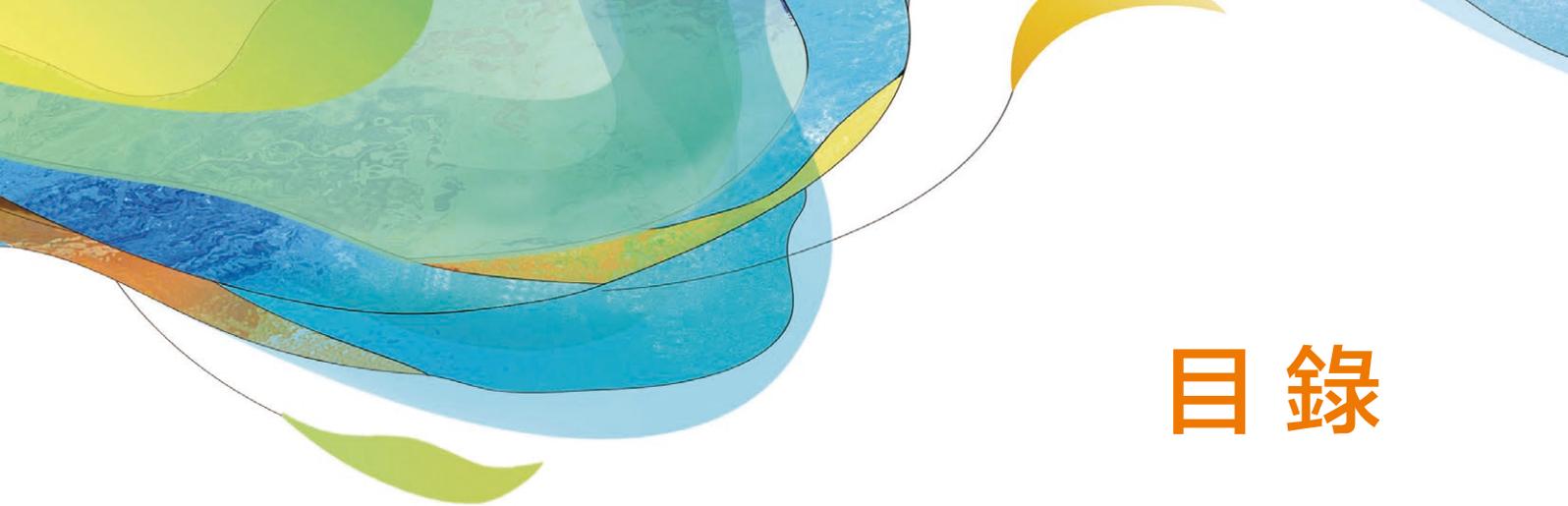




連接 創未來

2018 可持續發展報告
中國移動有限公司



目錄

董事長致辭.....	02
關於中國移動.....	04
可持續發展戰略與管理.....	05
共創美好生活.....	07
建設優質網絡，共享信息紅利.....	08
追求滿意服務，溝通從心開始.....	13
賦能數字社會，激發創新活力.....	18
助力扶貧攻堅，共促鄉村振興.....	25
深耕公益服務，促進社區繁榮.....	30
共贏數字未來.....	35
強化創新引領，加快轉型發展.....	36
堅持綠色發展，共護碧水青山.....	43
關愛員工成長，培養創新人才.....	48
利益相關方溝通與實質性分析.....	54
獨立鑒證報告.....	56
關於本報告.....	58
相關索引.....	59
讀者反饋.....	64

董事長致辭

連接 5G 時代 共創智聯未來

2018年，中國迎來改革開放40周年。一路行來，中國信息通信業實現了跨越式發展，產業整體競爭力躋身世界一流水平。中國移動堅持以信息通信技術服務經濟社會民生，推動實現了中國信息通信業“從1G空白、2G跟隨、3G突破、4G同步到5G引領”的歷史性轉變。面向5G發展的新機遇，2018年中國移動立足提升“連接”能力，攜手產業夥伴共促數字化創新，積極承擔社會責任，努力為網絡強國、數字中國建設貢獻力量。

楊杰
董事長
中國移動有限公司



提供優質連接，夯實數字基礎設施。我們持續提升網絡覆蓋深度與廣度，全力打造暢通無阻、優質高效的連接。截至 2018 年底，4G 基站數達到 241 萬，累計服務 7.13 億 4G 客戶、1.57 億有線寬帶客戶，在 239 個國家和地區開通國際數據漫遊業務。在 346 個城市開通窄帶物聯網（NB-IoT），並實現鄉鎮以上區域連續覆蓋，物聯網智能連接淨增 3.22 億，規模達到 5.51 億。同時，積極利用人工智能等新興技術，加快雲計算、數據中心基礎設施升級，努力打造世界一流的新型信息基礎設施。

引領技術創新，創享智慧美好生活。我們持續推動關鍵技術和應用研究，牽頭制定 5G 網絡架構國際標準，積極開展 5G 網絡規模試驗及業務應用示範。啟動了“5G 終端先行者計劃”，並依託 5G 聯合創新中心，構建全球性開放實驗室和 5G 行業聯盟，推動端到端產業鏈成熟。2018 年，持續完善研發佈局，設立中國移動雄安、成都和上海產業研究院，深耕工業、農業、醫療、教育、交通、金融、智慧城市等垂直領域，孵化 5G 示範應用，加速推進數字經濟和實體經濟深度融合，助力智慧社會建設。

深化產業合作，打造繁榮數字生態。我們持續推進“139 合作計劃”，明確做大產業數字化合作、做強家庭數字化合作、做深泛智能終端合作三大舉措，為產業合作夥伴搭建合作共贏的開放平台。2018 年，中國移動通信能力共享平台入選中國國家發改委共享經濟示範平台，服務超過 30.5 萬家企業，移動認證平台日均提供 6.7 億次認證，OneNET 物聯網平台匯聚企業 9,396 家、賦能近 10 萬開發者。積極打造國家級“雙創”示範基地，通過和創空間、自主開發大賽、員工雙創等系列活動，全方位激發內外部創新創業活力，幫助賦能中小企業和個

人創業者。聚焦 5G、車聯網、人工智能等新興領域，全面深化與業界夥伴的戰略合作，共同拓展數字化服務的新空間。

加強全面履責，共享可持續發展價值。我們深入落實“提速降費”，持續降低信息消費門檻，不斷加強通訊信息詐騙防範與不良信息治理，創新手段、全力保障客戶信息安全。積極參與“電信普遍服務工程”等專項行動，累計完成 41.7 萬個行政村的有線寬帶覆蓋，行政村 4G 覆蓋率達 97.8%，不斷縮小城鄉數字鴻溝。深入推進五省八縣對口支援和定點扶貧工作，積極擴大精準扶貧信息系統和扶貧資費優惠政策的服務範圍，切實開展民生改善、產業扶持、教育扶智、醫療衛生等項目，助力扶貧攻堅與鄉村振興。持續開展“藍色夢想”和愛“心”行動項目，累計培訓 115,782 名中西部農村中小學校長、幫助救治 5,358 名貧困先心病患兒。連續十二年開展“綠色行動計劃”，通過不斷加強節能減排管理、開發低碳環保應用等系列舉措，為實現聯合國可持續發展目標做出積極貢獻。

面對即將來臨的 5G 時代，中國移動將繼續堅持新發展理念，努力加快以 5G、大數據、人工智能為引領的科技創新，攜手產業合作夥伴，加快推動經濟社會全方位數字化、智能化轉型升級，共創萬物智聯、繁榮共享的嶄新未來。



2019 年 3 月

關於中國移動

公司簡介

中國移動有限公司(簡稱“中國移動”、“公司”或“我們”)是中國內地最大的通信服務供應商,擁有全球最多的移動客戶和全球最大規模的移動通信網絡,內地市場佔有率保持領先。

成立時間

1997年9月3日在中國香港成立。

業務地點

中國內地31個省、自治區、直轄市及香港特別行政區。

債信評級

目前,穆迪公司和標普公司於年內繼續維持本公司的企業債信評級等同於中國國家主權評級。

股本結構

最終控股股東是中國移動通信集團有限公司(簡稱“母公司”)。截至2018年12月31日,該集團公司間接持有本公司約72.72%的已發行總股數,餘下約27.28%由公眾人士持有。

榮譽認可

- 在《福布斯》雜誌“2018全球2000領先企業榜”中排名第25位;
- 中國移動品牌連續第十三年入選明略行和《金融時報》發佈的“BrandZ全球最具價值品牌100強2018”,排名全球第21位;
- 連續第三年成為第一家也是唯一一家進入CDP全球氣候變化最高評級名單的中國內地企業,並連續第五年獲得CDP(中國)“應對氣候變化領導力示範企業”稱號;
- 獲得《The Asset》雜誌頒發的“全方位傑出企業白金獎”;
- 位列“中國企業300強2009-2018社會責任發展指數”榜首,榮獲“責任十年·國企十佳”獎;
- 榮獲2018中國可持續競爭力卓越企業“可持續競爭力典範企業獎”。

組織架構

中國移動全資擁有以下主要子公司:

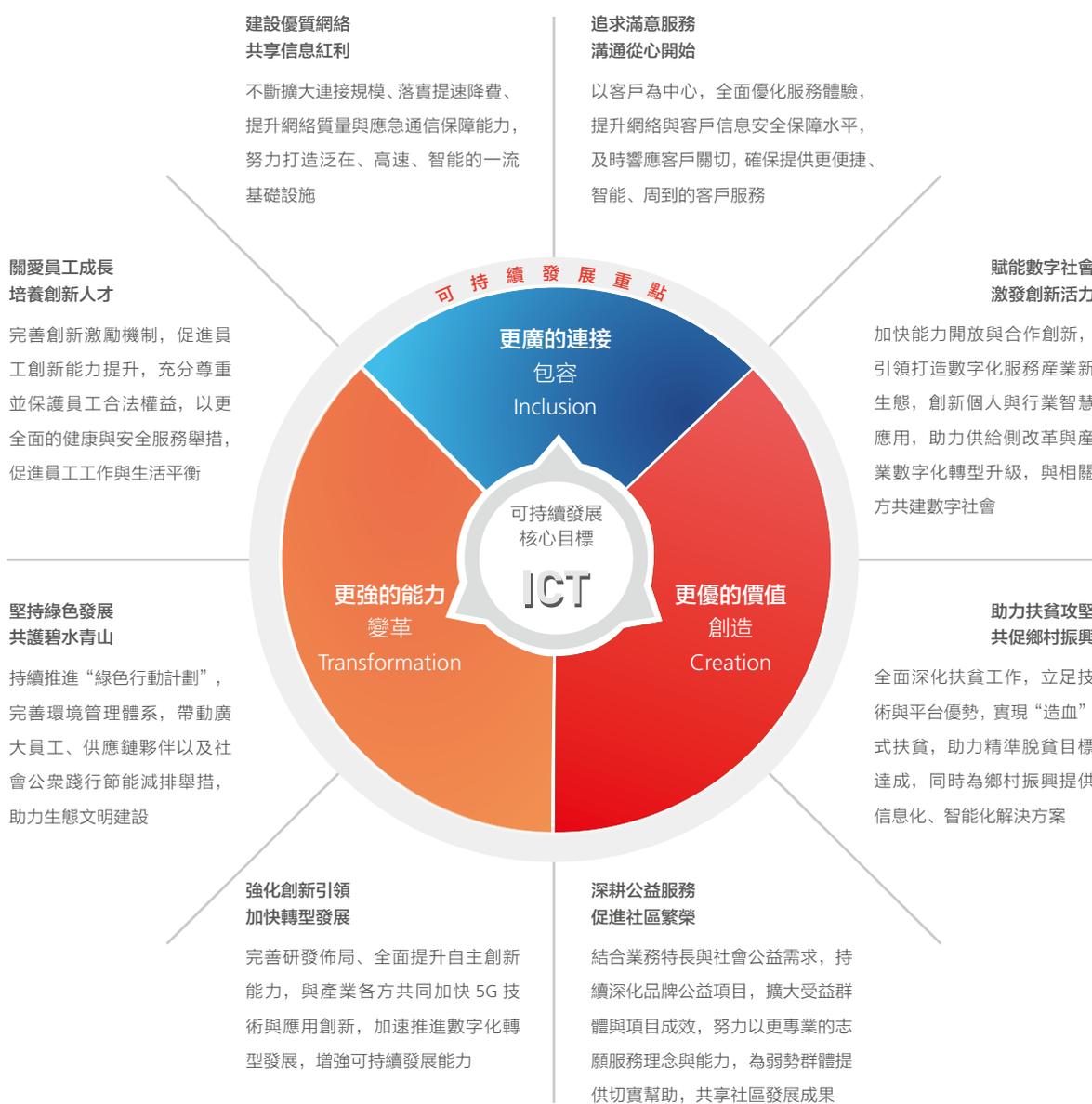
中國移動通信有限公司、中國移動通信集團廣東有限公司、中國移動通信集團浙江有限公司、中國移動通信集團江蘇有限公司、中國移動通信集團福建有限公司、中國移動通信集團河南有限公司、中國移動通信集團海南有限公司、中國移動通信集團北京有限公司、中國移動通信集團上海有限公司、中國移動通信集團天津有限公司、中國移動通信集團河北有限公司、中國移動通信集團遼寧有限公司、中國移動通信集團山東有限公司、中國移動通信集團廣西有限公司、中國移動通信集團安徽有限公司、中國移動通信集團江西有限公司、中國移動通信集團重慶有限公司、中國移動通信集團四川有限公司、中國移動通信集團湖北有限公司、中國移動通信集團湖南有限公司、中國移動通信集團陝西有限公司、中國移動通信集團山西有限公司、中國移動通信集團內蒙古有限公司、中國移動通信集團吉林有限公司、中國移動通信集團黑龍江有限公司、中國移動通信集團貴州有限公司、中國移動通信集團雲南有限公司、中國移動通信集團西藏有限公司、中國移動通信集團甘肅有限公司、中國移動通信集團青海有限公司、中國移動通信集團寧夏有限公司、中國移動通信集團新疆有限公司、中國移動通信集團設計院有限公司、中國移動香港有限公司、中國移動國際有限公司、中移物聯網有限公司、中移信息技術有限公司、中移在線服務有限公司、中移(蘇州)軟件技術有限公司、中移(杭州)信息技術有限公司、咪咕文化科技有限公司、中移互聯網有限公司、中移鐵通有限公司、中移投資控股有限責任公司、中移全通系統集成有限公司、中移動金融科技有限公司、中移(成都)信息通信科技有限公司、中移(上海)信息通信科技有限公司。

此外,公司還持有中國移動通信集團終端有限公司99.97%的股權,中國移動通信集團財務有限公司92%的股權,卓望控股有限公司66.41%的股權。

可持續發展戰略與管理

中國移動始終秉持“正德厚生，臻於至善”的企業核心價值觀，“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性”，持續促進經濟、社會與環境和諧發展。我們堅持“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，並將聯合國可持續發展目標（SDGs）融入公司可持續發展戰略中，以負責任的經營回應利益相關方期望，共創共享可持續發展價值。

中國移動可持續發展 ICT 模型



中國移動自 2006 年起，實施了與企業戰略和運營緊密融合的戰略性企業社會責任（CSR）管理，逐步建立起包括策略、執行、績效、溝通四大模塊的戰略性企業社會責任管理體系。



優秀企業社會責任實踐評選

2018 年，第十一屆優秀 CSR 實踐評選共收到來自 41 個單位的 72 項申報成果。經過成果徵集、資格審查、初評、網上投票和專家評審，公司最終評選出“年度 CSR 十佳實踐”“最佳 CSR 創意獎”“最佳員工參與獎”“最佳公益組織獎”“最受網友歡迎獎”等共計 14 項優秀案例成果，並表彰 3 位“中國移動公益之星”。2018 年，公司在官方網站社會責任專區開闢了網上評選專欄，同時開設微信、微博投票通道，網絡投票歷時兩周，累計有效投票量超過 64 萬，得到社會各界的廣泛關注。



共創 美好生活

- 08 建設優質網絡，共享信息紅利
- 13 追求滿意服務，溝通從心開始
- 18 賦能數字社會，激發創新活力
- 25 助力扶貧攻堅，共促鄉村振興
- 30 深耕公益服務，促進社區繁榮



強化連接基礎

中國移動積極響應新時代發展要求，深化實施“大連接”戰略，致力於建設優質網絡、跨越數字鴻溝，努力滿足廣大人民群眾日益提升的數字消費需求，為經濟社會轉型發展奠定“連接”基礎。

截至 2018 年底

移動客戶數

9.25 億

有線寬帶客戶數

1.57 億

物聯網智能連接數

5.51 億

減小數字鴻溝

我們努力提升偏遠鄉村、海島等地區的寬帶網絡覆蓋，進一步減小數字鴻溝。截至 2018 年底，通過“電信普遍服務工程”累計完成 38,352 個行政村寬帶建設，有線寬帶服務覆蓋 41.7 萬個行政村。

福建：攻克海島寬帶建設難題

福建省三面環山，一面靠海，偏遠地區、特別是沿海島嶼的寬帶建設面臨信號損耗大且易受干擾等難題。中國移動引入國內跨海通信專家團隊與最新大帶寬通信設備，組建 20 支技術團隊日夜查勘、制定施工方案，有效攻克了跨海網絡建設難關。2018 年 5 月 12 日，公司率先為 23 個沿海島嶼開通了百兆光纖寬帶，不僅使海島居民享受高速寬帶服務成為可能，更有助於促進海島旅遊業與漁業發展。

江蘇：合作開通海上基站

江蘇南通擁有 206 公里的海岸線。為了有效解決海上移動通信信號覆蓋問題，滿足漁民、港口作業、風電等海上從業人員的通信需求，中國移動與沿海風力發電企業開展合作，利用發電企業的海上升壓站和海上風力發電機建設大功率基站。目前，公司已在江蘇南通、鹽城海域開通了 4 個海上基站，實現相關地區近海 70 公里內海域移動通信網絡的連續覆蓋。

拓展國際連接

中國移動通過優化漫遊服務、開拓海外服務渠道、加強與全球電信夥伴互利合作等戰略舉措，不斷提升國際連接能力。截至 2018 年底，4G 網絡國際漫遊覆蓋國家和地區數量增至 181 個，開通數量保持全球領先，國際數據漫遊用戶同比增長 61.2%。

公司堅持“共商、共建、共享”原則，持續打造“路”（傳輸）、“站”（全球 POP 點，網絡服務提供點）、“島”（數據中心）立體化的信息高速通道，加強海外基礎通信設施建設與能力佈局。2018 年，我們以可靠的跨境通信專線、國際數據中心服務與 ICT 整體解決方案，服務中資企業“走出去”與跨國企業信息化發展需求，取得良好進展。

推進提速降費

中國移動推進落實網絡提速降費，為數字經濟蓬勃發展提供便利基礎條件。截至 2018 年底，各項提速降費舉措累計惠及 47 億人次。

如今，高速的網絡體驗已經成為“新常態”：隨時隨地觀看高清電影、精彩視頻與直播，網絡遊戲免安裝客戶端、在線暢玩不卡頓，大型文件即時傳輸……2018 年，我們在優化 4G 網絡傳輸速率的基礎上，著力實現家庭寬帶全面提速，全方位滿足人們高速上網需求。

- 4G 網絡城市道路平均下載速率達到 42.6Mbps
- 家庭寬帶全面提速，全網寬帶連接速率達到百兆以上，並在全國每個城市開通千兆示範小區，實現“千兆引領”



不僅“用得好”，也要“用得起”。2018 年，我們通過優化語音與流量等服務資費，進一步降低客戶信息消費門檻，有效激發客戶信息消費需求、培養數字化生活習慣，同時為中小企業數字化轉型提供助力。

