

中国移动通信集团公司2009年企业社会责任报告
China Mobile 2009 Corporate Social Responsibility Report

移动改变生活 责任筑就未来

GROWING TOGETHER HARMONIOUSLY

和谐 共成长



● 总裁致辞

移动改变生活 责任筑就未来

今天，移动通信已经成为人们生活中必不可少的一个部分。随着手机上网、阅读、音乐、游戏、电视、支付、定位等丰富应用的不断拓展，手机已从单纯的通话工具逐步演变为人们沟通、出行、消费、娱乐等个人生活的亲密伙伴。在更加广泛的社会生产活动中，移动通信已经在农业生产、交通物流、食品安全、市政管理、商业金融、医疗卫生、教育文化等诸多领域以其即时性、泛在性和互联性带来了一系列的“连锁反应”：“更及时”、“更便捷”、“更安全”、“更经济”、“更环保”……移动通信正在悄然改变着人类社会的生产组织和价值创造方式。而今，以“全面感知、可靠传递、智能处理”为特征的物联网被越来越广泛地用于交通控制、取暖控制、食品管理、生产进程管理等各个方面。“移动”对于社会生活的影响将更加广泛、深入，一场新的变革正在来临。

在“移动改变生活”的历史进程中，作为全球客户和网络规模最大的通信运营商，中国移动责无旁贷。正如中国移动企业使命所清晰表明：“创无限通信世界、做信息社会栋梁”，努力推动社会信息化进程、不断开启新的发展机会、与相关方共同创造和分享新的价值，是与中国移动自身资源能力关联最为紧密的重要责任。中国移动正在努力发挥自身特长，不断拓展技术的可能性，努力为人类社会带来沟通无阻、智能高效、互联共享的崭新世界。

与此同时，作为中国国有大型中央企业，中国移动深知自身还肩负多重责任。中国移动努力建设和运营高质量通信网络，致力填补数字鸿沟，累计为超过 77,000 个偏远村庄新开通移动电话，以丰富的农村信息应用不断加快“新农村”建设进程。中国移动坚持自主创新，不断进取，全力以赴承担起我国具有自主知识产权的国际 3G 标准——TD-SCDMA 网络的发展大计；截至 2009 年底，TD 网络覆盖全国 238 个城市，客户数量突破 500 万，TD-LTE 技术标准获得广泛国际支持，TD 产业不断壮大。中国移动积极应对气候变化，在 2009 年实现节电 18 亿度的基础上，作为首家与工业和信息化部签署《节能自愿协议》的企业，自愿承诺 2012 年单位业务量耗电较 2008 年下降 20%，三年累计节电 118 亿度，为节能减排做出切实努力。在公益慈善方面，公司在 2009 年设立了“中国移动慈善基金会”，进一步加强了帮扶弱势群体、支持教育发展、推动环境保护等方面的工作。与此同时，中国移动关注员工权益与职业发展，努力提供发展机会与成长平台，支持员工协调工作与生活、实现与企业共同成长。

诚然，新的行业格局和市场环境仍然会对中国移动的可持续发展提出新挑战，但中国移动相信，只要以勇担责任的胸怀，与社会各界坦诚沟通、紧密协作，就能够探索实现更为有效的责任履行方式，不断实践“和谐共成长”的长期承诺。今后，中国移动仍将以至诚之心，努力开拓移动通信价值链更加繁荣、文明、和谐的未来。



王建宙
中国移动通信集团公司总裁

王建宙

2010 年 1 月

● 目录

01	总裁致辞	23	◎ 提升客户服务	48	◎ 交通物流信息化
03	关于本报告	24	◎ 促进明白消费	49	◎ 食品安全信息化
03	内容选择	25	◎ 保护客户隐私	49	◎ 商业金融信息化
03	报告范围	26	◎ 倡导健康通信	50	◎ 市政管理信息化
03	数据收集	28	◎ 服务特殊人群	51	◎ 医疗卫生信息化
				51	◎ 教育事业信息化
				52	◎ “无线城市”专题
04	关于中国移动	30	减小数字鸿沟	53	投身社会公益
04	公司概况	30	推进农村网络建设 提供便捷服务	53	设立中国移动慈善基金会
06	公司治理	30	◎ 扩展农村网络覆盖	53	支持教育发展
08	创新发展	31	◎ 保障农村通信质量	54	◎ 支持教育设施建设
10	◎ TD-SCDMA 发展专题	31	◎ 提供农村便捷服务	54	◎ 促进师资力量培训
		32	促进农村信息应用 助力农村发展	54	◎ 大力帮扶贫困学生
		32	◎ 完善农村信息网	55	关爱弱势群体
		33	◎ 丰富农村信息应用	55	◎ 关爱儿童成长
11	企业社会责任战略与管理	36	应对气候变化	55	◎ 帮扶困境群体
11	“五大工程”进展	36	完善环境管理	56	助力社区发展
12	企业社会责任战略	36	◎ 建立整体能效评估标准	56	◎ 援藏扶贫
13	企业社会责任管理	36	◎ 提升供应链绿色标准	56	◎ 促进就业
14	利益相关方沟通	37	厉行节能减排 倡导节约文化	57	推进志愿服务
		37	◎ 推广节能技术		
17	创造满意员工	40	◎ 提升资源效率	58	中国移动在香港
17	保障员工基本权益	42	◎ 倡导绿色办公	59	中国移动在巴基斯坦
17	助力员工职业发展	43	创新解决方案 提升环境效益		
18	强化员工沟通参与	43	◎ 推广个人低碳信息化应用	60	2009 年关键社会责任指标概览
19	创造和谐工作环境	44	◎ 创新行业信息化环保方案	61	展望
19	◎ 深化 EAP 项目	45	◎ 带动公众参与环保	62	相关方证言
19	◎ 丰富员工生活			64	信息反馈
		46	促进信息惠民	65	GRI 索引
20	保障责任通信	46	创新个人应用 丰富移动生活	70	联合国全球契约十项原则索引
20	强化通信保障 打造放心网络	46	◎ 打造手机新媒体		
20	◎ 保持一流网络质量	47	◎ 拓展手机多用途		
21	◎ 强化应急通信保障	48	创新行业应用 建设信息社会		
22	◎ 完善电磁辐射管理				
23	提升权益保护 推动放心消费				



● 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”）的第四份企业社会责任（Corporate Social Responsibility, CSR）报告，时间跨度是 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日。报告同时发布中、英文版本。

考虑到上市公司信息披露的相关法规与要求，本报告中与公司运营相关的数据披露时间截至 2009 年 9 月 30 日，并将在报告正文中进行标注。

内容选择

报告编写遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact, UNGC）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）》。

2009 年，报告重点对以下内容进行总结：

- ◎ 中国移动公司治理与创新发展（参见第 6-10 页）；
- ◎ 中国移动企业社会责任战略与管理实施（参见第 11-16 页）；
- ◎ 中国移动企业社会责任关键议题（参见第 17-57 页）；
- ◎ 中国移动在香港和巴基斯坦的社会责任实践（参见第 58-59 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移动美国、英国代表处。

2008 年，中国铁通集团有限公司（简称“中国铁通”）并入中国移动。为保持相关数据的延续性，本报告暂不包含中国铁通的相关数据。

数据收集

2009 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，并于 2009 年 3 月建成应用企业社会责任电子信息系统，逐季进行相关数据和案例的收集；
- ◎ 中国移动 2009 年优秀企业社会责任实践评选：中国移动从 2008 年开始引入外部专家，逐年定期开展企业内部优秀社会责任实践评选，发现并推广典型做法。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

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 亿元人民币
成立时间	2000 年 4 月 20 日
资产规模	超过 8,800 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国内 31 个省（自治区、直辖市）以及香港特别行政区设立全资子公司，并在香港和纽约上市



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 亿元人民币，截至 2009 年 9 月 30 日，资产规模超过 8,800 亿元人民币，拥有全球第一的网络和客户规模，是中国 2010 年上海世界博览会合作伙伴。

中国移动全资拥有中国移动（香港）集团有限公司，由其控股的中国移动有限公司（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。目前，中国移动有限公司是中国在境外上市公司中市值最高的公司之一，也是全球市值最高的通信公司。

中国移动始终秉持“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观，真诚践行“以天下至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观，将“承担责任”和“追求卓越”作为公司持久而根本的信仰，在不断为社会创造丰富价值的同时，努力实现企业发展与社会责任的高度统一，推动经济、社会和环境的可持续发展。2009 年，上市公司再次入选道·琼斯可持续发展指数（Dow Jones Sustainability Indexes, DJSI），是中国内地唯一一家入选的企业。

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，并加入了该组织倡导的“关注气候变化”行动（Caring For Climate）。同时，中国移动也是气候组织（The Climate Group）中国区首批会员之一，在应对气候变化中发挥了积极作用。

2009 年中国移动荣获的部分荣誉

- ◎ 上市公司再次入选道·琼斯可持续发展指数，是中国内地唯一一家入选的企业；
- ◎ 中国移动连续 5 年在国务院国有资产监督管理委员会（简称“国资委”）考核中获 A 级，并被授予“业绩优秀企业”称号；
- ◎ 中国移动连续 9 年被美国《财富》杂志评为“世界 500 强”，2009 年排名第 99 位；
- ◎ 中国移动连续 4 年进入《金融时报》“全球最强势品牌”排名，2009 年品牌价值（613 亿美元）列第 7 位；
- ◎ 中国移动入选《福布斯》杂志“全球 2000 领先企业榜”，2009 年排名第 55 位；
- ◎ 中国移动荣获“大爱无疆‘5.12’抗震救灾周年纪念活动慈善单位”称号；
- ◎ 中国移动荣获“新中国六十华诞 60 个爱心榜样”称号；
- ◎ 《中国移动通信集团公司 2008 年企业社会责任报告》荣获特许公认会计师公会（ACCA）香港主办的 2009 年亚洲可持续发展报告评奖的“通信行业社会责任议题突出贡献奖”。

中国移动主要业绩概览

	2009 (1-9)
主营业务收入（亿元）	3,446
上缴税收（亿元）	471
在岗职工数（人）	164,057



业务概览

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，拥有“全球通”、“神州行”、“动感地带”等著名客户品牌，并针对个人客户和集团客户的不同需求，提供丰富业务选择。

中国移动业务相关数据

(截至 2009 年 9 月 30 日)

客户数	52,563 万
基站数	50 万
渠道总数	118 万
点对点短信用户数	45,917 万
彩信用户数	13,269 万
彩铃用户数	39,874 万
飞信到达数	20,224 万
手机报付费用户数	4,574 万
无线音乐俱乐部会员数	11,517 万
WAP 用户数	7,713 万
GSM 漫游通达国家数	237 个 *
GPRS 漫游通达国家数	182 个 *

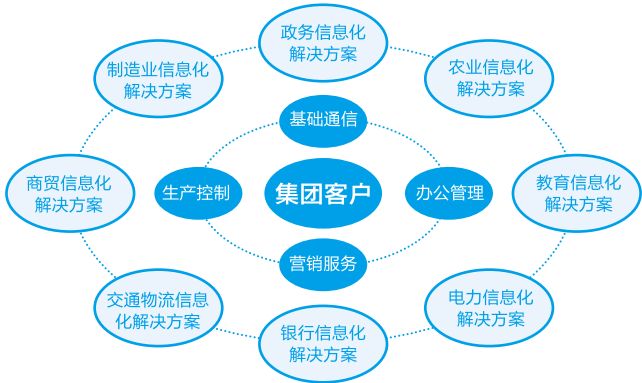
* 注：截至 2009 年 12 月 31 日。

面向个人客户

	移动话音
	短信
	彩信
	彩铃
	飞信
	彩信手机报
	MO 手机上网
	无线音乐
	WAP
	GPRS

面向集团客户

根据集团客户在管理、技术和服务等方面的实际需要，中国移动提供了融合基础通信、办公管理、营销服务和生产控制四种标准化产品为一体的移动信息化整体解决方案，推动实现以客户为中心的移动信息化。



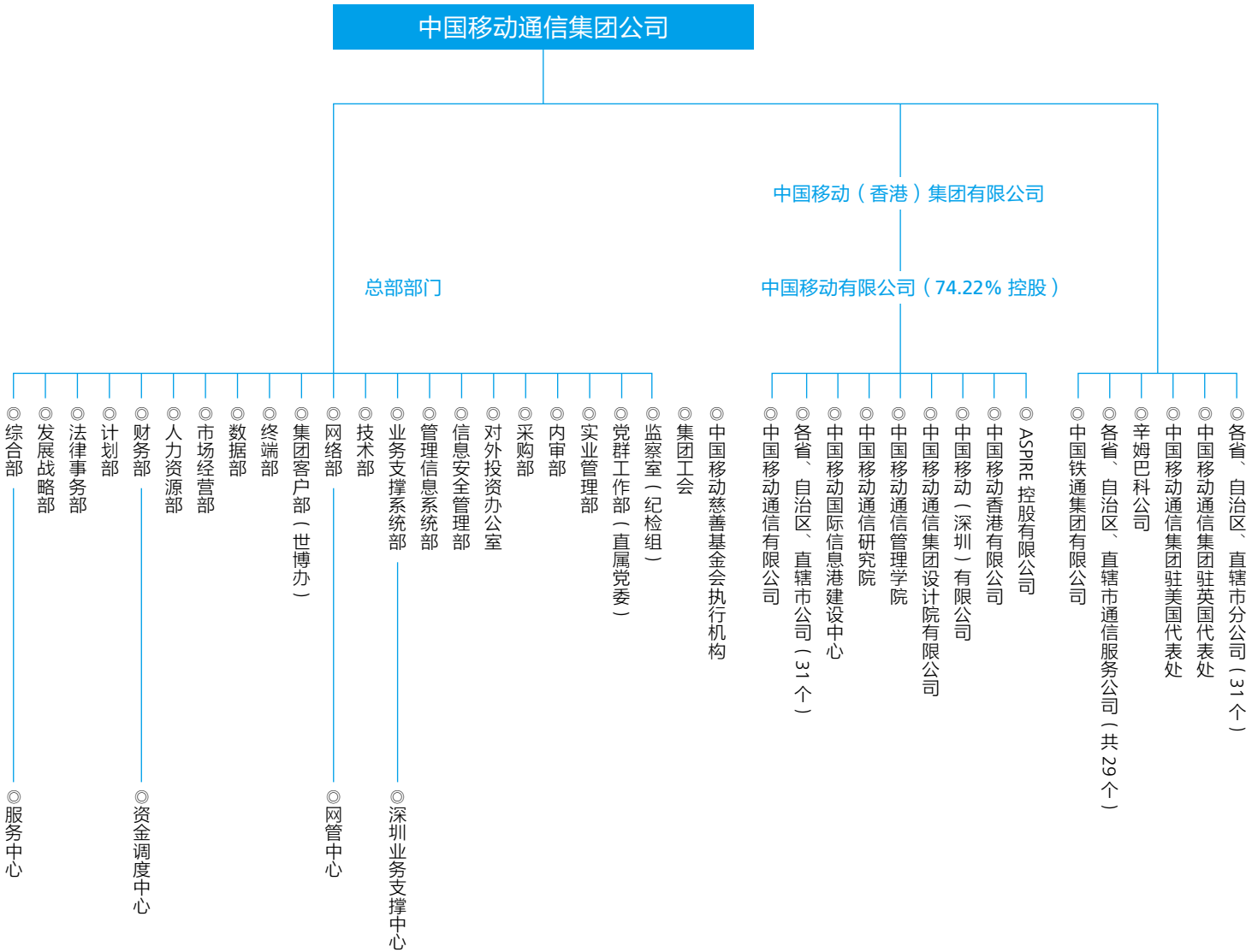
移动信息化解决方案	
政务信息化解决方案	◎ 与住房和城乡建设部合作在全国推广部署“城管通”解决方案 ◎ 与公安部签署通信战略合作协议，在全国各级公安部门推广“警务通”解决方案
农业信息化解决方案	◎ 与农业部联合签署“共同推进农业农村信息化战略合作框架协议”，并与农业部合作推广动物溯源服务 ◎ 与商务部共同推进“万村千乡市场工程” ◎ 截至 2009 年 9 月，农村信息网用户达到 1,575 万户，发送短信 30.1 亿条 ◎ 农业信息 12582 网站访问量位居全国农业网站第一名 ◎ 开通了第一条专门服务于农民工的就业、创业信息服务热线，2009 年以来已累计拨打 96 万次
教育信息化解决方案	◎ 截至 2009 年 9 月，“校讯通”服务总用户 2,623 万，覆盖全国 31 个省、区、市各类学校 67,097 所，城镇中小学学校覆盖率达到 30.95%
电力信息化解决方案	◎ 与多家发电和电网企业深入合作，实施移动信息化解决方案，覆盖生产控制、营销服务、办公管理和基础通信各领域
银行信息化解决方案	◎ 为 18 家银行超过 1.9 亿的最终用户提供账户交易提醒、资金安全保障等服务，每月发送短信和彩信超过 4 亿条
交通物流信息化解决方案	◎ 与多家航空和物流公司进行合作，为交通物流业定制了运输、营销、办公和通信四大类信息化解决方案
商贸信息化解决方案	◎ 以商贸业为重点服务对象，深度合作，为交通商贸业定制经营管理、营销服务、办公和通信四大类信息化解决方案
制造业信息化解决方案	◎ 与制造企业全面合作，解决方案覆盖汽车、机械、电子、快速消费品、纺织和原材料加工等行业

【公司治理】

中国移动是由国家出资设立的中央直属企业，间接持有在香港和纽约上市的中国移动通信有限公司 74.22% 的股份，同时对中国 31 个省（自治区、直辖市）运营子公司（简称“省公司”）、中国移动香港有限公司、通信服务公司、辛姆巴科公司（CMPak）、中国铁通集团有限公司等公司进行管理。2009 年，国资委向中国移动派驻监事会主席 1 人，监事会成员共 10 人。

组织机构与管理分工

依据“明确分工、各司其职”的原则，中国移动搭建了科学合理的组织结构，为公司可持续发展奠定坚实基础。2009 年，中国移动在总部原有 19 个部门的基础上，新设立了终端部、信息安全管理部和采购部。通过以上三个部门的设立，公司将进一步深化在 TD 产业链培育与新业务应用、客户信息安全与不良信息治理、集中采购与资源效率提升等方面的工作。



注：中国移动高级管理层相关信息请参见《中国移动通信集团公司 2009 年年报》。

风险管理与腐败防治

2009 年，中国移动按照国资委《中央企业全面风险管理指引》和《关于 2009 年中央企业开展全面风险管理工作有关事项的通知》的要求，深入开展风险管理工作，狠抓制度建设和源头控制，不断完善企业内部控制体系，持续提高风险防控水平，有效预防和惩治腐败，促进企业各级人员廉洁自律。

完善内审 深化监督

2009 年，中国移动进一步加强了内审工作的深入性、敏锐性和专业性，充分发挥了公司内部审计的监督和评价机制作用，有效促进了公司治理水平的提升：

- ◎ 持续完善内部审计管理体系，积极推动审计信息化建设，进一步强化了内审工作的独立性、统一性和规范性；
- ◎ 运用系统化和规范化的审计程序和方法，独立地审计公司运营行为，特别加强了对公司 IT 风险、客户信息安全管理风险的审计与评估，协助公司完善客户隐私保护；
- ◎ 采用规范方法定期对公司核心业务流程与管理机制进行风险评估，识别出企业运营管理存在的主要风险，促进公司优化业务流程、完善内部控制，推动公司建立系统、规范、高效的风险管理机制；
- ◎ 通过效益性审计，对公司治理、风险管理、内部控制健全性以及运营管理的效率性、效果性、效益性进行客观评价，促进了公司高效运营；
- ◎ 按照《索克斯法案》第 404 条款要求，组织开展对公司与财务报告相关的内部控制的测试，出具内部控制评估报告。

此外，在审计工作中加强了公司内审部与纪检监察部门的工作联动，有效防范舞弊风险。

深化法律风险管理

中国移动 31 省公司均已建立了法律风险管理体系，在此基础上，2009 年通过对公司运营进行全面的法律风险评估，中国移动确定需要重点关注的法律风险主要集中在市场竞争、集团客户业务经营、数据业务经营以及合同管理风险等方面。

针对识别出的风险和相关评估结果，公司进一步修订、完善了相关管理制度，建立了相关法律审查机制，加大了监督检查力度，并组织开展了包括《合同法》、《劳动合同法》、《反垄断法》等在内的相关培训。为减少诉讼风险、提升法律合规性，重点开展了以下工作：

- ◎ 深化普法宣传，将依法治企的理念贯彻到日常经营活动理念中；
- ◎ 持续对公司重大经营及其他活动进行法律分析，加强法律前瞻性研究与风险防控；
- ◎ 重视非诉讼型的法律问题投诉，整合资源，妥善处理此类事件；
- ◎ 进行案例库建设，对特定时期内发生的所有案件进行汇总梳理，并从中筛选出典型性的案件做出法律分析，用以指导公司业务开展。

此外，公司在省公司试点的基础上已初步构建了企业社会责任风险管理体系（详见本报告第 13 页）。

完善惩治 预防腐败

2009 年，中国移动坚持教育、制度、监督并重，惩治和预防并举，以完善惩防体系建设为重点和主线开展工作：

- ◎ 开展党性党风党纪教育，学习贯彻相关重要文件，开展廉洁文化建设，组织预防腐败试点工作，进一步提高了领导人员和党员的政治素质；
- ◎ 严格执行党风廉政建设责任制，建立健全纪检监察工作基础制度 57 项，进一步增强了制度的执行力；
- ◎ 结合领导班子任期考察，对 10 个省公司进行全面巡视；开展招标投标监督 6,018 项，涉及金额 448.06 亿元；开展效能监察 37 项，提出监察建议 350 条，进一步提高了监督的实效性；
- ◎ 加大信访核查和案件查办工作力度，发挥了信访案件的治本功效，进一步推进了惩治与预防的有机结合；
- ◎ 全面落实《关于进一步加强纪检监察工作的意见》，进一步加强纪检监察组织建设，开展培训 44 期，专、兼职纪检监察人员 2,046 人次参加，进一步提升了纪检监察队伍整体水平。

风险管理和腐败防治工作是确保企业稳健发展的基石。下一步，中国移动将深入推进风险管理体系完善和腐败防治工作，不断提升公司治理水平，切实遵守法律规范，践行良好商业准则。

【创新发展】

2009 年，受到宏观经济增速放缓和通信行业低速增长的影响，中国移动面临着公司发展速度减缓、传统市场空间趋于饱和、竞争显著加剧等诸多困难。公司选择以创新迎挑战、求发展，通过不断推动技术进步、创新商业模式、拓展国际市场，努力保持企业可持续发展。

推动技术进步

2009 年，中国移动进一步强化技术创新，持续参与和推动通信技术进步，积极践行以企业为主体进行自主创新的科技战略。

参与行业标准制定：参与并主导行业标准制定是强化企业在行业发展中的话语权、提升企业和民族技术标准影响力的重要途径。2009 年，公司参与了 3GPP、OMA、ITU、IETF 等国际通信组织的标准制定工作，共提交标准化文稿 1,432 篇，通过 776 篇；与此同时，还积极参与了中国通信协会（CCSA）的行业标准制定工作，积极推动 TD-SCDMA 行业标准的成熟，为 TD-SCDMA 的发展打下了良好基础。

开展先进技术研究：公司结合移动互联网战略，积极开展无线传感网（又称“物联网”）、云计算、分布式业务网络（DSN）等一系列先进技术的研究及应用，并开展了 RRU 一体化天线、GPS 同步替代方案、TD-SCDMA 演进方案等多项技术创新课题研究。截至 2009 年底，累计申请 TD 相关专利 200 余件，为移动通信的未来发展开拓了良好前景。

积极推进技术合作：公司与国内外的运营商、设备制造商、高等学校和科研院所等开展技术合作，致力于降低一切有可能阻碍技术创新、业务创新的门槛和壁垒；与华为、中兴、诺基亚西门子、爱立信等众多设备制造商建立了产业联盟，引导产业共同推进技术研究和产品开发。在企业内部形成协同研发创新局面，2009 年共开展上下结合的联合项目 62 项，节省研发支出近 6 亿元。

强化创新成果保护：公司非常重视以专利形式保护自主创新的成果，深入开展以专利工作为核心的知识产权工作，积极参与制定并深入贯彻落实国家知识产权战略；建立健全各项专利管理制度和集中化的专利工作体系，将技术创新和业务创新成果转化为企业专利。2009 年专利申请超过 800 件。

