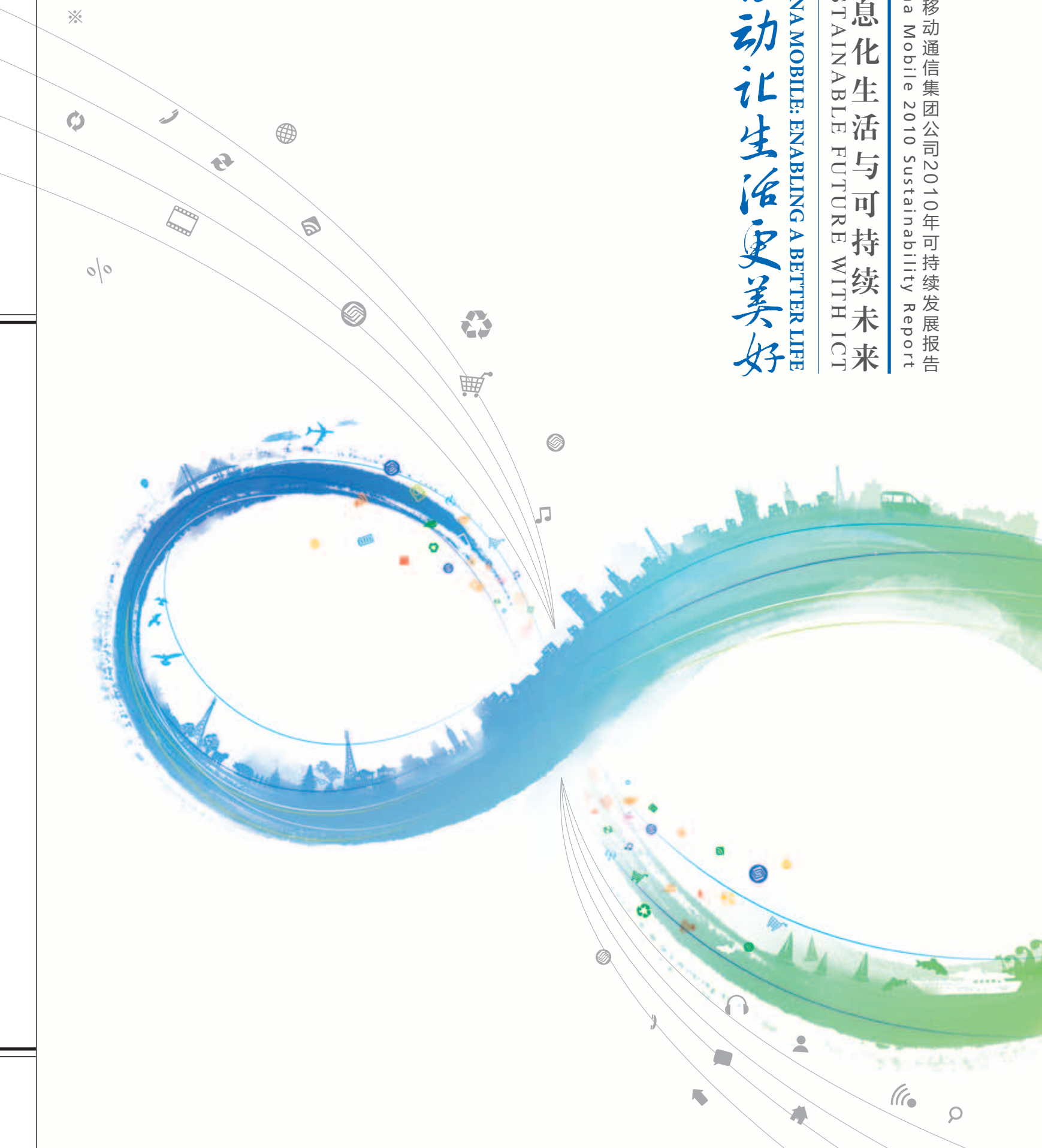


中国移动通信集团公司2010年可持续发展报告
China Mobile 2010 Sustainability Report

信息化生活与可持续未来
SUSTAINABLE FUTURE WITH ICT

移动让生活更美好
CHINA MOBILE: ENABLING A BETTER LIFE



○ 董事长致辞

【移动让生活更美好】



王建宙
中国移动通信集团公司 董事长

随着智能终端的普及和移动网络宽带化，移动互联网时代已全面到来，正在以无处不在的网络接入、随身个性的业务应用、开放共赢的创新模式，爆发出巨大的生机和活力。与此同时，物联网也呈现蓬勃发展势头……所有这一切，令移动改变生活的进程明显加快。在农村，农村信息网为农民提供农技支持、农产品商情、就业信息等贴身服务，基于移动通信技术的科学种植、远程管理和产品溯源等系统正在迅速改变传统农业生产方式；在城市，各类移动信息应用在交通调度、食品安全、市政管理、商业金融、教育文化、医疗保健等方面不断发挥效率提升和结构转变的巨大作用，“无线城市”触手可及。

移动不仅仅改变着我们的生活，它让我们的生活更加美好。

作为全球客户和网络规模最大的通信运营商，让移动通信为最广大人群带去更丰富的应用、更美好的生活，是中国移动的事业追求和使命所在。正因为如此，中国移动以“移动改变生活”为愿景，致力于创新地开发和提供丰富的移动信息化解决方案，在便利个人生活、发展“无线城市”、建设新农村、促进低碳社会、改善百姓民生等诸多方面做出切实努力。

我们高度重视技术研发与创新，积极探索通信产业发展的新业务、新模式和新领域，不断寻求产业蓝海。我们努力为员工成长搭建平台，创造和谐工作环境，使其成为公司可持续发展的内在动力。我们努力提升网络和服务质量，积极回应客户诉求、保障客户合法权益，创造“满意100”服务。我们致力于减小各类数字鸿沟，让信息化真正能够为不同地域、不同年龄、不同民族、不同条件的人群带来改善生活的助力。我们持续关注气候变化，在全面管理自身环境足迹、成功达成减排目标的同时，积极开发环保与低碳信息化应用，为社会整体低碳转型提供支持。我们大力推进“无线城市”建设，为个人全面提供信息服务、为行业量身定制解决方案，推动民生改善、激发经济活力、创造良好的社会与环境效益。我们时刻不忘做良好企业公民，持续投入支持教育、扶贫助困、推动就业、回馈社区，为社会和谐发挥应有作用。2010年，中国移动上市公司连续第三年作为中国内地唯一公司入选道·琼斯可持续发展指数，同时入选首次发布的恒生可持续发展企业指数，这是对我们履行企业社会责任、追求可持续发展的努力与成效的肯定。

我们相信，企业自身的可持续发展与社会整体可持续发展相互依存、密不可分。在“移动改变生活”的进程中，中国移动将坚持与利益相关方“和谐共成长”的长期承诺，努力发挥移动通信服务的“杠杆作用”，以更丰富的信息化应用、更全面的责任履行，为人类的美好生活与可持续发展翻开新的篇章。

王建宙

2011年3月

○ 目录

01 董事长致辞

03 关于本报告

04 关于中国移动

04 公司概况

05 公司治理

07 可持续发展战略与管理

07 可持续发展战略

08 可持续发展管理

09 利益相关方沟通

12 立足持续发展

12 创新发展

13 员工成长

13 员工权益保障

13 员工沟通参与

14 员工职业发展

15 全面关爱员工

16 保障责任通信

16 打造放心网络

16 加速TD-SCDMA网络发展

16 全方位提升网络质量

16 系统强化电磁辐射管理

17 有力实施应急通信保障

18 专题：抗震救灾，彰显移动大爱

20 推动满意服务

20 营造放心消费环境

22 强化信息安全管理

22 倡导健康通信文化

24 减小数字鸿沟

24 加快农村信息化进程

24 持续实施“村村通工程”

24 确保农村网络通信质量

25 加强农村信息网平台建设

25 丰富农村个人信息应用

26 开发现代化农业解决方案

26 为农民提供贴身服务

27 让信息惠及更广大人群

27 搭建信息助残平台

27 推进助老养老信息服务

28 提供少数民族特色服务

29 应对气候变化

29 构建能源管理体系

30 管理自身环境足迹

30 建设绿色网络

31 推进共建共享

32 提倡“绿色办公”

33 带动行业绿色发展

33 倡导研发创新

34 共促绿色发展

35 信息化助力社会环保

35 个人信息化应用

36 行业信息化应用

36 带动社会参与环保

37 促进信息惠民

37 探索医疗信息化

40 助力教育信息化

41 拓展便民信息化

43 投身社会公益

43 完善慈善基金会管理

43 支持教育事业

45 助力社区发展

48 鼓励志愿精神

50 专题：移动让世博更精彩

50 “最前沿的科技”

51 “最精彩的展示”

51 “最贴心的服务”

52 中国移动在香港

53 中国移动在巴基斯坦

54 关键指标概览

55 展望

56 信息反馈

57 GRI索引（G3）

62 联合国全球契约十项原则索引

○ 关于本报告

本报告是中国移动通信集团公司（简称“中国移动”）的第五份企业社会责任报告，时间跨度是2010年1月1日至2010年12月31日。报告同时发布中、英文版本。自2011年起，本报告正式更名为“可持续发展报告”。

报告编写遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact）十项原则，参照全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的可持续发展报告编写指南（G3）和通信行业报告编写补充标准，同时突出中国移动的企业特点和行业特色。报告还参考了《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR1.0）》。

内容选择

遵循GRI关于确定报告内容的“重要性、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：

- ◎ 企业发展战略分析；
- ◎ 通信行业可持续发展议题相关性和重要性识别；
- ◎ 关键利益相关方访谈；
- ◎ 报告延续性和可比性分析。

2010年报告将会在GRI的框架内，重点对以下内容进行总结：

- ◎ 2010年可持续发展战略与管理实施（参见第7-11页）；
- ◎ 2010年六大关键议题和相关实践（参见第12-49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在中国31个省（自治区、直辖市）、香港特别行政区、巴基斯坦的运营子公司以及中国铁通集团有限公司等下属公司。

资料收集

2010年报告的数据与案例收集主要通过：

- ◎ 中国移动内部相关统计报表；
- ◎ 中国移动企业社会责任电子信息系统：中国移动于2008年建立了企业社会责任管理指标体系，并在2009年3月实现企业社会责任电子信息系统正式应用，逐季进行相关数据和案例的收集；
- ◎ 中国移动2010年优秀企业社会责任实践评选：从2008年开始，中国移动引入外部专家与公司内部专家共同对年度企业社会责任实践活动进行评优。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

未经审核数据

如无特别说明，本报告所示数据均未经审计。

● 中国移动基本信息

公司名称	中国移动通信集团公司
注册资本	518亿元
成立时间	2000年4月20日
资产规模	超过万亿元人民币
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）和香港特别行政区设立全资子公司，并在香港和纽约上市

○ 关于中国移动

【公司概况】

中国移动通信集团公司于2000年4月20日成立，注册资本518亿元，目前资产规模超过万亿元，拥有全球第一的网络和客户规模，成功服务2010年上海世博会和广州亚运会。

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。此外，中国移动还全资拥有中国铁路通信集团有限公司，并在巴基斯坦设立全资子公司。2010年列《财富》杂志全球500强第77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。

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。

中国移动成立十年来，坚持改革创新、坚持规模发展、坚持加强管理、坚持服务客户，使企业从小到大、由大变强，已成为全球网络规模最大、客户数量最多、市场价值最高，具有较强国际竞争力和品牌价值的电信企业。

中国移动秉承“正德厚生，臻于至善”的企业核心价值观，以科学发展观为指导，努力实现企业经营与社会责任的高度统一，致力于实现企业在经济、社会与环境方面的全面、协调、可持续发展，为相关方不断创造丰富价值，实现和谐发展。2010年，中国移动积极应对国际金融危机、全球气候变化等重大挑战，围绕“移动信息专家”定位，积极探索创新型增长模式，全面履行企业社会责任。2010年，中国移动上市公司连续第三年入选道·琼斯可持续发展指数（Dow Jones Sustainability Indexes, DJSI），作为中国内地唯一入选的企业，可持续发展绩效获得国际肯定。

中国移动是联合国全球契约正式成员，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，中国移动也是气候组织（The Climate Group）中国区首批成员，努力在全球应对气候变化的共同努力中发挥积极作用。

2010年中国移动获得的部分荣誉

- ◎ 国务院国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）授予中国移动“业绩优秀企业”称号和“科技创新特别奖”；中国移动2009年度业绩考核结果为A级，2007-2009年任期业绩考核位列中央企业首位；
- ◎ 上市公司第三次入选道·琼斯可持续发展指数，是中国内地唯一一家入选企业；
- ◎ 连续10年被美国《财富》杂志评为世界500强，最新排名77位；
- ◎ 连续5年进入《金融时报》“全球最强势品牌”排名，2010年品牌价值位列第8位；
- ◎ 荣获TD产业联盟颁发的“TD发展杰出贡献奖”；
- ◎ 再度荣获中国公益慈善领域最高的政府奖项——民政部颁发的“中华慈善奖”；
- ◎ 荣获由中国红十字会授予的“中国红十字勋章”。

风险评估方法、风险管理流程、评估标准和风险容忍度等各项内容，建立公司的风险管理语言，树立良好的风险管理氛围；

◎从全面风险管理的角度开展了风险评估工作，确定了公司2010年面临的重大风险，并制定了风险应对策略；

◎编制了2010年度的全面风险管理报告，绘制了风险热力图。

此外，公司继续深入推进法律风险专项管理，在省公司均建立了法律风险管理体系，并定期滚动更新。2010年，公司对风险发生可能性、风险可能造成的损失度及风险水平分别进行了测评，确定了2010年需要重点关注的法律风险主要集中在市场竞争，电信服务及网络和信息安全等方面。针对上述法律风险，公司采取了修订、完善相关管理制度、流程，增设岗位，加大监督检查力度，开展相关培训或教育等应对措施，取得了良好的成效。

内部审计

公司设置了两级独立内部审计机构，以风险为导向，制定内部审计项目滚动规划和年度审计计划，涵盖财务审计、内部控制审计、风险评估、审计调查和咨询服务等类型工作。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。2010年，重点开展了以下工作：

◎修订下发《中国移动内部审计章程》，为公司内部审计工作的整体提升提供了制度保障；

◎以风险为导向，结合公司管理重点，全面评估业务管理流程和关键控制点，重点加强对子公司集团客户管理、客户服务管理等领域的审计与评估，促进流程优化和客户服务水平的进一步提升；

◎优化《索克斯法案》遵循工作内部测试的组织管理，提升了测试的效率和效果；

◎加强对公司基础管理效率性、效益性的监督和评价，排查管理薄弱或低效环节，促进各子公司加强成本控制和精细化管理；

◎全面应用内部审计信息系统加强对审计作业和组织管理的信息化支撑，实现审计信息更加准确、及时的统计分析和共享。

反腐倡廉

公司高度重视反腐倡廉建设，始终坚持以惩治和预防腐败体系建设为主线，以党风廉政建设责任制为抓手，坚持教育、制度、监督并重，惩治与预防并举，紧密融入公司中心工作、体制机制建设和经营管理的全过程，为公司持续健康发展提供有力保证。2010年，重点开展了以下工作：

◎学习贯彻廉洁从业两项法规，进一步加强反腐倡廉教育和廉洁文化建设。认真组织学习《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》和《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》，深入开展廉洁文化建设活动，推动廉洁文化进班子、进项目、进基层、进家庭。开展反腐倡廉主题教育活动1,645次，教育对象113,000多人次。

◎认真落实“三重一大”决策制度，进一步深化反腐倡廉制度体系建设。将反腐倡廉要求融入到经营管理各环节，不断完善生产经营管理制度体系。制定了《中国移动通信集团公司贯彻落实“三重一大”决策制度实施方案》，编印了《中国移动总部规章制度汇编（2010版）》和《中国移动总部党的建设规章制度汇编（2010版）》；全面推行廉洁从业承诺制度，共有4,451名领导人员、中层以上管理人员和41,811名重要岗位人员签订了廉洁从业承诺书。

◎加强对领导人员监督，进一步强化对权力运行的监督和制约。2010年对12个省级单位开展了巡视，督促各单位认真做好巡视中发现问题的整改，重视巡视成果运用。坚持廉洁谈话和领导人员述职述廉，加大领导人员任职交流和重要岗位人员定期轮换力度。

◎认真开展招投标监督和工程建设领域突出问题专项治理、“小金库”专项治理，进一步加大效能监察工作力度。研究规范招标采购监督工作流程，加强对入围厂家选择和招投标、采购过程的监督。组织开展合同管理效能监察，针对发现的问题，进一步完善管理制度，及时堵塞漏洞。

未来，中国移动将进一步强化企业风险管理，加大力度惩治和预防腐败，努力以高标准完善公司治理，确保合规经营，实现健康、可持续发展。

可持续发展战略与管理

中国移动秉持“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观和“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，积极追求企业经济增长与社会责任的有机统一。中国移动认为不应该割裂看待企业发展与社会责任，而需要在经济、社会与环境可持续发展的框架下，将企业社会责任标准整合嵌入企业运作的全方位和全过程，探索实现企业与利益相关方可持续发展整体价值的最大化。

【可持续发展战略】

树立可持续发展理念

中国移动认为，积极承担企业社会责任、努力追求可持续发展，一方面就是要以更加合理的方式组织和管理企业资源，统筹兼顾各利益相关方群体的需要；另一方面，就是要顺应全球可持续发展趋势，开发面向未来、服务于社会关键议题的新技术、新业务，从而更好地满足社会发展需求、创造可持续发展综合价值。

中国移动的可持续发展理念是：基于“正德厚生 臻于至善”的核心价值观，统筹现在与未来、兼顾企业与相关方，实现经济、社会、环境可持续发展。

◎ 统筹现在与未来

既满足当前增长又要为未来发展拓展空间，在巩固当前优势的同时，准确把握趋势和应对变化，储备战略性资源，开发新技术，拓展新领域，赢得新的发展空间。

◎ 兼顾企业与相关方

既要关注自身发展又要兼顾外部和谐，在谋求自身发展的同时，

获得利益相关方的理解、认可和支持；将可持续发展的潜在机会转化为企业与利益相关方共同的价值增长。

◎ 实现经济、社会、环境可持续发展

经济可持续发展：具有良好的运营效率和风险管控水平，在不同环境、不同阶段，均能保持持续的价值创造与商业成功。

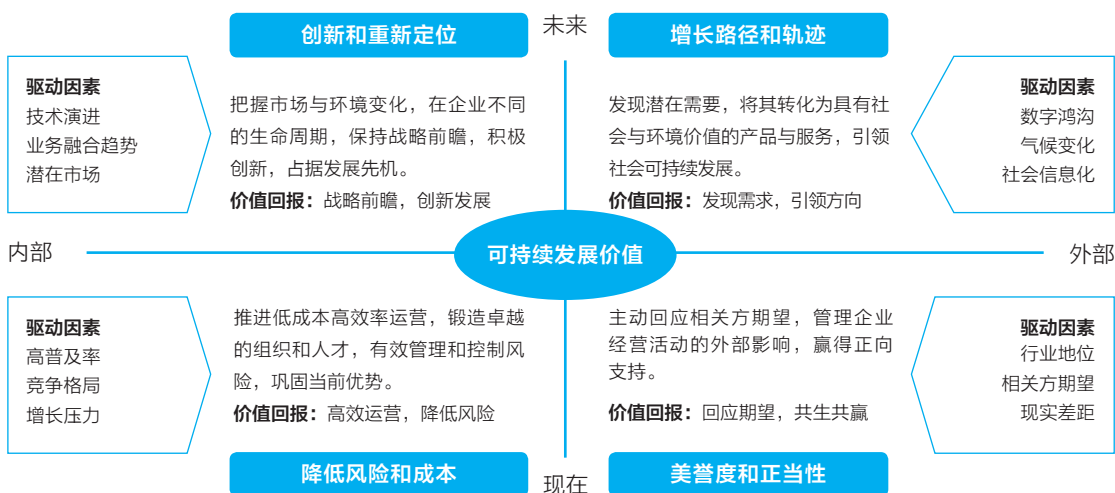
社会可持续发展：不以损害利益相关方为发展代价，并能为推动社会文明进步、促进公平与共享做出贡献。

环境可持续发展：以资源节约、环境友好的方式实现发展，达到人与自然和谐共生。

创造可持续发展价值

通过贯彻可持续发展理念，不断提升自身可持续发展能力，中国移动努力追求在不断变化的产业和社会环境中创造丰富的可持续发展价值，在实现企业自身可持续发展的同时，为社会重大议题的解决贡献力量，实现企业与利益相关方的共生共赢。

中国移动可持续发展价值框架



注：参考斯图尔特·L·哈特与马克·B·达尔斯泰因的“可持续发展价值框架”，2003年。

【可持续发展管理】

2010年，中国移动进一步将企业社会责任与公司发展有机结合，提出了中国移动的可持续发展理念与战略，并通过自上而下的管理推动，引导各级公司培育“责任文化”，重视和提升可持续发展能力。2010年，中国移动上市公司连续第三年入选道·琼斯可持续发展指数，仍是中国内地唯一一家入选该指数的公司，可持续发展绩效保持国际一流水平。

完善可持续发展指标体系

为了全面衡量自身可持续发展的能力和水平，推动可持续发展的价值实现，中国移动自2009年开始进行可持续发展指标体系的搭建工作。2010年，结合上一年省公司可持续发展能力试评估结果，指导31省公司制定了切实可行的能力提升计划，并跟踪评估提升效果。

2010年，在深入研究全球可持续发展理论与最佳实践基础上，中国移动首次提出了自身的可持续发展理念，建立了中国移动可持续发展理论模型，进一步完善并正式确立了中国移动可持续发展指标体系。

依据科学性、客观性与可操作性并重的原则，进一步改进了可持续发展指标的评估方法与评估标准，制定了《中国移动各省（区、市）公司可持续发展能力评估办法》，建立了可持续发展能力评估与提升的长效机制。目前已完成了对31省公司的2010年可持续发展能力评估。

可持续发展能力评估及提升工作将逐年开展，以此在全集团建立可持续发展的战略指引，推动公司可持续发展价值实现。

推广企业社会责任风险管理

中国移动自2009年起在省公司开展企业社会责任风险管理体系建设工作，比照相关国际标准要求 and 最佳实践，结合公司运营实际，制定企业社会责任风险清单，全面梳理公司运作流程，识别和评估企业社会责任风险，针对重大风险制定控制计划，并逐年检查落实，以此

来不断提升企业社会责任表现。2010年，中国移动全面总结2009年企业社会责任风险管理体系建设经验，启动了第二批省公司企业社会责任风险管理推广工作，积极构建“集团－省公司”两级企业社会责任风险管理体系。截至2010年底，完成了20个省公司的企业社会责任风险管理体系建设。

