

2017 可持續發展報告

中國移動有限公司



目錄

- 02 董事長致辭
- 04 關於中國移動
- 05 可持續發展戰略與管理

- 07 溝通報告
 - 08 連接 20 年
 - 10 連接，為了共同的未來
 - 11 優化連接基礎
 - 14 賦能數字經濟
 - 20 共享美好生活
 - 25 中國移動與 SDGs
 - 29 轉型，為了更好地連接
 - 30 戰略引領變革
 - 32 綠色融入發展
 - 34 創新激發活力

- 36 績效報告
 - 37 利益相關方溝通與實質性分析
 - 39 經濟績效
 - 46 環境績效
 - 50 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

不忘初心 共迎新時代

2017年是國家發展歷程中有重要意義的一年，也是中國移動上市20週年。20年來，我們堅持走“連接驅動發展”道路，從小到大、從單一移動通信業務到綜合信息通信服務，逐步發展成為綜合實力全球領先的電信運營商。我們不忘初心，在中國成功實現將信息通信從少數人享有的稀缺資源，變成惠及地球上1/5人口的一流公共基礎設施，以此帶動數字化創新，成為了支撐經濟發展、改善社會民生的重要引擎。這是人類通信史上的發展奇跡，也是中國移動企業使命的集中體現，每一個移動人都為此倍感光榮。2017年，中國移動繼續發揮“連接”特長、全方位履行企業責任，取得了良好進展。



尚冰

董事長
中國移動有限公司

厚植連接優勢，放大數字紅利。我們致力於建設世界一流的**信息基礎設施**，推動“四輪驅動”融合發展，為個人、家庭、企業客戶提供**覆蓋最廣、質量最好的網絡連接服務**。截至 2017 年底，4G 基站數達到 187 萬，覆蓋中國 99% 人口。我們服務 6.5 億 4G 客戶，有線寬帶客戶數達到 1.13 億，高速移動上網和寬帶連接已經成為人們最主要的**信息獲取方式**。建成全球最大的物聯網專用網絡，在 346 個城市開通窄帶物聯網(NB-IoT)；物聯網連接淨增 1.26 億，規模達到 2.29 億，奠定了萬物互聯的堅實基礎。我們持續降低信息通信服務資費，全面取消手機國內長途與漫遊資費，大幅降低中小企業專線資費，提高了全社會享受數字紅利的**獲得感**。

強化創新驅動，促進融通發展。我們持續推動關鍵技術研究和標準引領，牽頭制訂 5G 網絡架構國際標準，引領產業發展。不斷強化業務創新，圍繞生活、娛樂、消費等廣泛場景積極創新連接應用，給人民生活帶來巨大便利和豐富選擇。我們打造了國內領先的**正版數字內容聚合平臺**，目前九大數字內容重點產品服務 5 億用戶，總裝機量超過 10 億。聚焦工業、農業、教育、政務、金融、交通、醫療等重點行業，推動**信息技術與實體經濟深度融合**，助力傳統行業轉型升級，為社會進步培育新動能。不斷強化管理創新，致力於打造適應新時代的扁平、敏捷、高效的**數字化組織**。

深化開放合作，繁榮產業生態。我們全面實施“139”合作計劃，面向社會開放上百項核心能力，其中，通信能力開放平臺服務超過 13 萬家企業，統一認證平臺日均提供超過 5 億次認證，OneNET 物聯網平臺匯聚企業 6,500 家、賦能 5.6 萬開發者。“雙創”行動為 15.4 萬員工提供全方位的資源支持，眾包平臺打造就業新模式，促進大中小企業攜手發展。深化與地方政府、大型企業、國際運營商戰略合作，全面共創**數字化服務新生態**。

履行社會責任，共享美好生活。我們強力打擊**信息詐騙**，讓人們信息消費更加安心。近十年，累計完成各類**應急通信保障**超過 4.1 萬次，確保連接高可靠性。通過“寬帶鄉村示範工程”、“電信普遍服務工程”已累計完成超過 3.5 萬個村莊的寬帶覆蓋，數字鴻溝不斷縮小。助力**精準扶貧**，制定專屬資費優惠政策，自主開發的**精準扶貧系統**覆蓋 664 萬貧困群眾，對口支援和定點扶貧縣惠民項目建設全面開展。持續開展“藍色夢想”和愛“心”行動項目，累計培訓中西部農村中小學校長約 10.4 萬名、幫助救治 4,498 名貧困先心病患兒。我們持續十一年開展“綠色行動計劃”，推廣通信設備**節能分級標準**與綠色包裝，為應對氣候變化、建設美麗中國**獻滴水之力**。

不忘初心，方得始終。站在新時代的起點上，我們將堅持“**創新、協調、綠色、開放、共享**”的新發展理念，持續深化“大連接”戰略，積極建設**高速、移動、安全、泛在、智能**的新一代信息基礎設施，大力推動 5G、物聯網、大數據、雲計算、人工智能等**前沿技術創新**，不斷開拓新業態新模式，努力打造具有全球競爭力的**世界一流企業**，助力建設更加包容、更可持續的**智慧社會**。我們願與相關方深化合作、砥礪前行，共同迎接更加繁榮、幸福的美麗新時代！



2018 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供應商，擁有全球最多的移動客戶和全球最大規模的移動通信網絡，內地市場佔有率保持領先。

- **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，穆迪公司和標普公司於年內繼續維持本公司的企業債信評級等同於中國國家主權評級。
- **股本結構**
最終控股股東是中國移動通信集團有限公司（簡稱“母公司”）。截至2017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。

榮譽認可

- 連續第十年入選道·瓊斯可持續發展系列指數，連續第八年入選恒生可持續發展指數；
- 在《福布斯》雜誌“2017全球2000領先企業榜”中排名第21位；
- 中國移動品牌連續十二年入選明略行和《金融時報》發佈的“BrandZ全球最具價值品牌100強2017”，排名全球第17位；
- 連續第二年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，並連續第四年獲得CDP（中國）“應對氣候變化領導力示範企業”稱號；
- 獲得《The Asset》雜誌頒發的“全方位傑出企業白金獎”；
- 獲得香港上市公司商會頒發“公司管治卓越獎”及“持續發展卓越獎”。

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”）、中移信息技術有限公司、中移在線服務有限公司（“在線服務公司”）、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。

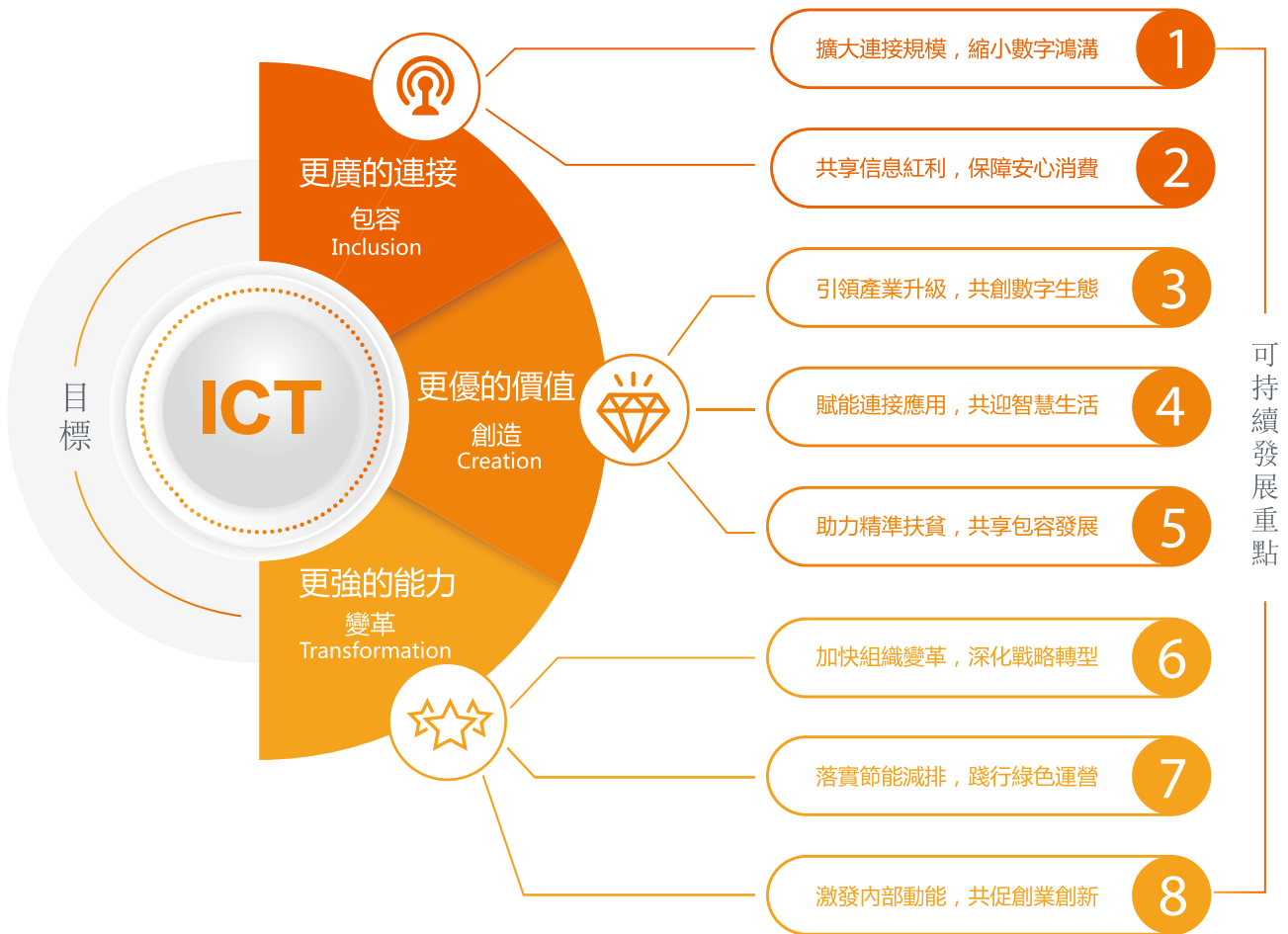
可持續發展戰略與管理

可持續發展戰略

中國移動秉持“正德厚生、臻於至善”的企業核心價值觀，始終將公司可持續發展戰略與國家戰略緊密融合，積極貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，並將“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，以“連接”創造共享價值，積極回應滿足利益相關方期望。

面向新時代，公司將繼續深入實施“大連接”戰略，積極履行企業社會責任，著眼於解決信息通信領域發展的不平衡、不充分問題，助力中國建設網絡強國、創新強國、數字社會，以更廣的连接、更優的價值、更強的能力幫助滿足人民日益增長的美好生活需求，共同促進人類可持續發展目標實現。

中國移動可持續發展的 ICT 模型



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（CSR）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。



2017 年，公司持續開展道·瓊斯可持續發展指數對標管理，建立健全合規管理體系，不斷提升社會責任管理的規範性與有效性。同時，公司繼續開展優秀社會責任實踐評選等特色活動，積極參與業界經驗分享與交流活動，與同業企業共同提升社會責任管理與實踐水平。



優秀企業社會責任實踐評選

自 2008 年起，中國移動已連續第十年組織開展 CSR 優秀實踐評選活動，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完成年度評審。十年來，累計收到實踐成果逾 680 項，170 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。

2017 年，第十屆 CSR 優秀實踐評選共收到來自 44 個單位的 64 項申報成果。經過成果徵集、資格審查、初評、網上投票和專家評審，公司最終評選出“年度 CSR 十佳實踐”、“最佳 CSR 創意獎”、“最佳員工參與獎”、“最佳公益組織獎”、“最受網友歡迎獎”等共計 15 項優秀案例成果，並表彰 3 位“中國移動公益之星”。2017 年公司在官方網站社會責任專區開闢了網上評選專欄，同時開設微信、微博投票通道，網絡投票歷時 30 天，累計有效投票量超過 96 萬，得到社會各界的廣泛關注。



掃二維碼瞭解
更多優秀 CSR 案例

溝通報告

以信息通信技術實現人與世界的“連接”已經越來越成為每個人生活中司空見慣的“常態”。回望中國移動 20 年的“連接”之路，“常態”背後，是中國信息通信產業的飛速成長，是人們信息消費方式的極大豐富，是“移動改變生活”潤物細無聲的美好實現。2017 年，我們深入實施“大連接”戰略，持續優化連接基礎，創新賦能數字經濟，攜手產業各方，共同滿足人們對美好生活的需求。我們加快戰略轉型，踐行綠色發展，激發創新活力，為提供更優質的數字化服務佈局長遠、鍛造能力。



連接20年



- 總連接數達到 12.29 億，其中移動連接 8.87 億、有線寬帶連接 1.13 億、物聯網智能連接 2.29 億。
- 4G基站數達到 187 萬，覆蓋 99% 的中國人口。
- 推動中國自主知識產權的TD-LTE標準成為全球主流4G標準之一，目前已有 55 個國家和地區開通 105 張TD-LTE網絡。



- 4G網絡國際漫遊通達 172 個國家和地區，數據漫遊通達 229 個國家和地區。
- “村村通電話工程”為 12.2 萬個邊遠村莊開通電話，有線寬帶服務覆蓋 38.6 萬個行政村。
- 近十年來，累計完成應急通信保障 41,523 次，累計出動應急通信保障人員超過 416 萬人次。

連接數

1000 萬



大哥大

1997

1 億



手機短信

2002



手機彩信



手機新聞早晚報

2004



手機彩鈴



手機閱讀



手機音樂

2006

2 億

3 億



- 自提速降費以來，推出系列流量資費優惠、大幅下調國際長途和漫遊資費、全面取消手機國內長途和漫遊費、大幅下調中小企業互聯網專線資費等各項降費舉措累計惠及 28 億人次。

4 億

7 億

9 億

10 億

12 億



手機遊戲



移動社交



共享單車



遠程教育



視頻直播



智能製造



移動醫療



智慧安防



奧運隨手拍



手機網絡約車



智慧農業



智能家居



智慧政務



移動支付

2008

2012

2015

2016

2017

連接 為了共同的未來

我們的行動



持續推動 4G 網絡建設，拓展普遍服務，深化落實提速降費政策，促進信息惠民。



深入開展打擊通訊信息詐騙行動，利用新技術形成信息安全防護網。



保持 5G 技術領先優勢，啟動“139”計劃，構建生態聯盟，開放相關能力和平臺，服務產業發展與中小企業成長。



聚焦“精準扶貧”，以信息扶貧、電商扶貧等多種形式帶動貧困地區發展；持續開展“藍色夢想”和愛“心”行動，幫助貧困地區改善教育和醫療條件。

我們做到了（2017）

- 4G 基站規模達到 187 萬個，覆蓋 99% 的中國人口，4G 客戶數達 6.5 億。
- 通過“寬帶鄉村示範工程”、“電信普遍服務工程”累計完成超過 3.5 萬個村莊的寬帶覆蓋；提速降費舉措自實施以來累計惠及 28 億人次，2017 年手機上網流量資費同比下降 43%。
- 防詐騙來電號碼提示服務月均提醒達 6 億次，月均處置國際詐騙電話 314 萬餘次。
- 通信能力開放平臺服務超過 13 萬家企業，統一認證平臺日均提供超過 5 億次認證，OneNET 物聯網平臺賦能 5.6 萬開發者。
- 精準扶貧系統已在 6 個省的 45 個市縣應用，並在 11 個省試用，覆蓋 644 萬貧困群眾與 33 萬扶貧幹部。
- “藍色夢想”累計培訓中西部農村中小學校長約 10.4 萬名，愛“心”行動累計幫助救治 4,498 名貧困先心病患兒。

我們將努力（2018）

- 力爭實現 4G 客戶數淨增 5,000 萬，家庭寬帶客戶數淨增 2,100 萬，物聯網智能連接數淨增 1.2 億，總連接規模突破 14 億。
- 持續推進農村寬帶建設，積極推廣精準扶貧系統，開展特色信息扶貧項目，全方位支持 2020 年扶貧攻堅目標達成。
- “藍色夢想”計劃培訓中西部農村中小學校長 11,000 名，愛“心”行動計劃幫助救治貧困先心病患兒 860 名。
- 持續開展 5G 試驗，打造 5G 行業生態，力爭實現 5G 全方位引領。

優化連接基礎

中國移動持續強化網絡基礎能力，努力建設世界一流的信息基礎設施，全方位擴大連接規模。通過落實提速降費、加強信息安全防護，不斷優化連接服務質量，提升網絡安全保障能力。同時，積極引領 5G 標準制定與關鍵技術研發，加快推動信息基礎設施向更高水準演進，為中國信息通信產業發展搶佔先機。

擴大連接規模

移動連接

截至 2017 年底，4G 基站數達到 187 萬個，覆蓋中國 99% 的人口，實現城市、縣城、鄉鎮連續覆蓋；

移動客戶數達 8.87 億，其中 4G 客戶數 6.5 億，年度淨增 4G 客戶 1.14 億。

寬帶連接

截至 2017 年底，有線寬帶客戶數淨增 3,506 萬，總數為 1.13 億；

通過“寬帶鄉村示範工程”、“電信普遍服務工程”累計完成超過 3.5 萬個村莊的寬帶覆蓋。

物聯網連接

NB-IoT 在 346 個城市開通，實現端到端規模商用。

截至 2017 年底，物聯網連接淨增 1.26 億，規模達到 2.29 億。

國際連接

截至 2017 年底，4G 網絡國際漫遊覆蓋國家和地區數量增至 172 個；

2017 年，“牽手計劃”合作項目已吸納全球電信、終端、互聯網行業生態圈內領先的合作夥伴 24 家，覆蓋用戶達 28 億，約佔全球用戶數量的 58%。

落實提速降費

提速



持續提升移動網絡下載速率，2017 年底達到 42Mbps，是 2015 年速率的約 1.6 倍；
推出了“速率倍增行動”，互聯網專線起步帶寬從 2Mbps 上調到 10Mbps；
不斷擴大互聯網骨幹帶寬，2017 年底達到 217Tbps，是 2015 年帶寬的約 6.5 倍。

降費



全面取消手機用戶國內電話長途和漫遊通話費（不含港澳臺地區）；

推出了“小微寬帶”特惠產品，滿足小微企業需求，較同帶寬互聯網專線產品資費優惠超過 50%；

推出了流量升檔計劃、“任我享”流量降費紅包搶購等系列流量優惠活動；

與熱門視頻 APP 網站合作推出“任我看”視頻流量優惠包，用戶可花 9/24 元分別獲得 3GB/30GB 的視頻流量，受益用戶超 4,000 萬人次。



助力暢行“一帶一路”

2017 年，公司持續下調國際漫遊資費，“數據 30/60/90 元包天不限量”已覆蓋 193 個國家和地區。我們還持續下調“一帶一路”沿綫國家和地區的漫遊資費，讓累計超過 1,500 萬人次的出訪用戶從中受益。

◆ 語音 1 元區

2017 年 3 月 1 日，我們將“一帶一路”沿綫 64 個國家和地區的語音資費統一下調至 1 元區，平均資費降幅達 67%。

◆ 流量包天算

我們連續 4 次降低“一帶一路”沿綫國家和地區漫遊流量資費，基本實現“一帶一路”沿綫的漫遊流量包天。

維護信息安全

2017年，中國移動持續加強安全平臺建設與安全技術支撐，不斷提升信息安全保障能力，加強不良信息集中治理，集中力量防範和打擊通訊信息詐騙。

安全防護 修訂了《中國移動客戶信息安全保護管理規定》，強化了客戶授權、“金庫模式”技術手段覆蓋、第三方人員管理等要求。

詐騙防範 上線專門系統、進一步加強人證一致性核驗，落實實名制業務辦理要求；針對400等重點業務進一步完善用戶合同條款，對冒用或偽造身份證照、違法違規使用、呼叫頻次異常等情況加強了合同約束；探索基於大數據的詐騙案件中發現與勸阻止付工作，已累計協助執法機構及時止付、避免群眾財產損失約5.2億元。2017年，公司月均處置國際詐騙電話314萬餘次，月均處置網間虛假主叫3,708萬餘次，月均處置語音群呼類違規號碼2.1萬個。

防騙預警 通過場景化詐騙大數據融合分析，2017年累計發佈詐騙案例71個，發送詐騙預警短信36.4億條；累計挖掘并阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙370餘萬件，為後續聯動處置提供支撐。



“天盾”，讓信息安全運營更智能

中國移動浙江公司深度整合了“天盾”大數據反欺詐、垃圾短信攔截、不良網站監測處置、偽基站監測、惡意程序檢測處置、網站安全監測防護等10餘種網絡與信息安全能力，實現信息安全工作的智慧運營。該平臺可與多個電子流程平臺智能聯動，

發現異常即可自動預警處置，在精準實現百餘個安全量化指標動態可視的同時，還可提供關聯分析。2017年，通過“天盾”平臺，我們在處置騷擾電話、國際詐騙電話、虛假主叫，主動識別涉騙用戶，幫助定位偽基站設備等方面取得了良好進展。

