

2010
.....
企业社会责任报告
上海贝尔股份有限公司





关于本报告

本报告是上海贝尔发布的第三份企业社会责任报告，重点披露了上海贝尔及所属机构2010年1月至2010年12月期间在提升商业价值、建设绿色企业、尊重员工价值、打造责任价值链、构建和谐社会等方面的社会责任实践和绩效，部分内容及数据追溯以往年份。

本报告参照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(2006版)编写。报告所有数据均来自上海贝尔的正式文件和统计报告且通过相关部门审核。为便于表述，报告中“公司”、“上海贝尔”、“ASB”指代“上海贝尔股份有限公司”；“集团”、“阿尔卡特朗讯”指代“阿尔卡特朗讯集团”。

本报告为中文版，您亦可通过上海贝尔网站 (<http://www.alcatel-sbell.com.cn>) 阅读本报告的电子版。

目 录

• 上海贝尔—中国通信产业的推动者	1
• 2010关键绩效	2
• 高管致辞	4
• 社会责任管理	6

责任实践与承诺

• 2010社会责任大事记	12
• 公司治理	13
• 增强创新能力—以新型商业模式和前瞻研究引领发展	14
• 提升商业价值—以专业的产品和解决方案满足社会需求	20
• 建设绿色企业—以系统完善的管理构架应对气候变化	28
• 尊重员工价值—以广阔的国际化成长平台实现共同发展	34
• 打造责任供应链—以高标准和能力建设实现合作共赢	38
• 构建和谐社会—以现代科技力量推动社区进步与文明	40
• 聚焦：我们和上海世博会	42

公益和志愿者活动

• 公益和志愿者活动	46
------------	----

2011年展望

• 2011年展望	52
• 公司荣誉	54
• 第三方评价	55
• GRI对标	56

上海贝尔

中国通信产业的推动者

上海贝尔股份有限公司是国务院国有资产监督管理委员会的直属企业，是中国高科技领域的第一家外商投资股份制企业，拥有强大的本土实力和广泛的全球资源。

公司为运营商、企业和行业客户提供端到端的信息通信解决方案和高质量的服务，其产品覆盖有线和无线方案、光接入方案、端到端LTE方案、光网络、IP网络、网络核心及应用、网络管理及服务等诸多领域。

公司拥有技术先进、制造能力达到世界一流水平的生产制造平台，公司销售服务网络遍及全国和海外50多个国家。今天，上海贝尔已成为集研发、产业化供应链和信息技术服务中心于一体的阿尔卡特朗讯在全球的旗舰，能够真正满足中国客户国际化业务的需求。

上海贝尔成立于1984年，总部设在中国上海。



2010关键绩效

社会责任管理

荣登2009~2010中国通信产业社会责任典范企业榜首

CSR理事会成员扩充到26名，现有CSR专职人员3名



提升 商业价值

以专业的产品和解决方案满足社会需求

22

启动质量卓越项目，22个项目被评为国家、
部级优秀质量改进项目



建设 绿色企业

以系统完善的管理构架应对气候变化

12.6 %

与2009年相比：节约电能近400万度；办公文印量下降
12.6%；减少纸张打印100余万张
2010年：通过视频会议减少商务出行约600万公里
减少碳排放720吨；30%的生产用水实现循环再利用



尊重 员工价值

以广阔的国际化成长平台实现共同发展

37,653

网络学习系统提供超过2,000门课程
网络培训总时数37,653小时
举办全球创业训练营活动



打造 责任价值链

以高标准和能力建设实现合作共赢

455

对150多家供应商进行社会责任培训
组织9家供应商参加GeSI和EICC的职业健康和
安全管理培训
拥有中国本地供应商455家

2010关键绩效

增强创新能力

研发投入占销售收入比例接近10%，与上年持平
获2010年国家科技进步 **二等奖**



67

资助21个省市的67所希望学校

构建和谐社会

以现代科技力量推动社区进步与文明



0中断，0故障

保障上海世博通信“0中断，0故障”
获得上海世博局、环保局等基金会颁发的
“世博绿色出行环保公民”荣誉证书

我们和上海世博

聚焦



15,988

公益投入总额超过379万元
志愿者活动员工参与人数1870人
志愿者活动累计15,988小时
约12,000人受益

公益和志愿者活动

以广阔的国际化成长平台实现共同发展



董事长致辞



董事长 袁欣

“上海贝尔是中国对外改革开放的探索者，肩负着推动中国通信产业发展的使命和责任。

此时此刻，正值国家经济社会和通信产业发展的历史转折期、机遇期，时代再一次赋予上海贝尔新的使命。作为国际化的中央企业，从探索者跨越到引领者，是全社会对我们的殷切期望和广泛要求。

责任源于使命，责任引领发展。履行社会责任是上海贝尔的基因，是发展过程中的自觉行动。将社会责任融入公司发展战略和日常运营，有助于我们更好地了解利益相关方期望，制定更有针对性的经营目标。

唯有不断创新，我们的发展才会有不竭的动力。站在引领产业发展的高度，紧紧围绕客户需求，顺应绿色发展潮流，创新产业发展模式，开展前瞻性研究，才能为客户创造更大价值，才能实现上海贝尔的价值。

唯有道德运营，我们的发展才会有稳定的基础。恪守商业道德规范，坚持依法经营诚实守信，推动产业链整体发展，与中国通信产业共同成长，才能创造可持续发展的“共赢未来”。

唯有绿色发展，我们的业务才能顺应时代的潮流。人类共同面对的气候变化问题，在给通信产业发展带来压力同时，也为我们能够有效改善环境绩效的产品和服务带来了广阔的发展空间。

唯有关爱员工，我们的事业才会不断进步。激励和培养具有国际眼光和战略思维的产业精英，是我们一直以来引以自豪的做法。

唯有回报社会，我们的事业才会更有价值。我们始终现代科技力量关注民生，推动社会文明进步。

2011年是中国“十二五”规划开局之年，我们要面向未来，站高看远，与时俱进，不断思考、探索、突破，进一步将社会责任融入公司发展战略及日常运营中，做强做优，打造具有国际竞争力的世界一流企业，为超越客户需求、实现行业发展奉献更大的价值。

”

总裁致辞

“通信和信息技术的不断发展，引发了人们沟通、工作和生活方式的深刻变化。电信业务不再局限于传统意义上的通信领域，而是与IT、互联网、传媒和娱乐、工业等越来越多的产业融合。全球通信产业已经进入到新的大融合、大变革和大转型，逐步进入新的跨越式发展时期。

对于上海贝尔来说，必须顺应和引领这场以融合、变革和转型为特征的通信行业发展，才能实现自身的发展，为客户、行业和社会创造更大价值。

2010年，上海贝尔在充分分析宏观环境和产业环境的基础上，以“一手抓经营，一手抓转型，两手都要硬”为发展的基本方针，实现全年“稳健增长”。

在经营方面，公司超额完成任务；在稳固国内市场的同时，海外市场突飞猛进；保持对创新研发的高投入，取得了一系列可喜的研发成果；产能产量大幅提升，创下历史新高。良好的经营业绩不仅推动了公司自身发展，也为阿尔卡特朗讯集团全球做出应有贡献。

在转型方面，层层推进“中国战略”的实施，更多利用中国资源支持全球市场的拓展和增长，让中国研发团队承担更多能起到主导作用的全球产品线研发责任，更好地利用中国的信息产业生态系统提升运营供应能力，着力打造面向全球的采购中心、物流中心、全球信息技术服务中心和产业化基地。

在产品研发方面，TD-LTE、光传输、宽带接入等新产品的研发取得重大进展。

在2011年实现“健康增长”，是上海贝尔根据中外股东和其他利益相关方期望制定的主题。健康增长是有质量、有效益的发展，强调从客户的发展规划中看到自身发展机遇，支撑客户发展，全行业共同应对挑战，实现合作共赢。

”



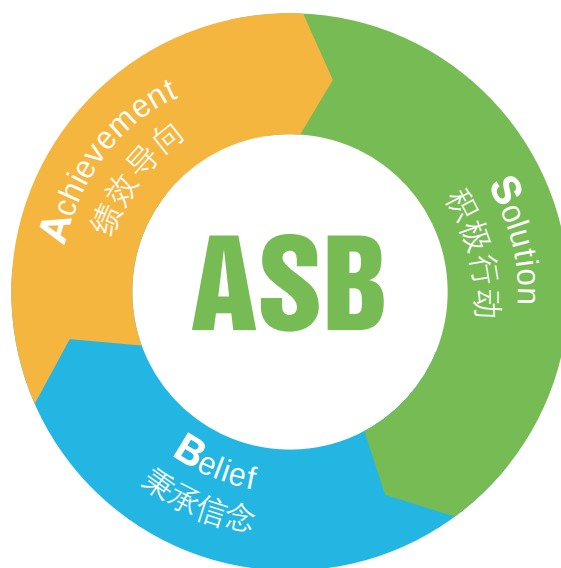
总裁 华荣

社会责任管理

上海贝尔将社会责任作为可持续发展的重要保障和路径选择。2010年，公司立足宏观环境、产业发展的背景和趋势，从满足社会、行业需求出发，结合自身优势，确定社会责任策略。

机遇与挑战	优势	CSR策略
通信市场竞争日益激烈	领先的产品和服务	夯实全球供应链基地
全球电信行业整体复苏		打造高效能网
运营商运营模式转型		开展公益和志愿者活动
专业服务需求加大	广泛的全球资源	消除数字鸿沟
产业链合作加强		增强自主创新
向下一代网络演进		发展行业专网
物联网、云计算快速发展	强大的本土实力	建设绿色网络
节能减排、降本增效		
转变发展方式		
数字鸿沟有待弥合	深厚的创新能力	扩充人才队伍

社会责任理念



责任治理模型的创新—ASB责任模型

社会责任管理

上海贝尔(Alcatel-Lucent Shanghai Bell, ASB)建立了以绩效导向(Achievement)、积极行动(Solution)、秉承信念(Belief)为核心的责任管理ASB三级模型，并以此为指导，重点关注以下领域：

领域	关键议题和主要目标
商业道德规范	我们恪守商业道德规范。
行业发展	我们坚持科技创新，惠及社会，推动产业链整体发展。
商业价值	我们通过创新性的产品和服务，为客户和社会创造价值。
员工关爱	我们创造了一个多元化的全球工作场所，鼓励、帮助员工职业生涯发展，并提供海外任职及轮岗机会。
环保节能	我们积极投身于生态可持续发展—特别是气候变化—并努力满足客户对生态效益型产品及解决方案的需求。
责任采购	我们与合作伙伴分享企业社会责任理念和经验，努力提升整个供应链的社会责任水平。
绿色企业	我们将环保节能的理念贯穿整个产品生命周期，实现绿色产品、绿色运营、绿色生态链，建立系统完善的绿色管理架构。
回馈社会	我们积极投入社会公益领域，关爱弱势青少年群体，扶贫助学，进行社会援助，号召广大员工为社会奉献爱心。

社会责任管理体系

上海贝尔成立了CSR(企业社会责任)理事会，设立CSR专职机构，负责设计、执行及评估企业社会责任相关事务；在完善责任管理组织的同时，公司制定了一系列责任管理相关制度，增强责任管理的稳定性和长效性，全方位推动上海贝尔的企业社会责任工作。

公司CSR理事会由各部门相关人员组成，定期举行会议，讨论和决策CSR项目及相关事宜，协调和推进公司CSR工作。2010年，CSR理事会成员由22名扩充至26名。公司从2007年起在企业传播部设立企业社会责任专职团队，有3名专职工作人员。

2010年，公司持续推进社会责任管理，为员工开通CSR信箱，发行中英双语电子季刊(CSR Newsletter)，汇总公司在企业公民、全球CSR动态、慈善公益以及环保与低碳领域的动态，提高员工社会责任意识和参与度。2010年，公司正式发布《慈善捐赠政策》，制定详细捐赠流程，规范捐赠行为，提升公益活动的价值和社会影响。

2010年，公司响应并参加上海市浦东新政府发起的社会责任复评工作，获得积极评价。

“上海贝尔股份有限公司很好履行了权益责任、环境责任、诚信责任、和谐责任，符合上海浦东新区企业社会责任评估达标要求。希望继续完善提高，发挥示范作用。”

