

# 中兴通讯股份有限公司

## 2008 年度社会责任报告书

### 前 言

中兴通讯股份有限公司（以下简称“中兴通讯”或“公司”）是全球综合性通信制造业上市公司和全球通信解决方案提供商之一。经过二十四年的发展历程，中兴通讯在经营规模不断壮大的同时，认真落实科学发展观、积极履行企业社会责任，自觉地把企业社会责任融入到公司的战略、企业文化和生产经营活动中，努力构建和谐企业。本报告反映和披露了中兴通讯推行企业社会责任的整体状况，并从股东和债权人关系、劳资关系、供应商关系、客户关系、环境保护、社会公益事业等方面进行了具体的阐述，旨在与社会各界的良好沟通，促进公司内质外形建设。

2009 年 2 月，中兴通讯股份有限公司正式成为联合国全球契约组织的成员。中兴通讯将以此为新的起点，把全球契约及其十项原则纳入企业文化和经营理念，努力推进经济、环境与社会的和谐发展，致力于成为全球优秀企业公民的典范。

### 一、公司简介

中兴通讯是香港和深圳两地上市的大型通信制造业上市公司，目前是境内 A 股市场上市值、营业收入和净利润最大的电信设备制造业上市公司，公司其各大类产品也已经成功进入全球电信市场。

中兴通讯坚信企业是社会的一个重要组成部分，公司在不断改善经营的同时，积极参加各项公益和环保活动，致力于社会的共同发展。2008 年，公司专门组建了企业社会责任推行团队，负责企业社会责任的总体管理，公司已经初步建立了覆盖全公司的企业社会责任管理体系。2008 年，公司开展了卓有成效的企业社会责任管理工作，完成了对企业社会责任相关标准的研究，对公司企业社会责任核心成员进行了全面的培训；建立了初步的企业社会责任指标体系。

2008 年，中兴通讯连续第四次获得由经济观察报社与北京大学管理案例研

究中心共同评选的“中国最受尊敬企业”称号。由《华尔街日报》(亚洲版)公布的“亚洲 200 家最受尊敬企业调查”结果,中兴通讯囊括“中国十大最受尊敬企业”、“中国企业创新榜 TOP 10”两个奖项,中兴通讯是本次评选中唯一一家上榜的通信企业。凭借成功的国际化战略与稳定的成长态势,中兴通讯入选《商业周刊》“2008 年全球 IT 百强”,成为此次唯一一家入选的中国通信业设备制造商,排名第 45 位。中兴通讯入选中国科技部、国务院国资委和中华全国总工会联合公布了首批“创新型企业”名单,公司董事长侯为贵先生作为创新型企业代表出席了在北京召开的“创新型企业建设工作会议”会议并在会上发言。中兴通讯总裁殷一民先生入选《福布斯》“中国最佳老板”。凭借在抗震救灾工作中的突出贡献,中兴通讯获得深圳市人民政府颁发的“首届鹏城慈善奖抗震救灾特别奖”

## 二、股东与债权人权益保护

公司不断完善治理结构,完善内控制度的建设,规范公司运作,在机制上保证了对所有股东的公平、公开、公正,保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益,保障债权人的利益。

- 公司视股东大会为公司的重要活动,根据《公司法》、《上市公司股东大会规范意见》等有关规定及本公司《公司章程》,制定了《中兴通讯股份有限公司股东大会议事规则》,每次董事大会均严格按照相关规定做好股东大会通知、召开等相关工作,确保包括中小股东在内的所有股东权益的顺利实现。公司严格按照深圳证券交易所及香港联合交易所有关股东大会网络投资的有关规定,做好网络投票工作,确保股东充分行使权利。
- 作为深圳和香港两地上市的公司,公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》和信息披露格式指引及《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等有关规定,做好信息披露工作,确保信息披露的公平性,保护投资者的合法权益。通过投资者关系热线电话、电子邮箱、投资者接待等方式,与投资者保持良好的沟通,使投资者对公司更充分的了解。
- 回馈股东和社会是公司经营发展的重要职责,公司严格按照《公司法》、《证券法》等相关法规,制定公司利润分配方案。公司近三年的利润分配情况为:2005 年,以 2005 年 12 月 31 日总股本 959,521,650 股为基数,每 10

