



大連接 新未來

2016 可持續發展報告
中國移動有限公司

目錄

- 2 董事長致辭
- 4 關於中國移動

5 溝通報告

- 6 共創大連接
- 7 年度聚焦：保護信息安全
- 10 做大連接規模
- 14 做優連接服務
- 18 做強連接應用
- 22 共享新未來
- 23 年度聚焦：助力精準扶貧
- 25 員工·新成長
- 30 社區·新發展
- 33 環境·新生態
- 36 專題：反腐合規
- 38 為了更好的世界
中國移動與 SDG

40 績效報告

- 41 可持續發展戰略與管理
- 42 利益相關方溝通與實質性分析
- 44 經濟績效
- 47 環境績效
- 49 社會績效

- 56 獨立鑒證報告
- 58 關於本報告
- 59 相關索引
- 64 讀者反饋

董事長 致辭



共創大連接 共享新未來

2016 年是中國國民經濟和社會發展第十三個五年規劃實施的開局年，也是聯合國《2030 可持續發展議程》付諸行動的起始年。這一年，中國移動明確了未來五年發展的“大連接”戰略，將“成為數字化創新的全球領先運營商”作為公司中長期戰略願景，這同時也代表了中國移動以“連接”創造共享價值、與相關方合作共贏、實現可持續發展的履責承諾。2016 年中國移動在以下四個方面交出履責“答卷”：

一是做大連接規模，縮小數字鴻溝。截至 2016 年底，公司已建成 4G 基站 151 萬個，實現全國鄉鎮以上區域全覆蓋，覆蓋人口超過 13 億，4G 用戶達 5.35 億，全球每 3 個 4G 用戶中，就有 1 個是中國移動用戶。公司物聯網連接數超過 1 億，有線寬帶客戶數突破 7,700 萬，通過電信普遍服務工程累計為超過 4,900 個行政村開通寬帶服務，能夠使用中國移動寬帶上網的農村比例不斷提升。

尚冰

中國移動有限公司董事長

二是做優連接服務，助推數字經濟。認真落實“提速降費”，流量資費全年同比下降 36%，各項降費舉措共惠及用戶 12 億人次，為更多個人和企業共享數字化紅利進一步降低了門檻。打造公司內部“雙創”孵化機制和平台，吸引 13.5 萬員工廣泛參與。對外推出通信能力開放平台、統一認證平台、物聯網 OneNET 平台和智能家庭網關平台等“3+1”能力服務體系，積極開放自身能力，激發社會創新創業活力。

三是做強連接應用，實現價值共創。構築開放共贏、價值共創的產業新生態，全面布局智慧政企，服務集團客戶超過 500 萬家，在政務、金融、交通、教育、醫療、能源等領域提供全網行業解決方案，為行業轉型升級注入新動能。關注社會發展熱點，創新開發惠民信息應用，在打造智慧農業、提升鄉村醫療水平、保障城市食品安全等諸多方面，為改善民生提供了切實支持。

四是積極履行責任，共享發展成果。強力打擊通訊信息詐騙，全年處置垃圾短信 24 億條、國際詐騙電話呼叫 1 億餘次。打造“應急通信 2.0”保障體系，圓滿完成逾 4,000 次通信保障任務。建設推廣精準扶貧系統平臺，以信息化手段助力扶貧攻堅。開展“五小”建設暖心工程、員工幫助計劃與“幸福 1+1”活動，持續實施“藍色夢想”與愛“心”行動項目，累計為 9 萬餘名中西部農村中小學校長提供培訓機會，為超過 3,600 名貧困先心病患兒提供免費手術救治。連續第十年開展“綠色行動計劃”，實現單位信息流量綜合能耗較上年底下降 36%，並通過開發環保信息化應用，為建設生態文明提供有力支持。

2016 年，公司連續第九年入選道·瓊斯可持續發展系列指數（DJSI），可持續發展成績獲得肯定。儘管取得了可喜進展，但我們深知，公司“大連接”的征程才剛剛開啟，“萬物互聯”既蘊含著新機遇，也帶來了新挑戰，更意味著新責任。“落其實思其樹，飲其流懷其源。”未來，中國移動將繼續努力履行責任，積極投身“網絡強國”建設，全力支持“互聯網+”發展，與相關各方攜手並進，共同建設普惠共享的數字化社會。同時，中國移動也願意將自身努力和實踐融入落實聯合國可持續發展目標的共同行動中，銳意進取、砥礪前行，為了我們共同的美好未來而不懈奮鬥。



2017 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”）是中國內地最大的移動通信服務提供商，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，公司的債信評級等同於中國國家主權評級，為擁有標普 AA-/ 前景負面和穆迪評級 Aa3/ 前景負面。

股本結構

最終控股股東是中國移動通信集團公司（簡稱“母公司”）。截至 2016 年 12 月 31 日，該集團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（“設計院”）、中國移動香港有限公司（“香港公司”）、中國移動國際有限公司（“國際公司”）、中移物聯網有限公司（“中移物聯網”）、中國移動（深圳）有限公司、中移在綫服務有限公司（“在綫服務公司”）、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（“咪咕公司”）、中移互聯網有限公司（“中移互聯網”）、中移鐵通有限公司（“中移鐵通”）、中移投資控股有限責任公司。

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，卓望控股有限公司 66.41% 的股權。

榮譽認可

- 連續第九年入選道·瓊斯可持續發展系列指數，連續第七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”中排名由上年的第 20 位上升到第 18 位；
- 中國移動品牌連續第十一年入選明略行和《金融時報》發佈的“BRANDZ™ 100 全球最強勢品牌”，排名全球第 15 位；
- 獲得《Asiamoney》雜誌頒發的“中國最佳管理大型企業獎”和《The Asset》雜誌頒發的“全方位傑出企業白金獎”；
- 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（2016）”中位列第三，並位列通信服務業第一；
- 成為第一家也是唯一一家進入 CDP 全球氣候變化最高評級名單的中國內地企業，並連續第三年獲得 CDP（中國）“應對氣候變化領導力示範企業”稱號；
- 連續第四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院頒發的“公眾透明度典範獎”。



溝通報告



“連接”，是中國移動助力可持續發展的核心能力。在信息通信技術發展日新月異、社會連接日趨緊密的背景下，中國移動全面實施“大連接”戰略，着力做大連接規模，做優連接服務，做強連接應用，努力為客戶提供更泛在、更敏捷、更智能、更安全的新服務；為產業搭建開放共贏、價值共創的新生態；為經濟社會發展注入新動能，為產業升級提供新助力，為社

會進步實現新可能。

在共同追求可持續發展的道路，我們認真傾聽相關方聲音，努力識別和回應相關方訴求。我們鼓勵員工發揮無窮的創造力，支持員工在崗位中創新實踐，實現更大個人價值。我們持續開展扶貧工作，開發扶貧信息系統，助力精準扶貧。我們持之以恆開展“藍色夢想”教育項目和愛“心”行動，為

中西部補足教育資源，讓貧困先心病兒童及家庭得到切實幫助。我們不斷深化綠色運營，創新環保信息化應用，動員社會各界共同參與環保公益事業。

在萬物互聯的全新生態中，我們將與相關方一起，共創大連接、共享新未來。

共創大連接

可持續發展背景

- “促進具有包容性的可持續工業化，推動創新”是聯合國 17 項可持續發展目標之一。根據《中國落實 2030 年可持續發展議程國別方案》，中國“將積極推動信息產業發展，加速高速光纖網、無線寬帶網的推廣應用和城鄉覆蓋，補齊農村寬帶發展短板。加強與最不發達國家信息通信合作，幫助其推進信息通信技術發展和普及。”
- 國家高度重視信息通信產業發展以及信息通信產業對其他產業的支撐作用，在“十三五”規劃中明確了“網絡強國”國家戰略，並部署了“寬帶中國”、“物聯網應用推廣”、“雲計算創新發展”、“互聯網+行動”等信息化專項工程，對產業發展提出了新要求。
- 中國社會正在加速邁入數字化時代，流量需求全面爆發，寬帶發展潛力巨大，“普遍連接”將成為數字化時代最重要的特徵。幫助社會完成數字化時代轉型，幫助相關方共享數字化發展的“紅利”，將是我們在“十三五”期間最重要的發展機遇。

我們的行動

- 繼續加快建設 4G 網絡，推進 4G 普及，建成泛在先進的信息基礎設施。
- 實施“四輪驅動”（移動市場、政企市場、家庭市場、新業務發展）融合發展，推進轉型升級。
- 打造“3+1”能力服務體系（通信能力開放平台、統一認證平台、OneNET 平台、家庭智能網關），開放中國移動優勢能力與技術，為合作夥伴提供創新開發平台。
- 加強執法配合與行業聯動，針對通訊信息詐騙進行防範和打擊，加強信息安全技術研究和實踐應用，嚴防侵害客戶隱私與信息安全的行為。

我們做到了（2016）

- 已建成 151 萬個 4G 基站，覆蓋人口超過 13 億，4G 用戶數量達 5.35 億。在 313 個城市提供 VoLTE 高清語音商用服務，VoLTE 活躍客戶數達 3,825 萬。
- 有線寬帶用戶淨增 2,259 萬，總數達 7,762 萬，集團客戶達到 545 萬家。
- “3+1”能力服務體系正式發佈，其中通信能力開放平台合作夥伴數量超過 5.1 萬家，物聯網 OneNET 平台開發者數近 3 萬名，統一認證平台日均認證 6,500 萬次。
- 制定了《中國移動網絡信息安全“十三五”發展規劃》，自主研发“天盾”反欺詐系統、“偽基站殺手”等反通訊信息欺詐技術手段，不斷升級信息安全治理強度。

我們將努力（2017）

- 4G 客戶繼續保持高速增長，4G 客戶數淨增 1 億，有線寬帶進一步提升品質和服務，物聯網等智能連接數達到 2 億。
- 進一步開放平台連接，提供更多優質能力，包括貨架式的通信服務能力、無密碼一鍵式認證服務、應用開發智能硬件接入等服務、家庭通信娛樂生活等多場景服務。
- 在 5G 技術試驗成果基礎上，開展較大規模的 5G 外場試驗，加快 5G 技術的規模試驗和試商用進程，爭取在 2020 年實現全國範圍的 5G 商用。

保護信息安全



“天盾”

讓通訊信息詐騙無所遁形

“我是上海虹口公安分局民警，我們監測到你的銀行賬戶被用來洗黑錢，現在你需要將錢存到我提供的一張安全銀行卡裏面，以便查對流水帳。”

浙江麗水青田某市民接到這通電話，信以為真。就在他準備出門去匯款的路上，警方及時聯繫上他，向他解釋了詐騙事實，為其挽回近 500 萬元損失，整個過程前後不超過十五分鐘。

這要歸功於中國移動浙江公司牽頭研發的“天盾”反欺詐系統。“天盾”一改過去以事後處置為重的思路，從事中干預的角度出發，更有效應對詐騙分子不斷翻新的騙術。

2016 年，“天盾”系統
成功干預通訊信息詐騙
案件

4,500

餘起

挽回直接經濟損失

4,600

萬元

精準識別

建設業界領先的大數據中心，系統設計容量達 10 億用戶，同時創新採用“黑名單 + 受害人”算法，對詐騙分子和被詐騙用戶進行“雙識別”，系統識別準確率達到 95%，歷史案件命中率高達 52%，遠優於傳統識別手段。

事中干預

系統可以理解、分析欺詐模式，實時判定正在發生的欺詐行爲並及時干預，從欺詐識別到實施干預僅需 2 分鐘。

2016 年，一系列通訊信息詐騙案件使個人信息安全成為全社會的關注焦點。防範及打擊通訊信息詐騙是一項系統工程，需要政府、企業、社會組織乃至消費者個人的協力參與。

中國移動秉承“客戶為根、服務為本”的發展理念，不斷加大信息安全工作力度，切實維護廣大客戶合法權益。公司堅持“創新引領、技管結合”，在業界率先提出了集中治理模式，推動針對詐騙電話、垃圾短彩信、手機惡意軟件等的監測、研判與處置，由各省分散向全網集中轉變，工作範圍覆蓋終端安全、網絡安全、應用安全、業務安全等多個領域，形成了全集團“一盤棋”的工作格局。同時，公司成體系化推進信息安全工作深入開展，建立健全信息安全積極防禦體系，構建了態勢監測、預警應急、考核評估等環節完備的信息安全管理機制，全面實現了“安全規劃有體系，安全運營有落實，安全支撐有手段，安全保障有團隊，安全工作有成效”的系統化工作目標，信息安全整體能力與水平始終保持業界領先。

針對不斷變化的信息安全新要求，我們制定了《中國移動網絡信息安全“十三五”發展規劃》，從“技術、保障、治理、生態、服務”五個方面採取行動提升信息安全保護水平。

創新技術

- 自主研發“偽基站殺手”系統，自動精準識別“偽基站”並通過系統遠程攻擊使其癱瘓
- 自主研發“天盾”反欺詐系統，將大數據技術創新應用於通訊信息詐騙治理

協調保障

- 成立客戶信息安全保護委員會，在全行業率先制定“防範和打擊通訊信息詐騙工作問責辦法”
- 開展防詐騙業務管理系統建設，實現重點業務全程管控
- 落實客戶實名登記工作
- 深化“金庫模式”、客戶信息模糊化、“撞庫攻擊”風險防控等手段應用
- 定期開展客戶信息安全第三方監測

綠色治理

- 治理虛假改號、虛擬運營商號碼
- 治理淫穢色情信息、開展網上“掃黃打非”專項行動
- 強化“400”、語音專線業務管理

在江蘇，我們建設了偽基站偵測與追蹤系統，可實現2分鐘以內實時監控偽基站存在區域、100米範圍內精確定位偽基站運動軌跡，進而配合警方提供調查取證數據，並主動向受偽基站影響的用戶發送提醒短信，日均發送約20萬條。我們還開發了防欺詐域名安全管理平台，與江蘇省公安廳偽基站短信系統對接，可識別、提取詐騙短信中的網址，並在5分鐘內自動處置，防止用戶訪問詐騙網站，每天處置網址達3,000個。系統投入運行後，偽基站詐騙類型的用戶投訴量相比2015年下降85%，偽基站打擊成效顯著。

在廣東，我們與公安機關合作成立反通訊信息詐騙信息支撐中心，從事前預防、事中處理、事後追查三方面，主動、高效、準確識別及打擊通訊信息詐騙，實現月均處置詐騙呼叫逾2,078萬次，配合公安機關破獲偽基站案件304例。試商用“偽基站安全提醒”業務，通過網絡大數據分析識別受偽基站影響用戶，在用戶收到偽基站短信的2-3分鐘內通過10086號碼向其發送提醒短信，告知用戶可能收到的是偽基站發送的詐騙短信。該業務目前每天發送提醒短信達1.3萬條。

開放生態

- 與相關政府部門和行業聯動，從源頭打擊通訊信息詐騙
- 主導制定的“個人身份信息保護實踐指南”、“移動網絡手機惡意軟件管控指南”成爲國際電聯電信標準化部門（ITU-T）國際標準
- 主導完成的“《分權模式（金庫模式）信息安全保護技術要求》等 8 項國際、行業、企業標準”項目榮獲中國通信標準化協會科學技術獎一等獎

共享服務

- 開展涉嫌詐騙號碼提示服務，覆蓋 30 省共 6,300 萬用戶，月均提醒 2.5 億次
- 爲客戶提供通訊信息詐騙鑒定服務，全年鑒定詐騙信息 14 萬餘例
- 強化防詐騙知識宣傳，平台包括微信、微博、10086 客戶端、營業廳、網上營業廳、短彩信、電視、報紙、社區實地宣傳等



公司獲得中國互聯網協會網絡與信息安全工作委員會頒發的“2015-2016 年度互聯網網絡安全威脅治理行動優秀貢獻獎”。

2016 年中國移動共處置垃圾短信 24 億條；處置“呼死你”、“響一聲”、語音群呼類騷擾電話號碼 196 萬個，處置國際詐騙電話呼叫 1 億餘次；主動處置手機淫穢色情信息 377 萬件，處置違規網站 9 萬餘個；監測處置惡意軟件 38 萬種，處置惡意軟件控制端 1.3 萬個。同時，根據網絡信息安全熱點，公司通過官方微博、官方微信、10086 短信、手機營業廳客戶端等渠道發佈防範通訊信息詐騙風險提醒，2016 年累計發佈詐騙案例 114 個，微博微信閱讀總量達 5,300 餘萬次，詐騙預警短信發送量近 60 億條。

2016 年中國移動共處置
垃圾短信

24
億條

處置國際詐騙電話呼叫

1
億餘次

累計發佈詐騙案例

114
個

詐騙預警短信發送量近

60
億條

做大連接規模

2016 年，我們加速推進 4G 普及，以優質的連接服務積極落實“一帶一路”國家戰略，全力開展 5G 創新。我們不斷擴展連接廣度，延伸連接方式和連接對象，以連接規模的擴大，幫助數字經濟覆蓋更廣大人群。

拓展“全連接”

我們致力於擴大全社會基礎連接規模，加快建設泛在先進的信息基礎設施，讓基礎連接從人人互聯向家庭、企業以及更廣泛的萬物互聯擴展。

- 加快推進 4G 普及。截至 2016 年底，已建成 151 萬個 4G 基站，覆蓋人口超過 13 億，實現中國鄉鎮以上連續覆蓋和行政村熱點覆蓋，4G 用戶數達 5.35 億，世界上每 3 個 4G 用戶中就有 1 個中國移動用戶。
- 加快 VoLTE 發展，在中國 313 個城市提供 VoLTE 高清語音服務，活躍用戶數達 3,825 萬。
- 加快有線寬帶發展，2016 年淨增有線寬帶用戶 2,259 萬，有線寬帶用戶總數達 7,762 萬；通過電信普遍服務工程，為 4,909 個行政村新開通寬帶服務；通過“寬帶鄉村”示範工程，在雲南、重慶、貴州、內蒙、江西、甘肅等六個省（區、市）累計投資達 25.4 億元、累計新增光纖通達行政村 7,673 個，其中 2016 年投資 14.4 億元、新增光纖通達行政村 4,664 個；截至 2016 年底，能夠使用中國移動寬帶上網的農村比例不斷提升。
- 加快物聯網發展，建成了全球最大的物聯網專用網絡，在車聯網、智能穿戴、安防監控、工業製造等領域發展物聯網連接數超過 1 億。
- 與主流品牌終端廠商合作，2016 年 TD-LTE 全渠道終端銷量達 4.4 億部。



