

绩效报告

经济绩效

直接经济影响

► 管理方法与主要行动

公司锚定“世界一流信息服务科技创新公司”发展定位，践行创世界一流“力量大厦”发展战略，坚持稳中求进工作总基调，着力打造以5G、算力网络、能力中台等为重点的新型信息基础设施，创新构建“连接+算力+能力”的新型信息服务体系，统筹推进CHBN（个人、家庭、政企、新兴市场）全向发力、融合发展，加速信息服务融入百业、服务大众，营业收入首次攀升至全球运营商首位，利润在高基数基础上继续保持良好增长。

我们严格遵循中国境内外各运营地和上市地相关税务法律法规，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。在报告期内，公司从政府获得的财政补贴详见年报。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
经营绩效				
营运收入	亿元	7,681	8,483	9,373
税项	亿元	342	359	373
服务规模				
移动客户总数	百万户	942	957	975
4G 客户数	百万户	775	822	859
5G 套餐客户数	百万户	165	387	614
有线宽带客户数	百万户	210	240	272
物联网智能连接数	百万	873	1,049	1,328
政企客户数	万家	1,384	1,883	2,320
网络规模				
4G 基站建设总数	万个	328	332	334

指标名称	单位	2020	2021	2022
5G 基站建设总数	万个	39	74	128.5
NB-IoT 网络开通城市数	个	337	337	337
5G SA 平均下载速率	Mbps	>750	>750	>750
互联网骨干带宽	Tbps	347	456	519
国际服务				
4G 网络国际漫游国家和地区数	个	207	212	218
5G 网络国际漫游国家和地区数	个	33	51	60
数据漫游通达国家及地区数	个	255	264	264
国际数据漫游资费同比下降	%	28.92	8.56	-6.10
国际传输带宽	G	90,898	105,683	123,000

研发与创新

► 管理方法与主要行动

公司坚持研发与创新在工作中的核心位置，进一步落实创新驱动发展战略，聚焦社会经济发展需要，牵头聚力关键核心技术攻关，组建5G创新联合体，勇担移动信息现代产业链“链长”，打造业界一流的原创技术“策源地”。积极推进《十四五专利发展“灯塔”提升计划》，持续提高专利生产力，牵头制定国际标准及申请专利数量稳居全球运营商第一阵营。持续完善“一体四环”科技创新体系，打通产学研用融合创新通道，形成内、外双循环的协同创新格局。创新探索“两给两出”政策，不断推动科技创新体制机制改革。深入实施“联创+计划”，与重点高校、企业等伙伴共同打造合作共赢科研新生态。持续推进“双创”工作，带动全社会创新氛围，不断繁荣创新生态圈。

指标名称	单位	2020	2021	2022
研发与创新				
研发投入 ¹	亿元	129	186	217
提交专利申请数量	件	3,497	4,760	5,186
新获专利授权数量	件	1,659	1,886	2,258

指标名称	单位	2020	2021	2022
开放合作				
移动认证平台日均提供认证次数	亿次	14.44	17.77	18.73
OneNET 平台开发者数	个	197,582	247,507	292,641
OneNET 平台汇聚企业数	家	13,917	15,049	15,414
OneNET 平台接入设备数	万个	18,628.03	21,647.17	22,180.808
连楹平台开发者数 ²	个	131,200	153,300	190,610
连楹平台汇聚企业数	家	1,200	1,384	1,716
GTI 运营商成员	个	139	141	142
GTI 产业伙伴成员	个	247	250	254
中国移动智慧家庭合作联盟正式成员数	个	360	473	515
中国移动物联网联盟正式成员数	个	1,664	1,743	2,000
带动创业				
“双创”支持资金	万元	6,969	5,692	3,770
“双创”平台用户数	万人	17.1	17.9	19
“双创”活动累计创建项目数	个	3,468	3,528	3,575
创新创业活动参与团队数	个	4,112	3,616	3,744
“和创空间”进驻团队数	个	141	191	238
“和创空间”进驻入孵人数	人	577	645	786
带动就业数量	万人	216	217	205