股派发人民币 2.5 元现金（含税）；2006 年，以 2006 年 12 月 31 日总股本 959,521,650 股为基数，每 10 股派发人民币 1.5 元现金（含税）；2007 年，以 2007 年 12 月 31 日总股本 959,521,650 股为基数，每 10 股转增 4 股，每 10 股派发人民币 2.5 元现金（含税）。

- 公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护。公司力图确保公司财务稳健与公司资产、资金安全，兼顾债权人的利益。

### 三、建立和谐的劳资关系

#### 1、员工权益保护

公司始终坚持以人为本的原则，尊重和关心员工，维护员工的合法权益，促进员工的价值实现和能力提升，实现企业和员工的共同成长。公司严格遵守中国包括《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》在内的劳动法律法规，同时在国际化进程中恪守当地的法律法规，建立了一整套符合法律要求的人力资源管理制度体系，并不断予以更新和完善。公司遵循按劳分配、同工同酬的原则，向员工及时足额支付工资。推行基于岗位价值、员工个人发展和绩效提升的薪酬体系，对骨干员工实施股权激励计划，实现公司利益与员工利益的共赢。公司建立了符合政府要求的社会保障体系，为员工提供社会养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险五大社会保险。

公司在加强国际化拓展的同时，坚定不移地推进员工的本地化建设。不仅招募本地普通员工，同时积极引进本地高端人才，在全球形成一个多元化的管理团队。并且组织各种活动与培训推行跨文化理解和沟通，提升多元文化的团队凝聚力。截至2008年底，公司海外市场中员工的本地化率已达60%。

公司注重员工职业发展，为员工提供管理、技术、业务“三条跑道”的职业发展模式，使员工在基于个人兴趣与专长的基础上更好地实现自身价值与公司价值的结合，实现自身与公司的一同成长。同时，公司设立网上“内部人才市场”，允许员工在内部流动，鼓励员工在最适合自己的岗位上最大能量地发挥作用。

公司依据《公司法》和《公司章程》规定，选举了职工监事，确保职工在公司治理中享有充分的权利。公司按照国家法律规定，设有职工代表大会，由

职工代表选举工会委员会，并建立规范的《中兴通讯职工代表大会章程》。工会委员会是职工代表大会闭会期间的常设机构，确保职工代表能够表达员工意愿，代表员工利益参与公司民主管理。同时，公司依据《公司法》和《公司章程》规定，选举了职工监事，确保职工在公司治理中享有充分的权利。

## **2、关注员工职业发展**

员工是公司最重要的资源，公司快速发展的同时非常关注员工个人技能的提升。2008年，无论在中国还是已开展业务的海外135个国家，中兴通讯都为员工提供宽广范围的培训，以使员工能不断提高他们的管理水平和技术水平。

企业的持续发展依赖于“组织学习”能力，依赖于员工人人都愿意沉淀、分享、应用有价值的知识、信息、最佳实践的氛围和创新精神。公司创建了强大的信息共享平台来管理这些信息资产，使得员工能够方便地找到学习的课程、资料、最佳分享案例，从而营造出“主动学习培训”的良好氛围。

## **3、重视员工职业健康与安全**

员工健康与安全是员工个人发展和企业发展的基础，公司始终把保障员工职业安全健康作为安全管理工作的首要任务。

公司建立了严格的规章制度，建立健全员工健康档案，定期组织员工体检；加大投入力度，完善现场防尘、降噪、空调及安全设施，规范劳动安全防护用品管理，每年外请市职业病防治机构对公司有毒有害作业场所进行卫生检测和评价，积极为员工创造安全、卫生、舒适的工作环境。

