

# 报告评级

## 《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》评级报告

受中国移动通信集团公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》(以下简称《报告》)进行评级。

### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)之电信服务业》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈公司社会责任相关部门成员，并现场审查《报告》编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写的过程管理及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

### 三、评级结论

过程性(★★★★★)

发展战略部牵头成立报告编写工作组，公司高层把控报告进度并进行报告终审；编写组对利益相关方进行识别，通过意见征求会、研讨会、问卷调查等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国内外相关政策、国内外行业对标分析、利益相关方调查等对实质性议题进行界定；计划以新媒体方式发布报告，并将以印刷品、电子版、中英文版、精要版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了“确保通信质量”、“产品服务创新”、“资费透明”、“应对客户投诉”、“客户信息保护”、“保障应急通信”、“缩小数字鸿沟”、“电磁辐射管理”等电信服务业关键性议题；并以客户和“小移”的生动问答方式，对相关方关注的“手机流量跑得快”议题进行回应，具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★★)

《报告》从“连接·沟通”、“连接·创新”、“连接·希望”、“连接·绿色”、“连接·成长”以及“经济绩效”、“环境绩效”、“社会绩效”等角度系统披露了电信服务业核心指标的90.0%，完整性表现卓越。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“百万客户申诉率”、“年度处理腐败案件数”、“3G/4G/GSM网掉话率”等负面数据信息，并以案例形式详述企业“完善电磁辐射沟通”、“开展制止利益输送问题专项治理”事件的过程，平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”、“纳税额”、“员工体检率”、“CO<sub>2</sub>排放总量”、“应急通信保障总次数”等110余个关键指标连续3年以上的数据；并就“全球4G网络规模”、“4G客户净推荐值”、“整体客户满意度”等数据进行国内外横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“连接，和你一起”为主题，围绕沟通、创新、希望、绿色、成长五条主线展开叙述，全篇浑然一体；各章节均以背景、行动、2015成效、2016努力开篇，总领性强；逻辑清晰，语言简洁，案例丰富；图片、表格等表达形式多样，与文字叙述相辅相成；设计风格艳丽明快，提高了报告的悦读性，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性(★★★★★)

利益相关方调查及绩效报告议题框架对接DJSI(道·琼斯可持续发展指数)的相关要求,同责任管理、责任评估形成闭环;《报告》主体由“沟通报告”和“绩效报告”两部分构成,有效兼顾了普通读者和专业人士的阅读需求;“责任十年路”专题回顾了企业十年来在“责任实践”、“责任管理”、“荣誉认可”方面的成绩,利于相关方宏观了解企业责任历程;各篇多处设置二维码延伸阅读,对报告内容进行扩展,创新性表现卓越。

#### 综合评级(★★★★★)

经评级小组评价,《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

增强案例与主题契合度,进一步加强报告的说服力与沟通作用。

#### 评级小组

组长:中国企业联合会企业创新工作部主任 程多生

成员:中国社科院经济学部企业社会责任研究中心常务副主任 张慧

中心过程性评估员方小静、王志敏

魏紫川

评级专家委员会副主席

李锐

评级小组组长

出具时间:2016年4月19日

