

## 污水及废弃物

### 我们为何关注该议题？

如果污水和报废电子垃圾不经过恰当处理就直接进入环境，会给我们的周边环境带来严重的负面影响和恢复压力。

### 中国移动的管理

1. 公司在全部运营地点实现污水全部进入污水管网系统进行处理，确保污水零排放。
2. 公司对机房、基站、数据中心等在日常运行过程中产生的废弃物，交由专业第三方机构进行综合回收处置。
3. 公司在全国多地开展了“坚持绿色环保，手机优惠到家”活动，帮助消费者回收废旧手机，向全社会宣传绿色环保理念。

### 2015年进展

公司在生产经营过程中产生的污水100%进入污水管网系统，未发现污水排放违规行为。

指标名称	2014 重量 (吨)	2014 价值 (万元)	2015 重量 (吨)	2015 价值 (万元)
<b>交由专业第三方回收处置的废弃物</b>				
网络类	32,499	15,992	26,637	13,546
蓄电池	19,916	9,674	19,195	10,392
通信设备	6,797	3,950	4,598	1,914
线缆类	2,153	1,158	907	578
其他	3,633	1,210	1,937	662
办公类	1,631	976	1,323	551
电子设备	1,036	743	937	473
其他	595	233	386	78
终端类	50	53	44	142
废弃物总计	34,180	17,021	28,004	14,239

## 社会绩效

### 雇佣

### 我们为何关注该议题？

确保员工招聘、工作、解聘过程中公司行为始终符合所在地法律法规要求，为员工提供应得的福利，是一家负责任的公司应该达到的基本要求。

### 中国移动的管理

1. 公司按照法律规定，为员工提供各项保险及福利。
2. 在公司总部及各下属单位全面开展员工帮助计划(EAP)，覆盖员工达到30余万人，为员工提供心理咨询服务。
3. 开展“幸福1+1”系列活动，提升员工身体素质，丰富精神生活。
4. 在省公司设立困难帮扶基金，帮助受重大疾病影响的困难员工。

### 2015年进展

1. 开设全系统EAP专员高级研修班，提升了公司内部EAP骨干队伍的工作能力和实践水平。180人的专员队伍纵向分布在省、市、县三级公司，横向分布在总部部门、专业公司、客服中心等多个单位。
2. 正式启动“幸福1+1”系列活动，员工参与率超过36%。
3. 关爱高海拔地区县级公司基层员工，向海拔2,500米以上的县级公司拨付专项关爱资金200万元。

指标名称	2013	2014	2015
<b>员工年龄构成</b>			
员工总数(人)	231,546	274,347	416,895
30岁以下员工比例(%)	25.12	35.24	39.64
30-50岁员工比例(%)	67.36	59.94	55.85
50岁以上员工比例(%)	7.52	4.82	4.51
<b>员工流动性</b>			
年度新入职员工总数(人)	7,555	19,726	28,512
新入职女性员工总数(人)	3,026	9,664	15,452
新入职男性员工总数(人)	4,529	10,062	13,060

指标名称	2013	2014	2015
年度主动离职员工数(人)	2,322	6,443	10,711
主动离职女性员工总数(人)	867	2,455	5,088
主动离职男性员工总数(人)	1,455	3,988	5,623
年度解雇员工数(人)	65	436	510
解雇的女性员工总数(人)	31	164	199
解雇的男性员工总数(人)	34	272	311

## 职业健康与安全

### 我们为何关注该议题?

杜绝安全生产相关事故发生,保护员工在工作中的健康和安  
全,对于我们维持业务正常运营和保护员工权益均有重要意义。

### 中国移动的管理

1. 我们每年组织员工进行健康体检,帮助员工及时了解掌握自身健康情况。
2. 每年在全公司范围内组织开展“安全生产月”活动,各单位进行安全生产相关检查,确保工作流程中每个环节落实安全生产要求。

### 2015年进展

1. 2015年6月,公司开展了主题为“加强安全法制,保障安全生产”的“安全生产月”活动,并在8月至12月组织了安全生产大检查。
2. 开展安全监督检查“回头看”活动,先后组织检查组对10余个单位进行安全生产监督检查,督促对问题和隐患限期整改。
3. 举办安全管理部门负责人培训和“做应急自救第一响应人”大型应急讲座,提升安全意识和技能。
4. 2015年,公司未发生较大及以上安全生产事故。

