

● 总裁致辞



中国移动通信集团公司总裁
王建宙

责任铸卓越 和谐共成长

2007年是移动通信事业在中国发展20周年。20年来，手机由少数人的身份象征成为平常百姓不可或缺的通信工具，极大地改变了人们传统的沟通方式、生活方式乃至整个社会的运作模式。

伴随着我国移动通信事业的发展，中国移动与相关方共同成长，从小到大，发展成为全球网络规模、客户数量和市场价值最大的电信运营企业。随着规模的壮大，中国移动对于经济、社会和环境的影响也日益巨大和深远。正因为如此，中国移动秉承“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观，真诚践行“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观，追求企业与产业、社会及自然的“和谐共成长”。

2006年，中国移动在首份企业社会责任报告中坦诚、详尽地报告了企业责任观及责任表现，并且承诺将“善尽责任、共创卓越”。2007年，中国移动紧密围绕“和谐共成长”的责任主题，积极响应各利益相关方要求，着力实施了四大责任工程。

一是农村工程。2007年中国移动以“三网”惠“三农”，将“村村通电话工程”由行政村向自然村拓展，加大以农信通和农村信息网为代表的移动信息服务应用的提供力度，为农民获取农产品供销信息、了解掌握现代农业技术知识扫除了障碍，架设了名副其实的“信息高速公路”。与此同时，农村市场成为中国移动新的收入增长点，2007年近半数新增用户来自于农村地区。

二是生命工程。2007年中国移动保持了专家品质的网络质量，在重大事件和自然灾害来临的关键时刻继续发挥“生命保障”的特殊作用，更是将移动通信基站建设到了珠穆朗玛峰海拔6,500米的雪域高峰上，为奥运火炬传递提供了重要保障，完成了人类移动通信史上的伟大壮举。与此同时，中国移动资助白内障老人复明手术、实施贫困大学生勤工助学计划、积极参与“中国温暖12.1爱心基金”的建立等，以实际行动关爱生命健康、关注弱势群体。

三是文化工程。2007年中国移动开展了卓有成效的垃圾信息专项治理，通过“红段子”、“e拇指文学”等创新方式弘扬健康向上的绿色通信文化。同时继续开展了爱心图书馆、农村教师培训、贫困学生资助等支持教育文化事业的公益活动。

四是绿色工程。2007年中国移动首倡“绿色行动计划”，努力成为行业节能减排的倡导者和推动者，采取有效措施减少企业资源消耗和环境影响，提高资源使用效率，与价值链伙伴深度合作，共同打造移动通信绿色产业链。

中国移动的社会责任与企业成长相辅相成、密不可分。中国移动将进一步建立科学、规范的企业社会责任管理体系，把履行企业社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节，使其成为公司“新跨越”战略的有机组成部分。

面向未来，中国移动将继续以“科学发展”与“社会和谐”为指引，积极承担责任，追求和谐发展，与社会各界共同创造和分享美好明天！

王建宙

2007年12月

目 录

01	总裁致辞
04	关于本报告
05	公司概况
06	企业社会责任战略
08	公司治理与企业社会责任管理
08	完善公司治理
12	推行企业社会责任管理
15	利益相关方参与

17	与产业和谐共成长
18	贡献国计民生
18	促进经济发展
18	创造就业机会
19	与产业协同发展
19	扩大产业规模
20	与合作伙伴双赢
21	引领产业技术进步
21	拓展海外市场
22	高效创新
22	创新管理，提升企业运作效率
23	创新技术，赢得企业发展主动权
24	创新服务与业务，深入满足客户需求

25	与社会和谐共成长
26	打造和谐客户关系
26	诚信服务，放心消费
27	保护信息安全与隐私
28	治理垃圾信息，营造绿色手机文化
30	建设信息社会
30	提高网络覆盖率，维护网络稳定性
32	助力农村信息化，减小数字鸿沟
37	推进行业信息化，提升社会效率
39	关注特殊人群，服务全社会

40	投身社会公益事业
40	扶贫助困，责任共担
42	灾前预警，灾后共建
43	捐资助学，成就明天
45	助力文体，共襄奥运
46	创造满意员工
46	尊重机会均等
46	重视员工健康与安全
47	关注员工职业发展
48	以人为本，关爱员工

49	与自然和谐共成长
50	启动“绿色行动计划”，建立环境管理体系
50	启动“绿色行动计划”
51	初步建立节能减排指标体系
52	加强供应链环境管理深度合作
53	从我做起，节能降耗
53	减少设备能耗与资源占用
54	运用信息化手段节能降耗
55	废弃物管理与回收利用
55	加强报废蓄电池回收与二次利用
56	扩大实施“绿箱子”环保计划
56	探索提高资源利用率的新模式
57	强化电磁辐射管理，降低环境影响
57	严格规范设备技术标准
57	优化网络布局
57	加强社区沟通
57	实施电磁辐射监测管理
58	带动社会参与环保

59	2007年关键社会责任指标概览
60	展望
61	相关方证言
63	信息反馈

正德厚生 臻于至善



以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性

“正身之德，厚民之生”，中国移动以高标准实施公司治理与企业社会责任管理，向社会提供丰富、新颖的产品与服务，开创“移动新生活”，不断提升大众生活水平，增进社会福祉。

2007年，秉承“正德厚生 臻于至善”的核心价值观，中国移动开展了以“和谐共成长”为主题的企业社会责任建设，在带动产业发展、助力社会和谐以及推进节能减排方面开展了大量工作。本报告将对企业在产业发展、社会进步 and 环境保护三方面的工作与进展进行概括和总结。



● 关于本报告

本报告是中国移动2007年1月首发企业社会责任报告之后的第二份报告，时间跨度为2007年1月1日-2007年12月31日。报告将同时发布中英文版本。

为符合上市公司信息披露规则，本报告中2007年与公司运营相关数据披露截止到2007年9月30日（详见报告正文）。

报告编写参照了联合国全球契约（Global Compact）颁布的“十大原则”以及全球报告倡议组织(GRI)的G3标准和GRI通信行业补充标准，经过自我评估，中国移动认为信息披露已经达到GRI所规定的B级。

◎ 内容选择

选择报告内容的过程中，中国移动遵循了GRI的重要性、完整性、可比性和利益相关方参与原则。同时，开展了下列工作：

- 与利益相关方进行了充分沟通，以了解其对中国移动报告的期望（参见15-16页）。
- 根据与企业战略的相关性对信息进行了优先级的排序（参见6、7和16页）。
- 为中国本土的可持续发展的背景提供了丰富的信息。

■ 报告中使用了丰富的案例，包括中国的31个省（自治区、直辖市）、香港特别行政区以及中国移动在巴基斯坦的运营子公司。

◎ 报告范围

如无特别说明，本报告所使用数据与案例均来自中国移动31个省（自治区、直辖市）和香港特别行政区的运营子公司，以及巴基斯坦运营子公司。

2007年2月14日，中国移动完成对巴基斯坦第五大电信运营商巴科泰尔（Paktel）的收购，并将其更名为辛姆巴科公司（CMPAK）。本报告已包含该公司的相关信息。在下一年度的企业社会责任报告中，将会披露更多有关该公司的信息。

◎ 数据收集

2007年，中国移动在全集团启动了企业社会责任相关数据的全面收集工作，奠定了本报告的基础。2008年，在保证数据的准确性和连续性的前提下，中国移动将建立企业社会责任相关数据的电子采集系统。

公司名称	中国移动通信集团公司	注册资本	518亿元人民币
成立时间	2000年4月20日	资产规模	超过7,000亿元人民币
总部地址	北京市西城区金融大街29号	所有权性质	全民所有制
上市方式	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在境内31个省（自治区、直辖市）以及香港特别行政区设立全资子公司，并在香港和纽约上市。		

● 公司概况

中国移动通信集团公司（简称“中国移动”）于2000年4月20日成立，注册资本518亿元人民币，截至2007年9月30日，资产规模超过7,000亿元人民币。中国移动拥有全球第一的网络和客户规模，是北京2008年奥运会合作伙伴。

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。目前，中国移动有限公司是中国在境外上市公司中市值最大的公司之一，也是全球市值最大的通信运营公司。

中国移动主要经营移动话音、数据、IP电话和多媒体业务，并具有计算机互联网国际联网单位经营权和国际出入口局业务经营权。除提供基本话音业务外，还提供传真、数据、IP电话等多种增值业

务，拥有“全球通”、“神州行”、“动感地带”等著名客户品牌。

中国移动建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平一流的移动通信网络。截至2007年9月，中国移动网络已经100%覆盖全国县（市），客户总数近3.5亿户，与228个国家和地区的326个运营公司开通了GSM国际及台港澳地区漫游业务，与152个国家和地区的173个运营商开通了GPRS国际及台港澳地区漫游业务。

中国移动连续7年入选《财富》杂志“世界500强企业”，最新排名第180位。中国移动间接控股的上市公司中国移动有限公司2007年位列《金融时报》“全球500强企业”第16位、《商业周刊》全球“IT企业100强”第10位、并再次进入《福布斯》“亚洲50强”。中国移动有限公司还荣获《亚洲财经》杂志“亚洲最佳

公司”选举的“最佳管理”、“最佳企业管治”、“最佳投资者关系”、“最佳强劲股息政策承诺”四项类别的中国组第一名。2007年7月，穆迪公司和标准普尔公司还分别把中国移动有限公司的信贷评级调升至A1/前景稳定和A/前景正面。

2007年，中国移动正式加入联合国全球契约(Global Compact)。此外，中国移动在社会责任领域的作为也得到了广泛认可，并荣膺2007年度“中华社会责任奖”。

2007年，中国移动收购了巴基斯坦第五大电信运营商Paktel，并设立了中国移动美国和英国代表处，实现了公司“走出去”战略的新突破。

面临新的历史机遇与挑战，中国移动将全面实施“做世界一流企业，实现从优秀到卓越的新跨越”战略，善尽责任、追求卓越。

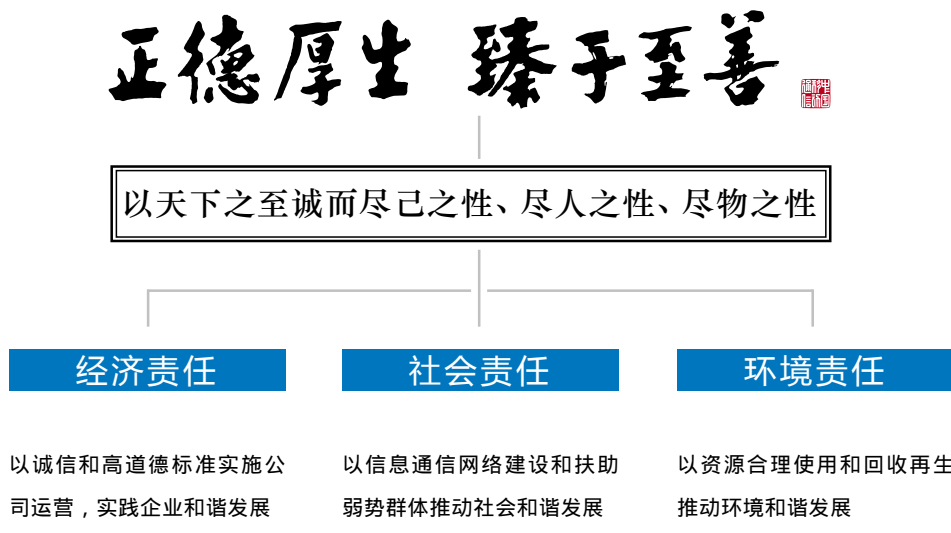
2007年中国移动主要业绩概览(1-9月)

经营指标	主营业务收入（亿元）	总资产（亿元）	客户数（亿）	基站数量（万个）	在岗职工数（人）
数据	2,537	7,375	3.49663	28	144,557

注：客户数采用中国移动有限公司2007年第三季度披露数据；在岗职工数为截至2007年12月31日的快报数

● 企业社会责任战略

积极承担企业社会责任是中国移动实现从优秀到卓越的新跨越的重要推动力。秉承“正德厚生 臻于至善”的核心价值观，中国移动提出“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观，并在经济责任、社会责任和环境责任的“三重底线”框架内明确了企业的社会责任战略。如下图：



中国移动积极承担企业社会责任的基础是以高效管理和自主创新实现企业自身以及产业的可持续发展。中国移动将以新跨越战略为指导，不断创新企业管理模式，努力实现企业低成本、高效率运营；巩固和拓展企业规模优势，在新形势下保持战略前瞻，有效管理和控制风险，创造发展机遇，不断提升企业价值创造能力，引领产业进步。

中国移动积极承担企业社会责任的核心是以信息通信技术和人文关怀推动社会可持续发展。中国移动将进一步加快“无所不在”与“无所不能”的移动通信网络建设，将移动通信服务进一步延伸到最边远地区和最广大人群；打造按需应用的数字生态系统，围绕满足客户需求与提升社会价值不断拓展移动通信服务的内涵与外延，以专家品质创造“移动新生活”；切实

关注和提升业务与服务质量，努力克服移动通信服务的负面影响，营造健康、安全、放心的消费环境与应用环境；积极投身社会公益事业，真诚关爱弱势群体，扶危济困，支持教育，助力提升社会物质、文化生活水平。

中国移动积极承担企业社会责任的长期关注点是以资源合理使用与回收再生贡献于环境可持续发展。中国移动将以节能减排为重点，建设和运营“绿色精品网络”；高度重视和严格控制企业运营的环境影响，逐步深化电磁辐射等关键领域的研究，不断强化废弃物管理与循环利用，建设资源节约型和环境友好型企业；结合企业运营特点，不断唤起公众环保意识，支持公益环保行为，带动社会共同参与环保。

为落实企业社会责任战略，针对国内外企业社会责任关键议题、结合企业特点，中国移动2007年实施了企业社会责任四大工程并取得显著成效。未来，中国移动将进一步深化推进五大责任工程，并将在下一年度报告中对其进行详细披露。

■深入拓展“农村工程”

充分发挥移动通信在消除数字鸿沟、缩小城乡差距方面的专长，以“三网”惠“三农”，建设新农村。实施自然村“村通电话”工程，继续提升川藏地区行政村覆盖率，为广大农牧民提供现代通信信息服务；推进农村信息网全国联网工作，提升农村信息网的服务和支撑能力；创新性提供丰富多样的农村信息应用，以信息化手段“授人以渔”（参见第32-36页）。

■不断强化“生命工程”

继续为最边远的地区和最广大的人群提供品质卓越的移动通信服务，提高突发事件的通信保障反应速度，更好地发挥手机在抢险救灾中沟通信息的特殊作用。关爱生命健康，帮助弱势群体，发挥企业自身资源优势和业务优势，与相关方共同建立更加广泛的公益援助平台，实现爱心传递，不断提升社会福利水平（参见第30-31，39-42页）。

■大力实施“文化工程”

切实保障客户权益，打击不健康内容传播，发挥手机媒体的独特作用，不断创新内容和传播手段；关怀下一代的成长与发展，围绕增加受教育机会和提升教育发展水平，继续开展教育文化公益活动；营造和谐的客户关系、员工关系，建设和谐文化（参见第28-29，43-48页）。

■全面推进“绿色工程”

大力实施“绿色行动计划”，积极推进企业节能、降耗、减排，倡导循环经济，带动合作伙伴共同打造“绿色通信产业链”；创新节能减排信息化应用，帮助其他行业有效管理环境影响，为落实国家节能减排工作目标、帮助解决全球气候变化问题不断探索、提供新的解决方案（参见第49-58页）。

■广泛开展“志愿工程”

依据“从我做起”的企业社会责任行动原则，探索设立中国移动员工志愿者组织，建立员工公益志愿活动的保障和激励机制；在全国范围内组织开展主题志愿活动，培育员工责任意识，营造热心公益、关注社会的良好氛围（参见第40页）。

● 公司治理与企业社会责任管理

● 完善公司治理

科学、完善的公司治理结构是现代企业健康运营的基础，作为一家国有企业，中国移动谋求建立现代公司治理结构，并在中国国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）的领导下积极进行公司化改造，初步建立起一套较为完善的公司治理结构。

中国移动是由国家出资设立的中央直属企业，国资委代表国家行使出资人权利。中国移动间接持有在香港和纽约上市的中国移动有限公司74.33%的股份，同时对中国31个省（自治区、直辖市）运营子公司、中国移动万众电话有限公司、通信服务公司以及CMPAK等公司进行管理。

决策制度

中国移动实行总裁负责制，总裁为法定代表人，领导并负责中国移动的全面工作。总裁及其他集团公司领导人职务管理，按国家有关文件规定办理。国资委作为出资人代表对任期内总裁的业绩进行考核，建立了业绩考核谈话制度，与中国移动总裁签订年度和任期经营业绩责任书，并在2006年修订了

《中央企业负责人经营业绩考核暂行办法》，完善了绩效考核标准。2007年，中国移动获评2004-2006中央企业任期考核“业绩优秀企业”。

公司最高决策机构是总裁办公会议，所有公司重大决策均由总裁办公会议讨论决定。

总裁办公会议章程

总裁办公会议由总裁、副总裁、综合部总经理组成，会议由总裁或总裁委托副总裁召集并主持。根据需研究的事项，主持人可指定有关人员参加或列席。会议的主要任务是：

- （一）研究制定集团公司发展战略、发展规划和年度计划；
- （二）研究决定涉及全网性的网络规划、资源配置、业务规章、价格策略、投融资、资本运营、利润分配、技术开发、基本建设、技术改造以及集团公司内部管理体制、组织机构调整和机构设置等重大决策；
- （三）确定集团公司年度财务预、决算方案；
- （四）决定聘任或解聘集团公司部门负责人以及所投资企业与机构的领导成员，按法定程序和出资比例向所投资企业委派或更换股东代表，推荐董事会成

员，派出监事会成员；

- （五）审批子公司章程、重大决策方案以及董事会、监事会、总裁工作报告；审批子公司限额（具体限额由集团公司确定）以上的对外投资、借贷；审批子公司注册资本的增减和股票、债券的发行方案；
- （六）研究决定集团公司重要规章制度和集团公司章程修改方案；
- （七）研究其它需要总裁办公会议决定的事项。

总裁办公会议的应出席人员达到三分之二及以上时，可以召开会议。

总裁或由总裁委托副总裁可以视情况召开扩大会议，传达贯彻国家有关会议精神和工作部署，通报重要情况，部署集团公司的重要工作，必要时可以召开集团公司全体员工会议。

同时，为保障出资人权益，降低公司决策风险，国资委向中国移动派驻监事，并颁布了《关于加强和改进国有企业监事会工作的若干意见》。目前，中国移动有6名国资委专职监事以及2名内部监事。中国移动定期召开职工代表大会对公司重大决策进行监督。

