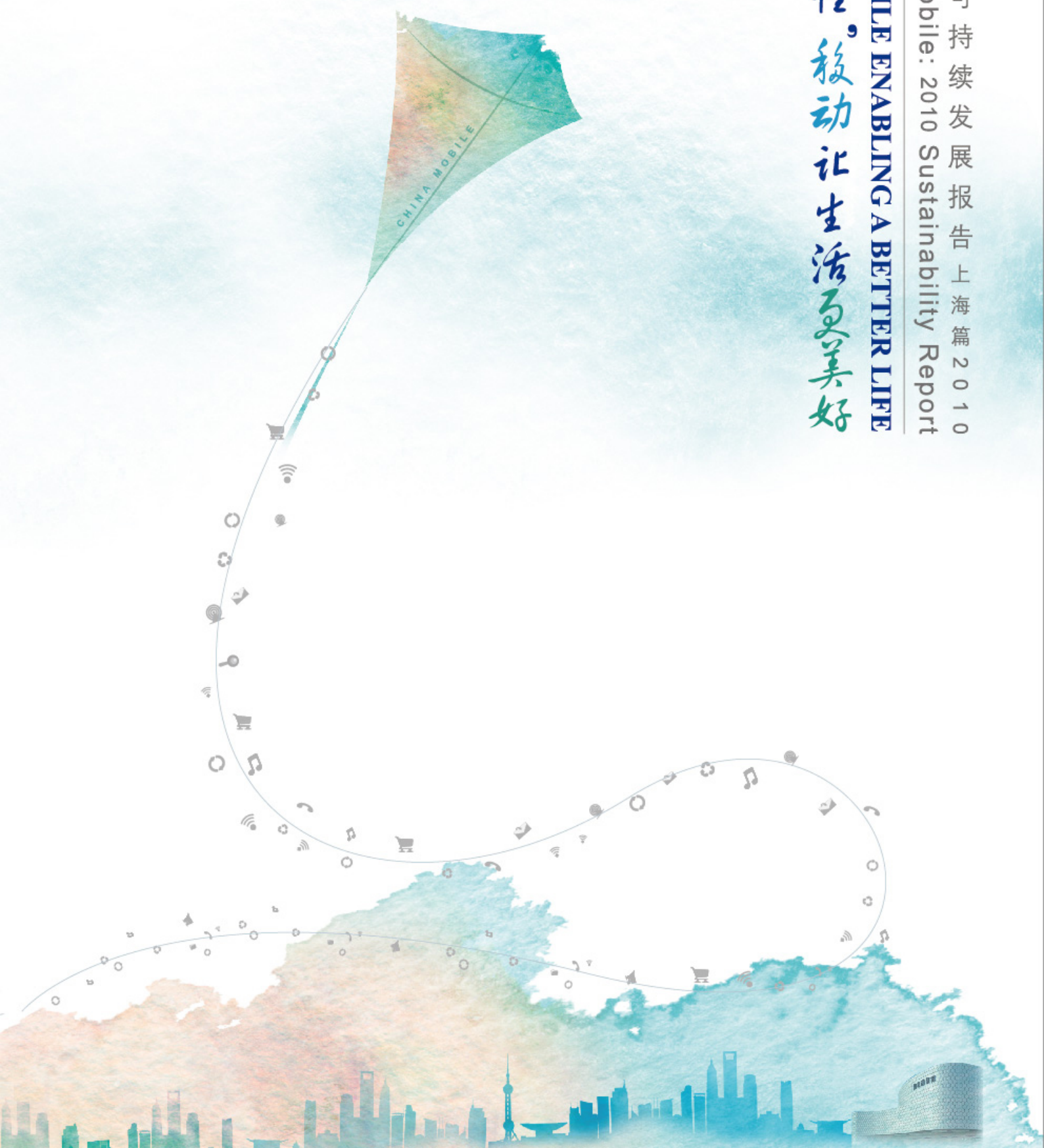


中国移动可持续发展报告上海篇 2010  
Shanghai Mobile: 2010 Sustainability Report

CHINA MOBILE ENABLING A BETTER LIFE

至诚尽性，移动让生活更美好





## 董事长致辞

### 【至诚尽性，移动让生活更美好】

在信息技术产业发展浪潮的推动下，移动信息化已经渗透到城市的每个角落，不断影响和改变着人们的生活。为最广大人群带去丰富的应用和更美好的生活，是中国移动的事业追求和使命，也是上海公司时刻铭记并为之奋斗的目标。在这一目标的指导下，我们积极践行中国移动“新跨越”战略，创新开拓、攻坚克难，引领和满足移动化、宽带化、信息化的市场需求，不断改善社会生活和工作方式，促进低碳发展，提升人们生活品质，让城市更美好。

过去的一年里，我们进一步扩大投资，完善网络覆盖，加大TD建设力度，继续推进绿色、安全网络建设，通过多样化举措追求满意服务，为用户提供负责的网络通信保障。我们力争成为建设“智慧城市”的主力军，不仅为市民提供丰富的个人数据与信息化产品，而且致力于推动医疗、教育、政务等领域的信息化，让信息创造价值，激发经济活力，促进社会发展。我们持续关注气候变化，在自身不断创新技术降低网络能耗、提升办公能效的同时，积极以信息化助力社会环境保护，努力构建“全生命周期的绿色通信”。我们时刻以促进社会和谐为己任，投身社会公益，积极推进志愿者管理，关爱弱势群体，回馈社会，为社会可持续发展不懈努力。同时，我们努力为员工搭建成长平台，保障员工权益，通过多样化举措关爱员工，使其真正成为公司可持续发展的内在动力。作为通信信息服务的提供与保障者，我们汇聚全体员工的智慧和力量，着力打造国际一流的世博精品网络，圆满完成移动通信任务，努力兑现庄严的参博承诺。

未来，我们将继续秉承“正德厚生、臻于至善”的核心价值观，全面实行可持续发展战略，引领信息通信生态圈的和谐发展，倾力建设“智慧城市”，将企业发展同助力民生紧密结合，坚持与利益相关方“和谐共成长”，以负责任的经营赢得社会认可，为经济、社会和环境可持续发展做出贡献。



徐 达

中国移动通信集团上海有限公司 董事长

徐达

2011年6月

# 6 目录

1	董事长致辞	建设绿色网络	31	投身社会公益
3	关于本报告	优化电磁辐射管理		完善志愿管理
4	关于上海公司	建设健康通信环境		推进教育公益
	公司介绍	保障客户信息安全		关爱弱势群体
	公司治理	追求满意服务		共建和谐社区
7	可持续发展战略与管理	打造便捷服务	35	专题：践行承诺，移动让世博更精彩
	可持续发展战略	完善消费管理		全力以赴保障世博
	可持续发展管理	响应客户需求		搭建世博运营保障体系
	利益相关方沟通	服务特殊人群		确保世博通信网络顺畅
11	立足可持续发展	23 建设智慧城市		倾心打造精彩世博
	以创新求发展	推进农村信息化		最前沿的科技
	创造满意员工	促进信息惠民		最精彩的展示
	助力员工发展	推进行业信息化		最贴心的服务
	保障员工权益	“智慧城市”建设	40	关键绩效指标表
	全面关爱员工	28 应对气候变化	41	展望
16	保障责任通信	提升自身环境绩效	42	读者反馈
	打造放心网络	助力社会环境保护	43	GRI与联合国全球契约十项原则索引
	优化网络覆盖	拓展电子服务渠道		
	提升应急通信保障	推进“绿箱子”环保活动		
		推广环保信息化应用		





# 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”、“上海移动”或“公司”）的第五份企业社会责任报告，时间跨度是2010年1月1日至2010年12月31日。报告发布中文版本。从2010年起，本报告正式更名为可持续发展报告。

## 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）》。

2010年上海公司可持续发展报告重点对以下内容进行总结：

- 公司治理（参见第5-6页）；
- 可持续发展战略与管理实施（参见第7-10页）；
- 关键议题表现（参见第11-34页）；
- 2010年上海世界博览会（简称“世博会”）相关工作开展情况（参见第35-39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移动20个部室，13个属地分公司和9个直属单位，不包含中国铁通与上海铁通的任何数据。

## 数据收集

2010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，以及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。相关数据单位如有变化，将在报告正文中列示。

### 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	287.78亿元人民币
所有权性质	外商独资
上市方式	注资上市

# 关于上海公司

## 公司介绍

中国移动通信集团上海有限公司是中国移动（香港）集团有限下属全资子公司，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。

2010年是上海世博会的举办年，是实施“十一五”规划的最后一年，也是上海公司的“奋进年”。公司深入贯彻落实科学发展观，持续推进“新跨越”战略，切实履行“三最”参博承诺，实现企业持续健康平稳发展。2010年公司运营收入177.6亿元，同比增长6%，净利润37.2亿元，客户规模达到2,136万户，TD客户规模达120.14万户。全年通话时长、净增话务量市场份额、运营收入等指标均在一二线城市成熟市场上保持良好发展态势，为企业可持续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，作为世博工作的落地实施单位，上海公司积极推进世博建设、TD-LTE展演、世博产品开发、世博实体手机票销售及援博工作等，并获得政府和社会的高度认可，体现了良好的责任感和公民形象。

### 2010年上海公司获得的部分荣誉

- 党中央、国务院授予“上海世博会先进集体”称号
- 国务院新闻办公室授予“上海世博会网络传播最佳传播大奖”及“上海世博会网络传播最佳信息服务一等奖”
- 上海世博会执行委员会授予“中国2010年上海世博会志愿者工作突出贡献奖”
- 中华全国总工会授予“世博指挥中心全国五一劳动奖”
- 全国“扫黄打非”工作小组授予“打击互联网和手机媒体传播淫秽色情信息专项行动有功集体”称号
- 中共上海市委、上海市人民政府授予“上海世博工作优秀集体”荣誉称号
- 上海市总工会授予“2008-2009年度上海市推动劳动关系和谐企业创建活动先进单位”荣誉称号
- 连续四年蝉联“上海电信行业满意度”第一名
- 上海市质量协会授予“上海市用户满意服务”称号

### 上海公司2010年主要业绩

业绩指标	2010年
运营收入（单位：亿元）	177.6
上缴税收（单位：亿元）	16.67
在岗员工数（单位：人）	4,830
基站数量（单位：个）	11,353



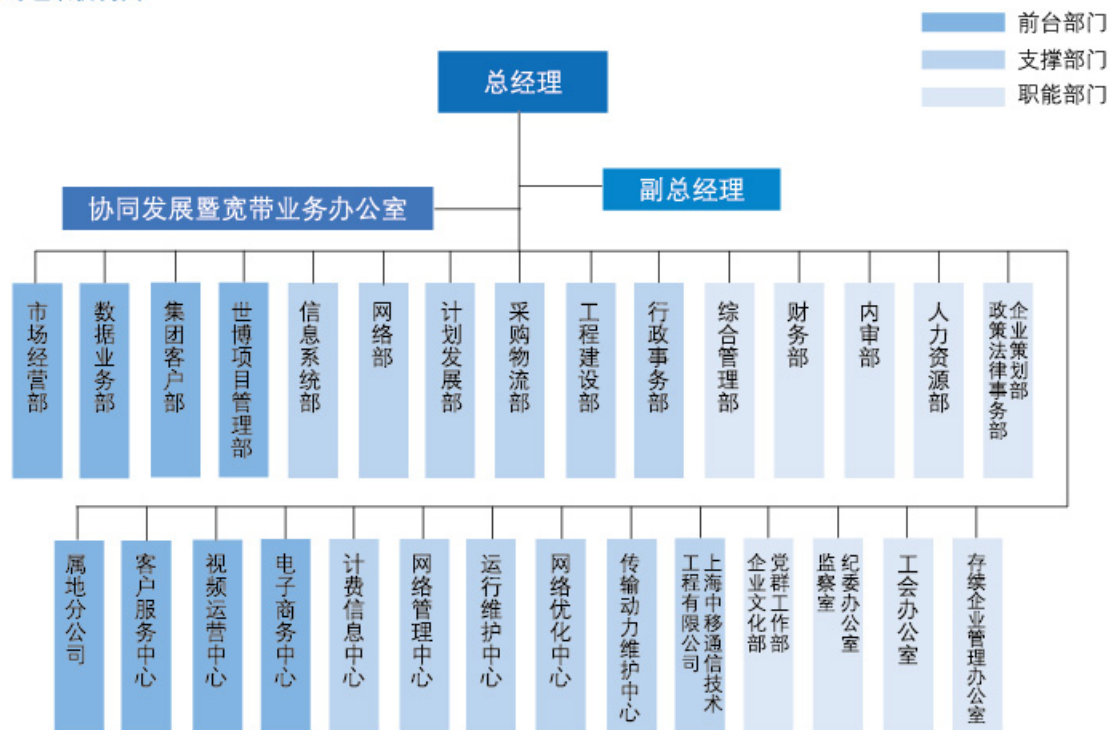
## 公司治理

上海公司依据“明确分工，各司其职”的原则，按照诚信、透明、公开、高效的原则不断完善现代公司治理体系，强化风险管理，倡导 廉政建设，确保国有资产的保值增值，为企业运营提供保障。

## 组织结构

为持续完善面向全业务运营的组织保障，2010年公司对组织体制进行优化，以进一步强化公司重点专业领域的管理能力，提升全业务网络服务支撑能力，优化和确立后世博工作保障机制。2010年组织体制调整主要包括：设立协同发展部门，以促进全业务领域的资源协同与业务拓展；进一步健全法律事务管理机构，切实贯彻落实中央企业法制工作的要求；加强信息安全管理组织保障，提升信息安全管理水平；强化网络服务支撑，健全全业务运营的网络服务保障体系；设立独立的采购管理机构，提高采购和物流的专业化水平。