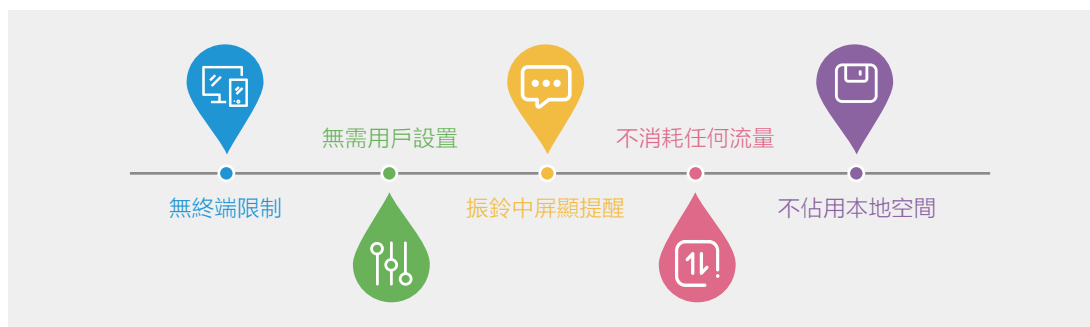


安全提醒，彩印有招

儘管技術手段在識別和過濾詐騙號碼方面有了長足的進步，但仍難免有“漏網之號”。面對這種情況，事中預警就顯得尤其重要。為此，中國移動推出“提醒彩印”業務，利用大數據自主分析系統，融合多方號碼資源精準識別詐騙騷擾號碼，為用戶提供防詐騙來電號碼提示服務，實現了在振鈴過程中識別詐騙號碼並立即向本網用戶發起謹防詐騙類

提醒的功能。同時，我們還與執法機構開展緊密合作，建立反詐騙彩印提醒平臺，在全國首創了110指揮中心反通訊信息詐騙即時提醒服務。

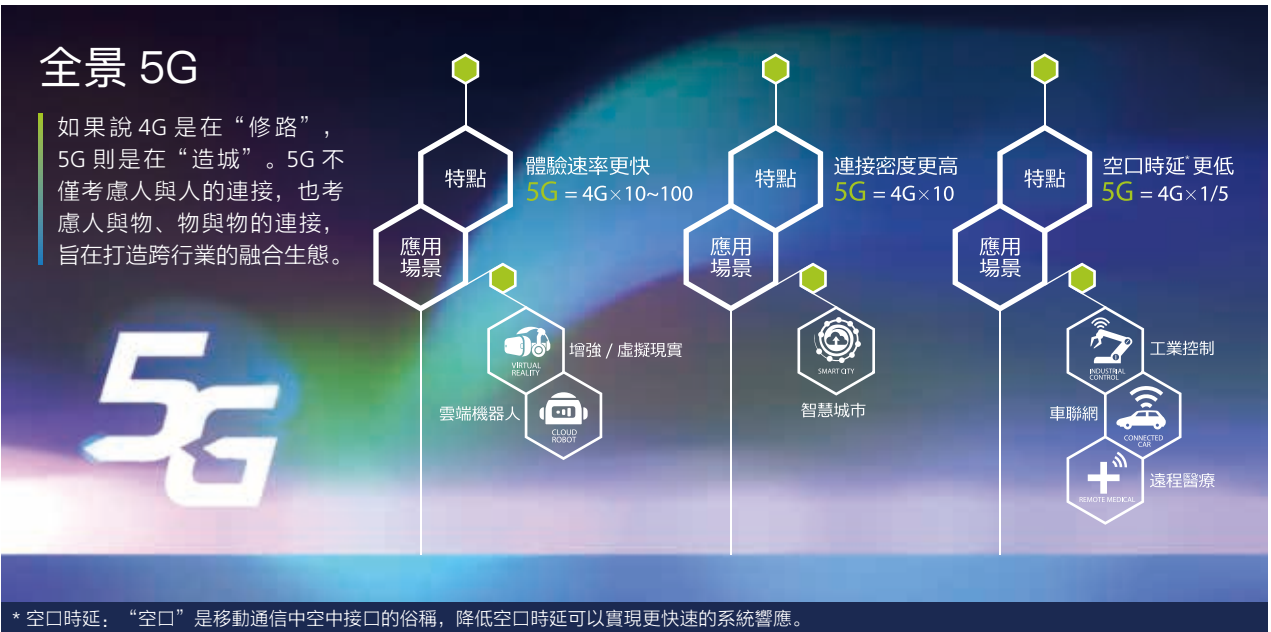
2017年，中國移動防詐騙來電號碼提示服務已覆蓋31省，覆蓋用戶數超2.24億戶，月均提醒達6億次。



領跑 5G 技術

當前，中國已成為 5G 技術、標準、產業、應用的引領者之一，中國移動全面佈局 5G，成為中國引領 5G 發展的核心力量，並在 2017 年取得顯著進展。

- 概念需求** 牽頭提出 5G 之花，推動中國提出的 5G 願景與需求成果成為全球共識。
- 技術研發** 聯合產業相關方突破核心關鍵技術，成為 5G 國際標準主導者之一；2017 年 12 月，牽頭完成面向獨立組網的 5G 系統架構和流程標準制定。
- 產業試驗** 支持我國最早啟動基於標準的技術試驗，規模全球最大，現已完成兩個階段驗證。
- 融合創新** 成立 5G 聯合創新中心，在國內外設立 12 個 5G 聯創實驗室，成立 5G 多媒體創新聯盟，與合作夥伴共同推進 5G 產品與應用創新。



突破 5G 關鍵技術

2017 年 6 月聯合設備廠商在廣東開通了國內首個用於試點測試的 5G 基站，成功實現“秒下”高清電影。

2017 年 7 月在北京啟動了第一個 5G 試驗網。

2017 年 8 月成功完成了業界首個 5G 承載網 OTN 端到端低時延傳輸測試。

2017 年 11 月成功實現了全球首個基於 3GPP R15 標準的端到端 5G 新空口（5G NR）系統互通（IoT），實現了實時直播 16 路 4K 高清視頻。

孵化 5G 創新應用



與合作夥伴聯合發佈《5G 網聯無人機創新應用研究報告》，開啟巡檢、植保、監控、救援、物流、娛樂等豐富立體應用場景。



基於人工智能技術，打造了智能營銷機器人、“智慧網絡”和九天人工智能雲平臺。



推出全球首款基於 5G 邊緣網絡架構的雲端渲染 VR 解決方案，在提升畫面質量的同時，也能幫助降低 VR 設備價格。

賦能數字經濟

“連接”的作用不僅止於促進人與人的溝通交流。當前，基於無處不在的高速“連接”，數字經濟的活力與影響力正在不斷被激發。作為 10 億級“連接”服務的提供者，中國移動全面構建能力開放平臺，與合作夥伴共同推進產業創新，助推傳統產業數字化轉型升級與創新發展。面向“萬物互聯”的廣泛應用場景，我們在醫療、教育、交通等多個垂直領域，創新打造智能數字化應用，全方位提升數字化生活的豐富性與便捷性。

推進產業創新

全新起航“139 計劃”

為了持續推動能力開放與對外合作，與合作夥伴共繪數字經濟時代美好藍圖，我們於 2017 年 11 月 24 日正式啟動了“139”合作計劃。



依託三大產業聯盟，聚合產業生態力量，共同推進面向萬物互聯、萬物智聯的產業創新。

1. 中國移動 5G 聯合創新中心
2. 中國移動物聯網聯盟
3. 中國移動數字家庭合作聯盟



建成一張技術領先、覆蓋廣泛的移動物聯網，在 346 個城市實現 NB-IoT 連續覆蓋，為廣大用戶提供便利、快捷的連接服務體驗。

139 計劃

1

3

9



在能力開放商店 open.10086.cn 首次推出 9 大重點能力應用，為開發者提供一站式、便捷化的在線服務，為大眾創業、萬眾創新提供有力支持。

1. 通信服務能力
2. 統一認證
3. OneNET 共享設備管理
4. AndLink 家庭智能連接
5. 和信用分
6. 和包支付
7. 行業“視頻+”
8. 電商一點對接
9. 智能語音雲

中國移動 5G 聯合創新中心

成立於 2016 年 2 月的 5G 聯合創新中心，向合作夥伴及創業團隊提供基礎實驗環境、應用孵化、成熟度測試認證、應用推廣試點示範四大能力，目前已有 112 家合作夥伴。

中國移動物聯網聯盟

2017 年 6 月 29 日，我們與合作夥伴在上海共同發起了中國移動物聯網聯盟。截至 2017 年底，聯盟正式成員達到 203 家，已經成功舉辦了兩期物聯網聯盟沙龍和首屆智能物聯網論壇，並於 2017 年 12 月 18 日發佈了《NB-IoT 安全白皮書》。

中國移動數字家庭合作聯盟

2016 年，我們發起成立了中國移動數字家庭合作聯盟，截至 2017 年底，聯盟正式成員達到 68 家，覆蓋芯片、智能硬件、數字化服務等產業領域。

持續深入助力“雙創”

2017 年，我們發佈了“和創計劃”，通過開放統一認證平臺、通信能力開放平臺、OneNET 平臺及智能家庭網關，打造“研發雲”平臺，將“互聯網+”與“大眾創業、萬眾創新”深度融合，構建開放共享、合作共贏的“雙創”生態體系。

- 搭建了聚焦數字家庭、物聯網生態、互聯網技術、文化創意、行業“互聯網+”等領域的特色“雙創”孵化空間——“和創空間”，為創客團隊提供入駐孵化、創業指導、資源支持等差異化、多元化、市場化的服務。
- 聯合地方政府和行業企業，在昆明、成都、珠海、蘇州、深圳等地設立了“創新基地”，助力打造全方位的行業“互聯網+”生態圈。



構建平臺，助力首都“雙創”

中國移動北京公司針對創業者面臨的創業成本高、能力不足、訂單量少、融資困難等痛點，與創業企業共享資源和能力，帶動中小企業共同發展。

- **降低企業成本**
在語音、流量、光纖寬帶、雲服務等方面為創業公司構建了“網絡基礎設施綠色通道”。
- **提升企業運營能力**
利用自身較強的流程管理能力、業務支撐系統、大數據分析呼叫中心能力等，我們與滴滴、摩拜等初創企業“伴隨式成長”，幫助其提升運營效率。
- **助力企業獲取訂單**
為北京各區的餐飲、娛樂、零售等行業提供精準選址服務，並將自主開發的營銷管理軟件雲商盟 APP 免費開放給小微企業。
- **幫助解決融資難題**
構建了多維度綜合評估的誠信積分體系，將該體系與中國銀行、浦發銀行等 20 多家銀行的徵信系統對接，極大提升了創業者融資貸款審批的便利性。

項目進展



對 **135** 家小微企業進行了互聯網專線免費提速；



為 **2,556** 家創業公司提供有技術針對性的小微寬帶產品，每月每戶可節省成本約 **5,000** 元；



1.2 萬名創業者通過雲商盟獲取了超過 **15** 萬張訂單；



為創業者的貸款融資提供了 **百萬** 餘次誠信積分查詢。

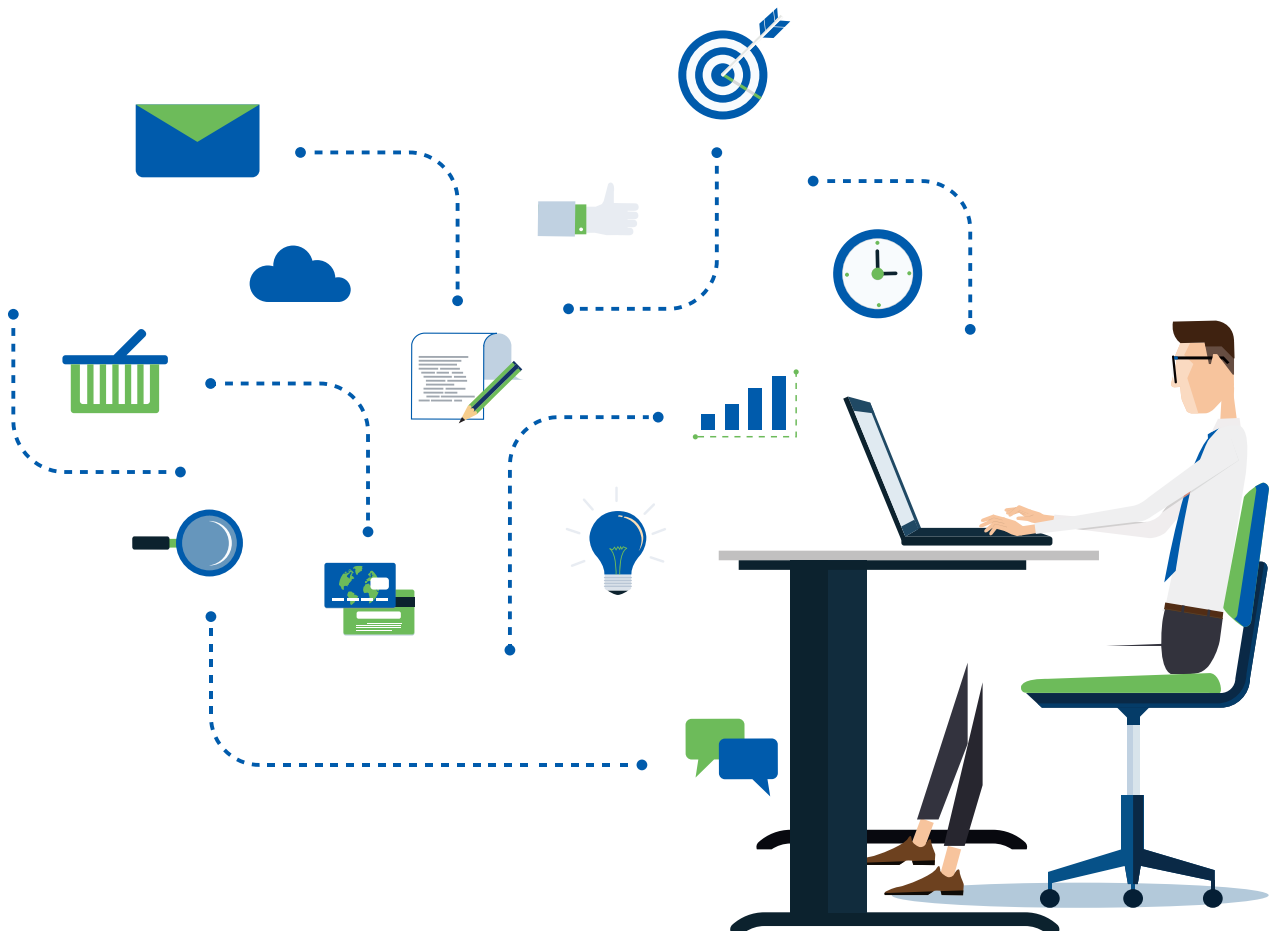


在線眾包平臺，創造就業新模式

借鑒共享經濟發展經驗，中國移動打造了中移在線眾包平臺，將企業的客戶服務及營銷工作任務在線委派給公開招募的具備相應技能的社會化眾包會員，並提供在線工作的系統支撐，為學生、家庭主婦、殘障人士等群體提供就業機會。

目前平臺承接了重慶、雲南、廣西等26省份的業務發展任務，累計完成3.67億次呼叫，辦理3,776萬筆業務，營銷成功率達24%，服務滿意度達95%。2017年，眾包平臺的註冊量已突破10萬人，參與生產的會員利用零散時間（日均約2小時）實現月均收入約1,500元。

來自四川睢甯的朱先生，因事故導致左手殘疾，無法參加工作。2017年1月，當他看到中移在線眾包平臺上對工作的要求是僅需要電腦耳機後，立刻加入了眾包平臺成為會員。經過平臺培訓，他可以自主選擇適合自己的呼叫服務任務。現在，朱某不僅可以每月獲得4,500元的收入，為家庭分擔經濟困難，更通過勞動感受到了個人價值的提升。



打造智慧生活

中國移動持續加快物聯網、大數據、人工智能等技術創新應用，全面推進數字家庭與智慧城市建設，積極創新市政安防、交通、醫療等民生領域的數字化應用，幫助解決熱點、難點、痛點問題。2017年，眾多創新應用不僅在發達城市持續湧現，更在邊遠地區成為幫助克服發展不平衡問題的重要幫手。



物聯網助力智能消防

目前，消防救援工作普遍面臨日常採集的信息無法快速用於消防作戰、災情及周邊環境信息無法高效傳遞、後臺指揮脫離現場實況等問題。對此，中國移動江蘇公司綜合利用地理信息、物聯網和4G通信等技術，推出“消防執勤訓練及作戰指揮平臺”，實現實時指揮和作戰的可視化，有力支持了消防救援指揮，為消防一線戰士的安全提供更多保障。

2017年1月7日11時29分，揚州市邗江區蜀崗路2號的一家毛絨玩具廠發生火災。指揮中心使用新的指揮系統，在20分鐘內調集了16輛消防車和54名消防官兵趕赴現場，並在到場後8分鐘內完成作戰部署，12分鐘內救出被困人員2名，2小時內完成整個滅火救援任務。



進入火災現場後，智慧中心能為我們的救援行動提供智慧，最大程度地保證了我們救援人員的生命安全。而且，通過作戰指揮系統的應用，能夠準確記錄每個作戰環節，對戰後分析測評提供了有效的數據支撐。

——揚州市公安消防支隊指揮中心副班長 孫盼龍



新系統投入使用後，平均每場火災救援時間縮短了三分之一，作戰效率提升了50%。目前，全省13個地市的全部警情已經接入該系統，全年處理火災8,387起。在未來，我們將引入無人機、大數據熱力分析、窄帶物聯網等技術用於現場偵測、指揮和輔助決策，為火場救援戰士和人民群眾提供更安全的保障。

救援實施流程



手機 APP

匯集消防栓、消防車輛、消防戰士、消防器材等相關數據，為指揮作戰提供數據支持。

指揮平臺

定位火災位置，調派中隊。

中隊

收到調派單，參戰出動，首車車載導航自動規劃最佳行車路徑。

現場指揮

指揮中心將災情地相關資料、救援要點和出戰救援力量情況推送至移動4G現場作戰指揮平板電腦上，現場指揮進行力量部署並與指揮中心音視頻會商。

消防單兵

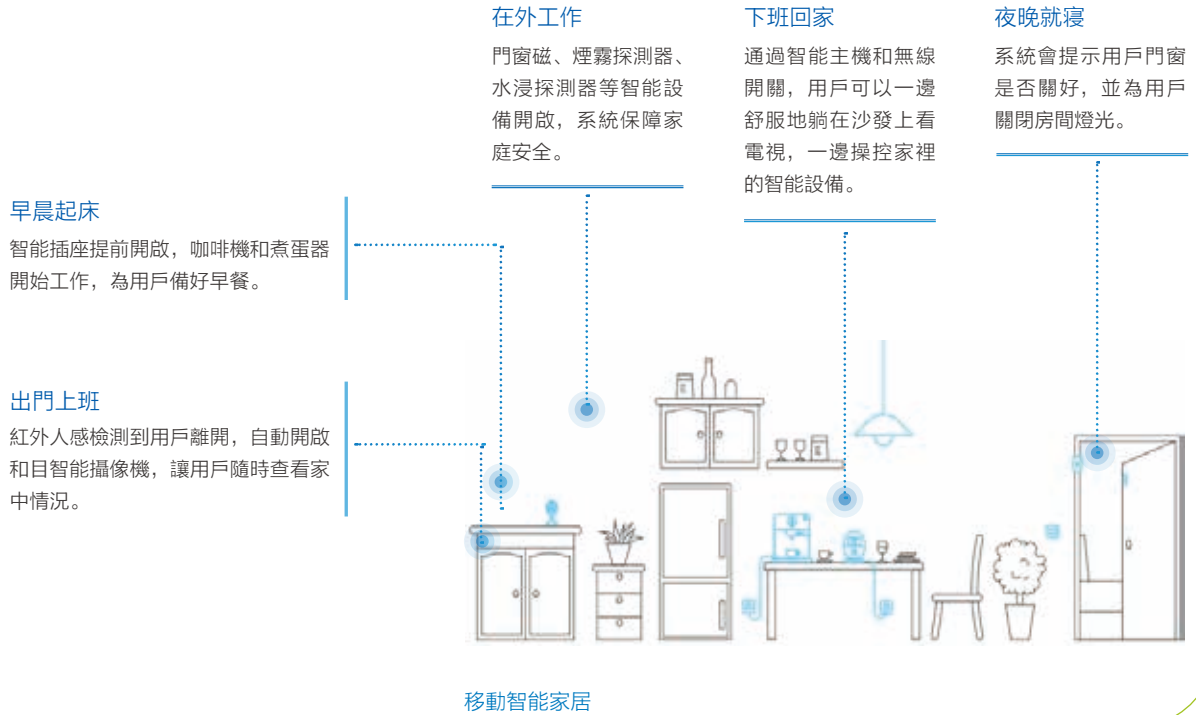
消防戰士可通過室內定位儀、空呼壓力器、生理監測手環、毒氣檢測儀等物聯網裝備與作戰系統實時交互，向指揮中心傳達現場畫面、內攻人員行動軌跡、生命體征、空呼壓力、災情周邊溫度及有毒氣體含量等關鍵信息。