深化内部“责任文化”培育

为了提升公司整体的企业社会责任意识，将企业社会责任融入各级员工的日常行为，2010年，公司进行了“中国移动人的责任”专题文化传播活动，通过对“责任文化”的倡导让责任实践在企业内部落地生根。

“中国移动人的责任”活动内容及落实情况

活动内容	落实结果
签署《企业社会责任承诺书》	总部各部门、31省公司全部签署。
开办企业社会责任短信课堂	覆盖31省公司全体员工。
企业社会责任兼职讲师培训	开展两次专题培训，培养兼职讲师123人；各省开展本省兼职讲师培训，形成了每省5-10人的讲师队伍。
开展“企业责任大讲堂”专题培训	依托兼职讲师，公司共开展约420场内部培训。
开展《中国移动人的责任》员工主题征文	各省上报优秀征文258篇（从总计6,200余篇文章中选出），评选出一、二、三等奖总计40篇。
在“中国移动2010年优秀企业社会责任实践”评选中引入员工投票	共有58,723名员工参与了对90项参选企业社会责任优秀实践的网上投票。
开展以企业社会责任内部传播为主题的论坛	32名在本次传播活动中贡献突出的专家和同事参与研讨，分享经验、交流体会、讨论提升。
在公司《企业文化》内刊出版“责任专刊”	出版《企业文化》专题策划：“企业员工共担责任、和谐成长同享未来”。

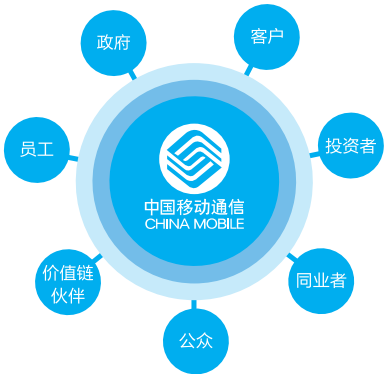
中国移动员工社会责任承诺书（节选）

为了坚守我们共同的信仰、达成我们共同的目标，我们在此庄重承诺：

认同、尊重并捍卫“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观，以克己、勤勉、热忱和坚持将“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观转化为自身的一言一行，汇聚我们共同的力量，以实际行动积极参与企业社会责任实践，努力推动公司与社会、环境协调可持续发展，不懈追求与相关方和谐共成长。

【利益相关方沟通】

中国移动的利益相关方由七类群体构成，分别是政府、客户、员工、投资者、价值链伙伴、同业者和公众。针对不同的相关方群体，中国移动建立起包括专项沟通和日常沟通的常态化沟通机制，以及时了解相关方期望并做出回应。



◎ 中国移动利益相关方构成

相关方	沟通机制与形式	沟通内容	相关页码
政府	◎ 日常管理 ◎ 交流会议 ◎ 项目合作	◎ 落实行业监管要求 ◎ 落实经营所在地政府及监管机构对企业社会责任的要求 ◎ 公益慈善项目合作	5-8,12,20-24,29-32,37,43-53
客户	◎ 客户满意度调查 ◎ 客户关系管理 ◎ “走进中国移动”活动 ◎ 会员俱乐部 ◎ 集团客户走访、沟通	◎ 提升网络质量 ◎ 改善服务，提升客户满意度 ◎ 保护客户信息与隐私 ◎ 反对垃圾信息与不健康内容	20-28
员工	◎ 职工代表大会 ◎ 投诉与反馈 ◎ 培训 ◎ 绩效管理 ◎ 员工调查	◎ 员工参与企业经营 ◎ 员工权益保护 ◎ 员工职业生涯发展 ◎ 和谐工作环境与工作减压	13-15
投资者	◎ 经营业绩考核 ◎ 日常管理 ◎ 交流会议	◎ 资产保值增值 ◎ 经营风险防范 ◎ 社会责任投资对企业的要求	4-8
价值链伙伴	◎ 日常沟通 ◎ 评估与调查 ◎ 工作会议与汇报 ◎ 项目合作	◎ 合规性管理、检查与反馈 ◎ 对于中国移动业务、工作流程的意见与建议 ◎ 业务拓展领域与潜在合作机会	10,12,22,23,29,33-34
同业者	◎ 行业组织 ◎ 论坛、会议 ◎ 工作组 ◎ 交流活动 ◎ 项目合作	◎ 公平和有序竞争 ◎ 行业发展前景和潜在机会 ◎ 电信基础设施共建共享 ◎ 联合研发、经验分享 ◎ 企业社会责任管理交流与项目合作	10-12,31,34,51
公众	◎ 社区沟通 ◎ 媒体沟通 ◎ 公益活动	◎ 完善电磁辐射管理与沟通 ◎ 倡导新的通信消费方式 ◎ 提供灾害救援 ◎ 改善弱势群体生活水平 ◎ 节能减排与环境保护	16-19,23,36,43-49

强化相关方沟通管理

2010年，中国移动深入开展利益相关方沟通，全面加强可持续发展信息管理，形成良好的内部沟通与学习机制；同时，强化议题研究，系统分析关键可持续发展议题，完善利益相关方对话机制，形成了良好互动。

加强信息管理：通过企业社会责任电子信息系统，定期收集企业社会责任实践信息，全年共收集信息785条，编制完成三期《企业社会责任通讯》，促进公司内部的经验交流。建立企业社会责任外部信息追踪机制，追踪200余家媒体报道，定期收集分析利益相关方反馈。

强化议题研究：选取具有代表性的国际通信运营企业、大型跨国公司、国内大型企业等进行关键可持续发展议题对标分析，全面把握可持续发展领域核心议题的发展趋势。同时，对“移动医疗”、“水资源保护”等关键议题进行了深入研究。

建立对话机制：2010年，持续深化与联合国全球契约、气候组织、全球报告倡议组织、CSR ASIA 等业界组织的沟通，重点拓展了与国际知名学府在可持续发展领域的联合研究与合作。同时，就“移动医疗”议题，于2010年9月组织召开了首次企业社会责任外部专家研讨会，积极听取来自相关各方的观点，并将专家观点在《企业社会责任外部信息参考》季报中摘要刊发，为公司提供战略参考。

深度参与可持续发展议题研究

2010年，中国移动与英国剑桥大学根据2009年签署的《战略合作备忘录》，发挥双方优势，联合开展以“移动医疗”为主题的可持续发展专题研究。研究旨在全面梳理当前全球移动医疗应用现状与趋势，探索在移动通信技术演进的背景下，通过创新的“移动医疗”信息化应用，为解决当前医疗保健难题寻求思路与方案，例如提升偏远地区的医疗资源可获得性等。中国移动凭借自身在“移动医疗”方面的业务开发和运营经验，为研究提供了重要的实践参考。预计研究报告将于2011年由剑桥大学与中国移动联合发布。

强化沟通组织：制定下发了《中国移动2010年企业社会责任利益相关方沟通指导手册》，明确沟通的方式与核心内容，针对性地指导省公司积极开展与相关方的沟通活动。

完善供应商投诉、反馈与后评估机制

为保障供应商合法权益，中国移动高度重视供应商投诉与反馈机制的建设，早在2007年制定的“关于建立中国移动招投标活动投诉受理体系的指导意见”中，就明确了总部和省公司两级投诉受理体系以及公开的投诉渠道，以高效受理招投标相关投诉。在此基础上，中国移动还逐年对主要供应商开展反向后评估调查，集中了解其对我公司采购管理的满意度。2010年，对157家主要供应商进行了反向后评估调查，共收集有效调查问卷1,777份，覆盖了31省公司、各专业主要一级集中采购产品。反向后评估成绩持续改善，公司付款、验收等管理环节的得分均有明显提升。



©2010年，中国移动召开“移动医疗”专家研讨会，邀请十余位业内外专家共同探讨“移动医疗”的发展前景与方向

深化相关方对话交流

按照中国移动相关方沟通的“三步走”工作规划，2010年的沟通工作重点是促进深度沟通。2010年4月，公司以企业社会责任报告发布为契机，组织各省公司将报告专门送达关键利益相关方，共计送出58,100份报告，借此广泛听取利益相关方对报告的反馈。

2010年，中国移动保持了与各关键利益相关方群体的密切沟通，并对其期望和意见进行了针对性的回应。与此同时，中国移动还积极参与可持续发展的国际交流与研讨，共同讨论可持续发展议题，分享实践经验，探索解决思路与方案。

中国移动各省公司也结合当地实际情况，有重点地开展了形式多样的相关方沟通工作。

联合国千年发展目标（MDGs）企业领导人会议	公司董事长王建宙就企业如何推进和帮助实现千年发展目标进行了大会发言，指出信息通信技术（ICT）的不断进步，特别是互联网和移动通信的普及，将为欠发达地区的儿童教育、医疗健康、消除贫困等方面提供新的解决方案。
上海世博会高峰论坛	公司总裁李跃做“无线城市，让生活更美好”的主题发言，阐释了“无线城市”的概念和架构，展示了中国移动在“无线城市”方面的建设成果，并指出上海世博会的实践显示，建设“无线城市”已成为全球信息通信领域的大趋势，对发展经济、推动民生、实现全社会可持续发展意义深远。
2010年首尔20国集团（G20）企业峰会	公司董事长王建宙参加了“履行企业社会责任承诺”主题圆桌讨论，发言分享了中国移动以技术创新推动生产力可持续发展、为青年人创造就业实践机会、以农信通促进农业生产效率提升等方面的相关经验，赢得积极反响。
世界移动通信协会（GSMA）亚洲移动通信大会	公司总裁李跃以“移动改变生活”为题发表演讲，指出从“移动通信专家”、“移动信息专家”到“移动改变生活”，中国移动理念的一步步转变代表了移动通信业务变迁和发展的整个历程。未来移动通信网络将向普遍服务、移动互联网，乃至移动物联网的方向演进和发展，移动通信已经并将持续改变人们的生活。

在河北，2010年9月，邀请了政府、媒体、学者、合作伙伴和客户等利益相关方代表进行座谈，向相关方介绍中国移动履行企业社会责任的情况，并就相关议题征询了相关方代表的建议和意见。来自消费者协会的代表反映了消费者集中关注的客户信息安全、资费透明等问题，来自合作企业的代表希望中国移动能够更加关注带动产业链可持续发展。

在黑龙江，针对可能引发电磁辐射投诉的居民区基站问题，借3·15消费者权益日之机，与环保局、消费者协会、新闻媒体共同举办了加强电磁辐射控制方面的专项沟通。通过展示权威机构对基站设备电磁辐射合格性的认证材料、电磁辐射环境评估报告，说明中国移动在设备选取、安装施工、消费者使用等环节，对网络设备电磁辐射的严格管理。

在湖南，作为移动电子商务产品创新基地，有针对性地进行了与社会信息化议题相关的相关方沟通工作。通过上门走访、座谈会等形式收集和反馈客户信息，了解到客户对中国移动进一步扩大电子商务应用范围与深度、加强终端的适用性、加强应用的人性化以及为特殊人群开发定制信息化产品等期望。

未来，中国移动将进一步对可持续发展议题进行系统管理，积极了解相关方期望，并与相关方在可持续发展领域合作进行前瞻性探索，各取所长，集思广益，努力开创可持续发展的新模式。

○ 立足持续发展

实现可持续发展需要企业不断强化提升企业内部的发展能力。一方面，只有通过不断创新拓展，才能有效应对变化的市场和环境，破解当前发展难题，占据未来发展先机；另一方面，只有造就一支卓越的员工队伍，才能确保企业在任何情况下都拥有持续成长的强大内在推动力量。

【创新发展】

2010年，中国移动继续推动技术创新，开创新模式，拓展新领域，努力实现自身创新发展。

新技术

2010年，公司继续积极推动TD-LTE（TD-SCDMA Long Term Evolution）技术的完善和产业成熟；在通信网和IT融合以及通信网和互联网融合领域不断研发前沿技术；在云计算、物联网技术研发上也取得突破性阶段成果。2010年，全年共新增专利申请780件。2010年，公司牵头行业标准制定项目36项，向国际主要标准组织共提交文稿1,056项，在国际主要标准组织建立工作和研究项目24项，有效引领了技术标准发展方向。此外，公司2010年还积极承担了国家科研课题87项，有力支持了国家自主创新战略。

新模式

2010年，公司进一步完善了以增值业务基地为核心的产品创新和商用模式，目前已设立了手机阅读、手机音乐、手机游戏等9个增值业务基地。“基地”模式体现了以“客户为根、服务为本”的理念，贴近市场发掘客户需求，为客户提供更好的服务；同时，充分利用省公司资源 and 市场优势，集中化、低成本、高效率地进行增值业务开发和创新。

公司于2009年8月推出的产业链合作平台与创新商业模式——移动应用商城（Mobile Market）也得到了长足的发展。截至2010年底，Mobile Market 开发者社区累计开发者已达110万，累计注册客户达3,500万，提供各类应用5万件，累计应用下载量达1.1亿次。

在带动价值链伙伴创新方面，公司自2009年起投入6.5亿元设立TD-SCDMA终端专项激励资金，开展联合研发。截至2010年底，该项目共计推出旗舰手机30款、低价手机20款、办公无线座机4款，有力推动了TD终端的发展。

新领域

物联网在2010年的快速发展为公司打开了“物物通信”的巨大新空间。2010年，公司提出物联网发展“114 策略”，并成立中国移动无锡物联网研究院。通过推进建立物联网标准产品体系、打造物联网标准应用范本，持续推进电力、交通等行业的物联网新应用。目前，物联网业务持续快速增长，由2004年的15万用户增长到2010年的超过690万用户。

此外，2010年，公司通过入股上海浦东发展银行，对移动通信与金融及电子商务更深层次结合进行探索。

全面创新 推动TD发展

中国移动将发展TD-SCDMA（简称“TD”）作为义不容辞的历史责任，克服重重困难，联合产业链将TD系统从实验网转变为覆盖全国656个城市的商用网络，客户数超过2,000万户，初步实现了规模发展。在此基础上，中国移动联合各方大力推动TD的后续演进技术TD-LTE发展，在技术研发、网络试验、产业推进和国际拓展方面取得突破性进展。目前，TD-LTE Advanced 已成为4G候选标准之一，TD-LTE 演示网在上海世博会、广州亚运会上获得成功，TD-LTE商用化进程明显加快。2011年，中国移动将推进TD-LTE六个城市的规模试验，努力带动产业链走向成熟。

建设中国移动国际信息港

2010年7月28日正式开工的中国移动国际信息港将建设成为一个高科技、信息化、绿色环保的世界一流信息园区。以此为平台，发挥北京的人才、资源、政策优势，逐步实现集中的网络管理、业务支撑、企业信息化等国际化运营支撑；建立海外高层次人才基地，推动TD-LTE、云计算、物联网等新技术的研发创新；提供大型数据中心、呼叫中心等信息服务；建设中国移动新技术及新业务展示中心和会议交流中心等，为提升中国移动的国际竞争力发挥作用。

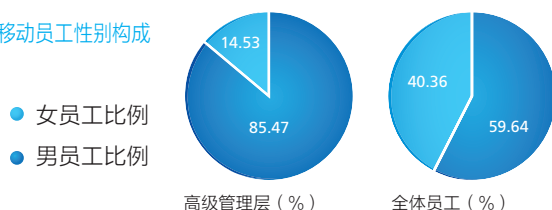
【员工成长】

中国移动将保障员工权益、助力员工成长作为企业的重要社会责任和实现可持续发展的基石。2010年，公司继续完善员工权益保障体系，积极拓展员工职业发展通道，努力实现企业与员工共同成长；并通过对员工身心的全面关爱，不断提高员工满意度。

员工权益保障

中国移动一贯高度重视保障员工基本权益，贯彻《劳动合同法》，反对使用童工，始终坚持男女平等、民族平等的用工政策，尊重工作机会均等并努力实现多元化。2010年底，中国移动员工中女性员工占比为40.36%，少数民族员工占比为6.01%。

● 中国移动员工性别构成



注：高级管理层指省公司副总经理及以上和总部部门总经理及以上职位管理人员

在与员工个人依法签定劳动合同的基础上，公司制定有签订集体劳动合同的制度和管理办法，由工会代表员工与公司签订集体劳动合同及女职工专项保护合同。公司对薪酬资源进行合理配置，保障每位员工享受足额缴纳的法定保险与福利，并积极探索建立以绩效为导向的多元化的薪酬体系。

在员工健康安全方面，公司继续严格执行国家劳动保护、安全生产相关法律法规，不断强化工作场所安全健康管理，对员工进行健康教育和安全生产培训，并每年组织员工进行健康检查。在加强员工安全生产管理的同时，公司严格执行国家对员工工伤及因公死亡等的相关补偿规定，切实负起责任。2010年，公司进一步规范了工伤的统计渠道与口径。2010年，公司经当地劳动保障部门认定的员工工伤情况为77件、因公死亡人数为3人，公司对相关员工及家属均给予了妥善补偿。

此外，公司继续推动各省建立困难员工帮扶基金，目前已有2/3以上的省公司制定了困难员工帮扶基金管理办法，通过企业拨款、工会出资和个人捐赠成立基金，对因重大疾病或灾难家庭遭遇重大困难的员工进行资助。

员工沟通参与

公司充分保障员工的知情权、表达权和参与决策权，发挥员工在企业民主管理中的作用，从而使员工的合法权益和诉求得到保障。

2010年，公司继续推进企务公开，并与员工考评激励有机结合，将企务公开规范化、制度化。充分发挥职工代表大会（“职代会”）作用，继续完善省公司、地市分公司两级职代会制度，从审议型向参与决策型发展；加大对职工代表的培训力度，不断提高员工参与企业决策的水平。

公司还组织开展了班组建设、“职工之家”创建和员工工作条件等情况的专项调研，深入15个省公司的108处各级单位，听取专题汇报49次，召开座谈会59次，个体访谈74次，涉及各级员工700多人。通过调研及时了解员工诉求，使得员工普遍关心的问题及合理诉求得到充分关注，并推动有关问题的积极解决。

与此同时，各省公司不断创新员工沟通交流平台，充分利用博客、微博等新的交流方式，倾听员工心声。

在湖北，开通员工援助服务平台，服务内容包括“金点子”提案、员工心理咨询、法律援助、生活咨询服务等，2010年共服务员工15,970人次。

在甘肃，建立了班组博客、智慧闪耀平台、总经理信箱等沟通渠道，为员工释疑解惑并激发员工关心企业发展的热情。

开通总裁信箱，扩展沟通渠道

为更广泛地听取员工意见和建议，进一步增强企业的凝聚力和向心力，公司于2010年起开通了总裁信箱。员工可选择以实名或匿名方式发送电子邮件，提出合理化建议、反映问题和投诉申诉。公司制定了专门的《总裁信箱管理办法》对信箱管理进行规范，保证对反映问题、举报、投诉的人员及相关信息严格保密。总裁将亲自批阅员工来信，并就重要问题及建议做出批示，责成相关单位及时研究处理。相关单位要在15个工作日内做出处理或回复。

员工职业发展

中国移动注重员工的职业发展，通过不断完善培训管理、创新培训方式，为员工提供丰富的培训机会。2010年，公司研究制定了培训指导意见，开展培训水平评估工作，并进一步完善了内部培训师的选择和管理：制定了公司内部培训师管理实施细则；组织开展了内部培训师评审工作，建成了60人规模的集团级内部培训师队伍。

同时，公司继续推动网上学习的应用；以中国移动通信管理学院为平台对全集团培训资源进行整合，推动培训课程体系的一体化；建设了集团级课程库，理清了现有10,000余门课程资源，并完成了课程体系的IT呈现工作，进一步提升了培训的专业化、系统化水平。

在黑龙江，开发了具有综合测评功能的“员工技能与贡献积分管理系统”，整体考量员工工龄、学历、职称、荣誉等硬性条件，以及文体活动参与、培训供给等软性贡献，并以相应的标准计入系统积分。员工可依据积分数量，个性化地换取培训、旅游、福利及相应的纪念品奖励。

在甘肃，建立起分层分类人才梯队培养体系——“四鹰”人才培养计划：雏鹰计划（针对新入职员工）、飞鹰计划（针对工作两年以上的有潜质的普通员工）、精鹰计划（针对有进一步培养潜质的中层管理干部）、雄鹰计划（针对领导人员和技术领军者）。

中国移动员工培训相关统计

指标名称	2010
培训人数（万人次）	89.8
高层接受培训的人数（人次）	239
中层接受培训的人数（人次）	8,195
普通员工接受培训的人数（万人次）	88.9
员工参与学历学位学习的比例（%）	5.16
人均培训费用（元）	2,842
人均培训时间（小时）	59

2010年公司还积极拓展员工发展空间，搭建管理型和技术型人才并行发展的“大H型”职业发展通道，修订完善职位管理体系，建立标准化的职位体系，为员工晋升、激励、发展提供保障。同时，优化绩效考核体系，加强绩效反馈和沟通，使得员工可以有针对性地提高能力和职业素养。此外，探索建立任职资格体系，将岗位对员工技能的要求和员工自身发展要求相结合。2010年度，中国移动共有超过4.8万名员工获得了内部晋升。

在浙江，修订并完善了《专业技术通道职位竞聘管理办法》，创建了专门的评价体系，结合“技能评定、绩效考核、竞聘成绩、员工评议”等四方面对关键流程进行控制，以增强客观性和公信力，共有25名专业技术人员通过竞聘获得专业技术通道职位。



在北京，举办青年员工成长助力系列沙龙



在福建，“阳光关爱行动”开展班组长培训

建设海外人才基地

作为国家首批建设“海外高层次人才创新创业基地”的五家企业单位之一，中国移动到目前为止，已成功引进3名入选国家“千人计划”的海外高层次人才，在移动信息技术、物联网、产业研究等领域的研发工作中发挥重要作用。中国移动“海外高层次人才创新创业基地”将致力于成为信息技术重点领域的产业孵化平台。

全面关爱员工

2010年，因社会压力和心理问题引发的社会悲剧事件，引发了大众对心理健康问题的更多关注；而行业竞争的加剧，也客观上加大了中国移动员工的工作和心理压力。中国移动一直以来十分重视员工的心理健康状况，2010年继续深化开展了员工帮助计划（Employee Assistance Program, EAP），加强了对员工的心理支持和辅导。目前，全集团已有28个省公司实施了EAP，取得了显著成效。

在西藏，于2010年开展以“心飞跃·兴和谐·新未来”为主题的EAP，聘请第三方专家进驻企业对员工和组织进行心理调查与组织评估，制定心理咨询、培训、辅导等方案并实施。