- 全面取消手機國內長途、漫遊通話費和流量“漫遊”費
- 推出大流量套餐、定向流量資費、流量安心服務等舉措
- 降低家庭寬帶、企業寬帶及專線使用費

提升網絡質量

隨著連接規模的增長，網絡運行維護的複雜性和難度不斷加大，保持良好的網絡連接質量和用戶體驗成為公司發展的第一要務。2018年，中國移動進一步優化網絡質量管理體系，努力提升網絡運維能力和應急通信保障水平，確保在不同場景下的暢通、優質網絡體驗。

加強網絡質量管理

2018年，我們創新建立網絡體驗指數，進一步加強精細化的網絡質量評估管理，基於對用戶體驗的精準分析和及時響應，努力克服網絡運維難題、提升連接質量。同時，我們積極應對大流量服務對網絡能力的新要求和挑戰，引入新技術、建設新平台，努力解決高負荷小區、網絡干擾等問題，促進網絡運維能力提升。

網絡體驗指數

2018年，中國移動聯合合作夥伴建立了網絡體驗指數（NEI），首次將指數理論和基因工程模型引入移動通信網絡，結合人工智能算法和大數據等四項創新技術，構建了基於體驗的通信行業數字化測評體系，實現了網絡體驗數字化呈現、客戶感知量化關聯，以及國際運營商質量快速對標，從而更準確地定位影響網絡能力的關鍵問題，明確網絡質量提升方向。

“四輪十維”質量評估體系

面向個人、家庭、政企、新業務，中國移動建立了“四輪十維”質量評估體系，從宏觀、微觀、網絡基礎和重大事件四個方面將日常用戶體驗縱向細分為十個維度的感知指標，建立了全面立體的網絡質量評估體系。

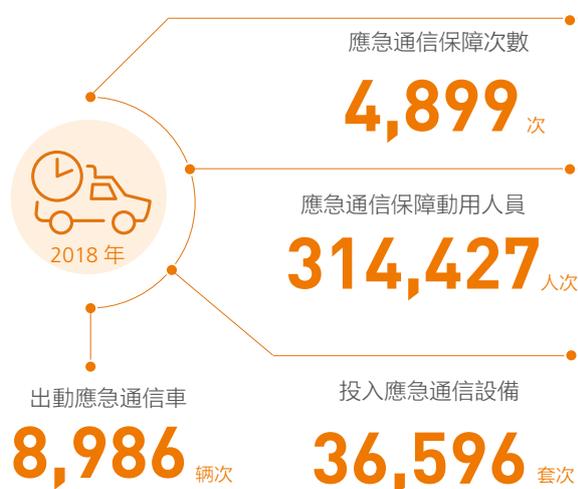
新型容量智慧運營體系

每當公眾假期到來，全國各大景區往往面臨遊客激增的火爆場面。人們使用手機搜索周邊的美食、美景，即時上傳照片與視頻，與親友實時在線互動……同時迸發的大量手機上網需求往往造成短時間內、局部地區的網絡超高負荷，顯著拉低網絡質量甚至引發網絡擁塞。為了滿足高負荷業務場景下的客戶需求，2018年，中國移動浙江公司以“資源運營、能力運營、效益運營”為保障指引，建立了新型容量智慧運營體系，開發了具備智能分析、智能判斷、自動評估、自動執行的網絡運維支撐平台，為及時、有效響應客戶流量需求提供了穩定的系統支撐。

提升應急保障能力

我們不斷完善“責任（Responsibility）落實、資源（Resource）清晰、風險（Risk）可控、響應（Response）及時”的4R重大活動網絡保障體系，進一步強化“集團—省公司”兩級聯動、跨部門與跨專業協作開展的重大活動保障常態化工作機制，全面提升應急保障能力。

2018年，我們順利完成博鰲亞洲論壇、上海合作組織青島峰會、中非合作論壇、中國國際進口博覽會等重大活動類，及各項重大自然災害類通信保障工作，實現了“零重大網絡故障、零重大網絡安全事件、零重要客戶投訴”的服務目標。



抗擊颱風“溫比亞”

8月18日下午至20日凌晨，受第18號颱風“溫比亞”過境影響，山東省發生大範圍超強降雨過程，濰坊地區遭遇數十年來最大洪水災害。在災害來臨前夕，中國移動提前啓動了汛期應急通信保障預案，及時儲備搶險物資。災情發生後，我們緊急部署並成立抗洪救災集中指揮調度中心，通過使用“智多星”指揮調度系統和無人機、衛星通信車、衛星電話、千兆微波等新型應急裝備，有效應對危險情景和基礎網絡嚴重受損等情況，快速恢復了災區信號。此外，我們還發送90萬條抗災公益短信，為災區民衆免費提供愛心電話以及充電、諮詢等服務。



▲ 災後通信設備設施搶修現場

上海合作組織青島峰會通信保障

2018年6月9日至10日，上海合作組織成員國元首理事會第十八次峰會在山東省青島市舉行。中國移動集中專家力量，共計對687個系統和手機應用進行了全面安全測試與漏洞整改，並創新打造“海納號”立體組網應急通信車，開發一鍵容災系統，實現重要場景安全防禦一鍵處置，確保通信網絡安全暢通。



▲ 上海合作組織青島峰會服務團隊

中國國際進口博覽會通信保障

2018年11月5日至10日，首屆中國國際進口博覽會在上海召開，為確保世界各地來賓享受良好的通信服務體驗，中國移動提前組織開展了面向全球運營商的“地毯式國際業務測試”，主動對接165個國家超過300個運營商進行國際漫遊卡與國際網絡互聯互通測試。博覽會期間，首次運用“會呼吸的網絡”保障現場通信，即根據場館內的實時人流和網絡使用情況進行智能調節，滿足大客流場景下的通信需求。同時，通過採用創新技術解決高密度佈站下的通信幹擾問題，提升展館無線通信能力約6.5倍，最高可以同時滿足50萬人的通信需求。



▲ 中國國際進口博覽會應急通信演練現場

博鰲亞洲論壇通信保障

2018年4月8日，第十七屆博鰲亞洲論壇年會在海南召開。中國移動將自主研發的“和雲速”客戶端、“AR網絡星圖”手機App等應用於重要會議場景及周邊道路網絡測速與基站運行監控，確保博鰲亞洲論壇通信保障任務順利完成。

可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們的可持續發展思路

信息通信網絡及服務已經與道路、供水、供電等公共基礎設施一樣，成為社會運行、經濟發展和人們日常生活中不可或缺的一部分。信息通信基礎設施的連接規模和質量，將顯著影響人們的生活質量和社會生產效率。作為連接服務提供者，中國移動將提供廣泛、優質、可靠的連接作為自身貢獻於可持續發展目標的第一責任。為此，我們不斷拓展 4G 和寬帶網絡覆蓋，加快物聯網發展，打造精品網絡，提升普遍服務水平，強化通信保障能力，以優質的信息通信服務，助力打造普惠共享的數字經濟與信息社會。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
連接規模			
移動客戶數（百萬戶）	849	887	925
4G 客戶數（百萬戶）	535	650	713
有線寬帶客戶數（百萬戶）	78	113	157
物聯網智能連接數（百萬）	103	229	551
漫遊服務			
4G 網絡國際漫遊國家和地區數（個）	143	172	181
數據漫遊通達國家及地區數（個）	218	229	239
網絡能力			
4G 基站建設總數（萬個）	151	187	241
4G 網絡城市道路平均下載速率（Mbps）	40	42	42.6
國際傳輸帶寬（G）	12,942	23,750	39,000
網絡質量保障			
應急通信保障總次數（次）	4,128	4,476	4,899
重要政治經濟事件保障（次）	3,748	4,253	4,597
重大自然災害類保障（次）	347	190	266
重要事故災難類保障（次）	25	23	16
公共衛生事件類保障（次）	2	0	1
社會安全事件類保障（次）	6	10	19
出動應急通信車（輛次）	15,425	7,362	8,986
投入應急通信設備（套次）	56,625	30,642	36,596
應急通信保障動用人員（人次）	386,214	201,250	314,427

我們做到了 (2018)

- 累計建設 4G 基站達 241 萬個，移動客戶數達 9.25 億戶，有線寬帶客戶數達 1.57 億戶
- 提升偏遠農村、海島地區的寬帶網絡覆蓋率，通過“電信普遍服務工程”累計完成 38,352 個行政村寬帶覆蓋
- 全面提升應急保障能力，應急通信保障次數達 4,899 次，實現了“零重大網絡故障、零重大網絡安全事件、零重要客戶投訴”的服務目標

我們將努力 (2019)

- 力爭實現 4G 客戶淨增 4,500 萬，家庭寬帶客戶淨增 2,500 萬，物聯網智能連接數淨增 3 億
- 構建覆蓋所有網絡、系統、平台和應用的網絡質量評估體系，將質量評估覆蓋範圍從 31 個省公司擴展到各專業機構



02 優化服務體驗

隨著技術的發展和業務的演進，信息通信服務範疇和邊界已大大拓寬，保障優質服務體驗的難度也隨著業務複雜性的提高而不斷攀升。中國移動始終堅持“客戶為根、服務為本”的理念，努力構建完備的服務管理體系，致力於及時響應、有效滿足客戶個性化需求，打造客戶滿意服務。

完善服務管理體系

2018 年，我們成立專門的客戶服務部，以進一步強化服務管理職責，並採取系列舉措優化服務管理體系和客戶服務工作機制。



強化服務管理職責

- ▶ 成立了客戶服務部，承擔公司整體客戶滿意度管理職責，全面加強客戶服務質量監管，推進落實客戶服務責任
- ▶ 加強部門協作，建立跨部門聯席工作機制，及時傳遞和改進客戶服務問題
- ▶ 完善客戶服務人員配置與服務質量監督，強化客戶服務責任與服務意識，全面提升專業服務能力



完善投訴管理舉措

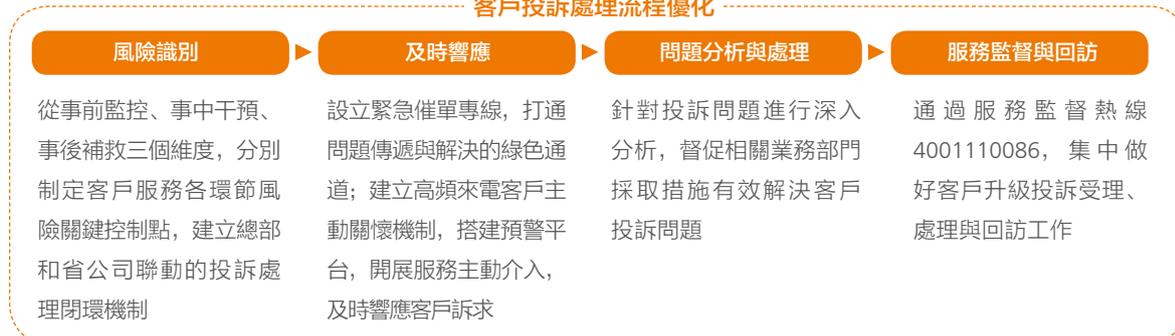
- ▶ 修訂《中國移動客戶投訴管理辦法》，提高投訴分級分類處理時限標準，明確投訴全流程各環節處理要求
- ▶ 組建全國升級投訴中心，全渠道、全方位集中受理全網各類升級投訴，提升全網投訴處理效率
- ▶ 搭建“客戶之聲”平台，在全公司內建立傾聽客戶真實聲音的機制
- ▶ 加強與政府部門及消費者協會等組織的溝通交流，關注客戶訴求，積極化解服務爭議



優化客戶滿意度調查

- ▶ 聚焦 4G、家庭寬帶、國際漫遊等重點服務領域開展客戶滿意度和客戶淨推薦值（NPS）調查，實現客戶關鍵要素感知 360 度全監測
- ▶ 規劃搭建全網客戶滿意度集中評測系統，進一步提升調研效率和精準度，為深化提升客戶服務能力提供重要依據
- ▶ 2018 年，4G 客戶滿意度為 78.5%，保持領先

客戶投訴處理流程優化



回應解決重點問題

2018 年，我們針對客戶反映集中、強烈的服務體驗短板問題，組織各部門開展聯合分析，採取有力措施，及時回應、解決相關問題，努力提升客戶服務感知。

客戶關注的重點問題 & 中國移動的解決方案

不知情定製與流量資費問題

制度保障：制定了《中國移動業務不知情定製治理管理辦法（試行）》《關於進一步規範“不限量”套餐服務工作的通知》《關於進一步梳理規範客戶協議訂單的通知》等系列政策，進一步規範相關管理舉措。

具體舉措

- 在中國移動營業廳、門戶網站、手機應用等全服務觸點向客戶公示業務資費信息，並將公司門戶網站上的資費專區調至首頁特色專區，方便客戶快速查詢
- 規範外呼營銷，優化“0000 統一查詢和退訂”“二次確認”“扣費提醒”等透明消費舉措，確保計費準確
- 完善“日通報、周分析、月復盤”的客戶投訴信息收集通報機制，並將不知情定製投訴指標納入相關子公司的 KPI 考核，強化治理責任
- 優化流量提醒服務，避免產生高額流量費用，並結合客戶使用行為，推薦針對性的流量資費套餐，維護客戶利益

客戶自主選擇權問題

制度保障：下發了《關於進一步加強客戶自主選擇權服務保障工作的通知》，充分保障客戶在辦理業務、接受服務等過程中的自主選擇權利。

具體舉措

- 明確要求不得違規限制客戶選擇訂購、變更業務及服務的權利，不得強制搭售捆綁其他業務或產品，調整不合理的業務辦理條件限制，取消不合理的業務辦理範圍限制，解決新老客戶不同權問題
- 推出自由選套餐，資費體系從 8 元至 38 元，客戶可以根據需要自由組合流量和話音，滿足客戶辦理低檔套餐的需求

打造新型服務平台

公司深入推進“服務一體化、服務互聯網化、服務大數據化、服務智能化”轉型，致力於打造高效便捷、智能交互的全新服務體驗。

2018 年，我們持續完善 10086 互聯網服務體系，建立全業務、全觸點的服務平台，並確保 10086 熱線 7×24 小時持續接通，提升線上服務響應效率與服務質量。結合新型移動互聯網平台，我們不斷創新服務內容、完善服務功能，以更加生活化的語言加強與客戶互動，打造更便捷、更直接、更有效的客戶溝通渠道。在“2018 年中國企業新媒體年會”上，中國移動 10086 微博、中國移動 10086 微信賬號，被評為“2018 年度中央企業最具影響力新媒體二級賬號”。

此外，我們通過引入人工智能、大數據等創新技術，優化智能客服系統，並推出全自助業務辦理的智能一體機，努力打造線上線下協同的智能客戶服務能力。

智能一體機

2018 年，中國移動推出了無人值守的全自助業務辦理的智能一體機，助力智能營業廳建設。目前，我們已在 30 個省累計部署超過 7 萬台智能一體機，可為客戶提供實名認證、選號入網、補卡、寬帶、業務查詢及辦理等便捷服務。

保障安心消費

數字經濟的蓬勃發展離不開安全可靠的信息消費環境。中國移動堅持以客戶為中心，全面加強客戶隱私保護，嚴守客戶信息安全，努力防範通訊信息詐騙與不良信息對客戶權益的侵害，保障客戶安心消費。

加強客戶隱私保護

2018 年，我們不斷提升客戶信息安全保障水平，年內未發生重大客戶信息洩露事件。

制度建設

根據《網絡安全法》《消費者權益保護法》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等要求，制定《中國移動客戶信息安全保護管理規定》等 14 項制度，建立客戶信息常態化保護體系，並將客戶信息安全保護納入員工績效考核。

管控手段

實施客戶信息保護“金庫模式”，將關鍵系統平台中涉及客戶敏感信息的高風險操作全部納入金庫管控，並對客戶敏感信息進行模糊化處理，防止客戶信息洩露。

監督檢查

加強客戶信息安全檢查，開展第三方監測，強化對客戶信息安全事件的事中事後監督。

號碼隱私保護方案：“和多號”“中間號”

互聯網、智能手機的普及應用在方便人們生活的同時，也增加了個人信息洩露的風險。針對這一情況，中國移動推出“和多號”“中間號”產品，為個人和企業用戶號碼提供隱私保護方案。個人用戶使用“和多號”，可在不增加 SIM 卡的情況下新增 1 至 3 個手機副號，用於各種註冊、留號場景。互聯網企業用戶使用“中間號”，可基於商戶與客戶臨時交易場景為交易雙方分配虛擬中間號碼，實現商家與個人用戶號碼的“雙加密”。2018 年，“中間號”累計服務超過 11 億次訂單，為超過 22 億人次提供了臨時交易通信安全服務。

防範通訊信息詐騙

我們聚焦通訊信息詐騙的新形勢、新變化，持續加強防範打擊通訊信息詐騙的工作能力，全面保障客戶權益。

完善 管理體系

在集團和省公司設立網絡安全領導小組；制定《中國移動縱深推進防範打擊通訊信息詐騙工作實施方案》《中國移動防範打擊通訊信息詐騙問責管理辦法》，進一步完善考核與問責體系。

創新 管控手段

創新基於融合數據分析的詐騙號碼治理手段，實現對詐騙高發地區漫遊號碼及詐騙信息預留號碼的系統識別、監測與快速處置；基於“和彩印”業務，向用戶免費提供防詐騙來電號碼提示服務。

加強 源頭治理

全面落實電話用戶實名制，開展重點業務整頓規範，打擊治理偽基站、手機惡意軟件、“呼死你”和“響一聲”電話與釣魚網站；提供多種舉報渠道，建立常態化核查機制。

基於大數據防範打擊通訊信息詐騙

中國移動“基於大數據分析開展的場景化通訊信息詐騙防範治理打擊技術”以公司大數據資源為基礎，針對各類欺詐場景，建立高危號碼識別模型及詐騙事件分析模型，搭建通訊信息詐騙防範平台，實現準確高效地識別詐騙號碼並及時進行勸阻止付。2018 年全年識別詐騙事件 1,189.6 萬件，預警高風險欺詐號碼 43.5 萬個，勸阻潛在受騙用戶群 123 萬人次。該技術獲得中國國際大數據產業博覽會“黑科技”“新技術”兩項大獎。

強化不良信息治理

我們不斷加強不良信息治理力度，努力為客戶打造安全清朗的消費環境與網絡空間。2018 年，公司制定了《中國移動“綜合整治騷擾電話專項行動”工作方案》，重點對商業營銷類、惡意騷擾類和違法犯罪類騷擾電話進行專項整治，並為客戶提供“短信炸彈”應急防護、高頻騷擾電話處置、手機安全防護等系列服務。我們按照監管要求，以“零容忍”的態度持續深入開展淫穢色情信息治理，對違規網站進行“全網一鍵封堵”。



搭建陽光上網屏障，守護兒童健康成長

隨著越來越多家長為孩子配備智能手機，網絡不良信息、手機沉迷等問題已嚴重影響了未成年人的身心健康，家長們迫切需要對孩子上網進行有效管理和正確引導。“陽光守護”平台是中國移動北京公司針對保障未成年人健康上網推出的綜合性解決方案。家長通過啓用手机安全防護功能，可智能過濾色情、暴力與病毒網站，為孩子營造綠色安全的上網環境，同時可通過分時段上網管理等功能，促進孩子養成良好的手機使用習慣。

中國移動 與 SDGs



我們的可持續發展思路

隨著信息消費對社會生活各領域的深入滲透，通訊信息詐騙、客戶信息洩露等負面事件頻發，成為數字社會建設需要防範和應對的重要風險。打造優質產品、提供可信賴的服務，在提升信息消費便捷性的同時構築安全可靠的防護體系，是中國移動的重要責任。我們通過完善客戶服務管理體系、優化客戶服務體驗、加強防範打擊通訊信息詐騙等違法行為，積極踐行可持續運營與負責任生產策略，倡導和打造可持續的信息消費環境。

我們做到了 (2018)