¹ 研发投入包括费用化研发投入和资本化研发投入。

² “和家亲平台”已正式更名为“连楹平台”，“和家亲”品牌及其他相关业务未变更。

商业道德与反腐败

► 管理方法与主要行动

公司恪守商业道德、反腐败，强化组织制度建设，把制度建设贯穿到反腐倡廉各个领域，推进知责明责、履责尽责、考责追责的责任落实闭环。开展各类反腐倡廉学习教育活动1.15万场，员工教育覆盖率达90%以上。持续深化嵌入式廉洁风险防控机制建设，组织开展廉洁风险防控成效提升专项行动。持续优化廉洁风险防控信息化平台建设，增强精准识别廉洁风险和精准处置问题的能力。形成18项廉洁文化建设实施意见并深化落实。

根据监管要求，公司腐败事件等相关数据为涉密信息，已公开的贪污诉讼案件数目及诉讼结果等信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

举报渠道：邮政信箱，地址：北京市西城区金融大街29号A座，100033；监督检查工作现场接收举报；CEO信箱，接受员工和公众反映的违纪违法问题。

► 行动与绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
年度开展反腐倡廉教育活动数量	场次	11,951	11,390	11,524
年度接受反腐倡廉教育与培训人次	人次	906,980	786,085	724,519

价值链管理

► 管理方法与主要行动

公司秉承公平、公正、公开的原则，规范采购各个环节。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方面的规定，并将SA 8000、ISO 45001、ISO 14000等职业健康安全、环境管理体系标准认证通过情况纳入供应商选择评分体系，要求所有参加采购的供应商在线签署廉洁承诺，切实保障供应链中可能存在的负面社会及环境影响得以妥善处理。

制定《中国移动通信一级集中采购质量及履约实施细则》和《中国移动集中采购产品质量管理办法》，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。2022年，中国移动采购结构化平台上线，实现了采购经理、招标代理、投标供应商、评委操作流程全程在线，系统远程同步操作，采购评审全流程可监管、可追溯，为远程评审、异地评审提供了系统支持，保证了采购活动的公正性、公平性。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
集中采购的供应商数量	家	13,133	20,600	18,798
一级集中采购供应商数量	家	818	842	754
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	12,851	20,432	18,580
二级集采中供应商本地化比例	%	83.93	62.92	67.40
一级集采对供应商的信息核查次数	次	2,156	2,312	1,510
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	1,107	1,784	1,271
华东地区供应商数量	家	4,159	6,074	5,592
华北地区供应商数量	家	1,889	3,292	2,967
华中地区供应商数量	家	1,911	1,909	1,813
华南地区供应商数量	家	1,542	2,391	1,746
西南地区供应商数量	家	1,449	2,169	1,899
西北地区供应商数量	家	1,053	2,286	2,000
东北地区供应商数量	家	1,130	2,479	2,781
电子采购与招投标系统注册专家数	人	129,420	133,824	137,964
中国移动采购评审专家库在库人数	人	53,886	50,617	49,901
全年共实施电子采购项目数	万个	约 4.6	约 3.2	约 3.2

网络、数据安全与隐私保护

► 管理方法与主要行动

我们高度重视网络安全工作，成立了网络安全领导小组，各所属单位也已成立了由主要领导挂帅的网络安全领导小组，持续完善网络安全责任、运营、价值体系，推动网络安全能力与水平不断提升。贯彻总体国家安全观，构建网络空间安全应急响应工作体系（Cyber-SRC），打造“一体化全程可信”算力网络安全体系，加强关键信息基础设施安全防护，提高网络安全集中运营水平和攻防实战能力，提升极限情况下网络安全管理水平和应急救援通信保障能力。聚焦以人民为中心，完善数据安全治理体系，深化不良信息集中治理，持续保持打击治理电信网络诈骗高压态势，诈骗电话、骚扰电话、垃圾短信治理效果保持行业领先。2022年，公司未发生重大网络安全或信息泄露事件。

