

## 保障责任通信

随着信息通信技术迅猛发展，中国3G网络建设和业务发展进入加速阶段，人们对通信的需求日益多样化、移动化和融合化。广大消费者不仅要求随处可见、畅通优质的通信服务，其依法维权的意识也不断增强。进一步完善通信网络和服务质量，是通信企业服务于经济发展、民生改善、社会和谐的重要责任，也是通信企业实现可持续发展的重要方面。中国移动坚持以“客户为根、服务为本”的理念，致力于通过持续提升的网络质量、卓越的通信保障能力和不断完善的电磁辐射管理，打造负责任的通信网络；不断改善服务的各个环节，推进满意消费和明白消费，保护客户隐私，努力保障客户合法权益；严格治理垃圾信息和不健康内容，弘扬积极向上的通信文化，大力营造健康的通信环境。

### 【打造放心网络】

网络质量是通信企业的立身之本。2010年，中国移动着力提升网络质量，将打造卓越网络、提供可靠的通信保障作为网络工作的核心目标。

#### 加速TD-SCDMA网络发展

中国移动通过不断创新，实现TD-SCDMA网络覆盖和承载能力的跨越式发展。自2007年起，中国移动已连续组织开展了四期TD-SCDMA网络建设工作，截至2010年已覆盖全国所有县级以上城市，提前一年完成了2009-2011年TD-SCDMA网络发展规划建设目标。

#### 全方位提升网络质量

2010年，公司从客户感知角度出发，从影响业务质量的各主要环节入手，有针对性地开展了网络弱覆盖治理等专项治理工作。开展了全网“网络质量竞赛活动”，重点围绕质量对比、话音品质、客户投诉等7个方面，全面深入地查找问题，确保良好的网络运行质量。同时，研究建立了系统、多维度、面向客户感知的质量评估体系，逐步优化和解决了影响网络质量的关键问题。

**在福建**，全力工作近1,700天，圆满完成中国内地首条海底隧道——厦门翔安海底隧道工程的通信保障工作，并提前20天实现5.95公里海底隧道内网络通信信号全程无缝覆盖。

#### ● 中国移动网络质量与可靠性指标（年平均值）

指标名称	2008	2009	2010
无线接通率(%)	99.20	99.22	99.26
掉话率(%)	0.62	0.56	0.54
短信接通率(%)	99.35	99.47	99.69

#### 系统强化电磁辐射管理

中国移动高度重视基站电磁辐射管理，在基站建设过程中严格遵照中国环境影响评价规定和相关电磁辐射标准，积极开展电磁辐射环境影响评价和验收，确保建设绿色环保的移动通信网络。按照“促进环境保护、保障公众健康、有利通信发展”的原则，扎实推进基站电磁辐射环境保护管理工作，全面构建电磁辐射风险控制和风险沟通工作体系。

2010年，中国移动继续按照以加强内部管理为主、预防与应急相结合的原则开展电磁辐射管理工作：对内确保我公司基站建设规范、电磁辐射剂量遵守国家规定；对外加强电磁辐射相关的研究和沟通工作，以争取各利益相关方的理解。

2010年，公司制定了《中国移动电磁辐射管理办法》，全面规定电磁辐射工作原则、工作要求和评估标准等内容；开发建立了基站电磁辐射信息系统，完善基站电磁辐射监控手段，制定了电磁辐射监测方法和流程。同时，继续积极参与IEC、ITU和IEEE等与电磁辐射相关的标准组织活动，深入参与防护标准制定工作。

2010年10月，公司组织开展了基站电磁辐射测试工作，对全国31省公司已投入运营的室外宏蜂窝基站进行抽样测试，测试结果均低于国家GB8702-88电磁辐射标准。

## 有力实施应急通信保障

2010年，公司以构建科学高效的应急保障体系为目标，从应急预案、物资装备、技能培训、应急演练等四个方面进行了改善与提升：

落实应急管理机构和职责	在各省公司均设置了应急通信办公室和专职管理人员的基础上，逐步向基层延伸落实应急管理机构和职责。
完善应急预案体系	形成了“面向业务的红橙黄蓝应急预案”、“面向事件的专项应急预案”和“面向设备的应急方案库”相结合的应急预案体系。
开展应急演练工作	组织各省针对不同类别应急预案积极开展应急演练。
加强应急技能培训	组织各省开展应急技能培训，强化了相关人员在紧急情况下的操作流程、方法和自我防护技能。

