

2020 貢獻數智新力量

中國移動有限公司可持續發展報告



目錄

董事長致辭	02
中國移動：創世界一流企業	04
可持續發展戰略	06
發展邁上新台階	07
專題：抗疫有我，“移”路同行	09

智慧發展，數智基建賦能百業	12
建設好信息“高速”	13
運營好信息“高鐵”	16
客戶為根，服務為本	19

包容發展，以人為本包容可及	22
決戰脫貧攻堅，共創美好生活	23
縮小應用鴻溝，共享普惠服務	30
促進創新創業，助力員工成長	33

綠色發展，保護地球生態永續	36
全面踐行綠色運營	37
帶動社會節能環保	40

議題管理與績效報告	43
輝煌“十三五”，再譜新篇章	58
獨立鑒證報告	60
關於本報告	62
相關索引	63



董事長致辭

貢獻數智新力量 共創美好新未來

2020 年，新冠肺炎疫情對經濟社會帶來深刻影響，對實現可持續發展目標（SDGs）也帶來巨大挑戰。在中國，疫情催生的線上化、智能化、雲化共性需求集中爆發，新一代信息技術加速融入經濟社會民生。中國移動始終堅持在實現自身可持續發展的基礎上，盡己所長、主動履責，為經濟、社會、環境可持續發展作出貢獻。一年來，我們統籌疫情防控與轉型發展，積極發揮信息技術和數據要素的放大、疊加、倍增作用，為社會整體可持續發展開闢新路徑、注入新動能。

守護疫情防控“生命線”。我們充分利用 5G、雲計算、大數據等網絡信息技術，全力做好疫情防控“三個保障”，始終保持通信暢通、服務不停、支撐有力。公司為全國 3,000 餘個重要醫院、1,000 餘個重保疾控中心、近 5,000 家政府機構，第一時間啟動一級應急響應機制、保障網絡平穩可靠運行，創新提供多種基於 5G 的解決方案，助力科技戰“疫”。

楊杰
董事長
中國移動有限公司



為疫情防控指揮、醫務人員等近百萬名客戶提供“愛心不掉綫”免停機服務，為社會提供雲視訊會議、綫上課程、直播服務等 10 餘項特色業務，為復工復產復課和社會正常運轉保駕護航。公司還積極加強日常運營疫情防控，切實保障客戶、員工的生命安全和身體健康，並為員工提供防疫特殊補貼。

加快數智基建賦能百業。我們堅持高質量發展，努力建設好信息“高速”、運營好信息“高鐵”，創造共享價值，推動經濟可持續發展。公司全力推進以 5G 為代表的新型基礎設施建設，構建數智化合作生態，加速推動 5G 與人工智能、物聯網、雲計算、大數據、邊緣計算等技術融合創新，引領和滿足客戶需求，持續催化信息技術與實體經濟、虛擬經濟的“化學反應”。截至 2020 年底，已建成了全球規模最大的 5G 網絡，為全國所有地級市、部分縣城及重點區域提供 5G 服務，為客戶提供全新的數字化生活體驗。攜手合作夥伴在 15 個細分行業推出百項集團級龍頭示範項目，涵蓋智慧工廠、智慧交通、智慧城市、智慧醫院、智慧教育等方方面面，為生產生活的豐富場景注智賦能。

推進以人為本包容可及。我們堅持以人為本，關愛支持員工成長，聚焦脫貧攻堅、普遍服務、應用鴻溝等關鍵領域，為弱勢群體提供公平發展機會，推動社會可持續發展。實施“新動能能力提升”一攬子計劃，支持員工技能重塑、實現轉型成長；持續開展“暖心工程”“幸福 1+1”等活動，改善基層工作環境、促進員工工作生活平衡。創新“網絡+”扶貧模式，累計助力 13 個縣 12 個鄉 1,786 個村摘帽、幫扶 108 萬貧困人口脫貧，連續三年在中央單位定點扶貧考核中獲最高等級評價，連續兩年榮獲全國脫貧攻堅獎。“藍色夢想”項目累計培訓 12.8 萬餘名中西部農村中小學校長，

愛“心”行動累計為確診的 6,574 名貧困患兒提供了免費先天性心臟病手術救治。“電信普遍服務工程”為 5.2 萬個偏遠農村開通寬帶，同時通過 10086 熱綫老年客戶直入人工服務、上門服務、老年信息技術課堂等多種方式，縮小應用鴻溝，促進數字紅利普惠共享。

助力保護地球生態永續。我們積極助建生態文明，將環境保護融入組織機理，探索自身、產業、社會有機統一的節能減排路徑，推動環境可持續發展。公司連續 14 年實施“綠色行動計劃”，協同產業相關方開展網絡節能實踐與節能技術研發，持續提升氣候變化應對能力，為實現碳達峰、碳中和貢獻力量。2020 年，“綠色行動計劃”實現節電 25.1 億度，單位電信業務總量綜合能耗較上年下降 18%，自身節能減排成效顯著。深入應用節能分級標準、推廣綠色包裝，持續帶動行業綠色低碳循環發展。創新信息化解決方案，為環境治理與生態保護提供支持，支撐建成了國內首個亞洲象保護及監測預警體系，成為信息技術助力生物多樣性保護的創新示範。

察勢者智，馭勢者贏。千行百業數智化轉型的大幕已經開啟，中國移動將努力於變局中強化責任擔當，以創世界一流“力量大廈”戰略為指引，以滿足人們日益增長的美好生活需要為己任，至誠盡性、成己達人，為實現我們共同的可持續發展目標貢獻數智新力量！



2021 年 3 月

中國移動：創世界一流企業

公司簡介

中國移動有限公司（簡稱“中國移動”“公司”或“我們”）於1997年9月3日在中國香港成立，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。

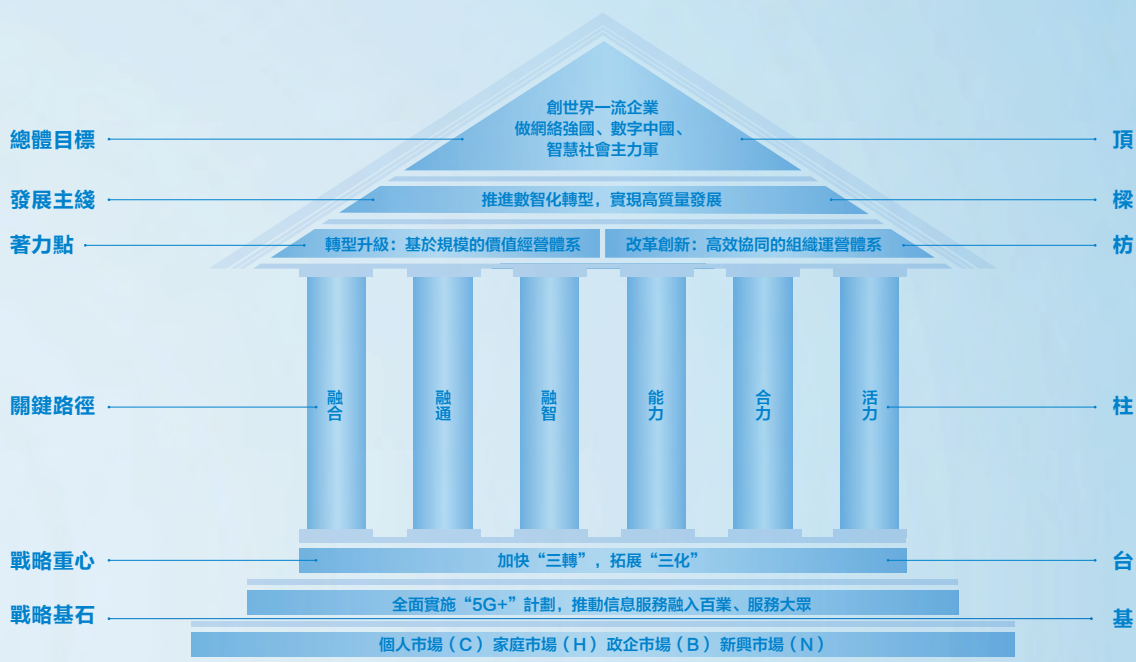
公司在中國內地所有31個省（自治區、直轄市）和香港特別行政區提供全業務通信服務，業務主要涵蓋移動話音和數據、有線寬帶，以及其他信息通信服務。公司的最終控股股東是中國移動通信集團有限公司（簡稱“母公司”）。截至2020年12月31日，母公司間接持有本公司72.72%的已發行總股數，餘下27.28%由公眾人士持有。有關公司治理結構和組織架構等詳細信息，敬請參閱《中國移動有限公司2020年年報》。

榮譽獎項

- 在《機構投資者》舉辦的2020年“亞洲最佳企業管理團隊”評選中，獲得“亞洲尊崇企業”獎項
- “中國移動”品牌連續第十五入選明略行和《金融時報》發佈的“BRANDZ™ 全球最具價值品牌100強”排名，列全球第36位
- 在《福布斯》雜誌公佈的2020“全球2000領先企業榜”中排名第28位
- 在《香港會計師公會》舉辦的“最佳企業管治大獎2020”評選中，獲得H股公司與其他中國內地企業組別“可持續發展及企業社會責任報告獎”
- 在《亞洲企業管治》舉辦的“第十屆亞洲卓越企業表揚大獎(2020)”中，獲得“最佳投資者關係公司”“最佳企業社會責任”及“最佳企業傳訊”等多個獎項
- 中國移動3個集體榮獲“全國脫貧攻堅先進集體”稱號、3名個人榮獲“全國脫貧攻堅先進個人”稱號
- 在“中國年度最佳僱主”評比中，榮獲2020中國年度“最佳僱主10強”“最受大學生關注僱主10強”等多個榮譽
- 公司是唯一一家連續五年獲得CDP全球應對氣候變化“領導力”級別的中國內地企業

面向“十四五”要求，中國移動按照創世界一流“力量大廈”發展戰略部署，以創世界一流企業，做網絡強國、數字中國、智慧社會主力軍為目標，以“推進數智化轉型、實現高質量發展”為主綫，聚焦“三轉”“三化”“三融”“三力”的戰略內核精準發力，全面實施“5G+”計劃，統籌推進 CHBN 全向發力、融合發展，推動新一代信息技術與經濟社會民生深度融合，為經濟發展和社會進步作出新的貢獻。

中國移動“力量大廈”發展戰略



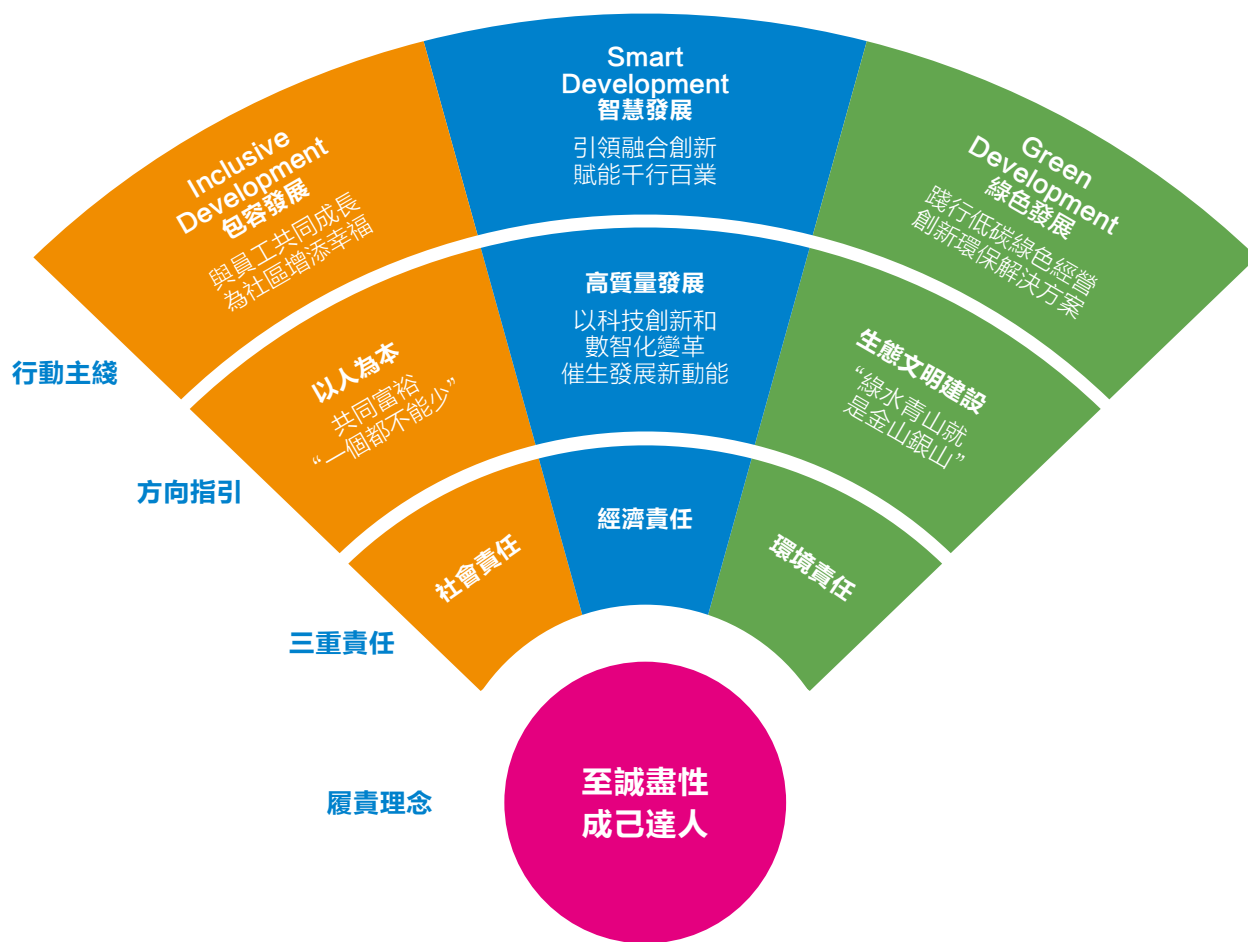
延伸閱讀

- **“三轉”**：業務發展從通信服務向信息服務拓展延伸；業務市場從 ToC（面向個人）向 CHBN（C（移動市場）、H（家庭市場）、B（政企市場）、N（新興市場））全向發力、融合發展；發展方式從資源要素驅向創新驅動轉型升級。
- **“三化”**：綫上化、智能化、雲化。
- **“三融”**：融合（CHBN 市場融合、通信與信息服務融合）；融通（網絡、IT、數據、渠道等關鍵資源融通）；融智（運用人工智能技術，發揮數據優勢，為網絡建設、產品研發等注智賦能）。
- **“三力”**：能力（產品創新能力、網絡支撐能力、銷售服務能力、組織運營能力、戰略執行能力）；合力（組織合力、文化合力、生態合力）；活力（自上而下的組織活力、自下而上的個體活力）。
- **“5G+”計劃**：即強化 5G+4G 協同發展、5G+AICDE 融合創新、5G+Eco 生態共建、5G+X 應用延展。5G+AICDE 是將 5G 作為接入方式，與人工智能（AI）、物聯網（IoT）、雲計算（Cloud Computing）、大數據（Big Data）、邊緣計算（Edge Computing）等新興信息技術深度融合，打造以 5G 為中心的泛智能基礎設施。

