

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，加快信息技術與經濟社會民生深度融合，全方位升級責任擔當，助力實現更高質量、更有效率、更加公平、更可持續、更為安全的發展。2021年，我們遵照國內外通用標準與要求，基於實質性分析，以績效報告形式，對中國移動可持續發展相關議題的管理方法、行動與績效進行總結與披露，力求全面、客觀、準確呈現中國移動履責信息。

利益相關方溝通與實質性分析

中國移動將注重利益相關方關切作為自身踐行可持續發展的出發點，基於戰略性、全面性、系統性和參與性的企業社會責任管理指導原則，遴選對公司業務和運營可能或已經產生重大影響的六大利益相關方群體。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（前五項） ¹	溝通與回應渠道
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 服務質量與客戶權益保護 • 研發與創新 • 提供數智化解決方案 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶接待日 • 10086 熱線 • 微博、微信等新媒體 • 網絡及手機營業廳 • 客戶滿意度調查 • 手機應用 App • CEO 信箱
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 員工權益保障 • 公司治理與風險管控 • 員工成長與發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 定期培訓 • 績效溝通機制 • 彩信刊物《移週刊》 • 員工評價機制 • 員工申訴機制 • CEO 信箱
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 財務表現與納稅 • 服務質量與客戶權益保護 • 利益相關方溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業年報、中期報告與公告 • 股東大會 • 投資者會議
 價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 公司治理與風險管控 • 服務質量與客戶權益保護 • 利益相關方溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 政府與監督機構	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 服務質量與客戶權益保護 • 提供數智化解決方案 • 新型基礎設施建設 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常匯報溝通 • 專題調研現場會 • 相關論壇交流活動
 社區與環境代表	<ul style="list-style-type: none"> • 網絡質量保障 • 網絡、信息安全與隱私保護 • 服務質量與客戶權益保護 • 研發與創新 • 利益相關方溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動 • 公益項目平台 • 大眾傳媒 • 微博、微信等新媒體 • CEO 信箱

註：1. 各利益相關方期望與訴求的前 5 項議題來源於 2021 年社會責任關鍵議題利益相關方專項調查結論，相關調查情況請參閱第 49 頁。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
CSR 宣貫培訓覆蓋人數（人次）	418,507	926,288	781,393
開展“社會責任溝通日”自有營業廳數量（家）	3,184	3,504	2,929
參與“社會責任溝通日”經理數量（人）	1,508	1,548	1,748
參與“社會責任溝通日”客戶數量（萬人次）	3.7	2.4	3.2

我們從“對中國移動的相關性與重要程度”和“對利益相關方的相關性與重要程度”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。2021年，經研究與評估，我們識別出19項對自身和利益相關方均有重大影響的實質性議題，較2020年相比，我們基於精簡議題、符合最新國內外可持續發展熱點的原則，將“反腐敗”更新為“商業道德與反腐敗”，“5G發展”更新為“新型基礎設施建設”，“信息安全與隱私保護”更新為“網絡、信息安全與隱私保護”，“應對氣候變化”更新為“落實‘雙碳’目標”，“供應鏈管理”更新為“負責任供應鏈管理”，“公益慈善（含精準扶貧、應急救援等）”更新為“支持公益慈善”，同時，將“助力社會發展的解決方案/助力環境保護的解決方案”合並為“提供數智化解決方案”，新增“服務鄉村振興”，刪除“職業健康與安全”和“環境管理體系”。在議題邊界上，2021年無重大變化。

1. 識別階段

國內外主要標準分析

- 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
- 金融穩定委員會（FSB）氣候相關財務披露工作組（TCFD）披露建議
- 中國企業社會責任報告指南（CASS-CSR 系列）

可持續發展熱點及行業熱點分析

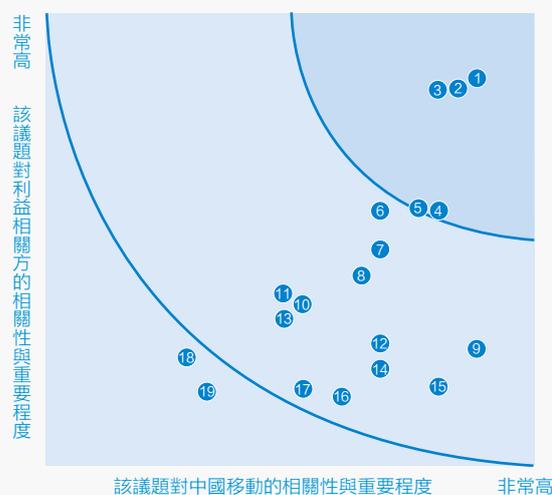
公司戰略分析

2. 評估階段

通過在線問卷的方式，針對可持續發展議題的相關性與重要程度開展關鍵相關方專項調查，共回收有效問卷 2,827 份。參考行業實踐，通過內外結合的專家團隊評估各議題對中國移動的相關性和重要程度。

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	網絡質量保障	10-11, 13-14, 18, 55	客戶、價值鏈夥伴、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	17-20, 29-30, 55	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	3	網絡、信息安全與隱私保護	17-18, 54	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	4	研發與創新	13-16, 21-24, 51-52	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	5	新型基礎設施建設	13-14	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
高	6	提供數智化解決方案	21-23, 31-34, 51-52, 59	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	7	商業道德與反腐敗	52	員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	8	利益相關方溝通	48	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
	9	公司治理與風險管控	6-7, 40-41, 50	員工、股東與投資者、政府與監管機構

實質性	編號	議題	披露頁碼	報告邊界	
高	10	服務鄉村振興	31-34, 59-60	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表	
	11	支持公益慈善	36-38, 59-60	客戶、社區與環境代表	
	12	落實“雙碳”目標	40-47, 60-62	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴	
	13	減少環境資源消耗	42-46, 60-62	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴	
	14	員工權益保障	27-28, 55-59	員工、價值鏈夥伴	
	15	員工成長與發展	24, 26, 57-58	員工、股東與投資者	
	16	財務表現與納稅	8-9, 51	股東與投資者、政府與監管機構	
	17	負責任供應鏈管理	44, 53	價值鏈夥伴、社區與環境代表	
	一般	18	廢棄物管理	61-62	客戶、員工、價值鏈夥伴
		19	境外履行社會責任	35, 59	客戶、價值鏈夥伴

