



连接 **4G+**
和你一起

2015 可持续发展报告
中国移动通信集团公司

目录

02 董事长致辞

04 关于中国移动

05 关于本报告

06 沟通报告

07 连接 • 沟通

4G新连接
提速降费
安心可靠

14 连接 • 创新

打造创新平台
探索应用创新

21 连接 • 希望

精准扶贫
支持公益

26 连接 • 绿色

绿色行动计划
绿色产业发展
绿色解决方案

30 连接 • 成长

共同成长
共赢发展

36 专题：稳健成长 健康发展

38 绩效报告

53 相关方证言

54 专题：责任十年路

58 报告评级

60 相关索引

64 读者反馈

39 利益相关方沟通与实质性分析

41 经济绩效

44 环境绩效

46 社会绩效

董事长致辞

中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告

董事长致辞



和你一起，连接未来

2015年，中国移动在转型发展的道路上迈出了关键一步，在促进信息通信技术发展成果普惠于民方面也取得了可喜进展。

从2013年12月4日获颁第四代移动通信(4G)牌照以来，短短两年多时间里，中国移动建成了全球规模最大的4G网络，4G基站约110万个，覆盖人口超过12亿，与114个国家和地区开通了4G漫游服务。目前中国移动4G客户数已超过3亿，仅2015年就发展了超过2亿户，平均每分钟增加400多个4G客户。这是全体中国移动人用责任、汗水和激情创造的4G发展“中国速度”。

通过推动4G在中国的快速发展和日益普及，中国移动再次用行动证明：建设高速、泛在、安全的网络基础设施，为最广大人民群众提供与世界同步的信息通信服务——这是中国移动实现企业持续发展的核心能力，也是我们作为基础电信企业对于经济社会可持续发展做出的贡献。简而言之，**做好“连接”服务，提升“连接”价值，是中国移动的立身之本，也是义不容辞之责。**

以连接促进沟通。在4G高速发展的同时，2015年我们重视回应客户诉求，推出流量共享、流量当月不清零、降低漫游资费等多项“提速降费”举措，促进信息消费，实现手机流量资费同比下降43%，流量业务用户普及率达到80%，更多人得以享受高速优质的连接体验。面对不良信息和通讯信息诈骗的不法侵害，我们投入专门力量、依托技术和管理手段，努力构筑捍卫客户信息安全的坚强防线，2015年垃圾短信投诉量较上年下降29.4%。我们致力于缩小数字鸿沟，持续改善农村和偏远地区

尚冰

党组书记、董事长

中国移动通信集团公司

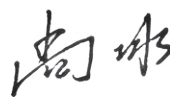
移动通信和宽带上网服务。截至2015年底，中国移动“村村通工程”累计投资约450亿元，帮助农村地区移动通信覆盖率达到99.5%，能够使用中国移动宽带上网的农村比例超过70%。

以连接激发创新。在“互联网+”行动浪潮下，互联网与各行各业的融合创新正在经济社会和生产生活的方方面面激发出巨大活力。2015年，我们把握发展趋势，加快实施战略转型，创新拓展数字化服务，为促进大众创业、万众创新提供有力支持，帮助释放每一个个体的价值创造潜力。目前，中国移动已建立了面向移动互联网、物联网、企业信息化等领域的专业化运营体系，数字化服务快速发展，数字新媒体领域合作伙伴超过6,000家，相关从业人员超过百万人，分享行业价值逾百亿元；物联网连接规模超过6,000万，其能力开放平台接入的合作伙伴超过800家。

以连接共享发展。中国移动致力于追求企业与相关方和谐共生。员工是中国移动最宝贵的财富，2015年我们在薪酬激励机制、职业发展通道等方面多方探索，以期让员工在共同的事业发展中实现自我价值、获得更好成长。对于欠发达地区和弱势群体，从基础设施建设、信息化扶持、教育援助到医疗救治，我们致力于通过“造血式”对口扶贫和战略性公益项目，帮助他们克服眼前困难、共享均等发展机会。面对严峻的环境挑战，我们持续推进“绿色行动计划”，成功实现单位信息流量综合能耗较上年下降17.6%。我们与产业链相关方联合推广通信设备节能分级标准与绿色包装，探索提供污染控制、雾霾治理等绿色信息化解决方案，为建设生态文明贡献点滴力量。

“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性。”2015年，中国移动在自身可持续发展迈出坚实步伐的同时，也为社会整体可持续发展做出了积极的贡献。我们连续第八年入选道·琼斯可持续发展系列指数，履行社会责任的成效得到多方肯定。我们深知，每一点进步的取得，都离不开各界相关方对中国移动一路前行所给予的关心、信任、支持和帮助。

面向未来，中国移动将全面贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，努力把握产业变革与创新发展的历史性机遇，立足做好“连接”服务，提升“连接”价值，善尽企业责任，助力网络强国建设，与相关方共同打造万物互联的全新生态，让每个人都成为连接价值的创造者和受益者，共同开创“移动改变生活”的新未来。



2016年3月

关于中国移动

公司简介

中国移动通信集团公司(简称“中国移动”、“集团”、“公司”)于2000年4月20日成立,注册资本3,000亿元人民币,资产规模超过1.6万亿人民币,基站总数超过260万个,客户总数超过8.2亿户,是全球网络规模、客户规模最大、市值排名领先的电信运营企业。

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。主要经营移动语音、数据、宽带、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经营权。近年来,中国移动积极把握“互联网+”带来的良好机遇,深入推进战略转型,加快推进创业布局、创新发展,不断扩大4G领先优势,保持了较好的发展态势。

面向未来,中国移动将坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念,引领开创发展新局面,更好地支撑服务网络强国战略和“互联网+”行动,为客户提供更加优质的服务。

可持续承诺

中国移动秉承“正德厚生 臻于至善”的核心价值观,真诚践行“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观,追求企业与利益相关方在经济、社会与环境方面共同可持续发展。

公司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。同时,公司是全球报告倡议组织(GRI)相关方网络(OS)的首批中国会员,并作为中国内地唯一企业参与G4 Pioneer项目。2015年,公司深度参与信息通信行业社会责任标准制定,积极参与国务院国有资产监督管理委员会(简称“国资委”)《中央企业“十三五”社会责任战略规划》课题,为促进企业社会责任事业发展做出应有贡献。

荣誉认可

- 连续十一年在国资委中央企业负责人经营业绩考核中获得最高级别——A级;
- 上市公司连续第八年入选道·琼斯可持续发展系列指数,连续第六年入选恒生可持续发展指数;
- 《财富》杂志“世界500强”排名第55位;
- 上市公司在《福布斯》杂志“全球2000领先企业榜”中排名由2014年的第28位上升到第20位;
- 上市公司再度入选《金融时报》“全球五百强”,排名第11位;
- 中国移动品牌连续第十年入选明略行和《金融时报》发布的“BRANDZ™100全球最强势品牌”,排名全球第15位;
- 连续六届获得民政部颁发的我国慈善领域政府最高奖“中华慈善奖”;
- 在中国社会科学院企业社会责任研究中心发布的“中国企业300强社会责任发展指数(2015)”中位列第一;
- 连续第三年获得中国企业管理研究会社会责任专业委员会和北京融智企业社会责任研究所颁发的“公众透明度典范奖”。



关于本报告

本报告是中国移动通信集团公司第十份可持续发展报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息，时间跨度为2015年1月1日至2015年12月31日。

报告形式

本报告同时发布中、英文版本，包括印刷版及网络版（浏览下载地址为www.10086.cn/aboutus/csr/report_new）。

同时，中国移动有限公司也在集团报告框架下发布了报告，向利益相关方披露可持续发展绩效，报告发布中、英文版本，浏览下载地址为：www.chinamobileltd.com/tc/about/sd.php。

报告标准

报告编写力求符合业界通行的可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。

2015年重点参考的报告编制标准包括：

- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G4）》；
- 联合国全球契约（United Nations Global Compact）十项原则；
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO 26000）》；
- 香港交易所《环境、社会及管治报告指引》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》；
- 中华人民共和国国家标准《GB/T 36001-2015社会责任报告编写指南》。

报告内容及边界

遵循“利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，中国移动通过实质性分析确定实质性议题及边界（实质性分析过程及结果详见本报告第40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下属公司（本集团下设公司情况详见本公司年报，浏览下载地址为：www.10086.cn/aboutus/annual/index.htm）。

数据及信息披露

2015年报告的数据与信息收集主要通过：

- 公司内部相关数据收集系统与相关统计报表；
- 各省公司每季度报送的企业社会责任实践案例；
- 公司2015年优秀企业社会责任实践评选；
- 基于报告框架的定性及定量信息收集问卷。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示（元）。

报告鉴证

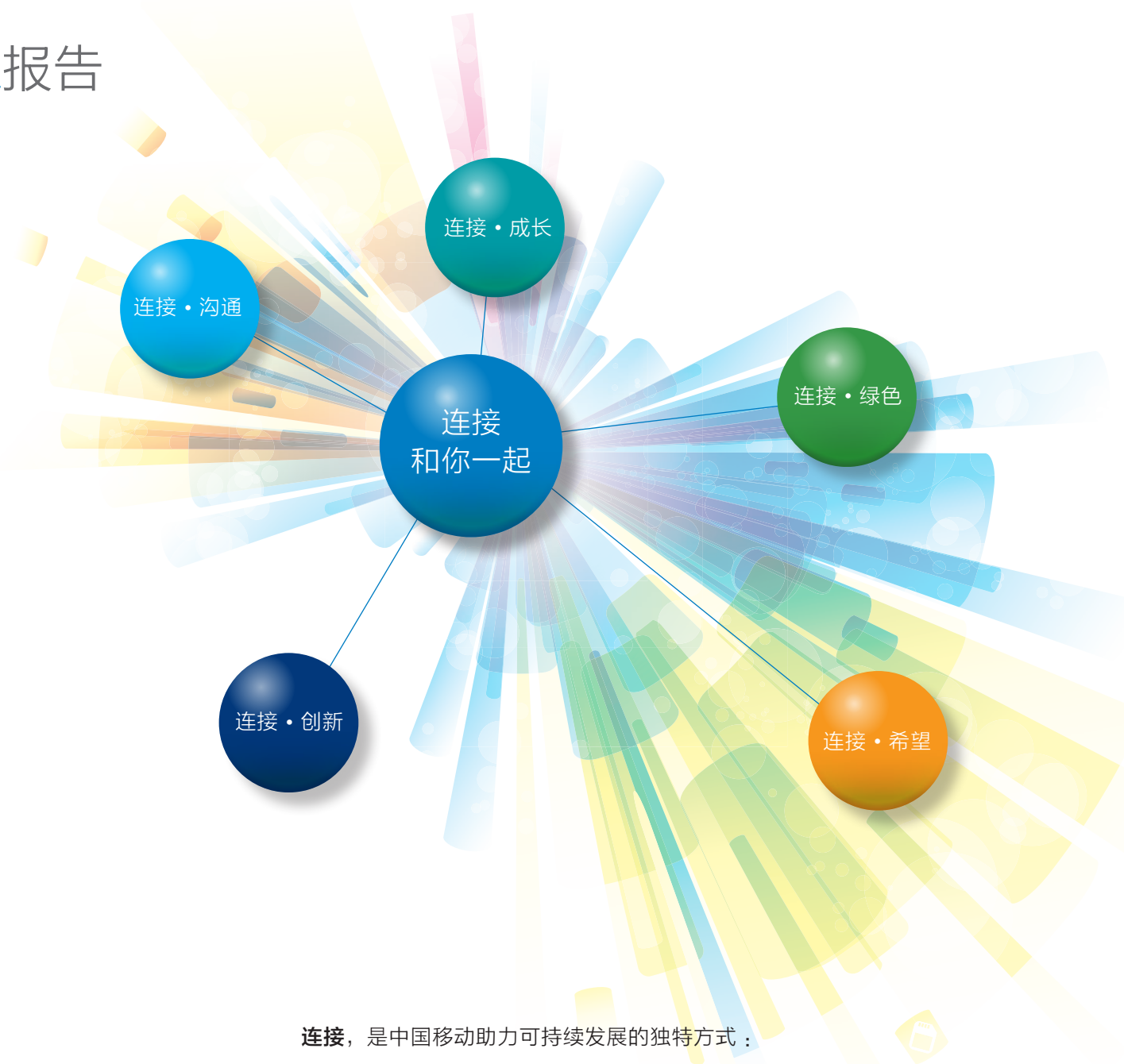
2015年，中国移动聘请安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）提供独立第三方报告鉴证服务，鉴证报告详见《中国移动有限公司2015年可持续发展报告》第58至59页。经过鉴证的关键绩效指标在集团公司报告中也进行了相应披露，其数据收集流程、计算方法等均与上市公司报告披露的相同指标保持一致。

此外，中国移动邀请中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心对本报告进行第三方专业评级，评级报告详见本报告第58至59页。



更多企业社会责任信息请关注公司官方网站

沟通报告



连接，是中国移动助力可持续发展的独特方式：

用连接促进沟通，建设更高速泛在的网络基础设施，用更低廉的价格提供更高速的体验，为所有人提供无远弗届的普遍接入，实现随时随地、安全可靠地沟通。

用连接激发创新，创新探索数字化服务，发挥信息通信服务的连接与平台作用，为大众创业、万众创新提供催化手段，帮助释放每一个个体的价值创造潜力；推动连接对象向百亿级的人与物、物与物连接拓展，与相关方共同打造万物互联的数字化新生态。

用连接共享发展，让员工与合作伙伴在企业成长中实现自我价值，通过精准扶贫、支持公益和绿色创新，与相关方共同应对社会发展难题、探寻新的解决方案，让连接创造的价值得以包容共享。

连接



“大幅提升信息和通信技术的普及度，力争到2020年在最不发达国家以低廉的价格普遍提供因特网服务。”

——联合国《2030年可持续发展议程》

可持续发展 背景

- 全球范围内信息通信技术发展极不平衡。截至2015年底，世界上仍有57%的人口、近40亿人不能上网，这40亿人大多生活在发展中国家或农村偏远地区。
- 《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》提出，要构建泛在高效的信息网络，加快构建高速、移动、安全、泛在的新一代信息基础设施，推进信息网络技术广泛运用……加快信息网络新技术开发应用……推进宽带网络提速降费。

我们的行动

- 应用与全球同步的先进技术，加快建设4G网络，不断缩小由于信息通信基础设施发展不平衡所带来的城乡数字鸿沟。
- 在不断提升4G网络质量和服务水平的同时，降低服务资费，提升服务可获得性，让信息通信普惠于民。
- 在突发自然灾害及重大事件中确保网络畅通，严格防范侵害客户隐私与信息安全的行为，打击通讯信息诈骗，努力保障客户安心消费。

我们做到了(2015)

- 4G基站总数约110万个，覆盖人口规模超过12亿，成为全球最大4G网络。
- 2015年共为1,754个自然村新开通移动电话服务，5,066个行政村新开通宽带服务。
- 4G网络城市道路平均下载速率超过37Mbps，手机流量资费单价比2014年同期下降43%，实现基于4G网络的高清语音通话（VoLTE）在100个城市商用。
- 圆满完成3,219次应急通信保障任务，确保关键时刻通信畅通。
- 2015年客户垃圾短信投诉量较上年减少29.4%。

我们将努力(2016)

- 推进4G网络“更广、更深、更厚、更精”发展，加快遍及城乡的新一代信息通信基础设施建设与布局。
- 切实保护客户权益，积极响应客户诉求，推进资费体系简单化、透明化，强化投诉快速响应和闭环管理。
- 提高应急通信和网络安全保障能力，持续优化响应流程，增强网络应急响应和互联网安全防护能力。
- 进一步加大不良信息整治力度，多措并举防范和打击通讯信息诈骗，守卫客户信息安全。

4G新连接

作为国内率先提供第四代移动通信服务的运营商，我们在2015年进一步加快了4G网络建设，努力提供世界领先水平的信息通信网络连接服务。2015年成为了中国移动4G跨越式发展的关键一年。



截至2015年底，已建成约

110万

个4G基站，覆盖人口规模超过

12亿

4G客户总数超过

3亿

网络建设

截至2015年底，已建成约110万个4G基站，实现了乡镇以上的连续覆盖，农村数据热点的有效覆盖，基本实现了高铁、地铁、重点景区的全覆盖，覆盖人口规模超过12亿，建成全球最大的4G网络。

客户发展

引导终端厂商推出更多高性价比的4G手机，截至2015年底，4G手机款式超过1,000款，2015年全年销售4G终端3亿部。4G客户实现规模发展，截至2015年底，4G客户总数超过3亿户，客户渗透率达37.8%，平均每分钟增加400多个4G客户。

服务优化

持续健全“办理便捷、使用顺畅、资费适配、提醒及时、响应迅速”的服务保障体系，不断提升服务质量，4G客户净推荐值行业领先。

国际拓展

持续推进4G国际化步伐，截至2015年底，已开通114个国家和地区的4G国际漫游，漫游客户数较2014年增长21%。

针对我国信息基础设施地区分布不平衡的问题，我们不断扩大通信网络覆盖范围，营销渠道遍布城乡各地，面向边远贫困、少数民族等地区，逐步完善当地信息通信基础设施建设，助力缩小数字鸿沟。截至2015年底，我们的移动通信基站总数超过260万个，“村村通”工程累计投资约450亿元，农村地区移动通信覆盖率达到99.5%，能够使用中国移动宽带上网的农村比例超过70%。

十户联防，连接乡邻

在贵州，为了让留在村里的老人和年幼的孩子能够过上更好的生活，许多农村里的年轻人都离开自己的村子，去往大城市中打工挣钱。可老人和孩子们独自在家中，没有他们的照顾，总会面临许多生活上的难题。老人突然生了急病怎么办？家里进来小偷了怎么办？远在他乡的亲人面对这些问题，也是爱莫能助。

我们为贵州农村地区开发了“十户联防”服务，村民只要用手机拨打“995”号码，就能立刻接通同一个“联防小组”里的所有村干部和村民，求助信息可以迅速传播，让问题得到及时解决。留守在村里的老人和孩子们不必再独自面对生活中的难题，邻里之间的连接更为紧密。



2015年，我们共为

1,754个

自然村新开通移动电话服务，

5,066个

行政村新开通宽带服务

更多4G网络建设、缩小数字鸿沟内容详见本报告第42页，第51页至52页。

独龙族，步入4G新时代



▲ 中国移动工作人员为独龙江乡巴坡村村民介绍信息业务使用方法

独龙族，是一个由周恩来总理亲自确定族名的云南特有少数民族，主要生活在云南省怒江州贡山县独龙江乡，这里地势险要，交通闭塞，经济落后，信息交流滞后。

2004年10月，中国移动自建小型水力电站，租用卫星电路为独龙江乡开通了2G移动通信网络，结束了中国最后一个少数民族聚居区不通电话的历史。

2007年5月，中国移动实现了独龙江乡“村村通移动电话”，使村村寨寨的民族群众信息沟通再无障碍。

2014年6月，中国移动在独龙江乡正式开通4G网络，使其成为云南省首个开通4G的边陲少数民族乡镇。

2015年5月，“宽带乡村”试点工程在独龙江乡启动，如今独龙江乡的马库村中60户人家已有35户实现了中国移动宽带接入。

2015年7月，中国移动云南公司与怒江州政府签署“移动互联网+”战略合作协议，重点推进怒江州新一代通信信

息基础设施建设、信息化惠民利民、信息化产业升级三大领域发展，推动传统旅游行业转型升级。

2015年9月，中国移动联合政府部门打造的旅游信息化平台“去怒江”正式上线，为当地旅游业发展注入新的活力。截至2015年底，“去怒江”手机应用下载数量已突破3万次，浏览量超过40万次。据统计，2015年国庆期间，来怒江旅游的省内游客较去年同期增长51%，省外游客较去年同期增长24%。

2015年10月，“移动互联网+教育”、“移动互联网+电子商务”、“移动互联网+旅游”等多项信息化平台在独龙江乡落地推广。

2015年12月，中国移动为独龙族群众定制发放4G终端，并提供了相应的终端产品售后服务，使独龙族成为我国少数民族中第一个实现4G移动电话全面普及的民族。

提速降费

随着通信技术的普及发展，手机已由过去的“奢侈品”逐步变为“大众消费品”，人们对通信服务的需求也从过去的通话清晰、网络稳定变成今天的高速上网、响应及时。

应社会不断提升的期望和政府“提速降费”的倡导，公司适时推出了降低国际及港澳台漫游流量资费、流量共享、流量当月不清零等十二大“提速降费”新举措；并根据京津冀协同发展的新形势，取消了京津冀三地间手机长途漫游费。

在**提速**方面，我们不断完善4G网络质量管理体系，加强端到端质量优化，城市道路平均下载速率超过37Mbps，真正实现高速无线上网。针对不同场景、不同话务量的复杂网络情况，我们从六个维度110项指标着手进行调整，逐步降低4G网络的重叠覆盖度，有效提升网络覆盖水平。2015年，4G网络CSFB全程成功率提升至98.4%，客户感知得到显著改善，网络服务质量持续保持领先优势。我们一方面利用载波聚合(CA)

技术提升4G网络速率，另一方面加快推进VoLTE的网络改进和优化，加快实现高清语音通话。截至2015年底，全国304个城市已具备VoLTE基本音视频能力。

在**降费**方面，除流量共用、流量当月不清零等降费措施外，2015年我们进一步谈判降低了国际及港澳台漫游流量资费，新增30个国家和地区的3/6/9元资费覆盖，总计覆盖173个国家和地区；新增63个国家和地区“30/60/90元包天不限流量”资费，总计覆盖80个国家和地区。总体而言，国际漫游资费同比下调达58%。

通过提速降费措施的有效实施，我们的手机流量资费比2014年同期下降43%，惠及超过5亿用户，占全部流量用户数量的80%，在让客户得到更多实惠的同时，也推动了流量业务加速普及，为更多人享受连接便利打下重要基础。



2015年，4G网络CSFB
全程成功率提升至

98.4%



截至2015年底，全国

304个城市已具备

VoLTE基本音视频能力



手机流量资费比2014年同期

下降**43%**



“手机流量跑得快”之Q&A

2015年，针对部分媒体一度关注的“手机流量跑得快”问题，我们通过公司微博、微信、网站、热线以及营业厅等渠道，为广大客户详细讲解，帮助消除客户误解。



客户

用了4G，手机流量真的跑得快吗？

不会的。中国移动计费系统通过了各级主管部门和独立第三方的不断检查测试，具有严格的检查校验机制，其高效率、稳定性和准确性在国际上居于领先水平。我们有“计费误差，双倍返还”政策，能够保障大家利益。而且，针对订购套餐的客户，在套餐使用50%、90%、套餐余量用尽、产生套餐外流量费用等重要时点，我们会向客户发送提醒短信，避免客户产生高额流量费用。小伙伴们就放心玩耍吧！