可持續發展戰略

中國移動從“至誠盡性、成己達人”的履責理念出發，構建“責任信號”模型，以服務國家社會發展大局、滿足人民美好生活需要為指引，全面履行經濟、社會、環境三重責任，聚焦六大行動主線，追求實現“智慧發展(S)”“包容發展(I)”“綠色發展(G)”三大發展，為可持續美好未來貢獻“移動”力量。

中國移動“責任信號”（SIGnal）模型



履責理念

至誠盡性、成己達人。以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性。在實現企業自身可持續發展的基礎上（成己），積極發揮所長，為經濟、社會、環境可持續發展作出貢獻（達人）。

六大行動主線

引領融合創新、賦能千行百業、與員工共同成長、為社區增添幸福、踐行低碳綠色經營、創新環保解決方案

發展邁上新台階

2020 年，面對新冠肺炎疫情衝擊、經濟社會數字化轉型加速以及行業、跨界競合向多元演變等錯綜複雜的形勢，中國移動努力克服各種困難挑戰，堅持穩中求進，推進高質量發展，按照創世界一流“力量大廈”戰略總體部署，加快轉型升級、深化改革創新，牢牢把握 5G 發展的寶貴機遇，積極開拓數字經濟新藍海，行業領先地位穩固，經營業績穩健增長，發展動能不斷增強，發展邁上新台階。

推動 CHBN 全向發力、融合發展， 轉型升級成效顯著

公司積極順應經濟社會數字化轉型進一步加速的趨勢變化，全力建設信息“高速”，創新運營信息“高鐵”，加速拓展綫上化、智能化、雲化，深化基於規模的價值經營，持續推動 CHBN 全向發力、融合發展，重點業務和產品實現快速突破，客戶滿意度持續提升。

個人市場方面，深化“連接+應用+權益”融合發展，以“基於規模的價值經營”“基於場景的客戶運營”為抓手，推動 5G 量質並重發展，引領信息通信消費升級。家庭市場方面，著力“拓規模、樹品牌、建生態、提價值”，加快構建“全千兆+雲生活”服務體系，聚焦智能組網、家庭安防、智能遙控器三大應用，深入佈局智慧家庭運營，客戶規模和收入規模均實現了良好增長。政企市場方面，聚焦智慧城市、智慧交通、工業互聯網等重點領域，深化“網+雲+DICT”融合拓展，開展“決勝在雲”行動，

打造雲網一體、雲數融通、雲智融合、雲邊協同的差異化優勢，加速智能雲演進。開展“超越在 5G”行動，推動 5G 垂直行業示範落地，構建面向垂直行業的“5G+AICDE”新型基礎設施，加速規模推廣。新興市場方面，深耕國際業務、股權投資、數字內容、金融科技四大領域，創新佈局，成效初顯。客戶服務方面，聚焦提供客戶滿意服務，加快構建全方位、全過程、全員的“三全”服務體系，服務質量管理體系持續完善，整體服務水平穩步提升，客戶感知持續向好。



深入實施“5G+”計劃，5G 發展 駛入“快車道”

2020 年是 5G 商用發展的第一個完整年。借助國家倡導加快以 5G 為代表的新型信息基礎設施建設的契機，公司深入實施“5G+”計劃，積極推進 5G 共建共享，中國移動 5G 發展開啟新的里程碑。

2020 年，累計開通了 39 萬個 5G 基站，為全國所有地級市、部分縣城及重點區域提供 5G 服務，建成全球技術領先、規模最大的 5G SA 商用網絡。公司有序佈局、穩步推進 5G 業務發展。面向公眾市場，根據不同客戶需求，有節奏地推進資費升級優化，同時積極推動終端產業鏈降低 5G 購機門檻，促進更多客戶能夠使用 5G 服務；率先推出 5G+4K+VR 超高清直播、5G 超高清全面屏視頻彩鈴、5G 雲遊戲以及 5G 新消息等新應用，不斷為用戶帶來暢享新體驗。面向政企市場，我們成功實現了 5G 專網的產品化，發佈 OneCity 智慧城市、OnePower 工業互聯網等九大行業平台，面向 15 個細分行業，打造超過 2,000 個行業示範項目，其中“5G 雲賞櫻”“5G 上珠峰”“5G 下深礦”“5G 進海港”等引起社會各界熱烈反響。

改革創新取得突破，可持續發展能力不斷增強

為更加有力地支撐轉型發展，公司加速構建協同高效運營體系，持續鞏固提升基礎能力，深入推進創新驅動發展，加強與產業各方合作共贏，進一步深化機制改革突破，改革紅利充分釋放，為未來發展奠定堅實基礎。

一是運營體系不斷優化。推動政企、市場、網絡、研發、IT 等改革舉措落地實施，“總部管總、區域主戰、專業主建”的組織運營體系基本形成。全面實施網格化改革，實現責權利匹配，完善管理者為一線人員提供服務的倒三角支撐，微觀主體活力有效激發。持續打造低成本高效運營模式，積極推進分類管理，標準化、規範化、信息化管理水平顯著提高。**二是基礎能力持續提升。**堅持打造精品網絡，不斷加快新型基礎設施建設，網絡雲、移動雲和數據中心佈局不斷完善，雲網邊融合一體化發展有效推進。著力打造“技術+數據+業務”智慧中台，構建 AaaS（能力即服務）服務體系，注智賦能初見成效。**三是創新引領不斷深化。**關鍵技術研究方面，自主研發的“行雲”自動化集成工具、“雲衡”雲效能提升評估產品等取得

良好進展，由公司提出的切片分組網（SPN）原創技術三項 ITU-T 核心標準獲得通過。產品創新方面，持續完善開發、運營、支撐、銷售、服務“五位一體”管理運營體系，推出 5G 公眾領域新應用、垂直領域專網產品，聯合產業發佈《5G 消息白皮書》、推動超級 SIM 技術方案落地。**四是開放合作鞏固擴大。**積極與地方政府、企事業單位廣泛建立、深化戰略合作夥伴關係，圍繞 5G 數字化創新展開合作，促進信息服務跨界協同，推動優勢資源互補。啟動“5G+ 綻放行動”，設立百億級 5G 聯創產業基金，實施“千億”產業拉動計劃，進一步做大“生態圈”“朋友圈”，加速數智化縱深佈局。**五是機制改革深入推進。**圍繞“創世界一流示範企業”，系統深化治理、用人、激勵三大重點領域改革，激發企業高質量發展新動能。深入開展“科改示範行動”，物聯網公司、雲能力中心兩家子企業納入國家“科改示範行動”試點名單，相關改革方案正在穩步推進。構建業績導向、分類管理、重點突出的差異化薪酬激勵機制，實施新一輪股票期權激勵，創新設立“百舸爭流”人才特區計劃，差異化多元化激勵體系進一步完善。

未來展望

當前，以數字化、網絡化、智能化為特徵的新一輪科技革命和產業變革深入演進，5G、人工智能、物聯網、雲計算、大數據、邊緣計算、區塊鏈等新一代信息技術加速融入經濟社會民生，千行百業開啟數智化轉型的大幕，數字經濟新藍海空間廣闊。2021 年，公司將堅持穩中求進，以“推進數智化轉型、實現高質量發展”為主綫，加快“三轉”，拓展“三化”，深化“三融”，提升“三力”，深入實施“5G+”計劃，向構築創世界一流“力量大廈”邁出堅實步伐。



有關公司 2020 年業務表現和財務表現，詳見《中國移動有限公司 2020 年年報》之《業務概覽》《財務概覽》等相關章節。



■ 營運收入 **7,681** 億元，同比增長 **3.0%**

■ 有線寬帶收入 **808** 億元，同比增長 **17.4%**

■ 應用及信息服務收入 **1,010** 億元，同比增長 **22.4%**

■ 移動客戶 **9.42** 億戶，其中 5G 套餐客戶 **1.65** 億戶

■ 家庭寬帶客戶 **1.92** 億戶

■ 政企客戶 **1,384** 萬家

專題：抗疫有我，“移”路同行

不平凡的 2020 年，不斷反覆的疫情，牽動著全國人民的心。疫情面前，移動人從未退縮，衝在戰“疫”最前線，發揮數智力量，用行動和實力幫助築牢信息化防線。



三大保障，夯實戰“疫”基礎

“疫情就是命令、防控就是責任”。在疫情大考面前，中國移動切實做好通信保障、服務保障、防控保障工作，始終保持通信暢通、服務不停、支撐有力。

24 小時內開通火神山醫院首個 5G 基站，4 天內為火神山醫院新建 3 個 5G 站點、7 個 4G 站點；3 天內為雷神山醫院新建 7 個 5G 站點、11 個 4G 站點，全面滿足“兩山”醫院的通信需求。

針對全國 3,000 餘個重要醫院、1,000 餘個重保疾控中心、近 5,000 家政府機構，第一時間啟動一級應急響應機制，有力保障網絡平穩可靠運行。



形成“人工應急 + 居家坐席 + 遠程調度 + 智能服務”的四級響應模式，最大化保障移動客戶基礎通信服務“不掉線、不斷線”，並為疫情防控指揮、醫務人員等近百萬名客戶提供“愛心不掉線”免停機服務。

向社會提供雲視訊會議、線上課程、直播服務等 10 餘項特色業務，為復工復產復課和社會正常運轉保駕護航。

積極加強日常運營疫情防控，切實保障客戶、員工的生命安全和身體健康，並為員工提供防疫特殊補貼，切實將員工關愛落到實處。

技術賦能，助力智慧戰“疫”

中國移動全力發揮通信技術與信息化優勢，利用 5G 網絡、VR 技術、人工智能、機器人、大數據等新技術，為這場沒有硝煙的戰爭貢獻更多力量。

5G+ 智慧醫療挺進戰“疫”前線：構建 5G+ 智慧醫療體系，迅速形成並推出 5G 遠程醫療、智慧醫院、疫情防控等 34 項 5G 智慧醫療服務，服務 6,000 餘家醫療機構，助力全國醫療機構抗擊疫情。5G 遠程醫療支撐北京、河北、山東、湖北等地醫療機構開展 5 萬餘次遠程會診；攜手中日友好醫院打造的“國家遠程協同平台”，被國家衛健委指定承擔新冠危重症國家級會診任務；上線 5G 醫療服務機器人，提供導航導診、物流配送、消毒防疫、智能測溫等服務，有效支撐醫護與後勤部門工作，減少交叉感染、降低工作強度。



■ 5G 遠程超聲診斷



■ 5G 導診機器人

信息化支持，便利復工復學：疫情的爆發，讓線上辦公、線上教學等成為刚需。中國移動上線雲視訊，提供了高品質、專業級視頻會議解決方案，提高了線上辦公效率，助力企業有序復工復產，累計支撐 1,365 萬用戶在線；同步推出雲視訊同步課堂、“和教育”名師直播課堂，助力校園復教，實現“停課不停學”，在線教育業務累計服務用戶 4 億人次。



■ 雲會議



■ IPTV 護航“停課不停學”

創新“5G+ 疫情防控”新模式：上線集刷臉識別、健康碼校驗、體溫檢測等功能的“5G 健康一碼通”，杜絕了過期健康碼、偽造健康碼等潛在危險行為，也解決了單純依賴手機掃碼因突發狀況而無法出示健康碼的難題。利用 5G+AR 眼鏡 / 手機測溫輔助火車站、汽車站、地鐵站、機場或辦公樓、園區等高密度流動場景下的體溫異常篩查。同時，運用防疫無

人機、5G+ 社區防疫物流車等，支持社區防疫，將“人傳人”的風險降到最低。



■ 5G+ 社區防疫無人機



■ 5G 消毒清潔機器人



用心守護，優質服務不掉綫

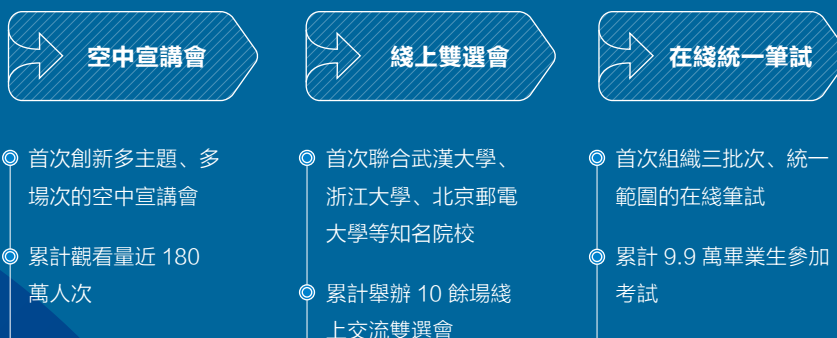


■ 疫情期間員工居家辦公

為切實做好疫情期間的客戶熱綫服務保障、確保員工生產安全，中國移動在綫服務公司快速制定“居家坐席”技術方案，兩天內形成3種居家應急模式，10天內支撐近3萬居家坐席生產，確保服務不掉綫。同時，積極應對綫下營業廳暫停營業給客戶帶來的不便，完成1,547個基礎能力在熱綫渠道承載，互聯網渠道業務辦理量環比上漲54%。針對因居家辦公、學習對家庭寬帶服務依賴性增強的客戶，緊急部署熱綫排障、H5自助排障和音視頻客服排障能力，滿足客戶服務需求。疫情爆發期間，日均為1,588萬名客戶提供近2,500萬次服務，熱綫15秒接通率達到87%以上，熱綫滿意度持續保持99.3%以上。