治理與經濟績效

公司治理

管理方法

公司秉持誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，採納了一套完善的企業管治架構和措施，確保通過有效的公司治理，幫助利益相關方創造長期可持續價值。

公司董事會由 8 名董事組成，包括 4 名執行董事及 4 名獨立非執行董事。董事會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，通過充分發揮獨立非執行董事經驗和專長，促進公司治理結構和決策機制進一步完善。經由董事會委任和授權，各委員會按照其職權範圍書進行運作。

公司董事會已於 2013 年 9 月採納董事會成員多元化政策。董事會在考慮其組成架構時，會根據本公司的業務模式和特定需要考慮不同的多元化因素，包括專業經驗及資歷、區域及行業經驗、教育及文化背景、技能、行業知識及聲譽、對適用於集團的法律及法規的知識、性別、種族、語言能力及服務任期等。在就董事的任命及再次任命作出推薦時，公司的提名委員會應對多元化政策予以考慮，並持續地監督政策的執行情況。

在內部審計方面，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、風險管理和內部控制的效果。

行動與績效

2021 年，我們共召開 7 次董事會會議，以及 7 次審核委員會會議、1 次薪酬委員會會議和 1 次提名委員會會議。其中，提名委員會審視了公司董事會架構及組成情況，會上，各委員就香港聯合交易所刊發的《有關檢討〈企業管治守則〉及相關〈上市規則〉條文的諮詢文件》中有關董事會成員多元化政策進行討論，並根據公司情況對董事會成員多元化政策和董事繼任計劃提出意見和建議。

在董事會對 ESG 監督與管治方面，2021 年，公司審核委員會和董事會對可持續發展報告進行了審議及討論，同時，審核委員會就有關部門提交的有關反腐敗、網絡安全及員工培訓與發展等 ESG 議題報告進行不定期地討論和監督，並就相關情況提出意見和建議。

此外，我們修訂《中國移動內部審計章程》，持續強化內部審計與董事會的直接互動，聚焦 5G 建設、信息安全、

研發投入等領域實施審計項目，升級“現場 + 遠程 + 雲化”審計模式，創新審計技術方法，助力風險防範。

風險管理與合規內控

管理方法

公司圍繞強內控、防風險、促合規，制定《中國移動內部控制管理辦法》《中國移動重大項目專項風險評估管理辦法》等頂層管理制度，明確了各項風險管理的目標要求及內容等，為公司各所屬單位的風險管理提供基礎。同時，我們制定了由各類內控手冊、矩陣和專業管理辦法構成的內控風險專業管理制度，並定期根據公司新業態、新模式、新業務以及組織調整等的要求進行優化更新。

行動與績效

內控風險管理：強化重點風險管控，通過風險收集、風險辨識、聚合評估、措施分解、量化監測進行風險管理，圍繞 5 項重點風險制定 24 項管控措施和 30 餘項量化監測指標，定期跟蹤措施和指標完成情況，全年未發生重大經營風險損失；持續強化重要領域風險管控，全年對 559 個重大項目開展專項風險評估，將評估結果納入決策依據，對項目風險全過程管控；創新數智化風險監管手段，對重點風險實施全集團集中化監管，全年構建 88 個模型，增強風險識別的有效性、及時性；將內控要求嵌入系統，內控 IT 固化率由 75% 提升至 80%，進一步強化了內控的剛性約束、防控人為舞弊。

合規管理：聚焦“合規護航計劃”突破，持續深化合規管理體系建設，管理層強調以服務公司戰略為導向，以合規保障高質量發展，將依法合規理念貫穿經營管理全過程、各環節；聚焦 5G 新基建、5G+ 垂直行業應用、供應鏈安全創新等，強化合規前置審查和風險提示；延伸合規管理重點領域，圍繞網絡交易、客戶個人信息保護廣泛調研，編製相關領域合規指南；充分發揮違規經營投資責任追究工作聯席會議作用，強化合規管理閉環；深入開展合規文化宣貫，通過業務通報、公眾號、網上人才發展中心等途徑推廣合規管理優秀經驗，厚植合規文化理念。

直接經濟影響

管理方法

公司主動立足世界一流信息服務科技創新公司的目標定位，緊抓拓展信息服務的機遇窗口期，推動創世界一流“力量大廈”戰略落地，全面實施“5G+”計劃和統籌推進 CHBN 全向發力、融合發展，聚焦科技創新努力形成信息技術、數據驅動的新增長模式，全面推進公司數智化轉型。

我們嚴格遵循中國及各地運營地、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，確保每項稅費應繳盡繳。

行動與績效

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
經營績效			
營運收入（億元）	7,459	7,681	8,483
稅項（億元）	353	342	359
服務規模			
移動客戶總數（百萬戶）	950	942	957
4G 客戶數（百萬戶）	758	775	822
5G 套餐客戶數（百萬戶）	/	165	387
有線寬帶客戶數（百萬戶）	187	210	240
政企客戶數（萬家）	1,028	1,384	1,883
物聯網智能連接數（百萬）	884	873	1,049
網絡規模			
4G 基站建設總數（萬個）	309	328	332
5G 基站建設總數（萬個）	/	39	74
NB-IoT 網絡開通城市數（個）	347	337	337
5G SA 平均下載速率（Mbps）	/	>750	>750
互聯網骨幹帶寬（Tbps）	302	347	456
國際服務			

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
數據漫遊通達國家及地區數（個）	247	255	264
4G 網絡國際漫遊國家及地區數（個）	191	207	212
5G 網絡國際漫遊國家及地區數（個）	/	33	51
國際傳輸帶寬（G）	70,855	90,898	105,683
國際數據漫遊資費同比下降（%）	32.62	28.92	8.56

