

績效報告

經濟績效

※ 價值創造

管理方法與主要行動

公司錨定“世界一流信息服務科技創新公司”發展定位，踐行創世界一流“力量大廈”發展戰略，堅持穩中求進工作總基調，著力打造以5G、算力網絡、能力中台為重點的新型信息基礎設施，創新構建“連接+算力+能力”的新型信息服務體系，統籌推進CHBN（個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場）全向發力、融合發展，加速信息服務融入百業、服務大眾。公司2023年從政府獲得的財政補貼詳見年報。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
經營績效				
營運收入	億元	8,483	9,373	10,093
客戶規模				
移動客戶總數	百萬戶	957	975	991
5G套餐客戶數	百萬戶	387	614	795
有線寬帶客戶數	百萬戶	240	272	298
物聯網卡客戶數	百萬	806	1,062	1,316
政企客戶數	百萬家	18.83	23.20	28.37
網絡規模				
4G 基站建設總數	萬個	332	334	337
5G 基站建設總數	萬個	74	128.5	> 194
NB-IoT 網絡開通城市數	個	337	337	337
5G SA 平均下載速率	Mbps	> 750	> 750	> 750
5G 網絡流量	PB/天	/	/	> 300
互聯網骨幹帶寬	Tbps	456	519	633
國際服務				
4G 網絡國際漫遊國家和地區數	個	212	218	229
5G 網絡國際漫遊國家和地區數	個	51	60	75
國際數據漫遊用戶同比增長	%	-21.21	9.82	218.57
國際傳輸帶寬	G	105,683	123,000	145,000

※ 科技創新

管理方法與主要行動

公司堅持研發與創新在工作中的核心位置，落實創新驅動發展戰略，升級完善“一體五環”科技創新體系，全面加強以企業為主導的產學研深度融合，形成內、外雙循環的協同創新格局。牽頭聚力關鍵核心技術攻關，組建5G聯合創新體，勇擔移動信息現代產業鏈鏈長，打造業界一流的原創技術策源地。深入實施“聯創+計劃”，與重點高校、企業等夥伴共同打造合作共贏科研新生態。持續推進“雙創”工作，帶動全社會創新氛圍，不斷繁榮創新生態圈。

專利管理：深入開展專利賦能行動，打造三大專利工具，為創新提效、專利提質、競爭賦能。建立專利導航庫，高效解決研發人員專利檢索難、檢不全、效率低的難題，使用超過7,000人次；建立專利知識庫，枚舉歸納侵權取證方式、專利撰寫方法、審查意見答覆策略三大環節實操技巧，形成萬用速查表及專利撰寫秘籍，加速實現從“寫出專利”到“寫好專利”的轉變；建立專利武器庫，正向引導專利產出，加速推動專利技術從“書架”走向“貨架”。

知識產權保護：加強商標、版權制度體系建設，遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》有關規定，制定《中國移動商標管理辦法》《中國移動版權管理辦法》等相關制度，指導全公司商標、版權管理工作。強化自主知識產權保護，持續提升知識產權保護意識，連續14年開展覆蓋全公司的知識產權宣傳周活動。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
研發創新				
研發投入 ¹	億元	186	217	341
研發投入佔主營業務收入比例	%	2.5	2.7	3.9
提交專利申請數量	件	4,760	5,186	6,452
新獲專利授權數量	件	1,886	2,258	2,958
有效專利數量	件	/	/	15,149
每百萬元營收有效專利數量	件/百萬元	/	/	0.02
軟件著作數量	件	/	/	7,098
開放合作				
移動認證平台日均提供認證次數	億次	17.77	18.73	19.85
OneNET 平台開發者數	個	247,507	292,641	349,177
OneNET 平台匯聚企業數	家	15,049	15,414	16,384
OneNET 平台接入設備數	萬個	21,647.17	22,180.81	23,781.61
連楹平台開發者數	個	153,300	190,610	195,064
連楹平台匯聚企業數	家	1,384	1,716	2,007
連楹平台接入設備數	萬個	22,400	37,100	49,210
連楹平台能力調用次數	萬次	11,105,908	47,766,823	60,252,530
GTI 運營商成員	個	141	142	146
GTI 產業夥伴成員	個	250	254	257
中國移動智慧家庭合作聯盟正式成員數	個	473	515	560
中國移動物聯網聯盟正式成員數	個	1,743	2,000	2,048
帶動創業				
“雙創”支持資金	萬元	5,692	3,770	3,300
“雙創”平台用戶數	萬人	17.9	19	19.3
“雙創”活動累計創建項目數	個	3,528	3,575	3,795
“雙創”活動參與團隊數	個	3,616	3,744	3,859
“和創空間”進駐團隊數	個	191	238	284
“和創空間”進駐入孵人數	個	645	786	1,148
帶動就業數量	萬人	217	205	161

