23 |

廢棄物

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|--------------------|--------|-------|--------|
| 報廢蓄電池數(萬安培·小時) | 12,585 | 9,780 | 12,808 |
| 專業渠道回收蓄電池數(萬安培·小時) | 10,444 | 9,588 | 12,808 |
| 蓄電池二次使用安時數(萬安培·小時) | 2,665 | 3,058 | 2,659 |
| 累計回收手機與配件數(百萬件) | 6.74 | 8.51 | 8.75 |

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 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|-----------------|-------|-------|-------|
| 處於自然保護區的基站數量(個) | 4,833 | 7,781 | 8,726 |

減少碳足跡

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| CO ₂ 排放總量(百萬噸) | 11.76 | 12.68 | 13.92 |

注：根據政府公佈的能源轉化數據，二氧化碳換算係數調整為：電 0.943、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。根據調整後系數，對歷史數據進行了修訂。

運輸

中國移動通過鼓勵視頻會議減少員工商務出行。

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 總部召開跨省視頻電話會議次數 | 754 | 850 | 988 |

勞工實踐與體面勞動

帶動就業創業

公司2012年帶動就業超過240萬人。同時，公司發起的Mobile Market百萬青年創業計劃三年來覆蓋全國2,000多所高校，截至2012年底，活動共聚集了170餘萬名青年開發者，累計提交創業實踐作品超過109萬件，提供創業扶持資金超過1,100萬。

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------|---------|---------|---------|
| 員工總數(人) | 164,336 | 175,336 | 182,487 |

多樣性與機會均等

中國移動員工性別構成

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 全體員工中女性比例(%) | 41.03 | 40.53 | 40.08 |
| 高級管理層中女性比例(%) | 17.30 | 17.43 | 17.92 |

注1：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。

注2：2010年數據由上年披露月報數調整為年度決算數。

中國移動員工少數民族比例

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|-------------|-------|-------|-------|
| 少數民族員工比例(%) | 6.01 | 6.56 | 6.33 |

中國移動員工年齡構成

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|-----------------|-------|-------|-------|
| 年齡30歲以下員工比例(%) | 30.94 | 28.92 | 25.52 |
| 年齡30-50歲員工比例(%) | 62.90 | 64.69 | 67.34 |
| 年齡50歲以上員工比例(%) | 6.16 | 6.39 | 7.14 |

2012年員工流動情況

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|----------|-------|-------|-------|
| 離職員工數(人) | 3,533 | 3,196 | 2,873 |
| 解僱員工數(人) | 114 | 61 | 76 |

健康與安全

公司根據相關法律、法規要求，結合通信工程建設實際，制定並實施了《中國移動通信工程安全生產管理辦法》，通過嚴格的監理和不定期檢查制度，有效防範了安全生產風險。全集團2012年度工程建設中未發生安全生產事故。

培訓與發展

員工人均培訓時長

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|--------------------|-------|-------|-------|
| 員工平均培訓時間(小時) | 59.0 | 57.4 | 59.1 |
| 高級管理人員平均參加培訓時間(小時) | 58.3 | 56.8 | 58.5 |
| 中級管理人員平均參加培訓時間(小時) | 61.8 | 60.2 | 62.0 |
| 普通員工平均參加培訓時間(小時) | 56.5 | 55.1 | 56.7 |

員工接受培訓人次數

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|-------------------|-------|-------|-------|
| 培訓總人數(萬人次) | 89.8 | 97.5 | 98.3 |
| 高層接受培訓的人數(人次) | 239 | 421 | 438 |
| 中層接受培訓的人數(人次) | 8,195 | 8,901 | 9,306 |
| 普通員工接受培訓的人數(萬人次) | 88.9 | 96.6 | 97.3 |
| 員工中參加學歷學位學習的比例(%) | 5.16 | 5.32 | 5.24 |

人權

中國移動支持聯合國全球契約十項原則，尊重並保護國際公認的人權。

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。截至2012年底，中國移動員工100%簽訂集體合同，100%加入工會。

社會

社區

中國移動倡導和發動員工投身志願服務，2012年吸納員工志願者超過9萬人次，員工志願服務時長超過33萬小時。

應急保障

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------------|---------|---------|---------|
| 應急通信保障總次數(次) | 5,413 | 4,671 | 5,167 |
| 重要政治經濟事件保障(次) | 4,744 | 4,028 | 4,218 |
| 重大自然災害類保障(次) | 437 | 223 | 706 |
| 重要事故災難類保障(次) | 75 | 224 | 205 |
| 公共衛生事件類保障(次) | 91 | 48 | 8 |
| 社會安全事件類保障(次) | 66 | 148 | 30 |
| 出動應急通信車(車次) | 21,324 | 9,636 | 6,860 |
| 投入應急通信設備(套次) | 124,268 | 43,527 | 47,544 |
| 動用人員(人次) | 354,822 | 320,866 | 330,515 |

投身社會公益

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|------------------|--------|--------|--------|
| 累計資助愛滋孤及特困兒童數(名) | 12,229 | 15,749 | 15,749 |
| 累計救助貧困先心病兒童數(名) | - | 202 | 593 |
| 累計建設“愛心圖書館”數(所) | 1,360 | 1,510 | 1,694 |
| 累計建設多媒體教室數(個) | 350 | 500 | 674 |
| 累計培訓中西部中小學校長數(個) | 25,600 | 37,952 | 48,205 |

