

连接你我 开启明天

中国移动通信集团公司2012年可持续发展报告

移动让生活更美好



董事长致辞

连接你我 开启明天

从 1987 年第一通移动电话从广州打出到 2012 年全国手机用户超过 11 亿, 只有短短 25 年时间。从人与人的沟通, 到人与物、物与物的连接, “移动改变生活” 的历史进程一方面正在重新刻画社会生活的未来图景, 另一方面也在深刻影响通信行业自身的发展轨迹。从话音到数据, 从基础通信到移动互联网、云计算、物联网的丰富应用, 业务的变迁意味着企业的发展方式、组织机制与管理模式都必须做出适应性变革。

与此同时, 客户期望获得更加安心的服务, 用手机可以实现更多可能; 员工需要更加广阔的发展空间, 以快乐工作实现自身价值; 社区希望与企业共享发展成果, 为弱势群体创造公平的发展机会, 令水清天蓝的生态文明早日实现。

在“移动改变生活”的产业变革之中, 在相关方的共同关注和期望之下, 中国移动正在努力开拓一条以转型与创新为企业自身和相关方赢得可持续发展的未来之路。

2012 年, 我们完善公司治理, 强化风险管控, 大力反腐倡廉, 为投资者持续创造价值与回报, 在实现自身稳健发展的同时, 带动供应链伙伴共同成长与履责。

我们高度重视并积极响应相关方需求, 力争成为负责任的经营者。对客户, 我们努力为客户打造覆盖广泛、运行稳定的安心网络, 并切实回应和解决客户关心的热点问题, 从优化资费、准确计费、及时提醒, 到严格保护客户隐私与信息安全, 多举措、全方位保护客户权益; 对员工, 我们努力创造均等机会, 注重保护员工职业健康安全, 有力支持员工成长, 积极创造和谐与快乐工作氛围; 对社区, 我们坚守支持社会公益的长期承诺, 持续围绕消除贫困、关爱弱势群体、助推教育发展以及倡导志愿服务等核心领域开展工作, 与更广泛的人群共享企业发展成果; 对环境, 我们不断完善环境政策, 关注网络全生命周期节能减排, 努力提供绿色业务, 并联合各方力量, 共同倡导节能绿色标准, 以先进的信息通信技术手段支持和推动社会减排, 努力促进企业、社会与环境和谐共生。

我们始终认为企业应该发挥核心能力承担责任, 贡献于社会与相关方。因此, 我们坚持“移动改变生活”的战略愿景, 系统推进 TD-LTE 等新技术创新, 积极强化面向未来的基础设施建设与组织机制转型, 创业布局、创新发展。以此为依托, 在城市, 推进“无线城市”建设, 开发创新性应用, 改善社会生活和工作方式, 提高经济运行效率, 提升人们生活品质; 在农村, 响应“新农村”建设需求, 以“三网”惠“三农”, 帮助农民增收、助推农业转型和农村发展。

2012 年, 公司社会责任成效与可持续发展绩效继续赢得多方认可: 中国移动连续第五年作为中国内地唯一企业入选道·琼斯全球可持续发展指数, 并获得中华慈善奖、持续发展卓越奖等多项荣誉, 公司相关社会责任实践入选全球契约中国最佳实践案例。

未来, 中国移动仍将努力以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性, 不断完善诚信与责任经营, 持续提升透明度, 以开创性的技术与业务, 帮助社会各方实现更加无障碍的连接, 共同开启和分享更加美好的明天。



奚国华

中国移动通信集团公司党组书记、
董事长

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Xiang Guohua.

2013 年 3 月

目 录

01	董事长致辞	30	友好共生的生态环境
		30	完善环境管理体系
03	公司概况	31	管理自身环境影响
04	可持续发展战略与管理	33	带动社会参与环保
05	可持续发展战略		
05	可持续发展愿景与战略	34	更美好的信息化未来
06	可持续发展关键议题	35	创新与转型
07	可持续发展管理	35	面向未来的创新能力培育
08	利益相关方参与	35	面向未来的基础设施建设
		36	面向未来的组织机制转型
		36	面向未来的国际业务布局
10	更稳健的中国移动	37	丰富精彩的“无线”体验
11	稳定增长的经济绩效	38	居家篇
11	持续完善的合规管理	39	学习篇
11	公司治理	40	医疗篇
13	反腐倡廉	41	出行篇
14	履责共赢的供应链	42	工作篇
14	共同的成长	43	消费篇
15	共同的责任	44	城乡共享的信息化成果
		44	“三网”惠“三农”
16	更满意的相关方	45	农民增收
17	无处不在的安心服务	46	农业转型
17	安心网络	47	农村发展
19	安心服务		
22	共同成长的满意员工	48	关键相关方证言
22	员工权益保障	49	展望
23	员工职业发展	50	2012 年关键绩效表现
24	平衡工作与生活	53	关于本报告
25	共享发展的和谐社区	54	独立鉴证报告
25	中国移动慈善基金会	56	读者反馈
25	对口支援与扶贫	57	相关索引
26	关爱弱势群体		
28	助推教育发展		
29	倡导志愿服务		



公司概况

中国移动通信集团公司（简称“中国移动”或“集团公司”）于 2000 年 4 月 20 日成立，注册资本 3 千亿元人民币，资产规模超过万亿元人民币，拥有全球第一的网络和客户规模。

中国移动全资拥有中国移动（香港）集团有限公司，由其控股的中国移动有限公司（简称“上市公司”）在国内 31 个省（自治区、直辖市）和香港特别行政区设立全资子公司，并在香港和纽约上市。2012 年列《财富》杂志世界 500 强 81 位，品牌价值位列全球电信品牌前列，成为全球最具创新力企业 50 强。

目前，中国移动的基站总数超过 100 万个，客户总数超过 7 亿户。中国移动连续八年在国务院国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）中央企业经营业绩考核中获得最高级别——A 级。上市公司连续五年入选道琼斯全球可持续发展指数（Dow Jones Sustainability World Index, DJSI World），是中国内地唯一入选的企业。同时，中国移动积极投身社会公益事业，连续五年荣获中国公益慈善领域最高政府奖——“中华慈善奖”。

中国移动是联合国全球契约（United Nations Global Compact, UNGC）正式成员，认可并努力遵守全球契约十项原则，并加入该组织倡导的“关注气候变化”（Caring For Climate）行动。同时，中国移动作为全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）相关方网络成员（Organizational Stakeholder, OS），积极参与和支持全球可持续发展报告标准研究与制定，为提升可持续发展信息披露水平积极贡献力量。

中国移动 2012 年相关排名与奖项（部分）：

- 连续八年在国资委中央企业经营业绩考核中获得最高级别——A 级；
- 上市公司连续第五年作为中国内地唯一企业入选道·琼斯全球可持续发展指数，连续第三年入选恒生可持续发展指数；
- 入选《财富》杂志评选的“2012 年全球最受赞赏公司排行榜”，跻身亚太最受赞赏企业前十名；
- 上市公司入选英国《金融时报》发布的“2012 年全球 500 强”，排名由去年的第十六位跃升至第八位；
- 入选市场调研机构明略行评出的 2012 年“BRANDZ™ 最具价值全球品牌百强”，排名第十；
- 在国资委举办的中央企业管理提升活动中，被选为企业社会责任管理提升标杆企业。

可持续发展战略与管理

中国移动将“可持续发展”作为企业 2011-2015 年发展战略，致力于在实现自身可持续发展的同时，通过核心能力贡献于经济、社会与环境可持续发展进程。

2012 年，中国移动继续完善可持续发展战略框架，多渠道广泛开展相关方沟通和参与活动，并从相关方需求出发，结合企业发展战略重点确定核心可持续发展议题，切实强化企业可持续发展能力。

2013 年，中国移动将继续扩大相关方参与的力度与范围，建立更加开放、互动的可持续发展战略与管理体系，与相关方共享信息化美好未来。

5 次

2012 年，中国移动连续第五年入选道·琼斯全球可持续发展指数，也是中国内地迄今为止唯一一家入选企业。

3,000 封

设立总裁信箱两年来，近 3,000 封来自客户、合作伙伴、员工的信件得到中国移动总裁信箱的及时回复和妥善处理。

300 万

中国移动官方微博粉丝总数突破 300 万户，在中央企业官方微博关注度方面排名首位，被中国发言人俱乐部和人民网联合授予优秀微博奖。

20 万

中国移动 2012 年优秀企业社会责任实践评选吸引了相关方广泛参与，网上投票的点击量达 136 万次、投票超过 20 万。



可持续发展战略	05
可持续发展管理	07
利益相关方参与	08



可持续发展战略

对于中国移动而言，可持续发展意味着基于经济可持续、社会可持续、环境可持续的可持续发展框架，将企业自身发展与利益相关方需求统筹考虑，在不损害利益相关方的前提下追求发展，并且不断贡献和带动社会整体可持续发展综合价值提升。以此为指导，中国移动实现可持续发展的关键路径是：

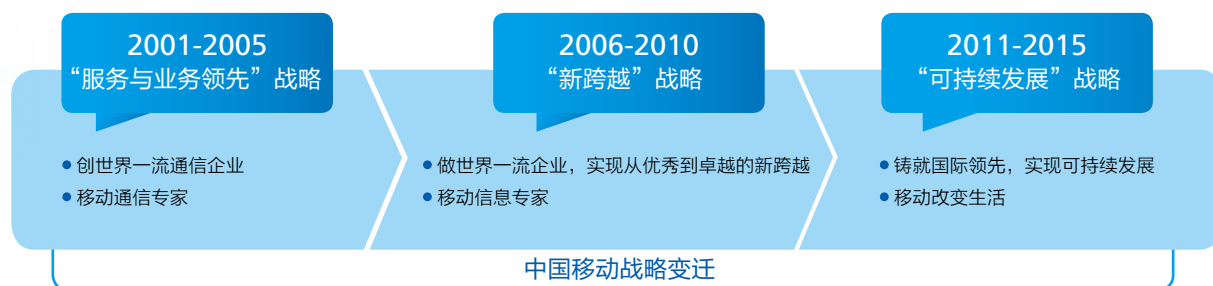
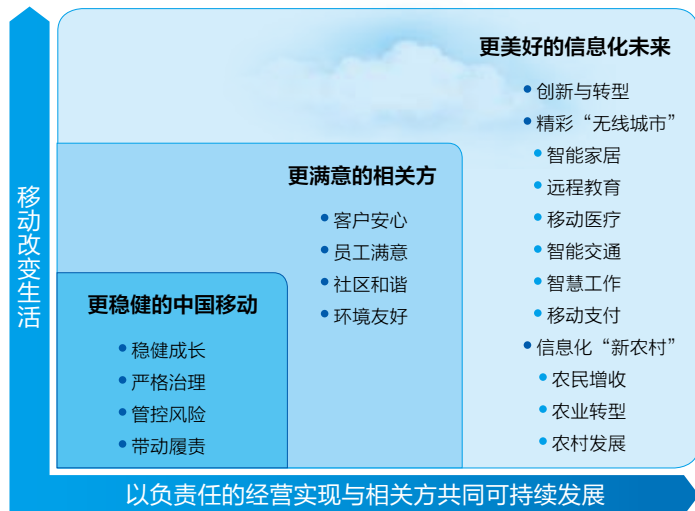
一是追求实现企业自身可持续发展。纵向而言，指企业自身在不断变化的环境下，识别战略风险与机会，争取战略资源，培育核心能力，实现良好的业绩成长；横向而言，指企业通过与利益相关方的对话与合作，持续满足利益相关方诉求，赢得发展的正向支持；

二是不断推动社会整体可持续发展。直接而言，指企业通过负责任的经营，不断提升资源效率，促进社会公平，提升自身对社会可持续发展的贡献水平；间接而言，指企业通过发挥自身技术和业务专长，为社会其他成员可持续发展提供创新的手段和方式，带动和形成推动社会可持续发展的整体合力。

可持续发展愿景与战略

中国移动高度重视可持续发展与企业整体战略的融合，在 2011-2015 年战略规划中明确提出“铸就国际领先，实现可持续发展”。以“移动改变生活”为战略愿景，着眼于企业自身与相关方的共同可持续发展，中国移动明确了推进可持续发展的三大战略重点。

- **更稳健的中国移动：**保持业绩增长，完善公司治理与风险管控，带动供应链履责，实现可持续的健康发展；
- **更满意的相关方：**有效回应客户、员工、社区与环境等相关方的核心诉求，全方位履行相关方责任；
- **更美好的信息化未来：**加快实现面向未来的创新与转型，全面打造更加丰富精彩的“无线”体验，促进城乡共享信息化成果。



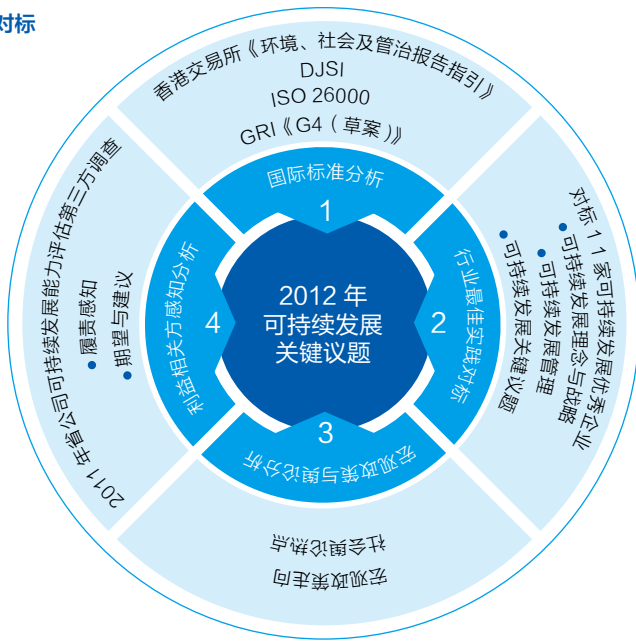
可持续发展关键议题

议题对标：以可持续发展战略框架为指导，中国移动从国际标准分析、行业最佳实践对标、宏观政策与舆论分析、利益相关方感知分析四大方面入手，对标梳理出公司 2012 年可持续发展关键议题。

议题梳理：聚焦企业经营对于不同相关方的关键性影响，从可持续发展机遇与风险的不同角度，构建了中国移动可持续发展议题地图。

议题筛选：从议题对企业可持续发展的重要性和对相关方可持续发展的重要性两个维度，运用实质性分析矩阵，引入内部专家与相关方代表共同打分，筛选确定了中国移动 2012 年可持续发展关键议题。

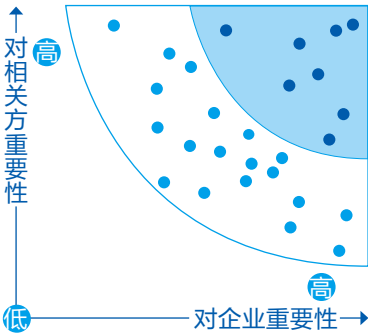
议题对标



议题梳理

中国移动	把握机遇						可持续发展
	<ul style="list-style-type: none">● 支持员工发展● 关怀员工生活	<ul style="list-style-type: none">● 提升股东回报● 强化股东参与	<ul style="list-style-type: none">● 强化自主创新● 引领产业标准● 带动产业成长	<ul style="list-style-type: none">● 无线城市建设● 信息化“新农村”	<ul style="list-style-type: none">● 拓展产业空间● 合作分享价值	<ul style="list-style-type: none">● 支持社会公益● 倡导志愿服务● 信息化助力环保	
	员工	股东与投资者	政府与监管机构	客户	价值链合作伙伴	社区及环境	
	<ul style="list-style-type: none">● 保护员工权益● 促进员工参与	<ul style="list-style-type: none">● 完善公司治理● 强化风险管理● 惩治预防腐败	<ul style="list-style-type: none">● 维护良好市场环境 与竞争秩序	<ul style="list-style-type: none">● 确保网络畅通● 优化客户服务● 保护客户权益	<ul style="list-style-type: none">● 建设负责任供应链	<ul style="list-style-type: none">● 完善电磁辐射管理● 降低运营能耗● 提升资源效率	
	控制风险						

议题筛选



关键议题	主要内容	相关页码
保护员工权益	保护员工的基本权益，为其提供健康、安全的工作条件，提供申诉渠道，创造和谐工作环境。	22-24
惩治预防腐败	强化权力监督，提升廉洁意识，有效封堵相关制度和流程漏洞，不断健全腐败惩防体系；完善监督巡视与举报查处，确保企业阳光、健康运营。	13
建设负责任供应链	进一步规范采购及供应商管理，在确保合规的基础上，通过企业影响力强化供应商责任建设，并扶持供应商共同成长。	14-15
保护客户权益	围绕客户反映突出的关键问题，运用技术、管理和服务手段多途径、全方位保护客户权益不受侵害，保障客户放心消费。	19-21
支持社会公益	兑现企业长期承诺，战略性支持社会公益发展，聚焦教育、弱势群体关爱等关键领域开展富有成效的公益活动，与公众共享企业成长价值。	25-29
降低运营能耗	根据企业特点有效管理运营产生的环境影响，提升能源效率与资源利用水平，实现绿色运营。	30-32
无线城市建设	全面部署和应用最先进的信息通信技术（ICT），创造性地发现和高效满足“移动改变生活”的各类需求，提供丰富精彩的“无线”生活体验。	37-43
信息化“新农村”	不断提升信息通信服务的可获得性，针对农民、农业、农村发展的现实需求创新提供农村信息化应用，切实帮助广大农村地区共享信息化成果，赢得自身发展。	44-47

可持续发展管理

自 2007 年以来，中国移动以全球企业社会责任（CSR）的通行标准和最佳实践为指引，充分考虑企业运营管理的现实基础，创新开发了可持续发展指标体系、DJSI 对标管理等一系列管理工具，建立了行之有效的企业社会责任组织体系、闭环流程、评估工具和沟通机制，使企业社会责任从一种观念和标准转化为过程和结果可见、可控的管理行为。2012 年，公司被选为中央企业管理提升活动企业社会责任管理标杆之一。

中国移动可持续发展组织体系以 2008 年设立的企业社会责任指导委员会为最高决策机构，对中国移动的社会责任战略、目标、规划和相关重大事项进行审议与决策；总部及各单位战略管理责任部门作为可持续发展管理的推进机构，依靠跨部门的虚拟团队，横向协调推动可持续发展相关工作有序开展。

中国移动可持续发展管理体系由策略管理、执行管理、绩效管理、沟通管理四个模块组成，各模块相互衔接，形成可持续发展的管理闭环。

- **在策略管理上**，根据公司战略方向，确立中国移动可持续发展的理念愿景，并明确可持续发展工作的阶段性目标、工作重点和实施策略，将可持续发展管理内化为公司的具体工作要求；
- **在执行管理上**，传导可持续发展理念，推广可持续发展标准要求，探寻可持续发展最佳实践，促进可持续发展工作落实；
- **在绩效管理上**，建立客观的可持续发展绩效评价体系，通过科学化评估和针对性改进，促进可持续发展绩效的全面提升；
- **在沟通管理上**，建立相关方沟通平台，及时响应利益相关方诉求，形成公司与利益相关方的良性互动机制。

中国移动 CSR 管理体系



2012 年，为弥补可持续发展能力短板，进一步提升可持续发展管理，中国移动深入开展了可持续发展对标管理、可持续发展能力评估、CSR 管理提升等专项工作。

- **DJSI 对标管理**：以 DJSI 评估标准为方法参考，建立起可持续发展议题归口管理制度，逐年滚动对标 DJSI 标准要求与业界最佳实践，分析查找公司可持续发展议题短板，针对性实施专项议题管理改进；
- **可持续发展能力评估**：从现在与未来、自身与相关方两个维度梳理建立包括 33 项具体指标的可持续发展能力评估指标体系，并通过指标评估、结果分析、提升计划执行等环节，建立了面向各省公司的可持续发展能力提升长效机制；
- **CSR 管理提升**：围绕 CSR 融入运营、相关方沟通、减小数字鸿沟、提升能源管理和战略性公益慈善五大关键课题，全面识别省公司管理标杆，以标杆公司的优秀管理实践和工作模板为基础，制定五大课题专项提升指导意见，并组织各省公司对标制定并落实课题专项提升计划，促进集团整体 CSR 管理水平提升。

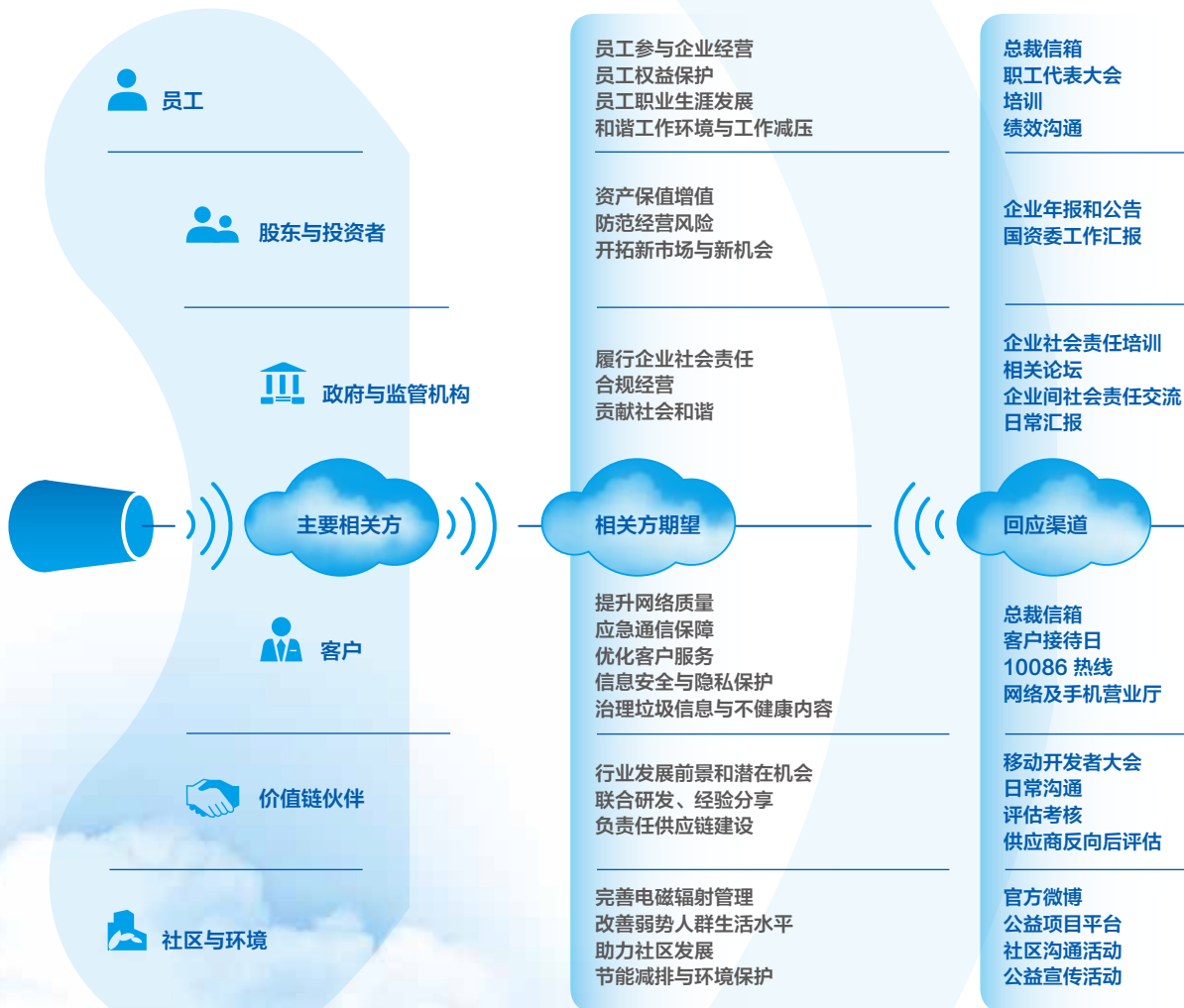
利益相关方参与

相关方参与是企业全面、有效履行社会责任的基石。中国移动高度重视提升运营透明度，积极建立丰富渠道，与相关方围绕关键议题开展富有成效的沟通。2012 年，中国移动依托社会化新媒体，进一步创新了相关方参与途径：