公司成立了安全委员会，实行规范化、流程化、专业化安全管理模式。公司安全管理工作的方针是以人为本、预防为主、防消结合，坚持安全与效率并举，目的是维护公司正常的科研、生产秩序，保护员工人身及公司财产的安全，通过切实可行的管理措施，最大限度地消除安全隐患，将安全方面潜在的风险降到最低，并通过安全培训等方式，提高员工的安全意识。

## **4、EAP 员工帮助计划**

为了落实“以人为本”的人才战略，缓解员工压力，提升员工的工作热情，实现更高层次的和谐，中兴通讯 2008 年在公司内部导入了 EAP“员工帮助计划”

服务。该服务是组织为员工设置的一套系统的、长期的服务项目，通过专业人员对组织的诊断和建议，以及对员工及直系亲属提供的专业咨询、指导和培训，帮助改善组织的环境和氛围，解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，提高员工在组织中的工作绩效。

## **四、供应商、客户和消费者权益保护**

### **1、为客户提供优质产品和优良服务**

“精诚服务，凝聚顾客身上”是中兴通讯董事长侯为贵先生总结了多年成功服务客户经验的精华，也是指导中兴通讯客户服务的宗旨。中兴通讯拥有业界最完整的通讯产品，在产品和服务方面一直以客户为关注焦点，执行行业 TL9000 质量管理标准，运用 6SIGMA 等方法进行质量改进。为此中兴通讯建立了基于客户满意、产品现场运行以及内部流程全方位的质量管理和改进模式，包括了售后服务三大中心：全球客户支持中心、全球维修/返修中心、培训中心，实现全业务流程的质量保证。从而构建了中兴通讯“产品领先、质量可靠、服务优质”的综合优势，持续为客户提供有竞争力的产品和服务。

#### **1.1 产品质量体系**

- 为了提高客户的满意度，公司每年度在全球范围内，针对客户所期待的产品和服务质量实行全球客户满意度的调查，并对内部管理进行定量评估制度。
- 结合 TL9000 质量管理标准，积极参与行业标准的制定和实施。与行业内的企业进行产品现场运行指标的表格对比，有针对性的进行产品质量改进。
- 结合客户满意度和产品运行质量，在企业内部实现全业务流程的质量保证点的监控，建立质量度量框架，实现了对过程的监控
- 当发生品质问题时，中兴通讯将客户优先和产品第一作为根本原则，迅速地采取措施并力求防止再次发生。在全球的运营商发生产品故障时，在 24 小时内将情况输入全球客户支持中心-GCSC 系统，使公司能立刻了解该信息，并对故障处理情况进行监控并督促改进。

## 1.2 产品安全措施

- 中兴通讯综合欧美发达地区及 IEC 相关产品安全标准的各项要求形成了自己的研发和生产标准，并强化设计评审和检测验证。
- 中兴通讯在各地的研发机构建立了完备的可靠性实验室和安全实验室、投入了大量的资金、人力和物力，并严格按照国际标准 ISO17025 进行运作，保证了产品安全工作顺利开展。
- 这些实验室已经获得了中国 CNAS 认可，并已经成为了美国 UL 认可、加拿大 CSA 和德国 TUV 等国际公认的产品机构认可的检测实验室。

## 1.3 响应中心热线平台

中兴通讯的呼叫响应业务起步于 2002 年 10 月。为客户提供 7X24 小时的在线技术支持和快速反应的现场排障服务。拥有 13 个产品子中心、多个先进的实验室和一支训练有素的技术支持工程师团队。

经过 6 年的发展，目前已为全球一百多个国家的中兴通讯用户提供优质热线服务。是全球用户了解中兴通讯产品质量及服务质量，展示中兴通讯优质品牌形象的窗口。

## 1.4 中兴通讯学院

针对客户关注的焦点问题，中兴通讯采取有效措施，努力改进客户服务，积极主动创造满意客户，打造和谐客户关系；立足自身专长，“授人以渔”。为此，在对员工实行培训的同时，公司还向客户推广最先进技术和管理培训，帮助客户完善治理机制、提高管理水平，从而实现先进技术输出与管理输出的有效结合。中兴通讯学院目前已在全球设立了 12 个培训中心承担客户培训，截至 2008 年，已有 20 多万名外部客户参加了由中兴通讯学院举办的不同级别的技术和管理类培训，其中有近 3 万名客户来自海外地区或国家。