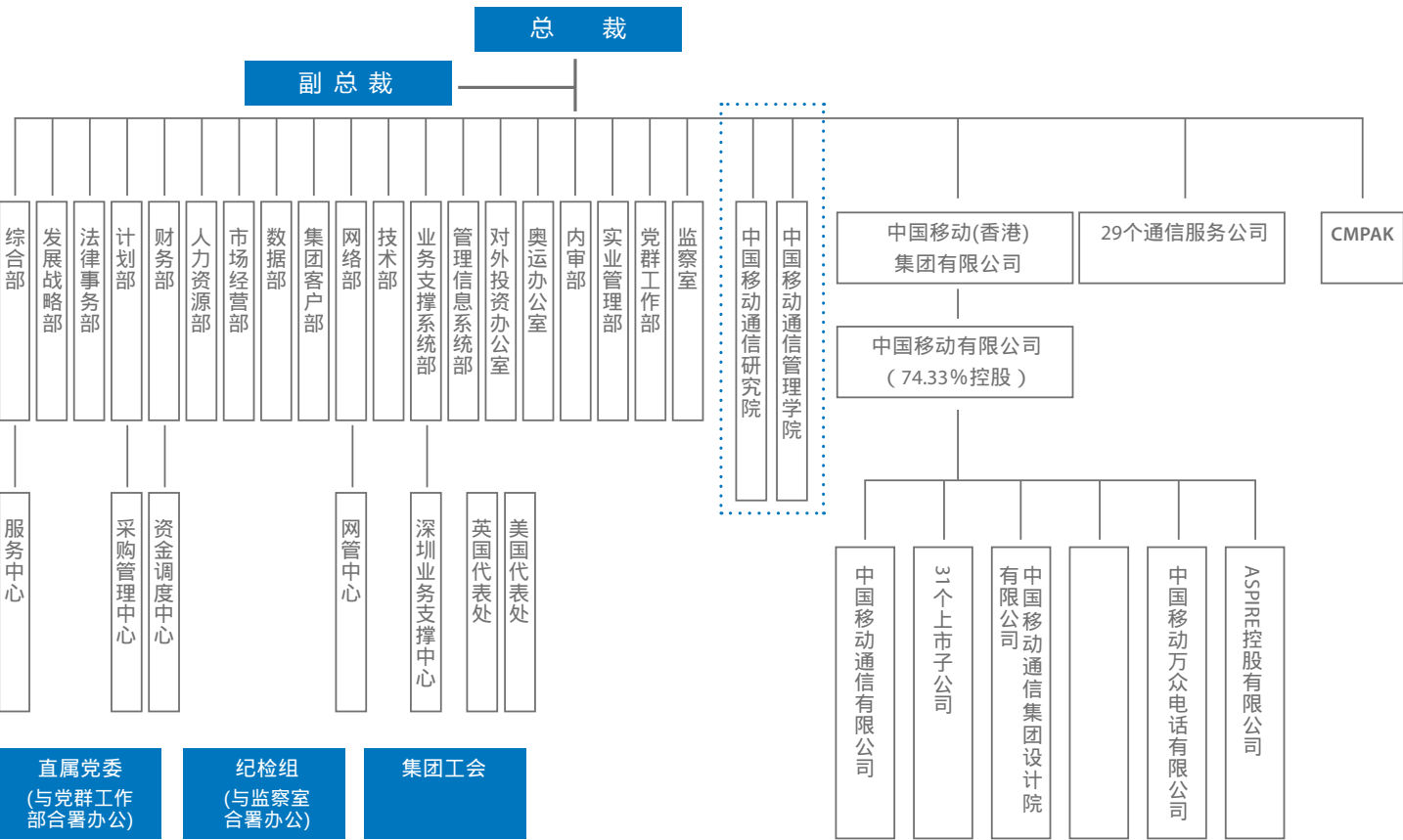
管理分工

公司高级管理层分工

姓名	简介
	59岁，中国移动通信集团公司总裁，同时任中国移动有限公司执行董事、董事长兼首席执行官。主持公司全面管理工作。拥有工学硕士学位及工商管理博士学位，教授级高级工程师，通晓电信业务，具有超过29年的电信行业管理经验。
王建宙 先生	
	48岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事兼副总经理。协助总裁负责公司发展战略、计划、网络、管理信息系统等工作。拥有硕士学位及工商管理博士学位，教授级高级工程师，具有超过31年的电信行业管理经验。
李 跃 先生	
	47岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事兼副总经理。协助总裁负责公司市场经营、数据业务、集团客户、奥运等工作。拥有无线通信专业硕士学位及经济学博士学位，教授级高级工程师，具有超过25年的电信行业管理经验。
鲁向东 先生	
	51岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事、副总经理兼财务总监。协助总裁负责公司财务管理、人力资源工资薪酬管理、内部审计等工作。拥有工商管理硕士学位，高级会计师，具有超过27年的电信行业及财务管理经验。
薛涛海 先生	
	53岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事兼副总经理。负责纪律检查和工会工作，分管党群工作部，协助总裁分管综合部和监察室等工作。拥有工商管理硕士学位，高级经济师，具有超过37年的电信行业管理经验。
黄文林 女士	
	49岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事兼副总经理。协助总裁负责技术、业务支撑及研究开发等工作。拥有硕士学位及工商管理博士学位，教授级高级工程师，具有超过25年的电信行业管理经验。
沙跃家 先生	
	43岁，中国移动通信集团公司副总裁，同时任中国移动有限公司执行董事兼副总经理。协助总裁负责对外拓展、实业管理等工作。拥有硕士学位及工商管理博士学位，教授级高级工程师，具有超过25年的电信行业管理经验。
刘爱力 先生	

公司总部管理分工

依据“明确分工，各司其职”的原则，中国移动总部现设20个部门，组织结构见下图：



2007年，为进一步完善公司的组织体系，促进企业依法经营，降低企业经营风险，按照国资委颁布的《关于在国有重点企业加快推进企业总法律顾问制度建设的通知》和《国有企业法律顾问管理办法》，中国移动实施了企业总法律顾问制度，设立了总法律顾问并成立了独立的法律事务部。总法律顾问全面负责企业法律事务工作，对公司总裁负责。法律事务部依照国家法律法规和国际惯例，制订集团公司法律管理制度规范，建立法律风险管理体系，为集团公司重大经营决策和重要经济活动提供法律意见与咨询，处理相关法律事务。企业总法律顾问制度的实施和法律事务部的成立，标志着中国移动依法治企迈上了一个新的台阶，有助于进一步提升公司的治理水平。

风险管理与腐败防治

在**内控管理体系建设**方面，按照美国《萨班斯法案》第404条款（简称“SOX404”）的规定和国内相关监管要求，中国移动从2005年开始正式启动SOX404遵循工作。总部和纳入评价范围的各运营子公司均组建了由公司CEO和CFO直接参与的项目领导机构，以及各部门负责人参与的跨部门项目工作组，并在总部新设了专门处室，在各运营子公司设置了内部控制管理岗位，负责项目组织管理。公司按照国际通行的COSO框架，制定了标准化的内部控制手册和内部控制矩阵，并要求各运营子公司以此为模板，全面梳理和记录本公司与财务报告相关的内部控制。对于存在的共性缺陷，各运营子公司均根据总部制定的统一方案进行修补。公司从审计、财务、业务支撑和网络等部门抽调人员组建测试团队，按照统一的测试原则、方法、程序和质量控制机制，对全集团的内控遵循情况进行独立测试，覆盖了100%的关键控制点。公司将SOX404遵循工作纳入年度绩效考核，作为扣减分事项，严格考核条件，强化内控的有效执行，切实保障公司内部控制的规范有效。同时，开展多种层次、多种形式的培训和宣传活动，全员的风险管理意识得到了有效提升。

在**法律风险管理**方面，中国移动从2005年开始率先在中央企业内开展了法律风险管理体系建设工作。公司借鉴成熟的风险管理理论，结合企业法律管理工作实际，确立了法律风

险管理的基本流程，以及风险识别、评估、控制的全套方法、工具；对总部面临的法律风险进行了全面、系统的识别梳理以及科学、客观的量化测评，确定了重大法律风险，制定和落实了重大法律风险控制计划，并对控制计划的落实情况进行了评估。2006－2007年，北京、四川等12个省公司完成了法律风险管理体系建设项目，并已全部通过总部验收。

在**惩治和预防腐败**方面，遵照国资委下发的《促进中央企业构建惩防体系工作方案》，中国移动在公司内部进行了反腐败体系建设，制定了《中国移动员工行为守则》与《员工手册》以提高员工个人诚信和职业操守，指导员工正确处理利益冲突。2007年，中国移动开展了惩治和预防腐败、治理商业贿赂的相关教育和警示活动。本年度中国移动没有发生利用公职贪污贿赂案。

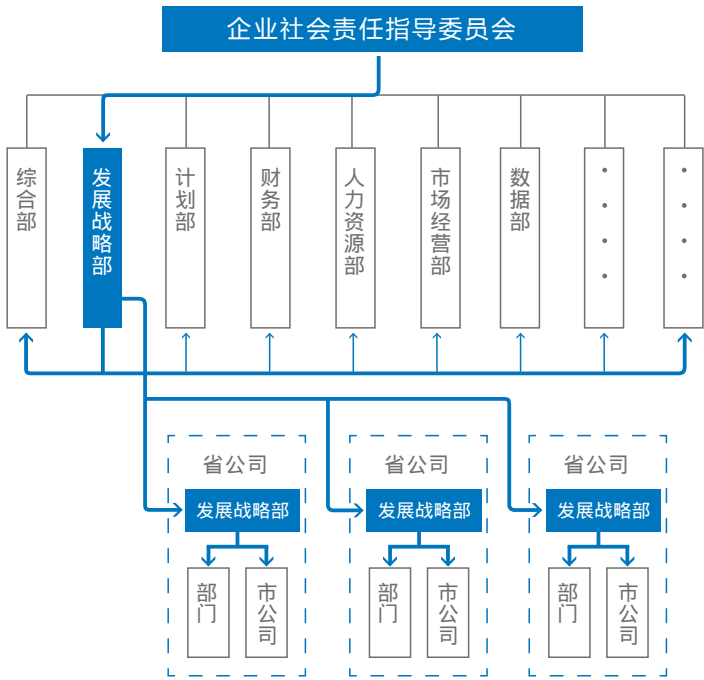
在上海，2007年9月13日，与合作伙伴召开了联合治理商业贿赂专题座谈会。会议通过了“携手治理商业贿赂，共建诚信企业形象”的联合倡议承诺。公司与来自工程建设、设备供应、服务提供、渠道代理、工程监理、广告、咨询等40余家合作伙伴的代表签署了联合倡议承诺书。

◎ 推行企业社会责任管理

为了持续改进和提升中国移动企业社会责任管理水平，中国移动从2007年开始着手建立科学、规范、有效的企业社会责任管理体系，实现从报告编制向责任管理的纵深转变。目前，中国移动已初步建立了覆盖公司总部及各运营子公司的企业社会责任管理体系，建立了相关组织框架与工作体系，并有重点、有步骤地开展了一系列企业社会责任管理实践。

企业社会责任指导委员会

中国移动成立了企业社会责任指导委员会，由公司总裁王建宙担任主任，副总裁李跃担任副主任，公司总部各部门总经理、香港机构负责人任委员。委员会初步拟定每年进行一次全体会议，对中国移动的企业社会责任战略、目标、规划和相关重大事项进行审议与决策。委员会下设办公室，设于总部发展战略部，负责横向协调公司各职能部门，纵向指导各省、区、市运营子公司开展企业社会责任相关工作。



图：中国移动企业社会责任管理组织框架

中国移动企业社会责任指导委员会职责

- 负责集团公司整体企业社会责任管理的领导和决策工作；
- 审议、批准集团公司企业社会责任管理相关政策及制度；
- 审议、批准集团公司企业社会责任战略目标、规划、年度计划以及重大项目；
- 审议、批准集团公司年度相关目标、计划和重大项目的调整方案；
- 审议、批准集团公司年度企业社会责任报告；
- 审议、决策集团公司企业社会责任管理中的其他重大事项。

企业社会责任管理三年规划

中国移动以建立世界一流的企业社会责任管理体系为目标，明确了2008-2010年企业社会责任管理体系建设规划。

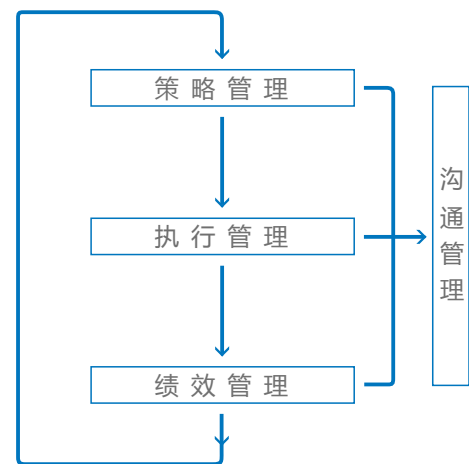
2008年	2009年	2010年
1、初步建立中国移动企业社会责任管理体系，明确相关工作制度与流程； 2、建立符合国际标准的企业社会责任指标体系，明确数据采集流程； 3、在进一步提升企业社会责任报告水平的基础上，建立与利益相关方良好互动的沟通机制与平台。	1、完善企业社会责任管理体系，形成有效的组织、制度和流程保障； 2、完善企业社会责任指标体系，探索将企业社会责任关键绩效指标纳入绩效考核； 3、广泛参与国内外相关交流，提升中国移动企业社会责任影响力，树立中国移动负责任的企业形象。	1、建成规范、系统与运营管理紧密融合的一流企业社会责任管理体系； 2、显著提升中国移动企业社会责任绩效，达成世界一流的企业社会责任承担水平； 3、显著提升中国移动的软实力与国际影响力。

图：中国移动2008-2010年企业社会责任管理三年规划

企业社会责任工作体系

中国移动的企业社会责任工作体系主要包括四大部分：

- 策略管理。从企业责任观出发，根据公司战略方向，确定企业社会责任管理的阶段性目标、工作重点、实施策略和工作计划，并分解落实到总部各部门及各省（区、市）运营子公司，实现统一目标、协同推进。
- 执行管理。针对年度重大企业社会责任项目，保障资源配置，实施事前分析、事中跟踪和事后评估的闭环管理，确保资源效用最大化。
- 绩效管理。建立中国移动企业社会责任指标体系，落实指标责任，通过针对性的改进提升与追踪监控，逐步将关键企业社会责任绩效指标纳入公司绩效考核体系，促进中国移动企业社会责任绩效的全面提升。
- 沟通管理。以企业社会责任报告的定期编制发布为核心，建立内外统一的沟通平台，形成公司与利益相关方的良性互动机制。



图：中国移动企业社会责任工作体系

2007年企业社会责任管理推进

2007年中国移动开展了卓有成效的企业社会责任管理工作：

首先，中国移动启动了总部与各省（区、市）运营子公司的企业社会责任指标口径建立和数据收集工作，建立逐季数据和案例报送制度。仅2007年上半年，中国移动共从31个省（自

治区、直辖市）运营子公司收集案例479个，对各公司企业社会责任相关投入完成了初始调查，并在广东、浙江、山西三省进行了实地调研。这些基础的数据收集与调研为中国移动搭建企业社会责任管理体系奠定了重要基础。

其次，中国移动编制完成了第一期《中国移动企业社会责任通讯》，包括“高层关注”、“案例精选”、“责任杂谈”和“从我做起”等栏目。该通讯是中国移动公司内部讨论交流企业社会责任议题与观点、分享企业社会责任典型做法、推动达成共识的重要载体，将从2008年开始逐季编发。

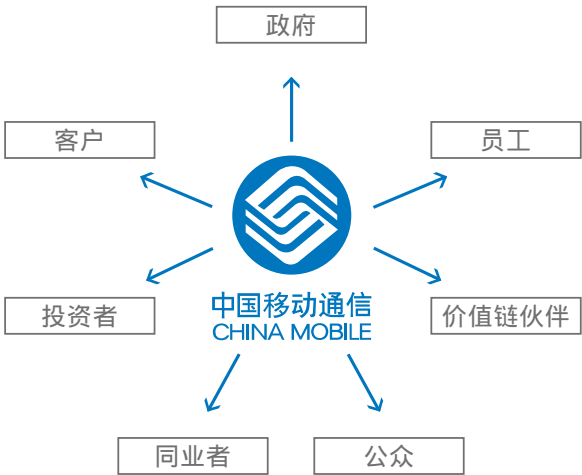
第三，2007年6月中国移动完成了对全公司企业社会责任管理专职人员的第一次全面工作培训，来自31省（区、市）运营子公司和香港机构的相关人员系统接受了企业责任观、企业社会责任管理体系以及中国移动企业社会责任管理指标体系相关培训。此次培训为启动各公司企业社会责任管理工作发挥了重要推动作用。

2008年是中国移动进一步建立和完善企业社会责任管理体系的关键一年，中国移动将重点完成以下工作，并将在未来的报告中对相关进展进行披露：

- 完善企业社会责任管理指标体系，识别关键绩效指标；
- 建立企业社会责任指标采集和报送体系，建设企业社会责任管理电子系统；
- 推动开展集团范围内系统提升企业社会责任的专项工作，重点推进“绿色行动计划”专项工作；
- 开展企业社会责任内部传播活动；
- 实施“志愿工程”，建设企业员工志愿者组织，广泛开展员工志愿活动；
- 与利益相关方积极进行企业社会责任沟通互动。



中国移动企业社会责任通讯第一期



2007年，在中国移动战略决策咨询委员会年会上，企业社会责任成为重要议题

利益相关方参与

参与机制

中国移动致力于与各利益相关方建立和谐互信的伙伴关系，并在此基础上实现价值共享。建立定期化、制度化的利益相关方沟通机制是中国移动企业社会责任战略的重要组成部分。

中国移动的利益相关方由七类群体构成，分别是政府、客户、投资者、同业者、公众、价值链伙伴和员工。目前，中国移动主要通过定期沟通和专项沟通的形式及时了解各方期望，并力图对所收集的意见和建议进行及时反馈。



在上海，客户在中国移动10086热线进行现场体验

利益相关方	沟通机制与形式	期望	报告披露页码
政府	- 日常沟通 - 工作会议	- 遵守相关法律法规 - 创新技术 - 建设民族品牌 - 节能减排	8-11 21、23 5、20-21 49-58
客户	- 客户满意度调查 - 客户投诉与管理 - 客户服务中心	通过提供高质量的服务与创新性产品满足客户需求	24、26-29
投资者 (国资委)	- 经营业绩考核 - 日常管理 - 工作会议	- 实现国有资产的保值增值 - 发挥国有经济的模范带头作用	18-23
同业者	- 沟通会议 - 行业论坛	- 建设公平竞争环境 - 推动行业健康发展	11、19-21
社会公众	- 社区沟通 - 社会公益活动	建设和谐社会	34-45、56、58
价值链伙伴	- 合作伙伴培训 - 招投标管理 - 供应商评价与管理	- 与合作伙伴共同满足消费者需求 - 与中国移动共同分享发展成果	19-20、29、52、55
员工	- 职工代表大会 - 内部监事	提供良好的薪酬福利和学习发展机会	46-48

◎ 2007年专项沟通

2007年，围绕着“和谐共成长”的主题，中国移动与各利益相关方进行了多次专项沟通。

中国移动2007年利益相关方专项沟通

类别	沟通对象	沟通内容
供应商	华为、中兴、鼎桥等	建设绿色供应链
合作伙伴、新闻媒体、消费者、公益活动受益者	广东、浙江、山西当地利益相关方代表	听取利益相关方对于中国移动公益项目和社会责任活动的意见和建议
国际企业社会责任机构与社会责任投资机构	GRI、DJSI、BSR、SustainAbility、Syntao、The Climate Group、DNV、ASrIA	更好地在专业领域改善中国移动企业社会责任管理，提升中国移动的责任承担水平
同行企业	Vodafone、British Telecom等	进行企业社会责任管理交流，共同提高行业企业社会责任管理水平
学术机构	国际商业伦理研究中心	建设具有中国特色的企业社会责任管理体系
国际投资者	F&C、JP Morgan等	完善企业社会责任沟通渠道，满足投资者需求