——上海市浦东新区企业社会责任办公室

社会责任管理

上海贝尔社会责任管理体系



社会责任管理

利益相关方

利益相关方	主要沟通渠道	提出的期望和要求	我们的回应
股东	- 工作总结和业绩汇报 - 董事会会议	- 稳健经营和可持续发展 - 畅通的信息沟通	- 实现稳健经营 - 加快变革转型 - 建立股东沟通机制
客户	- 客户拜访, 通过电子直邮提供产品信息 - 客户满意度调查 - 市场路演 - 行业会议、研讨会、展会	- 提供高质量产品 - 增强服务能力 - 提升产品和服务价值	- 启动质量卓越项目 - 向高效能融合网络演进, 帮助客户实现业务转型 - 完善服务流程
员工	- 工会会员代表大会 - 多种形式的高层沟通 - 员工内部互助平台	- 基本权益保障 - 能力提升和职业发展 - 归属感和认同感	- 建立有竞争力、绩效导向的薪酬体系和完善的保障体系 - 建立企业大学、网络学习系统和全面的培训课程体系 - 实施“国际派遣计划” - 关爱员工, 建设开放、多元、互助、平等的企业文化
政府	- 领导和主管部门视察 - 定期工作总结和业绩汇报 - 相关会议	- 科学发展 - 依法纳税	- 实现稳健经营 - 加快变革转型 - 保障通信畅通
供应商	- 阿尔卡特朗讯集团全球供应商大会 - 采购政策	- 公平、透明采购 - 促进共同发展	- 建立公平透明的采购原则和流程 - 为供应商提供社会责任培训 - 共享经验, 实施本地化采购
行业伙伴	- 贝尔实验室开放日 - 行业会议、研讨会、展会	- 共同促进产业发展 - 共享产业发展成果	- 促进产业链升级和价值提升 - 共享最新科技成果 - 推动行业标准制定
社区和公益组织	- 相关会议 - 社区活动	- 关注和参与社区发展 - 缩小数字鸿沟 - 降低企业运营对社区环境的负面影响 - 参与社区公益活动 - 利用信息技术打造低碳经济	- 支持偏远地区学校信息化建设 - 保障重大社会事件和抢险救灾中的通信畅通 - 联合公益组织, 开展公益活动 - 提供绿色产品, 支持低碳经济 - 开展慈善捐赠活动 - 鼓励资助员工志愿者行动





责任实践 与承诺

2010社会责任大事记	12
公司治理	13
增强创新能力——以新型商业模式和前瞻研究引领发展	14
提升商业价值——以专业的产品和解决方案满足社会需求	20
建设绿色企业——以系统完善的管理构架应对气候变化	28
尊重员工价值——以广阔的国际化成长平台实现共同发展	34
打造责任价值链——以高标准和能力建设实现合作共赢	38
构建和谐社会——以现代科技力量推动社区进步与文明	40
聚焦：我们和上海世博会	42

2010社会责任大事记

2010-1



贝尔实验室发起GreenTouch™ (绿色沟通) 联盟, 设定通信行业千倍降耗目标。

来自全球**150**家供应商云集上海, 参加主题为“网天下, 赢未来”的全球供应商大会, 就公平采购、绿色采购、采购责任等问题展开讨论。

2010-2



发布《2009企业社会责任报告》。

“暖风行动”连续第三年支持外来务工子弟学校教育。

2010-3



参加地球一小时活动。

为“**绿色沟通联盟**”所开发的替代能源项目“风和太阳能为无线基站供电”在欧盟2010欧洲可持续能源竞赛中胜出。

2010-4



青海玉树地震后, 第一时间开展通信恢复保障工作。

公司被指定为金桥“**百家企业生态环保宣传站**”。

参加中国第一届通信行业节能减排大会, 就“践行企业社会责任, 营造绿色通信环境”做出承诺。

作为中国移动上海世博会TD-LTE演示网的重要合作伙伴, 为世博园区的主题馆和非洲馆提供TD-LTE室内覆盖服务。

2010-5



阿尔卡特朗讯创业训练营活动在中国区启动。

“**全球关怀日**”16个项目在全国各地启动。

在员工对青海玉树灾区自发捐款的基础上, 阿尔卡特朗讯基金会按1:1的比例进行配捐。

2010-6



公司在NGMN (下一代移动网络) 大会上推出“**LTE概念车**”。

被浦东环保局和金桥出口加工区管理委员会评为“最具可持续发展潜力的五星级企业”。

与国际青年成就组织共同主办“2010年上海市学生小小商业挑战赛”。

2010-7



正式启动阿尔卡特朗讯全球研发中心2010中国**人才战略**。

2010-8



协助中国通信标准化协会在上海召开行业专业会议, 讨论标准**120**多个。

公司全力投入甘肃泥石流灾害救灾通信保障。

2010-9



启动质量卓越项目, 发布《**爱生活, 爱质量**》第一期。

2010-10



顺利通过TL9000/ISO9001质量**管理体系**升版和换证审核。

2010-11



开展“反腐败计划”培训项目。

举办“2010年贝尔实验室开放日”活动。

确保世博通信“**0中断, 0事故**”, 顺利完成通信保障工作。

2010-12



通过OHSAS18001职业健康与安全管理体系认证。

公司被授予“**浦东新区优秀博士后工作站**”。

公司治理

完善的企业治理体系

上海贝尔重视全体股东的长期利益，建立健全现代企业管理制度，实现更加科学的企业治理。董事会对公司重大经营战略进行决策，并督促管理层认真执行，不断完善国资委提出的建立健全现代企业董事会治理体系的要求。

完善的股份制治理架构为上海贝尔的经营决策提供了保障。公司董事会由8名董事组成，中外董事各4名，由股东大会选举产生。高效的股东大会、董事会、监事会各尽其职，提高公司的决策质量，把握公司重大战略方向。

商业道德及规范

商业道德委员会

上海贝尔商业道德委员会由公司总裁主持，成员包括主管战略与技术、人力资源、公共事务、财务、法律的负责人及党委领导，负责制定、执行和更新公司《商业道德规范》，召开常规和临时会议，就商业道德政策的执行和商业道德实践进行讨论和决策。

商业道德规范和反腐败计划

上海贝尔对腐败采取“零容忍”态度，于2002年制订了《商业道德规范》第一稿，要求员工在开展国内外业务过程中遵循最高商业道德标准，遵守公司业务所在地区及国家的各项法律，并符合当地优秀企业公民的标准。

2010年，公司以市场营销和采购为两大重点领域，加强对腐败行为的监督和治理。在2009年“商业道德规范”在线培训课程基础上，参与全球“反腐败计划”培训项目，提高员工对腐败、违法、不诚实和欺诈性商业行为的认知。99%的中国区员工完成了“反腐败计划”的在线培训课程。



增强创新能力

——以新型商业模式和 前瞻研究引领发展



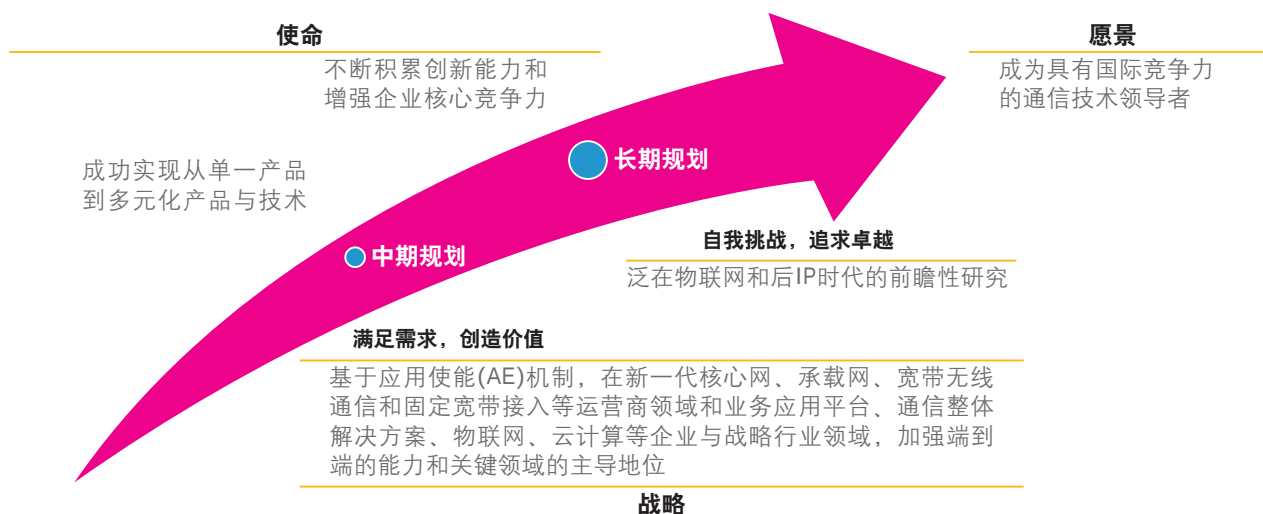
公司始终把自主创新作为企业发展的基本战略，坚持“引进－消化吸收－再创新、集成创新、原始创新”三种方式逐步推进、相互结合，以市场发展和技术发展为导向，从技术战略、研究和产品开发三个维度落实创新，追求卓越，为公司、客户、社会创造更多价值，践行“科技创新，惠及全社会”的责任理念。2010年，公司研发投入占销售收入的比例接近10%，与上年持平。

明确创新战略

“在对外合作中实现自主创新”是上海贝尔一贯的发展主线。公司以知识产权“落地”和核心商业价值“落地”的创新战略为基础，制定自主创新中长期规划。

2010年，阿尔卡特朗讯重新定位中国研发战略，将更多核心研发项目转移到中国，中国研发团队在TD-LTE、射频等无线领域、宽带接入、IMS等核心网络成为集团的全球研发和产品总部。

上海贝尔研发中长期规划



增强创新能力

——以新型商业模式和前瞻研究引领发展

LIGHTRADIO™

50%

减少50%移动网络能耗
运营商成本缩减50%

60%

基站和设备所占空间缩减60%

案例：lightRadio™，创新先行

近年来，因特网和智能手机应用呈现爆炸式增长，据贝尔实验室估计，到2015年，城市每平方公里将会有30倍于2010年的智能手机，数据业务的爆发性增长使网络不可持续且不能满足需要，将导致极差的用户体验、更高的用户离网率；快速通信需求增长也带来更多耗电的基站、杂乱的天线和高耸的铁塔，引发亟待解决的环境问题。

近期，阿尔卡特朗讯突破性推出lightRadio™系统，消除全球移动行业对天线塔及基站设施的依赖，标志着我们所知的基站和天线塔时代的终结。lightRadio™将削减移动网络能耗，降低运营商成本，提升用户体验，帮助移动运营商实现网络演进，应对移动网络流量剧增的冲击。

- 改善环境：lightRadio™减少50%移动网络能耗。此外lightRadio™采用小型天线替代大型过度拥挤的基站，减少基站和设备占用空间60%。
- 为运营商节约成本：得益于站址、能源、运营和维护成本方面的优势，lightRadio™使运营商成本缩减50%。
- 缩小数字鸿沟：利用先进的微波传输和压缩技术实现网络回传，使宽带覆盖到任何有电能、太阳能、风能等有能源的地区。



