

## ○ 关键指标概览

| 指标名称                      | 2008              | 2009    | 2010            |
|---------------------------|-------------------|---------|-----------------|
| <b>企业概况</b>               |                   |         |                 |
| 移动客户数 <sup>①</sup> （百万户）  | 480.01            | 546.46  | 609.78          |
| 主营业务收入 <sup>②</sup> （十亿元） | 440.47            | 480.79  | 510.64          |
| 企业所得税额（十亿元）               | 37.03             | 38.76   | 37.51           |
| <b>立足持续发展</b>             |                   |         |                 |
| 累计申请专利数（件）                | 1,806             | 2,733   | 3,580           |
| 员工人数 <sup>③</sup> （人）     | 224,482           | 230,902 | 210,068         |
| 人均培训时间（小时）                | 59.6              | 56.7    | 59.0            |
| <b>保障责任通信</b>             |                   |         |                 |
| 百万客户申诉率（件）                | 11.4 <sup>④</sup> | 11.75   | 8.53            |
| 应急通信保障动用人员数（人次）           | 1,379,260         | 204,754 | 354,822         |
| 无线接通率（%）                  | 99.20             | 99.22   | 99.26           |
| 累计处理客户不良信息举报数量（百万件）       | 7.63              | 15.00   | 21.84           |
| <b>减小数字鸿沟</b>             |                   |         |                 |
| “村村通”工程累计覆盖行政村数（个）        | 41,843            | 43,714  | 45,514          |
| “村村通”工程累计覆盖自然村数（个）        | 19,904            | 34,122  | 43,570          |
| 农信通用户数（百万户）               | 38.68             | 45.21   | 56.87           |
| 农村信息网网站发布涉农信息数量（百万条）      | 3.92              | 5.59    | 7.24            |
| <b>应对气候变化</b>             |                   |         |                 |
| 单位业务量耗电量较上年下降幅度（%）        | 15                | 13      | 14.8            |
| CO <sub>2</sub> 排放总量（百万吨） | 8.42              | 9.46    | 11.12           |
| 应用新能源的基站数量（个）             | 2,135             | 6,372   | 7,795           |
| 累计回收手机与配件数（百万件）           | 3.95              | 5.31    | 6.74            |
| 电子渠道业务办理占比（%）             | 43                | 48      | 44 <sup>⑤</sup> |
| <b>促进信息惠民</b>             |                   |         |                 |
| “校讯通”客户数（百万户）             | -                 | 32.16   | 44.41           |
| 机器到机器（M2M）终端数（百万台）        | -                 | 3.5     | 6.9             |
| <b>投身社会公益</b>             |                   |         |                 |
| 资助艾滋致孤及特困儿童数（人）           | 6,011             | 9,791   | 12,229          |
| 累计建设爱心图书馆数（所）             | 1,000             | 1,175   | 1,350           |
| 累计建设多媒体教室数（所）             | -                 | 175     | 350             |
| 累计培训农村中小学校长数（人）           | 3,600             | 14,600  | 25,600          |
| 员工志愿服务时长（百万小时）            | 0.63              | 0.79    | 1.22            |

注：

① 移动客户数包含辛姆巴科公司的移动客户数

② 2008年和2009年数据为经审计的决算数据，2010年数据为未经审计的年度快报数据

③ 员工人数为集团公司财务决算平均人数，含铁通公司。2010年因铁通公司部分成建制划入铁道部，人数较2009年有所下降

④ 该数值为2008年2-4季度平均值

⑤ 2010年起，口径由占有自有渠道（电子渠道和自营厅）的比例调整为占有全渠道（电子渠道、自营厅和社会渠道）的比例