1: 研發投入包括費用化研發投入和資本化研發投入。

※ 網絡、信息與數據安全

管理方法與主要行動

公司遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等法律法規的要求，制定《中國移動網絡安全威脅與處置管理辦法》《中國移動數據安全管理辦法（試行）》《中國移動信息安全新系統維護管理辦法》等 40 餘項制度，以應對關鍵信息基礎設施被攻擊風險增大，黑客攻擊、惡意軟件、信息竊取等網絡犯罪對信息安全、數據安全的威脅持續增加，大數據、物聯網、人工智能等新興技術的發展帶來自動化網絡攻擊、實施分佈式拒絕服務攻擊（DDoS）等新的安全問題，網絡安全專業人才隊伍比較缺乏等長期風險。2023 年，公司未發生重大網絡安全事件，亦未發生重大信息或數據洩露事件。

管理架構：成立由董事長擔任組長、總經理擔任第一副組長的網絡安全領導小組，負責貫徹執行政府主管部門有關網絡安全（含客戶信息安全、數據安全等）管理方面的法律法規、方針政策及各項工作要求；審定公司網絡安全發展戰略、中長期規劃、有關規定和重大決策；組織協調公司各網絡間網絡安全管理方面的重大問題。網絡安全領導小組在信息安全管理與運行中心設立辦公室，負責統籌協調公司網絡安全整體工作。2023 年，公司推動網絡安全責任落實落細，包括：創新建立網絡安全工作責任制落實季度通報機制，促進優秀經驗做法的交流與推廣；開展網絡安全現場檢查，全年發現並整改 500 餘項問題；優化網絡安全考核指標體系，加大對責任落實不到位等違規情形的問責力度。

關鍵信息基礎設施安全防護：制定《中國移動通信網關鍵信息基礎設施網絡安全保護指引》，明確管理職責、提升保護能力；編製《中國移動通信網關鍵信息基礎設施網絡安全應急處置預案》，對安全事件分級分類，規範應急相應處置流程；對關鍵信息基礎設施系統開展安全檢測評估，針對性制定有效的改進和防護方案，緩解或消除潛在風險。

安全應急響應測試：全年開展兩階段“守望者計劃·春耕”網絡安全專項行動，採用“攻防對抗、全網互測”模式，調度全網網絡安全“雲專家”對內部 50 個單位進行遠程攻擊性測試和防守監測處置，累計收到攻擊報告 2,084 份、防守報告 565 份，發現並整改網絡安全風險 718 處，充分檢驗並提高了公司網絡安全應急響應能力，鍛煉提升了網絡安全人才實戰能力，有效強化了網絡安全風險意識。

安全人才培養：率先構建安全人才培養體系，深入推進“網絡信息安全領域技術能力提升行動”，打造 6,802 人的安全隊伍，並將 1,334 人納入“網絡信息安全領域基礎人才庫”；實施網絡信息安全領域卓越工程師隊伍建設“博才計劃”，1,126 人員備網絡信息安全領域“卓越工程師”條件；首次實施網絡安全領域漏洞專項激勵計劃，創建“安全人才賦能發展示範單位”，推動安全人才工作與發展同頻、與業務共振；全年開展六場網絡安全認證培訓、網絡安全實操類培訓、網絡安全競賽賽前培訓等，覆蓋 650 餘人次，2023 年全國安全從業人員獲得專業技能認證 126 個，國際認證持證人數 49 人；發佈《網安觀察》系列智庫刊物，聚焦網絡安全前沿技術、戰略趨勢等方面，圍繞人工智能、雲安全等 19 個專題進行分析。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
應急通信保障				
應急通信保障次數	次	6,173	4,743	7,879
重要活動保障次數	次	5,620	3,973	7,663
重大自然災害類保障次數	次	304	334	194
重要事故災難類保障次數	次	44	39	14
公共衛生事件類保障次數	次	192	394	5
社會安全事件類保障次數	次	13	3	3
出動應急通信車	輛次	8,709	6,155	9,957
投入應急通信設備	套次	10,549	11,128	15,803
應急通信保障動用人員	人次	212,317	471,709	307,026
不良信息治理				
處理客戶不良信息举报數量	萬條	94	77	68
詐騙電話號碼處置數	萬個	15.21	15.13	23.42
日均處置垃圾彩短信	億條	5.23	5.91	11.18
日均處置違規 5G 消息	萬條	39.38	486.46	2,768.65
處置“呼死你”等各類騷擾電話號碼	萬個	> 18.23	>7.68	>8.47

處置違規網站	萬個	>34.83	>53.31	>72.79
監測處置惡意軟件	萬種	>37.17	> 21.24	>75.71
處置惡意軟件控制端	個	49,466	19,764	55,115
年度累計發送詐騙預警短信	億條	81.85	348.94	282.17
年度累計挖掘並阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙案件數	萬件	1,301.95	2,734.37	4,578.47
防詐騙來電號碼提示服務覆蓋用戶數	億戶	2.20	1.97	1.97
防詐騙來電號碼提示服務年度累計提醒數	億次	32.13	34.32	45.34

