

○ 中国移动在香港

作为公司“走出去”战略的重要实践，2006年中国移动收购香港华润万众电话有限公司，并于2008年12月将其正式更名为中国移动香港有限公司（简称“香港公司”）。中国移动高度重视“走出去”过程中积极融入当地社区、主动承担社会责任，追求公司与当地社区的共同可持续发展。

“周到”的通信产品

2010年，香港公司积极发挥作为“中港跨境通信服务专家”的优势，不断为客户推出本地数据消费封顶、国际漫游日费、自由组合国内数据服务、漫游Wi-Fi日费等实惠、便捷的跨境通信产品，加强跨境信息沟通。同时，开通了支持本地跨台短信的飞信服务。2010年，香港公司还投得了香港唯一一张移动电视牌照。

“周到”的客户服务

香港公司大力培育“周到服务文化”，不断加强计费与消费告知管理和客户隐私保护，为客户提供满意服务。公司高度重视信息安全与客户隐私保护，不断加强客户网上账户安全和内部数据管理，要求员工签署隐私保障协定以保护客户隐私。尊重客户的知情权，通过网站与客户合约详细介绍个人数据保障须知与各项计费情况。2010年，已连续7年达到香港电讯管理局(OFTA) 制定的99.99% 的精确计费标准。公司还积极面向老年人、残疾人、学生、外籍人士等特殊人群推出满足其需求的特色服务。

“周到”的员工关怀

香港公司大力促进员工本地化，员工本地化比例达99.4%，管理人员本地化比例为97.7%。对员工提供全面关怀，创造良好工作氛围。2010年成立了“员工关怀小组”来负责反馈和落实员工的要求。

“周到”的绿色运营

香港公司关注环境，严格管理业务运营中的能源与资源消耗及基站辐射，对电子废弃物进行妥善的回收管理，推动环保型企业建设。2010年，公司进行超过1,800次基站检查，改用环保型空调制冷剂，研究应用清洁能源基站，减少温室气体排放，并计划在2011年建成首个太阳能基站。

公司大力推进无纸化办公与电子渠道服务，建成集成无纸化合约系统，新增了预付费产品的“网上充值”功能，建成了全港营业厅集中化视频展示系统，有效降低运营能耗。同时，在香港电信行业中率先与深受当地居民欢迎的“八达通”卡合作，在营业厅内提供自助刷卡缴费服务。

“周到”的社区服务

多年来，香港公司将关怀客户的“周到”服务精神延伸至整个社区，致力参与各项社会公益事务，其中包括举办的“香港世界通信及信息社会日”系列活动、慈善捐款、献血、义务工作、为社会服务机构提供专业技术支持及建立长期合作伙伴关系等，充分发挥良好企业公民精神。

香港公司长期以来对客户、对员工、对环境、对社区的“周到”服务赢得了社会和民众的认可。2010年2月，香港公司连续第9年被香港社会服务联会评为“商界展关怀”企业。