在甘肃，于泥石流灾害发生后邀请心理专家为舟曲公司全体员工和驻守灾区员工开展EAP心理疏导知识讲座，从而及时疏导员工心理、帮助员工走出阴影。

同时，为了加强对EAP的管理，公司继续与北京师范大学合作举办第二期“心理学基础与EAP操作实务”培训，培养公司内部EAP骨干；下发《中国移动EAP项目工作报告》和《中国移动EAP项目指导手册》，指导各省公司EAP开展；召开主题为“关注员工心理健康、促进企业和谐发展”的中国移动第一届EAP论坛，获得了广泛参与。

此外，公司广泛开展了各种文娱、体育、联谊、文化建设和员工关爱活动，帮助员工缓解工作压力，平衡工作与生活，增强员工归属感。

从EAP到PCA，持续打造和谐企业

在广东，2010年在EAP的基础上创新引入心理资本增值（Psychological Capital Appreciation, PCA）概念，以“希望、效能、复原力、乐观”4大心理资本和“期望、比较、兴趣、人际、接纳、慷慨、宽容、锻炼、睡眠、感恩”10大心理元素为核心，通过PCA平台、训练、乐园、监控、推广5大模块，以全方位、立体化的参与互动，激发员工心理潜能，提升员工感受幸福的能力。其中，PCA幸福大使训练营更使员工在提升自身幸福感的基础上，将快乐和幸福传递给同事、朋友、家人，从而使更多人共同提升幸福能力。目前参与活动的员工已超过2,000人次。



在湖北，举办员工趣味运动会



在山东，举办员工家属接待日活动，架起企业与员工家庭的桥梁



在广东，举办“放飞心灵”大型舞台剧活动

2010年，中国移动在拓展员工沟通渠道、全面关爱员工身心健康方面取得了良好的进展。未来，面临日益加剧的竞争压力，公司将继续努力为员工营造和谐的工作环境，提供良好的成长空间，实现员工和企业的共同发展。

保障责任通信

随着信息通信技术迅猛发展，中国3G网络建设和业务发展进入加速阶段，人们对通信的需求日益多样化、移动化和融合化。广大消费者不仅要求随处可见、畅通优质的通信服务，其依法维权的意识也不断增强。进一步完善通信网络和服务质量，是通信企业服务于经济发展、民生改善、社会和谐的重要责任，也是通信企业实现可持续发展的重要方面。中国移动坚持以“客户为根、服务为本”的理念，致力于通过持续提升的网络质量、卓越的通信保障能力和不断完善的电磁辐射管理，打造负责任的通信网络；不断改善服务的各个环节，推进满意消费和明白消费，保护客户隐私，努力保障客户合法权益；严格治理垃圾信息和不健康内容，弘扬积极向上的通信文化，大力营造健康的通信环境。

【打造放心网络】

网络质量是通信企业的立身之本。2010年，中国移动着力提升网络质量，将打造卓越网络、提供可靠的通信保障作为网络工作的核心目标。

加速TD-SCDMA网络发展

中国移动通过不断创新，实现TD-SCDMA网络覆盖和承载能力的跨越式发展。自2007年起，中国移动已连续组织开展了四期TD-SCDMA网络建设工作，截至2010年已覆盖全国所有县级以上城市，提前一年完成了2009-2011年TD-SCDMA网络发展规划建设目标。

全方位提升网络质量

2010年，公司从客户感知角度出发，从影响业务质量的各主要环节入手，有针对性地开展网络弱覆盖治理等专项治理工作。开展了全网“网络质量竞赛活动”，重点围绕质量对比、话音品质、客户投诉等7个方面，全面深入地查找问题，确保良好的网络运行质量。同时，研究建立了系统、多维度、面向客户感知的质量评估体系，逐步优化和解决了影响网络质量的关键问题。

在福建，全力工作近1,700天，圆满完成中国内地首条海底隧道——厦门翔安海底隧道工程的通信保障工作，并提前20天实现5.95公里海底隧道内网络通信信号全程无缝覆盖。

中国移动网络质量与可靠性指标（年平均值）

指标名称	2008	2009	2010
无线接通率(%)	99.20	99.22	99.26
掉话率(%)	0.62	0.56	0.54
短信接通率(%)	99.35	99.47	99.69

系统强化电磁辐射管理

中国移动高度重视基站电磁辐射管理，在基站建设过程中严格遵照中国环境影响评价规定和相关电磁辐射标准，积极开展电磁辐射环境影响评价和验收，确保建设绿色环保的移动通信网络。按照“促进环境保护、保障公众健康、有利通信发展”的原则，扎实推进基站电磁辐射环境保护管理工作，全面构建电磁辐射风险控制和风险沟通工作体系。

2010年，中国移动继续按照以加强内部管理为主、预防与应急相结合的原则开展电磁辐射管理工作：对内确保我公司基站建设规范、电磁辐射剂量遵守国家规定；对外加强电磁辐射相关的研究和沟通工作，以争取各利益相关方的理解。

2010年，公司制定了《中国移动电磁辐射管理办法》，全面规定电磁辐射工作原则、工作要求和工作评估标准等内容；开发建立了基站电磁辐射信息系统，完善基站电磁辐射监控手段，制定了电磁辐射监测方法和流程。同时，继续积极参与IEC、ITU和IEEE等与电磁辐射相关的标准组织活动，深入参与防护标准制定工作。

2010年10月，公司组织开展了基站电磁辐射测试工作，对全国31省公司已投入运营的室外宏蜂窝基站进行抽样测试，测试结果均低于国家GB8702-88电磁辐射标准。

有力实施应急通信保障

2010年，公司以构建科学高效的应急保障体系为目标，从应急预案、物资装备、技能培训、应急演练等四个方面进行了改善与提升：

落实应急管理机构和职责	在各省公司均设置了应急通信办公室和专职管理人员的基础上，逐步向基层延伸落实应急管理机构和职责。
完善应急预案体系	形成了“面向业务的红橙黄蓝应急预案”、“面向事件的专项应急预案”和“面向设备的应急方案库”相结合的应急预案体系。
开展应急演练工作	组织各省针对不同类别应急预案积极开展应急演练。
加强应急技能培训	组织各省开展应急技能培训，强化了相关人员在紧急状况下的操作流程、方法和自我防护技能。

公司创新提出建立“天地一体”应急通信体系，采用地面抗灾超级基站、机动应急通信车以及高空基站等多种手段，提供立体化的应急通信解决方案。

2010年，公司还联合北京大学心理学系研究发布了《突发危机事件中公众的心理特点以及对移动通信的需求研究》白皮书，这是国内首次对突发危机事件中的公众心理需求和用户移动通信需求的研究分析，为科学、有效地组织应急救援提供了重要参考。

2010年，中国移动凭借稳定可靠的高质量移动通信服务，为有效应对青海玉树地震、甘肃舟曲泥石流等重大自然灾害以及成功举办2010年上海世博会、广州亚运会等重大公共事件提供了有力的通信保障。

此外，中国移动通过不断创新信息化解决方案，为科学防灾、灾害预警、灾害救助等提供技术支持。

在四川，联合省国土、水利部门，开发了对山洪、暴雨、泥石流等自然灾害进行即时监测预警的无线应用解决方案——“灾汛预警通”系统。该系统已在达州“7·18”特大洪灾、德阳绵竹、广元青川的“8·13”、“8·19”特大山洪等自然灾害中发挥了实效，目前正在省内28个区县全面展开第一阶段建设。

在重庆，开发“地质灾害信息管理系统”，运用物联网技术，通过群测群防终端采集灾害点的信息，经无线网络传输到地质灾害信息管理平台，实现四大功能：一是灾害点数据的信息化管理；二是结合群测群防终端的定位和图片拍摄功能，通过无线网络传输监测数据；三是日常监测数据自动分析处理；四是根据分析结果，实施预警短信的分级告警。目前，已经在重庆彭水县、开县、奉节县等地投入应用，有超过1,000个灾害点纳入群测群防系统。



在四川，应急通信保障人员在雨中开通设备

亚运会通信保障

2010年，公司以“以最优质的网络、最精彩的业务、最特色的服务”为承诺，专门开发了“亚运网络服务支撑平台”，实现网络性能监控、场馆资源监控、故障应急调度等功能，为2010年广州亚运会及亚残运会提供了有力的通信保障。亚运期间共投入25,674人次、部署232辆次应急通信车，为比赛场馆等重要区域实施通信保障，在开幕式、闭幕式及赛事保障期间重要网络指标均表现优秀，主体育馆区域网络类投诉量为0件，圆满完成了亚运会通信保障任务。

中国移动应急通信保障相关统计

指标名称	2010
应急通信保障总次数（次）	5,413
重要政治经济事件保障	4,744
重大自然灾害类保障	437
重要事故灾难类保障	75
公共卫生事件类保障	91
社会安全事件类保障	66
出动应急通信车（车次）	21,324
投入应急通信设备（车次）	124,268
动用人员（人次）	354,822

专题：抗震救灾，彰显移动大爱

2010年，频繁发生的地震、洪涝、干旱、台风、泥石流等自然灾害，造成了重大人员伤亡和财产损失。中国移动利用自身的技术和业务优势，以及及时的应急通信保障和全方位的灾害救援，为受灾人民的生命财产安全和灾后重建提供了有力保障。

通信保障

2010年4月14日7时49分，青海玉树发生7.1级地震。地震造成公司4条光缆中断、64个基站退出服务。公司迅速成立抗震救灾专项工作领导小组，实施“红橙黄蓝”应急预案，有效缓解了突发话务量对网络的冲击，同时积极抢修中断光缆和中断基站，确保了移动通信指挥畅通。公司调集了15辆应急通信车及大量救灾物资赶赴灾区，仅用了两天就恢复了灾区所有县的移动通信，不到一周就将灾区移动通信服务全面恢复到灾前水平。

2010年8月7日晚，甘肃舟曲发生强降雨，引发特大泥石流，大半县城被淹，尽管公司在舟曲县城的9个基站中有7个发生灾情，仍是当地唯一能够提供通信保障的通信企业。公司迅速成立三级应急抢险领导小组，迅速组成应急通信突击队和抢险小分队，调集20台发电机、10辆应急通信车等相关设备赶赴灾区；同时科学配置卫星资源，确保了极端情况下的通信畅通，仅用两天就基本恢复了灾区的通信。

灾难救援

灾害发生之后，公司第一时间开通全方位的灾难救援服务，包括：提供免停机服务，确保通信畅通；提供报平安免费服务电话、免费充电、手机维修、免费补卡等服务，为灾区群众和救灾人员提供便利；开通生命热线、汉藏双语寻亲热线、心理援助热线等；提供救灾公益信息服务，积极配合政府发布救灾信息以及气象预报、次生灾害预防等便民信息。



在甘肃，抢修人员急赴受灾现场抢修



在青海，为灾区群众提供免费报平安电话

中国移动重大灾害救援数据统计

	舟曲灾区	玉树灾区
通信服务	设立40部报平安电话，供21万人次免费拨打；提供免费充电服务。	设立免费报平安电话74部、手机充电服务点6个。
援助热线	开通10086生命热线，与灾区本地和漫游客户主动联系，了解客户情况，及时将客户反映的问题、困难反馈至救援部门；对其家人、朋友进行外呼，协助寻亲，帮助救援机构和受灾人员家属确认受灾人员身份、所处位置及是否安全等。救灾期间共受理客户相关咨询1,167件。	开通寻亲热线，共受理客户来电5,990件，帮助793名客户找到亲人或获知亲人信息。
公益信息	累计发送救灾公益短信超过3,000万条。	累计发送灾情和救灾信息3,968万条，向灾民发送各类便民生活服务信息6,776万条。

灾后重建

中国移动积极投身灾后重建，通过重建通信设施、网络配套设施和营业场所，大力提升灾区及周边地区的通信服务水平和灾难应对能力。

同时，公司广泛征募救灾捐助，为灾区重建提供支持。中国移动向玉树地震灾区捐款2,000万元；青海公司捐赠帐篷118顶、价值70多万元，近2,000名员工向灾区捐款28万元。甘肃公司组织开展“爱心积分”捐赠舟曲泥石流灾区活动，搭建客户爱心捐赠短信平台，募集资金62.2万元，全部捐给舟曲籍贫困学生；通过甘肃省慈善总会向泥石流灾区捐款50万元，定向用于舟曲灾后重建工作；甘肃公司蓝色梦想爱心协会则捐款对灾害中遇难和受灾员工给予帮扶。

抗击冰雪灾害 确保通信畅通

2010年1月，新疆北疆地区出现了连续4场强降雪大风寒潮天气，大部分地区最低气温达到零下36℃至零下43℃，风口风力达8级以上，降雪量突破历史同期记录3倍以上，是60年一遇的持续时间最长、涉及范围最广、影响程度最大的恶劣天气。其中北疆阿勒泰、塔城、伊犁三地州风雪灾害特别严重，受灾地区交通受阻，电力中断，居民日常生活受到严重影响。面对罕见的暴风雪灾害，中国移动高度重视，全力以赴做好冰雪灾害通信保障服务工作：

- ◎迅速启动应急通信保障预案，成立专项领导小组和抢险小组，建立非常时期24小时值班制度，抽调专业人员、筹备应急物资，保证随时待命、随时出发、随时投入抢险；
- ◎制定详细维护措施，加大网络实时监控力度，做好日常网络预检和重点地区、重点部位巡查，做到早发现、早处理，确保了网络运行稳定；
- ◎积极与当地电力、气象部门联系，及时获得供电、气象信息，有效应对可能出现的冻雨、覆冰、大雾、暴雪等各类恶劣天气，增强应急处置能力；
- ◎合理调度车辆、人员、发电油机等资源；完善通信、交通工具，确保在极寒低温状态下抢险人员人身安全和网络畅通；
- ◎对车辆无法进入的地区实施人工肩扛背驮油机、油料进行基站充电；
- ◎协助政府做好灾情预警、天气预报等公益短信的发送工作，适时向灾区客户提供延迟停机服务，向受灾群众提供报平安免费电话、免费充电、免费补卡等公益服务。

经过不懈努力，在近20天的风雪奋战中，基站无一退出服务，确保了抗灾救灾通信畅通。

“

中国移动网络信号好，在关键时刻救了我女儿的命，我们一家人永志不忘。

那一瞬间，我真感谢移动公司，在危急时刻给内地的父母打电话报平安，真是一句值千金。

”

——受灾群众



◎在甘肃，抢修人员手提肩扛运送救灾物资



◎在青海，调集救灾物资送往灾区



◎在甘肃，为灾区儿童搭建临时移动爱心图书馆

【推动满意服务】

2010年，公司进一步推进满意消费和明白消费，强化客户信息安全，加大力度治理垃圾信息和不健康内容，努力营造积极健康的通信文化。

营造放心消费环境

为切实保障客户的知情权、选择权，为客户营造透明、放心的消费环境，公司自2010年初起着手实施“透明消费”服务专项行动，在国内率先推出业务扣费主动提醒和增值业务“0000”统一查询退订两项“透明消费”服务举措。客户订购增值业务后，在扣费之前能够得到短信提醒，且只要发送短信“0000”到10086，就能便捷查询和退订已订购的包月类增值业务。截至2010年底，中国移动31省公司均已完成两项“透明消费”服务举措的后台支撑系统升级工作。

同时，公司通过清晰明确的信息展示、个性化的消费导购和周到的服务沟通，帮助客户更清晰地了解业务信息和资费。

在山东，梳理各项产品政策，印制成册，摆放在明显位置方便客户阅读；通过报纸、宣传页、海报、短信等形式广泛宣传资费查询方式。

在辽宁，针对新入网客户，在客户选择消费套餐时提供详细的资费导购，在入网后为客户发送资费信息，做好价格告知和解释答疑。

在甘肃，推出账单向导功能，对语音、短信等以详单为收费依据的收费项，筛选显示关联的收费详单；对GPRS套餐包、彩铃费等按月收取固定费用的收费项，显示其产品订购时间和受理方式。

“手机计费误差”专项治理

2010年7月4日，新闻媒体报道中国移动个别省公司出现“手机计费误差”问题。公司高度重视相关情况，责成有关省公司迅速查实情况，并要求发现问题的省公司尽快采取整改措施。

其中，确实存在计费误差的海南公司，对计费误差的客户进行了双倍偿还，并对计费系统完成了升级改造、以避免异常计费差错再次发生。同时，还重点梳理了有关话费方面的咨询8,827件、投诉557件，对大部分投诉予以妥善处理。在此基础上，重新修订《中国移动海南公司客户投诉管理办法》，筛选出客户反映突出的十大重点问题。截至2010年底，已解决了70%的重点问题，对剩余的10%问题制定了解决措施和时间进度表，并将省公司层面无法解决的20%问题上报总部。同时，完成了“增值业务统一查询和退订”、“增值业务扣费主动提醒”和移动梦网业务收费争议“先退费，后查证”三项服务举措的系统改造，并在全省范围内全面实施。

在公司总部层面，2010年重点对融合计费和综合账务系统进行了优化，全面提升了数据业务的精确即时计费能力。同时，公司以“抓运营标准落实，促客户感知提升”为主题，于2010年8月至12月，在全国范围开展专项竞赛活动。竞赛围绕话单计费处理的各个环节，对网元设备、业务规则以及业务支撑开展全方位的优化提升工作；制定及完善了话单生成机制和话单格式的企业标准，开展了全网性业务规则优化；建立了处理环节的闭环工作机制，为更好地保障客户消费权益打下坚实基础。



在陕西，开展3·15明白消费宣传日活动

中国移动计费准确性相关统计

指标名称	2008	2009	2010
语音业务话单准确率（%）	99.9996	99.9993	99.9996

2010年，公司推出了多项措施全面提升服务的效率、品质和便捷性，切实满足客户的需求。

公司还不断完善产品与服务质量的闭环管理机制。2010年，构建了“反应快速、支撑高效、监督有力”的增值业务服务支撑和保障体系，不断完善增值业务合作伙伴服务质量管理机制，持续优化合作管理流程；开展产品质量大会战，建立了增值业务产品质量提升工作机制、服务质量评价体系规范和产品质量信息库；此外，还建立了TD 终端的全过程质量管理体系，有效促进了TD 终端产品质量的提升，极大改善了客户体验。

在上海，推出“收费争议1日回复，业务开通2次确认，营业办理10分钟等候，热线服务15秒接通”等四项服务承诺；营业厅通过增加排队机、优化排队规则等措施缩短排队时间；10086客服热线将人工接通等候时间标准由原来的30秒缩短到15秒，达到了国内同行业领先水平。

在新疆，在门户网站创新引入“智能客服小e”形象，以拟人化口吻，生动、活泼的语言，有效解决了过去自动回复用语生硬、呆板的问题。

经过不懈的努力，公司整体服务质量保持平稳，全网客户投诉率一年来持续改善，百万客户申诉率保持行业最低值。

12 项举措服务精彩亚运

在广东，推出12项服务举措，共创精彩亚运。

- ◎ 资费下调；
- ◎ 省内被叫零资费，主叫一口价；
- ◎ 长途一费制；
- ◎ 3G业务不换号、不换卡、不登记；
- ◎ 百分百保障通信；
- ◎ 老客户VIP 服务计划；
- ◎ 外来工“广东是我家”服务计划；
- ◎ 发送短信“0000”业务退订自我管理；
- ◎ 安心100服务包保证客户信息安全；
- ◎ 三大平台持续开展不良信息综合治理；
- ◎ 多种亚运信息化创新服务产品；
- ◎ “服务升级、参与有你，万名客户金点子征集活动”。

● 中国移动百万客户申诉率

指标名称	2008	2009	2010
百万客户申诉率（件）	11.4*	11.75	8.53

* 为2008年2-4季度的平均值

● 多项措施切实满足客户服务需求

提升营业厅服务效率，缩短等候时长	◎根据营业厅周边客户消费习惯调整营业时间； ◎在市区繁忙营业厅设立流动收费箱或流动收费柜台； ◎在营业厅开展客户业务预处理工作，在客户等候期间为客户办理证件复印、提供业务咨询服务； ◎优化产品和营销活动的设计方案，简化办理流程，缩短客户业务办理时间； ◎完善营业厅服务设施，在营业厅内增设客户自助服务终端等。
提升10086热线服务质量，提高热线解决问题能力	◎对自助服务流程进行了统一优化，提升了10086自助服务的清晰度，便于客户快速方便地寻找到所需服务； ◎开展客户专席服务技能竞赛，着力提升专席服务技能技巧。
优化电子渠道服务功能，提高服务便捷性	◎为解决短信业务代码难记、交互层级过多的难题，在短信营业厅推出了“中文关键字模糊查询”功能，以方便客户查询、办理业务； ◎为方便客户一站式获取服务，启用http://10086.cn新域名（原域名依然有效），客户直接在该网站或通过该网站链接到各省级网站，即可方便地进行查询、投诉、业务开通和变更等。

强化信息安全管理

随着云计算、物联网以及移动互联网发展的加速，移动通信日益渗透到个人生活的各个方面，使得网络信息安全的重要性和紧迫性也不断凸显。中国移动深知自身责任重大，高度重视对客户信息安全的保护。2010年，通过建立覆盖全国的信息安全管理责任体系，完善管理机制与管理手段，严格贯彻执行客户服务“五条禁令”，不断提高客户信息安全管理水平，切实保护客户隐私。

建立信息安全管理责任体系

制定下发了《中国移动信息安全责任管理办法（试行）》和《中国移动信息安全责任矩阵（总部）V1.0》，明确和规范了客户信息保护的管理规范、责任分工、技术标准、检查方法等内容，初步建立起覆盖全集团的信息安全责任制度。公司在总部和各省公司均设置了信息安全归口管理部门，在总部各部门和各省公司均指定信息安全责任人，在此基础上建立了总部信息安全归口管理部门与总部各部门、各省公司的日常工作联系制度。

完善信息安全管理机制

通过强化信息安全监督检查、健全问题处理机制、加强经验总结和推广等措施，不断提升全集团信息安全管理水平。

强化信息安全监督检查	对重要系统的主要安全风险进行分析，专门编制了信息安全评价指标体系。
建立健全问题处理机制	明确违规判定规则和处罚措施，加大惩处力度； 建立“五条禁令”违规处理闭环管理流程和违规案件通报制度，以对全体员工进行警示教育。
加强经验总结和推广	总结各省公司客户信息安全保护工作经验，制定《客户信息安全保护解决方案汇编》。

细化信息安全管理手段

针对各个系统制定了专项信息安全要求并不断落实；增强对业务层的技术手段控制，防止内外部的各种主动和被动泄密。目前已经有29个省公司完成网络安全管控平台一期建设，已基本实现完整记录人员操作，有效防范了系统维护人员的泄密风险。