小移



客户

那究竟是谁动了我们的手机流量呢？

需要留意的是，随着4G网络的快速发展，智能手机上的应用也更加丰富了，一些应用软件在你不知情的情况下，“无意中”产生了上网流量。比如天气预报程序定期自动更新天气数据，手机杀毒软件自动进行病毒库的下载，手机邮件收发软件为了保证及时收到邮件而定期访问邮件服务器进行查询，软件定期检查版本升级或下载补丁软件等。此外，还有可能由于手机病毒导致流量消耗。



小移



客户

有哪些方法可以避免手机流量损失呢？

- 为避免产生不必要的数据流量，建议小伙伴在使用智能手机时，注意以下事项：
1. 退出智能手机上的应用软件时，尽量使用软件菜单中自带的“退出”选项，而不是简单的退出操作界面。
 2. 定期清理后台运行程序。
 3. 在各类应用程序的设置里关闭数据推送和自动更新等功能，在需要查询的时候再手动更新。
 4. 关闭手机邮件的自动收发功能。



小移



中国移动官方微信



中国移动官方微博

◀ 扫一扫，了解更多

安心可靠

当手机与人们的日常生活变得密不可分，与“便捷”相伴而来的“担忧”甚至“烦恼”也难以避免。垃圾信息与“响一声”电话令人不堪其扰，以假乱真的通讯信息诈骗也往往防不胜防。

在集中治理不良信息和骚扰电话方面，2015年我们组织31个省公司全面实施垃圾短信“白名单+科学封堵”策略管理模式，完成了骚扰电话集中管控平台的升级改造，实现对“语音群呼”类骚扰电话集中治理，有效加强不良信息拦截与封堵。

- 2015年，中国移动（洛阳）信息安全运营中心积极聆听并深入分析客户的负面体验，形成了针对淫秽色情信息、钓鱼诈骗网站、语音群呼骚扰电话等共计16种不良信息类型的“预防-监控-治理”体系，依托管理与技术手段，全面防范侵害客户权益的相关行为。

在防范与处理通讯信息诈骗方面，公司主导的“国际诈骗电话监控拦截技术要求”于2015年11月13日在中国通信标准化协会（CCSA）会议上获得通过并成为行业标准。

- 2015年以来，北京多次出现冒充“10086”客服号码、谎称积分兑换现金以实施诈骗的伪基站活动。我们利用自主研发的“伪基站侦测与追踪系统”，配合执法机关针对伪基站车辆进行轨迹分析和实时定位抓捕。在北京，2015年我们累计配合执法机关抓获犯罪嫌疑人558名，缴获伪基站设备406套。
- 2015年，我们在山东上线了“基于域名解析服务（DNS）的钓鱼诈骗网站监测系统”，已累计监测域名118.4万个，封堵可登陆的钓鱼诈骗网站955个，有效降低了诈骗风险。

我们不断加强相关技术和治理策略研究，更注重广泛传播识别和防范通讯信息诈骗的必要知识，帮助客户提高防骗技能。2015年，累计发送防诈骗宣传信息16期，微博粉丝阅读量超过730万。



2015年，共拦截垃圾短信 **48 亿** 余条，
垃圾短信投诉量减少 **29.4%**

月均发送“扣费提醒”短信 **1.89 亿** 条

2015年，累计发送防诈骗宣传信息 **16** 期，
微博粉丝阅读量超过 **730 万**

更多客户信息安全与隐私保护内容详见本报告第51页。

在提供安心可靠的信息通信网络连接方面，我们还一如既往地加强关键时刻和重大事件中的应急通信保障工作，不断提升应急响应能力。与此同时，在严格管理和确保基站电磁辐射符合相关标准的同时，重点做好面向公众和利益相关方的电磁辐射信息公示与专项沟通，以期减少误解。

强化应急通信保障

公司制定专项保障工作方案，保障重大活动期间的通信网络安全。2015年，圆满完成了纪念中国人民抗日战争暨反法西斯战争胜利70周年阅兵活动、世界互联网大会等重大活动通信和信息安全保障工作。

- 在广东，建设应急预警信息快速发布系统，实现应急信息发送30分钟内覆盖当地全部客户，并联合10086、12580热线开通寻亲热线，为台风暴雨天气受困客户提供报警、协助充值等服务。
- 2015年8月12日，天津塘沽危险品仓库爆炸事故发生后，我们迅速启动了服务保障专项预案，在安置点内紧急搭建爱心救助站，提供“免费手机充电”和“免费拨打亲情固话”服务，并为爆炸事故涉及的265,586位客户开通免停机业务，同时开通寻亲热线，帮助客户寻找亲人。
- 2015年，广东、四川、贵州等省份遭受了台风、强暴雨等恶劣自然灾害，造成大面积停电，部分基站通信中断。我们及时启动应急预案，出动通信保障车辆与工作人员，赶赴第一线完成抢修，确保受灾地区第一时间恢复正常通信。



▲ 在辽宁，我们联合政府部门通过电磁辐射宣传车随时向公众展示辐射强度

完善电磁辐射沟通

2015年12月20日，建站受阻多年的广西南宁市马山县百龙滩镇大完村终于同意签署基站建设协议。村长对公司工程人员说：“昨晚召开全村代表大会，村民们已经同意建基站，而且希望尽快建好，让大家过个有好信号的舒心年。”

为改善大完区域的信号，早在3年前公司就规划建设大完基站，但大完村民担心“基站有辐射会使人患病”，多次阻挠工程建设，宁愿忍受信号弱、通话不稳定，也不同意建设基站。虽经多次沟通，但仍无法消除村民们的顾虑。

2015年12月4日，一辆电磁辐射宣传车开到大完村，村民可以直接参与辐射测试。村民们观看了车载大屏幕播放的电磁辐射检测节目，亲身使用电磁辐射测试仪，现场检测基站辐射量及衰减规律，并将其与电视机、电磁炉等常用家电辐射量对比。从数据对比中村民们直观地了解到基站辐射量远低于大多数家电的辐射这一事实。

村长说：“多亏了上次的全村大会，让大家都明白基站辐射没那么可怕，信号差更受罪。”最终村民的误解顺利消除，大完基站建设得以顺利推进。



2015年，完成应急通信保障

3,219次，

累计出动应急通信保障人员

20.8 万人次

更多应急通信保障、电磁辐射管理内容详见本报告第49页、第52页。

连接



“信息和通信技术的传播和世界各地之间相互连接的加强在加快人类进步方面潜力巨大。”

——联合国《2030年可持续发展议程》

可持续发展 背景

- 《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》提出，要发展现代互联网产业体系，实施“互联网+”行动计划，促进互联网深度广泛应用，带动生产模式和组织方式变革，形成网络化、智能化、服务化、协同化的产业发展新形态。
- 《中国制造2025》：“加快推动新一代信息技术与制造技术融合发展，建立优势互补、合作共赢的开放型产业生态体系。培育智能监测、远程诊断管理、全产业链追溯等工业互联网新应用。加强工业互联网基础设施建设规划与布局。”

我们的行动

- 助力“互联网+”行动计划，在移动互联网、云计算、大数据、物联网领域积极布局，推进专业化运营，培育创新发展能力，为合作伙伴搭建创新平台，支持大众创业、万众创新。
- 紧跟国家战略布局，前瞻性拓展相关区域通信基础设施建设，发挥通信基础设施的战略性、基础性和先导性作用，构建全球化的网络连接平台。
- 从人与人连接，到物与物互联，探索布局物联网，创新相关应用，打造万物互联新生态。

我们做到了(2015)

- 建立了面向数字化服务的专业化运营体系，加强了“和娱乐”、“和沟通”、“和生活”等产品整合，积极推动融合通信、家庭产品的发展，打造百亿级用户入口，推进了IDC、互联网电视等产品的全网集中化运营，推出了“和教育”、“和健康”、车联网等行业信息化产品，移动云业务也正式商用。
- 在新疆、福建、上海、深圳、香港等“一带一路”沿线地区战略性布局网络基础设施，拓展区域网络连接，助力“走出去”战略实施。
- 完成了面向未来的物联网发展规划，自主研发了20余款物联网智能模组，建成全球最大的公众物联网，可承载数十亿级物联网终端规模，并在汽车、家居、工业安全等领域开展物联网应用的试点。

我们将努力(2016)

- 加强研发创新，构建“双创”服务平台，激发全员创新活力，打造一系列自主能力、自有品牌的产品和服务，面向下一代网络演进提升核心能力，积极构建能力开放平台，引领产业共同创新发展。
- 做大做强连接规模，将连接方式从无线向有线扩展，连接对象从个人向家庭、企业扩展，连接地域从国内向全球扩展，实现连接规模的横向拓展。
- 做优连接服务，以客户体验为中心，提供业界领先的IDC、云计算、大数据等端到端的信息基础设施服务，实现连接服务的纵向延伸。
- 做强连接应用，以客户需求为导向，在充分满足用户基本接入和沟通需求的基础上，不断丰富业务内涵和应用，向数字化生活和数字化生产领域拓展。

打造创新平台

从2G、3G到4G，过去十年来，我们与合作伙伴共同做到的，并不仅仅是连接方式的一次又一次升级换代，更重要的是，我们用连接搭建了一个汇聚你我、激发创新的平台。基于这个平台，每一个个体都可以发挥创新潜能、创造价值，从而实现诸多可能。

2015年，我们建立了面向移动互联网、物联网、企业信息化等领域的专业化运营体系和创新平台，并联合设立了“中移创新产业基金”，为移动互联网、物联网、云计算和大数据相关价值链企业创新发展提供支持。我们坚持开展百万青年创业就业计划，为青年提供创业教育、培训和激励，为他们打造快速高效的创新环境，带动青年基于移动互联网开展自主就业创业。我们还与产业链伙伴在数字化服务方面合作创新。截至2015年底，我们在数字新媒体领域合作伙伴超过6,000家，相关从业人员超过百万人。



2015年，我们共提交专利申请 **1,319** 件

新获专利授权 **576** 件



截至2015年底，我们在数字新媒体领域

合作伙伴超过 **6,000** 家

创新科研体系，加强自主创新

2015年，我们创新科研体系，加强“一体三环”研发协同，强化中央研究院、苏州和杭州研发中心“内环”研发力量，鼓励“中环”专业公司、基地的研发协同，确保“外环”省公司的研发落地，增强公司自主核心能力。2015年，公司自主研发能力进一步增强，在如下三方面取得突出进展：

- **下一代网络研发**：我们继续推动VoLTE等4G演进技术的成熟与应用，提升现有网络能力。同时我们主动应对变革，启动了针对下一代革新网络“NovoNet”的相关工作，探索未来的网络架构；积极布局5G技术与标准，引领未来网络发展方向。
- **云计算、大数据创新**：我们编制了针对云计算、大数据等信息领域技术的研发策略，形成企业级大数据中心构建及演进方案，以及大数据管控和专业化运营方案，推动通信网络云化发展，降低企业信息化门槛和成本，支持中小微企业发展和创业活动。
- **数字化产品创新**：我们加强对核心产品的自主掌控，提升相关研发能力和运营能力，通过技术创新将公司优势资源转化为高价值核心能力，满足拓展信息服务和数字化服务发展创新的需求。

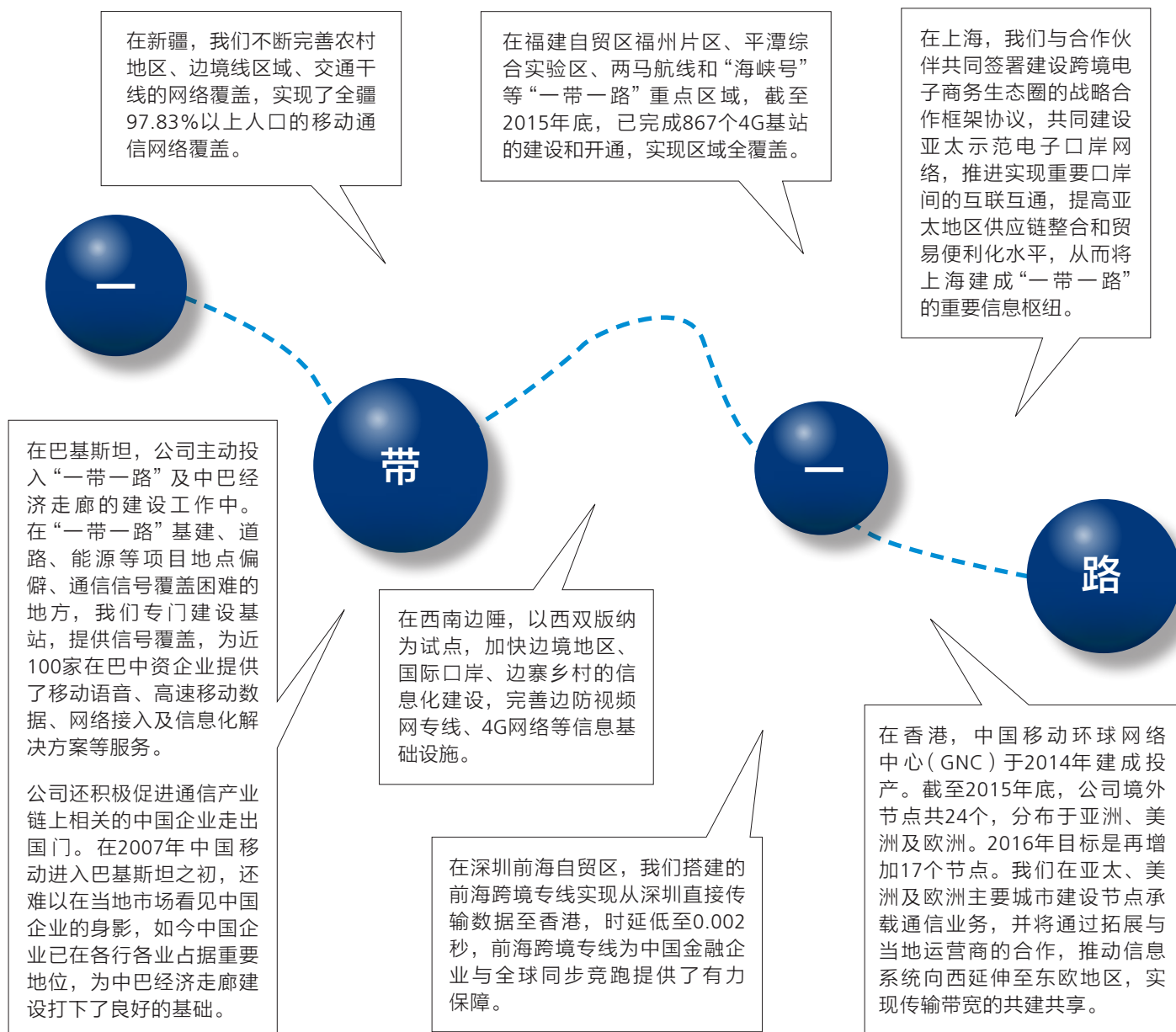


▲ 在全公司内举办员工自主开发大赛

专题：连接，让“一带一路”更通畅

“一带一路”战略是中国推动对外开放、促进周边国家共同发展的顶层战略构想。在“一带一路”战略中，新疆、福建、长三角、珠三角、粤港澳等地区将发挥各自独特的区位优势，打造丝绸之路经济带核心区和21世纪海上丝绸之路核心区，深化与中亚、南亚、西亚等国家交流合作，并将形成丝绸之路经济带上重要的交通枢纽、商贸物流和文化科教中心。

我们一直紧密围绕国家战略大局，加快推动中国主导的TD-LTE标准“走出去”，为“一带一路”沿线和周边地区提供网络覆盖、信息化解决方案等多个层次的服务，全力做好通信保障。我们寻求与国际运营商合作，在“一带一路”沿线国家投资建设电信基础设施，做好“一带一路”的通信支撑者和价值提供者。



连接或远或近的邻国，共筑“一带一路”，拓展全球连接平台，探寻商贸新航道。未来，中国移动将紧紧抓住这一历史机遇，搭建信息化桥梁，助力“一带一路”扬帆起航。

探索应用创新

透过小小的手机屏幕，无数信息得以交互流通，各种生活服务可以“手到擒来”。得益于不断演进的信息通信技术，我们正在多个领域内不断探索“移动改变生活”的新可能。

在中国移动的“和生活”平台上，不同的应用将我们日常生活中的方方面面连接到了一起：人们可以在手机上查询到“如何申领居住证”、“买卖房产的手续是什么”、“民政局今天是否办公”等政务相关流程和信息；可以在手机上查看和缴纳自己的水

电燃气费；可以在手机上订好餐厅座位，同时准备好餐厅的优惠券……

目前中国移动已经在31个省355个城市上线了“和生活”城市门户平台，为市民提供了超过8,000项生活服务应用，2015年访问用户数已经超过1.3亿。

公交出行“车等我”

“在公交站排队等公交车，从来都不是一件愉快的事情。沈阳这里到了冬天户外的气温能低到零下十多度甚至二十多度，还不知道什么时候才能等来下一辆车，真是太难熬了。”

21岁的大学生艾薇曾经为无法预知准确的车辆运行情况和到站时间而烦恼。但现在，她已经习惯于看一眼手机上“车等我”实时信息，就能知道下一辆公交车还有多久到达。当公交车距离到达车站还有10分钟时，艾薇背上包离开宿舍，正好在车站赶上自己要乘坐的那辆车。

虽然城市中的拥堵依然存在，但人们可以更灵活、更准确地规划自己的出行了。



▲“车等我”让出行更方便



移动支付扫“和包”

“伸手要钱(身手钥钱)”，是指现在每个人出门时一定要随身携带的四件物品：身份证、手机、钥匙、钱包。曾几何时，我们的钱包里装满零钱、储蓄卡、信用卡、公交卡、公司和社区门禁卡、各种商场的会员卡、各种餐厅的打折卡……这么多卡片装在小小的钱包里，不方便整理也不方便使用。

“和包”是一个能实现手机刷卡功能的应用，目前可以将70多个银行的金融卡、70多个城市的公交卡、25个大学的校园一卡通、以及不同商家的会员卡集成到一个手机应用下进行管理。利用配有近场支付(NFC)功能的手机，只要在支付

时将手机贴上POS机闪付区，不必输密码也不必签名，就可完成一次支付。对于分秒必争的人来说，每次使用“和包”所节省的时间，就是一丝幸福的感觉。如今，已有越来越多中国移动“和包”客户正在享受手机支付带来的便利。



◀扫一扫，了解更多

“咪咕”一下，随身娱乐新体验

地铁里、公交车上，我们随处可见“低头族”——他们捧着手机读书、看视频、玩游戏、浏览新闻。随时随身的娱乐，让漫长的通勤之路不再难以忍耐。

我们都有自己爱听的音乐、爱看的电影、爱读的书籍。为了让用户更方便地获取自己喜爱的娱乐内容，我们通过“咪咕音乐”、“咪咕视频”、“咪咕阅读”、“咪咕游戏”、“咪咕动漫”五项应用，打造了国内最大的正版数字内容聚合平台。如今，超过5亿名用户在咪咕平台上找到了自己喜爱的内容。

2015年9月20日，“咪咕咖啡”1号店在苏州开业，将基于互联网的数字化体验从线上复制到线下，为用户提供“咖啡文化+舒适环境+业务线下互动”的体验平台。



▲ 别具特色的咪咕咖啡店

村级信息服务站，打造益农生态圈

在吉林，我们与当地政府部门共同打造了以村级信息服务站为实体平台的“互联网+商务+服务”的益农生态圈。在管理层面，建立起具有电子商务平台交易、仓储物流、村级站点分布、农产品质量安全等跟踪监测功能的省级农业信息化应用指挥调度中心，完全实现了省对村的直达式服务支

撑。在实施层面，共建成了1,557家益农生态圈村级信息服务站，以“互联网+商务+服务”模式帮助村民解决“买难、卖难、办事难、就医难、获取信息难”五大难题。

现在，这个益农生态圈已覆盖全省41个县，惠及200多万农民。每个村级信息服务站每年平均新增收入超过2万元，平均为每户农民节本增收超过1,500元，促进吉林省粮食增产累计达百亿斤。

农业互联网平台将农民、农业专家、政府部门、农业产业链和消费者连接在一起，让以往信息闭塞的农村也能和市场直接相联。当信息流动起来，当农民知道城里的人喜欢吃什么，当城里的人知道农民什么种得好，当围绕农业产业链上下游的仓储、物流、销售等环节全部打通，农村经济就得以插上互联网的翅膀而实现腾飞。



▲ 村级信息服务站成为农民致富的好帮手

“电梯卫士”守护平安

2015年7月，湖北荆州发生的一起电梯安全事故让一位保护自己孩子的勇敢母亲失去了生命，也让电梯的安全问题进入社会大众的视野。据中国质检总局统计，2015年全国共发生电梯事故58起，死亡46人，电梯的安全运行和维护受到了前所未有的关注。

在广东，我们利用物联网技术，为电梯安装了传感器和数据采集终端，以便实时监控电梯的各项运行性能和运行状态，

包括开关门次数、钢丝升降次数等数据。这些数据经4G网络传送到遥感监控中心，由监控中心对数据进行分析处理后，及时告知值班工程师和急修工程师需要处理的电梯故障。自从应用了电梯远程监控平台以来，电梯故障处理时间相较传统的电话报故障处理方式平均缩短了17%，故障维修效率提升了25%。



▲ 电梯物联网监控平台

“民爆通”撑起安全防护伞

2015年天津塘沽危险品仓库爆炸事件牵动了亿万人的心，也敲响了危险品安全管理的警钟。

对涉及爆炸物储存和使用的企业的管理，一直是主管部门的难点。在涉爆企业范围广、数量大、爆炸物种类多的情况下，公安部门和安全监察部门只能利用有限的人力定期上门走访，难以真正满足监管要求。

在安徽，我们开发了“民爆通”管理系统，将涉爆企业中的涉爆人员、爆炸物信息纳入系统数据库。利用专业终端，对爆炸品进行动态轨迹跟踪管理，并对涉爆操作人员进行认证，杜绝无证人员上岗作业。通过“民爆通”，监管部门和企业管理人员实现了对爆破作业轨迹、爆炸物品管理流程和从业人员安全辅导三个关键方面的“全掌控”。

从PC互联、移动互联，再到今天的万物互联，物联网的发展，让“电子化”和“信息化”概念从大块头的计算机落到了我们身边目所能及的每一件物品上。在工业领域中，物联网技术也在帮助传统制造企业进行转型与升级，极大地提高生产效率、安全管理水平与生产质量控制能力。我们制定了“1+2+3+N”的物联网发展框架，加速发展物联网平台，提升连接规模。截至2015年底，我们的OneNet平台接入800余家合作伙伴，物联网连接规模超过6,000万。