指标名称	2013	2014	2015
员工体检率(%)	91	92	94
开展安全应急演练活动数量(场次)	1,120	1,130	1,156
安全应急演练活动员工参与率(%)	85	86	86

## 培训与教育

### 我们为何关注该议题?

员工是企业最宝贵的财富。员工的职业能力高低影响个人的职业生涯,全体员工的职业技能水平则是公司能否持续创新发展的关键。为员工提供多样化、深度的培训课程,是我们继续保持人才优势的重要路径。

### 中国移动的管理

1. 围绕公司业务技术发展重点,开展“百千万人才”、“千人计划”、政府特殊津贴推荐管理工作,逐步完善各类优秀人才选拔机制。
2. 结合业务发展需要和外派人员管理实际情况,完善《中国移动外派人员管理办法》;继续开展派往境外公司人员选派工作,涵盖高管、中层、骨干员工等不同层级,涉及综合管理、财务、人力、市场营销、网络维护等专业领域,逐步搭建起国际化人才培养体系。
3. 优化高级工程师评审方案;集中推荐多名中层干部参加国资委教授级高级政工师评审;组织各单位参与国家各专业各层级职称评审,提升队伍专业技能。
4. 每年制定员工培训计划,为员工提供符合职业成长路径规划、符合业务新要求的培训课程。在业务内容之外,我们也为员工提供丰富的生活相关培训课程,帮助员工在工作之余发展兴趣爱好,保持积极健康的生活和工作心态。
5. 开展专业技能认证体系研究,针对技能模型开发与维护实施、技能课程库开发与建设、技能认证考试等,建立起相对标准化的机制与流程,为全面开展各专业条线技能认证工作奠定基础。制订无线网、核心网管理等十二个专业领域的技能晋级路径,并完成了各专业课件梳理和制作。
6. 建立培训全流程管理与评估体系、培训设计与实施专业方法体系、公司培训资源共建共享平台,持续加强精品课程打造和内部讲师队伍培养,不断探索应用团队建导等新型教学方法,为员工建立良好的学习平台,促进公司学习型组织建设。
7. 网上大学在线学习平台创新引领基于移动互联网的学习模式,融合PC、手机、微信、直播、MOOC等新型学习形式,面向公司员工开展公司战略解读、企业文化传播、业务策略传达、岗位技能认证、员工学习发展等多方面培训课程和学习活动,引领全公司员工学习成长,推动公司战略有效落地。

## ▶ 2015年进展

1. 2015年网上大学在线学习平台学习人数达到33万，其中手机学习人数超过14万，在线学习总时长1,024万小时，参与员工人均学习时长达31小时。
2. 中国移动学院在2014年荣膺“中国最佳企业大学”、“ATD卓越实践奖”的基础上，2015年又连续获得“引擎奖——2015中国标杆企业大学奖”、“2015中国E-learning行业应用创新奖”、“博奥奖——2015年度最佳学习管理系统应用奖”等外部认可。
3. 2015年累计专业技能培训授课人次达15.58万次。共组织12个专业的初、中级技能认证考试，以及4个专业的高级技能认证考试，全公司共11万人次参加。

指标名称	2013	2014	2015
人均培训费用(元)	2,632	2,429	1,944
培训总人数(万人次)	98.9	116.8	116.9
高层接受培训的人数(人次)	686	734	741
中层接受培训的人数(人次)	15,126	12,327	12,139
普通员工接受培训的人数(万人次)	97.9	115.5	115.6
员工中参加学历学位学习的比例(%)	4.13	0.85	0.98
员工平均培训时间(小时)	61.2	57.5	57.6
高级管理人员平均参加培训时间(小时)	60.1	68.4	92
中级管理人员平均参加培训时间(小时)	61.7	56.6	66.4
普通员工平均参加培训时间(小时)	61.8	57.5	57.3
网上大学学习人数(万人)	-	32	33
网上大学员工人均学习时长(小时)	25	25	31
网上大学手机学习人数(万人)	-	14	14