※ 服務質量管理與規範營銷

管理方法與主要行動

公司持續開展客戶權益保護“陽光行動”，制定《關於開展 2023 年保護客戶權益“陽光行動”的通知》，明確管控重點與治理舉措，堅決守好杜絕侵害客戶權益行為的“底線”。

規範營銷推廣管理：成立專班，從提升業務規則合理性、降低費用爭議及規範業務營銷行為三方面推進營銷宣傳攻堅行動，制定《中國移動電信經營違規行為監督問責標準》，優化家庭寬帶銷戶流程、推進外呼營銷治理，規範客戶通知用語及流量提醒服務，明確服務號碼使用管理要求，嚴肅問責破壞市場秩序行為。截至 2023 年底，營銷宣傳申告率較 2022 年平均值下降 41.20%。

確保營銷規範：針對國家市場監督管理總局修訂的《互聯網廣告管理辦法》，舉辦市場傳播前沿研究與整合營銷傳播培訓，開展“規範互聯網廣告活動、保障公司廣告業務依法合規運營”講座，強調宣傳物料的合規性審查。此外，針對重大賽事活動傳播，系統編製“廣告宣傳合規手冊、賽事權益運用法律指引”等指導性文件，確保所有賽事傳播合法合規。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
用戶綜合滿意度	分	81.80	82.05	82.57
熱線問題一次解決率	%	89.7	92.0	95.17
年百萬客戶申訴率	%	516.5	860.5	557.5
年用戶申訴量	件	616,997	1,072,291	721,354
總經理接待日接待客戶數量	人次	93,520	91,305	135,978
總經理接待日解答客戶諮詢和投訴數量	件	86,735	85,710	53,803

※ 產品質量管理

管理方法與主要行動

公司持續優化產品體驗，完善“客戶說了算、一線說了算”的“兩個說了算”的產品質量測評體系，建立把好商用關、迭代關的“把好兩道關”產品質量管控體系。

產品質量測評體系：明確產品質量標準，制定 23 項重點產品的客戶感知標準 (KEI)，形成 659 項質量標準，建設 400 項內部運營支撐標準 (KQI)，截至 2023 年底，23 款重點產品滿意度評分 91.32 分，較 2022 年提升 1.25pp；將重點產品對標差距改善以及迭代改進提升達標情況納入經營業績考核，做好產品測評閉環管理。

產品質量管控體系：上綫前“把好商用關”，2023 年內測 5G 新通話、移動雲手機和健康養老三項產品，嚴格執行“不達標準不上綫”的考核標準；上綫後“把好迭代關”，各項重點產品累計迭代 970 個版本，迭代功能數量超過 1.54 萬個，產品整體迭代改進率達到 99%。

針對手機、泛終端、雲算終端、行業智能硬件等終端產品，落實前測 / 前檢查 + 後評估的閉環質量管理體系，同時，搭建自有品牌產品上市前最後一道質量屏障，建立“屬地檢查 + 總部抽查”的“兩級”到貨抽檢機制，堅持“每批必檢”原則，為統一供貨提供質量保障。

社會績效

※ 招聘與僱傭

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規的要求，制定《中國移動員工招聘管理辦法》，在辦法中明確規定招聘工作應堅持“公開透明、公平公正”的原則，持續提升用工管理水平。公司關注不同性別和年齡結構的人才引進，努力打造多元化的員工隊伍，在同等條件下，優先招錄脫貧地區、民族地區畢業生。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工結構 ¹				
員工總數	人	449,934	450,698	451,830
男性員工數	人	/	213,527	215,343
女性員工數	人	/	237,171	236,487
中國大陸員工數	人	447,849	448,226	449,390
港澳台及海外員工數	人	2,085	2,472	2,440
30 歲以下員工數	人	/	/	58,086
30-50 歲員工數	人	/	/	362,469
50 歲以上員工數	人	/	/	31,275
碩士及以上員工數	人	/	55,904	60,380
本科員工數	人	/	300,644	306,579
專科及以下員工數	人	/	94,150	84,871
30 歲以下員工比例	%	14.7	13.62	12.86
30-50 歲員工比例	%	79.15	79.76	80.22
50 歲以上員工比例	%	6.15	6.62	6.92
技術人員比例	%	34.87	36.8	38.83
市場人員比例	%	47.2	45.35	43.74
經理人員比例	%	7.02	7.35	7.26
綜合人員比例	%	9.98	9.71	9.37
其他人員比例	%	0.93	0.97	0.79
員工引進				
年度新入職員工總數	人	15,775	16,808	17,577
新入職女性員工總數	人	6,032	6,747	7,157
新入職男性員工總數	人	9,743	10,061	10,420
中國大陸新入職員工總數	人	/	/	16,485
港澳台及海外新入職員工總數	人	/	/	1,092
30 歲以下新入職員工總數	人	/	/	10,972
30-50 歲新入職員工總數	人	/	/	6,414
50 歲以上新入職員工總數	人	/	/	191

