

中國移動有限公司2008年企業社會責任報告

China Mobile Limited 2008 Corporate Social Responsibility Report

綠色發展 實踐承諾 和諧共進

GROWING TOGETHER HARMONIOUSLY

# 和諧共成長



## ● 董事長致辭

### 實踐責任承諾 共享和諧發展

2008年，中國人民共同經歷了汶川地震的深切悲痛與奧運圓夢的巨大喜悅，在所有中國人心中，留下了深刻的記憶。這一年，中國移動繼續秉持「正德厚生 臻於至善」的核心價值觀，探索「綠色」發展方式，努力兌現責任承諾，與相關方共同書寫了不平凡的一年。

2008年，中國移動實踐了為北京奧運會提供「最先進的技術、最豐富的業務、最周到的服務」的承諾，以一流的品質，創造了奧運通信史上若干個「第一」。在接踵而至的雨雪冰凍災害和「5·12」汶川大地震等生死考驗面前、在國家和人民最需要的時刻，中國移動以高度的責任感和快速反應，有力地提供了可靠的通信保障與全方位的災難救援。為了將責任落到實處，中國移動建立起了覆蓋全集團的企業社會責任管理體系，以誠意與誠信，全面推進社會責任「五大工程」，不斷履行與相關方「和諧共成長」的鄭重承諾。

在農村工程方面，2008年協助母公司（中國移動通信集團公司）使「村村通電話工程」覆蓋超過1.6萬個行政村和自然村，累計已為超過6萬個偏遠村莊新開通移動電話；中國移動農村移動信息服務成為廣大農民獲取致富信息的主要途徑之一。在生命工程方面，第一時間向汶川大地震災區捐款捐物總計人民幣2.862億元；中國溫暖「12·1」項目取得實質性進展，首批4,665名愛滋病致孤兒童已獲得資助。在文化工程方面，治理不良信息任務嚴峻，專項治理工作取得初步進展，「紅段子」大賽繼續引領綠色通信文化；中西部地區農村中小學教育捐助項目圓滿完成，累計培訓3,600名西部偏遠地區農村中小學校長，建成1,000所愛心圖書館，捐贈圖書231.7萬冊，惠及百萬農村中小學生。在綠色工程方面，「綠色行動計劃」取得突破性進展，2008年度單位業務量耗電量比2007年下降11%，超額完成年度目標，開闢了通信產業「綠色」藍海，為應對全球氣候變化作出了積極貢獻。在志願工程方面，成立了國內電信行業首個員工志願者協會，形成了良好的志願活動氛圍和保障機制，開展了面向愛滋病致孤兒童、殘疾人士等弱勢群體的多種志願服務；中國移動員工志願者為北京奧運會提供了超過25,000小時的志願服務。

2008年，中國移動成為中國內地首家、也是唯一一家入選道·瓊斯可持續發展指數的企業，這是對中國移動企業社會責任與可持續發展績效的高度認可。

進入2009年，企業可持續發展面臨新的挑戰，全球金融危機、中國內地電信行業新格局、移動通信技術的演進等重大環境變化的影響將進一步顯現。如何應對變化，尋求企業經營與社會責任的高度統一，開拓企業可持續發展的新空間，將是中國移動2009年關注的重點。2009年，中國移動仍將懷著至誠之心，以負責任的經營與管理實現可持續的發展，認真履行承諾，善盡經濟、社會與環境責任，與利益相關方共同成長、共贏發展，共同建設繁榮、共享的和諧社會。



王建宙

中國移動有限公司  
董事長兼首席執行官

王健宙

2009年3月

# ● 目錄

01	<b>董事長致辭</b>	34	<b>系統實施文化工程</b>
03	<b>開篇</b>	34	治理不良信息，倡導綠色通信
04	<b>關於本報告</b>	37	支持教育發展，提升社會關注
05	<b>公司概況</b>	39	弘揚社會正氣，助力文體發展
06	<b>企業管治</b>	40	<b>全面推進綠色工程</b>
06	董事及高管人員簡介	40	實施「綠色行動計劃」
08	<b>企業社會責任戰略與管理</b>	46	開發環保信息化應用
08	企業社會責任戰略	48	帶動社會參與環保
09	企業社會責任管理	50	<b>廣泛開展志願工程</b>
11	<b>利益相關方溝通與回應</b>	50	完善志願組織
12	<b>利益相關方溝通</b>	52	推進志願活動
12	利益相關方溝通機制	53	<b>專題：與奧運同行</b>
13	2008年專項溝通	54	周密部署的組織保障
14	<b>回應利益相關方</b>	55	穩定可靠的通信保障
14	實現穩定發展，帶動經濟成長	55	建設精品網絡
16	打造金牌服務，提升客戶滿意	55	火炬接力保障
19	維護員工權益，支持員工發展	56	賽事通信保障
21	<b>社會責任重點工程</b>	57	創新豐富的業務提供
22	<b>深入拓展農村工程</b>	58	便捷周到的服務支持
22	深化農村網絡覆蓋	59	全員參與的奧運氛圍
24	豐富農村信息應用	60	<b>2008年關鍵社會責任指標概覽</b>
26	擴展農村營銷服務	61	<b>2009年展望</b>
27	促進農村社區發展	62	<b>利益相關方證言</b>
28	<b>全力強化生命工程</b>	65	<b>GRI索引 (G3)</b>
28	打造放心網絡，保障通信順暢		
30	投身社會公益，關懷弱勢群體		
32	專題：「5·12」汶川大地震救援		



# 正德厚生 臻于至善



以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性

中國移動將「正德厚生 臻於至善」的企業核心價值觀落實於企業經營與日常行為中，追求企業與產業、社會及自然的和諧共生、共同繁榮。

2008年，中國移動切實推進企業社會責任戰略落實，聚焦利益相關方關注的關鍵議題，在本集團上下全面實施社會責任「五大工程」，在縮小數字鴻溝、應對重大自然災害、關懷弱勢群體、弘揚健康向上的通信文化、推進節能減排、支持員工志願活動等方面取得重要進展。

本報告將從中國移動企業社會責任的戰略與實施、利益相關方溝通與回應以及年度社會責任「五大工程」等方面系統總結中國移動2008年承擔社會責任、實踐可持續發展取得的進展、面臨的挑戰以及未來的目標。



## ● 關於本報告

本報告是中國移動有限公司（簡稱「中國移動」）的第三份企業社會責任報告，時間跨度是2008年1月1日至2008年12月31日。報告將同時發佈中、英文版本。

報告編寫遵循聯合國全球契約（UNGC）十項原則，並參照全球報告倡議組織（GRI）的G3可持續發展報告編寫指南和通信行業補充標準，同時突出中國移動的企業特點和行業特色。

### 內容選擇

遵循GRI重要性、完整性、可比性和利益相關方參與原則，結合企業實際情況，中國移動通過以下方法確定報告內容：

- ◇ 企業發展戰略分析；
- ◇ 企業社會責任議題相關性和重要性識別；
- ◇ 關鍵利益相關方訪談；及
- ◇ 報告延續性和可比性分析。

2008年報告將會在GRI的框架內，對以下內容進行總結：

- ◇ 中國移動2008年企業社會責任戰略與管理實施（參見8-10頁）；
- ◇ 2008年利益相關方溝通與關鍵議題回應（參見11-20頁）；及
- ◇ 2008年度企業社會責任五大工程（參見21-52頁）。

### 報告範圍

如無特別說明，本報告所有案例與數據均來源於中國移動有限公司，及其在中國31個省（自治區、直轄市）和香港特別行政區的運營子公司。

自2008年12月5日起，中國移動香港特別行政區運營子公司——中國移動萬眾電話有限公司正式更名為中國移動香港有限公司。

關於中國移動業務戰略及經營業績表現的信息請參見本公司2008年年報。

### 數據收集

中國移動目前已經建立了企業社會責任管理指標體系，從2008年中開始逐季進行收集，數據收集實現了規範化和常態化。中國移動在全集團範圍內逐季收集社會責任案例，並首度引入外部專家評委，對優秀企業社會責任實踐進行了評選。2008年報告數據與案例收集主要通過：

- ◇ 中國移動企業社會責任管理指標體系與數據收集系統；
- ◇ 中國移動省（區、市）運營子公司案例報送系統；及
- ◇ 中國移動2008年優秀企業社會責任實踐評選。

### 貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

### 未經審計數據

如無特別說明，本報告所示數據均未經審計。本公司2008年年報載有本集團截至2008年12月31日止經審計財務報表和其他財務表現及經營業績的詳細情況。本公司2008年年報和過往年度的年報可從本公司網站 [www.chinamobileltd.com](http://www.chinamobileltd.com) 瀏覽下載。



## 公司概況

中國移動有限公司（「本公司」，包括子公司合稱為「本集團」）於1997年9月3日在香港成立，並於1997年10月22日和23日分別在紐約證券交易所和香港聯合交易所有限公司上市。公司股票在1998年1月27日成為香港恒生指數成份股。本集團是中國內地最大的移動通信服務供應商，擁有全球最多的移動用戶和全球最大規模的移動通信網絡。2008年，本公司再次被國際知名《金融時報》選入其「全球500強」，被著名商業雜誌《福布斯》選入其「全球2000領先企業榜」，並入選道·瓊斯可持續發展指數（Dow Jones Sustainability Indexes），可持續發展績效獲得國際社會肯定。2008年，中國移動通信集團公司獲中國民政部頒發中國慈善領域最高政府獎項——“中華慈善獎”特別貢獻獎。本公司的企業債信評級目前為標準普爾評級A+/前景穩定和穆迪公司評級A1/前景穩定，分別等同於目前的中國國家主權信貸評級。

本公司全資擁有中國移動通信集團廣東有限公司（「廣東移動」）、中國移動通信集團浙江有限公司（「浙江移動」）、中國移動通信集團江蘇有限公司（「江蘇移動」）、中國移動通信集團福建有限公司（「福建移動」）、中國移動通信集團河南有限公司（「河南移動」）、中國移動通信集團海南有限公司（「海南移動」）、中國移動通信集團北京有限公司（「北京移動」）、中國移動通信集團上海有限公司（「上海移動」）、中國移動通信集團天津有限公司（「天津移動」）、中國移動通信集團河北有限公司（「河北移動」）、中國移動通信集團遼寧有限公司（「遼寧移動」）、中國移動通信集團山東有限公司（「山東移動」）、中國移動通信集團廣西有限公司（「廣西移動」）、中國移動通信集團安徽有限公司（「安徽移動」）、中國移動通信集團江西有限公司（「江西移動」）、中國移動通信集團重慶有限公司（「重慶移動」）、中國移動通信集團四川有限公司（「四川移動」）、中國移動通信集團湖北有限公司（「湖北移動」）、中國移動通信集團湖南有限公司（「湖南移動」）、中國移動通信集團陝西有限公司（「陝西移動」）、中國移動通信集團山西有限公司（「山西移動」）、中國移動通信集團內蒙古有限公司（「內蒙古移動」）、中國移動通信集團吉林有限公司（「吉林移動」）、中國移動通信集團黑龍江有限公司（「黑龍江移動」）、中國移動通信集團貴州有限公司（「貴州移動」）、中國移動通信集團雲南有限公司（「雲南移動」）、中國移動通信集團西藏有限公司（「西藏移動」）、中國移動通信集團甘肅有限公司（「甘肅移動」）、中國移動通信集團青海有限公司（「青海移動」）、中國移動通信集團寧夏有限公司（「寧夏移動」）、中國移動通信集團新疆有限公司（「新疆移動」）及中國移動香港有限公司（「香港移動」），並通過以上子公司在中國內地所有31個省（自治區、直轄市）以及香港特別行政區提供移動通信服務。

於2008年12月31日，本集團的員工總數達138,368人，用戶總數超過4.57億戶，市場佔有率約72.4%，GSM國際漫遊通達237個國家和地區，GPRS國際漫遊通達179個國家和地區。

本公司的主要股東是中國移動（香港）集團有限公司。於2008年12月31日，該集團公司通過其全資擁有的子公司中國移動香港(BVI)有限公司，間接持有本公司約74.25%的股本權益，餘下約25.75%之股本權益則由公眾人士持有。

### 2008年中國移動主要業績概覽

指標	2008
營運收入（百萬元）	412,343
用戶數（百萬人）	457
基站數（個）	390,000
納稅額（百萬元）	36,789
員工人數（人）	138,368

## ● 企業管治

中國移動一貫的目標是努力提升企業價值，確保公司的長期持續發展，為股東帶來良好的回報。為達到這個目標，公司必須秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，並實施和貫徹一套完善的企業管治架構和措施。基於此，針對優良企業管治政策措施所涉及的主要相關方：股東、董事會、管理層、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），我們建立和完善了一系列政策體系、內控制度以及管理機制和流程。

因報告篇幅限制，企業管治的具體內容請參見本公司2008年年報及本公司網站www.chinamobiletd.com。

### 董事及高管人員簡介

#### 執行董事



**王建宙先生**

60歲，本公司執行董事、董事長兼首席執行官，於2004年11月加入本公司董事會，主持公司全面管理工作。王先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）總裁、中國移動通信有限公司董事長。曾先後歷任杭州市電信局副局長和局長，浙江省郵電管理局副局長，郵電部計劃建設司司長，信息產業部綜合規劃司司長，中國聯合通信有限公司董事、常務副總裁、總裁和董事長，中國聯通股份有限公司執行董事、總裁、董事長兼首席執行官，中國聯合通信股份有限公司的董事長兼總裁。王先生於1985年畢業於浙江大學管理工程系，擁有工學碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。王先生是一位教授級高級工程師，通曉電信業務，擁有31年的電信行業豐富經驗。



**張春江先生**

50歲，本公司的執行董事、副董事長，於2008年6月加入本公司董事會。張先生從2008年5月起擔任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）黨組書記、副總裁，亦是中國移動通信有限公司副董事長。曾先後歷任遼寧省郵電管理局副局長、郵電部移動通信局局長、信息產業部電信管理局局長及信息產業部副部長、中國網絡通信集團公司總經理、中國網通（集團）有限公司董事長、中國網通集團（香港）有限公司董事長兼執行董事及電訊盈科有限公司非執行董事。張先生於1982年畢業於北京郵電大學，擁有電信專業學位。張先生是一位教授級高級工程師，通曉電信業務，擁有27年的電信行業豐富經驗。



**李躍先生**

50歲，本公司執行董事兼副總經理，於2003年3月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司網絡、計劃、設計院等工作。李先生從2000年4月起任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁。他亦是中國移動通信有限公司董事。曾任天津市郵電管理局副局長，天津移動通信公司總經理。他畢業於天津大學，擁有工商管理碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。李先生是一位教授級高級工程師，擁有超過33年的電信行業豐富經驗。



**魯向東先生**

49歲，本公司執行董事兼副總經理，於2003年3月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司市場經營、數據業務等工作。魯先生從2000年4月起任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁。他亦是中國移動通信有限公司董事、卓望控股有限公司和北京聯動優勢科技有限公司董事長、鳳凰衛視控股有限公司董事。曾任福建省無線通信局局長，郵電部移動通信局副局長。他畢業於郵電部郵電科學研究院，擁有無線通信專業碩士學位及北京大學經濟學博士學位。魯先生是一位教授級高級工程師，擁有近27年的電信行業豐富經驗。



**薛濤海先生**

53歲，本公司執行董事、副總經理兼財務總監，於2002年7月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司財務管理、內部審計等工作。薛先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。他曾先後任原郵電部財務司副司長，原電信總局副局長。薛先生畢業於河南大學，擁有北京大學EMBA學位。薛先生是一位高級會計師，擁有超過29年豐富的電信行業及財務管理經驗。



**黃文林女士**

54歲，本公司執行董事兼副總經理，於2007年9月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司綜合事務、人力資源等工作。黃女士現任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。曾先後出任郵電部電信總局國內通信處處長、通信組織處處長、中國電信集團公司副總經理、中國電信股份有限公司執行董事兼執行副總裁等。黃女士於1984年畢業於北京郵電大學管理工程系，擁有北京大學EMBA學位，是一位高級經濟師，擁有33年的豐富電信行業經營及管理經驗。







**沙羅家先生**

51歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年3月加入本公司董事會，協助首席執行官負責業務支撐、技術及研究開發等工作。沙羅家先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，亦是中國移動通信有限公司董事。他曾先後任北京電信管理局工建部四處處長，北京電信規劃設計院院長，北京電信管理局副局長，北京移動通信公司副總經理，北京移動董事、副總經理和董事長、總經理。沙先生畢業於北京郵電大學，擁有郵電部郵電科學研究院碩士學位以及香港理工大學工商管理博士學位。沙先生是一位教授級高級工程師，擁有超過26年的電信行業豐富經驗。



**劉愛力先生**

45歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年3月加入本公司董事會，協助首席執行官負責對外拓展、實業管理、管理信息系統等工作。劉先生同時任中國移動通信集團公司（本公司之控股股東）副總裁，他亦是中國移動通信有限公司和中國通信服務股份有限公司董事、辛姆巴科公司董事長。他曾先後任山東省移動通信局副局長，山東省移動通信局局長兼山東省移動通信總公司總經理，山東移動通信公司副總經理，中國移動通信集團公司網絡部部長，山東移動董事長、總經理，浙江移動董事長、總經理。劉先生畢業於黑龍江省郵電學校大學專科，山東大學經濟學研究生班，擁有挪威管理學院管理學專業碩士學位及香港理工大學工商管理博士學位。劉先生是一位教授級高級工程師，擁有超過26年的電信行業豐富經驗。



**辛非凡女士**

52歲，本公司執行董事兼副總經理，於2006年1月加入本公司董事會，協助首席執行官負責公司行政事務、投資者關係和媒體關係。她曾先後擔任天津市郵電管理局外事引進處處長、計劃處處長兼規劃室主任、計劃處處長、計劃建設部主任，天津移動通信公司副總經理、天津移動董事、副總經理，黑龍江移動董事長、總經理，以及原中國移動萬眾電話有限公司董事長。辛女士畢業於西安電子科技大學，擁有北京大學EMBA學位，現兼讀香港理工大學工商管理博士學位。她是一位教授級高級工程師，擁有多年電信行業的豐富經驗。



**徐龍先生**

52歲，本公司執行董事，於1999年8月加入本公司董事會。徐先生同時任廣東移動董事長兼總經理，全面負責本公司在廣東省的移動業務和運營。他曾先後任紹興郵電局副局長，浙江南天郵電通信發展集團公司總經理，浙江省郵電管理局辦公室主任、副局長，浙江移動董事長、總經理。他於1985年畢業於浙江廣播電視大學，擁有香港理工大學工商管理博士學位。徐先生是一位高級經濟師，擁有31年電信行業的豐富經驗。

**非執行董事**



**Nicholas Jonathan Read先生**

44歲，本公司非執行董事，於2009年3月加入本公司董事會。Read先生現為Vodafone亞太及中東地區的區域首席執行官。他同時擔任Vodafone Essar Limited、Vodafone Essar Towers Limited、Vodafone Egypt Communications Limited、Vodafone Australia Limited、Vodafone Qatar Limited以及JIL BV的董事。在出任Vodafone亞太及中東地區的區域首席執行官之前，Read先生曾任Vodafone UK的首席執行官。Read先生於2002年加入Vodafone UK擔任首席財務官，並於2003年獲委任為Vodafone UK的首席商務官。在加入Vodafone之前，Read先生曾任Miller Freeman Worldwide的首席財務官及Federal Express的EMEA（歐洲、中東及非洲）區域的首席財務官。Read先生1986年畢業於曼徹斯特都會大學（Manchester Metropolitan University），持有會計及金融文學士（榮譽）學位。Read先生是英國特許管理會計師公會資深會員。他過去三年以來擔任董事的其他上市公司包括Emtel Europe Plc和Mobile Telecom Plc。

**獨立非執行董事**

**羅嘉瑞醫生**



62歲，本公司獨立非執行董事，於2001年4月被委任為本公司董事會成員，並為本公司審核委員會、薪酬委員會及提名委員會之主席。羅醫生為鷹君集團有限公司主席兼董事總經理，及鷹君資產管理（冠君）有限公司（為上市買賣之冠君產業信託管理人）之非執行主席。彼亦為香港上海匯豐銀行有限公司之非執行董事，上海實業控股有限公司、鳳凰衛視控股有限公司、南聯地產控股有限公司、新濠國際發展有限公司及City-e-Solutions Limited之獨立非執行董事。羅醫生為香港地產建設商會副主席、香港經濟研究中心董事及機場管理局成員。羅醫生畢業於加拿大麥基爾大學獲理學士學位及於美國康奈爾大學取得醫學博士學位，並持內科及心臟專科證書。羅醫生於香港及海外各地從事物業與酒店發展及投資業務逾29年。

**黃鋼城先生**



61歲，本公司獨立非執行董事，於2002年8月加入本公司董事會。黃先生亦為中國工商銀行股份有限公司、新加坡的PSA國際港務集團、新加坡政府衛生部國立健保集團，以及由淡馬錫全資擁有的豐樹產業私人有限公司董事局成員。黃先生曾任星展銀行副主席、星展銀行及星展集團控股董事局成員，以及星展銀行（香港）主席。黃先生於1967年至1999年曾先後在花旗銀行、JP摩根及國民西敏銀行出任多個區域性的高層要職。黃先生亦曾出任多個政府機構的公職，其中包括香港期貨交易所主席。黃先生擁有多年金融及商業管理經驗。並自2009年1月起擔任Galleon Group, NY的亞洲子公司Galleon Asia Pte Ltd.的主席。

**鄭慕智博士**



59歲，本公司獨立非執行董事，於2003年3月加入本公司董事會。鄭博士是執業律師及胡百全律師事務所首席合夥人，並於1991年至1995年間為香港立法局議員。他是香港董事學會之創會主席，現為該會之榮譽會長及榮譽主席。他過去三年以來擔任董事的其他上市公眾公司包括ARA Asset Management Limited、城市電訊（香港）有限公司、北京首都國際機場股份有限公司、中國遠洋控股股份有限公司、華潤創業有限公司、粵海投資有限公司、Kader Holdings Company Limited、銀河娛樂集團有限公司（前身為嘉華建材有限公司）、廖創興企業有限公司、瑞安建業有限公司、天安中國投資有限公司、港華燃氣有限公司及香港交易及結算所有限公司。



## ● 企業社會責任戰略與管理

中國移動高度重視承擔企業社會責任（以下簡稱CSR），將其作為企業實現「從優秀到卓越的新跨越」戰略的重要組成部分。在「正德厚生 臻於至善」的核心價值觀和「以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性」的企業責任觀的指導下，中國移動努力將CSR融入公司運營管理，不斷提升CSR績效表現。2008年，中國移動作為中國內地第一家、也是唯一一家企業入選道·瓊斯可持續發展指數，CSR績效獲得國內外充分肯定。

### 企業社會責任戰略

2008年，中國移動以實現經濟、社會與環境的可持續發展為目標，以實現企業與相關方和諧共成長為己任，在原有CSR戰略框架下，明確了中國移動積極承擔社會責任的五大工程，制定了《2008-2010年企業社會責任規劃》，為全面推進CSR工作提供了戰略指導和行動藍圖。