## 多元化与非歧视

### ☰ 我们为何关注该议题?

平等对待每一位求职者和在职员工是负责任公司的基本表现。

### ⚙️ 中国移动的管理

1. 我们在员工手册中，明确规定公司不得对员工有任何关于年龄、民族、性别等方面的歧视行为。在员工招聘、晋升过程中，我们也采取措施，确保性别、民族等与岗位要求不相关的因素不会影响最终结果。
2. 注重保护女性员工生育权，充分尊重她们休产假的权利。
3. 为女性员工提供符合其需求的工作环境，如设置哺乳室、“爱心妈咪小屋”等。

## ▶ 2015年进展

1. 举办中国移动女员工“转型促发展，巾帼建新功”主题论坛，制作《巾帼建新功，共筑移动梦》女员工风采展示宣传片，展示公司女职工乐观积极、奋勇争先的精神面貌。
2. 2015年，公司总部产假后返工女性员工比例为100%。

指标名称	2013	2014	2015
全体员工中女性比例(%)	40.92	47.05	54.79
高级管理层中女性比例 <sup>1</sup> (%)	18.17	17.60	14.15
少数民族员工比例(%)	6.92	6.86	6.80

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。

## 劳工问题申诉机制

### ☰ 我们为何关注该议题?

为员工提供畅通的沟通和申诉渠道，可以了解员工诉求，有效保护员工权益，及时掌握公司管理不足之处，是提升公司人性化水平必要措施。

### ⚙️ 中国移动的管理

员工可以通过总裁信箱、信访办公室、工会等多个渠道向公司提出问题和建议，公司对收集到的员工要求会及时响应和处理。

## ▶ 2015年进展

1. 2015年总裁信箱共收到人力资源相关信件83件，目前已经全部转至对口部门进行处理和解决。
2. 公司召开了“畅通诉求渠道”视频交流会议，总结各地工会主席信箱、工会主席巡视、工会主席接待日等好的做法，并进一步推广。

## 商业与人权

### ☰ 我们为何关注该议题？

对人权的保护体现了一个公司的价值观，反映了公司对社会、对人民的基本态度。中国移动秉承“正德厚生，臻于至善”的企业价值观，重视人权问题，尊重并保护人权。

### ⚙️ 中国移动的管理

1. 公司自2007年加入联合国全球契约，支持并实践全球契约十项原则，尊重并保护国际公认的人权，绝不参与任何漠视与践踏人权的行为。
2. 公司积极维护员工参与企业事务及表达意见的权利。公司坚持推进并规范工会及职工代表大会制度，通过职工代表大会就涉及员工切身利益或公司重大变化的事项向员工进行说明，并请员工代表共同进行决策。公司总部、各省公司及专业公司100%与员工签订平等协商集体合同，消除童工风险和强制性劳动风险。
3. 公司不仅严格保障员工各项人权，也积极督促各级供应商做好人权保障工作。公司修订了《供应商管理办法》，编制供应商认证模板对供应商劳工人权情况进行认证，并在一级集采核查中加入劳工实践核查环节，督促供应商做好人权保障工作。
4. 我们对旗下业务和服务进行评估，认为客户隐私安全、员工权益保护、供应链人权保护等工作对于公司至关重要。同时，我们通过扶贫、缩小数字鸿沟等措施，帮助贫困地区、偏远地区人权事业发展。

## ▶ 2015年进展

1. 公司印发了《中国移动推行企务公开工作指导意见》，进一步深化推进基层民主管理。
2. 客户隐私安全、员工权益保护、供应链管理、扶贫、缩小数字鸿沟等方面进展与成效，请参考报告中相应部分内容。

指标名称	2013	2014	2015
合同制员工加入工会比例 (%)	100	100	100
劳务派遣人员加入工会比例 (%)	98	98	98

## 当地社区

### ☰ 我们为何关注该议题？

我们的业务会对社区和居民产生显著影响。利用我们的资源、技术优势积极帮助社区发展、带动社区成长，是我们可持续发展战略中尤其重要的一部分。

### ⚙️ 中国移动的管理

1. 我们坚持做好应急通信保障预案工作，在出现突发情况时，快速有效地在当地展开应急保障各项工作，维护当地通信设施和通信网络，保障民众获得基本通信服务。
2. 中国移动慈善基金会开展了“蓝色梦想”、“爱‘心’行动”等重点公益项目，帮助农村中小学和贫困先天性心脏病儿童解决成长和生活中的难题。我们的各个省公司和下属单位也根据社区实际情况，积极开展公益项目和志愿服务。
3. 在青海、西藏、黑龙江和新疆，我们承担了对口支援和定点扶贫任务。我们投入人力、物力和资金，主要用于贫困地区的基础设施建设、产业开发、文化教育、扶贫解困和捐资助学。