- **积极响应舆情**：以夯实基础、强化分析、重视流程、及时共享为抓手，建立一体化舆情工作体系。2012 年共发布《中国移动每日舆情摘要》、专项舆情通报等各类报告超过 1,500 份，实现了对社会公众关注的热点问题的及时跟踪与反馈；
- **建设官方微博**：中国移动官方微博已经建成中央企业官方微博粉丝数量最多、影响最广泛的微博之一。2012 年，通过官方微博，积极开展网络建设、业务服务、自主创新及员工发展等多项议题沟通，发布微博 1,837 条，转发量超过 255 万条；
- **推出《移周刊》**：专门推出面向全员的手机杂志——《移周刊》，围绕员工关心的热点议题，以中国移动人自己的故事现身说法，就员工发展、运营与创新等热点话题引发广泛讨论。《移周刊》从创刊至 2012 年底已累计发刊 3,500 余万份；
- **开展主动沟通**：围绕“为民服务创先争优”、“透明消费”、“基站辐射”、“整治互联网恶意软件”、“4G 抢先体验”、“资费下调”等主题，中国移动积极与权威媒体合作进行主动沟通，邀请媒体代表实地走访，认真听取相关方意见。



在江苏，邀请投诉客户旁听工作人员处理投诉过程



总裁信箱，第一时间连接你我

2010年11月15日，中国移动总裁信箱（CEO@chinamobile.com）正式开通，并在2011年5月2日正式向客户、合作伙伴开放。信箱收到的所有来信都会第一时间自动生成“邮件处理工单”，经信箱管理员整理后，提交给公司领导。领导批示后，相关部门会在十个工作日内对信件反映的问题进行核实和处理。最后，再由信箱管理员对来信进行回复，形成了邮件从接收到处理再到反馈的闭环管理流程。两年来，近3,000封来自客户、合作伙伴、员工的信件得到了中国移动总裁信箱的及时回复和妥善处理。信箱已经成为公司与客户、合作伙伴、员工等相关方沟通的重要桥梁。

CSR 优秀实践评选，激励履责实践创新

从2008年开始，中国移动面向全集团各单位开展年度CSR优秀实践评选，邀请公司内外部相关方共同参与，一方面树立和推广集团内部的CSR优秀实践典范，另一方面也有效吸纳相关方的反馈与建议，引导CSR实践创新。2012年中国移动CSR优秀实践评选网上投票吸引公众点击量超过136万次，投票量超过20万，极大提升了公众参与度。截至目前，中国移动已成功举办五届CSR优秀实践评选，共有91项实践获奖。CSR优秀实践评选已成为公司与相关方开展社会责任沟通的重要活动之一。

- 2012年5月30日，中国移动面向企业员工举办第七届总裁讲坛，李跃总裁做主题报告，总参会人数超过5,000人；移动LABS网站总裁讲坛专区评论数达到1,576条，访问人数超过6万人次。

- 上市公司通过大型投行会议、年报发布会、通信业大会以及日常投资者会面等多种形式，与资本市场保持良好沟通与互动，2012年参加大型投行举行的投资者大会共计12场，会见投资机构达762家，会见人数逾千人次。

- 上市公司带领投资者先后赴杭州、深圳、广州参观TD-LTE建设进展和南方基地，组织投资者访问中国移动通信研究院，增进投资者对公司了解，营造公司和投资者之间良性互动关系

- 以2012年中央企业管理提升活动为契机，多次参加国资委举办的社会责任管理培训及专题研讨会，并先后与工商银行、中国海油、南方电网、中国石化等多家中央企业进行面对面的经验交流。

- 独家支持了2012年全球报告倡议组织在中国地区的G4草案公众意见征求，在北京、上海、深圳支持召开三次工作坊，为中国企业参与国际CSR标准研讨制定提供支持。



2012 年重点举措



- 自2012年5月起在全集团范围内连续开展8期“客户接待日”活动，900余位地市以上负责人参加活动，接待客户2.5万余人，解答咨询投诉3万余个，收集意见3.5万余条。

- 2012年，全面优化客户满意度评估指标，持续开展客户满意度调查，梳理出影响满意度的19项客户感知要素，为客户服务的进一步提升提供参考。

- 发布《中国移动供应商沟通指南》，通过供应商大会、专题座谈会议、日常来访接洽、部门接待日、中国移动招标采购网站门户留言和投诉等多种沟通方式，保证高效解决合作过程中存在的问题，保障供应商合法权益。

- 2012年12月5日，举办全球开发者大会，以“移动改变生活·汇聚创新的力量”为主题，以绿色、诚信、安全为准则，共建产业合作新生态。

- 以“你我改变世界”为主题，开展2012年节能宣传周活动，通过官方微博让微博粉丝第一时间了解活动信息；通过飞信平台向268万飞信客户发送宣传消息；向所有员工发送共计350余万份彩信特刊；举办“2012百名节能员工评选”活动，共收到10万余张投票；开展“节能减排知识竞赛”活动，共有6.6万名员工参与答题。

更稳健的中国移动

中国移动认为，企业的首要责任就是以高水平的公司治理和良好的业务发展为投资者创造可持续的价值回报。

受宏观经济增长放缓、通信市场日益饱和、竞争强度不断提升、异质替代性业务迅速崛起等多种因素影响，2012 年中国移动发展面临各种挑战，公司在完善内控、反腐倡廉方面也面临前所未有的严峻形势。公司以做好“战略转型、改革创新、反腐倡廉”为战略指导，全力推动面向移动互联网的转型与创新，不断优化提升管理和运营效率，大力完善风险防控和腐败防范机制，克服种种不利因素，确保了公司的稳健发展。

在 ICT 领域发生颠覆性变革的今天，中国移动深刻意识到自身在产业转型发展中的责任，切实强化供应链责任管理，努力打造开放、共赢的合作平台，在带动合作伙伴共同成长的同时，促进共同履责。

6,112 亿元

2012 年，中国移动营运收入达到 6,112 亿元，实现稳定增长。

47.12 万人次

2012 年全集团共有 47.12 万人次接受反腐倡廉教育。

378 万

截至 2012 年底，中国移动移动应用商场累计注册开发者数量达到 378 万户。

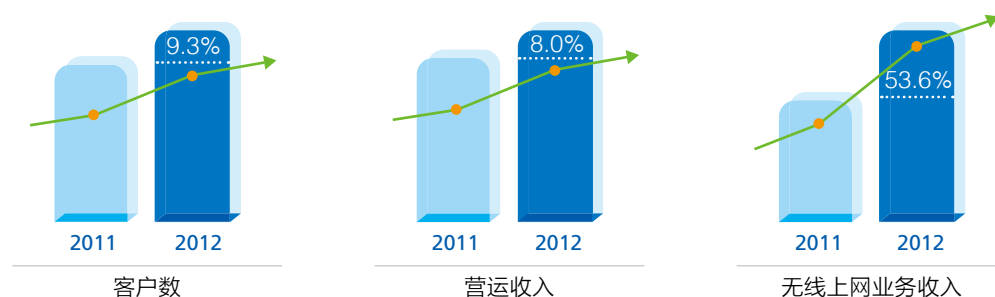
稳定增长的经济绩效	11
持续完善的合规管理	11
履责共赢的供应链	14



稳定增长的经济绩效

2012年,中国移动加快战略转型和改革创新步伐,在巩固传统市场优势的前提下,积极推动流量经营,努力拓展移动互联网、物联网新服务,保持了经济绩效的稳定增长。

- **保持客户规模优势**: 客户总数达到 7.10 亿户, 较上年增长 9.3% (中国移动有限公司口径数据);
- **实现收入稳中有增**: 营运收入达到 6,112 亿元, 较上年增长 8.0% ;
- **流量业务高速增长**: 无线上网业务收入达到 683 亿元, 较上年增长 53.6% (中国移动有限公司口径数据);
- **移动互联网发展步伐加快**: 移动应用商场累计注册客户数达到 2.7 亿户, 全年应用下载量达到 6.1 亿次 (中国移动有限公司口径数据)。



2012年,公司继续全面履行经济责任,在上缴税收与带动就业方面作出应有贡献。2012年全年纳税额达 739 亿元,公司通过发展带动就业超过 240 万人。

持续完善的合规管理

中国移动一直将合规管理作为企业持续发展的核心与基石。2012年,中国移动全面强化风险管理与内控体系建设,加大力度完善反腐倡廉的制度体系建设,以高标准确保公司经营合规。

公司治理

治理概况

为进一步完善公司法人治理结构,加快建立现代企业制度,中国移动通信集团有限公司在国资委的主导下逐步开展了建设规范董事会的相关工作。2011年9月28日,国资委在中国移动召开了建设规范董事会工作会议,中国移动通信集团公司董事会正式成立并开始规范运行。按照有关任命文件,集团公司董事会成立时由9位董事组成,分别为王建宙董事长,奚国华副董事长,李跃、黄文林董事,丁中智、于宁、佟保安、陈耕、钟瑞明外部董事。

2012年3月,根据中央文件,奚国华同志担任中国移动通信集团公司董事长,王建宙同志不再担任董事长职务。2012年12月,国资委聘任马时亨为集团公司外部董事,钟瑞明不再任外部董事;集团公司聘任李秀川为职工董事。至此,集团公司董事会由9位董事组成,分别为奚国华董事长,李跃、黄文林董事,丁中智、于宁、马时亨、佟保安、陈耕外部董事,李秀川职工董事。董事会对国资委负责,依照《公司法》等法律法规的规定和国资委的授权行使职权。

集团公司2012年共召开董事会会议5次,其中定期会议4次,临时会议1次。召开专门委员会会议5次。共形成董事会决议5期,专门委员会纪要5期。各次会议基本按计划召开,会议形成的各项决议高效务实,有力推动了公司的可持续发展。从重大决策事项的决策、执行情况看,董事会已较好发挥决策把关作用,决策风险得到了有效控制和降低。

2013年，集团公司董事会将在国资委的指导下，继续发挥董事会在战略引领、决策把关和风险控制等方面的作用，围绕服务于公司“战略转型、改革创新、反腐倡廉”三篇文章，深入推进董事会的规范运作和科学决策，促进集团公司的持续健康发展。

全面风险管理

中国移动遵循美国 COSO II《企业风险管理 - 整体框架》的原则，搭建了一套完善的全面风险管理体系框架。公司每年通过风险收集、风险筛选、风险聚合、风险排序等步骤，评估出公司运营中可能面临的各项重大风险，并将其逐一落实至具体责任机构，由责任机构牵头制定详细应对措施，实行日常监控和定期回顾，形成风险管理闭环。

内部控制

中国移动内部控制体系以《萨班斯法案》404条款为基础，依靠规范的组织架构、完善的制度设计、高效的落实执行、严格的监督检查以及信息化手段支撑，有效降低公司生产运营中面临的各类风险，促进企业持续健康发展。在此基础上，2012年，公司开展了全面内控体系提升工作：

- **完成内控体系全集团覆盖**：完成了非上市单位的内控制度建设，实现了内控体系在全集团（无论是上市公司、还是非上市公司，无论是通信主业、还是新业务领域）的全面覆盖；
- **健全内控管理组织架构**：健全董事会统一领导决策机制，成立内控与风险管理专家库，从而实现了“董事会（内设审计和风险管理委员会）- 责任部门（业务部门、职能管理部门、监督部门）- 具体岗位（内控与风险管理专家库）”三层级结构，促进了从规划决策到执行落实的专业化管理；
- **开展内控专项管理提升项目**：开展内控制度与业务制度对标研究，促进两者的互补统一；积极推进内控固化工作，将内控要求固化在 IT 系统中，提高内控执行的效率效果；开展审计检查发现共享机制研究，整理内外部审计发现，形成共享信息库。通过内控制度设计、执行和监督的联动，持续提升内控管理水平。

内部审计

公司及其运营子公司设有内审部，对各业务单元开展独立的内部审计工作。公司搭建了内部审计范围框架，以风险为导向每年开展风险调查，基于调查结果制定内部审计项目滚动规划和年度审计计划。通过运用系统化和规范化的审计程序和方法，对公司各项经营活动和内部控制的适当性、合规性和有效性进行独立、客观的监督、评价并提供咨询建议，协助改善公司治理、风险管理和控制过程的效果。2012年，公司充分发挥内部审计跨部门、全流程的工作优势，进一步强化对采购、合作运营等重点领域的审计监督力度，梳理和揭示业务流程缺陷和管理机制短板，促进了精细化管理水平的进一步提升。

法律风险专项管理

在 31 省公司均建立法律风险管理体系基础上，2012 年围绕业务开展领域，中国移动重新设计了法律风险数据库结构。对业务合作中的知识产权保护等重大法律风险进行了专项治理，采取针对性举措进行防控。在省公司可持续发展能力评估中，逐年滚动开展对法律风险管理能力的专项评估。

反腐倡廉

中国移动一直高度重视反腐倡廉建设。2012年，中国移动将反腐倡廉纳入公司总体发展战略，作为公司实现健康可持续发展的关键战略性议题，通过持续优化惩治和预防腐败体系，培育廉洁文化，规范员工行为，堵塞管理漏洞，强化权力监督，全面、深入推进反腐倡廉建设。

优化惩防体系

中国移动始终坚持以建立健全惩治和预防腐败体系为主线，以廉洁风险防控为抓手，认真落实经理人员的“一岗双责”。2012年公司进一步明确集团总部、省级公司、地市公司以及市场、网络、计划、采购、人力资源、财务等各个专业条线在反腐倡廉建设中的责任，健全了完善的责任体系。同时，公司加大了各级经理人员竞争性公开选拔和轮岗交流工作力度，对在一个单位任职时间超过两个任期的高管人员进行任职交流和调整。

培育廉洁文化

制定了《员工行为规范》和《经理人员履职行为规范》，进一步规范员工和各级经理人员从业行为。通过召开专题学习会、集中轮训、廉洁自律示范培训、签定廉洁责任书、承诺书等方式促进管理团队廉洁从业。2012年，全集团共组织签定廉洁承诺书5.6万余份，组织开展任职谈话3,500余人次，开展述职廉政7,800余人次。

通过举办反腐倡廉形势报告会、集中教育、参观学习等形式，采取主题活动、网上教学、制作廉洁文化手册等教育方法，对广大员工进行反腐倡廉教育，并针对采购、数据、工程建设等七个重点领域的关键岗位人员组织开展了廉洁从业集中培训。2012年全集团共有47.12万人次接受了反腐倡廉教育。

强化权力监督

2012年，中国移动着重完善了以重大决策、重要人事任免、重大项目安排和大额度资金运作“三重一大”决策制度为核心的制度体系建设，坚持依法决策、科学决策、集体决策。强化了对采购招投标、增值业务管理、职务消费、领导人员管理等重点领域的监督，相继出台了《采购监督管理办法》、《职务消费监督管理暂行办法》、《经理人员问责实施办法》等系列管理制度，强化权力监督。中国移动统一组织在计划、采购、市场、数据四个专业条线开展了廉洁风险防控体系建设的试点工作。在日常管理中，公司注重发挥直线经理的基础管理监督作用，强化专业管理部门的监督责任，完善和有效行使各级监督部门的监督职能。

落实专项审计

针对高风险业务领域与关键环节，中国移动开展集中采购专项审计和采购权责现状调查，同时组织28省公司实施合作业务管理风险审计，提出完善建议，促进公司合作业务管理整体水平的提升。

鼓励公众监督

中国移动鼓励公众监督与举报腐败行为，设立多种途径接受员工与公众举报：

- 建立并公布信访举报电话（010-52616186）和电子邮箱（jubao@chinamobile.com），接受电话、网络渠道举报违纪违法问题；
- 开放总裁信箱，接受员工和公众反映违纪违法问题；
- 在采购招投标活动中，公布举报电话和联系方式，对在采购招投标活动中存在的违纪违法违规行为进行监督，并受理有关信访和举报线索。

中国移动一直按照信访管理规定，严格保护信访举报人权益，并加大信访核实力度。

完善建立“三重一大”决策制度

“三重一大”决策制度是对于国有企业凡属重大决策、重要人事任免、重大项目安排和大额度资金运作（简称“三重一大”）事项必须由公司领导层集体讨论做出决定的制度要求。为完善建立“三重一大”决策制度，2012年中国移动制定并印发《中国移动通信集团公司贯彻落实“三重一大”决策制度实施办法（试行）》及《公司总部“三重一大”决策事项目录》（2012年），重点明确“三重一大”决策原则、决策形式、决策程序、决策范围和决策监督措施，确定143项“三重一大”决策事项。组织开展对所属单位执行“三重一大”决策制度情况的监督检查。中国移动所属各单位均制定了本单位“三重一大”决策制度办法。

履责共赢的供应链

由于企业规模决定，中国移动每年有数以千亿计的采购规模，造就了包括通信设备制造商、信息服务提供商（SP）乃至移动应用开发者等在内的庞大供应链。公司深刻认识到，履行供应链责任，不仅包括创造价值共赢的供应链合作模式，实现规范、公平的采购，更包括关注供应链本身的社会责任标准与履行情况，并发挥公司影响力，带动提升供应链整体的履责水平。

共同成长

中国移动建立了公司总部和省公司两级集中采购体系，实现采购管理集中化。公司将采购任务划分为由集团层面统一采购的一级集中采购和由省公司层面统一采购的二级集中采购两类，按年度发布公司一级和二级集中采购目录。凡列入一级集中采购目录的产品，均由总部采购部统一组织集中采购。各省公司在总部发布的二级集中采购目录基础上编制本公司二级集中采购目录。

中国移动在集中化管理的基础之上，不断推进采购管理的专业化和规范化，为供应商营造健康、规范、公平的产业链环境，促进供应链整体发展与进步：

- 发布《采购实施办法》、《招投标实施办法》、《物流管理办法》、《库存和仓储管理办法》等一系列管理制度；
- 完善电子采购平台功能，固化一级集中采购和总部采购项目的标准化管控流程，所有总部采购项目均需通过电子采购平台进行采购；
- 搭建供应商门户，注册通过的供应商可通过电子邮件、门户留言等，及时反馈采购执行工作中存在的问题，实现采购工作的公开透明，并使供应商参与对采购工作的监督；
- 为防范采购过程中有可能滋生的腐败，公司与供应商签订《廉洁诚信承诺书》，规范双方行为，增强合作双方廉洁诚信意识，预防商业贿赂和不正当竞争；同时，总部采购管理人员全部签订《廉洁从业行为准则》，规范采购人员的行为，促进廉洁合作。

在贵州，建立供应商管理系统，识别出信誉好并存在融资困难的优质供应商，在其出现资金困难时，由中国移动牵线搭桥，鼓励银行向其提供应收账款融资业务，帮助他们缓解经营资金困难，扶持中小企业成长。

在新疆，为给合作渠道商打造一个交流平台，公司在 2012 年 6 月建立合作渠道商会，已有超过一半合作商加入。商会定期开展各类活动，让会员在活动中充分交流、取长补短、互通有无，获得合作商好评。

随着移动互联网时代的到来，开放平台的战略模式已日益成为业界共识，极大地促进了移动应用的高速发展。中国移动自 2009 年 8 月推出移动应用商场（Mobile Market，简称 MM）以来，成功将其打造成为面向消费者、开发者和产业链提供“三位一体”服务的开放平台。截至 2012 年底，中国移动 MM 累计注册客户已达 2.7 亿户，累计注册开发者 378 万户，全年应用下载达 6.1 亿次。

与此同时，基于 MM，公司为开发者提供可管可控的运营商核心自有能力及社会开放能力，致力于打造面向开发者和能力服务商的开放、合作、共赢的移动互联网能力生态链。

MM 百万青年创业计划

中国移动利用自身的移动应用商场平台搭建起了互联网青年创新创业孵化基地，为年轻的优秀开发者提供实现自我价值的空间。公司于 2010 年 8 月启动 Mobile Market 百万青年创业计划，深入高校引导学生参与移动互联网创业。两年多来活动覆盖全国的 2,000 多所高校，截至 2012 年底，活动共聚集了 170 万余名青年开发者，累计提交创业实践作品超过 106 万件，建立孵化基地 87 个。同时，公司提供超过 1,100 万元的创业扶持资金，利用公司影响力，搭建创业者与风险投资基金的沟通平台，促成近 20 项扶持合作意向，为开发者提供从起步到成功的“一站式”帮扶。



共同的责任

中国移动高度关注提升供应链履责水平，将其作为公司自身社会责任履行的重要组成部分。

- 在招投标环节对供应商的评分标准中引入社会责任国际标准体系 (Social Accountability 8000 International Standard, 简称 SA8000) 认证、ISO14000 认证及社会责任相关考核指标，引导供应商关注其员工健康、安全及关注环境保护，促进供应商良性发展；
- 在采购工作中严格执行国家规定的环境保护标准，履行社会责任。例如，在 2012 年铅酸蓄电池的集中采购中，对于环境保护未达标的供应商，取消其投标资格；并对 2011 年已中标的供应商中未达标的企业，取消其中标资格。

在河南，参照 SA8000，对供应商员工工作时间、薪酬与支付、安全与健康、环保认证 ISO14000 等方面进行考核和认证。2012 年累计考察 174 家各类供应商，共计有 167 家供应商通过认证。

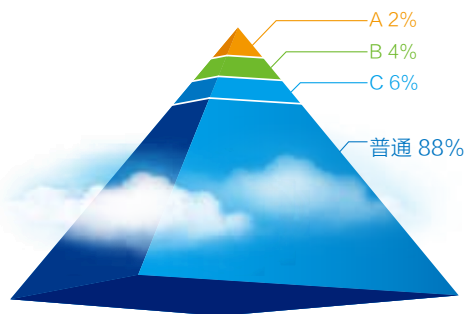
在吉林，对供应商的产品质量、产品责任、环保标准等进行了细化和完善，从供应商的原材料辅料、生产工艺、生产（施工）管理程序、产品标识标注和说明书四个方面做好严格把关，加大了产品质量的检测工作，并将产品的环保指标纳入公司采购项目要求，对不符合环保要求的产品坚决不用。

在 SP 管理方面，中国移动明确要求合作伙伴建立信息安全保密制度和客户信息安全管理，切实保护客户隐私。对于 SP 的违规行为，将按照《移动梦网合作伙伴信用积分管理办法》对其实施业务下线、暂停结算、梦网各业务线联动处罚、直至终止合作等措施。同时，建立增值业务合作伙伴不良信用名单管理制度，根据违约严重程度对 SP 实施跨业务线的联动处罚，终止其违约业务线合作直至终止与其所有增值业务合作，从而提高了合作伙伴违约成本。



在江苏，公司举办 2012 年供应商座谈会

中国移动 SP 分级构成



更满意的相关方

作为社会一员，企业在追求商业成功、履行对股东责任的同时，更需要全方位承担起对不同利益相关方的责任。“利益相关方”是中国移动履行社会责任的着眼点，并对责任履行的过程和结果具有关键性的影响。“以负责任的经营实现企业自身与利益相关方的共同可持续发展”，必须要落实为企业日常经营活动中不断发现和满足相关方期望的切实行动。

围绕客户、员工、社区等相关方群体的关键诉求，以善尽责任为核心，2012 年中国移动在如下方面力求提升相关方满意度：

- 服务改善：持续优化网络、改进服务，切实保障客户权益，提升服务体验；
- 员工成长：完善员工权益保护，关注职业健康与安全，营造良好工作环境，拓展员工职业生涯发展空间；
- 社区回馈：兑现长期承诺，依托企业公益资源与员工志愿者力量支持社会公益，关爱弱势群体，促进社区和谐；
- 环境保护：系统、科学、全面管理企业自身环境影响，倡导行业绿色发展，带动社会支持环保。

中国移动深刻意识到，作为服务于超过 7 亿客户的通信运营企业，公司的一举一动都会对相关方产生影响。追求相关方满意是一个没有终点的持续改进过程，中国移动还需要付出更加艰苦的努力。

