

绩效报告

经济绩效

※ 价值创造

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（个人市场、家庭市场、政企市场、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。公司2023年从政府获得的财政补贴详见年报。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
经营绩效				
营业收入	亿元	8,483	9,373	10,093
客户规模				
移动客户总数	百万户	957	975	991
5G套餐客户数	百万户	387	614	795
有线宽带客户数	百万户	240	272	298
物联网卡客户数	百万	806	1,062	1,316
政企客户数	百万家	18.83	23.20	28.37
网络规模				
4G基站建设总数	万个	332	334	337
5G基站建设总数	万个	74	128.5	> 194
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
5G网络流量	PB/天	/	/	> 300
互联网骨干带宽	Tbps	456	519	633
国际服务				
4G网络国际漫游国家和地区数	个	212	218	229
5G网络国际漫游国家和地区数	个	51	60	75
国际数据漫游用户同比增长	%	-21.21	9.82	218.57
国际传输带宽	G	105,683	123,000	145,000

※ 科技创新

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，落实创新驱动发展战略，升级完善“一体五环”科技创新体系，全面加强以企业为主导的产学研深度融合，形成内、外双循环的协同创新格局。牵头聚力关键核心技术攻关，组建5G联合创新体，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。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。

专利管理：深入开展专利赋能行动，打造三大专利工具，为创新提效、专利提质、竞争赋能。建立专利导航库，高效解决研发人员专利检索难、检不全、效率低的难题，使用超过7,000人次；建立专利知识库，枚举归纳侵权取证方式、专利撰写方法、审查意见答复策略三大环节实操技巧，形成万用速查表及专利撰写秘籍，加速实现从“写出专利”到“写好专利”的转变；建立专利武器库，正向引导专利产出，加速推动专利技术从“书架”走向“货架”。

知识产权保护：加强商标、版权制度体系建设，遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》有关规定，制定《中国移动商标管理办法》《中国移动版权管理办法》等相关制度，指导全公司商标、版权管理工作。强化自主知识产权保护，持续提升知识产权保护意识，连续14年开展覆盖全公司的知识产权宣传周活动。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
研发创新				
研发投入 ¹	亿元	186	217	341
研发投入占主营业务收入比例	%	2.5	2.7	3.9
提交专利申请数量	件	4,760	5,186	6,452
新获专利授权数量	件	1,886	2,258	2,958
有效专利数量	件	/	/	15,149
每百万元营收有效专利数量	件/百万元	/	/	0.02
软件著作权数量	件	/	/	7,098
开放合作				
移动认证平台日均提供认证次数	亿次	17.77	18.73	19.85
OneNET 平台开发者数	个	247,507	292,641	349,177
OneNET 平台汇聚企业数	家	15,049	15,414	16,384
OneNET 平台接入设备数	万个	21,647.17	22,180.81	23,781.61
连橙平台开发者数	个	153,300	190,610	195,064
连橙平台汇聚企业数	家	1,384	1,716	2,007
连橙平台接入设备数	万个	22,400	37,100	49,210
连橙平台能力调用次数	万次	11,105,908	47,766,823	60,252,530
GTI 运营商成员	个	141	142	146
GTI 产业伙伴成员	个	250	254	257
中国移动智慧家庭合作联盟正式成员数	个	473	515	560
中国移动物联网联盟正式成员数	个	1,743	2,000	2,048
带动创业				
“双创”支持资金	万元	5,692	3,770	3,300
“双创”平台用户数	万人	17.9	19	19.3
“双创”活动累计创建项目数	个	3,528	3,575	3,795
“双创”活动参与团队数	个	3,616	3,744	3,859
“和创空间”进驻团队数	个	191	238	284
“和创空间”入驻入孵人数	个	645	786	1,148
带动就业数量	万人	217	205	161

1: 研发投入包括费用化研发投入和资本化研发投入。

※ 网络、信息与数据安全

管理方法与主要行动

公司遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《关键信息基础设施安全保护条例》等法律法规的要求，制定《中国移动网络安全威胁与处置管理办法》《中国移动数据安全管理办法（试行）》《中国移动信息安全新系统维护管理办法》等 40 余项制度，以应对关键信息基础设施被攻击风险增大，黑客攻击、恶意软件、信息窃取等网络犯罪对信息安全、数据安全的威胁持续增加，大数据、物联网、人工智能等新兴技术的发展带来自动化网络攻击、实施分布式拒绝服务攻击（DDoS）等新的安全问题，网络安全专业人才队伍比较缺乏等长期风险。2023 年，公司未发生重大网络安全事件，亦未发生重大信息或数据泄露事件。