員工流失				
員工流失率 ²	%	2.53	1.77	1.31
年內女性員工流失率	%	2.17	1.47	1.18
年內男性員工流失率	%	2.93	2.11	1.46
境內單位員工流失率	%	2.28	1.53	1.13
境外單位員工流失率	%	23.95	21.88	15.88
30歲以下員工流失率	%	8.93	6.92	5.51
30-50歲員工流失率	%	1.52	1.02	0.74
50歲以上員工流失率	%	0.18	0.21	0.22
年度主動離職員工數	人	11,376	7,985	5,939
主動離職女性員工總數	人	5,173	3,478	2,793
主動離職男性員工總數	人	6,203	4,507	3,146
年度解僱員工數	人	1,620	1,364	2,274
解僱的女性員工總數	人	991	717	1,193
解僱的男性員工總數	人	629	647	1,081
員工多元化				
全體員工中女性比例	%	52.88	52.62	52.34
高級管理層中女性比例	%	16.48	16.08	15.14
少數民族員工數	人	/	/	33,222
少數民族員工比例	%	7.24	7.30	7.35

1: 截至 2023 年底, 本公司員工均為長期全職員工, 無兼職員工、臨時員工或非保證工時員工。

2: 員工流失率不含退休人員, 指主動離職員工。

※ 2. 薪酬與福利

管理方法與主要行動

薪酬: 堅持薪酬市場化和業績導向原則, 制定《中國移動人工成本管理辦法》《中國移動員工薪酬管理指導意見》, 實施以“業績導向、結構調整”為重點的薪酬制度, 搭建員工十九職級職位薪酬管理體系; 規範內部各層級收入分配結構, 明確薪酬分配向基層一線、核心骨幹、收入偏低群體傾斜的原則, 理順內部收入分配關係, 做到分配公平、有序、有效。

激勵: 堅持“戰略、業務、創新”三個導向, 實施全方位多層次專項激勵計劃。在牽引轉型發展方面, 聚焦重點市場、重點區域、重點業務, 實施 CHBN (個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場) 四輪市場、重點區域公司發展提升計劃、5G 建設、能力中台、以及移動雲業績對賭等專項激勵, 促進公司經營業績和重點業務有效達成。在驅動科技創新方面, 制定《中國移動支持科技創新激勵保障機制實施方案》, 系統推進科技創新激勵機制建設, 全面實施科研特區、百舸爭流、核心能力內化、各類人才激勵以及專利和科技成果轉化等一攬子技術創新獎勵, 同時, 有序開展中長期激勵計劃, 實施股票期權激勵、科技型企業項目分紅、混改企業員工持股、虛擬跟投等多種激勵手段。

福利: 為員工搭建全面福利保障體系, 包括五項社會保險、公積金、企業年金、補充醫療等各項福利, 充分保障員工日常生活和工作需求。制定《關於加強員工醫療保障體系建設的指導意見》, 構建以社會基本醫療保險為基礎保障、以企業補充醫療保險為中堅保障, 以個人商業健康保險為自主保障的“三支柱”醫療保障體系框架。合理安排員工工作時間和休息時間, 保障員工休息休假的權利。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
CEO 信箱收到來信數	封	540	626	1,032
總部休產假女員工數	人	/	17	20
總部休產假男員工數	人	/	15	10
總部陪產假後男性員工返崗率	%	/	100	100
總部產假後返崗女性員工比例	%	100	100	100

※ 勞動權益保障

管理方法與主要行動

公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規的要求, 堅決反對任何形式的童工與強制勞工等非法用工形式。2023 年, 公司未發生使用童工及強制勞工等違規情況, 未發生重大勞動糾紛案件。

公司嚴格遵守《中華人民共和國工會法》《企業民主管理規定》，制定《中國移動關於進一步加強職工代表大會制度建設的指導意見》《中國移動推行企務公開工作指導意見》等，健全以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，保證職工代表大會依法行使各項職權，履行好民主監督職責，為員工權益保護提供制度保障。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
合同制員工加入工會比例	%	100	100	100
簽訂平等協商集體合同比例	%	100	100	100

※ 職業健康與安全

管理方法與主要行動

公司關注員工職業健康與安全，認真貫徹落實《國務院關於實施健康中國行動的意見》和《健康中國行動（2019-2030年）》要求，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規的規定，積極響應國務院辦公廳《“十四五”國民健康規劃》，開展職業病防治宣傳周活動，參與中國企業聯合會、中國企業家協會“健康中國企業行動”體育專項行動及國家衛生與健康委員會職業健康傳播作品征集活動等，積極推進職業健康建設。獲評中國企業聯合會、人民網全國健康企業建設特色案例、健康中國創新實踐案例等 20 餘項，獲獎數量行業領先。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工身心健康				
員工體檢率	%	97	97	96.5
“幸福 1+1” 覆蓋員工數	萬人	42	41.2	41.2
員工心理健康關愛覆蓋員工數	萬人	> 40	> 40	> 40
員工心理健康關愛項目累計培訓專員數	名	> 3,000	> 3,000	> 3,000
員工心理健康關愛項目累計建成減壓室、關愛室等場所個數	個	> 100	> 100	> 100
安全生產				
安全生產投入	億元	23.03	22.21	30.37