產品

提供多樣服務

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 客戶數(百萬戶) | 584 | 649 | 710 |
| GSM漫遊通達國家數(個) | 237 | 237 | 237 |
| GPRS漫遊通達國家數(個) | 186 | 187 | 188 |

網絡質量與可靠性

| 指標名稱 | 2011年 | 2012年 |
|----------------|-------|-------|
| GSM網全程呼叫成功率(%) | 99.26 | 99.26 |
| 3G網全程呼叫成功率(%) | 98.99 | 98.90 |
| GSM網掉話率(%) | 0.70 | 0.48 |
| 3G網掉話率(%) | 0.42 | 0.29 |

注：全程呼叫成功率為測試數據；掉話率為網管系統提取全年平均數據。根據更新後數據口徑，對歷史數據有修訂。

提升客戶滿意

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|------------|-------|-------|-------|
| 百萬客戶申訴率(件) | 52.1 | 40.2 | 31.2 |

保護客戶權益

中國移動不斷強化員工信息安全意識，2012年共計為17,000餘人次提供客戶信息安全和隱私保護相關培訓。

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|------------------|-------|-------|-------|
| 處理客戶不良信息舉報數量(萬次) | 684 | 562 | 344 |

“走出去”履責

本土化員工比例

| 指標名稱 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 香港公司當地員工比例(%) | 99.4 | 99.8 | 97.0 |
| 國際公司當地員工比例(%) | - | 88.3 | 82.5 |

投身社會公益

2012年，香港公司協助“香港保護兒童會”推廣Kids Artwalk漫遊地球之“源”展覽活動；支持社會企業“手晴家”購買“愛心禮襪包”，於聖誕節將禮襪包送贈予有需要的家庭；與香港紅十字會合作舉行“捐血日”活動；與香港樂施會合作舉行“樂施米義賣”活動；與香港公益金合作，舉行“公益金‘折’食日”及“公益金愛牙日”活動等。2012年香港公司已連續第10年被香港社會服務聯會評為“商界展關懷”企業。

關於本報告

本報告是中國移動有限公司的第七份企業社會責任報告，重點披露公司經濟、社會和環境可持續發展相關信息，時間跨度是 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日。報告同時發佈中、英文版本。報告瀏覽下載地址為：www.chinamobileltd.com。

報告標準

報告編寫力求符合業界通行的企業社會責任標準及非財務信息披露相關標準，同時體現行業背景，突出企業特色。2012 年報告重點參考的標準包括：

- 聯合國全球契約（United Nations Global Compact）“十項原則”；
- 全球報告倡議組織（GRI）《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；
- 國際標準化組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000）》；
- 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》；
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR2.0）》。

內容選擇

遵循 GRI 報告編寫的“重要性、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：

- **行業最佳實踐對標分析**，對標行業內、外共 11 家優秀企業的可持續發展管理及報告實踐，研究確定行業熱點議題、最佳實踐及差距；
- **國際標準對標分析**，深入分析 DJSI、ISO 26000、G4 討論稿等相關標準，了解全球可持續發展議題演進趨勢以及最新的可持續發展議題管理及信息披露要求；
- **宏觀政策及輿論分析**，對宏觀政策、行業發展規劃及公眾輿論進行檢索分析，確定社會發展重大議題及相關方期望；
- **可持續發展第三方調查**，基於對政府、公眾、媒體、員工、價值鏈夥伴等五類相關方開展的第三方專項問卷調查，獲得相關方對於公司履行社會責任的反饋意見；
- **2011 年中國移動可持續發展報告評估**，通過舉辦邀請關鍵相關方代表參加的第三方評估會以及內部分析，研究確定 2012 年報告提升重點。

基於上述方法，2012 年報告圍繞相關方核心訴求，著眼企業與相關方共同的可持續發展未來，對如下內容進行總結：

- 可持續發展戰略與管理（參見第 4 至 9 頁）；
- 更穩健的中國移動（參見第 10 至 15 頁）；
- 更滿意的相關方（參見第 16 至 33 頁）；
- 更美好的信息化未來（參見第 34 至 47 頁）；
- 2012 年關鍵績效表現（參見第 50 至 52 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下屬公司。（公司下設公司情況詳見本報告第 3 頁）

數據收集

2012 年報告的數據與信息收集主要通過：

- 中國移動內部相關數據收集系統與相關統計報表；
- 各省公司逐季報送的優秀企業社會責任實踐案例；
- 中國移動 2012 年優秀企業社會責任實踐評選；
- 基於報告框架的定性及定量信息收集問卷。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告鑒證

2012 年，中國移動首次邀請普華永道中天會計師事務所提供獨立第三方報告鑒證服務，鑒證報告詳見第 54 至 55 頁。本公司 2012 年年報載有公司截至 2012 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，可從公司網站 www.chinamobileltd.com 瀏覽下載。