“第四代移動通信系統（TD-LTE）關鍵技術與應用”被授予 2016 年中國國家科技進步獎特等獎，這是中國移動乃至整個通信行業獲得的第一個國家科學技術進步獎特等獎。

由中國移動、工業和信息化部電信研究院牽頭，聯合多家企業、高校、研究單位所提出的 TD-LTE 國際標準實現了全產業鏈的整體突破，在全球得到廣泛應用，實現了中國移動通信產業發展的歷史轉折。2013 至 2015 年，項目直接產值累計達 1.29 萬億元，創造了顯著的經濟和社會效益。



村通十年跨越路

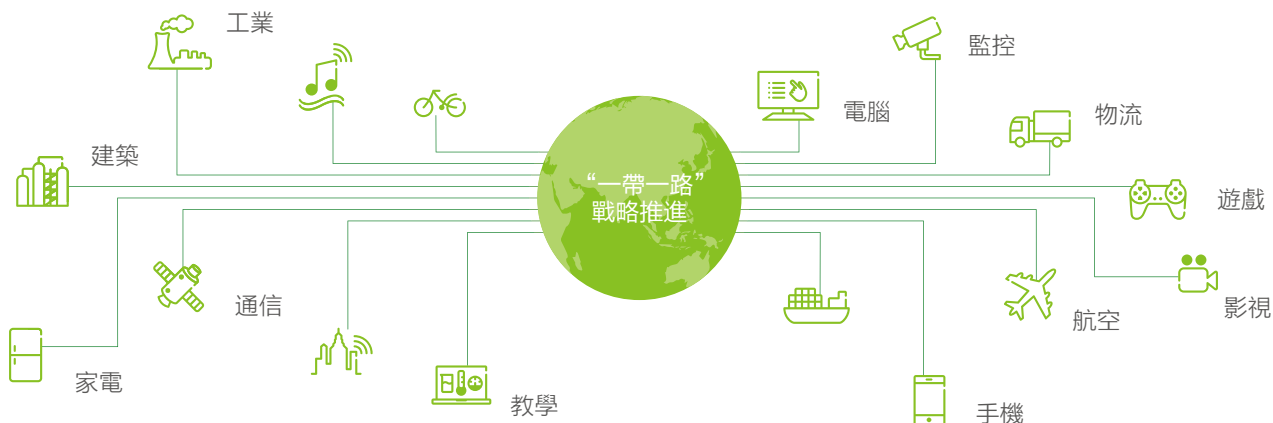
在中國工業和信息化部的領導和組織下，中國移動自 2004 年起啟動了發展農村通信、推動農村通信普遍服務的“村村通電話工程”（簡稱“村通工程”），公司克服了時間短、施工難等各種困難，取得了顯著成果。截至 2015 年底，累計協助母公司建設基站約 6.2 萬個，共解決了約 12.2 萬個邊遠村莊通電話、3.3 萬個行政村通寬帶和 2,167 個農村學校通寬帶任務，幫助邊遠鄉村與外界搭建起順暢的溝通橋樑，有效縮小了數字鴻溝。



▲ “村通工程”幫助邊遠鄉村搭建起與外界溝通的橋樑

連接“走出去”

我們致力於推動全球連接，積極落實“一帶一路”國家戰略，加強與國際同行的溝通對話和戰略合作，拓展全球化服務體系，為客戶打造無縫、無憂、無國界的連接體驗。中國移動發起的 TD-LTE 全球發展倡議（GTI）已匯聚 128 家運營商成員，135 家產業合作夥伴，在 53 個國家開通 99 張 TD-LTE 商用網絡。





▲“牽手計劃”發佈客戶服務體驗提升聯合宣言

在“一帶一路”沿線，我們在 39 個國家和地區推出“數據 30/60/90 元包天不限量”套餐，在 18 個國家和地區推出“一帶一路多國流量包”，服務覆蓋了 82.3% 的“一帶一路”出行用戶。在巴基斯坦，我們配合母公司通過 4G 網絡為客戶提供高質量通信服務，帶動巴基斯坦通信基礎能力提升。同時打造“中巴信息走廊”，為中資企業與中方客戶提供端到端信息化解決方案與通信保障。在泰國，我們與 True 集團建立戰略合作關係，為中國移動客戶在東盟、亞太地區的國際往來、企業全球發展提供更有力的支撐。2016 年，True 成為“一帶一路”沿線中國移動首家漫遊資費 1 元區合作運營商，還正式開通了中國移動客戶漫遊泰國“一卡多號”業務。

我們發起了“牽手計劃”合作項目，通過在終端、移動漫遊業務、數據業務、網絡能力和互聯網業務五大領域的合作，為出境遊客提供更優惠的信息服務資費和更滿意的移動業務體驗，為“一帶一路”沿線企業提供更可靠、更快捷的信息通信保障。截至 2016 年底，“牽手計劃”已吸引澳洲電訊、韓國電信、德國電信、臺灣中華電信、澳門電訊等全球 20 家合作夥伴加盟。

開通 4G 國際漫遊服務的國家和地區已達

143
個

國際數據漫遊資費
同比下降

40 %

國際數據漫遊用戶
增長

67.6 %

5G 新生態

2016 年，中國移動積極推動 5G 標準制定、技術研究和試驗驗證，加快 5G 技術成熟和生態構建。

- 推動 5G 國際標準制定，在國際電信聯盟等國際組織積極開展 5G 標準化工作，成功推動中國多項核心技术寫入國際標準
- 開展 5G 關鍵技術研究，承擔中國 5G 關鍵技術研發和試驗工作，提出一系列 5G 核心技术並取得重要突破，走在世界前列
- 全力開展 5G 試驗，配合中國國家 5G 推進組，完成了第一階段 5G 試驗工作；聯合產業開展關鍵技術驗證，加速 5G 產品商用化準備

2016 年 11 月召開的 3GPP 會議正式啟動了 5G 系統設計，由中國移動牽頭全球 5G 系統架構標準項目，這是事關 5G 全系統設計的基礎性標準之一，中國移動研究院的孫滔博士獲任該項目的唯一報告人。這標誌著 5G 標準進入實質性階段，也意味著中國企業在全球 5G 移動通信技術研究和標準化方面發揮日益重要的引領作用。

中國移動 5G 聯合創新中心

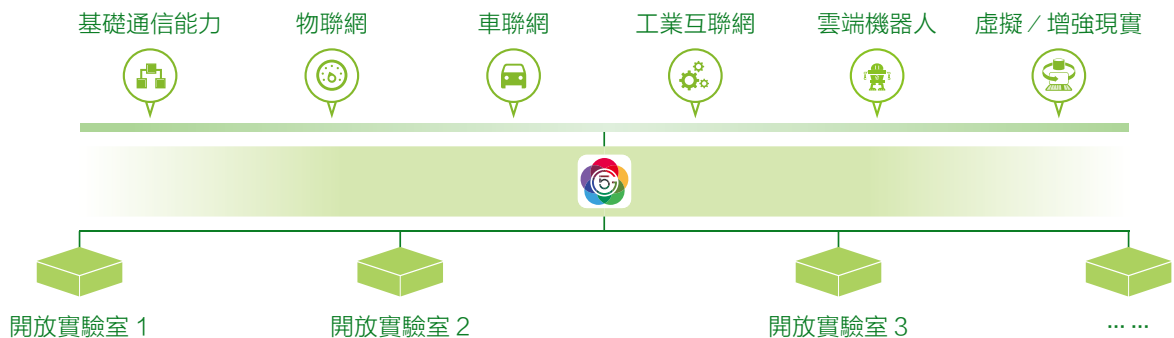
和 4G 相比，5G 是專門面向萬物互聯而開發的新一代通信技術。5G 將把連接從通信行業拓展至垂直行業，不再是單一領域的創新，而是跨領域的協同創新。為了構建 5G 跨行業融合的產業生態，2016 年 2 月，中國移動聯合 11 家合作夥伴正式啟動了中國移動 5G 聯合創新中心。截至 2016 年底，已有 58 家合作夥伴加入，其中包含 31 家來自垂直行業的企業。

聯合創新中心已在北京建立中央實驗室，並在青島、重慶等地設立區域實驗室。依託開放實驗室所提供的能力、測試環境和協作機制支持，中心可逐步開展 5G 技術的設計開發、關鍵技術的驗證優化，以及商業模式的探索孵化。目前中心已經啟動了 30 項聯合創新項目，涉及基礎通信能力、物聯網、車聯網等領域。未來，我們還會與通信行業國際組織合作，拓展聯合創新中心的合作內容，並將成果向全球推廣。

總體目標



工作架構



做優連接服務

在“大連接”時代，中國移動將面臨更大規模、更高複雜度、更高安全性要求的連接需求。我們向合作夥伴提供整合了多種工具和能力的開放平台級服務，為用戶提供了更高效易用的服務響應體系。通過不斷拓展優化服務體系，滿足不同相關方的定制化需求。

推進能力開放

在萬物互聯時代，不僅需要運營商做好基礎設施的搭建，更需要全產業鏈的開拓者和創新者一同加入其中。我們整合通信能力、渠道能力、服務能力，構建“3+1”能力服務體系，將過去的運營商自有能力轉換為能為全社會提供服務的開放式能力，提供給來自各行各業的創新者和開發者使用。

通信能力開放平台

我們基於中國移動的基礎通信能力，將語音、短信、流量等傳統通信系統集成在一個新型標準化雲平台中，並開放給合作夥伴和開發者使用。通信能力開放平台運營一年以來，已經逐步擴大了生態圈，截至2016年底，合作夥伴數量超過5.1萬家。

應用場景
超級短信、雲端群呼、多方會議、來電身份提示等

應用場景
基於電話號碼的用戶信息認證服務

統一認證平台

我們打造了一個基於用戶獨有的手機號碼的認證平台，用戶在使用應用時不必輸入用戶名和密碼，一鍵即可快速登錄，完成業務辦理。截至2016年底，統一認證平台日均認證次數達6,500萬次。

物聯網 OneNET 平台

OneNET 平台從產業、技術和渠道三個方面為物聯網開發者提供資源，使開發者可以方便地聯合物聯網廠商，利用中國移動的計算、網絡、通信能力與資源解決技術瓶頸和難題，快速發佈推廣應用。截至2016年底，OneNET平台已經匯聚近3萬名開發者，接入設備數突破700萬，誕生了1.2萬個物聯網應用。

應用場景
智慧農業、智能家電、環境監控、遠程抄表、工業控制、車聯網等

應用場景
數字設備統一控制管理、視頻安防監控、影音娛樂等



智慧家庭網關

圍繞智慧家庭設備和應用打造開放平台，接入整合家庭通信、家庭娛樂、智能生活三大服務，使用一個手機客戶端實現智慧家庭的統一連接和服務。截至2016年底，已有華為、京東、小米等21家企業有意願加入並共建移動數字家庭生態圈。

強化服務響應



推動渠道轉型，不斷創新服務能力

2016 年，我們在客戶服務方面發揮了集中化、專業化優勢，構建一體化服務能力，提升服務效能。以客戶為中心建立標準化服務流程，採用 5S（整理、整頓、清掃、清潔、素養）現場管理原則實行後臺對前臺坐席客服人員的協同服務，提升客戶服務問題解決能力。

2016 年全年我們共收到人工客服請求量達 17.97 億次，相當於每分鐘打入 3,400 次客服電話，人工客服接通量達 16.79 億次，相當於每名客服人員平均提供電話服務 5 萬次。人工客服 30 秒接通率水平超過 85%，比 2015 年提升 2.67 個百分點。公司熱線服務品質滿意度得分均在 85 分以上，繼續保持行業領先。

基於自然語言理解、機器學習等人工智能技術，我們構建了中國用戶規模最大的智能客服交互系統。截至 2016 年底，已應用於 6 個全國統一渠道、59 個省渠道的服務，日交互量達 130 萬。



▲ 在湖北，公司不斷優化服務流程，為客戶提供周到服務

保障應急通信

應急通信是網絡質量生命線的強大寫照和有力延伸，是保持網絡優勢不可或缺的能力。2016 年，我們打造了“應急通信 2.0”保障體系，加強了應急通信保障活動中的上下聯動、部門間聯動、多專業聯動，在政府要求愈發嚴格、社會關注度愈發提高、網絡愈發複雜的情況下完成對重大事件、搶險救災等場景下的通信保障。2016 年我們累計完成應急通信保障 4,128 次，累計出動應急通信保障人員 386,214 人次。

2016 年累計完成應急通信保障

4,128
次

累計出動應急通信保障人員

386,214
人次

應急通信建設





為 G20 峰會提供精品網絡保障

2016年9月，二十國集團（G20）領導人峰會在浙江杭州舉行。優質的移動通信網絡和服務是確保峰會的順利召開的重要一環，它直接關係到“峰會聲音”能否順暢地向外傳遞。

從2015年12月起，中國移動就在212平方公里的杭州峰會保障區內啟動了“准5G精品移動網絡”的建設。通過在保障區部署最前沿的准5G新技術，峰會保障區內移動通信網絡平均速率達到36.6Mbps以上，重點場所平均速率達到63.6Mbps，完全滿足了峰會參與者和媒體記者的語音、視頻傳輸需求，實現峰會期間重大事件零發生、重要網站零篡改、保障系統零癱瘓。中國移動浙江公司榮獲工業和信息化部頒發的浙江省G20峰會服務保障先進集體榮譽稱號，是唯一獲得該榮譽的省級通信運營商。

借助中國移動4G和准5G網絡，杭州的城市智能化和數字化進程同樣得到推動，各種高感知的

智能連接服務在杭州逐步發展起來。例如我們在雲棲小鎮打造了全球最大的LTE-V車聯網，讓車與車的通信傳輸更為迅速。此外，我們還在西湖景區建設了遊客行為大數據分析平台，預判景區遊客數、管理設定遊覽線路、管控飽和區域，從而為遊客提供更好的遊覽體驗和服務。

“貴公司依托4G+移動通信技術為我台的新聞報道提供了全程的信號回傳服務。整個回傳直播過程圖像穩定、信號流暢，保障能力優異，保障人員友善，為我台圓滿完成各項新聞報道工作提供了有力支持。”

——中央電視台



▲ 在浙江，中國移動技術團隊為G20峰會提供網絡保障

做強連接應用

信息應用如今已經深刻改變了我們的日常生活方式，我們的生產、生活正加速向數字化轉型。中國移動致力創新研發豐富的移動互聯網應用，深入垂直行業和新興領域，以信息化推動社會數字化，讓生產更高效，讓生活更美好。

中國移動，伴你一天美好生活

場景：清晨，開始一天的工作生活



咪咕音樂：

在音樂聲中開啟新的一天，點亮自己的好心情

和視頻：

在準備早飯時，看看直播新聞，掌握最新資訊

場景：前往上班的路上



和地圖：

查看實時交通路況，省時又節能

車聯網：

掌握實時車況信息，保護行車安全

場景：下班後來到一家咖啡館放鬆



咪咕閱讀：

打開昨天未讀完的書，喝着咖啡靜靜地放鬆自己

和包：

拿出手機貼近 POS 機，瞬間完成支付

場景：晚上回到家後



和健康：

利用智能設備幫助父母檢查體征數據，及時發現病兆，快速就醫

和教育：

幫助孩子找到更合適的學習資料，和老師隨時進行互動，讓學習更有趣

“五位一體”，餐廚垃圾智慧監管

隨著民眾生活水平的提高，由餐廚垃圾引發的食品安全和環境保護問題越發顯著。如何加強對餐廚垃圾收集、清運、處置全過程的監管並科學核算餐廚垃圾的處理量，成為監管部門迫切需要解決的難題。

在廣西，我們攜手南寧市政府，共同搭建了“五位一體”的餐廚垃圾智慧監管平台，通過信息化實現餐廚垃圾處理的全程監管。

源頭管理：在試點餐飲企業的垃圾固定收集點安裝監控設備，使用物聯網終端快速讀取餐廚垃圾專用桶數據，在線及時調動附近車輛前來收運。在地溝油隔液池安裝液位傳感器，實時讀取和傳輸地

溝油的存儲量，防止不良商家的偷運倒賣。

收運管理：為餐廚垃圾收運車安裝車載攝像頭，利用 4G 網絡，車輛在行駛過程中可實時監控、抓拍以及定位，為查找拋漏滴灑的違法行為保留證據。

處置管理：為處置車間安裝視頻監控，實時監控運輸車輛在垃圾處理站點的駛入、傾倒情況，確保每份垃圾都能進入最終處置環節。

“餐廚垃圾監管系統”實現了餐廚垃圾從產生到處理環節的全流程一體化管理，被列為 2015 年南寧市政府“為民辦實事工程”的重點項目。

“樂樂醫”，打造掌上就醫新通道

隨著《“健康中國 2030”規劃綱要》的發佈，建設健康信息化服務體系成為提升我國醫療服務水平和質量的一條重要路徑，醫療健康行業與信息化的融合將進一步升級，信息技術將成為推動中國醫療改革的重要驅動力。在四川，我們與四川大學華西醫學中心合作，打造集健康諮詢、診後隨訪為一體的“樂樂醫”掌上健康管理平台，通過“互聯網+”手段對傳統就醫模式進行補充。

在診前，患者就能使用圖文、語音、電話等方式與醫生先行交流病情，按照“小病在社區，大病進醫院，康復回社區”的服務模式實現診前諮詢、精確分診。這樣的方式不僅降低了患者的就醫成本，還提高了醫生碎片化時間的利用率，增強了醫療資源的供給。

