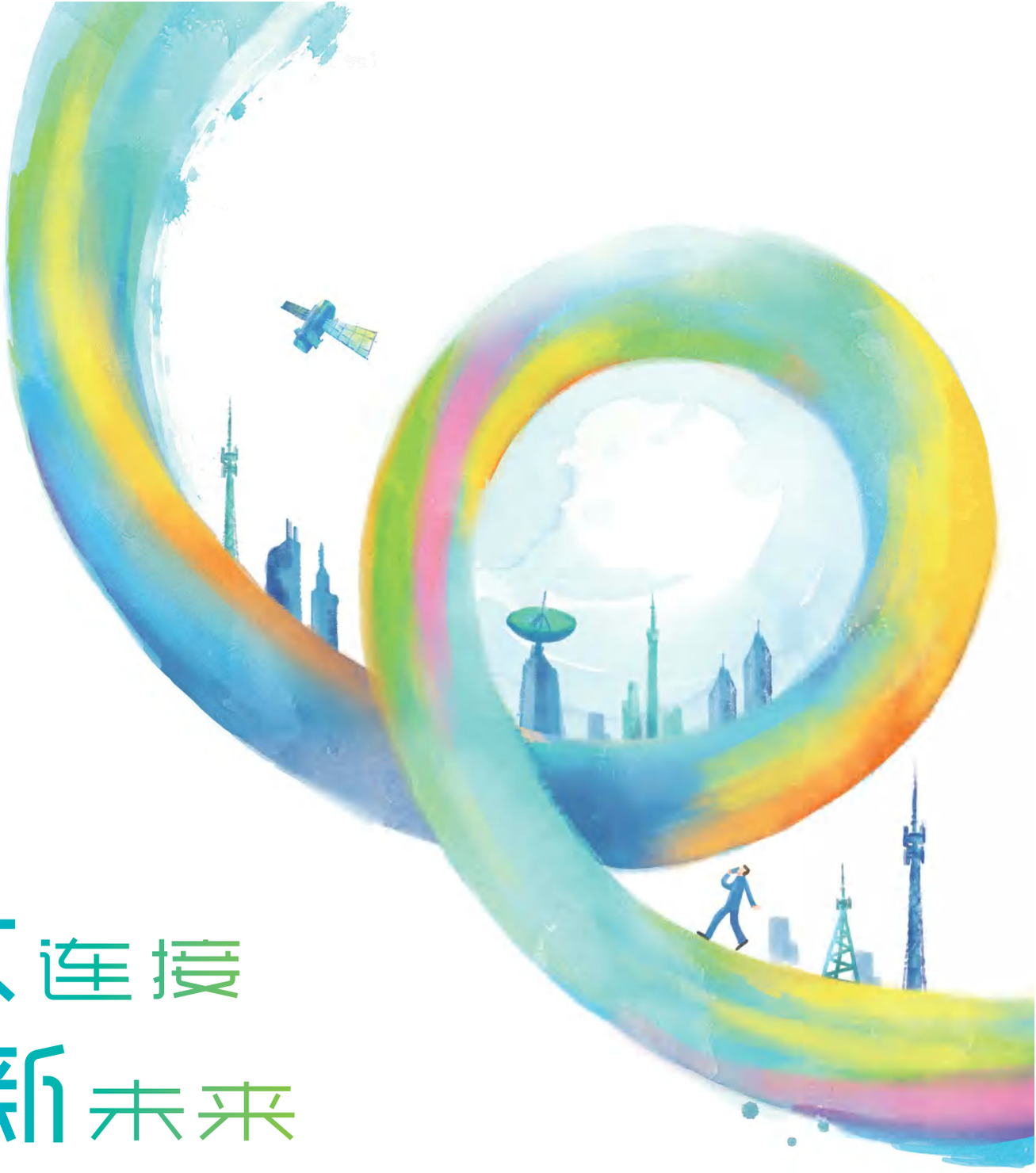


大连接 新未来

2016 可持续发展报告

中国移动通信集团公司

目录

2 董事长致辞
4 公司组织管理
12 关于本报告

13 沟通报告

14 共创大连接
15 年度聚焦：保护信息安全
18 做大连接规模
22 做优连接服务
26 做强连接应用

30 共享新未来
31 年度聚焦：助力精准扶贫
33 员工 · 新成长
38 社区 · 新发展
41 环境 · 新生态

44 专题：合规运营 健康发展
46 为了更好的世界
中国移动与 SDG

48 绩效报告

49 可持续发展战略与管理
50 利益相关方沟通与实质性分析
52 经济绩效
55 环境绩效
57 社会绩效

64 报告评级
66 相关索引
72 读者反馈

董事长
致辞



共创**大连接** 共享**新未来**

2016 年是中国国民经济和社会发展第十三个五年规划实施的开局年，也是联合国《2030 可持续发展议程》付诸行动的起始年。这一年，中国移动明确了未来五年发展的“大连接”战略，将“成为数字化创新的全球领先运营商”作为公司中长期战略愿景，这同时也代表了中国移动以“连接”创造共享价值、与相关方合作共赢、实现可持续发展的履责承诺。2016 年中国移动在以下四个方面交出履责“答卷”：

一是做大连接规模，缩小数字鸿沟。截至 2016 年底，公司已建成 4G 基站 151 万个，实现全国乡镇以上区域全覆盖，覆盖人口超过 13 亿，4G 用户达 5.35 亿，全球每 3 个 4G 用户中，就有 1 个是中国移动用户。公司物联网连接数超过 1 亿，有线宽带客户数突破 7,700 万，通过电信普遍服务工程累计为超过 4,900 个行政村开通宽带服务，能够使用中国移动宽带上网的农村比例不断提升。

尚 冰

董事长、党组书记
中国移动通信集团公司

二是做优连接服务，助推数字经济。认真落实“提速降费”，流量资费全年同比下降36%，各项降费举措共惠及用户12亿人次，为更多个人和企业共享数字化红利进一步降低了门槛。打造公司内部“双创”孵化机制和平台，吸引13.5万员工广泛参与。对外推出通信能力开放平台、统一认证平台、物联网OneNET平台和智能家庭网关等“3+1”能力服务体系，积极开放自身能力，激发社会创新创业活力。

三是做强连接应用，实现价值共创。构筑开放共赢、价值共创的产业新生态，全面布局智慧政企，服务集团客户超过500万家，在政务、金融、交通、教育、医疗、能源等领域提供全网行业解决方案，为行业转型升级注入新动能。关注社会发展热点，创新开发惠民信息应用，在打造智慧农业、提升乡村医疗水平、保障城市食品安全等诸多方面，为改善民生提供了切实支持。

四是积极履行责任，共享发展成果。强力打击通讯信息诈骗，全年处置垃圾短信24亿条、国际诈骗电话呼叫1亿余次。打造“应急通信2.0”保障体系，圆满完成逾4,000次通信保障任务。建设推广精准扶贫系统平台，以信息化手段助力扶贫攻坚。开展“五小”建设暖心工程、员工帮助计划与“幸福1+1”活动，持续实施“蓝色梦想”与爱“心”行动项目，累计为9万余名中西部农村中小学校长提供培训机会，为超过3,600名贫困先心病患儿提供免费手术救治。连续第十年开展“绿色行动计划”，实现单位信息流量综合能耗较上年底下降36%，并通过开发环保信息化应用，为建设生态文明提供有力支持。

2016年，公司连续第九年入选道·琼斯可持续发展系列指数（DJSI），可持续发展成绩获得肯定。尽管取得了可喜进展，但我们深知，公司“大连接”的征程才刚刚开启，“万物互联”既蕴含着新机遇，也带来了新挑战，更意味着新责任。“落其实思其树，饮其流怀其源。”未来，中国移动将继续努力履行责任，积极投身“网络强国”建设，全力支持“互联网+”发展，与相关各方携手并进，共同建设普惠共享的数字化社会。同时，中国移动也愿意将自身努力和实践融入落实联合国可持续发展目标的共同行动中，锐意进取、砥砺前行，为了我们共同的美好未来而不懈奋斗。



2017年3月

公司
组织管理

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1.72万亿人民币，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。



客户总数

8.5 亿



基站总数

超 300 万个

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。

2016年，公司准确把握趋势，坚持创新驱动，聚焦价值提升，制定并实施了“大连接”战略，加速推进转型升级，各方面工作均取得显著成效。

面向未来，中国移动将继续贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，积极投身“网络强国”建设，全力支持“互联网+”发展，与社会各界携手，努力打造数字化生活的美好明天。

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。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。2016年，公司成为中国内地第一家也是唯一一家加入全球报告倡议组织标准先锋项目（GRI Standards Pioneers program）的企业。同时，公司深度参与中国通信企业协会《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》标准的撰写、研讨工作，荣获“信息通信行业社会责任标准制定突出贡献奖”。

荣誉认可

- 连续十二年在国务院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；
- 上市公司连续第九年入选道 · 琼斯可持续发展系列指数，连续第七年入选恒生可持续发展指数；
- 在《财富》杂志“世界 500 强”排名中由上年的第 55 位上升到第 45 位；
- 上市公司在《福布斯》杂志“全球 2000 领先企业榜”中排名由上年的第 20 位上升到第 18 位；
- 中国移动品牌连续第十一年入选明略行和《金融时报》发布的“BRANDZ^{TM}100 全球最强势品牌”，排名全球第 15 位；
- 获得《Asiamoney》杂志颁发的“中国最佳管理大型企业奖”和《The Asset》杂志颁发的“全方位杰出企业白金奖”；
- 在中国社会科学院发布的“中国企业 300 强社会责任发展指数（2016）”中位列第三，并位列通信服务业第一；
- 成为第一家也是唯一一家进入 CDP 全球气候变化最高评级名单的中国内地企业，并连续第三年获得 CDP（中国）“应对气候变化领导力示范企业”称号；
- 连续第四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院颁发的“公众透明度典范奖”；
- “第四代移动通信系统（TD-LTE）关键技术与应用”被授予 2016 年国家科技进步奖特等奖；
- 获得中国互联网协会网络与信息安全工作委员会颁发的“2015-2016 年度互联网网络安全威胁治理行动优秀贡献奖”。

UN GLOBAL COMPACT WE SUPPORT

GRI GOLD Community China Mobile 2017

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM

Hang Seng Corporate Sustainability Index Series

中国移动通信集团公司
董事会



1 **尚冰**
中国移动通信集团公司董事长

2 **李跃**
中国移动通信集团公司董事

3 **佟保安**
中国移动通信集团公司外部董事

4 **李玉林**
中国移动通信集团公司外部董事





5 **何庆源**

中国移动通信集团公司外部董事

7 **简勤**

中国移动通信集团公司职工董事

6 **贾谌**

中国移动通信集团公司外部董事

中国移动通信集团公司
领导团队



尚　冰

中国移动通信集团公司董事长
党组书记



李　跃

中国移动通信集团公司董事
总裁、党组副书记



刘爱力

中国移动通信集团公司副总裁
党组副书记



李正茂

中国移动通信集团公司副总裁
党组成员



沙跃家

中国移动通信集团公司副总裁
党组成员



李慧镝

中国移动通信集团公司副总裁
党组成员



董　昕

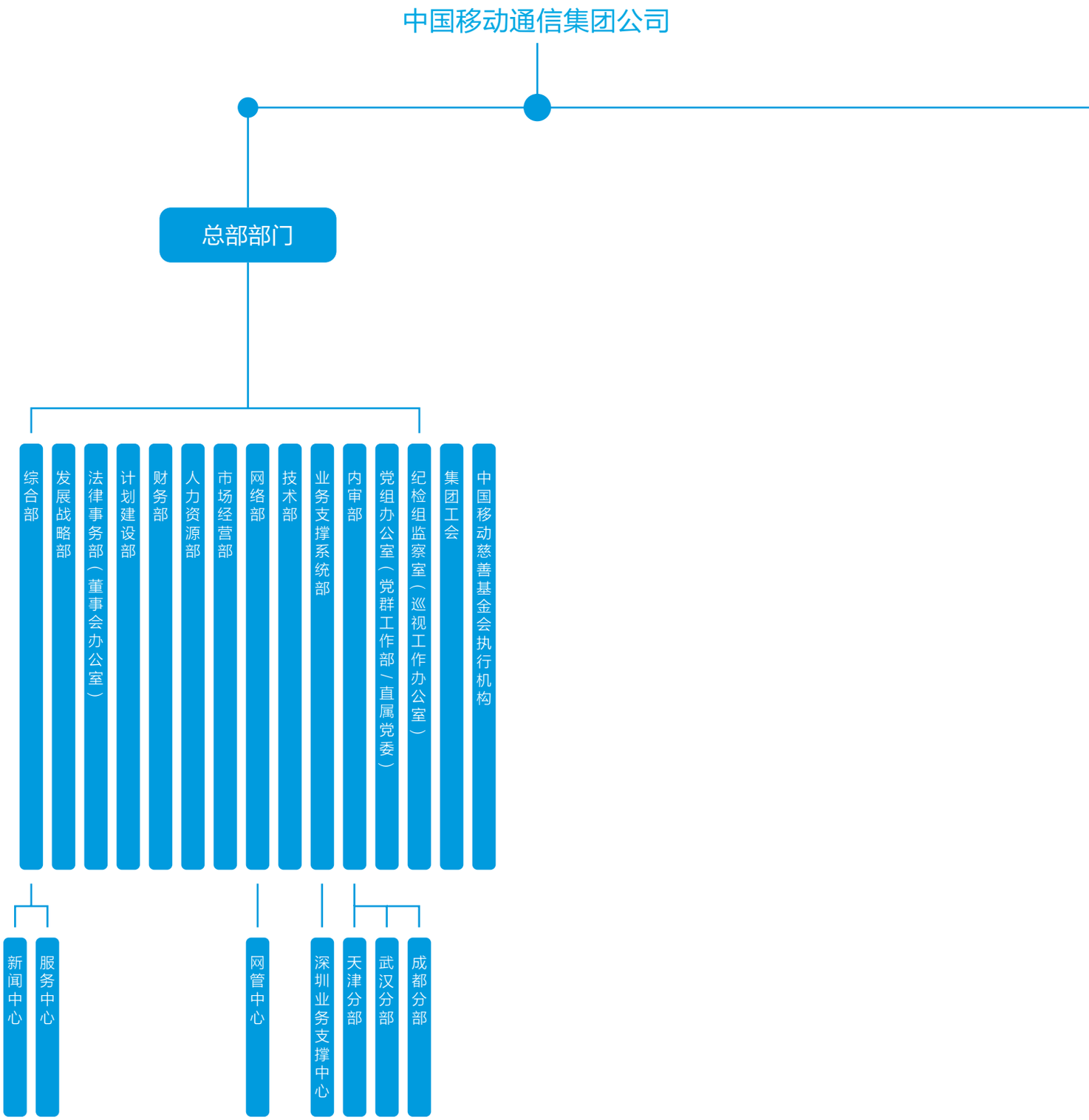
中国移动通信集团公司副总裁
党组成员、工会主席

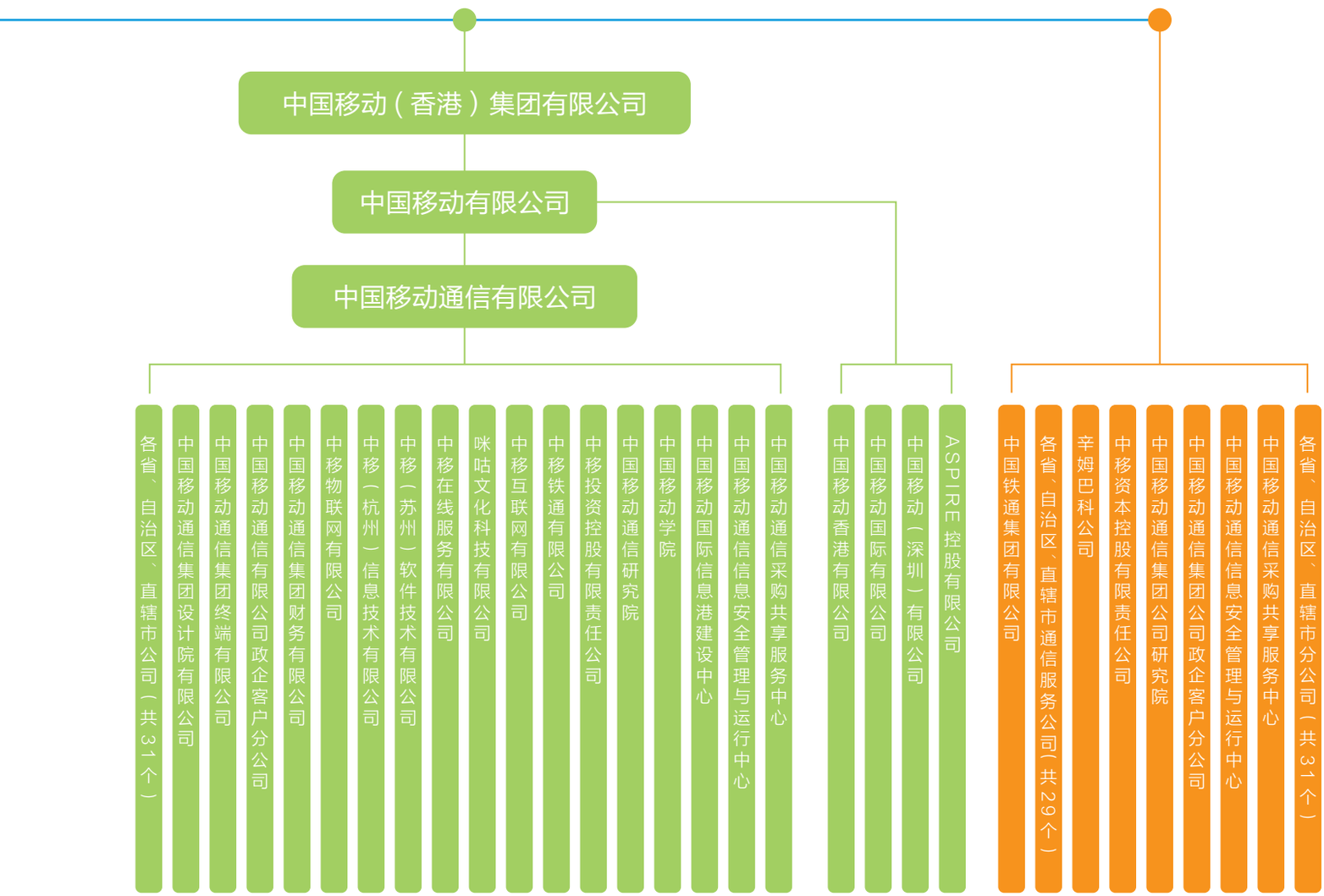


郭　浩

中国移动通信集团公司纪检组长
党组成员

中国移动通信集团公司
组织架构




中国移动（香港）集团有限公司
中国移动有限公司
中国移动通信有限公司
各省、自治区、直辖市公司（共31个）
中国移动通信集团设计院有限公司
中国移动通信集团终端有限公司
中国移动通信有限公司政企客户分公司
中国移动通信集团财务有限公司
中移物联网有限公司
中移（杭州）信息技术有限公司
中移（苏州）软件技术有限公司
中移在线服务有限公司
咪咕文化科技有限公司
中移互联网有限公司
中移铁通有限公司
中移投资控股有限责任公司
中国移动通信研究院
中国移动学院
中国移动国际信息港建设中心
中国移动通信信息安全管理与运行中心
中国移动通信采购共享服务中心
中国移动香港有限公司
中国移动国际有限公司
中国移动（深圳）有限公司
ASPIRE控股有限公司
中国铁通集团有限公司
各省、自治区、直辖市通信服务公司（共29个）
辛姆巴科公司
中移资本控股有限责任公司
中国移动通信集团公司研究院
中国移动通信集团公司政企客户分公司
中国移动通信信息安全管理与运行中心
中国移动通信采购共享服务中心
各省、自治区、直辖市分公司（共31个）

关于
本报告

本报告是中国移动通信集团公司第十一份可持续发展报告，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 2016 年 1 月 1 日至 2016 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公司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。

2016 年重点参考的报告编制标准包括：

- 全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》；
- 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）》；
- 香港交易所新版《环境、社会及管治报告指引》；
- 联合国《2030 可持续发展议程》；
- 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》；
- 中国通信企业协会《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》。

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 51 至 52 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（本公司组织架构详见本报告第 10 至 11 页）。

数据及信息披露

2016 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 2016 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）。

报告鉴证及评级

2016 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 2016 年可持续发展报告》第 56 至 57 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“中国企业社会责任报告评级专家委员会”对本报告进行第三方专业评级，评级报告详见本报告第 64 至 65 页。



更多可持续发展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核心能力。在信息通信技术发展日新月异、社会连接日趋紧密的背景下，中国移动全面实施“大连接”战略，着力做大连接规模，做优连接服务，做强连接应用，努力为客户提供更泛在、更敏捷、更智能、更安全的新服务；为产业搭建开放共赢、价值共创的新生态；为经济社会发展注入新动能，为产业升级提供新助力，为社会进步实现新可能。