其中，汽车行业是物联网技术在未来大有可为的一个行业。无论是对一辆汽车进行车辆状况检查、故障检修、能源管理，还是收集所有汽车的数据进行智能导航、路况优化，都需要实时精准的数据采集和分析才能完成。在未来，车主将可以通过智能终端获取这些信息，随时了解车辆状况，让驾驶更安心。

汽车物联，让“车行无忧”

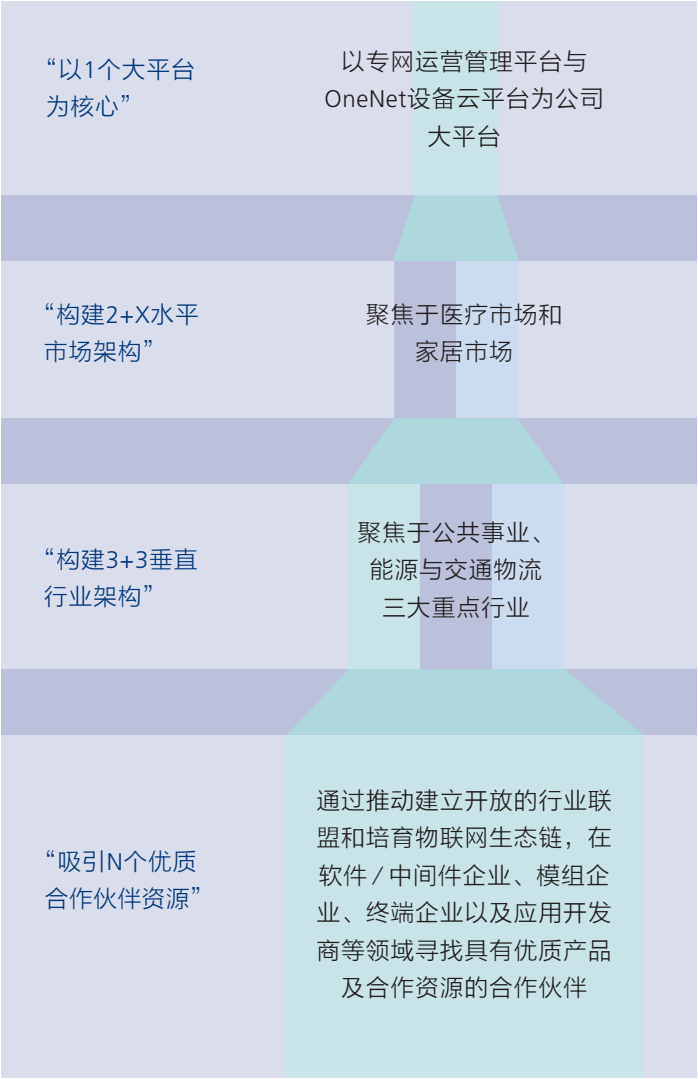
中国移动“路尚”智能终端安装在汽车的车载自动诊断系统（OBD）上，能够随时与手机应用相连，及时为车主提供车辆当前状况与故障诊断信息。“路尚”还能不间断记录车辆能耗和驾驶员的驾驶行为，通过综合分析，提醒驾驶员优化驾驶行为，并进行车辆能耗管理，降低车辆油耗和排放。

为了实现汽车安防需求，我们打造了“车行无忧”应用。在应用终端上融合了电子标签（RFID）、定位系统（GPS）、地理信息系统（GIS）、移动基站定位（LBS）等技术，通过网络汽车平台，可以识别车主身份，并在车主设置下开启运动检测、防盗报警、车辆监控、车辆追踪定位等功能，让车主随时掌握车辆的动态。

据估算，如果全面应用车联网技术，可减少交通堵塞约60%，现有道路的通行能力可提高2-3倍。如果车辆能够应用智能车联网的道路规划和辅助驾驶技术，停车次数可减少30%，行车时间减少13%-45%，车辆的使用效率能够提高50%以上。车联网技术还可以有效减少交通事故的发生，可使车辆安全事故率比现在降低20%，交通事故死亡人数下降30%-70%。

为了增强未来车联网相关产品和服务的体验，我们与汽车生产厂商、车载终端厂商、地图厂商等广泛开展研发合作，拓展服务功能和范围，提升服务能力和水平，降低产品成本，让车联网能够服务于更广泛的客户群体。我们计划在未来5年时间内，为超过千万辆汽车提供车联网服务。

中国移动物联网“1+2+3+N”发展框架



在万物互联的背景下，“连接”将不仅从人扩展到物，实现连接规模的成倍增长，达到百亿级规模；更将由网络基础接入上升到与数据信息和应用服务的紧密结合。无处不在的智能终端与云计算、大数据的紧密结合，将能理解并满足我们每个人的独特需求，从而令智能家居、无人驾驶等我们对未来世界的构想逐渐变为现实。

连接



“到2030年，在全球所有人口中消除极端贫困，
极端贫困目前的衡量标准是每人每日生活费不足1.25
美元。”

——联合国《2030年可持续发展议程》

可持续发展 背景

- 目前全球仍有8亿多人生活在贫困中。我国农村尚有7,017万贫困人口，约占农村居民的7.2%。
- 《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》提出，推进精准扶贫、精准脱贫，按照扶贫对象精准、项目安排精准、资金使用精准、措施到户精准、因村派人精准、脱贫成效精准的要求，切实提高扶贫实效，稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗和住房安全有保障。

我们的行动

- 我们持续提供对口支援，重点解决贫困群众出行难、用水难、用电难等突出问题，提升基础设施水平，改善生产生活条件。
- 我们坚持精准扶贫，立塔建网，利用通信技术把农村生产生活知识和信息传递给农民朋友，深入实践“授人以渔”。
- 我们搭建公益平台，在扶贫、助教、儿童关爱等多个领域持续开展战略性公益慈善项目，带动内外部更广泛的力量参与公益。

我们做到了(2015)

- 2015年投入对口支援与扶贫资金4,068万元。
- 持续开展“蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”，累计投入资金超过1亿元，累计培训中西部农村中小学校长80,981名，捐建爱心图书馆2,310个、多媒体教室1,260个。
- “中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”新启动广西、宁夏项目，累计捐资8,770万元，为27,717名贫困儿童提供免费先天性心脏病筛查，有2,744名确诊患儿得到免费手术救治。

我们将努力(2016)

- 坚持精准扶贫，因地施策、因户施策，着力提升“造血”能力。
- 搭建更广泛的公益平台，带动相关方共同参与，探寻消除贫困、促进社会包容性发展的解决方案。
- 年度计划培训中西部农村中小学校长11,000名，捐建爱心图书馆160个、多媒体教室160个，加大西藏、四省藏区、新疆南疆三地州的少数民族文字图书配备。
- 年度计划救治860名贫困先天性心脏病患儿。

精准扶贫

棋盘乡的变迁

新疆叶城县棋盘乡深居大山深处，从2003年开始，中国移动在棋盘乡开展对口扶贫工作。棋盘乡的“农民记者”木沙·亚森，亲眼目睹并清晰地记录下这十多年来中国移动带给棋盘乡的变化：

“

2003年，移动公司的驻村干部开始驻扎棋盘乡，他们经常走村访户，为困难家庭送粮食、送化肥、送煤炭、送衣物，还送来了5,000册书，乡里才有了第一个爱心图书室。

2004年，他们捐赠60多台电视，还在操场上架起了篮球架，农闲时他们和村里的年轻人组织开展篮球赛。

2005年，他们终于在这平均海拔近2,000米的原始山区架起了铁塔，让乡里有了手机信号，而以前我们只能到70多公里外的县城打电话。

从2006年开始，他们每年捐助乡里10名优秀贫困生读完高中，其中已经有十几个孩子考上了大学。

2007年，他们给学校和乡政府捐赠了电脑，连上网络，教孩子和村民操作电脑，通过互联网获取信息和知识。

2008年，他们捐助价值10余万元的拖拉机等农机具，方便乡里开荒垦田。

2009年，棋盘乡最偏远的11村、12村和13村的村民，住进了通了自来水和电的‘移动新村’抗震房里。

2010年，棋盘河上由中国移动与县政府共同出资修建的‘民生桥’开通了，彻底改变了1村和2村2,000多村民趟水过河的历史。以前每到洪水泛滥的夏季和河水冰冻的秋冬季，村民过河难，孩子们上学难，病人治病难，果蔬运不出去只能烂在地里。

2014年，他们带领3村近200名村民奋战48小时，疏通了3公里的大渠淤泥，彻底解决了村里田地浇灌难这一‘痼疾’。他们还捐建了鸽子、兔子、鹅养殖示范基地，传授村民养殖知识，为有养殖意愿的村民赠送鸽舍，提供种鸽试养，让村民不再只是面朝黄土、靠天吃饭。他们给村民捐赠了一辆崭新的汽车，方便村民的生产生活。

2015年，他们出资帮助3村打的一口机井完工了，彻底解决了3村村民长期人畜共饮涝坝水的问题……

”



▲ 居民领取日用品包

2015年，我们加大了对新疆和黑龙江5个对口扶贫县的帮扶力度，积极资助和支持当地搭桥铺路、开渠挖井、定居兴牧、助学济困等项目，帮助群众解决饮水难、行路难、增收难、上学难等难题。

| 帮扶地区 | 投入资金 | 帮扶举措 |
|-----------|-------|---|
| 新疆和田地区洛浦县 | 150万元 | 为阿其克乡建设农村安全饮水工程 |
| 新疆喀什地区疏勒县 | 150万元 | 为巴仁乡建设30座高标准温室大棚，帮助30户贫困家庭增产增收 |
| 新疆克州阿克陶县 | 150万元 | 为恰尔隆乡建设双语幼儿园 |
| 黑龙江省桦南县 | 274万元 | 帮助先进村、双龙河村、南大村、达连泡村4个贫困村1,235户贫困家庭实现自来水入户 |
| 黑龙江省汤原县 | 274万元 | 为香兰村修水泥路1公里，为庆东村、永久村、曙光村新修路边沟4,100延长米 |

支持公益

中国移动慈善基金会在教育均等、弱势群体帮扶等领域实施了一系列长期性的公益项目。2015年继续以“爱‘心’行动”、“蓝色梦想”为重点开展工作，全年公益捐赠额达3,830万元，累计捐赠金额达1.96亿元。我们还以项目为平台，带动更多人、凝聚更广泛的社会力量关注和支持公益事业。

“爱‘心’行动”点燃“新生”希望

青海玉树称多县的福利院大厅里，14岁的藏族女孩白玛卓玛依偎着妈妈，焦急地等待着医生为她做先天性心脏病检查。

卓玛从7岁开始出现昏厥症状，母亲文化水平不高，并没在意。随着昏厥频次的增加，母亲带她去离家几十公里外的藏医院检查，初步检查结果是先天性心脏病。卓玛的父亲已经去世，家中仅靠母亲在牧区采蘑菇维持生计，每月只有1千元左右的收入，面对巨额手术费用，母亲一直愁眉不展。

随着“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”在青海启动，卓玛获得了免费手术救治的机会，让她和母亲燃起了生活的新希望。

“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”于2011年启动，2015年新启动广西、宁夏项目，使该项目惠及七个省区，累计为27,717名贫困儿童提供免费先天性心脏病筛查，2,744名确诊患儿得到免费手术救治。

2015年慈善荣誉

- 获评第九届中华慈善奖“最具爱心捐赠企业”；
- 在“2015年国有企业100强公益发展指数”排名中位列第二；
- “中国移动爱‘心’行动”在《企业公益蓝皮书(2015)》“50佳公益项目”中获评“10佳5星级”项目；
- “蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”获第九届中华慈善奖最具影响慈善项目提名奖；在“2015年企业品牌公益知晓度大调查”中荣获第一名。



▲ 在宁夏，中国移动志愿者送先天性心脏病儿童赴天津接受免费手术救治



扫一扫，了解更多

“蓝色梦想”关注教育“均等”

重庆市丰都县滨江小学的田静校长，跟随着中国移动中西部中小学校长培训项目，来到上海市普通小学进行了为期一天的学习，他在日记里记下了这一天的所感所学：

普小，普通却又不普通。一百多年前该校创办的初衷，就是“要吸收普通人民子弟入学，让他们在平凡的岗位上，做出不平凡的成绩”。如此得名，我不由对这“普通”二字心生敬意。

学习中我静心聆听，但内心激动不已，“FUN课程”、“快乐实践周”、“智慧学作业本”，一个个新名词、新做法，都让我如获至宝！于是，我渐渐萌生出一个念头：如果我们能和普通小学结为“手拉手”学校，无论是定期派老师来这儿进行“影子培训”，还是邀请普小教师到我们学校交流指导，都将促进我们教学水平的提升。



▲ 参加校长培训项目的老师与普通小学优秀教师交流

没想到我的想法一提出，就获得普小张苏校长的赞同。我惊愕的表情令她莞尔一笑：“田校长，还记得我讲过的普小校训吗？‘为己为人处处出力，发言答语均无虚伪’，既然能帮到贵校，我们定当尽力而为。”普小百年不变的校训“勤、诚”，看似简单的两个字，如今在我心里变得如此厚重和实在，内心满满的踏实、感动和欢喜。

“蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”自2006年启动以来，累计培训中西部农村中小学校长80,981名，捐建爱心图书馆2,310个，捐建多媒体教室1,260个。

扫一扫，了解更多 ▶



“爱心接力”、“信息援教”助力地区教育发展



▲ “爱心接力”帮助贫困地区的孩子获得更好的学习机会与条件

在河南，我们连续十年开展“爱心接力”活动，累计资助贫困大学生1,770名、贫困教师200名、农村贫困儿童1,600名、留守儿童3,000名、孤儿350名、聋哑儿童100名，同时在全省提供上千个勤工助学岗位。

在福建，针对许多偏远地区的中小学教育资源缺乏、教学设备陈旧的情况，我们开展了“信息援教”活动，为这些学校铺设了宽带光缆，免费为学校接入了宽带网络。我们向学校捐赠教学电脑、教学白板等信息化教学设备，将这些设备接入我们的教育云平台，并手把手培训老师、家长和学生如何使用电脑、如何在网上看教学视频、如何查看练习题……项目至今已覆盖福建省23个贫困县、1,000余所中小学、两万名家长和30万名师生。

“志愿服务”汇聚爱心力量

我们弘扬“志愿者精神”，以公益慈善项目打造志愿平台，鼓励和倡导员工与公众积极参与公益，汇聚、传递爱心力量，共同推进社会和谐发展。

2015年，我们继续评选表彰利用业余时间致力于公益事业、向社会奉献爱心的中国移动人。经由9万网友投票产生了如下三位中国移动“公益之星”：



2015年，中国移动员工志愿者注册总人数达

11.89 万人，员工志愿服务

总时长约**48.34 万**小时



马轲：以“事”公益之心 扬志愿者精神

中国移动山东公司日照分公司员工。作为“爱我日照”城市志愿者俱乐部常务理事，马轲积极发挥俱乐部的公益影响力，发起“爱在夕阳红”看望偏远孤寡老人、“为农民工父亲送清凉”等已成为当地品牌公益的志愿者活动。此外，主编出版《爱我日照》杂志、报纸等，向社会传播文明、弘扬志愿者精神。

苏芩：电子移动图书馆 伴山区孩子成长

中国移动四川公司成华分公司员工。2012年加入志愿者队伍，为了能让偏远山区的孩子更多地接触课外读物，2014年她与志愿者伙伴一同创立了非营利性公益机构“观书(Canbooks)”，到雅安、简阳等偏远山区的学校建立起“电子移动图书馆”，现已有600多名山区孩子通过电子阅读器，阅读到许多课外书籍。“观书(Canbooks)”成为2015年美国“阿斯彭思想界年度优秀创新项目”五个入围项目之一。



王维旭：绿色行动标兵 节能减排能手

中国移动辽宁公司沈阳分公司员工。他潜心钻研网络节能减排近十年，组织实施了“通信大楼及基站供电电源质量优化”、“基站智能无源排风系统”等十余项节能减排项目，其中“基站智能无源排风系统”使单个基站平均节电50%以上，年节省电费两万元。

更多对口支援与扶贫、公益慈善、志愿服务、境外履责信息详见本报告第49页至50页、第52页。

连接

绿

色

“采取紧急行动应对气候变化及其影响。”

——联合国《2030年可持续发展议程》

可持续发展 背景

- 《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》提出，要积极应对全球气候变化，坚持减缓与适应并重，主动控制碳排放，落实减排承诺，增强适应气候变化能力，深度参与全球气候治理，为应对全球气候变化作出贡献。
- 2015年，我国大部分地区经历有史以来最严重的雾霾侵袭，北京历史上首次启动了空气重污染红色预警、沈阳PM2.5指数一度超过1,000……
- 据测算，ICT行业对全球变暖的直接贡献值约为2%至2.5%，其中电信业务约占25%。根据GeSI组织预测，采用ICT技术，可以促进全球工业、运输、建筑、能源等领域缩减7.8Gt的CO₂e排放量，相当于2020年全球CO₂e排放量的15%。

我们的行动

- 持续推进“绿色行动计划”，通过在运营各环节推广落实节能减排措施，实行更加严格有效的环境管理，实现绿色、低碳的高效运营。
- 与供应链伙伴共同打造行业绿色标准、绿色产品，营造健康绿色的行业生态环境。
- 在节能减排、环境治理等方面积极拓展绿色信息化应用，帮助政府、企业、公众等不同主体实现环境友好。

我们做到了(2015)

- 完善能源管理平台，对能耗进行精准分析与控制。接入平台管理的机房、机楼、基站耗电量数据准确率已达到98.3%、98%和99.31%。
- 单位信息流量综合能耗较2014年下降17.6%。
- 全国30个省公司(除西藏外)推广应用绿色包装比例超过60%，手机终端以旧换新活动回收旧机约140万部。
- 打造了“蓝天卫士”、生活垃圾分拣积分管理系统等多个绿色信息化解决方案，帮助民众改善环境与生活质量。

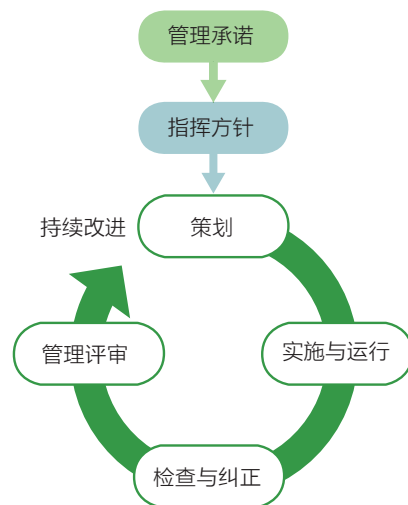
我们将努力(2016)

- 全面推进“绿色行动计划”，扩大能源管理平台的覆盖范围，持续提升节能减排的工作成效。
- 单位信息流量综合能耗较2015年下降15%。
- 引导供应商提供绿色产品服务，并持续推进产业的绿色沟通与合作。
- 针对节能减排、环境治理、生态保护等领域，综合运用先进的ICT技术，加大对绿色信息化解决方案的研发与创新力度。

绿色行动计划

我们自2007年起启动了以节能减排为核心的“绿色行动计划”，经过多年的实践探索，逐步走出了一条企业与环境和谐共生的绿色之路。2015年，我们继续通过技术与管理等方面的创新节能实践，全面降低自身能耗与环境影响。

我们在分布全国各地的基站、设备和机房广泛安装能耗智能采集系统，并与能源管理平台相连接，实现了对能耗的精准分析与控制。通过持续完善能源管理体系，强化节能技术应用，倡导全员节能减排的理念，全面提升节能减排成效。



“绿色行动计划”管理流程

多网协作，通话节能两不误

“您通常在什么时候给家人打电话？”其实许多居民通话的时间点都较为集中，对于通信网络来说，就会产生“潮汐效应”。当某个网络小区的使用负荷低、且有其他网络覆盖时，我们就可以在不影响通话质量的前提下，让其进入休眠

状态以降低网络能耗。在保障网络质量和用户感知的同时，可实现单小区能耗平均降低10%。通过多网协作，让通话节能两不误。

节能减排，管理才是硬基础

2013年，李杰开始负责中国移动山西公司节能减排的相关工作。

“当时，大家都比较‘迷信’技术，哪个机房能耗高，我们就翻修一遍，用一种新的空调技术。但这样的做法持续下来，效果并不好。”有一次，李杰和同事们为一处高能耗基站安装了新的通风设施。但后来的管理跟不上，设备该开的时候不开，该关的时候没关，滤网坏了也没人更换，已经降下来的能耗又很快回升上去。

“我们了解到这个问题后，就去做了些调研，其实不管节能的技术多先进，如果没有完善的管理体系去支撑的话，也难以达到效果。”后来，李杰跟同事们把工作重心调整到节能管理上面。“现在在山西，我们超过96%的基站都安装了电量远程采集设备，每个月还会开一次能耗分析例会，把能耗指标进行纵向的对比、横向的对标，分析这些数据的背后到底有哪些问题，找到原因。”

2015年，我们在山西的基站空调节能控制改造实现了100%的覆盖，预计每年能节电2,500万度。

绿色产业发展

我们坚持打造绿色供应链，从设备全生命周期（生产、运输、使用和回收）入手，持续降低设备能耗和排放，推进通信产业的绿色发展。

节能分级

我们注重从源头节能，在七大领域制定节能分级标准，推动制造商提升设备智能化和集成度，引导供应商创新，实现设备耗电平均每年降低10%以上，并减少设备体积和重量。同时，牵头编制《基站及基站控制器节能分级》行业标准，推动全行业节能。

绿色包装

在对通信设备和IT设施进行采购时，我们要求供应商从物流运输防护、环境安全、回收利用和循环再生等方面积极推进包装材料轻量化，通过绿色环保包装材料的广泛使用，达到节约木材资源、减少废弃物排放的环保目标，实现循环经济效益。截至2015年底，我们已在全国30个省公司（除西藏外）推广应用绿色包装比例超过60%，估算节约木材数量超过10万立方米，相当于减少砍伐森林1,130公顷。

终端回收

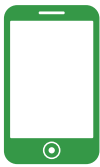
2014年底，我们组织终端厂商、渠道商、回收厂商等在中国移动自有渠道体系内，面向客户提供终端以旧换新服务。通过引入回收厂商作为合作伙伴，对客户持有的旧手机进行估值回收，帮助客户实现旧手机的价值变现，减少旧手机闲置造成的资源浪费乃至环境污染。公司在全国多地开展了“坚持绿色环保，手机优惠到家”活动，客户只需把废旧手机交给现场回收工作人员，即可获赠中国移动网上商城的电子购机券。我们的员工还耐心地为客户解释电子垃圾给生活和环境带来的负面影响，并就手机使用过程中遇到的各类问题答疑解惑。在了解到电子垃圾的危害后，不少客户还专程回家取来废旧手机交给现场人员回收。2015年，累计约140万客户参加终端以旧换新活动，实现旧机回收约140万部，并带动新手机销售约130万部。下一步中国移动还将进一步优化以旧换新流程，引入更多实力更强的回收厂家，并加强对回收厂家的后向监督，确保回收的旧机得到绿色环保处理。