在診後，“樂樂醫”平台也搭建了醫生與患者、醫院與醫院的雙向溝通渠道。醫生定時將治療

方案、康復計劃發送給患者，患者也可遠程上傳自己的複診報告，提高了診後隨訪和轉診效率。

截至 2016 年底，“樂樂醫”已覆蓋 5,000 名華西醫生和 260 萬用戶，日均諮詢超過 2,000 人次。和傳統就醫模式相比，患者通過線上問診的模式可以節省大部分異地交通費、住宿費、本地出行費、誤工費等費用，就醫成本降低了三分之一。在四川的偏遠貧困地區，“樂樂醫”也打破了以往就醫的經濟、信息、距離三大壁壘，鋪設了一條新型綠色就醫通道。

“華西的青年醫生通過‘互聯網+’醫療改變中國傳統的就醫行醫習慣，是一個顛覆性的創舉，值得大力支持！”

——華西醫院院長 李為民

“4G 村醫通”，鄉村醫生的“掌中寶”

過去：

- 一名村醫平均服務約 800 位村民，從清晨到夜晚，從門診到外出隨訪，村醫的一天總是那麼忙碌。晚上，終於有了一點安靜的時間，捧起厚厚的醫學書籍，開始挑燈夜讀。
- 去縣裡參加一年一次的培訓，偶然發現鄰桌竟是隔壁村的村醫。相見恨晚，約定了以後有空多多“串門”交流，卻無奈地發現，以後每次見面都還是在培訓班裡面。
- 天還沒亮，一陣急促的敲門聲傳來，趕忙起身，門外的病患情況危急。抓緊診斷，卻發現自己從未遇過如此棘手的病症。第一時間與患者一起趕往縣醫院，幸好，化險為夷。
- 聽到大家都在說“恭喜”，才知道某家剛生了孩子。打聽好具體出生的日子，算算該給孩子打預防針了，趕緊背起藥箱，去進行新生兒、產婦隨診。
- 發一個文件或工作安排，從省到市到縣再到村，至少需要 3 天的時間。

在山西，針對鄉村醫生的難點、痛點，我們開發了“4G 村醫通”平台，幫助 3 萬名鄉村醫生提升業務水平、應對疑難雜症、服務孕產婦，有效縮小了醫療服務的數字鴻溝。

現在：

- 不用再等到晚上捧起厚重的書籍，利用點滴碎片時間，在手機上就可輕鬆學習醫學知識。
- 想要與同行交流，在手機上即可實現與全省 3 萬名村醫暢通交流。
- 遇到疑難雜症，可以方便地為患者預約三甲醫院診療資源。
- 不再尷尬地等到別人通知才進行新生兒、產婦隨診，根據手機及時推送的新生兒、產婦、疫苗接種情況出診，化被動為主動。
- 通過手機下發通知，文件實時到達，大大提高了工作效率。

“我們老一代村醫學歷普遍不高，但時代變化太快，我也用這個 APP 開始學習啦，以免自己的醫術跟不上時代。”

——山西呂梁交口縣桃紅坡鎮村醫 趙作平

北斗駝鈴，引領智能放牧

《“十三五”全國農業農村信息化發展規劃》於 2016 年 9 月發佈，提出到 2020 年，“互聯網+”現代農業建設取得明顯成效，農業農村信息化水平明顯提高，信息技術與農業生產、經營、管理、服務全面深度融合，信息化成爲創新驅動農業現代化發展的先導力量。

在內蒙古自治區最西部的阿拉善盟，素有“駱駝之鄉”的美譽。在 8.4 萬平方公里的沙漠上，生活著 2,000 多戶牧駝牧民，駱駝存欄量達 10 萬峰，約占全國駱駝總量的三分之一。牧民們放牧駱駝的方法從原始的騎著駱駝找駱駝，到騎摩托車、開車放牧。由於沙漠面積廣闊，每年每戶牧民的放牧成本高達近 4 萬元。

2016 年，利用現有覆蓋廣泛的移動通信網絡，我們為當地牧民開發了專門的智能放牧系統。通過在駱駝脖子上佩戴具備衛星定位系統的太陽能供電項圈，牧民即可從手機上遠程透視放牧情況，監控畜群位置信息，防止畜群進入他人牧區或危險地區。如果監測到移動速度異常或超出放牧範圍，系統將及時報警。該系統還可對草場環境溫濕度、畜群移動速度、經緯度等信息進行實時監測儲存，實現“智能放牧、科學放牧”。

智能放牧系統不僅適用於駱駝放牧，也可推廣應用至牛、馬、羊等牲畜管理場景中。根據估算，智能放牧系統每年可為每戶牧民節約近 5 萬元放牧和意外損失成本。

大數據助力城市智能管理

在重慶，我們通過大數據服務為公共管理部門提供系統支撐，幫助政府、企事業單位和市民獲得基於新連接的新服務。

增強出行安全：基於大數據分析的交通樞紐實時監測系統，可以為政府部門提供城市廣場、火車站、客車站等人群密集地點的實時人流數據，幫助相關部門進行人流的疏散、疏導工作。

保障汛期安全：通過實時收集分析地質和水文數據，實現對重大地質災害和水事故的監測預警和應急救援。系統可智能定制觀測區域、預警閾值、預警對象、分析特徵等分析維度，通過自動預警提醒政府部門定位災害位置和快速發佈疏導指令。

維護社會安全：幫助公安部門定制社區服務內容和警情控制系統，推送治安服務信息超過 1,000 萬條，增強群眾自我防範意識。

助力智慧施政：為相關政府部門提供基於大數據的分析和研究成果，反映城市五大功能區的發展情況，分析區域內人口流動轉移趨勢，支撐政府科學決策與智慧施政。

服務交通規劃：幫助交管部門透析城市出租車市場和網約車市場發展和需求情況，支撐政府評估公共交通供需、制定交通規劃，助力城市節能減排實現。

服務智慧生活：通過大數據深度追蹤社會熱點，實時推送發佈輿情關注熱點分析，為市民提供智慧生活資訊。共發佈專題 29 期，每期閱讀量達 76 萬人次。

“移動的數據事業藍圖將會是以移動爲中心節點，向各行業縱深發展，潛力無限。”

——重慶市交通規劃研究院

共享 新未來

可持續發展背景

- 《中國落實 2030 年可持續發展議程國別方案》設定了一系列社會發展議題目標，包括到 2020 年確保中國現行標準下的 5,000 多萬農村貧困人口全部實現脫貧，促進基本醫療衛生服務的公平性和可及性，推進教育信息化，推動大眾創業、萬眾創新，並把應對氣候變化作為加強環境保護和生態建設的重要驅動力。
- 中國政府提出必須牢固樹立並切實貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的發展理念。這是關係中國發展全局的一場深刻變革，對企業追求商業價值創造的同時，關注相關方與社會整體可持續發展提出了新的要求。
- 以“成為數字化創新的全球領先運營商”為戰略願景，中國移動一方面需要堅持創新驅動，激發全員創新潛能，打造開放共贏的產業生態；另一方面也需要通過實施扶貧，支持社會公益，幫助縮小發展鴻溝；降低能耗和碳排放，走綠色發展之路，在提高自身發展質量的同時，營造更加繁榮和可持續的社會生態。

我們的行動

- 密切關注扶貧，依託“互聯網+”，助力各級政府實現扶貧工作精準化
- 通過打造“雙創”孵化服務和平台，激發員工創新創業熱情，促進員工崗位能力提升，釋放組織活力
- 搭建更加廣泛參與的新型公益平台，帶動相關方共同參與扶貧、教育、醫療救助等公益活動
- 持續開展“綠色行動計劃”，強化源頭節能管理，並通過開發環保信息應用，助力社會減少環境污染

我們做到了（2016）

- 打造了精準扶貧系統平台，在六省得到應用，幫助提升當地扶貧工作效率
- 公司共篩選出 51 個員工創新創業團隊進駐“和創空間”
- 公司新建和改造“五小”（小食堂、小休息室、小浴室、小活動室、小書屋）2.7 萬個，受益員工 30 余萬人
- “藍色夢想”項目已累計投入超過 1.15 億元人民幣，累計培訓中西部農村中小學校長 92,532 名，捐建愛心圖書館 2,310 個，捐建多媒體教室 1,760 個
- “愛‘心’行動”累計為 33,417 名貧困兒童提供了免費先心病篩查，對確診的 3,633 名貧困先心病患兒實行了免費救治
- 通過實施“綠色行動計劃”，實現年內單位信息流量綜合能耗下降 36%

我們將努力（2017）

- 應用精準扶貧系統平台，幫助推進精準扶貧工作，確保社會資源與貧困戶需求精準對接
- 優化創新創業服務平台，激發員工創新創業熱情，鼓勵員工在本職崗位發揮創造力
- 年度計劃培訓中西部農村中小學校長 11,000 名，捐建多媒體教室 270 個，計劃救治約 860 名貧困先心病兒童
- 進一步降低公司自身運營對環境的影響，通過低碳 ICT 業務幫助客戶減少其環境足跡

年度 聚焦

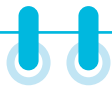
助力精準扶貧

精準扶貧是中國在“十三五”期間經濟社會發展的一項重點任務。多年來，中國移動積極踐行對口支援與定點扶貧工作，幫助改善受助地區經濟發展條件和人民生活水平。隨著信息基礎設施的普及以及各項網絡服務的逐步開展，近年來我們針對受助地區的資源特色和發展現狀，利用“互聯網+”技術和信息化服務實現不同地區的扶貧工作精準化，更深入地幫助解決貧困問題。

自2002年至2016年底，中國移動母公司累計投入對口支援與定點扶貧資金已超過3.8億元，2017和2018年母公司計劃繼續投入8,536萬元，實施29個對口支援與定點扶貧項目，持續開展各項基礎設施建設及民生保障項目。



▲ 在安徽金寨縣，公司輔導留守老人使用信息產品



精準扶貧平台：著力實現“四個精準”

2016年，我們響應政府相關部門需求，根據扶貧工作的實際流程和工作痛點，以互聯網和大數據技術為核心搭建了扶貧平台，著力實現“四個精準”：即精準識別、精準匹配、精準幫扶與精準管控。

“精準識別”：通過平台，管理人員可以實現對貧困組織、貧困戶、貧困人口及其致貧原因、務工狀況、文化程度等情況的清晰摸底、匯總與統計，建立扶貧檔案。

“精準匹配”：幫助扶貧人員和貧困對象“匹配”，建立幫扶聯繫。

“精準幫扶”：將貧困對象的幫扶需求與政府主導的相關扶貧項目對接，並對社會愛心人士公開，讓貧困戶需求可對接相應解決方案。

“精準管控”：平台提供了對精準扶貧項目的監測與管理機制。對於一線扶貧人員來說，通過該平台不僅可以學習了解扶貧政策，記錄總結日常幫扶工作，還可以跟蹤扶貧項目，實時查詢項目進展和脫貧進度。政府也可以借助平台及時總結管轄地域貧困問題，調整扶貧工作方向。

目前已有河南、湖南、雲南等六省七地市接入了平台系統，連接了72,716名扶貧幹部和2,087,778名貧困人口。

河南省濮陽市現有457個貧困村、20.1萬貧困人口。精準扶貧工作涉及行業多、部門廣，需要各級扶貧工作人員密切配合，扶貧工作效率有待提高，因此濮陽一直在尋找提高精準扶貧管理能力的合適工具。經過近一年時間的開發和應用，扶貧系統實現對濮陽市貧困人口201,418人的管理，管理扶貧工作人員21,243人，管理扶貧項目680個，累計發佈案例數1,383例。扶貧系統獲得了國家審計署、國務院扶貧辦等政府部門的肯定，同時還入選國家網信辦主辦的網絡扶貧“雙百項目”，並榮獲由人民網頒發的“2016年度電商扶貧十佳案例”獎。

下一步，中國移動精準扶貧平台將進一步開放能力，整合更多優質資源引入系統，逐步將濮陽信息化精準扶貧案例推廣到全國其他省市，更好地助力扶貧攻堅工作。

“現在我隨時都可以走訪了解貧困戶狀況，並把了解到的貧困情況記錄下來，平台自己就及時地更新了，節省了大量的人力、物力、財力。”

——濮陽市台前縣扶貧幹部 趙振



▲ 在安徽，我們幫助當地農戶拓展楊梅銷售渠道

員工 · 新成長

創新，是中國移動落實“大連接”戰略的關鍵成功要素。我們的每一項創新都源於員工扎實的知識和技能儲備，源自於員工從靈光乍現到不斷嘗試直至成功的堅持和努力。在這個大眾創業、萬眾創新的時代，我們努力為員工提供創新創業的便利條件，在公司內部設立了“雙創”孵化服務平台，幫助員工培育和完善創新成果，進而實現成長價值。

激發創新活力

在“十三五”期間，母公司計劃投入 10 億元專項基金聚焦“雙創”發展，打造特色“和創空間”，孵化 600 個創新創業項目團隊，建立以“眾創、眾包、眾籌、眾評”為特色的全員型孵化式創新機制，為員工與廣大創業者提供廣闊的夢想空間與實現路徑。

2016 年 6 月，中國移動“和創空間”在杭州正式成立，旨在為公司創客提供寬鬆、舒適的工作環境與優質的服務。公司所有員工均可通過“雙創”平台自發進行創意項目申報，組建團隊，發起眾籌。“雙創”第一期召集令發佈後，得到公司員工的廣泛關注與參與，目前“雙創”平台用戶數已達 13.5 萬人，共 51 個團隊進駐“和創空間”。

“十三五”期間，中國移動計劃投入“雙創”專項資金

10
億元

計劃孵化創新創業項目團隊

600
個

行動

1

打造立體
線上線下平台

2

構建全新
成果轉化機制

3

營造全員
創新創業文化

4

開放資源
繁榮共享生態



▲“雙創”團隊在“和創空間”路演

心飛揚 夢啟航

“在那一刻到來之前，我們已有二十個小時沒吃過東西，五十一個小時沒休息，七十二個小時沒洗澡，一百六十八個小時沒有出過酒店了。儘管過程很煎熬，但慶幸的是有一幫互相信任、彼此照應的小夥伴死心塌地陪我一起向前沖！”這是參加公司第二屆自主開發大賽的“心情管家”團隊隊長鄭鳳在得知團隊成功入駐“和創空間”後發出的感慨。

“心情管家”通過傳感器採集用戶的心情數據，再通過控制移動智能終端、物聯網和車聯網設備，改善用戶心情。鄭鳳與他的夥伴們希望通過“心情管家”把人工智能帶入普通大眾的生活，進而實現人機情感交互。“‘心情管家’一路走來，收穫更多的是感動和振奮，和夥伴們一起奮鬥、相互配合的過程真的很享受，公司領導與同事也為我們提供最大的關懷與幫助，讓倍感疲倦的我們感覺到自己非常有價值。”鄭鳳參與公司自主開發大賽的心路歷程實際上也是廣大“雙創”參與員工的縮影。

2016年7月，公司以“網絡運維和大數據應用”為主題舉辦了第二屆自主開發大賽，共收到354個創意項目申請。經過多輪考評，22支團隊晉級複賽，並通過導師現場亮燈直通決賽、團隊一分鐘演講拉票、導師團集中商議等流程，最終評出金獎2個、銀獎4個、銅獎7個。這些項目團隊成功獲得入駐“和創空間”的資格。

“萬物互聯”創客馬拉松

2016年12月16日，23支“萬物互聯”硬件創客團隊在中國移動南方基地開始了限時48小時的創客馬拉松大賽。他們從54支優秀的創客團隊中脫穎而出，需要在規定的48小時內發揮他們無限的創造力，完成作品設計、軟硬件開發、Demo測試、成果提交等完整的開發流程，在十位重量級創投和孵化器嘉賓的關注下，完成他們最自豪的創意作品。

12月19日，經過觀眾與評審的現場投票，致力於把孩子想像中美好童話變成現實的哆啦C夢團隊斬獲一等獎，南京1001號3D打印智造團隊及智能水族箱小魚兒團隊並列獲得二等獎，來自成都電子科技大學的超能陸戰隊研發的第一人稱視角探測機器人獲得最佳戰鬥獎。他們不僅收穫了獎金和投資人的創業支持機會，更展示了中國創客們改變世界的雄心與能力。

完善發展機制

員工能力不斷提升是企業創新發展的持續動力。為了滿足員工發展需求並適應公司轉型發展對中高端人才、核心骨幹人才和新型人才隊伍建設的迫切需要，公司進一步優化了整體培訓管理機制與激勵管理體系。

創新激勵管理

為加強核心骨幹人才對公司的向心力，中國移動（深圳）有限公司開展了“基於職位與勝任力的員工發展與激勵項目”，建立了核心職位與核心人才的職位價值管理體系，基於 IT 人才測評的職位發展通道與任職資格能力體系以及寬帶薪酬體系，有效激勵了核心骨幹人才。

2015 年該項目惠及 76 名骨幹人才，受到激勵的骨幹員工離職率下降到 5%，產生經濟效益約 1,095 萬元。2016 年，受激勵的骨幹人才數量擴大至 146 人，離職率進一步降至 4%。該項目獲得了“第十三屆通信行業企業管理現代化創新成果”二等獎。

精英共創 智慧啟明 ——崗位最佳實踐分享大賽

為鼓勵員工加強內部合作與分享，公司組織開展了“精英共創 智慧啟明——崗位最佳實踐分享大賽”。圍繞網絡技術、4G 營銷、數字化服務和團隊管理四大領域，大賽共徵集公司內部優秀案例 3,000 餘份，共有 22 萬員工參與了最佳實踐在線投票，投票總數超過 400 萬。經初選、複選、集訓與現場決賽，公司深度挖掘最佳崗位實踐，向全公司推廣與應用。通過以賽帶訓的方式，為員工搭建了優秀經驗分享、學習平台，有效促進員工能力發展。