在陕西，设立“五条禁令”投诉专席，由专人负责涉及违反“五条禁令”投诉；违反禁令的各级员工，一旦查证属实，将根据责任划分和情节严重程度予以开除、依法移送司法机关等处罚。

在江苏，通过信息动态加密、信息流转黑盒管理、信息使用追溯三项措施，实现“无数据可泄露、泄露了不可识别、识别了可追踪”的闭环管理，有效提高了客户信息安全管理水平。

倡导健康通信文化

移动互联网的迅速发展，使得手机日益演变成个人随身的信息中心，极大地便利了人们的信息获取。然而，也出现了一些不法分子利用手机传播垃圾信息和淫秽色情内容，对社会造成了恶劣影响。中国移动将营造健康、积极的通信环境作为自身义不容辞的责任，严守相关法律法规，高度重视客户相关投诉，深化治理垃圾短信，严厉打击手机淫秽内容，积极弘扬优秀通信文化。

中国移动客户服务“五条禁令”

- 严禁泄露或交易客户信息；
- 严禁发送违法信息，或未经客户同意发送商业广告信息；
- 严禁未经客户确认擅自为客户开通或变更业务；
- 严禁串通、包庇、纵容增值服务提供商泄露客户信息、擅自为客户开通数据及信息化业务或实施其他侵害客户权益的行为；
- 严禁串通、包庇、纵容渠道或系统合作方泄露客户信息、侵吞客户话费、擅自过户或销号、倒卖卡号资源或实施其他侵害客户权益的行为。

2010年，公司开展了深化垃圾信息治理专项行动，通过实施精细化监控管理，健全了垃圾信息监督管理体系，使客户相关投诉量大幅下降。

技术	○ 强化垃圾信息监控系统、垃圾信息判定系统和垃圾信息拦截系统，实现即时、准即时和非即时的监管； ○ 将恶意短信发送源或号码加入黑名单系统，限制其短信功能。
管理	○ 制定下发《垃圾信息拦截治理工作管理办法（试行）》，规范垃圾信息审核流程； ○ 结合客户举报，建立周通报制度。

在河北，设置专人负责垃圾信息治理工作；制定分公司垃圾信息处理流程，明确判定及处理原则，建立严格审核流程；同时，对新入网客户发送“垃圾信息勿轻信”短信提醒。

针对手机淫秽色情信息，公司建立了数据封堵机制和闭环检查流程，并从五大方面不断加大监测和查处力度：

- 切断淫秽色情网站收费链条
- 停止互联网渠道合作
- 加强网站备案管理
- 杜绝层层转租行为
- 治理网站变换域名

在云南，专门成立由已为人母的员工组成的“妈妈班”，以“妈妈”眼光来判别相关信息是否可以适合下一代观看，以此更加有效筛查不良信息。自成立以来已有140多位“妈妈”员工参与过该工作。

为引入健康手机文化新风，2010年公司开展了手机文化建设系列活动，通过全国共享的内容资料库，广泛吸纳文字、图片、彩铃、动漫等各种形式的优秀作品，并以短信、彩信、飞信、139邮箱、139说客、彩铃等为载体进行传播，开创了社会先进文化传播新模式。

2010年4月至11月，公司开展了“迎世博·迎亚运”为主题的文明短信、彩信创作传递活动，参与创作客户数超过1,548万；接收信息的客户达8,266万；活动上传、下载和转发作品突破1.88亿条。活动结束后，公司还将活动产生的通信费总计700万元捐赠给中国志愿服务基金会，用于支持社会公益。

与此同时，全国各地纷纷开展了百余次地方特色的手机文化传播活动，如“爱心吉林”、“红色辽宁”、重庆的“传箴言”等短信创作传播大赛活动，形成了独特的“红段子”文化现象。

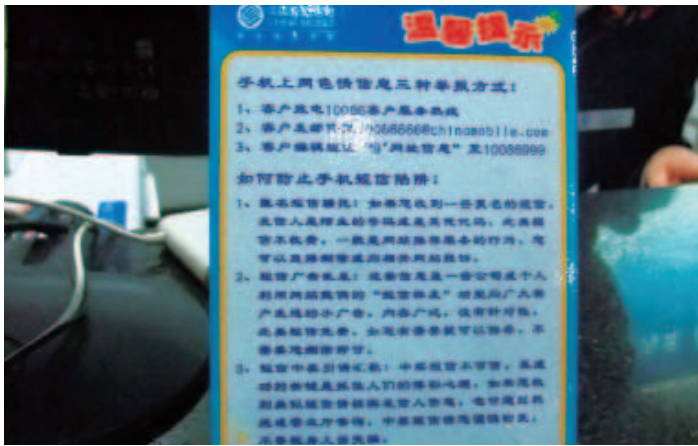
在湖北，手机阅读被充分的应用在红色教育的推广中：开展了“七个一”创先争优主题活动，以“看红书读红短信、创先争优荆楚行”为主题，发动广大基层党员争发红色段子、争读红色书籍、争创党建先进等活动，加强基层党支部的凝聚力，发动广大党员干部更好地投身于党员先进性教育中。

建立淫秽色情网站自动拨测体系

为有效发现和识别淫秽色情网站，公司不断研发新技术，实现对互联网站的自动拨打测试。2010年，公司已设立北京、上海、广东三个大区集中拨测中心。截至2010年底，拨测的网站已超过200万个，依法封堵了淫秽色情网站85,280个，IP地址1,667个。

中国移动治理不良信息相关统计

指标名称	2008	2009	2010
累计封堵不良信息数量（十亿条）	5.4	10.0	22.2
累计处理客户不良信息举报数量（百万件）	7.63	15.00	21.84



在天津，在营业场所醒目位置提醒客户防范“手机短信陷阱”



在山东，开展“放飞梦想”绿色手机文化传播活动

○ 减小数字鸿沟

2010年是中国减小城乡数字鸿沟的里程碑性一年，在中国移动的全力参与下，中国实现了行政村100%通电话的阶段性目标。在进一步扩大对偏远地区的网络覆盖的同时，中国移动将关注点进一步转向发挥移动通信服务特长，帮助改善农民生活条件、提升农业生产效率和推动农村社区发展上。与此同时，为使信息通信服务惠及更广大人群，中国移动重点加强了面向老年人、残疾人、少数民族等特殊群体的定制业务和便利服务，力求全面提升通信服务可获得性，让更多人分享移动带来的美好生活。

【 加快农村信息化进程 】

长期以来，中国移动致力于减小城乡数字鸿沟，以“三网”惠“三农”，加快农村信息化进程。大力搭建和完善“农村通信网”，拓展“农村信息网”和“农村营销网”，为农民提供“用得上、用得起、用得好”的移动通信和信息服务，使其成为农村地区经济和社会进步的推进器。

持续实施“村村通工程”

中国移动自2004年起就积极参与旨在解决农村地区通信覆盖难题的国家“村村通电话工程”（简称“村村通工程”），承担了51%的建设任务。截至2010年底，已累计为8.9万个偏远村庄新开通移动电话，帮助将中国的行政村和自然村通电话比例分别提高了约8个百分点和2个百分点，达到了100%和94%以上。

确保农村网络通信质量

由于偏远农村电力供应相对薄弱，网络通信常常受供电不足影响导致网络中断或通信质量不佳。为此，2010年中国移动继续采取多项措施，有效提升农村基站的供电可靠性和应急发电工作效率，保障农村网络安全、稳定、高效运行。

六大措施改善农村网络质量

- ◎ 采用开关电源+蓄电池方式，提高基站供电系统环境适应能力；
- ◎ 及时更新老化蓄电池，提高基站供电系统的后备保障能力；
- ◎ 增配应急发电机组，解决蓄电池提前老化问题；
- ◎ 对农村基站动力环境进行集中监控，优化供电保障手段；
- ◎ 加装快速发电接驳装置；
- ◎ 开发油机调度功能模块，提高了应急抢修效率。

● 中国移动参与“村村通工程”情况统计

指标名称	2008	2009	2010
累计覆盖行政村数(个)	41,843	43,714	45,514
累计覆盖自然村数(个)	19,904	34,122	43,570



●在河北，自然村“村村通工程”建设顺利进行

未来，中国移动将克服目标村位置更加偏僻、地理条件更加恶劣的挑战，继续加大力度推进“村村通工程”建设；加强共建共享，使“村村通工程”建设资源实现价值最大化。同时，通过对重点项目、重点区域的优化，进一步改善农村通信质量。



◎在北京，开通“尚·农网”，服务于都市型现代农业发展



◎在福建，农民在移动信息机上提交贷款申请

加强农村信息网平台建设

农村信息网是中国移动服务“三农”的统一门户与平台。2010年，中国移动完成了农村信息网的三期建设，大大加强了对全国涉农信息化产品的平台支撑能力，完善了全国统一的农村信息共享数据库，不断丰富业务种类和信息资源，基本实现了农民工、农产品销售、农业技术咨询、生产生活与政策法规的信息化。

截至2010年底，中国移动农村信息网客户数已超过1,900万户，日均短信发送量达1,950万条，12582语音热线日均呼入量为2.6万次，www.12582.com 网站访问量稳居国内农业网站第一名。农村信息网已成为广大农民获取涉农信息的重要而有效的窗口，为农民发展生产、增加收入、改善生活提供了强有力的信息化支持。

在山东，积极构建县、乡、村三级信息服务体系。在县市，与政府部门和涉农龙头企业合作，建立农业专家与农民之间的短信互动平台，送农业信息“到田间、到大棚”；在乡镇，通过“田园时讯”业务及时向农村客户传达政府惠农政策、农业预警、农业种植、本地时讯等实用信息；在乡村，大力推广农村信息机应用，满足农民对村务信息、农产品商情、农用物资销售等信息的需求。

● 中国移动农村信息服务应用情况

指标名称	2008	2009	2010
农信通客户数（百万户）	38.68	45.21	56.87
农村信息网网站发布涉农信息数量（百万条）	3.92	5.59	7.24

丰富农村个人信息应用

从2008年起，中国移动陆续推出了“务工易”、“农政通”、“农信宝”等“农信通”子产品；2010年，根据市场需求进一步对产品进行了完善。截至2010年底，“务工易热线”累计拨打次数已超过112万次，月均咨询量超过3.1万次，每周提供近20万个有效招工岗位，助力政府解决农民工就业问题；“农政通”已向全国2.1万个农村基层行政组织提供了政务信息化服务，有效提升了农村基层行政管理效率。

在福建，自2008年起在宁德市进行农村金融信息化服务项目试点，搭建农村小额信贷自助服务平台，整合金融机构、扶贫部门、三农机构及政府部门的涉农数据，实现数据、信息和信贷服务的统一管理，使农户可通过手机和农村信息机，以短信、WAP等方式申请贷款。贷款申请受理过程实现全程无纸化办公，贷款审核周期从几个月减少到3个工作日。2011年，该项服务计划在福建全省进行推广。

在甘肃，与当地政府合作开发农村信息化整合平台“惠农通”，包括惠农亲情网、惠农百事通、农信通、自动化监控与控制系统四部分，分别从费率优惠、信息发布、致富信息服务、现代化农业生产管控等方面通过信息化手段“授人以渔”。该服务每年可节约农村政策宣传支出约500万元，带来直接和间接经济效益2亿多元。

在重庆，通过“政务易”平台上开发出的“民主测评”功能在县委县政府试点手机“民评官”项目。试点项目短信回复率达92%以上，极大的提高了调研的准确性和效率，有力推动了农村基层的公共管理和民主进步。目前已经全面推进了第二阶段的试点工作。



◎在吉林，组织170余人次的农业专家下乡送知识活动，覆盖60余个乡镇



◎在山东，公司员工指导菜农使用手机查询相关信息

开发现代化农业解决方案

中国移动发挥移动通信技术特色，以信息化助力“传统农业”向“现代农业”转变，开发了温室大棚无线监控、自动化滴灌、奶源安全信息管理等多种农村信息化应用，帮助实现精准化的农业生产管理。

在新疆，积极推进“农业移动物联网”应用，目前已在全疆半数以上地州推广应用了农业大棚标准化无线生产监控、农业无线自动化节水滴灌、淡水养殖无线水质监测、气象水利水文数据监测、动植物溯源等多个项目：

- ◎在塔城地区进行温室大棚监控试点，对大棚土壤温、湿度进行即时监控，实现无线自动化滴灌控制；
- ◎结合以色列滴灌技术与移动物联网应用，在新疆生产建设兵团的10万亩农田实现了田间数据自动采集、全自动滴灌控制等功能；
- ◎通过移动网络远程传输气象数据，实现全疆1,100个气象监控区域的农业气象及时播报，为预防农业灾害性天气提供有效预警；
- ◎借助移动信息化手段，在29家单位实现了全疆12个地州的水情、旱情信息采集，三防信息发布，远程监控调度。

在甘肃，在张掖市各级灌溉渠系的150个重要分水点上安装了无线智能控制模块，通过无线传输方式构建信息测控平台，遥控水闸开闭，以信息化手段实现了整个灌区农业用水精确高效的远程监控和管理。

为农民提供贴身服务

2010年，为了更好地服务农村客户，中国移动与多方合作，大力推动“市—县”两级营销体系向“市—县—乡（镇）”三级营销体系转变。同时，积极推广“空中选号”、“空中充值”等网络服务渠道，有效改善农村地区客户入网难、交费难的问题。截至2010年底，中国移动农村渠道网点数已达58万个，全国自建或与当地政府合建的农村信息服务站已达11.8万个，发展了9.3万名农村信息员。

同时，中国移动针对农村客户消费特点，为农民提供基于区域优惠的神州行家园卡资费产品和“惠农网”农村集团客户产品，给农村客户带来资费优惠。

在甘肃，打破定点服务营销常规，在张掖组织“送货上门”服务，通过100多个指定专营店、800多个农村信息服务站以及由500人组成的代办员团队，深入田间地头，为农民提供“空中选号”、“空中开户”、充值缴费等服务，方便客户随时随地办理业务。

在广东，全面推出“农信通”专家辅导、市场价格分析等增值型服务，为农民提供病虫害诊治、新型种养殖技术、增产选种技术等实效性较强的农业技术辅导，并提供农产品市场行情及走势分析，帮助农民提高技术，增产增收。

● 中国移动农村渠道网点数（万个）



【让信息惠及更广大人群】

如何让移动通信带来的美好生活为更广大人群所分享一直是中国移动致力解决的问题。为此，公司针对残疾人、老年人、少数民族等特殊需求，努力为其降低使用门槛，开发提供能满足其特定需要的移动通信产品与服务。

搭建信息助残平台

据统计，中国有约8,300万残疾人，直接影响2.6亿家庭人口。中国移动一方面利用各信息服务渠道的不同特性来满足残疾客户群体的特殊需求，帮助他们与外界沟通；另一方面，为残疾人提供信息支持平台，帮助他们获得互助、教育、就业等实用信息，拉近与社会的距离。公司还注意在服务场所设立服务专席、安装无障碍化设施，为前来要求服务的残疾人提供方便。

在广东，自2006年起就与广州市残疾人联合会联手启动“移动爱心信息服务”项目，通过视觉化的文字信息交互服务、优先接入的专用短信服务端口、特殊服务规范、免费人工座席等措施，为当地聋哑人及其他残疾人搭建一个与社会近距离沟通的交流平台，让广大残疾人体验信息技术带来的便捷生活。截至目前，“爱心信息服务”已服务约5,000名残疾人。

推进助老养老信息服务

中国社会正在进入老龄化社会，统计显示，截至2009年，中国城乡老年空巢家庭超过50%，60岁以上老年人口达1.67亿。中国移动全面分析老年人在日常生活及紧急求助等方面的服务需要，开发老人手机终端及定制服务，创新打造社区养老、助老信息平台。

在黑龙江，于2010年初与哈尔滨市邦尼老年公益服务中心合作，启动了“助老惠民进社区”项目，推出“24小时无限敬老平台”，为配备有专用呼叫终端的老年客户提供应急援助或日常咨询求助服务，实现包括一键呼救、通知消息发送、故障报修等功能。截至6月30日，共有928名老年人获赠应急援助手机、神州行助老爱心手机卡及相应服务。公司还向老年人提供了23,257人次的日常咨询服务，其中，应急援助服务成功挽救了3名老年人的生命。

在甘肃，于2010年10月在兰州市推出了“虚拟养老项目”，让老年客户通过拨打服务热线方便获得生活照料、家政便民、物业维修、文化娱乐、心理慰藉、卫生保健、法律服务等7大项和60余个小额的服务，被老年客户称为“电话里的养老院”。

对一些老年人来说，不会用手机功能和服务是一条望而生畏的“技术鸿沟”。2010年，公司还针对老年客户在学习使用现代通信产品方面的困难，有针对性地开展了使用培训活动。

在上海，特别为60岁以上的老年客户定制10086热线功能表，并指派专人进行人工服务优先处理，目前每月接入老年客户话务量约15万通。同时，还送服务进社区，指派员工为老年客户上门讲解，普及网上营业厅、短信营业厅操作方法及垃圾短信过滤软件使用方法，让老年客户掌握移动业务知识。2010年，共开展了20场服务进社区活动，累计共有1,600名老年客户参加了上述活动。

全力服务亚残运会

作为2010年广州亚运会高级合作伙伴，中国移动在2010年12月亚洲残疾人运动会期间推出了12项特色服务举措，为残疾人提供最专业、最方便的服务。服务包括免费“爱心卡”、免费爱心手机、爱心手语服务团队、绿色专窗服务、爱心通道、G3视频手语专席、现场优惠、企业馆“手语日”等等。活动中创造了三个“第一次”：第一次设置1008628视频手语服务，第一次推出残疾人亚运爱心手机卡，第一次举办中国移动“手语日”。

提供少数民族特色服务

中国移动从少数民族地区特点出发，积极开发、推出少数民族语言和特色服务，在促进移动通信在当地普及的同时，为保留和传播民族特色文化做出贡献。

在西藏，开发了“藏文短信平台”和“移动电话藏文输入法”，支持藏文信息编辑、内容订购、信息点播等功能，并已在部分智能手机操作系统上实现了藏文输入和短信收发。

在新疆，先后开通了“麦西来甫卡”、“麦西来甫”维语彩铃、维语手机报、12580综合信息服务门户维语服务、民族特色音乐与游戏服务等，在满足少数民族群众沟通需求的同时，传播民族文化，丰富群众文化生活。

在宁夏，在回族群众集中的同心县为赴麦加朝觐的穆斯林群众开通“绿色通道”国际漫游服务，在营业厅设服务专席，手把手帮助客户了解手机常识及拨打国际漫游电话的操作方法，还将资费等相关信息印制成小卡片赠送给朝觐者。

在四川，中国移动音乐基地联合各音乐制作商和少数民族地区文化部门，挖掘、整理了1,000余首藏、维、蒙等多民族语言的原生态歌曲，制作成彩铃、振铃等音乐产品供客户下载和传播，为有效保护和传承优秀民族音乐文化遗产做出了积极贡献。

未来，中国移动将继续大力推进“村村通工程”，完善农村地区网络覆盖；结合“万村千乡”工程，建设农村服务体系，为方便农村客户使用移动通信网络提供贴身服务；大力发展农信通12582业务，以语音热线为主，同时使用短信、互联网等服务方式，为农村客户提供找工作、农业生产、农情信息、农商行情等信息服务，将农信通12582打造成为农民的信息中心，全面促进农村信息化发展，进一步减小城乡数字鸿沟。

同时，中国移动还将深入了解残疾人、老年人、少数民族等群体的需求，以最先进的移动通信技术与业务应用，创新性地向他们提供安全、沟通、生活、文化等方面的各种服务，为他们搭建跨越数字鸿沟的信息之桥。

指尖文化传诵最美家乡

在内蒙古，开展了“i生活 爱家乡”印象内蒙古主题系列活动。通过手机多媒体创意大赛，征集家乡美景、美图、美曲，并以手机短信、彩信、手机报等形式进行展示和传播；将优秀作品整合为“印象内蒙古”电子图书，向全国推介内蒙古文化。同时，以百姓投票评选“最美丽的家乡”活动为载体，吸引客户通过下载民族歌曲铃声、转发反映草原优秀文化的短彩信等为家乡加油。截至2010年8月底，直接参与活动客户达到150万人，征集短信和彩信139万条、民族歌曲铃声200首，取得了良好的社会反响。



◎在甘肃，服务于临夏东乡少数民族

○ 应对气候变化

中国移动高度重视气候变化对人类可持续发展的严峻挑战，深入贯彻落实国家节能减排方针政策，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有效开展节能减排工作。在企业内部，通过管理提升、技术创新、结构优化等手段推进企业低成本高效率运营。在企业外部，拓展与产业链上游的沟通协作，促进与同业者的网络共建共享，合力打造绿色产业“蓝海”；同时，为广大客户提供创新性的低碳信息化解决方案，助力建设资源节约和环境友好型社会。

【构建能源管理体系】

中国移动以系统科学思想为指导，立足产业链内在共生关系，以价值链整体利益最大化为出发点，全面构建“绿色行动计划”生态系统，不断推动企业与行业、社会、自然和谐共成长。“绿色行动计划”包括企业价值提升、产业链成长、环境效益和社会效益四个子系统。

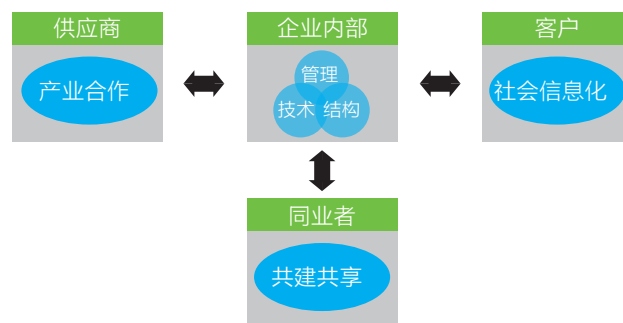
2010年，中国移动继续深入推进“绿色行动计划”，全面履行《节能自愿协议》承诺，对内加强基础管理，积极转变发展方式，完善能源管理体系，持续开展创新研发，大力推广成熟节能技术；对外发挥影响力，带动产业链和全社会共同实现节能减排。

2010年，公司对2009年建立的公司整体能效标准进行了进一步完善、评估和升级，并在31省公司组织开展了“绿色楼宇”标杆建筑、机房和基站整体能效的评估。公司还委托第三方机构在广东东莞启动了公司温室气体盘查试点工作。

作为三家首批试点中央企业之一，公司还在2010年配合相关部门开展了《中央企业节能减排效果评价》研究，以ISO50001等能源管理体系为指导，逐步开展能源管理体系试点建设，对企业研发、采购、生产、服务、管理等全生命周期活动过程中的能源消耗进行系统管理。