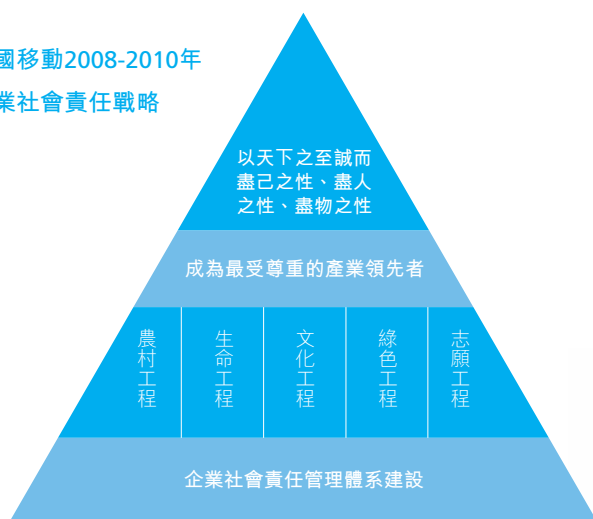
中國移動積極承擔社會責任的願景目標是：

——成為最受尊重的產業領先者。

「**產業領先**」，意味著中國移動不僅要努力實現經濟、社會和環境三方面可持續發展績效的領先；更要充分發揮產業引領作用，帶動和創造可持續的產業發展方式。

「**最受尊重**」，意味著中國移動將充分發揮移動信息專家的專長，努力在改善人類社會生活與自然環境方面發揮不可替代的作用，協助社會大眾發揮所長，共同推動社會發展與人類進步。

中國移動2008-2010年  
企業社會責任戰略



中國移動積極承擔社會責任的總體思路是：

將網絡與服務進一步延伸到中國最邊遠地區和最廣大人群，以信息通信技術「授人以漁」，不斷減小數字鴻溝；以可信賴的服務不斷滿足客戶需求，提升社會價值，創造「移動新生活」；不斷降低企業環境影響，建設資源節約型和環境友好型企業，打造綠色產業，貢獻環保；力行公益，扶危濟困，關愛弱勢群體，支持教育，與利益相關方共同建設和諧社會。

中國移動積極承擔社會責任的主要舉措包括：

一、深入拓展農村工程，穩步推進農村基礎通信網建設，加快發展農村信息網與農信通業務，拓展農村營銷服務網，充分發揮移動通信技術專長，以「三網」惠「三農」，助建新農村。

二、全力強化生命工程，強化應急通信保障，持續打造優質安全網絡，彰顯網絡整體優勢；關愛弱勢群體，提升社會福利水平，助建和諧社會。

三、大力實施文化工程，加大力度治理不良信息，創新手機媒體業務，弘揚先進文化；開展資助貧困地區教育援助活動，支持和關注下一代的健康成長。

四、全面推進綠色工程，在建設、運營、維護等環節中推廣落實節能減排措施，強化電磁輻射管理，有效管理企業環境影響，帶動合作夥伴共同打造「綠色通信產業鏈」；開發和提供具備良好環境效益的信息化解決方案，推動全社會節能減排工作進程，顯著提升企業、行業和社會的環境績效表現。

五、廣泛開展志願工程，依據「從我做起」的行動原則，不斷完善員工志願者組織，推動開展員工志願活動，培育員工責任意識，營造熱心公益、關注社會的良好氛圍。

六、全面提升CSR管理水平，以CSR策略管理、執行管理、績效管理和溝通管理四大工作模塊為依託，逐步完善總部與省級公司兩級CSR管理體系，強化利益相關方溝通與回應，不斷提升企業創造和諧價值的能力。



## 企業社會責任管理

2008年，中國移動建立了協同運作的總部與省級公司兩級CSR管理體系，通過策略管理、執行管理、績效管理和溝通管理等四大工作模塊建設，初步確立了行之有效的CSR組織架構和工作流程，使企業社會責任管理與公司運作進一步緊密融合。

### 確立CSR組織體系，完善工作制度與流程

中國移動已經成立了由公司董事長兼首席執行官王建宙任主任的CSR最高決策機構——中國移動企業社會責任指導委員會。2008年4月，中國移動CSR指導委員會第一次年會正式召開，明確了CSR工作的定位與管理理念，審議通過了年度CSR重點工作、2008-2010年度CSR規劃以及關於成立企業員工志願者組織等一系列決策。至此，中國移動正式確立了貫穿總部與省級公司兩個層級、橫向協調20個部門和31個省（區、市）以及香港運營子公司的企業社會責任組織體系，實現了全集團CSR工作的統一組織與有效管理。

在各省級公司均建立CSR案例收集與報送制度的基礎上，通過明確CSR管理辦法、組織制定年度統一CSR工作計劃、將相關重點指標納入績效考核以及推進電子平台建設，省級公司CSR管理逐步走向科學、規範。

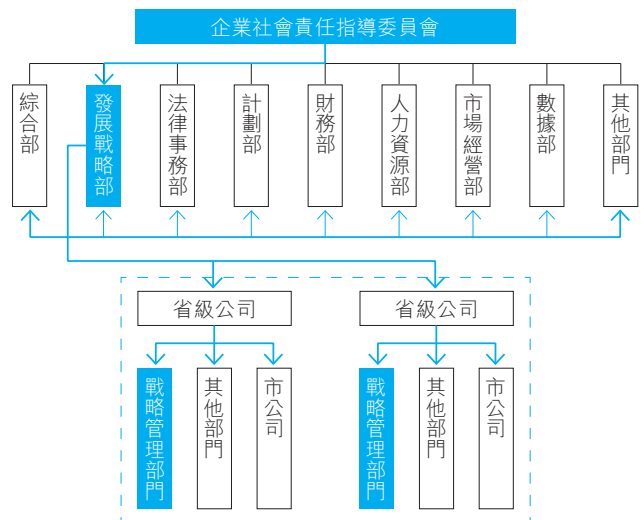
### 建立CSR指標體系，實施企業社會責任對標管理

中國移動2008年建立了針對37個CSR重要議題、包括211項指標的CSR管理指標體系。該指標體系是衡量中國移動CSR工作實施進展的指標全集，通過對指標的歸口管理、定期採集、分析和反饋，可以及時瞭解企業在履行社會責任方面的具體表現，為下一步與國際標準與業界最佳實踐的對標分析和針對性提升奠定基礎。

### 開展CSR實踐評優，初步形成CSR管理閉環

中國移動2008年開展了優秀CSR實踐評選活動，首次在全集團範圍內選拔CSR優秀實踐。經來自中國政府主管部門、非政府組織、權威媒體的專家代表與公司內部專家共同評審，最終從109項申報成果中，產生了2008年度CSR十佳實踐及最佳CSR創意、最佳員工參與、最佳CSR推廣、最佳CSR組織等單項獎共計21個獲獎成果和單位，大大提升了公司內部責任文化氛圍，初步形成CSR實踐策劃、執行和評價的閉環管理機制。

### 中國移動企業社會責任組織體系



### 強化CSR內部溝通，初步建成CSR管理電子系統

2008年6月，中國移動舉辦了年度CSR工作培訓，針對各省級公司CSR管理工作人員進行了CSR相關理論、關鍵議題、國際最佳實踐和工作方法的專門培訓。截至目前，中國移動已經發佈了3期《中國移動企業社會責任通訊》，整理各省級公司CSR典型做法和先進經驗，在全集團範圍內進行了經驗交流與共享。與此同時，中國移動CSR管理電子系統基本建成，包括CSR外部溝通與內部管理兩大平台，已於10月上線試運行。

### 優化CSR報告，實現常態化相關方溝通

中國移動連續三年滾動編製和發佈CSR年度報告，形成了報告編製的規範方法與流程。與此同時，一些運營子公司也開始發佈CSR分報告，截至目前，黑龍江、上海、浙江、江西、山東、廣東、四川等公司均已發佈本省（市）的CSR分報告，公開和透明地向社會披露公司在CSR方面的工作進展，實現與利益相關方的定期交流與反饋互動。

同時，2008年中國移動著力加強了CSR的國際交流與合作，建立起CSR全球對話機制，與利益相關方共同探討CSR關鍵議題，分享經驗、推進合作（見報告「利益相關方溝通與回應」部分，11-20頁）。

2009年，中國移動將以建立世界一流的CSR管理體系為目標，推動CSR與公司運營進一步融合，不斷鞏固和擴大CSR工作成效。

- ◇ 持續開展 CSR 國際對標工作，完善中國移動 CSR 指標體系，有針對性地提升可持續發展績效；
- ◇ 滾動開展「年度 CSR 優秀實踐評選」，進一步激勵各級 CSR 實踐活動開展；
- ◇ 制定下發《中國移動企業社會責任管理辦法》，進一步從管理機制上推動 CSR 的落實；
- ◇ 完善公益慈善管理體系，下發公益慈善三年規劃，完成教育類公益慈善項目整合；及
- ◇ 進一步密切與利益相關方的溝通，加強 CSR 經驗分享、學習、交流與合作。



中國移動省公司CSR分報告





# 利益相關方溝通與回應

利益相關方溝通與回應是中國移動CSR管理的重要組成部分。一方面，良好、通暢的利益相關方溝通有助於中國移動更加深入地理解利益相關方的關注重點與訴求，及時發現問題，從而在CSR實踐中有針對性地進行回應；另一方面，與CSR業界的良好溝通與合作，也有助於中國移動更加深入地參與到全球性CSR關鍵議題的解決中，分享經驗、交流做法，共同尋求解決方案。

2008年，針對7大類別的關鍵利益相關方，中國移動制定了進一步深化利益相關方參與的溝通策略，並針對「應對氣候變化」等關鍵CSR議題開展了富有成效的利益相關方溝通，將利益相關方意見和建議作為改善管理的重要指向。

在回應利益相關方方面，2008年中國移動針對利益相關方重點關注的CSR議題，系統性地實施了社會責任「五大工程」。與此同時，在企業經營的基礎層面，中國移動繼續發揮良好的經濟帶動作用，與價值鏈夥伴共同成長，努力提升員工滿意度和客戶滿意度，以實際行動為利益相關方創造價值。

## 利益相關方溝通

建立穩定、通暢的溝通渠道是確保企業CSR活動符合利益相關方需求的前提。2008年，中國移動完善了利益相關方溝通機制，並結合重點議題，針對國際、國內利益相關方開展了富有成效的專項溝通。

## 利益相關方溝通機制

中國移動的利益相關方由7類群體構成，分別是客戶、股東和投資者、員工、政府及監管機構、價值鏈夥伴、同業者和公眾。針對不同的利益相關方群體，中國移動形成了常態化的溝通機制。

中國移動利益相關方構成



利益相關方	溝通機制與形式	溝通內容
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 客戶滿意度調查</li> <li>◇ 客戶投訴處理和管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 改善服務，提升客戶滿意度</li> <li>◇ 客戶信息保護</li> </ul>
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 業績發佈會</li> <li>◇ 股東大會</li> <li>◇ 日常溝通</li> <li>◇ 路演與反向路演</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 持續穩定的投資回報</li> <li>◇ 透明、公開、公正的信息披露機制</li> <li>◇ 科學的公司治理與管理</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 職工代表大會</li> <li>◇ 投訴與反饋</li> <li>◇ 培訓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 員工權益保護</li> <li>◇ 員工意見、建議收集反饋</li> </ul>
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 遵守相關法律法規</li> <li>◇ 節能減排</li> <li>◇ 公益慈善活動</li> </ul>
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 合作夥伴培訓與交流</li> <li>◇ 招投標管理</li> <li>◇ 供應商評價和管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 中國移動相關管理規定的落實情況</li> <li>◇ 對於中國移動業務、工作流程的意見與建議</li> <li>◇ 共同拓展的業務領域與潛在合作機會</li> </ul>
同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 論壇、會議</li> <li>◇ 工作組</li> <li>◇ 交流活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 行業發展前景和潛在機會研討</li> <li>◇ 提升CSR管理的經驗分享</li> <li>◇ CSR項目合作探討</li> </ul>
公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 社區溝通</li> <li>◇ 社會公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 倡導新的通信消費方式</li> <li>◇ 提供災害救援</li> <li>◇ 改善弱勢人群生活水平</li> <li>◇ 環境保護</li> </ul>

2008年，中國移動進一步提升了利益相關方溝通的主動性，明確了學習、分享和合作三步走原則，力求讓有效的利益相關方溝通成為中國移動不斷改進和提升CSR表現的重要推動力。



## 2008年專項溝通

考慮到利益相關方構成不同所導致關注點的差異性，2008年，中國移動圍繞不同的CSR關鍵議題與國內外CSR專業機構、同行企業進行了廣泛的交流與對話，有效提升了中國移動CSR相關工作的針對性和實質性。

### 國內利益相關方

2008年8至9月，中國移動分別在黑龍江、江蘇和陝西召開了三場、近30人次參加的利益相關方專項溝通座談會，針對利益相關方關注的重點議題，向當地的客戶、合作夥伴、媒體和員工代表，匯報中國移動的工作進展，聽取意見和建議。

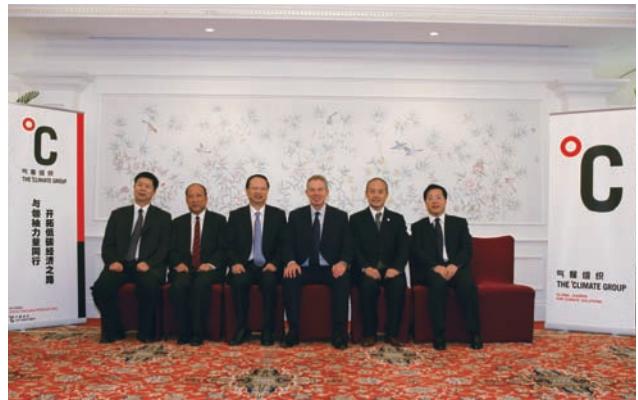
同時，中國移動在「2008年優秀企業社會責任實踐評選」中引入了第三方專家意見，邀請來自於監管部門、中國消費者協會、中國教育發展基金會、聯合國全球契約以及中央電視台等的專業人士對中國移動的優秀CSR實踐進行評選。評選一方面增進了利益相關方對企業的瞭解，另一方面也使符合利益相關方價值判斷的CSR實踐得以選出，代表了對CSR實踐活動的倡導方向。

### 國際利益相關方

2008年10月，為進一步瞭解歐洲CSR發展趨勢，參與CSR國際對話，CSR管理團隊赴英國進行了為期一周的企業社會責任交流訪問，先後訪問了英國富時社會責任投資指數、倫敦投資局、OFCOM（英國電信監管機構）、愛立信公司、沃達豐公司、英國貿易投資總署等10家機構，就CSR國際標準、電信行業的CSR實踐等重要問題進行交流，為中國移動下一步完善CSR戰略與管理奠定重要基礎。

與此同時，針對「應對氣候變化」等重大議題，中國移動參與了多個國際會議、論壇，深入探討信息通信技術（ICT）企業在應對氣候變化中的作用，分享實踐經驗。

- ◇ 2008年5月，中國移動執行董事兼副總經理李躍出席第二屆「B4E—全球商業環境問題首腦會議」，



2008年，中國移動董事長兼首席執行官王建宙與前英國首相布萊爾就氣候變化問題進行會晤

在會上就中國移動應對氣候變化的思考和行動與到會企業分享，並簽署加入聯合國全球契約「關注氣候變化」行動。

- ◇ 2008年6月，中國移動董事長兼首席執行官王建宙與前英國首相布萊爾就氣候變化問題進行會晤，並就如何發揮移動通信企業特長推動低碳經濟進行了討論。
- ◇ 2008年10月，母公司副總裁李正茂參加聯合國全球契約「關注氣候」行動第一次成員大會並做主題發言。會議發佈了《2008年成員調查報告》，中國移動節能減排行動成為電信企業中唯一入選報告的優秀案例。

2008年，中國移動與聯合國全球契約、全球報告倡議組織、氣候組織、挪威船級社、CSR ASIA、世界自然基金會、哈佛商學院等組織機構在CSR領域建立起了常態化的溝通聯絡機制，並已在減小數字鴻溝、應對氣候變化等領域著手開展了一些項目研究與合作。

2009年，中國移動將繼續針對關鍵CSR議題，並以利益相關方參與為契機，充分發揮企業影響力，為推動CSR在中國企業中的發展作出努力。



## 回應利益相關方

通過有效的溝通，中國移動進一步瞭解了利益相關方的關注點與期望，並開展了針對性的改善與提升工作。

2008年對於利益相關方所關注的減小數字鴻溝、應對重大自然災害、關懷弱勢群體、弘揚健康通信文化、推動節能減排等議題，中國移動系統性實施了社會責任「五大工程」，針對性地提升了相關表現（見21-52頁）。

在企業經營的基礎層面，中國移動繼續發揮良好的經濟帶動作用，與價值鏈夥伴共同成長，努力提升員工滿意度和客戶滿意度，切實滿足利益相關方對企業的基本訴求。

利益相關方	期望	回應方式	報告頁碼
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 保持通信暢通</li> <li>◇ 改善客戶服務質量</li> <li>◇ 合理降低資費</li> <li>◇ 滿足個性化需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 打造優質網絡</li> <li>◇ 客戶私隱保護</li> <li>◇ 不良信息治理</li> <li>◇ 客戶滿意度管理</li> <li>◇ 創新產品與服務</li> </ul>	P15-18, P28-29, P34-36, P53-59
股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 持續、穩定的投資回報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 良好的公司治理</li> <li>◇ 創新發展</li> <li>◇ 穩健經營</li> </ul>	P5, P6-10, P14-15, P57
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 薪酬與福利保障</li> <li>◇ 良好的工作環境</li> <li>◇ 可持續的職業生涯發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 提供具市場競爭力的薪酬與福利</li> <li>◇ 貫徹平等、非歧視原則</li> <li>◇ 加強職業健康與安全保護</li> <li>◇ 保護員工合法權益</li> <li>◇ 支持員工培訓與發展</li> <li>◇ 關懷員工身心健康</li> </ul>	P19-20, P50-52
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 守法經營</li> <li>◇ 服從監管</li> <li>◇ 善盡企業責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 遵紀守法</li> <li>◇ 貢獻稅收</li> <li>◇ 帶動就業</li> <li>◇ 創新發展</li> <li>◇ 減小數字鴻溝</li> <li>◇ 節能減排</li> </ul>	P5, P14-15, P22-27, P40-49, P53-59
價值鏈夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公平對待</li> <li>◇ 共同發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 規範管理</li> <li>◇ 拓展行業發展空間</li> <li>◇ 支持合作夥伴發展</li> </ul>	P15, P34-35, P40-45
同業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 建設公平競爭環境</li> <li>◇ 促進行業健康發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 推動公平競爭</li> <li>◇ 拓展行業發展空間</li> <li>◇ 創新發展</li> </ul>	P14-15, P57
公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 建設和諧社會</li> <li>◇ 投身社會公益事業</li> <li>◇ 保護環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 開展公益慈善活動</li> <li>◇ 實施「綠色工程」</li> </ul>	P27, P30-33, P36-39, P40-49, P50-52

## 實現穩定發展，帶動經濟成長

2008年，接二連三的重大自然災害以及席捲全球的金融危機等給中國經濟的發展帶來了不確定性，其影響在2009年將進一步顯現，中國經濟實現平穩、健康發展面臨嚴峻挑戰。與此同時，國內通信技術演進與行業變革也給中國移動的發展提出了新的課題。

面對挑戰和困難，中國移動堅持以創新求發展，與合作夥伴共同成長，拓展產業發展空間，有力推動了中國宏觀經濟的健康發展。

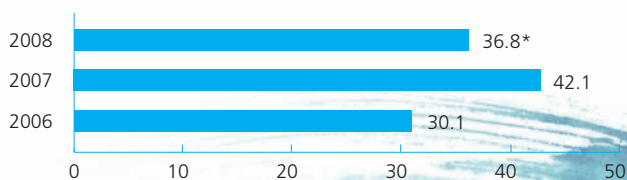
### 貢獻國計民生

2008年，中國移動保持了客戶數量、網絡規模和主營業務收入的持續增長，較好地實現了穩健發展，並貢獻於國

家稅收。沿用歷年的測算方式，中國移動2007年度對中國國民收入的貢獻率達1.35%，同期對中國國民經濟總需求的拉動為2.36%，有力推動了國民經濟的發展。

據中國人力資源和社會保障部統計，截至2008年底，中國城鎮登記失業率為4.2%，高於2007年的4%。經濟形勢的不明朗使得就業環境進一步惡化，中國整體就業形勢將

中國移動納稅額（十億元）



\* 受2008年中國內地企業所得稅稅率調整影響



更加嚴峻。在這種情況下，中國移動以自身的良好發展與業務拓展，創造了大量的就業機會，2008年1至9月，因與中國移動發生業務往來而實現的帶動就業人數已經超過220萬。

### 帶動產業進步

2008年，中國移動繼續與價值鏈合作夥伴共同成長、通力合作，為產業持續、快速、健康發展發揮帶動作用。

2008年，中國移動進一步擴大了市場規模，截至12月31日，客戶數達到4.57億，幫助中國的移動電話普及率達到48.5%。與中國移動合作的服務提供商（SP）達1,185家，渠道數量超過100萬個，有力拉動了產業發展。

在四川，中國移動啟動了「供應商精益管理工程」，與供應商建立互惠互利的合作關係。公司每年設立300萬元獎勵基金，對優秀渠道合作夥伴予以重獎，同時與四川大學聯合舉辦MBA研修班，對30名經銷商進行培訓，以提升其管理水平。在全省，每年對經銷商的業務服務專項培訓達26萬人次，並建立定期溝通交流機制，加強了與合作夥伴的互動。

作為中國通信運營企業專利工作的領先者，中國移動始終意識到自己肩負的引領行業知識產權政策走向的重要使命。為此，中國移動積極與國內外的運營商、設備製造商、高校和科研院所開展專利合作，致力於降低一切有可能阻礙技術創新、業務創新的專利門檻和壁壘，在標準化組織知識產權政策制定、專利許可談判、專利防禦政策研究等方面發揮著重要的作用，引領著通信行業的知識產權工作朝著積極健康、鼓勵創新的方向不斷前進。

同時，中國移動所建立的技術和業務標準管理體系使中國移動標準化工作質量顯著提高，國際標準取得突破。2008年，中國移動發佈企業標準近600項，基本滿足企業網絡建設和業務發展的需要。參與國家及行業相關技術和業務標準的制定工作，共參與行業標準制定73項，國家標準制定6項，並連續三年獲得「中國通信標準化協會科學技術獎」，在國內電信運營企業中名列前茅。

### 開拓發展「藍海」

在中國內地移動通信市場競爭日趨激烈的背景下，中國移動堅持向「增量」市場尋求發展，牢牢抓住「新客戶、新話務、新業務」三大驅動力，努力開拓發展「藍海」。

尤其在新業務方面，以北京奧運盛會為契機，中國移動無線數據業務獲得良好發展，手機媒體化和多用途化的成效進一步顯現。

#### 中國移動數據產品客戶統計（百萬人）

	2006	2007	2008
使用增值業務用戶數	270.4	349.6	419.8
飛信用戶到達數	—	73.3	146.9
手機報付費用戶數	—	23.6	41.5
無線音樂俱樂部高級會員數	—	35.5	52.7

## 打造金牌服務，提升客戶滿意

良好的客戶服務不僅僅是中國移動賴以生存的基礎，同時也是關係到社會和諧的重要因素。2008年，中國移動進一步完善了資費管理、不斷強化客戶私隱保護、全面推行「金牌服務」、真誠服務於特殊群體，努力提升客戶滿意度。