管理架构：成立由董事长担任组长、总经理担任第一副组长的网络安全领导小组，负责贯彻执行政府主管部门有关网络安全（含客户信息安全、数据安全等）管理方面的法律法规、方针政策及各项工作要求；审定公司网络安全发展战略、中长期规划、有关规定和重大决策；组织协调公司各网络间网络安全管理方面的重大问题。网络安全领导小组在信息安全管理与运行中心设立办公室，负责统筹协调公司网络安全整体工作。2023 年，公司推动网络安全责任落实落细，包括：创新建立网络安全工作责任制落实季度通报机制，促进优秀经验做法的交流与推广；开展网络安全现场检查，全年发现并整改 500 余项问题；优化网络安全考核指标体系，加大对责任落实不到位等违规情形的问责力度。

关键信息基础设施安全防护：制定《中国移动通信网关键信息基础设施网络安全保护指引》，明确管理职责、提升保护能力；编制《中国移动通信网关键信息基础设施网络安全应急处置预案》，对安全事件分级分类，规范应急相应处置流程；对关键信息基础设施系统开展安全检测评估，针对性制定有效的改进和防护方案，缓解或消除潜在风险。

安全应急响应测试：全年开展两阶段“守望者计划·春耕”网络安全专项行动，采用“攻防对抗、全网互测”模式，调度全网网络安全“云专家”对内部 50 个单位进行远程攻击性测试和防守监测处置，累计收到攻击报告 2,084 份，防守报告 565 份，发现并整改网络安全风险 718 处，充分检验并提高了公司网络安全应急响应能力，锻炼提升了网络安全人才实战能力，有效强化了网络安全风险意识。

安全人才培养：率先构建安全人才培养体系，深入推进“网络信息安全领域技术能力提升行动”，打造 6,802 人的安全队伍，并将 1,334 人纳入“网络信息安全领域基础人才库”；实施网络信息安全领域卓越工程师队伍建设“博才计划”，1,126 人具备网络信息安全领域“卓越工程师”条件；首次实施网络信息安全领域漏洞专项激励计划，创建“安全人才赋能发展示范单位”，推动安全人才工作与发展同频、与业务共振；全年开展六场网络安全认证培训、网络安全实操类培训、网络安全竞赛赛前培训等，覆盖 650 余人次，2023 年全国安全从业人员获得专业技能认证 126 个，国际认证持证人数 49 人；发布《网安观察》系列智库刊物，聚焦网络安全前沿技术、战略趋势等方面，围绕人工智能、云安全等 19 个专题进行分析。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
应急通信保障				
应急通信保障次数	次	6,173	4,743	7,879
重要活动保障次数	次	5,620	3,973	7,663
重大自然灾害类保障次数	次	304	334	194
重要事故灾难类保障次数	次	44	39	14
公共卫生事件类保障次数	次	192	394	5
社会安全事件类保障次数	次	13	3	3
出动应急通信车	辆次	8,709	6,155	9,957
投入应急通信设备	套次	10,549	11,128	15,803
应急通信保障动用人	人次	212,317	471,709	307,026
不良信息治理				
处理客户不良信息举报数量	万条	94	77	68
诈骗电话号码处置数	万个	15.21	15.13	23.42
日均处置垃圾彩短信	亿条	5.23	5.91	11.18
日均处置违规 5G 消息	万条	39.38	486.46	2,768.65
处置“呼死你”等各类骚扰电话号码	万个	> 18.23	>7.68	>8.47

处置违规网站	万个	>34.83	>53.31	>72.79
监测处置恶意软件	万种	>37.17	> 21.24	>75.71
处置恶意软件控制端	个	49,466	19,764	55,115
年度累计发送诈骗预警短信	亿条	81.85	348.94	282.17
年度累计挖掘并阻断精准、隐蔽通讯信息诈骗案件数	万件	1,301.95	2,734.37	4,578.47
防诈骗来电号码提示服务覆盖用户数	亿户	2.20	1.97	1.97
防诈骗来电号码提示服务年度累计提醒数	亿次	32.13	34.32	45.34

※ 服务质量管理与规范营销

管理方法与主要行动

公司持续开展客户权益保护“阳光行动”，制定《关于开展 2023 年保护客户权益“阳光行动”的通知》，明确管控重点与治理举措，坚决守好杜绝侵害客户权益行为的“底线”。

规范营销推广管理：成立专班，从提升业务规则合理性、降低费用争议及规范业务营销行为三方面推进营销宣传攻坚行动，制定《中国移动电信经营违规行为监督问责标准》，优化家庭宽带销户流程、推进外呼营销治理，规范客户通知用语及流量提醒服务，明确服务号码使用管理要求，严肃问责破坏市场秩序行为。截至 2023 年底，营销宣传申告率较 2022 年均值下降 41.20%。