開展安全應急演練活動數量	場次	11,170	12,116	15,367
安全風險防護培訓覆蓋率	%	/	/	94.29
安全應急演練活動員工參與率	%	94.3	92.3	97.07
工傷				
在工作場所員工發生事故的數量	件	/	/	0
在工作場所員工發生事故的比率	%	/	/	0
因工傷損失工作日數	天	39,611	32,519	37,360
因安全生產事故而死亡的人數	人	1	0	0
千人事故死亡率	%	0.002	0	0

※ 發展與培訓

管理方法與主要行動

公司制定《中國移動“十四五”人才規劃》《中國移動關於進一步加強人才工作的實施意見》，協助員工達成職業發展目標。構建 1-19 級的職級發展體系，通過《中國移動標準職位庫（2022 年版）》優化設置非經理類標準職位，激發員工隊伍活力和公司高質量發展內生動力。為員工提供全面化的職業能力培訓，開展多樣化勞動技能競賽優化技能人才隊伍建設。實施分層分級培訓，有序推進公司年度培訓任務和課程資源建設計劃。

公司實施全流程閉環績效管理，以戰略為導向，以崗位為基礎，做好績效計劃、績效輔導、績效考核、績效反饋以及績效應用五個關鍵管理環節。按照標準正態分佈原則設定績效考核評估五個標準等級，以員工績效計劃完成情況為依據開展評估，確保考核數據真實、準確、詳盡，做到考核評估客觀、公平、公正。2023 年，績效評估覆蓋率為 100%。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工培訓				
人均培訓費用	元	2,115	1,957	2,895
培訓總人次	萬人次	124.2	123.4	160.1
女性員工培訓人次	萬人次	/	/	78.9
男性員工培訓人次	萬人次	/	/	81.1
接受培訓的高層管理人員人次	人次	1,275	1,341	1,612

接受培訓的中層管理人員人次	人次	20,214	23,103	25,799
接受培訓的普通員工人次	萬人次	122.1	121.0	157.3
員工平均培訓時間	小時	142.4	125.0	123.8
女性員工平均培訓時間	小時	134.7	118.77	130.1
男性員工平均培訓時間	小時	153.1	131.85	118.1
高層管理人員平均培訓時間	小時	137.9	128.1	173.1
中層管理人員平均培訓時間	小時	179.3	151.1	173.6
普通員工平均培訓時間	小時	141.8	124.6	123.1
女性員工參加培訓比例	%	98.8	99.9	99.6
男性員工參加培訓比例	%	99.2	98.9	99.4
高層管理人員參加培訓比例	%	100	100	100
中層管理人員參加培訓比例	%	99.7	99.9	99.9
普通員工參加培訓比例	%	98.9	99.5	99.6
網上人才發展中心培訓情況				
網上人才發展中心用戶總數	萬人	47.3	47.6	47.5
網上人才發展中心用戶人均學習時長	小時	113.4	93.6	81.8
網上人才發展中心手機學習人數	萬人	33.9	37.5	31.9
員工績效和職業發展考核情況				
定期接受績效和職業發展考核的員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的女性員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的男性員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的高層管理人員比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的中層管理人員比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的普通員工比例	%	100	100	100

※ 當地社區

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規開展對外捐贈，配合母公司做好資金幫扶、消費幫扶等工作，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果。積極投身發展公益事業，接續打造“愛‘心’行動”與“藍色夢想”等公益項目，廣泛開展志願活動。注重境外履責，積極參與當地社區發展。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
公益慈善				
員工志願者註冊總人數	萬人	11.31	7.78	7.39
員工志願服務總時長	萬小時	80.62	57.78	54.89
“和你在一起”志願活動開展次數	次	/	1,920	800
“和你在一起”志願活動累計捐助金額	萬元	/	134.24	96
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額	萬元	42,110	45,940	50,070
“藍色夢想”累計捐贈金額	億元	2.198	2.451	2.704
“藍色夢想”累計培訓農村中小學校長數	人	> 129,000	> 130,000	> 130,000
“藍色夢想”累計建設愛心圖書館數	個	2,310	2,310	2,310
“藍色夢想”累計建設多媒體教室數	個	4,029	4,360	4,725
愛“心”行動累計捐贈金額	億元	2.013	2.143	2.24
愛“心”行動累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量	名	61,898	63,850	68,591
愛“心”行動累計救助確診先心病貧困兒童數量	名	7,069	7,446	7,745
“咪咕善跑”平台累計入駐公益基金數量	個	/	48	48
“咪咕善跑”累計公益參與人員數量	萬人	/	700	700.46
“咪咕善跑”企業入駐數量	家	/	2,848	3,002
“咪咕善跑”跑團入駐數量	個	/	36,521	36,707
員工本地化				
香港公司員工本地化比例	%	86.5	84.4	79.6
香港公司管理人員本地化比例	%	65.0	60.6	62.8