獨立鑒證報告

致中國移動有限公司董事會：

我們接受中國移動有限公司（以下簡稱“貴公司”）董事會聘用，對貴公司 2012 年度可持續發展報告（以下簡稱“可持續發展報告”）中選定的 2012 年度關鍵績效信息進行有限的鑒證。

董事會的責任

對關鍵績效信息按照可持續發展報告中的報告編制原則和標準以及關鍵績效信息編報基礎（“編報基礎”）進行編制和列報是貴公司董事會的責任。這些責任包括設計、實施和維護與編制和列報關鍵績效信息相關的內部控制，並作出合理估計。

鑒證服務提供方的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的可持續發展報告中披露的關鍵績效信息出具鑒證結論。根據我們與貴公司達成的業務約定條款，本報告僅為貴公司董事會出具，而無其他目的。我們不會對除貴公司董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的關鍵績效信息實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計劃並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的貴公司可持續發展報告中的 2012 年度關鍵績效信息，在所有重大方面沒有按照編報基礎要求編制的有限保證結論。

本報告就以下選定的 2012 年度貴公司可持續發展報告關鍵績效信息實施了鑒證工作程序：

經濟類指標

- 2012 年度新增覆蓋邊遠村莊數
- 2012 年度新增通寬帶行政村數
- 農村渠道網點數
- “農信通”客戶數

環境類指標

- 耗電總量
- 天然氣用量
- 液化石油氣用量
- 煤氣用量

- 煤炭用量
- 汽油總消耗量
- 柴油總消耗量
- 新能源基站總數
- 電子渠道業務辦理佔比
- CO₂ 排放總量

社會類指標

- 全體員工中女員工比例
- 少數民族員工比例
- 培訓總人數
- 應急通信保障總次數
- 出動應急通信車
- 投入應急通信設備
- 應急保障動用人員
- 2012 年度新增資助愛滋致孤及特困兒童數
- 2012 年度新增救助貧困先心病兒童數
- 2012 年度新增培訓中西部中小學校長數
- 處理客戶不良信息舉報數量

作為有限保證服務，我們的證據收集程序較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程序基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的關鍵績效信息準備與編報基礎有重大不符風險的評估。

工作方法，工作範圍和局限性

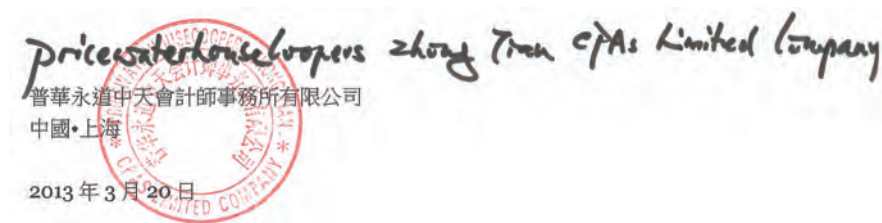
在我們的工作範圍內，我們在貴公司北京總部以及廣東、安徽兩家省子公司開展工作，工作內容包括：

- (1) 與貴公司參與提供可持續發展報告中所選定的關鍵績效信息的相關部門進行訪談；
- (2) 實施分析程序；
- (3) 對選定的可持續發展報告中關鍵績效信息實施抽樣檢查；
- (4) 重新計算；
- (5) 我們認為必要的其他程序。

我們的鑒證工作僅限於選定的可持續發展報告中所載 2012 年度關鍵績效信息，可持續發展報告中所披露的其他資料、2011 年及以前年度資料均不在我們的工作範圍內。此外，我們工作的目的不是就貴公司內部控制的有效性發表意見。

結論

基於我們實施的有限保證鑒證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2012 年度關鍵績效信息的編制，在所有重大方面未能符合列示於報告中的編報基礎。



附：關鍵績效信息編報基礎

經濟指標

2012 年度新增覆蓋邊遠村莊數：2012 年度中國移動村村通電話工程新開通移動電話的行政村和自然村數總和，根據中國工信部的年度完成報告獲取數據並披露。

2012 年度新增通寬帶行政村數：2012 年度中國移動村村通電話工程新開通寬帶的行政村數量，根據中國工信部的年度完成報告獲取數據並披露。

農村渠道網點數：中國移動設在鄉鎮的自營廳和社會渠道網點。

“農信通”客戶數：12582 短、彩信業務客戶數與 12582 熱線系統來電客戶數之和。

環境指標

耗電總量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理各環節消耗的耗電量，包括管理用房、基站、通信機房、支撐系統用房和管道用房耗電量等。

天然氣用量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節天然氣消耗量。

液化石油氣用量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節液化石油氣消耗量。

煤氣用量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節煤氣消耗量。

煤炭用量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節煤炭消耗量。

汽油總消耗量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節汽油消耗量。

柴油總消耗量：中國移動 31 省公司生產、經營、管理等各環節柴油消耗量。

新能源基站數：中國移動風、光、水、燃料電池等新能源應用站點數。

電子渠道業務辦理佔比：由客戶通過電子渠道主動發起並經業務支撐系統對客戶的業務或訂購關係狀態進行變更的操作（2011 年初口徑調整，業務辦理不含充值類業務）。

CO₂ 排放總量：根據國家公佈的各類能源的二氧化碳係數進行轉化得出的二氧化碳排放總量（本報告能源種類包括電、天然氣、液化石油氣、煤氣、煤炭、汽油和柴油）。

社會指標

全體員工中女員工比例：全集團範圍內的女員工比例。

少數民族員工比例：全集團範圍內的少數民族員工比例。

培訓人數：培訓包括脫產培訓、黨組學習、幹部選學、海外培訓及其他各類培訓，根據各省公司上報數據進行匯總。

應急通信保障總次數：在出現自然或人為的突發性緊急情況導致通信需求驟增時（如突發自然災害、重要節假日、重要會議等），綜合利用各種通信資源，出動保障人員，保障當地通信通暢的次數。