移动 Labs 创新交流平台

中国移动发挥 web2.0 的“参与”、“贡献”、“共享”、“协作”精神，结合自身的企业文化、企业战略和业务方向，构建了基于 web2.0 的全方位创新交流平台——“移动 Labs”网站。该平台面向通信、互联网行业所有人群，围绕通信行业发展的趋势和方向、重点业务、网络演进和现实议题，展开广泛研讨。该平台为创新团队和创新应用提供展示和分享的渠道，积极挖掘并调动通信专业人士尤其是中国移动员工的参与积极性，聚集群体智慧、促进团队协作、推动创新发展。经过近一年半的运营，“移动 Labs”网站流量排名已进入国内通信行业垂直门户前三名，已有 600 万人次用户访问“移动 Labs”，每日新增内容达万余篇。

OPhone 智能终端操作系统

通过与国内外著名软件、芯片和应用厂商的联合研发，中国移动于 2009 年正式发布了潜心多年研发的 OPhone 平台。该平台为终端厂商提供了完整的智能终端整体解决方案，从根本上改变了中国在移动通信软件领域的被动跟随地位。同时，OPhone 平台也提供了完善的开发者社区和集成开发工具，逐步形成了一个崭新的移动软件开发环境以及软件和应用产业，越来越多的终端制造商、软件开发商、芯片开发商、个人开发者正在围绕该平台进行大量技术创新，逐渐形成了一个由运营商主导的产、学、研、用相结合的终端平台产业生态环境，为我国通信事业特别是终端产业链注入新的活力。



创新商业模式

在 3G 和移动互联网推动下，智能化、开源、融合已成为移动通信产业的发展趋势。如何建立更加开放、共赢的商业合作平台，成为全球运营商共同关注的议题。

2009 年 8 月 17 日，中国移动创新商业模式，正式发布与产业链各方合作的平台——移动应用商场（Mobile Market）。

- ◎ 移动应用商场包括游戏、软件、主题三大类应用，以及音乐、视频、阅读三大类数字内容；
- ◎ 面向移动用户，致力于打造手机终端软件市场百亿级产业链，满足智能手机用户不断增长的安全、创新等需求；
- ◎ 聚集并辅导手机终端软件开发商及个人独立开发者，发掘终端软件市场需求，进行快速开发并完成安全签名认证，最终发布产品并实现盈利；
- ◎ 为应用开发者打开通道，使开发者可以更容易地在更大范围内与最终消费者建立联系，直接参与销售分成，将价值链的阻力降到最低。

截至 2009 年底，移动应用商场的网页日点击率已达数十万次，使用用户 110 万人，其中有超过 3 万名个人开发者和 1,600 多家企业注册，应用下载量超过 230 万次。

拓展国际市场

在拓展国际市场过程中，中国移动按照“大胆探索，谨慎决策”的方针，围绕“走出去”战略的总体目标，发挥规模优势和协同效应，复制在中国本土市场的成功发展经验，挖掘新机会，创造新价值。

2009 年 4 月，上市公司与台湾远传电信正式签署了股份认购协议和战略合作协议，计划通过此项目在包括大陆、香港及台湾在内的两岸三地实现业务和服务延伸，为客户提供更广泛的服务。

此外，中国移动拓展国际市场也已经取得了良好的协同效应：

- ◎ 中国移动香港有限公司（原万众公司）在收购后，主设备采购成本大幅下降，运营能力和效益不断改善；
- ◎ 中国移动辛姆巴科公司（CMPak）（原 Paktel）自收购后网络质量和客户服务质量大幅改善，基站总数已达 5,400 个，在当地新增客户市场份额方面取得良好进展。

注：关于中国移动香港有限公司和辛姆巴科公司社会责任实践的详细信息，请参见本报告第 58-59 页。

未来，中国移动将进一步探索国际业务的拓展策略，充分利用现有资源、发挥协同效应，力争实现国际市场的新突破，在更广阔空间创造新的价值。



TD-SCDMA 发展专题

TD-SCDMA（简称“TD”）是我国通信行业第一个拥有自主知识产权的 3G 国际标准。TD 不仅为中国节省了相当可观的资金投入，更重要的是结束了外国通信技术垄断中国通信市场的历史，使中国通信企业在国际新一代移动通信领域第一次具有了领先机会。

2009 年 1 月 7 日，中国工业和信息化部（简称“工信部”）正式发放 3G 牌照，揭开了中国移动通信行业发展的新篇章。中国移动努力克服技术标准新、产业链弱小等不利因素，积极投入、全面创新，在政府和产业链各方的支持下全力以赴推动 TD 产业的健康快速发展。截至 2009 年底，成效初显：

- ◎ TD 网络三期工程顺利完工，全国 70% 以上地市实现 TD 网络优质覆盖；
- ◎ TD 客户数突破 500 万户，月均发展用户数快速增长；
- ◎ 中国移动专项投入 6 亿元资金激励 TD 手机研发，目前，首批 11 款 TD 手机已经全面推向市场；
- ◎ 通过与 31 个省、区、市政府签订战略合作协议，将拉动 TD 产业总投入 3,000 亿元，带动 10 万人实现就业；
- ◎ TD 诸多创新成果得到广泛应用，公司荣获“中国通信协会科学技术一等奖”。

全力铺设网络

2009 年，中国移动全力以赴推进 TD 网络建设。截至 2009 年底，TD 三期工程已顺利完工，TD 网络覆盖全国 238 个城市，地市覆盖率超过 70%，其中东部省份 100% 的地市实现覆盖，基站总数超过 10 万个。在目前全国 TD 覆盖城市中，平均掉话率降低到 1%，无线接通率升至 98%，切换成功率升至 96.5%，TD 网络核心指标接近 2G 水平。

2010 年，公司将启动 TD 四期建网，完成后将覆盖全国 330 多个地级城市。

引领 TD 创新

作为全球首个 TD 商用网络，TD 建设运营毫无国际经验可考，中国移动积极探索，依靠创新解决发展中的问题。

融合发展：为确保客户能够顺畅享受 3G 网络，公司依托 2G 网络优势带动 TD 发展，首创性推出“三不、三新、三融合”的建设运营思路，即通过统一计费、统一的核心网设置，实现了 2G 用户“不换卡、不换号、不登记”成为 3G 用户的目标；通过实施“新机制、新标准、新测量”的全新规范，提高 3G 与 2G 网络切换成功率和重选质量；通过“网络融合、业务融合和应用融合”，实现融合组网，提高网络服务质量。截至 2009 年底，TD 客户数量已突破 500 万户。

产品创新：针对个人、家庭和集团三类客户，公司全力推动产品创新，已经在 TD 网络上实现对所有 2G 业务的迁移，业务数量超过 150 项，并开发可视电话、多媒体彩铃、手机视频、手机阅读、手机电视等多项 TD 特色业务。

下一步，中国移动将继续稳步推进 TD 网络建设和商用，加快 TD-LTE 技术的发展步伐，创建全球第一个 TD-LTE 示范网，使中国通信技术走向世界、服务世界。

同时，公司协同终端制造厂商，加大研发力度，丰富终端种类。截至 2009 年底，TD 终端已经达到 266 款，TD 终端的性能和质量也已明显改观。

带动产业链创新：公司引导产业链各方构建 3G 应用研发的和谐生态圈。率先推出全球第一家由运营商主导开发的移动应用商场，通过市场化手段激励个人程序员、服务提供商（SP）和内容提供商（CP）全面参与到 TD 应用研发中。同时，面向产业链合作伙伴大力开展 TD 业务创新大赛，在两个多月内共收获 388 个应用，为 TD 业务发展储备了丰富资源。

推动长期演进

面对将呈现爆炸性增长的移动互联网和物联网市场，中国移动正全力推进 TD-SCDMA 后续演进技术 TD-LTE 及其产业化发展，使 TD-LTE 产业化与国际 LTE 产业基本同步，并成为重要的下一代移动通信产业发展平台。

- ◎ 以我国提案为主的 TD-LTE 标准已被运营商广泛接受，成为 3GPP 唯一的 TDD 标准，其增强型 TD-LTE 技术标准已成为 4G 候选标准；
- ◎ 中国移动积极推进 TD-LTE 端到端产业化发展，并配合政府推动 TD-LTE 试验顺利开展，目前 TD-LTE 产品已经或即将具备商用能力；
- ◎ 中国移动积极与国际组织、国外运营商开展深度合作，推动 TD-LTE 海外试验网建设，扩大 TD-LTE 的国际影响，目前 TD-LTE 国际市场发展机遇已经显现。

● 企业社会责任战略与管理

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，积极追求企业经济成长与社会责任的有机统一。

中国移动认为，企业社会责任只有与企业经营发展相融合，才能实现社会责任的可持续，也才能实现企业发展的可持续。中国移动致力于以切实有效的社会责任管理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，实现企业经济、社会与环境三方面绩效动态平衡，协调企业与相关方可持续发展。

【“五大工程” 进展】

自 2007 年以来，中国移动聚焦关键企业社会责任议题，提出实施农村工程、生命工程、文化工程、绿色工程和志愿工程等社会责任“五大工程”，在减小数字鸿沟、应急通信保障、弱势群体关怀、健康通信文化建设、节能减排以及员工志愿活动等重要议题方面统一部署、整体推进，取得突出成效。

以“五大工程”为纲，中国移动的企业社会责任实践紧扣国家和社会发展主题，聚焦利益相关方的需求与期望。更重要的是，通过“授人以渔”的责任履行方式，中国移动借助自身资源能力优势，为充分发挥利益相关方所长，提升经济、社会和环境发展水平发挥了有力推动作用。

农村工程	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 积极投身“村村通电话工程”，协助将我国行政村通电话比例提高了约 6 个百分点，达到 99.8% ◎ 截至 2009 年 9 月，农村信息网用户达到 1,575 万户，发送短信 30.1 亿条 ◎ 为农村用户提供便捷服务，截至 2009 年底，农村地区营业网点达到 518,817 个
生命工程	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 已经建立应急通信保障机制的省公司比率达到 100% ◎ 截至 2009 年底，共计出动应急通信保障车 13,812 台次，投入保障人员达到 204,754 人次 ◎ 实施“中国温暖‘12·1’项目”以来，累计为 9,791 名艾滋病致孤儿童和特困儿童提供了援助
文化工程	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 为保护客户信息安全，在 2009 年向 31 省公司下发《客户服务五条禁令》，为创造放心消费环境打下基础 ◎ 截至 2009 年底，累计拦截垃圾信息 100 多亿条，处理客户关于不良信息投诉 1,500 多万件，并投入 2 亿元建立不良信息管理体系 ◎ 2009 年，中西部校长培训项目为 11,000 位来自中西部地区的中小学校长提供了业务和管理技能培训 ◎ 2009 年，已建设爱心图书馆 175 所、多媒体教室 175 间
绿色工程	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 自 2007 年开展“绿色行动计划”以来，努力降低网络运营能耗，与 2005 年相比，2009 年单位业务耗电量下降 49%，提前完成“十一五”目标 ◎ 积极引入清洁能源，截至 2009 年底，已建成新能源基站 6,372 个 ◎ 截至 2009 年底，“绿箱子”已经 100% 覆盖中国移动县以上自有营业厅，累计回收各类电子废弃物 531 万件 ◎ 积极发挥企业影响力，制定七项通信设备节能分级标准，打造绿色通信供应链；实现设备功耗、占地面积平均每两年降低 20% 以上
志愿工程	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 自 2008 年成立中国移动员工志愿者协会以来，员工志愿活动蓬勃开展，仅 2009 年 1-9 月，中国移动员工志愿者服务达到 133,459 人次



【企业社会责任战略】

2009 年，中国移动以“融合、聚焦、拓展”为原则，进一步完善提升 CSR 战略：以实现企业与利益相关方（简称“相关方”）可持续发展为目标，促进 CSR 战略与公司发展战略的进一步融合；聚焦相关方最为关注的 CSR 议题和企业最具优势的领域；拓展责任履行方式，为国家和社会发展的重要议题创新提供解决方案。

中国移动的企业社会责任愿景与企业愿景保持高度统一，即：“成为卓越品质的创造者”。中国移动将努力追求以下四大“卓越品质”：

- ◎ **锻造卓越的企业品质**：以可信赖的产品服务和负责任的经营行为，实现可持续的业绩成长；
- ◎ **引领卓越的行业品质**：以创新的市场开拓、技术研发、合作模式，引领更高的行业标准，与行业伙伴共享新价值；
- ◎ **贡献卓越的社会品质**：以信息通信技术和人文关怀推动社会价值创造与分享，促进社会文明进步与和谐发展；
- ◎ **创造卓越的环境品质**：最大限度降低环境影响，发挥信息通信技术的杠杆作用，建设资源节约、环境友好型社会。

面向未来，中国移动将不断创新发展、确保高效运营；关注相关方不同诉求，追求与相关方协调可持续发展；进一步发挥自身在减小数字鸿沟、推进社会信息化进程、支持国家自主创新等方面的优势，为社会与环境议题创新提供解决方案；深入落实 CSR 管理，将 CSR 理念、要求与标准融入日常运营，努力实现公司价值成长和社会贡献的“双赢”。

2010 年，中国移动将重点开展以下六大社会责任行动：

实施数字鸿沟跨越行动，促进新农村发展

持续加强对农村边远地区的网络覆盖，为农村用户提供便捷服务；丰富农村信息服务内容、拓展农村信息通信应用，发挥移动通信技术优势，助力新农村发展。

实施气候变化应对行动，促进低碳经济发展

推进办公场所与网络设备节能，引领绿色通信产业链建设；提升企业资源利用效率，完善电子废弃物管理；创新提供低碳信息化解决方案以帮助其他行业节能减排；带动公众共同参与环保，有力促进低碳经济发展。

实施信息应用惠民行动，促进信息社会发展

拓展手机媒体化和多用途化，丰富个人移动生活；依托 3G 网络与物联网，进一步开发提供社会信息化解决方案，加快交通物流、食品安全、市政管理、商业金融、医疗卫生、教育文化等不同领域的信息化进程，促进信息社会发展。

实施特殊群体关爱行动，促进社会公益发展

依托中国移动慈善基金会，完善公益慈善管理体系，在教育、环保、特殊群体关爱等领域持续提供支持；有效引导和激励员工志愿活动；探索搭建更加广泛的社会公益援助平台，促进社会公益发展。

实施责任通信保障行动，强化消费权益保障

以负责的网络，提供可信赖的产品与服务，力保关键时刻通信畅通；提升客户服务与权益保障，倡导健康通信文化，营造放心消费环境；强化电磁辐射管理与社区沟通；发挥带动作用，建设负责任供应链，提升行业整体责任表现。

实施可持续能力提升行动，提升可持续绩效表现

树立可持续发展观，深化开展可持续发展能力评估工作，逐步建立可持续的发展模式；全面推进 CSR 风险管理，将社会责任标准整合纳入公司日常运营；完善相关方参与机制，推进国际合作与对话，不断提升可持续绩效表现。

【企业社会责任管理】

从 2006 年起，中国移动参照国际标准与最佳实践，积极探索实施科学、规范、系统的 CSR 管理，有力提升了公司可持续发展绩效，上市公司连续两年入选道·琼斯可持续发展指数（DJSI），是到目前为止唯一入选的中国内地公司。

为实现 CSR 绩效的不断提升，2009 年公司以提升可持续发展能力、推进 CSR 与运营融合为重点，系统搭建 CSR 管理体系，进一步完善闭环管理。

中国移动企业社会责任管理简要历程及里程碑

2006: 引入理念 编制报告	2007: 明确战略 建立框架	2008: 确立体系 重点突破	2009: 推进融合 全面提升
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 确立中国移动企业责任观 ◎ 研究借鉴国际 CSR 标准与最佳实践 ◎ 启动编制公司第一本 CSR 报告 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 发布国内通信企业第一份 CSR 报告 ◎ 引入“三重底线”理论体系，明确 CSR 战略 ◎ 下发《CSR 工作指导意见》，确立 CSR 管理框架 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 设立 CSR 指导委员会，建立总部与省公司两级管理体系 ◎ 制定 CSR 三年规划，推进实施 CSR “五大工程” ◎ 开展首届 CSR 优秀实践评选 ◎ 建立 CSR 指标体系，成功入选 DJSI 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 完成 CSR 风险管理试点 ◎ 创建可持续发展指标体系 ◎ 制定 CSR 管理办法 ◎ 再次入选 DJSI
以国际标准、国内一流为目标，编制发布 CSR 报告	创建 CSR 四大工作模块，推动建立管理体系，试申请 DJSI	确立管理体系，实施五大工程，建立指标体系，获得国际认可	完善管理办法，探索 CSR 风险管理，推进 CSR 与运营管理融合

构建可持续发展指标体系，引导可持续发展模式建立

2009 年，中国移动以科学发展观为指导，借鉴国内外相关理论与最佳实践，创建《中国移动可持续发展指标体系》。该指标体系是评估可持续发展能力和潜力的科学工具。依据该体系，完成了对 31 省公司可持续发展能力的首次全方位科学评估，进一步引导公司全面审视和发现可持续发展能力短板，逐步建立可持续发展模式。

探索实施 CSR 风险管理，提升关键责任议题表现

2009 年，中国移动完成了 CSR 风险管理试点工作，推动社会责任的标准、规范和最佳做法全面融入公司业务发展和运营管理的实施层面，以确保公司各项行为“合利”、“合理”、“合义”。试点形成中国移动 CSR 风险清单，全面覆盖企业运作对相关方发生影响的关键环节，有效聚焦 CSR 重点议题。2009 年，CSR 风险管理体系已在首批 8 个省公司建立，预计 2010 年将完成全国各省公司 CSR 风险管理体系建设。

未来，中国移动将进一步深化责任意识培养，逐步将企业责任观内化为公司行为和员工行为；努力提升社会责任实践水平，以负责任的经营有效管控风险，以创新的信息化解决方案助力社会与环境可持续发展；不断培育企业自身可持续发展能力，全面加强相关方沟通，积极参与全球对话与合作，致力达成世界一流的 CSR 绩效表现。

动态监控 CSR 绩效表现，深入推进 CSR 管理闭环

2009 年 2 月，中国移动 CSR 电子信息系统正式上线，实现对全集团 CSR 指标及实践活动的动态追踪。从 2009 年开始，中国移动将公司战略规划与 CSR 规划编制过程合二为一，CSR 重大项目与目标直接纳入部门绩效计划，依托绩效追踪与考核，进一步实现了 CSR 管理闭环。

制定《企业社会责任管理办法》，正式确立 CSR 管理规范

2009 年 8 月，中国移动正式出台《企业社会责任管理办法》，标志着公司成功确立了总部与省公司两级 CSR 管理体系，形成了集团统一的 CSR 管理规范与长效机制。中国移动创立 CSR 管理体系的管理成果获“中国通信行业管理创新成果评奖一等奖”，并入选国资委“2009 年度首届中央企业优秀社会责任实践成果”。

【利益相关方沟通】

利益相关方沟通是企业与利益相关方之间以增进相互理解和解决问题为目标而进行的双向互动。中国移动认为，有效的利益相关方沟通能够使公司：

- ◎ 对自身活动产生的影响有更深入的了解；
- ◎ 及时对利益相关方做出回应；
- ◎ 采取行动时考虑利益相关方的建议；
- ◎ 更好地满足利益相关方的诉求；
- ◎ 针对性提升 CSR 绩效表现。

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，公司形成了常态化的沟通机制。



◎ 中国移动相关方构成

相关方	沟通机制与形式	沟通内容	信息披露页码
政府	<ul style="list-style-type: none">◎ 日常沟通◎ 工作会议与汇报◎ 项目合作	<ul style="list-style-type: none">◎ 落实政府管理要求◎ 中央企业 CSR 工作重点◎ 公益慈善项目合作等	5,7,10,12-13, 30,37,52-56
客户	<ul style="list-style-type: none">◎ 客户满意度调查◎ 客户关系管理◎ “走进中国移动”	<ul style="list-style-type: none">◎ 改善服务，提升客户满意度◎ 客户信息保护◎ 反对垃圾信息与不健康内容	23-29,30-35,43-44
员工	<ul style="list-style-type: none">◎ 职工代表大会◎ 投诉与反馈◎ 培训◎ 绩效反馈	<ul style="list-style-type: none">◎ 员工参与企业经营◎ 员工权益保护◎ 员工职业发展	17-19
投资者	<ul style="list-style-type: none">◎ 经营业绩考核◎ 日常管理◎ 交流会议	<ul style="list-style-type: none">◎ 国有资产保值增值◎ 经营风险防范◎ 社会责任投资对企业的要求	4,6-9
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none">◎ 供应商管理◎ 培训、交流◎ 座谈会	<ul style="list-style-type: none">◎ 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	8-10,25-27,36,40-41
同业者	<ul style="list-style-type: none">◎ 论坛、会议◎ 工作组◎ 交流活动	<ul style="list-style-type: none">◎ 行业发展前景和潜在机会◎ CSR 管理◎ 联合研发、经验分享◎ CSR 项目合作探讨	8-10,13,41
公众	<ul style="list-style-type: none">◎ 社区沟通◎ 社会公益活动	<ul style="list-style-type: none">◎ 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	21-22,27,45,53-57

2009 年，中国移动进一步完善了相关方沟通管理机制，针对关键 CSR 议题提升了沟通的实效性，为提升 CSR 管理水平与实践活动成效奠定重要基础。

强化相关方沟通管理

2009 年,为进一步提升相关方沟通管理水平,中国移动制定下发了《利益相关方沟通指导手册》,从沟通信息、沟通对象、沟通渠道等方面明确相关方沟通重点与参与方式,为全集团统一、针对性地实施相关方沟通提供了指引。

为与一般性的企业沟通活动区分,中国移动明确了利益相关方沟通模型,明确了学习、分享、合作三种沟通参与方式。

	目标	信息流向	侧重
学习	跟踪趋势,自我完善	由外向内	相关议题的主要动态和最新趋势;最佳实践与启示;针对性的自我改善
分享	增进了解,主动回应	由内向外	企业针对特定议题的立场、行动、结果及计划;全面、准确的信息传达;对相关方诉求的针对性回应
合作	寻求机会,共同提升	内外结合	分享经验、做法;探索合作机会;搭建共同平台;资源优势互补、成效最大化

在此基础上,制定了中国移动相关方沟通“三步走”工作规划,用以指导公司上下系统性开展相关方沟通。



2009 年,为更加深入了解相关方诉求,中国移动进一步丰富了相关方意见收集渠道:

- 建立了 CSR 外部信息追踪系统,对 200 多家中外媒体的 CSR 相关报道进行追踪分析,日均追踪相关报道百余篇,全面收集公众对公司 CSR 活动的评价、建议与期望;
- 定期走访不同省公司利益相关方,召开相关方座谈会,邀请客户、政府、合作伙伴、员工、媒体等相关方代表参加;
- 以 CSR 报告为平台收集意见和建议,对报告反馈信息进行收集与整理,用以指导日常管理工作改进;
- 结合科学发展观学习实践活动、中国移动可持续发展指标体系建设、CSR 风险管理等重大项目,针对性进行员工及外部相关方访谈调研。其中仅可持续发展指标体系试评估第三方调查就覆盖 40,473 个样本,涵盖员工、政府、媒体、合作伙伴等多类相关方。

针对性开展沟通活动

2009 年，围绕相关方关注的热点，中国移动在减小数字鸿沟、应对气候变化、保障客户权益等方面开展了针对性的沟通活动。

减小数字鸿沟	<ul style="list-style-type: none">◎ 王建宙总裁撰写《填补数字鸿沟》报告，系统分析中国减小数字鸿沟的可能性及面临的挑战，深入探讨发挥移动通信特长、减小数字鸿沟的最佳途径◎ 支持国家农业信息化工程技术研究中心完成《信息通信技术（ICT）在新农村建设中的角色与作用》研究，系统分析了信息通信技术在现代农业发展中的角色和功能，并就下一步提升方向给出建议◎ 配合哈佛商学院将中国移动“农村工程”编写为 MBA 授课案例，倡导和推动以信息通信技术减小数字鸿沟
应对气候变化	<ul style="list-style-type: none">◎ 作为首批试点企业，配合国资委开展《中央企业节能减排效果评价》企业实践研究，探索中央企业能效提升思路◎ 加强与世界自然基金会（WWF）等国际机构的合作，共同探索低碳信息化解决方案◎ 与工信部签订国内通信行业首个《节能自愿协议》◎ 参加 2009 年 5 月哥本哈根气候变化企业峰会，分享相关经验，探讨新的解决思路◎ 配合密西根大学将中国移动“绿色行动计划”编写为 MBA 授课案例，分享应对气候变化宝贵经验
保障客户权益	<ul style="list-style-type: none">◎ 在公司门户网站开辟了客户满意度调查专栏，并成立“移动之家”客户俱乐部，随时收集客户意见和建议◎ 开通全网统一的“10086700”窗口服务满意度测评专用短信端口，实时收集客户对窗口服务的意见和建议，并将结果纳入各级公司的经营业绩考核