我们大力开展客户权益保护“阳光行动”，严格落实《中国移动对侵害客户权益行为惩处问责办法》相关管理规定，对涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料等行为保持高压治理态势，不断前移管控关口，强化联防联控，推动客户权益保护向纵深推进，确保涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料等投诉得以妥善处理，坚决守好杜绝侵害客户权益行为的“底线”。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
应急通信保障				
应急通信保障次数	次	4,887	6,173	4,743
重要政治经济事件保障	次	4,602	5,620	3,973
重大自然灾害类保障	次	204	304	334
重要事故灾难类保障	次	32	44	39
公共卫生事件类保障	次	47	192	394
社会安全事件类保障	次	2	13	3
出动应急通信车	辆次	7,064	8,709	6,155
投入应急通信设备	套次	11,455	10,549	11,128
应急通信保障动用人力	人次	264,102	212,317	471,709
不良信息治理				
诈骗电话号码处置数	万个	12.6	15.2	15.1
月均处置垃圾彩短信	亿条	3.6	5.2	5.9

指标名称	单位	2020	2021	2022
月均处置违规5G消息	万条	25	39	486
处置“呼死你”等各类骚扰电话号码	万个	> 32	> 18	>7
处置违规网站	万个	> 19.4	> 35	>53
监测处置恶意软件	万种	> 28.7	> 37.1	> 21.2
处置恶意软件控制端	个	> 25,600	> 49,400	> 19,700
年度累计发送诈骗预警短信	亿条	50.0	81.9	348.9
年度累计挖掘并阻断精准、隐蔽通讯信息诈骗案件数	万件	3,547	1,301	2,734
防诈骗来电号码提示服务年度累计提醒数	亿次	36	32	34.3

网络、产品与服务质量

► 管理方法与主要行动

公司科学把控5G建设规模，统筹多频协同、室内外协同、4G/5G协同、有线无线系统、网业协同，强化千兆宽带分场景精准建设，推动网络覆盖率提升。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。组织产品品质端到端管理工作，完成重点产品品质标准优化，编制《中国移动产品品质管理办法V2.0》，产品体验问题闭环改进率达87.1%。修订《中国移动客户投诉管理办法》，细化各单位投诉处理及管理职责等十个方面内容，强化制度保障，提升服务品质。

为遏制违规营销传播等事件发生，我们深化营销前置服务审核，组建审核团队，围绕客户感知强烈的清晰、透明、精准、安全等维度，明确“无不知情定制”“无不规范外呼营销”“无新老不同权”“无不规范宣传”“关键条款显著提醒”“扣费全量提醒”“续期主动提醒”共7条“一票否决要素”和53条服务审核“基础要素”，出现不符合情形，公司服务部门在审核中实行一票否决，确保不发生涉及产品和服务信息与标识以及涉及营销传播等违规事件，推动负责任营销工作向纵深推进。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
热线问题一次解决率	%	89.4	89.7	92.0

指标名称	单位	2020	2021	2022
用户综合满意度 ¹	分	81.36	81.80	82.05
处理客户不良信息举报数量	万条	85	94	77
总经理接待日接待客户数量	人次	85,493	93,520	91,305
总经理接待日解答客户咨询和投诉数量	件	79,336	86,735	85,710

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

► 管理方法与主要行动

雇佣：我们严格遵守《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，制定《员工权益维护典型案例手册》《劳动用工管理规定》，坚决杜绝各类非法用工、歧视用工，持续提升用工管理水平，切实维护员工合法权益。

薪酬：我们坚持薪酬市场化和业绩导向原则，母公司制定《中国移动集团公司人工成本管理办法》《中国移动通信集团公司员工薪酬管理指导意见》，实施“业绩导向、结构调整”为重点的薪酬制度，印发《中国移动支持科技创新激励保障机制实施方案》《关于加强员工医疗保障体系建设的指导意见》，不断健全完善激励机制和福利体系，最大程度地激发员工积极性、提升员工敬业度，与员工共享企业发展成果。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
员工总数	人	454,332	449,934	450,698
全职员工数	人	454,332	449,934	450,698
男性全职员工数	人	-	-	213,527
女性全职员工数	人	-	-	237,171
中国大陆全职员工数	人	451,963	447,849	448,226