“和目”讓家庭更智能

“和目”是中國移動基於移動互聯網和物聯網技術為家庭用戶提供的智能攝像頭和智能傳感套件等系列產品，如門窗傳感器、溫濕度傳感器、人體傳感器等，在手機端和電腦端均可遠程監控和操作，讓用戶 24 小時享受貼心的智能家居服務。



NB-IoT 幫助規範共享出行

共享單車作為一種新生事物，為廣大市民“最後一公里”出行提供了一種綠色低碳的解決方案。但共享單車過量投放、亂停亂放、定位不準等問題，也往往困擾使用者和城市管理者。中國移動浙江公司與合作夥伴一起，採用 NB-IoT 技術，開發單車電子鎖，幫助解決共享單車無序停放、開鎖信號不穩定等問題，實現了單車的精準定位和實時狀態監控。





“遠程醫療”，助力分級診療體系建設

移動通信技術能夠讓服務突破地理空間的限制，提升公共資源在欠發達地區的可獲得性，有助於緩解醫療、教育等公共資源分配不均衡的問題。

在福建省南安市醫院，患者劉先生被診斷出甲狀腺結節。劉先生希望先聽取省立醫院腫瘤專家診斷意見再決定是否通過手術進行切除。在主治醫生的幫助下，他通過南安市醫院遠程醫療平臺申請到了福建省立醫院腫瘤科李主任的專家門診。李主任通過瀏覽南安市醫院上傳的病歷資料後，給出無需手術的診斷意見，並建議他注意起居和飲食。劉先生說：“在網上看省立醫院的大專家，只用了不到半個小時。這要是在以前，往省醫院跑一趟，交通住宿得花不少錢，掛號時間都不止這麼久。”

南安市醫院遠程醫療平臺是中國移動“遠程醫療”綜合解決方案在醫院投入使用的案例之一，平臺覆蓋了

會診、心電、影像、急救等幾大功能，不僅可以實現專家和病人遠程“面對面”視頻交流，而且不同醫院之間也實現了對病人的病歷、X光片、CT、B超等醫療信息的共享。自使用平臺以來，南安市醫院通過遠程問診成功解決難點案例 200 多例，開展遠程手術指導 22 台，成功挽救緊急病例 18 例，真正提升了優質醫療服務在基層的可獲得性。

目前，中國移動在醫療信息化領域已推出了電子病歷、區域醫衛、遠程醫療、智慧醫院、醫療健康大數據、遠程醫療教學等多種產品與解決方案，為患者節約時間與資金成本，幫助提高醫療資源的配置效率。



“一呼多應”，守護邊疆草原

中國移動在雲南等地推出的“6995”平安信息服務，以信息化手段幫助村民實現鄰里互助，為農村基層安全防衛、村務管理等提供支持。該項業務在 2017 年得到進一步推廣。

興安盟位於內蒙古自治區東北部、大興安嶺東南麓，受到人口少、牧業點分散、交通不便等諸多條件限制，經濟發展緩慢，在應對自然災害、幫扶弱勢群體等方面也面臨諸多困難。中國移動內蒙古公司的平安信息平臺將語音、短信業務與網格化管理結合，實現“一呼多應”的呼叫模式及短信群收群發功能，農牧民只要撥打特定號碼，就能隨時隨地就近找到互幫互助的鄉鄰、保護生命財產的聯防員、送醫送藥的村醫和政策法律的宣傳員，及時解決他們日常生活中遇到的困難。目前，平臺已覆蓋全盟 1,395 個行政村、邊防站等單位的近 25 萬農牧民。

從前 牧區面積廣、人員分散，“110”、“119”、“120”報警響應時間長；村幹部數量有限，在服務群眾方面心有餘而力不足。

現在 “110”接警中心和嘎查村幹部可以在政務管理頁面收看到相關呼叫提示，一旦發生案件和災害事故，便可第一時間開展行動；村幹部可以通過平安信息平臺直接安排工作、通知各項事務，及時滿足群眾需求。



共享美好生活

全面建成小康社會，一個都不能少。中國移動長期致力於縮小城鄉數字鴻溝，助力貧困地區發揮自身資源特長、實現“造血”發展。我們多年開展對口支援地區扶貧援建工作，並通過制定精準扶貧資費優惠政策，降低貧困群體通信服務使用門檻；通過開發精準扶貧系統平臺，提升扶貧工作效率。我們為鄉村發展打造“一攬子”解決方案，在為當地提供基礎通信與網絡服務的同時，引入電商平臺以及信息化產品與服務應用，幫助鄉村實現脫貧、減貧目標，加快新型城鎮化發展進程。此外，我們還依託中國移動慈善基金會，引入互聯網思維創新公益服務模式，攜手相關方共同幫助貧困地區和弱勢群體共享美好生活。

助力精準扶貧

2002 年至今，母公司對口支援和定點扶貧項目覆蓋了西藏、青海、黑龍江、新疆、海南 5 省區共 8 個縣，聯合當地政府共同開展了教育發展、民生改善、產業扶持、文化建設等領域百餘個惠民項目，積極改善當地貧困群體的生活水平。截至 2017 年底，母公司對口支援和定點扶貧資金累計投入 4.3 億餘元。



援藏扶貧

2017 年，中國移動援藏工作隊多次走訪貧困牧民家庭，因地制宜選擇技能培訓方向，提供建築施工、駕駛、烹飪等技能以及維權知識培訓。一年來累計培訓 153 人，幫助部分貧困戶直接實現就業脫貧。援藏工作隊還在當地開展了 90 餘次公益愛心助學活動，促進當地就學。截至 2017 年底，共捐贈助學資金達 123.56 萬元，受益學生超過 4,800 人次。

精準扶貧資費優惠政策

中國移動針對低收入人群持續推廣超低價套餐和家園卡，惠及客戶超過 2 億人。同時，還為貧困地區專門制定了精準扶貧資費優惠政策，截至 2017 年 12 月，惠及 127 萬人次。

- 建檔立卡貧困客戶可在 1 年內額外領取每月 100MB 省內流量或 100 分鐘通話時長，訂購 9 元 1GB/ 月的扶貧專屬區域流量包。
- 針對建檔立卡貧困客戶提供寬帶折扣優惠。

助力“美麗鄉村”建設

中國移動黑龍江公司開發的“美麗鄉村 APP”通過電腦、手機、觸摸屏和監控屏等多種應用模式服務於農村生產生活：為基層管理者和一線扶貧幹部提供扶貧信息的記錄、分析工具；為農戶提供農業生產與科技資訊、農產品銷售平臺以及電影、音樂等娛樂服務；為消費者提供鄉村旅遊信息，以拉動當地旅遊產業發展。

不僅如此，“美麗鄉村 APP”能夠全流程監控農產品的種植、運輸與銷售過程，用戶通過手機掃碼即可實現對農產品從田間到餐桌的全流程追溯。自“美麗鄉村 APP”在黑龍江使用以來，當地打響了可追溯的有機綠色食品品牌，綠色農產品遠銷俄羅斯、哈薩克斯坦、白羅斯、波蘭、德國、荷蘭等國家，有力帶動了當地經濟發展。



自從‘美麗鄉村 APP’應用以來，農產品銷量大幅增加，從原來的賣不出去，到現在的供不應求。

——齊齊哈爾市富裕縣瓜菜合作社農民 老閻



“互聯網 + 精準扶貧”

精準扶貧系統是中國移動自主開發的創新產品，該系統自 2015 年底正式上線以來，已在湖南、河南、安徽、陝西、雲南、江西等 6 個省的 45 個市縣應用，並在 11 個省的 25 個市縣試用，截至 2017 年底已覆蓋了全國 644 萬貧困群眾，服務 33 萬餘名一線扶貧幹部，有效提升了扶貧工作的精準度與服務效率。

該系統由精準扶貧手機客戶端和大數據管理分析平臺兩個部分構成，重點解決了以往扶貧工作中的信息統計難、扶貧隊伍管理難、社會資源連接難等痛點問題。

目前，該系統已成為了連接貧困群眾與社會公益援助的橋梁。截至 2017 年底，河南濮陽已有 2,245 名貧困群眾通過該系統獲得超過 4.5 萬人次的網友幫助，受益金額超過 100 萬元。



一部手機

連接扶貧工作的各個角色——貧困人群、扶貧管理者、幫扶人員和社會力量。



一套系統

通過數據採集、數據留存、數據分析等多種方式，助力幫扶人員實時上傳與更新扶貧信息、全程保留駐村扶貧工作痕迹，助力扶貧管理者高效管理扶貧工作隊伍，實時瞭解扶貧地區工作情況與脫貧進度，促進科學決策。



一個平臺

開放聚合教育、金融、項目等各方資源，提供電商扶貧、眾籌扶貧等資源與信息的統一入口，為貧困群體提供在線求助平臺，發動社會力量構建扶貧生態。



中國移動精準扶貧系統有力助推了濮陽市精準扶貧工作，在精準分析扶貧形勢，科學制定扶貧措施，幫助廣大幹部及時了解扶貧政策，掌握扶貧幹部工作情況和幫扶進度等方面，都起到很好的推進作用。

——河南省濮陽市扶貧辦副主任 李子剛





信號越天塹，夢圓懸崖村

阿土列爾村位於四川省涼山州昭覺縣支爾莫鄉，山底到山頂海拔差近 1,000 米，村民主要依靠藤梯出行，生活異常艱苦。中國移動四川公司攻克重重困難為阿土列爾村打通通信障礙，將昔日的“懸崖村”打造成為如今的信息化示範村。

• 連接“天塹”變通途

2016 年 11 月 20 日，四川公司率先為“懸崖村”開通 4G 網絡，並於 2017 年 4 月 19 日開通第一家光纖寬帶。截至目前，四川公司在“懸崖村”共投入 200 餘萬元建設移動及寬帶網絡。如今，村民不僅能夠隨時隨地與外界取得聯繫、與家人視頻通話，還可以通過高清寬帶網絡電視，在家收看各類電視節目，豐富了娛樂生活。

• “和小寶”助力村民增收

我們為村民提供了自主研發的“和小寶”電商平臺，幫助村民建立了農副產品代銷點，並一對一培訓指導村民使用該平臺。該平臺幫助村民充分發揮當地土地肥沃的優勢，將農產品由零散銷售轉化為集中銷售，幫助村民家庭年收入提升了 18%。

• 打造村民便捷新生活

我們分別在山腳和山上各建一個寬帶綜合服務站，並在山頂建設了一個“惠農銀訊通”網點，讓村民足不出戶就能辦理移動、銀行業務。此外，我們還為村裡的孩子們引進了“教育雲平臺”，讓孩子們隨時隨地都能接觸到海量優質的教育資源。為便於村務管理，我們還在村裡搭建了雲視訊會議系統、“千里眼”安防視頻監控系統等。



以前，一些收購商知道我們是懸崖村的，故意壓低價格，一年到頭也掙不了幾個錢。現在，村裡辦起了合作社，養了 400 多隻山羊。山下，7 千多株臍橙長勢良好；山上，擴大了核桃、青花椒的種植面積。明年，村裡還將引進白魔芋，養殖岩鷹雞。我準備試種兩畝地中藥三七，如果效果好，明年還會擴大面積。

——村民 莫色伍哈



互聯網小鎮助力新型城鎮化建設

中國移動重慶公司以互聯網小鎮建設為牽引，加快推進區縣城鎮及農村地區寬帶、專線、視頻監控系統等信息基礎設施建設，推廣應用 4G 終端，推動高質量網絡連接加快普及。

• 支撐基層政務服務

支撐基層政府利用移動通信及相關平臺，實現隨時隨地的辦公與協作管理，幫助提升基層公務員的溝通、協同效率。目前，政務易、移動 OA、雲企信等新型電子政務系統已覆蓋重慶 90% 的鄉鎮和 60% 的行政村。



• 助力社區平安互助

通過平安互助系統，將小城鎮轄區內居民劃分成一個個平安互助網格，每個網格包括 10-20 戶居民，以實現社會治安及應急處置群防群治，助力基層社區提升安全防控效率。該系統已在重慶服務超過 10 萬用戶。



• 帶動鄉村產業發展

此外，重慶公司還為農戶建立農村電商平臺，支持鄉村生態旅遊，以信息化帶動鄉村產業結構調整和經濟社會發展，為新型城鎮化建設持續提供智慧解決方案。



深耕公益慈善

中國移動以“至誠、盡性、和諧、共享”為公益慈善核心理念，重點關注社會弱勢群體幫扶、助學助教、環境保護等戰略性公益慈善領域。自2009年中國移動慈善基金會成立以來，我們不斷完善公益管理制度體系，持續開展戰略性公益慈善項目，打造了“藍色夢想”教育捐助計劃、中國移動愛“心”行動、中國溫暖12•1項目等系列品牌公益項目，榮獲諸多肯定。

2017年，我們以廈門集美馬拉松、玉門國際越野賽等群眾體育活動為契機，將藍色夢想和愛“心”行動項目與“咪咕善跑”相結合，以捐贈愛心步數的方式吸引公眾參與支持兩項公益行動。2017年，“咪咕善跑”獲得第五屆中國網絡視聽大會最佳公益團隊獎。

第 4 名

2017年位列中國社科院企業社會責任研究中心“中國企業300強公益發展指數排名”第4名，榮獲“2017十大公益企業”稱號

中國移動愛“心”行動入選“2017年度十大公益項目”

教育精準扶貧



“藍色夢想”教育捐助計劃

“藍色夢想—中國移動教育捐助計劃”是中國移動聯合中國教育部、中國教育發展基金會開展的援助中西部貧困地區教育的公益項目。項目通過開展校長和師資培訓、捐建愛心圖書館和多媒體教室等方式，支持中西部教育設施建設、促進教育均衡發展。2017年中國移動校長培訓項目繼續採用“影子”培訓和遠程培訓結合的方式，年度培訓 11,296 名農村中小學

校長。我們還為四川、江西、陝西三省貧困地區中小學捐建了 270 個多媒體教室，配備了多媒體遠程教學設備，並贈送了“和教育”產品。11 年來，“藍色夢想”項目已累計投入超過 1.4 億元，為中西部 23 個省（區、市）培訓了 103,828 名農村中小學校長，捐建了 2,310 個中國移動愛心圖書館和 2,030 間中國移動多媒體教室。



“穿閱幫扶”項目

2017 年，咪咕公司聯合中國社會扶貧網共同發起了“穿閱幫扶”教育精準扶貧項目，以“公益 + 閱讀 + 跑步”方式，為貧困地區中小學生提供“數字圖書館”，以消弭城鄉青少年之間的閱讀鴻溝。活動期間，共吸引 21,844 人參與，累計捐贈里程 108,462 公里。配合項目開展，我們已為貧困學生們累計發放了超過 1,500 台 Kindle 咪咕電子書閱讀器。

助力文化傳承



“書香中國 e 閱讀”

咪咕公司積極參與“書香中國 e 閱讀”項目，針對務工群體特徵，通過彩信推送方式，將閱讀專區免費推送到目標用戶手機上。截至 2017 年底，“e 閱讀”項目已累計覆蓋用戶 700 餘萬，提供了包含電子書、電子雜誌、聽書、教育、動漫等 360 種題材類別的閱讀內容，總字數超過 5,000 萬，覆蓋勵志、社科、科普、就業、娛樂等內容。

“致·非遺 敬·匠心”

2017 年，咪咕公司聯合光明網共同主辦了“致·非遺 敬·匠心”大型系列直播活動，通過咪咕直播、咪咕視頻等平臺，在天津、安徽、山東、北京四地開展了 20 場非物質文化遺產項目直播。通過直播鏡頭，網友身臨其境地瞭解了老美華手工制鞋技藝、徽墨製作技藝、鴛鴦螳螂拳、濰坊刺繡、祭孔大典等非遺項目，並參與實時互動。累計觀看人次達到 9,455 萬，掀起了非物質文化遺產的關注熱潮。

弘揚志願精神

截至 2017 年底，中國移動員工志願者註冊總人數達 11.1 萬人，員工志願服務總時長達 56.8 萬小時。公司着力打造了“和你在一起”志願服務品牌，2017 年共計開展了“和你在一起”志願活動 5,018 次，累計資助金額達到 610 萬元。



年度公益之星



李娜：“公益是場愛的馬拉松，沒有盡頭，願在這條路上一直走下去。”

李娜是中國移動山東公司威海東路營業廳廳長，自 2014 年起參與公司開展的春蕾女童結對子活動，連續四年照顧萊西望城東呂家阜村單親家庭女童孫萌萌，給萌萌母愛般的關懷。此外，她還帶領員工們為社區貧困家庭送去必備的生活用品。



張軍勇：“盡自己的綿薄之力去幫助需要你的人。”

張軍勇是中國移動雲南公司怒江瀘水分公司政企客戶服務中心集團客戶經理，自 2012 年以來主動請纓參與瀘水市古登鄉尼普羅村的駐村扶貧工作。他帶領村民們克服重重困難於 2017 年 5 月種下了 180 多畝杭白菊，13 戶建檔立卡貧困戶也參與其中。



謝雲鵬：“公益需要明確的目標、價值觀和持之以恆，為對方送去認同、機會和關愛。”

謝雲鵬是中移在線服務公司系統產品部員工，自 2016 年 6 月起在河南省濮陽市貧困地區重點參與精準扶貧系統優化建設及運營工作，通過近 300 天夜以繼日的努力工作，為全市 20 萬貧困群眾和 2.1 萬扶貧幹部提供了信息化服務。同時，他還幫助貧困戶借助中國移動電商渠道和資源，銷售農產品增收。

中國移動與 SDGs

2015年，聯合國正式通過《改變我們的世界——2030年可持續發展議程》，並提出17個可持續發展目標（SDGs），旨在從2015年到2030年間在全球範圍內消除貧困、對抗不平等與不公正、解決氣候變化問題。信息通信行業是與可持續發展目標聯繫最緊密的行業之一，通過提供數字化產品和服務，連接聚合相關資源與創新能力，可為17項可持續發展目標的實現做出積極貢獻。中國移動從相關方需求與自身實際出發，識別出最具實質性的目標，以特色實踐加快推動下列目標實現。

我們的行動

- 堅持實施定點扶貧與對口支援，因地制宜，開展行之有效的扶貧項目，截至2017年底，母公司已累計投入對口支援與扶貧資金超過4.3億元。
- 深入探索“互聯網+精準扶貧”發展模式，助力農村地區減貧脫貧與城鎮化建設。精準扶貧系統已在6個省的45個市縣投入使用。
- 持續開展“藍色夢想”和愛“心”行動項目，累計培訓約10.4萬名中西部農村中小學校長、捐建2,310所“愛心圖書館”、2,030個多媒體教室，並累計幫助4,498名貧困先心病患兒獲得救治。



+



+



+



SDG10 減少不平等

我們的行動

- 確保就業機會公平，為員工提供安全舒適的工作條件與福利保障；完善薪酬激勵機制，打通員工職業發展通道。
- 持續開展EAP項目，參與員工超過32萬人次；幸福“1+1”員工身心健康提升活動覆蓋31.8萬人次。
- 完善線上線下一體化的培訓機制，並提供豐富的學習資源，促進員工知識重塑與創新能力發展。
- 鼓勵全員創新創業，“雙創”支持資金達7,955萬元，“雙創”平臺用戶數達15.4萬人，創新創業活動參與團隊數達1,819個。
- 通信能力開放平臺服務超過13萬家企業，統一認證平臺日均提供超過5億次認證，OneNET物聯網平臺賦能5.6萬開發者。



SDG8 體面工作和經濟增長

我們的行動

- 持續推進4G、寬帶、物聯網等基礎設施建設，加快5G技術研發與創新引領。深入推動能力開放，帶動產業鏈合作夥伴共同創新，構建共享、共贏的“萬物互聯”新生態。
- 繼續探索“互聯網+”在政務、醫療、教育等領域的發展，促進民生改善；創新ICT應用，提高資源利用效率，支撐社會各行業完成數字化轉型和升級，推進智慧城市建設。



SDG9 工業、創新和基礎設施

+



SDG11 可持續城市和社區



SDG12 負責任消費和生產

+



SDG13 氣候行動

我們的行動

- 持續開展“綠色行動計劃”，積極應對氣候變化。2017年，“綠色行動計劃”投入資金1.4億元，實現單位信息流量綜合能耗下降40%，總計節約21.4億度。
- 加強技術研發和標準引領，從可研到設計、採購和實施實現全生命週期節能減排。2017年，公司實現採購全流程電子化，全年減少紙質文件約61.6萬份；實現新增主設備綠色包裝應用比例達67%。
- 推出智能抄表、智慧停車等多項低碳ICT應用，推廣環境污染視頻監控等多種環境保護與污染治理解決方案，帶動員工及公眾參與環保公益活動，助力建設生態文明。