增强创新能力

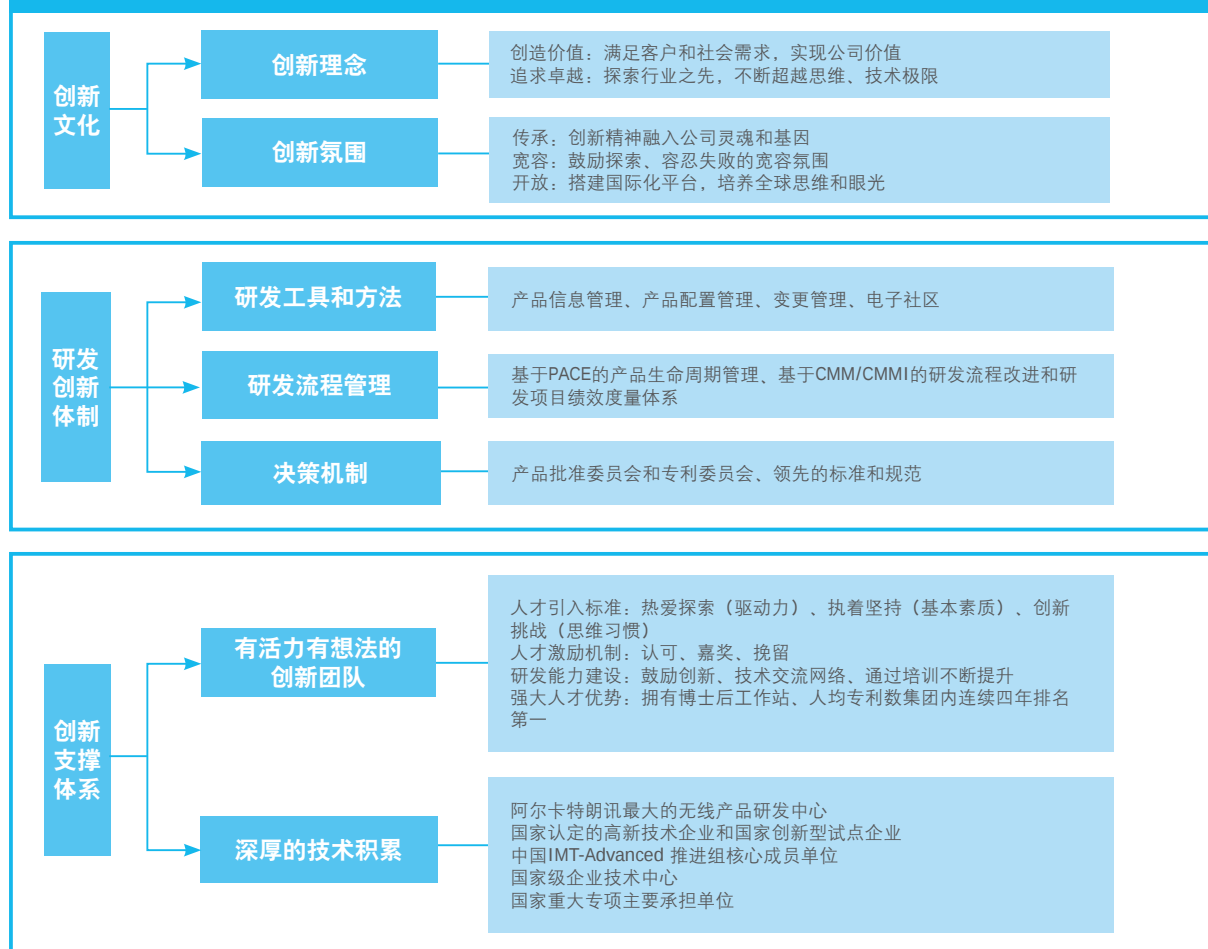
——以新型商业模式和前瞻研究引领发展



建设创新体系

上海贝尔在开放宽容、追求卓越的创新文化基础上，建立独特的创新制度、体制和机制，形成强大人才优势和深厚技术积累，构成一整套高效、完善的创新研发体系。

上海贝尔创新研发体系



增强创新能力

——以新型商业模式和前瞻研究引领发展

创新商业模式

随着通信网络技术、融合业务的日益发展，上海贝尔始终站在科技前沿，联合不同领域的专业厂商，构建更具活力的产业生态系统和商业模式，打造更具竞争力的创新型产业链。

上海贝尔以惠及产业链各参与方的商业模式为中心，以改善最终用户体验为目的，提出了应用使能和高效能网络战略，为网络提供商和内容提供商的战略转型提供解决方案。



上海贝尔应用使能和高效能网络战略对产业链各方面的价值

- 向全IP、融合、可扩展、智能、多业务、可持续发展的 高效能网络演进。

- 从只提供连接服务的比特管道向网络能力开放的应用引擎演变。

- 从封闭的网络和商业模式向开放的网络和商业模式演变。



运营商



内容
提供商

- 获得能够增强业务体验的网络能力。

终端用户



- 网络成为人们感知物理世界的重要手段。
- 拥有更加丰富可信的业务体验。

应用使能
和高效能
网络战略

互联网
开发者



- 获得开放、可编程的网络。

增强创新能力

——以新型商业模式和前瞻研究引领发展



案例：LTE概念车——全新的LTE商业模式

2010年上海世博会期间，上海贝尔推出首款基于ngConnect™（下一代互联）理念的LTE概念车，将下一代移动网络、云计算、物联网等通信领域新技术与汽车应用结合，在车上提供影音娱乐、网络游戏、车辆导航、视频监控和车内通信服务。LTE概念车为汽车厂商、电信运营商、模块供应商和内容提供商提供一种全新的商业模式，改变未来的消费习惯并为用户带来便利。

参与标准制定

上海贝尔积极参与中国通信标准化协会(CCSA)及国际通信标准化组织的活动，助力行业新标准制定和软课题研究。

上海贝尔的技术骨干和专家在CCSA各个领域领导着数十个项目，在泛在网络、IP网络设备和IP应用及协议、固网NGN、IMS、固定移动融合、WCDMA/TD-SCDMA/CDMA2000和网络安全等标准领域成为技术带头人。



在国际标准化工作方面，上海贝尔除了参与ITU、3GPP和3GPP2各项工作，与中国运营商一起积极投入GSM/WCDMA、LTE/LTE-A和CDMA2000全球标准化制定工作外，还积极参与开放移动联盟、宽带论坛、国际电子电气工程师协会等国际标准化组织的活动，致力于把中国客户的需求提到国际舞台上。

2010年，上海贝尔协助中国通信标准化协会召开委员会工作组会议，与会代表达800余人，120多个标准被讨论，议题涉及IP、多媒体、网络与交换、移动通信等多个重要领域。

增强创新能力

——以新型商业模式和前瞻研究引领发展

引领前瞻研究

上海贝尔立足本地，放眼全球，围绕客户个性化、多元化需求，不断推出创新产品和解决方案，助力客户在产业变革与企业转型中勇立潮头。作为贝尔实验室家族成员，上海贝尔研创中心探索前瞻性、突破性研究领域，为公司以及行业未来可持续发展提供研究成果。

2010年，上海贝尔成为阿尔卡特朗讯TD-LTE、射频等无线领域、宽带接入、IMS等核心网络的全球研发和产品总部，加大了在3G、4G、有线宽带接入、核心网、IP、光传输、各类增值业务以及三网融合等主导产品的研发投入，启用了新的TD-LTE研发中心，配备射频实验室、产品认证测试实验室、系统测试实验室，建立了专门的外场测试环境。

上海贝尔积极响应并参与到国家重大科技专项“新一代宽带无线移动通信网”，以及上海市重大项目的申报和实施，累计获批“TD-LTE面向商用系统设备开发”、“增强型第三代移动通信系统”等10多个牵头课题，20多个合作课题。

案例：2010年贝尔实验室开放日

“2010年贝尔实验室开放日”是上海贝尔举办的第二届“开放日”活动，以“更快捷、更智能、更绿色”为主题，通过现场演示、技术论坛等方式向客户、学术界专家、合作伙伴以及员工呈现了贝尔实验室（中国）最新的创新成果：

- LTE-A多基站协作技术和创新的TDD LTE-A技术，使移动网络容量获得大幅度提升。
- LTE-A中继的覆盖优化技术，使无线网络覆盖获得有效扩展。
- 基于LTE/LTE-A单频网的多媒体软组播技术，使人们观看视频时远离马赛克。
- 家庭基站的IPTV播放技术，使人们不再受到核心网络拥塞的影响。
- Wi-Fi和固定接入网旁路LTE移动蜂窝网的高清视频业务，使人们不再受到蜂窝网络带宽限制。
- 统一的传感器网络控制平台，能收集管理来自不同接入方式的传感器数据，并完成复杂的跟踪监控功能。
- 基于LTE-A的机器对机器通信拥塞控制技术，即使再接入30倍以上的机器通信终端，也不会对现有手机通信产生不利影响。





提升商业价值

——以专业的产品和解决方案满足社会需求

“2010年，上海贝尔抢抓机遇，加快转型升级，加大研发投入和攻关力度，加快新产品新技术产业化，自觉保障服务上海世博会，积极拓展海外市场，生产经营持续改善，较好地完成了全年目标任务，我代表国资委对你们取得的成绩表示热烈的祝贺！”

——国务院国资委主任、党委书记，王勇

抓住机遇打造能力 实现企业又好又快发展

2010年5月18日，国家工业和信息化部部长李毅中（时任）、上海市副市长艾宝俊视察上海贝尔，对上海贝尔充分利用阿尔卡特朗讯全球技术资源，发挥中国本土研发和产业化优势，在最新技术领域取得的一系列创新和产业化成果表示赞赏，充分肯定了上海贝尔在新产品、新技术产业化方面的速度和能力，勉励上海贝尔“抓住机遇打造能力实现企业又好又快发展”。

科学发展为主题

上海贝尔将“一手抓经营管理，一手抓变革转型”作为2010年经营发展指导方针。2010年，在国务院国有资产监督管理委员会、工业和信息化部及上海市等政府部门的领导下，上海贝尔聚焦经营管理，加快战略转型，在市场、研发和生产运营等方面取得多项突破和进展，保持了健康的运营质量。

提升商业价值 ——以专业的产品和解决方案满足社会需求

实现稳健经营

2010年，上海贝尔全面完成中外股东设定的各项经营业绩考核目标，产品销售毛利率同比提高5%，期末现金流同比增长23.29%。

巩固国内传统市场，不断开拓战略市场

2010年，在传统运营商领域，上海贝尔与中国移动、中国电信和中国联通签署总额为11.78亿欧元的框架协议。在广电、轨道交通、能源、城市建设等战略领域不断突破，全面参与上海、长株潭（长沙、株洲、湘潭）、武汉、大连等多个三网融合试点城市的方案制定和网络建设；完成“国务院办公网”项目，获得全国专用通信局普网项目，进入平安城市领域。

海外市场获新突破，国际化程度进一步提升

2010年，上海贝尔在独联体、东南亚、拉美、非洲等新兴市场屡获突破；与中国通信服务股份有限公司、中铁股份有限公司在全球市场开展更广泛的合作；向阿尔卡特朗讯全球供货同比增长41.3%。海外销售收入实现销售总额占比55%。

23.29%

期末现金流同比增长23.29%

55%

海外销售收入实现销售总额占比55%

加快变革转型

“新一轮全球产业转型，不再局限于物理意义的生产能力搬迁，更多是研发、采购等核心资源的转移。”

——上海贝尔董事长，袁欣

上海贝尔把握国内外经济秩序重建和资源重新配置的机遇，发挥中国良好产业生态链的比较优势，围绕“共济变革，同谋发展”目标，在创新变革中积极探索实践，完成了由传统设备提供商向以“应用使能”为核心的端到端业务提供商的转型，被浦东新区及上海市政府评价为浦东改革开放20周年以来“整个浦东发展创新的缩影”、“浦东转型的成功样本”。

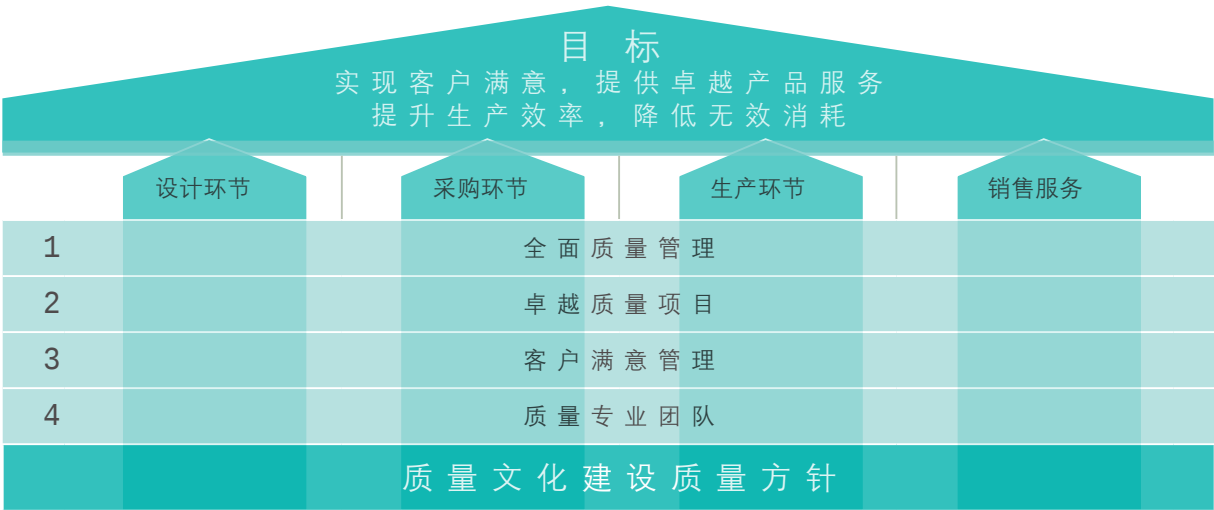
质量控制为核心

上海贝尔秉持“质量创造价值”理念，追求和实践卓越绩效管理，导入卓越绩效模式，吸收客户反馈建议，实施质量改进项目，培养质量工程师，培育质量文化，为客户提供高质量的产品和服务。

