

议题管理与绩效报告

中国移动深刻认识自身所肩负的社会责任，加快信息技术与经济社会民生深度融合，全方位升级责任担当，助力实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。2021年，我们遵照国内外通用标准与要求，基于实质性分析，以绩效报告形式，对中国移动可持续发展相关议题的管理方法、行动与绩效进行总结与披露，力求全面、客观、准确呈现中国移动履责信息。

利益相关方沟通与实质性分析

中国移动将注重利益相关方关切作为自身践行可持续发展的出发点，基于战略性、全面性、系统性和参与性的企业社会责任管理指导原则，遴选对公司业务和运营可能或已经产生重大影响的六大利益相关方群体。同时，在可持续发展报告编制过程中主动收集利益相关方关注的议题，并将之融入到公司有关决策制定当中。

利益相关方	期望与诉求（前五项） ¹	沟通与回应渠道
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 服务质量与客户权益保护 研发与创新 提供数智化解决方案 	<ul style="list-style-type: none"> 客户接待日 10086 热线 微博、微信等新媒体 网络及手机营业厅 客户满意度调查 手机应用 App CEO 信箱
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 员工权益保障 公司治理与风险管控 员工成长与发展 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 定期培训 绩效沟通机制 彩信刊物《移周刊》 员工评价机制 员工申诉机制 CEO 信箱
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 财务表现与纳税 服务质量与客户权益保护 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 企业年报、中期报告与公告 股东大会 投资者会议
 价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 公司治理与风险管控 服务质量与客户权益保护 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 采购活动 供应商门户网站、供应商服务站、供应商服务热线 培训与评估 CEO 信箱 论坛与大会
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 服务质量与客户权益保护 提供数智化解决方案 新型基础设施建设 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通 专题调研现场会 相关论坛交流活动
 社区与环境代表	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 网络、信息安全与隐私保护 服务质量与客户权益保护 研发与创新 利益相关方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 公益项目平台 大众传媒 微博、微信等新媒体 CEO 信箱

注：1. 各利益相关方期望与诉求的前 5 项议题来源于 2021 年社会责任关键议题利益相关方专项调查结论，相关调查情况请参阅第 49 页。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
CSR 宣贯培训覆盖人数（人次）	418,507	926,288	781,393
开展“社会责任沟通日”自有营业厅数量（家）	3,184	3,504	2,929
参与“社会责任沟通日”经理数量（人）	1,508	1,548	1,748
参与“社会责任沟通日”客户数量（万人次）	3.7	2.4	3.2

我们从“对中国移动的相关性与重要程度”和“对利益相关方的相关性与重要程度”两个维度，确定对自身影响重大、利益相关方普遍关注的实质性议题，根据实质性议题分析结果，制定议题管理与披露策略。2021年，经研究与评估，我们识别出19项对自身和利益相关方均有重大影响的实质性议题，较2020年相比，我们基于精简议题、符合最新国内外可持续发展热点的原则，将“反腐败”更新为“商业道德与反腐败”，“5G发展”更新为“新型基础设施建设”，“信息安全与隐私保护”更新为“网络、信息安全与隐私保护”，“应对气候变化”更新为“落实‘双碳’目标”，“供应链管理”更新为“负责任供应链管理”，“公益慈善（含精准扶贫、应急救援等）”更新为“支持公益慈善”，同时，将“助力社会发展的解决方案/助力环境保护的解决方案”合并为“提供数智化解决方案”，新增“服务乡村振兴”，删除“职业健康与安全”和“环境管理体系”。在议题边界上，2021年无重大变化。

1. 识别阶段

国内外主要标准分析

- 香港交易所 ESG 报告指引
- GRI 可持续发展报告标准
- 联合国可持续发展目标
- UNGC 十项原则
- 金融稳定委员会（FSB）气候相关财务披露工作组（TCFD）披露建议
- 中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 系列）

可持续发展热点及行业热点分析

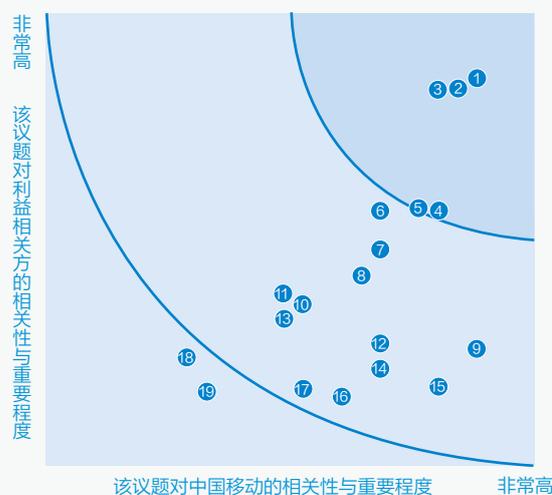
公司战略分析

2. 评估阶段

通过在线问卷的方式，针对可持续发展议题的相关性与重要程度开展关键相关方专项调查，共回收有效问卷 2,827 份。参考行业实践，通过内外结合的专家团队评估各议题对中国移动的相关性和重要程度。

3. 报告阶段

形成议题实质性分析矩阵（请见下图），确定报告重点披露议题内容。



实质性	编号	议题	披露页码	报告边界
非常高	1	网络质量保障	10-11, 13-14, 18, 55	客户、价值链伙伴、政府与监管机构、社区与环境代表
	2	服务质量与客户权益保护	17-20, 29-30, 55	客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	3	网络、信息安全与隐私保护	17-18, 54	客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	4	研发与创新	13-16, 21-24, 51-52	客户、政府与监管机构、价值链伙伴
	5	新型基础设施建设	13-14	客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
高	6	提供数智化解决方案	21-23, 31-34, 51-52, 59	客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	7	商业道德与反腐败	52	员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	8	利益相关方沟通	48	客户、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	9	公司治理与风险管控	6-7, 40-41, 50	员工、股东与投资者、政府与监管机构