自聯合國提出可持續發展目標至今，我們的網絡連接規模大幅提升，連接質量持續優化，連接應用不斷豐富，為激發經濟活力、轉變發展方式注入了新動能，在幫助解決發展不平衡、不充分問題，支持應對氣候變化等方面取得了長足進展。我們深知，人類共同面臨的經濟、環境和社會挑戰不容樂觀，聯合國可持續發展目標的實現更非一蹴而就。未來，中國移動仍將致力於為最廣泛人群和偏遠地區提供高質量連接服務，讓更多人得以共享數字紅利、實現生活改變。我們將基於5G、物聯網、大數據、雲計算、人工智能等新技術的發展與應用，與產業合作夥伴共同聚焦可持續發展的關鍵領域和難點問題，創造和推廣更多數字化解決方案，為實現可持續發展，構建人類命運共同體貢獻積極力量。



移動改變生活

中國移動愛“心”行動

先天性心臟病，簡稱先心病，是最嚴重的先天性疾病之一，具有發病率高、死亡率高，但可治癒率也高的特點。據中國衛生部門統計，中國每年約有 15 萬新生先心病兒童，而能夠得到及時治療的患兒僅為 6 萬左右。

目前，貧困先心病兒童救助主要面臨篩查體系缺失和手術費用高昂兩大難題。一方面，由於先心病篩查對技術和設備要求高，貧困先心病患兒常常無法得到及時診斷，錯過寶貴的救治時機；另一方面，即使確診，先心病手術費用一般需要幾萬元甚至十幾萬元，患兒家庭往往很難承受，甚至因病致貧。

針對上述難題，中國移動聯合相關方於 2011 年 8 月啟動了中國移動愛“心”行動，通過搭載“移動醫療”系統的流動篩查車，攻克了傳統救助項目“最后一公里”難題，將篩查送到邊遠地區和貧困家庭身邊，為孩子們進行先心病的免費篩查，並對確診的患兒提供免費手術救治。

截至 2017 年底，中國移動已累計為內蒙古、遼寧、河南、山西、青海、廣西、寧夏、河北的 39,488 名貧困兒童提供了免費的先心病篩查，並對確診的 4,498 名貧困先心病患兒提供了免費手術救治。此外，還對項目患兒檔案數據庫進行了完善。

CASE FOR CHANGE


9 歲的于文昊家住遼寧省朝陽市吳家杖子村。2014 年，接到免費篩查短信的于文昊家人把她帶到了愛“心”行動的篩查現場，才發現孩子不是長久體弱，而是患上了先天性心臟病。幸運的是，經過項目救治，文昊已完全恢復了健康。2017 年，愛“心”行動作為中國區唯一典型案例入選 GSMA CaseForChange 行動，青年演員張一山一行重新走訪了于文昊一家，請掃二維碼以瞭解更多。




合作模式

- 中國移動慈善基金會
捐贈項目資金、統籌項目全過程管理，提供移動醫療系統，組織志願者活動。
- 項目省民政廳和省慈善總會
收集患兒信息，為患兒家庭提供補貼，並負責項目資金管理。
- 泰達國際心血管病醫院
組建流動篩查隊，參與項目篩查，為患兒提供手術救治。


項目特點

 流動篩查與移動醫療相結合

中國移動為項目捐贈了三輛流動篩查車，並在車上搭載了專門研發的移動醫療系統，實現了流動篩查、數據傳輸、遠程會診三位一體功能，有效解決了患兒分佈分散、無法及時確診的難題，降低了患者的就醫成本。公司還發送了一千多萬條公益短信，方便患兒家長及時瞭解篩查救助信息，使信息服務貫穿於篩查救助的全過程。

 項目救助與志願服務相結合

項目建立了常態化的志願服務平臺，項立志願者定期開展篩查諮詢、先心病科普宣傳、患兒醫院陪護、患兒回訪等志願服務，組織受助兒童一起開展了“愛讀書講故事”、“愛心圓夢暢遊北京”等特色活動，累計志願服務時間超過 4,600 小時。

 手術資助與康復補充相結合

在項目開展過程中，中國移動慈善基金會全額資助患兒手術費用，項目省民政廳和省慈善總會為每個患兒及家庭提供交通和食宿補貼，泰達國際心血管病醫院為患兒減免了部分護理費用，從根本上解決了患兒家庭的醫療負擔。



中國移動愛“心”行動帶給我孩子重生的機會，也給了我這個家庭更光明美好的未來！

——受助兒童家長 柳豔萍

雖然生出先心病孩子的家庭是不幸的，但是有愛“心”行動這個項目是非常非常萬幸的。

——天津泰達國際心血管病醫院副院長 劉志剛



轉型 為了更好地連接

我們的行動



繼續深入實施“大連接”戰略，加快組織變革，提升信息通信與數字化服務能力，以自身發展推動經濟成長與社會進步。



圍繞中國 2020 年減排目標，制定《“十三五”節能減排專項規劃》，提出“2020 年單位信息流量綜合能耗下降 45%、單位電信業務總量綜合能耗下降 40%”的工作目標。



結合物聯網發展，持續創新低碳信息化解決方案，助力社會節能減排。



構建“一體三環 + 三縱”的“雙創”體系，打造“雙創”孵化服務平臺，支持員工創新創業。

我們做到了（2017）

- 組建 IT 專業機構，專業化經營改革取得進一步突破，垂直領域研發佈局全面啟動，數字化服務轉型發展取得新進展。
- 2017 年實現單位信息流量綜合能耗較上年下降 40%，單位電信業務總量綜合能耗較上年下降 29%。
- 公司招標項目 100% 在電子採購平臺上操作，實現採購全流程的電子化。
- 在供應商中推廣綠色包裝應用，2017 年新增設備綠色包裝應用比例達到 67%。
- 公司共有 15.4 萬員工參與內部“雙創”活動，累計創建了 2,535 個項目。

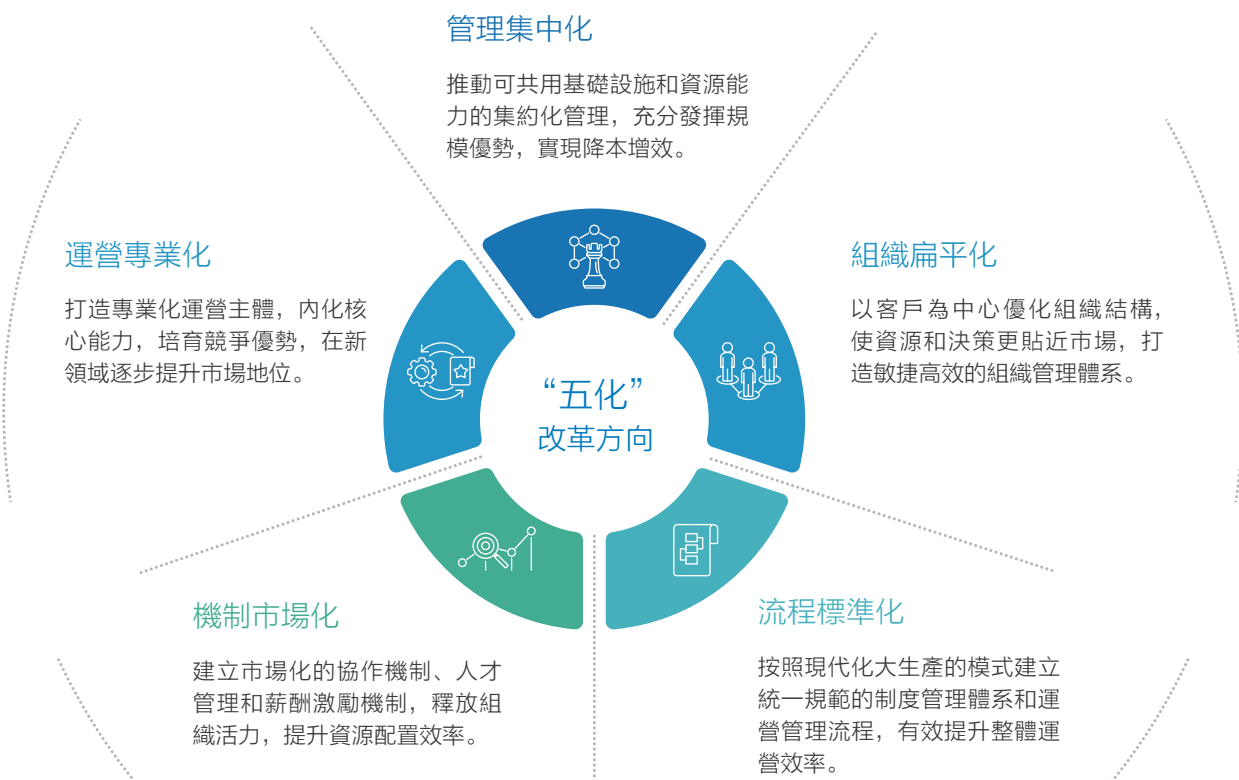
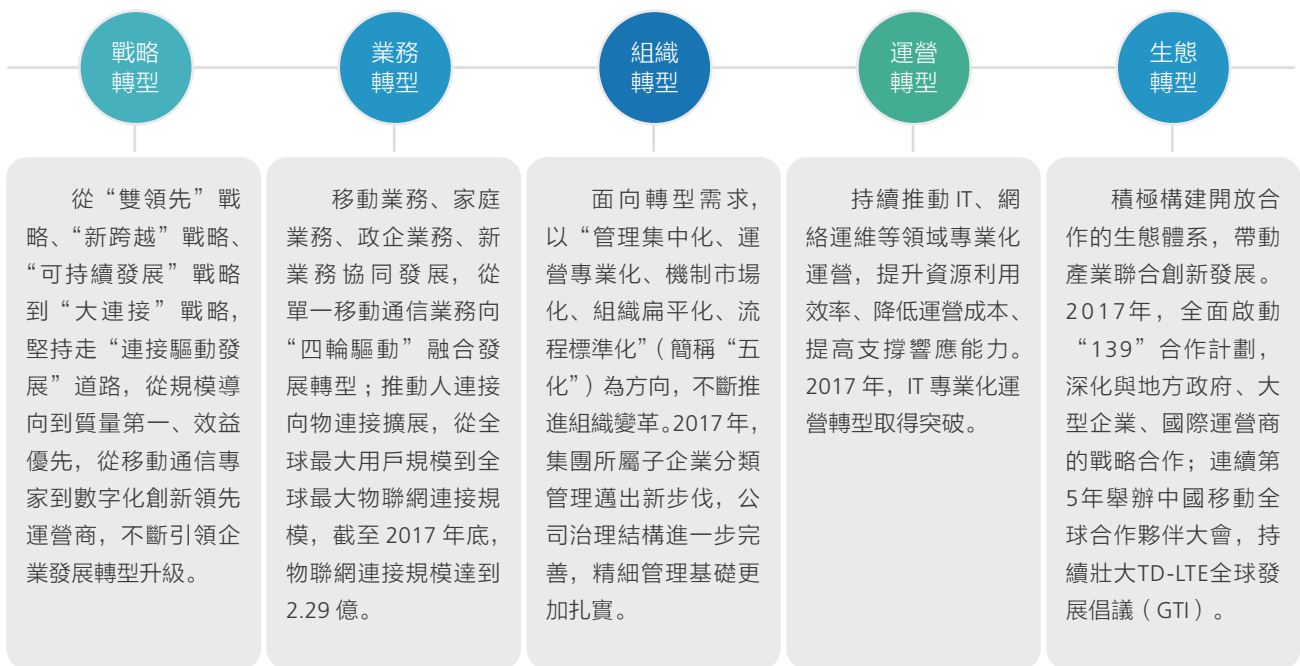
我們將努力（2018）

- 加快數字化轉型發展，構建創新人才隊伍，繼續深化專業運營，加大 5G、人工智能等前沿信息通信技術佈局，推動數字紅利普惠於民。
- 實現能耗總量增長低於 13%、實現單位信息流量綜合能耗較 2017 年下降 15%、單位電信業務總量綜合能耗較 2017 年下降 10%。
- 持續推進綠色包裝應用，督促供應商履行集中採購承諾，實現新增主設備綠色包裝應用比例不低於 60%。

戰略引領變革

面對技術演進與產業變革的日趨加快和“萬物智聯”新時代的加速到來，中國移動堅持“連接驅動發展”，繼續深入實施“大連接”戰略，充分發揮戰略引領作用，加快面向數字化服務的轉型發展，為提供更好的連接服務佈局長遠、儲備能力、共創生態、激發創新。

加速轉型發展



強化專業運營

2010 年以來，中國移動面向專業市場運營、生產運營和職能服務，先後成立了 13 家專業機構，集聚內部資源、釋放創新動能、提升運營效率、發揮協同優勢，實現從傳統屬地通信業務運營到“31+N”專業化運營體系的重大轉型，進一步形成向數字化服務轉型的組織體系，激發組織變革活力。

中國移動“專業化運營”推進歷程

- 2010 ○ 成立國際公司，拓展國際和海外市場，降低國際漫遊資費水平。
- 2011 ○ 成立信安中心，強化信息安全集中管理，治理不良信息；成立終端公司，發佈自主品牌終端，引導中國終端產業發展，帶動本土廠商崛起。
- 2012 ○ 成立物聯網公司，佈局物聯網市場，打造全球化開放平臺；成立財務公司，嚴控資金風險，提升資金使用效率，2017 年獲得《金融時報》聯合中國社科院金融研究所評選的“年度最佳風險管理財務公司”獎項。
- 2013 ○ 成立採購共享中心，降低採購風險，促進降本增效，年均節約採購成本近 20%，採購平均用時縮短近 50%。
- 2014 ○ 成立咪咕公司，匯聚內容資源，拓展數字媒體產業；成立在線服務公司，提升服務質量和效能，創新互聯網服務模式；在蘇州、杭州成立研發中心，推動自主創新，實現核心能力內化。
- 2015 ○ 成立互聯網公司，構建能力開放平臺，匯聚萬名開發創業者，2017 年統一認證業務日均提供超過 5 億次認證。
- 2016 ○ 成立對外投資公司，發揮資本推動作用，提高資本配置效率，佈局新興領域。
- 2017 ○ 籌備設立中移信息技術公司，對內提供集中化 IT 系統運營支撐，對外探索專業化 IT 服務拓展。



“咪咕公司”，讓今天更有趣

咪咕公司是中國移動面向移動互聯網領域設立的數字內容產品提供、運營、服務一體化的專業公司，下設咪咕音樂、咪咕視訊、咪咕數媒、咪咕互娛、咪咕動漫 5 個子公司。截至 2017 年底，公司 9 大重點產品服務 5 億用戶，總裝機量超過 10 億。

- **數字內容聚合**：擁有國內領先的正版數字內容聚合平臺，匯聚超過 1,700 萬首歌曲、430 萬條視頻、逾 1,200 路音視頻直播、逾 50 萬冊書刊、逾 3 萬款遊戲、47 萬集動漫畫。
- **垂直領域拓展**：咪咕影院連接影院超 7,200 家，咪咕善跑記錄跑步里程 15,760 萬公里，咪咕靈犀月均提供翻譯、語音識別等人工智能交互 8,500 萬餘次。2017 年，“咪咕圈圈”APP 榮獲中國手機創新周暨第五屆中國手機設計與應用創新大賽“中國 APP 創新天鵝獎”。
- **智能硬件服務**：推出莫比斯全語音人工智能耳機、咪咕盒子、咪咕音箱、Kindle 咪咕電子書閱讀器等多款智能硬件。
- **IP 多元運營**：咪咕匯在線觀看人次超過 1 億、數字閱讀大會閱讀量超過 1 億、咪咕次元文化節線上直播觀看量達 3,732 萬。

綠色融入發展

氣候變化是人類可持續發展面臨的共同挑戰。中國移動積極響應生態文明建設要求，連續 11 年深入開展“綠色行動計劃”，逐步優化、完善節能管理體系，加強對企業內部與價值鏈的綠色運營管理；創新應用物聯網等新技術開發綠色解決方案，助力社會低碳發展。

綠色行動計劃

自 2007 年以來，中國移動持續推進以節能減排為核心的“綠色行動計劃”，發動全員參與，在運營各環節中推廣節能減排舉措，通過設備資源節約、能耗降低和成本下降創造“綠色”價值。

- 在推進綠色運營方面，2017 年實現單位信息流量綜合能耗較上年下降 40%，單位電信業務總量綜合能耗較上年下降 29%。
- 在通信機房節能改造方面，對 331 個通信機房實施了節能改造，完成了對 16 個地市公司的 48 個通信機房的現場檢查工作，並對發現的 12 項典型問題實施整改。
- 在綠色採購方面，自 2013 年起，建設並應用中國移動供應鏈管理系統和電子採購與招投標系統。2017 年，全集團共實施電子採購項目約 3.8 萬個，全年減少了紙質招投標文件約 61.6 萬份，按平均每份文件 500 張紙計算，相當於節約了紙張 1,541 噸、燃煤 774 噸、木材 1,348 噸，減少二氧化碳排放逾 3,500 噸、污水排放 46.4 萬噸，節約社會總成本超過 1,800 萬元。
- 在綠色包裝應用方面，督促供應商履行集採承諾，2017 年新增設備綠色包裝應用比例達到 67%。
- 在帶動行業節能方面，持續加強標準引領，與供應商合作，滾動更新無線設備、IT 設備、傳輸設備等 5 項設備節能分級標準，並在設備集中採購中全面應用，持續降低新入網設備能耗。



完善應對氣候變化管理機制

公司明確了氣候變化管理責任部門，將單位信息流量綜合能耗、單位電信業務總量綜合能耗、機房能源使用效率（PUE）及固定資產每百元電費等能源效率指標納入子公司 KPI 考核，並與分管經理的薪酬直接掛鉤。

在總部和子公司層面設立節能減排工作組，重點關注業務、網絡和辦公層面與氣候變化和能源相關的議題管理情況。工作組定期召開專題會議來評估重點活動或項目是否符合公司的氣候變化與能源戰略，並向公司管理層提出決策建議。



建立了全面的風險管理框架，將氣候變化議題納入風險與機遇的識別、篩選、整合、排序和管理各個環節。我們將國家減排目標、節能減排政策以及碳交易方案等各類環境政策融入風險管理流程，並對節能舉措與指標完成情況進行月度追蹤。

根據各類可持續發展標準與碳信息披露（CDP）問卷，現已形成了規範滾動披露的環境績效指標體系，不僅包含公司自身環境管理相關績效指標，也包含對供應商等價值鏈夥伴的綠色管理要求。



冬季供暖節能減排管理

新疆在冬季供暖期空氣污染較為嚴重，因此，實施高效的冬季供暖管理是實現節能減排的必要舉措。中國移動新疆公司數據中心包含 4 棟數據機房、2 棟傳輸動力房、2 棟製冷中心房等，降低能耗的需求迫切。經過近一年的探索，我們逐步形成了“13251”數據中心運維管理節能方案，實現日耗電從 25,512 度降至 9,280 度，冬季採暖最終節省電量超過 290 萬度，節約電費 145 萬元。



新疆公司雲計算和大數據中心實行的節能減排方案節省了大量電能消耗，有效降低了企業產生的污染，做到了國企的責任擔當，我對方案的廣泛利用充滿期待。

——新疆雲產業園管委會黨工委書記 李雲



探索綠色應用

結合物聯網等新技術的推廣應用，中國移動持續創新信息化綠色解決方案，為破解環境污染防治難題、倡導節能低碳生活提供積極支持。



污染智慧監管，守護綠水青山

優美的自然風光是廣西的亮麗名片。為了強化環境執法，有效改善全區環境質量，自 2016 年 6 月起，中國移動廣西公司配合南寧市環境監察支隊，在南寧 13 家重點排污企業試點“重點污染源視頻監控項目”，實現了對污染源的視頻智慧監控，為環保部門的污染物在線監測系統的良好運行、企業排污數據的真實性等提供了有力保障。

目前，該項目已應用於對廣西全區 41 家大型重點排污企業的監管，覆蓋近百個排污點和污染物監測採樣點，大大減少了企業偷排漏排、不達標排放等現象。未來該項目將繼續在廣西全區推廣，實現全區 238 家國控重點污染源的實時、精準、智慧監控。

NB-IoT 智慧路燈管理系統

2017 年 2 月，江蘇全省首個窄帶物聯網應用項目——由中國移動江蘇南京分公司與南京市路燈管理處聯合打造的“智能路燈”項目正式商用，標志著南京路燈進入精確的單燈控制時代。

與傳統路燈不同，智能路燈在不需要長明的路段，

可以感應過往車輛和行人聲波，自動開關。在深夜無人時段，智能路燈還可適度調低燈光亮度。此外，路燈樁上還可以架設基站和攝像頭，監控城市霧霾等情況。如以每盞路燈月節省電費約 10 元計算，全市 10 多萬盞路燈年可節省電費約 1,200 萬元。

智慧物聯節能應用

• 智能抄表

結合物聯網技術，中國移動為用戶的水、電、氣表安裝物聯網模組和物聯網卡，將用戶家庭水、電、氣表的信息傳輸回後臺，從而實現遠程抄表，提升抄表效率，並減少相關人力及車輛使用，降低環境影響。

