

發展新質生產力 共享可持續未來

Computability
network

AI

6G

Big
data

Integration
Platform

Security



2023
可持續發展報告
中國移動有限公司

關於本報告

本報告是中國移動有限公司發佈的第 18 份可持續發展報告，重點披露公司經濟、社會、環境和治理等可持續發展相關信息。本報告為年度報告，如無特別說明，時間跨度為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。上份報告的發佈時間是 2023 年 3 月。

※ 報告形式

報告語言：本報告同時發佈中、英文版本，所有披露內容以中文報告為準，英文報告為翻譯稿。

報告版本：本報告包括印刷版及網絡版，網絡版報告可通過 www.chinamobileltd.com 瀏覽下載。

※ 報告編寫標準

報告編寫力求符合業界通行的可持續發展信息披露相關標準，同時立足行業背景，突出企業特色。2023 年重點參考的相關標準包含以下內容。

- 上海交易所《上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》
- 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》
- 聯合國《2030 可持續發展議程》
- 全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）
- 聯合國全球契約（United Nations Global Compact）十項原則
- 國際標準化組織（ISO）《社會責任指南（ISO 26000）》
- 金融穩定委員會（FSB）氣候相關財務披露工作組（TCFD）披露建議
- 國務院國資委《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》

※ 報告範圍

如無特別說明，本報告所有案例與數據均來源於中國移動有限公司及下屬公司。有關公司治理結構、組織架構、所有權與法律形式、服務的市場、組織規模等詳細信息，敬請參閱《中國移動有限公司 2023 年年度報告》。

※ 貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示（元）。

※ 數據與信息披露

2023 年報告的數據與信息收集主要通過以下渠道獲得：

- 公司內部相關數據收集系統與相關統計報表；
- 各省公司每季度報送的可持續發展實踐案例；
- 公司 2023 年優秀企業社會責任實踐評選；
- 基於報告框架的定性及定量信息收集問卷。

※ 報告內容鑒證

2023 年，中國移動聘請 SGS 通標標準技術服務有限公司提供獨立第三方報告鑒證服務，鑒證報告詳見第 106-107 頁。

※ 讀者反饋

如您對報告有任何意見或建議，可以通過以下方式反饋至中國移動 2023 年可持續發展報告編寫組。我們將充分考慮您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。



目錄

董事長致辭	04
關於中國移動	06
發展戰略	08

數智創新

引領新型信息服務	11	賦能美好數智未來	20
打造感知領先的“雙千兆”連接	11	支撐數智化生產	20
提升融合統一的算力網絡	12	豐富數智化生活	23
亮點： 算力網絡自主關鍵技術取得突破	13	促進數智化治理	29
健全開放共享的能力中台	14	拓展產業生態圈	35
亮點： 打造“九天”通用 + 行業大模型體系	15	築牢安全發展屏障	38
構築前沿領先的科創高地	17	亮點： 打擊治理電信網絡詐騙	41
亮點： 研制國內首款可重構 5G 射頻收發芯片“破風 8676”	19		

包容成長

推進實現共同富裕	43	培育全面發展人才	58
著力彌合數字鴻溝	43	建設卓越人才隊伍	58
積極增進民生福祉	46	暢通多層次培養體系	60
支持區域協調發展	55	營造和諧職場環境	62
高質量境外履責	57		

綠色發展

專題：積極應對氣候挑戰	65		
踐行綠色低碳運營	71	支持社會節能環保	76
構建綠色網絡	71	共建綠色產業鏈	76
推進綠色用能	74	賦能社會減排降碳	79
推廣綠色辦公	75	倡導綠色生活方式	81

卓越治理

優化公司治理體系	83	防範化解各類風險	91
規範公司治理	83	深化內控風險管理	91
深化可持續發展管理	86	堅持合規運營	93
全面深化改革	90		
		績效報告	94
		獨立鑒證報告	106
		內容索引	108

董事長致辭



楊杰

中國移動有限公司
董事長

培育新質生產力，增強核心能力，共享可持續未來

2023年，中國移動錨定“世界一流信息服務科技創新公司”發展定位，加快推進“一二二五”戰略實施思路，全年營業收入突破萬億元大關，利潤再創歷史新高，鑄就公司發展新的里程碑，成為全球網絡規模第一、客戶規模第一、收入規模第一、創新能力領先、品牌價值領先、公司市值領先、盈利水平領先的信息服務企業。在推進企業高質量發展的同時，中國移動始終堅持可持續發展戰略，著力推進數智化信息技術廣泛應用，不斷發揮新一代信息技術的賦能作用，以自身發展有力推動全社會數智化轉型、可持續發展。

培育新質生產力，激發發展新動能。

科技創新是發展新質生產力的核心要素。隨著信息與能量融合創新向縱深拓展，勞動者、勞動資料、勞動對象及其優化組合產生質變，數據成為新生產要素、算力成為新基礎能源、人工智能成為新生產工具，共同構成新質生產力的重要驅動因素。中國移動積極發揮自身優勢，**全面推進數智新基建**，著力彌合數字鴻溝，持續建強全球領先的新型信息基礎設施，開通5G基站超過194萬個，千兆寬帶覆蓋3.9億戶，暢通全社會數智化轉型“大動脈”；**全面鍛造數智新服務**，積極推進全社會“上雲用數賦智”，增強信息服務供給能力，數據中心能力覆蓋國家“東數西算”全部樞紐節點，提供規模達到8 EFLOPS的通用算力服務，加快形成多層級、多覆蓋智算能力佈局，提供規模達到10.1 EFLOPS的智能算力服務，全年累計調用“能力中台”能力超過5,800億次，有力促進數字經濟與實體經濟在更大範圍、更廣領域、更深層次融合發展；**全面激發科創新動能**，面向“六大領域”實施“BASIC6”¹科創計劃，加快培育壯大戰略性新興產業集群。