研發與創新

管理方法

公司積極推動技術升級、業務轉型、商業模式重塑，通過“一體四環”科技創新體系，充分拉通各業務管理條綫深度參與研發規劃與計劃、科研成果轉化、研發成效評估中，更好地滿足產業轉型升級和經濟高質量發展的需要。同時，強化自主知識產權保護，持續提升知識產權保護意識，連續 12 年舉辦知識產權宣傳周活動。

行動與績效

截至 2021 年底，我們累計獲得 3,900 餘件登記版權和 7,500 餘件註冊商標，國際商標覆蓋世界 100 多個國家和地區。年內，母公司打造的“集中規範協同的數智化合同管理平台”成果獲第二十八屆全國企業管理現代化創新成果二等獎。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
研發與創新			
研究及開發費用（百萬元） ¹	2,843	4,898	6,676
提交專利申請數量（件）	2,683	3,497	4,760
新獲專利授權數量（件）	1,384	1,659	1,886

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
開放合作			
全量能力累計服務企業數（萬個） ²	> 44	> 48	> 54
移動認證平台日均提供認證次數（億次）	12.12	14.44	17.77
OneNET 平台開發者數（個）	148,642	197,582	247,507
OneNET 平台匯聚企業數（家）	11,825	13,917	15,049
OneNET 平台接入設備數（萬個）	16,092.77	18,628.03	21,647.17
和家親平台開發者數（個）	115,900	131,200	153,300
和家親平台匯聚企業數（家）	1,000	1,200	1,384
GTI 運營商成員數（個）	136	139	140
GTI 產業夥伴成員數（個）	237	247	251
中國移動智慧家庭合作聯盟正式成員數（個）	230	360	473
中國移動物聯網聯盟正式成員數（個）	1,400+	1,664	1,743
帶動創業			
“雙創”支持資金（萬元）	8,830	6,969	5,692
“雙創”平台用戶數（萬人）	16.1	17.1	17.9
“雙創”活動累計創建項目數（個）	3,183	3,468	3,528
創新創業活動參與團隊數（個）	2,817	4,112	3,616
“和創空間”進駐團隊數（個）	128	141	191

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
“和創空間”進駐入孵人數（人）	517	577	645
帶動就業數量（萬人）	268	216	217

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。

2. 包括通信能力開放平台、移動認證、和包支付、物聯卡等業務服務的企業數。

商業道德與反腐敗

管理方法

公司堅持把制度建設貫穿到反腐倡廉各個領域中，通過印發責任清單和年度工作任務七個清單，確保各單位立足實際壓實主體責任。

中國移動的舉報渠道有：郵政信箱，地址：北京市西城區金融大街 29 號 A 座，100033；專線電話，010-52616186；監督檢查工作現場接收舉報；總經理信箱，接受員工和公眾反映的違紀違法問題。

行動與績效

廉潔管理：制定嵌入式廉潔風險防控工作指導意見，強化崗位、防控、管理和監督責任的落實；搭建嵌入式防控一體化管理平台，充分運用技術手段，聚焦基層易發、頻發問題的重點領域，構建預警模型，開展試點工作。全面規範控制廉潔風險點，分層分級落實廉潔風險防控，全年累計增加或修訂防控措施 9,762 項，叫停違規項目 1,089 個，調整關鍵崗位人員 623 人。

廉潔培訓：開展反腐倡廉教育月活動，著重學習公司廉政建設和反腐敗工作要求以及警示教育案例。活動期間，各類學習教育活動達到 1.13 萬場，員工教育覆蓋率超過 90%。

指標名稱（單位）	2020	2021
年度開展反腐倡廉教育活動數量（場次） ¹	11,947	11,390
年度接受反腐教育與培訓人次數（人次） ¹	899,109	786,085

註：1. 相關數據口徑為境內單位。

價值鏈管理

管理方法

中國移動秉承公平、公正、公開的原則，規範管理採購各個環節，並將社會和環境因素納入供應商選聘、合同簽署與考核的全流程。

確保透明採購：制定封閉評標室分類分級標準，實現全國評標室標準、管理和調度統一，以及評審全程錄音錄像；取消採購資格條件中不合理的限制條件；暢通採購異議處理渠道，實現全集團異議在線處理留痕。

降低採購風險：開發評標輔助工具，提高評審效率，降低信息洩露和人為錯誤的風險；建設智慧合規平台，自動識別採購過程中的違規風險。

開展分級管理：通過對日常履約、綜合實力、合作情況等方面進行評價，將供應商分為A、B、C、D四個級別；在分級工作中考慮供應商履行社會責任情況，如發生重大違法違規等嚴重以上負面行為，將不再被納入優秀供應商的評選考慮範圍。

踐行責任採購：將供應商的ISO 9001（質量管理體系）、SA 8000（社會道德責任標準）、ISO 45001（職業健康安全體系）、ISO 14001（環境管理體系）等標準的通過情況納入供應商資格審查、動態量化考評及綜合實力考量評價標準；要求所有參加採購的供應商在線簽署廉潔承諾；制定《中國移動供應商合作指南》，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規定。

加強質量審查：制定《中國移動一級集中採購供應商信息核查實施細則》，對合作供應商的基本信息、資質、業績等信息進行核查，防範採購風險；制定《中國移動通信一級集中採購質量及履約實施細則》《中國移動集中採購產品質量管理辦法》，並通過駐場質量檢測，到貨質量檢測和飛行質量檢測加強對合作供應商質量管理。