确保营销规范：针对国家市场监督管理总局修订的《互联网广告管理办法》，举办市场传播前沿研究与整合营销传播培训，开展“规范互联网广告活动、保障公司广告业务依法合规运营”讲座，强调宣传物料的合规性审查。此外，针对重大赛事活动传播，系统编制“广告宣传合规手册、赛事权益运用法律指引”等指导性文件，确保所有赛事传播合法合规。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
用户综合满意度	分	81.80	82.05	82.57
热线问题一次解决率	%	89.7	92.0	95.17
年百万客户申诉率	%	516.5	860.5	557.5
年用户申诉量	件	616,997	1,072,291	721,354
总经理接待日接待客户数量	人次	93,520	91,305	135,978
总经理接待日解答客户咨询和投诉数量	件	86,735	85,710	53,803

※ 产品质量管理

管理方法与主要行动

公司持续优化产品体验，完善“客户说了算、一线说了算”的“两个说了算”的产品质量测评体系，建立把好商用关、迭代关的“把好两道关”产品质量管控体系。

产品质量测评体系：明确产品质量标准，制定 23 项重点产品的客户感知标准（KEI），形成 659 项质量标准，建设 400 项内部运营支撑标准（KQI），截至 2023 年底，23 款重点产品满意度评分 91.32 分，较 2022 年提升 1.25pp；将重点产品对标差距改善以及迭代改进提升达标情况纳入经营业绩考核，做好产品测评闭环管理。

产品质量管控体系：上线前“把好商用关”，2023 年内测 5G 新通话、移动云手机和健康养老三项产品，严格执行“不达标不上线”的考核标准；上线后“把好迭代关”，各项重点产品累计迭代 970 个版本，迭代功能数量超过 1.54 万个，产品整体迭代改进率达到 99%。

针对手机、泛终端、云算终端、行业智能硬件等终端产品，落实前测 / 前检查 + 后评估的闭环质量管理体系，同时，搭建自有品牌产品上市前最后一道质量屏障，建立“属地检查 + 总部抽查”的“两级”到货抽检机制，坚持“每批必检”原则，为统一供货提供质量保障。

社会绩效

※ 招聘与雇佣

管理方法与主要行动

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的要求，制定《中国移动员工招聘管理办法》，在办法中明确规定招聘工作应坚持“公开透明、公平公正”的原则，持续提升用工管理水平。公司关注不同性别和年龄结构的人才引进，努力打造多元化的员工队伍，在同条件下，优先招录脱贫地区、民族地区毕业生。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
员工结构¹				
员工总数	人	449,934	450,698	451,830
男性员工数	人	/	213,527	215,343
女性员工数	人	/	237,171	236,487
中国大陆员工数	人	447,849	448,226	449,390
港澳台及海外员工数	人	2,085	2,472	2,440
30 岁以下员工数	人	/	/	58,086
30-50 岁员工数	人	/	/	362,469
50 岁以上员工数	人	/	/	31,275
硕士及以上员工数	人	/	55,904	60,380
本科员工数	人	/	300,644	306,579
专科及以下员工数	人	/	94,150	84,871
30 岁以下员工比例	%	14.7	13.62	12.86
30-50 岁员工比例	%	79.15	79.76	80.22
50 岁以上员工比例	%	6.15	6.62	6.92
技术人员比例	%	34.87	36.8	38.83
市场人员比例	%	47.2	45.35	43.74
经理人员比例	%	7.02	7.35	7.26
综合人员比例	%	9.98	9.71	9.37
其他人员比例	%	0.93	0.97	0.79
员工引进				
年度新入职员工总数	人	15,775	16,808	17,577
新入职女性员工总数	人	6,032	6,747	7,157
新入职男性员工总数	人	9,743	10,061	10,420
中国大陆新入职员工总数	人	/	/	16,485
港澳台及海外新入职员工总数	人	/	/	1,092
30 岁以下新入职员工总数	人	/	/	10,972
30-50 岁新入职员工总数	人	/	/	6,414
50 岁以上新入职员工总数	人	/	/	191

员工流失				
员工流失率 ²	%	2.53	1.77	1.31
年内女性员工流失率	%	2.17	1.47	1.18
年内男性员工流失率	%	2.93	2.11	1.46
境内单位员工流失率	%	2.28	1.53	1.13
境外单位员工流失率	%	23.95	21.88	15.88
30岁以下员工流失率	%	8.93	6.92	5.51
30-50岁员工流失率	%	1.52	1.02	0.74
50岁以上员工流失率	%	0.18	0.21	0.22
年度主动离职员工数	人	11,376	7,985	5,939
主动离职女性员工总数	人	5,173	3,478	2,793
主动离职男性员工总数	人	6,203	4,507	3,146
年度解雇员工数	人	1,620	1,364	2,274
解雇的女性员工总数	人	991	717	1,193
解雇的男性员工总数	人	629	647	1,081
员工多元化				
全体员工中女性比例	%	52.88	52.62	52.34
高级管理层中女性比例	%	16.48	16.08	15.14
少数民族员工数	人	/	/	33,222
少数民族员工比例	%	7.24	7.30	7.35