出動應急通信車次數：指在一次階段性通信保障活動中，累計出動應急通信車的數量。

投入應急通信設備：指在一次階段性通信保障活動中，累計投入應急通信設備的數量。

應急保障動用人員：指在一次階段性通信保障活動中，累計動用搶修人員的數量。

2012 年度新增資助愛滋致孤及特困兒童數：指 2012 年度接受中國溫暖 12.1 項目資助的因愛滋病導致其父母死亡或者家庭特困的新增兒童數。

培訓中西部中小學校長數：指 2012 年度由中國移動教育捐助項目資助培訓的新增中西部中小學校長數。

救助貧困先心病兒童數量：指 2012 年度家庭貧困、經過中國移動愛“心”行動項目救助已經完成手術並康復新增的先心病兒童數。

處理客戶不良信息舉報數量：根據系統記錄的客戶涉及不良信息的舉報投訴統計。

讀者反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀中國移動《2012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 2012 年可持續發展報告編寫組

2013 年 3 月

| | | | | |
|-----------|-----|------|-----|-----|
| 姓名 | | | | |
| 電話 | | 電子郵件 | | |
| 工作單位 | | | | |
| 報告評價 * | 可讀性 | 客觀性 | 邏輯性 | 完整性 |
| 開篇部分 | | | | |
| 更穩健的中國移動 | | | | |
| 更滿意的相關方 | | | | |
| 更美好的信息化未來 | | | | |
| 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 2012 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 +86-10-52686167。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。



相關索引

GRI (G3.1)

| 編號 | 相關性 | 披露頁碼 |
|---------------|-----|-------------|
| 戰略與分析 | | |
| 1.1 | 高 | 1 |
| 1.2 | 高 | 1,5 |
| 公司概況 | | |
| 2.1 | 高 | 3 |
| 2.2 | 高 | 3 |
| 2.3 | 高 | 3 |
| 2.4 | 高 | 56 |
| 2.5 | 高 | 3 |
| 2.6 | 高 | 3 |
| 2.7 | 高 | 3 |
| 2.8 | 高 | 3,11 |
| 2.9 | 高 | 3 |
| 2.10 | 高 | 3 |
| 報告參數 | | |
| 3.1 | 高 | 53 |
| 3.2 | 高 | 53 |
| 3.3 | 高 | 53 |
| 3.4 | 高 | 56 |
| 3.5 | 高 | 6, 53 |
| 3.6 | 高 | 53 |
| 3.7 | 高 | 53 |
| 3.8 | 高 | 53 |
| 3.9 | 高 | 53 |
| 3.10 | 高 | 53 |
| 3.11 | 中 | 53 |
| 3.12 | 高 | 57-62 |
| 3.13 | 中 | 54-55 |
| 公司治理 | | |
| 4.1 | 高 | 11 |
| 4.2 | 高 | 11 |
| 4.3 | 高 | 11 |
| 4.4 | 高 | 8-9, 11, 22 |
| 4.5 | 高 | 11, 52 |
| 4.6 | 高 | 11 |
| 4.7 | 高 | - |
| 4.8 | 高 | 5 |
| 4.9 | 高 | 7 |
| 4.10 | 高 | 11, 52 |
| 4.11 | 高 | 12 |
| 4.12 | 高 | 封底 |
| 4.13 | 高 | 33, 35, 封底 |
| 4.14 | 高 | 8-9 |
| 4.15 | 高 | 8-9 |
| 4.16 | 高 | 8-9 |
| 4.17 | 高 | 8-9, 16-33 |
| 經濟責任指標 | | |
| EC1 | 高 | 10-11, 50 |
| EC2 | 高 | 1 |
| EC3 | 高 | 14 |
| EC4 | 不適用 | - |
| EC5 | 高 | 23 |
| EC6 | 高 | 14-15 |
| EC7 | 中 | 52 |

