

2013  
中國移動有限公司  
可持續發展報告



# 董事長致辭

## 和你一起，共創未來

2013年，從寬帶中國、信息消費到4G牌照發放，我們共同見證了移動互聯網時代的蓬勃興起。其迅猛來勢，無遠弗屆。手機替代相機、書本、地圖甚至錢包，成為我們感知和改變世界的延伸“器官”，未來場景正在變成現實。

在移動互聯網時代，傳統的消費方式、服務形態、生產方式正在被打破和重構，通信業、金融業、服務業，甚至工商業都將不得不面臨轉型升級的沉重課題。作為全球網絡和客戶規模最大的移動通信運營商，中國移動也處於風口浪尖之上。毋須諱言，移動互聯網的發展對傳統通信業務帶來了巨大挑戰，短信、彩信、語音業務發展遇到瓶頸甚至出現下滑，而正在加速的4G網絡建設和一系列面向未來的資源儲備，讓中國移動在2013年第三季度首次出現淨利潤同比下滑。技術發展與產業變遷的時代潮流不容迴避，以戰略轉型與改革創新來擁抱這個充滿變化和挑戰的時代成為中國移動的主動選擇。

2013年12月4日，中國移動獲頒4G（TD-LTE標準）牌照。12月18日，中國移動發佈了新的商業主品牌“和”，以全新形象步入4G時代。

“和”，讓人與人、人與世界的關係更加緊密，體現了通信服務的連接與溝通作用，代表著世界主流的移動通信技術、高品質的網絡、豐富的業務和差異化的服務。“和”，是積極的態度、平等的溝通和開放的心態，是中國移動與相關方共同創造和分享可持續發展價值的長期承諾。

“和你在一起”，意味著中國移動將以優質的服務時刻陪伴客戶身邊，成為客戶創造美好生活、實現夢想的數字化生活夥伴。“和你在一起”，意味著中國移動將與價值鏈夥伴共同營造和諧共贏的產業新生態，共同承擔可持續發展責任，共同分享產業價值。“和你在一起”，意味著中國移動將與運營所在社區共同建設美好家園，共同關愛環境、支持公益，共同實現美好中國夢。

2013年，中國移動“和你在一起”。

我們全力實施“可持續發展戰略”，以“移動改變生活”的戰略願景為指引，重點關注相關方的需求，努力為相關方創造共享價值。我們努力回應股東和投資者期待，積極追求廉潔健康發展，加快轉方式、調結構，創新推動4G技術發展與商用進程，為股東和投資者持續創造價值；我們把握4G時代的發展機遇，成功帶動TD產業鏈壯大發展，搭建負責任的供應鏈，與合作夥伴攜手促進通信產業轉型升級與可持續發展；我們圍繞網絡質量、信息安全、隱私保護、資費服務等客戶關注的重點問題，全面改進優化服務，致力保障客戶安心、便捷消費；我們關注轉型中的員工需求，發現和表彰默默奉獻的“最美移動人”，給予他們尊重與認可，支持員工職業發展，幫助他們實現自身價值；我們關心所在社區需求，參與、支持社區發展，扶助弱勢群體，共築美好家園；我們嚴格管理自身環境影響，積極利用移動信息技術，幫助應對氣候變化和保護生態環境，與相關方共同建設生態文明。基於上述努力，公司連續第六年入選道·瓊斯可持續發展系列指數（DJSI），相關實踐入選全球契約中國最佳實踐案例。

2014年，是中國移動4G發展的關鍵一年。中國移動將以至誠之心履責，堅定轉型發展之路，克服重重挑戰，和你一起，共創信息化的美好未來！



奚國華

中國移動有限公司  
董事長

2014年3月

# 目錄

1	董事長致辭
3	關於中國移動
3	公司簡介
3	組織架構
3	榮譽認可
4	可持續發展戰略與管理
4	可持續發展戰略
4	可持續發展管理
5	相關方溝通
7	實質性分析
41	專題：城鄉共享信息化未來
42	遍及城鄉的普遍服務
44	改變生活的豐富應用
48	可持續發展績效
54	展望
56	關鍵相關方證言
57	關於本報告
58	獨立鑒證報告
60	讀者反饋
61	相關索引



## 8 和股東共創可持續價值

- 9 專題：4G時代，和你在一起
- 10 轉型發展
- 11 反腐倡廉



## 12 和價值鏈共謀創新發展

- 13 共同成長
- 15 攜手履責



## 18 和客戶共享安心服務

- 19 力保網絡暢通
- 20 維護知情權利
- 21 保護客戶隱私
- 22 防範惡意侵害
- 23 保障自主選擇
- 23 提供便捷服務
- 24 完善客戶溝通



## 25 和員工共促和諧成長

- 26 安全與健康
- 27 培訓與發展
- 28 尊重和認可
- 29 專題：最美移動人



## 30 和社區共築美好家園

- 31 嚴格輻射管理
- 32 助力地區發展
- 33 支持教育均等
- 34 關愛弱勢群體
- 35 鼓勵志願服務



## 36 和環境共贏綠色明天

- 37 環境策略與管理
- 38 節能網絡
- 39 綠色業務
- 40 助力社會環保

# 關於 中國移動

## 中國移動有限公司

1997年9月3日  
在中國香港成立

### 業務地點

中國內地31個省、自治區、直轄市及香港特別行政區。

### 債信評級

2013年，穆迪公司和標準普爾公司都保持了本公司的企業債信評級等同於中國國家主權評級，分別為Aa3/前景穩定和AA-/前景穩定。

### 股本結構

主要股東是中國移動（香港）集團有限公司。截至2013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74.07%的股本權益，餘下約25.93%之股本權益則由公眾人士持有。

## 公司簡介

中國移動有限公司（簡稱“中國移動”、“本公司”、“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客戶和全球最大規模的移動通信網絡，內地市場佔有率保持領先。



## 組織架構

中國移動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，中國移動香港有限公司，及中國移動國際有限公司。

此外，公司還持有中國移動通信集團終端有限公司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92%的股權，以及卓望控股有限公司66.41%的股權。

## 榮譽認可 (2013)

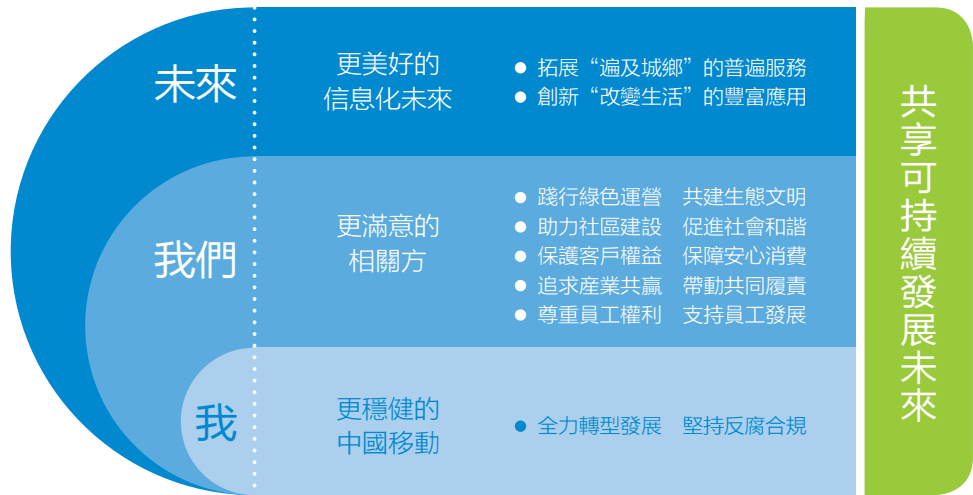
- 公司在《福布斯》雜誌“全球2,000領先企業榜”排名由上年的第31位上升到29位
- 公司再度入選《金融時報》“全球五百強”，排名第14位
- 中國移動品牌連續第八年入選明略行和《金融時報》發佈的“BRANDZ™100全球最強品牌”排名，列全球第十位，位居中國品牌之首，品牌價值較上年上升18%
- 公司入選道·瓊斯可持續發展新興市場指數 (DJSI Emerging Markets)，這是公司連續第六年入選道·瓊斯可持續發展系列指數；並連續第四年入選恒生可持續發展指數系列

# 可持續發展戰略與管理

## 可持續發展戰略

可持續發展與中國移動自身戰略緊密融合，密不可分。2011-2015年，公司以“鑄就國際領先、實現可持續發展”為目標，全力實施“可持續發展戰略”，以“移動改變生活”的戰略願景為指引，著眼於滿足股東與投資者、政府與監管機構、員工、價值鏈合作夥伴、客戶、社區及環境等相關方的不同期望。公司可持續發展的三大戰略重點分別是：更穩健的中國移動、更滿意的相關方、更美好的信息化未來，以此創造和分享可持續發展的美好未來。

中國移動所理解的“可持續發展”是通過與利益相關方的緊密合作，將經濟、社會與環境責任融入企業戰略與經營活動，在有效管理自身社會影響的同時，最大限度地與利益相關方創造和分享價值，從而實現企業與利益相關方在經濟、社會與環境方面共同可持續發展。

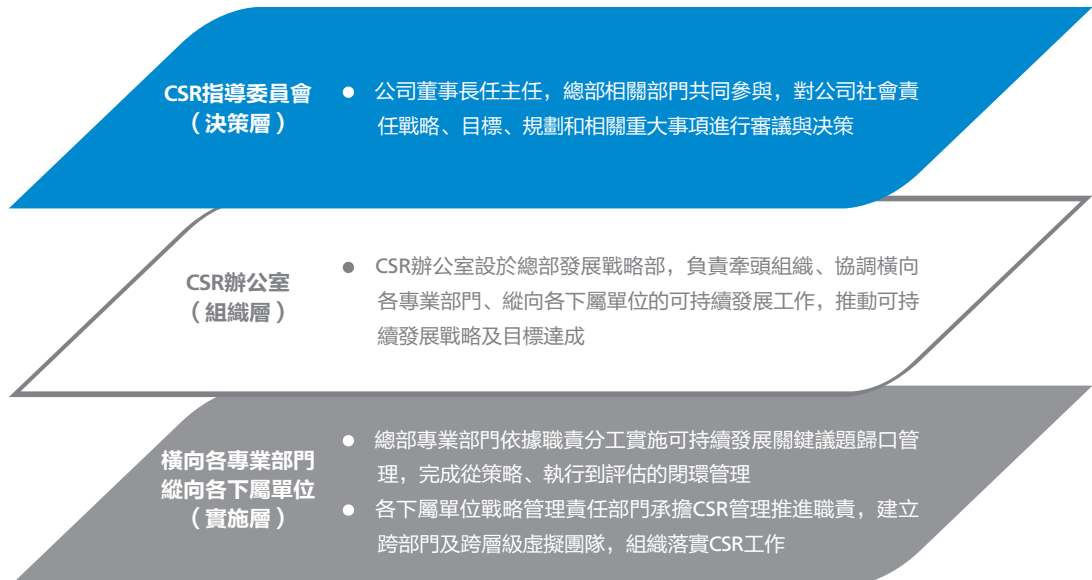


## 可持續發展管理

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、道·瓊斯可持續發展指數對標管理等一系列管理工具，實施了與企業戰略和運營緊密融合的戰略性企業社會責任管理，保持了良好的可持續發展績效。

### 組織體系

有效的社會責任管理離不開高層重視與全員參與。公司自2008年起設立CSR指導委員會，建立起管理層深度參與、橫向協調各專業部門、縱向覆蓋各下屬單位的CSR組織體系。





管理模塊	概述	2013年度進展
<b>策略管理</b>	根據公司戰略方向，明確CSR工作的階段性目標、工作重點和實施策略，為公司上下協同履行社會責任提供行動指南	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全面開展CSR管理提升活動，聚焦五大課題，各省公司制定實施148項提升措施</li> <li>● 全面優化CSR管理體系與流程，發佈實施《中國移動企業社會責任管理辦法（2013版）》</li> <li>● 深化CSR關鍵議題研究，圍繞關鍵議題創新開展CSR實踐</li> </ul>
<b>執行管理</b>	以社會責任理念傳導為基礎，以提升社會責任關鍵議題管理水平為核心，通過開展專項培訓、對標研究、信息採集與監控等系列工作，確保社會責任融入公司運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成省公司CSR管理骨幹年度培訓，年度CSR專項宣貫培訓共覆蓋131,350人次</li> <li>● 完成對2013年DJSI問卷22個議題、114項評估要素、546項評估點的全面梳理和對標分析，針對性改進提升議題短板，保持入選DJSI指數</li> </ul>
<b>績效管理</b>	以內外結合、遠近兼顧為原則，對公司可持續發展能力及CSR實踐成效進行科學、全面的評價，並實施針對性改進，推廣典範實踐，提升相關績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成2012年度可持續發展能力評估，全面評估各下屬公司四大可持續發展能力，引導提升能力短板，其中第三方調查共覆蓋50,340個樣本</li> <li>● 完成年度CSR優秀實踐評選，全面引入相關方參與，公眾網絡投票點擊超過189萬次，較上年顯著提升</li> <li>● 出版發行《中國移動優秀企業社會責任實踐精選》，樹立和推廣典範</li> </ul>
<b>溝通管理</b>	根據國內外通行標準要求，定期編制發佈可持續發展報告，提升運營透明度；系統性開展關鍵利益相關方溝通活動，建立良好互動的相關方溝通機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 連續7年由公司管理層主持發佈年度可持續發展報告，2012年報告獲2013年聯合國全球契約中國最佳實踐獎、金蜜蜂2013優秀企業社會責任報告領袖型企業獎、2013中國企業50強公眾透明度·典範企業獎等多項肯定</li> <li>● 2013年成為全球報告倡議組織（GRI）相關方網絡的首批中國會員，作為代表性企業參與GRI知識分享計劃，並作為中國內地唯一企業參與G4 Pioneer項目</li> </ul>

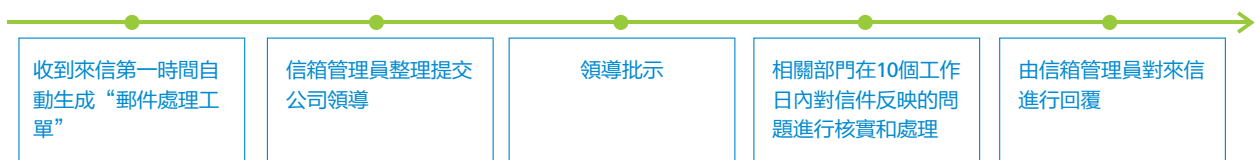
## 相關方溝通

充分溝通是中國移動全面瞭解自身社會影響、針對性履行社會責任的基石。2013年，公司繼續保持與員工、股東與投資者、政府與監管機構、客戶、價值鏈夥伴、社區與環境等六大類相關方群體的常態化密切溝通，並積極發揮新媒體平臺的溝通作用，鼓勵相關方參與互動。

### CEO信箱：高層意見直通車

2010年11月，公司CEO信箱（CEO@chinamobile.com）正式開通，並在2011年5月正式向客戶、合作夥伴開放。2013年，CEO信箱共收到來信2,194件，包括對公司管理、業務發展、網絡建設、員工成長、客戶權益保護等方面的意見和建議。基於規範流程，上述來信均得到及時、妥善處理和回覆。

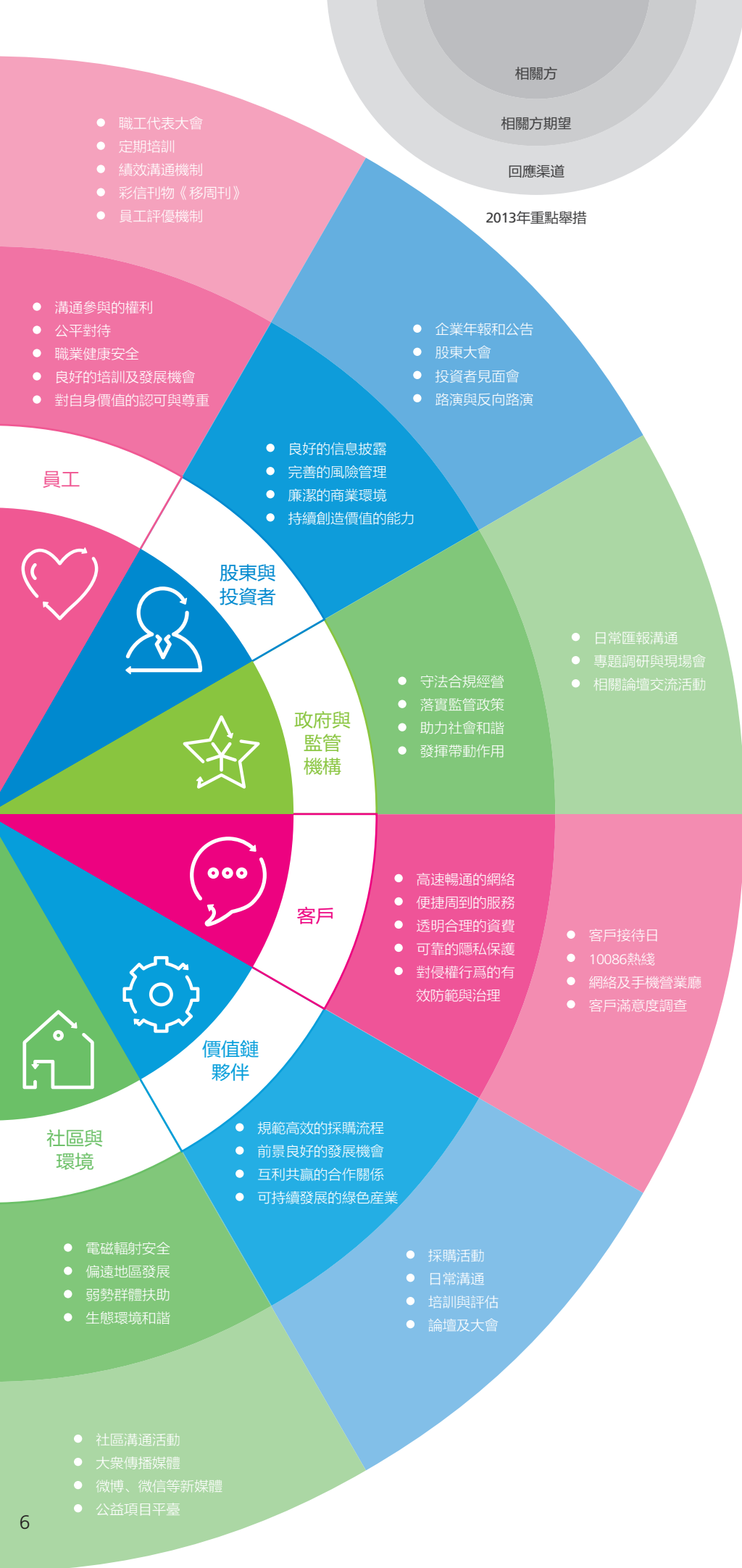
#### CEO信箱工作流程



### 新媒體平臺：實時動態溝通

2013年，公司通過官方微博、微信等新媒體平臺加強與公眾的互動交流，精心設置話題，及時回應網友關心事項，建立和完善了諮詢投訴集中受理、集中反饋、集中督辦的工作機制。

- 公司五大新媒體平臺粉絲總數超過737萬
- 累計微博轉發及評論量超過2,200萬次，月均受理網友私信諮詢約1,100件，被評選為“中國企業微博運營最佳案例”
- 2013年8月，開通官方微信公眾賬號



- 面向全員發行以員工為主體的內部彩信刊物《移周刊》，迄今已發126期，平均到達率達87%
- 2013年，首次面向基層員工組織“最美移動人”評選，歷時八個月，最終評選出18位年度“最美移動人”。活動中共有26萬人次參與投票

- 2013年參加投資者大會共13場，會見投資機構759家，會見人數為1,015人次
- 多次帶領投資者先後赴杭州、深圳參觀TD-LTE建設和試商用進展，增進投資者對公司的瞭解，營造公司和投資者之間的良性互動關係

- 2013年8月，邀請中國國務院國有資產監督管理委員會（簡稱“國資委”）、中國社會科學院等相關專家代表赴福建開展CSR管理專項調研，與當地相關方代表深入座談瞭解情況，並實地走訪森林防火衛士、海上營業廳等CSR創新實踐項目，聽取相關方意見與建議

- 2013年共開展12期總經理客戶接待日活動，共接待客戶79,970人次，解答客戶諮詢投訴78,096件，收集意見54,654條
- 持續第14年開展客戶滿意度第三方獨立調查，每年平均覆蓋客戶樣本30萬份以上。2013年公司全網整體滿意度為77.75%，較年初提升0.25個百分點

- 2013年12月，以“和夢想一起匯聚創新力量”為主題，在廣州舉辦2013中國移動全球合作夥伴大會，與參會的超過5,000名全球通信產業人士一起，共同探討4G時代“開放合作、競爭發展”的產業前景，凝聚共識

- 以“綠色創造未來”為主題在全集團統一開展2013節能宣傳周活動，活動覆蓋210萬微博粉絲、268萬飛信客戶；發送節能宣傳周彩信特刊350萬份，發送手機APP應用推廣短信50萬條；同時舉辦百名節能員工評選及綠色環保知識競賽等豐富活動

