

議題管理與績效報告

中國移動深刻認識自身所肩負的社會責任，持續推動 5G 融入百業、服務大眾，致力於在商業道德、客戶服務及供應鏈管理等方面成為模範企業，並努力在氣候變化承諾、碳達峰、碳中和方面取得新進展。2020 年，我們遵照聯合國全球契約十項原則、聯合國可持續發展目標與中國國別方案、香港交易所《環境、社會及管治報告指引》《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）、ISO 26000 等要求，基於實質性分析，以績效報告形式對中國移動的可持續發展相關議題進行管理方法及行動、關鍵績效數據的總結與披露，力求全面、客觀、準確呈現中國移動履責信息。

可持續發展管理

可持續發展管理體系

中國移動母公司自 2008 年設立企業社會責任（CSR）指導委員會（2016 年更名為可持續發展指導委員會）起，建立並不斷完善決策－組織－實施的三層 CSR 管理體系，形成策略、執行、績效、溝通管理四大模塊的工作閉環，並以定期編制、發佈可持續發展報告為工作抓手，構建覆蓋全員、全過程的社會責任履行長效推進機制。

中國移動董事會對公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及審核公司有關環境、社會及管治的風險，並確保公司設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。公司管理層向董事會提供有關系統是否有效的確認。



利益相關方溝通與實質性議題分析

中國移動堅持構建有效的溝通機制同利益相關方建立緊密聯繫，通過官網、官方微博、10086 熱線、“社會責任溝通日”等多種形式，與利益相關方進行更積極、廣泛的交流與溝通。同時，在可持續發展報告編制過程中主動收集利益相關方關注的議題，並將之融入到公司有關決策制定當中。

利益相關方	期望與訴求（前 5 項） ¹	溝通與回應渠道
 客戶	1. 信息安全與隱私保護 2. 服務質量與客戶權益保護 3. 保障網絡質量 4. 5G 發展 5. 研發與創新	· 客戶接待日 · 微博、微信 · 客戶滿意度調查 · CEO 信箱 · 10086 熱線 · 網絡及手機營業廳 · 手機應用 App
 員工	1. 信息安全與隱私保護 2. 服務質量與客戶權益保護 3. 員工權益保障 4. 5G 發展 5. 保障網絡質量	· 職工代表大會 · 績效溝通機制 · 員工評價機制 · CEO 信箱 · 定期培訓 · 彩信刊物《移周刊》 · 員工申訴機制
 股東與投資者	1. 5G 發展 2. 保障網絡質量 3. 公司治理與風險管控 4. 研發與創新 5. 信息安全與隱私保護	· 企業年報、中期報告與公告 · 股東大會 · 投資者見面會
 價值鏈夥伴	1. 保障網絡質量 2. 利益相關方溝通 3. 公司治理與風險管控 4. 信息安全與隱私保護 5. 供應鏈管理	· 採購活動 · 供應商門戶網站、供應商服務站、供應商服務熱線 · 培訓與評估 · CEO 信箱 · 論壇與大會
 政府與監管機構	1. 保障網絡質量 2. 5G 發展 3. 信息安全與隱私保護 4. 研發與創新 5. 服務質量與客戶權益保護	· 日常匯報溝通 · 相關論壇交流活動 · 專題調研現場會 · CEO 信箱
 社區與環境代表	1. 保障網絡質量 2. 服務質量與客戶權益保障 3. 助力社會發展的解決方案 4. 信息安全與隱私保護 5. 環境管理體系	· 社區活動 · 大眾傳媒 · CEO 信箱 · 公益項目平台 · 微博、微信等新媒體

指標名稱	2018	2019	2020
CSR 宣貫培訓覆蓋人數（人次） ²	477,006	418,507	926,288
CEO 信箱收到來信數（封）	1,315	903	573
開展“社會責任溝通日”自有營業廳數量（家）	4,763	3,184	3,504
參與“社會責任溝通日”經理數量（人）	1,921	1,508	1,548
參與“社會責任溝通日”客戶數量（萬人次）	7.8	3.7	2.4

註：1. 期望與訴求的前 5 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 45 頁實質性分析。
 2. 受疫情影響，2020 年公司加大社會責任線上渠道宣貫培訓力度，覆蓋面顯著增大。

我們持續優化社會責任實質性議題分析流程，從“中國移動影響程度”和“利益相關方關注程度”兩個維度，確定對自身影響重大、利益相關方普遍關注的關鍵性議題，根據實質性議題分析結果，制定議題管理與披露策略。2020 年，經評估新增 2 項實質性議題，分別是“職業健康與安全”和“環境管理體系”。同時，調整 5 項議題表述，以體現最新的議題變化。在議題邊界上，2020 年無重大變化。

1. 識別階段

國內外主要標準分析

- ◎ 中國企業社會責任報告指南 (CASS-CSR 系列)
- ◎ 香港交易所 ESG 報告指引
- ◎ GRI 可持續發展報告標準
- ◎ 聯合國可持續發展目標
- ◎ 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