- 設立客戶服務部，進一步完善客服服務管理流程，回應解決重點問題，促進提升客戶服務質量
- 通過制度建設、技術手段、監督管控等全面加強客戶信息安全保障水平；利用基於大數據的通訊信息詐騙防範平台，識別詐騙事件 1,189.6 萬件，勸阻潛在受騙用戶群 123 萬人次

我們將努力 (2019)

- 嚴格落實高質量發展要求，全面構建客戶導向的服務管理體系，完善“服務標準的制定和落實、服務質量評測、客戶投訴管理”服務全流程閉環管理，提升客戶滿意度
- 聚焦客戶感知短板，利用智能化手段，全面開展網絡、產品、業務、支撐和服務質量攻堅
- 充分利用大數據、人工智能等新技術手段，進一步強化客戶隱私信息保護，提升網絡安全保障水平

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
客戶權益保護			
年百萬客戶申訴率（人次）	46.2	35.4	32.1
處理客戶不良信息舉報數量（萬條）	149	128	133
詐騙電話號碼處置數（個）	136,000	50,700	19,600



共築產業生態

在萬物智聯時代，跨界協作、共贏發展成為產業融合創新的必然選擇。中國移動努力發揮自身的連接服務優勢和產業帶動作用，積極構築數字化服務新生態，在 5G、人工智能、物聯網等前沿領域與合作夥伴共同創新，為滿足人們日益增長的美好生活需求提供新可能。

全面開放合作

2018 年，中國移動秉承“價值共創、互利共贏”的合作理念，與 15 家大型互聯網公司、垂直行業領軍企業和重要機構簽訂戰略合作協議，面向雲計算、大數據、人工智能、物聯網等新型基礎設施以及重點垂直行業拓展戰略合作。

在國際交流與合作方面，2018 年我們積極參與 GTI（TD-LTE 全球發展倡議）和 ITU（國際電信聯盟）等行業組織的重大活動，並堅持做大“牽手計劃”，積極推動成員間話音、數據等業務合作以及公司自主品牌、技術、服務“走出去”，提升服務全球的平台能力。

作為 OPENSTACK 開源社區黃金會員（Gold Member）和 CEPH 開源社區的頂級會員（Priemer Member），我們積極主導國際雲計算和雲存儲領域技術發展方向，通過開源社區增強與業界領先廠家的交流與合作，推動產業生態健康發展。



升級“139”合作計劃

2018 年，面對 5G 發展的廣闊機遇，我們全面升級以能力開放、共贏發展為核心的“139 合作計劃”，進一步完善中國移動能力共享體系，促進產業上下遊企業的聯繫更加緊密、互動更加頻繁、合作更加深入，共同開創數字化美好未來。

2018 年“139 合作計劃”成果

- 中國移動數字家庭合作聯盟正式成員達 165 家，覆蓋芯片、模組、智能硬件等產業領域
- 中國移動物聯網聯盟正式成員達 675 家，為會員單位提供了標準制定、移動賦能等權益，OneNET 平台匯聚近 10 萬名開發者
- 中國移動 5G 聯合創新中心主導建立了多媒體、自動駕駛、智慧城市、飛聯網、能源互聯網五大產業聯盟，合作夥伴達 260 家



- 完成全國 346 個城市的 NB-IoT 網絡部署，建成全球最大的 NB-IoT 網絡

- 提供九大重點能力應用，其中，移動認證平台日均提供 6.7 億次認證
- 發佈《中國移動能力開放白皮書 3.0》，收錄核心能力及解決方案

推出“139 合作計劃”升級版



合作邊界
延展

連接 ▶ 連接 + 應用
做大產業數字化合作

發起成立“產業數字化聯盟”，以優惠價格為合作夥伴提供專線、雲、IDC、物聯網等產品，並將信息化能力融合到夥伴的產品方案中，實現產品升級。在倡導用戶、產品、渠道“全量融合”的同時，打造開放平台架構，助力企業上雲，為企業提供戰略補貼和 5G 基金



合作模式
突破

硬件 ▶ 泛智能終端聯合運營
做強家庭數字化合作

打造智能硬件生態圈，推出 Andlink 平台計劃，讓硬件合作夥伴免費調用，實現應用的輕載化開發
打造內容應用生態圈，為合作夥伴提供超兩億大小屏資源，實現大數據精準推薦



合作內涵
升級

商品交易 ▶ 為客戶、夥伴增值
做深泛智能終端合作

深化終端定制，在終端領域投入百億補貼支持
推進“5G 終端先行者計劃”，為多家芯片合作夥伴和終端合作夥伴提供測試環境以及技術支持

支持中小企業發展

中小企業是國民經濟和社會發展的生力軍。中國移動通過通信能力開放平台，賦能中小企業信息化轉型發展，激發創新創業活力。我們建立了“1（企業寬帶）+1（融合企業網關）+N（增值服務）”服務體系，為中小企業量身定制質量穩定、性價比高的特色寬帶、標準化產品和行業解決方案，並廣泛引入軟件、硬件、服務等各類型合作夥伴來構建服務聯盟，一站式滿足中小微企業信息化服務需求。

打造“雙創”示範基地

我們持續開展組織型、全員型和開放型創新，依託線上能力共享平台和線下系列活動，搭建跨行業、多維度能力共享體系，促進產業鏈優質資源的聚合、開放和共享，激發內外創新創業活力，積極探索大企業帶動中小企業、融通發展的“雙創”模式。

2018年，我們積極實踐“產研聯動”創新路徑，深入推進中國移動“雙創”示範基地建設，成功入選中國工業和信息化部製造業“雙創”平台試點示範項目及中國國家發展和改革委員會共享經濟示範平台，並被納入《中國共享經濟發展報告》。

- 聯合清華大學等高校示範基地及產業鏈核心企業共建聯合實驗室，開展車聯網、物聯網等產業核心領域的協同攻關
- 立足地方特色，與當地政府、高校共建創新孵化基地，助推區域經濟轉型發展
- 與合作夥伴聯合成立“AND-HOME 創新創業孵化基地”，聚焦智能硬件、人工智能等高科技領域，共同創新、孵化相關產品和能力

2018年

“雙創”平台用戶

15.6 萬人

“雙創”活動累計創建項目

2,918 個

創新創業活動參與團隊

1,855 個

“和創空間”進駐團隊

109 個

2018年，我們新設立智能硬件、雲計算與大數據、人工智能與智慧城市3個“和創空間”，與10支外部創業團隊簽署“和創空間”入駐協議。同時，我們將“創客馬拉松”系列賽事拓展至互聯網、5G創新應用、數字家庭、咪咕文化、物聯網和數字行業六大領域，有效激發社會創造力。

“龍語”，讓聽障人士通話無憂

在2018年中國移動數字家庭創客馬拉松大賽上，諾百愛公司專門為聽障人士研發的無障礙接打電話的智能設備“龍語”獲得了一等獎。

“龍語”採用“藍牙外設盒子+App”的解決方案，當聽障人士接打電話時，會將來電語音轉成文字顯示在App上，聽障人士通過打字回復的文字信息經語音合成後可以清晰播放，從而能夠幫助聽障人士輕鬆應對訂外賣、取快遞、工作面試等需使用電話的場景，實現無障礙溝通。通過參與本次大賽，該團隊得到了中國移動的資金支持，並且獲得優先選入中國移動數字家庭產品庫、渠道推廣和戰略投資的面談機會。

“參與大賽為我們提供了一個展示平台，在比賽中，我感受到了中國移動的熱情，以及關心特殊群體、熱心公益的情懷。這也讓創客們可以更快、更無顧慮地融入到創客大家庭，為我們初創企業提供了很大幫助。”

—— 諾百愛（杭州）科技有限責任公司
團隊成員 杜博偉

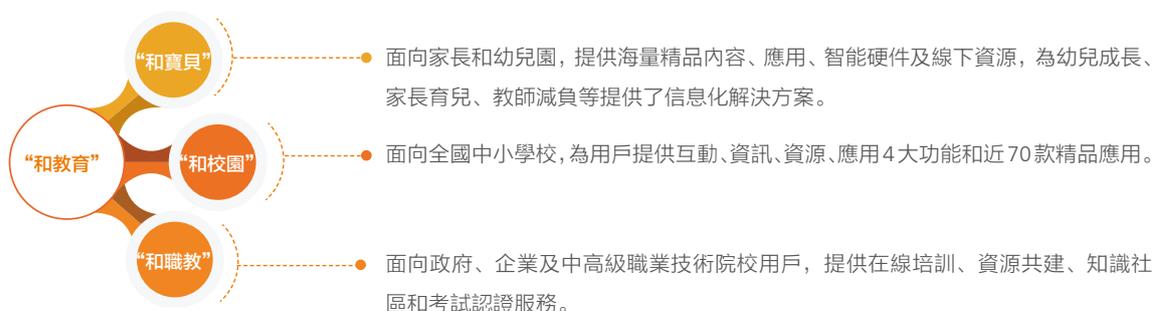
共享數字生活

中國移動充分發揮自身業務、技術、網絡和規模優勢，聚焦不同細分垂直領域，致力於通過定制化的解決方案，將相關技術應用與行業場景結合，為產業數字化轉型升級提供加速器，為人們暢快無憂地享受更加智慧的數字生活提供豐富選擇。



“和教育” 支撐教育信息化

中國移動開發了“和教育”雲平台，為學前教育、K12 中小學教育和職業教育打造了“教、學、育”一站式綜合解決方案，助力教育信息化發展。



“共享車位” 幫助解決停車難題

隨著生活水平的提高，越來越多的私家車和有限的公共停車位之間的矛盾日益突出。在蘭州，中國移動針對當地商業區與住宅區交織在一起的特點，研發出全國首個停車場出入管理系統與車位鎖智能聯動的私有車位共享解決方案，利用物聯網技術，實現車位分時租用。

車位所有人可以通過 App、微信公眾號等用戶端，實時、自主發佈車位共享信息。有需要的車主可以在線選擇空閒車位並支付費用預約，停車場的出入管理系統會自動識別有預約的車輛並予以放行。這項服務不僅為車位所有人帶來收益，還讓閒置的停車位得到了更高效的利用。截至 2018 年底，月均共享停車達 586 次，每車位日均共享使用率達 89%，有效緩解了市民的停車“焦慮”。

“移動社區醫療平台”助力居家養老

在北京，針對社區醫院健康管理難題，中國移動積極探索搭建移動社區醫療平台，幫助打造制度化、個性化和檔案化的分級診療體系。目前，移動社區醫療平台已有 5 萬餘位家庭醫生簽約，初期已惠及 7 萬餘名居民。

醫院端健康展示雲平台

依託移動虛擬專用撥號網絡（VPDN）技術，連通醫院健康信息管理（HIS）系統，打造可以接收檢測數據和展示健康數據的雲平台。

醫生端多功能便攜診療箱

診療箱中的多種便攜式設備均內置無線傳輸模塊，使用這些設備測試完畢後，數據可自動上傳至服務器平台，與個人健康檔案同步。

患者端手機 App

患者可通過手機 NFC 功能，在“家醫東城”App 上自動讀取和上傳測量數據，還能在 App 中查詢醫生信息並接收醫院通知。

“作為東城區的老年人是幸福的，因為大夫可以帶着‘移動醫療箱’到我家裡來，我女兒還可以用手機看檢查結果，還有三甲醫院的專家給我處方，身體感覺越來越好了。”

——北京市東城區某老年人患者

“茶聯網”實現茶葉可信溯源

由於缺乏有效的全程可信溯源體制和技術手段，市場上有許多真假難辨的西湖龍井。中國移動協同合作夥伴，共同研發了國內首個“NB-IoT+ 區塊鏈”可信溯源平台，通過物聯網智能傳感設備和網絡實現農業區域信息採集與傳輸，在區塊鏈平台實現數據存儲與管理。該系統具備可追溯、避免人為篡改等特點，可實時監測茶葉數據並直接上傳，讓數據更加精準可信。

2018 年，公司以浙江“西湖龍井”一級產區的天竺茶園作為示範基地上線了該平台，將茶葉生命信息追溯時間從幾天壓縮到了 2.2 秒，茶葉銷售額提升超過

50%。經過茶博會的推廣，公司目前已與全國 52 家意向單位簽訂了合作意向書。



▲ 茶園智能傳感設備可實時監測茶葉數據

“逍遙旅遊大數據平台”助推智慧旅遊

我們自主研發了逍遙旅遊大數據平台，面向旅遊管理部門、景區、涉旅企業和遊客，在保障客戶隱私、安全脫敏的前提下，通過雲服務、API 接口、公眾號等形式，實現群體客流動向的準確實時監控、客流屬性和出行方式分析、旅遊路線分析等功能。目前，逍遙旅遊大數據平台已在江蘇、河南、雲南、山西等旅遊部門和景區商用，推動了智慧旅遊的發展。2018 年，逍遙旅遊大數據平台入選了中國工業和信息化部大數據優秀產品和應用解決方案案例。

可以滿足客戶的
多種推廣需要



提供靈活多樣的數據融合能力及開放能力

實現全樣本用戶數據識別、分析能力

服務區域發展

中國移動以國家區域發展戰略為指引和契機，將雄安新區、粵港澳大灣區以及海南自貿區等地區作為數字化創新的示範區域，以國際領先標準規劃建設新一代信息通信基礎設施，結合地區特色和發展需要創新數字化解決方案，在服務落實國家戰略的同時，形成創新引領的示範效應。

積極參與雄安新區建設

2018 年，中國移動與雄安新區政府簽訂戰略合作協議，組建“駐雄安新區辦公室”，並採取了一系列舉措支持雄安新區智能城市建設。

基礎設施建設

- 實現 NB-IoT 網絡全覆蓋，5G 演示網絡重點區域覆蓋
- “千兆入戶、萬兆入企”接入能力在重點區域初步形成

創新能力發展

- 成立“中移（雄安）產業研究院”，發佈“城市超腦行動計劃”
- 試點部署並成功演示超級智能系統，為雄安城市綜合治理、環境監控等領域的智能城市應用提供了可行性方案
- 舉辦 5G 智能城市系列論壇，參與智能城市總體組標準制定，協同業界合作夥伴參與雄安智能小鎮規劃

爭作粵港澳大灣區客戶首選數字化生活夥伴

2018 年，中國移動以“成為大灣區客戶首選數字化生活夥伴”為願景，通過完善電信基礎設施、提供一體化數字化服務解決方案推動粵港澳大灣區建設，促進粵港澳融合發展。



- 積極為港珠澳大橋和廣深港高鐵等大灣區重點連接工程提供優質網絡服務
- 擴充香港本地網絡容量，推進 5G 和 NB-IoT 技術演進，並完成端到端 5G 實驗室測試，為客戶提供優質高速網絡服務奠定堅實基礎
- 推出大灣區服務計劃，為往來粵港澳地區的民衆提供高質量通信服務
- 為香港企業提供包括固話語音服務、專用線路服務、移動辦公服務等高質量 ICT 解決方案，滿足其數字化發展需求
- 上線物聯網“粵港兩地卡”產品，重點拓展車聯網、船運和個人消費智能硬件等跨境業務
- 在香港部署本地化物聯網開放平台（OneNET），推出基於 NB-IoT 網絡的智能停車解決方案並試點商用

支持海南自貿區建設

2018 年，為支持海南經濟特區建設自由貿易試驗區和中國特色自由貿易港，中國移動與海南省政府簽訂戰略合作協議，助力推進海南省信息基礎設施建設，制定海南國際海纜樞紐建設思路與規劃方案，以世界一流為目標，大力支持數字海南建設。

可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們做到了 (2018)

- 推進“雙創”示範基地建設，帶動創新創業活力，年度“雙創”支持資金達 8,359 萬元
- 通信能力開放平台服務企業數超過 15 萬家，OneNET 平台匯聚企業數達 9,396 家
- 發揮自身平台優勢，結合行業場景，積極賦能創新應用，創新開發更加豐富的智慧化數字生活應用
- 以高標準前瞻佈局雄安新區、粵港澳大灣區、海南自貿區等國家重點發展區域，打造一流信息基礎設施，為打造新一代數字化服務的創新示範區奠定重要基礎

我們將努力 (2019)

- 深入推進“139 合作計劃”，面向 5G 新機遇，與相關方共同構建更加緊密、富有活力的數字化產業生態
- 攜手合作夥伴，深耕垂直行業細分領域，持續創新行業數字化平台和產品，加快推動垂直行業數字化轉型
- 加快智能城市創新探索，為相關區域提供全方位、高品質的平台與應用服務，推動信息技術與城市治理、產業發展深度融合

我們的可持續發展思路

數字經濟正在成為中國經濟增長新動能，也為城市和社區的可持續發展提供了新可能。數字化領域的技術和應用創新，需要融合多方參與力量，形成資源互通、能力互補、價值共創、開放共享的新型產業生態。為此，中國移動立足自身優勢、積極發揮數字化創新的平台和孵化作用，通過深入推進“139 合作計劃”、打造線上線下立體化能力共享平台，進一步加強產業鏈上下遊夥伴的合作深度；全方位支持“雙創”，賦能中小企業和個人創業者；聚焦城市和社區可持續發展的基本需求和關鍵議題，研發提供創新解決方案，支持相關目標實現。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
研發與創新			
“雙創”支持資金 (萬元)	400	7,955	8,359
OneNET 平台開發者數 (個)	3 萬餘	56,728	99,963
OneNET 平台接入設備數 (萬個)	700 餘	3,154.31	7,987.85
OneNET 平台應用數 (個)	12,000	27,897	57,667



04 助力扶貧攻堅 共促鄉村振興

堅持精準扶貧

為幫助實現到 2020 年中國現行標準下農村貧困人口全部脫貧的目標，2018 年中國移動繼續配合母公司在西藏、青海、黑龍江、新疆、海南五省（區）八個縣開展對口支援與定點扶貧工作，通過完善扶貧管理、聚焦重點項目、開展教育培訓以及提供信息基礎網絡、平台和技術支持等舉措，實現“造血”式扶貧與穩定脫貧。



📖 推廣精準扶貧系統

截至 2018 年底，中國移動自主開發的精準扶貧系統已在全國 14 個省 71 個市縣落地，覆蓋 811 萬貧困群眾與 74 萬名一線扶貧幹部。

錢亞軍是河南省范縣楊樓村的駐村第一書記。沒有應用中國移動精準扶貧系統之前，全村所有貧困戶與精準扶貧相關的幾十個指標，都需要他實地調研、手寫記錄、書面匯總，不僅繁瑣，還常會出現記錄不準確的情況，影響扶貧工作進度。而現在，有了精準扶貧系統的幫助，無論是在村頭巷尾，還是在地裡田間，都能隨時調研，並通過手機 App 錄入最新數據、記錄扶貧過程、智能生成工作報告，十分方便。

對於河南省濮陽縣李白丘村的貧困戶李道凱來說，精準扶貧系統的意義更加重大。2017 年 4 月，李道凱突發心臟病，需要儘快治療。高昂的手術治療費讓全家人一籌莫展。得知情況後，精準扶貧系統的工作人員通過平台資源對接，在一周內就籌得善款 9 萬餘元，幫李道凱湊够了看病錢。手術後，李道凱一家又通過系統平台，在專家的在線指導下養殖獼猴，走上了脫貧之路。

📖 五腳豬產業助推嶺尾脫貧

五腳豬原產於海南五指山地區，喜歡在野外到處拱土覓食，走起路來嘴巴貼著地，從後面看就像有五隻腳，因此而得名。在中國移動的定點扶貧縣海南省白沙黎族自治縣，當地的老鄉們却為五腳豬冠上了另一個名字——“脫貧豬”。

中國移動在當地實施了“合作社 + 貧困戶 + 扶貧產業項目”模式，聯合當地政府和貧困戶，共同發展五腳豬養殖產業，並投入扶貧專項資金，嚴格按照標準建設了母猪舍、保育舍、肉猪舍、飼料發酵間、病猪隔離間、國標沼氣池和辦公場所等養殖基礎設施。