## 實質性分析

為提升報告針對性與回應性，2013年中國移動進一步完善了實質性分析模型，並開展相關方專項調研，識別篩選出最具實質性的年度關鍵議題。

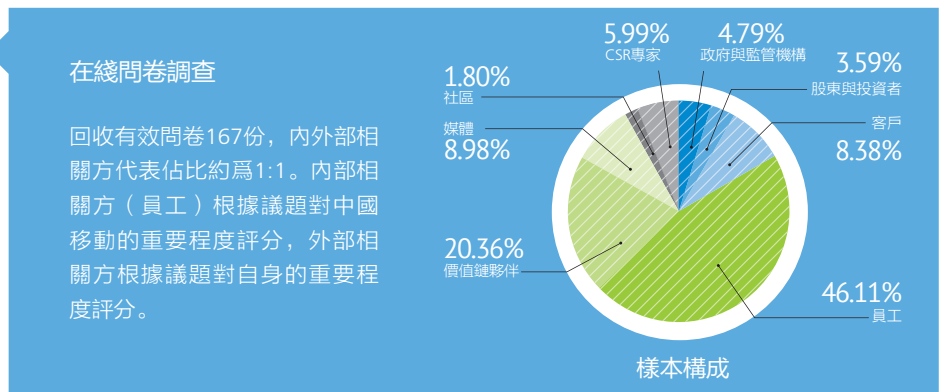
### 01 識別階段

基於內外部文獻研究及第三方調查，識別出對中國移動意義重大的22項可持續發展議題。



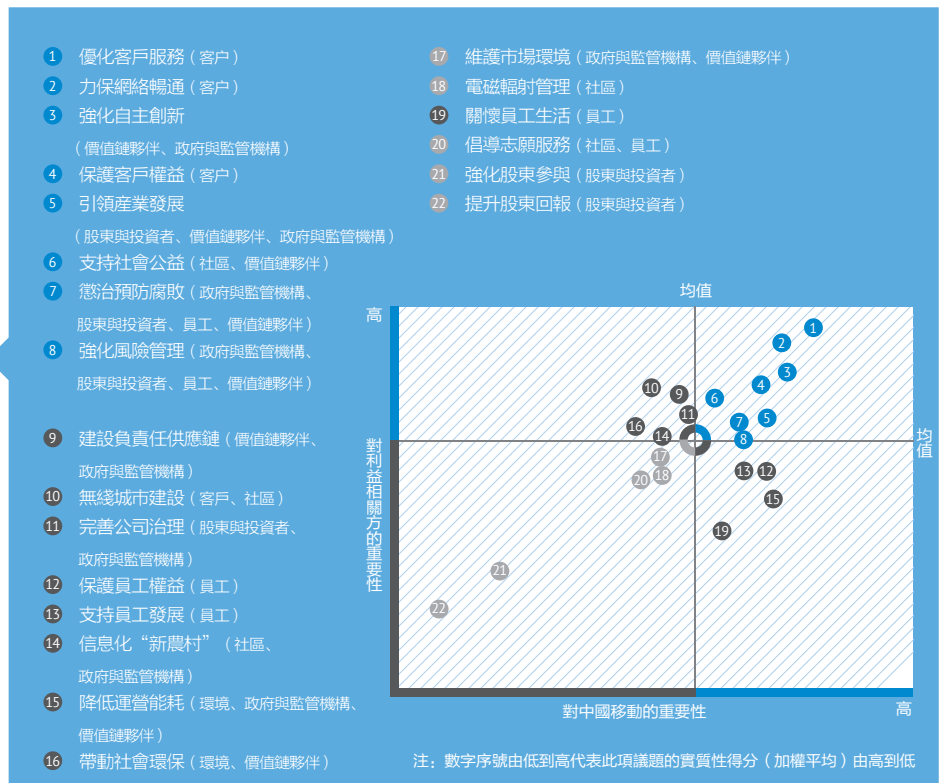
### 02 評估階段

開展關鍵相關方專項調查，通過座談會、電話訪談及在綫問卷等方式，邀請不同類別相關方代表對各項議題實質性進行打分，並聽取意見建議。



### 03 篩選階段

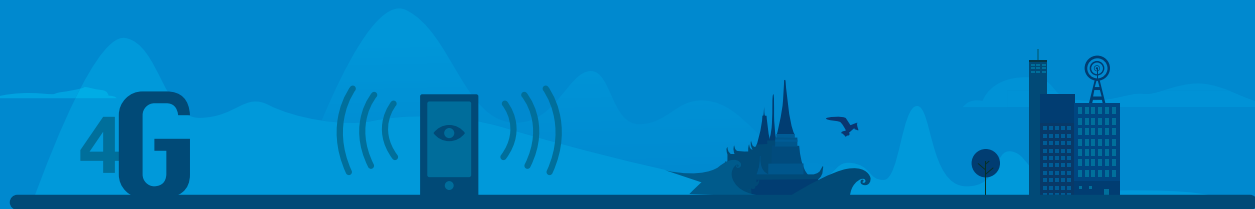
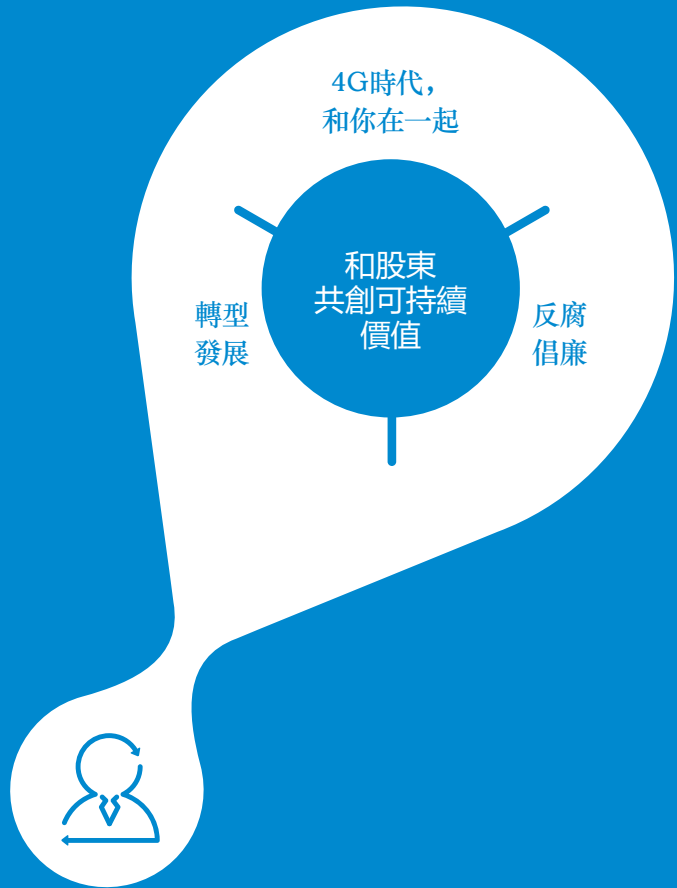
基於實質性評估打分結果對議題進行排序，篩選出具有較強實質性的議題，作為報告重點披露內容。





# 和股東 共創可持續 價值

2013年，中國信息通信產業迎來了信息消費增長的寶貴發展機遇，並隨著4G牌照發放正式進入4G時代，原有產業發展模式和運營生態在移動互聯網的衝擊下正在發生巨大變革。2013年中國移動克服重重困難圓滿完成TD-LTE試點，成功實現4G商用；加快從傳統語音經營向以流量經營為主的轉變，深入實施四網協同戰略、全業務戰略和移動互聯網戰略，以轉型發展保持穩健成長；通過前瞻性的創業佈局與資源儲備，以及以“五化”為方向的組織改革與管理提升，進一步增強了企業可持續發展能力。此外，公司努力克服反腐面臨的嚴峻挑戰，從完善制度約束、加強權力監督、提升廉潔意識等方面採取切實措施，為保持企業健康運營做出積極努力。



## 相關方期望

- 把握4G發展契機，開創新的價值增長空間
- 穩定業績成長與價值回報
- 廉潔健康經營，穩健防範風險

## 我們的行動

- 提升網絡、營銷、管理、隊伍四大能力
- 圍繞存量、流量和集團客戶三大驅動力，積極拓展增長空間
- 匯聚產業各方力量共同加快TD-LTE技術成熟與商用進程
- 加快創業佈局與資源儲備，推進專業化運營，提升研發能力
- 完善風險管控，系統防範腐敗風險，促進健康運營

## 我們做到了（2013）

- 圓滿完成4G試點，領先在中國內地開展4G服務
- 保持領先的客戶和收入市場份額
- 終端銷售實現突破，流量經營成效明顯，網絡保持整體優勢
- 穩步推進數據中心、呼叫中心、研發中心等集中化基礎設施建設，國際信息港一期工程投入使用，南方基地的作用進一步加強，五個大區物流中心投入運營，海外發展佈局初見成效
- 完善多項制度約束，聚焦風險環節開展內部審計和巡視，並實現全方位覆蓋的廉潔教育

## 我們將努力（2014）

- 全方位打造4G時代的全業務產業生態圈，實現4G發展良好開局
- 建成全球最大的4G網絡，預計年底，TD-LTE基站數超過50萬個，實現主要城市連續覆蓋
- 銷售TD終端約兩億部，其中4G終端壹億部
- 進一步提升物聯網、終端等專業化運營實效，拓展新的增長點
- 進一步加快改革，提升組織效率
- 繼續強化腐敗防範與查處，提升運營健康度與透明度

G4-DMA

## 專題 4G時代， 和你在一起

2013年12月4日，中國工業和信息化部（“工信部”）正式頒發了LTE/第四代數字蜂窩移動通信業務（TD-LTE）經營許可，標誌著中國的移動通信進入4G時代。4G不僅帶來了更快的網絡速度，更蘊含著移動互聯網產業新形態的無限可能。

# 28

個  
全球已有20個國家部署了28個TD-LTE商用網絡，另有40餘個商用網在計劃部署中

# 500

萬  
全球TD-LTE用戶規模已突破500萬戶

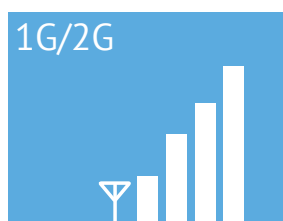
# 91

家  
公司發起成立的TD-LTE全球發展倡議（GTI）已成功匯聚全球91家運營商成員、67家產業合作夥伴成員

### TD-LTE：從跟隨到引領

多年來，包括中國移動在內的中國通信產業為TD-LTE發展付出了艱苦的努力。目前，TD-LTE已經躋身全球主流4G標準之一。

跟隨



突破



引領



### 4G：我們來了

2013年，隨著4G牌照發放，公司從網絡、終端、應用到品牌等方面全力拓展4G運營機會。

#### TD-LTE

LTE是Long Term Evolution（長期演進）的縮寫，定位為3G技術的演進升級。根據頻率使用方式不同，LTE可分為LTE TDD和LTE FDD兩種，前者又被稱為TD-LTE，是中國主導的國際主流4G標準，也是當前全世界最先進的通信技術之一，具有高速率、低時延、永遠在線的特點。

#### 網絡

- 已在北京、上海、廣州、深圳等16個城市提供4G服務
- 2014年計劃建成全球最大的4G網絡，至年底TD-LTE基站數超過50萬個，實現主要城市連續覆蓋

#### 終端

- 年內上市4G手機與數據終端30餘款。發佈VoLTE白皮書，實現了省際國際VoLTE高清語音互通以及與2G網的商用切換
- 2014年計劃推出超過200款4G手機，VoLTE將在全網實現商用

#### 應用

- 面向大眾客戶推出了“和視界”高清視頻產品
- 2014年計劃以“高清視頻、高品質音樂、雲遊戲”三大類內容服務為重點，打造融合通信服務和特色應用

#### 品牌

- 2013年12月18日，在全球合作夥伴大會上發佈全新商業主品牌“和”，代表著積極的態度，向前的動力和創新的精神。中國移動將時刻在客戶身邊，助力夢想實現



2014年，公司將繼續加快推進TD-LTE產業鏈的成熟，深化流量經營，加大終端投入，與各界攜手共建開放包容、積極健康的移動互聯網合作生態圈，“和”夢想一起，開創4G美好未來！

## 轉型發展

2013年，在中國政府大力促進信息消費、推進實施“寬帶中國”戰略的背景之下，中國移動全力做好“戰略轉型、改革創新、健康發展”三篇文章，保持公司平穩健康發展。

7.67 億戶

客戶總數超過7.67億戶，其中3G客戶超過1.9億戶

6,302 億元

年度營運收入達6,302億元，同比增長8.3%

1,082 億元

2013年無線上網業務收入1,082億元，同比增長58.6%

### 轉型發展

四網協同	市場導向	管理提升	機制改革
2G ( GSM ) 3G ( TD-SCDMA ) 4G ( TD-LTE ) WLAN	存量經營 流量經營 集團客戶經營	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	隊伍建設 優化結構 量化薪酬

### 創業佈局

2013年，公司加快基礎設施佈局和業務拓展，穩步推進數據中心、呼叫中心、研發中心等集中化基礎設施的建設。國際信息港一期工程投入使用，南方基地的作用進一步加強，五個大區物流中心投入運營。公司還積極推動移動商城、手機營業廳建設，並主動拓展第三方電子渠道服務。

### 創新研發

公司優化研發佈局，在現有研究院和設計院基礎上，啓動蘇州、杭州研發中心的籌建工作；提出“共享式”分層產品開發體系和研發成果貨架式管理模式，確保核心產品開發能力自主掌控。在TD-LTE、物聯網、移動互聯網、OTT應用、5G等關鍵技術領域加大研發力度，有效帶動了相關技術及產業的快速發展。

### 國際拓展

#### 國際業務運營

- 構建國際一流水平的運營體系，全面落實端到端管理模式
- 創新1/2/3元區定價模式，將國際漫遊資費大幅降低
- 跨國企業客戶服務收入保持快速增長
- 面向海外市場的移動VoIP即時通信應用Jego正式上線

#### 海外發展佈局

- 基本確立國際公司在海外19個國家和地區的發展及整體控股架構和管理模式
- 國際網絡基礎資源以低成本快速增長，以香港、洛杉磯、倫敦為核心的全球國際骨幹網絡基本形成

#### 雲計算

完成五項產品研發及公眾服務雲、國家教育雲、政務雲等十項產品應用，同時主導完成兩項中國國家雲計算標準的制定

#### 大數據

完成八項產品研發，並在一級私有雲、省級私有雲、地方大數據中心等場景累計完成17項產品應用，同時建立大雲數據平臺Hadoop開源社區

#### 開放平臺

開展開放平臺頂層設計，指導全網能力開放及核心平臺建設；自主研發統一認證核心能力平臺，打造全新的客戶身份體系，全面滿足電子渠道、自有業務和第三方開放的認證需求

1,192 件

2013年提交中國國內專利申請1,192件，新獲專利授權510件

242 個

漫遊業務覆蓋的國家和地區總數已經達到了242個

1,300 G

截至2013年底，公司國際傳輸帶寬超過1,300 G，同比大幅提升了200%

## 反腐倡廉

近年來，中國移動反腐倡廉工作面臨十分嚴峻的形勢，個別腐敗案件造成了嚴重的負面影響。公司自上而下深刻反思腐敗產生的根源，明確將反腐倡廉作為公司發展戰略的組成部分。2013年，公司通過建立健全懲治和預防腐敗體系，強化管理監督，持續開展反腐倡廉教育，不斷加大信訪核查和案件查辦力度，深入推進反腐倡廉建設。

### 三重一大

“三重一大”決策制度是對於中國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。

## 落實反腐責任

公司構建了集團公司、省級公司、地市分公司和各專業條線相結合、覆蓋全集團的反腐倡廉責任體系。各公司（單位）共簽訂廉潔責任書10,925份，促進各級經理人員認真履行“一崗雙責”。同時，公司將廉潔風險納入全面風險管理，制定《關於推進廉潔風險防控工作實施意見》，明確工作原則、實施步驟、工作內容和工作要求；組織開展交流研討，所屬各單位開展廉潔風險防控項目，逐步建立風險防控體系，進一步強化廉潔風險防控。

## 完善制度約束

公司全面修訂完善“三重一大”決策制度實施辦法和“三重一大”事項目錄，分類優化“三重一大”事項標準，推動“三重一大”決策制度的貫徹落實，防範決策風險。公司還通過巡視監督、效能監察等監督形式，發現並修補各項管理制度中的問題。2013年，各單位共立項開展217項效能監察項目，整章建制332個。

## 加強舉報查處

公司目前設有郵政信箱、電子信箱、專線電話、傳真、短信等舉報渠道，鼓勵員工和公眾進行內外部監督，通過多種途徑舉報腐敗行為。根據信訪舉報線索，對具有可查性的信訪按照分級負責、歸口辦理的原則進行認真核實，同時全力配合做好相關司法案件的查處辦理工作。在此基礎上，按照“查一件事情關注一類問題，辦一個案子規範一個流程”的要求，針對案件暴露的管理漏洞和薄弱環節進行整改。

### 鼓勵內外部監督

近年來，公司不斷完善紀檢監察信訪和案件的制度流程，目前設有郵政信箱、電子郵箱、專線電話、傳真等舉報渠道，通過短信形式舉報到相關領導和人員處的信訪也能及時轉給相關人員。

- 1 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；
- 2 開放CEO信箱，接受員工和公眾反映違紀違法問題；
- 3 在採購招投標活動中，在招標文件、採購網站等媒介上公開舉報渠道，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；
- 4 在舉報線索不明確但又可以聯繫到舉報人的情況下，信訪工作人員與舉報人多次溝通，爭取對方信任，以獲取更多信息；
- 5 公司非常重視對舉報人權益的保護，對舉報人信息嚴格保密，在轉由相關單位辦理時也會隱去舉報人信息，嚴格保護信訪舉報人權益。

## 深化廉潔教育

公司堅持把廉潔教育作為管理人員培訓必修課，並利用電子期刊、短/彩信、動漫、微博、微信、情景短劇、公益廣告、口袋書等豐富載體開展反腐倡廉教育。

# 332

個

共立項開展217項效能監察項目，整章建制332個

# 41,018

份

簽訂廉潔承諾書41,018份

# 428,146

人次

開展反腐倡廉教育活動3,908場次，428,146人次參與

# 和價值鏈 共謀創新 發展

開放是移動互聯網時代最重要的特徵之一。從TD產業由零起步的快速成長，到信息通信產業跨界融合的不斷創新，都離不開價值鏈各方的共同努力。儘管通信運營商在價值鏈中的絕對主導地位正在面臨跨界競爭的挑戰，但作為年度採購規模上千億元的大型企業，中國移動對於標準研發、設備製造、終端生產、系統集成、應用開發、營銷推廣等價值鏈相關環節的影響力仍然不言而喻。一方面，合作夥伴期望中國移動在急遽變化的產業環境下能夠以充分的戰略前瞻識別潛在機會、構建公平互利的合作關係，基於資源和能力的最優配置、構建更加和諧的產業生態，迎來通信產業的第四波增長；另一方面，中國移動如何在確保自身履責的前提下，發揮影響力構建責任共同體，帶動產業健康、可持續發展也是相關方關注的重點。



## 相關方期望

- 更具吸引力的發展機會
- 公平、互利的合作關係
- 健康、可持續的行業環境

## 我們的行動

- 強化戰略布局，拓展業界合作，推動TD產業鏈快速成熟
- 完善集中化採購管理的制度規範，搭建合作夥伴溝通平臺，提升採購規範性與效率
- 規範供應商履責管理，編制履責相關文件、準則和模板，逐步完善供應商核查，防範供應鏈履責風險
- 組織外部合作夥伴及內部履責認證人員培訓
- 從資金、技術、培訓等多角度支持供應商能力建設，創新合作模式，探尋新的商業機會

## 我們做到了（2013）

- 帶動TD產業快速發展，與合作夥伴共享千億級產業價值，其中，2013年TD-SCDMA手機銷量突破1.5億台
- 年度集中採購的供應商數量達到7,037家，其中一級集中採購中的合作供應商100%接受公司核查
- 將履責要求納入35類一級集中採購產品的供應商認證模板
- 更新完善多項設備節能分級標準，2013年應用綠色包裝節材代木超過10萬立方米

## 我們將努力（2014）

- 以TD-LTE商用為契機，持續引領TD系列技術標準的研發和產業化
- 發佈供應商溝通、管理文件，逐步應用新的認證模板，審查管理供應商履責情況
- 組織開展合作夥伴履責管理培訓
- 完善應用節能分級標準，拓展與相關合作夥伴的綠色合作





## 共同成長

面向價值鏈，中國移動以開放的心態、公平的機制，與合作夥伴建立友好、互利的合作關係，力促產業鏈多方共贏，帶動產業創新發展。

### 構建共贏產業生態圈

自2009年獲頒TD-SCDMA（簡稱TD）第三代移動通信業務經營牌照以來，公司全力建設覆蓋全國的TD-SCDMA網絡基礎設施，推動中國自主研發的TD技術標準不斷成熟，並積極帶動終端、芯片等TD產業鏈相關環節快速發展，不僅實現了TD客戶數“三分天下有其一”的目標，更在此過程中創造並分享了數以千億計的產業價值。

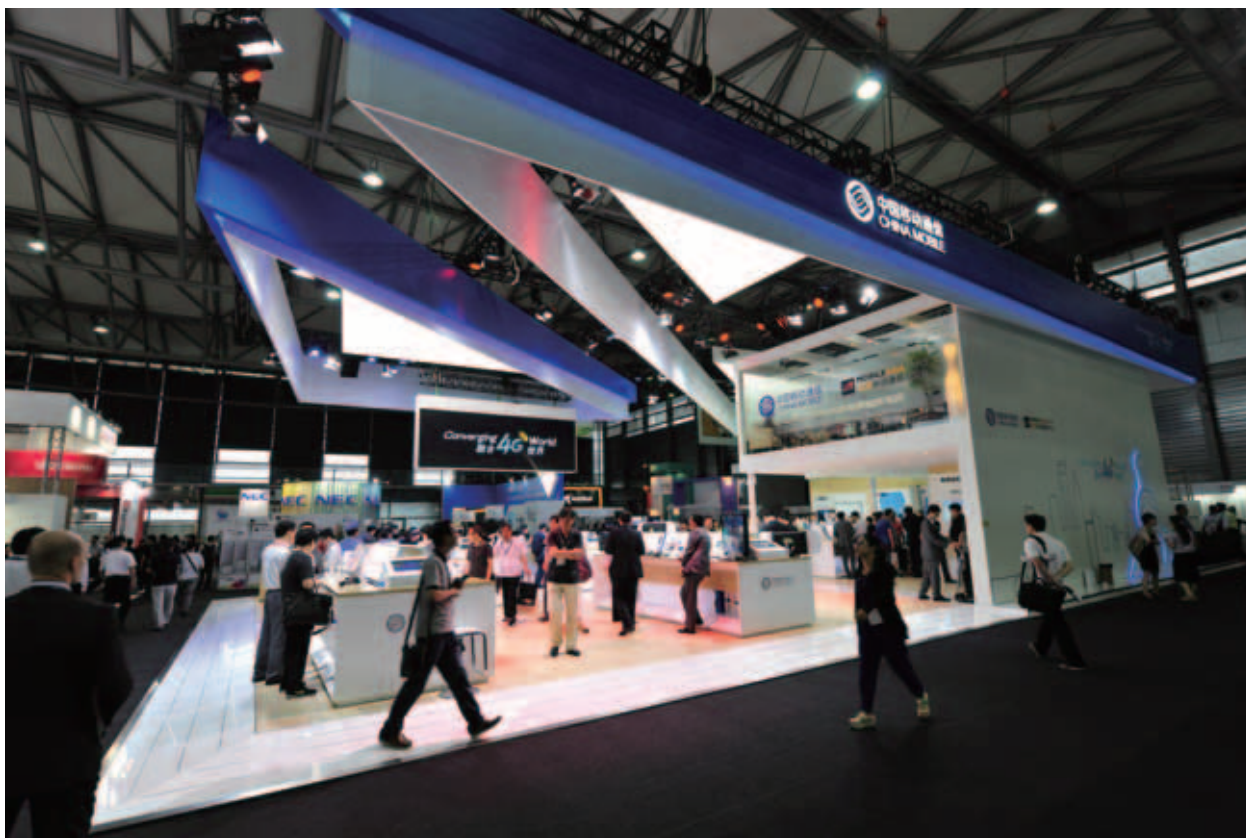
2013年，TD產業鏈合作夥伴數量超過400家；TD-SCDMA商用芯片廠商達7

家，TD-LTE商用芯片廠商達17家；新加入TD陣營的手機廠商94家，TD入網產品款型超1,000款，TD手機銷量突破1.5億台。

目前包括社會渠道、終端廠商、內容提供商等與中國移動建立合作關係的企業數量已超過100萬家，移動應用商場累計註冊開發者超過380萬名。公司陸續對外開放計費、渠道、消息推送、應用托管、智能語音雲等重點能力；在不同領域採取靈活的商務模式，如在視頻、動漫等領域，給予合作

夥伴業最高的分成比例，構建了創新應用服務的生成環境；與合作夥伴陸續開發推出手機閱讀、手機遊戲、手機視頻、移動支付、位置服務、智能語音門戶等業務，受到客戶歡迎。

2014年，公司將在終端、設備製造、渠道、內容應用及平臺等方面進一步深化與產業各方的互利合作，加速移動互聯網以及終端產業鏈資源的深度整合，建設開放包容、積極健康的移動互聯網產業生態，共同迎接4G的全新發展。



“未來兩年，由TD產業直接帶動的產值將超過3,200億元，其中網絡建設投資1,600億元，終端銷售600億元，電信運營收入1,000億元。”

—— 羅文  
中國電子信息產業發展  
研究院院長

“中國移動作為國內唯一的一家運營TD-SCDMA網絡的電信運營企業，累計投入數千億建成覆蓋全國的3G網絡，極大帶動了TD產業鏈的發展。”

—— 閔曉峰  
中國國務院國有資產監督  
管理委員會副秘書長



## 合作優化與成長支持

公司積極優化與合作夥伴的溝通渠道，主動完善合作環節，並從資金、技術、管理等方面為合作夥伴成長提供支持。

### 合作優化

#### 舉措

- 編制完成《供應商溝通指南》及《供應商合作指南》
- 建立全網和九大基地的兩級合作服務窗口
- 優化企業門戶網站、400服務熱綫、飛信公眾客服、郵箱客服和合作服務中心等溝通界面，開放“業務合作夥伴信息服務平臺”

#### 成效

- 提供了明確的溝通合作指導
- 實現快速高效響應合作夥伴的各類合作需求
- 提供了溝通平臺的統一入口和便捷通道
- 供應商門戶的“供應商留言”功能可在綫接受和處理供應商建議

### 合同簽署提速

優化合同簽訂流程，縮短書面合同蓋章周期

### 付款提速

在“風險可控，自願參加”的前提下，針對通用產品集中採購合同，收取適當履約保證金，推行一次性付款，縮短供應商回款周期

在廣東，開展優化合作“四大工程”