2010年，公司荣获中国质量协会授予的“全国推行全面质量管理30周年优秀企业”称号；北京地铁4号线团队荣获“阿尔卡特朗讯质量奖”。

提升商业价值
——以专业的产品和解决方案满足社会需求

ASB质量管理模型



上海贝尔的质量方针

我们确保所做的一切都是为了成为客户最信赖的伙伴，为此，我们：

- 准时而且自始至终交付所承诺的高质量、高安全性、高可靠性的产品、服务、软件以及解决方案。
- 持续改进并寻求创新方法，以预见并全面满足客户的最高期望。
- 每位员工都以客户至上、恪守承诺为己任。

质量管理体系认证

1995年，上海贝尔导入ISO9001质量管理体系并通过认证。2005年，上海贝尔所有产品通过TL9000质量管理体系认证，成为公司卓越质量管理的标志。

2010年，公司顺利通过TL9000质量管理体系换证审核，根据新版标准（5.0版本）要求，重点关注风险管理、新产品研发、供应商绩效管理、合同实施过程管理等过程，推动公司质量管理体系持续改进。审核结果表明公司的质量管理体系完善且有效。

质量卓越项目

2010年，公司启动质量卓越项目，以提高产品质量、服务质量、客户体验和运营绩效为核心，采用统一的质量改进方法和统计工具，实施了130个质量改进项目，其中31个项目荣获国家、省部级等优秀质量改进项目称号，增加收益近2200万元。公司共有994名员工参与该项目。

提升商业价值 ——以专业的产品和解决方案满足社会需求

案例：软件测试流程改进项目

2010年，公司完善软件模块测试流程和方法，增加读码程序 (Code Reading)，确保及早发现问题，提高代码测试效率。经过此质量改进项目，软件中的代码错误率减少了一半，直接降低开发成本约190万元。



质量文化建设

上海贝尔倡导“人人重视质量，人人参与变革”，从约束质量行为提升到培育全体员工的质量责任感、质量价值观和质量道德行为规范的质量文化氛围。

2010年，公司启动“爱生活、爱质量”全员质量改进主题活动，通过质量信箱、质量博客、专题研讨会、网络培训等方式，鼓励员工结合工作实践和个人认知谏言献策，以此作为质量改进的基础。来自产品研发、生产运营、销售与支持等部门的员工提出了300多条质量建议，每季度评选6条“优秀质量建议”。

2010年，公司创办质量双月刊《爱生活，爱质量》，将其作为质量文化和知识的载体，与全员分享质量最佳实践、政策法规、客户需求信息和质量工具，进一步提升员工质量意识。

强化服务为根本

上海贝尔承诺为客户提供品质卓越的产品、服务和解决方案，以无缝、可靠的网络和新的业务模式创造专业价值。

提升服务价值

上海贝尔致力于为客户提供从产品研发到项目执行和运维管理的端到端定制服务，帮助运营商向高效能融合网络演进，为终端用户带来更多通信体验，提升社会效率和信息化水平。

为运营商创造价值：

上海贝尔围绕国内三大运营商宽带化、移动化、终端应用化为特征的全业务转型，在3G/TD-SCDMA、WCDMA扩容、IP城域网扩建、固网和移动融合解决方案等方面提供专业服务，助力运营商实现网络运营效率最大化，完成网络演进和业务转型。2010年，上海贝尔为中国移动部署IMS高效能网络架构解决方案；为中国电信部署中国首个CDMA高性能一键通对讲业务；为中国联通提供中国首款WCDMA专用无线上网终端。

提升商业价值

——以专业的产品和解决方案满足社会需求

为行业和企业客户创造价值：

上海贝尔充分理解行业、企业信息化需求，运用领先理念和技术，通过提供先进的、定制化的通信和应用解决方案，以及IT托管、通信托管和业务托管等服务，帮助用户实现高效通信，实时共享关键业务的多媒体信息，迅捷完成交易，同步操控多个项目，摆脱地域和空间限制，发挥竞争优势，实现商业目标。

为政府和公共组织创造价值：

上海贝尔为政府和公共服务机构建设和完善通信基础设施和应用系统，在地铁信号和通信、电网智能化、智能城市无线覆盖、智能医疗、平安校园等领域提供解决方案。2010年，公司全面支持国家“**智能电网**”计划，为构建统一稳定的中国电网提供高效通信保障。



案例：为“国家电子政务网”提供工程建设和技术支持

国家电子政务网是承载国家政务信息化应用的重要专属传输网络。上海贝尔作为国家电子政务网的唯一设备和服务供应商，负责整个网络的工程建设和技术支持工作。2010年，实现了国家电子政务网中“中央办公厅网”和“国务院办公网”的项目实施和业务开通，为全国党政机关开通了约**480**条跨省电路。

为终端用户创造价值：

上海贝尔向公众提供多样化、多媒体化、个性化服务，让人们以更低价格享受到更丰富的业务体验，人人成为内容的贡献者和享用者。上海贝尔的多媒体内容管理平台、多屏互动方案，让用户在不同终端上享受优质服务；无线城市方案，让用户拥有无所不在的网络服务和功能强大的移动工作站；贝尔实验室的MIMO和BeamForming等技术，使用户在高速移动状态畅游网络。

完善服务流程

上海贝尔拥有一支专业化的服务团队，为中国、亚太以及全球50多个国家的客户提供服务。

提升商业价值 ——以专业的产品和解决方案满足社会需求

上海贝尔成立7×24小时客户呼叫中心，制定《上海贝尔客户投诉处理流程》，明确了投诉处理时限。客户可通过电话、传真及邮件等形式反馈意见，在时限内不能解决的问题，执行《严重用户问题管理流程》，呼叫中心对已解决的投诉进行100%电话回访。2010年，客户关键故障按期恢复率达96.9%，比预定目标高1.9%；客户回访满意度9.1分（总分10分），比预定目标高0.8分。

公司根据行业客户的特定需求，针对项目管理和质量控制制定了一整套流程和制度，确保内容复杂的集成项目保质、保量、按时完成。

2010年，公司改进项目移交流程，确保各部门迅速掌握项目实施信息，提高客户服务质量。

加强客户沟通

上海贝尔通过呼叫中心、网络平台、第三方调查、项目调研、高层互访等多种渠道与客户沟通，深入了解用户需求。2010年，完成了11项市场调研和32次客户路演，发表68篇专业媒体文章，还通过电子直邮的方式向客户直接提供最新的公司及市场信息。

上海贝尔客户满意度调查分为客户关系调查和产品调查两类，采用面谈和网上调查两种方式。2010年，客户关系调查涉及中国、老挝、菲律宾三个国家的272个客户；产品调查涵盖公司12大类主要产品，涉及320个客户。客户忠诚度指数和产品满意度均持续保持较高水平。

2010年，公司开发“市场需求管理系统”，建立“客户反馈→售前分析→产品研发”的客户需求管理流程，致力于实现150%提升研发对市场回应率的目标。

呼叫中心对已解决的投诉进行

100%

电话回访

客户关键故障按期恢复率达

96.9%

比预定目标高1.9%；客户回访
满意度9.1分（总分10分），比预
定目标高0.8分

致力于实现

150%

提升研发对市场回应率的目标

案例：上海贝尔演示中心(Demo Center)

2010年，上海贝尔演示中心正式投入使用，占地1790平方米，是阿尔卡特朗讯集团最主要的多功能演示中心之一，分为业务演示、方案展示、设备展示及性能网管演示三大区域，为客户全方位演示公司优势技术、网络、方案及应用，介绍公司最新的个人和企业通信业务、未来宽带及绿色环保解决方案和网络解决方案。



提升商业价值

——以专业的产品和解决方案满足社会需求

重大活动通信保障

2010年，一系列重大活动和赛事相继在中国举办。上海贝尔以细致缜密的准备工作、周到完善的应急预案、迅捷高效的快速响应和及时主动的维护措施，确保F1赛事、184天的上海世博会和近60天广州亚运会、亚残会的通信网络安全，出色完成地铁信号和通信运行保障任务。在世博会和亚运会通信保障工作中，公司投入人员近300名，提供各类备件板卡约1000块，现场值守工作量达到20000人/天。

“感谢上海贝尔2010年给予的技术支撑与配合，特别是针对电信集团《LTE覆盖改善技术研究及开发》等重大项目，上海贝尔以及阿尔卡特朗讯全球都派专家大力协助，有力保障项目顺利实施。”

——中国电信



“在过去的六年，北京地铁和上海贝尔有着非常愉快的合作。上海贝尔对北京地铁4号线和大兴线的建成通车，做出了重要的贡献。最近我们也得知，上海贝尔正在进行一些自主研发信号系统方面的工作，祝愿上海贝尔早日作出成绩。”

——北京地铁设备中心主任，韩志伟



“在山东电力PDN项目建设中，上海贝尔仅用短短的两周时间完成了设备供货、安装、调试等工作，充分展现了上海贝尔员工的高素质、高效率，我们十分满意。希望在今后的合作中，上海贝尔继续保持这一高效率的工作方式和作风，为我们提供强有力的保障和支持。”

——山东电力通信主管，耿继敏



国家电网
STATE GRID

提升商业价值 ——以专业的产品和解决方案满足社会需求

专题：上海贝尔——浦东转型样本

全球通信行业正在勾画最新“绿色行动图”：贝尔实验室联合业界、学术界成立“绿色沟通”联盟，汇集全球技术研发精英，发明并提供技术创新架构，致力于5年内实现通信网络能效提升千倍。上海贝尔以“绿色行动”为契机，打造和提升国际核心竞争能力，这一目标，正与上海浦东的转型方向相一致，上海贝尔的转型探索被浦东新区赞为“浦东转型样本”。

积极打造具有国际竞争力的研发创新中心，跨国研发合作由参与走向主导：2010年，公司在TD-LTE及LTE-Advanced等领域继续保持全球领先技术优势；紧跟国家在“三网融合”和“两化融合”的政策导向，加强适合广电下一代广播电视网需求的产品研发，做好物联网关键技术的研究和储备。

完善面向全球的产业化制造中心建设，提升高端制造业和新产品产业化能力：公司力争在高附加值领域形成服务全球的能力，以高端制造业为基础和载体，引入更多现代服务业务，提升公司的产业链价值。

积极打造面向全球的信息技术服务中心、采购中心、物流中心和企业大学，加快服务基地建设：全球信息技术服务中心助推公司加快产业结构调整，带动上海浦东信息技术产业链的上下游联动；阿尔卡特朗讯把与核心产品相关的元器件采购中心迁至上海浦东，全球采购中心已完成2300项零部件的产品认证，带动逾3000家产业链上下游企业共同发展；依托洋山深水港的航运能力，全球物流中心已开始向阿尔卡特朗讯集团亚太、欧美等多个区域提供服务。

加快“中国战略”实施，依托跨国资源优势，助推企业转型：2010年，阿尔卡特朗讯集团“中国战略”正式启动，产品研发、生产运营、国内国际营销市场、专网和企业网、人才、购并及资本运作等领域的措施逐步落实，推动公司面向未来的改革发展。





建设绿色企业

——以系统完善的管理 构架应对气候变化

电信行业的迅猛发展正日益深刻改变着传统产业的生产方式和人们的生活方式，提高了全社会资源利用率和产业效率。上海贝尔致力于研发节能环保通信设备、网络和远程办公技术，支持行业绿色发展，支持办公方式转型，借助通信科技力量，实现公司在全球应对气候变化共同行动中的环境价值。

2010年，公司获得上海浦东新区环保局和金桥出口加工区管理委员会共同授予的“**最具可持续发展潜力的五星级企业**”称号。

加强环境管理 关注环境影响

上海贝尔建立了由董事长直接负责的环境管理三级组织架构，由节能减排委员会总体负责环境管理，其他部门委派专人负责本部门环境管理体系的运行。

公司建立了节能减排组织管理、节能减排统计管理和节能减排考核奖惩三大体系，以实施ISO14001环境管理体系作为环境管理的重要方法，采用“策划、实施、检查、改进”系统化环境管理模式。制定了《环境因素识别与评价程序》、《EHS变更管理程序》、《能源管理程序》、《环境年度改进计划》等，全面规范产品设计、生产、包装、运输等环节的环境管理和监督。

