

Our Sincere Commitment: Achieving Progress Together

至誠
思性
和諧
共進



董事长致辞

至诚尽性 和谐共进

2009 年对于上海公司是非常具有重要和纪念意义的一年。这一年，上海公司迎来成立十周年；这一年，由于金融危机、行业重组以及行业快速发展等影响，上海公司可持续发展面临严峻挑战；这一年，上海公司在肩负大力推进国家自主知识产权的 TD-SCDMA 建设运营的同时，积极履行“三最承诺”，为 2010 年上海世博会召开做好准备。

2009 年，上海公司纳税 18.6 亿元，国有资产保值增值率达到 118.66%，为宏观经济发展作出了努力；同时，加大力度建设绿色通信环境，深入治理垃圾信息与不良信息，完成基站电磁辐射测试，合格率达到 100%，客户满意度达到 75.35%，并在行风测评中荣获第一；上海公司还通过多种形式与途径与社会共享企业经济发展成果，2009 年对外捐赠现金 260.5 万元；秉承“尽物之性”理念，积极建设环境友好型企业，2009 年实现单位业务耗电量同比下降 11%，提前完成“十一五”节能减排工作目标。

肩负“创无线通信世界 做信息社会栋梁”的历史使命，上海公司始终将建设信息化大都市作为企业自身的核心责任，结合上海“四个中心”发展目标，为金融、物流、教育、城建等行业提供创新性行业信息化方案，助力推进上海信息化建设。深入推进农村地区信息化进程，为农村用户提供更加丰富的信息化应用，截至 2009 年底，“农信通”用户数达 3.6 万余户，成为农村发展和农民致富的重要途径；同时，上海公司围绕手机多用途化和媒体化战略，为个人用户提供多彩的个人应用。

面对 2010 年上海世博会召开，作为东道主和合作伙伴，上海公司在集团和上海市委市政府等相关方支持下，大力推进世博园区网络建设，率先完成全球第一个 TD-LTE 演示网络建设，同时，信息馆建设有序推进，各项世博产品开发进入冲刺阶段，世博手机票、TD-LTE 等创造世博会历史的多个“第一”，服务保障工作均已到位。2010 年，上海公司将切实履行中国移动的承诺，为上海世博会提供最前沿的科技、最精彩的展示和最贴心的服务。

未来，上海公司将继续秉承“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，强化企业可持续发展能力，为上海国际大都市建设贡献力量。



郑杰

中国移动通信集团公司上海有限公司 董事长

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be the name '郑杰' (Zheng Jie).

2010 年 1 月

● 目录

01	董事长致辞	32	投身社会公益
03	关于本报告	32	完善管理体系
03	内容选择	33	推进志愿服务
03	报告范围	34	关注教育公益
03	数据收集	34	关注灾区学生
04	关于上海公司	34	助力师资培训
04	公司概况	34	促进大学生就业
05	公司治理	35	共建和谐社会
07	创新发展	35	帮扶弱势群体
10	专题：弘扬民族标准，推进TD发展	35	结对贫困村
		35	共建和谐社区
12	企业社会责任战略与管理	36	创造满意员工
12	中国移动企业社会责任战略	36	切实保障员工权益
13	上海公司企业社会责任管理	37	关注员工职业发展
14	相关方沟通与参与	38	营造和谐工作环境
17	保障责任通信	38	推进EAP计划
17	打造责任网络，提供可信赖服务	38	丰富员工生活
17	加快网络能力建设	39	关心员工利益
18	确保应急通信保障	40	世博：我们准备好了
18	完善电磁辐射管理	40	最前沿的科技
19	强化权益保护，营造放心消费环境	40	首创世博手机票
19	打造优质服务	41	创新应用TD-LTE
21	完善消费管理	41	最贴心的服务
22	保障客户信息安全	41	满足多层次需求
22	建设健康通信环境	42	提供全方位服务
23	服务特殊人群	42	最精彩的展示
24	应对气候变化	42	尽情信息未来
24	厉行节能减排，追求低碳运营	43	畅享4G游园
24	节能改造	44	关键绩效指标表
25	环境保护	45	展望
25	倡导节约	46	相关方证言
26	创新信息化应用，助建绿色城市	48	信息反馈
26	优化电子服务渠道	49	GRI索引
26	创新行业信息应用	54	联合国全球契约十项原则索引
27	助推信息城市		
27	加快农村信息化建设		
27	健全农村信息网		
28	农村信息化纵深发展		
28	推进城市信息化		
28	实现重点领域产品创新		
29	行业应用取得新进展		

关于本报告

本报告是中国移动通信集团（简称“中国移动”）上海有限公司（简称“上海公司”）的第四份企业社会责任（Corporate Social Responsibility, CSR）报告，时间跨度是 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日。报告同时发布中、英文版本。

【内容选择】

报告编写遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact, UNGC）十项原则，并以全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告编写指南（G3）》和通信行业补充标准作为参考，同时突出中国移动和上海公司的企业特点与地区特色。此外，报告还参考了《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR1.0）》。

2009 年上海公司CSR报告重点对以下内容进行总结：

- 公司治理、创新发展与TD建设（参见第4-11页）；
- 2009年CSR战略与管理实施（参见第12-16页）；
- 关键议题表现（参见第17-39页）；
- 2010年上海世界博览会（简称“世博会”）筹备工作（参见第40-43页）。

【报告范围】

如无特别说明，本报告案例与数据均来源于上海公司18个部室，13个属地分公司和8个中心单位。

2008年，按照国家电信行业的战略发展新规划，中国铁通集团有限公司（以下简称中国铁通）并入集团公司。本报告暂不包含中国铁通与上海铁通的任何数据，相关数据将依据进展情况在未来报告中予以披露。

【数据收集】

2009 年报告的数据与案例收集主要通过：

- 上海公司内部相关统计报表，提交中国移动的相关统计报表；
- 上海公司企业社会责任与公益慈善管理系统，在线逐季进行相关数据与案例的收集上传。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

上海公司基本信息

公司名称	中国移动通信集团上海有限公司
成立时间	1999年8月1日
总部地址	上海市长寿路200号
注册资本	60.39亿元人民币
资产规模	279.6亿元人民币
所有权性质	外商独资
上市方式	注资上市

关于上海公司

【公司概况】

中国移动通信集团上海有限公司（以下简称“上海公司”）是中国移动（香港）集团有限公司下属全资子公司。主要经营上海地区的移动电话（网号 134—139，150，157—159，188）、IP 电话、互联网接入业务及相关的信息服务、技术开发、技术服务等业务。

截至 2009 年底，上海公司客户规模达到 1,485 万户，净利润 38.7 亿元，全年通话时长、净增话务量市场份额、运营收入等指标均在大都市成熟市场上保持良好发展态势，为企业长期发展奠定了坚实的基础。

作为 2010 年上海世博会全球合作伙伴的中国移动子公司，上海公司围绕参博承诺，推进世博网络建设、TD-LTE 展演工作、世博产品开发、世博实体手机票销售及援博工作，服务世博筹备工作基本就绪。

2009 年上海公司获得的部分荣誉：

- 上海市文明单位五连冠
- 第四届“上海市慈善之星”
- 世博合作明星奖
- 连续四年蝉联“上海市通信行业行风评议”第一名
- 上海市厂务公开民主管理工作先进单位
- 中国推行全面质量管理 30 周年优秀企业
- 《财富》杂志“最具领导力公司”
- “中国卓越雇主——中国最适宜工作的公司”

上海公司2009年主要业绩

指标	2009年
运营收入	167.52亿元
上交税收	18.6亿元
在岗员工数	4,635人

【公司治理】

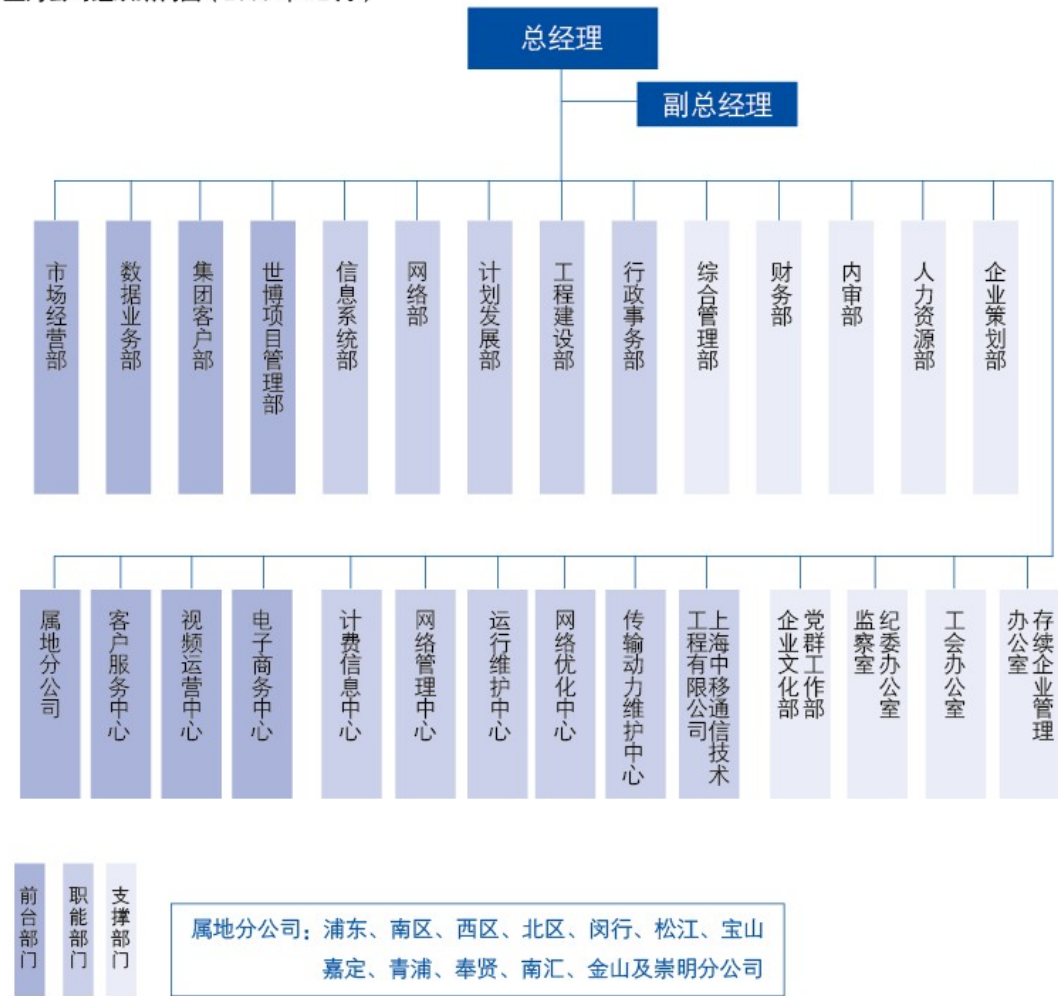
上海公司以现代治理结构和管理要求不断完善管理体系，提高治理水平，并依据“明确分工，各司其职”的原则，建立科学合理的组织结构，为企业规避风险、稳健运营奠定基础。

组织机构与管理

2009 年，全球经济形势持续波动，国内电信进入全新竞争，为适应全业务发展要求，建立高效运营组织体制，上海公司以“强化属地经营、强化业务支撑与客户响应、强化业务与服务管理和强化网络运维集中化”为原则，分别对属地分公司运营体制、市场业务支撑与管理体制及网络维护体制进行优化和调整，为构建市场业务和客户需求响应解决机制、提高全业务运营能力、拓展全业务市场提供组织保障。

2009 年主要调整包括：撤销南北郊分公司，成立闵行、宝山等 9 个郊区直属分公司；成立网络管理中心，强化网络维护化管理；在市场经营部、网络部分别增设内设机构业务支撑与客户响应部和业务管理部，以强化业务服务管理，提升协同管理效能。

上海公司组织结构图（2009 年 12 月）



公司高层管理

郑杰先生（左一），47 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事长、总经理，全面主持公司行政工作。拥有理学学士学位、工商管理硕士（MBA）及经济学博士学位，教授级高级工程师，具有超过 25 年的电信行业管理经验。

郦荣先生（左二），44 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事、党委书记，全面主持公司党委工作。拥有管理学博士学位，高级工程师，具有超过 28 年的电信行业管理经验。

郑慧刚先生（左三），53 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事、副总经理。拥有工商管理硕士（MBA）学位，高级工程师，具有超过 34 年的电信行业管理经验。

聂晶先生（左四），45 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事、副总经理，拥有工学学士学位及高级管理人员工商管理硕士（EMBA）学位，经济师，具有超过 24 年的电信行业管理经验。

张新康先生（左五），55 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事、纪委书记、工会主席，拥有工商管理硕士（MBA）学位，高级政工师，具有超过 37 年电信行业管理经验。

万国光先生（左六），44 岁，中国移动通信集团上海有限公司董事、副总经理，拥有工学学士学位及工商管理硕士（MBA）学位，教授级高级工程师，具有超过 23 年的电信行业研发及管理经验。



风险管控与腐败防治

经济全球化为企业带来机遇的同时也带来了风险，为有效提升企业风险管理水平，2009 年上海公司通过不断完善内控体系建设，强化法律风险管理，企业风险防范体系进一步健全。

在内审方面，落实 SOX 法案遵循测试常态化，审计项目覆盖率达到 95%。2009 年 1 月，审计信息系统建立并上线，为内控矩阵的日常维护提供了更好技术支撑。公司组织部门内控管理员培训，以提升工作意识与技能。2009 年，还根据集团要求统一开展内部审计风险评估工作，对企业管治机制等六大机制和流程共 76 个问题进行评估。2009 年，上海公司完成 SOX 外部审计和内部测试，均没有审计发现。

在法律风险管理方面，2009 年上海公司对企业面临的法律风险进行识别、测评，形成法律风险清单，并针对其中的 17 项重大法律风险，制定 40 项重大法律风险控制措施，其中 95% 管控措施已经完成。

同时，上海公司于 2009 年启动法律风险系统平台的开发建设工作，该平台建成后能全面实现法律风险的新增、分析、评估等功能，预计将在 2010 年 6 月投入使用。

未来，上海公司将在继续做好内审调研的前提下，进一步推进内控管理常态化工作，并借助于内审管理平台提升工作效率，实现内控管理的精细化。

在腐败防治方面，2009 年，上海公司进一步健全廉政建设长效机制，制定并下发《关于进一步加强纪检监察工作的实施意见》，同时，加强反腐倡廉培训，培训覆盖率达 85% 以上，并多形式、多途径确保反腐倡廉机制落实：