| 編號 | 相關性 | 披露頁碼 |
|---------------|-----|----------------------|
| EC8 | 高 | 37-47, 50 |
| EC9 | 高 | 50 |
| 社會責任指標 | | |
| LA1 | 高 | 22, 51 |
| LA2 | 高 | 51 |
| LA3 | 高 | 22-24 |
| LA4 | 中 | - |
| LA5 | 高 | - |
| LA6 | 高 | - |
| LA7 | 高 | 22, 51 |
| LA8 | 高 | 22, 25-29, 51 |
| LA9 | 高 | 22 |
| LA10 | 高 | 23, 51-52 |
| LA11 | 高 | 23 |
| LA12 | 高 | 23, 52 |
| LA13 | 高 | 22, 51 |
| LA14 | 高 | 22 |
| LA15 | 不適用 | - |
| HR1 | 不適用 | - |
| HR2 | 不適用 | - |
| HR3 | 不適用 | - |
| HR4 | 高 | 22, 51 |
| HR5 | 不適用 | - |
| HR6 | 高 | 15, 52 |
| HR7 | 高 | 15 |
| HR8 | 不適用 | - |
| HR9 | 高 | 22 |
| HR10 | 高 | - |
| HR11 | 高 | - |
| SO1 | 高 | 25-29 |
| SO2 | 高 | 11-13 |
| SO3 | 高 | 11-13 |
| SO4 | 高 | 11-13 |
| SO5 | 高 | 35 |
| SO6 | 不適用 | - |
| SO7 | 高 | - |
| SO8 | 高 | - |
| SO9 | 高 | 17-18, 44-47, 50, 52 |
| SO10 | 高 | 17-18, 44-47, 50, 52 |
| PR1 | 高 | 18-20 |
| PR2 | 低 | - |
| PR3 | 中 | - |
| PR4 | 高 | - |
| PR5 | 高 | - |
| PR6 | 高 | 18-20 |
| PR7 | 高 | - |
| PR8 | 高 | 20 |
| PR9 | 高 | - |
| 環境責任指標 | | |
| EN1 | 低 | 50-51 |
| EN2 | 中 | 50-51 |
| EN3 | 高 | 50-51 |



GRI 通信行業補充指標

| 編號 | 相關性 | 披露頁碼 |
|------|-----|-----------|
| EN4 | 高 | 50-51 |
| EN5 | 高 | 30-32 |
| EN6 | 低 | 30-32 |
| EN7 | 低 | 30-33 |
| EN8 | 中 | - |
| EN9 | 低 | - |
| EN10 | 低 | 51 |
| EN11 | 低 | 51 |
| EN12 | 高 | - |
| EN13 | 低 | - |
| EN14 | 低 | - |
| EN15 | 低 | - |
| EN16 | 高 | 51 |
| EN17 | 高 | 51 |
| EN18 | 高 | 30-33 |
| EN19 | 低 | - |
| EN20 | 低 | - |
| EN21 | 低 | - |
| EN22 | 高 | 51 |
| EN23 | 低 | - |
| EN24 | 低 | - |
| EN25 | 低 | - |
| EN26 | 高 | 30-33 |
| EN27 | 低 | 30-33, 51 |
| EN28 | 高 | - |
| EN29 | 低 | 30-33 |
| EN30 | 高 | 30 |

| 編號 | 相關性 | 披露頁碼 |
|---------------|-----|------------|
| 內部管理 | | |
| IO1 | 高 | 35, 44, 50 |
| IO2 | 高 | 21 |
| IO3 | 高 | 22 |
| IO4 | 高 | 18 |
| IO5 | 高 | 18 |
| IO6 | 不適用 | - |
| IO7 | 高 | 18 |
| IO8 | 高 | 50 |
| 提供通信途徑 | | |
| PA1 | 高 | 44 |
| PA2 | 高 | 21 |
| PA3 | 高 | 17-18, 44 |
| PA4 | 高 | 52 |
| PA5 | 高 | 19, 21 |
| PA6 | 高 | 17-18 |
| PA7 | 高 | 19-21 |
| PA8 | 高 | 18 |
| PA9 | 高 | 18 |
| PA10 | 高 | 19 |
| PA11 | 高 | 19-21 |
| 技術應用 | | |
| TA1 | 高 | 32 |
| TA2 | 高 | 32-33 |
| TA3 | 高 | 32 |
| TA4 | 高 | 32-33 |
| TA5 | 高 | 35 |

聯合國全球契約十項原則

| 編號 | 指標 | 披露頁碼 |
|-------------|-------------------------|--------------|
| 人權 | | |
| 原則 1 | 企業界應支持並尊重國際公認的人權 | 22-24 |
| 原則 2 | 絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為 | 22-24 |
| 勞工標準 | | |
| 原則 3 | 企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利； | 22 |
| 原則 4 | 徹底消除各種形式的強制性勞動； | 15, 22-23 |
| 原則 5 | 切實廢除童工； | 15, 22-23 |
| 原則 6 | 杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為； | 15, 22-23 |
| 環境 | | |
| 原則 7 | 企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰； | 30-33 |
| 原則 8 | 採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法； | 30-33 |
| 原則 9 | 鼓勵開發和推廣環境友好型技術。 | 30-33, 37-47 |
| 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 | 13 |