指标名称	单位	2020	2021	2022
港澳台及海外全职工数	人	2,369	2,085	2,472
兼职工数	人	0	0	0
男性兼职工数	人	0	0	0
女性兼职工数	人	0	0	0
长期职工数	人	454,332	449,934	450,698
男性长期职工数	人	-	-	213,527
女性长期职工数	人	-	-	237,171
中国大陆长期职工数	人	451,963	447,849	448,226
港澳台及海外长期职工数	人	2,369	2,085	2,472
临时职工数	人	0	0	0
男性临时职工数	人	0	0	0
女性临时职工数	人	0	0	0
中国大陆临时职工数	人	0	0	0
港澳台及海外临时职工数	人	0	0	0
非保证工时员工数	人	0	0	0
男性非保证工时员工数	人	0	0	0
女性非保证工时员工数	人	0	0	0
中国大陆非保证工时员工数	人	0	0	0
港澳台及海外非保证工时员工数	人	0	0	0
30岁以下员工比例	%	17.24	14.7	13.62
30-50岁员工比例	%	77.30	79.15	79.76
50岁以上员工比例	%	5.46	6.15	6.62
中国大陆员工数	人	451,963	447,849	448,226
港澳台及海外员工数	人	2,369	2,085	2,472
技术人员比例	%	29.06	34.87	36.8
市场人员比例	%	51.22	47.2	45.35
经理人员比例	%	7.58	7.02	7.35
综合人员比例	%	10.71	9.98	9.71
其他人员比例	%	1.43	0.93	0.79

指标名称	单位	2020	2021	2022
年度新入职员工总数	人	19,243	15,775	16,808
新入职女性员工总数	人	7,398	6,032	6,747
新入职男性员工总数	人	11,845	9,743	10,061
年度主动离职员工数	人	10,044	11,376	7,985
主动离职女性员工总数	人	5,024	5,173	3,478
主动离职男性员工总数	人	5,020	6,203	4,507
年度解雇员工数	人	1,131	1,620	1,364
解雇的女性员工总数	人	711	991	717
解雇的男性员工总数	人	420	629	647
员工流失率	%	2.21	2.53	1.77
30岁以下员工流失率	%	6.03	8.93	6.92
30-50岁员工流失率	%	1.50	1.52	1.02
50岁以上员工流失率	%	0.29	0.18	0.21
年内女性员工流失率	%	2.07	2.17	1.47
年内男性员工流失率	%	2.37	2.93	2.11
中国大陆单位员工流失率	%	2.05	2.28	1.53
港澳台及海外单位员工流失率	%	16.75	23.95	21.88

多元化与非歧视

► 管理方法与主要行动

公司坚持多元化与非歧视用工，严格遵守《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。对落实援藏援疆、乡村振兴等国家及地方战略的单位给予用工资源支持。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
全体员工中女性比例	%	53.30	52.88	52.62
高级管理层中女性比例	%	16.55	16.48	16.08
少数民族员工比例	%	7.15	7.24	7.30

职业健康与安全

► 管理方法与主要行动

我们坚持以人为本，高度关注职工职业健康与安全，严格遵守国家职业病防治法律法规，认真落实职业病防治主体责任，定期组织开展员工体检，保护广大员工的生命健康安全。2022年，我们按照国家卫生健康委《关于开展2022年〈职业病防治法〉宣传周活动的通知》（国卫办职健函〔2022〕116号）的要求，开展《职业病防治法》相关活动，总部员工健康管理室于活动期间面向员工开放，为员工提供健康咨询、指导、检测等管理服务的同时，也对员工的常见病及突发病症提供第一时间的救治和治疗。印发活动周宣传海报，将职业病防治法宣传周活动向总部及相关单位员工进行宣贯。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
开展安全应急演练活动数量	场次	1,233	11,170	12,116
安全生产投入	亿元	24.88	23.03	22.21
安全应急演练活动员工参与率	%	87.1	94.3	92.3
千人事故死亡率	%	0	0.002	0
因安全生产事故而死亡的人数	人	0	1	0
因工伤损失工作日数	天	31,331	39,611	32,519