### 保障客戶明白消費

2008年，中國移動以「全球通」、「動感地帶」、「神州行」三大客戶品牌資費套餐體系為基礎，持續清理資費套餐，有效簡化了資費套餐結構；同時在客戶接觸點上推進價格溝通工作，對整體資費產品設計、宣傳、推廣、渠道、服務流程進行了細緻梳理，建立起方便客戶資費套餐選擇的資費導購體系。

在資費透明方面，中國移動進一步完善收費提醒機制，真正讓客戶實現「明白消費」。

2008年，中國移動繼續依託先進的計費系統，保持精準計費，話單準確率高達99.99%。

### 強化客戶私隱保護

客戶私隱保護是中國移動客戶關係管理的重要組成部分。中國移動嚴格遵守中國關於客戶私隱保護的相關法律法規。一直以來，中國移動利用國際最先進技術建立多重網絡安全防範措施，防止黑客入侵網絡竊取客戶信息。公司通過了ISO27001等專業安全測試和認證，並制定且嚴格執行安全審計、帳號口令、遠程接入、數據備份、機房管理等安全管理辦法，嚴密保護客戶的信息安全。

2008年，中國移動對客戶私隱保護工作中存在的隱患進行專項治理。此外，通過與所有合作商簽訂安全保密協議、要求對客戶信息嚴格保密、不得非法傳播和洩漏等管理手段加強了客戶私隱的保護。

同時，中國移動在客戶服務合同範本中的獨立保密條款中規定，公司在履行合同時向合同對方提供的所有資料（包括客戶資料）均為保密信息，合同對方應當對有關資料進行嚴格保密，不得對外披露或用於合同以外的任何目的。

此外，為了兼顧客戶私隱保護與配合執法機關對不法行為進行調查，公司在內部建立起與執法機關合作的制度流程，嚴格遵照中國相關法律規定配合執法。

**在遼寧**，為滿足客戶實時查詢GPRS流量使用情況的需求，為客戶提供流量使用查詢和剩餘流量提醒服務。客戶可以通過短信、WAP掌上營業廳和網站等多種渠道，查詢GPRS流量使用信息。據統計，遼寧公司僅2008年5月份向客戶發送GPRS套餐流量提醒短信達20萬條。

**在上海**，為提升對各類敏感信息與數據的管控能力，2008年推出了「安全文檔中心」，並提供企業機密文檔的導入與加解密、分發，客戶文檔瀏覽與層級傳遞，終端控制，人員、組織管理，權限管理等功能。除此以外，系統還提供了文檔精細化處理、客戶交互與客戶監督、文檔再加工、離線文檔管理以及操作日誌推送和統計報表等功能，有效保障了客戶信息安全。





## 推進滿意100服務

2008年，中國移動開展了「金牌服務 滿意100」活動，圍繞客戶關注的熱點問題，推出以「責任、誠信、便捷」為核心的五心服務，即：奧運服務全程創優，為盛事添歡心；攜手治理垃圾信息，讓消費更舒心；量身優選資費套餐，讓選擇更省心；強化增值業務監督，讓使用更放心；廣開便捷電子渠道，讓服務更隨心。

在「金牌服務 滿意100」活動的基礎上，中國移動2008年通過開展以下四方面工作改進客戶服務：

- ◇ 一是深入推進以客戶為導向的服務管理體系建設，從與客戶感知最相關、且可操作性強的內容著手，建立了10項提升客戶服務水平的跨部門閉環管理流程；
- ◇ 二是在全公司推進「以客戶為中心」的工作理念，在總部與省級公司開展了基於客戶導向的跨部門考核，進一步推進了以「客戶問題得到快速解決與反饋」為主要特徵的內部工作壓力傳導機制；
- ◇ 三是廣泛開展「滿意100」流程穿越活動，讓後台管理者親身體驗前台服務，瞭解一線服務的困難，更從客戶服務角度進一步提升後台管理水平；
- ◇ 四是加強信息支撐系統建設，建立中國移動兩級客服支撐體系，為快速響應客戶需求、快速處理跨省投訴、實現全網信息共享提供平台。

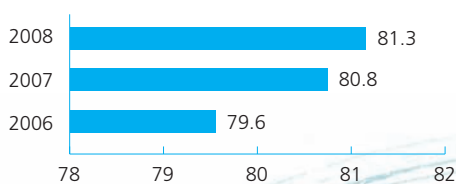
### 中國移動客戶滿意度管理

為了真實地瞭解客戶感受，主動尋找工作中的薄弱環節，2008年中國移動繼續採取獨立第三方調查的方式開展大規模的客戶滿意度調查，採用電腦輔助電話訪問的形式對超過40萬客戶進行了訪問，全面瞭解客戶對企業整體服務以及移動網絡、新業務、營銷活動、業務支撐系統、繳費等各方面的感受，並據此優化和改進相關工作。

調查從6月中旬開始，至12月上旬結束，共6個月，分為5期。從調查結果來看，客戶對於中國移動全網綜合滿意度保持穩步提升。截至2008年，全網綜合滿意度得分達81.3分。

### 中國移動綜合客戶滿意度調查得分

(滿分100分)



在吉林，開展「走進中國移動」活動，提升客戶感知

在河南，開展「滿意100服務金鑰匙」建議徵集活動，向社會徵求對於公司服務的改進意見和建議，共徵得客戶意見、建議124,965條。同時，為改善客戶服務質量，「金鑰匙」也鼓勵員工參與，公司內部共徵集建議14,899條，並進行了針對性落實改進。

在江蘇，開展了「走進中國移動」系列活動30餘次，主動邀請近千名客戶走進中國移動營業廳，參觀服務現場；實地走訪「12580」、外呼、投訴處理等服務支撐後台。「走進中國移動」系列活動的深入開展，進一步拉近了客戶與公司的距離。



在江蘇，為殘疾人客戶提供手語服務



在新疆，開設維語服務專區

## 服務特殊人群

讓移動通信服務於最廣大的人群、尤其是那些因為特殊原因無法享受移動通信服務的人群是減小數字鴻溝的重要方面。

根據中國第二次殘疾人士抽樣調查數據顯示，截至2006年4月1日，全國殘疾人士數量達到了8,296萬人，更好地滿足他們的通信需要是中國移動承擔社會責任的重要方面。

2008年「5·17」世界電信日的主題是「讓信息通信技術惠及殘疾人士」。圍繞該主題，中國移動組織各地公司，開展了一系列針對殘疾人士的特色服務。

在江西，於2008年3月初開通聾啞人士短信互動熱線，聾啞人士可通過發送手機短信享受業務諮詢、業務辦理、投訴等多種服務。

在遼寧，推出「神州行愛心卡」，通過短信平台，讓聾啞人士通過閱讀短消息的方式來「看」電話，同時還提供新聞早晚報、飛信交友等豐富的移動信息業務。

在北京，結合奧運契機，設計開發了一系列能滿足殘疾人士切實需求的業務和服務，讓他們足不出戶就能盡享移動通信的便利。目前，已經有累計超過5,000餘人次的殘疾人士享受到了上述服務。

對於少數民族客戶，中國移動也提供了豐富的業務選擇以及周到的服務支持。

在內蒙古，針對蒙古族客戶專門開發了中國第一款蒙文手機，全蒙文界面為蒙語客戶提供了方便。蒙文手機作為服務於特定族群體的通信工具，在自治區和其他蒙古族聚集區獲得廣泛的認可。

在新疆，成立了熱線維語服務專區，為全疆16個地、州、市的少數民族客戶提供專業的熱線維語專屬服務，有效提升了現場問題解決率，客戶掛機滿意度達到96.94%。

對於老年客戶群體，考慮到聽、說等方面的障礙，中國移動也提供了針對性服務。

在上海，為了讓老年客戶快捷方便撥打「10086」服務熱線，中國移動針對神州行品牌推出老年客戶優先接入「10086」的服務舉措，快捷方便地為老年客戶提供熱線的業務諮詢和業務辦理。



## 維護員工權益，支持員工發展

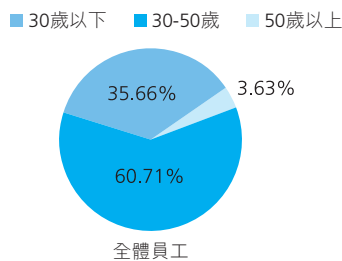
員工是中國移動最為重要的資源，是企業可持續發展的基石。2008年，中國移動進一步完善員工關係管理，努力實現工作場所機會均等，切實保障員工權益，關注員工職業發展，創造和諧的工作環境，提升員工滿意度。

### 尊重機會均等

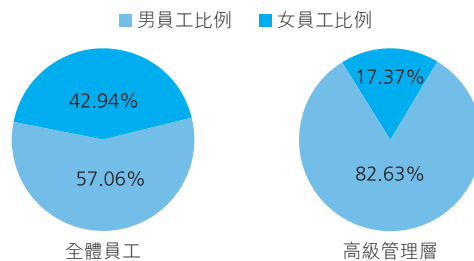
中國移動始終堅持同工同酬、男女平等、民族平等的原則，尊重工作場所機會均等和多元化，根據員工的能力和經驗提供合適的崗位。

2008年底，中國移動少數民族員工比例由2007年底的5.47%增長到5.94%，員工構成多元化程度進一步提升。

中國移動員工年齡構成  
(2008年12月31日)



中國移動員工性別構成  
(2008年12月31日)



註：高級管理層指省級公司副總經理（含副總經理）以上以及公司總部部門副總經理（含部門副總經理）以上職位管理人員

### 保障員工權益

2008年，中國新《勞動合同法》正式實施，為確保員工瞭解法律精神、保護自身權益，中國移動多次組織員工參加《勞動合同法》培訓，做到全員學習，人人瞭解、人人監督。同時，還根據《勞動合同法》對《集體合同》進行了修改。

2008年，中國移動開展了維護員工權益、構建和諧企業的專題調研活動，抽取9個省級公司針對職工代表大會制度建設、企務公開指導意見落實情況、平等協商集體合同的簽定和落實情況、女職工權益的維護、勞務派遣制員工勞動關係情況、《勞動合同法》的學習和實施情況和創建勞動關係和諧企業活動情況等7方面進行全面調研，為下一步維護員工權益、優化員工結構、推動崗位激勵積累了經驗。

一些省公司落實保護女工權益規定，發揮職代會作用，經過公司代表和工會代表的友好協商，雙方簽訂《女職工權益保護專項集體合同》（草案）。

在保護員工健康安全方面，2008年，中國移動嚴格貫徹執行國家勞動保障、安全生產法律法規。母公司中國移動通信集團公司制定並印發了《中國移動通信集團公司員工勞動防護用品管理辦法》，於2008年1月正式實施。相比2007年，工傷事件數明顯下降。

#### 員工工傷及因工死亡統計

	2008 (1-9月)
因工死亡人數	1人*
工傷件數	7人

\*「5·12」汶川大地震中因公殉職

### 關注員工職業發展

培訓是員工職業技能提升的重要途徑，同時也是關係員工職業生涯可持續發展的重要方面。2008年，中國移動將員工培訓作為人力資源管理的重要工作，完善了培訓機制，並開展了內部培訓講師隊伍建設，實施了培訓課程體系研究，推廣應用了中國移動網上教育學院。

#### 中國移動員工培訓相關統計

	2008
培訓人數（萬人次）	86.2
高層接受培訓人數（人次）	224
中層接受培訓人數（人次）	9,552
普通員工接受培訓人數（萬人次）	85.2
員工中參加學歷學位學習的比例（%）	5.42
人均培訓費用（元）	3,067
年度人均培訓時間（小時）	59.6

此外，各省級公司也結合本省實際開展了各具特色的員工培訓活動。

**在新疆**，2007年啟動了「少數民族骨幹員工培訓與發展」項目。截至2008年10月，共舉辦各類培訓52期，培訓人數達到2,678人次。該項目對少數民族員工的職業素質提升、職業發展和培養作出了良好探索。

**在山東**，積極推進「課程多元、形式多樣、層次分明、內容豐富、效果突出」的培訓體系建設，按照「三縱三橫」培訓架構，對管理人員、技術人員、市場人員按照

專家型、深化型及普及型的不同培訓層次實施培訓。從2007年到2008年兩年間，共舉辦管理人員培訓21期、專業技術人員3G技術培訓25期，累計培訓1,124人次；市場業務人員培訓19期，累計培訓2,803人次。

### 營造和諧工作環境

2008年，中國移動進一步在公司內部推廣開展以緩解員工心理壓力、改善員工心理健康為主要目的的員工幫助計劃（EAP）。截至目前，已有21個省級公司開展了EAP項目，並且取得顯著成效。

**在北京**，2008年，開展「心理管理」活動，關愛和支持員工，使員工的組織支持感受上升8.4%；心理管理對緩解員工壓力、降低職業枯竭效果顯著，員工壓力感受下降11.7%；管理者組織支持感提升15.3%，滿意度提升16.4%。

**在河北**，深化開展EAP項目，2008年參與員工達到1,853人，其中有256名員工存在不同程度的心理問題。對第一次心理檢查有問題的員工進行跟蹤檢查的結果顯示，其中有84%的人員問題程度較第一次檢查有所降低，有62%的人員目前已恢復到正常範圍。

**在上海**，自2005年4月啟動EAP項目以來，至2008年，試點單位員工對心理支持行動的知曉率由10%提高到85%以上，許多員工主動向外部諮詢師和內部心理志願者尋求幫助並得到了心理上的疏導。



在四川，編製員工自助手冊，幫助震後「心理復健」

#### 實施震後心理關愛 溫暖員工心靈家園

**在四川**，「5·12」汶川大地震後，聘請國內知名的災後心理干預專家對員工進行及時的心理輔導。抗震期間，心理援助小組通過團隊輔導和個體輔導的方式先後為北川、青川、什邡、綿竹、彭州、都江堰、漢源等多個重災區員工以及通信搶險通突擊隊員，共計420多人提供了心理援助。此外，公司製作發放了《震後員工「心理復健」自助手冊》4,100餘冊，並在「四川移動e學院」提供了心理學專家講授的系列心理輔導課程，指導員工採用心理學技巧盡快實現心理復健，為災後盡快恢復正常的工作和生活提供心理引導。





# 社會責任重點工程

為達成世界一流的CSR績效表現，中國移動從「移動信息專家」的企業定位出發，針對利益相關方關注的重點CSR議題，開展了社會責任重點工程建設，針對性和系統化提升了中國移動CSR承擔水平。

2008年，中國移動繼續協助母公司深入拓展農村工程，為偏遠地區提供了穩定的網絡覆蓋和豐富的信息化應用，提升了農民的生活水平與收入水平，有力支持了農村社區發展；全力強化生命工程，提升網絡質量，保障人民生命財產安全，改善弱勢群體的生活水平；大力實施文化工程，弘揚健康向上的通信文化，支持貧困地區教育發展，推進網絡文明與社會文化建設；全面推進綠色工程，在有效管理環境影響的同時，帶動行業和社會共同參與環保；廣泛開展志願工程，建立員工志願者協會，普及開展員工志願活動。

2009年，中國移動將繼續深入推進社會責任重點工程，系統落實企業社會責任，與社會共享企業經濟發展成果，推進和諧社會發展進程。

## 深入拓展農村工程

建設現代新農村是中國社會城鄉均衡發展的重要工作，針對中國農村發展中的問題，中國政府2008年明確提出了「工業反哺農業、城市支持農村」的方針，大力推動城鄉統籌發展，建設現代新農村。

中國移動一直將為廣大農村地區提供可靠、便捷的通信服務作為企業的長期關注點和CSR戰略的核心內容之一。2008年，中國移動協助母公司繼續穩步推進農村基礎通信網建設，加快發展農村信息網與農信通業務，拓展農村營銷服務網，充分發揮移動通信技術專長，以「三網」惠「三農」，推動農村社區發展，助建新農村。



在河南，積極開展「村村通電話工程」，拓展農村網絡覆蓋

## 深化農村網絡覆蓋

中國移動母公司是國家「村村通電話工程」的主要參與者之一。在政府引導和多方努力下，到2008年末，中國已通電話（包括固定及移動電話）的行政村比重達到了99.7%。

截至2008年底，中國移動母公司「村村通電話工程」建設累計投入資金約195億元，已累計為超過60,000個偏遠村莊新開通移動電話。

### 完善網絡覆蓋

2008年，中國移動協助母公司進一步深化實施「村村通電話工程」，繼續提升川藏等偏遠地區的行政村覆蓋，並將網絡覆蓋向地處偏遠、交通不便的自然村延伸。

在行政村覆蓋方面，2008年在內蒙古、黑龍江、四川、甘肅、新疆、西藏等6個省（區）解決了2,059個未通電話行政村及農林牧場的通信問題。

在自然村覆蓋方面，2008年在河北、山西、內蒙古、遼寧、吉林、黑龍江、安徽、福建、江西、山東、河南、湖北、湖南、海南、廣西、重慶、四川、貴州、雲南、陝西、甘肅、青海、新疆等23個省（區、市）解決了14,537個未通電話自然村的通信問題。

2009年，中國移動將繼續協助母公司實施「村村通電話工程」，為偏遠農村新開通移動電話，提供通信普遍服務，以逐步減小數字鴻溝。

### 中國移動參與「村村通電話工程」統計(2005-2008)

	2005	2006	2007	2008
累計覆蓋行政村數（個）	26,631	35,108	39,784	41,843
累計覆蓋自然村數（個）	—	—	5,367	19,904



### 提升網絡質量

在偏遠農村地區，移動通信網絡的穩定性經常受當地供電質量影響。在不斷擴大網絡覆蓋的同時，2008年中國移動持續開展農村基站供電質量提升工作，規範工程建設配置標準，以確保農村基站的平穩運行。

首先針對不同基站的開關電源、蓄電池和發電機等配套設備的容量配置標準進行細化，然後在該標準的指導下對農村基站供電系統進行優化和整改，大大提升了農村基站的供電質量和應急供電保障能力。

截至2008年底，中國移動已為農村基站更新開關電源2,800台、增配或更新蓄電池6萬隻、增配發電機4,200台。經過優化，農村基站平均斷電率（當月累計發生斷電的農村基站的站次／農村基站總數）已由原來的10%降至7%、平均單次斷電歷時由5.2小時降至2.58小時。

中國移動參與的「村村通電話工程」不僅為當地人民帶來了現代化的通信手段，更為當地農村經濟發展發揮了重要作用。

在湖南，中國移動自2006年起，為中國最大的粽葉產地之一張家界市桑植縣五道水鎮新建了10個基站，基本實現了對全鎮12個村的無縫覆蓋，使農戶能及時掌握市場動態，更好地安排生產和銷售。兩年間，年戶均收入增長達7,000餘元。

#### 中國移動農村網絡質量統計

	2008
農村網絡覆蓋率	97.35%
農村網絡接通率	96.92%
農村網絡掉話率	0.75%



在新疆，阿克陶縣庫斯拉甫鄉的移動通信基站開通了



在貴州，中國移動通過優質網絡為村民帶來豐富信息



## 豐富農村信息應用

中國移動在協助母公司積極推進「村村通電話工程」、解決偏遠農村地區通信接入問題的同時，通過開發和推廣農村信息化應用服務，努力彌合城鄉數字鴻溝，以豐富的信息幫助廣大農戶走上致富之路。

### 升級農村信息網

中國移動立足於服務「三農」，從2006年開始建設全國統一的「農村信息網」業務平台，為農民、涉農企業和基層政府提供了涵蓋「農生」、「農商」、「農政」的多樣化信息服務，其中包括農技指南、市場信息、勞務信息等豐富內容。

2008年，中國移動繼續完善農村信息網的功能，實施了平台的三期改造，完成中央級涉農信息庫的建設，實現了全網業務的自動生成分發和全國數據的有效共享。

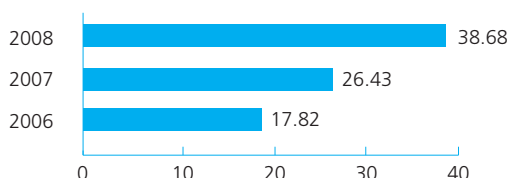
經過兩年的發展，農村信息網已經成為了中國移動服務「三農」的首要入口、全國涉農信息的交互樞紐和共享平台。截至2008年12月，中國移動農村信息網中央平台客戶數超過1,248萬戶，日均短信發送量為1,300萬條，「12582」語音熱線日均呼入量為2.5萬次，「www.12582.com」網站訪問量累計達到3,008萬次。農村信息網已經成為廣大農民獲取涉農信息的重要平台。

### 開發新信息應用

為提高信息服務的針對性和有效性，中國移動積極開發基於農村信息網的多種新信息服務，不斷豐富農信通產品體系。

針對中國農村地區的實際問題，中國移動相繼推出「供銷通」、「務工易」、「農信寶」、「買賣易」等一系列農信通業務全網產品和服務，幫助農民解決買賣難問題，獲得務工信息等實用信息。目前這些業務已在廣東、廣西、重慶、貴州、雲南等省（區、市）展開試點。

#### 「農信通」用戶數（百萬戶）



針對農村商品流通，中國移動開發了「供銷通」業務。以無線信息機終端為載體，集商品零售、實時訂單、庫存管理、營銷信息發佈與接收、銀聯支付等功能為一體，能夠促進農村商品信息流、資金流、物流統一管理，推進農村現代流通體系和公共服務體系的建設，極大地提高了農家店運作與服務效率。

針對涉農企業，中國移動開發了「農商通」應用。打造農產品電子交易互聯網應用平台，幫助企業完善企業黃頁、進銷存管理、客戶關係管理、企業辦公管理四大功能，實現涉農交易的電子化。

針對基層政府，中國移動積極推廣「農政通」應用，使之成為「新農村信息服務站」，幫助基層政府實現會議電話、信息發佈、政務辦公、一村一品四大功能，提高了辦公效率，實現中國基層政府的信息化。

在浙江，2005年開始承建「農民信箱工程」，充分利用移動通信資源及通信業務支撐農村信息服務，促進農村移動通信網絡、信息服務統籌發展。截至目前，農民信箱全省註冊用戶覆蓋90個縣（市、區），1,216個鄉鎮，3萬多個行政村，200萬戶以上個人用戶。「農民信箱工程」通過提供農產品產銷信息，為企業、農民帶來了實實在在的好處：累計發送買賣信息770,339條，達成交易額17.4億元，累計培訓用戶118萬人次，有效增強了農民的信息收集應用能力。



在重慶，「農信通」助力當地人民就業







在廣西，通過農業信息平台，幫助蔗農增收



在江蘇，「農信通」幫助魚蝦養殖戶增收致富



在山東，「農信通」幫助農戶及時瞭解蔬菜價格信息，把握市場行情

針對本地農村經濟發展的特點，中國移動各省級公司開展了各具特色的農村信息化推進工作。

**在湖南**，通過手機和「農信通」電子商務終端，建立起覆蓋「縣城大型連鎖超市、鄉鎮規模店、村級農家店」的現代農村流通市場新體系，推進工業品進村、農產品進城、門店資金歸集三大應用，實現信息流的有效傳遞、物流的高效運作和資金流的快捷結算，促進農村經濟發展。目前，農村移動電子商務的試點取得了顯著成績，到2008年底，中國移動在湖南將農村移動電子商務應用在500家農村零售門店，為200萬農村人口提供周到服務。

**在廣西**，針對當地糖業基地的特點，推出了「甜蜜通」業務，通過及時向糖廠、蔗農、運輸商發送種、砍、運、榨等相關信息來改善產業鏈的物流，使得糖廠得到及時和高質量的原料供應，蔗農和運輸商及時瞭解供求信息。自2006年投入應用以來，甜蜜通業務現已覆蓋全區80%以上的規模糖廠，受益蔗農近百萬戶，人均年增收300元。目前，該業務正在被推廣到木薯、桑蠶、漁業等其他種養殖行業。

