



連接 **4G+**
和你一起

2015 可持續發展報告
中國移動有限公司

目錄

02	董事長致辭	07	連接・溝通
04	關於中國移動		4G新連接 提速降費 安心可靠
05	關於本報告	14	連接・創新
06	溝通報告		打造創新平台 探索應用創新
		21	連接・希望
			精準扶貧 支持公益
		26	連接・綠色
			綠色行動計劃 綠色產業發展 綠色解決方案
		30	連接・成長
			共同成長 共贏發展
		36	專題：穩健成長 健康發展
38	績效報告		
53	相關方證言	39	利益相關方溝通與實質性分析
54	專題：責任十年路	41	經濟績效
58	獨立鑒證報告	44	環境績效
60	相關索引	46	社會績效
64	讀者反饋		

董事長致辭



和你一起，連接未來

2015年，中國移動在轉型發展的道路上邁出了關鍵一步，在促進信息通信技術發展成果普惠於民方面也取得了可喜進展。

從2013年12月4日獲領第四代移動通信(4G)牌照以來，短短兩年多時間裡，中國移動建成了全球規模最大的4G網絡，4G基站約110萬個，覆蓋人口超過12億，與114個國家和地區開通了4G漫遊服務。目前中國移動4G客戶數已超過3億，僅2015年就發展了超過2億戶，平均每分鐘增加400多個4G客戶。這是全體中國移動人用責任、汗水和激情創造的4G發展“中國速度”。

通過推動4G在中國的快速發展和日益普及，中國移動再次用行動證明：建設高速、泛在、安全的網絡基礎設施，為最廣大人民群眾提供與世界同步的信息通信服務——這是中國移動實現企業持續發展的核心能力，也是我們作為基礎電信企業對於經濟社會可持續發展做出的貢獻。簡而言之，**做好“連接”服務，提升“連接”價值，是中國移動的立身之本，也是義不容辭之責。**

以連接促進溝通。在4G高速發展的同時，2015年我們重視回應客戶訴求，推出流量共享、流量當月不清零、降低漫遊資費等多項“提速降費”舉措，促進信息消費，實現手機流量資費同比下降43%，流量業務用戶普及率達到80%，更多人得以享受高速優質的連接體驗。面對不良信息和通訊信息詐騙的不法侵害，我們投入專門力量、依託技術和管理手段，努力構築捍衛客戶信息安全的堅強

尚冰
董事長
中國移動有限公司

防線，2015年垃圾短信投訴量較上年下降29.4%。我們致力於縮小數字鴻溝，持續改善農村和偏遠地區移動通信和寬帶上網服務。截至2015年底，中國移動“村村通工程”累計投資約450億元，幫助農村地區移動通信覆蓋率達到99.5%，能夠使用中國移動寬帶上網的農村比例超過70%。

以連接激發創新。在“互聯網+”行動浪潮下，互聯網與各行各業的融合創新正在經濟社會和生產生活的方方面面激發出巨大活力。2015年，我們把握發展趨勢，加快實施戰略轉型，創新拓展數字化服務，為促進大眾創業、萬眾創新提供有力支持，幫助釋放每一個個體的價值創造潛力。目前，中國移動已建立了面向移動互聯網、物聯網、企業信息化等領域的專業化運營體系，數字化服務快速發展，數字新媒體領域合作夥伴超過6,000家，相關從業人員超過百萬人，分享行業價值逾百億元；物聯網連接規模超過6,000萬，其能力開放平台接入的合作夥伴超過800家。

以連接共享發展。中國移動致力於追求企業與相關方和諧共生。員工是中國移動最寶貴的財富，2015年我們在薪酬激勵機制、職業發展通道等方面多方探索，以期讓員工在共同的事業發展中實現自我價值、獲得更好成長。對於欠發達地區和弱勢群體，從基礎設施建設、信息化扶持、教育援助到醫療救治，我們致力於通過“造血式”對口扶貧和戰略性公益項目，幫助他們克服眼前困難、共享

均等發展機會。面對嚴峻的環境挑戰，我們持續推進“綠色行動計劃”，成功實現單位信息流量綜合能耗較上年下降17.5%。我們與產業鏈相關方聯合推廣通信設備節能分級標準與綠色包裝，探索提供污染控制、霧霾治理等綠色信息化解決方案，為建設生態文明貢獻點滴力量。

“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性。”2015年，中國移動在自身可持續發展邁出堅實步伐的同時，也為社會整體可持續發展做出了積極的貢獻。我們連續第八年入選道·瓊斯可持續發展系列指數，履行社會責任的成效得到多方肯定。我們深知，每一點進步的取得，都離不開各界相關方對中國移動一路前行所給予的關心、信任、支持和幫助。

面向未來，中國移動將全面貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的發展理念，努力把握產業變革與創新發展的歷史性機遇，立足做好“連接”服務，提升“連接”價值，善盡企業責任，助力網絡強國建設，與相關方共同打造萬物互聯的全新生態，讓每個人都成為連接價值的創造者和受益者，共同開創“移動改變生活”的新未來。



2016年3月

關於中國移動

公司簡介

中國移動有限公司(簡稱“中國移動”、“公司”或“我們”)是中國內地最大的通信服務提供商,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。

成立時間

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

目前公司擁有標普AA-/前景穩定和穆迪Aa3/前景負面的評級,分別保持與中國國家主權評級相同。

股本結構

主要股東是中國移動(香港)集團有限公司。截至2015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72.72%的已發行總股數,餘下約27.28%由公眾人士持有。

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,中國移動國際有限公司,中移物聯網有限公司,中國移動(深圳)有限公司,中移在綫服務有限公司,中移(蘇州)軟件技術有限公司,中移(杭州)信息技術有限公司,咪咕文化科技有限公司,中移互聯網有限公司,中移鐵通有限公司。

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,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

- 連續第八年入選道·瓊斯可持續發展系列指數,連續第六年入選恒生可持續發展指數;
- 在《福布斯》雜誌“全球2000領先企業榜”中排名由2014年的第28位上升到第20位;
- 再度入選《金融時報》“全球五百強”,排名第11位;
- 中國移動品牌連續十年入選明略行和《金融時報》發佈的“BRANDZ™100全球最強勢品牌”,排名全球第15位;
- 在中國社會科學院發佈的“中國企業300強社會責任發展指數(2015)”中位列第一;
- 連續第三年獲得中國企業管理研究會社會責任專業委員會和北京融智企業社會責任研究所頒發的“公眾透明度典範獎”。



關於本報告

本報告是中國移動有限公司第十份可持續發展報告，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2015年1月1日至2015年12月31日。

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（瀏覽下載地址為www.chinamobileltd.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。

2015年重點參考的報告編製標準包括：

- 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)》；
- 中華人民共和國國家標準《GB/T 36001-2015 社會責任報告編寫指南》。

報告內容及邊界

遵循“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邊界（實質性分析過程及結果詳見本報告第40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（本公司下設公司情況詳見本報告第4頁）。

數據及信息披露

2015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2015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（元）。

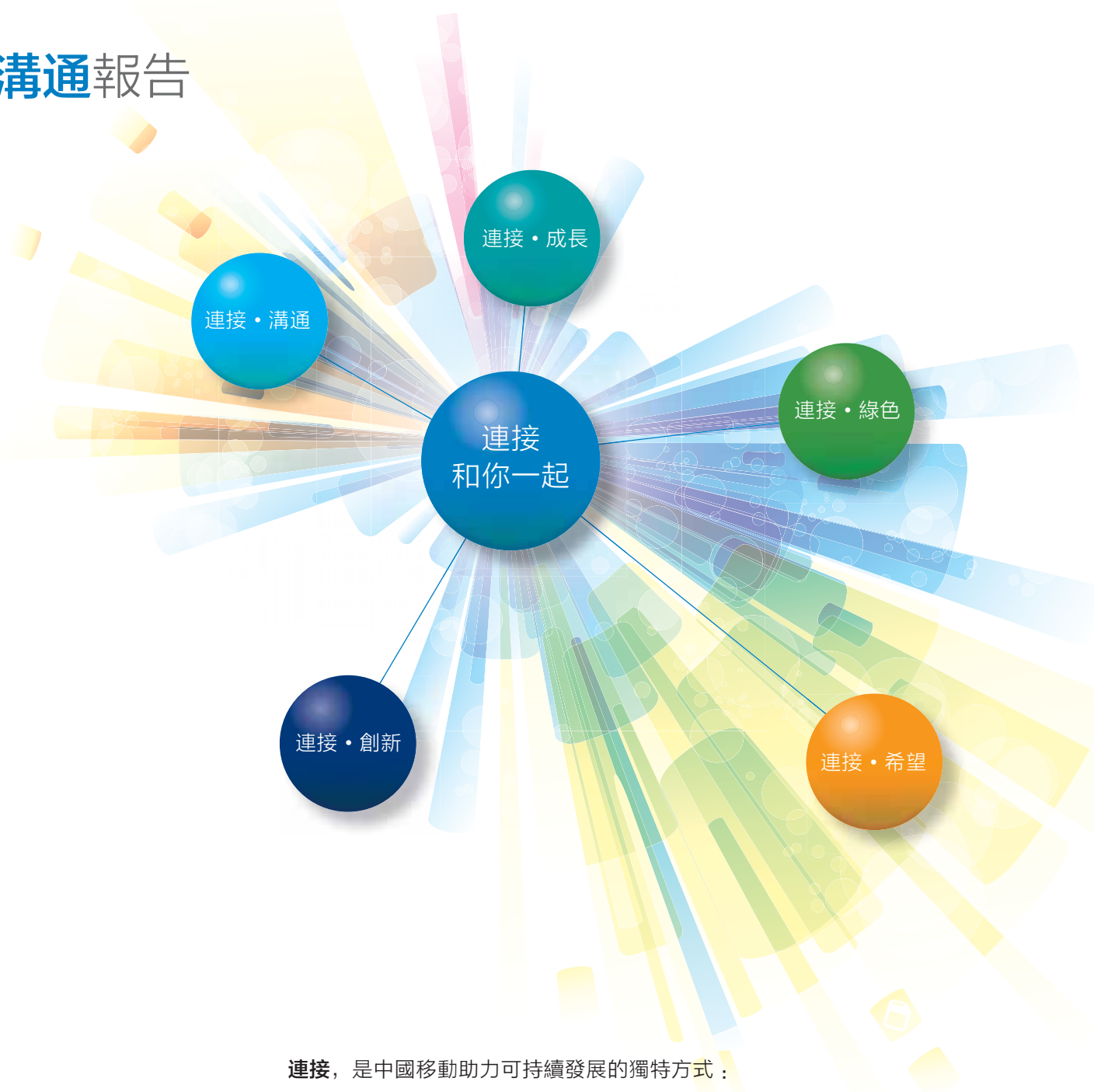
報告鑒證

2015年，中國移動聘請安永華明會計師事務所（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。本公司2015年年報載有公司截至2015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，可在公司網站www.chinamobileltd.com瀏覽下載。



更多企業社會責任信息請關注公司官方網站

溝通報告



連接，是中國移動助力可持續發展的獨特方式：

用連接促進溝通，建設更高速泛在的網絡基礎設施，用更低廉的價格提供更高速的體驗，為所有人提供無遠弗屆的普遍接入，實現隨時隨地、安全可靠地溝通。

用連接激發創新，創新探索數字化服務，發揮信息通信服務的連接與平台作用，為大眾創業、萬眾創新提供催化手段，幫助釋放每一個個體的價值創造潛力；推動連接對象向百億級的人與物、物與物連接拓展，與相關方共同打造萬物互聯的數字化新生態。

用連接共享發展，讓員工與合作夥伴在企業成長中實現自我價值，通過精準扶貧、支持公益和綠色創新，與相關方共同應對社會發展難題、探尋新的解決方案，讓連接創造的價值得以包容共享。

連接

溝

通

“大幅提升信息和通信技術的普及度，力爭到2020年在最不發達國家以低廉的價格普遍提供因特網服務。”

——聯合國《2030年可持續發展議程》

可持續發展 背景

- 全球範圍內信息通信技術發展極不平衡。截至2015年底，世界上仍有57%的人口、近40億人不能上網，這40億人大多生活在發展中國家或農村偏遠地區。
- 中國《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》提出，要構建泛在高效的信息網絡，加快構建高速、移動、安全、泛在的新一代信息基礎設施，推進信息網絡技術廣泛運用……加快信息網絡新技術開發應用……推進寬帶網絡提速降費。

我們的行動

- 應用與全球同步的先進技術，加快建設4G網絡，不斷縮小由於信息通信基礎設施發展不平衡所帶來的城鄉數字鴻溝。
- 在不斷提升4G網絡質量和服務水平的同時，降低服務資費，提升服務可獲得性，讓信息通信普惠於民。
- 在突發自然災害及重大事件中確保網絡暢通，嚴格防範侵害客戶隱私與信息安全的行為，打擊通訊和信息詐騙，努力保障客戶安心消費。

我們做到了(2015)

- 4G基站總數約110萬個，覆蓋人口規模超過12億，成為全球最大4G網絡。
- 2015年共為1,754個自然村新開通移動電話服務，5,066個行政村新開通寬帶服務。
- 4G網絡城市道路平均下載速率超過37Mbps，手機流量資費網單價比2014年同期下降43%，實現基於4G網絡的高清語音通話（VoLTE）在100個城市商用。
- 圓滿完成3,219次應急通信保障任務，確保關鍵時刻通信暢通。
- 2015年客戶垃圾短信投訴量較上年減少29.4%。

我們將努力(2016)

- 推進4G網絡“更廣、更深、更厚、更精”發展，加快遍及城鄉的新一代信息通信基礎設施建設與佈局。
- 切實保護客戶權益，積極響應客戶訴求，推進資費體系簡單化、透明化，強化投訴快速響應和閉環管理。
- 提高應急通信和網絡安全保障能力，持續優化響應流程，增強網絡應急響應和互聯網安全防護能力。
- 進一步加大不良信息整治力度，多措並舉防範和打擊通訊信息詐騙，守衛客戶信息安全。

4G新連接

作為中國內地率先提供第四代移動通信服務的運營商，我們在2015年進一步加快了4G網絡建設，努力提供世界領先水平的信息通信網絡連接服務。2015年成為了中國移動4G跨越式發展的關鍵一年。



截至 2015 年底，已建成約 **110 萬**
個 4G 基站，覆蓋人口規模超過 **12 億**
4G 客戶總數超過 **3 億**

網絡建設

截至2015年底，已建成約110萬個4G基站，實現了鄉鎮以上的連續覆蓋，農村數據熱點的有效覆蓋，基本實現了高鐵、地鐵、重點景區的全覆蓋，覆蓋人口規模超過12億，建成全球最大的4G網絡。

客戶發展

引導終端廠商推出更多高性價比的4G手機，截至2015年底，4G手機款式超過1,000款，2015年全年銷售4G終端3億部。4G客戶實現規模發展，截至2015年底，4G客戶總數超過3億戶，客戶滲透率達37.8%，平均每分鐘增加400多個4G客戶。

服務優化

持續健全“辦理便捷、使用順暢、資費適配、提醒及時、響應迅速”的服務保障體系，不斷提升服務質量，4G客戶淨推薦值行業領先。

國際拓展

持續推進4G國際化步伐，截至2015年底，已開通114個國家和地區的4G國際漫遊，漫遊客戶數較2014年增長21%。

針對我國信息基礎設施地區分佈不平衡的問題，我們不斷擴大通信網絡覆蓋範圍，營銷渠道遍佈城鄉各地，面向邊遠貧困、少數民族等地區，逐步完善當地信息通信基礎設施建設，助力縮小數字鴻溝。截至2015年底，我們的移動通信基站總數超過260萬個，“村村通”工程累計投資約450億元，農村地區移動通信覆蓋率達到99.5%，能夠使用中國移動寬帶上網的農村比例超過70%。

十戶聯防，連接鄉鄰

在貴州，為了讓留在村裡的老人和年幼的孩子能夠過上更好的生活，許多農村裡的年輕人都離開自己的村子，去往大城市中打工掙錢。可老人和孩子們獨自在家中，沒有他們的照顧，總會面臨許多生活上的難題。老人突然生了急病怎麼辦？家裡進來小偷了怎麼辦？遠在他鄉的親人面對這些問題，也是愛莫能助。

我們為貴州農村地區開發了“十戶聯防”服務，村民只要用手機撥打“995”號碼，就能立刻接通同一個“聯防小組”裡的所有村幹部和村民，求助信息可以迅速傳播，讓問題得到及時解決。留守在村裡的老人和孩子們不必再獨自面對生活中的難題，鄰里之間的連接更為緊密。



2015 年，我們共為 **1,754** 個
自然村新開通移動電話服務，**5,066** 個

行政村新開通寬帶服務

更多4G網絡建設、縮小數字鴻溝內容詳見本報告第42頁，第51頁至52頁。

獨龍族，步入4G新時代



▲ 中國移動工作人員為獨龍江鄉巴坡村村民介紹信息業務使用方法

獨龍族，是一個由周恩來總理親自確定族名的雲南特有少數民族，主要生活在雲南省怒江州貢山縣獨龍江鄉，這裏地勢險要，交通閉塞，經濟落後，信息交流滯後。

2004年10月，中國移動自建小型水力電站，租用衛星電路為獨龍江鄉開通了2G移動通信網絡，結束了中國最後一個少數民族聚居區不通電話的歷史。

2007年5月，中國移動實現了獨龍江鄉“村村通移動電話”，使村村寨寨的民族群眾信息溝通再無障礙。

2014年6月，中國移動在獨龍江鄉正式開通4G網絡，使其成為雲南省首個開通4G的邊陲少數民族鄉鎮。

2015年5月，“寬帶鄉村”試點工程在獨龍江鄉啟動，如今獨龍江鄉的馬庫村中60戶人家已有35戶實現了中國移動寬帶接入。

2015年7月，中國移動雲南公司與怒江州政府簽

署“移動互聯網+”戰略合作協議，重點推進怒江州新一代通信信息基礎設施建設、信息化惠民利民、信息化產業升級三大領域發展，推動傳統旅遊行業轉型升級。

2015年9月，中國移動聯合政府部門打造的旅遊信息化平台“去怒江”正式上線，為當地旅遊業發展注入新的活力。截至2015年底，“去怒江”手機應用下載數量已突破3萬次，瀏覽量超過40萬次。據統計，2015年國慶期間，來怒江旅遊的省內遊客較去年同期增長51%，省外遊客較去年同期增長24%。

2015年10月，“移動互聯網+教育”、“移動互聯網+電子商務”、“移動互聯網+旅遊”等多項信息化平台在獨龍江鄉落地推廣。

2015年12月，中國移動為獨龍族群眾定制發放4G終端，並提供了相應的終端產品售後服務，使獨龍族成為中國少數民族中第一個實現4G移動電話全面普及的民族。

提速降費

隨著通信技術的普及發展，手機已由過去的“奢侈品”逐步變為“大眾消費品”，人們對通信服務的需求也從過去的通話清晰、網絡穩定變成今天的高速上網、響應及時。

應社會不斷提升的期望和政府“提速降費”的倡導，公司適時推出了降低國際及港澳台漫遊流量資費、流量共享、流量當月不清零等十二大“提速降費”新舉措；並根據京津冀協同發展的新形勢，取消了京津冀三地間手機長途漫遊費。

在**提速**方面，我們不斷完善4G網絡質量管理體系，加強端到端質量優化，城市道路平均下載速率超過37Mbps，真正實現高速無綫上網。針對不同場景、不同話務量的複雜網絡情況，我們從六個維度110項指標著手進行調整，逐步降低4G網絡的重疊覆蓋度，有效提升網絡覆蓋水平。2015年，4G網絡CSFB全程成功率提升至98.4%，客戶感知得到顯著改善，網絡服務質量

持續保持領先優勢。我們一方面利用載波聚合(CA)技術提升4G網絡速率，另一方面加快推進VoLTE的網絡改進和優化，加快實現高清語音通話。截至2015年底，全國304個城市已具備VoLTE基本音視頻能力。

在**降費**方面，除流量共用、流量當月不清零等降費措施外，2015年我們進一步談判降低了國際及港澳台漫遊流量資費，新增30個國家和地區的3/6/9元資費覆蓋，總計覆蓋173個國家和地區；新增63個國家和地區“30/60/90元包天不限流量”資費，總計覆蓋80個國家和地區。總體而言，國際漫遊資費同比下調達58%。