此外，中国移动与监管机构、全球知名学术机构和业界组织开展广泛合作，促进 CSR 交流对话，分享最佳实践，共同提升 CSR 实践标准。

- ◎ 2009 年 10 月，中国移动与剑桥大学签署战略合作备忘录，并探索在可持续发展领域推进深入合作；
- ◎ 2009 年 11 月，李正茂副总裁带队赴法国和西班牙进行了 CSR 专项考察，先后会见了法国布依格电信、法国国土规划及增强国土竞争力委员会（DIACT）、商务社会责任协会、法国电力集团、法国社会责任委员会、西班牙 LAVOLA 咨询公司、Orange 西班牙公司、YOIGO 电信公司、沃达丰西班牙公司等 9 家机构，就欧洲 CSR 监管趋势、CSR 管理体系建设和通信企业 CSR 议题与实践等方面开展了深入的交流。

2009 年，中国移动相关方沟通活动更加系统有效，对提升 CSR 管理与实践发挥了重要作用。下一步，公司将进一步结合 CSR 关键议题，与相关方共同探讨、携手合作，不断开拓责任履行新模式，提升责任承担水平。

“走进中国移动”

在广东，自 2007 年以来持续开展大型主题活动——“走进中国移动”，邀请客户、合作伙伴、政府、媒体、员工家属等相关方走进公司，参观信息体验馆、客户俱乐部、企业生产中心、基层班组、员工生活场所等，体验公司信息化服务、网络运营维护与经营管理等，感受公司文化，并对公司的业务、服务、管理提出意见和建议。截至 2009 年 9 月，广东公司共组织了“走进中国移动”活动 10,342 批次，邀请了超过 35 万人次相关方代表，收到建议与留言超过 15,250 条。

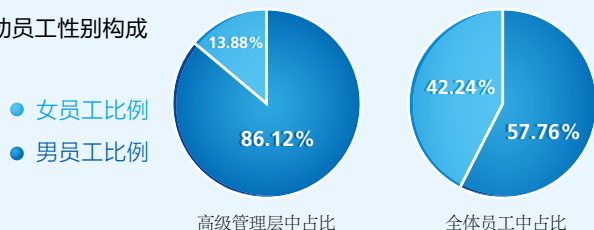
● 创造满意员工

中国移动将对员工的责任视为公司可持续发展的关键。2009 年，公司在切实保障员工基本权益的基础上，关注员工职业发展，有效引导员工参与企业决策，努力为员工创造和谐的工作环境，促进员工快乐工作、快乐生活。

【保障员工基本权益】

保障员工基本权益是中国移动人力资源管理的基本点。中国移动尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，反对使用童工。

中国移动员工性别构成



注：高级管理人员指省公司副总经理（含副总经理）以上及集团公司部门总经理（含部门总经理）以上职位管理人员。

中国移动少数民族员工比例



公司充分落实新《劳动合同法》的规定，全面与员工签订平等协商的集体合同。同时，公司建立了现代化的薪酬管理体系，保障每位员工享受足额缴纳的各项法定社会保险与福利。

在员工安全健康管理方面，公司不断强化工作场所安全健康管理体系与政策，为员工建立健康档案，定期组织体检并进行相关宣传培训，成效显著。

2009 年，面对甲型 H1N1 流感疫情，公司及时启动了应急预案，为各办公区、营业区配备了口罩、洗手液、消毒液、非接触外额头温度计等防控物资，同时加强对全体员工的宣传教育工作，最大限度的预防、控制和消除流感危害，保障员工健康安全。

中国移动员工工伤及因公死亡情况

	2007 (1-9)	2008 (1-9)	2009 (1-9)
因公死亡人数（人）	0	1	0
工伤件数（件）	59	7	3

【助力员工职业发展】

中国移动坚持为员工提供丰富的培训机会，不断创新培训方式，提升培训效果。2009 年，公司通过统一全集团培训课程体系、全面推广应用网上学院、着手开发培训集中信息化管理系统等创新举措，大力深化员工培训工作。2009 年 1-9 月，在集团公司举办的培训项目中，学员满意度达 95% 以上。

中国移动员工培训相关统计

	2009
培训人数（万人次）	92.1
高层接受培训的人数（人次）	330
中层接受培训的人数（人次）	8,421
普通员工接受培训的人数（万人次）	91.2
员工中参加学历学位学习的比例（%）	5.38
人均培训费用（元）	2,760
人均培训时间（小时）	56.7

在安徽，创新性开展 MINI-MBA 培训班，向各类在岗管理人员普及工商管理知识，并结合内训课程和外部讲座，传达公司战略，交流工作经验，从而提升管理人员的综合素质和工作能力。

在天津，启动了储备人才精细计划，组织网络监控人员学习第二、三专业，促进其对专业知识的掌握和融合；同时提供更多深入维护中心的轮训机会，为储备技术人才打下了坚实基础。

同时，中国移动为员工提供了公平的晋升机会和持续拓展的发展空间，从而最大限度地激发员工潜能，促进员工职业发展。2009 年，全集团超过 2.7 万名员工获得内部晋升。

在河北，为员工构建了 Y 型职业发展空间，按人岗匹配、能力优先原则，公正、公平、公开地开展晋升工作；同时不断完善领导职位退出机制，为年轻、学识水平高的员工提供更多职业发展空间。2009 年，全省共有 2,910 名员工在本岗位获得晋升。

【强化员工沟通参与】

中国移动切实保障员工的知情权、监督权和参与决策权，不断推进企务公开，从而维护员工合法权益，激发员工的主人翁意识，充分发挥员工在企业民主管理中的作用。

2009 年，中国移动设立机构编制咨询委员会，由总部各部门以民主选举方式分别推选三位代表组成，负责对总部各部门内设机构的增设需求进行审核与表决，以促进公司机构编制管理的科学化、制度化和规范化。2009 年，已对 6 个部门 8 个处室的增设进行了审核与表决。

同时，为广泛征集员工意见、破解企业科学发展突出问题，公司在 2009 年 3-8 月深入学习实践科学发展观活动期间，通过调研、问卷等方式征集了 3 万余条员工意见和建议，组织 1 万余名员工通过“短信投票”的方式，确定员工最关注的十大问题，制定整改落实方案，进行针对性改进。此举一方面为公司发展集思广益，另一方面也有效激发了全体员工的归属感和主人翁意识。

为推动集团上下形成广泛战略共识，公司还成功举办了第四届总裁讲坛，由王建宙总裁就“中国移动人的责任”及建设创新型企业、保持国际领先地位、物联网等企业战略问题做了专题报告。来自公司总部和直属单位 400 余人现场聆听，并通过现场提问与短信问答方式，就“员工承担责任与实现自我成长”等近百个问题进行互动讨论。

此外，公司还通过总经理接待日、总经理信箱、座谈会、平等协商会议、专题访谈等方式为员工提供各种有效的沟通、申诉和反馈渠道，积极听取员工的心声，讨论和解决员工关心的工作和生活问题，以提高员工满意度。

为保障员工参与企业民主管理，公司继续完善省公司、地市分公司两级职工代表大会制度建设，并不断推进职工代表巡视、述职制度建设，使职代会从审议型向参与决策型发展。



◎王建宙总裁在“总裁讲坛”做专题报告

河南	创造性地通过办公网络平台举办了一场由全省 9,000 多名员工参与的“总经理接待日”活动，并不断拓展其他沟通形式
重庆	各单位长期开展“书记、总经理沟通日”活动，设置了专门的电子邮箱，并通过新闻中心的“HR 在线”和定期基层座谈调研，收集员工意见和建议
广西	各级公司都设有总经理接待日制度与总经理邮箱，方便公司员工直接向公司领导提建议
辽宁	客服中心搭建了员工与企业无障碍沟通平台，定期召开主管领导与员工代表交流会，建立“民意直通车”，将员工意见和建议以问卷方式收集上来，并设立意见箱与员工沟通

【创造和谐工作环境】

随着社会发展步伐的加快，企业员工工作压力逐渐增大。中国移动充分认识到工作压力对员工身心健康的危害，通过深化 EAP 项目、开展丰富文体活动等方式给予员工充分的心理支持，以缓解员工压力，帮助其取得工作和生活的平衡。

深化 EAP 项目

2009 年，中国移动进一步深化以缓解员工心理压力、改善员工心理健康为主要目标的员工帮助计划（EAP）。截至 2009 年底，该项目已推广至全国 24 个省公司，效果显著。

在江苏，截至 2009 年 10 月底，基于“一点支撑，多点覆盖”的管理模式，EAP 项目已为 15,000 名员工提供“幸福指数测试”，“EAP 阳光热线”接听心理咨询 295 人次，“员工心语小屋”接待 280 人次，“团体快乐驿站”培训 3,500 人次，“陶博士信箱”（心理咨询信箱）答复 823 封咨询信，发行“EAP 电子小报”54 期，干预员工心理危机 7 起。

在陕西，针对 TD 建设工期紧、压力大等现状，推出了“关爱员工身心，冲刺 TD 建设”的 EAP 专项活动，包括献爱心、送祝福、健康小话题、TD 直通车、劳动竞赛等内容，让员工“身心更健康，工作更快乐，生活更美好”，充分体现了对员工的悉心关怀。

同时，为提高项目成效，2009 年 7-11 月，公司与北京师范大学心理学院合作，举办了中国移动第一期 EAP 项目主管人员“心理学基础与 EAP 操作实务”培训班，进一步规范 EAP 项目的开展，并逐步培养起一支既具有心理学基础、又懂得项目操作的公司内部 EAP 专业队伍。

2009 年，中国移动在保障员工权益与发展、提升员工参与等方面取得了一定成效。“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观获得了员工的高度认同。2009 年，员工对企业文化的认同指数达 84.91，比上年提升了 2.81。

未来一年，面对竞争日益激烈的市场环境，公司在人才的吸引、培养和保留等方面的任务仍然艰巨。中国移动一如既往地重视员工责任，使中国移动成为优秀人才一展所长的舞台，努力激励员工与企业共同成长，共享企业发展成就。

丰富员工生活

中国移动广泛开展各种文娱、健身、联谊和亲子活动，丰富员工的业余生活，缓解工作压力，增强员工的归属感。在“庆祝新中国成立 60 周年”系列活动中，公司先后举办“TD 杯”象棋赛、乒乓球赛、桥牌赛、“我和我的祖国”员工文艺演出；召开了公司摄影书画协会成立大会，举办了员工摄影展；与中国通信企业协会、摄影家协会、通信摄影协会共同组织了“移动改变生活·拍摄身边快乐·庆祝新中国成立 60 周年全国手机摄影大展”。

在广东，推出了“赢在移动”班组管理项目，加强企业民主管理，落实员工关爱措施，完善人力资源管理体系，着力解决员工最关心的问题，逐步使企业发展成果惠及广大员工。同时，公司针对员工压力开展了“三减活动”，提出“为基层减负、为员工减压、为流程减繁”，力求实现报表减繁、系统减少、指标减压、活动减负、流程增速、学习增能、资源增力、沟通增效的八大目标。



◎在陕西，倡导工间操，促进员工身体健康



◎在四川，积极开展员工关爱活动

● 保障责任通信

建设值得信赖的网络、保护客户权益、营造健康通信环境是中国移动最为基本的责任。成立以来，中国移动一直致力于打造负责任的网络，提供可信赖的服务；不断优化应急管理体系，提升应急反应能力，确保关键时刻通信畅通；坚持客户利益至上，提升客户服务与权益保障，营造放心消费环境；开展客户教育与宣传，倡导健康文明的通信文化；强化电磁辐射研究与网络环境评估，加强社区沟通；发挥带动作用，建设负责任供应链，提升行业整体社会责任水平。

【强化通信保障 打造放心网络】

中国移动坚持“网络质量是通信企业的生命线”的理念，不断强化通信保障能力，提升网络可靠性，打造关键时刻能够坚持发挥作用的放心网络。

保持一流网络质量

2009 年，在网络不断完善的情况下，中国移动不断发掘覆盖盲点，大力开展网络优化，努力追求 2G/3G 网络协同发展，保持良好网络质量。

完善网络覆盖

在网络已基本覆盖全国的基础上，中国移动 2009 年进一步加强对边远地区的网络覆盖，并提升人口密集区、重点商业区、交通干线等移动通信使用密集区域的网络覆盖水平。

在福建，开通石狮后斗尾基站，全面解决祥芝国家一级中心渔港及周边村落和海面此前存在的信号覆盖弱、易漂移的问题，形成海陆无缝覆盖，助力海洋渔业发展。

在海南，在西沙永兴岛开通 TD-SCDMA 基站，3G 网络覆盖正式延伸到中国的南海明珠。

在新疆，为我国全长 560 多公里的首条沙漠公路建设了 14 个基站，网络覆盖率达 94.12%，成为服务道路运输和石油勘探开发的“通信生命线”。同时，大力推进边防信息化，为边防工作提供信息保障。

优化网络质量

2009 年，中国移动实施精细化网络质量管理，推动网络优化，建设精品网络，成功保持了在 2G 网络方面的领先优势。公司对网络质量

实施多维度监控和分析，提高告警定位准确性和故障响应速度；加强设备管理，提高故障快速恢复能力。同时，大力开展网络优化，建立贴近客户感知的网络质量指标体系。

为提升 3G 网络质量，公司组织开展了“TD 网络质量提升大会战”，同期开展工程建设与无线网优化、建设网络优化平台、TD/2G 网络联合优化和提升 2G/3G 协同优化参数管理等工作，有效提升了 TD 网络的无线质量。经过优化与改善，2009 年 TD 网络质量实现大幅提升：语音接通率、语音掉话率、系统间切换成功率分别从 2009 年 1 月初的 96.45%、4%、91.56% 提升到 2009 年 12 月的 98.52%、0.82%、97.25%。

中国移动网络质量与可靠性指标（年平均值）

	2007	2008	2009
网络接通率（%）	96.48	96.79	96.91
掉话率（%）	0.72	0.62	0.56
短信全程接通率（%）	99.10	99.35	99.47

未来，中国移动将继续努力，促进 2G/3G 两网均衡发展，做好 2G/3G 网络的协同优化，保持世界一流的网路质量。

强化应急通信保障

中国移动努力增强在各种极端条件下的应急通信保障能力，以应对大规模自然灾害增多的挑战，同时不断满足社会政治、经济活动以及一些重大事件中的通信保障需要。

强化应急通信保障管理

2009 年，中国移动采取以下四大措施系统地强化应急通信保障能力，确保关键时刻通信“生命线”的畅通：

梳理应急通信预案体系	梳理和完善应急预案体系；强化重大事件保障期间 7×24 小时值班制度，有效组织应急调度、现场协调和信息传递
开展通信保障应急演练	以“场景模拟为主、实际保障为辅”，全面推进无准备情况下的应急演练，提高实战响应能力
搭建应急资源管理系统	搭建集管理、调度、分析功能于一体的应急资源管理系统，初步实现应急通信车、油机车等资源的统一管理和调度
启动抗灾超级基站建设	在全国推广抗灾超级基站建设，确保大规模灾害发生时各县至少保证有一个基站能够在关键时刻提供通信服务

同时，公司积极探索研究多维联动应急通信保障解决方案，采用空地系统协同，发挥高空基站覆盖广、超级基站抗灾性强、应急通信车机动灵活的优势，确保在第一时间恢复通信，保证救灾指挥调度，同时兼顾灾区公众通信需要。

关键时刻确保通信畅通

面对突发自然灾害，中国移动在第一时间响应，为人民生命和财产安全提供坚实保障。

2009 年，台风“莫拉克”使台湾海峡两岸严重受灾。灾害发生后，为解决台湾地区通信中断的问题，公司迅速从广东、安徽、湖北调集 3 辆小型卫星应急通信车，以最快速度完成设备调测和国际电路开通，赴台协助通信保障。

在江苏，2009 年 6 月，强降雨导致苏北地区大面积断电，高峰时断电基站数达 1,900 多个。为确保断电区域内近 200 万用户的正常通信，公司紧急启动橙色预警保障方案，累计投入抢险人员 4,000 多人次、应

急油机 507 台，应急发电 5,000 多小时，成功保障了网络的正常运行。

在河北，2009 年 11 月，暴雪袭击邢台、石家庄等市，造成 1,217 个基站断电。公司及时启动应急预案，紧急调配油机 555 台，累计出动车辆 1,110 车次、抢险人员 2,815 名进行抗暴雪保通信工作，使全网始终保持正常通信。

中国移动还全面动员，精心部署，为重大公共事件提供可靠的通信保障。

2009 年，为确保国庆六十周年通信保障工作顺利完成，公司成立了专门的通信保障办公室，先后梳理了 81 项工作流程，更新了 95 类维护作业计划，编制了 236 项应急方案，组织了 400 余次应急演练；完成了天安门、长安街沿线共 167 个基站的建设和扩容任务；在天安门广场现场投入 270 人天、后台投入超过 2,000 人天进行通信保障，以实际行动支撑了庆典活动顺利进行。

在上海，研究制定了世博精品网络指标体系，向世博会提供“最前沿的科技、最精彩的展示、最贴心的服务”；实施上海城区 BSC 改造，提升网络性能；实现世博园区大范围均匀覆盖；优化网络，保证世博会期间网络指标全面达标。

中国移动应急通信保障相关统计

	2009
应急通信保障总次数（次）	5,004
重要政治经济事件保障	4,496
重大自然灾害类保障	253
重要事故灾难类保障	62
公共卫生事件类保障	120
社会安全事件类保障	73
出动应急通信车（车次）	13,812
投入应急通信设备（套次）	59,073
动用人员（人次）	204,754

完善电磁辐射管理

近年来，人口密集的城市新建小区不断涌现，对通信网络覆盖的需要不断增加。但随着人们日益重视健康与环保，越来越多的人开始关注通信基站电磁辐射问题，由此引发的与基站建设有关的纠纷和投诉也时有发生，影响了通信网络的正常建设运行和周边地区的网络质量。

多系统测试表明，移动通信辐射量低于广播电视和微波系统电磁辐射，属微量电磁辐射。中国的移动通信基站电磁辐射剂量需符合国家标准 GB8702-88 的要求，该标准比世界卫生组织推荐的 ICNIRP 国际标准严格 10 倍。

中国移动高度重视基站电磁辐射问题，积极开展电磁辐射环境影响评价和验收，确保建设环保达标的移动通信网络，并积极与公众和当地社区进行沟通。

研究开发测评方法与标准

中国移动于 2008 年 5 月成立电磁环境实验室，对基站电磁辐射进行测试与研究。一年多来，实验室在大量测试的基础上，建立了基站电磁辐射测试体系，并于 2009 年 4 月获得由中国合格评定国家认可委员会（CNAS）评定、并受 40 多个国家和地区承认的“国家认可实验室”资质。

2009 年，中国移动开发制定的 TD-SCDMA 网络设备电磁辐射测试标准被国际电工联盟（IEC）写入 IEC 国际标准。公司还参与了中国通信协会（CCSA）电磁辐射照射缓解技术标准的制订工作。

2009 年，公司还完成了生物电磁学、TD-SCDMA 电磁辐射研究等多项研究课题，并委托北京邮电大学组织专家力量，对移动通信的生物学效应进行了研究。

强化基站电磁辐射管理

中国移动不断完善电磁辐射风险管理体系。以加强内控为主，预防与应急相结合，开展电磁辐射管理工作，在基站建设过程中严格遵照国家环境影响评价规定和相关电磁辐射标准。



◎积极开展基站电磁辐射测评工作，确保环保达标

2009 年，公司在《2008-2010 年基站电磁辐射三年规划指导意见》基础上，进一步强化基站电磁辐射风险防控工作；进行相关培训，投资 700 万元配备监测仪表，并投入约 4,000 万元对所有 2009 年新建基站进行环境影响评估和测试验收，以保证网络运营基站符合国家标准并具备合法环评手续。

2009 年，公司首次完成 TD-SCDMA 商用网基站电磁辐射测试。结果显示，所有 TD-SCDMA 基站辐射量均满足国家标准 GB8702-88 要求。

加强与当地社区沟通

2009 年，中国移动进一步加强了电磁辐射管理沟通机制建设。通过普及电磁辐射标准、设备环评方法等知识，增加信息透明度；在建设基站过程中积极与当地社区进行对话，用科学检测的结果来证明设备的安全性，消除顾虑。

在北京，组织编写了《移动通信电磁环境基础知识普及与宣传手册》，对基站电磁辐射、电磁环境基础知识、相关国家标准与法规进行了简要介绍。手册已通过了北京市通信行业协会组织的专家评审。

在重庆，制定标准化手册，包括电磁辐射基础知识、常见问题解答、世界卫生组织对电磁辐射的权威结论、法律法规、相关工作流程和环保资料图片等；并抽调员工成立虚拟联动小组，对新建小区居民进行沟通说明。

未来，中国移动将进一步深化电磁辐射影响研究，并在此基础上，加强对网络电磁辐射风险的管理，在网络建设中严格进行环境影响评价和测试；同时，积极加强面向社会的宣传和知识普及，与当地社区进行坦诚的沟通。

【提升权益保护 推动放心消费】

中国移动一直将客户权益保护放在工作的突出位置，不断推进明白消费和满意消费工作，逐步完善客户隐私保护，强化垃圾信息和不良信息治理，为客户营造值得信赖的通信消费环境。

提升客户服务

推进实施“满意 100”

中国移动高度重视客户服务，努力提升客户感知。自 2006 年起，持续开展以“满意 100”为主题的年度客户服务活动，有重点地提升客户服务水平。2009 年，公司启动“便捷服务 满意 100”主题服务活动，推广六项便捷服务，全方位地为客户提供更方便、更快捷的服务。

监测改进服务短板

中国移动重视客户感知，每年都进行大规模、系统性的客户满意度调查，并系统分析调查结果，从中发现产品、渠道、服务、宣传、资费商业过程中的短板，有针对性地予以加强。2009 年，中国移动还在公司门户网站开辟了客户满意度调查专栏，并成立“移动之家”客户俱乐部，随时收集客户意见和建议。

2009 年，公司不断完善全网窗口服务质量监督管理体系。通过定期检查和暗访，监督营业厅、10086 热线等窗口人工服务质量；定期检测网站、掌上营业厅等电子服务渠道的系统响应能力和业务办理成功率；

建立窗口服务客户检测机制，开通全网统一的“10086700”窗口服务满意度测评专用短信端口，实时收集客户意见，将其纳入业绩考核，确保公司上下将“客户满意”作为各项工作的最终目标。

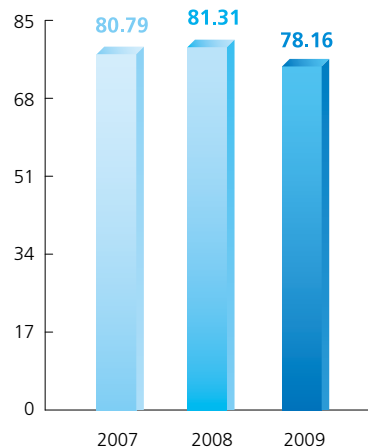
公司建立了由各级领导牵头、各部门人员参加的服务质量通报例会制度，定期召开服务分析例会，将所发现问题按部门分解落实，并对落实情况进行动态监督、滚动管理和及时通报，切实提高服务意识。同时，在员工中开展了“满意 100”服务明星和班组的评选工作。

由于竞争进一步加剧，公司 2009 年客户满意度得分为 78.16 分，比 2008 年下降 3.15 分。虽然这一得分仍在行业内大幅领先，但中国移动深刻认识到达成客户满意服务的挑战，并将在未来不断提升服务质量，解决资费、新业务、促销等方面的服务问题，追求实现“满意 100”。

客户服务“满意 100”