通过和利益相关方的沟通，中国移动识别出企业社会责任战略的关键领域，并在2007年采取了相应的措施。

■ 加快城乡发展：农村通信市场的快速发展及其对中国社会的影响，使其对于中国移动至关重要（参见32-36页）。

■ 公司治理：作为国有企业，对于中国移动而言，良好的公司治理非常重要（参见8-11页）。

■ 环境管理体系：在网络快速扩张的同时，对其产生的气候影响、物料使用以及废弃物进行有效管理是环境管理体系的重要组成部分（参见49-58页）。

■ 客户关系管理：中国移动需要维护良好的客户关系，解决外界重点关注的放心消费、客户隐私与信息安全等问题（参见26-29页）。

■ 员工关系：中国移动应建设和谐员工关系，提供良好的培训发展机会，建设多样化员工队伍（参见46-48页）。

同时，中国移动也充分听取了利益相关方对于《中国移动企业社会责任报告》的意见和建议，主要集中于：

■ 企业社会责任与企业战略：中国移动应该在企业社会责任和企业战略之间建立有机联系，并说明企业社会责任对于企业发展的作用

（参见6-7页）。

■ 公司治理与管理体系：更多地披露中国移动的公司治理信息，以及为应对企业社会责任机遇和挑战所采取的管理体系（参见6-14页）。

■ 企业社会责任绩效：对中国移动的关键企业社会责任指标进行详细披露，比如气候变化、废弃物管理、员工多元化和安全健康等（参见59页及其他相关章节）。

■ 加快城乡发展：农村信息化是中国移动在统筹城乡发展方面价值的重要体现，相应的内容应该在报告中得到重点披露（参见32-36页）。

●与产业和谐共成长

2007年，中国GDP实现了11.4%的高速增长，在这一宏观经济形势的影响下，信息产业也取得良好的发展，2007年信息产业增加值突破1.8万亿，根据《信息产业“十一五”发展规划》，到2010年，信息产业增加值将会占到中国GDP的10%，中国手机用户人数也将达到6亿。

2007年1-9月，中国移动主营业务收入比上年同期增长了超过20%，用户数量接近3.5亿，有效实现了国有资产的保值增值，保持了对国民收入的贡献率。通过企业自身发展，不断扩大产业规模，带动合作伙伴共同成长，为移动通信产业做大、做强做出了积极贡献。

面对强劲的经济增长和日益壮大的产业规模，中国移动责任重大。中国移动将以自身的成长推动产业的成长，积极营造健康和谐的产业生态，助力产业可持续发展；不断发挥资源优势，支持民族产业和民族技术标准；积极实践国际化，从国内竞争转向国际竞争；不断创新，以更强的实力更好地履行责任。

◎ 贡献国计民生

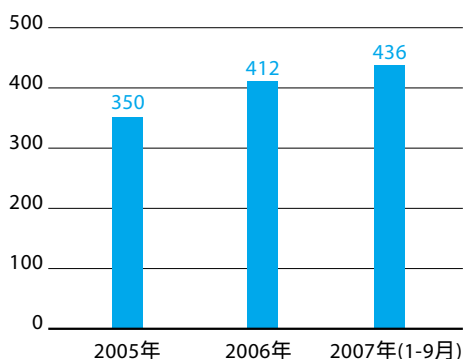
作为国有骨干企业，中国移动的经济成长为推动宏观经济发展、解决就业需求等都发挥了积极作用。

促进经济发展

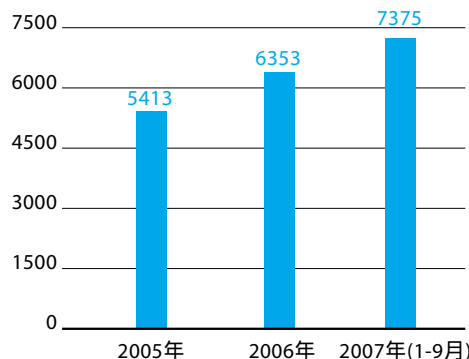
2007年，中国移动的客户数量、网络规模、主营业务收入等各项经营指标都表现优异，有效实现了国有资产的保值增值。在本年度国资委对各中央直属企业的经营绩效考核中，中国移动再次获得A级评价和“业绩优秀企业”称号，这也是国家对于中国移动经营成绩的充分肯定。

沿用2006年专家有关中国移动对中国宏观经济的贡献的量化测算方法，中国移动2006年度对国民收入的贡献率达1.29%，同期对国民经济总需求的拉动为1.97%，有力推动了国民经济的发展。

中国移动纳税额(单位:亿元)



中国移动总资产(单位:亿元)



创造就业机会

受经济结构调整以及其他自然因素的影响，中国就业形势较为严峻，《劳动和保障事业发展“十一五”规划纲要(2006-2010)》提出，“十一五”期间，全国城镇登记失业率将要控制在5%以内。中国移动通过企业稳健经营，为员工提供了良好的就业机会与发展空间，同时积极拓展市场，创新产品与服务，带动产业规模扩大，创造了大量的就业机会，缓解了社会就业压力。

2007年1-9月，因为与中国移动发生

业务往来而实现的就业人数达到了137万，主要包括中国移动各类外包工程及服务的人员，以及与中国移动签约的分销渠道和SP的从业人员。

在山东，中国移动1年内在滨州农村建设代理店5,000多个，让农村客户足不出村即可办理各种业务，村点服务人员在当地招聘，直接或间接提供农村就业岗位1.5万个。

◎ 与产业协同发展

2007年是大容量蜂窝式移动通信系统在中国内地正式商用20周年，作为中国移动通信产业大发展的重要参与者和推动者，中国移动在壮大的同时，实现了与产业的协同发展，主要表现在扩大产业规模、与合作伙伴双赢、引领产业技术进步和拓展海外市场等方面。

■ 扩大产业规模

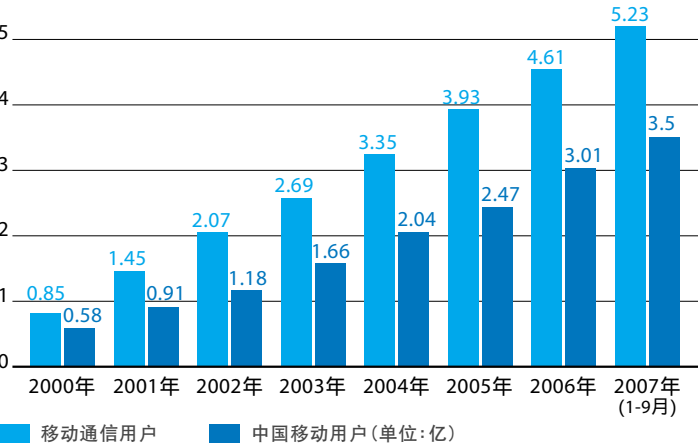
从1987年到2007年，中国的移动通信产业从无到有、从小到大、由弱到强，经历了世界瞩目的跨越式发展。在这一发展历程中，中国移动始终发挥着重要推动作用，并在国际移动通信领域逐步占据重要地位。

■ 做大市场，逐步普及移动通信服务

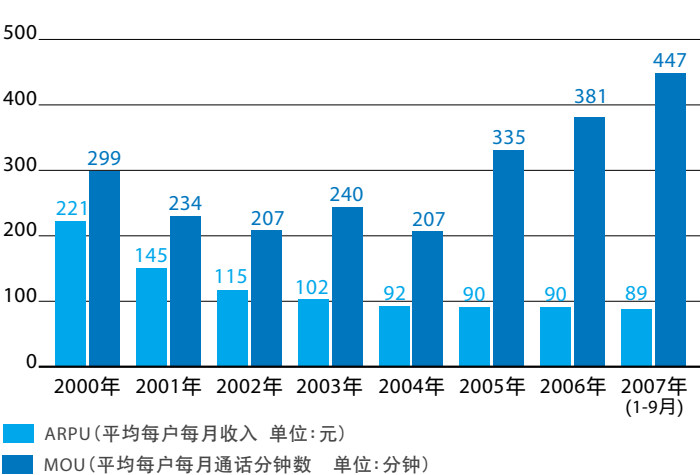
1987年，中国第一部大容量蜂窝式移动电话系统在广州开通；1997年，全国的移动电话客户数仅有1,000万；2001年，全国的移动电话客户数迅速发展到1亿；2002年1月这一数字达到2亿。截至2007年9月，全国的移动电话使用人数已经超过5亿，其中66.82%为中国移动的用户。

中国移动不断延展移动通信网络的服务范围、扩大用户规模，并有效推动了移动通信服务资费的不断下降。2000年以来，中国移动平均每户每月收入（ARPU）呈现下降态势，而平均每户每月通话分钟数（MOU）已经增长了一倍，移动通信正在以前所未有的速度普及，由“少数人的奢侈”变为“多数人的习惯”。

中国移动通信行业的用户与中国移动用户数量发展



中国移动ARPU与MOU历年变化趋势



■ 拓展价值链，带动产业上下游发展

中国移动通过企业发展、业务创新，从单纯对运营业的贡献，延伸到带动系统和手机设备制造业的发展；从单一的移动电话业务，拓展到移动信息服务甚至移动互联网业务，为中国走向电信大国和电信强国做出了重要贡献。

中国移动通信产业的快速发展带来对系统设备的旺盛需求，对于通信系统设备制造业的直接贡献逐年提升，移动通信固定资产投资从1994年的68亿元上升到2006年的1,450亿元。2007年1-9月，中国移动的固定资产投资达到788亿元，占电信行业固定资产投资的51.5%。

同时，在移动信息服务与移动互联网业务方面，中国移动的成绩有目共睹。2000年11月，中国移动启动了“移动梦网创业计划”，在这一计划的带动下，增值服务和移动互联网产业已成为信息产业链中重要一环。2001年至2006年移动增值电信业务和移动互联网业务的收入，从几乎为零迅速增加至140亿元，年复合增长率约为106%。同期，移动信息服务提供商从无到有，迅速增加至近2万家，占全部增值电信业务企业数量的80%左右，极大地繁荣了中国的移动信息服务市场。

与合作伙伴双赢

中国移动的合作伙伴主要集中于设备供应商、服务提供商(SP)、合作经销商三类。截至2007年9月，与中国移动合作的SP共有1,168家，非自有营业网点数量为473,150个，中国移动每年都会从国内外设备制造商进行大规模采购。

■ 设备供应商

目前，中国移动仅一级集中采购设备供应商已经达到200个以上，按照供应物资可分为移动通信设备、基站附属设备、传输设备、计算机产品、传输线路材料、电源及动力环境监控设备等11大类。

中国移动非常重视对民族产业和民族品牌的支持，在产品品质、价格、售后服务基本相同的情况下，优先考虑选择民族设备供应商的产品。蓄电池、天线等采购产品均为国内供应商产品。未来，中国移动将进一步加大对民族产业和民族品牌的采购和支持力度，发挥中国移动的规模效应与影响力，助力国内电信设备制造业的发展。

■ 服务提供商(SP)

2007年上半年，增值业务在中国移动的业务收入中所占比例达到了25.2%，中国移动认为，这一成绩是中国移动与合作伙伴共同努力的结果。

基于创新性的移动梦网商务模式，中国移动借助自身广泛的网络服务、精确的计费系统和全天候客户服务为SP提供代收信息费服务，并按照15:85的比例，为其代收信息费。

与此同时，中国移动对SP实施了分层分级管理，运用自身资源支持其业务研发，并通过SP大会、培训等方式，为其发展提供帮助。

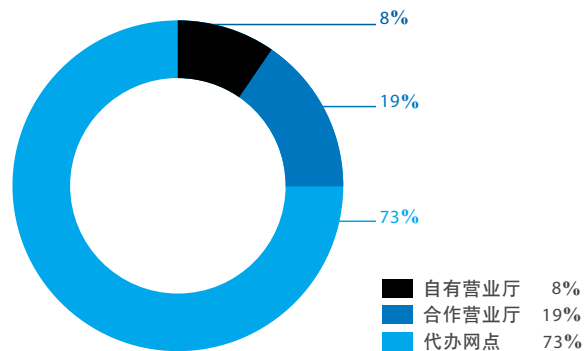
■ 合作经销商

目前，中国移动在中国31个省（自治区、直辖市）开展业务，并在香港特别行政区和巴基斯坦提供通信服务。运行良好的服务与销售网络是中国移动成长的重要基础，截至2007年9月，中国移动共有营业网点514,707个，其中非自有营业厅473,150个，占总数的92%。与非自有营业厅的合作主要采取支付代办费等方式。在快速发展的同时，中国移动也高度关注合作经销商的成长，不断完善双方的合作机制。

在江苏，实施“金色价值链工程”，对设备供应、服务提供、合作运营三大类合作伙伴，根据合作深度及重要性，分为战略合作伙伴、紧密合作伙伴、一般合作伙伴三个层级。对战略性合作伙伴和紧密性合作伙伴，在合作中分别予以政策、资金等倾斜，并根据考核结果对合作伙伴层级进行年度调整。同时，通过座谈、研讨、合作研发、企业文化输出等多种有效形式加强与合作伙伴的互动与交流。

在北京，建立了移动梦网培训学院，为每一条梦网业务线制定了详尽的培训讲义及考试题库，使从业人员可以学习和掌握到最正确的梦网基础管理规范、业务规范、客户服务规范、技术规范。截至目前，已先后开展了短信、彩信、IVR、WAP业务线的移动梦网从业人员培训认证课程，各SP对此反应热烈，共计300余人次通过了培训认证。

中国移动营业网点构成比例



在河南，自2004年起每年拿出近千万元建立奖励基金，对优秀合作者予以重奖，出台零售扶持计划、百优经销商奖励计划和终端战略，设立业务发展基金，对经销商进行宣传、促销、管理和销售能力提升。

引领产业技术进步

对国际技术标准的影响力是体现一个国家或者企业创新能力以及技术水平的重要标志。

中国移动积极参与国际技术标准制定，向国际标准组织提交多篇标准化文稿。此外，中国移动发起成立项目30余个，在国内外标准化组织中累计担任领导职务20多人次，在3GPP、NGMN、OMA、GSMA、CCSA等标准组织中担任高层管理职位，成为组织的核心层，并积极主导标准的制定。

2007年，在中国移动的积极努力下，成立一年的“下一代移动通信网络”组织（NGMN）各方面工作取得了重要进展，影响力有了质的飞跃，主要体现在：组织规模不断壮大，目前已经有36名成员，包含产业链各环节上所有重要成员；推进标准制定，各运营商通过NGMN这个重要平台发表意见，输出NGMN技术工作组各项研究成果，有效影响LTE标准；构建行业和谐生态，NGMN制定并向全球频率主管机构提交了频率需求白皮书，全力推进合理的IPR新机制；推进下一代系统产业化发展，成立技术评估组、试验工作组、终端认证组和生态系统工作组，使NGMN在下一代技术商用化过程中发挥核心作用。

展望未来，中国移动将进一步加大对行业技术标准的研究力度，不断提升对行业技术走向的影响力，为行业技术的演进发展做出积极贡献。

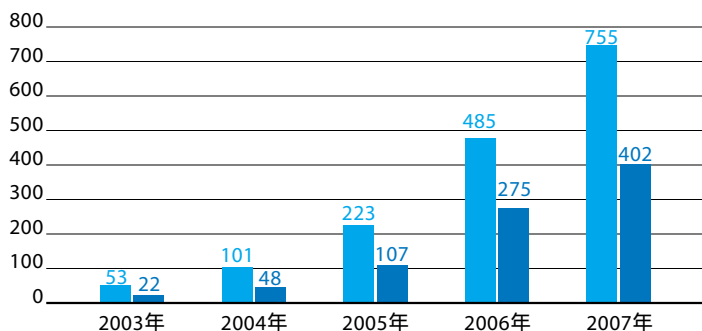
拓展海外市场

实施“走出去”战略，形成一批有实力的跨国企业和著名品牌，既是国家对于国有大型企业的要求，也是在后WTO时代，中国电信行业做大做强的必然选择。

中国移动2007年继续深化实施“走出去”战略，取得阶段性进展。中国移动于2007年2月14日完成了对巴基斯坦第五大电信运营商Paktel的收购，进入了实质性的国际化运营阶段，将中国移动在中国广大农村地区的网络建设与运营经验复制到新兴市场。2007年，中国移动还在美国和英国分别设立了代表处。

这一系列“走出去”的探索，不仅将为企业带来新的增长点，也为进一步提升中国电信运营业的国际竞争力和全球影响力奠定了良好的基础。

中国移动提交标准化文稿数量统计

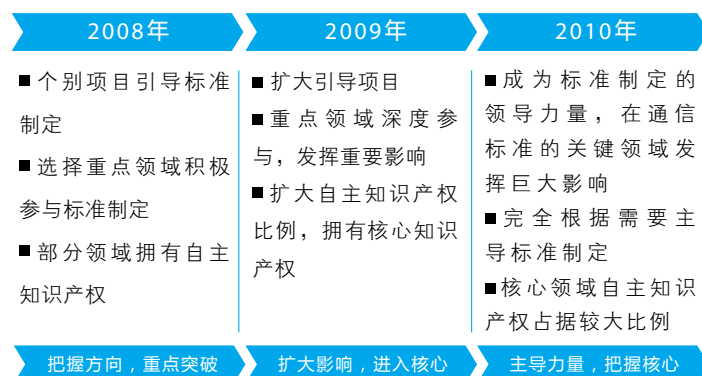


文稿总数量 通过数量(单位:篇)

研究推动TD-SCDMA技术完善

中国移动从实际运营需求角度出发，制定了完备的TD-SCDMA设备规范体系和技术评估体系。在TD主设备、天馈系统、应用技术、业务承载等多个方面提出了多个创新改进方案，强有力推动了TD-SCDMA技术标准的发展完善。同时，在政府的大力支持和领导下，中国移动牵头在国际上推动基于中国TDD标准的优化和融合，并最终成功实现以我为主的LTE（演进型技术）唯一TDD标准化，为TD-LTE产业的国际布局开辟了重要发展空间。

中国移动2008-2010年技术发展规划



2007年2月，中国移动成功收购Paktel，迈出了国际化的重要一步

◎ 高效创新

据初步估算，2006年我国用于研发的费用在3,000亿元人民币左右。《信息产业“十一五”发展规划》也明确提出着力自主创新，提升竞争力，完善发展环境，推进战略转型。

自主创新是中国移动承担社会责任的重要基础，也是中国移动持续、快速发展的核心推动力。目前，中国移动已经初步建立起一套较为完善的创新机制和制度，形成了公司内部广泛的创新文化，创新成果层出不穷。