2010年，公司还在全面总结“绿色行动计划”实施情况的基础上，编制了中国移动2011-2015年节能减排专项规划，构建节能长效机制。

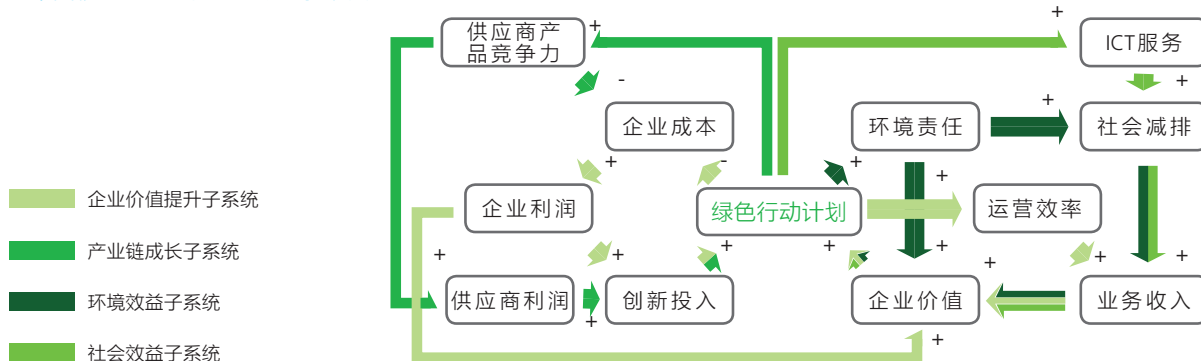
● 中国移动“绿色行动计划”工作框架



2010年中国移动在环境方面所获奖项

- “绿色低碳企业先锋奖”
- 中华环保联合会“节能减排功勋企业”称号
- 中国节能协会“节能中国十大贡献企业”称号
- 中国电子学会“ICT促进节能减排工作推进杰出贡献企业”称号
- “绿色包装”获世界包装组织可持续发展金奖
- “以系统科学的方法推动节能减排管理”获得第七届中国通信行业企业管理现代化创新成果一等奖

● 中国移动“绿色行动计划”影响图



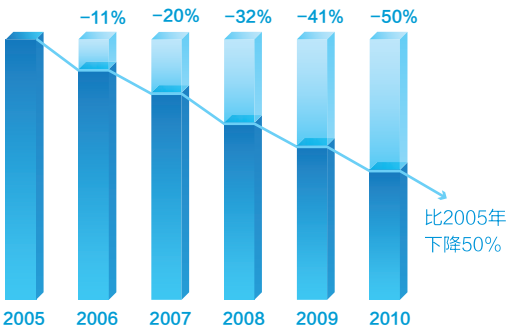
【管理自身环境足迹】

2010年，中国移动持续深化对自身运营活动环境足迹的管理，从网络设备、温控系统、动力系统等方面深入挖掘网络运营节能潜力，同时大力发展电子化业务办理和客户服务，减少运营服务能耗。

建设绿色网络

中国移动在空调系统、动力系统、网络技术等领域全面开发、试点节能新技术，推广节能成功经验。同时持续推进新能源基站建设，并积极试点新能源与市电互补应用技术。在“村村通工程”建设中，也积极应用分布式基站等新技术、新设备，努力降低网络设备与空调能耗。2010年，公司节能减排指标完成良好，实现单位电信业务总量综合能耗较2009年下降6%（暂不含铁通公司），每载频基站耗电量较2009年下降14.5%。2010年，根据完善后的计算口径，中国移动单位业务量耗电量较2009年下降14.8%，较2005年下降50%，超额完成“绿色行动计划”2007年提出的“到2010年单位业务量耗电量较2005年下降40%”的预定目标。

中国移动单位业务量耗电量较2005年下降情况



注：2010年公司进一步完善单位业务量耗电量计算口径，目前所指业务量包含GSM和TD-SCDMA网络的话音及数据业务流量，业务量计算单位为兆比特(MB)。基于新的计算口径，对历史数据有相应调整。

新能源基站 截至2010年底，中国移动已累计建设7,700多座风、光新能源基站，包括在平均海拔4,000多米的青藏高原上建成了世界上最大的太阳能基站群，并部署200个基站的扩大试点工作。

中国移动基站应用新能源情况

指标名称	2008	2009	2010
新能源基站数（个）	2,135	6,372	7,795
光能	1,615	5,581	6,279
风能	-	72	308
风光互补	515	689	1,069
其他	5	30	139

中国移动蓄电池回收情况

指标名称	2009	2010
报废蓄电池数（百万安培·小时）	132.66	125.85
专业渠道回收蓄电池数（百万安培·小时）	98.74	104.44
蓄电池二次使用安时数（百万安培·小时）	41.54	26.65

分布式基站 比传统GSM 基站节地、节能、节材。大量应用于室内、农村和交通干道覆盖。

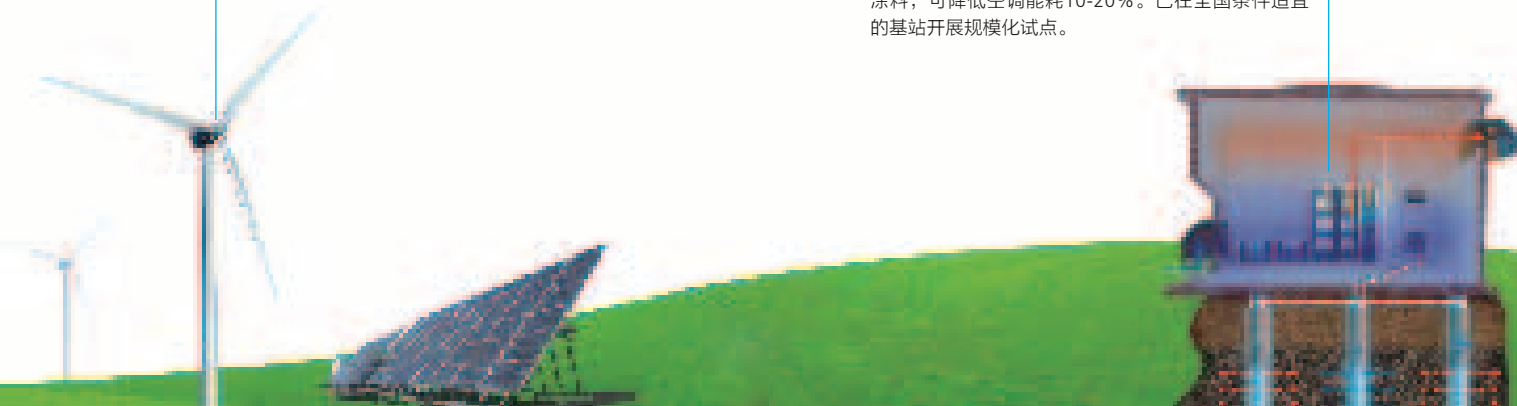
新型蓄电池 温度适应范围宽，空调能耗需求低。已完成实验室测试，在5个基站进行了实际测试。

蓄电池恒温箱 可提高基站运行环境温度，节约空调用电15%以上。已在内蒙古、河南等地应用2,000多套，年节约用电约100万度。

无线载频智能节电 智能关断空闲时段载频，平均节电12-20%。已累计应用于420多万个载频，年节电量超过5亿度。

基站制冷结构优化 利用自然冷源降低空调能耗，可节电约20-80%。已累计应用5.7万套自然冷源设备。

热反射隔热涂料 在基站建筑外表面涂刷热反射隔热涂料，可降低空调能耗10-20%。已在全国条件适宜的基站开展规模化试点。



推进共建共享

电信基础设施共建共享是合理利用空间与资源，提高设施利用率，降低运营能源与资源消耗的有效方式。2010年，公司制定下发了《中国移动2010年电信基础设施共建共享工作指导意见》以及相关的管理细则，并开展了地铁移动通信共建共享、共建共享基站电磁环境影响评价、共建基站机房标准化、微型光缆技术应用等多项课题的研究，为共建共享提供了技术支持。

2010年，公司还针对重大事件、国家和地方重点建设项目、农村网络建设、对环境有较高要求的自然保护区或风景区、灾后重建等情况，有重点地稳步推进共建共享工作，实现节约钢材约7.5万吨，节约木材约6.4万立方米。

2010 年中国移动网络基础设施共建共享情况

指标名称	共建率（%）	共用率（%）
铁塔	62	80
杆路	32	84
基站	43	81
传输线路	31	84

中国移动能源消耗情况

指标名称	2008	2009	2010
耗电总量（百万度）	9,920	11,140	12,440
天然气用量（百万立方米）	6.6	8.8	6.0
液化石油气用量（百吨）	3.9	10.5	7.5
煤气用量（百万立方米）	-	0.8	1.0
煤炭用量（万吨）	8.3	5.3	5.3
汽油总消耗量（百万升）	143.8	155.6	149.1
管理用油（汽油）（百万升）	-	73.1	82.4
发电机油耗（汽油）（百万升）	-	82.5	66.7
柴油总消耗量（百万升）	32.9	23.5	26.1
管理用油（柴油）（百万升）	-	8.9	9.9
发电机油耗（柴油）（百万升）	-	14.6	16.2
二氧化碳排放总量（百万吨）	8.42	9.46	11.12

注：根据中国政府公布的能源转化数据，二氧化碳换算系数分别采用：电0.849，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。

铁塔标准化 可缩短建设工期2个月以上，节约钢材40%。

基站室外标准化机柜 分区温控可节能约40%，并节省占地。已应用于全国1,000个站点，年节约电约200万度；2010年还进行了不同气候条件下的试点。

机房标准化 机房使用率可提高约20%，建设周期可缩短3个月以上。已完成了相关标准与建设指导意见的编制。

机房高压直流供电 能源转换效率比使用传统UPS提高10%以上。已完成实验室和现场测试。

机房空调气流组织优化 用封闭风道隔离送、回风入机柜，可节约空调耗电45%。已累计优化机房471个。

乙二醇空调 机房采用乙二醇空调，可充分利用北方地区室外自然冷源，可降低空调能耗25-40%。已累计投入使用378台。

改变空调机室外运行环境 利用喷淋系统降低冷凝器温度，可降低空调能耗20%。已累计安装冷凝器喷淋系统2,448套。

利用室外低温空气制冷 通过智能通风换热技术利用室外冷空气制冷，可降低机房空调能耗25-50%。2010年应用智能通风、换热设备164套。



提倡“绿色办公”

中国移动在企业内部积极倡导绿色环保理念，发动员工共同推进“绿色办公”：大力普及电话会议、视频会议等信息化办公手段，减少传统办公方式对资源的消耗；同时，不断挖掘办公场所空调、照明系统的节能潜力，大力开展水、办公用纸的节约及回收利用，全面履行做“两型企业”的承诺。

为号召员工广泛参与“绿色行动计划”，公司于2010年7月至9月，组织开展了“我的绿色行动199（要久久）”第二阶段活动。通过环保点子征集、电子版环保作品征集、编写转发环保短信彩信、编排环保主题文艺节目、利用回收物品进行手工制作等趣味性强方法，加强员工对“绿色行动计划”的认识，在员工中树立环保理念。活动中，共征集环保相关电子日记、电子期刊、原创作品2,000余份，转发、原创绿色短信8,000余条、彩信3,000余条，废旧物品再利用手工制作3,000余件，“金点子”建议1,000多条。通过此次活动，中国移动员工的低碳节能意识和行为得到了增强。

2010年，公司依托内部办公信息网络，大力推广电子化办公和网上教育等绿色办公手段，为员工提供IP 电话、协同办公、视频会议、通信助理等绿色沟通方式。2010年，全集团手机办公活跃用户达2.36万人，累计使用次数达118万次，召开各类视频会议超过71.8万次，进行网上培训596万人次。

试点推广单联电子发票

在江苏，与江苏省地税局合作开发了单联电子发票管理系统，向客户开具单联发票，不再需要整理和存放纸质存根和进行人工编制库存报表等操作，达到了节约纸张和存储空间、提升工作效率的目的。截至2010年底，该项目已在江苏13个市分公司进行试点推广，每年可节约纸张3亿张左右，节约发票印制成本约3,000万元。



●在山东，举行员工“绿色办公，低碳生活”签名活动

● 中国移动召开视频会议统计

指标名称	2008	2009	2010
召开视频会议次数（次）	10,000	23,703	718,627*

*2010年视频会议数量含综合信息网视频会议数。

● 中国移动办公场所节能举措

中水利用	回收利用中水，节约水资源。2010年，在具备条件的办公建筑设置中水回收利用系统，有效利用雨水、废水。
新风热回收系统	回收建筑内排风的冷、热量用于空调进风预冷、预热处理，降低新风处理能耗。已在具备条件的办公场所安装应用。
照明节能	通过智能照明控制和照明节能改造降低照明能耗。2008年至2010年，三年累计改造超过240万支节能灯具，实现年节约约4,800万度。

【带动行业绿色发展】

中国移动积极发挥价值链影响力，致力于与供应商和同业者在绿色产品研发、设计革命与资源回收利用等领域进行长期深入合作，营造健康的行业生态环境，促进整个通信行业的绿色发展。

倡导研发创新

中国移动目前已与53家供应商签订了“绿色行动计划”战略合作备忘录，在设备节能分级标准、产品研发创新和设计革命、环保和回收再利用等领域积极合作，共同开发和应用具有环保效益的产品。

实施设备节能分级标准：2010年，中国移动完成了《核心网设备节能分级标准》等多个网络设备节能分级标准的制定，推动主设备厂家从产品路标和早期设计开始，持续改进产品环保性能。在2010年设备集中采购中全面应用CM2（2010-2011年）阶段节能分级标准，对设备进行节能分级评估。同时启动了GSM核心网和无线网设备的节能分级标识工作，要求各厂家在设备上粘贴中国移动对其设备的节能分级标签，进一步推动厂家提高设备性能。

推广通信设备“绿色包装”：2010年，中国移动积极落实工业和信息化部机电设备包装节材代木试点，2G网无线主设备与3G网无线设备采用绿色包装的比例分别超过50%和55%，节约木材1.5万立方米。

通信设备“绿色包装”

用可拆卸、可组合的周转架替代原有木制包装箱，强调适度包装、适度防护和重复利用。可减轻包装重量22%，节省装运时间、增加包装循环使用次数5-7倍，综合成本下降8%。

加强SIM卡环保利用： SIM卡卡基主要由不可降解的PVC材料制成，在被客户丢弃后容易造成污染。为减少SIM卡相关的环境影响，2010年中国移动持续加大SIM卡小卡化及回收利用工作的推进力度，于4月专门组织召开了SIM卡小卡化经验交流会，集中解决了小卡化统一包装问题和相关配套问题。此外，截至2010年底，31省公司均能实现对SIM卡的回收利用。

在山西，引入环保型SIM卡，2010年上半年，共发行纸质SIM卡1,600多万张、小型化SIM卡3,700多万张；在销售时实现卡基回收；发放空中写卡网点终端近1万个，远程写卡渠道使用占比已达100%。

SIM卡环保利用方式

- ◎ 环保SIM卡卡基：采用纸质、ABS等易降解环保材料卡基的环保型SIM卡，可节约能耗70%。
- ◎ SIM卡小型化：在同一张SIM卡卡基上集成两张SIM卡，节约卡体材料约50%、印刷颜料约70%。
- ◎ SIM卡循环再利用：在销售时对卡基即时回收，交给SIM卡商集中回收和重复利用。
- ◎ 电子化充值：通过空中写卡、远程写卡和SIM卡旧卡再利用，提高SIM卡和号码资源的循环再利用率。

● 中国移动SIM卡环保利用情况

指标名称	2008	2009	2010
小型化SIM卡数量（百万件）	11	33	520
SIM卡再利用数量（百万件）	0.31	0.44	0.67

创新“绿箱子环保计划”：2010年，公司继续在全国推广“绿箱子环保计划”，鼓励人们通过回收废旧手机及配件来实现节约资源和保护环境。2010年，共回收废旧手机及电池等配件143万件，累计达674万件。

“绿箱子环保计划”

“绿箱子环保计划”是中国移动于2005年起携手合作伙伴启动的一项长期环保行动，至今已持续开展6年。活动通过在中国移动营业厅及合作伙伴的营业场所设置绿箱子回收箱，回收废旧手机及配件，统一委托专业公司进行再利用和无害化处理。

共促绿色发展

为全面总结和推广中国移动在节能减排工作中的思路和创新方法，进一步推动通信行业节能技术创新和发展，中国移动于2010年整理出版了《绿色行动计划——系统科学与中国移动节能减排实践》一书。同时，中国移动积极参与通信行业节能减排相关组织和重大活动，通过研发合作、经验分享等多种形式，探索共同提升通信行业的整体能效。

发起成立绿色沟通联盟：2010年1月，中国移动与贝尔实验室等18家研究机构、运营商和设备制造商共同倡议成立绿色沟通联盟（Green Touch），致力于通过技术创新显著提升通信网络能效。该组织是目前全球最大的绿色通信产业合作组织。2010年11月，公司受邀参加了联盟在阿姆斯特丹召开的大会，与各方共同探讨和分享通信行业节能减排实践经验。

参与GSMA 能效项目：GSMA下属的能效项目通过统计运营数据总量来帮助各运营商开展与同业者的对标分析，进而挖掘能效提升潜力。2010年7月，中国移动加入了GSMA能效项目，开始参与到GSMA能效评估体系中。

作为轮值主席参加中国首届通信行业节能减排大会：2010年5月，中国通信企业协会在北京召开了“第一届通信行业节能减排大会”。中国移动担任本次大会的轮值主席，在会上发布了世界自然基金会以中国移动为研究案例的研究报告《低碳通信方案在中国：减排贡献及减排潜力》。

举办“绿色行动计划”产业合作论坛：2010年11月，中国移动在深圳举办了“绿色行动计划”产业合作论坛，邀请产业链各方就通信行业的节能减排技术、共同推进产业合作等方面的内容进行了全方位的研讨，并承诺持续推进“绿色行动计划”。

创新“绿箱子”

在四川，公司自2008年起对“绿箱子”进行了创新改良，通过条码扫描识别和数据库技术，使其能够智慧识别、分类回收废旧生活垃圾并具有人机交互自助功能。2010年项目开始全面推广，在全省110个住宅社区和高校校园进行了设备安装。每年可回收废旧手机、电池等8万余件。

“全封闭废弃物识别箱”具有以下特点：

- ◎回收箱体上设计专用回收通道，分别对废旧电池、烟蒂进行回收，自动分类识别可回收废弃物；
- ◎当市民从扔投孔投放废弃物时，识别箱通过信息比对技术，准确识别各种可回收废弃物外包装，自动显示回收价值，并通过话费充值系统将价值以预存话费形式加入投放人输入的手机号码；
- ◎回收箱满时，会自动发送短信到维护人员手机上，提醒其将废弃物收走和分类处理。



◎创新“绿箱子”

【信息化助力社会环保】

随着电子阅读、远程办公、智慧交通等低碳ICT方案的日益广泛应用，ICT为社会整体节能减排发挥的推动作用正在显现。2010年5月，世界自然基金会在其发布的报告《低碳通信方案在中国：减排贡献及减排潜力》中提到，2009年中国移动通过向社会提供低碳ICT解决方案直接带来二氧化碳减排量为5,820万吨，是其自身排放的6.5倍。中国移动正在通过不断创新的个人及行业信息化应用，为引导建立更加低碳环保的消费和生活方式、促进经济发展方式的绿色转变做出积极的探索。

个人信息化应用

中国移动在为客户提供便捷的信息化应用的同时，不断提升电子化客户服务水平，推广手机阅读等全新的绿色消费方式，帮助减少客户使用相关产品与服务中的环境足迹。

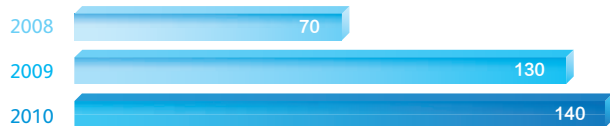
拓展电子化服务：中国移动近年来加大电子渠道建设力度，目前已形成网站、热线、短信、WAP、自助终端等完善的电子渠道体系，推出了网上交费、网上选号、网上客服等多项特色服务举措。2010年，公司继续推出了网站中文关键字模糊查询、www.10086.cn统一门户、全国统一的手机营业厅等多项电子化服务举措，进一步方便客户使用。仅2010年12月，电子渠道（不含空中充值和咨询查询）业务办理总量就达到4.4亿件，同比增长26%，在方便客户办理业务的同时，有效减少了交通和其他实体资源的消耗。

● 中国移动电子渠道业务办理占比（%）



*2010年起，计算口径由占有渠道（电子渠道和自营厅）的比例调整为占全渠道（电子渠道、自营厅和社会渠道）的比例。

● 中国移动空中充值数额（十亿元）

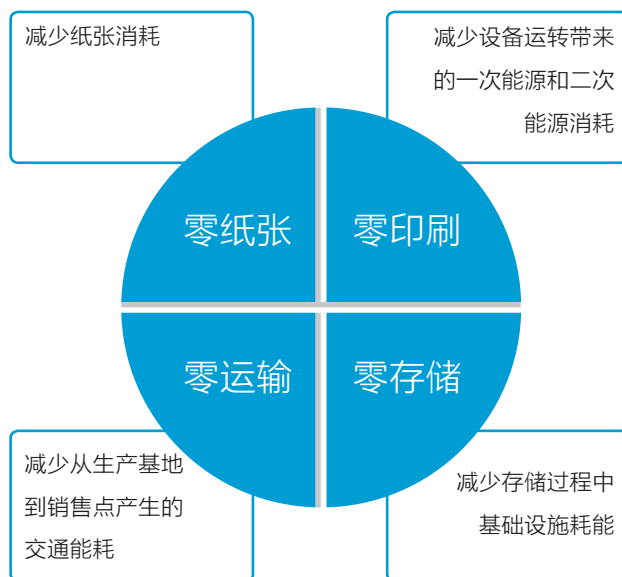


推广绿色账单：中国移动139邮箱业务通过推广使用139邮箱接收通信、金融行业电子账单的创新方式，倡导“低碳环保”理念，减少纸张使用和碳排放。2010年，公司将139邮箱电子账单作为全球通客户标准服务，大力推进电子账单普及。

创新手机阅读：中国移动在国内通信运营商中率先推出手机阅读业务，基于“用户全国服务、内容一点接入、业务统一运营、产品全国推广”的手机阅读基地，推动无纸化发行，减少印刷、运输、仓储、销售等中间环节，降低出版发行成本和相关环境足迹。目前，公司已与国内多家知名出版社及大型原创文学网站合作，在中国移动电子阅读平台上实现了传统图书或优秀原创作品的无线出版发行。