### 物流管理提升

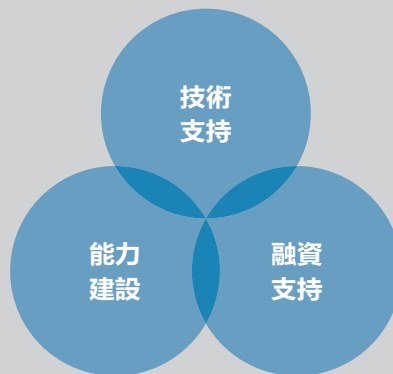
統一送貨單據格式和溝通接口，明確到貨確認周期和服務承諾，在供應商門戶發佈

### 暢達溝通

推廣應用“e綫通”供需雙向溝通平臺，及時回應疑問，解決投訴，保證供應商溝通渠道暢達

### 成長支持

公司聯合專業機構進行光纜接頭盒和機房空調兩類產品的駐廠檢測，協助供應商改善產品質量。2014年計劃將駐廠檢測產品擴大至13類。



在湖北，面向渠道代理商舉辦TD終端自購機培訓訂貨會，介紹終端一體化合約營銷、酬金政策及終端發展情況，為提升渠道代理商銷售能力提出實用建議。

在廣東，依托公司的支付能力和信用，攜手浦發銀行向供應商提供優惠短期融資，緩解資金壓力。目前已為39家供應商提供了訂單融資服務。

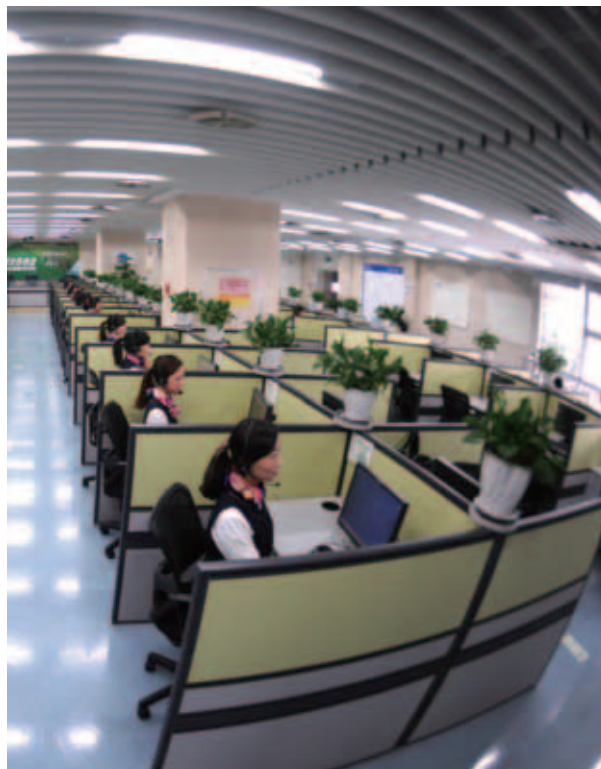
## 攜手履責

中國移動深刻理解價值鏈合作夥伴與自身不僅是利益共同體，也是責任共同體。因此，公司通過規範採購管理、嚴格履責要求及探索綠色合作，積極傳遞責任理念，推動產業鏈整體履責水平的提升。

## 規範採購管理

公司採購工作以“不違規、零違規”為目標，結合內、外部檢查和審計結果，從制度、流程、系統、培訓、考核及監督六方面，全力為合作夥伴營造健康、規範、公平的合作環境。

在湖北，連續三年召開年度合作單位及供應商廉潔座談會，強調供應商廉潔從業規範及相關要求，嚴格執行“廉潔准入”制度，對在廉潔從業方面出現嚴重問題的供應商三年內不與之訂立任何採購項目合同。



### 規範流程

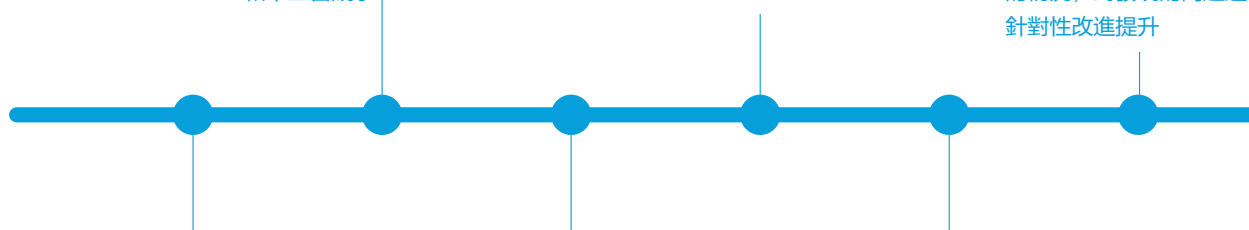
與所有供應商簽訂《廉潔誠信承諾書》，且總部採購管理人員全部簽訂《廉潔從業行為準則》，預防商業賄賂和不正当競爭

### 加強培訓

對供應商進行守法合規培訓，防範商業違規

### 強化監督

組織採購規範性專項檢查和供應鏈管理巡檢，重點監督省公司採購工作的合法合規性及落實各項採購規章制度的情況，對發現的問題進行針對性改進提升



### 建章立制

2013年編制發佈一系列採購管理制度，如

- 《總部採購決策管理辦法》
- 《一級集中採購和總部採購實施細則》
- 《採購文件材料管理辦法》
- 《大區物流中心運營管理暫行辦法》
- 《省公司採購決策指導意見》
- 《採購專家庫管理辦法》
- 《一級集中採購需求管理辦法》

### 系統支撐

建設應用電子採購與招標投標系統，固化所有採購方式從發佈公告到簽約全流程的網上操作和標準化模板，實現信息公開、規範操作和效率提升

### 考核牽引

對供應鏈管理中涉及的守法合規等情況進行全面專業的考核，設立關鍵考核指標，引導省公司建設高效、廉潔、健康的供應鏈體系

# 100%

一級集中採購供應商數量為455家<sup>1</sup>，本地化比例為100%

# 47.65%

二級集中採購供應商數量為6,829家<sup>2</sup>，本地化比例為47.65%

註：

- 1 根據一級集採目錄，由中國移動通信採購共享服務中心採購的產品和服務為一級集採，一級集採簽約的供應商為一級供應商。
- 2 根據各自二級集採目錄，由各省、自治區、直轄市公司採購部門採購的產品和服務為二級集採，二級集採簽約的供應商為二級供應商。





### 嚴格履責要求

公司將嚴格的履責要求融入採購及合作夥伴關係管理，通過制度及規範向合作夥伴明確履責要求，並開始探索在認證、核查中引入環境、勞工、人權、社會等評估要素，與合作夥伴共同提升履責表現。

#### 2013年GSM天綫集中採購項目

在採購評審標準中設置了“企業綜合實力”指標，引入關於是否通過SA8000認證的打分項，考量供應商的勞動環境和條件、勞工權利、職業健康安全等責任表現。

#### 制度修訂

2013年，公司組織修訂了《供應商管理辦法》，在以下環節涉及履責管理：

**尋源（註冊）**——通過供應商門戶網站和信息化平臺，對供應商註冊基本信息進行有效性審核，確保供應商為合法經營的企業

**認證**——審核、驗證潛在供應商合法性以及環境、社會責任等各方面綜合情況及實力

**績效評估**——通過對合作供應商的綜合績效表現進行評價，獲得供應商綜合評估得分

#### 工具優化

2013年編制了19類產品供應商認證模板，涵蓋35類一級集中採購產品。模板從節能減排、用工管理、健康安全管理、誠信經營四方面考察供應商社會責任，並要求供應商必須通過ISO14001（環境管理體系標準）及SA8000（社會責任國際標準體系）等相關認證

#### 能力建設

2013年8月27-29日組織各省公司負責供應商認證的人員開展認證專業技能培訓，內容涵蓋對供應商社會責任履行的審核等



## 推進綠色合作

公司積極倡導並參與節能環保，鼓勵、引領合作夥伴開發環境友好的技術和產品，與合作夥伴共同探索節能方案，推進綠色合作。

公司自2009年起制定了通信設備節能分級標準，並將其應用於設備選型、入網測試、網絡規劃、工程設計、網絡管理和維護等環節，持續推動和引領設備製造商優化結構、提高設備集成度、提升節能水平。

公司聯合多家設備製造商，合作研發通信產品綠色包裝解決方案、循環應用評估辦法及模型，有效節約金屬、塑料、紙質周轉架、周轉托盤、周轉箱等材料。2013年機電產品包裝節材代木量超過10萬立方米，獲工信部機電產品包裝節材代木示範單位稱號。

**在山西**，在GSM無線網絡建設項目中，要求設備供應商採用“紙箱+金屬托盤組合”的包裝方式，物資運達後供應商負責回收包裝材料進行再利用，綠色包裝應用比例達100%。

## 完善通信設備節能分級標準

制定《無線網設備節能技術要求》，在對設備硬件提出定量要求的基礎上，增加對設備軟件的定性要求，鼓勵和引導廠商開發更高效的節能軟件

更新《核心網設備節能分級標準》，定義了核心網設備的節能分級指標，增加了對2G/3G/4G核心網融合設備的節能分級要求

更新《傳輸網設備節能分級標準》，增加OTN和更新PTN設備節能分級要求

新增TD-LTE節能分級標準，針對TD-LTE試驗網部分供應商設備能耗指標較高的現象，制定節能分級標準，推動4G網絡建設降低能耗

### 綠色纜盤

**在安徽**，公司與光纜廠商成立綠色纜盤研發項目組，歷經兩年研發、四個月應用測試及兩年半的全省試商用，成功推出具有良好工程特性的納米改性塑料纜盤以替代木質纜盤。經估算，如在全集團範圍廣泛應用該綠色纜盤，每年可節約木材20萬立方米（相當於少砍伐24平方公里森林），不僅能降低因傳統木材包裝流通、廢棄造成的負面環境影響，帶來顯著環境效益，對於敏感地區的生物多樣性保護也具有良好作用。



“原來施工使用的木質纜盤由於存在松毛蟲寄生，給林區帶來了較大的風險，使用後的木質纜盤隨處遺棄也帶來了環境污染，綠色纜盤的應用很好地解決了上述問題。”

—— 吳峰  
黃山風景區管委會園林局  
副局長



# 和客戶 共享安心 服務

超過7.67億的客戶既是中國移動最寶貴的財富，也是中國移動最為重要的責任。根據相關方調研結果，客戶對中國移動的關注主要集中在網絡質量、信息安全、資費服務、客戶溝通等方面，希望中國移動不僅能夠保持網絡高質量暢通、提供合理定價的便捷服務，更能夠在移動互聯網與個人生活日益緊密融合的背景，加強客戶隱私保護、嚴格治理不良信息，幫助客戶識別和防範不法分子的電信欺詐行爲。2013年，中國移動繼續堅持貫徹“客戶爲根、服務爲本”的理念，圍繞客戶關注的重點問題，採取了一系列優化網絡質量、簡化和降低資費、保護客戶隱私權、防範不法侵害的措施，在保障客戶放心、明白、便捷消費方面取得了進展。



## 相關方期望

- 保持良好網絡質量和關鍵時刻的網絡暢通
- 保護客戶消費安全，加強隱私保護和不良信息治理，防範第三方惡意侵權行爲
- 保障資費透明，維護客戶知情權與選擇權
- 提供便捷服務，及時聽取和響應客戶訴求

## 我們的行動

- 深化“四網協同”戰略，保持網絡質量整體領先
- 完善應急通信保障制度，實施應急演練，在重大災害或重要事件中保障網絡通暢
- 從技術、管理、平臺等多維度保護客戶信息安全
- 加強惡意軟件防控、不良信息治理和電信欺詐防範，並嚴格約束合作夥伴，防範侵權行爲
- 簡化資費套餐，創新國際漫遊定價模式，爲客戶提供全流程透明消費服務
- 開通線上和線下多元化平臺，深化客戶日常溝通

## 我們做到了（2013）

- GSM網全程呼叫成功率達到99.12%，3G網全程呼叫成功率達到98.53%
- 年度完成應急通信保障4,005次，出動保障人員465,443人次
- 推廣應用“金庫模式”和客戶信息模糊化操作等關鍵舉措保護客戶信息安全
- 年度開展39萬餘人次客戶信息安全和隱私保護培訓
- 全面啓動社會渠道違規治理，對八類涉嫌侵害客戶權益的違規行爲進行治理
- 國際及港澳臺漫遊通話資費平均降幅46%，最高降幅超過90%
- 百萬客戶申訴率僅爲32.3件，連續四年保持行業最低值

## 我們將努力（2014）

- 大力推進4G網絡建設，強化網絡資源精細預測和調配能力，實現從面向網絡分流到面向客戶感知和網絡價值最優的轉變
- 加大監督檢查力度，確保“金庫模式”和客戶信息模糊化操作模式100%實施到位
- 著重改善存量客戶、流量客戶、集團客戶等重點客戶群在關鍵環節的感知，爲客戶提供更滿意的服務
- 百萬客戶申訴率繼續保持行業最低

G4-DMA

## 力保網絡暢通

面臨網絡覆蓋廣、深度覆蓋难度大、網絡構成相對複雜等眾多挑戰，中國移動2013年繼續深入實施四網協同戰略，對網絡實施有針對性的建設及優化，努力改善客戶的整體服務感知。



# 97.82%

3G網絡覆蓋率由95.43%提升至97.82%

經測試，2013年全網GSM全程呼叫成功率為99.12%，與2012年底基本持平；3G網絡覆蓋率由95.43%提升至97.82%；網絡質量有所改善，語音通話等傳統優勢得以保持。但由於手機上網表現不盡如人意，造成端到端網絡質量滿意度整體有所下降，在部分省公司領先優勢有所減弱。

# 4,005<sup>次</sup>

全年累計完成應急通信保障4,005次

進入4G時代，公司將加強4G時代客戶網絡行為和流量分析，強化網絡資源精細預測和調配能力，實現從面向網絡分流到面向客戶感知和網絡價值最優的轉變。

# 465,443

全年出動保障人員465,443人次

在應急通信保障方面，公司持續落實各地應急通信保障職責與人員、裝備配置，完善應急預案與演練機制，提高信息化指揮能力及應急通信協作能力，加強集團、大區、省、地市四級應急通信保障體系的統合效用。

### 四川蘆山地震

在2013年4月20日四川蘆山發生地震災害後，公司在十分鐘之內迅速啓動應急預案，30分鐘內集結隊伍，開通災區第一輛應急通信保障車；一小時內將呼叫成功率由11%提升到73%。面對18個鄉鎮的移動通信全部中斷、1,026公里光纜損毀、300多個基站服務中止以及道路嚴重損毀、餘震不斷的惡劣形勢，公司通過空投物資、徒步突進等多種方式，兩天內與全部通信孤島鄉鎮取得聯繫，三天內恢復所有鄉鎮公眾通信，為救災工作順利開展提供了有力保障。

### 黑龍江汛情

2013年8月，黑龍江省爆發嚴重汛情。為確保受災嚴重地區通信暢通，公司先後調集120餘人，組成數個抗洪搶險小組，每組負責2-4個基站，24小時駐守、巡視；為災民和搶險官兵設置服務點14處，服務2.1萬人。從8月15日至9月9日，公司累計對69個汛期高危基站進行了防護處理，搶修基站故障180餘次，巡檢光纜14,000公里以上，處理光纜故障62次。



“甘肅移動在地震發生後第一時間趕赴災區，搶通移動信號，遍設便民服務點，為抗震救災提供了強大通信保障。”

—— 孟龍厚  
甘肅省武警總隊  
副參謀長

## 維護知情權利

電信業務不知情定制及扣費嚴重侵犯客戶利益，為消費者詬病已久。中國移動在2013年對服務流程進行了重點完善，建立了涵蓋客戶入網、業務訂購、使用、扣費等關鍵環節的全流程透明消費服務體系，保障客戶知情權和選擇權。截至2013年底，業務不知情定制問題投訴量較2013年5月糾風工作前下降30%，其中無綫音樂、手機閱讀等業務下降最為明顯，超過40%。

5.5

億條

月均發送“扣費提醒”短信達5.5億條

5,100

萬次

月均“0000統一查詢和退訂”查詢量5,100萬次、退訂量1,300萬次

32.3

件

百萬客戶申訴率為32.3件，連續四年保持行業最低

### 入網

向入網客戶提供“入網提醒”服務，短信告知客戶所訂購的套餐、業務及其資費。

### 扣費

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；通過“0000統一查詢和退訂”服務可隨時快速查詢、退訂本機訂購的所有增值業務；建立流量資費爭議快速處理機制，相關投訴解決處理時長下降70%。

### 訂購

全面實施訂購“二次確認”機制，業務訂購需經客戶二次確認後才被系統接收。

### 使用

未訂購數據流量套餐的客戶，每月首次使用數據流量業務後會收到流量提醒短信；已訂購客戶，當月數據流量實際使用量接近或達到套餐限量時，會收到提醒短信；因客戶賬戶餘額不足或交費期到期等原因可能暫停服務時，會預先提醒客戶。

在天津，嚴格執行“先退費、後查證”，推出“一鍵退費”服務。投訴專席受理業務後，“一鍵退費”界面直接完成費用核減，系統自動向客戶發送告知短信，退費入賬時間縮短至一分鐘。“一鍵退費”記錄與客戶扣費清單一一對應，方便對退費情況進行統計、跟踪和監管。

## 社會渠道違規治理

2013年在全網啓動社會渠道違規治理，對“虛假承諾和宣傳”、“擅自訂購業務和修改業務規則”、“內外勾結損害客戶利益”、“騙取客戶話費或獎勵”、“倒賣客戶號碼”、“擅自泄露客戶信息”等八類違規行為進行治理，全網發現疑似違規網點2.7萬個，對其中確認違規的4,005個進行了處罰。

## 完善入網協議 保護客戶知情權

2013年，公司結合業務發展實際情況，依據中國相關法律法規最新要求，對《中國移動通信客戶入網服務協議》等四個協議中關於客戶真實身份信息登記和客戶個人信息保護兩個方面的條款進行了修訂和完善，確保客戶了解關於個人信息的權利和義務，重點包括：

- 在入網協議、過戶協議及完善客戶資料協議中明確約定，客戶在辦理入網、過戶等手續時，應當按照相關法規要求出示有效證件，提供真實身份信息；
- 在入網協議、過戶協議及完善客戶資料協議中明確了收集、使用客戶個人信息的情況、原則以及客戶權利；
- 在四個協議中均新增保護客戶個人信息的約定，即公司承諾將對在提供服務過程中收集、使用的客戶個人信息履行保護義務。

## 保護客戶隱私

隨著信息技術的廣泛應用和互聯網的不斷普及，個人隱私被非法泄露和使用的風險日益升高，社會秩序和公眾利益面臨威脅。中國移動嚴格實施客戶服務“五條禁令”，採取多種措施保護客戶信息安全，幫助客戶安心使用各項服務。面對嚴峻的互聯網網絡安全形勢，2013年公司未發生重大客戶信息泄露事件。

### 加強合作夥伴管理 保護客戶信息安全

在管理上，公司制定了合作夥伴管理辦法，並與合作夥伴簽署《信息安全承諾書》，明確要求合作夥伴保證發佈信息安全、禁止泄露客戶信息等。在技術上，公司提高了信息發佈的安全級別，禁止合作夥伴主動向客戶發送信息，合作夥伴只能通過業務端口向包月業務訂購客戶或主動發起業務請求的客戶發送信息。

#### 客戶信息安全

防範客戶信息被非法使用和泄露。客戶信息是指電信業務經營者和互聯網信息服務提供者在提供服務的過程中收集的客戶姓名、出生日期、身份證件號碼、住址、電話號碼、賬號和密碼等能夠單獨或者與其他信息結合識別客戶的信息以及客戶使用服務的時間、地點等信息。

#### 金庫模式

對涉及敏感客戶信息的關鍵操作，參考銀行的金庫管理模式，採取“關鍵操作多人完成、分權制衡”的原則，實現對所有敏感操作的嚴格控制。

#### 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泄露客戶信息、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。

完成《客戶信息安全保護管理規定》、《客戶信息安全控制矩陣》等制度的修訂，制訂下發《“金庫模式”優化及擴展實施要求》、《客戶界面信息模糊化展示業務規範》和《中國移動互聯網新技術新業務信息安全評估管理辦法》

### 制度層面

全面推廣“金庫模式”，即“雙人操作”或“多人操作”，通過相互監督確保關鍵操作的安全性，重點防範後臺維護支撐人員批量泄露客戶信息，已覆蓋36套重要系統，實現了公司現網主體系統的全面覆蓋。

推動實施營業廳、社會渠道以及銀行等外部接口的客戶信息模糊化處理，防範業務辦理人員越權獲取和泄露客戶隱私信息，並防範合作系統接口泄露客戶隱私信息。

當客戶通話詳單、個人位置等敏感信息被查詢時，向客戶本機發送提醒或確認短信，保障個人信息安全。

截至2013年底，31省公司共完成140餘項新業務信息安全評估，發現並整改信息安全風險360餘項；針對具有重要社會影響的部分移動互聯網業務，集中開展安全評估，發現並整改信息安全風險30餘項。

### 措施層面



## 防範惡意侵害

防範各類不法分子利用通信網絡對客戶實施的惡意侵害是保障客戶放心消費的關鍵所在。為此，中國移動依托專業化運營機構，對相關侵害行為實施嚴格防範與集中治理，努力淨化通信網絡環境。

### 惡意軟件防控

隨著移動互聯網發展和智能終端普及，手機惡意軟件呈快速增長態勢。公司進一步完善綜合防治體系，採取多種措施加大治理力度。

截至2013年底，公司累計監測發現手機惡意軟件7.5萬餘種，封堵處置惡意控制端近3,467個，發佈客戶預警信息24期，查處惡意軟件違規合作夥伴87家。憑藉在移動互聯網惡意軟件治理方面的成效，公司被中國互聯網協會反網絡病毒聯盟授予優秀貢獻獎，是獲獎企業中唯一的運營商代表。

### 不良信息治理

隨著手機終端和技術手段的不斷升級，不良信息也不斷改頭換面，成為影響客戶感知的一大“頑疾”。

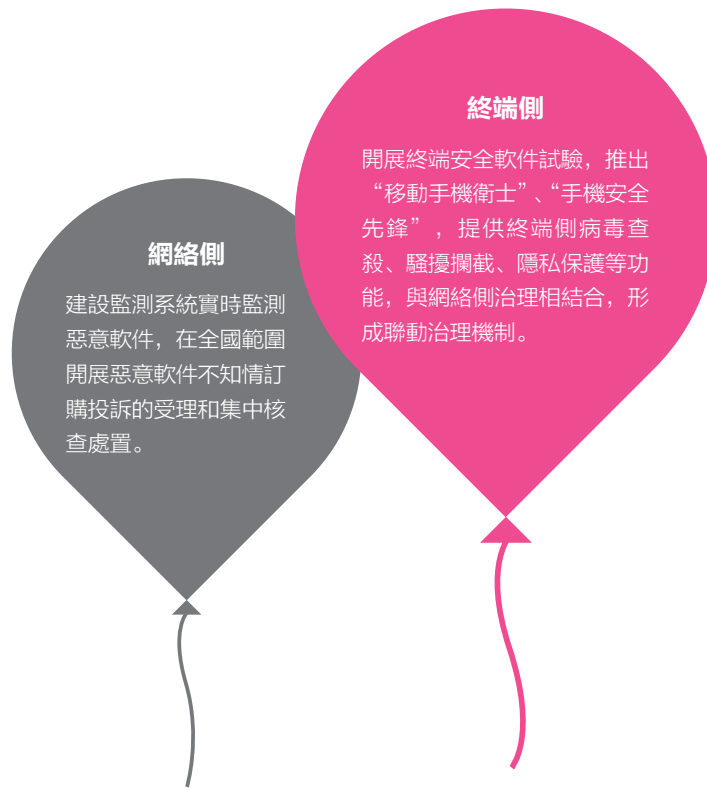
2013年，依托中國移動（洛陽）信息安全運營中心，公司啟動“網絡與信息安全攻堅行動”，重點對端口類垃圾短信進行專項治理，對違規發送垃圾短信的端口進行關停。截至2013年底，已累計清理端口45萬餘個，關停違規端口3萬餘個，端口類垃圾短信日均投訴量下降84%。

### 電信欺詐防範

2013年9月，一種被稱為“偽基站”的設備引起了社會的廣泛關注。該設備能搜取附近手機信息，強制連接用戶手機信號，並任意冒用手機或公用號碼，強行發送垃圾廣告或詐騙信息。為此，中國移動多家省公司配合當地執法部門對偽基站進行重點打擊，配合破獲了多起短信詐騙案件。

此外，公司開展對“保密電話”等改號軟件的清查封堵工作，督促8家主要應用商店下架了多款同類軟件；與其他運營商實施聯合封堵，形成長效聯動處理機制；配合執法部門建立電信欺詐的核查、溝通機制。

在福建，上綫基於行為模式分析與數據挖掘的“防電話詐騙語音提示系統”，識別可疑號碼，通過語音、短信等方式提示客戶。自2011年5月系統試運行至2013年底，已鑒別出疑似詐騙電話號碼20,446個，推送詐騙預警短信逾180萬條。



#### 垃圾短信治理專項檢查

2013年，公司開展垃圾短信治理專項檢查，成立領導小組，由內審部牽頭，累計抽調相關專業130餘人，投入超過2,700人天，在全集團範圍內開展垃圾短信治理專項檢查。自2013年9月以來，全國垃圾短信投訴保持持續下降趨勢，10至11月期間下降顯著。