在共同追求可持续发展的道路上，我们认真倾听相关方声音，努力识别和回应相关方诉求。我们鼓励员工发挥无穷的创造力，支持员工在岗位中创新实践，实现更大个人价值。我们持续开展扶贫工作，开发扶贫信息系统，助力精准扶贫。我们持之以恒开展“蓝色梦想”教育项目和爱“心”行动，为中西部补足教育资源，让贫困先心病儿童及家庭得到切实帮助。我们不断深化绿色运营，创新环保信息化应用，动员社会各界共同参与环保公益事业。

在万物互联的全新生态中，我们将与相关方一起，共创大连接、共享新未来。

共创大连接

可持续发展背景

- “促进具有包容性的可持续工业化，推动创新”是联合国 17 项可持续发展目标之一。根据《中国落实 2030 年可持续发展议程国别方案》，中国“将积极推动信息产业发展，加速高速光纤网、无线宽带网的推广应用和城乡覆盖，补齐农村宽带发展短板。加强与最不发达国家信息通信合作，帮助其推进信息通信技术发展和普及。”
- 国家高度重视信息通信产业发展以及信息通信产业对其他产业的支撑作用，在“十三五”规划中明确了“网络强国”国家战略，并部署了“宽带中国”、“物联网应用推广”、“ 云计算创新发展”、“互联网 + 行动”等信息化专项工程，对产业发展提出了新要求。
- 中国社会正在加速迈入数字化时代，流量需求全面爆发，宽带发展潜力巨大，“普遍连接”将成为数字化时代最重要的特征。帮助社会完成数字化时代转型，帮助相关方共享数字化发展的“红利”，将是我们在“十三五”期间最重要的发展机遇。

我们的行动

- 继续加快建设 4G 网络，推进 4G 普及，建成泛在先进的信息基础设施。
- 实施“四轮驱动”（移动市场、政企市场、家庭市场、新业务发展）融合发展，推进转型升级。
- 打造“3+1” 能力服务体系（通信能力开放平台、统一认证平台、OneNET 平台、家庭智能网关），开放中国移动优势能力与技术，为合作伙伴提供创新开发平台。
- 加强执法配合与行业联动，针对通讯信息诈骗进行防范和打击，加强信息安全技术研究和实践应用，严防侵害客户隐私与信息安全的行为。

我们做到了（2016）

- 已建成 151 万个 4G 基站，覆盖人口超过 13 亿，4G 用户数量达 5.35 亿。在 313 个城市提供 VoLTE 高清语音商用服务，VoLTE 活跃客户数达 3,825 万。
- 有线宽带用户净增 2,259 万，总数达 7,762 万，集团客户达到 545 万家。
- “3+1”能力服务体系正式发布，其中通信能力开放平台合作伙伴数量超过 5.1 万家，物联网 OneNET 平台开发者数近 3 万名，统一认证平台日均认证 6,500 万次。
- 制定了《中国移动网络信息安全“十三五”发展规划》，自主研发“天盾”反欺诈系统、“伪基站杀手”等反通讯信息欺诈技术手段，不断升级信息安全治理强度。

我们将努力（2017）

- 4G 客户继续保持高速增长，4G 客户数净增 1 亿，有线宽带进一步提升品质和服务，物联网等智能连接数达到 2 亿。
- 进一步开放平台连接，提供更多优质能力，包括货架式的通信服务能力、无密码一键式认证服务、应用开发智能硬件接入等服务、家庭通信娱乐生活等多场景服务。
- 在 5G 技术试验成果基础上，开展较大规模的 5G 外场试验，加快 5G 技术的规模试验和试商用进程，争取在 2020 年实现全国范围的 5G 商用。

年度聚焦

保护信息安全

“天盾”
让通讯信息诈骗无所遁形

“我们是公安局民警，我们监测到你的银行账户被用来洗黑钱，现在你需要将钱存到我提供的一张安全银行卡里面，以便查对流水账。”

浙江丽水青田某市民接到这通电话，信以为真。就在他准备出门去汇款的路上，警方及时联系上他，向他解释了诈骗事实，为其挽回近 500 万元损失，整个过程前后不超过十五分钟。

这要归功于中国移动浙江公司牵头研发的“天盾”反欺诈系统。“天盾”一改过去以事后处置为重的思路，从事中干预的角度出发，更有效应对诈骗分子不断翻新的骗术。

2016 年，“天盾”系统成功干预通讯信息诈骗案件

4,500

余起

挽回直接经济损失

4,600

余万元

精准识别

建设业界领先的大数据中心，系统设计容量达 10 亿用户，同时创新采用“黑名单 + 受害人”算法，对诈骗分子和被诈骗用户进行“双识别”，系统识别准确率达到 95%，历史案件命中率高达 52%，远优于传统识别手段。

事中干预

系统可以理解、分析欺诈模式，实时判定正在发生的欺诈行为并及时干预，从欺诈识别到实施干预仅需 2 分钟。

2016 年，一系列通讯信息诈骗案件使个人信息安全成为全社会的关注焦点。防范及打击通讯信息诈骗是一项系统工程，需要政府、企业、社会组织乃至消费者个人的协力参与。

中国移动秉承“客户为根、服务为本”的发展理念，不断加大信息安全工作力度，切实维护广大客户合法权益。公司坚持“创新引领、技管结合”，在业界率先提出了集中治理模式，推动针对诈骗电话、垃圾短彩信、手机恶意软件等的监测、研判与处置，由各省分散向全网集中转变，工作范围覆盖终端安全、网络安全、应用安全、业务安全等多个领域，形成了全集团“一盘棋”的工作格局。同时，公司成体系化推进信息安全工作深入开展，建立健全信息安全积极防御体系，构建了态势监测、预警应急、考核评估等环节完备的信息安全管理机制，全面实现了“安全规划有体系，安全运营有落实，安全支撑有手段，安全保障有团队，安全工作有成效”的系统化工作目标，信息安全整体能力与水平始终保持业界领先。

针对不断变化的信息安全新要求，我们制定了《中国移动网络信息安全“十三五”发展规划》，从“技术、保障、治理、生态、服务”五个方面采取行动提升信息安全保护水平。

创新技术

- 自主研发“伪基站杀手”系统，自动精准识别“伪基站”并通过系统远程攻击使其瘫痪
- 自主研发“天盾”反欺诈系统，将大数据技术创新应用于通讯信息诈骗治理

协调保障

- 成立中国移动信息安全领导小组，在全行业率先制定“防范和打击通讯信息诈骗工作问责办法”
- 开展防诈骗业务管理系统建设，实现重点业务全程管控
- 落实客户实名登记工作
- 深化“金库模式”、客户信息模糊化、“撞库攻击”风险防控等手段应用
- 定期开展客户信息安全第三方监测

绿色治理

- 治理虚假改号、虚拟运营商号码
- 治理淫秽色情信息、开展网上“扫黄打非”专项行动
- 强化“400”、语音专线业务管理

在江苏，我们建设了伪基站侦测与追踪系统，可实现2分钟以内实时监控伪基站存在区域、100米范围内精确定位伪基站运动轨迹，进而配合警方提供调查取证数据，并主动向受伪基站影响的用户发送提醒短信，日均发送约20万条。我们还开发了防欺诈域名安全管理平台，与江苏省公安厅伪基站短信系统对接，可识别、提取诈骗短信中的网址，并在5分钟内自动处置，防止用户访问诈骗网站，每天处置网址达3,000个。系统投入运行后，伪基站诈骗类型的用户投诉量相比2015年下降85%，伪基站打击成效显著。

在广东，我们与公安机关合作成立反通讯信息诈骗信息支撑中心，从事前预防、事中处理、事后追查三方面，主动、高效、准确识别及打击通讯信息诈骗，实现月均处置诈骗呼叫逾2,078万次，配合公安机关破获伪基站案件304例。试商用“伪基站安全提醒”业务，通过网络大数据分析识别受伪基站影响用户，在用户收到伪基站短信的2–3分钟内通过10086号码向其发送提醒短信，告知用户可能收到的是伪基站发送的诈骗短信。该业务目前每天发送提醒短信达1.3万条。

开放生态

- 与相关政府部门和行业联动，从源头打击通讯信息诈骗
- 主导制定的“个人身份信息保护实践指南”、“移动网络手机恶意软件管控指南”成为国际电联电信标准化部门（ITU-T）国际标准
- 主导完成的“《分权模式（金库模式）信息安全保护技术要求》等 8 项国际、行业、企业标准”项目荣获中国通信标准化协会科学技术奖一等奖

共享服务

- 开展涉嫌诈骗号码提示服务，覆盖 30 省共 6,300 万用户，月均提醒 2.5 亿次
- 为客户提供通讯信息诈骗鉴定服务，全年鉴定诈骗信息 14 万余例
- 强化防诈骗知识宣传，平台包括微信、微博、10086 客户端、营业厅、网上营业厅、短彩信、电视、报纸、社区实地宣传等

公司获得中国互联网协会网络与信息安全工作委员会颁发的“2015-2016 年度互联网网络安全威胁治理行动优秀贡献奖”。

2016 年，中国移动共处置垃圾短信 24 亿条；处置“呼死你”、“响一声”、语音群呼类骚扰电话号码 196 万个，处置国际诈骗电话呼叫 1 亿余次；主动处置手机淫秽色情信息 377 万件，处置违规网站 9 万余个；监测处置恶意软件 38 万种，处置恶意软件控制端 1.3 万个。同时，根据网络信息安全热点，公司通过官方微博、官方微信、10086 短信、手机营业厅客户端等渠道发布防范通讯信息诈骗风险提醒，2016 年累计发布诈骗案例 114 个，微博微信阅读总量达 5,300 余万次，诈骗预警短信发送量近 60 亿条。

2016 年中国移动共处置垃圾短信
24
亿条

处置国际诈骗电话呼叫
1
亿余次

累计发布诈骗案例
114
个

诈骗预警短信发送量近
60
亿条

做大连接规模

2016 年，我们加速推进 4G 普及，以优质的连接服务积极落实“一带一路”国家战略，全力开展 5G 创新。我们不断扩展连接广度，延伸连接方式和连接对象，以连接规模的扩大，帮助数字经济覆盖更广大人群。

拓展“全连接”

我们致力于扩大全社会基础连接规模，加快建设泛在先进的信息基础设施，让基础连接从人人互联向家庭、企业以及更广泛的万物互联扩展。

- 加快推进 4G 普及。截至 2016 年底，已建成 151 万个 4G 基站，覆盖人口超过 13 亿，实现中国乡镇以上连续覆盖和行政村热点覆盖，4G 用户数达 5.35 亿，世界上每 3 个 4G 用户中就有 1 个中国移动用户。
- 加快 VoLTE 发展，在全国 313 个城市提供 VoTLE 高清语音服务，活跃用户数达 3,825 万。
- 加快有线宽带发展，2016 年净增有线宽带用户 2,259 万，有线宽带用户总数达 7,762 万；通过电信普遍服务工程，为 4,909 个行政村新开通宽带服务；通过“宽带乡村”示范工程，在云南、重庆、贵州、内蒙、江西、甘肃等六个省（区、市）累计投资达 25.4 亿元、累计新增光纤通达行政村 7,673 个，其中 2016 年投资 14.4 亿元、新增光纤通达行政村 4,664 个；截至 2016 年底，能够使用中国移动宽带上网的农村比例不断提升。
- 加快物联网发展，建成了全球最大的物联网专用网络，在车联网、智能穿戴、安防监控、工业制造等领域发展物联网连接数超过 1 亿。
- 与主流品牌终端厂商合作，2016 年 TD-LTE 全渠道终端销量达 4.4 亿部。



“第四代移动通信系统（TD-LTE）关键技术与应用”被授予 2016 年国家科技进步奖特等奖，这是中国移动乃至整个通信行业获得的第一个国家科学技术进步奖特等奖。

由中国移动、工业和信息化部电信研究院牵头，联合多家企业、高校、研究单位所提出的 TD-LTE 国际标准实现了全产业链的整体突破，在全球得到广泛应用，实现了中国移动通信产业发展的历史转折。2013 至 2015 年，项目直接产值累计达 1.29 万亿元，创造了显著的经济和社会效益。

村通十年跨越路

在工业和信息化部的领导和组织下，中国移动自 2004 年起启动了发展农村通信、推动农村通信普遍服务的“村村通电话工程”（简称“村通工程”），公司克服了时间短、施工难等各种困难，取得了显著成果。截至 2015 年底，累计建设基站约 6.2 万个，共解决了约 12.2 万个边远村庄通电话、3.3 万个行政村通宽带和 2,167 个农村学校通宽带任务，帮助边远乡村与外界搭建起顺畅的沟通桥梁，有效缩小了数字鸿沟。

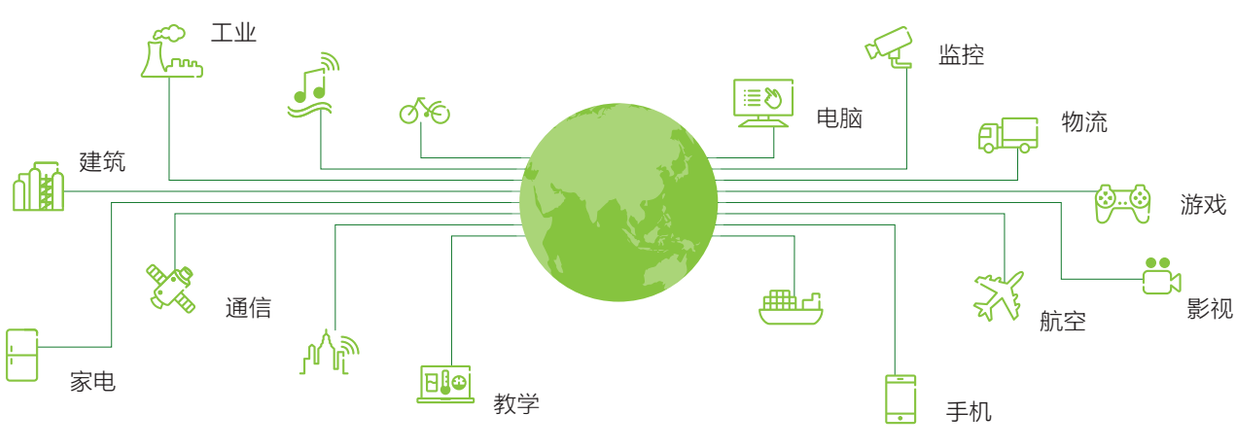


▲ “村通工程”帮助边远乡村搭建起与外界沟通的桥梁

连接“走出去”

我们致力于推动全球连接，积极落实“一带一路”国家战略，加强与国际同行的沟通对话和战略合作，拓展全球化服务体系，为客户打造无缝、无忧、无国界的连接体验。中国移动发起的 TD-LTE 全球发展倡议（GTI）已汇聚 128 家运营商成员，135 家产业合作伙伴，在 53 个国家开通 99 张 TD-LTE 商用网络。

落实“一带一路”战略　助力国际交流合作





▲“牵手计划”发布客户服务体验提升联合宣言

在“一带一路”沿线，我们在 39 个国家和地区推出“数据 30/60/90 元包天不限量”套餐，在 18 个国家和地区推出“一带一路多国流量包”，服务覆盖了 82.3% 的“一带一路”出行用户。在巴基斯坦，我们通过 4G 网络为客户提供高质量通信服务，带动巴基斯坦通信基础能力提升。同时打造“中巴信息走廊”，为中资企业与中方客户提供端到端信息化解决方案与通信保障。在泰国，我们与 True 集团建立战略合作关系，为中国移动客户在东盟、亚太地区的国际往来、企业全球发展提供更有力的支撑。2016 年，True 成为“一带一路”沿线中国移动首家漫游资费 1 元区合作运营商，还正式开通了中国移动客户漫游泰国“一卡多号”业务。

我们发起了“牵手计划”合作项目，通过在终端、移动漫游业务、数据业务、网络能力和互联网业务五大领域的合作，为出境游客提供更优惠的信息服务资费和更满意的移动业务体验，为“一带一路”沿线企业提供更可靠、更快捷的信息通信保障。截至 2016 年底，“牵手计划”已吸引澳洲电讯、韩国电信、德国电信、台湾中华电信、澳门电讯等全球 20 家合作伙伴加盟。

开通 4G 国际漫游服务的国家和地区已达
143 个

国际数据漫游资费同比下降
40 %

国际数据漫游用户增长
67.6 %

5G 新生态

2016 年，中国移动积极推动 5G 标准制定、技术研究和试验验证，加快 5G 技术成熟和生态构建。

- 推动 5G 国际标准制定，在国际电信联盟等国际组织积极开展 5G 标准化工作，成功推动中国多项核心技术写入国际标准
- 开展 5G 关键技术研究，承担中国 5G 关键技术研发和试验工作，提出一系列 5G 核心技术并取得重要突破，走在世界前列
- 全力开展 5G 试验，配合国家 5G 推进组，完成了第一阶段 5G 试验工作；联合产业开展关键技术验证，加速 5G 产品商用化准备

2016 年 11 月召开的 3GPP 会议正式启动了 5G 系统设计，由中国移动牵头全球 5G 系统架构标准项目，这是事关 5G 全系统设计的基础性标准之一，中国移动研究院的孙滔博士获任该项目的唯一报告人。这标志着 5G 标准进入实质性阶段，也意味着中国企业在全球 5G 移动通信技术研究和标准化方面发挥日益重要的引领作用。

中国移动 **5G** 联合创新中心

和 4G 相比，5G 是专门面向万物互联而开发的新一代通信技术。5G 将把连接从通信行业拓展至垂直行业，不再是单一领域的创新，而是跨领域的协同创新。为了构建 5G 跨行业融合的产业生态，2016 年 2 月，中国移动联合 11 家合作伙伴正式启动了中国移动 5G 联合创新中心。截至 2016 年底，已有 58 家合作伙伴加入，其中包含 31 家来自垂直行业的企业。

联合创新中心已在北京建立中央实验室，并在青岛、重庆等地设立区域实验室。依托开放实验室所提供的能力、测试环境和协作机制支持，中心可逐步开展 5G 技术的设计开发、关键技术的验证优化，以及商业模式的探索孵化。目前中心已经启动了 30 项联合创新项目，涉及基础通信能力、物联网、车联网等领域。未来，我们还会与通信行业国际组织合作，拓展联合创新中心的合作内容，并将成果向全球推广。

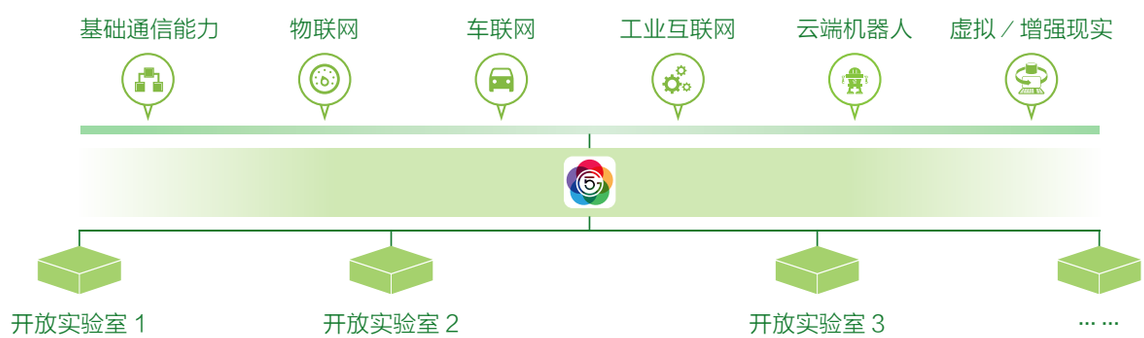
总体目标

推进基础通信能力成熟

孵化融合创新应用和产品

构建开放共赢融合生态

5G 联合创新中心工作架构



做优连接服务

在“大连接”时代，中国移动将面临更大规模、更高复杂度、更高安全性要求的连接需求。我们向合作伙伴提供整合了多种工具和能力的开放平台级服务，为用户提供了更高效易用的服务响应体系。通过不断拓展优化服务体系，满足不同相关方的定制化需求。

推进能力开放

在万物互联时代，不仅需要运营商做好基础设施的搭建，更需要全产业链的开拓者和创新者一同加入其中。我们整合通信能力、渠道能力、服务能力，构建“3+1”能力服务体系，将过去的运营商自有能力转换为能为全社会提供服务的开放式能力，提供给来自各行各业的创新者和开发者使用。

通信能力开放平台

我们基于中国移动的基础通信能力，将语音、短信、流量等传统通信系统集合在一个新型标准化云平台中，并开放给合作伙伴和开发者使用。通信能力开放平台运营一年以来，已经逐步扩大了生态圈，截至 2016 年底，合作伙伴数量超过 5.1 万家。

应用场景

超级短信、云端群呼、多方会议、来电身份提示等

应用场景

基于电话号码的用户信息认证服务

统一认证平台

我们打造了一个基于用户独有的手机号码的认证平台，用户在使用应用时不必输入用户名和密码，一键即可快速登录，完成业务办理。截至 2016 年底，统一认证平台日均认证次数达 6,500 万次。