▲ 參加崗位最佳實踐分享大賽的晉級選手

關愛員工健康

關愛員工身心健康、幫助他們平衡好工作與生活，是有效提升員工滿意度和歸屬感的重要方面。從 2015 年起，公司開展了“幸福 1+1”員工身心健康提升活動，覆蓋全公司 30 萬名員工。



中國移動職工小家“五小”建設暖心工程

為了進一步改善基層員工工作場所的工作環境和生活條件，提高員工滿意度，公司開展了中國移動職工小家“五小”（小食堂、小休息室、小浴室、小活動室、小書屋）建設暖心工程。2016 年，公司“五小”建設資金投入達 3.7 億元，新建和改造“五小” 2.7 萬餘個，直接受益員工達 30 余萬人。

針對少數民族自治地區的發展需求，公司投入 299 萬元用於改善當地基層單位及員工的生產生活條件，並對國家減災委、民政部啟動四級及以上救災應急響應的 15 個省份提供了 80 萬元慰問金，用於支持當地災後生產生活重建。



▲ 在四川，公司舉辦趣味運動會

近年來，公司堅持實施員工關愛工程與員工 EAP（Employee Assistance Program）項目，引導員工“激情工作、健康生活、快樂成長”。從 2005 年開始試點、2006 年全面實施到現在，公司 EAP 項目在提升員工心理資本、提升組織績效、危機干預和心理保健等方面獲得了重要的實踐與管理經驗，為員工平衡工作與生活發揮了積極的作用。11 年來，公司共培訓了 3,010 名 EAP 專員，建成 114 個減壓室、關愛室等場所。EAP 項目已全面覆蓋集團總部及所屬 31 個省公司，覆蓋員工達 30 萬人。



▲ 在福建，員工展示風采



“三不讓” 給員工多一份關懷與保障

中移鐵通公司持續關注困難員工健康與生活，逐步完善“三不讓”制度，即：不讓一個大病員工看不起病，不讓一個困難員工的子女上不起學，不讓一名員工生活在貧困線以下。2016年，中移鐵通公司共支出“三不讓”資金1,072萬元，加大對特困重困員工的日常救助，並通過困難員工調查重新建立並完善了困難員工檔案，以提高困難員工幫扶的精準性。



“融心工程”暖人心

在江西，我們探索實施了“融心工程”，創設了實體性的“心靈小築”員工身心緩壓室，並在線上打造了名為“心靈茶坊”的開放式員工心理輔導互動平台。平台設置健康寶典（心理健康知識普及）、安心秘笈（心態調適、壓力緩解、情緒管理、心智提升技能技巧）、觀心有道（自我心理測試）、心智聲屏（心理教育影視平台）、放飛心靈（開放式互動平台）、聽音小築（一對一互動平台）等六個欄

目，幫助員工學習自我心理調節的方法。我們還定期外聘心理專家、邀約企業內部註冊心理諮詢師與員工進行一對一溝通，緩解其心理壓力。此外，通過開展“企業文化踐行先鋒”、“榮譽員工”、“勞模創新工作室”、“最佳管理團隊”、“奮鬥者獎”、“員工年度最滿意十大實事”、“員工榮譽殿堂”等系列活動，充分認可和肯定員工價值，鼓勵員工成長。

社區 · 新發展

2016年，“藍色夢想——中國移動教育捐助計劃”來到第11個年頭，“愛‘心’行動——貧困先心病兒童救助計劃”也進入第6年。我們依託中國移動慈善基金會所開展的一系列戰略性公益項目已經進入健康發展軌道，逐步惠及更多需要幫助的人們。同時通過在員工中促進志願服務文化的普及推廣，我們在公司上下營造了關愛社區、回饋社區的良好氛圍，共同助力社區新發展。

公益行動

“藍色夢想”在路上

由於歷史原因和經濟發展水平制約，中國中西部地區的農村中小學普遍存在師資力量薄弱、教育基礎設施貧乏等問題。2006年，中國移動聯合教育部、中國教育發展基金會共同啟動了“藍色夢想—中國移動教育捐助計劃”。項目從改善中西部貧困地區農村中小學教學條件和管理水平入手，通過支持中西部教育設施建設、加強校長和師資培訓、捐建愛心圖書館和多媒體教室等行動促進農村基礎教育的發展。

項目的開展使中西部很多校長與老師接觸到了更加先進的教學手段和管理方法，也讓這些學校擁有了更豐富的信息化教學工具和設備，提高了教學水平。

截至2016年底，“藍色夢想”項目已累計投入超過1.15億元，為中西部23個省（區、市）以及新疆生產建設兵團培訓了92,532名農村中小學校長，捐建2,310個中國移動愛心圖書館，捐贈圖書447萬餘冊，捐建1,760間中國移動多媒體教室。項目榮獲2014年聯合國全球

契約中國最佳實踐，以及2010年和2015年中華慈善獎“最具影響力慈善項目”提名獎。中國移動今後也將繼續為農村的孩子們編織知識的“藍色夢想”，幫助他們點亮金色的人生與希望。

“中國移動校長培訓活動讓農村中小學校長有機會與站在教育前沿的專家、名家交流，使農村學校校長有機會感受新的教育氣息，受到全新理念的洗禮，也讓我們參訓人員從教育理論到學校管理模式，從社交禮儀到城鄉統籌等諸多方面深受啟發，對今後的學校管理與教育教學工作都給予了啟迪，受益匪淺。”

——重慶市潼南縣柏梓小學校長 楊建軍

愛“心”行動不停歇

中國移動愛“心”行動是針對貧困先心病兒童開展的救助計劃。該項目於2011年8月首次啟動，通過搭載“遠程醫療”系統的中國移動流動篩查車，幫助邊遠地區和家庭貧困的兒童進行先心病的免費篩查，並對確診患有先心病的兒童進行免費手術救治。截至2016年底，中國移動愛“心”行動項目已經覆蓋內蒙古、河南、遼寧、山西、青海、寧夏、廣西、河北等8省區，累計為33,417名貧困兒童提供了免費的先心病篩查，並對確診的3,633名貧困先心病患兒實行了免費救治。項目中中國移動員工志願服務累計達到4,500小時。



▲ 在河南，公司志願者與學生一起讀書

善跑千里，愛傳天下

近年來，跑步已經作為一項新興的生活方式在各個年齡階段普及開來，中國移動咪咕公司為樂跑一族打造的“咪咕善跑”APP 應運而生。所謂“善跑”，即在構建線上 APP 與線下賽事的全方位運動場景的同時，搭建人人可參與的公益平台，在跑步的同時做公益，健康自己，造福他人。

2016 年 5 月 28 日，為期共三個月的中國移動“幸福 1+1 咪咕健康行”活動在北京啟動。截至 2016 年底，公司員工整體參與率達 60%，全國各參與方的全員累計跑量達到 692 萬公里，成為全國參與人數最多、覆蓋區域最廣的跑步活動。

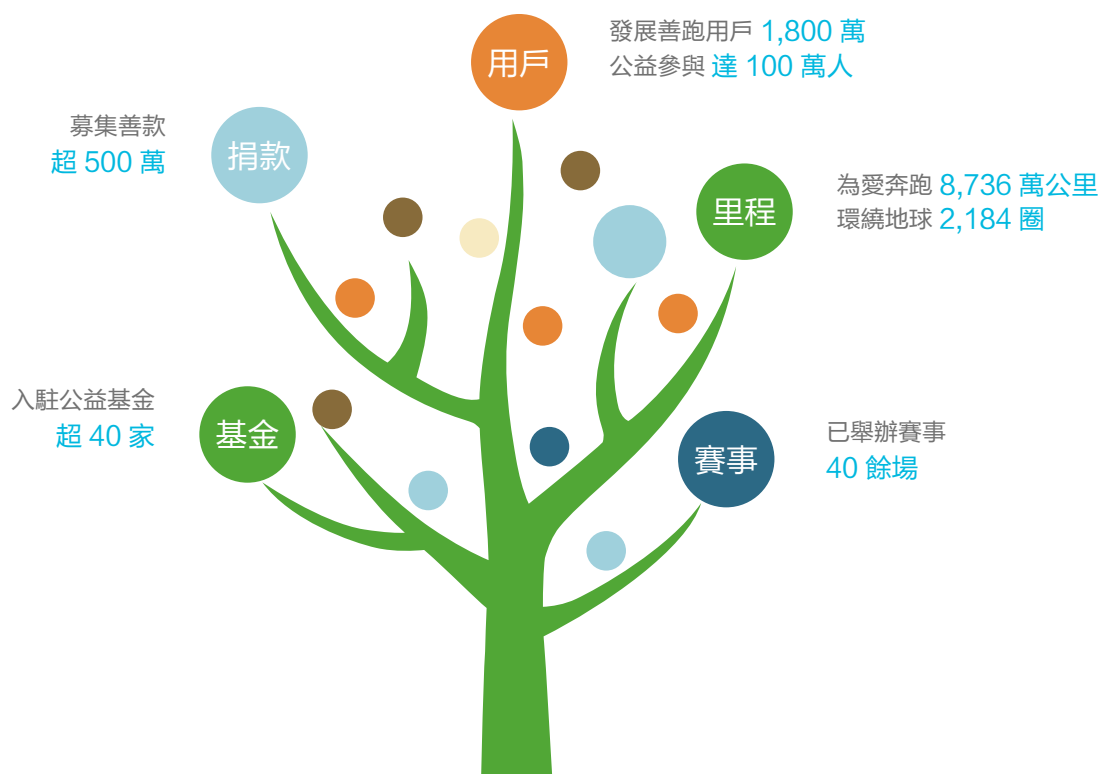
咪咕善跑與浦發銀行合作開展“為愛開跑”公益項目，將公益與運動結合，把人們注意力從手機屏幕吸引到公益活動中。用戶參加“為愛開跑”活動每累計運動 1 萬公里，由浦發銀行捐贈 1 名斜視兒童手術費。活動累計參與人數達 31 萬人次，累計運動里程超過 390 萬公里，共有 332 名斜視兒童獲得手術費用捐贈。



▲ 咪咕善跑舉辦馬拉松公益行活動

2016 年底，咪咕善跑平台入駐公益基金超過 40 家，公益參與人員規模達到 100 萬。面向未來，咪咕善跑將向各行各業繼續推廣“幸福 1+1”活動模式，預計 2017 年，企業入駐規模將超過 2,000 家，跑團入駐規模將超過 20,000 個。同時，我們還將進一步優化公益平台，創新公益板塊，探索運動與公益的最佳結合方式。

“咪咕善跑”取得豐碩成果



志願服務

截至 2016 年底，中國移動共有註冊志願者 13.1 萬人，2016 年服務總時長達 50.2 萬小時。



▲ 在黑龍江，公司志願者在車站開展志願服務

中國移動公益之星



胡國慶

(中國移動安徽公司池州石台分公司)

作為一名普通工程事務員工，胡國慶從事網絡維護工作十多年來始終奮戰在網絡維護工作的一線。2016 年 7 月 3 日，池州石台境內普降暴雨，引發多種地質災害，胡國慶帶傷堅持奔赴搶險一線，連續 24 小時堅持值班。

除了本職工作，胡國慶同樣熱心志願服務活動。2010 年起，他帶領公司多位青年志願者成立“石台移動學雷鋒志願者分隊”，六年多來累計參加各項志願服務活動 150 餘次。



柳莉

(中移在線服務有限公司山東分公司)

柳莉是中移在線服務有限公司山東分公司志願服務隊的骨幹成員。她積極履行職責，為志願服務隊建立了完善的組織制度，重新修訂健全了管理辦法，與各單位建立了長期有效的聯絡機制。身為骨幹成員，柳莉本人更是憑藉對志願服務的滿腔熱情，經常活躍在第一線。2015 年初至今，她組織開展無償獻血宣傳活動十餘次，累計志願服務時長達 93.5 小時，並組織兩次無償獻血與四次應急獻血活動。2016 年 3 月，她自願加入中華骨髓庫，同時帶領 5 名志願者參加了入庫活動。



張紅昇

(中國移動河北公司石家莊井陘分公司)

在工作中張紅昇從不言“不”，從不向困難低頭。2016 年 7 月 22 日，為儘快修通網絡，他拽起光纜冒著生命危險縱身沖進洪水中，成功保障窟窿峰基站運行。生活中，他也參與省市公司及縣政府組織的公益事業活動、關心單位困難職工、對縣裡孤寡老人、貧困兒童等進行捐款、捐物。

環境 · 新生態

“綠水青山就是金山銀山”。綠色、低碳的發展新模式已經成為中國經濟社會發展的主旋律之一。2016 年，我們進一步梳理並公佈了《中國移動環境管理政策》，明確提出兩項環境管理目標：降低公司自身運營及產業鏈相關方生產對環境的影響，以及通過低碳 ICT 業務幫助客戶減少其對環境的影響。以此為指引，我們將深入推進“綠色行動計劃”，開發環保信息應用，與社會共同建設水清天藍的“新生態”。

深化“綠色行動”，應對氣候變化

圍繞中國政府提出的“2020 年溫室氣體排放比 2005 年下降 40% 至 45%，單位國內生產總值用水量、能耗和二氧化碳(CO₂)排放量將分別較 2015 年下降 23%、15% 和 18%”減排目標，2016 年，我們制定了《“十三五”節能減排專項規劃》，明確提出到 2020 年節能減排工作目標，並且力爭實現公司低碳 ICT 業務所促進全社會 CO₂ 減排量十倍於我們自身的 CO₂ 排放量。

2016 年，我們持續開展“綠色行動計劃”，加強全生命週期管理，將節能減排工作嵌入企業運營的各個部門和項目管理的各個環節，加大節能減排標準和措施推廣力度，促進通信設備、製冷、電源、通信建築等成熟節能技術應用，打造綠色數據中心和綠色基站。通過強化網絡源頭節能，拓展節能手段應用，開展對標和閉環管理，完善節能檢查和後評估，抓好“全過程、全環節、全員”節能減排，推動公司持續降本增效，全年實現單位信息流量綜合能耗較 2015 年底下降 36%，單位電信業務總量綜合能耗較 2015 年底下降 29%，自身能耗與環境影響進一步降低，並榮獲國資委 2013-2015 年節能減排優秀企業稱號。

公司建立了碳排放管理體系，制定碳排放交易管理暫行辦法，並以 CDP 問卷為基礎進行對標，從披露、認知、管理和領導力四個維度對公司氣候變化戰略、管理體系、風險和機遇及碳排放管理績效進行全面回應和公開披露。同時開展碳交易應對策略研究，針對公司碳管理短板環節進行重點提升。



2016 年，中國移動作為中國唯一運營商代表參加國際電聯 ICT 能源效率論壇，並做主題發言，分享我們在無線網節能、空調電源節能和碳排放管理體系等方面經驗。



公司日常經營管理活動嚴格遵循環境管理相關法律法規和標準。請掃一掃，了解更多中國移動環境管理政策。

2020 年，公司力爭實現低碳 ICT 業務促進全社會 CO₂ 減排量相當於自身 CO₂ 排放量的

10
倍

全年實現單位信息流量綜合能耗較 2015 年底下降

36 %

單位電信業務總量綜合能耗較 2015 年底下降

29 %

推動供應商全生命周期節能減排

我們長期推動供應商在研發、製造、運輸、回收等全生命周期節能減排，積極打造綠色供應鏈，持續降低設備能耗與排放。具體措施包括：

- 加強供應商合作，倡導供應商在研發階段推動設計革命，實現能效和性能並重。
- 加強對設備供應商節能分級標準引導，並應用於無線、IT、傳輸等設備採購，持續降低新入網設備能耗，實現源頭節能。其中：通過 4G 節能分級標準應用，推動無線設備單載頻功耗平均下降 50%，年節電 6.6 億度。
- 開展供應商溫室氣體排放管理。對 TOP20 供應商進行培訓，指導其進行溫室氣體數據搜集，並在 CDP 問卷中披露供應商溫室氣體信息。
- 推廣綠色包裝應用，監督供應商履行集採承諾，實現 2016 年新增主設備綠色包裝應用比例不低於 60%。
- 加強資源回收再利用，加強對網絡類、辦公類、終端類廢棄物的管理工作，完善廢棄物回收處理制度和流程。

踐行綠色發展，服務首都碧水藍天

2013 年以來，霧霾現象已經出現在中國四分之一的國土上，受影響人口約 6 億人。北京也深受霧霾困擾，2015 年全年北京污染天數達 179 天。冰凍三尺、非一日之寒，環境的改善也需要持之以恆的努力。中國移動北京公司自 2009 年起每年投入約 1,500 萬資金，總投入超過 1 億元用於節能減排。

在公司內部，我們建設了“八度管理生態鏈”，建立了通過認證的能源管理體系，並加入了北京碳排放權交易平台，強化了節能減排的整體管理。同時公司開發了基於移動互聯網的能耗管理平台，對公司項目進行能效事前和事後評估，從多個方面降低能耗。

在公司外部，我們與上游供應商協作，實現 2G、3G、4G 網絡無線載頻的 100% 綠色包裝應用，100% 有效回收，大幅減少物流過程的能源消耗。我們與同業建立共建共享合作關係，避免管道、杆路等通信設施的重複建設。我們還為公眾提供了近一千萬張小型化包裝 SIM 卡以及各類信息化應用，並且開展“綠箱子”環保計劃，在社區宣傳節能減排理念，倡導公眾參與節能環保。

截至 2016 年底，北京公司累計節電量達到 43 億度，相當於節約標準煤 53 萬噸，減少 CO₂ 排放量 261 萬噸。

低碳 ICT 業務助力社會減排

公司依託中國移動－教育部聯合科研基金，聯合相關科研機構開展“ICT 業務減排效果及潛力研究”，以中國移動江蘇公司、重慶公司和咪咕公司相關低碳 ICT 業務數據為基礎，對 ICT 業務幫助社會減排效果和潛力進行全面分析。研究顯示中國移動 2015 年 ICT 業務幫助社會減排潛力為自身碳排放的近 10 倍。