创新管理，提升企业运作效率

中国移动成立以来历经了超常规、跨越式的网络与业务发展，这种规模的迅速扩张对于中国移动的组织结构、管理方式与管理效率、风险控制等方面都提出了严峻的挑战。

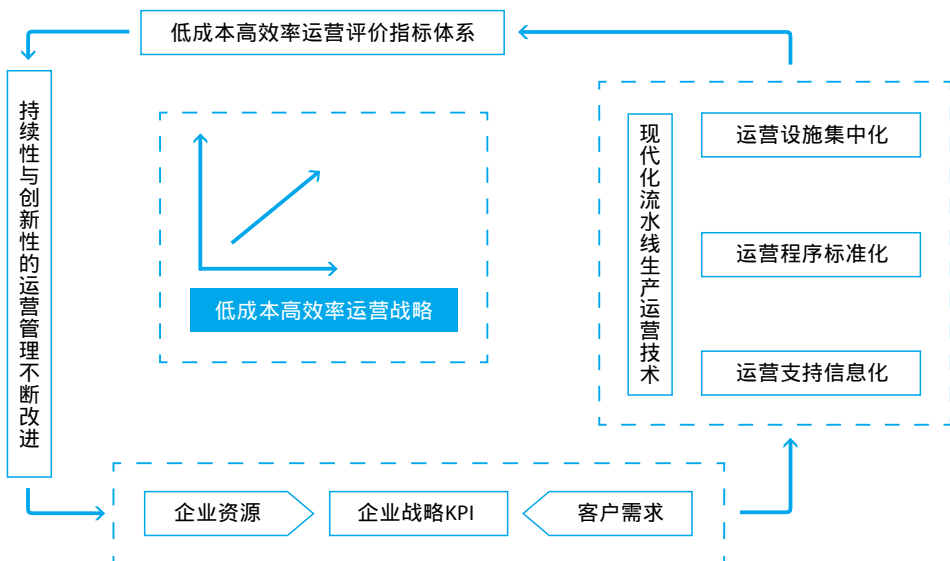
成立以来，中国移动实施了以“实现低成本高效运营，构建核心竞争优势”为目标的集中化管理变革。集中化管理是一种基于网络技术、面向未来的管理模式，强调的是一体化运营能力及资源的统一集中管理和监控，减少企业管理层次和重复投资，充分共享标准化的操作与流程（参见右图）。

2007年，中国移动集中化管理对于企业低成本、高效率运营的推动作用进一步显现：

■ 网络质量显著增强。在网络规模迅速扩大的同时，网络运维人员数基本保持不变；计费准确率达到99.99%；业务

种类超过一万种，短信业务量每天稳定在12亿条以上，成功率达到99%以上；掉话率指标全球领先，近两年基本保持在0.8%左右（欧、亚电信运营企业该指标平均在1.2%以上）。

■ 运营成本进一步降低，效率大幅提升。与国际一流公司相比，中国移动的成本领先优势明显，每客户运营成本表现居于前列；与国际一流运营商相比，每员工服务分钟数位列第一。



图：中国移动集中化管理模型

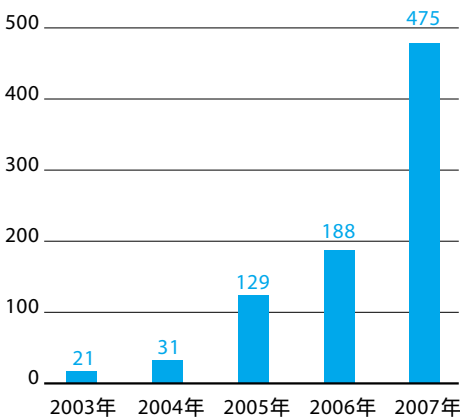
创新技术，赢得企业发展主动权

在管理创新取得良好进展的同时，中国移动科技创新管理机制也日益成熟。

2007年，中国移动滚动制订了科技发展规划，并逐步完善了研发项目管理体系、科技成果推广体系、科技创新工作评估体系和标准化管理体系，制订了《中国移动研发项目管理办法》、《中国移动科技成果推广管理办法》、《中国移动科技创新工作评估办法》、《中国移动标准化策略》、《中国移动标准化工作管理办法》等规范性文件。

同年，中国移动启动了专利工作制度化、常规化、流程化的进程，先后制（修）订了《中国移动专利工作策略》、《中国移动通信集团公司专利管理办法》、《中国移动通信集团公司专利申请管理办法》、《中国移动通信集团公司专利奖励管理办法》等规范性文件，为自主创新成果的保护提供了规范化的运作平台。截至2007年底，中国移动累计提交专利申请851件，其中67件得到授权，在国内同行业中保持领先。2007年，中国移动科技支出超过60亿元，有力推动了中国移动技术“软实力”的提升。

中国移动专利申请数(单位:件)



下一代GSM网络

针对移动通信技术发展现状，中国移动从实际出发，在GSM技术方面进行了进一步的研究，提出了下一代GSM网络（Next Generation GSM，简称“NG-GSM”）。该技术充分考虑了今后相当长一段时期2G、3G并存发展的现实情况，对于充分发挥GSM网络投资效益具有十分重要的意义。

在网络架构方面，提出采用低成本、高效率和易于维护的IP传输；在产品设计方面，提出引入分布化、共享化、宽带化和多模化的新型基站，具备节约站址资源、降低设备配置和能耗、提高设备集成度以及向未来网络平滑演进等优势；在无线承载能力方面，提出基于已有硬件资源更高效承载语音和数据业务，在保证用户感受的前提下提高网络容量和数据业务质量。中国移动目前已对NG-GSM提出了总计576项技术要求以及5项专利，后续还将进一步研究新技术在NG-GSM的应用，推动GSM网络向下一代低成本、高效率新型网络发展。

创新服务与业务，深入满足客户需求

“创造满意的客户”对于中国移动有两层涵义，一是要满足客户现实的需求，二是要进一步引导和挖掘客户的需求。

从“移动通信专家”转向“移动信息专家”，意味着中国移动将以移动信息终端为载体，以网络能力优势和用户规模优势为基础，着重抓好整合信息资源、深化信息经营和推进行业应用三项工作。2007年，中国移动的增值业务收入比重进一步提高，“移动信息专家”战略已初见成果。

2007年，中国移动以“手机媒体化”和“手机多用途化”为方向，开展了卓有成效的服务与业务创新。

在“手机媒体化”方面，中国移动向用户提供手机报、无线音乐、e拇指文学、手机电视等丰富的产品。

■手机报集成了多种信息资源，第一时间将新闻、体育、财经等用户关心的内容推送到终端，使用户及时掌握国家大事，在弘扬主旋律、丰富人民文化生活方面起到积极的作用，截至2007年9月，用户数已经超过2,200万户。

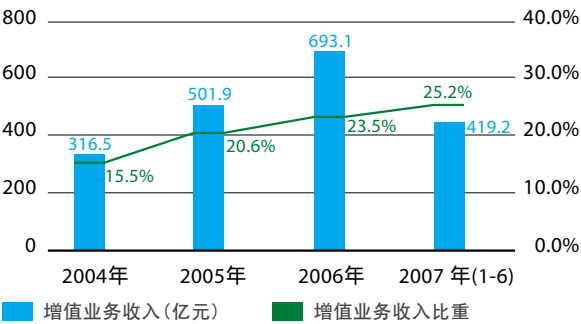
■无线音乐使客户能够随时随地用手机下载铃音、在线试听、全曲下载，给客户带来丰富的音乐体验。中国移动自推出了无线音乐俱乐部以来，通过整合音乐价值链，建立无线音乐用户社区，提供了丰富的线上和线下音乐产品和权益。全网音乐内容在中央音乐平台统一接入上线之后，全国各省的用户都可以使用相应的彩铃、振铃产品。截至2007年9月，中央音乐平台用户数已经超过2,000万户，不仅创造了良好的收益，也对打击盗版起到积极的作用。

在“手机多用途化”方面，中国移动推出了手机钱包、电子凭证、移动证券、航信通、号簿管家、手机邮箱、位置服务等多种产品，其中“手机钱包”能够让用户方便地进行银行卡的管理，并进行小额购物；“电子凭证”利用二维码技术，让用户通过手机实现远程购买电影票，方便客户的同时也降低了影院管理成本。此外中国移动所提供的手机地图、手机导航等定位业务能够方便客户查询周边的餐饮、商场、加油站等有用信息，极大地方便了客户生活。

中国移动主要数据产品客户统计(单位:万户)

时间	点对点短信	梦网短信	彩信	GPRS	彩铃	WAP
2005年	20,668	15,204	3,188	6,441	9,084	2,358
2006年	27,005	18,141	6,185	13,076	17,036	4,182
2007年1-9月	33,611	22,025	8,074	12,090	24,888	2,462

中国移动增值业务收入及占比统计



中国移动媒体类数据产品客户统计(单位:万户)

时间	飞信	手机报	无线音乐俱乐部	中央音乐平台
2006年	578	171	1,613	85
2007年3月	1,461	723	3,185	1,145
2007年6月	3,755	1,519	4,805	1,787
2007年9月	5,941	2,249	5,968	2,128

“ 科学发展与社会和谐 ” 是有中国特色社会主义的两大基本要求。科学发展，是一种以人为本、统筹兼顾的全面、协调、可持续发展模式；社会和谐是中国特色社会主义的本质属性。科学发展与社会和谐内在统一、相辅相成。

2007年，中国移动努力践行科学发展观，在实现企业自身可持续发展的同时，追求与社会和谐共成长。针对客户关注的焦点问题，中国移动采取有效措施，努力改进客户服务，积极主动创造满意客户，打造和谐客户关系；立足自身信息化专长，继续加大边远地区移动通信网络覆盖，致力于为广大农民提供丰富的信息化应用服务，“授人以渔”，推进社会主义新农村建设；积极参与社会公益事业，关怀和帮助弱势群体，共享企业经济发展成果，不断促进社会和谐。同时，继续坚持培育卓越人才，为员工提供良好的培训和发展机会，创造满意员工，为企业发展提供动力源泉。

未来，中国移动将进一步发挥自身网络与业务的推动作用，减小数字鸿沟，以信息技术提升民生福祉，以人为本、关爱大众，继续围绕中国社会发展的核心要求与热点议题，善尽社会责任，发挥积极作用。



◎ 打造和谐客户关系

截至2007年9月30日，中国移动客户数量已接近3.5亿，占全国移动通信用户总量的66.82%，占全国人口总量的约30%。打造和谐客户关系不仅是中国移动企业发展的关键问题，也是建设和谐社会的重要方面。

2007年，围绕通信行业以及中国移动的客户关系热点问题，中国移动在软件和硬件方面投入大量资源，取得了一定成效。

■ 诚信服务，放心消费

2006年，为改善客户关系管理水平、提升客户满意度，中国移动进行了系统的客户调查，发现客户重点关注资费透明度、消费欺诈等问题。

为此，中国移动在2007年全面开展“诚信服务、满意100”活动，通过改进入网协议、进一步完善准确计费系统、强化业务收费确认、严厉打击各种欺诈行为等多方面的措施保障客户权益。

■ 合理定价

由于目标群体的差异性，中国移动在进行业务定价时充分考虑了消费者的消费习惯、收入水平等因素，开发了不同的资费套餐，并实施针对不同类型客户的品牌定价策略。比如针对学生群体的“动感地带”品牌、针对商务人士的“全球通”品牌等。

同时，在广大农村地区，中国移动以农民能够接受的方式和价格提供实用的信息服务，形成了农村地区服务与业务专有定价机制。

■ 明白消费

针对消费者由于对资费等信息不明

确而引发的投诉，2007年中国移动从内部业务管理流程和后台业务支撑系统两方面采取了一系列有力措施：

■新《入网协议》：中国移动在2007年2月全面启用更加清晰、透明的新版《入网协议》，已有超过3,000万新入网客户使用了新版协议。

■订购“二次确认”：当客户请求订购任何梦网业务时，中国移动向客户发送请求确认信息，提前告知业务名称、提供商、资费标准、退订方式等，如客户未反馈确认，则订购不成立，不向客户收费。

■无障碍查询退订：客户只需发送0000到10086就可以简单轻松地实现对所有梦网业务的查询和退订。

■首问负责制：针对客户投诉，做到“谁接待、谁负责”，严格按照时限要求100%回复客户，杜绝推诿客户的现象。

■优化技术支持平台：对数据业务管理平台（DSMP）进行了功能优化，实现了订购确认、点播提醒、点播确认、订购关系存证等功能，从技术和后台支持角度确保客户明白消费、放心消费。

■ 准确计费

中国移动严格遵守《电信条例》和《电信服务规范》等各种行业规范文件，将准确计费作为绩效考核重要指标，从通信详单查询、遵守服务协议以及信息服务业务收费确认等方面不断加强管理。2007年，中国移动继续向客户做出“收费误差、双倍返还”的承诺，对所发现的对客户计费中的错误，公司将在7天内向客户赔偿双倍的错误金额。

话单准确率(%)

	2005年	2006年	2007年
语音业务	99.995	99.996	99.998

■ 打击欺诈

移动通信正以其无所不在的便捷性进入人们生活的方方面面，不法分子利用移动通信手段进行的欺诈行为时有发生。中国移动致力于构筑“绿色安全网络”，让客户放心使用移动通信服务。

打击“网络老鼠”

“网络老鼠”是指不法分子通过拨打用户号码并立即挂线，让对方进行回拨，或散布中彩、中奖等欺诈信息，或以收费电话方式实施诈骗和牟利。“网络老鼠”既造成了被欺诈用户的经济损失，又严重影响了其他用户的通信质量。

在广东，在挖掘网络数据，建立欺诈行为识别

模型后，主动出击，通过对欺诈电话进行实时监控和准确定位，配合公安机关捣毁犯罪窝点5个，抓获12名犯罪嫌疑人，查获作案手机236台，拨号设备289台，从源头上打击了电话欺诈活动，保障了网络安全。同时，受影响小区通信质量也得到显著改善，每月可消除超过1,860万个骚扰电话。

在广东，“农信通”短信服务被分为免费综合类、定制类和点播类，其中免费类重点向用户提供政策法规、农业气象、农村热点、农情预报、农资信息等方面的信息，满足农民的基本信息需要。

保护信息安全与隐私

作为大众生活的重要组成部分，移动通信是私人信息传递的重要渠道，保护客户信息安全与隐私尤为重要。早在2002年，中国移动就成立了专门的“信息安全领导小组”和“网络与信息安全办公室”两级安全组织架构，由集团公司李跃副总裁担任组长，其他相关部门负责人为领导小组成员。

在领导小组的指导下，中国移动制定了严格的网络与信息安全策略、标准和流程，在全公司实行定期风险评估与审核。在员工管理制度中，也对信息安全与保密进行了严格的规定。中国移动已经建立了一套完整的包括技术流程与操作流程在内的数据安全管理体系来确保客户的信息不被滥用和盗用。

技术防范

首先在技术方面进行了大量投入，无论是数据处理设备还是相匹配的信息处理软件系统都对信息安全有严格的要求与标准。其次在内部的运营管理规定中对客户信息的保密工作做出了严格的要求，在公司的内控体系中明确界定了与信息安全相关的各控制点，并针对可能发生的各种情况制定了相应的操作流程。



中国移动采取各种技术手段全力保障客户信息安全

客户宣传

中国移动针对信息安全威胁开展了一些面向客户的宣传，强化客户对自身信息的保密意识，并针对所发现的主要威胁，设计了一系列旨在加强客户信息管理的服务项目，例如让客户能够选择锁定信息，从而使除中国移动和客户本人以外的任何第三方无法获得客户的信息，在很大程度上提高了不法分子盗用客户信息进行欺诈的难度。

在湖南，为确保客户的信息安全，从2006年12月起在全省推广“详单保险箱”业务。客户可通过此业务关闭一切详单查询与定制通道（包括前台营业厅、自助查询终端、网上营业厅、短信营业厅、10086热线自助服务、梦网邮箱等），防止他人恶意盗取客户服务密码后查询客户通话详单，确保客户信息的安全。截止到2007年9月底，全省已有5,594位移动秘书客户申请开通该项业务。

同时，为了兼顾保护客户隐私与配合执法机关对不法行为进行调查，公司在内部建立了与执法机关合作的制度流程，严格遵照国家相关法规与规定配合执法。

治理垃圾信息，营造绿色手机文化



为创造良好的通信环境，有效遏制垃圾信息在网内传播，中国移动从垃圾信息发生的事前、事中、事后三个阶段入手，

梳理重要环节，强化内部管理，明确岗位职责，制定相应措施，引入技术手段，在全国范围开展垃圾信息的专项整治。

首先在强化管理手段方面，2007年，中国移动依照国家相关法规要求，制订下发了针对全集团的《垃圾信息治理工作指导意见》，明确各部门职责，明确垃圾信息的定义，从入网管理、信用管理、资费管理、SP和行业应用管理、营销管理、监控管理、举报投诉管理等角度，提出要求，指导各省公司开展垃圾信息的治理工作，并采取有针对性的预防办法。

其次在引入技术手段方面，中国移

动利用各种技术手段开展垃圾信息的治理。建设垃圾信息监控平台，加强发送号码或端口的管理，对通过客户举报发现的垃圾信息进行锁定和调查，并根据调查结果进行拦截和处理，对被举报内容违反国家法律的，按照管理办法将其交由相关执法部门处理。

在2007年1月启动的以“诚信服务，满意100”为主题的服务活动中也推出“专线受理不良信息举报”的举措，开通10086999短信和10086语音举报热线，通过举报平台对客户举报的垃圾信息进行收集、汇总、分类、处理、统计和分析。

垃圾信息专项整治

中国移动在2007年进行了“垃圾信息专项整治”，取得了良好成效：

在全集团，2007年开展了“迎接十七大，人人争当网络质量监督员”活动，发动全体员工参与垃圾信息的治理工作。参加活动员工比率达到91.6%，活动中共接收和处理关于垃圾信息的举报65万件。

在河南，2007年3月开始进行梦网专项治理，26家SP诚信单位代表向全省300余家SP提出

了“诚信服务倡议”。同时，中国移动从客户中招募了37名“梦网卫士”来强化对SP的外部监督。专项治理中共有83家SP被处罚，其中37家因严重违规被终止合作。2007年1-9月，梦网投诉量与上年同期相比下降了56%。

在上海，从2007年5月中旬至6月底，对上海所有梦网合作SP进行了全面核查，并实行了SP黑名单制度。到2007年9月，已有38家SP被列入黑名单，其中2家因多次违约，已被依照规定

终止合作。同时还建立了梦网管理三阶段全面监控体系，不良信息处理率达到100%。

在江苏，2007年投入资金866万元进行垃圾短信治理。5月至8月间，共封堵垃圾短信发送号码15,804个，减少垃圾短信条数9,500万条；垃圾短信拦截率达到68%，准确率达到96%；骚扰电话识别准确率达到95%，拦截率达到80%；客户投诉数从原来的每月数千起降低为现在的每月仅200多起。

弘扬绿色手机文化

为积极响应和深入贯彻落实中央关于社会主义网络文化建设精神，按照信息产业部“阳光绿色网络工程”总体部署，围绕“加强网络文化建设”、“遏制有害信息传播”工作要求，中国移动不断净化移动信息服务环境，大力推动绿色手机文化发展。适时推出了“红段子”、“e拇指文学”等绿色手机业务。这些

业务倡导信息内容与正面题材相结合，推崇自主参与的意识，由用户创作、用户消费、用户使用和传播，对弘扬先进文化、净化网络环境、推动社会主义文化发展起到了积极的推动作用。截至目前，“e拇指文学”共举办了三届

大赛，积累各类原创文学作品120万件。“红段子”在3年的时间里，共计创作了1,400余万条各种类别的红色短信，参赛作品传播量超过3,000万条，参与人次超过6,000万人次，并由此引发了多达上亿次的下载与转发，形成了积极创作、传播先进文化短信的热潮。