通過提速降費措施的有效實施，我們的手機流量資費比2014年同期下降43%，惠及超過5億用戶，佔全部流量用戶數量的80%，在讓客戶得到更多實惠的同時，也推動了流量業務加速普及，為更多人享受連接便利打下重要基礎。



2015年，4G網絡CSFB
全程成功率提升至

98.4%



截至2015年底，全國
304個城市已具備

VoLTE基本音視頻能力



手機流量資費比2014年同期

下降**43%**



“手機流量跑得快”之Q&A

2015年，針對部分媒體一度關注的“手機流量跑得快”問題，我們通過公司微博、微信、網站、熱線以及營業廳等渠道，為廣大客戶詳細講解，幫助消除客戶誤解。



客戶

用了4G，手機流量真的跑得快嗎？

不會的。中國移動計費系統通過了各級主管部門和獨立第三方的不斷檢查測試，具有嚴格的檢查校驗機制，其高效率、穩定性和準確性在國際上居於領先水平。我們有“計費誤差，雙倍返還”政策，能夠保障大家利益。而且，針對訂購套餐的客戶，在套餐使用50%、90%、套餐餘量用盡、產生套餐外流量費用等重要時點，我們會向客戶發送提醒短信，避免客戶產生高額流量費用。小夥伴們就放心玩耍吧！



小移



客戶

那究竟是誰動了我們的手機流量呢？

需要留意的是，隨著4G網絡的快速發展，智能手機上的應用也更加豐富了，一些應用軟件在你不知情的情況下，“無意中”產生了上網流量。比如天氣預報程序定期自動更新天氣數據，手機殺毒軟件自動進行病毒庫的下載，手機郵件收發軟件為了保證及時收到郵件而定期訪問郵件服務器進行查詢，軟件定期檢查版本升級或下載補丁軟件等。此外，還有可能由於手機病毒導致流量消耗。



小移



客戶

有哪些方法可以避免手機流量損失呢？

為避免產生不必要的數據流量，建議小夥伴在使用智能手機時，注意以下事項：

1. 退出智能手機上的應用軟件時，儘量使用軟件菜單中自帶的“退出”選項，而不是簡單的退出操作界面。
2. 定期清理後台運程序。
3. 在各類應用程序的設置裡關閉數據推送和自動更新等功能，在需要查詢的時候再手動更新。
4. 關閉手機郵件的自動收發功能。



小移



中國移動官方微信



中國移動官方微博

◀ 扫一扫，了解更多

安心可靠

當手機與人們的日常生活變得密不可分，與“便捷”相伴而來的“擔憂”甚至“煩惱”也難以避免。垃圾信息與“響一聲”電話令人不堪其擾，以假亂真的通訊信息詐騙也往往防不勝防。

在集中治理不良信息和騷擾電話方面，2015年我們組織31個省公司全面實施垃圾短信“白名單+科學封堵”策略管理模式，完成了騷擾電話集中管控平台的升級改造，實現對“語音群呼”類騷擾電話集中治理，有效加強不良信息攔截與封堵。

- 2015年，中國移動(洛陽)信息安全運營中心積極聆聽並深入分析客戶的負面體驗，形成了針對淫穢色情信息、釣魚詐騙網站、語音群呼騷擾電話等共計16種不良信息類型的“預防-監控-治理”體系，依託管理與技術手段，全面防範侵害客戶權益的相關行為。

在防範與處理通訊信息詐騙方面，公司主導的“國際詐騙電話監控攔截技術要求”於2015年11月13日在中國通信標準化協會(CCSA)會議上獲得通過並成為行業標準。

- 2015年以來，北京多次出現冒充“10086”客服號碼、謊稱積分兌換現金以實施詐騙的偽基站活動。我們利用自主研發的“偽基站偵測與追蹤系統”，配合執法機關針對偽基站車輛進行軌跡分析和實時定位抓捕。在北京，2015年我們累計配合執法機關抓獲犯罪嫌疑人558名，繳獲偽基站設備406套。
- 2015年，我們在山東上綫了“基於域名解析服務(DNS)的釣魚詐騙網站監測系統”，已累計監測域名118.4萬個，封堵可登陸的釣魚詐騙網站955個，有效降低了詐騙風險。

我們不斷加強相關技術和治理策略研究，更注重廣泛傳播識別和防範通訊信息詐騙的必要知識，幫助客戶提高防騙技能。2015年，累計發送防詐騙宣傳信息16期，微博粉絲閱讀量超過730萬。



2015年，共攔截垃圾短信 **48 億** 餘條，
垃圾短信投訴量減少 **29.4%**

月均發送“扣費提醒”短信

1.89 億 條

2015年，累計發送防詐騙宣傳信息 **16** 期，

微博粉絲閱讀量超過 **730 萬**

更多客戶信息安全與隱私保護內容詳見本報告第51頁。

在提供安心可靠的信息通信網絡連接方面，我們還一如既往地加強關鍵時刻和重大事件中的應急通信保障工作，不斷提升應急響應能力。與此同時，在嚴格管理和確保基站電磁輻射符合相關標準的同時，重點做好面向公眾和利益相關方的電磁輻射信息公示與專項溝通，以期減少誤解。

強化應急通信保障

公司制定專項保障工作方案，保障重大活動期間的通信網絡安全。2015年，圓滿完成了紀念中國人民抗日戰爭暨反法西斯戰爭勝利70周年閱兵活動、世界互聯網大會等重大活動通信和信息安全保障工作。

- 在廣東，建設應急預警信息快速發佈系統，實現應急信息發送30分鐘內覆蓋當地全部客戶，並聯合10086、12580熱線開通尋親熱線，為颱風暴雨天氣受困客戶提供報警、協助充值等服務。
- 2015年8月12日，天津塘沽危險品倉庫爆炸事故發生後，我們迅速啟動了服務保障專項預案，在安置點內緊急搭建愛心救助站，提供“免費手機充電”和“免費撥打親情固話”服務，並為爆炸事故涉及的265,586位客戶開通免停機業務，同時開通尋親熱線，幫助客戶尋找親人。
- 2015年，廣東、四川、貴州等省份遭受了颱風、強暴雨等惡劣自然災害，造成大面積停電，部分基站通信中斷。我們及時啟動應急預案，出動通信保障車輛與工作人員，趕赴第一線完成搶修，確保受災地區第一時間恢復正常通信。



▲ 在遼寧，我們聯合政府部門通過電磁輻射宣傳車隨時向公眾展示輻射強度

完善電磁輻射溝通

2015年12月20日，建站受阻多年的廣西南寧市馬山縣百龍灘鎮大完村終於同意簽署基站建設協議。村長對公司工程人員說：“昨晚召開全村表決大會，村民們已經同意建基站，而且希望儘快建好，讓大家過個有好信號的舒心年。”

為改善大完區域的信號，早在3年前公司就計劃建設大完基站，但大完村民擔心“基站有輻射會使人生病”，多次阻撓工程建設，寧願忍受信號弱、通話不穩定，也不同意建設基站。雖經多次溝通，但仍無法消除村民們的顧慮。

2015年12月4日，一輛電磁輻射宣傳車開到大完村，村民可以直接參與輻射測試。村民們觀看了車載大屏幕播放的電磁輻射檢測節目，親身使用電磁輻射測試儀，現場檢測基站輻射量及衰減規律，並將其與電視機、電磁爐等常用家電輻射量對比。從數據對比中村民們直觀地了解到基站輻射量遠低於大多數家電的輻射這一事實。

村長說：“多虧了上次的全村大會，讓大家都明白基站輻射沒那麼可怕，信號差更受罪。”最終村民的誤解順利消除，大完基站建設得以順利推進。



2015年，完成應急通信保障

3,219次，

累計出動應急通信保障人員

20.8萬人次

更多應急通信保障、電磁輻射管理內容詳見本報告第49頁、第52頁。

連接



“信息和通信技術的傳播和世界各地之間相互連接的加強在加快人類進步方面潛力巨大。”

——聯合國《2030年可持續發展議程》

可持續發展 背景

- 中國《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》提出，要發展現代互聯網產業體系，實施“互聯網+”行動計劃，促進互聯網深度廣泛應用，帶動生產模式和組織方式變革，形成網絡化、智能化、服務化、協同化的產業發展新形態。
- 《中國製造2025》：“加快推動新一代信息技術與製造技術融合發展，建立優勢互補、合作共贏的開放型產業生態體系。培育智能監測、遠程診斷管理、全產業鏈追溯等工業互聯網新應用。加強工業互聯網基礎設施建設規劃與佈局。”

我們的行動

- 助力“互聯網+”行動計劃，在移動互聯網、雲計算、大數據、物聯網領域積極佈局，推進專業化運營，培育創新發展能力，為合作夥伴搭建創新平台，支持大眾創業、萬眾創新。
- 緊跟國家戰略佈局，前瞻性拓展相關區域通信基礎設施建設，發揮通信基礎設施的戰略性、基礎性和先導性作用，構建全球化的網絡連接平台。
- 從人與人連接，到物與物互聯，探索佈局物聯網，創新相關應用，打造萬物互聯新生態。

我們做到了(2015)

- 建立了面向數字化服務的專業化運營體系，加強了“和娛樂”、“和溝通”、“和生活”等產品整合，積極推動融合通信、家庭產品的發展，打造百億級用戶入口，推進了IDC、互聯網電視等產品的全網集中化運營，推出了“和教育”、“和健康”、車聯網等行業信息化產品，移動雲業務也正式商用。
- 在新疆、福建、上海、深圳、香港等“一帶一路”沿線地區戰略性佈局網絡基礎設施，拓展區域網絡連接，助力“走出去”戰略實施。
- 完成了面向未來的物聯網發展規劃，自主研發了20餘款物聯網智能模組，建成全球最大的公眾物聯網，可承載數十億級物聯網終端規模，並在汽車、家居、工業安全等領域開展物聯網應用的試點。

我們將努力(2016)

- 加強研發創新，構建“雙創”服務平台，激發全員創新活力，打造一系列自主能力、自有品牌的產品和服務，面向下一代網絡演進提升核心能力，積極構建能力開放平台，引領產業共同創新發展。
- 做大連接規模，將連接方式從無線向有線擴展，連接對象從個人向家庭、企業擴展，連接地域從國內向全球擴展，實現連接規模的橫向拓展。
- 做優連接服務，以客戶體驗為中心，提供業界領先的IDC、雲計算、大數據等端到端的信息基礎設施服務，實現連接服務的縱向延伸。
- 做強連接應用，以客戶需求為導向，在充分滿足用戶基本接入和溝通需求的基礎上，不斷豐富業務內涵和應用，向數字化生活和數字化生產領域拓展。

打造創新平台

從2G、3G到4G，過去十年來，我們與合作夥伴共同做到的，並不僅僅是連接方式的一次又一次升級換代，更重要的是，我們用連接搭建了一個匯聚你我、激發創新的平台。基於這個平台，每一個個體都可以發揮創新潛能、創造價值，從而實現諸多可能。

2015年，我們建立了面向移動互聯網、物聯網、企業信息化等領域的專業化運營體系和創新平台，並聯合設立了“中移創新產業基金”，為移動互聯網、物聯網、雲計算和大數據相關價值鏈企業創新發展提供支持。我們堅持開展百萬青年創業就業計劃，為青年提供創業教育、培訓和激勵，為他們打造快速高效的創新環境，帶動青年基於移動互聯網開展自主就業創業。我們還與產業鏈夥伴在數字化服務方面合作創新。截至2015年底，我們在數字新媒體領域合作夥伴超過6,000家，相關從業人員超過百萬人。



2015年，我們共提交專利申請 **1,319** 件

新獲專利授權 **576** 件



截至2015年底，我們在數字新媒體領域

合作夥伴超過 **6,000** 家

• 創新科研體系，加強自主創新 •

2015年，我們創新科研體系，實施了“一體三環”研發佈局，即成立中央研究院、蘇州和杭州研發中心強化“內環”研發力量，鼓勵“中環”專業公司、基地的研發協同，確保“外環”省公司的研發落地，增強自主研發能力。2015年，公司自主研發能力進一步增強，在如下三方面取得突出進展：

- **下一代網絡研發**：我們繼續推動VoLTE等4G演進技術的成熟與應用，提升現有網絡能力，促進網絡智能化發展，積極佈局5G技術與標準，引領未來網絡發展方向。同時我們主動應對變革，啟動了針對下一代革新網絡“NovoNet2020”的相關工作，明確面向未來的技術願景，探索未來的網絡形態。

- **雲計算、大數據創新**：我們編製了針對雲計算、大數據等信息領域技術的研發策略，形成企業級大數據中心構建及演進方案，以及大數據管控和專業化運營方案，推動通信網絡雲化發展，降低企業信息化門檻和成本，支持中小微企業發展和創業活動。
- **數字化產品創新**：我們加強對核心產品的自主掌控，提升相關研發能力和運營能力，通過技術創新將公司優勢資源轉化為高價值核心能力，滿足拓展信息服務和數字化服務發展創新的需求。

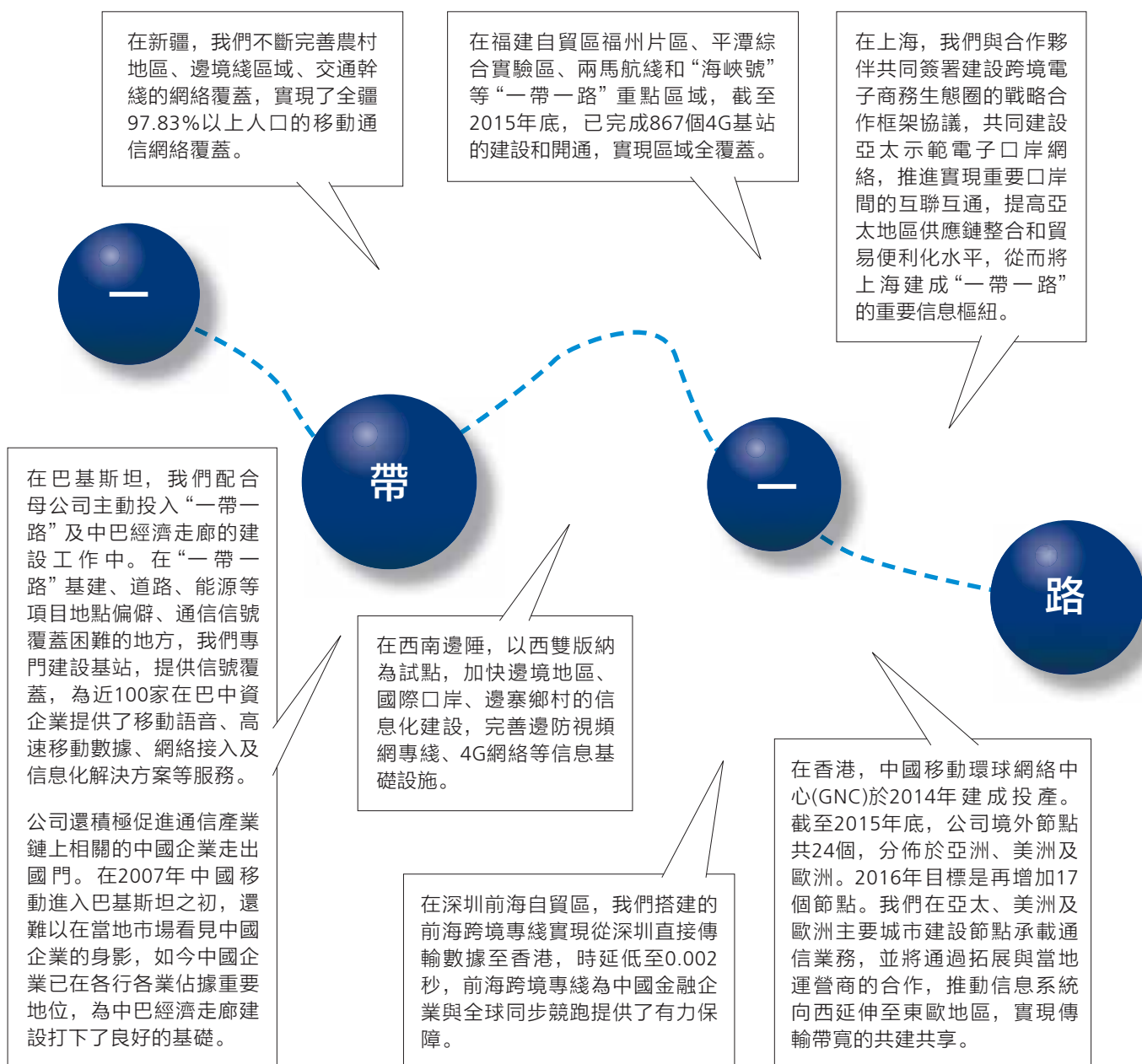


▲ 在全公司內舉辦員工自主開發大賽

專題：連接，讓“一帶一路”更通暢

“一帶一路”戰略是中國推動對外開放、促進周邊國家共同發展的頂層戰略構想。在“一帶一路”戰略中，新疆、福建、長三角、珠三角、粵港澳等地區將發揮各自獨特的區位優勢，打造絲綢之路經濟帶核心區和21世紀海上絲綢之路核心區，深化與中亞、南亞、西亞等國家交流合作，並將形成絲綢之路經濟帶上重要的交通樞紐、商貿物流和文化科教中心。

我們一直緊密圍繞國家戰略大局，加快推動中國自主知識產權TD-LTE標準“走出去”，為“一帶一路”沿綫和周邊地區提供網絡覆蓋、信息解決方案等多個層次的服務，全力做好通信保障。我們尋求與國際運營商合作，在“一帶一路”沿綫國家投資建設電信基礎設施，做好“一帶一路”的通信支撐者和價值提供者。



連接或遠或近的鄰國，共築“一帶一路”，拓展全球連接平台，探尋商貿新航道。未來，中國移動將緊緊抓住這一歷史機遇，搭建信息化橋樑，助力“一帶一路”揚帆起航。

探索應用創新

透過小小的手機屏幕，無數信息得以交互流通，各種生活服務可以“手到擒來”。得益於不斷演進的信息通信技術，我們正在多個領域內不斷探索“移動改變生活”的新可能。

在中國移動的“和生活”平台上，不同的應用將我們日常生活中的方方面面連接到了一起：人們可以在手機上查詢到“如何申領居住證”、“買賣房產的手續是什麼”、

“民政局今天是否辦公”等政務相關流程和信息；可以在手機上查看和繳納自己的水電燃氣費；可以在手機上訂好餐廳座位，同時準備好餐廳的優惠券……

目前中國移動已經在中國31個省355個城市上綫了“和生活”城市門戶平台，為市民提供了超過8,000項生活服務應用，2015年訪問用戶數已經超過1.3億。

● 公交出行“車等我” ●

“在公交站排隊等公交車，從來都不是一件愉快的事情。瀋陽這裡到了冬天戶外的氣溫能低到零下十多度甚至二十多度，還不知道什麼時候才能等來下一輛車，真是太難熬了。”

21歲的大學生艾薇曾經為無法預知準確的車輛運行情況和到站時間而煩惱。但現在，她已經習慣於看一眼手機上“車等我”實時信息，就能知道下一輛公交車還有多久到達。當公交車距離到達車站還有10分鐘時，艾薇背上包離開宿舍，正好在車站趕上自己要乘坐的那輛車。

雖然城市中的擁堵依然存在，但人們卻可以更靈活、更準確地規劃自己的出行了。



▲“車等我”讓出行更方便



● 移動支付掃“和包” ●

“伸手要錢(身手鑰錢)”，是指現在每個人出門時一定要隨身攜帶的四件物品：身份證、手機、鑰匙、錢包。曾幾何時，我們的錢包裡裝滿零錢、儲蓄卡、信用卡、公交卡、公司和社區門禁卡、各種商場的會員卡、各種餐廳的打折卡……這麼多卡片裝在小小的錢包裡，不方便整理也不方便使用。

“和包”是一個能實現手機刷卡功能的應用，目前可以將70多個銀行的金融卡、70多個城市的公交卡、25個大學的校園一卡通、以及不同商家的會員

卡集成到一個手機應用下進行管理。利用配有近場支付(NFC)功能的手機，只要在支付時將手機貼上POS機閃付區，不必輸密碼也不必簽名，就可完成一次支付。對於分秒必爭的人來說，每次使用“和包”所節省的時間，就是一絲幸福的感覺。如今，已有越來越多中國移動“和包”客戶正在享受手機支付帶來的便利。