增強核心能力，有力支撐國計民生。

中國移動堅定當好經濟增長的頂梁柱、科

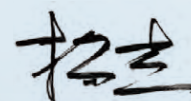
技創新的國家隊、產業發展的領頭羊、市場失靈的穩定器、維護安全的壓艙石、共同富裕的支撐者。**加強體系佈局，提升科技創新力**。升級“一體五環”科創體系；成功研制國內首款可重構5G射頻收發芯片“破風8676”；推動算力網絡成為國家戰略性新興產業方向，發佈算力並網平台，試商用算網大腦；建強“九天”人工智能平台，發佈“九天·眾擎”基座大模型，推出客服、政務、網絡、企業通話、出行五款行業大模型；發佈6G研發試驗裝置1.0；打造數據要素流通基礎設施，發佈DSSN數聯網平台及數據接入一體機（數聯貓）。**帶動產業發展，提升產業引領力**。深化構建戰略合作夥伴體系，戰略合作夥伴達121家；發揮鏈長作用，匯聚上鏈企業超過1,300家；健全“直投+基金”資本運作體系，一批被投企業在各自領域表現亮眼。**築牢發展屏障，提升安全支撐力**。著力提升產業鏈供應鏈韌性和安全水平；健全數據安全治理體系，持續保持打擊治理電信網絡詐騙高壓態勢，全年累計攔截詐騙電話3.71億次、詐騙短信2.79億條、詐騙網址889.24萬個。

深化可持續發展理念，共享發展成果。

中國移動持續深入推進可持續發展，工作成效得到社會各界廣泛認可。2023年，公司在中央廣播電視總台發佈的“中國ESG上市公司先鋒100榜單”和“中國ESG上市公司科技創新先鋒30榜單”中位列榜首，連續第二年獲得萬得(Wind) ESG的AAA評級，獲選中央廣播電視總台首屆“中國ESG榜樣”盛典十大榜樣企業。**綠色發展，助力美麗中國建設**。主動將綠色發展作為推動企業高質量發展的底色，積極加快發展方式綠色轉型，高度重視應對氣候變化工作，深入推進“C²三能——中國移動碳達峰碳中和行動計劃”，建成極簡基站8.6萬個，5G新增單站能效同比提升9%，大型超大型數據中心平均電能利用效率(PUE)降至1.32

以下，風能、太陽能等清潔能源能力達2.1億峰瓦。引領供應鏈綠色作用，發佈《綠色供應鏈指導意見》。運用新型信息技術賦能社會綠色轉型，助力社會減排溫室氣體3.1億噸。**包容成長，與全社會共享發展成果**。著力滿足全體人民的數字需求，建成超過39萬個數字鄉村達標村和15.59萬個智慧社區。構建高效協同的新型應急通信保障體系，圓滿完成成都大運會、杭州亞運會和亞殘運會、“一帶一路”國際合作高峰論壇、防汛抗震救災等應急通信保障工作。深耕公益慈善，母公司連續九屆榮獲“中華慈善獎”相關獎項。深入實施“人才強企”工程，切實將人才鍛造成為公司的核心競爭力。尊重和保護員工權益，持續開展“五小”暖心工程、“幸福1+1”、員工困難幫扶等項目，為員工提供友善的工作環境。**卓越治理，持續提升可持續發展能力**。高比例開展股東分紅，規範開展董事會運作。在董事會下成立可持續發展委員會，進一步提升可持續發展治理能力。落實新一輪国企改革深化提升行動，深化“雙百行動”“科改行動”“專精特新”重點領域改革。構建集中統一、全面覆蓋、權威高效、創新領先的審計監督體系。推進“法治移動”建設，全域開展“合規護航計劃”，強化高質量發展法律合規保障。持之以恆推進反腐敗工作，營造風清氣正的良好風氣。

中流擊水，奮楫者進。展望2024年，我們要完整、準確、全面貫徹新發展理念，穩中求進，守正創新，加快發展新質生產力，全面推進數智化轉型、高質量發展，攜手社會各界共同探索信息技術服務社會進步的成功實踐，創造更加廣闊的社會價值，為中國式現代化的全面建設貢獻力量！



2024年3月

1: 指大數據 (Big Data)、人工智能 (AI)、安全 (Security)、能力中台 (Integration Platform)、算力網絡 (Computility Network)、6G。

關於中國移動

企業簡介

中國移動有限公司（簡稱“中國移動”“公司”或“我們”）於 1997 年 9 月 3 日在中國香港成立，於 1997 年 10 月 23 日在香港聯合交易所有限公司（簡稱“香港聯交所”）上市，成為“央企海外上市第一股”。2022 年 1 月 5 日，公司在上海證券交易所（簡稱“上海交易所”）上市，成為“紅籌公司回歸 A 股主板上市第一股”。公司在國內 31 個省（自治區、直轄市）和香港設有全資子公司、27 家專業機構，同時面向全球超過 200 個國家和地區提供國際漫遊及信息服務。公司的最終控股股東是中國移動通信集團有限公司，截至 2023 年底，該公司直接和間接持有本公司約 69.81% 的已發行總股數，餘下約 30.19% 由其他股東持有。

經過二十多年發展，中國移動已成為全球網絡規模第一、客戶規模第一、收入規模第一、創新能力領先、品牌價值領先、公司市值領先、盈利水平領先的電信運營企業。公司的主營業務涵蓋移動語音、短彩信、無綫上網、有綫寬帶、物聯網等連接服務，數據中心、雲計算、內容分發網絡、算網融合等算力服務，以及基於人工智能、大數據、安全等新一代信息技術能力的平台、應用和解決方案。

中國移動聚焦做“科技強國、網絡強國、數字中國主力軍”的目標，錨定“創建世界一流信息服務科技創新公司”發展定位，持之以恆爭創一流經營業績，拓寬拓廣信息服務發展空間，自立自強鍛造科技創新引擎，系統打造以 5G、算力網絡、能力中台為重點的新型信息基礎設施，創新構建“連接 + 算力 + 能力”新型信息服務體系，以高質量信息服務供給，滿足、引領、創造生產、生活、治理全場景的數智化需求，推動新一代信息技術深度融入經濟社會民生，為社會發展和文明進步貢獻更大力量。