**在廣東**，開展「信息化田園」項目，積極進行面向農村市場的信息化應用創新，自主開發了「漁汛通」、「農醫寶」、「村務彩鈴」、「移動+互聯村務管理平台」、「實時魚塘監控系統」等65項創新性的農村信息化應用，全方位支持農業和農村發展。

**在四川**，截至2008年6月，已在全省廣大農村地區投資1.5億，分發信息機50,409台，遍佈全省90%的行政村，實現了農村信息的「進村、入戶」。截至2008年6月，已在全省22家重點連鎖企業安裝了741台供銷通終端並投入使用。

**在遼寧**，為當地養殖、種植戶定制了「特色產業推銷彩鈴」服務。當農戶手機被撥通後，會播放他們定制的產品推廣信息作為彩鈴，為他們提供了一個投資少、見效快的產品推銷渠道。目前該服務已在當地農戶中得到廣泛推廣。

**在寧夏**，建設了手機農貿平台，通過向客戶發佈供求信息，幫助客戶聯繫業務。在2008年7月的硒砂瓜促銷期間，共發送近300萬條手機短信，由手機農貿平台促成的硒砂瓜總交易量達3.2萬噸，價值2,000多萬元。



在浙江，移動信息網點帶來便捷服務



在廣西，深入農村現場辦理業務



在青海，建立代銷點，提供便捷服務

## 擴展農村營銷服務

中國農村地域廣闊，人口密度低。向農村提供方便、快捷、「用得起」的產品與服務是中國移動農村營銷服務的重點和目標。2008年，中國移動大力整合各類涉農信息資源，創新業務推廣方式，通過完善渠道建設與優化農村定價機制，為農民提供優質、便捷的服務。

在農村基層營銷渠道建設方面，中國移動一方面重視實體營業廳的建設，與多方合作，大力發展鄉村服務站；另一方面，不斷強化網絡服務功能，為農民就地辦理各種移動業務提供便利。2008年，中國移動已建立農村渠道網點43.5萬個，同時大量業務是通過空中選號、空中充值等網絡渠道來實現，極大地改善了農村客戶入網難、繳費難的問題。

2008年，中國移動與中國商務部就共同推進「萬村千鄉市場工程」、建立新型農村市場流通服務體系，簽署諒解備忘錄。中國移動作為「萬村千鄉市場工程」移動通信和信息服務的首選合作夥伴，在移動通信和信息服務保障、渠道建設、移動通信業務服務代辦等方面提供全面合作，為「萬村千鄉市場工程」承辦企業及其農家店建設「萬村千鄉網」，提供一攬子移動通信和信息服務，同時將移動通信服務業務納入到農家店經營範圍，幫助農家店拓寬收入來源和提高經營能力，助力新型農村市場流通服務網絡建設。

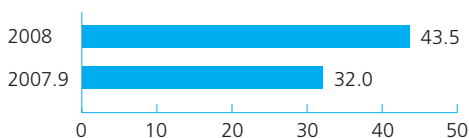
在遼寧，在推進鄉鎮自辦營業廳建設的同時，充分開發農村沿街超市、小賣鋪、藥店等營銷網點資源，對農村代辦渠道店提供VI形象標識、業務宣傳品及培訓支持，積極推進農村「柴米油鹽店」渠道建設。

在海南，與省商務廳合作，在參與「萬村千鄉市場工程」的農家店中發展移動便民服務點，使農戶在村裏的農家店就能進行移動繳費、充值等服務。還計劃向這些農家店提供農村信息終端設備及其他移動信息服務產品。

同時，針對農村市場的消費需求特點和市場特點，中國移動推出了具有農村特色的資費套餐與產品，讓大眾能夠「用得起、用得好」。

在新疆，通過提供免費支持農村信息化建點、免費贈送信息機、免費培訓信息員、免費試用涉農短信服務，為廣大農牧民切實提供幫助。截至2008年9月，向廣大農牧民捐贈了價值400萬元的「農信通」信息機；免費舉辦農民信息員培訓班2,600期，培訓各地信息員達7萬餘人次；建立了4,937個農村信息化建設示範點；「農信通」用戶達43.2萬戶，佔農村用戶的比重達14.6%；通過「農信通」平台為農村用戶提供信息16萬條；通過農村信息機群發、轉發涉農短信總量超過2,000萬條；助農交易量達到3萬多噸，成交額達3,000多萬元。

中國移動農村營銷網點數（萬個）



## 促進農村社區發展

發展農村公用事業，促進農村全面發展進步是中國農村改革的重要組成部分。中國移動在進行農村「三網」建設、提升網絡覆蓋和農民收入水平的同時，廣泛開展以信息技術培訓、農業技術培訓為主的公益活動，為提升農民素質、促進當地社區發展作出努力。

2008年，各省級公司在促進當地農村社區發展方面開展了有益的嘗試。

**在江蘇**，與政府部門合作，在揚州啟動了「農民培訓工程暨放心農資管理年」活動，舉辦系列農業科技培訓，輔助以移動服務熱線，讓農民隨時可以獲取齊全、及時的農業信息。

**在福建**，與省團委合作，在46個省級扶貧重點村建立起「移動三農書屋」，免費為農民提供信息獲取與閱覽平台。

**在貴州**，與省農經網合作，在全省21個重點扶貧縣鄉開展2008年信息支農計劃，建設LED顯示屏發佈農業信息，派「信息大篷車」下鄉，組織專家進行農業科技的普及工作。

**在湖北**，聯合湖北省委組織部實施「陽光村官成長關愛計劃」，通過實施通信關愛項目、移動伴隨成長項目和融入新農村項目，一方面方便各級組織部門對大學生村官的調度、管理和培訓，另一方面讓大學生村官時刻感受到組織就在身邊，為大學生村官的成長創造良好的社會環境。首批808名村官全部加入湖北公司量身定制的「村官網」，相配套的村官飛信群也已經組建完畢。

**在陝西**，開展為期2個月的「2008農業科技送下鄉活動」，向廣大農民發放了幾千冊實用技術手冊、「12582」農業技術問答知識手冊及近千份生活用品；組織了8支科技小分隊，聯合50多名專家教授及其他農業科技工作者，以專項技術培訓、現場演練、示範指導、技術諮詢等形式，將目前農業生產最急需、最實用的科技送到廣大農民手中，現場受理農民的諮詢達數千人次。

### 「金鑰匙工程」

自2005年以來，中國移動與山西省農業大學、山西省科協、山西省婦聯等多方合作，深入農村多次開展農民電腦與網絡知識培訓活動，實現「授人以漁」，幫助農民信息致富。

2006年，中國移動與山西省農業大學合作開展了「大學生進萬村科技信息化工程」，組織6,000餘名大學生深入全省2.8萬個行政村駐點，累計對26萬農民進行了網絡知識和農業科技知識培訓，為全省1,263個鄉鎮、27,247個村莊、165個明星村鎮建立了網絡門戶，構建了中國最大的農村現代信息物流交易平台。

2007年，中國移動與山西省科協、山西省婦聯共同舉辦「山西百萬農民電腦科普培訓」，動員全省各級農村專業技術協會、大中專學校教師、優秀科技工作者以及廣大科技人員，以編印的100萬份通俗易懂的電腦培訓教材和特別製作的網絡

培訓視頻教程為主要內容，輔以鄉村集中培訓、專家指導、志願者授課等手段，教農民學電腦、用網絡；同時在相關媒體開辦「百萬農民學電腦」專欄，隨時為農民答疑解惑。此次活動用5-6個月的時間，使廣大農民初步掌握電腦知識和上網操作技能，使全省至少有100萬農民成為會使用電腦、能上網、會查找信息、能進行網絡信息交換的「新型農民」。

2008年，中國移動為山西省2.8萬個行政村推出了中國最大的農村門戶網站——「我愛我村」，並與山西大學合作發起「萬名團員青年服務農村」活動，組織青年團員以志願報名的方式擔當「中國生活網·我愛我村」網站各級門戶網絡的「掌門人」，通過在網上幫助農民發佈供求、價格行情、求職等信息，幫助農民尋找產品出路，為農民提供市場信息，引導農民建設農村電子商務渠道。





在廣西，搶修受冰災影響的通信線路



在山東，搶救受損線路，確保網絡通暢

## 全力強化生命工程

根據中國民政部的統計，2007年中國因自然災害直接經濟損失達2,363億元。各種自然災害對中國經濟發展、人民生命安全造成巨大威脅。通過信息技術手段保障大眾生命財產安全、開展公益活動幫助弱勢群體生活水平提升是中國移動生命工程的重要方面。

2008年，中國移動依靠網絡優勢和技術優勢，深入構建優質安全網絡，以人為本、關愛生命，與社會共同關注、幫扶弱勢群體，不斷幫助提升社會福利水平，助建和諧社會。

## 打造放心網絡，保障通信順暢

保證網絡穩定和應急通信暢通，是中國移動作為通信運營商最直接的社會責任。

2008年，在確保網絡覆蓋率穩定提高的同時，中國移動進一步提升網絡質量和穩定性，保障網絡通信暢通。面對雨雪冰凍災害、「5·12」汶川大地震以及中國南方洪澇災害等自然災害，中國移動以出色的應急通信保障和全方位的災害救援，為受災地區和民眾作出了積極貢獻。

## 網絡質量保障與優化

成立至今，中國移動客戶數量及業務數量的大幅度增長給網絡質量的穩定性帶來了挑戰。2008年，為切實保障網絡運行質量，中國移動重點加強網絡優化工作。主要包括：建立預警監控機制，及時疏導業務量；加強網絡工程建設期間的優化，將工程對質量的影響降到最低；加強預防性維護和故障管理，重點關注客戶的質量投訴；加強針對性的主動測試工作；確立節假日通信保障模式，節日期間全力投入、精細實施端到端全程保障，取得優良的保障效果。

## 應急通信保障與演練

中國移動積極優化調整通信保障應急預案體系，在2008年創新性地建立了「紅、橙、黃、藍」應急體系，針對網絡故障和影響範圍等不同情況，按照「紅、橙、黃、藍」不同級別對應急預案體系進行整合和細化。該體系對重大集會、自然災害、突發事件等的快速通信響應和恢復具有重要作用。

同時，遵循「預防為主、應急為輔」的原則，中國移動嚴查勤檢，在全國範圍內開展全面的安全評估和檢查工作，並結合網絡的實際情況，形成了多層面的應急演練制度，充分開展應急演練工作。

## 中國移動2008年應急通信保障統計

應急通信保障次數（次），其中：	2,314
重要政治經濟事件保障	1,736
重大自然災害類保障	329
重要事故災難類保障	83
公共衛生事件類保障	89
社會安全事件類保障	77
出動應急通信車（車次）	9,487
投入應急通信設備（套次）	710,316
動用人員（人次）	1,379,260

## 中國移動網絡質量與可靠性指標（年平均値）

	2006	2007	2008
無綫接通率	99.3%	99.2%	99.2%
掉話率	0.85%	0.72%	0.62%
短信全程接通率	98.80%	99.10%	99.35%







在雲南，抗雪救災，確保網絡通暢



在廣西，為雪災受困群眾手機免費充電



在重慶，中國移動賑災物資馳援災區

## 災害通信保障與救援

2008年，面對頻發的自然災害，中國移動利用自身技術優勢和業務特點，在應急通信保障方面發揮關鍵作用，挽救生命、保障財產安全。

### 南方雨雪冰凍災害

2008年1月，中國南方地區遭受了近50年以來最嚴重的冰雪災害。受其影響，中國移動停電基站最多時達到了2.7萬個，涉及20個省級公司。

面對嚴峻的受災形勢，中國移動積極開展生產自救，恢復和保障通信順暢。中國移動加強了24小時監控值班力度，全面啟動防雪抗災預警機制。各受災省級公司累計組織了69.4萬人次參與通信保障，出動應急搶修車輛24.5萬次，完成應急發電46.2萬次，發電時長515萬小時。災害期間，沒有因雪災而發生任何核心網設備退出服務或幹線傳輸中斷事件，重點基站基本保持正常運行，縣以上行政區域保持通信暢通。同時，災害發生後，中國移動迅速組織向災區捐款4,455萬元，用於災區人民的生產和生活重建，並開設短信捐款平台發動社會捐助。

### 「5·12」汶川大地震

關於中國移動參與「5·12」汶川大地震的救災及災後重建相關情況請參見本報告32-33頁「5·12」汶川大地震救災專題。

### 南方暴雨洪水災害

2008年汛期，中國移動累計有21個省級公司遭受了78次暴雨洪災襲擊，停電基站累計達2.5萬個。汛期到來後，中

國移動員工迅速採取有效措施，搶修受損設備和傳輸線路，累計出動搶修人員9.2萬人次、搶修車輛4.1萬台次，有效保障了通信暢通。與去年汛期相比，停電基站數目雖有所增加，但退服基站數目大幅度減少。

此外，中國移動在新疆天山雪崩、西藏當雄地震、東北小興安嶺火災、颱風等自然災害和山東膠濟鐵路列車相撞事故等突發事件的處理中，也以時的應急通信保障保證了受災地區全線移動網絡覆蓋，確保了救災指揮、對外聯繫、信息發佈的暢通。

中國移動各省級公司還積極與各地相關機構合作，建立自然災害預報和應急體系，從源頭開始，降低人員傷亡和經濟損失。

**在福建**，與廈門氣象台合作開通「氣象災情通報平台」。該平台為返鄉民工及全市出行群眾提供全中國範圍內的天氣及受災情況的實時查詢。

**在廣東**，開發了「三防預警通信系統」。通過這個系統，廣東省三防辦發佈的重大信息可以以多種方式準確、及時地傳遞到有關部門和領導的掌上電腦設備中，提高三防信息的準確性和時效性。

**在河北**，與當地氣象部門合作，開發氣象防汛平台，提供區域降水情況和氣象災害預警與防禦信息。若遇災害性天氣發生，相關部門可在第一時間通過該平台發佈預警信息，以便迅速、安全轉移和安置當地群眾。

## 投身社會公益，關懷弱勢群體

幫助貧困人口、關注弱勢群體、提升生活水平是中國移動承擔社會責任、助建和諧社會的重要工作。

2008年，中國移動對扶貧助困的公益活動進行了科學規劃和管理，進一步明確了中國移動幫扶對象，實現了扶貧助困活動的系統化、戰略化的管理和組織，有效提升了活動成效。

同時，中國移動還發揮企業自身資源和業務優勢，與各個利益相關方共同搭建更加廣泛的公益援助平台，充分動員各種社會資源參與到扶貧助困的活動中來。

### 幫扶貧困地區

截至2007年，中國農村仍有2,841萬貧困人口，其溫飽問題已解決但發展水平依然較低，同時還有1,487萬絕對貧困人口尚未解決溫飽問題。

中國移動在2008年進一步深化了對口扶貧項目，通過長期項目運作切實提高當地群眾的生活水平。

中國移動母公司在國家的統一安排下，對口支援西藏改則縣。從2002年至今，中國移動共有4批援藏志願者赴藏，母公司累計投資8,196萬元。援藏人員克服了高寒缺氧等不利條件，按時、保質地實施了縣中學、縣醫院住院部、縣文化中心、市政道路、農牧民安居工程、醫療設備改造等扶貧項目。

同時，從2002年開始，中國移動志願者對黑龍江省湯原、樺南兩縣開展為期十年的定點扶貧項目。母公司在教育、醫療衛生、道路建設、自來水工程和移動通信等基礎設施建設方面投入達3,940萬元，使當地百姓得到實惠。此外，母公司出資訂閱《農民日報》1,000份，贈予當地政府、農戶及學校。

在陝西，積極組織開展「兩聯一包」扶貧活動。2006年至2008年，公司累計投入30萬元，幫扶榆林靖邊黃蒿界鄉高升村。共幫助當地解決了400多人、3,000多頭牲畜的飲水、用水問題，幫助農民人均年收入超過4,600元。



在西藏，為當雄地震受災群眾提供通信服務



在甘肅，為赴新疆採棉勞務人員提供免費報平安電話服務





在上海，幫助癌症患者實現奧運夢想



在廣西，為留守兒童提供免費親情電話

### 關愛弱勢群體

中國移動始終奉行與全社會分享企業發展成果的宗旨，在促進貧困地區發展的同時，積極扶助社會弱勢群體，促進社會公平發展。

2007年12月，中國移動與中國婦女聯合會合作開展了「中國溫暖「12·1」愛心基金」—中國移動關愛行動（簡稱中國溫暖「12·1」項目），旨在為萬名愛滋病致孤兒童尋找愛心家庭，對愛心家庭進行資助和培訓。中國移動母公司捐贈5,000萬元作為啟動金，建立「中國溫暖「12·1」愛心基金」，用以資助愛滋病致孤兒童在愛心家庭的生活及學習。中國移動母公司同時出資300萬元建設中國溫暖「12·1」項目網站和信息管理平台。2008年，項目網站正式開通運作，首批資助金已到位，並資助4,665名愛滋病致孤兒童。

各省級公司也積極開展了一系列面向留守兒童、單親家庭、農民工等弱勢群體的關愛行動。

在湖北，實施「特困單親母親安居工程」，從2005年至2008年，每年捐款20萬元，幫助湖北地區的特困單親母親。截至2008年，已建設完成特困單親母親安居工程項目80戶，解決了全省部分特困單親母親的住房困難。同時在2006年至2008年期間，開展「關愛留守家庭」活動，對雙親在外務工、本地無任何通信工具的留守兒童家庭捐贈手機和提供話費。

在浙江，從2003年開始，發起了以「構建和諧社會、共享人間光明」為主題的移動送光明活動，為農村生活困難老人免費實施白內障復明手術。五年內，共捐贈150萬元，幫助1,725位老人成功復明。2008年公司與浙江省老齡委繼續簽訂了「移動送光明」活動第二個五年計劃，在2008年至2012年間，中國移動將再次捐贈200萬元，繼續幫助1,750名生活困難老人重獲光明。

在福建，舉行「情滿海西·百萬真情關懷外來工」活動，為農民工提供求職平台、維權通道、助學基金及溫暖愛心專列等服務。系列活動共有超過80萬人參與，以提供求職平台為例，共有13,000名外來工、912家企業通過短信平台登記求職和招聘信息，8,067位外來工、706家企業獲得匹配信息。

在上海，開展了歷時5個月的「生命的奧運」愛心傳遞系列活動。中國移動攜手上海癌症康復俱樂部，幫助癌症患者實現自己的奧運夢想，包括贈送奧運門票、愛心結對、聖火助威、圓夢北京等部分。

2008年，中國移動經歷了各種自然災害對保障通信穩定的考驗，未來將會繼續優化應急流程，完善跨省區應急物資調度體系，提升對重大災害的應對能力。同時，中國移動將繼續以扶貧助困為核心，持續開展相關公益慈善項目，促進整個社會對弱勢群體的關注，為進一步幫助提升社會整體福祉作出積極貢獻。



## 專題：「5·12」汶川大地震救援

2008年5月12日下午2點28分，四川省汶川縣發生了黎克特制8級地震，據中國民政部統計，截至2008年8月25日，四川汶川地震已造成69,226人遇難，374,643人受傷，失蹤17,923人。面對災難，中國移動與所有中國人一起，眾志成城，積極應對，為災區救援和災後重建作出應有的貢獻。

### 通信保障

「5·12」汶川大地震造成了巨大的生命財產損失，同時也對通信設施造成了嚴重的破壞。在災情最嚴重時，全中國共96個市縣、1,263個鄉鎮移動通信受到影響。地震對四川、陝西、甘肅等省的網絡設施造成了重大損害，大量機房坍塌、設備損壞、傳輸中斷。最多時三省退服基站達4,457個，本地網受損合計5,367公里。地震發生後，話務量突增，全中國長途網話務量增長到平時的3倍；全中國撥打四川的呼叫次數為平時的17倍，話務量上升到日常的5至6倍。

在這樣的危難時刻，如果能迅速搶通被中斷的通信，保障救災通信穩定，就可以為搜救被困群眾贏得更多的時間，減少人員傷亡和經濟損失。為此，中國移動統一組織、全國動員，以集團整體的力量為災區提供人力及物資支援。有26個省級公司及設計院共派出648名工程建設、維護和技術支援人員前往四川參加搶險救災恢復通信工作。中國移動從其他各省抽調了大量應急通信設備支援災區，調度了3,349台發電油機、317部衛星電話等救災物資運抵災區，先後出動52輛應急通信車參與抗震救災工作。此外，全集團動員了各省級公司調撥近百種通信生產物資、大量的市場營業物資和抗災生活物資支援災區，總價值11.5億元，有力保證了通信網絡恢復、臨時營業廳開通、以及搶險救災人員生活。

在全集團的共同支持下，四川移動全員不畏艱險、忘我工作，僅用了10個小時就基本緩解了通信嚴重擁塞的狀況。24小時後基站恢復42%，容量恢復51%。截至6月30日，四川移動累計派出了7,500餘人次突進災區，完成451個重災鄉鎮、4,414個重災村的公眾移動通信網絡覆蓋，完成率達到100%。

**在甘肅**，地震發生後，第一時間組織人員趕赴災區。各級領導深入受災嚴重的隴南地區現場指揮搶險。各路搶險突擊隊員始終抗戰在救災一線，保障及時通信，做好地方各級政府現場指揮應急通信服務，確保指揮有序。

**在陝西**，迅速成立通信保障領導小組，緊急啟動應急預案，積極採取有效措施及時疏通話務，緊急組織發電油機恢復基站供電，加強核心設備監測，立即對各地基站、線路開展巡檢，同時向省政府和省地震局調派應急通信車輛。地震發生當晚22點，陝西移動即搶通基站557個，全網通信基本恢復正常。截至5月17日凌晨4點半，全省719個斷站全部搶通。

尤其值得一提的是，為了及時恢復通信，中國移動員工日以繼夜奮戰在抗災搶險的第一線，他們流汗、受傷、流血，甚至獻出了寶貴的生命。他們用自己的血肉之軀和一腔熱忱，為保持通信「生命線」的暢通做出了不可磨滅的貢獻。



在四川，中國移動突擊隊員空降重災區，開創了中國通信搶險的先河



在陝西，建立應急通信網絡監控中心，確保通信安全

### 攻堅克難，保障重點搶險需要

唐家山堰塞湖排險是這次抗震救災工作的一大難題。為保障洩洪指揮的需要，四川移動先後派出數十名突擊隊員，5次乘直升機空降唐家山，在堰塞湖壩上開通2個衛星基站；派出3輛應急通信車，並長期駐守直到洩洪成功，成功保障了堰塞湖洩洪搶險指揮通信暢通。唐家山堰塞湖排險工作勝利完成後，解放軍總參謀部副總參謀長葛振峰上將專門委託成都軍區致電中國移動表示感謝。四川省蔣巨峰省長對我公司在唐家山堰塞湖的通信保障工作給予了高度評價。