一到中午，由中國移動和白沙縣榮邦鄉政府共同出資幫扶建設的“白沙賀優種養專業合作社”便會響起《運動員進行曲》，這是豬的午餐開飯號，五腳豬們紛紛從園子裏健步沖向猪舍，爭相搶食午餐。村民們自從在五腳豬基地開始工作，脫貧路越走越順。

不僅如此，利用系統的電商平台，公司的員工直播團隊深入楊樓村的蓮藕種植生產基地，直播銷售蓮藕和範縣大米，當天就幫助老鄉賺了 1,500 多元，同時也向廣大消費者推廣了范縣有機食品。



▲ 通過精準扶貧系統為貧困小學眾籌學習用品

“從前我們開展扶貧工作，靠腿跑、靠手寫、靠腦記。現在有了中國移動精準扶貧系統，再到貧困戶家裏調研，一部手機就夠了。”

——河南省濮陽市范縣楊樓村第一書記 錢亞軍

目前，嶺尾村五腳豬養殖示範基地已形成由政府和企业共同幫扶投資，由村民自我生產管理、運作的循環農業經濟增收模式。自 2017 年發展五腳豬產業以來，基地實際收入已超過 17 萬元，分別於 2017 年 11 月、2018 年 2 月和 2019 年 1 月為入股的 33 戶貧困戶發放分紅共計 94,900 元，戶均分得 2,876 元。基地已帶動當地 38 戶貧困戶共 154 人穩定脫貧，讓五腳豬實實在在成為了貧困戶的“脫貧豬”。



▲ 農戶領取五腳豬養殖分紅

📖 紮根西藏，助力牧區脫貧

位於西藏西北部的改則縣，是阿里地區最大的純牧業縣之一。中國移動援藏幹部段玉平自 2016 年來到這裏，通過引入多方資源有效促進了當地民生改善與經濟發展。

把綠葉菜種上雪域高原

改則縣平均海拔超過 4,700 米，每年冬季長達 8 個月。段玉平在下鄉走訪時發現，惡劣的環境使人們在冬季吃上綠葉菜成為奢望。看到機會，中國移動投入 1,385 萬元援藏資金建成了 8 個蔬菜大棚，在段玉平的積極推動下，2018 年冬天，白菜、香菜、菠菜、茼蒿等棚產蔬菜陸續走上了當地民衆的餐桌，解決了當地冬天吃菜難的問題。

因地制宜發展旅遊業

經過深入調查研究，掛職改則縣副縣長的段玉平提出了通過發展旅遊業助力當地經濟發展的思路。在當地政府的支持下，段玉平幫助成立了改則縣旅遊公司，對當地旅遊資源進行市場化開發，打造了先遣鄉旅遊基地，規劃建設洞措鄉確登村鄉村遊等景點與文旅線路，並通過成立“特色產品商店”，集中展銷當地羊毛加工製成

的羊毛衫、圍巾以及藏香等土特產品，月營業額最高能達 30 多萬元，促進改則縣旅遊業發展走上了快車道。

積極開展教育幫扶

扶貧先扶“智”和“志”，面對改則縣貧困家庭學生因貧退學的情況，段玉平帶動周邊親朋好友對貧困學生進行一對一幫扶，聯絡了中國移動江蘇公司等十多家單位，發動更多愛心人士為學生捐贈衣服、字典、運動器材、文具等物資用品，並將愛心企業捐款在改則縣中學設立勵志獎學金，助力緩解當地就學難與教育資源短缺等問題。

此外，中國移動還為改則縣建檔立卡貧困戶開展了餐飲、裝載機、挖掘機等技能培訓活動，按照國家相關職業標準和培訓大綱，採取授課和實踐相結合的方式對參訓人員進行系統培訓，並為考核合格的學員頒發合格證書或職業資格證。經過培訓，目前已有 30 名參訓人員拿到了職業資格證書，其中 20 名已獲得固定工資收入，並有學員在畢業之後開啓了創業之旅，每月收入可達 1 萬元。



▲ 藏族同胞在蔬菜大棚勞動

建設數字鄉村

中國移動加速推進物聯網、大數據、雲計算等新一代信息技術與農村生產生活的全面深度融合，通過提供信息化產品與創新解決方案，提升鄉村地區信息技術應用水平，推動現代農業發展與多元產業開發，讓農業更強、農村更美、農民更富。

智能手機成為農民的“新農具”

江西瑞昌賽湖農場是國家級農業綜合開發現代農業園區，園區農民移動電話普及率高達 98%。中國移動緊密結合賽湖農場“農業生產智能化、農業經營電商化、農業管理高效化和農業服務便捷化”的需求，以手機為核心，結合農業物聯網技術，開發了“智能手機四大農具”，為農業發展提供全方位服務。通過對農場骨幹農民、技術人員進行信息技術應用培訓，園區農民對智能手機從“用得上”到“用得好”。項目實施以來，實現糧食增產 105 萬公斤，農民純收入總額達 500 萬元，良種覆蓋率達 98%，測土配方施肥率達 100%。

蟲情防控

建立“智能化病蟲預警監測站”，讓農民通過手機實時查看田間蟲情，並在雲計算分析與遠程技術指導下，通過無人機撲殺等方式對病蟲害進行快速撲滅。

測土施肥

建立“智能化測土配方施肥系統”，智能採集土壤數據。共享位置信息後，即能得到地塊的“測土配方施肥建議卡”，真正實現“一地一策”的針對性指導。

智能手機 四大農具功能

農資質量追溯

搭建“農資質量追溯平台”，讓農民通過手機就能查詢生產物資質量，實現“安全可預警、源頭可追溯、信息可查詢”。

電子商務平台

對接江西省最大的農產品電商平台“贛鄱優品”，探索“合作社+農戶+產業+電商+培訓”五位一體的農業電商新模式。

2018 年，中國移動積極開發利用“彩雲優品”、“銷售管家”等特色電商業務，為農戶拓寬銷售渠道，幫助農戶提升產品銷量及知名度。在雲南，綏江“半邊紅”李子專項銷售活動開展僅 5 日銷售量已突破千件；在安徽，碭山油桃採摘、銷售信息的及時發佈，為果農們帶來期盼和喜悅。



▲ 安徽公司員工指導農民發佈採摘、銷售信息

青海瑪沁縣落地“互聯網+”項目

青海省果洛藏族自治州瑪沁縣位於青海省東南部，自然環境惡劣，經濟發展相對滯後。2018 年，中國移動青海公司在瑪沁縣開展“互聯網+”項目試點，為瑪沁縣醫院升級信息化系統，部署 4G 雲醫護、雲醫聯等系統及相關設備，實現院內院間業務信息互聯互通，促進當地醫療條件改善。

為實現生態環境保護和地方經濟的可持續發展，公司協助瑪沁縣政府開發了具有旅遊導覽、電子地圖、住宿交通等功能的“瑪沁縣景區標識信息化系統”，以保護當地傳統文化傳承、促進縣域旅遊經濟發展，提升當地經濟“造血”能力。

中國移動 與 SDGs

可持續發展 目標



我們的可持續發展思路

在全球共同關注消除貧困、努力為所有人爭取平等發展機會的背景下，中國移動也積極發揮自身所長，為中國 2020 扶貧攻堅目標實現貢獻力量。我們克服重重困難，在邊遠貧困地區建設可與發達地區比肩的 4G 網絡，並全力落實電信普遍服務工程，幫助貧困家庭接入寬帶網絡，為當地經濟發展和社區成長打通“血脈”。在此基礎上，踐行“造血”扶貧理念，投入扶貧專項資金與人力，為對口支援和定點扶貧地區開展產業幫扶、教育培訓、醫療衛生等多個扶貧項目，切實幫助貧困人群增產增收、改善生活條件。我們還將 4G、物聯網、雲計算等新技術與新應用與農村發展的現實需求緊密結合，因地制宜幫助發展智慧農業、智慧牧業、智慧旅游等農村經濟新業態，建設現代化“新農村”。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
減小數字鴻溝			
鄉鎮渠道網點數 ¹ (萬個)	55.0	46.2	41.0
“農信通”客戶數 (萬戶)	6,487	7,480	8,924

註：

1. 隨著互聯網的發展，近年來中國移動網上營業廳、手機營業廳等電子渠道的客戶數量、業務辦理量、業務量份額等迅速提升，包括鄉鎮渠道在內的線下渠道規模相應呈減少趨勢，未來中國移動將進一步加強電子渠道的業務承載能力，為廣大農村客戶提供足不出戶的便捷服務。

我們做到了 (2018)

- 自主開發的精準扶貧系統已在全國 14 個省的 71 個市縣應用，覆蓋 811 萬貧困群眾與 74 萬名一線扶貧幹部
- 配合母公司在五省八縣開展對口支援和定點扶貧工作，年內投入資助資金超過 1 億元，實施 30 個重點扶貧項目，改善了貧困縣區基礎設施條件與經濟發展水平
- 進一步提升農村地區信息技術應用水平，形成了一批各具特色的農村信息化應用示範項目，為鄉村發展提供了新思路 and 手段

我們將努力 (2019)

- 加強扶貧組織與資源保障，切實提升扶貧項目成效，幫助貧困地區建立脫貧的長效機制，幫助貧困人口形成可持續的發展能力
- 持續加強網絡扶貧力度，進一步發揮平台作用，促進社會扶貧力量與貧困地區脫貧需求的高效對接，為達成扶貧攻堅目標提供技術和平台支持
- 進一步結合不同地區農村的資源稟賦和發展需求，定制提供特色農村信息化應用，推廣示範項目，幫助鄉村共享信息紅利、實現跨越式發展



支持社會公益

中國移動不忘初心，深耕公益服務。自 2009 年中國移動慈善基金會成立以來，我們不斷完善公益平台建設與管理，持續開展了“藍色夢想”、愛“心”行動等品牌公益項目，以信息化手段幫助偏遠鄉村地區改善兒童教育、醫療救助等方面的條件，解決公益援助“最後一公里”問題。



- 2018 年，在中國民政部領導的全國性社會組織評估中，中國移動慈善基金會晉級為 4A 級基金會
- “藍色夢想”項目榮獲 2018 年第三屆“CSR 中國教育獎精準扶貧特別獎”
- 愛“心”行動項目榮獲第十屆中華慈善獎“慈善項目”獎

2018 年，我們深入開展“咪咕善跑”活動，不斷優化線上平台體驗、擴大線下活動覆蓋範圍，並繼續結合“藍色夢想”、愛“心”行動兩大公益項目，以捐贈奔跑里程獲取公司配捐資金的方式，進一步擴大社會參與、集聚公益力量。目前，公司“咪咕善跑”平台累計公益參與人員達 450 萬。

愛“心”行動，讓愛延續

2018 年 11 月，中國移動愛“心”行動項目來到河北涉縣。12 歲的趙志偉小朋友是所有篩查對象中年齡最大、病情發現最晚的患兒，病情已危及生命。當得知小志偉符合愛“心”行動的救助條件時，他的奶奶喜極而泣。工作人員了解到，老人自 2008 年收養這個孩子後，一直竭盡全力撫育小志偉成長，當年她的一個善舉挽救了一個生命，如今愛“心”行動讓這份愛得到延續。

中國移動自 2011 年起持續開展愛“心”行動項目，為貧困先心病兒童提供免費篩查與救治。截至 2018 年底，項目已覆蓋內蒙古、遼寧、河南、山西、青海、廣西、寧夏、河北、貴州 9 省區，累計捐贈 1.608 億元，為 45,648 名貧困兒童提供免費先心病篩查，並為確診的 5,358 名貧困先心病患兒提供免費手術救治。

“藍色夢想”教育捐助計劃

自 2006 年以來，“藍色夢想—中國移動教育捐助計劃”已持續開展了 13 年，致力於改善中西部貧困地區教學設施、促進教育均衡發展。2018 年，中國移動校長培訓項目在延續採用“影子”培訓與遠程培訓結合的方式基礎上，開創了“診斷式”培訓模式，並在培訓中安排校長參觀公司信息化展廳等環節，不斷拓展培訓形式與內容，提升培訓效果。同時，我們走進四川、山西兩省“三區三州”和深度貧困地區，為當地中小學捐建了 272 個多媒體教室，配備多媒體遠程教學設備，並贈送“和教育”產品。截至 2018 年底，“藍色夢想”項目已累計投入超過 1.568 億元，培訓 115,782 名農村中小學校長，捐建 2,310 個中國移動愛心圖書館和 2,302 個中國移動多媒體教室。

“培訓讓我親身感受到了更好的學校管理方法，回去後，我還要帶領思茅區不同學校的老師進行分享與研究，提高規範辦學水平，促進專業發展。”

——普洱市思茅第七小學校長 肖維妹



▲ 孩子們在中國移動多媒體教室

音樂課堂，助愛傳遞

“這些孩子值得更好的音樂教育。”志願者老師沙楠傑說。來自大涼山的彝族歌手沙楠杰對家鄉貧困地區學校孩子們的上課場景記憶猶新，也被孩子們對音樂的熱愛深深震撼，“每個班擠著五六十個學生，音樂課是其他老師兼職教的，缺少音樂教學硬件設施，只有重複的跟唱。但令我驚訝的是，孩子們竟能自己編排歌舞，時不時地在班級裏表演，十分渴望得到展現機會。”

2018 年 6 月，沙楠杰跟隨“咪咕音樂課堂”來到大凉山昭覺縣三岔河鄉小學和解放鄉小學，借助專業優勢，給孩子們上了一堂歌唱發聲課。通過簡單易懂的節拍練習，結合日常生活內容即興作曲，為孩子們帶來全新的音樂體驗，啟發了他們對音樂的理解、激活對音樂表現形式的想象。

自 2017 年 11 月項目開展至今，“咪咕音樂課堂”已攜手音樂專家、專業歌手以及員工志願者，走進凉山彝族自治州昭覺縣、黔東南苗族侗族自治州凱裏縣等 6 所學校，為超過 3,000 位孩子提供了包括基礎樂理知識、



▲ 彝族歌手沙楠傑與大凉山的小學生們

樂器演奏、歌曲演唱等音樂課程，並捐贈樂器、書籍等物品，滿足貧困地區學生的音樂學習需求，促進當地教育條件改善。

凉山州昭覺縣比爾鄉中心小學的 14 歲彝族女孩阿色馬裏木在咪咕音樂志願者老師的專業指導下，用純淨歌喉獻聲公益專輯《木棉》，我們通過在咪咕音樂平台上線該專輯，呼籲更多人關注邊遠山區和少數民族，傳遞音樂正能量。



用音樂
傳遞愛
木棉
吉克殘逸 × 阿色馬里木
咪咕音樂首張公益專輯已上線



掃描二維碼，聆聽公益專輯《木棉》

☑ 陽光兒童安全監管扶貧項目

貴州省畢節市地處偏遠地區，全市有近 18 萬名外出打工人員，因父母雙雙外出打工而留守的兒童數量龐大，這些留守兒童的生活、教育問題引起了社會各界的廣泛關注。

針對畢節市留守兒童安全事故頻發問題，中國移動與政府、公安部門聯合開展陽光兒童安全監管扶貧項目，為畢節市 7 個區縣的留守兒童配發 65,088 台智能安全電話手錶，通過親情通話、緊急求救、定位查詢、軌迹回放等功能，為留守兒童與監護人之間搭起一座安全的橋梁。

佩戴智能手錶的留守兒童均被納入“和校園”平台，利用“互聯網+教育”方式，通過平台累計的學習成績與評價，針對留守兒童的知識盲點，有針對性地推送名校名師優質教育資源，輔助提升兒童的學習成績。

讓教育
更安心

讓兒童
不孤單

讓監管
更便捷

借助兒童手錶，留守兒童可以與父母進行親情通話，讓父母更好地關愛與監護孩子，幫助留守兒童與家長建立更加緊密的溝通聯繫，排除孤單“陰霾”。

定制開發留守兒童安全監管平台，並接入公安系統，能夠實時展示留守兒童位置、運動歷史軌迹，及時發送兒童進出危險區域等預警信息；當留守兒童遇到緊急情況時，可調集周邊設備參與應急處理，減少破案時間。

👤 倡導志願服務

中國移動鼓勵員工參與志願服務，通過不斷健全志願服務管理和保障機制、豐富志願服務內容，努力提升志願服務能力。我們持續關注弱勢群體需求，面向貧困人口、留守兒童、戶外工作者、老人、殘障人士等群體積極開展多元化的員工志願服務項目，為他們送去溫暖與幫助。

2018 年，公司發佈了《關於進一步推進中國移動志願服務工作的指導意見》，推動志願服務管理規範化、項目化、體系化與常態化發展，提升志願服務項目的管理效率和影響力。公司員工志願者註冊總人數達 13.59 萬人，員工志願服務總時長達 56.76 萬小時。

☑ “和你在一起”之“和苗”行動

“和你在一起”是中國移動品牌志願服務項目，專注於在公司對口扶貧地區開展扶貧助學“一對一”捐贈幫扶活動。作為其子品牌，“和苗”行動旨在通過開展支教活動對貧困地區學生進行教育扶貧，開拓他們的視野與知識面。此外，我們還招募員工子女作為“小小志願者”，組織他們與留守兒童開展聯誼活動，並捐贈學習用品等物資，將愛心傳遞。

2018 年，公司“和你在一起”志願服務活動得到廣大員工的積極參與和支持，全年累計開展活動 6,301 次，資助資金共計 918.16 萬元。同時，我們還組織 10 位志願者前往寧夏進行現場支教，並向銀川市興涇

鎮回民一小捐贈了 105 套新桌椅和價值 2.5 萬元的書籍，助力改善當地學生的學習條件。



▲ 陝西公司員工志願者為留守兒童慶祝生日

📖 屋檐下有你，戶外職工愛心接力站

戶外工作者是“城市的守護者”，他們風裏來、雨裏去，不辭辛勞地為城市建設、市民生活更加美好貢獻自己的力量，卻往往在酷暑嚴寒裏缺少一個躲避風雨的屋檐。2018年，中國移動上海公司在全市營業廳開闢專區，設立“戶外職工愛心接力站”，逐步形成“有場地、有標識、有人員、有服務、有設施、有保障”的服務模式，重點滿足戶外職工工作時的飲水供給、避暑取暖，餐食加熱、手機充電、休息如廁等實際需求。結合業務特色，公司還向進站戶外職工贈送 300MB 或 500MB 國內流量，並提供免費體驗信息化業務等服務。

目前，公司通過設立專門的工作小組，制定“戶外職工愛心接力站”運營管理制度，並定期對各個站點的物料

準備情況與服務質量進行檢查，全面加強站點建設。截至 2018 年底，公司在上海 119 家營業廳建立了移動愛心接力站，累計為 3,500 多位環衛工人、交警輔警、快遞員、送餐員等各類戶外職工提供服務。



▲ 上海移動營業廳工作人員正為戶外職工提供熱水

“非常高興有了服務站，過去要上個廁所，不好意思去人家店裏，怕影響人家做生意，中午吃飯休息沒地方，只好找個樹蔭坐下休息，現在有了服務站，上班舒服了很多。這個服務很好，我們很喜歡。”

——保潔員 張阿姨

📖 年度公益之星

曾慧玲：慈善事業的行動者，愛心奉獻的傳播者

曾慧玲是中國移動山東公司滕州分公司的一名客戶經理。長期以來，她以義工身份為社區空巢老人提供關愛服務，在照顧好自己孩子的同時，把時間與精力也分給了留守兒童、特殊兒童，為了陪伴聾啞兒童，她還學會了手語。十餘年來，她用實際行動感染身邊的人，以不懈的努力，帶動更多人參與公益服務。

鄭雅茹：贈人玫瑰，手留餘香

鄭雅茹是中國移動廣東公司中山分公司的員工，專職負責公司青年志願總隊日常工作。在她看來，只有不斷從公益服務的經驗中發掘創新、融入特色，才能做好、做精公益活動。她積極尋找切入點，以關懷外來工、提供優質服務為目的，將商業活動與公益活動結合，努力打造多樣化的公益活動、探索多類型的志願服務方式。