实质性	编号	议题	披露页码	报告边界	
高	10	服务乡村振兴	31-34, 59-60	客户、政府與監管機構、社区与环境代表	
	11	支持公益慈善	36-38, 59-60	客户、社区与环境代表	
	12	落实“双碳”目标	40-47, 60-62	客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴	
	13	减少环境资源消耗	42-46, 60-62	客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴	
	14	员工权益保障	27-28, 55-59	员工、价值链伙伴	
	15	员工成长与发展	24, 26, 57-58	员工、股东与投资者	
	16	财务表现与纳税	8-9, 51	股东与投资者、政府与监管机构	
	17	负责任供应链管理	44, 53	价值链伙伴、社区与环境代表	
	一般	18	废弃物管理	61-62	客户、员工、价值链伙伴
		19	境外履行社会责任	35, 59	客户、价值链伙伴

治理与经济绩效

公司治理

管理方法

公司秉持诚信、透明、公开、高效的企业管治原则，采纳了一套完善的企业管治架构和措施，确保通过有效的公司治理，帮助利益相关方创造长期可持续价值。

公司董事会由 8 名董事组成，包括 4 名执行董事及 4 名独立非执行董事。董事会下设三个主要委员会，包括审核委员会、薪酬委员会和提名委员会，全部由独立非执行董事组成，通过充分发挥独立非执行董事经验和专长，促进公司治理结构和决策机制进一步完善。经由董事会委任和授权，各委员会按照其职权范围书进行运作。

公司董事会已于 2013 年 9 月采纳董事会成员多元化政策。董事会在考虑其组成架构时，会根据本公司的业务模式和特定需要考虑不同的多元化因素，包括专业经验及资历、区域及行业经验、教育及文化背景、技能、行业知识及声誉、对适用于集团的法律及法规的知识、性别、种族、语言能力及服务任期等。在就董事的任命及再次任命作出推荐时，公司的提名委员会应对多元化政策予以考虑，并持续地监督政策的执行情况。

在内部审计方面，公司及其运营子公司设有内审部，通过开展财务审计、内部控制审计、信息系统审计和风险评估等工作，对公司各项业务活动、内部控制和风险管理适当性、合规性和有效性进行独立、客观的确认并提供咨询服务，协助改善公司治理、风险管理和内部控制的效果。

行动与绩效

2021 年，我们共召开 7 次董事会会议，以及 7 次审核委员会会议、1 次薪酬委员会会议和 1 次提名委员会会议。其中，提名委员会审视了公司董事会架构及组成情况，会上，各委员就香港联合交易所刊发的《有关检讨〈企业管治守则〉及相关〈上市规则〉条文的咨询文件》中有关董事会成员多元化政策进行讨论，并根据公司情况对董事会成员多元化政策和董事继任计划提出意见和建议。

在董事会对 ESG 监督与管治方面，2021 年，公司审核委员会和董事会对可持续发展报告进行了审议及讨论，同时，审核委员会就有关部门提交的有关反腐败、网络安全及员工培训与发展等 ESG 议题报告进行不定期地讨论和监督，并就相关情况提出意见和建议。

此外，我们修订《中国移动内部审计章程》，持续强化内部审计与董事会的直接互动，聚焦 5G 建设、信息安全、

研发投入等领域实施审计项目，升级“现场 + 远程 + 云化”审计模式，创新审计技术方法，助力风险防范。

风险管理与合规内控

管理方法

公司围绕强内控、防风险、促合规，制定《中国移动内部控制管理办法》《中国移动重大项目专项风险评估管理办法》等顶层管理制度，明确了各项风险管理的要求及内容等，为公司各所属单位的风险管理提供基础。同时，我们制定了由各类内控手册、矩阵和专业管理办法构成的内控风险专业管理制度，并定期根据公司新业态、新模式、新业务以及组织调整等的要求进行优化更新。

行动与绩效

内控风险管理：强化重点风险管控，通过风险收集、风险辨识、聚合评估、措施分解、量化监测进行风险管理，围绕 5 项重点风险制定 24 项管控措施和 30 余项量化监测指标，定期跟踪措施和指标完成情况，全年未发生重大经营风险损失；持续强化重要领域风险管控，全年对 559 个重大项目开展专项风险评估，将评估结果纳入决策依据，对项目风险全过程管控；创新数智化风险监控手段，对重点风险实施全集团集中化监管，全年构建 88 个模型，增强风险识别的有效性、及时性；将内控要求嵌入系统，内控 IT 固化率由 75% 提升至 80%，进一步强化了内控的刚性约束、防控人为舞弊。

合规管理：聚焦“合规护航计划”突破，持续深化合规管理体系建设，管理层强调以服务公司战略为导向，以合规保障高质量发展，将依法合规理念贯穿经营管理全过程、各环节；聚焦 5G 新基建、5G+垂直行业应用、供应链安全创新等，强化合规前置审查和风险提示；延伸合规管理重点领域，围绕网络交易、客户个人信息保护广泛调研，编制相关领域合规指南；充分发挥违规经营投资责任追究工作联席会议作用，强化合规管理闭环；深入开展合规文化宣贯，通过业务通报、公众号、网上人才发展中心等途径推广合规管理优秀经验，厚植合规文化理念。

直接经济影响

管理方法

公司主动立足世界一流信息服务科技创新公司的目标定位，紧抓拓展信息服务的机遇窗口期，推动创世界一流“力量大厦”战略落地，全面实施“5G+”计划和统筹推进 CHBN 全向发力、融合发展，聚焦科技创新努力形成信息技术、数据驱动的新增长模式，全面推进公司数智化转型。

我们严格遵循中国及各地运营地、上市地区的相关税务法律法规，诚信经营、依法纳税；对各项税务法律法规政策变动情况及时更新，确保每项税费应缴尽缴。

行动与绩效

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
经营绩效			
营业收入 (亿元)	7,459	7,681	8,483
所得税费用 (亿元)	353	342	359
服务规模			
移动客户总数 (百万户)	950	942	957
4G 客户数 (百万户)	758	775	822
5G 套餐客户数 (百万户)	/	165	387
有线宽带客户数 (百万户)	187	210	240
政企客户数 (万家)	1,028	1,384	1,883
物联网智能连接数 (百万)	884	873	1,049
网络规模			
4G 基站建设总数 (万个)	309	328	332
5G 基站建设总数 (万个)	/	39	74
NB-IoT 网络开通城市数 (个)	347	337	337
5G SA 平均下载速率 (Mbps)	/	>750	>750
互联网骨干带宽 (Tbps)	302	347	456
国际服务			