#### 手機淫穢色情網站閉環治理

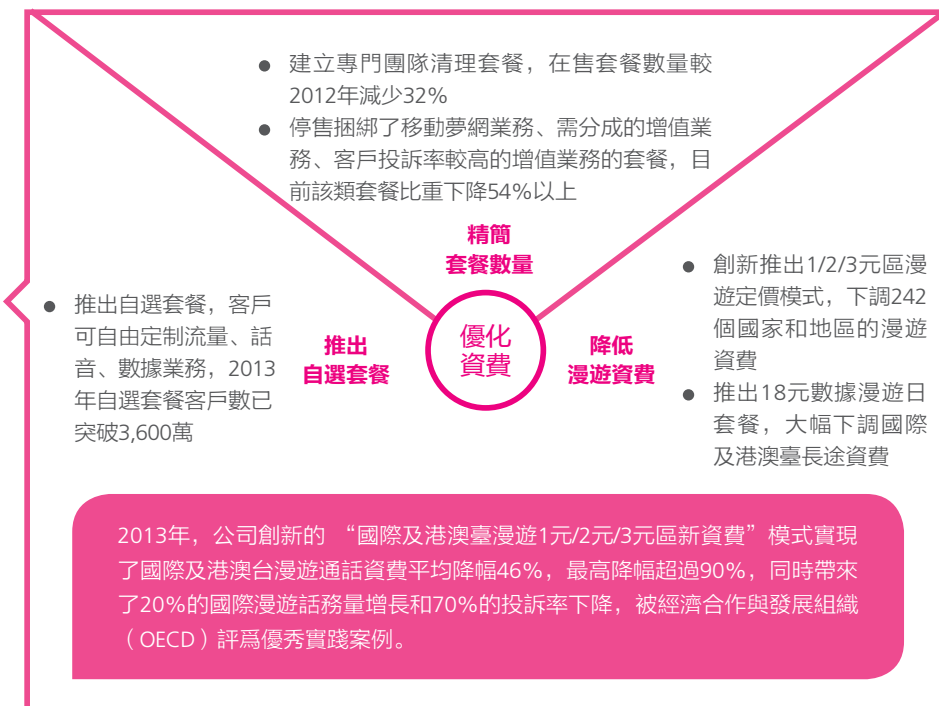
依據中國相關法律法規與監管要求，2013年，公司開展網絡淫穢色情信息專項治理“淨網”行動，撥測疑似淫穢色情網站108萬餘個，監測封堵淫穢色情網站四萬餘個。自2009年開展手機淫穢色情網站治理以來，已累計封堵淫穢色情域名87萬餘個。



## 保障自主選擇

### 優化資費

種類繁多的資費套餐在給客戶提供豐富選擇的同時，也對一部分客戶清晰理解和選擇適合自己的資費方案造成一定困擾。2013年，中國移動將優化資費服務作為改善客戶服務感知的重點措施之一。



### 流量服務

移動互聯網的迅猛發展使得流量消費呈爆炸式增長，客戶從過去單純關注話音服務，轉向日益關注自身的流量使用與相關服務。2013年，中國移動針對性改進了流量服務。



## 提供便捷服務

中國移動根據客戶需求，開通多種渠道，簡化服務流程，為客戶提供便捷服務。2013年，公司聚焦影響客戶感知的重點方面，實施業務支撐系統專項整改。整改後網上營業廳頁面響應時長由4.52秒縮短至3.54秒，短信營業廳辦理時長由12.31秒縮短至8.92秒，自助終端故障修復及時率由75.3%升至83.3%。

啓動建設中國移動終端售後服務體系，正式提供終端售後諮詢、終端維修、終端接機送修等服務

現場受理業務並接受客戶投訴、諮詢，以及定制終端銷售等

通過短信平臺提供快速便捷的話費查詢、業務諮詢、業務辦理等服務



通過人工、自動語音、短信、傳真、email等方式24小時不間斷提供有關移動通信的業務諮詢、業務受理和投訴建議等專業服務

通過客戶端軟件提供快速便捷的業務查詢、辦理和交費等自助服務，覆蓋Android、iOS、WP等智能終端操作系統

提供在綫的全業務服務，隨時隨地可供登陸查詢或辦理業務

**91%**

建設終端售後維修網點1,131個，覆蓋全網91%地市級以上區域

**850萬**

手機營業廳客戶端安裝量突破850萬，月均活躍用戶280萬人，使用時長達23分鐘/月

## 完善客戶溝通

中國移動為客戶提供多樣化的溝通渠道，包括實體營業廳、10086客戶服務熱線、郵箱、短信、網站等，接受客戶意見反饋與投訴，改善服務質量。在熱線服務方面，公司邀請客戶直接參與設計，對10086熱線自助服務流程進一步優化。2013年7月新自助服務流程上線後，客戶感知有了顯著改善。

79,970<sup>人次</sup>

2013年總經理客戶接待日共接待客戶79,970人次，解答客戶諮詢投訴78,096件，收集意見54,654條

2013年，公司整合完善了多層次互動平臺，有效開展線上和線下客戶溝通。線上，公司通過門戶網站和微博與客戶互動，處理客戶投訴；線下，通過開展總經理接待日活動，為客戶提

29.3<sup>萬餘件</sup>

2013年網站和微博2013年處理客戶互聯網投訴29.3萬餘件

供了一個與各級公司負責人面對面溝通的平臺，拉近了與客戶的距離。公司還積極收集、整理和採納客戶對網絡、資費、違規扣費等問題的意見和建議，推動服務質量持續提升。

77.75%

2013年公司全網整體客戶滿意度為77.75%，保持領先競爭對手

在浙江，建立國際及港澳臺漫遊投訴預處理模板和投訴處理查證的綠色通道，快速解決國際漫遊資費爭議投訴，明確一線人員處理授權，全程追蹤處理流程，確保投訴得到妥善解決。

### 線上

#### 網站和微博

2013年共收集客戶意見5.6萬餘條，發佈服務信息2,492條；在線互動溝通190餘萬人次，處理客戶互聯網投訴29.3萬餘件。

### 線下

#### 總經理客戶接待日

2013年共開展12期總經理客戶接待日活動，共有5,750位地市以上負責人參加活動，共接待客戶79,970人，解答客戶諮詢投訴78,096件，收集意見54,654條。



### 客戶滿意度第三方調查

公司連續14年開展客戶滿意度第三方獨立調查，每年平均覆蓋全國客戶樣本30萬份以上，調查結果用於年度省公司經營業績考核和客戶滿意度關鍵要素提升。

2013年，公司從客戶導向出發，梳理出影響滿意度的19項客戶感知要素，制定客戶滿意度考核體系，綜合利用電話外呼、短信、網站、一對一訪談等多種形式進行客戶滿意度調查。調查結果顯示2013年公司全網整體滿意度為77.75%，較年初提升0.25個百分點，客戶忠誠度領先幅度有所擴大。

未來，公司將著重改善存量客戶、流量客戶、集團客戶等重點客戶群在關鍵環節的感知，為客戶提供更滿意的服務。

# 和員工 共促和諧 成長

員工是中國移動創新和發展的動力源泉，是企業提供服務和創新實踐的主體。員工期望健康安全的工作環境、公平的發展機會和良好的職業前景，特別是公司對自身價值的尊重與認可。中國移動從員工的需求著手，致力於為員工提供安全、穩定、和諧的工作環境，並通過支持員工職業發展、開展員工關懷，和員工共促和諧成長。



## 相關方期望

- 保障職業健康與安全
- 公平對待以及良好的職業發展平臺
- 對個人的尊重與認可，以及和諧的工作環境

## 我們的行動

- 強化職業健康與安全保障，定期開展安全生產檢查，完善安全生產制度
- 創新培訓形式和評估方式，提供豐富培訓機會
- 實施基於績效的員工激勵，拓展職業發展空間和路徑
- 全面實施員工幫助計劃（EAP），建設職工之家，並組織開展豐富的文體和休閒活動
- 開展評優活動，發掘樹立優秀員工典型

## 我們做到了（2013）

- 累計開展安全應急演練1,120場次，員工參與率達85%，年度未發生安全生產責任事故及因公死亡事故
- 全年共培訓員工98.9萬人次，人均培訓時長達61.2小時
- 量化績效薪酬已覆蓋100%營業人員、話務員、集團客戶經理、電話經理，並開展了面向網絡一線人員的試點
- 員工體檢率達到90.5%，EAP項目覆蓋員工數達25萬人（含勞務派遣人員），文體活動參與人次達到23.5萬
- 各省公司、地市分公司模範職工之家創建率達72%
- 完成首屆“最美移動人”評選

## 我們將努力（2014）

- 制定並下發《中國移動通信機房樓、通信基站、營業場所安全管理規定》等規章制度
- 全集團員工體檢率達到92%
- 制定並下發《中國移動EAP發展規劃》，為各公司開展EAP項目提供指引
- 各省公司、地市分公司模範職工之家創建率達到75%

G4-DMA

## 安全與健康

中國移動認真落實安全生產責任，密切關注和保護員工職業健康安全，為員工營造平安、和諧的工作環境。

### 安全工作

2013年，中國移動兩次開展全公司安全生產大檢查，並在27個省公司實施現場監督檢查，檢查覆蓋率達87%，共發現安全隱患15,171處，隱患整改率達94%，所屬各單位自查覆蓋率達100%。

公司積極開展貼近一線的安全文化宣傳活動，組織形式多樣的安全教育和應急演練，提升全員安全意識。

2013年，公司全面推進安全管理規章制度建設，組織制定了《中國移動交通安全管理辦法》、《中國移動安全生產與保衛管理辦法》等四項規章制度；探索建立統一規範的安全集中化管理模式，在遼寧、山西、天津公司試點應用具有自主知識產權的安全集中化監控與管理平台。

2013年，公司未發生安全生產責任事故及因公死亡事故。

### 身心健康

公司定期組織員工體檢，2013年員工體檢率達到90.5%。同時，為幫助員工應對工作壓力、調節身心健康，中國移動持續開展員工幫助計劃（EAP）。截至2013年底，公司總部及各省公司均已實施EAP項目，覆蓋員工超過25萬人（含勞務派遣人員）。

**25** 萬人  
EAP項目覆蓋超過25萬人  
(含勞務派遣人員)

**1,120** 場次  
累計開展安全應急演練1,120場次，員工參與率達85%

舉辦EAP骨幹培訓提高班	召開EAP工作交流會	豐富EAP推進形式
從180名EAP專員中遴選出60名學員開展提升培訓，建設EAP骨幹隊伍，為EAP項目開展提供人才支持。	交流工作經驗，學習前沿理論及發展方向，推動EAP項目持續發展。	舉辦“積蓄心理資本，培育積極領導力”等主題講座，為全體員工提供心理諮詢服務，定期發送心理關愛電子期刊。



北京：消防演練中練習使用滅火器材



廣東：“心靈關愛”沙龍



陝西：“夢想宣言”展示



## 培訓與發展

中國移動努力為員工提供良好的職業發展平臺，通過高水平、多形式的員工培訓，幫助員工實現自我提升。

中國移動手機學習平臺於2013年1月上線，覆蓋全公司。截至2013年底，手機學習平臺登錄總人次達22.2萬，參與員工近10萬人。

## 知識獲取

公司持續完善培訓體系，創新培訓實踐，為員工提供培訓和學習機會，加強人才隊伍的能力建設。

**98.9** 萬人次  
全年培訓員工98.9萬人次，  
人均培訓時長61.2小時

**1,150** 萬人次  
網上大學登錄次數達1,150萬  
人次，參與員工人均學習時  
長25小時



### 培訓實踐

開創融合面授培訓、網上大學、在綫考試、手機平臺等多個學習平臺於一體的“助力技術人才快速發展的混合式學習實踐”項目，榮獲美國培訓與發展協會（ASTD）頒發的2013年度卓越實踐提名獎，並將作為全球培訓學習項目的典範案例發佈和推廣。



### 培訓評估

創新建立“培訓全流程的閉環管理與評估體系”。



### 共建共享

實現全公司培訓資源的集中化、專業化，提高資源使用效率，使各優勢資源得到充分利用。

## 職業發展

公司通過完善晉升機制和輪崗、掛職交流等實踐，為員工職業發展提供機會。

2013年，公司從總部選派15人分赴7省交流任職，幫助員工得到多崗位的鍛鍊；組織召開了2012年首批下基層交流員工座談會，共同分享心得與體會。此外，公司首次組織總部與直屬單

位之間進行6人次的專項交流，並組織總部3名員工赴國際公司交流工作，進一步擴大了交流任職的範圍。

公司為員工提供多種職業發展平臺，推薦員工參與“國家特支計劃”、“百千萬人才工程”、“中國青年科技獎”等各類評選。在建立153人的後備領導人員庫基

礎上，遴選出135人的“75後”優秀經理人員名單，加強領導人員隊伍梯隊建設。

公司以認證考試的形式持續促進員工崗位任職能力的提升。2013年，累計舉辦考試925場，參加人次近19萬，較上年同期分別增長了1.6倍和6.9倍。



“下基層鍛鍊的機會非常難得。一方面通過學習基層好的經驗提升了自己的能力，另一方面通過努力付出和實踐為地市公司發展添磚加瓦。基層公司是一綫戰場，直接面對幾百萬客戶，工作節奏快，指標壓力大，但也是檢驗市場策略和辛勤勞動的絕佳場所。看著風吹日曬進村入戶上門營銷時客戶滿意的笑臉，我覺得滿足和幸福。”

——張明偉  
總部數據部項目經理  
交流任職：山東公司濰坊分公司市場部副經理

## 尊重和認可

在保障員工基礎權益、創造良好發展機會的基礎上，中國移動注重建立合理的績效和薪酬激勵機制，尊重並認可員工的個人價值與貢獻，幫助員工平衡工作與生活。

## 注重權益保護



### 績效薪酬

公司推廣以“多勞多得”為核心的量化績效薪酬，截至2013年底，已覆蓋100%的營業人員、話務員、集團客戶經理和電話經理，並實施了網絡一線人員的量化績效薪酬改革，充分調動一線人員的工作積極性。



### 民主參與

鼓勵員工通過職工代表大會、企務公開欄目等渠道參與企業民主管理和監督；各省公司每年至少召開一次職工代表大會。在牽涉員工重大切身利益的問題上，引入員工參與決策。



### 集體協商

員工100%簽訂勞動合同，各省公司100%簽訂平等協商集體合同；合同制員工100%加入工會，勞務派遣人員98%加入派遣公司工會或中國移動工會；各省公司全部開展工資集體協商工作，超過50%的省公司簽訂了工資集體合同。

## 支持多元化

中國移動關注女性員工發展，成立女工委員會，對女員工開展專項保護，並通過開展女員工崗位技能大賽、創新技能大賽等，幫助女員工快速成長。

針對勞務派遣人員，公司於2012年參與了“深化勞動用工市場化改革”的調研工作，並於2013年制定下

發《關於貫徹實施新修訂的勞動合同法進一步規範勞動用工管理的通知》。同時，各級工會主動聽取勞務派遣人員對《勞務派遣若干規定（草案）》的意見，組織廣大勞務派遣人員參與意見徵集，配合完成草案的公開意見徵求。

## 平衡工作與生活

中國移動各級工會在各省、地市公司建立職工之家，並在部分縣公司建立職工小家，營造舒適、便利的工作環境。2013年，各省公司、地市分公司模範職工之家創建率達72%。公司還制定了《集團工會突發事件慰問管理辦法》，持續做好困難員工慰問和幫扶。

公司積極組織員工參加首屆北京國際攝影周“雲影像”大眾手機攝影展、世界企業體育運動會保齡球比賽等活動，並在公司內部舉辦員工乒乓球賽、橋牌比賽及書畫巡展等活動，幫助員工在工作與生活間取得平衡。2013年，公司組織的文體活動參與人次達到23.5萬。

- 圍繞“展巾幗風彩、促轉型發展”主題，召開女高管座談會，就公司戰略轉型和可持續發展的思考與建議進行座談
- 舉辦各省公司工會女工委員會主任培訓班，邀請相關專家授課，進一步推動女工工作踏上新臺階
- 舉辦“提升女工素質，關愛到基層”主題論壇，共70餘位女工工作者參加



## 專題 最美移動人

2013年，爲了向奮戰在一線、默默耕耘、無私奉獻的中國移動人致以崇高敬意，公司首次開展了“最美移動人”評選。評選歷時8個月，覆蓋公司全體員工，共26萬人次（含勞務派遣人員）參與投票。最終，18名員工和團隊榮獲年度“最美移動人”稱號，98名員工（含團隊和集體）獲年度“最美移動人”提名獎，23個單位獲優秀組織獎。其中其美多吉、邊巴卓瑪夫婦還當選了“中國網事·感動2013”十大年度網絡感動人物。

心系客戶篇 / 1-4  
網絡保障篇 / 5-8  
奉獻社會篇 / 9-10  
開拓創新篇 / 11-13  
艱苦奮鬥篇 / 14-18



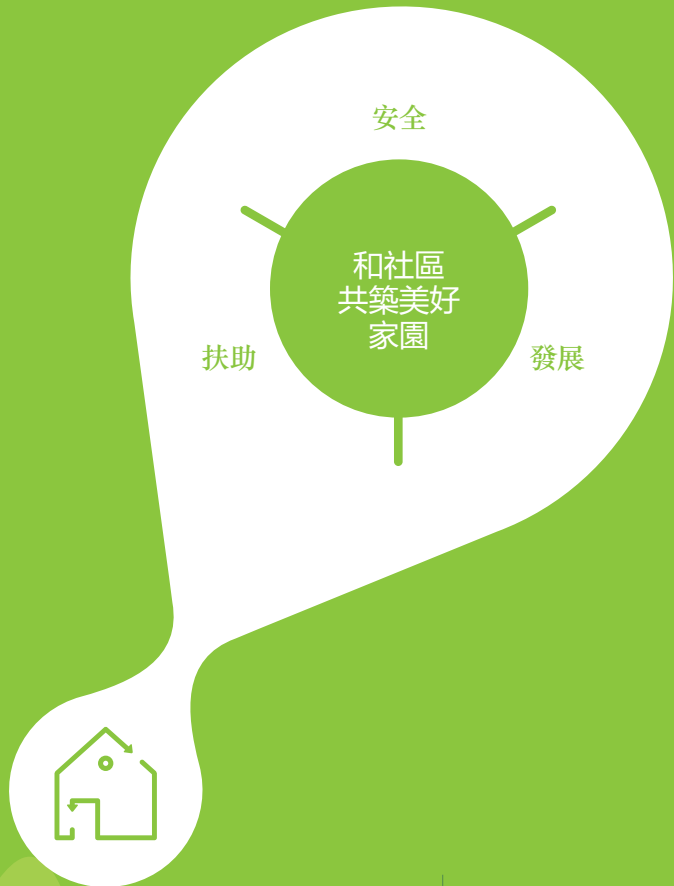
“這次來到集團公司，讓我看到了‘最美移動人’這個集體的強大精神力量，每一個人的名字都深深鑄刻在我心底。我們是一支有凝聚力、感召力和戰鬥力的團隊！相信我們今後一定能把自己的本職工作幹得更好，把這種精神傳播給更多的人，讓我們一起努力吧！”

——袁鷹  
高原上無悔付出的“央企人”

- 1 追逐“百萬夢想”的“耳機天使” 王豔
- 2 燦若夏花的“花木蘭隊長” 李曉亞
- 3 渤海最深處的“移動女島主” 田芳
- 4 堅守一線的“移動微笑大使” 景偉娟
- 5 以創新為己任的“鏗鏘玫瑰” 李湛
- 6 東海之濱的“網絡守護者” 朱志偉
- 7 接續生命光纜的“網絡尖兵” 顧明
- 8 用信念奉獻移動事業的“堅強戰士” 錢紹禹
- 9 愛灑伊犁河毅的“移動母親” 木克旦斯
- 10 高原上無悔付出的“央企人” 袁鷹
- 11 勇攀技術高峰的“井岡之子” 周慧
- 12 接通客戶“神經”的網絡創新“超人” 黃昭文
- 13 引領4G移動通信的“夢之隊” TD-LTE重大技術攻關及產業推進團隊
- 14 神山腳下的“移動夫妻店” 其美多吉和邊巴卓瑪（夫婦）
- 15 搏擊風浪的“南海網絡衛士” 三沙網絡建維團隊
- 16 紮根西南邊陲的“移動孺子牛” 王榮許
- 17 一絲不苟的“實幹家” 麻興義
- 18 踐行廉潔自律的“模範帶頭人” 邱乃東

# 和社區 共築美好 家園

社區是企業生存的基礎，企業各項運營活動對於社區往往有著潛在和長期的影響。調研結果顯示，公眾希望中國移動能夠有效地管理電磁輻射等相關影響、積極參與社區建設、主動回饋和幫助社區發展，對社會公益事業做出大型企業的應有貢獻。2013年，中國移動進一步加強與社區的溝通，通過更加深入的社區參與和持續的公益投入共築美好家園。



## 相關方期望

- 更加安全的生活環境
- 主動參與社區建設，支持社區發展
- 支持社會公益，幫助困難人群，共享企業發展成果

## 我們的行動

- 完善電磁輻射管理制度，主動做好輻射公示與社區溝通
- 支持母公司持續開展對欠發達地區的對口支援和扶貧工作，創新扶貧模式，多方面提供幫助和扶持
- 以中國移動慈善基金會為平臺，結合各省公司公益力量，支持教育發展、扶助弱勢群體，促進社會和諧
- 鼓勵和引導員工志願者活動，創新公益志願服務平臺，帶動各方共同參與志願服務

## 我們做到了（2013）

- 制定《基站電磁輻射巡檢評估辦法》，組織完成超過12萬個基站的環境影響檢測，研發建設電磁輻射監測系統，幫助公眾瞭解輻射相關知識
- 對口支援新疆、西藏、青海、黑龍江相關貧困地區，母公司2013年共投入幫扶資金4,043萬元
- “藍色夢想”教育捐助計劃覆蓋23個省市，培訓中西部農村中小學校長10,795名，捐建愛心圖書館216個，多媒體教室206個
- 愛“心”行動免費篩查了5,241名貧困兒童，救治了其中748名確診先天性心臟病（“先心病”）的兒童
- 發佈《關於進一步推進中國移動志願服務工作的指導意見》，員工志願者人數達98,581人，年度志願服務總時長達52.2萬小時

## 我們將努力（2014）

- 嚴格確保基站電磁輻射合規，加強輻射信息公開，嚴控環境影響
- 結合業務開展，為貧困地區提供更多行之有效的幫扶
- 強化公益項目的後期評估，實現閉環管理，推動各省公司的公益慈善工作進一步規範化
- 繼續將公益資源向連片特困地區傾斜，2014年計劃完成對11,000名中西部農村中小學校長的培訓，捐建200個愛心圖書館和190個多媒體教室，救治850名貧困先心病兒童
- 為員工參與志願活動創造條件，帶動更多人參與公益志願服務





## 嚴格輻射管理

在努力為廣大客戶提供優質通信服務的同時，中國移動始終嚴格管理電磁輻射，確保輻射值低於國家標準限值，保障所在社區居民健康安全。



湖北：組織通信夏令營活動，帶領同學們參觀基站，瞭解輻射知識

2013年，組織各省公司委托具有電磁輻射環境評價資質的單位完成了對超過12萬個基站的環境影響檢測，超過99%的基站滿足國家電磁輻射環保限值標準要求，未達標的基站經調整後全部合格。



### 完善輻射管理機制

公司嚴格遵守《電磁輻射管理辦法》的各項要求，並制定《基站電磁輻射巡檢評估辦法》。2013年，公司對江蘇等11個省公司的電磁輻射管理工作實施了量化評估，並召開工作溝通會，對一線員工進行與電磁輻射相關的風險溝通策略、技術標準與法規等培訓。

### 首創電磁輻射公示

公司嚴格按照《環境影響評價公眾參與暫行辦法》，在基站建設前後進行環境影響公示，讓公眾清楚瞭解基站運行情況及其實際影響程度。2013年，公司投資180萬元研發建設電磁輻射監測系統，並在山東、河南、廣西和甘肅四省分別建設試點項目，向公眾實時展示基站電磁輻射強度。