中国移动上海公司组织机构图



○ 属地分公司包括：浦东、南区、西区、北区、闵行、松江、宝山、嘉定、青浦、奉贤、南汇、金山及崇明分公司

○ 上海中移通信技术工程有限公司为中国移动上海公司全资子公司

风险管控

2010年，上海公司以内部控制、法律风险管理为抓手，强化信息系统和人员能力建设，健全完善项目安全管理和企业风险防范体系。

在内部控制与审计方面，公司制定《内部审计项目质量控制实施细则》，启用中国移动内控与内审平台，实现内审计划、作业与质量控制管理信息化，在提高内审工作效率的同时使内审工作流程进一步系统化和完善。组织SOX内部控制项目测试和内部审计风险评估工作，实施重点流程专项审计，审计项目覆盖率达到95%，充分发挥内部审计的监督、评价与服务职能，进一步强化公司风险防范管理。

在法律风险管理方面，公司持续开展以法律风险控制为主要管理手段的法律管理工作，识别出200余个法律风险，经测评和分析，梳理了近20个重大法律风险。以制度、流程、法律意识等控制措施，实现对法律风险、尤其是重大法律风险的闭环管理。针对2010年重大经营决策、诉讼纠纷、合同管理等法律工作，充分运用电子化和信息化手段，将法律风险管理系统全面嵌入公司的管理流程，确保法律风险管理的实效性。

反腐倡廉

反腐倡廉工作是企业稳定发展的基本保障。2010年，上海公司严格执行《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《党员领导干部报告个人有关事项规定》、《廉洁自律若干规定》等重要制度，加强对各级领导干部的教育管理；组织开展党风廉政建设专题检查和调研，听取员工对于党风廉政建设的意见和建议；同时，加强纪检监察工作力度，加快惩防体系建设，认真履行监督职能，开展突出问题专项治理工作，构建企业防治长效机制。

完善治理结构，优化审计评价

2010年，上海公司运用系统、规范的评价体系和方法，对公司治理、风险管理、内部控制以及运营管理进行客观评价。

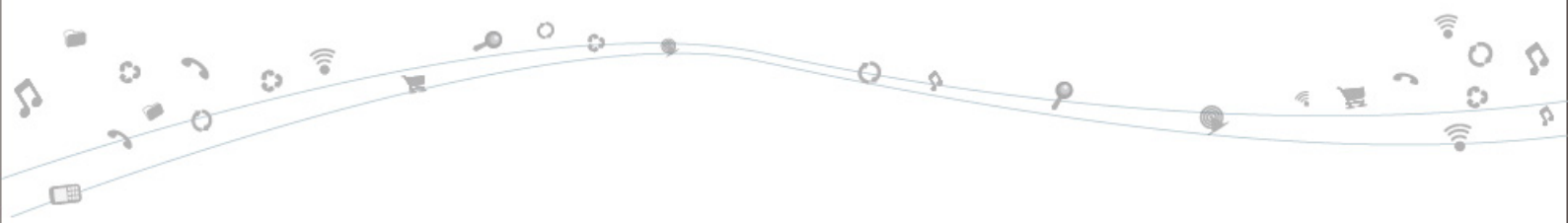
经济责任评价：准确定位“一把手”责任，构建经营绩效指标和分区域经营绩效指标评价体系，从经营绩效和管理责任两方面对被审计单位主要负责人履职情况进行客观评价。

IT风险评估与审计：全面梳理公司信息系统架构，并进行重要性分级；采用国际标准，系统评估并全面掌握公司信息系统潜在风险。

重点流程风险评估：梳理4个机制流程，63个评估点，建立内审内控风险框架及固有风险评估模型。

清风学堂创新廉政教育

2010年，上海公司推出“清风学堂2010版”，在延续原有风格的基础上，把公司世博年“勤俭办博，廉洁办博”的主题作为教育重点，以动漫形式深入浅出地讲述廉政故事，剖析警示案例，探讨廉政思想，弘扬廉政文化，帮助党员管理者和重点岗位员工进一步筑牢思想防线，同时运用快板（廉段子）、彩铃、短信、故事案例等多种形式丰富电子课件的教育内容与形式。累计9,499人次参与此学习，学时7,123.79小时。这一创新性廉洁文化建设工作受到中纪委宣教室、上海市纪委、市经信委、清风杂志和员工的高度评价。





# 6 可持续发展战略与管理

作为企业由“优秀”向“卓越”跨越的核心动力，卓越的企业社会责任是企业日常管理的重要组成部分。2010年，中国移动明确提出可持续发展理念，实现企业可持续发展战略与商业战略的高度融合，为公司在“十二五”期间起好步、开好头奠定坚实的基础。

## 可持续发展战略

### 树立可持续发展理念

中国移动认为，积极承担企业社会责任、努力追求可持续发展，一方面就是要以更加合理的方式组织和管理企业资源，统筹兼顾各利益相关方的需要；另一方面，就是顺应全球可持续发展趋势，开发面向未来、服务于社会关键议题的新技术、新业务，从而更好地满足社会发展需求、创造可持续发展综合价值。

中国移动的可持续发展理念是：基于“正德厚生 臻于至善”的核心价值观，统筹现在与未来、兼顾企业与相关方，实现经济、社会、环境可持续发展。

#### ◎ 统筹现在与未来

既满足当前增长又要为未来发展拓展空间，在巩固当前优势的同时，准确把握趋势和应对变化，储备战略性资源，开发新技术，拓展新领域，赢得新的发展空间。

#### ◎ 兼顾企业与相关方

既要关注自身发展又要兼顾外部和谐，在谋求自身发展的同时，获得利益相关方的理解、认可和支持；将可持续发展的潜在机会转化为企业与利益相关方共同的价值增长。

#### ◎ 实现经济、社会、环境可持续发展

**经济可持续发展：**具有良好的运营效率和风险管控水平，在不同环境、不同阶段，均能保持持续的价值创造与商业成功。

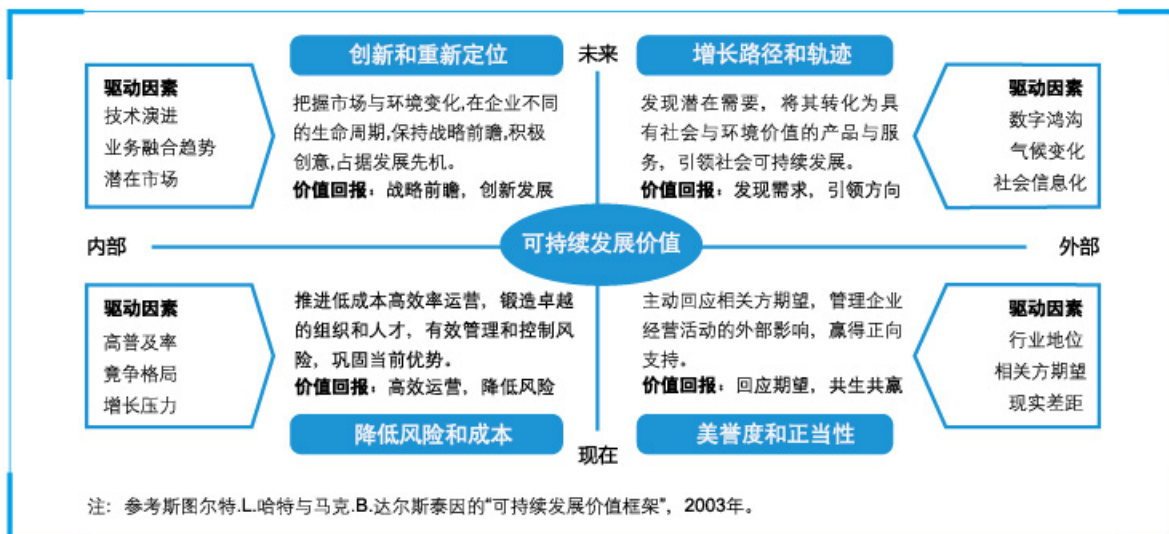
**社会可持续发展：**不以损害利益相关方为发展代价，并能为推动社会文明进步、促进公平与共享做出贡献。

**环境可持续发展：**以资源节约、环境友好的方式实现发展，达到人与自然和谐共生。

### 创造可持续发展价值

通过贯彻可持续发展理念，不断提升自身可持续发展能力，中国移动努力追求在不断变化的产业和社会环境中创造丰富的可持续发展价值，在实现企业自身可持续发展的同时，为社会重大议题的解决贡献力量，实现企业与利益相关方的共生共赢。

中国移动可持续发展价值框架



## 可持续发展管理

2010年，上海公司在秉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

**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；

**实施建设智慧城市行动：**丰富个人信息化应用与服务内容，拓展手机媒体化和多用途化，开发行业信息化应用方案，助力建设“智慧城市”；

**实施投身社会公益行动：**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：**以创新打造持续增长引擎，建立低成本高效益新优势。同时完善员工权益保障，拓展员工职业发展通道，努力实现企业与员工共成长。

### 完善社会责任管理体系

2010年，上海公司围绕集团公司可持续发展理念，从策略管理、执行管理、绩效管理和沟通管理四大领域入手，稳步推进可持续发展工作，并荣获集团“最佳CSR管理奖”。

**在策略管理方面，**制定并下发《2010年上海公司企业社会责任工作指导意见和总体工作计划》；深入推进CSR风险管理体系建设，形成CSR风险识别清单、风险控制计划和风险议题专题报告。

**在执行管理方面，**开展年度计划组织落实与执行跟踪、关键议题实践与管理；策划并开展扶贫帮困、捐资助学等公益活动，开展“点亮视界”上海移动助困复明公益项目，“中国移动中小学校长培训”项目；持续推进“136绿色城市行动”。

**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2010年优秀社会责任案例评选，策划《爱，让生命更美好》、《助力打造成功、精彩、难忘的上海世博会》、《136，共建和谐绿色城市》等案例材料的撰写和申报。其中《助力打造成功、精彩、难忘的上海世博会》荣获“2010年度中国移动CSR十佳实践奖”。

**在沟通管理方面，**开展“中国移动人的责任”主题宣贯系列活动，包括短信宣贯、员工社会责任书签名、社会责任博粹论坛、征文活动等，并组织开展CSR中高层人员专题培训，推动企业社会责任观深入人心，达成共识。编制《2009年企业社会责任报告》（中、英文版），并借助世博契机发布报告，推动利益相关方沟通，系统展现企业社会责任的绩效与挑战。



上海公司开展“中国移动人的责任”主题宣贯



## 利益相关方沟通

与相关方保持常规、透明和真诚的沟通是企业提升管理能力、规避风险和实现可持续发展的重要载体。2010年，上海公司进一步完善相关方沟通体系建设，在保持日常沟通持续进行的情况下，针对相关方关注的重点进行了专项沟通。

### 相关方构成与回应

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"> <li>日常沟通</li> <li>专项沟通</li> <li>工作会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>带动就业、贡献税收</li> <li>促进行业健康发展</li> <li>提升城市信息化水平</li> <li>参与世博，服务世博，保障世博工作</li> <li>推动节能降耗减排</li> <li>TD创新与推进</li> <li>可持续发展体系建设</li> <li>共建共享</li> <li>公益慈善项目合作</li> </ul>	P4, P10-P12, P18, P23-P39
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作伙伴培训</li> <li>招投标管理</li> <li>工作会议</li> <li>合作伙伴联谊会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业健康、持续发展</li> <li>稳定的合作机会与能力提升</li> <li>合规性管理、检查与反馈</li> </ul>	P10, P18, P28
公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>公众满意度测评</li> <li>社区活动</li> <li>社会公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与社会共享经济发展成果</li> <li>健康通信环境</li> <li>企业运营对环境的影响</li> </ul>	P10, P17-P24, P28-P34
同业者	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期沟通</li> <li>行业论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有序竞争、和谐竞争</li> <li>行业和谐发展</li> <li>社会责任项目交流</li> <li>共建共享</li> </ul>	P10, P29
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户满意度调查</li> <li>客户投诉与客户服务</li> <li>客户体验和交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质、绿色的网络服务</li> <li>信息安全与隐私保护</li> <li>明白消费、资费透明</li> </ul>	P10, P16-P22
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司年报</li> <li>交流会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现国有资产的保值增值</li> <li>稳定持续的投资回报</li> <li>良好的公司治理结构</li> </ul>	P4-P8
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工满意度调查</li> <li>培训</li> <li>职代会</li> <li>慰问与家访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益保护</li> <li>员工安全与健康</li> <li>职业生涯发展</li> </ul>	P13-P15



## 重点沟通稳步推进

### ○ 与政府

2010年10月31日，中国移动董事长王建宙在世博园向温家宝总理汇报全球首个TD-LTE演示网的发展概况及运营情况。中共中央政治局常委、国务院总理温家宝，中共中央政治局委员、国务院副总理王岐山，中共中央政治局委员、上海市委书记俞正声等在王建宙董事长、李跃总裁和上海公司领导陪同下，现场体验由中国移动采用我国主导的TD-LTE技术建设的全球首个TD-LTE演示网。温家宝总理高度称赞TD-LTE不仅是世博会的亮点，而且象征着我国可以在通信业上走在世界的前列，并勉励从三代到四代还可以继续创新，取得更大的成绩。

### ○ 与客户

2010年初，上海公司汇集全国各地的酒店、机票等商旅合作伙伴、用户嘉宾，在上海召开“商旅无忧 共行天下——中国移动12580客户答谢会”，将12580生活信息综合服务平台呈现在公众面前，并与客户进行充分交流，以提升服务水平和质量。

2010年3月13日，上海公司第五次参与由解放日报主办的第22届“迎世博3·15为民咨询服务活动”。公司劳模九江厅经理景伟娟及其他部门资深员工代表，为广大消费者提供面对面的咨询服务，与近百位新老客户进行互动，听取意见，答疑解惑。