1: 截至 2023 年底, 本公司员工均为长期全职员工, 无兼职员工、临时员工或非保证工时员工。

2: 员工流失率不含退休人员, 指主动离职员工。

※ 薪酬与福利

管理方法与主要行动

薪酬: 坚持薪酬市场化和业绩导向原则, 制定《中国移动人工成本管理办法》《中国移动员工薪酬管理指导意见》, 实施以“业绩导向、结构调整”为重点的薪酬制度, 搭建员工十九职级职位薪酬管理体系; 规范内部各层级收入分配结构, 明确薪酬分配向基层一线、核心骨干、收入偏低群体倾斜的原则, 理顺内部收入分配关系, 做到分配公平、有序、有效。

激励: 坚持“战略、业务、创新”三个导向, 实施全方位多层次专项激励计划。在牵引转型发展方面, 聚焦重点市场、重点区域、重点业务, 实施 CHBN (个人市场、家庭市场、政企市场、新兴市场) 四轮市场、重点区域公司发展提升计划、5G 建设、能力中台、以及移动云业绩对赌等专项激励, 促进公司经营业绩和重点任务有效达成。在驱动科技创新方面, 制定《中国移动支持科技创新激励保障机制实施方案》, 系统推进科技创新激励机制建设, 全面实施科研特区、百舸争流、核心能力内化、各类人才激励以及专利和科技成果转化等一揽子技术创新奖励, 同时, 有序开展中长期激励计划, 实施股票期权激励、科技型企业项目分红、混改企业员工持股、虚拟跟投等多种激励手段。

福利: 为员工搭建全面福利保障体系, 包括五项社会保险、公积金、企业年金、补充医疗等各项福利, 充分保障员工日常生活和工作需求。制定《关于加强员工医疗保障体系建设的指导意见》, 构建以社会基本医疗保险为基础保障、以企业补充医疗保险为中坚保障, 以个人商业健康保险为自主保障的“三支柱”医疗保障体系框架。合理安排员工工作时间和休息时间, 保障员工休息休假的权利。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
CEO 信箱收到来信数	封	540	626	1,032
总部休产假女员工数	人	/	17	20
总部休陪产假男员工数	人	/	15	10
总部陪产假后男性员工返岗率	%	/	100	100
总部产假后返岗女性员工比例	%	100	100	100

※ 劳动权益与保障

管理方法与主要行动

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规的要求, 坚决反对任何形式的童工与强制劳工等非法用工形式。2023 年, 公司未发生使用童工及强制劳工等违规情况, 未发生重大劳动纠纷案件。

公司严格遵守《中华人民共和国工会法》《企业民主管理规定》，制定《中国移动关于进一步加强职工代表大会制度建设的指导意见》《中国移动推行企务公开工作指导意见》等，健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，保证职工代表大会依法行使各项职权，履行好民主监督职责，为员工权益保护提供制度保障。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
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

※ 职业健康与安全

管理方法与主要行动

公司关注员工职业健康与安全，认真贯彻落实《国务院关于实施健康中国行动的意见》和《健康中国行动（2019-2030年）》要求，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规的规定，积极响应国务院办公厅《“十四五”国民健康规划》，开展职业病防治宣传周活动，参与中国企业联合会、中国企业家协会“健康中国企业行动”体育专项行动及国家卫生与健康委员会职业健康传播作品征集活动等，积极推进职业健康建设。获评中国企业联合会、人民网全国健康企业建设特色案例、健康中国创新实践案例等 20 余项，获奖数量行业领先。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
员工身心健康				
员工体检率	%	97	97	96.5
“幸福 1+1”覆盖员工数	万人	42	41.2	41.2
员工心理健康关爱覆盖员工数	万人	> 40	> 40	> 40
员工心理健康关爱项目累计培训专员数	名	> 3,000	> 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	> 100	> 100	> 100
安全生产				
安全生产投入	亿元	23.03	22.21	30.37