對口支援與幫扶				
總部年內投入對口支援與幫扶資金	萬元	27,600	28,700	28,700
總部累計投入對口支援與幫扶資金	億元	13	15.9	18.74

環境績效

※ 能源使用、溫室氣體與廢氣排放

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、國家發展和改革委員會《重點用能單位節能管理辦法》《固定資產投資項目節能審查辦法》以及國家“雙碳”“1+N”政策體系的有關要求，制定相關制度文件，持續推進綠色網絡建設，積極使用綠色能源，堅持開展綠色辦公實踐，不斷提升能源使用效率，降低能源使用產生的溫室氣體排放。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
節能環保投入				
節能環保投入	億元	/	/	72
能源使用				
總能源消耗量	兆瓦時	/	/	63,067,608
綠色電力購買量	億度	/	/	1.58
數據中心平均電能利用效率 (PUE)	/	/	/	1.32
直接能源使用				
天然氣使用量	百萬立方米	13.4	12.8	12.6
液化石油氣使用量	百噸	1.6	1.5	1.5
煤氣使用量	百萬立方米	0.01	0.01	0.03
煤炭使用量	萬噸	0.05	0.04	0.03
汽油使用量	百萬升	84.7	77.9	74.7
柴油使用量	百萬升	10.5	9.3	8.4
間接能源使用				
外購電力使用量	億度	570.4	592.5	610.8
外購熱力使用量	萬百萬千焦	404.6	405.0	392.0
能源使用強度				
單位電信業務綜合能耗	千克標準煤/萬元	/	/	64.5

單位信息流量綜合能耗同比下降率	%	21	15	13.16
單位電信業務總量綜合能耗同比下降率	%	21	14	12.99
能源節約				
年總計節電量	億度	43.5	64.3	89.90
年節電相當於節約成本量	億元	28.0	43.09	60.63
年節電相當於減少溫室氣體排放量	萬噸	265.4	366.70	512.65
溫室氣體排放				
溫室氣體排放總量 (範疇一+範疇二) ¹	百萬噸	33.82	34.46	35.40
直接溫室氣體排放總量 (範疇一)	百萬噸	0.24	0.22	0.22
間接溫室氣體排放總量 (範疇二)	百萬噸	33.58	34.24	35.18
單位信息流量溫室氣體排放強度 (範疇一+範疇二)	噸 CO ₂ e/TB	0.018	0.015	0.013
單位信息流量溫室氣體排放強度下降比率	%	21	16	13.3
範疇三溫室氣體排放量一類別 6: 商務旅行 ²	萬噸	4.72	3.47	7.05
範疇三溫室氣體排放量一類別 7: 員工通勤 ³	萬噸	40.24	37.13	29.05
廢氣排放				
SO ₂ 排放量 ⁴	噸	11.36	8.16	5.17

1. 公司採用運營控制法核算溫室氣體，將相關運營主體全部納入核算範圍。核算的溫室氣體種類為二氧化碳。核算使用準則來自於國家發展與改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。電網平均溫室氣體排放因子取自生態環境部《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》（環辦氣候函〔2023〕43 號），外購熱力二氧化碳排放因子取自《國家發展改革委辦公廳關於印發第三批 10 個行業企業溫室氣體核算方法與報告指南（試行）的通知》（發改辦氣候〔2015〕1722 號），煤炭、天然氣、煤氣、液化氣、汽油、柴油二氧化碳排放因子取自《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》，其中，汽油密度取 0.72Kg/L，柴油密度取 0.83Kg/L。
2. 商務旅行溫室氣體排放統計範圍為境內各單位。統計方式為基於財務差報賬數據，核算境內單位差報賬單據起終點距離、交通方式，根據美國環境保護署對應的單位里程碳排放系數進行碳排放計算後加總得出。其中，乘坐飛機的商旅碳排放量由公司供應商提供，依據國際航協行前標準，按機型和距離測算的對應航段的溫室氣體排放數據。
3. 員工通勤溫室氣體數據利用內部開發的通勤碳排放盤點小程序，鼓勵員工定期提交通勤出行里程和交通方式等信息，基於參與盤點的員工數（有效盤點人數超 35.5 萬，覆蓋率接近 80%）和盤點溫室氣體排放總量得出全年通勤碳排放量採樣均值，再根據勞動合同制員工總數推算公司通勤碳排放總量。
4. 根據《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》（國資發綜合〔2019〕19 號）規定的排放量計算公式進行理論值估算。

※ 水資源使用

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》的相關要求，在日常生產經營中倡導節約用水，鼓勵雨水回收，嚴格控制污水排放，減少不必要的水資源消耗，實現“人均管理用水零增長”的既定用水目標。

公司日常辦公及生產經營中用水主要來源於市政統一供水，不存在水資源風險。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
總用水量	百萬噸	43.32	35.97	37.41
新鮮水用量	百萬噸	/	/	37.12
用水強度	噸 / 萬元	0.51	0.38	0.37
中水使用量	百萬噸	/	/	0.29

