

2020

贡献数智新力量

中国移动通信集团有限公司可持续发展报告



目录

董事长致辞	02
中国移动：创世界一流企业	04
党建引领新发展	07
发展迈上新台阶	12
可持续发展战略	14
专题：抗疫有我，“移”路同行	15

智慧发展，数智基建赋能百业 18

建设好信息“高速”	19
运营好信息“高铁”	22
客户为根，服务为本	25

包容发展，以人为本包容可及 28

决战脱贫攻坚，共创美好生活	29
缩小应用鸿沟，共享普惠服务	36
助力“一带一路”，践行海外责任	39
促进创新创业，助力员工成长	41

绿色发展，保护地球生态永续 44

全面践行绿色运营	45
带动社会节能环保	48

议题管理与绩效报告 51

辉煌“十三五”，再谱新篇章 66

报告评级 68

关于本报告 70

相关索引 71



董事长致辞

贡献数智新力量 共创美好新未来

2020年，新冠肺炎疫情对经济社会带来深刻影响，对实现可持续发展目标（SDGs）也带来巨大挑战。在中国，疫情催生的线上化、智能化、云化共性需求集中爆发，新一代信息技术加速融入经济社会民生。中国移动始终坚持在实现自身可持续发展的基础上，尽己所长、主动履责，为经济、社会、环境可持续发展作出贡献。一年来，我们统筹疫情防控与转型发展，积极发挥信息技术和数据要素的放大、叠加、倍增作用，为社会整体可持续发展开辟新路径、注入新动能。

守护疫情防控“生命线”。我们充分利用5G、云计算、大数据等网络信息技术，全力做好疫情防控“三个保障”，始终保持通信畅通、服务不停、支撑有力。公司为全国3,000余个重要医院、1,000余个重保疾控中心、近5,000家政府机构，第一时间启动一级应急响应机制、保障网络平稳可靠运行，创新提供多种基于5G的解决方案，助力科技战“疫”。

杨杰
党组书记、董事长
中国移动通信集团有限公司



为疫情防控指挥、医务人员等近百万名客户提供“爱心不掉线”免停机服务，为社会提供云视讯会议、线上课程、直播服务等10余项特色业务，为复工复产复课和社会正常运转保驾护航。公司还积极加强日常运营疫情防控，切实保障客户、员工的生命安全和身体健康，并为员工提供防疫特殊补贴。

加快数智基建赋能百业。我们坚持高质量发展，努力建设好信息“高速”、运营好信息“高铁”，创造共享价值，推动经济可持续发展。公司全力推进以5G为代表的新型基础设施建设，构建数智化合作生态，加速推动5G与人工智能、物联网、云计算、大数据、边缘计算等技术融合创新，引领和满足客户需求，持续催化信息技术与实体经济、虚拟经济的“化学反应”。截至2020年底，已建成了全球规模最大的5G网络，为全国所有地级市、部分县城及重点区域提供5G服务，为客户提供全新的数字化生活体验。携手合作伙伴在15个细分行业推出百项集团级龙头示范项目，涵盖智慧工厂、智慧交通、智慧城市、智慧医院、智慧教育等方方面面，为生产生活的丰富场景注智赋能。

推进以人为本包容可及。我们坚持以人为本，关爱支持员工成长，聚焦脱贫攻坚、普遍服务、应用鸿沟等关键领域，为弱势群体提供公平发展机会，推动社会可持续发展。实施“新动能能力提升”一揽子计划，支持员工技能重塑、实现转型成长；持续开展“暖心工程”“幸福1+1”等活动，改善基层工作环境、促进员工工作生活平衡。创新“网络+”扶贫模式，累计助力13个县12个乡镇1,786个村摘帽、帮扶108万贫困人口脱贫，连续三年在中央单位定点扶贫考核中获最高等级评价，连续两年荣获全国脱贫攻坚奖。“蓝色梦想”项目累计培训12.8万余名中西部农村中小学校长，爱“心”行动累计为

确诊的6,574名贫困患儿提供了免费先天性心脏病手术救治。

“电信普遍服务工程”为5.2万个偏远农村开通宽带，同时通过10086热线老年客户直入人工服务、上门服务、老年信息技术课堂等多种方式，缩小应用鸿沟，促进数字红利普惠共享。

助力保护地球生态永续。我们积极助建生态文明，将环境保护融入组织机理，探索自身、产业、社会有机统一的节能减排路径，推动环境可持续发展。公司连续14年实施“绿色行动计划”，协同产业相关方开展网络节能实践与节能技术研发，持续提升气候变化应对能力，为实现碳达峰、碳中和贡献力量。2020年，“绿色行动计划”实现节电25.1亿度，单位电信业务总量综合能耗较上年下降18%，自身节能减排成效显著。深入应用节能分级标准、推广绿色包装，持续带动行业绿色低碳循环发展。创新信息化解决方案，为环境治理与生态保护提供支持，支撑建成了国内首个亚洲象保护及监测预警体系，成为信息技术助力生物多样性保护的创新示范。

察势者智，驭势者赢。千行百业数智化转型的大幕已经开启，中国移动将努力于变局中强化责任担当，以创世界一流“力量大厦”战略为指引，以满足人民日益增长的美好生活需要为己任，至诚尽性、成己达人，为实现我们共同的可持续发展目标贡献数智新力量！



2021年3月

中国移动：创世界一流企业

公司简介

中国移动通信集团有限公司（简称“中国移动”“集团”“公司”或“我们”）于2000年4月20日成立，注册资本3,000亿元人民币，资产规模达1.99万亿元人民币，是全球网络规模最大、客户数量最多、品牌价值和市值排名前列的电信运营企业。

中国移动全资拥有中国移动（香港）集团有限公司，由其控股的中国移动有限公司（简称“上市公司”）在中国内地31个省（自治区、直辖市）和香港特别行政区设立全资子公司，并在香港和纽约上市。公司主要经营移动语音、数据、宽带、IP电话和多媒体业务，并具有计算机互联网国际联网单位经营权和国际进出口经营权。

荣誉奖项

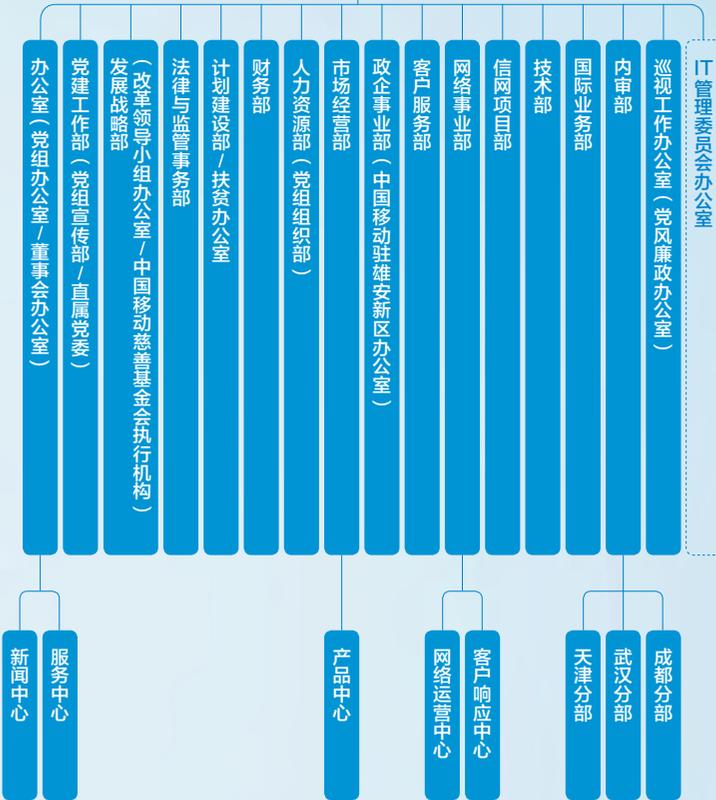
- 连续第20年入选《财富》世界500强企业，2020年列第65位
- “中国移动”品牌连续第15年入选明略行和《金融时报》发布的“BRANDZ™全球最具价值品牌100强”排名，列全球第36位
- 中国移动3个集体荣获“全国脱贫攻坚先进集体”称号、3名个人荣获“全国脱贫攻坚先进个人”称号
- 在“中国年度最佳雇主”评比中，荣获2020中国年度“最佳雇主10强”“最受大学生关注雇主10强”等多个荣誉
- 公司是唯一一家连续五年获得CDP全球应对气候变化“领导力”级别的中国内地企业
- 上市公司在《福布斯》杂志公布的2020“全球2000领先企业榜”中排名第28位
- 上市公司在《机构投资者》举办的2020年“亚洲最佳企业管理团队”评选中，获得“亚洲尊崇企业”奖项
- 上市公司在《香港会计师公会》举办的“最佳企业管治大奖2020”评选中，获得H股公司与其他中国内地企业组别“可持续发展及企业社会责任报告奖”
- 上市公司在《亚洲企业管治》举办的“第十届亚洲卓越企业表扬大奖(2020)”中，获得“最佳投资者关系公司”“最佳企业社会责任”及“最佳企业传讯”等多个奖项

中国移动通信集团有限公司

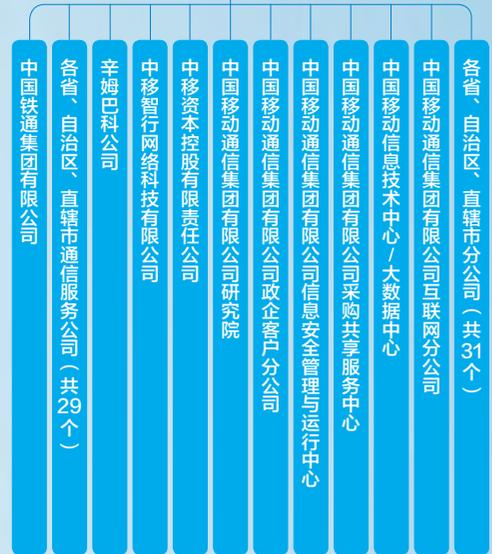
中国移动（香港）集团有限公司

中国移动有限公司

总部部门



所属单位

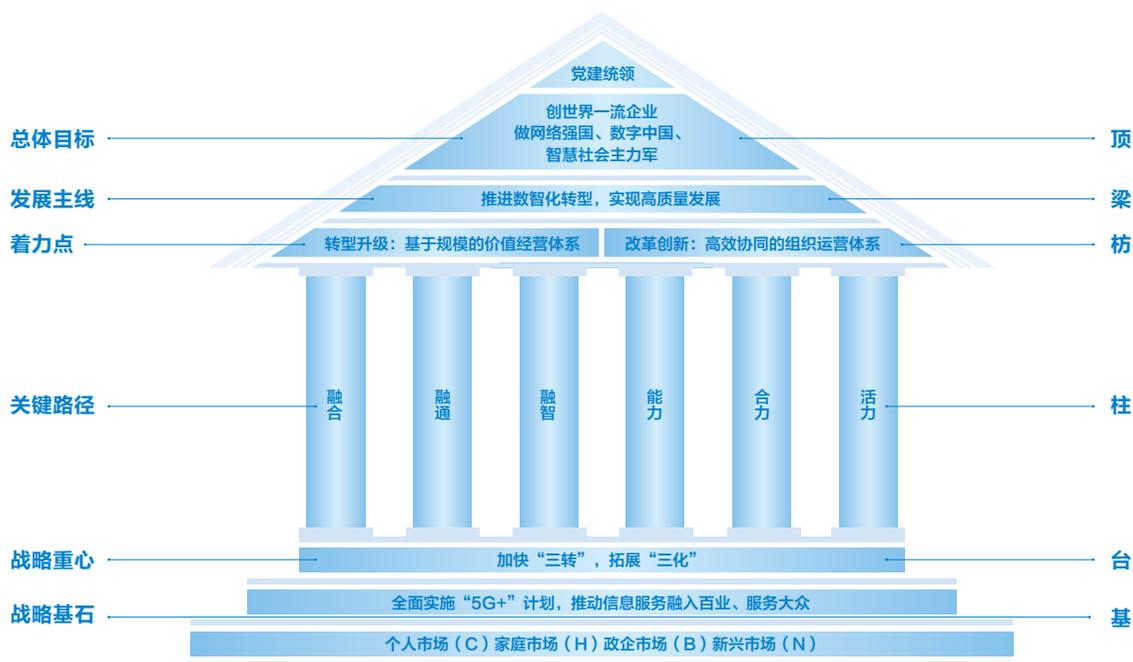


中国移动通信有限公司



面向“十四五”要求，中国移动坚持和加强党的全面领导，全面落实“力量大厦”战略部署，以“创世界一流企业，做网络强国、数字中国、智慧社会主力军”为目标，以“推进数智化转型，实现高质量发展”为主线，加快“三转”，拓展“三化”，深化“三融”，提升“三力”，全面实施“5G+”计划，统筹推进 CHBN 全向发力、融合发展，推动新一代信息技术与经济社会民生深度融合，为经济发展和社会进步作出新的贡献。

中国移动“力量大厦”发展战略



延伸阅读

- **“三转”**：业务发展从通信服务向信息服务拓展延伸；业务市场从 ToC（面向个人）向 CHBN（C（移动市场）、H（家庭市场）、B（政企市场）、N（新兴市场））全向发力、融合发展；发展方式从资源要素驱动向创新驱动转型升级。
- **“三化”**：线上化、智能化、云化。
- **“三融”**：融合（CHBN 市场融合、通信与信息服务融合）；融通（网络、IT、数据、渠道等关键资源融通）；融智（运用人工智能技术，发挥数据优势，为网络建设、产品研发等注智赋能）。
- **“三力”**：能力（产品创新能力、网络支撑能力、销售服务能力、组织运营能力、战略执行能力）；合力（组织合力、文化合力、生态合力）；活力（自上而下的组织活力、自下而上的个体活力）。
- **“5G+” 计划**：即强化 5G+4G 协同发展、5G+AICDE 融合创新、5G+Eco 生态共建、5G+X 应用延展。5G+AICDE 是将 5G 作为接入方式，与人工智能（AI）、物联网（IoT）、云计算（Cloud Computing）、大数据（Big Data）、边缘计算（Edge Computing）等新兴信息技术深度融合，打造以 5G 为中心的泛智能基础设施。

党建引领新发展

2020年，面对错综复杂的形势特别是新冠肺炎疫情带来的冲击，中国移动以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，巩固提升落实全国国企党建会精神成效，扎实履行政治责任、经济责任、社会责任，围绕构筑中国移动创世界一流“力量大厦”，全面推进党的建设各项工作，引领公司高质量发展。

坚持把党的政治建设摆在首位，以实际行动践行“两个维护”

持续强化理论武装

把学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，落实“第一议题”制度，及时跟进学习习近平总书记最新重要讲话、重要指示批示精神，党组全年开展集体学习45次。健全落实习近平总书记重要讲话、重要指示批示精神的工作机制，逐条梳理、逐项研究、逐件落实，全年建立台账96项、形成贯彻落实事项125条。

坚定贯彻“两个一以贯之”

推动党的领导融入公司治理，完善中国特色现代企业制度，细化党组会、董事会、经理层职责界面和工作机制，促进公司治理体系和治理能力水平提升。制定落实国企改革三年行动实施方案，以“双百行动”“科改示范行动”等为重点，推动所属相关单位全面深化组织运营体系、激励机制等改革，形成改革示范效应。

全力保障疫情防控和脱贫攻坚

坚持以人民为中心的发展思想，全力做好疫情防控“三个保障”，全天候保障客户正常通信，创新通信大数据行程卡、远程诊疗、云视讯、云课堂等方式服务社会复工复产需求。创新实践“网络+”扶贫模式，选派2,200名优秀党员干部全力奋战在脱贫攻坚一线，推动信息技术与教育、消费、健康、产业等有机结合，为打赢脱贫攻坚战贡献积极力量。

扎实落实国家重大战略

发挥网络强国、数字中国、智慧社会主力军作用，全面实施“5G+”计划，加快建设5G等新型基础设施，有力支撑推动经济社会数字化转型。深化网络提速降费，中小企业宽带和专线资费较2019年分别下降39%和21.4%。优化全方位、全过程、全员服务体系，共同构建良好行业生态，持续提升供给质量和服务水平，增强人民群众获得感。主动融入国家科技创新体系，建设6个国家工程实验室，联合5家中央企业筹建5G创新联合体，协同攻关“卡脖子”关键核心技术。统筹国内国际两个市场，支撑“一带一路”建设和区域协调发展，助力双循环相互促进。

坚持大抓基层的鲜明导向，持续推动党的建设质量提升

筑牢制度基础

制定实施《2020-2022年党建工作规划》，印发十余项党建制度文件，不断完善“1+N”党建工作制度体系。围绕政治标准、民心标准、发展标准3个维度，制定公司党建工作质量标准体系，积极推广基层党支部标准化手册和基层示范党支部案例集锦，党建标准化规范化水平持续提升。组织制定专门意见，加强对境外单位党建工作的指导。

强化组织力量

把党支部工作作为“镜子”“平台”“堡垒”，推动全集团近1万个基层党支部加强规范化建设。组织8,778名党支部书记开展能力认证管理，轮训党务人员2.4万人次。

创新工作模式

运用信息技术优势建设智慧党建系统，强化党建精准管理、智慧分析、智能支撑，做到赋能组织、减负基层、用商结合。

坚持服务生产经营不偏离，充分发挥党的政治优势引领改革发展



将党建考评结果同经营业绩考核结果、民主测评结果一并纳入各单位领导班子和领导人员综合考评。坚持现场和日常、线上和线下、重点和基础结合，创新考评方式方法，强化结果应用，相关做法被中央组织部《央企情况》刊发。

创新“党建和创”“和格行动”等主题实践活动，“党建和创”共建单位近2.2万家、签订项目1.4万余个，“和格行动”推动网格党组织和党员实现100%覆盖，推动基层各级党组织提高政治功能和组织力。

围绕疫情防控、脱贫攻坚、5G建设发展等重点任务，动员广大党员亮目标、亮任务、亮担当，创建党建品牌1万余个，品牌体系逐步形成，示范效应不断彰显。

坚持新时代党的组织路线，为推动高质量发展筑基育人

建强织密 基层组织

坚持有形和有效相统一，结合生产关系的调整优化，创新“党建指导员”等工作模式，加速班组建设成熟模式落地，全面消除 7,216 个“空白班组”，实现组织适应市场、管理适应组织。

加强干部 队伍建设

扎实做好干部选任，不断壮大年轻干部队伍，统筹选育管用各环节。45 岁左右党组管理领导人员、40 岁左右各单位中层干部占比分别提升至 21%、22%。

厚植创新 人才沃土

构建“十百千”技术专家体系，完成首批 10 名集团级首席专家选聘。创新建立人才“特区”激励机制，开展新一轮股票期权激励。实施“新动能能力提升”一揽子计划，优化人才队伍结构，数字化新型人才占比提升至 28%。

坚持加强政治生态建设，营造昂扬向上的干事创业氛围

纵深 推进全面 从严治党

深化纪检监察体制改革，固化纪检监察组与党组间的会商研判、情况通报等工作机制，推进政治监督具体化常态化。一体推进中央巡视和“不忘初心、牢记使命”主题教育整改，整改完成率达 100%。深化嵌入式廉洁风险防控机制建设，对 18 个所属单位开展内部巡视，巩固“总部机关化”专项整改成效。

提升宣传 文化水平

落实意识形态工作主体责任，组织“奋斗 20 载、整装再出发”系列活动，设立 534 个红色文化教育基地，深入开展“一先两优”“最美移动人”等评选表彰。积极主动发声，常态化在学习强国、人民邮电报等平台讲好移动故事，6 条信息得到中央领导同志批示。

发挥统战群团合力

充分发挥政研会作用，创新思想政治工作载体，深化“青春 5G+”等“青”字号品牌创建，做实“五小”建设暖心工程，员工获得感和幸福感不断提升。

深入开展“党建和创”主题实践活动

充分发挥中国移动作为基础电信运营企业的“扁担”作用，不断强化以人民为中心的发展思想，坚决贯彻中央关于信息通信为民服务的各项决策部署，立足发挥网络强国、数字中国、智慧社会建设主力军作用，创新开展“同心强党建，和创新未来”（简称“党建和创”）主题实践活动，紧紧围绕新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，创新基层党组织党建模式，联合公司服务对象、合作伙伴等单位党组织开展理论同学、组织共建、品牌同筑、服务同行、成效同享等联合共建活动。对内，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用，通过抓党建工作“树正气、提士气，强能力、聚合力、激活力”，进一步提升政治功能、组织力和战斗力，实现内外互联、优势互补、平台互动、成果互惠，切实把党的政治优势转化为企业的竞争优势和发展优势。对外，切实履行央企的政治责任、经济责任、社会责任，充分发挥公司的资源禀赋和能力优势，以“党建和创”为桥梁纽带，在落实国家发展战略、服务经济社会民生中彰显央企的责任担当，以实际行动践行“两个维护”。“党建和创”共建单位近 2.2 万家、签订项目 1.4 万余个，实现了双方党组织以高质量党建引领推动高质量发展，有效彰显了中央企业的责任担当，树立了央企良好形象。