10月31日，中共中央政治局常委、国务院总理温家宝视察TD-LTE

### ○ 与价值链伙伴

2010年6月在全球运营商组织NGMN召开的全球产业大会上，上海公司参与集团联合包括大唐移动、中兴、华为、摩托罗拉、诺基亚西门子、阿尔卡特朗讯，终端芯片厂商创毅视讯、Sequans、三星和测试仪表厂商安立、安奈特公司等中国企业在内的全球产业TD-LTE端到端产品发布会，标志TD-LTE即将进入全球规模试验新时期。

### ○ 与公众

2010年，上海公司积极展开世博宣传，信息通信馆、TD-LTE演示网等全面亮相，开展“中国移动世博媒体采访团体验之旅”活动，来自北京、江苏、福建、四川等地的媒体450余人参加，在全国范围内掀起世博热潮。

### ○ 与同业者

2010年6月8日，上海公司与市经信委签署《2010年度服务合作协议》。根据协议，上海公司将组建世博专网，完成总计150万户家庭的光纤到楼、到户覆盖，确保年内实现家庭宽带2M及以上用户占90%以上。另外，为推动物联网产业发展，上海移动发起并与17家产学研单位联手在浦东张江成立了“上海物联网产业联盟”。



公司举办“重要客户世博信息之旅”活动



## 立足可持续发展

稳固的内部管理是实现企业可持续发展的重要基石。上海公司一直谋创新求发展，并致力于建设稳定、满意的员工队伍，为实现企业的长期战略发展奠定基础。

### 以创新求发展

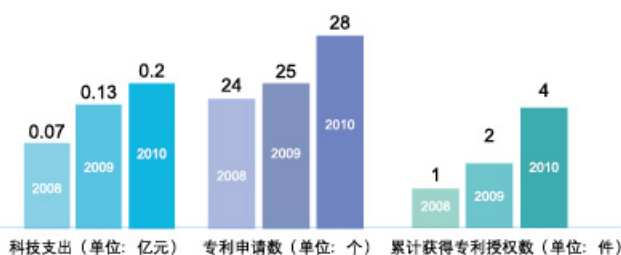
2010年，上海公司深化“新客户、新话务、新业务”驱动，在完善内部创新管理的基础上，立足创新发展，不断研发新技术、拓展新业务，创新成果不断涌现，为企业运营提供持续动力。

#### 完善创新管理

上海公司积极营造创新环境，建立健全重点、专业、基础三层面的创新管理体系。公司内部形成了以团队为主体、全员参与为基础、跨部门协作为关键、技术业务管理创新相结合的良好氛围，取得丰硕创新成果：

**重点创新稳步开展：**全年共申报创意92个，采纳并实施8个，部门参与率达到72%；

**专业/基础创新跃升：**全年共申报专业创新创意266个，采纳实施159个，部门参与率达到95%；申报基础创新创意203个，采纳106个，部门参与率达到79%。



#### 完善中国移动战略预警平台建设

中国移动战略预警平台是由上海公司承建，可提供各类战略数据信息、分析报告等预警决策产品，满足多维度数据支撑需求的全国战略管理电子交流平台。

2010年5月，上海公司完成战略预警平台三期的上线工作，提升平台的易用性和体验性；打造智库管理平台，提升战略人才管理水平，建设战略条线成果共享库，并通过积分管理激励推动共享；建立以主题分析为主体的省级决策支撑体系，并以决策支持为导向重构和完善定量数据库。三期上线后，新增上传报告251篇，新增发贴数496贴，远远超越2009年。且博客上线后有19省68名研究人员开通博客，发表博文近400余篇。

### 新技术

上海公司不断创新技术，在TD、网络技术等方面大胆突破，为用户提供更加优质的服务体验。

全力以赴开展TD试验网建设，推进TD建设运营与演进。TD示范区建设顺利推进，行业应用初见成效，TD客户已达120万。打造世博TD-LTE演示网，开发7大类特色业务，大力推进TD-LTE标准化及终端产业链成熟。

全年聚焦TD、M2M业务发展、垃圾短信拦截、云计算等领域，推进8项重点创新项目。实现研究类科研项目立项38项、成果引入类项目24项、集团级新技术试验类项目26项，申请国家发明专利30项、PCT国际专利申请2项，为网络规划及未来网络演进进行技术储备。

积极参与技术标准的设计与设定。2010年发布的技术标准包括《中国移动TD-LTE世博演示网设备功能规范》、《上海世博会TD-LTE演示网室外宏站工程建设说明》等，并参与制定由工信部发布的《三网融合分网合成系列标准》。

#### 2010年公司部分创新成果及外部获奖一览

成果获奖	
TD-SCDMA Femto系统解决方案研究	中国移动科技进步奖二等奖 网络前瞻性发展研究优秀项目奖
世博园区TD-LTE演示网项目	中国移动科技进步奖三等奖
无线传感器网络与移动通信网络结合的关键技术与应用研究	中国移动科技进步奖优秀奖
提高ABIS资源分配成功率	中国移动质量管理小组活动一等奖
提高业务支撑系统故障告警及时率	中国移动质量管理小组活动二等奖
数据业务系统监控新方法的研发	中国移动质量管理小组活动优秀奖
集体奖项	
通信行业管理创新先进企业	
第七届全国通信行业“企业管理现代化创新成果”一等奖	
上海世博会信息化技术攻关成果特别奖	
第二十三届上海市优秀发明选拔赛金奖	
全国优秀质量管理小组	

## 新业务

上海公司在巩固发展传统语音市场的同时，不断优化和创新增值业务、数据业务以及多媒体综合信息业务等领域的服务与产品，发掘与满足客户需求。

**面向政企客户**，不断优化集团产品，试点开发企业一卡通、主叫彩铃、展会通、IMS融合通信产品等19项本地产品，开发世博手机票、无线官网、世博手机报、世博信息亭等22类世博产品。大力推进TD网络建设和应用试点示范区建设，在智能停车、无线政务、智慧医疗、数字社区等重点项目上取得突破。集团信息化收入达7.1亿元，客户达到11.3万家。

**面向家庭客户**，积极拓展家庭通信与家庭接入市场，全年发展家庭宽带客户3万户。加快接入网建设，基站自有光纤接入比例达84%，城域网光纤利用率18%。光交接箱部署达520个PON网络综合业务接入区159个，新增宽带接入能力约15万线。

**面向个人客户**，大力推广WLAN业务。完善高校、写字楼、四星级以上宾馆、营业厅等热点区域的WLAN覆盖，丰富本地PORTAL功能。截至2010年10月底，WLAN热点规模达到3,000个，WLAN使用用户数增长3倍，达9.1万户，全国排名第四。

大力培养战略型数据业务，积极探索移动互联网、物联网等新兴领域，率先启动IMS业务试商用，取得第一单基于CM-IMS业务规范的IMS业务。推进Mobile Market (MM) 统一门户协同建设，加快MM规模发展，将MM打造成自有业务一站式下载、综合营销以及孵化聚合第三方应用的平台。截至2010年底，MM开发者超13万，活跃客户数超66万，均居集团前列。



中国移动与浦发银行在上海签署战略合作协议

### 世博特色集团WLAN业务

世博特色集团WLAN业务是上海公司首次大规模投入使用的无线宽带产品，主要面向世博局行政中心、新闻中心和各重要场馆办公应用。考虑到使用者的特殊性、即时性和重要性，还提供免认证服务，工作人员在指定区域无需认证，即可享用到高速的WLAN服务。



上海公司西区分公司在金沙雅苑开展新业务



上海公司“智能停车系统”，可以即时查询车库剩余车位信息



## 创造满意员工

上海公司紧密围绕“奋进年”工作重点和“世博保障”工作主题，加强队伍建设，实施关爱工程，保障员工权益，依托企业发展为员工提供良好的发展平台，助力员工与企业共发展。

### 助力员工发展

2010年，上海公司积极探索全业务战略对全员能力的要求，完善人才培养和职位族体系，全面提升员工职业能力，组织并完成各类培训项目共670项，员工培训满意度达96%，有效支撑企业在新环境中成长对于人才的需求，助力实现员工发展。

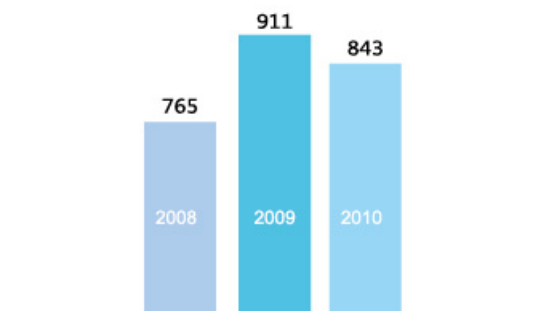
**系统入职培训。**改革创新系统化的见习期管理模式，对新入职的应届研究生实行见习期集中管理，按专业条线分班进行系统化、全方位的带教轮岗，使他们尽早掌握专业知识技能、适应岗位要求。2010年该培训覆盖44名春季研究生和31名秋季研究生。

**培养属地高能级人才。**持续推进“新绿地培训”，以“正心、明道、优术、聚合”为主题，从个人道德素养提升、管理能力提升和综合素质训练等方面策划，使属地派遣制骨干员工尽快适应全业务的竞争格局，为公司提供高质量的人才储备。

**加强新技术培训。**公司为不同专业的技术团队制定分层次、分专业、理论实践结合的培训计划。相继开设“TD-LTE技术及业务专题培训”、“MSC POOL操作培训”和“业务保障操作技能培训”等课程，为培养员工掌握先进的信息技术、保证高质量的信息技术服务提供强有力的支撑。

**完善职位族体系。**完善职位族体系及职业资格标准建设，积极开展职位族管理试点，并以职业资格标准体系为标杆开展认证评估工作，2010年员工通过数达143人。配合完成业务、技术类初、中、高级职位的职业资格认证推广工作，累计认证人数700人，促进员工的职业能力发展。

本年度获得晋升（含升职和升岗）的员工数（单位：人）



#### 员工培训信息

指标名称	2008年	2009年	2010年
培训总费用（单位：亿元）	0.11	0.15	0.17
培训人数（单位：万人次）	6.63	4.84	5.64
员工平均培训时间（单位：小时）	53.96	54.18	50.75

#### “蓝色炫光计划”为员工创造良好职业发展通道

为适应公司业务经营发展要求，上海公司在2004年启动“蓝色炫光计划”，包含“百名工程硕士”和“百名工商管理硕士”进修计划，至今已成功举办八届，累计培养工程硕士257名，工商管理硕士100名。

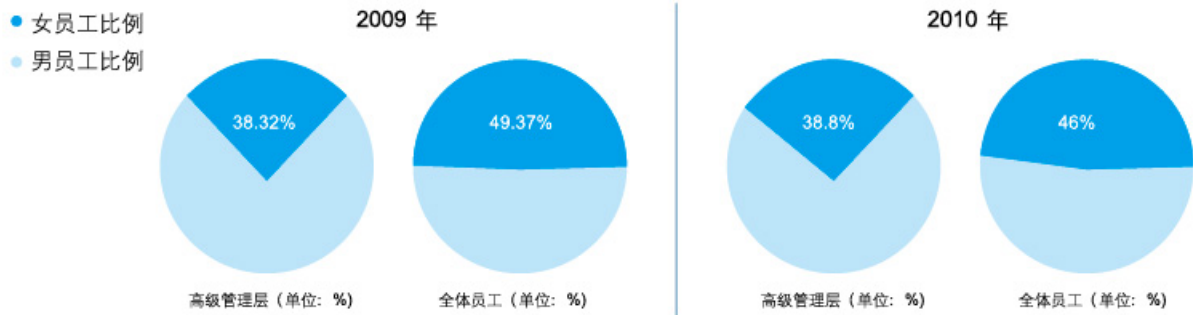
2010年，公司继续推进“蓝色炫光计划”，完成工程硕士和MBA的选拔录取工作，工程硕士和MBA各录取30人。为员工提供良好的发展平台，助力员工与公司共成长。



## 保障员工权益

保障员工基本权益是打造满意员工队伍的基础工作。上海公司将员工权益置于首位，确保男女平等、同工同酬、安全生产，并严格执行职工代表大会、平等协商等管理机制，保障员工权益。

### 上海移动员工性别构成



**坚持职代会制度，确保企业民主管理。**2010年3月，公司召开第三届第一次职代会暨工会大会，选举产生公司第三届工会委员会委员、经费审查委员会委员，表决通过公司第三届职工代表大会五大会专门委员会名单和工会第三届女职工委员会名单。开展工会主席巡回活动，搭建员工与企业有效沟通的桥梁，2010年共巡回基层单位21家，获取员工建议88项。

**坚持平等协商、集体合同制度。**公司组织职工代表、协商代表等开展《集体合同》、《女职工权益保护专项集体合同》及平等协商协议履行情况巡视和检查，并召开第九次平等协商会议，围绕进一步促进劳动关系和谐、改善员工福利、劳动安全生产管理、加强对女职工的保护等内容，与行政协商提出五项建议，形成会议纪要并拟订第九次平等协商协议。

**深入贯彻《劳动合同法》相关规定。**公司制定并试行《员工劳动合同试用期考核管理办法》，提升基层对试用期内新员工带教的科学性和规范性，建立和谐进取的劳动关系，得到基层部门的积极响应和一致认可。

**关注员工健康安全，推进安全生产。**积极开展安全宣传教育培训，组织“安全生产月”活动，期间共下发《职业卫生健康手册》1,039本；组织员工参加“中国移动2010年安全生产知识竞赛”，参与人数达到7,554人，占总人数的86.1%；针对世博会开展“整治安全隐患，保障世博安全行动”，“平安世博双百日行动”，2010年全年无安全生产事故发生。