发展与培训

► 管理方法与主要行动

公司坚持为员工成长成才搭建平台、畅通渠道，以“打造与转型期赋能型组织相匹配的能力体系”为重点，聚焦“领导力提升、核心能力重塑、一线执行力锻造”，分层分类精准施训、线上线下相结合、训战相结合，切实提升员工职业技能。我们制定印发《关于进一步加强人才工作的实施意见》《中国移动“十四五”人才规划》，完善并印发《中国移动标准职位库（2022年版）》，畅通员工职业发展通道，激发员工队伍活力和公司高质量发展的内生动力。提升网上人才发展中心服务能力，引入“九天”人工智能平台，打造智能推荐、智能监考等十大智慧学习应用，优化直播互动、考试认证、专题学习等核心学习功能，提升线上培训实效。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
人均培训费用	元	1,730	2,115	1,957
培训总人次	万人次	148.3	124.2	123.4
高层管理人员接受培训的人次	人次	856	1,275	1,341
中层管理人员接受培训的人次	人次	20,923	20,214	23,103
普通员工接受培训的人次	万人次	146.1	122.1	121.0
高层管理人员参加培训的比例	%	99.2	100	100
中层管理人员参加培训的比例	%	98.4	99.7	99.9
普通员工参加培训的比例	%	99.4	98.9	99.5
年内女性员工参加培训的比例	%	99.8	98.8	99.9
年内男性员工参加培训的比例	%	98.9	99.2	98.9
网上人才发展中心用户总数	万人	48.1	47.3	47.6
网上人才发展中心手机学习人数	万人	37.8	33.9	37.5

劳工权益保护

► 管理方法与主要行动

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》等法律法规，避免使用童工及强迫劳动的现象发生。我们坚持男女平等的用工原则，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。2022年，我们制定《科技创新巾帼行动工作实施分工表》，通过“巾帼建功”“巾帼维权”“巾帼关爱”“巾帼成长”等行动，切实维护女性职工权益。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
CEO信箱收到来信数	封	573	540	626
定期接受绩效和职业发展考核的员工比例	%	100	100	100
定期接受绩效和职业发展考核的女性员工比例	%	100	100	100
定期接受绩效和职业发展考核的男性员工比例	%	100	100	100
定期接受绩效和职业发展考核的高层管理人员比例	%	100	100	100
定期接受绩效和职业发展考核的中层管理人员比例	%	100	100	100
定期接受绩效和职业发展考核的普通员工比例	%	100	100	100
员工体检率	%	97	97	97
“幸福1+1”覆盖员工数	万人	41.6	42	41.2
合同制员工加入工会比例	%	100	100	100
签订平等协商集体合同比例	%	100	100	100
总部产假后返工女性员工比例	%	100	100	100

当地社区

► 管理方法与主要行动

中国移动配合母公司继续实施资金帮扶、人才帮扶、智志帮扶、消费帮扶、产业帮扶、民生帮扶等帮扶举措，围绕乡村产业、治理、教育、医疗、文化和金融等方面，充分发挥贯通市、县、网格的组织体系优势，全面推广数字乡村建设，促进乡村生产、生活和社会治理方式数字化转型，形成与各地社区共同繁荣发展的良好关系。发挥公司数智化优势，2022年，公司进一步加强志愿服务工作管理，持续开展“和苗”“和你在一起”青年志愿服务活动。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
公益慈善				
员工志愿者注册总人数	万人	13.11	11.31	7.78
员工志愿服务总时长	万小时	94.52	80.62	57.78
员工心理健康关爱 ¹ 覆盖员工数	万人	> 32	> 40	> 40
员工心理健康关爱项目累计培训专员数	名	3,093	> 3,000	> 3,000
员工心理健康关爱项目累计建成减压室、关爱室等场所个数	个	120	> 100	> 100
中国移动慈善基金会累计对外捐赠金额	万元	38,840	42,110	45,940
“蓝色梦想”累计培训农村中小学校长数	人	128,338	>129,000	>130,000
“蓝色梦想”累计捐赠金额	亿元	1.978	2.198	2.451
爱“心”行动累计接受免费先心病筛查贫困儿童数量	名	58,607	61,898	63,850
爱“心”行动累计救助确诊先心病贫困儿童数量	名	6,574	7,069	7,446
本地化情况				
香港公司员工本地化比例	%	88.1	86.5	84.4
香港公司管理人员本地化比例	%	63.9	65.0	60.6