### 助力電磁輻射科普

公司不斷加強公眾溝通，用科學方法向公眾普及電磁輻射知識。

**拍攝科普宣傳片：**先後與中央電視臺和中華環保聯合會合作製作了電磁輻射科普宣傳片“觸摸電磁波”和專題節目“基站輻射真相”，對公眾所關心的基站電磁輻射標準、健康影響等問題進行系統、科學的回應。

**編印環保科普讀本：**編制《移動通信與電磁輻射基礎知識手冊》，對電磁輻射環保的政策法規、技術標準、電磁輻射與人體健康的關係進行全面系統介紹。

### “放心”基站，輻射值看得見

2013年3月，杭州西湖區蔣村花園小區內樹起了一個電子屏，屏幕顯示著附近中國移動基站的位置、電磁輻射數據、以及電磁輻射常識和防範提醒。這是公司在全國首創的“綠色和諧電磁環境”基站典型示範項目。事實上，移動通信的微蜂窩技術並不足以造成輻射污染。“綠色和諧電磁環境”項目就是為了幫助打消人們對輻射的顧慮，讓“它”透明公開、放心存在。



## 助力地區發展

作為深深扎根於社區、與公眾生活息息相關的大型服務企業，幫困扶貧、促進社區發展是中國移動義不容辭的責任。

2013年，公司積極配合母公司對貧困地區的對口支援與扶貧工作，研究確定對口支援和扶貧管理新模式，重點強化省公司對口支援和扶貧工作的管理；制定《對口支援（扶貧）項目及資金

管理辦法》，確立“三級”管理組織體系，為規範資金使用、提高項目質量和合規性提供制度保障。母公司2013年累計撥付資金4,043萬元，有效保證了相關項目的開展。

在扶貧過程中，公司逐步擺脫傳統的“捐贈”式扶貧模式，實現了從“輸血”向“造血”的轉變，通過產業扶貧、科技扶貧、管理扶貧等多種模式，實現“授人以漁”。

對口幫扶  
地區

2013年度  
資金投入

2013年度  
幫扶舉措

新疆洛浦縣  
疏勒縣  
阿克陶縣

450  
萬元

參與洛浦縣阿克其克鄉的農村安全飲水工程、疏勒縣巴仁鄉30座高標準溫室大棚以及阿克陶縣恰爾隆鄉雙語幼兒園等項目建設，幫助保障人民身體健康，促進農業發展，提高教育質量。

西藏改則縣

2,100  
萬元

參與改則縣安居工程、鄉級救災儲備庫、農牧民文化中心附屬設施、農業綜合開發水利灌溉工程、鄉級政府機關業務用房附屬設施、治安交通檢查站、住房與城鄉建設局業務用房建設工程等項目建設，拉動經濟增長，改善基礎設施條件。

青海瑪沁縣

945  
萬元

參與瑪沁縣第三民族小學教學樓、拉加鎮寄宿制學校綜合教學樓、拉加鎮衛生院住院部業務用房、下大武鄉人畜飲水工程以及瑪沁縣專業人才培訓等項目建設，幫助當地改善教育教學環境和醫療衛生條件。

黑龍江樺南縣  
湯原縣

548  
萬元

參與兩縣人畜飲水工程、道路建設、橋涵建設、村內水泥路翻修、村辦公室建設、健身廣場建設等項目，幫助改善交通條件和村民健身條件，促進交通運輸、農產品流通業的發展。同時，對貧困村村民和100名貧困大學生提供資金援助。

### 情系邊疆，西藏駐村惠民工作

在西藏，公司多方開展駐村扶貧工作，幫助各村加強村務管理、保障村級通信、開展文娛活動、實施惠民援助培訓項目、搶險救災，並深入調研走訪，進行日常慰問幫扶，幫助解決村民實際困難。三年來，公司總計派出38個工作隊、260餘人次分別進駐18個行政村，累計幫扶援助項目達50餘項，為貧困農村發展做出了貢獻。

## 支持教育均等

中國移動將支持教育事業發展作為企業公益資源投入的重點方面，關心並幫助中西部地區的孩子們獲取更好的教育，實現夢想，改變命運。

### 藍色夢想，改變未來

自2006年起，公司聯合中國教育部、中國教育發展基金會共同啓動了“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”，全力幫助中西部貧困地區提升教育水平、改善教

學設施。項目實施八年來，累計培訓中西部農村中小學校長59,000人，為中西部農村中小學捐建愛心圖書館1,910個，捐建多媒體教室880個。

**在河南**，連續八年開展“愛心接力”大型公益助學活動，年度共資助300名貧困大學新生，並提供校園勤工儉學崗位，為寒門學子持續提供幫助。

**中西部農村中小學校長培訓：**為幫助中西部農村中小學校長拓寬管理思路、提升教學管理水平，公司通過“影子培訓”和遠程培訓的方式，組織校長們學習先進學校的管理經驗，幫助查找學校管理中的問題，提高治學與教學指導能力。2013年，項目共對1,014名校長進行了“影子培訓”，對9,781名校長進行了遠程培訓。

**圖書館和多媒體教室建設：**中西部農村中小學長期存在著圖書館設施和圖書缺乏的情況，為此，公司自2006年起聯合教育部啓動愛心圖書館建設項目。2009年，中國移動慈善基金會在圖書館建設基礎上增加了多媒體教室建設。2013年，共捐建愛心圖書館216個，多媒體教室206個。



### 藍色夢想，校長加油！

方建才是寧夏銀川市西夏奕龍希望小學校長。在被調到這所條件極為艱苦的學校後，方校長也陷入了困惑，他不知該為這所小學做些什麼才好。正在猶豫的他參加了校長培訓項目，歷經半個月的課堂學習及“如影隨行”的實地體驗，方校長逐漸找到了自己的目標。回到學校，方校長開始著手培養老師對學校的歸屬感、對學生的使命感，讓學校又煥發出了新的生機。他相信，只要一直努力地堅持下去，學校也會變成老師和孩子們最喜歡的家。

“校長的理念、學校的管理、授課的方方面面，近距離的去接觸、去感悟。尤其是人文管理、科學管理、制度管理這一塊，這些我能用上的、適合我這農村學校發展的，我要帶回去。”

——方建才  
寧夏銀川市西夏奕龍希望小學校長

**教師信息技術能力培訓：**2012至2015年，公司與中國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，幫助中西部地區教師在課堂教學和日常工作中應用信息技術。項目計劃對20萬名中小學教師進行人均不少於50學時的遠程培訓，對2,000名骨幹教師進行人均30學時的集中培訓。2013年，在完成培訓教材和網

絡課程開發的基礎上，公司共舉辦了三期集中培訓班，600名骨幹教師接受了培訓。

**中小學信息技術大賽：**公司支持“校訊通”杯全國中小學電腦製作活動和全國中小學教師信息化論文大賽，其中電腦製作大賽年參賽作品超過10萬件、參加人數超過500萬人；論文大賽年參賽教師超過10萬人。

**支持高校科研項目：**截至2013年底，公司共籌集近一億元支持高校開展科研項目，其中，投資4,000萬元聯合北京師範大學與中南大學建設“移動學習”與“移動醫療”教育部聯合實驗室；投資3,800萬元與高校建立專項科研項目，目前共啓動了20個科研項目。

## 關愛弱勢群體

扶助弱勢群體，幫助其走出生活困境，有利於實現社會公平，促進社會和諧。中國移動從弱勢群體需求入手，針對性地開展幫扶，努力為他們帶去最切實的幫助。

# 17,788

 名

截至2013年底，累計為17,788名貧困兒童提供了免費先心病篩查

# 1,341

 名

累計對篩查確診先心病的1,341名貧困兒童提供了免費手術救治

# 1.1905

 億元

中國移動慈善基金會2009-2013年累計捐贈金額達1.1905億元

### 愛“心”行動

2013年，公司共計投入了2,250萬元，用於擴大實施“中國移動愛‘心’行動——貧困先心病兒童救助計劃”，在繼續推進河南、遼寧項目的同時，新增內蒙古二期項目、遼寧二期項目和山西項目。2013年，項目共為5,241名貧困兒童提供了免費先心病篩查，並完成了對其中確診先心病的748名貧困兒童的手術救治。

**在湖北**，繼續推進“湖北省萬名留守兒童關愛行動”，已累計收集到200多個留守兒童的心願，其中近100個心願已被愛心企業和人士認領；同時，完成了100輛愛心校車的募集目標，已將其移交給各留守兒童學校使用。

**在河南**，針對環衛工人休息難、喝水難等問題，在濮陽市104個營業廳開辟專區設立“愛心休息站”，搭

建起臨時休息點，並配備了桌椅、飲水機等。這一行動不僅幫助解決了環衛工人的實際困難，也喚起了社會對環衛工人的關心。

**在福建**，聯合福建省總工會發行“愛心互助卡”，資助中小企業職工參與醫療互助金活動，並發動5,000家渠道，實時就地辦理相關申請，幫助將補助申請等候時間縮短至7天。截至2013年底，13,000多名中小企業職工直接受益。



中國移動慈善基金會自2009年成立以來，已在教育、環境保護、弱勢群體幫扶等領域實施了一系列具有實質性和影響力的公益項目。“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”、“中國溫暖‘12·1’愛心基金——中國移動關愛行動”、“中國移動愛‘心’行動——貧困先心病兒童救助計劃”……它們凝聚著公司的愛心與承諾，也記錄著公司的公益慈善足跡。中國移動慈善基金會成立以來，捐贈金額累計達1.1905億元，助力母公司連續五年榮獲中國慈善領域最高政府獎——中國民政部頒發的中華慈善獎。2013年，基金會被民政部全國社會組織評估委員會評定為3A等級。



## 鼓勵志願服務

中國移動鼓勵和支持員工參與公益志願活動，並結合實際逐步引導。2013年，公司發佈《關於進一步推進中國移動志願服務工作的指導意見》，進一步鼓勵和規範員工志願活動。截至2013年底，員工志願者人數達98,581人，年度志願服務總時長達52.2萬小時。



在“藍色夢想”項目中，為了引導學生熱愛讀書、學習知識的熱情，公司在31個省公司舉辦了包括“捐贈好書”、“夢想課堂”等一系列以員工志願者為主體的公益活動，員工捐贈圖書總數達14萬餘冊。

在“愛‘心’行動”中，中國移動慈善基金會的各位理事也作為普通志願者，走進醫院看望手術患兒，為孩子們帶去學習用品並一起聯誼。截至2013年底，該項目的志願者服務時長累計超過3,000小時。



### 無綫公益，引領志願服務新風尚

在上海，公司與共青團市委、青年志願者協會聯合在無綫城市平臺上打造了“無綫城市·智慧公益”子平臺，利用科技的力量實現了志願者公益服務的平臺化運營和管理。截至2013年底，平臺面向全市1.5萬支青少年志願服務隊和1,500多個志願者服務基地提供服務，平臺認證的志願服務骨幹成員已突破40萬名。

## 中國移動2013年度公益之星

### 愛灑伊犁河穀

木克旦斯是中國移動新疆公司伊犁州分公司特克斯縣的大客戶經理。為幫助孤苦無依的孩子，木克旦斯拿出自己辛苦積攢的積蓄，建立起一所家庭學校，收養了12名孤兒和20個家庭的貧困子女。她還贍養了三位孤寡老人，幫助兩個殘疾家庭建了新房。而她自己却依然省吃儉用，至今還在用1998年公司發的舊皮包。

### 青春與公益同行

王勇是中國移動江蘇公司睢寧分公司集團客戶經理。2007年，以王勇為代表的部分員工創建了公益組織“睢寧義工聯”，開展助老、助學、助困等志願服務。六年來，在王勇的帶領下，他們為“西南旱災”義捐、幫助腦癱兒童做康復訓練、化身“社會媽媽”關愛留守兒童，累計開展志願服務活動30場次，參與人數達600餘人次。

### 涓涓細流匯大愛

胡玉梅是中國移動雲南公司麒麟分公司農村營銷服務部的一名營銷經理。十年來，她堅持無償獻血16次。她還常常組織同事們前往敬老院和聾啞學校，為老人和孩子們帶去一些力所能及的關懷，讓困難群體也能感受社會的溫暖。



# 和環境 共贏綠色 明天

2013年，嚴重的霧霾天氣令環境污染問題真正與每個人“息息相關”。如何平衡經濟發展與環境保護的兩難選擇，如何以切實的行動儘快扭轉環境污染態勢，成為政府、社會組織、企業乃至每個公民都不得不面對的難題。對於中國移動而言，不僅需要一如既往地嚴格管理自身環境影響，更重要的是，如何充分發揮行業影響與技術業務特長，為應對氣候變化、打造綠色通信產業、建設人人共享的生態文明做出更大的貢獻。



## 相關方期望

- 負責任地開展運營，有效管理和減少企業運營全過程的環境影響
- 提供更加綠色的服務，減少客戶消費過程中的能源和資源消耗
- 有效運用企業的公益資源、技術特長和影響力，為公眾參與環保提供平臺和手段

## 我們的行動

- 連續第七年實施“綠色行動計劃”，完善環境策略與環境管理體系，確保節能減排貫穿企業運營全過程
- 建設綠色網絡，重視節能技術和設備的研發與推廣，完善節能規範和標準，推進節能、降耗、減排
- 鼓勵綠色辦公，推廣無紙化辦公、電子渠道等更加綠色的服務提供方式
- 為其他行業提供信息化綠色解決方案，常態化開展環保公益活動，用自身的優勢和力量帶動社會環保

## 我們做到了（2013）

- 建立起環境管理的閉環機制，嚴格落實節能減排專項考核
- 單位信息流量綜合能耗較2012年下降38%，CO<sub>2</sub>排放總量為1,167萬噸
- 年度報廢蓄電池8,698萬安培·小時，100%通過專業渠道回收處理
- 總部召開跨省視頻會議942次；電子渠道業務辦理佔比達82%
- 依托物聯網技術，以信息化手段有力支持污染監測與管控

## 我們將努力（2014）

- 繼續做好節能專項檢查，嚴格督促節能減排措施落實到位
- 推進智能節電功能的廣泛應用，擴大多載波功放技術（MCPA）和無機房基站應用規模
- 在擴大4G網絡覆蓋背景下，實現單位信息流量綜合能耗下降13.5%，基站每載頻耗電（不含LTE）下降5%
- 結合4G發展，探索創新信息化環保解決方案

## 環境策略與管理

面對日益惡化的資源與環境形勢，中國移動主動將應對氣候變化、促進節能減排納入企業經營戰略。一方面，公司積極從網絡、服務和辦公三方面著手減小自身運營活動的環境影響，在合作夥伴的支持下提升設備能效、加強廢棄物管理，打造低成本、綠色的運營生態；另一方面，充分發揮信息通信技術優勢與影響力，創新推廣綠色解決方案，倡導公眾參與環境保護，為社會整體生態文明建設提供平臺和手段。

2.4 萬個

共完成對2.4萬個通信設施（其中通信基站2.3萬個）的能效評估，70%的通信設施獲得綠色星級評定，7.5%的通信設施獲得最高級別三星評定

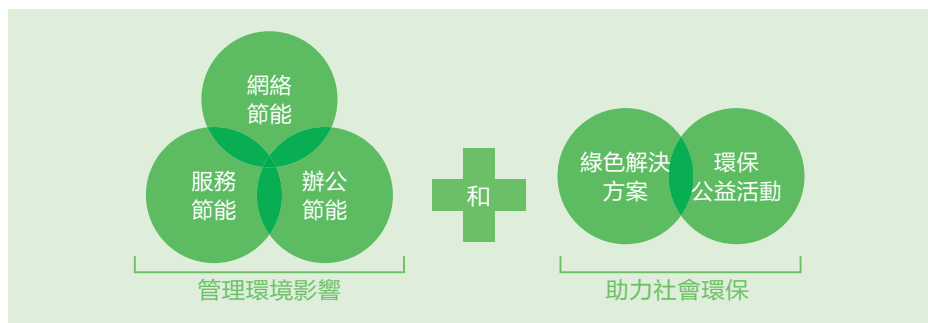
34 萬個

已在34萬個通信基站建設遠程電能監控系統，實現對耗電等相關能耗數據的遠程實時採集

38%

2013年單位信息流量綜合能耗較2012年下降38%

### 環境策略



### 環境管理體系

公司從建立組織體系、提升管理能力、健全考核機制三大方面入手，已建立了相對完善的環境管理體系。2013年，公司通過在節能減排管理、統計分析、考核獎懲體系等方面持續優化環境管理，實現單位業務量耗電較2012年底下降23%，單位信息流量綜合能耗下降38%，超額完成全年下降15%的節能目標。

#### 建立組織體系

- 成立“綠色行動計劃”領導小組，並在總部計劃建設部設立專門機構負責日常工作推進
- 省公司成立相應領導機構，並設置專人專崗負責日常工作

#### 提升管理能力

- 召開經驗交流及工作推進會，交流推廣各地最佳實踐
- 組織專題培訓，邀請相關專家對工作骨幹培訓能源審計、碳交易等相關知識
- 搭建雙月一題交流平臺，以視頻會議形式推廣最佳實踐
- 首次建立節能最佳實踐案例庫，推動節能措施應用

#### 健全考核機制

- 將節能減排納入公司經營業績考核體系，2013年專項考核辦法涵蓋四項定量指標和11項重點節能推進措施
- 逐月統計分析並通報各省公司能耗和節能數據
- 對先進公司進行通報表彰

### 能源管理系統

針對通信基站等用能場所數量眾多且分散的特點，公司利用現有話務網管系統、動力環境監控系統等相關系統資源，集中建設能源管理平臺，實現對基站、機房等所有場所的用電智能採集、耗電量異常管理和電力使用效率（PUE）指標異常管理。公司還制定下發《中國移動能源管理項目（智能能耗採集部分）建設工作指導意見》和《技術規範》，對各省公司用能場所智能能耗採集的原則、規模和進度提出了明確要求。

## 節能網絡

網絡運行過程中，通信基站、機房等網絡設備的電力消耗構成了中國移動能源消耗的主體。對此，公司從網絡建設與網絡運行兩方面入手，通過節能技術的應用與設備管理和維護，切實降低運營能耗。

### 自循環新能源基站

公司研發完成全球首個實現風、光、水結合的一體化自循環新能源基站：

- 風、光可再生能源供電，無需傳統市電，零碳排放
- 以氫燃料電池和電解水系統為核心的能源轉換模塊，實現能源的自循環，無需使用傳統鉛酸蓄電池，環境友好

2014年，公司計劃繼續加強對自循環新能源基站技術的研究，包括研究更為先進的水電解技術、氫燃料電池技術及系統集成方案，實現系統效率進一步提升。

### 新型數據中心試點

2013年，公司在黑龍江建設的新型數據中心試點項目轉輪機房，榮獲行業組織DCD（Data Center Dynamic）頒發的2013年度“綠色數據中心獎”。項目充分利用了自然冷源，採取間接自然冷卻方式，獲得了優異的能效指標。

## 綠色網絡建設

**共建共享：**2013年，公司與相關運營商達成了八條跨省幹線光纜共建意向，正在實施或意向階段的共建共享的鐵路42條，地鐵26條，高速公路84條，機場16個，大型場館48個，國家級、省級風景名勝區31個，工業園50個，校園13個，住宅小區803個。此舉有效減少了重複建設，降低了資源消耗。

**新能源基站：**公司繼續擴大新能源技術的應用，在資源豐富的地區建設新能源基站。截至2013年底，累計建設新能源基站約1.2萬個，其中太陽能基站（含風光互補基站）超過10,000個，相當於年節約電約5,200萬度，減少二氧化碳排放3.9萬噸。

**無機房基站：**2013年，公司新增無機房基站約3.7萬座，每年可節約電2.2億度，相當於減少二氧化碳排放16.7萬噸。

## 綠色網絡運行

**設備採購：**公司高度重視4G網絡的節能減排，制定4G設備節能分級標準，及時向設備製造商提出《無線網節能技術要求》，提高採購評分權重，推動大幅降低4G設備的能耗。在2013年TD-LTE集中採購中，供應商室內基帶處理單元（BBU）每載頻能耗較上年最大降幅為71%。

**智能節能技術：**截至2013年底，公司共建設2G網絡MCPA載頻約360萬個，開啓2G和3G智能節電載頻1,031萬個。

**成熟技術推廣：**截至2013年底，公司共對18萬台空調進行了節能改造，並將具備分區溫控條件的基站的環境溫度上限提高至30和35度。

**建立能耗標桿：**2013年，公司根據基站設備功率、空調、溫度等因素，確立了江蘇等6家省公司典型場景下基站能耗標桿，並向其他省公司推廣。





## 綠色業務

為進一步降低業務辦理、市場推廣、員工日常辦公等業務環節的資源消耗，中國移動大力推廣無紙化、信息化辦公手段和業務辦理方式，並積極應用節能技術建設綠色建築。

### 全流程無紙化營業

推廣電子身份認證、電子業務受理單、客戶電子簽名及電子化賬單等，加快實現營業廳業務辦理全流程無紙化，盡可能減少業務單據的使用。2013年，電子渠道業務辦理佔比達到82%。

### 鼓勵使用視頻會議

公司鼓勵員工盡可能採用視頻會議設備以減少不必要的差旅和出行。2013年，公司對視頻會議預訂管理流程進行了優化，進一步提高會議室利用率，總部全年共召開高清視頻會議942次。

### 綠色辦公從細節做起

公司積極推進辦公場所節能改造，制定並完善《員工辦公節能守則》，並通過節能宣傳提升員工環保意識，將綠色辦公落實到細節。

- 廣泛採用智能照明系統
- 應用變頻技術降低單位能耗
- 及時關閉各種用電設備
- 限制使用一次性紙杯
- 推廣使用綠色可降解辦公用品
- 廣泛應用電子文件和數字檔案
- 加強用紙管理、提倡雙面打印及無紙化辦公
- 倡導綠色出行，加強公務用車管理，降低能源消耗

**在香港**，為推廣辦公場所節能，公司參加由環保署舉辦的“綠色香港·碳審計”和減碳約章簽署，支持減少溫室氣體排放。公司推行紙張雙面使用，收集大公文袋循環再用，開展“午膳熄燈一小時”活動，張貼告示提醒節約能源，並在內聯網增辟“Go Green”專欄，提供最新的環保信息，提高員工環保意識，鼓勵員工綠色辦公。



## 助力社會環保

在努力管理自身環境影響的同時，中國移動積極鼓勵員工參與環保行動，向公眾傳播綠色理念，並充分發揮技術優勢，用信息化手段助力綠色環保。

### 環保公益

中國移動在2005年啓動了“綠箱子環保計劃”，在營業廳及合作夥伴的營業場所擺放綠箱子回收箱，對廢舊手機及配件進行回收，並委托專業公司進行再利用和無害化處理。2013年6月，公司深入開展“‘綠箱子’環保志願服務月”活動，共有近60,000名青年員工走上街頭、走進校園和社區，宣

傳綠色環保理念，共計回收15,000餘塊廢舊手機電池和配件，志願服務總時長超過十萬小時。

### 環保宣傳

2013年的節能宣傳周，中國移動以“綠色創造未來”為主題，以電子化宣傳、信息化傳播為特點，借助自有信息平臺，面向公眾

開展了多渠道、全方位的節能宣傳。

### 綠色應用

物聯網、雲計算和移動互聯網的發展使隨時隨地的感知和連接成為可能。中國移動積極利用相關技術，為客戶提供綠色信息化解決方案，助力社會環保。

作者：周宇昕 上海市浦東新區第六師範附屬小學



#### 綠箱子 —— 五彩印象

在上海，公司開展了“綠箱子——五彩印象”主題活動，鼓勵青少年用不同才藝展示自己的綠色暢想。孩子們可以用鏡頭捕捉生活中的感動、用五彩畫筆勾勒美麗上海，也可以用靈巧的雙手踐行綠色環保理念、用生動的語言傳播綠色文明。公司還建立了在綫“綠箱子環保互動天地”，並設置“移動星課堂”、“環保實踐館”、“環保嘉年華”三大板塊，以生動、友好的界面吸引青少年瞭解環保小常識、分享綠色小竅門。

#### 助力綠色出行

在山西，為方便民衆使用公共自行車，採用更綠色的出行方式，公司與太原公交集團共同開發“龍城單車”手機客戶端，幫助市民解決租、還車難的問題，同時方便公交公司管理人員對公共自行車的調度管理。在推出首月，客戶端下載量就達到了三萬餘次。截至2013年底，下載量已達到了六萬餘次，客戶端點擊率約為每天兩萬次。

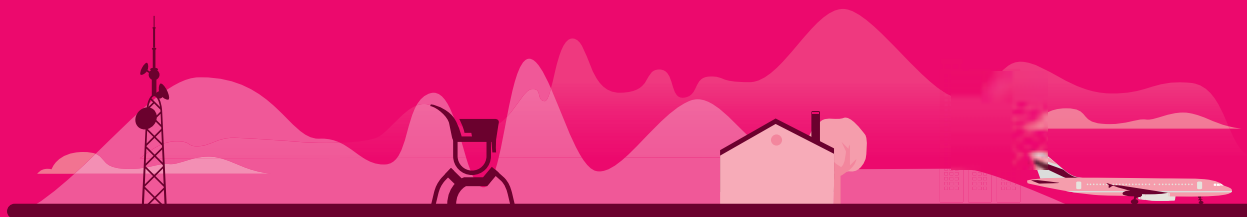
#### 全面污染監測

在河北，公司開發了“河北環境質量和污染源在綫自動監控系統”，幫助環保部門對河北全省造紙、化工等行業的千餘家排污企業和數百個環境質量監測站點進行監控，將監控漏洞和死角統一納入監控網絡中。