公司不斷優化電子化服務渠道，引導客戶綠色通信消費。2016 年，客戶通過電子渠道查詢和獲取個人消費情況次數累計超過 200 億次。同時公司積極推動電子發票推廣應用，並將於 2017 年一季度末在各省公司上線使用。



▲ 公司定期開展“綠箱子”環保活動

和地圖，助力綠色出行

和地圖中提供智行公交、路況提醒、智行停車等功能，針對現在交通擁堵、汽車排放環境污染的情況，為市民低碳環保的綠色出行提供便利。使用和地圖智行公交功能，可減少市民因乘車路線不明確、公交車到站時間模糊等帶來的出行不便、節約候車及轉乘時間；使用和地圖路況提醒功能，司機能通過軟件端口隨時觀測到路口實時交通信息，繼而選擇更順暢的通行路線，節省出行時間，減少車輛尾氣排放；使用和地圖智行停車功能，可以幫助有停車需求的市民方便、快捷地找到停車位置，使有限的社會資源獲得更加高效合理的利用。

節能宣傳周，讓節能意識深入人心

公司在 2016 年繼續開展以“綠色 4G，連接未來”為主題的節能宣傳周活動。活動期間，我們在飛信和 APP 平台上開展節能知識競賽、百名節能員工評選和“綠箱子”三項活動，利用倡議書、精彩視頻剪輯、四格漫畫和鏡像電影等方式宣傳環保知識，並發佈七篇 H5 主題特刊，共獲得微博平台閱讀量超過 325 萬次，飛信活動專區點擊量近 40 萬次，APP 下載量超過 21 萬次，節能減排知識競賽累計答題次數超過 12.5 萬次。活動營造了良好的節能文化，倡導節能低碳行為，培養員工“從身邊點滴做起、從身邊小事做起”的低碳習慣；幫助廣大客戶深入了解節能減排的迫切性，學習應用低碳 ICT 業務，提高節能意識。

專題 反腐合規

2016年，中國移動持續推進反腐倡廉建設，著力打造教育、防控、懲治、問責“四位一體”的反腐倡廉工作體系。公司內部審計與反腐敗工作緊密配合，持續對重點領域及下屬企業負責人經濟責任履行情況進行監督，對於審計發現的重大違規問題及損失事項嚴格追究相關人員責任。

專項巡視整改“回頭看”

為進一步檢驗公司及所屬各級單位落實中央專項巡視整改工作成效，2016年9月，公司開展了“落實中央專項巡視整改情況‘回頭看’”工作。組建由公司高層帶隊、多部門參與的八個檢查組，對所屬單位進行專項巡視整改成效實地檢查，對整改不力的單位進行約談問責，對發現的普遍性和規律性問題進行通報。

2016年9月至11月，公司完成所屬49個單位的全覆蓋自查和2016年內部巡視之外的31個單位的實地檢查。針對檢查中發現的問題，逐一向被檢查單位反饋意

見，分別明確需要立行立改、限期整改和長期整改的工作任務，要求集中整改，兩個月內報送整改報告，由公司對各單位整改成效進行評價。同時針對問題進行專項剖析，堅持把自查、檢查和內部巡視中發現的問題，根據職責逐項分解，由總部各部門進行分類梳理，深挖根源，找准薄弱環節，在全公司層面明確專項整改舉措，納入2017年工作計劃加以整改落實。公司還將建立“回頭看”工作長效機制，進一步檢查落實各項問題後續整改情況，推動各項整改任務真正落實、各類問題逐項得到解決。

建設“法治移動”

“全面建設法治移動”是公司實施“大連接”戰略的重要工作之一。我們強化了頂層設計，下發了《關於全面推進“法治移動”建設的意見》，明確了工作目標和十大任務、十大指標，從公司戰略層面對建設“法治移動”工作任務進行了部署，致力於法治思維能力、依法治理能力、合規經營能力、規範管理能力和法律工作能力一體建設。同時成立了由董事長擔任組長的“法治移動”建設領導機構，構建公司一把手負責、各條綫參與的“法治移動”建設格局。我們完善了公司總法律顧問制度，強化總法律顧問履職，加快公司法治進程。

我們持續三年開展了“12·4”國家憲法日主題活動，活動覆蓋公司各級單位和各級經理。制定《中國移動關於法治宣傳教育的第七個五年規劃》，全面啓動“七五”普法，提升公司尊法、守法意識，強化規則、契約意識，塑造“和法同行”的企業法治文化價值理念。全集團三家單位和兩名個人獲全國“六五”普法先進榮譽。

實施“合規護航計劃”

2016 年，我們正式啟動了“合規護航計劃”，旨在創新構建中國移動合規管理體系，推動形成合規管理常態化運行機制，全面提升依法治企能力和合規管理能力，有效保障公司依法治理、合規經營、規範管理。“計劃”明確了目標、原則、舉措和實施保障，提出了四大方面 20 項具體措施。公司正式發佈了《中國移動合規倡議書》，強

調了中國移動嚴守法紀、尊崇規則、踐行承諾、尚德修身的合規精神和理念，以及依法合規的宣言和使命。針對市場競爭、反商業賄賂、行政執法配合和信息安全四個重點領域發佈四本合規指南，給出了重點領域、關鍵環節的制度要求和行為準則。

全面推進嵌入式廉潔風險防控機制建設

堅持問題導向，將廉潔風險防控措施嵌入業務流程，不斷完善嵌入式廉潔風險防控機制，通過梳理排查廉潔風險點、嵌入監督和管控措施、壓縮和管控自由裁量權、推行流程公開等措施，做實權力運行監督，努力實現“重大廉潔風險行不通”的目標。截至 2016 年底，所屬單位基本完成計劃投資、工程建設、網絡運維、採購管理、業務支撐、終端營銷等 6 大領域嵌入式防控框架建

設，部分單位所有領域全覆蓋。梳理三級廉潔風險控制點共 13,717 個，每單位平均 286 個，同時制定防控措施，明晰制度罰則，基本實現預期目標。綜合運用專項培訓、片區交流、信息化創新等手段，推動經驗複製和成果推廣。2017 年計劃建立以專業條線樣板為龍頭、案件倒查機制為手段的檢驗嵌入式廉潔風險防控機制運轉實效的模式，並完成對各業務管理領域的全覆蓋。

加強廉潔教育

2016 年 4 月，在全公司開展反腐倡廉教育月活動，並在中國移動網上大學開設學習專區，對學習情況進行實時督促，網上大學在線學習人數近 30 萬，“廉潔從業之窗網站”徵集學習心得 200 餘篇。

創新探索多種方式，弘揚企業廉潔從業風尚。開展移動“家”風微視頻徵集活動，徵集 473 部內容豐富、寓意濃厚的廉潔文化作品。中國移動“廉潔從業之窗”全年

編發反腐倡廉相關文章 3,100 餘篇，公司管理層、所屬單位負責人等 111 人次在“領導人員談反腐”專欄刊發署名文章，強化責任意識。

針對過往發生的腐敗案件，公司建立案件剖析常態化機制，分層分級開展案件剖析，編寫內部腐敗案件剖析材料，並在相關會議上通報，用身邊事教育身邊人。

年度開展反腐倡廉教育
活動

3,951

場

接受反腐教育與培訓

696,106

人次

爲了更好的世界

中國移動與 SDG



2015年9月，聯合國正式通過了《改變我們的世界——2030年可持續發展議程》文件，《議程》中提出了17項可持續發展目標（SDG），旨在推動世界在今後15年內實現3個史無前例的非凡創舉——消除極端貧窮、戰勝不平等和不公正、以及遏制氣候變化。世界各國紛紛加入實現這些可持續發展目標的行動中。為促進《議程》目標在中國順利落實，中國政府結合“十三五”戰略規劃的實施，於2016年9月發佈了《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》。《國別方案》既是指導中國開展聯合國《議程》落實工作的行動指南，也是中國作為負責任的發展中大國擔當的體現。

電信行業是與聯合國可持續發展目標結合最緊密的行業之一。通過通信技術發展以及數字化創新，電信企業可支撐政府並聯合其他產業企業共同服務於這些目標的達成。中國移動從自身實際出發，識別最具有實質性的目標，以實際行動和特色實踐推動落實《國別方案》，助力2030可持續發展目標達成。

目標 9 產業、創新和基礎設施

我們的行動 我們在全國不斷推進覆蓋城鄉的電信基礎設施建設，順利實現從2G、3G網絡向4G網絡的升級。基於我們持續擴大的連接規模，打造能力開放平台，帶動產業鏈合作夥伴共同創新，基於不同生活場景和行業應用需求，開發面向萬物互聯時代的創新ICT應用，支撐社會各行各業完成數字化轉型和升級。

我們的進展 基站總數超過300萬個；其中4G基站151萬個，4G網絡覆蓋人口超過13億，4G網絡城市道路平均下載速度達到40Mbps。

我們的目標 2017年4G基站總數達到177萬個，4G客戶淨增1億。



目標 1 無貧窮 + 目標 2 零饑餓

我們的行動 我們堅持實施定點扶貧和對口支援，通過改善當地基礎設施、派駐扶貧幹部等方式幫助貧困地區提高經濟與生活水平。近年來通過精準扶貧系統讓傳統扶貧手段更好地貼近實際需求，並在各地開展農業農村信息化項目，以縮小數字鴻溝。

我們的進展 母公司累計投入扶貧資金已超過3.5億元；精準扶貧系統已在六省七個地市投入使用。累計救助貧困先心病兒童3,633名；在中西部農村地區建設愛心圖書館2,310、多媒體教室1,760個、培訓中小學校長92,532名。

我們的目標 2017年母公司計劃投入對口支援及扶貧資金約4,200萬元；計劃救助貧困先心病兒童約860名，建設多媒體教室270個，培訓中小學校長11,000名。

目標 12
負責任消費和生產
+
目標 13
氣候行動



我們的行動 積極應對氣候變化帶來的挑戰，通過設定目標、嚴密監控、持續改進的閉環管理，不斷提升環境績效，減少溫室氣體排放。我們的環境管理包括產品經營和商業設施、供應商和服務商選擇、新產品與新服務研發、包裝和運輸、廢棄物管理、工程設計、新項目建設、盡職調查、日常辦公等企業生產運營的各方面。在不斷研發和應用節能先進技術的同時，制定了通信產業鏈節能技術的行業節能標準，帶動產業鏈實現綠色轉型。我們開發了各類信息化應用，組織公眾環保活動，連接社會環保公益資源。

我們的進展 2016 年“綠色行動計劃”投入資金 1.9 億元；單位信息流量綜合能耗下降 36%；2016 年總計節電 3.8 億度；“10086@139.com” 客服郵箱月服務量超過 6,000 萬次；通過實施電子採購項目，全年減少紙質招投標文件約 63.2 萬份。

我們的目標 2017 年單位信息流量綜合能耗下降 15%；2020 年實現公司低碳 ICT 業務所促進全社會 CO₂ 減排量十倍於我們自身的 CO₂ 排放量。

目標 8
體面工作和經濟增長

我們的行動 我們遵守相關法律法規，為員工提供舒適完備的工作條件與工作環境，提供豐富學習資源幫助員工提升專業素質與業務能力，並支持員工創業創新活動。我們還通過開放合作平台幫助合作夥伴，尤其是中小企業的創業與成長，為社會經濟增長注入新動能。

我們的進展 2016 年 EAP 項目覆蓋員工 30 萬人；員工培訓共 155 萬人次；“雙創”活動參與人數達 13.5 萬人；MM 註冊開發者數量達 396 萬人；集團客戶數達 545 萬。

我們的目標 2017 年 EAP 計劃覆蓋員工超過 30 萬人，拓展集團客戶至 600 萬。



想了解更多中國移動實踐如何支持 SDG 的實現？
請參閱報告 63 項“相關索引——聯合國可持續發展目標”



績效報告



中國移動始終堅持在規範的可持續發展框架下，識別自身經濟、社會和環境影響，有效管理相關可持續發展議題，並基於利益相關方參與原則，進行適時、適當的信息披露。2016年，我們遵照聯

合國全球契約十項原則、聯合國可持續發展目標與中國國別方案、GRI《可持續發展報告標準》、ISO26000、港交所新版《環境、社會及管治報告指引》等要求，基於實質性分析，在績效報告部分對

中國移動的可持續發展相關議題進行管理方法和績效數據的總結與披露，力求全面、客觀、準確呈現相關信息。

可持續發展戰略與管理

可持續發展戰略

可持續發展是中國移動基於“正德厚生、臻於至善”的企業核心價值觀的主動選擇，與公司發展戰略緊密融合、密不可分。“十三五”時期，中國移動將全力實施“大連接”戰略，貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的發展理念，與相關方共同創新可持續發展實踐，創造和分享可持續發展價值。

做大連接規模

- 加快電信基礎設施建設，網絡全面覆蓋連接對象，為連接規模的拓展提供基礎支持。
- 縮小數字鴻溝，彌補城鄉發展差距，提高偏遠地區和弱勢群體連接潛力，為所有人提供邁向數字化社會的共同基礎。

做優連接服務

- 提升網絡與服務質量，打造高質量服務平臺，提供最優質的連接服務。
- 注重信息安全與隱私保護，防範及打擊通訊信息詐騙，維護良好的連接平臺生態。
- 加強供應鏈管理，拓展全方位合作，加強開放式創新，與夥伴共同打造“萬物互聯”新生態。

做強連接應用

- 推動人與物、物與物的廣泛互聯，針對社會經濟發展、行業轉型升級、社會民生改善的個性化需求，針對性創新數字化服務，為公司及相關方創造可持續的共享價值。

可持續發展管理

中國移動自 2006 年起，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。逐步建立起包括策略、執行、績效、溝通四大模塊的戰略性企業社會責任管理體系。

在推進落實“大連接”戰略的新要求下，2016 年公

司修訂下發了《中國移動企業社會責任管理辦法》（2016 版），系統開展道·瓊斯可持續發展指數對標管理、優秀社會責任實踐評選等特色活動，不斷增強自身社會責任管理的規範性與有效性；同時深度參與中國通信企業協會《中國信息通信行業企業社會責任管理體系》標準的起草工作，為行業整體履責水平提升做出積極努力。



利益相關方溝通 與實質性分析

我們針對客戶、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開設了不同的溝通渠道，常態化保持密切溝通。在可持續發展報告編制過程中，通過問卷方式對相關方開展調研，確定不同相關方所重點關注的可持續發展議題，並通過議題實質性分析確定報告重點披露內容。2016年，我們在國際獨立評獎機構 MerComm Inc. 舉辦的“Questar 2016”大獎中，獲得“利益相關方溝通 – 最佳實踐”銅獎。

“大連接”戰略宣貫

2016年，中國移動正式確立了面向“十三五”的“大連接”戰略，為凝聚共識，促進戰略落地，公司開展了全面、系統的戰略宣貫活動。共開展戰略宣講 690 餘場次，覆蓋超過 18.2 萬人次。通過 FLASH 視頻、短彩信微課堂、徵文等多種形式，充分利用公司 OA 平台、網上大學、手機學堂等多種渠道開展宣貫，線上專區瀏覽量超過 110 萬人次，累計收集徵文 2,200 餘篇。公司還製作了“大連接”宣傳片，面向公眾介紹“大連接”戰略的核心內容及深遠影響。

優秀企業社會責任實踐評選

自 2008 年起，中國移動每年邀請來自政府主管部門、非政府組織、學術機構、權威媒體的專家代表與公司內部專家共同評審選拔年度 CSR 優秀實踐。九年來累計收到實踐成果逾 620 項，150 餘項實踐成果獲得表彰，有效激勵了各級單位 CSR 實踐活動蓬勃開展。

2016 年，第九屆 CSR 優秀實踐評選共收到申報成果 61 項，其中 14 項成果獲得表彰，同時表彰 3 位年度公益之星。評選活動注重公眾參與及意見表達，2016 年首次開闢微信投票推介方式，活動頁面點擊量達 1,057 萬次，投票量近 215 萬票。



掃一掃
了解更多優秀 CSR 案例

相關方	相關方重點關注議題 (前五項)*	溝通渠道
客戶	1. 客戶權益保護 2. 信息安全與隱私 3. 網絡與服務質量 4. 電磁輻射管理 5. 信息惠民與數字創新	1. 客戶接待日 2. 10086 熱線 3. 微博、微信互動 4. 網絡及營業廳 5. 客戶滿意度調查 6. 手機應用 APP 7. CEO 信箱
員工	1. 網絡與服務質量 2. 信息安全與隱私 3. 經濟影響 4. 信息惠民與數字創新 5. 客戶權益保護	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. 網絡與服務質量 2. 公司治理與風險管控 3. 客戶權益保護 4. 信息安全與隱私 5. 員工培訓與發展	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. 信息安全與隱私 2. 網絡與服務質量 3. 客戶權益保護 4. 電磁輻射管理 5. 信息惠民與數字創新	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. 客戶權益保護 2. 網絡與服務質量 3. 信息安全與隱私 4. 利益相關方溝通 5. 供應鏈管理	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. 信息惠民與數字創新 2. 網絡與服務質量 3. 信息安全與隱私 4. 客戶權益保護 5. 電磁輻射管理	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，參見右頁。

指標名稱	2014	2015	2016
CSR 宣貫培訓覆蓋人數 (人次)	216,038	276,519	353,958
CEO 信箱收到來信數 (封)	2,378	2,058	1,033

指標名稱	2014	2015	2016
總經理客戶接待日接待客戶數量 (人次)	93,000	106,289	105,076
總經理客戶接待日解答客戶諮詢和投訴數量 (件)	101,000	101,560	106,020