创新开展“质量达标 和格行动”主题实践活动

中国移动深刻认识推进公司网格化运营是落实中央“微观搞活”的重要内容，是承接创世界一流“力量大厦”的地基，是推动“三融三力”的具体载体，是作战的基本单元、未来“打粮食”的主产区。公司牢牢把握网格化运营改革适应生产力的发展要求，坚持“优势转化到一线 党业融合在网格”，在全集团部署开展“质量达标 和格行动”主题实践活动。聚焦提升组织覆盖质量、改革深化质量、实践创效质量，从思想上、观点上以及具体举措上把党建和业务统一起来，推动党建工作的政治优势在网格得到有效发挥，在重大改革任务中充分发挥好党建工作的“压舱石”“推进器”“播种机”作用，以党的工作确保改革发展各项工作方向不偏、力度不减、标准不降。截至 2020 年底，31 家省（区、市）公司共划分 1.88 万个网格，网格党组织和党员实现全覆盖，省公司收入规模实现正增长，客户规模企稳向好，全集团各级党组织落实新时代党的组织路线、夯实创世界一流“力量大厦”的组织根基更加有力，推动党建与生产经营融合、提升党建质量的思想认识、责任意识 and 政治能力不断深化，党组织和党员“三个作用”、基层员工的内生动力在网格化改革中逐步显现。

组织开展“奋斗 20 载 整装再出发”系列活动

中国移动高举习近平新时代中国特色社会主义思想旗帜，立足党和国家发展历史长河和中国移动成长发展历程，在全集团开展“奋斗 20 载 整装再出发”系列活动。围绕“人文和文化、业务和客户”，聚焦“引领、奋斗、感恩、聚力”开展 21 项工作举措，筹办 20 周年图片展（截至 2020 年底，观展总人次超过 43 万，总人数 17.3 万）、开展“我想告诉你”（累计浏览量突破 5,200 万次，参与人数突破 24 万，发帖总数 5 万）、“党组书记、董事长杨杰致全体干部员工的一封信”和“20 周年电子纪念章”活动（“一封信”通过电子邮箱送达 48 万员工，超过 22 万员工领取纪念章）、制作“新动力：中国移动 20 周年主题曲”、举办先进典型表彰大会等，以系列活动回望历史、振奋精神、激情进取、共筑未来，“奋斗 20 载 整装再出发”系列活动已成为 2020 年全集团最耀眼的 logo，持续激发基层一线工作动力和创新活力，有力凝聚持续奋斗、改革发展的强劲动力。



■ 江门市工信局、江门移动、江门市企业联合会开展“党建和创”



■ 一线网格人员开展营销活动



■ 开展“质量达标 和格行动”主题实践活动新员工培训



■ 支部书记带头下沉网格解决问题



■ 深入开展红色文化教育基地建设工作，以5G、VR等技术赋能红色资源

发展迈上新台阶

2020年，面对新冠肺炎疫情冲击、经济社会数字化转型加速以及行业、跨界竞合向多元演变等错综复杂的形势，中国移动努力克服各种困难挑战，坚持稳中求进，推进高质量发展，按照创世界一流“力量大厦”战略总体部署，加快转型升级、深化改革创新，牢牢把握5G发展的宝贵机遇，积极开拓数字经济新蓝海，行业领先地位稳固，经营业绩稳健增长，发展动能不断增强，发展迈上新台阶。



推动 CHBN 全向发力、融合发展，转型升级成效显著

公司积极顺应经济社会数字化转型进一步加速的趋势变化，全力建设信息“高速”，创新运营信息“高铁”，加速拓展线上化、智能化、云化，深化基于规模的价值经营，持续推动 CHBN 全向发力、融合发展，重点业务和产品实现快速突破，客户满意度持续提升。

个人市场方面，深化“连接+应用+权益”融合发展，以“基于规模的价值经营”“基于场景的客户运营”为抓手，推动5G量质并重发展，引领信息通信消费升级。家庭市场方面，着力“拓规模、树品牌、建生态、提价值”，加快构建“全千兆+云生活”服务体系，聚焦智能组网、家庭安防、智能遥控器三大应用，深入布局

智慧家庭运营，客户规模和收入规模均实现了良好增长。政企市场方面，聚焦智慧城市、智慧交通、工业互联网等重点领域，深化“网+云+DICT”融合拓展，开展“决胜在云”行动，打造云网一体、云数融通、云智融合、云边协同的差异化优势，加速智能云演进。开展“超越在5G”行动，推动5G垂直行业示范落地，构建面向垂直行业的“5G+AICDE”新型基础设施，加速规模推广。新兴市场方面，深耕国际业务、股权投资、数字内容、金融科技四大领域，创新布局，成效初显。客户服务方面，聚焦提供客户满意服务，加快构建全方位、全过程、全员的“三全”服务体系，服务质量管理体系持续完善，整体服务水平稳步提升，客户感知持续向好。



深入实施“5G+”计划，5G发展驶入“快车道”

2020年是5G商用发展的第一个完整年。借助国家倡导加快以5G为代表的新型信息基础设施建设的契机，公司深入实施“5G+”计划，积极推进5G共建共享，中国移动5G发展开启新的里程碑。

2020年，累计开通了39万个5G基站，为全国所有地级市、部分县城及重点区域提供5G服务，建成全球技术领先、规模最大的5G SA商用网络。公司有序布局、稳步推进5G业务发展。面向公众市场，根据不同客户需求，有节奏地推进资费升级优化，同时积极推动终端产业链降低5G购机门槛，促进更多客户能够使用5G服务；率先推出5G+4K+VR超高清直播、5G超高清全屏视频彩铃、5G云游戏以及5G新消息等新应用，不断为用户带来畅享新体验。面向政企市场，我们成功实现了5G专网的产品化，发布OneCity智慧城市、OnePower工业互联网等九大行业平台，面向15个细分行业，打造超过2,000个行业示范项目，其中“5G云赏樱”“5G上珠峰”“5G下深矿”“5G进海港”等引起社会各界热烈反响。



改革创新取得突破，可持续发展能力不断增强

为更加有力地支撑转型发展，公司加速构建协同高效运营体系，持续巩固提升基础能力，深入推进创新驱动发展，加强与产业各方合作共赢，进一步深化机制改革突破，改革红利充分释放，为未来发展奠定坚实基础。

一是运营体系不断优化。推动政企、市场、网络、研发、IT 等改革举措落地实施，“总部管总、区域主战、专业主建”的组织运营体系基本形成。全面实施网格化改革，实现责权利匹配，完善管理者为一线人员提供服务的倒三角支撑，微观主体活力有效激发。持续打造低成本高效运营模式，积极推进分类管理，标准化、规范化、信息化管理水平显著提高。**二是基础能力持续提升。**坚持打造精品网络，不断加快新型基础设施建设，网络云、移动云和数据中心布局不断完善，云网边融合一体化发展有效推进。着力打造“技术+数据+业务”智慧中台，构建 AaaS（能力即服务）服务体系，注智赋能初见成效。**三是创新引领不断深化。**关键技术研究方面，自主研发的“行云”自动化集成工具、“云衡”云效能提升评估产品等取得良好进展，由公司提出的切片分组网（SPN）原创技术三项 ITU-T 核心标准获得通过。产品创新方面，持续完善开发、运营、支撑、销售、服务“五位一体”管理运营体系，推出 5G 公众领域新应用、垂直领域专网产品，联合产业发布《5G 消息白皮书》、推动超级 SIM 技术方

案落地。**四是开放合作巩固扩大。**积极与地方政府、企事业单位广泛建立、深化战略合作伙伴关系，围绕 5G 数字化创新展开合作，促进信息服务跨界协同，推动优势资源互补。启动“5G+ 绽放行动”，设立百亿级 5G 联创产业基金，实施“千亿”产业拉动计划，进一步做大“生态圈”“朋友圈”，加速数智化纵深布局。**五是机制改革深入推进。**围绕“创世界一流示范企业”，系统深化治理、用人、激励三大重点领域改革，激发企业高质量发展新动能。深入开展“科改示范行动”，物联网公司、云能力中心两家子企业纳入国家“科改示范行动”试点名单，相关改革方案正在稳步推进。构建业绩导向、分类管理、重点突出的差异化薪酬激励机制，实施新一轮股票期权激励，创新设立“百舸争流”人才特区计划，差异化多元化激励体系进一步完善。



未来展望

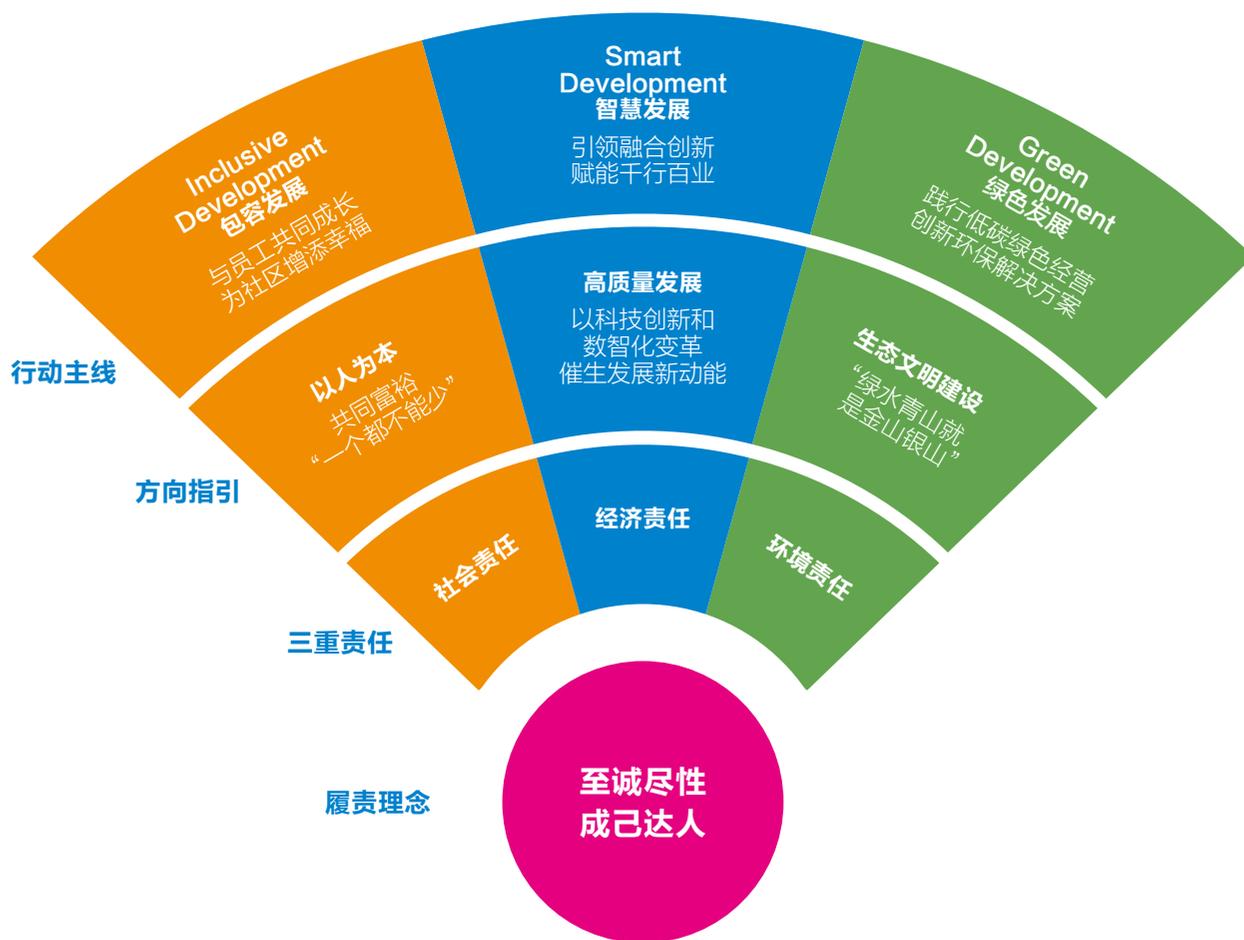
当前，以数字化、网络化、智能化为特征的新一轮科技革命和产业变革深入演进，5G、人工智能、物联网、云计算、大数据、边缘计算、区块链等新一代信息技术加速融入经济社会民生，千行百业开启数智化转型的大幕，数字经济新蓝海空间广阔。2021 年，公司将坚持稳中求进，以“推进数智化转型、实现高质量发展”为主线，加快“三转”，拓展“三化”，深化“三融”，提升“三力”，深入实施“5G+”计划，向构筑创世界一流“力量大厦”迈出坚实步伐。

- 营业收入 **7,716 亿元**，同比增长 **2.9%**
- 有线宽带收入 **808 亿元**，同比增长 **17.2%**
- 应用及信息服务收入 **1,010 亿元**，同比增长 **22.4%**
- 移动客户 **9.42 亿户**，其中 5G 套餐客户 **1.65 亿户**
- 家庭宽带客户 **1.92 亿户**
- 政企客户 **1,384 万家**

可持续发展战略

中国移动从“至诚尽性、成己达人”的履责理念出发，构建“责任信号”模型，以服务国家社会发展大局、满足人民美好生活需要为指引，全面履行经济、社会、环境三重责任，聚焦六大行动主线，追求实现“智慧发展(S)”“包容发展(I)”“绿色发展(G)”三大发展，为可持续美好未来贡献“移动”力量。

中国移动“责任信号”（SIGnal）模型



履责理念

至诚尽性、成己达人。以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性。在实现企业自身可持续发展的基础上（成己），积极发挥所长，为经济、社会、环境可持续发展作出贡献（达人）。

六大行动主线

引领融合创新、赋能千行百业、与员工共同成长、为社区增添幸福、践行低碳绿色经营、创新环保解决方案

专题：抗疫有我，“移”路同行

不平凡的2020年，不断反复的疫情，牵动着全国人民的心。疫情面前，中国移动积极承担央企责任，践行红色通信初心，冲在战“疫”最前线，发挥数智力量，用行动和实力帮助筑牢信息化防线。



三大保障，夯实战“疫”基础

“疫情就是命令、防控就是责任。”在疫情大考面前，中国移动切实做好通信保障、服务保障、防控保障工作，始终保持通信畅通、服务不停、支撑有力。

24小时内开通火神山医院首个5G基站，4天内为火神山医院新建3个5G站点、7个4G站点；3天内为雷神山医院新建7个5G站点、11个4G站点，全面满足“两山”医院的通信需求。

针对全国3,000余个重要医院、1,000余个重保疾控中心、近5,000家政府机构，第一时间启动一级应急响应机制，有力保障网络平稳可靠运行。



形成“人工应急+居家坐席+远程调度+智能服务”的四级响应模式，最大化保障移动客户基础通信服务“不掉线、不断线”，并为疫情防控指挥、医务人员等近百万名客户提供“爱心不掉线”免停机服务。

向社会提供云视讯会议、线上课程、直播服务等10余项特色业务，为复工复产复课和社会正常运转保驾护航。

积极加强日常运营疫情防控，切实保障客户、员工的生命安全和身体健康，并为员工提供防疫特殊补贴，切实将员工关爱落到实处。

技术赋能，助力智慧战“疫”

中国移动充分发挥通信技术与信息化优势，利用 5G 网络、VR 技术、人工智能、机器人、大数据等新技术，为这场没有硝烟的战争贡献更多力量。

5G+ 智慧医疗挺进战“疫”前线：构建 5G+ 智慧医疗体系，迅速形成并推出 5G 远程医疗、智慧医院、疫情防控等 34 项 5G 智慧医疗服务，服务 6,000 余家医疗机构，助力全国医疗机构抗击疫情。5G 远程医疗支撑北京、河北、山东、湖北等地医疗机构开展 5 万余次远程会诊；携手中日友好医院打造的“国家远程协同平台”，被国家卫健委指定承担新冠危重症国家级会诊任务；上线 5G 医疗服务机器人，提供导航导诊、物流配送、消毒防疫、智能测温等服务，有效支撑医护与后勤部门工作，减少交叉感染、降低工作强度。



■ 5G 远程超声诊断



■ 5G 导诊机器人

信息化支持，便利复工复学：疫情的暴发，让线上办公、线上教学等成为刚需。中国移动上线云视讯，提供了高品质、专业级视频会议解决方案，提高了线上办公效率，助力企业有序复工复产，累计支撑 1,365 万用户在线；同步推出云视讯同步课堂、“和教育”名师直播课堂，助力校园复教，实现“停课不停学”，在线教育业务累计服务用户 4 亿人次。



■ 云会议



■ IPTV 护航“停课不停学”

创新“5G+ 疫情防控”新模式：上线集刷脸识别、健康码校验、体温检测等功能的“5G 健康一码通”，杜绝了过期健康码、伪造健康码等潜在危险行为，也解决了单纯依赖手机扫码因突发状况而无法出示健康码的难题。利用 5G+AR 眼镜 / 手机测温辅助火车站、汽车站、地铁站、机场或办公楼、园区等高密度流动场景下的体温异常筛查。同时，运用防疫无人机、5G+ 社区防

疫物流车等，支持社区防疫，将“人传人”的风险降到最低。



■ 5G+ 社区防疫无人机



■ 5G 消毒清洁机器人



用心守护，优质服务不掉线

为切实做好疫情期间的客户热线服务保障、确保员工生产安全，中国移动在线服务公司快速制定“居家坐席”技术方案，两天内形成3种居家应急模式，10天内支撑近3万居家坐席生产，确保服务不掉线。同时，积极应对线下营业厅暂停营业给客户带来的不便，完成1,547个基础能力在热线渠道承载，互联网渠道业务办理量环比上涨54%。针对因居家办公、学习对家庭宽带服务依赖性增强的客户，紧急部署热线排障、H5自助排障和音视频客服排障能力，满足客户服务需求。疫情暴发期间，日均为1,588万名客户提供近2,500万次服务，热线15秒接通率达到87%以上，热线满意度持续保持99.3%以上。



■ 疫情期间员工居家办公

创新招聘，就业服务不停步

疫情暴发以及防控常态化对人才市场及引才方式带来颠覆性影响，供需错位、求职难、就业难问题，给“稳就业”“保就业”带来了严峻挑战。中国移动主动积极搭建招聘“云平台”，采取“全流程互联网线上”模式，统一发布招聘信息，开展线上宣讲会 and 双选会、在线统一笔试、指导面试签约等工作。通过招聘“云平台”，毕业生们足不出户即可深入了解中国移动，掌握最新招聘信息，收获免费、专业的就业指导，提升就业的针对性和匹配度。2020年春季招聘，公司39家单位累计面试高校毕业生2.5万余人，完成签约1.2万余人。



空中宣讲会

- 首次创新多主题、多场次的空中宣讲会
- 累计观看量近180万人次

线上双选会

- 首次联合武汉大学、浙江大学、北京邮电大学等知名院校
- 累计举办10余场线上交流双选会

在线统一笔试

- 首次组织三批次、统一范围的在线笔试
- 累计9.9万毕业生参加考试

抗击新冠疫情的“战役”仍在继续，疫情影响下的经济社会发展仍然面临诸多挑战。中国移动将继续全力以赴做好“三个保障”，在牢牢守住通信“生命线”的同时，为迎来抗疫的最终胜利、为后疫情时代的经济社会发展贡献更多数智力量。



智慧发展，数智基建赋能百业

- 9 产业、创新和基础设施
- 11 可持续城市和社区
- 12 负责任的消费和生产

建设好
信息“高速”

运营好
信息“高铁”

客户为根
服务为本

▶ 使命指引

“

世界正在进入以信息产业为主导的经济发展时期。我们要把握数字化、网络化、智能化融合发展的契机，以信息化、智能化为杠杆培育新动能。要推进互联网、大数据、人工智能同实体经济深度融合，做大做强数字经济。

——《习近平谈治国理政》第三卷

”

▶ 初心如磐

中国移动以“推进数智化转型、实现高质量发展”为主线，加快建设信息基础设施，不断增强5G与AICDE、区块链等信息技术融合创新能力，持续推动信息技术融入千行百业，加速产业转型升级。同时，致力于用最先进的信息技术、最优质的通信服务回馈广大客户。

建设好信息“高速”

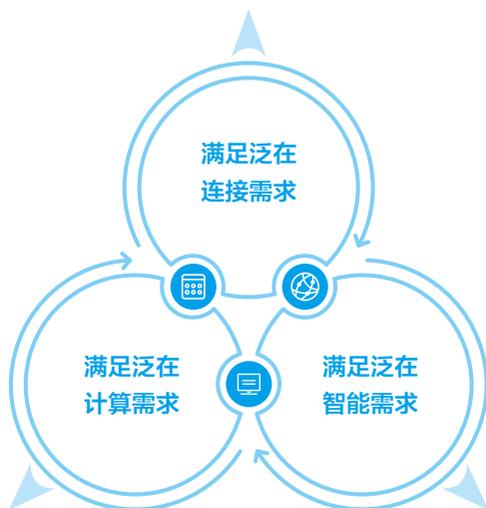
面对数字经济的发展机遇，中国移动坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央、国务院决策部署，坚持把加快 5G 等数字基础设施建设发展作为重大政治任务，建设信息“高速”，全力打造以 5G 为中心的数字化、智能化融合基础设施，在网络规模、网络能力、网络体验方面迈上新台阶，畅通经济社会信息“大动脉”。