在江苏，盲人客户第一次使用上了盲文上网协议

专题：服务提供商管理

近年来，中国移动不断强化对服务提供商（SP）的管理与监督，并建立了完整的SP管理机制和管理流程，包括：

- 1、透明、严格的准入机制：中国移动设立了完整的准入初审和复审流程，对SP的增值业务许可证、版权证明等资质进行严格审核。
- 2、完善的合作管理办法：建立了完善的合作管理办法，对合作过程的每一环节做出规定，同时定期针对新情况和新需求对办法进行修订。
- 3、信用积分管理办法：定期对SP的诚信运营质量进行考核，并对积分不合格的SP采取相应的处罚措施。
- 4、分层分级管理机制：在信用积分管理的基础上，对信用合格的SP根据业务运营综合实力和增长潜力进行优秀评级，使业务和营销资源与SP的级别相匹配，从而形成奖优罚劣的管理体系。
- 5、业务监测机制：设立专门机构对梦网业务内容健康性进行实时监测。
- 6、平台管控：通过DSMP平台对强行绑定等违约行为从根源上进行堵截。
- 7、全国集中的合作服务中心：使业务受理、考试认证、测试开通、结算考核、合作营销等工作实现集中化，为SP提供“一站式”服务。

专题：客户满意度管理

客户的意见与反馈一贯是中国移动用以改善服务水平的重要依据。中国移动为此建立了多种收集客户反馈的渠道，如10086客服电话热线和定期进行的客户满意度调查等。

中国移动通过第三方专门机构在每年的7-11月定期进行客户满意度调查，主要通过电话访谈的方式，在全国范围内每年大约抽取18万左右客户样本来调查分析，了解中国移动客户满意度现状。2007年，在客户数量大幅攀升的情况下，中国移动的客户满意度调查得分仍有提升。

在充分了解客户满意度的同时，中国移动还建立了严格的投诉

管理体系，通过对《中国移动投诉管理办法》、《中国移动客户服务标准——渠道暨投诉服务分册》等指导文件的认真执行来严格对各运营子公司的投诉绩效进行评价与考核，针对所收到的投诉数量在考核得分中扣除相应的积分。

中国移动客户综合满意度调查得分（满分100）

	2005年	2006年	2007年
客户满意度	75.0	79.6	80.8

◎ 建设信息社会

广泛稳定的信息通信网络是建设信息社会的重要基础，丰富多样的信息化应用是建设信息社会的核心内容。

中国移动已经建成了世界最大的移动通信网络。进一步扩大网络覆盖并保障网络高质量运行、消除数字鸿沟和使用障碍是中国移动承担社会责任的重要方面，不断提供具有良好社会效益的信息化应用是中国移动承担社会责任的拓展方向。2007年，中国移动继续加大了网络建设与投资力度，在完成应急通信保障、减小数字鸿沟、以信息化应用提升社会效率和便利人民生活方面取得了良好成效。

提高网络覆盖率，维护网络稳定性

无所不在的高质量网络是中国移动为客户提供可信赖的优质服务的保证。通过长期不懈的努力，中国移动已建成了世界上规模最大、质量良好的移动通信网络。在未来几年内，中国移动将继续充分发挥整体优势和协同效应，引入新技术、新结构，通过稳步推进网络的IP化演进，保证低成本运营；进一步扩大网络覆盖，改善网络质量，推进平台协同发展与标准化；建成面向未来的，技术先进、结构简单、安全高效、质量优良的通信网络。

在江苏，投入1,000多万元开展高速交通专网建设项目，为最高时速可达250公里/小时的“和谐号”系列高速铁路运营系统设计专网，覆盖率达到99%，接通率95%，掉话率仅0.5%，并且保持了铁路周边的网络稳定。

在努力提高网络覆盖率的同时，中国移动精益求精，不断提升网络质量，打造专家品质移动通信网络。中国移动委托爱立信和诺基亚两家公司，对中国移动的网络进行了质量测试，并将测试结果与全球100多家运营商的质量进行对比，结果表明中国移动GSM网络的接入性和保持性在亚太地区乃至全球都名列前茅。其中掉话率在全球排名第三，亚洲排名第一；接入成功率在全球排名第三，亚洲排名第二。中国移动数据业务网络质量在全球各运营商中属于佼佼者，短信和彩信接通率均在全球排名第一。

中国移动网络质量与可靠性指标（年平均值）

	网络接通率	掉话率	短信全程接通率
2005年	94.45%	0.82%	98.61%
2006年	95.66%	0.85%	98.79%
2007年	96.48%	0.72%	99.10%



在西藏，中国移动的优质网络给农牧民通信带来了极大的便利



在河北，中国移动为海上平台基站开通微波传输

中国移动不断增强应急通信保障能力，在关键时刻发挥保障作用。2007年以来，中国移动先后完成了“两会”、香港回归十周年、辽宁罕见雪灾和云南普洱地震等各类通信保障工作3,124次。

中国移动2007年应急通信保障统计

应急通信保障次数（次），其中：	3,124
重要政治经济事件保障	2,242
重大自然灾害类保障	608
重要事故灾难类保障	87
公共卫生事件类保障	85
社会安全事件类保障	102
出动应急通信车（车次）	3,205
投入应急通信设备（套次）	10,736
动用人员（人次）	124,792



在辽宁，中国移动员工积极抢修基站，保障网络畅通

中国移动应急通信保障

- 在辽宁，2007年3月4日凌晨，辽宁省内骤降56年来罕见暴风雪，辽宁公司迅速启动了突发事件应急预案，组织维护人员进行设备抢修及应急发电工作，全力保证重要设备的电力供应。全省共出动柴油发电机160余台，车辆170余辆，抢修人员1,500多人次，确保受停电影响的大部分网络设备的正常运行。
- 在江苏，2007年5月4日深夜，在江水汹涌湍急而又错综复杂的长江海门附近水域，一艘4,000吨级货轮碰撞后沉没，7名落水船员危在旦夕。大雾笼罩的黑夜中，南通水上搜救中心在一部中国移动手机的引导下，成功救起了7名落水船员，演绎了复杂水文气象条件下的“生死大营救”。
- 在湖南，从2007年8月19日起，湖南省部分地区出现特大暴雨，形成严重的洪涝灾害，郴州、衡阳、株洲、益阳等地移动通信网络安全受到严重威胁。湖南公司立即启动紧急预案，投入2,352人次，临时开通应急保障基站947个，使用应急发电车605次，使用便携式柴油发电机3,202次，使用应急通信车131小时，使得冲毁的光缆和基站设备第一时间得到修复，保障了灾区的通信畅通。
- 在重庆，2007年7月17日，历史上最大暴雨突袭山城，创造了重庆市有气象记录115年来降雨量的最高纪录。重庆公司在重庆洪灾期间累计投入人员3,921人次，出动车辆2,170台次，使用柴油发电机485台，应急通信车出动两次、使用154小时，发电时长19,242小时。

移动GPS定位救出登山被困者

2007年12月1日，杨自明、梁玉芳等九人自行攀登江西奉新县境内最高山峰五梅山，因山路崎岖、地势陡峭、林深叶茂，在山里迷失了方向……

12月2日上午9:00，中国移动江西公司派出六名网络维护人员乘坐应急通信车、携带GPS定位仪紧急赶往奉新县五梅山，为搜救工作提供通信保障。

下午1:10，移动工作人员完成了从鸟坳至古迹共12公里的通信光缆架设任务，找到最佳信号源并调通了应急通信车，使得网络信号覆盖范围扩大至方圆10公里。

下午4:00，奉新指挥中心指挥搜救人员携带GPS定位仪，兵分两路赶往黄港镇越山村尖角岭、金盘山等方向，进行地毯式大搜救。

12月3日早上8:25，通过昼夜不停的搜寻信号，找到了七名失踪人员；12月4日上午9:16和下午3:05又分别找到了另两名失踪人员。

正是中国移动值得信赖的网络质量与通信保障能力，再一次发挥了“生命线”的作用，使得九名失踪者得以转危为安。

助力农村信息化，减小数字鸿沟

截至2006年底，中国农村人口达到7.37亿，占总人口的56%。实现农村信息化将会从根本上加速农民增收、农村发展和农业结构调整进程，同时对于国民经济发展有着非常重要的战略性意义。自2004年初实施“村村通电话”工程以来，到2007年末，全国已通电话（包括固定和移动电话）的行政村比重达到99.5%。

对于中国移动而言，大力开拓农村市场，扩大移动通信网络的覆盖，通过创新性的话音与数据服务来服务农村客户，提高移动通信在广大农村地区的普及与利用率是实现“创无限通信世界，做信息社会栋梁”的企业使命的重要体现，也是中国移动企业社会责任战略的核心内容之一。



在湖南，通过中国移动提供的农村信息服务，农民实现了科学化种植，收入大幅度提高

■ 村村通电话工程

2004年至今，在信息产业部的统一部署下，中国移动参与实施了规模宏大的“村村通电话工程”（简称“村村通工程”），累计建设了17,769个基站,共实现在39,784个行政村（含生产建设兵团、农场林场、油田等基层生产单位）新开通电话，帮助我国行政村通电话的比例达到99.5%，已经实现除西藏、四川三州等高原地区外的全国所有行政村通电话。

2007年中国移动在扎实推进行政村网络覆盖工作的同时，展开了对自然村的网络覆盖。截至12月底，已为4,676个行政村（含生产建设兵团、农场林场、油田等基层生产单位）及5,367个自然村新开通电话。

在四川，2007年开通基站937个，解决了1061个未通电话行政村和151个未通电话自然村的通信问题。

在青海，投资1亿元，为80个偏远行政村新开通电话，提前实现了青海省行政村100%通电话。

在西藏，投资38,286万元推进当地“村村通工程”建设，解决了当地通信困难问题，为当地经济发展起到良好推动作用。



在浙江，村村通工程为山区农民送去大山之外的声音



在四川，苗族同胞与中国移动技术人员载歌载舞欢庆基站开通



在西藏林芝地区的“村村通”基站

中国移动参与“村村通工程”统计（2005年-2007年）

	兴建基站数（个）	覆盖行政村数（个）
2005年	8,627	26,631
2006年	5,282	8,477
2007年	3,860	4,676



在河北，中国移动建设人员顶风冒雪，野外勘探



在西藏，“村村通工程”建设者调试卫星设备



在上海，中国移动农村信息化应用改变了传统农业的生产方式



在福建，农村信息网为农民了解农产品价格信息打开了通路



在江西，中国移动推出了手机农贸集市，让农民及时掌握供销行情

农村信息化应用

将移动通信网络架设到农村，只是为实现农村信息化提供了基础的网络硬件设施，而让农民通过移动通信网络的丰富应用能够获取脱贫致富所需的信息、知识和技能，实现“授人以渔”，才是让信息化为“三农”创造价值的关键。

从2006年开始，中国移动在“村村通工程”基础上，建设了中国移动通信农村信息网，作为中国移动为“三农”服务的枢纽，通过以农用信息机为代表的通信产品为“三农”提供包括农业气象、病虫害防治、价格行情、农产品信息、政策法规全方面的信息服务。中国移动通信农村信息网立足于服务“三农”，采用集中建设、分省运营的模式提供服务，用户操作简单方便，服务广门槛低，实现了语音、短信、信息终端与信息服务的有效结合，体现了开拓性的创新应用。

中国移动通信农村信息网设有集中的

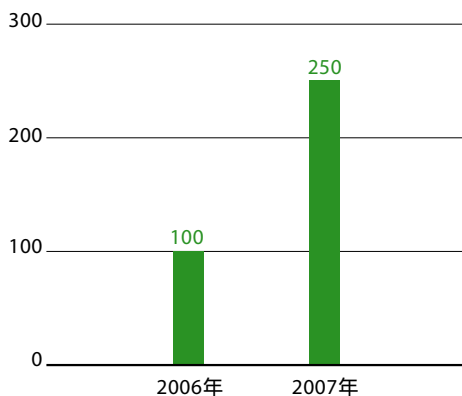
全国共享的信息数据库、统一的门户网站和集中的语音呼叫中心，支持藏、维、蒙等少数民族语言服务，提供“政策法规、新闻快讯、农业科技、价格行情、市场动态、供求信息、农业气象、劳务信息、预警信息、农家百科”等多种信息服务。广大用户可以通过手机订制短信到12582、拨打语音热线12582、登录www.12582.com网站等多种方式方便快捷地获取丰富的涉农信息。农村信息网还与农村信息机紧密结合，方便农民及时获取信息。

从2006年10月开通以来，中国移动通信农村信息网农村用户数已达593万户，日均发送涉农信息近600万条，累计发送涉农短信104,471万条；日均接听语音热线咨询1.4万余人次，累计接听语音热线咨询达370万人次，网站累计访问434万次，用户通过网站发布涉农信息数量达到187万条，农村信息网已经成为广大农民获取涉农信

息的重要平台。

中国移动通信农村信息网在由联合国组织举办的2007年世界信息峰会中荣获“2007世界信息峰会特别提名奖”；此外，还获得中国第七届信息港论坛“2007农村信息化应用优秀成果金奖”。

中国移动通信农村信息网投资(单位: 百万元)





在四川，中国移动员工对村民进行“一对一”的农村信息机使用培训



在湖南，山民利用手机与外界联络业务，充分发挥资源潜力



在黑龙江，农民杨金海通过农村信息网掌握玉米种植技术，玉米产量明显提高

中国移动通信农村信息化应用

为快速有效推进农村信息化建设，中国移动实施了农村信息化“百千万”达标示范工程。截至2007年6月30日，共完成了490家涉农龙头企业信息化解决方案，1,584个信息化示范乡（镇），13,459个信息化示范村。全国各省（自治区、直辖市）公司共与涉农省级政府部门签署协议75份，已建成信息服务站11,629个，发展信息服务员19,379人，整合各类信息源701个。“百千万”工程的顺利实施，为推进农村信息化创造了良好的环境。

■ 在吉林，截至2007年9月底，发展农信通用户74.2万户；累计建设信息化示范乡镇25个；信息化示范村屯190个；信息化示范涉农龙头企业

2个；农村信息化服务站25个。

■ 在浙江，推出“浙江农民信箱”服务，截至2007年12月注册用户已经突破170万户。2007年，用户通过发布农产品买卖信息，达成交易额14.9亿元；通过个人发信的快速通道，发送信件和短信，节省电话通讯费、信件邮寄费、信件纸张费347.7万元；通过发布台风、强冷空气、病虫害防治等预警、预报信息，挽回农业经济损失15.8亿元，取得了良好的经济效益和社会效益。

致富的好帮手

2007年3月30日，四川省简阳市玉成乡街邻村成功安装了农信机设备。

2007年5月9日上午，街邻村农信机管理员了解到本村羊坪农业开发有限公司因消息闭塞，销路不畅，导致大量白菜烂在地里这一消息后，立即通过农信机发布了一条供应信息到农信通网站。让街邻村人意想不到的是，当天下午，在成都经营新鲜蔬菜的商贩就来电咨询，并先后四次购买40,000多斤白菜，给羊坪公司带来直接经济效益8,000多元。不久，彭县菜贩也通过农信通网站与羊坪公司取得联系，一次性采购白菜50,000多斤，为羊坪公司再次带来7,000多元利润。

街邻村的书记兼农信机管理员感慨万千：“农信机确实是个好东西，它不仅提高了农村群众的农业种养科学知识水平，更能帮助当地农业产品的销售，切实解决了我们农民朋友的农业产、供、销难题。”羊坪公司的工作人员也对农信机赞不绝口：“信息渠道闭塞让我们不知道在生产过程中应该种什么才能卖个好价钱，并且种了之后究竟卖给谁也是一大难题。我们自己也很想建一个信息发布平台，但资金不允许。现在好了，有了农信机的帮助一切问题都迎刃而解了。”



在甘肃，中国移动为农民现场办理业务



在贵州，中国移动为农民提供详细周到的业务说明和辅导



在湖南，中国移动农村移动服务站深入村镇

■ 农村营销与服务

为使农民能够更方便地使用移动通信服务，中国移动在农村地区开展了网络营业厅和实体营业厅建设。截止到2007年9月，中国移动农村地区营销网点达到320,398个，并推出了上门收费、空中充值等服务，让农民“足不出户”就能办理各种移动业务，由此而不断地打造出了一个个“手机村”、“手机镇”。

同时，为服务农村青年参与社会主义新农村建设，2007年中国移动策划推出农村信息手机报纸，并设计制作了200万农村科技信息挂图送给农村青年中心，这也是“农村青年中心中国移动支援计划”在2007年的新举措。

为了普及信息化基础知识，教会农民信息化应用技能，中国移动还举办了各种形式的科普培训和教育。

农村青年中心中国移动支援计划

“农村青年中心中国移动支援计划”是中国移动与共青团中央在2006年共同启动的一项支持全国农村青年中心建设的大工程，中国移动为此将投入4,000万元，该项目将在全国建设110个农村青年中心中国移动示范点、招募100名农村青年中心青年志愿者、捐建1,000个农村青年中心中国移动书屋（信息服务点）、组织100部电影在农村青年中心巡映、培养1万名新农村青年带头人、发展100万名农村青年中心会员、开展一系列公益活动。

在河南，2007年7月，与共青团河南省委共同发起了大型农村支教活动——“您好，新河南！”。组织各高校的500名大学生奔赴100个偏远农村支教，传播信息技术，普及电脑及手机使用知识，同时向农村儿童提供教育辅导，传播奥运理念。

推进行业信息化，提升社会效率

信息化的特点之一就是高效和便捷，中国移动通过向特定对象提供各种定制产品和服务，开发创新性的行业应用，提升社会效率。

M2M行业解决方案

M2M(Machine to Machine)是指基于特定行业终端，以SMS/USSD/GPRS等接入手段，为集团用户提供机器到机器的解决方案，满足客户在远程监控、指挥、数据采集等方面的信息化需求，在电力、石油、交通、大气和水文监控等方面得到广泛应用。例如，中国移动在山西与晋中市林业局合作开发的视频远程监控森林防火方案、在甘肃与环保部门合作开发的排污企业粉尘排放监控系统等。截至2007年12月，全国已有M2M终端141万台。

动物标识溯源系统

面对国内日益频发的食品质量与安全问题，中国移动与农业部从2006年11月起合作开发了动物标识溯源系统。该系统通过标识编码、标识佩戴、信息录入与传输、数据汇总、分析和查询，实现各环节一体化全程监控，达到动物养殖、防疫、检疫和监督的有机结合，从而能够对动物疫情和动物产品安全事件进行快速、准确地溯源和快速处理。“动物标识溯源系统”的应用，受到了国家领导和各相关方的高度赞扬和广泛关注。动物标识溯源试点工作已先期在北京、辽宁、上海、山东、广东、海南、重庆、四川、云南等省（市）展开。



在江苏，生猪基地工人正利用手持终端读取动物耳标信息

全国部分地区动物标识溯源数据统计表(单位:个)

区划	终端数	SIM卡数
北京市	1,822	982
辽宁省	112	92
上海市	941	830
山东省	317	249
广东省	189	45
海南省	102	97
重庆市	3,221	2,890
四川省	6,457	4,001
云南省	238	46



在浙江，中国移动校讯通终端帮助实现学生上学、归家信息的即时传递



在江苏，装在渔船上的近海水产作业实时监控系统有效保障渔民生命安全

■ 校讯通

“校讯通”是基于移动终端和移动通信网络，为教师、家长和学生提供无缝沟通方式的行业应用解决方案。中国移动2007年1月与教育部合作，携手推动教育信息化，应用移动通信手段来增加教师和家长的信息沟通，使得学校教育、家庭教育与社会教育紧密结合，为学生的健康成长提供安全、良好的环境。校讯通业务覆盖了全国30个省（区、市），截至2007年9月，已有用户数1,690万，全国校园信息机数量已经超过4,786台，校园学生卡的使用用户达到了109万户。

■ 警务通

“警务通”是基于移动终端和移动通信网络的公安信息综合业务查询系统和指挥调度系统，满足外勤警务人员在治安、交通、刑侦、监管、户政、经侦、边

防、消防、出入境等方面信息处理的工作需要。在保障安全的前提下，实现公安综合业务信息的无线沟通和无线传递。中国移动与公安部签订合作协议推广警务通行行业应用解决方案，警务通业务覆盖了全国24个省（区、市）。截至2007年9月，用户数超过20万。