推广应用绿色包装比例超过 **60%**，估算节

约木材数量超过 **10** 万立方米，相当于减少

砍伐森林 **1,130** 公顷



2015 年，累计约 140 万客户参加终端以旧换新活动，实现旧机回收约 **140** 万部

更多能源使用、温室气体减排、废弃物回收信息详见本报告第44页至46页。

绿色解决方案

我们充分发挥自身在ICT领域的技术优势，将创新的绿色解决方案与环境管理的迫切需求相连接，通过助力环境管理、提升传统行业节能减排效率，为全社会的节能减排做出贡献。

• 垃圾分类，刷卡就可享积分 •

在福建，我们与厦门市市容环境卫生管理处合作推出了生活垃圾分拣积分管理系统。通过以“e通卡”为积分和兑换载体，用信息化手段创新了垃圾分类家庭积分奖励工作。

市民在分类投递家庭垃圾时，只要达到“定时定点投放、干湿分开、有害垃圾单独放、分类投放准确”四项要

求，即可持积分卡在刷卡器上获得积分，并可用于次月自动兑换成相应的奖金，用于乘车或在“e通卡”其他联盟商户消费。截至2015年底，我们已在厦门市12个小区试点，投放6,000余张积分卡，极大地调动了厦门市民参与垃圾分类活动的积极性和自觉性。

• “蓝天卫士”，还一片晴朗的天空 •

“今天的空气指数怎样？”在雾霾天气频发的如今，空气质量渐渐成为了民众见面打招呼的一个常见话题。特别是在秋收时节，大规模秸秆焚烧带来的灰霾污染让民众承受着沉重的“呼吸之痛”。据统计，全国现有15亿亩耕地，农作物秸秆年产出量达6亿吨之多，而每年约80%的秸秆都通过焚烧处理，不仅形成了大片区域的雾霾，更对民众的健康生活带来不利影响。

在江苏，我们推出了“蓝天卫士”高清视频监控平台，通过利用农村基站资源，在铁塔顶端架设高清网络球机，可对周围进行可见光、红外线监控，并经网络将信号传回，实现对农村大范围区域内的24小时远程监控和管理。截至2015年底，我们已在江苏全省接入摄像头4,320路，覆盖全省653个乡镇，为防止秸秆焚烧和农村环境整治提供了有力支撑。2013年至2015年夏收秋种期间，秸秆焚烧案件总体下降了51.2%。



连接

成

长

“推行以发展为导向的政策，支持生产性活动、体面就业、创业精神、创造力和创新。”

——联合国《2030年可持续发展议程》

可持续发展 背景

- 《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》提出，要实施就业优先战略，实施更加积极的就业政策，创造更多就业岗位，着力解决结构性就业矛盾，鼓励以创业带就业，实现比较充分和高质量就业。
- 研究表明，未来5年我国互联网人才缺口将达1,000万。互联网人才的普遍缺口与激烈竞争，使我们不可避免地在人才保有与发展方面面临挑战。
- 当竞争升级为产业生态的竞争，企业与价值链伙伴的紧密合作成为致胜的关键因素之一。

我们的行动

- 持续完善员工职业发展体系，为员工提供通畅的职业发展路径。
- 推进开展形式多样的员工关爱活动，帮助员工平衡工作与生活。
- 探索扶持供应商发展的创新途径，构建有竞争力的商业模式，与价值链伙伴合作共赢。

我们做到了(2015)

- 开展员工离职情况专题调查研究，并针对性优化薪酬激励机制，探索建立“H”型发展通道，打通员工职业发展路径。
- 员工帮助计划(EAP)覆盖员工达到30余万人，“幸福1+1”员工身心健康提升活动员工参与率超过36%。
- 在多个省公司设立困难员工帮扶基金，并向海拔2,500米以上的县级公司拨付专项关爱资金200万元。
- 咪咕公司累计合作伙伴超过6,000家，为产业链伙伴直接带来超过120亿元收入。

我们将努力(2016)

- 统筹推进四类人才队伍建设，实施核心人才保留计划，探索建立“H”型等多元化职业发展通道，启动开展内部“千人专家”评选。
- 努力满足员工合理诉求，继续推进开展EAP、“幸福1+1”及其他多种员工关爱活动。
- 加强与产业链合作，创新商业模式，构建开放共享、合作共赢的新生态。

共同成长

2015年，我们面临员工激励手段不足、高素质人才流失风险加剧的严峻挑战。完善市场化的员工激励机制、建立多元化的职业发展体系成为公司组织变革与转型的重要课题之一。

让职业发展更多一点动力

2015年，我们完成了《关于2013-2014年中国移动员工离职情况调查报告》，全面了解员工离职现状和原因，针对性采取了一系列措施。

- 将所属单位业务模式的市场化程度与薪酬激励的市场化程度实行挂钩，业务市场化程度更高的单位，薪酬水平和制度设计上更加体现对外竞争力。
- 增加薪酬与业绩的挂钩力度，允许打破职位职级的固有限制，根据员工的绩效表现和价值创造情况，赋予更大弹性的薪酬激励。
- 探索建立“H”型发展通道，围绕公司业务技术发展重点，针对专项人才，开展“百千万人才”、“千人计划”、政府特殊津贴推荐等相关工作。
- 推进任职资格体系建设，在部分省公司建立起任职资格体系，并通过绘制与之相匹配的学习地图，系统规划员工的培养路径，使资源投入与组织发展、员工成长相匹配。

岗位“宽带化”，成长“多通道”

与互联网企业相比，咪咕公司原有的职位体系存在层级过多、层级带宽偏窄、上升渠道不畅等问题，对更具活力的互联网人才来讲缺乏足够的吸引力。针对这些问题，咪咕公司以优秀互联网公司标杆，设计了以能力为基础的宽带岗位管理体系。

全新的体系凸显扁平化特点，减少了层级，加大了带宽，各职级与上下两个相邻层级在薪酬上部分重叠，为管理提供了更大的灵活度。体系还重点搭建了员工多通道成长架构，除常规管理人员晋升通道，还设置了市场、技术、产品等不同序列专家的晋升通道。

我们还组织开展了“精英共创·智慧领航”2015年岗位最佳实践分享大赛，萃取了员工在四个领域的岗位最佳实践，挖掘公司内部的“数字先锋、营销达人、技术大咖和管理精英”，并将这些最佳实践提炼为一系列精品视频微课，通过网上大学进行传播。



▲ 其美多吉和边巴卓玛夫妇当选十大“国企敬业好员工”

2015年，中国移动西藏公司阿里分公司塔尔钦营业厅营业员其美多吉和边巴卓玛夫妇当选十大“国企敬业好员工”。中国移动海南公司三沙网络建维团队、中国移动山东公司烟台分公司长岛大钦岛移动经营部客户经理田芳、中国移动广东公司网络管理中心高级网络支撑专家黄昭文入选首届“十大最美通信人”。

让工作生活更多一点幸福

ICT产业飞速发展、日新月异，身处其中的员工面临的变革冲击和竞争压力不断增加，他们需要合适的渠道来释放压力、平衡工作与生活。自2005年开始试点到现在，公司EAP工作已经走过了11个年头，覆盖员工达到30余万人，很多员工因EAP而经历了美好的改变。

李晓亚：EAP带来的美好改变

“李晓亚，我问你：假如你的领导‘独裁’，遇到问题从来不听你的意见或者解释，晚上12点、周末还不停给你派工作任务，导致你周末不能回家，都快要和妻子离婚了，这个时候你还怎么能做好工作？怎么能不压抑？”李晓亚的EAP课堂讨论刚开始，一位客户经理站起来，以咄咄气势向她“挑战”。这时，其他客户经理的热烈掌声响起，李晓亚理解这掌声中包含的特殊意味。“你说的都对，其实，每个人都有自己的难处，你的难处你领导不知道，他的难处或压力你也不知道，大家需要的是更多相互沟通和彼此理解。你可以这样处理：第一……第二……第三……”掌声再次响起，这次却满含理解与感动。发起提问的那位客户经理突然走上前，给了李晓亚一个大大的拥抱。

从一线基层成长起来的李晓亚，通过近三年的EAP经历，帮助很多员工、同事寻回了工作、生活的快乐。在大家面前她总是那么阳光、快乐、充满干劲。其实，在2013年，她也曾一度因压力过大而陷入焦虑无法自拔。当时，公司一位负责EAP工作的老师给了她很大帮助。在这之后，她就纯粹出于兴趣拿到了国家心理学二级咨询师证书，加之又是高

级培训师，所以当中国移动安徽公司首席EAP讲师招募她做EAP专员的时候，她就一口答应了。

“没去帮助人之前，我自己有很多问题。帮助别人后，我不再聚焦自己，思维方式也从负面变得正面起来。能帮助到别人，我觉得很有意思，虽然累却很快乐。”李晓亚明亮的眼睛里面透出一丝兴奋。她热心帮助别人，甚至到了“走火入魔”的地步。出差武汉时，她常去一家杭州包子铺吃早餐，因不止一次听到老板夫妻在吵架，就上前运用心理学方法去劝慰他们，帮助他们调整心态，分析利弊。最终，夫妻二人终于达成一致，回老家跟孩子团圆和发展。她还帮助身边的EAP专员，从理论走向实际，针对同事实际面临的问题，真正“对症下药”，策划相应的专题活动。

“当你觉得身边的人都变好了，其实是你自己变好了，你好了，你的心好了，周边的世界就都好了。”李晓亚自己、同事、其他EAP专员甚至素不相识的人，都因EAP而变得更好。



▲ 李晓亚在课堂上分享EAP带给她的成长与快乐

为引导员工培养健康的生活方式，2015年我们在全公司启动了“幸福1+1”员工身心健康提升活动。“1”项体育运动加“1”项兴趣爱好，让员工幸福不止于“1+1”。2015年，“幸福1+1”员工参与率超过36%。

手绘海报，从工作变乐趣

“我参加了公司两次手绘POP海报的培训，学完后，不只用在业务上面，更用在了帮助孩子学业上面。”中国移动北京公司密云分公司员工刘鑫鑫，自2005年正式入职，已在公司服务了11年。这期间，她成了家，立了业，并且有了可爱的宝宝。宝宝上了幼儿园，常常需要跟家长一起完成老师布置的作业，写写画画。参加POP培训前的刘鑫鑫，对画画不是很懂，在跟宝宝一起完成画画作业时，总是感到“压力山大”。听说公司有手绘POP海报的培训后，她马上报了名。现在，对老师布置的画画作业，宝宝一笔她一画，已经可以很轻松地完成。“很感谢公司组织这样的培训，非常实用。”



▲ 手绘POP海报给刘鑫鑫的工作和生活带来很多乐趣

我们正式启动了“幸福1+1”官方微信公众号，展示广大员工的个人风采，推动活动的创新，提升活动的覆盖面和影响力。我们还将建立员工“幸福1+1”档案，从中选拔专家能手、移动达人，为他们提供交流和展示的广阔舞台。

扫一扫，了解更多 ▶



▲ 上海公司组织开展“幸福1+1”系列活动（上图及右图）



让员工关爱更多一点温暖

“爱心妈咪小屋”暖人心

“自从有了‘爱心妈咪小屋’后，卫生间里少了个长时间占位的‘背奶妈妈’，背奶成了我快乐又幸福的甜蜜‘负担’。”

“有了‘爱心妈咪小屋’，家人再也不用担心宝宝缺少来自妈妈的口粮了。”

随着越来越多的职场妈妈选择并坚持母乳喂养，公司“背奶妈妈”越来越多，但因为沒有方便的挤奶场所，好多妈妈只能选择洗手间、仓库等地方，既尴尬又不便。为解决这个问题，上海公司自2014年初至今，在条件合适的20家单位建立了“爱心妈咪小屋”，为妈妈们背奶提供便利。小屋自建立以来，平均每天有250人次的新妈妈使用，受到“背奶一族”的欢迎。



▲ 温馨的“爱心妈咪小屋”

为增强员工对公司的归属感，更好地连接员工与公司，我们结合员工实际需要，开展了形式多样的员工关爱活动。

- 针对女职工，我们举办“转型促发展，巾帼建新功”主题论坛，通过制作《巾帼建新功，共筑移动梦》女员工风采展示宣传片，影响和激励更多女员工在兼顾家庭责任的同时，贡献于企业转型发展。
- 针对海拔2,500米以上的县级公司，我们拨付专项关爱资金200万元，表达对高海拔地区县公司基层员工的关爱。
- 针对困难员工，我们在多个省公司设立困难帮扶基金。2015年，中国移动河南公司使用困难帮扶基金共帮扶44人次，累计金额达45.38万元。中移铁通公司适度调整提高员工大病救助标准，提高大病病种一次性救助额度，加大了特困重病员工日常救助力度。



针对海拔 2,500 米以上的县级公司，
我们拨付专项关爱资金 **200** 万元



2015 年，公司员工体检率达到 **94%**

更多员工职业健康与安全、培训与教育、员工多元化信息详见本报告第42页、第46页至49页。

共赢发展

2015年12月14日至16日，第三届中国移动全球合作伙伴大会在广州举行，共有来自终端制造、渠道、互联网应用等行业逾5,000名专业人士参加大会，而这只是中国移动多年来与价值链伙伴共同探索产业发展机会、共同分享发展成果的一个缩影。面向数字化服务转型，中国移动将依托新型信息基础设施、平台能力和数字应用，打造开放共享、具有竞争优势的数字化产业生态体系，与价值链伙伴共同拓展合作新空间。

拓展合作新空间



小额付款提速 + 订单融资服务

为降低供应商管理成本，提升付款效率，中国移动广东公司针对部分战略类长期合作供应商，采取“履约保证金+一次性付款”的方式，实行小额设备类合同到货后一次性支付全部货款，目前已为九家供应商启动小额

付款提速服务。此外，广东公司还与浦发银行合作，针对中小型、高科技型供应商创新开展订单融资服务。截至2015年底，已向69家供应商提供融资服务，融资金额达4亿元。

打造“咪咕+”新生态

在“2015世界移动大会·上海”期间，咪咕公司发布了“咪咕+”一站式服务体系，改变了数字内容接入、产品运营、能力开放、产品封装、渠道分发、业务结算的方式，全面提高产业合作效率。在商业模式方面，咪咕公司在原有收益共享的基础上，新增买断、保底+分成、联合出品等合作形式，加快产业生态圈的建立，实现产业共赢。

2015年，咪咕公司累计合作伙伴超过6,000家，为产业链合作伙伴直接带来超过120亿元收入；与超过10家合作伙伴签署战略合作协议，覆盖视频、音乐、游戏、阅读、动漫等领域；通过定期举办咪咕朋友圈“思、享、汇”活动，与合作伙伴分享发展机遇，促进跨界融合。

更多价值链伙伴管理信息详见本报告第43页。

专题：

稳健成长
健康发展

2015年，公司落实全面从严治党主体责任，加强党的建设。不断完善反腐倡廉相关制度约束，加强问责查处，提升廉洁意识，大力构建“嵌入式”廉洁风险防控机制，在公司战略转型的关键期，坚持反腐倡廉和经营发展“两手抓、两促进”，确保公司稳健成长、健康发展。

落实全面从严治党

2015年，集团公司党组制订印发了《中共中国移动通信集团公司党组工作规则》和《关于贯彻落实全面从严治党要求 进一步加强党的建设工作的意见》等制度文件，设立集团公司党组办公室，负责加强党的建设、履行全面从严治党主体责任的具体落实和协调推进工作。同时，在全集团开展“三严三实”专题教育和

党组织书记集中轮训工作，切实加强党的思想建设、组织建设、作风建设、反腐倡廉建设和制度建设，全面谋划推进企业党建工作，推进党的建设与经营发展“两手抓、两促进”，为公司改革发展稳定提供坚强政治保证。

配合巡视并落实整改工作

2015年3月至4月，中央巡视组对中国移动开展专项巡视。集团公司成立了迎接巡视工作领导小组、工作组和联络组，制定了一整套配合巡视的工作机制和流程，加强与中央巡视办、中央巡视组沟通汇报。建立线索核查、材料审核、外调手段支撑和疑难问题会商的工作机制，认真完成中央巡视组移交问题线索的核查任务。

中央巡视组反馈专项巡视情况后，集团公司成立了由党组书记任组长的巡视整改工作领导小组，针对重点问题成立七个专项组，制订整改方案，细化六大方面、95项整改任务。公司坚持倒排工期、责任到人，认真核查问题线索，严肃处理违规违纪问题。

“嵌入式”廉洁风险防控

公司将能够实现反腐倡廉最终效果的具体管控措施嵌入生产岗位和业务流程，与业务流程匹配并同步运转，以形成具有中国移动特点的“嵌入式廉洁风险防控机制”。公司制定了《关于推进嵌入式廉洁风险防控机制建设的指导意见》，明确阶段性、长期性推进目标、计划和工作要求，制定统一的工作模板，规范嵌入

式廉洁风险防控机制的基本架构和构成要素。2015年，计划投资、工程建设、网络运维、采购招投标、业务支撑、终端营销等六个重点领域率先启动嵌入式廉洁风险防控工作，共梳理重要风险点145个，出台防控措施107项，推动反腐倡廉建设与业务管理深度融合，建立健全具有中国移动特色的反腐倡廉工作体系。

扎紧制度“笼子”

公司2015年印发了《中国移动纪检组工作规则(试行)》，对公司及所属单位纪检组(纪委)的组织机构、工作职责、会议制度、工作方式等进行规范。进一步健全各级纪检监察机构，充实纪检监察人员。针对采购等敏感环节，印发《廉洁风险预警通知书》、《关于特定关系人与特定事项申报工作的有关规定》，制定实施《特定关系申报书》、《廉洁规则告知书》、《廉洁风险预警通

知书》，明确采购过程中相关廉洁诚信要求，既做好利益相关方回避，又撬动市场化监督机制。印发《中国移动党风廉政建设约谈制度(试行)》，促进约谈工作常态化、制度化。督促有关部门在新出台的制度中加入监督检查和责任追究条款，推动闭环管理，扎紧制度“笼子”。

强化查处问责

公司开展了“案件查办标准化”工作，省级公司严格按照案件查办制度流程开展案件查办工作，案件查办工作程序严格符合上级和公司规定的标准。截至2015年底，全公司自办案件96

件，给予140人相关纪律处分，组织处理219人次，对四个所属单位进行了问责。

开展制止利益输送问题的专项治理

公司认真核查问题线索，深入开展了企业领导人员、配偶、子女及其他亲属经商办企业进行关联交易问题及领导人员接受合作方礼金等问题的专项治理，共计2.6万余

名各县公司经理以上人员填报调查表，并做出书面承诺，相关人员主动上缴了收受的礼金礼品。

传递廉洁信念

中国移动有针对性地开展内容丰富、形式多样的反腐倡廉教育活动，在公司内部普及和激发廉洁诚信意识，营造风清气正的良好氛围。

公司重点突出纪律教育，连续第四年开展“反腐倡廉教育月”活动，覆盖90%以上管理人员、75%以上普通员工。公司进一步拓展教育渠道，通过领导人员讲课、外部专家作报告、剖析典型案例、观看教育片、参观教育基地、开设彩信课堂、征集学习心得等方式，运用办公网、网上大学、短彩信、微信、动漫、游戏、微视频等载体，深入开展了各种接地气、富新意、有触动的反腐倡廉教育活动。

同时，公司持续加大反腐倡廉警示教育力度，对2011年以来公司相关领导人员腐败案件进行了剖析，重点揭示腐败案件的特点、规律及危害。2015年，公司共举办警示教育大会五次，以案示警、以案明纪。

更多反腐败相关信息详见本报告第50页。



2015年，共接到信访举报

1,605 件次

信访办结率为

90.28%



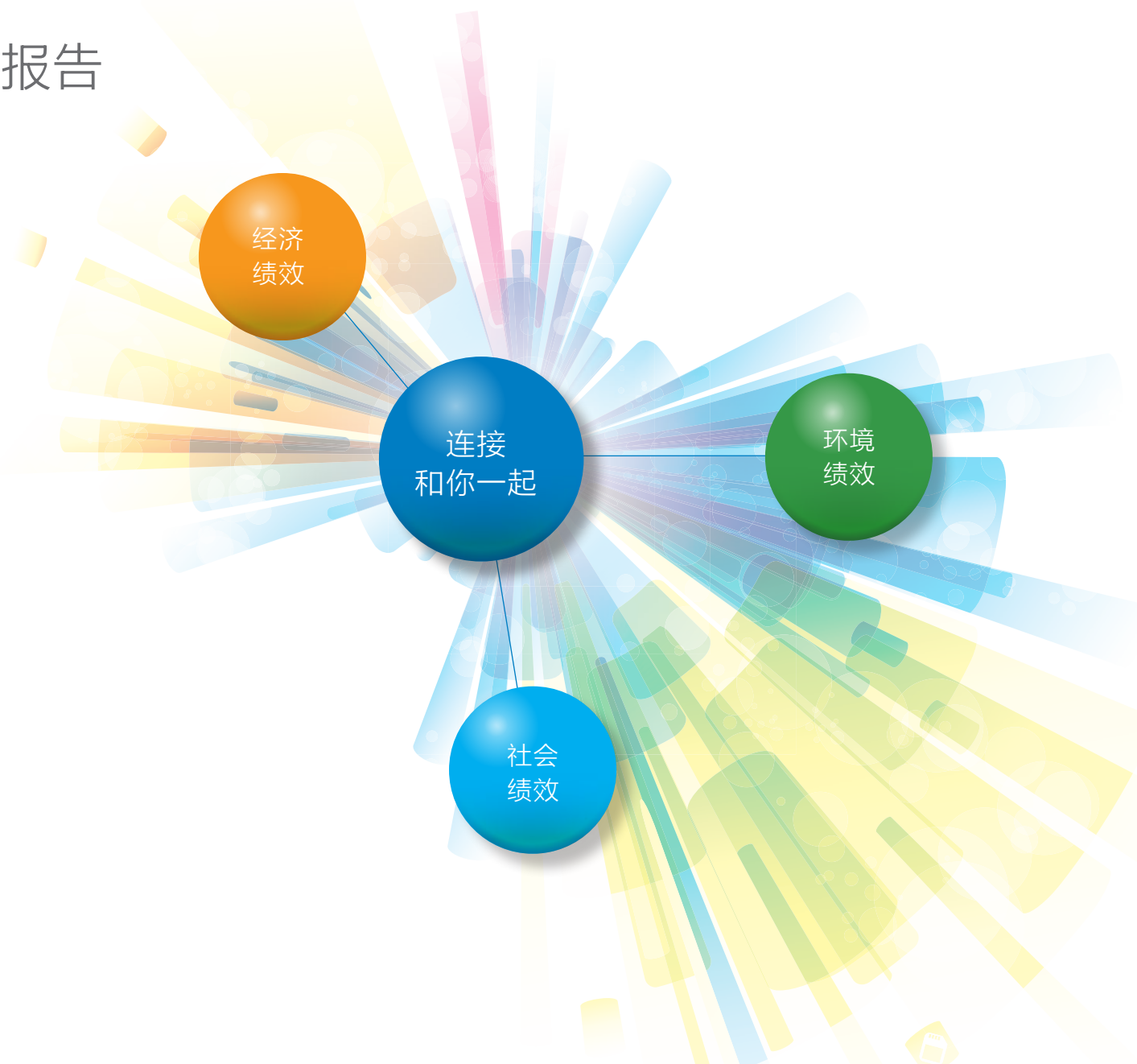
2015年，公司共开展反腐倡廉教

育活动 **1,986** 场

接受教育人数达

761,800 人次

绩效报告



中国移动通过对标可持续发展领域国际国内标准以及行业标杆,不断完善可持续发展关键议题管理,提升实践绩效。我们遵照GRI《可持续发展报告编写指南(G4)》、联合国全球契约十项原则、ISO 26000、港交所《环境、社会及管治报告指引》、中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR3.0)》、《社会责任绩效分类指引(GB/T36002-2015)》等可持续发展绩效及信息披露指引要求,针对经济、社会、环境三方面的实质性议题,在绩效报告部分系统披露中国移动的可持续发展管理方法和相关绩效指标数据,力求全面、客观、准确呈现相关信息。