※ 廢棄物與物料使用

管理方法與主要行動

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。

關鍵績效¹

指標名稱	單位	2021	2022	2023
無害廢棄物 ²				
一般固體廢棄物產生量	萬噸	7.67	4.46	6.17
一般固體廢棄物綜合利用率	萬噸	7.88	4.63	6.35
一般固體廢棄物綜合利用往年貯存量	萬噸	0.45	0.68	0.18
一般固體廢棄物綜合利用率 ³	%	96.89	88.61	100
一般固體廢棄物排放強度	千克 / 萬元	0.90	0.48	0.61

有害廢棄物 ²				
危險廢棄物產生量	萬噸	2.10	2.74	3.9
危險廢棄物處置量	萬噸	2.35	2.63	4.09
危險廢棄物處置往年貯存量	萬噸	0.35	0.37	0.18
危險廢棄物處置率 ⁴	%	95.45	82.35	100
危險廢棄物排放強度	千克 / 萬元	0.25	0.29	0.39
物料使用				
生產終端設備過程中所使用的物料總量	噸	14,521	12,308	12,270
生產終端設備過程中所使用的不可再生物料總量	噸	12	11	11
生產終端設備過程中所使用的可再生物料總量	噸	14,509	12,297	12,259
生產終端設備過程中所使用的有毒有害物料總量	噸	0	0	0
生產終端設備所用循環利用的進料百分比	%	43.72	43.72	43.72
生產終端設備所用再生產品及其包裝材料百分比	%	99.91	99.91	99.91
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	0.000408	0.000409

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. 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。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。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。
3. 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。
4. 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。

※ 綠色供應鏈

管理方法與主要行動

公司堅持實施綠色採購，著力培育綠色供應商，同時，加強綠色包裝應用，開展循環回收，以自身行動及技術帶動供應鏈節能減排。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
電子渠道線上交易額	億元	5,717	6,339	7,910
電子採購項目實施數	萬個	約 3.2	約 3.2	約 3.5
採購全流程電子化 減少的紙質文件數量	萬份	約 69.9	約 69.2	約 75.7
新增主設備綠色包裝 應用比例	%	> 80	> 80	> 80
實現節材代木	萬立方米	26.2	26.81	27.85

※ 環境合規

管理方法與主要行動

公司貫徹執行國家關於打好污染防治攻堅戰的決策部署，針對環境管理存在大氣、水土、固體廢物、電磁輻射、噪聲等重大風險點，明確責任部門，建立應急響應預案與防控措施。

※ 環保產品及服務

管理方法與主要行動

公司開發各類數字化應用及服務，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，助力經濟社會節能減碳。公司通過咪咕閱讀、雲視訊、移動雲、大屏點播、咪咕視頻、雲遊戲、和教育等產品，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。公司緊抓新一代新技術的發展契機，為多個行業打造數字應用示範，助力其優化生產方式、管理模式，有效提升資源使用效能，助力降本增效，積極推進千行百業減少溫室氣體排放。

治理績效

※ 公司治理

管理方法與主要行動

公司積極推進治理現代化進程，截至 2023 年底，董事會由 8 名董事組成，董事會下設審核委員會、提名委員會、薪酬委員會、可持續發展委員會。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
董事數量	人	8	8	8
執行董事數量	人	4	4	4
獨立董事數量	人	4	4	4
女性董事數量	人	0	1	1
男性董事數量	人	8	7	7
女性董事佔比	%	0	12.5	12.5
董事會成員平均任期	年	5.6	4.8	4.0
董事會年內召開會議 次數	次	11	12	7
董事會會議平均出席率	%	89.0	85.0	96.5
董事會全年審議議案 數量	項	71	50	51

※ 稅務管理

管理方法與主要行動

公司嚴格遵循中國及各運營地的相關稅務法律法規，誠信經營，依法納稅，實行兩級稅務管理組織架構，由公司總部負責統籌公司稅務管理工作，各成員單位負責具體履行納稅義務以及業務涉稅支撐等工作。結合內外部發展實際情況，公司將“依法合規納稅，支撐戰略轉型”作為稅務工作宗旨，制定《中國移動稅務管理辦法》《中國移動發票管理辦法》等制度，嚴格履行納稅義務，規範落實減稅政策、開展業務管理涉稅籌劃。2023 年，公司跟蹤並及時分析重要財稅政策影響，每年度培訓宣貫最新財稅內容，確保公司涉稅處理符合稅法要求；全面開展數字化電子發票試點工作，優化稅金計算、稅務風險控制等功能，運用數智化手段提高稅務工作效率。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
稅項	億元	359	373	386