攜手合作共贏：通過開展中國移動專題供應商服務日活動，對供應商進行廉潔合作關係、綠色採購要求等方面的宣貫。

行動與績效

2021年，公司公開採購率達到99%，建設專用評標室884間，遠程評審項目數2,200餘個；面向參與採購活動的各類人員開展的線上合規培訓覆蓋約5,000人。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
集中採購的供應商數量（家）	12,278	13,133	20,600
華東地區供應商數量（家）	/	4,159	6,074
華北地區供應商數量（家）	/	1,889	3,292
華中地區供應商數量（家）	/	1,911	1,909
華南地區供應商數量（家）	/	1,542	2,391
西南地區供應商數量（家）	/	1,449	2,169
西北地區供應商數量（家）	/	1,053	2,286
東北地區供應商數量（家）	/	1,130	2,479
海外供應商數量（家）	/	0	0
一級集中採購供應商數量（家）	897	818	842
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）	11,930	12,851	20,432
二級集採中供應商本地化比例（%）	55.20	83.93	62.92
一級集採對供應商的信息核查次數（次）	2,268	2,156	2,312
一級集採中確立合作關係的供應商接受核查的比例（%）	100	100	100
現場核查供應商次數（次）	1,330	1,107	1,784
電子採購與招投標系統註冊專家數（人）	120,236	129,420	133,824
中國移動採購評審專家庫在庫人數（人）	55,597	53,886	50,617

網絡、數據安全與隱私保護

管理方法

中國移動高度重視網絡安全工作，制定《中國移動網絡安全工作考核問責辦法（試行）》《中國移動網絡安全領導小組會議制度》等規定，成立由董事長任組長的網絡安全領導小組，加強董事會層面對網絡安全工作的監督和領導工作；在《中國移動網絡安全威脅監測與處置管理辦法》《中國移動網絡安全突發事件應急預案》等制度的基礎上，制定《中國移動網絡安全風險監測與處置管理實施細則》，細化明確了網絡安全預警、協查、整改等工作流程機制，完善公司網絡安全管理體系，實現網絡安全風險規範化、體系化管理閉環。

行動與績效

信息基礎設施安全：編制完善《中國移動通信網關鍵信息基礎設施網絡安全保護指引》等5項指引，繪製6套通信網關鍵信息基礎設施系統安全風險圖譜，委託國家專控隊伍對通信網關鍵信息基礎設施系統開展安全風險分析，及時發現整改風險隱患，提升關鍵信息基礎設施保護能力。2021年，公司信息安全、網絡、IT條綫系統通過工信部通信網絡安全防護管理系統進行定級備案，實現關鍵信息基礎設施定級備案率100%。

數據與信息安全：發佈《中國移動數據安全分類分級及重要數據管控指導意見》，要求各單位進一步識別數據資產、開展分類分級保護；現場檢查全國31省數據安全工作，各單位年內對443項業務開展數據安全評估；排查數據對外合作業務，全部對外合作業務均已按要求進行定期安全審計；全面排查制度流程、賬號權限、安全審計等方面的數據安全風險，發現的風險均已完成整改。

客戶信息保護：修訂完善《中國移動智能終端及應用安全管理工作規範》，將《App違法違規收集個人信息行為認定方法》涉及的違規情形納入評估要求和檢測範圍，指導自有App的安全管理；制定《中國移動常見類型移動互聯網應用程序必要信息範圍規定》，對公司常見App收集的個人信息劃定最小必要範圍，各單位據此開展權限收集合理性確認工作。

網絡安全培訓：積極開展網絡安全培訓工作，其中，“礪英計劃”綫下培訓面向泰山隊網絡安全專家，通過“網絡安全漏洞防護和治理、數據安全防護與管理、網絡安全應急與響應、安全系統規劃與構建”四大專題提升能力；“5G鑄盾”綫上培訓面向5G網絡維護人員、安全管理員等，圍繞網絡安全合法合規意識提升、網絡雲安全能力、5G架構及安全風險、5G數據安全防護等方面開展培訓。2021年，我們累計開展網絡安全認證培訓、網絡安全實操類培訓10餘場，覆蓋1,000餘人次，全國安全從業人員持有認證1,000餘個。

2021年，公司未發生重大網絡安全或信息洩露事件。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
應急通信保障			
應急通信保障次數（次）	6,800	4,887	6,173
重要政治經濟事件保障（次）	6,658	4,602	5,620
重大自然災害類保障（次）	124	204	304
重要事故災難類保障（次）	16	32	44
公共衛生事件類保障（次）	0	47	192
社會安全事件類保障（次）	2	2	13
出動應急通信車（輛次）	7,931	7,064	8,709
投入應急通信設備（套次）	27,755	11,455	10,549
應急通信保障動用人員（人次）	259,807	264,102	212,317
不良信息治理			
詐騙電話號碼處置數（個）	10,500	126,065	150,589
月均處置垃圾短信（億條）	4.0	3.6	5.2
月均處置違規融合通信消息（億條）	357	290	499
月均處置違規5G消息（億條）	/	25	39
處置“呼死你”等各類騷擾電話號碼（萬個）	> 28	> 32	> 18
年度累計發送詐騙預警短信（億條）	24.2	50.0	81.9
年度累計挖掘並阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙案件數（萬件）	2,322	3,547	1,301
防詐騙來電號碼提示服務年度累計提醒數（億次）	24	36	32

網絡、產品與服務質量

管理方法

為了強化產品統籌管理能力，公司於 2021 年成立產品管理委員會，統籌 CHBN 產品發展及管理體系優化，全面落實開發、運營、支撐、銷售和服務“五位一體”產品管理體系。公司將質量管理融入產品運營體系，建立重點產品品質通報制度，通過產品體驗對標分析、問題優化閉環跟蹤、省公司和專業公司標杆案例分享等，持續提升產品體驗；優化端到端產品全生命週期品質管理工作操作手冊，進一步明確各環節控制點和品質標準，並以“是否好用、易用”為標準建立產品驗收機制。

其中，針對自主品牌中的硬件產品，首次發貨前我們均進行出廠前驗貨（PDI）以判定成品質量，並在通過產線檢查和質量抽檢後出貨，同時，不定期進行產品抽檢，確保物料一致性；在軟件產品端，我們開展軟件基綫測試和落地測試，發現並及時解決軟件可能出現的問題。

對於自主品牌產綫中發現的不合格產品，我們按照工廠流程進行返修，返修後的產品通過出廠檢驗環節後方能出貨；對於售後發現的不合格產品，經過第三方機構維修或質量保證期內廠商返修後，通過檢驗和入庫檢查後再進行回貨。