2016 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

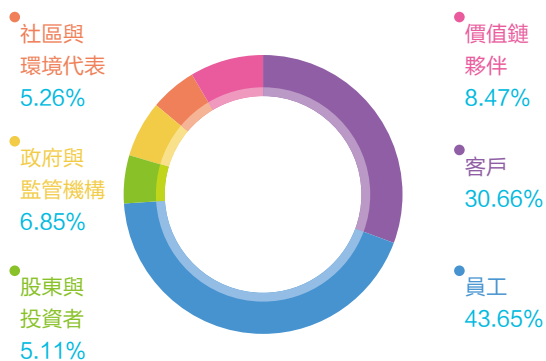
通過梳理可持續發展標準要求、熱點趨勢和公司戰略，並結合各相關方與中國移動在過去一年內的溝通情況，共確定 16 項與中國移動相關的可持續發展議題。

國際標準對標分析	可持續發展熱點分析	公司戰略分析
分析港交所 ESG 報告指引、GRI Standard、DJSI 等相關指引和標準，篩選符合全球可持續發展趨勢和要求的議題	根據聯合國 SDG 和中國國別方案要求，結合國內宏觀政策走向和國內外同業企業相關實踐，參考年度相關方感知調查結果，識別出與通信行業和本企業高度相關的議題	解讀公司最新發展戰略，識別與公司未來戰略方向和戰略目標密切相關的可持續發展議題

評估階段

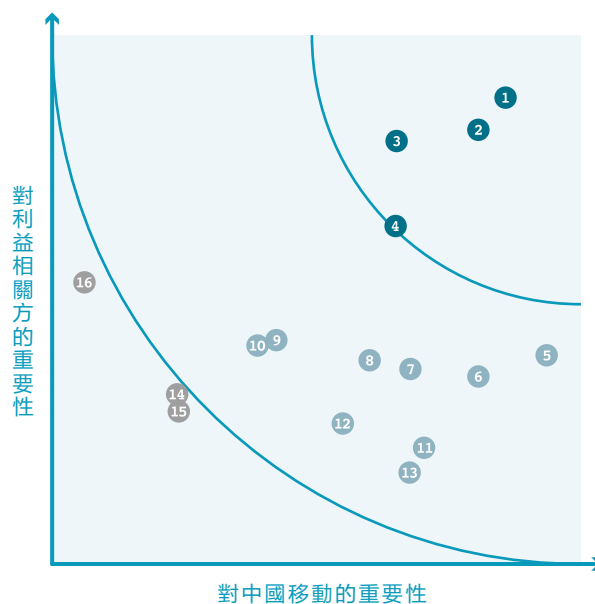
針對 16 項可持續發展議題開展關鍵相關方專項調查，通過在綫問卷方式，邀請不同類別相關方反饋不同議題對他們的重要程度，確定 16 項議題對利益相關方的重要性排序。

回收有效問卷 685 份，內外部相關方代表占比約為 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 網絡與服務質量 | 9 利益相關方溝通 |
| 2 信息安全與隱私 | 10 社會公益慈善 |
| 3 客戶權益保護 | 11 員工健康與安全 |
| 4 信息惠民與數字創新 | 12 供應鏈管理 |
| 5 經濟影響 | 13 員工培訓與發展 |
| 6 公司治理與風險管控 | 14 碳排放與氣候變化 |
| 7 反腐合規 | 15 能源使用與廢棄物管理 |
| 8 數字鴻溝 | 16 電磁輻射管理 |

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明確公司事務與決策的管理責任，增進企業運營透明度，充分保護股東權益，確保實現企業的長期可持續發展目標。

我們的管理方法

- 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 2017 年 3 月，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）、劉愛力先生、沙躍家先生及董昕先生擔任執行董事，由黃鋼城先生、鄭慕智博士、周文耀先生及姚建華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 2016 年年報》或公司網站 www.chinamobileltd.com）
- 風險管理：**公司持續跟踪國內外風險管理理論研究動態，結合公司組織與業務特點，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線和規劃，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。同時，公司在全集團層面和各所屬單位層面積極組織開展了重大風險評估和重大項目專項風險評估，逐級落實風險管控措施和要求，建立了常態化的定期風險回顧機制。
- 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。同時，公司通過內控要求與業務制度對標、內控點責任落實到人、內控 IT 系統固化等措施，將風險管控要求嵌入業務制度、業務流程和業務系統，確保內控與業務的一致性，持續提升內控體系設計和執行的有效性。
- 內部審計：**公司總部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，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，協助改善企業管治、風險管理和控制過程的效果。

2016 年進展

- 2016 年，我們共召開了 4 次董事會議，主要討論年度業績、中期業績、股息、可持續發展報告、股東通訊政策、董事會有效性評估報告、董事會和委員會成員調整、續展持續關連交易、投資公司方案等相關議題。

	議題	對應報告內容	報告邊界
高實質性議題	網絡與服務質量	做大連接規模，做優連接服務，社會績效	內部
	信息安全與隱私	年度聚焦：保護信息安全，社會績效	內部
	客戶權益保護	做優連接服務，社會績效	內部
	信息惠民與數字創新	做大連接規模，做強連接應用，社區·新發展，環境·新生態	內部和外部
中實質性議題	經濟影響	經濟績效	內部
	公司治理與風險管控	經濟績效	內部
	反腐合規	專題：反腐合規，社會績效	內部
	數字鴻溝	做大連接規模，經濟績效	內部
	利益相關方溝通	利益相關方溝通與實質性分析	內部和外部
	社會公益慈善	社區·新發展，社會績效	內部
	員工健康與安全	員工·新成長，社會績效	內部
	供應鏈管理	經濟績效	內部和外部
	員工培訓與發展	員工·新成長，社會績效	內部
低實質性議題	碳排放與氣候變化	環境·新生態，環境績效	內部和外部
	能源使用與廢棄物管理	環境·新生態，環境績效	內部
	電磁輻射管理	社會績效	內部和外部

2. 2016年8月，公司組織各省公司開展了風險管理中期評估工作，對風險管理情況進行回顧和總結，並對風險管理策略和措施進行調整。公司向審核委員會匯報了中期風險評估工作情況，積極接受外部獨立董事的指導和監督。

3. 2016年11-12月，公司開展年度重大風險評估，在重大風險評估的基礎上編制全面風險管理報告，提高風險預判能力和風險管控水平。

4. 2016年，公司積極完善內部審計組織體系，在三個城市設立總部內審部直接管理的審計分部，大力加強總部審計力量和內審集中化管理，為強化審計職能和獨立性提供重要組織保障。

5. 2016年，公司聚焦運營管理高風險領域，加大對流量產品、重要信息系統、合作業務、採購招標等領域的審計監督。進一步強化重大風險防範能力；拓展對新設立公司的監督覆蓋，及時揭示新機構、新模式風險；拓展遠程實時化審計技術的應用領域，取得顯著成效；進一步推動共性問題的機制性整改，堵塞管理漏洞。

6. 2016年修訂了公司層面控制、工程管理流程、生產運維管理流程、營銷管理流程、資金管理流程等領域內控要求，並組織開展各類內控風險管理培訓。

直接經濟影響

我們為何關注該議題？

創造經濟價值，積極履行納稅義務，是企業的基本社會責任，也是企業為利益相關方創造長期價值的基本形式。

我們的管理方法

公司嚴格遵循中國及各運營地、上市地區的相關稅務法律法規，誠信經營，依法納稅。在稅務制度建設方面，制定了《中國移動稅務管理辦法》、《中國移動發票管理辦法》，增強稅務風險意識，建立、健全各項稅務管理制度和稅務操作指引。在稅務工作流程方面，公司編寫了《中國移動稅務管理手冊》等工作手冊，指導涉稅業務處理。定期編寫《中國移動稅務信息簡報》，匯總公司應遵循的各項稅務法律法規政策變動情況並及時更新，規範履行納稅義務。

2016年進展

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 2016 年年報》。

指標名稱	2014	2015	2016
營運收入（十億元）	651.5	668.3	708.4
手機上網流量收入（十億元）	148.5	195.5	283.2
納稅額（十億元）	33.2	35.1	35.6

市場表現

我們為何關注該議題？

幫助運營所在地社區及居民從公司的經營活動中受益，共享企業成長的價值，為企業贏得正向支持，對企業自身實現可持續發展至關重要。

我們的管理方法

公司嚴格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。

2016年進展

中國移動香港公司員工本地化比例為 91.9%，管理人員本地化比例為 70.7%。

間接經濟影響

我們為何關注該議題？

萬物互聯的時代，信息通信產業將為社會經濟發展提供新動能。除了企業自身創造的直接經濟價值以外，中國移動可以通過基礎設施投資、帶動就業、鼓勵創業創新、幫助傳統產業數字化轉型升級等間接方式對社會經濟產生積極影響。

我們的管理方法

1. 公司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. 我們在全國範圍內進一步加強 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. 通過“3+1”能力服務體系，我們努力打造面向開發者和產業鏈合作夥伴的開放創新平台，助力合作夥伴開發創新產品應用，共同拓展新的價值空間。

2016年進展

公司 2016 年帶動就業 268 萬人。

指標名稱	2014	2015	2016
基礎設施建設			
鄉鎮渠道網點數(萬個)	60.2	59.5	55
“農信通”客戶數(萬戶)	6,266	6,349	6,487
農村信息網累計發送涉農信息數量(億條)	350.2	532.4	656.1
4G 基站建設總數(萬個)	72	110	151
帶動就業創業			
累計提供創業扶持資金(萬元)	4,207	6,873	6,873
MM 注冊開發者數(萬)	391.0	394.6	395.9
MM 累計分發量(億次)	93.1	129.4	177.2
加強自主創新			
提交專利申請數量	1,293	1,319	1,684
新獲專利授權數量	579	576	684

價值鏈夥伴管理

我們為何關注該議題？

價值鏈夥伴是中國移動可持續發展道路上不可或缺的夥伴。一方面，作為產業鏈上的一環，我們的可持續發展績效與價值鏈夥伴相關表現密切相關；另一方面，通過能力與優勢互補，中國移動與價值鏈夥伴共同的良好可持續發展實踐，將為可持續發展目標的實現提供更大推動力量。

我們的管理方法

- 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。
- 我們制定了規範化、標準化的採購流程，並將流程固化到供應鏈管理系統（SCM）和電子採購與招標投標系統（ES）中。對公開採購項目全部發佈採購公告，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，對應公示的採購結果嚴格進行公示。
- 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）、ISO14000 環境管理体系認證證書作為評分指標之一。對沒有通過相關認證的供應商，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、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。
- 我們制定並在公司網站上公佈了《中國移動負責任的衝突礦物供應鏈政策》和《中國移動衝突礦物供應鏈之盡職調查程序指引》，要求供應商對供應鏈上衝突礦物使用情況進行調查及報告。

2016 年進展

- 發佈《中國移動供應商合作指南》，明確要求合作供應商應積極履行繳納社會保險、稅收義務，遵守法律法規有關合法用工、勞動保護、職業健康安全、社會責任及環境保護等方面的規定。
- 制定《中國移動供應商負面行為管理辦法（試行）》，對供應商形成有效約束並提高其違規成本，有助於從源頭解決供應商行賄、弄虛作假、質量不合格、不履約等不良現象，有效降低供應商違約違規風險。
- 2016 年，電子採購與招標投標系統註冊專家數達 77,465 人，註冊供應商數達 156,287 家。2016 年，我們共實施電子採購項目 3.9 萬餘個，全年減少紙質招投標文件約 63.2 萬份，平均每份文件 500 張紙，相應節約紙張 1,581 噸、燃煤 794.7 噸、木材 1,383 噸、生產用水 101.4 萬噸、電 95.3 萬度，減少二氧化碳排放 3,655 噸、污水排放 47.6 萬噸，節約總社會成本約 1,900 萬元，社會效益顯著。
- “打造集約高效陽光的供應鏈管理體系，實現供應鏈轉型”成果榮獲 2016 年中國信息通信與“互聯網+”應用優秀成果獎金獎。“集中化供應鏈管理系統物流創新與實踐”案例榮獲 2016 年中國物流與採購信息化優秀案例獎。

指標名稱	2014	2015	2016
集中採購的供應商數量(家)	6,751	6,235	7,243
一級集中採購供應商數量(家)	500	419	553
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)	6,605	6,105	7,148
二級集採中供應商本地化比例 ² (%)	44.80	47.41	44.29
一級集採對供應商的核查查次數 ³ (次)	1,502	2,252	2,393
一級集採中確立合作關係的供應商接受核查查的比例(%)	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)	120	210	192

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，2016 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目標供應商核查查的次數，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？

隨著移動互聯網、雲計算、物聯網等新技術快速發展，特別是 4G 網絡規模的短期高速擴張，我們的能源消耗不可避免呈現較快增長的態勢。積極推進節能降耗、努力減少溫室氣體排放是我們有效降低企業經營成本、提升綠色運營水平、拓展環保相關新興市場的重要戰略選擇。

我們的管理方法

1. 制定了《“十三五”節能減排專項規劃》，明確了未來五年工作目標。
2. 立足高起點，積極推進網絡協同，建設綠色基站。利用無線網絡的“潮汐效應”，在全球首次提出並大規模應用符號關斷、通道關斷、小基站關斷等 4G 休眠技術；推動網絡間協作節能，自主研發了全球首個 2G/3G/4G 多網協作節能系統；面向未來提前開展 5G 節能佈局，成功將“5G 能效相比 4G 提升百倍以上”確定為 5G 系統設計的重要指標。
3. 堅持高標準，面向未來建設綠色數據中心。將機房 PUE 指標納入考核體系，編制雲管理和虛擬化等指導文件，部署全網 X86 服務器的節能管理，推動雲計算和虛擬化應用；編制下發中國移動數據中心相關指導意見，從地理佈局、空調製冷、電源等方面推廣綠色節能技術，實現新建數據中心平均 PUE 值低於 1.5，並積極推動老舊機房節能改造，節能增效。
4. 我們不斷研發並推廣節能減排相關創新技術，積極開展 100G OTN 光電混合交叉技術、數據中心市電直供等節能試點，並擴大可再生能源的使用範圍，降低對傳統化石能源的依賴。
5. 我們建立了覆蓋全國 31 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、碳核查和鑒證，確保我們的能源管理和統計工作的準確性。
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。

2016 年進展

1. 2016 年“綠色行動計劃”共投資 1.9 億元。
2. 積極推廣成熟技術，4G 符號關斷功能全部開啓，累計應用 355 萬載頻；多網協作節能系統在廣西等省公司規模應用；機房自然冷源應用 208 個、機房空調系統優化改造 282 個。
3. 推動能源管理系統建設和應用，95% 的機房實現分項計量，實現能耗數據和指標的實時採集，並推動機房節能改造和管理，持續降低 PUE。

指標名稱	2014	2015	2016
能源使用*			
耗電總量（億度）	171.8	200.9	197.1
天然氣用量（百萬立方米）	6.9	8.9	9.1
液化石油氣用量（百噸）	5.3	3.3	3.7
煤氣用量（百萬立方米）	1.1	0.5	0.2
煤炭用量（萬噸）	0.9	1.2	0.5
汽油總消耗量（百萬升）	117.1	127.8	126.9
柴油總消耗量（百萬升）	19.4	20.6	17.6
外購熱力費用（百萬元）	131.38	147.65	150.4
新能源使用			
新能源基站到達數（個）	12,776	12,816	13,763
光能（個）	9,219	9,068	9,861
風能（個）	604	522	560
風光互補（個）	1,931	1,940	2,010
其他新能源（個）	1,022	1,286	1,332
採用新能源基站減少的 CO ₂ 排放量（萬噸）	4.3	4.3	4.2
重點舉措節能			
年總計節電量（億度）	7.9	3.0	3.8
年節電相當於節約成本量（億元）	10.7	3.9	5.2
年節電相當於減少溫室氣體排放量（萬噸）	59.2	22.7	26.4
綠色辦公			
總部召開跨省視頻電話會議次數（次）	851	855	800
綠色運營			
公司自營電子渠道線上交易額（億元）	2,089	3,209	3,934

* 2016 年起，能源消耗中不包含已移交中國鐵塔股份有限公司的空調、電源等配套設備的能耗（電力、汽油和柴油）。

水

我們為何關注該議題？

近年來，隨著工業化和城市化進程加快，城市用水需求隨之不斷增長，加之水資源污染嚴重，用水短缺將成為企業經營與社會經濟發展的重要制約因素。加強水資源循環利用、倡導節約用水是我們持續關注的工作領域。

我們的管理方法

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，確保設備無跑冒滴漏。在數據中心建設中，利用市政中水、二次利用地下水減少自來水消耗。

2016 年進展

因 4G 網絡規模快速擴張原因，公司總用水量較上年增加 9.8%。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	2014	2015	2016
總用水量（百萬噸）	31.13	37.57	41.25
人均用水量（噸）	129	86	90

生物多樣性

我們為何關注該議題？

中國“十三五”規劃提出“強化自然保護區建設和管理，加大典型生態系統、物種、基因和景觀多樣性保護力度”。為了滿足不同地區對通信網絡的需求，我們不可避免地會在自然保護區或其毗鄰地區進行移動基站的建設與維護，保護自然保護區內生物多樣性是我們的重要責任。

我們的管理方法

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。根據自然風景區管理及環境保護需求，公司在多地開發應用景區客流量監控與疏導系統，幫助景區合理引導遊客，避免對當地生態造成過大壓力。

2016 年進展

2016 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？

溫室氣體排放是氣候變化的主要原因，積極應對全球氣候變化、推動綠色低碳發展已成為全球共識。企業加強碳排放管理，控制生產、加工及運營各環節溫室氣體排放將助力國家減排目標實現，並將為減緩全球氣候變化做出積極貢獻。