以专、兼职形式聘请纪检监察员并提供专业培训提升业务能力，截至 2009 年底，从事纪检监察工作人员 58 人，其中专职人员 7 人、兼职人员 51 人；

以党员管理者勤政廉政为重点，营造“不愿意腐败、不容易腐败、不能够腐败、不敢腐败”廉政氛围，提高管理者廉政风险识别和抵御能力；

开展党风廉政建设调研，了解员工对反腐倡廉建设的需求，以专题教育和重点教育为抓手推进管理人员和普通员工的反腐倡廉教育工作；

开展“两从严，两提升”专项工作回头看效能监察工作，旨在继续推进管理水平及管理者队伍素质提升工作，防止违法违纪问题的发生，确保企业健康稳定发展。

【创新发展】

2009 年，上海公司把创新工作放在更加突出的位置，以公司发展战略为指引，从创新体系建设、创新实践开展、创新环境营造及创新人才培养四个方面积极推进，并进一步深化创新管理体系建设，完善创新工作机制，构建创新管理平台，以有效的管理机制和管理手段，实现重点创新的持续深入和专业/基础创新的全面开展，为各项工作的开展发挥了积极的作用。

完善创新体系建设

完善体系：下发《上海公司 2009 年创新工作要点》、《上海公司 2009 年度创新工作开展计划》和《2009 年度专业、基础创新工作实施指导意见》，明确年度创新工作重点、举措；

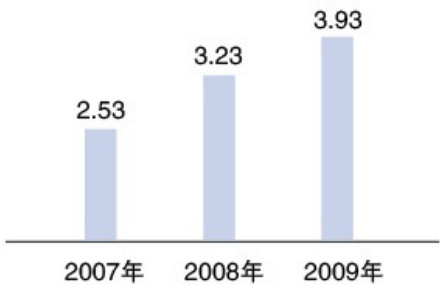
深化机制：基于评估结果对现有体系进行优化完善，理顺工作机制，建立激励机制；进一步深化创意申报、创意筛选、项目推进、成果结题等创新管理，确保创新项目顺利有效推进。2009 年实现重点创新创意申报 142 个，部门参与率达 83%；专业创新创意申报 318 个，部门参与率达到 95%；基础创新创意申报 385 个，部门参与率达到 80%；

优化手段：开发信息化创新管理平台，平台包括创新项目、创新积分、创新成果、成果创奖、管理制度、创新信息等功能模块，以信息化手段提升创新工作管理效率。

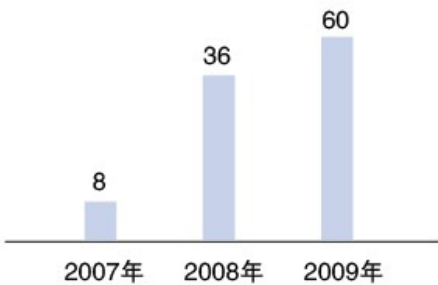
创新实践成果丰硕

2009 年，上海公司继续抓好重点创新项目，全年聚焦世博、家庭市场拓展、属地运营管理等重点领域推进 16 项重点创新项目，对 2008 年已结题的项目持续跟进并加大推广力度，集中资源突破创新壁垒，推动成果快速转化。不断加强技术创新对经营发展的支撑，2009 年共申报国家专利 24 项，国际专利 PCT3 项，已有 21 项获得国家专利申请号，并获得国内发明专利 1 项，获得国家专利申请号的数量同比增长 14%，同时，7 项技术成果被评为集团一类成果。

科技支出（单位：亿元）



专利申请累计数量（单位：个）



中国移动战略预警基地

按照“集中化、标准化、信息化”的工作要求，全面贯彻“**One CM**”（一个中国移动）卓越工程，中国移动以上海公司为试点从 2006 年开始筹划战略预警基地建设，该系统可提供战略数据、战略信息、战略分析报告、战略预警模型等的各类预警及决策支持产品，整合不同地区、不同领域、不同部门的战略数据信息，满足多维度数据支撑的需求，并创新性地提出多种战略预警分析模型与方法，丰富支撑决策的手段和方法。截止 2009 年底，战略预警系统已覆盖全集团，注册用户近 700 人，并实现年度更新战略预警基础数据 2.5 万个、战略环境信息近 4,000 条，总部及各省研究报告超过 360 篇。

目前，该基地已成为中国移动战略预警工作的第一个全国性工作基地、第一个全国性的共享信息资源库、第一个全国战略管理电子交流平台，并在全国范围内不断发挥集中信息资源、发挥团队优势、支持管理层决策的作用，为系统用户提供高质量的信息支持，强化集团战略知识管理和共享，开辟互动交流平台，以多种形式推动战略工作条线的交流互动，凝聚激发团队智慧，提供更及时优质的信息产品和决策支撑服务，提升战略管理能力和水平。

公司 2009 年创新成果及外部获奖一览（部分）

成果获奖	
TD-SCDMA Femto家庭基站应用研究	中国移动TD-SCDMA创新大赛二等奖
TD-SCDMA 磁悬浮解决方案研究	中国移动TD-SCDMA创新大赛三等奖
TD-SCDMA 家庭网关应用研究	中国移动科技进步奖优秀奖
查找单通新方法的研究	中国移动质量管理小组活动成果评比一等奖
提高10086短信发送及时率	中国移动质量管理小组活动成果评比二等奖
构建智能化助销系统，推进渠道精细化管理	中国移动2009年经营分析系统应用推广案例二等奖
VIP客户服务体系研究	中国移动2009年服务示范优秀项目优秀奖
INBOSS监控规则研究	中国移动2009年科研一类成果
一种区域边界自动生成及插花基站自动检测的方法	中国移动2009年科研一类成果
智能交通—实时交通信息处理与地理信息更新的研究	中国移动2009年科研一类成果
3G信令流程和参数手册	中国移动2009年科研一类成果
BOSS系统管控能力创新与研究	中国移动2009年科研一类成果
“短信/彩信飞转”业务	中国移动2009年科研一类成果
TD综合接入网关	中国移动2009年科研一类成果
面向流量及内容计费的实时欠费控制研究	中国移动2009年科研一类成果
互联网骨干网间业务数据全量分析及应用系统	中国移动2009年科研一类成果
集体奖项	
中国移动科技创新工作先进集体	
计费信息中心、运行维护中心等	全国通信行业开展质量管理小组先进单位
传输动力维护中心浦东传输设备与电路维护部	全国质量信得过班组
畅通无限QC小组等5家QC小组	全国通信行业优秀质量管理小组
卓越QC小组6家QC小组	全国优秀质量管理小组

【专题：弘扬民族标准，推进 TD 发展】

2009 年是 TD-SCDMA（以下简称“TD”）正式商用的元年。经过 2008 年大规模试用与试商用，上海公司在 2009 年投入 6.3 亿元，优化终端质量、强化网络覆盖与质量提升，推进 TD 进入“快车道”。

同时，为确保客户能够顺畅享受 3G 网络，中国移动首创性推出“三不、三新、三融合”的建设营运思路，即通过统一计费、统一的核心网设置，实现 2G 用户“不换卡、不换号、不登记”转为 3G 用户的目标；通过实施“新机制、新标准、新测量”的全新规范，提高 3G 与 2G 网络切换成功率和重选质量；通过“网络融合、业务融合和应用融合”，实现融合组网，提高网络服务质量。

加大网络覆盖，提升运行质量

推进 TD 建设是上海公司 2009 年重点工作之一。上海公司从网络建设和运行质量入手，进一步扩大网络覆盖，提升网络承载能力，优化网络运行质量。

着力推进 TD 建设和优化，根据 TD 技术设备更新的需要开展 TD 基站改造替换工程，替换调整 3,716 个基站，新建基站 2,384 个，实施 TD 网络建设工程，新建 RNC44 个，TD 网络质量稳中有升。开展 TD 三期改造，预计将建设 2,180 个宏基站，3,983 个室内覆盖，总计 6,163 个基站。

截至 2009 年底，上海公司已经实现外环内 TD 网络覆盖 659.7 平方公里，覆盖率达到

98.83%。

丰富产品服务，推进市场发展

作为承载产品与服务的基础技术，TD 为语音服务之外的其他产品创新提供了契机。2009 年，上海公司从基础应用、公共安全、政务、产业、民生五大领域推进 TD 信息化应用，着力推广警务通、应急视频监控、公交车远程监控等产品，取得良好社会效应（具体信息请参见“助建信息城市”，P27-P31）。

2009 年，上海公司为提升客户感知，在自营渠道的 83 个营业厅设置 G3 体验专区。同时，针对集团客户推出 TD 商话定制服务，针对家庭市场推出 TD 无线固话服务和 G3 无线上网服务，截至 2009 年底用户数量分别达到 25 万户和 6.3 万户。



积极推进 TD 网络建设，提升网络覆盖能力



创新 TD 无线固话业务，受到客户欢迎



上海公司首发OPhone手机

2009年9月27日，上海公司联合文广集团、终端厂商、渠道销售商、软件开发商共同合作推出了OPhone终端。超大触控屏、重力感应器、中国移动植入软件和美观而易用的界面是OPhone手机的突出特点。OPhone手机不仅能兼容iPhone、Android、S60、WindowsMobile等工具，还支持开发者开发多种平台aPi的小工具，从而丰富手机应用，实现“互联梦想”。

推进 TD 长期演进，实现持续发展

着眼未来发展，上海公司积极推动 TD-LTE 演进技术开发和研究，这也是准 4G 体系中中国唯一拥有自主知识产权的技术标准，是 TD 未来长期演进的唯一途径。

2009 年，上海公司申请国家科技支撑计划《世博 TD-LTE 应用示范》和上海市高新技术产业化重点项目计划《世博园区 TD-LTE 示范网项目》，均获得批准。

2010 年，上海公司将在世博会期间通过 TD-LTE 网络提供移动高清视频监控、高清视频直播和极速上网等多项演示，向全球展示中国民族技术的先进性和无穷魅力。

TD 发展离不开相关方的理解、支持与配合，上海公司一直保持与政府、客户、社区等相关方的紧密沟通，并得到政府等相关部门的大力支持。截至 2009 年底，上海公司 TD 客户到达数 38.5 万，占全国总量的 8.14%，TD 客户保有量名列前茅。

未来，上海公司将在完善覆盖、优化网络运行质量的基础上，继续推进 TD-LTE 长期演进，让更多用户体验到现代通信技术给生活带来的改变。

企业社会责任战略与管理

【中国移动企业社会责任战略】

中国移动秉持“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观和“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观，积极追求企业经济成长与社会责任的有机统一。

中国移动的企业社会责任愿景：成为卓越品质的创造者。

中国移动努力追求以下四大“卓越品质”：

锻造卓越的企业品质：以可信赖的产品服务和负责任的经营行为，实现可持续的业绩成长；

引领卓越的行业品质：以创新的市场开拓、技术研发、合作模式，引领更高的行业标准，与行业伙伴共享新价值；

贡献卓越的社会品质：以信息通信技术和人文关怀推动社会价值创造与分享，促进社会文明进步与和谐发展；

创造卓越的环境品质：最大限度降低环境影响，发挥信息通信技术的杠杆作用，建设资源节约、环境友好型社会。

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

【上海公司企业社会责任管理】

上海公司在继承与执行集团战略的同时，结合上海地区实际，聚焦社会热点与利益相关方诉求，积极履行社会责任，拓展责任履行方式，充分发挥自身优势，协调企业经济、社会与环境的动态平衡，实现企业与相关方的可持续发展。

开展五大社会责任行动

2010 年，上海公司将以中国移动企业社会责任战略及社会责任行动为指引，重点开展五大社会责任行动：

实施气候变化应对行动：推进办公场所与网络设备节能、电子废弃物管理以及信息化节能和环保公益活动，有力带动并促进低碳经济发展；

实施信息应用惠民行动：丰富农村信息化应用与服务内容，建设社会主义新农村和拓展手机媒体化和多用途化；丰富个人移动生活，以及行业信息化应用方案的开发；

实施特殊群体关爱行动：完善公益慈善管理体系，并在教育、环保、特殊群体关爱等领域策划、提供公益支持；加强志愿者队伍建设，有效引导和激励员工志愿者活动；

实施责任通信保障行动：以负责任的网络，提供可信赖的产品与服务；提升客户服务与权益保障，倡导健康通信文化，营造放心消费环境；发挥带动作用，建设负责任的供应链，提升行业责任表现；

实施可持续能力提升行动：全面推进 CSR 风险管理，将社会责任标准整合纳入公司日常运营；完善相关方参与机制，不断提升可持续绩效表现。

完善社会责任管理体系

2009 年，上海公司企业责任管理围绕策略管理、执行管理、绩效管理、沟通管理四大管理模块，进一步完善 CSR 工作体系：

在策略管理方面，制定下发《上海公司企业社会责任管理办法》、《上海公司公益慈善活动实施细则（试行）》，开发企业社会责任与公益慈善管理系统并上线，实现数据、案例、信息内容的在线申报和审核等功能。

在执行管理层面，开展年度计划的组织落实与执行跟踪，关键议题的丰富实践与管理；策划并开展扶贫帮困、捐资助学等公益活动，落实“中国移动中小学校长培训”项目；以公司成立十周年之际，策划启动“136 绿色城市行动”；开展全员 CSR 专项培训，培训人数达百人，系统提升 CSR 工作能力和认知水平。

在绩效管理方面，开展 CSR 绩效评估工作，并形成 CSR 分析与提升策划报告。积极参与中国移动 2009 年优秀社会责任案例评选，组织完成《乐工房互动课堂》、《用姆指祝愿世博之世博海段子系列活动》等案例材料的撰写和制作。

在沟通管理方面，编制《2008 年企业社会责任报告》（中、英文版），并以公司成立十周年之际，向社会发布，系统展现 CSR 承诺履行的绩效与挑战。

上海公司举办“倾力世博 G 活明天” CSR 讲坛暨成立十周年庆典

2009 年 8 月 1 日，“倾力世博 G 活明天”企业社会责任讲坛暨上海公司十周年庆活动隆重举行。上海市人大常委会主任刘云耕、市政协副主席朱晓明、市政府副秘书长肖贵玉及市环保局、市慈善基金会、市经信委、市通管局等领导，合作伙伴、新闻媒体、集团客户、驻沪部队等相关领导和嘉宾应邀出席。

庆典上，上海公司发布《2008 年企业社会责任报告》，并启动上海公司“136 绿色城市行动”，即上海公司以共建和谐绿色城市为一个愿景，从实施节能节地节材、做绿色环保领先者、发挥两化整合优势、做无线城市拓展者，践行服务民生理念、做和谐社会建设者三大方向，实施节能、节地、节材可持续



上海市人大常委会主任刘云耕启动
“136 绿色城市行动”

发展战略、推进绿箱子环保行动、打造绿色信息世博、实施信息助企行动、营造绿色通信环



与会嘉宾畅谈责任工作

境、信息惠民服务民生六项举措。论坛上，各界嘉宾聚焦企业社会责任这一话题，畅谈上海履行企业社会责任的政策环境、战略路径和发展前景，并就企业社会责任立法、企业环保责任、TD-SCDMA 等议题发表演讲。