◀ 掃一掃，了解更多

“咪咕”一下，隨身娛樂新體驗

地鐵裡、公交車上，我們隨處可見“低頭族”——他們捧著手機讀書、看視頻、玩遊戲、瀏覽新聞。隨時隨身的娛樂，讓漫長的通勤之路不再難以忍耐。

我們都有自己愛聽的音樂、愛看的電影、愛讀的書籍。為了讓用戶更方便地獲取自己喜愛的娛樂內容，我們通過“咪咕音樂”、“咪咕視頻”、“咪咕閱讀”、“咪咕遊戲”、“咪咕動漫”五項應用，打造了中國最大的正版數字內容聚合平台。如今，超過5億名用戶在咪咕平台上找到了自己喜愛的內容。

2015年9月20日，“咪咕咖啡”1號店在蘇州開業，將基於互聯網的數字化體驗從線上複製到線下，為用戶提供“咖啡文化+舒適環境+業務線下互動”的體驗平台。



▲ 別具特色的咪咕咖啡店

村級信息服務站，打造益農生態圈

在吉林，我們與當地政府部門共同打造了以村級信息服務站為實體平台的“互聯網+商務+服務”的益農生態圈。在管理層面，建立起具有電子商務平台交易、倉儲物流、村級站點分佈、農產品質量安全等跟蹤監測功能的省級農業信息化應用指揮調度中心，完

全實現了省對村的直達式服務支撐。在實施層面，共建成了1,557家益農生態圈村級信息服務站，以“互聯網+商務+服務”模式幫助村民解決“買難、賣難、辦事難、就醫難、獲取信息難”五大難題。

現在，這個益農生態圈已覆蓋全省41個縣，惠及200多萬農民。每個村級信息服務站每年平均新增收入超過2萬元，平均為每戶農民節本增收超過1,500元，促進吉林省糧食增產累計達百億噸。

農業互聯網平台將農民、農業專家、政府部門、農業產業鏈和消費者連接在一起，讓以往信息閉塞的農村也能和市場直接相聯。當信息流動起來，當農民知道城裡的人喜歡吃什麼，當城裡的人知道農民什麼種得好，當圍繞農業產業鏈上下游的倉儲、物流、銷售等環節全部打通，農村經濟就得以插上互聯網的翅膀而實現騰飛。



▲ 村級信息服務站成為農民致富的好幫手

“電梯衛士”守護平安

2015年7月，湖北荊州發生的一起電梯安全事故讓一位保護自己孩子的勇敢母親失去了生命，也讓電梯的安全問題進入社會大眾的視野。據中國質檢總局統計，2015年全國共發生電梯事故58起，死亡46人，電梯的安全運行和維護受到了前所未有的關注。

在廣東，我們利用物聯網技術，為電梯安裝了傳感器和數據採集終端，以便實時監控電梯的各項運行性能

和運行狀態，包括開關門次數、鋼絲升降次數等數據。這些數據經4G網絡傳送到遙感監控中心，由監控中心對數據進行分析處理後，及時告知值班工程師和急修工程師需要處理的電梯故障。自從應用了電梯遠程監控平台以來，電梯故障處理時間相較傳統的電話報故障處理方式平均縮短了17%，故障維修效率提升了25%。



▲ 電梯物聯網監控平台

“民爆通”撐起安全防護傘

2015年天津塘沽危險品倉庫爆炸事件牽動了億萬人的心，也敲響了危險品安全管理的警鐘。

對涉及爆炸物儲存和使用的企業的管理，一直是主管部門的難點。在涉爆企業範圍廣、數量大、爆炸物種類多的情況下，公安部門和安全監察部門只能利用有限的人力定期上門走訪，難以真正滿足監管要求。

在安徽，我們開發了“民爆通”管理系統，將涉爆企業中的涉爆人員、爆炸物信息納入系統數據庫。利用專業終端，對爆炸品進行動態軌跡跟蹤管理，並對涉爆操作人員進行認證，杜絕無證人員上崗作業。通過“民爆通”，監管部門和企業管理人員實現了對爆破作業軌跡、爆炸物品管理流程和從業人員安全輔導三個關鍵方面的“全掌控”。

從PC互聯、移動互聯，再到今天的萬物互聯，物聯網的發展，讓“電子化”和“信息化”概念從大塊頭的計算機落到了我們身邊目所能及的每一件物品上。在工業領域中，物聯網技術也在幫助傳統製造企業進行轉型與升級，極大地提高生產效率、安全管理水平與生產質量控制能力。我們制定了“1+2+3+N”的物聯網發展框架，加速發展物聯網平台，提升連接規模。截至2015年底，我們的OneNet平台接入800餘家合作夥伴，物聯網連接規模超過6,000萬。

其中，汽車行業是物聯網技術在未來大有可為的一個行業。無論是對一輛汽車進行車輛狀況檢查、故障檢修、能源管理，還是收集所有汽車的數據進行智能導航、路況優化，都需要實時精準的數據採集和分析才能完成。在未來，車主將可以通過智能終端獲取這些信息，隨時了解車輛狀況，讓駕駛更安心。

● 汽車物聯，讓“車行無憂” ●

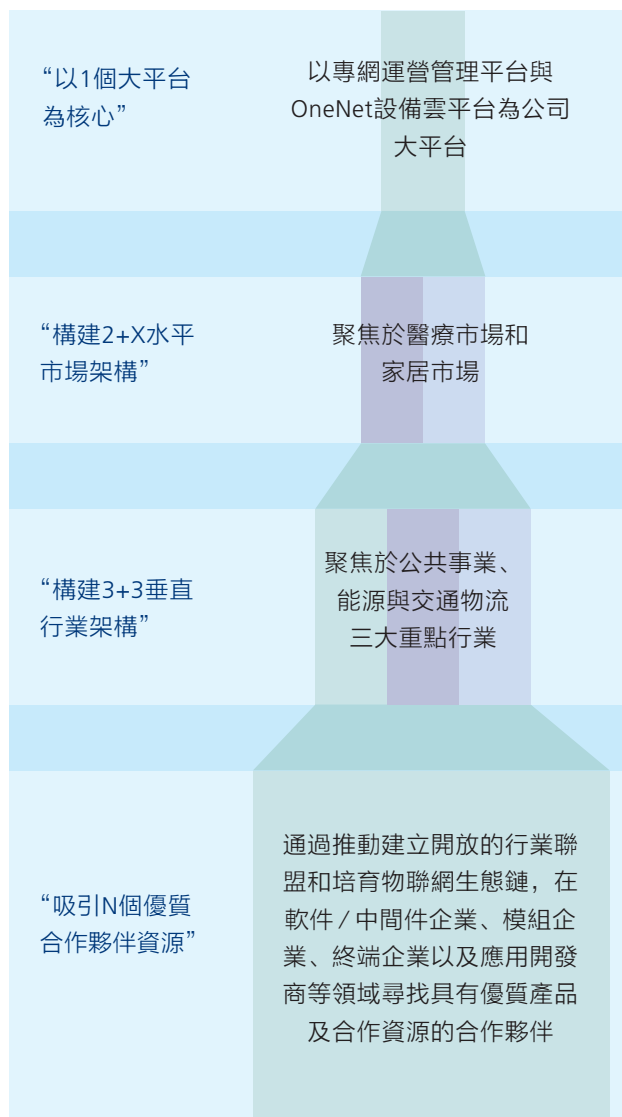
中國移動“路尚”智能終端安裝在汽車的車載自動診斷系統(OBD)上，能夠隨時與手機應用相連，及時為車主提供車輛當前狀況與故障診斷信息。“路尚”還能不間斷記錄車輛能耗和駕駛員的駕駛行為，通過綜合分析，提醒駕駛員優化駕駛行為，並進行車輛能耗管理，降低車輛油耗和排放。

為了實現汽車安防需求，我們打造了“車行無憂”應用。在應用終端上融合了電子標籤(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，可以識別車主身份，並在車主設置下開啟運動檢測、防盜報警、車輛監控、車輛追蹤定位等功能，讓車主隨時掌握車輛的動態。

據估算，如果全面應用車聯網技術，可減少交通堵塞約60%，現有道路的通行能力可提高2-3倍。如果車輛能夠應用智能車聯網的道路規劃和輔助駕駛技術，停車次數可減少30%，行車時間減少13%-45%，車輛的使用效率能夠提高50%以上。車聯網技術還可以有效減少交通事故的發生，可使車輛安全事事故率比現在降低20%，交通事故死亡人數下降30%-70%。

為了增強未來車聯網相關產品和服務的體驗，我們與汽車生產廠商、車載終端廠商、地圖廠商等廣泛開展研發合作，拓展服務功能和範圍，提升服務能力和水平，降低產品成本，讓車聯網能夠服務於更廣泛的客戶群體。我們計劃在未來5年時間內，為超過千萬輛汽車提供車聯網服務。

中國移動物聯網“1+2+3+N”發展框架



在萬物互聯的背景下，“連接”將不僅從人擴展到物，實現連接規模的成倍增長，達到百億級規模；更將由網絡基礎接入上升到與數據信息和應用服務的緊密結合。無處不在的智能終端與雲計算、大數據的緊密結合，將能理解並滿足我們每個人的獨特需求，從而令智能家居、無人駕駛等我們對未來世界的構想逐漸變為現實。

連接



“到2030年，在全球所有人口中消除極端貧困，極端貧困目前的衡量標準是每人每日生活費不足1.25美元。”

——聯合國《2030年可持續發展議程》

可持續發展 背景

- 目前全球仍有8億多人生活在貧困中。中國農村尚有7,017萬貧困人口，約佔農村居民的7.2%。
- 中國《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》提出，推進精準扶貧、精準脫貧，按照扶貧對象精準、項目安排精準、資金使用精準、措施到戶精準、因村派人精準、脫貧成效精準的要求，切實提高扶貧實效，穩定實現農村貧困人口不愁吃、不愁穿，義務教育、基本醫療和住房安全有保障。

我們的行動

- 我們持續提供對口支援，重點解決貧困群眾出行難、用水難、用電難等突出問題，提升基礎設施水平，改善生產生活條件。
- 我們堅持精準扶貧，立塔建網，利用通信技術把農村生產生活知識和信息傳遞給農民朋友，深入實踐“授人以漁”。
- 我們搭建公益平台，在扶貧、助教、兒童關愛等多個領域持續開展戰略性公益慈善項目，帶動內外部更廣泛的力量參與公益。

我們做到了(2015)

- 2015年投入對口支援與扶貧資金4,068萬元。
- 持續開展“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”，累計投入資金超過1億元，累計培訓中西部農村中小學校長80,981名，捐建愛心圖書館2,310個、多媒體教室1,260個。
- “中國移動愛‘心’行動——貧困先天性心臟病兒童救助計劃”新啟動廣西、寧夏項目，累計捐資8,770萬元，為27,717名貧困兒童提供免費先天性心臟病篩查，有2,744名確診患兒得到免費手術救治。

我們將努力(2016)

- 堅持精準扶貧，因地施策、因戶施策，著力提升“造血”能力。
- 搭建更廣泛的公益平台，帶動相關方共同參與，探尋消除貧困、促進社會包容性發展的解決方案。
- 年度計劃培訓中西部農村中小學校長11,000名，捐建愛心圖書館160個、多媒體教室160個，加大西藏、四省藏區、新疆南疆三地州的少數民族文字圖書配備。
- 年度計劃救治860名貧困先天性心臟病患兒。

精準扶貧

棋盤鄉的變遷

新疆葉城縣棋盤鄉深居大山深處，從2003年開始，中國移動在棋盤鄉開展對口扶貧工作。棋盤鄉的“農民記者”木沙·亞森，親眼目睹並清晰地記錄下這十多年來中國移動帶給棋盤鄉的變化：

2003年，移動公司的駐村幹部開始駐紮棋盤鄉，他們經常走村訪戶，為困難家庭送糧食、送化肥、送煤炭、送衣物，還送來了5,000冊書，鄉裡才有了第一個愛心圖書室。

2004年，他們捐贈60多台電視，還在操場上架起了籃球架，農閒時他們和村裡的年輕人組織開展籃球賽。

2005年，他們終於在這平均海拔近2,000米的原始山區架起了鐵塔，讓鄉裡有了手機信號，而以前我們只能到70多公里外的縣城打電話。

從2006年開始，他們每年捐助鄉裡10名優秀貧困生讀完高中，其中已經有十幾個孩子考上了大學。

2007年，他們給學校和鄉政府捐贈了電腦，連上網絡，教孩子和村民操作電腦，通過互聯網獲取信息和知識。

2008年，他們捐助價值10餘萬元的拖拉機等農機具，方便鄉裡開荒墾田。

2009年，棋盤鄉最偏遠的11村、12村和13村的村民，住進了通了自來水和電的‘移動新村’抗震房裡。

2010年，棋盤河上由中國移動與縣政府共同出資修建的‘民生橋’開通了，徹底改變了1村和2村2,000多村民趟水過河的歷史。以前每到洪水泛濫的夏季和河水冰凍的秋冬季，村民過河難，孩子們上學難，病人治病難，果蔬運不出去只能爛在地裡。

2014年，他們帶領3村近200名村民奮戰48小時，疏通了3公里的大渠淤泥，徹底解決了村裡田地澆灌難這一‘痼疾’。他們還捐建了鴿子、兔子、鵝養殖示範基地，傳授村民養殖知識，為有養殖意願的村民贈送鴿舍，提供種鴿試養，讓村民不再只是面朝黃土、靠天吃飯。他們給村民捐贈了一輛嶄新的汽車，方便村民的生產生活。

2015年，他們出資幫助3村打的一口機井完工了，徹底解決了3村村民長期人畜共飲澇壩水的問題……



▲ 居民領取日用品包

2015年，我們加大了对新疆和黑龍江5個對口扶貧縣的幫扶力度，積極資助和支持當地搭橋鋪路、開渠挖井、定居興牧、助學濟困等項目，幫助群眾解決飲水難、行路難、增收難、上學難等難題。

幫扶地區	投入資金	幫扶舉措
新疆和田地區洛浦縣	150萬元	為阿其克鄉建設農村安全飲水工程
新疆喀什地區疏勒縣	150萬元	為巴仁鄉建設30座高標準溫室大棚，幫助30戶貧困家庭增產增收
新疆克州阿克陶縣	150萬元	為恰爾隆鄉建設雙語幼兒園
黑龍江省樺南縣	274萬元	幫助先進村、雙龍河村、南大村、達連泡村4個貧困村1,235戶貧困家庭實現自來水入戶
黑龍江省湯原縣	274萬元	為香蘭村修水泥路1公里，為慶東村、永久村、曙光村新修路邊溝4,100延長米

支持公益

中國移動慈善基金會在教育均等、弱勢群體幫扶等領域實施了一系列長期性的公益項目。2015年繼續以“愛‘心’行動”、“藍色夢想”為重點開展工作，全年公益捐贈額達3,830萬元，累計捐贈金額達1.96億元。我們還以項目為平台，帶動更多人、凝聚更廣泛的社會力量關注和支持公益事業。

“愛‘心’行動”點燃“新生”希望

青海玉樹稱多縣的福利院大廳裡，14歲的藏族女孩白瑪卓瑪依偎著媽媽，焦急地等待著醫生為她做先天性心臟病檢查。

卓瑪從7歲開始出現昏厥症狀，母親文化水平不高，並沒在意。隨著昏厥頻次的增加，母親帶她去離家幾十里外的藏醫院檢查，初步檢查結果是先天性心臟病。卓瑪的父親已經去世，家中僅靠母親在牧區採蘑菇維持生計，每月只有1千元左右的收入，面對巨額手術費用，母親一直愁眉不展。

隨著“中國移動愛‘心’行動——貧困先天性心臟病兒童救助計劃”在青海啟動，卓瑪獲得了免費手術救治的機會，讓她和母親燃起了生活的新希望。

“中國移動愛‘心’行動——貧困先天性心臟病兒童救助計劃”於2011年啟動，2015年新啟動廣西、寧夏項目，使該項目惠及七個省區，累計為27,717名貧困兒童提供免費先天性心臟病篩查，2,744名確診患兒得到免費手術救治。

2015年慈善榮譽

- 獲評第九屆中華慈善獎“最具愛心捐贈企業”；
- 在“2015年國有企業100強公益發展指數”排名中位列第二；
- “中國移動愛‘心’行動”在《企業公益藍皮書(2015)》“50佳公益項目”中位列“10佳5星級”項目；
- “藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”獲第九屆中華慈善獎最具影響慈善項目提名獎；在“2015年企業品牌公益知曉度大調查”中榮獲第一名。



▲ 在寧夏，中國移動志願者送先天性心臟病兒童赴天津接受免費手術救治



掃一掃，了解更多 ▶

“藍色夢想”關注教育“均等”

重慶市豐都縣濱江小學的田靜校長，跟隨著中國移動中西部中小學校長培訓項目，來到上海市普通小學進行了為期一天的學習，他在日記裏記下了這一天的所感所學：

普小，普通卻又不普通。一百多年前該校創辦的初衷，就是“要吸收普通人民子弟入學，讓他們在平凡的崗位上，做出不平凡的成績”。如此得名，我不由對這“普通”二字心生敬意。

學習中我靜心聆聽，但內心激動不已，“FUN課程”、“快樂實踐周”、“智慧學作業本”，一個個新名詞、新做法，都讓我如獲至寶！於是，我漸漸萌生出一個念頭：如果我們能和普通小學結為“手拉手”學校，無論是定期派老師來這兒進行“影子培訓”，還是邀請普小教師到我們學校交流指導，都將促進我們教學水平的提升。



▲ 參加校長培訓項目的老師與普通小學優秀老師交流

沒想到我的想法一提出，就獲得普小張蘇校長的贊同。我驚愕的表情令她莞爾一笑：“田校長，還記得我講過的普小校訓嗎？‘為己為人處處出力，發言答語均無虛偽’，既然能幫到貴校，我們定當盡力而為。”普小百年不變的校訓“勤、誠”，看似簡單的兩個字，如今在我心裏變得如此厚重和實在，內心滿滿的踏實、感動和歡喜。

“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”自2006年啟動以來，累計培訓中西部農村中小學校長80,981名，捐建愛心圖書館2,310個，捐建多媒體教室1,260個。

掃一掃，了解更多 ▶



“愛心接力”、“信息援教”助力地區教育發展



▲ “愛心接力”幫助貧困地區的孩子獲得更好的學習機會與條件

在河南，我們連續十年開展“愛心接力”活動，累計資助貧困大學生1,770名、貧困教師200名、農村貧困兒童1,600名、留守兒童3,000名、孤兒350名、聾啞兒童100名，同時在全省提供上千個勤工助學崗位。

在福建，針對許多偏遠地區的中小學教育資源缺乏、教學設備陳舊的情況，我們開展了“信息援教”活動，為這些學校鋪設了寬帶光纜，免費為學校接入了寬帶網絡。我們向學校捐贈教學電腦、教學白板等信息化教學設備，將這些設備接入我們的教育雲平台，並手把手培訓老師、家長和學生們如何使用電腦、如何在網上看教學視頻、如何查看練習題……項目至今已覆蓋福建省23個貧困縣、1,000餘所中小學、兩萬名家長和30萬名師生。

“志願服務”匯聚愛心力量

我們弘揚“志願者精神”，以公益慈善項目打造志願平台，鼓勵和倡導員工與公眾積極參與公益，匯聚、傳遞愛心力量，共同推進社會和諧發展。

2015年，我們繼續評選表彰利用業餘時間致力於公益事業、向社會奉獻愛心的中國移動人。經由9萬網友投票產生了如下三位中國移動“公益之星”：



2015年，中國移動員工志願者註冊總人數達

11.89 萬人，員工志願服務

總時長約 **48.34 萬**小時



馬軻：以“事”公益之心 揚志願者精神

中國移動山東公司日照分公司員工。作為“愛我日照”城市志願者俱樂部常務理事，馬軻積極發揮俱樂部的公益影響力，發起“愛在夕陽紅”看望偏遠孤寡老人、“為農民工父親送清涼”等已成為當地品牌公益的志願者活動。此外，主編出版《愛我日照》雜誌、報紙等，向社會傳播文明、弘揚志願者精神。

蘇苓：電子移動圖書館 伴山區孩子成長

中國移動四川公司成華分公司員工。2012年加入志願者隊伍，為了能讓偏遠山區的孩子更多地接觸課外讀物，2014年她與志願者夥伴一同創立了非營利性公益機構“觀書(Canbooks)”，到雅安、簡陽等偏遠山區的學校建立起“電子移動圖書館”，現已有600多名山區孩子通過電子閱讀器，閱讀到許多課外書籍。“觀書(Canbooks)”成為2015年美國“阿斯彭思想界年度優秀創新項目”五個入圍項目之一。