創新招聘，就業服務不停步

疫情爆發以及防控常態化對人才市場及引才方式帶來顛覆性影響，供需錯位、求職難、就業難問題，給“穩就業”“保就業”帶來了嚴峻挑戰。中國移動主動積極搭建招聘“雲平台”，採取“全流程互聯網線上”模式，統一發佈招聘信息，開展線上宣講會和雙選會、在綫統一筆試、指導面試簽約等工作。通過招聘“雲平台”，畢業生們足不出戶即可深入了解中國移動，掌握最新招聘資訊，收穫免費、專業的就業指導，提升就業的針對性和匹配度。2020年春季招聘，公司39家單位累計面試高校畢業生2.5萬餘人，完成簽約1.2萬餘人。



抗擊新冠疫情的“戰役”仍在繼續，疫情影響下的經濟社會發展仍然面臨諸多挑戰。中國移動將繼續全力以赴做好“三個保障”，在牢牢守住通信“生命綫”的同時，為迎來抗疫的最終勝利、為後疫情時代的經濟社會發展貢獻更多數智力量。



智慧發展，數智基建賦能百業

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



12 负责任消费和生产



建設好
信息“高速”



運營好
信息“高鐵”



客戶為根
服務為本

► 可持續發展背景

隨著新一代信息通信技術（ICT）的創新升級，以 5G、人工智能等新技術為支撐的新基建已成為經濟高質量發展的加速器。2020 年，我國新基建跑出了加速度，培育出了新經濟、新技術和新產業，打造了中國經濟新的增長動能。如何更好地發揮新基建的重要作用，推動技術融合創新，帶動各行各業轉型發展，成為 ICT 企業首先要解決的問題。

► 中國移動實踐

以“推進數智化轉型、實現高質量發展”為主綫，加快建設信息基礎設施，不斷增強 5G 與 AICDE、區塊鏈等信息技術融合創新能力，持續推動信息技術融入千行百業，加速產業轉型升級。同時，致力於用最先進的信息技術、最優質的通信服務回饋廣大客戶。

建設好信息“高速”

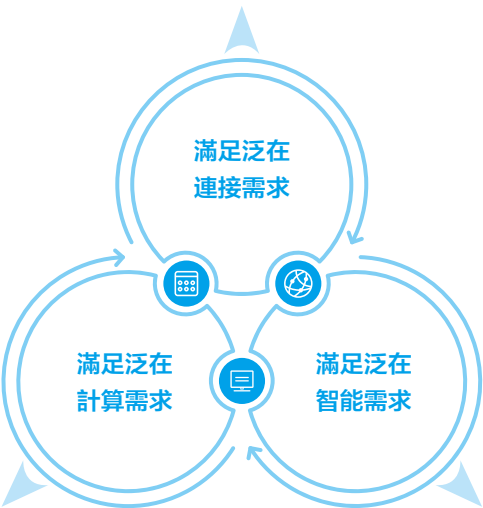
面對數字經濟的發展機遇，中國移動積極佈局品質一流新基建，建設信息“高速”，全力打造以 5G 為中心的數字化、智能化融合基礎設施，在網絡規模、網絡能力、網絡體驗方面邁上新台階，暢通經濟社會信息“大動脈”。

引領新基建

2020 年，中國移動努力克服疫情衝擊、產業鏈不成熟等影響因素，以建設“覆蓋全國、技術先進、品質優良、全球領先”的 5G 精品網絡為目標，加快推進 5G 建設各項工作，並強化算力基礎設施建設，加快平台基礎設施建設，助推數字產業化規模不斷壯大。

加強網絡基礎設施建設

全面加強網絡基礎設施建設，滿足泛在連接需求，推進以 5G 等為代表的網絡基礎設施建設，實現地級以上城市城區全面良好覆蓋。截至 2020 年底，累計開通 5G 基站 39 萬個，為全國所有地級市、部分縣城及重點區域提供 5G 服務，並建成全球技術領先、規模最大的 5G SA（Standalone，獨立組網）商用網絡。



強化算力基礎設施建設

構建統籌更加有力、規劃更加合理、發展更加持續的“3+3+X”數據中心總體佈局，規劃建設京津冀、長三角、大灣區 3 大熱點區域中心，呼和浩特、哈爾濱、貴陽 3 個跨省中心及遍佈全國的省級中心、業務節點，高效支撐各行各業智能化應用算力需要。

加快平台基礎設施建設

持續加快平台基礎設施建設，滿足各行各業的泛在智能需求，積極佈局工業互聯網等應用平台，為客戶提供一站式解決方案。同時，大力打造能力及平台服務體系，為各行業注智賦能。

5G 上珠峰，續寫新傳奇

案例

2020 年 4 月 30 日，隨著珠穆朗瑪峰高程測量正式啟動，中國移動經過連日艱苦奮戰，在珠穆朗瑪峰 6,500 米海拔的前進營地成功建設並開通 5G 基站，實現 5G 信號對珠峰北坡登山綫路及峰頂的覆蓋，5G 信號至此覆蓋地球最高峰。

在基站建設過程中，受珠峰惡劣自然環境影響，基站等維護設備僅能通過人背牛駝方式進行運輸。工作人員在零下 20 多度氣溫下徒手安裝調測設備，通過雙油機並聯解決基站供電問題，並對珠峰保障區周邊的 177 公里傳輸幹綫及沿綫節點機房進行升級改造和維護加固。12 名網絡維護人員在海拔 5,300 米以上區域 7*24 小時堅守，直至測量隊登頂成功。

從 2G 到 5G，中國移動的網絡信號一直在珠峰上陪伴著中外登山者、科考隊和遊客。正是中國移動建設者們不畏艱險、勇攀高峰的拼搏精神，成就了這足以載入世界通信史冊的偉大壯舉。



■ 2003 年 5 月，中國移動“彩信上珠峰”活動取得圓滿成功



■ 2007 年 11 月，中國移動珠峰 6,500 米基站開通



■ 中國移動在珠峰上建成世界上海拔最高 5G 基站

數據中心助力地方數字經濟發展

案例

2020 年，中國移動數據中心建設取得良好進展。其中，貴安新區數據中心二期工程，可容納 7 萬台服務器，是西南地區的骨幹節點；在江蘇建設的南京數據中心項目全部建成後可承載 1.9 萬個機架、30 萬台服務器，將成為華東地區最優質的互聯網數據中心資源之一。這些數據中心強大的平台處理能力、存儲能力、雲計算能力和移動通信服務能力能夠有效集聚、整合上下游產業鏈，為地方數字經濟發展築牢新基礎。

OnePOWER，推動 5G+ 工業互聯網轉型

案例

2020 年 10 月 29 日，中國移動發佈 5G+ 工業互聯網品牌“CMCC OnePOWER”，聚焦更精準的平台定位，提供更完善的工業解決方案、更豐富的工業應用和產品、更強大的工業建模工具、更靈活的平台部署方式，集中展示了在 5G+ 工業互聯網的最新成果，包含終端、專網、平台、應用等 4 大領域，以及工廠、冶金、礦山、電力、港口、化工等 6 大細分行業的最優實踐。

開放促創新

中國移動持續拓展、深化與政府機構、領軍企業、科研院所等的戰略合作，圍繞 5G 數字化創新，促進跨界協同、推動優勢互補。在持續提升自主創新能力基礎上，開放特色能力、賦能相關夥伴，共同打造數智化服務的新生態。

2020 年

- 成立“清華大學－中國移動聯合研究院”，設立“6G”“下一代互聯網”等 **5 個** 研究中心
- 面向互聯網各領域企業提供綜合身份認證和互聯互通能力，移動認證已累計接入互聯網應用超 **1.5 萬款**，日均認證次數達 **14.44 億次**
- 在 3GPP 和 ITU 等國際標準組織新增牽頭 5G 國際標準關鍵項目 **35 個**，累計達 **99 個**
- 提交標準文稿 **1,200 餘篇**、累計達 **6,000 餘篇**，均位居全球運營商 **前列**
- 聯合產業累計推出 **20 款** 5G 芯片解決方案

8 個開放能力平台

發揮自身優勢能力、特色資源，採用一點接入、集中化運營方式，對外開放 8 個特色能力平台，為中小微企業、社會創客等提供各項服務。截至 2020 年底，平台各項能力累計調用超過 8,000 億次，孵化應用超過 30 萬個。



1 個協同創新平台

建設創新創業服務平台，開通“星辰融通合作夥伴招募”專區，面向中小企業及高校等發佈創新項目需求，促進產學研深度合作、大中小企業和各類主體融通創新，探索出一條市場導向、企業主導的技術創新道路。截至 2020 年底，平台已發佈智慧家庭、智慧城市、智能硬件、文化創意等領域的揭榜式命題 60 個。

運營好信息“高鐵”

5G 為代表的新型基礎設施是實現各行各業數字化轉型和可持續發展的重要支撐。中國移動積極運營信息“高鐵”，拓展信息服務新場景、新應用、新業態，助力千行百業實現轉型升級，同時積極為社會大眾提供更加豐富的數智化服務，引領和滿足人民對美好數字生活的需求。

賦能千行百業

中國移動進一步深化信息技術和各行各業的融合創新，推動 5G 等新一代信息技術全面賦能經濟社會民生各領域。截至 2020 年底，公司已在 15 個重點行業打造了 100 個集團級龍頭示範項目，助力千行百業實現效率效益躍升。



5G 無人機，提供多樣化智慧解決方案

案例

應急保障：5G 網聯無人機參與四川涼山州西昌市森林火災、綿陽市安州區山火、樂山特大洪水災害及四川長寧地震等自然災害的應急救援搶險工作。

交通物流：在四川涼山昭覺縣，5G 無人機搭載運輸貨艙，實現偏遠地區醫療急救物資的快速、高效投遞應用。

巡查測繪：在重慶雲陽縣，借助 5G 無人機地圖普查，實時回傳海量測繪數據、自動拼接測繪圖像，實現低時延的高精度三維建模。

城市管理：在福建寧德核電站，利用 AI 識別與 5G 無人機等技術，自動快速發現疑似問題，並進行觀測和拍照，極大提升電力線路和冷源海域巡查效率。

農田防護：在重慶永川智慧梨園，運用 5G 網聯無人機噴灑農藥，實現了自動化精準作業，提升了農田的蟲害防治效果。

直播表演：在吉林北大壺，借助 5G 無人機轉播冬奧積分賽，通過 5G 實時回傳平台，實現多視角賽事高清畫質直播。

5G+ 智慧港口，提升港口運營水平

案例

港口作為現代交通運輸的重要樞紐，在經濟發展中起著舉足輕重的作用。浙江公司加強在 5G SA 網絡、邊緣計算、網絡切片和港機遠控、自動駕駛等方面的研究探索，助力寧波舟山港打造了全國規模最大的 5G 輪胎式龍門吊遠控集群，也成功實現了 5G+ 無人集卡的應用試驗。福建公司在遠海碼頭打造的 5G+ 無人集卡在規定時間內將貨物從裝卸點準確送往指定位置，解決了傳統模式下的通信異常干擾、高時延等問題，成功實現自動導引運輸車（AGV）控制信號的低時延、高可靠性傳輸，自動化碼頭整體運營效能大大提升。除此之外，5G 技術也成功應用於上海洋山港、山東青島港、深圳媽灣港等，為港口數字化轉型奠定更堅實的基礎。



■ 寧波舟山港在國內率先實現 5G+ 遠控龍門吊批量投用



■ 掃一掃，了解智慧港口更多內容

最深 5G 基站，助力打造智慧礦山新示範

案例

2020 年 6 月 18 日，全國首座 5G 智慧煤礦在山西正式落成。中國移動攜手合作夥伴，為陽煤集團新元煤礦開通了當時國內地下最深的 5G 基站（井下 534 米），建成“超千兆上行”煤礦 5G 專用網，並提供了機電硐室無人巡檢、掘進作業遠程操控、綜採面無人操作等智慧煤礦新應用，幫助實現井下設備運行監控和遠程精準操作，為實現井下少人化和無人化、改善工作環境及安全生產奠定了重要基礎。

5G+ 智慧旅遊，打造特色小鎮

案例

2020 年 8 月，中國移動成功支撐落地雲南翁丁佤族特色小鎮項目，以 5G+AR、5G+WiFi、5G+VR 等旅遊創新應用為亮點，實現當地民族特色與前沿科技的有機結合。公司通過安防建設、廣播系統、無人機等輔助小鎮業主提升管理水平。小鎮也因智慧廁所、智慧酒店、智慧停車、智慧出行、VR 直播等創新設施，有效提升了遊客遊覽體驗，總計接待遊客約 200 萬人次。

服務數智生活

中國移動依託 5G 等創新技術，打造 5G 消息、超高清視頻、視頻彩鈴、VR/AR 等特色業務，持續滿足用戶日益增長的多樣化、品質化、個性化數字內容需求，給用戶帶來更加有趣、精彩的“雲上”數字生活。



新技術

- 建立國內第一個多媒體領域的聯盟組織 5MII、聯合發起成立雲遊戲產業聯盟和 5G+ 視頻彩鈴聯盟。
- 聯合行業合作夥伴發佈《5G+8K 超高清國產化白皮書》，參與制定全球首個視頻彩鈴終端行業國家標準，持續引領行業創新。