ISO 26000

| 核心主題 | 指標 | 披露頁碼 |
|---------|------------------------|------------------|
| 組織治理 | | |
| | 1、盡責調查 | 11-12 |
| | 2、人權風險情況 | 12, 15 |
| | 3、避免同謀 | 13 |
| 人權 | 4、申述處理 | 13 |
| | 5、歧視與弱勢群體 | 22 |
| | 6、公民權利和政治權利 | 22 |
| | 7、經濟、社會和文化權利 | 23-24 |
| | 8、工作中的基本權利和原則 | 22-23 |
| 勞工實踐 | 1、就業和僱傭關係 | 22 |
| | 2、工作條件和社會保護 | 22 |
| | 3、社會對話 | 22 |
| | 4、健康與安全 | 22 |
| | 4、發展與培訓 | 23 |
| 環境 | 1、防止污染 | 30-33 |
| | 2、可持續資源利用 | 30-33 |
| | 3、減緩與適應氣候變化 | 30-33 |
| | 4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復 | 31 |
| 公平運營實踐 | 1、反腐敗 | 13 |
| | 2、負責任的政治參與 | - |
| | 3、公平競爭 | 14, 50 |
| | 4、在價值鏈中宣導責任 | 14-15 |
| | 5、尊重產權 | 14-15 |
| 消費者問題 | 1、公平行銷、真實公正的資訊與公平的合同實踐 | 15, 19 |
| | 2、消費者健康與安全保護 | 18 |
| | 3、可持續消費 | 32 |
| | 4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理 | 18, 21 |
| | 5、消費者資訊保護與隱私 | 20 |
| | 6、基本服務獲取 | 17, 44 |
| | 7、教育與意識 | 21, 32 |
| 社區參與與發展 | 1、社區參與 | 25 |
| | 2、教育和文化 | 28 |
| | 3、就業機會創造和技能開發 | 14, 28 |
| | 4、技術開發與獲取 | 11, 14-15, 37-47 |
| | 5、財富與收入創造 | 14-15, 26 |
| | 6、健康 | 27 |
| | 7、社會投資 | 30-33 |

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》

| 核心主題 | 指標 | 披露頁碼 |
|------------------|--|-------|
| A. 工作環境質素 | | |
| A1 工作環境 | A1.1 按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 51 |
| | A1.2 按年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 51 |
| A2 健康與安全 | A2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。 | 51 |
| | A2.2 因工傷損失工作日數。 | 51 |
| | A2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 22 |
| A3 發展及培訓 | A3.1 按僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。 | 51-52 |
| | A3.2 按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 | 51-52 |
| A4 勞工準則 | A4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 22 |
| | A4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 22 |
| B. 環境保護 | | |
| B1 排放物 | B1.1 排放物種類及相關排放數據。 | 51 |
| | B1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 51 |
| | B1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 50-51 |
| | B1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 50-51 |
| | B1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。 | 30-33 |
| | B1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。 | 30-33 |
| B2 資源使用 | B2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千秒千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 50 |
| | B2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 51 |
| | B2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。 | 30-33 |
| | B2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。 | - |
| | B2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。 | - |
| B3 環境及天然資源 | B3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 30-33 |
| C. 營運慣例 | | |
| C1 供應鏈管理 | C1.1 按地區劃分的供應商數目。 | 10 |
| | C1.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。 | 14-15 |
| | C2.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比。 | - |
| C2 產品責任 | C2.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 19-21 |
| | C2.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 35 |
| | C2.4 描述質量檢定過程及產品回收程式。 | 17-20 |
| | C2.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 | 20 |
| C3 反貪污 | C3.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 13 |
| | C3.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。 | 13 |
| D. 社區參與 | | |
| D1 社區投資 | D1.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 | 25-29 |
| | D1.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | 25-29 |



中國企業社會責任報告編寫指南 (CASS-CSR2.0) 索引

| 指標 | 指標內容 | 披露頁碼 |
|-----------------|------------------------|---------------|
| P : 報告前言 | | |
| P1.1 | 報告可靠性保證 | 54-55 |
| P1.2 | 報告組織範圍 | 53 |
| P1.3 | 報告時間範圍 | 53 |
| P1.4 | 第幾份社會責任報告 | 53 |
| P1.5 | 報告發佈週期 | 53 |
| P1.6 | 報告數據說明 | 53 |
| P1.7 | 報告參考標準 | 53 |
| P1.8 | 解答報告及其內容方面問題的聯絡人及聯絡方式 | 53 |
| P1.9 | 報告獲取方式及延伸閱讀 | 56 |
| P2.1 | 企業與社會責任關係的聲明 | 1 |
| P2.2 | 企業年度社會責任工作成績與不足的概括總結 | 1 |
| P3.1 | 企業社會責任模型 | 5 |
| P4.1 | 企業名稱、所有權性質及總部所在地 | 3 |
| P4.2 | 企業主要產品及服務 | 3 |
| P4.3 | 企業運營地域及運營架構 | 3 |
| P4.4 | 企業規模 | 3 |
| P4.5 | 企業治理機構 | 11 |
| P4.6 | 企業董事會結構 | 11 |
| P5.1 | 社會責任工作績效對比表 | 49 |
| p5.2 | 關鍵績效數據表 | 50-52 |
| P5.3 | 報告期內公司榮譽表 | 3, 25, 26, 35 |
| 責任管理 | | |
| G1.1 | 企業社會責任理念 | 5 |
| G1.2 | 核心社會責任議題 | 6 |
| G1.3 | 企業社會責任規劃 | 6 |
| G2.1 | 社會責任領導機構 | 7 |
| G2.2 | 社會責任組織體系 | 7 |
| G2.3 | 社會責任管理制度 | 7 |
| G2.4 | 社會責任培訓 | 7 |
| G3.1 | 推進專項工作轉變 | 7 |
| G3.2 | 推進下屬企業社會責任工作 | 7 |
| G3.3 | 推動供應鏈合作夥伴履行社會責任 | 14-15 |
| G4.1 | 構建企業社會責任指標體系 | 7 |
| G4.2 | 依據企業社會責任指標進行績效評估 | 7 |
| G4.3 | 企業社會責任優秀評選 | 7, 9 |
| G5.1 | 利益相關方對企業的期望以及企業的回應措施 | 8-9 |
| G5.2 | 企業內部社會責任溝通機制 | 8-9 |
| G5.3 | 企業高層領導參與的內部社會責任溝通與交流活動 | 8-9 |
| G5.4 | 企業外部社會責任溝通機制 | 8-9 |
| G5.5 | 企業高層領導參與的外部社會責任溝通與交流活動 | 8-9 |
| G6.1 | 開展 CSR 課題研究 | 7, 18 |
| G6.2 | 與教研機構開展社會責任合作 | 18 |
| G6.3 | 參加國內外社會責任標準的制定 | 7 |