2007 诚信服务 满意 100 “八项服务承诺”	2008 金牌服务 满意 100 “五心”服务	2009 便捷服务 满意 100 “六项便捷服务”
<ul style="list-style-type: none">◎ 启用新版入网协议◎ 收费误差双倍返还◎ 停机前发送提醒◎ 收费信息清晰透明◎ 业务定制客户确认◎ 48 小时内回复投诉◎ 业务办理便捷化、电子化◎ 专线受理不良信息举报	<ul style="list-style-type: none">◎ 欢心网络◎ 舒心短信◎ 放心计费◎ 随心渠道◎ 省心资费	<ul style="list-style-type: none">◎ 资费套餐量身优选◎ 异地交费随时随地◎ 电子渠道以指代步◎ 积分兑换足不出户◎ G3 业务无障碍办理◎ 垃圾信息自主屏蔽

中国移动客户满意度得分（分）



促进明白消费

资费、计费等一直都是移动通信用户最为关注的问题。中国移动在 2009 年加大投入，高标准、严要求实现精准计费，并强化客户沟通，促进“明白消费”。

强化精准计费

2009 年，中国移动继续强化精准计费，针对 3G 业务推广，对计费系统进行扩容与升级，完成 2G 与 3G 服务计费系统的融合。同时，提升系统性能，向客户提供实时、详细的资费与业务用量信息。在管理上，持续完善从资费统计到出账单的各业务流程，进一步提升账单准确率。

在广东，建成全球最大的“在线计费系统”并投入运营，完成了全球 3G 实时业务的一个重要里程碑式跨越。

调整资费套餐

中国移动针对客户满意度调查结果，持续推动资费优化工作，增加定价透明度；精简优化资费套餐，使之能够充分满足客户需求和消费习惯，有效促进客户对移动通信服务的使用。

2009 年，公司通过实施“便捷服务 满意 100”主题服务活动中的“资费套餐量身优选”活动，有针对性地对资费套餐进行精简、优化，并加大优惠力度，取消了短、彩信的网内、网间差别定价。调整后，主流套餐更加清晰；相关投诉大幅降低；数据流量费的优惠也使手机上网用户增长迅速。

加强资费引导

2009 年，中国移动加大了资费引导力度，通过推出资费导购软件，加强对一线服务人员培训，对资费方案特点进行全面解释，向客户提供资费优选服务，让客户能够通过主动资费导购服务、自助资费测算、个性化账单等方式来比较、选择适合自己消费习惯和实际需求的资费套餐。

公司还进一步完善价格沟通体系，持续推动移动数据流量优化工作，通过向客户提供流量提醒及余量提醒服务，让客户放心消费。

在吉林，加强资费引导工作，严格规范各客户接触点的资费沟通工作：在营业厅显著位置摆放资费引导牌，在自助终端安装资费导购软件，培训、要求一线服务员工使用“资费沟通五步法”进行资费介绍，在网站上提供资费分析与沟通平台，在账单上提供客户消费分析以及资费推荐。

在黑龙江，推出“业务先体验、使用更放心”业务流程，让客户对所订购包月信息服务享有近一个月的免费体验期，并在月底通过 10086 发送短信提醒客户对所订购业务进行确认，有效帮助客户避免了极少数不良 SP 的“订购陷阱”。



◎在陕西，举办“3.15”消费者权益日客户座谈会

保护客户隐私

客户隐私保护是中国移动客户关系管理的重要组成部分。一直以来，中国移动利用国际先进技术建立多重网络安全防范体系，不断完善客户隐私保护工作，防范客户信息被非法、违规窃取和使用。

完善信息安全管理体制

中国移动重视保护客户信息安全和客户隐私，制定了一系列相关制度与规定，并在客户服务合同范本中对客户权利、帐户权限管理、客户隐私保护、客户信息使用等做出明确规定。在业务开发中，公司也对一些存在信息安全潜在风险的业务预先采取了相应的保护措施。

公司对合作伙伴在信息安全方面也有严格规定，要求所有合作商签订《安全保密协议》，不得非法泄露和传播客户信息。

2009年，公司进一步完善信息安全管理体制，成立了客户信息安全委员会，更新了《客户信息安全管理办法》，并自7月1日起实施《客户服务五条禁令》，对业务处理、配合执法、合作伙伴管理中所有涉及

客户信息的操作权限与流程进一步明确规定，严禁泄露或交易客户信息，明确违规判定规则和处罚措施。此外，公司要求所有在工作中接触、操作客户信息的员工均签订保密承诺书，承诺保护客户信息安全。2009年底，中国移动还在总部新设立信息安全管理部以加强相关工作。

强化信息安全管理

在完善信息安全管理制度的同时，中国移动针对存有客户敏感信息的系统，深入分析安全风险，从管理和技术上有针对性地持续提升信息安全管控能力。同时，公司不断改进管理技术与方法，制定设备安全配置规范，开发核查工具，加固设备与系统，提升网络安全防护能力，完善系统鉴权，严查系统漏洞，强化操作日志审计，建立现场和远程安全检查制度。公司已在全网搭建安全管控平台，该平台将于2010年上半年投入运行。

2009年，中国移动还在公司内部建立客户信息泄露监测机制，并开展客户信息安全专项检查和整治。在各省公司进行自查与整改后，由总部进行复查，并聘请专业机构进行客户信息安全管理风险审计，针对发现的问题进行全网自查与整改。

通过实施各项强化信息安全管理措施，2009年，与客户信息安全相关的客户投诉数量明显下降。

提升客户信息安全意识

中国移动注意引导、培养客户良好的移动通信使用习惯，提高客户对使用移动通信的信息安全意识。2009年，公司在移动梦网推出供客户下载的“信息管家”服务，帮助客户主动拦截和举报垃圾信息。

未来，中国移动将持续提升客户信息安全管控能力，逐步形成集中统一的信息安全策略，梳理、降低安全风险，强化执行力度，形成集中的整体安全防护体系。并将建立安全工作常态化考核机制，确保信息安全管理工作水平的持续提升。

中国移动保护客户信息安全的相关规定

- ◎ 《中国移动客户服务五条禁令》
- ◎ 《中国移动客户信息保密管理规定》
- ◎ 《关于进一步加强客户位置等信息安全管理的通知》
- ◎ 《中国移动安全审计管理办法》
- ◎ 《中国移动账号口令管理办法》
- ◎ 《中国移动远程接入安全管理办法》
- ◎ 《中国移动系统服务与端口安全管理办法》
- ◎ 《中国移动通信有限公司移动存储介质管理暂行办法》
- ◎ 13个各类设备安全功能和配置规范

中国移动业务中的客户隐私管理

- ◎ 手机支付：通过访问控制、可用性、安全审计、防攻击、防病毒等系统安全措施加强对客户信息的技术保护；借鉴金融机构的经验与标准，提升客户信息的安全管理。
- ◎ 移动音乐：保护客户的音乐库、音乐业务订制、各音乐门户注册信息等隐私信息。例如，客户彩铃铃音库信息仅有本人可以查看；客户音乐内容与其他人的共享须由客户自己设置是否开放，系统默认不向他人开放。

倡导健康通信

随着移动通信的普及，手机成为文化传播的重要方式之一。中国移动一方面严格治理垃圾信息，打击不健康内容传播；另一方面充分发挥移动信息业务特点，积极弘扬健康通信文化，推动社会文明进步。

治理垃圾信息

垃圾信息作为社会公害，是客户投诉集中的问题，也是中国移动高度关注的问题。中国移动持续开展垃圾信息治理工作，“疏堵结合”，提倡行业自律，依照法律规定，积极配合政府主管部门及社会各界共同抵制垃圾信息。

2009 年，公司进一步加大治理力度，以处理 3·15 媒体曝光的中国移动个别省公司客户信息泄漏事件为契机，通过加强人力资源配置，完善关键管理环节，强化系统支撑手段，推出垃圾信息防范服务等措施，建立垃圾信息治理长效机制。截至 2009 年底，公司累计拦截垃圾信息 100 多亿条，累计处理客户关于不良信息投诉 1,500 多万件。

2009 年，公司还修订和完善了客户入网协议，对向客户“发送违法类信息，或未经客户同意大量发送商业广告信息给他人造成骚扰”的情况明确了严格的处理规定。

强化 SP 管理

中国移动作为运营商，重视承担对价值链伙伴的管理与引导责任，对 SP 实行分级分层管理，建立包含诚信服务、客户投诉等指标在内的全面评估体系，定期评估、奖优罚劣，引导和激励 SP 诚信运营，促进行业的规范运营和良性发展。

2009 年，公司进一步完善了 SP 信息服务管理机制，在各省建立多维梦网业务拨打测试体系，启用多项业务鉴权措施，从技术上防范 SP 通过业务端口向用户发送不良信息。与此同时，公司还成功研发了具有不良信息识别、用户提醒及用户引导功能的不良信息监控系统，并在广东地区进行试点。

中国移动治理不良信息相关统计

	2007(9-12)	2008	2009
自系统建成以来累计封堵不良信息数量（亿条）	10	54	100
自系统建成以来累计处理客户不良信息举报数量（万次）	71	763	1,500

注：10086999 不良信息举报平台于 2007 年 9 月开通。

全面整治垃圾信息

当中国移动个别省公司客户信息泄漏事件被媒体曝光后，中国移动在第一时间紧急召开全国电视电话会议，全面部署彻查事件责任、处理相关责任单位和人员，并进一步深度强化客户信息安全管理。工作主要从四方面展开：

一是责成事件涉及的山东、海南公司迅速调查并从严查处，并要求各省公司立即清查垃圾信息问题和客户信息违规泄漏问题，开展深度自查自纠行动，封堵漏洞，切实保护客户权益；

二是要求各省公司严格短信群发管理，加强对垃圾信息的 7x24 小时举报处理并及时回复客户；

三是针对客户信息安全问题，要求严格控制客户信息访问权限，并严查系统漏洞，确保系统安全；

四是以“便捷服务 满意 100”活动为契机，在全国范围展开新一轮客户服务整顿改进工作，尤其是开展客户关注的热点问题大清查，力求发现和封堵一切漏洞，确保客户权益不受损害。



防范不健康内容

移动互联网飞速发展，在便利工作、丰富生活的同时，作为信息载体和交流渠道，也被一些不法分子用来传播淫秽色情等不健康内容，给社会带来了极其恶劣的影响。

2009年12月，中央外宣办、全国“扫黄打非”办、工信部、公安部、新闻出版总署等九部门在全国范围内联合开展长期深入整治互联网和手机媒体传播淫秽色情及低俗信息的专项行动。

中国移动也高度重视防范不健康内容利用自身网络传播，并采取了针对性措施。目前，利用中国移动的网络进行不良信息传播的主体主要有两大类：一类是与中国移动有合作关系的服务提供商（SP）；另一类是与中国移动没有合作关系的独立第三方WAP网站，这一类主体利用中国移动提供的无线网络进行信息传播。由于控制权的不同，中国移动针对这两类采取了不同的管理举措。

对于与中国移动有合作关系的SP，中国移动强化管理、查漏补缺。首先，在第一时间成立专项工作组迅速进行查证，对于发现的涉及违规的相关服务提供商和内容提供商，采取关闭渠道、终止合同、停止接入等紧急处理措施；其次，对所有与中国移动有WAP业务合作协议的服务提供商暂停计费，开展全面清查，要求其保证禁止利用广告联盟等第三方进行业务推广，并确保其自身信息的合规性。

对于独立第三方WAP网站，中国移动对互联网数据中心（IDC）接入网站全面清查，与ISP重新签订协议。要求各省公司与全部代理商及ISP重新签订合作协议，并对ISP及代理商开展转租、备案和接入等行为进行了明确限制规定。同时对接入网站开展自查清理，对备案情况及网站内容进行逐一排查，发现问题立即处理。建立快速处理机制，发现问题立即停止该网站接入，并终止与ISP或客户的全部合作关系。

此外，中国移动还发动社会力量进行举报，建立手机淫秽色情内容举报快捷通道，公布受理电话号码（10086）、短信平台号码（10086999）以及电子邮箱（10086666@chinamobile.com），协同社会各界力量形成群防群治、综合治理的联动机制。同时迅速组织力量，加大对互联网代

收费和独立WAP网站涉黄内容的拨测和封堵。通过人工拨测、群众举报和媒体曝光这三种主要方式，对淫秽色情网站进行封堵。

尽管目前治理取得一定成效，但一些不法网站采取域名跳转、境外注册、频繁变换域名、手机网站限制互联网访问、设置正常和地下两套内容等方式来增加隐蔽性，在一定程度上加大了治理的难度。

打击淫秽色情和低俗信息需要全产业链乃至全社会联动，建立监督与打击的长效机制。2009年12月16日，在工信部电信研究院信息名址服务管理中心的倡议下，中国移动和其他一百多家移动互联网企业联名签署了《移动信息服务行业自律公约》，从加强行业自律的角度来保护移动互联网的内容健康。

下一步，中国移动还将全面强化专项治理，成立专职机构，集中把关，鉴别、清理各种不良信息；借鉴国际经验，建立严格的管理制度；采取强有力措施，全面强化技术手段，进一步建立和完善WAP不良信息监测系统，用更快捷、更有效的方法及时识别和依法封堵淫秽色情信息。

弘扬健康手机文化

在不懈治理手机不良信息的同时，中国移动致力于通过手机新媒体弘扬健康通信文化，通过公益短信等多种方式做健康、文明、积极的通信文化的传播者。

为了庆祝新中国成立60周年，中国移动开展了“祝福祖国”文明公益短信传递活动。活动取得了巨大成功，群众创作、下载、转发短信的数量总计6,434万条，营造了热烈喜庆的社会氛围。国庆前后20多天时间里，每天的转发量都超过百万条。中国移动通过10086端口累计发送682次活动宣传通告，发送客户总数1.44亿人次，发送短信、彩信达2.35亿条。该活动所得短信通信费450万元，全部捐赠给中国志愿服务基金会。该活动充分利用短信交流平台，让群众抒发爱国热情，深入开展了群众性爱国主义教育。

未来，中国移动将全力与社会各方合作，依法不断强化对垃圾信息和不健康内容的治理，改进管理制度，提升技术能力，积极响应客户举报，努力开发内容积极的移动信息服务，全力塑造积极向上的移动通信文化。



服务特殊人群

中国移动在为世界上最大的移动通信客户群体服务的同时，在业务开发和客户服务中也充分考虑特殊人群的个性化需求，为其开发定制特色产品，提供贴心便利服务。

少数民族特色服务

中国移动尊重少数民族地区客户对于语言文字和宗教文化等方面的特殊需求，针对性地提供特色通信产品及客户服务。

在新疆，继续推广维吾尔语网上营业厅服务，2009 年 1-10 月，访问量已达 30 万；开发多民族语言手机输入法；在喀什开通了 12580 维吾尔语信息服务。

在西藏，联合新华社，向藏语手机用户免费提供新闻、科技、气象等信息服务。

在甘肃，在回族、东乡族等少数民族人口占 99.5% 的中国“小麦加”——广河县三甲集建设民族特色营业厅，并设置双语标识。

在吉林，面向朝鲜族手机用户推出朝鲜语短信业务。

在内蒙古，在呼伦贝尔推出达斡尔语服务台。

便捷服务 信息助残

中国移动开发了多项面向残疾人的业务与服务，如针对聋哑人的优惠短信套餐、针对盲人的文字发声定制手机等，并为方便残疾人交流提供移动信息平台。同时，在客服场所设立无障碍通道和优先服务席。

在北京，中国移动继 2008 年北京残奥会之际推出系列助残活动之后，于 2009 年 5 月 14 日携手全国残联和北京残联，以“便捷服务，通



在北京，开展“六大便捷服务 信息助残计划”

信助残”为主题，推出六大新助残举措，并对全市 258 家自有营业厅全面进行无障碍设施改造，开设残疾人优先办理窗口，提供盲文服务手册。

- ◎ 将 2009 年 5 月定为“助残关爱月”，组织关爱服务活动；
- ◎ 免费提供特色信息产品——“爱心快报”；
- ◎ 为全市 6,000 名助残志愿服务人员搭建“企信通”沟通平台；
- ◎ 积极宣传励志电影，提供精神支持；
- ◎ 向北京市用户发送“5·17 全国助残日公益短信”；
- ◎ 赠送总价值为 39,000 元的“爱心卡”。

中国移动为残疾人提供的特殊服务

开发专门业务	<ul style="list-style-type: none">◎ 在广东，开发推广可将信息发声“读”给盲人的“助盲心机”定制手机◎ 在四川，开展“爱心助盲”行动，推出定制“爱心手机”和“爱心卡”特别资费套餐；在巴中捐赠 40 台盲人手机和“爱心卡”◎ 在河北，为 100 余名盲人及聋哑人办理了“爱心助残卡”
提供交流平台	<ul style="list-style-type: none">◎ 在福建，在厦门“无线城市”门户网站开辟全国首个手机爱心助残频道，提供爱心助残法律法规、助残资源、助残渠道等信息；赠送上网包年套餐；并提供手机论坛博客等方便残疾人和爱心助残人士通过手机上网交流的平台◎ 在宁夏，开展了“阳光伴你行”爱心助残捐赠活动，为残疾人提供“爱心缴费卡”，并为残疾人搭建了便捷沟通的“爱心短信”平台
无障碍和优先客服	<ul style="list-style-type: none">◎ 在吉林，设立残疾人客户专门业务受理台席和业务受理绿色通道，征募聋哑学校教师帮助介绍业务与服务◎ 在黑龙江，在营业厅门前安装了轮椅坡道和帮助老年人、残疾人上台阶用的扶手◎ 在天津，为残疾人、老年人提供专人、专席服务和服务热线◎ 在贵州，在营业厅前台优先为残疾人、老年人办理业务

关爱老年人和未成年人

中国移动充分考虑到老年人、未成年人与智力有缺陷的人等特殊人群的需求，定制特殊的移动业务与贴心服务，为他们带来安全保障和生活便利。

中国移动为老年人、未成年人等提供的特殊服务

	特点与需求	定制产品与业务
老年人	行动能力减弱、记忆力衰退、视力及听力下降	定制手机：字体大，按键大，声音大，便于操作；具有收音机、手电筒、助听器等生活辅助功能
未成年人	家长担心过度使用通信工具、接触不良内容；通信对象较少且固定	定制手机：限制上网、游戏功能；限定通话对象号码
老年人、未成年人等	有紧急求助需求；家人需要了解其所在位置	定制手机和服务：一键紧急求助功能；预设求助快拨号码；预设送餐、家政等生活服务快拨号码；定位功能（通过短信或网上平台）

在重庆，推出面向老年人的“关爱通”和面向儿童的“爱贝通”业务，截至 2009 年 11 月，用户数量达 7 万多人。“关爱通”提供位置定位，使家人可随时了解老年人的位置。“爱贝通”定制手机外观卡通，其通话限制功能可满足儿童的通话需求，并免除家长对不良信息等的担忧。

在山东，推出专为老年人设计的“孝心卡”和定制老年手机；针对中小学生推出“动感新 E 代”，整合手机定位、呼叫限制、低价服务、学习功能、无游戏等特点，受到家长欢迎，推出 1 个月内就已经为超过 4,000 用户提供服务。

服务海外出游客户

中国移动在不断拓展国际通信服务的同时，还主动向海外出访客户提供漫游问候短信服务，发送使领馆电话、紧急求助电话以及自然灾害与突发事件安全提示。已先后针对东南亚海啸、墨西哥 H1N1 流感疫情、印度孟买恐怖袭击、泰国社会局势紧张等重大紧急事件向数万名客户发送了提醒短信。

同时，中国移动开设 24 小时免费国际及港澳台漫游客服热线，方便客户随时随地咨询和解决国际业务相关问题，合理节省费用，放心使用业务。

在英国，积极协助中国外交部在英国试点“领事公益保护信息项目”，让使馆能通过短信向在英漫游客户发送领事公益保护信息。2009 年 2 月，英格兰东、南部地区遭遇暴雪，交通阻断。中国移动迅速响应大使馆紧急通知，发送紧急领事提醒公益短信。截至发送当晚 9 时，共有 1,820 名客户收到信息，受到了正在英国访问的温家宝总理代表团主要领导的充分肯定和高度评价。

未来，中国移动将继续努力学习国际、国内先进经验，深入分析特殊群体需求特点，结合已推出业务的实践，为他们提供更贴心、更便捷的服务。

“网络养老院”

在新疆，与石河子市的社区联合创建“网络养老院”，为社区老人提供全方位服务，使其老有所依，老有所学，老有所乐：

- ◎ 社区“一键通”：手机内置“一键通”，方便老人获得医疗救助、送餐、物业抢修、商品配送、家电维修、家政服务、志愿陪护等 15 项上门服务；
- ◎ 社区“老年网校”：为社区移动信息服务站提供宽带接入，让老人免费体验宽带上网给生活带来的便利，丰富老人的娱乐生活；
- ◎ 搭建社区信息交互平台：建立社区老人电子信息档案，为老人配备“关爱老人机”和家庭信息机，在社区服务站安装呼叫服务器，使老人能够通过 SOS 报警功能获得紧急医疗救助服务。



◎在新疆，为少数民族群众提供便捷服务

● 减小数字鸿沟

根据国家农业信息化工程技术研究中心的相关研究，电信企业在新农村信息化建设中起着至关重要的作用，高质量的通信服务和信息资源整合是建设新农村的重要基础。发展农业生产、增加农民收入、培养新型农民、建设新农村，都离不开通信的普及、信息化的支撑以及城乡间数字鸿沟的弥合。

中国移动一直将减小数字鸿沟、促进农村发展作为企业社会责任的核心战略之一，并提出“三网惠三农、助建新农村”的目标——即利用信息通信技术优势，构建“农村通信网”、“农村信息网”和“农村营销网”，为广大农业、农村和农民提供服务，助力新农村建设。

【推进农村网络建设 提供便捷服务】

中国移动不断普及并完善通信基础设施，扩大偏远农村地区的移动通信接入，提高农村通信网络质量，提供便捷服务，保证农村地区用户“打得通、用得起、用得好”。

扩展农村网络覆盖

自 2004 年以来，中国移动一直参与国家“村村通电话工程”（简称“村村通”工程），承担了“村村通”工程超过 51% 的建设任务，进一步提升了川藏等偏远地区的行政村覆盖，延伸了对地处偏远、交通不便的自然村的网络覆盖，为当地人民带来了现代化的通信手段，更为促进当地农村经济发展发挥了重要作用。

截至 2009 年底，中国移动“村村通”工程累计投资约 253 亿元，为超过 77,000 个偏远村庄新开通移动电话，协助将我国的行政村和自然村通电话比例分别提高到 99.8% 和 93%。

在行政村覆盖方面，2009 年在内蒙古、黑龙江、四川、新疆、西藏等 5 个省区解决了 1,871 个未通电话行政村和农林牧场的通话问题。

在自然村覆盖方面，2009 年在河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、浙江、安徽、福建、江西、河南、湖北、湖南、海南、重庆、四川、贵州、云南、陕西、甘肃、青海、新疆等 22 个省、区、市解决了 14,218 个未通电话自然村的通话问题。

在西藏，经过三个月艰苦卓绝的奋战，中国移动在偏远的陈塘镇实现了“乡乡通移动电话”目标。由于地处偏僻、条件艰苦，尤其还有大约 28 公里不通公路，需要徒步 4 小时才能到达，因此工程建设施工难度相当大。工程建设人员克服困难，经过艰难的设备、材料搬运和土建施工，耗时近百日开通了日喀则移动陈塘卫星基站。该基站不仅有效解决了当地群众的通信难问题，还将极大地促进地方经济发展、改善农牧民群众生活。

中国移动参与“村村通”工程相关统计

	2007	2008	2009
累计覆盖行政村数（个）	39,784	41,843	43,714
累计覆盖自然村数（个）	5,367	19,904	34,122



◎在新疆，在天山深处搭建基站



◎在西藏，完成墨脱县“乡乡通移动电话”工程



◎在广西，大力开展“村村通”工程建设



◎在福建，开通海岛基站，渔民打通手机喜笑颜开



◎在山东，拓展农村服务网络，实现移动服务“村村通”