新內容

- 在體育領域，將 5G 技術與中國足球協會超級聯賽、中國男子籃球職業聯賽、中國排球超級聯賽結合，每天數場真 4K 直播供球迷觀賽。
- 在影視文化領域，聯合中國博物館協會、國家大劇院、上海美術電影製片廠打造超高清、沉浸式內容，讓經典 IP 煥發新生。



新體驗

- 推出 5G “五新”應用：包括 5G+4K+VR 的“新看法”，全球首個 5G 超高清全面屏視頻彩鈴“新聽法”，AR 虛擬形象合拍“新拍法”，5G 雲遊戲平台咪咕快遊“新玩法”，5G 融媒體手機報等“新用法”。
- 創新推出雲演藝、雲博物館、雲舞技、雲健身、雲學堂等線上“數智雲”體驗。

5G+VR，打造沉浸式數字內容體驗

案例

中國移動依託全千兆網絡優勢打造沉浸體驗的全終端移動雲 VR 應用，開展了包括櫻花 VR 直播、珠峰 VR 直播、VR 音樂會等多場行業首創活動。推出雲系列觀賽產品，實現了可以“親臨現場”和“異地好友一起看”的 5G+ 沉浸式體驗 + 全場景觀賽。同時，舉辦雲上大講堂，咪咕閱讀成為業內首家圖書 + 有聲 + 視頻三項聯動的 5G 新一代閱讀客戶端，為社會大眾帶來更多的新體驗。



■ 中國移動咪咕公司於世界閱讀日推出雲上 VR 書店

客戶為根，服務為本

中國移動始終將“客戶滿意”放在首位，傾聽客戶訴求，發揮數智化手段作用，持續打造服務管理、投訴響應、網絡質量、應急通信保障與信息安全保護等方面的“專家”品質。

服務質量提升

2020年，公司深入推進“服務領先、陽光行動、削峰行動”三大工程，創新開展“優質服務體驗季”等客戶溝通活動，有效改善客戶體驗、提升客戶滿意度，10086熱線、營業廳、家寬裝維等服務質量持續保持領先。

優化閉環管理

以標準牽引質量

持續完善CHBN重點業務服務質量標準，2020年服務質量標準增至20項。制定生態合作服務質量管理辦法，將質量管理從自有業務延展至生態合作體系。

以評測洞察感知

基於客戶體驗感知評測平台，面向32項重點產品全年開展百餘次質量感知評測，月均觸達用戶超過1.4億。

以投訴推動優改

建立5G服務和攜轉服務半月通報制度以及“日預警、周跟進、月通報”三級閉環管理機制，開展焦點熱點投訴深度溯源，投訴處理及時率提升10%，投訴處理時長下降43.3%，影響用戶感知服務申訴率同比改善53.5%。

創新數智化服務

提升面向CHBN的服務運營能力

率先在行業內建設覆蓋CHBN的10086全智能綜合服務門戶，全面推出智能語音導航服務，實現智能理解、快速響應客戶需求，

智能語音服務佔比達72%；實現投訴全流程透明化，客戶重複投訴率下降39.7%。

持續提升智慧服務支撐能力

持續打造數據融合、能力融通、服務融智的“新一級客服系統”，推動服務更精準、更主動。

強化服務溝通

對內：確立“以客戶為中心”的服務意識

創新開展“什麼是以客戶為中心大討論”“服務賬大家算”兩大主題活動，收集1,600個案例，開展了300餘場討論。深化“客戶之聲”“一線之聲”兩個平台應用，

持續開展“服務管理最佳實踐”“服務明星”等評選，發揮優秀典型引領示範作用，“人人都是客戶經理”的服務意識逐步形成。

對外：開展“優質服務體驗季”客戶溝通活動

以“心級服務，優+體驗”為主題，聚焦“優+產品、優+網絡、優+服務”三大內核，開展“總經理接待日、走進移動、我是服務體驗官”三大客戶互動活動，超過2,000萬客戶參與活動。



■ 四川公司總經理接待日直播



■ 吉林公司“走進移動”活動

2020 年



32.2 %

10086 投訴總量同比下降



53.5 %

“影響用戶感知服務”
申訴率同比下降



36.1 %

“家寬網絡質量”萬投率
下降

網絡質量提升

2020 年，公司通過開展“4/5G 網絡質量協同提升大會戰”“5G SA 網絡質量攻堅戰”，5G 網絡性能全面實現行業領先。同時，公司堅持問題導向，聚焦家寬上網質量和裝維能力開展“質量提升專項行動”，深入開展家寬網絡投訴問題清單式治理，持續跟蹤各省公司家寬質量改善情況，並推進投訴申訴問題解決，家寬網絡品質顯著提升。

2020 年

337

個

全國實現5G SA 商用城市

99

%

5G SA 無線接通率超過

750

Mbps

5G SA 平均下載速率超過

應急通信保障

中國移動以管理體系化、準備常態化、能力標準化、調度集中化的應急管理建設要求，打造應急通信“鐵軍”，全面提升應急保障能力。面對洪水等自然災害影響，公司秉承“通信不通，搶修絕不停”的信念奮戰在搶修一線，為人民安居樂業做好通信服務。同時，公司順利完成了2020年第三屆中國國際進口博覽會等12項重大活動及常態化通信保障工作，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”的目標。



■ 在四川眉山，中國移動員工負重200斤、徒步10公里搶通網絡



■ 在安徽歙縣，中國移動搶險突擊隊員朝洪水深處逆行，確保學生高考順利進行

2020年

4,887 次

應急通信保障總次數

264,102 人次

應急通信保障動用人員

維護網絡與信息安全

中國移動重視網絡安全工作，構建防範與治理不良信息體系，多措並舉防範騷擾信息與通信詐騙等，以零容忍的態度持續深入開展各項行動，全力保障客戶信息與隱私安全，為客戶築牢安全屏障。

網絡安全維護

高度重視網絡安全工作責任制落實，形成責任明晰、分工明確、技管結合、高效運轉的數據安全管理工作體系，時刻保障網絡信息安全。公司通過統籌推進5G“安全即服務”體系建設，研究人工智能、大數據等在網絡及信息安全領域的應用，積極應對新興業務發展過程中的網絡及信息安全風險。

不良信息治理

持續深化不良信息集中治理，通過提升治理手段、優化治理流程、強化監測處置等舉措，不斷提升治理效果。2020年，公司推出“花季守護”等安全防護業務，面向未成年人群體上網實現信息報告、時間管理、個性化設置、安全防護等，在移動網絡、家庭寬帶等方面為孩子打造安全的上網環境，全方位守護孩子的健康成長。

防範通信詐騙

健全三級協防技術管控體系，加大各類詐騙信息攔截力度，對涉嫌詐騙的號碼快速處置。建立完善“客戶不良信用庫”，並依託自身資源優勢，主動承擔貸款詐騙域名網址封堵工作，協助執法部門破案，築牢防詐屏障。



包容發展，以人為本包容可及



決戰脫貧攻堅
共創美好生活



縮小應用鴻溝
共享普惠服務



促進創新創業
助力員工成長

► 可持續發展背景

實現幸福美好生活是人類孜孜以求的夢想。儘管我國積極回應《聯合國 2030 年可持續發展議程》，出台一系列消除貧困、助力性別平等、實現優質就業等提升人民福祉的舉措，但目前依舊面臨一系列發展不平衡、不充分問題。如何立足 ICT 行業優勢，持續釋放數字紅利，助推區域均衡發展，提高全民幸福生活指數，成為高質量發展階段 ICT 企業面臨的重要挑戰。

► 中國移動實踐

聚焦打贏脫貧攻堅戰，深化“網絡+”扶貧，為貧困地區和弱勢群體提供發展支持，共享公平發展機會。同時著眼於新技術、新應用帶來的應用鴻溝，積極採取措施，推動信息紅利普惠共享。面向數智化轉型，積極激勵、引導、賦能員工發展，幫助員工解決實際困難、實現工作與生活平衡，從而與企業共同成長。

決戰脫貧攻堅，共創美好生活

2020 年是決戰脫貧攻堅之年。中國移動充分發揮通信基礎設施的先導牽引與賦能作用，努力深化“網絡+”扶貧，為貧困地區脫貧摘帽提供“一攬子”支持，助力實現可持續脫貧。

“網絡+”扶貧

自 2002 年起，中國移動充分發揮網絡和信息化優勢，承擔 1,811 個縣、鄉、村的扶貧任務，構建基於“1+3+X”體系框架的“網絡+”扶貧模式，將網絡扶貧、教育扶貧、健康扶貧、消費扶貧、產業扶貧、就業扶貧等相結合，多方面助力脫貧收官，促進貧困地區和弱勢群體形成持續脫貧的內生動力。

截至 2020 年底累計

19 億元

母公司捐贈扶貧資金

4,700 餘名

派出掛職幹部和駐村工作隊成員

1,811 個

幫扶縣、鄉、村摘帽

108 萬人

幫助貧困人口脫貧



■ 中國移動“網絡+”扶貧模式

連續兩年分別獲
“全國脫貧攻堅獎·
貢獻獎”
“全國脫貧攻堅獎·
組織創新獎”

連續三年
在定點扶貧考核中獲
最高等級評價

連續三年
4 次入選國務院扶貧辦
《中國企業精準扶貧
50 佳案例》

網絡扶貧，搭建信息“高速”

我們努力提高行政村光纖通達率、移動網絡覆蓋率、重點道路沿綫無線網絡覆蓋率，推動電信普遍服務向深度貧困地區拓展延伸。同時，創新定制致富手機、資費扶貧碼等扶貧工具，打出信息化扶貧“組合拳”。

2020 年

120

億元

在全國邊遠地區開展電信普遍服務試點工程累計投入超過

5.2

萬個

累計實現偏遠農村通寬帶

>98

%

行政村4G覆蓋率

信息化助力深度貧困地區實現“彎道超車”

案例

在四川：用五年堅持，幫助深度貧困“懸崖村”從無網階段跨越至5G時代，從無寬帶狀態改善到千兆光纖寬帶覆蓋，利用網絡直播拓寬經濟來源，共享數字經濟紅利。

在江西：為全省285萬建檔立卡貧困戶生成個人資費扶貧碼，憑碼自助辦理/續訂扶貧資費、查看資費扶貧政策優惠、諮詢辦理移動業務，實現了“一碼在手，資費無憂”。

在雲南：定制扶貧專屬致富手機，免費提供“三農通”信息服務；推出建檔立卡貧困戶致富機免費領、農村2/3G群眾致富機優惠購、農村客戶購機送話費和專屬扶貧惠農優惠等四類活動，大幅降低信息消費門檻。

教育扶貧，播撒希望種子

教育是阻斷貧困代際傳遞的根本之策。我們配合教育部、國務院扶貧辦等多部門，大力發展網絡教育，促進優質教育資源直達鄉村。

2020 年

260

億分鐘

“雲視訊”“和教育”等累計在線服務

521

萬人

累計服務教師學生

校園寬帶 “倍增計劃”

實現貧困農村地區與城市同網、同速、同質。

“金橋行動”

打造“名師直播課程+管理軟件+智能硬件”的同步課堂整體解決方案。

文化 “同悅工程”

攜手教育專家、明星藝人等，線上、綫下共同打造五大類課堂。

信息化 推廣普通話

開發“語言扶貧”App、“譯學國語”App，構建“1個核心武器、流量+宣傳+大數據3套保障體系”的普通話推廣模式。

同時，我們依託數字內容服務，為鄉村注入文化動能。開展“2020新時代鄉村閱讀季—‘我愛閱讀100天’讀書打卡活動”，累計訪問量4,218萬次，閱讀總時長526萬小時。此外，還為三江源自然保護區內的遷移藏族同胞，捐贈價值47.94萬元的咪咕電視及配套服務。

健康扶貧，守護生命力量

我們構建“一網三服務”健康扶貧信息化服務體系，推出醫院信息系統（HIS）、電子病歷、村醫通 App 等解決方案，聯合開展遠程會診、遠程心電等，幫助實現優質醫療資源逐級下沉。

2020 年

400

餘家

為基層醫院建設遠程醫療平台

260

萬餘人

惠及貧困群眾

“智慧醫院 + 縣域醫聯體”，創新健康扶貧模式

案例

白沙黎族自治縣是海南省唯一的深度貧困縣，全縣僅有一家二級甲等綜合醫院，醫療資源嚴重短缺。海南公司打造 5G 網絡環境下“一所智慧醫院、一個遠程醫療平台”的互聯網 + 醫療服務體系，支持改造白沙縣人民醫院信息化系統，部署縣域醫聯體遠程醫療平台，幫助將中日友好醫院、蘇州九龍醫院等優質資源下沉至縣人民醫院及各醫療末梢點，推動解決當地“就醫難、就醫遠”和“因病致貧、因病返貧”的困難。

消費扶貧，“買單”美好生活

我們加快從簡單捐錢捐物向以購代捐、供需對接轉變，搭建以中國移動扶貧商城為代表的電商平台，鼓勵公司員工、扶貧幹部和社會力量參與農產品銷售，為貧困戶增收提供保障。

2020 年

2

億元

購買貧困地區農產品

1.1

億元

幫助銷售貧困地區農產品

員工福利站項目，推動扶貧產品產業化改造

案例

中國移動卓望公司攜手合作夥伴，以員工福利站項目逐步實現“全鏈條”消費扶貧服務：開展定點扶貧縣“一縣一品”工作，結合特色產品打造“中國移動扶貧愛心包”。對接多個電商平台，推進產品加工、包裝設計等相關工作，與企業“一對一”開展電商培訓，形成“農戶 + 合作社 + 電商平台”新模式。2020 年 11 月，項目獲中國通信企業協會頒發的“扶貧攻堅優秀基層組織”獎。