王維旭：綠色行動標兵 節能減排能手

中國移動遼寧公司瀋陽分公司員工。他潛心鑽研網絡節能減排近十年，組織實施了“通信大樓及基站供電電源質量優化”、“基站智能無源排風系統”等十餘項節能減排項目，其中“基站智能無源排風系統”使單個基站平均節電50%以上，年節省電費兩萬元。

更多對口支援與扶貧、公益慈善、志願服務、境外履責信息詳見本報告第49頁至50頁、第52頁。

連接



“採取緊急行動應對氣候變化及其影響。”

——聯合國《2030年可持續發展議程》

可持續發展 背景

- 中國《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》提出，要積極應對全球氣候變化，堅持減緩與適應並重，主動控制碳排放，落實減排承諾，增強適應氣候變化能力，深度參與全球氣候治理，為應對全球氣候變化作出貢獻。
- 2015年，中國的大部份地區經歷有史以來最嚴重的霧霾侵襲，北京歷史上首次啟動了空氣重污染紅色預警、瀋陽PM2.5指數一度超過1,000……
- 據測算，ICT行業對全球變暖的直接貢獻值約為2%至2.5%，其中電信業務約佔25%。根據GeSI組織預測，採用ICT技術，可以促進全球工業、運輸、建築、能源等領域縮減7.8Gt的CO₂e排放量，相當於2020年全球CO₂e排放量的15%。

我們的行動

- 持續推進“綠色行動計劃”，通過在運營各環節推廣落實節能減排措施，實行更加嚴格有效的環境管理，實現綠色、低碳的高效運營。
- 與供應鏈夥伴共同打造行業綠色標準、綠色產品，營造健康綠色的行業生態環境。
- 在節能減排、環境治理等方面積極拓展綠色信息化應用，幫助政府、企業、公眾等不同主體實現環境友好。

我們做到了(2015)

- 完善能源管理平台，對能耗進行精準分析與控制。接入平台管理的機房、機樓、基站耗電量數據準確率已達到98.3%、98%和99.31%。
- 單位信息流量綜合能耗較2014年下降17.5%。
- 全國30個省公司(除西藏外)推廣應用綠色包裝比例超過60%，手機終端以舊換新活動回收舊機約140萬部。
- 打造了“藍天衛士”、生活垃圾分揀積分管理系統等多個綠色信息化解決方案，幫助民眾改善環境與生活質量。

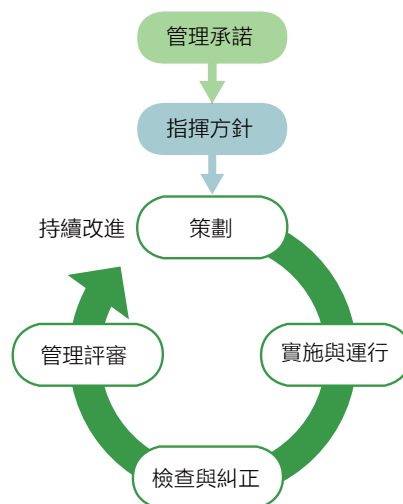
我們將努力(2016)

- 全面推進“綠色行動計劃”，擴大能源管理平台的覆蓋範圍，持續提升節能減排的工作成效。
- 單位信息流量綜合能耗較2015年下降15%。
- 引導供應商提供綠色產品服務，並持續推進產業的綠色溝通與合作。
- 針對節能減排、環境治理、生態保護等領域，綜合運用先進的ICT技術，加大對綠色信息化解決方案的研發與創新力度。

綠色行動計劃

我們自2007年起啟動了以節能減排為核心的“綠色行動計劃”，經過多年的實踐探索，逐步走出了一條企業與環境和諧共生的綠色之路。2015年，我們繼續通過在技術與管理等方面的創新節能實踐，全面降低自身能耗與環境影響。

我們在分佈全國各地的基站、設備和機房廣泛安裝能耗智能採集系統，並與能源管理平台相連接，實現了對能耗的精準分析與控制。通過持續完善能源管理體系，強化節能技術應用，倡導全員節能減排的理念，全面提升節能減排成效。



“綠色行動計劃”管理流程

• 多網協作，通話節能兩不誤 •

“您通常在什麼時候給家人打電話？”其實許多居民通話的時間點都較為集中，對於通信網絡來說，就會產生“潮汐效應”。當某個網絡小區的使用負荷低、且有其他網絡覆蓋時，我們就可以在

不影響通話質量的前提下，讓其進入休眠狀態以降低網絡能耗。在保障網絡質量和用戶感知的同時，可實現單小區能耗平均降低10%。通過多網協作，讓通話節能兩不誤。

• 節能減排，管理才是硬基礎 •

2013年，李傑開始負責中國移動山西公司節能減排的相關工作。

“當時，大家都比較‘迷信’技術，哪個機房能耗高，我們就翻修一遍，用一種新的空調技術。但這樣的做法持續下來，效果並不好。”有一次，李傑和同事們為一處高能耗基站安裝了新的通風設施。但後來的管理跟不上，設備該開的時候不開，該關的時候沒關，濾網壞了也沒人更換，已經降下來的能耗又很快回升上去。

“我們了解到這個問題後，就去做了些調研，其實不管節能的技術多先進，如果沒有完善的管理體系去支撐的話，也難以達到效果。”後來，李傑跟同事們把工作重心調整到節能管理上面。“現在在山西，我們超過96%的基站都安裝了電量遠程採集設備，每個月還會開一次能耗分析例會，把能耗指標進行縱向的對比、橫向的對標，分析這些數據的背後到底有哪些問題，找到原因。”

2015年，我們在山西的基站空調節能控制改造實現了100%的覆蓋，預計每年能節電2,500萬度。

綠色產業發展

我們堅持打造綠色供應鏈，從設備全生命週期（生產、運輸、使用和回收）入手，持續降低設備能耗和排放，推進通信產業的綠色發展。

節能分級

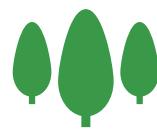
我們注重從源頭節能，在七大領域制定節能分級標準，推動製造商提升設備智能化和集成度，引導供應商創新，實現設備耗電平均每年降低10%以上，並減少設備體積和重量。同時，牽頭編製《基站及基站控制器節能分級》行業標準，推動全行業節能。

綠色包裝

在對通信設備和IT設施進行採購時，我們要求供應商從物流運輸防護、環境安全、回收利用和循環再生等方面積極推進包裝材料輕量化，通過綠色環保包裝材料的廣泛使用，達到節約木材資源、減少廢棄物排放的環保目標，實現循環經濟效益。截至2015年底，我們已在全國30個省公司（除西藏外）推廣應用綠色包裝比例超過60%，估算節約木材數量超過10萬立方米，相當於減少砍伐森林1,130公頃。

終端回收

2014年底，我們組織終端廠商、渠道商、回收廠商等在中國移動自有渠道體系內，面向客戶提供終端以舊換新服務。通過引入回收廠商作為合作夥伴，對客戶持有的舊手機進行估值回收，幫助客戶實現舊手機的價值變現，減少舊手機閒置造成的資源浪費乃至環境污染。公司在全國多地開展了“堅持綠色環保，手機優惠到家”活動，客戶只需把廢舊手機交給現場回收工作人員，即可獲贈中國移動網上商城的電子購機券。我們的員工還耐心地為客戶解釋電子垃圾給生活和環境帶來的負面影響，並就手機使用過程中遇到的各類問題答疑解惑。在了解到電子垃圾的危害後，不少客戶還專程回家取來廢舊手機交給現場人員回收。2015年，累計約140萬客戶參加終端以舊換新活動，實現舊機回收約140萬部，並帶動新手機銷售約130萬部。下一步中國移動還將進一步優化以舊換新流程，引入更多實力更強的回收廠家，並加強對回收廠家的後向監督，確保回收的舊機得到綠色環保處理。



推廣應用綠色包裝比例超過 **60%**，估算節

約木材數量超過 **10** 萬立方米，相當於減少

砍伐森林 **1,130** 公頃



2015年，累計約140萬客戶參加終端以舊換

新活動，實現舊機回收約 **140** 萬部

更多能源使用、溫室氣體減排、廢棄物回收信息詳見本報告第44頁至46頁。

綠色解決方案

我們充分發揮自身在ICT領域的技術優勢，將創新的綠色解決方案與環境管理的迫切需求相連接，通過助力環境管理、提升傳統行業節能減排效率，為全社會的節能減排做出貢獻。

● 垃圾分類，刷卡就可享積分 ●

在福建，我們與廈門市市容環境衛生管理處合作推出了生活垃圾分揀積分管理系統。通過以“e通卡”為積分和兌換載體，用信息化手段創新了垃圾分類家庭積分獎勵工作。

市民在分類投遞家庭垃圾時，只要達到“定時定點投放、乾濕分開、有害垃圾單獨放、分類投放準確”四

項要求，即可持積分卡在刷卡器上獲得積分，並可於次月自動兌換成相應的獎金，用於乘車或在“e通卡”其他聯盟商戶消費。截至2015年底，我們已在廈門市12個小區試點，投放6,000餘張積分卡，極大地調動了廈門市民參與垃圾分類活動的積極性和自覺性。

● “藍天衛士”，還一片晴朗的天空 ●

“今天的空氣指數怎樣？”在霧霾天氣頻發的如今，空氣質量漸漸成為了民眾見面打招呼的一個常見話題。特別是在秋收時節，大規模秸稈焚燒帶來的灰霾污染讓民眾承受著沉重的“呼吸之痛”。據統計，中國現有15億畝耕地，農作物秸稈年產出量達6億噸之多，而每年約80%的秸稈都通過焚燒處理，不僅形成了大片區域的霧霾，更對民眾的健康生活帶來不利影響。

在江蘇，我們推出了“藍天衛士”高清視頻監控平台，通過利用農村基站資源，在鐵塔頂端架設高清網絡球機，可對周圍進行可見光、紅外線監控，並經網絡將信號傳回，實現對農村大範圍區域內的24小時遠程監控和管理。截至2015年底，我們已在江蘇全省接入攝像頭4,320路，覆蓋全省653個鄉鎮，為防止秸稈焚燒和農村環境整治提供了有力支撐。2013年至2015年夏收秋種期間，秸稈焚燒案件總體下降了51.2%。



連接



“推行以發展為導向的政策，支持生產性活動、體面就業、創業精神、創造力和創新。”

——聯合國《2030年可持續發展議程》

可持續發展背景

- 中國《國民經濟和社會發展第十三個五年規劃綱要》提出，要實施就業優先戰略，實施更加積極的就業政策，創造更多就業崗位，著力解決結構性就業矛盾，鼓勵以創業帶就業，實現比較充分和高質量就業。
- 研究表明，未來5年中國互聯網人才缺口將達1,000萬。互聯網人才的普遍缺口與激烈競爭，使我們不可避免地在人才保有與發展方面面臨挑戰。
- 當競爭升級為產業生態的競爭，企業與價值鏈夥伴的緊密合作成為致勝的關鍵因素之一。

我們的行動

- 持續完善員工職業發展體系，為員工提供通暢的職業發展路徑。
- 推進開展形式多樣的員工關愛活動，幫助員工平衡工作與生活。
- 探索扶持供應商發展的創新途徑，構建有競爭力的商業模式，與價值鏈夥伴合作共贏。

我們做到了(2015)

- 開展員工離職情況專題調查研究，並針對性優化薪酬激勵機制，探索建立“H”型發展通道，打通員工職業發展路徑。
- 員工幫助計劃(EAP)覆蓋員工達到30餘萬人，“幸福1+1”員工身心健康提升活動員工參與率超過36%。
- 在多個省公司設立困難員工幫扶基金，並向海拔2,500米以上的縣級公司撥付專項關愛資金200萬元。
- 咪咕公司累計合作夥伴超過6,000家，為產業鏈夥伴直接帶來超過120億元收入。

我們將努力(2016)

- 統籌推進四類人才隊伍建設，實施核心人才保留計劃，探索建立“H”型等多元化職業發展通道，啟動開展內部“千人專家”評選。
- 努力滿足員工合理訴求，繼續推進開展EAP、“幸福1+1”及其他多種員工關愛活動。
- 加強與產業鏈合作，創新商業模式，構建開放共享、合作共贏的新生態。

共同成長

2015年，我們面臨員工激勵手段不足、高素質人才流失風險加劇的嚴峻挑戰。完善市場化的員工激勵機制、建立多元化的職業發展體系成為公司組織變革與轉型的重要課題之一。

讓職業發展更多一點動力

2015年，我們完成了《關於2013-2014年中國移動員工離職情況調查報告》，全面了解員工離職現狀和原因，針對性採取了一系列措施。

- 將所屬單位業務模式的市場化程度與薪酬激勵的市場化程度實行掛鉤，業務市場化程度更高的單位，薪酬水平和制度設計上更加體現對外競爭力。
- 增加薪酬與業績的掛鉤力度，允許打破職位職級的固有限制，根據員工的績效表現和價值創造情況，賦予更大彈性的薪酬激勵。
- 探索建立“H”型發展通道，圍繞公司業務技術發展重點，針對專項人才，開展“百千萬人才”、“千人計劃”、政府特殊津貼推薦等相關工作。
- 推進任職資格體系建設，在部分省公司建立起任職資格體系，並通過繪製與之相匹配的學習地圖，系統規劃員工的培養路徑，使資源投入與組織發展、員工成長相匹配。

• 崗位“寬帶化”，成長“多通道” •

與互聯網企業相比，咪咕公司原有的職位體系存在層級過多、層級帶寬偏窄、上升渠道不暢等問題，對更具活力的互聯網人才來講缺乏足夠的吸引力。針對這些問題，咪咕公司以優秀互聯網公司為標桿，設計了以能力為基礎的寬帶崗位管理體系。

全新的體系凸顯扁平化特點，減少了層級，加大了帶寬，各職級與上下兩個相鄰層級在薪酬上部分重疊，為管理提供了更大的靈活度。體系還重點搭建了員工多通道成長架構，除常規管理人員晉升通道，還設置了市場、技術、產品等不同序列專家的晉升通道。

我們還組織開展了“精英共創·智慧引航”2015年崗位最佳實踐分享大賽，萃取了員工在四個領域的崗位最佳實踐，挖掘公司內部的“數字先鋒、營銷達人、技術大咖和管理精英”，並將這些最佳實踐提煉為一系列精品視頻微課，通過網上大學進行傳播。



▲ 其美多吉和邊巴卓瑪夫婦當選十大“國企敬業好員工”

2015年，中國移動西藏公司阿里分公司塔爾欽營業廳營業員其美多吉和邊巴卓瑪夫婦當選十大“國企敬業好員工”。中國移動海南公司三沙網絡建維團隊、中國移動山東公司煙台分公司長島大欽島移動經營部客戶經理田芳、中國移動廣東公司網絡管理中心高級網絡支撐專家黃昭文入選首屆“十大最美通信人”。

讓工作生活更多一點幸福

ICT產業飛速發展、日新月異，身處其中的員工面臨的變革衝擊和競爭壓力不斷增加，他們需要合適的渠道來釋放壓力、平衡工作與生活。自2005年開始試點到現在，公司EAP工作已經走過了11個年頭，覆蓋員工達到30餘萬人，很多員工因EAP而經歷了美好的改變。

李曉亞：EAP帶來的美好改變

“李曉亞，我問你：假如你的領導‘獨裁’，遇到問題從來不聽你的意見或者解釋，晚上12點、周末還不停給你派工作任務，導致你周末不能回家，都快要和妻子離婚了，這個時候你還怎麼能做好工作？怎麼能不壓抑？”李曉亞的EAP課堂討論剛開始，一位客戶經理站起來，以咄咄氣勢向她“挑戰”。這時，其他客戶經理的熱烈掌聲響起，李曉亞理解這掌聲中包含的特殊意味。“你說的都對，其實，每個人都有自己的難處，你的難處你領導不知道，他的難處或壓力你也不知道，大家需要的是更多相互溝通和彼此理解。你可以這樣處理：第一……第二……第三……”掌聲再次響起，這次卻滿含理解與感動。發起提問的那位客戶經理突然走上前，給了李曉亞一個大大的擁抱。

從一綫基層成長起來的李曉亞，通過近三年的EAP經歷，幫助很多員工、同事尋回了工作、生活的快樂。在大家面前她總是那麼陽光、快樂、充滿幹勁。其實，在2013年，她也曾一度因壓力過大而陷入焦慮無法自拔。當時，公司一位負責EAP工作的老師給了她很大幫助。在這之後，她就純粹出於興趣拿

到了國家心理學二級諮詢師證書，加之又是高級培訓師，所以當中國移動安徽公司首席EAP講師招募她做EAP專員的時候，她就一口答應了。

“沒去幫助人之前，我自己有很多問題。幫助別人後，我不再聚焦自己，思維方式也從負面變得正面起來。能幫助到別人，我覺得很有意思，雖然累卻很快樂。”李曉亞明亮的眼睛裏面透出一絲興奮。她熱心幫助別人，甚至到了“走火入魔”的地步。出差武漢時，她常去一家杭州包子鋪吃早餐，因不止一次聽到老板夫妻在吵架，就上前運用心理學方法去勸慰他們，幫助他們調整心態，分析利弊。最終，夫妻二人終於達成一致，回老家跟孩子團圓和發展。她還幫助身邊的EAP專員，從理論走向實際，針對同事實際面臨的問題，真正“對症下藥”，策劃相應的專題活動。

“當你覺得身邊的人都變好了，其實是你自己變好了，你好了，你的心好了，周邊的世界就都好了。”李曉亞自己、同事、其他EAP專員甚至素不相識的人，都因EAP而變得更好。



▲ 李曉亞在課堂上分享EAP帶給她的成長與快樂

為引導員工培養健康的生活方式，2015年我們在全公司啟動了“幸福1+1”員工身心健康提升活動。“1”項體育運動加“1”項興趣愛好，讓員工幸福不止於“1+1”。2015年，“幸福1+1”員工參與率超過36%。

手繪海報，從工作變樂趣

“我參加了公司兩次手繪POP海報的培訓，學完後，不只在業務上面，更用在了幫助孩子學業上面。”中國移動北京公司密雲分公司員工劉鑫鑫，自2005年正式入職，已在公司服務了11年。這期間，她成了家，立了業，並且有了可愛的寶寶。寶寶上了幼兒園，常常需要跟家長一起完成老師佈置的作業，寫寫畫畫。參加POP培訓前的劉鑫鑫，對畫畫不是很懂，在跟寶寶一起完成畫畫作業時，總是感到“壓力山大”。聽說公司有手繪POP海報的培訓後，她馬上報了名。現在，對老師佈置的畫畫作業，寶寶一筆她一畫，已經可以很輕鬆地完成。“很感謝公司組織這樣的培訓，非常實用。”



▲ 手繪POP海報給劉鑫鑫的工作和生活帶來很多樂趣

我們正式啟動了“幸福1+1”官方微信公眾號，展示廣大員工的個人風采，推動活動的創新，提升活動的覆蓋面和影響力。我們還將建立員工“幸福1+1”檔案，從中選拔專家能手、移動達人，為他們提供交流和展示的廣闊舞台。



扫一扫，了解更多 ▶



▲ 上海公司組織開展“幸福1+1”系列活動



讓員工關愛更多一點溫暖

“愛心媽咪小屋”暖人心

“自從有了‘愛心媽咪小屋’後，衛生間裏少了個長時間佔位的‘背奶媽媽’，背奶成了我快樂又幸福的甜蜜‘負擔’。”

“有了‘愛心媽咪小屋’，家人再也不用擔心寶寶缺少來自媽媽的口糧了。”

隨著越來越多的職場媽媽選擇並堅持母乳喂養，公司“背奶媽媽”越來越多，但因為沒有方便的擠奶場所，好多媽媽只能選擇洗手間、倉庫等地方，既尷尬又不便。為解決這個問題，上海公司自2014年初至今，在條件合適的20家單位建立了“愛心媽咪小屋”，為媽媽們背奶提供便利。小屋自建立以來，平均每天有250人次的新媽媽使用，受到“背奶一族”的歡迎。



▲ 溫馨的“愛心媽咪小屋”