| 指標 | 指標內容 | 披露頁碼 |
|-----------------|---------------------------------|------------|
| M : 市場績效 | | |
| M1.1 | 投資者關係管理體系 | 11 |
| M1.2 | 成長性 | 11, 50, 52 |
| M1.3 | 收益性 | 11, 50, 52 |
| M1.4 | 安全性 | 11-13 |
| M1.5 | 股東責任負面資訊 | 13 |
| M2.1 | 客戶關係管理體系 | 17-21 |
| M2.2 | 支持產品服務創新的制度措施 | 19-21 |
| M2.3 | 確保資費透明的制度與措施 | 19 |
| M2.4 | 廣告宣傳合規 | 19 |
| M2.5 | 消費者產品和服務知識普及 | 19-21 |
| M2.6 | 客戶滿意度調查 | 19 |
| M2.7 | 客戶滿意度 | - |
| M2.8 | 建立消費者爭端解決機制 | 21 |
| M2.9 | 積極應對投訴 / 事故 | 21 |
| M2.10 | 客戶投訴解決率 | 21 |
| CSM2.11 | 保護客戶資訊制度 | 20 |
| CSM2.12 | 特殊人群 (殘疾人、老年人、兒童等) 通信服務的制度、措施 | 21 |
| CSM2.13 | 針對低收入者的產品和服務 | 19, 21 |
| CSM2.14 | 確保通信安全的制度及舉措 | 20 |
| CSM2.15 | 網路覆蓋率 | 17 |
| CSM2.16 | 確保通信品質的制度及舉措 | 17-18 |
| CSM2.17 | 通信接通率 | 52 |
| CSM2.18 | 通信掉話率 | 52 |
| CSM2.19 | 促進農村和邊遠地區通信發展 | 44 |
| CSM2.20 | 農村和邊遠地區網路覆蓋率 | 50 |
| CSM2.21 | 農村網路接通率 | 50 |
| CSM2.22 | 農村網路掉話率 | 50 |
| CSM2.23 | 治理垃圾短信的制度及舉措 | 20 |
| M2.24 | 研發投入 | 35 |
| M2.25 | 研發人員數量及比例 | - |
| M2.26 | 新增專利數 | 35 |
| M2.27 | 新產品銷售額 | - |
| M2.28 | 客戶責任負面資訊 | 19-20 |
| M3.1 | 供應鏈社會責任評估和調查 | 15 |
| M3.2 | 戰略共用機制及平台 | 14 |
| M3.3 | 責任採購制度及 (或) 方針 | 14-15 |
| M3.4 | 責任採購比率 | 14-15 |
| M3.5 | 誠信經營的理念與制度保障 | 14-15 |
| M3.6 | 公平競爭的理念及制度保障 | 14-15 |
| M3.7 | 誠信經營和公平競爭培訓 | 14-15 |
| M3.8 | 信用評估等級 | - |
| M3.9 | 合同履約率 | - |
| M3.10 | 夥伴責任負面資訊 | 14-15 |
| S : 社會績效 | | |
| S1.1 | 企業守法合規體系 | 11-13 |
| S1.2 | 守法合規措施 | 11-13 |