● 在甘肃，向客户展示手机阅读业务



● 手机阅读减排原理说明



◎ 在河北，为钢铁公司厂区安装污水计量监测设备



◎ 在上海，中国移动校园“绿箱子”公益环保行动正式入驻世博公众参与馆

行业信息化应用

中国移动大力开发“车务通”、“物流通”等低碳行业信息化应用，帮助相关行业减少碳排放。同时，创新开发环保信息化应用，为实现更加严格的污染监控与环境管理提供技术手段。

在福建，联合厦门公交集团在2010年成功上线了公交智能调度系统，对厦门地区3,000辆公交车实现智能系统覆盖，帮助管理部门进行线路优化和调整，方便市民“低碳出行”。厦门地区3,000辆公车每日乘客吞吐量可达50万人，实现智能系统覆盖后，相较私家车，每天每公里行驶可减少4.9吨碳排放。

在河北，与河北高速公路管理局合作，建设“路况信息带状发布平台”，并于2010年6月17日正式启用，通过发布即时交通信息，有效减少高速公路拥堵和事故发生。启用后5个月内，在单向车流量增加13%的情况下，因道路拥堵引发的二次事故下降了31.25%，1小时以上的道路拥堵事件降低了13.95%，汽车燃油消耗和废气排放大幅减少。

在湖北，与零售商合作，大力推广电子购物券应用。已成功拓展了多家大型省级连锁零售商及200余家地市级连锁零售商，客户持券可以在全省4,000多个POS机上方便的购物，避免了实体购物卡的浪费，有助于社会的节能降耗和资源节约。2010年，全省累计下发电子购物券48.36万张。

在江西，建设环鄱阳湖生态监控系统，在相关地区利用移动GPRS网络技术实现无线监测，共布设监测点879个，实现鄱阳湖水文、水质和气象的实时监测和监控。此外在全省农村乡镇主要水库、重要河流安装了1,500个数据采集点，使水情信息缩短到2分钟就能收齐。

带动社会参与环保

中国移动积极参与和支持各类环保公益活动，促进全民关注环境保护。

在福建，于“世界湿地日”期间，组织公司青年志愿者跟随环境专家到闽侯县荆溪镇关中村禄家岛开展“携手保护湿地”志愿者环保行动，让参加者在考察体验、生态环境课堂学习等活动中，增强生态保护意识及从我做起保护生态的志愿精神，并带动身边的人共同保护生态环境。

在新疆，组建“环保先锋队”并开展“城市低碳行动，移动率先行动”的低碳环保活动，以旧衣改造走秀、知识问答、短信互动等形式，促进低碳环保知识进入社区。

在西藏，联合相关部门共同举办了“高原绿色希望工程——湿地保护计划”，共捐资50万元人民币，主要用于甘曲湿地的水渠开辟、湿地界碑建设及湿地保护公益宣传。

2011年，中国移动将运用系统科学的方法持续推进“绿色行动计划”，完善能源管理，积极引入更加节能的网络设备，持续推动网络结构优化和升级；加大自然冷源和绿色能源使用力度，优化制冷结构和能源使用结构；大力推广成熟节能新技术、新产品和新工艺，提升系统整体用能效率。同时，联合上游供应商和下游客户，推进产业链节能创新，以丰富的低碳信息化应用为建设低碳、环保社会做出积极贡献。

○ 促进信息惠民

据中国工业和信息化部统计，截至2010年底，全国移动电话用户达到8.59亿户，手机对于社会生活的影响和改变逐步显现。中国移动2010年提出了“移动改变生活”的新企业愿景，并以此为指引，不断创新，致力于以更加丰富和个性化的移动通信和信息服务为个人生活带来便利，为社会可持续发展议题提出解决方案，让大众的生活更美好。

2010年，公司持续推进物联网和“无线城市”的发展，在大力建设承载网络的同时，开发丰富多彩的面向政府、企业和个人的“无线城市”信息化应用。“无线城市”作为继“水、电、煤气、交通”外的第五项城市基础设施，已经成为城市的重要组成部分。截至2010年底，中国移动已经在中国14省、77地市开展了“无线城市”建设，极大地促进了所在区域的发展。

- ◎在政府信息化应用中，提供政府无线门户、移动办公、以及警务通、城管通、环保通、工商通等政府各部门业务应用系统，为政府提供了高效、便捷的信息化服务手段。
- ◎在行业信息化应用中，积极推动金融、旅游、商贸服务、医疗卫生、教育、公共事业等各种行业应用，加快了各行业信息化的进程，帮助实现信息化与工业化的融合。
- ◎在个人信息化应用中，将手机电视、多媒体服务、手机动漫、手机音乐、天气预报、文化娱乐等应用集中展现，使个人可以畅享移动信息化带来的丰富选择和便利生活。

2010年，公司积极探索基于移动互联网和物联网的惠民应用，在提升医疗卫生保健水平、促进平安校园建设和便利市民生活等多方面做出了有益尝试。

【探索医疗信息化】

医疗卫生信息化作为中国医疗改革的重要组成部分，正成为提升公众健康意识、强化疾病防控能力、提升医疗系统效率、缓解医疗资源紧张局面的重要手段。中国移动充分发挥自身网络和技术优势，探索以移动通信技术与服务为平台，以医疗资源为服务纽带，促进医患互动和居民健康管理，帮助解决百姓看病难题。

医院信息化解决方案

公司推出医院信息化解决方案，将多种信息化应用整合为一体，为医院与公众、医生与患者以及医生之间搭建方便、快捷的沟通桥梁。

在天津，从2009年起，与泰达国际心血管医院合作，构筑了医疗行业应用平台——“医患通”。该平台整合了呼叫中心、视频探视、移动诊室等多种功能，通过语音、短信、互联网、视频等多位一体的服务方式，搭建起医院、医生、患者三方之间的多渠道信息化沟通平台，为方便医院内部管理及医患信息即时交互提供了强有力的手段。目前，该平台已在天津市以及全国其他省区45家医院应用，视频探视每月使用用户达1,500人次，移动诊室有300多位医生正在使用。

在江苏，与无锡市中医院联合建设“医信通”平台，在医院信息系统与通信系统融合的基础上，实现了医院、医生、患者三方的互动沟通。截至2010年底，注册用户已经超过了10万人，月均使用用户超过5,000人。

公司还结合12580客户服务热线，提供以预约挂号为代表的面向个人客户的电子医疗服务，为缓解因医疗资源紧缺导致的看病难、排队长等问题发挥了积极作用。

在广东，搭建12580电子医疗服务体系，面向个人和家庭客户提供预约挂号、健康信息导航、医院信息查询、电子健康杂志等多项服务。客户在12580预约挂号时，可用手机支付挂号费，在收到二维码后，到医院自助终端刷码打印挂号凭证，即可直接到诊室就诊。该项服务大大节省了客户排队挂号、交费的时间，尤其便利了非市区居民的挂号就诊。截至目前，已有9个地市的93家医院接入12580电子医疗服务体系，服务超过450万客户。

在内蒙古，推出12580健康导航业务，提供医疗信息查询和医疗机构电子化服务。其中医疗信息库中已收录了646家医院、2,005名医师、5,272种药品、32种常见疾病等相关医疗信息。医疗机构电子化服务主要为用户提供电子预约挂号、医疗检查值发送、专家热线三大功能。2010年1月至8月，用户累计查询12580医疗信息55,752次；电子预约挂号成功挂号17,006宗，爽约率非常低。

其他典型医疗信息化应用

医药信息化服务：公司积极开发药品电子标签智能监管应用，运用RFID 和二维码技术，实现了药品生产和流通的全程监管。同时，公司进一步构建“安全用药、合理用药”移动信息服务平台——“药讯通”，向公众定期传递关于合理用药、科学保健和饮食养生的信息，以及有关药品监督权威部门最新政策动态及药品的重大不良反应事件的通知。

卫生应急指挥信息系统：为了降低突发性公共卫生事件及重大灾害事件的影响，公司积极开发卫生应急指挥信息系统，以实现卫生危机事件的及时发现、上报和统一接报，并结合电话定位、GIS定位等方式确定位置，最终实现统一指挥、联合行动，并完成记录和存档，切实保障人民群众的健康与生命安全。

社区健康信息平台：公司与有关部门合作有效整合多类健康档案信息，如医疗服务数据、疾病控制数据、儿童保健数据、妇女保健数据及疾病管理数据等，并以此为基础，向社区公众提供全面保健管理、疾病预防等医疗信息。



● 在广东，开设12580预约挂号服务专席

创新医疗信息化应用

- 在山西，自2008年起开发移动远程医疗项目。截至2010年底已建成3个乡级远程会诊中心，1个县级远程会诊中心和1个省级远程会诊中心，实现了3个乡镇卫生院、应县人民医院与山西省儿童医院、妇幼保健院的省、县、乡三级远程医疗会诊。
- 在上海，为提高救护车出动效率，配合120医疗急救中心，搭建手机呼叫120即时定位系统，可实现5秒完成迅速定位，准确获取手机求助客户的位置信息并反馈给120急救受理系统。该系统试运行前3天的定位总量即高达5,574次。
- 在广东，与省食品药品监督管理局联合创立中国首个“安全用药、合理用药”移动信息服务平台。公众能够通过手机每周获得3至5条关于合理用药的信息和专家咨询建议。截至2010年底，累计用户达170万人次，专家咨询累计达29万次，每月活跃用户为33万。
- 在河北，联合石家庄市疾病预防控制中心联手打造“疾控信息系统”，集办公管理、免疫规划管理功能于一身，促进石家庄市免疫规划工作全面实现信息化。该系统已覆盖全市所有接生医院和90%的门诊。
- 在广西，积极搭建居民电子健康档案管理平台，已开通南宁市130家社区卫生服务机构的点对点专线，助其及时了解和掌握社区居民的健康状况和疾病构成，有针对性开展疾病管理、采取有效预防措施，全市260万市民将从中受益。

信息新农合，健康新农村

2009年，中国移动与贵州省卫生厅签订战略合作协议，针对贵州省新农合信息化工作多年来存在的发展不平衡、缺乏数据共享、缺乏维护支撑、管理不闭环等突出问题，共同建设和推广新型农村合作医疗信息管理系统。截至目前，该系统已覆盖贵州48个县、579个乡镇、3,095家医疗机构，全省2,000万农民可以享受到新农合即时报销、补贴服务。

项目中，中国移动为贵州省卫生系统建设了一个五级（省、市、县、乡、村）无缝覆盖的专用业务网，并建立了统一的数据中心，实现了包括参合管理、资金管理、本地直补、跨区直补、决策分析等10大功能。

对农民：该系统是目前全国唯一实现“省、市、县、乡、村”五级联网的医疗信息化项目，可以实现全省即付即补，简化就诊报销流程，即时结算、直接减免，真正让农民“小病不出村，大病不出县”。该系统还实现了参合农民就医跨区直补、异地报销，简化了参合农民异地就医的繁琐手续，

大大缩短了领取补偿金周期，免去了农民跨区报销的麻烦。

对政府：政府管理部门可以通过该系统对新农合基金使用、报销过程进行全程监控审核，所有费用公开透明、一目了然，有效杜绝了不规范用药和不规范报补，确保国家惠民资金落到实处。

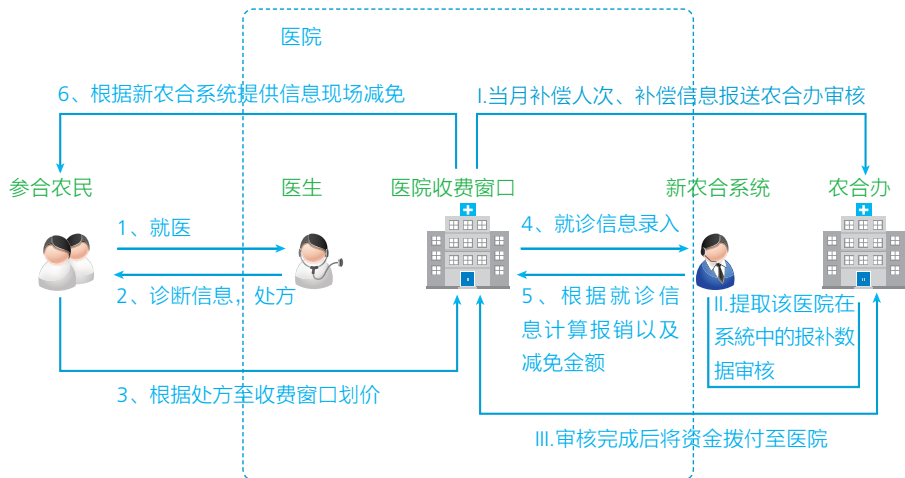
对医院：系统实现了全省统一、全省通用、全省共享的数据大集中平台，大大提高了医疗机构的工作效率。以门诊台账管理为例，过去7-10天的工作量，现在仅需半个小时即可完成。

该项目创造了“移动+医疗”、“以租代建”的新农合信息化合作模式，被世界卫生组织总干事陈冯富珍称为“贵州模式”。目前，以“新农合”项目为切入点，中国移动计划在此基础上进一步开发民政优抚、健康档案系统、应急指挥系统、疫情上报系统等延伸应用，为构建“健康新农村”做出新的贡献。

新型农村合作医疗

新型农村合作医疗，简称“新农合”，是指由政府组织、引导、支持，农民自愿参加，个人、集体和政府多方筹资，以大病统筹为主的农民医疗互助共济制度。新农合制度在很大程度上解决了农民看病难、看病贵、因病致贫、因病返贫的问题，受到广大农民群众的支持和积极的回应。

● 贵州新农合医疗信息管理系统流程图



中国移动在医疗信息化领域的探索才刚刚起步。未来，公司将继续开发和丰富医疗信息化应用，配合卫生管理部门全力推进医疗信息化进程，探索移动医疗的各种合作模式，为有效缓解当前中国医疗资源紧张、医患信息不对称等难题，针对性提升医疗卫生系统效率，普及卫生保健和疾病防控知识等探索解决方案，为提升社会整体的医疗保障水平做出积极尝试。

【助力教育信息化】

为了进一步促进学校、家长和学生之间的沟通，帮助学校提升信息化管理水平、促进家长及时了解教学动态、引导学生健康成长，助力校园安全保障，中国移动依托“校讯通”业务，从家校沟通、平安校园、数字校园三个方面，助力教育信息化发展。

促进“家校互动”

通过短信、电话、互联网等手段将学生在校情况、孩子成长情况及时、适时地发送给家长，帮助家长了解学生在校的具体情况，实现学校教育家庭教育、社会教育的全程对接。截至2010年底，“校讯通”应用积极服务各类学校89,020所，城镇中小学学校覆盖率70%，城镇幼儿园覆盖率19.53%，服务教师近130万人、家长近4,500万人。

构筑“平安校园”

校园安全是社会稳定的要素之一。公司通过进校刷卡身份识别、专用手机对学生定位、到校报平安、紧急事件短信及时告知等方式，积极推进“平安校园”建设，在雪灾、台风等自然灾害以及重大疫情和人为校园安全事件的应对中发挥了重要作用。截至2010年底，短信及时告知服务已经覆盖中国80,000所学校，安装到校刷卡信息机约20,000台，安装安全视频监控的学校近千所。

在浙江，深入开展“平安校园”信息化基地援建计划，在全省24所学校（幼儿园）31个校区建设“平安校园”信息化示范基地。该计划的开展为解决校园安全建设过程中最为关键的“教育警示”、“调查取证”、“事故预防”、“安全统计”、“应急处置”等难题提供了有效的技术保障。

助力“数字校园”

中国移动基于移动通信和互联网平台，积极助力“数字校园”建设，以托管方式为学校提供快速部署、经济易用的“数字校园”应用，并提供统一规范的服务保障，同时发挥基站深入偏僻乡村的优势，满足城乡学校的网络接入需求。

在广东，以“网络”为手段，缩短城乡教育差距。协助省教育厅实现了2,000所学校的网络接入，促进全省教育的均衡发展。

在新疆，以“应用”为切入点，提供涵盖办公自动化、智能排课、成绩管理等主要应用，已覆盖乌鲁木齐市200余所学校。

在湖南，以“沟通”为重点，以语音、短信、邮箱、WAP服务等多种形式为师生提供新型、全面、即时、高效的沟通方式，解决了管理层与教师、教师与学生之间沟通成本高、信息传达不及时的问题。

未来，公司将以“打造教育大平台，创新教育发展，促进教育均衡”为教育信息化发展方向，不断优化和升级“校讯通”信息应用，打造教育互联网开放平台，充分整合教育产业链上下游优质资源，为教育行业各方提供交流、分享、沟通、安全的综合平台。



◎在甘肃，小学生正在使用“校讯通”签到，家长可通过短信实时获知孩子平安入校



◎在甘肃，实现公交线路实时监控，方便乘客



◎在河北，推出社区终端机，方便社区居民一键获取社区服务

【拓展便民信息化】

2010年，中国移动继续拓展移动信息服务的便民、利民功能，服务百姓民生，努力提供更加安全、方便、高效的移动生活体验。

便利市民生活

公司积极与政府部门、社会服务部门紧密合作，发挥技术优势，为市民生活提供便利。

在江苏，依托物联网技术，全力推进“智慧民生”建设工作。在供水方面，通过在关键点上加装物联网传感设备，帮助管理人员实施数据监控；在供电方面，建设了电量采集与运行管理系统平台，在关键电力监控节点安装物联网传感设备；在供气方面，实现气流量、气压、温度等各类运行状态数据的遥感传送，防止漏气、过压，预防安全隐患。

在河南，积极探索大型社区信息化建设新路，成功打造大型社区物业管理平台，目前已实现了26个社区5万余人的水电费、物业费、社区通知等信息的便捷发布。同时与洛阳市劳动和社会保障局合作，建设洛阳市12580家庭服务呼叫中心，实现找保姆、保洁、家教、快递等的“一站式”服务。

在湖南，与省国税局合作开通12366纳税服务热线。广大纳税人通过热线电话，可即时进行税法查询、举报投诉建议，最大限度地地为纳税人提供权威、准确、快捷的纳税咨询服务。

在海南，开展国际旅游岛手机支付、电子票券等应用试点工作，制定了电子票券平台建设方案。该平台包括电子票券、商圈联盟和终端管理三大功能模块，可用于旅游景点门票、电影票等票券类商品的销售、流通及验证，商圈会员管理及会员身份验证等。

助建“平安社区”

中国移动还积极通过移动通信技术，助力构建“平安社区”。

在江苏，与南京警方启动移动“关爱通”监护系统。警方可利用该系统直接“定位”失踪人员，方便寻找失踪的老人或孩子。同时“关爱通”监护终端可以在非法侵害者未察觉的情况下传回现场声音，为警方实施解救提供帮助。此外，联合相关政府主管部门开展“技防城”和“平安通”信息化项目，已实现对徐州市铜山城区63处治安点、道路卡口、居民社区的社会治安与交通状况的即时监控。

在西藏，搭建1211006短信报警平台，方便聋哑人进行报警。

保障食品安全

为了有效应对日趋严峻的食品安全问题，中国移动在2010年继续强化“动物溯源”和“食品溯源”等相关信息化应用，实现对食品生产各个环节的有效追踪，帮助从源头和流通环节上杜绝不合格食品流入市场，保障消费者放心消费。

在安徽，与省农委积极合作，开展动物溯源系统建设，通过标志编码、标志佩戴、身份识别、信息录入与传输、数据分析和查询，实现动物从出生到防疫、运输、屠宰、消费各环节的全程监控，使数据获取更加高效，使数据分析更加全面、便捷。

在海南，与省农业厅、新华社海南分社合作，建立海南冬季瓜菜质量安全田头监管系统，有效解决了客户信息接入中“最后一公里”的挑战及农产品种植生产、农药与化肥残留量监管等质量安全管理问题。农业管理部门指派的田头信息员可以手持专用无线智能终端在田间地头采集实时生产数据并直接服务于种植户；而瓜菜产品在上市后，消费者和消费监管部门又能通过公众服务平台对产品进行溯源——由此建起覆盖全省的瓜菜质量田头监管系统。

在陕西，积极与工商局合作建立食品安全流通稽查系统，工商执法人员可以通过移动终端直接查询已备案的食品条码、名称、规格等相关数据，显著提升了食品安全的监管和处理的工作效率。

搭建就业平台

就业难是当前社会亟需解决的重要问题之一。近年来，就业供求信息不对称，已成为就业难的三大主要矛盾之一。为了缓解社会就业压力，公司打造了“求职通”系列信息平台，求职者可以通过12580、12582、短信、彩信、互联网、WAP、手机客户端等多种途径，获得丰富的就业信息，打造了便捷、高效、低成本、可靠的求职方式。

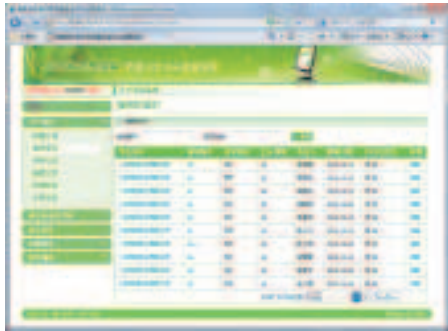
2010年，公司已在江苏、广东、浙江、湖南、福建、甘肃等省开展“求职通”业务试点工作。截至2010年底，“求职通”已为500万人次提供了就业服务。

发挥信息优势，促进就业增长

在江苏，与省人力资源和社会保障厅合作，打造了“求职通”信息服务平台。该平台创造了“信息找人”、主动推送、高度匹配的新模式，为广大求职者提供了高效、便捷的就业信息服务。

- ◎ **确保信息的真实性、可靠性。**“求职通”平台建立严格的“自动+人工”两级审核流程。首先进行关键字过滤，再定期人工抽检，并将发布虚假信息的企业列入黑名单。
- ◎ **提升服务的全面性、便利性。**求职者可使用手机客户端和网络等多种渠道进行信息的登记、录入和查询；招聘方也可通过互联网、数据专线、客户经理等渠道进行需求的上报，并按照规范化模版进行登记，确保登记完整、无遗漏。
- ◎ **自动匹配，提升信息传递的精准性、快捷性。**系统可满足服务1,000万求职者，容纳1,000万条岗位信息，可匹配下发信息700万条/天的要求。

截至2010年底，“求职通”平台累计向定制客户发送政策宣传短信1,500万条，招聘会信息300万条。平台每日动态更新岗位数量达5,000个，匹配求职者人数为39万余人，客户与企业招聘需求匹配率达78.26%。



◎在海南，建立冬季瓜菜质量安全田头监管系统

“天天跑招聘会，人山人海的挤来挤去，却一直没找到理想的工作。后来在同学的推荐下，开通了“求职通”服务。试着登记了自己的求职意向，第二天开始就收到了匹配的岗位信息，有些跟我的专业还十分对口。联系了几家单位后，获得了面试机会，现在已经跟一家企业达成了录用意向，过两天我就可以去上班了！”