物联网 OneNET 平台

OneNET 平台从产业、技术和渠道三个方面为物联网开发者提供资源，使开发者可以方便地联合物联网厂商，利用中国移动的计算、网络、通信能力与资源解决技术瓶颈和难题，快速发布推广应用。截至 2016 年底，OneNET 平台已经汇聚近 3 万名开发者，接入设备数突破 700 万，诞生了 1.2 万个物联网应用。

应用场景

智慧农业、智能家电、环境监控、远程抄表、工业控制、车联网等

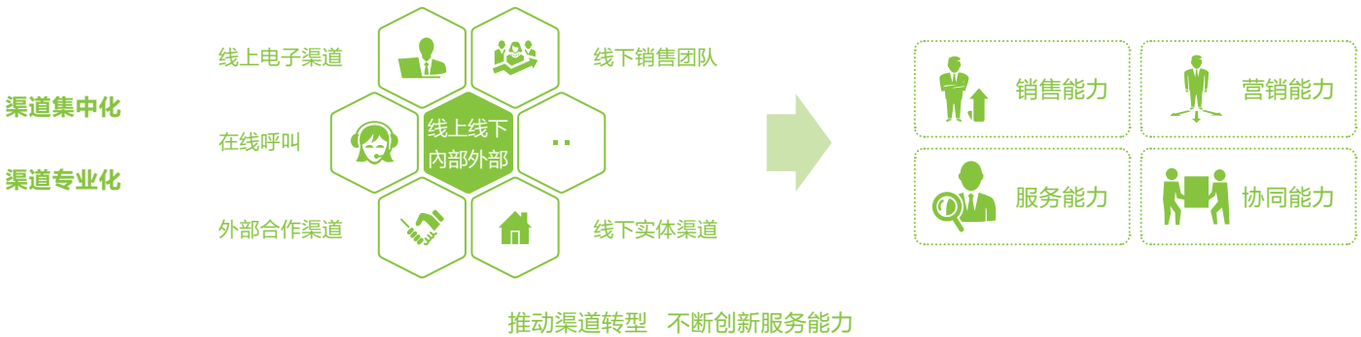
应用场景

数字设备统一控制管理、视频安防监控、影音娱乐等

智慧家庭网关

围绕智慧家庭设备和应用打造开放平台，接入整合家庭通信、家庭娱乐、智能生活三大服务，使用一个手机客户端实现智慧家庭的统一连接和服务。截至 2016 年底，已有华为、京东、小米等 21 家企业有意愿加入并共建移动数字家庭生态圈。

强化服务保障



2016 年，我们在客户服务方面发挥了集中化、专业化优势，构建一体化服务能力，提升服务效能。以客户为中心建立标准化服务流程，采用 5S（整理、整顿、清扫、清洁、素养）现场管理原则实行后台对前台坐席客服人员的协同服务，提升客户服务问题解决能力。

2016 年全年我们共收到人工客服请求量达 17.97 亿次，相当于每分钟打入 3,400 次客服电话，人工客服接通量达 16.79 亿次，相当于每名客服人员平均提供电话服务 5 万次。人工客服 30 秒接通率水平超过 85%，比 2015 年提升 2.67 个百分点。公司热线服务品质满意度得分均在 85 分以上，继续保持行业领先。

基于自然语言理解、机器学习等人工智能技术，我们构建了中国用户规模最大的智能客服交互系统。截至 2016 年底，已应用于 6 个全国统一渠道、59 个省渠道的服务，日交互量达 130 万。

扫一扫
观看一位客服妈妈的故事



▲ 在湖北，公司不断优化服务流程，为客户提供周到服务

保障应急通信

应急通信是网络质量生命线的强大写照和有力延伸，是保持网络优势不可或缺的能力。2016 年，我们打造了“应急通信 2.0”保障体系，加强了应急通信保障活动中的上下联动、部门间联动、多专业联动，在政府要求愈发严格、社会关注度愈发提高、网络愈发复杂的情况下完成对重大事件、抢险救灾等场景下的通信保障。2016 年我们累计完成应急通信保障 4,128 次，累计出动应急通信保障人员 386,214 人次。

2016 年累计完成应急通信保障

4,128

次

累计出动应急通信保障人员

386,214

人次

应急通信建设



为 G20 峰会提供精品网络保障

2016 年 9 月，二十国集团（G20）领导人峰会在浙江杭州举行。优质的移动通信网络和服务是确保峰会的顺利召开的重要一环，它直接关系到“峰会声音”能否顺畅地向外传递。

从 2015 年 12 月起，中国移动就在 212 平方公里的杭州峰会保障区内启动了“准 5G 精品移动网络”的建设。通过在保障区部署最前沿的准 5G 新技术，峰会保障区内移动通信网络平均速率达到 36.6Mbps 以上，重点场所平均速率达到 63.6Mbps，完全满足了峰会参与者和媒体记者的语音、视频传输需求，实现峰会期间重大事件零发生、重要网站零篡改、保障系统零瘫痪。中国移动浙江公司荣获工业和信息化部颁发的浙江省 G20 峰会服务保障先进集体荣誉称号，是唯一获得该荣誉的省级通信运营商。

借助中国移动 4G 和准 5G 网络，杭州的城市智能化和数字化进程同样得到推动，各种高感知的智能连接服务在杭州逐步发展起来。例如我们在云栖小镇打造了全球最大的 LTE-V 车联网，让车与车的通信传输更为迅速。此外，我们还在西湖景区建设了游客行为大数据分析平台，预判景区游客数、管理设定游览线路、管控饱和区域，从而为游客提供更好的游览体验和服务。

“贵公司依托 4G+ 移动通信技术为我台的新闻报道提供了全程的信号回传服务。整个回传直播过程图像稳定、信号流畅，保障能力优异，保障人员友善，为我台圆满完成各项新闻报道工作提供了有力支持。”

——中央电视台



▲ 在浙江，中国移动技术团队为 G20 峰会提供网络保障

做强连接应用

信息应用如今已经深刻改变了我们的日常生活方式，我们的生产、生活正加速向数字化转型。中国移动致力创新研发丰富的移动互联网应用，深入垂直行业和新兴领域，以信息化推动社会数字化，让生产更高效，让生活更美好。

中国移动，伴你一天美好生活

场景：清晨，开始一天的工作生活



咪咕音乐：
在音乐声中开启新的一天，点亮自己的好心情

和视频：
在准备早饭时，看看直播新闻，掌握最新资讯

场景：前往上班的路上



和地图：
查看实时交通路况，省时又节能

车联网：
掌握实时车况信息，保护行车安全

场景：下班后来到一家咖啡馆放松



咪咕阅读：
打开昨天未读完的书，喝着咖啡静静地放松自己

和包：
拿出手机贴近POS机，瞬间完成支付

场景：晚上回到家后



和健康：
利用智能设备帮助父母检查体征数据，及时发现病兆，快速就医

和教育：
帮助孩子找到更合适的学习资料，和老师随时进行互动，让学习更有趣

基于高速 4G 网络和“3+1”能力服务体系，我们不断推出聚焦日常生活和垂直行业需求的数字化信息解决方案，让越来越多的用户可以投入到充满活力的数字化生活中，推动社会创新与发展。

“五位一体”，餐厨垃圾智慧监管

随着民众生活水平的提高，由餐厨垃圾引发的食品安全和环境保护问题越发显著。如何加强对餐厨垃圾收集、清运、处置全过程的监管并科学核算餐厨垃圾的处理量，成为监管部门迫切需要解决的难题。

在广西，我们携手南宁市政府，共同搭建了“五位一体”的餐厨垃圾智慧监管平台，通过信息化实现餐厨垃圾处理的全程监管。

源头管理：在试点餐饮企业的垃圾固定收集点安装监控设备，使用物联网终端快速读取餐厨垃圾专用桶数据，在线及时调动附近车辆前来收运。在地沟油隔液池安装液位传感器，实时读取和传输地沟油的存储量，防止不良商家的偷运倒卖。

收运管理：为餐厨垃圾收运车安装车载摄像头，利用 4G 网络，车辆在行驶过程中可实时监控、抓拍以及定位，为查找抛漏滴洒的违法行为保留证据。

处置管理：为处置车间安装视频监控，实时监控运输车辆在垃圾处理站点的驶入、倾倒情况，确保每份垃圾都能进入最终处置环节。

“餐厨垃圾监管系统”实现了餐厨垃圾从产生到处理环节的全流程一体化管理，被列为 2015 年南宁市政府“为民办实事工程”的重点项目。

“乐乐医” ——打造掌上就医新通道

随着《“健康中国 2030”规划纲要》的发布，建设健康信息化服务体系成为提升我国医疗服务水平和质量的一条重要路径，医疗健康行业与信息化的融合将进一步升级，信息技术将成为推动中国医疗改革的重要驱动力。在四川，我们与四川大学华西医学中心合作，打造集健康咨询、诊后随访为一体的“乐乐医”掌上健康管理平台，通过“互联网 +”手段对传统就医模式进行补充。

在诊前，患者就能使用图文、语音、电话等方式与医生先行交流病情，按照“小病在社区，大病进医院，康复回社区”的服务模式实现诊前咨询、精确分诊。这样的方式不仅降低了患者的就医成本，还提高了医生碎片化时间的利用率，增强了医疗资源的供给。

在诊后，“乐乐医”平台也搭建了医生与患者、医院与医院的双向沟通渠道。医生定时将治疗方案、康复计划发送给患者，患者也可远程上传自己的复诊报告，提高了诊后随访和转诊效率。

截至 2016 年底，“乐乐医”已覆盖 5,000 名华西医生和 260 万用户，日均咨询超过 2,000 人次。和传统就医模式相比，患者通过线上问诊的模式可以节省大部分异地交通费、住宿费、本地出行费、误工费等费用，就医成本降低了三分之一。在四川的偏远贫困地区，“乐乐医”也打破了以往就医的经济、信息、距离三大壁垒，铺设了一条新型绿色就医通道。

> “华西的青年医生通过‘互联网 +’医疗改变中国传统的就医行医习惯，是一个颠覆性的创举，值得大力支持！”
>
> ——华西医院院长 李为民

“4G 村医通”——乡村医生的“掌中宝”

过去：

- 一名村医平均服务约 800 位村民，从清晨到夜晚，从门诊到外出随访，村医的一天总是那么忙碌。晚上，终于有了一点安静的时间，捧起厚厚的医学书籍，开始挑灯夜读。
- 去县里参加一年一次的培训，偶然发现邻桌竟是隔壁村的村医。相见恨晚，约定了以后有空多多“串门”交流，却无奈地发现，以后每次见面都还是在培训班里面。
- 天还没亮，一阵急促的敲门声传来，赶忙起身，门外的病患情况危急。抓紧诊断，却发现自己从未遇过如此棘手的病症。第一时间与患者一起赶往县医院，幸好，化险为夷。
- 听到大家都在说“恭喜”，才知道某家刚生了孩子。打听好具体出生的日子，算算该给孩子打预防针了，赶紧背起药箱，去进行新生儿、产妇随诊。
- 发一个文件或工作安排，从省到市到县再到村，至少需要 3 天的时间。

现在：

- 不用再等到晚上捧起厚重的书籍，利用点滴碎片时间，在手机上就可轻松学习医学知识。
- 想要与同行交流，在手机上即可实现与全省 3 万名村医畅通交流。
- 遇到疑难杂症，可以方便地为患者预约三甲医院诊疗资源。
- 不再尴尬地等到别人通知才进行新生儿、产妇随诊，根据手机及时推送的新生儿、产妇、疫苗接种情况出诊，化被动为主动。
- 通过手机下发通知，文件实时到达，大大提高了工作效率。

在山西，针对乡村医生的难点、痛点，我们开发了“4G 村医通”平台，帮助 3 万名乡村医生提升业务水平、应对疑难杂症、服务孕产妇，有效缩小了医疗服务的数字鸿沟。

“我们老一代村医学历普遍不高，但时代变化太快，我也用这个 APP 开始学习啦，以免自己的医术跟不上时代。”

——山西吕梁交口县桃红坡镇村医　赵作平

北斗驼铃，引领智能放牧

《“十三五”全国农业农村信息化发展规划》于 2016 年 9 月发布，提出到 2020 年，“互联网 +”现代农业建设取得明显成效，农业农村信息化水平明显提高，信息技术与农业生产、经营、管理、服务全面深度融合，信息化成为创新驱动农业现代化发展的先导力量。

在内蒙古自治区最西部的阿拉善盟，素有“骆驼之乡”的美誉。在 8.4 万平方公里的沙漠上，生活着 2,000 多户牧驼牧民，骆驼存栏量达 10 万峰，约占全国骆驼总量的三分之一。牧民们放牧骆驼的方法从原始的骑着骆驼找骆驼，到骑摩托车、开车放牧。由于沙漠面积广阔，每年每户牧民的放牧成本高达近 4 万元。

2016 年，利用现有覆盖广泛的移动通信网络，我们为当地牧民开发了专门的智能放牧系统。通过在骆驼脖子上佩戴具备卫星定位系统的太阳能供电项圈，牧民即可从手机上远程监视放牧情况，监控畜群位置信息，防止畜群进入他人牧区或危险地区。如果监测到移动速度异常或超出放牧范围，系统将及时报警。该系统还可对草场环境温湿度、畜群移动速度、经纬度等信息进行实时监测储存，实现“智能放牧、科学放牧”。

智能放牧系统不仅适用于骆驼放牧，也可推广应用至牛、马、羊等牲畜管理场景中。根据估算，智能放牧系统每年可为每户牧民节约近 5 万元放牧和意外损失成本。

大数据助力城市智能管理

在重庆，我们通过大数据服务为公共管理部门提供系统支撑，帮助政府、企事业单位和市民获得基于新连接的新服务。

增强出行安全：基于大数据分析的交通枢纽实时监测系统，可以为政府部门提供城市广场、火车站、客车站等人群密集地点的实时人流数据，帮助相关部门进行人流的疏散、疏导工作。

保障汛期安全：通过实时收集分析地质和水文数据，实现对重大地质灾害和水事故的监测预警和应急救援。系统可智能定制观测区域、预警阈值、预警对象、分析特征等分析维度，通过自动预警提醒政府部门定位灾害位置和快速发布疏导指令。

维护社会安全：帮助公安部门定制社区服务内容和警情控制系统，推送治安服务信息超过 1,000 万条，增强群众自我防范意识。

助力智慧施政：为相关政府部门提供基于大数据的分析和研究成果，反映城市五大功能区的发展情况，分析区域内人口流动转移趋势，支撑政府科学决策与智慧施政。

服务交通规划：帮助交管部门分析城市出租车市场和网约车市场发展和需求情况，支撑政府评估公共交通供需、制定交通规划，助力城市节能减排实现。

服务智慧生活：通过大数据深度追踪社会热点，实时推送发布舆情关注热点分析，为市民提供智慧生活资讯。共发布专题 29 期，每期阅读量达 76 万人次。

“移动的数据事业蓝图将会是以移动为中心节点，向各行业纵深发展，潜力无限。”

——重庆市交通规划研究院

共享新未来

可持续发展背景

- 《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》设定了一系列社会发展议题目标，包括到2020年确保中国现行标准下的5,000多万农村贫困人口全部实现脱贫，促进基本医疗卫生服务的公平性和可及性，推进教育信息化，推动大众创业、万众创新，并把应对气候变化作为加强环境保护和生态建设的重要驱动力。
- 中国政府提出必须牢固树立并切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念。这是关系中国发展全局的一场深刻变革，对企业追求商业价值创造的同时，关注相关方与社会整体可持续发展提出了新的要求。
- 以“成为数字化创新的全球领先运营商”为战略愿景，中国移动一方面需要坚持创新驱动，激发全员创新潜能，打造开放共赢的产业生态；另一方面也需要通过实施扶贫，支持社会公益，帮助缩小发展鸿沟；降低能耗和碳排放，走绿色发展之路，在提高自身发展质量的同时，营造更加繁荣和可持续的社会生态。

我们的行动

- 密切关注扶贫，依托“互联网+”，助力各级政府实现扶贫工作精准化。
- 通过打造“双创”孵化服务和平台，激发员工创新创业热情，促进员工岗位能力提升，释放组织活力。
- 搭建更加广泛参与的新型公益平台，带动相关方共同参与扶贫、教育、医疗救助等公益活动。
- 持续开展“绿色行动计划”，强化源头节能管理，并通过开发环保信息应用，助力社会减少环境污染。

我们做到了（2016）

- 打造了精准扶贫系统平台，在六省得到应用，帮助提升当地扶贫工作效率。
- 公司共筛选出51个员工创新创业团队进驻“和创空间”。
- 公司新建和改造“五小”（小食堂、小休息室、小浴室、小活动室、小书屋）2.7万个，受益员工30余万人。
- “蓝色梦想”项目已累计投入超过1.15亿元人民币，累计培训中西部农村中小学校长92,532名，捐建爱心图书馆2,310个，捐建多媒体教室1,760个。
- “爱‘心’行动”累计为33,417名贫困儿童提供了免费先心病筛查，对确诊的3,633名贫困先心病患儿实行了免费救治。
- 通过实施“绿色行动计划”，实现年内单位信息流量综合能耗下降36%。

我们将努力（2017）

- 应用精准扶贫系统平台，帮助推进精准扶贫工作，确保社会资源与贫困户需求精准对接。
- 优化创新创业服务平台，激发员工创新创业热情，鼓励员工在本职岗位发挥创造力。
- 年度计划培训中西部农村中小学校长11,000名，捐建多媒体教室270个，计划救治约860名贫困先心病儿童。
- 进一步降低公司自身运营对环境的影响，通过低碳ICT业务帮助客户减少其环境足迹。

年度聚焦

助力精准扶贫

精准扶贫是中国在“十三五”期间经济社会发展的一项重点任务。多年来，中国移动积极践行对口支援与定点扶贫工作，帮助改善受助地区经济发展条件和人民生活水平。随着信息基础设施的普及以及各项网络服务的逐步开展，近年来我们针对受助地区的资源特色和发展现状，利用“互联网 +”技术和信息化服务实现不同地区的扶贫工作精准化，更深入地帮助解决贫困问题。

自 2002 年至 2016 年底，中国移动在西藏、青海、黑龙江、新疆、海南承担对口支援与定点扶贫工作，累计投入资金超过 3.8 亿元。通过投入人力、物力、财力，帮助扶贫地区在基础设施、产业开发、文化教育、扶贫解困等方面进行发展，摆脱贫困现状。2017 和 2018 年公司计划继续投入 8,633 万元，持续开展各项基础设施建设及民生保障项目。



▲ 在安徽金寨县，公司辅导留守老人使用信息产品

精准扶贫平台：着力实现“四个精准”

2016 年，我们响应政府相关部门需求，根据扶贫工作的实际流程和工作痛点，以互联网和大数据技术为核心搭建了扶贫平台，着力实现 “四个精准”：即精准识别、精准匹配、精准帮扶与精准管控。

“精准识别”：通过平台，管理人员可以实现对贫困组织、贫困户、贫困人口及其致贫原因、务工状况、文化程度等情况的清晰摸底、汇总与统计，建立扶贫档案。

“精准匹配”：帮助扶贫人员和贫困对象“匹配”，建立帮扶联系。

“精准帮扶”：将贫困对象的帮扶需求与政府主导的相关扶贫项目对接，并对社会爱心人士公开，让贫困户需求可对接相应解决方案。

“精准管控”：平台提供了对精准扶贫项目的监测与管理机制。对于一线扶贫人员来说，通过该平台不仅可以学习了解扶贫政策，记录总结日常帮扶工作，还可以跟踪扶贫项目，实时查询项目进展和脱贫进度。政府也可以借助平台及时总结管辖地域贫困问题，调整扶贫工作方向。

截至 2016 年底，已有河南、湖南、云南等六省七地市接入了平台系统，连接了 72,716 名扶贫干部和 2,087,778 名贫困人口。

河南省濮阳市现有 457 个贫困村、20.1 万贫困人口。精准扶贫工作涉及行业多、部门广，需要各级扶贫工作人员密切配合，扶贫工作效率有待提高，因此濮阳一直在寻找提高精准扶贫管理能力的合适工具。经过近一年时间的开发和应用，扶贫系统实现对濮阳市贫困人口 201,418 人的管理，管理扶贫工作人员 21,243 人，管理扶贫项目 680 个，累计发布案例数 1,383 例。扶贫系统获得了国家审计署、国务院扶贫办等政府部门的肯定，同时还入选国家网信办主办的网络扶贫“双百项目”，并荣获由人民网颁发的“2016 年度电商扶贫十佳案例”奖。

下一步，中国移动精准扶贫平台将进一步开放能力，整合更多优质资源引入系统，逐步将濮阳信息化精准扶贫案例推广到全国其他省市，更好地助力扶贫攻坚工作。



▲ 在安徽，我们帮助当地农户拓展杨梅销售渠道

“现在我随时都可以走访了解贫困户状况，并把了解到的贫困情况记录下来，平台自己就及时地更新了，节省了大量的人力、物力、财力。”