◎在新疆，偏远的叶城县棋盘乡村民也用上了手机

保障农村通信质量

2009 年，中国移动进一步加大农村网络维护工作力度，着力解决农村网络供电与传输等方面存在的问题，不断提升农村地区网络通信质量。

中国移动提升农村通信质量重点措施

农村网络供电	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 优化电源配置，大力推行“室内和室外型开关电源 + 蓄电池方式” ◎ 完善监控工具及应急手段，加装快速发电接驳装置
农村网络传输	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 普查农村通信传输情况和勘查地形 ◎ 优化整治农村接入网
卫星传输	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 加强卫星网维护管理 ◎ 为全网增配设备配件 ◎ 组织开展网络安全管理

中国移动农村网络质量相关统计

	2008	2009
农村网络覆盖率（%）	97.35	99.72
农村网络接通率（%）	96.92	99.73
农村网络掉话率（%）	0.75	0.17

提供农村便捷服务

为使广大农户“用得起、用得好”，中国移动 2009 年在农村的营销继续坚持三低原则——“低 ARPU、低 MOU、低成本”；采取区域优惠措施，针对性提供神州行家园卡、小区优惠模式等，使农村客户在农村日常活动范围内通信资费比其他区域的通信优惠。

与此同时，公司加大农村地区网络和渠道建设，为广大农民提供最便捷的服务。2009 年，公司进一步完善了农村渠道体系建设，推动“市 - 县”两级营销体系向“市 - 县 - 镇”三级营销体系转变；并推进农村市场管理下沉，通过建设农村区域营销中心和运用经营分析系统，加强了对农村市场的管理，保证了农村市场高效有序运营。

各省公司积极配合国家 2009 年“家电下乡”政策，推行大规模的惠民工程，为农村地区送去实惠，减轻农民通信消费负担。

在贵州，一方面在国家财政补贴的基础上，通过联合厂家让利销售、赠送移动话费等，进一步减轻农村客户的通信消费负担；另一方面充分发挥现有营销服务网点规模优势，实现 100% 的乡镇销售和服务网络覆盖，为广大农民客户提供手机选购、业务办理、维修等一站式服务。

在福建，联合省经贸委、省财政厅共同开展“神州行实惠手机下乡”活动。活动在国家 13% 的手机补贴基础上，为购机的农村客户赠送话费，切实减轻农民消费负担。活动现场还增设“家电下乡”咨询台，实现补贴程序现场办理。

中国移动农村渠道网点数（万个）



【促进农村信息应用 助力农村发展】

近年来，我国在新农村建设方面取得了显著进展，但仍存在农业生产增收难、农民生活条件改善难和农村规范管理难等一系列问题。信息化是改造传统产业、促进农村经济发展的有效途径和强大动力。

中国移动于 2009 年进一步加快了农村信息化建设步伐，利用“农村信息网”以及多种信息化应用方式构建农村信息服务平台，为农民提供大量实用的涉农信息，切实服务广大农村居民。

完善农村信息网

“农村信息网”业务平台是中国移动自 2006 年起在全国范围内为农民、涉农企业和农村基层政府建设的统一信息业务平台，涵盖“农生”、“农商”、“农政”等多样化信息服务。2009 年，公司进一步完善了农村信息网的功能建设，实施了平台的三期改造，提升了平台运营能力，使其具备产品孵化、生成和分发能力；建成了涉农信息共享数据库，各省可灵活地调用其数据资源；建立了全国的需求和服务支撑流程，使其具备全国服务能力。

三年多来，通过农村信息网的建设，中国移动为农村用户搭建起统一的信息共享和交流平台，同时也为广大农民打通了发家致富的渠道。截至 2009 年 9 月，农村信息网用户达到 1,575 万户，日均短信发送量为 1,222 万条，12582 语音热线日均呼入量为 2.6 万次，www.12582.com 网站日均页面访问量达到 93.7 万次。农村信息网真正成为农民获取涉农信息的重要平台。

中国移动农村信息服务应用情况

	2007	2008	2009 (1-9)
“农信通”用户数（万户）	2,643	3,868	4,521
农村信息网用户数（万户）	627	1,248	1,575
农村信息网网站发布涉农信息数量（万条）	192	392	419



◎在河北，农户体验“手写”农信机发布信息



◎在福建，茶农用手机登陆铁观音官方网站

丰富农村信息应用

在完善农村信息网的同时，中国移动充分发挥自身优势，配合各级政府积极推进农村信息化建设，丰富农村信息应用方面的产品体系，以促进涉农商务和贸易发展、解决农民生产和就业问题、增强农村金融服务能力。

针对农民信息多元化需求现状，深化了“农信通”业务，通过短信、语音、互联网等形式，提供了多项涉农信息栏目：

- ◎ 农时指导栏目：及时提供最新的天气预报，并告知应注意的相关农业生产问题；
- ◎ 农业资讯栏目：涵盖农民所关心的行业信息；
- ◎ 价格信息栏目：按地区进行划分，提供市场价格情况；
- ◎ 供求信息栏目：按产品项进行划分，为出售及求购农产品者提供最新的农产品信息；
- ◎ 农资信息栏目：提供化肥、地膜等农资产品的最新信息；
- ◎ 致富信息栏目：介绍农业致富经验，加快农民致富奔小康的步伐。

针对当前的务工难问题，进一步升级“务工易”服务。“务工易”热线 2009 年月均咨询量超过 8 万次，提供招工岗位超过 54 万个，赢得了政府及农民工的广泛好评。胡锦涛总书记春节期间视察江西公司，对中国移动在服务“三农”、为返乡农民工提供就业信息服务、为农民群众提供农业信息咨询等方面所做的实际工作，给予了高度肯定。

针对农村基层政府办公，推广“农政通”业务。2009 年，重庆、四川、云南、甘肃、西藏等地完成了“农政通”业务试点工作。试点期间，“农政通”的公文流转、电话会议、下发通知、数据采集等功能帮助农村基层政府提高了工作效率、降低了办公成本。农村基层政府赞誉“农政通”为“基层办公的好助手、政民互动的好帮手”。截至 2009 年 9 月，全国“农政通”集团客户数达 7,402 家，成员总数超过 26.1 万个。

携手农业部 推进农村信息化

2009 年，为进一步推进农村信息化建设，中国移动与农业部签订了“共同推进农业农村信息化战略合作框架协议”。根据协议，双方将按照“政企联动、着眼长远、共同发展、实现共赢”的原则，以共享优势资源、提高工作效率、共同服务“三农”为宗旨，充分发挥市场机制作用，在以下五个方面开展深入合作：

- ◎ 农业产业化改造
- ◎ 农业生产经营信息服务
- ◎ 农村信息服务站建设
- ◎ 现代农业示范区信息技术应用
- ◎ 农业生产指挥调度系统建设

合作期间，中国移动与农业部将共同建设农村信息服务站和农业信息化示范点，并将联合推进 TD-SCDMA 技术在农业部门的应用，建设办公自动化、视频会议、基层电子政务、全国应急指挥调度等系统。双方还将共同选择有一定工作基础的农业大省作为试点，给予相应的政策、资金等支持，按照“成熟一个、推广一个”的原则推动农业信息化试点工作在全国推广。



◎在广西，“甜蜜通”业务深受村民喜爱



◎在甘肃，农村信息机为农民带来就业信息

在各省，中国移动以当地农村需求为导向，创新提供多种服务，改善农民生活，促进当地农业生产、物流运输、涉农贸易和医疗卫生等方面的发展。

在安徽，与省农委开展专业合作，通过“农信通”业务端口和农村信息机不定期发送农作物过冬、病虫害防治等各类防灾减灾信息 200 多万条；并通过“气象灾害应急预警信息发布系统”及时发送极端天气预警信息 500 多万条，在全省防灾、减灾工作中发挥了重要作用。

在吉林，推出了蔬菜大棚自动监控系统，让农民可以随时了解大棚内的湿度、温度、光照等各项指标，并可通过移动手机实现自动灌溉、遮阳等操作，为农业发展提供了信息科技支持。

在山东，为实现农产品流通由“大棚批发”向“现代物流”的升级，公司全方位加强了鱼、禽、畜、菜、花、果、粮、棉等现代农业信息资源库建设。通过在 30 多家农产品批发市场、100 多家农业产业化龙头企业建立信息采集点，建立了农机、畜牧、水产等 15 个专业网和农产品市场价格、供求信息、科技信息等 12 个大型农业数据库；开发应用了番茄、大樱桃、海水工厂化养鱼等 10 个农业专家系统；建设了济南、东营等 4 个农业信息化示范基地和农业信息中心。

在辽宁，与省农科院就共同开展农业信息化合作建设达成合作意向，为农科院提供数字专线、信息服务站及“农信通”平台，协助农科院面向全省推广农业技术。双方共同完成了农业培训平台、农科信息业务及“百家讲堂”等合作项目，并在“设施农业信息化”方面展开紧密合作。

在山西，借助公司网络和软件，建设了疾病防控系统，形成了以县疾控中心为中心、乡卫生院为纽带、村卫生所为前哨的农村三级疾控信息网。实现疫情网络直报后，直报时间由原来的 4.9 天缩短为 0.7 天，全县 4,750 名适龄儿童及时得到了免疫服务，新生儿疫苗接种率由原来的 86% 提高到 96%。

在陕西，推出“医保通”，开创农村合作医疗新模式。面向新型农村合作医疗（简称“新农合”）村级定点机构，通过 GPRS 通信网络与“新农合”系统平台进行实时数据交互，实现门诊收费、门诊退费、查询公示等村级定点机构的业务管理功能。参与试点的卫生室普遍反映，通过无线方式实时传送信息，显著加快了审批流程，有效提升了整个医疗付费、报销流程的效率。



◎在安徽，中国移动信息化应用助力农业财政补贴实时查询



◎在贵州，开通“黔烟通”业务



农村小额信贷自助服务平台

农村小额信贷自助服务平台是中国移动农村信息化推进模式的创新。在该模式下，中国移动利用信息化技术整合政府、金融机构及农户等各方资源，提供“一站式”解决方案，构建统一的农村金融服务信息化门户。政府成立专项工作组，主动搜集建立农业、农村、人口等相关数据库，牵头构建县、乡、村三级金融服务综合网络，协调推广该平台应用。信用社、农业银行和邮政储蓄银行等涉农金融机构，借助中国移动农村金融服务信息化门户，联手为农村提供金融支持。

在福建，通过了解当地实际需求，中国移动在国家级贫困县——屏南县推出农村小额信贷自助服务平台。

公司通过调研发现，屏南县农民的经济收入来源单一，生活水平大部分处于贫困线以下，基本不使用电脑，固定电话都较少，缺乏发展生产、脱贫致富所需要的资金及信息支持。由于缺乏顺畅的沟通渠道，当地脱贫办公室的各类致富信息和政府的扶贫政策无法及时有效地传达给农民。同时，由于脱贫办内部的纸质办公、各职能部门之间的数据相互独立、缺乏完整统一的农户信用贷款体系等问题存在，加大了扶贫担保的风险，导致贷款申请手续繁琐、时间长，客观上阻碍了农民及时享受政府相关优惠政策。为此，中国移动充分发挥自身移动信息化优势，联手信用社、农业银行和邮政储蓄银行等涉农金融机构、整合技术资源，开发了小额信贷自助服务平台。

基于该平台，农户可通过手机、农村信息机，以短信、WAP 等多种方式申请贷款。收到农户贷款申请后，平台通过系统模块审查农



◎在福建，农村小额信贷自助服务平台为农民脱贫致富提供便利

户的小额贷款需求项目，然后该农户所在乡村的办事机构会审查农户的小额贷款需求和信用等级，针对基本符合条件的农户向农信社提交小额信贷推介资料。在农信社调查同意后，平台会自动生成农户小额信贷推介文档材料，并短信通知农户到农信社申领贷款。

平台投入使用后，农民只需在手机或在各个行政村部署的农村信息机上编写短信申请贷款即可，等待申请审核结果的时间由原来的数月甚至半年降至现在的 3 个工作日之内。运行半年来，该平台共存储 18 万农户数据，累计发放贷款近 5,000 万元，发送惠农信息 125 万条，使屏南县当地贫困农民收入明显提高。根据相关测算，该服务若在一个县全部应用，每年可为政府及农民减负 100 万元以上。

2009 年，中国移动在减小城乡数字鸿沟方面做出了艰苦的努力，也取得了显著的成效，但是要达到农村地区网络全覆盖、实现农村信息化的目标，仍然任重道远。未来三年，中国移动将进一步深入推进“农信通”业务发展、提高农村信息服务站的服务运营能力、积极推进各涉农领域信息化、促进农村电子商务发展，力争到 2012 年服务超过 1 亿户农村用户，农村信息机覆盖 100% 行政村和 40% 自然村，“农政通”服务覆盖 10,000 个基层政府单位，信息服务站发展超过 10 万个。



● 应对气候变化

人类近 100 年的活动极大地影响着全球气候，而急剧的气候变化也正威胁着人类的生存和发展。通信行业虽然属于低能耗、低排放行业，但从总量来看，耗电规模很大。据原中国信息产业部统计，我国通信业年耗电量达 200 亿度以上，其中基站用空调年耗电量达 70 亿度。随着用户规模的进一步扩大和业务量的迅猛增长，通信业耗电仍将保持较快增长。因此，通信行业节能减排潜力巨大。

中国移动将应对气候变化作为关乎自身发展的战略性问题，发挥信息通信技术优势，通过管理和技术创新，深入开展“绿色行动计划”，从企业自身、行业及社会三个层面，切实推进节能减排、积极应对气候变化。

【完善环境管理】

2009 年，中国移动形成了一套统筹规划、科学管理、源于基层、有效激励的环境管理机制，完善了企业绿色节能长效机制。

2009 年，中国移动从五个维度继续深入推动“绿色行动计划”：

- 一是重推广，从广度和深度加强经验推广和提高节能技术的应用；
- 二是重增效，通过基站和机房整体能效标准控制，不断提高系统效率；
- 三是重管理，加强基础管理，通过长效机制实现管理节能；
- 四是重创新，推进定制节能空调、绿色包装等创新研发工作；
- 五是重宣传，通过持续的对标和宣传工作，倡导应对气候变化。

为了进一步提升环境管理水平，中国移动先后制定了《“绿色行动计划”推进工作指导意见》和《“绿色行动计划”2009 年考评管理办法》，从组织保障、节能技术应用、信息化推广等多个环节，对 31 省公司进行年度“绿色行动计划”评比，实现闭环管理。

建立整体能效评估标准

2009 年，中国移动通过建立和推广整体能效评估标准，进一步实现对自身能效的量化评估与控制。

- ◎ 建立机房和基站整体能效评估体系，鼓励、引导各省公司采用各种措施，提高能源利用效率；
- ◎ 制定《机房整体能效评估标准》和《基站整体能效评估标准》，

2010 年，中国移动将启动公司能源管理体系建设，逐步由目标管理向过程管理转变，构建能够整合公司内外资源的节能减排创新机制，使新技术和新设计能够快速获取、试验、完善、推广和评估。

并在 11 个省公司的 22 个机房、550 个基站开展评估试点；

- ◎ 制定《核心机房标准化建设指导意见》，确立典型机房建设方案，重点包括应用自然冷源和精确制冷技术，规范核心机房建设，提高整体能效。

提升供应链绿色标准

2009 年，中国移动还进一步加强了在产品的设计、生产工艺、元器件选择以及原材料供应等方面的绿色供应链合作，减少不必要的资源消耗。截至 2009 年底，已与全球 53 家主要供应商签订《“绿色行动计划”战略合作备忘录》，带动行业节能减排。

为不断提高通信设备能效，中国移动对通信主设备和开关电源等配套设备制定了节能分级标准。其中通信主设备节能分级标准以两年为周期，对设备进行分级评价，引导设备厂家加强技术研发，提高设备综合性能。目前已实现平均设备功耗、占地面积每两年降低 20% 以上。

同时公司还积极推进 B2B 商务平台建设，推进供应商 B2B 互联及电子采购。截至 2009 年底，实现全国 31 省公司与 300 多家供应商的 B2B 互联，2009 年 B2B 订单金额达到 177 亿元；同时，累计实现网上采购超过 750 亿元，全面实现高效、协作、共赢的上下游供应链运作模式。

在广东，不断细化“绿色供应链”管理工作，建立了一套规范、标准、节能、环保、高效的管理体系。对供应商的具体要求包括：签署供应商环保声明、执行绿色产品指南、提交有害物质管理审核表、搜集行业法律法规清单等。

【厉行节能减排 倡导节约文化】

中国移动高度重视企业自身节能减排，通过技术升级和清洁能源引入，有效降低自身环境影响；积极转换利用观念，显著提升资源使用效率；倡导节约文化，积极推广电子化手段，实现绿色办公。

目前，中国移动消耗的能源主要包括电力、汽油、煤、柴油等，其中电力消耗占比达 82%。2009 年，公司节能成效显著，全国单位业务耗电量较 2008 年同比下降 14%，超额完成 10% 的年度目标，同比节电约 18 亿度。

推广节能技术

无线网络和基站设备是能耗较高的环节，也是中国移动进行节能工作的重点。公司通过采用一系列新技术、新工艺和新产品，取得了显著的节能成效。

主设备节能

网络 IP 化：公司已建成全球领先、IP 化比例较高的绿色通信网络。通过推行设备 IP 化，可实现设备节电比例 50-80%，节地比例 60-80%，重量降低比例 60-80%。截至 2009 年 9 月，IP 化比例超过 60%，累计节约机房建筑面积 5.05 万平米，年节电量超过 1.45 亿度。

载频智能节电：在话务量较低的时段，关闭部分空闲载频，降低基站耗电量，平均节电 12-20%，每载频年均节约约 150 度。2009 年已安装 160 万个智能关断载频。

GSM 分布式基站：在 GSM 网络建设中创新性地引入 3G 网络中普遍采用的分布式基站，相比传统基站节能 70%，同时减少机房和配套设备使用。目前已在 13 个省公司建设 2,650 个分布式基站。

在浙江，通过专项课题研究机制，采用“引入、评估、试点、推广应用”的循环管理模式，有力推动了节能减排技术、方案和设备的推广和应用。2009 年，公司完成了四大类 83 个研究课题的研究和试点工作，涉及机房、基站、主设备、配套设备、空调等各个方面，并将成熟技术向全省推广。

在陕西，针对移动基站分布范围广、数量大、基站发电次数频繁的情况，研发发电机管理系统，彻底解决现行基站油机发电过程人为管理、效率低下、统计数据存在误差的问题。经过近 6 个月的研究统计，发现该系统可以有效降低油耗，平均节省油耗 10%。



2009 年 11 月 11 日，中国移动与工信部在北京签署《节能自愿协议》。公司承诺，以 2008 年能源消耗为基准，至 2012 年底实现单位业务量耗电下降 20% 的目标，协议期内累计实现节约用电 118 亿度。

中国移动能源消耗情况

	2007	2008	2009
耗电总量（亿度）	85.8	99.2	111.4
天然气用量（百万立方米）	6.0	6.6	8.8
液化石油气用量（百吨）	3.5	3.9	10.5
煤气用量（百万立方米）	-	-	0.8
煤炭用量（万吨）	8.4	8.3	5.3
汽油总消耗量（百万升）	138.1	143.8	155.6
管理用油（汽油）（百万升）	-	-	73.1
发电机油耗（汽油）（百万升）	-	-	82.5
柴油总消耗量（百万升）	27.6	32.9	23.5
管理用油（柴油）（百万升）	-	-	8.9
发电机油耗（柴油）（百万升）	-	-	14.6
二氧化碳总排放量（百万吨）	7.28	8.42	9.46

注 1：管理用油（柴油、汽油）指除发电机用油外的其他管理相关用油，如机动车用油的统计。
 注 2：2009 年，中国移动进一步规范了能耗统计口径，并对部分历史数据进行了核对、修订。
 注 3：根据国家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。

空调环境节能

研发基站定制空调：2009 年，中国移动联合 8 家空调厂商共同研发“基站用节能型空调”，成为通信行业内第一家联合厂家成功开发基站用节能型空调的通信运营商。目前已完成基站节能型定制空调的试点研发，并计划在 2010 年大规模推广应用。

与传统空调相比，基站定制空调节能 25%，且具有如下优点：

- ◎ 能效比从 2.6 提高到 3.0，风量增加 30%；
- ◎ 采用循环送风方式，符合基站设备冷却循环需求；
- ◎ 将压缩机从室外移至室内，改善了压缩机的工作环境，减少了室外噪音。

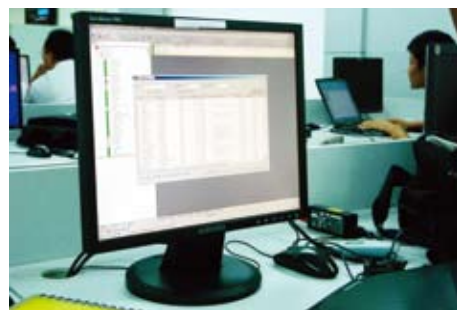
基站空调系统节能：编制并下发《基站空调系统节能总体指导意见》，在全网累计共有 40% 的宏蜂窝基站（不含室外站）采取节能措施。其中，8.5 万台基站空调完成节电改造，3 万台空调应用节能添加剂。

机房空调环境节能：一是进行精确送风改造，封闭冷气通道，将空调冷风直接输送至每个机柜，实现冷、热空气的有效隔离，提高空调效率约 45%，同时解决局部过热问题；目前已有 25 个具备技术改造条件的省公司进行了改造；二是推广乙二醇双冷源空调 312 台，充分利用冬季室外自然冷源进行制冷；三是对 1,537 台空调实施冷凝器水喷淋降温技术改造，在夏季提高空调制冷效率，降低空调能耗；四是在机房积极采用能效比高的水冷空调。

智能通风换热：利用冷空气制冷，降低空调能耗，可节约约 20-80%，截至 2009 年底，已累计建设 3.7 万套智能通风换热系统。此外，利用浅层地下水恒温原理，创新性地通过地下水冷却通信基站，可节电 80-90%。

在内蒙古，开发基站动力环境集中监控系统，根据基站现场环境实际温度实现空调运行的远程自动控制，最大限度减少基站的不必要耗能。公司在包头的 789 个基站试点该系统，仅 2009 年 6-8 月就节约电费 93.9 万元。

在江苏，积极推广应用核心机房空调温压双控智能喷淋系统，有效解决了高温季节机房专用空调保护性停机的问題，大幅提高了机房空调热交换效率，节能率达 10% 左右。该系统在全省推广应用后每年可节约用电约 200 万度。截至 2009 年 9 月，已累计安装该系统 648 台。



◎在内蒙古，开发基站动力环境集中监控系统



◎在河北，推动智能通风换热设备在机房的使用

动力环境节能

新能源使用：中国移动积极引入风能、光能、水能、地热能、燃料电池等新能源，与市电互补，减少传统能源消耗。截至 2009 年底，全集团已累计建设新能源站点 6,372 个，除为通信基站供电外，可为边远地区居民提供一定的电力供应。其中，在青藏高原建设 1,156 座新能源基站，应用太阳能的比例达 80%，建成全球最大的太阳能基站群，有效地保护了青藏高原的生态环境。

同时，公司还在福建、江西、河南、陕西、青海积极进行风光互补供电系统的尝试，根据自然资源的变化情况来合理配置系统容量、调整供电工作模式，最大化利用自然资源。

电源节能改造：全面应用开关电源冗余模块智能关断技术，实现开关电源智能休眠。2009 年已累计开启 10 万套。

此外，积极推广蓄电池恒温箱，可将基站运行环境温度提高至 30 度以上，而每提升 1 度可节电 2-3%。2009 年已推广蓄电池恒温箱 4,447 套。

照明节能改造：对新型高效节能灯具进行集中采购，并在天津、安徽、海南、贵州等 7 省基本完成照明改造。2009 年共完成全国 70% 的照明节能改造工作，替换非节能灯具超过 140 万支。同时还进行了照明智能控制改造。

绿色楼宇与标准化建筑

绿色楼宇：2009 年，中国移动下发《树立绿色楼宇标杆工作实施要点》，鼓励各省公司因地制宜地改造既有建筑物，对尚在设计或尚未开工的新建楼宇，积极采用新风换热、循环用水、变频改造、照明智能控制等 14 类技术，建设中国移动绿色标杆大楼。2009 年，各省公司共申报绿色楼宇标杆建筑 43 座，建筑面积约 94 万平方米。

铁塔标准化：将铁塔设计标准从几十种统一为 4 种，实现单座铁塔用钢量降低 40%，建设周期平均缩短 2 个月以上。截至 2009 年底，通过建设标准化铁塔累计减少用钢量约 4 万吨。