公司召开第三届第一次职代会暨工会大会



员工效能调查 注重顺畅沟通

公司召开第三届第一次职代会暨工会大会

员工效能调查 注重顺畅沟通

公司召开第三届第一次职代会暨工会大会

员工效能调查 注重顺畅沟通



## 全面关爱员工

上海公司不仅为员工提供良好的职业发展机会、保障基本权益，还通过多样化举措关爱员工，建设和谐劳动关系。

**探索创新薪酬管理模式。**研究差异化薪酬体系，策划个性化福利项目。公司在原有补充医保的基础上，新增人身保障项目，使员工能自由选择、组合福利项目，量身定制保障计划。申请专项奖励，加大对一线员工和派遣制员工的倾斜力度，极大激励员工的工作积极性。

**继续深化“员工心理支持行动”。**组织“走进员工心理支持行动”大型讲座及员工心理支持行动志愿者招募，参与培训员工达157名，招募志愿者216名，满意率96.6%；发放《员工心理支持行动使用指南》，推出“关爱++卡”、“快乐园”主题文化沙龙活动、“关爱家访”等“世博园区服务人员心理支持行动”五项新举措。

**帮扶关爱困难员工。**2010年公司组织“爱心互助日”募捐92.4万元，所有募捐款列入公司帮困基金。2010年帮困补助员工339人次，帮困补助金额为82.97万元；公司领导上门慰问困难员工、住院员工、劳模等26人次，基层各单位各类慰问近10,000人次。

**丰富员工业余生活。**组织“攻坚奋进迎世博，领跑城市信息化”为主题的拔河比赛、唱歌、户外联谊等活动；举办“相约世博，合力奋进；激扬赛场，炫我风采”为主题的第三届运动会，运动会历时4个月，有1,131余人次经基层初赛进入公司决赛，成为历届运动会中参与人数最多的一届运动会。

**关心老员工。**开展多层次、全覆盖的“冬送温暖夏送清凉”活动，进一步巩固夕阳红学院文化娱乐阵地作用，践行四个“老有”的要求，组织开展“精彩世博，共创和谐”上海移动离退休老同志与世博同行主题系列活动，彰显老同志“与世博同行，与夕阳同辉”的良好精神面貌，让老同志分享社会发展成果。



第五期“快乐园”主题文化活动



第三届运动会开幕式



世博员工集体婚礼现场

### “分享世博”，享受生活

以世博倒计时600天为起点，上海公司开展以“世博，让工作更专业、让环境更洁净、让身体更健康、让视野更开阔、让沟通更顺畅、让你我共成长”为主题的6大板块14项系列活动。

结合特殊纪念日，公司开展迎“六一”观世博亲子活动、庆祝建党八十九周年手机摄影比赛、“相约世博，情牵你我”单身会员“七夕”联谊活动等七大系列活动，活动吸引公司9,000多位员工及520多位子女和家属积极参与。

## 6 保障责任通信

优质的网络和服务质量是通信企业促进经济发展和社会和谐的重要责任。2010年，上海公司围绕“质量领先、运行高效、支撑有力”的工作方针，秉承“客户为根，服务为本”的理念，不断攻坚克难，进一步扩大投资，完善网络覆盖，加大TD建设力度，继续推进绿色、安全网络建设，通过多样化举措追求满意服务，为用户提供负责的网络通信保障。

### 打造放心网络

稳定、可靠、优质的网络是移动通信运营商企业发展的根本。面对选址困难、站源变少、网络设备老化等客观情况，2010年上海公司确立2G、3G、WLAN和TD-LTE“四网协同”的网络建设策略，加大投资，多方协调，并通过“网络质量提升”专项行动打造放心网络，为客户提供畅通的网络体验。

### 优化网络覆盖

在郊区，在完成基础网络覆盖的基础上，2010年上海公司继续推进GPRS、EDGE和TD网络建设。截至年底，公司9个郊区GSM网络和GPRS网络已实现全覆盖，基站总数达到5,047个，较2009年增加219个，并且所有基站均开启GPRS，农村地区的EDGE网络覆盖率超过99%，同时，公司加大TD基站建设力度，郊区NODE B总数达到了1,576个，实现TD网络对郊县城镇的全覆盖。

在中心城区，网络规模不断扩大，2G新增载频20,197个，总数达151,778个；TD新增载扇6,554个，总数达29,579个；WLAN热点达到3,450个，同比增长超过200%；新增PTN汇聚点145个，接入点51个。通过融合组网实现2G/3G网络平滑过渡，覆盖率达到同区域2G覆盖率的98%。完成166个弱覆盖区域建设，对于地铁、大桥、隧道、重要楼宇、世博重要场馆等重点区域进行专项网络质量提升。网络质量满意度明显改善，较年初提升9.1个百分点。

#### 基站数量

指标名称	2008年	2009年	2010年
郊区基站数量（单位：个）	-	4,828	5,047
TD基站数量（单位：个）	3,108	3,754	5,200

#### 网络运行指标

指标名称	2008年	2009年	2010年
无线接通率（单位：%）	-	98.55	99.25
短信全程接通率（单位：%）	99.22	99.24	99.58



#### 上海公司金桥网管中心全面投入使用

2010年，由上海公司建造的亚太地区最大的网管中心——金桥网管中心全面投入使用，首次采用综合性的展现、一体化的指挥保障系统作为世博通信保障的支撑系统。该中心实施全专业集中监控管理，实现对关键业务的支撑保障，全面提升网络与信息安全防护能级，满足上海地区全方位的网络保障需求。

#### 上海移动实现长途一级干线连续1,000天无阻断

2010年8月22日，上海公司负责保障京津沪等重要省际移动通信命脉的传动中心，迎来具有历史意义的一天，其维护的京津沪、南沿海、上海-青岛三条干线光缆，实现累计无阻断1,000天目标。上海公司成为中国移动从2007年至今，连续历经奥运、世博两大盛事超高强度通信压力考验，唯一一个长途一级干线连续1,000天无阻断的省级分公司。



## 提升应急通信保障

强大的应急通信保障能力是紧急时刻确保公众生命、财产安全的坚实屏障。尤其“世博年”中，上海公司一直将应急通信保障工作放在重要的位置，强化日常演练与准备，确保应急通信工作的良好开展。同时，为保障重大节庆日通信网络质量，公司通过预测人流与通信压力峰值手段，提前对世博园区、地铁区域、大型商业区、广场、高校、居民区、交通枢纽等热点区域进行网络扩容升级，配备移动应急通信车，以满足人流密集区域的突发话务激增需求，确保高峰时刻的通信顺畅。

### 应急通信保障指标

指标名称	2010年
各类应急通信保障工作总计（单位：次）	239
出动应急通信车（单位：车次）	270
投入应急通信设备（单位：套次）	285
应急通信保障出动人员数（单位：人次）	104, 233
大型应急通信车辆保有数（单位：辆）	39

### 助力“11.15”火灾救援

2010年11月15日下午，上海市静安区胶州路728号一栋28层住宅楼发生特别重大火灾事故。上海公司应急通信车与油机车第一时间开赴事故现场，距失火大楼仅300米的事故区域展开应急救援，保障事发地点通信畅通，确保火灾救援指挥协调工作顺利进行。同时，距火灾发生地仅200米的移动营业厅即时为受灾居民提供应急通信服务，帮助近20名求助者成功联系到亲友。



## 建设绿色网络

在确保网络稳定运行的基础上，上海公司继续深入打击不良信息、垃圾信息传播，积极管理网络运行产生的环境影响，为公众提供绿色网络。

## 优化电磁辐射管理

电磁辐射是公众担心与关注的问题。多年来，上海公司始终致力于电磁辐射管理，确保基站辐射达到国家标准。2010年，公司坚持“先沟通，后建设”的原则，积极组织各种形式的沟通活动，进行专业讲解，打消公众疑虑，并确保所有新建基站均通过所在社区和相关部门同意或批准，为社会创建放心、健康的通信环境。

### 创网络无忧，防辐射知识大集合

2010年5月，上海公司崇明分公司开展“创网络无忧，防辐射知识大集合”宣传活动，现场进行辐射测试对比，以量化数据提升用户对手机辐射的感知度，并通过海报、口袋书、现场有奖竞答等宣传方式进行防辐射知识宣传，消除用户对手机辐射的误解、提高用户对防辐射知识的认知。



## 建设健康通信环境

上海公司持续巩固垃圾信息与不良信息治理成果，通过健全体系、专项整治、弘扬健康向上通信文化等形式，为用户营造健康通信环境。

2010年，上海公司建立不良信息拨测中心，成为中国移动辐射全国的三个拨测系统之一。该系统在全国率先实现省际垃圾短信智能分析功能和骚扰电话自动回拨录音取证功能，对判定为淫秽色情的网站进行及时封堵。截止11月底，全国拨测的网站数超过160万个，累计发现并封堵淫秽色情网站7.2万个，不良信息省际举报量较年初下降33%。

公司每周召开例会，持续优化监控拦截策略，不断提升拦截效率，并结合入网协议和客户承诺书，形成预防后堵的治理体系。2010年1-12月点对点垃圾短信被举报量日均为472件，同比下降61%。每万用户被举报量降至4.9件，误拦截投诉率低于日均0.1件。

同时，上海公司通过多种形式发动公众举报不良信息与垃圾短信，开展垃圾短信举报有奖活动，用户积极参与，累计举报垃圾短信发送号码近15,000个。

上海公司还不遗余力地与用户共同弘扬积极健康文化，大力推广“海段子”，借励志、幽默、贴近生活的手机短信传递祝福，鼓舞人心，积极宣扬优秀手机文化，为建设一个绿色健康的通信环境打下良好基础。

## 保障客户信息安全

2010年，上海公司进一步加强信息安全管理，优化网络安全管理体系，扎实推进安全工作的实施，网络与信息安全工作再上新台阶。

**强化组织体系保障：**在网络部设立信息安全管理部，归口管理公司的信息安全工作，组织制定信息安全责任体系和各项管理制度，指导、监督和考核公司内部的信息安全管理工作；

**优化安全监管手段：**运用尖端防御技术，重点加强高风险事件的防范，构筑信息通信安全屏障；建立根据客户信息查询时间异常及频次异常的实时监控预警机制；建立双人操作、高级权限监控等机制，加强业务机制和信息安全管理监控，保障客户隐私。

### “整治手机淫秽色情专项行动”成果显著

自2009年11月至2010年12月，上海公司分三个阶段有序落实“IDC网站接入、完善互联网推广监测与手机实名制管理”等八项重点工作，全面开展整治手机淫秽色情专项行动。

整治期间，累计关闭疑似低俗互联网站4,558个，WAP网站126个；建成15个备案中心，完成125个IDC直销接入网站的真实性核验，累计关闭未备案网站3,158个。通过媒体报道、用户投诉和自查自纠等途径，逐步完善黑名单库，严格杜绝违规网站接入，与全部梦网合作伙伴签署信息安全承诺书。

2010年11月，上海公司被全国“扫黄打非”工作小组办公室授予“打击互联网和手机媒体传播淫秽色情信息有功集体”荣誉称号。



上海公司参与“青少年净化网络信息环境集中行动”



### 落实“五条禁令”，强化信息安全管理

2010年，上海公司严格落实集团下发的《关于实施中国移动客户服务“五条禁令”的通知》，通过制作“五条禁令”手册和海报，重点对接触客户信息的相关岗位、全市营业厅、10086热线进行“五条禁令”学习宣贯，同时结合全年工作重点、焦点、难点问题，从客户信息安全、业务办理规范、代理渠道规范管理等方面入手，在全公司范围内开展自查自纠工作，杜绝重大违规事件。



## 追求满意服务

2010年，上海公司不断健全服务体系，强化以客户为中心的理念，对外构建“便捷、高效”的客户服务体系，对内打造“精确、协同、便捷、高效”的服务运营管理和客户关系管理体系，塑造“满意100”服务形象。

经过不断努力，上海公司客户满意度始终保持同业领先水平，在上海市电信行业行风测评中连续四年位居三大运营商之首。

- 客户标准满意度“73.9%”，较2009年提升“4.78”个百分点。
- 热线客户满意度、人工接通率、一次解决率均达到85%。
- 营业厅满意度“86.06%”，较2009年提升6.11个百分点。

### 依托客户监督委员会，切实提升客户服务水平

“客户监督委员会”是上海公司为提升网络质量和服务质量，听取公众意见和建议的重要沟通平台，由社会各界具有影响力、有代表性，且热心于社会公益事业的人员构成。该委员会多次通过不同形式为公司网络质量、服务质量献计献策，特别是在客户经常涉及的移动相关领域，提出宝贵建议，为提升公司整体服务质量发挥切实作用。

2010年，公司进一步细化客户监督委员会工作，建立公司客户监督委员会监督工作计划和实施细则，发挥客户监督委员会与公司服务职能部门的桥梁作用，及时落实社会公众热点、焦点问题的整改工作。未来，公司将会进一步强化委员会委员与属地分公司之间的互动，促进监督作用的更好发挥。

### “四心”服务 满意100

- “透明计划更放心”。业务扣费主动提醒，增值业务统一查询退订、收费争议均给予一日回复，收费误差实施双倍返还。
- “绿色计划更安心”。全面治理不良信息，对各类欺诈信息及时做好警示宣传。
- “便捷计划更贴心”。营业办理等候不超过10分钟，热线人工接通控制在15秒之内，同时提供业务的电子渠道便捷办理。
- “质优计划更称心”。提供多达40余项移动优质业务产品。