為增強員工對公司的歸屬感，更好地連接員工與公司，我們結合員工實際需要，開展了形式多樣的員工關愛活動。

- 針對女職工，我們舉辦“轉型促發展，巾幗建新功”主題論壇，通過製作《巾幗建新功，共築移動夢》女員工風采展示宣傳片，影響和激勵更多女員工在兼顧家庭責任的同時，貢獻於企業轉型發展。
- 針對海拔2,500米以上的縣級公司，我們撥付專項關愛資金200萬元，表達對高海拔地區縣公司基層員工的關愛。
- 針對困難員工，我們在多個省公司設立困難幫扶基金。2015年，中國移動河南公司使用困難幫扶基金共幫扶44人次，累計金額達45.38萬元。中移鐵通公司適度調整提高員工大病救助標準，提高大病病種一次性救助額度，加大了特困重困員工日常救助力度。



針對海拔 2,500 米以上的縣級公司，
我們撥付專項關愛資金 **200** 萬元



2015 年，公司員工體檢率達到 **94%**

更多員工職業健康與安全、培訓與教育、員工多元化信息
詳見本報告第42頁、第46頁至49頁。

共贏發展

2015年12月14-16日，第三屆中國移動全球合作夥伴大會在廣州舉行，共有來自終端製造、渠道、互聯網應用等行業逾5,000名專業人士參加大會，而這只是中國移動多年來與價值鏈夥伴共同探索產業發展機會、共同分享發展成果的一個縮影。面向數字化服務轉型，中國移動將依託新型信息基礎設施、平台能力和數字應用，打造開放共享、具有競爭優勢的數字化產業生態體系，與價值鏈夥伴共同拓展合作新空間。

拓展合作新空間



小額付款提速 + 訂單融資服務

為降低供應商管理成本，提升付款效率，中國移動廣東公司針對部分戰略類長期合作供應商，採取“履約保證金+一次性付款”的方式，實行小額設備類合同到貨後一次性支付全部貨款，目前已為9家供應商啟動小額付款提速服務。此外，

廣東公司還與浦發銀行合作，針對中小型、高科技型供應商創新開展訂單融資服務。截至2015年底，已向69家供應商提供融資服務，融資金額達4億元。

打造“咪咕+”新生態

在“2015世界移動大會·上海”期間，咪咕公司發佈了“咪咕+”一站式服務體系，改變了數字內容接入、產品運營、能力開放、產品封裝、渠道分發、業務結算的方式，全面提高產業合作效率。在商業模式方面，咪咕公司在原有收益共享的基礎上，新增買斷、保底+分成、聯合出品等合作形式，加快產業生態圈的建立，實現產業共贏。

2015年，咪咕公司累計合作夥伴超過6,000家，為產業鏈合作夥伴直接帶來超過120億元收入；與超過10家合作夥伴簽署戰略合作協議，覆蓋視頻、音樂、遊戲、閱讀、動漫等領域；通過定期舉辦咪咕朋友圈“思、享、匯”活動，與合作夥伴分享發展機遇，促進跨界融合。

更多價值鏈夥伴管理信息詳見本報告第43頁。

專題：

穩健成長 健康發展

2015年，公司秉持誠信、透明、公開、高效的原則，嚴格按照上市規則要求，確保高水平的企業管治。與此同時，不斷完善反腐倡廉相關制度約束，加強問責查處，提升廉潔意識，大力構建“嵌入式”廉潔風險防控機制，在公司戰略轉型的關鍵期，堅持反腐倡廉和經營發展“兩手抓、兩促進”，確保公司穩健成長、健康發展。

“嵌入式”廉潔風險防控

公司將能夠實現反腐倡廉最終效果的具體管控措施嵌入生產崗位和業務流程，與業務流程匹配並同步運轉，以形成具有中國移動特點的“嵌入式廉潔風險防控機制”。公司制定了《關於推進嵌入式廉潔風險防控機制建設的指導意見》，明確階段性、長期性推進目標、計劃和工作要求，制定統一的工作模板，規範嵌入式廉潔風險防控機

制的基本架構和構成要素。2015年，計劃投資、工程建設、網絡運維、採購招投標、業務支撐、終端營銷等六個重點領域率先啟動嵌入式廉潔風險防控工作，共梳理重要風險點145個，出台防控措施107項，推動反腐倡廉建設與業務管理深度融合，建立健全具有中國移動特色的反腐倡廉工作體系。

紮緊制度“籠子”

公司2015年印發了《中國移動紀檢組工作規則（試行）》，對公司及所屬單位紀檢組（紀委）的組織機構、工作職責、會議制度、工作方式等進行規範。進一步健全各級紀檢監察機構，充實紀檢監察人員。針對採購等敏感環節，印發《廉潔風險預警通知書》、《關於特定關係人與特定事項申報工作的有關規定》，制定實施《特定關係申報

書》、《廉潔規則告知書》、《廉潔風險預警通知書》，明確採購過程中相關廉潔誠信要求，既做好利益相關方回避，又撬動市場化監督機制。印發《中國移動黨風廉政建設約談制度（試行）》，促進約談工作常態化、制度化。督促有關部門在新出台的制度中加入監督檢查和責任追究條款，推動閉環管理，紮緊制度“籠子”。

強化查處問責

公司開展了“案件查辦標準化”工作，省級公司嚴格按照案件查辦制度流程開展案件查辦工作，案件查辦工作程序嚴格符合上級和公司規定的標準。截至2015年底，

全公司自辦案件96件，給予140人相關紀律處分，組織處理219人次，對四個所屬單位進行了問責。

開展制止利益輸送問題的專項治理

公司認真核查問題線索，深入開展了企業領導人員、配偶、子女及其他親屬經商辦企業進行關聯交易問題及領導人員接受合作方禮金等問題的專項

治理，共計2.6萬餘名縣公司經理以上人員填報調查表，並做出書面承諾，相關人員主動上繳了收受的禮金禮品。

傳遞廉潔信念

中國移動有針對性地開展內容豐富、形式多樣的反腐倡廉教育活動，在公司內部普及和激發廉潔誠信意識，營造風清氣正的良好氛圍。

公司重點突出紀律教育，連續第四年開展“反腐倡廉教育月”活動，覆蓋90%以上管理人員、75%以上普通員工。公司進一步拓展教育渠道，通過領導人員講課、外部專家作報告、剖析典型案例、觀看教育片、參觀教育基地、開設彩信課堂、徵集學習心得等方式，運用辦公網、網上大學、短彩信、微信、動漫、遊戲、微視頻等載體，深入開展了各種接地氣、富新意、有觸動的反腐倡廉教育活動。

同時，公司持續加大反腐倡廉警示教育力度，對2011年以來公司相關領導人員腐敗案件進行了剖析，重點揭示腐敗案件的特點、規律及危害。2015年，公司共舉辦警示教育大會五次，以案示警、以案明紀。

更多反腐敗相關信息詳見本報告第50頁。



2015年，共接到信訪舉報

1,605 件次

信訪辦結率為

90.28%



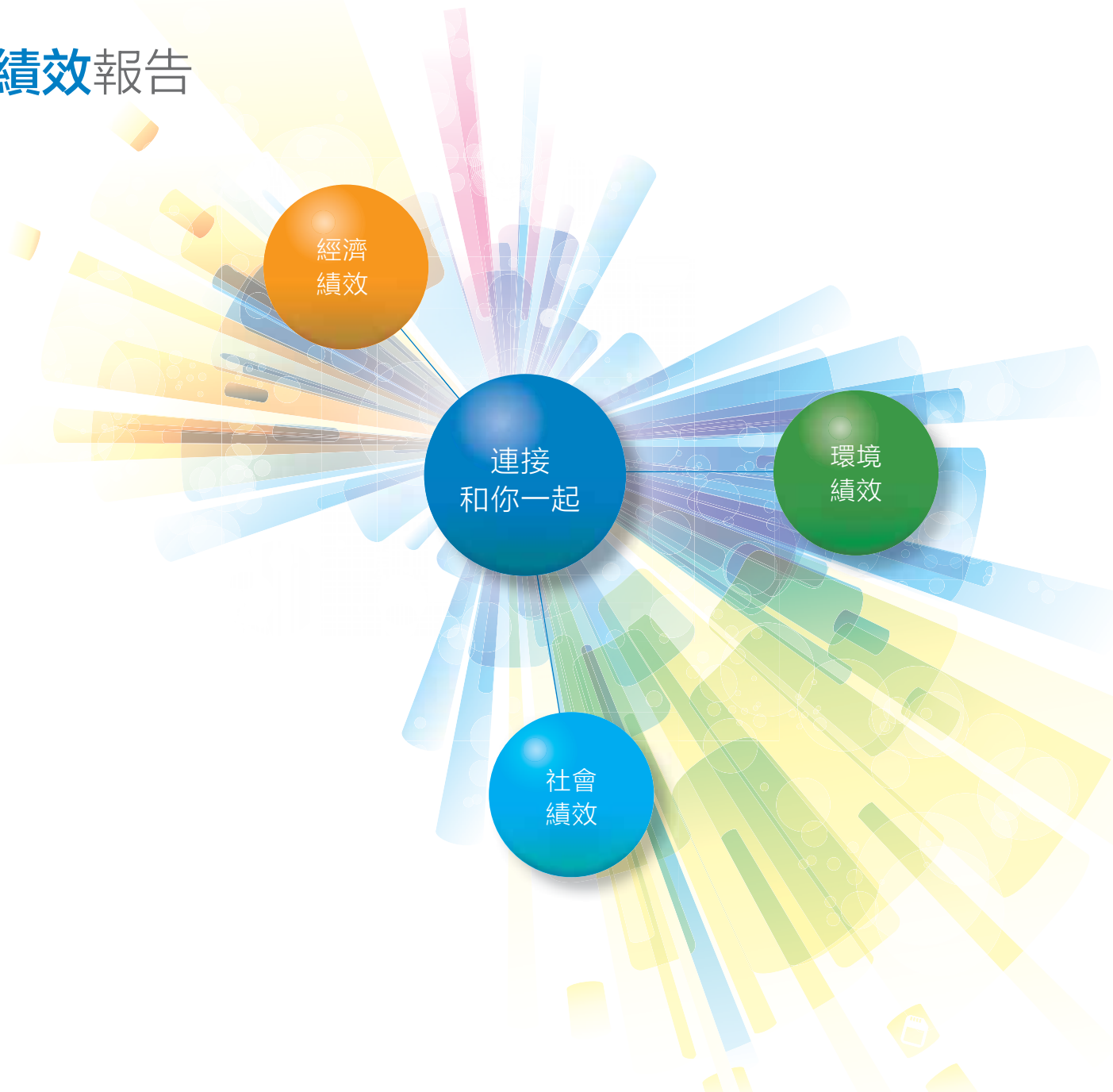
2015年，公司共開展反腐倡廉教

育活動 **1,986** 場

接受教育人數達

761,800 人次

績效報告



中國移動通過對標可持續發展領域國際國內標準以及行業標桿，不斷完善可持續發展關鍵議題管理，提升實踐績效。我們遵照GRI《可持續發展報告編寫指南(G4)》、聯合國全球契約十項原則、ISO 26000、港交所《環境、社會及管治報告指引》、中國社科院《中國企業社會責任報告編寫指南(CASS-CSR3.0)》、《社會責任績效分類指引(GB/T36002-2015)》等可持續發展績效及信息披露指引要求，針對經濟、社會、環境三方面的實質性議題，在績效報告部分系統披露中國移動的可持續發展管理方法和相關績效指標數據，力求全面、客觀、準確呈現相關信息。

利益相關方溝通與實質性分析

行之有效的可持續發展管理，必須建立在充分傾聽利益相關方聲音、充分了解利益相關方關切、充分響應利益相關方訴求的基礎之上。2015年，我們繼續與客戶、員工、股東與投資者、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表等六類相關方群體保持了密切溝通，增進彼此了解。同時在可持續發展報告編制過程中對相關方開展調研，識別出相關方重點關注的議題，並通過實質性分析確定報告披露內容。

相關方	相關方重點關注議題（前五項）*	溝通渠道
 客戶	1. 網絡質量保障 2. 電磁輻射管理 3. 信息安全與隱私保護 4. 客戶權益保護 5. 社會公益慈善	1. 客戶接待日 2. 10086 熱線 3. 微博、微信互動 4. 網絡及手機營業廳 5. 客戶滿意度調查 6. 手機應用 APP 7. CEO 信箱
 員工	1. 信息安全與隱私保護 2. 網絡質量保障 3. 職業健康與安全 4. 促進信息惠民 5. 員工培訓與發展	1. 職工代表大會 2. 定期培訓 3. 績效溝通機制 4. 彩信刊物《移週刊》 5. 員工評優機制 6. 員工申訴機制 7. CEO 信箱
 股東與投資者	1. 促進信息惠民 2. 網絡質量保障 3. 利益相關方溝通 4. 公司治理與風險管控 5. 經濟價值創造	1. 企業年報、中期報告與公告 2. 股東大會 3. 投資者見面會
 政府與監管機構	1. 促進信息惠民 2. 利益相關方溝通 3. 網絡質量保障 4. 社會公益慈善 5. 縮小數字鴻溝	1. 日常匯報溝通 2. 專題調研與現場會 3. 相關論壇交流活動 4. CEO 信箱
 價值鏈夥伴	1. 網絡質量保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 供應鏈管理 4. 客戶權益保護 5. 經濟價值創造	1. 採購活動 2. 供應商門戶網站、供應商服務站、供應商服務熱線 3. 培訓與評估 4. 論壇與大會 5. CEO 信箱
 社區與環境代表	1. 社會公益慈善 2. 利益相關方溝通 3. 信息安全與隱私保護 4. 碳排放與廢棄物管理 5. 促進信息惠民	1. 社區活動 2. 大眾傳媒 3. 微博、微信等新媒體 4. 公益項目平台 5. CEO 信箱

*相關方重點關注的前五項議題來源於報告實質性分析相關方專項調查結論，參見本報告第40頁。

指標名稱	2013	2014	2015
CSR 宣貫培訓覆蓋人數（人次）	131,350	216,038	276,519
CEO 信箱收到來信數（封）	2,194	2,378	2,058

指標名稱	2013	2014	2015
總經理客戶接待日接待客戶數量（人次）	79,970	93,000	106,289
總經理客戶接待日解答客戶諮詢投訴數量（件）	78,096	101,000	101,560

2015年中國移動根據可持續發展議題實質性分析模型，分析比較不同議題對相關方的影響和對公司自身發展的重要性，識別篩選出需要在報告中重點披露的高實質性議題。

識別階段

通過梳理國際標準要求和公司實踐，並結合各個相關方與中國移動在過去一年內的溝通情況，共確定16項與中國移動相關的可持續發展議題。

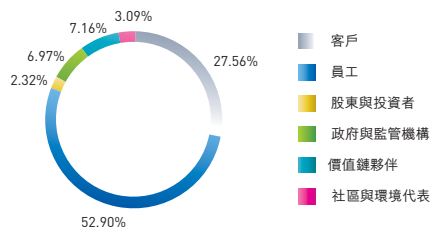
國際標準	行業最佳實踐	可持續發展背景
分析 GRI G4、DJSI 等相關標準，篩選符合全球可持續發展趨勢和要求的議題	對國內外同業企業的可持續發展信息披露進行分析，識別出與通信行業高度相關的議題	解讀與通信行業相關的全球可持續發展最新動向及國家近期宏觀政策，分析年度與公司社會責任實踐相關的媒體報道，識別與公司密切相關的可持續發展宏觀議題及具有普遍社會需求的議題

評估階段

針對16項可持續發展議題開展關鍵相關方專項調查，通過在綫問卷方式，邀請不同類別相關方反饋不同議題對他們的重要程度，確定16項議題對利益相關方的重要性排序。

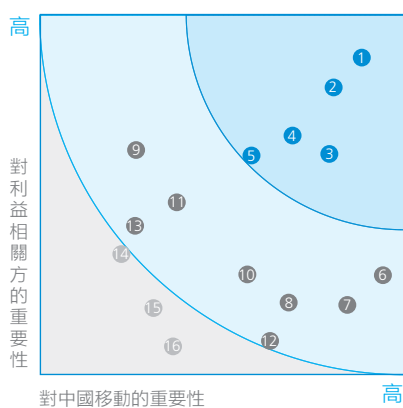
回收有效問卷 1,034 份

內外部相關方代表佔比約為 1:1



篩選階段

在中國移動內部評估16項議題對於中國移動的重要程度，結合利益相關方打分情況形成議題實質性分析矩陣，確定報告重點披露議題內容。



- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 網絡質量保障 | 9. 社會公益慈善 |
| 2. 信息安全與隱私保護 | 10. 職業健康與安全 |
| 3. 客戶權益保護 | 11. 電磁輻射管理 |
| 4. 促進信息惠民 | 12. 員工培訓與發展 |
| 5. 利益相關方溝通 | 13. 縮小數字鴻溝 |
| 6. 經濟價值創造 | 14. 碳排放與廢棄物管理 |
| 7. 公司治理與風險管控 | 15. 環境資源節約 |
| 8. 反腐合規 | 16. 供應鏈管理 |

	議題	對應報告內容	報告邊界
高實質性議題	網絡質量保障	連接 • 溝通、社會績效	內部
	信息安全與隱私保護	連接 • 溝通、社會績效	內部
	客戶權益保護	連接 • 溝通、社會績效	內部
	促進信息惠民	連接 • 創新、社會績效	內部
	利益相關方溝通	責任十年路	內部
中實質性議題	經濟價值創造	連接 • 創新、經濟績效	內部
	公司治理與風險管控	穩健成長 健康發展、經濟績效	內部
	反腐合規	穩健成長 健康發展、社會績效	內部
	社會公益慈善	連接 • 希望、社會績效	內部
	職業健康與安全	連接 • 成長、社會績效	內部
	電磁輻射管理	連接 • 溝通、社會績效	內部
	員工培訓與發展	連接 • 成長、社會績效	內部
	縮小數字鴻溝	連接 • 溝通、社會績效	內部
低實質性議題	碳排放與廢棄物管理	連接 • 綠色、環境績效	內部和外部
	環境資源節約	連接 • 綠色、環境績效	內部和外部
	供應鏈管理	連接 • 成長、經濟績效	內部和外部

經濟績效

企業管治

我們為何關注該議題？

良好的企業管治結構有助於充分保護股東權益、有效平衡和協調各方利益關係。嚴格的風險管理和內部控制對於企業有效應對變化、確保可持續發展至關重要。

中國移動的管理

1. 管治概況：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。截至2015年底，本公司董事會共由九名董事組成，由尚冰先生（董事長）、李躍先生（首席執行官）、薛濤海先生、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。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。經由董事會委任和授權，各委員會按照其職權範圍書進行運作。（關於企業管治概況的更多詳情，請見《中國移動有限公司2015年年報》或公司網站www.chinamobileltd.com）。
2. 風險管理：公司持續跟蹤國內外風險管理理論研究動態，結合公司組織和業務特點，繼續完善公司全面風險管理體系框架。公司確立了風險分層級評估、分類型管控的原則，明確了風險管理演進路綫和規劃，為全公司各業務綫條、各級單位開展風險管理工作提供指導。
3. 內部控制：公司以符合《索克斯法案》404條款為基礎，按照系統化、規範化的原則，建立了一套以風險為導向、與業務深度融合、組織責權清晰的全面內控體系，並通過內部審計，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、客觀的監督和評價，持續改善企業管治、風險管理和控制過程的效果。

2015年進展

1. 2015年，我們共召開了六次董事會議。經提名委員會建議，聘請了第三方專業機構進行了董事會評核工作。
2. 我們加強對採購、工程建設、合作業務等高風險領域的監督，並拓展審計覆蓋面，加強對境外企業的審計監督。開展重點流程和IT系統的專項審計，積極堵塞漏洞，推動公司管理提升。積極推進信息化審計，正式運行基於計算機輔助審計技術的持續審計。
3. 我們提出了探索建立全員參與的自主內控體系的目標，促進內控體系與業務制度、流程、系統的融合，努力推動新管理制度辦法發佈時包含內控要求、新業務開展時業務流程符合內控要求、新系統上綫時系統規劃和建設嵌入內控要求。

財務績效

我們為何關注該議題？

經濟價值的創造是我們為利益相關方創造價值的基本形式，也是保證公司可持續發展的基礎。

2015年進展

指標名稱	2013	2014	2015
營運收入(十億元)*	640.0	651.5	668.3
移動數據流量收入(十億元)	105.4	150.6	198.3
納稅額(十億元)*	36.7	33.2	35.1