【相关方沟通与参与】

相关方沟通是企业与利益相关方增进了解，共建和谐，共谋发展的重要渠道，也是强化 CSR 闭环管理，提升 CSR 绩效表现的重要途径。

上海公司非常注重与相关方的沟通互动，并且相信有效的沟通可以更为直接地了解相关方诉求，并及时作出回应。同时，良性的互动可以规避企业风险，实现稳健运作。

沟通机制

上海公司的利益相关方由以下七大群体构成，并针对不同的群体，确定不同的关注点与沟通渠道。



相关方构成	沟通机制与形式	关注点	报告回应与信息披露
政府	<ul style="list-style-type: none"> •日常沟通 •专项沟通 •工作会议 	<ul style="list-style-type: none"> •带动就业、贡献税收 •促进行业健康发展 •提升城市信息化水平 •服务世博 •推动节能降耗减排 •TD创新与推进 •CSR体系建设 •共建共享 	P1, P10–P16, P24–P31, P40–P43
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> •合作伙伴培训 •招投标管理 •工作会议 •合作伙伴联谊会 	<ul style="list-style-type: none"> •行业健康、持续发展 •稳定的合作机会与能力提升 •合规性管理、检查与反馈 	P1, P15, P23–P24
公众	<ul style="list-style-type: none"> •公众满意度测评 •社区活动 •社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> •与社会共享经济发展成果 •健康通信环境 •企业运营对环境的影响 	P1, P15, P18, P22–P23, P32–P35
同业者	<ul style="list-style-type: none"> •定期沟通 •行业论坛 	<ul style="list-style-type: none"> •有序竞争、和谐竞合 •行业和谐发展 	P1, P16, P25
客户	<ul style="list-style-type: none"> •客户满意度调查 •客户投诉与客户服务 •客户体验和交流 	<ul style="list-style-type: none"> •优质的网络质量 •信息安全与隐私保护 •明白消费、资费透明 •客户满意度提升 	P1, P16, P17–P23
投资者	<ul style="list-style-type: none"> •公司年报 	<ul style="list-style-type: none"> •实现国有资产的保值增值 •稳定持续的投资回报 •良好的公司治理结构 	P1, P15
员工	<ul style="list-style-type: none"> •员工满意度调查 •培训 •职代会 •慰问与家访 	<ul style="list-style-type: none"> •员工权益保护 •员工安全与健康 •职业生涯发展 	P1, P36–P39

专项沟通

◎与政府

2009年2月11日，上海市通信管理局姚士成局长来上海公司调研，郑杰总经理就上海公司2008年主要工作及2009年各项工作安排和任务进行介绍，并就支撑TD发展、加强移动通信设施建设和保障、强化垃圾短信治理等7个方面提出建议。会议围绕7项工作建议展开深入探讨，还就TD宣传、战备应急、安全维稳等方面进行广泛的交流。

另外，上海公司还通过其他形式建言献策，促进行业良性发展。2009年3月，上海公司总经理郑杰以全国人大代表的身份，结合自身的CSR实践工作和思考，提交《制定企业社会责任法、提高市场诚信水平》的提案，引起相关部门重视。

未来，上海公司将与政府部门和行业监管机构保持密切沟通，共同营造良好的和行业和市场环境。

◎与公众

2009年3月11日，上海市通信管理局与上海市府新闻办共同联合主办TD发展新闻通气会，上海公司通报TD发展战略及在上海运营情况，并郑重承诺用最前沿的TD技术全面服务世博，全力推进科学技术自主创新，为国家民族产业腾飞贡献力量。

同时，上海公司也积极邀请公众走进上海移动，体验服务与产品。2009年4月28日，中央电视台、北京电视台等媒体来到长寿路旗舰店世博展示厅进行参观和采访。本次展会上，中国移动推出世博无线官网、海宝博士、世博无线视频监控、手机票、手机支付、世博展务通、世博标识识别等七个世博专项产品，获得了到场媒体的一致好评。

◎与客户

2009年8月15日，手机视频发烧友俱乐部成立，首批50余名优秀会员出席，为手机视频俱乐部的成立奠定了良好基础。目前会员150名，活跃会员占70%。2009年，俱乐部共完成11项业务调研，获取信息130条，合理化建议采纳70条，会员参与度达80%。

2009年7月5日，上海公司举办“中国移动客服热线，携手客户喜迎世博活动”，邀请客户走进10086工作现场，通过座谈、参观等形式，让客户了解10086服务流程，并听取意见和建议。



召开媒体沟通会，听取意见和建议



召开TD建设通气会，增进各方了解与共识

◎与价值链伙伴

2009年5月7日，上海公司、大唐移动通信设备有限公司、武汉烽火移动通信有限公司签订《“打造G3精品网络，高质量服务世博”行动合作框架协议》，标志着三方联手以高品质服务中国2010年上海世博会工作的全面展开。协议明确，三方将在新技术应用、网络建设和3G业务应用方面开展紧密合作，促进和推动TD的进一步成熟和进程加快。同时，三方将推进无线城市、金融证券、警务通、应急视频监控、视频会议、政务服务信息公开等信息化应用在世博期间的应用，落实中国移动对世博的“三最”承诺。

◎与同业者

共建共享是国家为减少资源浪费、避免重复投资，实现行业持续发展的重大决定。2009年2月18日下午，在上海市通信管理局举办的省级运营商之间的共建共享合作框架协议签约仪式上，郑杰总经理代表上海公司与上海电信、上海联通正式签署合作框架协议，标志着上海地区各运营商之间基础设施共建共享工作进入正式推进阶段。

截至2009年底，共建共享实质性工作已经展开，上海公司将通过与同业企业的协调和沟通，努力营造“互信互利，合作共赢”的局面，为上海市成为资源节约型、环境友好型城市作出积极贡献。



客户走进10086客户为服务献计献策

保障责任通信

建设值得信赖的网络，为客户提供稳定、安全、健康的通信环境是上海公司最为基本的责任，也是上海公司为之努力的方向。

2009年，上海公司致力于打造负责的网络。清除通信盲点，强化网络维护，提供可信赖的服务；不断优化应急通信保障体系，提升应急处理能力；秉承客户利益至上，营造放心消费环境；强化电磁辐射管理，加强不良短信治理，营造健康通信环境。

【打造责任网络，提供可信赖服务】

追求客户满意是一个没有终点的历程，上海公司秉承“臻于至善”的价值观，在2009年不断延展网络覆盖，提升网络运行质量，紧抓应急通信保障工作，为用户和公众提供值得信赖的网络。

加快网络能力建设

围绕“质量领先、运行高效、支撑有力”的工作方针，突出“攻坚年”主题，上海公司树立网络质量是通信企业生命线的理念，面向融合组网、网络改造不断攻坚克难，通信保障能力和业务支撑能力持续提升。

实施39万ERL网络扩容，2G网新增BSC 68个，扩容BSC 75个，净增载频8,000个，载频总量突破13.1万个；

实施大规模2G网络Abis改造，替换基站3,885个，为彻底解决上海网络结构难题奠定重要基础；

开展核心网扩容替换工程，完成16套软交换端局入网，交换容量达到2,500万，为网络调整提供保障；

积极做好全业务网络运行，完成CM-IMS网络试点测试、建设和CMNET城域网扩容改造，新增WLAN站点400个；

精心组织2G/TD网络融合改造，实现2G/TD号码混用和资源共享，支持“不换号、不换卡、不登记”的市场需求。

公司网络运行状况

	2007	2008	2009
网络接通率(%)	95.6	97	97.22
掉话率(%)	0.65	0.67	0.59
短信全程接通率(%)	98.74	99.22	99.24
基站数量(个)	7,18	11,784	13,851

迎世博网络质量提升会战

2009年，上海公司精心组织开展“迎世博网络质量提升会战”，通过双周工作例会、专题协调会和现场调研会相结合方式分解落实、协调跟踪会战进度和工作质量，累计各类会议近百次，形成会战简报、纪要150余份。合力推进重点区域网络质量提升、弱覆盖区域攻关整治、数据业务质量优化等重要专项整治工作，取得较明显成效。

在抓好会战的同时，着眼长效机制的建设，固化历次会战的成果，在最坏小区优化整治、“三重”维护、半速率小区优化、地铁疏忙等方面形成了长效管理机制。

确保应急通信保障

2009 年，上海公司进一步完善应急通信保障管理体系建设，构建三层架构的应急通信预案体系，高度重视风险管理和应急处置，做好应急预案和和冗灾备份，提升应急处置能力，全年开展重要应急演练达 250 多次，圆满完成建国 60 周年庆典、F1、ATP 网球大师赛等重要事件通信保障工作。

应急通信保障工作统计

	2007年	2008年	2009年
各类应急通信保障工作总计（次）	160	190	3,511
出动应急通信车（车次）	176	210	534
投入应急通信设备（套次）	16	22	216
应急通信保障出动人员数（人次）	4,500	5,000	8,259
大型应急通信车辆保有数（辆）	12	16	23

完善电磁辐射管理

上海公司高度重视基站电磁辐射问题，积极开展电磁辐射环境影响评价和验收，并加强与公众和社区的沟通，确保公众健康和知情权不受侵害。

2009 年，上海公司持续开展电磁辐射环境自查自纠工作，对 GSM 网络基站电磁辐射环境影响进行全面检查评估，并经上海市辐射监督站的站点检测，合格率为 100%。

在基站建设中，上海公司坚持“先沟通、后建设”原则，积极与社区进行对话、协商，用科学检测结果和良好的沟通机制消除顾虑，沟通率达 100%。同时，通过多种途径进行电磁辐射知识宣传，增加信息透明度，消除公众误解。

市政府机关楼顶建基站，打开市民“心结”

新华社上海9月20日电 继上海市委率先开放大楼楼顶建设移动通信TD基站之后，位于上海市中心人民广场的市政府办公大楼楼顶也将新设TD基站天线。“日常生活需要，却不愿意建在自己家门口或楼顶”现象，是近年国内城市在建设菜场、垃圾房、公共厕所、高压线、通信基站等公共设施过程中遭遇的突出矛盾。

针对移动通信基站建设，国内人口最稠密的上海市探索一条新思路：党委政府以身作则，率先垂范，主动开放机关大楼楼顶，请运营商建基站，用实际行动消除公众疑虑，以实事求是态度赢得理解和支持。记者获悉，目前包括浦东新区政府、徐汇区政府、松江区政府，以及上海市公安局下属9个分局在内的近30处政府机关大楼已与上海移动达成建站协议及意向，相关基站将于年底前完工开通。

【强化权益保护，营造放心消费环境】

上海公司始终将客户权益保护放在首位，不断完善消费管理，加强客户隐私保护，加大不良信息治理，为客户创造安全、放心的消费环境。

打造优质服务

2009 年，上海公司围绕“便捷服务，满意 100”服务主题，全面推进客户服务提升工作，客户满意度达到 75.35%，领先同业伙伴 16.85 个百分点。

◎全面推进服务专项提升



讲解电磁辐射知识，强化社区沟通

以客户需求为导向，在系统调查分析基础上，确定包括网络质量、新业务在内的 19 个服务短板，制定 55 项改进举措，并组建服务提升专项小组予以改进落实。

同时，借助世博时机积极落实世博专项服务，推动世博联合标识 VI 全面应用，赞助商身份认知度达 90%，排名第一。

开展营业厅窗口及热线服务能力专项提升工作，通过增加台席、配备自助缴费设备等方式缓解营业厅排队问题；提供窗口服务的“微笑、主动、便捷、不推诿”的 9 字服务规范，全面提升营业厅整体服务质量。

◎全方位推行“无障碍”服务

服务无障碍：全市所有繁忙营业厅启动多功能综合自助终端设备，缩短营业厅排队等候时间；提高 10086 接通率，实现 15 秒热线接通服务；为 60 岁以上老年客户提供 10086 热线定制化菜单，并提供人工服务优先处理。推出网上营业厅全业务受理服务，并积极开发英文门户网站；开发非接卡，在手机上实现小额支付功能，并在此基础上推出了世博手机票服务等。

语言无障碍：为海外客户大力打造多语服务，已实现 10086 及 12580 热线的英、日、法、德、韩等外语及粤等方言服务，截至 2009 年 10 月已服务外籍客户 27 万多人次，实现 71 家自有营业厅服务人员以及客户经理的中英双语服务。

残障无障碍：为残障客户提供“优先、专人、便捷、高效”的专业化服务，营业厅统一改建增设无障碍通道、不锈钢扶手等设施，无法改建的营业厅，则配置专人引导服务。

消费无障碍：所有营业网点开放银联卡支付业务，其中有 17 个营业网点可受理银联卡以外的国际信用卡支付业务。

经过不断的改善与提升，2009 年，营业厅满意度得分 80.42，热线满意度得分 84.96，比 2008 年分别提高了 4.12 分和 1.13 分。



郗荣书记亲自接听客户电话



营业厅为国外宾客提供外语服务



“10086实现6种外语服务”为世博服务作准备

◎全面启动“1+3”投诉响应机制

市场与网络联动，建立“1+3”投诉快速响应机制，“1”即接到客户投诉1天首次回复，“3”即3天内给出解决方案。以客户感知为导向，合力推进TD网络质量提升、弱覆盖区域攻关整治、数据业务质量优化等重要专项工作。

上海公司还通过多途径积极响应客户投诉，确保问题及时解决：

建设投诉导航系统，全面提高投诉准确率及及时率，2009年投诉处理整体质量较2008年提高5个百分点；

举行月度投诉分析例会，对各基层单位提交的各类投诉问题进行现场会诊，并提出解决方案。2009年投诉例会共立案46件，解决率达96%；

实施投诉预警机制。当客户诉求达到一定阈值，系统将自动生成预警信息，同时根据信息内容，以短信等形式发布预警信息，并根据问题的解决情况发布预警解除信息，形成投诉预警信息传递闭环；

建立预处理客服专席，针对客户投诉进行预处理，投诉生成率呈明显下降趋势。

完善消费管理

2009年，上海公司通过强化精准计费，优化资费套餐，并加强客户沟通，促进放心消费。

◎强化精准计费

2009年，上海公司着力计费系统扩容和升级改造，提升系统性能，同时，强化计费精准管理，持续完善业务流程，进一步提升账单准确率，2009年，移动语音业务话单准确率达99.999%。

上海公司加快开发多项提醒功能，当客户账户费用不足或业务到期时，系统自动下发短信实时提醒客户，确保客户利益。如GPRS免费资源提醒，当用户GPRS免费资源余量不足10M时，10086自动下发短信提醒客户，目前实现日均发送量约1.4万条。