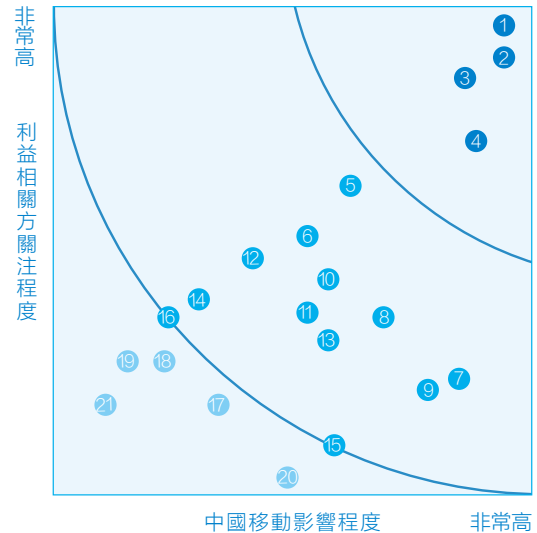
2. 評估階段

通過在線問卷方式，針對可持續發展議題影響程度開展關鍵相關方專項調查，共回收有效問卷 3,372 份。

參考行業實踐，通過內外結合的專家團隊評估中國移動對各議題的影響。

3. 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。



實質性	編號	議題	披露頁碼	報告邊界
非常高	1	信息安全與隱私保護	21, 54	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	2	服務質量與客戶權益保護	19-21, 54-55	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	3	保障網絡質量	20-21	客戶、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	4	5G 發展	7-8, 13-18, 47-48	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
高	5	研發與創新	15, 46, 48	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	6	助力社會發展的解決方案	9-11, 16-18, 23-26	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	7	員工權益保障	49, 52	員工、價值鏈夥伴
	8	職業健康與安全	9, 35, 50-51	員工、價值鏈夥伴
	9	員工成長與發展	33-35, 51	員工、股東與投資者
	10	反腐败	52-53	員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	11	公益慈善 (含精準扶貧、應急救援等)	21, 23-32, 53-55	客戶、社區與環境代表
	12	助力環境保護的解決方案	40-42, 57	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	13	利益相關方溝通	44	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
	14	環境管理體系	37	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	15	公司治理與風險管控	46	員工、股東與投資者、政府與監管機構
	16	應對氣候變化	38-39, 55-56	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
一般	17	供應鏈管理	40, 48-49, 57	價值鏈夥伴、社區與環境代表
	18	財務表現與納稅	47	股東與投資者、政府與監管機構
	19	廢棄物管理	39, 56-57	客戶、員工、價值鏈夥伴
	20	減少環境資源消耗	39-40, 55-57	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	21	境外履行社會責任	55	客戶、價值鏈夥伴

經濟績效

企業管治

我們的管理方法與行動

管治概況：公司秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，形成了一套完善的企業管治架構和措施，並針對企業管治政策措施所涉及的主要相關方：股東、董事會及其委員會、管理層及員工、內部審計、外聘核數師和其他利益相關方（包括客戶、社群、同業者、監管機構等），逐步建立完善一系列政策體系、內控制度以及管理機制和流程。董事會目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。（有關企業管治概況等詳細信息，敬請參閱《中國移動有限公司2020年年報》。）

風險管理：公司建立“董事會－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）”三層級風險管理架構，實現從規劃決策到執行落實的專業化管理，為確保內控體系的不斷完善和有效執行提供強有力的組織保障。同時，完善“年初風險評估－季度風險監控－中期風險評價－年度回顧評價”的閉環管理流程，建立重大經營風險事件報告工作機制，保障各項風險防控措施的有效執行，守住不發生重大風險的底綫。

合規管理：公司持續深化“合規護航計劃”實施，切實將合規經營能力轉化為推進公司治理體系和治理能力現代化的持續動力。中國移動母公司成立由董事長任主任的中國移動合規委員會，下設辦公室，由總法律顧問擔任辦公室主任。委員會辦公室定期召開會議，研究部署全公司合規管理工作，提出合規風險防控要求，組織合規文化宣貫，審議合規指南。公司聚焦5G新基建、攜號轉網、專利許可、供應鏈安全、市場營銷廣告宣傳等重點事項，持續強化合規前置審查和風險提示，保障企業行穩致遠。

內部審計：公司及其運營子公司設有內審部，通過開展財務審計、內部控制審計、信息系統審計和風險評估等工作，對公司各項業務活動、內部控制和風險管理的適當性、合規性和有效性進行獨立、客觀的確認並提供諮詢服務，協助改善公司治理、風險管理和控制過程的效果。

2020 年績效

2020 年，公司共召開 5 次董事會會議，主要討論審議年度業績、中期業績、股息、持續關連交易、公司戰略規劃、年度投資情況報告、董事會成員調整、可持續發展報告、企業管治報告和採納股票期權激勵計劃等相關議題。

公司基於 2020-2022 年戰略規劃綱要和內外部發展形勢，從國家層面、通信行業以及數字化服務市場等領域開展形勢研判，評估重大風險 5 項，並制定 24 項應對措施，主要風險得到不同程度的改善和控制，各項風險的實際影響程度均低於年初預判水平，全年未發生重大經營風險事件。

公司開展重點領域風險評估，建立政企領域風險全景地圖，創新內控管理模式，優化內控點 200 餘條，促進內控管理與業務發展同頻共振，完善內控 IT 系統固化模式，內控固化率由 70% 提升至 75%，增強內控設計和執行有效性。

組織開展《民法典》學習活動，下發專題研究報告，55 萬人次參與知識競賽，進一步提升全員依法合規意識；圍繞合規管理體系建設和基層網格化運營等重點領域合規風險防控制作視頻課程，在網上大學發佈。強化自主知識產權保護，連續 11 年舉辦知識產權宣傳周活動。公司《“集中聚力，AI 賦能”構建中國移動合同管理生態》管理創新成果，獲得了通信行業企業管理現代化創新成果二等獎。

