

發展邁上新台阶

2020年，面對新冠肺炎疫情衝擊、經濟社會數字化轉型加速以及行業、跨界競合向多元演變等錯綜複雜的形勢，中國移動努力克服各種困難挑戰，堅持穩中求進，推進高質量發展，按照創世界一流“力量大廈”戰略總體部署，加快轉型升級、深化改革創新，牢牢把握5G發展的寶貴機遇，積極開拓數字經濟新藍海，行業領先地位穩固，經營業績穩健增長，發展動能不斷增強，發展邁上新台阶。

推動CHBN全向發力、融合發展， 轉型升級成效顯著

公司積極順應經濟社會數字化轉型進一步加速的趨勢變化，全力建設信息“高速”，創新運營信息“高鐵”，加速拓展綫上化、智能化、雲化，深化基於規模的價值經營，持續推動CHBN全向發力、融合發展，重點業務和產品實現快速突破，客戶滿意度持續提升。

個人市場方面，深化“連接+應用+權益”融合發展，以“基於規模的價值經營”“基於場景的客戶運營”為抓手，推動5G量質並重發展，引領信息通信消費升級。家庭市場方面，著力“拓規模、樹品牌、建生態、提價值”，加快構建“全千兆+雲生活”服務體系，聚焦智能組網、家庭安防、智能遙控器三大應用，深入佈局智慧家庭運營，客戶規模和收入規模均實現了良好增長。政企市場方面，聚焦智慧城市、智慧交通、工業互聯網等重點領域，深化“網+雲+DICT”融合拓展，開展“決勝在雲”行動，

打造雲網一體、雲數融通、雲智融合、雲邊協同的差異化優勢，加速智能雲演進。開展“超越在5G”行動，推動5G垂直行業示範落地，構建面向垂直行業的“5G+AICDE”新型基礎設施，加速規模推廣。新興市場方面，深耕國際業務、股權投資、數字內容、金融科技四大領域，創新佈局，成效初顯。客戶服務方面，聚焦提供客戶滿意服務，加快構建全方位、全過程、全員的“三全”服務體系，服務質量管理體系持續完善，整體服務水平穩步提升，客戶感知持續向好。



深入實施“5G+”計劃，5G發展 駛入“快車道”

2020年是5G商用發展的第一個完整年。借助國家倡導加快以5G為代表的新型信息基礎設施建設的契機，公司深入實施“5G+”計劃，積極推進5G共建共享，中國移動5G發展開啟新的里程碑。

2020年，累計開通了39萬個5G基站，為全國所有地級市、部分縣城及重點區域提供5G服務，建成全球技術領先、規模最大的5G SA商用網絡。公司有序佈局、穩步推進5G業務發展。面向公眾市場，根據不同客戶需求，有節奏地推進資費升級優化，同時積極推動終端產業鏈降低5G購機門檻，促進更多客戶能夠使用5G服務；率先推出5G+4K+VR超高清直播、5G超高清全面屏視頻彩鈴、5G雲遊戲以及5G新消息等新應用，不斷為用戶帶來暢享新體驗。面向政企市場，我們成功實現了5G專網的產品化，發佈OneCity智慧城市、OnePower工業互聯網等九大行業平台，面向15個細分行業，打造超過2,000個行業示範項目，其中“5G雲賞櫻”“5G上珠峰”“5G下深礦”“5G進海港”等引起社會各界熱烈反響。

改革創新取得突破，可持續發展能力不斷增強

為更加有力地支撐轉型發展，公司加速構建協同高效運營體系，持續鞏固提升基礎能力，深入推進創新驅動發展，加強與產業各方合作共贏，進一步深化機制改革突破，改革紅利充分釋放，為未來發展奠定堅實基礎。

一是運營體系不斷優化。推動政企、市場、網絡、研發、IT 等改革舉措落地實施，“總部管總、區域主戰、專業主建”的組織運營體系基本形成。全面實施網格化改革，實現責權利匹配，完善管理者為一線人員提供服務的倒三角支撐，微觀主體活力有效激發。持續打造低成本高效運營模式，積極推進分類管理，標準化、規範化、信息化管理水平顯著提高。**二是基礎能力持續提升。**堅持打造精品網絡，不斷加快新型基礎設施建設，網絡雲、移動雲和數據中心佈局不斷完善，雲網邊融合一體化發展有效推進。著力打造“技術+數據+業務”智慧中台，構建 AaaS（能力即服務）服務體系，注智賦能初見成效。**三是創新引領不斷深化。**關鍵技術研究方面，自主研發的“行雲”自動化集成工具、“雲衡”雲效能提升評估產品等取得

良好進展，由公司提出的切片分組網（SPN）原創技術三項 ITU-T 核心標準獲得通過。產品創新方面，持續完善開發、運營、支撐、銷售、服務“五位一體”管理運營體系，推出 5G 公眾領域新應用、垂直領域專網產品，聯合產業發佈《5G 消息白皮書》、推動超級 SIM 技術方案落地。**四是開放合作鞏固擴大。**積極與地方政府、企事業單位廣泛建立、深化戰略合作夥伴關係，圍繞 5G 數字化創新展開合作，促進信息服務跨界協同，推動優勢資源互補。啟動“5G+ 綻放行動”，設立百億級 5G 聯創產業基金，實施“千億”產業拉動計劃，進一步做大“生態圈”“朋友圈”，加速數智化縱深佈局。**五是機制改革深入推進。**圍繞“創世界一流示範企業”，系統深化治理、用人、激勵三大重點領域改革，激發企業高質量發展新動能。深入開展“科改示範行動”，物聯網公司、雲能力中心兩家子企業納入國家“科改示範行動”試點名單，相關改革方案正在穩步推進。構建業績導向、分類管理、重點突出的差異化薪酬激勵機制，實施新一輪股票期權激勵，創新設立“百舸爭流”人才特區計劃，差異化多元化激勵體系進一步完善。

未來展望

當前，以數字化、網絡化、智能化為特徵的新一輪科技革命和產業變革深入演進，5G、人工智能、物聯網、雲計算、大數據、邊緣計算、區塊鏈等新一代信息技術加速融入經濟社會民生，千行百業開啟數智化轉型的大幕，數字經濟新藍海空間廣闊。2021 年，公司將堅持穩中求進，以“推進數智化轉型、實現高質量發展”為主綫，加快“三轉”，拓展“三化”，深化“三融”，提升“三力”，深入實施“5G+”計劃，向構築創世界一流“力量大廈”邁出堅實步伐。



有關公司 2020 年業務表現和財務表現，詳見《中國移動有限公司 2020 年年報》之《業務概覽》《財務概覽》等相關章節。



■ 營運收入 **7,681** 億元，同比增長 **3.0%**

■ 有線寬帶收入 **808** 億元，同比增長 **17.4%**

■ 應用及信息服務收入 **1,010** 億元，同比增長 **22.4%**

■ 移動客戶 **9.42** 億戶，其中 5G 套餐客戶 **1.65** 億戶

■ 家庭寬帶客戶 **1.92** 億戶

■ 政企客戶 **1,384** 萬家