同時，我們重視基礎業務合規管理，針對在綫營銷工作，加強制度硬約束，規範營銷活動從立項審批、開展執行、資源發放、效果復盤的全流程閉環管理；按月全流程稽核新增營銷活動，對發現的問題進行原因核查及定位，制定整改方案並落實；完善營銷活動系統管控能力，實現線上審批流轉、資源使用進度跟蹤、目標用戶準確性校驗等系統功能，提升系統風險管控能力。

行動與績效

2021 年，我們制定了《關於進一步加強個人及家庭市場基礎型業務管理工作的通知》和《中國移動基礎型業務規範》，明確基礎業務辦理操作原則和流程，杜絕因業務流程不規範引發的投訴風險；修訂營銷領域嵌入式風險手冊，強化業務辦理過程中的工號和審批管理，防止微腐敗問題發生；開展業務和促銷活動撥測，杜絕活動漏洞；對主叫隱藏詐騙、非機主補換卡、停機未提醒等民眾關注的熱點問題進行業務整改，保障服務質量。公司年內未發生因產品不合格而召回的重大質量問題事件。

此外，在網絡質量方面，我們強化 5G 精準覆蓋，開展 5G 干擾整治，提升 5G 網絡設備性能，不斷提升 5G 用戶感知。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
用戶綜合滿意度（分） ¹	81.99	81.36	81.80
熱綫問題一次解決率（%）	88.8	89.4	89.7
處理客戶不良信息舉報數量（萬條）	139	85	94
總經理接待日接待客戶數量（人次）	141,627	85,493	93,520
總經理接待日解答客戶諮詢和投訴數量（件）	126,509	79,336	86,735

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。

社會績效

僱傭與薪酬

管理方法

公司嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規要求，制定《勞動用工管理規定》《勞務派遣單位合作管理辦法》等制度，明確勞動合同、用工形式、員工招聘、工時休假等方面的管理要求，堅持勞動合同用工和勞務派遣用工一體化管理，營造公平公正、靈活高效、和諧穩定的用工環境。

在薪酬管理方面，母公司制定《中國移動員工薪酬管理指導意見》等制度，搭建員工職位薪酬體系，建立 19 職級職位員工管理體系；拓寬員工職業發展通道，建立並完善專家發展通道；規範內部各層級收入分配結構，明確向核心骨幹和基層一綫傾斜的原則等，做到分配公平、有序、有效。

在員工分析和管理方面，我們定期開展各條綫及重點領域人員結構分析，並按月度開展人員退出情況專題分析，針對性做好核心骨幹保有、人才交流培養和能力轉型提升。

行動與績效¹

僱傭：2021年正式施行的《中華人民共和國民法典》進一步細化了勞動合同簽訂、入離職等管理要求，為此，我們邀請專家對涉及企業勞動用工管理的條文進行詳細解讀，指導從業人員依法合規開展勞動用工管理工作。此外，廣泛吸引優質高校畢業生滿足公司人才隊伍轉型發展需要。

薪酬：確保薪酬資源向業績創造、價值貢獻、轉型領域、關鍵人才和基層一線傾斜，並要求單位經理人員人均工資增幅低於全體員工，各單位本部機關人均工資增幅低於本單位整體人均工資增幅；投入10億元開展超額和專項特別激勵計劃，持續完善科技創新獎勵、週期性支付、卓越員工年金等專項激勵政策。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
員工總數（人）	456,239	454,332	449,934
全職員工數（人）	456,239	454,332	449,934
兼職員工數（人）	0	0	0
中國大陸員工數（人）	454,298	451,963	447,849
港澳台及海外員工數（人）	1,941	2,369	2,085
30歲以下員工比例（%）	19.76	17.24	14.70
30-50歲員工比例（%）	75.33	77.30	79.15
50歲以上員工比例（%）	4.91	5.46	6.15
技術人員比例（%）	27.13	29.06	34.87
市場人員比例（%）	53.27	51.22	47.20
經理人員比例（%）	7.51	7.58	7.02
綜合人員比例（%）	10.64	10.71	9.98

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
其他人員比例（%）	1.45	1.43	0.93
年度新入職員工總數（人）	23,727	19,243	15,775
新入職女性員工總數（人）	10,122	7,398	6,032
新入職男性員工總數（人）	13,605	11,845	9,743
年度主動離職員工數（人）	13,161	10,044	11,376
主動離職女性員工總數（人）	7,375	5,024	5,173
主動離職男性員工總數（人）	5,786	5,020	6,203
年度解僱員工數（人）	1,401	1,131	1,620
解僱的女性員工總數（人）	949	711	991
解僱的男性員工總數（人）	452	420	629
員工流失率（%） ²	/	2.21	2.53
30歲以下員工流失率（%）	7.26	6.03	8.93
30-50歲員工流失率（%）	2.07	1.50	1.52
50歲以上員工流失率（%）	1.09	0.29	0.18
年內女性員工流失率（%）	3.00	2.07	2.17
年內男性員工流失率（%）	2.75	2.37	2.93
境內單位員工流失率（%）	/	2.05	2.28
境外單位員工流失率（%）	/	16.75	23.95

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. 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。

多元化與非歧視

管理方法

公司堅持男女平等的用工原則，遵守《女職工勞動保護特別規定》等政策要求，在選用和招聘人才過程中貫徹公平、公開、公正的原則，反對並採取措施避免任何形式的職場歧視。我們在《中國移動招聘管理辦法》中明確規定，招聘工作應堅持公開透明、公平公正原則，根據崗位需求科學合理制定招聘條件，不得設置種族、民族、性別、宗教信仰、身高、相貌等歧視性條件，不得設置與崗位職責無關的資格條件。

我們關注不同性別和年齡結構的人才引進，同時，在同等條件下，優先招錄民族地區和脫貧地區高校畢業生就業，積極落實符合政府安置條件的退役士兵和軍轉幹部接收安置。通過完善用工管理制度和監控通報機制，我們明確提出促進平等機會和員工多元化等要求，營造平等、多元、包容的職場環境。