利益相关方沟通与实质性分析

行之有效的可持续发展管理，必须建立在充分倾听利益相关方声音、充分了解利益相关方关切、充分响应利益相关方诉求的基础之上。2015年，我们继续与客户、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表等六类相关方群体保持了密切沟通，增进彼此了解。同时在可持续发展报告编制过程中对相关方开展调研，识别出相关方重点关注的议题，并通过实质性分析确定报告披露内容。

| 相关方 | 相关方重点关注议题（前五项）* | 沟通渠道 |
|--|--|--|
| 客户  | 1. 网络质量保障 2. 电磁辐射管理 3. 信息安全与隐私保护 4. 客户权益保护 5. 社会公益慈善 | 1. 客户接待日 2. 10086 热线 3. 微博、微信互动 4. 网络及手机营业厅 5. 客户满意度调查 6. 手机应用 APP 7. 总裁信箱 |
| 员工  | 1. 信息安全与隐私保护 2. 网络质量保障 3. 职业健康与安全 4. 促进信息惠民 5. 员工培训与发展 | 1. 职工代表大会 2. 定期培训 3. 绩效沟通机制 4. 彩信刊物《移周刊》 5. 员工评优机制 6. 员工申诉机制 7. 总裁信箱 |
| 股东与投资者  | 1. 促进信息惠民 2. 网络质量保障 3. 利益相关方沟通 4. 公司治理与风险管控 5. 经济价值创造 | 1. 企业年报、中期报告与公告 2. 股东大会 3. 投资者见面会 |
| 政府与监管机构  | 1. 促进信息惠民 2. 利益相关方沟通 3. 网络质量保障 4. 社会公益慈善 5. 缩小数字鸿沟 | 1. 日常汇报沟通 2. 专题调研与现场会 3. 相关论坛交流活动 4. 总裁信箱 |
| 价值链伙伴  | 1. 网络质量保障 2. 信息安全与隐私保护 3. 供应链管理 4. 客户权益保护 5. 经济价值创造 | 1. 采购活动 2. 供应商门户网站、供应商服务站、供应商服务热线 3. 培训与评估 4. 论坛与大会 5. 总裁信箱 |
| 社区与环境代表  | 1. 社会公益慈善 2. 利益相关方沟通 3. 信息安全与隐私保护 4. 碳排放与废弃物管理 5. 促进信息惠民 | 1. 社区活动 2. 大众传媒 3. 微博、微信等新媒体 4. 公益项目平台 5. 总裁信箱 |

*相关方重点关注的前五项议题来源于报告实质性分析相关方专项调查结论，参见本报告第40页。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|---------|---------|---------|
| CSR 宣贯培训覆盖人数（人次） | 131,350 | 216,038 | 276,519 |
| 总裁信箱收到来信数（封） | 2,194 | 2,378 | 2,058 |

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|--------|---------|---------|
| 总经理客户接待日接待客户数量（人次） | 79,970 | 93,000 | 106,289 |
| 总经理客户接待日解答客户咨询投诉数量（件） | 78,096 | 101,000 | 101,560 |

2015年中国移动根据可持续发展议题实质性分析模型，分析比较不同议题对相关方的影响和对公司自身发展的重要性，识别筛选出需要在报告中重点披露的高实质性议题。

识别阶段

通过梳理国际标准要求和公司实践，并结合各个相关方与中国移动在过去一年内的沟通情况，共确定16项与中国移动相关的可持续发展议题。

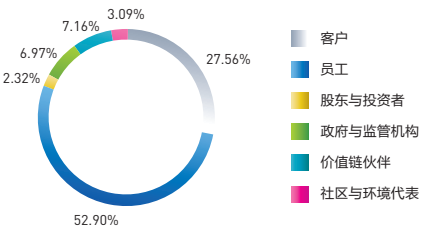
| 国际标准 | 行业最佳实践 | 可持续发展背景 |
|--|--|---|
| 分析 GRI G4、DJSI 等相关标准，筛选符合全球可持续发展趋势和要求的议题 | 对国内外同业企业的可持续发展信息披露进行分析，识别出与通信行业高度相关的议题 | 解读与通信行业相关的全球可持续发展最新动向及国家近期宏观政策，分析年度与公司社会责任实践相关的媒体报道，识别与公司密切相关的可持续发展宏观议题及具有普遍社会需求的议题 |

评估阶段

针对16项可持续发展议题开展关键相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题对他们的重要程度，确定16项议题对利益相关方的重要性排序。

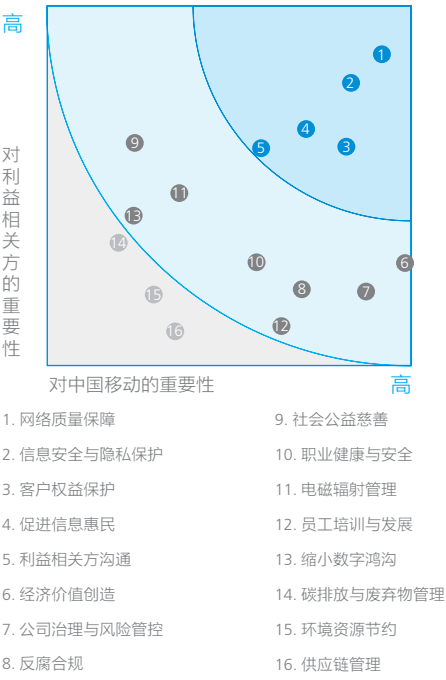
回收有效问卷1,034份

内外部相关方代表占比约为1:1



筛选阶段

在中国移动内部评估16项议题对于中国移动的重要程度，结合利益相关方打分情况形成议题实质性分析矩阵，确定报告重点披露议题内容。



| | 议题 | 对应报告内容 | 报告边界 |
|--------|-----------|----------------|-------|
| 高实质性议题 | 网络质量保障 | 连接·沟通、社会绩效 | 内部 |
| | 信息安全与隐私保护 | 连接·沟通、社会绩效 | 内部 |
| | 客户权益保护 | 连接·沟通、社会绩效 | 内部 |
| | 促进信息惠民 | 连接·创新、社会绩效 | 内部 |
| | 利益相关方沟通 | 责任十年路 | 内部 |
| 中实质性议题 | 经济价值创造 | 连接·创新、经济绩效 | 内部 |
| | 公司治理与风险管控 | 稳健成长 健康发展、经济绩效 | 内部 |
| | 反腐合规 | 稳健成长 健康发展、社会绩效 | 内部 |
| | 社会公益慈善 | 连接·希望、社会绩效 | 内部 |
| | 职业健康与安全 | 连接·成长、社会绩效 | 内部 |
| | 电磁辐射管理 | 连接·沟通、社会绩效 | 内部 |
| | 员工培训与发展 | 连接·成长、社会绩效 | 内部 |
| | 缩小数字鸿沟 | 连接·沟通、社会绩效 | 内部 |
| 低实质性议题 | 碳排放与废弃物管理 | 连接·绿色、环境绩效 | 内部和外部 |
| | 环境资源节约 | 连接·绿色、环境绩效 | 内部和外部 |
| | 供应链管理 | 连接·成长、经济绩效 | 内部和外部 |

经济绩效

公司治理

我们为何关注该议题？

良好的公司治理结构有助于充分保护股东权益、有效平衡和协调各方利益关系。严格的风险管理和内部控制对于企业有效应对变化、确保可持续发展至关重要。

中国移动的管理

1. 治理概况：董事会始终以忠实代表所有者利益、对出资人负责、增强公司市场竞争力为根本宗旨，持续发挥战略引领、决策把关和风险控制作用，不断健全权责对等、运转协调、有效制衡的决策执行监督机制，公司法人治理水平不断提高。

截至2016年3月，董事会共由七位董事组成，分别为尚冰董事长，李跃董事、总经理，于宁、佟保安、李玉林、何庆源外部董事，李秀川职工董事。

2. 风险管理：公司持续跟踪国内外风险管理理论研究动态，结合公司组织和业务特点，继续完善公司全面风险管理体系框架。公司确立了风险分层级评估、分类型管控的原则，明确了风险管理演进路线和规划，为全公司各业务线条、各单位开展风险管理工作提供指导。

3. 内部控制：公司以符合《索克斯法案》404条款为基础，按照系统化、规范化的原则，建立了一套以风险为导向、与业务深度融合、组织责权清晰的全面内控体系，并通过内部审计，对各项经营活动和内部控制的适当性、合规性和有效性进行独立、客观的监督和评价，持续改善公司治理、风险管理和控制过程的效果。

2015年进展

1. 2015年，董事会深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，积极落实国资委建设规范董事会各项要求和部署，正确引领公司发展方向，深入研究公司经营管理重大事项，有效防控公司运营风险，着力强化企业治理研究，规范履职、科学决策、高效运行，有力保障了中国移动的持续健康发展，推进了公司治理水平的持续提升。2015年公司共召开董事会会议七次。
2. 我们加强对采购、工程建设、合作业务等高风险领域的监督，并拓展审计覆盖面，加强对境外企业的审计监督。开展重点流程和IT系统的专项审计，积极堵塞漏洞，推动公司管理提升。积极推进信息化审计，正式运行基于计算机辅助审计技术的持续审计。
3. 我们提出了探索建立全员参与的自主内控体系的目标，促进内控体系与业务制度、流程、系统的融合，努力推动新管理制度办法发布时包含内控要求、新业务开展时业务流程符合内控要求、新系统上线时系统规划和建设嵌入内控要求。

财务绩效

我们为何关注该议题？

经济价值的创造是我们为利益相关方创造价值的基本形式，也是保证公司可持续发展的基础。

2015年进展

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 营业收入(十亿元) | 661.9 | 662.5 | 670.9 |
| 移动数据流量收入(十亿元)* | 105.4 | 150.6 | 198.3 |
| 纳税额(十亿元) | 87.9 | 72.3 | 69.6 |

* 中国移动有限公司口径数据。

公司运营成本、员工薪酬和福利、向出资人支付的款项等各项财务指标，请参阅《中国移动有限公司2015年年报》。

市场表现

我们为何关注该议题？

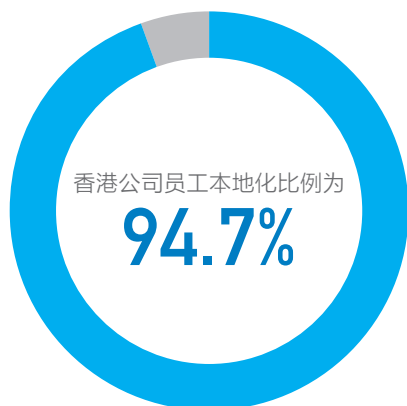
帮助每一个运营地点从公司的运营成长中受益，让当地社区与公司共同发展，与当地人民共享企业成长价值，可以帮助我们获得更稳定的发展环境。

中国移动的管理

公司遵守运营所在地劳动法律法规，积极支持当地就业，员工工资均高于运营地最低工资标准。

2015年进展

中国移动香港公司员工本地化比例为94.7%，管理人员本地化比例为99.4%。



间接经济影响

我们为何关注该议题？

在创造直接经济价值以外，经济和社会的发展也受到基础设施投资、带动就业创业等影响。企业可以通过间接方式对经济社会带来长期的积极影响。同时，由于地区经济发展不平衡，城乡网络和宽带等通信服务普及率差异仍然存在，助力解决数字鸿沟问题、提升社会整体信息化水平是中国移动的天然使命。

中国移动的管理

1. 公司开展了“村村通电话工程”，促进通信与信息服务在边远农村地区普及推广，助力缩小数字鸿沟。
2. 我们在中国内地进一步加强4G基站建设，扩大4G覆盖范围，推进4G网络“更广、更深、更厚、更精”发展。
3. 我们通过移动应用商场(Mobile Market, 简称MM)，打造面向开发者和能力服务商的开放、合作、共赢的生态链。依托MM平台，我们的百万青年创业计划为年轻的优秀开发者搭建创业孵化基地，提供实现自我价值的空间。

2015年进展

公司2015年带动价值链就业超过260万人。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------|---------|---------|---------|
| 基础设施建设 | | | |
| 累计覆盖边远村庄数(个) | 118,236 | 121,243 | 122,997 |
| 累计通电话自然村数(个) | 72,659 | 75,666 | 77,420 |
| 累计通宽带行政村数(个) | 20,544 | 27,995 | 33,061 |
| 乡镇渠道网点数(万个) | 65.4 | 60.2 | 59.5 |
| “农信通”客户数(万户) | 6,029 | 6,266 | 6,349 |
| 农村信息网累计发送涉农信息数(亿条) | 217.4 | 350.2 | 532.4 |
| 4G 基站建设总数(万个) | — | 72 | 110 |
| 带动就业创业 | | | |
| 累计提供创业扶持资金(万元) | 1,308 | 4,207 | 6,873 |
| MM 注册开发者到达数(万) | 384.5 | 391.0 | 394.6 |
| MM 累计分发量(亿次) | 41.97 | 93.07 | 129.42 |

价值链伙伴管理

我们为何关注该议题？

价值链伙伴是我们的六大类利益相关方之一，也是中国移动可持续发展道路上不可或缺的合作伙伴。与价值链伙伴一同以规范、道德的理念经营企业，一同践行对环境、社会的责任，将帮助我们更好更快地实现可持续发展目标。

中国移动的管理

- 1. 公司在采购过程中通过资格预审和资格后审等方式，严格核查潜在供应商资质和资格，根据发现的问题程度，分别采取澄清、整改、取消后续参与资格等处理措施。
- 2. 我们大力推动公平采购、透明采购。通过制定规范的采购决策流程，推进规范化、标准化的采购流程，并将标准化流程固化到信息系统和电子采购招投标系统中，减少人为干涉，确保各项采购制度和要求得以刚性执行，降低采购风险。对所有采购项目，要求采购文件中必须公开供应商资格条件要求、评审标准和方法、中标原则等关键信息；对公开采购项目，要求全部发布采购公告；对应公示结果的采购项目，要求必须公示采购结果。
- 3. 在采购项目评标、评审中，我们将SA8000认证（或职业健康安全管理体系相关认证）、环境管理体系认证ISO14000证书作为评分指标之一。对没有进行或没有通过SA8000等认证的供应商，也要求对员工工作时间管理、薪酬与支付情况、安全与健康情况管理进行说明，并作为评分内容。对没有进行或没有通过ISO14000认证的，要求其对产品环保保证、自然环境保护管理情况进行说明，并作为评分内容。

2015年进展

- 1. 我们制定并发布了《关于规范中国移动所属单位采购决策管理的指导意见》，加强采购方案分层分级决策管理，确保对所有供应商的标准、要求一致，一视同仁，维护采购公平性。
- 2. 对USIM卡片的采购需求统一变更为薄膜封套包装的小卡式，促进了USIM卡片供应商节约包装物料与节能减排。
- 3. 我们的电子采购与招投标系统已覆盖全部省公司及下属地市公司、直属单位及专业公司，并率先与工业和信息化部通信

工程建设项目招标投标管理信息平台实现对接，成为电信行业唯一被列入国家首批电子采购招标投标交易试点的平台。2015年，电子采购与招投标系统注册专家数达48,345人，注册供应商数达49,283家。2015年，我们共实施电子采购项目3.7万余个，电子采购率超过95%。全年减少纸质招标文件约60万份，相应节约纸张1,500吨、燃煤754吨、木材1,312.4吨、生产用水96.2万吨、电90.4万度，减少二氧化碳排放3,468吨、污水排放45.2万吨，节约总社会成本约1,800万元。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| 集中采购的供应商数量（家） | 7,037 | 6,751 | 6,235 |
| 一级集中采购供应商数量（家） | 455 | 500 | 419 |
| 一级集采中供应商本地化比例 ¹ (%) | 100 | 100 | 100 |
| 二级集中采购供应商数量（家） | 6,829 | 6,605 | 6,105 |
| 二级集采中供应商本地化比例 ² (%) | 47.65 | 44.80 | 47.41 |
| 一级集采对供应商的核查次数 ³ （次） | 814 | 1,502 | 2,252 |
| 一级集采中确立合作关系的供应商接受核查的比例（%） | 100 | 100 | 100 |
| 驻厂检验发现供应商质量不合格而取消中标资格的数量（起） | 0 | 0 | 0 |
| 签约服务提供商数量（家） | 227 | 120 | 210 |
| 短信优秀级合作伙伴占比（%） | 11.8 | 11.7 | 9.6 |
| 彩信优秀级合作伙伴占比（%） | 10.4 | 13.3 | 8.6 |

注：

- 1. 一级集采中供应商本地化比例指在一级集中采购中，中国本土供应商（注册地在国内）所占比例，2015年无国际招标项目，无境外供应商。
- 2. 二级集采中供应商本地化比例指在二级集采中，本省供应商（注册地在本省）所占比例。
- 3. 采购共享服务中心对目标供应商核查的次数，包括中标和非中标供应商，不含二级集采。

环境绩效

能源使用

我们为何关注该议题？

降低能源消耗，提高能源效率，是实现减少温室气体排放最直接的方法之一，也是我们“绿色行动计划”的核心目标之一。尽管我们的网络规模和总体业务量在增长，使得我们的总体能源消耗水平仍然不断上升，但我们努力实现单位业务量的综合能耗持续下降。

中国移动的管理

- 1. 针对无线网、核心网、IT支撑网、IP承载网设备，分别完成相应节能分级标准，作为日常节能管理依据。
- 2. 我们不断研发并推广节能减排相关创新技术，扩大可再生能源的使用范围，降低对传统化石能源的依赖。
- 3. 我们建立了覆盖中国30个省公司的能源管理系统，全面监控我们的日常能源消耗指标。每年进行专业第三方能源审计，确保我们的能源管理和统计工作的准确性。
- 4. 我们对核心机房开展气流组织优化，提高冷气利用率，节约电力消耗。根据各地气温特点，推广自然冷源的应用。通过IP化、云计算及虚拟化等技术推动传统IT系统资源利用率的优化与提升。
- 5. 我们提出下一代新型组网方案(C-RAN)，实现通过集中化建站方式减少机房数量和机房配套设备，可大幅节约能耗。据测算，未来公司如果全面采用C-RAN组网方案，在无线性能提升的同时，平均接入网能耗可降低60%。
- 6. 公司鼓励员工使用视频会议设备、综合信息网等信息化办公手段来减少不必要的商务出行，减少因差旅而产生的碳足迹。

2015年进展

- 1. 2015年“绿色行动计划”共投资1.8亿元。
- 2. 2015年，实现单位信息流量综合能耗较上年下降17.6%，基站每载频耗电同比下降4.5%。
- 3. 公司能源管理平台已覆盖至30个省市，可对约28万个基站、3,000个机房、336栋机楼接入系统进行远程智能能耗数据采集。
- 4. 在年度节能专项检查活动中完成了对10个省公司、20个地

市、50个机房、50个数据中心的现场检查。公司全年共实施节能整改措施20类142项。

- 5. 在北京，积极参与北京市碳交易试点工作。根据北京市政府相关要求，完成公司总部及北京公司碳排放第三方核查、第三方抽查、配额申请及履约。
- 6. 公司获得国际权威碳排放组织CDP(中国)颁发的“应对气候变化领导力示范企业”称号。
- 7. 中国移动国际信息港一期数据中心获得中国数据中心节能技术委员会2015年度“节能增效技术创新奖”。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|
| 能源使用 | | | |
| 耗电总量（亿度） | 156.6 | 176.8 | 206.3 |
| 天然气用量（百万立方米） | 7.2 | 7.3 | 9.7 |
| 液化石油气用量（百吨） | 7.1 | 5.1 | 3.7 |
| 煤气用量（百万立方米） | 1.2 | 1.1 | 0.5 |
| 煤炭用量（万吨） | 1.8 | 1.1 | 1.3 |
| 汽油总消耗量（百万升） | 152.6 | 142.1 | 151.4 |
| 柴油总消耗量（百万升） | 24.1 | 22.0 | 23.2 |
| 外购热力费用（百万元） | 155.81 | 150.81 | 167.87 |
| 新能源使用 | | | |
| 新能源基站到达数（个） | 11,863 | 12,776 | 12,816 |
| 光能（个） | 8,501 | 9,219 | 9,068 |
| 风能（个） | 589 | 604 | 522 |
| 风光互补（个） | 1,765 | 1,931 | 1,940 |
| 其他新能源（个） | 1,008 | 1,022 | 1,286 |
| 采用新能源基站减少的CO ₂ 排放量（万吨） | 3.9 | 4.3 | 4.3 |
| 能源节约 | | | |
| 年总计节电量（亿度） | - | 7.9 | 3.0 |
| 年节电相当于节约成本数（亿元） | - | 10.7 | 3.9 |
| 年节电相当于减少温室气体排放量（万吨） | - | 59.2 | 22.7 |
| 绿色办公 | | | |
| 总部召开跨省视频会议次数（次） | 942 | 851 | 855 |
| 绿色运营 | | | |
| 公司自营电子渠道线上交易额（亿元） | - | 2,089 | 3,209 |