林萬呂：學以致用勇擔當，創新扶貧顯成效

林萬呂是中國移動雲南公司網管中心監控室值班長，自 2018 年 5 月主動請纓參與昭通市綏江縣黃坪村的扶貧工作以來，他充分利用技術優勢，克服重重困難，搭建了貧困戶信息展示平台和 FTP 信息存儲平台，創新解決了長期困擾工作隊找人難、信息不對稱、找資料費時費力等難題，提升了扶貧工作的開展成效。



可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們做到了 (2018)

- 健全公益平台建設與管理，中國移動慈善基金會晉級為 4A 級基金會
- “藍色夢想”教育捐助項目累計培訓中西部農村中小學校長 115,782 名，愛“心”行動累計幫助救治 5,358 名貧困先心病患兒
- 持續完善志願服務管理和保障機制，不斷提高員工志願服務能力與服務覆蓋範圍，年度提供 56.76 萬小時志願服務

我們將努力 (2019)

- “藍色夢想”項目計劃培訓中西部農村中小學校長 11,120 名，新建 538 個多媒體教室
- 愛“心”行動項目計劃救治約 600 名貧困先心病患兒
- 全面推廣志願扶貧服務活動，提升志願扶貧服務工作成效

我們的可持續發展思路

信息通信技術在幫助彌合發展鴻溝、減少和消除貧困、均衡教育與醫療資源、匯聚社會公益力量等方面具有獨特的優勢。中國移動立足業務特長，發揮互聯網思維，聚焦解決公益援助的“最後一公里”難題。從藍色夢想、愛“心”行動到留守兒童關愛平台，從音樂課堂到善跑活動，公司以自身公益資源和特色平台，幫助連接困難群體與社會公益力量，提升公益援助的有效性，與相關方共建共享繁榮社區。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
公益慈善			
員工志願者註冊總人數 (萬人)	13.10	11.10	13.59
員工志願服務總時長 (萬小時)	50.20	56.80	56.76
累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量 (名)	33,417	39,488	45,648
累計救助確診先心病貧困兒童數量 (名)	3,633	4,498	5,358
累計建設“愛心圖書館”數 (所)	2,310	2,310	2,310
累計建設多媒體教室數 (個)	1,760	2,030	2,302
累計培訓農村中小學校長數 (名)	92,532	103,828	115,782
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額 (萬元)	23,395	27,225	31,055

共 贏

數字未來

- 36 強化創新引領，加快轉型發展
- 43 堅持綠色發展，共護碧水青山
- 48 關愛員工成長，培養創新人才

06

強化創新引領 加快轉型發展



引領 5G 創新

隨著 5G 技術的不斷成熟，萬物智聯的 5G 時代即將到來。中國移動持續加強 5G 技術研發，探索 5G 產品形態，將 5G 服務應用場景拓展至智慧工廠、新媒體、智能交通等多個領域，攜手合作夥伴推動各行各業的網絡化、數字化、智能化發展，共同打造 5G 美好生活。

成功建設首個 5G 智慧電廠

2019 年 1 月，中國移動攜手合作夥伴，在江西光伏電站完成全國首個基於 5G 網絡的、多場景的智慧電廠端到端業務驗證。依託中國移動 5G 網絡，電廠成功實現多個智慧能源應用場景，標誌着 5G 技術在智慧能源行業應用取得重要突破。

- 無人機巡檢、機器人巡檢場景：通過位於南昌的集控中心應用平台遠程操控九江共青光伏電站無人機、機器人進行巡檢作業，巡檢視頻圖像實時高清回傳至南昌集控中心，實現設備操控從現場到遠程。
- 智能安防場景：通過全景高清攝像頭，實現場站實時監控及綜合環控。
- 人員作業場景：通過智能穿戴設備的音視頻和人員定位功能，實現南昌專家對電站現場維檢人員遠程作業指導。

助力中央廣播電視總台完成首次春晚“5G+4K”直播

2019 年，中國移動與中央廣播電視總台及相關合作夥伴攜手成功完成了春節聯歡晚會首次 5G 網絡 4K 超高清直播，這不僅是有史以來覆蓋人群最廣、人數最多的一次 5G 應用展示，也是傳統中國年與最新 5G 技術的一次成功融合。

在中國移動 5G 網絡支持下，春晚深圳分會場的 4K 超高清畫面能夠實時且全程流暢無卡頓地傳送到北京的中央廣播電視總台演播室，展示在廣大觀眾面前，充分展示了 5G 技術高速率、低時延等特點，為超高清視頻技術在 5G 時代大規模應用奠定了基礎。

📖 打造無錫車聯網城市級示範應用項目

由中國移動牽頭、聯合近 30 家合作夥伴共同打造的無錫車聯網城市級示範應用項目，是目前全球規模最大的城市級車聯網網絡。該項目開放了 40 餘項交通管理數據，實現了紅綠燈信息推送、車輛前向碰撞預警、行人過街預警等 30 餘個應用場景，有效改善了民衆的出行體驗，提升了城市智慧交通管理水平。

2018 年，我們以 2019 年 5G 預商用、2020 年規模商用為目標，全面推進 5G 技術成熟發展。

積極應用新技術

- 牽頭制定 5G 網絡架構國際標準，在 3GPP（第三代合作夥伴計劃）和 GCF（全球認證論壇）主導推進 5G 終端測試和認證標準
- 實施“5G 網絡領航者計劃”，並全面啓動 5G 規模試驗網建設
- 5G 大規模天線核心論文獲 IEEE 通信協會 2018 年度“Fred W. Ellersick Prize”最佳論文獎，這是中國產業界與研發機構首次獨立獲得此項獎項

着力拓展新領域

- 聯合產業發佈首批 5G 終端產品計劃，推出首款中國移動自主品牌 5G 終端，並發佈“5G 通用模組白皮書”等系列成果
- 設立中國移動雄安、成都和上海產業研究院，聚焦工業、農業、醫療、教育、交通、金融、智慧城市等垂直領域，孵化可落地、可推廣的 5G 示範應用，推進數字經濟和實體經濟深度融合

合力構建新生態

- 發起成立開放無線網絡架構 O-RAN 產業聯盟，致力於打造“開放”“開源”“智能”的高靈活、低成本無線網絡
- 加強與國際電信企業在新技術研發、新應用拓展、新模式探索等方面的溝通和協作，實現 5G 時代的協同創新和共同發展
- 5G 聯合创新中心升級為創新孵化器，合作夥伴擴展至 260 家，全球範圍內建立了 20 個開放實驗室，共同加快 5G 創新應用

🔗 深化產業轉型

中國移動通過增強自主研發能力，積極探索“互聯網 + 數字內容”的新運營模式，以技術創新帶來新的場景和新的體驗，積極應對行業競爭新變化。

提升自主創新能力

公司持續加強研發組織體系建設，提升前沿科技研發力量。2018 年，我們在 10 家專業公司、直屬單位設立了二級研發機構；成立智能硬件創新中心，集中開展公司自主品牌智能硬件的前沿技術研究、產品設計研發、生產製造與供應鏈管理等工作，自主構建全生命周期的智能硬件核心能力，佈局智能硬件生態，助力中國智能硬件產業規模化創新發展。

通過全面梳理技術能力、構建研發能力圖譜以及深化推進研發機制改革，公司全面提升自主產品研發的核心能力。2018 年，我們完成科技成果共享平台一期建設，舉辦 9 期“科技成果日”活動，幫助將科技成果進行多形式、多時點、多領域的推廣。

在自主知識產權方面，公司積極營造重視與保護自主創新的文化氛圍。2018 年，公司提交專利申請 2,222 件，新獲專利授權 1,040 件。同時，我們舉辦了知識產權宣傳周活動，優化了“雙創”知識產權管理，不斷探索知識產權運營。



創新應用

- 客服智能應答系統“移娃”已成為全球最大的智能客服系統
- 企業融合網關、“和苗”兒童手錶、找TA定位器等產品獲“Red Dot紅點”“墨提斯”“IDEA”等獎項
- 應用人工智能新技術，推出結合智能語音、機器視覺的人證比對一體機、智能音箱、和目攝像頭、千里眼等人工智能新產品



自主品牌

- 圍繞家庭、個人、行業、芯片模組等四大領域，推出自主品牌智能硬件產品
- 加速新零售新領域佈局，新型自助終端已投放市場試點，有效提升現有渠道效率
- 初步完成圖像識別、聲音識別、用戶畫像、大數據分析等功能開發，其中人臉識別、App智能推薦等服務已在終端產品N5和N5 Pro自主品牌手機中應用

構建數字內容生態

技術手段的不斷豐富為民衆帶來了全新的內容消費體驗。中國移動聚焦數字化內容升級，以2018年世界杯足球賽直播為契機，深入推進“互聯網+數字內容”運營模式，為用戶提供全場景、沉浸式體驗。

管理創新

- 三角形管理模式實現了總部、專業機構和省公司以數字內容為核心的協同，建立了營銷、觸點、內容協同矩陣
- 業內首次實現跨廣電、互聯網、運營商三網的國際頂級賽事直播，並獲得IPTV傳輸牌照，開啓了中國移動IPTV新時代



業務創新

- 打造內容IP，創新開發多元內容形式
- 實現大數據精準營銷

服務創新

- 以雲剪輯、多屏同看、多視角等多項創新技術提升產品體驗
- 全場景打造沉浸式體驗

打造大體育IP——世界杯

2018年，中國移動咪咕公司成為央視俄羅斯世界杯直播新媒體及電信傳輸指定官方合作夥伴，這也是國內電信運營商首次運作國際大型賽事直播版權。在多達64場次、覆蓋43億人次的直播中，我們創新服務和功能，為用戶提供了高清晰度和流暢度的全新觀賽體驗。

“立體”呈現真彩世界杯

小屏端（手機）實現了50幀原畫直播，而大屏端（電視）的真4K畫質分辨率比1080P提高了4倍，HDR技術的運用則讓賽場細節一覽無餘。

“互動”展示趣味世界杯

多屏同看、多視角觀賽等功能全方位滿足了用戶對世界杯直播的個性化需求，世界杯主題音樂、音頻直播及俄羅斯線上跑等內容與活動讓用戶有機會深度“參與”比賽。

AI直播剪輯官

剪輯官工具可以精準捕捉射門、犯規、點球等所有關鍵場景，並通過人工智能技術實時剪輯和切條，讓用戶第一時間看到精彩的剪輯內容。

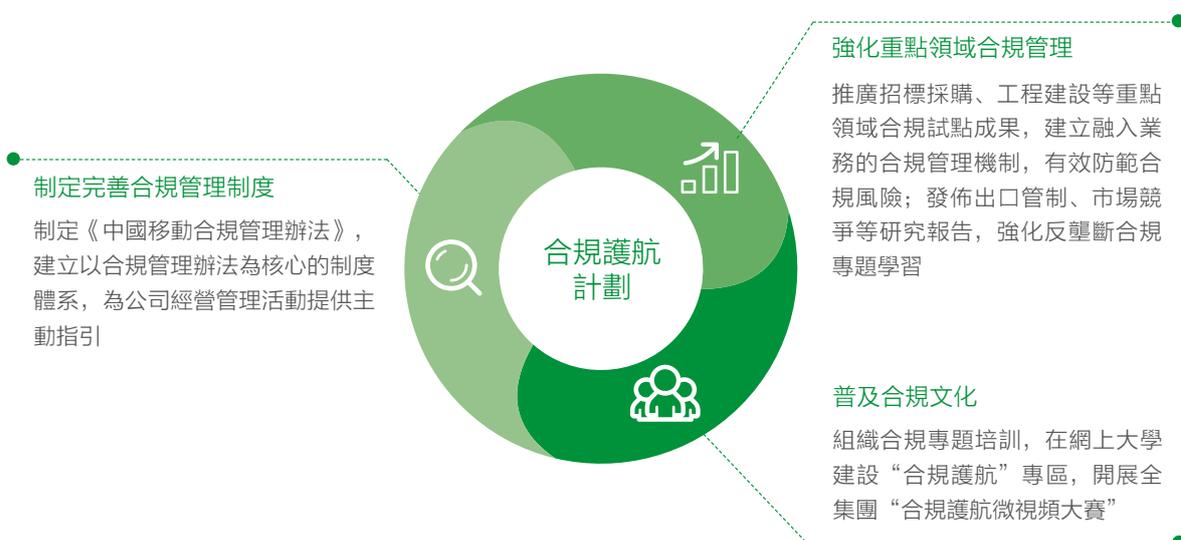
加強合規運營

誠信合規是企業的立業之本，也是企業實現可持續發展的生命線。中國移動始終秉持誠信經營的理念，發揮法治文化引領作用，嚴格遵守相關法律法規，不斷完善合規制度體系，加強對風險、反腐合規、產品責任以及供應鏈的全面管理，確保健康發展。

守法合規

公司以“和法同行、尊享規則”為法治價值理念，對內深化全員法治認同與信仰，鑄牢誠信觀念和契約精神，引導員工嚴守規則，為公司健康發展提供法治保障；對外深入開展公益普法，彰顯企業公民責任。

2018 年，我們繼續推進“合規護航計劃”，全面提升依法治企能力和合規管理能力，確保公司合規經營、規範管理。



公司發佈了“市場競爭、反商業賄賂、行政執法配合、信息安全、招標採購、工程建設、勞動用工、網絡安全、衝突礦物、出口管制”等十部系列合規指南，強化合規風險閉環管理。

在境外投資方面，公司堅持對投標地的宏觀環境、行業趨勢深入分析，並在對外投資規劃制定、投資機會篩選、投資項目實施和投資決策等各個階段，綜合考慮投資項目對當地經濟、社會、環境方面的影響或價值，將其作為投資決策重要依據之一。

我們始終踐行“正德厚生、臻於至善”的企業核心價值觀，嚴格遵守關於人權保護的法律法規，積極維護弱勢群體權益。公司自 2007 年加入聯合國全球契約以來，支持並積極踐行全球契約十項原則，尊重並保護國際公認的人權。

關於企業管治概況及具體財務表現信息請見公司年報或公司網站 www.chinamobiletd.com。

風險管控

公司風險評估由“審核委員會、責任部門（職能管理部門、業務部門、監督評價部門）、具體崗位（內控與風險管理專家庫）”三層級構成，實現從規劃決策到執行落實的專業化管理，為確保內控體系的不斷完善和有效執行提供強有力的組織保障。公司現已建立了常態化的風險評估機制與基本流程，每年開展重大風險評估，從戰略、市場、財務、運營、法律合規和信息技術等維度，評估公司可能面臨的風險與風險等級，逐級落實風險管控措施和要求。

2018年，我們通過細化風險防控措施，進一步加強各項風險監控。針對各項風險編制任務分解模板，制定詳細的應對措施和工作計劃，將風險應對要求融入日常工作；開展內控與風險管理培訓，建立分層級、分類型的培訓體系，提升全員風險管理意識。

在內部審計方面，公司及其運營子公司設有內審部，通過開展財務審計、內部控制審計、信息系統審計和風險評估等工作，實現對各所屬單位的審計全覆蓋，助力提升公司風險防範能力與管理水平。2018年，我們進一步加強對互聯網渠道、信息安全、資產管理等領域的審計監督，提升公司風險防範能力；深化應用大數據和雲計算等技術推進審計信息化，審計效率效果顯著提升。

反腐倡廉

中國移動境內運營單位嚴格遵守《中華人民共和國監察法》等相關法律法規，境外運營單位嚴格遵守所在地反貪污賄賂相關法律法規要求，逐步完善“教育、防控、懲治、問責”四位一體的反腐工作體系，努力打造廉潔企業。

 <p>健全反腐制度體系</p>	<p>2018年，中國移動境內運營單位制定了《關於持續深化嵌入式廉潔風險防控機制建設的指導意見》《關於貫徹落實中央八項規定精神，進一步深化作風建設有關規定》等15項制度及規範性文件，進一步加強反腐制度體系建設。</p>
 <p>強化廉潔風險防控</p>	<p>開展案件倒查，建立廉潔風險評估體系，探索構建嵌入式防控成熟度評價模型並編制評估手冊，建立重要節點常態化提醒與監督機制，提升廉潔風險防控水平。</p>
 <p>完善內部監督機制</p>	<p>將侵害客戶和員工利益的“微腐敗”行為納入內部監督、審查重點，深入基層單位開展調研，針對突出問題逐一明確整治措施，推動切實有效整改；</p> <p>編制《2018年巡視工作指引》和相關工作手冊，明確巡視工作規則，在巡視巡察工作條線建立並縱深推進嵌入式廉潔風險防控機制建設，強化各級巡視巡察工作規範性；</p> <p>通過提供郵箱、專線電話、CEO信箱以及監督檢查工作現場舉報等途徑，暢通內外部監督渠道。2018年，公司共收到信訪舉報1,263件次，辦結率達85%。</p>
 <p>全面加強反腐教育</p>	<p>積極開展員工反腐教育和培訓，堅持集中教育與日常教育並重，構建全方位、立體化的反腐倡廉教育格局；</p> <p>持續組織反腐倡廉教育月活動，通過現場授課以及網上大學學習專區、彩信課堂、視頻會議、內網直播等線上教育平台創新開展反腐合規培訓，激發員工參與的積極性；</p> <p>2018年，公司開展反腐倡廉教育活動共計3,717場，員工教育覆蓋率達90%以上。</p>

強化產品責任

中國移動密切關注終端產品品質管理，通過不斷完善產品質量評估體系，規範產品標識與廣告信息傳播等舉措，確保產品質量合格。

針對自主品牌產品，我們採用全面質量管理的方法，在產品立項、研發、生產和銷售四個環節，均制定相應質量指導文件，並通過項目質量評審、公司入庫質量鑒定、國家或行業測試認證、上市後產品抽檢等四個方面進行產品質量審核。針對不合格產品，我們依據質量指導文件，根據問題嚴重等級，對相關產品採取升級優化或修復、召回、返工和罰款等處理措施。2018 年，我們持續對個人、家庭、物聯網等終端產品開展專項測試與評估，及時發現並解決各類問題，嚴格把控產品質量。

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》和《中華人民共和國商標法》等法律法規，並制定了《中國移動廣告宣傳管理辦法》等規章制度，明確要求廣告宣傳所發佈的各類信息要真實、準確，不得使用不規範的圖片、用語、文字，嚴禁未經授權使用他人肖像、註冊商標和作品等，確保產品信息與標識如實傳播，與客戶進行透明、有效溝通。2018 年，我們根據中國工業和信息化部要求，進一步規範資費營銷管理，確保資費方案說明簡單清晰、用語規範、無歧義。

供應鏈管理

中國移動秉承與供應商共贏的理念，積極打造公開公正、陽光誠信的價值鏈。2018 年，我們通過明確供應商合作要求，完善考核與評估流程，逐步提升責任採購管理能力，公司一級集採中確立合作關係的供應商接受核查的比例為 100%。

供應商行為引導

- 我們公開發佈《中國移動供應商合作指南》，明確要求合作供應商應履行納稅義務、積極繳納社會保險，遵守法律法規有關合法用工、勞動保護、職業健康安全、社會責任及環境保護等方面的規定
- 制定《中國移動負責任的衝突礦物供應鏈政策》和《中國移動衝突礦物供應鏈之盡職調查程序指引》，要求供應商對供應鏈上衝突礦物使用情況進行調查及報告
- 通過制定《中國移動採購人員廉潔從業行為準則》，要求供應商管理人員簽訂《廉潔從業承諾書》，確保採購活動的規範性和公正性

供應商風險管理

- 我們將供應商風險管理作為公司風險全面評估的組成部分，通過現場考察、問卷、外部可持續發展代理機構、利益相關方信息、外部數據庫、輿情監察等方式，對供應商的經濟、環境和社會風險進行全面評估
- 將通過 SA8000（社會道德責任標準）、OHSAS18001（職業健康安全管理體系）、ISO14000（環境管理系列標準）認證證書作為供應商綜合實力考評指標，並開展駐場核查；針對沒有通過相關認證的供應商要求其對員工安全與健康、環境保護、社會貢獻等要素進行補充說明
- 通過制定《中國移動一級集採供應商負面行為管理辦法》，明確懲處標準和工作流程，推進供應商負面行為整改與誠信體系建設