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
数据漫游通达国家及地区数 (个)	247	255	264
4G 网络国际漫游国家及地区数 (个)	191	207	212
5G 网络国际漫游国家及地区数 (个)	/	33	51
国际传输带宽 (G)	70,855	90,898	105,683
国际数据漫游资费同比下降 (%)	32.62	28.92	8.56

研发与创新

管理方法

公司积极推动技术升级、业务转型、商业模式重塑，通过“一体四环”科技创新体系，充分拉通各业务管理条线深度参与研发规划与计划、科研成果转化、研发成效评估中，更好地满足产业转型升级和经济高质量发展的需要。同时，强化自主知识产权保护，持续提升知识产权保护意识，连续 12 年举办知识产权宣传周活动。

行动与绩效

截至 2021 年底，我们累计获得 3,900 余件登记版权和 7,500 余件注册商标，国际商标覆盖世界 100 多个国家和地区。年内，母公司打造的“集中规范协同的数智化合同管理平台”成果获第二十八届全国企业管理现代化创新成果二等奖。

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
研发与创新			
研发费用 (亿元)	67	111	156
提交专利申请数量 (件)	2,683	3,497	4,760
新获专利授权数量 (件)	1,384	1,659	1,886

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
开放合作			
全量能力累计服务企业数 (万个) ¹	> 44	> 48	> 54
移动认证平台日均提供认证次数 (亿次)	12.12	14.44	17.77
OneNET 平台开发者数 (个)	148,642	197,582	247,507
OneNET 平台汇聚企业数 (家)	11,825	13,917	15,049
OneNET 平台接入设备数 (万个)	16,092.77	18,628.03	21,647.17
和家亲平台开发者数 (个)	115,900	131,200	153,300
和家亲平台汇聚企业数 (家)	1,000	1,200	1,384
GTI 运营商成员数 (个)	136	139	140
GTI 产业伙伴成员数 (个)	237	247	251
中国移动智慧家庭合作联盟正式成员数 (个)	230	360	473
中国移动物联网联盟正式成员数 (个)	1,400+	1,664	1,743
带动创业			
“双创”支持资金 (万元)	8,830	6,969	5,692
“双创”平台用户数 (万人)	16.1	17.1	17.9
“双创”活动累计创建项目数 (个)	3,183	3,468	3,528
创新创业活动参与团队数 (个)	2,817	4,112	3,616
“和创空间”进驻团队数 (个)	128	141	191

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
“和创空间”进驻入孵人数 (人)	517	577	645
带动就业数量 (万人)	268	216	217

注: 1. 包括通信能力开放平台、移动认证、和包支付、物联卡等业务服务的企业数。

商业道德与反腐败

管理方法

公司坚持把制度建设贯穿到反腐倡廉各个领域, 通过印发责任清单和年度工作任务七个清单, 确保各单位立足实际压实主体责任。

中国移动的举报渠道有: 邮政信箱, 地址: 北京市西城区金融大街 29 号 A 座, 100033; 专线电话, 010-52616186; 监督检查工作现场接收举报; 总经理信箱, 接受员工和公众反映的违纪违法问题。

行动与绩效

廉洁管理: 制定嵌入式廉洁风险防控工作指导意见, 强化岗位、防控、管理和监督责任的落实; 搭建嵌入式防控一体化管理平台, 充分运用技术手段, 聚焦基层易发、频发问题的重点领域, 构建预警模型, 开展试点工作。全面规范控制廉洁风险点, 分层分级落实廉洁风险防控, 全年累计增加或修订防控措施 9,762 余项, 叫停违规项目 1,089 个, 调整关键岗位人员 623 人。

廉洁培训: 开展反腐倡廉教育月活动, 着重学习公司廉政建设和反腐败工作要求以及警示教育案例。活动期间, 各类学习教育活动达到 1.13 万场, 员工教育覆盖率超过 90%。

指标名称 (单位)	2020	2021
年度开展反腐倡廉教育活动数量 (场次) ¹	11,947	11,390
年度接受反腐教育与培训人次 (人次) ¹	899,109	786,085

注: 1. 相关数据口径为境内单位。

价值链管理

管理方法

中国移动秉承公平、公正、公开的原则，规范管理采购各个环节，并将社会和环境因素纳入供应商选聘、合同签署与考核的全流程。

确保透明采购：制定封闭评标室分类分级标准，实现全国评标室标准、管理和调度统一，以及评审全程录音录像；取消采购资格条件中不合理的限制条件；畅通采购异议处理渠道，实现全集团异议在线处理留痕。

降低采购风险：开发评标辅助工具，提高评审效率，降低信息泄露和人为错误的风险；建设智慧合规平台，自动识别采购过程中的违规风险。

开展分级管理：通过对日常履约、综合实力、合作情况等方面进行评价，将供应商分为A、B、C、D四个级别；在分级工作中考虑供应商履行社会责任情况，如发生重大违法违规等严重以上负面行为，将不再被纳入优秀供应商的评选考虑范围。

践行责任采购：将供应商的ISO 9001（质量管理体系）、SA 8000（社会道德责任标准）、ISO 45001（职业健康安全管理体系）、ISO 14001（环境管理体系）等标准的通过情况纳入供应商资格审查、动态量化考评及综合实力考量评价标准；要求所有参加采购的供应商在线签署廉洁承诺；制定《中国移动供应商合作指南》，要求合作供应商履行纳税义务、积极缴纳社会保险，遵守法律法规有关合法用工、劳动保护、职业健康安全、社会责任及环境保护等规定。

加强质量审查：制定《中国移动一级集中采购供应商信息核查实施细则》，对合作供应商的基本信息、资质、业绩等信息进行核查，防范采购风险；制定《中国移动通信一级集中采购质量及履约实施细则》《中国移动集中采购产品质量管理办法》，并通过驻场质量检测，到货质量检测和飞行质量检测加强对合作供应商质量管理。