業績表現

營運收入

10,093 億元

同比增長

7.7%



個人市場收入

4,902 億元

同比增長

0.3%



政企市場收入

1,921 億元

同比增長

14.2%



數字化轉型收入

2,538 億元

同比增長

22.2%



家庭市場收入

1,319 億元

同比增長

13.1%



新興市場收入

493 億元

同比增長

28.2%



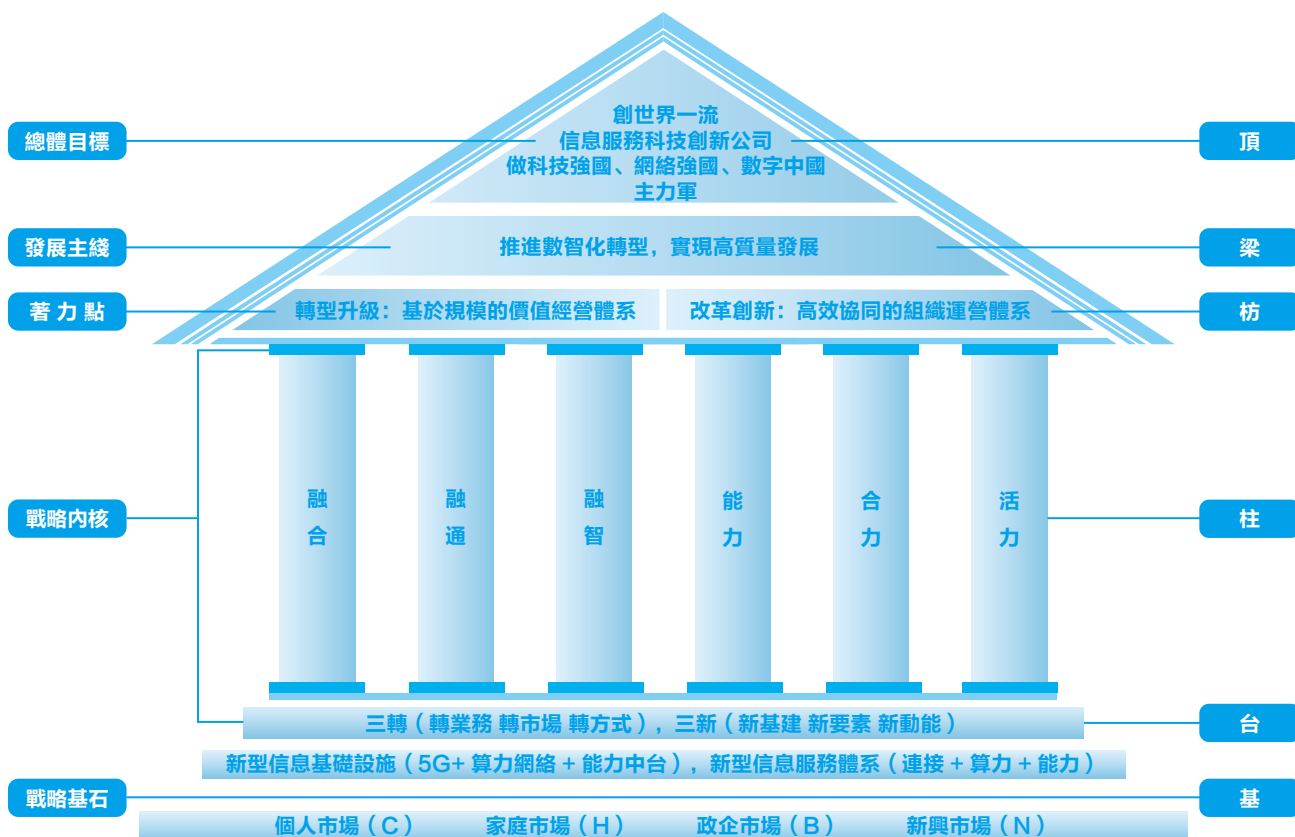
企業榮譽



發展戰略

創世界一流“力量大廈”發展戰略

中國移動完整、準確、全面貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，堅持以人民為中心，切實提高核心競爭力、增強核心功能，充分發揮科技創新、產業創新、安全支撐作用，錨定“創世界一流信息服務科技創新公司，做科技強國、網絡強國、數字中國主力軍”的總體目標，加快“推進數智化轉型，實現高質量發展”發展主綫的提檔升級，全力推動“兩個轉變”，一體發力“兩個新型”，主動激發“五個紅利”，加快“三轉”，聚力“三新”，深化“三融”，提升“三力”，統籌推進 CHBN（個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場）全向發力、融合發展，著力推動戰略性新興產業發展，促進數字經濟與實體經濟深度融合，加快從“+AI”向“AI+”轉變，更好支撐形成新質生產力，加快建設成為產品卓越、品牌卓著、創新領先、治理現代的世界一流企業，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業貢獻更大力量。



延伸閱讀：一二二五戰略實施思路

一個定位：錨定“世界一流信息服務科技創新公司”定位

兩個轉變：公司發展從數量規模領先向質量效益效率領先轉變、從注重當期業績完成向注重長期價值增長轉變

兩個新型：系統打造以 5G、算力網絡、能力中台等為重點的新型信息基礎設施，創新構建“連接 + 算力 + 能力”新型信息服務體系

五個紅利：主動創造、充分激發創新紅利、人心紅利、改革紅利、人才紅利、生態紅利

可持續發展

中國移動可持續發展模型



履責理念：至誠盡性、成己達人

“至誠盡性、成己達人”即“以天下之至誠而盡己之性、盡人之性、盡物之性（至誠盡性），在實現企業自身可持續發展的基礎上（成己），積極發揮所長，為經濟、社會、環境可持續發展作出貢獻（達人）”。

“至誠盡性”傳承自公司 2006 年以來確立的企業社會責任觀，是中國移動多年來的履責內核；“成己達人”從對內、對外兩個維度進一步延展責任內涵，根本目的在於基於企業自身發展，帶動和賦能經濟、社會、環境全面發展。

行動主綫		可持續發展議題	
	數智創新	引領新型信息服務	賦能美好數智未來
	包容成長	推進實現共同富裕	培育全面發展人才
	綠色發展	踐行綠色低碳運營	支持社會節能環保
	卓越治理	優化公司治理體系	防範化解各類風險