——濮阳市台前县扶贫干部 赵振

员工·新成长

创新，是中国移动落实“大连接”战略的关键成功要素。我们的每一项创新都源于员工扎实的知识和技能储备，源自于员工从灵光乍现到不断尝试直至成功的坚持和努力。在这个大众创业、万众创新的时代，我们努力为员工提供创新创业的便利条件，在公司内部设立了“双创”孵化服务平台，帮助员工培育和完善创新成果，进而实现成长价值。

激发创新活力

在“十三五”期间，公司计划投入10亿元专项基金聚焦“双创”发展，打造特色“和创空间”，孵化600个创新创业项目团队，建立以“众创、众包、众筹、众评”为特色的全员型孵化式创新机制，为员工与广大创业者提供广阔的梦想空间与实现路径。

2016年6月，中国移动“和创空间”在杭州正式成立，旨在为公司创客提供宽松、舒适的工作环境与优质的服务。公司所有员工均可通过“双创”平台自发进行创意项目申报，组建团队，发起众筹。“双创”第一期召集令发布后，得到公司员工的广泛关注与参与，目前“双创”平台用户数已达13.5万人，共51个团队进驻“和创空间”。

“十三五”期间，中国移动计划投入“双创”专项资金

10

亿元

计划孵化创新创业项目团队

600

个

行动

1. 打造立体线上线下平台
2. 构建全新成果转化机制
3. 营造全员创新创业文化
4. 开放资源繁荣共享生态



▲“双创”团队在“和创空间”路演

心飞扬 梦启航

“在那一刻到来之前，我们已有二十个小时没吃过东西，五十一个小时没休息，七十二个小时没洗澡，一百六十八个小时没有出过酒店了。尽管过程很煎熬，但庆幸的是有一帮互相信任、彼此照应的小伙伴死心塌地陪我一起向前冲！”这是参加公司第二届自主开发大赛的“心情管家”团队队长郑凰在得知团队成功入驻“和创空间”后发出的感慨。

“心情管家”通过传感器采集用户的心情数据，再通过控制移动智能终端、物联网和车联网设备，改善用户心情。郑凰与他的伙伴们希望通过“心情管家”把人工智能带入普通大众的生活，进而实现人机情感交互。“‘心情管家’一路走来，收获更多的是感动和振奋，和伙伴们一起奋斗、相互配合的过程真的很享受，公司领导与同事也为我们提供最大的关怀与帮助，让倍感疲倦的我们感觉到自己非常有价值。”郑凰参与公司自主开发大赛的心路历程实际上也是广大“双创”参与员工的缩影。

2016 年 7 月，公司以“网络运维和大数据应用”为主题举办了第二届自主开发大赛，共收到 354 个创意项目申请。经过多轮考评，22 支团队晋级复赛，并通过导师现场亮灯直通决赛、团队一分钟演讲拉票、导师团集中商议等流程，最终评出金奖 2 个、银奖 4 个、铜奖 7 个。这些项目团队成功获得入驻“和创空间”的资格。

“万物互联”创客马拉松

2016 年 12 月 16 日，23 支“万物互联”硬件创客团队在中国移动南方基地开始了限时 48 小时的创客马拉松大赛。他们从 54 支优秀的创客团队中脱颖而出，需要在规定的 48 小时内发挥他们无限的创造力，完成作品设计、软硬件开发、Demo 测试、成果提交等完整的开发流程，在十位重量级创投和孵化器嘉宾的关注下，完成他们最自豪的创意作品。

12 月 19 日，经过观众与评审的现场投票，致力于把孩子想象中美好童话变成现实的哆啦 C 梦战队斩获一等奖，南京 1001 号 3D 打印智造团队及智能水族箱小鱼儿团队并列获得二等奖，来自成都电子科技大学的超能陆战队研发的第一人称视角探测机器人获得最佳敢斗奖。他们不仅收获了奖金和投资人的创业支持机会，更展示了中国创客们改变世界的雄心与能力。

完善发展机制

员工能力不断提升是企业创新发展的持续动力。为了满足员工发展需求并适应公司转型发展对中高端人才、核心骨干人才和新型人才队伍建设的迫切需要，公司进一步优化了整体培训管理机制与激励管理体系。

创新激励管理

为加强核心骨干人才对公司的向心力，中国移动（深圳）有限公司开展了“基于职位与胜任力的员工发展与激励项目”，建立了核心职位与核心人才的职位价值管理体系，基于 IT 人才测评的职位发展通道与任职资格能力体系以及宽带薪酬体系，有效激励了核心骨干人才。

2015 年该项目惠及 76 名骨干人才，受到激励的骨干员工离职率下降到 5%，产生经济效益约 1,095 万元。2016 年，受激励的骨干人才数量扩大至 146 人，离职率进一步降至 4%。该项目获得了“第十三届通信行业企业管理现代化创新成果”二等奖。

精英共创 智慧启明——岗位最佳实践分享大赛

为鼓励员工加强内部合作与分享，公司组织开展了“精英共创 智慧启明——岗位最佳实践分享大赛”。围绕网络技术、4G 营销、数字化服务和团队管理四大领域，大赛共征集公司内部优秀案例 3,000 余份，共有 22 万员工参与了最佳实践在线投票，投票总数超过 400 万。经初选、复选、集训与现场决赛，公司深度挖掘最佳岗位实践，向全公司推广与应用。通过以赛带训的方式，为员工搭建了优秀经验分享、学习平台，有效促进员工能力发展。



▲ 参加岗位最佳实践分享大赛的晋级选手

关爱员工健康

关爱员工身心健康、帮助他们平衡好工作与生活，是有效提升员工满意度和归属感的重要方面。从 2015 年起，公司开展了“幸福 1+1”员工身心健康提升活动，覆盖全公司 30 万名员工。

中国移动职工小家“五小”建设暖心工程

为了进一步改善基层员工工作场所的工作环境和生活条件，提高员工满意度，公司开展了中国移动职工小家“五小”（小食堂、小休息室、小浴室、小活动室、小书屋）建设暖心工程。2016 年，公司“五小”建设资金投入达 3.7 亿元，新建和改造“五小”2.7 万余个，直接受益员工达 30 余万人。

针对少数民族自治地区的发展需求，公司投入 299 万元用于改善当地基层单位及员工的生产生活条件，并对国家减灾委、民政部启动四级及以上救灾应急响应的 15 个省份提供了 80 万元慰问金，用于支持当地灾后生产生活重建。



▲ 在四川，公司举办趣味运动会

近年来，公司坚持实施员工关爱工程与员工 EAP（Employee Assistance Program）项目，引导员工“激情工作、健康生活、快乐成长”。从 2005 年开始试点、2006 年全面实施到现在，公司 EAP 项目在提升员工心理资本、提升组织绩效、危机干预和心理保健等方面获得了重要的实践与管理经验，为员工平衡工作与生活发挥了积极的作用。11 年来，公司共培训了 3,010 名 EAP 专员，建成 114 个减压室、关爱室等场所。EAP 项目已全面覆盖集团总部及所属 31 个省公司，覆盖员工达 30 万人。



▲ 在福建，员工展示风采



“三不让”
给员工多一份关怀与保障

中移铁通公司持续关注困难员工健康与生活，逐步完善“三不让”制度，即：不让一个大病员工看不起病，不让一个困难员工的子女上不起学，不让一名员工生活在贫困线以下。2016 年，中移铁通公司共支出“三不让”资金 1,072 万元，加大对特困重困员工的日常救助，并通过困难员工调查重新建立并完善了困难员工档案，以提高困难员工帮扶的精准性。

“融心工程”暖人心

在江西，我们探索实施了“融心工程”，创设了实体性的“心灵小筑”员工身心缓压室，并在线上打造了名为“心灵茶坊”的开放式员工心理辅导互动平台。平台设置健康宝典（心理健康知识普及）、安心秘笈（心态调适、压力缓解、情绪管理、心智提升技能技巧）、观心有道（自我心理测试）、心智声屏（心理教育影视平台）、放飞心灵（开放式互动平台）、听音小筑（一对一互动平台）等六个栏目，帮助员工学习自我心理调节的方法。我们还定期外聘心理专家、邀约企业内部注册心理咨询师与员工进行一对一沟通，缓解其心理压力。此外，通过开展“企业文化践行先锋”、“荣誉员工”、“劳模创新工作室”、“最佳管理团队”、“奋斗者奖”、“员工年度最满意十大实事”、“员工荣誉殿堂”等系列活动，充分认可和肯定员工价值，鼓励员工成长。

社区·新发展

2016 年，“蓝色梦想—中国移动教育捐助计划”来到第 11 个年头，“爱‘心’行动—贫困先心病儿童救助计划”也进入第 6 年。我们依托中国移动慈善基金会所开展的一系列战略性公益项目已经进入健康发展轨道，逐步惠及更多需要帮助的人们。同时通过在员工中促进志愿服务文化的普及推广，我们在公司上下营造了关爱社区、回馈社区的良好氛围，共同助力社区新发展。

公益行动

“蓝色梦想”在路上

由于历史原因和经济发展水平制约，中国中西部地区的农村中小学普遍存在师资力量薄弱、教育基础设施贫乏等问题。2006 年，中国移动联合教育部、中国教育发展基金会共同启动了“蓝色梦想—中国移动教育捐助计划”。项目从改善中西部贫困地区农村中小学教学条件和管理水平入手，通过支持中西部教育设施建设、加强校长和师资培训、捐建爱心图书馆和多媒体教室等行动促进农村基础教育的发展。

项目的开展使中西部很多校长与老师接触到了更加先进的教学手段和管理方法，也让这些学校拥有了更丰富的信息化教学工具和设备，提高了教学水平。

截至 2016 年底，“蓝色梦想”项目已累计投入超过 1.15 亿元，为中西部 23 个省（区、市）以及新疆生产建设兵团培训了 92,532 名农村中小学校长，捐建 2,310 个中国移动爱心图书馆，捐赠图书 447 万余册，捐建 1,760 间中国移动多媒体教室。项目荣获 2014 年联合国全球契约中国最佳实践，以及 2010 年和 2015 年中华慈善奖“最具影响力慈善项目”提名奖。中国移动今后也将继续为农村的孩子们编织知识的“蓝色梦想”，帮助他们点亮金色的人生与希望。

> “中国移动校长培训活动让农村中小学校长有机会与站在教育前沿的专家、名家交流，使农村学校校长有机会感受新的教育气息，受到全新理念的洗礼，也让我们参训人员从教育理论到学校管理模式，从社交礼仪到城乡统筹等诸多方面深受启发，对今后的学校管理与教育教学工作都给予了启迪，受益匪浅。”
>
> ——重庆市潼南县柏梓小学校长 杨建军



▲ 在河南，公司志愿者与学生一起读书

爱“心”行动不停歇

中国移动爱“心”行动是针对贫困先心病儿童开展的救助计划。该项目于 2011 年 8 月首次启动，通过搭载“远程医疗”系统的中国移动流动筛查车，帮助边远地区和家庭贫困的儿童进行先心病的免费筛查，并对确诊患有先心病的儿童进行免费手术救治。截至 2016 年底，中国移动爱“心”行动项目已经覆盖内蒙古、河南、辽宁、山西、青海、宁夏、广西、河北等 8 省区，累计为 33,417 名贫困儿童提供了免费的先心病筛查，并对确诊的 3,633 名贫困先心病患儿实行了免费救治。项目中中国移动员工志愿服务累计达到 4,500 小时。

善跑千里，爱传天下

近年来，跑步已经作为一项新兴的生活方式在各个年龄阶段普及开来，中国移动咪咕公司为乐跑一族打造的“咪咕善跑”APP应运而生。所谓“善跑”，即在构建线上 APP 与线下赛事的全方位运动场景的同时，搭建人人可参与的公益平台，在跑步的同时做公益，健康自己，造福他人。

2016 年 5 月 28 日，为期共三个月的中国移动“幸福 1+1 咪咕健康行”活动在北京启动。截至 2016 年底，公司员工整体参与率达 60%，全国各参与方的全员累计跑量达到 692 万公里，成为全国参与人数最多、覆盖区域最广的跑步活动。

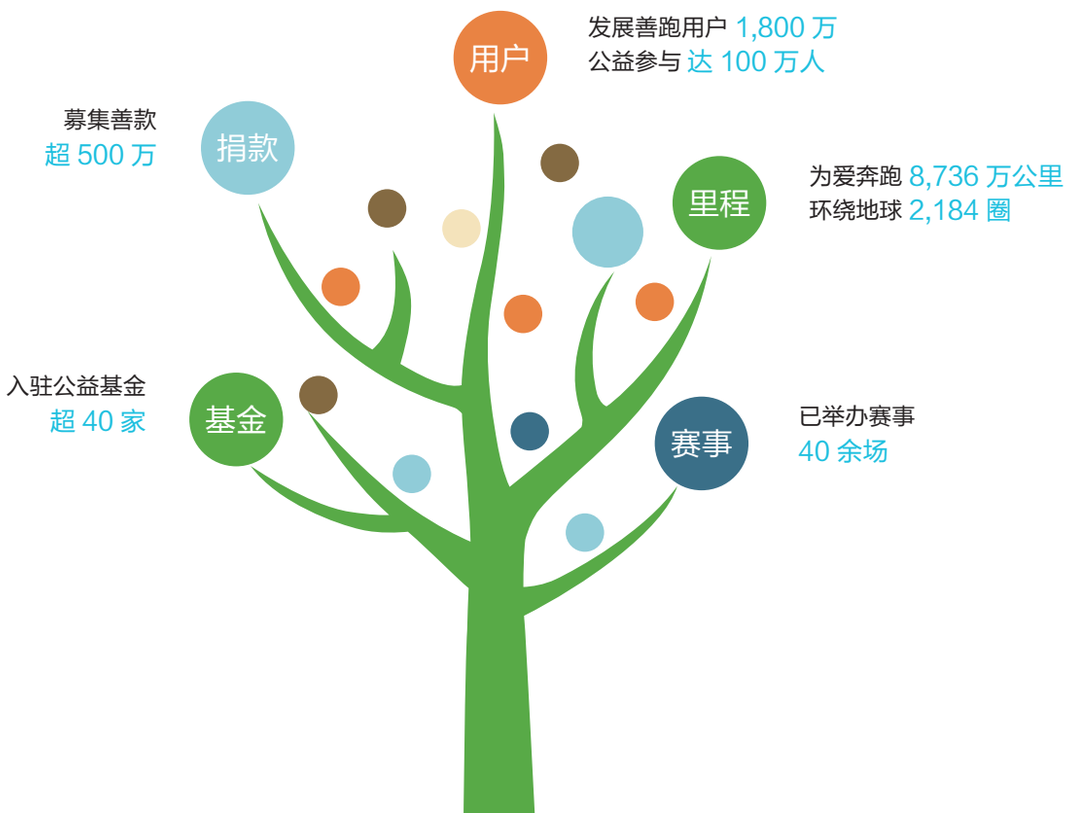
咪咕善跑与浦发银行合作开展“为爱开跑”公益项目，将公益与运动结合，把人们注意力从手机屏幕吸引到公益活动中。用户参加“为爱开跑”活动每累计运动 1 万公里，由浦发银行捐赠 1 名斜视儿童手术费。活动累计参与人数达 31 万人次，累计运动里程超过 390 万公里，共有 332 名斜视儿童获得手术费用捐赠。



▲ 咪咕善跑举办马拉松公益行活动

2016 年底，咪咕善跑平台入驻公益基金超过 40 家，公益参与人员规模达到 100 万。面向未来，咪咕善跑将向各行各业继续推广“幸福 1+1”活动模式，预计 2017 年，企业入驻规模将超过 2,000 家，跑团入驻规模将超过 20,000 个。同时，我们还将进一步优化公益平台，创新公益板块，探索运动与公益的最佳结合方式。

“咪咕善跑”取得丰硕成果



志愿服务

截至 2016 年底，中国移动共有注册志愿者 13.1 万人，2016 年服务总时长达 50.2 万小时。



▲ 在黑龙江，公司志愿者在车站开展志愿服务

新希望 (A New Hope)

在巴基斯坦，我们在全体员工中招募志愿者并组织“A New Hope”志愿者项目，目标是每年志愿活动时间不少于 2,000 小时，覆盖环境保护、教育、社会关怀、救灾等方面。2016 年，我们的志愿者团队访问了巴基斯坦 SOS 儿童村，向儿童村捐助书包等学习用品并与孤儿沟通互动；志愿者项目帮助 Mashal Model School 建设了 4G 互联网教室，使 860 名低收入家庭学生有机会通过互联网学习和了解世界。

中国移动公益之星



胡国庆

（中国移动安徽公司池州石台分公司）

作为一名普通工程事务员工，胡国庆从事网络维护工作十多年来始终奋战在网络维护工作的一线。2016 年 7 月 3 日，池州石台境内普降暴雨，引发多种地质灾害，胡国庆带伤坚持奔赴抢险一线，连续 24 小时坚持值班。

除了本职工作，胡国庆同样热心志愿服务活动。2010 年起，他带领公司多位青年志愿者成立“石台移动学雷锋志愿者分队”，六年多来累计参加各项志愿服务活动 150 余次。



柳莉

（中移在线服务有限公司山东分公司）

柳莉是中移在线服务有限公司山东分公司志愿服务队的骨干成员。她积极履行职责，为志愿服务队建立了完善的组织制度，重新修订健全了管理办法，与各单位建立了长期有效的联络机制。身为骨干成员，柳莉本人更是凭借对志愿服务的满腔热情，经常活跃在第一线。2015 年初至今，她组织开展无偿献血宣传活动十余次，累计志愿服务时长达 93.5 小时，并组织两次无偿献血与四次应急献血活动。2016 年 3 月，她自愿加入中华骨髓库，同时带领 5 名志愿者参加了入库活动。



张红升

（中国移动河北公司石家庄井陉分公司）

在工作中张红升从不言“不”，从不向困难低头。2016 年 7 月 22 日，为尽快修通网络，他拽起光缆冒着生命危险纵身冲进洪水中，成功保障窟窿峰基站运行。生活中，他也参与省市公司及县政府组织的公益事业活动、关心单位困难职工、对县里孤寡老人、贫困儿童等进行捐款、捐物。

环境 · 新生态

“绿水青山就是金山银山”。绿色、低碳的发展新模式已经成为中国经济社会发展的主旋律之一。2016 年，我们进一步梳理并公布了《中国移动环境管理政策》，明确提出两项环境管理目标：降低公司自身运营及产业链相关方生产对环境的影响，以及通过低碳 ICT 业务帮助客户减少其对环境的影响。以此为指引，我们将深入推进“绿色行动计划”，开发环保信息应用，与社会共同建设水清天蓝的“新生态”。

深化“绿色行动”，应对气候变化

围绕中国政府提出的“2020 年温室气体排放比 2005 年下降 40% 至 45%，单位国内生产总值用水量、能耗和二氧化碳（CO_2）排放量将分别较 2015 年下降 23%、15% 和 18%”减排目标，2016 年，我们制定了《“十三五”节能减排专项规划》，明确提出到 2020 年节能减排工作目标，并且力争实现公司低碳 ICT 业务所促进全社会 CO_2 减排量十倍于我们自身的 CO_2 排放量。

2016 年，我们持续开展“绿色行动计划”，加强全生命周期管理，将节能减排工作嵌入企业运营的各个部门和项目管理的各个环节，加大节能减排标准和措施推广力度，促进通信设备、制冷、电源、通信建筑等成熟节能技术应用，打造绿色数据中心和绿色基站。通过强化网络源头节能，拓展节能手段应用，开展对标和闭环管理，完善节能检查和后评估，抓好“全过程、全环节、全员”节能减排，推动公司持续降本增效，全年实现单位信息流量综合能耗较 2015 年底下降 36%，单位电信业务总量综合能耗较 2015 年底下降 29%，自身能耗与环境影响进一步降低，并荣获国务院国资委 2013–2015 年节能减排优秀企业称号。

公司建立了碳排放管理体系，制定碳排放交易管理暂行办法，并以 CDP 问卷为基础进行对标，从披露、认知、管理和领导力四个维度对公司气候变化战略、管理体系、风险和机遇及碳排放管理绩效进行全面回应和公开披露。同时开展碳交易应对策略研究，针对公司碳管理短板环节进行重点提升。

2016 年，中国移动作为中国唯一运营商代表参加国际电联 ICT 能源效率论坛，并做主题发言，分享我们在无线网节能、空调电源节能和碳排放管理体系等方面经验。

公司日常经营管理活动严格遵循环境管理相关法律法规和标准。请扫一扫，了解更多中国移动环境管理政策。

2020 年，公司力争实现低碳 ICT 业务促进全社会 CO_2 减排量相当于自身 CO_2 排放量的

10 倍

全年实现单位信息流量综合能耗较 2015 年底下降

36%

单位电信业务总量综合能耗较 2015 年底下降

29%

推动供应商全生命周期节能减排

我们长期推动供应商在研发、制造、运输、回收等全生命周期节能减排，积极打造绿色供应链，持续降低设备能耗与排放。具体措施包括：

- 加强供应商合作，倡导供应商在研发阶段推动设计革命，实现能效和性能并重。
- 加强对设备供应商节能分级标准引导，并应用于无线、IT、传输等设备采购，持续降低新入网设备能耗，实现源头节能。其中：通过 4G 节能分级标准应用，推动无线设备单载频功耗平均下降 50%，年节电 6.6 亿度。
- 推动供应商全生命周期节能减排开展供应商温室气体排放管理。对 TOP20 供应商进行培训，指导其进行温室气体数据搜集，并在 CDP 问卷中披露供应商温室气体信息。
- 推广绿色包装应用，监督供应商履行集采承诺，实现 2016 年新增主设备绿色包装应用比例不低于 60%。
- 加强资源回收再利用，加强对网络类、办公类、终端类废弃物的管理工作，完善废弃物回收处理制度和流程。