31.2 件

截至 2012 年底，中国移动百万客户申诉率为 31.2 件，连续 3 年保持行业最低值。

98.3 万人次

2012 年，员工培训总人次达到 98.3 万人次。

15,749 人

自 2008 年中国温暖“12.1”项目启动以来，项目累计帮扶艾滋致孤及特困儿童达到 15,749 名。

14.6%

2012 年，中国移动单位业务流量耗电较上年下降 14.6%，圆满完成年度目标。



无处不在的安心服务	17
共同成长的满意员工	22
共享发展的和谐社区	25
友好共生的生态环境	30



0.29%

2012 年 TD-SCDMA 网络质量得到优化，掉话率仅为 0.29%，较上年改善 31%。

无处不在的安心服务

作为全球网络和客户规模最大的通信运营商，中国移动一方面需要努力为最广泛的人群提供遍及城乡、时刻畅通、绿色安全的网络服务；另一方面，随着信息通信服务与客户个人生活越来越密切的融合，更需要不断设身处地为客户着想，前瞻性地发现和预防风险，将主动维护客户权益当作企业义不容辞的责任，并不断优化细节，改善服务体验。

安心网络

建设覆盖更为完善的“新汶川”

在“5.12”汶川特大地震后，中国移动积极参与灾后重建，大力提升了该地区的网络覆盖率、地质灾害预警和承受能力，为建设“新汶川”做出贡献。截至目前：

- 灾区城镇、行政村网络通信覆盖率已达 100%，较灾前提升了 12.6%；共建设基站 1,000 余个，网络规模比灾前翻了一番；
- 在映秀镇 5 个泥石流灾害频发地区开通“地质灾害预警通”，提供预警视频监控；
- 在四川 39 个曾严重受灾的县及抗震设防烈度在 8 度以上的县市区建设了 59 个抗震型超级基站，优化传输网架构，大大提升了通信网络的抗风险能力。

遍及城乡的网络

从冰雪覆盖的珠穆朗玛峰、黄沙漫漫的塔克拉玛干沙漠到碧波万顷的南沙群岛，中国移动的建设者以坚忍和汗水为偏远地区的人民架起信息通信的金桥。截至 2012 年底，中国移动在中国内地拥有 GSM 基站 81 万个，拥有 TD-SCDMA 基站 28 万个，网络覆盖广度和深度全球领先。

2012 年中国移动积极配合推进我国自主知识产权的 3G 网络——TD-SCDMA 的全面覆盖与纵深发展，在持续完善 TD-SCDMA 网络对大中城市的室外连续覆盖及数据业务热点的有效覆盖基础上，将 TD-SCDMA 信号带到海拔 5,200 米的珠穆朗玛峰大本营，并在中国南海实现了西沙航道的 TD-SCDMA 网络覆盖。为满足客户高速无线上网需求，2012 年中国移动 WLAN 网络对学校、医院、机场、车站等重点区域覆盖率达到 80% 以上，已经成为由运营商建设、运营的最大 WiFi 网络。

时刻畅通的网络

中国移动 2012 年致力于建立“基于客户感知的端到端业务实现横向一体化、网络全生命周期纵向一体化”的网络质量保障机制，并对全国 321 个地市的网络质量开展针对性、精细化质量提升。据第三方网络质量客户满意度专项调查结果显示：网络质量客户满意度指数从 2011 年的 79.23 上升至 2012 年的 79.35，持续领先于竞争对手。截至 2012 年底，网络类投诉量下降超过 20%。



在新疆，为重大工程提供通信保障



南沙群岛移动通信基站

5,167次

中国移动在关键时刻为客户提供安全、稳定的网络，2012 年提供应急通信保障服务达 5,167 次。

面对公众事件与自然灾害，中国移动构建起集团、大区、省、地市四级的应急保障机制，即：在集团应急通信领导小组领导下，根据地域、交通、灾害类型等特点，将全国划分为 6 个大区，建立区域协同保障机制，在各省成立应急通信局并在地市公司设立应急通信管理岗位，初步建立了网络保障、服务保障、物资保障和后勤保障等工作的协同机制。2012 年全年，公司成功完成防汛防台、云南彝良地震等重大事件通信保障 5,167 次。（公司应急通信保障相关统计详见本报告第 52 页）

2012 年重大事件	保障情况
防汛防台通信保障	2012 年汛期，共有 28 个省级公司遭受了 95 次暴雨及台风袭击，导致停电基站累计达 2.8 万个。公司迅速启动应急通信保障响应机制，投入大量人力物力确保第一时间恢复通信。
北京特大暴雨通信保障	7 月 21 日，北京遭遇 61 年以来最强暴雨天气。中国移动第一时间启动防汛应急预案，投入应急保障人员 562 人次，累计抢修抢通移动通信基站 209 站次，有力保障了救灾抢险的顺利进行。
浙江台风“海葵”通信保障	8 月 8 日，强台风“海葵”在浙江省登陆，造成该省大部分地区出现暴雨，甚至特大暴雨。中国移动累计出动抢修人员 1,781 人次，出动抢险车辆 360 辆次，重点保障重要基站通信畅通；累计发送应急短信 5,054 万条，有力支持政府应急指挥工作。
云南彝良地震通信保障	9 月 7 日 11 时 19 分，云南省昭通市彝良县、贵州省毕节地区威宁彝族回族苗族自治县交界发生 5.7 级地震，昭通地区 81 个基站退出服务，12 处光缆中断。公司迅速反应，投入应急保障人员 990 人次，震后 3 小时恢复第一批 26 个基站，至 9 月 9 日 23 时，实现灾区通信全面恢复。
巴基斯坦暴雨通信保障	2012 年 9 月初，巴基斯坦东部、南部和西南部地区遭到暴雨连续侵袭，造成 59 人死亡，近 7,000 栋房屋被毁。9 月 5 日深夜 10 点 20 分，公司网管监控到奎塔区域与外界的通信全部中断，启动应急通信流程，在不到 24 小时内，辛姆巴科公司（CMPak）成功修复通往奎塔以及 PTCL 的所有通信光缆，使所有通信都恢复了正常。

安全健康的网络

随着城乡网络覆盖日益深入，针对公众普遍关心的基站电磁辐射问题，中国移动不断严格内部管理、强化社区沟通，以期打造令客户及社区居民放心的健康网络。

严格辐射管理：2012 年公司进一步深化《电磁辐射管理办法》管理要求，各省公司分别制定了本省电磁辐射管理办法，并对工作人员开展定期培训。根据办法规定，2012 年完成了对北京等首批 10 个省公司的电磁辐射巡检。各省公司委托当地具有环境评价资质的单位完成了逾 4 万个基站的环评检测，99% 的基站满足国家电磁辐射环保限值要求，检测时不满足要求的基站经整改后也全部满足环保要求。

加强社区沟通：中国移动在基站建设全流程中强化社区沟通，基站建设前通过环境影响评价公示和公众调查，让相关社区了解基站建设情况及其环境影响情况，提供表达意见的途径和解决问题的合理方式；基站建设后通过验收监测公示和公众调查，让相关社区了解基站运行情况及实际环境影响程度；基站开通运营后，对社区居民提出的疑问，及时委托有资质的单位进行相关检测和回应。

联动环保部门，提升基站环保投诉处理效率

在江苏，中国移动尝试与市级环保部门联动，建立基础数据共享机制，并建立居民投诉的属地化预处理机制，及时处理电磁辐射相关的投诉。对部分敏感、重点基站，单独建立档案和警示标志，根据环评报告评估结果，对居民的投诉和咨询迅速给予答复和释疑。

深化联合研究：中国移动积极与第三方开展电磁辐射相关联合研究，重点关注 TD-LTE 等新技术引入后的基站电磁辐射安全。

研究内容	合作单位
《移动通信基站电磁辐射环境影响关键技术研究与应用》	广东省辐射防护协会及广东省环境辐射监测中心
《TD-LTE 基站电磁辐射环境安全评估研究》	中国移动通信集团设计院有限公司电磁环境实验室
《TD-LTE 基站电磁辐射测试规范》	中国移动通信集团设计院有限公司电磁环境实验室

普及辐射知识：公司积极配合环保部门制作电磁辐射宣传视频、发放基站环保知识宣传单、聘请有关专家进社区进行知识讲座、组织开展通信基站电磁辐射知识竞赛、深入居民区开展电磁辐射测试互动活动等，以此增进公众对基站电磁辐射科学知识的了解。

安心服务

根据中国消费者协会统计，2012年上半年电信服务在服务类投诉中名列第四，依然是消费者权益受到侵害的重点。尽管中国移动的百万客户申诉率保持行业最低值，但由于客户规模巨大、涉及环节众多，仍然难以完全杜绝侵害客户权益的事件发生。根据中国移动年度客户满意度调查及相关客户投诉分析显示，目前客户关注的问题主要集中在如下方面：

- 计费误差；
- 不知情业务定制；
- 资费相关问题，如“天价”漫游费；
- 客户信息安全与隐私保护；
- 第三方利用通信服务传播不良信息及进行恶意欺诈等问题；
- 投诉处理的及时性与服务便捷性问题。

针对上述问题，2012年中国移动积极开展“为民服务创先争优”活动，秉承“客户为根、服务为本”理念，分别于1月20日及5月17日分两批次共推出20项为民服务举措，切实保障客户消费权益，打造安心服务体验。

确保准确计费

中国移动设定了99.99%的计费准确率目标，推出三项重点举措确保这一目标达成：

- 开展全网增值业务数据一致性管理工作，实现数据一致性稳定保持在99.99%，同时通过完善话单检错标准，加强错单管理，确保语音业务漫游话单合格率高于99.99%；
- 构建两级局数据管理机制，实现业务局数据的“一点发布、逐级反馈、同步监控”，数据业务计费准确性得到有效保障；
- 实现了首次使用、门限、封顶等八类即时流量提醒举措，让客户能够实时掌握流量消费情况。

此外，公司在执行“收费误差，双倍返还”的基础上，针对不能立即查清费用争议问题，明确实施“先退费后查证”，即先根据客户诉求预退相应的费用，再根据进一步查证情况进行处理，以最大程度确保客户权益。

保障透明消费

针对客户反映强烈的业务不知情定制、消费不清晰等突出问题，公司建立了涵盖客户入网、业务订购、扣费、业务使用等关键环节的全流程透明消费服务体系，切实保障客户的知情权和选择权：

- 向入网客户提供“入网提醒”服务，通过短信告知客户所订购的套餐、业务及其资费；
- 全面实施订购“二次确认”，业务订购关系需经过客户二次确认后才被系统接收；
- 在行业内率先推出增值业务扣费主动提醒，系统自动向客户发送扣费提醒短信，客户如有异议可提出终止扣费；
- 推出了“0000统一查询和退订”服务，客户在业务使用过程中，可随时编辑短信“0000”发送到10086，即可快速查询、退订本机订购的所有增值业务；
- 推出了“流量提醒”服务，在客户首次使用数据流量业务或者数据流量套餐达到一定标准时，主动短信提醒客户数据流量使用情况；当客户境外漫游产生手机数据流量时，通过10086发送提示信息，避免在客户不知情的情况下产生“天价”账单；
- 推出新版账单，新增“充值及交费记录、赠送及返还金额、套餐通信量使用状况、积分余额及变更信息、代收费业务消费明细”等信息明示。

促进资费惠民

对于媒体近年来报道中国国内运营商“不限流量套餐产生天价话单”、“后付费卡有效期争议”等事件，中国移动在行业监管框架下，积极推出资费惠民举措：

- 针对国际漫游资费较高的情况，下调美国、瑞典、印尼、菲律宾、奥地利等五国漫游资费，部分国家资费降幅达到90%；
- 自2012年1月1日起，所有新发行的充值卡有效期统一为5年；对于2012年1月1日前发行的未过期充值卡，有效期统一延长3年，总有效期为5年；
- 推出神州行“两城一家”和动感地带“非常假期”资费优惠，帮助降低农民工和学生群体春节返乡期间的通信支出，总体资费优惠幅度达到了60%。

保护信息安全

针对近年来互联网上各类客户隐私信息被泄露和盗用的事件频发的严峻形势，中国移动在 2009 年设立信息安全管理部的基础上，于 2011 年底正式设立信息安全管理与运行中心，归口负责信息安全管理与不良信息治理，在具体管理和技术举措方面：

- 公司设立有客户信息安全保护委员会，全面实施客户信息安全“五条禁令”，完善相关制度，建立起客户信息常态化保护体系；
- 公司制定了《信息安全工作考核办法（2012 版）》，对未达标的省份进行扣分处罚；建设具备客户账号管理、认证管理、授权管理和安全审计功能的 4A 系统，实现全部业务和运营维护操作的全面记录和审计；
- 推进“金库模式”部署，严格控制敏感客户信息关键操作，覆盖共 17 套关键系统；
- 对关键业务系统采取敏感信息模糊化手段，避免操作人员获得并泄露客户敏感信息；
- 与员工和合作伙伴签订保密协议，并开展客户信息安全管理学习活动，确保前台营业及管理人员、通信网维护及管理人员、业务支撑维护及管理人员、第三方支撑维护及管理人员学习覆盖率均达到 100%；
- 当客户的通话详单、个人位置等敏感信息被查询时，向本机发送提醒或确认短信，保障个人信息安全；
- 在新业务立项、研发阶段充分考虑信息安全因素，并适时组织开展业务安全评估，评估涵盖网络结构安全、平台及软件安全、业务流程安全等六大方面。

防范恶意软件及不良信息

手机恶意软件近年来已经成为危害客户信息安全与隐私的重要因素，为此，公司建立综合防治体系并采取多项技术手段：

- **建立流程，全国联动。**建立了覆盖总部和省公司两级的手机恶意软件监测预警和应急响应体系；规范了全国手机恶意软件违规定制问题的发现、研判、封堵和防范的闭环处置流程；
- **完善手段，综合防治。**在江苏、广东建立手机恶意软件监测系统，对手机恶意软件进行实时监测，并研发终端侧杀毒软件“杀毒先锋”、“移动手机卫士”，与网络侧监测系统进行协同查杀，形成“云”、“端”综合防治体系；
- **集中处理，强化研判。**对手机恶意软件日常监测数据和客户不知情定制投诉数据进行集中、及时研判处置，截至 2012 年底，累计监测发现网络侧手机恶意软件 2,300 余种，封堵处置恶意控制端 1,300 余个，全年发布客户预警信息 12 期，查处恶意软件违约合作伙伴 31 家。

在不良信息治理方面，公司不断完善不良信息的举报受理机制和集中管控平台，切实净化网络环境。

- 2012 年完成了 10086999 不良信息举报平台的改造，在全国范围内实现了垃圾彩信举报的自动受理和跨省处置；
- 对客户通过 10086999 短信平台或 10086 热线等渠道举报的网络不良信息及垃圾信息进行 100% 查证；
- 在官方微博上开展“鉴别虚假信息、打击短信诈骗”微博征集令活动，鼓励公众举报，共同打击短信诈骗；
- 开展整治互联网和手机传播淫秽色情及低俗信息专项行动，累计受理客户举报逾 2 万次；
- 开展端口类短信群发业务清理整顿专项行动，关停违规端口 41 个、处罚违规端口 12 个，有效实现从源头遏制不良信息传播。

17,000 人次

中国移动不断强化员工信息安全意识，2012 年累计为 17,000 人次提供客户信息安全和隐私保护相关培训。

成立信息安全运营中心，打造信息安全贴身管家

2012 年 9 月 21 日，中国移动（洛阳）信息安全运营中心正式挂牌成立，成为中国首个由运营商建立的针对移动互联网信息安全的集中运营中心。中心设有 500 个坐席，拥有手机淫秽色情信息治理、垃圾短信治理、骚扰电话治理、手机恶意软件防范、恶意攻击拦截及互联网业务安全监控的技术平台，成为中国移动超过 7 亿客户的“信息安全贴身管家”。中心启用后，日均处理疑似不良信息约 59 万件。



在湖南，营业员为客户介绍避免垃圾短信和各类手机病毒的知识



在广西，营业员为客户细心讲解业务



在广西，移动志愿者教敬老院老年人使用无线话机，方便其与外界沟通



在浙江，员工为老年人介绍移动应急呼叫服务系统

拓展便捷服务

- 公司不断优化营业厅服务流程，完善网络营业厅及 10086 热线服务，切实提升服务便捷性。在行业内首次推出了“营业厅排队，挑战 10 分钟”的服务举措，截至 2012 年底，95% 以上的营业厅实现客户等候时长不超过 10 分钟；
- 积极建设网上营业厅，为客户提供产品及促销信息浏览、话费信息查询、套餐和增值业务办理、缴费充值、投诉受理等全方位服务；
- 通过 10086 客户热线为客户提供 7*24 小时周到服务，每月为客户提供人工服务超过 2 亿次。

公司主动开展承诺管理，多角度、全方位向客户宣传、告知服务举措，让客户应知、尽知各项服务关键点，努力实现各方信息对称。在客户投诉处理方面，公司建立全网一致的投诉处理流程，实施全网联动处理工作机制，第一时间对客户投诉进行处理。对于现场暂时不能处理的，及时提交专业团队进行处理，并将处理进度和结果告知客户。2012 年，中国移动百万客户申诉率仅为 31.2 件，连续 3 年保持行业最低值。

服务特殊群体

不断提升通信服务的可获得性，尽最大可能克服由于年龄、语言、技术等差异造成的数字鸿沟是中国移动履行客户责任的重要方面之一。

助老服务：目前，中国已经进入并将长期处于人口老龄化社会，预计 2013 年底中国老年人口将突破两亿。为此，公司在北京、上海等地为年满 60 岁的男性和年满 55 岁的女性提供“移动助老卡”服务。10086 热线可以从实名登记的客户来电号码中自动识别老年卡客户，并自动将其转接至老年客户服务专线。专线语速相应放缓，确保老年人准确收听。此外，中国移动还主动拓展老年人社区服务，为老年客户提供紧急呼救、医疗保健和居家照顾等方面的信息服务（详见本报告第 38 页）。

助残服务：公司还推出多项残障人士专属爱心服务。在四川，开通 10086 残障人士专属爱心服务专席，为全省 5 万多使用爱心卡的残障人士提供 7*24 小时专人专属服务。在山东，联合相关部门推出助残工程，专门制作助残“关爱通卡”，特别定制最低资费标准，并给予每张每月 500 分钟本地网内免费通话补贴，此举覆盖全省 17 个地市，受助总人数达 10 万人。

多语种服务：公司充分尊重少数民族同胞在语言上的差异化需求，在少数民族地区推出特殊语言服务，积极融入当地文化、贴近客户需求。在内蒙古，为全区 420 多万蒙古族客户特设蒙语台席、蒙文手机等专属服务，蒙语热线月均人工受理量达 35 万次以上；2012 年又增设蒙语热线东部语种和西部语种服务专席，进一步提供更加细致周到服务。在新疆，于 2012 年 5 月推出维语热线语音缴费服务，让维吾尔族客户足不出户就能缴纳费用。

共同成长的满意员工

员工是企业最具活力的组成元素，是企业可持续发展的关键推动力。企业对于员工的责任，不仅仅体现在对员工基本劳动权益的保护，更重要的是为员工参与企业决策、共享企业发展成果创造公平、健康的长效机制；拓展职业生涯发展空间，帮助员工获得个人成长、实现自我价值；创造和谐工作环境，支持员工快乐工作、快乐生活。

员工权益保障

中国移动尊重并遵循联合国全球契约十项原则，高度重视保障劳工权益。

多样化与女性权益保障

公司尊重多样化和工作机会均等，反对使用童工，始终坚持男女平等、民族平等的用工政策。截至 2012 年底，公司员工中女性员工占比为 40.08%，少数民族员工占比为 6.33%。（公司员工多样化相关统计详见本报告第 51 页）

为充分发挥工会组织对员工权益保护的作用，公司 2012 年组织了 5 期、共 280 人次的工会工作人员培训，以有效提高员工权益保护工作者的专业水平和职业素质。

公司积极开展女性员工权益专项保护：

- 集团工会专门设立女职工委员会，在各下属单位均设立分支机构，全集团女职工委员数量共计 628 人；
- 全面落实《集团工会女职工委员会工作细则》，对女职工的劳动就业、工资分配、休息休假、保险福利、教育发展权益进行保护，并开展女职工工作专项检查；
- 28 家单位与女职工签订女职工权益保护专项集体合同，执行情况良好；
- 采取多种方式帮助解决女职工实际困难，如在贵州为子女在十四岁以下的女职工在子女生日当天提供一天带薪休假，并为上班较远的哺乳期女职工就近安排工作等；
- 充分发挥女性劳动模范的示范带头作用，积极发现、培养女性人才，及时选拔、推荐优秀女性人才。

职业健康与安全

2012 年，公司多途径加强安全生产管理，提升员工安全意识，保障员工的职业健康与安全。全集团 2012 年度工程建设中未发生安全生产事故。

- 深入贯彻落实《中国移动安全生产责任制（试行）》，确保安全生产职责覆盖企业生产经营的每一个环节和每一名员工，逐步建立完善中国移动安全生产责任体系；
- 积极推进安全生产管理提升工作，开展《中国移动安全生产与保卫管理办法》等 5 项规章制度的编写工作，促进安全生产管理水平全面提高；



在安徽，客户服务中心开展“暖暖下午茶，沟通你我她”活动

- 开展安全大检查，共检查通信机房楼、通信基站、营业厅、客户服务中心等重点部位 405 处，发现安全隐患并组织各单位认真落实整改，隐患整改率达到 90% 以上；
- 广泛开展安全宣传教育，2012 年累计组织 39 万人次观看安全生产主题宣传片，举办应急疏散演练 400 余次，员工参与率超过 80%；
- 设立安全生产信箱，广泛收集加强安全管理工作的意见、建议和对安全生产事故、隐患的举报；
- 制定《安全绩效考核办法》，按照事故造成的损害程度，对发生安全生产责任事故的单位扣除相应的绩效考核分数，并对责任单位的领导给予诫勉谈话、行政处分、降职、免职等处罚。

员工沟通参与

中国移动建立了畅达的员工申诉渠道，并通过职工代表大会、平等协商制度、总裁信箱、合理化建议平台等多种形式，确保及时获取和回应员工的申诉与意见表达。

2012 年，公司开展“走基层、听心声、转作风”活动。通过本次活动，让公司管理层从多个角度、多个层面了解了基层公司的现状，倾听一线员工的心声，查找工作存在的不足，收集多项意见与建议，为公司下一步的决策奠定基础。

员工职业发展

绩效激励

中国移动一方面为员工提供具有市场竞争力的薪酬和福利保障，另一方面致力于构建科学合理的员工激励约束机制，激发员工积极性。

公司2012年7月全面启动营业人员量化绩效薪酬改革，对营业人员采取计件薪酬方式，将营业人员的变动收入与个人和所在营业厅的销售业绩、服务质量等挂钩，适当加大营业人员薪酬弹性，以更好体现“多劳多得”的分配原则。至2012年底，共覆盖95%以上的营业人员。

培训发展

2012年，中国移动围绕公司战略，结合员工自身发展需求，以加强基础建设、扩大培训规模、创新培训方式、提升培训效果为重点，面向全体员工有计划、有步骤、分层、分类、分级地开展各类培训，年度培训覆盖各级员工98.3万人次。（公司员工培训与发展相关统计详见本报告第51-52页）

- **优化培训管理：**建立培训管理质量评估体系，制定下发了网上大学、课程库和内训师等相关管理办法，建成了总部、省公司上下一体、优势互补的培训资源管理平台；
- **创新培训方法：**采用行动式学习、现场教学、在线考试认证、混合式课程等多种培训方式，大力推广网上学习；2012年全国课程库课程累计达到7,117门，网上大学登陆学习总人数达23万余人次，年人均在线学习时长达25小时。

同时，公司还加大不同层次、地区、部门间的员工交流任职力度，选派总部第一批23名员工赴14个省（市）的地市公司或生产中心进行为期一年半到两年的交流锻炼，进一步提升员工综合素质和能力。

创新职业发展新途径，强化员工学习能力

为更好地选拔管理人员，实现人才可持续发展与优秀管理者素质提升，铁通公司于2012年11月6日和12月4日分别举办两期中青年干部学习班，共有来自全国各地的116名干部学员参加学习，每期学习班历时6天，采取全封闭式集中学习方式，同时结合开放式座谈、辩论式讨论、无领导小组讨论等项目，以及户外拓展训练和文体活动竞赛，并创新性使用培训成效量化考核机制，有效强化了培训成效，并增强员工学习能力，为企业发展提供保障。