引领新基建

2020 年，中国移动努力克服疫情冲击、产业链不成熟等影响因素，以建设“覆盖全国、技术先进、品质优良、全球领先”的 5G 精品网络为目标，加快推进 5G 建设各项工作，并强化算力基础设施建设，加快平台基础设施建设，助推数字产业化规模不断壮大。

加强网络基础设施建设

全面加强网络基础设施建设，满足泛在连接需求，推进以 5G 等为代表的网络基础设施建设，实现地级以上城市城区全面良好覆盖。截至 2020 年底，累计开通 5G 基站 39 万个，为全国所有地级市、部分县城及重点区域提供 5G 服务，并建成全球技术领先、规模最大的 5G SA（Standalone，独立组网）商用网络。



强化算力基础设施建设

构建统筹更加有力、规划更加合理、发展更加持续的“3+3+X”数据中心总体布局，规划建设京津冀、长三角、大湾区 3 大热点区域中心，呼和浩特、哈尔滨、贵阳 3 个跨省中心及遍布全国的省级中心、业务节点，高效支撑各行各业智能化应用算力需要。

加快平台基础设施建设

持续加快平台基础设施建设，满足各行各业的泛在智能需求，积极布局工业互联网等应用平台，为客户提供一站式解决方案。同时，大力打造能力及平台服务体系，为各行业注智赋能。

2020年4月30日，随着珠穆朗玛峰高程测量正式启动，中国移动经过连日艰苦奋战，在珠穆朗玛峰6,500米海拔的前进营地成功建设并开通5G基站，实现5G信号对珠峰北坡登山线路及峰顶的覆盖，5G信号至此覆盖地球最高峰。

在基站建设过程中，受珠峰恶劣自然环境影响，基站等维护设备仅能通过人背牛驮方式进行运输。工作人员在零下20多度气温下徒手安装调测设备，通过双油机并联解决基站供电问题，并对珠峰保障区周边的177公里传输干线及沿线节点机房进行升级改造和维护加固。12名网络维护人员在海拔5,300米以上区域7*24小时坚守，直至测量队登顶成功。

从2G到5G，中国移动的网络信号一直在珠峰上陪伴着中外登山者、科考队和游客。正是中国移动建设者们不畏艰险、勇攀高峰的拼搏精神，成就了这足以载入世界通信史册的伟大壮举。



■ 2003年5月，中国移动“彩信上珠峰”活动取得圆满成功



■ 2007年11月，中国移动珠峰6,500米基站开通



■ 中国移动在珠峰上建成世界上海拔最高5G基站

2020年，中国移动数据中心建设取得良好进展。其中，贵安新区数据中心二期工程，可容纳7万台服务器，是西南地区的骨干节点；在江苏建设的南京数据中心项目全部建成后可承载1.9万个机架、30万台服务器，将成为华东地区最优质的互联网数据中心资源之一。这些数据中心强大的平台处理能力、存储能力、云计算能力和移动通信服务能力能够有效集聚、整合上下游产业链，为地方数字经济发展筑牢新基础。

2020年10月29日，中国移动发布5G+工业互联网品牌“CMCC OnePOWER”，聚焦更精准的平台定位，提供更完善的工业解决方案、更丰富的工业应用和产品、更强大的工业建模工具、更灵活的平台部署方式，集中展示了5G+工业互联网的最新成果，包含终端、专网、平台、应用等4大领域，以及工厂、冶金、矿山、电力、港口、化工等6大细分行业的最优实践。

开放促创新

中国移动持续拓展、深化与政府机构、领军企业、科研院所等的战略合作，围绕5G数字化创新，促进跨界协同、推动优势互补。在持续提升自主创新能力基础上，开放特色能力、赋能相关伙伴，共同打造数智化服务的新生态。

2020年

- 成立“清华大学-中国移动联合研究院”，设立“6G”“下一代互联网”等**5**个研究中心
- 面向互联网各领域企业提供综合身份认证和互联互通能力，移动认证已累计接入互联网应用超**1.5**万款，日均认证次数达**14.44**亿次
- 在3GPP和ITU等国际标准组织新增牵头5G国际标准关键项目**35**个，累计达**99**个
- 提交标准文稿**1,200**余篇、累计达**6,000**余篇，均位居全球运营商**前列**
- 联合产业累计推出**20**款5G芯片解决方案

8个开放能力平台

发挥自身优势能力、特色资源，采用一点接入、集中化运营方式，对外开放8个特色能力平台，为中小微企业、社会创客等提供各项服务。截至2020年底，平台各项能力累计调用超过8,000亿次，孵化应用超过30万个。



1个协同创新平台

建设创新创业服务平台，开通“星辰融通合作伙伴招募”专区，面向中小企业及高校等发布创新项目需求，促进产学研深度合作、大中小企业和各类主体融通创新，探索出一条市场导向、企业主导的技术创新道路。截至2020年底，平台已发布智慧家庭、智慧城市、智能硬件、文化创意等领域的揭榜式命题60个。

运营好信息“高铁”

5G 为代表的新型基础设施是实现各行各业数字化转型和可持续发展的重要支撑。中国移动积极运营信息“高铁”，拓展信息服务新场景、新应用、新业态，助力千行百业实现转型升级，同时积极为社会大众提供更加丰富的数智化服务，引领和满足人民对美好数字生活的需求。

赋能千行百业

中国移动进一步深化信息技术和各行各业的融合创新，推动 5G 等新一代信息技术全面赋能经济社会民生各领域。截至 2020 年底，公司已在 15 个细分行业打造了 100 个集团级龙头示范项目，助力千行百业实现效率效益跃升。



5G 无人机，提供多样化智慧解决方案

案例

应急保障：5G 网联无人机参与四川凉山州西昌市森林火灾、绵阳市安州区山火、乐山特大洪水灾害及四川长宁地震等自然灾害的应急救援抢险工作。

交通物流：在四川凉山昭觉县，5G 无人机搭载运输货舱，实现偏远地区医疗急救物资的快速、高效投递应用。

巡查测绘：在重庆云阳县，借助 5G 无人机地图普查，实时回传海量测绘数据、自动拼接测绘图像，实现低时延的高精度三维建模。

城市管理：在福建宁德核电站，利用 AI 识别与 5G 无人机等技术，自动快速发现疑似问题，并进行观测和拍照，极大提升电力线路和冷源海域巡查效率。

农田防护：在重庆永川智慧梨园，运用 5G 网联无人机喷洒农药，实现了自动化精准作业，提升了农田的虫害防治效果。

直播表演：在吉林北大壶，借助 5G 无人机转播冬奥积分赛，通过 5G 实时回传平台，实现多视角赛事高清画质直播。

5G+ 智慧港口，提升港口运营水平

案例

港口作为现代交通运输的重要枢纽，在经济发展中起着举足轻重的作用。浙江公司加强在 5G SA 网络、边缘计算、网络切片和港机远控、自动驾驶等方面的研究探索，助力宁波舟山港打造了全国规模最大的 5G 轮胎式龙门吊远控集群，也成功实现了 5G+ 无人集卡的应用试验。福建公司在远海码头打造的 5G+ 无人集卡在规定时间内将货物从装卸点准确送往指定位置，解决了传统模式下的通信异常干扰、高时延等问题，成功实现自动导引运输车（AGV）控制信号的低时延、高可靠性传输，自动化码头整体运营效能大大提升。除此之外，5G 技术也成功应用于上海洋山港、山东青岛港、深圳妈湾港等，为港口数字化转型奠定更坚实的基础。



■ 宁波舟山港在国内率先实现 5G+ 远控龙门吊批量投用



■ 扫一扫，了解智慧港口更多内容

最深 5G 基站，助力打造智慧矿山新示范

案例

2020 年 6 月 18 日，全国首座 5G 智慧煤矿在山西正式落成。中国移动携手合作伙伴，为阳煤集团新元煤矿开通了当时国内地下最深的 5G 基站（井下 534 米），建成“超千兆上行”煤矿 5G 专用网，并提供了机电硐室无人巡检、掘进作业远程操控、综采面无人操作等智慧煤矿新应用，帮助实现井下设备运行监控和远程精准操作，为实现井下少人化和无人化、改善工作环境及安全生产奠定了重要基础。

5G+ 智慧旅游，打造特色小镇

案例

2020 年 8 月，中国移动成功支撑落地云南翁丁佤族特色小镇项目，以 5G+AR、5G+WiFi、5G+VR 等旅游创新应用为亮点，实现当地民族特色与前沿科技的有机结合。公司通过安防建设、广播系统、无人机等辅助小镇业主提升管理水平。小镇也因智慧厕所、智慧酒店、智慧停车、智慧出行、VR 直播等创新设施，有效提升了游客游览体验，总计接待游客约 200 万人次。

服务数智生活

中国移动依托 5G 等创新技术，打造 5G 消息、超高清视频、视频彩铃、VR/AR 等特色业务，持续满足用户日益增长的多样化、品质化、个性化数字内容需求，给用户带来更加有趣、精彩的“云上”数字生活。



新技术

- 建立国内第一个多媒体领域的联盟组织 5MII、联合发起成立云游戏产业联盟和 5G+ 视频彩铃联盟。
- 联合行业合作伙伴发布《5G+8K 超高清国产化白皮书》，参与制定全球首个视频彩铃终端行业国家标准，持续引领行业创新。



新内容

- 在体育领域，将 5G 技术与中国足球协会超级联赛、中国男子篮球职业联赛、中国排球超级联赛结合，每天数场真 4K 直播供球迷观赛。
- 在影视文化领域，联合中国博物馆协会、国家大剧院、上海美术电影制片厂打造超高清、沉浸式内容，让经典 IP 焕发新生。



新体验

- 推出 5G “五新”应用：包括 5G+4K+VR 的“新看法”，全球首个 5G 超高清全面屏视频彩铃“新听法”，AR 虚拟形象合拍“新拍法”，5G 云游戏平台咪咕快游“新玩法”，5G 融媒体手机报等“新用法”。
- 创新推出云演艺、云博物馆、云舞技、云健身、云学堂等线上“数智云”体验。

5G+VR，打造沉浸式数字内容体验

案例

中国移动依托全千兆网络优势打造沉浸体验的全终端移动云 VR 应用，开展了包括樱花 VR 直播、珠峰 VR 直播、VR 音乐会等多场行业首创活动。推出云系列观赛产品，实现了可以“亲临现场”和“异地好友一起看”的 5G+ 沉浸式体验 + 全场景观赛。同时，举办云上大讲堂，咪咕阅读成为业内首家图书 + 有声 + 视频三项联动的 5G 新一代阅读客户端，为社会大众带来更多的新体验。



■ 中国移动咪咕公司于世界阅读日推出云上 VR 书店

客户为根，服务为本

中国移动始终将“客户满意”放在首位，倾听客户诉求，发挥数智化手段作用，持续打造服务管理、投诉响应、网络质量、应急通信保障与信息安全保护等方面的“专家”品质。

服务质量提升

2020年，公司深入推进“服务领先、阳光行动、削峰行动”三大工程，创新开展“优质服务体验季”等客户沟通活动，有效改善客户体验、提升客户满意度，10086热线、营业厅、家宽装维等服务质量持续保持领先。

优化闭环管理

以标准牵引质量

持续完善CHBN重点业务服务质量标准，2020年服务质量标准增至20项。制定生态合作服务质量管理办法，将质量管理从自有业务延展至生态合作体系。

以评测洞察感知

基于客户体验感知评测平台，面向32项重点产品全年开展百余次质量感知评测，月均触达用户超过1.4亿。

以投诉推动优改

建立5G服务和携转服务半月通报制度以及“日预警、周跟进、月通报”三级闭环管理机制，开展焦点热点投诉深度溯源，投诉处理及时率提升10%，投诉处理时长下降43.3%，影响用户感知服务申诉率同比改善53.5%。

创新数智化服务

提升面向CHBN的服务运营能力

率先在行业内建设覆盖CHBN的10086全智能综合服务门户，全面推出智能语音导航服务，实现智能理解、快速响应客户需求，

智能语音服务占比达72%；实现投诉全流程透明化，客户重复投诉率下降39.7%。

持续提升智慧服务支撑能力

持续打造数据融合、能力融通、服务融智的“新一级客服系统”，推动服务更精准、更主动。

强化服务沟通

对内：确立“以客户为中心”的服务意识

创新开展“什么是客户为中心大讨论”“服务账大家算”两大主题活动，收集1,600个案例，开展了300余场讨论。深化“客户之声”“一线之声”两个平台应用，

持续开展“服务管理最佳实践”“服务明星”等评选，发挥优秀典型引领示范作用，“人人都是客户经理”的服务意识逐步形成。

对外：开展“优质服务体验季”客户沟通活动

以“心级服务，优+体验”为主题，聚焦“优+产品、优+网络、优+服务”三大内核，开展“总经理接待日、走进移动、我是服务体验官”三大客户互动活动，超过2,000万客户参与活动。



■ 四川公司总经理接待日直播



■ 吉林公司“走进移动”活动

2020年



32.2 %

10086投诉总量同比下降



53.5 %

“影响用户感知服务”
申诉率同比下降



36.1 %

“家宽网络质量”万投率
下降

网络质量提升

2020年，公司通过开展“4/5G网络质量协同攻坚大会战”“5G SA网络质量攻坚战”，5G网络性能全面实现行业领先。同时，公司坚持问题导向，聚焦家宽上网质量和装维能力开展“质量提升专项行动”，深入开展家宽网络投诉问题清单式治理，持续跟踪各省公司家宽质量改善情况，并推进投诉申诉问题解决，家宽网络品质显著提升。

2020年

337



全国实现5G SA商用城市

99



5G SA无线接通率超过

750

Mbps

5G SA平均下载速率超过

应急通信保障

中国移动以管理体系化、准备常态化、能力标准化、调度集中化的应急管理建设要求，打造应急通信“铁军”，全面提升应急保障能力。面对洪水等自然灾害影响，公司秉承“通信不通，抢修绝不停”的信念奋战在抢修一线，为人民安居乐业做好通信服务。同时，公司顺利完成了2020年第三届中国国际进口博览会等重大活动及常态化通信保障工作，实现了“零重大网络故障、零重大网络安全事件、零重要客户投诉”的目标。



■ 在四川眉山，中国移动员工负重200斤、徒步10公里抢通网络通信



■ 在安徽歙县，中国移动抢险突击队成员朝洪水深处逆行，确保学生高考顺利进行

2020年

4,887 次

应急通信保障总次数

264,102 人次

应急通信保障动用人员

维护网络与信息安全

中国移动重视网络安全工作，构建防范与治理不良信息体系，多措并举防范骚扰信息与通信诈骗等，以零容忍的态度持续深入开展各项行动，全力保障客户信息与隐私安全，为客户筑牢安全屏障。

网络安全维护

高度重视网络安全工作责任制落实，形成责任明晰、分工明确、技管结合、高效运转的数据安全管理工作体系，时刻保障网络信息安全。公司通过统筹推进5G“安全即服务”体系建设，研究人工智能、大数据等在网络及信息安全领域的应用，积极应对新兴业务发展过程中的网络及信息安全风险。

不良信息治理

持续深化不良信息集中治理，通过提升治理手段、优化治理流程、强化监测处置等举措，不断提升治理效果。2020年，公司推出“花季守护”等安全防护业务，面向未成年人群体上网实现信息报告、时间管理、个性化设置、安全防护等，在移动网络、家庭宽带等方面为孩子打造安全的上网环境，全方位守护孩子的健康成长。

防范通信诈骗

健全三级协防技术管控体系，加大各类诈骗信息拦截力度，对涉嫌诈骗的号码快速处置。建立完善“客户不良信用库”，并依托自身资源优势，主动承担贷款诈骗域名网址封堵工作，协助执法部门破案，筑牢反诈屏障。



包容发展，以人为本包容可及

- 1 无贫困
- 2 零饥饿
- 3 良好健康与福祉
- 4 优质教育
- 5 性别平等
- 8 体面工作和经济增长
- 10 减少不平等



决战脱贫攻坚
共创美好生活



缩小应用鸿沟
共享普惠服务



助力“一带一路”
践行海外责任



促进创新创业
助力员工成长

► 使命指引



奋斗创造历史，实干成就未来。新的一年，我们要决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚，实现第一个百年奋斗目标，中华民族千百年来‘民亦劳止，汙可小康’的憧憬将变为现实。这在实现中华民族伟大复兴的历史进程中具有里程碑意义。

——习近平总书记在 2020 年春节团拜会上的重要讲话



► 初心如磐

中国移动聚焦打赢脱贫攻坚战，深化“网络+”扶贫，为贫困地区和弱势群体提供发展支持，共享公平发展机会。同时着眼于新技术、新应用带来的应用鸿沟，积极采取措施，推动信息红利普惠共享。面向数字化转型，积极激励、引导、赋能员工发展，帮助员工解决实际困难、实现工作与生活平衡，从而与企业共同成长。

决战脱贫攻坚，共创美好生活

2020年是决战脱贫攻坚之年。中国移动坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为统领，认真贯彻党中央、国务院重要部署，始终将扶贫工作作为重大政治任务和社会责任，充分发挥通信基础设施的先导牵引与赋能作用，努力深化“网络+”扶贫，为贫困地区脱贫摘帽提供“一揽子”支持，助力实现可持续脱贫。

“网络+”扶贫

自2002年起，中国移动充分发挥特大型中央骨干企业的政治、组织、资源和人才优势，牢牢抓住“两不愁、三保障”的基本目标，依托网络和信息化优势资源，承担1,811个县、乡、村的扶贫任务，构建基于“1+3+X”体系框架的“网络+”扶贫模式，将网络扶贫、教育扶贫、健康扶贫、消费扶贫、产业扶贫、就业扶贫等相结合，多方面助力脱贫收官，促进贫困地区和弱势群体形成持续脱贫的内生动力。

截至2020年底累计

19

亿元

捐赠扶贫资金

4,700

余名

派出挂职干部、第一书记和驻村工作队成员

1,811

个

帮扶县、乡、村摘帽

108

万人

帮助贫困人口脱贫



中国移动“网络+”扶贫模式

连续两年分别获
“全国脱贫攻坚奖·贡献奖”
“全国脱贫攻坚奖·
组织创新奖”

连续三年在中央单位
定点扶贫考核中获
最高等级评价

连续三年4次入选国务
院扶贫办《中国企业精
准扶贫50佳案例》

网络扶贫，搭建信息“高速”

我们努力提高行政村光纤通达率、移动网络覆盖率、重点道路沿线无线网络覆盖率，推动电信普遍服务向深度贫困地区拓展延伸。同时，创新定制致富手机、资费扶贫码等扶贫工具，打出信息化扶贫“组合拳”。

2020年

120

亿元

在全国边远地区开展电信普遍服务试点工程累计投入超过

5.2

万个

累计实现偏远农村通宽带

>98

%

行政村4G覆盖率

信息化助力深度贫困地区实现“弯道超车”

案例

在四川：用五年坚持，帮助深度贫困“悬崖村”从无网阶段跨越至5G时代，从无宽带状态改善到千兆光纤宽带覆盖，利用网络直播拓宽经济来源，共享数字经济红利。

在江西：为全省285万建档立卡贫困户生成个人资费扶贫码，凭码自助办理/续订扶贫资费、查看资费扶贫政策优惠、咨询办理移动业务，实现了“一码在手，资费无忧”。

在云南：定制扶贫专属致富手机，免费提供“三农通”信息服务；推出建档立卡贫困户致富机免费领、农村2/3G群众致富机优惠购、农村客户购机送话费和专属扶贫惠农优惠四类活动，大幅降低信息消费门槛。

教育扶贫，播撒希望种子

教育是阻断贫困代际传递的根本之策。我们配合教育部、国务院扶贫办等多部门，大力发展网络教育，促进优质教育资源直达乡村。

2020年

260

亿分钟

“云视讯”“和教育”等累计在线服务

521

万人

累计服务教师学生

校园宽带“倍增计划”

实现贫困农村地区与城市同网、同速、同质。

“金桥行动”

打造“名师直播课程+管理软件+智能硬件”的同步课堂整体解决方案。

文化“同悦工程”

携手教育专家、明星艺人等，线上、线下共同打造五大类课堂。

信息化推广普通话

开发“语言扶贫”App、“译学国语”App，构建“1个核心武器、流量+宣传+大数据3套保障体系”的普通话推广模式。

同时，我们依托数字内容服务，为乡村注入文化动能。开展“2020新时代乡村阅读季-‘我爱阅读100天’读书打卡活动”，累计访问量4,218万次，阅读总时长526万小时。此外，我们还为三江源自然保护区内的迁移藏族同胞，捐赠价值47.94万元的咪咕电视及配套服务。