公司创新提出建立“天地一体”应急通信体系，采用地面抗灾超级基站、机动应急通信车以及高空基站等多种手段，提供立体化的应急通信解决方案。

2010年，公司还联合北京大学心理学系研究发布了《突发危机事件中公众的心理特点以及对移动通信的需求研究》白皮书，这是国内首次对突发危机事件中的公众心理需求和用户移动通信需求的研究分析，为科学、有效地组织应急救援提供了重要参考。

2010年，中国移动凭借稳定可靠的高质量移动通信服务，为有效应对青海玉树地震、甘肃舟曲泥石流等重大自然灾害以及成功举办2010年上海世博会、广州亚运会等重大公共事件提供了有力的通信保障。

此外，中国移动通过不断创新信息化解决方案，为科学防灾、灾害预警、灾害救助等提供技术支持。

**在四川**，联合省国土、水利部门，开发了对山洪、暴雨、泥石流等自然灾害进行即时监测预警的无线应用解决方案——“灾讯预警通”系统。该系统已在达州“7·18”特大洪灾、德阳绵竹、广元青川的“8·13”、“8·19”特大山洪等自然灾害中发挥了实效，目前正在省内28个区县全面展开第一阶段建设。

**在重庆**，开发“地质灾害信息管理系统”，运用物联网技术，通过群测群防终端采集灾害点的信息，经无线网络传输到地质灾害信息管理平台，实现四大功能：一是灾害点数据的信息化管理；二是结合群测群防终端的定位和图片拍摄功能，通过无线网络传输监测数据；三是日常监测数据自动分析处理；四是根据分析结果，实施预警短信的分级告警。目前，已经在重庆彭水县、开县、奉节县等地投入应用，有超过1,000个灾害点纳入群测群防系统。



◎ 在四川，应急通信保障人员在雨中开通设备

### 亚运会通信保障

2010年，公司以“以最优质的网络、最精彩的业务、最特色的服务”为承诺，专门开发了“亚运网络服务支撑平台”，实现网络性能监控、场馆资源监控、故障应急调度等功能，为2010年广州亚运会及亚残运会提供了有力的通信保障。亚运期间共投入25,674人次、部署232辆次应急通信车，为比赛场馆等重要区域实施通信保障，在开幕式、闭幕式及赛事保障期间重要网络指标均表现优秀，主体育馆区域网络类投诉量为0件，圆满完成了亚运会通信保障任务。

### 中国移动应急通信保障相关统计

指标名称	2010
应急通信保障总次数（次）	5,413
重要政治经济事件保障	4,744
重大自然灾害类保障	437
重要事故灾难类保障	75
公共卫生事件类保障	91
社会安全事件类保障	66
出动应急通信车（车次）	21,324
投入应急通信设备（车次）	124,268
动用人员（人次）	354,822

## 专题：抗震救灾，彰显移动大爱

2010年，频繁发生的地震、洪涝、干旱、台风、泥石流等自然灾害，造成了重大人员伤亡和财产损失。中国移动利用自身的技术和业务优势，以及及时的应急通信保障和全方位的灾害救援，为受灾人民的生命财产安全和灾后重建提供了有力保障。

### 通信保障

2010年4月14日7时49分，青海玉树发生7.1级地震。地震造成公司4条光缆中断、64个基站退出服务。公司迅速成立抗震救灾专项工作领导小组，实施“红橙黄蓝”应急预案，有效缓解了突发话务量对网络的冲击，同时积极抢修中断光缆和中断基站，确保了移动通信指挥畅通。公司调集了15辆应急通信车及大量救灾物资赶赴灾区，仅用了两天就恢复了灾区所有县的移动通信，不到一周就将灾区移动通信服务全面恢复到灾前水平。

2010年8月7日晚，甘肃舟曲发生强降雨，引发特大泥石流，大半县城被淹，尽管公司在舟曲县城的9个基站中有7个发生灾情，仍是当地唯一能够提供通信保障的通信企业。公司迅速成立三级应急抢险领导小组，迅速组成应急通信突击队和抢险小分队，调集20台发电机、10辆应急通信车等相关设备赶赴灾区；同时科学配置卫星资源，确保了极端情况下的通信畅通，仅用两天就基本恢复了灾区的通信。