數智創新

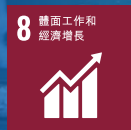
中國移動主動把握科技發展浪潮，錨定“創世界一流信息服務科技創新公司，做科技強國、網絡強國、數字中國主力軍”的總體目標，持續推進“5G+”計劃，擁抱“AI+”時代。公司不斷夯實網絡基礎能力，加強關鍵核心技術攻關，創新打造面向新業務場景需求的新型基礎設施。加強產業鏈供應鏈合作，持續提升安全綜合能力，豐富拓展信息服務新產業、新業態、新模式，構建新型信息服務體系，持續賦能生產方式、生活方式、社會治理方式數智化轉型。



引領新型信息服務



賦能美好數智未來



8 體面工作和經濟增長



9 產業、創新和基礎設施



11 可持續城市和社區



12 負責任消費和生產



17 促進目標實現的夥伴關係



引領新型信息服務

中國移動深化建設新型信息基礎設施，系統打造以 5G、算力網絡、能力中台為重點的新型信息基礎設施，積極發揮科技創新優勢，築牢經濟社會數智化轉型底座，有力推動全社會數智化轉型、可持續發展。

打造感知領先的“雙千兆”連接

以 5G 和千兆光網為代表的“雙千兆”網絡，向用戶提供移動和固定網絡千兆接入能力，具有超大帶寬、超低時延、先進可靠等特徵，是新型基礎設施的重要組成和承載底座。中國移動打造“雙千兆”精品網絡，以用戶感知為中心，持續提升網絡質量，為豐富多樣的業務應用提供高品質網絡支撐。



5G 網絡

公司全力鍛造 5G 精品網絡，以客戶需求和投資效益為牽引精準建設，持續深化 5G 網絡建設部署。全年新增 5G 基站 48 萬個，累計開通 5G 基站超過 194 萬個，其中 700MHz 5G 基站 62 萬個。5G 網絡已覆蓋全國所有地級市、縣城城區，基本實現全國重點場所、重要園區、熱點區域的有效覆蓋。

建成**全球最大** 5G 網絡

全網移動網絡質量滿意度 **83.85**，優於行業 1.28pp

5G 低感知小區佔比進一步降低，
較 2022 年底改善約 **1.50pp**

5G 網絡分流比約 **51.63%**

全網 5G 時長駐留比約 **94.28%**，
較 2022 年底提升約 7.56pp



千兆網絡

公司精準建設千兆能力，重點推進千兆小區優先部署無源光纖網絡（PON），拓展管綫覆蓋，實現資源效率、投資效益同步提升。截至 2023 年底，公司在全國各市縣城區光綫路終端（OLT）100% 具備千兆平台能力。

家庭寬帶管綫覆蓋住戶數超過 **6.4 億戶**，
其中千兆覆蓋住戶數達 **3.9 億戶**

家庭寬帶用戶中斷時長保持在 1 分鐘以內，

全網家庭寬帶上網質量滿意度均值達 **77.08**，同比提升 2.42pp

雙跨專綫、5G 專網開通時長行業領先，
全網專綫網絡滿意度 **97.49**，同比提升 0.92

企業寬帶網絡滿意度 **96.23**，
同比提升 1.37

優化 **11.73 萬個** 小區網絡，
為 **337.98 萬** 客戶提供“一戶一檔”質量優化服務

全年累計支撐家庭業務千兆裝機

1,865.20 萬單

穩步推進 5G 輕量化 (RedCap) 商用部署

5G 輕量化 (RedCap, Reduced Capability 的縮寫) 技術是 5G 實現人、機、物互聯的重要基礎, 其在繼承 5G 網絡切片、低時延等特性的基礎上, 還具有低成本、低功耗等特點, 在構建物聯網新型基礎設施等方面能夠發揮積極作用。

2023 年, 公司發佈 5G 輕量化 (RedCap) “1+5+5” 創新示範之城, 率先完成業界最大規模、最全場景、最全產業的 RedCap 端網兼容試驗, 推動端到端十餘家廠商具備商用能力。

5G 輕量化 (RedCap) “1+5+5” 創新示範之城

一個產業集群创新中心: 依托中國移動物聯網開放實驗室和端到端產品能力, 為生態夥伴提供 5G 輕量化 (RedCap) 測試驗證、成果轉化和應用推廣服務。

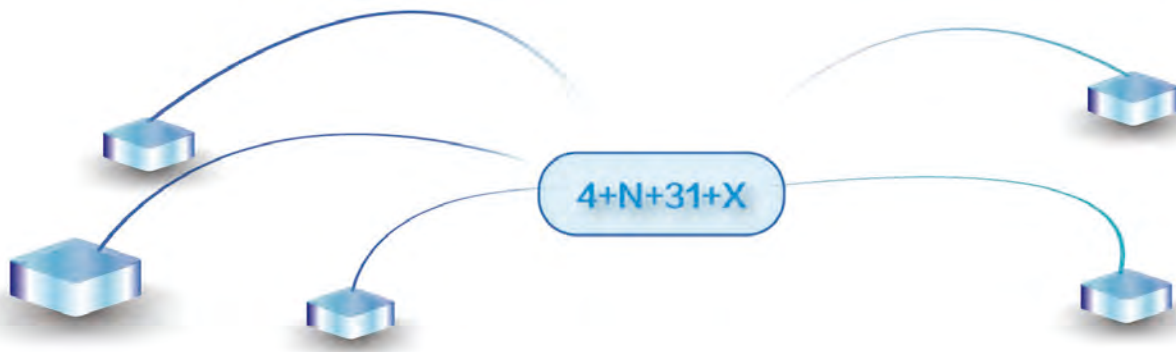
五個技術創新之城: 在上海、廣東廣州、浙江寧波、湖南嶽陽、湖北十堰構建 5G 輕量化 (RedCap) 試驗示範網, 開展新技術、新產品試驗, 加速推動網絡、芯片、模組、終端成熟商用。

五個應用示範之城: 打造浙江杭州視聯之城、江蘇蘇州工業之城、福建寧德海域之城、浙江寧波園區之城、廣東深圳創新之城等一批 5G 輕量化 (RedCap) 標桿項目, 引領行業應用創新。