## 打造便捷服务

2010年，上海公司持续完善窗口服务，进一步提升电子渠道服务能力，简化程序，多途径打造便捷服务。

**营业厅便捷服务：**启动流动收费高峰应急措施，由现场流动人员在业务高峰为等候客户提供现金销售不记名充值卡、网上营业厅业务受理等服务；开展“迎世博营业厅服务力提升项目”，覆盖公司全部300多家营业厅，并成功实践“全员培训+现场辅导+督导”的新型复合式培训模式，有效提升营业厅的服务品质，客户满意度提升40%以上，成效显著。

**电子渠道便捷服务：**在集团内率先实现全部业务电子渠道同步受理，率先开发完成短信智能机器人功能，实现所有自有业务一个界面统一查询、订购和退订，电子渠道业务办理占比达82%，居集团首位。

**多途径优化服务举措：**在10086客服热线设立专家服务，提升专席服务能力，降低客户重复拨打率；不断提升窗口服务水平，服务热线实现日、韩、德、西班牙等8个外语语种服务，世博期间，人工服务总量达22.6万次，服务热线人工接通标准从30秒下调至15秒，且接通率达95%以上。

### 专席建设：专家团队，集中管理

上海公司改变“前台统一受理”的传统模式，设立投诉预处理专席、世博专席、TD、数据等专席，形成专家服务团队，变散点接触为集中管理，提高服务效能。

**投诉预处理专席：**强化投诉预处理专席的职能，有效把控好客户投诉的热点、难点问题。投诉预处理专席网络类投诉量下降幅度达55%，总体投诉受理量明显下降。

**12580世博专席：**一点支撑全网，为全国客户提供世博票务预订及信息咨询86.3万次，专席15秒接通率保持在95%以上，累计销售世博门票近30万张，客户满意度逾99%。



## 完善消费管理

合理优化资费，确保准确计费，是诚信经营和关注客户的基本点。截至2010年底，上海公司通过多种举措调整资费体系，资费水平五年下降70%。

公司加强互联互通技术创新应用。公司在国内率先实现网络调整结算话单自动验证和结算话单动态基线实时监测功能，网间结算差异率小于0.1%。

公司上线新系统向客户提供多项透明消费专项服务。8月份全面完成不规范订购关系清理工作，共清理150万个不规范订购关系，并建立订购关系一致性常态化比对机制，进行7个重点业务平台的全量订购关系比对。



营业厅员工为顾客耐心解答和提供资费咨询

### 多途径促进透明消费

- **增值业务统一查询退订服务：**客户可通过短信、IVR、WAP掌上营业厅以及WWW网上营业厅查询和退订业务，退订失败率降至1.67%。
- **业务订购二次确认和业务扣费主动提醒：**实现部分自有业务和梦网业务订购的二次确认和扣费提醒服务，使消费更透明。
- **梦网业务先退费、后查证：**对于公司自身或SP等违纪导致的收费投诉，立即返回费用。经核查确为因计费错误而多收、错收的费用，全部予以双倍返还。
- **流量提醒服务：**向手机上网、数据卡上网和G3上网本客户全面提供数据流量短信提醒服务。截至2010年10月，GPRS使用客户对该服务举措的认知度已超过60%。



## 响应客户需求

上海公司建立投诉处理的闭环流程和全方位投诉处理协同机制，完善以客户感知的投诉管理体系，持续推进投诉满意率的提升。

**健全投诉预警机制：**固化发挥投诉导航作用，不断优化投诉知识库，积极推进协同平台、GIS平台的应用，建立健全系统化的投诉预警机制。

**推进协同处理投诉：**运用合署办公等载体，在建立网络类协同处理机制的基础上，逐步推进到其他各对口的单位，形成突发事件、重大事件的协同处理机制；

**优化整合服务流程：**深入推进学科带头人（业务骨干）的支撑层级，推进员工投诉处理技能提高，强化预处理专席职能，拓展转接范围，有效把控好客户投诉的热点、难点问题；

**深化投诉显性化：**深化投诉热点、难点处理分析，每月形成10多份专业分析报告，使问题显性化。

### 与监管机构合作,快速响应客户投诉

上海公司与市通信管理局市场监管处实时联动，及时沟通，响应和处理客户投诉。2010年共处理纠风实例15个，主要涉及小区网络覆盖、服务态度等问题。

## 服务特殊人群

针对老年用户、残疾人等特殊用户群体，上海公司不断创新个性化、贴心服务，为他们提供享受现代通信技术的便利。

**面向老年人用户，**为60岁以上老年人提供10086热线定制化菜单，并实行人工服务优先处理，每月接入话务量约15万通。为70岁以上老年人，设计资费优惠的“科技助老卡”，2010年“科技助老卡”再次升级，可叠加“安康通”业务，老年人可充分享受公司提供的优惠资费和各类便捷服务。

公司还开展服务进社区活动，指派员工上门为老年客户讲解，普及网上、短信营业厅及垃圾短信过滤软件等操作知识。2010年共开展20场服务进社区活动，有1,600名老年客户参加。

**面向残疾人用户，**公司特制定《营业厅残障客户服务规范》，并在全市93家营业厅建设残障通道、残障设施，月均提供残障服务2,150人次。在世博会倒计时30天之际，上海公司西区分公司开展“世博残障人士绿色通道服务演练”，让员工了解并掌握服务要领，确保“无障碍”服务的可持续性。



贴心为老人服务

## G 建设智慧城市

发挥信息化对现代城市发展的推进作用，建设以数字化、网络化、智能化为主要特征的“智慧城市”是上海公司推进信息化战略，实现“移动让生活更美好”理念的核心。上海公司深入挖掘人们生活信息化和智能城市管理需求，提供丰富个人应用，着力实施信息助企，试点推行“智慧城市示范区”建设，助力提升城市智能化水平。

### 推进农村信息化

上海公司依托“农信通”平台，为郊区信息化建设贡献力量，尽力推动“三农建设”。2010年，公司对农信通平台追加投资近100万进行三期优化，引入上海市委各区县“为农综合信息服务平台”信息，通过资源整合和对接，丰富为农信息服务的形式与内容，共享农业专家队伍，将市、区、镇、村四级服务架构延伸至每个村民，让村民不出家门就可以了解务工、农村医疗等各类信息，提升农民生活水平。同时汇集各区县特色的农产品、旅游等信息资源以短信、网站、语音和WAP等方式提供给上海市民分享，丰富供销渠道，增加农民收入。

农村信息化推进数据表

指标名称	2008年	2009年	2010年
农信通用户数（单位：户）	35,683	36,059	33,200
农村信息网网站发布涉农信息数量（单位：万条）	226	356.1	319.8

### 促进信息惠民

面向个人客户，上海公司不断丰富数据与信息业务品种，推出手机视频、手机电视、手机支付、手机阅读等多项服务，运用信息化手段提升大众生活品质。

#### ○ 手机视频

作为集团手机视频的运营管理中心，上海公司“手机视频”基地经过几年的发展，已拥有近200人的专职运营团队和数千人的合作伙伴支撑团队，业务涉及产品开发、项目建设、内容合作、业务运营、全网支撑、系统维护等环节。截至2010年10月，上海公司手机视频用户规模达28万，用户年增长率超过200%。

#### “G客G拍”推动手机视频发展

所谓“G客”，就是指3G时代的原创视频用户，是当下最兴起的族群。而“G拍”，则是一种正在流行的新鲜生活方式：即刻记录，即时呈现。“G客G拍”，即刻即拍，都是手机视频创意行动的代名词。

2010年，中国移动主办、土豆网、优酷网全程合办的“G客G拍”手机原创视频大赛在全国火热展开，掀起了首轮原创视频文化浪潮，征集G客G拍手机视频作品1.1万部，部分优秀作品的花絮已提前发布在手机视频“G客G拍”专区中，获得用户强烈追捧，如“时光围城原创MV”，短短数日即获得近万次点击观看。





### ○ 手机电视

清晰的画质和良好的信号接收效果，使用户随时、随地、随身地观赏电视，手机电视已成为现代生活时尚。2010年，上海公司优化TD终端质量，创新手机电视节目，实现手机电视用户数达5.7万，列居全国第三，手机电视峰值客户数达6.9万，购机客户开通率达到36%。

### ○ 手机支付

“手机钱包”是中国移动基于RFID（无线射频识别）技术的综合性移动支付服务，用户可以不换机、不换号就可使用该服务。作为新型的第三方支付工具，为让更多用户能够享用“刷手机”的便利，上海公司不断拓展多渠道应用，与伊利、星巴克、联华超市、卜蜂莲花等企业合作，全市有2,000多家商铺可以使用手机支付。“手机钱包”在小额支付中的方便快捷优势初步得到体现。

同时，上海地铁所有线路以及12条世博公交直达专线均可实现手机支付，上海银行、工商银行卡可直接为手机支付充值。截止10月底，手机支付注册客户达到30万，手机钱包用户数达17万，交易金额500万元，均为全国第一。

### ○ 手机阅读

“手机阅读”是中国移动通过多样化的阅读形式向用户提供各类电子书内容，以在线和下载为主要阅读方式的自有增值业务。

2010年，上海公司推出“手机阅读，阅读有礼”活动，用户只花1元就可以读一本书，且1元图书包括多种类型的畅销图书。截至2010年10月，手机阅读用户数已达15万户。

### 上海公司与申花全面合作，G3手机可随时看直播

2010年6月8日，上海公司、上海申花足球俱乐部启动全面合作，从6月9日起，国内的足球迷就能通过具有手机电视功能的G3智能手机，随时随地观看世界杯赛事直播。还可以随时点播申花足球队的比赛，并免费观看最新世博热点新闻和大型综艺活动直播。



用户刷手机消费



用户使用“手机钱包”



## 推进行业信息化

上海公司全力塑造应用型服务运营商，创新行业信息化应用，助推政务、教育、医疗等行业信息化水平提升。2010年，公司面向政企客户，提供针对性信息化解决方案，实现集团客户五年增长2倍，达到11.3万家。

### 政务信息化

上海公司深入研究政府机构的需求，针对性地提供市政管理信息化的解决方案，降低政府支出成本，提升市政管理信息化应用水平和综合实力。

#### 城管信息管理系统

上海公司同市绿化和市容管理局紧密合作，为其提供集团语音套餐、移动数据传输、移动终端调度等多功能“城管信息管理系统”综合方案，实现绿化市容管理数据和综合调度的信息化，提升工作效率。

#### 警务通系统

上海公司为市公安局系统度身打造基于TD-SCDMA无线网络“警务通”的系统，通过手机终端，尽享“随身警务秘书”，即警务人员可随时随地实时查询相关数据、采集分类警务基础信息、开展现场执法服务等。目前，上海地区已有数万名警务人员使用该业务。该系统不仅推动“平安上海”的信息化步伐，更是上海公司TD网络物联网应用的重要成果。

#### 轨道交通无线视频监控

2010年4月，上海公司与市公安局轨道交通分局合力建成基于3G无线网络的“轨道交通无线视频监控系统”。该系统通过无线网络可以实时调取、查看全市任意一个轨交站点内的任意一个摄像头的监控图像，对站点实时治安情况做到及时掌握，并可在突发事件发生时，通过使用TD手机的视频语音通话功能，进行现场多角度视频采集，为指挥中心决策提供依据。

#### 无线DDN技术应用

依托无线网络优势，上海公司为市防汛办及虹口区信息委提供无线DDN业务，以实现防汛井水位信息GPS数据传输，达到实时监控的目的。该项目于2010年4月正式上线使用，目前虹口区60多个井道已经实现实时监控和无线数据传输，相关单位可及时掌握和处理水位异常情况。



世博期间，车辆调度员通过上海公司“车务通”系统，可直观掌握所有VIP电瓶车的载客、空载、路堵、呼救等多种状态信息，为调度获得准确依据。

#### 金山手机报

上海公司金山分公司与金山报社合作编辑《金山手机报》，内容涵盖金山区时政要闻、招商引资情况、重点项目进展、各委办局信息等，并通过公司企信通平台，向全区1,800名公务员发送，日均发送量6,000条左右，月均18万条，及时沟通地区内重要时政要闻。



## 教育信息化

上海公司深入挖掘教育行业的信息化需求，进一步加强信息化技术在教育管理中的应用，为教育行业打造低成本、高效率的信息化沟通方式。2010年，公司根据教育行业在学校办公、教学管理和校园管理方面的信息化需求，提供移动总机、校讯通、G3阅读器、校园一卡通等服务，将移动服务应用于日常教育活动中，助力打造“数字校园”、“健康校园”。

### 助建“数字校园”

上海公司为华东师范大学等高校量身定制一系列校园信息化服务，有效提升校园管理的效率。学校师生可通过手机实现：

- 学校新闻、会议通知、校刊等信息的发布；
- 勤工俭学、求职招聘及课程提醒等信息的订制；
- 校园一卡通余额、学生成绩、学分等信息的查询；
- 各教学辅助系统的登录用户名找回，密码重置；
- 各类学生会活动、学校举措的学生意向调查。

### 打造“健康校园”

奉贤分公司积极主动与区教育局合作沟通，借助“校讯通”信息平台，共同预防校园红眼病疫情。

- “每日预防短信”，传递地区中小学、幼儿园内部的卫生信息，确保预防信息畅通；
- “校讯通”，向奉贤区中小学生家长传递卫生部门发布的相关信息。如“红眼病预防小贴士”，普及预防知识，指导家长和学生科学防控；将学习计划和辅导方法发送给停课学生家长，确保学生学业不受影响。

## 医疗信息化

医疗信息化正成为加强公众健康意识、提升医疗系统效率、缓解医疗资源紧张局面的重要手段。上海公司充分发挥移动通信优势，推广契合医疗机构及医院需求的各类信息化应用。2010年，公司在部分医院与社区卫生服务中心完成专线及WLAN覆盖等基础网络建设，并实现“移动医务通健康服务平台”、“移动医生工作站”、“专家在线手术指导”等信息化应用。