量化绩效薪酬激发员工活力

“实施计件工资以来，我这个月的工资比去年同期翻了一番。6年来，这是我拿工资最多的一个月。”安徽蚌埠移动公司胜利路营业厅营业员吴静（化名）2005年9月进入公司，算是资历比较老的营业员了。她说：“自今年4月份以来，我的计件薪资部分都在上升，虽然累点，但是值得，因为每天能挣多少钱可以算出来，自己心里敞亮。”营业厅经理介绍，营业厅实施量化绩效薪酬制后，营业员主动营销的意识增强了。当然，并不是所有营业员都像吴静那样出色完成任务，也有些营业员因为业绩较差，收入不增反减，但大家心里没有怨气，因为多劳多得的规则谁都能接受。



在安徽，营业人员每天收到日薪酬短信



在陕西，开展“为民服务”承诺专题培训

平衡工作与生活

日益激烈的市场竞争不可避免地给员工带来巨大的身心压力。公司采取多种方式帮助员工实现工作与生活平衡，促进员工快乐工作、幸福生活。

员工帮助计划

中国移动大力推广实施以心理学为基础的员工帮助计划（EAP），帮助加强员工心理疏导，缓解员工工作压力。截至2012年底，公司总部和31省公司已经全部实施EAP项目，覆盖员工超过20万人次。

- **举办 EAP 骨干培训提高班。**2012年6月，在2009-2011年与北京师范大学心理学院合作培养的180名EAP专员中，遴选出60名学员继续开展EAP提升培训，进一步培养公司的EAP骨干人员队伍；
- **举办第二届 EAP 论坛。**2012年11月举办以“幸福企业与和谐组织”为题的第二届EAP论坛，推动公司内部EAP工作交流，同时也对国内EAP行业的发展起到积极推动作用；
- **启动总部 EAP 项目。**2012年11月，总部EAP项目正式启动，主题为“心成长·新未来”，项目覆盖总部全体员工。

困难员工救助

截至2012年底，公司已有17个下属单位设立了员工互助基金（或称困难帮扶资金），用于帮助生活困难的员工减少因遭遇灾害、身患重病、意外伤害等带来的后顾之忧，很多困难员工及家属得到帮助。2012年，公司专门出台《关于加强员工互助基金管理的指导意见（试行）》，进一步推动帮困救助工作制度化、规范化、常态化，促进员工互助基金规范运作、公开透明。

在上海，通过“爱心互助日”活动共募捐92.5万元，全部纳入公司帮困基金，并通过基金补助生活困难员工378人次。

快乐工作与生活

公司依托工会开展丰富多彩的文娱、体育、联谊活动，帮助员工丰富业余生活，缓解工作压力，增强员工归属感。

从2008年开始，公司总部工会发起成立19个员工兴趣协会，涵盖体育、文化、艺术等各个领域，鼓励员工利用业余时间开展健身等活动，增进员工间的交流沟通。公司还定期举办员工象棋赛、桥牌邀请赛、登山比赛、书画作品展等丰富多彩的活动。2012年，公司总部工会被国家体育总局评为“全民健身先进单位”。

在河南，为改善乡镇地区营业部工作环境差、员工感知低的问题，以“职工小小家建设”为抓手，倾听基层需求，为乡镇地区营业部配发健身器材、消毒柜、冰箱和空调，建设小厨房、小宿舍、小浴室、小会议室等，改善乡镇地区员工工作环境。

20 万人次

EAP 项目覆盖员工超过 20 万人次。



在甘肃，客服中心员工参加初级EAP辅导员培训



在河北，公司员工在“踢毽子”比赛中展示特长



在陕西，公司举办员工拔河比赛



在宁夏，公司工会组织看望新生妈妈

共享发展的和谐社区

公益慈善事业的发达程度是社会文明进步的标志，是实现社会保障的重要内容，也是构建和谐社区的基础之一。作为业务与社会发展息息相关、服务未梢遍及城乡的大型服务企业，带头关心、支持社会公益是中国移动义不容辞的责任，而公司的信息通信技术特长与规模优势，又为公司参与社会公益创造了条件。

中国移动慈善基金会

中国移动于 2009 年注资 1 亿元人民币设立中国移动慈善基金会，以实现对于社会公益事业长期投入和对于企业公益资源的规范运作。中国移动慈善基金会在民政部的指导下，不断完善治理结构，切实提升运作的规范化水平和透明化程度。

- 严格遵照《中国移动公益慈善活动管理办法》的规程进行资金管理和项目运作，以全面预算管理为基础进行资金管理，滚动制定三年规划和年度公益慈善项目计划，确保公益慈善基金专款专用；
- 定期召开理事会会议，集体、科学地决策包括基金会规划、重点项目调整、新项目审定与预算等重大事项；
- 强化透明运营，通过基金会网站、《公益时报》等渠道发布基金会年检报告摘要、项目运作情况等重要信息；
- 基金会已通过民政部统一组织的基金会年检审计，并积极参加民政部组织的基金会等级评估工作。

截至 2012 年，中国移动慈善基金会已在扶贫、助教、儿童关爱等多个领域开展了一系列具有实效性与影响力的公益项目，赢得多项外部认可。2012 年，公司荣获由民政部颁发的中华慈善奖“最具爱心捐赠企业”奖，这是公司连续第五年获此殊荣。（公司投身社会公益相关统计详见本报告第 52 页）

对口支援与扶贫

为促进欠发达地区发展，积极履行社会责任，中国移动不断深化对口支援及扶贫工作，采取产业扶贫、科技扶贫、管理扶贫等多种方式，为推动受援地区经济社会快速发展做出切实努力。



在甘肃，公司帮助通远乡牌楼村新建机井通水，农民现场取水

对口支援

中国移动积极发挥中央企业优势，承担社会责任，长期对口援助西藏改则县、黑龙江桦南县、汤原县、青海省玛沁县，至 2012 年底，已累计投资 2.2 亿元支持当地基础设施建设，并先后选派 24 名志愿者分赴贫困地区开展对口支援及扶贫工作。2012 年，中国移动共落实对口支援及定点扶贫项目资金 3,743 万元，项目投资向基层和农牧区倾斜。2012 年，我们还积极申请在新疆地区新增援助包括喀什地区疏勒县、和田地区洛浦县、克州地区阿克陶县在内的三个国家级贫困县，目前已获得国务院正式批准。

2012 年，中国移动获得国资委与国务院扶贫开发领导小组办公室联合颁发的“中央企业扶贫开发工作（2001-2010 年）先进集体称号”。

“造血”扶贫

对口扶贫并不是简单地给予资金支持，对于中国移动而言，只有充分发挥企业的资源、技术及管理特长，变“输血”式扶贫为“造血”式扶贫，才能真正帮助贫困地区彻底摆脱贫困。

在甘肃，出资 100 万元协助改善基础设施，改善先天缺水的状况，并聘请农牧专家，深入各村开办养殖、种植等技术讲座，并对养殖户进行现场指导，以提高农民种养技能。

在河北，筹集专款 62 万元为苏家咀村实施人畜饮水工程，解决困扰了苏家咀村近 30 年的生产生活用水难题，帮助当地现代化养鸡场、暖棚养猪、育肥羊、大棚蔬菜等一系列项目顺利启动。

在广东，基于公司实施卓越绩效管理的经验，针对农村管理的各个环节，帮助设计开发了卓越村务管理模式，针对清远地区农村基层干部开展了 150 余人次的培训，并制定《卓越村务绩效评价准则》，选取示范村进行试点，帮助提升农村基层管理水平。

关爱弱势群体

中国移动始终关注社会弱势群体，多年来联合社会相关力量，对艾滋病致孤及特困儿童、贫困先天性心脏病（“先心病”）儿童、农村白内障老年人等实施针对性持续救助，不但为相关弱势群体带去了切实的帮助，也产生了巨大的社会影响，唤起全社会对相关群体的关注，形成良好的公益援助氛围。

中国温暖“12.1”项目

2008年，中国移动联合中华全国妇女联合会、中国儿童少年基金会共同启动“中国温暖‘12.1’爱心基金—中国移动关爱行动”，捐助5,000万元成立中国温暖“12.1”爱心基金，计划用五年时间为万名艾滋病致孤及特困儿童寻找爱心家庭，并为每名儿童每年提供1,000元的资助金。

由于社会大众对艾滋病的恐惧和偏见，艾滋病致孤及特困儿童面临着贫困、疾病、失学、歧视等诸多问题，这使得在项目实施过程中，对艾滋病致孤及特困儿童的寻访和资助工作也往往遇到意想不到的阻力。

项目开展5年来，在卫生部、国务院防治艾滋病工作委员会办公室的指导下，项目合作各方克服诸多困难，稳步实施，扎实推进，使项目从无到有、从小到大，覆盖全国15个省（自治区、直辖市）300多个地区（市、州、县），资助艾滋病致孤儿童和受艾滋病影响的特困儿童15,749名，下拨资助款超过5,000万元。项目已成为目前全国资助金额最大、覆盖省区最广、受助人数最多的关爱艾滋病致孤及特困儿童的公益项目，成为政府对艾滋病致孤儿童关爱工作的有益补充。项目2011年被民政部评为“中华慈善奖”最具影响力慈善项目提名奖。

为提升项目实效，公司不仅仅捐出善款，更是从健全项目管理、推进项目实施、唤起公众关注等多方面做出切实努力：

健全项目管理	<ul style="list-style-type: none">• 组建项目合作方高层共同参与的项目管理委员会，制定《中国温暖“12.1”爱心基金管理章程》，规范推进项目实施；• 开发建成项目网站和项目管理平台，建成目前全国最大的艾滋病致孤儿童数据库；• 建立详实的资助金签收册，并聘请会计师事务所每年对项目进行专项审计，确保资助金及时、足额发放到位。
推进项目实施	<ul style="list-style-type: none">• 定期举办项目培训，覆盖项目管理者 and 爱心家长逾8,000人次；• 先后赴安徽、云南、新疆、河北和湖北等多省开展项目督导调研，并建立沟通机制，及时通报项目进展；• 在项目发放资助金、回访过程中采取多种措施切实保护受助儿童隐私。
开展关爱活动	<ul style="list-style-type: none">• 在受助儿童中开展“我的梦想”主题征文征图活动；• 联合举办“心有大未来”儿童权益论坛，研讨交流受艾滋病影响的儿童权益保障问题；• 公司爱心志愿者陪同受助儿童和爱心家长代表参加“北京游”活动。



《我的梦想》作者9岁女



《感恩》作者11岁男



在云南，志愿者为受助孩子提供家庭辅导

“‘12.1’项目是我们播撒下的一颗种子，我们希望这颗种子能带动更多人关爱艾滋病致孤儿童，为艾滋病致孤儿童创造一个更为和谐的生活环境，创造一个更加美好的明天。”

——李正茂
中国移动慈善基金会副理事长



中国移动志愿者到医院与受助儿童一起画画



志愿者陪着爱“心”行动受助儿童圆梦北京一日游



在广西，公司为留守儿童学校捐赠通信设备

“爱心洒天山”联合援疆项目

中国移动响应民政部号召，参与“爱心洒天山”联合援疆行动，捐赠 275 万元，2012 年完成了乌鲁木齐市“中国移动老年网校（社区老年人日间照料中心）”的建设以及 SOS 儿童村、4 所边远少数民族中学的“中国移动爱心电子阅览室”建设，共惠及乌鲁木齐市 9,000 余名 60 岁以上老年人和 3,809 名边远学校的学生。

中国移动爱“心”行动

据国家卫生部门统计，中国每年约有 15 万新生先天性心脏病儿童，能够得到及时治疗的患儿仅为 6 万左右，大量患儿由于家庭贫困和当地医疗水平低等因素得不到及时医治。目前，贫困先天性心脏病救助面临两大难题：一是筛查网络体系缺失，大量贫困先天性心脏病儿童无法得到及时诊断，延误了宝贵的救治时机；二是手术费用高，先天性心脏病手术费用一般需要几万元甚至十几万元，贫困家庭很难承受。

2011 年 8 月，中国移动联合内蒙古民政厅、泰达国际心血管病医院、内蒙古慈善总会在内蒙古自治区启动“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病救助计划”。中国移动慈善基金会捐赠 1,100 万元人民币，购置流动筛查车，开展免费先天性心脏病筛查，并全额资助患儿手术费，计划救助 350-400 名贫困先天性心脏病儿童。2012 年 8 月，项目拓展至河南、辽宁两省，公司再捐赠 1,950 万元，计划 2012-2013 年再救助 600-660 名贫困先天性心脏病儿童。

项目开展一年多来，在内蒙古，项目流动筛查车行程 25,000 公里，为内蒙古自治区 38 个旗县 10,821 名儿童进行了先天性心脏病免费筛查，资助 377 名贫困先天性心脏病儿童完成手术。在河南和辽宁，流动筛查车已在 59 个市县为 1,726 名疑似患儿进行了免费先天性心脏病筛查，初步确诊 628 名贫困先天性心脏病儿童，患儿正陆续安排入院接受手术救治，已经有 216 名贫困先天性心脏病儿童完成了手术。

与国内同类项目相比，“中国移动爱‘心’行动”体现出三大特点：一是引入移动医疗技术，实现了流动筛查、数据传输、远程会诊三位一体的筛查新模式；二是中国移动全额资助患儿手术费用；三是项目救助与志愿服务相结合，公司及项目合作方志愿者累计志愿服务时间超过 1,000 小时。2012 年，项目成功获评全球契约中国最佳实践案例。

其他特色项目

中国移动及各省公司每年均结合本地需求开展具有地方特色的弱势群体关爱援助项目。

在湖北，发起大型公益活动“湖北省万名留守儿童关爱行动”，面向湖北省内留守儿童征集 10,000 个心愿；向社会征集 1,000 个爱心家庭；募集 100 辆爱心校车；征集 10 个爱心承诺，让留守儿童沐浴社会关爱。

在吉林，与长春市儿童福利院联合开展“大手牵小手，我心暖童心”爱心捐赠项目，关注孤残儿童的心理健康，项目捐赠物品价值共计 8,000 余元。

在上海，联合市慈善基金会继续开展“点亮视界”助困复明公益项目，该项目每年帮助 50 余名老年人实施白内障复明手术。迄今为止，已有奉贤区、静安区等地的百名老年人重见希望之光。

助推教育发展

百年大计，教育为本。助推教育发展是中国移动长期以来的公益慈善关注重点。

中国移动“蓝色梦想”教育捐助计划

迄今为止，中国移动已连续七年与教育部联合开展教育援助公益项目。2006年，公司联合教育部共同启动了“中国移动中西部贫困地区农村中小学教育捐助项目”，旨在提高中西部贫困地区农村中小学教育水平和办学条件。截至2012年底，项目已累计为中西部23个省共建设1,694个爱心图书馆和674个多媒体教室，并创新采用影子培训和信息化远程培训形式累计培训48,205名中西部农村中小学校长。

项目年度调查报告显示：“影子培训让中西部校长在现场环境中，通过交流、讲座、访谈、听课、教研等活动，深刻感受与领悟自己及基地学校的办学思想、理念、制度、方法不同之处，从中诊断出学校管理的问题，共议教育热点问题，共享学校管理经验，互鉴互学，收效显著。在接受影子培训后，91%的参训校长认为对所在学校发展中遇到的瓶颈与困惑深受启发；78%的参训校长认为自己的治学与教学指导能力得到提升。”

2012-2015年，公司还与教育部共同实施中小学教师信息技术能力国家级培训项目，计划四年内远程培训20万名中小学信息化教师，实现中西部及农村中小学信息化教师一校一人的目标。此外，项目还将对2,000名中小学教师骨干进行培训者集中专项培训，2012年已完成信息技术培训教材和网络课程的开发应用。

情系大凉山 坚守十年爱

四川省凉山彝族自治州是全国最大的彝族聚居区，包含10个国家级贫困县、1个省级贫困县、1个州级贫困县，长期以来教育事业处于一穷二白的起步阶段。中国移动自2001年起，通过资助当地特困高中生和大学生完成学业、建立希望小学和学校图书室等多种形式，坚持不懈地为凉山的教育事业做出贡献。2001年至今，公司以员工捐款方式为主投入资金26万余元，资助各种教学设备折款7万余元、衣物1000余件、物资5卡车、书籍700余册、文具500余套，累计资助了45名高中贫困生及105名考取重点院校的贫困大学生完成学业。

扶助贫困学生

公司通过捐助、建立勤工助学基地等方式，为贫困学生提供经济援助、勤工助学机会等，支持他们克服困难，完成学业。

在陕西，发起“爱心100”助学行动，七年累计募捐超过1,200万元，资助贫困大学生3,532名。2012年，该项目募集善款超过200万元，陕西省516名贫困大学新生每人获得超过4,000元的资助。

支持就业创业

2012年，中国移动充分发挥自身业务特色和平台效应，为大学生提供就业辅导和创业支持。

在江苏，举办“12580求职通大学生创业大赛”，面向全省所有高校大学生公开征集选拔优秀创业团队，并提供专业培训、实习、创业资金等关键支持。

在宁夏，秉承“合作办学、合作育人、合作就业、合作发展”的校企合作思路，通过多种形式与高校深入合作，通过向当地学校捐赠通信实验设备、打造实践基地等方式，支持大学生提升职业技能。



天津公司到广西对校长培训成果进行回访，促进天津马场道小学与广西永丰小学结为友好学校

“动感求职”平台 促进大学生就业

2012年12月，共青团中央与中国移动联合正式发布“12582动感求职”平台。该平台整合全国校园招聘信息，面向高校毕业生针对性提供各地的岗位需求信息及就业指导服务。毕业生可通过互联网、短/彩信、语音热线等方式，免费获得包括毕业求职、就业指导、实习对接、校园招聘会通知等信息服务，获得“职前培训+岗位搜索+就业指导”的信息化求职新体验。该平台发布前已在重庆地区试点并取得显著成效，发布岗位招聘信息25万余条，吸引了一大批国际国内知名企业参与网上双向选择会，搭建起学生与招聘单位相互沟通的桥梁。

“母亲在我小时候说过的一句话令我终身难忘，那就是‘生火要空心，做人要实心’。我捐助贫困学生，是为了回报社会。我不在乎吃好喝好，也不在乎物质享受，更不会留给孩子多少钱。我只想尽己所能去帮助那些需要帮助的人，如果我的努力能改变一个人的命运，我感觉那是我人生最大的快乐！”

——何双全
中国移动 2012 年“员工公益之星”



在江苏，员工志愿者为孤寡老年人剪指甲



在安徽，员工志愿者为留守儿童送去图书



在贵州，员工志愿者开展“心手相连——中国移动红领巾城乡手拉手”活动

倡导志愿服务

负责任的中国移动需要负责任的中国移动人。公司全面倡导责任文化，鼓励各级公司成立员工志愿者组织，并通过提供带薪志愿服务日等方式，鼓励员工参与志愿活动。2012 年吸纳员工志愿者超过 9 万人次，员工志愿服务时长超过 33 万小时。

在上海，成立上海公司员工志愿者服务队，人数达到 500 人，分 23 个分支志愿者服务队。

在福建，45 位三明分公司志愿者在 2012 年 6 月 14 日第九个世界献血者日捐献血液，其中捐献造血干细胞 3 人。

在广东，与全球最大的非营利教育机构之一的青年成就计划（JA, Junior Achievement）合作，开展“移动志愿者校园商业执教计划”，帮助青少年提前做好就业准备。参加项目的中国移动志愿者人数达 42 人，活动覆盖了广州 5 所重点大学及 4 所知名中学，受益学生超过 570 名。

“员工公益之星”评选

为更好地鼓励员工参与社会公益，2012 年中国移动首次通过网上投票的方式评选“员工公益之星”，在 18 名候选人中，来自江苏公司的何双全和山东公司的王大鹏最终成功当选。

志愿服务十五载 回报社会赤子心

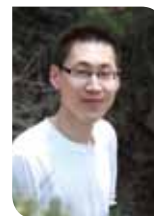
何双全，中国移动江苏公司宿迁分公司工程维护部工程项目管理员，出生于农民家庭的他，一直牢记母亲“实心做人”的教育，自 1997 年工作以来，作为宿迁市红十字会志愿工作者、癌友康复协会义工、志愿者，累计捐款 10 万余元，被评为“联合国癌友康复协会志愿者”、中国移动 2012 年员工公益之星、“宿迁红十字会先进工作者”。



得益于中国移动倡导公益志愿服务的良好氛围，在家庭的理解和支持下，何双全用自己一个人的行动感动了身边很多人。在他看来，每个人都会遇到困难，而每当这个时候如果有旁人伸出援助之手，你就会感受到一份温暖，并将这份温暖传递给其他需要帮助的人，如此一来，这份温暖与感动就会像星星之火，照亮这个世界。

建设城市志愿者俱乐部 带动社会公益氛围

作为“爱我日照”城市志愿者俱乐部的秘书长，王大鹏自加入中国移动山东公司日照分公司之后就一直致力于志愿者工作。在王大鹏的带领下，本着“奉献、友爱、互助、和谐”的核心理念，俱乐部围绕社会服务、环境保护、医疗卫生、助学敬老、城市文明等开展多次志愿服务活动，总人数已经达到 1.2 万人，成为日照另一道靓丽的风景线。



在公司支持下，王大鹏带领俱乐部成员完善志愿者管理，实现志愿者召集与活动开展信息化，通过《爱我日照》杂志、报纸与手册向全社会宣扬志愿者精神，设立志愿者专线 18806330633，发起“相约星期六”活动鼓励群众主动参与志愿公益活动，公众反响强烈。2011 年俱乐部获得“山东省服务名牌”称号，成为首家获得此项荣誉的志愿者组织。

友好共生的生态环境

建设生态文明，是关系人类未来发展的长远大计。面对资源约束趋紧、环境污染严重、生态系统退化的严峻形势，中国移动深知必须把绿色发展、循环发展、低碳发展的理念切实融入公司运营，严格管理公司自身的环境影响。与此同时，尽可能发挥公司的影响力与技术特长，带动行业绿色发展，促进社会经济发展方式与个人生活方式转变，共同为建设资源节约、环境友好的社会做出切实努力。

完善环境管理体系

公司自 2007 年以来，全面实施以节能减排为核心的“绿色行动计划”，从企业内部、产业链和全社会三个层面入手，系统推进环境管理与节能减排。

目前，公司已建立“绿色行动计划”常态化组织保障体系：在总部设立“绿色行动计划”领导小组，并成立专门处室，负责日常工作推进与协调；在省公司，成立由省公司管理层牵头的相应领导机构，并设置专人专岗负责日常工作。

公司按照 ISO50001 和 GB/T23331 能源管理体系标准要求，以 P（计划）-D（执行）-C（检查）-A（改进）循环为指导，建立并不断完善以能源管理为核心的管理体系。

5.7 亿元

截至 2012 年底，中国移动绿色行动计划总投资累计达到 5.7 亿元，为推进节能减排工作付出不懈努力。

开展第三方能源审计整改提升

2012 年，中国移动在广东、吉林、四川公司继续开展能源审计整改提升。通过前期审计，基于能源管理流程，汇总梳理出四大环节 11 项工作优化建议，并下达能源审计整改要求，部署省公司开展专项提升，降低能源消耗。

2012 年中国移动节能减排主要工作

制订规划和投资计划	<ul style="list-style-type: none">• 编制《2013-2015 年节能减排专项规划》，明确未来三年工作目标和思路，提出推进措施；• 制定年度专项投资计划。
全面推广成熟节能措施	<ul style="list-style-type: none">• 更新并发布节能技术目录和导则；• 推进落实有关典型应用场景下的基站节能设计要求；• 推广载频智能节电等成熟技术；• 推广自然冷源应用和基站环境温度提升；• 完成机房节能改造等。
完善并严格执行节能标准	<ul style="list-style-type: none">• 全面推广设备节能分级标准，在主设备集中采购中积极推进节能分级和绿色包装应用，并粘贴节能标识；• 编制《中国移动能效评估工作管理办法》，更新完善管理用房、通信机房和通信基站三类通信设施能效评估标准；• 制定通信设施各级别绿色星级评定标准，完成对 2.4 万个通信设施的节能评定，其中 83% 获得绿色星级评定。
强化节能效果后评估	<ul style="list-style-type: none">• 在湖南、江苏和黑龙江公司开展基站智能通风、机房精确送风等节能措施后评估，探索节能措施后评估方法，验证节能措施效果。
实施节能减排专项考核	<ul style="list-style-type: none">• 继续将节能减排纳入公司经营业绩考核体系，制定 2012 年专项考核办法，涵盖 17 项考核指标，全面考核各省公司工作完成情况。
探索第三方合同能源管理	<ul style="list-style-type: none">• 完成省公司合同能源管理试点，验证合同能源管理操作模式的适用性，同时积极开展金太阳示范工程建设，推广新能源应用，协调外部力量共同推动节能减排。