我們的管理方法

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電力等能源消耗、提高能效，通過節能技術和管理實現範疇二溫室氣體減排。公司實施“綠色行動計劃”進入第十年，依託不斷完善的能源管理體系，持續深化碳排放管理，努力降低自身碳排放。
2. 公司同時關注範疇三排放管理，積極發揮產業影響力，推動供應商在生產、物流等環節減少排放，並加大宣傳，號召員工減少差旅，綠色出行。
3. 積極開發低碳 ICT 業務，加大在能源、健康、建築、商業、食品、教育、物流和製造領域的低碳 ICT 業務應用力度，發揮 ICT 業務節能減排杠桿作用，推動全社會減排。
4. 開展 CDP 碳排放國際對標，不斷完善碳排放管理體系。持續回應 CDP 碳排放問卷，從披露、認知、管理和領導力四個維度對公司氣候變化戰略、管理體系、風險和機遇、碳排放管理工作成效、第三方認證和供應商碳排放信息等進行全面回應和公開披露。
5. 開展碳交易應對策略研究。從國際形勢、資本市場、政府要求、公眾關切等維度全面分析外部形勢，並制定後續提升計劃。積極參加國家碳交易試點，並在北京順利完成碳排放履約。

2016 年進展

公司在北京完成既有和新增重點排放單位 2015 年碳排放報告報送、第三方核查及抽查、新增設施碳排放配額申請，順利完成碳排放履約。

指標名稱	2014	2015	2016
CO ₂ 排放總量（百萬噸）	13.11	15.70	14.38
直接 GHG 排放總量（範疇一）（百萬噸）	0.34	0.39	0.35
間接 GHG 排放總量（範疇二）（百萬噸）	12.77	15.31	14.03
碳排放強度（tCO ₂ e/萬元）	0.204	0.235	0.203
SO ₂ 排放量（噸）	N/A	N/A	95.22
NO _x 排放量（噸）	N/A	N/A	0
CH ₄ 排放量（噸）	N/A	N/A	0
員工通勤碳排放量（萬噸）	N/A	N/A	59.87
員工差旅產生的碳排放量（萬噸）	16.49	15.87	9.25
員工差旅產生的碳排放量變化率（%）	N/A	-3.76	-41.71

社會績效

僱傭

我們為何關注該議題？

員工是公司發展的核心元素，確保公司在員工招聘、工作、離職過程中的做法始終符合國家法律法規要求，保障員工的權利與應得福利，是一家負責任公司的基本行為準則。

我們的管理方法

1. 全面推行公開招聘制度，建立多層、立體招聘體系，實施校園招聘統一筆試，構築公開、公平、公正的人才選拔環境。招聘工作嚴格按照《勞動法》“勞動者就業，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而受歧視”等相關規定執行，不以跟工作無關的情況為理由，將部分應聘者排除在就業競爭機會之外。嚴格杜絕僱傭童工。
2. 公司嚴格遵守運營所在地勞動法律法規，為員工提供有競爭力的薪酬及各項保險和福利。
3. 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，心理諮詢服務涵蓋全體員工。
4. 開展“幸福 1+1”系列活動，提升員工身體素質，豐富精神素養。
5. 在省公司一級設立困難幫扶基金，為受重大疾病影響的困難員工提供幫助。

2016 年進展

正式提出“卓越人才工程”規劃，從加強領導人員隊伍建設、優化員工隊伍結構、完善全面激勵機制、促進能力素質提升四個方面提出公司人才管理的整體方向和重點舉措。

指標名稱	2014	2015	2016
員工年齡構成			
員工總數（人）	241,550	438,645	460,647
30 歲以下員工比例（%）	35.24	39.64	35.15
30-50 歲員工比例（%）	59.94	55.85	61.25
50 歲以上員工比例（%）	4.82	4.51	3.60
勞動合同制員工比例（%）	N/A	N/A	92.55
勞務派遣制員工比例（%）	N/A	N/A	7.45
員工流動性			
年度新入職員工總數（人）	16,913	28,512	16,842
新入職女性員工總數（人）	8,286	15,452	9,040
新入職男性員工總數（人）	8,627	13,060	7,802
年度主動離職員工總數（人）	5,524	10,711	10,404
主動離職女性員工總數（人）	2,105	5,088	5,950
主動離職男性員工總數（人）	3,419	5,623	4,454
年度解僱員工總數（人）	375	510	636
解僱的女性員工總數（人）	141	199	347
解僱的男性員工總數（人）	234	311	289

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排放，將給環境帶來嚴重的負面影響和恢復壓力。對污水及廢棄物實施規範、專業化的排放管理，對於企業滿足合規要求，防範經營風險，提升環境績效都有重要意義。

我們的管理方法

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處置回收。
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。

2016 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	重量 (噸) (2015)	價值 (萬元) (2015)	重量 (噸) (2016)	價值 (萬元) (2016)
交由專業第三方回收處置的廢棄物				
網絡類	26,637	13,546	21,046	10,574
蓄電池	19,195	10,392	13,997	7,942
通信設備	4,598	1,914	3,366	1,513
纜纜類	907	578	1,088	386
其他	1,937	662	2,595	733
辦公類	1,323	551	1,512	712
電子設備	937	473	1,234	612
其他	386	78	278	100
終端類	44	142	184	140
廢棄物總計	28,004	14,239	22,742	11,426
指標名稱 2016				
有害廢棄物排放量（噸）	22,742			
無害廢棄物排放量（噸）	0			
生產終端設備過程中所使用的物料總量（噸）	3,171			

指標名稱	2016
30 歲以下員工中離職或解僱員工佔比 (%)	1.94
30-50 歲員工中離職或解僱員工佔比 (%)	0.95
50 歲以上員工中離職或解僱員工佔比 (%)	0.02

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，保護員工在工作中的健康和 safety，不僅是我們維持業務平穩有序運營的基礎，也是我們注重保障員工基本權益的重要體現。

我們的管理方法

1. 我們每年組織員工進行定期健康體檢，幫助員工及時了解掌握健康情況。
2. 每年在全公司範圍內組織開展安全生產月活動，期間要求各單位根據標準進行安全生產檢查，確保安全生產要求在工作流程中每個環節均得到落實。

2016 年進展

1. 以“強化安全發展觀念，提升全民安全素質”為主題，開展 2016 年“安全生產月”宣傳教育活動。
2. 依法開展安全管理組織機構建設，在部分縣（區）分公司（從業人員 100 人以上）設置專職安全管理人員。
3. 召開安全管理工作交流會，推廣安全管理和標準化管理方面的標杆經驗。

指標名稱	2014	2015	2016
員工體檢率 (%)	92	94	97
開展安全應急演練活動數量 (場次)	1,130	1,156	1,214
安全應急演練活動員工參與率 (%)	86	86	86
千人事故死亡率	N/A	N/A	0.0065

培訓與教育

我們為何關注該議題？

公司持續創新發展的能力取決於全體員工整體知識技能水平。對員工進行多樣化、深度的培訓，提供學習和提升機會，是我們繼續保持人才優勢、實現戰略目標的重要保障。

我們的管理方法

1. 我們圍繞公司業務技術發展重點，開展“百千萬人才”、“千人計劃”、政府特殊津貼推薦等管理工作，進一步完善各類優秀人才選拔激勵機制。
2. 我們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，建立相對標準化的機制與流程。
3. 我們繼續開展駐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，培養員工在不同商業環境中的業務處理能力。
4. 我們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技能類課程，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. 我們建立了員工培訓的共建共享平台，主要涵蓋了集團培訓資源、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。

2016 年進展

1. 網上大學用戶總數達到 39.5 萬，其中手機學習人數達到 27.8 萬，學習總時長達到 1,756 萬小時。
2. 實施崗位技能認證考試 343 場，參加技能認證超過 14.3 萬人次。
3. 在網上大學搭建“雙創”、“物聯網業務”等學習專區。
4. 圍繞員工共性學習需求，開發 9 門集團“新業務”系列課程，並通過面授培訓、直播課堂、學習專區等形式推廣應用，課程在線學習人次達 48 萬人次。
5. 組織開展了“集團客戶經理學習路徑圖”建設項目，形成包括課程體系、面授培訓、在線培訓等在內的一體化培訓解決方案，項目成果將覆蓋數萬員工。
6. 中國移動學院榮獲 2016 年中國人才發展獎之優秀企業大學獎、“2016 年中國最佳企業大學排行榜”最佳企業大學獎和最佳學習項目獎、首屆 CSTD 企業學習設計大賽金獎、中國 E-Learning 行業卓越實施獎、學習與發展最具價值案例大獎。

指標名稱	2014	2015	2016
人均培訓費用(元)	2,429	1,944	1,646
培訓總人數(萬人次)	116.8	116.9	154.9
高層接受培訓的人數(人次)	734	741	867
中層接受培訓的人數(人次)	12,327	12,139	15,546
普通員工接受培訓的人數(萬人次)	115.5	115.6	153.2
員工平均培訓時間(小時)	57.5	57.6	64.4
高級管理人員平均參加培訓時間(小時)	68.4	92.0	99.8
中級管理人員平均參加培訓時間(小時)	56.6	66.4	79.8
普通員工平均參加培訓時間(小時)	57.5	57.3	64.2
網上大學用戶數(萬人)	32	33	39.5
網上大學員工人均學習時長(小時)	25	31	38.2
網上大學手機學習人數(萬人)	14	14	27.8

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一個負責任公司的基本行為準則，也有助於公司更好地發現和吸引人才。

我們的管理方法

- 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，我們也通過制度保障，以及採取措施，確保性別、民族等和崗位要求不相關的因素不會影響最終結果。
- 注重保護女性員工生育權，充分尊重並保障孕期員工休產假的權利。
- 通過設置哺乳室、“愛心媽咪小屋”等措施，為有關女性員工提供滿足特殊需求的工作環境。

2016 年進展

2016 年，公司總部產假後返工女性員工比例為 100%。

指標名稱	2014	2015	2016
全體員工中女性比例(%)	47.05	54.79	55.54
高級管理層中女性比例(%)	17.60	14.15	18.00
少數民族員工比例(%)	6.86	6.80	7.16

勞工問題申訴機制

我們為何關注該議題?

暢通的溝通和申訴渠道可以有效提升員工的歸屬感，與員工保持溝通、了解員工訴求與心理動向、掌握公司管理不足之處，是防範勞工相關風險，加強公司人性化、透明化管理的必要措施。

我們的管理方法

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意見和建議會及時響應和處理。

2016 年進展

- 2016 年 CEO 信箱中共收到人力資源相關信件 14 件，並已經全部轉至對口部門進行處理和解決。
- 公司召開了“暢通訴求渠道”視頻交流會議，匯總各地工會主席信箱、工會主席巡視、工會主席接待日等好的做法，總結經驗以做進一步推廣。

商業與人權

我們為何關注該議題?

對人權的重視與維護是一個公司價值觀的重要體現，反映了公司對社會、對相關方的基本態度。中國移動對公司運營中的人權問題一貫高度重視，努力踐行“正德厚生，臻於至善”的企業核心價值觀，在商業行為中尊重和保障人權。

我們的管理方法

- 我們自 2007 年加入聯合國全球契約以來，支持並積極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。
- 我們積極維護員工參與企業事務及表達意見的權利。公司進一步規範了職工代表大會制度，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，提升員工參與性。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，消除童工與強制性勞動隱患。
- 我們不僅嚴格保障公司員工各項人權，也注重人權保障工作在各級供應商中的開展。公司修訂了《供應商管理辦法》，基於其中的供應商認證模板，逐項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。
- 我們通過對旗下業務和服務進行評估，將客戶隱私安全、員工權益保護、供應鏈人權保護等工作置於重要地位。同時，我們也通過扶貧、縮小數字鴻溝等措施，幫助並支持貧困地區、偏遠地區人權事業發展。

2016 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》，推進基層民主管理進程。
2. 公司制定並公佈了《中國移動負責任的衝突礦物供應鏈政策》和《中國移動衝突礦物供應鏈之盡職調查程序指引》，要求供應商關注其供應鏈上衝突礦物情況，保護人權。
3. 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分內容。

指標名稱	2014	2015	2016
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？

移動通信服務已成為人們生活中不可或缺的一部分。我們充分認識到自身業務會為社區和居民帶來顯著影響，通過我們的資源、技術優勢積極幫助社區發展、帶動社區成長已成為我們可持續發展戰略中的重要議題。

我們的管理方法

1. 我們努力做好各項應急通信保障預案。在出現突發情況時，快速有效地在當地展開各項應急保障響應工作，維護當地通信設施和通信網絡，保障基本通信服務暢通。
2. 中國移動慈善基金會開展了“藍色夢想”與“愛‘心’行動”兩大重點公益項目，幫助中西部農村中小學補足教育資源、提升教學水平，幫助貧困先天性心臟病兒童獲得健康成長的機會。我們的各個省公司和下屬單位也根據所在社區實際情況，開展了多樣化的公益和志願服務項目。
3. 我們配合母公司在青海、西藏、黑龍江和新疆承擔定點扶貧任務，投入人力、物力、財力，對扶貧地區的基礎設施建設、產業開發、文化教育、扶貧解困等方面施予援手。
4. 我們開發提供精準扶貧系統平台，幫助相關政府部門和扶貧參與各方更好地響應貧困地區發展需求，實現精準扶貧。

2016 年進展

1. 2016 年，母公司投入對口支援與扶貧資金 4,218 萬元。
2. 我們開發了精準扶貧系統，並在六省市投入應用。

指標名稱	2014	2015	2016
應急通信保障			
應急通信保障總次數 (次)	3,126	3,219	4,128
重要政治經濟事件保障 (次)	2,728	2,807	3,748
重大自然災害類保障 (次)	350	371	347
重要事故災難類保障 (次)	31	24	25
公共衛生事件類保障 (次)	3	0	2
社會安全事件類保障 (次)	14	17	6
出動應急通信車 (輛次)	6,135	8,212	15,425
投入應急通信設備 (套次)	33,421	58,624	56,625
動用人員 (人次)	314,212	207,822	386,214
社會公益活動			
員工志願者註冊總人數 (萬人)	11.5	11.9	13.1
員工志願服務總時長 (萬小時)	46.1	48.3	50.2
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量 (名)	23,840	27,717	33,417
累計救助確診先心病貧困兒童數量 (名)	2,260	2,744	3,633
累計建設“愛心圖書館”數 (個)	2,110	2,310	2,310
累計建設多媒體教室數 (個)	1,070	1,260	1,760
累計培訓農村中小學校長數 (名)	70,539	80,981	92,532
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額 (萬元)	15,735	19,565	23,395

反腐敗

我們為何關注該議題？

腐敗事件嚴重違背公司的行為準則和價值觀，並會對企業聲譽、員工士氣、商業關係等帶來嚴重負面影響，將嚴重損害公司可持續發展的基石，必須旗幟鮮明予以懲處和防範。

我們的管理方法

1. 公司一直重視反腐倡廉工作。構建教育、防控、懲治、問責“四位一體”的反腐倡廉工作體系，推動“不敢腐”的目標初步實現、“不能腐”的制度日益完善、“不想腐”的堤壩逐步構築。
2. 我們利用公司網站、手機學堂、反腐倡廉教育講座等多種方式讓幹部員工學習反腐敗相關內容，把反腐倡廉教育延伸到具體崗位人員，把反腐倡廉信息宣傳到公司內外。

3. 公司設有郵政信箱、電子郵箱 (jubao@chinamobile.com)、CEO 信箱、專線電話 (010-52616186)、傳真等舉報渠道，公眾和員工可利用任意渠道向公司反映違紀違法問題線索。對收到的問題線索，公司進行嚴格保密，並認真核實相關問題，對查實問題進行處理。
4. 制定《反商業賄賂合規指南》，向員工詳細說明什麼是商業賄賂、如何辨別賄賂行為、遇到賄賂情況如何處理等指導要求。

2016 年進展

1. 開展中央專項巡視整改“回頭看”，以實地檢驗、鞏固巡視整改成效，對整改不力的單位進行問責，對發現的普遍性和規律性問題進行通報。
2. 在計劃投資、工程建設、網絡運維、採購管理、業務支撐、終端營銷等 6 個重點業務領域完成嵌入式防控基本框架建設，計劃 2017 年將實現所有業務領域嵌入式防控全覆蓋。
3. 派出 12 個巡視組 193 人次，分別對 18 個所屬單位開展內部巡視。
4. 連續第五年在全公司開展“反腐倡廉教育月”活動，覆蓋 100% 黨員幹部、90% 以上普通員工。
5. 年內公司共收到信訪舉報 860 件次，辦結率 70.23%。

指標名稱	2014	2015	2016
年度開展反腐倡廉教育活動數量(場次)	3,071	1,986	3,951
年度接受反腐教育與培訓人次數(人次)	461,137	761,800	696,106
年度處理的腐敗案件數(件)	54	96	232
年度因腐敗而被解雇和受到處分的人數(人)	87	140	302

公平競爭行爲

我們爲何關注該議題?

公平、開放、有序的競爭環境和良好的產業生態，從長遠看將令市場中所有主體和產業相關方獲益。

我們的管理方法

1. 強化市場競爭領域的合規管理，從管理制度、工作流程等方面統一標準和要求，形成了嵌入業務流程的合規審查機制，重點防範反壟斷、反不正當競爭、消費者權益保護方面的法律合規風險。

2. 我們制定了《市場競爭合規指南》，在其中詳細說明了哪些行爲屬不正當競爭和壟斷行爲，如何避免不正當競爭和壟斷行爲，以及日常工作中應注意的公平競爭相關問題。
3. 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，未出現過影響範圍廣或持續時間長的特別事件。

2016 年進展

2016 年，公司未收到因反不正當競爭行爲而提起的法律訴訟。

客戶信息安全與隱私保護

我們爲何關注該議題?