¹员工心理健康关爱：EAP更名为员工心理健康关爱，2022年开始将员工心理健康关爱重点放在了重点人群、重点事件方面。

环境绩效

温室气体排放与能源使用

► 管理方法与主要行动

我们深入贯彻落实《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《2030年前碳达峰行动方案》以及国家相关部委“1+N”系列政策文件精神，深入贯彻落实《中国移动能源节约管理办法》，制定下发《中国移动C²三能计划2022年工作要点》《中国移动C²三能计划2022年考核办法》，印发《关于公布2021年度绿色数据中心评价结果的通知》，修订并印发《中国移动绿色数据中心评价标准V2.0》等，确保全面贯彻国家最新标准与规范，切实保护生态环境。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
温室气体排放				
CO ₂ 排放总量	百万吨	34.15	33.82	34.46
直接GHG排放总量(范畴一) ¹	百万吨	0.24	0.24	0.22
间接GHG排放总量(范畴二)	百万吨	33.91	33.58	34.24
单位信息流量碳排放下降比率	%	-	21	16
SO ₂ 排放量	吨	2.75	11.36	8.16
员工通勤产生的碳排放量	万吨	43.88	40.24	37.13
员工差旅产生的碳排放量	万吨	5.76	4.72	3.47
直接能源使用				
天然气用量	百万立方米	8.5	13.4	12.8
液化石油气用量	百吨	1.3	1.6	1.5
煤气用量	百万立方米	0.07	0.01	0.01
煤炭用量	万吨	0.01	0.05	0.04
汽油总消耗量	百万升	83.3	84.7	77.9
柴油总消耗量	百万升	16.1	10.5	9.3
间接能源使用				
耗电总量	亿度	549.2	570.4	592.5
外购热力	万百万千焦	363.3	404.6	405.0

指标名称	单位	2020	2021	2022
能源节约				
年总计节电量	亿度	25.1	43.5	64.3
年节电相当于减少温室气体排放量	万吨	155.1	265.4	366.7
单位信息流量综合能耗下降比率	%	21	21	15
总部召开跨省视频会议次数	次	762	970	915

¹根据《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，主要针对CO₂进行计算。

废弃物排放

► 管理方法与主要行动

我们持续加强各类固体废弃物的管理，制定《中国移动C²三能计划2022年工作要点》《中国移动C²三能计划2022年考核办法》，对废弃物管理提出明确要求。主动识别废弃物的产生，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。

► 行动绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
废弃物情况				
一般固体废物产生量	万吨	6.32	7.67	4.46
一般固体废物综合利用率	万吨	6.94	7.88	4.63
一般固体废物综合利用率	万吨	1.17	0.45	0.68
一般固体废物综合利用率	%	91.32	96.89	88.61
一般固体废物排放强度	千克/万元	0.82	0.90	0.48
危险废弃物产生量	万吨	1.78	2.1	2.74
危险废弃物处置量	万吨	2.26	2.35	2.63
危险废弃物处置往年存量	万吨	0.61	0.35	0.37

指标名称	单位	2020	2021	2022
危险废弃物处置率	%	92.06	95.45	82.35
危险废弃物排放强度	千克/万元	0.23	0.25	0.29
物料使用情况				
生产终端设备过程中所使用的物料总量	吨	12,899	14,521	12,308
公司生产终端产品所用包装材料每生产单位占量	吨/每生产单位	0.000489	0.00041	0.000408