管理自身环境影响

中国移动自身环境影响主要来自于三方面：

- **网络环节**：主要是通信基站、机房等网络设备运行过程中产生的能源及资源消耗，包括设备耗电、发电机油耗等，其中电力消耗是主体；
- **业务环节**：主要是为客户办理业务过程中的能源及资源消耗，如耗电、用纸、SIM卡等；
- **办公环节**：主要是公司办公场所产生的能源及资源消耗，包括差旅、用纸、耗电、用水等。

针对自身环境影响，公司一直采用高标准进行管理，从绿网络、绿业务、绿办公三方面不遗余力地提升公司环境绩效。（公司环境表现相关统计详见本报告第 50-51 页）

绿网络

2012 年，公司继续加大节能减排措施的推广应用力度，持续提升新建和存量通信设施能效水平，加强技术创新，实现了 2012 年每载频耗电较 2011 年下降 5.7%、单位业务流量耗电较 2011 年下降 14.6%。

中国移动以设备生命周期管理为基本思路，对新设备采购、设施建设、网络运行、设备退网等进行全周期管理，全方位构建绿网络。

在新设备采购中，公司联合主流设备供应商，全面应用设备节能分级标准，推动主要通信设备单位能耗和资源占用的持续下降。2012 年，在 GSM 无线网和核心网设备、TD-SCDMA 无线网设备等主设备集中采购中积极推进节能分级和绿色包装应用，并粘贴节能标识，实现主设备节能。

在设施建设过程中，公司严格按照有关典型应用场景下的基站节能设计的要求，制定设计方案，因地制宜采取节能技术，提升网络设施整体能效。同时，积极推进共建共享，提升新建基站中共建设施的占比，2012 年，完成基站共建 1.7 万个，向其他运营商共享基站 6,000 余个。（公司共享共建相关统计详见本报告第 50 页）

在网络运行环节，公司从主设备、基站空调、动力环境、新能源应用等关键环节入手，完善并执行网络设备运行维护节能管理规程，加强运行管理，降低网络运行的环境影响。2012 年进展良好：

- 全网应用智能节电功能的载频占 76%；
- 新增瘦客户机 2.2 万台；
- 新增无机房基站 3.9 万个；
- 自然冷源设备累计部署超过 10 万基站；
- 基站围护结构改造 9.7 万站；
- 空调综合节电改造 17 万余台；
- 开关电源冗余模块休眠功能开启 33 万套；
- 基站高效开关电源应用数量 4.4 万套。

注：瘦客户机（Thin Client），是使用专业嵌入式处理器、精简版操作系统的小型行业专用 PC，具有更低的功耗，更高的安全性。

在甘肃，在白银市 600 个基站应用太阳能发电，预计使用期内发电总量将达 5,827 万度，并已通过国家“金太阳”工程验收。

在辽宁，自主研发基站智能无源排风系统，达到基站自然降温的目的，可实现平均节电 50% 以上，每基站年平均节约电费上万元，而且对环境敏感地区的生态影响进一步降低。

在设备退网管理中，对于退出服务的设备，严格按照要求进行下电处理，通过具有回收处理资质的厂家进行无害化处理，减少了电力消耗及机房面积占用，全面降低了环境影响。2012 年经专业渠道回收蓄电池近 1.3 亿安时，回收率达 100%。

打造绿色循环价值链，建立产品回收管理模式

为打造绿色循环的产业链，实现各类产品的全生命周期管理，中国移动根据各类产品特点和回收处理侧重点差异，建立了蓄电池、线缆、馈线、板卡、服务器等五类废旧产品回收处理方案，并形成了一套规范、标准的产品回收流程，与回收企业共同合作对各类产品实行循环回收。同时，中国移动建立了对废旧产品回收企业评价机制，对回收企业进行全面的考核评估，并将评估结果纳入下一年度废旧产品回收的招投标中。



绿业务

在业务办理、市场推广等过程中，中国移动积极倡导电子化工作方式，减少传统方式的资源消耗，绿化传统业务办理方式。

中国移动已在山西、黑龙江、吉林、四川、广东、广西、海南、浙江、贵州等 19 省开展营业厅无纸化改造，通过先进技术优化系统，实现了客户证件电子识读、客户电子签名、电子印章、电子单据生成、电子单据稽核等系列功能，在已实施无纸化的营业厅中，纸质单据总体使用量大幅减少 75%。

公司大力推广 139 邮箱绿色账单服务，2012 年月均覆盖客户 1.8 亿，1 年节约用纸超过 2.7 万吨。

公司继续通过多种途径推进 SIM 卡重复利用，所有卡基已经全面采用环保材料制作，通过远程写卡、空中写卡、电子化发卡的方式提高 SIM 卡利用率，减少版面印刷。

此外，截至 2012 年底，公司已在全国 1.4 万个营业厅设置“绿箱子”，回收手机、废旧电池等配件达 24 万余件，有效降低环境污染。

在河北，在全省营业厅内开展“节能减排、绿色先行”活动。一是在营业厅明显位置张贴自制的节能减排宣传海报，并设置“绿色”留言板征集节能减排意见和建议；二是设置“绿箱子”，只要客户将废旧手机配件放入回收箱，就可以得到一份环保小礼品；三是将每周三定为营业厅的“低碳体验日”，除倡导本公司员工乘坐公共交通工具、骑自行车或步行上下班外，还在适合场所举办停办公区域空调一天的体验活动。

绿办公

为管理办公环节的环境影响，2012 年公司进一步加强日常节能管理，推广应用信息化办公手段，应用节能技术建设绿色建筑。

- 加强办公、营业、客服等场所日常节能管理，严格落实国家关于空调、采暖温度设置等办公节能规定；
- 制定完善《员工办公节能守则》，倡导节约用水、随手关灯、双面打印及复印等低碳工作习惯，减少浪费；
- 推进信息化办公，所有审批流程均实现网上流转，减少纸张的使用；通过召开视频会议大幅度减少员工差旅，减少实体资源占用；
- 强化建筑建设过程中的节能环保技术应用，积极推广节能建筑、绿色建筑理念，在根源上降低办公耗能。

在江苏，话务通信备用楼充分利用光伏发电，年发电量 1 万度，内隔墙大量采用工业化可循环材料，在节能、节地、节水、节材等方面实现了绿色建筑的综合效益，被住房和城乡建设部评定为“绿色建筑示范工程”。

在天津，从节能设计、节能技术到施工过程，从建筑材料到环保装饰，从绿色照明到自然采光，从雨水回收科学节水，空港综合楼在建设的各个环节都体现了绿色发展、低碳建筑的规划设计理念。项目于 2012 年 9 月 18 日通过美国能源与环境设计先锋奖（LEED-NC）银级认证。

78%

2012 年，电子渠道业务办理占比达到 78%。



在安徽，应用基站分区制冷系统

打造一流绿色节能大学

中国移动通信管理学院努力建设一流绿色节能大学，以信息化系统建设为抓手，将以往业务中所使用的纸质办公文档如试卷、满意度调查问卷、审批表等纳入培训会议综合管理系统之中，促进了无纸低碳办公。

从调整中央空调机组的运行模式、降低机组能耗到冬季供暖的变频控制、减少电能消耗，从做好地热井的维护保养、努力提升用剩热水的回灌量到一水多用、努力实现水资源的重复利用，从尽可能地采用节能灯到区域性的用电节能改造，管理学院多措并举，全面优化资源利用、降低能耗。

截至 2012 年底，相比去年同期，管理学院电能消耗下降 17.2 万度，冷水消耗节省 6,600 余吨，热水消耗节省 2,500 余吨，汽油消耗减少 7,500 余升，柴油消耗减少 3,500 余升，节能减排成效突出。

带动社会参与环保

倡导行业绿色发展

公司积极促进产业绿色合作，打造绿色产业标准，推动产业绿色发展。

- **推动绿色标准**：联合产业链合作伙伴全面更新设备节能分级标准，并推动设备节能分级行业标准制定；
- **推广绿色包装**：联合 8 家设备制造商共同承担工业和信息化部（工信部）“机电产品包装节材代木”试点工作，共同推动通信产品的“绿色包装”。2012 年实现节材代木 4.6 万立方米，从 2011 年至今累计节材代木 9.1 万立方米；
- **开展国际合作**：参加绿色沟通联盟（Green Touch）2012 年年会，当选新一任期职务；在年会期间举办专题展览，分享公司节能减排经验。

此外，公司还参加信息化和工业化融合成果展览会、第三届通信业节能减排大会、2012 绿色 ICT 发展论坛、2012 年绿色通信大会、第六届互联网大会等多个论坛会议，并做主题发言和经验介绍，与业界共同探讨绿色发展议题。

助力环境监测与管理

2012 年，中国移动积极利用物联网技术开发特色环保应用，助力环境监测与管理。

在北京，与民政部密切合作，建设“国家灾情管理系统”，搭建了涵盖自然灾害快报、自然灾害年报、受灾人员冬春生活救助情况报告等信息的信息管理系统。目前系统已覆盖全国所有县级以上民政部门以及河北、湖北、江西、广东、江苏 5 省的全部乡镇。此外，还将民政部掌握的灾情和救灾工作信息通过《自然灾害灾情手机报》形式发布，截至 2012 年底已编发近 200 期。

在河北，开发环保智能移动执法系统，将排污企业周边视频景象实时传送到环保局移动执法系统，同时将排污指标超标短信发送到环境执法人员手机上，便于监管和督促整改，有效改善环保执法过程中现场取证难、案件稽查依据不足、环境执法监督效率低的局面。

在陕西，与延安市环保局合作，为 13 个县区的重要水库提供水文监测数据信息自动采集服务。

唤起公众环保意识

节能减排需要社会公众的广泛认同与亲身参与。为此，公司 2012 年以“你我改变世界”为主题开展节能宣传周活动。各省公司也结合当地特点，开展形式多样的环保公益活动。

在福建，开展“心系蓝手帕 责任伴我行——让我们用青春保护蓝天绿地”活动，走进大学策划数十场环保主题活动，传播蓝手帕环保理念，发动更多人参与环境保护。“蓝手帕”环保活动两年来，已成功吸引近 40,000 名大学生加入“蓝手帕”行列。

在广西，联合交通、水利、环保等部门及沿西江地级市，开展“青少年保护西江母亲河”主题活动，积极推动西江（珠江）上下游青年组织更加紧密的交流和合作，1,000 余名桂粤港澳青少年在公司志愿者的带领下积极参与。

“绿箱子”——绿色理念助力青少年环保教育

自 2007 年起，中国移动在上海 17 个区县、1,700 余所中小学校组织了“绿箱子”环保公益活动，覆盖 100 万青少年及 20 万市民家庭。六年来，“绿箱子”环保活动累计回收手机电池等电子废弃物 9 万余件，普通电池 40 万余件。同时，项目还举办了数十场环保专题展览、近百场环境教育讲座，推动绿色环保的生活理念深入人心。



在贵州，公司积极开展节能环保宣传周系列活动

更美好的信息化未来



据工信部统计显示，截至 2012 年底，中国手机用户超过 11 亿，移动电话普及率达到 82.6%，移动互联网用户达到 7.6 亿。世界正在迈入移动互联网时代。

移动互联网、物联网、云计算与智能终端使得人与人之间的信息交互扩展至人与物、物与物之间，更加自由地摆脱时间和空间的限制。人们可以随时随地用手机浏览网页、收看多媒体内容、搜索定位、拓展社交、购物消费等，手机从简单的语音通信工具发展成为人们与外部世界交互的随身枢纽，带来意想不到的生活改变。

在行业变革的关键时期，中国移动以“移动改变生活”为愿景，努力培育创新能力，积极建设面向未来的基础设施，全面优化组织机制，拓展全球业务布局，在加快自身转型发展的同时，创新性地探索提供丰富的信息化解决方案，以遍布城乡的网络和丰富多样的信息化应用，为人们描绘移动生活的美好图景，拉近与未来的距离。



创新与转型	35
丰富精彩的“无线”体验	37
城乡共享的信息化成果	44

442 件

2012 年，中国移动全年提交中国国内专利申请 900 余件，新获授权专利 442 件。

336 ↑

截至 2012 年底，中国移动无线城市建设数量达到 336 个，让更多人享受到信息化带来的巨大改变。

111,107 ↑

截至 2012 年底，中国移动村村通电话工程累计覆盖 111,107 个边远村庄，有效减小城乡数字鸿沟。

4,300 万

截至 2012 年底，中国移动“农信通”客户数达到 4,300 万户，信息化正在改变农民、农村和农业发展的传统模式。



创新与转型

当前，ICT 领域正在发生颠覆性变革，处于技术快速更新、新业务不断涌现、新业态融合加剧的关键时期。对于通信运营商而言，传统的基础设施、业务发展模式、组织运作机制亟需面向移动互联网时代进行转型升级。更重要的是，作为国有基础电信运营商，中国移动必须肩负起产业创新与发展的重任，发挥创新与引领作用，拓展面向未来的产业发展新空间。

面向未来的创新能力培育

2012 年，公司积极推动了研发体制机制改革，出台了《中国移动科技创新工作的指导意见》，召开了中国移动科技创新大会，统一了公司以创新驱动发展的战略思想，确立了新形势下“科技管理集中化、研发机制市场化、管理流程规范化、科研布局专业化、科技成果实用化和管理手段信息化”的科技创新体系。

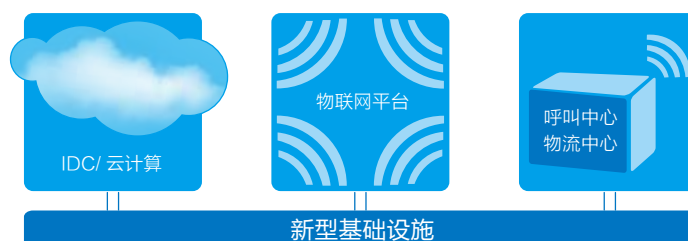
2012 年中国移动在下一代通信技术、开放平台、云平台等关键领域的研发取得突出进展：

- **在下一代通信技术方面**：完成对 TD-LTE 后续发展的九大关键技术问题研究，形成系列解决方案；完成多项后续演进技术项目，确定 TD-LTE 后续标准的演进方向。2012 年，公司提交 LTE 相关专利申请 200 余件；
- **在开放平台方面**：探索中国移动开放平台研发，率先开放移动互联网应用内计费、永远在线推送等能力，推动移动应用商场、无线城市等发展；
- **在云平台研究方面**：完成中国移动云计算顶层设计，深化“大云”研发和应用推广，牵头制定云存储、云服务相关的国家标准，并建立中国云计算技术和产业联盟开放实验室。

2012 年，公司向第三代合作伙伴计划（3GPP）、国际电联（ITU）等国际通信组织提交标准化文稿 991 篇，通过 665 篇；2012 年度牵头制定行业标准 25 项，参与完成行业标准 39 项。公司科技创新成果获省部级以上奖励共计 14 项。同时，中国移动“TD-SCDMA 关键工程技术研究及产业化应用”项目获得了 2012 年国家科技进步一等奖，这是中国移动成立以来第一次获得该奖。

面向未来的基础设施建设

为应对移动互联网革命带来的机遇和挑战，中国移动提出“构建智能管道、搭建开放平台、打造特色业务、展现友好界面”的移动互联网战略。其中的关键之一，就是在大力推进 GSM、TD-SCDMA、WLAN 和 TD-LTE 四网协同发展、促进无线宽带基础网络建设的基础上，打造面向未来的基础设施与核心能力。



目前，中国移动打造面向未来的基础设施正处于创业布局阶段，已经取得良好进展：

- **TD-LTE 发展**：完成 7 城市 TD-LTE 规模技术试验，开展 15 城市扩大规模试验；在杭州、广州、深圳建设具备试商用能力的示范网络；中国移动发起成立的全球 TD-LTE 发展倡议组织（GTI）已发展 95 家成员，推动全球 TD-LTE 商用网络数达到 14 个；公司还与国际运营商共同推进 TD-LTE 终端产品开发，构建 TD-LTE 全球漫游能力，引导全球 LTE TDD/FDD 融合发展；
- **IDC 建设**：公司计划在全国进行包含政企托管服务、互联网内容引入和公众服务的 IDC 布局。目前，已经在北京、上海、广东、江苏、四川、浙江以及重庆等重点地区建设了 7 个一类 IDC 机房；
- **物联网平台建设**：2012 年在重庆集中建设全网物联网运营管理平台及物联网业务网关，并在南方基地集中建设物联网 PBOSS，实现对物联网终端的管理与业务支撑；
- **呼叫中心建设**：在完成以省为单位的呼叫中心的集中基础上，在河南洛阳、江苏淮安筹建全国性的集中化呼叫中心，各规划 2 万座席，2018 年建成后将形成全网 5 个大型呼叫中心的格局；
- **物流中心建设**：确定物流中心为区域和省两级物流仓储体系，在天津、重庆和陕西已建成 3 个大区物流中心，江苏和广东的大区物流中心正在建设，未来将形成辐射全国的 5 个大区物流中心。

面向未来的组织机制转型

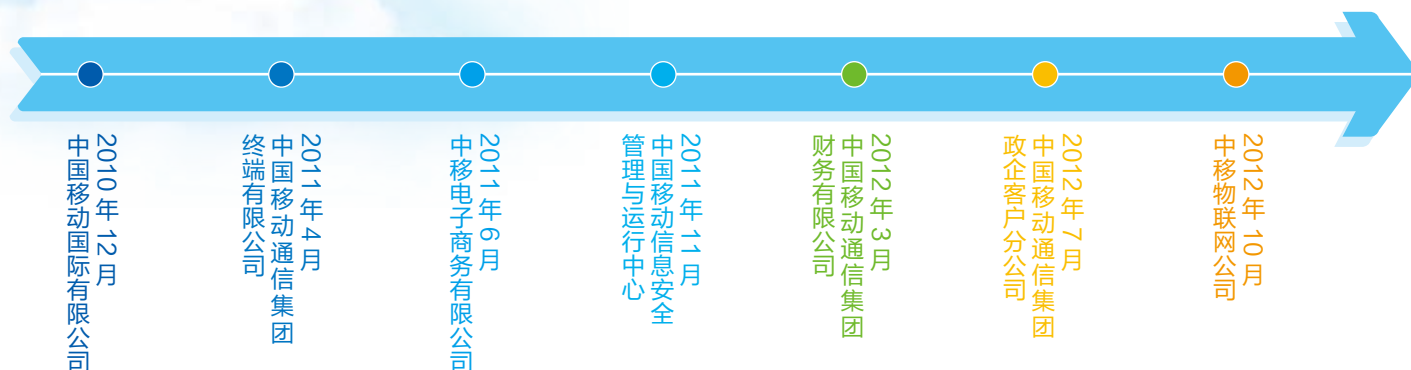
中国移动以管理集中化、运营专业化、机制市场化、组织扁平化、流程标准化为导向，大力推进组织改革，构建面向新领域的专业化运营体系，并在 2012 年取得重要进展。

全面开展管理提升

2012 年中国移动全面开展管理提升活动。活动以制度规范化、流程标准化为重点，力争用 2 至 3 年时间，使公司管理水平达到同行业国际一流。

公司成立了由主要领导构成的管理提升领导小组，围绕投资决策管理、全面预算管理、全面风险管理、社会责任管理等 16 个管理提升重点领域，在全集团充分动员，开展了计划周密、举措落实的管理提升活动。2012 年，全集团共组织培训超过 15 万人次，累计扫描梳理流程制度 1 万多项，共查找出 3,500 余个具体问题，目前已经制定了详细的改进提升计划，将于 2013 年推进落实。

中国移动推动专业化运营进程



面向未来的国际业务布局

中国移动按照“优势互补，拓增价值”的定位，本着积极谨慎的态度寻找符合公司战略发展需要的海外投资机会，积极拓展海外移动通信市场。（公司“走出去”履责相关统计详见本报告第 52 页）

公司 2010 年 12 月在香港成立中国移动国际有限公司，以专业化、公司化运营国际业务，改变过去分散的业务模式，全面落实端到端的管理模式，计划用 3 至 5 年时间，努力成为亚太地区领先的国际业务运营商。

- 快速拓展国际网络 and 平台，国际骨干网络基本形成。截至 2012 年底，中国移动拥有国际传输带宽 427G，与 2010 年底相比大幅提升了 391%；
- 将逐步在香港、洛杉矶、伦敦等地储备满足拓展需求的机房资源，为全球 IDC 等多项业务奠定基础；
- 国际业务的主要业务平台和业务管控系统全面上线，运营效率基本达到国际一流水平；
- 开发提供高竞争力的国际业务产品，有效大幅降低国际漫游资费，跨国公司和运营商客户服务实现零的突破，成功拓展新的国际业务收入来源；
- 国际互联网质量大幅提升，中国移动国际互联网全球排名从 1,600 多位大幅提升至第 57 位。

57 位

2012 年，中国移动国际互联网质量得到大幅提升，国际互联网全球排名从 1600 多位大幅提升至第 57 位。

建设环球网络中心，提升国际互联网质量

2012 年 8 月，中国移动位于香港将军澳的环球网络中心奠基。该项目投入约十亿港元，建成后将成为中国移动的环球网络运营管理中心、网络汇接枢纽和数据中心，接通国际互联网。

丰富精彩的“无线”体验

ICT 的发展为人类生活描绘出全新的图景：多种制式融合的宽带无线通信网络构成无障碍沟通的物理基础；以云计算技术为代表的现代平台技术开启了高效、低成本的信息汇集平台；智能终端的大量普及令丰富的 ICT 应用广泛融入个人生活以及各行各业。

从 2010 年开始，中国移动在全国范围内开展大规模无线城市建设，旨在为市民提供一站式本地生活信息服务，并为政府及企业用户提供城市管理和行业应用服务。截至 2012 年底，无线城市建设已经覆盖全国 336 个城市，年度累计有 7,000 万客户通过城市门户登陆到无线城市，享受到上万种无线城市应用。



居家篇



炎热的夏天，我能在下班路上就启动家里空调吗？

我要出差了，家里的老母亲若是突发疾病，我能让她及时得到救助吗？

中国移动依托移动互联网和物联网技术，针对社区居民生活现实需求，提供多种便民信息服务。

在广东，推出社区“警务 e 超市”应用，涵盖出入境网上申请及进度查询、交通违章查询、机动车号牌自编自选、网上报警、社区房屋出租查询等近 200 项社会服务，让市民在家中能享受便捷服务。目前，已建成“警务 e 超市”的 80 多个小区中，近一半实现了“零发案”。

在甘肃，开通“智能 e 社区”，整合兰州城市一卡通的公交刷卡、手机钱包、企业一卡通管理等功能，并为居民提供门禁和停车场管理，对小区出入口、围墙、车库等关键场所实施视频监控，客户可通过手机实时观看，从而满足小区安全管理要求。

随着中国社会进入老龄化阶段，社区居家养老服务及老年人社会保障服务等问题日益浮出水面。中国移动针对性开发提供助老、养老信息化应用服务，为老年人生活提供安心保障。

在安徽，开发居家养老信息系统，整合搭建社区居家养老信息呼叫平台、社区居家养老服务中心和社区照顾服务平台，为老年人提供包括信息呼叫、家庭访视、生活照料、健康康复以及卧床护理在内的多项服务，满足社区老年人的居家养老需求。

在黑龙江，开发社会保险无线指纹识别系统，让老年人在有手机信号的任何地方都可自主完成认证。同时还提供社会保险账户到账、变动提醒、认证提醒及政策信息与综合信息发布、位置定位等功能。

在上海，推出“平安出行”服务，通过老年人随身佩戴的形似手表的定制终端，家人可实时定位老年人所在方位，还可实现无声报警、电子围栏、无声监听、快速拨号，为老年人出行保驾护航。