2010年，公司持续完善环境管理体系：

- 制定产品研发设计环境管理目标，发布《产品设计和开发环境管理指南》。
- 完善清洁生产管理体系、节能减排监控管理体系。
- 再次通过环境管理体系现场监督审核。
- 成为国家“资源节约型、环境友好型”企业创建单位，制定绿色发展规划。

提供绿色产品 促进绿色通信

上海贝尔通过技术创新降低产品单位能耗，提高产品集成度、适用性和平滑演进能力，提供对环境影响小、对用户健康安全的产品。

建设绿色企业

——以系统完善的管理构架应对气候变化

绿色设计理念

上海贝尔在产品设计中考虑降低能耗、减少辐射、使用可再生材料、产品减量包装和运输等原则，启动无铅化、非PVC、产品节能和可替代能源等项目。

公司2010年发布的《产品设计和开发环境管理指南》，全面指导规范产品设计开发过程中的环境管理，减少产品的环境影响，提高产品回收价值。2010年，公司的低功耗电路板设计和PCB基板，符合欧盟RoHS指令要求。

绿色创新技术

上海贝尔从基站本身的节能环保性能考虑，研发光电芯片、散热片、冷却技术、可替代能源等绿色技术：

- 推出lightRadio™系统，消除全球移动行业对天线塔及基站设施的依赖（详见15页）；
- 热管理技术采用创新散热片设计，通过液体冷却技术和能源回收再利用，节约设备能耗；
- 采用高集成度和纳米工艺芯片降低功耗；
- 对网络架构和网络层次进行优化设计，使基站占地更小、功耗更低；
- 根据阿尔卡特朗讯替代能源计划，应用太阳能、风能、氢能等可再生能源和清洁能源，混合驱动通信网络运行。

公司从基站绿色生命周期的综合节能角度考虑，推出便于安装、便于管理、占地小的基站，减少选址、人力、运输、安装、维护等过程的环境影响。

2010年，公司采取多种措施降低基站设备、固定接入设备、核心网设备、传输设备、IP设备等产品的能耗：

产品或方案名称	类别	节能减排效果
多载频功放(MCPA)	基站设备	• 降低能耗30%
移动核心网新版本	核心网设备	• 节省能耗30%
智能关断设备	基站设备	• 降低能耗25%
xPON	传输设备	• 降低二氧化碳排放25%
光通信系列产品	传输设备	• 降低能耗10%–69% • 减少占地10%–75%
100G光传送方案	解决方案	• 降低能耗50% • 减少光纤数量50%
模块化冷却方案	解决方案	• 提高效能90%
IP设备	IP设备	• 每Gb/s功耗小于0.6瓦 • 每2年提高性能1倍，降低能耗50%
动态节能方案	无线基站设备	• 降低能耗24%

建设绿色企业

——以系统完善的管理构架应对气候变化

绿色网络建设

上海贝尔利用现有网络资源，优化网络设计，挖掘网络价值，向IP化、扁平化发展，降低网络能耗和热排放，构建绿色网络。

生态型无线网络：

- 支持GSM、WCDMA和LTE的平滑演进，减少机架数和机房面积；
- 通过分布式基站的多种灵活安装方式，实现“零占地”，减少配套设施；
- 利用智能软件功能实现多层面功耗控制，降低网络整体功耗。

绿色核心网：

- 优化核心网架构，确立基于ATCA平台的全系列核心网产品战略；
- 产品IP化促进节能减排。

绿色光城市：

- 更高的分光比和覆盖距离，减少管道和光缆铺设；
- 高密度大容量局端设备，提高机房利用率；
- 在接入用户家庭时，充分利用原有铜线资源。

包装循环使用

上海贝尔与中国移动合作开展“绿色包装，循环使用”计划。2010年，公司逐步推行绿色包装方案，使用环保的包装材料替换木质包装，循环利用。



建设绿色企业

——以系统完善的管理构架应对气候变化

实现绿色运营 推进绿色发展

上海贝尔以“零排放”为目标，把节能环保落实到采购、生产、物流、办公全业务领域，实施生产全过程污染控制，建设绿色工厂，实现绿色运营。

建设绿色工厂

上海贝尔实施“绿色工厂”精益化管理，建立从原料采购到产品加工、包装整个生产流程的环境监控体系，编制废水、废气、粉尘污染和废弃物等处理指导书和管理程序，控制生产废物及污染物排放。2010年，公司继续开展清洁生产年度审核工作，投入574.1万元实施12项清洁生产方案。

2010 年 主 要 措 施	
节约电能	优化工厂照明系统，减少电能消耗
	采用冷通道隔离措施，提高机房冷热交换效率
	引入户外冷空气，降低冬季机房空调耗电
	根据监控系统评估结果关闭低效能设备
减少排放	投入73万元优化改造工业磷化废水处理系统，减少污泥排放量，降低治理药剂使用量
	改造人工装配线排风系统，减少废气排放
	室外放置冷冻机，减少冷冻机本身室内热量排放
节约资源	实施氮气节约项目，氮气消耗量减少7%
循环利用	再利用市政蒸汽冷凝水，余热回收量达19,000吨

绿色物流

上海贝尔注重以最合理、最节能的路线配送货物，2010年，优化上海及长三角地区与美元贸易供应商的物流路径，降低物流过程中的环境影响。



建设绿色企业
——以系统完善的管理构架应对气候变化

绿色办公

上海贝尔注重身边的节能环保，2010年，采取一系列节水、节电、节纸和废弃物管理措施：

	2010 年 主 要 措 施	绩 效
节约电能	合理控制空调温度和冰蓄冷中央冷站开机时间	节约电能近400万度
	设置电梯单、双层停靠	
	周末关闭空调并集中加班人员至公共办公区域	
	夏季关闭洗手间热水	
	关闭低效IT设备	
节约用纸	实施减少文件印刷量项目	普通办公文印量下降12.6%
	建设办公自动化平台等应用系统	减少纸张打印100万张
废弃物管理	废电池由专人负责收集并统一处理	实现废弃物分类回收和统一处理
	空墨粉瓶、墨粉盒、硒鼓由专人负责填写“危险废物交接记录单”，由供应商回收到指定的收集中心合理处置	
	办公及生活垃圾实施分类处理	
视频会议	全年约3000人通过视频会议参加各种日常例会、生产会议和招聘会议	减少商务出行600万公里，减少碳排放720吨

推进绿色采购

上海贝尔遵循阿尔卡特朗讯集团“可持续发展采购宪章”，颁布《相关方管理程序》，把控制原材料视为减少产品对环境负面影响的重要环节，启动供应商能力评价审核方法，把供应商的环境管理作为综合评估的关键指标。

发挥科技优势 支持低碳经济

上海贝尔提供机房健康检查和网络优化服务，帮助客户提升网络安全性能，减少运维开支；创新技术也将为社会带来更高的效率，推动社会的低碳环保之路。

上海贝尔的机房健康检查综合解决方案包括机房布局检查、密封性检查、空调系统检查、冷却系统检查、节能分析等环保功能；网络优化解决方案通过合理调整网络资源配置、优化网络投资、避免增加不必要的硬件设备等手段，帮助运营商节省网络能耗。

作为通信与信息技术行业的领先企业，上海贝尔在远程教育和办公、智能电网、智能交通系统、虚拟会议、电子医疗、电子政务等领域，为人们工作、生活和日常出行提供创新、高效的低碳解决方案。

建设绿色企业

——以系统完善的管理构架应对气候变化

案例：绿色沟通，千倍降耗

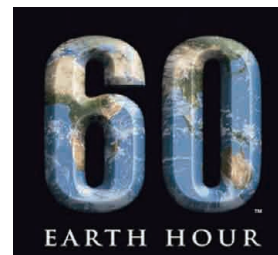
2010年，贝尔实验室联合中国移动、麻省理工和斯坦福大学等15家机构组织，发起成立全球电信行业第一个绿色节能全球性产业联盟，推出通信网络“绿色转型”技术创新构架，力争五年内实现全球网络“千倍降耗”目标。上海贝尔作为联盟会员之一，启动一系列前沿尖端技术研发，共同勾画全球通信行业最新“绿色行动图”，以绿色科技成就中国电信行业可持续发展。



传播环保理念 共建绿色家园

上海贝尔将绿色经营的生态文化作为企业文化的重要部分，积极传递环保理念，与员工和社区共建绿色家园。

- 在内网开设“2010世界环境日”专题，以“世界环境日、中国环境日、我们在行动”为主题，共同探讨低碳生活方式和绿色通信技术；
- 成为上海金桥出口加工区“百家企业生态环保宣传站”系列活动首批二十家示范单位之一，建立宣传中心，广泛宣传生态环保文化；
- 征集“节能减排一降本增效”合理化建议和“节约金点子”；
- 加入世界自然基金会倡导的“地球一小时”活动，组织员工体验“低碳生活周”；
- 发出绿色出行看世博承诺，向社会传递“绿色世博，绿色出行”理念，获得上海世博局、环保局颁发的“世博绿色出行环保公民”荣誉证书。



尊重员工价值

——以广阔的国际化成长平台实现共同发展



上海贝尔坚持以人为本，积极推行人才强企战略，形成了四位一体涵盖八个方面的员工责任模型，致力于创建一个激励和培养具有国际化视野的信息产业精英的国际环境。

员工概况

员工总数：11,014人

男女员工比例：2.4:1.0

劳动合同签订率：100%

本地员工雇佣率：56.5%

少数民族员工占比：29.5%

男女员工基本工资比例：1:1

高级管理人员中男女比例：3.39:1

残障人士雇佣情况：2人

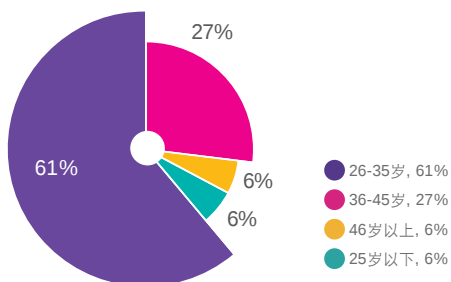
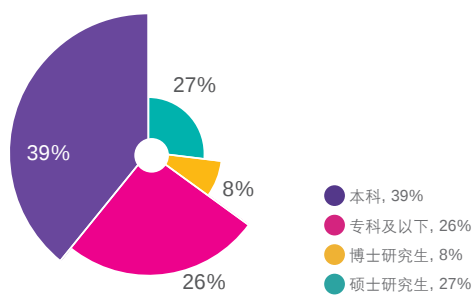
参与国际派遣员工人数：23人

2010年员工人均培训时间：26小时 / 年

不存在雇佣童工

不存在员工歧视

不存在强制劳动



尊重员工价值

——以广阔的国际化成长平台实现共同发展

保障员工权益 营造和谐氛围

上海贝尔严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》和《妇女权益保护法》，合法雇佣员工，确保其享有公平、合理的薪酬、福利以及休假、职业健康等基本权益。

薪酬福利

上海贝尔建立了以绩效为导向、公开透明、富有竞争力的薪酬体系和保障体系。自2003年起，公司启动集体劳动合同协商机制。

公司除按国家规定为员工缴纳社会保险及住房公积金外，还为员工购买人身保险、补充医疗保险、意外伤害医疗保险、海外医疗保险和家庭财产保险，员工医疗保险附带配偶和子女。公司平均每年为员工提供13.5天带薪休假。

职业健康与安全

上海贝尔建有完备的职业健康安全管理体系，制定《环境和职业健康安全管理体系手册》、《公司职业健康和安全改进计划》和《突发事件综合应急预案》等。2010年，公司进一步完善《环境和职业健康安全管理体系手册》，新增放射事故应急处理及报告制度、劳动保护用品发放细则两项内容。2010年，公司获得OHSAS18001职业健康与安全管理体系认证，被评为上海市健康先进单位。

公司重视提高员工安全意识和安全保护工作，开展安全知识普及教育活动，提供完备的安全防护用品，定期对接触辐射材料以及高温高光感作业等特殊岗位员工进行健康检查。

2010年，公司积极开展职业健康教育与安全防护演练：

- 组织OHSAS18000全员在线培训，针对中高层管理人员、内审员开展专项培训；
- 开展火灾应急疏散逃生、停车场车辆自燃应急灭火、车间化学品泄漏应急处理、防汛应急、食品卫生应急和压力容器应急等演练项目；
- 开展“啄木鸟”职业健康安全网上知识竞赛、现场急救和安全标识识别等竞赛活动，约4,000名员工参加；
- 成立员工义务消防队，负责排查安全隐患。