携手合作共赢：通过开展中国移动专题供应商服务日活动，对供应商进行廉洁合作关系、绿色采购要求等方面的宣贯。

行动与绩效

2021年，公司公开采购率达到99%，建设专用评标室884间，远程评审项目数2,200余个；面向参与采购活动的各类人员开展的线上合规培训覆盖约5,000人。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
集中采购的供应商数量（家）	12,278	13,133	20,600
华东地区供应商数量（家）	/	4,159	6,074
华北地区供应商数量（家）	/	1,889	3,292
华中地区供应商数量（家）	/	1,911	1,909
华南地区供应商数量（家）	/	1,542	2,391
西南地区供应商数量（家）	/	1,449	2,169
西北地区供应商数量（家）	/	1,053	2,286
东北地区供应商数量（家）	/	1,130	2,479
海外供应商数量（家）	/	0	0
一级集中采购供应商数量（家）	897	818	842
一级集采中供应商本地化比例（%）	100	100	100
二级集中采购供应商数量（家）	11,930	12,851	20,432
二级集采中供应商本地化比例（%）	55.20	83.93	62.92
一级集采对供应商的信息核查次数（次）	2,268	2,156	2,312
一级集采中确立合作关系的供应商接受核查的比例（%）	100	100	100
现场核查供应商次数（次）	1,330	1,107	1,784
电子采购与招投标系统注册专家数（人）	120,236	129,420	133,824
中国移动采购评审专家库在库人数（人）	55,597	53,886	50,617

网络、数据安全与隐私保护

管理方法

中国移动高度重视网络安全工作，制定《中国移动网络安全工作考核问责办法（试行）》《中国移动网络安全领导小组会议制度》等规定，成立由董事长任组长的网络安全领导小组，加强董事会层面对网络安全工作的监督和领导工作；在《中国移动网络安全威胁监测与处置管理办法》《中国移动网络安全突发事件应急预案》等制度的基础上，制定《中国移动网络安全风险监测与处置管理实施细则》，细化明确了网络安全预警、协查、整改等工作流程机制，完善公司网络安全管理体系，实现网络安全风险规范化、体系化管理闭环。

行动与绩效

信息基础设施安全：编制完善《中国移动通信网关键信息基础设施网络安全保护指引》等5项指引，绘制6套通信网关键信息基础设施系统安全风险图谱，委托国家专控队伍对通信网关键信息基础设施系统开展安全风险分析，及时发现整改风险隐患，提升关键信息基础设施保护能力。2021年，公司信息安全、网络、IT条线系统通过工信部网络安全防护管理系统进行定级备案，实现关键信息基础设施定级备案率100%。

数据与信息安全：发布《中国移动数据安全分类分级及重要数据管控指导意见》，要求各单位进一步识别数据资产、开展分类分级保护；现场检查全国31省数据安全工作，各单位年内对443项业务开展数据安全评估；排查数据对外合作业务，全部对外合作业务均已按要求进行定期安全审计；全面排查制度流程、账号权限、安全审计等方面的数据安全风险，发现的风险均已完成整改。

客户信息保护：修订完善《中国移动智能终端及应用安全管理工作规范》，将《App违法违规收集个人信息行为认定方法》涉及的违规情形纳入评估要求和检测范围，指导自有App的安全管理；制定《中国移动常见类型移动互联网应用程序必要信息范围规定》，对公司常见App收集的个人信息划定最小必要范围，各单位据此开展权限收集合理性确认工作。

网络安全培训：积极开展网络安全培训工作，其中，“砺英计划”线下培训面向泰山队网络安全专家，通过“网络安全漏洞防护和治理、数据安全防护与管理、网络安全应急与响应、安全系统规划与构建”四大专题提升能力；“5G铸盾”线上培训面向5G网络维护人员、安全管理员等，围绕网络安全合法合规意识提升、网络云安全能力、5G架构及安全风险、5G数据安全防护等方面开展培训。2021年，我们累计开展网络安全认证培训、网络安全实操类培训10余场，覆盖1,000余人次，全国安全从业人员持有认证1,000余个。

2021年，公司未发生重大网络安全或信息泄露事件。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
应急通信保障			
应急通信保障次数（次）	6,800	4,887	6,173
重要政治经济事件保障（次）	6,658	4,602	5,620
重大自然灾害类保障（次）	124	204	304
重要事故灾难类保障（次）	16	32	44
公共卫生事件类保障（次）	0	47	192
社会安全事件类保障（次）	2	2	13
出动应急通信车（辆次）	7,931	7,064	8,709
投入应急通信设备（套次）	27,755	11,455	10,549
应急通信保障动用人员（人次）	259,807	264,102	212,317
不良信息治理			
诈骗电话号码处置数（个）	10,500	126,065	150,589
月均处置垃圾短彩信（亿条）	4.0	3.6	5.2
月均处置违规融合通信消息（亿条）	357	290	499
月均处置违规5G消息（亿条）	/	25	39
处置“呼死你”等各类骚扰电话号码（万个）	> 28	> 32	> 18
年度累计发送诈骗预警短信（亿条）	24.2	50.0	81.9
年度累计挖掘并阻断精准、隐蔽通讯信息诈骗案件数（万件）	2,322	3,547	1,301
防诈骗来电号码提示服务年度累计提醒数（亿次）	24	36	32

网络、产品与服务质量

管理方法

为了强化产品统筹管理能力，公司于2021年成立产品管理委员会，统筹CHBN产品发展及管理体系优化，全面落实开发、运营、支撑、销售和服务“五位一体”产品管理体系。公司将质量管理融入产品运营体系，建立重点产品品质通报制度，通过产品体验对标分析、问题优化闭环跟踪、省公司和专业公司标杆案例分享等，持续提升产品体验；优化端到端产品全生命周期品质管理工作操作手册，进一步明确各环节控制点和品质标准，并以“是否好用、易用”为标准建立产品验收机制。

其中，针对自主品牌中的硬件产品，首次发货前我们均进行出厂前验货（PDI）以判定成品质量，并在通过产线检查和质量抽检后出货，同时，不定期进行产品抽检，确保物料一致性；在软件产品端，我们开展软件基线测试和落地测试，发现并及时解决软件可能出现的问题。