緊密圍繞創世界一流“力量大廈”發展戰略開展審計工作，聚焦重要成本費用、收入保障、IDC 業務、系統管控等重點領域實現審計廣覆蓋，審計整改成效提升，審計職能作用有效發揮。

直接經濟影響

我們的管理方法與行動

公司主動把握經濟社會數字化轉型趨勢，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，持續創造良好經濟價值。

公司嚴格遵守中國及各運營地、上市地區的相關稅務法律法規，誠信經營，依法納稅。對各項稅務法律法規政策變動情況及時更新，規範履行納稅義務，確保每項稅費應繳盡繳。

2020 年績效¹

指標名稱	2018	2019	2020
營運收入（億元）	7,368	7,459	7,681
稅項（億元）	359	353	342
客戶發展			
移動客戶總數（百萬戶）	925	950	942
4G 客戶數（百萬戶）	713	758	775
5G 套餐客戶數（百萬戶）	/	/	165
有線寬帶客戶數（百萬戶）	157	187	210
政企客戶數（萬家）	718	1,028	1,384
物聯網智能連接數（百萬）	551	884	873
網絡服務			
4G 基站建設總數（萬個）	241	309	327.5
5G 基站建設總數（萬個）	/	/	39

指標名稱	2018	2019	2020
NB-IoT 網絡開通城市數（個）	347	347	337
互聯網骨幹帶寬（Tbps）	217	302	347
數據漫遊通達國家及地區數（個）	239	247	255
4G 網絡國際漫遊國家及地區數（個）	181	191	207
5G 網絡國際漫遊國家及地區數（個）	/	/	33
國際傳輸帶寬（G）	39,000	70,855	90,898
國際數據漫遊資費同比下降（%）	45.80	32.62	28.92

註：1. 中國移動運營成本、員工薪酬和福利、向出資人支付的款項等各項財務指標請參閱《中國移動有限公司 2020 年年報》。

間接經濟影響

我們的管理方法與行動

從引領技術發展方向、明確關鍵技術策略、夯實 5G 基礎能力、加強技術融合和行業融通等方面深入推進技術研發和創新。同時，對內支持員工創新創業，對外與行業企業、科研院所建立戰略合作關係，推進 5G+AICDE 賦能行業創新，共同構建產學研深度融合、優勢互補、互利共贏的新生態。

面向受疫情影響嚴重的中小企業、製造業企業進行企業寬帶及互聯網專線月租費用減免；在公眾市場方面，通過 5G 資費大幅加量、小幅加價以及套外越用越優惠等資費推廣，持續降低流量單價。

聚焦老年人、殘疾人、偏遠地區居民等信息無障礙重點受益群體，著重消除信息消費資費、終端設備、服務與應用等三方面障礙，增強產品服務供給，補齊信息普惠短板。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
帶動創業			
“雙創”支持資金（萬元）	8,359	8,830	6,969
“雙創”平台用戶數（萬人）	15.6	16.1	17.1
“雙創”活動累計創建項目數（個）	2,918	3,183	3,468
創新創業活動參與團隊數（個）	1,855	2,817	4,112
“和創空間”進駐團隊數（個）	109	128	141
“和創空間”進駐入孵人數（人）	463	517	577
帶動就業數量（萬人）	288	268	216
開放合作			
通信能力開放平台服務企業數（萬個）	>15	>44	>48
移動認證平台日均提供認證次數（億次）	6.67	12.12	14.44
OneNET 平台開發者數（個）	99,963	148,642	197,582
OneNET 平台匯聚企業數（家）	9,396	11,825	13,917
OneNET 平台接入設備數（萬個）	7,987.85	16,092.77	18,628.03
和家親平台開發者數（個）	76,300	115,900	131,200
和家親平台匯聚企業數（家）	500	1,000	1,200
GTI 運營商成員數（個）	134	136	139
GTI 產業夥伴成員數（個）	176	237	247

指標名稱	2018	2019	2020
中國移動智慧家庭合作聯盟正式成員數（個）	165	230	360
中國移動物聯網聯盟正式成員數（個）	675	1,400+	1,664
研發與創新			
研究及開發費用（百萬元） ¹	/	2,843	4,898
提交專利申請數量（件）	2,222	2,683	3,497
新獲專利授權數量（件）	1,040	1,384	1,659
中國移動 5G 聯創中心合作夥伴數（個）	260	509	1,454

註：1. 不包括與研究及開發相關的折舊及攤銷和僱員薪酬及相關成本。

價值鏈管理

我們的管理方法與行動

制定《中國移動供應商合作指南》及《中國移動綠色供應鏈研究規劃》，要求合作供應商履行納稅義務、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，並將 SA 8000、OHSAS 18001、ISO 14000 等職業健康安全、環境管理體系標準認證通過情況納入考核評分體系。

參與編制電信行業供應商社會責任評價體系標準，為供應商社會責任實踐和績效的評價提供嚴謹、公平和均衡的評價規則和流程，並推動在合作供應商中試行推廣。

制定《中國移動一級集中採購供應商信息核查實施細則》和《中國移動通信一級集中採購質量及履約實施細則》，強化合作供應商質量管理。發佈《採購共享服務中心採購異議處理管理辦法》，規範採購異議處理流程，保障供應商的合法權益，促進採購過程公開透明。2020 年，公開採購率超過 99%。