培养员工能力 提升员工价值

公司通过系统培训、国际派遣，拓展员工成长空间，拓宽员工国际视野，培养员工综合技能，提升员工综合价值。



尊重员工价值

——以广阔的国际化成长平台实现共同发展

员工成长通道

上海贝尔致力于为每一位员工提供职业和个人发展的机会：

- 在全球范围内采用内部竞聘选拔制，为员工创造平等发展机会；
- 实行多梯晋升制，研发、营销、财务专业技术岗位有不同的晋升阶梯；
- 制定人才管理流程，帮助员工设计职业发展路径，规划能力发展，实现职业成长和进步；
- 实施全球绩效管理项目，保证员工和主管定期对话；
- 聘请人力资源专家，为员工提供职业发展规划建议和指导。

员工培训教育体系

上海贝尔采用内部培训和国际派遣的方式，提升员工职业能力：

- 提供职能、管理与领导能力、产品与技术类、核心能力、新员工入职和继续教育等培训；
- 实施“国际派遣计划”，派遣优秀研发、生产和管理人员赴阿尔卡特朗讯总部学习，派遣销售和工程项目管理骨干赴海外业务单位工作，培养国际化人才。2010年，公司启动非洲销售团队开拓计划，派驻11名销售人员赴非洲开发市场；
- 上海贝尔大学有专职教师40位以上，近100位兼职老师，建立用于产品和技术培训测试的标准题库，并将员工培训档案归入学习管理系统；
- 2010年，网络学习系统新购60多门网络课程教学资源，共计提供超过2000门课程；
- 为员工配备藏书量约为5万册的图书阅览室。

员工教育和培训科目体系

类 别	培 训 内 容
专项培训项目	专业技能培训（团队销售和客户服务能力、产品线经理专业能力、工程服务人员专业能力等培训）、职业心态和素养培训、管理和领导力培训等
新员工培训	公司文化和价值观培训以及岗位知识和技能培训
学历教育	资助员工参加英语、计算机、MBA教育、工程管理等专业课程学习

倡导民主管理 增强内部沟通

上海贝尔把民主管理作为实施公司发展战略的重要举措，不断健全内部沟通机制和工会管理制度。

尊重员工价值

——以广阔的国际化成长平台实现共同发展

100%

定期召开工会会员大会，员工意见采纳率100%

2010年，员工工会参加率

99.15%

工会民主管理工作继续深入

内部沟通

公司具有畅通、灵活的内部沟通渠道，管理层通过员工大会、部门会议等方式定期与员工举行面对面沟通活动；员工可通过总裁信箱、对话董事长、博客空间和网络会议等在线沟通方式，向最高管理层就公司经营、环境与文化建设等问题提出建议，公司设有专门的团队负责处理并跟踪改善过程及结果。2010年公司在内网增设“爱问”栏目，员工可借助该平台灵活沟通，相互帮助。

完善的工会机制

上海贝尔工会是维护员工权益、反映员工心声的重要保障。定期召开工会会员大会，员工意见采纳率100%。工会还成立女工委员会，依法维护女员工特殊权益。

2010年，员工工会参加率99.15%，工会民主管理工作继续深入：

- 开办专题培训，提高工会管理水平和为员工维权的能力；
- 通过劳动合同集体协商，确定员工工资集体协商基本方案；
- 组织劳动竞赛和丰富多彩的文体活动，搭建员工沟通平台；
- 广泛征集员工意见，根据全体员工的反馈拟定工会工作计划。

关心员工生活 增强员工归属感

上海贝尔以实际举措关爱员工，以开放、多元、平等、互助的企业文化感染员工，加强对员工的关心、尊重和理解，为员工营造“上海贝尔大家庭”的温暖和归属感。

多元

开展以“全家看世博”为主题的摄影赛、书画展、征文比赛和绿色出行等系列活动；

举办第二届员工艺术节，开展歌唱比赛、综艺汇演等活动。

开放

为员工提供一流的办公条件和开放的办公环境，建有花园式的办公厂房，并配备先进办公设备。

平等

提供免费工作午餐和班车；高层领导在中国传统节日期间，走访慰问生产运营等岗位工作人员，与员工欢度佳节。

上海贝尔大家庭

互助

建立员工帮困基金，2010年帮困32人，对113名困难员工进行节日送温暖慰问，对825名患病员工进行日常慰问，慰问金总额超过54万元；

开展员工心理顾问服务，组织心理课堂、个案咨询、团队训练等活动，成立心理咨询志愿者队伍。



打造责任供应链

——以高标准和能力建设 实现合作共赢

实施透明采购 加强质量管理

公司具有一套健全的采购管理工作流程，在采购过程中要求供应商严格遵从采购流程和制度，完成设计、生产、交货等相关工作，确保采购业务集体决策、分层决策、角色分离，增加商业透明度，拒绝商业贿赂的存在空间，共同尊重并执行道德和公正的原则。

公司制定《供应商的评估与审核》和《供方质量审核指导书》，将其作为评估供应商综合能力的标准，并帮助供应商改进质量管理水平。

传递责任理念 提升责任绩效

上海贝尔遵照联合国全球契约及EICC/COC要求，制定供应商社会责任评估标准，要求供应商签署社会责任协议，将“消除强制劳动和童工”、“开发和执行环境友好型技术”等社会责任绩效作为选择和管理供应商与承包商的准则。

- 公司与专业机构合作，共同评估新供应商的社会责任绩效，对于未达到要求的供应商，以合作精神为原则，制定针对性整改计划。
- 对产业链下游购买方开放供应商社会责任评估结果，实现信息共享。
- 公司制作供应商“企业社会责任工具包”，将评估期间发现的问题和建议反馈给供应商，并将其作为供应商社会责任培训课程的基础，与所有供应商共享经验，系统提高产业链整体责任绩效。

公司在2010年阿尔卡特朗讯全球供应商大会上，向150多家供应商传达公司社会责任要求，进行社会责任培训；2010年11月，组织9家供应商参加GeSI和EICC的职业健康和安全管理培训。



打造责任供应链

——以高标准和能力建设实现合作共赢

促进沟通合作 实现共同发展

推动供应链发展

上海贝尔在全球经济及产业发展形势下，充分融合供应链各方需求，变传统的“供应链”为“供应网”，打造“网状”伙伴关系，实现成本优化、资源共享、合作高效目标，以新型伙伴关系适应未来竞争，与广大供应商、合作伙伴实现“共赢共荣”。

上海贝尔的产品线覆盖通信行业各领域，其全球供货模式带动国内数千家产品元器件及设备制造商的产业化发展。上海贝尔通过与合作伙伴在自主创新领域的合作，优势互补，使产业资源的利用更为有效。同时，上海贝尔携手产业链上下游合作伙伴共同“走出去”，积累开拓海外市场经验；上海贝尔还培育了具有国际视野的人才，为产业造就了高质量的本地化管理团队和专业技术人才。

案例：阿尔卡特朗讯全球供应商大会——打造核心采购中心，加速本地企业国际化

2010年1月，由上海贝尔担任东道主的阿尔卡特朗讯集团全球供应商大会首次在中国召开。大会以“网天下，赢未来”(Netting the Future)为主题，汇聚不同行业、领域和国家的150多家公司，共同交流、探讨通信市场的演进、技术、挑战和策略，商讨采购领域“供应网”概念，进一步加速中国企业走出去战略。

此次供应商大会标志阿尔卡特朗讯把与核心产品相关的元器件全球采购中心迁至上海浦东。上海贝尔已经在洋山港投资建设阿尔卡特朗讯集团在全球的三大物流基地之一，这一物流基地将面向集团在亚太地区的17个国家和地区的业务需求，为上海贝尔和中国通信行业带来新的发展机遇，促进本地信息产业链上下联动，实现共赢。



实施本地化采购

上海贝尔作为阿尔卡特朗讯集团的中国旗舰企业，每年的采购额超过120亿元人民币。2010年，上海贝尔拥有中国本土供应商455家，在中国的采购额比例从2009年的60%上升至71%，其中相当一部分来自国内的中小型科技创新型企业。

共享经验 引领市场

上海贝尔将先进管理理念渗入到战略伙伴管理体系中，帮助本土战略伙伴实现国际化水平质量管理，推动其建立统一的IT信息交流平台；让本土供应商更多地参与新产品开发，使其技术研发能力和研发经验得到提升；将中国本地供应商纳入全球供应商资源体系，利用阿尔卡特朗讯集团采购优势，提升他们对下游企业的谈判能力。

构建和谐社会

——以现代科技力量推动
社区进步与文明



消除数字鸿沟

上海贝尔借助自身现代通信技术优势，为欠发达地区提供优质、高效的网络，消除数字鸿沟，使当地人们平等地融入信息社会，提高生活质量。

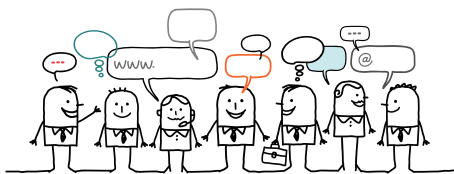
为偏远地区提供通信保障

上海贝尔长期致力于改善偏远地区的通信状况，与当地运营商携手在每个偏远县城至少建设一个集卫星通信、光缆通信于一体的超级基站，进一步提高边疆各乡镇的通信能力。2010年，在云南西双版纳傣族自治州，完成17个GPON/EPON项目；在云南迪庆藏族自治州，完成4个GPON/EPON项目；在新疆边远地市州，累计完成通讯建设、改造及服务项目40多个；在西藏，完成90多个通信服务项目。

为欠发达国家提供帮助

上海贝尔深刻理解高速宽带对经济发展的重要性，帮助欠发达国家通过宽带网络构建信息化时代的竞争力。

- 在委内瑞拉，帮助第一大有运营商(CANTV)建设全国光缆，铺设交钥匙工程，重点发展农村区域通讯网络。
- 在老挝，帮助老挝政府提高办公自动化、网络化程度。2010年，公司承建的老挝国家电子政务一期项目顺利完工。国干网二期传输项目通过网络扩容，将覆盖更多通信欠发达地区。
- 在多哥，提供大量移动通讯设备。2010年，公司帮助当地运营商对无线网络进行扩容，建设核心网络优化系统、用户管理中心。



构建和谐社会 ——以现代科技力量推动社区进步与文明

“感谢上海贝尔的专业、坦诚以及你们的优秀成果。”

——委内瑞拉大加勒比电信副总裁，Waldo Reboredo

“老挝通信项目署与上海贝尔有着良好的合作关系，双方已经合作了10多年。我们的项目取得了许多成果，祝愿老挝政府通信项目署和上海贝尔可以在未来开展更广泛的合作。”

——老挝政府通信项目署局长，Khamkhit SAISONKHAM

案例：建立拉美地区能力中心

2010年，公司在拉美地区建立能力中心，发挥本地资源优势，为当地及周边地区开发针对性的新产品及解决方案，提供更有效的服务和支持，加速加勒比、拉丁美洲地区通信业发展。



灾区通信保障

2010年，在旱灾肆虐的黔西南，在遭遇特大地震的青海玉树，在暴雨袭击的江西、广西和湖南，以及在发生特大泥石流的甘肃陇南，上海贝尔迅速响应灾情，第一时间启动救灾预案，派遣技术专家赶赴灾区，紧急调集各类设备资源支援现场，保障灾区通信畅通，为灾区救援工作开展创造有利条件。



聚焦：我们和上海世博会

上海世博会期间，上海贝尔以“零中断，零故障”的通信保障服务世博，以前沿信息技术亮相世博，以员工志愿者支持世博。公司及公司世博保障团队主要负责人先后荣获“中央企业参与2010年上海世博会荣誉集体”及“中央企业参与2010年上海世博会荣誉个人”和“上海轨道交通世博保畅立功竞赛—先进集体、先进个人、优秀组织者”、“世博先锋队”等荣誉称号。中国移动、中国电信、上海地铁分别致专函感谢公司在世博通信保障中展现的“极高的专业素质”，“卓越的运营保障能力”和“高度的社会责任感”。

通信保障 护航世博

公共通信

- 成立200余人的通信保障小组
- 保持7×24小时高效运转
- 总计投入23,248人天的服务
- 协助客户完成110余次故障处理
- 为负责世博安保的公安行动技术机构提供Qchat业务
- 为中国馆、世博会议中心和多家欧洲国家馆提供大型IP语音通信平台

轨道交通通信业务

- 承载9条地铁线路通信业务，涉及地铁运营、调度和公共安全等领域，服务逾80%的世博客流
- 承担单日103万最高客流造成的超出平日47.7%的极端话务量
- 一个月内助力上海地铁三段新线路开通



聚焦：我们和上海世博会

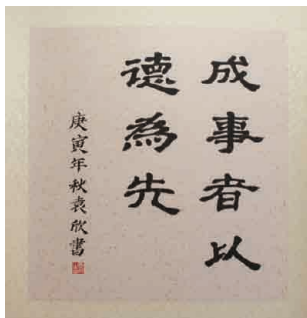
世博与科技展示

上海贝尔在上海世博会上展示代表移动互联网未来发展方向的LTE技术，体现引领和改变人类科技文明发展的世博精神。

- 携手上海移动和上海电信完成TD-LTE和无线极速宽带两个演示项目
- 协助中国移动在世博主题馆、非洲联合馆部署世界首张TD-LTE无线通信试验网，提供高速无线宽带服务
- 配合中国电信在世博现场部署LTE概念车，搭建无线极速宽带网络，覆盖整个世博园区及其周边道路

世博与全员参与

- 组织员工及家属3.4万人次参观世博会
- 500员工响应上海市政府号召，参与大客流试运行体验
- 员工自发利用业余时间以志愿者身份服务世博
- 2000员工参加“迎世博书画优秀作品赛”、“倾情览上海，倾镜博世界”、“全家都来看世博征文赛”主题活动，展出摄影作品294幅、书画法作品280幅、征文200余篇，集结出版《世言博语》
- 开展“迎世博盛会、做文明市民”系列活动，组织员工参与“世博献言”，征集献言100余条
- 实施“小小世博会”项目，为外来务工子弟学校学生讲授经济、环保、国际贸易等知识，并组织获奖学生参观世博，使其了解世界、了解世博







公益和 志愿者活动

.....