## 1.5 手机售后支持中心

秉承中兴通讯 20 多年自主创新、稳健成长的深厚底蕴，在中兴通讯“精诚服务，凝聚顾客身上”企业文化精髓的指导之下，中兴通讯始终以“专业服务 从

心开始”为服务理念，一直坚持“真心、热心、细心、贴心、关心”的服务态度，围绕着“专业、规范、便捷”的服务承诺，精心构建和持续完善了中兴通讯服务体系，挚诚打造服务卓越品牌

### ◆ 热线平台

中兴通讯的手机呼叫业务起步于 2003 年 3 月，于“3.15”活动日当天正式投入运营。经过 5 年的发展，目前已为全球一百多个国家的中兴手机用户提供优质热线服务。始终以“为客户提供优质服务”为已任，坚持以“关心、爱心、同理心”服务中兴手机的每一位用户。是全球用户了解中兴手机产品质量及服务质量的窗口，展示中兴通讯手机优质品牌形象的窗口。

在海外，针对有热线需求的国家建立本地呼叫中心或通过海外飞线到重点国家。目前已经在美国、印度、印尼、巴西、澳洲设有呼叫中心，第一时间处理海外用户投诉。

目前呼叫中心的管理能力和服务质量均达到行业领先水平，一次性问题解决率和客户完全满意度均达到 90% 以上。

### ◆ 快速响应的全球售后技术服务

由中兴通讯的技术精英专门组成的售后技术支持团队，为一线的客服中心、维修网点、CALL CENTER 等提供技术支撑，并负责中兴手机售后技术的研发、售后工具开发等工作，这在业界是首屈一指的。

### ◆ 誉满全球的售后品牌

2004 年底，中兴通讯手机售后本着打造“中国手机售后服务第一品牌”的目标，精心设计了“掌心服务”品牌形象，立志为用户提供“五心级服务”：“真心”地对待每一位客户；“热心”地接待每一位客户；“细心”地处理客户遇到的手机问题；对售出的中兴手机进行“贴心”的跟踪服务；“关心”客户的所有权益，用心去呵护客户。

随着国际业务的不断开展，2007 打造了全新的国际品牌传达“Hear what you want, Serve for what you need, See what you desire, Know what you think,

Wait where you will be.”的卓越服务理念，志在让全球每一位中兴用户都享受到来自中兴通讯的优质服务。

## **2、与供应商共同成长**

公司发展建立良好的供应商渠道：建立和执行严格的供应商资源分析、供应商评审、现场审核、引入以及考评体系。依据公司经营规划，合理、充分拓展供应商资源。在公司采购业务中引入市场竞争机制，公开、公平、公正的建立有序、高效、规范、廉洁的商务环境。根据战略合作标准确定战略供方推进对象，制定战略合作推进方案并组织实施，与关键供方建立长期、稳定、双赢的合作关系。

公司严格执行《阳光采购政策》，完善与供应商的洽谈、沟通等工作流程，并建立了相应的监督机制，使采购工作更加规范，信息更加透明。公司采用多种手段进行供方管理，并不断地向国际先进企业学习供方管理的经验，不断地提高供方管理水平，实现真正意义上的供需双方双赢的目的，创建良好地、稳定地供应链体系。与供应商进行充分的交流，分析供应商期望的道德标准，确保供应商的价值文化和导向标准与公司的标准一致。

为建立更加融洽的合作关系，中兴通讯始终以成为供应商最佳客户为目标，鼓励供应商成为有责任感的企业，与供应商一起分享技术，市场和管理经验，帮助供应商成长。

## **3、开展治理商业贿赂专项工作**

公司根据中国证监会的有关精神和要求，深入开展了治理商业贿赂的专项工作。公司成立了治理商业贿赂专项工作领导小组，并下设办公室，具体落实治理商业贿赂的方针政策，为开展治理商业贿赂专项工作提供了组织保障。公司坚决纠正和杜绝在生产经营管理工作中的不良行为，加强员工的廉政教育，从完善管理制度、加强内部控制等方面，发挥监察、审计的监督职能，不断促进公司管理水平和效益的提高，为公司与供应商、客户等各方的共同发展奠定了坚实的基础。