对于自主品牌产线中发现的不合格产品，我们按照工厂流程进行返修，返修后的产品通过出厂检验环节后方可出货；对于售后发现的不合格产品，经过第三方机构维修或质量保证期内厂商返修后，通过检验和入库检查后再进行回货。

同时，我们重视基础业务合规管理，针对在线营销工作，加强制度硬约束，规范营销活动从立项审批、开展执行、资源发放、效果复盘的全流程闭环管理；按月全流程稽核新增营销活动，对发现的问题进行原因核查及定位，制定整改方案并落实；完善营销活动系统管控能力，实现线上审批流转、资源使用进度跟踪、目标用户准确性校验等系统功能，提升系统风险管控能力。

行动与绩效

2021年，我们制定了《关于进一步加强个人及家庭市场基础型业务管理工作的通知》和《中国移动基础型业务规范》，明确基础业务办理操作原则和流程，杜绝因业务流程不规范引发的投诉风险；修订营销领域嵌入式风险手册，强化业务办理过程中的工号和审批管理，防止微腐败问题发生；开展业务和促销活动拨测，杜绝活动漏洞；对主叫隐藏诈骗、非机主补换卡、停机未提醒等民众关注的热点问题行业务整改，保障服务质量。公司年末未发生因产品不合格而召回的重大质量问题事件。

此外，在网络质量方面，我们强化5G精准覆盖，开展5G干扰整治，提升5G网络设备性能，不断提升5G用户感知。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
用户综合满意度（分） ¹	81.99	81.36	81.80
热线问题一次解决率（%）	88.8	89.4	89.7
处理客户不良信息举报数量（万条）	139	85	94
总经理接待日接待客户数量（人次）	141,627	85,493	93,520
总经理接待日解答客户咨询和投诉数量（件）	126,509	79,336	86,735

注：1. 基础电信企业的用户满意度测评工作由工信部组织开展，结果由工信部公布，满分100分。

社会绩效

雇佣与薪酬

管理方法

公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，制定《劳动用工管理规定》《劳务派遣单位合作管理办法》等制度，明确劳动合同、用工形式、员工招聘、工时休假等方面的管理要求，坚持劳动合同用工和劳务派遣用工一体化管理，营造公平公正、灵活高效、和谐稳定的用工环境。

在薪酬管理方面，母公司制定《中国移动员工薪酬管理指导意见》等制度，搭建员工职位薪酬体系，建立19职级职位员工管理体系；拓宽员工职业发展通道，建立并完善专家发展通道；规范内部各层级收入分配结构，明确向核心骨干和基层一线倾斜的原则等，做到分配公平、有序、有效。

在员工分析和管理方面，我们定期开展各条线及重点领域人员结构分析，并按月度开展人员退出情况专题分析，针对性做好核心骨干保有、人才交流培养和能力转型提升。

行动与绩效¹

雇佣: 2021年正式施行的《中华人民共和国民法典》进一步细化了劳动合同签订、入离职等管理要求,为此,我们邀请专家对涉及企业劳动用工管理的条文进行详细解读,指导从业人员依法合规开展劳动用工管理工作。此外,广泛吸引优质高校毕业生满足公司人才队伍转型发展需要。

薪酬: 确保薪酬资源向业绩创造、价值贡献、转型领域、关键人才和基层一线倾斜,并要求单位经理人员人均工资增幅低于全体员工,各单位本部机关人均工资增幅低于本单位整体人均工资增幅;投入10亿元开展超额和专项特别激励计划,持续完善科技创新奖励、周期性支付、卓越员工年金等专项激励政策。

指标名称(单位)	2019	2020	2021
员工总数(人)	456,239	454,332	449,934
全职员工数(人)	456,239	454,332	449,934
兼职员工数(人)	0	0	0
中国大陆员工数(人)	454,298	451,963	447,849
港澳台及海外员工数(人)	1,941	2,369	2,085
30岁以下员工比例(%)	19.76	17.24	14.70
30-50岁员工比例(%)	75.33	77.30	79.15
50岁以上员工比例(%)	4.91	5.46	6.15
技术人员比例(%)	27.13	29.06	34.87
市场人员比例(%)	53.27	51.22	47.20
经理人员比例(%)	7.51	7.58	7.02
综合人员比例(%)	10.64	10.71	9.98

指标名称(单位)	2019	2020	2021
其他人员比例(%)	1.45	1.43	0.93
年度新入职员工总数(人)	23,727	19,243	15,775
新入职女性员工总数(人)	10,122	7,398	6,032
新入职男性员工总数(人)	13,605	11,845	9,743
年度主动离职员工数(人)	13,161	10,044	11,376
主动离职女性员工总数(人)	7,375	5,024	5,173
主动离职男性员工总数(人)	5,786	5,020	6,203
年度解雇员工数(人)	1,401	1,131	1,620
解雇的女性员工总数(人)	949	711	991
解雇的男性员工总数(人)	452	420	629
员工流失率(%) ²	/	2.21	2.53
30岁以下员工流失率(%)	7.26	6.03	8.93
30-50岁员工流失率(%)	2.07	1.50	1.52
50岁以上员工流失率(%)	1.09	0.29	0.18
年内女性员工流失率(%)	3.00	2.07	2.17
年内男性员工流失率(%)	2.75	2.37	2.93
境内单位员工流失率(%)	/	2.05	2.28
境外单位员工流失率(%)	/	16.75	23.95

注: 1. 员工比例、员工流动指标基于公司年底在岗职工数计算。

2. 员工流失率相关指标计算口径为该类别主动离职员工数/该类别员工总数。

多元化与非歧视

管理方法

公司坚持男女平等的用工原则，遵守《女职工劳动保护特别规定》等政策要求，在选用和招聘人才过程中贯彻公平、公开、公正的原则，反对并采取避免任何形式的职场歧视。我们在《中国移动招聘管理办法》中明确规定，招聘工作应坚持公开透明、公平公正原则，根据岗位需求科学合理制定招聘条件，不得设置种族、民族、性别、宗教信仰、身高、相貌等歧视性条件，不得设置与岗位职责无关的资格条件。