### 移动医务通健康服务平台

“移动医务通健康服务平台”通过联接各类医疗机构，在区域内建立统一的信息平台，利用短信、彩信、WAP、呼叫中心等方式向公众提供各种健康信息服务业务，包括挂号预约、健康咨询、投诉受理、病情跟踪随访等。同时向医疗机构提供包括便民医务系统、企业邮箱、企业彩信通等业务在内的无线内部管理平台，为医院、医生、病人架起“随时、随意、随地”的桥梁，打破医疗服务地域边界，让健康服务无处不在。如闵行分公司为区医疗卫生系统搭建“移动医务通健康服务平台”，与医疗卫生机构现有办公系统、业务应用等系统进行结合，辅助推进社区卫生服务模式创新，促进信息化水平提升。

#### 咨询业务



## “智慧城市”建设

2010年，上海公司紧跟地区城镇体系、城市功能区变化和重大工程建设步伐，与上海市经信委签订2010年度服务合作协议，积极推动TD示范项目建设，并实现M2M终端数量达到36万个，WLAN累计开通5,000个，为“智慧城市”建设奠定良好基础。

### 普陀试点示范项目

**智能交通：**与产业合作伙伴合作，实现对普陀区重点路段路况信息监控，方便市民出行安排。

**智慧商圈：**在商圈内实现基础设施建设、虚拟商城、移动支付、智能停车等四大目标，为市民和商家提供一个舒适、便利、安全、放心的购物、办公、休闲环境。目前，依托传感网与M2M平台，在中环商业区的6个大型停车场建成智能停车系统，停车位达到1500个，为驾车者带来出行与购物的便利。

**无线政务：**借助手机邮箱与移动办公系统，为普陀区政府提供“无线政务”信息化服务，提高办公效率，实现无纸化办公，使用人数1,000人以上。

### 闵行试点示范项目

**智慧医疗：**公司运用TD-LTE技术和相关视频系统开发，使患者能足不出户享受远程医疗服务，其中“医讯通”、“移动体检车”等项目在古美社区医院和闵行区妇幼保健院试点。

**数字社区：**公司通过“社信通”、“宜居通”、“亲情通”、“电梯卫士”等应用，助力政府建设数字社区，便利市民生活。

**教育信息化：**公司提供“校园一卡通”、“校讯通”、“WAP校园”、“宝宝在线”等综合教育信息化服务。如“宝宝在线”业务，用户可通过WEB/WAP/客户端方式查看宝宝在幼儿园情况，参与亲子教育互动，目前已在闵行区的4家幼儿园全面推广。

### “智慧浦东”建设项目

2010年5月13日，在新浦东成立一周年之际，上海公司与浦东新区经济和信息化委员会签订《2010-2012年合作框架协议》。

根据协议，双方将在浦东新区实施二次创业和“七加一”生产力新布局的基础上，推进实现信息化“十二五”规划“构筑数字高原，建设智慧浦东”的远景目标，继续完善2G、3G、TD网络覆盖；加快浦东新区有线及无线网络的建设覆盖；发挥移动通信不受时空限制，高带宽、高速率的信息传递优势，有效实现社会和谐稳定，产业结构升级，经济良性发展，打造安全、环保、宜居的城区，为浦东作为“上海两个中心建设核心功能区”的发展保驾护航。



普陀TD示范项目签约现场

#### 田子坊WLAN无线网络

田子坊地处上海卢湾区，由瑞金二路、泰康路、思南路、建国中路所环绕，历史风貌建筑密集，是一条汇聚海外宾客的商业艺术街。上海公司采用先进的WLAN无线接入技术和线路美化方案，保护历史建筑风貌，实现区域WLAN无线网络覆盖，便利社会大众需求。

目前该地区已实现“双层双网”无线覆盖，游客和田子坊内的商家均能享受无障碍的无线上网服务。现在的田子坊，既是原汁原味保留老上海历史风貌与生活气息的城市老街，更是网络无处不在的“创意艺术区”。



# 6 应对气候变化

上海公司积极响应政府和集团公司要求，切实执行“绿色行动计划”和“136绿色城市行动”，有序推进供应商、企业自身、行业以及消费者等各环节节能减排，助力社会环境保护，努力构建“全生命周期的绿色通信”，取得良好成效。

## 提升自身环境绩效

为让节能减排工作做到全局把握、重点明确，上海公司全面梳理和深入分析自身能源消耗和污染排放情况，针对基站、机房、铁塔、办公场所等耗能区域，实施节能、节地、节材可持续发展战略，不断优化通信服务运作流程，减少自身碳足迹。

2010年，上海公司依托节能技术应用、业务流程优化、环保理念宣贯、信息化手段提升和推进共建共享等一系列举措，实现单位业务量能耗同比下降14.07%，节约用钢1,152吨，节约用地9,216平方米。

上海公司是中国移动推行能源管理合同（EMC，Energy Management Contract）模式的试点单位。2010年，公司与市权威科研单位合作，积极探索EMC模式，以租赁或者投放节能设备，实现国家节电、运营商降成本、生产厂商受益的三赢环保产业局面。目前该模式正吸引数十家企业参与。

### 136绿色城市行动

#### 1 个愿景

► 共建和谐绿色城市；

#### 3 大方向

- 实施节能节地节材，做绿色环保的领先者；
- 发挥两化融合优势，做无线城市的拓展者；
- 践行服务民生理念，做和谐社会的建设者；

#### 6 大举措

- 实施节能、节地、节材可持续；
- 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；
- 营造绿色通信环境；
- 信息惠民服务民生。

### 建设绿色世博

○ 世博工程项目共使用10种类型33个单项节能措施，对比传统建设方式能耗下降近30%。

○ 世博南水基站采用载频关断、开关电源休眠、风光互补、定制空调、围护墙传热系数等节能技术，成为世博园区中“超级节能”的基站。

○ 信息通信馆集中采用材料循环利用、建筑节能技术、可再生能源利用等技术，成为节能减排措施运用的典范。

上海公司在2010年世博明星企业颁奖典礼暨“低碳城市科技未来”获评“未来之星2010世博明星企业”。

### 供应商

- 绿色包装：采用可拆卸、可组合和可重复利用的周转架作为周转包材，已与华为、诺基亚西门子（诺西）签署合作协议；
- SIM卡小卡化：可节省卡体材料50%、印刷颜料70%、外包装和物流仓储节能减排45%以上。2010年SIM卡小卡化300万张；
- 环保SIM卡卡基：SIM卡采用纸质、ABS等环保可降解材料生产，可节约能耗70%；
- 蓄电池回收：回收1,443,139（2VA·h），全部进行无害处理。

### 基站

- 基站智能节电载频：在没有话务量时载频休眠以达到节电目的，实现节约10%。2010年新增2,000块，累计开启40,800块载频；
- 分布式基站：比传统GSM基站节地、节能、节材。新增分布式基站750个，累计建设4,969个；
- 自然冷源：利用自然冷源降低空调能耗，可节约20%-80%。新增自然冷源设备280套，累计应用1,235套；
- 新能源利用：在世博园区内1个基站使用风光互补技术；
- 开关电源休眠：节能效率达5%，并已覆盖所有新建基站。

### 机房

- 机房空调环境节能改造：新增1个，累计已改造2个机房。



## 上海公司能源消耗情况

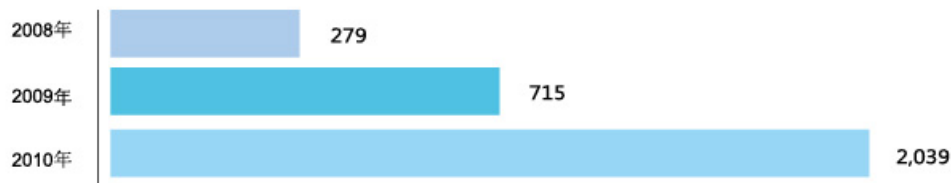
指标名称	2009年	2010年
单位业务量能耗 (单位: 度/MB)	334	287
单位业务量能耗同比下降比率 (单位: %)	-	14.07
单位业务量CO <sub>2</sub> 排放量 (单位: 吨/万MB)	2.83	2.44
全年业务量总量 (单位: 万MB)	86.48	113.20

注: 2010年, 基于集团公司启用的新业务量统计口径, 上海公司对历史数据有新的调整。

## 推进共建共享, 实现资源节约

上海公司从组织、机制、人员等方面建立全方位保障体系, 积极主动推进共建共享工作顺利开展。实施《资源共建共享管理办法》, 定期组织联合会议, 及时通报建设进度, 在世博园区和虹桥交通枢纽等超大型市政工程中建立共建共享示范点; 牵头建设管理平台, 实现闭环管理; 积极起草《上海市通信运营企业落地塔基站共建合作规范》等, 成为全国第一家出台共建合作规范的省市。截止2010年底, 上海公司共建铁塔110座, 共建传输线路100公里; 确认提供共享的铁塔为13座, 开通共享基站17处, 实现节约用地9,216平米, 节约钢材1,152吨。

## 上海公司视频会议使用情况(单位: 次)



## 办公楼

- 能耗管理系统: 可实时监测办公楼宇用电情况, 通过技术手段降低能耗。目前已建成金桥网管和长寿大楼两个能耗管理平台;
- 照明改造: 所有营业厅、办公用房和机房节能灯替换工作, 共替换16,215支灯管, 可节约30%-40%;
- 绿色建筑: 2010年开展2座绿色楼宇改造, 长寿大楼获“绿色标杆建筑”;
- 办公信息化: 全面建成办公自动化(OA)系统、员工IMS客户端;
- 提高后勤资源利用效率: 严格执行“车辆虚拟成本管理”, 降低车辆运行成本。

## 铁塔

- 铁塔标准化: 可缩短建设工期2个月以上, 节约钢材40%。新建本地标准化铁塔124座, 累计建设集团标准化铁塔35座。

## 营业厅

- 改变业务统计周期: 将营业厅业务量按日统计改为按月统计, 减少应收凭证打印频次, 每月可节约A4打印纸3万余张。
- 简化补账单版式: 将前台补单版式改为“账单级”版式, 仅在客户要求时才单独打印“明细”, 大大节约纸张的消耗量。
- 合并业务确认单: 各营业厅使用A5业务确认单替代原有A4版面确认单, 同比例缩小打印内容模板, 在不影响服务质量的前提下, 节约纸张的使用量。

## 消费者

- “绿箱子计划”: 已覆盖所有营业厅、1600多所学校, 全年回收废旧电池、手机8万件;
- SIM卡回收再利用: 2010年回收SIM卡5,000张, 再利用200张。





## 助力社会环境保护

上海公司发挥移动信息专家优势，推动产业结构向低碳、可持续方向调整，同时致力推动城市居民生活向绿色环保方式转变，助力打造绿色城市。

### 拓展电子服务渠道

作为实体渠道的补充，电子渠道除了便捷高效外，还具有降低能源资源消耗的作用。2010年，上海公司积极拓展电子渠道应用，以互联网、短信和WAP等电子化方式为客户提供方便快捷的服务，并达到保护环境的目的。

**大力提升电子渠道普及率。**丰富短信营业厅功能，全面完成门户网站的集团对接、统一导航等工作。网上营业厅业务办理量占整个电子渠道的58%，位居集团首位。

**加大电子账单业务推广。**以139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。截至2010年底电子账单用户已达465万户。

电子服务渠道使用情况



### 推进“绿箱子”环保活动

作为上海公司“136绿色城市行动”的一部分，上海公司和市文明办、市教委等联合开展“绿箱子”环保公益活动。自2007年启动以来，“绿箱子”已经进入社区、中小学，成为公司鼓励社会公众参与环境保护的重要活动载体。截至2010年底，“绿箱子”已经覆盖全市18个区县1,600所中小学校，累计回收25万余节普通电池，2万余件废旧手机、电池、配件，1万余个小家电。

**在社区，**开展以“小手牵大手，世博引风尚”为主题的“绿箱子”进社区文明志愿行动。引导广大中小学生走进社区组织社区居民回收废旧手机和电池等，打造“社区”、“学校”和“家庭”三位一体的环保项目。

**在校园，**开展“绿箱子环保小记者迎新联谊活动”、“环保专家月月谈活动”、“小手牵大手，当好世博主人翁”活动，进一步扩大“绿箱子”的社会影响。

**在世博，**“绿箱子”环保活动的成效得到世博组委会认可，获准入驻世博会公众参与馆，并在世博场馆展出公司协同上海市委及文明办联合制作的“校园绿箱子活动画册”，向全世界的小朋友宣扬绿色环保理念。

### 推广环保信息化应用

上海公司积极探索有效的环保信息化手段，降低社会各行业能耗，促进经济生活绿色转变。“企业邮箱”服务已经使30万家以上的中小企业实现无纸化绿色办公；“动力100业务包”为7,000家以上的物流、商贸、金融与制造业企业带来高效、节能的行业办公服务。

#### 无线抄表助力低碳

上海公司与上海电力结成战略联盟，致力推动智能电网与物联网领域的信息化合作，助力低碳社会建设。在世博会期间，上海公司提供超过100万张数字数据卡，上海电力借助无线技术对100多万居民电表进行改装，实现远程抄表。



“绿箱子”进入世博公众参与馆



## 6 投身社会公益

社会公益是企业实现与社会共享经济发展成果的重要渠道，也是参与建设和谐社会、体现良好责任感的方式。2010年，上海公司在“世博年”大力倡导志愿者精神，围绕中国移动三大战略公益领域，积极推动教育公益、弱势群体关怀和共建和谐社区等工作，全年对外捐赠金额达到422.44万元，充分展现高度的社会责任感。