## 災難救援

在做好通信保障的同時，中國移動還推出全方位的服務保障舉措。一是提供公眾信息發佈和有針對性的信息溝通服務。通過短信、彩信、小區廣播、手機報等方式，協助政府為公眾提供及時的災情預報信息、救災工作信息、災區生活信息等服務。同時，針對不同人群，提供相應的信息溝通服務，安慰客戶情緒並告知有用的救助信息。在每個因災退服的基站恢復服務後的第一時間內，向其所覆蓋的客戶發送信息，告知政府對群眾的關切、為群眾提供的救助措施、以及災情和救助信息的電話或短信反饋途徑等；二是在重災區為受災群眾提供延時停機服務，原則上在5月底前不做停機處理，確保其通信暢通；三是為因災緊急撤離居所沒有攜帶手機或手機損毀的群眾提供電話「報平安」服務，對重點客戶提供備用手機或SIM卡；四是在人員集中的避難場所提供流動服務，包括免費手機充電、手機維修、充值卡供應、業務開通等。

### 中國移動地震救援相關統計

19.5億	中國移動累計發送災情相關公益信息19.5億條
589.3萬	中國移動向589.3萬人次提供免費電話「報平安」服務
171.7萬	「10086」愛心熱線共受理客戶求助171.7萬次
120.3萬次	「10086」共受理災情服務120.3萬次
259,600人次	「10086」愛心熱線成功為客戶尋找災區親人近259,600人次

註：數據截至2008年6月25日下午5時

在抗震救災期間，為保障所有赴川抗震救災人員的通信暢通，中國移動對5月12日起赴四川成都、綿陽、德陽、廣元和阿壩藏族自治州等五個市（州）的所有漫遊客戶5月12日至31日在上述區域發生的移動通信費用實行減免。在此期間，中國移動累計免收移動通信費2.62億元，涉及332.9萬人。此項減免舉措保證了救災工作的順利進行，有力地支撐了救援隊伍的行動。

與此同時，中國移動全體動員，積極為災區捐款捐物，在此次地震中，共計捐贈現金8,620萬元，並捐贈價值2億元的救災物資。

此外，中國移動還通過短信、手機報等多種方式，向社會公眾第一時間通報救災進展，並攜手中國紅十字會開

展「紅十字救援行動」，開通捐款短信平台、積分捐贈平台等手機愛心捐款方式，為公眾向災區同胞獻愛心提供便利通道。

## 災後重建

「5·12」汶川大地震的救援工作雖然告一段落，但更加艱巨和重大的災後重建工作仍在繼續。中國移動從以下三方面著手，與四川災區人民一起，共同重建美好家園。

第一，盡快恢復通信。在政府確定城市重建規劃後，中國移動將在第一時間恢復服務網點，確保每個鄉鎮都有一個以上的臨時服務點；根據災區的實際情況和需求，設計專門資費套餐，採購和募集部分終端，提供給災區群眾，幫助他們儘快恢復個人通信和生活；針對災後移動通信客戶證件丟失等實際情況，重新構建便捷的流程，以最快的速度為移動通信客戶提供業務和服務。

第二，提供信息支持。利用「12580」熱線、手機報等方式，提供與災後重建相關的信息服務，包括疫情防預、次生災害預防、農業生產、孤兒領養等；開通「12581」免費心理熱線，協助教育部，利用通信呼叫中心排隊系統，調度全國心理專家諮詢，對災區人民進行專業心理疏導；提供「100865」愛心服務，為災區群眾提供尋親、外呼關懷等服務。據初步統計，中國移動開展的「12580」就業援助，已為災區群眾解決就業4,000餘人。

第三，開展公益援助。作為中國移動災後重建工作的重要組成部分，中國移動母公司向四川都江堰市慈善會捐助現金4,500萬用於重建都江堰李冰中學和幸福中學，兩所中學將於2009年9月投入使用。另據調查，汶川大地震的遇難者中有近四份之一是學生，為支持建立四川省有關特別救助基金，救助四川汶川大地震遇難、致殘學生家庭，中國移動母公司亦向四川省青少年發展基金會捐贈現金3,000萬用於救助因災遇難、致殘學生家庭。面向未來，中國移動承諾持續關注汶川大地震的災後重建，充分借助企業資源與優勢，為災區人民早日恢復正常生活提供支持。

## 系統實施文化工程

隨著移動電話普及率的不斷提高，手機正在成為文化傳播的重要方式之一。以「弘揚先進文化，提升國民素質」為目標，中國移動2008年系統實施了文化工程，通過反對不健康內容、弘揚先進文化以推進網絡文明，支持教育和文體事業發展以推進社會文明，致力於國民素質的提升。

## 治理不良信息，倡導綠色通信

根據中國互聯網協會發佈的《2007年手機短信息調查報告》，2007年中國手機用戶全年垃圾短信總量已達3,538億條，與2006年相比增加92.7%，垃圾短信已成社會公害。

為了淨化移動通信環境，促進移動信息服務行業更加健康的發展，中國移動一方面在「垃圾短信專項整治」活動的基礎上繼續加大對不良信息的治理力度；另一方面，持續開展了「紅段子」等一系列卓有成效的公益活動，促進了全社會對健康通信文化的關注和支持。

### 完善不良信息治理舉措

自2008年3月以來，為營造和諧滿意的通信消費環境，針對社會反響強烈的不良信息問題，中國移動集中開展了治理工作。

首先，明確了垃圾信息的範圍與構成，為垃圾信息的治理奠定了基礎。

其次，從垃圾信息的事前、事中、事後三個階段入手，梳理重要環節，強化內部管理，制定相應舉措，搭建集團業務質量管理平台，實現集團業務的統一管理，並對各省業務形成了有效監管機制。

中國移動統一建設了不良信息跨省處理平台，各省級公司加強了「10086999」不良信息舉報號碼等客戶舉報方式的引導，並投入大量人力物力，設置專人專崗，聯合相關執法部門對客戶舉報進行逐一受理和回復。

2008年3月，由公司總部8個關鍵部門共同參與，中國移動全面實施了短信、彩信超低資費清理和欠費控制、SP及集團行業應用端口違規發送集中治理、小區短信和漫遊歡迎短信規範治理、不良信息發送系統監控、客戶舉報信息處理、客戶信息安全管理等一系列切實有效的措施，並已取得初步進展。

目前，在不同運營商網絡間的不良信息發送量也呈現上升趨勢，根據中國移動受理的客戶對不良信息舉報數據顯示，2008年9月網間垃圾短信被舉報量比3月份增長了5倍以上，9月份網間不良信息佔比達到27.68%，而且持續快速增長。針對網間不良信息情況嚴重的新動向，中國移動積極向中國工業和信息化部提出制定統一治理標準、建立網間處理機制等治理措施，以解決網間不良信息蔓延的問題。



在陝西，協助公安機關破獲短信詐騙案中收繳的作案工具



2008年，中國移動按照中國相關法律法規的要求，認真部署專項行動，強化SP信息服務規範治理。

第一，加強和完善了SP網站備案工作，嚴格落實黑名單制度，積極配合政府有關執法部門開展違法網站、違法信息查處。專項行動中，福建、廣東、陝西等多個省級公司積極配合當地公安等政府執法部門破獲多起虛假信息詐騙案件。

第二，完善SP信息服務管理長效機制，建立了總部、省級公司、支撐公司組成的多維立體撥打測試體系，開展多渠道、全方位撥打測試，加強SP服務規範治理。積極配合通信監管部門行政處罰要求對相關SP公司進行停止接入等處理，落實基礎運營企業與政府監管的聯動管理。

2008年3月份以來，中國移動全面清理了各地不符合標準的各類短、彩信超低資費套餐，清理違規集團行業端口6,760多個。進一步嚴格規範了SP端口群發，通過系統攔截平台全年短信攔截條數累計攔截了54.13億條短信。處理客戶不良信息舉報843萬件。完善企業內部管理，由運營商管控的端口發送和SP誘導等內容的短信得到一定程度的遏制，集團客戶行業舉報絕對量比年初下降66%。

同時，各省級公司也開展了積極的治理工作。

目前，中國移動的不良信息治理工作取得了階段性成效，但整體形勢依然嚴峻。未來中國移動將會通過加強網內點對點不良信息治理、網間不良信息治理力度以及積極參與不良信息治理政策法規建議，持續降低不良信息危害，建設陽光網絡。

在安徽，開發了「垃圾短信攔截系統」，垃圾短信數量降低98%，垃圾信息發送號碼數量降低95%，點對點垃圾信息投訴由月均1,200件下降到100件。

在河北，建立了SP企業信用積分和分層分級管理體系，並在公司內部設立違約SP黑名單，投入700萬元對垃圾信息進行專項治理，明顯降低垃圾信息數量，攔截並計入黑名單號碼達6萬多個。

在江蘇，深入研發垃圾信息、騷擾電話識別和攔截技術，建設智能識別與過濾不良信息控制系統，截止目前該系統累計攔截24,073個號碼，垃圾信息識別覆蓋率80.45%、準確率98.36%。

在河南，從源頭、渠道和管理各個方面，從「事前、事中、事後」各個環節進行綜合治理。2008年6月到10月共計收到客戶不良信息舉報95,404件，共計攔截87,903個發送號碼。加大對違規端口的處罰力度，根據客戶舉報，共計對500多個行業端口、21家SP端口進行了處罰。

在天津，新建垃圾信息監控平台，對垃圾信息及其發送號碼進行識別和攔截，使垃圾信息發送號碼數量和單個號碼發送垃圾信息條數均得到有效控制。同時加大對垃圾信息的舉報處理力度，一經核實立即關閉發送功能或終止服務。



## 弘揚綠色通信文化

在推進不良信息治理的同時，中國移動更關注吸引和帶動社會公眾共同建設和弘揚健康的通信文化。2008年，中國移動總結過往經驗，創新手機新媒體，以「傳遞健康、傳系情感、傳播知識、傳送理想、傳承文明」為目標，大力推廣「紅段子」等文化公益活動。

**在廣東**，為倡導健康積極的綠色通信文化，從2005年到2008年，先後舉辦了四個階段的「紅段子」系列活動，分別開展「和諧社會傳信和諧」、「響我所想」、「綠色行動你我他」、「型我新廣東」等主題活動，通過「五大結合」逐步完善「收集民情民意‘億言堂’」的移動通信網絡文化生態體系。2008年開展的歷時4個多月的「型我新廣東」紅段子大賽活動中，註冊用戶466,896戶，上傳作品數高達1,477萬條，下載量353萬條，轉發量逾5,017萬條。「紅段子」以老百姓喜聞樂見的形式，樹立起了一種新的主流短信文化風尚，成為綠色通信文化建設的成功範本。

**在福建**，聯合多家機構，於2008年5月共同發起了「文明風尚」首屆短信文化節。文化節設立了「106582228」原創短信、彩信的徵集平台，客戶可以上傳、下載、轉發作品，並獲得相應的活動獎勵。活動期間共徵集短信及彩信作品22,570條，作品在客戶間傳播超過200萬次，人均傳播3.08次。

**在湖南**，為弘揚國學精神，提升群眾文化素質，推出「移動國學堂」手機報新業務，開啟用移動通信業務弘揚國學之先河。該業務每天下午以彩信形式將圖文並茂的聖賢故事或國學經典主題發送到定制客戶的移動終端上。至今，全省「移動國學堂」定制客戶已超過4萬戶。



在廣東，開展「型我新廣東」第四屆「紅段子」活動





中國移動捐建愛心圖書館，助力西部教育



在河南，發動愛心接力活動，資助貧困學生



在安徽，中國移動幫助孩子實現上學的願望

## 支持教育發展，提升社會關注

中國移動始終將教育作為企業參與公益慈善事業的關鍵領域之一。根據中國教育現狀，公司在繼續加大對教育基礎設施建設捐贈的同時，開展了一系列有針對性的教育專項公益活動，並取得了豐碩成果。2008年中國移動獲得了中國殘疾人聯合會、中國紅十字會、中華慈善總會、中國環境保護基金會等聯合頒發的「公益典範助教育人獎」。

同時，中國移動還發揮自身網絡優勢，利用短信、手機報等服務形式，加大對教育事業的宣傳，整合各種社會資源，擴大公眾對教育事業的關注。

### 捐資助學，促進教育事業發展

自2006年開始，中國移動協助母公司開展了以愛心圖書館建設和中小學校長培訓為重點的中西部貧困地區農村中小學教育捐助項目。該項目旨在提高中西部貧困地區農村中小學教育水平和辦學條件。目前，愛心圖書館項目已為中西部23個省區的1,000所農村中小學建立了愛心圖書館，累計捐贈圖書231.7萬冊，惠及百萬農村中小學生。中西部校長培訓項目已為3,600多名來自西部各省區偏遠地區的農村中小學校長提供了親身體驗國家級培訓課程的機會。

同時，各省級公司也開展了形式多樣的教育公益活動。

在河南，開展「愛心接力行動」，中國移動每年出資80萬元，用於資助來自貧困農村地區的800名兒童（每人500元），100名大學應屆新生（每人3,000元）和100名優

秀教師（每人1,000元）。活動積極號召受資助大學生畢業工作後，力所能及地向新一屆需要幫助的學生提供等額的資助，讓「愛心接力棒」傳遞下去。2008年活動主題確定為「愛心接力 情繫江油」，把河南對口援建的四川災區江油市的教育作為活動方向，除了資助江油應屆大學新生外，還在江油新春鄉幫助重建一所愛心小學。

在江蘇，自2007年開始，號召員工和社會公眾為留守兒童捐贈圖書，使孩子們能夠在讀好書中開闊視野，增長知識。活動開展至今，已募集圖書超過21萬冊，並在全省成功建立起100個「移動愛心書屋」。為了提高圖書使用效率，還創意發起「好書漂流樂讀」活動，鼓勵孩子們寫下讀書感言，分享閱讀心得。活動開展至今，愛心圖書覆蓋10萬人群，書籍借閱次數達100萬次。

在吉林，與吉林大學攜手，建立「大學生勤工助學基地」，以解決貧困生的經濟困難，提升貧困生的心理素質和綜合能力，自2006年至今，先後有近3,000名大學生參與該項目，受益金額達430萬元。

在湖北，連續三年在湖北省高校針對貧困學子開展勤工儉學資助活動，截至目前，已投入1,100餘萬元，資助11,000名學子。在2008年在勤工儉學大學生中倡導「大手拉小手」的愛心傳遞活動，鼓勵他們將勤工儉學的部分收入捐贈給貧困高中生以及四川災區的學子，倡導感恩教育。

### 搭建平台，提升社會關注

中國移動在積極開展對教育專項公益慈善活動的同時，還結合自身業務特點，動員客戶利用短信、電話和網站等形式捐助教育，為教育事業謀求更多的社會資源。

2007年10月，中國移動啟動「積分公益行動」，號召全球通客戶，通過短信或登錄公司網站的方式為公益事業捐贈積分，公司再按照統一折算比例將捐贈積分兌換成現金，直接捐贈給中國教育發展基金會、中國關心下一代工作委員會等公益組織。

截至2008年8月31日，共有超過20萬人次的客戶參與了積分捐贈活動，捐助總金額達近800萬元。所捐善款用於向重慶、四川地區110所小學的「奧運」場地重建及體育器材購買，並向災區孩子捐贈福娃，以協助他們加強心理疏導，重樹災後信心。

在統一的「積分公益行動」主題下，各省級公司還結合自身實際，開展了形式多樣的積分公益活動。

**在福建**，與福建省青少年發展基金會聯合設立「動感地帶愛心基金」。公司動員客戶通過手機撥打「12590101」捐贈話費、積分，或登錄福建動感地帶網站愛心基金專區，進行在線捐贈。截至目前，「動感地帶愛



在陝西，積極倡導公眾參與「愛心100」活動

心基金」已累計募集善款163萬元。在此基礎上，2008年實施了「雙百計劃」，即為100所貧困山區小學捐贈體育器材，幫助100名貧困學子圓夢大學。

**在陝西**，自2006年開始，連續3年開展「愛心100」助學行動，項目至今共資助1,500名貧困學生，捐款金額累計超過432萬元。在2008年，中國移動通過公益短信平台、員工捐款等形式共募款170多萬元，每位受助學生獲得3,400多元資助。

#### 中國移動「積分公益行動」

活動階段	第一階段 (2007年10月至2008年1月)	第二階段 (2008年2月至2008年8月)
參與人次	154,672人次	45,333人次
參與成果	捐助552萬元	捐助202萬元
捐贈結果	為四川及重慶地區捐贈體育器材，共計捐贈110多所小學	為地震災區的孩子捐贈福娃





## 弘揚社會正氣，助力文體發展

中國移動致力於促進健康通信文化和教育事業的發展，也關注更為廣泛的社會文化生活，從多個層面助力文化、體育事業，豐富社區文化生活，弘揚積極、健康、和諧的社會文化，助力國民素質的提升。

### 弘揚社會正氣

作為一個具有社會責任感的公司，中國移動積極倡導社會正義，促進對見義勇為者的社會保障機制的完善，推動良好社會氛圍的形成。

在安徽，自2004年起，聯合地方政府設立了「安徽移動弘揚正氣獎」，每年對全省見義勇為的英雄進行表彰，旨在弘揚社會正氣，倡導見義勇為，引導社會各界關心、支持見義勇為英雄群體，建立穩定安全的社會生活環境。從2004年到2008年，「安徽移動弘揚正氣獎」表彰活動已連續舉辦了五屆，先後對全省100多名見義勇為的英雄進行了表彰。

### 助力文體發展

中國移動積極促進社區文化體育事業發展，努力豐富社區文化生活。

在江蘇，在全省範圍內開展「歡樂社區行」主題活動，先後開展「送電影進社區」、「安全教育進社區」等多項主題活動。2008年共開展「歡樂社區行」約1,800場，覆蓋各類社區、學校、工廠、礦區等約5,000個，參與社區居民人數近200萬。其中，舉辦「送電影」活動超過5,000場次，覆蓋人群超過50萬人。

在福建，在奧運會期間開展「神州行迎奧運送電影下鄉」活動。在2008年8-10月期間，共為當地農村放映了910場電影。

在甘肅，向全省首批「社會主義新農村建設」試點縣捐贈圖書、體育健身器材和文化娛樂用品，並邀請省級文藝團體，編排反映「社會主義新農村建設」給農村帶來巨大變化題材的節目，開展「送文化下鄉」活動，全省演出30場。

面向未來，中國移動將繼續高度重視不良信息的危害與影響，進一步加強對不良信息的治理工作，加強與SP的合作，共同努力淨化通信環境，提升不良信息處理效率；同時借助技術優勢，不斷推出基於手機媒體業務的新移動通信文化模式，持續開展「紅段子」等公益活動，促進全民參與到健康通信文化的活動中。

此外，中國移動將繼續加大對教育事業的資助力度，不斷整合資源，發揮規模優勢，開展更有針對性、更具成效的教育類公益活動，努力豐富社會文化生活，促進和諧社區發展。



在上海，與地震災區兒童同慶「六一」，共繪明天



在寧夏，開展「送電影下鄉」活動，豐富村民文化生活



在貴州，開展社區拔河比賽，促進社區文化發展

## 全面推進綠色工程

踐行節能減排、積極進行企業環境影響管理是中國移動「盡物之性」的環境責任觀的體現。中國移動不僅僅注重企業自身的環境影響管理和節能降耗，更努力發揮企業技術優勢與影響力，不斷開發和提供具有良好環境效益的行業信息化應用，帶動社會共同參與環境保護。

### 實施「綠色行動計劃」

2007年，中國移動啟動了旨在加強節能減排的「綠色行動計劃」。2008年，中國移動進一步完善和豐富了「綠色行動計劃」所涵蓋的內容，從企業、行業和社會的不同層面，結合通信行業特點，積極推行各項節能措施，合理利用資源，促進社會環保意識的提高。

中國移動成立了覆蓋總部與省級公司的兩級「綠色行動計劃」領導小組，編製了《2009-2011年專項規劃》，分年度落實節能減排目標和重點推進措施。中國移動還建立起相應的管理指標體系和績效考核制度，自2008年起將各項相關指標正式納入經營業績考核的關鍵指標（KPI）當中。目前，中國移動已初步建立起了由統計、分析、通報、考評流程組成的「綠色行動計劃」閉環管理體系。

此外，中國移動積極開展對內的宣傳動員。2008年1月，向員工發起「綠色環保，從我做起」的行動倡議，並開展員工環保培訓。2008年6月，在公司內部啟動「我的綠色行動199（要久久）」員工宣傳活動，活動持續199天，通過電子化方式記錄節能減排小建議、員工工作和生活感悟、優秀事蹟、綠色奧運等內容。通過活動，讓綠色環保理念深入人心，把綠色行動培養成員工的工作行為和生活行為。

在中國政府提出2006年至2010年要將單位GDP能耗降低20%的基礎上，中國移動2007年提出「綠色行動計劃」的總體目標是：到2010年，單位業務量耗電量比2005年下降40%。2008年，中國移動按照「目標明確，任務清晰，措施有力」的總體要求全面推進「綠色行動計劃」，實施成效顯著，全年單位業務量耗電量比2007年下降11%，年度節能減排目標超額完成。

中國移動能源消耗情況

	2006	2007	2008
總用電量（百萬度）	6,380	8,090	9,330
總局房用電（百萬度）	1,570	2,030	3,600
傳輸及基站用電（百萬度）	4,810	6,060	5,730
公務用車的汽油油耗（百萬升）	52.1	56.3	53.7
公務用車的柴油油耗（百萬升）	8.9	9.7	6.9
發電機汽油油耗（百萬升）	7.4	8.2	12.7
發電機柴油油耗（百萬升）	11.8	12.7	11.2
天然氣用量（百萬立方米）	3.5	3.8	3.5
液化石油氣用量（百噸）	1.0	1.4	1.5
人工煤氣用量（百萬立方米）	0.3	0.3	0.5
煤碳用量（萬噸）	2.1	2.4	2.3
二氧化碳排放（百萬噸）	5.4	6.9	7.9

註1：在2008年數據收集過程中，中國移動進一步完善了相關數據統計口徑和收集方法，增加了能源消耗種類，並根據實際情況對2006年和2007年的數據進行了修正。

註2：根據中國公佈的能源轉化數據，二氧化碳換算係數分別採用：電0.849，汽油2.3，柴油2.63，天然氣0.559，液化石油氣1.49，煤炭2.66，煤氣9.5。

### 與供應鏈開展深度合作，打造綠色產業鏈

自2007年開始，中國移動已與53家供應商簽訂了「綠色行動計劃」戰略合作備忘錄，加強雙方在通信設備研發、製造、物流、維護、回收等領域的合作，創造健康和諧產業環境。針對主要通信設備制定節能分級標準，在無線網設備、核心網設備、數據設備、傳輸設備等領域，每兩年作為一個評價階段，對設備進行分級評價，引導設備廠家通過技術研發，降低設備功耗、面積、體積和重量，提高設備綜合性能，降低對環境的要求。



在廣東，建立節能減排綜合管理體系。成立了「節能減排綠色行動計劃」專項領導小組，下設「節能減排綠色行動計劃」辦公室及10個工作組，分專業指導地市公司節能減排工作。在此基礎上，形成一整套完善的工作流程，以規劃、監控、評比三個步驟貫穿全年節能減排工作。

2008年，在廣東全省共應用了20餘項優秀節能技術，改造基站2,300站次，單位業務量能耗同比下降25%，單位載頻能耗同比下降16%，年節電量達1億度。

在上海，首批7座綠色基站於2008年10月建成並投入使用。通過採用「建築物圍護結構節能」、「建築用能設備及其設施節能」、「可再生能源利用節能」等技術，實現比改造前節電20%。