我们关注不同性别和年龄结构的人才引进，同时，在同等条件下，优先招录民族地区和脱贫地区高校毕业生就业，积极落实符合政府安置条件的退役士兵和军转干部接收安置。通过完善用工管理制度和监控通报机制，我们明确提出促进平等机会和员工多元化等要求，营造平等、多元、包容的职场环境。

行动与绩效¹

指标名称（单位）	2019	2020	2021
全体员工中女性比例（%）	53.94	53.30	52.88
高级管理层中女性比例（%）	16.40	16.55	16.48
少数民族员工比例（%）	7.07	7.15	7.24

注：1. 多元化指标基于公司年底在岗职工数计算。

职业健康与安全

管理方法

母公司成立安全生产委员会，全面加强安全生产风险管控，坚决遏制生产安全事故，确保员工生命健康安全。公司制定《安全生产台账管理规定》以及工程建设岗位安全生产责任制工作清单，从落实安全生产责任、完善管理制度、加强教育培训、开展隐患排查整治、加强合作单位管理、强化应急演练等方面开展工作，探索建立工程建设安全风险分级管控机制。

行动与绩效

我们建设应用“安全生产监督检查管理平台”“安全生产管理信息统计平台”，利用信息化手段提高安全检查工作的准确性和工作效率。同时，完善《专职安全管理人员知识手册》，依托网上人才发展中心开展专职安全管理人员进行学习和测试；制定《中国移动从业人员安全生产教育培训基础知识汇编》，提供专业标准的培训大纲。

2021年，我们共开展安全知识培训6,841次，参与学习人数29万人次；借助全国安全生产月等活动全面普及安全知识，累计发放安全宣传资料53万份，发送宣传短信、彩信、微信2.5亿条。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
开展安全应急演练活动数量（场次） ¹	1,230	1,233	11,170
安全生产投入（亿元）	24.07	24.88	23.03
安全应急演练活动员工参与率（%）	86.3	87.1	94.3
千人事故死亡率（%）	0	0	0.002
因安全生产事故而死亡的人数（人） ²	0	0	1
因工伤损失工作日数（天）	/	31,331	39,611

注：1. 受疫情影响，公司减少大规模聚集性应急演练活动，化小演练活动单元，缩小单次参与人员范围，故2021年活动数量增多。

2. 2021年7月，西藏公司阿里分公司发生一起交通事故，造成1名合同制员工死亡。

发展与培训

管理方法

2021年，公司围绕“力量大厦”能力建设，以“领导力提升、转型能力匹配、任职资格牵引”为重点，以“新、准、实”为着力点，以建设能力标准为抓手，线下示范班，线上广覆盖，训战相结合，打造大学习平台、大练兵舞台、大比武擂台，不断提升培训的时代性、战略性、系统性、针对性、有效性，全力支撑转型发展。

行动与绩效¹

深入实施领导力发展“领航”计划：围绕“20字”标准，构建并印发《中国移动领导力培训N⁵模型》及课程体系，基于模型系统设计、精准施训，在高管轮训上突出战略管理和宏观把控，创新开展“团队突破”行动学习，研讨成果供管理决策参考，发挥培训对转型发展的支撑作用；在中基层培训上突出战略理解和落地执行，强化新技术学习和基层创新实践经验分享，增强推动数智化转型的创新动力。

全面推进“新动能能力提升”一揽子计划：在全员知识赋能上，响应公司战略性全局性任务要求，开展“全员智慧中台”“全员产品”知识赋能行动，强化中台能力推广应用，促进全员知产品、懂产品、推产品；在核心人才技能重塑上，开展“云改”、5G核心技术人才培养认证，同时，启动安全、软件开发技能重塑，推动关键核心能力内化；在一线人员能力提升上，聚焦基层作战单元网格长关键岗位，推进任职资格体系建设“领航”计划，建立统一的任职资格体系，完成全集团网格长首次认证；开展“百花齐放 赋能成长”网格大学习，创新线上集中式共同学习模式推广网格最佳实践；面向高级集客经理、智慧家庭工程师开展能力提升培训；开展新员工入职引导“启航计划”；充分发挥集团级实训基地作用，实施系列实训项目，在5G、DICT、云等方面培养技术实操“种子选手”。

打造特色网上人才发展中心：2021年，持续推进网上人才发展中心核心服务能力升级，上线中国移动网上人才发展中心App定向免流量和集中式共同学习功能，提供课程倍速播放、音频播放和直播等服务，便捷基层员工学习；开展网络维护人员技能认证考试484场，参与人次超过41.3万；开展移动云销售技能认证94场，参与人次2.9万；通过智能推荐、智能搜索、智能客服等智慧应用，提升在线培训的针对性和有效性。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
普通员工接受培训的人数（万人次）	180.2	146.1	122.1
高层管理人员参加培训的比例（%）	98.7	99.2	100
中层管理人员参加培训的比例（%）	95.8	98.4	99.7
普通员工参加培训的比例（%）	98.6	99.4	98.9
年内女性员工参加培训的比例（%）	/	99.8	98.8
年内男性员工参加培训的比例（%）	/	98.9	99.2
网上人才发展中心用户总数（万）	46.0	48.1	47.3
网上人才发展中心手机学习人数（万人）	36.8	37.8	33.9

注：1. 培训相关数据统计口径为境内员工。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
人均培训费用（元）	2,004	1,730	2,115
培训总人数（万人次）	182.5	148.3	124.2
高层管理人员接受培训的人数（人次）	1,237	856	1,275
中层管理人员接受培训的人数（人次）	22,357	20,923	20,214

劳工权益保护

管理方法

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》等法律法规，坚决反对童工与强迫劳动。为了避免相关现象发生，我们建立健全月度监控、季度通报机制，并结合不定期检查，确保全部单位用工依法合规管理。

我们畅通民主参与渠道，明确要求在制定、修改或者决定直接涉及员工切身利益的规章制度或重大事项时，应当经本单位职工代表大会或全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定，并将直接涉及员工切身利益的规章制度和重大事项决定予以公示，或者告知员工。