* 2015年中移鐵通(本公司的全資附屬公司)收購了中國鐵通集團有限公司的若干資產和業務。根據這一情況，本公司重列了2013年和2014年相關數據。

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2015年年報》。

市場表現

我們為何關注該議題？

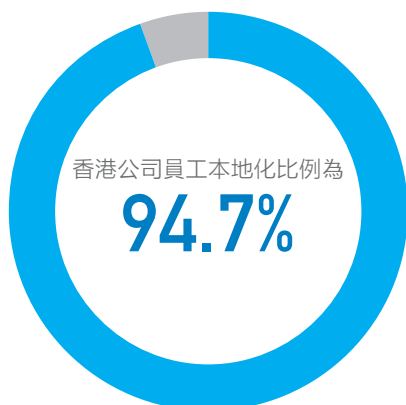
幫助每一個運營地點從公司的運營成長中受益，讓當地社區與公司共同發展，與當地人民共享企業成長價值，可以幫助我們獲得更穩定的發展環境。

中國移動的管理

公司遵守運營所在地勞動法律法規，積極支持當地就業，員工工資均高於運營地最低工資標準。

2015年進展

中國移動香港公司員工本地化比例為94.7%，管理人員本地化比例為99.4%。



間接經濟影響

我們為何關注該議題？

在創造直接經濟價值以外，經濟和社會的發展也受到基礎設施投資、帶動就業創業等影響。企業可以通過間接方式對經濟社會帶來長期的積極影響。同時，由於地區經濟發展不平衡，城鄉網絡和寬帶等通信服務普及率差異仍然存在，助力解決數字鴻溝問題、提升社會整體信息化水平是中國移動的天然使命。

中國移動的管理

1. 公司開展了“村村通電話工程”，促進通信與信息服務在邊遠農村地區普及推廣，助力縮小數字鴻溝。
2. 我們在中國內地進一步加強4G基站建設，擴大4G覆蓋範圍，推進4G網絡“更廣、更深、更厚、更精”發展。
3. 我們通過移動應用商場(Mobile Market, 簡稱MM)，打造面向開發者和能力服務商的開放、合作、共贏的生態鏈。依托MM平台，我們的百萬青年創業計劃為年輕的優秀開發者搭建創業孵化基地，提供實現自我價值的空間。

2015年進展

公司2015年帶動價值鏈就業超過260萬人。

指標名稱	2013	2014	2015
基礎設施建設			
累計覆蓋遠邊村莊數(個)	118,236	121,243	122,997
累計通電話自然村數(個)	72,659	75,666	77,420
累計通寬帶行政村數(個)	20,544	27,995	33,061
鄉鎮渠道網點數(萬個)	65.4	60.2	59.5
“農信通”客戶數(萬戶)	6,029	6,266	6,349
農村信息網累計發送涉農信息數(億條)	217.4	350.2	532.4
4G 基站建設總數(萬個)	-	72	110
帶動就業創業			
累計提供創業扶持資金(萬元)	1,308	4,207	6,873
MM 註冊開發者到達數(萬)	384.5	391.0	394.6
MM 累計分發量(億次)	41.97	93.07	129.42

價值鏈夥伴管理

我們為何關注該議題？

價值鏈夥伴是我們的六大類利益相關方之一，也是中國移動可持續發展道路上不可或缺的合作夥伴。與價值鏈夥伴一同以規範、道德的理念經營企業，一同踐行對環境、社會的責任，將幫助我們更好更快地實現可持續發展目標。

中國移動的管理

- 公司在採購過程中通過資格預審和資格後審等方式，嚴格核查潛在供應商資質和資格，根據發現的問題程度，分別採取澄清、整改、取消後續參與資格等處理措施。
- 我們大力推動公平採購、透明採購。通過制定規範的採購決策流程，推進規範化、標準化的採購流程，並將標準化流程固化到信息系統和電子採購招投標系統中，減少人為干涉，確保各項採購制度和要求得以剛性執行，降低採購風險。對所有採購項目，要求採購文件中必須公開供應商資格條件要求、評審標準和方法、中標原則等關鍵信息；對公開採購項目，要求全部發佈採購公告；對應公示結果的採購項目，要求必須公示採購結果。
- 在採購項目評標、評審中，我們將SA8000認證（或職業健康安全管理体系相關認證）、環境管理体系認證ISO14000證書作為評分指標之一。對沒有進行或沒有通過SA8000等認證的供應商，也要求對員工工作時間管理、薪酬與支付情況、安全與健康管理情況進行說明，並作為評分內容。對沒有進行或沒有通過ISO14000認證的，要求其對產品環保保證、自然環境保護管理情況進行說明，並作為評分內容。

2015年進展

- 我們制定並發佈了《關於規範中國移動所屬單位採購決策管理的指導意見》，加強採購方案分層分級決策管理，確保對所有供應商的標準、要求一致，一視同仁，維護採購公平性。
- 對USIM卡片的採購需求統一變更為薄膜封套包裝的小卡式，促進了USIM卡片供應商節約包裝物料與節能減排。
- 我們的電子採購與招投標系統已覆蓋全部省公司及下屬地市公司、直屬單位及專業公司，並率先與工業和信息化部通信工程建設項目招標投標管理信息平臺實

現對接，成為電信行業唯一被列入國家首批電子採購招標投標交易試點的平台。2015年，電子採購與招投標系統註冊專家數達48,345人，註冊供應商數達49,283家。2015年，我們共實施電子採購項目3.7萬餘個，電子採購率超過95%。全年減少紙質招投標文件約60萬份，相應節約紙張1,500噸、燃煤754噸、木材1,312.4噸、生產用水96.2萬噸、電90.4萬度，減少二氧化碳排放3,468噸、污水排放45.2萬噸，節約總社會成本約1,800萬元。

指標名稱	2013	2014	2015
集中採購的供應商數量（家）	7,037	6,751	6,235
一級集中採購供應商數量（家）	455	500	419
一級集採中供應商本地化比例 ¹ (%)	100	100	100
二級集中採購供應商數量（家）	6,829	6,605	6,105
二級集採中供應商本地化比例 ² (%)	47.65	44.80	47.41
一級集採對供應商的核查次數 ³ （次）	814	1,502	2,252
一級集採中確立合作關係的供應商接受核查的比例(%)	100	100	100
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	0	0
簽約服務提供商數量（家）	227	120	210
短信優秀級合作夥伴佔比(%)	11.8	11.7	9.6
彩信優秀級合作夥伴佔比(%)	10.4	13.3	8.6

註：

- 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（註冊地在國內）所佔比例，2015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（註冊地在本省）所佔比例。
- 採購共享服務中心對目標供應商核查的次數，包括中標和非中標供應商，不含二級集採。

環境績效

能源使用

我們為何關注該議題？

降低能源消耗，提高能源效率，是實現減少溫室氣體排放最直接的方法之一，也是我們“綠色行動計劃”的核心目標之一。儘管我們的網絡規模和總體業務量在增長，使得我們的總體能源消耗水平仍然不斷上升，但我們努力實現單位業務量的綜合能耗持續下降。

中國移動的管理

1. 針對無綫網、核心網、IT支撐網、IP承載網設備，分別完成相應節能分級標準，作為日常節能管理依據。
2. 我們不斷研發並推廣節能減排相關創新技術，擴大可再生能源的使用範圍，降低對傳統化石能源的依賴。
3. 我們建立了覆蓋中國30個省公司的能源管理系統，全面監控我們的日常能源消耗指標。每年進行專業第三方能源審計，確保我們的能源管理和統計工作的準確性。
4. 我們對核心機房開展氣流組織優化，提高冷氣利用率，節約電力消耗。根據各地氣溫特點，推廣自然冷源的應用。通過IP化、雲計算及虛擬化等技術推動傳統IT系統資源利用率的優化與提升。
5. 我們提出下一代新型組網方案(C-RAN)，實現通過集中化建站方式減少機房數量和機房配套設備，可大幅節約能耗。據測算，未來公司如果全面採用C-RAN組網方案，在無綫性能提升的同時，平均接入網能耗可降低60%。
6. 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，減少因差旅而產生的碳足跡。

2015年進展

1. 2015年“綠色行動計劃”共投資1.8億元。
2. 2015年，實現單位信息流量綜合能耗較上年下降17.5%，基站每載頻耗電同比下降4.5%。
3. 公司能源管理平台已覆蓋至30個省市，可對約28萬個基站、3,000個機房、336棟機樓接入系統進行遠程智能能耗數據採集。
4. 在年度節能專項檢查活動中完成了對10個省公司、20個地市、50個機房、50個數據中心的現場檢查。公司

全年共實施節能整改措施20類142項。

5. 在北京，積極參與北京市碳交易試點工作。根據北京市政府相關要求，完成公司總部及北京公司碳排放第三方核查、第三方抽查、配額申請及履約。
6. 公司獲得國際權威碳排放組織CDP(中國)頒發的“應對氣候變化領導力示範企業”稱號。
7. 中國移動國際信息港一期數據中心獲得中國數據中心節能技術委員會2015年度“節能增效技術創新獎”。

指標名稱	2013	2014	2015
能源使用			
耗電總量(億度)	150.6	171.8	200.9
天然氣用量(百萬立方米)	6.5	6.9	8.9
液化石油氣用量(百噸)	5.5	5.3	3.3
煤氣用量(百萬立方米)	1.2	1.1	0.5
煤炭用量(萬噸)	1.6	0.9	1.2
汽油總消耗量(百萬升)	128.5	117.1	127.8
柴油總消耗量(百萬升)	21.5	19.4	20.6
外購熱力費用(百萬元)	134.32	131.38	147.65
新能源使用			
新能源基站到達數(個)	11,863	12,776	12,816
光能(個)	8,501	9,219	9,068
風能(個)	589	604	522
風光互補(個)	1,765	1,931	1,940
其他新能源(個)	1,008	1,022	1,286
採用新能源基站減少的CO ₂ 排放量(萬噸)	3.9	4.3	4.3
能源節約			
年總計節電量(億度)	-	7.9	3.0
年節電相當於節約成本數(億元)	-	10.7	2.9
年節電相當於減少溫室氣體排放量(萬噸)	-	59.2	22.7
綠色辦公			
總部召開跨省視頻電話會議次數(次)	942	851	855
綠色運營			
公司自營電子渠道線上交易額(億元)	-	2,089	3,209

水

我們為何關注該議題？

中國的水資源並不豐富。降低公司耗水量不僅可以為公司節省運營成本，也能在一定程度上緩解缺水嚴重地區的水資源危機。

中國移動的管理

在運營中，公司根據條件儘量利用循環水，並安排物業工程人員對供水、用水設備定期巡檢。在數據中心建設過程中，盡可能利用市政中水、二次利用地下水減少自來水消耗。

2015年進展

公司在年內未發現因取水而對水源地產生重大影響的事件。

指標名稱	2013	2014	2015
總用水量（百萬噸）	30.62	31.13	37.57
人均辦公用水量（噸）	-	129	86

生物多樣性

我們為何關注該議題？

為了盡可能覆蓋更多地區，讓網絡覆蓋質量更好，即使在人煙稀少的自然保護區內，也不可避免地會進行移動基站的建設和維護工作。這些自然保護區內生物多樣性脆弱，因此需要我們格外注意保護這些地區的生態環境，實現人與自然的和諧共處。

中國移動的管理

對於處在自然保護區內的基站，公司按照相關規定嚴格進行項目評估與審批。

2015年進展

2015年，公司未發現因經營活動而受到重大影響的物種。

排放

我們為何關注該議題？

氣候變化是當今全球受關注程度最高的可持續發展議題之一。通信企業及其價值鏈降低排放將為減緩全球氣候變化趨勢做出突出的貢獻。

中國移動的管理

1. 公司主要排放來源為範疇二排放，因此我們的減排管理重點在於節約能源消耗、提高能效，通過節能管理實現範疇二溫室氣體減排。公司連續第九年實施“綠色行動計劃”，依托於能源管理體系，繼續深化節能減排管理，提升節能減排成效。
2. 我們每年積極回應CDP問卷，公開披露公司氣候變化戰略、風險和機遇、第三方認證、排放績效和前20名供應商碳排放信息。

2015年進展

2015年11月，公司再度榮獲了CDP（中國）授予的“應對氣候變化領導力示範企業”稱號。

指標名稱	2013	2014	2015
CO ₂ 排放總量（百萬噸）	11.67	13.11	15.70
直接 GHG 排放總量（範疇一）（立方噸）	-	341,819	388,129
間接 GHG 排放總量（範疇二）（立方噸）	-	12,771,972	15,312,904
碳排放強度（tCO ₂ e/萬元）	0.185	0.204	0.235
員工差旅產生的碳排放量（萬噸）	-	16.49	15.87
員工差旅產生的碳排放量下降比率（%）	-	-	3.8

污水及廢棄物

我們為何關注該議題？

如果污水和報廢電子垃圾不經過恰當處理就直接進入環境，會給我們的周邊環境帶來嚴重的負面影響和恢復壓力。

中國移動的管理

1. 公司在全部運營地點實現污水全部進入污水管網系統進行處理，確保污水零排放。
2. 公司對機房、基站、數據中心等在日常運行過程中產生的廢棄物，交由專業第三方機構進行綜合回收處置。
3. 在全國多地開展了“堅持綠色環保，手機優惠到家”活動，幫助消費者回收廢舊手機，向全社會宣傳綠色環保理念。

2015年進展

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。

指標名稱	2014 重量 (噸)	2014 價值 (萬元)	2015 重量 (噸)	2015 價值 (萬元)
交由專業第三方回收處置的廢棄物				
網絡類	32,499	15,992	26,637	13,546
蓄電池	19,916	9,674	19,195	10,392
通信設備	6,797	3,950	4,598	1,914
纜纜類	2,153	1,158	907	578
其他	3,633	1,210	1,937	662
辦公類	1,631	976	1,323	551
電子設備	1,036	743	937	473
其他	595	233	386	78
終端類	50	53	44	142
廢棄物總計	34,180	17,021	28,004	14,239

社會績效

僱傭

我們為何關注該議題？

確保員工招聘、工作、解聘過程中公司行為始終符合所在地法律法規要求，為員工提供應得的福利，是一家負責任的公司應該達到的基本要求。

中國移動的管理

1. 公司按照法律規定，為員工提供各項保險及福利。
2. 在公司總部及各下屬單位全面開展員工幫助計劃(EAP)，覆蓋員工達到30餘萬人，為員工提供心理諮詢服務。
3. 開展“幸福1+1”系列活動，提升員工身體素質，豐富精神生活。
4. 在省公司設立困難幫扶基金，幫助受重大疾病影響的困難員工。

2015年進展

1. 開設全系統EAP專員高級研修班，提升了公司內部EAP骨幹隊伍的工作能力和實踐水平。180人的專員隊伍縱向分佈在省、市、縣三級公司，橫向分佈在總部部門、專業公司、客服中心等多個單位。
2. 正式啟動“幸福1+1”系列活動，員工參與率超過36%。
3. 關愛高海拔地區縣級公司基層員工，向海拔2,500米以上的縣級公司撥付專項關愛資金200萬元。

指標名稱	2013	2014	2015
員工年齡構成			
員工總數(人)	197,030	241,550	438,645
30歲以下員工比例(%)	25.12	35.24	39.64
30-50歲員工比例(%)	67.36	59.94	55.85
50歲以上員工比例(%)	7.52	4.82	4.51
員工流動性			
年度新入職員工總數(人)	7,555	16,913	28,512
新入職女性員工總數(人)	3,026	8,286	15,452
新入職男性員工總數(人)	4,529	8,627	13,060

指標名稱	2013	2014	2015
年度主動離職員工數(人)	2,322	5,524	10,711
主動離職女性員工總數(人)	867	2,105	5,088
主動離職男性員工總數(人)	1,455	3,419	5,623
年度解僱員工數(人)	65	375	510
解僱的女性員工總數(人)	31	141	199
解僱的男性員工總數(人)	34	234	311

職業健康與安全

我們為何關注該議題?

杜絕安全生產相關事故發生，保護員工在工作中的健康和 safety，對於我們維持業務正常運營和保護員工權益均有重要意義。

中國移動的管理

1. 我們每年組織員工進行健康體檢，幫助員工及時了解掌握自身健康情況。
2. 每年在全公司範圍內組織開展“安全生產月”活動，各單位進行安全生產相關檢查，確保工作流程中每個環節落實安全生產要求。

2015年進展

1. 2015年6月，公司開展了主題為“加強安全法制，保障安全生產”的“安全生產月”活動，並在8月至12月組織了安全生產大檢查。
2. 開展安全監督檢查“回頭看”活動，先後組織檢查組對10餘個單位進行安全生產監督檢查，督促對問題和隱患限期整改。
3. 舉辦安全管理部門負責人培訓和“做應急自救第一響應人”大型應急講座，提升安全意識和技能。
4. 2015年，公司未發生較大及以上安全生產事故。

指標名稱	2013	2014	2015
員工體檢率(%)	91	92	94
開展安全應急演練活動數量(場次)	1,120	1,130	1,156
安全應急演練活動員工參與率(%)	85	86	86

培訓與教育

我們為何關注該議題?

員工是企業最寶貴的財富。員工的職業能力高低影響個人的職業生涯，全體員工的職業技能水平則是公司能否持續創新發展的關鍵。為員工提供多樣化、深度的培訓課程，是我們繼續保持人才優勢的重要路徑。

中國移動的管理

1. 圍繞公司業務技術發展重點，開展“百千萬人才”、“千人計劃”、政府特殊津貼推薦管理工作，逐步完善各類優秀人才選拔機制。
2. 結合業務發展需要和外派人員管理實際情況，完善《中國移動外派人員管理辦法》；繼續開展派往境外公司人員選派工作，涵蓋高管、中層、骨幹員工等不同層級，涉及綜合管理、財務、人力、市場營銷、網絡維護等專業領域，逐步搭建起國際化人才培養體系。
3. 優化高級工程師評審方案；集中推薦多名中層幹部參加國資委教授級高級政工師評審；組織各單位參與國家各專業各層級職稱評審，提升隊伍專業技能。
4. 每年制定員工培訓計劃，為員工提供符合職業成長路徑規劃、符合業務新要求的培訓課程。在業務內容之外，我們也為員工提供豐富的生活相關培訓課程，幫助員工在工作之餘發展興趣愛好，保持積極健康的生活和工作心態。
5. 開展專業技能認證體系研究，針對技能模型開發與維護實施、技能課程庫開發與建設、技能認證考試等，建立起相對標準化的機制與流程，為全面開展各專業條綫技能認證工作奠定基礎。制訂無線網、核心網管理等十二個專業領域的技能晉級路徑，並完成了各專業課件梳理和製作。
6. 建立培訓全流程管理與評估體系、培訓設計與實施專業方法體系、公司培訓資源共建共享平台，持續加強精品課程打造和內部講師隊伍培養，不斷探索應用團隊建導等新型教學方法，為員工建立良好的學習平台，促進公司學習型組織建設。
7. 網上大學在綫學習平台創新引領基於移動互聯網的學習模式，融合PC、手機、微信、直播、MOOC等新型學習形式，面向公司員工開展公司戰略解讀、企業文化傳播、業務策略傳達、崗位技能認證、員工學習發展等多方面培訓課程和學習活動，引領全公司員工學習成長，推動公司戰略有效落地。

▶ 2015年進展

1. 2015年網上大學在綫學習平台學習人數達到33萬，其中手機學習人數超過14萬，在綫學習總時長1,024萬小時，參與員工人均學習時長達31小時。
2. 中國移動學院在2014年榮膺“中國最佳企業大學”、“ATD卓越實踐獎”的基礎上，2015年又連續獲得“引擎獎——2015中國標桿企業大學獎”、“2015中國E-learning行業應用創新獎”、“博奧獎——2015年度最佳學習管理系統應用獎”等外部認可。
3. 2015年累計專業技能培訓授課人次達15.58萬次。共組織12個專業的初、中級技能認證考試，以及4個專業的高級技能認證考試，全公司共11萬人次參加。

指標名稱	2013	2014	2015
人均培訓費用(元)	2,632	2,429	1,944
培訓總人數(萬人次)	98.9	116.8	116.9
高層接受培訓的人數(人次)	686	734	741
中層接受培訓的人數(人次)	15,126	12,327	12,139
普通員工接受培訓的人數(萬人次)	97.9	115.5	115.6
員工中參加學歷學位學習的比例(%)	4.13	0.85	0.98
員工平均培訓時間(小時)	61.2	57.5	57.6
高級管理人員平均參加培訓時間(小時)	60.1	68.4	92
中級管理人員平均參加培訓時間(小時)	61.7	56.6	66.4
普通員工平均參加培訓時間(小時)	61.8	57.5	57.3
網上大學學習人數(萬人)	-	32	33
網上大學員工人均學習時長(小時)	25	25	31
網上大學手機學習人數(萬人)	-	14	14

多元化與非歧視

☰ 我們為何關注該議題?