## 推廣新技術，實現網絡與建築節能

移動網絡中的通信設備及空調設備耗電分別佔中國移動總耗電量的35%和25%，積極推動技術創新，利用新技術實現網絡的高效運行來降低能耗是中國移動的節能減排工作的重點。2008年，中國移動綜合採取多項措施，實現網絡、建築節能。

### 構建全IP化網絡

中國移動通過構建和優化IP化網絡，提高了網絡效率，在延長設備生命週期、減少設備報廢的同時，大幅降低設備能耗和佔用空間。2008年底，中國移動現網軟交換容量所佔比例超過三份之二。

### 採用主設備節能技術

中國移動積極應用創新性的網絡節能產品與技術，實現節能降耗。例如，通過採用無線網設備軟件節電方案，可減少基站功耗10%-20%；通過採用先進的平台架構，可減少核心網設備功耗47%，減少佔地67%；通過採用無線基站雙密度載頻技術，可減少基站能耗47%；通過載頻智能關斷技術，動態控制電源，根據忙閑和話務量高低關閉閒置載頻，可降低基站功耗12%-20%。

### 推廣建築節能

中國移動在全公司範圍推廣建築節能，從採光、照明、溫度控制多方面降低能耗。2008年，中國移動對總部大樓進行了節能改造，通過採用智能管理、流量控制、水力平衡三項技術，可降低空調能耗25%以上；照明節能改造可節電20%以上。

在中國移動南方研發基地的設計中，通過採用屋面綠化和外牆遮陽技術，減少熱輻射，節約空調能耗。同時充分利用自然採光，減少照明時間，結合智能控制照明系統，採用節能燈具和LED照明設備，極大地降低了照明用電。

中國移動還通過實施通信局房標準化，提高局房建築面積利用率約20%，相當於在2008年至2010三年內可節省鋼材超過8萬噸、水泥4萬噸、木材約2萬立方米，以及減少佔地50萬平方米。



### 採用節能空調技術

中國移動充分結合當地氣候和環境特點，應用、推廣綠色環保技術來提高網絡設施空調系統的效率，降低能耗。

在基站管理方面，中國移動充分利用自然冷源，替代壓縮機製冷。例如，配合空調系統使用以自然風為冷源的智能通風換熱設備，可節電20%–80%；採用以淺層地下水為冷源的基站地溫空調系統，可節電80%–90%。中國移動還通過強化機房熱管理、優化氣流來提高機房製冷效率。採用精確送風，將冷風直接送到設備，先冷設備、後冷環境，可提高空調效率45%。此外，還採用了適當提高基站工作環境溫度，採用寬範圍溫度控制的節能方式。若基站工作環境溫度由25℃提升到35℃，可節約空調能耗20%以上。

截至2008年底，全網通過各種手段實現智能化溫控基站的數量達到5萬個。

**在甘肅**，通過地下挖坑安裝邊際站蓄電池，坑內冬暖夏涼，無需空調就能滿足電池對環境溫度的要求。現已在126個基站採用此方法，每個基站月平均節電約350度。

**在河北**，自2007年起，集中測試及推廣通風換熱、智能溫控和空調添加劑節能技術。通過在需全年製冷的核心機房安裝自然冷源混風系統，冬季節電超過80%，全年節電40%。2008年，完成約5,000個基站的改造工作，當年可節電1,300萬度以上。

**在內蒙古**，在全區7,000多個基站推廣了智能控制空調節能，通過減少無用功耗，年節能可達400多萬度；採用乙二醇空調，平均節電35%。

**在貴州**，到2008年底，建成5,421個基站智能通風系統，每年可節電約3,800萬度；同時可減少採購3,650台基站空調，節省相應維護費用約150萬元。

### 倡導「綠色包裝」、節材節能

作為「綠色行動計劃」的重要組成部分，「綠色包裝」是中國移動節能減排一大創舉，可減少傳統設備運輸方式對木材等包裝物料的大量使用。

中國移動積極與合作夥伴合作，率先倡導在物流體系中採用通用、高效、節約的「綠色包裝」，以可回收材料替代傳統木箱，統一包裝規格，減少包裝重量與體積，節約大量木材的同時，增加物流效率，減少運輸能耗。

2008年7月30日，中國移動聯合華為、上海貝爾阿爾卡特、大唐電信、愛立信、烽火通信、摩托羅拉、諾基亞西門子通信、北電網絡、中國普天、新郵通信、中興通訊共11家移動通信設備供應商舉行「綠色包裝」啟動儀式，並共同倡議全球電信業同行加入到「綠色包裝」的隊伍中來，減少木材的消耗，保護森林。

據測算，與傳統の木箱包裝相比，「綠色包裝」可減輕包裝物重量22%，減少包裝及拆包時間65%，提高包裝材料循環使用次數5-7倍，降低總成本8%。以中國移動每年所採購設備的包裝材料計，應用「綠色包裝」，可以減少木材消耗5.7萬立方米，相當於每年少砍伐森林670公頃；同時，還可減少運輸燃油消耗約137萬升，節約木箱加工用電約393萬度，折合減少二氧化碳排放12萬噸，相當於4萬台中國普通家用轎車全年的二氧化碳排放總量。

目前，已有10家供應商承諾參與「綠色包裝」的推廣工作。基站設備「綠色包裝」體系已在浙江等8省份成功啟用，目前已實現了1,000套基站設備包裝材料的重複使用。



在江蘇，採用精確送風技術降低機房空調能耗



在甘肅，通過地坑式蓄電池安裝技術節能降耗

#### 2008年「綠色包裝」推進大事記

- ◇ 2月，與華為公司合作在浙江、四川進行試點，編製技術規範及回收方案；
- ◇ 7月，邀請11家設備供應商舉行通信產品「綠色包裝」啟動儀式，共同倡議全球電信業同行採用「綠色包裝」，保護綠色家園；
- ◇ 8月，總結海南、廣西等省小批量試點情況，制訂《中國移動通信產品「綠色包裝」技術規範》；
- ◇ 10月，將「綠色包裝」納入招標技術規範，推動供應商加入「綠色包裝」行列。



## 強化廢棄物回收利用，發展循環經濟

科學管理廢棄物，降低環境影響是中國移動推行「綠色行動計劃」的一個重要方面。2008年，中國移動深入開展「綠箱子環保計劃」，推廣實行鉛酸蓄電池回收，創新搭建SIM卡綠色消費體系，積極推動循環經濟。

### 「綠箱子環保計劃」

據統計，2008年底，中國手機普及率達48.5%，每年中國廢棄手機數量高達3,000多萬部，對環境造成巨大威脅。

中國移動自2005年開始與合作夥伴一起推動「綠箱子環保計劃」，通過在營業廳及合作夥伴的營業場所設置「綠箱子」回收箱，回收廢舊手機及配件，統一委託專業公司進行再利用和無害化處理。「綠箱子環保計劃」建立了開放性的廢棄手機及配件回收平台，已經成為通信業界的知名環保活動品牌。



在寧夏，「綠箱子環保計劃」回收大量廢舊手機及配件



在海南，客戶積極參與「綠箱子環保計劃」

### 中國移動「綠箱子環保計劃」實施進程

#### 第一階段（2005.12-2006.12）

- ◇ 中國移動聯合摩托羅拉、諾基亞發起專案。2006年4月，當時市場佔有率比較高的其他6家手機製造商加入，活動逐步擴展到全國。
- ◇ 在全國40個城市近1600家移動營業廳、手機銷售及售後服務網點設置回收箱。
- ◇ 截至2006年底共回收廢棄手機及配件12萬餘件。

#### 第二階段（2007.01-2007.12）

- ◇ 開展以「綠箱子環保計劃」為重點的2007年5·17世界電信和資訊社會日主題活動。
- ◇ 擴大「綠箱子環保計劃」的覆蓋範圍，開展活動的營業廳達到縣以上自有營業廳的60%。
- ◇ 截至2007年12月底，累計回收廢棄手機及配件260餘萬件。

#### 第三階段（2008.01-2008.12）

- ◇ 結合奧運繼續擴大項目影響，奧運特別活動期間共回收廢棄手機及電池等配件42萬餘件，佔1至8月回收量的56%。
- ◇ 全國3萬家自辦營業廳都開展活動。
- ◇ 截至12月底，全年共回收廢棄手機及配件135餘萬件，超額完成年度任務。

### 鉛酸蓄電池回收

移動通信網絡中應用了大量鉛酸蓄電池作為系統後備電源，僅2008年，中國移動採購了超過12億安時的蓄電池。從2008年開始，中國移動約有3-5億安時的蓄電池即將進入報廢程序，並將逐年增加。

為了消除廢舊蓄電池對環境的影響，中國移動與供應商密切合作，妥善回收、處理報廢蓄電池，嚴格做好蓄電池的生命週期管理。2007年，中國移動把對基站設備中的蓄電池回收的要求納入供應商供貨合同。2008年開始對蓄電池回收渠道進行統一管理。通過招標，選出6家合格回收企業，授予參與中國移動各省級公司報廢蓄電池回收招標的資格。

自項目實施以來，每年可回收鉛約1萬多噸、銅約600噸、各種可回收塑料約400噸，材料回收直接效益約為1.3億元。回收的鉛、銅、塑料和鋼材等原材料可以重新進入各個生產環節，減少了資源消耗，同時減少了大氣污染以及溫室氣體排放，有效降低了企業經營的環境影響。

### SIM卡「綠色消費體系」

受到客戶轉網、重複入網等行為的影響，被遺棄的SIM卡數量龐大。「一次性」的SIM卡消費模式造成了巨大的資源浪費和環境破壞。

中國移動高度重視對SIM卡及充值卡的環保利用。一方面，對舊SIM卡及卡基進行回收和再利用。2008年，實現SIM舊卡再利用約32萬件；另一方面，對用料更少、更環保的新型SIM卡進行了探索，創新性地開展了SIM卡小卡化工程。

SIM卡「綠色消費體系」的建立有顯著的節能減排效果。據測算，卡體原材料可節能50%，並實現零排放，SIM卡印刷顏料可節約70%以上，外包裝可節能達45%，物流倉儲環節可節能50%以上。



在陝西，設置綠色環保廢料回收箱

### 江蘇：創新打造SIM卡「綠色消費體系」

通過「舊卡新用」、「卡體回收」和SIM卡小卡化等創新方式，減少資源浪費和卡體污染，構建SIM卡綠色消費體系。

首先，組織研發舊卡重寫技術，將舊SIM卡寫入新的數據後，重新入網使用。其次，通過宣傳，集中收集廢棄SIM卡卡基，交給專業廠家進行再利用，減少環境污染。此外，還從生產源頭入手，發明Plug-IN卡生產技術，推動直接生產、銷售小卡化SIM卡；並將剩餘卡基在廠家直接回收再利用，實現卡基「零」排放。

截至目前，該試點已再利用舊卡30多萬張，回收卡基750多萬張，每年可節約採購成本780萬元，減少廢棄物排放數十噸。



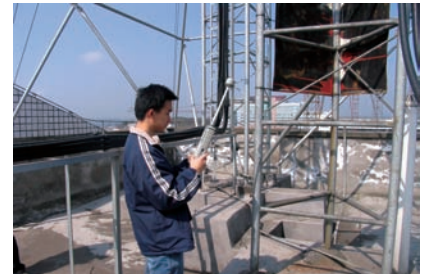




在陝西，建設風光互補型供電系統



在甘肅，積極推廣氫燃料通信發電系統



在四川，技術人員進行基站環境輻射測試

### 建設綠色能源基站

中國移動積極在供電系統覆蓋不到的偏遠地區引入新能源，探索建設綠色能源基站，充分利用當地自然條件，採用太陽能、風能等可再生能源，在保障基站供電穩定性的同時，降低基站對所在環境的影響。同時，中國移動還開始進行燃料電池系統供電、小水電的試用工作。

中國移動經研究發現，如果將現在典型配置的基站電源更換為太陽能電源系統，每年每個基站將節約電費成本約5,600元，可減少二氧化碳排放4.9噸。截至2008年底，已有25個省公司實現太陽能和風能為2,130個基站供電。

**在江蘇**，在黃海車牛山島建設風光互補綠色環保基站，該風光互補系統除保障基站用電外，還向部分島內居民提供照明等日常用電。

**在河北**，投資47.75萬元，採用風光互補發電系統為沿海島嶼月坨島上新建基站充電，滿足基站負載運行用電需要，並大幅降低成本和能耗，每年可減少用電2萬多度。

**在內蒙古**，截至2008年底，已建設安裝了265套風光互補型基站，每年減少290萬度上網電力消耗。

**在陝西**，在年內投入使用了多套基站風光互補電源系統，並通過智能監控系統使維護人員通過手機短信隨時掌握系統運行情況。

**在新疆**，針對當地豐富的太陽能和風能資源，確定了「南部光能，西、東部光能為主、風能為輔」的互補建設方案。截至2008年底，共建設新能源基站405個，節電416萬度。

#### 2008年基站應用新能源情況

新能源基站（個）	2,135
光能	1,615
風光互補	515
其他新能源	5

**在甘肅**，2008年8月，進行了我國首台用於通信系統的氫燃料發電系統的試運行。該系統在基站斷電時能迅速啟用，有效降低蓄電池使用量和對傳統發電機的依賴，減少環境影響。

### 加強電磁輻射管理

為進一步全面、系統地推進電磁輻射管理工作，防範風險，中國移動2008年制定了《2008-2010年電磁輻射管理工作指導意見》，提出了三年的工作目標和重點措施，從內部加強對基站建設的規範，自查自糾，專項管理，確保電磁輻射劑量符合國家規定。

同時，中國移動還加強了相關知識的普及，增加信息透明度，以更好地與利益相關方溝通。2008年，資助獨立第三方——中國泰爾試驗室開展「移動通信基站電磁輻射研究」，對大眾關心的移動通信網絡電磁輻射問題進行了客觀公正的研究和評估，通過選取典型地區進行測試，為普及電磁輻射相關知識、引導公眾正確認識移動通信基站電磁輻射問題提供了參考。同時，在公司總部門戶網站開通了電磁輻射與健康專題網站，並在公司總部辦公自動化（OA）系統開關電磁輻射專題頻道。此外，中國移動還計劃在2009年探索建立基站建設項目環境評估公示制度。

**在四川**，主動對現網基站進行檢測，確保輻射符合國家要求。截至2008年6月，已投入300多萬元，送檢基站400餘個，抽查結果均低於國家標準限值的1/5。

**在新疆**，2008年根據三年工作計劃完成自查自糾。環保部門對第1至13期基站進行了電磁輻射環評抽測，未發現超標。

## 開發環保信息化應用

### 推進企業管理信息化

中國移動充分發揮現代通信手段優勢，通過信息化手段節能，減少傳統辦公方式對資源的消耗。中國移動率先依託內部辦公信息網絡，為10多萬名員工提供IP電話、協同辦公、視頻會議、通信助理等辦公功能。2008年，進一步推廣了手機接入移動辦公，目前已可滿足31個省（區、市）公司2.36萬名員工的辦公需要。同時，公司還大力推廣電子化辦公手段，提倡網上辦公、視頻會議等綠色溝通方式。截至2008年9月，召開視頻會議超過10,000次，大大減少了差旅次數，相應減少了資源消耗與環境影響。

此外，中國移動的B2B電子商務系統於2008年10月上線試用。通過對17類、200家供應商的产品進行編碼，可實現與供應商之間的交易全程電子化，極大地提高了採購效率，減少了相應的能源與資源消耗。

2008年，中國移動大力發展電子服務渠道應用，目前全網電子渠道業務承載率已經達到44%。通過推廣即買即打

型的電子充值券，減少了卡體的複雜印刷和物流運輸過程，2008年電子充值券銷售數額已達350多億元。此外，還推廣空中充值方式，以手機短信作為通道，由代理商利用賬戶間的轉賬操作為客戶進行話費充值或繳費。2008年空中充值數額達到600億元。這些電子化的充值方式，在為客戶帶來方便的同時，減少大量卡體資源消耗和交通消耗，取得良好環境效益。

中國移動各省級公司在企業辦公及經營不同環節也廣泛開展了節能創新，取得了顯著成效。

在江西，成功研發綠色節能關機系統，管理辦公室電腦。據估算，採用此系統後全省每年可節電約85萬多度。

在河北，推廣電子化工程設計文檔。2008年1至10月共出版713個工程的設計文件，僅用紙90萬張，節約了近72%。

### 江蘇：節能減排綜合創新

#### 客戶服務中心駐家座席

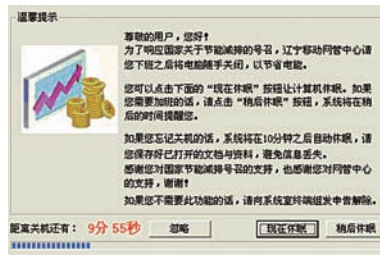
2008年3月，客戶服務中心駐家座席正式投入運營，成功實現夜間客服人員的駐家服務。客服人員通過家用電腦登陸互聯網，在保證網絡安全性的同時，實現「在家辦公」。駐家座席改變了傳統呼叫中心的工作模式，打破了地域、時間、工作方式的限制。據統計，在江蘇的駐家座席試點每月可節水約330噸，節電約75,000度，節約一次性辦公、台席投入約900萬元，預計每年可減少運營費用540萬元。

#### 「客戶身份電子校驗」項目

在營業前台推行「客戶身份電子校驗」項目，利用專用設備直接讀取、存儲和檢索客戶身份證信息，用以替代現有的身份證複印留存方式，節約了大量紙張等辦公耗材，減少了保存文件所需的辦公空間，同時還增強了對客戶身份信息的保護，減少了信息泄露風險。

#### 單聯電子發票試點項目

2008年，在江蘇鎮江進行了試點，以電子發票作為原紙質發票的補充，減少紙張浪費，節約存儲空間。同時，以信息化手段進行發票管理，提高辦公效率。目前，該系統已成功在當地411家營業廳上線，全年節省用紙1,100萬張，節約發票購置費用約120萬元，同時還可節約近1,200箱的存儲空間及相應的倉儲費用。



在遼寧，開發網管自動關機系統，降低能耗



在江蘇，開展駐家座席服務



## 提升行業信息化

中國移動依託自身業務優勢，為不同行業提供具有顯著環境效益的信息化應用，有效提升了不同行業的信息化水平與運轉效率，降低了能源消耗。

### 集團客戶移動辦公

中國移動為集團客戶提供信息化解決方案，通過移動代理服務器（MAS）連接客戶自動辦公系統，滿足集團客戶隨時隨地辦公的需求，使集團客戶員工只要有移動通信網絡就能辦公，辦公效率和質量大為提高。目前已實現了公文審批、工作日程、集團通知、員工通知等功能，有效降低了資源消耗和企業運營成本。

### 車輛運營監控管理

中國移動針對出租車運營公司的需求，開發了「車務通」出租車電召調度系統。通過實時監控管理和優化資源調度，大大提高了出租車調度效率及營運車輛的安全係數，提高了出租車服務水平，降低空駛率和油耗，在改善城市交通狀況的同時，有效降低汽車尾氣污染。在天津，應用該系統後，出租車利用率提高了20%，單車日均節油約3升，一個3,000輛車的車隊每年可節油超過3,000噸，相當於減少約7,400噸的二氧化碳排放。

### 鑽井平台信息管理

中國移動為分佈分散的石油鑽井平台開發了鑽井平台信息管理系统，通過移動信息網絡，對各平台的生產情況進行遠程管理，在大幅度提高管理的時效性和精準性的同時，大大減少了差旅次數。

### 電力行業遠程抄表

中國移動通過GPRS無線數據網絡傳輸，幫助基層電力公司對電能計量和測量設備進行遠程數據採集，實時收集客戶的用電信息，掌握計量設備工作狀態，實現供電的自動化管理。同時，還能夠為電網企業進行線損率管理、用電分析、負荷預測、電價評估和營銷決策提供有力的技術支持。

**在山東**，與多家系統集成商合作，研發出油田野外施工數據上報與信息查詢系統，油井、注水遠程監控系統和無線抄表、電力配網自動化系統，並在勝利油田獲得規模應用。應用規模達1,000多個點，共安裝GPRS油井監控設備2,400餘套。無線抄表、電力配網系統等在勝利油田的應用規模已達到4,000多個點。以上系統的應用使勝利油田生產運行數據的採集和傳輸從人工方式向智能方式轉變，節省了大量的人力、物力和財力，在提高生產效率的同時大大降低了能耗。

**在江西**，與豐城市政府合作開展城市路燈節能管理項目，為豐城市城建量身定制路燈節能管理系统。該系統共設有監控箱89個，每個「路燈監控終端」內放置一張GPRS卡，並利用GPRS遠程監控功能實現單燈或片區群燈的使用開關控制、照明時長控制、照明功率控制及防盜、參數採集等功能。據測算，該行業應用方案實施後，可為豐城市政府節約用電30%以上，直接節約的電費、路燈管理費、維護費等費用將超過200萬元。

## 開發環保新應用

中國移動依託GPRS無線數據系統，為環保部門開發了對污染情況進行遠程實時監測的信息化應用解決方案。

**在江蘇**，開發設計了太湖水治理應用解決方案，將無錫環保局在太湖水域各水質自動監測站點的傳感器通過數據採集器和GPRS無線數據傳輸設備連接到監控分析中心，實現對環境的實時監測、預警和應急報警功能，使環保數據監測、採集、分析的準確性和效率有了顯著提高。

**在河北**，在唐山率先開通了環境監測系統，共實現對全市第一批147家企業污染源在線24小時不間斷監測。

**在山東**，為濱州市開通環保監測系統，將排污收費、環境監測、常規監測、基礎數據庫及辦公自動化系統有機整合入統一的無線網絡環境監控管理系统，實現了對排污企業、河流、水文的實時監控。



## 帶動社會參與環保

保護環境是全社會共同面對的挑戰，也是一項需要所有人共同努力的系統工程。中國移動在努力提升自身環境績效的同時，積極倡導環保理念，一方面鼓勵員工積極參與環保，另一方面充分發揮企業影響力，增強全社會的環保意識，動員更多的人關愛環境。

### 推廣使用環保袋

2008年6月1日起，全國所有商品零售場均開始實行塑料購物袋有償使用的環保制度。為推廣使用環保袋、減少白色污染、倡導綠色消費文化，中國移動在北京、遼寧、吉林、上海、江蘇、福建、湖北、湖南、陝西等省開展了環保節能創意徵集，環保購物袋設計、製作和免費發放等系列推廣活動。

**在北京**，發起了「綠色奧運·我的環保賽場」環保節能創意徵集大賽，面向大眾有獎徵集環保節能小竅門、金點子。活動共收到4萬餘條創意短信，網站總點擊量超過160萬人次。活動還特別製作了大批印有「10大優秀環保創意」的無紡布環保購物袋免費向市民發放。

**在湖北**，舉辦了「綠色行動·袋袋相傳」大型公益活動，免費向市民發放環保布袋，同時向社會發出了《環保袋袋傳·從我家做起》倡議書。此外，還聯合湖北省環護局開展了節能減排短信宣傳活動，發送節能減排宣傳短信180萬條。

**在湖南**，在省內部分商場開展了二維碼換環保袋活動。移動客戶只需按要求進行簡單操作，即可獲得一條免費兌換環保購物袋的二維碼信息。截至目前已有近100萬名客戶參與。

**在江蘇**，開展了「綠袋子設計大賽」活動。根據入選設計方案出資製作了近百萬隻環保袋，通過全省營業廳向客戶免費發放。

**在陝西**，開展了「拒絕白色污染，共建美好家園」的主題公益活動，製作了30萬隻帶有環保宣傳信息的無紡布購物袋在全市營業廳和各大超市免費發放。



在安徽，中國移動員工發起綠色環保倡議



在浙江，組織「我為節能當先鋒」活動，發動員工參與環保





在海南，號召公眾參與「綠箱子環保計劃」



在福建，開展環保日宣傳活動

### 其他環保公益活動

同時，各省級公司秉承「盡物之性」的環境責任觀，開展了各具特色的環保公益活動。

在甘肅，全面啟動「2008全球通客戶愛心林」大型植樹公益活動。在蘭州南、北兩山累計種植樹木500畝。同時，還建立全球通綠色環保俱樂部，定期組織會員進行治沙、治污、節能減排等環保主題活動，吸引更多社會公眾投身環保。