### 对外捐赠金额

指标名称	2008年	2009年	2010年
对外捐赠金额（单位：万元）	270	260.5	422.44

## 完善志愿管理

2010年，上海公司继续完善志愿服务管理，制定下发《中国移动上海公司志愿者服务队管理办法》，明确志愿者活动归口管理部门，在公司工会、共青团、武装部和基层单位设立志愿者服务分队，确保公司志愿者服务工作的长效管理。公司还通过评优树先进的方式，大力弘扬先进志愿者组织和优秀志愿者个人的先进事迹，在全公司营造志愿者服务的良好氛围。

在活动组织方面，上海公司以迎世博“三五”集中行动为抓手，定期开展“迎世博、讲文明、树新风”三五志愿者服务集中行动。如文明迎博教育、世博知识学习、环境卫生清洁、维护公共秩序等活动。其中园区“红马甲”服务队、“生命的世博”、“点亮视界”等活动获得良好的社会反响。截止2010年底，上海公司共组织各类社区志愿者服务活动1,097人次，组织世博园区“红马甲”志愿者5.4万人次，共计志愿者活动人次达到5.5万人次。

### 员工参与志愿活动人次

指标名称	2008年	2009年	2010年
员工参与志愿活动人次（单位：人次）	2,700	3,300	55,000

2010年，公司凭借在员工志愿者方面的出色工作成为世博志愿者唯一签约赞助伙伴，指定17家营业厅承担上海世博城市志愿者服务站点的日常维护和管理的工作，并为全市所有城市志愿者站点提供上网本和无线固话，使志愿者更好地沟通和服务。



## 推进教育公益

助力教育工作是上海公司公益慈善的工作重点。上海公司积极响应“蓝色梦想—中国移动教育捐助提升计划”，2010年，重点聚焦“教育设施建设、师资力量培训、贫困学生帮扶”等领域，开展助力就业，师资培训，农民工子女帮扶等特色公益项目。

### 助力大学生就业

针对大学生就业难问题，上海公司多渠道开展助力就业、创业活动。2010年公司与上海工商外国语职业技术学院签订校企合作协 议，启动“校企合作创特色，产学研结合育人才”校企合作项目，在南汇分公司的2个营业厅及1个客户经理办公点建立“大学生实习基地”，首批48名工商外国语大学学生参与为期一个月的岗前培训。

### 推进师资培训

2010年，上海公司继续配合集团公司和教育部开展“教育部—中国移动中小学校长培训项目”上海地区影子校长培训。该项目在2009年至2011年3年间，将西部3,000名校长选派到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。公司与上海地区教育主管部门、当地学校积极沟通，确定2010年上海地区的项目开展工作方案，并选择14所富于带教经验的学校作为实践基地，确保培训内容乃至培训形式都达到要求，促进义务教育和城乡教育的均衡协调发展。2010年，共培训西部校长75名。



2010年11月中西部校长培训讲座

### 关爱农民工子女

2010年9月，上海公司青浦分公司与青浦区明天小学签订《精神文明共建协议书》，开展“真心关爱农民工子女，投身开展志愿者行动”系列活动，为明天小学培养社会主义事业接班人提供支持和帮助。该活动将在青浦区23所农民工小学全面开展，为近15,000名学生教育提供关怀，帮助其更好的融入本地社区。

#### MM创业大赛

为充分发挥大学生群体的创意及技术开发能力，培养和提高学生的创新意识、创意思维和创业精神，实现创业梦想，上海公司与团市委开展合作，联合各大高校共同推进由中国移动和团中央共同发起的“首届MM百万青年创业计划”。此次创业计划活动共覆盖36所上海高校，累计开展100多场培训讲座，参与创业计划的开发者数已超过5万多名，共征集手机应用作品38,000多件。



#### “乐工房”进课堂

“乐工房”是上海公司与上海交响乐团联手打造的国内首个交响乐互动课堂，旨在全面提高观众文化品位，是古典音乐传播方式的全新突破。参与者不仅能现场聆听感受音乐、还能通过专家讲解进一步了解音乐内涵。2010年，为丰富全市学生的校园文化生活，提高学生艺术修养和文化素质，上海公司组织试点学校率先开展“乐工房”课堂，引领学生走近古典音乐大师，为青少年健康成长营造更好的文化环境。



## 关爱弱势群体

为表达上海移动人对弱势群体的关爱，切实履行中国移动“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的责任观，上海公司在“世博年”开展一系列扶贫帮困、关爱弱势群体的活动。

### “生命的世博”续写“生命的奥运”

在上海世博会开幕100天和北京奥运会开幕2周年的特殊日子里，位于世博浦西园区的信息通信馆迎来一批特殊的参观者——上海癌症康复俱乐部200名病友。两年前，上海公司组织并资助他们赴北京参加“生命的奥运”。今天，通过上海公司他们再次相聚2010上海世博会，携手共谱“生命的世博”。

200名癌症患者由上海公司志愿者担当贴身“导游”，参观未来通信科技，他们拿着ICT手持终端收集“梦想灯笼”，在飘着“雪花”的无限梦想剧场里观赏特效电影，并和TD-LTE技术支撑的“天线海宝”机器人合影……



### “点亮视界”暨“九九重阳，互助观博”活动

为关爱身患白内障的贫困老人，2010年，上海公司联合市慈善基金会开展“点亮视界”助困复明公益活动，该活动将持续3年，每年帮助50余名老人实施白内障复明手术。

2010年10月16日，在第23个敬老日，上海公司邀请近20位白内障复明老人参观上海世博会，感受世界和生活的美好。

“我想也不敢想，自己有这份幸运得到这么多好心人的无私帮助，让我七十几岁还能看清楚头顶的蓝天，来参观世博会。感谢上海市慈善基金会的牵线搭桥，更要感谢上海移动的诊疗捐助！”复明后的刘奶奶感激地说。



### 关注灾区儿童，重建心灵家园

2010年5月12日，在“512汶川地震”两周年之际，为帮助灾区儿童走出心理阴影快乐成长，上海公司联合新闻晚报，开展“小英雄看世博”活动。10位抗震救灾小英雄在上海公司青年志愿者陪同下，参观了中国馆、信息通信馆等，近距离感受“城市，让生活更美好”的世博理念，以此激励他们坚定信心，努力成才，实现建设家乡的梦想。

同时，上海公司积极援助青海玉树地震灾区，开展党员捐赠，并第一时间开通爱心寻亲热线，帮助受灾群众及时联络亲人，还开通藏语心理咨询热线，帮助藏族同胞重建心灵家园。

2010年8月，上海公司组织“12580大手拉小手，玉树儿童游世博”活动，4名儿童在移动志愿者的带领下畅游世博园。



“谢谢12580的叔叔阿姨给我们这样的机会，让我们增长那么多知识，回去后我一定努力学习，考上上海的大学，毕业后更好地建设玉树，来回报关心帮助我们的人。”

——玉树儿童 小普布文次

## 共建和谐社区

作为外来人口密集的大都市，关爱外来务工人员是社会和谐的重要因素。2010年3月，上海公司持续开展“春风行动”，通过10086平台发送五十万条免费短信，内容包括各类最新就业政策、招聘会活动和维权支持信息，吸引五万余名用户参加，并受到用户百分之百的欢迎和认可，为外来务工人员生活提供切实有效的帮助。

2010年，上海公司还利用自身资源，与经济相对薄弱的浦东新区（南汇区）宣桥镇长春村、季桥村和金山区廊下镇山塘村进行帮扶结对，在资金、信息化设备等方面提供全方位支持，构建农村信息网络，为经济困难村发展提供支持援助。

上海公司还积极开展拥军优属活动，营造军民和谐氛围。在春节和“八一”前夕，上海公司领导及相关部门负责人走访慰问驻沪部队首长机关，同时，宝山、奉贤、松江、北区、金山等分公司也因地制宜，以各种形式开展活动，增进军地友谊，建设和谐社区。

公益慈善是上海公司助力改善民生、履行社会责任的重要工作内容。未来，上海公司将进一步与相关政府部门及民间机构合作，有效利用资源，开展公益创新，为社会和谐尽责尽力。



## 专题：践行承诺，移动让世博更精彩

中国移动作为2010年上海世博会全球合作伙伴和全球网络规模最大、用户数最多的移动通信运营商，在上海世博会上，既是服务者，也是参展者。面对历时如此之长、规模如此之大的国际盛会，中国移动人秉承“正德厚生、臻于至善”的核心价值观，经过4年的精心筹备和184天的精益运营，发挥“一个中国移动”优势，拼搏、奋斗、尊重、合作和坚守，全力以赴保障世博运营，积极演绎“精彩世博，尽情移动”的参博主题，为全世界参观者献上“最前沿的科技、最精彩的展示、最贴心的服务”。

### 我们的承诺

- ▶ **最前沿的科技**旨在将当今最先进的信息科技和通信技术应用上海世博会的展览展示和信息通信服务中，积极推动信息通信行业的技术创新和新业务应用，展现中国移动引领科技创新的“信息社会栋梁”的风采。
- ▶ **最精彩的展示**旨在通过移动信息化服务的展现和体验，完美演绎中国移动“移动信息专家”形象，让广大客户切实感受到“移动通信改变人们生活”的内涵。
- ▶ **最贴心的服务**旨在以世博精品网络服务为基础，通过提供移动信息化服务，以及世博款待等客户面对面服务，为客户提供最贴心的世博服务体验，促进新业务的普及应用，提升客户的满意度和忠诚度。

### 世博数据

**“17, 191, 200, 14”**

世博园区建设17个宏基站，191个室内覆盖站，200个街道站，部署应急通信车14辆；

**“189, 214, 208, 3700”**

编制各类世博保障方案和应急预案共189项，组织进行保障演练测试214次；完成208批次，3,700余人次的TD-LTE演示参观接待任务；

**“291419, 61, 2022”**

世博手机支付/钱包累计用户数291,419人，世博园内签约商户61户，园区外POS布点门店2,022户；

**“30650000, 160000000”**

世博无线官网累计用户超过3,065万人，页面访问量超过16,000万次；

**“77524, 7590000, 3100000”**

世博手机票累计销售77,524张；“12580世博信息查询”使用次数超过7,590,000次；信息通信馆累计参观人数超过3,100,000人次。



信息通信馆闪亮时刻



TD-LTE全面服务5·17国际电联主题活动



## 全力以赴保障世博

2006年，中国移动签署上海世博会合作伙伴协议文本，正式成为中国2010年上海世博会全球合作伙伴。自此，中国移动集合全集团之力，投身世博会筹备，搭建世博运营保障体系，确保世博通信网络顺畅，实现世博期间各项工作稳健运行。



世博保障誓师大会

### 搭建世博运营保障体系

**在组织上**，成立世博工作领导小组及八个专业组及办公室，设立世博指挥中心、通信保障中心、园区运营中心三级指挥体系。并从其他省公司调配援博人员支援世博工作开展。

**在机制上**，按照“统一指挥调度、分片区管理、统筹资源保障、跨条线联动、快速响应有力应对”的原则建立综合运营机制。通过专业条线演练、跨条线综合演练、结合试运行的综合演练，理顺机制和流程，不断完善成熟。

**在手段上**，建立世博综合运营指挥调度系统，实现客户投诉、事件处理、信息通报和统计分析四大模块功能的IT化管理，提高世博事件处理效率；通过后端主控与前端辅助相结合的方式，实现对世博指挥中心展示内容的全面控制。

#### 迎击世博百万超高客流考验

2010年10月16日，世博入园人数超过百万，创新世界纪录。为应对超高客流的冲击，确保园内移动通信畅通无阻、业务服务到位，上海公司第一时间快速启动应急预案，组成近1,000人的园区通信服务保障人员，加强园区及重点保障区域的监控力度，紧急调用14辆应急通信车全部到位，成功经受超大话务量的考验，保持园区移动网络质量，确保当日超高峰游客的通信需求。

### 确保世博通信网络顺畅

**增长网络规模，提升网络质量**。通过大规模网络工程建设实施，截至2010年8月底上海地区网络规模实现成倍增长，基站数增加5,841个，同比增加112%，载频数增加84,262块，同比增加132%。

**世博园区内实现全面覆盖**。公司建成园区内宏站17个，室内覆盖站点191处，街道站200处，部署应急车14辆，实现GSM及TD网络的双网无缝覆盖，以及世博场馆内部、人群聚集的广场、餐厅、高架步道等重点区域WLAN全覆盖。

通过精心准备与完善实施，世博网络通信保障经受住了超大客流、持续高温、台风等连番考验，实现零重大通信故障、零重要客户投诉、零信息安全事件、零媒体负面报道、零重大上访事件，为实践“三最承诺”奠定坚实基础。



## 倾心打造精彩世博

### 最前沿的科技

围绕世博会参展方、组织方以及观众需求，上海公司充分应用TD-SCDMA及TD-LTE、RFID、IP多媒体等最前沿的科技手段，推出“世博TD-LTE演示网络”、“世博手机票”、“世博无线官网”、“世博综合信息发布”、“飞信海宝博士”等12项创新应用，为世博提供“最前沿的科技”。

**全球首个“TD-LTE演示网”。**2010年4月15日，由中国移动承建的全球首张TD-LTE演示网在世博园正式开通。演示网可提供高清视频监控、便携视传、移动高清会议、高速上网卡、即摄即传、即时呈现、天线海宝等高速宽带业务应用。世博期间，TD-LTE演示网累计完成演示接待任务136批，接待人数2,000多人，得到来访宾客的一致好评。

**“世博无线官网”与“掌上世博”助推信息传播。**“世博无线官网”是中国移动打造的唯一手机官方媒体，用户数累计达到2,600万人，页面访问数累计达到近1.38亿次。“掌上世博”以逼真的世博会360度实景展示为核心，集世博手机视频、世博手机游戏为一体，向公众提供丰富的多媒体内容展示。