通信机房标准化：机房标准化方案将众多地方标准统一为 3 种规模、9 种标准的机房设计方案，机房使用率可提高约 20%，平均缩短建设周期 3 个月以上。机房标准化累计节省约 14 万平方米建筑面积。



◎在新疆，在偏远地区推广可再生能源基站

中国移动基站应用新能源相关统计

	2008	2009
总数（个）	2,135	6,372
光能（个）	1,615	5,581
风能（个）	—	72
风光互补（个）	515	689
燃料电池（个）	5	30



提升资源效率

中国移动通过“绿色行动计划”，实现对基站蓄电池、手机 SIM 卡、包装用材的科学管理，进一步减小自身的资源消耗与环境影响，带动产业相关环节“瘦身”。

蓄电池科学管理

铅酸蓄电池是通信系统的主要后备能源，但由于蓄电池大量使用重金属以及高腐蚀性电解液，若处理不当，对自然环境危害巨大。为此，中国移动从科学使用到安全回收采取积极措施，减少蓄电池对环境的影响。

公司积极推广蓄电池防护和寿命延长等技术，改善用电环境、环境温度和充放电情况，极大地增加蓄电池的使用寿命。2009 年，公司应用蓄电池在线、离线修复技术，可延长蓄电池使用寿命约 50%，有效减少蓄电池报废量。目前，该技术已应用于约 2,100 套蓄电池，预计到 2010 年 3 月将达到 6,000 套。

在安徽，历时两年完成了蓄电池活化修复技术的测试验证，最终确定了活化效果最好、恢复最有效的修复方式，可将原已基本报废的蓄电池容量由低于 40% 恢复至 85% 以上，并可保证修复后蓄电池的再使用时间达到 3 年以上，大大延长了蓄电池的使用寿命，实现了报废蓄电池的再利用，可减少 30-40% 的蓄电池报废数量和废弃物质的排放污染。

2009 年，公司持续稳步推进蓄电池回收渠道的管理，对蓄电池回收渠道进行全方位评估，评估了 9 家蓄电池原厂担保的回收企业，目前已有 6 家企业参与中国移动报废蓄电池的回收工作。

对蓄电池回收企业的考察要点：

- ◎ 企业铅回收相关资质：是否具有危险废物经营许可证、排污许可证等；
- ◎ 企业认证资质：是否通过 ISO9000 和 ISO14001 体系认证；
- ◎ 铅回收的包装和运输环节是否具有预防事故和污染的措施并已制度化；
- ◎ 蓄电池的分解、分拣工艺；
- ◎ 可回收的材料种类；
- ◎ 各种材料的回收效率及回收材料的纯度；
- ◎ 工厂工艺流程、设备先进性考察；
- ◎ 工厂排放的废水、废气等是否达标；
- ◎ 工厂的铅回收能力（吨/年）；
- ◎ 企业社会责任考察。

中国移动蓄电池回收利用相关统计

	2009
报废蓄电池数（万安培·小时）	13,266
专业渠道回收蓄电池数（万安培·小时）	9,874
蓄电池二次使用安时数（万安培·小时）	4,154



◎委托专业回收企业完成废旧蓄电池无害化处理与回收利用

SIM 卡“绿色”方案

由于 SIM 卡使用 PVC 材料制成，大量废弃的 SIM 卡给环境带来巨大压力。2009 年，中国移动从 SIM 卡再利用、原料替代、用料减量等角度出发积极探索，寻求 SIM 卡“绿色”方案。

中国移动 SIM 卡“绿色”方案应用相关统计



2009 年，公司全面完成 SIM 卡再利用系统建设。同时公司对环保材料进行研究，提出 ABS 无毒环保材料 SIM 卡材质替代方案，还发布了《中国移动纸质 SIM 卡标准》和《中国移动 ABS SIM 卡技术标准》等系列规范，不断促进纸质 SIM 卡替代 PVC 材质 SIM 卡。

此外，公司根据 SIM 卡生产工艺、流程及生产线现状，联合制造商实现 SIM 卡小卡化创新，即 SIM 卡供应商仅向中国移动交付可以直接安装到手机终端中使用的小卡，而卡基部分（大卡）由 SIM 卡商集中回收和重复利用。小型化方案使 SIM 卡卡基消耗降低约 50%，卡基污染减少约 54%。截至 2009 年底，公司共采购小型化 SIM 卡 3,319 万张，相当于减少 PVC 和 ABS 材料约 67 吨、节约卡体生产耗电 57 万度。

在广东，首个“废 SIM 卡修复”技术试点成功，该技术可以将在业务办理过程中因操作失误而导致“作废”的 SIM 卡进行修复再利用，全面降低了公司仓储管理成本以及 SIM 卡库存管理压力，初步估算每年可减少 50 万元的直接经济损失。

在辽宁，积极探索 SIM 卡持续利用的模式，并建立了针对 SIM 卡资源持续利用的实施和管理机制，制定了相应的再利用业务流程。截至 2009 年底，公司共再利用 SIM 卡近 15.2 万张，共节省 227 万元。

推广绿色包装

传统通信设备采用一次性的木材包装，消耗大量林木资源。2009 年，中国移动继续推广“绿色包装”，与供应商共同推行可重复利用包装材料的包装方式，旨在减少木箱的大量使用；同时建立一套通用、高效、节约的物流体系，确保包装重复使用。

同时为强化管理，公司编制并发布了《中国移动通信产品绿色包装技术规范》、《中国移动循环回收利用包装经济型评估模型》和《中国移动绿色包装物流实施办法》三个重要技术文件和管理制度。

经过积极研发与试点，“绿色包装”与传统的木箱包装相比，实现包装物重量减轻 22%，包装材料循环使用次数提高 5-7 倍，综合成本下降 8%；同时实现 90% 包装材料可回收，重复使用次数 6-10 次。2009 年，“绿色包装”扩大至 11 家 GSM 和 TD 主设备供应商，推广范围覆盖全国半数以上省份，回收并重复使用绿色包装 45,765 个次，共计节约木材 2,375 立方米。

2009 年，“绿色包装”荣获中国“包装之星”银奖，并在世界包装组织（WPO）举办的 2009 年“世界之星”（WorldStar 2009）包装设计奖评选活动中荣获“世界之星”包装设计奖。这是我国通信行业唯一的获奖包装方案，该奖项是世界包装组织在世界范围内评选的优秀包装设计最高奖项。

“绿色包装”设计革新：

- ◎ 采用可重复使用的周转架，强调适度包装和适度防护；
- ◎ 突出材料轻便环保、包装方式简洁方便、包装标准统一、流程高效等特点；
- ◎ 使用可多次利用的非木包装，替代一次性木材包装。

倡导绿色办公

中国移动结合技术优势，通过大力发展企业办公自动化（OA）系统、手机办公、综合信息网（IMS）、视频会议等形式，推进自身办公信息化，减少实体办公资源的消耗。

促进办公信息化

通过 OA 系统，中国移动实现了多级公文流程衔接，同时结合公文档案管理系统，实现了上述文件的电子保存，极大地减少了实体办公资源消耗。公司逐步实现了办公流程的手机审批，员工可随时随地在手机上处理紧急公文及电子邮件。2009 年，公司还进一步推进综合信息网建设，为员工统一安装 IMS 客户端，可实现即时通信、短信、彩信、IP 电话、音频会议、视频会议等功能。

在广东，建设基站巡检系统，通过 PDA 方式进行基站巡检资料记录及上传，将绝大部分基站巡检资料电子化。

在江西，成功实现光盘介质二维码备份方式，每年可节约耗材、维护成本费约 13 万元；延长文件保存年限 25 年以上，提高系统数据的安全性及可恢复性，为企业信息管理系统运行提供了高效的数据保障。

中国移动召开视频会议电话会议相关统计（次）



倡导绿色文化

中国移动在内部持续开展形式多样的宣传活动，通过倡导节能环保理念，培养员工绿色的工作和生活习惯。

在“2009 年全国节能周”宣传活动期间，公司开展了内容丰富、形式多样的宣传动员活动，积极发出节能减排倡议，营造良好节能文化。同时编制了“绿色行动计划”丛书和期刊，编写了员工日常行为规范，制作了“绿色行动计划”宣传 Flash 短片，并在全国营业厅建设“绿色行动计划”宣传专区，对绿色文化进行宣传和推广。

在北京，积极响应“地球一小时”熄灯活动，发布倡议书，号召员工于 2009 年 3 月 28 日晚关闭家中电灯一小时；并在不影响机房正常工作的前提下，关闭公司公共区域照明灯以及其它照明设施。

在内蒙古，为激发员工创新潜能以及让员工认识节能减排的重要意义，于 2009 年 11 月举办主题为“废物利用”的环保创意手工比赛。参赛员工通过巧妙设计，利用纸盒、饮料瓶、橡皮筋、布料等材料，制作出一件件精美的手工作品。



● 在四川，积极推动员工节能减排实践

【创新解决方案 提升环境效益】

研究报告《SMART2020——实现信息时代的低碳经济》指出,全球信息通信技术 (ICT) 行业 2007 年 CO₂ 排放量为 8.3 亿吨, 占人类活动 CO₂ 排放总量的 2%, 但是 ICT 行业的信息化应用将推动其他行业高效节能减排, 其减排量相当于整个 ICT 行业自身排放量的 5 倍。

中国移动充分认识到这一“杠杆效应”, 积极为个人提供低碳的信息化服务, 为其他行业实现节能减排提供信息化解决方案, 同时在全社会倡导环境保护, 带动社会共同应对气候变化、共创绿色明天。

推广个人低碳信息化应用

以信息化解决方案替代和改进传统的、实物化的产品和活动方式, 是中国移动应对气候变化的重要理念。

2009 年, 公司大力推广电子账单、电子充值等电子化客户服务手段以及手机电子车票等新业务, 引导客户采用低碳信息化应用。同时, 公司还与主流媒体合作推出手机报业务, 在方便公众获得丰富信息的同时, 降低了由于购买纸质媒体造成的环境影响。

公司不断提升电子渠道的业务受理能力, 进一步开发网上营业厅、短信营业厅, 使用空中充值一体机和多功能自助终端等电子渠道为客户办理自助缴费等业务, 将传统的门店服务向足不出户及自助办理转化, 降低了客户往返营业厅的路途消耗, 同时也降低了公司自身的能耗。

在广东, 引导客户定制电子账单, 减少纸质账单的使用, 每月定时发送, 无需客户到营业厅打印。2009 年上半年电子账单的发送量超过 600 万, 定制客户数超过 100 万。

在四川, 从 2007 年起逐步拓展集中管理电子充值业务, 目前已有电子充值、空中充值、龙卡充值、网上缴费、手机钱包、自助 POS 缴费等 6 项成熟业务, 月均充值资金量从 2007 年的 1.6 亿元增长至 2009 年的 4.6 亿元, 年均增长率达到 70.2%。

在吉林, 联合当地轻轨集团, 推出“手机电子车票”服务, 有效解决大量实物车票妥善处理难、处理能耗高的问题, 同时减少上下班高峰时间乘客购票等候时间, 切实提升了轻轨运营的工作效率。

中国移动电子化客户服务推广相关统计

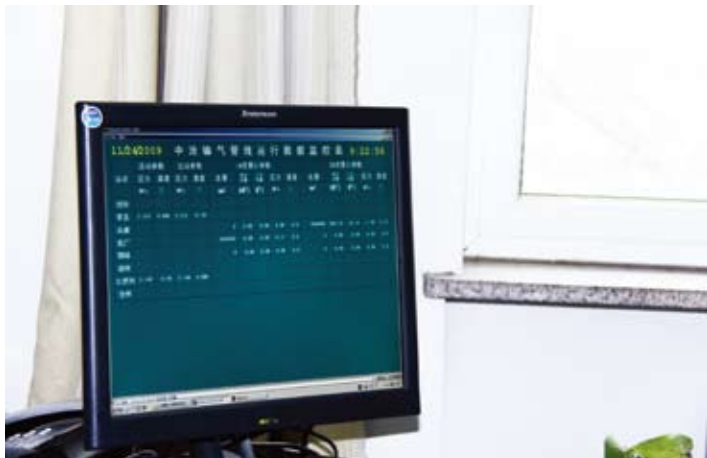


电子渠道业务办理占比



空中充值数额 (万元)





◎在山东，为输油气公司提供专线进行输气管线运行数据监控



◎在福建，推广手机抄水表等信息化应用

创新行业信息化环保方案

中国移动积极研发和提供丰富的信息化应用，助力行业客户和社会节能减排。公司以移动终端、机器到机器（M2M）终端为载体，通过综合信息化解决方案，助力市政、环保、电力、石油等重点行业节能减排，推动相关行业的产业结构和增长方式向低碳、环保方向转变。

截至 2009 年 9 月，公司服务集团客户数超过 258 万家，通过提供企业移动办公、钻井平台信息管理系统、电力行业远程抄表等丰富多样的行业信息化应用，显著提升了相关行业的办公效率、生产效率和运营效率。

交通物流行业是中国节能减排工作的重点之一。公司发挥通信信息平台优势，积极推广“车务通”、“物流通”等信息化解决方案，优化车辆调配，有效降低能耗。截至 2009 年 9 月，在全国交通物流行业已发展 M2M 终端用户超过 77 万。

在福建，在全省开展“数字公路”项目，利用移动通信技术，推进 GPS 车辆定位调度管理、交通企业综合信息化等应用。2009 年，项目成功使单车平均燃料消耗降至 24.69 升 / 百公里，同比下降 7.87%。

在河南，与政府部门联合推出“河南省物流信息综合服务平台”，实现货源信息查询、短信到货通知、运单追踪等应用，搭建起统一的查询、共享及同步平台，使物流相关企业与个人减少沟通及运输成本，减

少车辆空载，实现节能减排。截至 2009 年底，使用该平台的物流企业已经达到 16,218 户，日均信息流量 150 万条。此外，还推出手机物流通服务，用户达到 5 万户。

此外，公司还结合污染控制、生物多样性保护等多种需求，开发提供相关环保解决方案。

在河北，与省环保局签署长期协议，合作开展污染源视频监控项目，实现对所有监控点 24 小时不间断的监控及录像取证。环保工作人员足不出户即可准确、实时掌握重点污染源的主要污染物排放数据、污染治理设施运行情况等与污染物排放相关的各类信息，及时发现并查处违法排污行为。2009 年该项目实现对河北省所指定的 30 家节能减排重点企业、污水处理厂、电厂的全面监控，到 2011 年将把 1,800 家企业纳入该监控体系。

在甘肃，与省濒危动植物研究中心合作，于 2009 年 8 月，建立视频监控系统 and 动物溯源系统，推进濒危动植物研究信息化。

在广东，建设了集检索、归档、档案类型定制等服务于一体的数字档案馆系统，目前该系统管理全省各类档案 115 万件，总用户达 1 万多人，系统上线以来共提供检索等服务 22,300 次，有效降低了实物资源消耗。





◎在河北，倡导员工保护环境，共建清洁城市



◎在四川，走进社区宣传“绿箱子”环保计划

带动公众参与环保

中国移动始终将促进公众参与环保作为环境责任的重要部分，结合自身业务特点，提升整个社会对环境问题的关注程度。

“绿箱子”环保计划

自 2005 年开展“绿箱子”环保计划以来，中国移动在营业厅及合作伙伴的营业场所设置“绿箱子”回收箱，积极回收废旧手机及电池等配件。2009 年共回收废旧手机及电池等配件 136 万余件，累计达到 531 万余件。

为了对回收的手机及配件进行妥善处理，公司成立了“绿色行”回收体系，在各地相应成立“绿色行”项目组。项目组自成立以来很好地完成了回收手机及配件的集中、运输、分类、存储等工作，并将回收手机及配件统一委托专业公司进行再利用和无害化处理。

“绿箱子”环保计划的有效运行，一方面大幅降低了和公司业务相关的间接环境影响；另一方面提升了公众对电子废物回收再利用的认识，促进了公众对建设资源节约型社会的参与。

公益环保活动

中国移动在依托自身运营网络倡导环境保护的同时，还积极倡导和支持各种公益环保活动，实践环保理念，带动更广泛的人群参与环保。

在浙江，发动和带头认捐食藻鱼苗，以此唤起太湖沿岸民众的环保意识。2009 年 2 月，向市民发出“认捐食藻鱼，保护母亲湖”的倡议书，并带头认捐食藻鱼苗 15,000 尾。

在甘肃，于 2009 年 5 月开展了以“绿色环保湿地行，共享移动欢乐情”为主题的公益环保活动，倡导社会关注生态、保护自然。活动以考察湿地生态状况，沿途带动公众捡拾和回收垃圾为主要内容，取得了积极的效果。

在内蒙古，利用自身优势，通过环保宣传册、环保宣传短信和彩信、环保宣传片等一系列形式促进社会环保理念的增强。此外，还制作了蒙汉双语“绿色行动计划”宣传片，并在当地电视台播放。

中国移动在应对气候变化方面的努力得到社会广泛认可，2009 年其主要举措入选由世界自然基金会（WWF）“中国低碳企业发展项目”组织编写的《低碳企业领导力》一书。2009 年 5 月，中国移动受邀参加哥本哈根全球气候变化企业峰会并做主题发言，与参会者共同分享实践经验，寻求在应对气候变化领域的共识与合作。

未来，随着公司网络规模的不断扩大、产业信息化转型的不断深入，以及公众对新型低碳生活需求的不断增加，中国移动节能减排前景广阔。2010 年，中国移动将进一步深入推进“绿色行动计划”，降低碳排放。在继续做好成熟节能环保技术推广的基础上，加强创新，推进结构性调整。一是通过大力推广应用自然冷源和可再生能源进一步调整基站制冷和能源使用结构；二是完善并推广基站和机房整体能效评估标准，不断提高现有和新建局站综合能效；三是逐步建立并推广能源管理体系，实现由目标管理向过程管理转变，保证长期可持续发展。同时公司还将继续拓展信息通信技术的新应用，为个人低碳生活和行业低碳发展提供信息化解决方案，为切实减缓气候变化做出积极贡献。

● 促进信息惠民

从 1983 年中国初步制定信息技术发展政策到现在，推进信息化建设一直是中国经济社会的发展重点。根据中国互联网络信息中心发布的第 25 次《中国互联网发展状况统计报告》，截至 2009 年底，中国互联网普及率已经达到 28.9%，手机用户规模居世界第一。信息化的快速发展使人们生活实现了前所未有的丰富与便捷。

中国移动发挥移动通信技术“实时性、移动化、交互性、广泛性”的特点，立足于“创无限通信世界，做信息社会栋梁”的企业使命，在 2009 年创新性地为个人客户开发并提供丰富的信息化应用，为不同行业提供具有显著社会效益的信息化解决方案，推动社会信息化进程，共享信息化发展成果。

【创新个人应用 丰富移动生活】

截至 2009 年底，中国手机用户已超过 7 亿，手机已成为中国普及率最高的信息化终端。承载信息流通、具备丰富功能的手机已融入到社会生活的各个方面。

2009 年，中国移动依托 3G 技术，进一步深化手机媒体化和多用途化战略，打造手机新媒体，拓展丰富应用，为居民生活、文化娱乐、个人消费等方方面面开创更多可能性，提供有力支持。

打造手机新媒体

手机的快速普及使其成为人们获取信息最及时、随身的渠道之一。手机媒体也实现了从早期简单的文字传播形式，向内容更丰富、表现力更强的多媒体形式转变，已经成为承载社会文化发展的重要载体。

2009 年，通过手机报、手机阅读、手机视频等业务，中国移动不断丰富人们的信息获取渠道与体验，弘扬健康文化，打造手机新媒体。

推广手机报

根据中国互联网络信息中心 2009 年 2 月发布的《手机媒体研究报告》，手机报用户普及率已经达到 39.6%，有近 67.6% 的用户认为手机报是传统报纸的补充。手机报已经成为人们日常生活的重要组成部分，手机报发行量正以亿级的数量快速增长，未来社会影响将会进一步扩大。

基于手机报的快速发展，2009 年中国移动以手机报为载体，弘扬健康通信文化，吸引大众广泛参与，共建积极、和谐的文化环境。

公司携手新华网、人民网，在全国开展“2009 年手机报两会报道专项行动”。《新闻早晚报》累计发送“两会特刊”近 2.8 亿份、“直击两会专栏”7 亿余份。此外，在国庆 60 周年之际，手机报还推出了“与祖国同行——记录身边的感动”大型互动活动。

公司与人民网、新华社合作，推出《新闻早晚报》的藏文版、维吾尔文版、哈萨克文版、蒙古文版。几个月内，少数民族文字手机报已累计发送约 30 万份，进一步丰富了少数民族群众获取信息的渠道。

创新手机阅读

中国出版科学研究所的第六次全国国民阅读调查显示：随着信息通信技术的广泛应用，我国数字媒介阅读方式开始普及，成年人数字媒介阅读率为 24.5%，其中约 12.7% 利用“手机阅读”，日均 4.47 分钟。

作为 3G 技术的新应用，手机阅读以嵌入 TD 通信模块的手持阅读终端为核心业务形态，通过整合各类阅读内容满足用户随时随地的阅读需求。2009 年，中国移动在浙江成立了手机阅读基地，通过多样化阅读形式向用户提供图书、杂志、漫画等全方位的阅读内容，试点试商用取得良好成效。

为解决手机阅读内容版权问题，支持正版发展，公司还与作家出版集团、浙江出版集团等多家合作伙伴签约，整理出图书清单 5 万本，入库发布超过 4 万本。

发展手机视频

据调查，超过 34% 的 3G 用户希望通过手机互联网享受多媒体视听娱乐。利用 3G 技术，手机视频可以实现用户随时点播高清晰度视频和音频节目，具备移动视频、视频共享和可视电话等多种应用。

2009 年，中国移动利用 3G 网络高流量、高清晰、高速率的特点，创新提供内容，为用户提供影视、动漫、体育、娱乐、财经等视听内容。目前手机视频业务使用用户已达 220 万。



◎在浙江，配合政府向市民提供手机生活消费券



◎在天津，推出“亲情通”业务

拓展手机多用途

2009年，中国移动重点拓展了手机在移动支付、定位服务以及便民综合服务等方面的应用，使手机进一步成为人们便捷随身的“生活伙伴”。

便捷手机支付

根据一项在北京、上海和广州进行的研究显示，约有97.5%的被调查者对手机支付有着非常浓厚的兴趣。利用手机支付可以实现虚拟化应用和空中管理，减少实体资源耗用。同时手机支付快速刷卡收单也能个人消费提供新的便捷途径，并提升消费行业效率。

为有效解决手机支付过程中的安全问题，为用户打造一个放心的消费环境，2009年中国移动完成了手机支付系统总体架构的设计，实现了全网手机支付平台和全国密钥管理中心的上线。同时开展了“世博手机票”和“世博园区消费”两个重点项目，使“手机支付”成为2010年上海世博会新亮点之一。

目前，手机支付业务已经在河北、吉林、安徽、福建、湖南等省开展了试商用。

在福建，推出基于“RF-SIM技术”的城市公共服务信息化解决方案。该技术将无线射频（RF）模块集成到手机SIM卡内，客户仅需要更换一张智能SIM卡，就可以使现有的手机成为日常支付的非接触式手机钱包，具有现场支付和远程支付等多种综合应用功能。

在湖南，推出“手机小超市”业务。客户可以通过该业务随时随地用手机购买鲜花、数码产品、文具玩具、食茶特产、精品饰品、汽车用品等十多个类别数千种商品，给工作和生活带来方便与快捷。

未来，中国移动将继续推进手机媒体化与多用途化进程，把握技术方向和客户需求，不断推出满足社会多层次需求的应用与服务，深入拓展移动通信技术的潜力，服务大众、服务社会，为创造更加便利、丰富的移动生活体验不断努力。

亲情手机定位

根据中国民政部统计，中国60岁及以上老年人口已超过1.49亿，同时，儿童、老年人等特殊人群安全问题日益得到社会关注。中国移动通过手机定位技术为确保儿童、老年人等特殊人群安全提供新的支持。

2009年公司开通了“亲情通”服务。该服务面向儿童、青少年和老年人用户提供亲情定位服务。被定位人为儿童、青少年或老年人，定位人为其父母或子女。定位人可通过被定位人携带的手机或特殊终端，利用移动通信网络对其进行定位，并可通过短信、彩信、WEB等多种方式查询。当发生紧急情况时，借助“亲情通”能够快速、准确定位，以便及时赶赴现场。截至2009年9月底，“亲情通”已在12个省试点，为超过6万人提供服务。