| 指標 | 指標內容 | 披露頁碼 |
|-------|------------------------|-----------|
| S1.3 | 守法合規培訓 | 11-13 |
| S1.4 | 重大守法合規負面資訊 | 11-13 |
| S1.5 | 回應國家政策和遵守行業監管 | 11-13, 31 |
| S1.6 | 納稅總額 | 11, 50 |
| S1.7 | 偷稅漏稅相關負面資訊 | - |
| S1.8 | 確保就業及（或）帶動就業的政策或措施 | 14, 28 |
| S1.9 | 報告期內吸納就業人數 | 51 |
| S2.1 | 遵守國家勞動法律法規 | 22 |
| S2.2 | 勞動合同簽訂率 / 集合同覆蓋率 | 22 |
| S2.3 | 社會保險覆蓋率 | 22 |
| S2.4 | 參加工會的員工比例 | 22 |
| S2.5 | 禁止強迫勞動 | 22 |
| S2.6 | 保護雇員個人資訊和隱私 | - |
| S2.7 | 確保體面勞動的制度和措施 | 22-24 |
| S2.8 | 社會對話機制和集體談判機制 | 22 |
| S2.9 | 兼職、臨時工和分包商員工權益保護 | 14-15 |
| S2.10 | 向員工提供具有競爭力的薪酬 | 23 |
| S2.11 | 每年人均帶薪休假天數 | - |
| S2.12 | 平等僱傭制度 | 22 |
| S2.13 | 不同合同類型員工的工資待遇 | 23 |
| S2.14 | 男女員工工資比例 | 51 |
| S2.15 | 女性管理者比例 | 51 |
| S2.16 | 殘疾人僱傭率或者僱傭人數 | 51 |
| S2.17 | 職業病防治制度 | 22 |
| S2.18 | 職業安全健康培訓 | 22 |
| S2.19 | 職業病發生次數 | 51 |
| S2.20 | 員工心理健康制度 / 措施 | 24 |
| S2.21 | 體檢及健康檔案覆蓋率 | 24 |
| S2.22 | 員工培訓制度 | 23 |
| S2.23 | 員工培訓力度 | 23 |
| S2.24 | 員工職業發展通道 | 23 |
| S2.25 | 民主管理與廠務公開 | 22 |
| S2.26 | 員工意見或建議傳達到高層的管道 | 8-9, 22 |
| S2.27 | 困難員工幫扶投入 | 24 |
| S2.28 | 為特殊人群（如孕婦、哺乳婦女等）提供特殊保護 | 24 |
| S2.29 | 確保工作生活平衡 | 24 |
| S2.30 | 員工滿意度 | - |
| S2.31 | 員工流失率 | 51 |
| S2.32 | 員工責任負面資訊 | - |
| S3.1 | 評估運營對社區的影響 | 25-29 |
| S3.2 | 支持社區成員（尤其是弱勢群體）的教育和學習 | 28 |
| S3.3 | 員工本地化政策 | 52 |
| S3.4 | 本地化僱傭比例 | 52 |
| S3.5 | 本地化採購政策 | 14-15 |


| 指標 | 指標內容 | 披露頁碼 |
|---------------|------------------------------------|--------|
| S3.6 | 本地化採購比例 | 14 |
| S3.7 | 捐贈方針或捐贈制度 | 25 |
| S3.8 | 企業公益基金 / 基金會 | 25 |
| S3.9 | 捐贈總額（萬元） | - |
| S3.10 | 支持志願者活動的政策、措施 | 29 |
| S3.11 | 員工志願者活動數據 | 52 |
| CSS3.12 | 防治色情、詐騙資訊，宣揚健康手機文化 | 20 |
| S3.13 | 海外公益 | 52 |
| S3.14 | 社區責任負面資訊 | - |
| E：環境績效 | | |
| E1.1 | 樹立環保觀念 | 30-33 |
| E1.2 | 環保培訓與宣教 | 30-33 |
| E1.3 | 環保培訓績效 | 30-33 |
| E1.4 | 綠色採購 | 31, 33 |
| E1.5 | 環保公益 | 33 |
| E1.6 | 環保技術、設備的研發與應用 | 31-33 |
| E1.7 | 保護生物多樣性 | 31 |
| CSE1.8 | 在工程建設中保護自然棲息地、濕地、森林、野生動物廊道、農業用地 | 31 |
| E1.9 | 環保負面資訊 | - |
| E2.1 | 支持可再生能源開發的政策、措施 | 30-33 |
| E2.2 | 支持迴圈經濟的政策措施 | 30-33 |
| E2.3 | 辦公場所節約用電制度 / 措施 | 32 |
| E2.4 | 辦公場所節約用電量及節約比例 | 32 |
| E2.5 | 辦公場所節約用水制度 / 措施 | 32 |
| E2.6 | 辦公場所節約用水量及節約比例 | 32 |
| E2.7 | 辦公場所節約用紙制度 / 措施 | 32 |
| E2.8 | 辦公場所節約用紙量及節約比例 | 32 |
| E2.9 | 公務旅行節約的能源 | 32 |
| CSE2.10 | 節能建築和營業網點 | 32 |
| CSE2.11 | 基站建設共建共用的措施和成效 | 31 |
| E3.1 | 積極應對氣候變化 | 30-33 |
| E3.2 | 溫室氣體排放量或減排量 | 51 |
| E3.3 | 辦公室廢棄物處理制度 / 措施 | 31-32 |
| E3.4 | 辦公室廢棄物處理量 | 51 |
| E3.5 | 辦公場所生活垃圾處理制度 / 措施 | 31-32 |
| E3.6 | 辦公場所生活垃圾處理量 | 51 |
| A：報告後記 | | |
| A1 | 展望：公司對社會責任工作的規劃 | 49 |
| A2 | 報告評價：對社會責任專家或行業專家、利益相關方或專業機構對報告的評價 | 48 |
| A3 | 參考索引：對本指南要求披露指標的採用情況 | 57-62 |
| A4 | 意見回饋：讀者意見調查表及讀者意見回饋管道 | 56 |





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.chinamobiletd.com

版權所有，未經許可不得翻印轉載。

 本報告以環保紙印刷