可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們的可持續發展思路

5G 的到來不僅為電信運營商發展新一代信息通信基礎設施、拓展數字化服務版圖提供了新機遇，也為建設可持續的城市和社區帶來了新可能。為此，中國移動積極引領 5G 技術與產業發展，完善創新體系建設，全面提升自主創新能力，構建產業合作創新機制，與相關方共同研發推廣 5G 智能應用與解決方案，為可持續發展目標實現提供加速器。同時，公司持續完善合規管理，構建全覆蓋的廉潔風險防控機制，不斷強化產品責任，引導供應鏈加強可持續發展管理，推動企業自身及行業健康發展。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
財務表現			
營運收入（億元） ¹	7,084	7,405	7,368
稅項（億元）	356	337	359
研發與創新			
提交專利申請數量（件）	1,684	2,006	2,222
新獲專利授權數量（件）	684	753	1,040
合規與反腐			
董事會年內召開會議次數（次）	4	4	4
年度開展反腐倡廉教育活動數量（場次）	3,951	3,580	3,717
接受反腐教育與培訓人次（人次）	696,106	722,720	759,810
年度處理的腐敗案件數（件）	232	275	321
年度因腐敗而被解僱和受到處分的人數（人）	302	414	433
供應鏈管理			
集中採購的供應商數量（家）	7,243	8,039	7,216
一級集中採購供應商數量（家）	553	571	480
一級集採中供應商本地化比例 ² (%)	100	100	100
二級集中採購供應商數量（家）	7,148	7,468	6,736
二級集採中供應商本地化比例 ³ (%)	44.29	55.69	80.35
一級集採對供應商的信息核查次數 ⁴ （次）	2,393	2,417	2,194

註：

1. 公司從 2018 年 1 月 1 日起採用新收入準則（IFRS/HKFRS 15）。
2. 一級集採中供應商本地化比例指在一級集中採購中，中國本土供應商（註冊地在國內）所佔比例，2018 年無國際招標項目，無境外供應商。
3. 二級集採中供應商本地化比例指在二級集採中，本省供應商（註冊地在本省）所佔比例。
4. 採購共享服務中心對目標供應商核查的次數，包括中標和非中標供應商，不含二級集採。

我們做到了 (2018)

- 拓展 5G 服務應用場景至智慧生活、智能交通等多個領域，加快推動 5G 技術成熟發展，攜手合作夥伴共同打造智慧美好生活
- 設立雄安、成都與上海產業研究院與二級研發機構，成立智能硬件創新中心，深入推進研發機制改革，全面提升自主研發能力，促進公司數字化轉型發展
- 完善合規制度體系、持續推動“合規護航計劃”、進一步加強風險防控與反腐倡廉教育

我們將努力 (2019)

- 以 2019 年 5G 預商用、2020 年規模商用為目標，加快推進 5G 規模實驗和應用創新，共促 5G 產業成熟
- 與合作夥伴共同打造 5G 創新示範項目，為可持續的城市與社區建設提供新型基礎設施和智慧應用支持
- 進一步完善合規管理，鑄牢反腐防線，根植合規文化，發揮行業帶動作用，以更高標準實現健康發展



07

堅持綠色發展 共護碧水青山

應對氣候變化

溫室氣體排放是引起氣候變化的主要原因，推動綠色低碳發展、全面應對氣候變化已成為全球共識。中國移動制定了以節能減排為核心的氣候戰略，自 2007 年以來持續推進“綠色行動計劃”，努力提升環境管理能力，助力減緩全球氣候變暖。

2018 年，我們制定了《中國移動“綠色行動計劃”2018 年工作指導意見》，強化源頭管理，重點推進“全過程、全環節、全員”節能減排工作，確保公司運營實踐符合《中華人民共和國大氣污染防治法》與《中華人民共和國節約能源法》等法律法規要求。

完善環境管理體系

- 建立全面的風險管理體系，將氣候變化議題納入風險與機遇的識別、篩選、整合、排序和管理等各個環節，制定並完善環境管理政策
- 建立覆蓋 31 個省公司的能源管理系統，聘請專業第三方機構開展能源審計和鑒證，全面監控公司日常能源消耗指標
- 明確節能減排管理責任部門，將單位電信業務總量綜合能耗、機房能源使用效率（PUE）等指標納入子公司 KPI 考核體系；設立節能減排工作組，重點關注業務、網絡和辦公層面與氣候變化和能源相關的議題管理
- 推進 ISO 14001/50001 環境 / 能源管理體系認證，北京、廣東、浙江、福建、陝西等省公司（或其下屬地市公司）已通過認證，確保環境 / 能源管理符合國際標準
- 健全碳排放管理體系，從披露、認知、管理和領導力四個維度提升公司氣候變化戰略、管理體系、風險和機遇及碳排放管理績效，並推進中國移動總部、北京公司、鐵通總部及鐵通北京分公司完成碳交易履約
- 加強環境信息披露與管理，通過參與碳信息披露（CDP）和業界相關評估調查，不斷完善公司環境管理方法

減少資源消耗

中國移動密切關注資源的合理利用，通過加強技術創新、推進企業內部與價值鏈的綠色運營管理、提升員工及廣大公眾的環保意識，履行建設良好生態環境的綠色承諾。

加強節能改造

自 2008 年以來，公司每年制定節能減排專項預算，專門用於通信基站、數據中心、辦公樓和營業廳等的節能改造。2018 年，我們進一步加強數據中心節能管理，著力促進降本增效。在管理方法方面，逐步完善數據中心的能效監測和管控體系，要求提高機房環境設置溫度、實現空調智能群控機制；在技術方面，鼓勵應用更具節能優勢的整機櫃服務器和多節點服務器、推薦開啓服務器動態節能運行模式，對機房配套設施採取氣流組織優化、自然冷源應用、空調冷源改造及餘熱回收等多種技術方案進行改造，不斷提升數據中心能源使用效率。

2018 年，中國移動國際信息港一期數據中心、南方基地雲數據中心、上海寧橋數據中心、貴州數據中心入選第一批中國國家綠色數據中心。公司單位信息流量綜合能耗較上年下降 57%，單位電信業務總量綜合能耗較上年下降 53%。

創新環保應用

公司積極研發與應用 4G 基站休眠、多網協作節能系統等節能技術，創新開發低碳信息化應用與產品，並在太陽能、風能、水能、氫能等資源豐富及傳統電力保障不足的地區，努力提高綠色能源應用比例，促進全社會節能減排。

2018 年，我們進一步推廣智能充電樁、智能抄表等低碳應用，公司低碳信息化應用產品收入佔公司年度營收的比例約為 7.3%。同時，我們加強 5G 節能技術研發，並基於“物聯網+人工智能(AI)+大數據”前沿技術，推出“環保衛士”產品，實現對大氣質量的 7*24 小時實時監測，助力打造完善的區域一體化大氣污染監測網絡，提升環保效果。

推進綠色運營

公司通過推廣雲視訊、會議助理等線上辦公軟件，以及 OA、郵件、供應鏈管理和電子採購與招投標等無紙化辦公系統，積極踐行綠色運營；並通過倡導綠色、健康的節能方式，培養員工低碳生活習慣。2018 年，公司電子採購與招投標系統上線 35,774 個項目，由於採購全流程電子化而減少紙質文件約 14.1 萬份。

節能宣傳周，連接綠色

2018 年，公司繼續開展以“綠色智聯，和創未來”為主題的節能宣傳周活動。活動期間，我們舉行了“低碳生活一點通”“環保+我一個”等線下活動，並開展了線上年度“碳排放測試”，利用自有業務平台以及新媒體等渠道向員工及公眾宣傳節能環保舉措。



扫一扫，觀看
中國移動 2018 節
能宣傳周倡議書
視頻

水資源管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國水法》及《中華人民共和國水污染防治法》的相關要求，不斷加強公司日常用水管理，嚴格控制污水排放，倡導節約用水，鼓勵開展雨水回收與中水利用，努力減少水資源消耗。

2018 年，我們持續強化對機房、管理用房、營業廳等場所的用水管理，實現管理用人均用水量零增長。中國移動(陝西西咸新區)數據中心一期建立了雨水收集系統，將雨水收集處理後進行儲存，作為綠化澆灌及道路沖洗的補充水源，提升水資源的利用效率。

廢棄物管理

公司不斷探索與完善廢棄物分類與回收的規範化管理，根據《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《廢棄電器電子產品處理目錄（2014 年版）》等法律法規要求，將廢棄物按一般廢棄物、電子廢棄物和危險廢棄物進行分類。針對有害廢棄物，採用科技手段或交由專業機構進行處理，針對無害廢棄物，進行回收再利用或按相關法律法規要求進行處置。

我們鼓勵客戶參與環保回收行動，結合公司“和換機”服務，組織開展“綠箱子”環保計劃，回收廢舊手機及配件等電子廢棄物，並在部分省份開展智能終端翻新業務。2018 年，公司通過開展“綠箱子”志願服務累計回收電子產品 39,909 件。

危險廢棄物管理平台

2018 年，中國移動浙江公司在湖州建立了危險廢棄物信息化管理平台，對廢棄物收集、貯存、利用和處置的各個階段進行信息化錄入，確保危險廢棄物管理的規範性和可追溯性、入庫出庫的時效性、轉移的合法性，以及廢棄物處置企業資質的合規性。目前，已有三種危險廢棄物被納入管理平台。

綠色供應鏈

公司積極推動供應商在產品研發、製造、運輸、回收的全生命周期節能減排，通過制定通信產業鏈節能標準，倡導供應商推進綠色設計。通過更新節能分級標準、採購節能產品等舉措，帶動產業鏈實現綠色轉型。

綠色包裝

2018 年，我們繼續推廣綠色包裝的應用，以金屬托盤、金屬周轉架、環保紙箱等環保材料或可循環利用材料代替傳統的木材包裝，監督供應商履行集中採購承諾，新增主設備綠色包裝應用比例達到 67%，實現節材代木 16.8 萬立方米；推進設備供應商開展綠色包裝回收工作，實現有效循環和重複利用，減少能源消耗。我們還為號卡配送定制設計專用快遞袋，以節約包裝耗材。

綠色倉儲

2018 年，我們以建設節能環保倉庫為目標，對部分倉庫照明方式和強度進行改造，通過改用 LED 燈具、更換聲控開關和落實“午間關燈一小時”規定等，將倉庫用電量降低 50%。

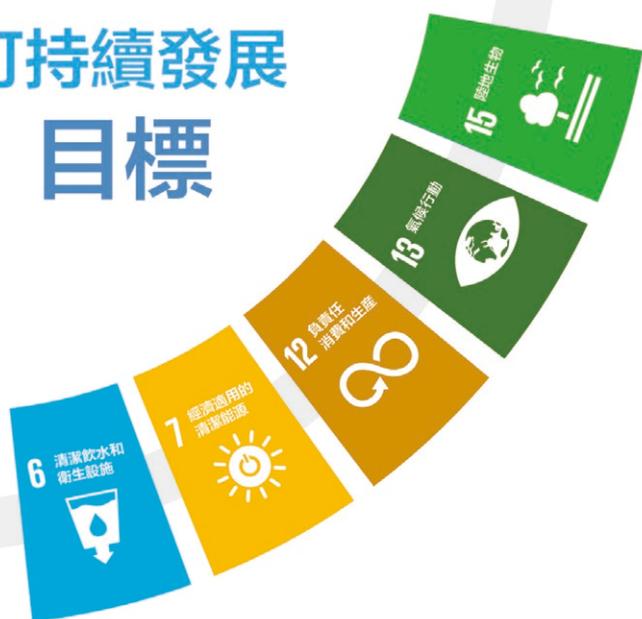
綠色運輸

自 2017 年 6 月起，公司在上海、廣西等地試點使用零碳排放的“新能源車輛”進行綠色運輸，截至 2018 年 12 月，共計 14 輛新能源車投入使用。

電磁輻射管理

公司制定了《中國移動基站電磁輻射管理辦法》，採取專家不定期抽查和省公司日常監測相結合的方式，持續開展基站電磁輻射監測，確保基站輻射值低於國家標準限值，保障社區居民健康與安全。此外，我們利用配備車載電磁輻射動態監測系統、專業測試儀器和技術人員的宣傳車，深入社區，以專家答疑、播放科普短片、現場測試常用家電電磁輻射等方式，進行電磁輻射科普宣傳，消除公眾疑慮。

可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們做到了 (2018)

- 進一步完善環境管理體系，並通過推廣節能改造、創新環保應用、促進綠色運營等舉措，實現單位信息流量綜合能耗較上年下降 57%
- 公司招投標項目 100% 在電子採購平台上操作，實現採購全流程的電子化
- 逐步探索與完善廢棄物管理，推進包裝材料的輕量化與綠色化，實現新增設備綠色包裝應用比例達到 67%
- 年節電 26.6 億度，相當於減少溫室氣體排放 170.6 萬噸

我們將努力 (2019)

- 單位信息流量綜合能耗較 2018 年下降 15%、單位電信業務總量綜合能耗較 2018 年下降 10%
- 持續推進綠色包裝應用，督促供應商履行集中採購承諾，實現新增主設備綠色包裝應用比例不低於 60%

我們的可持續發展思路

“綠水青山就是金山銀山”，經濟發展與商業活動不應站在環境可持續發展的對立面。中國移動高度關注大規模網絡基礎設施建設所帶來的能耗增長，通過優化環境管理體系、推廣節能改造、創新節能技術、引入可再生能源、完善廢棄物管理，實現節能減排與降本增效。公司將綠色發展作為自身轉型的重要方面，將智能城市、智慧物流、智慧交通等領域作為 5G 應用創新的重要場景，積極開發節能環保解決方案，為生態文明建設貢獻積極力量。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
能源使用			
耗電總量 (億度)	197.1	223.3	244.7
天然氣用量 (百萬立方米)	9.1	7.9	11.2
液化石油氣用量 (百噸)	3.7	3.1	2.7
煤氣用量 (百萬立方米)	0.20	0.10	0.05
煤炭用量 (萬噸)	0.5	0.1	0.2
汽油總消耗量 (百萬升)	126.9	121.5	112.4
柴油總消耗量 (百萬升)	17.6	19.4	14.8
外購熱力費用 (百萬元)	150.4	160.9	123.4

指標名稱	2016	2017	2018
排放物			
CO ₂ 排放總量 (百萬噸)	14.38	15.98	16.17
直接 GHG 排放總量(範疇一) (百萬噸)	0.35	0.33	0.31
間接 GHG 排放總量(範疇二) (百萬噸)	14.03	15.65	15.86
碳排放強度 (tCO ₂ e/萬元)	0.203	0.216	0.219
SO ₂ 排放量 (噸)	95.22	23.59	35.93
NO _x 排放量 (噸)	0	0	0
CH ₄ 排放量 (噸)	0	0	0
員工通勤碳排放量 (萬噸)	59.87	37.79	39.45
員工差旅產生的碳排放量 (萬噸)	9.25	29.44	7.10

指標名稱	2016	2017	2018
能源節約			
年總計節電量 (億度)	3.8	21.4	26.6
年節電相當於節約成本量 (億元)	5.2	28.9	37.7
年節電相當於減少溫室氣體排 放量 (萬噸)	26.4	148.5	170.6

指標名稱	2016	2017	2018
綠色運營			
總部召開跨省視頻電話會議次 數 (次)	800	882	970
電子渠道線上交易額 (億元)	3,934	4,648	4,785
單位信息流量綜合能耗同比下 降 (%)	36	40	57
“綠色行動計劃”投入資金 (億元)	1.9	1.4	1.9
生產終端設備過程中所使用的 物料總量 (噸)	3,171	8,847	9,394

指標名稱	2016	2017	2018
水資源使用			
總用水量 (百萬噸)	41.25	42.24	35.12
人均用水量 (噸)	90	91	76

指標名稱	2016	2017	2018
廢棄物管理			
有害廢棄物排放量 (噸)	22,742	35,035	10,165
無害廢棄物排放量 (噸)	—	—	29,594
有害廢棄物排放強度 (千克/萬元)	—	—	0.14
無害廢棄物排放強度 (千克/萬元)	—	—	0.40

指標名稱	2016	2017	2018
交由專業第三方回收處置的廢棄物重量			
網絡類 (噸)	21,046	32,531	35,559
蓄電池 (噸)	13,997	20,219	19,458
通信設備 (噸)	3,366	6,869	10,743
線纜類 (噸)	1,088	2,136	2,203
其他 (噸)	2,595	3,307	3,155
辦公類 (噸)	1,512	2,367	4,102
電子設備 (噸)	1,234	1,895	2,941
其他 (噸)	278	472	1,161
終端類 (噸)	184	137	98
廢棄物總計 (噸)	22,742	35,035	39,759

指標名稱	2016	2017	2018
交由專業第三方回收處置的廢棄物價值			
網絡類 (萬元)	10,574	21,255	22,898
蓄電池 (萬元)	7,942	13,220	13,103
通信設備 (萬元)	1,513	3,727	6,886
線纜類 (萬元)	386	3,313	1,684
其他 (萬元)	733	995	1,225
辦公類 (萬元)	712	892	1,717
電子設備 (萬元)	612	798	1,336
其他 (萬元)	100	94	381
終端類 (萬元)	140	122	297
廢棄物總計 (萬元)	11,426	22,269	24,912

註：2018 年，公司進一步細化廢棄物分類方法，分別披露交由第三方處置的有害/無害廢棄物排放量與排放強度。





助力員工發展

中國移動通過不斷完善培訓體系與創新激勵機制，加強下一代網絡、IT 系統和數字化服務等重點領域複合型人才培養，積極培育員工創新能力，與員工共享可持續發展價值。

提升培訓效果

公司制定並嚴格遵守《培訓管理辦法》，有序落實年度培訓計劃，聚焦關鍵人群、關鍵能力和崗位特徵，打造與轉型發展要求相匹配的能力體系。

2018 年，我們強化培訓項目全流程閉環管理，持續開展年度培訓項目評估，推動各專業條綫培訓效果不斷提升。同時，我們積極完善集團一體化內訓師發展體系，組織課程講授與研發、送課到基層等多樣化教學教研活動，共建共享內部講師優秀課程資源，全面提升公司培訓與教學能力。

我們持續探索並應用多元化的員工培訓方式，結合培訓內容及學員特點，設計與之匹配的培訓方案。2018 年，我們採用線上和線下社群式學習、引導式研討、在線學習、經驗萃取、拓展訓練等多種學習方法，提升培訓的針對性和有效性。公司年內培訓總人數達 182.1 萬人次，員工平均培訓時長達 100.8 小時。

新員工	管理人員	業務骨幹	技術人員
舉辦“移”路遠航·新員工線上成長訓練營，按照主題分段推送學習資源，設計遊戲化等互動學習形式，滿足不同類型新員工的學習需求。	針對高層管理人員，加強轉型期領導力培訓、提升管理團隊戰略思維和履職能力；針對中層管理人員，提供具有針對性的培訓項目，提升戰略執行力。	通過推廣互聯網營銷課程體系、深化應用集團客戶經理學習路徑圖、實施稽核管理人員集中稽核能力提升項目等，加強針對業務骨幹的體系化培養。	制訂“新動能能力提升計劃”整體方案，完成技能圖譜、學習路徑圖開發，開展網絡中高級培訓及業務支撐專家 IT 高級培訓，促進技術人員核心能力重塑。

📖 在線學習項目

依託網上大學新平台，中國移動通過電腦、手機等在線培訓和實體培訓的有機結合，向全集團員工提供低成本、廣覆蓋、普及式的便捷教育培訓，並開展專業技能認證工作。在線學習項目聚焦公司“大連接”戰略十大工程，2018年，組織開展智能物聯、人工智能等主題學習項目近 40 個，學習人次超過 100 萬；實施崗位技能認證考試 510 場，參加技能認證超過 24 萬人次。