通過專題服務日和相關培訓活動，與合作供應商共同就構建陽光、廉潔、公平的合作關係，維護廉潔承諾和信任環境，共享優質資源，深化合作領域，實現互惠雙贏等強化溝通。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
集中採購的供應商數量 (家)	7,216	12,278	13,133
一級集中採購供應商數量 (家)	480	897	818
一級集採中供應商本地化比例 (%)	100	100	100
二級集中採購供應商數量 (家)	6,736	11,930	12,851
二級集採中供應商本地化比例 (%)	80.35	55.20	83.93
一級集採對供應商的信息核査次數 (次)	2,194	2,268	2,156
一級集採中確立合作關係的供應商接受核査的比例 (%)	100	100	100
現場核査供應商次數 (次)	674	1,330	1,107
華東地區供應商數量 (家)	/	/	4,159
華北地區供應商數量 (家)	/	/	1,889
華中地區供應商數量 (家)	/	/	1,911
華南地區供應商數量 (家)	/	/	1,542
西南地區供應商數量 (家)	/	/	1,449
西北地區供應商數量 (家)	/	/	1,053
東北地區供應商數量 (家)	/	/	1,130
海外供應商數量 (家)	/	/	0

社會績效

僱傭

我們的管理方法與行動

嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規。

制定《中國移動招聘管理辦法》《勞動用工管理規定》等管理政策，全面推行公開招聘制度，構築公開、公平、公正的人才選拔環境。100% 簽訂勞動合同，不因疫情影響解除相關員工的勞動合同。

通過勞動用工監督檢查制度及月度監控、季度通報機制，對用工管理情況進行常態化、不定期檢查，確保用工依法合規。

2020 年績效^{1、2}

指標名稱	2018	2019	2020
員工僱傭情況			
員工總數 (人)	459,152	456,239	454,332
全職員工數 (人)	/	456,239	454,332
兼職員工數 (人)	/	0	0
中國大陸員工數 (人)	/	454,298	451,963
港澳台及海外員工數 (人)	/	1,941	2,369
30 歲以下員工比例 (%)	24.35	19.76	17.24
30-50 歲員工比例 (%)	71.13	75.33	77.30

指標名稱	2018	2019	2020
50 歲以上員工比例 (%)	4.52	4.91	5.46
技術人員比例 (%)	25.18	27.13	29.06
市場人員比例 (%)	55.17	53.27	51.22
經理人員比例 (%)	7.29	7.51	7.58
綜合人員比例 (%)	10.50	10.64	10.71
其他人員比例 (%)	1.86	1.45	1.43
員工流動性			
年度新入職員工總數(人)	20,259	23,727	19,243
新入職女性員工總數(人)	8,397	10,122	7,398
新入職男性員工總數(人)	11,862	13,605	11,845
年度主動離職員工數(人)	18,217	13,161	10,044
主動離職女性員工總數(人)	9,411	7,375	5,024
主動離職男性員工總數(人)	8,806	5,786	5,020
年度解僱員工數(人)	1,317	1,401	1,131
解僱的女性員工總數(人)	888	949	711
解僱的男性員工總數(人)	429	452	420

指標名稱	2018	2019	2020
員工流失率 (%)	/	/	2.21
30 歲以下員工流失率 (%)	7.51	7.26	6.03
30-50 歲員工流失率 (%)	2.70	2.07	1.50
50 歲以上員工流失率 (%)	0.78	1.09	0.29
年內女性員工流失率 (%)	3.85	3.00	2.07
年內男性員工流失率 (%)	4.10	2.75	2.37
境內單位員工流失率 (%)	/	/	2.05
境外單位員工流失率 (%)	/	/	16.75

註：1. 員工比例、員工流動指標基於公司年底在崗職工數計算。

2. 2020 年，公司調整員工流失率相關指標計算口徑為該類別主動離職員工數 / 該類別員工總數。

職業健康與安全

我們的管理方法與行動

制定《中國移動安全生產專項整治三年行動計劃》，加大安全防範設施建設力度，深入排查治理安全隱患，切實提升應急管理能力。

開展全國電信設施安全保護宣傳月、全國安全生產月等活動，確保安全生產要求在各個工作流程中得到落實。開展安全教育活動與安全培訓，提高員工安全防範意識，提升員工生產生活安全技能。

指導並督促員工在生產過程中做好個人安全防護，組織員工進行定期健康體檢。疫情期間為員工配備口罩、手套、護目鏡、防護服等防護用品及專項補貼，全力保障員工生命安全和身體健康。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
員工體檢率（%）	97	97	97
安全生產投入（億元）	23.24	24.07	24.88
開展安全應急演練活動數量（場次）	1,225	1,230	1,233
安全應急演練活動員工參與率（%）	86.0	86.3	87.1
千人事故死亡率（%）	0.004	0	0
因安全生產事故而死亡的人數（人）	2	0	0
因工傷損失工作日數（天）	/	/	31,331

培訓與教育

我們的管理方法與行動

聚焦持續提升轉型期領導力，實施領導力發展“領航”計劃；高度匹配公司轉型要求，實施“新動能能力提升”一攬子計劃；聚焦能崗匹配，探索開展任職資格體系建設“引航”計劃；充分發揮網上大學平台優勢，創新探索在綫學習方式方法。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
人均培訓費用（元）	1,892	2,004	1,730
培訓總人數（萬人次）	182.1	182.5	148.3