始终保持与客户密切的沟通，上海公司通过多种渠道及时告知消费者各项新产品和资费政策，并推行“业务订制二次确认”，确保客户明白消费，放心消费。

业务服务准确率统计

	2008年	2009年
充值到帐及时率(%)	97.66	99.55
电子帐详单发送及时率(%)	85.01	98.23

◎优化资费设计

2009年上海公司进一步优化各品牌资费套餐设计，深入推进服务与营销的协同，提前介入推广方案设计，对40多项营销活动和业务规则进行讨论，并在3·15期间正式推出“资费套餐量身优选”服务，下调GPRS流量资费标准、推出本地畅听型套餐和1元优惠包月业务。针对用户一直关注的国际漫游费，上海公司在2009年还大幅下调国际及港澳台业务资费，最高降幅达80%，平均资费降幅超过50%，真正让利于客户。

另一方面，上海公司建立立体化“资费导购系统”，通过个人账单、网上导购、飞信机器人、营业厅资费手册等各种渠道，引导客户根据自身消费情况选择适合的套餐方案，促进明白消费。

飞信机器人

为满足不同用户各类渠道的服务需求，体现“服务100，满意100”的服务标准，上海公司在2009年6月结合飞信业务搭建了“心机医师”飞信机器人。“心机医师”飞信机器人自2009年7月正式上线以来，为超过2.1万的用户提供咨询服务，目前，“心机医师”飞信机器人的月均服务访问量超过5万次。

保障客户信息安全

保障客户信息安全是上海公司客户关系管理重中之重。长期以来，上海公司以先进技术为支撑，强化管理手段，提升防范能力，严格执行《五条禁令》等集团政策，制定下发《关于实施中国移动客户服务“五条禁令”的通知》，保障客户信息安全。

◎强化制度建设

2009 年，上海公司下发《上海公司网络与信息安全管理办法》、《系统规划建设及运行安全管理办法》、《数据操作机房管理实施细则》等多项制度流程，对原有 14 个安全管理制度进行修订和完善。加强前台客户信息查询控制管理，从制度层面强化客户信息安全管理。组织优化安全审计策略和工作规范，完善敏感信息分类标准和告警策略。

◎优化管理手段

另一方面，上海公司不断提升管理手段，启动网站安全防护系统建设，建立安全文档中心实施客户信息专业加密；BOSS 系统增加日志查询审计界面，对客户隐私查询的操作进行全量稽核；加强前台客户信息查询控制管理，设置客户本人输入服务密码校验及下发短信提示二级控制，确保客户信息安全；开展网络与信息安全自查，结合集团组织的“客户信息安全管理风险审计”，对风险点严格管控。

建设健康通信环境

上海公司建设和维护健康通信环境责无旁贷。2009 年，上海公司通过强化内部管理，协同合作伙伴和公众共同推进治理垃圾信息、淫秽信息治理，弘扬健康文化，共建健康通信环境。

◎建立多维监控机制

对于垃圾信息治理，上海公司建立多层次、全方位的监管机制，通过自动拦截、人工拦截、举报等途径深入治理垃圾信息。

进一步加强信息安全管理。完成点对点垃圾短信平台改造和省际垃圾短信监控平台建设应用，月拦截垃圾短信 450 万条，并实现国庆 60 周年信息安全零事件。

建立垃圾短信人工监控平台。提升拦截精准率，无效拦截率下降 90%，成功监控拦截跨省跨网垃圾短信 2,500 余万条，处理网间举报垃圾短信 600 余条，上传跨网垃圾短信举报信息 2.8 万余条。

完善客户入网协议。在客户入网协议中增加“甲方发送违法类信息或大量发送商业广告信息，乙方有权依据客户举报关闭客户信息发送功能，待用户完善真实客户资料并签署不再滥发信息的承诺书后恢复相应功能”条款，对垃圾短信发送进行预前控制。

开展不良信息专项活动。开展“绿色通信环境，你我共同营造”不良信息有奖举报活动，客户举报量与垃圾短信举报量增加了 300% 以上；开展手机淫秽色情信息整治专项行动，以自律和他律相结合，严厉依法打击网络淫秽信息。

“信息管家”每月屏蔽垃圾短信 16 万条

中央电视台 3·15 晚会曾连续两次曝光垃圾短信问题。去年 3·15 曝光分众传媒通过发送垃圾短信获利，今年则直指部分运营商是发送垃圾短信和泄露个人信息的源头，引起社会对垃圾短信的广泛讨论。

为有效拦截垃圾信息，强化客户的自主性，上海公司在 2009 年 3 月推出“信息管家”软件，用户免费使用“垃圾短信自动过滤”和“短信黑白名单”功能就可以使垃圾短信和黑名单中手机发送信息进入“垃圾箱”。每 7 天垃圾短信策略库还会更新一次，包括最新群发垃圾短信的手机号码和垃圾短信的最新语意特征等。目前上海共有 2 万用户已经申请该项业务，平均每人每月可过滤垃圾短信 14 条，平均每两天可过滤 1 条。

◎强化合作伙伴管理

上海公司全面贯彻落实集团“五条禁令”及其细则，制定下发《关于实施中国移动客户服务“五条禁令”的通知》，并完成效能监察工作。

修订《中国移动上海公司移动梦网 SP 业务管理办法》，下发《关于进一步加强打击手机网络色情专项工作的通知》，组织合作伙伴对合作业务进行全面排查和整改，加强互联网接入、主机托管业务的清查与管理。同时，与 120 个合作伙伴签署“共同纯净网络空间、创造健康良好业务发展环境”承诺书，从机制和手段上抵制和杜绝不健康、低俗内容等出现。

梳理合作类业务合同，针对突出问题，完善禁止性条款和违约处理条款，并严格按照合同条款追究合作方违约责任。2009 年，上海公司对 44 家违规 SP 执行违约处理。

◎共创健康通信环境

在自身努力不懈整治不良信息的同时，上海公司还发动社会各方积极参与不良信息的治理。2009 年，上海公司与多家媒体联合发布《抵制垃圾短信倡议书》，发放《垃圾短信业务宣传手册》，提升客户自我防范意识，并向社会召集“梦网卫士”，发挥公众力量共同创造和维护健康通信环境。

2009 年，上海公司推出建国 60 周年、新中国日志等一系列宣传社会主义先进文化的专题报道，开展“祝福祖国公益短信”活动，期间群发短信 160 余万条，并将所有通信费收入捐赠中国志愿服务基金会，积极宣扬优秀手机文化，用手机传播时代精神，建设健康通信环境。

服务特殊人群

在全力服务大众客户的同时，上海公司始终关注老年人、残疾人等特殊客户群体的需求，积极设计并开发针对性产品与服务，提供贴心周全的服务。

为老年人，对 70 岁以上老年人设计推出“神州行助老科技卡”，月基本费仅 8 元，可免费享受 30 分钟通话、30 条短信和本地接听服务，同时，向老年客户赠送“便民气象”业务。截至 2009 年底，共有 3.7 万老人申请办理“神州行助老科技卡”。

为残疾人，对“聋人信息卡”用户推出接听免费业务，并增设“移动秘书”功能，由 12580 移动秘书台为客户代接电话，并将来电内容以短信形式发送至客户手机，方便聋人客户与亲朋好友的沟通。

2010 年，上海公司将继续推进网络覆盖与质量提升工作，为客户打造高水平的通信网络，并围绕“杜绝信息安全漏洞，强化垃圾短信治理”的主题，治理不良信息、促进明白消费，稳步提升客户满意度，保障客户权益。



开展“精彩世博”30秒寄语活动，积极弘扬健康文化

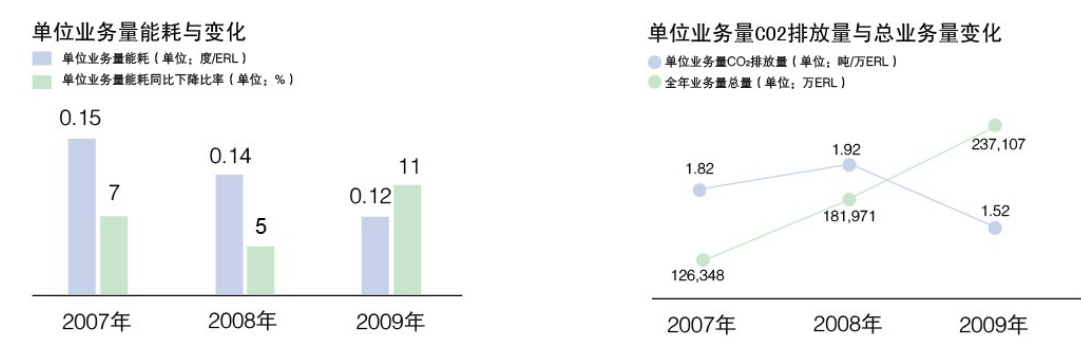


公司走进社区，为老年人耐心解释服务和产品

应对气候变化

通信行业虽属低能耗、低排放行业，但随着用户规模和业务量的不断增长，通信设备量

迅速扩张，其耗能也将随之增长。因此，上海公司将应对气候变化、建设低碳经济作为关乎自身发展的重大战略问题，充分发挥自身优势，开展“136 绿色城市行动”，为打造生态网络、实现绿色运营作出不懈努力。



【厉行节能减排，追求低碳运营】

2009 年，上海公司坚持技术节能和管理节能并重，采用新技术，开展节能改造活动，推进环境保护，强化电子废弃物管理，开展绿色办公，追求低碳运营。

节能改造

开展基站节能改造。在 2008 年试点基础上对已成熟技术加大推广力度，2009 年上海公司完成 995 个基站的智能通风换热、161 个基站的热管空调改造及 7 个机房的冷凝器水辅助散热改造工作，年节电 552 万度；

积极推进网络 IP 化。网络 IP 化可实现设备节电 50%-80%，节地 60%-80%，重量降低 60%-80%，截止 2009 年底，全网 IP 化达到 82%，有效节约各项资源；

启动能耗管理工程。2009 年，上海公司在专业机构指导下，在长寿大楼用电分项计量项目基础上，启动能耗管理系统一期工程，建立了行业内首个能耗管理平台，也是中国移动集团内首家利用管理平台实现对办公楼宇用电监测的公司。

创建绿色标杆建筑，实施长寿大楼节能改造

2009年9月，市委副书记、市长韩正等到上海公司调研节能减排工作。对公司“136绿色城市行动”愿景、方向、具体举措，以及公司与上海市城市建筑科学院共同合作在长寿大楼开展节能改造工程合作表示赞赏。2008年4月，上海公司邀请上海建科院、同济大学等对长寿大楼综合节能改造项目进行可行性研究，并确定包括玻璃幕墙节能、热管空调试点、用电分项计量系统等6项重点子项目方案。项目投资333万元，预计年节电113万度。2009年，已完成玻璃幕墙贴膜节能、大楼照明系统改造、专用空调冷却水泵变频改造、空调室外机和柴油发电机降噪治理等项目，年可节约电43万度。

环境保护

实践绿色行动。与 SIM 卡供应商联手推进 SIM 卡小卡化，即：SIM 卡供应商交付可直接装入手机的小卡，减少卡基（大卡）制造量，并集中回收利用，以节约资源，并减少排放。SIM 卡小型化方案可降低卡基消耗约 50%，卡基污染减少约 54%。目前，主渠道已全部采用 SIM 卡小卡，发卡量占比 20% 以上。与诺基亚西门子子公司联手开展主体设备包装材料回收周转工作，累计回收托盘 1800 个，单次周转完好率达 100%。

电子废弃物回收统计	2007	2008	2009
累计回收电子废弃物数量（件）	104,000	71,252	72,349
累计回收SIM数量卡数量（张）	-	102,000	113,000

支持环保计划。以实际行动响应政府倡导，对报废固定资产中含有存储介质的电脑终端、服务器、磁盘阵列等设备进行单列，无偿委托具有电子存储介质定点销毁资质的企业回收并进行无害化处理，确保对环境影响最小；与厂家合作，建立设备回收流程，对报废蓄电池进行回收再利用，2009 年实现 100% 蓄电池专业回收利用。

推进共建共享。积极响应政府要求，推动共建共享，减少重复投资，节约社会资源。成立领导小组并设立共建共享办公室，加强共建共享工作组织保障。2009 年，实现铁塔共建率 79.1%，基站共建率 55.7%，传输线路共享率 20.1%，节约用地达 14,300 平米，节约铁塔建设用钢 3,726 吨。

带动公众环保。开展校园“绿箱子”活动。上海公司从 2007 年开始开展校园“绿箱子”环保公益活动。截至 2009 年底，已实现全市 18 个区县中小学校全覆盖，近 160 万中小學生参与，“绿箱子”活动成效也得到了社会认可，并获准入驻世博会市民参与馆，向全国乃至海外游客展示世博之城的绿色环保风采。

开展社区绿箱子活动。2009 年夏，上海公司还组织学校师生开展“校园绿箱子进社区”等环保主题活动，唤起大众环保意识，预计到 2010 年，“绿箱子”将进入 2,000 个社区。

倡导节约

绿色办公。上海公司不断开发完善办公自动化（OA）系统，实现多级公文衔接，同时结合公文档案管理系统，进行文件电子保存，开发实现手机办公，随时随地处理公文、邮件，极大减少资源消耗，提升工作效率。另外，通过改变业务统计周期、合并业务确认单等形式有效节约用纸。仅业务统计周期的改变，实现年节约纸张 38.4 万张。

2009 年，上海公司为员工统一安装 IMS 客户端，可实现即时通信、短信、彩信、IP 电话、音频会议、视频会议等功能，有效降低了差旅次数，并提高资源利用效率。节支增效。开展专项活动强化机票订购管理、合理配置车辆资源、优化业务单式、加强促销品库存管理等九项工作举措，有效降低成本，上海公司全年节约成本 3,000 多万，仅车辆成本支出一项就节约 350 万元。



公司员工踊跃参与“绿箱子”活动



“绿箱子”走进浦江小学，学生积极参与环保活动

【创新信息化应用，助建绿色城市】

2009 年，上海公司积极开发和拓展信息化应用，通过创新行业应用、拓展服务渠道等方式为客户提供服务，倡导环保与资源节约。

优化电子服务渠道

打造网上营业厅、提供电子渠道的全用户服务平台。上海公司使梦网业务、各类语音资费包以及所有数据业务均能通过网上营业厅进行统一查询和办理，减少大量纸质卡、单证消耗，取得良好的环境效益。同时，加大电子账单业务开展力度，以邮件、彩信或短信方式向用户发送月结账单，减少用户不必要的纸质账单邮寄，降低纸张消耗。