践行绿色发展，服务首都碧水蓝天

2013 年以来，雾霾现象已经出现在中国四分之一的国土上，受影响人口约 6 亿人。北京也深受雾霾困扰，2015 年全年北京污染天数达 179 天。冰冻三尺、非一日之寒，环境的改善也需要持之以恒的努力。中国移动北京公司自 2009 年起每年投入约 1,500 万资金，总投入超过 1 亿元用于节能减排。

在公司内部，我们建设了“八度管理生态链”，建立了通过认证的能源管理体系，并加入了北京碳排放权交易平台，强化了节能减排的整体管理。同时公司开发了基于移动互联网的能耗管理平台，对公司项目进行能效事前和事后评估，从多个方面降低能耗。

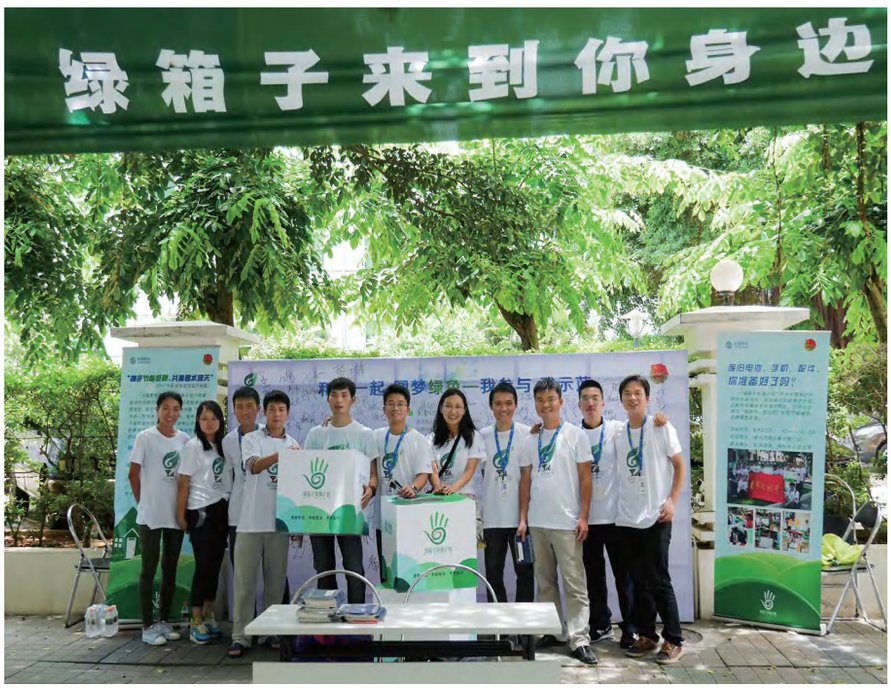
在公司外部，我们与上游供应商协作，实现 2G、3G、4G 网络无线载频的 100% 绿色包装应用，100% 有效回收，大幅减少物流过程的能源消耗。我们与同业建立共建共享合作关系，避免管道、杆路等通信设施的重复建设。我们还为公众提供了近一千万张小型化包装 SIM 卡以及各类信息化应用，并且开展“绿箱子”环保计划，在社区宣传节能减排理念，倡导公众参与节能环保。

截至 2016 年底，北京公司累计节电量达到 43 亿度，相当于节约标准煤 53 万吨，减少 CO_2 排放量 261 万吨。

低碳 ICT 业务助力社会减排

公司依托中国移动－教育部联合科研基金，联合相关科研机构开展“ICT 业务减排效果及潜力研究”，以中国移动江苏公司、重庆公司和咪咕公司相关低碳 ICT 业务数据为基础，对 ICT 业务帮助社会减排效果和潜力进行全面分析。研究显示中国移动 2015 年 ICT 业务帮助社会减排潜力为自身碳排放的近 10 倍。

公司不断优化电子化服务渠道，引导客户绿色通信消费。2016 年，客户通过电子渠道查询和获取个人消费情况次数累计超过 200 亿次。同时公司积极推动电子发票推广应用，并将于 2017 年一季度末在各省公司上线使用。



▲ 公司定期开展“绿箱子”环保活动

和地图 助力绿色出行

和地图中提供智行公交、路况提醒、智行停车等功能，针对现在交通拥堵、汽车排放环境污染的情况，为市民低碳环保的绿色出行提供便利。使用和地图智行公交功能，可减少市民因乘车路线不明确、公交车到站时间模糊等带来的出行不便、节约候车及转乘时间；使用和地图路况提醒功能，司机能通过软件端口随时观测到路口实时交通信息，继而选择更顺畅的通行路线，节省出行时间，减少车辆尾气排放；使用和地图智行停车功能，可以帮助有停车需求的市民方便、快捷地找到停车位置，使有限的社会资源获得更加高效合理的利用。

节能宣传周 让节能意识深入人心

公司在 2016 年继续开展以“绿色 4G，连接未来”为主题的节能宣传周活动。活动期间，我们在飞信和 APP 平台上开展节能知识竞赛、百名节能员工评选和“绿箱子”三项活动，利用倡议书、精彩视频剪辑、四格漫画和镜像电影等方式宣传环保知识，并发布七篇 H5 主题特刊，共获得微博平台阅读量超过 325 万次，飞信活动专区点击量近 40 万次，APP 下载量超过 21 万次，节能减排知识竞赛累计答题次数超过 12.5 万次。活动营造了良好的节能文化，倡导节能低碳行为，培养员工“从身边点滴做起、从身边小事做起”的低碳习惯；帮助广大客户深入了解节能减排的迫切性，学习应用低碳 ICT 业务，提高节能意识。

专题
合规运营 健康发展

2016 年，中国移动全面加强党的建设，扎实推动全面从严治党。持续推进反腐倡廉建设，着力打造教育、防控、惩治、问责“四位一体”的反腐倡廉工作体系。公司内部审计与反腐败工作紧密配合，持续对重点领域及下属企业负责人经济责任履行情况进行监督，对于审计发现的重大违规问题及损失事项严格追究相关人员责任。

全面开展落实中央专项巡视整改主动“回头看”工作

2016 年 9 月 –11 月，在全集团开展了中央专项巡视整改主动“回头看”检查，以实际行动体现中国移动坚决贯彻中央要求的坚定决心，体现集团公司党组贯彻“党要管党、从严治党”的鲜明态度。一是党组高度重视、精心部署安排。在所属单位完成“回头看”自查的基础上，集团公司组建 8 个检查组，由尚冰书记、李跃总裁和党组其他领导亲自挂帅，对内部巡视之外的 31 个单位开展实地检查。“回头看”工作历时 2 个多月，是集团公司成立以来规模最大、覆盖最全的一次检查，是各级党组织落实整改要求实际状况的一次全面普查，是提高思想认识的一次全面教育，是检查发现自身问题的一次全面体检，取得了良好成效。二是坚持问题导向、抓好整改落实。以 11 个方面 45 项重点内容为抓手，共形成 457 份问题清单，逐一反馈意见，明确整改要求，督促抓好落实。各单位认真落实整改要求，针对性地研究整改举措，传导责任压力，层层推动落实，并向集团公司及时报送整改报告。对“回头看”中发现的普遍性、规律性问题进行系统梳理，根据职责逐项分解到总部部门，从集团层面抓好重点问题整改。通过这些举措，形成了“纵向到底、横向到边”的工作局面，有力巩固了专项巡视成果。

履行管党治党责任，推动党建工作落实

集团公司党组书记认真履行党建工作第一责任人职责，经常研究党建工作举措，抓大事、求实效，着力解决党的建设中存在的突出问题。2016 年初，公司党组书记、董事长尚冰同志与党组成员逐一签订主体责任书，强化责任分解，推动党组成员根据职责分工，认真落实“一岗双责”。此外，公司党组还与 49 个所属单位党组织主要负责人签订主体责任书，明确责任清单。针对主体责任落实不到位和内部巡视、“回头看”中发现的问题，逐一约谈 49 家单位党组织书记，实现了约谈全覆盖。约谈坚持开门见山直指问题，有效传递了“严是爱、宽是害”的理念。组织开展了2016年度二级单位党组织书记抓党建述职评议考核，积极推动述职评议考核工作向地市公司延伸，层层落实党建工作责任制，确保全面从严治党在基层落地生根。

2016 年，公司各级党组织把开展“两学一做”学习教育作为党建工作的重大任务，坚持“六个贯穿始终”，紧扣“学”的内容、“做”的标准、“改”的要求，发挥党支部主体作用，推动学习教育取得了明显成效。广大党员干部“四个意识”显著增强，党内政治生活更加严格规范，党建工作整体水平有了新的提升，基层党组织战斗堡垒作用、党员先锋模范作用进一步发挥，为促进中国移动改革发展提供了坚强组织保证。

建设“法治移动”

“全面建设法治移动”是公司实施“大连接”战略的重要工作之一。我们强化了顶层设计，下发了《关于全面推进“法治移动”建设的意见》，明确了工作目标和十大任务、十大指标，从公司战略层面对建设“法治移动”工作任务进行了部署，致力于法治思维能力、依法治理能力、合规经营能力、规范管理能力和法律工作能力一体建设。同时成立了由董事长担任组长的“法治移动”建设领导机构，构建公司一把手负责、各条线参与的“法治移动”建设格局。我们完善了公司总法律顾问制度，强化总法律顾问履职，推动总法律顾问制度写入章程，将依法治企和合规管理纳入董事会管理，加快公司法治进程。

我们持续三年开展了“12·4”国家宪法日主题活动，活动覆盖公司各级单位和各级经理。制定《中国移动关于法治宣传教育的第七个五年规划》，全面启动“七五”普法，提升公司尊法、守法意识，强化规则、契约意识，塑造“和法同行”的企业法治文化价值理念。全集团三家单位和两名个人获全国“六五”普法先进荣誉。

实施“合规护航计划”

2016 年，我们正式启动了“合规护航计划”，旨在创新构建中国移动合规管理体系，推动形成合规管理常态化运行机制，全面提升依法治企能力和合规管理能力，有效保障公司依法治理、合规经营、规范管理。“计划”明确了目标、原则、举措和实施保障，提出了四大方面 20 项具体措施。公司正式发布了《中国移动合规倡议书》，强调了中国移动严守法纪、尊崇规则、践行承诺、尚德修身的合规精神和理念，以及依法合规的宣言和使命。针对市场竞争、反商业贿赂、行政执法配合和信息安全四个重点领域发布四本合规指南，给出了重点领域、关键环节的制度要求和行为准则。

全面推进嵌入式廉洁风险防控机制建设

坚持问题导向，将廉洁风险防控措施嵌入业务流程，不断完善嵌入式廉洁风险防控机制，通过梳理排查廉洁风险点、嵌入监督和管控措施、压缩和管控自由裁量权、推行流程公开等措施，做实权力运行监督，努力实现“重大廉洁风险行不通”的目标。截至 2016 年底，所属单位基本完成计划投资、工程建设、网络运维、采购管理、业务支撑、终端营销等 6 大领域嵌入式防控框架建设，部分单位所有领域全覆盖。梳理三级廉洁风险控制点共 13,717 个，每单位平均 286 个，同时制定防控措施，明晰制度罚则，基本实现预期目标。综合运用专项培训、片区交流、信息化创新等手段，推动经验复制和成果推广。2017 年计划建立以专业条线样板为龙头、案件倒查机制为手段的检验嵌入式廉洁风险防控机制运转实效的模式，并完成对各业务管理领域的全覆盖。

加强廉洁教育

2016 年 4 月，在全公司开展反腐倡廉教育月活动，并在中国移动网上大学开设学习专区，对学习情况进行实时督促，网上大学在线学习人数近 30 万，“廉洁从业之窗网站”征集学习心得 200 余篇。

创新探索多种方式，弘扬企业廉洁从业风尚。开展移动“家”风微视频征集活动，征集 473 部内容丰富、寓意浓厚的廉洁文化作品。中国移动“廉洁从业之窗”全年编发反腐倡廉相关文章 3,100 余篇，公司管理层、所属单位负责人等 111 人次在“领导人员谈反腐”专栏刊发署名文章，强化责任意识。

针对过往发生的腐败案件，公司建立案件剖析常态化机制，分层分级开展案件剖析，编写内部腐败案件剖析材料，并在相关会议上通报，用身边事教育身边人。

年度开展反腐倡廉教育活动

3,951

场

接受反腐教育与培训

696,106

人次

为了更好的世界
中国移动与 SDG

2015 年 9 月，联合国正式通过了《改变我们的世界——2030 年可持续发展议程》文件，《议程》中提出了 17 项可持续发展目标（SDG），旨在推动世界在今后 15 年内实现 3 个史无前例的非凡创举——消除极端贫穷、战胜不平等和不公正、以及遏制气候变化。世界各国纷纷加入实现这些可持续发展目标的行动中。为促进《议程》目标在中国顺利落实，中国政府结合“十三五”战略规划的实施，于 2016 年 9 月发布了《中国落实 2030 年可持续发展议程国别方案》。《国别方案》既是指导中国开展联合国《议程》落实工作的行动指南，也是中国作为负责任的发展中大国担当的体现。

电信行业是与联合国可持续发展目标结合最紧密的行业之一。通过通信技术发展以及数字化创新，电信企业可支撑政府并联合其他产业企业共同服务于这些目标的达成。中国移动从自身实际出发，识别最具有实质性的目标，以实际行动和特色实践推动落实《国别方案》，助力 2030 可持续发展目标达成。

目标 9
产业、创新和基础设施

我们的行动 我们在全国不断推进覆盖城乡的电信基础设施建设，顺利实现从 2G、3G 网络向 4G 网络的升级。基于我们持续扩大的连接规模，打造能力开放平台，带动产业链合作伙伴共同创新，基于不同生活场景和行业应用需求，开发面向万物互联时代的创新 ICT 应用，支撑社会各行各业完成数字化转型和升级。

我们的进展 基站总数超过 300 万个；其中 4G 基站 151 万个，4G 网络覆盖人口超过 13 亿，4G 网络城市道路平均下载速度达到 40Mbps。

我们的目标 2017 年 4G 基站总数达到 177 万个，4G 客户净增 1 亿。

目标 1
无贫穷
+
目标 2
零饥饿

我们的行动 我们坚持实施定点扶贫和对口支援，通过改善当地基础设施、派驻扶贫干部等方式帮助贫困地区提高经济与生活水平。近年来通过精准扶贫系统让传统扶贫手段更好地贴近实际需求，并在各地开展农业农村信息化项目，以缩小数字鸿沟。

我们的进展 公司累计投入对口支援与扶贫资金已超过 3.5 亿元；精准扶贫系统已在六省七个地市投入使用。累计救助贫困先心病儿童 3,633 名；在中西部农村地区建设爱心图书馆 2,310、多媒体教室 1,760 个、培训中小学校长 92,532 名。

我们的目标 2017 年公司计划投入对口支援及扶贫资金 4,415 万元；计划救助贫困先心病儿童约 860 名，建设多媒体教室 270 个，培训中小学校长 11,000 名。

目标 12
负责任消费和生产
+
目标 13
气候行动

我们的行动 积极应对气候变化带来的挑战，通过设定目标、严密监控、持续改进的闭环管理，不断提升环境绩效，减少温室气体排放。我们的环境管理包括产品经营和商业设施、供应商和服务商选择、新产品与新服务研发、包装和运输、废弃物管理、工程设计、新项目建设、尽职调查、日常办公等企业生产运营的各方面。在不断研发和应用节能先进技术的同时，制定了通信产业链节能技术的行业节能标准，带动产业链实现绿色转型。我们开发了各类信息化应用，组织公众环保活动，连接社会环保公益资源。

我们的进展 2016 年“绿色行动计划”投入资金 1.9 亿元；单位信息流量综合能耗下降 36%；2016 年总计节电 3.8 亿度；“10086@139.com”客服邮箱月服务量超过 6,000 万次；通过实施电子采购项目，全年减少纸质招投标文件约 63.2 万份。

我们的目标 2017 年单位信息流量综合能耗下降 15%；2020 年实现公司低碳 ICT 业务所促进全社会 CO_2 减排量十倍于我们自身的 CO_2 排放量。

目标 8
体面工作和经济增长

我们的行动 我们遵守相关法律法规，为员工提供舒适完备的工作条件与工作环境，提供丰富学习资源帮助员工提升专业素质与业务能力，并支持员工创业创新活动。我们还通过开放合作平台帮助合作伙伴，尤其是中小企业的创业与成长，为社会经济增长注入新动能。

我们的进展 2016 年 EAP 项目覆盖员工 30 万人；员工培训共 155 万人次；“双创”活动参与人数达 13.5 万人；MM 注册开发者数量达 396 万人；集团客户数达 545 万。

我们的目标 2017 年 EAP 计划覆盖员工超过 30 万人，拓展集团客户至 600 万。

想了解更多中国移动实践如何支持 SDG 的实现？
请参阅报告 71 页“相关索引——联合国可持续发展目标”

绩效报告



中国移动始终坚持在规范的可持续发展框架下，识别自身经济、社会和环境影响，有效管理相关可持续发展议题，并基于利益相关方参与原则，进行适时、适当的信息披露。2016 年，我们遵照联合国全球契约十项原则、联合国可持续发展目标与中国国别方案、GRI《可持续发展报告标准》、ISO26000、港交所新版《环境、社会及管治报告指引》等要求，基于实质性分析，在绩效报告部分对中国移动的可持续发展相关议题进行管理方法和绩效数据的总结与披露，力求全面、客观、准确呈现相关信息。

可持续发展战略与管理

可持续发展战略

可持续发展是中国移动基于“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观的主动选择，与公司发展战略紧密融合、密不可分。“十三五”时期，中国移动将全力实施“大连接”战略，贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，与相关方共同创新可持续发展实践，创造和分享可持续发展价值。

做大连接规模

- 加快电信基础设施建设，网络全面覆盖连接对象，为连接规模的拓展提供基础支持。
- 缩小数字鸿沟，弥补城乡发展差距，提高偏远地区和弱势群体连接潜力，为所有人提供迈向数字化社会的共同基础。

做优连接服务

- 提升网络与服务质量，打造高质量服务平台， 提供最优质的连接服务。
- 注重信息安全与隐私保护，防范及打击通讯信息诈骗，维护良好的连接平台生态。
- 加强供应链管理，拓展全方位合作，加强开放式创新，与伙伴共同打造“万物互联”新生态。

做强连接应用

- 推动人与物、物与物的广泛互联，针对社会经济发展、行业转型升级、社会民生改善的个性化需求，针对性创新数字化服务，为公司及相关方创造可持续的共享价值。

可持续发展管理

中国移动自 2006 年起，实施了与企业战略和运营紧密融合的战略性企业社会责任（CSR）管理。逐步建立起包括策略、执行、绩效、沟通四大模块的战略性企业社会责任管理体系。

在推进落实“大连接”战略的新要求下，根据国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》，2016 年公司修订下发了《中国移动企业社会责任管理办法》（2016 版），系统开展道 · 琼斯可持续发展指数对标管理、优秀社会责任实践评选等特色活动，不断增强自身社会责任管理的规范性与有效性；同时深度参与中国通信企业协会《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》标准的起草工作，为行业整体履责水平提升做出积极努力。



“大连接”战略宣贯

2016 年，中国移动正式确立了面向“十三五”的“大连接”战略，为凝聚共识，促进战略落地，公司开展了全面、系统的战略宣贯活动。共开展战略宣讲 690 余场次，覆盖超过 18.2 万人次。通过 FLASH 视频、短彩信微课堂、征文等多种形式，充分利用公司 OA 平台、网上大学、手机学堂等多种渠道开展宣贯，线上专区浏览量超过 110 万人次，累计收集征文 2,200 余篇。公司还制作了“大连接”宣传片，面向公众介绍“大连接”战略的核心内容及深远影响。

优秀企业社会责任实践评选

自 2008 年起，中国移动每年邀请来自政府主管部门、非政府组织、学术机构、权威媒体的专家代表与公司内部专家共同评审选拔年度 CSR 优秀实践。九年来累计收到实践成果逾 620 项，150 余项实践成果获得表彰，有效激励了各级单位 CSR 实践活动蓬勃开展。

2016 年，第九届 CSR 优秀实践评选共收到申报成果 61 项，其中 14 项成果获得表彰，同时表彰 3 位年度公益之星。评选活动注重公众参与及意见表达，2016 年首次开辟微信投票推介方式，活动页面点击量达 1,057 万次，投票量近 215 万票。