■ 中國移動扶貧愛心包

產業扶貧，凸顯區域特色

我們從扶貧地區實際情況和產業需求出發，參與基礎設施援建，結合各地資源稟賦發展特色產業，扶持龍頭企業和農村合作社。2020 年，積極為貧困地區招商引資，引入企業投資 1.6 億元，引進企業 170 餘家，扶持龍頭企業和農村合作社 210 家。

因地制宜，培育特色產業實現內生發展

案例

在海南：打造“移動出資、政府徵地、專業機構運營”的現代產業合作模式，在白沙縣引入正大集團打造全縣規模最大的現代化農業科技園，可吸納就業 2,000 人，增收上億元。

在新疆：打造“移動出資、村集體出地、致富帶頭人運營”的村辦集體經濟模式，在疏勒縣投入資金建設服裝廠和鐵件加工廠，培養致富帶頭人，年產值 260 萬元，吸納留守婦女和男性勞動力，實現家門口就業。

在黑龍江湯原縣：輸出運營管理經驗，搭建電商平台，提供“產、供、銷”全產業鏈幫扶，培育出“寶山大哥”等知名品牌，電商產業園銷售額從 2018 年 80 萬元增長到 2020 年 5,400 多萬元，惠及 1,300 名貧困人口。

就業扶貧，激發內生動力

增加就業是最有效最直接的脫貧方式。我們制定向貧困地區傾斜的招聘政策，為貧困地區群眾提供崗前職業培訓、創造專項就業崗位等，提升貧困勞動力就業創業能力。2020 年，錄用貧困家庭人口 1,263 人，幫助實現轉移就業 8,965 人。

助力貧困地區大學生就業

案例

在西藏：聚焦操作型業務外包產業鏈，挖掘用工需求，集中推薦、邊幹邊學，定向聯合培養一批具有 5G 基站、綫路傳輸、家庭寬帶等開通維護技能的人才，為改則縣高校畢業生爭取 41 個相關就業崗位。

在新疆：建立青年就業創業見習基地，與院校建立合作機制，通過建立實訓基地、開設培訓課程、接收實習及勤工儉學等方式，先後幫助南疆貧困地區大學生就業超過 900 人。

振興鄉村，鞏固脫貧成果

中國移動探索基於信息化的鄉村振興新模式、新做法，創新信息惠民服務，打造“智慧鄉村”樣板，助推脫貧攻堅與鄉村振興有效銜接、平穩過渡。2020 年，投入相關資金 1.65 億元，佈局 11 萬個“平安鄉村”建設。

信息進村，助力村民擴產增收

案例

中國移動通過信息進村入戶不斷促進農村一二三產業融合發展。重慶公司打造“政府 + 運營商 + 服務商”三位一體推進機制，建成益農社 9,164 個，依託渝益農平台融合新農活、新農具、金飯碗、金扁擔服務超過 1,000 萬人次，助力農產品電商交易超過 1 億元。山東公司採取“合作社 + 基地 + 農戶”的模式，建設 4,854 個益農信息社，推動信息化的成果與農業生產、農村發展、農民生產生活深度融合，惠及居民 120 萬餘人，累計實現線上銷售額 4,200 萬元。



■ 在湖北，通過電商發展空心李種植產業



■ 在廣東，打造“嶺南優品”電商扶貧平台，助力蓮藕線上銷售



■ 在貴州，侗寨的姑娘們通過移動網絡直播展示民族文化



■ 在寧夏，將甘甜的自來水送到南部乾旱山區的學校



■ 在山西，為村民完善基礎設施、解決飲水問題

公益守初心

做公益，貴在不忘初心，難在持之以恆。中國移動自 2009 年成立慈善基金會，持續開展“一紅”“一藍”品牌公益項目，堅持不懈發揮信息通信技術特長，創新公益支持手段，匯聚形成公益合力。

“一紅”：愛“心”行動

中國移動愛“心”行動—貧困先心病兒童救助項目，致力於幫助解決貧困先心病兒童救助的“最後一公里”問題。2020 年，項目捐贈 1,200 萬元，對 3,639 名貧困兒童進行篩查，手術救治 601 名貧困患兒。自 2011 年以來，項目已覆蓋十省（區），累計發送公益短信近 3.6 億條，志願服務時間超過 2.1 萬小時。



■ 寧夏公司愛“心”行動志願者正在接受培訓

救助難點	難以儘早發現 及時接受診治	手術費用高昂 容易因病致貧	病患年齡小 需要家人全程陪護支持
中國移動應對措施	捐贈三輛搭載移動醫療系統的流動篩查車，深入貧困地區現場開展篩查	全額資助患兒手術費用，減輕患兒家庭的醫療負擔	在流動篩查、患兒赴院接送、康復慰問回訪等重要環節提供員工志願服務

截至 2020 年

1.9 億餘元

累計捐贈金額

58,607 名

累計為貧困兒童提供免費先心病篩查

6,574 名

累計為確診的貧困患兒提供免費手術救治

“一藍”：藍色夢想

“藍色夢想—中國移動教育捐助計劃”通過“中國移動多媒體教室”和“中國移動中西部中小學校長培訓”兩個子項目，幫助改善中西部貧困地區農村中小學教學條件和管理水平，減少區域間教育發展不平衡。

中西部地區教育難點	教育理念相對滯後， 師資力量不足	基礎設施薄弱， 獲取教育資源渠道少
中國移動應對措施	開展中西部中小學校長培訓，加強師資力量，提升管理水平	建設多媒體教室，補充硬件資源，打通獲取優質教育資源的“雲上”通道

2020 年

517

間

完成多媒體教室建設

1,000

名

完成貧困地區校長培訓

3,380

間

累計完成多媒體教室建設

12.8

萬餘人

累計培訓中西部中小學校長

延伸公益影響力

我們抓住“互聯網+公益”機遇，開展“一紅”“一藍”兩大品牌項目配捐活動和項目傳播，圍繞“公益+5G”打造公益宣傳平台。同時創新開展客戶“隨手可參與”的互聯網公益項目——“全球通藍色夢想公益計劃”，攜手 1.6 億全球通客戶，通過物資（愛心）捐贈、積分捐贈、現金捐贈三種形式，幫助全國 11 個省 58 個貧困縣 116 所學校提升網絡和信息化教育水平。截至 2020 年底，超過 12 萬人參與本次公益計劃，活動影響力持續擴大。

咪咕
善跑

愛“心”行動咪咕善跑公益行項目，參與人數 69 萬人次，捐贈步數 77 億步；“藍色夢想”全球通愛家一起跑項目，參與人數 35.8 萬人，累計里程 2,660 萬公里。

咪咕
閱讀

咪咕閱讀累計兌換時長 1,480 萬小時，累計公益配捐 1,080 萬元；共舉辦 37 場悅讀咖活動，累計公益配捐 200 萬元。

咪咕
音樂

在咪咕音樂 App 內開展線上公益直播課，邀請藝人擔任音樂星導師，參與“咪咕音樂課堂”和“同悅課堂”線上直播。完成 10 場公益直播並成功配捐 1,000 萬元，累計覆蓋超過 1 億人次。

包容發展，以人為本包容可及

中國移動年度“公益之星”



李曉凱 安徽公司員工



林鳳 江西公司員工



盧航航 山東公司員工

2014 年被選派到利辛縣劉圩村擔任駐村扶貧工作隊長，6 年間通過養殖扶貧、教育扶貧、信息化扶貧、基礎設施改善等措施，幫助當地 176 戶貧困戶全部脫貧、年村集體經濟收入達 60 萬元以上。

自 2019 年擔任陶唐鄉石倉村駐村扶貧第一書記以來，幫助發展集體經濟，擴大蛋雞規模至 2 千隻，打造產牛 300 頭的智慧養牛基地，幫助銷售農產品 120 萬元，實現貧困人口全部脫貧摘帽、人均收入超過 2 萬元。

2019 年 7 月起擔任花溝鎮鎮東村駐村扶貧第一書記，多舉措助力建設數字鄉村；用相機定格對留守兒童、空巢老人的關愛及身邊好人好事，拍攝公益照片近萬張，關注社會弱勢群體，開展公益活動 100 餘次。

縮小應用鴻溝，共享普惠服務

中國移動立足行業優勢，在通過“村村通電話工程”“電信普遍服務工程”持續消除數字鴻溝的基礎上，關注減少數字化應用衍生的應用鴻溝，讓更多人共享普惠的數字紅利。同時，積極開展志願服務，以實際行動幫助特殊群體、服務社區發展。

助力通信普惠

中國移動認真落實提速降費、攜號轉網舉措，切實提升民眾獲得與幸福感。聚焦老年人、殘疾人、偏遠地區居民等重點群體，從降低使用門檻、優化終端設備、改善服務與應用等方面推動通信服務普惠共享。

幫助老年人融入數字時代

數智化應用加速普及帶來便利的同時，也給老年人等特殊群體對新技術的學習和使用帶來挑戰。我們為老年人提供更周全、更貼心、更便利的產品和服務支持，幫助他們順利搭上智能技術的“快車”。

讓產品更好用

針對老年客戶定制專屬資費套餐、智能手機與其他電子設備，支持語音輸入、方言識別等功能，幫助老年人方便、舒適地享受信息服務。

讓老人更會用

開展“老年手機課堂”“手機輔導員”等系列志願服務，設立老年人綠色通道、愛心專區專席，做好老年人引導、解釋工作。2020年底，全面實現10086熱線向老年客戶提供直接轉入人工客服的貼心服務。

讓生活更智能

前瞻佈局智慧養老，創新居家養老模式，提供衣食住行多樣化服務，助力幸福晚年。



■ 社區志願者幫助老年人學習智能手機使用方法

智慧養老雲服務，溫暖連接你我他

案例

2020年4月，中國移動支持建設的陝西智慧居家養老平台正式開通。平台包括政務管理系統、呼叫中心和為老服務系統三部分。政務管理系統輔助政府實現養老工作管理，呼叫中心提供養老諮詢、投訴、老人關懷等服務，為老服務系統提供日間照料、狀態監測、情感關懷等個性服務。目前，平台已在線接入養老機構317家、居家養老服務設施4,089家，服務老人20,797人，使足不出戶享受專業養老服務成為可能。

關注特殊人群信息需求

我們聚焦留守兒童、殘障人士等特殊人群，設計、推廣“無障礙”設備與數字應用，幫助搭建溝通橋樑。

針對聽障人士在接聽電話時存在交流困難的問題，開發彩印 AI 來電助理功能，借助 AI 代接來電，識別通話意圖，轉化成文字傳輸給聽障用戶，實現溝通無憂。

在浙江：為村民免費發放防走失智能“藍手環”，通過智能定位、及時監測等功能，有效解決失智老人、精神障礙等特殊人群容易走失的問題。



■ 浙江公司為村民免費發放防走失智能“藍手環”

在安徽：與媒體聯合開展“跨越時空的相見—留守兒童圓夢”活動，在春節前後為當地留守兒童送去嶄新的書包、文具、視頻看家設備等，通過智能終端讓他們與在外打工的父母進行視頻聊天，圓孩子的“團圓夢”。



■ 安徽公司志願服務團探望留守兒童

服務社區需求

中國移動常態化、全方位、多元化推動志願活動，深入打造“和你在一起”捐資助學、“和苗”義務支教兩個青年志願服務品牌，滿足社區需求，服務構建溫馨和諧的社會氛圍。



■ “和你在一起”志願服務活動幫助西藏改則縣貧困兒童學習

“和你在一起” 捐資助學活動累計

3,475 次

開展捐資助學活動

529.9 萬餘元

捐助金額



■ “和你在一起”志願服務活動走訪青海瑪沁縣福利院

愛心接力 築夢啟航

案例

福建公司持續關心關愛留守兒童，18 年間堅持從“愛心捐贈”“和苗支教”“親情陪伴”三個方面落實關愛行動，為教育資源欠發達地區的兒童撐起一片生活有依靠、學業有保障、成長有歡樂的藍天。捐建教學樓、宿舍樓，成立助學助教基金會，捐贈各類學習生活物資；開展“六一過節”“走進城市”“少年軍令營”等交流活動，陪伴孩子們感受愛的溫暖；組建“和苗”支教團隊，結對幫扶鋪就成長之路。累計捐資助學 518.4 萬餘元，惠及留守兒童 4 萬餘人、鄉村教師 300 餘人。



■ 為留守兒童發放學習用品

“

最開心的不單單是‘六一節’的禮物，還有移動哥哥姐姐的陪伴。

”

——九都希望小學留守兒童 林詩涵

續寫希望工程，情繫移動小學

案例

吉林公司自 2003 年成立“希望工程”志願者服務隊，先後招募 680 名志願者，以實際行動助力社區教育均衡發展。創新“救助—發展”模式，協同“希望工程”“文化工程”“惠生工程”“勵業工程”的“3+1”工程建設，全面幫助提高師生綜合素質；建設“移動小學”改善教學基礎軟硬件設施，開展形式多樣的志願服務和各種捐助活動，累計開展公益項目 500 餘次，志願服務時長達 38,620 小時。

青春 5G+，共創新未來

案例

天津公司為倡導助人為樂、奉獻友愛的社會風氣，增強青年員工責任意識，組織“青春 5G+”志願服務活動。近 100 名技術青年骨幹發揮專業特長，舉辦不同領域的專項業務推廣、服務質量提升、網絡建設與保障類志願服務活動等近 40 場。

截至 2020 年

13.11

萬人

員工志願者註冊總人數

94.52

萬小時

員工志願服務總時長

促進創新創業，助力員工成長

員工是企業實現數智化轉型最具活力的要素之一。中國移動堅持“以人為本”，不斷優化鼓勵創新的體制機制，賦能員工成長、激發創新活力；同時，關注解決員工實際困難、幫助員工實現工作與生活平衡，從而更好地與企業共同成長、共享價值。