整合各业务平台，实现“统一门户”。以客户需求为出发点，客户使用习惯为服务依据，

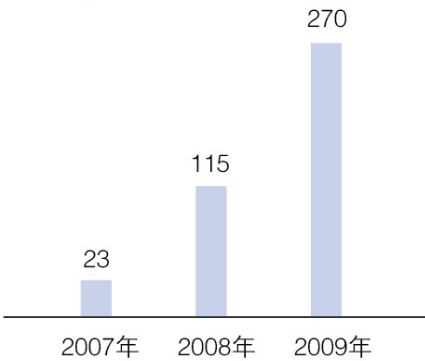
通过整合现有各新业务平台，在门户网站实现个人客户通过“一个手机号码”和“一个服务密码”获取所有新业务的体验、办理、服务。

网上商城的上线，通过对资金流、信息流、物流的三流整合，实现了电子渠道对全部业务的同步受理。目前已推出了终端、家庭终端、上网本、套卡、电子电影票等商品，不断提升电子渠道售前和售后服务能力。

使用电子客服系统的客户比例（单位：%）



电子账单用户数（单位：万户）



创新行业信息应用

2009 年，上海公司大力推进“信息助企”，通过提供具有环境效益的信息化解决方案，帮助企业实现经济效益和环境效益的双丰收。

针对中小企业，推出“企业邮箱服务”，为全市超过 30 万家中小企业提供降幅不低于 15% 的资费优惠；向全市 15 万家中小企业赠送为期一年的企业邮箱服务，邮箱使用率提升约 40%；为 1,000 家企业提供包括移动手机邮箱、黑莓等在内的集团邮箱免费体验服务，给企业和社会带来良好的经济和环境效益。

针对交通物流行业，推出“本地出租车信息化服务”，以 GPS 定位技术、GIS 平台、无线数据传输技术为基础，为强生、大众、锦江等出租车企业提供车辆定位、车辆调度、路况信息发布等信息化整体解决方案。截至 2009 年底，超过千余张无线 DDN 卡已投入使用，不仅提升行业效能，也为社会环境作出了贡献。

推进节能减排工作，积极应对气候变化是一项长期性、战略性工作。未来，上海公司将积极探索更为有效的技术手段和管理手段，借助 2010 年上海世博会的契机，在更广范围内带动公众参与，实现企业与环境和谐共生。

助推信息城市

2009 年 5 月 17 日，中国移动通信集团公司与上海市人民政府签署战略合作框架协议。按照协议，双方将围绕 2010 年上海世博会和上海国际金融、航运中心建设任务，在信息化领域开展更为广泛深入的战略合作。在 2009 年—2011 年间，双方从加快 TD 网络的建设和应用、服务精彩世博、推动“两化”融合等六方面加大对上海信息化建设和信息产业发展的



参与和支持度。 集团公司与市政府签订协议共同推进城市信息化进程

【加快农村信息化建设】

2009 年，上海公司通过推进信息化达标村镇和涉农企业建设，优化“农信通”服务内容和平台建设，开发符合农村地区的信息化产品与服务，将信息化打造成为建设社会主义新农村的重要引擎。

健全农村信息网

2009 年，上海公司进一步拓展网络覆盖力度，实现 9 个郊区 GSM 网络和 GPRS 网络全覆盖目标，农村基站总数达到 4,828 个，并全面开启 GPRS；截止 2009 年底，NODE B 总数达到 1,480 个，已经初步完成对郊县中心及热点地区覆盖。

2009 年，上海公司再次投入 100 万元开发“农信通”二期业务平台，并扩展“12582”服务内容，为政府、涉农企业等集团用户提供政策法规、科技产品信息；为 400 万个人用户提供农村信息、市场信息。

农村信息化建设状况

	2007	2008	2009
累计信息化达标村数量（个）	160	568	853
累计信息化达标涉农企业数量（家）	40	78	102

农信通相关信息统计

	2007	2008	2009
农信通用户数（万户）	—	3.5683	3.6059
农村信息网网站发布涉农信息数量（万条）	42	226	356.1

农村信息化纵深发展

建立以镇、村为单位的集团“村民网”、“乡村通”，并扩展到农技中心或农技站，不断拓展农村信息化应用范围。同时，促进信息惠民，为信息化达标镇、村开放集团V网业务，让农户用上并用得起信息业务。截止2009年底，开通镇、村集团V网200多个，涉农企业102家。

成立“农信机”活动俱乐部。将农信机拓展、服务与管理融入俱乐部活动中，定期举办知识讲座，并在村镇厂办企业内引入企信通、集团总机、集团彩铃等业务。充分发挥信息员本土资源，积极推广信息业务。截止2009年9月底，发展农信机963台，覆盖54个达标镇、691个达标村。

协同推进行业应用。配合上海商务委在上海六个区县开展“万村千乡”市场工程，与上海市农资公司合作，在崇明县100多家门店试点推广“供销通”。

【推进城市信息化】

2009年，上海公司以世博会为契机，充分发挥自身技术资源优势，积极开发信息化产品，创新行业信息化应用，拓展信息服务渠道，推进城市信息化建设进程，让城市更美好，生活更多彩。

实现重点领域产品创新

◎加快推进基地创新模式

2009年5月17日，总投资5亿元的中国移动通信集团“视频产品创新基地”正式成立。上海市委副书记、市长韩正，中国移动通信集团公司董事长王建宙共同为“中国移动视频产品创新基地”揭牌，规划发展成全国最大的无线视频产品和内容运营中心。

近年来，上海公司致力于手机视频技术、业务、商业模式及推广应用的创新，先后对北京2008奥运会、两会、抗雪防灾、神州6号、日全食等各类重大事件开展无线视频报道。目前已开发实现影视、体育、娱乐、动漫、财经等八个垂直栏目，拥有热点和相关节目推荐、节目搜索、直播回放、本地节目打包等人性化功能。支持的手机终端已超过500款，手机视频是手机新媒体的典型应用之一，有“第五媒体”之称。

截至2009年底，全国手机视频业务注册用户数达到5,305万，月度访问用户数达到749万，使用用户数达到224万。

信息惠农，建设松江新农业

为推进农业有“市场化的农业、规模化的农业”向“信息化的农业”发展，2009年上海公司协助松江区政府启动松江区“信息惠农工程”。该工程以1,000户“家庭农场”所属村镇为单位，建设集团V网，使农民享受网内通话免费优惠，并采用“农信机和手机”打包方式，及时发布一手的农产品销售信息。同时，上海公司还对222户“无手机农户”赠送手机，提供“惠农”语音套餐，全面推进信息惠民。

手机视频见证祖国“辉煌 60 年”

共和国 60 华诞前夕，中国移动推出大型手机视频节目——“辉煌 60 年”，在国庆前后一个月内，用手机视频全面报道新中国 60 年坎坷又辉煌的漫漫历程。“辉煌 60 年”手机视频节目将为用户呈现“国庆 60 年大阅兵”直播、“我播中国”互动以及 20 多个国庆专题，具有点播、直播、推送、定制、互动等多种收看和参与方式。

“辉煌 60 年”手机视频节目由中国移动携手 CCTV、上海文广集团、中国国际广播电台、中央人民广播电台、中国网、人民网等高端媒体共同推出，以“浓缩精华、精准传播、全程互动”为传播理念，从平民视角传递主旋律，从微观视频挥洒恢弘气势，全面报道建国 60 年的辉煌历程。活动当天，手机视频访问用户数超过 55 万户，用户使用数 18.8 万户，节目点击数 80 万次。

◎拓展手机多用途

手机支付业务。2009 年上海公司推出手机支付、手机钱包业务内部客户测试和集中上市推广。活动较为成功，用户数量在短短几个月分别增长了 11 万户和 8 万户，交易金额每月达 150 万元，其中手机钱包在申通地铁得以应用，并在上海星巴克的 116 家门店实现手机支付业务，大大便捷客户生活，取得良好实效。

12580 综合便民服务。2009 年，上海公司进一步完善与推广 12580 平台，为客户提供商旅、交通、购物、世博等综合便民服务，为客户出行、购物等提供实时快捷服务。与铁路局、航空公司、酒店携手推出商旅复苏，提供机票、火车票、酒店等订购业务；推出“交通指路”业务，提供实时路况查询、驾车路线指引、轨道和公交等时刻查询等业务；构建便民服务平台，为客户提供餐饮信息查询，代购并配送商品等服务；开通世博服务，提供世博概况、热点活动、园区场馆、海宝学堂、票务等信息咨询和票务销售。

手机媒体化信息统计

	2007	2008	2009
手机报付费用户数（万户）	81.5	75.7	84
无线音乐俱乐部会员数（万户）	62.7	110.8	117.2



手机支付便捷客户生活

行业应用取得新进展

作为上海信息化建设的重要力量，上海公司一直以推进行业信息化应用与发展为己任。通过 TD 等现代通信技术，拓展物联网应用，并围绕公共安全、政务应用、产业应用和民生应用等重点领域，实现重点集团业务规模发展，形成金融、物流、会展等行业应用模板，无线城市重点项目集成示范，城市信息化建设成效显现。

拓展物联网应用，上海公司先行尝试

2009 年，上海公司大力拓展物联网应用，对长寿大楼配套车库进行基于先进物联网的智能化停车系统建设，实现对停车位预定、查询、智能化引导及停车场智能化管理目的。本次长寿大楼停车场改造系统涉及六个楼层的 214 个停车位，通过安装在每个停车位上的无线传感车位检测器的感知能力来监控和管理每个停车位，实现自动车位状态检测，无需人工核实。该套系统建设实施后，将成为上海市甚至全国首个采用物联网技术的智能化停车场。

◎关注公共安全

2009 年，上海公司着眼与警务、交通运输、自然灾害等与公众安全紧密相关的行业，创新技术，拓展合作，以信息化保障市民安全。

上海公司中标警务通、轨道交通视频监控等市府和世博重大项目，形成 TD 信息化应用示范效应。与市公安局合作，投入 8,000 万开发“警务通”系统，通过 TD 网络和终端为一线值勤民警提供现代化移动警务办公环境。项目预计将为警务系统配备 2 万个使用终端；与市轨道交通分局合作，在上海建成的轨道交通路线实现视频监控，并可通过 TD 终端观看车站监控视频，有效应对突发事件，保障世博安全。

◎打造信息政务

上海公司加快推进无线宽带网络建设，为上海“无线城市”目标的达成奋斗不息。无线宽带无缝隙覆盖的实现对于实现信息化在社会民生、政务管理、产业信息化等方面的深入应用，将会提供无可替代的通信和信息保障，其优越性不言而喻。

为配合上海市静安区“高起点、外向型、国际化”的发展方向，2008 年 7 月，上海公司与静安区政府签署《共同推进信息化及“无线城市”建设合作协议》，依照协议，上海公司将助力静安区政府在 2010 年前达到全区无线覆盖的宏伟目标。届时，在静安区的商业商务区、宾馆酒店、体育场馆、医疗机构、景点公园等公共场所，无需网线，只需打开电脑，鼠标一点，就能将实现随时随地高速上网，轻轻松松获取最新的实时信息。目前，已完成静安双层网（室外、室内网络覆盖）建设项目，实现静安寺地区无线宽带双层网络覆盖，为市民提供免费无线上网服务。

开展“城管信息管理系统”项目。与市绿化和市容管理局合作，通过集团语音套餐、移动数据传输、移动终端调度等全方位服务，为近 6,000 名市容管理监督员提升办公效率。

开发“社信通”管理平台。在闵行区古美街道开展试点，为实现社区基层政务管理信息化提供支撑。

打造 G3 教育新平台，助力浦东干部学院教育工作

在 TD 技术不断成熟的前提下，上海公司与中国浦东干部学院进行合作，合力打造“G3 掌上学习终端”以实现学员的远程教育。该终端基于 G3 阅读器大众功能，整合情报系统、教学计划平台、音频及文字参考资料等在内的数字化教学资源，让学员随时随地享受信息助教的便捷与高效，极大提升了教学成效。

◎拓展产业应用

围绕“四个中心”建设目标，上海公司在 M2M、移动电子商务等领域，开拓新的信息化业务。移动视频监控、车务通、无线抄表等 M2M 应用完成试点和试商用，截止 2009 年底，M2M 用户达到 30 万户，金融行业解决方案“券通宝”业务完成开发和试点。

2009 年 4 月，上海公司配合集团统一要求，启动面向金融行业的“财信通”统付业务，并在海通证券试点成功的基础上建立金融行业彩信服务模式。目前有 24 家覆盖证券、基金和保险等行业的机构使用该业务。

2009 年 2 月，上海公司以全国最大的 AA 级证券公司——国泰君安股份有限公司为试点，推出“券通宝”服务，实现证券行业客户经理和经纪人移动办公。本地首期投入 100 台终端试用，并逐步向全国范围内推广，3 年内预计终端使用数可达 3,000 台。

上海公司还与陆上交通、航空等多领域开展战略合作，打造信息产业链，为各行业和市民创造工作和生活便利，提升上海城市信息化能级。

交通管理将装上“千里眼”

上海公司在交通部门推出“车务通”系统，该系统普及后，交通部门可以通过专门的设备和网络，对道路上的所有车辆进行实时监控，并在第一时间处理突发事故。目前，“车务通”已在世博局进行试点应用。

除“车务通”外，上海公司还将推出“智能交通”系统，“智能交通”根据司机手机位置信息的变化，实时监控司机出行轨迹和车速，掌握道路车辆数量和车速等数据，系统还能用短信的方式通知司机实时的交通路况，帮助司机避开高峰期，选择合理的交通路线出行。

◎惠及民生应用

2009年，上海公司以关注市民健康，创造生活便利为出发点，发挥移动通信“实时性、广泛性、交互性”特点，为民生提供更为丰富与便捷的信息化应用。

开发“120”手机定位系统，为病人提供及时救治。与120医疗急救中心建设手机定位系统，系统可对求助手机快速定位和显示，并将求助者位置信息反馈120急救受理系统，确保病人及时得以救治。项目预计2010年建成，届时将实现对求助手机5秒内定位目标，并在半小时内进行二次或多次定位。

深化“队信通”业务，解决排队等候问题。针对服务等行业屡屡长时间排队现象，继续深化“队信通”服务。用户遇到排队，只需在专用设备上输入手机号码，客户可离开现场，届时系统会提前发送短信通知。“队信通”已在第一妇婴保健院、工行部分网点及市中心一些热门餐厅试用。

“农信通”解决就业难

4月7日这天，家住青浦区的符女士手机忽然收到一则由“12582”（农信通平台）发来的招聘信息，通知其4月8日参加赵巷影剧院广场举办的春季就业招聘会，原来，符女士在下岗后多次应聘不及的情况下，曾在赵巷镇社保就业中心登记个人求职信息。抱着试一试的心理，她去了招聘会，在上海南强实业有限公司递交了自己简历，并当场进行了面试，让她惊喜的是，南强公司当即录用了她。