## ▶ 2015年进展

2015年，我们投入对口支援与扶贫资金4,068万元。

指标名称	2013	2014	2015
<b>应急通信保障</b>			
应急通信保障总次数 (次)	4,005	3,126	3,219
重要政治经济事件保障 (次)	3,416	2,728	2,807
重大自然灾害类保障 (次)	491	350	371
重要事故灾难类保障 (次)	85	31	24
公共卫生事件类保障 (次)	2	3	0
社会安全事件类保障 (次)	11	14	17
出动应急通信车 (辆次)	5,127	6,135	8,212
投入应急通信设备 (套次)	50,741	33,421	58,624
动用人员 (人次)	465,443	314,212	207,822

指标名称	2013	2014	2015
<b>社会公益活动</b>			
员工志愿者注册总人数(万人)	9.85	11.52	11.89
员工志愿服务总时长(万小时)	52.20	46.05	48.34
累计接受免费先天性心脏病筛查贫困儿童数量(名)	17,788	23,840	27,717
累计救助确诊先天性心脏病贫困儿童数量(名)	1,341	2,260	2,744
累计建设“爱心图书馆”数(个)	1,910	2,110	2,310
累计建设多媒体教室数(个)	880	1,070	1,260
累计培训农村中小小学校长数(名)	59,000	70,539	80,981

## 反腐败

### 我们为何关注该议题?

腐败案件的发生不仅严重损害公司利益,也会对公司声誉带来难以磨灭的影响。

### 中国移动的管理

1. 公司一直重视党风廉政建设工作和惩防体系建设工作。依据《建立健全惩治和预防腐败体系2013-2017年工作规划》,制定符合公司实际情况的具体实施办法,在全公司范围内提出工作要求。
2. 我们利用公司网站、内部刊物、开展反腐倡廉教育活动等方式让员工进行反腐败相关内容学习。
3. 公司设有邮政信箱、电子邮箱(jubao@chinamobile.com)、总裁信箱、专线电话(010-52616186)、传真等举报渠道,公众和员工可通过任意渠道向公司提供违纪违法问题线索。对收到的问题线索,公司进行严格保密,认真核实相关问题,并对查实问题进行处理。

### 2015年进展

1. 对公司已有反腐倡廉制度进行修订和完善。印发《中国移动纪检组工作规则(试行)》、《廉洁风险预警通知书》、《关于特定关系人与特定事项申报工作的有关规定》、《中国移动党风廉政建设约谈制度(试行)》等制度文件;制定实施《特

定关系申报书》、《廉洁规则告知书》、《廉洁风险预警通知书》,明确采购过程中相关廉洁诚信要求。

2. 构建嵌入式廉洁风险防控机制,打造“教育、防控、惩治、问责”四位一体的反腐倡廉工作体系,明确阶段性、长期性推进目标、计划和工作要求。2015年,计划投资、工程建设、网络运维、采购招投标、业务支撑、终端营销等六个重点领域率先启动嵌入式廉洁风险防控工作,共梳理重要风险点145个,出台防控措施107项。
3. 全力配合中央巡视组开展专项巡视。加强与中央巡视办、中央巡视组沟通汇报,制定一整套配合巡视的工作机制和流程,及时准确传达、分解巡视组提出的任务要求。认真核查巡视组移交的问题线索,建立了线索核查、材料审核、纪检组监察室提供外调手段支撑和疑难问题会商的工作机制。公司直接组建43个核查组,对112件重要问题线索进行核查。
4. 连续第四年在全公司开展“反腐倡廉教育月”活动,覆盖90%以上管理人员、75%以上普通员工。
5. 下发了《关于2014年开展巡视监督情况的通报》,督促各单位自查自纠。特别是2014年接受公司内部巡视的六个单位,新制定或修订制度138项,强化责任追究,严肃惩处,累计问责110人。
6. 开展“案件查办标准化”工作,省级公司严格按照案件查办制度流程开展案件查办工作,案件查办工作程序严格符合上级和公司规定标准。截至2015年底,全公司自办案件96件,给予140人相关纪律处分,组织处理219人次,对四个所属单位进行问责。
7. 年内公司共收到信访举报1,605件次,办结率90.28%。
8. 2015年开展效能监察项目114项。