在海南，2008年3月，與三亞市海洋保護協會共同開展了「藍絲帶」公益宣傳活動。利用報紙廣告、營業廳現場宣傳、免費短信平台等宣傳手段向社會各界發起倡議，招募「藍絲帶」海洋保護志願者。活動期間共發放了1萬本「藍絲帶」海洋環保知識手冊和3萬個環保志願者手環。

在江西，積極響應當地政府建設環鄱陽湖生態經濟區的構想，全面建設環鄱綠色信息監測監控系統。在建設過程中，嚴格實施「綠色設備採購」和「綠色基站鐵塔工程建設」標準，同時還積極開展了「綠箱子」和「藍袋子」環保行動。



2008年6月2日，中國移動員工志願者協會正式成立



在廣西，中國移動員工志願者發起簽名，為奧運加油

## 廣泛開展志願工程

中國移動認為員工的參與是將社會責任有效融入企業戰略和經營的關鍵環節，是社會責任得以真正履行的保障。

中國移動一直高度重視和鼓勵員工參與社會責任相關的活動，重視培養員工的責任意識，在公司內部營造熱心公益、關注社會的良好氛圍，引導員工實踐「正德厚生 臻於至善」的核心價值觀。

2008年，中國移動在總部設立了中國移動員工志願者協會，探索建立有效的志願者管理體系和活動組織，支持員工志願者在扶貧濟困、支持教育、倡導環保等領域開展豐富活動。中國移動員工志願者在抗震救災、服務奧運等方面也發揮了突出作用。

## 完善志願組織

為將企業力量與員工志願服務熱情有機結合，中國移動於2008年6月2日正式設立了中國移動員工志願者協會，不斷探索建立員工志願活動的保障和激勵機制。

中國移動員工志願者協會是由企業內熱心公益、自願為社會和他人無償提供服務的員工組成的群眾性組織，奉行「自願參加、盡力而為、持之以恆」的原則，本著「奉獻、友愛、互動、進步」精神，借助企業的組織和資源平台，彙聚員工志願者的力量，以志願服務的方式，支持社會公益，促進社會發展。

中國移動制定並發佈了《中國移動員工志願者協會章程》，對協會宗旨、志願者管理、協會活動管理等方面進行了較為詳細的規定。同時，中國移動編寫了《志願者手冊》，向廣大員工積極傳播和普及志願精神。

為積極推動員工志願活動，中國移動規定每年向每位員工提供一天的帶薪公益服務時間，即每年總部員工可以申請一天工作時間參加公司組織的志願者活動或者其他社會志願活動。中國移動還建立起相關在線管理系統，方便員工更好地利用帶薪公益服務時間。

員工志願者協會的成立，使得志願者活動開展更有自主性、計劃性和系統性，進一步培育和增強了員工社會責任意識，有助於中國移動將社會責任全面融入到企業運營。



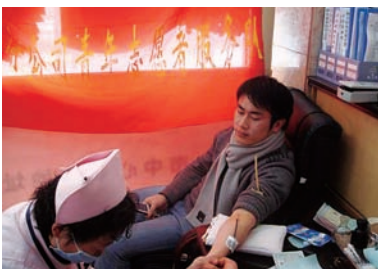


同時中國移動各省公司也紛紛建立志願者組織，對志願活動進行集中管理。截至目前，全國共有13個省級公司建立了自己的志願者協會，有效引導和組織員工的志願服務熱情。截至2008年9月，參與公司組織志願活動的人數達到103,313人次。

**在新疆**，在全疆範圍內建立了由1,995名志願者參加的志願者服務隊伍，員工參加比例為26.08%。同時，按地域將全疆的志願者分為23個志願者服務分隊，策劃了「下鄉助農」和「關愛弱勢群體」兩個志願者活動主題，在全疆範圍內組織開展了一系列志願者服務活動。截至目前，共有703名志願者參加了全疆各志願者服務分隊組織的36次活動。

**在廣東**，於2008年7月成立志願者服務總隊，打造總隊「黃帽子」志願服務形象，並將10月16日作為公司在廣東地區「志願者統一行動日」。截至2008年9月，服務總隊共組織參與了各類大型公益活動179項，員工志願者自發參與公益活動達9,300多人次。

**在海南**，成立青年志願者協會，目前有註冊會員近1,300名。該協會在海南省青年志願者協會的領導下，立足海南，以服務企業發展和社會和諧為己任，開展了一系列行之有效、豐富多彩、又有創新特色的志願者活動。



在安徽，中國移動志願者積極為災區獻血



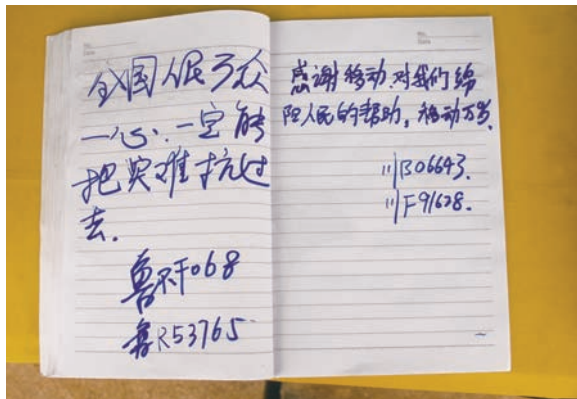
在廣西，志願者為指揮受雪災影響路段的交通警察提供及時服務



在新疆，中國移動員工志願者關注野生動物保護



在貴州，為因災滯留乘客提供食品



在陝西，運送救災物資司機留言感謝中國移動志願者

## 推進志願活動

中國移動員工志願者協會成立以來，多次組織開展了主題鮮明的志願活動，如「12·1愛滋病致孤兒童關愛活動」和「與四川都江堰幸福中學、李冰中學手拉手關愛行動」等。同時協會積極探索，嘗試開展多種類型的志願活動，如關愛殘障人士，組織志願者「與盲人一起觸摸長城」、「為盲人講電影」等。

**在四川**，積極開展「中國移動在行動，愛心在傳遞」志願者愛心傳遞活動。在內部員工中徵集愛心志願者，到災區進行義務勞動、奉獻愛心。截至2008年10月底，僅當地公司就徵集志願者500多人，有近200人參與了志願者活動。

**在陝西**，「5·12」汶川大地震發生後，積極倡導組織青年志願者服務隊，在當地開展義務獻血、捐款捐物等活動，並將募集的款物及時轉交給當地賑災機構。同時在每個通往四川的高速公路和國道沿線設置32個愛心服務站，保障入川大動脈暢通，提供包括通信、食品、汽車養護等多項志願服務。賑災期間共計接待抗震救災運送物資人員76,000多人次，累計接待28,000多輛抗震救災運送物料車輛，免費贈送的飲用水、食品、藥品價值約76萬元。

2008年志願工程的實施使得「積極投身志願服務」成為中國移動員工中的一種風尚。隨著員工志願者組織和管理體系的不斷完善，中國移動將進一步鼓勵員工參與到可持續的、有特色的志願性公益活動中，讓熱心公益、積極承擔社會責任成為中國移動人共同的文化，為社會和諧作出更大的貢獻。

**在廣東**，為能夠幫助滯留旅客、災區及貧困地區困難群眾安全過冬，中國移動鼓勵員工投身志願服務，共有150名志願者踴躍參與春運「送溫暖、獻愛心」公益活動，在交通樞紐設置了安置點，現場提供手機充電、「我愛我家」免費長途電話、協助疏導旅客等志願服務。

**在天津**，從2006年起，中國移動的志願者連續三年走進天津市聾啞學校和天津市河北區啟智學校，將精心準備的書籍、文具、食品等物品送到師生手中，並與孩子一起互動、遊戲，向孩子學習餐巾紙盒、手機掛飾和毛線編織袋等工藝製品的編製。

**在遼寧**，中國移動青年文明號集體走進鞍山兒童福利院，為孤殘兒童送去關懷和溫暖；並來到鞍山市宜康養老院慰問，為老人送去了60多個收音機及其他文化娛樂活動用品，中國移動志願者還自編自演文藝節目和老人們一起聯歡。

**在新疆**，為緩解棉花採集工緊缺的燃眉之急，公司在伊犁、喀什等地組織228名志願者開展下鄉助農，支援「三秋」搶收活動，為農場困難群眾義務拾花，每人每天至少拾棉花40公斤，共拾花9.12噸。





## 專題：與奧運同行

2008年北京奧運會、殘奧會已經勝利閉幕。中國為全世界獻上了一屆無與倫比的奧運會和有史以來最偉大的一屆殘奧會，實現了「舉辦一屆高水平、有特色的奧運會」的目標。

作為本屆奧運會的合作夥伴，中國移動秉承「正德厚生 臻於至善」的價值觀，發揮為國爭光的愛國精神、艱苦奮鬥的奉獻精神、精益求精的敬業精神、勇攀高峰的創新精神和團結協作的團隊精神，為奧運會的成功提供了完善、可靠和全方位的保障，用實際行動，實踐了為北京奧運會提供「最先進的技術、最周到的服務、最豐富的業務」的莊嚴承諾。



2004年7月21日，中國移動正式簽約成為北京2008年奧運會移動通信服務合作夥伴。四年來，從與奧組委簽約第一次成為2008年北京奧運會合作夥伴到第一次鄭重提出「三最」奧運承諾，從攜手奧組委第一次利用移動無線平台發佈奧運口號到第一次設立專門的奧運部門——奧運辦公室，從珠峰海拔6,500米世界最高基站的第一次測試開通到移動通信車在奧運歷史上第一次參與完成火炬傳遞全程的通信保障任務，中國移動從組織保障、通信保障、創新業務、便捷服務和員工參與等方面全力履行奧運承諾、助力精彩奧運。



在甘肅，中國移動為聖火傳遞熱情加油

## 周密部署的組織保障

中國移動對奧運工作高度重視，充分保障人、財、物各類資源的投入和靈活調度。為保證賽時期間各項奧運工作的統一指揮和高效配合，中國移動成立了奧運賽時指揮領導小組，下設指揮中心和指揮中心辦公室，並在辦公室下設六個組：賽時運行組、接待信息組、安保組、通信保障組、市場服務組、業務運營支撐組。

同時，為保障奧運期間通信的順暢運行，中國移動投入了大量人力。奧運期間中國移動共投入奧運工作人員約17.5萬人（含聘用第三方派遣人員），包括1萬個外呼座席、16萬名業務代表和客戶經理，場館直接服務人員2,500名，專職網絡保障人員660名，還特別抽調60名管理、技術和業務骨幹至總部，集團和各省級公司170人全職進行信息安全和系統監控，中國移動香港有限公司投入70名奧運網絡保障人員和73名服務人員。

### 中國移動奧運組織保障

- ◇ 2006年5月，中國移動成立專門的奧運工作管理部門——奧運辦公室；
- ◇ 2006年11月，明確提出奧運工作的六大目標和評估體系；
- ◇ 2007年12月，綜合部、計劃部、財務部、人力部、市場部、數據部、網絡部、黨群工作部、奧運辦公室等相關部門就2008年奧運重點工作達成一致並形成了《2008年奧運工作衝刺計劃》，全面部署2008年奧運保障工作。

「中國移動奧運通信保障工作非常平穩，同時還開創了多項奧運史上的通信保障之最。」

—— 中國工業和信息化部副部長  
奚國華



## 穩定可靠的通信保障

為確保奧運賽事期間的通信穩定，中國移動從基礎網絡建設、網絡運行質量提升以及應急通信保障等方面進行周密安排和認真準備，確保奧運通信工作的萬無一失。

### 建設精品網絡

為保障奧運期間網絡的穩定運行，中國移動積極創新技術，攻克GSM大容量設計、WLAN高密度覆蓋等世界性技術難題，形成了以GSM、EDGE為主，以WLAN、應急通信車為補充的多制式、複合型、大容量移動通信網絡，並採用WLAN小增益天線解決方案將設計容量成功增加約5倍，併發率達到80%，保證了奧運期間高用戶密度的容量需求，在全國36個競賽場館、15個非競賽場館，中國移動建設了GSM /EGPRS、WLAN等多種制式、複合型、大容量移動通信網絡，無線網絡容量整體增長140%。在奧運6城市的競賽場館及相關區域，按照技術極限容量建設GSM基站共5,074座。

與此同時，中國移動完成了國際業務擴容、優化和測試等全方位工作，實現了對奧運網絡巨量網元管理和全面實時監控，成功保障61萬國際漫遊客戶賽時通信。

此外，中國移動建設了覆蓋總部和奧運6城市的「奧運網管保障系統」，實現了對奧運網絡巨量網元的綜合管理，網絡KPI以分鐘粒度實時呈現，精準顯示各場館話務曲線和用戶分佈。



在西藏，克服惡劣環境，實現珠峰通信覆蓋，保障聖火傳遞

### 火炬接力保障

2008年，奧運史上首次將應急通信車加入火炬標準車隊。在火炬境內傳遞過程中，中國移動各省級公司積極協作，完成了歷時97天全程104個城市4萬公里的境內火炬傳遞通信保障工作。沿途公司累計投入364輛次通信保障車，參與保障人員達3.6萬人次。西藏公司更是突破零下40度低溫極限，克服複雜的冰川地貌，在珠穆朗瑪峰（簡稱「珠峰」）海拔6,500米處建設了世界最高的基站，保障了聖火於2008年5月8日登頂的通信暢通，並以彩信的方式記錄了聖火登頂8,844.43米世界之巔的經典時刻，通過中國移動通信網絡向全球傳遞。

在西藏，為了給北京奧運聖火珠峰傳遞提供通信保障，從2006年開始，西藏公司就啟動了對拉薩至珠峰大本營沿線的勘測，在海拔4,000米以上的地區鋪設光纜。2008年，為了完成奧運火炬珠峰傳遞的通信保障，西藏公司共完成了8項工程的建設。2008年5月8日，北京奧運會聖火成功登頂珠峰，中國移動的通信保障工作也取得圓滿成功。在長達兩年多的時間裏，中國移動員工累計在高寒惡劣條件下作業150天，累計行程3萬多公里。





## 賽事通信保障

為實現和保障奧運精品網絡質量的承諾，中國移動精心準備、積極演練，通過事前預防、事中全面應對的管理體系，實現了賽事期間網絡的高質量運營。

為確保賽事期間的通信穩定與可靠，中國移動全員投入，制定了1,700項保障預案，開展了3,000餘次應急演練，進行了183項技術業務流程梳理，創新了「紅、橙、黃、藍」應急體系，從組織、資源、制度各方面保障奧運精品網絡質量。

在賽事舉行期間，中國移動在6個奧運城市建立了專門的場館保障團隊，僅場館網絡保障人員就達到660多人。同時集中全集團的力量支援北京，共從21個省級公司調派603名援奧人員支援北京；並從各省抽調50名技術骨幹至總部，成立了「奧運保障團隊」。6個奧運城市共配置應急車輛80多輛，應急油機車42台，6省及總部共配備衛星電話50多部，並根據實際情況就近進行了備品備件的配置。此外還建立了應急物資供應的綠色通道以確保應急情況下資源保障。

經過不懈努力，中國移動實現了賽時奧運6城市移動通信網絡零故障運行，奧運會開幕式至閉幕式期間網絡總體運行情況平穩，中國移動的賽時奧運通信保障刷新了多項世界紀錄。奧運會期間，奧運6城市小區完好率99.94%，無線接通率99.24%，掉話率0.54%，達到業界最優水平。開幕式期間，在建築面積0.26平方公里的鳥巢聚集了中國移動8.46萬用戶，峰值話務是賽時平均的10.6倍，創現有網絡可承載最大話務的歷史記錄；忙時22萬次通話開創了奧運史上通話峰值的新記錄。在這樣的話務衝擊下，無線接通率達到99.9%以上，掉話率保持在0.57%以下。

在北京，為保障奧運的成功舉行，公司組織完成了46個場館的網絡建設和優化任務，總計投入了4,800人實施現場通信保障，梳理了81項工作流程，更新了95類維護作業計劃，編制了596項奧運應急方案，組織了841項應急演練，全心全意打造出一張精品奧運網絡。



在河北，積極保障奧運通信



在山東，為保障奧運火炬傳遞通信，提供技術支持

「在本屆奧運會上，中國移動開創了新的歷史篇章，協助奧組委如實兌現了「3G服務奧運」的申奧承諾，並圓滿完成北京奧運會開閉幕式和聖火跨珠峰等世界上前所未有的高難度通信保障任務。」

—— 第29屆奧林匹克運動會組織委員會





## 創新豐富的業務提供

「提供最豐富的業務」是中國移動向2008年北京奧運會的莊嚴承諾之一，圍繞「移動信息專家」的企業定位，中國移動積極創新，通過多年的精心組織和準備，中國移動成功打造了三大類共25項奧運業務，覆蓋了奧組委、媒體、觀眾、運動員、裁判等群體，創造了「業務創新最多、使用範圍最廣、傳播速度最快」的歷史記錄，服務獲得好評。

「中國移動以創新的科技為全世界詮釋了科技奧運的理念，你們在北京奧運會中的成功經驗會成為未來奧運主辦國及其移動通信合作夥伴的一筆重要財富。」

—— 國際奧林匹克委員會主席 雅克·羅格

### 中國移動創造的「奧運第一」

- ◇ 奧運史上首次提供照片即拍即傳服務，徹底改變了攝影記者的工作模式，創造6秒 / 張的世界最快傳遞速度，開幕式傳送2,600餘張圖片，傳送成功率達到100%。
- ◇ 無線視頻同傳成功經受複雜海洋條件的考驗，實現奧運史上首次帆船比賽實時直播，畫面清晰度達到高清廣播級。
- ◇ 為媒體記者提供奧運歷史上首個無線INFO系統，實現了奧運場館內任何時間、任何地點的奧運信息系統無線接入，累計服務2,970名中外記者。
- ◇ 推出了奧運歷史上首個手機版奧運官方網站，使手機成為人們獲取奧運信息的重要手段，累計用戶突破1,000萬。
- ◇ 奧運手機報以最快的速度向客戶提供奪金、賽程等奧運信息，實現精準發送的個性化服務，奧運期間用戶數突破1,300萬。
- ◇ 奧運史上首次獲得國際奧委會授權推出奧運主題手機遊戲，累計用戶達76萬人，下載量突破100萬次。
- ◇ 奧運歷史上首次為奧組委提供手機對講服務，使手機成為奧組委指揮調度的重要工具，提高了奧組委的指揮調度時效。
- ◇ 首次通過奧運快訊發佈奧運和殘奧即時信息105萬條，為客戶第一時間提供奧運信息。
- ◇ 奧運歷史上首次無線發佈奧運歌曲，主題曲《我和你》累計下載量突破1,000萬次，無線發佈創下了音樂史上最快的傳播速度，日最高發行量達573萬次。
- ◇ 首次實現手機電視直播奧運賽事，奧運和殘奧期間超過165萬客戶通過手機觀看奧運賽事達900萬次，累計播放時長達43.6萬小時。
- ◇ 首次以電子火炬的形式傳遞奧運聖火，使「全民參與」成為可能，20.4萬人參與彩信火種傳遞，1,025萬人參與飛信火種傳遞。

## 便捷周到的服務支持

為了向多樣化的群體提供周到的服務，讓海內外來客有「賓至如歸」的感覺，中國移動組建了奧運歷史上規模最大的通信服務團隊，全方位、多渠道、個性化的奧運服務無縫覆蓋所有奧運客戶群體和關鍵場所，提供奧運史上「品質最佳」服務。

1、從組織機構、工作流程和應急預案三方面，建立嚴謹周密的奧運服務保障體系。中國移動成立了以公司副總裁為組長的奧運客戶服務保障組織機構；同時各省級公司成立相應的組織保障機構，確保組織健全、責任到人。針對賽時服務，制定奧運期間的工作流程和應急預案。此外，還建立了通報機制、協作機制、重大事項上報機制等，全國各省（區、市）通力協作、凝心聚力，全力以赴做好奧運客戶服務保障工作，踐行「最周到的服務」的奧運承諾。

2、準確把握8大客戶群需求，整合內外7大服務渠道，打造7大類56項奧運服務。結合客戶需求，整合場館、營業廳、熱線、接待中心、展示中心、網站、志願者崗亭7大服務渠道。7大類56項奧運服務全面滿足客戶個性化需求。根據奧組委的工作職能和場館化運營體系，建立場館化的現場支持服務團隊；建立媒體記者的快速問題處理機制和高效的管理體系，在重要媒體工作場所提供專業的現場支持服務，滿足21,600名媒體記者「快捷、方便、隨時、隨地」的服務需求；多語言信息查詢熱線服務為海外遊客提供便利的出行服務，國際漫遊和租機租卡服務為境外遊客提供放心的通話保障。

3、加強與境外重要運營商合作，提升海外客戶服務質量。「10086」和「12580」用10餘種語言提供的7×24小時查詢服務，全力保障海外客戶通信服務，力求為海外來訪客戶打造一個便捷周到的虛擬本地網環境，實現來訪客戶能夠在像歸屬地一樣的環境中方便地使用移動通信業務。

4、強化客戶服務中心服務能力，提高服務水平。奧運期間，奧運相關省份的「10086」和「12580」奧運熱線32,446名服務人員提供7×24小時信息查詢服務，「10086」客服熱線提供9種語言累計10萬餘次多語種服務，「12580」綜合信息門戶提供5種語言累計1萬次多語服務，接通率均在90%以上；WLAN漫遊來訪業務量達到5萬分鐘；為70多萬海外來客發送歡迎短信200萬條；奧運主、協辦城市的787個營業廳和旗艦店累計服務海外來客2萬餘人次；為海內外遊客發放70萬冊多語種《奧運服務手冊》。



中國移動奧運營業廳熱情服務贏得國內外賓客稱讚



中國移動志願者提供賽時接待服務



中國移動為賽事記者提供周到服務

「感謝中國移動在奧運賽時給予的所有幫助和完美的服務。」

—— 倫敦奧林匹克委員會技術部總監 托尼



## 全員參與的奧運氛圍

自2008年8月1日起，中國移動的奧運城市志願者全面上崗服務。在奧運會和殘奧會召開期間，中國移動共支持40萬名奧運城市志願者，在分佈於北京18個行政區、縣的500多個崗亭中為往來行人和中外遊客提供信息諮詢、語言翻譯、應急救助等服務，累計志願服務時長為4,705萬餘小時，服務人數達到200多萬。中國移動員工志願者服務時長為25,000小時。

在公司內部，為了宣傳奧運精神，中國移動從2007年11月開始開展了以金點子徵集、短信知識競猜、辯論大賽為亮點的「奧運有我更精彩」內部傳播活動，營造服務奧運、關心奧運、參與奧運的氛圍。「奧運有我更精彩」活動共吸引27萬人次的員工參與，是奧運歷史上合作夥伴中規模最大的一次內部傳播活動。