水

我们为何关注该议题？

中国的水资源并不丰富。降低公司耗水量不仅可以为公司节省运营成本，也能在一定程度上缓解缺水严重地区的水资源危机。

中国移动的管理

在运营中，公司根据条件尽量利用循环水，并安排物业工程人员对供水、用水设备定期巡检。在数据中心建设过程中，尽可能利用市政中水、二次利用地下水减少自来水消耗。

2015年进展

公司在年内未发现因取水而对水源地产生重大影响的事件。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------|-------|-------|-------|
| 总用水量（百万吨） | 33.11 | 33.92 | 40.06 |
| 人均办公用水量（吨） | - | 124 | 96 |

生物多样性

我们为何关注该议题？

为了尽可能覆盖更多地区，让网络覆盖质量更好，即使在人烟稀少的自然保护区内，也不可避免地会进行移动基站的建设和维护工作。这些自然保护区内生物多样性脆弱，因此需要我们格外注意保护这些地区的生态环境，实现人与自然的和谐共处。

中国移动的管理

对于处在自然保护区内的基站，公司按照相关规定严格进行项目评估与审批。

2015年进展

2015年，公司未发现因经营活动而受到重大影响的物种。

排放

我们为何关注该议题？

气候变化是当今全球受关注程度最高的可持续发展议题之一。通信企业及其价值链降低排放将为减缓全球气候变化趋势做出突出的贡献。

中国移动的管理

1. 公司主要排放来源为范畴二排放，因此我们的减排管理重点在于节约能源消耗、提高能效，通过节能管理实现范畴二温室气体减排。公司连续第九年实施“绿色行动计划”，依托于能源管理体系，继续深化节能减排管理，提升节能减排成效。
2. 我们每年积极回应CDP问卷，公开披露公司气候变化战略、风险和机遇、第三方认证、排放绩效和前20名供应商碳排放信息。

2015年进展

2015年11月，公司再度荣获了CDP（中国）授予的“应对气候变化领导力示范企业”称号。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| CO ₂ 排放总量（百万吨） | 12.22 | 13.58 | 16.24 |
| 直接 GHG 排放总量（范畴一）（百万吨） | - | 0.40 | 0.43 |
| 间接 GHG 排放总量（范畴二）（百万吨） | - | 13.18 | 15.81 |
| 碳排放强度（tCO ₂ e/万元） | 0.185 | 0.205 | 0.242 |
| 员工差旅产生的碳排放量（万吨） | - | 16.49 | 15.87 |
| 员工差旅产生的碳排放量下降比率（%） | - | - | 3.8 |

污水及废弃物

我们为何关注该议题？

如果污水和报废电子垃圾不经过恰当处理就直接进入环境，会给我们的周边环境带来严重的负面影响和恢复压力。

中国移动的管理

- 1. 公司在全部运营地点实现污水全部进入污水管网系统进行处理，确保污水零排放。
- 2. 公司对机房、基站、数据中心等在日常运行过程中产生的废弃物，交由专业第三方机构进行综合回收处置。
- 3. 公司在全国多地开展了“坚持绿色环保，手机优惠到家”活动，帮助消费者回收废旧手机，向全社会宣传绿色环保理念。

2015年进展

公司在生产经营过程中产生的污水100%进入污水管网系统，未发现污水排放违规行为。

| 指标名称 | 2014 重量 (吨) | 2014 价值 (万元) | 2015 重量 (吨) | 2015 价值 (万元) |
|-----------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 交由专业第三方回收处置的废弃物 | | | | |
| 网络类 | 32,499 | 15,992 | 26,637 | 13,546 |
| 蓄电池 | 19,916 | 9,674 | 19,195 | 10,392 |
| 通信设备 | 6,797 | 3,950 | 4,598 | 1,914 |
| 线缆类 | 2,153 | 1,158 | 907 | 578 |
| 其他 | 3,633 | 1,210 | 1,937 | 662 |
| 办公类 | 1,631 | 976 | 1,323 | 551 |
| 电子设备 | 1,036 | 743 | 937 | 473 |
| 其他 | 595 | 233 | 386 | 78 |
| 终端类 | 50 | 53 | 44 | 142 |
| 废弃物总计 | 34,180 | 17,021 | 28,004 | 14,239 |

社会绩效

雇佣

我们为何关注该议题？

确保员工招聘、工作、解聘过程中公司行为始终符合所在地法律法规要求，为员工提供应得的福利，是一家负责任的公司应该达到的基本要求。

中国移动的管理

- 1. 公司按照法律规定，为员工提供各项保险及福利。
- 2. 在公司总部及各下属单位全面开展员工帮助计划（EAP），覆盖员工达到30余万人，为员工提供心理咨询服务。
- 3. 开展“幸福1+1”系列活动，提升员工身体素质，丰富精神生活。
- 4. 在省公司设立困难帮扶基金，帮助受重大疾病影响的困难员工。

2015年进展

- 1. 开设全系统EAP专员高级研修班，提升了公司内部EAP骨干队伍的工作能力和实践水平。180人的专员队伍纵向分布在省、市、县三级公司，横向分布在总部部门、专业公司、客服中心等多个单位。
- 2. 正式启动“幸福1+1”系列活动，员工参与率超过36%。
- 3. 关爱高海拔地区县级公司基层员工，向海拔2,500米以上的县级公司拨付专项关爱资金200万元。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|---------|---------|---------|
| 员工年龄构成 | | | |
| 员工总数（人） | 231,546 | 274,347 | 416,895 |
| 30岁以下员工比例（%） | 25.12 | 35.24 | 39.64 |
| 30-50岁员工比例（%） | 67.36 | 59.94 | 55.85 |
| 50岁以上员工比例（%） | 7.52 | 4.82 | 4.51 |
| 员工流动性 | | | |
| 年度新入职员工总数（人） | 7,555 | 19,726 | 28,512 |
| 新入职女性员工总数（人） | 3,026 | 9,664 | 15,452 |
| 新入职男性员工总数（人） | 4,529 | 10,062 | 13,060 |

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|-------|-------|--------|
| 年度主动离职员工数（人） | 2,322 | 6,443 | 10,711 |
| 主动离职女性员工总数（人） | 867 | 2,455 | 5,088 |
| 主动离职男性员工总数（人） | 1,455 | 3,988 | 5,623 |
| 年度解雇员工数（人） | 65 | 436 | 510 |
| 解雇的女性员工总数（人） | 31 | 164 | 199 |
| 解雇的男性员工总数（人） | 34 | 272 | 311 |

职业健康与安全

我们为何关注该议题？

杜绝安全生产相关事故发生，保护员工在工作中的健康和安全，对于我们维持业务正常运营和保护员工权益均有重要意义。

中国移动的管理

1. 我们每年组织员工进行健康体检，帮助员工及时了解掌握自身健康情况。
2. 每年在全公司范围内组织开展“安全生产月”活动，各单位进行安全生产相关检查，确保工作流程中每个环节落实安全生产要求。

2015年进展

1. 2015年6月，公司开展了主题为“加强安全法制，保障安全生产”的“安全生产月”活动，并在8月至12月组织了安全生产大检查。
2. 开展安全监督检查“回头看”活动，先后组织检查组对10余个单位进行安全生产监督检查，督促对问题和隐患限期整改。
3. 举办安全管理部门负责人培训和“做应急自救第一响应人”大型应急讲座，提升安全意识和技能。
4. 2015年，公司未发生较大及以上安全生产事故。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|-------|-------|-------|
| 员工体检率（%） | 91 | 92 | 94 |
| 开展安全应急演练活动数量（场次） | 1,120 | 1,130 | 1,156 |
| 安全应急演练活动员工参与率（%） | 85 | 86 | 86 |

培训与教育

我们为何关注该议题？

员工是企业最宝贵的财富。员工的职业能力高低影响个人的职业生涯，全体员工的职业技能水平则是公司能否持续创新发展的关键。为员工提供多样化、深度的培训课程，是我们继续保持人才优势的重要路径。

中国移动的管理

1. 围绕公司业务技术发展重点，开展“百千万人才”、“千人计划”、政府特殊津贴推荐管理工作，逐步完善各类优秀人才选拔机制。
2. 结合业务发展需要和外派人员管理实际情况，完善《中国移动外派人员管理办法》；继续开展派往境外公司人员选派工作，涵盖高管、中层、骨干员工等不同层级，涉及综合管理、财务、人力、市场营销、网络维护等专业领域，逐步搭建起国际化人才培养体系。
3. 优化高级工程师评审方案；集中推荐多名中层干部参加国资委教授级高级政工师评审；组织各单位参与国家各专业层级职称评审，提升队伍专业技能。
4. 每年制定员工培训计划，为员工提供符合职业成长路径规划、符合业务新要求的培训课程。在业务内容之外，我们也为员工提供丰富的生活相关培训课程，帮助员工在工作之余发展兴趣爱好，保持积极健康的生活和工作心态。
5. 开展专业技能认证体系研究，针对技能模型开发与维护实施、技能课程库开发与建设、技能认证考试等，建立起相对标准化的机制与流程，为全面开展各专业条线技能认证工作奠定基础。制订无线网、核心网管理等十二个专业领域的技能晋级路径，并完成了各专业课件梳理和制作。
6. 建立培训全流程管理与评估体系、培训设计与实施专业方法体系、公司培训资源共建共享平台，持续加强精品课程打造和内部讲师队伍培养，不断探索应用团队建导等新型教学方法，为员工建立良好的学习平台，促进公司学习型组织建设。
7. 网上大学在线学习平台创新引领基于移动互联网的学习模式，融合PC、手机、微信、直播、MOOC等新型学习形式，面向公司员工开展公司战略解读、企业文化传播、业务策略传达、岗位技能认证、员工学习发展等多方面培训课程和学习活动，引领全公司员工学习成长，推动公司战略有效落地。

2015年进展

- 1. 2015年网上大学在线学习平台学习人数达到33万，其中手机学习人数超过14万，在线学习总时长1,024万小时，参与员工人均学习时长达31小时。
- 2. 中国移动学院在2014年荣膺“中国最佳企业大学”、“ATD卓越实践奖”的基础上，2015年又连续获得“引擎奖——2015中国标杆企业大学奖”、“2015中国E-learning行业应用创新奖”、“博奥奖——2015年度最佳学习管理系统应用奖”等外部认可。
- 3. 2015年累计专业技能培训授课人次达15.58万次。共组织12个专业的初、中级技能认证考试，以及4个专业的高级技能认证考试，全公司共11万人次参加。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 人均培训费用（元） | 2,632 | 2,429 | 1,944 |
| 培训总人数（万人次） | 98.9 | 116.8 | 116.9 |
| 高层接受培训的人数（人次） | 686 | 734 | 741 |
| 中层接受培训的人数（人次） | 15,126 | 12,327 | 12,139 |
| 普通员工接受培训的人数（万人次） | 97.9 | 115.5 | 115.6 |
| 员工中参加学历学位学习的比例（%） | 4.13 | 0.85 | 0.98 |
| 员工平均培训时间（小时） | 61.2 | 57.5 | 57.6 |
| 高级管理人员平均参加培训时间（小时） | 60.1 | 68.4 | 92 |
| 中级管理人员平均参加培训时间（小时） | 61.7 | 56.6 | 66.4 |
| 普通员工平均参加培训时间（小时） | 61.8 | 57.5 | 57.3 |
| 网上大学学习人数（万人） | — | 32 | 33 |
| 网上大学员工人均学习时长（小时） | 25 | 25 | 31 |
| 网上大学手机学习人数（万人） | — | 14 | 14 |

多元化与非歧视

我们为何关注该议题？

平等对待每一位求职者和在职员工是负责任公司的基本表现。

中国移动的管理

- 1. 我们在员工手册中，明确规定公司不得对员工有任何关于年龄、民族、性别等方面的歧视行为。在员工招聘、晋升过程中，我们也采取措施，确保性别、民族等与岗位要求不相关的因素不会影响最终结果。
- 2. 注重保护女性员工生育权，充分尊重她们休产假的权利。
- 3. 为女性员工提供符合其需求的工作环境，如设置哺乳室、“爱心妈咪小屋”等。

2015年进展

- 1. 举办中国移动女员工“转型促发展，巾帼建新功”主题论坛，制作《巾帼建新功，共筑移动梦》女员工风采展示宣传片，展示公司女职工乐观积极、奋勇争先的精神面貌。
- 2. 2015年，公司总部产假后返工女性员工比例为100%。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| 全体员工中女性比例（%） | 40.92 | 47.05 | 54.79 |
| 高级管理层中女性比例 ¹ （%） | 18.17 | 17.60 | 14.15 |
| 少数民族员工比例（%） | 6.92 | 6.86 | 6.80 |

注：

- 1. 高级管理层指省级公司副总经理及以上和总部部门总经理及以上职位的管理人员。

劳工问题申诉机制

我们为何关注该议题？

为员工提供畅通的沟通和申诉渠道，可以了解员工诉求，有效保护员工权益，及时掌握公司管理不足之处，是提升公司人性化管理水平的必要措施。

中国移动的管理

员工可以通过总裁信箱、信访办公室、工会等多个渠道向公司提出问题和建议，公司对收集到的员工要求会及时响应和处理。

▶ 2015年进展

1. 2015年总裁信箱共收到人力资源相关信件83件，目前已经全部转至对口部门进行处理和解决。
2. 公司召开了“畅通诉求渠道”视频交流会议，总结各地工会主席信箱、工会主席巡视、工会主席接待日等好的做法，并进一步推广。

商业与人权

☎ 我们为何关注该议题？

对人权的保护体现了一个公司的价值观，反映了公司对社会、对人民的基本态度。中国移动秉承“正德厚生，臻于至善”的企业价值观，重视人权问题，尊重并保护人权。

⚙ 中国移动的管理

1. 公司自2007年加入联合国全球契约，支持并实践全球契约十项原则，尊重并保护国际公认的人权，绝不参与任何漠视与践踏人权的行为。
2. 公司积极维护员工参与企业事务及表达意见的权利。公司坚持推进并规范工会及职工代表大会制度，通过职工代表大会就涉及员工切身利益或公司重大变化的事项向员工进行说明，并请员工代表共同进行决策。公司总部、各省公司及专业公司100%与员工签订平等协商集体合同，消除童工风险和强制性劳动风险。
3. 公司不仅严格保障员工各项人权，也积极督促各级供应商做好人权保障工作。公司修订了《供应商管理办法》，编制供应商认证模板对供应商劳工人权情况进行认证，并在一级集采核查中加入劳工实践核查环节，督促供应商做好人权保障工作。
4. 我们对旗下业务和服务进行评估，认为客户隐私安全、员工权益保护、供应链人权保护等工作对于公司至关重要。同时，我们通过扶贫、缩小数字鸿沟等措施，帮助贫困地区、偏远地区人权事业发展。

▶ 2015年进展

1. 公司印发了《中国移动推行企务公开工作指导意见》，进一步深化推进基层民主管理。
2. 客户隐私安全、员工权益保护、供应链管理、扶贫、缩小数字鸿沟等方面进展与成效，请参考报告中相应部分内容。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|------|------|------|
| 合同制员工加入工会比例(%) | 100 | 100 | 100 |
| 劳务派遣人员加入工会比例(%) | 98 | 98 | 98 |

当地社区

☎ 我们为何关注该议题？

我们的业务会对社区和居民产生显著影响。利用我们的资源、技术优势积极帮助社区发展、带动社区成长，是我们可持续发展战略中尤其重要的一部分。

⚙ 中国移动的管理

1. 我们坚持做好应急通信保障预案工作，在出现突发情况时，快速有效地在当地展开应急保障各项工作，维护当地通信设施和通信网络，保障民众获得基本通信服务。
2. 中国移动慈善基金会开展了“蓝色梦想”、“爱‘心’行动”等重点公益项目，帮助农村中小学和贫困先天性心脏病儿童解决成长和生活中的难题。我们的各个省公司和下属单位也根据社区实际情况，积极开展公益项目和志愿服务。
3. 在青海、西藏、黑龙江和新疆，我们承担了对口支援和定点扶贫任务。我们投入人力、物力和资金，主要用于贫困地区的基础设施建设、产业开发、文化教育、扶贫解困和捐资助学。

▶ 2015年进展

2015年，我们投入对口支援与扶贫资金4,068万元。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|---------|---------|---------|
| 应急通信保障 | | | |
| 应急通信保障总次数(次) | 4,005 | 3,126 | 3,219 |
| 重要政治经济事件保障(次) | 3,416 | 2,728 | 2,807 |
| 重大自然灾害类保障(次) | 491 | 350 | 371 |
| 重要事故灾难类保障(次) | 85 | 31 | 24 |
| 公共卫生事件类保障(次) | 2 | 3 | 0 |
| 社会安全事件类保障(次) | 11 | 14 | 17 |
| 出动应急通信车(辆次) | 5,127 | 6,135 | 8,212 |
| 投入应急通信设备(套次) | 50,741 | 33,421 | 58,624 |
| 动用人员(人次) | 465,443 | 314,212 | 207,822 |

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------------------------|--------|--------|--------|
| 社会公益活动 | | | |
| 员工志愿者注册总人数（万人） | 9.85 | 11.52 | 11.89 |
| 员工志愿服务总时长（万小时） | 52.20 | 46.05 | 48.34 |
| 累计接受免费先天性心脏病筛查贫困儿童数量（名） | 17,788 | 23,840 | 27,717 |
| 累计救助确诊先天性心脏病贫困儿童数量（名） | 1,341 | 2,260 | 2,744 |
| 累计建设“爱心图书馆”数（个） | 1,910 | 2,110 | 2,310 |
| 累计建设多媒体教室数（个） | 880 | 1,070 | 1,260 |
| 累计培训农村中小学校长数（名） | 59,000 | 70,539 | 80,981 |

反腐败

我们为何关注该议题？

腐败案件的发生不仅严重损害公司利益，也会对公司声誉带来难以磨灭的影响。

中国移动的管理

1. 公司一直重视党风廉政建设和惩防体系建设工作。依据《建立健全惩治和预防腐败体系2013-2017年工作规划》，制定符合公司实际情况的具体实施办法，在全公司范围内提出工作要求。
2. 我们利用公司网站、内部刊物、开展反腐倡廉教育活动等方式让员工进行反腐败相关内容学习。
3. 公司设有邮政信箱、电子邮箱(jubao@chinamobile.com)、总裁信箱、专线电话(010-52616186)、传真等举报渠道，公众和员工可通过任意渠道向公司提供违纪违法问题线索。对收到的问题线索，公司进行严格保密，认真核实相关问题，并对查实问题进行处理。

2015年进展

1. 对公司已有反腐倡廉制度进行修订和完善。印发《中国移动纪检组工作规则(试行)》、《廉洁风险预警通知书》、《关于特定关系人与特定事项申报工作的有关规定》、《中国移动党风廉政建设约谈制度(试行)》等制度文件；制定实施《特

定关系申报书》、《廉洁规则告知书》、《廉洁风险预警通知书》，明确采购过程中相关廉洁诚信要求。

2. 构建嵌入式廉洁风险防控机制，打造“教育、防控、惩治、问责”四位一体的反腐倡廉工作体系，明确阶段性、长期性推进目标、计划和工作要求。2015年，计划投资、工程建设、网络运维、采购招投标、业务支撑、终端营销等六个重点领域率先启动嵌入式廉洁风险防控工作，共梳理重要风险点145个，出台防控措施107项。
3. 全力配合中央巡视组开展专项巡视。加强与中央巡视办、中央巡视组沟通汇报，制定一整套配合巡视的工作机制和流程，及时准确传达、分解巡视组提出的任务要求。认真核查巡视组移交的问题线索，建立了线索核查、材料审核、纪检组监察室提供外调手段支撑和疑难问题会商的工作机制。公司直接组建43个核查组，对112件重要问题线索进行核查。
4. 连续第四年在全公司开展“反腐倡廉教育月”活动，覆盖90%以上管理人员、75%以上普通员工。
5. 下发了《关于2014年开展巡视监督情况的通报》，督促各单位自查自纠。特别是2014年接受公司内部巡视的六个单位，新制定或修订制度138项，强化责任追究，严肃惩处，累计问责110人。
6. 开展“案件查办标准化”工作，省级公司严格按照案件查办制度流程开展案件查办工作，案件查办工作程序严格符合上级和公司规定标准。截至2015年底，全公司自办案件96件，给予140人相关纪律处分，组织处理219人次，对四个所属单位进行问责。
7. 年内公司共收到信访举报1,605件次，办结率90.28%。
8. 2015年开展效能监察项目114项。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|---------|---------|---------|
| 年度开展反腐倡廉教育活动数量（场次） | 3,908 | 3,071 | 1,986 |
| 年度接受反腐教育与培训人次（人次） | 428,146 | 461,137 | 761,800 |
| 年度处理的腐败案件数（件） | 16 | 54 | 96 |
| 年度因腐败而被解雇和受到处分的人数（人） | 16 | 87 | 140 |

公平竞争行为

我们为何关注该议题？

营造一个公平开放的市场环境，需要行业中的每个参与者都自觉规范约束自己的行为。一个有着规范秩序的市场，将给所有市场的参与者提供更良好的发展环境。

中国移动的管理

对于营销活动密集、易引发不规范竞争问题的校园或节日营销等时点，公司高度重视全程规范管理。如在校园营销中，公司要求从建立各项机制着手，建立全面有效的规范校园市场秩序的工作保障机制，组织专题会议引导省公司理性竞争。2015年未出现影响范围广或持续时间长的特别事件。

2015年进展

2015年，公司未收到因反不正当竞争行为而提起的法律诉讼。

客户信息安全与隐私保护

我们为何关注该议题？

信息安全和客户隐私相关问题在近几年已经成为了公众关注度高、但又难以彻底得到解决的一个难题。通讯信息诈骗方式层出不穷，不仅让客户遭受了实际损失，也为我们的监管带来了挑战。

中国移动的管理

1. 全面实施垃圾短信“白名单+科学封堵”策略管理模式，完成了骚扰电话集中管控平台的升级改造，并对“语音群呼”类骚扰电话进行了集中治理，配合执法机关对伪基站诈骗进行打击。
2. 不断深化推广“金库模式”，参考银行金库管理模式，对使用者敏感信息采取“关键操作、多人完成、分权制衡”的原则，实现对所有敏感操作的严格控制。
3. 完成国际诈骗电话拦截系统扩容建设，实现对31个省公司网间全面覆盖，进一步增强对国际诈骗电话的拦截能力。
4. 做好各类重大活动的网络信息安全保障。在重大活动网络信息安全保障期间，公司组织制定专项保障工作方案，按专业分工进行落实。
5. 开展业务系统常态化安全巡检，每月对业务系统开展安全扫描。同时，联合外部专家对公司网络及业务系统进行安全态势监测。