### 灾难救援

灾害发生之后，公司第一时间开通全方位的灾难救援服务，包括：提供免停机服务，确保通信畅通；提供报平安免费服务电话、免费充电、手机维修、免费补卡等服务，为灾区群众和救灾人员提供便利；开通生命热线、汉藏双语寻亲热线、心理援助热线等；提供救灾公益信息服务，积极配合政府发布救灾信息以及气象预报、次生灾害预防等便民信息。



◎在甘肃，抢修人员急赴受灾现场抢修



◎在青海，为灾区群众提供免费报平安电话

### 中国移动重大灾害救援数据统计

	舟曲灾区	玉树灾区
通信服务	设立40部报平安电话，供21万人次免费拨打；提供免费充电服务。	设立免费报平安电话74部、手机充电服务点6个。
援助热线	开通10086生命热线，与灾区本地和漫游客户主动联系，了解客户情况，及时将客户反映的问题、困难反馈至救援部门；对其家人、朋友进行外呼，协助寻亲，帮助救援机构和受灾人员家属确认受灾人员身份、所处位置及是否安全等。救灾期间共受理客户相关咨询1,167件。	开通寻亲热线，共受理客户来电5,990件，帮助793名客户找到亲人或获知亲人信息。
公益信息	累计发送救灾公益短信超过3,000万条。	累计发送灾情和救灾信息3,968万条，向灾民发送各类便民生活服务信息6,776万条。

## 灾后重建

中国移动积极投身灾后重建，通过重建通信设施、网络配套设施和营业场所，大力提升灾区及周边地区的通信服务水平和灾难应对能力。

同时，公司广泛征募救灾捐助，为灾区重建提供支持。中国移动向玉树地震灾区捐款2,000万元；青海公司捐赠帐篷118顶、价值70多万元，近2,000名员工向灾区捐款28万元。甘肃公司组织开展“爱心积分”捐赠舟曲泥石流灾区活动，搭建客户爱心捐赠短信平台，募集资金62.2万元，全部捐给舟曲籍贫困学生；通过甘肃省慈善总会向泥石流灾区捐款50万元，定向用于舟曲灾后重建工作；甘肃公司蓝色梦想爱心协会则捐款对灾害中遇难和受灾员工给予帮扶。

### 抗击冰雪灾害 确保通信畅通

2010年1月，新疆北疆地区出现了连续4场强降雪大风寒潮天气，大部分地区最低气温达到零下36℃至零下43℃，风口风力达8级以上，降雪量突破历史同期记录3倍以上，是60年一遇的持续时间最长、涉及范围最广、影响程度最大的恶劣天气。其中北疆阿勒泰、塔城、伊犁三地州风雪灾害特别严重，受灾地区交通受阻，电力中断，居民日常生活受到严重影响。面对罕见的暴风雪灾害，中国移动高度重视，全力以赴做好冰雪灾害通信保障服务工作：

- ◎迅速启动应急通信保障预案，成立专项领导小组和抢险小组，建立非常时期24小时值班制度，抽调专业人员、筹备应急物资，保证随时待命、随时出发、随时投入抢险；
- ◎制定详细维护措施，加大网络实时监控力度，做好日常网络预检和重点地区、重点部位巡查，做到早发现、早处理，确保了网络运行稳定；
- ◎积极与当地电力、气象部门联系，及时获得供电、气象信息，有效应对可能出现的冻雨、覆冰、大雾、暴雪等各类恶劣天气，增强应急处置能力；
- ◎合理调度车辆、人员、发电油机等资源；完善通信、交通工具，确保在极寒低温状态下抢险人员人身安全和网络畅通；
- ◎对车辆无法进入的地区实施人工肩扛背驮油机、油料进行基站充电；
- ◎协助政府做好灾情预警、天气预报等公益短信的发送工作，适时向灾区客户提供延迟停机服务，向受灾群众提供报平安免费电话、免费充电、免费补卡等公益服务。

经过不懈努力，在近20天的风雪奋战中，基站无一退出服务，确保了抗灾救灾通信畅通。

“

中国移动网络信号好，在关键时刻救了我女儿的命，我们一家人永志不忘。

那一瞬间，我真感谢移动公司，在危急时刻给内地的父母打电话报平安，真是一句值千金。

”

——受灾群众



◎在甘肃，抢修人员手提肩扛运送救灾物资



◎在青海，调集救灾物资送往灾区



◎在甘肃，为灾区儿童搭建临时移动爱心图书馆