# 專題

## 城鄉共享 信息化未來

在生活的點點滴滴中享受到信息化所帶來的便利，是社會和公眾對信息時代的期望。隨著城市居民的基本通信需求逐步得到滿足，中國移動持續在邊遠地區開展基礎通信設施建設，普及電話和寬帶服務，縮小數字鴻溝；重點開發便捷、豐富的精彩應用，讓城鄉居民共享精彩的信息化未來。



### 相關方期望

- 提供遍及城鄉、全面覆蓋的通信網絡服務
- 關心和滿足特殊群體訴求，提供專屬服務
- 開發提供使生產、生活更加安全、便捷、高效的豐富信息化應用，助力實現美好生活

### 我們的行動

- 提升農村地區網絡覆蓋與質量，開展“村村通”工程建設，為邊遠地區行政村和自然村開通移動電話和寬帶服務
- 提供農民、老年人、少數民族、殘障人士等特殊群體專屬服務
- 在全國開展“無綫城市”建設，開發惠及民生的便捷、豐富應用
- 為農業、油田、礦業、林業等行業提供信息化解決方案，幫助傳統行業轉變生產運作方式

### 我們做到了（2013）

- 新增覆蓋的邊遠村莊數達7,129個、通寬帶行政村數達9,331個、通寬帶農村學校數達1,767個
- 農信通客戶數達6,029萬，農村渠道網點達65.4萬個
- “無綫城市”覆蓋超過350個城市，客戶數超過8,000萬名

### 我們將努力（2014）

- 繼續擴大農村地區網絡覆蓋範圍，推廣農村地區寬帶及數據服務
- 創新開發適應特殊群體需求的專屬應用，提升專屬服務水平
- 以4G發展為契機，加快推動“移動改變生活”，努力打造更加豐富、便利的數字化生活
- 加快ICT與傳統行業的融合發展，助力傳統行業轉型升級

## 遍及城鄉的 普遍服務

普遍服務，即任何人在任何地點都可以以負擔的價格享受電信業務，而且業務質量和資費標準一視同仁（根據OECD定義）。但由於地理位置、收入水平、教育程度、年齡等因素影響，不同社會群體之間往往不能享受到真正意義上的普遍服務。中國移動努力將通信網絡覆蓋至更廣闊人群，努力為各個社會群體提供貼近生活需求的信息通信服務。

## 可接入的通信網絡

### 擴大邊遠地區覆蓋

公司在2013年繼續擴大網絡覆蓋範圍，截至年底，基站總數達140萬個。

2013年，公司接替母公司承擔“村村通電話工程”投資，共為7,129個自然村新開通電話服務，為9,331個行政村新開通寬帶服務；同時，開展“農村學校寬帶網絡覆蓋試點”，探索在邊遠農村學校實現寬帶網絡“校校通”的解決方案，已完成甘肅等多省試點，總計幫助1,767個農村學校開通寬帶。

### 提升農村網絡質量

公司還通過多種措施提高農村地區的網絡質量，改善客戶的使用體驗。

**降低業務擁塞：**對農村基站的老舊器件進行更換，平衡地區間各基站業務量，通過“拆閒補忙”，將業務繁忙的基站站點比例由0.05%降低至0.03%。

**調整基站結構：**根據農村地區實際情況，對信號傳輸設備進行針對性調整，對覆蓋面積不合理的基站進行精細優化，將覆蓋質量差的基站站點比例由3.3%降至2.1%，將覆蓋質量波動較大的基站站點比例由1.92%降至1.21%。

**增強農村數據業務服務：**增強農村地區數據網絡的全面覆蓋，將2G數據流量業務佔比由不足90%提升至96%；通過加強3G知識普及宣傳、提供資費與終端補貼等方式鼓勵農村客戶轉向3G服務。截至2013年底，公司在農村地區的3G客戶數達6,257萬，農村地區數據業務量不斷提升。

## 進入移動時代的 槍手部落

岜沙位於貴州省南部從江縣境內，岜沙人保留著傳統而古老的文化和生活方式，總是伴隨著槍與砍刀的剽悍氣概出現，目前僅2,000餘人口。對於基站建設，村民原本帶有強烈的抵觸情緒。中國移動從江縣公司的周慶武感慨道：“為了解決當地的通信問題，我們的工作人員幾乎每天都步行至岜沙村進行宣傳。在基站開通當天，當他們親耳聽到從‘小方塊’裏傳來親人和朋友的聲音，終於熱淚盈眶地握緊了我的手。”村民阿碩激動地表示：

“自從岜沙村開通了基站，我們不再用鳴槍、敲鐘、擂鼓這些古老的方式互通，一個電話就能讓我們不再與世隔絕了，真好！”

近年來，越來越多的遊客到從江探秘岜沙，公司也逐步在岜沙建立起WLAN熱點，方便旅客上網獲取信息。廣東的驢友小雪說：“我三次來到岜沙村，第一次來，進山就沒信號了；第二次來，許多村民都用上了手機；今年來，竟然能用WLAN看電影了！”

累計為  
**118,236** 個  
邊遠村莊新開通電話服務

累計為  
**20,544** 個  
行政村新開通寬帶服務







### 蔚藍邀請

中國移動新華營業廳是吉林通化市服務行業首個聾啞客戶試營點。經過專業培訓和努力，營業廳裏每位營業員都初步掌握了簡單的手語，每位營業員都有了自已穩定的特殊客戶群。當被問到為什麼要學習手語時，她們笑盈盈地說：“雖然特殊客戶消費較低，却一樣是我們的客戶。服務特殊但標準不變，我們一定要提供最優質的服務！”

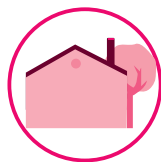
## 可獲得的專屬服務

中國移動致力於提高老年人、少數民族、殘障人士等特殊群體對通信服務的可獲得性，主動降低信息服務使用門檻，以合適的服務方式，幫助他們平等地享受信息技術所帶來的便利。

公司農村地區  
服務網點數達到

65.4

萬個



### 農村網點

公司在農村地區不斷推進“五個一工程”，即“一鄉，一村，一店，一人，一網”，保證每個村子有網點、有服務人員，方便農村客戶“足不出村”即可辦理業務。



### 資費補貼

公司面向農村外出務工人員提供“兩城一家”資費優惠，面向學生群體提供“非常假期”套餐，降低客戶的漫遊與通話費用。為殘障人士提供助殘“關愛通”卡，降低資費，並為持卡客戶提供通話補貼。



### 服務專席

公司立足特殊群體對通信服務的差異化需求，相繼推出針對農民群體的12582農信通服務熱綫、針對老年人群體的老年客戶服務專綫、針對殘障人士群體的愛心服務專席等。



### 民族語言

公司充分尊重並考慮少數民族客戶需求，建立蒙語、維語、藏語服務專席；與媒體合作，面向新疆和西藏地區少數民族客戶發送維語、藏語“新聞早晚報”，方便客戶閱讀，解決了當地客戶分佈偏遠、信息獲取滯後的問題。

## 改變生活的豐富應用

中國移動致力於將信息通信技術發展所帶來的各種可能通過創新的產品和服務轉變為現實的生活場景。2013年，公司充分運用移動互聯網、物聯網、雲計算等最新發展成果，開發出越來越多改變生活和生產的應用，在各領域為客戶帶來便利、智慧的體驗，促進“移動改變生活”。



福建：手機已成爲越來越多人的“健康顧問”



2013年，公司在貴州的“新農合”項目已率先實現省、市、縣、鄉、村五級衛生信息化網絡聯網，覆蓋全省79個縣（區），接入衛生醫療單位17,737家，配備10,370多台信息機，累計上線建立檔案人數3,203萬，爲2,683萬名農民提供了實時醫療補貼服務。

### 更健康

預約掛號  
電子病歷  
遠程診斷  
緊急救援  
健康監護  
醫保補貼  
……

### 更安全

平安城市  
平安校園  
平安行車  
……

### 更健康

中國移動創新開發“智慧醫療”、“移動健康”相關服務，改變了傳統的就診模式，使百姓就醫、醫生診療更加便捷。

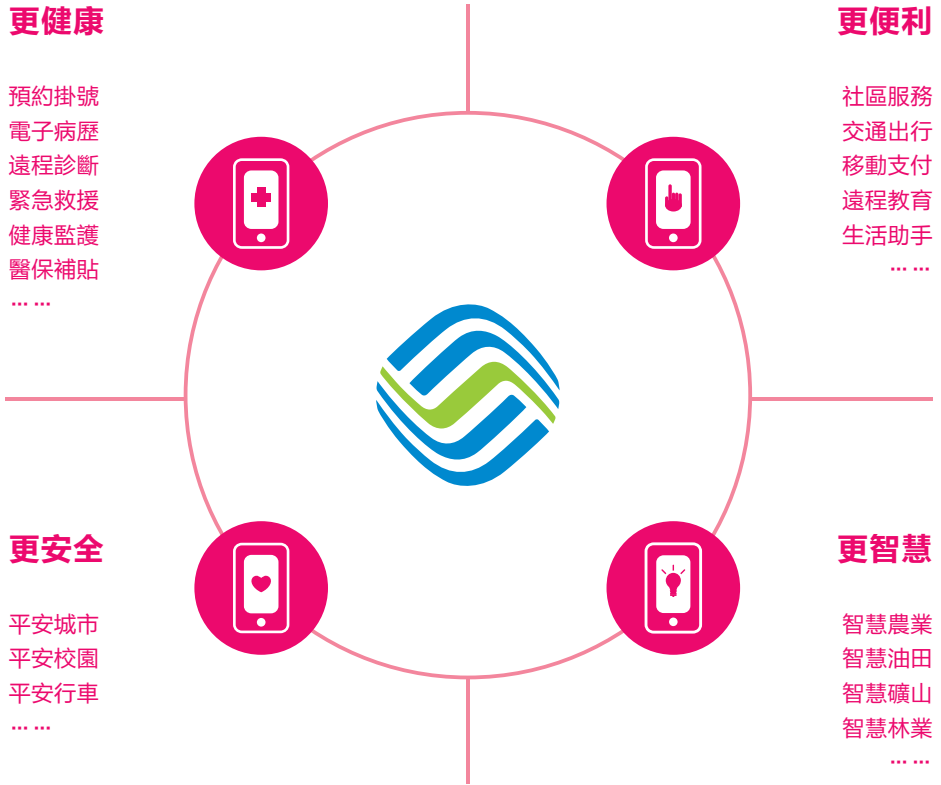
- **預約掛號：**在“無線城市”平臺上，患者可使用電話、手機上網、短信等進行預約掛號，免去排隊等候。
- **電子病歷：**利用“智慧醫療”系統對病人病歷信息實行電子化管理，提高醫院查詢、調取病人信息的效率，方便醫生通過手機及時跟進病人情況，實時給出診療意見，實現精確診療。
- **遠程診斷：**在江蘇等地通過“智慧醫療”系統，醫院之間可實現專家資源共享以及專家團隊遠程會診，大大提升了醫院對疑難雜症的診療能力。
- **緊急救援：**通過急救中心與中國移動信息平臺信息共享，患者在使用手機發出急救信息後，急救中心可立刻獲取患者的健康檔案、家庭住址、家人聯繫方式等信息，並第一時間通知病人親屬，幫助病人得到及時救援。
- **健康監護：**與專業醫療機構合作，通過“移動健康”系統實現對術後患者的居家健康監護，爲患者提供全面的日常健康管理、異常情況排查以及必要時刻的就醫服務，保證了術後康復效果，減少了醫院的服務壓力。
- **醫保補貼：**圍繞國家“新型農村合作醫療”政策，開發“新型農村合作醫療信息管理平臺”，集成資料管理、醫療報銷補貼、結算、數據統計等功能，幫助參合農民便捷、快速地進行報銷，獲取補貼。

### 更便利

社區服務  
交通出行  
移動支付  
遠程教育  
生活助手  
……

### 更智慧

智慧農業  
智慧油田  
智慧礦山  
智慧林業  
……







## 更安全

### ● 平安城市

公司與公安部門合作打造“平安城市”，通過構建視頻監控網絡，對交通、治安情況進行實時監控和數據調取，守護民衆安全。

### ● 平安校園

中國移動與教育部門合作實施“平安校園”項目，幫助家長和學校更好地保護學生人身安全。項目爲幼兒園及中小學學生定制平安電子卡，以及具有定位、自

動報警和緊急按鍵通話功能的智能移動終端，學生通過緊急按鍵可向家長“一鍵求助”，家長則可通過短信或“平安校園”平臺查詢孩子實時位置和考勤信息。

在廣西，推出家庭智能安防報警系統，在居民家中遭遇外界入侵、火災、煤氣泄漏等緊急情況時，可第一時間通知業主和社區監控室進行快速處理，減少損失。

### 打拐平臺開辟“寶貝回家”信息之路

公司與中國公安部共同建設完成了全國打拐綜合信息平臺，支持全國打擊拐賣兒童專項行動。公眾可以通過電話、短信、彩信等方式向平臺報警並尋求救助；定位系統可以實時傳送犯罪分子位置信息，便於執法部門實施精確打擊；查詢跟蹤系統允許家屬隨時隨地通過短信查詢、比對被解救兒童的身份信息。平臺將受害家庭、警方、被拐兒童聯繫在一起，開辟了幫助被拐兒童順利回家的信息之路。



### ● 平安行車

#### “車衛士”車輛防盜應用

由公司主導研發的“車衛士”智能終端，基於物聯網和全球位置定位技術，與公安系統直接對接，可實現車輛定位、安全預警、軌迹監控等功能。目前“車衛士”已在江蘇、福建、上海、江西、湖北等多省市得到應用，客戶超過50萬人。

2013年8月10日，在江蘇宜興務工的張萬林駕車回到貴州探親，車在老家附近被盜。張萬林急忙向當地公安局報警，當地警方立即聯繫宜興市公安局，通過中國移動“車踪信息平臺”調取被盜車輛位置信息，跟踪定位被盜車輛所處方位，幫助張萬林順利找回失竊車輛。

在湖北，開發“車行系統”，對出租車輛實現實時監控、查看歷史行車路綫、定位車輛位置等功能，保障出租車從業人員及乘客的人身安全。



## 更便利

中國移動充分利用移動互聯網技術和物聯網技術，在社區服務、交通、金融、教育等領域為人們的生活創造便利。

- **社區服務：**公司在“無線城市”平臺上聚合了面向市民的衣、食、住、行、遊、玩等本地生活信息，市民可通過平臺進行水電繳費、醫保查詢等。在“農信通”平臺上，公司開設面向村鎮的信息交流社區，已有60,792個村鎮、5,492名大學生村官聚集在線上社區，交流農村土特產、旅遊信息、村官任職心得等話題。
- **交通出行：**公司將物聯網技術和最新的4G移動通信技術應用在交通領域，讓人們的出行更加便利。自駕車主可以通過公司開發的應用查詢實時路況、交通違章等信息；選擇公共交通出行的客戶可進行公交線路及公交車實時位置等信息的查詢，還能夠實現購買車票、公共自行車租賃、出租車預約、高鐵訂票等功能，目前已在江蘇、廣西、貴州、海南等地應用。
- **移動支付：**公司認識到近場通信技術（NFC）在無

線支付領域中的廣泛前景，與金融機構合作開發了手機NFC支付應用——手機錢包，將銀行卡、公交卡、會員卡、積分卡、企業門禁卡等生活常用卡片集成到手機SIM卡中，用手机即可實現刷卡付款、卡片識別、無線支付、信息共享、名片交換等功能。

- **遠程教育：**公司開展了“國家教育資源公共服務”平臺（即“國家教育雲”）的建設工作，將優質教育資源放入雲平臺中，幫助解決城鄉師資力量不平衡的問題。平臺覆蓋全國900所學校，惠及500萬名師生。學生可從平臺獲取優質教學資源，進行在線學習；教師和教育單位則可通過教育雲平臺創新教學方法，促進教學質量提高。同時，公司支持北京、廣東、江蘇等9省的20多所學校開展電子書包教學試點，投入平板電腦終端約1,000台。
- **生活助手：**公司與科大訊飛合作推出智能語音手機助手“靈犀”，提出“解放手指，從容生活”的手機上網理念，為客戶提供自助查話費、打電話、地圖導航、查詢天氣、上網搜索等智能語音交互的全新體驗。目前“靈犀”累計激活客戶數已經近1,000萬。

### 手機匯款，開啓農村金融兌付新篇章

在湖南，與中國農業銀行和浦發銀行合作，在農村地區開通“手機匯款”服務，匯款人僅需對方手機號碼就可通過中國移動手機支付平臺進行匯款，收款人可在銀行或遍佈農村地區的中國移動代理點安全、便捷地進行兌付。截至2013年底，已有超過16萬名客戶使用“手機匯款”服務，兌付匯款近29萬筆，金額達11.7億元。

### 沒有圍牆的敬老院

在山東，打造社區居家服務平臺“12349”，為60歲以上老年人免費上門安裝無線“社區通”話機終端。終端有定位功能，信號直通24小時值守的12349呼叫中心，隨時準備為老人提供急救服務。系統還可為老人提供政策諮詢、天氣預報、保健養生、用藥須知等全面的居家養老服務。自開通以來，已服務居民12.6萬餘人，實現呼叫總量24.1萬餘次、信息諮詢21.7萬餘次、緊急醫療救助157例。





## 更智慧

針對不同行業特定要求，中國移動開發了豐富的行業信息化應用，助力相關行業轉變傳統運作方式，實現轉型發展。



### 智慧農業

中國移動農信通平臺為農民提供政策新聞、農業生活百科、農業專題書籍等信息，每月還發佈蔬菜、水果、水產、畜牧等四類農產品價格行情的監測報告，幫助農民瞭解“種什麼、養什麼、怎麼種、怎麼養”。農信通還為農民、合作社、涉農企業、種養公司等供需雙方開發了“商貿易”電子商貿系統，及時提供不同地域、不同農產品的實時市場動態與價格走勢，發佈供應與求購信息，實現農產品的快速供銷。截至2013年底，農信通客戶數已達6,029萬。基於物聯網技術，公司還開發了“大棚管家”、“物聯網智能滴灌系統”、“農作物生長狀態及環境監測”等系統，幫助農民實現生產效率提升與收入增長。

### 智慧油田

公司將物聯網技術、雲計算技術、移動互聯網技術應用在油田開發中，建立起集數據採集管理、遠程計量、在綫診斷、方案發佈、控制執行於一體的智慧油田系統，使管理人員可以快速分析、判斷異常、及時指導現場，實現自動控制。該系統可幫助油田提高產量2%-4%，提高油氣採收率2%-7%，目前已在新疆克拉瑪依油田、黑龍江大慶油田、山東勝利油田等地應用。

### 智慧礦山

公司在河南幫助鄭煤集團新鄭煤電公司建成集瓦斯預警、人員定位、隱患管理、報表信息等功能於一體的“E礦山煤礦移動信息化”項目，使得煤礦管理人員能夠通過手機隨時隨地實時掌握煤礦瓦斯、通風及重要設備運行的準確情況，實現煤礦安全生產信息的移動互聯，加強了煤礦生產的安全性。

### 智慧林業

公司在福建開發了森林防火安全衛士平臺，集實時監控、氣象採集、溫度傳感於一身，幫助防火值班人員遠程監控林區狀況。該平臺自投入運行以來，已成功預防森林火警325起，避免經濟損失7.7億元，每年可節省巡山防火成本290萬元。公司還在山東搭建了林業移動巡檢平臺，可以實時查看護林員的位置、軌迹以及越界等信息，為林業巡檢人員增加安全保障。

# 可持續發展績效

## 經濟績效

### 公司治理

中國移動秉承誠信、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。目前，本公司董事會共由十名董事組成，由奚國華先生（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、鄭慕智博士及周文耀先生擔任獨立非執行董事。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2013年12月31日，董事會共召開了四次會議。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。（關於公司治理概況的更多詳情請見《中國移動有限公司2013年年報》或公司網站www.chinamobiletd.com）

**風險管理：**公司遵循美國COSO II《企業風險管理－整體框架》原則，借鑒國內外優秀風險管理理論和實踐，搭建了一套切實可行的全面風險管理體系框架，明確了風險管理的發展規劃和重點領域。2013年，公司在此框架下開展了法律風險、廉潔風險、信息安全風險等專業領域的風險防範和管控工作。同時，公司在全集團開展了重大風險評估工作，針對評估確定的重大風險制定了風險管理策略和措施，並開展定期回顧，進一步提升了公司的風險預判能力和風險管控水平。

公司2013年更新了重點業務領域的法律風險數據，重新識別了信息安全、實名制、互聯網業務、招投標四大領域的法律風險，制定了相應的風險控制措施；同時，調整優化了法律風險信息系統，指導各省公司完善系統功能，加大了系統應用力度。

**內部控制：**公司以滿足《索克斯法案》404條款為基礎，按照系統化、規範化原則，建立了一套以風險為導向、與業務深度融合、組織權責清晰的全面內控體系。2013年，公司在持續完善內控制度的基礎上，深入開展了內控IT固化工作，強調採用系統控制的手段落實內控要求，進一步提升了內控的執行效率和效果。

**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，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。公司通過運用系統化和規範化的審計程序和方法，對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、評價並提供諮詢服務，協助改善公司治理、風險管理和控制過程的效果。2013年，公司內審部門突出審計重點，高度關注發展質量和效益，有效落實對中國審計署發現的問題的整改監督，切實提升審計工作效能與價值。公司還制定下發了《中國移動審計整改及問責管理辦法》，切實推動審計發現問題整改。

## 財務績效

指標名稱	2011年	2012年	2013年
營運收入 <sup>1</sup> （十億元）	537.8	581.8	630.2
無線上網業務收入（十億元）	44.4	68.3	108.2
納稅額（十億元）	40.6	41.9	36.8

註：

1 於2013年之前，相對於本集團通信服務而言，產品銷售為輔助性業務。於2013年度，因業務發展，本集團的產品銷售不再被視為輔助性業務，因此本集團將產品銷售收入及相關成本分別列示，比較數據亦按照相同基準進行列示。此列示方法修改對以往任何期間已披露的利潤或淨資產均無影響。

公司運營成本、員工薪酬和福利、向出資人支付的款項等各項財務指標請參閱《中國移動有限公司2013年年報》。

## 市場表現

公司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

### 帶動就業創業

公司2013年帶動就業超過250萬人。

公司自2009年8月推出移動應用商場（Mobile Market，簡稱MM），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。依托MM平臺，公司於2010年8月啓動Mobile Market百萬青年創業計劃，匯聚年輕的優秀開發者，為其搭建創業孵化基地，提供實現自我價值的空間。近三年，公司累計為約172萬人提供了移動互聯網培訓和產品實踐機會，並在全國100所高等院校建設線下創業孵化基地。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
累計提供創業扶持資金（萬元）	411	853	1,308
MM累計註冊開發者數（萬）	364.7	378.2	384.5
MM累計應用下載數（億次）	6.37	10.73	41.97

## 基礎設施建設

公司2013年接替母公司承擔“村村通電話工程”建設任務，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	2011年	2012年	2013年
累計覆蓋遠邊村莊數 (個)	100,474	111,107	118,236
累計通寬帶行政村數 (個)	4,031	11,213	20,544
累計通電話自然村數 (個)	54,897	65,530	72,659
累計通寬帶農村學校數 (個)	-	-	1,767
農村渠道網點數 (萬個)	69.0	69.5	65.4
“農信通”客戶數 (萬戶)	3,130	4,300	6,029
農村信息網累計發送涉農信息數量 (億條)	42.4	103.4	217.4

公司積極支持母公司的對口支援與扶貧工作，在西藏、青海、新疆、黑龍江等省開展援助和扶貧項目，2013年母公司投入專項扶貧資金4,043萬元。

### 社會信息化

指標名稱	2011年	2012年	2013年
“校訊通”客戶數 (百萬戶)	52.32	63.81	81.88
機器到機器 (M2M) 終端數 (百萬台)	12.18	19.94	32.00
12580預約掛號應用人次數 (萬人次)	-	1,100	1,200