中国移动的2G / TD网络正在完善之中，而更加成熟的宽带无线网络技术，具有无可比拟的诸多优势，对于上海国际化都市的建设发挥更为巨大的推动作用。未来，上海公司将立足于“创无限通信世界，做信息社会栋梁”企业使命，围绕上海“四个中心”建设目标，为社会、为企业、为公众提供更为先进、丰富和便捷的信息化应用，全力推进上海城市信息化建设进程。

投身社会公益

实现企业良性发展，与社会大众共享经济发展成果是企业承担社会责任、做优秀企业公民的具体表现。

2009年，上海公司在“正德厚生，臻于至善”的价值观指导下，进一步理顺公益慈善管理体系，健全员工志愿者组织，启动“倾力上海，冲刺世博”2009年回报社会计划，获得社会各方认可和赞赏，上海公司也因此获得第四届上海市“慈善之星”称号。

上海公司荣获第四届上海市“慈善之星”称号

2009年1月17日，在“蓝天下的至爱—爱心全天大放送”大型慈善晚会上，上海公司作为唯一一家通信企业，被授予第四届上海市“慈善之星”光荣称号。中共中央政治局委员、上海市委书记俞正声，市委副书记、市长韩正等领导出席颁奖。

该活动由上海市慈善基金会和上海市精神文明建设委员会办公室共同主办，旨在表彰为上海慈善事业做出突出贡献的单位和个人，充分发挥先进典型的示范作用，彰显乐于承担社会责任的奉献精神，营造“人人可慈善，行行能慈善”的良好慈善氛围。

公司对外捐赠信息统计

	2007年	2008年	2009年
对外捐赠金额（万元）	150	270	260.5

【完善管理体系】

建立健全公益慈善管理体系是切实履行企业社会责任的基础和保障。2009年，上海公司制定下发《上海公司公益慈善活动实施细则（试行）》，《细则》明确了上海公司开展公益活动的范畴与内涵、组织与职责、活动计划编制、资金管理和活动开展要求等，为活动开展提供有效指导。

同时，上海公司开发CSR与公益慈善管理系统并上线，系统包括计划制度、指标管理、案例管理、报告管理、活动管理五大管理模块，对社会责任与公益慈善活动实行全过程管理，同时设置工作任务和公告栏，为工作开展和落实提供相应的制度、信息及组织支持。系统的上线实现了数据案例、信息等内容的在线申报和审核等功能，为工作的组织与管理奠定基础。

【推进志愿服务】

2006年8月，经上海市志愿者协会批准，上海公司正式成立志愿者服务队，并从2007年开始，将“8月1日”——公司成立纪念日作为回报社会的“公益日”。几年来，志愿者们积极响应市委、市府号召，广泛开展各类志愿者服务活动，在参与奥运、服务社区，尤其是在2009年的迎博、办博工作推进中，发挥了不可替代的积极作用，充分展示上海公司志愿者风貌。

员工志愿者服务信息统计

	2007年	2008年	2009年
员工志愿服务（人次）	1,500	2,700	3,300

2009年是上海公司成立十周年，也是全市迎接世博会的冲刺年，为更好地体现上海公司积极迎博精神面貌，上海公司全面开展了“做可爱的世博人”公益系列活动。活动由“世博窗口服务日”、“世博环境清洁日”及“世博公共秩序日”三部分组成。其中“世博窗口服务日”活动由上海公司领导亲临10086客服热线和营业厅现场，进行流程穿越，与客户零距离接触。“世博环境清洁日”活动，围绕环境清洁主题策划开展，并在公司内网举行投票评选；“世博公共秩序日”活动则牵手上海儿童福利院，上海公司领导及志愿者与孤儿一起参观上海世博会展示中心。在各方支持下，活动取得圆满成功，参与人数达1,400人。



总经理郑杰与志愿者一起



与小朋友共同参与“世博公共秩序日”

以支教纪念“世界志愿者日”

2009年12月5日是世界志愿者日，上海公司浦东分公司开展了民工小学周末支教活动。为浦东新区三林镇上的民工子弟学校——联营小学学生开展了丰富多彩的世博主题教育活动。活动不仅普及了世博知识，更激发了他们对上海世博会的无限期待，加快农民工子弟融入城市。

【关注教育公益】

2009年，中国移动启动“蓝色梦想—中国移动教育捐助提升计划”，该项目计划在三年内向中国教育发展基金会捐赠3,500万元，2009年已捐赠1,200万元。项目重点聚焦“教育设施建设、师资力量培训、贫困学生帮扶”三大领域。

上海公司积极响应集团号召，切实落实集团要求，并结合上海特点在贫困生帮扶、师资力量培训和助力就业等方面积极策划，取得了良好的成果。

关注灾区学生

上海公司对于灾区教育的关注是持续和长期的，2009年，在“5.12汶川地震”一周年之际，上海公司组织各项活动，关注灾区教育发展，帮扶灾区学生。

2009年5月7日，上海公司举办“心手相连全球通VIP高尔夫俱乐部慈善邀请赛”，以纪念“5.12汶川地震”一周年。活动得到客户的热烈响应，参加人数达73人，到达率创下2009年俱乐部其他赛项新高。本次募得善款48,960元，俱乐部用以购置文具，通过红十字会转送灾区小学。

2009年5月12日，开展“移动爱心，延续真情——纪念汶川大地震一周年”主题活动，上海公司组织员工代表探望就读普陀上海经济管理学校的四川都江堰灾区的孩子们，为孩子们亲手送上自己动手绣制的100个装满文具用品、世博海宝玩偶和爱心寄语的“福”袋，鼓励孩子们走出阴霾，好好学习，快乐生活。

助力师资培训

“教育部—中国移动中小学校长培训项目”是在国家关于校长培训总体规划框架之下，由中国移动捐资1,500万元与教育部联合实施的新一轮为期3年的中西部中小学校长培训项目，该项目在2009年至2011年3年间，将选派西部地区3,000名中小学校长到东部地区200所实践基地学校担任“影子校长”，学习借鉴先进学校的管理经验。

上海是中国移动校长培训项目影子培训八大基地省市之一，在上海公司与市教委的高度重视和积极部署下，首批上海地区的影子校长培训从11月9日起正式启动。本次培训班为期13天，总课时达到104课时，共有70名西部中小学校长参加。

为使活动取得更好的社会效益，上海公司与市教委共同制定总体实施方案和2009年上海地区项目开展工作方案，从全市中小学遴选14所富于带教经验的学校作为实践基地学校，从培训内容到形式都力求符合西部学校实际需要，促进义务教育和城乡教育的均衡协调发展。

促进大学生就业

上海公司通过多种方式为大学生提供或创造就业机会，为大学生“就业难”社会问题，作出应有努力。

2009年7月，上海公司启动第二届“动感智才”暑期实习生项目，为实习生提供“项目实习”、“G3校园先锋大赛”和“数字未来全体验”等实习内容。在校大学生通过岗位实习、劳动竞赛、参观访问、讲座交流等形式，迅速进入到真实而富有挑战的工作环境，获得工作经验。通过社会实践模式有效地提高了大学生的综合素质和就业竞争力。2009年有110名在校大学生参加此次实习项目。另外，上海公司还为该计划创造见习岗位1,000个，体现企业与社会和谐共生的理念。上海公司还积极为大学生提供就业机会。2009年共吸收236名大学生、83名研究生就业，切实履行社会责任。



移动妈妈们探望来自汶川孩子们



“中小学校长培训项目”正式开班

IT新锐校园行，提高学生就业能力

为充分发挥优秀IT青年的典型示范作用，引导和激励大学生勤奋学习、创新创业，走好求学、就业、发展道路，“倾情上海，携手同行”——“中国移动全球通”IT新锐校园行系列活动于2009年3月5日、10日-12日在上海多所高校举行。

活动采取访谈对话的形式，上海文广集团知名电视节目主持人金瑜、刘凝、文艳和施琰分别担任访谈主持。访谈中，在“上海IT青年十大新锐”评选活动中获奖的IT精英们结合自身经历，围绕大学生普遍关心的职业选择和发展问题，讨论大学生活、如何择业以及就业创业方面的挑战和上海信息化发展前景。活动的开展有力提升了大学生的就业能力，为就业奠定基础。



启动“生命的世博”爱心活动

癌症康复俱乐部共同启动“生命的世博”爱心活动，充分展示公司志愿者风采，凸显公司致力于公益事业的良好风范。

结对贫困村

2007 年，上海公司根据市综合工作党委《关于认真落实与远郊经济薄弱村结对帮扶工作的通知》要求，利用自身资源，与经济相对薄弱的南汇区宣桥镇长春村、季桥村和崇明县陈家镇陈南村进行帮扶结对，给予一定的资金支持，为他们送上复印机、笔记本电脑、农村信息机、无线固话等信息化设备。同时还为贫困村的特困户、拆迁户、孤寡老人送上 20 部 G3 无线座机，实质性的构建亲情网络。

三年来，上海公司共向三个村捐赠资金 47 万，以实际行动践行企业社会责任。

共建和谐社区

上海公司通过开展“服务进社区”等活动，积极帮助老人解决产品使用中的问题，如“有效期设定，防范欺诈短信、移动小贴士”等。活动既帮助解决了实际问题，又丰富了他们的生活，深受老年人欢迎。

上海是外来人口聚集密集的城市，庞大的群体与社会和谐稳定极其相关。2009 年 2 月正值农民工返城高峰，上海公司制作了 20 万册《上海欢迎你——上海生活实用指南 2009 年版》免费发送至他们手中。手册包括出行指南、生活指南、通讯指南、娱乐指南及 12580 订票、亲情汇款等常用服务，其实用性得到了他们的认可和欢迎。

作为与社会和谐共生的方式，公益慈善是上海公司履行社会责任的重要工作。未来，上海公司将进一步提高战略慈善工作管理能力，与更多社会大众共享企业经济发展成果。

创造满意员工

上海公司始终将对员工的责任视为公司管理与发展的关键。2009 年，上海公司坚持以人为本理念，创新薪酬福利管理模式、打通优秀派遣制员工职业发展通道、探索业务领域职位族管理模式、加快卓越人才团队建设，努力为员工创造和谐工作环境。

【切实保障员工权益】

保障员工权益是企业人力资源管理的基础。2009 年，上海公司多种途径确保同工同酬，就业机会平等，建立现代化的薪酬管理体系，尊重员工多元化、坚持男女平等、民族平等的

【共建和谐社会】

开展公益慈善，积极应对社会热点问题，建设和谐社会是公益慈善的目标之一。2009 年，上海公司发挥企业优势，扶贫助困，为构建和谐社会不断努力。

帮扶弱势群体

继 2008 年圆梦奥运后，上海公司继续牵手上海市癌症康复俱乐部，实施信息助力康复计划。2009 年，在上海市癌症康复俱乐部成立 20 周年纪念大会上，上海公司与上海市



南汇分公司与贫困村结对

用工政策、使员工成为企业主人。

公司员工基本信息

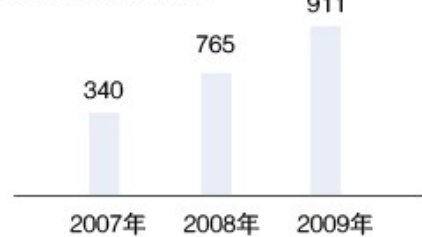
	2007年	2008年	2009年
女员工比例（%）	51	50	49.3
女性在管理层中比例（%）	35.22	38.03	38.32
少数民族员工比例（%）	0.7	1.1	1

近年来，上海公司坚持以职工代表大会制度、平等协商机制、工会主席联系日等机制推进企业民主管理，构建和谐企业。至 2009 年底，上海公司在 26 个直属单位工会均建立职代会制度，建制率达 100%；建立公司提案审议委员会，对立案的提案责成相关部门进行处理；已进行了八次平等协商，签订三期集体合同和女职工权益保护专项集体合同。

2009年安全生产工作统计

2009年安全生产数据表	2009年
安全生产专项资金投入（万元）	6,478
组织安全生产大检查和专项检查工作统计（次）	49
消防知识培训次数（次）	3
特种作业培训人次（人次）	222
因公司责任事故死亡人数（人）	0
因公司责任事故工伤人次（人次）	0

获得晋升（含升职和升岗）的员工数（单位：人）



【关注员工职业发展】

2009 年，上海公司全面权衡企业发展需要与人才队伍建设现状，全方位完善员工发展与培训体系，为实现员工职业生涯发展提供保障。公司开展员工培训课程体系推广建设，完成 69 个职位的 813 门课程的修订和完善，编制了《2009 版员工培训课程体系手册》。对于后备人才管理，实施中层后备管理人才和客户经理能力加速提升项目，探索核心人才的培养道路，切实提高业务和管理能力。

推进职业指导工作，帮助员工建立沟通和思考职业发展方向的渠道；完善和梳理任职资格体系；组织开展职业发展培训师的选拔工作，通过职业性格测评等方式选拔公司职业发展培训师 52 名；并针对入司 2-3 年的员工，组织开展举办“我的成长我做主”职场发展主题对话。

探索业务领域职位族管理模式。以企业核心竞争力为基础，在现有职位职责丰富化、能力复合化基础上，建立覆盖集团客户经理等业务条线的职位族分层分级体系，建立覆盖公司所有职位族职业资格的标准，开展职位族管理试点项目，初步形成职位族管理的推广方案。这一创新活动，推进了包括大 H 路径在内的职业发展通道和配套的能力发展及评价体系的建立，提升了公司职位体系，优化了员工职业发展环境。

员工培训信息

	2007年	2008年	2009年
培训总费用（亿元）	0.08	0.11	0.15
人均培训费用（元）	1,255	1,430	1,858
人均培训时间（小时）	53.07	53.96	54.18



拓展多元化国际化人才建设

2009年，上海公司首次尝试接收国外名牌大学实习生，由美国哈佛大学和新加坡管理大学4名大学生到公司参与全业务运营和世博服务项目实习，实习项目成果对上海公司更好地开展业务运营和世博工作提出有价值的可供探索和实践的建议和设想，已在相关业务部门工作中得到借鉴和应用。这一合作项目，既为公司加强人力资源前瞻规划和管理创新，推进多元化、国际化人才建设作了有益尝试，同时也开辟了以不同视角，帮助公司审视和探讨运营管理的有效途径。

【营造和谐工作环境】

2009年，宏观经济遭受经济危机影响，电信行业全面进入全业务竞争。同样，上海公司员工也面临更多的压力和挑战。上海公司以丰富员工活动，提供心理支持辅导，建立个性化福利项目，创造和谐工作环境，缓解员工压力。

推进 EAP 计划

EAP 计划是中国移动推出的旨在关注员工心理、缓解工作压力的重要举措。2009年，上海公司深化 EAP 工作，并根据《深化员工心理支持行动的实施方案》总体要求，策划启动编制员工心理支持行动手册、开展“健康心理，健康生活”文化沙龙、推广每日“三操”、筹建“音乐吧”、开通 12580123 心理支持热线、筹建班组“直通车”版块六大关爱举措，帮助员工疏导工作压力。