公益和志愿者活动

上海贝尔积极投入社会公益领域，关爱弱势青少年群体，扶贫助学，提供社会援助，号召广大员工和客户为社会奉献爱心。2010年，公司全年慈善捐赠总额超过379万元。

关爱弱势群体

在阿尔卡特朗讯基金会的支持下，上海贝尔累计向公益组织捐赠约275万元，资助以下几个项目：

- 与中国青年成就组织合作，关爱外来务工子弟教育，为其讲授经济、市场、国际贸易和环保等主题课程，举办“2010年上海市小学生小小商业挑战赛”并鼓励学生做绿色城市好公民。
- 与中国青年成就组织合作，帮助云南希望学校与英国中学结成姊妹学校，通过网络、视频相互交换信息，帮助双方学生了解对方文化，开拓国际视野。
- 与北京天下溪教育咨询中心合作，开展“亲亲五色土”项目，用羌族语言为当地孩子编写乡土教材，保护当地文化。逾22所小学的2300名学生受益。
- 与慈福行动共同执行“教育铸就未来”公益活动，为大凉山偏远贫困地区的2所彝族小学900多名学生援建爱心图书室，举办梦想夏令营，为100名小学生提供奖学金、助学金，资助6名失学儿童重返校园；资助绵阳安县5·12地震中受灾的40名学生完成就业技能学习和一对一定期帮助辅导。
- 与青岛慈善总会合作，为聋哑儿童捐赠数字助听器和多媒体教育设施，为青岛希望学校和凤凰台希望学校援建语音教室及信息网络教室。
- 与救助儿童会合作，为北京1+1电台提供通信保障和技术培训及帮助其录制有声读物。北京1+1电台是由残障人士主办的广播电台。2010年，我们的员工志愿者帮助其完成了24期节目录制。目前，该电台已在中央人民广播电台开通《残疾人之友》栏目。



公益和志愿者活动

扶贫助学

上海贝尔将教育扶贫作为公司社会公益的重要方向，截至2010年底，公司在21省市资助了67所希望学校；对口云南省宁蒗县实施教育扶贫，8年来累计投入逾483万元人民币；在陕西，参与陕西移动“爱心100”助学活动，为特困大学生捐赠助学款。在海南白沙、青海泽库、云南宁蒗出资共超过40万元，同当地运营商联手，援建希望学校，帮助当地建立电脑网络教室，支持贫困地区信息化教育。



案例：宁蒗八年扶贫路

——为了下一代，全员参与，持之以恒

宁蒗地处云南边远贫困地区，自2003年开始宁蒗教育扶贫至2010年底，上海贝尔对宁蒗教育事业累计投入483.3万元人民币。从投入130万修建容纳1400名学生上课的贝尔楼，到配备现代教学设备，逐年完善师生学习生活设施和校园环境建设，帮助云南省边远民族山区的贝尔中学走上信息化教学道路。

连续出资重规划：公司每年与宁蒗县教育局和贝尔中学共同规划第二年帮扶计划。在建造教学大楼、多媒体教室、图书馆、广播网等硬件的同时，每年组织教师培训。

员工捐款设基金：公司设立以员工捐款为主的“宁蒗希望中学教育基金”，总金额达200万元。基金通过助学金、奖学金项目的形式，为360名希望中学“贝尔班”学生提供生活补贴。

结对助学重关爱：员工自发开展结对助学项目，帮助优秀贫困学生重返校园，提高基础教育的有效性和普及面，共计222名学生得到资助。



公益和志愿者活动

志愿者活动

上海贝尔提倡和重视员工志愿者参与公益活动，对员工志愿者活动提供积极支持。公司志愿者团队通过优秀骨干主导、全体员工参与并不断发展外部成员的方式，持续扩大规模，形成共同参与、贡献爱心的积极氛围。2010年，**1,870**名员工参加了志愿者活动，志愿服务时间累计**15,988小时**，服务内容涉及关爱弱势群体、支持教育和环境保护等领域，约**12,000**人受益。

案例：暖风行动——知识改变命运，智慧承载希望

2008年起，上海贝尔员工组成“暖风志愿者”团队，每个周末奔赴上海近郊的外来务工子弟学校，义务为同学们开设兴趣班和专题讲座，并在新年和儿童节为孩子们举行特色主题活动。该团队现有数百位成员，近千位志愿者参加过暖风行动，支教学校由2所增加到9所，课程从4门增加到14门。

2010年儿童节，暖风志愿者带领**30**位同学参观了上海世博会。中央企业团工委和团中央将暖风志愿者团队作为典型优秀代表，在中央企业集团团委书记培训班上做专题报告。暖风周末支教活动被推荐为第八届中国青年志愿者优秀项目奖。



公益和志愿者活动

“你们带给学生的不仅仅是知识，更多是通过活动，帮助他们培养了品格、领导力和创造力。同时，孩子们也从你们身上学习到了回馈社会的志愿者精神。这对他们今后的成长一定会产生积极的影响！”

——国际青年成就组织中国部，骆莺

“感谢志愿者老师引导我们深入探索知识，这是一项非常有意义的活动，让我感受到人人都是平等的社会成员，我们每个人都有责任建设绿色城市，通过我们的努力，保护地球家园的绿色草原和蓝色海洋。”

——蒙山薛祖恒学校学生，蒋魁

“不管出身于城市还是农村，定居生活还是随父母各处流动，生活条件的艰辛和磨难，并不能掩盖孩子们天生的聪颖；社会越来越关注这些曾经被遗忘的农民工和他们的子女，也有越来越多的志愿者走近这些人们，带去关怀和力所能及的帮助。”

——暖风志愿者，杨伟平

“天气很热，但孩子们对世博期待的眼神像夏夜里的阵阵凉风，让我们即便汗流浹背仍乐此不疲；虽然我们能带他们去的场馆有限，但我想在每个孩子的心中都有一个自己理解的美丽世博…”

——暖风志愿者，刘金萍



公益和志愿者活动

2010上海贝尔主要志愿者活动

志 愿 者 活 动	项 目 主 题
我们的文化 上海，1月	阿尔卡特朗讯基金会理事同中国青年成就组织董事共同为紫罗兰希望学校的学生们介绍各自出生的城市和文化，给孩子带去生动的一课。
地球一小时 上海，3月	公司响应世界自然基金会的“地球一小时”活动，于3月27日晚8:30起关灯一小时。
“暖风行动”第五、六季，支持外来务工子弟学校教育 上海，3月-6月，9月-12月	公司团委青年志愿者持续支持外来务工子弟的教育，利用周末为同学开设商业经济、安全知识、趣味数学、手工制作、篮球、舞蹈等课程和讲座。
全球关怀日 全国，5月-7月	在全国开展各类志愿者服务活动16项，志愿服务时间超过3,260小时，活动内容覆盖社区服务、关爱弱势群体、青少年教育、环境保护等。
中英姊妹学校项目 云南宁蒗，6月	上海贝尔志愿者来到云南宁蒗上海贝尔希望中学，帮助当地学生与英国姊妹学校学生开展文化交流。同学们通过视频相互了解彼此的学习、生活情况，展示极富当地特色的文艺节目。
小小商业挑战赛 上海，6月	上海贝尔与国际青年成就组织共同主办“2010年上海市学生小小商业挑战赛”，来自上海24所中小学校和外来务工子弟学校的学生们，展示代表不同国家的特色商品，以不同营销计划角逐全能奖、创意营销奖、团队合作奖和展示风采奖等奖项。
大凉山公益夏令营 四川，8月	上海贝尔9名志愿者前往位于大凉山喜德县李子乡中心小学，参加大凉山地区的第一届公益教育夏令营，和120多位来自山区的孩子们一起进行传球比赛、舞蹈汇演和游戏。
春芽行动 青岛，11月	为青岛的希望小学捐赠教育器材，1300名学生和150名教师受益。
绿色环保小课堂 上海、北京、南京和青岛，10月-12月	400多名上海贝尔志愿者为农民工子弟学校的900余名学生开设《绿色城市好公民》课程，讲述城市环境和垃圾等污染物处理原则，引导学生们爱护环境，做负责任的城市好公民。
慈福行动 上海、北京、成都、南京、青岛，6月，11-12月	全国各地100名上海贝尔志愿者为900多名学生捐赠图书、文具，保持通信沟通和定期辅导，资助大凉山贫困地区和绵阳地震灾区的孩子完成学业。
帮助外来务工子弟学校组建篮球队 上海，3月	照顾、资助大别山学校患重病学生 上海，5-6月 26名上海贝尔志愿者带领外来务工子弟学生参观上海世博会 上海，6月
环境教育进社区，倡导社区低碳生活 上海，6月	帮助女生重返学校 青岛，7月 为云南偏远地区的中学捐赠教学设施及运动器材 云南，8月

A close-up photograph of a young child, likely of East Asian descent, looking down with a gentle expression at a small green seedling. The child is holding a mound of dark, rich soil in their cupped hands, from which the seedling grows. The seedling has two vibrant green leaves. The child is wearing a blue and white striped shirt. The background is softly blurred, showing hints of green foliage and a blue sky, suggesting an outdoor setting. A semi-transparent green banner with white text is positioned across the middle of the image.