行動與績效¹

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
全體員工中女性比例（%）	53.94	53.30	52.88
高級管理層中女性比例（%）	16.40	16.55	16.48
少數民族員工比例（%）	7.07	7.15	7.24

註：1. 多元化指標基於公司年底在崗職工數計算。

職業健康與安全

管理方法

母公司成立安全生產委員會，全面加強安全生產風險管控，堅決遏制生產安全事故，確保員工生命健康安全。公司制定《安全生產台賬管理規定》以及工程建設崗位安全生產責任制工作清單，從落實安全生產責任、完善管理制度、加強教育培訓、開展隱患排查整治、加強合作單位管理、強化應急演練等方面開展工作，探索建立工程建設安全風險分級管控機制。

行動與績效

我們建設應用“安全生產監督檢查管理平臺”“安全生產管理信息統計平臺”，利用信息化手段提高安全檢查工作的準確性和工作效率。同時，完善《專職安全管理人員知識手冊》，依托網上人才發展中心開展專職安全管理人員進行學習和測試；制定《中國移動從業人員安全生產教育培訓基礎知識匯編》，提供專業標準的培訓大綱。

2021年，我們共開展安全知識培訓6,841次，參與學習人數29萬人次；借助全國安全生產月等活動全面普及安全知識，累計發放安全宣傳資料53萬份，發送宣傳短信、彩信、微信2.5億條。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
開展安全應急演練活動數量（場次） ¹	1,230	1,233	11,170
安全生產投入（億元）	24.07	24.88	23.03
安全應急演練活動員工參與率（%）	86.3	87.1	94.3
千人事故死亡率（%）	0	0	0.002
因安全生產事故而死亡的人數（人） ²	0	0	1
因工傷損失工作日數（天）	/	31,331	39,611

註：1. 受疫情影響，公司減少大規模聚集性應急演練活動，化小演練活動單元，縮小單次參與人員範圍，故2021年活動數量增多。

2. 2021年7月，西藏公司阿里分公司發生一起交通事故，造成1名合同制員工死亡。

發展與培訓

管理方法

2021年，公司圍繞“力量大廈”能力建設，以“領導力提升、轉型能力匹配、任職資格牽引”為重點，以“新、準、實”為著力點，以建設能力標準為抓手，綫下示範班，綫上廣覆蓋，訓戰相結合，打造大學習平台、大練兵舞臺、大比武擂台，不斷提升培訓的時代性、戰略性、系統性、針對性、有效性，全力支持轉型發展。

行動與績效¹

深入實施領導力發展“領航”計劃：圍繞“20字”標準，構建並印發《中國移動領導力培訓 N⁵ 模型》及課程體系，基於模型系統設計、精準施訓，在高管輪訓上突出戰略管理和宏觀把控，創新開展“團隊突破”行動學習，研討成果供管理決策參考，發揮培訓對轉型發展的支撐作用；在中基層培訓上突出戰略理解和落地執行，強化新技術學習和基層創新實踐經驗分享，增強推動數智化轉型的創新動力。

全面推進“新動能能力提升”一攬子計劃：在全員知識賦能上，響應公司戰略性全局性任務要求，開展“全員智慧中台”“全員產品”知識賦能行動，強化中台能力推廣應用，促進全員知產品、懂產品、推產品；在核心人才技能重塑上，開展“雲改”、5G 核心技術人才培養認證，同時，啟動安全、軟件開發技能重塑，推動關鍵核心能力內化；在一線人員能力提升上，聚焦基層作戰單元網格長關鍵崗位，推進任職資格體系建設“引航”計劃，建立統一的任職資格體系，完成全集團網格長首次認證；開展“百花齊放 賦能成長”網格大學習，創新線上集中式共同學習模式推廣網格最佳實踐；面向高級集客經理、智慧家庭工程師開展能力提升培訓；開展新員工入職引導“啟航計劃”；充分發揮集團級實訓基地作用，實施系列實訓項目，在 5G、DICT、雲等方面培養技術實操“種子選手”。

打造特色網上人才發展中心：2021 年，持續推進網上人才發展中心核心服務能力升級，上綫中國移動網上人才發展中心 App 定向免流量和集中式共同學習功能，提供課程倍速播放、音頻播放和直播等服務，便捷基層員工學習；開展網絡維護人員技能認證考試 484 場，參與人次超過 41.3 萬；開展移動雲銷售技能認證 94 場，參與人次 2.9 萬；通過智能推薦、智能搜索、智能客服等智慧應用，提升在綫培訓的針對性和有效性。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
人均培訓費用（元）	2,004	1,730	2,115
培訓總人數（萬人次）	182.5	148.3	124.2
高層管理人員接受培訓的人數（人次）	1,237	856	1,275
中層管理人員接受培訓的人數（人次）	22,357	20,923	20,214

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
普通員工接受培訓的人數（萬人次）	180.2	146.1	122.1
員工平均培訓時間（小時）	105.7	131.3	142.4
高層管理人員平均參加培訓時間（小時）	107.4	107.0	137.9
中層管理人員平均參加培訓時間（小時）	114.2	188.6	179.3
普通員工平均參加培訓時間（小時）	105.6	130.7	141.8
高層管理人員參加培訓的比例（%）	98.7	99.2	100
中層管理人員參加培訓的比例（%）	95.8	98.4	99.7
普通員工參加培訓的比例（%）	98.6	99.4	98.9
年內女性員工參加培訓的比例（%）	/	99.8	98.8
年內男性員工參加培訓的比例（%）	/	98.9	99.2
年內女性員工平均參加培訓時間（小時）	/	125.7	134.7
年內男性員工平均參加培訓時間（小時）	/	137.7	153.1
網上人才發展中心用戶總數（萬）	46.0	48.1	47.3
網上人才發展中心用戶人均學習時長（小時）	65.3	104.3	113.4
網上人才發展中心手機學習人數（萬人）	36.8	37.8	33.9