為提升奧運服務水平，開展「誰是奧運‘英’雄」英語競賽，吸引10萬人次員工參與，31個省（區、市）公司掀起英語學習熱潮，激勵員工自我提升，強化國際服務能力，提升奧運服務品質。

各省級公司也紛紛組織以「百年圓我奧運夢，我為奧運做貢獻」為主題的系列活動，取得了良好效果。

作為2008年北京奧運會合作夥伴，中國移動充分發揮了「移動信息專家」的特長，為舉辦一屆成功的奧運會作出自己的貢獻。而這次盛會，也為中國移動更好地服務於即將到來的上海世博會以及2012年倫敦奧運會積累了寶貴經驗。正因為如此，中國移動董事長兼首席執行官王建宙先生被聘請為倫敦奧運會倫敦市長專家顧問之一，為倫敦奧運會通信服務提供諮詢。

未來，中國移動將進一步與同業者分享寶貴經驗，發揚「更高、更快、更強」的奧林匹克精神，提供更加精彩的賽事通信服務。

「在奧運會歷史上，從來沒有一個企業像中國移動這樣，為了傳遞奧林匹克運動的理念、價值，而作出如此多的努力。」

—— 國際奧委會市場開發委員會主席 海博格



在香港，中國移動為火炬傳遞加油



在北京，奧運志願者喜迎天下客



在福建，中國移動為火炬傳遞加油



## ● 2008 年關鍵社會責任指標概覽

指標名稱	2006	2007	2008
<b>企業概況</b>			
用戶總數（百萬人）	301.232	369.339	457.250
營運收入（百萬元）	295,358	356,959	412,343
綜合客戶滿意度調查得分（分）	79.6	80.8	81.3
納稅額（十億元）	30.1	42.1	36.8
<b>農村工程</b>			
「村村通電話工程」累計覆蓋行政村數（個）	35,108	39,784	41,843
「村村通電話工程」累計覆蓋自然村數（個）	—	5,367	19,904
農信通用戶數（千戶）	17,820	26,430	38,680
<b>生命工程</b>			
應急通信保障動用人員數（人次）	—	124,792	1,379,260
無線接通率（%）	99.3	99.2	99.2
<b>文化工程</b>			
處理客戶不良信息舉報數量（百萬件）	—	—	8.43
<b>綠色工程</b>			
耗電量（百萬度）	6,380	8,090	9,330
二氧化碳排放總量（百萬噸）	5.4	6.9	7.9
應用新能源的基站數量（個）	—	—	2,135
累計回收手機與配件數（千件）	120	2,600	3,950
<b>志願工程</b>			
員工志願服務人次（人次）	—	—	103,313*

\* 該數據為2008年1至9月統計數據



## 2009 年展望

### CSR管理體系建設

#### CSR管理體系

- ◇ 制定下發《中國移動企業社會責任管理辦法》
- ◇ 啟動CSR國際對標工作，完善中國移動CSR指標體系
- ◇ 開展「年度CSR優秀實踐評選」，進一步激勵CSR實踐活動開展

#### 利益相關方溝通與回應

- ◇ 完善利益相關方參與戰略，建設利益相關方參與渠道，制度化、常態化推進利益相關方參與
- ◇ 深入推進CSR全球對話與合作

### 社會責任重點工程

#### 農村工程

- ◇ 繼續協助母公司推進「村村通電話工程」，在行政村覆蓋的基礎上，穩步推進自然村的網絡覆蓋
- ◇ 深化農村信息網應用，擴大發展「農信通」用戶

#### 生命工程

- ◇ 保證與提升網絡質量
- ◇ 優化應急保障流程，提升重大災害的應急能力
- ◇ 完善公益慈善管理體系，下發公益慈善三年規劃

#### 文化工程

- ◇ 強化不良信息的整治力度
- ◇ 創新推出基於手機媒體業務的新移動通信文化模式
- ◇ 開展教育公益慈善項目整合，建設教育公益慈善品牌

#### 綠色工程

- ◇ 推進「綠色行動計劃」，完成年度節能減排目標
- ◇ 穩步推廣SIM卡「綠色消費體系」與「綠色包裝體系」
- ◇ 繼續開展「綠箱子環保計劃」
- ◇ 開展移動通信行業應對氣候變化相關課題研究
- ◇ 繼續加強基站電磁輻射檢測，建立內部評估制度，主動預防風險

#### 志願工程

- ◇ 完善員工志願者管理工作體系與制度
- ◇ 組織志願活動培訓，創新開展有影響、可持續的員工志願活動

## ● 利益相關方證言

### 促進「人人享有權利」的榜樣

中國移動2008年社會責任報告，是一份高水平的國際性報告。根據報告可以看出，中國移動正在認真地履行王建宙董事長對聯合國秘書長潘基文關於加入全球契約的承諾。聯合國全球契約核心內容是會員企業自願遵守十項原則，包括人權、勞工權益、環境保護和反對腐敗。

中國移動建立了全面實施社會責任戰略的管理體系和組織體系，形成了相對完善的工作制度和流程，建立了科學的指標體系和先進的管理電子系統。中國移動社會責任工作內容全面承接了十項原則的內容。從中可以看出，王建宙董事長的承諾不是口頭承諾，是落實到企業經營管理中的實踐。

我於2008年參與了中國移動優秀社會責任實踐評選。中國移動全體員工對社會責任工作積極、認真、努力、創新，說明王建宙董事長的承諾不是一個人的承諾，是全體領導和全體員工的承諾。

中國移動的社會責任工作在與利益相關方溝通方面不僅包括國內利益相關方，同時還包括國際利益相關方，與國際有關社會責任組織交流學習、出席重要國際熱點問題會議、建立與全球契約的溝通聯絡機制，並與其他國家企業和組織共同開展合作。這說明王建宙董事長的承諾不是對聯合國秘書長一人的承諾，是對全世界的承諾。

全球契約的人權工作組在2008年提出了新口號：「人人享有權利」。這樣的口號對於每個國家、每個企業，甚至是每個人有什麼意義？胡錦濤總書記說：「……既尊重人權普遍性原則，又從基本國情出發，切實把保障人民的生存權、發展權放在…首要位置，在推動經濟社會又好又快發展的基礎上，依法保證全體社會成員平等參與、平等發展的權利。」中國移動的社會責任重點工程農村、生命、文化、綠色和志願工程是在新發展階段根據中國國情，依據中國移動定位「移動信息專家」的優勢，形成了中國企業的促進人權發展模式。這個模式使全球契約的口號「人人享有權利」，逐漸變為現實，它將對中國人權發展，以至世界人權發展做出極大貢獻。

中國移動成為中國內地唯一入選道·瓊斯可持續發展指數的企業是值得祝賀的事情。

希望中國移動真正成為撐得起中國脊梁的企業。

在這裏我想特別說明我只挑選了從全球化角度對中國企業未來最有挑戰、也最具有榜樣力量的一個方面提出看法。

對報告指出的唯一缺點是沒有缺點。



陳英

聯合國全球契約理事  
中國企業管理科學基金會副理事長

2009年1月





## 全面推進CSR管理與績效提升

首先，中國移動2008年企業社會責任報告展現了中國移動全面承擔企業社會責任的實踐與成果，對此，國際商業領袖論壇（IBLF）深表祝賀！

作為企業運營和社會投資的重要組成部分，中國移動充分利用核心技術與服務產品、以負責任的商業運作帶動了社區可持續發展。以全球報告倡議組織的報告指南和聯合國全球契約十項原則等國際領先標準為框架，2008年，中國移動開展了卓有成效的CSR實踐活動，為行業和中國企業樹立了榜樣。

顯然，中國移動正在努力建立良好的企業社會責任管理制度與流程，推動企業社會責任與日常運營的深入結合，從而為實現行業、社會和自然環境的可持續發展發揮積極作用。2008年中國移動主動強化了外部利益相關方的參與，這正是中國移動所樂於見到的進步。中國移動期望並相信這一系列的制度改進也將會為中國移動完善公司內部治理、實現更有效的外部監督和透明運作發揮作用。下一步，希望中國移動能夠深化與其他企業的合作，在提升企業可持續發展績效的同時，共同提升企業的社會責任標準。

另外，通過向農村用戶提供「用得起、用得好」的農村信息化產品、推動農業企業發展，中國移動為當地農民增收、農業發展作出了巨大貢獻。如果能夠在此基礎上，有效地強化客戶信息安全與私隱保護，中國移動在這方面將成為業界的典範。

最後，中國移動基於企業整體社會責任戰略，鼓勵和推動員工志願活動，也在企業界樹立了一個非常積極的榜樣。通過客觀的成效衡量和報告可以看到，這樣的志願活動能夠為企業和社區發展帶來重要價值，發揮的作用不容低估。



Peter Brew  
IBLF亞太區總監  
2009年1月

## ● 信息反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀中國移動《2008年企業社會責任報告》。報告在編寫過程中難免存在瑕疵和疏漏之處，中國移動將非常歡迎您的意見和建議，請您不吝賜教！

謝謝！

中國移動2008年企業社會責任報告編寫組

2009年3月

姓名				
聯繫方式	電話	EMAIL		
工作單位				
報告評價*	可讀性	客觀性	邏輯性	完整性
企業社會責任戰略與管理				
相關方溝通與回應				
社會責任重點工程				
專題：與奧運同行				
結篇部分				
報告總體評價				

\*每一評價指標分為5級，1為最低分，5為最高分

您可以給中國移動2008年企業社會責任報告編寫組發送郵件至CR@chinamobile.com，也可以將上表傳真至+86-10-66006167。中國移動將認真對待您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。



中國移動有限公司

註冊地址：香港中環皇后大道中99號中環中心60樓

報告下載地址：www.chinamobileltd.com

封面繪畫：楊彥

版權所有，未經許可不得翻印轉載。

本報告採用100%可再生環保紙印刷。



## GRI索引 (G3)

編號	內容	相關性	相關頁碼
<b>戰略與分析</b>			
1.1	機構最高決策者關於企業戰略與可持續發展的陳述	高	1
1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	高	1
<b>公司概况</b>			
2.1	機構名稱	高	4-5
2.2	主要品牌、產品及服務	高	5
2.3	組織結構圖	高	—
2.4	公司總部的地址	高	—
2.5	機構業務所在國及報告中涉及的與相關的國家的數量和名稱	高	4
2.6	所有權性質及法律形式	高	4-5
2.7	所服務的市場	高	5
2.8	公司規模（含員工數量、營業收入、市值等）	高	4-5
2.9	在報告期間關於機構規模、結構或所有權限的重大變化	高	4
2.10	報告期間獲得的獎勵	高	5
<b>報告參數</b>			
3.1	所提資訊的報告時間	高	4
3.2	最近一次報告的時間	高	4
3.3	報告週期	高	4,10
3.4	回應關於報告或內容相關問題的聯繫方式	高	64
3.5	確定報告內容的程式	高	4
3.6	報告的界限	高	4
3.7	說明關於報告範圍及界限的限制因素	高	4
3.8	彙報合營機構、附屬機構、租用設施、國外採購業務以及其他可能嚴重影響不同彙報期以及不同機構之間可比性的實體的處理方式	高	4
3.9	資料計算和處理方法	高	4
3.10	對以前報告中資訊進行調整、更改的說明	高	40
3.11	報告在範圍、界限及評估方式上出現的重大變化	高	4
3.12	列表標明報告引用的標準；標明頁碼和網路鏈結	高	4,65-70
3.13	在可持續發展報告附帶的認證報告中列出機構為報告尋求外部認證的政策以及現行措施。如果沒有列出，請解釋任何外部認證的範圍以及根據，並解釋彙報機構與驗證者之間的關係	中	—
<b>公司治理</b>			
4.1	機構的治理結構	高	6
4.2	說明最高治理機構的主席是否也兼任行政職位	高	6



編號	內容	相關性	相關頁碼
4.3	如機構有完整的董事會體系，說明獨立董事與非執行董事的數量	高	6-7
4.4	股東和員工向機構最高治理層提供意見和建議的機制	高	6,12
4.5	公司治理層、高級經理及執行主管的薪酬與機構效益的聯繫	高	6
4.6	最高決策層規避利益風險的程式	高	6
4.7	最高決策層所任職資格說明	高	6-7
4.8	與經濟、環境、社會效益及其實施情況相關的使命或價值觀、行為守則及原則	高	1,3,8
4.9	最高決策層如對機構進行監察，管理經濟、環境、社會效益	高	9-10
4.10	評估最高決策層自身業績的程式與方式	高	6
4.11	說明機構是否以及如何提出預防性的措施	高	6
4.12	組織簽署或者認可的由外部機構提出的關於經濟、環境和社會等方面的章程、原則或者其他倡議等	高	4-5
4.13	在協會（如行業協會）和 / 或國內、國際相關組織的成員資格	高	5
4.14	機構利益相關方的名單	高	12
4.15	識別及選擇利益相關方的依據	高	12
4.16	利益相關方參與的程式	高	12
4.17	利益相關方參與提出的主要問題及機構如何進行回應	高	12-20
<b>經濟責任指標</b>			
EC1	產生和分配的直接經濟價值	高	5,14-15
EC2	機構活動由於市場環境變化產生的財務問題和其他風險及機遇	高	14
EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	高	19-20
EC4	政府給予機構的重大財務援助	不適用	—
EC5	機構在各主要營運地點工資的標準起薪點與當地最低工資的比例	高	19
EC6	機構在主要業務運營地地點對當地供應商的政策、措施以及支出比例	高	14-16
EC7	機構在各主要營運地點聘用當地人員的程式，以及在當地社區聘用高層管理人員的比例	中	19
EC8	機構透過商業活動、實物捐贈或者免費，主要為大眾利益而提供的基建投資及服務的發展與影響	高	22-33
EC9	機構瞭解並說明其重大的間接經濟影響，包括影響的程度	高	15,23-27
<b>社會責任指標</b>			
LA1	按僱傭類型、僱傭合同及地區分類的員工總數	高	5
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的僱員流失總數及比率	高	—
LA3	按主要業務劃分，只提供全職僱員（不給予臨時或者兼職僱員）的福利	高	—
LA4	受集體議價協議保障的僱員百分比	不適用	—
LA5	有關業務改變的最短通知時限，包括指出該通知期有否在集體協議中註明	高	—

編號	內容	相關性	相關頁碼
LA6	在協助監察及諮詢職業健康與安全計劃的正式勞資健康與安全委員會中，員工所佔比例	高	—
LA7	按地區劃分的工傷、職業病、損失工作日以及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	高	19
LA8	為協助僱員、僱員家屬或者社區成員而推行的，關於嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防與風險監控計劃	高	19-20
LA9	與工會簽訂的正式協定中，涉及健康與安全的項目	高	19
LA10	按僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數	高	20
LA11	加強僱員的持續職業發展能力及協助僱員轉職的技能管理及終生學習課程	高	20
LA12	接受定期績效考核及職業發展計劃的僱員的百分比	高	20
LA13	按性別、年齡組別和少數族裔及其他多元性指標劃分，管理層員工和普通僱員的細分	高	19
LA14	按僱員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	高	19
HR1	載有人權條款或者已經通過人權審查的重要投資協定的總數及百分比	不適用	—
HR2	已通過人權審查的重要供應商及承包商的百分比，以及機構採取的行動	不適用	—
HR3	僱員在作業所涉及的人權範圍內的相關政策及程式方面受訓的總時數，以及受訓僱員的百分比	不適用	—
HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	高	19
HR5	已發現可能嚴重危害結社自由及集體議價權的作業，以及保障這些權力的行動	不適用	—
HR6	已發現可能會嚴重危害童工的作業，以及有助於廢除童工的措施	高	19
HR7	已發現可能會導致強制勞動的作業，以及有助於消除這類勞動的措施	高	19
HR8	保安僱員在作業所涉及的人權範圍內的相關政策及程式方面受訓的百分比	不適用	—
HR9	涉及侵犯本土員工利益的案例總數，以及企業採取的措施	高	19
SO1	與社區事務有關的評估和管理工作，其核心思路、評估和管理範圍以及有效性	高	12,22-27
SO2	已作賄賂風險分析的業務單位的總數以及百分比	高	6
SO3	已接受機構的反賄賂政策及程式培訓的僱員的百分比	高	6
SO4	懲治賄賂個案所採取的行動	高	6
SO5	對公共政策的立場，以及在發展及公共政策立法過程中的參與	高	6
SO6	按國家劃分，對政黨、政客以及相關組織所做財務及實物捐獻的總值	不適用	—
SO7	企業涉嫌反壟斷措施的法律訴訟的總數，及其結果	高	—
SO8	違反法律以及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢之外的制裁的總數	高	—
PR1	為改良而評估產品及其服務在其產品生命週期各階段對於消費者安全與健康的影響，以及須接受這種評估的重要產品或者服務的類別	高	45
PR2	按照結果劃分，違反管制產品或者服務在其生命週期影響健康與安全的法規及志願守則的次數	低	—

編號	內容	相關性	相關頁碼
PR3	按程式劃分標籤所需要的產品及服務資訊種類，以及須符合這種資訊規定的重要產品以及服務的百分比	中	16
PR4	按結果劃分，違反產品以及服務商標管理法律以及規則的次數	高	16-17
PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	高	16-18
PR6	為遵守市場推廣相關法律法規、自願守則而設立的計劃	高	16-17
PR7	違反市場推廣法律、法規的案件總數	高	—
PR8	已證實關於侵犯客戶隱私權以及遺失客戶資料引起的客戶投訴的總數	高	16
PR9	違反產品或者服務推廣法律法規而受到處罰的款項額度	高	—
<b>環境責任指標</b>			
EN1	所用物料的總量或者用量	低	40
EN2	採用可回收再造物料的比例	中	42-44
EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	高	40
EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	高	40
EN5	因環境保護及提高效益而節省的能源	高	40-42
EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的產品及服務計劃，以及計劃的成效	低	44-47
EN7	減少間接能源耗量的計劃以及計劃的成效	低	40-45
EN8	按源頭劃分的總耗水量	中	—
EN9	因耗水而受嚴重影響的水源	低	—
EN10	迴圈再用水的百分比以及總用量	低	—
EN11	機構在環境保護區或者生物豐富多樣的其他地區，或在其他地區，或者是相鄰地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積	低	—
EN12	在保護區和保護區以外生物多樣性價值較高的地區，活動、產品和服務對生物多樣性產生的重要影響	高	—
EN13	受保護或者經修復的生物棲息地	低	—
EN14	機構對影響生物多樣性的戰略、當前行動及未來規劃	低	—
EN15	按其瀕臨絕種的風險程度，依次列出棲息地受機構作業影響的以下物種數量：列入國際自然及自然資源保護聯盟下轄紅色名冊及全國保育名冊的物種	低	—
EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	高	40
EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	高	40,42,44,46-47
EN18	減少溫室氣體排放的計劃及成效	高	40-49
EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	低	—
EN20	按種類及重量劃分的NO、SO以及其他重要氣體的排放量	低	—
EN21	按品質以及目的地劃分的總排水量	低	—
EN22	按種類以及排污法劃分的廢棄物總重量	高	43



編號	內容	相關性	相關頁碼
EN23	嚴重洩漏的總次數以及洩漏量	低	—
EN24	按照《巴塞爾公約》附錄條款視為‘有毒’的廢棄物經運輸、進口、出口或者處理的重量，以及經國際船輸送的廢棄物的百分比	低	—
EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地的位置、面積、受保護狀況及生物多樣性價值	低	—
EN26	減低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	高	40-47
EN27	按照類別，售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	低	42-44
EN28	違反環境法例及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢以外的制裁的次數	高	—
EN29	運輸產品、其他貨物以及物料做營運用途，以及運輸僱員所產生的重大環境影響	低	42
EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	高	—

## GRI通信行業補充指標

編號	內容	相關性	相關頁碼
<b>內部管理</b>			
IO1	按照國家或者區域劃分的企業在通信網路基礎設施建設中的投資額	高	4,22
IO2	為履行“無處不在的通信服務”承諾，企業為特殊地區或者是低收入人群提供不盈利的服務的純支出，並描述企業相關的制度與管理機制	高	18,22-23
IO3	為戶外工作如安裝、運營與維護天線、基站以及鋪設光纜人員提供的安全健康保障措施，這些安全健康問題涵蓋工作高度、點擊、與EMF和無線電波的直接接觸、其他危險化學品的直接接觸等	高	19,45
IO4	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的手機無線發射防護的規定	高	45
IO5	遵守國際非離子輻射防護委員會頒佈的基站無線發射設備輻射防護的規定	高	45
IO6	與手機設備吸收率（SAR）相關的政策與舉措	NA	—
IO7	公司的天線和傳輸設備選址的相關政策與舉措，包括與利益相關者的協商、地址共用以及主動降低不良視覺影響，並描述協商會的評估與可能性的量化措施	高	—
IO8	獨立站點、共用站點以及在已有建築上設立站點的數量和比例	高	—
<b>提供通信途徑</b>			
PA1	為偏遠以及居民較少的地區建設通信基礎設施並提供通信產品和服務的政策與舉措，並解釋所應用的商業模式	高	18,22-26
PA2	為解決獲取以及使用通信產品和服務中的障礙所制定的政策與開展的措施，這些障礙包括語言、文化、受教育程度、收入、殘疾和年齡因素，並解釋所應用的商業模式	高	18
PA3	為確保通信產品、服務有效性和可靠性而採取的措施以及相關的政策，如果可能，應該詳細說明通信故障發生時間與地點	高	23,28-29,32-33

編號	內容	相關性	相關頁碼
PA4	在機構開展業務所在地，應該對通信產品和服務的有效性進行量化評估。案例包括客戶數量 / 市場份額、已進入市場、網路覆蓋人群百分比、網路覆蓋地區百分比	高	5,22,24,26
PA5	為低收入和無收入來源人群提供的通信產品與服務的數量、類型，並提供所選擇對象的含義。包括定價，每分鐘通話費率，偏遠、貧困和居民較少地區間傳輸資料的費率等	高	18,24,26
PA6	在緊急、搶險救助情況下提供與維護通信產品、服務的計劃	高	28-29, 32-33
PA7	涉及到獲得與使用通信產品和服務的人權問題的政策與舉措	高	12,14,16, 22-27,30-31
PA8	公開討論電磁輻射等相關問題的政策於舉措。包括在銷售資料中提供相關資訊	高	45
PA9	在電磁研究以及活動方面進行投資總額。包括所報告機構資助並受益的項目描述	高	45
PA10	確保資費方面的透明度	高	16
PA11	主動告知消費者產品特性以及能夠提高效率、降低使用成本、更加環保的使用方法	高	43-44, 46-47
<b>技術應用</b>			
TA1	舉例說明如何在提供通信產品和服務方面提高資源的使用效率	高	43-44, 46-47
TA2	舉例說明通信產品、服務以及技術應用最有可能取代的有形產品（比如，使用網路資料庫取代電話本、使用視頻會議取代傳統的會議形式）	高	24-25,46-47
TA3	披露公司在改變消費者使用上述通信產品、服務以有效利用資源的措施，並提供比例、市場規模或者潛在的費用節約	高	24-25,46-47
TA4	披露對消費者使用上述產品和服務的間接效果的評估，以及在將來的發展過程中應該注意的問題，這包含了社會效果與環境效果兩個方面	高	24-25,46-47
TA5	描述公司在知識產權與開放源技術方面的舉措	高	15