提升融合統一的算力網絡

算力是對數據的計算處理能力, 設備每秒運算的次數越多, 計算能力越強。算力已成為重要的公共基礎設施, 是數字經濟時代的核心生產力以及全社會數智化轉型的基石。隨著全社會對算力需求的急劇增長, 中國移動於 2021 年提出算力網絡新理念, 以算為中心、網為根基, 深度融合“網、雲、數、智、安、邊、端、鏈”等新一代信息技術, 將分散孤立的算力節點通過網絡連接在一起, 提供一體化任務式服務, 構成立體泛在的算力集群, 實現算力的協作化、集約化和普惠化, 讓算力像水、電一樣成為“一點接入、即取即用”的社會級服務, 以達成“網絡無處不達、算力無所不在、智能無所不及”的願景。經過不懈努力, 算力網絡已成為國家戰略性新興產業方向。

2023 年, 公司將國家“東數西算”戰略與算力網絡建設深度融合, 深化“4+N+31+X”¹ 數據中心佈局, 推進算力跨地域、跨層級、跨內核、跨主體融通發展, 初步打造全國 20 毫秒、省域 5 毫秒左右、地市 1 毫秒的三級算力時延圈。建設國內運營商最大的單體智算中心, 推進建設 11 個智算中心區域節點, 面向全網提供大規模訓練服務。截至 2023 年底, 提供規模達到 **8 EFLOPS** 的通用算力服務, 雲服務器規模達 **92.4 萬台**。



1: “4”指在京津冀、長三角、大灣區、成渝四個核心區域部署的高可用集群; “N”指西部算力樞紐數據中心集群內規劃的低成本算力集群和重點省份規劃部署的中心節點; “31”指分佈於全國 31 個省份的移動雲資源池; “X”指各地市的多個邊緣計算節點。

亮點

算力網絡自主關鍵技術取得突破

打造算網大腦，推進算力網絡智慧運營

作為算力網絡的智能中樞，算網大腦是對算力和網絡資源進行統一編排、調度、管理、運維的核心系統。算網大腦向上可以實現各領域原子能力組合和算網一體化服務支撐，向下能夠實現泛在算力的跨層跨區域融通和網絡跨地域、跨專業拉通。

2023年，中國移動構建了業界首個算網大腦，實現算力網絡算力供給能力、數據處理能力、網絡連通能力、業務供給能力最大化。算網大腦“手握”四大“金剛鑽”，開創“任務式”算網服務新模式，推動算力網絡能力再次躍升。



算力按需分配

通用算力、智算算力、超算算力和量子算力等自有和第三方算力匯聚成一張網，根據用戶需求，將算力任務按需分發，實現全局的最優匹配和精準調度。

安全協同防護

構建面向算網安的一體架構，實時感知安全資源池使用狀態，並結合業務安全需求實現安全資源按需供給，為數據安全豎起銅牆鐵壁。

網絡按需連接

依托移動雲專網 SRv6 流量工程能力，通過智能選路引擎，實現網絡資源動態靈活編排調度，結合數據快遞能力實現網絡帶寬即取即用，為業務提供端到端確定性、彈性的網絡傳輸能力。

算網融合調度

構建算網安編排調度中心，打造算網安全域感知、一體化融合調度、協同編排控制能力，協調需求端與供給端，實現業務需求與資源供給的最佳匹配，提供普惠、安全、綠色的算力服務。

截至 2023 年底，算網大腦已在全國試商用，支持“東數西算”、智算超算、數據快遞等 115 種算網業務，並應用於大規模數據災備存儲、影視渲染、天文、醫藥研發等領域；在算網大腦的基礎上，公司研發“百川”算力並網平台，聯合國家超級計算中心、行業頭部雲廠商共同發起並網行動，接入通算、智算、超算、量子計算等社會算力規模超過 3.3 EFLOPS。

推進骨幹網絡建設，加速實現算力便捷泛在服務

公司加大 200G 及以上光傳送網（OTN）系統在省際骨幹傳送網的部署，建設全球首個最大規模省際骨於 400G OTN 網絡，OTN 系統覆蓋 86% 的大區級 / 省級數據中心。

分鐘級呈現

算力、存力、運力和能力呈現分鐘級顆粒度的全景視圖，既包含自身在全國 31 省（自治區、直轄市）的算力，也包含社會算力。

分鐘級資源調度

實現了算網資源的分鐘級開通、計費和擴縮容，創新數據快遞等任務式服務，截至 2023 年底，每分鐘調度東西部資源近千萬次。

分鐘級任務式應用開發

開發者可便捷使用算網大腦開放的超過 2,100 項原子能力，10 分鐘便可開發出一款“東數西算”應用。

健全開放共享的能力中台

能力中台是有機整合數據、技術要素，智能高效服務業務需求的創新型數字化基礎設施。對內，能力中台能夠實現降本、增效、提質，形成內部資源、產品服務、用戶需求的正向循環，為生產經營、管理、服務等各环节注智賦能；對外，能夠實現合作、共贏、賦智，支撐社會信息的多維採集、海量分析、實時處理，加速經濟社會數智化轉型。

中國移動充分匯聚內外部優質能力和高價值數據，發揮資源稟賦，將沉澱多年的大數據、人工智能、區塊鏈等多個領域優質能力組織上台，形成統一能力視圖，構建具有運營商特色、中國移動特點的“業務 + 數據 + 技術”能力中台服務體系（AaaS）。

※ 創新打造能力中台新基建

截至 2023 年底，能力中台 AaaS 已沉澱基礎通信、大數據、人工智能、安全、高精定位等多元領域 1,000 餘項能力，全年滿足內外部用戶 5,807.10 億次調用需求，不斷提升全社會創新的效率效益。

中國移動能力中台 AaaS 特點



亮點

打造“九天”通用 + 行業大模型體系

人工智能技術正逐漸成為當今社會和經濟發展的關鍵驅動力，在提高生產效率、推動技術創新、優化資源配置等方面發揮著日益重要的作用。中國移動勇擔人工智能戰略性新興產業發展重任，自 2013 年起佈局人工智能領域，在中國移動研究院成立“九天”人工智能團隊，攻關智能客服和智能大數據分析等人工智能應用。