开展安全应急演练活动数量	场次	11,170	12,116	15,367
安全风险防护培训覆盖率	%	/	/	94.29
安全应急演练活动员工参与率	%	94.3	92.3	97.07
工伤				
在工作场所员工发生事故的数量	件	/	/	0
在工作场所员工发生事故的比率	%	/	/	0
因工伤损失工作日数	天	39,611	32,519	37,360
因安全生产事故而死亡的人数	人	1	0	0
千人事故死亡率	%	0.002	0	0

※ 发展与培训

管理方法与主要行动

公司制定《中国移动“十四五”人才规划》《中国移动关于进一步加强人才工作的实施意见》，协助员工达成职业发展目标。构建 1-19 级的职级发展体系，通过《中国移动标准职位库（2022 年版）》优化设置非经理类标准职位，激发员工队伍活力和公司高质量发展内生动力。为员工提供全面化的职业能力培训，开展多样化劳动技能竞赛优化技能人才队伍建设。实施分层分级培训，有序推进公司年度培训任务和课程资源建设计划。

公司实施全流程闭环绩效管理，以战略为导向，以岗位为基础，做好绩效计划、绩效辅导、绩效考核、绩效反馈以及绩效应用五个关键管理环节。按照标准正态分布原则设定绩效考核评估五个标准等级，以员工绩效计划完成情况为依据开展评估，确保考核数据真实、准确、详尽，做到考核评估客观、公平、公正。2023 年，绩效评估覆盖率为 100%。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
员工培训				
人均培训费用	元	2,115	1,957	2,895
培训总人次	万人次	124.2	123.4	160.1
女性员工培训人次	万人次	/	/	78.9
男性员工培训人次	万人次	/	/	81.1
接受培训的高层管理人员人次	人次	1,275	1,341	1,612

接受培训的中层管理人员人次	人次	20,214	23,103	25,799
接受培训的普通员工人次	万人次	122.1	121.0	157.3
员工平均培训时间	小时	142.4	125.0	123.8
女性员工平均培训时间	小时	134.7	118.77	130.1
男性员工平均培训时间	小时	153.1	131.85	118.1
高层管理人员平均培训时间	小时	137.9	128.1	173.1
中层管理人员平均培训时间	小时	179.3	151.1	173.6
普通员工平均培训时间	小时	141.8	124.6	123.1
女性员工参加培训比例	%	98.8	99.9	99.6
男性员工参加培训比例	%	99.2	98.9	99.4
高层管理人员参加培训比例	%	100	100	100
中层管理人员参加培训比例	%	99.7	99.9	99.9
普通员工参加培训比例	%	98.9	99.5	99.6
网上人才发展中心培训情况				
网上人才发展中心用户总数	万人	47.3	47.6	47.5
网上人才发展中心用户人均学习时长	小时	113.4	93.6	81.8
网上人才发展中心手机学习人数	万人	33.9	37.5	31.9
员工绩效和职业发展考核情况				
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

※ 当地社区

管理方法与主要行动

公司严格遵守《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律法规开展对外捐赠，配合母公司做好资金帮扶、消费帮扶等工作，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。积极投身发展公益事业，接续打造“爱‘心’行动”与“蓝色梦想”等公益项目，广泛开展志愿活动。注重境外履责，积极参与当地社区发展。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
公益慈善				
员工志愿者注册总人数	万人	11.31	7.78	7.39
员工志愿服务总时长	万小时	80.62	57.78	54.89
“和你在一起”志愿活动开展次数	次	/	1,920	800
“和你在一起”志愿活动累计捐助金额	万元	/	134.24	96
中国移动慈善基金会累计对外捐赠金额	万元	42,110	45,940	50,070
“蓝色梦想”累计捐赠金额	亿元	2.198	2.451	2.704
“蓝色梦想”累计培训农村中小学校长数	人	> 129,000	> 130,000	> 130,000
“蓝色梦想”累计建设爱心图书馆数	个	2,310	2,310	2,310
“蓝色梦想”累计建设多媒体教室数	个	4,029	4,360	4,725
爱“心”行动累计捐赠金额	亿元	2.013	2.143	2.24
爱“心”行动累计接受免费先心病筛查贫困儿童数量	名	61,898	63,850	68,591
爱“心”行动累计救助确诊先心病贫困儿童数量	名	7,069	7,446	7,745
“咪咕善跑”平台累计入驻公益基金数量	个	/	48	48
“咪咕善跑”累计公益参与人员数量	万人	/	700	700.46
“咪咕善跑”企业入驻数量	家	/	2,848	3,002
“咪咕善跑”跑团入驻数量	个	/	36,521	36,707
员工本地化				
香港公司员工本地化比例	%	86.5	84.4	79.6
香港公司管理人员本地化比例	%	65.0	60.6	62.8