水资源管理

► 管理方法与主要行动

水资源是我们赖以生存的重要资源之一，我们高度重视水资源管理与使用，严格遵守《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》的相关要求，加强公司日常用水管理，严格控制污水排放，倡导节约用水，鼓励开展废水回收再利用技术应用，努力减少水资源消耗。公司日常办公及生产经营中用水主要来源于市政统一供水，不存在水资源风险。

► 行动与绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
总用水量	百万吨	38.31	43.32	35.97
用水强度	吨/万元	0.50	0.51	0.38

环境污染防控

► 管理方法与主要行动

我们积极贯彻执行国家关于打好污染防治攻坚战的决策部署，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，建立应急响应预案与防控措施。

► 关键绩效

2022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

► 管理方法与主要行动

我们坚持将绿色环保理念延伸至产品和业务的全生命周期，积极规划并落实绿色采购机制，鼓励开展绿色供应链创新实践。2022年，我们持续完善绿色采购标准，一级集中采购目录中移动通信网络设备、传输网设备、IT 硬件设备、电源及动力环境类有源设备共 102 种。推广采购无纸化和“不见面采购”。要求供应商签署《中国移动采购与招标松材线虫病防疫工作承诺书》，推动战略供应商使用 RFID 标签，以自身行动及技术带动供应链节能减排。

► 关键绩效

指标名称	单位	2020	2021	2022
电子渠道线上交易额	亿元	5,252	5,717	6,339
由于采购全流程电子化而减少纸质文件数量	万份	约 64.5	约 69.9	约 69.2
新增主设备绿色包装应用比例	%	78	>80	>80
实现节材代木	万立方米	16.4	26.2	26.8

环保产品及服务

► 管理方法与主要行动

我们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。我们通过咪咕阅读、云视讯、移动云、大屏点播、咪咕视频、云游戏、和教育等产品，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。我们紧抓新一代新技术的发展契机，为多个行业打造数字应用示范，助力其优化生产方式、管理模式，有效提升资源使用效能，助力降本增效，积极推进千行百业减少碳排放。

关于本报告

本报告是中国移动有限公司发布的第 17 份可持续发展报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。本报告为年度报告，如无特别说明，时间跨度为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。上份报告的发布时间是 2022 年 3 月。

报告形式

报告语言：本报告同时发布中、英文版本，所有披露内容以中文报告为准，英文报告为翻译稿。

报告版本：本报告包括印刷版及网络版，网络版报告可通过 www.chinamobileltd.com 浏览下载。

报告标准

报告编写力求符合业界通行的可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。2022 年重点参考的相关标准包含以下内容。

- 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
- 联合国《2030 可持续发展议程》
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 联合国全球契约（United Nations Global Compact）十项原则
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO 26000）》
- 金融稳定委员会（FSB）气候相关财务披露工作组（TCFD）披露建议
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》

报告内容及边界

报告遵循“利益相关方包容性、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，中国移动通过实质性分析确定实质性议题及边界，实质性分析过程及结果详见本报告第 87 页。

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于中国移动有限公司及下属公司。有关公司治理结构、组织架构、所有权与法律形式、服务的市场、组织规模等详细信息，敬请参阅《中国移动有限公司 2022 年报》。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示（元）。

数据与信息披露

公司高管对可持续发展报告内容披露进行审核。2022 年报告的数据与信息收集主要通过以下渠道获得：

- 公司内部相关数据收集系统与相关统计报表；
- 各省公司每季度报送的企业社会责任实践案例；
- 公司 2022 年优秀企业社会责任实践评选；
- 基于报告框架的定性及定量信息收集问卷。

报告鉴证

2022 年，中国移动聘请 SGS 通标标准技术服务有限公司提供独立第三方报告鉴证服务，鉴证报告详见第 84—85 页。

读者反馈

如您对报告有任何意见或建议，可以通过以下方式反馈至中国移动 2022 年可持续发展报告编写组。我们将充分考虑您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。