便民综合服务

依托统一、规范、全覆盖的客户服务平台，中国移动整合日益丰富的应用与服务，打造了12580便民服务平台。客户通过语音、短信、彩信、互联网等方式即可获取一站式便民服务。

在河北，12580在2009年新增“车主秘书”功能，市民可以通过电话查询交通管理信息、违章记录、驾驶员等信息。每月6万多次的查询，大大减轻了交通管理部门的工作量，方便了市民出行。

在四川，12580在电子订购等方面发挥了积极作用。截至2009年9月，全省体验使用12580订购电影票业务达15万人次，拨打12580查询次数达67万次。

在广东，推出“12580香港通”，为客户提供办理港澳通行证、查号、旅游、餐饮、购物、交通等一站式信息查询服务，全力推动粤港信息一体化发展。

【创新行业应用 建设信息社会】

在中国《国民经济和社会信息化“十一五”发展规划》中，政府提出信息技术的行业应用是缓解资源、能源和环境压力的重要途径，加快行业信息化应用是建设创新型国家、实现科学发展的重要环节。

2009年，中国移动进一步发挥移动通信技术优势，借助物联网发展契机，针对社会关注的关键行业，在交通物流、食品安全、市政管理、商业金融、医疗卫生和教育事业等领域创新推广信息化解决方案，为社会生活提供便捷、高效、安全服务。截至2009年9月，M2M终端数已达326万台，年均增长超过60%。

交通物流信息化

交通物流行业是与公众生活最为相关的行业之一，提升交通物流行业的信息化水平能够实现资源的有效利用和管理，并有助于降低相关企业运营成本，有良好的社会影响和环境效益。

中国移动利用通信网络和位置服务平台，为交通物流行业提供对车辆和人员位置信息监控、调度、管理等综合服务，推广“车务通”、“物流通”等信息化解决方案，优化客户资源配置，提高办公信息化水平，有效降低企业运营成本。

推进交通智能化

中国移动在天津、福建、山东、重庆和陕西等地开发了公共交通调度系统，智能化管理公共交通，产生了良好的经济效益和社会效益。

在重庆，为出租车公司提供车辆准确定位、监控调度、车辆安全、税控数据管理等功能，通过信息技术提供规范化服务，提高运营效率，降低运营成本，提高竞争力。使用系统后，出租车公司计费器统计金额上升16%，客户投诉下降60%，取得了良好的社会效益。

提升物流信息化

在物流领域，中国移动积极创新“物流通”、“配货通”等解决方案，有效提升了物流行业的信息化水平和运作效率。

在甘肃，2009年推出“配货通”，面向道路运输中小物流企业和货车司机提供全方位的信息服务，包括配货、安全、调度和监控，实现了货运物流的电子化管理，提升了货运效率，帮助货主随时掌握货物的运载物流信息，帮助货运司机随时找到满意的货运资料信息。



◎在山东，通过智能车辆调度系统实时传递公交车辆信息



◎在辽宁，通过短信调度系统提升铁路行业工作效率

食品安全信息化

由于食品污染事件和食源性疾病的不断增加，食品安全已成为日益突出的社会问题。利用移动通信技术可以实现对食品加工链条各环节的有效追踪，有助于国家完善食品安全监管体系，从而有效减少食品安全事件的发生。

从 2008 年开始，中国移动大力推广“动物溯源”、“食品溯源”等信息化解决方案，实现了对食品加工各环节信息的有效追踪。其中，“动物溯源”以各类动物耳标为追溯标识，将信息通信技术贯穿于动物养殖、防疫、检疫、物流和监督各环节，全程记录并跟踪相关信息。该系统能够帮助监管部门对产品进行全过程监控、分析、评估和预警，使消费者能够在超市通过扫描标识码查询动物性食品的来源，确保消费者吃上放心食品。此外，这一系统实现了从牲畜出生到屠宰全过程的数据网上记录，推动了动物疫病防控工作从被动管理向主动管理转变，大大提高了防控工作成效。目前，全国动物溯源终端用户已经超过 11 万。

在重庆，与市农委合作开发动物标识及疫病可追溯体系 M2M 终端管理平台，提升客户终端管理效率。截至 2009 年 9 月，共计发放识读器 4 万台，其中 2,800 余台已接入终端管理平台接受管理。

在新疆，与自治区动物防疫监督总站共同开展动物溯源产品调研工作，进一步推广动物溯源项目，带动基层检疫部门的信息化推广。2009 年共开通 1,446 张动物溯源卡，用于全区所有牛只的耳标识别及疫病溯源工作，以便采集相关信息，供各级决策部门的统计与分析。



◎在湖北，推出“动物溯源系统”，保证食品安全

除“动物溯源系统”之外，公司还针对其他农产品建立了溯源系统，让消费者放心消费、健康消费。

在福建，开发农产品溯源业务，实现农产品生产全程记录与监测。用户可通过拍摄二维码查询农产品的生产地点、加工日期、运输过程等详细信息。项目开展以来已经发展了 4,000 个终端，覆盖了主要农产品生产企业。

在贵州，与合作伙伴共同合作，为遵义市工商局及全市商店业主提供“询信通”服务，通过 GPRS 网络，结合工商管理部门监管数据和“询信通”特制终端，为食品的安全监管提供保障。

在河南，与省工商局合作，在食品流通环节共同推进移动信息化食品稽查工作，目前已经建立了食品备案信息稽查平台，实现了对食品流通环节的全程追踪。同时系统还在超市、食杂店布置“诚信通”商品信息查询终端机。该系统的建设应用，将从根本上杜绝“三无食品”入市，有效防止假冒伪劣食品进入流通领域，为食品安全提供保障。

商业金融信息化

现代金融业的发展与信息通信技术发展密不可分，信息通信技术的发展 and 成熟使商业金融行业能够突破传统地理、空间的限制，加速资金流通，为社会经济发展注入新的活力。

2009 年，中国移动与金融机构紧密合作，提供并深化“银信通”、“财信通”、“移动 POS 机”、“手机银行”、“股票机”等信息化解决方案应用，为金融机构和用户打造了一个全新的金融交易平台。其中，“银信通”为 18 家银行超过 1.9 亿的最终用户提供账户交易提醒、资金安全保障等服务，每月发送短信和彩信超过 4 亿条。

在内蒙古，与本地金融机构紧密合作，推进移动 POS 机应用，使得刷卡交易不再受到场地、电话线铺设的限制，同时还具有快捷、便宜、安全的特点，极大地方便了商家和银行，促进了电子支付的发展。

在云南，通过应用“银信通”和移动 POS 机，大幅度缓解了银行前台压力，提高了银行服务质量，实现银行业务随身化，方便了客户有效管理自己的银行账户。特别是其中的用户提醒功能，让客户对自己银行账户的动态实时掌握，有效保障了账户安全。

市政管理信息化

市政管理信息化结合移动通信网络、智能终端、传感器，将人、数据、平台、工作部门等要素有机融为一体，助力政府公共服务和管理体系的信息化发展。市政管理信息化的发展能够有效改善与民生紧密相关的公共服务水平，实现平安社区、和谐社区、宜居社区的目标。

2009年，中国移动进一步深化“数字城管”等服务应用，满足城市在数据处理、应急反应、安全保障、节能减排等方面的信息化需要。目前，“数字城管”业务已经在20个省区的70个城市正式开展，有力支持了市政管理与公共服务的效率提升。

助力电子政务

中国移动依托移动通信网络，建设便捷、高效、安全的电子政务管理体系，助力提升地方政务信息化水平。

在湖南，大力推进移动电子政务网建设、助力政务信息化发展，将市、县、乡各级单位的公文流转、行政审批、电子监察三大关键政务流程整合嵌入到电子政务系统。同时，将政府部门电子政务内网平台与移动代理服务器（MAS2.0）对接，实现电子政务移动接入，提供移动办公、手机邮箱等应用。该项目已经成为湖南省电子政务示范工程。

在山东，搭建数字化政务办公平台，以移动通信网络为通道，结合MAS信息机提供五大移动应用：政府信息发布、OA文件短信提醒、PUSH OA、WAP OA和WAP版民生热线。通过该平台，实现了移动公文审批、公文到达短信通知、邮件到达短信提醒等功能。

强化应急支持

在提升社会安全方面，中国移动继续加大灾害预警、消防调度等应急响应系统的开发，助力提升应急处置能力与反应速度。

在湖南，整合各相关应急单位的纵向应急系统，建设省政府统一的应急调度平台。同时还整合公安、水利、交通、卫生、气象、地震、环保、矿山、化工、食品、药品等部门的专业应急系统，建设灾害预警预报系统、安全监测监控系统、抗灾救灾决策指挥系统等，实现公共安全、安全生产、市场监管、环境保护、决策支持等的业务协同和应急联动。

在天津，助力消防调度指挥，将TD技术应用于消防调度指挥系统中，打造了“灭火救援指挥数字化系统”。消防部队可在灭火救援途中通过TD网络设备查看和传输火情图像以及消防设施分布情况，有效提升了安全保障能力。

优化城市管理

在城市管理方面，中国移动在市政信息采集、基础设施管理等方面积极创新，通过移动通信技术有效提升了相关效率。

在陕西，为实现数字化城市管理量身定做的“城管通”投入使用，目前已经配发终端90多部。通过为城管人员手机安装专用客户端软件，实现电话、短信、图片、表单、语音、定位、录音、视频等功能。相关部门可以实现信息共享、协同工作，有效提升了对城市市政工程施工、市政公用设施、市容环境与环境秩序的监督和管理。“城管通”投入使用后，市政设施故障的处置时间已经由过去的一周甚至几十天缩短到6小时左右，大大提升了市政管理效率。

在河北，于2009年2月建成了邯郸市城市夜景亮化自动监控系统，在全市85个主要街道、路口的建筑物上安装无线监控设备，实现了对全市主干道建筑物夜景灯光的集中管理控制。



◎在河北，城管人员利用“城管通”进行现场办公

医疗卫生信息化

推进医疗卫生信息化对于解决群众就医难等问题有着重大的现实意义。在《全国卫生信息化发展规划纲要（2003-2010）年》中，政府明确提出将通过进一步重点加强公共卫生信息系统建设，加速推进信息技术在卫生领域的广泛应用，建立适应卫生改革和发展要求、高效便捷、服务于政府、社会和居民的卫生信息化体系。

2009年，中国移动通过开发信息化就诊系统，在医院和患者之间搭建了一个便捷、高效的交互平台，方便患者就诊，提升医院诊疗效率。

在广东，率先在东莞推出了“医讯通”、“健康小管家”服务。“医讯通”智慧健康管理包括了助医快讯、139电子体检单、健康信息服务、视频探视、远程医疗、移动健康监护系统等医疗信息服务。该项目现已与当地65家医疗机构合作，“医讯通”服务人次达到7.5万，“健康小管家”累计服务人群超过300万。

在天津，与医疗机构共同推出“医患通”平台。通过该平台可实现医生移动办公、远程会诊、医患交流、患者管理、患者预约、视频探视等功能，解决了医疗信息实时查询、远程挂号以及多方会诊操作等难题。

在甘肃，开发推出“医信通”平台，利用互联网技术与移动通信技术，使医疗行业机构通过互联网就可以实现与手机用户及时沟通；同时具有医疗服务与管理功能，在满足医疗服务信息发布需求的基础上，为患者提供便利的信息咨询和查询。



◎在山东，与齐鲁医院联合研发心脏远程监护系统

下一步，中国移动将在无锡成立物联网研究院，为推进相关行业信息化、智能化转型积极探索。同时，中国移动还将提供更多面向社会不同行业的信息化解决方案，推动社会生产运作方式向更加高效、安全、可持续的方向转变。

教育事业信息化

为促进学校、家长和学生之间的沟通，帮助学校提升管理水平、促进家长及时了解教学动态、引导学生健康成长，中国移动依托“校讯通”业务，打造了一个三方高效沟通平台。

中国移动针对幼儿园、中小学、高校，依托手机终端、校园信息机和个人电脑，利用短信、语音、互联网等多种手段，为教育主管部门、学校、教师、家长和学生提供信息互动、考勤管理、教务管理、学籍管理、亲情电话、教育网站等多样化的信息服务。截至2009年9月，“校讯通”业务覆盖各类学校67,097所，城镇中小学学校覆盖率达到30.95%，服务总用户2,623万。

“校讯通”助力甲流防控

2009年8月，河南省洛阳市新安县甲型H1N1流感爆发，包括新安县老城实验小学在内的很多学校推迟开学。学生不在学校，如何了解学生情况和疫情？何时确定学校开学日期？这些问题摆在了新安县老城实验小学的领导面前，这时候“校讯通”帮了大忙。

“温馨提示：请配合我们每天晨、午及时把孩子的体温上报，可每天积累一次上报（打电话、发短信均可）。如有两次不汇报者，将推迟该生的开学时间。——来自：学前4班”。

“星期六全天体温是36.5度、36.5度、36.5度。星期日全天体温是36.5度、36.5度、36.5度。——来自：史嘉怡家长”。

“还没有报体温的学生请速把体温发过来！——来自：4.1班”。

“家长您好！甲型H1N1流感的症状与感冒类似，患者会出现发烧、咳嗽、疲劳、食欲不振等。有报道说，美国2009年疫情中发现病例的主要症状为突然发热、咳嗽、肌肉痛和疲倦，有的还出现腹泻和呕吐；墨西哥发现病例出现眼睛发红、头痛和流涕等症状。——来自：陈炎老师”。

正是通过“校讯通”这一平台，学校老师得以及时了解学生在家情况及疫情发展，并通过平台将甲流防治的知识传达给家长，有效遏制了疫情的蔓延，并通过平台远程指导学生在家自学，受到了学生和家长们的一致好评。

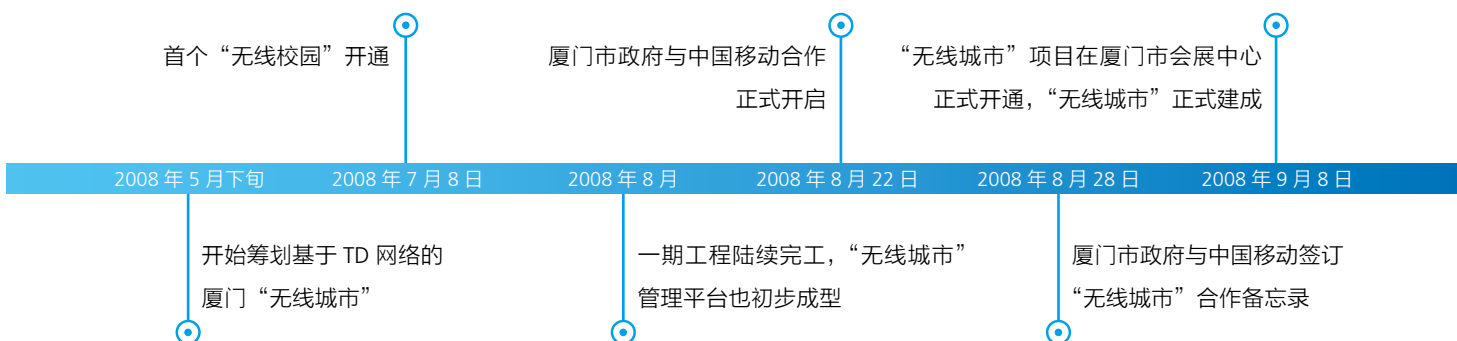
“无线城市”专题

“无线城市”是指在政府统一领导、规划和推动下，采用特定移动通信技术，在城区范围内，为各类客户提供统一的无线宽带数据接入服务。目前，中国已经开始在环渤海地区、长江三角洲地区和珠江三角洲地区开展“无线城市”建设，全国“无线城市”和“平安城市”试点地区超过 40 个。

利用 TD-SCDMA 技术，中国移动积极参与“无线城市”建设，在河北、吉林、上海、福建、河南、广东、重庆、新疆等地与当地政府合作，围绕无线政务、无线产业和无线民生等重点，系统开展“无线城市”建设。

在厦门，中国移动以 TD-HSDPA 网络作为主体网络，率先完成了中国第一个“无线城市”建设，这也是全球首个 TD-SCDMA “无线城市”。通过覆盖全城的高速无线网络，为城市管理者和市民开创了城市运行和百姓生活的新方式。

厦门“无线城市”建设里程碑



“无线城市”的无限体验

在厦门，围绕“无线政务”、“无线产业”、“无线生活”三大领域，移动信息化被应用到政府工作、企业运转、群众生活等各个方面，为政府、企业、公众提供了丰富多彩的信息服务。

◎ 打造高效政府，改进公共服务

针对市民对工地夜间噪音的投诉问题，厦门城管部门在 6 个投诉最多的建筑工地安装了噪声远程监控装置，第一时间将监测到的数据通过 TD 网络传输至城管信息中心。如果噪声超标时间达到 1 分钟，工地项目经理的手机就会马上收到提醒短信。如果 10 分钟内问题未能解决，执法人员将赶赴工地，督促施工方停工整改。目前，相关的投诉量降低了 30-40%，一家工地还实现了“零”投诉。

◎ 丰富行业应用，便利市民生活

现在市民开车出行可以用 TD 手机上“掌上 110”网站。通过该服务，市民可以一目了然地掌握实时交通路况，从而合理选择出行路线，节省时间与能源消耗。

◎ 创新移动体验，提升生活品质

20 多岁的厦门市民周强属于追求时尚的一族，出于安全考虑，用手机监控自己住所。只要在手机“开始”菜单中点击“家庭网关”，进入“无线厦门”网站，就可以看到“视频监控”和“视频播报”两个条目。只要点击“视频监控”功能，家里情况就一目了然。



◎在厦门，政府通过 TD 网络监控城市交通状况，疏导交通

未来，中国移动将继续加大 TD 网络覆盖，与政府保持紧密合作，共同推进“无线城市”建设，让更多人能够充分享受“无线城市”带来的便利和高效，让信息服务惠及全社会。

● 投身社会公益

2009年，中国移动不断完善内部公益慈善管理体系，通过更具针对性的公益活动，支持教育、关爱儿童、扶危助困，促进社会良性发展。同时倡导和支持员工志愿活动，调动员工投身公益的积极性，在公司内部营造热心奉献的良好氛围。公司还结合自身业务优势，开通各类公益捐助平台，积极倡导社会公众投身公益。

【设立中国移动慈善基金会】

健全的公益慈善管理体系是中国移动践行慈善责任的基础和保障。中国移动通过持续努力，不断完善自身的管理体系，确保有限的公益资源最大限度发挥社会效益。

2009年7月13日，中国移动慈善基金会正式成立，这是全国第一家带“中国”字样的非公募基金会，标志着中国移动公益慈善管理的重要飞跃。基金会原始基金数额为人民币1亿元，来源于中国移动通信有限公司的捐赠。

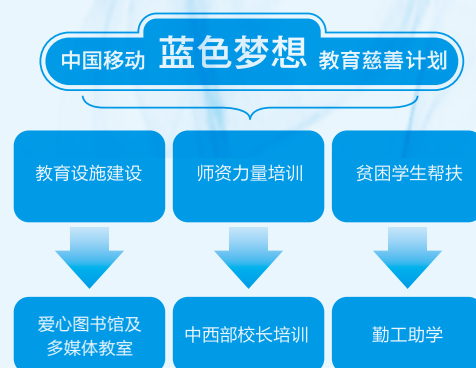
中国移动慈善基金会将在企业核心价值观的指导下，遵循“至诚 尽性 和谐 共享”的公益慈善核心理念，充分发挥企业资源优势，重点关注社会弱势群体帮扶、助学助教、环境保护等战略性公益慈善领域，及时开展重大突发性灾害的紧急捐助，不断提升中国移动对社会公益的贡献与影响，惠及更多需要帮助的群体。

【支持教育发展】

中国移动始终关注中国教育事业的发展。在以往活动的基础上，2009年公司对教育类公益慈善项目进行整合，有针对性地进行了未来三年发展规划，并启动“蓝色梦想——中国移动教育捐助提升计划”。该项目计划向中国教育发展基金会捐赠3,500万元，2009年已捐赠

1,200万元。项目重点聚焦在“教育设施建设、师资力量培训、贫困学生帮扶”三大领域。

同时，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”，反映公司以至诚之心帮助学子实现受教育的美好梦想。



“牵手未来·放飞蓝色梦想”

在河北，于2009年开展了以“牵手未来·放飞蓝色梦想”为主题的全方位教育援助行动。从“学校援助”和“学生援助”两个维度，以“信息援助行动”、“实践援助行动”、“爱心援助行动”三大行动促进河北教育事业发展。

◎在“信息援助行动”方面，致力于提升河北教育信息化水平，开发了10大教育信息化产品，服务于3,000多所院校和230万教师和家长，以构建信息化小学和数字校园。

◎在“实践援助行动”方面，致力于促进学校素质教育，共在全省100所高校组织了青年学生团体文化节、大学生辩论赛、名师巡讲等活动。

◎在“爱心援助行动”方面，致力于关爱贫困学生，计划每年资助750名品学兼优的贫困高中生和大学新生实现求学梦想；同时计划每年建立11所爱心图书馆，解决当地学校图书馆课外图书严重不足的问题。



◎在福建，援建“全球通小学”，助力教育发展



◎在福建，组织校长培训成员参观体验移动信息化



◎在江西，捐建爱心图书馆，促进教育设施建设

支持教育设施建设

在教育落后地区，中国移动以教育基础设施建设为重点，有效改善所在地区的教育环境。

2006-2008 年，中国移动爱心图书馆项目共为中西部 23 个省建设了 1,000 所爱心图书馆，捐赠图书 231.7 万册。2009 年，公司启动了新一轮教育捐助项目，计划 2009-2011 年捐资 2,000 万元，为中西部再建 500 所爱心图书馆、500 间多媒体教室。截至 2009 年底，公司已新建爱心图书馆 175 所、多媒体教室 175 间，有效地改善了中西部学校的教学条件。

在浙江，连续 6 年开展“心系贫困生、大手牵小手”爱心自驾车活动，共有 400 多名全球通 VIP 俱乐部会员参与活动，并与 182 名贫困小学生结成了爱心对子。2009 年还与省青基会签订协议，捐赠 200 万元，在浙江的 100 所学校援建“梦想操场”。在 2010-2011 年还将逐步开展“梦想书屋”、“梦想课堂”、“梦想职场”等教育公益活动。

促进师资力量培训

中国移动通过组织培训、推动跨地区的学校交流等途径，帮助实现中西部地区师资队伍素质的提升。

2006-2008 年，中国移动校长培训项目共为西部 12 个省的 3,600 名农村中小学校长提供了国家级培训。在此基础上，公司计划 2009-2011 年捐资 1,500 万元，为西部继续培训 33,000 名中小学校长。从 2009 年起，在校长培训中引入“影子”培训新型方式，组织西部校长到东部优秀学校担任“影子”校长，亲身参与学校管理，并以专家讲学团的形式指导各省“影子”培训，以全方位搭建东部地区智力支援西部贫困地区的桥梁。截至 2009 年底，已通过“影子”培训的方式培训中小学校长 1,000 人，同时通过远程方式培训中小学校长 10,000 人。

大力帮扶贫困学生

中国移动通过提供经济资助、支持勤工俭学等方式切实解决贫困学生上学难的问题，促进教育机会公平。2009 年，公司在全国各地开展了别具特色的勤工助学行动，累计使 3 万余名大学生受益。在此基础上，公司还在北京、吉林、江苏、浙江、广东、海南、广西、青海等地建立高校学生就业见习、勤工助学实践基地。

在青海，于 2007 年建成“大学生勤工俭学实践基地”，并制定了《大学生绩效管理办》，建立贫困大学生奖励机制。截至 2009 年底，共为 1,000 名大学生提供实践机会。

同时，中国移动还利用自身业务平台，吸引客户和公众共同参与教育捐助活动。

“心系灾区 万众一心”读手机报捐助活动

2009 年，在全国范围内积极开展“心系灾区 万众一心”读手机报捐助活动，从客户订阅费用中每月每份拿出 0.1 元汇聚成手机报爱心善款，用于资助地震灾区儿童的教育和发展。截至 2009 年 4 月活动结束时，共筹集爱心捐款 106 万元。捐助款项将以教育基金方式用作地震灾区品学兼优、家境贫困的青少年的小学、初中、高中教育经费。