对口支援与帮扶				
总部年内投入对口支援与帮扶资金	万元	27,600	28,700	28,700
总部累计投入对口支援与帮扶资金	亿元	13	15.9	18.74

环境绩效

※ 能源使用、温室气体与废气排放

管理方法与主要行动

公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》、国家发展和改革委员会《重点用能单位节能管理办法》《固定资产投资项

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
节能环保投入				
节能环保投入	亿元	/	/	72
能源使用				
总能源消耗量	兆瓦时	/	/	63,067,608
绿色电力购买量	亿度	/	/	1.58
数据中心平均电能利用效率 (PUE)	/	/	/	1.32
直接能源使用				
天然气使用量	百万立方米	13.4	12.8	12.6
液化石油气使用量	百吨	1.6	1.5	1.5
煤气使用量	百万立方米	0.01	0.01	0.03
煤炭使用量	万吨	0.05	0.04	0.03
汽油使用量	百万升	84.7	77.9	74.7
柴油使用量	百万升	10.5	9.3	8.4
间接能源使用				
外购电力使用量	亿度	570.4	592.5	610.8
外购热力使用量	万百万千焦	404.6	405.0	392.0
能源使用强度				
单位电信业务综合能耗	千克标准煤/万元	/	/	64.5

单位信息流量综合能耗同比下降率	%	21	15	13.16
单位电信业务总量综合能耗同比下降率	%	21	14	12.99
能源节约				
年总计节电量	亿度	43.5	64.3	89.90
年节电相当于节约成本量	亿元	28.0	43.09	60.63
年节电相当于减少温室气体排放量	万吨	265.4	366.70	512.65
温室气体排放				
温室气体排放总量 (范畴一+范畴二) ¹	百万吨	33.82	34.46	35.40
直接温室气体排放总量 (范畴一)	百万吨	0.24	0.22	0.22
间接温室气体排放总量 (范畴二)	百万吨	33.58	34.24	35.18
单位信息流量温室气体排放强度 (范畴一+范畴二)	吨 CO ₂ e/TB	0.018	0.015	0.013
单位信息流量温室气体排放强度下降比率	%	21	16	13.3
范畴三温室气体排放量一类别 6: 商务旅行 ²	万吨	4.72	3.47	7.05
范畴三温室气体排放量一类别 7: 员工通勤 ³	万吨	40.24	37.13	29.05
废气排放				
SO ₂ 排放量 ⁴	吨	11.36	8.16	5.17

- 1: 公司采用运营控制法核算温室气体，将相关运营主体全部纳入核算范围。核算的温室气体种类为二氧化碳。核算使用准则来自于国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》。电网平均温室气体排放因子取自生态环境部《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》（环办气候函〔2023〕43 号），外购热力二氧化碳排放因子取自《国家发展改革委办公厅关于印发第三批 10 个行业企业温室气体核算方法与报告指南（试行）的通知》（发改办气候〔2015〕1722 号），煤炭、天然气、煤气、液化气、汽油、柴油二氧化碳排放因子取自《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》，其中，汽油密度取 0.72Kg/L，柴油密度取 0.83Kg/L。
- 2: 商务旅行温室气体排放统计范围为境内各单位。统计方式为基于财务差旅报账数据，核算境内单位差旅报账单据起终点距离、交通方式，根据美国环境保护署对应的单位里程碳排放系数进行碳排放计算后加总得出。其中，乘坐飞机的商旅碳排放量由公司供应商提供，依据国际航协行前标准，按机型和距离测算的对应航段的温室气体排放数据。
- 3: 员工通勤温室气体排放数据利用内部开发的通勤碳排放盘点小程序，鼓励员工定期提交通勤出行里程和交通方式等信息，基于参与盘点的员工数（有效盘点人数超 35.5 万，覆盖率接近 80%）和盘点温室气体排放总量得出全年通勤碳排放量采样均值，再根据劳动合同制员工总数推算公司通勤碳排放总量。
- 4: 根据《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》（国资发综合〔2019〕19 号）规定的排放量计算公式进行理论值估算。

※ 水资源使用

管理方法与主要行动

公司严格遵守《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，在日常生产经营中倡导节约用水，鼓励雨水回收，严格控制污水排放，减少不必要的水资源消耗，实现“人均管理用水零增长”的既定用水目标。

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。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
总用水量	百万吨	43.32	35.97	37.41
新鲜用水量	百万吨	/	/	37.12
用水强度	吨/万元	0.51	0.38	0.37
中水使用量	百万吨	/	/	0.29