十年耕耘，碩果累累。2023 年，中國移動以原創的“體系化人工智能”技術體系為核心，構建了全面的通用 + 行業大模型體系，實現大模型領域全鏈路核心技術掌控和自主創新。

通用大模型

構建適用於泛場景的九天通用基礎語言大模型，訓練數據規模超過兩萬億 Tokens，融合通信、能源、鋼鐵、建築、交通等八大行業專業知識，具備供給側增強、持續訓練、安全可控和雲邊端靈活部署等多重特色。2023 年，基於九天通用語言基礎大模型發佈“九天·眾擎基座大模型”，得到多家龍頭及骨幹企業支持。

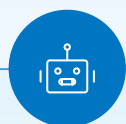


行業大模型

佈局超過 20 個細分領域行業大模型，發佈九天·客服、九天·海算政務、九天·網絡、九天·企業通話、九天·川流出行等五款行業大模型，部分大模型已應用於數字政府、客戶服務等實際場景中。

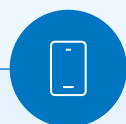
九天·海算政務大模型帶來高效政務治理體驗

2023 年，黑龍江省數字政府建設項目中落地九天·海算政務大模型，該模型的應用為當地政府帶來了高效政務治理體驗。



政務大屏助手

以數字人形式與用戶進行交互，將用戶的自然語言轉化為機器查詢語言，並生動形象地將實時獲取的查詢結果呈現給用戶。



政務智能助手

為智能客服提供人性化對話式服務功能，政務助手對複雜問題的理解率提升 45%，答案有效性和擬人化程度分別提升 17% 和 24%。



“龍政智搜”引擎

匯聚全省各地各部門政務數據，構建標籤體系，提供智能搜索服務，讓用戶可以隨時隨地查詢所需數據。

※ 構建統一開放的“能力超市”

為促進能力中台更好開放共享，公司依托“AI+”拉通中台生產要素，持續升級能力智能化、創造性水平，並打造所見即所得的“能力超市”，提供“高效+智能”的能力導引、服務訂購、合作交流以及“中央廚房”共享模式等一站式管家服務。

“中央廚房”面向開發者、使用者，通過“搭廚房、備廚具、匯食材”，提供統一封裝、靈活調用的一站式能力應用服務體系，賦能合作夥伴更自如地使用能力，更高質效地創造豐富應用。



“梧桐”大數據效益產品雁陣

2023 年，公司錘煉大數據產品及服務，圍繞風險控制、觸達、洞察三大領域，打造 10 款效益產品，釋放要素價值。

“梧桐”風險控制類產品

聚焦金融信貸、風險評估、保險風險控制等多業務場景，為銀行、保險等金融機構提供場景化智能風險控制服務。截至 2023 年底，調用量超過 16 億次。

“梧桐”觸達類產品

面向政府及企業，提供文化宣傳、精準推薦、綫上廣告等服務。2023 年，對接 50 餘家互聯網主流媒體，曝光數達 15 億次。

“梧桐”洞察類產品

為各級政府及企業單位提供群體洞察分析及監測服務。

其中，在重要假期，以出行、出遊、消費為核心，支撐中央電視台新聞中心推出文旅系列報告；集成中國地震台、中央氣象台等權威數據，針對地震、水災等突發事件，輔助政府快速精準救援。



梧桐大數據持續支撐中央電視台新聞中心播報五一假期旅遊業發展情況

構築前沿領先的科創高地

中國移動勇擔“科技強國主力軍”重任，積極發揮在建設現代化產業體系中的引領帶動作用，形成協同互動的良好生態，推動產業鏈各類創新主體同向發力、協同聯動，助力高水平科技自立自強。

※ 升級打造“一體五環”科創體系

2023年，公司繼續完善科技創新體系，將“一體四環”升級為“一體五環”的科技創新總體總局，新增國際合作環，進一步強化國際產業開放合作，以開放思維開展技術交流和聯合攻關。

公司著力營造濃厚的科創文化，打造企業科學技術協會標桿。截至2023年底，建設43個科學技術協會分會、11個科學技術協會學部、4個科學技術協會片區，匯聚超過20萬科學技術協會會員，並開展530科技工作者日、科技周等系列活動，線上線下覆蓋超過700萬人次。



升級“十百千萬”合作夥伴計劃

為進一步推動固鏈補鏈、強鏈塑鏈，加快構建合作共贏的產業鏈共同體，2023年，公司升級“十百千萬”合作夥伴計劃，助力提升我國產業基礎能力和現代化水平。

共同推動產業佈局升級，積蓄發展“潛能”。強化產業鏈佈局，聚力拓展人工智能、安全、車聯網、元宇宙等子鏈；成立國際鏈工作組，建強全球TDD發展倡議(GTI)國際產業合作平台，將國際產業力量及創新要素“引進來”，帶動“十百千萬”合作夥伴“走出去”。

共同推動資源牽引升級，增強發展“動能”。設立戰略性新興產業專項科研預算，推動實現原創技術突破；加強數字基礎設施投入，推動產業鏈共同發展。

共同推動產投協同升級，提升發展“效能”。圍繞戰略性新興產業，聚焦核心技術和關鍵環節，通過股權投資推動產業鏈專業化整合；升級面向“十百千萬”合作夥伴的專項產業鏈金融產品，為合作夥伴做好服務。

共同推動基地裝置升級，匯聚發展“勢能”。加快實施“1+3+N”1協同創新基地規劃佈局，推進中國移動國際信息港主節點延展至長三角、成渝、粵港澳三大區域節點，在全國範圍佈局省級中心實戰場，全面支撐產業鏈上下遊研發合作、創新孵化、集群構建。