優化創新機制

創新是發展的第一動力，人才是創新最為關鍵的要素。中國移動持續優化創新機制，努力營造鼓勵創新、包容試錯的企業氛圍，注重激發員工個體和團隊的潛能與活力。

推行“網格化”改革：通過劃好責任田、選好責任人、建好責任制，全面推行基層“網格化改革”，形成在職人員責任經營、自有人員離職承包、社會渠道承包三種基本模式；建立“倒三角支撐”，為基層“網格長”授權、賦能，從而更好釋放基層發展活力。

打造科研“特區”：深化科技創新體制機制改革，以研究院九天人工智能團隊為試驗田，在科研組織方式和運行管理機制、用人機制、激勵機制等方面探索創新，以局部創新帶動整體管理體系升級，釋放科研團隊活力，增強高水平技術能力。

內部創新激勵：設立內部“雙創”孵化服務平台、舉辦中國移動自主開發大賽，激發全體員工創新創業熱情。通過項目成果接盤等方式，促進西部省公司引進東部省公司優秀項目和人才，帶動當地人才能力水平提升，打通人才發現、培養、流動新渠道。



■ 中國移動 2020 自主開發大賽



■ 中國移動 2020 創客馬拉松大賽

所獲獎項

在智聯招聘與北京大學社會調查研究中心聯合舉辦的 2020 中國年度最佳僱主頒獎盛典中榮獲“最佳僱主 10 強”
“最受大學生關注僱主 10 強”

在中國典範僱主頒獎盛典中榮獲“僱主品牌和人才吸引管理典範”

強化人才激勵

中國移動增強幹部隊伍活力，不斷壯大優秀年輕幹部隊伍，暢通職業發展通道。通過優化用工資源分類佈局、動態刷新職位體系等方式，多措並舉加大 IT/CT/DT 類背景人才引入力度，數字化新型人才佔比達 28%，為公司轉型發展奠定人才基礎。同時，啟動實施新一輪員工股票期權激勵計劃，完善多元激勵方式。



公司建立健全“十百千”技術專家人才體系，逐步搭建由集團級“首席科學家”、集團級“首席專家”、省級專家組成的專家梯隊，夯實人才基礎。2020 年 6 月，經過層層選拔、優中選優，首次選聘 10 名集團級“首席專家”，在全集團人才隊伍中引起廣泛積極反響。



中國移動集團級“首席專家”

加強教育培訓

領導力發展“領航”計劃

- 面向全體高管人員：線上線下相結合，分階段實施專題輪訓，開展人工智能、5G+ 技術能力提升講座，系統強化全局思維和戰略執行力。
- 面向中基層管理人員：推進在綫集中培訓，提升基層組織力和戰鬥力。

“新動能能力提升”一攬子計劃

- 立足全員知識賦能：面向全體市場人員，開展“全員 CHBN 知識賦能行動”；面向各級管理人員、全體技術人員，開展“全員智慧中台知識賦能行動”。
- 立足核心人才技能重塑：面向“雲改”、5G 技術人才，推進分專業、分層級系統化培訓。
- 立足一線人員能力提升：開展網格化高效運營五大系列培訓，開展直播分享，上綫系列微課，全方位提升網格人員作戰能力；開展“5G+ 營銷千人講師團先鋒計劃”，支撐 5G+ 營銷及業務拓展；面向一線網點員工、集客經理、新員工等組織開展在綫學習及考試，全面加強一線隊伍系統化培養。

創新探索在綫學習

- 開展網上專題班、視頻直播、專區學習、在綫考試等各類在綫學習項目，逐步形成了常態化疫情防控下培訓新模式。

關心員工生活

在疫情背景下，中國移動切實改善基層員工工作環境，關愛幫扶困難員工，支持促進員工身心健康，不斷增強員工的歸屬感與幸福感。



“暖心工程”

- 2020 年投入資金 5.27 億元，新建和優化基層單位“職工小家”設施（小食堂、小浴室、小休息室、小活動室、小書屋）2.67 萬個，改善了基層網格人員生產生活環境。
- 全力支持防疫抗疫，設置健康室、減壓室及便民理髮室。幫助基層單位配備一次性醫用口罩、一次性手套、防護服、測溫儀、消毒液等防疫物資 1,250 萬件。



“幸福 1+1”

- 持續引導員工開展“1”項體育運動，培養“1”項興趣愛好，豐富員工業餘生活。
- 組織健步走、球類比賽、趣味運動會、微視頻徵集、書畫展等形式多樣的文體活動，覆蓋公司 41.6 萬名員工。



■ 湖南公司開展“湘悅讀·工力量”主題閱讀活動



困難幫扶與關愛

- 制定《中國移動員工暖心互助金指導意見》，投入 542 萬元專項補助幫扶困難員工。
- 加大對女性員工、退休幹部、受疫情影響員工及其他特殊群體員工的關懷力度。



員工幫助計劃（EAP）

- 連續 15 年推進 EAP 員工幫助計劃，組織心理健康宣傳教育、工作交流會和培訓班等活動，疏導員工工作與生活壓力。
- 覆蓋員工超過 32 萬人，累計培訓 EAP 專員 3,093 名，建成減壓室、關愛室等場所 120 個。



■ 寧夏公司開展“幸福 1+1”足球賽



■ 重慶公司“春筍計劃”



綠色發展，保護地球生態永續



全面踐行
綠色運營



帶動社會
節能環保

► 可持續發展背景

氣候變化是人類共同面臨的危機。2020 年中國政府宣佈二氧化碳排放力爭於 2030 年前達到峰值，努力爭取 2060 年前實現碳中和，彰顯中國對全球可持續發展的責任和擔當。但同時，隨著信息與通信技術的快速發展，基站和大型數據中心的耗能越來越高，ICT 行業正在面臨自身運營帶來的碳排放壓力。

► 中國移動實踐

堅信環境保護與公司發展不是零和博弈，始終以扎實行動踐行生態文明理念，不斷完善與貫徹環境管理體制，積極與利益相關方合作，圍繞節能減排、綠色供應鏈建設和社會生態保護，持續創新信息化解決方案，努力為建設天更藍、山更綠、水更清的美麗中國貢獻力量。

全面踐行綠色運營

中國移動致力於與環境和諧共生，連續 14 年開展“綠色行動計劃”，從自身、產業和社會三方面著手，推進全生命週期環境管理，打造綠色產業鏈、供應鏈，創新環境治理與生態保護解決方案，為實現碳達峰、碳中和做出積極努力。

環境管理機制

中國移動不斷健全環境管理體系，設置決策層、管理層和執行層三層治理結構，嚴格識別和管控環境風險，編制《中國移動綠色數據中心評價指標體系》等系列管理標準，建立常態化評價、考核、整改、再評價的閉環管理機制，以綠色環保的方式開展各項業務運營。

中國移動環境管理體系

中國移動環境管理覆蓋產品經營和商業設施、供貨商和服務商選擇、新產品與新服務研發、包裝和運輸、廢棄物管理、工程設計、新項目建設、盡職調查、日常辦公等企業生產運營的各方面。



2020 年

18

%

單位電信業務總量綜合能耗同比下降

25.1

億度

節約電量

8

個

新疆克拉瑪依、重慶等數據中心通過權威綠色測評

應對氣候變化

中國移動積極落實國家二氧化碳 2030 年達峰、2060 年碳中和目標，建立完善氣候變化風險管理系統，明確到 2021 年實現單位電信業務總量綜合能耗下降不少於 6% 的能耗控制總體目標，通過節能措施減少溫室氣體排放不少於 190 萬噸，堅定不移向碳排放“淨零”目標邁進。

氣候變化風險機遇識別及應對

我們綜合考慮公司戰略、市場、財務、運營、法律合規性及信息技術等多維度因素，每年進行氣候變化重大風險識別評估，並分析和解決氣候變化帶來的風險和機遇。

風險類型	風險描述	應對措施
監管風險	中國移動總部、北京公司、中移鐵通總部及北京分公司已被納入北京市碳交易試點，若碳排放配額不足，可能會制約公司發展。	● 每年年初建立內部管理制度和計劃，按季度發佈能耗通報及預警信息。
科技風險	隨著 5G 的演進，通信基礎設施會越來越密集化，能耗增加，對低碳技術將會有更多需求。	● 制定淘汰高能耗設施時間表。 ● 與價值鏈夥伴合作，研究提升設備硬件能效、明確節能技術引入路標。
法律風險	如果不履行碳排放交易，中國移動及其子公司可能會面臨法律風險。	● 定期跟蹤氣候變化相關法律法規的發展。 ● 遵守碳排放交易體系並減少排放，以降低法律風險。
市場風險	隨著 5G 技術推廣和互聯網 + 的廣泛應用，用戶將更多地使用移動通信網絡。網絡規模激增，可能對公司整體能耗及溫室氣體排放量產生影響。	● 每年制定能耗規劃，以管控網絡規模激增對公司整體能耗、溫室氣體排放量的影響。
聲譽風險	如果不能正常完成碳交易等履約，會受到主管政府部門通報批評及罰款，對公司聲譽產生影響。	● 定期評估履約風險，建立按期履約的保障機制。
急性風險	極端天氣可能引起公司機房倒塌，導致電池損毀進而污染環境。	● 每年根據自然災害頻次和規模，評估對固定資產損毀、生產運營及環境帶來的影響，並且根據評估結果安排災後重建投資。
慢性風險	全球氣候變暖導致未來氣溫升高，為維護基站、機房、數據中心運行穩定，基站機房空調耗電會越來越高，導致全公司電費增長。	● 定期評估和監控機房空調使用時間，評估空調使用增加導致能耗成本增加的財務影響。
產品 / 服務機遇	ICT 解決方案被認為是減少溫室氣體排放的良好途徑，公司產品和服務將獲得重要的市場推廣機遇。	● 研究和開發多種 ICT 解決方案，如智慧物流、智慧交通、智慧照明、智慧工廠、智慧工地等，助力社會減少排放。

能源消耗降低及效率提升

為落實國家節能降耗總體要求，中國移動以價值管理為理念，建立網絡性能、網絡質量、運維效率、成本效益四維評估體系，規範化、精細化、科學化降低電力消耗。

智慧運維、創新應用，有效降低無綫功耗：通過符號關斷、通道關斷等多種節能方式，在保障網絡質量的同時有效降低通信功耗。

精細管理、有的放矢，打造綠色節能機房：通過改造機房 ICT 設備部署等措施建設綠色數據中心，全年完成超過 800 個既有通信機房節能改造。

網絡清挖、全面淨化，推進低效無效資產清理：推動無綫網、傳輸網、核心網、承載網及動力環境老舊高能耗設備替換、清退，有效實現節能減排。

“綠電”實踐一小步，能源轉型一大步

案例

在廣東：試點太陽能光伏發電 + 風力發電 + 儲能系統的“風光儲”一體化供電系統，最大限度減少傳統化石能源消耗，徹底改變過去海島只能採用柴油發電機供電基站的方式。

在遼寧：使用風電和光伏等綠色能源建設 5G 和數據中心，減少二氧化碳排放。2020 年，遼寧公司通過電力市場化交易在自有局站使用風電和光伏 5.4 億度，成為中國移動首個二氧化碳接近零排放的省級公司。

完善固廢治理

中國移動不斷加強各類固體廢物的管理，在貯存、運輸、處置等各環節嚴格遵守國家相關法律法規，防控環境污染風險，不斷提高廢棄物綜合利用效率。

一般廢物

生活垃圾、餐廚垃圾、辦公和營銷廢紙或包裝、建築垃圾等。

電子廢物

基站、機房更換的電子元器件、電子設備，辦公營業報廢打印機、複印機、傳真機、計算機等設備。

危險廢物

基站、機房廢棄的裸露線路板、蓄電池等，辦公場所廢棄的打印機硒鼓、墨盒、日光燈管等，報損或廢棄的手機等智慧終端、電池、SIM 卡等。

管理方法

- ▶ 生活垃圾分類處理並移至環衛部門指定位置，餐廚垃圾由具有回收處置資質的單位回收、處理，建築垃圾要求施工方及時清理並妥善處置。
- ▶ 辦公和營銷廢紙或包裝採用廢舊回收的方式處理，對於涉密文件採用環保的方式銷毀。

管理方法

- ▶ 定點存放，並根據公司固定資產報廢有關管理辦法，選擇具備環保部門核發資質的廢舊物資回收商處置。

管理方法

- ▶ 分類貯存至符合污染控制標準的倉庫，並設置明顯的警示標識。
- ▶ 選擇具有相應資質的單位，執行危險廢棄物的轉移和處置，同時做好環保部門相關備案工作。

帶動社會節能環保

中國移動積極打造綠色供應鏈，引領行業綠色標準；創新研發環境治理信息化解決方案，為社會生態治理、生物多樣性保護提供手段支持，倡導、帶動全社會共同提高綠色意識，共建美麗地球家園。

打造綠色供應鏈

公司編制《中國移動綠色供應鏈研究規劃》，完善包括採購、生產、包裝、運輸、耗能、回收的綠色供應鏈總體應用策略及演進路線，以自身行動及技術帶動供應鏈節能減排，為生態保護貢獻力量。

制定綠色採購標準

通過明確不同類別設備的能耗分級，並在設備採購中逐步提高設備節能相關的評分權重，引導設備供應商逐年降低設備能耗，減少環境污染。

推動無紙化採購

應用數字化採購理念，推動招標文件、應標模板標準化、在綫化和自動化，實現從公告、發標、投標、評標到合同簽約全流程在綫電子化操作。2020 年，實施電子採購項目約 4.57 萬個，減少紙質文件約 64.5 萬份。

打造綠色循環物流體系

包裝：與供應商共同設計、採用再生紙材料進行設備包裝，減少膠類等不可降解材料的使用，對特殊使用場景（林地、山地）的物資外包裝開展蟲害檢疫環保認證跟蹤。

流通：推動戰略供應商使用電子標籤，實現物資從生產、運輸、出入庫“一碼到底，全程可用”。

回收：構建工程項目餘料、閒置物資以及拆舊物資“共享資源池”，最大限度做到物盡其用、變廢為寶。

2020 年

78

%

新增主設備綠色包裝應用比例

16.4

萬立方米

實現節材代木

賦能環境治理

中國移動綜合利用物聯網、雲計算等新技術，構建集“監、管、防”於一體的“智慧環保”整體解決方案，開發大氣污染監測系統，支撐建設張掖黑河濕地國家級自然保護區、環鄱陽湖水域等生態監測系統，最大程度保護自然生態和生物多樣性，努力使人類生活與自然環境相和諧。