健康扶贫，守护生命力量

我们构建“一网三服务”健康扶贫信息化服务体系，推出医院信息系统（HIS）、电子病历、村医通 App 等解决方案，联合开展远程会诊、远程心电等，帮助实现优质医疗资源逐级下沉。

2020 年

400

余家

为基层医院建设远程医疗平台

260

万余人

惠及贫困群众

“智慧医院 + 县域医联体”，创新健康扶贫模式

案例

白沙黎族自治县是海南省唯一的深度贫困县，全县仅有一家二级甲等综合医院，医疗资源严重短缺。海南公司打造 5G 网络环境下“一所智慧医院、一个远程医疗平台”的互联网 + 医疗服务体系，支持改造白沙县人民医院信息化系统，部署县域医联体远程医疗平台，帮助中日友好医院、苏州九龙医院等将优质资源下沉至县人民医院及各医疗末梢点，推动解决当地“就医难、就医远”和“因病致贫、因病返贫”的困难。

消费扶贫，“买单”美好生活

我们加快从简单捐钱捐物向以购代捐、供需对接转变，搭建以中国移动扶贫商城为代表的电商平台，鼓励公司员工、扶贫干部和社会力量参与农产品销售，为贫困户增收提供保障。

2020 年

2

亿元

购买贫困地区农产品

1.1

亿元

帮助销售贫困地区农产品

员工福利站项目，推动扶贫产品产业化改造

案例

中国移动卓望公司携手合作伙伴，以员工福利站项目逐步实现“全链条”的消费扶贫服务：开展定点扶贫县“一县一品”工作，结合特色产品打造“中国移动扶贫爱心包”。对接多个电商平台，推进产品加工、包装设计等相关工作，与企业“一对一”开展电商培训，形成“农户 + 合作社 + 电商平台”新模式。2020 年 11 月，项目获中国通信企业协会颁发的“扶贫攻坚优秀基层组织”奖。



■ 中国移动扶贫爱心包

产业扶贫，凸显区域特色

我们从扶贫地区实际情况和产业需求出发，参与基础设施援建，结合各地资源禀赋发展特色产业，扶持龙头企业和农村合作社。2020年，积极为贫困地区招商引资，引入企业投资1.6亿元，引进企业170余家，扶持龙头企业和农村合作社210家。

因地制宜，培育特色产业实现内生发展

案例

在海南：打造“移动出资、政府征地、专业机构运营”的现代产业合作模式，在白沙县引入正大集团，打造全县规模最大的现代化农业科技园，可吸纳就业2,000人，增收上亿元。

在新疆：打造“移动出资、村集体出地、致富带头人运营”的村办集体经济模式，在疏勒县投入资金建设服装厂和铁件加工厂，培养致富带头人，年产值260万元，吸纳留守妇女和男性劳动力，实现家门口就业。

在黑龙江汤原县：输出运营管理经验，搭建电商平台，提供“产、供、销”全产业链帮扶，培育出“宝山大哥”等知名品牌，电商产业园销售额从2018年80万元增长到2020年5,400多万元，惠及1,300名贫困人口。

就业扶贫，激发内生动力

增加就业是最有效最直接的脱贫方式。我们制定向贫困地区倾斜的招聘政策，为贫困地区群众提供岗前职业培训、创造专项就业岗位等，提升贫困劳动力就业创业能力。2020年，录用贫困家庭人口1,263人，帮助实现转移就业8,965人。

助力贫困地区大学生就业

案例

在西藏：聚焦操作型业务外包产业链，挖掘用工需求，集中推荐、边干边学，定向联合培养一批具有5G基站、线路传输、家庭宽带等开通维护技能的人才，为改则县高校毕业生争取41个相关就业岗位。

在新疆：建立青年就业创业见习基地，与院校建立合作机制，通过建立实训基地、开设培训课程、接收实习及勤工俭学等方式，先后帮助南疆贫困地区大学生就业超过900人。

振兴乡村，巩固脱贫成果

中国移动提高政治站位，强化政治担当，探索基于信息化的乡村振兴新模式、新做法，创新信息惠民服务，打造“智慧乡村”样板，助推脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接、平稳过渡。2020年，投入相关资金1.65亿元，布局11万个“平安乡村”建设。

信息进村，助力村民扩产增收

案例

中国移动通过信息进村入户不断促进农村一二三产业融合发展。重庆公司打造“政府+运营商+服务商”三位一体推进机制，建成益农社9,164个，依托渝益农平台融合新农活、新农具、金饭碗、金扁担服务超过1,000万人次，助力农产品电商交易超过1亿元。山东公司采取“合作社+基地+农户”的模式，建设4,854个益农信息社，推动信息化的成果与农业生产、农村发展、农民生活深度融合，惠及居民120万余人，累计实现线上销售额4,200万元。



■ 在湖北，通过电商发展空心李种植产业



■ 在广东，打造“岭南优品”电商扶贫平台，助力莲藕线上销售



■ 在贵州，侗寨的姑娘们通过移动网络直播展示民族文化



■ 在宁夏，将甘甜的自来水送到南部干旱山区的学校



■ 在山西，为村民完善基础设施、解决饮水问题

公益守初心

做公益，贵在不忘初心，难在持之以恒。中国移动自 2009 年成立慈善基金会以来，持续开展“一红”“一蓝”品牌公益项目，坚持不懈发挥信息通信技术特长，创新公益支持手段，汇聚形成公益合力。

“一红”：爱“心”行动

中国移动爱“心”行动一贫困先心病儿童救助项目，致力于帮助解决贫困先心病儿童救助的“最后一公里”问题。2020年，项目捐赠1,200万元，对3,639名贫困儿童进行筛查，手术救治601名贫困患儿。自2011年以来，项目已覆盖十省（区），累计发送公益短信近3.6亿条，志愿服务时间超过2.1万小时。



■ 宁夏公司爱“心”行动志愿者正在接受培训



截至 2020 年

1.9 亿余元

累计捐赠金额

58,607 名

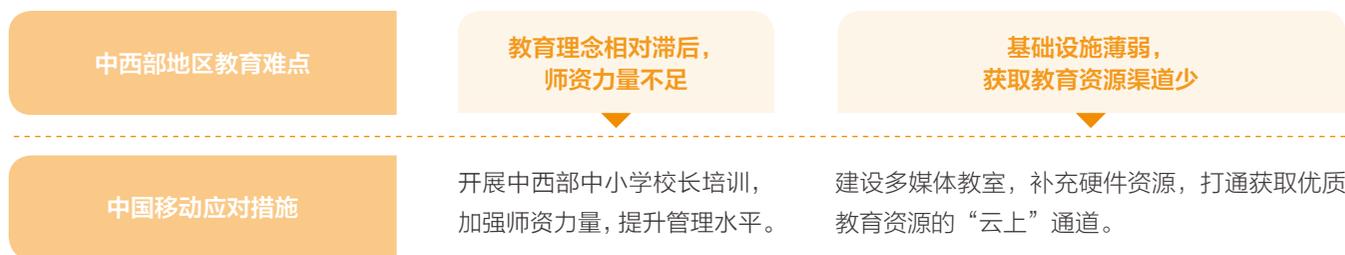
累计为贫困儿童提供免费先心病筛查

6,574 名

累计为确诊的贫困患儿提供免费手术救治

“一蓝”：蓝色梦想

“蓝色梦想—中国移动教育捐助计划”通过“中国移动多媒体教室”和“中国移动中西部中小学校长培训”两个子项目，帮助改善中西部贫困地区农村中小学教学条件和管理水平，减少区域间教育发展不平衡。



2020 年

517

间

完成多媒体教室建设

1,000

名

完成贫困地区校长培训

3,380

间

累计完成多媒体教室建设

12.8

万余人

累计培训中西部农村中小学校长

延伸公益影响力

我们抓住“互联网+公益”机遇，开展“一红”“一蓝”两大品牌项目配捐活动和项目传播，围绕“公益+5G”打造公益宣传平台。同时创新开展客户“随手可参与”的互联网公益项目——“全球通蓝色梦想公益计划”，携手 1.6 亿全球通客户，通过物资（爱心）捐赠、积分捐赠、现金捐赠三种公益形式，帮助全国 11 个省 58 个贫困县 116 所学校提升网络和信息化教育水平。截至 2020 年底，超过 12 万人参与本次公益计划，活动影响力持续扩大。

咪咕
善跑

爱“心”行动咪咕善跑公益行项目，参与人数 69 万人次，捐赠步数 77 亿步；“蓝色梦想”全球通爱家一起跑项目，参与人数 35.8 万人，累计里程 2,660 万公里。

咪咕
阅读

咪咕阅读累计兑换时长 1,480 万小时，累计公益配捐 1,080 万元；共举办了 37 场悦读咖活动，累计公益配捐 200 万元。

咪咕
音乐

在咪咕音乐 App 内开展线上公益直播课，邀请艺人担任音乐星导师，参与“咪咕音乐课堂”和“同悦课堂”线上直播。完成 10 场公益直播并成功配捐 1,000 万元，累计覆盖超过 1 亿人次。

中国移动年度“公益之星”



李晓凯 安徽公司员工

2014 年被选派到利辛县刘圩村担任驻村扶贫工作队长，6 年间通过实施养殖扶贫、教育扶贫、信息化扶贫、基础设施改善等措施，帮助当地 176 户贫困户全部脱贫、年村集体经济收入达 60 万元以上。



林凤 江西公司员工

自 2019 年担任陶唐乡石仓村驻村扶贫第一书记以来，帮助发展集体经济，扩大蛋鸡规模至 2 千只，打造产牛 300 头的智慧养牛基地，帮助销售农产品 120 万元，实现贫困人口全部脱贫摘帽、人均收入超 2 万元。



卢航航 山东公司员工

2019 年 7 月担任花沟镇镇东村驻村扶贫第一书记，多举措助力建设数字乡村；用相机定格对留守儿童、空巢老人的关爱及身边好人好事，拍摄公益照片近万张；关注社会弱势群体，开展公益活动 100 余次。

缩小应用鸿沟，共享普惠服务

中国移动立足行业优势，在通过“村村通电话工程”“电信普遍服务工程”持续消除数字鸿沟的基础上，关注减小数字化应用衍生的应用鸿沟，让更多人共享普惠的数字红利。同时，积极开展志愿服务，以实际行动帮助特殊群体、服务社区发展。

助力通信普惠

中国移动坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，认真落实提速降费、携号转网政策，通过专线月租费用减免、下调国际漫游资费、建立网间协同机制等一系列降费及携号转网举措，切实提升民众获得感与幸福感。同时，我们积极推进信息无障碍建设，聚焦老年人、残疾人、偏远地区居民等重点群体，从降低使用门槛、优化终端设备、改善服务与应用等方面推动通信服务普惠共享。

帮助老年人融入数字时代

数智化应用加速普及带来便利的同时，也给老年人等特殊群体对新技术的学习和使用带来挑战。我们积极响应国家《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，为老年人提供更周全、更贴心、更便利的产品和服务支持，帮助他们顺利搭上智能技术的“快车”。

让产品更好用

针对老年客户定制专属资费套餐、智能手机与其他电子设备，支持语音输入、方言识别等功能，帮助老年人方便、舒适地享受信息服务。

让老人更会用

开展“老年手机课堂”“手机辅导员”等系列志愿服务，设立老年人绿色通道、爱心专区专席，做好老年人引导、解释工作。2020年底，全面实现10086热线向老年客户提供直接转入人工客服的贴心服务。

让生活更智能

前瞻布局智慧养老，创新居家养老模式，提供衣食住行多样化服务，助力幸福晚年。



■ 社区志愿者帮助老年人学习智能手机使用方法

智慧养老云服务，温暖连接你我他

案例

2020年4月，中国移动支持建设的陕西智慧居家养老平台正式开通。平台包括政务管理系统、呼叫中心和为老服务系统三部分。政务管理系统辅助政府实现养老工作管理，呼叫中心提供养老咨询、投诉、老人关怀等服务，为老服务系统提供日间照料、状态监测、情感关怀等个性服务。目前，平台已在线接入养老机构317家、居家养老服务设施4,089家，服务老人20,797人，使老年人足不出户享受专业养老服务成为可能。

关注特殊人群信息需求

我们聚焦留守儿童、残障人士等特殊人群，设计、推广“无障碍”设备与数字应用，帮助搭建沟通桥梁。

针对听障人士在接听电话时存在交流困难的问题，开发彩印 AI 来电助理功能，借助 AI 代接来电，识别通话意图，转化成文字传输给听障用户，实现沟通无忧。

在浙江：为村民免费发放防走失智能“蓝手环”，通过智能定位、及时监测等功能，有效解决失智老人、精神障碍等特殊人群容易走失的问题。



■ 浙江公司为村民免费发放防走失智能“蓝手环”

在安徽：与媒体联合开展“跨越时空的相见——留守儿童圆梦”活动，在春节前为当地留守儿童送去崭新的书包、文具、视频看家设备等，通过智能终端让他们与在外打工的父母进行视频聊天，实现他们的“团圆梦”。



■ 安徽公司志愿服务团探望留守儿童

服务社区需求

中国移动常态化、全方位、多元化推动志愿活动，深入打造“和你在一起”捐资助学、“和苗”义务支教两个青年志愿服务品牌，满足社区需求，服务构建温馨和谐的社会氛围。



■ “和你在一起”志愿服务活动帮助西藏改则县贫困儿童学习

“和你在一起”
捐资助学活动累计

3,475 次

开展捐资助学活动

529.9 万余元

捐助金额



■ “和你在一起”志愿服务活动走访青海玛沁县福利院

爱心接力 筑梦启航

案例

福建公司持续关心关爱留守儿童，18年间坚持从“爱心捐赠”“和苗支教”“亲情陪伴”三个方面落实关爱行动，为教育资源欠发达地区的儿童撑起一片生活有依靠、学业有保障、成长有欢乐的蓝天。捐建教学楼、宿舍楼，成立助学助教基金会，捐赠各类学习生活物资；开展“六一过节”“走进城市”“少年军令营”等交流活动，陪伴孩子们感受爱的温暖；组建“和苗”支教团队，结对帮扶铺就成长之路。累计资助助学518.4万余元，惠及留守儿童4万余人、乡村教师300余人。



■ 为留守儿童发放学习用品

“

最开心的不单单是‘六一节’的礼物，还有中国移动哥哥姐姐的陪伴。

——九都希望小学留守儿童 林诗涵

”

续写希望工程，情系移动小学

案例

吉林公司自2003年成立“希望工程”志愿者服务队，先后招募680名志愿者，以实际行动助力社区教育均衡发展。创新“救助—发展”模式，协同“希望工程”“文化工程”“惠生工程”“励业工程”的“3+1”工程建设，全面帮助提高师生综合素质；建设“移动小学”改善教学基础软硬件设施，开展形式多样的志愿服务和各种捐助活动，累计开展公益项目500余次，志愿服务时长达38,620小时。

青春5G+，共创新未来

案例

天津公司为倡导助人为乐、奉献友爱的社会风气，增强青年员工责任意识，组织“青春5G+”志愿服务活动。近100名技术青年骨干发挥专业特长，举办不同领域的专项业务推广、服务质量提升、网络建设与保障类志愿服务活动等近40场。

截至2020年

13.11

万人

员工志愿者注册总人数

94.52

万小时

员工志愿服务总时长

助力“一带一路”，践行海外责任

中国移动认真落实党中央、国务院决策部署，积极响应“一带一路”倡议，立足自身国际资源优势，为当地提供高效优质的通信解决方案。同时，充分尊重所在国的民族信仰、风俗文化和生活习惯，积极投身公益事业，增进当地民生福祉，与当地社区共享企业发展成果。

同心共进，畅通“信息丝绸之路”

我们致力于提升中国与沿线国家信息互联互通水平，持续优化“路、站、岛”网络布局，深度参与“一带一路”沿线国际数字基础设施建设项目，提升区域网络基础设施能力，形成途经东南亚、南亚、中东、非洲，抵达欧洲的海缆大通道。深化与“一带一路”沿线通信运营企业合作，为近千家企业提供一站式信息化解决方案，促进全球通信互联互通和万物互联发展。



真情回馈，托起社区美好未来

作为全球企业公民，我们积极融入当地社会，推进实施本地化经营，打造“A New Hope”志愿服务品牌，通过支持社区建设、开展公益慈善活动、助力全球抗疫等，为“一带一路”沿线国家和人民带来健康和福祉。

支持儿童成长：我们组织志愿者在低收入社区的学校支教，为有听力和言语障碍的特殊儿童捐赠学习用品与御寒物资，用持之以恒的陪伴和爱心，温暖贫困儿童的心灵。



■ 为 Naureen Zindagi 孤儿院的孩子们送去物资和知识



■ 志愿者看望 SOS 儿童村的贫困儿童

关爱特殊群体：我们汇聚员工力量，多次拜访慰问 Bint-e-Fatima Old Home（巴基斯坦非政府和非营利性组织，为老年人和社会性别暴力受害者提供避难所），与老人一起唱歌、听诗，为他们提供关怀和帮助，将爱的种子播撒在特殊群体心中。



■ 为老人之家送去温暖



“

我们非常感谢志愿者们在危机时刻的支持，正是这种慷慨奉献让我们的组织充满活力，让我们能够维持、照顾老年人的生活。

——Bint-e-Fatima 老人之家 Asad Ali

”

促进当地发展：我们严格遵守业务运营地各项法律法规与国际公约，保障海外员工合法权益；尊重当地风俗习惯，畅通员工意见反馈通道，营造包容多元的工作环境；以完善的基础设施、优质的通信服务，为当地金融、商业、教育、交通及卫生健康等领域的发展提供有力支持。

助力巴基斯坦疫情防控，彰显央企担当

案例

辛姆巴科公司（中国移动于 2007 年在巴基斯坦成立的全资子公司）全力支持巴基斯坦政府疫情防控部署工作，坚持守护好网络通信生命线，被全球第三大市场研究公司益普索（Ipsos）评为巴基斯坦疫情防控十大“最给力”企业品牌之一。

立足自身，信息化支撑抗击疫情：全力以赴保障重点区域通信服务畅通，30 天内完成伊斯兰堡当地“火神山”医院 5G 覆盖，针对 120 个疫情定点医院实施紧急硬件扩容和优化保障；开通疫情防控医疗热线，为上万用户提供医疗咨询服务；免费发布抗疫宣传内容，访问量近 15 万；免费将 3,400 万用户手机彩铃改为乌尔都语疫情知识，累计发送 1.7 亿条防范新冠病毒短信，累计提供价值 3,500 万卢比通信产品。

发挥专长，助力社会有序恢复稳定：保障基础通信，通过疫情期间免除余额转移服务手续费、向所有客户提供每天 20 分钟的免费网内通话时间、为 4 万多后付费用户提升 50% 信用额度、推出“在家办公”主题流量套餐等一系列措施，保障疫情期间通信需求不受影响；全力支撑在线教育，与线上大学合作，超过 8 万名学生实现了线上学习；向多家医疗机构提供全面的互联网解决方案，以数字化助力运营效能提升。

八方支援，积极开展抗疫捐赠：为当地政府开通“总理新冠肺炎救济基金”短信捐款渠道，并向“总理新冠肺炎救济基金”捐款 700 万卢比；定向捐赠给巴基斯坦国家灾害管理局 1.6 万个 N95 医用口罩；将公司在巴基斯坦红新月会历史捐款余额 1,834 万卢比，全部用于为当地医院购置医疗设施。



■ 完成伊斯兰堡当地“火神山”医院 5G 覆盖



■ 积极开展抗疫捐赠

促进创新创业，助力员工成长

员工是企业实现数智化转型最具活力的要素之一。中国移动坚持“以人为本”，不断优化鼓励创新的体制机制，赋能员工成长、激发创新活力，同时，关注解决员工实际困难、帮助员工实现工作与生活平衡，从而更好地与企业共同成长、共享价值。

优化创新机制

创新是发展的第一动力，人才是创新最为关键的要素。中国移动持续优化创新机制，努力营造鼓励创新、包容试错的企业氛围，注重激发员工个体和团队的潜能与活力。

推行“网格化”改革：通过划好责任田、选好责任人、建好责任制，全面推行基层“网格化改革”，形成在职人员责任经营、自有人员离职承包、社会渠道承包三种基本模式；建立“倒三角支撑”，为基层“网格长”授权、赋能，从而更好释放基层发展活力。

打造科研“特区”：深化科技创新体制机制改革，以研究院九天人工智能团队为试验田，在科研组织方式和运行管理机制、用人机制、激励机制等方面探索创新，以局部创新带动整体管理体系升级，释放科研团队活力，增强高水平技术能力。

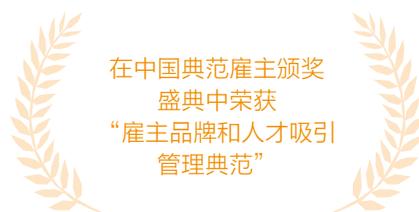
内部创新激励：设立内部“双创”孵化服务平台、举办中国移动自主开发大赛，激发全体员工创新创业热情。通过项目成果接盘等方式，促进西部省公司引进东部省公司优秀项目和人才，带动当地人才能力水平提升，打通人才发现、培养、流动新渠道。