”

——江苏求职者小林

未来，中国移动将进一步提供丰富的面向社区的综合信息化应用，满足居民生活多方面的信息化需求，提升社区管理效率和服务水平，为便利百姓生活做出努力。

○ 投身社会公益

经济的飞速发展，工业化、城镇化、全球化的叠加冲击，带来了中国社会结构的深刻变化，对于传统的社会管理和财富分配都提出了新的挑战。在老龄化问题日益突出、收入差距逐渐凸显、重大灾害频繁发生的背景下，公益慈善事业的快速发展成为中国社会稳定、和谐发展的重要基础。中国移动高度重视企业作为社会一员的公益责任，并于2009年成立了中国移动慈善基金会，以实践自己投身社会公益的长期承诺。2010年，中国移动重点完善了基金会的规范、透明管理，并继续加强了在教育支持、社区发展、弱势群体关怀等方面的公益投入。在此基础上，中国移动发挥自身平台优势，积极倡导公司员工以及社会公众发挥志愿精神、投身公益服务，努力以良好的企业公民行动回馈社会。2010年，中国移动再度获得中国公益慈善领域中的最高政府奖“中华慈善奖”，并以优异的表现名列“最具爱心内资企业”第一名。

【完善慈善基金会管理】

中国移动致力于将中国移动慈善基金会打造成秉承“至诚 尽性 和谐 共享”的公益慈善核心理念，持续、高效、统一的公益慈善管理平台。

2010年，基金会加强了领导力量与组织建设，制定完善了《理事会议事规则》、《公益慈善项目管理办法》、《财务管理办法》等一系列规章制度。同时，为了实现基金会运作的信息公开，便于公众监督并与不同利益相关方进行沟通，2010年还开通了中国移动慈善基金会网站。

2010年，基金会总计实现对外捐赠2,020万元，其中“中国移动教育捐助提升计划”捐赠1,200万元、西南旱灾捐赠300万元、青海玉树地震捐赠200万元、甘肃舟曲等地洪水泥石流灾害捐赠300万元、新疆雪灾捐赠20万元等，有力地支持了社会公益事业的发展。



◎在河北，两名学生正在从中国移动捐赠的图书中寻找自己喜欢的书籍

【支持教育事业】

支持教育是中国移动长期以来的公益慈善工作重点。2009年，公司将自身的教育类公益慈善活动统一命名为“中国移动蓝色梦想教育慈善计划”，以教育设施建设、师资力量培训与贫困学生帮扶为重点，整合项目，合理规划，集中资源与力量，积极支持中国教育事业的发展。

2010年，公司持续推进了“中国移动教育捐助提升计划”，开展了建设爱心图书馆、多媒体教室，培训西部地区校长，建立勤工助学基地等一系列卓有成效的教育资助活动。

促进教育基础设施建设

在贫困、偏远地区，基础设施缺失严重制约了教育事业的发展。长期以来，中国移动以“爱心图书馆”项目为重点，大力支持中西部地区的教育基础设施建设。

2006年至2008年，中国移动开展的“爱心图书馆”项目共在中西部23个省区捐建爱心图书馆1,000所，捐赠图书231.7万册。中国移动慈善基金会成立后，在基金会的统一规划下，公司计划在2009至2011年共捐资2,000万元，在中西部地区建设500所爱心图书馆和500间多媒体教室。

2010年，公司在中西部农村贫困地区中小学建成了175所“中国移动爱心图书馆”和175间“中国移动多媒体教室”。同时，在1,350所“爱心图书馆”项目学校中开展了学生读书征文评比活动，在评出的211篇优秀作品中，选取部分佳作编辑为《快乐阅读 爱心同行》优秀作品集出版。

在广西，积极开展“流动图书馆”项目，满足山区小学生读书的愿望。活动已经在6所乡镇小学开展，并通过邀请小学生担任“小小图书管理员”的形式，让学生亲身体验图书管理员的生活和责任。活动后续还将进行“流动图书馆”的图书交换更新活动，以此实现图书资源的流动共享。

提升师资力量

师资水平直接影响着教育水平的提升。中国移动以校长培训项目为依托，通过组织培训、跨区交流等多种形式，促进中西部地区师资队伍素质的提升。

2006年至2008年，中国移动开展的“西部校长培训”项目共为西部12个省区的3,600名农村中小学校长提供了培训。中国移动慈善基金会成立后，计划在2009至2011年共捐资1,500万元，为西部地区再培训33,000名校长。

2010年，公司完成了通过“影子培训”方式培训西部中小学校长1,000名、通过远程培训方式培训中西部农村中小学校长10,000名的年度目标。

帮扶贫困学生

中国移动通过点对点捐助、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。

在河南，连续5年开展支持教育爱心接力活动。2010年以“爱心接力·情动新河南”为主题，资助100名应届大学新生，同时设立实习工作岗位，鼓励大学生勤工俭学。截至2010年底，活动累计出资300多万元，共资助贫困大学生400名、贫困教师200名、农村贫困儿童1,600名。

在广东，自2008年起联合共青团广东省委、广东省青少年发展基金会等单位，连续举办了“感动广东（2008）”、“我爱广东（2009）”、“创新广东（2010）”三届“希望工程南粤会亲”活动，凝结社会爱心，共筹集善款超过千万元，资助贫困学生近7,000名。

丰富校园文化

中国移动在开展“蓝色梦想教育慈善计划”的同时，积极丰富学生校园文化生活，为青少年的健康成长营造更好的文化环境。

在上海，与上海交响乐团合作，共同打造国内首个交响乐互动课堂——“乐工房”，邀请学生进入“乐工房”课堂现场体验音乐，引领学生走近古典音乐大师。学生不仅能现场聆听感受音乐，还能通过专家讲解进一步了解音乐内涵。



●在内蒙古，设立青年就业创业见习基地

“爱心100”助学行动

在陕西，自2006年起连续5年开展“爱心100”助学行动，捐款80万元，建立“爱心100贫困大学生助学金”，每年资助500名应届大学贫困新生。同时每年为陕西在校贫困大学生提供1,000个参与社会实践、开展勤工俭学的岗位。还号召员工和商业合作伙伴参与捐款，鼓励客户通过短信捐款，发动员工、客户和社会各界多方参与，共同帮扶贫困学生。

经过5年的积累，活动已经形成捐资助学的长效机制，建立起企业、员工、社会各界、客户四位一体的捐款模式，实现了捐款、报名、审核、公示、分发的闭环管理流程。

截至2010年底，近15万客户通过短信平台捐款，累计募捐近百万元，共资助2,500名大学贫困新生，为6,000多名大学生提供勤工助学岗位，发放勤工助学金1,800多万元。

【助力社区发展】

中国移动力求与所在社区共同发展，积极帮扶贫困地区，关注弱势群体生活改善，依托业务发展和模式创新促进社会就业，为社区的和谐发展尽职尽责。

援藏扶贫

2010年，中国移动积极为贫困地区提供资金、技术、管理等方面的支持，并大力推动帮扶地区的信息化建设，倡导以信息促扶贫。

在西藏，继续承担对口援助西藏阿里地区的工作。截至2010年底，先后选派6批共11名志愿者到阿里地区改则县参加援助工作，累计拨付援藏资金1.0869亿元，围绕基础设施建设、教育卫生、安居工程、能源建设、生态保护等领域开展了80余个援助项目，为改则县发展以及当地农牧民生产生活水平的提高发挥了作用。

在黑龙江，继续落实对汤原、桦南两县的定点扶贫工作。截至2010年底，共选派扶贫志愿者7名，累计拨付扶贫资金4,220万元，用于教育、医疗卫生、道路建设、自来水工程等基础设施方面的投入。同时，加大了对两个贫困县的通信网络基础设施建设，并将汤原、桦南县各一个基站改造为抗灾超级基站，解决了偏僻村庄的覆盖和部分地区网络容量问题。

信息扶贫，探索实践扶贫开发的新模式

在广东，积极回应省政府提出的扶贫开发“规划到户、责任到人”工程，坚持信息扶贫、思想扶贫、智力扶贫，探索出“脱贫+致富”两步走的扶贫开发新模式，有效推进全省100个挂职扶贫点近5,000个贫困户的帮扶工作。

在“脱贫”方面，实现了人员管理、资金投入、工作机制等帮扶机制的常态化。

- ◎ 选派百名“村官”，责任落实到位。2010年通过层层选拔，共派出103名综合素质强的员工作为专/兼职帮扶人员深入农村基层任职，传递扶贫信息，开展专项工作，并要求每一位驻村员工必须做好“规划图、实践表、经济账”；
- ◎ 促进扶贫交流，实现“思想扶贫”。为100个挂职扶贫点的农村干部及驻村人员开办“农村干部培训班”，讲授扶贫政策要求、农业科技知识，展示帮扶方法和成果，促进企业和农村之间、村干部和驻村人员之间、各扶贫点之间的交流；
- ◎ 解决核心困难，树立“脱贫信心”。从危房改造、子女上学等贫困户的实际困难出发，帮助贫困户家庭减轻生活负担、放下包袱、树立信心，使其能迅速走上脱贫致富的轨道。

在“致富”方面，变“输血”工程为“造血”工程，让贫困村、贫困户能够通过“可持续、可结合、可复制”的扶贫项目稳定脱贫、长久致富，保持项目的持续性。

- ◎ 推进“就业扶贫”。在扶贫点引入扶贫点劳动力定点接收单位，2010年为当地70人解决就业，就业家庭每月可获得近2,000元收入，实现贫困户“就业一人，脱贫一户”的目标；
- ◎ 帮扶养殖发展。推广“公司+农户+基地”的种养经济模式，并引进专家传授种养技术，分析农产品需求，实地召开“农作物种植结构研讨会”。2010年，开发“139快乐农夫”实体庄园项目，并开发网站平台，以信息化手段支持绿色农产品种植和租售，直接为村民带来约15万元的经济收入；
- ◎ 充分利用资源。着力推进信息“五进村”工程，通过“校讯通”、“医讯通”、“农信通”、“农村信息机”等信息手段帮助农民实现“信息致富”。



◎在四川，为凉山彝族自治州艾滋病致孤儿童发放资助



◎“中国温暖12·1项目”受助儿童绘画作品



◎在河北，走进光明爱心孤儿院

关爱弱势群体

2010年公司继续推进“中国温暖‘12·1’爱心基金—中国移动关爱行动”，为艾滋病致孤儿童送去温暖。成功召开了“中国温暖‘12·1’”爱心基金管理委员会第三次全体会议，资助项目儿童12,229名，发放项目资助金1,000多万元，为艾滋病致孤儿童提供生活和就学资助，有效改善其生存状况。

“中国温暖‘12·1’爱心基金—中国移动关爱行动”已成为中国最大的关爱艾滋病致孤儿童和特困儿童的公益慈善项目。2010年12月，中国移动受邀参加国务院防治艾滋病工作委员会办公室主办的“2010抗击艾滋病企业社会责任高峰论坛”，就资助关爱艾滋病致孤儿童和特困儿童做经验介绍。同时，项目成为了防治艾滋病工作委员会办公室《CHARTS应用性研究》项目的典型案例，项目影响力和社会参与度得到进一步提升。2011年，该项目计划继续资助超过10,000名艾滋病致孤儿童和特困儿童，预计发放资助金超过1,000万元。

中国移动各省公司还开展了针对贫困听障儿童、单身特困母亲、贫困白内障老人等弱势群体的系列关爱活动。

在浙江，为帮助贫困听障儿童获得接受听力语言康复训练的机会，与浙江省残疾人福利基金会、浙江省听力语言康复中心合作启动“圆梦行动”。计划从2010年至2014年，共资助省内500名贫困听障儿童的康复训练费用。在全省成立三个“爱心聆听基地”，配置康复训练所需设施，服务于全省听障儿童的康复教育。此外，还在客户中发起“爱心积分捐赠”活动，以资助“圆梦行动”。首批参与该活动的客户即达7.6万人，捐献积分3,767万分。2010年6月，已完成对首批100名贫困听障儿童的资助。

在广东，与省妇联、省扶贫基金会等联合启动了“单亲特困母亲帮扶计划”，投入1,000万元客户爱心捐款，通过“爱心资金援助生产”、“爱心频道援助就业”，帮助5,000名单亲特困母亲改善生活条件。

在上海，联合上海市慈善基金会和相关医院合作开展“点亮视界”助困复明公益活动，该活动将从2010年开始持续3年，每年帮助50余名老人实施白内障复明手术。2010年公司还组织了“九九重阳，互助观博”活动，邀请20位贫困白内障复明老人参观世博会，感受光明与科技的精彩。

此外，针对进城务工的农民工群体，公司组织开展了丰富的公益活动，为其更好地融入新的生活环境、成为“新市民”提供支持。

带动就业

中国移动以自身的良好发展与业务拓展，创造了大量的就业机会。2010年，因与中国移动发生业务往来而实现的带动就业人数已经超过 220万。此外，中国移动积极构建就业、实习基地，开展与就业、创业相关的公益活动，帮助缓解社会就业压力。

2010年，公司依托客户规模和品牌优势，充分发挥互联网、手机等新媒体传播推广能力及影响力，与共青团中央、全国学联联合举办中国移动Mobile Market百万青年创业行动（简称“MM创业行动”）。

MM 创业行动从2010年8月启动，已在全国31 省公司全面开展。截至2010年12月底，已覆盖3,000余所高校，建立了20余个高校创业孵化基地，100余个MM创业协会，举办了300余场MM 创业培训会，吸引110万创业青年加入创业计划，累计提交创业作品50万件。

MM 创业行动从以往的“授人以鱼”转变为“授人以渔”，搭建了“智慧创业新平台”，将业务发展和企业社会责任有机结合，赢得了社会各界的高度评价。

MM 创业行动

MM 创业行动以Mobile Market 业务平台为载体，以广大青年，尤其是大学生为目标人群，打造一套基于移动互联网开展自主创业的环境和机制，为广大青年提供一系列免费的创业教育、培训和激励措施，以及一定数量的创业和就业岗位，共同帮助大学生加强就业、创业锻炼，全面提升大学生的自身价值，促进青年特别是大学生的就业、创业。

MM 创业行动具有“低门槛”、“低成本”、“低风险”的特征，有效解决了参与者的后顾之忧，主要体现在：

- ◎ 针对不同类型的开发者，提出差异化的A、B、C 三类创业计划套餐，实现“人人皆可创业”。这样，无论是具备技术开发能力，或是只有创意能力，参与者都可以通过创业孵化平台、远程测试平台等孵化作品。
- ◎ 提供免费的网上学习培训认证，深入高校和高新科技园区实地讲座，建立创业孵化基地，打造青年创业堡垒，帮助参与者低成本参赛。
- ◎ 为优秀开发者提供1,000名见习岗位，在中国移动各省公司开展为期1至3个月的见习，拉近大学生与市场的距离，切实帮助大学生提升就业能力，降低就业、创业风险。

中国移动各省公司也积极开展各种形式的就业、创业支持活动，取得了良好效果。

在新疆，开展“扬帆”工程，通过设立“少数民族青年就业、创业基地”的方式帮助待业少数民族青年就业、创业。项目计划到2012年底，在和田1,383个行政村建立村级青年志愿者服务点1,383个，使至少1,500名少数民族青年从中受益。截至2010年底，“创业基地”已经覆盖了86个乡镇。

在甘肃，与共青团甘肃省委共同推进大学生就业实习基地建设，2010年实习基地共向1,000名品学兼优的大学生提供了就业实习岗位。

关爱新生代农民工，打造海西温暖家园

在福建，为了促进新生代农民工更好地融入城市，从以下五个方面开展“新生代农民工关爱工程”：

促进职业发展：整合省人力资源和社会保障厅、人力资源服务企业以及全省20,000家用人单位等资源，打造“12580海西求职平台”，实现求职服务的常态化。截至2010年底已提供了超过40万个就业岗位信息，累计免费发送岗位信息彩信524万条、短信547万条。

促进权益保障：联合省总工会、宣传部、保险公司等单位，每年定期开展“送保险活动”。活动已累计送出保险超过100万份，其中1,674名遭受意外伤害的农民工获赔保险金额约454万元。

促进情感沟通：开展“爱心返乡专列”活动，帮助农民工春节回家团圆，并针对留守人群开展春节慰问活动。“爱心返乡专列”累计帮助80万名农民工顺利返乡。

保障子女教育：开通“爱心妈妈”热线，为10,000多名农民工子女结对“爱心妈妈”。关爱农村留守儿童，成立情满海西爱心基金，已累计资助479位农民工子女上学，资助助学款超过100万，帮助10所农民工子弟学校建立“金秋书库”。

提升精神文化：开展首届“福段子”和海西劳动感言征集活动，帮助农民工从思想上真正融入海西。仅活动开展前4个月即吸引18.4万名农民工参与创作与传播，累计转发短信、彩信量高达675.5万条。

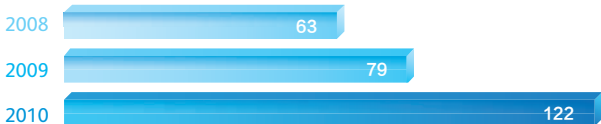
【鼓励志愿精神】

2010年，中国移动以完善志愿者电子平台建设、强化志愿者交流为重点，不断完善内部员工志愿者组织建设，已在全国19个省公司建立了员工志愿者组织，累计吸纳超过80,000名员工志愿者，在弘扬志愿文化的同时，将短期的善举变成长期的公益事业。

2010年，公司与国际青年成就组织（Junior Achievement, JA）建立了长期稳定的合作关系，发动志愿者积极与大学生群体进行职业规划、人生感悟方面的交流和沟通。并与中国移动慈善基金会紧密合作，组织员工志愿者开展艾滋致孤儿童关爱行动和贫困山区儿童关爱行动，通过陪伴孩子们游览北京、与孩子们一起上课、一起玩游戏等多种方式拉近与孩子们的距离。

公司还持续开展与汶川地震灾区四川都江堰李冰中学的手拉手助学活动，截至2010年底共有50位志愿者参与对25位学生的助学活动，通过资助款发放、两对一沟通交流、定期看望、赠送各类学习用品、体育用品等方式与孩子们建立了深厚的感情，为孩子的学习和生活提供了帮助。

● 中国移动员工志愿者活动服务总时长（万小时）



在新疆，在全疆范围内建立了由2,000余名志愿者参加的志愿者服务队伍，并统一制作志愿者旗帜和徽章，策划了一系列主题志愿者活动：组织30位女员工志愿者赴伊宁市残疾儿童学校，开展了具有特殊意义的“爱心妈妈”实践活动，让40余名维吾尔族残疾儿童享受了温暖的母爱；在乌鲁木齐市启动了现场“换客”活动，并对没有换成功的物品进行现场义卖，将义卖所得资金捐赠给了SOS儿童村，并与儿童村的孩子们开展了联谊活动；组织志愿者在“敬老节”走进奎屯市敬老院，开展“孝心贺重阳，情牵夕阳红”慰问活动等。



●在江西，组织开展春运志愿者活动

在甘肃，成立“甘肃移动蓝色梦想爱心协会”，建立以员工为主体、员工深度参与、企业与员工协同的公益服务模式。2010年共开展支教志愿者活动25次，参与员工750人次，并在全省建成了10个“甘肃移动员工爱心图书室”，并将图书室作为开展志愿者活动的基地。

在广西，在打造自身员工志愿者组织的基础上，面向社会公开招募了60名志愿者，对志愿者提供专业培训、辅导和支持，并开展“移动传递爱”项目。该项目以“雏鹰计划”和“新希望计划”两个公益分项目为主线，持续广泛开展环境保护、支持教育事业、捐助社会公益、保护弱势群体等各种公益活动，同时还建立了“移动传递爱”官方博客，分享志愿活动中的点滴和精彩。

“在这春暖花开之际，我们的‘移动传递爱’公益项目接近尾声。公益精神如春风般温暖人间，如春雨般润物无声。在项目活动中我们不仅结识了一群热心的朋友，而且更加深刻地认识了当前社会的诸多问题。面对困难，大家群策群力，团结一致地帮助别人，不仅收获了希望，更加收获了自己。”

——“移动传递爱”志愿者小吴



◎在安徽，中国移动志愿者将国学知识送入小学课堂

在安徽，与安徽省志愿者社区服务总队合作，开展“礼仪进社区，国学进万家”活动，通过礼仪和国学教育提高社区居民道德修养水平。截至2010年底，已招募学校、社会及公司员工志愿者300多名，开展了200余场国学经典诵读活动。

在宁夏，公司员工志愿者长期帮扶穆斯林孤儿院，将其作为志愿服务“爱心基地”。2007年，搭建“爱心专线”，方便孩子和其他亲属或社会热心人士沟通联系；2008年，编排“爱心汇演”、布置“爱心图书角”；2009年，放映“爱心影片”并启动“爱心短信平台”；2010年，奏响“爱心奏鸣曲”，为孩子送去生活和学习用具。持之以恒的关爱行动，帮助孩子重拾了微笑，逐渐挥去了心理阴影。

公司在深化员工志愿活动的同时，探索公司搭台、客户参与的志愿服务和爱心援助长效机制。2010年，公司共发送公益短信、彩信超过150亿条。

在广东，搭建起10086199短信捐款平台和10086222全球通客户积分捐赠平台，发动客户和社会公众一起关注社会公益，联手实施慈善项目，帮助有需要的群体和个人。

在江苏，开发“江海志愿服务平台”，实现志愿信息与需求信息的自动匹配，以及对日常帮扶活动和大型公益活动的精细化管理。志愿者在平台成功注册后，即可通过短信、网站等方式即时了解服务信息和服务时间储蓄情况。

未来，公司将依托中国移动慈善基金会，倡导热心公益与志愿服务精神，持续深入开展支持教育、关爱儿童等弱势群体的系列公益活动，同时积极评估公司相关公益活动的社会影响，探索以更高效的方式配置公益资源，为社会和谐做出更大贡献。



◎在陕西，公司员工志愿者团队开展活动



◎在四川，志愿者去年在灾区种下的树苗正茁壮成长

○ 专题：移动让世博更精彩

自2006年9月27日正式签约成为2010年上海世博会的全球合作伙伴以来，中国移动一直积极参与上海世博会的组织筹备、会期运行和通信保障等各项服务工作，为打造一届成功、精彩、难忘的世博会做出贡献。围绕“精彩世博 尽情移动”的参博主题，中国移动提出了为上海世博会提供“最前沿的科技、最精彩的展示、最贴心的服务”的庄严承诺（“三最”承诺），并建立全国人力和物力资源协调机制，全力做好各项世博工作。