扫一扫
了解更多优秀 CSR 案例

利益相关方沟通与实质性分析

我们针对客户、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开设了不同的沟通渠道，常态化保持密切沟通。在可持续发展报告编制过程中，通过问卷方式对相关方开展调研，确定不同相关方所重点关注的可持续发展议题，并通过议题实质性分析确定报告重点披露内容。2016 年，我们在国际独立评奖机构 MerComm Inc. 举办的“Questar 2016”大奖中，获得“利益相关方沟通 – 最佳实践”铜奖。

相关方	相关方重点关注议题（前五项）*	沟通渠道
客户	1. 客户权益保护 2. 信息安全与隐私 3. 网络与服务质量 4. 电磁辐射管理 5. 信息惠民与数字创新	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. 网络与服务质量 2. 信息安全与隐私 3. 经济影响 4. 信息惠民与数字创新 5. 客户权益保护	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. 网络与服务质量 2. 公司治理与风险管控 3. 客户权益保护 4. 信息安全与隐私 5. 员工培训与发展	1. 企业年报、中期报告与公告 2. 召开股东大会 3. 投资者见面会
政府与监管机构	1. 信息安全与隐私 2. 网络与服务质量 3. 客户权益保护 4. 电磁辐射管理 5. 信息惠民与数字创新	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. 客户权益保护 2. 网络与服务质量 3. 信息安全与隐私 4. 利益相关方沟通 5. 供应链管理	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. 信息惠民与数字创新 2. 网络与服务质量 3. 信息安全与隐私 4. 客户权益保护 5. 电磁辐射管理	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，参见右页。

指标名称	2014	2015	2016
CSR 宣贯培训覆盖人数（人次）	216,038	276,519	353,958
总裁信箱收到来信数（封）	2,378	2,058	1,033

指标名称	2014	2015	2016
总经理客户接待日接待客户数量（人次）	93,000	106,289	105,076
总经理客户接待日解答客户咨询和投诉数量（件）	101,000	101,560	106,020

2016 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

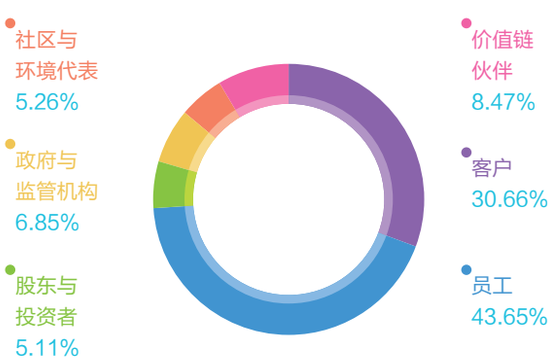
通过梳理可持续发展标准要求、热点趋势和公司战略，并结合各相关方与中国移动在过去一年内的沟通情况，共确定 16 项与中国移动相关的可持续发展议题。

国际标准对标分析	可持续发展热点分析	公司战略分析
分析港交所 ESG 报告指引、GRI Standard、DJSI 等相关指引和标准，筛选符合全球可持续发展趋势和要求的议题	根据联合国 SDG 和中国国别方案要求，结合国内宏观政策走向和国内外同业企业相关实践，参考年度相关方感知调查结果，识别出与通信行业和本企业高度相关的议题	解读公司最新发展战略，识别与公司未来战略方向和战略目标密切相关的可持续发展议题

评估阶段

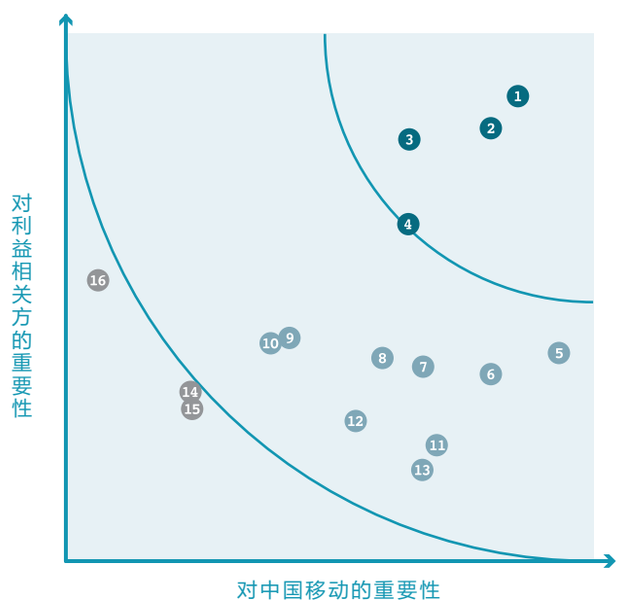
针对 16 项可持续发展议题开展关键相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题对他们的重要程度，确定 16 项议题对利益相关方的重要性排序。

回收有效问卷 685 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。



1 网络与服务质量
2 信息安全与隐私
3 客户权益保护
4 信息惠民与数字创新
5 经济影响
6 公司治理与风险管控
7 反腐合规
8 数字鸿沟
9 利益相关方沟通
10 社会公益慈善
11 员工健康与安全
12 供应链管理
13 员工培训与发展
14 碳排放与气候变化
15 能源使用与废弃物管理
16 电磁辐射管理

	议题	对应报告内容	报告边界
高实质性议题	网络与服务质量	做大连接规模，做优连接服务，社会绩效	内部
	信息安全与隐私	年度聚焦保护信息安全，社会绩效	内部
	客户权益保护	做优连接服务，社会绩效	内部
	信息惠民与数字创新	做大连接规模，做强连接应用，社区·新发展，环境·新生态	内部和外部
中实质性议题	经济影响	经济绩效	内部
	公司治理与风险管控	经济绩效	内部
	反腐合规	专题：合规运营健康发展，社会绩效	内部
	数字鸿沟	做大连接规模，经济绩效	内部
	利益相关方沟通	利益相关方沟通与实质性分析	内部和外部
	社会公益慈善	社区·新发展，社会绩效	内部
	员工健康与安全	社会绩效	内部
	供应链管理	经济绩效	内部和外部
	员工培训与发展	员工·新成长，社会绩效	内部
低实质性议题	碳排放与气候变化	环境·新生态，环境绩效	内部和外部
	能源使用与废弃物管理	环境·新生态，环境绩效	内部
	电磁辐射管理	社会绩效	内部和外部

经济绩效

企业管治

我们为何关注该议题?

良好的企业管治结构有助于明确公司事务与决策的管理责任，增进企业运营透明度，充分保护股东权益，确保实现企业的长期可持续发展目标。

我们的管理方法

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、推动公司科学发展为根本宗旨，持续发挥战略引领、决策把关和风险防控作用，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 2017 年 3 月，董事会共由七位董事组成，分别是尚冰董事长，李跃董事，佟保安、李玉林、何庆源、贾谌外部董事，简勤职工董事。

2. 风险管理：公司持续跟踪国内外风险管理理论研究动态，结合公司组织与业务特点，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、各级单位开展风险管理工作提供指导。同时，公司在全集团层面和各所属单位层面积极组织开展了重大风险评估和重大项目专项风险评估，逐级落实风险管控措施和要求，建立了常态化的定期风险回顾机制。

3. 内部控制：公司以满足《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。同时，公司通过内控要求与业务制度对标、内控点责任落实到人、内控 IT 系统固化等措施，将风险管控要求嵌入业务制度、业务流程和业务系统，确保内控与业务的一致性，持续提升内控体系设计和执行的有效性。

4. 内部审计：公司总部及其运营子公司设有内审部，对各业务单元开展独立的内部审计工作，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、评价并提供咨询服务，协助改善企业管治、风险管理和控制过程的效果。

2016 年进展

1.2016 年，董事会深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会，全国国有企业党的建设工作会议，中央经济工作会议精神，按照党中央、国务院的总体部署和要求，在中共中央组织部、国务院国资委及行业主管部门的指导下，正确引领公司转型发展方向，规范决策公司经营管理重大事项，有效防控公司重大风险隐患，保障了公司的持续健康发展。2016 年公司共召开董事会会议十四次。

2.2016 年 8 月，公司组织各省公司开展了风险管理中期评估工作，对风险管理情况进行回顾和总结，并对风险管理策略和措施进行调整。

3.2016 年 11–12 月，公司开展年度重大风险评估，在重大风险评估的基础上编制全面风险管理报告，提高风险预判能力和风险管控水平。

4.2016 年，公司积极完善内部审计组织体系，在三个城市设立总部内审部直接管理的审计分部，大力加强总部审计力量和内审集中化管理，为强化审计职能和独立性提供重要组织保障。

5.2016 年，公司聚焦运营管理高风险领域，加大对流量产品、重要信息系统、合作业务、采购招标等领域的审计监督，进一步强化重大风险防范能力；拓展对新设立公司的监督覆盖，及时揭示新机构、新模式风险；拓展远程实时化审计技术的应用领域，取得显着成效；进一步推动共性问题的机制性整改，堵塞管理漏洞。

6.2016 年，公司修订了公司层面控制、工程管理流程、生产运维管理流程、营销管理流程、资金管理流程等领域内控要求，并组织开展各类内控风险管理培训。

直接经济影响

我们为何关注该议题?

创造经济价值，积极履行纳税义务，是企业的基本社会责任，也是企业为利益相关方创造长期价值的基本形式。

我们的管理方法

公司严格遵循中国及各运营地、上市地区的相关税务法律法规，诚信经营，依法纳税。在税务制度建设方面，制定了《中国移动税务管理办法》、《中国移动发票管理办法》，增强税务风险意识，建立、健全各项税务管理制度和税务操作指引。在税务工作流程方面，公司编写了《中国移动税务管理手册》等工作手册，指导涉税业务处理。定期编写《中国移动税务信息简报》，汇总公司应遵循的各项税务法律法规政策变动情况并及时更新，规范履行纳税义务。

2016 年进展

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 2016 年年报》。

指标名称	2014	2015	2016
营业收入（十亿元）	662.5	670.9	711.6
手机上网流量收入（十亿元）*	148.5	195.5	283.2
纳税额（十亿元）	72.3	69.6	66.8

* 中国移动有限公司口径数据

市场表现

我们为何关注该议题?

帮助运营所在地社区及居民从公司的经营活动中受益，共享企业成长的价值，为企业赢得正向支持，对企业自身实现可持续发展至关重要。

我们的管理方法

公司严格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。

2016 年进展

中国移动香港公司员工本地化比例为 91.9%，管理人员本地化比例为 70.7%。辛姆巴科公司在巴基斯坦直接雇佣员工 3,120 人，通过合作伙伴、社会渠道等间接带动当地就业人数超过 15 万人。

间接经济影响

我们为何关注该议题?

万物互联的时代，信息通信产业将为社会经济发展提供新动能。除了企业自身创造的直接经济价值以外，中国移动可以通过基础设施投资、带动就业、鼓励创业创新、帮助传统产业数字化转型升级等间接方式对社会经济产生积极影响。

我们的管理方法

1.公司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.我们在全国范围内进一步加强 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.通过“3+1”能力服务体系，我们努力打造面向开发者和产业链合作伙伴的开放创新平台，助力合作伙伴开发创新产品应用，共同拓展新的价值空间。

2016 年进展

公司 2016 年带动就业 268 万人。

指标名称	2014	2015	2016
基础设施建设			
乡镇渠道网点数（万个）	60.2	59.5	55
“农信通”客户数（万户）	6,266	6,349	6,487
农村信息网累计发送涉农信息数量（亿条）	350.2	532.4	656.1
4G 基站建设总数（万个）	72	110	151
带动就业创业			
累计提供创业扶持资金（万元）	4,207	6,873	6,873
MM 注册开发者数（万）	391.0	394.6	395.9
MM 累计分发量（亿次）	93.1	129.4	177.2
加强自主创新			
提交专利申请数量	1,293	1,319	1,684
新获专利授权数量	579	576	684

价值链伙伴管理

我们为何关注该议题?

价值链伙伴是中国移动可持续发展道路上不可或缺的伙伴。一方面，作为产业链上的一环，我们的可持续发展绩效与价值链伙伴相关表现密切相关；另一方面，通过能力与优势互补，中国移动与价值链伙伴共同的良好可持续发展实践，将为可持续发展目标的实现提供更大推动力量。

我们的管理方法

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.我们制定了规范化、标准化的采购流程，并将流程固化到供应链管理系统（SCM）和电子采购与招标投标系统（ES）中。对公开采购项目全部发布采购公告，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，对应公示的采购结果严格进行公示。

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）、ISO14000 环境管理体系认证证书作为评分指标之一。对没有通过相关认证的供应商，也要求对员工工作时间管理、薪酬与支付情况、安全与健康管理情况、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。

4.我们制定并在公司网站上公布了《中国移动负责任的冲突矿物供应链政策》和《中国移动冲突矿物供应链之尽职调查程序指引》，要求供应商对供应链上冲突矿物使用情况进行调查及报告。

2016 年进展

1.发布《中国移动供应商合作指南》，明确要求合作供应商应积极履行缴纳社会保险、税收义务，遵守法律法规有关合法用工、劳动保护、职业健康安全、社会责任及环境保护等方面的规定。

2.制定《中国移动供应商负面行为管理办法（试行）》，对供应商形成有效约束并提高其违规成本，有助于从源头解决供应商行贿、弄虚作假、质量不合格、不履约等不良现象，有效降低供应商违约违规风险。

3.2016 年，电子采购与招标投标系统注册专家数达 77,465 人，注册供应商数达 156,287 家。2016 年，我们共实施电子采购项目 3.9 万余个，全年减少纸质招投标文件约 63.2 万份，平均每份文件 500 张纸，相应节约纸张 1,581 吨、燃煤 794.7 吨、木材 1,383 吨、生产用水 101.4 万吨、电 95.3 万度，减少二氧化碳排放 3,655 吨、污水排放 47.6 万吨，节约总社会成本约 1,900 万元，社会效益显着。

4.“打造集约高效阳光的供应链管理体系，实现供应链转型”成果荣获 2016 年中国信息通信与“互联网 +”应用优秀成果奖金奖。“集中化供应链管理系统物流创新与实践”案例荣获 2016 年中国物流与采购信息化优秀案例奖。

指标名称	2014	2015	2016
集中采购的供应商数量（家）	6,751	6,235	7,243
一级集中采购供应商数量（家）	500	419	553
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）	6,605	6,105	7,148
二级集采中供应商本地化比例[2]（%）	44.80	47.41	44.29
一级集采对供应商的核查次数[3]（次）	1,502	2,252	2,393
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）	120	210	192

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，2016 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?

随着移动互联网、云计算、物联网等新技术快速发展，特别是4G网络规模的短期高速扩张，我们的能源消耗不可避免呈现较快增长的态势。积极推进节能降耗、努力减少温室气体排放是我们有效降低企业经营成本、提升绿色运营水平、拓展环保相关新兴市场的重要战略选择。

我们的管理方法

1.制定了《“十三五”节能减排专项规划》，明确了未来五年工作目标。

2.立足高起点，积极推进网络协同，建设绿色基站。利用无线网络的“潮汐效应”，在全球首次提出并大规模应用符号关断、通道关断、小基站关断等4G休眠技术；推动网络间协作节能，自主研发了全球首个2G/3G/4G多网协作节能系统；面向未来提前开展5G节能布局，成功将“5G能效相比4G提升百倍以上”确定为5G系统设计的重要指标。

3.坚持高标准，面向未来建设绿色数据中心。将机房PUE指标纳入考核体系，编制云管理和虚拟化等指导文件，部署全网X86服务器的节能管理，推动云计算和虚拟化应用；编制下发中国移动数据中心相关指导意见，从地理布局、空调制冷、电源等方面推广绿色节能技术，实现新建数据中心平均PUE值低于1.5，并积极推动老旧机房节能改造，节能增效。

4.我们不断研发并推广节能减排相关创新技术，积极开展100G OTN光电混合交叉技术、数据中心市电直供等节能试点，并扩大可再生能源的使用范围，降低对传统化石能源的依赖。

5.我们建立了覆盖全国31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、碳核查和鉴证，确保我们的能源管理和统计工作的准确性。

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。

2016年进展

1.2016年“绿色行动计划”共投资1.9亿元。

2.积极推广成熟技术，4G符号关断功能全部开启，累计应用355万载频；多网协作节能系统在广西等省公司规模应用；机房自然冷源应用208个、机房空调系统优化改造282个。

3.推动能源管理系统建设和应用，95%的机房实现分项计量，实现能耗数据和指标的实时采集，并推动机房节能改造和管理，持续降低PUE。

指标名称	2014	2015	2016
能源使用 *			
耗电总量（亿度）	176.8	206.3	200.1
天然气用量（百万立方米）	7.3	9.7	9.5
液化石油气用量（百吨）	6.4	3.7	3.7
煤气用量（百万立方米）	1.1	0.5	0.2
煤炭用量（万吨）	1.1	1.3	0.5
汽油总消耗量（百万升）	142.1	151.4	128.4
柴油总消耗量（百万升）	22.0	23.2	31.9
外购热力费用（百万元）	150.81	167.87	166.63
新能源使用			
新能源基站到达数（个）	12,776	12,816	13,763
光能（个）	9,219	9,068	9,861
风能（个）	604	522	560
风光互补（个）	1,931	1,940	2,010
其他新能源（个）	1,022	1,286	1,332
采用新能源基站减少的CO_2排放量（万吨）	4.3	4.3	4.2
能源节约			
年总计节电量（亿度）	7.9	3.0	3.8
年节电相当于节约成本量（亿元）	10.7	3.9	5.2
年节电相当于减少温室气体排放量（万吨）	59.2	22.7	26.4
绿色办公			
总部召开跨省视频电话会议次数（次）	851	855	800
绿色运营			
公司自营电子渠道线上交易额（亿元）	2,089	3,209	3,934

* 2016年起，能源消耗中不包含已移交中国铁塔股份有限公司的空调、电源等配套设备的能耗（电力、汽油和柴油）。

水

我们为何关注该议题?

近年来，随着工业化和城市化进程加快，城市用水需求随之不断增长，加之水资源污染严重，用水短缺将成为企业经营与社会经济发展的重要制约因素。加强水资源循环利用、倡导节约用水是我们持续关注的工作领域。

我们的管理方法

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，确保设备无跑冒滴漏。在数据中心建设中，利用市政中水、二次利用地下水减少自来水消耗。

2016 年进展

因 4G 网络规模快速扩张原因，公司总用水量较上年增加 10.9%。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	2014	2015	2016
总用水量（百万吨）	33.92	40.06	44.43
人均办公用水量（吨）	124	96	96

生物多样性

我们为何关注该议题?

中国“十三五”规划提出“强化自然保护区建设和管理，加大典型生态系统、物种、基因和景观多样性保护力度”。为了满足不同地区对通信网络的需求，我们不可避免地会在自然保护区或其毗邻地区进行移动基站的建设与维护，保护自然保护区内生物多样性是我们的重要责任。

我们的管理方法

对于处在自然保护区的基站，公司按照相关规定严格进行项目评估与审批。根据自然风景区管理及环境保护需求，公司在多地开发应用景区客流量监控与疏导系统，帮助景区合理引导游客，避免对当地生态造成过大压力。

2016 年进展

2016 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?

温室气体排放是气候变化的主要原因，积极应对全球气候变化、推动绿色低碳发展已成为全球共识。企业加强碳排放管理，控制生产、加工及运营各环节温室气体排放将助力国家减排目标实现，并将为减缓全球气候变化做出积极贡献。

我们的管理方法

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电力等能源消耗、提高能效，通过节能技术和管理实现范畴二温室气体减排。公司实施“绿色行动计划”进入第十年，依托不断完善的能源管理体系，持续深化碳排放管理，努力降低自身碳排放。

2.公司同时关注范畴三排放管理，积极发挥产业影响力，推动供应商在生产、物流等环节减少排放，并加大宣传，号召员工减少差旅，绿色出行。

3.积极开发低碳 ICT 业务，加大在能源、健康、建筑、商业、食品、教育、物流和制造领域的低碳 ICT 业务应用力度，发挥 ICT 业务节能减排杠杆作用，推动全社会减排。

4.开展 CDP 碳排放国际对标，不断完善碳排放管理体系。持续回应 CDP 碳排放问卷，从披露、认知、管理和领导力四个维度对公司气候变化战略、管理体系、风险和机遇、碳排放管理工作成效、第三方认证和供应商碳排放信息等进行全面回应和公开披露。

5.开展碳交易应对策略研究。从国际形势、资本市场、政府要求、公众关切等维度全面分析外部形势，并制定后续提升计划。积极参加国家碳交易试点，并在北京顺利完成碳排放履约。

2016 年进展

公司在北京完成既有和新增重点排放单位 2015 年碳排放报告报送、第三方核查及抽查、新增设施碳排放配额申请，顺利完成碳排放履约。

指标名称	2014	2015	2016
CO_2 排放总量（百万吨）	13.58	16.24	14.63
直接 GHG 排放总量（范畴一）（百万吨）	0.40	0.43	0.40
间接 GHG 排放总量（范畴二）（百万吨）	13.18	15.81	14.23
碳排放强度（tCO_2e/ 万元）	0.205	0.242	0.206
SO_2 排放量（吨）	N/A	N/A	95.22
NO_X 排放量（吨）	N/A	N/A	0
CH_4 排放量（吨）	N/A	N/A	0
员工通勤碳排放量（万吨）	N/A	N/A	59.87
员工差旅产生的碳排放量（万吨）	16.49	15.87	9.25
员工差旅产生的碳排放量变化率（%）	N/A	−3.76	−41.71

社会绩效

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排放，将给环境带来严重的负面影响和恢复压力。对污水及废弃物实施规范、专业化的排放管理，对于企业满足合规要求，防范经营风险，提升环境绩效都有重要意义。

我们的管理方法

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处置回收。

3.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。

2016 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	重量（吨）（2015）	价值（万元）（2015）	重量（吨）（2016）	价值（万元）（2016）
交由专业第三方回收处置的废弃物				
网络类	26,637	13,546	21,046	10,574
蓄电池	19,195	10,392	13,997	7,942
通信设备	4,598	1,914	3,366	1,513
线缆类	907	578	1,088	386
其他	1,937	662	2,595	733
办公类	1,323	551	1,512	712
电子设备	937	473	1,234	612
其他	386	78	278	100
终端类	44	142	184	140
废弃物总计	28,004	14,239	22,742	11,426

指标名称	2016
有害废弃物排放量（吨）	22,742
无害废弃物排放量（吨）	0
生产终端设备过程中所使用的物料总量（吨）	3,171

雇佣

我们为何关注该议题?