■ 中国移动 2020 自主开发大赛



■ 中国移动 2020 创客马拉松大赛



强化人才激励

中国移动增强干部队伍活力，不断壮大优秀年轻干部队伍，畅通职业发展通道。通过优化用工资源分类布局、动态刷新职位体系等方式，多措并举加大 IT/CT/DT 类背景人才引入力度，数字化新型人才占比达 28%，为公司转型发展奠定人才基础。同时，启动实施新一轮员工股票期权激励计划，完善多元激励方式。



公司建立健全“十百千”技术专家体系，逐步搭建由集团级“首席科学家”、集团级“首席专家”、省级专家组成的专家梯队，夯实人才基础。2020年6月，经过层层选拔、优中选优，首次选聘10名集团级“首席专家”，在全集团人才队伍中引起广泛积极反响。



■ 中国移动集团级“首席专家”

加强教育培训

领导力发展“领航”计划

- 面向全体高管人员：线上线下相结合，分阶段实施专题轮训，开展人工智能、5G+ 技术能力提升讲座，系统强化全局思维和战略执行力。
- 面向各级领导干部：开展“《习近平谈治国理政》第三卷”“力戒形式主义官僚主义”“党史新中国史”等学习活动。
- 面向中基层管理人员：推进在线集中培训，提升基层组织力和战斗力。

“新动能能力提升”一揽子计划

- 立足全员知识赋能：面向全体市场人员，开展“全员 CHBN 知识赋能行动”；面向各级管理人员、全体技术人员，开展“全员智慧中台知识赋能行动”。
- 立足核心人才技能重塑：面向“云改”、5G 技术人才，推进分专业、分层级系统化培训。
- 立足一线人员能力提升：开展网格化高效运营五大系列培训，开展直播分享，上线系列微课，全方位提升网格人员作战能力；开展“5G+ 营销千人讲师团先锋计划”，支撑 5G+ 营销及业务拓展；面向一线网点员工、集客经理、新员工等组织开展在线学习及考试，全面加强一线队伍系统化培养。

创新探索在线学习

- 开展网上专题班、视频直播、专区学习、在线考试等各类在线学习项目，逐步形成常态化疫情防控下培训新模式。

关心员工生活

在疫情背景下，中国移动切实改善基层员工工作环境，关爱帮扶困难员工，支持促进员工身心健康，不断增强员工的归属感与幸福感。



“暖心工程”

- 2020年投入资金5.27亿元，新建和优化基层单位“职工小家”设施（小食堂、小浴室、小休息室、小活动室、小书屋）2.67万个，改善了基层网格人员生产生活环境。
- 全力支持防疫抗疫，设置健康室、减压室及便民理发室。帮助基层单位配备一次性医用口罩、一次性手套、防护服、测温仪、消毒液等防疫物资1,250万件。



“幸福1+1”

- 持续引导员工开展“1”项体育运动，培养“1”项兴趣爱好，丰富员工业余生活。
- 组织健步走、球类比赛、趣味运动会、微视频征集、书画展等形式多样的文体活动，覆盖公司41.6万名员工。



■ 湖南公司开展“湘悦读·工力量”主题阅读活动



困难帮扶与关爱

- 制定《中国移动员工暖心互助金指导意见》，投入542万元专项补助帮扶困难员工。
- 加大对女性员工、退休干部、受疫情影响员工及其他特殊群体员工的关怀力度。



员工帮助计划（EAP）

- 连续15年推进EAP员工帮助计划，组织心理健康宣传教育、工作交流会和培训班等活动，疏导员工工作与生活压力。
- 覆盖员工超过32万人，累计培训EAP专员3,093名，建成减压室、关爱室等场所120个。



■ 宁夏公司开展“幸福1+1”足球赛



■ 重庆公司“春笋计划”



绿色发展，保护地球生态永续



全面践行
绿色运营



带动社会
节能环保

► 使命指引



努力建设人与自然和谐共生的现代化，秉持人类命运共同体理念，为加强生物多样性保护和推进全球环境治理贡献力量。

——习近平总书记在联合国生物多样性峰会上的重要讲话



► 初心如磐

中国移动坚信环境保护与公司发展不是零和博弈，始终以扎实行动践行生态文明理念，不断完善与贯彻环境管理体制，积极与利益相关方合作，围绕节能减排、绿色供应链建设和社会生态保护，持续创新信息化解决方案，努力为建设天更蓝、山更绿、水更清的美丽中国贡献力量。

全面践行绿色运营

中国移动致力于与环境和谐共生，连续 14 年开展“绿色行动计划”，从自身、产业和社会三方面着手，推进全生命周期环境管理，打造绿色产业链、供应链，创新环境治理与生态保护解决方案，为实现碳达峰、碳中和作出积极努力。

环境管理机制

中国移动不断健全环境管理体系，设置决策层、管理层和执行层三层治理结构，严格识别和管控环境风险，编制《中国移动绿色数据中心评价指标体系》等系列管理标准，建立常态化评价、考核、整改、再评价的闭环管理机制，以绿色环保的方式开展各项业务运营。

中国移动环境管理体系

中国移动环境管理覆盖产品经营和商业设施、供应商和服务商选择、新产品与新服务研发、包装和运输、废弃物管理、工程设计、新项目建设、尽职调查、日常办公等企业生产运营的各方面。



2020 年

18

%

单位电信业务总量综合能耗同比下降

25.1

亿度

节约电量

8

个

新疆克拉玛依、重庆等数据中心通过权威绿色测评

应对气候变化

中国移动积极落实国家碳达峰碳中和重大决策部署，在全速推动 5G、数据中心等新型信息基础设施建设的同时，建立完善气候变化风险管理系统，加强企业碳排放管理，以技术创新克服高能耗挑战，明确到 2021 年实现单位电信业务总量综合能耗下降不少于 6% 的能耗控制总体目标，通过节能措施减少温室气体排放不少于 190 万吨，坚定不移向碳排放“净零”目标迈进。

气候变化风险机遇识别及应对

我们综合考虑公司战略、市场、财务、运营、法律合规性及信息技术等多维度因素，每年进行气候变化重大风险识别评估，并分析和解决气候变化带来的风险和机遇。

风险类型	风险描述	应对措施
监管风险	中国移动总部、北京公司、中移铁通总部及北京分公司已被纳入北京市碳交易试点，若碳排放配额不足，可能会制约公司发展。	<ul style="list-style-type: none"> 每年年初建立内部管理制度和计划，按季度发布能耗通报及预警信息。
科技风险	随着 5G 的演进，通信基础设施会越来越密集化，能耗增加，对低碳技术将会有更多需求。	<ul style="list-style-type: none"> 制定淘汰高能耗设施时间表。 与价值链伙伴合作，研究提升设备硬件能效、明确节能技术引入路标。
法律风险	如果不履行碳排放交易，中国移动及其子公司可能会面临法律风险。	<ul style="list-style-type: none"> 定期跟踪气候变化相关法律法规的发展。 遵守碳排放交易体系并减少排放，以降低法律风险。
市场风险	随着 5G 技术推广和互联网+ 的广泛应用，用户将更多地使用移动通信网络。网络规模激增，可能对公司整体能耗及温室气体排放量产生影响。	<ul style="list-style-type: none"> 每年制定能耗规划，以管控网络规模激增对公司整体能耗、温室气体排放量的影响。
声誉风险	如果不能正常完成碳交易等履约，会受到主管政府部门通报批评及罚款，对公司声誉产生影响。	<ul style="list-style-type: none"> 定期评估履约风险，建立按期履约的保障机制。
急性风险	极端天气可能引起公司机房倒塌，导致电池损毁进而污染环境。	<ul style="list-style-type: none"> 每年根据自然灾害频次和规模，评估对固定资产损毁、生产运营及环境带来的影响，并且根据评估结果安排灾后重建投资。
慢性风险	全球气候变暖导致未来气温升高，为维护基站、机房、数据中心运行稳定，基站机房空调耗电会越来越来高，导致全公司电费增长。	<ul style="list-style-type: none"> 定期评估和监控机房空调使用时间，评估空调使用增加导致能耗成本增加的财务影响。
产品 / 服务机遇	ICT 解决方案被认为是减少温室气体排放的良好途径，公司产品和服务将获得重要的市场推广机遇。	<ul style="list-style-type: none"> 研究和开发多种 ICT 解决方案，如智慧物流、智慧交通、智慧照明、智慧工厂、智慧工地等，助力社会减少排放。

能源消耗降低及效率提升

为落实国家节能降耗总体要求，中国移动以价值管理为理念，建立网络性能、网络质量、运维效率、成本效益四维评估体系，规范化、精细化、科学化降低电力消耗。

智慧运维、创新应用，有效降低无线功耗：通过符号关断、通道关断等多种节能方式，在保障网络质量的同时有效降低通信功耗。

精细管理、有的放矢，打造绿色节能机房：通过改造机房 ICT 设备部署等措施建设绿色数据中心，全年完成超过 800 个既有通信机房节能改造。

网络清挖、全面净化，推进低效无效资产清理：推动无线网、传输网、核心网、承载网及动力环境老旧高能耗设备替换、清退，有效实现节能减排。

“绿电”实践一小步 能源转型一大步

案例

在广东：试点太阳能光伏发电 + 风力发电 + 储能系统的“风光储”一体化供电系统，最大限度减少传统化石能源消耗，彻底改变过去海岛只能采用柴油发电机供电基站的方式。

在辽宁：使用风电和光伏等绿色能源建设 5G 和数据中心，减少二氧化碳排放。2020 年，辽宁公司通过电力市场化交易在自有局站使用风电和光伏 5.4 亿度，成为中国移动首个二氧化碳接近零排放的省级公司。

完善固废治理

中国移动不断加强各类固体废弃物的管理，在贮存、运输、处置等各环节严格遵守国家相关法律法规，防控环境污染风险，不断提高废弃物综合利用效率。

一般废弃物

生活垃圾、餐厨垃圾、办公和营销废纸或包装、建筑垃圾等。

管理方法

- ▶ 生活垃圾分类处理并移至环卫部门指定位置，餐厨垃圾由具有回收处置资质的单位回收、处理，建筑垃圾要求施工方及时清理并妥善处置。
- ▶ 办公和营销废纸或包装采用废旧回收的方式处理，对于涉密文件采用环保的方式销毁。

电子废弃物

基站、机房更换的电子元器件、电子设备，办公营业报废打印机、复印机、传真机、计算器等设备。

管理方法

- ▶ 定点存放，并根据公司固定资产报废有关管理办法，选择具备环保部门核发资质的废旧物资回收商处置。

危险废弃物

基站、机房废弃的裸露线路板、蓄电池等，办公场所废弃的打印机硒鼓、墨盒、日光灯管等，报损或废弃的手机等智能终端、电池、SIM 卡等。

管理方法

- ▶ 分类贮存至符合污染控制标准的仓库，并设置明显的警示标识。
- ▶ 选择具有相应资质的单位，执行危险废弃物的转移和处置，同时做好环保部门相关备案工作。

带动社会节能环保

中国移动积极打造绿色供应链，引领行业绿色标准；创新研发环境治理信息化解决方案，为社会生态治理、生物多样性保护提供手段支持，倡导、带动全社会共同提高绿色意识，共建美丽地球家园。

打造绿色供应链

公司编制《中国移动绿色供应链研究规划》，完善包括采购、生产、包装、运输、耗能、回收的绿色供应链总体应用策略及演进路线，以自身行动及技术带动供应链节能减排，为生态保护贡献力量。

制定绿色采购标准

通过明确不同类别设备的能耗分级，并在设备采购中逐步提高设备节能相关的评分权重，引导设备供应商逐年降低设备能耗，减少环境污染。

推动无纸化采购

应用数字化采购理念，推动招标文件、应标模板标准化、在线化和自动化，实现从公告、发标、投标、评标到合同签约全流程在线电子化操作。2020年，实施电子采购项目约4.57万个，减少纸质文件约64.5万份。

打造绿色循环物流体系

包装：与供应商共同设计、采用再生纸材料进行设备包装，减少胶类等不可降解材料的使用，对特殊使用场景（林地、山地）的物资外包装开展虫害检疫环保认证跟踪。

流通：推动战略供应商使用电子标签，实现物资从生产、运输、出入库“一码到底，全程可用”。

回收：构建工程项目余料、闲置物资以及拆旧物资“共享资源池”，最大限度做到物尽其用、变废为宝。

2020年

78

%

新增主设备绿色包装应用比例

16.4

万立方米

实现节材代木

赋能环境治理

中国移动综合利用物联网、云计算等新技术，构建集“监、管、防”于一体的“智慧环保”整体解决方案，开发大气污染监测系统，支撑建设张掖黑河湿地国家级自然保护区、环鄱阳湖水域等生态监测系统，最大程度保护自然生态和生物多样性，努力使人类生活与自然环境相和谐。

科技助力，打造“象”往的生活

案例

亚洲象是《国际濒危物种贸易公约》中的濒危物种之一。为加强对野生亚洲象的保护，减少亚洲象因栖息地缩小走向人类活动区域所产生的象人矛盾，中国移动携手合作伙伴承建国内首个亚洲象保护及监测预警体系，通过 5G、云、AI 等先进技术，实现对象群的实时监测、追踪和保护。

绿色施工：采用前端应用设备无线接入、基站无线覆盖、传输无线回传组网方式，避免在保护区内动土搭线，最大限度保护原始森林生态。

信号稳定：创新使用龙伯球天线超远覆盖，选择具有低频优势、深度和广度覆盖能力强的 5G 700M 网络，解决原始森林网络覆盖不足、覆盖边界无线信号质量不稳定问题。同时与前端手机 App 对接，有效实现后端管理、前端预警的功能。

智能监测：通过影像自动采集和 AI 智能识别的深度训练识别平台，首次突破夜间和残缺影像识别技术难点，对检测到的亚洲象进行生物识别，形成对人工监测的有益补充，识别率达 96%。

截至 2020 年底，系统累计预警超过 4,000 次，App 线上预警 65 次，预计减少 30% 的象人冲突事件，进一步加强了亚洲象肇事防范管理，为亚洲象生态保护带来更长期和重要的科研价值。



■ 亚洲象监测系统后台示意图

“智慧治水”助力美丽河道建设

案例

江西公司研发“蓝天先锋—智能治水”系统，应用 5G 技术，采用复合翼无人机 +30 倍变焦高清摄像头和卫星遥感 + 无人机数据等先进方式，实现对地表水、饮用水源、污染源等水生态信息的高密度、高频次、多尺度、大范围实时、准确采集感知；对感知到的污染警告信息进行科学分类处理，并结合电子工单引擎，支撑“河长制”在水生态治理的落地，科学进行生态保护与修复。截至 2020 年底，项目已在南昌象湖、桃花河、九江湖口和濂溪区进行试点部署。

绍兴公司充分应用“5G+ 大数据 +AI”等信息化新技术组合，突破固废治理信息统计难、数据分析难、处置难和流程管控难等痛点，研发绍兴市“无废城市”信息化平台，支撑对五大类固体废弃物、废水、废气以及土壤实现全周期、智能化、闭环式数字化管理，推动各类废弃物的“减量化、资源化、无害化”，提高政务监管服务效能并服务于相关产业，进一步助力绍兴“无废城市”建设。

传递绿色理念

中国移动连续多年开展“节能宣传周”等环保宣传活动，编辑节能宣传特刊、组织碳排放盘点活动，传递低碳环保理念，播种绿色发展梦想。



■ 上海公司开展“绿色上海，和你一起”绿爱医护行动



■ 安徽公司开展垃圾分类公益活动



■ 香港公司开展“行山节”活动



■ 湖南公司开展“绿箱子来到你身边”活动

议题管理与绩效报告

中国移动深刻认识自身所肩负的社会责任，持续推动 5G 融入百业、服务大众，致力于在商业道德、客户服务及供应链管理等方面成为模范企业，并努力在气候变化承诺、碳达峰、碳中和方面取得新进展。2020 年，我们遵照联合国全球契约十项原则、联合国可持续发展目标与中国国别方案、香港交易所《环境、社会及管治报告指引》、ISO 26000、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 系列）》等要求，基于实质性分析，以绩效报告形式对中国移动的可持续发展相关议题进行管理方法及行动、关键绩效数据的总结与披露，力求全面、客观、准确呈现中国移动履责信息。

可持续发展管理

可持续发展管理体系

中国移动自 2008 年设立企业社会责任（CSR）指导委员会（2016 年更名为可持续发展指导委员会）起，建立并不断完善决策-组织-实施的三层 CSR 管理体系，形成策略、执行、绩效、沟通管理四大模块的工作闭环，并以定期编制、发布可持续发展报告为工作抓手，构建覆盖全员、全过程的社会责任履行长效推进机制。



利益相关方沟通与实质性分析

中国移动坚持构建有效的沟通机制同利益相关方建立紧密联系，通过官网、官方微博、10086 热线、“社会责任沟通日”等多种形式，与利益相关方进行更积极、广泛的交流与沟通。同时，在可持续发展报告编制过程中主动收集利益相关方关注的议题，并将之融入到公司有关决策制定当中。

利益相关方	期望与要求（前 5 项） ¹	沟通与回应渠道
 客户	1. 信息安全与隐私保护 2. 服务质量与客户权益保护 3. 保障网络质量 4. 5G 发展 5. 研发与创新	· 客户接待日 · 微博、微信 · 客户满意度调查 · CEO 信箱 · 10086 热线 · 网络及手机营业厅 · 手机应用 App
 员工	1. 信息安全与隐私保护 2. 服务质量与客户权益保护 3. 员工权益保障 4. 5G 发展 5. 保障网络质量	· 职工代表大会 · 绩效沟通机制 · 员工评价机制 · CEO 信箱 · 定期培训 · 彩信刊物《移周刊》 · 员工申诉机制
 股东与投资者	1. 5G 发展 2. 保障网络质量 3. 公司治理与风险管控 4. 研发与创新 5. 信息安全与隐私保护	· 企业年报、中期报告与公告 · 股东大会 · 投资者见面会
 价值链伙伴	1. 保障网络质量 2. 利益相关方沟通 3. 公司治理与风险管控 4. 信息安全与隐私保护 5. 供应链管理	· 采购活动 · 供应商门户网站、供应商服务站、供应商服务热线 · 培训与评估 · CEO 信箱 · 论坛与大会
 政府与监管机构	1. 保障网络质量 2. 5G 发展 3. 信息安全与隐私保护 4. 研发与创新 5. 服务质量与客户权益保护	· 日常汇报沟通 · 相关论坛交流活动 · 专题调研现场会 · CEO 信箱
 社区与环境代表	1. 保障网络质量 2. 服务质量与客户权益保障 3. 助力社会发展的解决方案 4. 信息安全与隐私保护 5. 环境管理体系	· 社区活动 · 大众传媒 · CEO 信箱 · 公益项目平台 · 微博、微信等新媒体

指标名称	2018	2019	2020
CSR 宣贯培训覆盖人数（人次） ²	477,006	418,507	926,288
CEO 信箱收到来信数（封）	1,315	903	573
开展“社会责任沟通日”自有营业厅数量（家）	4,763	3,184	3,504
参与“社会责任沟通日”经理数量（人）	1,921	1,508	1,548
参与“社会责任沟通日”客户数量（万人次）	7.8	3.7	2.4

注：1. 期望与要求的前 5 项议题来源于报告实质性分析相关方专项调查结论，参见第 53 页实质性分析。
 2. 受疫情影响，2020 年公司加大社会责任线上渠道宣贯培训力度，覆盖面显著增大。

我们持续优化社会责任实质性议题分析流程，从“中国移动影响程度”和“利益相关方关注程度”两个维度，确定对自身影响重大、利益相关方普遍关注的关键性议题，根据实质性议题分析结果，制定议题管理与披露策略。2020年，经评估新增2项实质性议题，分别是“职业健康与安全”和“环境管理体系”。同时，调整5项议题表述，以体现最新的议题变化。在议题边界上，2020年无重大变化。

1. 识别阶段

国内外主要标准分析

- 中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR 系列)
- 香港交易所 ESG 报告指引
- 联合国可持续发展目标
- UNGC 十项原则