• 智能停車

“小和輕停”是中國移動與合作夥伴聯合研發的智能停車方案，通過將車位狀態檢測與停車後臺服務結合，能夠實現車位信息實時發佈、車場導流等功能。

• 智能充電樁

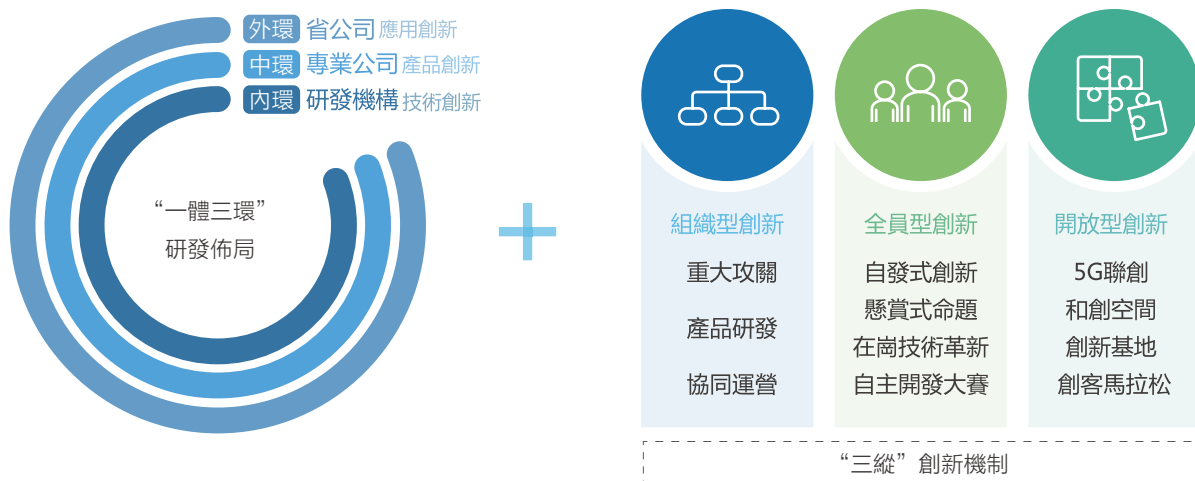
中國移動採用 4G+ 物聯網卡等技術，為新能源汽車充電樁運營者提供高速、可靠、安全的數據傳輸保障方案，幫助智能充電樁運營者更好地開展數據分析和高效管理。

創新激發活力

在數字經濟時代，創新是企業發展的關鍵驅動力量。2017年，中國移動進一步完善了創新體系，重點拓展了開放型創新與全員型創新的新途徑。一方面，圍繞5G、特色能力開放，搭建開放創新平台，整合產業鏈上下游創新資源，促進生態繁榮；另一方面通過孵化創新、全員在崗創新以及自主開發大賽等多種方式，搭建創新通道，激發全員創新熱情，促進人才結構主動調整，支撐公司面向數字化服務等新興領域的轉型發展。

搭建“雙創”體系

中國移動深刻把握“互聯網+”與“大眾創業、萬眾創新”相融合的時代趨勢，形成了“一體三環+三縱”的“雙創”總體佈局，有效激發各級組織和全體員工的創新活力，為企業轉型發展探索新路徑。



▲ “雙創”總體佈局

開放創新合作

全球合作夥伴大會

自2013年首次舉辦中國移動全球合作夥伴大會至今，參會合作夥伴已由90家擴展至200家。

TD-LTE 全球發展倡議

2017年，由中國移動發起成立的TD-LTE全球發展倡議(GTI)共吸納132個運營商成員和163個合作夥伴。

開源社區 ONAP

中國移動與美國AT&T合作成立了新的開源社區ONAP(開放網絡自動化平臺)在2017年已發展了57家合作夥伴，覆蓋了全球50%以上的移動用戶。

戰略合作框架協議

自2011年中國移動與日本NTT docomo、韓國KT簽署三方戰略合作框架協議(SCFA)以來，已完成逾120項合作，在共同推進5G、物聯網領域的新技術驗證與項目合作等方面取得了良好進展。

5G 汽車聯盟

2017年，中國移動加入了5G汽車聯盟(5GAA)，與上汽集團、華為公司共同發起成立了5GAA中國工作組，推動移動通信與汽車行業的深度融合和應用創新。

助力創業創新

眾創

在創新項目申報階段，不限制申報的主題及領域，員工可自由組成團隊參與，根據自身能力領域或熱點問題自主申報創新或創業項目。2017 年，公司共有 15.4 萬名員工參與內部“雙創”活動，累計創建 2,535 個項目，99 個團隊入孵“和創空間”。

眾扶

結合和創空間、5G 聯創中心、創新基地等多種合作模式，支持中小微企業創業創新，為其提供網絡環境、推廣渠道、資金等支持，增加創業創新項目成功率。

眾籌

自創“和米”投資代幣，員工可利用“和米”對“雙創”項目進行投資，項目成功後可獲得“和米”翻倍獎勵，以此鼓勵員工參與“雙創”項目並分享項目成果收益。2017 年，全員累計投資“和米”數額超過 3 億，2 萬餘名員工通過投資獲得資產增值。

眾包

通過“大命題”和“小命題”等活動形式，收集各子公司在項目開發、運營、推廣上亟需解決的問題或困難，聚集員工智慧解決企業生產運營中的實際問題。



上述機制也為創新人才培養開闢了新空間。截至 2017 年底，通過公司內部“雙創”孵化式與命題式活動吸納近 500 名員工入駐“和創空間”。在公司內部已出孵項目中，約 10% 的員工借調/調動至其他單位，開闢了跨單位人才交流、引進的新渠道。



I+ 運維機器人

作為網絡管理人員，廖志芳和他的團隊每天需要處理的網絡告警數以萬計，重複且繁瑣的工作，消耗了大量人力。針對工作痛點，廖志芳帶領團隊申報了“I+ 運維機器人”項目，並入駐“和創空間”，致力於將告警處理工作通過運維機器人實現自動化。在“和創空間”的孵化支持下，I+ 的核心功能已基本開發完畢，並在廣東成功部署。截至 2017 年底，I+ 已經幫助廣東公司的網絡監控人員累計處理告警 457 萬條，並將監控人員修復告警成功率提升到 30% 以上。目前，I+ 運維機器人項目已經成功出孵，未來將在山西、內蒙古、天津等地上線推廣，以機器取代人力監控，最終形成“機器監控為主、人工干預為輔”的監控模式。

“和 5G·創未來”第二屆創客馬拉松大賽

為推廣能力開放平臺與應用接口資源共享，匯聚合作夥伴與開發者智慧，2017 年 4 月，我們啟動了以“和 5G·創未來”為主題的第二屆創客馬拉松大賽。大賽圍繞統一認證能力、OneNET 物聯網平臺、數字家庭、5G 聯創等主題開展，歷時 8 個月，共有來自 9 個賽區的 819 支團隊參加，有效激發了廣大青年及產業鏈上下游的創新創業活力，豐富了我們的人才儲備體系。

績效報告

中國移動始終堅持在規範的可持續發展框架下，積極識別自身經濟、社會和環境影響，不斷完善可持續發展議題管理方法與實踐。2017年，我們遵照聯合國全球契約（UNGC）十項原則、聯合國可持續發展目標（SDGs）與中國國別方案、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）、ISO 26000、港交所《環境、社會及管治（ESG）報告指引》等要求，參考道·瓊斯可持續發展指數（DJSI）評估標準，在利益相關方調查與實質性分析的基礎上，對中國移動可持續發展相關議題的管理方法和績效數據進行總結與披露，力求全面、客觀、準確地呈現相關信息。




利益相關方溝通與實質性分析 37

經濟績效	39	環境績效	46	社會績效	50
公司治理與風險管控	39	降低碳排放	46	公平僱傭與非歧視	50
財務表現與納稅	39	減少環境資源消耗	47	人力資源發展	51
反腐合規	40	廢棄物管理	48	員工健康與安全	52
信息安全與隱私保護	41	電磁輻射管理	49	尊重與保護人權	53
網絡質量保障	42			公益慈善	54
服務質量與客戶權益保障	43			境外履責	55
研發與創新	44				
供應鏈管理	45				

利益相關方溝通與實質性分析

中國移動針對客戶、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，保持常態化密切溝通。在可持續發展報告編制過程中，我們通過問卷方式對相關方開展調研，確定不同相關方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。2017 年，我們在國際獨立評獎機構 MerComm Inc. 舉辦的“Questar 2017”大獎中，獲得“利益相關方溝通 - 最佳實踐”銅獎。

相關方	相關方重點關注議題（前五項）*	溝通渠道
 客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息安全與隱私保護 2. 網絡質量保障 3. 服務質量與客戶權益保障 4. 研發與創新 5. 公司治理與風險管控 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網絡質量保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 服務質量與客戶權益保障 4. 員工健康與安全 5. 財務表現與納稅 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務質量與客戶權益保障 2. 財務表現與納稅 3. 反腐合規 4. 信息安全與隱私保護 5. 網絡質量保障 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網絡質量保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 服務質量與客戶權益保障 4. 財務表現與納稅 5. 反腐合規 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息安全與隱私保護 2. 服務質量與客戶權益保障 3. 網絡質量保障 4. 公司治理與風險管控 5. 財務表現與納稅 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息安全與隱私保護 2. 服務質量與客戶權益保障 3. 網絡質量保障 4. 公司治理與風險管控 5. 研發與創新 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社區活動 2. 大眾傳媒 3. 微博、微信等新媒體 4. 公益項目平臺 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，參見第 38 頁實質性分析。

社會責任溝通日

2017 年 6 月 15 日，以發佈 2016 年可持續發展報告為契機，公司首次在自有營業廳舉辦“社會責任溝通日”活動，與“總經理客戶接待日”相結合，廣泛聽取相關方對公司企業社會責任工作的意見和建議。公司共有 4,872 家自有營業廳開展了豐富多彩、富於當地特色的“社會責任溝通日”活動，1,004 位地市公司總經理或省公司部門總經理參加活動，客戶參與量達到 7.5 萬人次。

指標名稱	2015	2016	2017
CSR 宣貫培訓覆蓋人數 (人次)	276,519	353,958	471,669
CEO 信箱收到來信數 (封)	2,058	1,033	1,279
總經理客戶接待日接待客戶數量 (人次)	106,289	105,076	102,060
總經理客戶接待日解答客戶諮詢和投訴數量 (件)	101,560	106,020	91,960

2017年，我們根據可持續發展議題實質性分析模型，分析比較經濟、環境與社會類議題對相關方的影響程度和中國移動業務開展對各項議題的影響程度，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

國際標準分析

- 港交所 ESG 報告指引
- GRI Standards
- DJSI
- SDGs
- UNGC 十項原則

可持續發展熱點及行業熱點分析

公司戰略分析

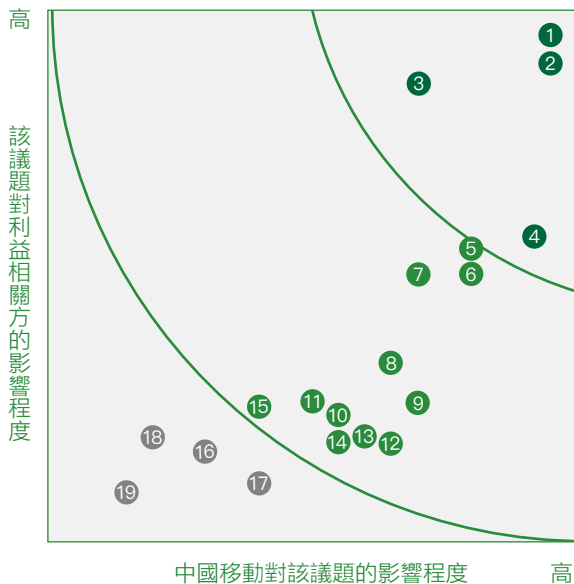
評估階段

針對可持續發展議題開展關鍵相關方專項調查，通過在線問卷方式，邀請不同類別相關方反饋不同議題對他們的影響程度。共計回收有效問卷 2,609 份。

參考行業實踐，通過內外結合的專家團隊評估中國移動業務開展對各議題的影響程度。

報告階段

形成議題實質性分析矩陣（請見下圖），確定報告重點披露議題內容。



- | | |
|---------------|------------|
| ① 信息安全與隱私保護 | ⑪ 尊重與保護人權 |
| ② 網絡質量保障 | ⑫ 供應鏈管理 |
| ③ 服務質量與客戶權益保障 | ⑬ 電磁輻射管理 |
| ④ 財務表現與納稅 | ⑭ 降低碳排放 |
| ⑤ 公司治理與風險管控 | ⑮ 公益慈善 |
| ⑥ 反腐合規 | ⑯ 公平僱傭與非歧視 |
| ⑦ 研發與創新 | ⑰ 廢棄物管理 |
| ⑧ 員工健康與安全 | ⑱ 利益相關方溝通 |
| ⑨ 人力資源發展 | ⑲ 境外履責 |
| ⑩ 減少環境資源消耗 | |

議題	對應報告內容	報告邊界	
高實質性議題	信息安全與隱私保護	優化連接基礎 經濟績效	內部
	網絡質量保障	經濟績效	內部
	服務質量與客戶權益保障	優化連接基礎 經濟績效	內部
	財務表現與納稅	經濟績效	內部
中實質性議題	公司治理與風險管控	經濟績效	內部
	反腐合規	經濟績效	內部
	研發與創新	優化連接基礎 賦能數字經濟 共享美好生活 經濟績效	內部和外部
	員工健康與安全	社會績效	內部
	人力資源發展	創新激發活力 社會績效	內部
	減少環境資源消耗	綠色融入發展 環境績效	內部和外部
	尊重與保護人權	社會績效	內部和外部
	供應鏈管理	經濟績效	內部和外部
	電磁輻射管理	環境績效	內部和外部
	降低碳排放	綠色融入發展 環境績效	內部和外部
低實質性議題	公益慈善	共享美好生活 社會績效	內部
	公平僱傭與非歧視	社會績效	內部
	廢棄物管理	環境績效	內部和外部
	利益相關方溝通	利益相關方溝通	內部和外部
境外履責	社會績效	內部	

經濟績效

► 公司治理與風險管控

我們的挑戰與關注點

隨著公司“大連接”戰略不斷推進，業務範圍不斷擴展，公司經營管理面臨新的要求與風險。中國移動通過健全公司治理架構與職責管理體系，逐步完善風險與危機管理體系，加強內控與內審管理制度建設，為改革創新與能力建設提供制度保障。

我們的管理方法

1. 管治概況：公司秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，採納完善的企業管治架構和措施，逐步形成了系統化的政策體系、內控制度以及管理機制和流程。2017年，董事會共由八名董事組成，包括尚冰先生（董事長）、李躍先生（首席執行官）、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。董事會日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，為董事會決策提供諮詢意見和建議。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公司年報或公司網站 www.chinamobileltd.com）
2. 風險管理：公司持續評估業務發展的內外部風險，結合組織與業務特點，不斷完善全面風險管理體系框架。公司風險評估由各業務部門、各所屬單位廣泛參與，現已建立了由“審核委員會、責任部門（職能管理部門、業務部門、監督評價部門）、具體崗位（內控與風險管理專家庫）”三層級構成的風險管理架構，實現從規劃決策到執行落實的專業化管理。公司建立了常態化的風險評估機制與基本流程，每年開展重大風險評估，從戰略、市場、財務、運營、法律合規和信息技術等維度，評估公司可能面臨的風險與風險等級，逐級落實風險管控措施和要求。
3. 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，以風險為導向逐步完善了內控制度與內控風險培訓體系。公司制定了《中國移動內部控制管理辦法》及配套指引指導各單位內控體系建設，通過聚焦高風險領域和管理熱點，篩選重要的業務流程和關鍵控制環節，編制並維護內部控制手冊和矩陣，實現了從框架到內容、從主體到流程的整體設計，以完善風險管控要求。

4. 內部審計：公司及其運營子公司設有內審部，對各單位開展獨立的內部審計工作。公司修訂印發了《內部審計章程》，對公司內部審計定義和工作任務、審計工作匯報機制、內審機構設置和人員配備要求等做出了更加明確的規定。公司在天津、武漢和成都三個城市設立了總部直接管理的審計分部，並全面投入運營，進一步增強了總部審計力量和獨立性。

2017 年進展

1. 開展了重大風險評估，完成了 2017 年年度風險評估和中期風險回顧，編制了《2017 年全面風險管理報告》、《2017 年中期風險評估情況報告》，並針對“互聯網競爭替代及傳統業務轉型風險”與“網絡技術演進和 IT 支撐風險”兩項新興風險制定了具體應對措施。
2. 共完成 76 條內控要求修訂，其中新增 13 個控制點，重點完善了資金、資產、工程管理等流程的內控要求，防範末梢基礎管理風險。
3. 進一步加大了對 4G 發展、家庭寬帶業務、業務外包、信息安全、工程投資、基礎管理等領域的審計監督，助力戰略舉措有效落地，有效促進風險防範和管理水平提升；在審計中充分利用大數據和雲計算技術，審計能力、效率和覆蓋面得到大幅提升；採取有效措施深入推動審計發現問題在相關單位的聯動整改，審計成效進一步凸顯。
4. 公司董事會年內共召開了 4 次會議，主要工作包括審議年度業績、中期業績、股息、續展持續關連交易、年度投資情況報告、上市公司董事會及委員會的成員調整、可持續發展報告等。

► 財務表現與納稅

我們的挑戰與關注點

為有效應對財務風險，優化財務績效表現，中國移動積極關注並及時應對國家財稅改革政策，及時學習研究並貫徹落實國家有關發票及徵管系統政策更新，確保公司稅務管理依法合規。

我們的管理方法

1. 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》，建立、健全各項稅務管理制度和稅務操作指引，防範稅務管理風險。
2. 公司編制了《中國移動稅務管理手冊》、《中國移動增值稅專用發票操作指引》，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，及時更新和規範履行納稅義務。
3. 公司與稅務機關建立並保持著良好的溝通彙報機制，持續提升公司稅法遵從水平。

2017 年進展

1. 公司組織編制了《中國移動 2018-2020 年稅務管理工作規劃》，明確以“依法合規納稅，支撐戰略轉型”為稅務工作宗旨，著力提升“IT”和“團隊”兩項基礎能力，全力構建稅務風險管理與支撐服務體系，全面支撐服務公司戰略轉型。
2. 公司營運收入、運營成本、員工薪酬和福利、向出資人支付的款項等相關具體財務表現請參閱《中國移動有限公司 2017 年年報》。

指標名稱	2015	2016	2017
營運收入 (億元)	6,683	7,084	7,405
無線上網收入 (億元)	2,009	2,882	3,649
稅項 (億元)	351	356	337

► 反腐合規

我們的挑戰與關注點

為全面、有效遵守境內外法律和監管要求，中國移動逐步建立和健全企業合規管理體系，與相關方共同提升合規管理的自覺性與管理水平。同時，公司構建起“教育、防控、懲治、問責”四位一體的廉政建設和反腐敗工作體系，促進公司廉潔健康發展。

我們的管理方法

1. 公司持續推進“合規護航計劃”，通過健全合規組織機構、完備合規管理制度、規範合規工作流程、培育依法合規文化四個方面，創新構建中國移動合規管理體系，以保障公司依法治理、合規經營、規範管理。通過明確合規管理職責、制定合規管理基本制度、發佈重點領域合規指南、逐步建立合規管理流程機制，組織開展全集團合規文化活動，持續提升依法治企能力和合規管理能力。
2. 中國移動廉政建設和反腐敗工作體系將“教育、防控、懲治、問責”四大基礎性工作融為一體，進行系統化整合和流程化穿越，以“落地做實、有效管用”作為檢驗的標準，四管齊下，兩責並舉，推進標本兼治。在政策制度方面，公司建立並持續完善《中國移動廉潔文化建設指導意見》、《中國移動廉潔從業承諾制度》、《中國移動員工違紀違規處分條例》、《中國移動員工收受禮品登記上交管理辦法》、《中國移動經理人員問責實施辦法》等引導廉潔從業和懲治腐敗方面的政策制度。
3. 公司建立了立體式監督格局，堅持問題導向、採用創新方式開展巡視和巡察監督，並通過提供郵箱、專線電話、CEO 信箱以及監督檢查工作現場舉報等途徑，形成暢通的內外部監督渠道。公司還將內部審計與反腐工作緊密配合，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。

2017 年進展

1. 公司發佈了“市場競爭、反商業賄賂、行政執法配合、信息安全、招標採購、工程建設、勞動用工、網絡安全、衝突礦物、出口管制”等十部系列合規指南，對 306 個關鍵環節和焦點問題提出規範要求和行為指引，梳理重點領域合規風險 663 條，強化合規風險閉環管理。公司持續更新《風險合規專刊》，針對熱點問題與新頒佈的法律法規，提出風險預警和管控建議。
2. 各級單位通過發佈合規倡議、組織全員普及活動、培訓宣教、倡議上牆、播放“合規護航計劃”宣貫視頻等方式，根植合規文化精神理念，落實合規指南要求。針對招標採購、工程建設等重點領域，組織合規專項培訓，全集團法律人員合規培訓覆蓋率達 95%。部分下屬單位要求供應商簽訂合規承諾，作為投標響應文件之一。
3. 公司全面推進嵌入式廉潔風險防控機制建設，進一步明確責任體系，強化制度剛性約束，累計談話提醒、批評教育 1 萬餘人次。