指標名稱	2018	2019	2020
高層管理人員接受培訓的人數（人次）	1,047	1,237	856
中層管理人員接受培訓的人數（人次）	18,744	22,357	20,923
普通員工接受培訓的人數（萬人次）	180.1	180.2	146.1
員工平均培訓時間（小時）	100.8	105.7	131.3
高層管理人員平均參加培訓時間（小時）	106.0	107.4	107.0
中層管理人員平均參加培訓時間（小時）	109.5	114.2	188.6
普通員工平均參加培訓時間（小時）	100.7	105.6	130.7
高層管理人員參加培訓的比例（%）	/	98.7	99.2
中層管理人員參加培訓的比例（%）	/	95.8	98.4
普通員工參加培訓的比例（%）	/	98.6	99.4
年內女性員工參加培訓的比例（%）	/	/	99.8
年內男性員工參加培訓的比例（%）	/	/	98.9
年內女性員工參加培訓的時間（小時）	/	/	125.7
年內男性員工參加培訓的時間（小時）	/	/	137.7
網上大學用戶總數（萬人）	41.6	46.0	48.1
網上大學用戶人均學習時長（小時）	53.6	65.3	104.3
網上大學手機學習人數（萬人）	34.5	36.8	37.8

多元化與非歧視

我們的管理方法與行動

明確規定公司不得對員工有任何關於年齡、民族、性別等方面的歧視行為。在員工招聘、晉升過程中，確保性別、民族等和崗位要求不相關的因素不會影響最終結果。

注重保護女性員工生育權，充分尊重並保障孕期員工休產假的權利。設置哺乳室、“愛心媽咪小屋”，為女性員工提供滿足特殊需求的工作環境。

認真履行集體合同、女職工專項合同，維護女性員工在勞動就業、生育保護、職業待遇等方面的權益；繼續推進“巾幗維權”行動，提升女員工依法維權的能力，公司總部產假後返工女性員工比例為 100%。

2020 年績效¹

指標名稱	2018	2019	2020
全體員工中女性比例(%)	53.17	53.94	53.30
高級管理層中女性比例(%)	16.45	16.40	16.55
少數民族員工比例(%)	7.03	7.07	7.15

註：1. 多元化指標基於公司年底在崗職工數計算。

商業與人權

我們的管理方法與行動

自 2007 年加入聯合國全球契約起，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，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為。

將客戶隱私安全、員工權益保護、供應鏈人權保護等工作置於重要地位，尊重貧困人口、殘疾人及其他特殊人群的生存與發展權，通過扶貧、縮小應用鴻溝等措施，幫助並支持貧困地區、偏遠地區人權事業發展。

充分保障員工的知情權、參與權、隱私權、表達權和監督權，開展權益維護專題培訓班、綫上班組交流會及權益保障相關巡視，並跟蹤、督促問題整改落實。通過職工代表大會就涉及員工切身利益或公司重大變化的事項向員工進行說明，並請員工代表共同決策，提升員工參與性。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，消除童工與強制性勞動隱患。

嚴格落實各級供應商的人權保障工作，修訂《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。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。

2020 年績效¹

指標名稱	2018	2019	2020
行政村 4G 覆蓋率(%)	97.8	98.1	>98
“電信普遍服務工程”新增完成寬帶建設行政村數(萬個)	1.27	0.46	0.93
“電信普遍服務工程”累計完成寬帶建設行政村數(萬個)	3.81	4.27	5.20
有線寬帶服務覆蓋行政村數量(萬個)	41.7	43.3	46.7
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

註：1. 客戶隱私安全(P21、54)、員工權益保護(P33-35, 49-52)、供應鏈管理(P40, 48-49)、扶貧(P23-27, 53-54)、縮小應用鴻溝(P30-31)等方面進展與成效，請參考報告中相應部分內容。

勞工問題申訴機制

我們的管理方法與行動

員工可以通過 CEO 信箱、集團工會、職工代表大會、工會主席信箱及員工論壇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及時響應和處理。

2020 年績效

CEO 信箱中共收到信件 573 件，並全部轉至對口部門進行處理和解決。

反腐敗

我們的管理方法與行動

持續推動“教育、防控、懲治、問責”四位一體嵌入式反腐敗工作體系落地落實。

動態優化廉潔風險防控體系，開展市場經營、工程建設等重點領域專項整治活動，形成 6 個方面 12 類重點問題整治任務，按照自查自糾、監督檢查、整治整改、成果運用 4 個時間節點，有力有序推進專項整治工作，強化業務部門防控預警能力。

設置郵政信箱、專線電話、工作現場等腐敗事件舉報方式，並依法保護舉報人的權益，對舉報事項、受理舉報情況以及與舉報人相關的信息予以保密。

2020 年績效

持續開展反腐倡廉教育月活動，積極組織微信廉潔課堂、廉潔知識競賽等各類學習教育活動 11,951 場，實現了管理層教育覆蓋率達 100%、員工教育覆蓋率達 98.62% 的目標。

指標名稱	2018	2019	2020
年度開展反腐倡廉教育活動數量（場次）	3,717	4,960	11,951
年度開展反腐倡廉教育活動員工覆蓋率（%）	>90	>90	>90
年度接受反腐教育與培訓人次數（人次）	759,810	915,527	906,980