**首创“世博手机票”。**世博期间，园区205台检票闸机、430辆世博公交均可使用世博手机票检票入园，累计销售7.7万张，入园3万人次。同时，使用手机票可通过上海地铁所有线路出入口约2,800个闸机。



TD-LTE移动高清实况转播



中共中央政治局委员、国务院副总理张德江视察

#### TD-LTE直播世博中国国家馆日

2010年10月1日上午，“中国国家馆日”活动正式举行，中外贵宾共约700人参加。会议采用中国移动主导的国际化标准TD-LTE技术进行即摄即传，为新华社等媒体提供高清视频直播服务，向全球实时传递会场盛况及中国国家馆日其他演出活动。

专家介绍，此次采用的即摄即传服务不仅实现传统的基于微波和卫星信道的采编播系统功能，而且使用更为灵活，一名摄影记者即可独立完成直播任务，携带也更为方便，在提供高清晰度图像的同时，TD-LTE技术成功实现将端到端时延控制在1秒以内，保证传输的实时性，使媒体直播工作向“移动、高速、宽带”的4G便携直播时代迈进。

## 最精彩的展示

上海公司在世博会期间将现代信息技术延伸到世博园区、上海城区、长三角地区乃至全国其他地区，并将移动信息化的精彩体验由世博参观者逐步辐射社会各个领域人群。

信息通信馆作为世博展示的核心，融合并展现最前沿和最精彩的信息通信技术及其应用；移动信息化融入世博组织及观博游览的各个环节，充分展现信息通信技术对社会发展和大众生活的深远影响。

“TD-LTE的演示不仅是世博会的亮点，而且象征着我国可以在通信业上走在世界的前列，从三代到四代我们还可以继续创新，取得更大的成绩。”

——国务院总理温家宝

“信息通信馆应用了先进的展示理念、具有行业特色的创新展演方式，以互动娱乐的形式巧妙地带动游客了解信息通信行业特色，为信息通信科技的普及作出了应有贡献。”

——原工业和信息化部部长 李毅中

### 信息通信馆充分融合展现最前沿的信息通信技术及应用

全球首创的ICT（信息通信技术）手持移动终端为参观者创造最佳互动体验，每位参观者可以在终端上输入自己的用户名和密码，从而开启一段属于自己的参观旅程，从信息通信演变过程到未来通信技术所构筑的美好生活。

“梦想互动体验舞台”，帮助游客更好地理解未来信息通信的三大重要趋势，即突破时空界限、突破视听界限、突破物种界限。

“无线梦想剧场”由一幅巨幕弧形屏幕和32块悬在头顶的沉浸式屏幕组成，加上全场500名观众手中所持的ICT终端，总共533块屏幕组成全世界屏幕最多的剧场，真正使游客被空中屏幕“包围”，并“沉浸”在梦想中。



“天线海宝”机器人



世博园中功能强大的移动信息亭



## 最贴心的服务

上海公司倾力投入保障世博通信服务，让参观者充分享受一届“成功、精彩、难忘”的世博会。

在世博园内，38座移动信息亭、169台移动信息机、42名“红马甲”巡视队组成强大的现场通信服务网络，为游客提供周到服务。开园以来，累计为游客提供各类服务超过200万次，平均每3秒钟就有游客使用一次。同时，为使游客更好地掌握游园时间，上海公司利用小区短信在园区内发布天气情况、开闭园信息、入园人数、热门场馆排队时间等世博信息，此业务成为组织方重要沟通手段，发送量累计超过1亿条。

在世博园外，上海公司“10086”和“12580”服务平台开通八种语言（方言）的全方位服务体系，为全球游客提供周到服务。根据海外游客的特点，推出“世博国际卡”，以合理的资费、便捷的资讯、周到的服务为海外游客打造良好体验。总累计服务海外客户超过20万人次。

上海公司积极履行“三最承诺”，被党中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号，被集团授予“世博工作杰出贡献奖”。信息通信馆荣获“美国展览杂志大奖”、“2010年会展设计大奖”、“CNN浦西最佳场馆”等多个国际奖项，成为最受欢迎的场馆之一。

未来，上海公司将继续发挥世博精神，充分发挥后世博效应，推动公司各项工作迈上新台阶，实现可持续发展。

“世博会平稳运行以来，中国移动上海公司立下汗马功劳。无线支付平台、移动信息亭、信息通信馆等等都在各方面提升了世博的品质。”

——世博局信息化部负责人 周先生

“我觉得园区短信告知提醒服务，还是不错的，我进世博园的时候，也有收到中国移动发送的短信告知，服务质量非常好。”

——新华社记者 季先生

“我腿脚不方便，而且不会说中文，尝试多次都没有买到门票。听说中国移动的12580可以订票，就想着试试看。没想到电话很快就转到西班牙语的工作人员那里，我们进行了很顺畅的沟通，而且工作人员听说我对环境不熟悉，不方便出门，就提议帮我们联系营业厅，并送票上门。上午打的电话，下午票就送来了，太快了，真不可思议，服务很周到。”

——西班牙 何塞夫妇



世博服务团队

游客在中国移动信息亭中  
办理自助业务





# 关键绩效指标表

指标	2008	2009	2010
<b>公司概况</b>			
客户数量 (单位: 万人)	1,376	1,486	1,615
主营业务收入 (单位: 亿元)	169.11	167.39	177.6
纳税额 (单位: 亿元)	20.78	18.62	16.67
<b>保障责任通信</b>			
基站数量 (单位: 个)	8,676	10,097	11,353
无线接通率 (单位: %)	-	98.55	99.25
短信全程接通率 (单位: %)	-	99.24	99.58
应急通信保障工作总计 (单位: 次)	160	3,511	239
热线客户满意度 (单位: %)	-	84.76	88.94
营业厅满意度 (单位: %)	-	79.95	86.06
客户标准满意度 (单位: %)	-	69.12	73.9
<b>应对气候变化</b>			
业务量能耗下降比率 (单位: %)	-	-	14.07
单位业务量CO <sub>2</sub> 排放量 (单位: 吨/万MB)	-	2.83	2.44
电子账单用户数量 (单位: 万户)	115	270	465
累计回收电子废弃物数 (单位: 件)	71,252	72,349	80,000
<b>建设智慧城市</b>			
农信通用户数 (单位: 户)	35,683	36,059	33,200
农村信息网网站发布涉农信息数量 (单位: 万条)	226	356.1	319.8
<b>投身社会公益</b>			
对外捐赠金额 (单位: 万元)	270	260.5	422.44
员工志愿服务人次 (单位: 人次)	2,700	3,300	55,000
<b>创造满意员工</b>			
员工数量 (单位: 人)	4,529	4,635	4,830
人均培训费用 (单位: 元)	1,430	1,858	1,882
获得晋升 (含升职和升岗) 的员工数量 (单位: 人)	765	911	843

## 主要领域

## 工作内容与举措

### 可持续发展管理体系建设

#### 可持续发展管理

- 建立可持续发展能力评估和提升机制；
- 开展CSR绩效相关研究，进一步完善公司可持续发展管理体系；
- 推进CSR重点风险控制举措落实，基本建成CSR风险管理体系；
- 开展CSR年度工作培训，提升团队可持续发展管理意识。

#### 相关方沟通

- 开展相关方沟通与企业社会形象提升研究，提升沟通管理水平，助力企业形象提升；
- 继续针对公众关注热点问题开展专项沟通，形成企业社会责任的社会反馈机制。

### 关键可持续发展议题

#### 立足可持续发展

- 进一步完善企业创新管理体系建设，提升企业创新能力；
- 继续推进TD-LTE技术应用与开发，参与技术标准设定；
- 制定可持续发展能力短板的提升措施，持续开展年底评估工作；
- 深入开展员工培训，以及相关项目执行，为员工提供持续、高价值职业发展通道；
- 关爱员工，保护员工权益，进一步提升员工满意度。

#### 保障责任通信

- 改善弱覆盖，推进2G、3G、WLAN网络覆盖，进一步提升网络运行质量；
- 强化社区沟通，为网络建设提供有利外部条件；
- 坚持打击不良信息与垃圾信息，倡导健康向上的通信文化，建设健康通信环境；
- 保障客户权益，确保明白消费与客户信息安全。

#### 建设智慧城市

- 网络与应用并重，进一步强化信息基础设施建设；
- 发展物联网应用，推动信息通信技术和城市管理深度融合，助力提升城市智能化水平；
- 继续推进“智慧城市”示范项目推进和实施。

#### 应对气候变化

- 优化节能减排管理手段，推进合同能源管理等新方式的应用；
- 推进“绿色行动计划”、“136绿色城市行动”、“绿箱子”项目的落实，进一步扩大覆盖面。

#### 投身社会公益

- 继续完善公益慈善和员工志愿者管理体系建设；
- 协同开展教育、环保类公益活动，并完成相应目标；
- 结合社会热点问题策划相关公益慈善活动，创新项目策划能力。

## 6 读者反馈

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2010年可持续发展报告》。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](mailto: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2010年可持续发展报告编写组  
2011年7月

姓名				
联系方式	电话		Email	
工作单位				
报告评价	可读性	客观性	逻辑性	完整性
关于上海公司				
可持续发展战略与管理				
立足可持续发展				
保障责任通信				
建设智慧城市				
应对气候变化				
投身社会公益				
专题：践行承诺，移动让世博更精彩				
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](mailto: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。

本报告设计排版由上海移动特别委托上海小笼包聋人协力事务所完成。

该所以全方位关注聋人为理念，携手社会共同为聋人创造美好的明天。



编号	内容	相关性	披露页码
<b>战略与分析</b>			
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, P4
<b>公司概况</b>			
2.1	机构名称	高	P3
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
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、结构或所有权限的重大变化	高	P5
2.10	报告期间获得的奖励	高	P4
<b>报告参数</b>			
3.1	所提信息的报告时间	高	P3
3.2	最近一次报告的时间	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	P42
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	P3
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	P3
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	-

编号	内容	相关性	披露页码
<b>公司治理</b>			
4.1	机构的治理结构	高	P5
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	-
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	-
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	P6, P14
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	-
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	P5-P6
4.7	最高决策层所任资格说明	高	-
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	P7-P8
4.9	最高决策层如对机构进行监察，管理经济、环境、社会效益	高	P6-P8
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
4.12	组织签署或者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	机构利益相关方的名单	高	P9
4.15	识别及选择利益相关方的依据	高	P9
4.16	利益相关方参与的程序	高	P9-P10
4.17	利益相关方参与提出的主要问题及机构如何进行回应	高	P9-P10
<b>经济责任指标</b>			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	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	P13-P15
EC4	政府给予机构的重大财务援助	不适用	-
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	P14-P15
EC6	机构在主要业务运营地地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	高	P18, P28
EC7	机构在各主要营运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	P14
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	P25-P27, P31-P34

编号	内容	相关性	披露页码
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, P23-P28, P30
<b>社会责任指标</b>			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	P4, P14
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	高	P14
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	高	P13-P15
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	P14
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	P14
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		
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	P14-P15
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	高	-
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	高	P13
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	P13
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	高	P13
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	P14
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	高	P14
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	不适用	-
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	不适用	-
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	不适用	-
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	高	P14
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	P14
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	P14



编号	内容	相关性	披露页码
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	P14
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	不适用	-
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	P14
SO1	与社区事务有关的评估和管理的工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	高	P31-P34
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	高	P5-P6
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	P5-P6
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	高	P5-P6
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	P10
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织所做财务及实物捐献的总值	不适用	-
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	-
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	P11-P12, P17-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	P16-P22
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	P18-P19
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	-
<b>环境责任指标</b>			
EN1	所用物料的总量或者用量	高	P28-P29
EN2	采用可循环再造物料的比例	中	P28-P29
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	P28-P29

编号	内容	相关性	披露页码
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	高	P28-P29
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	高	P28-P29
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	P28-P29
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	高	P28-P29
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辖红色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	P29
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	高	P29
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	高	P28-P29
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、SO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	严重泄漏的总次数以及泄漏量	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	P28-P30



编号	内容	相关性	披露页码
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	P28-P30
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	高	P28-P30
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	P28-P30
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	高	P28-P30
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	P12, P16
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	P16, P22, P23
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	P14
IO4	遵守国际非离子辐射防护委员会颁布的手机无线发射防护的规定	高	P17
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	P17
IO6	与手机设备吸收率（SAR）相关的政策与举措	高	P17
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	P17
IO8	独立站点、共用站点以及在已有建筑上设立站点的数量和比例	高	P29
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设施并提供通信产品和服务的政策与举措，并解释所应用的商业模式	高	P16, P13
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、残疾和年龄因素，并解释所应用的商业模式	高	P20, P22, P38

编号	内容	相关性	披露页码
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	P11, P12, P16
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	P16
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	P16, P23
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	P17, P34
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	P18
PA8	公开讨论电磁辐射等相关问题的政策与举措。包括在销售资料中提供相关信息	高	P17
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	P17
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, P30
<b>技术应用</b>			
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	P30
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	P23-P27, P30
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	P30
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	P30
TA5	描述公司在知识产权与开放源技术方面的举措	高	P11-P12

# 联合国全球契约十项原则索引

编号	内容	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	P17-P18, P21-P22
原则 2	保证不与践踏人权者同流合污	P17-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	P14
原则 4	消除一切形式的强迫和强制劳动	P14
原则 5	切实废除童工	P14
原则 6	消除就业和职业方面的歧视	P14
环境		
原则 7	企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战	P28-P30
原则 8	采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法	P28-P30
原则 9	鼓励开发和推广环境友好技术	P28-P30
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