平等對待每一位求職者和在職員工是負責任公司的基本表現。

⚙️ 中國移動的管理

1. 我們在員工手冊中，明確規定公司不得對員工有任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為。在員工招聘、晉升過程中，我們也採取措施，確保性別、民族等與崗位要求不相關的因素不會影響最終結果。
2. 注重保護女性員工生育權，充分尊重她們休產假的權利。
3. 為女性員工提供符合其需求的工作環境，如設置哺乳室、“愛心媽咪小屋”等。

▶ 2015年進展

1. 舉辦中國移動女員工“轉型促發展，巾幗建新功”主題論壇，製作《巾幗建新功，共築移動夢》女員工風采展示宣傳片，展示公司女職工樂觀積極、奮勇爭先的精神面貌。
2. 2015年，公司總部產假後返工女性員工比例為100%。

指標名稱	2013	2014	2015
全體員工中女性比例(%)	40.92	47.05	54.79
高級管理層中女性比例 ¹ (%)	18.17	17.60	14.15
少數民族員工比例(%)	6.92	6.86	6.80

註：

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。

勞工問題申訴機制

☰ 我們為何關注該議題?

為員工提供暢通的溝通和申訴渠道，可以了解員工訴求，有效保護員工權益，及時掌握公司管理不足之處，是提升公司人性化管理水平的必要措施。

⚙️ 中國移動的管理

員工可以通過CEO信箱、信訪辦公室、工會等多個渠道向公司提出問題和建議，公司對收集到的員工要求會及時響應和處理。

▶ 2015年進展

1. 2015年CEO信箱共收到人力資源相關信件83件，目前已經全部轉至對口部門進行處理和解決。
2. 公司召開了“暢通訴求渠道”視頻交流會議，總結各地工會主席信箱、工會主席巡視、工會主席接待日等好的做法，並進一步推廣。

商業與人權

... 我們為何關注該議題？

對人權的保護體現了一個公司的價值觀，反映了公司對社會、對人民的基本態度。中國移動秉承“正德厚生，臻於至善”的企業價值觀，重視人權問題，尊重並保護人權。

⚙️ 中國移動的管理

1. 公司自2007年加入聯合國全球契約，支持並實踐全球契約十項原則，尊重並保護國際公認的人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為。
2. 公司積極維護員工參與企業事務及表達意見的權利。公司堅持推進並規範工會及職工代表大會制度，通過職工代表大會就涉及員工切身利益或公司重大變化的事項向員工進行說明，並請員工代表共同進行決策。公司總部、各省公司及專業公司100%與員工簽訂平等協商集體合同，消除童工風險和強制性勞動風險。
3. 公司不僅嚴格保障員工各項人權，也積極督促各級供應商做好人權保障工作。公司修訂了《供應商管理辦法》，編製供應商認證模板對供應商勞工人權情況進行認證，並在一級集採核查中加入勞工實踐核查環節，督促供應商做好人權保障工作。
4. 我們對旗下業務和服務進行評估，認為客戶隱私安全、員工權益保護、供應鏈人權保護等工作對於公司至關重要。同時，我們通過扶貧、縮小數字鴻溝等措施，幫助貧困地區、偏遠地區人權事業發展。

▶ 2015年進展

1. 公司印發了《中國移動推行企務公開工作指導意見》，進一步深化推進基層民主管理。
2. 客戶隱私安全、員工權益保護、供應鏈管理、扶貧、縮小數字鴻溝等方面進展與成效，請參考報告中相應部份內容。

指標名稱	2013	2014	2015
合同制員工加入工會比例 (%)	100	100	100
勞務派遣人員加入工會比例 (%)	98	98	98

當地社區

... 我們為何關注該議題？

我們的業務會對社區和居民產生顯著影響。利用我們的資源、技術優勢積極幫助社區發展、帶動社區成長，是我們可持續發展戰略中尤其重要的一部份。

⚙️ 中國移動的管理

1. 我們堅持做好應急通信保障預案工作，在出現突發情況時，快速有效地在當地展開應急保障各項工作，維護當地通信設施和通信網絡，保障民眾獲得基本通信服務。
2. 中國移動慈善基金會開展了“藍色夢想”、“愛‘心’行動”等重點公益項目，幫助農村中小學和貧困先天性心臟病兒童解決成長和生活中的難題。我們的各個省公司和下屬單位也根據社區實際情況，積極開展公益項目和志願服務。
3. 在青海、西藏、黑龍江和新疆，我們承擔了對口支援和定點扶貧任務。我們投入人力、物力和資金，主要用於貧困地區的基礎設施建設、產業開發、文化教育、扶貧解困和捐資助學。

▶ 2015年進展

2015年，我們投入對口支援與扶貧資金4,068萬元。

指標名稱	2013	2014	2015
應急通信保障			
應急通信保障總次數 (次)	4,005	3,126	3,219
重要政治經濟事件保障 (次)	3,416	2,728	2,807
重大自然災害類保障 (次)	491	350	371
重要事故災難類保障 (次)	85	31	24
公共衛生事件類保障 (次)	2	3	0
社會安全事件類保障 (次)	11	14	17
出動應急通信車 (輛次)	5,127	6,135	8,212
投入應急通信設備 (套次)	50,741	33,421	58,624
動用人員 (人次)	465,443	314,212	207,822

指標名稱	2013	2014	2015
社會公益活動			
員工志願者註冊總人數 (萬人)	9.85	11.52	11.89
員工志願服務總時長 (萬小時)	52.20	46.05	48.34
累計接受免費先天性心臟病篩查貧困兒童數量 (名)	17,788	23,840	27,717
累計救助確診先天性心臟病貧困兒童數量 (名)	1,341	2,260	2,744
累計建設“愛心圖書館”數 (個)	1,910	2,110	2,310
累計建設多媒體教室數 (個)	880	1,070	1,260
累計培訓農村中小學校長數 (名)	59,000	70,539	80,981

反腐敗

我們為何關注該議題？

腐敗案件的發生不僅嚴重損害公司利益，也會對公司聲譽帶來難以磨滅的影響。

中國移動的管理

1. 公司一直重視黨風廉政建設工作和懲防體系建設工作。依據《建立健全懲治和預防腐敗體系2013-2017年工作規劃》，制定符合公司實際情況的具體實施辦法，在全公司範圍內提出工作要求。
2. 我們利用公司網站、內部刊物、開展反腐倡廉教育活動等方式讓員工進行反腐敗相關內容學習。
3. 公司設有郵政信箱、電子郵箱(jubao@chinamobile.com)、CEO信箱、專綫電話(010-52616186)、傳真等舉報渠道，公眾和員工可通過任意渠道向公司提供違紀違法問題線索。對收到的問題線索，公司進行嚴格保密，認真核實相關問題，並對查實問題進行處理。

2015年進展

1. 對公司已有反腐倡廉制度進行修訂和完善。印發《中國移動紀檢組工作規則(試行)》、《廉潔風險預警通知書》、《關於特定關係人與特定事項申報工作的有關規定》、《中國移動黨風廉政建設約談制度(試行)》等制度文件；制定實施《特定關係申報書》、《廉潔規則

告知書》、《廉潔風險預警通知書》，明確採購過程中相關廉潔誠信要求。

2. 構建嵌入式廉潔風險防控機制，打造“教育、防控、懲治、問責”四位一體的反腐倡廉工作體系，明確階段性、長期性推進目標、計劃和工作要求。2015年，計劃投資、工程建設、網絡運維、採購招投標、業務支撐、終端營銷等六個重點領域率先啟動嵌入式廉潔風險防控工作，共梳理重要風險點145個，出台防控措施107項。
3. 全力配合中央巡視組開展專項巡視。加強與中央巡視組、中央巡視組溝通匯報，制定一整套配合巡視的工作機制和流程，及時準確傳達、分解巡視組提出的任務要求。認真核查巡視組移交的問題線索，建立了線索核查、材料審核、紀檢組監察室提供外調手段支撐和疑難問題會商的工作機制。公司直接組建43個核查查組，對112件重要問題線索進行核查。
4. 連續第四年在全公司開展“反腐倡廉教育月”活動，覆蓋90%以上管理人員、75%以上普通員工。
5. 下發了《關於2014年開展巡視監督情況的通報》，督促各單位自查自糾。特別是2014年接受公司內部巡視的六個單位，新制定或修訂制度138項，強化責任追究，嚴肅懲處，累計問責110人。
6. 開展“案件查辦標準化”工作，省級公司嚴格按照案件查辦制度流程開展案件查辦工作，案件查辦工作程序嚴格符合上級和公司規定標準。截至2015年底，全公司自辦案件96件，給予140人相關紀律處分，組織處理219人次，對四個所屬單位進行問責。
7. 年內公司共收到信訪舉報1,605件次，辦結率90.28%。
8. 2015年開展效能監察項目114項。

指標名稱	2013	2014	2015
年度開展反腐倡廉教育活動數量 (場次)	3,908	3,071	1,986
年度接受反腐教育與培訓人次數 (人次)	428,146	461,137	761,800
年度處理的腐敗案件數 (件)	16	54	96
年度因腐敗而被解僱和受到處分的人數 (人)	16	87	140

公平競爭行為

我們為何關注該議題？

營造一個公平開放的市場環境，需要行業中的每個參與者都自覺規範約束自己的行為。一個有著規範秩序的市場，將給所有市場的參與者提供更良好的發展環境。

中國移動的管理

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。2015年未出現影響範圍廣或持續時間長的特別事件。

2015年進展

2015年，公司未收到因反不正當競爭行為而提起的法律訴訟。

客戶信息安全與隱私保護

我們為何關注該議題？

信息安全和客戶隱私相關問題在近幾年已經成為了公眾關注度高、但又難以徹底得到解決的一個難題。通訊信息詐騙方式層出不窮，不僅讓客戶遭受了實際損失，也為我們的監管帶來了挑戰。

中國移動的管理

1. 全面實施垃圾短信“白名單+科學封堵”策略管理模式，完成了騷擾電話集中管控平台的升級改造，並對“語音群呼”類騷擾電話以及偽基站詐騙進行了集中治理。
2. 不斷深化推廣“金庫模式”，參考銀行金庫管理模式，對使用者敏感信息採取“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。
3. 完成國際詐騙電話攔截系統擴容建設，實現對31個省公司網間全面覆蓋，進一步增強對國際詐騙電話的攔截能力。
4. 做好各類重大活動的網絡信息安全保障。在重大活動網絡信息安全保障期間，公司組織制定專項保障工作方案，按專業分工進行落實。
5. 開展業務系統常態化安全巡檢，每月對業務系統開展安全掃描。同時，聯合外部專家對公司網絡及業務系統進行安全態勢監測。

2015年進展

1. 2015年，聚焦“金庫模式”崗位角色與許可權、帳號與授權管理、客戶信息操作管理等核心控制點進一步

加強合規管理，並開展全國範圍現場檢查。年內公司未發生重大客戶信息泄露事件。

2. 我們開展了“掃黃打非·淨網2015”、“掃黃打非·護苗2015”專項行動，受理客戶舉報近10萬件。
3. 2015年共攔截垃圾短信48億餘條，關停騷擾電話號碼341萬餘個，攔截國際詐騙電話呼叫2.6億餘次，處置手機淫穢色情信息400萬餘件，封堵違規網站16萬餘個，監測處置惡意軟件12.8萬餘種，封堵惡意軟件控制端4,400餘個。
4. 公司提交的《移動偽基站網絡側監測技術要求》、《國際詐騙電話監控攔截技術要求》在中國通信標準化協會獲得通過，成為中國通信行業標準。

指標名稱	2013	2014	2015
垃圾短信投訴量減少率(%)	-	64.9	29.4
詐騙電話號碼處置數(個)	-	5,600	96,000

網絡與服務保障

我們為何關注該議題？

建立適應未來互聯網與移動互聯網發展的網絡能力，提供更廣泛的接入、更優質的網絡與服務是公司獲得競爭優勢的重要著力點，也是公司與社會共享連接價值的基礎保障。

中國移動的管理

1. 公司全面推進網絡深度優化、完善體系建設，網絡質量繼續保持領先。持續完善基於客戶感知的端到端質量保障機制；持續深化集中故障、性能、網優管理等網絡運維體制改革；深入開展4G無線網絡、核心網絡優化；全面推進VoLTE網絡改造和維護體系建設。
2. 公司聚焦4G客戶持續開展客戶滿意度調查。通過引入國際上先進的客戶忠誠度調查指標客戶淨推薦值(NPS)，在計算機輔助電話訪問(CATI)調查的基礎上，採用互聯網調研方式，對4G客戶消費全流程感知進行了全面了解，實現了對4G客戶整體以及所有關鍵要素感知的360度全監測，為有針對性地改進產品與服務質量提供了重要依據。

2015年進展

1. 2015年，日4G流量駐留比為96.2%，手機點擊率為85.8%。

2. 穩步推進VoLTE涉及的十大領域網絡改造，覆蓋現網90%網元、設備100餘萬台，截至2015年底，綜合完成率達96%，全國304個城市已具備VoLTE基本音視頻能力。
3. 根據工業和信息化部客戶滿意度調查，公司整體客戶滿意度為78.72%，持續保持行業領先水平。

指標名稱	2013	2014	2015
網絡服務			
客戶數(百萬戶)	767	807	826
4G客戶數(百萬戶)	-	90	312
4G網絡國際漫遊國家和地區數(個)	-	71	114
GSM漫遊通達國家及地區數(個)	242	248	255
數據漫遊通達國家及地區數(個)	197	208	215
國際傳輸帶寬(G)	1,300	1,579	2,983
4G網CSFB全程成功率(%)	-	97.65	98.38
GSM網全程呼叫成功率(%)	99.12	98.57	98.32
3G網全程呼叫成功率(%)	98.53	97.49	97.43
4G網掉話率(%)	-	-	0.14
GSM網掉話率(%)	0.43	0.46	0.45
3G網掉話率(%)	0.21	0.22	0.19
客戶權益保護			
百萬客戶申訴率(件)	32.3	30.7	38.5
處理客戶不良信息舉報數量(萬條)	435	195	145

電磁輻射管理與溝通

我們為何關注該議題?

目前公眾對通信基站的電磁輻射仍然有較深的誤解，這樣的誤解對實施基站規劃和建設工作帶來了困難。與公眾就電磁輻射問題進行溝通，既是維護公眾的正當知情權利，也有助於公司與社區和諧共處。

中國移動的管理

公司嚴格依照《電磁輻射環境保護管理辦法》等法規的要求，加強對基站電磁輻射的管理，建立了完善的電磁輻射管理體系。

公司定期檢查與監測省公司電磁輻射管理情況，並通過開展電磁輻射技術標準與法規、風險溝通等培訓，提升電磁輻射管理一線員工技能，確保基站建設合規、基站運行電磁輻射不超標。同時，我們主動走向公眾，採取多種形式開展電磁輻射科普，逐步消除公眾對電磁輻射的誤解。

2015年進展

使用基站電磁輻射科普宣傳車，讓公眾直接參與測試自己家中、基站、繁華場所、馬路上等各種場景的電磁輻射情況，直接向公眾介紹基站電磁輻射的政策法規、基站電磁輻射標準、健康影響等，有效化解公眾對基站電磁輻射的疑慮。

通過參與環保部門舉辦的常規活動，包括紀念世界地球日、環境與發展論壇、中華環保民間組織可持續發展年會、世界環境日等，我們主動進行移動通信基站電磁輻射科普宣傳，增進了公眾對基站電磁輻射問題的理解。

境外履責

我們為何關注該議題?

伴隨“走出去”的步伐，我們的運營也將對當地社區產生實質性影響。履行對海外社區的責任，是我們在拓展海外業務的同時，實現與當地社區共同發展、共享價值的必然選擇。

中國移動的管理

1. 在香港，我們與當地政府合作開展員工招聘和培訓項目，與香港勞工處合作開辦“展翅青見計劃”，與香港職業訓練局合作提供“工作實習計劃”。在巴基斯坦，配合母公司通過合作夥伴、社會渠道、代理商、零售商等間接帶動當地就業人數超過20萬人，並組織開展管理實習生(GTO)計劃，選擇優秀應屆畢業生加入公司進行一年半的實習。
2. 在員工關愛方面，我們在香港設有員工關注委員會，致力推動員工的工作生活平衡，增進相互交流。

2015年進展

1. 在香港，我們榮獲“友商友良”(Partner Employer Award)及Job Market“卓越僱主大獎2015獎”。
2. 2015年10月26日，與巴基斯坦交界的阿富汗興都庫什山脈發生7.8級地震。我們配合母公司積極參與當地抗震救災，動員員工進行救災捐款，並向災區所在地用戶推出了免費通信服務。

相關方證言



郭秀明

中國工業和信息化部政策法規司
副巡視員

連接共贏，打造履責新生態

2015年，從建設網絡強國、實施“互聯網+”行動計劃到建設製造強國、實施《中國製造2025》，在中國經濟社會發展的戰略布局中，“連接”被賦予了前所未有的重要意義。充分發揮信息通信產業的基礎性、戰略性和先導性作用，加快構建高速、移動、安全、泛在的新一代信息基礎設施，促進信息通信技術向製造業各領域環節滲透，推動生產方式和發展模式變革，為穩增長、調結構、惠民民生注入新動能，成為了中國信息通信產業責無旁貸的歷史使命和社會責任。

從中國移動2015年可持續發展報告中，我很高興地看到，中國移動將“連接”作為企業的立身之本和義不容辭之責。在提速連接方面，全力推進4G網絡建設，以超過百萬基站、超過3億客戶，創造了4G發展的“中國速度”。在便利連接方面，切實推出流量共享、流量當月不清零、降低漫遊資費等，使更多人享受高速優質連接體驗。在連接老少邊窮方面，推動“村村通”工程的深入開展，邊遠農村和欠發達地區逐步享受到新一代信息通信網絡所帶來的高速、便捷連接。在創新連接應用方面，圍繞便捷出行、移動支付、數字內容、安全保障等民生重點領域，推出了豐富多樣的數字化創新應用。同時，支持大眾創業、萬眾創新，創造和分享了百億級的產業價值，初步構建了開放共贏的數字化服務新生態。在共享連接價值方面，從關愛員工發展、支援貧困地區入手，開展“綠色行動計劃”、“藍色夢想”、“愛‘心’行動”等多年堅持實施的項目，為節能減排、促進教育機會均等、救助貧困先心病兒童等做出了積極貢獻。值得一提的是，報告中對於客戶廣為關注的“提速降費”、“通訊信息詐騙”等問題也進

行了針對性的說明和中肯回應。這是中國移動第十份可持續發展報告，是中國移動履行社會責任的重要里程碑。衷心祝賀中國移動十年來堅持履行社會責任、促進可持續發展取得的出色成就！

報告還描繪了“萬物互聯”的未來場景。當連接由人與人、向物與物擴展時，將激發新一輪產業變革與創新，連接將帶來萬千可能。面向未來，希望中國移動能夠緊緊抓住“互聯網+”時代的新機遇，助力網絡強國戰略實施，為人們的美好生活與社會進步創造更大連接價值。更希望中國移動在信息通信行業社會責任建設中，充分發揮國有企業骨幹表率作用和產業鏈龍頭帶動作用，把企業社會責任“連接”出去並“連接”下去，匯聚更多力量，共同打造產業可持續發展的新生態。

2016年3月

專題：



2006年新修訂的《中華人民共和國公司法》中首次明文提出“企業要承擔社會責任”，這一年被認為是中國企業社會責任元年。早在這一年，中國移動就明確提出了自己的企業責任觀“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性”，並開始編製首份社會責任報告。以此為發端，中國移動不斷深化社會責任理念，完善社會責任管理體系，探索將社會責任與企業戰略、運營和文化緊密融合，緊密圍繞相關方關鍵訴求，持續深化社會責任實踐。回首十年歷程，我們這樣走過：

責任實踐十年

“盡己之性”