截至2023年底，“十百千萬”合作夥伴計劃匯聚1,300餘家上鏈企業，形成中央企業協同引領、大中小企業廣泛參與的產業合作新格局，初步構建了合作共贏的產業鏈共同體；佈局移動通信、算力網絡等14條子鏈，形成通感一體化、存算一體、北斗融合定位等99項產業關鍵共性需求；創新“雁陣式”協同攻關模式，組建102支編隊，實現一系列突破；引領5G技術演進，攻堅算力路由、空芯光纖等一批原創技術，實現多個業界首創。

1：“1+3+N”協同創新基地規劃佈局中的“1”為北京國際信息港中心主節點，“3”為長三角、成渝、粵港澳大灣區區域中心分節點，“N”為省公司實戰場。

※ 啟動實施“BASIC6”科創計劃

公司將科技創新作為構建企業核心競爭力、增強核心功能的關鍵抓手，面向六大領域實施“BASIC6”科技創新計劃，加快培育壯大戰略性新興產業集群。



引領 6G 創新體系

2023 年，公司系統性加快 6G 研發，加快打造下一代移動通信 6G 原創技術策源地。

積極融入國家 6G 創新體系：承擔 6G 未來產業和下一代移動通信原創技術策源地重任，在 IMT-2030（6G）推進組擔任多個領導職位，是牽頭 6G 相關“國家重點研發計劃”數量最多的企業。

攻關關鍵核心技術：在國際電信聯盟（ITU）發佈的 6G 框架建議書和下一代移動通信網絡聯盟（NGMN）6G 立場聲明中發揮重要貢獻；攻關新型網絡架構、通信感知一體化等 10 餘項關鍵技術，首次提出全球首個系統性 6G 網絡架構，“空口 AI 理論與技術”獲評中國通信學會 2022 年信息通信領域十大重大科技進展；聯合發佈 10 餘個原型樣機，專利、論文等 6G 創新成果數居全球運營商前列。

強化協同創新：協同中央企業、產學研合作夥伴建設眾創、開放的 6G 通感算智融合（眾創）研發試驗裝置，已發佈的 1.0 版本構建了 30 餘項對外開放能力，吸納 24 個“眾創”夥伴入駐團隊；打造包括 8 個技術研發實驗室、2 套基礎設施環境、1 套端到端試驗系統、以及 1 張全球領先的 6G 試驗網等在內的“8+2+1+1”體系化 6G 協同創新基地、基礎設施與實驗環境，提供重要的科學實驗裝置和端到端的網絡連接能力，協同產業上下游夥伴，培育自主可控的 6G 產業和應用生態。

推進空天地一體化網絡建設

空天地一體化網絡是智能化綜合性數字信息基礎設施的核心組成部分，以非地面網絡（NTN）為代表的空天地一體化技術是 5G-A 的標誌性技術，也是 6G 架構的主要技術基礎之一。2023 年，公司在空天地一體化技術領域持續貢獻，完成了多個全球“首次”。

低軌衛星互聯網：研制**全球首個**基於 3GPP R17 NR NTN 國際標準的星載基站原型系統和**全球首套**星載 5G-A 核心網原型“星元”系統，初步構建全球首個天地一體在軌驗證系統；完成**全球首次**基於 3GPP R17 NR NTN 國際標準的手機直連衛星寬帶試驗和**全球首次**面向手機直連衛星的星載核心網星地組網試驗；完成**全球首個**真實低軌寬帶衛星與地面移動商用 5G 網絡的互通試驗。

高軌高通量衛星互聯網：完成**國內首次**基於國產化衛星基帶系統和車載高通量相控陣天綫的 5G 衛星回傳試驗驗證測試。

亮點

研制國內首款可重構 5G 射頻收發芯片“破風 8676”

2023 年，中國移動充分發揮運營商的龍頭研發牽引作用和網絡技術積累優勢，與設備商和芯片設計公司攜手，共同研制國內首款可重構 5G 射頻收發芯片——“破風 8676”。

射頻收發芯片是無線電波和數字信號之間的翻譯官，也是 5G 網絡設備中的關鍵器件。該芯片的研發難度高，產業應用需求迫切，被稱為 5G 基站射頻領域的“明珠”。公司於 2021 年成立芯片研發企業聯合實驗室，通過前置網絡和設備需求，將傳統的芯片設計、整機集成、網絡應用的串行研發升級為並行模式，將芯片到整機適配的時間縮短近半，同時，加速整機集成和網絡應用迭代，形成“選芯、研芯、用芯”的閉環攻關體系。截至 2023 年底，“破風 8676”芯片已在多家合作夥伴的整機設備中集成，填補了可重構射頻收發芯片領域的國內空白，有效提升了我國 5G 網絡核心設備的自主可控度。



2023 年 8 月 30 日，中國移動正式發佈國內首款可重構 5G 射頻收發芯片“破風 8676”

賦能美好數智未來

中國移動創新構建“連接 + 算力 + 能力”新型信息服務體系，持續豐富面向生產、生活、治理各領域的數智化應用，打造卓越產品，創新商業模式，開展應用示範，擴大合作“朋友圈”，築牢安全發展屏障，深入推動信息服務融入百業、服務大眾。

支撐數智化生產

中國移動著力推動實體經濟全要素數智化轉型，激發企業創新動力和融合發展活力，支持構建形成以數實融合為關鍵特徵和主鏈脈絡的新型工業化，全力服務做強做大實體經濟。2023 年，公司繼續深入推進自主開發的 9 one 平台，通過沉澱關鍵場景能力，面向行業整合一攬子方案，面向夥伴開放一站式賦能，面向客戶提供一體化交付。



※ 5G 智慧港口

港口是現代交通運輸的重要樞紐。公司依托 5G 網絡、高精度定位、車路協同等技術，聚焦 5G 港口機械遠程控制、智能理貨、無人水平運輸、港口航道信息化等場景，賦能智慧港口數字化轉型升級。截至 2023 年底，服務 13 省（自治區、直轄市）的 39 個碼頭，助力打造國際先進的 5G 智慧港口。