除了“警务通”以外，中国移动还在各地推行了其他一些有助于公共安全管理业务。例如在吉林投入200多万元开发的“短信110报警定位”系统，在浙江省杭州市开发的“三打一查”系统，在江苏开发的“社区矫正”信息化管理平台等。

■ 银信通

“银信通”是基于手机、无线POS等移动终端，通过短信、GPRS等多种无线接入方式，满足银行客户实时获取金融

信息、银行员工移动办公和生产控制等信息化需求，以帮助银行节约成本、提高效率、增加收入的业务。银信通业务覆盖了全国31个省（区、市）。截至2007年9月，用户数超过4,000万。

■ 城管通

“城管通”是指利用中国移动从2006年4月起与建设部合作建立的“数字化城市管理”系统平台提供的各种地理信息与业务数据信息等，通过手机终端软件实现信息查询和问题上报、处理等功能的无线数据采集业务。目前，已有北京、天津、河北、山西、上海、江苏、浙江、山东、湖北、广东、重庆、四川等12个省（区、市）的28个试点城市的城管部门开始应用城管通，全国已有近1万台的专用终端，2007-08年计划在全国范围推广后，使终端数增加到接近3万台。



在新疆，中国移动专门设立了维吾尔语客户服务专区

关注特殊人群，服务全社会

移动通信虽然日益普及，但对于老年人、残疾人以及一些存在语言沟通问题的少数民族而言，仍然存在使用障碍。为让这部分特殊群体能够享受便利、安全的通信产品，中国移动在2007年进行了有针对性的业务提供。

在江苏，2007年5月20日值全国第十七个助残日之际，与扬州市残疾人联合会共同向广大盲人客户正式推出了《移动电话盲文入网协议》服务，成为全国通信行业内首家推出此项服务的运营商。

在福建，与厦门市公安局合作，定制有定位功能的手机赠给当地的孤寡老人，方便他们在紧急时拨打110求助。

在新疆，成立维吾尔语客户服务专区，仅4个多月便已承接各类业务总量达104,078万次，其中人工台业务量达1,527万次，月人

工平均呼入量达231万次，自动台业务量达8,880万次。



在福建，定制有定位功能的手机赠送给当地孤寡老人，方便他们在紧急时拨打110求助



在黑龙江，中国移动帮助汤原县改善当地教育条件



在福建，中国移动为未能回家过年的农民工提供免费电话服务



在宁夏，员工志愿者中秋节看望老红军

◎ 投身社会公益事业

中国移动认为，作为社会的组成部分，投身社会公益事业、关怀和扶助弱势群体既是企业人文关怀的体现，也是企业与社会分享经济成果的重要方面。

2007年，为实现社会公益事业的战略化、科学化、系统化管理，中国移动将公益慈善办公室划归发展战略部，并制定了公益慈善管理办法与三年规划，整合全集团公益慈善专项资源，实施科学管理，以最大限度地发挥资源的社会效用。

作为负责任的企业公民，中国移动除直接参与各项公益事业，还提倡员工“从我做起”从事志愿服务和公益活动，并为之提供支持。2007年1至9月，中国移动仅员工个人公益捐赠约合1,367万元。

同时，为营造全社会参与公益事业的氛围，中国移动利用所提供的各项通信服务产品，构造了一个影响面巨大的平台，以动员社会各方力量扶危济困，共行善举。

扶贫助困，责任共担

按照国际标准，目前中国的贫困人口人数仅次于印度，居世界第二位。“十一五”期间，我国需要帮扶人员总量为7,587万人。因此，提高贫困人口的生活质量是每一个具有社会责任感的企业的责任。

2007年，中国移动积极开展扶贫助困工作，充分发挥公司特点，创新性地利用各种移动通信服务为弱势群体提供帮助，并动员更多社会力量共同参与。

■ 扶贫助困

在西藏，中国移动从2002年开始在国家统一安排下对口支援西藏改则县，截至目前，共派出4批援藏骨干，累计投资6,736万元。其中，2007—2008两年计

划援藏资金为3,000万元，安排援助项目7个，涵盖基础设施建设、文化与卫生设施更新等。2007年已拨付农牧民安居工程项目资金621万元，拨付2007年项目资金1,540万元，合计拨付资金2,161万元。

在黑龙江，中国移动自2002年开始，选派德才兼备的中青年骨干对黑龙江省汤原、桦南两县开展为期十年的定点扶贫项目，在教育、医疗卫生、道路建设、自来水工程和移动通信等基础设施方面投入达3,420万元。其中，2007年拨付扶贫资金合计520万元。

同时，中国移动紧密结合业务特点，开创了具有本企业特色的扶贫助困方式。

在广东，全省“沟通100”服务厅

为外来工提供每人每月15分钟的免费拨打回乡电话服务。截至2007年8月底，已累计服务46万人次。此外针对外来工提供“我爱我家”免费长途套餐，累计免费通话分钟数约为2,000万分钟。

在天津，2007年7月启动“我爱我家”真情回馈客户活动，外来务工人员可以享受“营业厅免费长途活动”和“神州行用户免费长途活动”。每逢星期六、日，外地客户可凭身份证在天津公司自有营业厅登记，免费拨打10分钟内的国内长途电话。活动推出后已经累计服务超过千人，参加手机免费长途活动的客户近万户。



在上海，帮助留守儿童实现“六·一”儿童节心愿



在宁夏，当南部山区遭遇10年不遇的旱灾之时，中国移动筹集6万多元为灾区送上洁净的饮用水



在浙江，“移动送光明”行动帮助老人手术后重见光明

■ 公益捐助

公益捐助是企业与社会共享财富的重要方式，中国移动开展了形式多样的公益捐助活动。

2007年12月，中国移动与全国妇联共同打造“中国温暖‘12.1’爱心基金”。中国移动捐赠5,000万元以捐助万名艾滋致孤儿童在爱心家庭的学习和生活，同时帮助建立艾滋致孤儿童信息库、管理平台和“中国温暖‘12.1’爱心基金”主页，动员员工、客户为“中国温暖‘12.1’爱心基金”献爱心，使其成为一个在国内外具有影响力的公益慈善基金，以帮助更多的艾滋致孤儿童。

2007年，中国移动正式启动了为中华健康快车基金会开通的手机公益短信特服号。这是中国移动继为中国儿童少年基金会开辟手机公益短信通道后开通的又一公益短信特服号，专为给白内障患者实施

免费治疗的“健康快车”募集善款。

在广东，实施了“畅享移动新生活”扶贫爱心工程。目标在于帮助一万个贫困农户建设安居房、帮助一万个残疾孤儿康复、捐助一万个贫困大学生、为一万个贫困农民提供就业培训。截至2007年6月，“四个一万”爱心工程已经累计为省扶贫基金会募集客户捐款7,300万元。

在吉林和陕西，分别设立了“爱心捐助热线”和“爱心100”短信募捐平台，使客户能够通过手机热线和短信的方式方便地进行慈善捐赠。

在江西，设立了“中国移动江西公司厚生基金”，对来自员工个人自愿捐款、公司集体捐款、公司行政补助等的资金进行专项规范管理，除了用来资助省内的贫困失学学生及需救助的弱势群体以外，该基金还将对中国移动通信公司的特

困员工伸出援助之手。

在贵州，设立了“移动公安V网基金”，每年捐助30万元，面向因公牺牲、殉职、伤残或身患癌症、白血病或需重要器官移植的重大疾病的移动公安V网在网用户进行补助和补偿。自基金成立以来，已向15位公安民警补偿11.2万元。

在浙江，中国移动共捐赠了150万元进行了历时五年的“移动送光明”活动，在省内27个革命老区和经济欠发达的地区为1,725位农村特困老人免费实施了白内障复明手术，成功率达到100%，使他们摆脱困境，重见光明。

在山东，中国移动也资助发起了“送光明”活动，资助了125名贫困白内障患者免费接受了复明手术。



在贵州，中国移动在进行抢险救灾的同时，为矿工免费提供“报平安”电话服务

灾前预警，灾后共建

面对灾害，中国移动结合业务特色，开展了大量的公益性灾害预警、防灾、减灾和赈灾等工作。同时，中国移动积极通过移动信息化平台筹措客户捐款，并号召、发动员工为灾区群众紧急捐款，与全社会一起，齐心协力，帮助灾区群众度过难关。

在广东，与气象部门紧密协作，共发送1,676万余条公益灾害预警短信和彩信，基本覆盖台风影响区域的全部用户，为当地政府和人民的防灾减灾工作做出了重要贡献。与广东省扶贫基金会合作向受灾地区捐助善款，截至2007年6月底，总金额达到590万。

在上海，与气象部门合作推出的

“气象通”试点项目通过农村信息机向海岛居民发布气象信息，为成功防范重大灾害天气发挥积极作用。

在河南，2007年洪涝灾害期间，通过红十字会，主动向信阳、驻马店受灾地区群众捐赠60万元生活救济款，并向灾区防汛部门捐赠价值8万元的信息机100台，接收、群发灾情预报信息。

在重庆，共计捐赠救灾款103万元用于灾区人民的灾后重建。2007年7月19日，中国移动重庆公司与重庆市慈善总会等发出“共担风雨、重建家园”的爱心救助倡议，推出短信捐款平台，首日爱心短信2,331条，筹款4,662元。



在湖北，中国移动爱心图书馆为孩子们送去精神食粮



在青海，农村中小学校长培训项目取得良好效果



在甘肃，实习大学生正在为客户介绍如何使用自助查询机

捐资助学，成就明天

教育和环保是中国移动公益慈善事业的两大关键领域。中国移动不仅发挥企业资源援助教育，同时结合业务特色整合社会资源推动中国教育的发展，取得了良好的成效。

发挥企业资源捐资助学

■中西部贫困地区教育捐助项目

2006年3月起，中国移动与教育部合作，出资3,000万元人民币，共同开展了中西部贫困地区农村中小学教育捐助项目，以补充中西部教育资源和提高当地师资水平。项目包括两个子项目：计划培训3,600名西部农村中小学校长的“中国移动西部农村中小学校长培训项目”和计划分三年建设1000个中国移动爱心图书馆的“中国移动爱心图书馆（室）建设项目”。2006

和2007两年间，这两个项目已经分别培训了西部农村中小学校长2,400名，并建成了700所中国移动爱心图书馆。

■勤工俭学，爱心传递

中国移动各子公司为贫困大学生提供了大量勤工俭学机会，一方面帮助大学生丰富社会实践经验、解决生活困难；另一方面通过“爱心传递”的方式培养大学生互帮互助的善良品质，形成良好氛围。

在浙江，2007年继续向大学生提供1,000个实习岗位，其中200个名额给贫困学生。入选的贫困生可通过绿色通道直接获得暑期实践机会。为期1个多月的暑期实践中，大学生们被安排在中国移动营业厅、动感地带品牌店或10086客服中心

工作，并参与“绿箱子环保计划”和“橙色爱心公益计划”等活动。

在湖北，2007年实施了“爱在湖北”大学生勤工俭学资助项目，为省内高校经济困难学生提供5,000个勤工俭学岗位，并在参与勤工俭学的大学生中倡导“爱心手拉手”自愿捐赠活动。

在广东，2007年开展了“万名大学生勤工俭学，十万名贫困中小学生学习计划”。该计划与教育部门合作，优先考虑贫困学生，在公司内部为1万名大学生提供勤工俭学机会，同时鼓励参加计划的大学生向贫困中小学生进行捐赠，把关爱传递给贫困中小学生。



在安徽，为贫困大学新生开展“爱心圆梦大学”活动



在河南，中国移动让留守儿童走进营业厅，了解信息技术



在贵州，移动阳光青年志愿者向长顺县长坡小学献爱心

整合社会资源捐资助学

“倡导文明、传递爱心”公益短信大赛

中国移动于2007年初在全国范围内发起组织了以“倡导文明、传递爱心”为主题的公益短信大赛。在80多天的时间内收到原创短信138万余条，评选出270条优秀作品在全国范围内传播，用户下载次数超过423万，代表着参与者爱心的种子短信转发次数更是突破3,600万次，累计产生善款475万余元。这些善款被中国移动全部捐给专门成立的“中国教育发展基金会中国移动教育资助专项基金”，用于资助中西部十个省区中成绩优秀、家庭贫困的中小學生。

同时，在全国各地也开展了形式多

样的捐资助学活动：

在河南，2007年6月联手省慈善总会等共同举办了“感谢新河南——爱心接力行动”公益活动，河南公司共出资80万元资助农村800名留守儿童、100名应届大学新生和100名优秀贫困教师。

在海南，2007年面向全省全球通客户开展了年度“责任海南——全球通积分助学活动”，号召客户以捐赠积分的方式参与助学，活动内容包括将所捐积分兑换为助学基金购买教学用品捐赠给贫困山区小学，“优秀师范生乡村支教”及“乡村教师素质提升培训”三项活动。截至目前，参与捐赠积分的客户有6,000多名，所

捐赠积分兑换的助学基金接近20万元。

在云南，投入2,000万开发了“农村移动网络教学培训系统”，从整个云南的教育现状出发，结合社会力量，有效利用“村村通工程”的网络优势，对贫困、民族、边境等地区的小学提供网络教育培训。

在陕西，于2007年3月底启动“爱心100”助学行动，出资80万元，通过开通短信募捐平台、员工捐款募集、动感地带千人助学行动等活动为“爱心100”助学金共募集捐款144万余元，资助了省内500名贫困大学新生。

助力文体，共襄奥运

举办一届有特色、高水平的奥运会，是¹中国和北京对国际社会所做的郑重承诺。作为2008年奥运合作伙伴，中国移动全力以赴，支持“绿色奥运”、“人文奥运”，凸显“科技奥运”亮点，努力为本届奥运会提供“最先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”。

2007年，中国移动已经基本完成对已建成奥运场馆的GSM和EGPRS网络覆盖。并承担了奥运相关城市的TD-

SCDMA扩大试验网建设任务，在一年的时间内完成了相当于2G网络十几年建设量总和的网络建设任务，并在高寒缺氧的环境中开通了位于珠穆朗玛峰海拔6500米的基站，为2008年北京奥运火炬传递提供通信保障。

目前，中国移动已完成3个方向共29类奥运相关通信产品的规划和开发，并推出照片即拍即传、海上赛事无线视频同传、手机对讲、奥运手机官方网站

等10大新应用，开创了多个奥运历史上的“第一次”。



在上海，中国移动志愿者积极帮助特奥会参会运动员

在北京，2007年9月在残奥会倒计时一周年之际，向365万移动用户发送残奥会倒计时宣传短信，向北京100万移动用户同步发布奥运会火炬接力路线；2007年8月，北京公司成为北京2008年奥运会第一家集体报名参加奥运城市志愿者的单位；招募2,000名奥运城市志愿者，在北京奥运会、残奥会期间参与奥运场馆周边区域及重点区域的500余个城市支援服务站3个工作班次以上的支援服务。

在上海，为保障特奥会顺利举行，分两批共投入3,618万元和6,000人次进行相关工程建设，同时组织了近500多名通信保障人员参与特奥专项工作，组织技术人员对30个比赛场馆、96个运动员入住宾馆和4个上海的出入门户进行了1,200余次业务测试；完成了161个国家323个运营商国际业务测试；完成了赛事场馆区域优化调整26项。同时，公司还有200多人报名参加特奥会的志愿者工作。

珠穆朗玛峰覆盖工程

为了向北京2008年奥运会圣火跨越珠穆朗玛峰传递活动提供可靠的通信保障，解决珠峰地区GSM网络常态化覆盖问题，中国移动于2007年6月正式启动了珠穆朗玛峰覆盖工程。

珠峰地区海拔高、天气变幻莫测，空气含氧量只有内地的38%，夜间气温在零下20多度，工程勘察、实施难度异乎寻常。在全体参建人员艰苦努力下，包括珠峰6500米基站在内的珠峰网络覆盖工程如期完工，实现了珠峰全部登山营地和登山路线的移动通信信号覆盖，可为2008年北京奥运圣火跨越珠峰传递和人类登山事业提供支持和服务。

这不仅是中国移动网络建设史上的重要里程碑，也是世界移动通信发展历程中史无前例的壮举。



2007年11月13日13时，中国移动珠峰6500米基站开通，成为世界移动通信发展史上的壮举

◎ 创造满意员工

“培育卓越的人才”是中国移动“新跨越”战略的重要组成部分，中国移动尊重机会均等，重视员工健康与安全，并提供丰富的职业发展机会，力求企业与员工共同成长。

尊重机会均等

中国移动在人力资源管理中严格遵守国家相关劳动法规，支持男女平等，同工同酬，并高度重视女性员工的职业发展。

同时，在国际化的进程中，中国移动恪守当地法律法规，为当地员工提供平等的就业与发展机会。在CMPAK公司，中国移动坚持本地招聘为主的原则，巴基斯坦当地员工比率达到了97%。

重视员工健康与安全

员工健康与安全是员工发展和企业发展的基础，中国移动建立了严格的规章制度确保为员工创造安全的工作环境。其中，网络施工人员的工作场所安全管理是中国移动员工健康与安全管理的关键点。为此，中国移动出台了相应的制度与规定。例如，基站安装施工人员的作业管理规定中对在登高、带电、恶劣天气、复杂地形等各种存在潜在风险的环境中的作业流程与施工人员的资格认证做出了严格的规定，并且为所有施工人员配备了相应的劳动保护用具。

同时，中国移动为所有员工办理职业伤害保险，使员工在遭遇伤害时能够及时得到妥善的医疗救治与经济赔偿，降低员工风险。

今年，中国移动首次对外披露了职业健康与安全方面的绩效指标（见右表）。在未来几年内，中国移动将在新的企业社会责任管理体系框架内进一步加强职业健康与安全保障。

中国移动员工性别比例



女性40.63% 男性59.37%

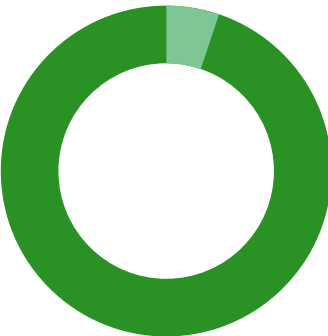
中国移动高级管理层性别比例



女性16% 男性84%

注：高级管理层是指省公司副总经理（含副总经理）以上以及集团公司部门总经理（含部门总经理）以上职位管理人员

中国移动员工民族分布



少数民族员工4.55% 非少数民族员工95.45%

中国移动员工年龄分布



30-50岁33.22% 30岁以下62.22% 50岁以上4.56%

员工工伤及因责任事故死亡统计（2007年1-9月）

因责任事故死亡人数	0
工伤件数	59

在湖南，采取了多种保障措施确保外勤人员的人身安全：一是制定安全生产管理制度，各级领导签订安全生产责任书，向员工发放《安全制度和安全知识汇编手册》，定期开展安全生产教育培训，定期进行安全生产检查，实行安全生产认证制度，有效地防止安全事故的发生。二是每年花3万元为外勤人员购买了保额为600多万的人身意外综合保险。三是每年为外勤人员发放劳保用品。

关注员工职业发展

中国移动高度重视员工培训，制订了一系列管理办法，促进培训工作的科学化、制度化和规范化，包括《中国移动通信集团公司培训管理办法》、《中国移动通信集团公司网上培训管理办法（试行）》、《中国移动通信集团公司员工培训管理暂行办法实施细则》等培训制度和实施办法；规定中高级管理人员和其他人员每年参加培训时间累计分别不应少于80小时和56小时。