當地社區

我們的管理方法與行動

努力做好各項應急通信保障預案，在出現突發情況時，快速有效地展開各項應急保障響應工作，保障基本通信服務暢通。

在西藏、青海、黑龍江、新疆和海南承擔對口支援與定點扶貧工作，在基礎設施建設、產業開發、文化教育、扶貧解困等方面對貧困地區與人群施予援手。

中國移動慈善基金會開展了“藍色夢想”與“愛‘心’行動”兩大重點公益項目，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兒童獲得健康成長的機會。各省公司和下屬單位同步開展了多樣化的公益和志願服務項目。

2020 年績效

圓滿完成 1,811 個縣、鄉、村的扶貧任務，幫助 108 萬貧困人口實現脫貧。

精準扶貧系統服務貧困群眾 816.9 萬人，服務扶貧幹部 74.07 萬人。“和苗”義務支教活動累計開展 479 場活動，總支教時長達 7,618 小時。

指標名稱	2018	2019	2020
應急通信保障			
應急通信保障次數（次）	4,899	6,800	4,887
重要政治經濟事件保障（次）	4,597	6,658	4,602
重大自然災害類保障（次）	266	124	204
重要事故災難類保障（次）	16	16	32
公共衛生事件類保障（次）	1	0	47
社會安全事件類保障（次）	19	2	2
出動應急通信車（輛次）	8,986	7,931	7,064
投入應急通信設備（套次）	36,596	27,755	11,455
應急通信保障動用人員（人次）	314,427	259,807	264,102
社會公益活動			
員工志願者註冊總人數（萬人）	13.59	12.29	13.11
員工志願服務總時長（萬小時）	56.76	61.51	94.52
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量（名）	45,648	54,968	58,607
累計救助確診先心病貧困兒童數量（名）	5,358	5,973	6,574

指標名稱	2018	2019	2020
累計建設多媒體教室數（個）	2,302	2,863	3,380
累計培訓農村中小學校長數（名）	115,782	127,338	128,338
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額（萬元）	31,055	35,590	38,840
本地化情況			
香港公司員工本地化比例（%）	89.5	88.5	88.1
香港公司管理人員本地化比例（%）	71.2	66.7	63.9

客戶信息安全與隱私保護

我們的管理方法與行動

修訂公司《中國移動客戶信息安全保護管理規定》，印發《中國移動數據安全管理辦法（試行）》，將管理對象由客戶信息進一步拓展為全部網絡數據。

印發《中國移動網絡安全風險監測與處置管理實施細則》，明確相關工作機制流程，進一步細化網絡安全風險管理體系。

開展數據安全管理工作現場檢查，進一步健全數據安全常態化檢查機制，完成數據安全制度建設、數據安全評估、數據安全應急、App 違法違規收集使用個人信息治理等各項重點工作，全面提升了客戶信息和數據安全的防控能力。

健全“集團公司、重點地區、各省公司”三級協防技術管控體系，加大涉疫情等各類詐騙信息識別攔截力度，對涉詐號碼快速處置。充分依託自身資源優勢，主動承擔貸款詐騙域名網址封堵工作，協助執法部門快速破案。

2020 年績效

年內未發生重大客戶信息洩露事件。共攔截國際詐騙電話 900 萬次，攔截詐騙短信 1.3 億條，配合執法部門築牢防詐屏障。

指標名稱	2018	2019	2020
詐騙電話號碼處置數（個）	19,600	10,500	126,065
月均處置垃圾短信（億條）	3.9	4.0	3.6
處置“呼死你”等各類騷擾電話號碼（萬個） ¹	>26	>28	>32
年度累計發送詐騙預警短信（億條）	34.7	24.2	50.0
年度累計挖掘並阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙案件數（萬件） ²	123	2,322	3,547
防詐騙來電號碼提示服務年度累計提醒數（億次）	41	24	36

註：1.2020 年，公司積極研究人工智能、大數據等在騷擾電話識別方面的應用，有效提升了識別效率。

2.2020 年，公司建立覆蓋全國 31 省範圍的不良信用用戶入網集中管控平台和工作體系實現電信網絡詐騙治理工作由“事後關停”前移到“事前阻斷”。

產品與服務質量

我們的管理方法與行動

以“五位一體”產品管理體系為切入點，全方位梳理產品品質管理流程，完善管理制度，優化系統支撐能力，有效推動產品品質和用戶體驗穩步提升。同時，研究制定評測用戶體驗及專項提升測試方案，並開展大量測試，優化產品性能。發佈《質量管理辦法》，結合“端到端服務過程質量管理體系建設”工作，設置品質控制點，明確控制要素和標準。加強新產品、新版本上線前把關，落實“一票否決”，建立產品新版本上線品質標準體系。

制定全球通服務標準，明確專屬客戶經理、10086 尊享服務等 11 項全球通客戶專屬服務舉措；制定智慧家庭服務標準，規範千兆寬帶、全家 WiFi、家庭安防、和家固話、家庭雲、和家親等產品服務流程，系統性構建智慧家庭產品服務指標體系，補充家庭領域服務標準空白；優化專線服務標準，新增跨境專線服務場景、擴展指標範圍、優化指標數值。新增生態合作服務質量管理辦法，覆蓋權益、

終端、業務和渠道 4 類合作領域，規範合作前、中、後全流程 12 個環節服務質量管理要求，構建生態合作端到端服務質量管理體系。

2020 年績效

未發生因產品不合格而召回的重大質量問題事件。10086 投訴總量 7,647.5 萬件，同比下降 32.2%，月均投訴率 55.2 件 / 萬用戶，同比下降 32.4%；“影響用戶感知服務”申訴率同比下降 53.5%， “家寬網絡質量”萬投訴率下降 36.1%。