在上海，公司员工为社区老年人仔细讲解平安腕表使用方法

中国移动“宜居通”服务

“宜居通”是中国移动基于 TD-SCDMA 无线通信技术和物联网技术开发的家庭信息化服务。在现有 TD 无线座机基础上，通过接入无线传感设备，采集处理各类环境信息，经由无线网络传递，方便客户实时监控与管理。“宜居通”从安防预警、家电远程控制、视频监控、WiFi 上网等方面全方位优化居住环境，满足客户对智能家居的需求。2012 年 9 月，“宜居通”在全国商用。

2012 年 5 月 17 日世界电信日，公司联合空调厂商率先在重庆推出“宜居通”物联网空调产品。客户不管身在何处，都可以通过短信、WEB 及 WAP 方式远程控制空调工作，指挥空调开启或关闭。炎热的夏季只需提前半个小时发一条短信对物联网空调发出“工作”指令，空调就会自动开始工作。

“亲情通”让关爱随时随地

当老年人迷路或突发意外状况时，第一时间让子女或者看护人员掌握实时情况尤为重要。中国移动“亲情通”服务为解决这个难题提供了工具。

在上海市静安区“亲情通”示范推广社区，居住了很多空巢老人和孤寡老年人，王大爷就是其中一位。王大爷因患有阿尔茨海默病，经常走失，虽然社区、派出所都给予格外的照顾和帮助，但仍然无法从根本上解决问题。“亲情通”服务推出后，王大爷一家在第一时间为王大爷开通服务。试用几天后，王大爷的儿子王先生非常满意：“不管在哪，只要用亲情通一查，马上就知道老爷子的位置了。现在我上班放心多了，再也不用担心老爷子走丢了。”



孩子出门上学了，我能知道他是不是安全到达学校了吗？
我家失明老人能用手机听书吗？

为助力提升教学质量和教育信息化管理水平，中国移动积极搭建教育信息化管理、教育资源共享的高效平台，不断开发教育信息化应用，多方位满足需求。

在湖南，基于物联网技术建设校车信息化管理平台，包括上下车刷卡考勤、平安短信、亲情电话、家长卡验证、人数实时统计、下车遗漏警告、语音播报、站点管理、GPS 定位、行驶路线查询、校车超速告警等功能，实现了对校车安全的有效监控。

在吉林，开展教育信息化项目，包含教育信息化机房和教育信息化应用平台建设，实现计算机网、管理网、教学网三网合一。经过近 1 年的实施，实现光纤接入 81 所学校与全部区县教育局，建设完成视频监控系统，平均为每个学校公共区域安装监控点约 50 个，促进校舍安全管理，满足 97.2 万学生家长使用吉林市教育教学网的应用需求。

同时，中国移动通过推广手机报、手机阅读、手机电视、手机动漫、无线音乐等方式，促进优秀文化的传播与传承。2012 年，公司将“手机报”和“手机阅读”进行融合，在手机阅读客户端中推出“手机报”频道，使手机报展现更加多样化。针对儿童、老年人、残障人士等特殊人群，手机阅读特别推出听书服务，使他们也能够随时随地享受书籍的乐趣。

截至 2012 年底，手机阅读已与 215 家优质内容合作伙伴开展合作，收录正版数字图书超过 34.2 万册，涵盖图书、杂志、漫画、听书、图片等类别，覆盖各类书籍综合榜单超过 92.5%。

6,381 万

中国移动积极促进教育信息化水平提升，截至 2012 年底，“校讯通”客户数量达到 6,381 万户。

搭建国家教育资源公共服务平台

2012 年 12 月 28 日，由教育部与中国移动联合搭建的国家教育资源公共服务平台正式开通。教育资源公共服务平台将以教育资源为主线、以网络资源为载体，以开放合作互助学习为理念，加快教育创新机制改革，实现广大学习者资源共享，打造高质量教育资源库，推动教育信息化。



在甘肃，小学生通过城市一卡通实现“校讯通”家校互动

手机动漫让“诗词中国”动起来

为传承优秀传统文化，中国移动与光明日报社、中央电视台等共同举办首届“诗词中国”传统诗词创作大赛。本次大赛，手机动漫与古典诗词的融合成为了一大亮点。中国移动手机动漫诗词专区于 2012 年 12 月 10 日正式上线。

借助手机动漫这一新媒体，中国移动有机整合多种传播理念，以视觉符号为新型传播形式，将传统诗词文化与现代科技融合，生动表达出生活中具有诗情画意的美景。同时，将传统的水墨画风和现代的动漫画风相结合，通过表现积极健康的主题，弘扬中国传统诗歌文化，让原创诗歌更贴近大众审美需求，激发全民创作热情。

医疗篇



孩子突然病了，我只能请半天假，能够用手机预约看病吗？
专家远在千里之外，能够为我父亲的手术提供现场指导吗？

中国移动通过整合全国大城市医疗资源，推动医院流程优化，推出一系列医疗与健康类的特色信息化服务，为市民提供随时随地、便捷贴身的移动医疗和健康服务。

公司与卫生部合作，打造全网医疗挂号平台，用户拨打 12580-6 即可预约挂号，将患者到医院的平均候诊时间从 2.5 小时降至 0.5 小时。截至目前，已在全国 900 多家三级医院提供近 770 余万号源的预约服务，月均查询量近 80 万次，月均挂号量近 12 万次。

在江苏，推出家庭健康服务体系移动随访系统，集成无线诊疗设备，具备社区医生工作任务管理、位置定位、预约挂号等功能，改变了传统社区医生的工作模式。

在山西，启动“健康大管家”信息系统试点项目。通过移动互联网技术和社区卫生服务的结合，居民可利用手机掌握健康档案，接收社区医生健康提醒，进行即时咨询和预约服务；社区医疗机构可结合电子病历系统实现对患者的病情随访、跟踪服务和健康关怀，提升诊疗效率和卫生服务质量。

在福建，推出健康助手服务，除了预约挂号外，还可以提供最新最全的社会医疗保险药品目录、医疗健康档案的查询、药品说明书、药厂信息、网友报价、网友点评等信息，并查询周边药店、医院和医生，为购药就医提供方便。

在急救医疗“黄金救治时间”里，院前急救如何与接诊医院做好协同救治工作是急救医疗服务的一大难题。

在北京，公司与协和医院、人民医院、999 急救中心共同打造覆盖急救指挥中心、急救车辆、医护人员以及接诊医院的全方位、立体化的急救医疗信息协同平台系统。通过该系统可以科学分流患者，让医生提前做好接诊准备，帮助降低致残率、致死率，提升急危重症患者的医治效果。

同时，移动通信技术也在改变传统的医疗模式，为更多患者带来远程医疗的便利，共享优质专家资源，缓解医疗资源不平衡分布的问题，降低医疗费用，提升救治及时率。

在江苏，联合省内知名医院共同研发“冠心病专家远程医疗系统”，运用最新物联网技术、高清视频影像处理技术和高速无线办公技术，实现专家现场数据观看，并提供远程指导。

公司还开发了“数字药监”系统，监管人员通过该系统，可以实现移动监察、违禁品排查、系统报警、位置查询、视频监控等核心功能，详细掌握药品的原料供应、生产管理过程、用料使用、产品检验标准、销售客户追踪等情况，实现药品追溯管理。

1,100 万人次

2012 年，12580 预约挂号应用人次达 1,100 万。



在湖南，客户使用移动预约挂号服务



在北京，智慧医院移动医护应用开始广泛使用



沪杭高铁嘉兴段建成全球首个高铁 4G 网络

2012 年 12 月，中国移动完成沪杭高铁嘉兴段 4G 试验网络覆盖，这是目前全球首个高铁 4G 网络。高速移动场景的无线网络建设，长期以来一直是移动通信网络覆盖的难点，而沪杭高铁平均车速在 300 公里每小时左右。通过技术攻关，中国移动实现了高铁场景下的数据业务高速下载，现场实际测试数据业务速率能达到 15M 每秒，一部高清的数字电影仅需要几分钟就可以下载完成。在高速移动中享受移动宽带的便捷体验在不久的将来就会全面普及。



在浙江，“智慧城市、无线公交”正式上线

刚买的车停在路边，丢了怎么办？

第一次来这个城市，我能知道这附近的公交线路吗？

“车联网”是一个全球性热门话题，对于促进智能交通、提升行车安全、减少碳排放等均具有重要意义。2012 年，公司推出“车联网——行车无忧”智能终端。该终端融合电子标签（RFID）、定位系统（GPS）、地理信息系统（GIS）、移动基站定位（LBS）等技术，通过网络汽车平台，实现车主身份识别、运动检测、防盗报警和终端管理等功能。

在上海，推出交通视频查询服务，市民可以查看到附近的交通路况摄像头分布情况，并可进一步查看到指定位置摄像头所监控到的实时车流路况。目前该服务已经覆盖普陀区及浦东新区主要路口的 43 个摄像头。

在广东，为市民出行提供 10086 短信提醒、12580 话务指引以及无线城市车主高速频道等服务。其中，无线城市车主高速频道覆盖全省 73 条高速公路路况，在 2012 年国庆黄金周期间为广东省 780 万车主提供高速公路路况查询服务，点击量达 110 万次，获得良好的社会反响。

在公交出行方面，中国移动推出巴士在线智能公交调度管理系统，采用车辆动态定位、无线通信及电子地图显示技术，实现对线路运营车辆、机动车辆、检修车辆动态位置的实时监控，实现公交线路智能调度。

在浙江，推出“智慧城市、无线公交”应用，采用专线互联技术，实现站点、线路、位置等数据的实时交互。除常规线路站点查询功能，还能通过地图定位、优化路径计算，获得最佳换乘路径、车辆实时到站情况和周边车站信息等。目前，该应用已覆盖宁波市区 122 条公交线路。

在福建，与福建省运输管理局合作，推出“手机汽车票”服务。市民可以通过 12580、WAP、手机客户端、24 小时自助终端等多种渠道实现自主便捷购票，避免了在客流高峰往返汽车站排队买票的麻烦，为民众铺设了一条低碳、环保的绿色出行之路。

在物流运输方面，公司依托位置服务平台，积极部署“智能物流”，集车源货源智能匹配、短信通信平台、车辆与货物跟踪平台、网络支付平台于一体，提供快捷、准确、合理的“寻车配货”服务，实现从货物供应者到消费者的全链条综合运作，使物流达到最优化。

在山东，于寿光建成省内最大的县级交通物流公共信息平台，该平台对寿光市所有的公交车、出租车、客车及危险品运输车辆安装全球卫星定位系统，增加电子显示屏、电子语音报站、语音调车等功能，组建交通调度指挥系统，随时掌控 1.6 万辆机动车的运行状态，并建立以该平台为核心的物流信息资源共享系统，从而减少流通环节，降低运输成本。



我能自主查询到行政审批的进度吗？

我能不出差就知道外省工地的施工情况吗？

我能实时知道供热设备的运行情况，确保居民家里的暖气够热吗？

以便利政务管理、促进政务公开为目标，中国移动结合政府部门政务管理需求，定制化开发政务信息化应用，有力支持了政务信息透明化、政务流程电子化、政民交流互动化和政务管理信息化，帮助实现“一站式”政务办公服务。

在贵州，建设“可跟踪、可查询、可监督、可评价”的综合电子监察系统，实现以电子监察强化行政监察职能。2011年8月至2012年7月，市政务中心大厅通过行政审批电子监察系统共受理审批及服务事项8.8万余件，办结率为99.44%。

在山西，创新开发“人口信息直报平台”，实时监控全省人口信息，实现人口信息的实时统计、比对和动态管理。运行后信息上报及时性从原先的74%提升至97%，数据准确性从原先的70%提升至98%，全面提高人口信息采集的工作效率和工作质量。

推动信息化和工业化深度融合，促进工业化、信息化的同步发展，是中国当前经济发展的重要战略方向。中国移动与工业企业不断加强协作，开发与相关行业生产管理流程紧密融合的信息化解决方案，有效帮助相关行业转方式、调结构，提升信息化水平。

在安徽，利用信息系统对建筑施工安全生产进行智能化监管，对建筑工地环境监测、地基监测、大体积混凝土浇筑等的实时采集监测，提高企业对工程现场的远程管理水平，加快企业对工程现场安全隐患处理的速度。

在甘肃，利用物联网技术为酒泉钢铁公司搭建计量数据采集平台，通过GPRS无线网络、数据专线及行业短信等方式，实现厂区电量、水量、蒸汽、天然气等数据的远程无线采集、管理以及短信告警。

为热力公司装上“智能眼”

为提升城镇供热系统信息化水平，解决因监控手段落后、热能分配不均而出现的供暖质量不稳定等问题，中国移动在内蒙古为供热企业开发了无人值守换热站监控系统。该系统可以对热网的温度、压力、流量、开关量等数据进行实时测量、远传分析和自动控制，实现对供热过程的全天候智能监测。此外，该系统在供热期间可按室外温度手动或自动切换调节二次网供回水温度，达到按需供热；还可进行分时分区节能控制，在实现供热全网热量平衡的同时，有效减少热能资源浪费，降低能源消耗与环境影响。目前，无人值守换热站监控系统，已在内蒙古乌兰察布市集宁热力公司首批20个换热站率先应用。

“空中会议室”，贡献广铁安全运行

针对现代商业对时效性的高要求，中国移动铁通公司开发了“空中会议室”电话会议服务，通过“空中会议室”服务，客户可通过手机、电话，随时随地组织会议，方便、省时、高效，广泛适用于商务研讨、紧急会议、信息交流等需求。广铁集团下属站段、车间、班组之间工作交接频繁，车间、班组分布零散，办公条件有限，“空中会议室”服务大大提升了各单位之间协调效率，为铁路安全运行做出贡献。



在陕西，推广应用“警务通”系统



忘带钱包了，我能直接刷手机付钱吗？

今天感冒不想出门，我能呆在家里就把电费交了么？

我能当场知道在超市买的牛肉是不是正规屠宰点加工的吗？

中国移动不断加强与金融机构的合作，为消费者提供便捷的支付方案。手机支付业务自2010年5月商用以来，获得良好的客户反响。在由《亚洲银行家》评选的“亚洲银行家中国金融服务卓越大奖”中，中国移动浦发联名卡获颁“中国最佳零售支付产品”大奖。

开创移动支付新篇章

2012年6月21日，中国移动与中国银联签订《关于移动支付业务合作框架协议》。双方将依托各自在主营领域内的丰富经验与资源，发挥各自行业优势，在移动支付领域展开深度业务合作。双方将努力为广大手机用户创造丰富的支付产品和应用。不久之后，手机用户便可在印有非接触受理标识“Quick Pass”的销售终端机上通过“刷手机”实现支付，也可以通过轻松点击手机屏幕完成信用卡还款、便民缴费、在线购物等远程支付操作。

此外，在贵州，公司还与中国建设银行贵州分行、中国银联贵州分公司联合推出“移动银联龙卡”，将智能SIM卡与银行卡账户、一卡通账户相融合，为客户提供手机通信、现场非接触式支付和远程支付、内部考勤、门禁等多种应用。

在食品安全监管方面，中国移动在多省市推出食品安全信息化应用，包含了食品备案、食品查验、执法巡查及消费投诉举报等功能，可实现食品经营者信息、食品来源信息、食品质量信息全面覆盖，可达成控制批发源头、追溯零售终端、查询监管责任、接受公众监督等目标，对提高食品安全水平将发挥重要作用。在食品溯源方面，全国已有超过20亿存栏动物纳入动物溯源系统，读卡终端超过15万台。

在湖北，推行食品追溯系统，并覆盖宜昌市全部食品批发商户，该系统详细记录食品信息，包括批号、生产厂家、检验证明、保质期及供货商营业执照等，确保使用者安全。

上海无线城市打造便民生活

公司自2011年与上海市政府签署共建智慧城市框架协议以来，大力推进无线城市建设，围绕强政、兴业、惠民等领域，推出了公共事业、交通、医疗、生活等10大类近100项移动信息化应用，为上海市民提供崭新的便利生活。

- 与浦发银行共同推出金融IC卡服务，为用户提供便捷、安全的支付体验；
- 与世博发展集团合作，为市民提供手机购票服务；
- 在卜蜂莲花推出基于商户的信息发布、会员、积分管理等应用；
- 联合付费通公司共同为市民提供多渠道的电子化账单查询和便捷的支付手段。

此外，中国移动与上海市政府部门合作，实现了水、电力、燃气、有线电视、移动通信等5大类账单的在线查询功能；市民也可基于自身位置查询周边的公共事业网点、医院、银行网点等信息，目前已涵盖120万各类信息点。

城乡共享的信息化成果

据工信部统计，截至 2012 年底，中国农村 100% 的行政村已接通电话，20 户以上的自然村通电话率达到 95.1%。在中国的广大农村地区，手机拥有率上升至 90%、家用电脑拥有率为 40%，使用互联网作为信息获取渠道的农民超过 40%。这一系列的数据表明，随着信息通信服务逐步普及，减少城乡数字鸿沟，已经不能仅仅满足于为边远农村地区提供广泛覆盖的通信基础设施，更重要的是，要通过不断创新的农村信息化应用与服务，让农村信息化手段真正为农民、农业和农村的发展提供有力支持，转化为触手可及的发展成果。

减小数字鸿沟一直是中国移动履行社会责任的战略性关键议题。多年来，公司致力于发挥自身规模优势和技术特长，建设遍及城乡的信息通信基础设施，创新信息化服务与解决方案，以信息通信技术“授人以渔”，助力边远地区农民增收、农业转型和农村发展，促进城乡共享信息化成果，为建设“新农村”贡献切实力量。

“三网”惠“三农”

公司积极构建和完善农村基础通信网、农村信息网和农村营销网，以“三网”惠“三农”，切实提升信息通信服务的可获得性，帮助农民“用得上”、“用得起”、“用得好”。（公司减小数字鸿沟相关统计详见本报告第 50 页）

- **基础通信网**：自 2004 年以来，中国移动积极投身“村村通电话工程”建设，2012 年共为 10,633 个边远自然村新开通移动电话，在行业中占比超过 85%，帮助将中国 20 户以上自然村通电话比例从年初的 94.7% 提高到 95.1%。此外，公司还为 7,182 个行政村新开通宽带；
- **农村信息网**：2006 年至今，公司集中建设和运营农村信息网平台，建立起全国统一的农村信息共享数据库，大力开发和推广“12582 农信通”平台应用，提供“百事易”、“务工易”、“农情气象”、“农信宝”、“商贸易”、“政务易”等多个子应用，覆盖农业种养殖、产供销和农村政务管理等多个方面，构建了目前国内规模最大的“三农”信息门户。截至 2012 年底，整合涉农信息超过 6,300 万条，服务农信通客户 4,300 万户，累计发送涉农信息 103.4 亿条，热线用户日均拨打量近 5.7 万次；
- **农村营销网**：公司建设农村营销网点近 70 万个，便利农村客户足不出村获取服务。同时在边远少数民族地区，为相关群体提供多语言、定制化服务，确保信息通信服务到达最广泛人群。

103.4 亿条

中国移动农村信息网累计发送涉农信息 103.4 亿条。

无线宽带为农村搭建信息之路

2012 年 4 月 7 日，辽宁省凌海市马家村的无线宽带（WLAN）成功开通。自从村里能上网以后，农民们的生活和以往大不一样了。现在，上网已经成了村民马桂友家每天必不可少的一件事。以前庄稼地里的难事老马只能挠头犯愁，现在只要上网查询就能有答案。平时在网上下象棋，听听二人转，电脑成了家里的“香饽饽”。村民们说：“有了网络，不出门就能了解饲料、粮食价格，有疑难问题还可以及时上网咨询，电脑真成了我们致富的好帮手。”



在甘肃，公司聘请农牧专家为坪城乡农民做技能培训

5,000 万人次

12582 “务工易”已累计为 5,000 万人次提供务工信息服务。

二维码技术擦亮“农字号”招牌

“平和蜜柚”是获得“中国驰名商标”的水果品牌。不过，近年来市场上出现了不少的假冒“平和蜜柚”。在假冒蜜柚最猖獗的 2008 年，平和柚农损失惨重，原来一斤可以卖到 2.5 元的正宗平和蜜柚回落到每斤 1.7 元。为了保护平和蜜柚品牌，2009 年，平和蜜柚协会联合中国移动，应用二维码溯源系统为平和蜜柚贴上安全标签，消费者可以实时通过手机扫描二维码进行验真溯源。

平和县小溪镇农民王明（化名）说：“2008 年，我果园收入不到 10 万元，而从 2010 年起，我的 40 亩蜜柚园应用了中国移动的二维码后，每年收入 30 多万元，有了这个二维码，消费者觉得品质很好还安全，来商谈订购的客户也增多了。”

如今，不仅平和蜜柚，阿克苏冰糖心红富士苹果、安溪铁观音、宜兴大闸蟹等一大批特色农产品，借助中国移动二维码技术成为了品牌质量有保证的“金字招牌”，行销海内外市场。

农民增收

着力促进农民增收，保持农民收入持续较快增长，是实现中国城乡一体化发展的重要构成部分。中国移动利用信息技术优势，以信息化手段拓展农产品销售渠道，创新农民就业模式，为农民带来实惠。

农产品找销路

一直以来，农村市场农产品流通体系不健全，信息不畅通，“买难卖难”现象普遍存在，制约着农村经济的发展，是农民增收致富的瓶颈。

中国移动依托 12582 农信通服务热线，为广大农户、涉农企业、农产品经销商提供农副产品的买卖信息登记、价格行情查询、市场动态信息、供求撮合配对等服务，帮助农村用户足不出户便能掌握最新的市场信息，进行买卖交易。截至 2012 年底，12582 找销路累计拨打 6.1 万次，服务用户 3.68 万人。用户回访调查显示，67% 用户觉得找销路有用。

农民工“务工易”

据国家统计局统计，中国 2012 年全国农民工总量达到 2.63 亿人。由于用工需求信息的分散与不对称，一方面大量企业出现用工难、用工荒，另一方面又有数以百万计的农民工感叹就业难。中国移动“务工易”服务应运而生，旨在通过多种服务方式和服务渠道搭建企业招工和农民工就业的对接平台。

公司 12582 “务工易”自 2010 年正式推出以来，已从单一的语音服务，发展为集合 12582 语音热线、短/彩信和网站的综合信息化服务平台，有效拓展农民工的就业信息获取渠道。“务工易”除为农民工提供全国范围的就业服务外，也将服务延展至农民工法律维权、职业技能提升等方面，帮助农民工解决在城市就业过程中遇到的困难问题，从而更快、更容易地融入城市生活。截至 2012 年底，12582“务工易”已覆盖中国 31 个省超过 606 万用户，累计为 5,000 万人次提供务工信息，在农民工就业、培训、创业等方面发挥了积极作用。

此外，中国移动还联合人力资源和社会保障部开展“春风行动”。在 2010-2012 年春节期间，“务工易”连续三年配合“春风行动”，针对春节返乡农民工免费提供务工信息，累计务工信息发送量达 8.4 亿人次。

农民工传统就业模式



- 弊端
- 信息量有限且本地居多，无法满足外出就业需求；
 - 信息安全性不高；
 - 需投入车费，食宿费等求职成本。

农民工 12582 “务工易” 就业模式



- 优势
- 信息获取门槛低，只需手机即可；
 - 覆盖全国的信息，信息量大且有多种渠道可以获取；
 - 信息经过审核，安全可靠；
 - 在家即可免费使用，节约成本。

农业转型

加快发展现代农业是建设新农村的重要方面。应用现代信息通信技术特别是物联网技术,将从根本上改变传统农业靠天吃饭、粗放生产和过度依赖人工的生产方式,从而极大提升农业综合生产能力,并将农民从繁重的劳动中解放出来,使其成为新型智能农田的管理者。目前中国移动已经开发了9大类37项移动物联网农业应用,让梦想的高科技实实在在地走进了田间地头。

“大棚管家”

山东是中国农业大省,是全国最大的蔬菜生产基地之一。蔬菜的规模化生产面临着种植主要靠经验、品质良莠不齐、劳动力水平低下等问题。

中国移动依托物联网技术,在山东开发了“大棚管家”智能农业管理系统。“大棚管家”具有实时监控、远程控制和远程诊断功能,可以对农户蔬菜大棚内的土壤、温度、湿度、风速等环境条件实施24小时实时监测;农户可利用移动终端远程实现大棚自动卷帘、自动喷灌等功能;还可通过“大棚管家”自带的摄像头将农作物的病征拍下来,并通过移动网络上传到系统平台,后台专家可以根据病症照片为农作物进行远程诊断,并向农户发送相应的防治建议。目前,山东省内已有1,500多个大棚安装了“大棚管家”。预计到2013年底,山东省内将有2万余个蔬菜种植大棚使用“大棚管家”系统。