※ 废弃物与物料使用

管理方法与主要行动

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。

关键绩效¹

指标名称	单位	2021	2022	2023
无害废弃物 ²				
一般固体废物产生量	万吨	7.67	4.46	6.17
一般固体废物综合利用率	万吨	7.88	4.63	6.35
一般固体废物综合利用往年贮存量	万吨	0.45	0.68	0.18
一般固体废物综合利用率 ³	%	96.89	88.61	100
一般固体废物排放强度	千克/万元	0.90	0.48	0.61

有害废弃物 ²				
危险废弃物产生量	万吨	2.10	2.74	3.9
危险废弃物处置量	万吨	2.35	2.63	4.09
危险废弃物处置往年贮存量	万吨	0.35	0.37	0.18
危险废弃物处置率 ⁴	%	95.45	82.35	100
危险废弃物排放强度	千克/万元	0.25	0.29	0.39
物料使用				
生产终端设备过程中所使用的物料总量	吨	14,521	12,308	12,270
生产终端设备过程中所使用的不可再生物料总量	吨	12	11	11
生产终端设备过程中所使用的可再生物料总量	吨	14,509	12,297	12,259
生产终端设备过程中所使用的有毒有害物料总量	吨	0	0	0
生产终端设备所用循环利用的进料百分比	%	43.72	43.72	43.72
生产终端设备所用再生产品及其包装材料百分比	%	99.91	99.91	99.91
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	0.000408	0.000409

- 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: 公司生产运营产生的固体废物主要包括一般废弃物、电子废弃物和危险废弃物三类。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物。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。
- 3: 一般固体废物综合利用率指报告期内一般固体废物综合利用率减去综合利用往年贮存量与一般固体废物产生量的比率。
- 4: 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。

※ 绿色供应链

管理方法与主要行动

公司坚持实施绿色采购，着力培育绿色供应商，同时，加强绿色包装应用，开展循环回收，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	2021	2022	2023
电子渠道线上交易额	亿元	5,717	6,339	7,910
电子采购项目实施数	万个	约 3.2	约 3.2	约 3.5
采购全流程电子化减少的纸质文件数量	万份	约 69.9	约 69.2	约 75.7
新增主设备绿色包装应用比例	%	> 80	> 80	> 80
实现节材代木	万立方米	26.2	26.81	27.85

※ 环境合规

管理方法与主要行动

公司贯彻执行国家关于打好污染防治攻坚战的政策部署，针对环境管理存在大气、水土、固体废物、电磁辐射、噪声等重大风险点，明确责任部门，建立应急响应预案与防控措施。

※ 环保产品及服务

管理方法与主要行动

公司开发各类数字化应用及服务，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，助力经济社会节能减碳。公司通过咪咕阅读、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。公司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温室气体排放。

治理绩效

※ 公司治理

管理方法与主要行动

公司积极推进治理现代化进程，截至 2023 年底，董事会由 8 名董事组成，董事会下设审核委员会、提名委员会、薪酬委员会、可持续发展委员会。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
董事数量	人	8	8	8
执行董事数量	人	4	4	4
独立董事数量	人	4	4	4
女性董事数量	人	0	1	1
男性董事数量	人	8	7	7
女性董事占比	%	0	12.5	12.5
董事会成员平均任期	年	5.6	4.8	4.0
董事会年内召开会议次数	次	11	12	7
董事会会议平均出席率	%	89.0	85.0	96.5
董事会全年审议议案数量	项	71	50	51

※ 税务管理

管理方法与主要行动

公司严格遵循中国及各运营地的相关税务法律法规，诚信经营，依法纳税，实行两级税务管理组织架构，由公司总部负责统筹公司税务管理工作，各成员单位负责具体履行纳税义务以及业务涉税支撑等工作。结合内外部发展实际情况，公司将“依法合规纳税，支撑战略转型”作为税务工作宗旨，制定《中国移动税务管理办法》《中国移动发票管理办法》等制度，严格履行纳税义务，规范落实减税政策、开展业务管理涉税筹划。2023 年，公司跟踪并及时分析重要财税政策影响，每年度培训宣贯最新财税内容，确保公司涉税处理符合税法要求；全面开展数字化电子发票试点工作，优化税金计算、税务风险控制等功能，运用数智化手段提高税务工作效率。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
税项	亿元	359	373	386

※ 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，以负责任的态度开展业务运营，反对任何形式的贪污腐败，对发现并经确认的贪污腐败行为实行零容忍政策。

完善制度机制：制定《中国移动廉洁从业承诺制度（试行）》，扩大廉洁从业承诺约束范围，重点对签订流程、离职和退休人员廉洁从业管理、违反承诺处理等方面提出明确要求。

加强廉洁文化建设：聚焦市场、政企、网络、供应链等重点领域关键环节，开展精准化廉洁教育；编制《中国移动员工及其亲属违规经商办企业典型案例集》，提升警示教育针对性和实效；开展廉洁文化建设优秀实践成果评选，宣传推广最佳实践成果。