中国移动建立了集团和子公司两级培训体系，各级人力资源部门都拥有独立的培训经费，培训形式包括培训班、学术讲座、业务研讨、参观考察、岗位轮换和在职辅导等。2007年，中国移动建立了公司内部远程教育系统促进全员学习，推动学习型组织的建立。

中国移动的员工培训与发展工作以岗位培训为主，坚持全员培训、重点培养。在促进员工队伍整体素质提高的同时，加强对重点、骨干人才的培养，构筑核心人才的竞争优势，通过完善的培训考核与评估机制，以及培训跟踪调查和信息反馈制度，不断改进培训工作。同时，注意对培训内容与方式的不断创新，逐步建立和完善适合公司发展的培训体系，并积极拓宽培训合作领域，加大国际化人才培养力度。

除培训之外，中国移动建立了现代化薪酬管理体系，以竞争性和公平性为原则，通过完善、科学的绩效指标考核体系将员工薪酬和绩效挂钩，实现了企业与员工的共同发展。



中国移动对CMPAK公司管理层开展全方位培训

中国移动员工培训相关统计（2007年1-9月）

培训人数 (万人次)	71.2
高层接受培训人数 (人次)	141
中层接受培训人数 (人次)	5,509
普通员工接受培训人数 (万人次)	70.6
员工中参加学历学位学习的比例 (%)	4.76%
人均培训费用 (元)	2,289
年度人均培训时间 (小时)	45

以人为本，关爱员工

遵照法律规定，中国移动对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险等，并根据企业特点为员工办理其他补充保险，提供劳保用品、带薪年假等。

中国移动高度重视维护员工的合法权益，一方面对员工依照人事管理制度从严要求，严格管理；另一方面坚持实事求是的原则，坚持以依法、公正、适当的原则来处理员工违反规定的行为，并为此建立了完善的调查、申诉、复核与奖惩制度。中国移动在公司内部建立了网上意见收集平台，供员工表达意见和进行投诉，公司会对所收到的意见及时回复。

中国移动在公司内部广泛开展员工帮助计划，针对公司内部的贫困员工、员工心理健康等具体问题向需要帮助的员工伸出援助之手。2007年，部分子公司已经开始实施以为员工缓解工作压力与改善心理健康为主要目的的员工帮助计划（EAP）。

省份	EAP项目进展情况
北京	2007年3月导入EAP计划，初步搭建了集心理品质提升、心智模式整合、心灵自我成长、心理困扰疏解、情绪压力宣泄、心理危机干预功能为一体的心理辅导支持平台。
河北	2007年8月至10月间，聘请外部专业心理顾问进行了心理支援培训，共计700人参加，同时在内部以热线、论坛、经理信箱等方式缓解员工压力。
江苏	自EAP项目开展以来，截至2007年9月26日，公司员工心理援助热线共开通223个小时，面询值班48小时，为837人次员工进行了心理测试。
福建	2007年9月，引入专业咨询公司，开展了以“关爱·心·跨越”为主题的EAP计划。
广东	率先引进了国内电信行业第一个EAP，为员工提供全方位的精神福利，先后完成了心理状况调查、心理健康促进、心理培训和心理咨询等工作，取得了较好的效果。
海南	硬件上设立了减压休闲室等有益于放松的空间，同时聘请外部专业机构开展一线员工的EAP培训和户外拓展活动，在网站开设12315论坛，有针对性建立员工倾诉渠道。
陕西	2007年8月，启动了EAP计划，从心理调查、宣传促进、心理培训、心理咨询、效果评估五个模块实施整体项目。
新疆	2007年9月，在客户服务中心进行了试点工作，进行了为期100天的培训和评估，对中心1,000名员工进行了分析，并开展了讲座和咨询活动以释放工作和生活压力。

专题：关注供应链员工管理

供应链的劳工标准是企业社会责任的重要组成部分之一。中国移动在针对设备供应商的《集中采购供应商综合能力评定通用检查表》中对供应链的员工权益保障和员工管理水平明确提出要求，并将检查结果纳入招标资格预审。具体要求包括：

1、人事制度：有明确的考勤、考评、奖惩等制度，不违反劳动法规；

2、意识教育：员工对公司的追求目标、成绩有清晰的认识；在生产、检验等部门检查时询问、沟通；

3、基层状态：员工流动较小(与当地的标准相比，稳定性在60%-70%)；检查人事统计报表；

4、高层状态：上层管理机构人员的稳定性(80%-90%)；了解近两年的高层主管负责人的姓名；

5、内部反馈：具有员工意见、建议的反馈系统，并有处理机制；检查意见箱和处理证据；

6、职业培训：有政策鼓励员工学习，有计划实行岗位技能的培训和

教育；检查此计划和制度文件；

7、职业卫生：对有人身危害的作业岗位建立劳动职业安全卫生制度，检查此制度文件；

8、劳动合同：与员工签订了劳动合同，合同条款体现了公正原则；抽、检查4个作业员工劳动合同；

9、劳动机制：鼓励先进，奖励优秀，在用工的基本条件方面无歧视行为；检查评优活动的记录；

10、劳动保障：订立了保障员工权利和义务的规章制度，实施了工伤、社会保险等；检查保险单据；

11、劳动薪酬：基层员工不低于政府规定的最低水平，没有拖欠员工工资的情况；在其他部门访谈；

12、劳动强度：作业员工劳动时间不超过地方政府规定的标准；在生产部门访谈工作时间和加班情况。



环境可持续发展是中国与全世界共同面临的重大议题。2006年，中国用于环境治理的投资总额高达2,566亿元，占当年GDP的1.22%。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》将节约资源和环境保护作为基本国策，明确提出“建设资源节约型、环境友好型社会”，并设定了到2010年单位GDP能耗要比2005年降低20%的节能减排目标。

2007年，中国移动秉承“尽物之性”的环境责任观，以节能减排为核心，积极践行环境责任，率先在国内移动通信行业发起“绿色行动计划”，倡导系统性降低企业与行业能耗，提高资源利用效率，强化废弃物管理，促进资源回收和可再生资源利用，并在信息化进程中为社会提供创新性的移动通信产品与服务，降低社会能耗。中国移动启动了全集团环境指标监测收集工作，初步建立了企业节能减排指标体系。与此同时，继续实施严格的电磁辐射管理，带动社会大众共同参与环境保护。

未来，中国移动将结合行业特点和企业专长，充分发挥带动作用，积极开辟通信运营企业实施节能减排的“绿色蓝海”，逐步实施科学、有效的环境管理，积极建设资源节约型、环境友好型企业，为达成节能减排国家目标、减缓全球气候变化、实现企业与自然和谐共生做出切实努力。

●与
自然
和谐
共
成
长

◎ 启动“绿色行动计划”，建立环境管理体系

与传统工业企业相比，移动通信运营企业的环境影响相对较小，并且影响方式不同。中国移动根据企业与行业特点，逐步推进建立环境管理体系，针对节能降耗、废弃物回收利用、电磁辐射控制等关键议题，进行系统规划和管理。

启动“绿色行动计划”

2007年，中国移动结合企业运营特点，制定了指导未来三年节能减排工作的“绿色行动计划”，以节能减排为中心，努力减少资源消耗，降低企业综合成本，并运用移动通信技术促进社会资源消耗的降低。

该计划将全面启动中国移动各项节能减排工作：在企业内部，总部与子公司的全体员工共同参与，在运营管理各环节中推广落实节能减排措施；在企业外部，与多方积极互动，创造健康生态环境，通过设备资源节约、能耗降低和成本下降实现各方共赢，为行业创造“绿色蓝海”。

中国移动将制定总体工作目标，同时分解落实各年度工作目标和措施。通过扎实的工作和不懈的努力，中国移动将争创通信行业节能减排工作的领先者，带动行业节能减排整体工作的提升。

中国移动“绿色行动计划”的七大重点推进领域是：

- 标准化：积极推进建筑标准化、设备标准化和设计标准化，在网络建设各个环节实现节地、节材和节能；
- IP化、2G系统3G化：推动网络IP化和2G系统的3G化，提升现网设备的能力，保护企业投资的长期可持续发展；
- 绿色包装：建立绿色包装运输标准与体系，推进包装新材料替代和可重复使用，减少木质包装和过度包装；
- 主设备节能：积极推进主设备节能，建立设备节能分级体系；
- 配套设备节能：总结部分省公司试点及实施经验，积极推广新技术、新产品的使用，实现配套设备节能、节地；
- 信息化：实现与供应商之间的B2B应用，推广行业信息化应用，提高工作效率，降低资源消耗；
- 环境保护：减少污染物排放，加强废弃物回收，积极引入绿色能源，推动社会环保事业。

中国移动“绿色行动计划”总体目标

在国家提出的2010年将单位GDP能耗降低20%的基础上，中国移动在“绿色行动计划”中进一步提出：到2010年，力争单位业务量耗电量比2005年下降40%，对比2005年能耗水平，预计当年可节约80亿度电量消耗。这一数字相当于减少二氧化碳排放680万吨，相当于节约270万吨标准煤能耗，也相当于抵消了170万辆轿车行驶一年的二氧化碳排放总量。

初步建立节能减排指标体系

2007年，中国移动开始在全集团范围内系统收集包括环境绩效指标在内的各项企业社会责任绩效指标。对于中国移动而言，这是一项全新的工作，各子公司在数据口径的建立、历史数据的收集方面都不同程度地遇到了一些困难。总体看来，2007年的环境相关指标数据基本能够客观地反映中国移动目前的环境表现，为下一步开展有针对性的监控与管理奠定了基础。

中国移动能源消耗情况

	2006年	2007年
总用电量 (亿度)	68.2	78.9
总局房用电 (亿度)	16.8	19.8
传输及基站用电 (亿度)	51.4	59.1
公务用车的油耗（汽油，千万升）	9.1	11.2
公务用车的油耗（柴油，千万升）	1.2	0.7
柴油发电机的油耗 (千万升)	1.5	1.8
天然气 (百万立方米)	2.1	2.5
液化石油气 (万吨)	8.9	9.4
二氧化碳排放*（百万吨）	6	7

*二氧化碳换算系数分别为：电0.849、汽油2.3、柴油2.63、天然气0.559、液化石油气1.49
注：以上数据是中国移动2007年首次环境数据收集所得，存在一定误差，中国移动将在后续收集、整理过程中对其进行更新和完善。

中国移动物料消耗与回收情况

	2006年	2007年
年消耗硒鼓数量 (万个)	8.1	9.8
年消耗办公用纸数量 (千吨)	3.6	4.7
办公室干电池回收 (万个)	10.5	11.7
年废弃基站电源数量 (万个)	5	4.1
年废铁数 (千吨)	2.3	2.6
年废弃电缆数 (吨)	96	112
总用水量 (亿立方米)	0.6	0.7

中国移动2007年初步建立了企业节能减排指标体系，目前，这一指标体系只是初步反映了中国移动的环境管理水平和提升方向。下一步，中国移动将根据企业节能减排工作的总体进程，对现有指标进行调整、细化和丰富，并针对企业节能减排重点任务和关键环节，制定具有操作性和针对性的考核指标，按照目标明确、责任落实、措施到位和奖惩分明的原则，保障“绿色行动计划”各年度总体目标的顺利达成。



中国移动通信集团公司李跃副总裁(右四)出席“绿色行动计划”战略合作备忘录签字仪式

加强供应链环境管理深度合作

2007年,中国移动首批与4个主设备供应商及11个主要配套供应商签订了“绿色行动计划”战略合作备忘录,并启动第二批与20余个主流供应商的合作项目,涉及移动通信主设备、IT设备、传输设备、网络优化设备、天馈线、电源设备、空气调节设备等多个产品领域。中国移动与供应链在节能减排领域开展深度合作,共同打造移动通信绿色产业链,实施行业“绿色蓝海”战略。具体内容包括:

- 确定合作双方将通过建立专门的联合工作组,建立常态化的沟通渠道,创建以节能减排为核心的新型合作模式;
- 进一步推进网络的IP化演进,提升网络的业务承载能力,降低单位业务量能耗;
- 通过技术革新,减少设备使用材料数量,减轻设备重量,提高设备集成度,降低设备功耗;
- 努力在产品的设计、生产制造工艺、元器件选择以及上游原材料供应厂商选择等方面进行节能降耗、绿色环保的全面合作;
- 以B2B的方式实现电子化设备采购和资产管理,并最终使设备采购实现从定购、生产、交付到资产录入的全电子化;
- 逐步建立各类通信设备节能评估体系,细化和完善企业节能减排指标体系。

2008年,中国移动将从以下方面着手,全面开展全集团环境管理体系建设,完善环境数据监控和收集流程,建立内部环境管理绩效目标、有重点地开展环境管理专项提升工作:

- 唤起全集团高度重视,全员参与,大力推动节能减排工作;
- 实施精细管理,摸清现状,建立合理的分类体系,对公司资源消耗情况进行全面统计;
- 与各类厂家密切合作,开展设计创新与设计革新;积极跟踪技术演进(如IP化、2G系统3G化等),关注通信设备和IT设备的体积、重量、耗电的变化趋势;开展配套和基础设施的设计创新,建立绿色包装运输标准与体系;
- 完善建立全面、精练、具有合理逻辑关系的节能减排指标体系,切实反应“绿色行动计划”实施效果和提升方向;
- 积极与各行业、各企业、各方面交流互动,取长补短,创造佳绩。

◎ 从我做起，节能降耗

节能降耗既是中国移动实现低成本、高效率运营的重要方面，也是中国移动响应国家节能减排战略要求、减缓全球气候变化的关键领域。中国移动综合运用技术和管理手段，不断提升企业能源和资源利用效率，并通过创新性的信息化应用，在实现企业自身节能降耗的同时，为社会其他行业的节能降耗提供信息化解决方案。

■ 减少设备能耗与资源占用

在中国移动的总耗电中，基站耗电占70%以上，其中通信设备与空调设备耗电分别约为35%和25%，中国移动一直将提高网络设备能效作为降低企业能耗的关键控制点，并采取了积极措施，取得了一定成效。

■ “标准化”节能

在设备、设计标准化方面，中国移动统一制定设备配置模型，推动无线设备机架标准化。同时，引导设备供应商按照网络需求进行产品研发，节约材料、简化工艺，重点推进每载频功耗的降低。

■ 技术创新节能

在设备节能方面，中国移动为无线、交换、传输、小型计算机及存储设备等各类主设备针对其能耗建立节能分级体系，同时，还针对网络配套设备节能实施了机房谐波治理、开关电源模块休眠功能、照明系统改造（推广新型高效节能灯具）、节能空调改造等各项节能措施。

GSM基站智能节电技术专项研究

2007年，针对GSM设备中耗电量最大的基站，中国移动进行了GSM基站智能节电技术专项研究，部分研究结果已成功获得专利。在此基础上，中国移动制订了《中国移动基站节能技术规范》，并将该规范纳入公司集中采购体系。目前，全网应用基站智能换热器节能系统1,109套，基站智能通风节能系统2,523套，初步估计每年节约耗电大约700万度。

■ 应用可再生能源

应用太阳能、风能等可再生能源，既可以为边远地区基站提供稳定可靠的电力供给，又有助于减小基站的环境影响。

在内蒙古，采用风光互补发电系统为边远基站提供高性能、高可靠性、低成本的电力供给，目前全区已有202个基站的风光互补供电系统投入使用。

在河南，建设了7座太阳能基站，有效解决了高速公路、偏远山区通信基站供电难的问题，同时兼顾了环保、清洁、无污染的要求。

在海南，先后在三亚蜈支洲岛基站、昌江王下乡基站试用大容量太阳能系统，为下一阶段的批量使用提前做准备。

在西藏、青海等偏远地区的移动直放站及基站建设中，广泛利用太阳能供电系统为移动设备提供稳定可靠的电力来源。

■ 推广绿色节能建筑

在基站、机房与办公局房的建筑、设计中采用节能手段同样可以行之有效地降低总体能耗，如机房合理布局、采用一体化机房、机房内增加隔墙或空气幕、机房温控科学布局等。中国移动在江苏、海南等地推广应用了上述措施，并取得显著的节能效果。

在广东，制订了《绿色建筑创新奖管理办法》及《绿色建筑创新奖实施细则》，组织开展了首届建设工程绿色建筑创新奖评审活动，对全省的建设工程在环保、节能、节水等方面进行规范和指导。

运用信息化手段节能降耗

■ 提升管理信息化水平

中国移动高度重视以信息化手段节能降耗，大力推广企业内部信息化应用。通过建设基于CM-IMS标准的综合信息网，为企业内部员工提供综合通信服务，实现手机接入移动办公。2007年1-9月，中国移动员工共收发电子邮件达6亿封，办公自动化系统(OA)登录达6,000万次，既提高了工作效率，又降低了资源消耗和企业运营成本。

同时，积极建设中国移动B2B电子商务系统，针对大、中、小型供应商分别提供系统直联、代理客户端、门户等多种方式

的互联与协作，实现从端到端的产品目录、需求预测、设备采购、生产、交付到资产录入的全电子化流程，极大地提高了工作效率，在节约了大量人力成本的同时，显著减低了相关的能源与资源消耗。

中国移动还将通过推广新的信息化应用来提高自身的环境管理水平，如对新建机房和基站安装远程智能抄表系统，提高统计准确度和时效性，以更有效地管理公司的节能工作。

在北京，创新地采用了自动路测方式，即在签约出租车上安放网络信号测试专用设备，以自动路测取代以往的专人人工测试，每月可节省汽油消耗4,320 -7,200升，同时还提升了测试数据范围和质量。

■ 推广电子化营销服务渠道

相比于传统的在营业厅前台办理业务的方式，通过电子渠道办理业务在方便、快捷地为客户提供多样化服务的同时，还能大大降低传统营销方式的能源消耗与PVC充值卡、纸张等资源的消耗。推广应用电子渠道是中国移动降低负面环境影响的

重要措施。中国移动将充分发挥网站、短信、WAP、呼叫中心等电子渠道的作用，让电子渠道成为客户服务的主渠道。中国移动计划在2008年使通过电子渠道办理的业务量达到业务总量的40%。

在北京，2007年1-9月电子渠道累计业务办理量突破3,000万笔，电子渠道业务占比高达66%。全球通客户网上交费服务开通前五个月网上交费累计量即达16,631笔，累计交费金额超过276万元。

■ 开发节能信息化应用

中国移动应用先进技术进行业务创新，开发了多项能够提升人们远程工作能力的通信与数据服务项目，例如手机邮箱、移动远程办公系统等，向个人、企业及行业提供丰富的移动通信应用，为减少公务差旅、节省时间、提高效率提供了重要技术手段，推动了对办公资源、交通资源以及其他各类能源的节约。

同时，中国移动创新推出信息化节能方案，拓展具有突出环境效益的行业信息化应用。目前，中国移动已经成功推出了一系列基于GPRS技术的行业信息化应用。在2008年，中国移动计划进一步完善针对电力、石油、市政环保等方面的行业信息化应用解决方案。

在天津，成功为天津环卫公司开发了满足其生产作业管理需要的“车辆作业监控管理系统”，通过采用GPRS车载终端对环卫车辆进行实时监控管理。目前已有79辆各类环卫车辆安装了此系统，作业效率提高近10%，2007年上半年与去年同期相比节约各类燃油2万余升。