4. 公司開展專項巡視、巡視“回頭看”、“機動式”巡視，檢查落實各項問題整改情況。五年來，公司累計派出 47 個巡視組、606 人次，內部巡視發現 800 餘個問題，制定或修訂制度 920 多項。
5. 公司開展各類反腐倡廉教育活動共計 3,580 場，員工教育覆蓋率達 90% 以上。公司通過紀檢組網站及 APP、網上大學、手機學堂學習專區、彩信課堂等多種線上教育培訓平臺創新開展反腐合規教育活動，增強員工參與的積極性。
6. 年內公司共收到信訪舉報 1,240 件次，辦結率 82%。



發佈《中國移動合規倡議書》

公司積極推進依法治理和合規經營，正式發佈了《中國移動合規倡議書》，以十六字為綱，提出了“嚴守法紀、尊崇規則、踐行承諾、尚德修身”的合規精神和理念，公司管理層集體簽署合規倡議，引領帶動各單位積極響應，並作出依法合規集體承諾。

構建重點領域合規管理工作機制

公司制定了合規工作“六步法”，從完善制度、規範流程、制定指南、防範風險、開展培訓、搭建平臺 6 個方面，構建重點領域合規管理工作機制。我們選取與生產經營密切相關的 8 個重點專項領域，將合規審查嵌入業務流程、將合規要求融入業務內容。重點領域合規管理工作機制獲評 2017 年“中國通信行業第十四屆企業管理現代化創新一等成果”。

指標名稱	2015	2016	2017
年度開展反腐倡廉教育活動數量（場次）	1,986	3,951	3,580
接受反腐教育與培訓人次（人次）	761,800	696,106	722,720
年度處理的腐敗案件數（件）	96	232	275
年度因腐敗而被解僱和受到處分的人數（人）	140	302	414

► 信息安全與隱私保護

我們的挑戰與關注點

2017 年 6 月 1 日正式生效的《網絡安全法》對個人信息保護提出了全面要求，層出不窮的新型通訊信息詐騙犯罪也對信息安全與隱私保護工作提出了嚴峻挑戰。中國移動積極落實政策監管要求，主動提升信息安全保障能力，加強不良信息集中治理，集中力量防範和打擊通訊信息詐騙。

我們的管理方法

1. 客戶信息保護：對標國家法律法規要求，完善公司客戶信息保護相關管理規定；深化“金庫模式”、客戶信息模糊化等技術手段應用，加強賬號管理及效果稽核，不斷提升保護能力；強化檢查監督，定期開展客戶信息安全第三方監測工作，並對省公司客戶信息保護工作開展檢查，督促風險點識別、整改。
2. 不良信息治理：公司持續完善集中化的業務治理體系，實現策略配置全國集中，覆蓋 3 大類 10 個治理專項，形成“生成、配置、處置、優化”的管理閉環。
3. 防範打擊通訊信息詐騙：一是從嚴落實電話用戶實名登記，對渠道商二次轉售等違規情況進行嚴肅處理；二是嚴格規範整頓語音專線、400 電話等重點業務；三是強化治理虛假改號；四是有效推進防詐騙號碼彩印提醒等技術手段建設；五是主動開展宣傳預警，完善舉報受理工作，提供多種舉報渠道，在門戶網站開設詐騙信息“舉報專區”和“預警提示專區”，多渠道發佈防範通訊信息詐騙風險提醒，提升用戶權益保護意識和安全防護能力；六是探索開展基於大數據的詐騙案件中發現與勸阻止付；七是完善責任倒查與追究機制，建立了覆蓋 31 省的涉嫌詐騙號碼倒查流程，並制定下發了《中國移動防範和打擊通訊信息詐騙工作問責辦法》；八是制定下發了《中國移動防範打擊通訊信息詐騙工作管理辦法》，固化流程、建立長效機制。

2017 年進展

1. 公司修訂了《中國移動客戶信息安全保護管理規定》，強化了客戶授權、“金庫模式”技術手段覆蓋、第三方人員管理等要求。通過省公司客戶信息安全保護工作現場檢查，發現並整改風險點 74 項。2017 年，公司未發生重大客戶信息洩露事件。
2. 公司月均處置垃圾短信 2 億餘條；全年累計處置“呼死你”

等各類騷擾電話號碼 56.2 萬餘個；主動撥測處置手機淫穢色情信息 227.3 萬餘件，處置違規網站 8.2 萬餘個；監測處置惡意軟件 64.6 萬餘種，處置惡意軟件控制端 6,500 餘個。

3. 公司上線了全國一證五號查詢系統，進一步加強人證一致性核驗，落實實名制業務辦理要求；針對重點業務，與現存用戶簽署新的用戶入網合同，明確號碼不得轉租轉售，並對冒用或偽造身份證照、違法違規使用、呼叫頻次異常等情況加強了合同約束。
4. 2017 年，公司月均處置國際詐騙電話 314 萬餘次，處置網間虛假主叫 3,708 萬餘次，處置語音群呼類違規號碼 2.1 萬個。
5. 公司組織浙江、雲南、上海等省公司積極探索基於大數據的詐騙案件事中發現與勸阻止付工作，累計協助執法機構及時止付、避免群眾財產損失約 5.2 億元。
6. 在防騙預警方面，積極開展場景化詐騙大數據融合分析，2017 年累計發佈詐騙案例 71 個，發送詐騙預警短信 36.4 億條；累計挖掘并阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙 370 餘萬件，為後續聯動處置提供支撐。年度累計發送防詐騙來電號碼彩印提醒 72 億次。
7. 公司“大數據垃圾短信自動化識別”榮獲 2017 年計算機學會（CCF）“大數據應用最佳實踐獎”；“電信運營商業務安全技術指南”成為國際電信聯盟電信標準分局（ITU-T）的國際標準；“安全漏洞分析檢測與自動化管控平臺”和“安全漏洞情報採集分析及預警發佈管理”等 6 個項目獲“2017 年電信和互聯網行業網絡安全試點示範項目”。



“守望者”工具箱，守護手機安全

中國移動自主研發的“守望者”終端安全工具箱能在 3-5 分鐘內，讓手機在不安裝運行軟件的情況下，對手機系統、應用、組件、配置四個方面的漏洞進行精準定位。同時，由於“守望者”所有的分析過程是在手機內存中脫敏加密完成的，不會保留、存儲用戶相關信息，因此可以有效防止洩露用戶隱私。截至 2017 年底，“守望者”工具箱已在 100 多家單位應用，發現並解決了 10 萬多個問題。

► 網絡質量保障

我們的挑戰與關注點

隨著數字化服務融入生活，網絡中斷對客戶的影響將進一步放大。為此，中國移動努力打造高質量網絡，高度重視應急通信保障能力建設，努力為應對極端天氣、重大自然災害救援以及各項大型活動提供高質量的通信服務保障，並及時對網絡中斷及故障原因進行公開披露。

我們的管理方法

1. 公司科學配置網絡資源，確保重要場景覆蓋，優化端到端網絡，提升 VoLTE 質量，保持 4G 網絡質量領先優勢。
2. 公司不斷完善“兩機制三管控”的通信保障體系，即以重大活動保障機制確保機構人員到位，以應急資源池機制確保裝備配置充分，以進度和責任分解落實表管控準備工作有序開展，以預案和演練管控列表確保預案全覆蓋、演練無死角，以通信現場保障矩陣表管控現場工作面面俱到。
3. 公司構建起“責任（Responsibility）落實、資源（Resource）清晰、風險（Risk）可控、響應（Response）及時”的“4R”網絡安全保障體系，實現上下級、前後端、多專業共用一張任務清單，形成保障合力。
4. 公司不斷強化應急隊伍訓練，做好物資裝備配置，將應急物資輸送到沿海、沿江縣區災害一線，以應對全國範圍的重大汛情等自然災害。
5. 根據《電信網絡運行監督管理辦法》，公司對網絡運營中斷及故障原因進行公開披露。

2017 年進展

1. 制定了《中國移動 2017 年 4G 無線網建設指導意見》，聚焦解決“三高一限”（高鐵、高校、高層建築和上行受限）重點場景網絡能力問題。
2. 完成了一系列重大活動和自然災害的通信質量與安全保障工作，實現了“零重大網絡故障、零重大安全事件、零重要客戶投訴”的保障目標。
3. 首次應用了無人機高空基站、4G 應急衛星車、大數據救災支撐平臺等新技術新手段加強通信保障。

指標名稱	2015	2016	2017
垃圾短信投訴量同比減少率 (%)	29.4	24.0	29.3
詐騙電話號碼處置數 (個)	96,000	136,000	50,700

4. “基於網絡大數據的智能化運維系統關鍵技術研發及應用”獲得 2017 年中國通信學會科學技術二等獎；“構建新型家庭寬帶運維支撐體系”獲得中國通信企業協會頒發的“通信行業企業管理現代化創新優秀成果三等獎”。
5. VoLTE 接通率由 98.88% 提升到 99.78%，呼叫時延由 3.23s 下降到 2.80s，高鐵語音全程呼叫成功率由 84.67% 提升至 89.87%。



九寨溝地震應急通信保障

2017 年 8 月 8 日 21 時 19 分，四川阿壩州九寨溝縣發生 7.0 級地震。中國移動四川公司第一時間成立應急保障工作組，將國際領先的無人機高空基站首次應用於地震環境中，通過其搭載的 4G 基站，為九寨溝景區荷葉寨迅速打通了方圓 30 多平方公里受災區域的移動通信信號。

可可西里申遺通信保障

青海可可西里於 2017 年 7 月正式列入《世界遺產名錄》，申遺成功。中國移動青海公司成立了專項通信保障小組，深入可可西里申遺沿線，制定了詳盡的保障方案，實現了重要節點通信覆蓋，為申遺考察人員提供了良好的語音通信和流暢的數據業務服務，確保了處於高寒地帶的 2,000 多公里申遺路線“缺氧不缺移動信號”。

廈門金磚國家領導人會晤通信保障

2017 年 9 月 3-5 日，金磚國家領導人第九次會晤於廈門舉行。中國移動福建公司通過改造重點保障區域、編制預案文本、開展場景應急演練與清網排障工作，為會議提供了“高速、安全、穩定”的移動通信服務。

網絡故障信息披露

2017 年 7 月 12 日 8 時 45 分，中國移動北京公司網絡因設備硬件缺陷，導致 9.6 萬用戶無法使用 4G 上網業務。北京公司針對該故障於當日下午 16 時 27 分通過北京移動官方微博通報了相關信息。經緊急搶修，故障於 7 月 12 日晚 21 時 30 分排除，業務恢復正常。

指標名稱	2015	2016	2017
4G 基站建設總數（萬個）	110	151	187
應急通信保障總次數（次）	3,219	4,128	4,476
重要政治經濟事件保障（次）	2,807	3,748	4,253
重大自然災害類保障（次）	371	347	190
重要事故災難類保障（次）	24	25	23
公共衛生事件類保障（次）	0	2	0
社會安全事件類保障（次）	17	6	10
出動應急通信車（輛次）	8,212	15,425	7,362
投入應急通信設備（套次）	58,624	56,625	30,642
應急通信保障動用人員（人次）	207,822	386,214	201,250

► 服務質量與客戶權益保障

我們的挑戰與關注點

目前，越來越多的客戶交互通過互聯網和新媒体方式實現，傳統通信運營商與客戶的服務界面、服務關係正在發生改變。同時，隨著個人移動市場、家庭市場、政企市場和新業務市場“四輪驅動”快速發展，產品、營銷、資費、網絡等的複雜度越來越高，中國移動的服務支撐和保障能力也面臨極大的挑戰。公司始終秉承“客戶為根，服務為本”的服務理念，不斷引入人工智能、大數據等新的技術手段，打造線上線下一體化的服務保障體系，努力為客戶提供響應及時、高效便捷的滿意服務。

我們的管理方法

1. 加快系統改造，開展內部測試和全網技術驗證測試，確保國內長途漫遊費取消後的計費準確性。
2. 治理不明扣費，通過自主研發 SDK 核心技術，提高不法分子的破解難度；在成都建設客服共享中心，設立 400 號碼集中投訴熱線，實現數字化業務的服務集中管理。
3. 推出關鍵時刻服務舉措。開放省際跨區補卡服務，為異地漫遊時手機 /SIM 卡丟失或毀損的客戶提供便捷的補卡服務；開放“08641”一鍵停機專線自助服務，為客戶提供在緊急情況下的快捷停機服務。
4. 對自主品牌產品的研發、驗收、生產和上市後四個環節加強質量管控監督，保證產品質量。

5. 開展客戶滿意度和客戶淨推薦值 (NPS) 調查。通過覆蓋“線上線下全觸點、前端後端全流程”，實現對 4G、家庭寬帶、重點集客產品客戶的 360 度全監測，為有針對性地改進產品與服務質量提供重要依據。
6. 通過服務監督熱線 4001110086，集中做好客戶升級投訴受理、處理與回訪工作；持續開展“總經理客戶接待日”活動並參加各地的行風評議活動，瞭解客戶訴求，不斷提升服務質量。

2017 年進展

1. 制定並下發了新版《客戶入網服務協議》及《家庭有線寬帶業務服務協議》示範文本，完善了客戶隱私和通信權益保護條款，明確家庭寬帶業務接入標準等相關內容。
2. 搭建全渠道互聯網服務平臺，覆蓋 10086 微信、10086 微博、10086APP、客服郵箱、智能應答、支付寶、微信小程序、飛信、微信手機營業廳以及其他互聯網渠道，構建“主動、自助、互助、自動、人工”相結合的漏斗式服務體系，提供全天候在線客服。
3. 全年人工熱線累計服務客戶 16.8 億次，月均 1.4 億次，全網 30 秒接通率達到 90% 以上；微信、APP 等互聯網渠道月服務量超過 10.2 億次；智能機器人客服“移娃”服務覆蓋 31 省。
4. 2017 年客戶申訴處理及時率達到 100%，全網整體客戶滿意度為 79.09%。



智能語音客服

中國移動在線公司採用智能語音導航解決傳統人工客服等待時間長、客戶體驗差等問題。在人工服務忙時，會提示引導用戶進入語音導航系統，嘗試由語音導航系統提供服務。客戶進入系統後，只需“說”出自己的需求，即可獲得所需的信息與服務。對簡單業務，系統可以直接回答；對複雜業務，系統自動引導客戶到對應的人工坐席組。

指標名稱	2015	2016	2017
連接規模			
客戶數 (百萬戶)	826	849	887
4G 客戶數 (百萬戶)	312	535	650
VoLTE 客戶數 (百萬戶)	—	38.25	200.02
有線寬帶客戶數 (百萬戶)	55.03	77.62	112.69
物聯網連接數 (百萬)	65	103	229
漫遊服務			
4G 網絡國際漫遊國家和地區數 (個)	114	143	172
數據漫遊通達國家及地區數 (個)	215	218	229
國際數據漫遊資費同比下降 (%)	58	40	42.2
國際數據漫遊用戶同比增長 (%)	21	67.6	59.19
網絡能力			
4G 網絡城市道路平均下載速率 (Mbps)	超過 37	40	42
國際傳輸帶寬 (G)	2,983	12,942	23,750
客戶權益保護			
年百萬客戶申訴率 (人次)	38.5	46.2	35.4
處理客戶不良信息舉報數量 (萬條)	145	149	128
全網客戶整體滿意度 (%)	78.72	79.26	79.09

► 研發與創新

我們的挑戰與關注點

萬物互聯時代的到來，對通信運營企業推進關鍵技術攻關和實現核心能力自主掌控提出了更高的要求。在新時代，中國移動不斷加強技術研發與創新能力，全面引領 5G 發展，攜手行業合作夥伴共建合作共贏的融合生態。

我們的管理方法

1. 全面推進 5G 技術與應用研發，牽頭制定 5G 系統架構國際標準，深入參與國家 5G 技術試驗，加速產業成熟。
2. 加快智能硬件研發佈局，推動數字家庭、蜂窩物聯網、車聯網等重點業務產品的自主研發、標準和技術策略制定。
3. 印發《中國移動孵化式創新創業工作管理辦法》等文件，建立了“和創平臺”，旨在提供低成本、全方位、開放式的 IT 服務，支撐“雙創”在線服務，為創新創業團隊提供創新知識、創意孵化、技術共享、研發協作的統一入口，並提供成果共享、展示、試用渠道。

2017 年進展

1. 制定了中國移動智能硬件研發規劃，牽頭提出公司“量身定制”的智能硬件推進思路；制定了自主品牌智能硬件的全生命週期研發能力體系與管理體系，探索成立智能硬件創新中心。
2. 完成了 5G 試驗總體規劃、5G 規模試驗及業務示範國家重大專項課題申報，確定了試驗城市和試驗規模；發佈了《中國移動能力開放白皮書 2.0》，推介 8 大領域 53 項能力與 5 大解決方案。
3. 大幅提升在數字家庭領域的自主研發和產業產品的質量，組織了融合網關、全連接網關、智能組網等企業標準的制定與研發；主導完成了《蜂窩物聯網通用模組行業標準》的制定，大幅降低了物聯網應用開發和部署門檻。
4. 支持“雙創”發展投入資金達 7,955 萬元，“雙創”平臺用戶數累計達 15.4 萬人，目前共有 1,819 個團隊參與創新創業活動，其中 99 個團隊進駐“和創空間”。
5. 截至 2017 年底，通信能力開放平臺服務超 13 萬家企業，統一認證平臺日均提供超過 5 億次認證，OneNET 物聯網平臺匯聚企業 6,500 家、賦能 5.6 萬開發者。



合作研發“創新型腦中風二級防控系統”

針對腦中風疾病的高發病率、高致殘率、高復發率問題，中國移動研究院與昆山杜克大學、天壇醫院合作研發了“創新型腦中風二級防控系統”，利用“互聯網+”醫療技術手段，提供腦中風醫療干預、康復隨訪、村醫培訓等服務，實現了市、縣、鎮、村的分級聯動。

指標名稱	2015	2016	2017
提交專利申請數量 (件)	1,319	1,684	2,006
新獲專利授權數量 (件)	576	684	753
“雙創”支持資金 (萬元)	—	400	7,955

► 供應鏈管理

我們的挑戰與關注點

在全球化的商業背景下，中國企業在供應鏈方面面臨的挑戰主要集中在成本、客戶服務、供需協同、可視性和信息化建設等方面。中國移動在生產、服務、業務流程等領域與供應商開展合作的同時，也與供應商成為了責任與風險共擔、機會共享的共同體。因此，識別、監測和管理供應鏈中的風險和機會，並積極推行集約高效的採購策略，是公司實現可持續發展的重要舉措。

我們的管理方法

1. 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。
2. 發佈了《關於規範電子採購與招標投標系統應用、促進採購業務公開透明可追溯的通知》，確保採購全流程“業務公開、過程受控、全程在案、永久追溯”。
3. 制定了《中國移動供應商合作指南》，明確要求合作供應商應履行納稅義務、積極繳納社會保險，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。同時，我們要求採購管理人員簽訂《廉潔從業承諾書》，確保採購活動的規範性和公正性。
4. 將供應商風險管理作為公司風險全面評估的組成部分，通過現場考察、問卷、外部可持續發展代理機構、利益相關方信息、外部數據庫、輿情監察等方式，對供應商的經濟、環境和社會風險進行全面評估。
5. 將 SA 8000、OHSAS 18001、ISO 14000 等社會責任、職業健康安全、環境管理體系標準認證通過情況納入考核評分。對沒有通過相關認證的供應商要求其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，並增加“社會貢獻”評價要素，考察供應商近一年內的公益慈善捐助情況。
6. 制定了《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。

2017年進展

1. 將中國移動合規倡議精神延伸到商業夥伴，通過盡職調查、資質審核、履約把控、後評估、合規承諾等方式，加強對商業夥伴誠信合規情況的監督審查。針對招標採購、工程建設等重點領域，組織合規專項培訓，部分下屬單位要求供應商簽訂合規承諾。
2. 發佈了《中國移動一級集採供應商負面行為管理辦法》，推進供應商誠信體系建設，規範供應商負面行為，明確懲處標準和工作流程。
3. “打造集約、高效、陽光的供應鏈管理體系”被中國物流與採購聯合會評為“2017年度物流供應鏈信息化優秀案例”；“中國移動數字化供應鏈管理系統”被國際數據公司（IDC）“數字化轉型大獎”評為“2017年運營模式轉型領軍者”。
4. 電子採購與招投標系統註冊專家數達 99,117 人，註冊供應商數達 178,670 家，上線項目數約 3.8 萬個。

指標名稱	2015	2016	2017
集中採購的供應商數量（家）	6,235	7,243	8,039
一級集中採購供應商數量（家）	419	553	571
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）	6,105	7,148	7,468
二級集採中供應商本地化比例 ² （%）	47.41	44.29	55.69
一級集採對供應商的核查查次數 ³ （次）	2,252	2,393	2,417
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）	210	192	156

註：

1. 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，2017年無國際招標項目，無境外供應商；
2. 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；
3. 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