即善盡企業經濟責任

“盡己之性”即善盡企業經濟責任：通過誠信負責的經濟行為保證自身的可持續發展，全力發揮所長，追求卓越，不斷創新。

價值創造

營運收入從2006年的2,954億元上升到2015年的6,683億元

2006年至2015年，累計繳納企業所得稅超過3,700億元

2006年至2015年公司平均每年帶動就業約250萬人

MM註冊開發者達到394.6萬人

服務客戶

客戶數從2006年的3.01億增加到2015年的8.26億

2015年中國移動語音單價比2006年下降65.6%，手機上網單價下降

▼ 97.3%



百萬客戶申訴率連續六年保持全行業最低值

通信保障

2006年至2015年，累計開展應急通信保障36,043次
投入應急通信保障人員超過370萬人次

2009年至2015年累計處理客戶不良信息舉報超過1,300萬件

普遍服務

通過實施“村村通工程”累計為**122,997個**行政村及自然村開通移動電話，為**33,061個**行政村開通寬帶

鄉鎮渠道網點數達到**59.5萬個**

員工關愛

持續實施員工幫助計劃(EAP)覆蓋員工達**30萬人**

年平均培訓員工超過**100萬人次**

扶貧濟困

2006年至2015年累計投入對口支援與扶貧資金超過**3億元**



中國移動慈善基金會2009年成立至今累計對外捐贈**1.96億元**

2006年至2015年中國移動員工志願服務累計超過**1,180萬小時**

中國移動“愛‘心’行動”2011年至2015年免費為**27,717名**貧困兒童進行先天性心臟病篩查，免費救助確診先天性心臟病貧困兒童**2,744名**

“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”2006年至2015年累計培訓中西部農村中小學校長**80,981名**，建設愛心圖書館**2,310個**，建設多媒體教室**1,260個**

“中國溫暖‘12.1’”項目2008年至2012年資助艾滋病致孤及特困兒童**15,749名**



“盡人之性”

即善盡企業社會責任

“**盡人之性**”即善盡企業社會責任：在自身追求卓越的同時，協同社會大眾發揮所能，共同推進人類社會的可持續發展。

“盡物之性”

即善盡企業環境責任

“**盡物之性**”即善盡企業環境責任：致力減少自身運作資源消耗與環境影響，助力保護自然環境，建設生態文明。

節能環保

通過實施“綠色行動計劃”，2015年單位業務量耗電比2007年下降**86%**，按2007年能效水平計算，相當於節約用電**367億度**



通過研發實施“通信產品綠色包裝解決方案”，2008年至2015年實現節材代木超過**60萬立方米**



2008年起制定實施通信設備節能分級標準，推動提升設備智能化和集成度，實現每年設備耗電降低**10%**以上，帶動行業綠色發展



責任管理十年

從2006年開始，中國移動以全球企業社會責任(CSR)管理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，以實效性為原則，創新管理工具和手段，逐步實施了戰略性企業社會責任管理。

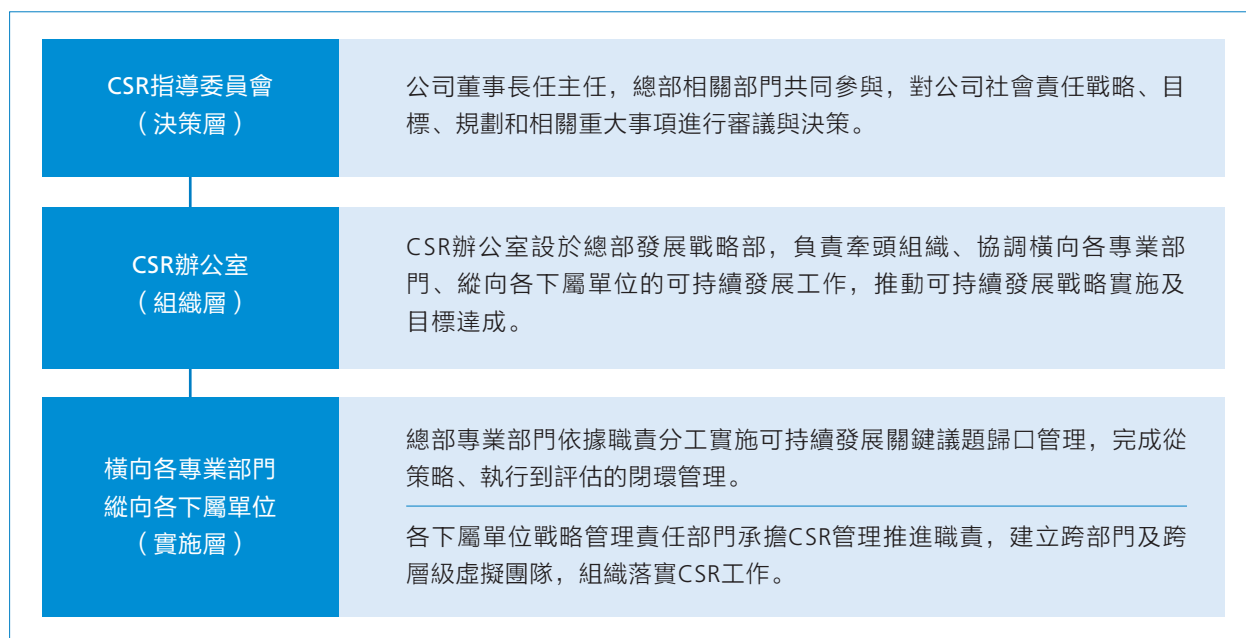
戰略性：以企業戰略為根本出發點和指引，追求責任承擔與戰略發展的有機統一。

全面性：兼顧經濟、社會與環境動態平衡發展，融入企業運作的全方位與全過程，關注和影響全部利益相關方。

系統性：通過有效的組織、制度和流程建設，實現社會責任管理的統籌協調。

開放性：強調利益相關方的參與及反饋，將相關方意見引入企業相關決策和管理改進過程。

中國移動企業社會責任組織體系



中國移動企業社會責任管理體系



中國移動責任管理里程碑

- 2006年** ● 確立“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性”的企業責任觀——標誌著中國移動戰略性社會責任管理正式起步。
- 2007年** ● 發佈國內電信企業第一份社會責任報告——實現常態化地全面、系統、客觀披露企業經濟、社會和環境績效。
- 2008年** ● 設立企業社會責任指導委員會——確立管理層深度參與，橫向聯動、縱向統一的社會責任管理組織體系。
- 2009年** ● 印發《中國移動企業社會責任管理辦法》——標誌著閉環化的社會責任管理體系正式確立。
- 2010年** ● 首次開展面向31個省公司的可持續發展能力評估——引導下級單位逐年滾動實施可持續發展能力對標與短板提升。
- 2011年** ● 建立DJSI議題歸口管理制度——以DJSI全球對標為依據，建立跨專業協同的可持續發展關鍵議題管理閉環。
- 2012年** ● 全面開展企業社會責任管理提升活動——梳理固化企業社會責任管理實踐成果，系統提升議題管理水平與外部認可。
- 2013年** ● 引入GRI最新G4標準編製可持續發展報告——作為國內唯一企業深度參與GRI G4先鋒項目及其知識分享計劃。
- 2014年** ● 與中國社會科學院企業社會責任研究中心共同發佈《中國企業社會責任報告編製指南3.0之電信服務業》——為提升行業社會責任信息披露水平做出積極探索。
- 2015年** ● 首次以線上方式發佈可持續發展報告——社會責任溝通進入新階段，尋求以更加開放和靈活的方式與利益相關方溝通互動。

展望

- 2016年** ● 突出戰略導向，夯實管理基礎：強化社會責任制度建設，優化社會責任管理流程，推動社會責任更好地支撐公司戰略發展。
- 2020年** ● 加強國際對標，深化議題管理：參照全球最佳實踐，針對性突破議題短板，保持整體良好可持續發展績效。
- 轉變溝通方式，打造責任品牌：完善利益相關方溝通機制，探索基於新媒體的靈活互動，促進CSR品牌整合傳播。

榮譽認可十年

連續 **八年** (2008-2015) 入選道·瓊斯可持續發展系列指數 (DJSI)，連續 **六年** (2010-2015) 入選恒生可持續發展指數；

連續六屆 (第四屆至第九屆) 獲得中國民政部頒發的“**中華慈善獎**”；

連續 **兩年** 被CDP (中國) 評為“應對氣候變化領導力示範企業”；

在中國社會科學院企業社會責任研究中心發佈的“中國企業300強社會責任發展指數(2015)”中**位列第一**；

在中國國務院國資委新聞中心、中國社會科學院企業社會責任研究中心聯合主辦的“中國企業社會責任十年發展道路上百大里程碑”評選中，榮獲“**十大責任國企**”稱號，《中國移動2007年企業社會責任報告》入選“**十大責任報告**”，中國移動愛“心”行動入選“**十大公益項目**”；

中國移動“**農村工程**”、“**綠色行動計劃**”、“**新農合項目**”、“**E礦山項目**”入選哈佛商學院、密西根大學、克蘭菲爾德管理學院案例。

獨立鑒證報告



中國移動有限公司董事會：

一、鑒證範圍

中國移動有限公司(以下簡稱“貴公司”)2015年可持續發展報告(以下簡稱“可持續發展報告”)由貴公司編制。收集和披露可持續發展報告內容,包括根據全球報告倡議組織發佈的《可持續發展報告指南(G4)》要求的原則編制可持續發展報告,保留充分的證據,以及設計、實施和維護與可持續發展報告編制相關的內部控制是貴公司管理層的責任。

我們的責任是根據貴公司管理層的要求,對可持續發展報告中披露的2015年可持續發展關鍵績效信息實施《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》(ISAE3000)中有限保證的鑒證程序並形成鑒證意見。

根據雙方的業務約定條款,本鑒證報告僅為貴公司董事會編制。我們的工作僅限於就上述約定事項向貴公司董事會進行匯報,而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的報告或做出的結論對除貴公司董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

二、鑒證工作

我們按照ISAE3000的要求計劃和執行鑒證工作。為了得出鑒證結論,我們執行了下列工作:

根據貴公司管理層的要求,我們選取了如下地點進行現場工作,對可持續發展報告披露的2015年可持續發展關鍵績效信息實施鑒證程序:

- 中國移動有限公司總部
- 中國移動通信集團湖南有限公司
- 中國移動通信集團福建有限公司
- 中國移動通信集團貴州有限公司

除此以外,我們沒有在其他地點實施鑒證程序。

我們對可持續發展報告就以下選定的2015年可持續發展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查查次數
- 新增通話自然村數
- 新增通寬帶行政村數
- “農信通”客戶數
- 鄉鎮渠道網點數

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
- CO₂排放總量
- 新能源基站到達數

- 總部召開跨省視頻電話會議次數

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
- 出動應急通信車輛次數
- 投入應急通信設備套次數
- 動用應急通信人員人次數
- 新增培訓農村中小學校長數
- 新增救助確診先心病貧困兒童數量
- 培訓總人數
- 全體員工中女性比例
- 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
- 年度開展反腐倡廉教育活動場次數
- 年度接受反腐教育與培訓人次數

我們所實施的鑒證程序僅限於以下方面：

- 訪談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相關的部門人員；
- 實施分析性覆核程序；
- 對選定的可持續發展關鍵績效信息實施抽樣檢查；
- 對選定的可持續發展關鍵績效信息實施重新計算；
- 我們認為必要的其他程序。

三、鑒證的局限性

我們的鑒證工作不包括：

- 鑒證除上述關鍵可持續發展績效信息外，其餘信息或資料（含財務信息和資料）的準確性及公允性；
- 鑒證貴公司管理層的預測性聲明；及
- 鑒證歷史比較資料。

四、保證水準

我們的鑒證程序是為得出有限保證的鑒證結論而設計的，執行這些程序並不會使我們獲取為得出合理保證的結論而所需的全部鑒證證據。儘管我們在決定鑒證程序的性質和範圍時會考慮貴公司內部控制的有效性，但我們的目的不是就貴公司內部控制的有效性發表意見。

五、結論

基於本鑒證報告所述的範圍、實施的程序和上述局限性，我們的鑒證結論如下：

我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的2015年可持續發展關鍵績效信息的編制存在重大錯報。

六、獨立性說明

我們遵循了安永全球獨立性政策。安永全球獨立性政策是根據國際會計師聯合會的要求而制定的，我們相信沒有任何事項或其他項目服務的提供會損害到我們可持續發展報告鑒證服務工作的獨立性。

七、鑒證團隊

本次鑒證服務工作人員包括來自我們可持續發展報告鑒證服務領域的專家，他們在國內或國際上從事類似的鑒證服務，我們的鑒證團隊滿足了本項目要求的工作能力和工作經驗。



中國北京

2016年3月15日

相關索引

GRI可持續發展報告指南(G4)

編號	頁碼/省略原因
戰略與分析	
G4-1	2-3
G4-2	2-3
機構概況	
G4-3	4
G4-4	4
G4-5	4
G4-6	4
G4-7	4
G4-8	4
G4-9	42,46-47
G4-10	46-47
G4-11	49
G4-12	43
G4-13	42,43,46-47
G4-14	12-13,41
G4-15	5,49,60-63
G4-16	49,57
確定的實質性方面與邊界	
G4-17	4
G4-18	5,39-40
G4-19	40
G4-20	40
G4-21	40
G4-22	5
G4-23	5
利益相關方參與	
G4-24	39
G4-25	39
G4-26	39-40
G4-27	39-40
報告概況	
G4-28	5

編號	頁碼/省略原因
G4-29	5
G4-30	5
G4-31	64
G4-32	5,58-61
G4-33	58-59
治理	
G4-34	41,56
G4-35	56
G4-36	56
G4-37	39,56
G4-38	41, 年報
G4-39	41
G4-40	年報
G4-41	年報
G4-42	56
G4-43	56
G4-44	公司計劃在未來逐步建立相應流程
G4-45	56
G4-46	公司計劃在未來逐步建立相應流程
G4-47	56
G4-48	56
G4-49	56
G4-50	41,56
G4-51	年報
G4-52	年報
G4-53	年報
G4-54	公司機密信息
G4-55	公司機密信息
商業倫理與誠信	
G4-56	54,56-57
G4-57	37
G4-58	37

編號	頁碼/省略原因
經濟	
經濟績效	
G4-DMA	42
G4-EC1	42
G4-EC2	26-29
G4-EC3	公司按照中國法律規定，參加社會保險保障體系
G4-EC4	年報
市場表現	
G4-DMA	42
G4-EC5	42
G4-EC6	42
間接經濟影響	
G4-DMA	7-9,15,42
G4-EC7	7-9,15,42
G4-EC8	42
採購行為	
G4-DMA	35, 43
G4-EC9	43
環境	
能源	
G4-DMA	26-27,44
G4-EN3	44
G4-EN4	公司尚未建立外部能源消耗統計體系，計劃在未來逐步建立
G4-EN5	44
G4-EN6	26-27,44
G4-EN7	26-27,44
廢氣排放	
G4-DMA	26-27,45
G4-EN15	45
G4-EN16	45

編號	頁碼/省略原因
G4-EN17	公司尚未建立範疇三涉及的其他間接溫室氣體排放統計體系，計劃在未來逐步建立
G4-EN18	45
G4-EN19	26-28,45
G4-EN20	臭氧消耗物質並非公司的主要排放物
G4-EN21	公司的主要排放物不包括此類氣體
污水和廢棄物	
G4-DMA	45-46
G4-EN22	45
G4-EN23	46
G4-EN24	公司年內未發生嚴重洩漏事故
G4-EN25	公司運營過程不涉及有害廢棄物運輸和排放
G4-EN26	45
產品和服務	
G4-DMA	26,28-29
G4-EN27	28-29
G4-EN28	46
合規	
G4-DMA	45-46
G4-EN29	45-46
供應商環境評估	
G4-DMA	43
G4-EN32	43
G4-EN33	43
勞工實踐和體面工作	
僱傭	
G4-DMA	46
G4-LA1	46
G4-LA2	46-48

編號	頁碼/省略原因
G4-LA3	48
勞資關係	
G4-DMA	49
G4-LA4	49
培訓與教育	
G4-DMA	31,47
G4-LA9	48
G4-LA10	31,47-48
G4-LA11	31,47-48
多元化與機會平等	
G4-DMA	48
G4-LA12	48
供應商勞工實踐評估	
G4-DMA	43
G4-LA14	43
G4-LA15	43
勞工問題申訴機制	
G4-DMA	48
G4-LA16	49
人權	
非歧視	
G4-DMA	48
G4-HR3	48
結社自由與集體談判	
G4-DMA	49
G4-HR4	49
社會	
當地社區	
G4-DMA	21,49
G4-SO1	21,49
G4-SO2	21,49
反腐敗	
G4-DMA	36-37,50

編號	頁碼/省略原因
G4-SO3	36-37,50
G4-SO4	36-37,50
G4-SO5	37,50
合規	
G4-DMA	41,45,50
G4-SO8	41,45,50
供應商社會影響評估	
G4-DMA	43
G4-SO9	43
G4-SO10	43
產品責任	
客戶健康與安全	
G4-DMA	12-13,52
G4-PR1	13,52
G4-PR2	52
產品及服務標識	
G4-DMA	8,10-11,51
G4-PR3	10-11,52
G4-PR4	52
G4-PR5	52
市場推廣	
G4-DMA	51
G4-PR6	51
G4-PR7	51
客戶隱私	
G4-DMA	51
G4-PR8	51
合規	
G4-DMA	51
G4-PR9	51

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	9,21-24,49
原則2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	49
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	49
原則4	徹底消除各種形式的強制性勞動	49
原則5	切實廢除童工	49
原則6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	48
環境		
原則7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	26-27,44-46
原則8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	26-29,44-46
原則9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	28-29,44-46
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	36-37,50

ISO26000

核心主題	指標	披露頁碼
組織治理		4,41,56-57
	1、盡責調查	49
	2、人權風險情況	49
	3、避免同謀	49
人權	4、申述處理	39,48
	5、歧視與弱勢群體	8-9,21-24
	6、公民權利和政治權利	49
	7、經濟、社會和文化權利	49
	8、工作中的基本權利和原則	30-34,46-48
勞工實踐	1、就業和僱傭關係	46-47
	2、工作條件和社會保護	30-34,47
	3、社會對話	39,49
環境	4、健康與安全	47
	5、發展與培訓	46
	1、防止污染	45-46
	2、可持續資源利用	26-28,44-47
	3、減緩與適應氣候變化	26-28,44-47
環境	4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	46

核心主題	指標	披露頁碼
公平運營實踐	1、反腐敗	36-37,50
	2、負責任的政治參與	-
	3、公平競爭	50-51
	4、在價值鏈中倡導責任	43
	5、尊重產權	35,43
消費者問題	1、公平營銷、真實公正的信息與公平的合同實踐	10-13,51
	2、消費者健康與安全保護	13,52
	3、可持續消費	8-9
	4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理	11,39,52
	5、消費者信息保護與隱私	51
社區參與與發展	6、基本服務獲取	9-10,42
	7、教育與意識	9-13,24,52
	1、社區參與	21-25,49-50
	2、教育和文化	24,49-50
	3、就業機會創造和技能開發	15,42
	4、技術開發與獲取	14-20
	5、財富與收入創造	42
6、健康	13,21-24,49-50,52	
	7、社會投資	21,23,49

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. 環境		
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	45-46
	A1.2 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)。	45
	A1.3 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)。	46
	A1.4 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)。	46
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	44-45
	A1.6 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。	28,45-46
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	44
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	45
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	26-28,44
	A2.4 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。	45
	A2.5 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。	-
A3 環境及天然資源	A3.1 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。	26-28,44-46
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	46-47
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	46-47
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	-
	B2.2 因工傷損失工作日數。	-
	B2.3 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。	47
B3 發展及培訓	B3.1 按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比。	48
	B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數。	48
B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	49
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	48-49
營運慣例		
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	43
	B5.2 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。	43
B6 產品責任	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	-
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	11,39,51-52
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	15
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	28,46
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	12,51
B7 反貪污	B7.1 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。	37,50
	B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	36-37,50
社區		
B8 社區投資	B8.1 專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	21-25,42,49-50,55
	B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	21-24,42,49-50,55

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《2015年可持續發展報告》。為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

2016年3月

針對下列問題，請您按1分至5分進行評分（1為最低分，5為最高分）

1. 您對中國移動可持續發展報告的總體評價	
2. 您認為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：	
您的聯繫資料：	
姓名：_____	工作單位：_____
電話：_____	電子郵件：_____

您可以給中國移動2015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。

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

版權所有，未經許可不得翻印轉載。

 本報告以環保紙印刷