“大棚管家”智能农业信息化系统的推出,改变了传统农业靠经验、凭感觉的作业方式,实现了农业生产的精确、智能种植,可使农作物产量提高25%-35%,节约人力成本40%左右。

智能水产养殖

浙江南太湖农业产业化示范基地是农业部2011年第一批认定的76个国家农业产业化示范基地之一,园区内包括200多个大棚和1,500多亩鱼塘。以前,鱼塘养殖户们需要每天24小时看管鱼塘,不仅要实时注意鱼塘的水温、光照、湿度等问题,还要时刻掌握好鱼塘水的融氧值。从2012年4月起,中国移动与该基地进行了物联网试点项目的合作,帮助其实现智能水产养殖。

现在,有了物联网技术的帮助,养殖户们在家中可通过手机了解鱼塘的情况,可以依托传感技术对鱼塘水体温度、酸碱值和融氧值等参数进行采集,通过无线传输技术将数据传至中心平台进行分析,并通知养殖户们进行管理。养殖户们还可随时随地通过互联网对鱼塘进行视频监控,可以抓拍照片或录像,并进行回放查看。通过远程操作对鱼塘进行科学管理,给养殖户们带来了极大的便利。

物联网滴灌

“物联网智能滴灌系统”是根据植物特性的种植参数要求,通过无线方式自动控制浇水与施肥,并在后台建立远程监控平台,对种植及生长过程进行有效管理。

新疆大部分地区属干旱和半干旱地区,降水较少,对农业生产制约明显。在新疆石河子,虽然此前滴灌技术已经应用,但大多依靠手动管理。2011年,中国移动免费为当地开发和安装了“物联网智能滴灌系统”,控制中心的电脑与智能灌溉农田里的传感器相连接,将采集到的信息传回控制中心,经专家决策后,由控制中心给各农田管理员下发短信。利用这种技术,每亩地可节水100-150立方米,每亩可增产100-150公斤。

截至2012年底,中国移动在全疆21万亩农田实现了农业物联网技术灌溉,在节省人力、节水、增收等方面带来非常可观的效益。

物联网服务中华大粮仓

在农业大省黑龙江,中国移动集中推出了智能大棚、水田智能灌溉、农作物生长状态及环境监测等一系列物联网应用,并基于中国移动位置服务,建成农业机械指挥调度系统、GPS自动导航和辅助驾驶系统等,协调调度大量农业机械化作业。现在,中国移动的农业物联网应用,已经广泛应用于农田春季耕地、稻田灌溉、农作物生长监控、病虫害预防、天气环境测量与预报、农产品溯源、机车定位、水泵供水控制等各个方面,为打造新型农业奠定了重要基础。



村民手机中的二维码

农村发展

坚持把国家基础设施建设和社会事业发展重点放在农村，深入推进“新农村”建设和扶贫开发，全面改善农村生产生活条件是建设现代化“新农村”的重点。利用信息化技术，中国移动为提升村务管理水平、社区安全以及医疗卫生条件做出切实努力。

村务管理

中国移动依托 12582 农信通推出了“政务易”服务，帮助基层政府实现对内办公、对外宣传以及服务群众的功能，有效节约办公成本，提高农村基层管理效率。

奏乡音助发展，共建和谐新农村

在四川，中国移动与四川省政府、新华社四川分社联合开通了“新农通”业务平台，把各种贴近“三农”的政策、技术、市场、务工、防灾减灾等信息，以手机短信、彩信等方式传到千家万户，为广大农村居民和涉农组织搭起一条实用的农村信息高速公路。截至 2012 年 7 月底，“新农通”已在巴中、绵阳、眉山等 12 市开通；累计下发实用信息 7.83 亿条次，在推动基层政府创新农村社会管理，促进政务公开等方面均发挥了重要作用。

农村安防

随着城市化进程的不断加快，大批青壮年农民进城务工和创业，农村留守家庭越来越多，留守家庭的安全问题日益突显。中国移动在湖北恩施联合地方政府推出“十户联防”平台，充分利用现代通信网络和居民现有通信终端组合，有效解决农村留守家庭遇到紧急情况时的求助问题。

“十户联防”平台利用手机、移动座机等终端，将居住相邻的每十户组成一个群组，当一户遇到突发情况，按下报警号码“995”（“救救我”谐音），系统就会自动以语音、短信等方式通知组内其他九位用户并接入报警系统，实现居民之间、警民之间的实时报警互动，提供及时可靠的安全保障。“十户联防”平台应用以来，恩施州农村盗窃案件同比减少 45%-80%，形成了州、县、乡、村四级“十户联防”安全防范系统，为留守家庭居民提供了重要的安全保障。

农村医疗

为了便利国家“新农合”政策惠及参合农民，中国移动继续深入推进新农合信息系统建设，融合多种信息通信技术手段，帮助农民实现便捷、实时的新农合报销补贴，也帮助医疗卫生监管部门实时监控新农合资金使用情况，确保惠农政策落到实处，减少农民因病致贫、因病返贫。

在贵州，自 2009 年以来持续推进新农合信息系统建设，截至 2012 年底，该系统覆盖贵州省 77 个县（区）的逾 1.1 万家医疗卫生机构，通过该系统实现月均补偿人数超过 150 万，月均补偿金额约 3 亿元，真正实现了农民足不出村即可实时报补。

在江西，公司为当地医疗卫生管理部门搭建了“以省级管理中心为核心、县级数据中心为基础”的本地化新农合应用系统，协助完善新农合移动档案，建立新农合呼叫中心，在 31 个区县建设乡镇新农合接入点 3,200 余个，200 余万农户通过手机参合。公司还建立“惠农补偿基金”，为全省超过 100 万农户出资 3,000 余万元支付新农合参保费。

此外，公司在河南、天津、内蒙古、山西等省建成远程医疗信息系统，帮助居民特别是偏远农村地区居民获得远程诊疗服务，在一定程度上缓解医疗资源分布不平衡的问题。

移动信息化助力城乡医疗紧急救援

为满足边远山区民众日常急救需求和突发事件中生命救援的需要，中国移动在广西柳州试点开展了城乡医疗紧急救援一体化项目。项目构建了由市、县、乡三级指挥调度平台和三级医院终端组成的一体化信息平台。当突发事件发生时，通过信息平台处理，确保三分钟内救护车出车；系统还提供急救远程指导信息化解决方案，通过车载终端连接生命监护仪，实时采集传送患者的生命体征信息，辅助医院专家开展远程诊疗决策。该平台自 2011 年 1 月正式上线以来，仅 2011 年，分中心接警 9,669 次，接回病人 8,308 人次。目前项目已覆盖逾 200 万人口，实现了城乡医疗资源的联动与共享，为抢救生命赢得了宝贵的时间。

关键相关方证言

战略性履责 可持续发展

2012 年对于中国企业是极具挑战的一年，受国际国内宏观经济的影响，大多数企业面临着较大的盈利压力。在这种情况下，如何继续坚定不移地履行社会责任，在确保企业经济健康发展的同时实现社会和谐、环境友好，是一个非常现实的问题。作为中央企业社会责任管理提升三家标杆企业之一，中国移动很好地诠释了企业社会责任与企业健康发展的辩证关系。

2012 年，中国移动连续第五年入选道·琼斯全球可持续发展指数，连续第三年入选恒生可持续发展指数，入选《财富》杂志亚太最受赞赏企业前十名等等，这一系列荣誉，标志着各方面对中国移动履行社会责任成效的认可，也是中国移动持续推进可持续发展的收获。

从 2006 年开始，中国移动致力于以全球通行的标准要求来推进企业社会责任：在中国通信行业内率先发布企业社会责任报告，并自此持续、规范披露企业履责绩效；成立由公司董事长牵头的企业社会责任指导委员会，确立了履行社会责任的组织体系与长效机制；设立了中国移动慈善基金会，明晰公益慈善战略并聚焦关键领域，积极与社会共享企业成长价值。

“十二五”期间，中国移动明确提出了实施“可持续发展战略”，将企业自身的战略发展与社会进步的整体进程有机结合，以核心能力贡献社会发展。无论是“无线城市”建设，还是“三网”惠“三农”，中国移动努力发挥自身的信息通信技术特长，围绕经济发展、民生改善、文化遗产、环境保护等社会发展的关键议题开展工作，将负责任的产品和服务提供与持续、规范的公益投入有机结合起来，将企业自身业务拓展的方向与相关方核心诉求有机结合起来，从而创造了丰富的共享价值。

诚然，可持续发展也是一个不断发现问题、修正错误的过程。像很多企业一样，中国移动在发展中遇到一些问题，比如贪腐问题、垃圾信息问题等等。正如报告中所见，中国移动能够直面公司发展遇到的这些尖锐问题，从企业内部找根源，从管理制度和流程来做改进，并主动引入相关方监督、参与改进过程，相关成效正在逐步显现。

责任是企业发展的基石，而不是一个锦上添花的附属品，只有将责任整合到企业发展的每一步，才能真正实现企业的持续健康发展。我们希望中国移动未来能够继续以可持续发展理念为指导，深入贯彻落实中央企业和谐发展战略，在实现自身良好履责的同时，带动更多的中国企业以更高标准履行社会责任，共同推动社会繁荣与进步。



彭华岗
中国国务院国有资产监督管理委员会
研究局，局长

彭华岗

2013 年 3 月

展望

关键议题	2012 年回顾	2013 年展望
可持续发展能力提升	完善省公司可持续发展能力评估与提升，针对企业社会责任五大课题启动专项管理提升活动。	完成围绕五大课题的对标与提升，进一步优化、固化社会责任管理流程。
	通过“总裁信箱”、“官方微博”、“客户接待日”等活动开展相关方专项沟通。	进一步完善与相关方的定期沟通对话机制。
公司治理与合规	开展集中采购专项审计和采购权责现状调查，组织 28 省实施合作业务管理风险审计。	持续提升风险评估实务水平，重点防范公司层面的重大经营风险。
	调整优化法律风险体系结构，推进该体系与生产经营和日常法律管理的融合。	持续实施全覆盖、全过程的法律风险管理体系，专项治理重要领域的法律风险。
	出台“三重一大”制度实施办法，明确 143 项总部“三重一大”事项。	所属各单位全部完成“三重一大”实施办法和决策事项目录的修订，经批准执行。
建设负责任供应链	建立全网 SP 信息库和不良信用名单库，实现对合作伙伴的全网联动管理。	进一步优化规范全网合作伙伴统一信息库管理。
	发布《采购实施办法》、《招投标实施办法》、《物流管理办法》、《库存和仓储管理办法》等管理制度，供应链管理进一步规范。	继续对 31 个省公司供应链管理工作开展现场检查，促进全集团供应链规范管理水平的提升。
无处不在的安心服务	完善 TD-SCDMA 网络覆盖，整体网络质量得到优化，掉话率仅为 0.29%，较上年改善 31%。	进一步推动网络质量持续提升，掉话率保持在 1% 以内。
	漫游话单合格率达到 99.99%。	进一步关注计费准确性投诉，减少计费差错事件，确保计费差错率小于万分之一。
	实现美国、瑞典、印尼、菲律宾、奥地利等方向的漫游资费大幅下调。	推出国际及港澳台 1/2/3 元区漫游新资费，扩大数据漫游日套餐覆盖范围，并新增 WLAN 国际出访漫游服务。
	在全国组织开展客户信息安全管理学习活动，提高全员客户信息安全意识。	加强第三方监测，及时开展客户信息泄露事件核查和整改。
	主动推出 20 项服务改善举措，百万客户申诉率保持行业最低值。	持续开展“为民服务 创先争优”活动，将服务改善与客户满意度提升落到实处。
共同成长的满意员工	开展集团安全生产大检查，有效防范安全生产风险。	完善制定安全生产相关管理办法，修订印发《中国移动安全绩效考核办法》。
共享发展的和谐社区	结合当地实际需要，有效推进援藏、援青、扶贫项目资金落实。	落实 2013 年援藏、援青、扶贫项目资金计划。
	中国移动爱“心”行动累计为 12,547 名儿童进行先天性心脏病筛查，累计救助 593 名贫困先天性心脏病儿童。	完成累计救助河南 400-440 名、辽宁 200-220 名贫困先天性心脏病的项目目标，并再救助内蒙古 200 名贫困先天性心脏病儿童。
友好共生的生态环境	实现单位业务流量耗电较 2011 年下降 14.6%。	推广成熟节能技术，降低能源消耗水平。
	全国范围内开展“节能宣传周”活动，倡导节能减排。	加大宣传交流力度，提升节能环保意识。
更美好的信息化未来	国际传输带宽大幅提升，国际互联网排名大幅提升。	为客户提供高质量的国际互联网访问体验。
	成立中移物联网有限公司。	推进物联网公司专业化运营。
	在 15 个城市成功开展 TD-LTE 扩大规模试验网建设，推动全球 TD-LTE 商用网络数达到 14 个。	持续推进 TD-LTE 规模试验，进一步加快 TD-LTE 产业成熟进程。
	336 个城市的“无线城市”门户上线推广，2012 年累计登陆客户达 7,000 万人次。	进一步贴近民生，丰富和推广“无线城市”应用，重点拓展市政、医疗、社区服务等领域。
	超额完成年度村村通电话、通宽带任务；“农信通”全网产品客户数达 4,300 万户，农村信息网累计发送涉农信息 103.4 亿条。	继续大力推进自然村通电话和行政村通宽带，根据地区差异创新推广农村信息化应用。

2012 年关键绩效表现

参考全球报告倡议组织的可持续发展报告指南（G3.1），2012 年中国移动可持续发展关键绩效表现披露如下：

经济

创造与分配的经济价值

中国移动通过日常的经营活动创造并与各利益相关方分享经济价值。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
营运收入（十亿元）	510.45	557.80	611.2
纳税额（十亿元）	56.54	62.12	73.9

市场表现

中国移动遵守运营所在地劳动法律法规，员工工资均高于运营地最低工资标准。

间接经济影响

减小数字鸿沟

中国移动积极参与“村村通电话工程”，努力为边远农村地区提供通信与信息服
务，帮助减小数字鸿沟。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
累计覆盖边远村庄数（个）	87,291	100,474	111,107
累计通宽带行政村数（个）	-	4,031	11,213
农村渠道网点数（万个）	58.0	69.0	69.5
“农信通”客户数（万户）	5,687	3,130	4,300
农村信息网累计发送涉农信息数量（亿条）	7	42.4	103.4

国民经济信息化

中国移动不断创新个人与行业信息应用，通过 ICT 解决方案，助力提升社会信
息化水平。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
“校讯通”客户数（百万户）	44.41	52.32	63.81
机器到机器（M2M）终端数（百万台）	7.21	12.18	19.94

助建包容性社会

中国移动一方面致力于推广普惠电信服务，为全社会提供公平、可负担的信息
服务；另一方面致力于与相关部门合作，开发各类助力社会管理的应用，用 ICT 解
决方案帮助减少社会服务成本，提高社会运行效率，实现包容性增长。

环境

能源与资源

中国移动高度关注气候变化，努力降低自身运营能耗，不断提升能效水平。
2012 年单位业务流量耗电量较 2011 年下降 14.6%，圆满完成年度目标。截至 2012
年底，“绿色行动计划”累计投资达 5.7 亿元。

能源使用

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
耗电总量（亿度）	124.4	134.7	148.9
天然气用量（百万立方米）	6.0	6.9	9.0
液化石油气用量（百吨）	7.5	6.7	7.3
煤气用量（百万立方米）	1.0	2.1	1.5
煤炭用量（万吨）	5.3	2.9	2.4
汽油总消耗量（百万升）	149.1	156.5	151.1
柴油总消耗量（百万升）	26.1	29.0	24.2
外购热力费用（百万元）	139.82	137.03	151.8
单位业务流量耗电量（度电/万 MB）	275	245	209

共建共享

指标名称	2012 共建率	2012 共享率
铁塔	68%	81%
杆路	41%	82%
基站	58%	81%
传输线路	47%	81%
管道	58%	85%
室内分布	46%	79%

新能源使用

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
新能源基站—总数（个）	7,795	8,970	9,699
新能源基站—光能（个）	6,279	7,057	7,627
新能源基站—风能（个）	308	435	600
新能源基站—风光互补（个）	1,069	1,316	1,366
新能源基站—其他新能源（个）	139	162	106

减少资源使用

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
SIM 卡再利用数量（万件）	67	72	50



绿色业务

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
电子渠道业务办理占比 (%)	54	76	78

绿色办公

指标名称	2011 年	2012 年
综合信息网日均登陆次数 (万人次)	2.2	2.0
利用综合信息网日均通话次数 (万次)	5.2	4.3
利用综合信息网日均通话时长 (万分钟)	43.4	60
利用综合信息网日均即时消息 (万条)	7.2	6.7

水

公司在运营中根据条件积极使用循环水,提升员工节水意识,节约水资源。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
总用水量 (百万吨)	33.95	28.72	30.23

废弃物

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
报废蓄电池数 (万安培·小时)	12,585	9,780	12,808
专业渠道回收蓄电池数 (万安培·小时)	10,444	9,588	12,808
蓄电池二次使用安时数 (万安培·小时)	2,665	3,058	2,659
累计回收手机与配件数 (百万件)	6.74	8.51	8.75

生物多样性

公司积极保护生态环境,在自然保护区建设基站时严格遵守相关规定,保护生物多样性。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
处于自然保护区的基站数量 (个)	4,833	7,781	8,726

减少碳足迹

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
CO ₂ 排放总量 (百万吨)	12.29	13.24	14.53

注:二氧化碳换算系数调整为:电 0.943、汽油 2.3、柴油 2.63、天然气 0.559、液化石油气 1.49、煤炭 2.66、煤气 9.5。根据调整后系数,对历史数据进行了修订。

运输

中国移动通过鼓励视频会议减少员工商务出行。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
总部召开跨省视频会议次数	754	850	988

劳工实践与体面劳动

带动就业创业

公司 2012 年带动就业超过 240 万人。同时,公司发起的 Mobile Market 百万青年创业计划三年来覆盖全国 2,000 多所高校,截至 2012 年底,活动共聚集了 170 余万名青年开发者,累计提交创业实践作品超过 109 万件,提供创业扶持资金超过 1,100 万。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
员工总数 (人)	210,068	218,253	222,220

多样性与机会均等

辛姆巴科公司在劳动用工方面充分尊重巴基斯坦本土文化和当地的法律、法规,公司为男性和女性员工分别专设了祈祷室。在上下班时间安排及节假日的设置方面,公司充分考虑到了巴基斯坦在宗教信仰、生活习惯和传统风俗等方面的特点。同时,公司还为女员工提供了上下班的班车接送服务,确保员工安全。

中国移动员工性别构成

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
全体员工中女性比例 (%)	41.03	40.53	40.08
高级管理层中女性比例 (%)	17.30	17.43	17.92

注 1:高级管理层指省级公司副总经理及以上和总部部门总经理及以上职位的管理人员。

注 2:2010 年数据由上年披露月报数调整为年度决算数。

中国移动员工少数民族比例

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
少数民族员工比例 (%)	6.01	6.56	6.33

中国移动员工年龄构成

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
年龄 30 岁以下员工比例 (%)	30.94	28.92	25.52
年龄 30-50 岁员工比例 (%)	62.90	64.69	67.34
年龄 50 岁以上员工比例 (%)	6.16	6.39	7.14

2012 年员工流动情况

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
离职员工数 (人)	3,533	3,196	2,873
解雇员工数 (人)	114	61	76

健康与安全

公司根据相关法律、法规要求,结合通信工程建设实际,制定并实施了《中国移动通信工程安全生产管理办法》,通过严格的监理和不定定期检查制度,有效防范了安全生产风险。全集团 2012 年度工程建设中未发生安全生产事故。

培训与发展

员工人均培训时长

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
员工平均培训时间（小时）	59.0	57.4	59.1
高级管理人员平均参加培训时间（小时）	58.3	56.8	58.5
中级管理人员平均参加培训时间（小时）	61.8	60.2	62.0
普通员工平均参加培训时间（小时）	56.5	55.1	56.7

员工接受培训人次数

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
培训总人数（万人次）	89.8	97.5	98.3
高层接受培训的人数（人次）	239	421	438
中层接受培训的人数（人次）	8,195	8,901	9,306
普通员工接受培训的人数（万人次）	88.9	96.6	97.3
员工中参加学历学位学习的比例（%）	5.16	5.32	5.24

人权

中国移动支持联合国全球契约十项原则，尊重并保护国际公认的人权。

公司严格遵守劳动法律法规，依法与员工签订劳动合同，为员工依法足额缴纳社会保险。截至 2012 年底，中国移动员工 100% 签订集体合同，100% 加入工会。

社会

社区

中国移动倡导和发动员工投身志愿服务，2012 年吸纳员工志愿者超过 9 万人次，员工志愿服务时长超过 33 万小时。

应急保障

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
应急通信保障总次数（次）	5,413	4,671	5,167
重要政治经济事件保障（次）	4,744	4,028	4,218
重大自然灾害类保障（次）	437	223	706
重要事故灾难类保障（次）	75	224	205
公共卫生事件类保障（次）	91	48	8
社会安全事件类保障（次）	66	148	30
出动应急通信车（车次）	21,324	9,636	6,860
投入应急通信设备（套次）	124,268	43,527	47,544
动用人员（人次）	354,822	320,866	330,515

投身社会公益

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
累计资助艾滋致孤及特困儿童数（名）	12,229	15,749	15,749
累计救助贫困先心病儿童数（名）	-	202	593
累计建设“爱心图书馆”数（所）	1,360	1,510	1,694
累计建设多媒体教室数（个）	350	500	674
累计培训中西部中小学校长数（个）	25,600	37,952	48,205

产品

提供多样服务

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
客户数（百万户）	609.78	680.71	710.3
GSM 漫游通达国家数（个）	237	237	237
GPRS 漫游通达国家数（个）	186	187	188

网络质量与可靠性

指标名称	2011 年	2012 年
GSM 网全程呼叫成功率（%）	99.26	99.26
3G 网全程呼叫成功率（%）	98.99	98.90
GSM 网掉话率（%）	0.70	0.48
3G 网掉话率（%）	0.42	0.29

注：全程呼叫成功率为测试数据；掉话率为网管系统提取全年平均数据。根据更新后数据口径，对历史数据有修订。

提升客户满意

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
百万客户申诉率（件）	52.1	40.2	31.2

保护客户权益

中国移动不断强化员工信息安全意识，2012 年共计为 17,000 余人次提供客户信息安全和隐私保护相关培训。

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
处理客户不良信息举报数量（万次）	684	562	344

“走出去”履责

本土化员工比例

指标名称	2010 年	2011 年	2012 年
香港公司当地员工比例（%）	99.4	99.8	97.0
国际公司当地员工比例（%）	-	88.3	82.5
CMPak 公司当地员工比例（%）	99.5	99.3	99.3

投身社会公益

在香港,2012 年,公司协助“香港保护儿童会”推广 Kids Artwalk 漫游地球之“源”展览活动；支持社会企业“手晴家”购买“爱心礼礼包”，于圣诞节将礼礼包赠予有需要的家庭；与香港红十字会合作举行“捐血日”活动；与香港乐施会合作举行“乐施米义卖”活动；与香港公益金合作，举行“公益金‘折’食日”及“公益金爱牙日”活动等。2012 年香港公司已连续第 10 年被香港社会服务联会评为“商界展关怀”企业。

在巴基斯坦，公司与 11 所巴基斯坦知名大学建立招聘合作关系，并成为优秀大学生社会实践基地。同时，公司在 NUST 大学建立实验室，促进高校科研能力的有效提升。作为一个致力于在巴基斯坦长期发展的企业公民，公司未来还将积极参与节能环保、教育及自然灾害救助等方面的公益慈善活动，在实现经济效益的同时，切实履行企业公民责任。

关于本报告

本报告是中国移动通信集团公司的第七份企业社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息，时间跨度是 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日。报告同时发布中、英文版本，浏览下载地址为：www.10086.cn。