指標名稱	2018	2019	2020
客戶服務			
用戶綜合滿意度（分） ¹	80.86	81.99	81.36
客戶投訴解決率（%）	86.19	96.30	96.35
處理客戶不良信息舉報數量（萬條）	133	139	85
總經理接待日接待客戶數量（人次） ²	138,301	141,627	85,493
總經理接待日解答客戶諮詢和投訴數量（件）	118,304	126,509	79,336

註：1. 基礎電信企業的用戶滿意度測評工作由工信部組織開展，結果由工信部公佈，滿分 100 分。

2. 受疫情影響，2020 年總經理接待日線下活動開展次數較往年減少。首次開展線上總經理接待日直播活動，參與客戶數累計超 500 萬人次。

電磁輻射管理與溝通

我們的管理方法與行動

嚴格管理電磁輻射，確保符合國家和行業相關標準要求。通過媒體、社區活動、宣傳彩頁、科普文章、電磁輻射宣傳車等多種形式進行基站電磁輻射科普宣傳，化解基站電磁輻射投訴糾紛，為基站建設和運營營造良好的社會環境。

2020 年績效

截至 2020 年底，共計在 15 個省份開展了電磁輻射科普宣傳活動，累計開展宣傳活動 635 場。

境外履責

我們的管理方法與行動

在“一帶一路”沿線全面加速海纜建設，構建途經東南亞、南亞、中東、非洲，抵達歐洲的海纜大通道，形成“三橫四縱”佈局，已投產自建海纜 7 條，已建成跨境陸纜系統 25 個。在“一帶一路”142 個國家和地區開通了語音漫遊服務、在 135 個國家和地區開通了數據漫遊服務。

在香港設立員工關愛委員會，開展“健康周”、心理輔導熱綫、抗疫打氣區建設等活動，提升員工幸福感。開展“5GSTEM 先導計劃”“同步課堂”等活動，積極支持香港紅十字會等慈善機構舉辦的慈善活動。

2020 年績效

國際公司榮獲“全球運營商大獎‘最佳亞洲批發運營商’”“HR 亞洲 2020‘最佳僱主獎’及‘最佳關懷獎’”“CC-全球獎 2020 最佳‘雲’創新運營商”等獎項。

香港公司榮獲“最佳 5G 網絡”“星鑽服務大獎之大灣區電訊服務”“卓越僱主大獎 2020”“義務工作嘉許狀（團體）—銀狀”等獎項。

環境績效

溫室氣體排放與能源節約

我們的管理方法與行動

在生產運營的各個領域，通過設定目標、嚴密監控、持續改進的循環管理，不斷提升能源使用效率，減少溫室氣體排放。

編制 5G 節能技術白皮書，明確未來三年節能技術引入路標，引導產業不斷降低設備能耗，同時編制 5G 節能技術指導手冊，制定分場景應用建議。

持續推進符號關斷、通道關斷、載波關斷、小基站關斷等 4G 節能技術應用；開展 5G 網絡亞靜靜默、通道靜默、淺層休眠、深度休眠等節能新技術研究並組織試點。

組織開展全國節能宣傳周和全國低碳日活動，通過官方微博、微信等線上方式，向員工、客戶等利益相關方發出節能低碳倡議。同時，開展盤點碳排放、專家訪談、綠色生活攝影作品展等活動，推廣最佳實踐，傳播低碳綠色發展理念。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
CO ₂ 排放總量（百萬噸） ¹	16.17	17.32	18.18
直接 GHG 排放總量（範疇一）（百萬噸）	0.31	0.28	0.24
間接 GHG 排放總量（範疇二）（百萬噸）	15.86	17.04	17.94
碳排放強度（tCO ₂ e/萬元）	0.219	0.232	0.237
SO ₂ 排放量（噸） ²	35.93	9.28	2.75
員工通勤碳排放量（萬噸）	39.45	50.77	43.88
員工差旅產生的碳排放量（萬噸）	7.10	8.19	5.76
直接能源使用			
天然氣用量（百萬立方米）	11.2	11.0	8.5
液化石油氣用量（百噸）	2.7	2.3	1.3
煤氣用量（百萬立方米）	0.05	0.08	0.07
煤炭用量（萬噸）	0.2	0.05	0.01
汽油總消耗量（百萬升）	112.4	101.3	83.3
柴油總消耗量（百萬升）	14.8	13.1	16.1
間接能源使用			
耗電總量（億度）	244.7	264.0	292.3
外購熱力費用（百萬元）	123.4	157.9	153.0
能源節約			
年總計節電量（億度）	26.6	22.1	25.1
年節電相當於節約成本（億元）	37.7	21.6	25.3
年節電相當於減少溫室氣體排放量（萬噸）	170.6	141.5	155.1
單位電信業務總量綜合能耗（千克標準煤/萬元）	10	6	5

指標名稱	2018	2019	2020
單位電信業務總量綜合能耗下降比率（%）	53	40	18
單位信息流量綜合能耗下降比率（%）	57	43	21
總部召開跨省視頻電話會議次數（次） ³	970	1,184	762