2015年进展

1. 2015年，聚焦“金库模式”岗位角色与许可权、帐号与授权管理、客户信息操作管理等核心控制点进一步加强合规管

理，并开展全国范围现场检查。年内公司未发生重大客户信息泄露事件。

2. 我们开展了“扫黄打非·净网2015”、“扫黄打非·护苗2015”专项行动，受理客户举报近10万件。
3. 2015年共拦截垃圾短信48亿余条，关停骚扰电话号码341万余个，拦截国际诈骗电话呼叫2.6亿余次，处置手机淫秽色情信息400万余件，封堵违规网站16万余个，监测处置恶意软件12.8万余种，封堵恶意软件控制端4,400余个。
4. 公司提交的《移动伪基站网络侧监测技术要求》、《国际诈骗电话监控拦截技术要求》在中国通信标准化协会获得通过，成为中国通信行业标准。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|------|-------|--------|
| 垃圾短信投诉量减少率(%) | - | 64.9 | 29.4 |
| 诈骗电话号码处置数(个) | - | 5,600 | 96,000 |

网络与服务保障

我们为何关注该议题？

建立适应未来互联网与移动互联网发展的网络能力，提供更广泛的接入、更优质的网络与服务是公司获得竞争优势的重要着力点，也是公司与社会共享连接价值的基础保障。

中国移动的管理

1. 公司全面推进网络深度优化、完善体系建设，网络质量继续保持领先。持续完善基于客户感知的端到端质量保障机制；持续深化集中故障、性能、网优管理等网络运维体制改革；深入开展4G无线网络、核心网络优化；全面推进VoLTE网络改造和维护体系建设。
2. 公司聚焦4G客户持续开展客户满意度调查。通过引入国际上先进的客户忠诚度调查指标客户净推荐值(NPS)，在计算机辅助电话访问(CATI)调查的基础上，采用互联网调研方式，对4G客户消费全流程感知进行了全面了解，实现了对4G客户整体以及所有关键要素感知的360度全监测，为有针对性地改进产品与服务质量提供了重要依据。

2015年进展

1. 2015年，日4G流量驻留比为96.2%，手机点击率为85.8%。

2. 稳步推进VoLTE涉及的十大领域网络改造，覆盖现网90%网元、设备100余万台，截至2015年底，综合完成率达96%，全国304个城市已具备VoLTE基本音视频能力。
3. 根据工业和信息化部客户满意度调查，公司整体客户满意度为78.72%，持续保持行业领先水平。

| 指标名称 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|-------|-------|-------|
| 网络服务 | | | |
| 客户数（百万户）* | 767 | 807 | 826 |
| 4G 客户数（百万户）* | - | 90 | 312 |
| 4G 网络国际漫游国家和地区数（个） | - | 71 | 114 |
| GSM 漫游通达国家及地区数（个） | 242 | 248 | 255 |
| 数据漫游通达国家及地区数（个） | 197 | 208 | 215 |
| 国际传输带宽(G) | 1,300 | 1,579 | 2,983 |
| 4G 网 CSFB 全程成功率 (%) | - | 97.65 | 98.38 |
| GSM 网全程呼叫成功率 (%) | 99.12 | 98.57 | 98.32 |
| 3G 网全程呼叫成功率 (%) | 98.53 | 97.49 | 97.43 |
| 4G 网掉话率 (%) | - | - | 0.14 |
| GSM 网掉话率 (%) | 0.43 | 0.46 | 0.45 |
| 3G 网掉话率 (%) | 0.21 | 0.22 | 0.19 |
| 客户权益保护 | | | |
| 百万客户申诉率（件） | 32.3 | 30.7 | 38.5 |
| 处理客户不良信息举报数量（万条） | 435 | 195 | 145 |

* 中国移动有限公司口径数据。

电磁辐射管理与沟通

我们为何关注该议题？

目前公众对通信基站的电磁辐射仍然有较深的误解，这样的误解对实施基站规划和建设工作带来了困难。与公众就电磁辐射问题进行沟通，既是维护公众的正当知情权利，也有助于公司与社区和谐共处。

中国移动的管理

公司严格依照《电磁辐射环境保护管理办法》等法规的要求，加强对基站电磁辐射的管理，建立了完善的电磁辐射管理体系。

公司定期检查与监测省公司电磁辐射管理情况，并通过开展电磁辐射技术标准与法规、风险沟通等培训，提升电磁辐射管理一线员工技能，确保基站建设合规、基站运行电磁辐射不超标。同时，我们主动走向公众，采取多种形式开展电磁辐射科普，逐步消除公众对电磁辐射的误解。

2015年进展

使用基站电磁辐射科普宣传车，让公众直接参与测试自己家中、基站、繁华场所、马路上等各种场景的电磁辐射情况，直接向公众介绍基站电磁辐射的政策法规、基站电磁辐射标准、健康影响等，有效化解公众对基站电磁辐射的疑虑。

通过参与环保部门举办的常规活动，包括纪念世界地球日、环境与发展论坛、中华环保民间组织可持续发展年会、世界环境日等，我们主动进行移动通信基站电磁辐射科普宣传，增进了公众对基站电磁辐射问题的理解。

境外履责

我们为何关注该议题？

伴随“走出去”的步伐，我们的运营也将对当地社区产生实质性影响。履行对海外社区的责任，是我们在拓展海外业务的同时，实现与当地社区共同发展、共享价值的必然选择。

中国移动的管理

1. 在香港，我们与当地政府合作开展员工招聘和培训项目，与香港劳工处合作开办“展翅青见计划”，与香港职业训练局合作提供“工作实习计划”。在巴基斯坦，公司通过合作伙伴、社会渠道、代理商、零售商等间接带动当地就业人数超过20万人，并组织开展管理实习生(GTO)计划，选择优秀应届毕业生加入公司进行一年半的实习。
2. 在员工关爱方面，我们在香港设有员工关注委员会，致力推动员工的工作生活平衡，增进相互交流。

2015年进展

1. 在香港，我们荣获“友商友良”(Partner Employer Award)及Job Market“卓越雇主大奖2015奖”。
2. 2015年10月26日，与巴基斯坦交界的阿富汗兴都库什山脉发生7.8级地震。公司积极参与当地抗震救灾，动员员工进行救灾捐款，并向灾区所在地用户推出了免费通信服务。

相关方证言



郭秀明

工业和信息化部政策法规司

副巡视员

连接共赢，打造履责新生态

2015年，从建设网络强国、实施“互联网+”行动计划到建设制造强国、实施《中国制造2025》，在中国经济社会发展的战略布局中，“连接”被赋予了前所未有的重要意义。充分发挥信息通信产业的基础性、战略性和先导性作用，加快构建高速、移动、安全、泛在的新一代信息基础设施，促进信息通信技术向制造业各领域环节渗透，推动生产方式和发展模式变革，为稳增长、调结构、惠民生注入新动能，成为了中国信息通信产业责无旁贷的历史使命和社会责任。

从中国移动2015年可持续发展报告中，我很高兴地看到，中国移动将“连接”作为企业的立身之本和义不容辞之责。在提速连接方面，全力推进4G网络建设，以超过百万基站、超过3亿客户，创造了4G发展的“中国速度”。在便利连接方面，切实推出流量共享、流量当月不清零、降低漫游资费等，使更多人享受高速优质连接体验。在连接老少边穷方面，推动“村村通”工程的深入开展，边远农村和欠发达地区逐步享受到新一代信息通信网络所带来的高速、便捷连接。在创新连接应用方面，围绕便捷出行、移动支付、数字内容、安全保障等民生重点领域，推出了丰富多样的数字化创新应用。同时，支持大众创业、万众创新，创造和分享了百亿级的产业价值，初步构建了开放共赢的数字化服务新生态。在共享连接价值方面，从关爱员工发展、支援贫困地区入手，开展“绿色行动计划”、“蓝色梦想”、“爱‘心’行动”等多年坚持实施的项目，为节能减排、促进教育机会均等、救助贫困先心病儿童等做出了积极贡献。值得一提的是，报告中对于客户广为关注的“提速降费”、“通讯信息诈骗”等问题也进行了

针对性的说明和中肯回应。这是中国移动第十份可持续发展报告，是中国移动履行社会责任的重要里程碑。衷心祝贺中国移动十年来坚持履行社会责任、促进可持续发展取得的出色成就！

报告还描绘了“万物互联”的未来场景。当连接由人与人、向物与物扩展时，将激发新一轮产业变革与创新，连接将带来万千可能。面向未来，希望中国移动能够紧紧抓住“互联网+”时代的新机遇，助力网络强国战略实施，为人们的美好生活与社会进步创造更大连接价值。更希望中国移动在信息通信行业社会责任建设中，充分发挥国有企业骨干表率作用和产业链龙头带动作用，把企业社会责任“连接”出去并“连接”下去，汇聚更多力量，共同打造产业可持续发展的新生态。

2016年3月

专题：

2006年新修订的《中华人民共和国公司法》中首次明文提出“企业要承担社会责任”，这一年被认为是中国企业社会责任元年。早在这一年，中国移动就明确提出了自己的企业责任观“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”，并开始编制首份社会责任报告。以此为发端，中国移动不断深化社会责任理念，完善社会责任管理体系，探索将社会责任与企业战略、运营和文化紧密融合，紧密围绕相关方关键诉求，持续深化社会责任实践。回首十年历程，我们这样走过：

责任实践十年

“尽己之性”

即善尽企业经济责任

“尽己之性”即善尽企业经济责任；通过诚信负责的经济行为保证自身的可持续发展，全力发挥所长，追求卓越，不断创新。

价值创造

营业收入从2006年的
2,954亿元上升到2015年的
6,709亿元

2006年至2015年，
累计纳税超过
6,300亿元

2006年至2015年，
公司平均每年带动就业约
250万人

MM注册开发者达到
394.6万人

服务客户

客户数从2006年的
3.01亿增加到2015年
的**8.26亿**

2015年中国移动语音单价比2006年
下降**65.6%**，手机上网单价下降

**▼ 97.3%**

百万客户申诉率连续**六年**
保持全行业**最低值**

通信保障

2006年至2015年，累计开展应
急通信保障 **36,043次**
投入应急通信保障人员超过
370万人次

2009年至2015年累计处理客户不
良信息举报超过**1,300万件**

普遍服务

通过实施“村村通工程”累计为**122,997个**行政村及自然村开通移动电话，为**33,061个**行政村开通宽带

乡镇渠道网点数达到**59.5万个**

员工关爱

持续实施员工帮助计划(EAP)覆盖员工达**30万人**

年平均培训员工超过**100万人次**

扶贫济困

2006年至2015年累计投入对口支援与扶贫资金超过**3亿元**



中国移动慈善基金会2009年成立至今累计对外捐赠**1.96亿元**

2006年至2015年中国移动员工志愿服务累计超过**1,180万小时**

中国移动“爱‘心’行动”2011年至2015年免费为**27,717名**贫困儿童进行先天性心脏病筛查，免费救助确诊先天性心脏病贫困儿童**2,744名**

“蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”2006年至2015年累计培训中西部农村中小学校长**80,981名**，建设爱心图书馆**2,310个**，建设多媒体教室**1,260个**

“中国温暖‘12.1’”项目2008年至2012年资助艾滋病致孤及特困儿童**15,749名**



“尽人之性”

即善尽企业社会责任

“**尽人之性**”即善尽企业社会责任：在自身追求卓越的同时，协同社会大众发挥所能，共同推进人类社会的可持续发展。

“尽物之性”

即善尽企业环境责任

“**尽物之性**”即善尽企业环境责任：致力减少自身运作资源消耗与环境影响，助力保护自然环境，建设生态文明。

节能环保

通过实施“绿色行动计划”，2015年单位业务量耗电比2007年下降**86%**，按2007年能效水平计算，相当于节约用电**367亿度**



通过研发实施“通信产品绿色包装解决方案”，2008年至2015年实现节材代木超过**60万立方米**



2008年起制定实施通信设备节能分级标准，推动提升设备智能化和集成度，实现每年设备耗电降低**10%**以上，带动行业绿色发展

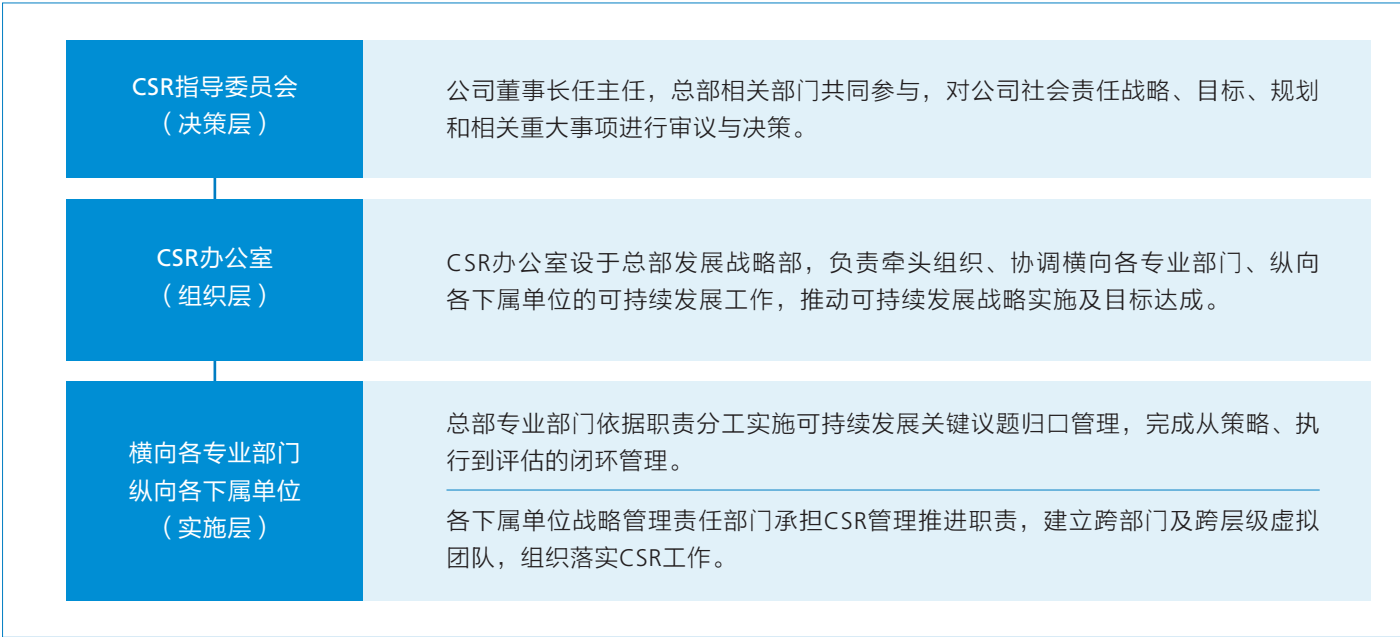


责任管理十年

从2006年开始，中国移动以全球企业社会责任（CSR）管理的通行标准和最佳实践为指引，充分考虑企业运营管理的现实基础，以实效性为原则，创新管理工具和手段，逐步实施了战略性企业社会责任管理。

- 战略性：以企业战略为根本出发点和指引，追求责任承担与战略发展的有机统一。
- 全面性：兼顾经济、社会与环境动态平衡发展，融入企业运作的全方位与全过程，关注和影响全部利益相关方。
- 系统性：通过有效的组织、制度和流程建设，实现社会责任管理的统筹协调。
- 开放性：强调利益相关方的参与及反馈，将相关方意见引入企业相关决策和管理改进过程。

中国移动企业社会责任组织体系



中国移动企业社会责任管理体系



中国移动责任管理里程碑

- 2006年** ● 确立“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——标志着中国移动战略性社会责任管理正式起步。
- 2007年** ● 发布国内电信企业第一份社会责任报告——实现常态化地全面、系统、客观披露企业经济、社会和环境绩效。
- 2008年** ● 设立企业社会责任指导委员会——确立管理层深度参与，横向联动、纵向统一的社会责任管理组织体系。
- 2009年** ● 印发《中国移动企业社会责任管理办法》——标志着闭环化的社会责任管理体系正式确立。
- 2010年** ● 首次开展面向31个省公司的可持续发展能力评估——引导下级单位逐年滚动实施可持续发展能力对标与短板提升。
- 2011年** ● 建立DJSI议题归口管理制度——以DJSI全球对标为依据，建立跨专业协同的可持续发展关键议题管理闭环。
- 2012年** ● 全面开展企业社会责任管理提升活动——梳理固化企业社会责任管理实践成果，系统提升议题管理水平与外部认可。
- 2013年** ● 引入GRI最新G4标准编制可持续发展报告——作为国内唯一企业深度参与GRI G4先锋项目及其知识分享计划。
- 2014年** ● 与中国社会科学院企业社会责任研究中心共同发布《中国企业社会责任报告编制指南3.0之电信服务业》——为提升行业社会责任信息披露水平做出积极探索。
- 2015年** ● 首次以线上方式发布可持续发展报告——社会责任沟通进入新阶段，寻求以更加开放和灵活的方式与利益相关方沟通互动。

展望

- 2016年** ● 突出战略导向，夯实管理基础：强化社会责任制度建设，优化社会责任管理流程，推动社会责任更好地支撑公司战略发展。
- 2020年** ● 加强国际对标，深化议题管理：参照全球最佳实践，针对性突破议题短板，保持整体良好可持续发展绩效。
- 转变沟通方式，打造责任品牌：完善利益相关方沟通机制，探索基于新媒体的灵活互动，促进CSR品牌整合传播。

荣誉认可十年

上市公司连续**八年**(2008-2015)入选道·琼斯可持续发展系列指数(DJSI)，连续**六年**(2010-2015)入选恒生可持续发展指数；

连续六届(第四届至第九届)获得民政部颁发的我国慈善领域政府最高奖“**中华慈善奖**”；

连续**两年**被CDP(中国)评为“应对气候变化领导力示范企业”；

在中国社会科学院企业社会责任研究中心发布的“中国企业300强社会责任发展指数(2015)”中**位列第一**；

在国资委新闻中心、中国社会科学院企业社会责任研究中心联合主办的“中国企业社会责任十年发展道路上百大里程碑”评选中，荣获“**十大责任国企**”称号，《中国移动2007年企业社会责任报告》入选“**十大责任报告**”，中国移动爱“心”行动入选“**十大公益项目**”；

中国移动“农村工程”、“绿色行动计划”、“新农合项目”、“E矿山项目”入选哈佛商学院、密西根大学、克兰菲尔德管理学院案例。

《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》评级报告

受中国移动通信集团公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)之电信服务业》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈公司社会责任相关部门成员，并现场审查《报告》编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写的过程管理及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性(★★★★★)

发展战略部牵头成立报告编写工作组，公司高层把控报告进度并进行报告终审；编写组对利益相关方进行识别，通过意见征求会、研讨会、问卷调查等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国内外相关政策、国内外行业对标分析、利益相关方调查等对实质性议题进行界定；计划以新媒体方式发布报告，并将以印刷品、电子版、中英文版、精要版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了“确保通信质量”、“产品服务创新”、“资费透明”、“应对客户投诉”、“客户信息保护”、“保障应急通信”、“缩小数字鸿沟”、“电磁辐射管理”等电信服务业关键性议题；并以客户和“小移”的生动问答方式，对相关方关注的“手机流量跑得快”议题进行回应，具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★★)

《报告》从“连接·沟通”、“连接·创新”、“连接·希望”、“连接·绿色”、“连接·成长”以及“经济绩效”、“环境绩效”、“社会绩效”等角度系统披露了电信服务业核心指标的90.0%，完整性表现卓越。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“百万客户申诉率”、“年度处理腐败案件数”、“3G/4G/GSM网掉话率”等负面数据信息，并以案例形式详述企业“完善电磁辐射沟通”、“开展制止利益输送问题专项治理”事件的过程，平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”、“纳税额”、“员工体检率”、“CO₂排放总量”、“应急通信保障总次数”等110余个关键指标连续3年以上的数据；并就“全球4G网络规模”、“4G客户净推荐值”、“整体客户满意度”等数据进行国内外横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“连接，和你一起”为主题，围绕沟通、创新、希望、绿色、成长五条主线展开叙述，全篇浑然一体；各章节均以背景、行动、2015成效、2016努力开篇，总领性强；逻辑清晰，语言简洁，案例丰富；图片、表格等表达形式多样，与文字叙述相辅相成；设计风格艳丽明快，提高了报告的悦读性，具有卓越的可读性表现。

创新性(★★★★★)

利益相关方调查及绩效报告议题框架对接DJSI(道·琼斯可持续发展指数)的相关要求,同责任管理、责任评估形成闭环;《报告》主体由“沟通报告”和“绩效报告”两部分构成,有效兼顾了普通读者和专业人士的阅读需求;“责任十年路”专题回顾了企业十年来在“责任实践”、“责任管理”、“荣誉认可”方面的成绩,利于相关方宏观了解企业责任历程;各篇多处设置二维码延伸阅读,对报告内容进行扩展,创新性表现卓越。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价,《中国移动通信集团公司2015年可持续发展报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增强案例与主题契合度,进一步加强报告的说服力与沟通作用。