可持续发展热点及行业热点分析
公司战略分析

2. 评估阶段

通过在线问卷方式，针对可持续发展议题影响程度开展关键相关方专项调查，共回收有效问卷 3,372 份。

参考行业实践，通过内外结合的专家团队评估中国移动对各议题的影响。

3. 报告阶段

形成议题实质性分析矩阵（请见下图），确定报告重点披露议题内容。

实质性	编号	议题	披露页码	报告边界
非常高	1	信息安全与隐私保护	27, 62	客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	2	服务质量与客户权益保护	25-27, 62-63	客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	3	保障网络质量	26-27	客户、价值链伙伴、社区与环境代表
	4	5G 发展	7, 12-13, 19-24, 55-56	客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
高	5	研发与创新	21, 55-56	客户、政府与监管机构、价值链伙伴
	6	助力社会发展的解决方案	15-17, 22-24, 29-32	客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	7	员工权益保障	57, 60	员工、价值链伙伴
	8	职业健康与安全	15, 43, 58-59	员工、价值链伙伴
	9	员工成长与发展	9, 41-43, 59	员工、股东与投资者
	10	反腐败	60-61	员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	11	公益慈善 (含精准扶贫、应急救援等)	27, 29-38, 61-63	客户、社区与环境代表
	12	助力环境保护的解决方案	48-50, 65	客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	13	利益相关方沟通	52	客户、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	14	环境管理体系	45	客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	15	公司治理与风险管控	8, 54	员工、股东与投资者、政府与监管机构
	16	应对气候变化	46-48, 63-64	客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	17	供应链管理	48, 56-57, 65	价值链伙伴、社区与环境代表
	18	财务表现与纳税	55	股东与投资者、政府与监管机构
一般	19	废弃物管理	47, 64-65	客户、员工、价值链伙伴
	20	减少环境资源消耗	47-48, 63-65	客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	21	境外履行社会责任	39-40, 63	客户、价值链伙伴

经济绩效

公司治理

我们的管理方法与行动

治理概况：公司秉承诚信、透明、公开、高效的公司治理原则，形成了一套完善的公司治理架构和措施，并针对公司治理政策措施所涉及的主要相关方：董事会及其委员会、管理层及员工和其他利益相关方（包括客户、社群、同业者、监管机构等），逐步建立完善一系列政策体系、内控制度以及管理机制和流程。

风险管理：公司建立“董事会-责任部门（职能管理部门、业务部门、监督评价部门）-具体岗位（内控与风险管理专家库）”三层级风险管理架构，实现从规划决策到执行落实的专业化管理，为确保内控体系的不断完善和有效执行提供强有力的组织保障。同时，完善“年初风险评估-季度风险监控-中期风险评价-年度回顾评价”的闭环管理流程，建立重大经营风险事件报告工作机制，保障各项风险防控措施的有效执行，守住不发生重大风险的底线。

合规管理：公司持续推进“合规护航计划”实施，深入贯彻落实管理层合规管理职责。董事会、合规委员会按年度审议合规管理报告，研究部署合规管理重点工作，指导合规文化宣贯。总法律顾问、合规委员会办公室主任持续督导合规管理体系建设。法律、财务、人力、审计协同配合，开展经营投资违规问责，强化合规闭环管理。聚焦 5G 新基建、涉外法律风险防控、供应链安全、市场营销等重点事项，强化合规审查、指引和风险提示，保障企业行稳致远。

内部审计：公司及其运营子公司设有内审部，通过开展财务审计、内部控制审计、信息系统审计和风险评估等工作，对公司各项业务活动、内部控制和风险管理的适当性、合规性和有效性进行独立、客观的确认并提供咨询服务，协助改善公司治理、风险管理和控制过程的效果。

2020 年绩效

公司基于 2020-2022 年战略规划纲要和内外发展形势，从国家层面、通信行业以及数字化服务市场等领域开展形势分析，评估重大风险 5 项，并制定 24 项应对措施，主要风险得到不同程度的改善和控制，各项风险的实际影响程度均低于年初预判水平，全年未发生重大经营风险事件。

公司开展重点领域风险评估，建立政企领域风险全景地图，创新内控管理模式，优化内控点 200 余条，促进内控管理与业务发展同频共振，完善内控 IT 系统固化模式，内控固化率由 70% 提升至 75%，增强内控设计和执行有效性。

组织开展《民法典》学习活动，下发专题研究报告，55 万人次参与知识竞赛，进一步提升全员依法合规意识；围绕合规管理体系建设和基层网格化运营等重点领域合规风险防控制作视频课程，在网上大学发布。强化自主知识产权保护，连续 11 年举办知识产权宣传周活动。推进合同管理智能化，公司《“集中聚力，AI 赋能”构建中国移动合同管理生态》管理创新成果，获得了通信行业企业管理现代化创新成果二等奖。

紧密围绕创世界一流“力量大厦”发展战略开展审计工作，聚焦重要成本费用、收入保障、IDC 业务、系统管控等重点领域实现审计广覆盖，审计整改成效显著，审计职能作用有效发挥。

直接经济影响

我们的管理方法与行动

公司主动把握经济社会数字化转型趋势，努力克服各种困难挑战，坚持稳中求进，推进高质量发展，按照创世界一流“力量大厦”战略总体部署，加快转型升级、深化改革创新，牢牢把握5G发展的宝贵机遇，积极开拓数字经济新蓝海，行业领先地位稳固，经营业绩稳健增长，发展动能不断增强，持续创造良好经济价值。

公司严格遵守中国及各运营地、上市地区的相关税务法律法规，诚信经营，依法纳税。对各项税务法律法规政策变动情况及时更新，规范履行纳税义务，确保每项税费应缴尽缴。

2020年绩效

指标名称	2018	2019	2020
营业收入(亿元)	7,415	7,498	7,716
纳税额(亿元)	469	473	438
客户发展			
移动客户总数(百万户)	925	950	942
4G客户数(百万户)	713	758	775
5G套餐客户数(百万户)	/	/	165
有线宽带客户数(百万户)	157	187	210
政企客户数(万家)	718	1,028	1,384
物联网智能连接数(百万)	551	884	873
网络服务			
4G基站建设总数(万个)	241	309	328
5G基站建设总数(万个)	/	/	39

指标名称	2018	2019	2020
NB-IoT网络开通城市数(个)	347	347	337
互联网骨干带宽(Tbps)	217	302	347
数据漫游通达国家及地区数(个)	239	247	255
4G网络国际漫游国家及地区数(个)	181	191	207
5G网络国际漫游国家及地区数(个)	/	/	33
国际传输带宽(G)	39,000	70,855	90,898
国际数据漫游资费同比下降(%)	45.80	32.62	28.92

间接经济影响

我们的管理方法与行动

从引领技术发展方向、明确关键技术策略、夯实5G基础能力、加强技术融合和行业融通等方面深入推进技术创新。同时，对内支持员工创新创业，对外与行业企业、科研院所建立战略合作关系，推进5G+AICDE赋能行业创新，共同构建产学研深度融合、优势互补、互利共赢的新生态。

面向受疫情影响严重的中小企业、制造业企业进行企业宽带及互联网专线月租费用减免；在公众市场方面，通过5G资费大幅加量、小幅加价以及套外越用越优惠等资费推广，持续降低流量单价。

聚焦老年人、残疾人、偏远地区居民等信息无障碍重点受益群体，着重消除信息消费资费、终端设备、服务与应用等三方面障碍，增强产品服务供给，补齐信息普惠短板。

面向中小企业、公众市场、国际市场等，积极推出一系列降费举措，切实提升人民群众幸福感。

2020 年绩效

截至 2020 年底，手机上网平均单价较 2019 年底累计下降 27.1%；中小企业宽带和专线资费较 2019 年分别下降 39% 和 21.4%；港澳台流量漫游单价较 2019 年底下降 14.8%。

提速降费工作开展以来，公司各项降费举措累计让利超 4000 亿元，惠及 10 亿余用户和 2800 万家企业，流量单价累计下降超 90%。

指标名称	2018	2019	2020
带动创业			
“双创”支持资金(万元)	8,359	8,830	6,969
“双创”平台用户数(万人)	15.6	16.1	17.1
“双创”活动累计创建项目数(个)	2,918	3,183	3,468
创新创业活动参与团队数(个)	1,855	2,817	4,112
“和创空间”进驻团队数(个)	109	128	141
“和创空间”进驻入孵人数(人)	463	517	577
带动就业数量(万人)	288	268	216
开放合作			
通信能力开放平台服务企业数(万个)	>15	>44	>48
移动认证平台日均提供认证次数(亿次)	6.67	12.12	14.44
OneNET 平台开发者数(个)	99,963	148,642	197,582
OneNET 平台汇聚企业数(家)	9,396	11,825	13,917
OneNET 平台接入设备数(万个)	7,987.85	16,092.77	18,628.03
和家亲平台开发者数(个)	76,300	115,900	131,200
和家亲平台汇聚企业数(家)	500	1,000	1,200
GTI 运营商成员数(个)	134	136	139
GTI 产业伙伴成员数(个)	176	237	247

指标名称	2018	2019	2020
中国移动智慧家庭合作联盟正式成员数(个)	165	230	360
中国移动物联网联盟正式成员数(个)	675	1,400+	1,664
研发与创新			
研究及开发费用(百万元) ¹	/	2,850	4,908
提交专利申请数量(件)	2,222	2,683	3,497
新获专利授权数量(件)	1,040	1,384	1,659
中国移动 5G 联创中心合作伙伴数(个)	260	509	1,454

注：1. 不包括与研究及开发相关的折旧及摊销和雇员薪酬及相关成本。

价值链管理

我们的管理方法与行动

制定《中国移动供应商合作指南》及《中国移动绿色供应链研究规划》，要求合作供应商履行纳税义务、积极缴纳社会保险，遵守法律法规有关合法用工、劳动保护、职业健康安全、社会责任及环境保护等方面的规定，并将 SA 8000、OHSAS 18001、ISO 14000 等职业健康安全、环境管理体系标准认证通过情况纳入考核评分体系。

参与编制电信行业供应商社会责任评价体系标准，为供应商社会责任实践和绩效的评价提供严谨、公平和均衡的评价规则和流程，并在合作供应商中试行推广。

制定《中国移动一级集中采购供应商信息核查实施细则》和《中国移动通信一级集中采购质量及履约实施细则》，强化合作供应商质量管理。发布《采购共享服务中心采购异议处理管理办法》，规范采购异议处理流程，保障供应商的合法权益，促进采购过程公开透明。2020 年，公开采购率超过 99%。

通过专题服务日和相关培训活动，与合作供应商就构建阳光、廉洁、公平的合作关系，维护廉洁承诺和信任环境，共享优质资源，深化合作领域，实现互惠双赢等议题增进沟通。

2020 年绩效

指标名称	2018	2019	2020
集中采购的供应商数量(家)	7,216	12,278	13,133
一级集中采购供应商数量(家)	480	897	818
一级集采中供应商本地化比例(%)	100	100	100
二级集中采购供应商数量(家)	6,736	11,930	12,851
二级集采中供应商本地化比例(%)	80.35	55.20	83.93
一级集采对供应商的信息核查次数(次)	2,194	2,268	2,156
一级集采中确立合作关系的供应商接受核查的比例(%)	100	100	100
现场核查供应商次数(次)	674	1,330	1,107
华东地区供应商数量(家)	/	/	4,159
华北地区供应商数量(家)	/	/	1,889
华中地区供应商数量(家)	/	/	1,911
华南地区供应商数量(家)	/	/	1,542
西南地区供应商数量(家)	/	/	1,449
西北地区供应商数量(家)	/	/	1,053
东北地区供应商数量(家)	/	/	1,130
海外供应商数量(家)	/	/	0

社会绩效

雇佣

我们的管理方法与行动

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》《女职工劳动保护特别规定》《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规。

制定《中国移动招聘管理办法》《劳动用工管理规定》等管理政策,全面推行公开招聘制度,构筑公开、公平、公正的人才选拔环境。100% 签订劳动合同,不因疫情影响解除相关员工的劳动合同。

通过劳动用工监督检查制度及月度监控、季度通报机制,对用工管理情况进行常态化、不定期检查,确保用工依法合规。

2020 年绩效^{1、2}

指标名称	2018	2019	2020
员工雇佣情况			
员工总数(人)	462,046	457,565	455,721
全职员工数(人)	/	457,565	455,721
兼职员工数(人)	/	0	0
中国大陆员工数(人)	/	454,329	451,985
港澳台及海外员工数(人)	/	3,236	3,736
30岁以下员工比例(%)	24.24	19.75	17.24
30-50岁员工比例(%)	71.03	75.34	77.31
50岁以上员工比例(%)	4.73	4.91	5.45
技术人员比例(%)	25.18	27.14	29.07
市场人员比例(%)	55.17	53.24	51.18

指标名称	2018	2019	2020
经理人员比例(%)	7.29	7.54	7.62
综合人员比例(%)	10.50	10.64	10.71
其他人员比例(%)	1.86	1.44	1.42
员工流动性			
年度新入职员工总数(人)	27,743	23,914	19,473
新入职女性员工总数(人)	14,347	10,158	7,436
新入职男性员工总数(人)	13,396	13,756	12,037
年度员工退出人数(人)	22,938	18,939	19,110
女性员工退出人数(人)	/	/	10,568
男性员工退出人数(人)	/	/	8,542
年度员工退出率(%)	4.96	4.14	4.19
30岁以下员工退出率(%)	/	/	7.95
30-50岁员工退出率(%)	/	/	2.94
50岁以上员工退出率(%)	/	/	10.08
年内女性员工退出率(%)	/	/	4.36
年内男性员工退出率(%)	/	/	4.00
境内单位员工退出率(%)	/	/	4.00
境外单位员工退出率(%)	/	/	18.06

注：1. 员工比例、员工流动指标基于公司年底在岗职工数计算。

2. 员工退出人数含员工主动离职至系统外、企业主动解除劳动合同、退休、死亡及其他；退出率 = 该类人员退出数量 / 该类人员总数。

职业健康与安全

我们的管理方法与行动

制定《中国移动安全生产专项整治三年行动计划》，加大安全防范设施建设力度，深入排查治理安全隐患，切实提升应急管理能力和。

开展全国电信设施安全保护宣传月、全国安全生产月等活动，确保安全生产要求在各个工作流程中得到落实。开展安全教育活动与安全培训，提高员工安全防范意识，提升员工生产生活安全技能。

指导并督促员工在生产过程中做好个人安全防护，组织员工进行定期健康体检。疫情期间为员工配备口罩、手套、护目镜、防护服等防护用品及专项补贴，全力保障员工生命安全和身体健康。

2020年绩效

指标名称	2018	2019	2020
员工体检率(%)	97	97	97
安全生产投入(亿元)	23.24	24.07	24.88
开展安全应急演练活动数量(场次)	1,225	1,230	1,233
安全应急演练活动员工参与率(%)	86.0	86.3	87.1
千人事故死亡率(%)	0.004	0	0
因安全生产事故而死亡的人数(人)	2	0	0
因工伤损失工作日数(天)	/	/	31,331

培训与教育

我们的管理方法与行动

聚焦持续提升转型期领导力，实施领导力发展“领航”计划；高度匹配公司转型要求，实施“新动能能力提升”一揽子计划；聚焦能岗匹配，探索开展任职资格体系建设“引航”计划；充分发挥网上大学平台优势，创新探索在线学习方式方法。

2020 年绩效

指标名称	2018	2019	2020
人均培训费用(元)	1,892	2,004	1,730
培训总人数(万人次)	182.1	182.5	148.3
高层管理人员接受培训的人数(人次)	1,047	1,237	856
中层管理人员接受培训的人数(人次)	18,744	22,357	20,923
普通员工接受培训的人数(万人次)	180.1	180.2	146.1
员工平均培训时间(小时)	100.8	105.7	131.3
高层管理人员平均参加培训时间(小时)	106.0	107.4	107.0
中层管理人员平均参加培训时间(小时)	109.5	114.2	188.6
普通员工平均参加培训时间(小时)	100.7	105.6	130.7
高层管理人员参加培训的比例(%)	/	98.7	99.2
中层管理人员参加培训的比例(%)	/	95.8	98.4
普通员工参加培训的比例(%)	/	98.6	99.4
年内女性员工参加培训的比例(%)	/	/	99.8

指标名称	2018	2019	2020
年内男性员工参加培训的比例(%)	/	/	98.9
年内女性员工参加培训的时间(小时)	/	/	125.7
年内男性员工参加培训的时间(小时)	/	/	137.7
网上大学用户总数(万人)	41.6	46.0	48.1
网上大学用户人均学习时长(小时)	53.6	65.3	104.3
网上大学手机学习人数(万人)	34.5	36.8	37.8

多元化与非歧视

我们的管理方法与行动

明确规定公司不得对员工有任何关于年龄、民族、性别等方面的歧视行为。在员工招聘、晋升过程中，确保性别、民族等和岗位要求不相关的因素不会影响最终结果。

注重保护女性员工生育权，充分尊重并保障孕期员工休产假的权利。设置哺乳室、“爱心妈咪小屋”，为女性员工提供满足特殊需求的工作环境。

认真履行集体合同、女职工专项合同，维护女性员工在劳动就业、生育保护、职业待遇等方面的权益；继续推进“巾帼维权”行动，提升女员工依法维权的能力，公司总部产假后返工女性员工比例为 100%。

2020 年绩效¹

指标名称	2018	2019	2020
全体员工中女性比例(%)	54.45	53.81	53.18
高级管理层中女性比例(%)	12.68	16.40	16.55
少数民族员工比例(%)	7.05	7.33	7.43

注：1. 多元化指标基于公司年底在岗职工数计算。

商业与人权

我们的管理方法与行动

自 2007 年加入联合国全球契约起，支持并积极实践全球契约十项原则，尊重并保护国际公认的人权，绝不参与任何漠视与践踏人权的行。

将客户隐私安全、员工权益保护、供应链人权保护等工作置于重要地位，尊重贫困人口、残疾人及其他特殊人群的生存与发展权，通过扶贫、缩小应用鸿沟等措施，帮助并支持贫困地区、偏远地区人权事业发展。

充分保障员工的知情权、参与权、隐私权、表达权和监督权，开展权益维护专题培训班、线上班组交流会及权益保障相关巡视，并跟踪、督促问题整改落实。通过职工代表大会就涉及员工切身利益或公司重大变化的事项向员工进行说明，并请员工代表共同决策，提升员工参与性。公司总部、各省公司及专业公司 100% 与员工签订平等协商集体合同，消除童工与强制性劳动隐患。

严格落实各级供应商的人权保障工作，修订《供应商管理办法》，基于供应商认证模板，逐项对供应商劳工人权情况进行认证。在一级集采核查中加入劳工实践核查环节，督促供应商做好人权保障工作。

2020 年绩效¹

指标名称	2018	2019	2020
行政村 4G 覆盖率 (%)	97.8	98.1	>98
“电信普遍服务工程”新增完成宽带建设行政村数 (万个)	1.27	0.46	0.93
“电信普遍服务工程”累计完成宽带建设行政村数 (万个)	3.81	4.27	5.20
有线宽带服务覆盖行政村数量 (万个)	41.7	43.3	46.7
合同制员工加入工会比例 (%)	100	100	100
劳务派遣人员加入工会比例 (%)	98	98	98

注：1. 客户隐私安全 (P27, 62)、员工权益保护 (P41-43, 57-60)、供应链管理 (P48, 56-57)、扶贫 (P29-33, 61)、缩小应用鸿沟 (P36-37) 等方面进展与成效，请参考报告中相应部分内容。

劳工问题申诉机制

我们的管理方法与行动

员工可以通过 CEO 信箱、集团工会、职工代表大会、工会主席信箱及员工论坛等多个渠道向公司提出问题和建议，公司对收集到的员工意见和建议及时响应和处理。

2020 年绩效

CEO 信箱中共收到信件 573 件，并全部转至对口部门进行处理和解决。

反腐败

我们的管理方法与行动

贯彻落实习近平总书记一体推进不敢腐、不能腐、不想腐指示精神。持续完善“具有中国移动自身特点、与经营管理一体化运转、覆盖各领域全过程、有效拦截廉洁风险”的嵌入式廉洁风险防控机制，进一步强化制度机制的针对性、实效性、科学性。

持续推动“教育、防控、惩治、问责”四位一体党风廉政建设和反腐败工作体系落地落实。

动态优化廉洁风险防控体系，开展市场经营、工程建设等重点领域专项整治活动，形成 6 个方面 12 类重点问题整治任务，按照自查自纠、监督检查、整治整改、成果运用 4 个时间节点，有力有序推进专项整治工作，中央巡视和主题教育整治整改成果进一步深化。

设置邮政信箱、专线电话、工作现场等腐败事件举报方式，并依法保护举报人的权益，对举报事项、受理举报情况以及与举报人相关的信息予以保密。

2020 年绩效

持续开展反腐倡廉教育月活动，积极组织微信廉洁课堂、廉洁知识竞赛等各类学习教育活动 11,951 场，实现了管理层教育覆盖率达 100%、员工教育覆盖率达 98.62% 的目标。

指标名称	2018	2019	2020
年度开展反腐倡廉教育活动数量（场次）	3,717	4,960	11,951
年度开展反腐倡廉教育活动员工覆盖率（%）	>90	>90	>90
年度接受反腐教育与培训人次（人次）	759,810	915,527	906,980

当地社区

我们的管理方法与行动

努力做好各项应急通信保障预案，在出现突发情况时，快速有效地展开各项应急保障响应工作，保障基本通信服务畅通。

贯彻落实《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》，在西藏、青海、黑龙江、新疆和海南承担对口支援与定点扶贫工作，在基础设施建设、产业开发、文化教育、扶贫解困等方面对贫困地区与人群施予援手。