註：1. 公司生產經營中產生的溫室氣體只有 CO₂，其中，耗電產生的 CO₂ 佔總排放量的 95% 以上。公司 CO₂ 排放量的計算方法主要依據聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）2006 年發佈的《國家溫室氣體清單指南》（Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories）、國家發展和改革委員會發佈的 2017 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子以及國家生態環境部發佈的 2019 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子。

2. 公司生產經營中僅產生 SO₂ 排放，主要產生於地區燒煤活動。

3. 受疫情影響，各單位到崗人數和會議數量受限，會議次數較往年下降。

廢棄物排放

我們的管理方法與行動

持續加強各類固體廢物的管理，在貯存、運輸、處置等各环节嚴格遵守國家相關法律法規，防控環境污染風險，不斷提高綜合利用率。

聯動零售、渠道、支撐三大業務綫條，大力宣傳並開展舊機回收服務，推動終端回收環保發展。2020 年，引入四家終端回收商，累計回收舊機 26,575 台。

加強和規範各類固體廢物的統計，建立詳細的統計台帳，做到有據可查，準確可信。

2020 年績效^{1、2、3}

指標名稱	2018	2019	2020
一般固體廢棄物產生量（萬噸）	/	7.14	6.32
一般固體廢棄物綜合利用量（萬噸）	/	7.21	6.94
一般固體廢棄物綜合利用往年貯存量（萬噸）	/	0.51	1.17
一般固體廢棄物綜合利用率（%） ⁴	/	93.93	91.32
一般固體廢棄物排放強度（千克/萬元）	/	0.96	0.82
危險廢棄物產生量（萬噸）	/	1.89	1.78
危險廢棄物處置量（萬噸）	/	2.17	2.26
危險廢棄物處置往年貯存量（萬噸）	/	0.58	0.61

指標名稱	2018	2019	2020
危險廢棄物處置率(%) ⁵	/	84.30	92.06
危險廢棄物排放強度 (千克/萬元)	/	0.25	0.23
生產終端設備過程中所 使用的物料總量(噸)	9,394	12,396	12,899
公司生產終端產品所用 包裝物料每生產單位佔 量(噸/每生產單位)	0.00022	0.00041	0.00049

註：1. 未來幾年，中國移動將努力減少辦公、營銷活動中的一般廢物、電子廢物、危險廢物，但由於網絡運營中的廢棄物數量與網絡飛速發展和設備不斷更新迭代直接相關，暫無法預期目標。

2. 自 2019 年起，公司參考國資委《關於印發〈中央企業能源節約與生態環境保護統計報表〉的通知》的要求，更新和規範了各類固體廢棄物的統計口徑，並將逐年滾動披露。

3. 公司生產運營產生的固體廢棄物主要包括一般廢棄物、電子廢棄物和危險廢棄物三類。其中一般廢棄物和電子廢棄物統稱為一般固體廢棄物。

4. 一般固體廢棄物綜合利用率指報告期內一般固體廢棄物綜合利用量減去綜合利用往年貯存量與一般固體廢棄物產生量的比率。

5. 危險廢棄物處置率指報告期內危險廢棄物處置量減去危險廢棄物處置往年貯存量與危險廢棄物產生量的比率。

水資源

我們的管理方法與行動

嚴格遵守《中華人民共和國水法》及《中華人民共和國水污染防治法》的相關要求，制定“人均管理用水零增長”的節水目標，不斷加強公司日常用水管理，嚴格控制污水排放，倡導節約用水，鼓勵應用廢水回收再利用技術，努力減少水資源消耗。

在基站和機房中廣泛使用雨水型新風冷氣機，通過雨水收集系統替代自來水作為新風冷氣機的工作用水源，實現節約用水。

日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，不存在水資源風險。

2020 年績效

2020 年，未發生因取水而對水源地產生重大影響的事件。

指標名稱	2018	2019	2020
總用水量(百萬噸)	35.12	36.29	38.31
人均用水量(噸)	76	80	84

環境污染防控

我們的管理方法與行動

制定《中國移動生態環境污染風險防控管理辦法》，針對公司環境管理存在的重大風險點，明確責任部門及應急反應預案，並制定考核檢查機制，建立環境風險長效管理機制。

下發《關於〈通信基站環境保護工作備忘錄〉落實整改的通知》，對省公司在公司內部環保管理制度建設、環境影響登記表備案、環境監測、信息公開、科普宣傳等方面進行嚴格要求。

2020 年績效

結合公司計劃建設、採購物流、運行維護、市場營銷、日常辦公等各項生產經營活動，梳理出大氣、水土、固體廢物、電磁輻射、噪聲等 5 大類 22 個生態環境污染風險點，並及時做好防控。

2020 年，公司業務活動未對環境及天然資源造成重大影響。

環保產品及服務

我們的管理方法與行動

編制《中國移動綠色供應鏈研究規劃》，以自身行動及技術帶動供應鏈節能減排，為生態保護貢獻力量。

咪咕公司創新推出 5G “雲系列”業務模式，將綫下活動轉移綫上，降低運營成本的同時實現節能減排。

積極研發環境治理信息化解決方案，如智慧工地建設、智慧園區建設及智慧照明等，為環境治理、生物多樣性保護提供創新手段支持。

2020 年績效

指標名稱	2018	2019	2020
電子渠道綫上交易額(億元)	4,785	5,635	5,252
全年共實施電子採購項目數(萬個)	約 1.0	約 3.4	約 4.6
由於採購全流程電子化而減少紙質文件數量(萬份)	約 14.1	約 48.0	約 64.5