## **五、环境保护**

中兴通讯所属的通讯设备制造行业并不属于高污染、高能耗的企业，但多年来公司一直致力于环境绩效的改善和提升，全力维护公司 ISO14001 环境管理体



系的有效运行，同时树立了良好的企业社会形象，保证企业的可持续发展。2008 年度中兴通讯重点在节能降耗、绿色产品及固体废弃物回收方面投入了大量的工作。

## **1、节能降耗**

“历览前贤国与家，成由勤俭败由奢”。对于企业来说，节能即意味着减少浪费，节约成本。对于国家来说有助于缓解能源供应和建设压力，同时节约社会资源，更有利于国民经济健康持续发展。中兴通讯致力于推行“节能降耗、减污增效”的能源方针，强化企业内部科学管理，降低原料、生产、消费、废弃物处理等各个环节的物耗和能耗。2008 年初，中兴通讯将统一制定的节能降耗指标进行了分解落实，通过一系列的措施和扎实的基础工作完成了全年工作目标。

2008 年 7 月，“中国通信产业榜”揭晓，中兴通讯更以对“节能减排及社会公益事业的推动”以 20 分满分夺得“社会责任感 TOP 10”单项评比第一名

## **2、绿色产品**

中兴通讯在增强核心竞争力同时，十分关注环境保护。公司通过供应链的严格管理，产品不仅符合 2007 年 3 月 1 日起施行的《电子信息产品污染控制管理办法》的要求，也已经完全符合 2006 年 7 月施行的欧盟的 RoHS 指令。中兴通讯积极主动地对更多的物质提出禁用要求，严格要求使用环境友好的原材料，最大限度地保护环境和人体健康。同时，作为全球领先的无线设备供应商，中兴通讯从人与自然和谐共存的理念出发，不断推出绿色产品和方案，通过基于全寿命整体规划的一系列技术，实现在确保基站覆盖和演进能力前提下功耗大幅降低，从而确保高质量移动网络与绿色环保的和谐共存

## **3、固体废弃物回收**

公司固体废弃物实施分类管理，分为危险废物、一般工业废物及生活垃圾，并由专业的固体废弃物管理承包商进行转运、分类标识、储存、回收利用、处理等一系列工作，最终实现废物的无害化、资源化及减量化。中兴通讯依据国家《危险废物转移联单管理办法》，定期将危险废弃物交付给有处理资质的单位进行统一处置。

## 六、设立企业爱心基金，援助特殊困难群体

伴随着中兴通讯快速成长的步伐，中兴通讯及员工一直致力于回报社会、回报所在的城市及国家。以“不离不弃、持续关注、中兴有爱”为原则，中兴通讯以专业的运营手法、透明的运营方式来从事社会公益事业。

截止到 2008 年 8 月，仅公司工会名下就设有中兴通讯关爱儿童专项基金、云南抗战老兵救助基金、中兴通讯捐资助学爱心基金、中兴通讯员工救助爱心基金四个基金。除中兴通讯员工救助爱心基金为救助公司内部员工而设的之外，其他三个基金则分别为救助汶川地震灾区儿童、云南抗战老兵及贫困地区失学儿童而设。值得一提的是，上述四项基金都来自公司捐款与员工自愿捐款。这也意味着，当中兴通讯成长为合格的企业公民之时，越来越多的中兴员工也正在成长为合格的社会公民，加入到回报社会、回报城市、回报国家的行列中来。