### 採購行爲

指標名稱	2013年
集中採購的供應商數量 (家)	7,037
一級集中採購供應商數量 (家)	455
一級集採中供應商本地化比例 <sup>1</sup> (%)	100
二級集中採購供應商數量 (家)	6,829
二級集採中供應商本地化比例 <sup>2</sup> (%)	47.65
一級集採對供應商的核查查次數 <sup>3</sup> (次)	814
一級集採中確立合作關係的供應商接受核查查的比例 (%)	100
一級集採核查查發現問題的供應商數量 (家)	86
其中完成整改的供應商數量 (家)	2
駐廠檢驗發現供應商質量不合格而取消中標資格的數量 (起)	0

注：

- 一級集採中供應商本地化比例指在一級集中採購中，中國本土供應商（注冊地在國內）所佔比例，2013年無國際招標項目，無境外供應商；
- 二級集採中供應商本地化比例指在二級集採中，本省供應商（注冊地在本省）所佔比例；
- 採購共享服務中心對應標的供應商核查查的次數，包括中標和非中標的供應商，不含二級集採。

指標名稱	2013年
簽約服務提供商數量 (家)	227
短信優秀級合作夥伴佔比 (%)	11.8
彩信優秀級合作夥伴佔比 (%)	10.4

## 環境績效

### 整體情況

公司自2007年起實施以節能減排為核心的“綠色行動計劃”。2013年，公司“綠色行動計劃”共投資3.3億元。

### 能源

2013年，公司下發節能減排檢查辦法，部署各省公司開展年度自查，共對10個省公司進行了專項檢查，對30個地市的100個基站、40個機房進行了現場抽查。對於檢查過程中的各項問題，面向全集團通報，並提出整改建議，督促各項節能減排措施落實到位。實現單位業務量耗電較2012年底下降23%，單位信息流量綜合能耗較2012年底下降38%。

### 能源使用

指標名稱	2011年	2012年	2013年
耗電總量 (億度)	129.3	143.0	150.6
天然氣用量 (百萬立方米)	6.4	8.5	6.5
液化石油氣用量 (百噸)	5.0	5.7	5.5
煤氣用量 (百萬立方米)	2.1	1.5	1.2
煤炭用量 (萬噸)	2.5	2.2	1.6
汽油總消耗量 (百萬升)	139.8	131.3	128.5
柴油總消耗量 (百萬升)	27.0	22.1	21.5
外購熱力費用 (百萬元)	137.03	133.45	134.32

### 新能源使用

指標名稱	2011年	2012年	2013年
新能源基站到達數 (個)	8,970	9,699	11,863
光能 (個)	7,057	7,627	8,501
風能 (個)	435	600	589
風光互補 (個)	1,316	1,366	1,765
其他新能源 (個)	162	106	1,008
採用新能源基站減少的CO <sub>2</sub> 排放量 (萬噸)	3.0	3.2	3.9

## 共建共享 (2013)

指標名稱	共建率	共享率
鐵塔 (%)	72	89
桿路 (%)	42	93
基站 (%)	64	90
管道 (%)	63	91
室內分佈 (%)	54	96

## 水

在運營中，公司根據條件盡量利用循環水，並安排物業工程人員對供水、用水設備定期巡檢，確保設備無跑冒滴漏。與此同時，公司廣泛開展員工節水教育，減少水資源的消耗。在網絡規模擴大的背景下，用水量基本與上年持平。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
總用水量 (百萬噸)	28.72	30.23	30.62

公司在報告期內未發現因取水而對水源地產生重大影響的事件。

## 生物多樣性

對於處在自然保護區的基站，公司按照相關規定嚴格進行項目評估與審批。2013年，公司未發現因經營活動而受到重大影響的物種。

## 排放

2013年，公司對溫室氣體排放進行了量化管理，公司總部及北京公司率先完成第三方CO<sub>2</sub>排放量核查，並向CDP（碳信息披露項目）提供公司年度可持續發展報告，進行碳排放相關信息回應。2014年，公司計劃填寫CDP問卷，以加強相關信息披露。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
CO <sub>2</sub> 排放總量 <sup>1</sup> (百萬噸)	10.05	11.11	11.67
碳排放強度 (tCO <sub>2</sub> e/萬元)	0.187	0.191	0.185

註：

1 CO<sub>2</sub>的換算方法是以能源消耗量乘以相應的CO<sub>2</sub>排放因子。電力CO<sub>2</sub>排放因子是根據國家發展和改革委員會公佈的《2013中國區域電網基準線排放因子》中各區域電量排放因子（OM）與容量邊際排放因子（BM）為基礎所計算的平均值。其餘能源CO<sub>2</sub>排放因子取自北京市發展和改革委員會《北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南（2013版）》。根據調整後系數，對歷史數據進行了修訂。

## 污水及廢棄物

2013年，公司在生產經營過程中產生的污水100%進入污水管網系統，未發現污水排放違規行為。

公司深入開展“綠箱子”環保志願服務月”活動，向全社會宣傳綠色環保理念，總計回收15,000餘塊廢舊手機電池和配件。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
報廢蓄電池數 (萬安培·小時)	9,780	12,808	8,698
專業渠道回收蓄電池數 (萬安培·小時)	9,588	12,808	8,698

## 交由專業第三方回收處置的廢棄物 (2013)

指標名稱	重量 (噸)	價值 (萬元)
網絡類	31,528	16,322
蓄電池	16,462	5,998
通信設備	11,264	7,929
纜纜類	1,645	1,169
包裝類	303	175
其他	1,854	1,051
辦公類	842	1,401
電子設備	641	692
廢品類	201	709
終端類	13	55

## 綠色業務

指標名稱	2011年	2012年	2013年
電子渠道業務辦理佔比(%)	76	78	82

## 綠色辦公

公司鼓勵員工使用視頻會議設備、綜合信息網等信息化辦公手段來減少不必要的商務出行，減小碳足跡。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
總部召開跨省視頻電話會議次數 (次)	850	988	942
綜合信息網日均登錄次數 (萬人次)	2.2	2.0	1.8
利用綜合信息網日均通話時長 (萬分鐘)	43.4	60	49
利用綜合信息網日均即時消息 (萬條)	7.2	6.7	6.0

## 供應商環境評估

公司《供應商管理辦法》於2013年進行了修訂，涉及採購環節對供應商環境情況的認證，將於2014年在公司一級、二級集中採購中應用，並統計分析認證結果。

此外，公司編制了19類產品供應商認證模板，涵蓋35類一級集中採購產品。模板從節能減排方面對供應商環境實踐提出了明確要求，並要求供應商必須通過ISO14001認證。

指標名稱	2013年
年度一級集中採購核查中涉及到環境績效的供應商數量（家）	55

### 環境問題處理機制

公司通過網站、CEO信箱等渠道接受環境問題相關的舉報和申訴，一經發現迅速處理，確保環境健康與安全。

### 遵守環境法規

2013年，公司未出現違反運營所在地環境法律法規的事件。

## 社會績效

### 僱傭

#### 員工年齡構成

指標名稱	2011年	2012年	2013年
員工總數（人）	175,336	182,487	197,030
30歲以下員工比例（%）	28.92	25.52	25.12
30-50歲員工比例（%）	64.69	67.34	67.36
50歲以上員工比例（%）	6.39	7.14	7.52

公司按照法律規定，為員工提供各項保險及福利。

#### 員工流動性

指標名稱	2011年	2012年	2013年
年度新入職員工總數（人）	6,644	8,581	7,555
新入職女性員工數（人）	2,532	3,586	3,026
新入職男性員工數（人）	4,112	4,995	4,529
年度主動離職員工數（人）	3,196	2,873	2,322
主動離職女性員工數（人）	1,536	1,246	867
主動離職男性員工數（人）	1,660	1,627	1,455
年度解僱員工數（人）	61	76	65
解僱的女性員工數（人）	37	50	31
解僱的男性員工數（人）	24	26	34

公司注重保護女性員工生育權，充分尊重她們休產假的權利。2013年，公司總部產假後返工女性員工比例為100%。

### 勞資關係

公司堅持推進和規範職工代表大會制度，保障員工民主權利，對涉及到員工切身利益或公司重大變化的事項，通過職工代表大會向員工進行說明，並請員工代表進行決策。

## 職業健康與安全

2013年，公司通過組織形式多樣的安全教育和應急演練，提升全員安全意識，並積極推進安全管理規章制度建設，探索建立統一規範的安全集中化管理模式。2013年，公司未發生安全生產責任事故或因公死亡事故。

### 培訓與教育

公司非常重視員工培訓，年度員工人均培訓費用保持增長趨勢，幫助提升員工個人能力。

#### 員工培訓費用

指標名稱	2011年	2012年	2013年
人均培訓費用（元）	2,359	2,564	2,632

#### 員工接受培訓人次

指標名稱	2011年	2012年	2013年
培訓總人數（萬人次）	97.5	98.3	98.9
高層接受培訓的人數（人次）	421	438	686
中層接受培訓的人數（人次）	8,901	9,306	15,126
普通員工接受培訓的人數（萬人次）	96.6	97.3	97.9
員工中參加學歷學位學習的比例（%）	5.32	5.24	4.13

#### 員工人均培訓時長

指標名稱	2011年	2012年	2013年
員工平均培訓時間（小時）	57.4	59.1	61.2
高級管理人員平均參加培訓時間（小時）	56.8	58.5	60.1
中級管理人員平均參加培訓時間（小時）	60.2	62	61.7
普通員工平均參加培訓時間（小時）	55.1	56.7	61.8

## 多元化與機會平等

### 員工性別構成

指標名稱	2011年	2012年	2013年
全體員工中女性員工比例（%）	40.53	40.08	40.92
高級管理層中女性比例 <sup>1</sup> （%）	17.43	17.92	18.17

註：

<sup>1</sup> 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。

## 員工民族構成

指標名稱	2011年	2012年	2013年
少數民族員工比例(%)	6.56	6.33	6.92

公司在各運營地積極支持當地就業，如中國移動香港公司員工本地化比例約為97%，管理人員本地化比例約為93%。

## 同工同酬

公司堅持男女平等、同工同酬，為員工提供公平就業機會。在香港，公司嚴格執行政府所制定的勞工法例及保障，如因最低工資法例生效，上調月薪至合法水平。

## 供應商勞工實踐評估

公司《供應商管理辦法》於2013年進行了修訂，涉及採購環節對供應商勞工情況的認證，將於2014年在公司一級、二級集中採購中應用，並統計分析認證結果。

此外，公司編制了19類產品的供應商認證模板，涵蓋35小類一級集中採購產品。模板從用工管理、健康安全方面對供應商勞工實踐提出了明確要求，並要求供應商必須通過SA8000認證。

指標名稱	2013年
年度一級集中採購核查涉及到勞工實踐的供應商數量(個)	55

## 勞工問題處理機制

公司通過CEO信箱、信訪辦公室等多個渠道收集員工的問題，並就相關問題進行回應和處理。經由上述渠道，2013年公司人力資源部共接到26起相關信件，經調查，零件被確認為屬實，全部26件申訴已得到妥善處理。

同時，各省公司100%簽訂平等協商集體合同，保障員工在“勞動報酬、工作時間與休息休假、社會保險、福利與安全衛生、教育與培訓”等方面的權利，並對“勞動爭議”處理機制進行明確規定。

## 人權

公司自2007年加入聯合國全球契約，支持全球契約十項原則，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。

## 非歧視

公司尊重內外利益相關方，堅決反對任何形式的歧視行為。

公司採購工作嚴格遵守中國《招投標法》第十八條規定，即“招標人不得以不合理的條件限制或者排斥潛在投標人，不得對潛在投標人實行歧視待遇”。

## 尊重權利

公司合同制員工100%加入工會，勞務派遣人員98%加入派遣公司工會或中國移動公司工會。

## 合法用工

公司嚴禁使用童工，禁止強制勞動。

## 安保措施

公司保證所有安保人員接受崗前培訓，並進行嚴格管理，確保安保隊伍專業、友善。

## 原住民權利

公司在業務開展過程中，未發現侵犯原住民權利事件。

## 供應商人權評估

公司對供應商人權的認證核查同供應商勞工實踐的認證核查統一進行，績效請見供應商勞工實踐評估。

## 人權問題處理機制

公司在2013年未接到人權問題申訴事件。

## 當地社區

### 應急通信保障

指標名稱	2011年	2012年	2013年
應急通信保障總次數(次)	4,671	5,167	4,005
重要政治經濟事件保障(次)	4,028	4,218	3,416
重大自然災害類保障(次)	223	706	491
重要事故災難類保障(次)	224	205	85
公共衛生事件類保障(次)	48	8	2
社會安全事件類保障(次)	148	30	11
出動應急通信車(輛次)	9,636	6,860	5,127
投入應急通信設備(套次)	43,527	47,544	50,741
動用人員(人次)	320,866	330,515	465,443

## 投身社會公益

公司2013年對外捐贈金額(現金)達到6,766萬元，覆蓋中國內地31個省、自治區、直轄市。其中，重點公益項目中國移動“藍色夢想—教育捐助計劃”已在中西部23個省(區、市)成功實施，“愛‘心’行動”覆蓋四個省(區、市)。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
員工志願者註冊總人數(萬人)	-	9.0	9.85
員工志願服務總時長(萬小時)	-	33.0	52.2



指標名稱	2011年	2012年	2013年
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數(名)	6,941	12,547	17,788
累計救治確診先心病貧困兒童數(名)	202	593	1,341
累計建設“愛心圖書館”數(個)	1,510	1,694	1,910
累計建設多媒體教室數(個)	500	674	880
累計培訓中西部農村中小學校長數(名)	37,952	48,205	59,000

## 反腐敗

2013年，公司組織巡視組對陝西公司、國際信息港建設中心進行巡視，在改進工作作風、職務消費等方面進行了監督檢查。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
年度接受反腐敗教育與培訓人次數(人次)	175,347	471,200	428,146
年度處理的腐敗案件數(件)	26	16	16
年度因腐敗而被解僱和受到處分的人數(人)	37	17	16

## 公共政策

公司積極參與產業相關政策的研討和意見徵詢。2013年，公司就《電信和互聯網用戶個人信息保護規定(徵求意見稿)》、《電話用戶真實身份信息登記規定(徵求意見稿)》、《通信工程建設項目招標投標管理辦法(徵求意見稿)》等與公司生產經營和業務拓展密切相關的法規政策提出意見和建議，就《中華人民共和國消費者權益保護法修正案(草案)》、《商標法(修正案)》、《著作權法(修改草案送審稿)》、《勞務派遣若干規定(草案)》、《企業信用信息公示條例(徵求意見稿)》等多項立法和規章制定提出修改意見和建議。

## 反競爭行爲

對於營銷活動密集、易引發不規範競爭問題的校園或節日營銷等時點，公司高度重視全程規範管理。如在校園營銷中，公司要求從建立各項機制著手，建立全面有效的規範校園市場秩序的工作保障機制，組織專題會議引導省公司理性競爭，未出現影響範圍廣或持續時間長的特別事件。

2013年，公司未收到因為反競爭行爲而提起的法律訴訟。

## 供應商社會影響評估

公司對供應商社會影響的認證核查同供應商勞工實踐的認證核查統一進行，績效請見供應商勞工實踐評估。

## 社會影響問題處理機制

公司在2013年未接到社會影響申訴事件。

## 社區健康和安

公司嚴格遵守《電磁輻射管理辦法》的各項要求，並制定了《基站電磁輻射巡檢評估辦法》，保障所在地區居民的健康安全。

## 提供多樣服務

指標名稱	2011年	2012年	2013年
客戶數(百萬戶)	649	710	767
GSM漫遊通達國家及地區數(個)	237	237	242
GPRS漫遊通達國家及地區數(個)	187	188	197

## 網絡質量與可靠性

指標名稱	2011年	2012年	2013年
GSM網全程呼叫成功率 <sup>1</sup> (%)	99.26	99.26	99.12
3G網全程呼叫成功率(%)	98.99	98.90	98.53
GSM網掉話率 <sup>2</sup> (%)	0.70	0.48	0.43
3G網掉話率(%)	0.42	0.29	0.21

註：

1 全程呼叫成功率為測試數據；

2 掉話率為網管系統提取全年平均數據。

## 客戶隱私保護

公司2013年依據中國相關法律法規，對《中國移動通信客戶入網服務協議》等四個協議中關於客戶真實身份信息登記和客戶個人信息保護兩個方面的條款進行了修訂和完善，明確了收集、使用客戶個人信息的情況、原則以及客戶權利，並承諾將對在提供服務過程中收集、使用的客戶個人信息履行保護義務。

公司在“五條禁令”基礎上，積極採取創新措施，保護客戶隱私安全，為客戶提供安心服務。2013年，公司重點推動建立新技術、新業務安全評估工作體系，降低信息安全風險。同時，公司不斷強化員工信息安全意識，年度共計開展39萬餘人次客戶信息安全和隱私保護相關培訓。

## 客戶滿意度

公司滿意度調查針對全網客戶，每年平均覆蓋全國客戶樣本30萬份以上，調查結果用於年度省公司經營業績考核和客戶滿意度關鍵要素提升。2013年公司全網整體滿意度為77.75%，較年初提升0.25個百分點。

指標名稱	2011年	2012年	2013年
百萬客戶申訴率(件)	40.2	31.2	32.3
處理客戶不良信息舉報數量(萬次)	562	344	435

## 遵守法規

公司制定嚴格的規章制度，遵照法律法規要求開展運營。2013年，公司未發現重大法律糾紛。在香港，公司因在未取得通訊辦批准前運作位於九龍城的基站，被判違規並罰款八萬港元。公司將認真反思檢討，盡力防止類似事件再度發生。

# 展望

議題



## 和股東 共創 可持續價值

- 完成4G試點，獲頒4G運營牌照，在國內領先推出4G服務
- 穩步推進數據中心、呼叫中心、研發中心等集中化基礎設施建設，國際信息港一期工程投入使用，南方基地的作用進一步加強，五個大區物流中心投入運營，海外發展佈局初見成效
- 完善多項制度約束，聚焦風險環節開展內部審計和巡視工作，並實現全方位覆蓋的廉潔教育

2013年關鍵成效

- 至年底建成全球最大的4G網絡，TD-LTE基站數超過50萬個，實現主要城市連續覆蓋
- 推進蘇州、杭州研發中心建設，加快改革轉型與佈局，拓展新的業務增長點
- 繼續強化腐敗防範與查處，提升運營健康度與透明度

2014年展望



## 和價值鏈 共謀 創新發展

- 帶動TD產業快速成長，與合作夥伴共享千億級產業價值，其中，2013年TD-SCDMA手機銷量突破1.5億台
- 規範供應商履責管理，編制履責相關文件、準則和模板，逐步完善供應商核查，規範供應鏈履責風險

- 以TD-LTE商用為契機，持續引領TD系列技術標準的研發和產業化
- 逐步應用新的認證模板，全面審查管理供應商履責情況，並組織開展合作夥伴履責管理培訓



## 和客戶 共享 安心服務

- 全網GSM全程呼叫成功率為99.12%，與上年基本持平；3G網絡覆蓋率由95.43%提升至97.82%，網絡質量實現提升
- 在嚴格執行客戶服務“五條禁令”基礎上，採取了“金庫模式”、客戶信息模糊化操作、敏感信息查詢提醒、新業務安全評估等措施，完善客戶隱私保護
- 大幅精簡套餐數量，降低資費，國際及港澳臺漫遊通話資費平均降幅46%，最高降幅超過90%
- 開通多種渠道為客戶提供服務並傾聽客戶建議，百萬客戶申訴率連續四年保持行業最低

- 繼續對網絡實施有針對性的建設和優化，改善客戶整體服務感知
- 加大監督檢查力度，確保“金庫模式”和客戶信息模糊化操作100%實施到位
- 著重改善存量客戶、流量客戶、集團客戶等重點客戶群在關鍵環節的客戶感知
- 優化服務流程，保持與客戶溝通渠道暢通，百萬客戶申訴率繼續保持行業最低



### 和員工 共促 和諧成長

- 累計開展安全應急演練1,120場次，員工參與率達85%，年度未發生安全生產責任事故及因公死亡事故
- 集團員工體檢率達到90.5%，EAP項目覆蓋員工數達25萬人（含勞務派遣人員），文體活動參與人次達到23.5萬
- 各省公司、地市分公司模範職工之家創建率達72%
- 制定並下發《中國移動通信機房樓、通信基站、營業場所安全管理辦法》
- 員工體檢率達到92%，制定並下發《中國移動EAP發展規劃》，指導EAP工作開展
- 各省公司、地市分公司模範職工之家創建率達到75%



### 和社區 共築 美好家園

- 建立了較為完善的電磁輻射管理機制，研發建設電磁輻射監測系統，提高電磁輻射透明度
- “藍色夢想”項目培訓中西部農村中小學校長10,795名，捐建愛心圖書館216個、多媒體教室206個。“愛‘心’行動”篩查了5,241名貧困兒童，救治了其中確診為先心病的748名貧困兒童
- 嚴格輻射管理，加強輻射信息公開，拓展更有效的溝通機制
- 年內完成對11,000名中西部農村中小學校長的培訓，捐建200個愛心圖書館和190個多媒體教室。救治850名貧困先心病兒童



### 和環境 共贏 綠色明天

- 單位信息流量綜合能耗較2012年下降38%
- 集中建設能源管理平臺，實現用電智能管理；新增無機房基站約3.7萬座，建設MCPA載頻約360萬個
- 實施綠箱子環保計劃，擴大開展節能宣傳周活動，積極應用信息化手段幫助社會節能減排
- 實現單位信息流量綜合能耗下降13.5%
- 推進智能節電功能的廣泛應用，擴大無機房基站和MCPA應用規模
- 發揮公司技術優勢，使用更多信息化手段向社會公眾傳播綠色理念，提供綠色解決方案



### 專題： 城鄉共享 信息化未來

- 為7,129個邊遠村莊新開通電話服務，為9,331個行政村和1,767個農村學校開通寬帶服務
- 以降低資費和提供服務專席等方式幫助農民、殘障人士、少數民族等群體使用信息通信服務
- “無綫城市”覆蓋超過350個城市，客戶數超過8,000萬名
- 繼續支持“村村通電話工程”，將電話與寬帶服務帶至更多邊遠地區
- 為弱勢群體提供更多行之有效的專屬服務，開發更多符合其需求的通信產品
- 利用4G網絡技術，開發多樣化應用，將物聯網和移動互聯網技術應用於更多生活服務，幫助相關行業轉型發展

## 關鍵 相關方 證言



李國斌  
工業和信息化部  
政策法規司 巡視員

### 履責共贏 助力社會轉型發展

2013年，是中國的4G元年。從2G時代的快速跟隨，到3G時代的創新突破，再到4G時代與全球同步，中國通信產業歷經了舉世矚目的飛速發展，手機從一號難求的“奢侈品”變成幾乎人人在手的“必需品”。從“村村通工程”到“無綫城市”，從邊遠地區的電信普遍服務，到融入生活方方面面的創新應用，日新月異的通信服務正在改變著人們的生活，“信息消費”成為當前中國經濟社會發展的“關鍵詞”之一。

作為行業主管部門，工業和信息化部一直高度重視企業社會責任建設，明確政策法規司負責指導工作，組織開展相關研究，不斷探索推進企業社會責任建設舉措。我們認為，企業不能單純追求產量規模和利潤水平，在企業發展過程中必須承擔起比經濟責任更廣泛的社會責任。具體到通信運營商而言，良好地履行社會責任，意味著不僅要守法經營、照章納稅，更要自覺維護和促進行業整體健康發展；意味著不僅要保障普遍覆蓋、高質量的通信服務，更要積極有效保護消費者合法權益不受侵害；意味著不僅要自身創造良好的經濟效益，更要發揮大企業龍頭作用帶動價值鏈上下遊創新發展；意味著不僅要積極實施節能減排、實現綠色發展，更要關心支持社區發展，助力公益事業。從報告中可以看到，中國移動在上述各方面都開展了大量卓有成效的工作。特別值得一提的是，中國移動勇於承擔TD建設和運營重任，聯合價值鏈各方共同付出艱苦努力，用短短幾年時間，將TD從中國自主研發的技術標準，變成了覆蓋全國的網絡服務，催生了千億級的TD相關產業，並推動TD-LTE成為全球主流4G標準之一。可以說，這是發揮大型企業創新骨幹作用、建立產學研協同創新機制的一個鮮活案例。