中国移动世博工作关键数据

- ◎ 园区通信网络畅通无阻，多次克服话务高峰（最高达11,463爱尔兰），园区内掉话率小于0.1%、无线接通率大于99.8%（园区移动客户数最高达64万）；
- ◎ TD-LTE 精彩展演得到了高度关注，累计向270批次近4,000名VIP贵宾、以及超过2,000万世博参观者直接展示了TD-LTE 技术及其应用，中国国务院副总理张德江及全球各界领导和专家亲临体验，做出高度评价；
- ◎ 世博会期间累计接待游客逾310万人次，实现了184天全天候不间断安全运营；
- ◎ 已经有7.7万张世博手机票应用，12580世博信息查询累计达759万次；
- ◎ 园区三个营业厅业务办理量共计3.68万件，平均热线20秒内人工接通率超过92%，成功帮助园区游客畅游世博。

“在长达4年的世博合作中，中国移动走在了通信科技的前沿，从无到有建成并向全世界完美展示了具有我国核心知识产权的全球首个TD-LTE规模演示网，打造了上海世博会科技创新的重要亮点；克服一个个技术难关，与组织方共同推出了世博历史上第一张世博手机票，世博客流引导、移动视频即摄即传等创新应用扬起“科技世博”的风帆。世博移动通信网络服务从整体上提升了世博品质，经受了世博极端高话务量的考验，为世博平稳运行立下汗马功劳。通过多举措提升世博窗口服务质量，推陈出新建立信息亭，开展园区“红马甲”（志愿服务）等服务方式，为海内外世博游客提供了高水准的贴心服务。打造信息通信馆尽情展示未来信息生活的梦想与精彩，并成为园区为数不多实现不间断运营的企业馆。中国移动用满腔热情全面实现了为上海世博会“提供最前沿的科技、最精彩的展示、最贴心的服务”承诺，出色扮演了本届世博会赞助商、参展商、移动通信服务保障者和新技术推动者的角色，也为世博会留下了巨大而丰富的遗产。”

”

——上海世博会事务协调局局长 洪浩

【“最前沿的科技”】

TD-LTE 展示自主创新成果

中国移动成功建设并完成覆盖全园区5.28平方公里及9个重要场馆的TD-LTE演示网络，通过综合业务演示车、即摄即传、移动高清实况转播和天线海宝等丰富多彩的TD-LTE展演方式，全方位体现中国自主技术TD-LTE的先进性以及快速成熟的产品能力。

手机门票开世博先河

中国移动结合RFID技术，成功推出了方便游客出行的世博手机票，这是世博150多年来门票的创新变革，成为全球通信和世博历史上的“双首创”。

此外，公司还通过一系列信息化产品在帮助实现“低碳”世博。其中，世博无线官方网站作为世博会面向广大手机客户的宣传窗口，提供了便捷的综合信息平台。掌上世博会是世博历史上第一次将展示与移动通信技术结合，向手机客户提供随时随地、丰富逼真的世博实景展示服务。



◎ “天线海宝”机器人，集TD-LTE无线传输、自动控制与传感技术于一体

【“最精彩的展示”】

信息通信馆展现信息城市蓝图

中国移动联合打造的信息通信馆立足于信息通信技术发展史，展示了未来10年乃至更长时间的信息城市前景蓝图，完美契合了本届世博会的主题。世博期间还组织了汶川地震灾区儿童、玉树灾区优秀教师代表团参观等20多场公益活动，并举办中国国际象棋甲级联赛手机视频直播等10多场文化活动。信息通信馆不但为整个社会普及了信息通信基本知识，更通过移动信息化业务的展现和体验，让更多的客户切实感受到“移动改变生活”的内涵。

【“最贴心的服务”】

精品网络确保世博通信畅通

中国移动全力打造精品网络为世博通信保驾护航，有效确保了应对高达11,463爱尔兰的极端话务高峰，并通过实施33个单项节能技术，实现比传统建设方式能耗下降达30%，完美兑现了承诺。同时，建立了多线条、跨专业的综合网络管理机制，建立了“红橙黄蓝”分级多层网络应急管理机制及大话务量突发的世博网络安全管理模型，紧扣网管、应急、安全三大关键环节，开展多维度、深层次的综合评估，实施全程全网实时监控和分级管理，打造了放心网络服务世博。

个性化周到服务各类人群

中国移动为宾客提供了热情、周到的高质量服务，帮助客户解决各种棘手问题。充分发挥电子渠道的优势，如10086多语种服务、12580世博综合信息服务、园区内移动信息亭、客流引导系统等一系列世博应用，切实满足各种服务需求。同时，营业厅现场工作人员积极热心地帮助国内外游客，平均每天受理业务超过200件。“红马甲”志愿者服务队主动关爱老人、儿童、学生等群体，营造了温馨和谐的参观环境。

“TD-LTE的演示不仅是世博会的亮点，而且象征着我国可以在通信业上走在世界的前列，从三代到四代我们还可以继续创新，取得更大的成绩！”

——中共中央政治局常委、国务院总理 温家宝



◎移动员工向参观者演示TD-LTE移动高清视频监控和即摄即传业务

“信息通信馆应用了先进的展示理念、具有行业特色的创新展演方式，以互动娱乐的形式巧妙地带动游客了解信息通信行业特色，为信息通信科技的普及作出了应有贡献。”

——原工业和信息化部部长 李毅中



◎功能强大的移动信息亭方便游客

“中国移动的世博建设成果显著，特别是能提供高速下载服务的TD-LTE技术令人印象深刻，基于TD-LTE的移动高清实况点播等业务应用效果非常好。世博舞台上展示的掌上世博会、手机钱包等世博手机应用也非常贴近城市人的生活。中国移动世博信息机制作的个性化充值卡，是份很值得留念的纪念品。”

——国际电信联盟秘书长 哈玛德·图埃

○ 中国移动在香港

作为公司“走出去”战略的重要实践，2006年中国移动收购香港华润万众电话有限公司，并于2008年12月将其正式更名为中国移动香港有限公司（简称“香港公司”）。中国移动高度重视“走出去”过程中积极融入当地社区、主动承担社会责任，追求公司与当地社区的共同可持续发展。

“周到”的通信产品

2010年，香港公司积极发挥作为“中港跨境通信服务专家”的优势，不断为客户推出本地数据消费封顶、国际漫游日费、自由组合国内数据服务、漫游Wi-Fi日费等实惠、便捷的跨境通信产品，加强跨境信息沟通。同时，开通了支持本地跨台短信的飞信服务。2010年，香港公司还投得了香港唯一一张移动电视牌照。

“周到”的客户服务

香港公司大力培育“周到服务文化”，不断加强计费与消费告知管理和客户隐私保护，为客户提供满意服务。公司高度重视信息安全与客户隐私保护，不断加强客户网上账户安全和内部数据管理，要求员工签署隐私保障协定以保护客户隐私。尊重客户的知情权，通过网站与客户合约详细介绍个人数据保障须知与各项计费情况。2010年，已连续7年达到香港电讯管理局(OFTA) 制定的99.99% 的精确计费标准。公司还积极面向老年人、残疾人、学生、外籍人士等特殊人群推出满足其需求的特色服务。

“周到”的员工关怀

香港公司大力促进员工本地化，员工本地化比例达99.4%，管理人员本地化比例为97.7%。对员工提供全面关怀，创造良好工作氛围。2010年成立了“员工关怀小组”来负责反馈和落实员工的要求。

“周到”的绿色运营

香港公司关注环境，严格管理业务运营中的能源与资源消耗及基站辐射，对电子废弃物进行妥善的回收管理，推动环保型企业建设。2010年，公司进行超过1,800次基站检查，改用环保型空调制冷剂，研究应用清洁能源基站，减少温室气体排放，并计划在2011年建成首个太阳能基站。

公司大力推进无纸化办公与电子渠道服务，建成集成无纸化合约系统，新增了预付费产品的“网上充值”功能，建成了全港营业厅集中化视频展示系统，有效降低运营能耗。同时，在香港电信行业中率先与深受当地居民欢迎的“八达通”卡合作，在营业厅内提供自助刷卡缴费服务。

“周到”的社区服务

多年来，香港公司将关怀客户的“周到”服务精神延伸至整个社区，致力参与各项社会公益事务，其中包括举办的“香港世界通信及信息社会日”系列活动、慈善捐款、献血、义务工作、为社会服务机构提供专业技术支持及建立长期合作伙伴关系等，充分发挥良好企业公民精神。

香港公司长期以来对客户、对员工、对环境、对社区的“周到”服务赢得了社会和民众的认可。2010年2月，香港公司连续第9年被香港社会服务联会评为“商界展关怀”企业。



©香港公司自2002年起连续荣获香港社会服务联会“商界展关怀”企业称号

○ 中国移动在巴基斯坦

2007年2月，中国移动完成了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）。2010年，CMPak 总体运营情况较好，网络覆盖得到进一步提升。同时，成立了审计部，进一步加强了内部控制力度和监督机制，严格按照当地法规和国际通行准则规范经营行为，2010年未发生违规违法事件。

推进网络建设

2010年，CMPak继续积极推动网络建设，截至2010年12月底，网络规模位于5家运营商的第3位，网络覆盖能力得到较大提高。同时，公司在全网范围内开展以客户感知为导向的网络质量提升活动，通过集中专项优化、频率调整等多种手段提升网络质量。

促进地区发展

为推动当地经济发展，CMPak在产品质量、价格符合生产、运营要求的前提下，尽量开展本土化采购，所有的本土采购均采用公开招标的方式进行，对满足条件的供应商进行公开、公平、公正的评判。

此外，CMPak大力聘用巴基斯坦当地员工，截至2010年底，CMPak管理层本土化比例为93.4%，普通员工本土化比例已达100%，合计提供2,450个就业机会，并带动产业链多家中国厂商提供约3万个就业机会，极大地促进了当地社区的发展。

注重员工保障

公司重视对员工的关怀，参考同行业其它企业惯例，提供包括员工父母的医疗保险。为尊重伊斯兰教文化，公司除了在办公区设置穆斯林专用的祈祷区，还在周五主麻日将午休时间延长1小时，方便员工进行主麻日祈祷；并根据穆斯林国家男女相对区隔的要求，为普通女员工提供接送班车服务。

积极参与环保

2010年，CMPak进一步推进环境保护相关工作，建成了195个太阳能基站；并配合当地政府积极开展了拉合尔城区环保宣传活动，通过短信、户外广告等方式，引导市民正确处理固体垃圾，提升环境保护意识。

抗击洪水灾害

2010年7月，巴基斯坦遭遇80年一遇的特大洪水，导致公司70多个基站退出服务，340个基站无法正常运行，3,500多个零售店受到不同程度损毁，各类客户服务均受到严重影响。

面对灾害的侵袭，CMPak一方面积极开展生产自救，以最快速度恢复各区因洪水被关闭的基站，两个月内抢修恢复319个基站，保障了当地的通信。另一方面，CMPak向受灾最严重的三个地区提供共计六卡车救灾物资，包括面粉、糖、大米、大豆、矿泉水、蜡烛、火柴等，同时向灾区免费提供大批的移动电话，确保灾民的通信联系，捐赠款物总计折合319.5万卢比。



◎在巴基斯坦，与当地政府合作开展环保宣传活动

○ 关键指标概览

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

注：

- ① 移动客户数包含辛姆巴科公司的移动客户数
- ② 2008年和2009年数据为经审计的决算数据，2010年数据为未经审计的年度快报数据
- ③ 员工人数为集团公司财务决算平均人数，含铁通公司。2010年因铁通公司部分成建制划入铁道部，人数较2009年有所下降
- ④ 该数值为2008年2-4季度平均值
- ⑤ 2010年起，口径由占有自有渠道（电子渠道和自营厅）的比例调整为占有全渠道（电子渠道、自营厅和社会渠道）的比例

○ 展望

【可持续发展管理】

管理体系建设	◎ 以企业可持续发展能力建设为核心，滚动开展可持续发展能力评估与管理工作。 ◎ 有效组织和推动公司可持续发展实践活动蓬勃开展，强化国际对标，不断提升可持续发展绩效表现。
相关方沟通与回应	◎ 深化利益相关方参与，以可持续发展报告为平台，有效吸纳相关方意见。 ◎ 强化利益相关方专项沟通，就关键议题密切交流、共同探寻解决方案。

【可持续发展实践】

立足持续发展	◎ 加大自主创新力度，研发新技术、丰富新业务、拓展新领域，创造企业发展新蓝海。 ◎ 继续努力为员工营造和谐的工作环境，提供良好的成长空间，实现员工和企业的共同发展。
保障责任通信	◎ 努力保持世界一流的网络通信质量，不断强化应急通信保障能力与反应速度，实施更加严格的电磁辐射管理。 ◎ 进一步围绕客户消费的全过程，针对影响客户感知的各个环节，逐步建立起全面的“透明消费”服务体系。 ◎ 深入开展垃圾信息治理工作，在确保客户正常通信的前提下，依法治理大量群发并引发客户投诉的不良信息。
减小数字鸿沟	◎ 推动移动通信网络向偏远地区自然村延伸，以丰富的涉农应用和特色惠农服务，为农业发展和农民致富提供有力支持，助建新农村。 ◎ 关注老年人、残疾人、少数民族等人群的特殊需求，针对性开发提供移动通信应用和服务，最大限度降低使用门槛，让移动通信服务惠及更多人。
应对气候变化	◎ 逐步搭建科学的能源管理体系，全面管理企业环境足迹，达成年度减排目标。 ◎ 结合个人及不同行业的信息化需求，创新开发和推广低碳信息化应用产品，为低碳经济贡献力量。
促进信息惠民	◎ 大力推进“无线城市”建设，在医疗信息化、教育信息化、便民信息化等领域继续探索发挥移动通信的变革作用，为社会发展议题提供信息化解决方案。
投身社会公益	◎ 进一步发挥中国移动慈善基金会的作用，加大在教育发展、环境保护、弱势群体关怀等领域的公益项目投入，并有效激发员工参与热情，带动相关方共同参与志愿服务。

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2010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，中国移动将非常欢迎您的意见和建议，请您不吝赐教！

谢谢！

中国移动报告编写组
2011年3月

姓名				
联系方式	电话		EMAIL	
报告评价*	可读性	客观性	逻辑性	完整性
开篇部分				
立足持续发展				
保障责任通信				
减小数字鸿沟				
应对气候变化				
促进信息惠民				
投身社会公益				
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

您可以将上表发送邮件至CR@chinamobile.com，也可以将上表传真至+86-10-66006167。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。



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
邮政编码：100033
传真：+86-10-6600 6167
报告下载地址：www.10086.cn

版权所有，未经许可不得翻印转载
本报告采用100%可再生环保纸印刷



○ GRI 索引（G3）

编号	内容	相关性	披露页码
战略与分析			
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	高	1
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	高	1,7
公司概况			
2.1	机构名称	高	3-4
2.2	主要品牌、产品及服务	高	4
2.3	组织结构图	高	5
2.4	公司总部的地址	高	3
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	高	3
2.6	所有权性质及法律形式	高	4
2.7	所服务的市场	高	4
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	4,54
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权限的重大变化	高	3,12
2.10	报告期间获得的奖励	高	4,29
报告参数			
3.1	所提信息的报告时间	高	3
3.2	最近一次报告的时间	高	3
3.3	报告周期	高	3
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	高	56
3.5	确定报告内容的程序	高	3
3.6	报告的界限	高	3
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	高	3
3.8	汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务以及其他可能严重影响不同汇报期以及不同机构之间可比性的实体的处理方式	高	3
3.9	数据计算和处理方法	高	3
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	高	30,32,35
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	中	3
3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	高	3,57-62
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	中	—
公司治理			
4.1	机构的治理结构	高	5
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	5

编号	内容	相关性	披露页码
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	高	5-6
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	高	9,13
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	高	5-6
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	5-6
4.7	最高决策层任职资格说明	高	5-6
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	高	1,3,7
4.9	最高决策层如何对机构进行监察，管理经济、环境、社会效益	高	8
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	高	5-6
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	5-6
4.12	组织签署或者认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	高	3
4.13	在协会（如行业协会）和 / 或国内、国际相关组织的成员资格	高	3-4
4.14	机构利益相关方的名单	高	9
4.15	识别及选择利益相关方的依据	高	9
4.16	利益相关方参与的程序	高	9
4.17	利益相关方参与提出的主要问题及机构如何进行回应	高	9-11
经济责任指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	4,56
EC2	机构活动由于气候变化产生的财务问题和其他风险及机遇	高	12
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	13-15
EC4	政府给予机构的重大财务援助	不适用	—
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	高	13
EC6	机构在主要业务运营地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	高	9-10,12,23,33
EC7	机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	中	13,53
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	高	24-28,37-42,45
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	高	12,24-26
社会责任指标			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	4,13
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	高	—
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	高	13
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	中	13
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有无在集体协议中注明	高	—

编号	内容	相关性	披露页码
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，员工所占比例	高	—
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	高	13
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	高	13
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	高	13
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	高	14
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	高	14
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	高	14
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	高	13
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	高	13
HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	不适用	—
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动	不适用	—
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	不适用	—
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	高	13
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动	不适用	—
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施	高	13
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施	高	13
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	不适用	—
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施	高	13,53
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	高	9,43-49
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	高	—
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	高	—
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	高	—
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	高	24,29
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织所做财务及实物捐献的总值	不适用	—
SO7	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果	高	—
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数	高	—
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	高	16
PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	低	16

编号	内容	相关性	披露页码
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	中	20
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	高	20
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	高	21
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	高	20-23
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	高	—
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数	高	22
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	高	—
环境责任指标			
EN1	所用物料的总量或者用量	低	30-34
EN2	采用可循环再造物料的比例	中	30-34
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	31
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	高	31
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	高	30-36
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	低	30-36
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	低	32
EN8	按源头划分的总耗水量	中	—
EN9	因耗水而受严重影响的水源	低	—
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	低	—
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	低	—
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	高	36
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	低	—
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	低	—
EN15	按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量；列入国际自然及自然资源保护联盟下辖红色名册及全国保育名册的物种	低	—
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	高	31
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	高	31
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	高	29-36
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	低	—
EN20	按种类及重量划分的 NO _x 、SO _x 以及其他重要气体的排放量	低	—
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	低	—

编号	内容	相关性	披露页码
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	高	30,33
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	低	—
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量，以及经国际船输送的废弃物的百分比	低	—
EN25	受机构排水及径流严重影响的水源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	低	—
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	29-36
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	低	33
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	高	—
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	低	33
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	高	29

电信行业补充指标

编号	指标	相关性	披露页码
内部管理			
IO1	按照国家或者区域划分的企业在通信网络基础设施建设中的投资额	高	24
IO2	为履行“无处不在的通信服务”承诺，企业为特殊地区或者是低收入人群提供不盈利的服务的纯支出，并描述企业相关的制度与管理机制	高	24-26
IO3	为户外工作如安装、运营与维护天线、基站以及铺设光缆人员提供的安全健康保障措施，这些安全健康问题涵盖工作高度、点击、与 EMF 和无线电波的直接接触、其他危险化学品品的直接接触等	高	13
IO4	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的手机无线发射防护的规定	高	16
IO5	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的基站无线发射设备辐射防护的规定	高	16
IO6	与手机设备吸收率（SAR）相关的政策与举措	不适用	—
IO7	公司的天线和传输设备选址的相关政策与举措，包括与利益相关者的协商、地址共用以及主动降低不良视觉影响，并描述协商会的评估与可能性的量化措施	高	16
IO8	独立站点、共用站点以及在已有建筑上设立站点的数量和比例	高	31
提供通信途径			
PA1	为偏远以及居民较少的地区建设通信基础设社并提供通信产品和服务的政策与举措，并解释所应用的商业模式	高	24-26
PA2	为解决获取以及使用通信产品和服务中的障碍所制定的政策与开展的措施，这些障碍包括语言、文化、受教育程度、收入、残疾和年龄因素，并解释所应用的商业模式	高	27-28

编号	指标	相关性	披露页码
PA3	为确保通信产品、服务有效性和可靠性而采取的措施以及相关的政策，如果可能，应该详细说明通信故障发生时间与地点	高	16-23
PA4	在机构开展业务所在地，应该对通信产品和服务的有效性进行量化评估。案例包括客户数量 / 市场份额、已进入市场、网络覆盖人群百分比、网络覆盖地区百分比	高	4,16,24-26
PA5	为低收入和无收入来源人群提供的通信产品与服务的数据、类型，并提供所选择对象的含义。包括定价，每分钟通话费率，偏远、贫困和居民较少地区间传输数据的费率等。	高	24-26
PA6	在紧急、抢险救助情况下提供与维护通信产品、服务的计划	高	17-19
PA7	涉及到获得与使用通信产品和服务的人权问题的政策与举措	高	9,20-23,24-28
PA8	公开讨论电磁辐射等相关问题的政策于举措。包括在销售资料中提供相关信息	高	16
PA9	在电磁研究以及活动方面进行投资总额。包括所报告机构资助并受益的项目描述	高	16
PA10	确保资费方面的透明度	高	20
PA11	主动告知消费者产品特性以及能够提高效率、降低使用成本、更加环保的使用方法	高	33-36
技术应用			
TA1	举例说明如何在提供通信产品和服务方面提高资源的使用效率	高	31-34
TA2	举例说明通信产品、服务以及技术应用最有可能取代的有形产品（比如，使用网络数据库取代电话本、使用视频会议取代传统的会议形式）	高	25-26,35-36
TA3	披露公司在改变消费者使用上述通信产品、服务以有效利用资源的措施，并提供比例、市场规模或者潜在的费用节约	高	25-26,35-36
TA4	披露对消费者使用上述产品和服务的间接效果的评估，以及在将来的发展过程中应该注意的问题，这包含了社会效果与环境效果两个方面	高	25-26,35-36
TA5	描述公司在知识产权与开放源技术方面的举措	高	12

联合国全球契约十项原则索引

人权

原则 1：企业界应支持并尊重国际公认的人权；（参见第 13-15,24-28 页）
原则 2：保证不与践踏人权者同流合污。（参见第 13-15,24-28 页）

劳工标准

原则 3：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权；（参见第 13-15 页）

原则 4：消除一切形式的强迫和强制劳动；（参见第 13-15 页）
原则 5：切实废除童工；（参见第 13-15 页）
原则 6：消除就业和职业方面的歧视。（参见第 13-15 页）

环境

原则 7：企业界应支持采用预防性方法应对环境挑战；（参见第 29-36 页）

原则 8：采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法；（参见第 29-36 页）
原则 9：鼓励开发和推广环境友好型技术。（参见第 29-36 页）

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。（参见第 5-6 页）



()



中国移动通信
CHINA MOBILE