► 降低碳排放

我們的挑戰與關注點

氣候變化是人類共同面臨的嚴峻挑戰。企業減少環境足跡、降低溫室氣體排放，對於國家實現減排目標，減緩全球氣候變化具有積極的促進作用。中國移動持續推進以節能減排為核心的氣候戰略，努力降低公司自身能耗，並帶動產業鏈相關方共同行動，降低對環境的影響。

我們的管理方法

1. 圍繞國家 2020 年減排目標，公司制定了《“十三五”節能減排專項規劃》，提出“2020 年單位信息流量綜合能耗下降 45%、單位電信業務總量綜合能耗下降 40%”的工作目標，努力實現公司低碳 ICT 業務促進全社會 CO₂ 減排量是自身排放的 10 倍。
2. 公司推進落實環境管理政策，在可研、設計、採購、施工和維護各階段貫徹節能理念，持續開展節能減排措施後評估、專項檢查，開展碳交易，完善閉環管理；推進供應鏈在研發、製造、運輸、回收等各環節減少碳排放；發揮低碳信息化業務節能減排的杠桿作用，助力傳統產業轉型升級和全社會綠色發展。
3. 2017 年，我們通過雲視訊、會議助理等視頻音頻辦公軟硬件終端向客戶提供遠程會議和無紙化會議服務，減少客戶出行和紙張使用，並在公司內部推廣使用 OA、郵件等無紙化辦公系統，降低碳排放。

2017年進展

1. 公司對標國際權威的 CDP 碳排放管理體系，從多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工作成效進行全面梳理和公開披露。同時，以入選 CDP 全球 A 名單企業和 DJSI 全球指數入選企業為標桿，以港交所 ESG 體系為指引，從排放物、資源使用、環境及天然資源、供應鏈管理等 4 方面開展管理提升。
2. 2017 年，公司更新了《中國移動碳排放權交易管理辦法》，制定了《中國移動“綠色行動計劃”2017 年指導意見》，明確節能減排措施推廣計劃，並對碳交易管理體系建設、低碳 ICT 業務推廣等工作提出具體要求。

3. 公司按照 CDP 碳排放問卷管理要求，對採購金額排名前 25 位的供應商開展培訓，指導其進行溫室氣體數據統計和信息披露。
4. 2017 年，公司完成碳排放報告報送、第三方核查、碳交易及履約等工作，按照碳排放信息披露要求組織建立碳排放核算體系。公司相關實踐入選《中國應對氣候變化的政策與行動 2017 年度報告》。
5. 2017 年，中國移動浙江、廣東公司通過了 ISO 14001 環境管理體系認證，中國移動北京公司通過了 ISO 50001 能源管理體系認證。
6. 2017 年，公司低碳信息化應用產品收入佔公司年度營收的比例達到 6.24%。



開展節能宣傳周活動

在 2017 年中國“節能宣傳周”期間，中國移動利用自有業務平臺以及新媒體等綠色低碳方式開展多種節能宣傳活動，包括對江蘇公司“4G 符號關斷”等 8 項最佳實踐進行宣傳，評選“2017 年節能宣傳周優秀組織獎”與“中國移動 2017 年百名節能員工”等。

指標名稱	2015	2016	2017
CO ₂ 排放總量 (百萬噸)	15.70	14.38	15.98
直接 GHG 排放總量 (範疇一) (百萬噸)	0.39	0.35	0.33
間接 GHG 排放總量 (範疇二) (百萬噸)	15.31	14.03	15.65
碳排放強度 (tCO ₂ e/ 萬元)	0.235	0.203	0.216
SO ₂ 排放量 (噸)	—	95.22	23.59
NO _x 排放量 (噸)	—	0	0
CH ₄ 排放量 (噸)	—	0	0
員工通勤碳排放量 (萬噸)	—	59.87	37.79
員工差旅產生的碳排放量 (萬噸)	15.87	9.25	29.44

► 減少環境資源消耗

我們的挑戰與關注點

伴隨網絡規模與流量的快速增長，通信企業規模建設 4G 網絡、數據中心等基礎設施對能源、水等資源的消耗量將持續增長，節能環保治理壓力不斷加劇。中國移動持續致力於研發推廣節能環保技術、促進節能降耗，並將其視為降低企業成本、拓展環保新興市場，化挑戰為機遇的重要戰略選擇。

我們的管理方法

1. 制定《通信工程建設期間機房節能管理要求》，建立通信機房節能減排資料庫，加強通信機房能耗管理。
2. 建立覆蓋 31 省公司的能源管理系統，每年聘請專業第三方機構開展碳核查和鑒證，全面監控公司日常能源消耗指標，提高能源管理與統計的準確性。
3. 積極開展節能減排專項檢查，將各單位節能自查與重點單位節能抽查相結合，並持續開展節能措施後評估。
4. 以技術創新推動節能降耗，包括開展 5G 能效基礎研究，推動能效指標成為 5G 技術的核心需求 KPI，並首次寫入國際標準；研究實現機房冷熱通道隔離，減少、消除局部熱點；開展風力發電和太陽能發電等新能源跟蹤研究。
5. 全面推廣 2/3/4G 智能休眠、多網協作節能系統、空調系統和電源系統優化等成熟節能技術，減少電力消耗。
6. 加強通信基站、機房、管理用房、營業廳的用水管理，推動實現管理用房人均用水量零增長；在有條件的公司開展雨水回收、中水利用等循環再利用措施，減少水資源消耗。
7. 明確各專業退網設備下電管理要求，推動全網 7,000 個機架老舊退網設備及時下電，每年可節電 1 億度，節約機房建築面積 4.5 萬平方米，支撐公司節能增效。

2017 年進展

2017 年，我們開展了物聯網及 5G 節能自主研發，推廣了節能成熟技術，更新了 4G 節能標準並推動採購應用，實現了新入網的 4G 單載頻功耗下降 61%，僅此一項年節電 12 億度。2017 年公司單位電信業務總量綜合能耗為 21 千克標準煤 / 萬元，較上年下降 29%。



綠色數據中心

中國移動首創綠色數據中心液/氣雙通道正向散熱技術，能夠將 PUE 值大幅降低至 1.2 以下，節能超過 45%。該技術全面推廣應用後，國內數據中心每年可節省耗電 500 億度以上，有助於促進信息通信行業整體實現綠色發展。

多網協作節能系統

中國移動多網協作節能系統已在廣西、江西、上海等多個省市的 30 萬個小區應用部署，通過多網絡協同，實現低業務時段小區智能關斷，最大限度降低網絡資源能耗，年節電近 1,200 萬度。

139 電子發票

2017 年 9 月，中國移動 139 郵箱與國內大型稅控服務公司聯合推出了電子發票整體解決方案。雙方將合作打通電商、餐飲、商旅、零售等多個領域的電子發票服務——從電票開具、歸集整理、在線報銷到抬頭管理等多個環節，為全國消費者提供電子發票一站式服務。

綠色環保混托配送項目

2017 年，中國移動與蘋果公司開展了綠色環保混托配送項目，通過使用混合托盤技術，減少木制托盤使用數量。蘋果品牌終端幹線配送木制托盤使用量每年將減少 400 個，比項目實施前降低 25%。

指標名稱	2015	2016	2017
能源使用			
耗電總量 (億度)	200.9	197.1	223.3
天然氣用量 (百萬立方米)	8.9	9.1	7.9
液化石油氣用量 (百噸)	3.3	3.7	3.1
煤氣用量 (百萬立方米)	0.5	0.2	0.1
煤炭用量 (萬噸)	1.2	0.5	0.1
汽油總消耗量 (百萬升)	127.8	126.9	121.5
柴油總消耗量 (百萬升)	20.6	17.6	19.4
外購熱力費用 (百萬元)	147.7	150.4	160.9
能源節約			
年總計節電量 (億度)	3.0	3.8	21.4
年節電相當於節約成本量 (億元)	3.9	5.2	28.9
年節電相當於減少溫室氣體排放量 (萬噸)	22.7	26.4	148.5
水資源使用			
總用水量 (百萬噸)	37.57	41.25	42.24
人均用水量 (噸)	86	90	91
綠色辦公			
總部召開跨省視頻電話會議次數 (次)	855	800	882
綠色運營			
電子渠道線上交易額 (億元)	3,209	3,934	4,648
單位信息流量綜合能耗同比下降 (%)	17.5	36	40
“綠色行動計劃”投入資金 (億元)	1.8	1.9	1.4

► 廢棄物管理

我們的挑戰與關注點

在數字經濟席捲全球並迅速發展的背景下，電子廢棄物正逐步成為全球 ICT 行業共同面臨的環境問題。中國移動不斷加強電子廢棄物以及其他各類廢棄物的專業化處置與回收管理，帶動價值鏈夥伴共同開展環保行動，推進資源節約和循環利用，助力生態文明建設。

我們的管理方法

1. 對機房、基站、數據中心等在日常運營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。

2. 加大綠色包裝應用規模，推動廢棄物回收再利用，並督促供應商履行集採承諾，提高新增主設備綠色包裝應用比例。
3. 結合“和換機”業務，開展“綠箱子”環保主題活動，通過集中回收廢舊手機、配件、電池等電子廢棄物，號召廣大公眾關注廢舊電子產品對環境的影響，鼓勵市民參與回收環保行動。2017 年全年共計開展“綠箱子”志願服務 1,926 次，累計回收電子產品 37,255 件。

2017 年進展

公司 2017 年新增主設備綠色包裝應用比例達 67%，實現節材代木 14 萬立方米。

指標名稱	2015	2016	2017
交由專業第三方回收處置的廢棄物重量			
網絡類 (噸)	26,637	21,046	32,531
蓄電池 (噸)	19,195	13,997	20,219
通信設備 (噸)	4,598	3,366	6,869
線纜類 (噸)	907	1,088	2,136
其他 (噸)	1,937	2,595	3,307
辦公類 (噸)	1,323	1,512	2,367
電子設備 (噸)	937	1,234	1,895
其他 (噸)	386	278	472
終端類 (噸)	44	184	137
廢棄物總計 (噸)	28,004	22,742	35,035
交由專業第三方回收處置的廢棄物價值			
網絡類 (萬元)	13,546	10,574	21,255
蓄電池 (萬元)	10,392	7,942	13,220
通信設備 (萬元)	1,914	1,513	3,727
線纜類 (萬元)	578	386	3,313
其他 (萬元)	662	733	995
辦公類 (萬元)	551	712	892
電子設備 (萬元)	473	612	798
其他 (萬元)	78	100	94
終端類 (萬元)	142	140	122
廢棄物總計 (萬元)	14,239	11,426	22,269
指標名稱			
	2016	2017	
有害廢棄物排放量 (噸)	22,742	35,035	
無害廢棄物排放量 (噸)	0	0	
廢棄物排放強度 (千克 / 萬元)	0.32	0.47	
生產終端設備過程中所使用的物料總量 (噸)	3,171	8,847	

電磁輻射管理

我們的挑戰與關注點

隨著移動通信的高速發展，基站數量不斷增加，由於溝通不暢導致的電磁輻射糾紛將給通信運營企業帶來一定程度的法律或財務風險。中國移動持續加強電磁輻射監管，嚴格確保電磁輻射水平滿足國家相關政策要求，並採取多種方式與基站在社區居民進行溝通，幫助消除相關誤解。

我們的管理方法

1. 制定了《中國移動電磁輻射管理辦法》，已建立較為完備的基站電磁輻射管理體系和運行機制，規範基站電磁輻射環保管理工作。
2. 採取專家不定期抽查和省公司日常監測相結合的方式，持續開展基站電磁輻射監測，確保電磁輻射不超標。
3. 多渠道開展宣傳科普工作，引導公眾正確認識基站電磁輻射影響，化解公眾疑慮。利用電磁輻射培訓與科普宣傳車開展宣傳工作；與主流電視台合作錄製基站電磁輻射科普節目，先後編寫《國際通信電磁輻射與健康文獻彙報》、《電磁輻射風險溝通》等科普材料，並在報刊、網絡等媒體發表科普文章，以消除公眾對電磁輻射的誤解。

2017 年進展

自 2015 年投入使用至今，公司電磁輻射培訓與科普宣傳車累計行程 6 萬公里，在 65 個地市、128 個縣開展宣傳活動 304 場，接受電視臺和媒體採訪 129 次。

社會績效

► 公平僱傭與非歧視

我們的挑戰與關注點

確保在招聘和用工過程中的行為始終符合運營所在地的法律法規要求是企業基本的行為準則。中國移動始終堅持多元化與非歧視原則，支持員工平等就業，積極維護員工權益，確保公司合規運營。

我們的管理方法

1. 嚴格遵守《勞動法》與《中國移動招聘管理辦法》規定，在招聘工作中堅持公開透明、公正公平原則，除某些特定崗位外，在崗位任職要求中不出現身高、相貌、民族、性別等歧視性內容，嚴格杜絕僱傭童工與強迫勞動。
2. 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，員工工資均高於運營地最低工資標準。

2017 年進展

1. 組織開展 2018 年度校園招聘集中宣講和統一筆試，實現所屬單位校園招聘統一筆試全覆蓋，積極構建公平、公正、公開的人才選拔環境。
2. 修訂完善《勞動用工管理規定》，從職位分類、用工形式、用工數量、人員結構、員工招聘、勞動合同、工作時間、休息休假、勞務派遣單位合作管理、員工退出等維度進一步規範用工管理，完善員工正常流動機制。
3. 修訂完善《勞務派遣單位合作管理辦法》，進一步規範勞務派遣單位合作管理，依法保障勞務派遣人員合法權益，構建和諧穩定的用工關係。
4. 2017 年，公司總部產假後返工女性員工比例為 100%。
5. 榮獲“2017 年中國選才大獎之最佳校園伯樂大獎”。
6. 公司 2017 年帶動就業超過 260 萬人。

指標名稱	2015	2016	2017
員工總數 (人)	438,645	460,647	464,656
員工構成			
30 歲以下員工比例 (%)	39.64	35.15	29.62
30-50 歲員工比例 (%)	55.85	61.25	65.95
50 歲以上員工比例 (%)	4.51	3.60	4.43
全體員工中女性比例 (%)	54.79	55.54	55.11
高級管理層中女性比例 (%)	14.15	18.00	13.18
少數民族員工比例 (%)	6.80	7.16	6.83
員工流動			
年度新入職員工總數 (人)	28,512	16,842	27,011
新入職女性員工總數 (人)	15,452	9,040	14,194
新入職男性員工總數 (人)	13,060	7,802	12,817
年度主動離職員工數 (人)	10,711	10,404	14,831
主動離職女性員工總數 (人)	5,088	5,950	8,242
主動離職男性員工總數 (人)	5,623	4,454	6,589
年度解僱員工數 (人)	510	636	925
解僱的女性員工總數 (人)	199	347	589
解僱的男性員工總數 (人)	311	289	336
30 歲以下員工中離職或解僱員工佔比 (%)	-	1.94	2.24
30-50 歲員工中離職或解僱員工佔比 (%)	-	0.95	1.59
50 歲以上離職或解僱員工比例 (%)	-	0.02	0.21

註：員工構成、員工流動指標基於公司勞動合同制員工數計算。

▶ 人力資源發展

我們的挑戰與關注點

骨幹員工流失和員工技能轉型不足是國有通信企業面臨的共同挑戰。中國移動逐步完善員工激勵機制，打通員工職業發展通道，加強新技術、新業務核心能力培育，努力保持人才優勢，持續提升可持續發展競爭實力。

我們的管理方法

1. 搭建了職能類別、職業發展層級與職位體系配套、與薪酬體系聯動的多元職業發展通道，完善人力資源管理體系，促進人崗匹配、核心人才保留，提高員工工作的積極性和主動性。
2. 修訂下發《培訓管理辦法》，進一步確立培訓工作的原則、管理體制和工作要求，界定培訓的對象、內容和方式方法等，對培訓的組織實施和考核作出明確規定，系統提升全集團培訓管理的制度化、規範化和精細化水平。
3. 持續開展年度培訓項目評估，基於集團年度培訓全流程管理與評估體系，形成各類年度培訓項目評估總結報告，向集團各業務部門提供專業的培訓需求分析和項目實施建議，推動各專業條線培訓工作不斷完善。
4. 持續組織開展“最美移動人”活動，評選出能夠代表中國移動、通信行業、中央企業的優秀員工，不斷擴大公司先進典型人物的影響力，強化員工激勵效果。

2017 年進展

1. 構建了分層分類、多元化的激勵體系。針對領導人員，調整薪酬結構，加大變動收入佔比，拉開收入分配差距；針對一線人員，實施量化績效薪酬，使變動收入與工作業績顯性掛鉤，鼓勵“多勞多得”；針對核心骨幹員工，加大薪酬資源傾斜力度，強化核心人才保留。
2. 優化專業技術人員評價發展機制。構建了管理人員和專業技術人員 H 型發展通道，建立了體系化的專家分級評審機制、考核評價機制、專家庫動態優化機制，逐步完善技術人員任職資格能力體系。
3. 制定落實年度培訓計劃。面向管理人員，舉辦了高管人員研討班、新任高管副職人員領導力發展培訓班、中青年經理人員培訓班、總部處室經理管理能力提升培訓班等多項培訓；面向專業條線骨幹，開展了網絡技術中高級培訓、業務支撐運維專家 IT 專項培訓、集團客戶經理訓練營、PMP 認證培訓以及 ACCA 培訓等培訓項目。網上大學開設

公司“大連接”戰略十大工程學習專區，全面助力公司戰略落地。2017 年，網上大學用戶總數達 40.5 萬，其中手機學習人數達 29.1 萬，人均學習時長達 50 小時。

4. 組織網絡維護人員技能認證在線考試 402 場，12.8 萬人次參加考試。
5. 截至 2017 年底，公司本科及以上學歷人員同比提升 6%，員工隊伍專業結構和學歷結構得到進一步優化。
6. 面向個人、優秀團隊和基層班組開展第二屆“最美移動人”評選活動。
7. 中國移動學院獲得中國人力資源開發研究會“中國人才發展獎之優秀企業大學獎”、中國最佳企業大學排行榜“最佳企業大學獎”以及中國人才發展菁英獎之“優秀企業大學獎”。



“新動能計劃”

根據轉型發展需要，公司啓動實施核心技術人才能力重塑“新動能計劃”，有效整合內外部資源開展新技術拓展培訓、網絡中高級技術培訓和業務支撐 IT 技術專家人才培訓項目。2017 年，培訓覆蓋人數達 5.4 萬人次。

新技術、新業務課程體系開發

2017 年，公司加強了面向新技術、新業務的課程資源體系開發。實施“智能物聯·連接未來”、“技術那些詞兒”、“網絡維護優化”、“融合通信”等主題學習項目，持續開發新技術、新業務系列課程 226 門，不斷優化專業條線課程資源體系，並通過在綫學習專題、直播授課等方式，加速知識傳播和規模推廣，促進轉型期專業人才隊伍能力重塑。

指標名稱	2015	2016	2017
人力資源構成			
技術人員比例 (%)	—	—	23.34
市場人員比例 (%)	—	—	56.56
經理人員比例 (%)	—	—	7.25
綜合人員比例 (%)	—	—	10.09
其他人員比例 (%)	—	—	2.76
人力資源發展			
人均培訓費用 (元)	1,944	1,646	1,717
培訓總人數 (萬人次)	116.9	154.9	183.9
高層接受培訓的人數 (人次)	741	867	986
中層接受培訓的人數 (人次)	12,139	15,546	28,669
普通員工接受培訓的人數 (萬人次)	115.6	153.2	181.0
員工平均培訓時間 (小時)	57.6	64.4	88.5
高級管理人員平均參加培訓時間 (小時)	92.0	99.8	106.9
中級管理人員平均參加培訓時間 (小時)	66.4	79.8	88.1
普通員工平均參加培訓時間 (小時)	57.3	64.2	88.6
網上大學用戶總數 (萬人)	33	39.5	40.5
網上大學用戶人均學習時長 (小時)	31	38.2	50.0
網上大學手機學習人數 (萬人)	14	27.8	29.1

員工健康與安全

我們的挑戰與關注點

確保員工在工作場所的健康和安全，不僅是維持公司業務平穩有序運營的基礎，也是保障員工權益的重要體現。中國移動密切關注員工安全意識提升、員工工作與生活平衡、困難員工幫扶等方面，促進員工身心健康發展，增強員工的歸屬感與凝聚力。

我們的管理方法

1. 加強安全管理規章制度建設，深入開展安全隱患排查整治，並通過組織開展安全生產月、消防宣傳月等安全生產宣傳教育活動，提高員工安全意識，確保安全生產。

2. 持續開展員工幫助計劃 (EAP)、“幸福 1+1”系列活動，關愛員工身心健康。每年組織員工進行健康體檢，幫助員工及時瞭解掌握健康情況；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。
3. 注重維護女性員工生育權，充分保障孕期員工休產假的權利，並通過設置哺乳室、“愛心媽咪小屋”等措施，為女性員工提供滿足特殊需求的工作環境。