企業社會責任的內涵和外延是隨著企業自身經營發展和社會相關方需求不斷變化的。隨著4G來臨，通信服務融入和改變社會生活的步伐正在不斷加快，我期待著以中國移動為代表的通信運營商以及產業相關方，能够在迎接移動互聯網的機遇和挑戰、探索自身轉型發展的同時，拓展新的責任履行方式。簡單說來，就是充分利用技術升級所提供的空間與可能，創新產品和服務，為更安全、更豐富的社會生活提供便利，為更高效、更綠色的行業生產提供支持。而這，將是通信產業對於社會整體轉型發展乃至“中國夢”的實現，最為獨特的責任和貢獻。

良好地履行社會責任，需要在相關方的參與和支持之下，在企業內部形成履行責任的共識理念與行為規範，建立起行之有效的推進機制。很高興地看到，中國移動對標國際標準和業界最佳實踐，逐步建立起了社會責任推進的閉環流程與長效機制，不斷提升透明度和相關方參與度，更好地管理自身社會影響、回應相關方關鍵訴求。

面向未來，無論是加快推進TD-LTE發展，還是有效解決垃圾短信等消費者關心的突出問題，中國移動都面臨著諸多困難和挑戰。衷心希望中國移動能够如報告所示，在“移動改變生活”的願景指引下，將社會責任融入到企業決策與運營各方面，把握4G機遇，創造共享價值，為中國通信產業的可持續發展貢獻積極力量。

2014年3月



# 關於 本報告

本報告是中國移動有限公司第八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，時間跨度為2013年1月1日至2013年12月31日。



掃一掃！關注更多

## 報告形式

本報告同時發佈中、英文版本，包括印刷版及網絡版。  
瀏覽下載地址：[www.chinamobiletd.com](http://www.chinamobiletd.com)

## 報告標準

報告編寫力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準，同時立足行業背景，突出企業特色。2013年12月，中國移動加入G4 Pioneer項目，報告編制指南由G3.1過渡為G4，並於第61至62頁列出對照G4要求的內容索引表。

2013年重點參考的報告編制標準包括：

- 全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告編寫指南（G4）》
- 聯合國全球契約（United Nations Global Compact）“十項原則”
- 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-CSR3.0）》

## 報告內容及邊界

遵循G4報告編寫的“利益相關方參與、可持續發展背景、實質性和完整性”原則，中國移動通過實質性分析確定實質性議題及報告邊界。部分重點議題的索引如下：

- 優化客戶服務（參見23至24頁）
- 力保網絡通暢（參見19頁）
- 強化自主創新（參見9至10頁）
- 保護客戶權益（參見20至22頁）
- 引領產業發展（參見12至15頁）
- 支持社會公益（參見32至35頁）
- 懲治預防腐敗（參見11頁）
- 強化風險管理（參見48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（本集團下設公司情況詳見本報告第3頁）。

## 數據及信息披露

2013年報告的數據與信息收集主要通過：

- 公司內部相關數據收集系統與相關統計報表
- 各省公司每季度報送的企業社會責任實踐案例
- 公司2013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

2013年，中國移動邀請普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）提供獨立第三方報告鑒證服務，鑒證報告詳見第58至59頁。《中國移動有限公司2013年年報》載有本公司截至2013年12月31日的經審計財務報表、其他財務表現及經營業績的詳細情況。如需要，可在公司網站[www.chinamobiletd.com](http://www.chinamobiletd.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2013年度可持續發展報告（以下簡稱“可持續發展報告”）中選定的2013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<sup>1</sup>。

## 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2013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2013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

- 一級集中採購供應商數量
- 二級集中採購供應商數量
- 一級集採中供應商本地化比例
- 二級集採中供應商本地化比例
- 一級集採對供應商的核對次數
- 2013年度新增覆蓋邊遠村莊數
- 2013年度新增通寬帶行政村數
- “農信通”客戶數
- 農村渠道網點數
- 2013年度新增培訓中西部農村中小學校長數

## 環境類指標

- CO<sub>2</sub>排放總量
- 新能源基站到達數
- 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
- 總部召開跨省視頻電話會議次數
- 電子渠道業務辦理佔比

## 社會類指標

- 處理客戶不良信息舉報數量
- 應急通信保障總次數
- 出動應急通信車次數
- 投入應急通信設備套次數
- 應急保障動用人員次數
- 2013年度新增救助貧困先心病兒童數量
- 培訓總人數
- 全體員工中女員工比例
- 少數民族員工比例
- 年度新入職員工總數
- 年度主動離職員工數
- 年度解僱員工數

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江蘇、新疆、黑龍江三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2013年度關鍵績效信息，可持續發展報告中所披露的其他資料、2012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2013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。



2014年3月21日

<sup>1</sup> 貴公司對其官方網站負責，我們不對貴公司官方網站中所列示的鑒證對象或使用標準的變化負責。

## 附：關鍵績效信息編報基礎

### 經濟類指標

**一級集中採購供應商數量：**2013年度由中國移動通信採購共享服務中心統一集採和簽約的供應商數量。

**二級集中採購供應商數量：**2013年度由各省、自治區、直轄市公司採購部門統一集採和簽約的供應商數量。

**一級集採中供應商本地化比例：**在2013年度一級集中採購中，中國本土供應商（註冊地在國內）所佔比例。

**二級集採中供應商本地化比例：**在2013年度二級集中採購中，本地供應商（指註冊地在本省）所佔比例。

**一級集採對供應商的核查查次數：**2013年度對所有應標的一級供應商進行審核的次數。

**2013年度新增覆蓋遠邊村莊數：**2013年度中國移動有限公司“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，根據工信部的年度完成報告獲取數據並披露。

**2013年度新增通寬帶行政村數：**2013年度中國移動有限公司“村村通電話工程”新開通寬帶的行政村數量，根據工信部的年度完成報告獲取數據並披露。

**“農信通”客戶數：**12582各短彩信業務使用者數、12582熱線系統來話使用者數與WEB業務使用客戶數之總和。

**農村渠道網點數：**中國移動有限公司設在鄉鎮的自營廳和社會渠道網點。

**2013年度新增培訓中西部農村中小學校長數：**2013年度由中國移動教育捐助項目資助培訓的中西部農村中小學校長數。

### 環境類指標

**CO<sub>2</sub>排放總量：**根據國家公佈的各類能源的二氧化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）。

**新能源基站到達數：**中國移動有限公司風、光、水、燃料電池等新能源應用基站站點數。

**耗電總量：**中國移動有限公司生產經營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：**中國移動有限公司生產、經營、管理等各環節天然氣消耗量。

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

**煤氣用量：**中國移動有限公司生產、經營、管理等各環節煤氣消耗量。

**煤炭用量：**中國移動有限公司生產、經營、管理等各環節煤炭消耗量。

**汽油總消耗量：**中國移動有限公司生產、經營、管理等各環節汽油消耗量。

**柴油總消耗量：**中國移動有限公司生產、經營、管理等各環節柴油消耗量。

**總部召開跨省視頻電話會議次數：**2013年從總部發起的高清視頻會議預訂系統和實際參會記錄表統計而成。

**電子渠道業務辦理佔比：**電子渠道業務辦理是指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，其佔比是指其占全渠道業務量（即電子渠道和實體渠道業務量之和）的比例。

### 社會類指標

**處理客戶不良信息舉報數量：**根據一級客服系統記錄的涉及客戶不良信息的舉報投訴統計。

**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2013年度應急通信保障活動中，累計出動應急通信車的數量。

**投入應急通信設備套次數：**指在2013年度應急通信保障活動中，累計投入應急通信設備的數量。

**應急保障動用人員次數：**指在2013年度應急通信保障活動中，累計動用搶修人員的數量。

**2013年度新增救助貧困先心病兒童數量：**指2013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。

**培訓總人數：**培訓包括脫產培訓、網上學習、海外培訓及其他各類培訓的人次數，根據中國移動有限公司各省公司上報數據進行匯總。

**全體員工中女員工比例：**2013年中國移動有限公司的女員工比例。

**少數民族員工比例：**2013年中國移動有限公司的少數民族員工比例。

**年度新入職員工總數：**2013年中國移動有限公司新入職的合同制員工總數。

**年度主動離職員工數：**2013年中國移動有限公司主動離職的合同制員工總數。

**年度解僱員工數：**2013年中國移動有限公司解僱的合同制員工總數。

# 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《2013年可持續發展報告》。爲了進一步提升中國移動的可持續發展工作水平和報告編制的質量，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴的意見與建議，幫助我們持續改進。

報告編寫組

2014年3月

針對下列問題，請您按1分至5分進行評分（1爲最低分，5爲最高分）

	1.您對中國移動可持續發展報告的總體評價
	2.您認爲本報告能否反映中國移動對經濟、社會、環境的重大影響
	3.您對中國移動在利益相關方溝通方面的總體評價
	4.您對本報告中信息披露程度的總體評價
	5.您對本報告的版式與設計的總體評價

請您在此提出其他意見與建議：

您的個人信息

姓名：

工作單位：

電話：

電子郵件：

您可以給中國移動2013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+86-10-52616167，我們將充分考慮您的意見與建議，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可持續發展報告指南 (G4)

編號	實質性	披露頁碼	編號	實質性	披露頁碼
<b>戰略與分析</b>					
G4-1	高	1	G4-38	高	48, 年報
G4-2	高	1, 48	G4-39	高	48
<b>機構概況</b>					
G4-3	高	3	G4-40	高	年報
G4-4	高	3, 9-10, 41-47	G4-41	高	年報
G4-5	高	3, 封底	G4-42	高	4
G4-6	高	3, 10, 53	G4-43	中	5-7
G4-7	高	3	G4-44	中	-
G4-8	高	3	G4-45	中	4-7
G4-9	高	3, 10, 48, 51	G4-46	中	-
G4-10	高	3, 51	G4-47	中	5
G4-11	高	28, 52	G4-48	高	4
G4-12	高	13	G4-49	高	4-5
G4-13	低	3, 9-10, 13-16	G4-50	高	-
G4-14	高	37	G4-51	高	年報
G4-15	高	5, 52, 57	G4-52	高	年報
G4-16	高	5, 9, 52	G4-53	中	年報
<b>確定的實質性方面與邊界</b>					
G4-17	高	3	G4-54	中	-
G4-18	高	7, 57	G4-55	中	-
G4-19	高	7	<b>商業倫理與誠信</b>		
G4-20	高	7, 57, 61-62	G4-56	高	4
G4-21	高	7, 61-62	G4-57	高	11
G4-22	低	48	G4-58	高	11
G4-23	高	57	<b>管理方法披露</b>		
<b>利益相關方參與</b>					
G4-24	高	6	G4-DMA	高	4-7
G4-25	高	5-6	<b>經濟</b>		
G4-26	高	6-7	<b>經濟績效</b>		
G4-27	高	6-7	G4-DMA	高	8-10
<b>報告概況</b>					
G4-28	高	57	G4-EC1	高	10, 48-49, 年報
G4-29	高	57	G4-EC2	中	37-39
G4-30	高	57	G4-EC3	中	-
G4-31	高	60	G4-EC4	高	3
G4-32	高	58-59, 61-62	<b>市場表現</b>		
G4-33	高	58-59	G4-DMA	高	48
<b>治理</b>					
G4-34	高	48	G4-EC5	高	48, 52
G4-35	高	4	G4-EC6	中	52
G4-36	高	4	<b>間接經濟影響</b>		
G4-37	中	4-6	G4-DMA	高	12-13, 48
			G4-EC7	高	32, 48-49
			G4-EC8	高	12-14, 32-34, 41-43, 48-49
			<b>採購行爲</b>		
			G4-DMA	高	12
			G4-EC9	高	15, 49

編號	實質性	披露頁碼	編號	實質性	披露頁碼
<b>環境</b>					
<b>物料</b>					
G4-DMA	低	-	G4-EN1	低	-
G4-EN1	低	-	G4-EN2	低	-
<b>能源</b>					
G4-DMA	高	36-37, 49	G4-EN3	高	49
G4-EN3	高	49	G4-EN4	高	-
G4-EN4	高	-	G4-EN5	高	49
G4-EN5	高	49	G4-EN6	高	36-38, 49
G4-EN6	高	36-38, 49	G4-EN7	高	38-39
G4-EN7	高	38-39	<b>水</b>		
<b>水</b>					
G4-DMA	中	50	G4-DMA	中	50
G4-DMA	中	50	G4-EN8	中	50
G4-EN8	中	50	G4-EN9	低	50
G4-EN9	低	50	G4-EN10	中	50
G4-EN10	中	50	<b>生物多樣性</b>		
<b>生物多樣性</b>					
G4-DMA	低	50	G4-DMA	高	25
G4-DMA	高	25	G4-EN11	中	50
G4-EN11	中	50	G4-EN12	中	50
G4-EN12	中	50	G4-EN13	不適用	-
G4-EN13	不適用	-	G4-EN14	不適用	-
G4-EN14	不適用	-	<b>廢氣排放</b>		
<b>廢氣排放</b>					
G4-DMA	高	36-37, 50	G4-DMA	高	28
G4-DMA	高	28	G4-LA4	高	51
G4-LA4	高	51	<b>職業健康與安全</b>		
<b>職業健康與安全</b>					
G4-DMA	高	25-26	G4-DMA	高	26, 51
G4-DMA	高	26, 51	G4-LA6	高	26, 51
G4-LA6	高	26, 51	G4-LA7	中	-
G4-LA7	中	-	G4-LA8	高	26
G4-LA8	高	26	<b>培訓與教育</b>		
<b>培訓與教育</b>					
G4-DMA	高	25, 27	G4-DMA	高	16, 52
G4-DMA	高	16, 52	G4-HR10	高	16, 52
G4-HR10	高	16, 52	G4-HR11	高	17, 52
G4-HR11	高	17, 52	<b>多元化與機會平等</b>		
<b>多元化與機會平等</b>					
G4-DMA	高	28, 51-52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-LA12	高	51-52
G4-LA12	高	51-52	<b>男女同酬</b>		
<b>男女同酬</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	30
G4-DMA	高	30	G4-SO1	高	52
G4-SO1	高	52	<b>供應商勞工實踐評估</b>		
<b>供應商勞工實踐評估</b>					

相關索引

編號	實質性	披露頁碼	編號	實質性	披露頁碼
<b>合規</b>					
G4-DMA	高	50	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	50	G4-LA15	高	52
G4-LA15	高	52	<b>勞工問題申訴機制</b>		
<b>勞工問題申訴機制</b>					
G4-DMA	高	5, 52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	<b>人權</b>		
<b>人權</b>					
<b>投資</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-HR1	中	-
G4-HR1	中	-	G4-HR2	高	-
G4-HR2	高	-	<b>非歧視</b>		
<b>非歧視</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-HR3	高	52
G4-HR3	高	52	<b>結社自由與集體談判</b>		
<b>結社自由與集體談判</b>					
G4-DMA	高	28, 52	G4-DMA	高	28, 52
G4-DMA	高	28, 52	G4-HR4	高	28, 52
G4-HR4	高	28, 52	<b>童工</b>		
<b>童工</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-HR5	高	-
G4-HR5	高	-	<b>強迫與強制勞動</b>		
<b>強迫與強制勞動</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-HR6	高	-
G4-HR6	高	-	<b>安保措施</b>		
<b>安保措施</b>					
G4-DMA	高	52	G4-DMA	高	52
G4-DMA	高	52	G4-HR7	高	52
G4-HR7	高	52	<b>原住民權利</b>		
<b>原住民權利</b>					
G4-DMA	中	52	G4-DMA	中	31, 52
G4-DMA	中	31, 52	<b>評估</b>		
<b>評估</b>					
G4-DMA	中	52	G4-DMA	中	52
G4-DMA	中	52	G4-HR9	中	52
G4-HR9	中	52	<b>供應商人權評估</b>		
<b>供應商人權評估</b>					
G4-DMA	高	16, 52	G4-DMA	高	53
G4-DMA	高	16, 52	G4-PR6	高	53
G4-PR6	高	53	G4-PR7	高	53
G4-PR7	高	53	<b>客戶隱私</b>		
<b>客戶隱私</b>					
G4-DMA	高	21, 53	G4-DMA	高	53
G4-DMA	高	21, 53	G4-PR8	高	-
G4-PR8	高	-	<b>合規</b>		
<b>合規</b>					
G4-DMA	高	53	G4-DMA	高	53
G4-DMA	高	53	G4-PR9	高	53
G4-PR9	高	53			

相關索引

## 全球契約十項原則

編號	指標	披露頁碼
<b>人權</b>		
原則1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	42-43, 52
原則2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	52
<b>勞工標準</b>		
原則3	企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利	28, 52
原則4	徹底消除各種形式的強制性勞動	52
原則5	切實廢除童工	52
原則6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	28, 52
<b>環境</b>		
原則7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	36-37
原則8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	37-40
原則9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	38-40
<b>反腐敗</b>		
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	11, 48, 52-53

## ISO26000

核心主題	指標	披露頁碼
<b>組織治理</b>		
		11, 48
<b>人權</b>		
1、盡責調查		52
2、人權風險情況		52
3、避免同謀		52
4、申述處理		52
5、歧視與弱勢群體		42-43, 52
6、公民權利和政治權利		28, 52
7、經濟、社會和文化權利		28, 42-43, 52
8、工作中的基本權利和原則		26-28, 51-52
<b>勞工實踐</b>		
1、就業和僱傭關係		28, 51
2、工作條件和社會保護		26-27, 51-52
3、社會對話		5-7, 52
4、健康與安全		26, 51
5、發展與培訓		27, 51
<b>市場推廣</b>		
G4-DMA	高	53
G4-PR6	高	53
G4-PR7	高	53
<b>客戶隱私</b>		
G4-DMA	高	21, 53
G4-PR8	高	-
<b>合規</b>		
G4-DMA	高	53
G4-PR9	高	53

核心主題	指標	披露頁碼
<b>公平運營實踐</b>		
1、反腐敗		11, 48, 52-53
2、負責任的政治參與		53
3、公平競爭		53
4、在價值鏈中宣導責任		15-17, 50-52
5、尊重產權		10, 13
<b>消費者問題</b>		
1、公平行銷、真實公正的資訊與公平的合作實踐		20, 23, 53
2、消費者健康與安全保護		22, 31, 53
3、可持續消費		40
4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理		6, 23-24, 53
5、消費者信息保護與隱私		21-22, 53
6、基本服務獲取		42-43
7、教育與意識		23-24, 31-33, 42
<b>社區參與與發展</b>		
1、社區參與		30-35
2、教育和文化		31-33, 46
3、就業機會創造和技能開發		13, 32-33, 48
4、技術開發與獲取		13, 33
5、財富與收入創造		32, 46-48
6、健康		31, 34, 44-45
7、社會投資		32-35, 42-43, 49

相關索引

## 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
<b>A. 工作環境質素</b>		
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。	26, 51
	A2.2 因工傷損失工作日數。	-
	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。	26, 51
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
	A3.2 按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	51
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。	52
	A4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	52
<b>B. 環境保護</b>		
B1 排放物	B1.1 排放物種類及相關排放數據。	50
	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）。	50
	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）。	-
	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
	B1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	37-39
	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。	40, 50
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）。	49
	B2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	50
	B2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	37-38
	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。	50
	B2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	-
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。	37, 50
<b>C. 營運慣例</b>		
C1 供應鏈管理	C1.1 按地區劃分的供應商數目。	15, 49
	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。	12, 15-16, 49-50
C2 產品責任	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。	-
	C2.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	53
	C2.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	10
	C2.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	40
	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。	21, 53
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。	11, 53
	C3.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	11
<b>D. 社區參與</b>		
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）。	30-35, 42
	D1.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	35, 49, 52

## 中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR3.0）

編號	實質性	披露頁碼
<b>P: 報告前言</b>		
P1.1	高	4, 57-59
P1.2	高	57
P1.3	高	57
P1.4	高	57
P1.5	高	60, 封底
P2.1	高	-
P2.2	高	7
P2.3	高	7
P3.1	高	1
P3.2	高	1
P4.1	高	3
P4.2	高	3, 9-10, 41-47
P4.3	高	3
P4.4	高	3, 9-10, 49
P4.5	高	51
P4.6	高	5, 9
P4.7	高	3, 57
P5.1	高	54-55
P5.2	高	48-53
P5.3	高	3, 5
<b>G: 責任管理</b>		
G1.1	高	4
G1.2	高	39, 52
G1.3	高	4, 7
G1.4	高	4-5
G2.1	高	4
G2.2	高	4-6
G2.3	高	4
G2.4	高	4
G2.5	高	5
G3.1	高	4-5
G3.2	高	15-17
G4.1	高	4-5
G4.2	高	5
G4.3	高	5
G4.4	高	11, 20-22, 53
G5.1	高	6
G5.2	高	5-6
G5.3	高	6
G5.4	高	5-6
G5.5	高	5-6
G5.6	高	4-6
G6.1	高	5
<b>M: 市場績效</b>		
M1.1	高	6, 48
M1.2	高	年報
M1.3	高	6
M1.4	高	10
M1.5	高	48
M1.6	高	年報
M2.1	高	18
M2.2	高	24, 31
M2.3	高	21, 53
M2.4	高	20
M2.5	高	19, 23, 53
M2.6	高	31
M2.7	高	10
M2.8	高	10
M2.9	高	-
M2.10	高	10
M2.11	高	23
M2.12	高	-
M2.13	高	24, 53
M2.14	高	20-24, 53
M3.1	高	12-14
M3.2	高	11
M3.3	高	15
M3.4	高	-
M3.5	高	12
M3.6	高	15-17
M3.7	高	15-17
M3.8	高	15-17
M3.9	高	16, 49
M3.10	高	16, 50-53
M3.11	高	49
M3.12	高	16
<b>S: 社會績效</b>		
S1.1	高	11, 48
S1.2	高	11, 53
S1.3	高	11
S1.4	高	11, 53
S1.5	高	48
S1.6	高	53
S1.7	高	48
<b>E: 綠色經營</b>		
E1.1	高	37
E1.2	低	51
E1.3	高	39
E1.4	高	37
E1.5	高	49
E1.6	高	39-40
E1.7	高	-
E1.8	低	50
E1.9	高	50-51
E1.10	高	39
<b>S2: 環境</b>		
S2.1	高	51
S2.2	高	28
S2.2	高	28, 52
S2.3	高	28, 51
S2.4	高	28, 52
S2.5	高	52
S2.6	高	-
S2.7	高	26, 28, 52
S2.8	中	51
S2.9	高	51
S2.10	中	-
S2.11	高	-
S2.12	高	25-28
S2.13	高	51
S2.14	高	51
S2.15	高	-
S2.16	中	51
S2.17	中	26, 51
S2.18	中	26
S2.19	中	-
S2.20	高	26, 51
S2.21	高	25-26
S2.22	高	25
S2.23	高	26
S2.24	高	27
S2.25	高	27
S2.26	高	25, 27, 51
S2.27	高	28
S2.28	高	28, 51
S2.29	高	28
S2.30	高	-
S2.31	高	51
S3.1	高	26
S3.2	高	25-26, 51
S3.3	高	26, 51
S3.4	高	25-26
S3.5	高	-
S3.6	高	26, 51
S3.7	高	26, 51
S4.1	低	31, 38
S4.2	低	-
S4.3	低	-
S4.4	高	32-35
S4.5	高	51

編號	實質性	披露頁碼
S4.6	高	51
S4.7	高	51
S4.8	高	15
S4.9	高	30, 32-35
S4.10	高	34
S4.11	中	-
S4.12	高	52
S4.13	高	35, 52
S4.14	高	52
<b>E: 綠色經營</b>		
E1.1	高	37
E1.2	低	51
E1.3	高	39
E1.4	高	37
E1.5	高	49
E1.6	高	39-40
E1.7	高	-
E1.8	低	50
E1.9	高	50-51
E1.10	高	39
<b>E2: 環境</b>		
E2.1	高	39, 50
E2.2	高	50
E2.3	高	38-39
E2.1	高	37
E2.2	高	49
E2.3	高	49
E2.4	低	37
E2.5	高	38
E2.6	高	49
E2.7	不適用	-
E2.8	不適用	-
E2.9	低	50
E2.10	低	50
E2.11	低	39
E2.12	低	50
E2.13	中	38-39
E2.14	中	50
E2.15	高	50
E2.16	低	50
E2.17	低	-
<b>E3: 社會</b>		
E3.1	高	38-39, 50
E3.2	高	50
E3.1	高	50
E3.2	高	17, 50
E3.3	高	51
E3.4	高	17, 40
E3.5	低	40, 50
E3.6	低	17, 50
E4.1	低	50
E4.2	低	-
E4.3	不適用	-
E4.4	不適用	-
E4.5	高	40, 50

### A: 報告後記

A1	高	54-55
A2	高	56, 58-59
A3	高	61-66
A4	高	60

# 正德厚生 臻于至善


以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性



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](http://www.chinamobileltd.com)



版權所有，未經許可不得翻印轉載。

 本報告以環保紙印刷