指标名称	2013	2014	2015
年度开展反腐倡廉教育活动数量(场次)	3,908	3,071	1,986
年度接受反腐教育与培训人次(人次)	428,146	461,137	761,800
年度处理的腐败案件数(件)	16	54	96
年度因腐败而被解雇和受到处分的人数(人)	16	87	140

## 公平竞争行为

### 我们为何关注该议题？

营造一个公平开放的市场环境，需要行业中的每个参与者都自觉规范约束自己的行为。一个有着规范秩序的市场，将给所有市场的参与者提供更好的发展环境。

### 中国移动的管理

对于营销活动密集、易引发不规范竞争问题的校园或节日营销等时点，公司高度重视全程规范管理。如在校园营销中，公司要求从建立各项机制着手，建立全面有效的规范校园市场秩序的工作保障机制，组织专题会议引导省公司理性竞争。2015年未出现影响范围广或持续时间长的特别事件。

### 2015年进展

2015年，公司未收到因反不正当竞争行为而提起的法律诉讼。

## 客户信息安全与隐私保护

### 我们为何关注该议题？

信息安全和客户隐私相关问题在近几年已经成为了公众关注度高、但又难以彻底得到解决的一个难题。通讯信息诈骗方式层出不穷，不仅让客户遭受了实际损失，也为我们的监管带来了挑战。

### 中国移动的管理

1. 全面实施垃圾短信“白名单+科学封堵”策略管理模式，完成了骚扰电话集中管控平台的升级改造，并对“语音群呼”类骚扰电话进行了集中治理，配合执法机关对伪基站诈骗进行打击。
2. 不断深化推广“金库模式”，参考银行金库管理模式，对使用者敏感信息采取“关键操作、多人完成、分权制衡”的原则，实现对所有敏感操作的严格控制。
3. 完成国际诈骗电话拦截系统扩容建设，实现对31个省公司网间全面覆盖，进一步增强对国际诈骗电话的拦截能力。
4. 做好各类重大活动的网络信息安全保障。在重大活动网络信息安全保障期间，公司组织制定专项保障工作方案，按专业分工进行落实。
5. 开展业务系统常态化安全巡检，每月对业务系统开展安全扫描。同时，联合外部专家对公司网络及业务系统进行安全态势监测。

### 2015年进展

1. 2015年，聚焦“金库模式”岗位角色与许可权、帐号与授权管理、客户信息操作管理等核心控制点进一步加强合规管

理，并开展全国范围现场检查。年内公司未发生重大客户信息泄露事件。

2. 我们开展了“扫黄打非·净网2015”、“扫黄打非·护苗2015”专项行动，受理客户举报近10万件。
3. 2015年共拦截垃圾短信48亿余条，关停骚扰电话号码341万余个，拦截国际诈骗电话呼叫2.6亿余次，处置手机淫秽色情信息400万余件，封堵违规网站16万余个，监测处置恶意软件12.8万余种，封堵恶意软件控制端4,400余个。
4. 公司提交的《移动伪基站网络侧监测技术要求》、《国际诈骗电话监控拦截技术要求》在中国通信标准化协会获得通过，成为中国通信行业标准。

指标名称	2013	2014	2015
垃圾短信投诉量减少率(%)	-	64.9	29.4
诈骗电话号码处置数(个)	-	5,600	96,000

## 网络与服务保障

### 我们为何关注该议题？

建立适应未来互联网与移动互联网发展的网络能力，提供更广泛的接入、更优质的网络与服务是公司获得竞争优势的重要着力点，也是公司与社会共享连接价值的基础保障。

### 中国移动的管理

1. 公司全面推进网络深度优化、完善体系建设，网络质量继续保持领先。持续完善基于客户感知的端到端质量保障机制；持续深化集中故障、性能、网优管理等网络运维体制改革；深入开展4G无线网络、核心网络优化；全面推进VoLTE网络改造和维护体系建设。
2. 公司聚焦4G客户持续开展客户满意度调查。通过引入国际上先进的客户忠诚度调查指标客户净推荐值(NPS)，在计算机辅助电话访问(CATI)调查的基础上，采用互联网调研方式，对4G客户消费全流程感知进行了全面了解，实现了对4G客户整体以及所有关键要素感知的360度全监测，为有针对性地改进产品与服务质量提供了重要依据。