隨著 ICT 服務與個人生活的結合日益緊密，個人信息與隱私安全問題成爲全行業共同面臨的嚴峻課題。一方面，因爲業務發展關係，我們可以接觸到大量客戶信息，需要採取嚴格的技術和管理手段，避免其遭到洩露、濫用等，以防範相關風險；另一方面，只有對客戶信息與隱私給予妥善保護，才能爲下一步引導和培育客戶行爲、拓展數字化生活服務奠定更好的基礎，從而開闢未來數字化服務的新藍海。

我們的管理方法

1. 制定了《中國移動網絡信息安全“十三五”發展規劃》，確定了 2020 年公司信息安全管理工作戰略願景及目標。
2. 成立了客戶信息安全保護委員會，並完善責任倒查與追究機制，在全行業率先制定了“防範和打擊通訊信息詐騙工作問責辦法”。
3. 與相關政府部門以及金融、安全等行業聯動，從源頭打擊通訊信息詐騙。
4. 已初步建立起集中治理、預警應急、考核評估等一整套較爲完備的信息安全工作機制，形成了“監控、防護、溯源”三位一體的技术支撐體系。
5. 不斷深化“金庫模式”、客戶信息模糊化、“撞庫攻擊”風險防控等手段應用。
6. 定期開展客戶信息安全第三方監測工作，不斷完善客戶信息保護閉環管理體系。
7. 強化信息安全領域合規管理，統一標準和要求，制定《信息安全合規指南》。

2016 年進展

- 2016 年共處置垃圾短信 24 億條；關停 / 加黑“呼死你”、“響一聲”、語音群呼類騷擾電話號碼 196 萬個，處置國際詐騙電話呼叫 1 億餘次；按照法律法規要求，主動處置手機淫穢色情信息 377 萬件，處置違規網站 9 萬餘個；監測處置惡意軟件 38 萬種，處置惡意軟件控制端 1.3 萬個。
- 嚴格落實實名制管理要求，公司全面實現電話用戶實名登記。
- 主導制定的“個人身份信息保護實踐指南”、“移動網絡手機惡意軟件管控指南”成爲 ITU-T 國際標準；主導完成的“《分權模式（金庫模式）信息安全保護技術要求》等 8 項國際、行業、企業標準”項目榮獲中國通信標準化協會科學技術獎一等獎。
- 開展涉嫌詐騙號碼提示服務，覆蓋 30 省共 6,300 萬用戶，月均提醒 2.5 億次。
- 爲客戶提供通訊信息詐騙鑒定服務，全年鑒定詐騙信息 14 萬餘例。
- 2016 年，公司未發生重大客戶信息洩露事件。

指標名稱	2014	2015	2016
垃圾短信投訴量減少率（%）	64.9	29.4	24
詐騙電話號碼處置數（個）	5,600	96,000	136,000
處理客戶不良信息舉報數量（萬條）	195	145	149

產品、網絡與服務質量

我們爲何關注該議題？

質量是通信運營企業的生命線。唯有不斷提供更廣泛、便捷的接入，更加穩定、優質的網絡保障，更及時、周到的客戶服務，我們才能在日益激烈的行業競爭中保持優勢。

我們的管理方法

- 在網絡質量方面，公司全面推進網絡深度優化，特別是 4G 網絡及特殊場景的網絡優化，逐步完善網絡質量管理體系，網絡質量繼續保持領先優勢。
- 公司聚焦 4G 客戶持續開展客戶滿意度調查，引入客戶淨推薦值（NPS）指標，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，爲有針對性地改進產品與服務質量提供了重要依據。
- 在自主品牌終端質量方面，我們通過了 ISO9001 質量標準認證，產品符合國家、行業及部分海外國家標準。制

定了產品累計故障率等質量管控目標，設定並應用《中國移動自有品牌軟件質量標準》、《中國移動自有品牌硬件測試標準》等質量標準。

- 如檢查出不合格產品，我們會在 24 小時內採取應急措施，兩個工作日內回覆原因分析和糾正預防措施。如收到關於產品質量的批量投訴，我們將在兩個工作日內提供問題處理意見，七個工作日內提供技術支持，對確認的批量事故我們將召回該批貨物。

2016 年進展

- 4G 網絡覆蓋穩步提升，核心城區覆蓋率從 90.59% 提升到 93.93%，城市室外 LTE 綜合覆蓋率從 97.97% 提升至 98.54%。4G 網絡城市道路平均下載速率達 40Mbps。
- 整體客戶滿意度爲 79.26%，持續保持行業領先水平。
- 在 10 月巴塞羅那召開的 Opensatck Summit 上，中國移動成爲全球第 5 個、國內首個獲得 Openstack SuperUser Award 的單位，同時也是中國內地第 4 個獲得 Opensatck 黃金會員的單位。
- 公司《新一代互聯網標準項目》獲得由國家質檢總局、國家標準化管理委員會共同頒發的“中國標準創新貢獻獎”一等獎。
- “打造兩級能力開放平台，攜手共創 API 新生態”催化劑創新項目榮獲 2016 年度 TMF 數字化轉型最佳創新項目獎。

指標名稱	2014	2015	2016
網絡服務			
客戶數（百萬戶）	807	826	849
4G 客戶數（百萬戶）	90	312	535
有線寬帶客戶數（百萬戶）	N/A	55.03	77.62
物聯網連接數（百萬）	N/A	65	103
4G 網絡國際漫遊國家和地區數（個）	71	114	143
數據漫遊通達國家及地區數（個）	208	215	218
國際傳輸帶寬（G）	1,579	2,983	12,942
客戶權益保護			
百萬客戶申訴率（件）	30.7	38.5	46.2

電磁輻射管理與溝通

我們為何關注該議題？

在電信基站建設和運營過程中，電磁輻射相伴產生。因此，通過管理和技術手段，嚴格確保電磁輻射水平滿足國家標準、法規要求，並與所在社區居民和公眾適時開展相應溝通、以確保其知情權，是我們在社區順利開展業務、與社區和諧相處的必要條件。

我們的管理方法

1. 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。
2. 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、風險溝通等方面培訓，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。
3. 使用基站電磁輻射科普宣傳車，向公眾介紹基站電磁輻射的政策法規、標準、對健康的潛在影響等，並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，有效化解公眾對基站電磁輻射的疑慮。
4. 與當地媒體合作進行電磁輻射科普宣傳，實時解答公眾關注的基站電磁輻射標準、電磁輻射對健康的影響等問題。

2016 年進展

1. 在廣西、陝西和貴州三省的市、縣、鄉鎮舉辦基站電磁輻射科普宣傳活動 133 場。
2. 在杭州、濟南、鄭州、南寧和蘭州建設 5 套電磁輻射實時顯示系統，將基站的電磁輻射情況實時展示給公眾。

境外履責

我們為何關注該議題？

隨著公司業務的擴展，我們的責任也在延伸。無論是在境內還是海外，識別我們對運營所在地的相關影響，進而履行應盡的責任，是我們的一貫準則。我們相信，只有良好履責、與當地社區共同發展，公司的境外業務才能贏得更多支持，取得更大的商業成功。

我們的管理方法

1. 在經濟影響方面，我們配合母公司在巴基斯坦全國 235 個主要城市開通了 5,335 個 4G 基站，建成巴基斯坦最大最優的 4G 網絡，覆蓋全國 90% 的城市人口、35% 的總人口。
2. 在員工本地化發展與文化融合方面，我們在香港與勞工處合作開辦“展翅青見計劃”，與香港職業訓練局合作提供“工作實習計劃”。
3. 在員工關愛方面，我們在香港設有員工關愛委員會，致力推動員工的工作生活平衡與互相交流。
4. 在社區建設方面，我們在香港積極參與長者安居協會所舉辦的籌款活動，以及香港紅十字會等慈善機構舉辦的慈善活動。

2016 年進展

在香港，我們榮獲 Partner Employer Award “友商友良”及 Job Market “卓越雇主大獎 2016”，並連續第 14 年榮獲香港社會服務聯會“商界展關懷”企業稱號。

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”）2016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《可持續發展報告標準》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2016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2016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
- 中國移動通信集團內蒙古有限公司
- 中國移動通信集團山東有限公司
- 中國移動通信集團四川有限公司

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2016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
- 年度電信普遍服務完成寬帶建設行政村數
- “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
- 員工差旅碳排放量

- 員工通勤碳排放量
- 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2016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。



安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)
安永華明會計師事務所(特殊普通合夥)

中國 北京
2017年3月23日

關於本報告

本報告是中國移動有限公司第十一份可持續發展報告，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2016年1月1日至2016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。

2016年重點參考的報告編制標準包括：

- 全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準(GRI Standards)》；
- 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)》；
- 香港交易所新版《環境、社會及管治報告指引》；
- 聯合國《2030可持續發展議程》；
- 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》。

於截至2016年12月31日止年度，中國移動已遵守香港交易所新版《環境、社會及管治報告指引》所載的「不遵守就解釋」條文規定。

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43至44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

2016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2016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

2016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56至57頁。本公司2016年年報載有公司截至2016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。



更多可持續發展信息請關注公司官方網站

相關索引

GRI 可持續發展報告標準

編號	頁碼 / 省略原因
機構概況	
102-1	4
102-2	4
102-3	4
102-4	4
102-5	4
102-6	4
102-7	4, 45, 49
102-8	49-50
102-9	46
102-10	4, 46
102-11	7, 16, 21, 53
102-12	4, 58, 59-63
102-13	11-13
戰略與分析	
102-14	2-3
102-15	2-3
商業倫理與誠信	
102-16	41
102-17	52-53
治理	
102-18	44, 年報
102-19	41
102-20	41
102-21	42-43
102-22	年報
102-23	年報
102-24	年報
102-25	年報
102-26	41
102-27	41

編號	頁碼 / 省略原因
102-28	公司計劃在未來逐步建立相應流程
102-29	42-43
102-30	公司計劃在未來逐步建立相應流程
102-31	41-43
102-32	41
102-33	41-42
102-34	41-43
102-35	年報
102-36	年報
102-37	年報
102-38	公司機密信息
102-39	公司機密信息
利益相關方參與	
102-40	42
102-41	52
102-42	42
102-43	42
102-44	42-43
報告概況	
102-45	4
102-46	4, 42-43, 58
102-47	42-43
102-48	58
102-49	43-44, 58
102-50	58
102-51	58
102-52	58
102-53	64
102-54	56-57

編號	頁碼 / 省略原因
102-55	59-60
102-56	56-57
GRI 103: 管理方法	
103-1	44-55
103-2	44-55
103-3	44-55
GRI 201: 經濟績效	
管理方法	45
201-1	45
201-2	48
201-3	公司按照中國法律規定, 參加社會保險保障體系
201-4	年報
GRI 202: 市場表現	
管理方法	45
202-1	45
202-2	45
GRI 203: 間接經濟影響	
管理方法	45
203-1	45-46
203-2	45-46
GRI 204: 採購行為	
管理方法	46
204-1	46
GRI 205: 反腐敗	
管理方法	36-37, 52-53
205-1	36-37, 52-53
205-2	37, 52-53
205-3	53
GRI 206: 反競爭行為	

編號	頁碼 / 省略原因	編號	頁碼 / 省略原因	編號	頁碼 / 省略原因
管理方法	53	管理方法	47-49	413-2	52
206-1	53	307-1	48-49	GRI 414: 供應商社會評估	
GRI 302: 能源		GRI 308: 供應鏈環境評估		管理方法	46
管理方法	33, 47	管理方法	46	414-1	46
302-1	47	308-1	46	414-2	46
302-2	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	308-2	46	GRI 416: 客戶健康與安全	
302-3	47	GRI 401: 僱傭		管理方法	7-9, 53-54
302-4	22, 33, 47	管理方法	49	416-1	7-9, 53-54
302-5	33-35	401-1	49-50	416-2	54
GRI 305: 排放		401-2	49, 51	GRI 417: 營銷與標識	
管理方法	33, 48	401-3	51	管理方法	54
305-1	48	GRI 402: 勞資關係		417-1	54
305-2	48	管理方法	51	417-2	54
305-3	48	402-1	51	417-3	54
305-4	48	GRI 404: 培訓與教育		GRI 418: 客戶隱私	
305-5	48	管理方法	50-51	管理方法	7-9, 53-54
305-6	臭氧消耗物質並非公司的主要排放物	404-1	50-51	418-1	53-54
305-7	公司的主要排放物不包括此類氣體	404-2	25-27, 50	GRI 419: 社會經濟合規	
GRI 306: 污水和廢棄物		404-3	50	管理方法	52-54
管理方法	49	GRI 405: 多樣化與機會平等		419-1	52-54
306-1	49	管理方法	51		
306-2	49	405-1	51		
306-3	公司年內未發生嚴重洩漏事故	405-2	51		
306-4	公司運營過程不涉及有害廢棄物運輸和排放	GRI 406: 非歧視			
306-5	48	管理方法	51		
GRI 307: 環境合規		406-1	51		
		GRI 407: 結社自由與集體談判			
		管理方法	51		
		407-1	51		
		GRI 413: 當地社區			
		管理方法	23-24, 52		
		413-1	52		

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	51-52
原則 2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	51-52
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	51-52
原則 4	徹底消除各種形式的強制性勞動	51-52
原則 5	切實廢除童工	49, 51-52
原則 6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	49, 51
環境		
原則 7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	33-35, 47-49
原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	33-35, 47-49
原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	34-35, 47-48
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, 52-53

ISO 26000

核心主題	指標	披露頁碼
組織治理		4, 44-45
人權	1、盡責調查	51-52
	2、人權風險情況	51-52
	3、避免同謀	51-53
	4、申述處理	51
	5、歧視與弱勢群體	49, 51-52
	6、公民權利和政治權利	51
	7、經濟、社會和文化權利	7-9, 23-24, 30, 52-54
	8、工作中的基本權利和原則	49-51
勞工實踐	1、就業和僱傭關係	49
	2、工作條件和社會保護	49-51
	3、社會對話	51
	4、健康與安全	28-29, 50
	5、發展與培訓	25-27, 50-51
環境	1、防止污染	48-49
	2、可持續資源利用	34-35, 47, 49
	3、減緩與適應氣候變化	33-34, 48
	4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	47-49

核心主題	指標	披露頁碼
公平運營 實踐	1、反腐敗	36-37, 52-53
	2、負責任的政治參與	N/A
	3、公平競爭	53
	4、在價值鏈中倡導責任	46
	5、尊重產權	53
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	7-9, 53-55
	2、消費者健康與安全保護	7-9, 53-55
	3、可持續消費	10-11
	4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理	15, 53-54
	5、消費者信息保護與隱私	7-9, 53-54
	6、基本服務獲取	10-11, 46
	7、教育與意識	7-9, 53-55
社區參與 發展	1、社區參與	23-24, 30-32, 52
	2、教育和文化	30, 52
	3、就業機會創造和技能開發	23-24, 30, 45
	4、技術開發與獲取	18-21
	5、財富與收入創造	23-24, 45, 52
	6、健康	30, 52
	7、社會投資	23-24, 30, 45, 52

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。	48
	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)。	48
	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)。	49
	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)。	49
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	34-35, 47-48
	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。	34, 49
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)。	47
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	48
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	33, 47
	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。	48
	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。	N/A
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。	33, 39
B. 社會		
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。	49-50
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	49-50
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	50
	B2.2 因工傷損失工作日數。	N/A
	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。	50
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。	51
	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。	51
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, 51
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	49, 51-52
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	46
	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。	46
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。	N/A
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	15, 54
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	53
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	54
	B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策,以及相關執行及監察方法。	7-9, 53-54
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。	53
	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, 52-53
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)。	23-24, 30-31, 52, 55
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	23-24, 30-31, 52, 55

聯合國可持續發展目標

目標	中國移動實踐	披露頁碼
目標 1: 無貧窮	實施定點扶貧, 幫助貧困農村提高經濟水平與生活水平。	23-24, 52
目標 2: 零饑餓	在各地開展農業農村信息化項目, 讓信息技術和現代農業相結合。	19-21, 23-24
目標 3: 良好健康與福祉	在不同地區開展車聯網和相關智能交通項目, 提高交通網效率和道路安全性; 開展智慧醫療項目, 促進醫療服務效率提升, 幫助農村人民獲得醫療服務。	18-19
目標 4: 優質教育	實施“藍色夢想”教育項目, 幫助中西部邊遠地區教育質量提升; 發展教育信息化和遠程教育項目。	30, 52
目標 5: 性別平等	採取措施推進平等工作環境; 採取措施平衡員工工作與生活; 關懷女性員工; 幫助女性就業、創業。	49-51
目標 6: 清潔飲水和衛生設施	對公司總用水量 and 人均用水量指標進行跟蹤。	48
目標 7: 經濟適用的清潔能源	通過創新應用幫助客戶節約能源、提高能源使用效率。	18, 35
目標 8: 體面工作和經濟增長	嚴禁使用童工, 嚴禁出現強迫勞動行為; 支持員工“雙創”; 為合作夥伴構建開放合作平臺。	14, 25-27, 49
目標 9: 產業、創新和基礎設施	在全國推進電信基礎設施建設和信息化發展, 實施“村通工程”幫助邊遠農村地區獲得電信服務。	10-12, 45-46
目標 10: 減少不平等	通過公司發展帶動社區共同發展, 讓員工和社會民眾共享公司發展成果。	23-30, 52
目標 11: 可持續城市和社區	在各地開發推廣信息化應用, 為人們的生活提供便利; 推進電信設施和電信服務在城鄉間共同發展, 提高農村數字化服務水平。	10-21
目標 12: 負責任消費和生產	保護客戶信息安全, 防範通訊信息詐騙, 保障安心消費; 實施“綠色行動計劃”, 對公司的各項環境影響進行管理。	7-9, 33-35, 47-49
目標 13: 氣候行動	實施“”綠色行動計劃”, 對公司的各項環境影響進行管理; 開發低碳 ICT 應用, 開展綠色環保宣傳項目, 促進社會整體節能減排。	33-35, 47-48
目標 14: 水下生物	無相關實踐。	N/A
目標 15: 陸地生物	建設基站以前評估當地生物多樣性情況, 並採取措施保護當地自然環境。	48
目標 16: 和平、正義與強大機構	嚴格完善懲治和預防腐敗的長效機制, 強化內部監督和巡視整改。	36-37, 52-53
目標 17: 促進目標實現的夥伴關係	積極參與國際可持續發展倡議和行動, 與國際電信運營商合作促進電信行業技術發展, 與產業夥伴共同推動數字化創新。	4, 11-14

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《2016 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
2017 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：	
您的聯繫資料：	
姓名： _____	工作單位： _____
電話： _____	電子郵件： _____

您可以給中國移動 2016 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