保護亞洲象，我們在行動

案例

亞洲象是《國際瀕危物種貿易公約》中的瀕危物種之一。為加強對野生亞洲象的保護，減少亞洲象因棲息地縮小走向人類活動區域所產生的人象矛盾，中國移動攜手合作夥伴承建國內首個亞洲象保護及監測預警體系，通過5G、雲、AI等先進技術，實現對象群的實時監測、追蹤和保護。

綠色施工：採用前端應用設備無線接入、基站無線覆蓋、傳輸無線回傳組網方式，避免在保護區內動土搭線，最大限度保護原始森林生態。

信號穩定：創新使用龍伯球天線超遠覆蓋，選擇具有低頻優勢、深度和廣度覆蓋能力強的5G 700M網絡，解決原始森林網絡覆蓋不足、覆蓋邊界無線信號質量不穩定問題。同時與前端手機App對接，有效實現後端管理、前端預警的功能。

智能監測：通過影響自動採集和AI智能識別的深度訓練識別平台，首次突破夜間和殘缺影像識別技術難點，對檢測到的亞洲象進行生物識別，形成對人工監測的有益補充，識別率達96%。

截至2020年底，系統累計預警超過4,000次，App線上預警65次，預計減少30%的人象衝突事件，進一步加強了亞洲象肇事防範管理，為亞洲象生態保護帶來更長期和重要的科研價值。



■ 亞洲象監測系統後台示意圖

“智慧治水”助力美麗河道建設

案例

江西公司研發“藍天先鋒—智慧治水”系統，應用5G技術，採用複合翼無人機+30倍變焦高清攝像頭和衛星遙感+無人機數據等先進方式，實現對地表水、飲用水源、污染源等水生生態信息的高密度、高頻次、多尺度、大範圍實時、準確採集感知；對感知到的污染警告信息進行科學分類處理，並結合電子工單引擎，支撐“河長制”在水生態治理的落地，科學進行生態保護與修復。截至2020年底，項目已在南昌象湖、桃花河、九江湖口和瀟溪區進行試點部署。

紹興公司充分應用“5G+ 大數據 +AI”等信息化新技術組合，突破固廢治理信息統計難、數據分析難、處置難和流程管控難等痛點，研發紹興市“無廢城市”信息化平台，支撐對五大類固體廢棄物、廢水、廢氣以及土壤實現全週期、智能化、閉環式數字化管理，推動各類廢物的“減量化、資源化、無害化”，提高政務監管服務效能並服務於相關產業，進一步助力紹興“無廢城市”建設。

傳遞綠色理念

中國移動連續多年開展“節能宣傳周”等環保宣傳活動，編輯節能宣傳特刊、組織碳排放盤點活動，傳遞低碳環保理念，播種綠色發展夢想。



■ 上海公司開展“綠色上海，和你一起”綠愛醫護行動



■ 安徽公司開展垃圾分類公益活動



■ 香港公司開展“行山節”活動



■ 湖南公司開展“綠箱子來到你身邊”活動

議題管理與績效報告

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

可持續發展管理

可持續發展管理體系

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

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



利益相關方溝通與實質性議題分析

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

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

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

註：1. 期望與訴求的前 5 項議題來源於報告實質性分析相關方專項調查結論，參見第 45 頁實質性分析。
 2. 受疫情影響，2020 年公司加大社會責任線上渠道宣貫培訓力度，覆蓋面顯著增大。

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

1. 識別階段

國內外主要標準分析

- ◎ 中國企業社會責任報告指南 (CASS-CSR 系列)
- ◎ 香港交易所 ESG 報告指引
- ◎ GRI 可持續發展報告標準
- ◎ 聯合國可持續發展目標
- ◎ UNGC 十項原則

可持續發展熱點及行業熱點分析

公司戰略分析

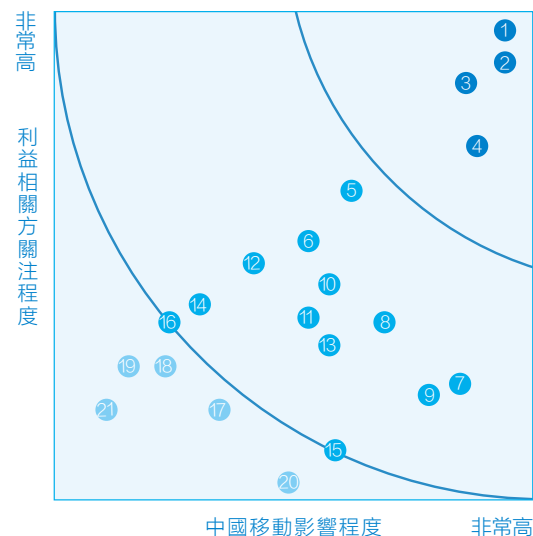
2. 評估階段

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

參考行業實踐，通過內外結合的專家團隊評估中國移動對各議題的影響。

3. 報告階段

形成議題實質性分析矩陣（請見下圖），確定報告重點披露議題內容。



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

經濟績效

企業管治

我們的管理方法與行動

管治概況：公司秉承誠信、透明、公開、高效的企業管治原則，形成了一套完善的企業管治架構和措施，並針對企業管治政策措施所涉及的主要相關方：股東、董事會及其委員會、管理層及員工、內部審計、外聘核數師和其他利益相關方（包括客戶、社群、同業者、監管機構等），逐步建立完善一系列政策體系、內控制度以及管理機制和流程。董事會目前下設三個主要委員會，包括審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，全部由獨立非執行董事組成。（有關企業管治概況等詳細信息，敬請參閱《中國移動有限公司2020年年報》。）

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

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

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

2020 年績效

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

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

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

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

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

直接經濟影響

我們的管理方法與行動

公司主動把握經濟社會數字化轉型趨勢，努力克服各種困難挑戰，堅持穩中求進，推進高質量發展，按照創世界一流“力量大廈”戰略總體部署，加快轉型升級、深化改革創新，牢牢把握 5G 發展的寶貴機遇，積極開拓數字經濟新藍海，行業領先地位穩固，經營業績穩健增長，發展動能不斷增強，持續創造良好經濟價值。

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

2020 年績效¹

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

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

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

間接經濟影響

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效

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

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

註：1. 不包括與研究及開發相關的折舊及攤銷和僱員薪酬及相關成本。

價值鏈管理

我們的管理方法與行動

制定《中國移動供應商合作指南》及《中國移動綠色供應鏈研究規劃》，要求合作供應商履行納稅義務、積極繳納社會保險，遵守法律法規有關合法用工、勞動保護、職業健康安全、社會責任及環境保護等方面的規定，並將 SA 8000、OHSAS 18001、ISO 14000 等職業健康安全、環境管理體系標準認證通過情況納入考核評分體系。

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

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

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

2020 年績效

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

社會績效

僱傭

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效^{1、2}

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

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

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

註：1. 員工比例、員工流動指標基於公司年底在崗職工數計算。

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

職業健康與安全

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效

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

培訓與教育

我們的管理方法與行動

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

2020 年績效

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

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

多元化與非歧視

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效¹

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

註：1. 多元化指標基於公司年底在崗職工數計算。

商業與人權

我們的管理方法與行動

自 2007 年加入聯合國全球契約起，支持並積極實踐全球契約十項原則，尊重並保護國際公認的人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為。

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

充分保障員工的知情權、參與權、隱私權、表達權和監督權，開展權益維護專題培訓班、綫上班組交流會及權益保障相關巡視，並跟蹤、督促問題整改落实。通過職工代表大會就涉及員工切身利益或公司重大變化的事項向員工進行說明，並請員工代表共同決策，提升員工參與性。公司總部、各省公司及專業公司 100% 與員工簽訂平等協商集體合同，消除童工與強制性勞動隱患。

嚴格落實各級供應商的人權保障工作，修訂《供應商管理辦法》，基於供應商認證模板，逐項對供應商勞工人權情況進行認證。在一級集採核查中加入勞工實踐核查環節，督促供應商做好人權保障工作。

2020 年績效¹

指標名稱	2018	2019	2020
行政村 4G 覆蓋率(%)	97.8	98.1	>98
“電信普遍服務工程”新增完成寬帶建設行政村數(萬個)	1.27	0.46	0.93
“電信普遍服務工程”累計完成寬帶建設行政村數(萬個)	3.81	4.27	5.20
有線寬帶服務覆蓋行政村數量(萬個)	41.7	43.3	46.7
合同制員工加入工會比例(%)	100	100	100
勞務派遣人員加入工會比例(%)	98	98	98

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

勞工問題申訴機制

我們的管理方法與行動

員工可以通過 CEO 信箱、集團工會、職工代表大會、工會主席信箱及員工論壇等多個渠道向公司提出問題和建議，公司對收集到的員工意見和建議及時響應和處理。

2020 年績效

CEO 信箱中共收到信件 573 件，並全部轉至對口部門進行處理和解決。

反腐敗

我們的管理方法與行動

持續推動“教育、防控、懲治、問責”四位一體嵌入式反腐敗工作體系落地落實。

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

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

2020 年績效

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

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

當地社區

我們的管理方法與行動

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

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

中國移動慈善基金會開展了“藍色夢想”與“愛‘心’行動”兩大重點公益項目，幫助中西部農村中小學補足教育資源、提升教學水平，幫助貧困先天性心臟病兒童獲得健康成長的機會。各省公司和下屬單位同步開展了多樣化的公益和志願服務項目。

2020 年績效

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

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

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

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

客戶信息安全與隱私保護

我們的管理方法與行動

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

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

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

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

2020 年績效

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

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

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

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

產品與服務質量

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效

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

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

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

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

電磁輻射管理與溝通

我們的管理方法與行動

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

2020 年績效

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

境外履責

我們的管理方法與行動

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

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

2020 年績效

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

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

環境績效

溫室氣體排放與能源節約

我們的管理方法與行動

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

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

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

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

2020 年績效

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

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

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

2. 公司生產經營中僅產生 SO₂ 排放，主要產生於地區燒煤活動。

3. 受疫情影響，各單位到崗人數和會議數量受限，會議次數較往年下降。

廢棄物排放

我們的管理方法與行動

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

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

加強和規範各類固體廢物的統計，建立詳細的統計台帳，做到有據可查，準確可信。

2020 年績效^{1、2、3}

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

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

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

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

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

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

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

水資源

我們的管理方法與行動

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

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

日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，不存在水資源風險。

2020 年績效

2020 年，未發生因取水而對水源地產生重大影響的事件。

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

環境污染防控

我們的管理方法與行動

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

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

2020 年績效

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

2020 年，公司業務活動未對環境及天然資源造成重大影響。

環保產品及服務

我們的管理方法與行動

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

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

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

2020 年績效

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

輝煌“十三五”，再譜新篇章

2016–2020

中國移動自成立以來，始終致力於加快數字化服務佈局，發揮好信息化對經濟社會發展的引領和促進作用。在“十三五”期間，我們堅持“以人民為中心”的發展思想，認真履行經濟、社會和環境責任，堅持創新發展、服務社會，為推動經濟社會高質量發展和滿足人民美好數字生活需要作出了積極貢獻。

智慧發展

數智賦能

- 建成全球規模最大的5G網絡，在全國開通 39 萬個 5G 基站
- 為 15 個行業打造 100 個集團級龍頭示範項目
- 專職研發人員數量增長 4 倍

普遍服務

- 總連接規模實現翻番
- 移動客戶總數從 2015 年的 8.26 億 上升 至 2020 年 的 9.42 億
- “電信普遍服務工程”累計為 5.2 萬個偏遠農村開通寬帶

應急保障

- 累計完成應急通信保障 25,190 次
- 累計出動應急通信保障人員 142.58 萬人次

包容發展

脫貧攻堅

- 累計派出扶貧幹部 4,100 餘人
- 助力 1,811 個縣、鄉、村全部如期摘帽
- 幫扶 108 萬貧困人口脫貧

公益服務

- 中國移動慈善基金會累計對外捐贈 1.857 億元
- 累計救助確診先心病貧困兒童 3,830 人
- 累計培訓中西部中小學校長近 5 萬人
- 累計建設多媒體教室 2,120 個

員工成長

- EAP 員工幫助計劃覆蓋員工超過 32 萬人
- “十三五”期間累計培訓員工 851.7 萬人次
- 數字化新型人才佔比提升至 28%

綠色發展

- 2020 年單位電信業務總量綜合能耗較 2015 年累計下降 86.5%
- 2020 年單位信息流量綜合能耗較 2015 年累計下降 92.6%
- “十三五”期間各項節能措施節電量累計達到 98.5 億度，折合減少 CO₂ 排放 632 萬噸

2021-2025

未來五年是中國經濟社會發展邁入新階段的關鍵時期，也是中國移動全面建成創世界一流“力量大廈”的關鍵五年。2021年，我們將主動對接國家“十四五”時期經濟社會發展方針和主要目標，在服務經濟社會環境發展的大局中堅定自身的責任和使命，與國家同頻共振、與社會同擔共贏、與綠色同行共生。

堅持智慧發展，努力成為數智化轉型的主力

不斷增強信息技術融合創新能力，以數智力量賦能千行百業、加速產業轉型升級，提升服務社會大眾能力，實現價值共享，推動經濟可持續發展。



堅持包容發展，努力成為共享發展機會的標杆

以助力社會包容性發展為目標，在消除城鄉數字鴻溝與應用鴻溝、推動電信普遍服務方面發揮關鍵作用，促進信息普惠和鄉村振興，推動社會可持續發展。

堅持綠色發展，努力成為建設生態文明的先鋒

尋求自身、產業、社會相統一的節能減排路徑，以創新的信息化減排方案，帶動產業和社會提升節能減排能力，推動環境可持續發展。

面向未來，中國移動將以創世界一流“力量大廈”發展戰略為指引，以“推進數智化轉型、實現高質量發展”為主綫，更好地服務經濟社會發展，推動解決可持續發展問題，為構建更加美好、可持續的人類命運共同體貢獻力量！