2017 年進展

1. 2017 年，公司印發了《中國移動營業場所安全管理規定》、《中國移動 2017 年安全生產及保衛工作要點》等管理制度，並利用信息技術推進安全檢查管理平臺建設，不斷提升安全監管與保障能力。
2. 在安全生產月、消防宣傳月期間，公司開展了安全管理部門負責人業務培訓、“責任鑄就安全”主題徵文活動和員工安全知識競賽，有效提升全員安全生產意識和技能。
3. 2017 年，公司員工幫助計劃 (EAP) 覆蓋了 31 個省公司和 20 家專業公司、直屬單位，覆蓋員工超過 32 萬人，累計培訓 EAP 專員 3,062 人，累計建成減壓室、關愛室等場所 114 個。
4. 2017 年，“幸福 1+1”員工身心健康提升活動覆蓋 31.8 萬名員工。



EAP 能力提升

公司在 2007 年至 2017 年間先後舉辦了 7 次 EAP 工作交流會、4 次 EAP 論壇和 9 期 EAP 工作培訓班，培養了一支公司內部的 EAP 專員隊伍。經過多年的 EAP 工作實踐與積累，湧現了許多優秀的 EAP 工作典型案例。浙江公司“快樂營業廳”、安徽公司“快樂工作法”、江西公司“融心工程”等優秀實踐已在全國範圍內推廣應用。



“幸福 1+1”員工身心健康提升活動

公司持續打造員工關愛品牌“幸福 1+1”員工身心健康提升活動。2017 年，公司總部與咪咕公司聯合啟動集閱讀、跑步、音樂於一體的“咪咕趣”活動，並舉辦第二屆員工團體才藝秀、羽毛球比賽，組隊參加全國通信職工橋牌比賽、氣排球比賽、羽毛球比賽，開展員工書畫、筆會等活動，主辦“和你一起看中國移動員工手機攝影展等活動，倡導快樂工作、健康生活的積極理念。

“五小”建設暖心工程

公司為改善基層員工的工作生活環境，持續推進“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。2017 年，公司投入 6 億餘元用於改造基層單位“職工小家”設施，並將職工之家建設延伸至最基層的鄉鎮營銷單元，受益員工數量達 35 萬人，共計新建和改造“五小”數量達 2.8 萬個。

精準幫扶員工關愛體系

公司推進精準幫扶員工關愛體系建設，面向員工子女開展先天性心臟病兒童專項關愛工作，提供遠程診斷服務，對有困難的員工予以幫扶。通過發放突發事件慰問款等方式，幫助解決受災地區員工生產和生活上的實際困難，增強了組織的凝聚力。

指標名稱	2015	2016	2017
員工體檢率 (%)	94	97	97
開展安全應急演練活動數量 (場次)	1,156	1,214	1,250
安全應急演練活動員工參與率 (%)	86	86	86
千人事故死亡率	-	0.0065	0.004

► 尊重與保護人權

我們的挑戰與關注點

尊重與保護人權是負責任企業的重要實踐原則與價值選擇。中國移動努力踐行“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，積極維護弱勢群體利益。

我們的管理方法

1. 公司自 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。
2. 印發《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，積極維護員工參與企業事務及表達意見的權利。公司持續推進落實職工代表大會制度，並形成提案檢查與落實的閉環管理，積極維護員工合法權益。2017 年，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。
3. 為員工設立暢通的申訴機制，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。
4. 在各級供應商中開展人權保障工作，修訂了《供應商管理辦法》，基於供應商認證模板，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。
5. 我們持續完善客戶信息保護閉環管理體系，提升客戶信息安全保護水平，積極維護客戶合法權益。
6. 公司通過扶貧、縮小數字鴻溝等措施，幫助並支持貧困地區、偏遠地區改善生活狀況，努力促進其獲得教育發展與體面生活。

2017 年進展

1. 加強與各級政府協作，推動農村電商、遠程醫療、教育、金融等信息化平臺建設，並在貧困地區加大移動通信和寬帶業務的資費優惠力度，進一步降低信息服務使用門檻。
2. 2017 年，“電信普遍服務工程”為超過 2 萬個行政村完成寬帶建設。
3. 自 2014 年起，雲南、重慶、貴州、內蒙古、江西、甘肅等六個省（區、市）公司參與“寬帶鄉村示範工程”，截至 2017 年底，累計光纖通達行政村 9,499 個，其中 2017 年新增 1,826 個，能夠使用中國移動寬帶上網的農村比例不斷提升。

4. 公司持續開展下鄉服務、服務進社區活動，為鄉村民眾以及社區老人、殘障群體提供手機軟件升級、手機維修、手機清潔等服務，積極維護弱勢群體使用信息服務的權益。

指標名稱	2015	2016	2017
鄉鎮渠道網點數（萬個）	59.5	55	46.2
“農信通”客戶數（萬戶）	6,349	6,487	7,480
農村信息網累計發送涉農信息數量（億條）	532.4	656.1	595.7
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

► 公益慈善

我們的挑戰與關注點

消除貧困是全球共同的挑戰目標。發揮連接服務特長與企業資源優勢，幫助貧困人口增強自身發展的能力、更加充分地獲取教育與醫療等公共服務資源，是中國移動助力國家精準扶貧，落實聯合國可持續發展目標的重要責任。

我們的管理方法

1. 制定《中國移動2016-2018年對口支援（扶貧）規劃》，配合母公司在青海、西藏、新疆、黑龍江和海南的八個縣承擔定點扶貧任務，大力支持扶貧地區的基礎設施建設、產業開發與文化教育事業發展。
2. 中國移動慈善基金會持續開展“藍色夢想”與愛“心”行動兩大品牌公益項目，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患兒獲得健康成長的機會。
3. 開發精準扶貧系統平臺，協助相關政府部門和扶貧參與各方更高效地推進精準扶貧工作。
4. 利用大數據、雲計算等相關技術，開發遠程教育和醫療產品，為貧困地區和弱勢群體獲取相關資源提供技術和平臺支持。

2017 年進展

1. 公司持續加大對深度貧困地區的幫扶，積極配合地方政府，因地制宜地支持通信、教育、交通基礎設施建設，支持開展農村電商、智慧旅遊等扶貧項目。
2. 精準扶貧系統已在6個省的45個市縣應用，並在11個省試用，服務於644萬貧困群眾與33萬扶貧幹部。
3. “藍色夢想”項目培訓了11,296名中西部農村中小學校長，為四川、江西、陝西三省貧困地區中小學捐建了270個多媒體教室，並贈送了中國移動的“和教育”產品。
4. 愛“心”行動為6,071名貧困兒童提供了免費的先心病篩查，並對確診的865名貧困先心病患兒提供了免費手術救治。
5. 母公司投入對口支援與扶貧資金4,415萬元。
6. 公司“咪咕善跑”平臺已累計入駐公益基金42家，累計公益參與人員300萬，企業入駐數量1,500家，跑團入駐數量30,000個。
7. 目前，中國移動“和教育”雲平臺服務用戶數達9,000萬，“和健康”產品服務用戶數達1.06億。上述服務對於貧困地區和弱勢群體獲取均等的教育機會和醫療資源提供了重要幫助。



贛鄱優品

“贛鄱優品”是依託中國移動江西公司重點互聯網產品“和我信”打造的江西地道家鄉味農產品特色電商平臺。江西公司為“贛鄱優品”構建了完整的“產銷供”生態產業鏈，為其提供“線上+線下”全流程優質互聯網電商服務。“贛鄱優品”作為江西最大的高品質農特產品及旅遊電商平臺，目前已有500家本省優質商戶註冊，有效促進了當地經濟發展。

精準扶貧大數據管理雲平臺

中國移動廣東公司受廣東省扶貧辦委託，參與“精準扶貧大數據管理雲平臺”建設，並開發了扶貧APP客戶端及為駐村幹部提供功能強大、操作便捷的扶貧協作工具，助力當地扶貧工作開展。同時，廣東公司將扶貧大數據雲平臺與自有電商平臺“嶺南優品”深度融合，助力打造“一縣一產業”、“一村一品”特色電商產業，帶動當地農戶收入增長。



“和你在一起”之“和苗”行動

2017 年，公司員工志願者積極參與線下助學幫扶支教活動——“和苗”鄉村助學公益行動。志願者們以“一本書的公益漂流”為主題，收集了 120 份祝福、募捐圖書 1000 餘冊、桌椅數套，並奔赴湖南省瀏陽市高坪鎮廟前小學開展了為期 7 天的支教，奉獻了“一堂課的神奇世界”，還在課後一一家訪，為他們送去溫暖。同時，志願者們與貧困學生建立了一對一的長期幫扶關係，幫助孩子們開闊眼界、健康成長。

指標名稱	2015	2016	2017
員工志願者註冊總人數（萬人）	11.9	13.1	11.1
員工志願服務總時長（萬小時）	48.3	50.2	56.8
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量（名）	27,717	33,417	39,488
累計救助確診先心病貧困兒童數量（名）	2,744	3,633	4,498
累計建設“愛心圖書館”數（所）	2,310	2,310	2,310
累計建設多媒體教室數（個）	1,260	1,760	2,030
累計培訓農村中小學校長數（名）	80,981	92,532	103,828
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額（萬元）	19,565	23,395	27,225

► 境外履責

我們的挑戰與關注點

當前，企業面臨全球化的資源整合與競爭。企業的境外履責實踐往往對其全球化的業務布局和拓展帶來深遠影響。中國移動積極識別境外運營發展的社會責任機會與風險，推動員工本地化，積極融入當地社區，實現共同發展。公司還前瞻布局“一帶一路”沿線國家和地區的通信網絡基礎設施，為更多企業“走出去”架設信息高速公路。

我們的管理方法

1. 中國移動國際公司積極推進中國 - 緬甸、中國 - 尼泊爾、中國 - 巴基斯坦、中國 - 吉爾吉斯斯坦跨境光纜等重點項目建設，打造連接全球的通信基礎設施網絡體系；在“一帶一路”沿線國家和地區建成 29 個“信息驛站”（POP 點，網絡服務提供點），確保國際通信聯絡更加便捷、信息交流更加暢通。
2. 在數據中心建設中，公司高度重視其對所在地區的環境影響。中國移動香港公司位於香港將軍澳的全球網絡中心（GNC）應用多項領先的環保設計，獲得了能源與環境設計領導（LEED）黃金證書、建築環境評估法（BEAM）Plus 證書。
3. 中國移動香港公司逐步完善志願服務管理，通過成立義工隊，帶動員工開展社區服務以及慈善捐款等公益行動。
4. 在對外投資規劃制定、投資機會篩選、投資項目實施和投資決策等各個階段，我們堅持對投標地的宏觀環境、行業趨勢進行深入分析，並綜合考量投資項目對當地經濟、社會、環境方面的影響，將其作為投資決策重要依據之一。

2017 年進展

1. 我們配合母公司在巴基斯坦新建 4G 基站 3,500 個，實現了巴基斯坦 310 萬人以上城市 4G 全覆蓋。
2. 香港公司員工本地化比例為 89.4%，香港公司管理人員本地化比例為 75%。
3. 在香港，我們榮獲 2017/18 “友商有良”獎、Job Market “卓越僱主大獎 2017”，以及 2017 年度大數據“司馬（SMART）獎”。

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”）2017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，包括根據全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI Standards）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2017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2017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
- 中國移動通信集團山西有限公司
- 中國移動通信集團上海有限公司
- 中國移動通信集團雲南有限公司

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2017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
- 年內“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
- 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 2017 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
2018 年 3 月 26 日

關於本報告

本報告是中國移動有限公司第十二份可持續發展報告，重點披露公司經濟、社會和環境可持續發展相關信息。如無特別說明，報告時間跨度為2017年1月1日至2017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.chinamobiletd.com）。

報告標準

報告編寫力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準，同時立足行業背景，突出企業特色。2017年重點參考的報告編制標準包括：

- 全球可持續發展標準委員會（GSSB）《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《環境、社會及管治（ESG）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-CSR4.0）》。

中國移動已遵守香港交易所《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“利益相關方包容性、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37-38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（詳見本報告第4頁）。

數據與信息披露

2017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2017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

2017年，中國移動聘請安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）提供獨立第三方報告鑒證服務，鑒證報告詳見第56-57頁。本公司2017年年報載有公司截至2017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.chinamobiletd.com 瀏覽下載。

報告圖片

2017年，公司舉辦了“‘和’你一起看”員工手機攝影展，本報告選用了部分優秀作品。

- 第7頁：《翔躍》，內蒙古公司鄂爾多斯分公司吉日木圖攝；
- 第8-9頁：《向日葵》，吉林公司白城分公司趙建華攝；
- 第36頁：《光環》，廣西公司桂林分公司秦運國攝。



請掃二維碼
瞭解更多中國移動
可持續發展信息



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, 8-11, 40, 50
102-8	50, 52
102-9	45-46
102-10	4, 45-46
102-11	12, 39-42
102-12	36, 53, 58-63
102-13	13-15, 30, 34
戰略與分析	
102-14	2-3
102-15	2-3
商業倫理與誠信	
102-16	5-6
102-17	40-41
治理	
102-18	39, 年報
102-19	6
102-20	6
102-21	37-38
102-22	年報
102-23	年報
102-24	年報
102-25	年報
102-26	5-6, 30-31
102-27	5-6, 30-31

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	37-38
102-30	公司計劃在未來逐步建立相應流程
102-31	5-6, 37-39
102-32	6
102-33	6, 37
102-34	6, 37-38
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	37
102-41	53-54
102-42	37
102-43	37-38
102-44	37-38
報告概況	
102-45	4, 58
102-46	4, 37-38, 58
102-47	37-38
102-48	58
102-49	38, 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	39-55
103-2	39-55
103-3	39-55
GRI 201: 經濟績效	
管理方法	39-40
201-1	40
201-2	46-49
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	39-40
202-1	50
202-2	55
GRI 203: 間接經濟影響	
管理方法	14-15, 20, 34-35, 44-45, 54
203-1	8-11, 15-16, 22, 26, 34-35, 45, 54
203-2	8-11, 15-16, 22, 26, 34-35, 45, 54
GRI 204: 採購行為	
管理方法	45-46
204-1	46
GRI 205: 反腐败	
管理方法	40-41
205-1	40-41
205-2	40-41
205-3	41

編號	頁碼 / 省略原因
GRI 206: 反競爭行為	
管理方法	40
206-1	40
GRI 302: 能源	
管理方法	32-33, 46-47
302-1	32-33, 47-48
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
302-3	26, 48
302-4	26, 32-33, 46-48
302-5	26, 32-33, 48
GRI 305: 排放	
管理方法	32, 46-47
305-1	47
305-2	47
305-3	47
305-4	47
305-5	32, 48
305-6	臭氧消耗物質並非公司的主要排放物
305-7	公司的主要排放物不包括此類氣體
GRI 306: 污水和廢棄物	
管理方法	48-49
306-1	48
306-2	49
306-3	公司年內未發生嚴重洩漏事故
306-4	公司運營過程不涉及有害廢棄物運輸和排放
306-5	48
GRI 307: 環境合規	

編號	頁碼 / 省略原因
管理方法	46-49
307-1	46-49
GRI 308: 供應鏈環境評估	
管理方法	45-46
308-1	45-46
308-2	45-46
GRI 401: 僱傭	
管理方法	50-53
401-1	50
401-2	25, 50, 52-53
401-3	50
GRI 402: 勞資關係	
管理方法	53-54
402-1	53-54
GRI 404: 培訓與教育	
管理方法	25, 34-35, 51
404-1	52
404-2	34-35, 50-52
404-3	25, 51
GRI 405: 多樣化與機會平等	
管理方法	50
405-1	50, 52, 55
405-2	50
GRI 406: 非歧視	
管理方法	50, 53
406-1	50, 53-54
GRI 407: 結社自由與集體談判	
管理方法	50, 53
407-1	50, 53
GRI 413: 當地社區	
管理方法	20-23, 27-28, 54-55
413-1	20-23, 27-28, 54-55

編號	頁碼 / 省略原因
413-2	54-55
GRI 414: 供應商評估	
管理方法	45-46
414-1	45-46
414-2	45-46
GRI 416: 客戶健康與安全	
管理方法	12, 41-44, 49
416-1	12, 17, 19, 41-44
416-2	44
GRI 417: 營銷與標識	
管理方法	43-44
417-1	43-44
417-2	43-44
417-3	43-44
GRI 418: 客戶隱私	
管理方法	12, 41-42
418-1	41
GRI 419: 社會經濟合規	
管理方法	40-44
419-1	40-44

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	53-54
原則 2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	53-54
勞工標準		
原則 3	公司應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利	50, 53-54
原則 4	徹底消除各種形式的強制性勞動	50, 53-54
原則 5	切實廢除童工	50, 53-54
原則 6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	25, 50, 53-54
環境		
原則 7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	32-33, 46-49
原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	32-33, 46-49
原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	33, 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	40-41

ISO 26000

核心主題	指標	披露頁碼
組織治理		4, 39
人權	1、盡責調查	53-54
	2、人權風險情況	53-54
	3、避免同謀	40-41
	4、申述處理	37, 43-44, 53
	5、歧視與弱勢群體	50, 53-54
	6、公民權利和政治權利	53-54
	7、經濟、社會和文化權利	11-12, 15-16, 20-24, 54-55
	8、工作中的基本權利和原則	50-53
勞工實踐	1、就業和僱傭關係	50
	2、工作條件和社會保護	51-53
	3、社會對話	53-54
	4、健康與安全	52-53
	5、發展與培訓	51
環境	1、防止污染	46-49
	2、可持續資源利用	32, 48-49
	3、減緩與適應氣候變化	32-33, 46-48
	4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	46-49

核心主題	指標	披露頁碼
公平運營實踐	1、反腐敗	40-41
	2、負責任的政治參與	—
	3、公平競爭	40-41
	4、在價值鏈中倡導責任	45-46, 53
	5、尊重產權	44-45
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	12, 41-44, 49
	2、消費者健康與安全保護	12, 41-44, 49
	3、可持續消費	26, 32-33, 47-48
	4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理	43-44
	5、消費者信息保護與隱私	12, 41-42
	6、基本服務獲取	8-11, 42-44
	7、教育與意識	12, 41-42
社區參與發展	1、社區參與	20-25, 27-28, 54-55
	2、教育和文化	23-25, 54-55
	3、就業機會創造和技能開發	34-35, 44-45, 50
	4、技術開發與獲取	13-16, 34-35, 44-45
	5、財富與收入創造	39-40
	6、健康	19, 45, 52-53
	7、社會投資	20-25, 27-28, 54-55

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。	47
	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）。	47
	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。	32-33, 46-47
	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。	48-49
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）。	48
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	47-48
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	26, 32-33, 47-48
	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。	47-48
	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。	不適用
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, 32-33, 46-49
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。	50, 52
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	50
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	53
	B2.2 因工傷損失工作日數。	未統計
	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。	25, 52-53
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。	52
	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。	52
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。	50, 53
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	50, 53
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。	45-46, 53
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。	不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	43-44
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	44-45
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	42-44
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	12, 41-42
B7 反貪污	B7.1 於滙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。	40-41
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	40-41
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）。	23-25, 27-28, 54-55
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	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, 開發精準扶貧系統, 統籌公益資源, 幫助貧困農村提高經濟水平與生活水平。	20-25, 27-28, 54-55
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。	20-22, 54
目標 3: 良好健康與福祉	加快 5G、物聯網和車聯網相關技術研發, 創新智慧交通、智能調度、智慧停車等相關應用, 幫助提高交通網效率和道路安全性; 推出電子病歷、區域醫衛、遠程醫療等多種智慧醫療應用, 幫助提高診療效率、促進貧困地區醫療資源獲取。	17-19, 25-28, 45
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。	23-25, 54-55
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。	25, 50-54
目標 6: 清潔飲水和衛生設施	倡導節約用水, 對公司用水量進行追蹤, 減少不必要的水資源消耗; 公司運營產生的污水全部進入污水管網系統, 杜絕違規排污行為; 注意運營對水源地的影響, 年內未發現因取水而產生重大影響的事件。	47-48
目標 7: 經濟適用的清潔能源	持續實施“綠色行動計劃”, 降低自身能耗; 在供應鏈推廣節能分級標準與綠色包裝, 提升行業整體節能表現; 通過推廣應用在線智能客服、開發提供多種環保應用, 幫助客戶節能減排。	26, 32-33, 47-48
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。	15, 25, 34-35, 45, 50
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“寬帶鄉村示範工程”和“電信普遍服務工程”幫助邊遠農村地區獲得電信服務。	8-11, 17-22, 26, 53-54
目標 10: 減少不平等	通過公司發展帶動社會共同發展, 與員工和相關方共享公司發展成果。	25, 50-54
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, 提高農村電信服務水平。	8-9, 17-22, 26, 54
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。	12, 26, 32-33, 41-44, 46-49
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。	26, 32-33, 46-49
目標 14: 水下生物	無相關實踐。	—
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; 年內未發現因經營活動受到重大影響的物種。	55
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。	39-41
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, 與國際電信運營商及產業相關方合作促進電信行業技術進步, 共同創新推動可持續發展。	11, 13-15, 34

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《2017 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準和報告編制的品質，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
2018 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 2017 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。



掃一掃
讓我們知道您對報告的評價



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