※ 商業道德與反腐敗

管理方法與主要行動

公司恪守商業道德，以負責任的態度開展業務運營，反對任何形式的貪污腐敗，對發現並經確認的貪污腐敗行為實行零容忍政策。

完善制度機制：制定《中國移動廉潔從業承諾制度（試行）》，擴大廉潔從業承諾約束範圍，重點對簽訂流程、離職和退休人員廉潔從業管理、違反承諾處理等方面提出明確要求。

加強廉潔文化建設：聚焦市場、政企、網絡、供應鏈等重點領域關鍵環節，開展精準化廉潔教育；編製《中國移動員工及其親屬違規經商辦企業典型案例集》，提升警示教育針對性和實效；開展廉潔文化建設優秀實踐成果評選，宣傳推廣最佳實踐成果。

持續深化嵌入式廉潔風險防控機制建設：聚焦廉潔問題多發的重點領域和關鍵環節，將廉潔風險防控與化解經營風險、業務風險、管理風險等同步推進；提升廉潔風險防控的數智化水平，深化推廣優秀嵌入式廉潔風險防控案例，從嚴治理“靠企吃企”、新型腐敗、隱性腐敗等問題，提升基層治理能力和廉潔風險防控水平。

暢通舉報渠道：郵政信箱，地址：北京市西城區金融大街 29 號 A 座，100033；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。

根據監管要求，公司腐敗事件等相關數據為涉密信息，已公開的貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
年度開展反腐倡廉教育活動數量	場次	11,390	11,524	13,705
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	786,085	724,519	833,181

※ 價值鏈管理

管理方法與主要行動

公司制定涵蓋採購、物流、合規、風險控制、供應商、質量、數智化等模塊的 32 項供應鏈管理制度，建立“計劃、執行、檢查、優化”的閉環管理機制，提升供應鏈制度標準化、規範化、精細化管理水平。

提高採購效率：採用班車式採購、合並採購、集中決策、聯合實施等多種採購策略，不斷加強集約化管理。2023 年，兩級採購集中度超過 99.9%，採購項目平均用時 40 天，同比下降 4 天。

打造智慧採購：搭建集中供應鏈管理系統，形成電商化引導、全流程結構化、集中訂單中心、倉儲標準管理、集中統一門戶、質量閉環管理等六大核心能力；構建統一的電子採購與招投標系統，支撐招標、比選、詢價、競爭性談判、單一來源等全部採購方式的尋源流程數字化。

完善合規採購：秉承“公開、公平、公正和誠實信用”原則，著力營造公平健康的營商環境和陽光規範的採購環境。年內在行業內首發串通投標認定規則，明確直接認定串標和疑似串標情形的處理原則以及工作要求，全力遏止串通投標（應答）等不正當市場競爭行為；應用智慧合規數智平台，在採購前核查採購文件，在採購中輔助發現供應商圍標串標、弄虛作假等不當行為，在採購後核查實施過程，有效監督採購工作；在招標、比選項目中推廣標準化評標室，確保評審過程陽光透明。

做好質量管理：制定《中國移動集中採購產品質量管理辦法》《中國移動通信一級集中採購質量及履約實施細則》等制度，加強對合作供應商的產品質量管理。2023年，針對一級集中採購產品開展出廠檢測 6,697 批次、到貨檢測 8,809 批次、飛行檢測 25 批次。

促進民營與中小企業發展：通過電子採購，將付款周期縮短 55% 以上；幫扶中小企業，全年降低或減免投標保證金 3.2 億元。截至 2023 年底，集中採購的供應商中 85% 以上為民營企業，90% 以上為中小微企業。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
供應商數量				
集中採購供應商數量 ¹	家	20,600	18,798	15,681
按地區劃分的供應商數量				
華東地區集中採購供應商數量	家	6,074	5,592	4,857
華北地區集中採購供應商數量	家	3,292	2,967	2,899
華中地區集中採購供應商數量	家	1,909	1,813	1,468
華南地區集中採購供應商數量	家	2,391	1,746	1,755
西南地區集中採購供應商數量	家	2,169	1,899	1,496
西北地區集中採購供應商數量	家	2,286	2,000	1,920
東北地區集中採購供應商數量	家	2,479	2,781	1,283
海外集中採購供應商數量	家	0	0	3
按類別劃分的供應商數量 ²				
一級集中採購供應商數量	家	842	754	671
二級集中採購供應商數量	家	20,432	18,580	15,444
供應商本地化				
一級集中採購供應商本地化 ³ 比例	%	100	100	99.7
二級集中採購供應商本地化 ⁴ 比例	%	62.92	67.40	62.6
供應商信息核查				
一級集中採購中供應商信息核查次數	次	2,312	1,510	1,371

電子採購系統				
電子採購與招投標系統上線項目數	個	/	32,018	35,461
電子採購與招投標系統註冊供應商數	家	/	339,319	371,743
中國移動採購評審專家庫在庫人數	人	50,617	49,901	49,446

1: 2023 年數據為新簽約供應商，不包括 2023 年之前簽約但合同未到期的供應商。

2: 部分公司同時為一級集中採購和二級集中採購供應商，集中採購供應商數量等於一級集中採購供應商數量和二級集中採購供應商去重後的數量。

3: 一級集中採購中的本地化供應商指國內供應商。

4: 二級集中採購中的本地化供應商指省內供應商。