2011年展望

2011年展望

	2010年承诺		2010年承诺兑现	2011年展望
增强创新能力	积极参加国家和上海市的重大科研项目，继续加大对LTE、4G及后续技术的研发和投入；	✓	参与国家重大科技专项“新一代宽带无线技术移动通信网”和上海市重大项目的申报和实施，累计获批“TD-LTE面向商用系统设备开发”、“增强型第三代移动通信系统”等10多个牵头课题，230多个合作课题；	重点投入宽带无线通信、新一代固定接入、承载网和核心网、以及基于应用使能的应用，积极布局云计算、物联网、智能终端等未来领域；
	在全球产业转移的背景下，整合国际资源，继续全力支持本地科技创新能力；	✓	成作为阿尔卡特朗讯集团TD-LTE、射频等无线领域、宽带接入、IMS等核心网络的全球研发总部技术及产品开发的全球唯一责任单位，启用新的TD-LTE研发中心，配备射频实验室、产品认证测试实验室、系统测试实验室，建立专门的外场测试环境；	承接阿尔卡特朗讯集团更多的研发项目，进一步增强本地技术研发能力，逐步实现打造全球领先的三大研发中心的战略目标；
	结合国家对创新企业的要求，制定和实施滚动发展的自主创新中长期规划。	✓	公司以知识产权“落地”和核心商业价值“落地”的创新战略为基础，编制公司《公司“十二五”发展规划》，并据此制定2011-2013年三年滚动战略，实现公司短、中、长期发展目标的相辅相成平衡发展。	结合国家对创新企业的要求，制定和实施滚动发展的自主创新中长期规划。
提升商业价值	继续带动产业链的发展，加强与上下游伙伴的合作，帮助更多的本土企业进入电子信息产业全球供应链体系；	✓	截至2010年底，拥有中国本地供应商455家，在中国的采购比例为71%，其中相当一部分来自国内的中小型科技创新型企业；	加强与产业网络各环节的合作，构建创新性产业集群，打造合作共存、共同发展的产业生态环境；
	为2010年上海世博会等社会重大事件提供无线宽带网络服务与支持。	✓	确保F1赛事、184天的上海世博会和近60天广州亚运会、亚残会的通信网络安全。世博通信保障服务实现“零中断，零故障”；	为2012年国家和社会的重大事件和紧急救助提供无线宽带等通信技术保障；
	进一步加强对产品质量和客户满意度的管理。	✓	启动质量卓越项目，开展“爱生活，爱质量”活动；通过网络调研、高层拜访、销售工程服务人员日常沟通等方式了解客户需求，提高客户满意度。	建立2011年质量目标指标和管理方案，持续改进质量管理水平，完善与客户的沟通渠道。上线“市场需求管理系统”，150%提升研发对市场回应率。
建设绿色企业	完成国家十一五节能减排指标，在2005年基础上，力争到2010年底，公司单位GDP能耗减少20%，主要污染物排放总量减少10%；	→	全面完成国家十一五节能减排指标，在2005年基础上，截至2010年底，公司单位GDP能耗减少20%，主要污染物排放总量减少10%；	实施持续清洁生产，创建“资源节约型、环境友好型”企业。完成国家“十二五”节能减排计划； 对公司总部办公室环境及运营进行碳排放评估，并在内蒙古植树抵消碳排放；
	到2020年底，在2008年基础上，公司绝对碳减排减少50%；	→	2010年，通过视频会议，减少碳排放约720吨；	到2020年底，在2008年基础上，公司绝对碳减排减少50%；
	2010年起在新产品的生态声明中注明碳足迹信息。	✓	在2010年新产品的生态声明中注明碳足迹信息。	继续在新产品的生态声明中注明碳足迹信息，同时根据公司《产品设计和开发环境管理指南》要求，研发绿色创新技术和产品，减少产品的碳足迹。

2011年展望

	2010年承诺		2010年承诺兑现	2011年展望
尊重员工价值	继续为员工提供跨区域、跨职能的轮岗机会；	✓	继续为员工提供海外任职及轮岗的机会；	继续为员工提供跨区域、跨职能的轮岗机会；
	丰富员工的国际化经验；	✓	实施“国际派遣计划”，启动非洲销售团队开拓计划。全球创业训练营活动在中国区举办；	通过“国际派遣计划”和国际化工作平台建设，丰富员工国际化经验；
	保证员工培训时数；	✓	员工网络培训总时数37,653小时，年人均培训26小时；	为员工提供多层次、系统性、多方式的培训；
	通过“千人计划”吸引更多海外高端人才。	✓	公司4名专业人才被国家列为“千人计划”海外高端人才。	重视吸收和培养海外高端人才。
打造责任供应链	确保主要供应商在2010年完成CSR评估，并达到CSR相关要求；	✓	完成主要供应商的CSR评估；	对所有新加入的主要供应商的社会责任绩效进行评估，定期评估原有供应商的社会责任绩效；
	对CSR不达标供应商开展系统性的改进计划，力争到2012年使80%以上的供应商达到或超过CSR相关要求，并对其余20%的供应商制定具体改进方案；	✓	90%以上的供应商达到或超过公司CSR相关要求，对未达标供应商制定具体改进方案。	对于未达到要求的供应商，将评估期间发现的问题和建议反馈给供应商，制定具体整改计划。为供应商提供社会责任相关培训。
构建和谐社区	携手电信运营企业，致力于解决欠发达国家和边远贫困山区的通信难题，使更多人享有信息时代的平等权利；	✓	与当地运营商联手，为云南、新疆等边远地区提供通信保障；帮助委内瑞拉等欠发达国家通过宽带网络构建信息化时代的竞争力；	携手电信运营企业，致力于解决欠发达国家和边远贫困山区的通信难题，使更多人享有信息时代的平等权利；
	为海南、河南两省的贫困边远地区学校建设多媒体远程教室。	✓	为海南、青海、云南等省贫困地区学校建立电脑网络教室，支持贫困地区信息化教育。	开展“再生电脑公益行”项目，为3所贫困乡村学校建设多媒体远程教室。
公益和志愿者	继续关爱贫困弱势青少年群体，坚持对环保公益项目的投入；	✓	通过获得阿尔卡特朗讯基金会支持、与公益组织合作、员工共同参与等多种方式，持续为弱势群体和贫困地区的教育事业提供帮助；	继续关爱贫困弱势青少年群体，坚持对环保公益项目的投入；
	以“全球关怀日IDOC”活动和“暖风行动”为载体，号召更多员工加入志愿者队伍；	✓	2010年，参与志愿者活动的员工为1870人；	以“全球关怀日IDOC”活动和“暖风行动”等活动为载体，号召更多员工加入志愿者队伍；
	2010年员工志愿服务总时间不少于7,000小时；	✓	2010年员工志愿服务总时间15,988小时；	2011年员工志愿服务总时间不少于15,000小时；
	围绕公司文化艺术主题活动的开展，组织员工参与和支持2010年上海世博会。	✓	员工自发利用业余时间以志愿者身份服务世博，2000员工参加“迎世博书画优秀作品赛”等主题活动，贡献摄影、书法、征文等作品800余件。	—

公司荣誉

领域	2010年荣誉	颁发单位
综合类	- 中央企业参与2010年上海世博会荣誉集体 - 中国电子信息百强企业 - 上海市明星软件企业（经营性） - 最具可持续发展潜力五星级企业 - 上海轨道交通世博保畅先进集体 - 新版ISO14001证书 - 新版TL9000证书	- 国务院国资委 - 工业和信息化部 - 上海市软件行业协会 - 浦东环保局等 - 上海世博局、上海轨道交通 - 法国必维国际检验集团(BV) - 法国必维国际检验集团(BV)
科技创新	- 国家科技进步二等奖——新一代基于同步数字体系(SDH)多业务传送平台标准，设备研制及应用 - 上海贝尔股份有限公司创新型企业 - 上海市外商投资先进技术企业 - 上海市明星软件企业（创新型）	- 中华人民共和国国务院 - 科学技术部、国资委、中华全国总工会 - 上海市商务委员会 - 上海市软件行业协会
环境保护	- 金桥环保宣传站示范企业 - 世博绿色出行环保公民 - 环境保护诚信企业	- 上海金桥出口加工区管委会 - 上海世博局、环保局等 - 上海市浦东新区
健康安全	- 健康安全职业管理体系认证证书 OHSAS18001证书 - 上海市健康单位先进	- 挪威船级社(DNV) - 上海市浦东新区
社会公益	2010年国际青年成就杰出合作伙伴奖 2010年中国红十字人道服务奖章证书	- 国际青年成就组织中国部 - 中国红十字会



**BUREAU
VERITAS**

BV 必维国际检验集团评价报告

上海贝尔遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，参照全球报告倡议组织 GRI 2006 版《可持续发展报告指南》的要求编制了《上海贝尔股份有限公司 2010 年企业社会责任报告》（下称“报告”）。必维的本次报告评价仅针对报告的结构、内容和报告质量进行评价。

报告特点

■ 理念鲜明

报告体现了公司鲜明的社会责任战略和价值观。公司拥有比较完善的社会责任管理战略，建立了以绩效导向、积极行动、秉承信念为核心的责任管理体系，通过多种沟通方式，获取利益相关方关注的关键议题，并在运营过程中不断完善和加强社会责任管理。

■ 报告实质性

报告从增强创新能力、提升商业价值、建设绿色企业、尊重员工价值、打造责任价值链和构建和谐社会等六个方面，阐述了公司 2010 年在经济、环境和社会方面的价值理念、管理举措和业绩数据。报告披露内容涉及利益相关方关注的重点问题，具有一定的实质性。

■ 报告适宜性

报告框架合理，语言简洁，思路清晰，重点突出，体现了公司企业文化、运营规模和行业特点。报告具有很好的适宜性。

改进建议

1. 建议公司不断完善社会责任绩效指标体系，继续加强量化数据的收集和统计。
2. 建议公司采取多种方式提高报告数据的可比性，便于读者进行比较和做出判断。



必维国际检验集团

大中华区总监：孟昕

2011 年 5 月 18 日

GRI对标

全球报告倡议组织GRI索引

	GRI指标	报告索引
1 战略与分析	1.1	P4-5
	1.2	P6
2 公司概况	2.1-2.10	P1
3 报告规范	3.1-3.11	封2
	3.12-3.13	P55-56
4 管治、承诺及参与度	4.1, 4.3	P7-8, P13
	4.8-4.9, 4.11	P6-8, P13
	4.12-4.13	P18, P33
	4.14-4.17	P9
5 经济绩效指标	EC1	P21
	EC2	P8
	EC3, EC5, EC7	P34-35
	EC6	P38-39
	EC8-9	P23-26
6 环境绩效指标	EN2, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN19-22	P29-33
	EN10, EN21, EN24	P31
	EN16-18, EN26-27	P29-30
	EN25, EN29-30	P29, P31-32
7 劳工绩效指标	LA6-9	P35
	LA10-12	P36
	LA1-4, LA13-14	P34-35
8 社会绩效指标	SO1	P45-50
	SO3-7	P13
9 产品绩效指标	PR3, PR5-6	P22-25

术语解释及缩写表

术语及缩写	英文全称	释义
ATCA	Advanced Telecom Computing Architecture	高级电信技术架构，应用其架构的设计产品拥有更高的稳定性和开放程度。
BeamForming	BeamForming	Beamforming是通用信号处理技术，用于控制传播的方向和射频信号的接受；为Wi-Fi802.11n标准的可选部分。
COC	Certificate of Conformity	管理体系认证，一种是社会责任方面的，另一种是森林认证中关于木制品产销监管链的认证。
EICC	Electronic Industry Code of Conduct	《电子行业行为准则》，列出了各种标准，确保电子行业供应链的工作环境安全，工人受到尊重并富有尊严，以及生产流程对环境负责。
GeSI	Global e-Sustainability Initiative	全球电子可持续发展倡议组织。
GSM	Global System for Mobile Communications	全球移动通讯系统，是起源于欧洲的第二代移动通信技术。
IMS	IP Multimedia Subsystem	IP多媒体子系统，是在基于IP的网络上提供多媒体业务的通用网络架构。
LTE	Long Term Evolution	下一代高速无线宽带网络技术，具有100Mbps的数据下载能力，被视作从3G向4G演进的主流技术。
MCPA	Multi-Carrier Power Amplifier	多载波功率放大器。
MIMO	Multiple-Input Multiple-Out-put	多输入多输出，是一种用来描述多天线无线通信系统的抽象数学模型。
NGN	Next-Generation Network	网络的下一个发展目标。下一代网络基于IP，支持多种业务，能够实现业务与传送分离，控制功能独立，接口开放，具有服务质量保证和支持通用移动性的分组网。
OLT	Optical Line Terminal	光缆终端设备，用于连接光纤干线。
ONU	Optical Network Unit	光节点，分为有源光网络单元和无源光网络单元两种。
PCB	Printed Circuit Board	印制电路板。
PVC	Polyvinylchlorid	一种乙烯基的聚合物质。
Qchat	--	一款LAN局域网内的即时聊天工具。
TD-SCDMA	Time Division-Synchronous Code Division Multiple Access	时分同步码分多址，是一种第三代无线通信的技术标准，相对于另两个主要3G标准(CDMA2000)或(WCDMA)它的起步较晚。
WCDMA	Wideband Code Division Multiple Access	一种第三代无线通讯技术，从CDMA演变而来，为移动设备提供更高的数据速率。
Wi-Fi	--	创建于IEEE 802.11标准的无线局域网络设备。
xPON	--	以光纤为传输媒质，全程无源分光传输的光接入技术，在抗干扰性、带宽特性、接入距离、维护管理等方面均具有巨大优势，有EPON和GPON。

注：本报告中的部分图片的拍摄对象及部分图片的拍摄者为公司员工，在此对他们提供的支持和贡献表示感谢。

本报告所有文字及图片的版权归上海贝尔股份有限公司所有。



上海贝尔股份有限公司

上海浦东新区金桥出口加工区宁桥路388-389号

邮编：201206

电话：+8621-58541240

传真：+8621-58540791

www.alcatel-sbell.com.cn



本报告以环保纸张印制