- 2018 年，中國移動榮獲中國最佳僱主“最具社會責任僱主”獎項
- 中國移動學院榮獲 2018 年中國最佳企業大學排行榜“傑出貢獻獎”、中國人才發展菁英獎之“優秀企業大學獎”和“中國企業大學 50 強”，以及中國企業高管培訓發展聯盟之“先進企業大學”和“先進網絡學院（在線平台）”獎項
- 中國移動香港公司榮獲 Job Market “卓越僱主大獎 2018”

創新激勵機制

2018 年，公司全面構建科技創新獎勵體系，對科技進步與業務服務創新獎勵進行改革，制定《中國移動科技創新管理辦法》，完善創新激勵機制，對重大科技創新、在崗技術革新、科技成果轉化進行獎勵，並持續加大孵化式創新創業獎勵力度，把激勵落實到員工層面。

我們為員工設立內部“雙創”孵化服務平台、舉辦中國移動（第四屆）自主開發大賽，激發員工創新活力。2018 年，來自 9 個省公司的 10 支隊伍的產品進入自主開發大賽決賽。

📖 智能“悟空”的火眼金睛

2018 年，來自中國移動重慶公司的小夥伴們憑藉圖像智能轉換產品——“悟空”入圍中國移動 2018 年自主開發大賽決賽並獲得獎項。該產品不僅可以為普通用戶提供老照片修復、圖片去抖動等圖像處理功能，還有助於提升專業圖像處理人員的用戶界面 (UI) 設計效率。在參與自主創新大賽過程中，團隊得到了公司研發雲、人工智能平台等資源支持，並通過共同努力鑽研，解決了一個個複雜難題，獲得了技術能力提升，激發了解決實際問題的創新研發動力。



▲ “悟空”團隊在自主開發大賽決賽的路演現場

“通過比賽，我們在新的領域有了技術沉澱，在攻堅克難的過程中進步、成長，很感謝公司給予舞台實現自我價值。”

——隊長 曹旭

“在公司和團隊的幫助下，我從一個零經驗的小白到有勇氣站上舞台演講，這讓我收穫到了滿滿的成就感，讓我意識到有激情有夢想，就有無限的可能。”

——團隊成員 王鋒

自 2013 年起，中國移動持續開展“最美移動人”評選活動，肯定員工個人價值，樹立成長榜樣。2018 年，21 名優秀個人（團隊）榮獲“最美移動人”稱號。

大數據時代的“淘金者”——楊慰民



楊慰民長期致力於移動通信領域的運營、研發工作。他牽頭成立了福建移動網絡運維創新工作室，帶領團隊攻破 35 個領域的技術難關。他帶領團隊開發的平台和應用已在 10 多個省市成功落地，產生綜合經濟效益超 4.5 億元，年節省成本 3,300 萬元。他還將歷年來所獲得的數十萬獎勵金全部用於人才培養，促進技術梯隊的形成。

成就移動速度的“探路者”——岑曙煒



身為技術領頭人，岑曙煒帶領團隊攻堅克難，取得了 4G 規模試驗網的突破性成功，有力支撐杭州市推出了全國首條 4G 覆蓋的公交線路。杭州 G20 峰會保障期間，他在新技術、車聯網、物聯網等方面進行大量創新，實現了杭州網絡質量和感知的新突破。現在，岑曙煒正帶領團隊探索 5G 建網模式和規範，積極投入“5G 示範區”建設項目，為即將到來的 5G 時代做好準備。

維護員工權益

中國移動嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中國人民共和國勞動合同法》《女職工勞動保護特別規定》與《中華人民共和國婦女權益保障法》以及境外運營地員工權益保護相關的法律法規要求，通過多種方式維護員工的合法權益，努力構建和諧勞動關係。



招聘與晉升

- 公司制定並嚴格遵守《員工招聘管理辦法》，通過建立科學、規範、系統的招聘制度保障招聘工作公開、公平、公正。在招聘過程中，不設置歧視性任職條件，嚴禁僱傭童工及強迫勞動；完善員工職業發展體系相關指導意見，推動建立員工晉升與職業發展通道



薪酬與福利

- 公司修訂並印發《勞動用工管理規定》，從職位分類、用工形式、勞動合同、工作時間、休息休假等方面進一步完善用工規範化管理，切實維護員工有關勞動報酬、工作時間、休息休假、保險福利等方面的合法權益，員工工資均高於運營地最低工資標準
- 制定《中國移動激勵性年金實施方案》，為員工搭建全方位的福利保障體系，並制定具有針對性的薪酬特別激勵和專項激勵方案，提升員工的獲得感
- 關注並加強對女員工的“四期（經期、孕期、產期、哺乳期）保護”，保障女性員工的特殊權益

我們尊重並保護員工的民主知情權與表達權，通過設置 CEO 信箱、熱線、員工論壇，以及召開職工代表大會等形式，暢通員工意見反饋渠道。同時，我們以書面徵集、員工座談、現場調研等方式，全面梳理員工權益保護的優秀實踐、典型案例及員工訴求，並形成專項調研報告和集中性問題總結，為有效提升員工權益保障能力提供重要支撐。

女性員工權益保障培訓

2018 年，中國移動邀請專業律師為女性員工提供普及《婦女權益保障法》和《女職工勞動保護特別規定》等法律法規的專場講座，並開展“一對一”和“一對多”的零距離溝通交流，收集女員工各類意見建議，及時解決女員工反饋較多的共性問題，更好地幫助女性員工維護自身合法權益。

關愛員工健康

中國移動嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規要求，保障員工避免職業危害，為員工提供安全的工作環境。

我們持續組織全體體檢，開展健康講座，2018 年，公司員工體檢率達 97%。我們利用幫困基金、大病補助基金、醫療保險、員工互助基金等來為患病和困難員工提供必要幫助，緩解燃眉之急。

我們通過實施員工幫助計劃(EAP)、“五小”(小食堂、小休息室、小浴室、小活動室、小書屋)建設暖心工程和“幸福 1+1”(開展“1”項體育運動，培養“1”項興趣愛好)等活動，保障員工身心健康發展，促進工作與生活平衡。

員工幫助計劃(EAP)

中國移動繼續全面實施員工幫助計劃(EAP)，常年開放心理諮詢熱線和管理者熱線，並與專業單位合作，開展覆蓋全體員工的面對面心理諮詢、主題分享會、心理健康測評、高抑鬱傾向篩查、心理危機識別與預防等活動，關愛員工心理健康。2018 年，公司 EAP 項目覆蓋了 31 個省公司、各專業公司和直屬單位，覆蓋員工超過 32 萬人，累計培訓 EAP 專員 3,093 人，累計建成減壓室、關愛室等場所 120 個。

“五小”建設暖心工程

2018 年，公司持續推進職工小家“五小”(小食堂、小休息室、小浴室、小活動室、小書屋)建設暖心工程，投入 5.57 億元資金，重點關注自然環境相對艱苦、基礎設施相對欠缺的地區，滿足基層員工吃飯、飲水、如廁等基本需求，改善工作環境。

“幸福 1+1”

公司自 2015 年起啓動“幸福 1+1”活動，引導員工開展“1”項體育運動，培養“1”項興趣愛好，號召員工參與健走、瑜伽、籃球、登山、書畫、攝影等活動，提高身體素質、豐富精神素養。2018 年，公司繼續組織“幸福 1+1”活動，舉辦員工乒乓球比賽、親子才藝嘉年華、公益植樹等各類活動，共計覆蓋公司 33.2 萬名員工。



▲“幸福 1+1”員工文藝匯演現場

在員工安全保障方面，2018 年，我們修訂了《中國移動安全生產責任制》，編制了《中國移動用電安全知識手冊》《電梯安全管理》《女性個人安全防範指南》等宣傳材料，並開展安全生產月、消防宣傳月等宣傳活動，組織安全管理人員能力提升、新員工崗前安全培訓等形式多樣的培訓教育活動，提升員工安全意識。

在突發事件應急保障方面，我們制定了《中國移動突發事件應急管理辦法》，積極開展應急演練、完善應急處理流程，持續提升突發事件應急處置水平和安全生產保障能力，從而預防和減少突發事件對企業生產經營的影響，保障員工生命安全。

可持續發展 目標



中國移動 與 SDGs

我們做到了 (2018)

- 健全激勵機制、創新培訓方式，加強創新人才培養，年培訓人次達 182.1 萬
- 暢通員工申訴機制，加強員工權益保護，公司總部、各省公司及專業公司 100% 與員工簽訂平等協商集體合同，公司總部產假後返工女性員工比例達 100%
- 開展員工幫助計劃(EAP)、“五小”工程、“幸福 1+1”等活動，促進員工身心健康發展，覆蓋超過 32 萬名員工

我們將努力 (2019)

- 推進“新動能能力提升計劃”，推動轉型期人才的核心能力重塑，逐步實現技術人才能力提升全覆蓋
- 進一步創新激勵機制，豐富激勵手段，分類分層開展員工激勵機制建設
- 全面回應員工多元利益訴求，不斷提升維權服務質量和水平，努力構建和諧勞動關係

我們的可持續發展思路

在 5G 技術加速推進萬物智聯時代到來的發展背景下，吸引與保留核心骨幹人才、加速員工技能轉型對通信企業提升可持續發展能力至關重要。中國移動立足轉型發展的關鍵需求，着力加大創新激勵與培訓資源投入，推進創新型人才培養，並致力於為員工提供更完善的職業發展通道、更優質的創新創業機會、更妥善的福利保障與更安心的工作環境，與員工共享可持續發展價值。

關鍵績效

指標名稱	2016	2017	2018
員工總數 (人)	460,647	464,656	459,152
人力資源構成			
技術人員比例 (%)	—	23.34	25.18
市場人員比例 (%)	—	56.56	55.17
經理人員比例 (%)	—	7.25	7.29
綜合人員比例 (%)	—	10.09	10.50
其他人員比例 (%)	—	2.76	1.86

指標名稱	2016	2017	2018
多元化			
30歲以下員工比例(%)	35.15	29.62	24.35
30-50歲員工比例(%)	61.25	65.95	71.13
50歲以上員工比例(%)	3.60	4.43	4.52
全體員工中女性比例(%)	55.54	55.11	53.17
高級管理層中女性比例(%)	18.00	13.18	16.45
少數民族員工比例(%)	7.16	6.83	7.03
香港公司員工本地化比例(%)	91.9	89.4	89.5
香港公司管理人員本地化比例(%)	70.7	75.0	71.2
員工流動			
年度新入職員工總數(人)	16,842	27,011	20,259
新入職女性員工總數(人)	9,040	14,194	8,397
新入職男性員工總數(人)	7,802	12,817	11,862
年度主動離職員工數(人)	10,404	14,831	18,217
主動離職女性員工總數(人)	5,950	8,242	9,411
主動離職男性員工總數(人)	4,454	6,589	8,806
年度解僱員工數(人)	636	925	1,317
解僱的女性員工總數(人)	347	589	888
解僱的男性員工總數(人)	289	336	429
30歲以下員工中離職或解僱員工佔比(%)	1.94	2.24	1.55
30-50歲員工中離職或解僱員工佔比(%)	0.95	1.59	2.56
50歲以上離職或解僱員工比例(%)	0.02	0.21	0.15
年內女性員工流失比率(%)	—	—	2.05
年內男性員工流失比率(%)	—	—	1.92

註：多元化、員工流動指標基於公司年末在崗職工數計算。

指標名稱	2016	2017	2018
員工培訓			
人均培訓費用(元)	1,646	1,717	1,892
培訓總人數(萬人次)	154.9	183.9	182.1
高層管理人員接受培訓的人數(人次)	867	986	1,047
中層管理人員接受培訓的人數(人次)	15,546	28,669	18,744
普通員工接受培訓的人數(萬人次)	153.2	181.0	180.1
員工平均培訓時間(小時)	64.4	88.5	100.8
高層管理人員平均參加培訓時間(小時)	99.8	106.9	106
中層管理人員平均參加培訓時間(小時)	79.8	88.1	109.5
普通員工平均參加培訓時間(小時)	64.2	88.6	100.7
網上大學用戶總數(萬人)	39.5	40.5	41.6
網上大學用戶人均學習時長(小時)	38.2	50.0	53.6
網上大學手機學習人數(萬人)	27.8	29.1	34.5
指標名稱			
2016			
2017			
2018			
尊重與保護人權			
帶動就業數量(萬人)	268	260	288
合同制員工加入工會比例(%)	100	100	100
勞務派遣人員加入工會比例(%)	98	98	98
指標名稱			
2016			
2017			
2018			
健康與安全管理			
安全應急演練活動數量(次)	1,214	1,250	1,225
安全應急演練活動員工參與率(%)	86	86	86
千人事故死亡率(%)	0.0065	0.004	0.004
因安全生產事故而死亡的人數(人)	—	—	2



利益相關方溝通與實質性分析

中國移動針對客戶、員工、股東與投資者、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表等六類相關方群體開設了不同的溝通渠道，保持常態化密切溝通。在可持續發展報告編製過程中，我們通過問卷方式對相關方開展調研，確定不同相關方重點關注的可持續發展議題，並通過議題實質性分析確定報告重點披露內容。

相關方	相關方重點關注議題（前五項）*	溝通渠道
 客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務質量與客戶權益保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 網絡質量保障 4. 研發與創新 5. 境外履行社會責任 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶接待日 2. 10086 熱線 3. 微博、微信互動 4. 網絡及手機營業廳 5. 客戶滿意度調查 6. 手機應用 App 7. CEO 信箱
 員工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務質量與客戶權益保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 網絡質量保障 4. 員工健康與安全 5. 人力資源發展 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職工代表大會 2. 定期培訓 3. 績效溝通機制 4. 彩信刊物《移周刊》 5. 員工評優機制 6. 員工申訴機制 7. CEO 信箱
 股東與投資者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務質量與客戶權益保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 財務表現與納稅 4. 公司治理與風險管控 5. 網絡質量保障 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業年報、中期報告與公告 2. 股東大會 3. 投資者見面會
 政府與監管機構	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息安全與隱私保護 2. 網絡質量保障 3. 反腐合規 4. 服務質量與客戶權益保障 5. 公司治理與風險管控 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常彙報溝通 2. 專題調研與現場會 3. 相關論壇交流活動 4. CEO 信箱
 價值鏈夥伴	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息安全與隱私保護 2. 服務質量與客戶權益保障 3. 公司治理與風險管控 4. 網絡質量保障 5. 境外履行社會責任 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採購活動 2. 供應商門戶網站、供應商服務站、供應商服務熱線 3. 培訓與評估 4. 論壇與大會 5. CEO 信箱
 社區與環境代表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務質量與客戶權益保障 2. 信息安全與隱私保護 3. 網絡質量保障 4. 降低碳排放 5. 減少環境資源消耗 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社區活動 2. 大眾傳媒 3. 微博、微信等新媒體 4. 公益項目平台 5. CEO 信箱

* 相關方重點關注的前五項議題來源於報告實質性分析相關方專項調查結論，參見第 55 頁實質性分析。

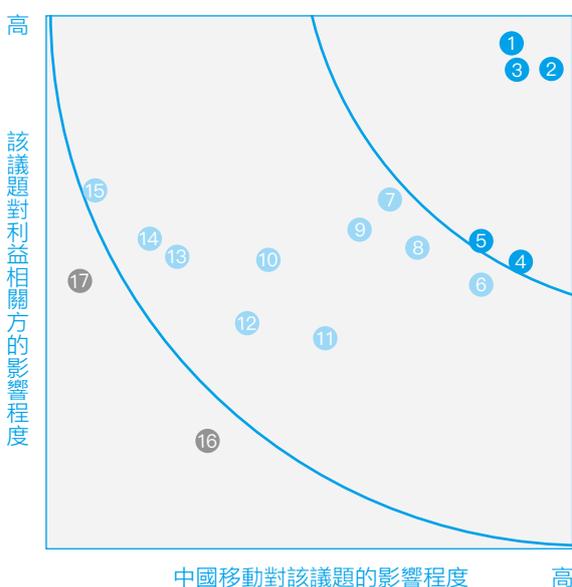
社會責任溝通日

2018 年 7 月 19 日，公司在自有營業廳舉辦“社會責任溝通日”活動，與“總經理客戶接待日”相結合，廣泛聽取相關方對公司社會責任工作的意見和建議。公司共有 4,763 家自有營業廳開展了豐富多彩、富於當地特色的“社會責任溝通日”活動，1,921 位地市公司總經理或省公司部門總經理參加活動，客戶參與量達到 7.8 萬人次。

指標名稱	2016	2017	2018
CSR 宣貫培訓覆蓋人數（人次）	353,958	471,669	447,006
CEO 信箱收到來信數（封）	1,033	1,279	1,315
總經理客戶接待日接待客戶數量（人次）	105,076	102,060	138,301
總經理客戶接待日解答客戶諮詢和投訴數量（件）	106,020	91,960	118,304

2018 年，我們根據可持續發展議題實質性分析模型，分析比較經濟、環境與社會類議題對利益相關方的影響程度及中國移動對該議題的影響，識別篩選出需要在報告中重點披露的高實質性議題。

識別階段	評估階段	報告階段
國際標準分析 <ul style="list-style-type: none"> 港交所 ESG 報告指引 GRI 標準 SDGs UNGC 十項原則 可持續發展熱點及行業熱點分析 公司戰略分析	通過在線問卷方式，針對可持續發展議題影響程度開展關鍵相關方專項調查，共回收有效問卷 3,302 份。 參考行業實踐，通過內外結合的專家團隊評估中國移動業務開展對各議題的影響程度。	形成議題實質性分析矩陣（請見下圖），確定報告重點披露議題內容。



- | | |
|---------------|-------------|
| 1 信息安全與隱私保護 | 11 公益慈善 |
| 2 網絡質量保障 | 12 供應鏈管理 |
| 3 服務質量與客戶權益保障 | 13 降低碳排放 |
| 4 研發與創新 | 14 減少環境資源消耗 |
| 5 公司治理與風險管控 | 15 境外履行社會責任 |
| 6 人力資源發展 | 16 利益相關方溝通 |
| 7 反腐合規 | 17 廢棄物管理 |
| 8 財務表現與納稅 | |
| 9 員工健康與安全 | |
| 10 公平僱傭與非歧視 | |

	議題	披露頁碼	報告边界
高實質性議題	信息安全與隱私保護	13-17	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	網絡質量保障	8-12	客戶、政府與監管機構、社區與環境代表
	服務質量與客戶權益保障	13-24	客戶、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	研發與創新	18-24, 36-42	客戶、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	公司治理與風險管控	36-42	員工、股東與投資者、政府與監管機構
中實質性議題	人力資源發展	48-53	員工、股東與投資者
	反腐合規	39-42	員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	財務表現與納稅	39, 42	股東與投資者、政府與監管機構
	員工健康與安全	50-53	員工、價值鏈夥伴
	公平僱傭與非歧視	50-53	員工、價值鏈夥伴
	公益慈善	25-34	客戶、社區與環境代表
	供應鏈管理	41-42	價值鏈夥伴、社區與環境代表
	降低碳排放	43-47	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	減少環境資源消耗	43-47	客戶、員工、政府與監管機構、價值鏈夥伴
	境外履行社會責任	9, 39	客戶、價值鏈夥伴
低實質性議題	利益相關方溝通	54-55	客戶、員工、股東與投資者、政府與監管機構、價值鏈夥伴、社區與環境代表
	廢棄物管理	45-47	客戶、員工、價值鏈夥伴

獨立鑒證報告



中國移動有限公司董事會：

一、鑒證範圍

中國移動有限公司（以下簡稱“貴公司”）2018年可持續發展報告（以下簡稱“可持續發展報告”）由貴公司編制。收集和披露可持續發展報告內容，包括根據全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI Standards）的原則編制可持續發展報告，保留充分的證據，以及設計、實施和維護與可持續發展報告編制相關的內部控制是貴公司管理層的責任。