丰富员工生活

上海公司筹建员工活动中心。为丰富员工业余文化生活创造条件，广泛开展各种文娱、健身、联谊等活动，缓解员工压力，增强员工归属感。

组织迎世博倒计时竞赛活动。开展“移动员工风采 DV 赛”、“迎世博绿色环保袋设计大赛”、“迎世博，我的地盘我作主”办公环境美化大赛



为员工提供专业心理咨询和辅导



开展丰富多彩的员工活动

等，共收到环保袋设计作品 28 幅，DV 作品 28 部，并通过专家及网上评选出获奖作品。

10 月 13 日是“迎世博倒计时 200 天”，上海公司组织 70 位员工参加世博局举办的“世博城市之星”表彰典礼活动，公司领导万国光出席了典礼。斜土路营业厅员工李杰，作为中国移动“绿动申城，助力世博”的“绿箱子”活动发起人之一，荣获了首批“世博城市之星”荣誉称号。颁奖典礼中，由 70 位员工组成的观众方队，以统一整齐的着装和守时守纪的队风展示了公司风采，获得主办方赞扬。

开展多样文体活动。组织参加中国移动“TD 杯”羽毛球、乒乓球赛；参加青浦区举办的第 16 届“云湖杯”职工桥牌比赛，取得团体第四名好成绩；8 月，上海公司围棋队代表中国移动参加中国通信体育协象棋、围棋赛，我公司荣获团队第七名。

参加集团公司“我和我的祖国”员工文艺演出。上海公司“女子乐坊三人组”荣获集团公司演西安赛区一等奖；参加由世博局主办、18 家世博合作伙伴参加的“颂祖国、唱世博”大合唱比赛。最终以总分第一摘得桂冠。

关心员工利益

开展“爱心互助日”募捐活动，全年筹募捐款 88.5 万元，帮困和补助人员 349 人，其中帮困助学 29 人，帮困总金额为 47.22 万元。

组织员工健康检查，2009 年，体检人数 6,000 多人，其中常规体检 5,500 人，钼钯检查 700 人，妇科检查 175 人；为 4,478 名员工办理新一轮住院保障计划，金额约为 22.4 万元。为 70 多名员工办理住院理赔工作，理赔额约为 5.4 万元。

探索建立员工个性化福利项目。从尊重员工个性需要和“关爱员工”出发，在原有补充医疗保障基础上，新增人身保障项目（包括交通工具意外、重大疾病、境外意外、家庭意外等），员工可在补充医疗个人账户资金额度中自由组合项目，定制自己的保障计划。目前已有 1,299 人参加该项目，并覆盖到 1,414 名员工家属。



“三八”妇女节为女员工献花

为解决 10086 热线员工夜班诸多困难，2009 年 6 月，上海公司正式启用 10086 “居家客服”模式，挑选部分优秀员工在家中进行 10086 热线服务。2009 年底，系统正式上线，并将在 2010 年 1 月启动试运行，为员工带来便利。

助力员工“双发展”

胡煜清，“第30届世界业余围棋锦标赛”冠军和“第一届全国智力运动会围棋业余男子个人赛”冠军获得者。自2007年进入上海公司以来，胡煜清对围棋的爱好得到了各方大力支持。重大比赛前，上海公司会特批给一星期左右的假期备战，比赛期间，同事们会热心地帮他处理一些紧急的工作，免除后顾之忧。

“非常感谢公司和同事们对我的支持和帮助。”胡煜清说，“各方的支持都很难得，特别是每次大赛都来之不易，这种支持就更加难得和弥足珍贵。”

在上海公司，帮助员工实现自我价值是人才建设的目标，带领员工一起成长、给员工提供最好的职业发展空间已成为企业文化的一部分。胡煜清的个人成功也是上海公司价值观的成功，上海公司将继续为员工提供充足的发展空间和多样化的职业发展途径，追求企业与个人的双赢！



世博：我们准备好了

2009 年，上海公司围绕“最前沿的科技、最精彩的展示、最贴心的服务”的参博承诺，全面落实迎世博 600 天行动计划，服务世博筹备工作基本就绪，信息通信馆在六家央企展馆中率先竣工，现正矗立在黄浦江西岸，代表中国信息通信行业迎接 2010 年上海世博盛会的到来。

面对 2010 年，上海公司可以充满自信的说：“世博，我们准备好了”。



上海公司筹备世博大事记

倒计时600天	举行世博系列活动暨倒计时牌揭幕仪式
倒计时500天	开展中国移动世博信息亭大众征集大赛
倒计时400天	支持上海世博会志愿者标志、口号、歌曲发布仪式和志愿者标志、口号征询活动颁奖仪式
倒计时一周年	举行“世博倒计时”揭牌授牌仪式，参加上海世博会志愿者招募启动仪式，参加迎世博“百千万”活动启动仪式
倒计时300天	举行中国移动世博歌曲无线首发仪式
倒计时200天	与世博局联合发布世博手机票



积极践行参博承诺创新未来，倾力世博，公司为世博提供全方位支持



【最前沿的科技】

通信技术历来是世博会的“重头戏”，包含了人类期待超越时空、快速沟通的无限憧憬。上海公司充分发挥移动通信技术专长，在相关方支持与配合下，勇于创新、敢于突破，世博信息化产品丰富多彩，世博手机票、世博通手机钱包、掌上世博、移动信息亭、智能交通等将惊艳亮相世博，以实际行动践行“最前沿的科技”承诺。

首创世博手机票

世博手机票第一次把物联网领域 RFID 技术与移动 SIM 卡相结合，突破性实现了用户不换手机，只需要更换一张具有非接触通信功能的 SIM 卡，就可以实现“一机在手，购票无忧，园区畅游”的目标，实现园区票务电子化，实现全球通信和世博历史的“双首创”。经过需求分析及建设试点运营，上海公司于 2009 年 10 月启动手机票销售，截至 2009 年底，已实现销售 3,218 张。手机票在世博园区所有 13 个散客出入口都可使用，通道覆盖率超过

50%。用户通过充值后，还可以乘坐上海 11 条地铁、世博公交专线，并可在园区内外千余家商户门店进行支付消费，为广大用户带来极大便利。

创新应用 TD-LTE

在本次世博会上，中国移动将首次推出 TD-LTE 宽带移动通信演示网，TD-LTE 演示网是创新科技理念在世博会的积极尝试，也是中国世博科技创新中唯一的标准类创新，是中国自主知识产权在世界移动通信领域的最新成果。

2009 年 7 月，上海公司启动世博会 TD-LTE 演示网建设工作，2009 年 12 月 30 日，世博园首个 TD-LTE 室内覆盖基站建成，并打通首个 TD-LTE 电话，TD-LTE 网络技术系统的吞吐能力可以达到下行 100Mbps，上行 50Mbps，标志着 TD-LTE 技术应用进入一个全新时代。

【最贴心的服务】

据估计，2010 年世博会将吸引 246 个国家和国际组织参展，参观人数将达 7,000 万人次。2009 年，上海公司构建全方位的服务渠道，提供满足所需的产品与服务，努力为世博会观众提供“最贴心的服务”。

满足多层次需求

为满足上海世博会各参与群体的通信与信息需求，上海公司努力创新，积极研发，针对世博组织者，为其在世博筹备期与运营期提供有力的信息化支撑，截至 2009 年底，完成世博票务决策支持、世博短信通、手机集群通信等业务的网络覆盖、平台建设及优化工作，满足组织对园区通信、网络等方面的期望；针对世博参观者，开发手机票、手机钱包、世博无线官方网站、世博智能交通、12580 世博信息服务、飞信海宝博士、手机视频、世博无线音乐等 8 项业务，为其提供一揽子信息化解决方案，提高参观满意度，切实感受“移动改变生活”。

五大贴心服务让游客宾至如归

- 大众服务人性化：建立绿色通道服务、业务咨询/办理、客户经理上门服务 etc 立体化服务与建议渠道，确保客户需求及时满足；
- 国际服务多样化：通过多语服务、热线电话翻译服务、客户经理专人服务等方式为国际游客提供专业、满意的服务；
- 服务传播显性化：透过世博服务形象包装宣传、编制世博系列服务手册、迎世博窗口“三五”集中行动等提升用户服务感知水平；
- 世博之旅信息化：建设移动信息亭、城市志愿者服务岗亭，为游客提供全方位志愿服务；
- 贵宾服务贴心化：在园区内服务场所VIP服务场所和园区内贵宾休息室为高端宾客贴心化的款待服务。

提供全方位服务

根据上海市“迎世博”600 天行动指挥部要求，为全面迎接上海 2010 年世博会，上海公司推出以“迎世博，便捷服务，满意 100”为主题的服务提升举措，构建全方位服务体系为客户提供周到服务。

热线服务方面：制定世博期间 10086/12580 客服热线、电子渠道日常服务标准、保障举措流程、应急预案，并对特色服务制定标准。同时，上海公司积极打造外语呼叫中心，提供包括德、法、韩、阿拉伯、西班牙等五国语言和粤等方言服务，满足外籍游客需求。

现场服务方面：投入近千人进行现场园区场馆、营业厅服务保障，组建客户经理团队和现场保障团队，分别为世博组织者、世博参展者、媒体记者、志愿者五大群体提供一站式的通信服务、信息化解决方案，并为各类群体使用的移动业务提供 7×16 小时的保障服务。

网点设置方面：完善服务网点设置，除 300 余家市区营业厅为参观者提供专业服务外，还在在世博期间建设园区内设立营业厅、服务点、流动服务咨询组和 169 台自助设备，结合机场与火车站服务点形成了一张庞大、高效的服务网络。

票务销售方面：启动世博实体票的全国销售和世博手机票的 10 省销售，通过全国 1700 多家营业厅、票务销售平台、12580 热线、客户经理四种渠道，确保客户及时购买到世博门票。

【最精彩的展示】

为参观者提供“最精彩的展示”，享受最前沿的技术带来的视听感受将是上海公司为 2010 年世博会带来的另一贡献。

尽情信息未来

主题为“信息通信，尽情城市梦想”的信息通信馆是实践“最精彩的展示”的核心载体，也是世博会历史上屏幕最多的沉浸式体验展馆，其展演方式实现了三大世界首创，即首创“三位一体”的展演方式、首创 ICT 手持终端互动方式、首创多维立体联网参观体验。

在通信馆，借助信息通信技术将实现对时空的突破，实现与全世界、古今中外人物甚至是微观世界进行沟通；对视听的突破，在视觉、听觉之外，实现触觉、味觉和嗅觉的五感通信；对物种的突破，实现人与机器、人与自然、人与动物的对话。游客还可以通过独创的手持移动终端进行互动，而未来信息技术打造的未来信息城市、纳米通信机器、自动调温衣等都将让游客提前感受未来的世界。

信息通信馆自 2008 年动工以来抓紧工期进度，2009 年顺利完成封顶，为向游客提供“最精彩的展示”奠定基础。



世博信息通信馆



畅享 4G 游园

上海公司积极推进 TD-LTE 演示网络建设，搭建了覆盖上海世博园全园 5.28 平方公里和多个场馆的全球第一个 TD-LTE 的演示网络。世博会期间，将为全球各地的游客提供移动高清实况转播、高清实景导航、移动高清视频点播、高速上网卡、天线海宝等演示，让人们充分体验 TD-LTE 演示网的科技魅力。普通游客手机插上一张 TD-LTE 上网卡，也能在看手机电视、玩手机游戏、用手机下载中获得速度远远超过 3G 网络的无线高速上网体验。

在集团公司、上海市政府等相关方的大力支持下，在公司员工与来自五湖四海的援博人员的辛勤工作下，上海公司各项世博筹备工作基本就绪，相信 2010 年上海世博会一定能够成为世博会历史上最为精彩的一笔，并向全世界展示中国发展新篇章！

信息亭，打造开心游园体验

为向游客打造优质游园体验，解决游园过程中遇到的问题，上海公司在世博园区设置 80 个信息亭，通过手机无线服务，为参观者提供向导、帮助以及基础保障和应急服务。每个信息亭将放置多台多功能自助终端，参观者只需点击自助终端的互动触摸屏，便可查询到园区信息、场馆信息和城市信息，包括公告、天气、餐饮、交通、宾馆、公厕、志愿者服务点、医疗、购物、活动等信息尽在掌握。

● 关键绩效指标表

指标	2007年	2008年	2009年
公司概况			
客户数量（单位：万人）	1,219.7	1,375.5	1,485.5
主营业务收入（单位：亿元）	155.87	168.7	167.52
纳税额（单位：亿元）	25.9	20.8	18.6
保障责任通信			
基站数量（单位：个）	7,187	11,784	13,851
网络接通率（单位：%）	95.6	95.6	97.22
掉话率（单位：%）	0.65	0.65	0.59
短信全程接通率（单位：%）	98.74	98.74	99.24
应急通信保障工作总计（单位：次）	160	160	3,511
客户满意度（单位：%）	75.28	75.28	75.35
应对气候变化			
单位业务量能耗下降比率（单位：%）	7	5	11
单位业务量CO2排放量（单位：吨/万EHL）	1.82	1.92	1.52
电子账单用户数量（单位：万户）	23	115	270
累计回收电子废弃物数（单位：件）	104,000	71,252	72,349
助推信息城市			
累计信息化达标村数量（单位：个）	160	568	853
累计信息化达标镇数量（单位：个）	17	50	64
累计信息化达标涉农企业数量（单位：家）	40	78	102
农信通用户数（单位：户）	-	35,683	36,059
农村信息网网站发布涉农信息数量（单位：万条）	42	226	356.1
手机报付费用户数（单位：万户）	81.5	75.7	84
无线音乐俱乐部会员数（单位：万户）	62.7	110.8	117.2
投身社会公益			
对外捐赠金额（单位：万元）	150	270	260.5
公司员工实物捐赠折合金额（单位：万元）	10	387	19.3
员工志愿服务人次（单位：人次）	1,500	2,700	3,300
创造满意员工			
员工数量（单位：人）	4,161	4,529	4,635
人均培训费用（单位：元）	1,255	1,430	1,858
获得晋升（含升职和升岗）的员工数量（单位：人）	340	765	911