註：1. 培訓相關數據統計口徑為境內員工。

勞工權益保護

管理方法

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等法律法規，堅決反對童工與強迫勞動。為了避免相關現象發生，我們建立健全月度監控、季度通報機制，並結合不定期檢查，確保全部單位用工依法合規管理。

我們暢通民主參與渠道，明確要求在制定、修改或者決定直接涉及員工切身利益的規章制度或重大事項時，應當經本單位職工代表大會或全體職工討論，提出方案和意見，與工會或者職工代表平等協商確定，並將直接涉及員工切身利益的規章制度和重大事項決定予以公示，或者告知員工。

行動與績效

2021年，我們進一步暢通職工反映問題渠道，各級工會結合工作實際開設工會主席信箱，明確郵件受理範圍，規範郵件辦理及回覆流程，對超時未辦結信件加大催辦督辦力度，強化對信件後續處理情況的跟蹤。

同時，我們聚焦女性員工權益保障，各級工會持續深入開展“巾幗建功”行動，動員女性員工積極主動建功“十四五”；深入推進“巾幗維權”行動，提升服務女性員工和依法維權的能力；繼續開展“巾幗關愛”行動，各級女性員工組織積極完善服務保障，解決好女性員工工作中遇到的困難和問題；全面深化“巾幗成長”行動，將女性員工組織建設得更加充滿活力、更加堅強有力。2021年，公司總部產假後返工女性員工比例為100%。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
CEO 信箱收到來信數（封）	903	573	540
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
簽訂平等協商集體合同比例（%）	100	100	100
員工體檢率（%）	97	97	97

當地社區

管理方法

中國移動配合母公司繼續實施人才幫扶、資金幫扶、智志幫扶、消費幫扶、產業幫扶、民生幫扶等幫扶舉措，助力對口幫扶地區鞏固拓展脫貧攻堅成果。同時，“十四五”期間，我們將以“七項幫扶舉措”“七大鄉村數智化工程”為實施路徑推進數智鄉村建設。一方面，嚴格落實“四個不摘”要求，保持幫扶體系、措施和力度穩定，從人才、資金、智志、消費、產業和民生等方面，助力幫扶地區鞏固拓展脫貧成果。另一方面，圍繞鄉村新基建、產業、治理、教育、醫療、文化和金融等方面，拓展線上化、雲化、智能化產品應用，為農民群眾、農村家庭、農業企業提供優質高效的信息服務，全面助力鄉村產業振興、人才振興、文化振興、生態振興和組織振興。

在境外，我們同樣積極履行社會責任，持續拓寬海外信息化服務寬度和廣度，深化開展本地化運營，積極回饋當地社會。

行動與績效

鄉村振興與公益慈善： 母公司發佈《中國移動數智鄉村振興計劃白皮書》和《中國移動“網絡+”扶貧紀實報告》，將“網絡+”扶貧模式全面升級為“網絡+”鄉村振興新模式。中國移動公益平台入選民政部第三批互聯網募捐信息平台，以“電信級”運營保障助力公益事業發展；持續開展“愛‘心’行動”與“藍色夢想”公益項目；各省公司和下屬單位積極開展豐富多樣的公益活動和員工志願者服務。

境外履責： 2021年，國際公司開展“疫境送暖，團年佳肴”“惜食中秋”等志願者活動，將關愛傳遞至社會各界。國際公司連續第4年獲得香港“商界展關懷獎”，第3年獲得《HR 亞洲》頒發的“亞洲最佳企業僱主獎”等獎項。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
公益慈善			
員工志願者註冊總人數（萬人）	12.29	13.11	11.31
員工志願服務總時長（萬小時）	61.51	94.52	80.62
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量（名）	54,968	58,607	61,898

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
累計救助確診先心病貧困兒童數量（名）	5,973	6,574	7,069
“藍色夢想”累計捐贈金額（億元）	1.773	1.978	2.198
累計建設多媒體教室數（個）	2,863	3,380	4,029
累計培訓農村中小學校長數（名）	127,338	128,338	129,338
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額（萬元）	35,590	38,840	42,110
本地化情況			
香港公司員工本地化比例（%）	88.5	88.1	86.5
香港公司管理人員本地化比例（%）	66.7	63.9	65.0

環境績效

溫室氣體排放與能源使用

管理方法

公司經營活動高度電氣化，能源消耗中有97%為電力，用電所產生的間接二氧化碳排放佔總排放量的95%以上。因此，公司控制溫室氣體排放的主要途徑為控制耗電量的增長，以及加大可再生能源使用。我們通過設定目標、嚴密監控、持續改進的循環管理體系，在生產運營的各環節落實節能措施，提升能源利用效率，實現低碳綠色發展。

我們持續跟蹤國家“雙碳”目標相關政策法規的發佈和推行，及時研究、細化、落地相關要求，發佈《中國移動能源節約管理辦法》《中國移動生態環境污染風險防控管理辦法》，每年制定專項考核辦法，確保全面貫徹國家最新標準與規範。

行動與績效

2021年，我們印發《中國移動5G網絡節能技術應用指導意見（2021年版）》《關於公佈2020年度綠色數據中心評價結果的通知》，推動5G網絡節能技術成果轉化，建設低碳綠色數據中心。

在總部，我們發佈了總部大樓節能減排倡議書，減少電梯運行能耗，提倡綠色出行，及時關閉用電設備，優化調節熱力供應量，合理控制生活熱水溫度，降低熱力運行消耗。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
溫室氣體排放			
CO ₂ 排放總量（百萬噸） ^{1、2}	/	34.15	33.82
直接 GHG 排放總量（範圍一）（百萬噸）	/	0.24	0.24
間接 GHG 排放總量（範圍二）（百萬噸）	/	33.91	33.58
碳排放強度（tCO ₂ e/萬元）	/	0.445	0.399
SO ₂ 排放量（噸） ³	9.28	2.75	11.36
員工通勤產生的碳排放量（萬噸）	50.77	43.88	40.24
員工差旅產生的碳排放量（萬噸）	8.19	5.76	4.72
直接能源使用			
天然氣用量（百萬立方米）	11.0	8.5	13.4
液化石油氣用量（百噸）	2.3	1.3	1.6
煤氣用量（百萬立方米）	0.08	0.07	0.01
煤炭用量（萬噸）	0.05	0.01	0.05