獨立鑒證報告



安永華明（2021）專字第 60880391_A01 號

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”）2020 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，是貴公司管理層的責任。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以及雙方於 2018 年 8 月簽訂的業務約定書中的條款，對可持續發展報告中披露的 2020 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對可持續發展報告披露的 2020 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
- 中國移動通信集團天津有限公司
- 中國移動通信集團重慶有限公司
- 中國移動通信集團北京有限公司

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 2020 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
- 年內“電信普遍服務工程”完成寬帶建設行政村數

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
- 直接 GHG 排放總量（範疇一）
- 間接 GHG 排放總量（範疇二）
- 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

針對以上關鍵績效指標，中國移動應用了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）進行準備。

有限保證的工作包括對選定的關鍵績效指標的負責人進行訪談，執行分析性程式和其他有限保證程式等。

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；
- 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，但我們的目的不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，在中國移動 2020 年可持續發展報告中選定的關鍵績效指標在任何重大方面按上述定義的標準存在不公允的表述。

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。



關於本報告

本報告是中國移動有限公司發佈的第 15 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。本報告為年度報告，如無特別說明，時間跨度為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

報告形式

報告語言：本報告同時發佈中、英文版本，所有披露內容以中文報告為準，英文報告為翻譯稿。

報告版本：本報告包括印刷版及網絡版，網絡版報告可通過 www.chinamobileltd.com 瀏覽下載。

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。2020 年重點參考的相關標準包括：

- 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》；
- 聯合國《2030 可持續發展議程》；
- 全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）；
- 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 45 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。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示（元）。

數據與信息披露

2020 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 2020 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。

報告鑒證

2020 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 60-61 頁。本公司 2020 年年報載有公司截至 2020 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。

報告主題與封面設計

報告以“貢獻數智新力量”為主題，預示公司將發揮自身所長、引領 5G+AICDE 融合創新，推動新一代信息技術與經濟社會民生深度融合，加快推動經濟社會數智化轉型，助力打造人類命運共同體、共享繁榮美好未來。基於主題，報告封面以多元的智慧化場景，描繪技術變革下的新時代美好生活，傳達出以數智力量推動可持續發展的決心與力量。



讀者反饋

如您對報告有任何意見或建議，可以通過以下方式反饋至中國移動 2020 年可持續發展報告編寫組。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。

- ✉ 電子郵件：CR@chinamobile.com
- ☎ 傳真：+86-10-52616167
- 📱 掃描二維碼，填寫讀者反饋



相關索引

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
A. 環境		
層面 A1：排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	37–39, 55–57
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	56
	A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	56
	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）。	56–57
	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）。	56
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	38
層面 A2：資源使用	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	39, 56–57
	一般披露：有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	37–39, 55–57
	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）。	56
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	57
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	38–39, 55–56
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	57
層面 A3：環境及天然資源	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。	57
	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	57
層面 A4：氣候轉變	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。	57
	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	38
層面 A4：氣候轉變	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	38
B. 社會		
僱傭與勞工實踐		
層面 B1：僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	49–52
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	49–50, 52
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	50
層面 B2：健康與安全	一般披露：披露有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	35, 50–51
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	51

範疇與層面	一般披露及關鍵績效指標	披露頁碼
層面 B2：健康與安全	B2.2 因工傷損失工作日數。	51
	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。	35, 50–51
	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	33–34, 51
層面 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。	51
	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。	51
層面 B4：勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	49, 52
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	49, 52
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	49, 52
運營慣例		
層面 B5：供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	40, 48–49
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	49
	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。	48–49
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	48
	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環境產品服務服務慣例，以及相關執行及監察方法。	40, 57
層面 B6：產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	19, 54–55
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	55
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	19, 55
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	46
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	54–55
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	21, 54
層面 B7：反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	52–53
	B7.1 於匯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。	根據相關監管要求，暫不披露
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	53
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	53
社區		
層面 B8：社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	23–32, 53
	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）。	9–11, 23–32, 53
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	9–11, 23–32, 53

聯合國可持續發展目標（SDGs）

目標	中國移動實踐	披露頁碼
1 無貧窮	- 配合母公司承擔深度貧困地區的定點扶貧與對口支援工作，向貧困地區派駐優秀扶貧幹部，在網絡、教育、就業、健康、消費、產業等多領域深化精準扶貧。 - 多管齊下佈局鄉村振興規劃，促進城鄉平衡發展。	23-27
2 零飢餓	聚焦農業生產、經營、管理和服務等環節，利用 5G、人工智能等新技術，支持農產品實現增產增收。	24-26
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，做好疫情期間健康保障工作。	25, 28, 35
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。 - 推廣“互聯網+教育”平台，鼓勵員工志願者參與扶貧助學活動，助力教育均衡。	24, 28-29, 31-32
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。 - 推進“巾幗行動”，提升女員工依法維權的能力，保障女員工合法權利。	49, 51-52
6 清潔飲水和衛生環境	- 倡導節約用水，嚴格控制污水排放，促進減少水資源消耗。 - 持續強化經營場所用水管理，探索雨水收集利用，推進可持續用水。	41, 57
7 經濟適用和清潔能源	試點太陽能光伏發電+風力發電+儲能系統的“風光儲”一體化基站供電系統，在保證基站電力穩定供應的同時，最大限度減少傳統化石能源消耗。	39
8 体面工作和經濟增長	搭建廣闊的職業發展平台，提供暢通的職業發展通道，並制定新一輪員工股票期權激勵計劃，充分激發員工活力。	34
9 產業、創新和基礎設施	加速推進 5G 建設各項工作，強化算力基礎設施建設，加快平台基礎設施建設，不斷增強 5G+AICDE 融合創新能力。	13-15
10 減少不平等	聚焦老年人、殘疾人、偏遠地區居民等重點群體，增強產品服務供給，補齊信息普惠短板，使各類社會群體都能平等方便地獲取、使用信息。	30-31
11 可持續城市與社區	面向 15 個行業打造 100 個應用場景，以 5G 技術助力各行業轉型升級，助力千行百業實現效率效益的躍升。	16-17
12 負責任消費和生產	- 開展“走進移動”“總經理接待日”“我是服務體驗官”等活動，拉近客戶距離，有效推動用戶體驗穩步提升。 - 成立網絡安全領導小組，設立網絡安全領導小組辦公室，進一步鞏固網絡安全制度基礎。 - 構建防範與治理不良信息的體系，以“零容忍”的態度持續深入開展行動，全力保障用戶合法權益。	19-21
13 氣候行動	- 開展碳達峰、碳中和路徑研究及規劃，設立節能減排工作方案及目標，全方位支持環境治理與生態保護。 - 綜合考慮公司市場、財務、運營及信息技術等多維度因素，每半年進行一次氣候變化重大風險識別評估，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。	38-39
14 水下生物	無相關實踐。	-
15 陸地生物	- 綜合利用 5G、AI、雲計算等新技術，實現對野生動物的實時監測、追蹤和保護，最大程度保護生物多樣性。 - 與相關野生動物保護科研機構合作，幫助採集監測數據，為野生動物保護帶來更長期和重要的科研價值。	41
16 和平、正義與強大機構	- 建立“董事會-責任部門-具體崗位”三層級風險管理架構，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。 - 動態優化廉潔風險防控體系，持續強化業務部門發現問題、糾正偏差、防控預警的能力。	46, 52-53
17 促進目標實現的伙伴关系	不適用。	-

GRI 可持續發展報告標準

GRI 標準	披露	頁碼
GRI 102 一般披露	組織概況	
	102-1 組織名稱	4
	102-2 活動、品牌、產品與服務	4
	102-3 總部位置	封底
	102-4 營運位置	4
	102-5 所有權與法律形式	4
	102-6 服務的市場	4
	102-7 組織規模	4
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	33-35, 49-52
	102-9 供應鏈	40, 48-49
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	4, 40, 48-49
	102-11 預警原則或方針	46
	102-12 外部倡議	28-29
	102-13 協會的成員資格	48
	戰略	
	102-14 高級決策者的聲明	2-3
	道德和誠信	
	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	5-6, 43
	管治	
	102-18 管理架構	4
	利益相關方溝通	
	102-40 利益相關方群體列表	44
	102-41 集體談判協議	52
	102-42 利益相關方的識別和遴選	44
	102-43 利益相關方參與方針	44
	102-44 提出的主要議題和關切問題	44
	報告實踐	
	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	4, 62
	102-46 界定報告內容和議題邊界	45

GRI 標準	披露	頁碼
GRI 102 一般披露	102-47 實質性議題列表	45
	102-48 信息重述	-
	102-49 報告變化	45
	102-50 報告期	62
	102-51 最近報告日期	62
	102-52 報告週期	62
	102-53 有關本報告問題的聯繫人信息	62
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	62
	102-55 GRI 內容索引	66-67
	102-56 外部鑒證	60-61
GRI 201 經濟績效	GRI 103 管理方法	46-47
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	47
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	38
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	49-50
GRI 202 市場表現	203-1 基礎設施投資和支持性服務	13-14, 47-48, 52
	203-2 重要間接經濟影響	47-48
GRI 203 間接經濟影響	GRI 103 管理方法	48
	204-1 向當地供應商採購支出的比例	49
GRI 204 採購實踐	GRI 103 管理方法	52-53
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	52-53
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	52-53
GRI 205 反腐敗	301-1 所用物料的重量或體積	56-57
	301-2 所使用的回收進料	40, 56-57
	301-3 回收產品及其包裝材料	40, 56-57
GRI 301 物料	302-1 組織內部的能源消耗量	37-39, 56
	302-2 組織外部的能源消耗量	56
	302-3 能源強度	56
	302-4 減少能源消耗量	37-39, 56
	302-5 降低產品和服務的能源需求	38-39, 55-57
GRI 302 能源		

GRI 標準	披露	頁碼
GRI 303 水資源與 污水	303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	57
	303-2 管理與排水相關的影響	57
	303-3 取水	57
	303-4 排水	57
	303-5 耗水	57
GRI 304 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	41
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	41, 57
GRI 305 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	56
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	56
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	56
	305-4 溫室氣體排放強度	56
	305-5 溫室氣體減排量	56
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	56
	GRI 103 管理方法	57
GRI 306 污水和 廢棄物	306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	57
	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	56-57
	306-3 重大洩漏	-
	306-4 危險廢物運輸	-
	306-5 受排水和 / 或徑流影響的水體	-
GRI 307 環境合規	307-1 違反環境法律法規	55-57
GRI 308 供應商環境 評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	40, 48, 57
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	48
GRI 401 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	50
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	35
	401-3 育兒假	52
GRI 402 勞資關係	GRI 103 管理方法	49
GRI 403 職業健康 與安全	403-3 職業健康服務	50-51
	403-5 工作者職業健康安全培訓	50-51
	403-6 促進工作者健康	35, 50-51
	403-9 工傷	51

GRI 標準	披露	頁碼
GRI 404 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	51
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	33-34, 51
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	34, 51
GRI 405 多元化與 平等機會	GRI 103 管理方法	52
	405-1 管治機構與員工的多元化	52
GRI 406 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	52
GRI 407 結社自由與 集體談判	GRI 103 管理方法	52
GRI 408 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	-
GRI 409 強迫與強制 勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	-
GRI 412 人權評估	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	52
GRI 413 當地社區	GRI 103 管理方法	23-29, 53
	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	9-11, 23-29, 53
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	-
GRI 414 供應商社會 評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	48
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	48
GRI 416 客戶健康與 安全	GRI 103 管理方法	19-20, 54-55
	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	19-20, 54-55
GRI 417 營銷與標識	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	54-55
	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	19-21, 54-55
GRI 418 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	54
GRI 419 社會經濟 合規	GRI 103 管理方法	46
	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	46

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	23-32, 48-49, 52
原則 2	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為	23-32, 48-49, 52
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	49, 52
原則 4	徹底消除各種形式的強制性勞動	49, 52
原則 5	切實廢除童工	49
原則 6	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	52
環境		
原則 7	企業應支持採用預防性方法應對環境挑戰	37-39
原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	39-40, 55-57
原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	41-42
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	52-53

ISO 26000

核心主題	指標	披露頁碼
組織治理		46
人權	1. 盡職審查	46
	2. 人權風險情況	52
	3. 避免同謀	46
	4. 申述處理	52
	5. 歧視與弱勢群體	30-32, 52
	6. 公民權利和政治權利	49-52
	7. 經濟、社會和文化權利	16-21
	8. 工作中的基本原則和權利	49-52
勞工實踐	1. 就業和僱傭關係	49-50
	2. 工作條件和社會保護	35, 50-51
	3. 社會對話	52
	4. 健康和 safety	50-51
	5. 發展與培訓	33-34, 51
環境	1. 防止污染	39, 56-57
	2. 可持續資源利用	40-41
	3. 減緩與適應氣候變化	37-38
	4. 環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	41-42

核心主題	指標	披露頁碼
公司運營實踐	1. 反腐敗	52-53
	2. 負責任的政治參與	46
	3. 公平競爭	46
	4. 在價值鏈中倡導責任	40, 48
	5. 尊重產權	15, 46
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	16-18, 54
	2. 消費者健康與安全保護	54
	3. 可持續消費	16-18
	4. 消費者服務、支持以及投訴、糾紛處理	19-20
	5. 消費者信息保護與隱私	21, 54
	6. 基本服務獲取	19
	7. 教育與意識	19-20
社區參與和發展	1. 社區參與	23-32
	2. 教育和文化	24
	3. 就業機會創造和技能開發	11, 26
	4. 技術開發與獲取	7-8, 13-15
	5. 財富與收入創造	4, 23-26
	6. 健康	25, 28
	7. 社會投資	28-32



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