### 1、中兴关爱基金：不离不弃 持续关注

2008 年 5 月 17 日，在汶川地震发生后的第五天，中国儿童少年基金会与中兴通讯宣布联合成立“中兴通讯关爱儿童专项基金（以下简称“中兴关爱基金”）。公司讯员工捐赠的人民币 500 万元，协同公司捐赠的人民币 500 万元，共计人民币 1000 万元，全面用于灾区孩子救助、学校重建以及发展贫困地区教育事业。截至 2008 年 12 月为止，中兴关爱基金已有明确项目的预算支出为 960 万元人民币，其中 500 万元人民币用于建设 10 所抗震春蕾学校，360 万元人民币用于学校的设施配套，100 万元人民币用于地震孤儿救助。

由中兴关爱基金出资建设的十所学校分别为四川省德阳广元“中兴通讯中江龙台抗震春蕾学校”、“中兴通讯梨园抗震春蕾学校”、“中兴通讯南渡抗震春蕾小学”、“中兴通讯杰兴镇抗震春蕾小学”、“中兴通讯江油抗震春蕾工业技术学校”、“中兴通讯广元利州区回龙抗震春蕾小学”、“中兴通讯广元水柜抗震春蕾小学”、“中兴通讯广元盘龙二小抗震春蕾学校”以及陕西省留坝县武关驿镇中心小学“春蕾学校”、宁强县广坪镇中心小学“春蕾学校”。

在未来的岁月中，中兴通讯关爱儿童专项基金以“不离不弃、持续关注、中兴有爱”为宗旨，以“结对援助、深入细化”为原则，长期关注汶川地震灾区及贫困地区儿童。

## **2、捐资助学：从软硬件建设到精神援助**

自 2000 年以来，中兴通讯针对贫困地区的学生设立了中兴通讯捐资助学基金。依托这一基金，中兴通讯致力于提升贫困地区学校软、硬件建设；同时针对贫困学生展开结对援助，以使援助能够深入细化。

中兴通讯帮助贫困地区的学校提升硬件，共在江西吉安、云南金平、曲靖等地捐建希望小学三所、教学综合楼三栋，总额为 110 万元人民币。

中兴通讯帮助贫困地区学校提升软件，主要体现在赠送电脑、学习用品等。2003 年 12 月，在捐资兴建云南金平勐桥中学中兴通讯综合楼之后，中兴通讯又捐赠了 20 台电脑、文体用品等，从而确保受捐助学校的软、硬件设施能够同步提升。

在员工与学生当中展开一对一助学活动，帮助家庭贫困的学生完成学业。统计显示，截止到 2008 年 3 月止，中兴通讯及员工为希望工程捐助的基金总额约为人民币 195 万元，捐助总额约为人民币 145 万元，已捐助 166 名学生。

## **3、抗战老兵援助**

2005 年，抗战胜利 60 周年。历史硝烟已然散尽，那些曾在战场上为了民族与国家命运而浴血奋战的老兵得以再次进入公众视野。为让他们有一个幸福安康的晚年生活，中兴通讯发起支持抗战老兵的活动，获得了公司上下的一致支持。2005 年-2008 年公司多次为抗战老兵送款，截止到 2008 年 6 月，中兴员工为抗战老兵捐助的基金总额已达到人民币近两百万元，已为 449 人次抗战老兵提供生活费人民币 46 余万元。

时间在继续，越来越多的抗战老兵已离我们而去。但公司将会持续关注，以使老兵们过上老而无忧的晚年生活。

## **七、履行社会责任存在的不足及自我完善**

中兴通讯意识到：公司的社会责任与公司成长相辅相成、密不可分。公司重视员工回报，确保员工的个人发展和收益与公司发展同步增长；为股东实现最佳回报，积极回馈社会。2008 年，中兴通讯已经在股东和债权人权益保护、劳资关系、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护、公益事业等方面取得了一定的成绩，但与《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》还存在一定的差距。2009

年，公司将进一步落实《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》以及联合国全球契约的十项原则，完善企业社会责任管理体系，把履行企业社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节；在股东和债权人权益保护、劳资关系、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护、公益事业等方面继续努力，自觉接受政府和社会公众的监督，实现企业与社会和谐发展。

中兴通讯股份有限公司董事会

2009 年 3 月 19 日