指標名稱 (單位)	2019	2020	2021
汽油總消耗量 (百萬升)	101.3	83.3	84.7
柴油總消耗量 (百萬升)	13.1	16.1	10.5
間接能源使用			
耗電總量 (億度) ²	/	549.19	570.38
外購熱力 (萬百萬千焦)	367.2	363.3	404.6
能源節約			
年總計節電量 (億度)	22.1	25.1	43.5
年節電相當於減少溫室氣體排放量 (萬噸)	141.5	155.1	265.4
單位信息流量綜合能耗下降比率 (%)	43	21	21
總部召開跨省視頻電話會議次數 (次)	1,184	762	970

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 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) 和中華人民共和國生態環境部發佈的 2019 年溫室氣體排放因子、2021-2022 年電網排放因子。

2. 2021 年，中國移動正式啟動“C² 三能——碳達峰碳中和行動計劃”，修正能源消耗統計範圍，重新核算了 2020 年耗電量及 CO₂ 排放量。

3. 公司生產經營僅產生 SO₂ 排放，主要產生於部分地區供暖燃燒煤炭或焦炭。2021 年西藏公司新增少量焦炭消耗。

廢棄物排放

管理方法

公司持續加強各類固體廢棄物的管理，在貯存、運輸、處置等各環節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。

行動與績效

指標名稱 (單位)	2019	2020	2021
廢棄物情況 ^{1、2、3}			
一般固體廢棄物產生量 (萬噸) ⁴	7.14	6.32	7.67
一般固體廢棄物綜合利用率 (萬噸)	7.21	6.94	7.88
一般固體廢棄物綜合利用往年貯存量 (萬噸)	0.51	1.17	0.45
一般固體廢棄物綜合利用率 (%) ⁵	93.93	91.32	96.89
一般固體廢棄物排放強度 (千克 / 萬元)	0.96	0.82	0.90
危險廢棄物產生量 (萬噸) ⁶	1.89	1.78	2.10
危險廢棄物處置量 (萬噸)	2.17	2.26	2.35
危險廢棄物處置往年貯存量 (萬噸)	0.58	0.61	0.35
危險廢棄物處置率 (%) ⁷	84.30	92.06	95.45
危險廢棄物排放強度 (千克 / 萬元)	0.25	0.23	0.25
物料使用情況			
生產終端設備過程中所使用的物料總量 (噸)	12,396	12,899	14,521
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)	0.00041	0.00049	0.00041

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棄物、電子廢棄物、危險廢棄物，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. 2019 年起，參考母公司主管單位國資委《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。屬於危險廢棄物的報廢固定資產，按相關環保管理要求，與普通報廢固定資產分開存放，採取針對性措施進行管理和交接。

4. 一般廢棄物主要指生活垃圾、餐廚垃圾、辦公和營銷廢紙或包裝、建築垃圾等；電子廢棄物主要指基站、機房更換的電子元器件、電子設備，辦公營業報廢打印機、複印機、傳真機、計算機等設備。一般廢棄物和電子廢棄物統稱為一般固體廢棄物。

5. 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。

6. 危險廢棄物主要指基站、機房廢棄的裸露線路板、蓄電池等，辦公場所廢棄的打印機硒鼓、墨盒、日光燈管等，報損或廢棄的手機等智能終端、電池、SIM 卡等。

7. 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。

水資源管理

管理方法

在嚴格遵守《中華人民共和國水法》及《中華人民共和國水污染防治法》等相關要求的基礎上，公司不斷加強日常用水管理，倡導節約用水，制定“人均管理用水零增長”的節水目標，同時，嚴格控制污水排放，鼓勵應用廢水回收再利用技術，努力減少水資源消耗。公司日常辦公及生產經營用水均主要來源於市政統一供水，不存在水資源風險。

行動與績效

2021 年，我們未發生因取水而對水源地產生重大影響的事件。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
總用水量（百萬噸）	36.29	38.31	43.32
用水強度（噸/萬元）	0.48	0.50	0.51

環境污染防控

管理方法

公司積極貫徹執行國家關於打好污染防治攻堅戰的決策部署，針對公司環境管理存在的重大風險點，如大氣、水土、固體廢物、電磁輻射、噪聲等，明確責任部門及防控措施與應急響應預案。

行動與績效

2021 年，我們未發生違反環保相關法律法規規定的重大事件。

綠色供應鏈

管理方法

公司積極規劃並落實綠色採購機制，以自身行動及技術帶動供應鏈節能減排，鼓勵開展綠色供應鏈創新實踐。

行動與績效

我們在設備招標採購中應用節能標準，重視源頭節能，嚴控入網設備能耗及能效。2021 年 5G 三期採購的無綫主設備滿載和空載功率較 2020 年下降 10%；空調採購中應用全生命週期電費計算，實現 2021 年集採空調末端整體能效比較 2020 年提升 10%。

指標名稱（單位）	2019	2020	2021
電子渠道線上交易額（億元）	5,635	5,252	5,717
全年共實施電子採購項目數（萬個）	約 3.4	約 4.6	約 3.2
由於採購全流程電子化而減少紙質文件數量（萬份）	約 48.0	約 64.5	約 69.9

環保產品及服務

管理方法

公司通過開發各類數字化應用及服務，以滿足各行各業及個人用戶的信息化需求，提升生產、生活、社會治理效率，助力社會節能減碳。

行動與績效

我們通過咪咕閱讀、雲視訊、雲生活、和教育、和彩雲等產品，在為用戶提供線上便利的同時，減少傳統閱讀、會議、娛樂、學習方式產生的能源和資源消耗。同時，通過 DICT 解決方案為多個行業打造數字應用示範，有效減少碳排放。