同时，为强化报告信息披露的针对性，中国移动有限公司（上市公司）也在集团报告框架下向相关方披露上市公司的经济、社会和环境可持续发展绩效，报告发布中、英文版本，浏览下载地址为：www.chinamobileltd.com。

报告标准

报告编写力求符合业界通行的企业社会责任标准及非财务信息披露相关标准，同时体现行业背景，突出企业特色。2012 年报告重点参考的标准包括：

- 联合国全球契约（United Nations Global Compact）“十项原则”；
- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G3.1）》和通信行业报告编写补充标准；
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO 26000）》；
- 香港交易所《环境、社会及管治报告指引》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASSCSR2.0）》。

内容选择

遵循 GRI 报告编写的“重要性、利益相关方参与、可持续发展背景和完整性”原则，结合企业实际，中国移动通过以下方法确定报告内容：

- **行业最佳实践对标分析**，对标行业内、外共 11 家优秀企业的可持续发展管理及报告实践，研究确定行业热点议题、最佳实践及差距；
- **国际标准对标分析**，深入分析 DJSI、ISO 26000、G4 讨论稿等相关标准，了解全球可持续发展议题演进趋势以及最新的可持续发展议题管理及信息披露要求；
- **宏观政策及舆论分析**，对宏观政策、行业发展规划及公众舆论进行检索分析，确定社会发展重大议题及相关方期望；
- **可持续发展第三方调查**，基于对政府、公众、媒体、员工、价值链伙伴等五类相关方开展的第三方专项问卷调查，获得相关方对于公司履行社会责任的反馈意见；
- **2011 年中国移动可持续发展报告评估**，通过举办关键相关方代表参加的第三方评估会以及内部分析，研究确定 2012 年报告提升重点。

基于上述方法，2012 年报告围绕相关方核心诉求，着眼企业与相关方共同的可持续发展未来，对如下内容进行总结：

- 可持续发展战略与管理（参见第 4 至 9 页）；
- 更稳健的中国移动（参见第 10 至 15 页）；
- 更满意的相关方（参见第 16 至 33 页）；
- 更美好的信息化未来（参见第 34 至 47 页）；
- 2012 年关键绩效表现（参见第 50 至 52 页）。

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于中国移动通信集团公司及其下属单位。（关于公司组织结构及主要下属单位具体情况请参见集团公司 2012 年年报第 10 页至 11 页）

数据收集

2012 年报告的数据与信息收集主要通过：

- 中国移动内部相关数据收集系统与相关统计报表；
- 各省公司逐季报送的优秀企业社会责任实践案例；
- 中国移动 2012 年优秀企业社会责任实践评选；
- 基于报告框架的定性及定量信息收集问卷。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

报告鉴证

2012 年，中国移动首次邀请普华永道中天会计师事务所对中国移动通信有限公司 2012 年可持续发展报告提供独立第三方报告鉴证服务，鉴证报告详见第 54 至 55 页。经过鉴证的关键绩效指标在集团公司报告中也进行了相应披露，其数据收集流程、计算方法等均与上市公司报告披露的相同指标保持一致。

独立鉴证报告

致中国移动有限公司董事会：

我们接受中国移动有限公司（以下简称“贵公司”）董事会聘用，对贵公司 2012 年度可持续发展报告（以下简称“可持续发展报告”）中选定的 2012 年度关键绩效信息进行有限的鉴证。

董事会的责任

对关键绩效信息按照可持续发展报告中的报告编制原则和标准以及关键绩效信息编报基础（“编报基础”）进行编制和列报是贵公司董事会的责任。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报关键绩效信息相关的内部控制，并作出合理估计。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的可持续发展报告中披露的关键绩效信息出具鉴证结论。根据我们与贵公司达成的业务约定条款，本报告仅为贵公司董事会出具，而无其他目的。我们不会对除贵公司董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的贵公司可持续发展报告中的 2012 年度关键绩效信息，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的 2012 年度贵公司可持续发展报告关键绩效信息实施了鉴证工作程序：

经济类指标

- 2012 年度新增覆盖边远村庄数
- 农村渠道网点数
- 2012 年度新增通宽带行政村数
- 农信通”客户数

环境类指标

- 耗电总量
- 汽油总消耗量
- 天然气用量
- 柴油总消耗量
- 液化石油气用量
- 新能源基站总数
- 煤气用量
- 电子渠道业务办理占比
- 煤炭用量
- CO₂ 排放总量

社会类指标

- 全体员工中女员工比例
- 2012 年度新增资助艾滋致孤及特困儿童数
- 少数民族员工比例
- 2012 年度新增救助贫困先天性心脏病儿童数
- 培训总人数
- 2012 年度新增培训中西部中小学校长数
- 应急通信保障总次数
- 2012 年度新增培训中西部中小学校长数
- 出动应急通信车
- 投入应急通信设备
- 处理客户不良信息举报数量
- 应急保障动用人员

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的关键绩效信息准备与编报基础有重大不符风险的评估。

工作方法，工作范围和局限性

在我们的工作范围内，我们在贵公司北京总部以及广东、安徽两省子公司开展工作，工作内容包括：

- (1) 与贵公司参与提供可持续发展报告中所选定的关键绩效信息的相关部门进行访谈；
- (2) 实施分析程序；
- (3) 对选定的可持续发展报告中关键绩效信息实施抽样检查；
- (4) 重新计算；
- (5) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于选定的可持续发展报告中所载 2012 年度关键绩效信息，可持续发展报告中所披露的其他资料、2011 年及以前年度资料均不在我们的工作范围内。此外，我们工作的目的不是就贵公司内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2012 年度关键绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

Pricewaterhouse coopers zhong tian cpas limited company
普華永道中天會計師事務所有限公司
中國·上海
2013 年 3 月 20 日

附：关键绩效信息编报基础

经济指标

2012 年度新增覆盖边远村庄数：2012 年度中国移动村村通电话工程新开通移动电话的行政村和自然村数总和，根据中国工信部的年度完成报告获取数据并披露。

2012 年度新增通宽带行政村数：2012 年度中国移动村村通电话工程新开通宽带的行政村数量，根据中国工信部的年度完成报告获取数据并披露。

农村渠道网点数：中国移动设在乡镇的自营厅和社会渠道网点。

“农信通”客户数：12582 短、彩信业务客户数与 12582 热线系统来电客户数之和。

环境指标

耗电总量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理各环节消耗的耗电量，包括管理用房、基站、通信机房、支撑系统用房和管道用房耗电量等。

天然气用量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节天然气消耗量。

液化石油气用量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节液化石油气消耗量。

煤气用量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节煤气消耗量。

煤炭用量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节煤炭消耗量。

汽油总消耗量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节汽油消耗量。

柴油总消耗量：中国移动 31 省公司生产、经营、管理等各环节柴油消耗量。

新能源基站数：中国移动风、光、水、燃料电池等新能源应用站点数。

电子渠道业务办理占比：由客户通过电子渠道主动发起并经业务支撑系统对客户业务或订购关系状态进行变更的操作（2011 年初口径调整，业务办理不含充值类业务）。

CO₂ 排放总量：根据国家公布的各类能源的二氧化碳系数进行转化得出的二氧化碳排放总量（本报告能源种类包括电、天然气、液化石油气、煤气、煤炭、汽油和柴油）。

社会指标

全体员工中女员工比例：全集团范围内的女员工比例。

少数民族员工比例：全集团范围内的少数民族员工比例。

培训人数：培训包括脱产培训、党组学习、干部选学、海外培训及其他各类培训，根据各省公司上报数据进行汇总。

应急通信保障总次数：在出现自然或人为的突发性紧急情况导致通信需求骤增时（如突发自然灾害、重要节假日、重要会议等），综合利用各种通信资源，出动保障人员，保障当地通信通畅的次数。

出动应急通信车次数：指在一次阶段性通信保障活动中，累计出动应急通信车的数量。

投入应急通信设备：指在一次阶段性通信保障活动中，累计投入应急通信设备的数量。

应急保障动用人员：指在一次阶段性通信保障活动中，累计动用抢修人员的数量。

2012 年度新增资助艾滋致孤及特困儿童数：指 2012 年度接受“中国温暖 12.1 项目”资助的因艾滋病导致其父母死亡或者家庭特困的新增儿童数。

培训中西部中小学校长数：指 2012 年度由中国移动教育捐助项目资助培训的新增中西部中小学校长数。

救助贫困先心病儿童数量：指 2012 年度家庭贫困、经过“中国移动爱‘心’行动项目”救助已经完成手术并康复新增的先心病儿童数。

处理客户不良信息举报数量：根据系统记录的客户涉及不良信息的举报投诉统计。

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读中国移动《2012 年可持续发展报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，中国移动将非常欢迎您的意见和建议，请您不吝赐教！

谢谢！

中国移动 2012 年可持续发展报告编写组

2013 年 5 月

姓名				
电话		电子邮件		
工作单位				
报告评价 *	可读性	客观性	逻辑性	完整性
开篇部分				
更稳健的中国移动				
更满意的相关方				
更美好的信息化未来				
结篇部分				
报告总体评价				

* 每一评价指标分为 5 级，1 为最低分，5 为最高分

您可以给中国移动 2012 年可持续发展报告编写组发送邮件至 CR@chinamobile.com，也可以将上表传真至 +86-10-5261 6167。我们将认真对待您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。



相关索引

GRI(G3.1)

编号	相关性	披露页码
战略与分析		
1.1	高	1
1.2	高	1, 5
公司概况		
2.1	高	3
2.2	高	3
2.3	高	3
2.4	高	56
2.5	高	3
2.6	高	3
2.7	高	3
2.8	高	3, 11
2.9	高	3
2.10	高	3
报告参数		
3.1	高	53
3.2	高	53
3.3	高	53
3.4	高	56
3.5	高	6, 53
3.6	高	53
3.7	高	53
3.8	高	53
3.9	高	53
3.10	高	53
3.11	中	53
3.12	高	57-62
3.13	中	54-55
公司治理		
4.1	高	11
4.2	高	11
4.3	高	11
4.4	高	8-9, 11, 22
4.5	高	11, 52
4.6	高	11
4.7	高	-
4.8	高	5
4.9	高	7
4.10	高	11, 52
4.11	高	12
4.12	高	封底
4.13	高	33, 35, 封底
4.14	高	8-9
4.15	高	8-9
4.16	高	8-9
4.17	高	8-9, 16-33
经济责任指标		
EC1	高	10-11, 50
EC2	高	1
EC3	高	14
EC4	不适用	-
EC5	高	23
EC6	高	14-15
EC7	中	52

编号	相关性	披露页码
EC8	高	37-47, 50
EC9	高	50
社会责任指标		
LA1	高	22, 51
LA2	高	51
LA3	高	22-24
LA4	中	-
LA5	高	-
LA6	高	-
LA7	高	22, 51
LA8	高	22, 25-29, 51
LA9	高	22
LA10	高	23, 51-52
LA11	高	23
LA12	高	23, 52
LA13	高	22, 51
LA14	高	22
LA15	不适用	-
HR1	高	-
HR2	不适用	-
HR3	不适用	-
HR4	高	22, 51
HR5	不适用	-
HR6	高	15, 52
HR7	高	15
HR8	不适用	-
HR9	高	22
HR10	高	-
HR11	高	-
SO1	高	25-29
SO2	高	11-13
SO3	高	11-13
SO4	高	11-13
SO5	高	35
SO6	不适用	-
SO7	高	-
SO8	高	-
SO9	高	17-18, 44-47, 50, 52
SO10	高	17-18, 44-47, 50, 52
PR1	高	18-20
PR2	低	-
PR3	中	-
PR4	高	-
PR5	高	-
PR6	高	18-20
PR7	高	-
PR8	高	20
PR9	高	-
环境责任指标		
EN1	低	50-51
EN2	中	50-51
EN3	高	50-51

编号	相关性	披露页码
EN4	高	50-51
EN5	高	30-32
EN6	低	30-32
EN7	低	30-33
EN8	中	-
EN9	低	-
EN10	低	51
EN11	低	51
EN12	高	-
EN13	低	-
EN14	低	-
EN15	低	-
EN16	高	51
EN17	高	51
EN18	高	30-33
EN19	低	-
EN20	低	-
EN21	低	-
EN22	高	51
EN23	低	-
EN24	低	-
EN25	低	-
EN26	高	30-33
EN27	低	30-33, 51
EN28	高	-
EN29	低	30-33
EN30	高	30

联合国全球契约十项原则

编号	原则	披露页码
人权		
原则 1	企业界应支持并尊重国际公认的人权	22-24
原则 2	绝不参与任何漠视与践踏人权的行为	22-24
劳工标准		
原则 3	企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利；	22
原则 4	彻底消除各种形式的强制性劳动；	15, 22-23
原则 5	切实废除童工；	15, 22-23
原则 6	杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为；	15, 22-23
环境		
原则 7	企业应支持采用预防性方法应对环境挑战；	30-33
原则 8	采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法；	30-33
原则 9	鼓励开发和推广环境友好型技术。	30-33, 37-47
反腐败		
原则 10	企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂	13

GRI 通信行业补充指标

编号	相关性	披露页码
内部管理		
IO1	高	35, 44, 50
IO2	高	21
IO3	高	22
IO4	高	18
IO5	高	18
IO6	不适用	-
IO7	高	18
IO8	高	50
提供通信途径		
PA1	高	44
PA2	高	21
PA3	高	17-18, 44
PA4	高	52
PA5	高	19, 21
PA6	高	17-18
PA7	高	19-21
PA8	高	18
PA9	高	18
PA10	高	19
PA11	高	19-21
技术应用		
TA1	高	32
TA2	高	32-33
TA3	高	32
TA4	高	32-33
TA5	高	35

ISO26000

核心主题	议题	披露页码
组织治理		
	1、尽责调查	11-15
	2、人权风险情况	11-12
	3、避免同谋	12, 15
	4、申述处理	13
人权	5、歧视与弱势群体	13
	6、公民权利和政治权利	22
	7、经济、社会和文化权利	23-24
	8、工作中的基本权利和原则	22-23
	1、就业和雇佣关系	22
	2、工作条件和社会保护	22
	3、社会对话	22
	4、健康与安全	22
劳工实践	4、发展与培训	23
	1、防止污染	30-33
	2、可持续资源利用	30-33
	3、减缓与适应气候变化	30-33
环境	4、环境保护、生物多样性与自然栖息地修复	31
	1、反腐败	13
	2、负责任的政治参与	-
	3、公平竞争	14, 50
公平运营实践	4、在价值链中倡导责任	14-15
	5、尊重产权	14-15
	1、公平营销、真实公正的信息与公平的合同实践	15, 19
	2、消费者健康与安全保护	18
	3、可持续消费	32
消费者问题	4、消费者服务、支持以及投诉、纠纷处理	18-21
	5、消费者信息保护与隐私	20
	6、基本服务获取	17, 44
	7、教育与意识	21, 33
	1、社区参与	25
	2、教育和文化	28
	3、就业机会创造和技能开发	14, 28
社区参与与发展	4、技术开发与获取	11, 14-15, 37-47
	5、财富与收入创造	14-15, 26
	6、健康	27
	7、社会投资	30-33

香港交易所《环境、社会及管治报告指引》

核心主题	指标	披露页码
A. 工作环境质素		
A1 工作环境	A1.1 按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	51
	A1.2 按年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	51
A2 健康与安全	A2.1 因工作关系而死亡的人数及比率。	51
	A2.2 因工伤损失工作日数。	51
	A2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	22
A3 发展及培训	A3.1 按雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	51-52
	A3.2 按雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	51-52
A4 劳工准则	A4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	22
	A4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	22
B. 环境保护		
B1 排放物	B1.1 排放物种类及相关排放数据。	51
	B1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	51
	B1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	50-51
	B1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	50-51
	B1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	30-33
	B1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	30-33
B2 资源使用	B2.1 按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以每千秒千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	50
	B2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	51
	B2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	30-33
	B2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	-
	B2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	-
B3 环境及天然资源	B3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	30-33
C. 营运惯例		
C1 供应链管理	C1.1 按地区划分的供应商数目。	10
	C1.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	14-15
C2 产品责任	C2.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。	-
	C2.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	19-21
	C2.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	35
	C2.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	17-20
	C2.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	20
C3 反贪污	C3.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数量及诉讼结果。	13
	C3.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	13
D. 社区参与		
D1 社区投资	D1.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	25-29
	D1.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	25-29

中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）

指标编号	指标内容	披露页码
P：报告前言		
P1.1	报告可靠性保证	54-55
P1.2	报告组织范围	53
P1.3	报告时间范围	53
P1.4	第几份社会责任报告	53
P1.5	报告发布周期	53
P1.6	报告数据说明	53
P1.7	报告参考标准	53
P1.8	解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式	56
P1.9	报告获取方式及延伸阅读	53
P2.1	企业与社会责任关系的声明	1
P2.2	企业年度社会责任工作成绩与不足的概括总结	1
P3.1	企业社会责任模型	5
P4.1	企业名称、所有权性质及总部所在地	3
P4.2	企业主要产品及服务	3
P4.3	企业运营地域及运营架构	3
P4.4	企业规模	3
P4.5	企业治理机构	11
P4.6	企业董事会结构	11
P5.1	社会责任工作绩效对照表	49
P5.2	关键绩效数据表	50-52
P5.3	报告期内荣誉表	3, 25, 26, 35
G：责任管理		
G1.1	企业社会责任理念	5
G1.2	核心社会责任议题	6
G1.3	企业社会责任规划	6
G2.1	社会责任领导机构	7
G2.2	社会责任组织体系	7
G2.3	社会责任管理制度	7
G2.4	社会责任培训	7
G3.1	推进专项工作转变	7
G3.2	推进下属企业社会责任工作	7
G3.3	推动供应链合作伙伴履行社会责任	14-15
G4.1	构建企业社会责任指标体系	7
G4.2	依据企业社会责任指标进行绩效评估	7
G4.3	企业社会责任优秀评选	7, 9
G5.1	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	8-9
G5.2	企业内部社会责任沟通机制	8-9
G5.3	企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动	8-9
G5.4	企业外部社会责任沟通机制	8-9
G5.5	企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动	8-9
G6.1	开展 CSR 课题研究	7, 18
G6.2	与教研机构开展社会责任合作	18
G6.3	参加国内外社会责任标准的制定	7

指标编号	指标内容	披露页码
M：市场绩效		
M1.1	投资者关系管理体系	11
M1.2	成长性	11, 50, 52
M1.3	收益性	11, 50, 52
M1.4	安全性	11-13
M1.5	股东责任负面信息	13
M2.1	客户关系管理体系	17-21
M2.2	支持产品服务创新的制度措施	19-21
M2.3	确保资费透明的制度与措施	19
M2.4	广告宣传合规	19
M2.5	消费者产品和服务知识普及	19-21
M2.6	劳动合同签订率 / 集体合同覆盖率	19
M2.7	客户满意度	-
M2.8	建立消费者争端解决机制	21
M2.9	积极应对投诉 / 事故	21
M2.10	客户投诉解决率	21
CSM2.11	保护客户信息制度	20
CSM2.12	特殊人群（残疾人、老年人、儿童等）通信服务的制度、措施	21
CSM2.13	针对低收入者的产品和服务	19, 21
CSM2.14	确保通信安全的制度及举措	20
CSM2.15	网络覆盖率	17
CSM2.16	确保通信质量的制度及举措	17-18
CSM2.17	通信接通率	52
CSM2.18	通信掉话率	52
CSM2.19	促进农村和边远地区通信发展	44
CSM2.20	农村和边远地区网络覆盖率	50
CSM2.21	农村网络接通率	50
CSM2.22	农村网络掉话率	50
CSM2.23	治理垃圾短信的制度及举措	20
M2.24	研发投入	35
M2.25	研发人员数量及比例	-
M2.26	新增专利数	35
M2.27	新产品销售额	-
M2.28	客户责任负面信息	19-20
M3.1	供应链社会责任评估和调查	15
M3.2	战略共享机制及平台	14
M3.3	责任采购制度及（或）方针	14-15
M3.4	责任采购比率	14-15
M3.5	诚信经营的理念与制度保障	14-15
M3.6	公平竞争的理念及制度保障	14-15
M3.7	诚信经营和公平竞争培训	14-15
M3.8	信用评估等级	-
M3.9	合同履约率	-
M3.10	伙伴责任负面信息	14-15

指标编号	指标内容	披露页码
S：社会绩效		
S1.1	企业守法合规体系	11-13
S1.2	守法合规措施	11-13
S1.3	守法合规培训	11-13
S1.4	重大守法合规负面信息	11-13
S1.5	响应国家政策和遵守行业监管	11-13, 30
S1.6	纳税总额	11, 50
S1.7	偷税漏税相关负面信息	-
S1.8	确保就业及（或）带动就业的政策或措施	14, 28
S1.9	报告期内吸纳就业人数	51
S2.1	遵守国家劳动法律法规	22
S2.2	劳动合同签订率 / 集体合同覆盖率	22
S2.3	社会保险覆盖率	22
S2.4	参加工会的员工比例	22
S2.5	禁止强迫劳动	22
S2.6	保护雇员个人信息和隐私	-
S2.7	确保体面劳动的制度和措施	22-24
S2.8	社会对话机制和集体谈判机制	22
S2.9	兼职、临时工和分包商员工权益保护	14-15
S2.10	向员工提供具有竞争力的薪酬	23
S2.11	每年人均带薪休假天数	-
S2.12	平等雇佣制度	22
S2.13	不同合同类型员工的工资待遇	23
S2.14	男女员工工资比例	51
S2.15	女性管理者比例	51
S2.16	残疾人雇佣率或者雇佣人数	-
S2.17	职业病防治制度	22
S2.18	职业安全健康培训	22
S2.19	职业病发生次数	51
S2.20	员工心理健康制度 / 措施	24
S2.21	体检及健康档案覆盖率	24
S2.22	员工培训制度	23
S2.23	员工培训力度	23
S2.24	员工职业发展通道	23
S2.25	民主管理与厂务公开	22
S2.26	员工意见或建议传达到高层的渠道	8-9, 22
S2.27	困难员工帮扶投入	24
S2.28	为特殊人群（如孕妇、哺乳妇女等）提供特殊保护	22
S2.29	确保工作生活平衡	24
S2.30	员工满意度	-
S2.31	员工流失率	51
S2.32	员工责任负面信息	-
S3.1	评估运营对社区的影响	25-29
S3.2	支持社区成员（尤其是弱势群体）的教育和学习	28
S3.3	员工本地化政策	52

指标编号	指标内容	披露页码
E：环境绩效		
E1.1	树立环保观念	30-33
E1.2	环保培训与宣教	30-33
E1.3	环保培训绩效	30-33
E1.4	绿色采购	31, 33
E1.5	环保公益	33
E1.6	环保技术、设备的研发与应用	31-33
E1.7	保护生物多样性	31
CSE1.8	在工程建设中保护自然栖息地、湿地、森林、野生动物廊道、农业用地	31
E1.9	环保负面信息	-
E2.1	支持可再生能源开发的政策、措施	30-33
E2.2	支持循环经济的政策措施	30-33
E2.3	办公场所节约用电制度 / 措施	32
E2.4	办公场所节约用电量及节约比例	32
E2.5	办公场所节约用水制度 / 措施	32
E2.6	办公场所节约用水量及节约比例	32
E2.7	办公场所节约用纸制度 / 措施	32
E2.8	办公场所节约用纸量及节约比例	32
E2.9	公务旅行节约的能源	32
CSE2.10	节能建筑和营业网点	32
CSE2.11	基站建设共建共享的措施和成效	31
E3.1	积极应对气候变化	32
E3.2	温室气体排放量或减排量	51
E3.3	办公室废弃物处理制度 / 措施	31-32
E3.4	办公室废弃物处理量	51
E3.5	办公场所生活垃圾处理制度 / 措施	31-32
E3.6	办公场所生活垃圾处理量	51
A：报告后记		
A1	展望：公司对社会责任工作的规划	49
A2	报告评价：对社会责任专家或行业专家、利益相关方或专业机构对报告的评价	48
A3	参考索引：对本指南要求披露指标的采用情况	57-62
A4	意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道	56





中国移动通信集团公司
地址：中国北京市西城区金融大街29号
邮编：100033
传真：+86-10-5261 6167
报告下载地址：www.10086.cn

版权所有，未经许可不得翻印转载。