员工是公司发展的核心元素，确保公司在员工招聘、工作、离职过程中的做法始终符合国家法律法规要求，保障员工的权利与应得福利，是一家负责任公司的基本行为准则。

我们的管理方法

1.全面推行公开招聘制度，建立多层、立体招聘体系，实施校园招聘统一笔试，构筑公开、公平、公正的人才选拔环境。招聘工作严格按照《劳动法》“劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视”等相关规定执行，不以跟工作无关的情况为理由，将部分应聘者排除在就业竞争机会之外。严格杜绝雇佣童工。

2.公司严格遵守运营所在地劳动法律法规，为员工提供有竞争力的薪酬及各项保险和福利。

3.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，心理咨询服务涵盖全体员工。

4.开展“幸福 1+1”系列活动，提升员工身体素质，丰富精神素养。

5.在省公司一级设立困难帮扶基金，为受重大疾病影响的困难员工提供帮助。

2016 年进展

正式提出“卓越人才工程”规划，从加强领导人员队伍建设、优化员工队伍结构、完善全面激励机制、促进能力素质提升四个方面提出公司人才管理的整体方向和重点举措。

指标名称	2014	2015	2016
员工年龄构成			
员工总数（人）	274,347	416,895	463,712
30 岁以下员工比例（%）	35.24	39.64	35.15
30–50 岁员工比例（%）	59.94	55.85	61.25
50 岁以上员工比例（%）	4.82	4.51	3.60
劳动合同制员工比例（%）	N/A	N/A	92.55
劳务派遣制员工比例（%）	N/A	N/A	7.45
员工流动性			
年度新入职员工总数（人）	19,726	28,512	16,842
新入职女性员工总数（人）	9,664	15,452	9,040
新入职男性员工总数（人）	10,062	13,060	7,802
年度主动离职员工数（人）	6,443	10,711	10,404
主动离职女性员工总数（人）	2,455	5,088	5,950
主动离职男性员工总数（人）	3,988	5,623	4,454

年度解雇员工数（人）	436	510	636
解雇的女性员工总数（人）	164	199	347
解雇的男性员工总数（人）	272	311	289

指标名称	2016
30 岁以下员工中离职或解雇员工占比（%）	1.94
30–50 岁员工中离职或解雇员工占比（%）	0.95
50 岁以上员工中离职或解雇员工占比（%）	0.02

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，保护员工在工作中的健康和安全，不仅是我们维持业务平稳有序运营的基础，也是我们注重保障员工基本权益的重要体现。

我们的管理方法

1.我们每年组织员工进行定期健康体检，帮助员工及时了解掌握健康情况。

2.每年在全公司范围内组织开展安全生产月活动，期间要求各单位根据标准进行安全生产检查，确保安全生产要求在工作流程中每个环节均得到落实。

2016 年进展

1.以“强化安全发展观念，提升全民安全素质”为主题，开展 2016 年“安全生产月”宣传教育活动。

2.依法开展安全管理组织机构建设，在部分县（区）分公司（从业人员 100 人以上）设置专职安全管理人员。

3.召开安全管理工作交流会，推广安全管理和标准化管理方面的标杆经验。

指标名称	2014	2015	2016
员工体检率（%）	92	94	97
开展安全应急演练活动数量（场次）	1,130	1,156	1,214
安全应急演练活动员工参与率（%）	86	86	86
千人事故死亡率	N/A	N/A	0.0065

培训与教育

我们为何关注该议题?

公司持续创新发展的能力取决于全体员工整体知识技能水平。对员工进行多样化、深度的培训，提供学习和提升机会，是我们继续保持人才优势、实现战略目标的重要保障。

我们的管理方法

1.我们围绕公司业务技术发展重点，开展“百千万人才”、“千人计划”、政府特殊津贴推荐等管理工作，进一步完善各类优秀人才选拔激励机制。

2.我们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，建立相对标准化的机制与流程。

3.我们继续开展驻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，培养员工在不同商业环境中的业务处理能力。

4.我们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技能类课程，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.我们建立了员工培训的共建共享平台，主要涵盖了集团培训资源、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。

2016 年进展

1.网上大学用户总数达到 39.5 万，其中手机学习人数达到 27.8 万，学习总时长达到 1,756 万小时。

2.实施岗位技能认证考试 343 场，参加技能认证超过 14.3 万人次。

3.在网上大学搭建“双创”、“物联网业务”等学习专区。

4.围绕员工共性学习需求，开发 9 门集团“新业务”系列课程，并通过面授培训、直播课堂、学习专区等形式推广应用，课程在线学习达 48 万人次。

5.组织开展了“集团客户经理学习路径图”建设项目，形成包括课程体系、面授培训、在线培训等在内的一体化培训解决方案，项目成果将覆盖数万员工。

6.中国移动学院荣获 2016 年中国人才发展奖之优秀企业大学奖、“2016 年中国最佳企业大学排行榜”最佳企业大学奖和最佳学习项目奖、首届 CSTD 企业学习设计大赛金奖、中国 E-Learning 行业卓越实施奖、学习与发展最具价值案例大奖。

指标名称	2014	2015	2016
人均培训费用（元）	2,429	1,944	1,646
培训总人数（万人次）	116.8	116.9	154.9
高层接受培训的人数（人次）	734	741	867
中层接受培训的人数（人次）	12,327	12,139	15,546
普通员工接受培训的人数（万人次）	115.5	115.6	153.2
员工平均培训时间（小时）	57.5	57.6	64.4
高级管理人员平均参加培训时间（小时）	68.4	92.0	99.8
中级管理人员平均参加培训时间（小时）	56.6	66.4	79.8
普通员工平均参加培训时间（小时）	57.5	57.3	64.2
网上大学学习人数（万人）	32	33	39.5
网上大学员工人均学习时长（小时）	25	31	38.2
网上大学手机学习人数（万人）	14	14	27.8

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一个负责任公司的基本行为准则，也有助于公司更好地发现和吸引人才。

我们的管理方法

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，我们也通过制度保障，以及采取措施，确保性别、民族等和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，充分尊重并保障孕期员工休产假的权利。

3. 通过设置哺乳室、“爱心妈咪小屋”等措施，为有关女性员工提供满足特殊需求的工作环境。

2016 年进展

2016 年，公司总部产假后返工女性员工比例为 100%。

指标名称	2014	2015	2016
全体员工中女性比例（%）	47.05	54.79	55.54
高级管理层中女性比例（%）	17.60	14.15	18.00
少数民族员工比例（%）	6.86	6.80	7.16

劳工问题申诉机制

我们为何关注该议题?

畅通的沟通和申诉渠道可以有效提升员工的归属感，与员工保持沟通、了解员工诉求与心理动向、掌握公司管理不足之处，是防范劳工相关风险，加强公司人性化、透明化管理的必要措施。

我们的管理方法

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意见和建议会及时响应和处理。

2016 年进展

1. 2016 年总裁信箱中共收到人力资源相关信件 14 件，并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，汇总各地工会主席信箱、工会主席巡视、工会主席接待日等好的做法，总结经验以做进一步推广。

商业与人权

我们为何关注该议题?

对人权的重视与维护是一个公司价值观的重要体现，反映了公司对社会、对相关方的基本态度。中国移动对公司运营中的人权问题一贯高度重视，努力践行“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观，在商业行为中尊重和保障人权。

我们的管理方法

1. 我们自 2007 年加入联合国全球契约以来，支持并积极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. 我们积极维护员工参与企业事务及表达意见的权利。公司进一步规范了职工代表大会制度，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，提升员工参与性。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，消除童工与强制性劳动隐患。

3. 我们不仅严格保障公司员工各项人权，也注重人权保障工作在各级供应商中的开展。公司修订了《供应商管理办法》，基于其中的供应商认证模板，逐项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. 我们通过对旗下业务和服务进行评估，将客户隐私安全、员工权益保护、供应链人权保护等工作置于重要地位。同时，我们也通过扶贫、缩小数字鸿沟等措施，帮助并支持贫困地区、偏远地区人权事业发展。

2016 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》，推进基层民主管理进程。

2.公司制定并公布了《中国移动负责任的冲突矿物供应链政策》和《中国移动冲突矿物供应链之尽职调查程序指引》，要求供应商关注其供应链上冲突矿物情况，保护人权。

3.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	2014	2015	2016
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?

移动通信服务已成为人们生活中不可或缺的一部分。我们充分认识到自身业务会为社区和居民带来显着影响，通过我们的资源、技术优势积极帮助社区发展、带动社区成长已成为我们可持续发展战略中的重要议题。

我们的管理方法

1.我们努力做好各项应急通信保障预案。在出现突发情况时，快速有效地在当地展开各项应急保障响应工作，维护当地通信设施和通信网络，保障基本通信服务畅通。

2.中国移动慈善基金会开展了“蓝色梦想”与“爱‘心’行动”两大重点公益项目，帮助中西部农村中小学补足教育资源、提升教学水平，帮助贫困先天性心脏病儿童获得健康成长的机会。我们的各个省公司和下属单位也根据所在社区实际情况，开展了多样化的公益和志愿服务项目。

3.我们在西藏、青海、黑龙江、新疆和海南承担对口支援与定点扶贫工作，投入人力、物力、财力，对扶贫地区的基础设施建设、产业开发、文化教育、扶贫解困等方面施予援手。

4.我们开发提供精准扶贫系统平台，帮助相关政府部门和扶贫参与各方更好地响应贫困地区发展需求，实现精准扶贫。

2016 年进展

1.2016 年，公司投入对口支援与扶贫资金 4,218 万元。

2.我们开发了精准扶贫系统，并在六省市投入应用。

指标名称	2014	2015	2016
应急通信保障			
应急通信保障总次数（次）	3,126	3,219	4,128
重要政治经济事件保障（次）	2,728	2,807	3,748
重大自然灾害类保障（次）	350	371	347
重要事故灾难类保障（次）	31	24	25
公共卫生事件类保障（次）	3	0	2
社会安全事件类保障（次）	14	17	6
出动应急通信车（辆次）	6,135	8,212	15,425
投入应急通信设备（套次）	33,421	58,624	56,625
动用人员（人次）	314,212	207,822	386,214
社会公益活动			
员工志愿者注册总人数（万人）	11.5	11.9	13.1
员工志愿服务总时长（万小时）	46.1	48.3	50.2
累计接受免费先心病筛查贫困儿童数量（名）	23,840	27,717	33,417
累计救助确诊先心病贫困儿童数量（名）	2,260	2,744	3,633
累计建设“爱心图书馆”数（所）	2,110	2,310	2,310
累计建设多媒体教室数（个）	1,070	1,260	1,760
累计培训农村中小学校长数（名）	70,539	80,981	92,532
中国移动慈善基金会累计对外捐赠金额（万元）	15,735	19,565	23,395

反腐败

我们为何关注该议题?

腐败事件严重违背公司的行为准则和价值观，并会对企业声誉、员工士气、商业关系等带来严重负面影响，将严重损害公司可持续发展的基石，必须旗帜鲜明予以惩处和防范。

我们的管理方法

1. 公司一直重视反腐倡廉工作。构建教育、防控、惩治、问责“四位一体”的反腐倡廉工作体系，推动“不敢腐”的目标初步实现、“不能腐”的制度日益完善、“不想腐”的堤坝逐步构筑。

2.我们利用公司网站、手机学堂、反腐倡廉教育讲座等多种方式让干部员工学习反腐败相关内容，把反腐倡廉教育延伸到具体岗位人员，把反腐倡廉信息宣传到公司内外。

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，公众和员工可利用任意渠道向公司反映违纪违法问题线索。对收到的问题线索，公司进行严格保密，并认真核实相关问题，对查实问题进行处理。

4.制定《反商业贿赂合规指南》，向员工详细说明什么是商业贿赂、如何辨别贿赂行为、遇到贿赂情况如何处理等指导要求。

2016 年进展

1.开展中央专项巡视整改“回头看”，以实地检验、巩固巡视整改成效，对整改不力的单位进行问责，对发现的普遍性和规律性问题进行通报。

2.在计划投资、工程建设、网络运维、采购管理、业务支撑、终端营销等 6 个重点业务领域完成嵌入式防控基本框架建设，计划 2017 年将实现所有业务领域嵌入式防控全覆盖。

3.派出 12 个巡视组 193 人次，分别对 18 个所属单位开展内部巡视。

4.连续第五年在全公司开展“反腐倡廉教育月”活动，覆盖 100% 党员干部、90%以上普通员工。

5.年内公司共收到信访举报 860 件次，办结率 70.23%。

指标名称	2014	2015	2016
年度开展反腐倡廉教育活动数量（场次）	3,071	1,986	3,951
年度接受反腐教育与培训人次数（人次）	461,137	761,800	696,106
年度处理的腐败案件数（件）	54	96	232
年度因腐败而被解雇和受到处分的人数（人）	87	140	302

公平竞争行为

我们为何关注该议题?

公平、开放、有序的竞争环境和良好的产业生态，从长远看将令市场中所有主体和产业相关方获益。

我们的管理方法

1.强化市场竞争领域的合规管理，从管理制度、工作流程等方面统一标准和要求，形成了嵌入业务流程的合规审查机制，重点防范反垄断、反不正当竞争、消费者权益保护方面的法律合规风险。

2.我们制定了《市场竞争合规指南》，在其中详细说明了哪些行为属不正当竞争和垄断行为，如何避免不正当竞争和垄断行为，以及日常工作中应注意的公平竞争相关问题。

3.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，未出现过影响范围广或持续时间长的特别事件。

2016 年进展

2016 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?

随着 ICT 服务与个人生活的结合日益紧密，个人信息与隐私安全问题成为全行业共同面临的严峻课题。一方面，因为业务发展关系，我们可以接触到大量客户信息，需要采取严格的技术和管理手段，避免其遭到泄露、滥用等，以防范相关风险；另一方面，只有对客户信息与隐私给予妥善保护，才能为下一步引导和培育客户行为、拓展数字化生活服务奠定更好的基础，从而开辟未来数字化服务的新蓝海。

我们的管理方法

1.制定了《中国移动网络信息安全“十三五”发展规划》，确定了 2020 年公司信息安全管理工作战略愿景及目标。

2.成立了中国移动信息安全领导小组，并完善责任倒查与追究机制，在全行业率先制定了“防范和打击通讯信息诈骗工作问责办法”。

3.与相关政府部门以及金融、安全等行业联动，从源头打击通讯信息诈骗。

4.已初步建立起集中治理、预警应急、考核评估等一整套较为完备的信息安全工作机制，形成了“监控、防护、溯源”三位一体的技术支撑体系。

5.不断深化“金库模式”、客户信息模糊化、“撞库攻击”风险防控等手段应用。

6.定期开展客户信息安全第三方监测工作，不断完善客户信息保护闭环管理体系。

7.强化信息安全领域合规管理，统一标准和要求，制定《信息安全合规指南》。

2016 年进展

1.2016 年共处置垃圾短信 24 亿条；关停 / 加黑“呼死你”、“响一声”、语音群呼类骚扰电话号码 196 万个，处置国际诈骗电话呼叫 1 亿余次；按照法律法规要求，主动处置手机淫秽色情信息 377 万件，处置违规网站 9 万余个；监测处置恶意软件 38 万种，处置恶意软件控制端 1.3 万个。

2.严格落实实名制管理要求，公司全面实现电话用户实名登记。

3.主导制定的“个人身份信息保护实践指南”、“移动网络手机恶意软件管控指南”成为 ITU-T 国际标准；主导完成的“《分权模式（金库模式）信息安全保护技术要求》等 8 项国际、行业、企业标准”项目荣获中国通信标准化协会科学技术奖一等奖。

4.开展涉嫌诈骗号码提示服务，覆盖 30 省共 6,300 万用户，月均提醒 2.5 亿次。

5.为客户提供通讯信息诈骗鉴定服务，全年鉴定诈骗信息 14 万余例。

6.2016 年，公司未发生重大客户信息泄露事件。

指标名称	2014	2015	2016
垃圾短信投诉量减少率（%）	64.9	29.4	24
诈骗电话号码处置数（个）	5,600	96,000	136,000
处理客户不良信息举报数量（万条）	195	145	149

产品、网络与服务质量

我们为何关注该议题?

质量是通信运营企业的生命线。唯有不断提供更广泛、便捷的接入，更加稳定、优质的网络保障，更及时、周到的客户服务，我们才能在日益激烈的行业竞争中保持优势。

我们的管理方法

1.在网络质量方面，公司全面推进网络深度优化，特别是 4G 网络及特殊场景的网络优化，逐步完善网络质量管理体系，网络质量继续保持领先优势。

2.公司聚焦 4G 客户持续开展客户满意度调查，引入客户净推荐值（NPS）指标，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。

3.在自主品牌终端质量方面，我们通过了 ISO9001 质量标准认证，产品符合国家、行业及部分海外国家标准。制定了产品累计故障率等质量管控目标，设定并应用《中国移动自主品牌软件质量标准》、《中国移动自主品牌硬件测试标准》等质量标准。

4.如检查出不合格产品，我们会在 24 小时内采取应急措施，两个工作日内回复原因分析和纠正预防措施。如收到关于产品质量的批量投诉，我们将在两个工作日内提供问题处理意见，七个工作日内提供技术支持，对确认的批量事故我们将召回该批货物。

2016 年进展

1.4G 网络覆盖稳步提升，核心城区覆盖率从 90.59% 提升到 93.93%，城市室外 LTE 综合覆盖率从 97.97% 提升至 98.54%。4G 网络城市道路平均下载速率达 40Mbps。

2.整体客户满意度为 79.26%，持续保持行业领先水平。

3.在 10 月巴塞罗那召开的 Openstack Summit 上，中国移动成为全球第 5 个、国内首个获得 Openstack SuperUser Award 的单位，同时也是中国内地第 4 个获得 Openstack 黄金会员的单位。

4.公司《新一代互联网标准项目》获得由国家质检总局、国家标准化管理委员会共同颁发的“中国标准创新贡献奖”一等奖。

5.“打造两级能力开放平台，携手共创 API 新生态”催化剂创新项目荣获 2016 年度 TMF 数字化转型最佳创新项目奖。

指标名称	2014	2015	2016
网络服务			
客户数（百万户）*	807	826	849
4G 客户数（百万户）*	90	312	535
有线宽带客户数（百万户）*	N/A	55.03	77.62
物联网连接数（百万）*	N/A	65	103
4G 网络国际漫游国家和地区数（个）	71	114	143
数据漫游通达国家及地区数(个)	208	215	218
国际传输带宽 (G)	1,579	2,983	12,942
客户权益保护			
百万客户申诉率（%）	30.7	38.5	46.2

* 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?

在电信基站建设和运营过程中，电磁辐射相伴产生。因此，通过管理和技术手段，严格确保电磁辐射水平满足国家标准、法规要求，并与所在社区居民和公众适时开展相应沟通、以确保其知情权，是我们在社区顺利开展业务、与社区和谐相处的必要条件。

我们的管理方法

1.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。

2.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、风险沟通等方面培训，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。

3.使用基站电磁辐射科普宣传车，向公众介绍基站电磁辐射的政策法规、标准、对健康的潜在影响等，并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，有效化解公众对基站电磁辐射的疑虑。

4.与当地媒体合作进行电磁辐射科普宣传，实时解答公众关注的基站电磁辐射标准、电磁辐射对健康的影响等问题。

2016 年进展

1.在广西、陕西和贵州三省的市、县、乡镇举办基站电磁辐射科普宣传活动 133 场。

2.在杭州、济南、郑州、南宁和兰州建设 5 套电磁辐射实时显示系统，将基站的电磁辐射情况实时展示给公众。

境外履责

我们为何关注该议题?