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

2020 年绩效

圆满完成 1,811 个县、乡、村的扶贫任务，帮助 108 万贫困人口实现脱贫。

精准扶贫系统服务贫困群众 816.9 万人，服务扶贫干部 74.07 万人。“和苗”义务支教活动累计开展 479 场活动，总支教时长达 7,618 小时。

指标名称	2018	2019	2020
应急通信保障			
应急通信保障次数（次）	4,899	6,800	4,887
重要政治经济事件保障（次）	4,597	6,658	4,602
重大自然灾害类保障（次）	266	124	204
重要事故灾难类保障（次）	16	16	32
公共卫生事件类保障（次）	1	0	47
社会安全事件类保障（次）	19	2	2
出动应急通信车（辆次）	8,986	7,931	7,064
投入应急通信设备（套次）	36,596	27,755	11,455
应急通信保障动用人员（人次）	314,427	259,807	264,102
社会公益活动			
员工志愿者注册总人数（万人）	13.59	12.29	13.11
员工志愿服务总时长（万小时）	56.76	61.51	94.52
累计接受免费先心病筛查贫困儿童数量（名）	45,648	54,968	58,607
累计救助确诊先心病贫困儿童数量（名）	5,358	5,973	6,574
累计建设多媒体教室数（个）	2,302	2,863	3,380
累计培训农村中小学校长数（名）	115,782	127,338	128,338
中国移动慈善基金会累计对外捐赠金额（万元）	31,055	35,590	38,840
本地化情况			
香港公司员工本地化比例（%）	89.5	88.5	88.1
香港公司管理人员本地化比例（%）	71.2	66.7	63.9

区域发展

我们的管理方法与行动

以高标准前瞻布局雄安新区、粤港澳大湾区、海南自贸区等国家重点发展区域，打造一流信息基础设施，为打造新一代数智化服务的创新示范区奠定重要基础。

编制《中国移动支持成渝地区双城经济圈建设专项规划纲要》，推动中新（重庆）国际数据通道和成渝骨干直联网络的扩容和运营升级，启动中新国际商业超算中心筹建工作，并发布“中国移动成渝大数据平台”，为重庆和四川政府部门和行业企业在人才就业、城市管理、交通出行、旅游发展、项目开发等方面提供有价值的数据参考和管理建议。

客户信息安全与隐私保护

我们的管理方法与行动

修订公司《中国移动客户信息安全保护管理规定》，印发《中国移动数据安全管理办法（试行）》，将管理对象由客户信息进一步拓展为全部网络数据。

印发《关于贯彻落实〈党委（党组）网络安全工作责任制实施办法〉的细则》《中国移动网络安全工作考核问责办法（试行）》等制度，成立由公司党组书记、董事长任组长的网络安全领导小组，进一步加强对网络安全工作的领导。

印发《中国移动网络安全风险监测与处置管理实施细则》，明确相关工作机制流程，进一步细化网络安全风险管理体系。

开展数据安全管理工作现场检查，进一步健全数据安全常态化检查机制，完成数据安全制度建设、数据安全评估、数据安全应急、App 违法违规收集使用个人信息治理等各项重点工作，全面提升了客户信息和数据安全的防控能力。

健全“集团公司、重点地区、各省公司”三级协防技术管控体系，加大涉疫情等各类诈骗信息识别拦截力度，对涉诈号码快速处置。充分依托自身资源优势，主动承担贷款诈骗域名网址封堵工作，协助执法部门快速破案。

2020 年绩效

年内未发生重大客户信息泄露事件。共拦截国际诈骗电话 900 万次，拦截诈骗短信 1.3 亿条，配合执法部门筑牢反诈屏障。

指标名称	2018	2019	2020
诈骗电话号码处置数（个）	19,600	10,500	126,065
月均处置垃圾短信（亿条）	3.9	4.0	3.6
处置“呼死你”等各类骚扰电话号码（万个） ¹	>26	>28	>32
年度累计发送诈骗预警短信（亿条）	34.7	24.2	50.0
年度累计挖掘并阻断精准、隐蔽通讯信息诈骗案件数（万件） ²	123	2,322	3,547
防诈骗来电号码提示服务年度累计提醒数（亿次）	41	24	36

注：1.2020 年，公司积极研究人工智能、大数据等在骚扰电话识别方面的应用，有效提升了识别效率。

2.2020 年，公司建立覆盖全国 31 省范围的不良信用用户入网集中管控平台和体系实现电信网络诈骗治理工作由“事后关停”前移到“事前阻断”。

产品与服务质量

我们的管理方法与行动

以“五位一体”产品管理体系为切入点，全方位梳理产品品质管理流程，完善管理制度，优化系统支撑能力，有效推动产品品质和用户体验稳步提升。同时，研究制定评测用户体验及专项提升测试方案，并开展大量测试，优化产品性能。发布《质量管理办法》，结合“端到端服务过程质量管理体系建设”工作，设置品质控制点，明确控制要素和标准。加强新产品、新版本上线前把关，落实“一票否决”，建立产品新版本上线品质标准体系。

制定全球通服务标准，明确专属客户经理、10086 尊享服务等 11 项全球通客户专属服务举措；制定智慧家庭服务标准，规范千兆宽带、全家 WiFi、家庭安防、和家固话、家庭云、和家亲等产品服务流程，系统性构建智慧家庭产品服务指标体系，补充家庭领域服务标准空白；优化专线服务标准，新增跨境专线服务场景、扩展指标范围、优化指标数值。新增生态合作服

务质量管理办法,覆盖权益、终端、业务和渠道4类合作领域,规范合作前、中、后全流程12个环节服务质量管理要求,构建生态合作端到端服务质量管理体系。

2020年绩效

未发生因产品不合格而召回的重大质量问题事件。10086投诉总量7,647.5万件,同比下降32.2%,月均投诉率55.2件/万用户,同比下降32.4%;“影响用户感知服务”申诉率同比下降53.5%，“家宽网络质量”万投率下降36.1%。

指标名称	2018	2019	2020
客户服务			
用户综合满意度(分) ¹	80.86	81.99	81.36
客户投诉解决率(%)	86.19	96.30	96.35
处理客户不良信息举报数量(万条)	133	139	85
总经理接待日接待客户数量(人次) ²	138,301	141,627	85,493
总经理接待日解答客户咨询和投诉数量(件)	118,304	126,509	79,336

注:1.基础电信企业的用户满意度测评工作由工信部组织开展,结果由工信部公布,满分100分。

2.受疫情影响,2020年总经理接待日线下活动开展次数较往年减少。首次开展线上总经理接待日直播活动,参与客户数累计超500万人。

电磁辐射管理与沟通

我们的管理方法与行动

严格管理电磁辐射,确保符合国家和行业相关标准要求。通过媒体、社区活动、宣传彩页、科普文章、电磁辐射宣传车等多种形式进行基站电磁辐射科普宣传,化解基站电磁辐射投诉纠纷,为基站建设和运营营造良好的社会环境。

2020年绩效

截至2020年底,共计在15个省份开展了电磁辐射科普宣传活动,累计开展宣传活动635场。

境外履责

我们的管理方法与行动

在“一带一路”沿线全面加速海缆建设,构建途经东南亚、南亚、中东、非洲,抵达欧洲的海缆大通道,形成“三横四纵”布局,已投产自建海缆7条,已建成跨境陆缆系统25个。在“一带一路”142个国家和地区开通了语音漫游服务、在135个国家和地区开通了数据漫游服务。

在香港设立员工关爱委员会,开展“健康周”、心理辅导热线、抗疫打气区建设等活动,提升员工幸福感。开展“5GSTEM先导计划”“同步课堂”等活动,积极支持香港红十字会等慈善机构举办的慈善活动。

2020年绩效

实现全球264个方向开通语音漫游服务,207个方向开通LTE漫游业务,33个方向、42个运营商开通5G NSA漫游。

国际公司荣获“全球运营商大奖‘最佳亚洲批发运营商’”“HR亚洲2020‘最佳雇主奖’及‘最佳关怀奖’”“CC-全球奖2020最佳‘云’创新运营商”等奖项。

香港公司荣获“最佳5G网络”“星钻服务大奖之大湾区电讯服务”“卓越雇主大奖2020”“义务工作嘉许状(团体)-银状”等奖项。

辛姆巴科公司荣获巴基斯坦消费者协会和通信管理部共同颁发的“数字创新领导者”奖,获评巴基斯坦疫情防控十大“最给力”品牌之一。

环境绩效

温室气体排放与能源节约

我们的管理方法与行动

在生产运营的各个领域,通过设定目标、严密监控、持续改进的循环管理,不断提升能源使用效率,减少温室气体排放。

编制5G节能技术白皮书,明确未来三年节能技术引入目标,引导产业不断降低设备能耗,同时编制5G节能技术指导手册,制定分场景应用建议。

持续推进符号关断、信道关断、载波关断、小基站关断等4G节能技术应用;开展5G网络亚帧静默、通道静默、浅层休眠、深度休眠等节能新技术研究并组织试点。

组织开展全国节能宣传周和全国低碳日活动，通过官方微博、微信等线上方式，向员工、客户等利益相关方发出节能低碳倡议。同时，开展盘点碳排放、专家访谈、绿色生活摄影作品展等活动，推广最佳实践，传播低碳绿色发展理念。

根据碳达峰碳中和目标要求，启动企业碳达峰碳中和战略规划与实施路径研究，进一步升级“绿色行动计划”。

2020 年绩效

指标名称	2018	2019	2020
CO ₂ 排放总量 (百万吨) ¹	16.42	17.59	18.41
直接 GHG 排放总量 (范畴一) (百万吨)	0.37	0.34	0.25
间接 GHG 排放总量 (范畴二) (百万吨)	16.06	17.25	18.16
碳排放强度 (tCO ₂ e/万元)	0.221	0.235	0.239
SO ₂ 排放量 (吨) ²	35.93	9.28	2.75
员工通勤碳排放量 (万吨)	39.70	50.91	44.01
员工差旅产生的碳排放量 (万吨)	7.14	8.22	5.78
直接能源使用			
天然气用量 (百万立方米)	11.5	11.0	8.5
液化石油气用量 (百吨)	2.7	2.3	1.3
煤气用量 (百万立方米)	0.05	0.08	0.07
煤炭用量 (万吨)	0.2	0.05	0.01
汽油总消耗量 (百万升)	112.6	101.4	83.4
柴油总消耗量 (百万升)	35.3	34.0	18.6
间接能源使用			
耗电总量 (亿度)	247.4	267.0	295.4
外购热力费用 (百万元)	123.4	160.0	153.0
能源节约			
年总计节电量 (亿度)	26.6	22.1	25.1
年节电相当于节约成本 (亿元)	37.7	21.6	25.3
年节电相当于减少温室气体排放量 (万吨)	170.6	141.5	155.1

指标名称	2018	2019	2020
单位电信业务总量综合能耗 (千克标准煤/万元)	10	6	5
单位电信业务总量综合能耗下降比率 (%)	53	40	18
单位信息流量综合能耗下降比率 (%)	58	43	22

注: 1. 公司生产经营中产生的温室气体只有 CO₂, 其中, 耗电产生的 CO₂ 占总排放量的 95% 以上。公司 CO₂ 排放量的计算方法主要依据联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 2006 年发布的《国家温室气体清单指南》(Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories)、国家发展和改革委员会发布的 2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子以及国家生态环境部发布的 2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子。

2. 公司生产经营仅产生 SO₂ 排放, 主要产生于地区烧煤活动。

废弃物排放

我们的管理方法与行动

持续加强各类固体废弃物的管理, 在贮存、运输、处置等各环节严格遵守国家相关法律法规, 防控环境污染风险, 不断提高综合利用率。

联动零售、渠道、支撑三大业务线条, 大力宣传并开展旧机回收服务, 推动终端回收环保发展。2020 年, 引入四家终端回收商, 累计回收旧机 26,575 台。

加强和规范各类固体废弃物的统计, 建立详细的统计台账, 做到有据可查, 准确可信。

2020 年绩效^{1、2、3}

指标名称	2018	2019	2020
一般固体废弃物产生量 (万吨)	/	7.14	6.32
一般固体废弃物综合利用率 (万吨)	/	7.21	6.94
一般固体废弃物综合利用率往年贮存量 (万吨)	/	0.51	1.17
一般固体废弃物综合利用率 (%) ⁴	/	93.93	91.32
一般固体废弃物排放强度 (千克/万元)	/	0.95	0.82
危险废弃物产生量 (万吨)	/	1.89	1.78
危险废弃物处置量 (万吨)	/	2.17	2.26
危险废物处置往年贮存量 (万吨)	/	0.58	0.61

指标名称	2018	2019	2020
危险废弃物处置率(%) ⁵	/	84.30	92.06
危险废弃物排放强度(千克/万元)	/	0.25	0.23
生产终端设备过程中所使用的物料总量(吨)	9,394	12,396	12,899
公司生产终端产品所用包装材料每生产单位占量(吨/每生产单位)	0.00022	0.00041	0.00049

注: 1. 未来几年, 中国移动将努力减少办公、营销活动中的一般废弃物、电子废弃物、危险废弃物, 但由于网络运营中的废弃物数量与网络飞速发展和设备不断更新迭代直接相关, 暂无法预期目标。

2. 自 2019 年起, 公司参考国资委《关于印发〈中央企业能源节约与生态环境保护统计报表〉的通知》的要求, 更新和规范了各类固体废弃物的统计口径, 并将逐年滚动披露。

3. 公司生产运营产生的固体废弃物主要包括一般废弃物、电子废弃物和危险废弃物三类。其中一般废弃物和电子废弃物统称为一般固体废弃物。

4. 一般固体废弃物综合利用率指报告期内一般固体废弃物综合利用率减去综合利用率往年存量与一般固体废弃物产生量的比率。

5. 危险废弃物处置率指报告期内危险废弃物处置量减去危险废弃物处置往年存量与危险废弃物产生量的比率。

水资源

我们的管理方法与行动

严格遵守《中华人民共和国水法》及《中华人民共和国水污染防治法》的相关要求, 制定“人均管理用水零增长”的节水目标, 不断加强公司日常用水管理, 严格控制污水排放, 倡导节约用水, 鼓励应用废水回收再利用技术, 努力减少水资源消耗。

在基站和机房中广泛使用雨水型新风冷气机, 通过雨水收集系统替代自来水作为新风冷气机的工作用水源, 实现节约用水。

日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水, 不存在水资源风险。

2020 年绩效

2020 年, 未发生因取水而对水源地产生重大影响的事件。

指标名称	2018	2019	2020
总用水量(百万吨)	35.26	36.35	38.34
人均用水量(吨)	76	79	84

环境污染防控

我们的管理方法与行动

制定《中国移动生态环境污染风险防控管理办法》, 针对公司环境管理存在的重大风险点, 明确责任部门及应急响应预案, 并制定考核检查机制, 建立环境风险长效管理机制。

下发《关于〈通信基站环境保护工作备忘录〉落实整改的通知》, 对省公司在公司内部环保管理制度建设、环境影响登记表备案、环境监测、信息公开、科普宣传等方面进行严格要求。

2020 年绩效

结合公司计划建设、采购物流、运行维护、市场营销、日常办公等各项生产经营活动, 梳理出大气、水土、固体废弃物、电磁辐射、噪声等 5 大类 22 个生态环境污染风险点, 并及时做好防控。

2020 年, 公司业务活动未对环境及自然资源造成重大影响。

环保产品及服务

我们的管理方法与行动

编制《中国移动绿色供应链研究规划》, 以自身行动及技术带动供应链节能减排, 为生态保护贡献力量。

咪咕公司创新推出 5G“云系列”业务模式, 将线下活动转移线上, 降低运营成本的同时实现节能减排。

积极研发环境治理信息化解决方案, 如智慧工地建设、智能园区建设及智慧照明等, 为环境治理、生物多样性保护提供创新手段支持。

2020 年绩效

指标名称	2018	2019	2020
电子渠道线上交易额(亿元)	4,785	5,635	5,252
全年共实施电子采购项目数(万个)	约 1.0	约 3.4	约 4.6
由于采购全流程电子化而减少纸质文件数量(万份)	约 14.1	约 48.0	约 64.5

辉煌“十三五”，再谱新篇章

2016-2020

中国移动自成立以来，始终致力于加快数字化服务布局，发挥好信息化对经济社会发展的引领和促进作用。在“十三五”期间，我们坚持“以人民为中心”的发展思想，认真履行经济、社会和环境责任，坚持创新发展、服务社会，为推动经济社会高质量发展和满足人民美好数字生活需要作出了积极贡献。

智慧发展

数智赋能

- 建成全球规模最大的5G网络，在全国开通39万个5G基站
- 为15个行业打造100个集团级龙头示范项目
- 专职研发人员数量增长4倍

普遍服务

- 总连接规模实现翻番
- 移动客户总数从2015年的8.26亿上升至2020年的9.42亿
- “电信普遍服务工程”累计为5.2万个偏远农村开通宽带

应急保障

- 累计完成应急通信保障25,190次
- 累计出动应急通信保障人员142.58万人次

包容发展

脱贫攻坚

- 累计派出扶贫干部4,100余人
- 助力1,811个县、乡、村全部如期摘帽
- 帮扶108万贫困人口脱贫

公益服务

- 中国移动慈善基金会累计对外捐赠1.857亿元
- 累计救助确诊先心病贫困儿童3,830人
- 累计培训中西部中小学校长近5万人
- 累计建设多媒体教室2,120个

员工成长

- EAP员工帮助计划覆盖员工超过32万人
- “十三五”期间累计培训员工851.7万人次
- 数字化新型人才占比提升至28%

绿色发展

- 2020年单位电信业务总量综合能耗较2015年累计下降86.5%
- 2020年单位信息流量综合能耗较2015年累计下降92.6%
- “十三五”期间各项节能措施节电量累计达到98.5亿度，折合减少CO₂排放632万吨

2021-2025

未来五年是中国经济社会发展迈入新阶段的关键时期，也是中国移动全面建成创世界一流“力量大厦”的关键五年。2021年，我们将主动对接国家“十四五”时期经济社会发展方针和主要目标，在服务经济社会环境发展的大局中坚定自身的责任和使命，与国家同频共振、与社会同担共赢、与绿色同行共生。

坚持智慧发展，努力成为数智化转型的主力

不断增强信息技术融合创新能力，以数智力量赋能千行百业、加速产业转型升级，提升服务社会大众能力，实现价值共享，推动经济可持续发展。



坚持包容发展，努力成为共享发展机会的标杆

以助力社会包容性发展为目标，在消除城乡数字鸿沟与应用鸿沟、推动电信普遍服务方面发挥关键作用，促进信息普惠和乡村振兴，推动社会可持续发展。

坚持绿色发展，努力成为建设生态文明的先锋

寻求自身、产业、社会相统一的节能减排路径，以创新的信息化减排方案，赋能千行百业在全生命周期及整个生态价值链中实现碳达峰、碳中和及生态协同治理，推动环境可持续发展。

面向未来，中国移动将以创世界一流“力量大厦”发展战略为指引，以“推进数智化转型、实现高质量发展”为主线，更好地服务经济社会发展，推动解决可持续发展问题，为构建更加美好、可持续的人类命运共同体贡献力量！

报告评级

《中国移动通信集团有限公司 2020 可持续发展报告》评级报告

受中国移动通信集团有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国移动通信集团有限公司 2020 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★★）

公司发展战略部牵头成立可持续发展报告编制工作组，统筹推进具体编制工作，可持续发展指导委员会把控整体方向，并负责报告终审；将报告定位为完善社会责任管理、提高信息披露水平、强化利益相关方沟通、提升企业品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国际国内社会责任标准、可持续发展热点议题分析、行业对标分析、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动上海公司、辛姆巴科公司发布可持续发展报告，构建了多层次的报告体系；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文版、视频版、H5 版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了保障通信质量、产品服务创新、应对客户投诉、客户信息保护、营造健康网络环境、保障应急通讯、缩小数字鸿沟、基站设施共建共享、绿色技术研发与应用、电磁辐射管理等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“智慧发展，数智基建赋能百业”“包容发展，以人为本包容可及”“绿色发展，保护地球生态永续”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.65%，具有卓越的完整性表现。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“年度员工退出人数”“千人事故死亡率”“因安全生产事故死亡人数”“因工伤损失工作日数”“处理客户不良信息举报数量”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“CSR 宣贯培训覆盖人数”“集中采购的供应商数量”“技术人员比例”“员工体检率”“碳排放强度”“单位电信业务总量综合能耗”等 152 个指标连续 3 年的对比数据；并通过“《财富》世界 500 强企业第 65 位”“《福布斯》2020 ‘全球 2000 领先企业榜’ 排名第 28 位”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“贡献数智新力量”为主题，以“责任信号”模型为主线，从智慧发展、包容发展、绿色发展三个维度系统阐述了年度履责理念、实践与绩效，逻辑清晰，层次分明，重点突出；封面设计采用矢量风格，生动勾勒履责场景，融入“基站”等主营业务元素，增强了报告的辨识度；“议题管理与绩效报告”独立成章，简明扼要披露重点议题年度进展与成效，增强了报告的沟通与传播价值；多处嵌入二维码延伸解读报告内容，引入第三方证言佐证履责成效，增强了报告的悦读性，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“抗疫有我，‘移’路同行”责任专题，聚焦企业助力打赢疫情防控阻击战的主动作为与价值贡献，彰显了中央企业服务国家发展的初心使命；各章开篇引用国家主席习近平的重要论述，并积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），展现了企业的履责追求和报告的与时俱进；参与编制电信行业供应商社会责任评价体系标准，利于推动行业社会责任规范发展，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国移动通信集团有限公司 2020 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