我們的責任是根據貴公司管理層的要求，對可持續發展報告中披露的2018年可持續發展關鍵績效信息實施《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（ISAE3000）中有限保證的鑒證程序並形成鑒證意見。

根據雙方的業務約定條款，本鑒證報告僅為貴公司董事會編制。我們的工作僅限於就上述約定事項向貴公司董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的報告或做出的結論對除貴公司董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

二、鑒證工作

我們按照 ISAE3000 的要求計劃和執行鑒證工作。為了得出鑒證結論，我們執行了下列工作：

根據貴公司管理層的要求，我們選取了如下地點進行現場工作，對可持續發展報告披露的2018年可持續發展關鍵績效信息實施鑒證程序：

- 中國移動有限公司總部
- 中國移動通信集團遼寧有限公司
- 中國移動通信集團陝西有限公司
- 中國移動通信集團廣西有限公司

除此以外，我們沒有在其他地點實施鑒證程序。

我們對可持續發展報告就以下選定的2018年可持續發展關鍵績效信息實施了鑒證工作程序：

經濟類指標

- 一級集中採購供應商數量
- 二級集中採購供應商數量
- 一級集採中供應商本地化比例
- 二級集採中供應商本地化比例
- 一級集採對供應商的核查次數
- “電信普遍服務”累計完成寬帶建設行政村數
- “農信通”客戶數
- 鄉鎮渠道網點數

環境類指標

- 耗電總量
- 天然氣用量
- 液化石油氣用量
- 煤氣用量
- 煤炭用量
- 汽油總消耗量
- 柴油總消耗量
- CO₂ 排放總量
- 員工差旅碳排放量
- 員工通勤碳排放量
- 總部召開跨省視頻電話會議次數

社會類指標

- 處理客戶不良信息舉報數量
- 應急通信保障總次數
- 出動應急通信車輛次數
- 投入應急通信設備套次數
- 動用應急通信人員人次數
- 新增培訓農村中小學校長數
- 新增救助確診先心病貧困兒童數量
- 培訓總人數
- 全體員工中女性比例
- 少數民族員工比例
- 年度新入職員工總數
- 年度主動離職員工數
- 年度解僱員工數
- 年度開展反腐倡廉教育活動場次數
- 年度接受反腐教育與培訓人次數

我們所實施的鑒證程序僅限於以下方面：

- 訪談貴公司參與提供可持續發展報告中所選定的關鍵績效信息相關的部門人員；
- 實施分析性覆核程序；
- 對選定的可持續發展關鍵績效信息實施抽樣檢查；
- 對選定的可持續發展關鍵績效信息實施重新計算；
- 我們認為必要的其他程序。

三、鑒證的局限性

我們的鑒證工作不包括：

- 鑒證除上述關鍵可持續發展績效信息外，其餘信息或資料（含財務信息和資料）的準確性及公允性；
- 鑒證貴公司管理層的預測性聲明；及
- 鑒證歷史比較資料。

四、保證水準

我們的鑒證程序是為得出有限保證的鑒證結論而設計的，執行這些程序並不會使我們獲取為得出合理保證的結論而所需的全部鑒證證據。儘管我們在決定鑒證程序的性質和範圍時會考慮貴公司內部控制的有效性，但我們的目的是就貴公司內部控制的有效性發表意見。

五、結論

基於本鑒證報告所述的範圍、實施的程序和上述局限性，我們的鑒證結論如下：

我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2018 年可持續發展關鍵績效信息的編制存在重大錯報。

六、獨立性說明

我們遵循了安永全球獨立性政策。安永全球獨立性政策是根據國際會計師聯合會的要求而制定的，我們相信沒有任何事項或其他項目服務的提供會損害到我們可持續發展報告鑒證服務工作的獨立性。

七、鑒證團隊

本次鑒證服務工作人員包括來自我們可持續發展報告鑒證服務領域的專家，他們在國內或國際上從事類似的鑒證服務，我們的鑒證團隊滿足了本項目要求的工作能力和工作經驗。



中國 北京
2019 年 3 月 26 日

關於本報告

本報告是中國移動有限公司第十三份可持續發展報告，重點披露公司經濟、社會和環境可持續發展相關信息。如無特別說明，報告時間跨度為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

報告形式

本報告同時發佈中、英文版本，包括印刷版及網絡版（瀏覽下載地址 www.chinamobileltd.com）。

報告標準

報告編寫力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準，同時立足行業背景，突出企業特色。2018 年重點參考的報告編製標準包括：

- 香港交易所《環境、社會及管治 (ESG) 報告指引》；
- 全球可持續發展標準委員會 (GSSB)《可持續發展報告標準 (GRI Standards)》；
- 聯合國《2030 可持續發展議程》；
- 聯合國全球契約 (United Nations Global Compact) 十項原則；
- 國際標準化組織 (ISO)《社會責任指南 (ISO 26000)》；
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南 (CASS-CSR4.0)》。

中國移動已遵守香港交易所《環境、社會及管治報告指引》所載的“不遵守就解釋”條文規定。本報告符合 GRI 標準的“核心”方案。

報告內容及邊界

遵循“利益相關方包容性、可持續發展背景、實質性和完整性”原則，中國移動通過實質性分析確定實質性議題及邊界（實質性分析過程及結果詳見本報告第 54-55 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下屬公司（詳見本報告第 4 頁）。

數據與信息披露

2018 年報告的數據與信息收集主要通過：

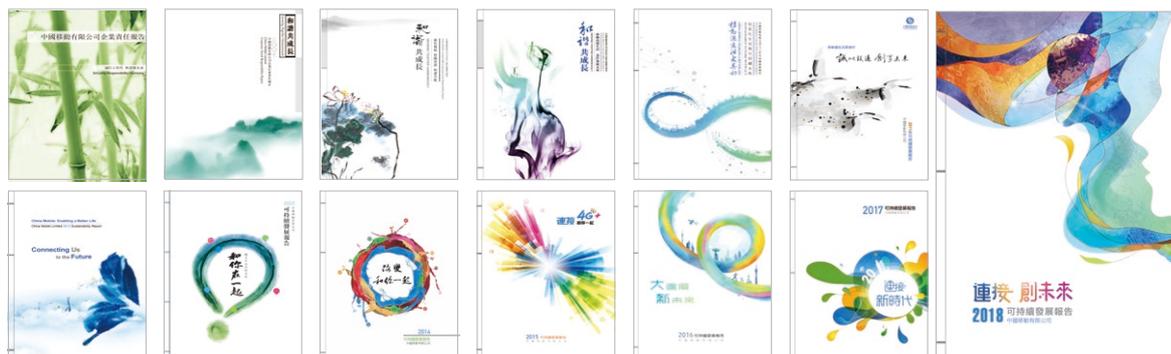
- 公司內部相關數據收集系統與相關統計報表；
- 各省公司每季度報送的企業社會責任實踐案例；
- 公司 2018 年優秀企業社會責任實踐評選；
- 基於報告框架的定性及定量信息收集問卷。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示（元）。

報告鑒證

2018 年，中國移動聘請安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）提供獨立第三方報告鑒證服務，鑒證報告詳見第 56-57 頁。本公司 2018 年年報載有公司截至 2018 年 12 月 31 日的經審計財務報表、其他財務表現及經營業績的詳細情況可在公司網站 www.chinamobileltd.com 瀏覽下載。



相關索引

GRI 可持續發展報告標準

編號	頁碼 / 省略原因	編號	頁碼 / 省略原因	編號	頁碼 / 省略原因
機構概況					
102-1	4	102-28	公司計劃在未來逐步建立相應流程	102-55	59-60
102-2	4	102-29	54-55	102-56	56-57
102-3	4	102-30	公司計劃在未來逐步建立相應流程	GRI 103: 管理方法	
102-4	4	102-31	5-6, 39	103-1	5-55
102-5	4	102-32	6	103-2	5-55
102-6	4	102-33	6, 54	103-3	5-55
102-7	4, 42, 53	102-34	6, 54-55	GRI 201: 經濟績效	
102-8	52-53	102-35	年報	管理方法	39-40
102-9	41-42, 45	102-36	年報	201-1	34, 42
102-10	4, 41-42	102-37	年報	201-2	43-46
102-11	13-16, 39-41	102-38	公司機密信息	201-3	公司按照中國法律規定，參加社會保險保障體系
102-12	39, 55, 58	102-39	公司機密信息	201-4	年報
102-13	18-19, 37, 39	利益相關方參與		GRI 202: 市場表現	
戰略與分析		102-40	54	管理方法	48-52
102-14	2-3	102-41	52	202-1	50
102-15	2-3	102-42	54-55	202-2	52
商業倫理與誠信		102-43	6, 54-55	GRI 203: 間接經濟影響	
102-16	5-6	102-44	54-55	管理方法	8-38, 42
102-17	39-40	報告概況		203-1	8-38
治理		102-45	4	203-2	8-38
102-18	年報	102-46	58	GRI 204: 採購行為	
102-19	6	102-47	55	管理方法	41-42
102-20	6	102-48	58	204-1	42
102-21	54-55	102-49	55	GRI 205: 反腐敗	
102-22	年報	102-50	58	管理方法	39-40, 42
102-23	年報	102-51	58	205-1	39-40
102-24	年報	102-52	58	205-2	40, 42
102-25	年報	102-53	64	205-3	40, 42
102-26	5-6	102-54	56-57		
102-27	5-6				

編號	頁碼 / 省略原因
GRI 206: 反競爭行為	
管理方法	39
206-1	39
GRI 302: 能源	
管理方法	43-46
302-1	46-47
302-2	公司尚未建立外部能源消耗統計體系, 計劃在未來逐步建立
302-3	46-47
302-4	44, 46-47
302-5	44, 46-47
GRI 305: 排放	
管理方法	43-46
305-1	46
305-2	46
305-3	46
305-4	46
305-5	46
305-6	臭氧消耗物質並非公司的主要排放物
305-7	公司的主要排放物不包括此類氣體
GRI 306: 污水和廢棄物	
管理方法	43-46
306-1	47
306-2	45, 47
306-3	公司年內未發生嚴重洩漏事故
306-4	45
306-5	44
GRI 307: 環境合規	
管理方法	43-46
307-1	43-46

編號	頁碼 / 省略原因
GRI 308: 供應鏈環境評估	
管理方法	41, 45-46
308-1	45-46
308-2	41-42, 45-46
GRI 401: 僱傭	
管理方法	50-52
401-1	52-53
401-2	50-51
401-3	50, 52
GRI 402: 勞資關係	
管理方法	50-52
402-1	50-52
GRI 404: 培訓與教育	
管理方法	48-50
404-1	53
404-2	48-49
404-3	48-50
GRI 405: 多樣化與機會平等	
管理方法	50-52
405-1	52-53
405-2	50
GRI 406: 非歧視	
管理方法	50-52
406-1	50-52
GRI 407: 結社自由與集體談判	
管理方法	50, 52
407-1	50, 52
GRI 413: 當地社區	
管理方法	25-34, 41, 45
413-1	25-34, 41, 45
413-2	41

編號	頁碼 / 省略原因
GRI 414: 供應商評估	
管理方法	41-42
414-1	41-42
414-2	41-42
GRI 416: 客戶健康與安全	
管理方法	10-17, 32, 41, 45
416-1	10-17, 32, 41, 45
416-2	15, 17
GRI 417: 營銷與標識	
管理方法	41
417-1	41
417-2	41
417-3	41
GRI 418: 客戶隱私	
管理方法	13-17
418-1	13-14, 17
GRI 419: 社會經濟合規	
管理方法	15-17, 39-42
419-1	15, 39-42

全球契約十項原則

編號	指標	披露頁碼
人權		
原則 1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	13-17, 20, 25-34, 39, 41, 50, 53
原則 2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	13-17, 20, 25-34, 39, 41, 50, 53
勞工標準		
原則 3	公司應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利	50, 52
原則 4	徹底消除各種形式的強制性勞動	50
原則 5	切實廢除童工	50
原則 6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	50
環境		
原則 7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	43-46
原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	43-46
原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	43-44
反腐敗		
原則 10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	39-42

ISO 26000

核心主題	指標	披露頁碼	核心主題	指標	披露頁碼
組織治理		4, 39			
人權	1、盡責調查	41	公司運營實踐	1、反腐敗	40
	2、人權風險情況	13-17, 20, 25-34, 39, 41, 50		2、負責任的政治參與	—
	3、避免同謀	39-40		3、公平競爭	39
	4、申述處理	40, 50		4、在價值鏈中倡導責任	41-42, 45-46
	5、歧視與弱勢群體	20, 25-34, 39, 50		5、尊重產權	37
	6、公民權利和政治權利	13-17, 20, 25-34, 39, 41, 50	消費者問題	1、公平營銷、真實公正的信息與公平的合同實踐	13-15, 41
	7、經濟、社會和文化權利	8-9, 20, 25-34, 48-49, 53		2、消費者健康與安全保護	10-11, 15-17, 32, 45
	8、工作中的基本權利和原則	48-52		3、可持續消費	44-45
勞工實踐	1、就業和僱傭關係	50, 52-53		4、消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理	13-17
	2、工作條件和社會保護	50-51		5、消費者信息保護與隱私	13-17
	3、社會對話	50-51, 54		6、基本服務獲取	8-9, 15-17, 25
	4、健康與安全	51-52		7、教育與意識	21, 27, 31-34
	5、發展與培訓	48-50	社區參與發展	1、社區參與	25-34
環境	1、防止污染	43-46		2、教育和文化	25, 27, 31-32
	2、可持續資源利用	44-45		3、就業機會創造和技能開發	25-27, 53
	3、減緩與適應氣候變化	43-46		4、技術開發與獲取	21-22, 26-28, 32
	4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	43-46		5、財富與收入創造	42
				6、健康	28, 30
				7、社會投資	25-34

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》

核心主題	指標	披露頁碼
A. 環境		
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	46-47
	A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	46-47
	A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	47
	A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	47
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	43-47
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	45, 47
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	44, 46-47
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	47
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	43-47
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計劃及所得成果。	44, 47
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	45, 47
A3 環境及天然資源	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	43-46
B. 社會		
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	52-53
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	53
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	53
	B2.2 因工傷損失工作日數。	未統計
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施,以及相關執行及監察方法。	51-52
B3 發展與培訓	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	53
	B3.2 按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數。	53
B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	50
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	50
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	42
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例,向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	41-42
B6 產品責任	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	41
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	13-14, 17
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	37, 42
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	41, 45
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法。	15-17
B7 反貪污	B7.1 於滙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	40, 42
	B7.2 描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	39-40
B8 社區投資	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	25-34
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	25-34

聯合國可持續發展目標

目標	中國移動實踐	披露頁碼
目標 1: 無貧窮	推進實施對口支援與定點扶貧, 提供扶貧資費優惠服務, 開展產業扶持、教育扶智、醫療衛生等扶貧項目, 並攜手各方開展扶貧捐贈, 助力貧困地區群眾減貧脫貧, 獲得體面生活。	25-27, 30-32
目標 2: 零饑餓	結合物聯網、大數據、雲計算等新技術, 為農業發展提供信息化產品與創新解決方案, 促進農民增產增收, 帶動地區經濟發展。	25-29
目標 3: 良好健康與福祉	為貧困兒童提供先心病免費篩查與救治, 加快醫療信息化系統在貧困地區部署與升級, 實現醫療資源互聯互通; 組織全體員工體檢, 開展員工幫助計劃 (EAP)、幸福“1+1”活動等, 促進員工身心健康。	30, 50-52
目標 4: 優質教育	開展“藍色夢想”教育捐助計劃, 為中西部邊遠地區中小學校長提供培訓, 並為貧困地區中小學捐建教學硬件設施; 鼓勵員工志願者參與扶貧助學活動, 並為貧困地區學校連接更加豐富的教育教學資源, 以改善教學條件。	30-32, 48-49
目標 5: 性別平等	為員工提供平等的就業、培訓等機會, 打造平等的工作環境; 加強女性員工“四期”權益保護, 提供權益保障普法講座。	48-51
目標 6: 清潔飲水和衛生設施	倡導節約用水, 鼓勵開展雨水回收與中水利用, 促進減少水資源消耗; 公司運營產生的污水全部進入污水管網, 年內未發現因取水而產生重大影響的事件。	44
目標 7: 經濟適用的清潔能源	不斷提升新能源利用比例, 試點零排放“新能源車輛”, 倡導供應鏈實行全生命週期節能減排, 助力提升行業整體綠色實踐表現。	44-46
目標 8: 體面工作和經濟增長	為員工提供暢通的職業發展平台和完善的職業培訓體系; 激勵員工開展“雙創”活動, 發展創新型人才; 為合作夥伴構建開放合作平台, 並以信息化方案和優質服務支持中小企業發展。	18-20, 48-50
目標 9: 產業、創新和基礎設施	實施“電信普遍服務工程”, 推進農村網絡基礎設施建設與信息化發展; 加強 5G 技術研發, 全面加強新型基礎設施建設, 助推產業數字化轉型升級。	8-9, 19-25, 32, 36-38
目標 10: 減少不平等	不斷擴大行政村 4G 覆蓋率, 努力縮小城鄉數字鴻溝; 通過公司發展帶動社會共同發展, 與各相關方共享發展成果。	25-29, 48-52
目標 11: 可持續城市和社區	研發與推廣信息化應用, 助建城市智慧生活, 服務區域發展; 不斷拓展 5G 技術應用場景, 助力城市智慧管理, 努力打造更加智能的服務體驗。	8-11, 21-23, 30-33, 36-38
目標 12: 負責任消費和生產	加強客戶隱私保護、防範通訊信息詐騙, 保障客戶安心消費; 不斷完善產品與服務質量評估體系, 努力提升客戶滿意度; 開展“綠箱子”環保計劃, 回收廢舊手機及配件等電子廢棄物, 減小環境影響。	13-17, 41-46
目標 13: 氣候行動	實施“綠色行動計劃”, 逐步完善環境管理體系, 對公司各項環境影響進行管理; 加強節能技術與低碳應用研發, 開展綠色環保宣傳, 促進社會整體節能減排。	43-47
目標 14: 水下生物	無相關實踐。	—
目標 15: 陸地生物	建設基站以前評估當地生物多樣性情況, 並採取措施保護當地自然環境; 年內未發現因經營活動受到重大影響的物種。	39, 44-45
目標 16: 和平、正義與強大機構	推進實施“合規護航計劃”, 全面加強合規管理, 逐步完善“教育、防控、懲治、問責”四位一體的反腐工作體系。	39-40
目標 17: 促進目標實現的夥伴關係	積極參與國際可持續發展倡議和行動, 與國際電信運營商及產業相關方合作, 共同創新推動產業生態健康可持續發展。	18-19, 30-32, 37

讀者反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀中國移動《2018年可持續發展報告》。為了進一步提升中國移動的可持續發展工作水準和報告編制的品質，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴的意見與建議，幫助我們持續改進。

報告編寫組
2019年3月

針對下列問題，請您按1分至5分進行評分（1為最低分，5為最高分）

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. 您對中國移動可持續發展報告的總體評價 | |
| 2. 您認為本報告能否反映中國移動對經濟、社會、環境的重大影響 | |
| 3. 您對中國移動在利益相關方溝通方面的總體評價 | |
| 4. 您對本報告中信息披露程度的總體評價 | |
| 5. 您對本報告的版式與設計的總體評價 | |

請您在此提出其他意見與建議：

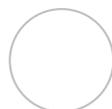
您的聯繫資料：

姓名：_____ 工作單位：_____ 電話：_____ 電子郵件：_____

您可以給中國移動2018年可持續發展報告編寫組發送郵件至 CR@chinamobile.com，也可以將上表傳真至 +86-10-52616167。我們將充分考慮您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。



掃一掃
讓我們知道您對報告的評價



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

版權所有，未經許可不得翻印轉載。

本報告以環保紙印刷