持续深化嵌入式廉洁风险防控机制建设：聚焦廉洁问题多发的重点领域和关键环节，将廉洁风险防控与化解经营风险、业务风险、管理风险等同步推进；提升廉洁风险防控的数智化水平，深化推广优秀嵌入式廉洁风险防控案例，从严治理“靠企吃企”、新型腐败、隐性腐败等问题，提升基层治理能力和廉洁风险防控水平。

畅通举报渠道：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；总经理信箱，接受员工和公众反映的违纪违法问题。

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更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
年度开展反腐倡廉教育活动数量	场次	11,390	11,524	13,705
年度开展反腐倡廉教育活动员工覆盖率	%	> 90	> 90	> 90
年度接受反腐教育与培训人次	人次	786,085	724,519	833,181

※ 价值链管理

管理方法与主要行动

公司制定涵盖采购、物流、合规、风险控制、供应商、质量、数智化等模块的 32 项供应链管理制度，建立“计划、执行、检查、优化”的闭环管理机制，提升供应链制度标准化、规范化、精细化管理水平。

提高采购效率：采用班车式采购、合并采购、集中决策、联合实施等多种采购策略，不断加强集约化管理。2023 年，两级采购集中度超过 99.9%，采购项目平均用时 40 天，同比下降 4 天。

打造智慧采购：搭建集中供应链管理系统，形成电商化引导、全流程结构化、集中订单中心、仓储标准管理、集中统一门户、质量闭环管理等六大核心能力；构建统一的电子采购与招投标系统，支撑招标、比选、询价、竞争性谈判、单一来源等全部采购方式的寻源流程数字化。

完善合规采购：秉承“公开、公平、公正和诚实信用”原则，着力营造公平健康的营商环境和阳光规范的采购环境。年内在行业内首发串通投标认定规则，明确直接认定串标和疑似串标情形的处理原则以及工作要求，全力遏止串通投标（应答）等不正当市场竞争行为；应用智慧合规数智平台，在采购前核查采购文件，在采购中辅助发现供应商围标串标、弄虚作假等不当行为，在采购后核查实施过程，有效监督采购工作；在招标、比选项目中推广标准化评标室，确保评审过程阳光透明。

做好质量管理：制定《中国移动集中采购产品质量管理办法》《中国移动通信一级集中采购质量及履约实施细则》等制度，加强对合作供应商的产品质量管理。2023年，针对一级集中采购产品开展出厂检测 6,697 批次、到货检测 8,809 批次、飞行检测 25 批次。

促进民营与中小企业发展：通过电子采购，将付款周期缩短 55% 以上；帮扶中小企业，全年降低或减免投标保证金 3.2 亿元。截至 2023 年底，集中采购的供应商中，85% 以上为民营企业，90% 以上为中小微企业。

关键绩效

指标名称	单位	2021	2022	2023
供应商数量				
集中采购供应商数量 ¹	家	20,600	18,798	15,681
按地区划分的供应商数量				
华东地区集中采购供应商数量	家	6,074	5,592	4,857
华北地区集中采购供应商数量	家	3,292	2,967	2,899
华中地区集中采购供应商数量	家	1,909	1,813	1,468
华南地区集中采购供应商数量	家	2,391	1,746	1,755
西南地区集中采购供应商数量	家	2,169	1,899	1,496
西北地区集中采购供应商数量	家	2,286	2,000	1,920
东北地区集中采购供应商数量	家	2,479	2,781	1,283
海外集中采购供应商数量	家	0	0	3
按类别划分的供应商数量²				
一级集中采购供应商数量	家	842	754	671
二级集中采购供应商数量	家	20,432	18,580	15,444
供应商本地化				
一级集中采购供应商本地化 ³ 比例	%	100	100	99.7
二级集中采购供应商本地化 ⁴ 比例	%	62.92	67.40	62.6
供应商信息核查				
一级集中采购中供应商信息核查次数	次	2,312	1,510	1,371

电子采购系统				
电子采购与招标投标系统上线项目数	个	/	32,018	35,461
电子采购与招标投标系统注册供应商数	家	/	339,319	371,743
中国移动采购评审专家库在库人数	人	50,617	49,901	49,446

1: 2023 年数据为新签约供应商，不包括 2023 年之前签约但合同未到期的供应商。

2: 部分公司同时为一级集中采购和二级集中采购供应商，集中采购供应商数量等于一级集中采购供应商数量和二级集中采购供应商去重后的数量。

3: 一级集中采购中的本地化供应商指国内供应商。

4: 二级集中采购中的本地化供应商指省内供应商。