行动与绩效

2021年，我们进一步畅通职工反映问题渠道，各级工会结合工作实际开设工会主席信箱，明确邮件受理范围，规范邮件办理及回复流程，对超时未办结信件加大催办督办力度，强化对信件后续处理情况的跟踪。

同时，我们聚焦女性员工权益保障，各级工会持续深入开展“巾帼建功”行动，动员女性员工积极主动建功“十四五”；深入推进“巾帼维权”行动，提升服务女性员工和依法维权的能力；继续开展“巾帼关爱”行动，各级女性员工组织积极完善服务保障，解决好女性员工工作中遇到的困难和问题；全面深化“巾帼成长”行动，将女性员工组织建设得更加充满活力、更加坚强有力。2021年，公司总部产假后返工女性员工比例为100%。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
CEO 信箱收到来信数（封）	903	573	540
合同制员工加入工会比例（%）	100	100	100
劳务派遣人员加入工会比例（%）	98	98	98
签订平等协商集体合同比例（%）	100	100	100
员工体检率（%）	97	97	97

当地社区

管理方法

中国移动配合母公司继续实施人才帮扶、资金帮扶、智志帮扶、消费帮扶、产业帮扶、民生帮扶等帮扶举措，助力对口帮扶地区巩固拓展脱贫攻坚成果。同时，“十四五”期间，我们将以“七项帮扶举措”“七大乡村数智化工程”为实施路径推进数智乡村建设。一方面，严格落实“四个不摘”要求，保持帮扶体系、措施和力度稳定，从人才、资金、智志、消费、产业和民生等方面，助力帮扶地区巩固拓展脱贫成果。另一方面，围绕乡村新基建、产业、治理、教育、医疗、文化和金融等方面，拓展线上化、云化、智能化产品应用，为农民群众、农村家庭、农业企业提供优质高效的信息服务，全面助力乡村产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴和组织振兴。

在境外，我们同样积极履行社会责任，持续拓宽海外信息化服务宽度和广度，深化开展本地化运营，积极回馈当地社会。

行动与绩效

乡村振兴与公益慈善：母公司发布《中国移动数智乡村振兴计划白皮书》和《中国移动“网络+”扶贫纪实报告》，将“网络+”扶贫模式全面升级为“网络+”乡村振兴新模式。中国移动公益平台入选民政部第三批互联网募捐信息平台，以“电信级”运营保障助力公益事业发展；持续开展“爱‘心’行动”与“蓝色梦想”公益项目；各省公司和下属单位积极开展丰富多样的公益活动和员工志愿者服务。

境外履责：2021年，国际公司开展“疫境送暖，团年佳肴”“惜食中秋”等志愿者活动，将关爱传递至社会各界。国际公司连续第4年获得香港“商界展关怀奖”，第3年获得《HR 亚洲》颁发的“亚洲最佳企业雇主奖”等奖项。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
公益慈善			
员工志愿者注册总人数（万人）	12.29	13.11	11.31
员工志愿服务总时长（万小时）	61.51	94.52	80.62
累计接受免费先心病筛查贫困儿童数量（名）	54,968	58,607	61,898

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
累计救助确诊先心病贫困儿童数量 (名)	5,973	6,574	7,069
“蓝色梦想”累计捐赠金额 (亿元)	1.773	1.978	2.198
累计建设多媒体教室数 (个)	2,863	3,380	4,029
累计培训农村中小学校长数 (名)	127,338	128,338	129,338
中国移动慈善基金会累计对外捐赠金额 (万元)	35,590	38,840	42,110
本地化情况			
香港公司员工本地化比例 (%)	88.5	88.1	86.5
香港公司管理人员本地化比例 (%)	66.7	63.9	65.0

环境绩效

温室气体排放与能源使用

管理方法

公司经营活动高度电气化，能源消耗中有97%为电力，用电所产生的间接二氧化碳排放占总排放量的95%以上。因此，公司控制温室气体排放的主要途径为控制耗电量的增长，以及加大可再生能源使用。我们通过设定目标、严密监控、持续改进的循环管理体系，在生产运营的各环节落实节能措施，提升能源利用效率，实现低碳绿色发展。

我们持续跟踪国家“双碳”目标相关政策法规的发布和推行，及时研究、细化、落地相关要求，发布《中国移动能源节约管理办法》《中国移动生态环境污染风险防控管理办法》，每年制定专项考核办法，确保全面贯彻国家最新标准与规范。

行动与绩效

2021年，我们印发《中国移动5G网络节能技术应用指导意见（2021年版）》《关于公布2020年度绿色数据中心评价结果的通知》，推动5G网络节能技术成果转化，建设低碳绿色数据中心。

在总部，我们发布了总部大楼节能减排倡议书，减少电梯运行能耗，提倡绿色出行，及时关闭用电设备，优化调节热力供应量，合理控制生活热水温度，降低热力运行消耗。

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
温室气体排放			
CO ₂ 排放总量 (百万吨) ^{1、2}	/	34.15	33.82
直接 GHG 排放总量 (范畴一) (百万吨)	/	0.24	0.24
间接 GHG 排放总量 (范畴二) (百万吨)	/	33.91	33.58
碳排放强度 (tCO ₂ e/万元)	/	0.445	0.399
SO ₂ 排放量 (吨) ³	9.28	2.75	11.36
员工通勤产生的碳排放量 (万吨)	50.77	43.88	40.24
员工差旅产生的碳排放量 (万吨)	8.19	5.76	4.72
直接能源使用			
天然气用量 (百万立方米)	11.0	8.5	13.4
液化石油气用量 (百吨)	2.3	1.3	1.6
煤气用量 (百万立方米)	0.08	0.07	0.01
煤炭用量 (万吨)	0.05	0.01	0.05

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
汽油总消耗量 (百万升)	101.3	83.3	84.7
柴油总消耗量 (百万升)	13.1	16.1	10.5
间接能源使用			
耗电总量 (亿度) ²	/	549.19	570.38
外购热力 (万万千焦)	367.2	363.3	404.6
能源节约			
年总计节电量 (亿度)	22.1	25.1	43.5
年节电相当于减少温室气体排放量 (万吨)	141.5	155.1	265.4
单位信息流量综合能耗下降比率 (%)	43	21	21
总部召开跨省视频会议次数 (次)	1,184	762	970