随着公司业务的扩展，我们的责任也在延伸。无论是在境内还是海外，识别我们对运营所在地的相关影响，进而履行应尽的责任，是我们的一贯准则。我们相信，只有良好履责、与当地社区共同发展，公司的境外业务才能赢得更多支持，取得更大的商业成功。

我们的管理方法

1.在经济影响方面，我们在巴基斯坦全国 235 个主要城市开通了 5,335 个 4G 基站，建成巴基斯坦最大最优的 4G 网络，覆盖全国 90% 的城市人口、35% 的总人口。

2.在员工本地化发展与文化融合方面，我们在香港与劳工处合作开办“展翅青见计划”，与香港职业训练局合作提供“工作实习计划”。

3.在员工关爱方面，我们在香港设有员工关爱委员会，致力推动员工的工作生活平衡与互相交流。

4.在社区建设方面，我们在香港积极参与长者安居协会所举办的筹款活动，以及香港红十字会等慈善机构举办的慈善活动。

2016 年进展

在香港，我们荣获 Partner Employer Award “友商友良”及 Job Market“卓越雇主大奖 2016”，并连续第 14 年荣获香港社会服务联会“商界展关怀”企业称号。

报告**评级**

《中国移动通信集团公司 2016 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 2016 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《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
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，公司高层把控报告编写关键环节并负责报告终审；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、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过公司重大活动发布报告，并将以印刷品、电子版、中英文版、H5 版、微信图说版、视频版等形式呈现报告，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、营造健康网络环境、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，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》从“做大连接规模”、“做优连接服务”、“做强连接应用”、“员工 · 新成长”、“社区 · 新发展”、“环境 · 新生态”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 92.5%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“千人事故死亡率”、“百万客户申诉率”、“年度处理腐败案件数”、“垃圾短信投诉量减少率”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“营业收入”、“纳税额”、“4G 基站建设总数”、“有线宽带客户数”、“应急通信保障总次数”、“CO_2 排放总量”等 114 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“全球网络规模”、“百万客户申诉率”、“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“大连接，新未来”为主题，通过多元板块、多层嵌套展开叙述，框架清晰，逻辑清楚，层次分明；以“沟通报告”和“绩效报告”展现企业履责实践和成效，有效兼顾了不同利益相关方的阅读需求，增强了报告的传播效果和沟通价值；表达方式丰富多样，配图配色简约和谐，使内容与形式相得益彰，提升了报告的悦读性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》形式上既有整体性又具律动性，各篇章体例一致，环环相扣又自成体系，使读者一目了然；设置“保护信息安全”、“助力精准扶贫”、“合规运营 健康发展”三个责任专题，聚焦年度热点议题，凸显央企责任担当；通过“中国移动，伴你一天美好生活”场景案例，生动展现中国移动与读者生活的紧密关联；多处嵌入二维码，利于读者进一步了解企业履责实践，有效提升了报告的扩展性，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 2016 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

增加对履责不足之处的分析，进一步提高报告的平衡性。

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　张蒽

中心过程性评估员 王志敏

评级专家委员会 副主席　　评级小组组长

出具时间：2017 年 5 月 4 日

相关**索引**

GRI 可持续发展报告标准

编号	页码 / 省略原因
机构概况	
102-1	4
102-2	4
102-3	4
102-4	4
102-5	4
102-6	4
102-7	4
102-8	4，53，57
102-9	54
102-10	4，54
102-11	15，24，29，61
102-12	4，12，66-71
102-13	19-21
战略与分析	
102-14	2-3
102-15	2-3
商业伦理与诚信	
102-16	49
102-17	60-61
治理	
102-18	4-11，52
102-19	49
102-20	49
102-21	50-51
102-22	6-7
102-23	6-7
102-24	N/A
102-25	N/A
102-26	49
102-27	49
102-28	公司计划在未来逐步建立相应流程
102-29	50-51
102-30	公司计划在未来逐步建立相应流程
102-31	49-51
102-32	49
102-33	49-50
102-34	49-51
102-35	N/A
102-36	N/A
102-37	N/A
102-38	公司机密信息
102-39	公司机密信息
利益相关方参与	
102-40	50
102-41	60
102-42	50
102-43	50
102-44	50-51
报告概况	
102-45	4，10-11
102-46	50-51，64
102-47	50-51
102-48	12
102-49	12，51-52
102-50	12
102-51	12
102-52	12
102-53	72
102-54	N/A
102-55	66
102-56	64-65
GRI 103: 管理方法	
103-1	52-63
103-2	52-63
103-3	52-63
GRI 201：经济绩效	
管理方法	53
201-1	53
201-2	54
201-3	公司按照中国法律规定，参加社会保险保障体系
201-4	N/A
GRI 202：市场表现	
管理方法	53
202-1	53
202-2	53
GRI 203：间接经济影响	
管理方法	53
203-1	53-54
203-2	53-54
GRI 204：采购行为	
管理方法	54
204-1	54
GRI 205：反腐败	
管理方法	44-45，60-61
205-1	44-45，60-61
205-2	45，60-61
205-3	61
GRI 206：反竞争行为	
管理方法	61
206-1	61
GRI 302：能源	
管理方法	41，55
302-1	55
302-2	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
302-3	55
302-4	30，41，55
302-5	41-43
GRI 305：排放	
管理方法	41，56
305-1	56
305-2	56
305-3	56
305-4	56
305-5	56
305-6	臭氧消耗物质并非公司的主要排放物
305-7	公司的主要排放物不包括此类气体
GRI 306：污水和废弃物	
管理方法	57
306-1	57
306-2	57
306-3	公司年内未发生严重泄漏事故
306-4	57
306-5	56
GRI 307：环境合规	
管理方法	55-57
307-1	56-57
GRI 308：供应链环境评估	
管理方法	54
308-1	54
308-2	54
GRI 401：雇佣	
管理方法	57
401-1	57-58
401-2	57，59
401-3	59
GRI 402：劳资关系	
管理方法	59
402-1	59
GRI 404：培训与教育	
管理方法	58-59
404-1	58-59
404-2	33-35，58
404-3	58
GRI 405：多样化与机会平等	
管理方法	59
405-1	59
405-2	59
GRI 406：非歧视	
管理方法	59
406-1	59
GRI 407：结社自由与集体谈判	
管理方法	59
407-1	59
GRI 413：当地社区	
管理方法	31-32，60
413-1	60
413-2	60
GRI 414：供应商评估	
管理方法	54
414-1	54
414-2	54
GRI 416：客户健康与安全	
管理方法	15-17，61-62
416-1	15-17，61-62
416-2	62
GRI 417：营销与标识	
管理方法	62
417-1	62
417-2	62
417-3	62
GRI 418：客戶隐私	
管理方法	15-17，61-62
418-1	61-62
GRI 419：社会经济合规	
管理方法	61-62
419-1	61-62

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	59-60
原则 2	绝不参与任何漠视与践踏人权的行为	59-60
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	59-60
原则 4	彻底消除各种形式的强制性劳动	59-60
原则 5	切实废除童工	57，59-60
原则 6	杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为	57，59
环境		
原则 7	企业应支持采用预防性方法应对环境挑战	41-43，55-57
原则 8	采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法	41-43，55-57
原则 9	鼓励开发和推广环境友好型技术	42-43，55-56
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	44-45，60-61

ISO 26000

核心主题	指标	披露页码
组织治理		4-11，52-53
人权	1、尽责调查	59-60
	2、人权风险情况	59-60
	3、避免同谋	59-61
	4、申述处理	59
	5、歧视与弱势群体	57，59-60
	6、公民权利和政治权利	59
	7、经济、社会和文化权利	15-27，31-32，38，60-62
	8、工作中的基本权利和原则	57-59
劳工实践	1、就业和雇佣关系	57
	2、工作条件和社会保护	57-59
	3、社会对话	59
	4、健康与安全	36-37，58
	4、发展与培训	33-35，58-59
环境	1、防止污染	56-57
	2、可持续资源利用	42-43，55，57
	3、减缓与适应气候变化	41-42，56
	4、环境保护、生物多样性与自然栖息地修复	55-57

核心主题	指标	披露页码
公平运营实践	1、反腐败	44-45，60-61
	2、负责任的政治参与	N/A
	3、公平竞争	61
	4、在价值链中倡导责任	42
	5、尊重产权	61
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	15-17，61-63
	2、消费者健康与安全保护	15-17，61-63
	3、可持续消费	18-19
	4、消费者服务、支持以及投诉、纠纷处理	23，61-62
	5、消费者信息保护与隐私	15-17，61-63
	6、基本服务获取	18-19，52
	7、教育与意识	15-17，61-63
社区参与与发展	1、社区参与	31-32，38-40，60
	2、教育和文化	38，60
	3、就业机会创造和技能开发	31-32，38，53
	4、技术开发与获取	20-29
	5、财富与收入创造	31-32，53，60
	6、健康	38，60
	7、社会投资	31-32，38，53，60

中国企业社会责任报告编写指南之电信服务业（CASS-CSR3.0）

序号	页码
P：报告前言	
P1.1	12，50-51
P1.2	12
P1.3	12
P1.4	12
P1.5	72, 封底
P2.1	50-51
P2.2	50-51
P2.3	50-51
P3.1	2-3
P3.2	2-3
P4.1	4
P4.2	4
P4.3	4
P4.4	4
P4.5	57-58
P4.6	19-21
P4.7	4
P5.1	49-50
P5.2	49-50
P5.3	4
G：责任管理	
G1.1	41
G1.2	4，12，66-71
G1.3	50-51
G1.4	49
G2.1	49
G2.2	50
G2.3	49
G2.4	49
G2.5	49
G3.1	49-50
G3.2	42，54
G4.1	52-63
G4.2	52-63
G4.3	51
G4.4	N/A
G5.1	50
G5.2	50
G5.3	50
G5.4	49
G5.5	50-51
G5.6	50
G6.1	50
G6.2	50
G6.3	49
G6.4	49-50
M：市场绩效	
M1.1	52-53
M1.2	52-53

序号	页码
M1.3	12
M1.4	53-54
M1.5	53-54
M1.6	52-54
M2.1	23
M2.2	23
M2.3	15-17，61-62
M2.4	15-17，61-62
M2.5	61-62
M2.6	23
M2.7	20-22
M2.8	52
M2.9	18-19，62
M2.10	18-19，62
M2.11	62
M2.12	62
M2.13	62
M2.14	62
M2.15	62
M2.16	15-17，61-62
M2.17	15-17，61-62
M2.18	15-17，61-62
M2.19	15-17，61-62
M2.20	15-17，61-62
M2.21	15-17，61-62
M2.22	15-17，61-62
M2.23	24，60
M2.24	24，60
M2.25	24，60
M2.26	19，31-32
M2.27	31-32
M2.28	19，31-32
M2.29	19，62
M2.30	N/A
M2.31	N/A
M2.32	N/A
M2.33	62
M2.34	62
M2.35	62
M3.1	4-5
M3.2	61
M3.3	61
M3.4	N/A
M3.5	54
M3.6	54
M3.7	54
M3.8	54
M3.9	54
M3.10	54
M3.11	54
M3.12	54

序号	页码
M4.1	20-22
M4.2	N/A
M4.3	N/A
M4.4	54
M4.5	18
M4.6	26-29
S：社会绩效	
S1.1	42-43，60-61
S1.2	42-43，60-61
S1.3	42-43，60-61
S1.4	42-43，60-61
S1.5	53
S1.6	53
S1.7	53
S1.8	53
S2.1	57
S2.2	60
S2.3	59-60
S2.4	60
S2.5	59
S2.6	59
S2.7	57-59
S2.8	53
S2.9	57
S2.10	57
S2.11	57
S2.12	57
S2.13	59
S2.14	59
S2.15	N/A
S2.16	N/A
S2.17	N/A
S2.18	58
S2.19	58
S2.20	58
S2.21	36-37
S2.22	58
S2.23	58
S2.24	58
S2.25	58-59
S2.26	58-59
S2.27	57
S2.28	59
S2.29	36-37
S2.30	36-37
S2.31	N/A
S2.32	57-58
S3.1	63
S3.2	63
S3.3	38-39，60
S3.4	53

序号	页码
S3.5	54
S3.6	38-39，60
S3.7	60
S3.8	63
S3.9	60
S3.10	40
S3.11	40
E：环境绩效	
E1.1	41，55-57
E1.2	41，55-57
E1.3	41，55-57
E1.4	55
E1.5	43
E1.6	43
E1.7	41-43，55-57
E1.8	55
E1.9	41，55
E1.10	55
E1.11	55
E2.1	41-42，55
E2.2	55
E2.3	55
E2.4	55
E2.5	55
E2.6	55
E2.7	55
E3.1	55
E3.2	55
E3.3	42，55
E3.4	55
E3.5	55
E3.6	54
E3.7	54
E3.8	54
E3.9	54
E3.10	41-42，55
E3.11	57
E3.12	42，57
E4.1	41-43，55-57
E4.2	56
E4.3	56
E4.4	56
E4.5	55-56
E4.6	43
A：报告后记	
A1	14，30
A2	64-65
A3	66-71
A4	72

中华人民共和国国家标准《GB/T36002-2015 社会责任绩效分类指引》

序号	页码
组织治理（Z）	
Z-1-1	4
Z-1-2	49
Z-1-3	49-50
Z-1-4	N/A
Z-1-5	52-63
Z-1-6	59
Z-1-7	50
Z-1-8	50
Z-1-9	50
Z-1-10	49
Z-1-11	49
Z-1-12	49
人权（R）	
R-1-1	57-59
R-1-2	59
R-1-3	59
R-1-4	59
R-1-5	59
R-1-6	59
R-2-1	56，63
R-2-2	53-54，60-63
R-3-1	59-60
R-3-2	57-59
R-3-3	57
R-3-4	57，59
劳工实践（L）	
L-1-1	57
L-1-2	57
L-1-3	57
L-1-4	59
L-1-5	57
L-1-6	57-58
L-1-7	N/A
L-1-8	57
L-1-9	57
L-2-1	36-37，57-59
L-2-2	36-37，57-59
L-2-3	N/A
L-2-4	36-37，57-59
L-2-5	53
L-2-6	N/A
L-2-7	57
L-2-8	57
L-2-9	57
L-2-10	36-37，59
L-2-11	N/A
L-3-1	59
L-3-2	59
L-3-3	59
L-3-4	59
L-4-1	58
L-4-2	58
L-4-3	58
L-4-4	58
L-4-5	N/A
L-4-6	58
L-4-7	N/A
L-4-8	58
L-4-9	36-37，58
L-4-10	58
L-4-11	58
L-5-1	58-59
L-5-2	N/A
L-5-3	36-37，58-59
环境（H）	
H-1-1	41-42，55-57
H-1-2	57
H-1-3	57
H-1-4	57
H-1-5	56-57
H-1-6	41-42，56-57
H-1-7	56
H-1-8	N/A
H-1-9	N/A
H-2-1	55-56
H-2-2	55-56
H-2-3	55-56
H-2-4	55-56
H-2-5	55-56
H-2-6	55-56
H-2-7	53
H-2-8	53
H-2-9	42，57
H-3-1	56
H-3-2	56
H-3-3	56
H-3-4	56
H-3-5	56
H-3-6	41-42，56
H-3-7	56
H-3-8	56
H-3-9	56
H-3-10	56
公平运行实践（G）	
G-1-1	42-43，60-61
G-1-2	42-43，60-61
G-1-3	43，60-61
G-1-4	43
G-1-5	42-43，60-61
G-1-6	42-43，60-61
G-1-7	43
G-1-8	60-61
G-1-9	42-43
G-1-10	54
G-2-1	61
G-2-2	61
G-2-3	61
G-2-4	61
G-2-5	N/A
G-3-1	54
G-3-2	54
G-3-3	54
G-3-4	54
G-3-5	54
G-3-6	54
消费者问题（X）	
X-1-1	61-62
X-1-2	61-62
X-1-3	61
X-1-4	N/A
X-1-5	N/A
X-1-6	N/A
X-1-7	N/A
X-1-8	62
X-1-9	62
X-4-1	62
X-4-2	62
X-4-3	N/A
X-4-4	62
X-4-5	62
X-4-6	N/A
X-4-7	N/A
X-5-1	61-62
X-5-2	61-62
X-5-3	61-62
X-5-4	61-62
X-5-5	15-17，61-62
X-5-6	15-17，61-62
X-5-7	15-17，61-62
X-5-8	15-17，61-62
X-5-9	15-17，61-62
X-6-1	24
X-6-2	24
X-6-3	N/A
X-6-4	18-19，62
X-6-5	62
X-6-6	24
X-7-1	63
X-7-2	N/A
X-7-3	63
X-7-4	62
X-7-5	62
X-7-6	N/A
X-7-7	43
X-7-8	N/A
X-7-9	N/A
X-7-10	62
社区支持及发展（S）	
S-1-1	38-39
S-1-2	63
S-1-3	N/A
S-1-4	42-43
S-1-5	40
S-1-6	38-39，60
S-2-1	38，60
S-2-2	38，60
S-2-3	38，60
S-2-4	60
S-2-5	60
S-3-1	53
S-3-2	53
S-3-3	53
S-3-4	53
S-3-5	53
S-3-6	N/A
S-3-7	N/A
S-3-8	33-34
S-4-1	31-32
S-4-2	31-32
S-4-3	31-32
S-4-4	31-32
S-4-5	31-32
S-5-1	56，63
S-5-2	31-32
S-5-3	54
S-5-4	54
S-5-5	N/A
S-5-6	N/A
S-5-7	N/A
S-5-8	N/A
S-5-9	33-34
S-5-10	53
S-6-1	56-57
S-6-2	38-39
S-6-3	38-39
S-6-4	38-39.57
S-7-1	31-32，38-39
S-7-2	N/A
S-7-3	31-32，38-39
S-7-4	31-32，38-39

香港交易所《环境、社会及管治报告指引》

核心主题	指标	披露页码
A. 环境		
A1 排放物	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	48
	A1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	48
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	49
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如 以每产量单位、每项设施计算）。	49
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	34–35，47–48
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	34，49
A2 资源使用	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	47
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	48
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	33，47
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	48
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	N/A
A3 环境及天然资源	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	33，39
B. 社会		
B1 雇佣	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	49–50
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	49–50
B2 健康与安全	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率。	50
	B2.2 因工伤损失工作日数。	N/A
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	50
B3 发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	51
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	51
B4 劳工准则	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	49，51
	B4.2 描述在发现违规情况时 消除有关情况所采取的步骤。	49，51–52
B5 供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目。	46
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	46
B6 产品责任	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	N/A
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	15，54
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	53
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	54
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	7–9，53–54
B7 反贪污	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	53
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	36–37，52–53
B8 社区投资	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	23–24，30–31，52，55
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	23–24，30–31，52，55

联合国可持续发展目标

目标	中国移动实践	披露页码
目标 1：无贫穷	实施对口支援与定点扶贫，帮助贫困农村提高经济水平与生活水平。	31–32，60
目标 2：零饥饿	在各地开展农业农村信息化项目，让信息技术和现代农业相结合。	27–29，31–32
目标 3：良好健康与福祉	在不同地区开展车联网和相关智能交通项目，提高交通网效率和道路安全性； 开展智慧医疗项目，促进医疗服务效率提升，帮助农村人民获得医疗服务。	26–27
目标 4：优质教育	实施“蓝色梦想”教育项目，帮助中西部边远地区教育质量提升； 发展教育信息化和远程教育项目。	38，60
目标 5：性别平等	采取措施推进平等工作环境； 采取措施平衡员工工作与生活； 关怀女性员工； 帮助女性就业、创业。	57–59
目标 6：清洁饮水和卫生设施	对公司总用水量和人均用水量指标进行跟踪。	56
目标 7：经济适用的清洁能源	通过创新应用帮助客户节约能源、提高能源使用效率。	26，43
目标 8：体面工作和经济增长	严禁使用童工，严禁出现强迫劳动行为； 支持员工“双创”； 为合作伙伴构建开放合作平台。	22，33–35，57
目标 9：产业、创新和基础设施	在全国推进电信基础设施建设和信息化发展，实施“村通工程”帮助边远农村地区获得电信服务。	18–20，53–54
目标 10：减少不平等	通过公司发展带动社会共同发展，让员工和社会民众共享公司发展成果。	31–38，60
目标 11：可持续城市和社区	在各地开发推广信息化应用，为人们的生活提供便利； 推进电信设施和电信服务在城乡间共同发展，提高农村电信服务水平。	18–29
目标 12：负责任消费和生产	保护客户信息安全，防范通讯信息诈骗，保障安心消费； 实施“绿色行动计划”，对公司的各项环境影响进行管理。	15–17，41–43，55–57
目标 13：气候行动	实施“绿色行动计划”，对公司的各项环境影响进行管理； 开发低碳 ICT 应用，开展绿色环保宣传项目，促进社会整体节能减排。	41–43，55–56
目标 14：水下生物	无相关实践。	N/A
目标 15：陆地生物	建设基站以前评估当地生物多样性情况，并采取措施保护当地自然环境。	56
目标 16：和平、正义与强大机构	严格完善惩治和预防腐败的长效机制，强化内部监督和巡视整改。	44–45，60–61
目标 17：促进目标实现的伙伴关系	积极参与国际可持续发展倡议和行动，与国际电信运营商合作促进电信行业技术发展。	4，19–20

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《2016 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

2017 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 2016 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。

扫一扫
让我们知道您对报告的评价

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
China Mobile

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