### 2015年进展

1. 2015年，日4G流量驻留比为96.2%，手机点击率为85.8%。

2. 稳步推进VoLTE涉及的十大领域网络改造，覆盖现网90%网元、设备100余万台，截至2015年底，综合完成率达96%，全国304个城市已具备VoLTE基本音视频能力。
3. 根据工业和信息化部客户满意度调查，公司整体客户满意度为78.72%，持续保持行业领先水平。

指标名称	2013	2014	2015
<b>网络服务</b>			
客户数(百万户)*	767	807	826
4G客户数(百万户)*	-	90	312
4G网络国际漫游国家和地区数(个)	-	71	114
GSM漫游通达国家及地区数(个)	242	248	255
数据漫游通达国家及地区数(个)	197	208	215
国际传输带宽(G)	1,300	1,579	2,983
4G网CSFB全程成功率(%)	-	97.65	98.38
GSM网全程呼叫成功率(%)	99.12	98.57	98.32
3G网全程呼叫成功率(%)	98.53	97.49	97.43
4G网掉话率(%)	-	-	0.14
GSM网掉话率(%)	0.43	0.46	0.45
3G网掉话率(%)	0.21	0.22	0.19
<b>客户权益保护</b>			
百万客户申诉率(件)	32.3	30.7	38.5
处理客户不良信息举报数量(万条)	435	195	145

\* 中国移动有限公司口径数据。

## 电磁辐射管理与沟通

### 我们为何关注该议题?

目前公众对通信基站的电磁辐射仍然有较深的误解，这样的误解对实施基站规划和建设工作带来了困难。与公众就电磁辐射问题进行沟通，既是维护公众的正当知情权利，也有助于公司与社区和谐共处。

## 中国移动的管理

公司严格依照《电磁辐射环境保护管理办法》等法规的要求，加强对基站电磁辐射的管理，建立了完善的电磁辐射管理体系。

公司定期检查与监测省公司电磁辐射管理情况，并通过开展电磁辐射技术标准与法规、风险沟通等培训，提升电磁辐射管理一线员工技能，确保基站建设合规、基站运行电磁辐射不超标。同时，我们主动走向公众，采取多种形式开展电磁辐射科普，逐步消除公众对电磁辐射的误解。

### 2015年进展

使用基站电磁辐射科普宣传车，让公众直接参与测试自己家中、基站、繁华场所、马路上等各种场景的电磁辐射情况，直接向公众介绍基站电磁辐射的政策法规、基站电磁辐射标准、健康影响等，有效化解公众对基站电磁辐射的疑虑。

通过参与环保部门举办的常规活动，包括纪念世界地球日、环境与发展论坛、中华环保民间组织可持续发展年会、世界环境日等，我们主动进行移动通信基站电磁辐射科普宣传，增进了公众对基站电磁辐射问题的理解。

## 境外履责

### 我们为何关注该议题?

伴随“走出去”的步伐，我们的运营也将对当地社区产生实质性影响。履行对海外社区的责任，是我们在拓展海外业务的同时，实现与当地社区共同发展、共享价值的必然选择。

## 中国移动的管理

1. 在香港，我们与当地政府合作开展员工招聘和培训项目，与香港劳工处合作开办“展翅青见计划”，与香港职业训练局合作提供“工作实习计划”。在巴基斯坦，公司通过合作伙伴、社会渠道、代理商、零售商等间接带动当地就业人数超过20万人，并组织开展管理实习生(GTO)计划，选择优秀应届毕业生加入公司进行一年半的实习。

2. 在员工关爱方面，我们在香港设有员工关注委员会，致力推动员工的工作生活平衡，增进相互交流。

### 2015年进展

1. 在香港，我们荣获“友商友良”(Partner Employer Award)及Job Market“卓越雇主大奖2015奖”。

2. 2015年10月26日，与巴基斯坦交界的阿富汗兴都库什山脉发生7.8级地震。公司积极参与当地抗震救灾，动员员工进行救灾捐款，并向灾区所在地用户推出了免费通信服务。