在福建，与市政部门合作开发了市政路灯夜景GPRS自动化节能监控系统，截至2007年1月已在漳州市成功架设了近200个实时监控终端，并在漳州市建设局成功建设了一个监控中心。系统正式投入使用以来将路灯亮灯准确率提升至98%以上，节省维护费用近10万元，取得了良好节电效果。

◎ 废弃物管理与回收利用

中国移动的客户数量已经接近3.5亿，并在过去三年中一直以年均超过20%的速度增长。庞大的网络规模与客户规模不可避免地产生了大量包括网络废旧设备、手机终端产品等在内的废弃物。作为中国最大的移动通信运营商，中国移动对于电子废弃物所造成的环境问题十分关注。实施科学的废弃物管理，尽可能降低负面环境影响，是中国移动实施环境管理，推行“绿色行动计划”的重要方面。2007年，中国移动在加强废弃物无害化处理、推动废弃物循环利用方面采取了积极措施，并取得了一定成效。

加强报废蓄电池回收与二次利用

目前，中国每年产生各类废旧铅酸蓄电池约5,000 – 6,000万只，产生重量约35 – 40万吨。废旧铅酸蓄电池的不当处理，对人体和环境存在着很大的危险（人体铅中毒、土壤土质、水源及自然环境的高度污染）。对废旧铅酸蓄电池进行回收利用，对节约铅资源、加强环境保护和实施可持续发展战略具有重要意义。

2007年，中国移动在2V蓄电池招标文件中明确要求各供货厂商提供对报废蓄电池回收方案，并且将蓄电池回收作为课题进行专项研究。

2008年中国移动将对各供应商蓄电池回收方案进行认证评估，并逐步形成相对稳定的回收渠道，形成蓄电池采购、使用、报废、回收的闭环流程。同时密切跟踪报废蓄电池修复技术，尽可能延长蓄电池在网使用寿命，提高产品的再利用率。



中国移动鼓励客户踊跃参加“绿箱子”环保计划



扩大实施“绿箱子”环保计划

根据国家环保总局估计，中国每年废弃的手机数量高达3,000万部，并且这一数字还将随着手机普及率的增长以及手机更新换代速度的加快进一步上升。这些数量日增的废弃手机与配件将会对环境产生很大的威胁。

中国移动早在2005年12月就已与业内合作伙伴一起启动了旨在回收废弃手机及配件的“绿箱子”环保计划，在中国移动及合作伙伴在全国各地的营业场所设置“绿箱子”回收箱，回收废旧手机和配件，并交由专业厂家统一分解处理。“绿箱子”环保计划建立了开放的废弃手机及配件回收平台，让更多的通信企业参与到通信环保事业中来，形成了废弃手机及配件的回收体系，开创了通信行业的环保链。为此，中国移动荣获中国环境保护领域最高的社会性奖励——“第四届中华环境优秀奖（企业环保类）”。

2007年，中国移动进一步扩大了“绿箱子”环保计划。“绿箱子”进驻全国60%的县级以上自有营业厅以及社区、企业和商场等公共场所。截至2007年底，共回收废弃手机及配件260万余块。

中国移动将继续扩大“绿箱子”环保计划的覆盖范围，计划在2008年覆盖全国80%的自有营业厅，在2009年覆盖全国所有自有营业厅。同时，中国移动还计划进一步吸引客户参与活动，扩大活动的影响力，提高回收数量，力争自2008年开始，年回收废弃手机及配件数量达到当年客户数量的千分之一。

探索提高资源利用率的新模式

中国移动在运营中不断分析现有业务模式，力求能够开发新的资源利用模式。如通过优化并推广通信机房和铁塔标准化建设，提高通信机房使用率，节约土地、钢材等资源。同时，中国移动还与供应商就各类退网设备的组件回收和再利用方案进行了合作研究。

中国移动下一步的研究重点主要集中于SIM卡再利用与绿色环保包装方面。中国移动正在调查SIM卡使用现状，研究再利用方式，以尽早提出SIM卡回收再利用的方案建议，确定下一步实施重点。中国移动还积极与供应商合作，研究开发可重复利用的标准化物流装运工具，建立通用、高效、节约的包装运输标准和体系，通过绿色包装材料的广泛使用，达到节约木材资源、减少废弃物排放的环保目标，实现循环经济效益。据初步估算，如果全部采用机柜简易化包装集装箱运输方案或替代木箱的包装材料（如聚乙烯材料），中国移动每年可节约原木57,000立方米，相当于每年少砍伐670公顷的森林；如果全球的移动通信运营商都采用上述方案，则每年可节约原木640,000立方米，相当于每年少砍伐7,500公顷的森林。

◎ 强化电磁辐射管理，降低环境影响

世界卫生组织的研究结果称，“目前仍没有足够的科学证据能够证明基站与无线网络所产生的微量射频辐射会导致任何健康问题”。尽管如此，中国移动仍高度重视与电磁辐射相关的环境问题。

严格规范设备技术标准

结合通信行业的特点，中国移动从源头入手，在设备定制与采购环节强化了对网络设备的电磁辐射标准的要求与检验，要求供应商提供的产品必须符合国家的相关设备辐射安全管理规定，包括国家环保总局和卫生部制定的《电磁辐射防护规定》（GB8702-88）和《环境电磁波卫生标准》（GB9175-88）等中的各项标准。

优化网络布局

基站建设越完善，网络覆盖越好，手机辐射就越小。针对中国移动通信用户的分布特点，中国移动在网络设计上积极采用微蜂窝、直放站、室内分布系统等技术，形成了大密度、小站距的网络布局，并通过动态功率控制、话音激活等手段，建成了符合环保标准的移动电话无线网络。

加强社区沟通

在严格遵守国家相关设备辐射安全管理规定的同时，中国移动还积极配合政府相关部门，主动与社区就电磁辐射问题进行沟通，普及知识，避免误解。

实施电磁辐射监测管理

中国移动在基站布点时，严格遵守卫生部颁发的《环境电磁波卫生标准》，即基站天线离居住人群的辐射密度不超过“一级标准”。设备安装后还要经过严格的监测以确保其辐射水平控制在标准内。

在接受环保部门监督管理的同时，中国移动还制定和实施了《基站年检测试要求》，每年对所有基站进行自我检测，确保基站的设置符合规定。截至2007年9月，公司所有抽检基站均通过了辐射环境验收，所测各项数据均远低于国家标准。

在内蒙古，基站建设前与包括环保、土地、林业和物业部门等相关方进行对话与沟通。基站建成后必须由环保部门进行电磁辐射测试，检测合格后才可投入运行。

在广东，根据国家环保总局《环境影响评价公众参与暂行办法》，召开专家评审会前，通过当地报刊及网站进行环境评估公示，以加强与社会公众的沟通，更广泛地听取公众的意见和建议，接受社会监督。

中国移动部分子公司基站设备辐射测量结果

省份	基站环保检测结果（国家标准限值0.4瓦/平方米）
北京	北京市环境保护中心对中国移动基站的环保测试结果表明：基站天线周围电磁辐射功率密度在0.005-0.2之间，周边环境敏感点在0.002-0.03之间。所有基站均通过环保测试，达到国家辐射安全要求。
安徽	安徽省环保局对中国移动GSM网进行的电磁辐射环境现状测评表明：基站周围电磁辐射现状满足《电磁辐射防护规定》，抽样监测的820个基站7,437个监测点功率密度范围为0.003-28.06uw/cm²，其中99.0%的测点功率密度小于国家标准的十分之一。
湖北	先后投入近1,000万元对所有基站进行环保检测。结果显示所有基站电磁辐射远低于国家规定的电磁辐射安全限值。在2007年，处理环保方面的群众投诉28起，有效地消除了群众心中的疑虑。
广东	广东省环境辐射研究监测中心对广东全省21个地市的GSM网络基站电磁辐射进行环境影响评估，结果全部合格。

在移动通信网络的建设中，除严格控制辐射外，中国移动还注意使天线与周边的环境相协调，保持景观环境的和谐。例如，江西三清山是中国2008年申请世界自然文化遗产的唯一项目，中国移动斥资400余万人民币，动用百余名专业技术人员对通信设施和通信线路进行了美化及整治。

带动社会参与环保

环境保护是一项系统工程，中国移动的身体力行固然重要，而唤起全社会的广泛关注和参与更是达成环境保护目标的关键。中国移动的规模和所提供的现代通信服务使我们有能力来推动整个社会关注环保。中国移动致力于发挥自身的网络优势和业务专长，以创新性的营销与沟通手段来增加公众与社会对环境问题的关注，带动全社会参与环保。

结合2008年在北京举办奥运会的契机，中国移动进行了一系列与奥运有关的环保宣传活动。在2007年，中国移动编发了《绿色奥运中学生环境教育读本》，生动地介绍了奥运设施、场馆建设及与奥运有关的环境问题。这是我国第一本针对中学生的既有环境保护系统知识又浅显易懂、生动活泼的环保课外读物。随后又在天津、上海、沈阳、青岛、天津、秦皇岛等6个奥运主办、协办城市开展了“《绿色奥运中学生环境教育读本》进校园”活动，向这些城市的中学生捐赠读本12万册，并举行了“绿色奥运青少年环保征文”活动。

2007年10月，中国移动还联合天津市相关部门在天津奥体中心广场举办了中国移动“绿色手印”奥运环保先锋涂鸦活动。来自天津各学校的中学生们在精心制作的40米的“墙”上献上了一幅幅极富创意的涂鸦作品，表达了对奥运的期盼和美好祝福。活动现场还开展了环保知识有奖竞答、废旧电池回收及绿色环保问题咨询等活动。



在天津，开展“绿色手印”奥运环保先锋涂鸦活动



在广西，面向全社会开展节能环保优秀点子征集活动



2007年关键社会责任指标概览

	2005年	2006年	2007年(1-9月)
企业概况			
客户数（单位：千人）	246,652	301,232	349,663**
主营业务收入（单位：百万人民币）	243,041	295,358	253,700
基站数（单位：个）	-	234,000	280,000
营业厅数（单位：个）	-	-	514,707
平均每户每月收入(ARPU)(单位：元人民币)	90	90	89**
平均每户每月通话分钟数(MOU)(单位：分钟)	335	381	447**
经济绩效			
固定资产投资（单位：十亿人民币）	74.8	93.2	78.8
纳税额（单位：十亿人民币）	35	41.2	43.6
申请专利数（单位：件）	129	188	475*
社会绩效			
客户满意度（单位：分,满分100分）	75	79.6	80.8*
“村村通工程”覆盖行政村数（单位：个）	26,631	8,477	4,676*
农村信息网用户到达数（单位：千人）	-	-	5,930*
工伤事件数（单位：件）	-	-	59
环境绩效			
耗电量（单位：亿度）	-	68.2	78.9*
年废弃基站电源数（单位：万个）	-	5	4.1*
CO2排放总量（单位：百万吨）	-	6	7*
手机与配件回收数（单位：万件）	-	12	260*

* 该数据为2007年全年统计数据 ** 该数据为中国移动有限公司口径数据

● 展望

体系建设

企业社会责任管理

- 初步建立中国移动企业社会责任管理体系，明确相应的制度与流程
- 建立符合国际标准的企业社会责任指标体系，明确数据采集流程
- 开展内部企业社会责任传播活动
- 建设企业社会责任管理电子化系统
- 完善利益相关方沟通平台

经济责任

经济影响与创新

- 进一步加大科技投入，完善创新机制和制度
- 继续深入推行集中化运营管理变革，实现低成本、高效率的企业运营
- 成为国际标准制定的领导力量，在通信标准的关键领域发挥重要作用

社会责任

客户关系

- 改善业务和服务质量，更好地满足客户需求
- 完善客户信息安全与隐私保障机制

信息化与消除数字鸿沟

- 继续深入推进农村信息化和“村村通工程”，加快自然村的“村村通工程”建设
- 创新推出手机媒体化与多用化应用，创造“移动新生活”

社区关系

- 组织开展全国范围内有影响、有实效的公益活动，搭建全社会共同参与的公益援助平台
- 完善社区沟通机制，建立公司企业社会责任沟通制度

员工关系

- 完善员工健康安全制度和管理体系
- 实施“志愿工程”，建设员工志愿者组织，广泛开展员工志愿活动

环境责任

绿色行动计划

- 唤起全集团高度重视，全员参与，大力推动节能减排工作
- 实施精细管理，摸清现状，建立合理的分类体系，对公司资源消耗情况进行全面统计
- 与各类厂家密切合作，开展设计创新与设计革新；积极跟踪技术演进（如IP化、2G系统3G化等），关注通信设备和IT设备的体积、重量、耗电的变化趋势；开展配套和基础设施的设计创新，建立绿色包装运输标准与体系
- 完善建立全面、精练、具有合理逻辑关系的节能减排指标体系，切实反应“绿色行动计划”实施效果和提升方向
- 积极与各行业、各企业、各方面交流互动，取长补短，创造佳绩
- 扩大开展“绿箱子”计划，在2008年达到覆盖全国80%的自有营业厅，年回收废弃手机及配件数量达到当年客户到达数的千分之一

●相关方证言

◎减小数字鸿沟 共享信息社会

20年来，移动通信在中国从无到有，逐步走向普及。目前，我国电话用户总数突破9亿户大关，其中移动电话用户数超过5.3亿，位居世界首位，中国已经成为名副其实的电信大国。

然而，由于疆域辽阔、人口众多、经济区域发展不平衡等因素，中国东西部之间，尤其城乡之间信息化差距明显，存在着严重的数字鸿沟。数字鸿沟影响了农村和偏远地区的现代经济社会发展，由于信息闭塞、缺乏市场，许多农户无法有效地利用自身资源，导致生产效益和经济效益低下。在建设和谐社会的奋斗目标下，减小数字鸿沟，让所有人，尤其是偏远地区的广大农民能够充分共享信息文明，已经成为中国通信行业的历史使命。

由信息产业部统一部署开展的“村村通电话工程”有力提升了农村基础通信网络覆盖水平，2007年全国行政村通电话比重达到了99.5%，为2010年农村实现“村村通电话、乡乡能上网”的目标迈出了关键性步伐。

应该看到，农村基础通信网络建设，只是减小“数字鸿沟”的起步和基础，以信息媒体技术装备农村相关领域，使信息资源在农村得以充分开发、应用，加快农村经济发展和社会进步的进程，在真正意义上彻底消除城乡之间的“数字鸿沟”，才能促使农村与城市协调发展。

2007年，中国移动在积极推进“村村通电话工程”建设、超额完成任务的基础上，在提升农村信息化水平和促进信息化应用等方面开展了大量的工作，并取得了良好的成效。农信通、农村信息网等一系列能够真正让现代化的信息通信技术“为民所用”的丰富应用和平台，让农民、农业和农村真正从信息化的进程受益，数以万计的农民因此而走向小康。

非常重要的一点是，中国移动通过推进农村信息化建设，将农村业务打造成为新的经济增长点，实现了承担企业社会责任与企业发展的良性循环，使得“农村信息化”真正成为企业与社会双赢、具有可持续发展前景的长期事业。

应该说，“减小数字鸿沟”是认真贯彻落实十七大精神、构建和谐社会的重要体现，需要政府、企业和社会各方的共同努力。中国的信息产业，应该在这样一个功在当代、利在千秋的伟大事业中，承担更大的责任、发挥更大的作用，共同创造和分享信息社会的美好未来。

吴基传

全国人大常委、教科文卫委员会主任
原信息产业部部长

◎ 让企业社会责任成为行业共同准则

这是中国移动第二份企业社会责任报告，报告明确提出了中国移动企业社会责任战略和商业目标有机融合的方式，即通过一种可持续和负责任的方式为中国的广大用户提供丰富的移动通信应用。

结合对全球电信行业了解，F&C认为中国移动在一些对企业发展有显著影响的企业社会责任领域展开的工作是卓有成效的：

通过对一些重要的社会责任议题如客户满意度、客户信息安全、反消费欺诈以及计费透明度等的管理，中国移动有效提升了客户忠诚度。

通过扩大网络覆盖，并提供新颖的产品和服务，中国移动更好地满足了广大农村地区以及低收入用户群体的需要，不仅巩固了客户规模优势，也有力支持了中国经济的可持续发展，发挥了电信行业对经济发展的促进作用。

更为值得肯定的是，中国移动积极致力于环境可持续发展，设定了一系列相关举措和目标，并明确提出了温室气体的减排目标。

随着中国移动企业社会责任管理体系的发展和成熟，F&C也期望中国移动能够进一步关注其价值链上下游的环境和社会影响。鉴于中国移动在运营管理和内部控制方面一贯表现优秀，希望中国移动能够适时推行供应商社会责任行为守则，明确对合作伙伴和供应商的责任要求。好的供应商行为守则应该涵盖反贪污与贿赂、员工福利与工作时间、防止环境污染和保障产品安全等关键领域，并且通过培训、执行、监控以及良好的沟通文化与沟通机制确保守则有效落实。很多在中国运营的跨国公司已经在这一方面进行了有益的尝试，并取得了良好成绩。

我们相信，作为中国通信行业的领跑者，中国移动在推动行业的可持续发展方面将大有可为！

Alexis B. Krajicki

F&C投资公司 治理与可持续发展投资部副总监

◎ 发挥带动作用 共同应对气候变化

领军企业发挥示范和带动作用对于应对气候变化挑战十分重要。作为国内追求成为优秀企业公民的先行者，中国移动在2007年的企业社会责任报告中对于节约能源、提升资源效率、提升能源安全以及减少碳排放进行了详细、系统的披露。我非常高兴地看到中国移动正在努力发挥企业在节能减排方面的示范和带动作用，与全社会共同应对气候变化这一重大课题。

在报告“与自然和谐共成长”章节，中国移动通过2007年环境管理与节能减排方面的作为向读者传递了如下重要信息：

- 减少温室气体排放和企业的商业发展战略是一致的；
- 有效管理碳排放也是企业实施风险管理、确保经营合规的重要组成部分，同时企业也能由此获得经济上的显著回报；
- 事实证明，机遇总是与挑战并存，积极应对气候变化带给中国移动的不仅是挑战，更多的是机遇。

作为一家世界一流企业，中国移动的优秀业绩有目共睹。良好的责任感以及坦诚的态度让我们对其获得商业成功充满信心。我们有理由相信，随着中国移动报告方法的“臻于至善”，中国移动企业社会责任报告也将为中国企业树立标杆。同时，我们也希望能够有越来越多的企业参与到碳排放管理工作中来，共同在应对气候变化的国际舞台上发挥更加重要的作用。

吴忠辉

气候组织 大中华区总监

● 信息反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《中国移动通信集团公司2007年企业社会责任报告》。
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！

《中国移动通信集团公司2007年企业社会责任报告》编写组
2008年1月31日

姓名				
联系方式	电话		EMAIL	
工作单位				
报告评价	可读性	客观性	逻辑性	完整性
开篇部分				
与产业和谐共成长				
与社会和谐共成长				
与自然和谐共成长				
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《中国移动通信集团公司2007年企业社会责任报告》编写组发送邮件至CR@chinamobile.com，
也可以将上表传真至 + 86-10-66006167。

中国移动通信集团公司

联系人：《中国移动通信集团公司2007年企业社会责任报告》编写组

电子邮箱：CR@chinamobile.com

传真：+86-10-6600 6167

邮寄地址：中国北京市西城区金融大街29号907室

邮政编码：100032

设计：Boxteam



中国移动通信
CHINA MOBILE

版权所有，未经许可不得翻印转载。

All copyrights reserved.No reproduction by any means is allowed without acknowledgement.

本报告采用100%可再生环保纸印刷。