● 展望

CSR管理体系建设	
CSR管理	<ul style="list-style-type: none"> - 继续开展CSR数据收集与上报工作 - 完成上海公司CSR风险管理体系建设 - 修订完善《上海公司公益慈善活动实施细则》 - 推进“136绿色城市行动”，并编制简报开展沟通 - 组织参与集团2010年CSR优秀案例评选
相关方沟通	<ul style="list-style-type: none"> - 完善相关方沟通体系建设 - 识别关键利益相关方，持续开展日常沟通与专项沟通活动
关键议题管理	
创新发展	<ul style="list-style-type: none"> - 进一步深化管理创新、技术创新与业务服务创新管理与创新活动开展 - 配合世博开展技术与产品服务开发 - 拓展TD网络覆盖与提升网络稳定性，丰富TD产品与业务
保障责任通信	<ul style="list-style-type: none"> - 优化网络质量，提升网络稳定性 - 深化客户服务管理，提升客户满意度 - 严厉打击不良信息与垃圾短信传播，建设健康通信环境
应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> - 按照相关要求，完成上海公司相关节能降耗指标 - 继续实施“绿色行动计划”，系统应对气候变化 - 深化能耗管理系统建设，推广建筑标准化，稳步推进主设备和配套设备节能工作 - 带动公众参与环保
助推信息城市	<ul style="list-style-type: none"> - 继续推进信息化达标村、镇和涉农企业建设，优化农信通平台，加快农村信息化发展进程 - 丰富个人信息化产品与服务，实践手机媒体化和多用途化战略 - 创新行业信息化产品与服务
投身社会公益	<ul style="list-style-type: none"> - 持续开展中国移动中小学校长培训 - 实施绿箱子环保计划，完成绿箱子废弃手机及配件回收量指标 - 结合世博开展阶段性公益活动
创造满意员工	<ul style="list-style-type: none"> - 优化员工管理，建设满意员工队伍 - 完善绩效、培训等工作，打造和谐员工关系
世博工作	<ul style="list-style-type: none"> - 确保所有世博筹备工作完成 - 完成世博保障工作，并实践世博承诺

相关方证言

践行承诺，助力世博

2010 年上海世博会是首次在发展中国家举办的世博会，不仅是中国了解世界的平台，更是世界了解中国的一个重要机遇。因此，参展企业、合作伙伴、公众等都具有非常重要的民族责任和义务，需要全力以赴确保世博会的成功举办，为世人展现中国在经济、人文和环境方面取得的成就。作为世博会的全球合作伙伴和参展企业，中国移动在过去几年为世博会所作的准备工作已经向我们展示了一个负责任、守承诺的现代大企业形象。

中国移动上海公司发挥东道主优势，积极践行“最前沿的科技、最贴心的服务、最精彩的展示”承诺，在网络建设、技术研发、产品开发、服务保障等方面开展了大量工作，取得了有目共睹的成绩。

上海公司推出以 TD-LTE 演示网络、世博手机票等代表着国际领先技术水平的产品与服务，助力实现“科技让世博更精彩”的目标。作为世博会参展企业，能竭尽全力发挥移动通信技术专长，以科技、低碳、人文的理念贯穿信息馆的设计施工。同时坚持加强自主创新，加快科技进步，以信息化促进经济社会发展，为更好地推动地区城市化进程、提高城市居民生活水平，为引领新产业做出了应有贡献。

有中国移动这样的合作伙伴的支持，我们有充分理由相信，2010 年上海世博会一定能够成为世博会历史上最为成功的盛会之一！

周汉民
上海世博会执委会副主任

争做节能减排排头兵

我们很高兴看到中国移动通信集团上海有限公司（上海移动）在其发布的企业社会责任报告中，将应对气候变化和绿色发展等全球性问题作为其重点关注领域之一。对全球性问题的关注和积极行动体现了企业在履行社会责任过程中的远见。

信息与通信行业（ICT）虽然不属于高污染、高排放行业，但由于其行业规模不断扩大，对能源和资源的消耗不容小视。同时，考虑到诸多 ICT 解决方案具有很好的减排效应，其助力全社会减排的潜力也不容忽视。

我们在 2007 年获知，中国移动通信集团公司启动并在整个集团中推行实施以节能减排为核心的“绿色行动计划”，“上海移动”这份报告与读者分享了其近几年致力于提高能效的努力，这是其践行“绿色行动计划”的一个很好体现。同时，我们也希望报告能用更加明晰、系统的方法来评估这些努力的实际效果。

值得强调的是，信息与通信行业除了努力降低其自身能耗与排放外，一个更重要的贡献在于提供低碳的 ICT 方案和服务以帮助社会其他部门实现减排，这一点目前还没有引起业界的普遍关注。这份报告中提到了部分这样的方案，如“本地出租车信息化服务”、“世博手机票”等，但我们希望“上海移动”能够在未来研发更先进、更系统的此类方案，为全社会减排做出更大贡献。

我们同时也希望“上海移动”能继续发挥其在行业与地区的先锋作用，带动全产业链的整体绿色发展，并协助上海这一典型城市加快向低碳与绿色城市发展的步伐。我们相信，低碳 ICT 服务可以提供进一步的减碳创新，在创造商业价值和就业机会的同时，帮助中国建成一个可持续发展的和谐社会。

李琳

世界自然基金会（中国）副首席代表

信息反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《中国移动通信集团上海有限公司 2009 年企业社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，我们殷切盼望着您对报告和我们工作的意见与建议。您可以将您的意见发电子邮件至 cr@sh.chinamobile.com，也可以邮寄给我们，或者发送传真至 86-21-62271630。

谢谢！

上海公司 2009 年企业社会责任报告编写组

2010 年 7 月

姓名				
联系方式	电话	Email		
工作单位				
报告评价*				
关于上海公司	可读性	客观性	逻辑性	完整性
CSR战略与管理				
保障责任通信				
应对气候变化				
助推信息城市				
投身社会公益				
创造满意员工				
世博：我们准备好了				
结篇部分				
报告总体评价				

*每一评价指标分为5级，1为最低分，5为最高分

中国移动通信集团公司上海有限公司

地址：中国上海市长寿路 200 号

邮政编码：200060

电子邮箱：CR@sh.chinamobile.com

传真：86-21-62271630

版权所有，未经许可不得翻印转载。

本报告采用 100% 可再生环保纸印刷。

●GRI索引（G3）

序 号	内 容	相关性	披露页码
战略分析			
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	高	P1
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	高	P1
公司概况			
2.1	机构名称	高	P4
2.2	主要品牌、产品及服务	高	P4
2.3	组织结构图	高	P5
2.4	公司总部的地址	高	P3
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	高	P3-P4
2.6	所有权性质及法律形式	高	P3
2.7	所服务的市场	高	P4
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	P4
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权的重大变化	高	P5
2.10	报告期间获得的奖励	高	P4, P8
报告参数			
3.1	所提信息的报告时间	高	P3
3.2	最近一次报告的时期	高	P3
3.3	报告周期	高	P3
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	高	P50
3.5	确定报告内容的程序	高	P3
3.6	报告的界限	高	P3
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	高	P3
3.8	汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务以及其他可能严重影响不同汇报期以及不同机构之间可比性的实体的处理方式	高	P3
3.9	数据计算和处理方法	高	P3
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	高	-
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	高	P3
3.12	列表表明报告引用的标准；标明页码和网络链接	高	P51
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	高	-

序 号	内 容	相关性	披露页码
公司治理			
4.1	机构的治理结构	高	P6
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	P6
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	高	P6
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	高	P38
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	高	P6
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	P6
4.7	最高决策层所任资格说明	高	P6
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	高	P1, P12
4.9	最高决策层如何对机构进行监督，管理经济、环境、社会效益	高	P6, P12-P13
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	-	-
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	P6-P7
4.12	签署或认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	-	-
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	-	-
4.14	机构利益相关者的名单	高	P14
4.15	识别及选择利益相关者的依据	高	P14
4.16	利益相关者参与的程序	高	P14-P16
4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	高	P14-P16
经济效益指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	P1, P4
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	高	P1
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	P36-P39
EC4	政府给予机构的重大财务援助	-	-
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	高	P36
EC6	机构在主要业务运营地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	高	P23
EC7	机构在各主要运营地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	中	P36
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	高	P27-P28, P32-P35
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	高	P1, P27-P31
社会责任指标			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	P4, P36
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	高	P36

序 号	内 容	相关性	披露页码
LA3	按主要业务划分, 只提供全职雇员(不给予临时或兼职雇员)的福利	高	P36-P39
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	P36
LA5	有关业务改变的最短通知时限, 包括指出该通知期有否在集体协议中注明	高	P36
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中, 员工所占比例	高	-
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率, 以及和工作有关的死亡人数	高	P36
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的, 关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	高	P36-P39
LA9	与工会签订的正式协议中, 涉及健康与安全的内容	高	-
LA10	按雇员类别划分, 每名雇员每年受训的平均时数	高	P37
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	高	P37-P39
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	高	P36-P37
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分, 管理层员工和普通雇员的细分	高	P36
LA14	按雇员类别划分, 男性与女性的基本薪金比率	高	P36
HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	高	-
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比, 以及机构采取的行动	高	-
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数, 以及受训雇员的百分比	高	-
HR4	歧视个案的总数, 以及机构采取的行动	高	P36
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业, 以及保障这些权力的行动	高	P36
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业, 以及有助于废除童工的措施	高	P36
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业, 以及有助于消除这类劳动的措施	高	P36
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	高	P36
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数, 以及企业采取的措施	高	P36
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作的, 其核心思路、评估和管理范围以及有效性	高	P32-P35
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	高	P6-P7
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	高	P6-P7
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	高	P6-P7
SO5	对公共政策的立场, 以及在发展及公共政策立法过程中的参与	高	P15
SO6	按国家划分, 对政党、政客以及相关组织作出财务及实物捐献的总值	-	-
SO7	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数, 及其结果	高	-
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额, 以及所受金钱之外的制裁的总数	高	-

序 号	内 容	相关性	披露页码
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	高	P8-P11, P18
PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿守则的次数	低	-
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	中	-
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	高	-
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	高	P19
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	高	P19-P23
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	高	-
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数	高	P22
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	高	-
环境责任指标			
EN1	所用物料的总量或者用量	高	P24-P26
EN2	采用可循环再造的物料的比例	中	P24-P26
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	P24
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	高	P24
EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	高	P24-P26
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	高	P24-P26
EN7	减少间接能源消耗量的计划及计划的成效	高	P24-P26
EN8	按源头划分的总耗水量	中	-
EN9	因耗水而受严重影响的来源	低	-
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	低	-
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或在其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	低	-
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	低	-
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	低	-
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	低	-
EN15	按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量：列入国际自然及自然资源保护联盟下红名册及全国保育名册的物种	低	-
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	高	P24

序 号	内 容	相关性	披露页码
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	高	P24
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	高	P24-P26
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	低	-
EN20	按种类及重量划分的NO _x 、SO _x 以及其他重要气体的排放量	低	-
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	低	-
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	低	-
EN23	严重泄露的总次数以及泄露量	低	-
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量，以及经国际船输送的废弃物的百分比	低	-
EN25	受机构排水及径流严重影响的来源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	低	-
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	P24-P26
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	低	P25
EN28	违反环境法例及规则被处以巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	高	-
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	低	-
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	高	P24-P26
电信行业补充指标			
内部管理			
IO1	按照国家或者区域划分的企业在通信网络基础设施建设中的投资额	高	P10, P27
IO2	为履行“无处不在的通信服务”承诺，企业为特殊地区或者是低收入人群提供不盈利的服务的纯支出，并描述企业相关的制度与管理机制	高	P23, P28
IO3	为户外工作如安装、运营与维护天线、基站以及铺设光缆人员提供的安全健康保障措施，这些安全健康问题涵盖工作高度、点击、与EMF和无线电波的直接接触、其他危险化学品的直接接触等	高	P36
IO4	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的手机电磁辐射防护的规定	高	P18
IO5	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的基站无线发射设备辐射防护的规定	高	P18
IO6	与手机设备吸收率(SAR)相关的政策与举措	高	P18
IO7	公司的天线和传输设备选址的相关政策与举措，包括与利益相关者的协商、地址共用以及主动降低不良视觉影响，并描述协商会的评估与可能性的量化措施	高	P18
IO8	独立站点、共享站点以及在已有建筑上设立站点的数量和比例	高	P16, P25
提供通信途径			
PA1	为偏远以及居民较少的地区建设通信基础建设并提供通信产品和服务的政策与举	高	P27-P28

序 号	内 容	相关性	披露页码
	措，并解释所用的商业模式		
PA2	为解决获取以及使用通信产品和服务中的障碍所制定的政策与开展的措施，这些障碍包括语言、文化、受教育程度、收入、疾病和年龄因素，并解释所应用的商业模式	高	P23
PA3	为确保通信产品、服务有效性和可靠性而采取的措施以及相关的政策，如果可能，应该详细说明通信故障发生时间与地点	高	P10, P17
PA4	在机构开展业务所在地，应该对通信产品和服务的有效性进行量化评估。案例包括客户数量/市场份额、已进入市场、网络覆盖人群百分比、网络覆盖地区百分比	高	P10, P17
PA5	为低收入和无收入来源人群提供的通信产品与服务、的数量、类型，并提供所选择对象的含义。包括定价，每分钟通话费率，偏远、贫困和居民较少地区间传输数据的费率等	高	P27-P28
PA6	在紧急、抢险救助情况下提供与维护通信产品、服务的计划	高	P18
PA7	涉及到获得与使用通信产品和服务的人权问题的政策与举措	高	P22
PA8	公开讨论电磁辐射等相关问题的政策于举措。包括在销售资料中提供相关信息	高	P18
PA9	在电磁研究以及活动方面进行投资总额。包括所报告机构资助并受益的项目描述	高	P18
PA10	确保资费方面的透明度	高	P21
PA11	主动告知消费者产品特性以及能够提高效率、降低使用成本、更加环保的使用方法	高	P21, P26
技术应用			
TA1	举例说明如何在提供通信产品和服务方面提高资源的使用效率	高	P25-P26
TA2	举例说明通信产品、服务以及技术应用最有可能取代的有形产品(比如，使用网络数据库取代电话本、使用视频会议取代传统的会议形式)	高	P25
TA3	披露公司在改变消费者使用上述通信产品、服务以有效利用资源的措施，并提供比例、市场规模或者潜在的费用节约	高	P25-P26
TA4	披露对消费者使用上述产品和服务的间接效果的评估，以及在将来的发展过程中应该注意的问题，这包含了社会效果与环境效果两个方面	高	P25-P26
TA5	描述公司在知识产权和开放源技术方面的举措	高	P7-P9

联合国全球契约十项原则索引

人权	原则1 企业界应支持并尊重国际公认的人权 P18, P21-P22	原则2 保证不与践踏人权者同流合污P18,P21-P22
劳工标准	原则3 企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权P36	原则4 消除一切形式的强迫和强制劳动P36
	原则5 切实废除童工P36	原则6 消除就业和职业方面的歧视P36
环境	原则7 企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战P24-P26	原则8 采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法P24-P26
	原则9 鼓励开发和推广环境友好技术P24-P26	
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P6-P7	