评级小组

组长:中国企业联合会企业创新工作部主任 程多生

成员:中国社科院经济学部企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙

中心过程性评估员方小静、王志敏

魏紫川

评级专家委员会副主席

出具时间:2016年4月19日

中国企业社会责任报告
评级专家委员会

张蕙

评级小组组长

相关索引

GRI可持续发展报告指南(G4)

| 编号 | 页码/省略原因 |
|-------------|-------------|
| 战略与分析 | |
| G4-1 | 2-3 |
| G4-2 | 2-3 |
| 机构概况 | |
| G4-3 | 4 |
| G4-4 | 4 |
| G4-5 | 4 |
| G4-6 | 4 |
| G4-7 | 4 |
| G4-8 | 4 |
| G4-9 | 42,46-47 |
| G4-10 | 46-47 |
| G4-11 | 49 |
| G4-12 | 43 |
| G4-13 | 42,43,46-47 |
| G4-14 | 12-13,41 |
| G4-15 | 5,49,60-63 |
| G4-16 | 49,57 |
| 确定的实质性方面与边界 | |
| G4-17 | 4 |
| G4-18 | 5,39-40 |
| G4-19 | 40 |
| G4-20 | 40 |
| G4-21 | 40 |
| G4-22 | 5 |
| G4-23 | 5 |
| 利益相关方参与 | |
| G4-24 | 39 |
| G4-25 | 39 |
| G4-26 | 39-40 |
| G4-27 | 39-40 |
| 报告概况 | |
| G4-28 | 5 |
| G4-29 | 5 |
| G4-30 | 5 |
| G4-31 | 64 |
| G4-32 | 5,58-61 |
| G4-33 | 58-59 |
| 治理 | |
| G4-34 | 41,56 |
| G4-35 | 56 |
| G4-36 | 56 |
| G4-37 | 39,56 |
| G4-38 | 41, 年报 |
| G4-39 | 41 |
| G4-40 | 年报 |
| G4-41 | 年报 |
| G4-42 | 56 |
| G4-43 | 56 |

| 编号 | 页码/省略原因 |
|---------|----------------------------|
| G4-44 | 公司计划在未来逐步建立相应流程 |
| G4-45 | 56 |
| G4-46 | 公司计划在未来逐步建立相应流程 |
| G4-47 | 56 |
| G4-48 | 56 |
| G4-49 | 56 |
| G4-50 | 41,56 |
| G4-51 | 年报 |
| G4-52 | 年报 |
| G4-53 | 年报 |
| G4-54 | 公司机密信息 |
| G4-55 | 公司机密信息 |
| 商业伦理与诚信 | |
| G4-56 | 54,56-57 |
| G4-57 | 37 |
| G4-58 | 37 |
| 经济 | |
| 经济绩效 | |
| G4-DMA | 42 |
| G4-EC1 | 42 |
| G4-EC2 | 26-29 |
| G4-EC3 | 公司按照中国法律规定，参加社会保险保障体系 |
| G4-EC4 | 年报 |
| 市场表现 | |
| G4-DMA | 42 |
| G4-EC5 | 42 |
| G4-EC6 | 42 |
| 间接经济影响 | |
| G4-DMA | 7-9,15,42 |
| G4-EC7 | 7-9,15,42 |
| G4-EC8 | 42 |
| 采购行为 | |
| G4-DMA | 35,43 |
| G4-EC9 | 43 |
| 环境 | |
| 能源 | |
| G4-DMA | 26-27,44 |
| G4-EN3 | 44 |
| G4-EN4 | 公司尚未建立外部能源消耗统计体系，计划在未来逐步建立 |
| G4-EN5 | 44 |
| G4-EN6 | 26-27,44 |
| G4-EN7 | 26-27,44 |
| 废气排放 | |
| G4-DMA | 26-27,45 |

| 编号 | 页码/省略原因 |
|-----------|--------------------------------------|
| G4-EN15 | 45 |
| G4-EN16 | 45 |
| G4-EN17 | 公司尚未建立范畴三涉及的其他间接温室气体排放统计体系，计划在未来逐步建立 |
| G4-EN18 | 45 |
| G4-EN19 | 26-28,45 |
| G4-EN20 | 臭氧消耗物质并非公司的主要排放物 |
| G4-EN21 | 公司的主要排放物不包括此类气体 |
| 污水和废弃物 | |
| G4-DMA | 45-46 |
| G4-EN22 | 45 |
| G4-EN23 | 46 |
| G4-EN24 | 公司年内未发生严重泄漏事故 |
| G4-EN25 | 公司运营过程不涉及有害废弃物运输和排放 |
| G4-EN26 | 45 |
| 产品和服务 | |
| G4-DMA | 26,28-29 |
| G4-EN27 | 28-29 |
| G4-EN28 | 46 |
| 合规 | |
| G4-DMA | 45-46 |
| G4-EN29 | 45-46 |
| 供应商环境评估 | |
| G4-DMA | 43 |
| G4-EN32 | 43 |
| G4-EN33 | 43 |
| 劳工实践和体面工作 | |
| 雇佣 | |
| G4-DMA | 46 |
| G4-LA1 | 46 |
| G4-LA2 | 46-48 |
| G4-LA3 | 48 |
| 劳资关系 | |
| G4-DMA | 49 |
| G4-LA4 | 49 |
| 培训与教育 | |
| G4-DMA | 31,47 |
| G4-LA9 | 48 |
| G4-LA10 | 31,47-48 |
| G4-LA11 | 31,47-48 |
| 多元化与机会平等 | |
| G4-DMA | 48 |
| G4-LA12 | 48 |

| 编号 | 页码/省略原因 |
|-----------|------------|
| 供应商劳工实践评估 | |
| G4-DMA | 43 |
| G4-LA14 | 43 |
| G4-LA15 | 43 |
| 劳工问题申诉机制 | |
| G4-DMA | 48 |
| G4-LA16 | 49 |
| 人权 | |
| 非歧视 | |
| G4-DMA | 48 |
| G4-HR3 | 48 |
| 结社自由与集体谈判 | |
| G4-DMA | 49 |
| G4-HR4 | 49 |
| 社会 | |
| 当地社区 | |
| G4-DMA | 21,49 |
| G4-SO1 | 21,49 |
| G4-SO2 | 21,49 |
| 反腐败 | |
| G4-DMA | 36-37,50 |
| G4-SO3 | 36-37,50 |
| G4-SO4 | 36-37,50 |
| G4-SO5 | 37,50 |
| 合规 | |
| G4-DMA | 41,45,50 |
| G4-SO8 | 41,45,50 |
| 供应商社会影响评估 | |
| G4-DMA | 43 |
| G4-SO9 | 43 |
| G4-SO10 | 43 |
| 产品责任 | |
| 客户健康与安全 | |
| G4-DMA | 12-13,52 |
| G4-PR1 | 13,52 |
| G4-PR2 | 52 |
| 产品及服务标识 | |
| G4-DMA | 8,10-11,51 |
| G4-PR3 | 10-11,52 |
| G4-PR4 | 52 |
| G4-PR5 | 52 |
| 市场推广 | |
| G4-DMA | 51 |
| G4-PR6 | 51 |
| G4-PR7 | 51 |
| 客户隐私 | |
| G4-DMA | 51 |
| G4-PR8 | 51 |
| 合规 | |
| G4-DMA | 51 |
| G4-PR9 | 51 |

全球契约十项原则

| 编号 | 指标 | 披露页码 |
|------|-------------------------|-------------|
| 人权 | | |
| 原则1 | 企业界应支持并尊重国际公认的人权 | 9,21-24,49 |
| 原则2 | 绝不参与任何漠视与践踏人权的行 | 49 |
| 劳工标准 | | |
| 原则3 | 企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利 | 49 |
| 原则4 | 彻底消除各种形式的强制性劳动 | 49 |
| 原则5 | 切实废除童工 | 49 |
| 原则6 | 杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为 | 48 |
| 环境 | | |
| 原则7 | 企业应支持采用预防性方法应对环境挑战 | 26-27,44-46 |
| 原则8 | 采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法 | 26-29,44-46 |
| 原则9 | 鼓励开发和推广环境友好型技术 | 28-29,44-46 |
| 反腐败 | | |
| 原则10 | 企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂 | 36-37,50 |

ISO26000

| 核心主题 | 指标 | 披露页码 | 核心主题 | 指标 | 披露页码 |
|------|----------------------|-------------|---------|------------------------|-------------------|
| 组织治理 | | 4,41,56-57 | 公平运营实践 | 1、反腐败 | 36-37,50 |
| 人权 | 1、尽责调查 | 49 | | 2、负责任的政治参与 | - |
| | 2、人权风险情况 | 49 | | 3、公平竞争 | 51 |
| | 3、避免同谋 | 49 | | 4、在价值链中倡导责任 | 43 |
| | 4、申诉处理 | 39,48 | | 5、尊重产权 | 35,43 |
| | 5、歧视与弱势群体 | 8-9,21-24 | 消费者问题 | 1、公平营销、真实公正的信息与公平的合同实践 | 10-13,51 |
| | 6、公民权利和政治权利 | 49 | | 2、消费者健康与安全保护 | 13,52 |
| | 7、经济、社会和文化权利 | 49 | | 3、可持续消费 | 8-9 |
| | 8、工作中的基本权利和原则 | 30-34,46-48 | | 4、消费者服务、支持以及投诉、纠纷处理 | 11,39,52 |
| 劳工实践 | 1、就业和雇佣关系 | 46-47 | | 5、消费者信息保护与隐私 | 51 |
| | 2、工作条件和社会保护 | 30-34,47 | | 6、基本服务获取 | 9-10,42 |
| | 3、社会对话 | 39,49 | | 7、教育与意识 | 9-13,24,52 |
| | 4、健康与安全 | 47 | 社区参与与发展 | 1、社区参与 | 21-25,49-50 |
| | 5、发展与培训 | 46 | | 2、教育和文化 | 24,49-50 |
| 环境 | 1、防止污染 | 45-46 | | 3、就业机会创造和技能开发 | 15,42 |
| | 2、可持续资源利用 | 26-28,44-47 | | 4、技术开发与获取 | 14-20 |
| | 3、减缓与适应气候变化 | 26-28,44-47 | | 5、财富与收入创造 | 42 |
| | 4、环境保护、生物多样性与自然栖息地修复 | 46 | | 6、健康 | 13,21-24,49-50,52 |
| | | | | 7、社会投资 | 21,23,49 |

中国企业社会责任报告编写指南之电信服务业(CASS-CSR3.0)

| 指标编号 | 披露页码 | 指标编号 | 披露页码 | 指标编号 | 披露页码 | 指标编号 | 披露页码 |
|--------|-----------------------|-------|----------------|--------|---------------|--------|-------------|
| P：报告前言 | | M1.3 | 5 | M4.1 | 14-20 | S3.5 | 43 |
| P1.1 | 5,58-59 | M1.4 | 7-8,14-20 | M4.2 | 42 | S3.6 | 20-25,55 |
| P1.2 | 5 | M1.5 | 42 | M4.3 | — | S3.7 | 23,55 |
| P1.3 | 5,40 | M1.6 | 14-20,36-37,41 | M4.4 | 15 | S3.8 | 52 |
| P1.4 | 5 | M2.1 | 8-13,51-52 | M4.5 | — | S3.9 | 23,55 |
| P1.5 | 64,封底 | M2.2 | 8-13,51-52 | M4.6 | 14-20 | S3.10 | 25 |
| P2.1 | 40 | M2.3 | 13-14,51 | S：社会绩效 | | S3.11 | 25 |
| P2.2 | 40 | M2.4 | 12-14,51 | S1.1 | 36-37 | E：环境绩效 | |
| P2.3 | 39-40 | M2.5 | 51 | S1.2 | 37 | E1.1 | 26-27,44-46 |
| P3.1 | 2-3 | M2.6 | 8-11,39 | S1.3 | 36-37,50 | E1.2 | 28,44-46 |
| P3.2 | 2-3 | M2.7 | 14-20 | S1.4 | 37,50 | E1.3 | 28 |
| P4.1 | 4 | M2.8 | 51 | S1.5 | 42 | E1.4 | 44 |
| P4.2 | 4 | M2.9 | 51-52 | S1.6 | 7,14,21,26,30 | E1.5 | 27,29 |
| P4.3 | 4 | M2.10 | 7-8,51-52 | S1.7 | 8,42 | E1.6 | 27 |
| P4.4 | 4 | M2.11 | 8,42,55 | S1.8 | 42,46 | E1.7 | 44-46 |
| P4.5 | 46 | M2.12 | 52 | S2.1 | 49 | E1.8 | 44 |
| P4.6 | 9 | M2.13 | 52 | S2.2 | 49 | E1.9 | 26,44 |
| P4.7 | 5 | M2.14 | 8,52 | S2.3 | 49 | E1.10 | — |
| P5.1 | 2-3,7,14, 21,26,30 | M2.15 | 8,52 | S2.4 | 49 | E1.11 | 44 |
| P5.2 | 41-52 | M2.16 | 12-13,51-52 | S2.5 | 49 | E2.1 | 44 |
| P5.3 | 4 | M2.17 | 12,51 | S2.6 | — | E2.2 | 44 |
| G：责任管理 | | M2.18 | 12,51 | S2.7 | 49 | E2.3 | — |
| G1.1 | 54-55 | M2.19 | 12,51 | S2.8 | 42 | E2.4 | 44 |
| G1.2 | 57 | M2.20 | 51 | S2.9 | 46-47 | E2.5 | — |
| G1.3 | 40 | M2.21 | 51 | S2.10 | — | E2.6 | 44 |
| G1.4 | 56 | M2.22 | 51 | S2.11 | — | E2.7 | 44 |
| G2.1 | 56 | M2.23 | 13,49 | S2.12 | 46-48 | E3.1 | 44 |
| G2.2 | 39 | M2.24 | 49 | S2.13 | 48 | E3.2 | 44 |
| G2.3 | 56 | M2.25 | 49 | S2.14 | 48 | E3.3 | 45-46 |
| G2.4 | 56 | M2.26 | 8-9,22-24 | S2.15 | — | E3.4 | 45-46 |
| G2.5 | 56-57 | M2.27 | 10 | S2.16 | — | E3.5 | — |
| G3.1 | 56 | M2.28 | 8-9,22-23 | S2.17 | 47 | E3.6 | 43 |
| G3.2 | 43 | M2.29 | 8,42,55 | S2.18 | 47 | E3.7 | — |
| G4.1 | 41-52 | M2.30 | — | S2.19 | 47 | E3.8 | 43 |
| G4.2 | 41-52 | M2.31 | — | S2.20 | 47 | E3.9 | 43 |
| G4.3 | 25,57 | M2.32 | 9 | S2.21 | 32-34 | E3.10 | 28-29 |
| G4.4 | 41,45-46,50 | M2.33 | 52 | S2.22 | 47 | E3.11 | 28,46 |
| G5.1 | 39 | M2.34 | 11-12,51-52 | S2.23 | 49 | E3.12 | 28 |
| G5.2 | 39 | M2.35 | 51-52 | S2.24 | 31,47-48 | E4.1 | 26-27,44 |
| G5.3 | 39 | M3.1 | 35 | S2.25 | 47-48 | E4.2 | 44-45 |
| G5.4 | 56 | M3.2 | 36-37 | S2.26 | 47-48 | E4.3 | 45 |
| G5.5 | 39 | M3.3 | 51 | S2.27 | 34,46 | E4.4 | 45 |
| G5.6 | 56-57 | M3.4 | — | S2.28 | 34 | E4.5 | 29 |
| G6.1 | 56-57 | M3.5 | 43 | S2.29 | 33-34 | E4.6 | 28-29 |
| G6.2 | 57 | M3.6 | 43 | S2.30 | 34 | A：报告后记 | |
| G6.3 | 57 | M3.7 | 43 | S2.31 | — | A1 | 57 |
| G6.4 | 57 | M3.8 | 43 | S2.32 | 46-47 | A2 | 53 |
| M：市场绩效 | | M3.9 | 43 | S3.1 | 13,52 | A3 | 60-53 |
| M1.1 | 41,年报 | M3.10 | 43 | S3.2 | 13,52 | A4 | 64 |
| M1.2 | 年报 | M3.11 | 43 | S3.3 | 22-24 | | |
| | | M3.12 | 35,43 | S3.4 | 42 | | |

中华人民共和国国家标准《GB/T 36002-2015社会责任绩效分类指引》

| 序号 | 页码 |
|----------------|-------------|
| 组织治理(Z) | |
| Z-1-1 | 2-3,54-55 |
| Z-1-2 | 2-3,56 |
| Z-1-3 | 56-57 |
| Z-1-4 | — |
| Z-1-5 | 41-52 |
| Z-1-6 | 48 |
| Z-1-7 | 39 |
| Z-1-8 | 39 |
| Z-1-9 | 24,26,31-33 |
| Z-1-10 | 56 |
| Z-1-11 | 56 |
| Z-1-12 | 56 |
| 人权(R) | |
| R-1-1 | 47-49 |
| R-1-2 | — |
| R-1-3 | 49 |
| R-1-4 | 49 |
| R-1-5 | 47-48 |
| R-1-6 | 49 |
| R-2-1 | 13,52 |
| R-2-2 | 21-24 |
| R-3-1 | 49 |
| R-3-2 | 46-48 |
| R-3-3 | 49 |
| R-3-4 | 48 |
| 劳工实践(L) | |
| L-1-1 | 46 |
| L-1-2 | 46-48 |
| L-1-3 | 46-49 |
| L-1-4 | 49 |
| L-1-5 | 48 |
| L-1-6 | 46-47 |
| L-1-7 | — |
| L-1-8 | — |
| L-1-9 | — |
| L-2-1 | 32-34,46-48 |
| L-2-2 | 32-34,46-48 |
| L-2-3 | — |
| L-2-4 | 32-34,48 |
| L-2-5 | 42 |
| L-2-6 | — |
| L-2-7 | — |
| L-2-8 | 46 |
| L-2-9 | 46 |
| L-2-10 | 33-34 |
| L-2-11 | — |
| L-3-1 | 49 |
| L-3-2 | 49 |
| L-3-3 | 49 |
| L-3-4 | 49 |

| 序号 | 页码 |
|------------------|-------------|
| L-3-5 | 49 |
| L-4-1 | 47 |
| L-4-2 | 47 |
| L-4-3 | 47 |
| L-4-4 | 47 |
| L-4-5 | — |
| L-4-6 | 47 |
| L-4-7 | — |
| L-4-8 | 47 |
| L-4-9 | 32-33,47 |
| L-4-10 | 47 |
| L-4-11 | 47 |
| L-5-1 | 31,47-48 |
| L-5-2 | — |
| L-5-3 | 31-34,46-48 |
| 环境(H) | |
| H-1-1 | 26-27,44-46 |
| H-1-2 | 45-46 |
| H-1-3 | 45-46 |
| H-1-4 | 45-46 |
| H-1-5 | 28 |
| H-1-6 | 28,45-46 |
| H-1-7 | — |
| H-1-8 | 不适用 |
| H-1-9 | 不适用 |
| H-2-1 | 44-45 |
| H-2-2 | 44-45 |
| H-2-3 | 27,44-45 |
| H-2-4 | 44 |
| H-2-5 | 45 |
| H-2-6 | 不适用 |
| H-2-7 | 28,43 |
| H-2-8 | 28,43 |
| H-2-9 | 28 |
| H-3-1 | 44-45 |
| H-3-2 | 45 |
| H-3-3 | 44-45 |
| H-3-4 | 44 |
| H-3-5 | 44 |
| H-3-6 | 26-28,44 |
| H-3-7 | 44 |
| H-3-8 | 26,44 |
| H-3-9 | 26-28,44-45 |
| H-3-10 | 29 |
| 公平运行实践(G) | |
| G-1-1 | 36-37,50 |
| G-1-2 | 37 |
| G-1-3 | 37 |
| G-1-4 | 36-37,50 |
| G-1-5 | — |
| G-1-6 | 36-37,50 |

| 序号 | 页码 |
|-----------------|----------|
| G-1-7 | 37 |
| G-1-8 | 37 |
| G-1-9 | 36,50 |
| G-1-10 | 43 |
| G-2-1 | 51 |
| G-2-2 | 51 |
| G-2-3 | 51 |
| G-2-4 | 51 |
| G-2-5 | — |
| G-3-1 | 28,43 |
| G-3-2 | 43 |
| G-3-3 | 43 |
| G-3-4 | 28,43 |
| G-3-5 | 28 |
| G-3-6 | 43 |
| 消费者问题(X) | |
| X-1-1 | 10-11,51 |
| X-1-2 | 10-11,51 |
| X-1-3 | 51 |
| X-1-4 | — |
| X-1-5 | — |
| X-1-6 | — |
| X-1-7 | — |
| X-1-8 | 10-11 |
| X-1-9 | — |
| X-4-1 | 11 |
| X-4-2 | — |
| X-4-3 | 不适用 |
| X-4-4 | 11 |
| X-4-5 | 8-9,42 |
| X-4-6 | 不适用 |
| X-4-7 | 不适用 |
| X-5-1 | 51 |
| X-5-2 | 51 |
| X-5-3 | 51 |
| X-5-4 | 51 |
| X-5-5 | 51 |
| X-5-6 | 51 |
| X-5-7 | 51 |
| X-5-8 | 51 |
| X-5-9 | — |
| X-6-1 | 13 |
| X-6-2 | 13 |
| X-6-3 | 10-11 |
| X-6-4 | 8-9 |
| X-6-5 | 8-9,13 |
| X-6-6 | 13 |
| X-7-1 | 13 |
| X-7-2 | — |
| X-7-3 | 10-11 |
| X-7-4 | 11 |

| 序号 | 页码 |
|-------------------|-------------|
| X-7-5 | 11 |
| X-7-6 | 不适用 |
| X-7-7 | 29 |
| X-7-8 | 不适用 |
| X-7-9 | 不适用 |
| X-7-10 | 28 |
| 社区支持及发展(S) | |
| S-1-1 | 39 |
| S-1-2 | 13,22 |
| S-1-3 | — |
| S-1-4 | 36-37 |
| S-1-5 | 25 |
| S-1-6 | 21-24 |
| S-2-1 | 22-24 |
| S-2-2 | 22-24 |
| S-2-3 | 22-24 |
| S-2-4 | 9,22 |
| S-2-5 | 9 |
| S-3-1 | 15,42 |
| S-3-2 | 15,42 |
| S-3-3 | 42 |
| S-3-4 | 22 |
| S-3-5 | 22-23 |
| S-3-6 | — |
| S-3-7 | 14 |
| S-3-8 | 14,42 |
| S-4-1 | 14-19,22-24 |
| S-4-2 | 22-23 |
| S-4-3 | — |
| S-4-4 | 16-19 |
| S-4-5 | — |
| S-5-1 | 42 |
| S-5-2 | 42 |
| S-5-3 | 43 |
| S-5-4 | 35 |
| S-5-5 | — |
| S-5-6 | — |
| S-5-7 | — |
| S-5-8 | — |
| S-5-9 | 14,42 |
| S-5-10 | 42 |
| S-6-1 | 13,23,52 |
| S-6-2 | 13,23,52 |
| S-6-3 | 13,23,52 |
| S-6-4 | 23 |
| S-7-1 | 22-23 |
| S-7-2 | — |
| S-7-3 | 22-23 |
| S-7-4 | 24 |

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读中国移动《2015年可持续发展报告》。为了进一步提升中国移动的可持续发展工作水平和报告编制的质量，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见与建议，帮助我们持续改进。

报告编写组

2016年3月

针对下列问题，请您按1分至5分进行评分（1为最低分，5为最高分）

| | |
|---------------------------------|--|
| 1. 您对中国移动可持续发展报告的总体评价 | |
| 2. 您认为本报告能否反映中国移动对经济、社会、环境的重大影响 | |
| 3. 您对中国移动在利益相关方沟通方面的总体评价 | |
| 4. 您对本报告中信息披露程度的总体评价 | |
| 5. 您对本报告的版式与设计的总体评价 | |
| 请您在此提出其他意见与建议： | |
| 您的联系资料： | |
| 姓名：_____ 工作单位：_____ | |
| 电话：_____ 电子邮件：_____ | |

您可以给中国移动2015年可持续发展报告编写组发送邮件至CR@chinamobile.com，也可以将上表传真至+86-10-52616167。我们将充分考虑您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。


正德厚生 臻于至善

以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性



中国移动通信集团公司
地址：中国北京市西城区金融大街 29 号
邮编：100033
报告下载地址：www.10086.cn/aboutus/csr/report_new/

版权所有，未经许可不得翻印转载。

 本报告以环保纸印刷