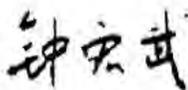
中国移动可持续发展报告连续第八年获得五星级评价

四、改进建议

增加履责不足之处的详细披露，进一步提高报告的平衡性。



评级专家委员会副主席



评级小组组长



评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2021年5月21日

关于本报告

本报告是中国移动通信集团有限公司发布的第 15 份可持续发展报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。本报告为年度报告，如无特别说明，时间跨度为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

报告形式

本报告发布中文版本，包括印刷版及网络版（浏览下载地址 www.10086.cn/aboutus/csr/report）。同时，中国移动有限公司也在集团公司报告框架下发布了报告，向利益相关方披露可持续发展绩效，报告发布中、英文版本，浏览下载地址为 <https://www.chinamobiletd.com/sc/esg/sd.php>。

报告标准

报告编写力求符合业界通行的可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。2020 年重点参考的相关标准包括：

- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 系列）》；
- 联合国《2030 可持续发展议程》；
- 香港交易所《环境、社会及管治报告指引》；
- 联合国全球契约（United Nations Global Compact）十项原则；
- 国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO 26000）》；

报告内容及边界

遵循“利益相关方包容性、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，中国移动通过实质性分析确定实质性议题及边界，实质性分析过程及结果详见本报告第 53 页。

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于中国移动通信集团有限公司及下属公司（本公司组织框架详见本报告第 5 页）。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示（元）。

数据与信息披露

2020 年报告的数据与信息收集主要通过：

- 公司内部相关数据收集系统与相关统计报表；
- 各省公司每季度报送的企业社会责任实践案例；
- 公司 2020 年优秀企业社会责任实践评选；
- 基于报告框架的定性及定量信息收集问卷。

报告评级

中国移动邀请“中国企业社会责任报告评级专家委员会”对本报告进行第三方专业评级，评级报告详见本报告第 68-69 页。

报告主题与封面设计

报告以“贡献数智新力量”为主题，预示公司将发挥自身所长、引领 5G+AICDE 融合创新，推动新一代信息技术与经济社会民生深度融合，加快推动经济社会数智化转型，助力打造人类命运共同体、共享繁荣美好未来。基于主题，报告封面以多元的智慧化场景，描绘技术变革下的新时代美好生活，传达出以数智力量推动可持续发展的决心与力量。



读者反馈

如您对报告有任何意见或建议，可以通过以下方式反馈至中国移动 2020 年可持续发展报告编写组。我们将充分考虑您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。

✉ 电子邮件：CR@chinamobile.com

☎ 传真：+86-10-52616167

📄 扫描二维码，填写读者反馈



相关索引

中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR 系列)

	指标编号及名称	披露页码
	CASS-CSR4.0	
报告前言 (P 系列)	P1.2 信息说明	70
	P1.3 报告体系	70
	P2.1 履行社会责任的形势分析与战略	2-3, 14
	P2.2 年度社会责任工作进展	2-3, 54-65
	P3.1 社会责任重大事件	7-11, 15-17
	P3.2 社会责任重点议题进展及成效	53-65
	P4.1 企业战略与文化	6
	P4.2 组织架构及运营地域	4-5
	P4.3 主要产品、服务和品牌	4
	P4.4 企业规模与影响力	4
责任管理 (G 系列)	G1.1 企业使命、愿景、价值观	6
	G1.2 企业社会责任理念或口号	14
	G2.1 社会责任组织体系	51
	G2.2 企业内部社会责任的职责与分工	51
	G2.3 推动社会责任融入企业发展战略与日常经营	6, 51
	G2.4 塑造有影响、可持续的责任品牌	34-35
	G3.1 企业高层支持和推动社会责任工作	51
	G3.2 社会责任领导机构及工作机制	51
	G3.3 社会责任组织体系及职责分工	51
	G4.1 制定社会责任管理制度	51
	G4.2 构建社会责任指标体系	52, 55-65
	G5.1 组织开展社会责任培训	52
	G5.2 开展社会责任考核或评优	51, 70
G6.2 企业主导的社会责任沟通参与活动	52, 70	
市场绩效 (M 系列)	M1.1 规范公司治理	54
	M1.3 反腐败	60-61
	M1.4 合规信息披露	54
	M1.6 成长性	55-56
	M1.7 收益性	55-56
	M1.8 安全性	27, 62-63
	M2.1 提升产品 / 服务可及性	19-20, 22-27 36-37, 61-63
	M2.2 产品 / 服务质量管理体系	62-63
	M2.4 坚持创新驱动	21, 55-56
	M2.5 研发投入	56
	M2.6 新增专利数	56
	M2.8 严禁虚假或者引人误解的宣传	25-27
	M2.11 公平交易	56
	M2.13 客户信息保护	27, 62
	M2.14 主动售后服务体系	25-26
	M2.15 积极应对消费者投诉	25-26, 63
	M2.16 投诉解决率	63
	M2.18 客户满意度	63
	M3.1 诚信经营	54
	M3.3 公平竞争	54
M3.4 战略共享机制和平台	21	

	指标编号及名称	披露页码	
市场绩效 (M 系列)	M3.5 尊重和保护知识产权	54	
	M3.6 助力行业发展	22-24	
	M3.7 公平交易	56	
	M3.8 针对供应商的社会责任政策、倡议和要求	56	
	M3.10 供应商社会责任日常管理机制	48, 56, 65	
	M3.12 报告期内审查的供应商数量	57	
	M3.14 供应商社会责任绩效考核与沟通	56	
	M3.15 供应商社会责任培训	56	
	M3.16 供应商社会责任培训绩效	57	
	社会绩效 (S 系列)	S1.1 守法合规体系建设	54
		S1.2 守法合规培训	54
		S1.3 纳税总额	55
		S1.4 支持和参与全面深化改革	7-11, 13
		S1.5 带动就业	56
		S1.6 报告期内吸纳就业人数	58
		S2.1 员工构成情况	57-58
S2.2 平等雇佣		57-58	
S2.3 劳动合同签订率		57	
S2.4 民主管理		59-60	
S2.5 女性管理者比例		59	
S2.6 雇员隐私管理		60	
S2.7 反强迫劳动和骚扰虐待		60	
S2.8 多元化和机会平等		59	
S2.10 薪酬与福利体系		43	
S2.11 职业健康管理		58	
S2.12 工作环境和条件保障		17, 43, 58	
S2.13 员工心理健康援助		43	
S2.14 员工培训体系		41-42, 59	
S2.15 年度培训绩效		59	
S2.16 职业发展通道		41-42	
S2.17 生活工作平衡		43	
S2.18 困难员工帮扶		43	
S2.20 员工流失率		58	
S3.1 安全生产管理体系		58	
S3.2 安全应急管理机制		58	
S3.3 安全教育与培训		58	
S3.4 安全培训绩效	58		
S3.5 安全生产投入	58		
S3.6 安全生产事故数	58		
S3.7 员工伤亡人数	58		
S4.1 社区沟通和参与机制	29-40, 61		
S4.2 员工本地化政策	61		
S4.3 本地化雇佣比例	61		
S4.4 本地化采购政策	56-57		
S4.5 支持社区妇女、土著居民、农户、牧民和渔民的发展	29-32		
S4.6 公益方针或主要公益领域	29-40		
S4.7 建立企业公益基金 / 基金会	34-35		

	指标编号及名称	披露页码	
社会绩效 (S系列)	S4.8 捐赠总额	29, 34	
	S4.9 打造品牌公益	34-35	
	S4.10 支持志愿者活动的政策、措施	34-35, 37-40	
	S4.11 员工志愿者活动绩效	38, 61	
	S4.12 助力精准扶贫	29-33	
	S4.13 扶贫专项资金投入	29-31	
	S4.14 脱贫人口数量	29	
	环境绩效 (E系列)	E1.1 环境管理体系	45
		E1.2 环保预警及应急机制	65
		E1.3 环保技术研发与应用	47, 49-50, 65
		E1.4 环境指标统计核算体系方法	63-65
		E1.5 环保培训绩效和宣传	50
		E1.6 建设绿色供应链	48
		E1.7 支持绿色低碳产业发展	65
E1.9 应对气候变化		46-47, 63-64	
E1.10 碳强度		64	
E1.11 非化石能源比重		64	
E2.1 绿色设计		47-48, 65	
E2.2 采购和使用环保原材料		48, 65	
E2.3 提高能源使用效率		47, 63-64	
E2.4 全年能源消耗总量及减少量		64	
E2.6 使用清洁能源的政策、措施		47	
E2.7 清洁能源使用量		64	
E2.8 节约水资源政策、措施		65	
E2.9 年度新鲜用水量		65	
E2.11 减少废气排放的政策、措施或技术		47, 64	
E2.12 废气排放量及减排量		64	
E2.13 减少废水排放的制度、措施或技术		65	
E2.15 减少废弃物排放制度、措施或技术		47, 64-65	
E2.16 废弃物排放量及减排量		64-65	
E2.17 发展循环经济政策、措施		48, 64-65	
E2.18 循环经济发展绩效		64-65	
E2.19 绿色包装		48	
E2.20 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每单位占量		65	
E2.21 绿色运输		48	
E2.23 节约能源政策措施		47, 63-64	
E2.24 减少温室气体排放的计划及行动		46-47, 63-64	
E2.25 温室气体排放量及减排量		46, 63-64	
E3.1 绿色办公措施		63-65	
E3.2 绿色办公绩效		63-65	
E3.3 生态恢复与治理	49-50		
E3.4 保护生物多样性	49-50		
E3.6 环保公益活动	50		

	指标编号及名称	披露页码
报告后记 (A系列)	未来计划: 公司对社会责任的规划	67
	关键绩效表: 企业年度社会责任关键数据的集中展示	55-65
	企业荣誉: 企业年度社会责任重要荣誉的集中展示	4
	参考索引: 对本指南要求披露指标的采用情况	71-72
	意见反馈: 读者意见调查表及读者意见反馈渠道	70
CASS-CSR 3.0 (电信服务业行业特征指标)		
	M2.3 保护客户信息安全与隐私的制度与措施	27, 62
	M2.4 保护客户消费服务知情权的制度与措施	27, 62
	M2.6 提供多样化的客户服务渠道	25-26
	M2.9 保障网络服务质量的制度与措施	26-27
	M2.10 网络建设及升级投入	19-20, 55-56
	M2.11 网络覆盖率	30, 60
	M2.14 国际漫游业务覆盖范围	55, 63
	M2.15 宽带互联网用户数及市场份额	55
	M2.16 确保通信安全的制度与措施	25-27
	M2.17 垃圾短信治理措施及治理量	27, 62
	M2.18 手机恶意软件治理措施及治理量	27
	M2.19 防治电话诈骗的措施及成效	27, 62
	M2.20 净化宽带网络及移动网络环境的政策或措施	27
	M2.21 网络安全宣传教育措施及成效	27
	M2.22 保障儿童、青少年上网安全的制度与措施	27
	M2.23 确保应急网络通信的制度与措施	27, 61
	M2.24 全年累计完成应急通信保障次数	27, 61
	M2.25 全年出动应急通信保障人次	27, 61
	M2.26 特殊人群(老人、残疾人、儿童等)通信服务的制度与措施	36-38, 55
	M2.28 促进农村和边远地区通信发展的制度与措施	30, 60
	M2.29 农村和边远地区网络覆盖数量	60
	M2.32 确保少数民族地区特色通信产品与服务的制度与措施	30
社会绩效 (S系列)		
	S3.1 电磁辐射管理	63
环境绩效 (E系列)		
	E1.9 单位信息流量综合能耗	64
	E2.1 基站节能技术研发与应用	47, 63-64
	E2.2 基站节能技术覆盖率	47
	E2.3 电信基础设施共建共享的措施及成效	65
	E2.6 通信机房节能技术研发与应用	47
	E2.7 通信机房节能技术覆盖率	47
	E3.1 推广电子业务的制度和措施	65
	E3.2 电子渠道业务办理量	65
	E3.11 废弃物回收的措施及绩效(蓄电池、通信设备、线缆、电子设备、固网终端产品等)	47, 64-65

联合国可持续发展目标

目标	中国移动实践	披露页码
 1 无贫穷	<ul style="list-style-type: none"> 承担深度贫困地区的定点扶贫与对口支援工作，向贫困地区派驻优秀扶贫干部，在网络、教育、就业、健康、消费、产业等多领域深化精准扶贫。 多管齐下布局乡村振兴规划，促进城乡平衡发展。 	29-33
 2 零饥饿	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦农业生产、经营、管理和服务等环节，利用 5G、人工智能等新技术，支持农产品实现增产增收。 	30-32
 3 良好健康与福祉	<ul style="list-style-type: none"> 为贫困儿童提供先心病免费筛查与救治，加快医疗信息化系统在贫困地区部署与升级，实现医疗资源互联互通。 组织全体员工体检，开展员工帮助计划（EAP），幸福“1+1”活动等，做好疫情期间健康保障工作。 	31, 34, 43
 4 优质教育	<ul style="list-style-type: none"> 开展“蓝色梦想”教育捐助计划，为中西部边远地区中小学校长提供培训，并为贫困地区中小学捐建教学硬件设施。 推广“互联网+教育”平台，鼓励员工志愿者参与扶贫助学活动，助力教育均衡。 	30, 34-35, 37-38
 5 性别平等	<ul style="list-style-type: none"> 为员工提供平等的就业、培训等机会，打造平等的工作环境。 推进“巾帼行动”，提升女员工依法维权的能力，保障女员工合法权力。 	57, 59-60
 6 清洁饮水和卫生设施	<ul style="list-style-type: none"> 倡导节约用水，严格控制污水排放，促进减少水资源消耗。 持续强化经营场所用水管理，探索雨水收集利用，推进可持续用水。 	49, 65
 7 经济适用的清洁能源	<ul style="list-style-type: none"> 试点太阳能光伏发电+风力发电+储能系统的“风光储”一体化基站供电系统，在保证基站电力稳定供应的同时，最大限度减少传统化石能源消耗。 	47
 8 体面工作和经济增长	<ul style="list-style-type: none"> 搭建广阔的职业发展平台，提供畅通的职业发展通道，并制定新一轮员工股票期权激励计划，充分激发员工活力。 	42
 9 产业、创新和基础设施	<ul style="list-style-type: none"> 加速推进 5G 建设各项工作，强化算力基础设施建设，加快平台基础设施建设，不断增强 5G+AICDE 融合创新能力。 	19-21
 10 减少不平等	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦老年人、残疾人、偏远地区居民等重点群体，增强产品服务供给，补齐信息普惠短板，使各类社会群体都能平等方便地获取、使用信息。 	36-37
 11 可持续城市和社区	<ul style="list-style-type: none"> 面向 15 个行业打造 100 个应用场景，以 5G 技术助力各行业转型升级，助力千行百业实现效率效益的跃升。 	22-23
 12 负责任消费和生产	<ul style="list-style-type: none"> 开展“走进移动”“总经理接待日”“我是服务体验官”等活动，拉近客户距离，有效推动用户体验稳步提升。 成立网络安全领导小组，设立网络安全领导小组办公室，进一步巩固网络安全制度基础。 构建防范与治理不良信息的体系，以“零容忍”的态度持续深入开展行动，全力保障用户合法权益。 	25-27
 13 气候行动	<ul style="list-style-type: none"> 开展碳达峰、碳中和路径研究及规划，设立节能减排工作方案及目标，全方位支持环境治理与生态保护。 综合考虑公司市场、财务、运营及信息技术等多维度因素，每年进行一次气候变化重大风险识别评估，积极应对气候变化带来的风险和机遇。 	46-47
 14 水下生物	<ul style="list-style-type: none"> 无相关实践。 	-
 15 陆地生物	<ul style="list-style-type: none"> 综合利用 5G、AI、云计算等新技术，实现对野生动物的实时监测、追踪和保护，最大程度保护生物多样性。 与相关野生动物保护科研机构合作，帮助采集监测数据，为野生动物保护带来更长期和重要的科研价值。 	49
 16 和平、正义与强大机构	<ul style="list-style-type: none"> 建立“董事会-责任部门-具体岗位”三层级风险管理架构，为确保内控体系的不断完善和有效执行提供强有力的组织保障。 动态优化廉洁风险防控体系，持续强化业务部门发现问题、纠正偏差、防控预警的能力。 	54, 60-61
 17 促进目标实现的伙伴关系	<ul style="list-style-type: none"> 不适用。 	-

香港交易所《环境、社会及管治报告指引》

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	披露页码
A. 环境		
层面 A1: 排放物	一般披露: 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	45-47, 63-65
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	64
	A1.2 直接(范围1)及能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	64
	A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	64-65
	A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	64
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	46
层面 A2: 资源使用	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	47, 64-65
	一般披露: 有效使用资源(包括能源, 水及其他原材料)的政策。	45-47, 63-65
	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	64
	A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	65
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	46-47, 63-64
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	65
层面 A3: 环境及天然资源	A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	65
	一般披露: 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	65
层面 A4: 气候转变	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	65
	一般披露: 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	46
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动。	46
B. 社会		
雇佣与劳工实践		
层面 B1: 雇佣	一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	57-60
	B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	57-59
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	58
层面 B2: 健康与安全	一般披露: 披露有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	43, 58
	B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。	58
	B2.2 因工伤损失工作日数。	58
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	43, 58

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标	披露页码
	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	41-42, 59
层面 B3：发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	59
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	59
层面 B4：劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	57, 60
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	57, 60
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	57, 60
运营惯例		
层面 B5：供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	48, 56-57
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	57
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	56-57
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	56
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	48, 65
层面 B6：产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	25-27, 62-63
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比。	63
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	25, 63
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	54
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	62-63
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	27, 62
层面 B7：反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	60-61
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	根据相关监管要求，暂不披露
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	61
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	61
社区		
层面 B8：社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	29-40, 61
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	15-17, 29-40, 61
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	15-17, 29-40, 61

全球契约十项原则

编号	指标	披露页码
人权		
原则 1	企业界应支持并尊重国际公认的人权	29-38, 57, 59-60
原则 2	绝不参与任何漠视与践踏人权的行为	29-38, 57, 59-60
劳工标准		
原则 3	公司应该维护结社自由, 承认劳资集体谈判的权利	57, 60
原则 4	彻底消除各种形式的强制性劳动	57, 60
原则 5	切实废除童工	57, 60
原则 6	杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为	60
环境		
原则 7	企业应支持采用预防性方法应对环境挑战	45-47
原则 8	采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法	47-48, 63-65
原则 9	鼓励开发和推广环境友好型技术	49-50
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	60-61

ISO 26000

核心主题	指标	披露页码
组织治理		54
人权	1. 尽职审查	54
	2. 人权风险情况	60
	3. 避免同谋	54
	4. 申诉处理	60
	5. 歧视与弱势群体	36-38, 60
	6. 公民权利和政治权利	57-60
	7. 经济、社会和文化权利	22-27
	8. 工作中的基本原则和权利	57-60
劳工实践	1. 就业和雇佣关系	57-58
	2. 工作条件和社会保护	43, 58-59
	3. 社会对话	60
	4. 健康和 safety	58
	5. 发展与培训	41-42, 59
环境	1. 防止污染	47, 64-65
	2. 可持续资源利用	48-50
	3. 减缓与适应气候变化	45-47
	4. 环境保护、生物多样性与自然栖息地修复	49-50

核心主题	指标	披露页码
公司运营实践	1. 反腐败	60-61
	2. 负责任的政治参与	54
	3. 公平竞争	54
	4. 在价值链中倡导责任	48, 56
	5. 尊重产权	21, 54
消费者问题	1. 公平营销、真实公正的信息与公平的合同实践	22-24, 62-63
	2. 消费者健康与安全保护	62
	3. 可持续消费	22-24
	4. 消费者服务、支持以及投诉、纠纷处理	25-26
	5. 消费者信息保护与隐私	27, 62
	6. 基本服务获取	25
	7. 教育与意识	25-26
社区参与和发展	1. 社区参与	29-38
	2. 教育和文化	30, 37
	3. 就业机会创造和技能开发	17, 32
	4. 技术开发与获取	12-13, 19-21
	5. 财富与收入创造	4, 13, 29-32
	6. 健康	31, 34
	7. 社会投资	34-38



中国移动通信集团有限公司

地址：中国北京市西城区金融大街 29 号

邮编：100033

报告下载地址：www.10086.cn/aboutus/csr/report

版权所有，未经许可不得翻印转载。

 本报告以环保纸印刷



中国注册会计师
评级有数委员会