在甘肃，于 2009 年发起了“积分·爱心资助困难大学生捐助活动”，通过号召客户捐赠积分、兑换为现金并捐赠的方式，资助了 9 所大学的贫困新生。截至 2009 年 9 月，累计吸引 12,539 名客户参与，共募捐全球通积分 375 万分、动感地带 M 值 595 万个，折合捐赠金额 36 万余元，资助了 180 名入学新生。

【关爱弱势群体】

中国移动始终关注弱势群体的社会福利，尽己所能为其提供帮助，并将其作为承担社会责任、构建和谐社会的重要方面。

关爱儿童成长

中国移动高度关注儿童的健康成长，于 2009 年持续开展帮助艾滋病致孤儿童和留守儿童等一系列公益活动。

在安徽，于 2009 年与省妇联等机构长期合作，在留守儿童学校成立“快乐成长”情商训练基地，全面了解留守儿童的学习、生活以及心理健康状况，收集心理测量表 200 多份、问卷 250 份，建立了 50 份学生档案。

在贵州，发起“神州行”团圆计划，通过提供交通食宿，帮助留守儿童实现与在外务工父母团圆的心愿。

在江苏，针对儿童喜欢上网的特点，于 2009 年开展百万儿童网上“重走长征路”——家长网校红色之旅主题活动，促进少年儿童了解长征史实，增强爱国情感，树立理想信念。

帮扶困境群体

中国移动积极开展有针对性的公益捐赠活动，对处于困境的社会群体积极施以援手。2009 年，公司向新疆“7·5”事件各族受害群众捐款 1,000 万元。在台风“莫拉克”使台湾遭受严重水灾之际，公司向台湾受灾地区捐赠 1,000 万元。此外，2009 年由中国移动捐资 4,500 万元重建的四川李冰中学也正式投入使用，为地震灾区儿童提供了更好的学习设施与环境。

在广东，于 2009 年 5 月启动“万名白内障患者康复行动”，共投入 1,000 万元资助贫困白内障患者免费实施复明手术，还专门投入 200 万元打造国内最先进的眼科手术车——“中国移动光明快线”，直接将光明送到患者面前。

在云南，开展“送温暖、献爱心”活动，为困难群众提供资金援助，并募集过冬衣被；同时还与省红十字会合作，开通短信捐赠平台，方便客户爱心捐赠。



◎在四川，“动感地带微笑重现计划”志愿者与阿坝映秀小学学生合影

中国温暖“12·1”项目

为改善艾滋病致孤儿童的生存状况，2007 年 12 月中国移动联合全国妇联启动了“中国温暖‘12·1’项目”。项目为期五年（2008-2012 年），计划为万名艾滋病致孤儿童寻找爱心家庭，并对爱心家庭进行培训。公司捐资 5,000 万元设立“中国温暖‘12·1’爱心基金”，以资助艾滋病致孤儿童在爱心家庭的生活及学习。公司还捐资 300 万元建设“中国温暖‘12·1’”项目网站和项目管理平台，实现项目信息化管理，搭建与社会公众的沟通桥梁。

2009 年，公司继续为项目管理者 and 爱心家长代表提供针对性培训，帮助爱心家长与受助儿童更好地开展交流，并拍摄了项目专题片。截至 2009 年底，项目已资助 9,791 名艾滋病致孤儿童和特困儿童，发放资助金 1,573 万元，并建成了全国最详实的艾滋病致孤儿童数据库。

“动感地带微笑重现计划”

在四川，中国移动联合共青团省委、省青年志愿者协会共同启动“动感地带微笑重现计划”，号召动感地带用户充当志愿者，用实际行动帮助灾区儿童。该活动主要包括以下内容：

- ◎“动感地带公益部落”活动网站：网站的建立实现了活动的在线宣传、组织和志愿者的管理；
- ◎“微笑祝福短信”：通过公益网站和 10657000012345 号码，向公众征集“微笑祝福短信”；
- ◎淘宝义卖专区：与淘宝网站合作，开设动感地带爱心义卖专区，义卖志愿者捐献物品，并将销售收入捐献给“壹基金”，为灾后学校重建添砖加瓦；
- ◎“微笑面对面”——走进灾区 30 所学校：发动公益网站志愿者在专业心理辅导专家带领下，每周前往灾区小学和中学，跟孩子们开展多种互动活动。

【助力社区发展】

2009 年，中国移动继续加大援藏和定点扶贫力度，助力贫困地区社区发展。同时，为应对国际金融危机影响，积极打造就业平台，帮助毕业大学生和返乡农民工就业。

援藏扶贫

中国移动承担了对口援助西藏阿里地区改则县的任务。自 2002 年以来，公司共选派 10 名优秀青年干部，累计投入资金约 1 亿元，协调安排了涵盖基础设施建设、教育卫生等多个领域的援助项目，有效提高了当地农牧民生产生活水平。2009 年，公司和西藏自治区政府签订了战略合作框架协议，并与阿里地区政府签署了 2009-2010 年援助项目协议。

2002 年开始，公司对黑龙江省汤原、桦南两县开展为期 10 年的定点扶贫项目。截至 2009 年底，公司共选派扶贫干部 6 名，直接拨付扶贫资金 4,460 万元，用于基础设施方面的投入，惠及当地百姓。同时，公司加大了上述两县的通信网络建设力度，以信息化促进贫困县的经济发

促进就业

因金融危机，2009 年出现高校毕业生、农民工就业与再就业难现象。中国移动利用自身优势，协助建设就业平台，贡献和谐社会发

在湖北，在 10086、12580 移动信息咨询台设立就业咨询信息服务专台，并开展“帮扶就业双千工程”，为 1,000 名返乡农民工和 1,000 名大学毕业生提供就业岗位。

在湖南，开展“返乡青年创业行动”和“2009 动感地带校园创业大赛”，并向省青基会捐赠 1,200 万元，设立“湖南青年就业创业基金”、“动感地带校园千万创业基金”，帮助青年就业、创业。

在四川，开展“大学生就业创业促进行动”，提供励志讲堂、职场实战、“1+1 创业大赛”及大学生就业创业导航站等服务。

“助就业 促和谐”

在广东，中国移动结合地方特点，积极开展“助就业 促和谐”系列公益活动，助力社区发展。

◎“关爱 100”外来工信息服务关爱工程：针对全省外来务工人员多的特点，积极打造广泛的信息发布、互动交流平台，解决外来工工作、生活中的实际问题。截至 2009 年底，“关爱 100”总用户达 200 多万户，月均短信量超过 30 万条，月均 WAP 访问量超过 113.3 万次，有 145,913 名用户通过“关爱 100”获得了平安保险业务。此外，还协助解决各类劳资纠纷维权事件数十宗。

◎返乡农村青年就业创业行动：联合广东省团委等机构积极创建返乡青年创业见习、培训基地，设立创业专项基金，开展就业、创业培训和创业之星评选活动，实施“小额资助创业”项目，打造就业创业信息服务平台，为返乡青年提供就业、创业的全方位服务。

◎“爱我中华，创业广东——网络创业活动”：以网络创业大学为载体，结合网络文学院、网络应用学院和网络商学院的作用，通过红段子等活动形式，鼓励公众从身边事出发，创作短信、彩信、手机小说、手机视频等网络作品实现创业。截至 2009 年底，共吸引 66 万余人注册，提供 23 万余件作品。这些作品被广泛传播和下载，使得网络创业这一新兴创业活动得到了市场支撑，拓宽了创业渠道。

◎“我爱广东——12580 找工我帮您”行动：帮助农民工拓宽职位信息渠道，协助政府解决农民工“找工难、就业率低”的社会难题。



◎在河北，为建筑工人提供无线座机与家人通话



◎在福建，为外来务工人员提供返乡服务

【推进志愿服务】

中国移动积极弘扬志愿者精神。在内部,持续支持员工志愿者活动;对公众,充分利用信息平台,发动更多社会力量投身志愿服务。

在 2008 年成立员工志愿者协会和大力推进“志愿工程”的基础上,中国移动 2009 年不断完善员工志愿者管理体系,并规定每年向每位员工提供一天的带薪公益服务时间,用于参加公司组织的志愿者活动或社会其他志愿活动;并在 OA 系统上完善了申请流程,方便员工申请和备案。

同时,公司还进一步在全国推广员工志愿者组织建设,并在各省公司开展了一系列有特色的员工志愿者活动。

在河北,响应政府号召,迅速投入“情暖冰雪路、奉献保畅通”抗击冰雪行动中,组织员工志愿者在上下班高峰期,协助交警做好交通干道的疏导服务,保证交通安全畅通。

在四川,制定《中国移动四川公司志愿者管理制度》,并组织 1,460 余名青年志愿者深入彭州、都江堰、什邡、北川和汶川等地震灾区开展了 11 次“爱心在传递、我们在行动”志愿者行动。活动中,共捐赠爱心款 25,000 元,服务受灾群众 3,000 余人。

在江苏,员工坚持六年以“张闻明”的名义资助湖北三坪希望小学的学生。同时,公司与当地相关部门共同创办全国首个关心外来务工人员的爱心公益组织——“中国移动爱暖港城·丰翎时间新市民爱心互助联盟”,开展丰富的志愿活动,吸引了 60 万市民参与。活动中,公司还涌现出更多的“张闻明服务之星”,共有 20 多名员工先后获得国家、省、市各级荣誉奖项。

2009 年,中国移动通过设立慈善基金会、整合现有公益慈善活动、切实开展系列公益慈善项目,进一步强化了对公益事业深度参与和长期投入。为了更好地满足更广泛的教育需求、促进儿童健康成长、有效应对社会老龄化趋势、促进社会公平与繁荣,未来,中国移动还将进一步发挥慈善基金会这一公益平台的作用,深入开展更具实效与影响的公益慈善活动,让更广泛的社会公众分享公司发展的成果。

“神州赣鄱行 爱心献社会”

在江西,2009 年开展“神州赣鄱行 爱心献社会”——青年志愿服务百千万工程,计划两年内在全省招募 10 万名注册志愿者,重点开展以下活动:

◎ 建设 100 个“江西青年志愿者服务站”:在全省建设 100 个服务站,对区域内的志愿服务工作进行总体协调,实现志愿供给和志愿需求的有效对接;

◎ 建设 1,000 个“江西移动志愿服务爱心便利店”:采取青年创业加盟经营的模式,在全省建设 1,000 个便利店营业网点,宣传青年志愿服务工作,接受青年志愿者报名;

◎ 开通“12580 江西志愿者报名热线”:对 12580 平台进行技术改造,设置了 2 个服务专席,建立面向公众的志愿者报名热线,负责接受全省青年志愿者的报名、咨询并完成信息统计。仅 2009 年第一季度,该热线共接到咨询和报名电话 12,149 个,共有 2,848 名市民成为志愿者。

中国移动员工参与志愿服务情况(人次)



◎在北京,中国移动员工志愿者与社区志愿者共同助力建国 60 周年庆典活动



◎在四川,中国移动员工志愿者代表为重建后的四川李冰中学困难学生送去资助

● 中国移动在香港

2006 年 1 月，中国移动有限公司收购香港华润万众电话有限公司，作为在香港特别行政区的运营子公司。2008 年 12 月，正式更名为中国移动香港有限公司（以下简称“香港公司”）。

2009 年，香港公司保持平稳较快增长，在网络建设、客户规模、产品开发和客户服务等方面持续提升，同时积极履行社会责任，严格合规管理，服务当地社区，广受客户好评。

强化通信保障 打造放心网络

提升网络质量：香港公司持续增加网络建设投入，自收购以来，已累计增建基站约 70%，网络质量和覆盖均大幅提升。

保障通信畅通：2009 年，为在香港举办的东亚运动会场馆新增 7 个基站，确保赛事通信畅通。同时，香港公司还向身在发生紧急事故地区的客户发送提示短信。

做好跨境服务：在香港营业厅为国内客户提供补卡、换卡、充值等服务，方便出行；开发“一卡多号”业务，为客户节省漫游资费，方便两地经贸和人员往来。

严格辐射管理：严格执行相关法规，对新开通基站均进行环境辐射测试以确保符合香港电信管理局要求。迄今未发现辐射超标。

提升权益保护 推动放心消费

确保明白消费：从 2003 年起参与香港电信管理局“准确按时计费计划”，推进精准计费；2009 年，在公司网站增加业务使用量查询功能。

保护客户隐私：严格合法、合规管理客户数据。自 2009 年起启用支付卡行业数据安全标准协会（PCI DSS Council）的客户信用资料安全保密标准。

服务特殊人群：向老年人提供月费优惠；向聋哑人、学生提供免费网内短信优惠；向外籍家庭佣工提供印尼语热线；为少数族裔人士提供特惠国际长途致电回乡服务。



◎在香港，举办“圣雅各布福群会——众膳坊”食物捐赠活动

促进平等就业 全面关爱员工

香港公司推进本地就业，员工本土化比例一直保持在 99% 以上，其中普通员工本土化比例达 100%，管理人员本土化比例达 98%。

香港公司员工本土化比例（%）



公司高度重视员工的健康与安全，配合香港劳工处，向员工提供职业安全讲座；为员工购买脚踏，增加工作舒适度；免费送餐至客服中心，保证员工休息时间。

应对气候变化 推动节能环保

香港公司配合特区政府政策，优先采购高能效电器产品；办公室于 2008 年底迁入全港首个获国际 LEED™ 认证的绿色环保大厦；提倡办公节能，节约回收办公用纸及打印墨盒；逐步实施电子账单；推行预付卡弹性增值服务。

关心公益慈善 助力社区建设

香港公司关心社会公益，热心慈善活动，助力社区发展。2009 年内进行的公益慈善活动主要包括：

- ◎ 2009 年 4 月，为“圣雅各布福群会——众膳坊”举办食物捐赠活动；
- ◎ 2009 年 6 月，为红十字会举办献血活动，有 52 名员工参加献血；
- ◎ 2009 年 11 月，支持“仁人家园”为亚洲五国贫穷家庭建新家活动，为 40 位志愿者提供免费中港跨境通信服务，并免费发送宣传短信。



◎在香港，培育周到服务文化

● 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）。

2009年，CMPak 总体运营情况较好，网络覆盖得到进一步提升，用户数量稳步提高。为确保运营合规，CMPak 采取了预防为主、防治兼备的政策，由法律事务部门牵头组织对公司内外事务的法律梳理排查，收到了良好的效果。2009年未发生违规、违法事件。

提升网络质量

为提升当地通信水平和质量，CMPak 在与巴基斯坦政府、电信监管机构积极进行沟通的基础上，主动深入市场、居民住宅区等人口稠密地区进行实地走访，了解并解决网络覆盖等方面存在的问题，大力推动网络建设。目前开通基站数量已由2008年底的4,000个增加至2009年底的5,400个，为巴基斯坦行业第三。同时，大力优化网络，使客户对网络质量的满意度大幅提升，投诉进一步减少。

开发特色业务

CMPak 在业务推广中，针对当地特色，开发出一系列新服务和新产品，如空中选号、电子充值、结合当地传统及流行音乐的彩铃、针对伊斯兰教传统开发的斋月服务以及针对当地频繁发生的恐怖袭击事件开发的安全预警短信等。

促进本土采购

为促进当地经济与社区发展，除一些由集团公司集中采购的工程技术设备外，CMPak 在采购过程中尽量从当地采购，当地采购比例约

为80%，当地供应商数量为522家。在保证质量的前提下，在工程建设中大量使用当地供应商及分包商，有效促进了当地就业与经济发展。

实现平等就业

为提升本土化管理，CMPak 大力吸收巴基斯坦员工进入管理层。截至2009年底，普通员工与管理层的本土化比例分别为99.6%和91.9%。

为尊重当地伊斯兰教文化，CMPak 在公司内部设立了祈祷室，便于员工进行祈祷。

热心当地公益

在发展业务的同时，CMPak 积极参与当地公益慈善事业：

- ◎ 组织公司员工为斯瓦特地区的难民捐款捐物；
- ◎ 在巴基斯坦工程与技术大学设立奖学金；
- ◎ 向致力于公共卫生及救护事业的EDHI基金会捐款；
- ◎ 赞助由中巴友好协会主办的中巴友好青少年书画比赛。



◎为客户提供周到服务



◎组织管理人员到新疆公司交流学习



◎设立CMPak ZONG UET 奖学金

● 2009 年关键社会责任指标概览

	2007	2008	2009
企业概况			
客户数（千人）	387,000	453,000*	525,630*
主营业务收入（百万人民币）	357,900	324,200*	344,590*
纳税额（十亿人民币）	53.7	44.3*	47.1*
公司员工			
员工数量（万人）	14.46	15.84*	16.40*
人均培训时间（小时）	45*	46.4*	56.7
保障责任通信			
客户满意度调查得分（分）	80.79	81.31	78.16
应急通信保障动用人员数（人次）	124,792	1,379,260	204,754
网络接通率（%）	96.48	96.79	96.91
累计处理客户不良信息举报数量（万件）	71	763	1,500
减小数字鸿沟			
“村村通”工程累计覆盖行政村数（个）	39,784	41,843	43,714
“村村通”工程累计覆盖自然村数（个）	5,367	19,904	34,122
农信通用户数（万人）	2,643	3,868	4,521*
农村信息网网站发布涉农信息数量（万条）	192	392	419*
应对气候变化			
耗电总量（亿度）	85.8	99.2	111.4
CO ₂ 排放总量（百万吨）	7.28	8.42	9.46
应用新能源的基站数量（个）	—	2,135	6,372
累计回收手机与配件数（万件）	260	395	531
促进信息惠民			
手机报付费用户数（万户）	2,355	4,190*	4,574*
机器到机器（M2M）终端数（万台）	—	—	326*
“校讯通”客户数（万人）	1690*	—	2,623*
开通“数字城管”业务城市（个）	28	—	70
投身社会公益			
员工志愿服务人次（人次）	—	103,313*	133,459*

* 注：该数据为截至当年9月底统计数据。

● 展望

CSR 管理体系建设

CSR 管理体系	<ul style="list-style-type: none">◎ 进一步深化责任意识培养，逐步推动企业责任观内化为公司行为和员工行为◎ 全面建设 CSR 风险管理体系，提升社会责任实践水平，以负责任的经营有效管控风险，以创新的信息化解决方案助力社会与环境可持续发展◎ 持续开展可持续发展能力评估与提升，全面加强利益相关方参与，积极加入全球对话与合作，不断提升 CSR 绩效表现
相关方沟通	<ul style="list-style-type: none">◎ 建立常态化相关方沟通机制，开展针对性沟通活动◎ 进一步结合 CSR 关键议题，与相关方共同探讨、携手合作

关键社会责任议题

保障责任通信	<ul style="list-style-type: none">◎ 推进 TD 建网与商用，不断提升 TD 网络质量，开发丰富应用，壮大 TD 产业链◎ 强化网络电磁辐射风险的管理，在网络建设中严格进行环境影响评价和测试◎ 加强电磁辐射研究，并与当地社区进行坦诚沟通◎ 全力与社会各方合作，积极响应客户举报，不断强化对垃圾信息和不良内容的管理，努力开发内容积极的移动信息服务，全力塑造积极向上的移动通信文化
减小数字鸿沟	<ul style="list-style-type: none">◎ 持续推进“村村通电话工程”，丰富和推广“农信通”业务应用◎ 积极推进各涉农领域信息化应用，促进农村电子商务发展◎ 力争到 2012 年服务超过 1 亿户农村用户，农村信息机覆盖 100% 行政村和 40% 自然村，“农政通”覆盖 10,000 个基层政府单位，信息服务站发展超过 10 万个
应对气候变化	<ul style="list-style-type: none">◎ 进一步推进“绿色行动”，通过技术创新、管理优化，切实履行《节能自愿协议》，实现三年节电 118 亿度的目标◎ 发挥技术特长，为个人低碳生活和行业低碳发展提供信息化解决方案
促进信息惠民	<ul style="list-style-type: none">◎ 深化物联网研究与推广，积极探索推进相关行业信息化、智能化转型◎ 提供更多面向社会不同行业的信息化解决方案，推动社会生产运作方式向更加高效、安全、可持续的方向转变
投身社会公益	<ul style="list-style-type: none">◎ 进一步发挥慈善基金会这一公益平台的作用，持续开展“中国温暖‘12·1’项目”、“蓝色梦想”教育捐助提升计划等系列公益活动◎ 健全员工志愿者组织，激发员工参与志愿活动的热情，支持开展富有成效的员工志愿活动

● 相关方证言

【移动创造绿色生活】

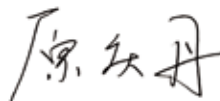
环境保护是可持续发展的支柱之一。中央提出贯彻落实科学发展观，建设生态文明，把环境保护作为推动发展方式转变和经济结构调整的手段，把改善环境作为保障和改善民生的重点。环境保护已成为全社会共同关注的事业。企业是创造财富的主体，同时也要履行环境保护等社会责任。

从中国移动的企业社会责任报告中，可以看到中国移动主动做出减排承诺，深入开展“绿色行动计划”，在加强供应链绿色管理、推广节能技术、建造绿色楼宇、倡导绿色办公、强化电子废弃物回收管理等方面积极行动、不遗余力，取得了显著成效。2009年中国移动节电达到18亿度，同时签署了中国通信行业第一个《节能自愿协议》，自愿承诺三年节电118亿度。这显示了中国移动积极承担环境责任的决心和长期承诺。

中国移动将环保与移动通信业务结合起来，坚持“移动改变生活”的理念，通过信息化环保应用服务帮助其他行业实现节能减排、绿色环保。报告中提到的电力和石油行业远程抄表、公交车智能调度、智能化城市管理等一系列环保应用的推广，将成为社会节能减排新的推动力量。报告中还提到，中国移动与河北省环保局合作开展污染源视频监控项目，实现对所有监控点24小时不间断监控及录像取证，环保工作人员足不出户即可准确、实时掌握各类信息。上述产品和服务既能为企业创造价值，也能为环境保护做出贡献。

环境保护涉及面广，任重道远。中国移动在这一领域还有很大发挥作用的空间。面向未来，希望中国移动进一步强化电磁辐射研究，尽可能降低基站建设的环境影响，真正做到“移动创造绿色生活”。

希望更多的企业能学习中国移动，以企业社会责任报告的形式向公众披露环境管理、能耗、碳排放等信息，让公众知晓企业的努力，让社会更加和谐。



原庆丹

环境保护部环境与经济政策研究中心 副主任



【开启深层次对话的起点】

中国移动通信集团公司 2009 年的企业社会责任（CSR）报告再一次为其它中国企业树立了标杆，它所披露的企业社会责任信息对投资者的帮助是显而易见的。

这份报告清楚地显示了中国移动企业社会责任行动与公司商业战略之间的高度融合，内容涵盖多个关系投资者根本利益的非财务议题。报告还就每项社会责任行动提供了逐年的评估指标，便于投资者进行追踪了解。

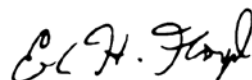
投资者需要高质量的信息来进行明智的投资决策。传统上，全球的公司都把焦点主要集中于财务信息的披露。而今，越来越多的投资者，尤其是那些具备长期投资眼光的业内人士，已经意识到此类非财务报告的重要价值。

面对科技的飞速发展和气候变化、资源短缺等带来的全球性挑战，投资者都渴望更好地了解公司在风险管理、创造新的盈利机会等方面的潜力。领军的主流企业，例如中国移动，正是通过增加其环境、社会、治理（ESG）的实践与战略相关的信息披露来回应投资者的这类要求。

作为中国内地第一家、也是唯一一家位列道·琼斯可持续发展指数的企业，中国移动在其第四份企业社会责任报告中继续用大步前进的实际行动向投资者展示，他们如何将 ESG 因素纳入商业决策过程，以及如何更加有效地定位风险和机遇。

特别值得欣喜的是，中国移动还在这份最新的报告中积极探讨了他们通过开发新的移动通信服务来应对气候变化、推动农村发展的具体方案。

我们期待中国移动将这份报告及其中的关键信息作为一个具有重要意义的起点，与投资者、其它利益相关方一道，就报告所发现的风险和机遇共同开启积极、深入的对话交流。



Erik Floyd

联合执行董事

亚洲可持续发展投资协会 (ASrIA)

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 2009 年企业社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏，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
2010 年 1 月

姓名				
联系方式	电话	EMAIL		
工作单位				
报告评价 *	可读性	客观性	逻辑性	完整性
企业社会责任战略与管理				
创造满意员工				
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				
中国移动在香港				
中国移动在巴基斯坦				
展望				
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。