注: 1. 公司生产经营中产生的温室气体只有 CO₂, 其中, 耗电产生的 CO₂ 占总排放量的 95% 以上。公司 CO₂ 排放量的计算方法主要依据联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 2006 年发布的《国家温室气体清单指南》(Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories) 和中华人民共和国生态环境部发布的 2019 年温室气体排放因子、2021-2022 年电网排放因子。

2. 2021 年, 中国移动正式启动“C² 三能——碳达峰碳中和行动计划”, 修正能源消耗统计范围, 重新核算了 2020 年耗电量及 CO₂ 排放量。

3. 公司生产经营仅产生 SO₂ 排放, 主要产生于部分地区供暖燃烧煤炭或焦炭。2021 年西藏公司新增少量焦炭消耗。

废弃物排放

管理方法

公司持续加强各类固体废弃物的管理, 在贮存、运输、处置等各环节严格遵守国家相关法律法规, 防控环境污染风险, 不断提高综合利用率。

行动与绩效

指标名称 (单位)	2019	2020	2021
废弃物情况 ^{1、2、3}			
一般固体废弃物产生量 (万吨) ⁴	7.14	6.32	7.67
一般固体废弃物综合利用量 (万吨)	7.21	6.94	7.88
一般固体废弃物综合利用往年贮存量 (万吨)	0.51	1.17	0.45
一般固体废弃物综合利用率 (%) ⁵	93.93	91.32	96.89
一般固体废弃物排放强度 (千克/万元)	0.96	0.82	0.90
危险废弃物产生量 (万吨) ⁶	1.89	1.78	2.10
危险废弃物处置量 (万吨)	2.17	2.26	2.35
危险废弃物处置往年贮存量 (万吨)	0.58	0.61	0.35
危险废弃物处置率 (%) ⁷	84.30	92.06	95.45
危险废弃物排放强度 (千克/万元)	0.25	0.23	0.25
物料使用情况			
生产终端设备过程中所使用的物料总量 (吨)	12,396	12,899	14,521
公司生产终端产品所用包装物料每生产单位占量 (吨/每生产单位)	0.00041	0.00049	0.00041

注: 1. 未来几年, 中国移动将努力减少办公、营销活动中的一般废弃物、电子废弃物、危险废弃物, 但由于网络运营中的废弃物数量与网络飞速发展和设备不断更新迭代直接相关, 暂无法预期目标。

2. 2019 年起, 参考母公司主管单位国资委《关于印发〈中央企业能源节约与生态环境保护统计报表〉的通知》的要求, 更新和规范了各类固体废弃物的统计口径, 并将逐年滚动披露。

3. 公司生产运营产生的固体废弃物主要包括一般废弃物、电子废弃物和危险废弃物三类。属于危险废弃物的报废固定资产，按相关环保管理要求，与普通报废固定资产分开存放，采取针对性措施进行管理和交接。

4. 一般废弃物主要指生活垃圾、餐厨垃圾、办公和营销废纸或包装、建筑垃圾等；电子废弃物主要指基站、机房更换的电子元器件、电子设备，办公营业报废打印机、复印机、传真机、计算机等设备。一般废弃物和电子废弃物统称为一般固体废弃物。

5. 一般固体废弃物综合利用率指报告期内一般固体废弃物综合利用量减去综合利用往年贮存量与一般固体废弃物产生量的比率。

6. 危险废弃物主要指基站、机房废弃的裸露线路板、蓄电池等，办公场所废弃的打印机硒鼓、墨盒、日光灯管等，报损或废弃的手机等智能终端、电池、SIM卡等。

7. 危险废弃物处置率指报告期内危险废弃物处置量减去危险废弃物处置往年贮存量与危险废弃物产生量的比率。

水资源管理

管理方法

在严格遵守《中华人民共和国水法》及《中华人民共和国水污染防治法》等相关要求的基础上，公司不断加强日常用水管理，倡导节约用水，制定“人均管理用水零增长”的节水目标，同时，严格控制污水排放，鼓励应用废水回收再利用技术，努力减少水资源消耗。公司日常办公及生产经营用水均主要来源于市政统一供水，不存在水资源风险。

行动与绩效

2021年，我们未发生因取水而对水源地产生重大影响的事件。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
总用水量（百万吨）	36.29	38.31	43.32
用水强度（吨/万元）	0.48	0.50	0.51

环境污染防控

管理方法

公司积极贯彻执行国家关于打好污染防治攻坚战的政策部署，针对公司环境管理存在的重大风险点，如大气、水土、固体废物、电磁辐射、噪声等，明确责任部门及防控措施与应急响应预案。

行动与绩效

2021年，我们未发生违反环保相关法律法规规定的重大事件。

绿色供应链

管理方法

公司积极规划并落实绿色采购机制，以自身行动及技术带动供应链节能减排，鼓励开展绿色供应链创新实践。

行动与绩效

我们在设备招标采购中应用节能标准，重视源头节能，严控入网设备能耗及能效。2021年5G三期采购的无线主设备满载和空载功率较2020年下降10%；空调采购中应用全生命周期电费计算，实现2021年集采空调末端整体能效比较2020年提升10%。

指标名称（单位）	2019	2020	2021
电子渠道线上交易额（亿元）	5,635	5,252	5,717
全年共实施电子采购项目数（万个）	约 3.4	约 4.6	约 3.2
由于采购全流程电子化而减少纸质文件数量（万份）	约 48.0	约 64.5	约 69.9

环保产品及服务

管理方法

公司通过开发各类数字化应用及服务，以满足各行各业及个人用户的信息化需求，提升生产、生活、社会治理效率，助力社会节能减碳。

行动与绩效

我们通过咪咕阅读、云视讯、云生活、和教育、和彩云等产品，在为用户提供线上便利的同时，减少传统阅读、会议、娱乐、学习方式产生的能源和资源消耗。同时，通过DICT解决方案为多个行业打造数字应用示范，有效减少碳排放。