助力寧波舟山港梅山港區建設智慧港口創新標桿

寧波舟山港連接 190 多個國家和地區的 600 多個港口，是我國東南沿海的重要交通綜合樞紐。2023 年，公司支持舟山港梅山港區升級 5G 智慧港口，通過“一腦統領（港口管控大腦）、一網覆蓋（港口 5G 專網）、一鏈作業（龍門吊遠程操控）、一區示範（無人駕駛示範區）”的“四個一”5G 煥新升級方案，實現全部生產設備全量採集、遠程控制精準作業等多項 5G 創新應用，減少龍門吊等待時間 17%、大幅降低事故率，並支撐梅山港區成為全球無人集卡最多的碼頭，每年可降低成本上千萬元，為全球的傳統碼頭轉型升級提供了可複製的 5G+ 智慧港口標桿。



※ 5G 智慧工廠

公司加快新一代信息技術在生產運營核心環節的應用，推動生產製造全過程的數字化改造，有效提高企業運轉效率、降低生產運維成本、保障生產安全。2023年，公司推動5G向“好用易用”“可靠極致”升級，通過打造辦公、生產、園區等多場景專網和工業確定性網絡，高效滿足智能製造等領域對超低時延、超低抖動、超高可靠網絡的需求。升級OnePower工業互聯網平台，提供工業理解計算、工業代碼生成、工業知識問答等服務，促進質量檢測、遠程監測、調度等場景智能化水平大幅躍升。以人工智能大模型為技術底座，打造產業大腦、工業數字孿生等新產業新業態，提供更多“自動駕駛級”人工智能應用和解決方案，促進大規模定制化生產等未來工業場景的成熟落地。



聯手美的集團打造家電製造首個“5G全連接工廠”

5G全連接工廠是充分利用以5G為代表的新一代信息通信技術集成，打造新型工業互聯網基礎設施，新建或改造產綫級、車間級、工廠級等生產現場，形成生產單元廣泛連接、信息運營深度融合、數據要素充分利用、創新應用高效賦能的先進工廠。

公司聯合美的集團，在位於湖北荊州的美的集團洗衣機第三大生產基地共同打造全球5G應用規模最大的5G全連接工廠，實現了全園區5G覆蓋、全業務5G連接、全流程5G貫通。基於5G專網的高可靠、廣連接和低時延特性，生產車間中的千餘台自動化機器設備高效運轉，3,500餘個5G客戶前置設備（CPE）等終端設備將每個環節“無縫銜接”，省去了尋常車間裏錯綜複雜的管綫。此外，生產設備中的5G信號讓自動化機器的運轉速度更快，也讓生產環境變得更安全、更便捷。

截至2023年底，荊州美的工廠每10秒即下綫一台洗衣機，下綫直接發貨率提升1倍，庫存降低50%，單台人工成本下降30%，實現提質、降本、增效、綠色、安全的發展目標，成為**國內家電行業最領先、最大規模的5G全連接工廠**。



打造全球首個 P-IoT 樣板工廠

2023年，公司聯合作夥伴在山東青島海爾中德洗衣機工廠打造**全球首個無源物聯網（Passive Internet of Things，簡稱“P-IOT”）創新項目樣板工廠**，通過部署無源物聯頭端和無源物聯標籤，實現物料出入庫自動盤點、倉庫庫位級找料、產綫供應自動盤點、容器區域跟蹤等業務場景的全程透明化管理。



助力建成國內電解鋁行業首家5G智慧工廠

公司整合5G、雲計算、大數據和人工智能等先進技術，通過5G+POL雙千兆專網，為位於寧夏的國家電投鋁電公司青銅峽鋁業分公司（簡稱“青銅峽分公司”）打造智能生產集控工業互聯網平台。2023年8月，青銅峽分公司集控中心正式投入運行，成為**國內電解鋁行業首家5G智慧工廠**。在青銅峽分公司的5G智慧工廠中，信息化技術不僅打通了生產運營全流程，實現從設計、生產到銷售各環節的互聯互通，也減少了生產綫的人工幹預，提高了生產過程可控性和安全性，開創了鋁業數字化智能化發展新格局。

※ 5G 車聯網

車聯網是汽車、電子、信息通信、道路運輸等行業深度融合的新興產業形態，集中應用了 5G、人工智能、大數據、雲計算、區塊鏈等前沿技術。公司是交通運輸部批准的唯一一家交通強國建設試點通信運營企業。2023 年，公司積極佈局車聯網端到端技術與產品體系，開展 5G 車聯網關鍵技術研究及驗證，打造“車聯網智能網聯管理平台”，助力車企實現連接 + 信息服務 + 實名登記等能力，力爭成為“toV 信息服務第一提供商”。截至 2023 年底，已對接車企超過 **80 家**，月均能力調用量 **10 億次**，車聯網連接數年淨增超過 **1,300 萬**。

加快 5G 車聯網商用落地

車路協同 (Vehicle-Road Collaborative) 是智能交通發展的重要方向，通過運用先進的通信、傳感器、計算機等技術，實現人、車、路之間的全面互聯互通，為提升交通運行效率、改善交通安全和提升道路使用效率提供了有力支持。2023 年，公司聯合設備廠商完成全國首個 5G Uu 車聯網規模驗證，通過 5G 傳遞路側和車側信息，測試結果表明，5G 的時延、可靠性、速率等可以支持傳輸車聯網典型業務場景。聯合產業夥伴在北京亦莊開展基於 5G+ 人工智能雲邊端算網協同的自動駕駛無人配送商業化應用實踐，助力人工智能開發周期由周級縮短至天級、無人車運行速度由 15 公里 / 小時提升至 25 公里 / 小時。公司參與建設國家級車聯網先導區 **4 個**、“雙智”試點城市（智慧城市基礎設施與智能網聯汽車協同發展試點城市）**10 個**，推動建立車路協同各類標準 **35 項**，申報國家專利 **32 項**。



中國移動聯合合作方打造全球首條 5G-A 車聯網示範路線

全球首創，“5G+ 北斗”實現重慶解放碑地下環道精準導航

重慶解放碑地下環道是世界首個超大繁華中心城區地下環島交通工程，因其複雜的地形，被稱為“8D 魔幻立體交通”。為解決通行車主經常出現的迷路、錯過正確路口等難題，公司依托**自主建設的全球規模最大、覆蓋最廣、制式最新的“5G+ 北斗”高精度定位系統**，通過全球首創的室內外無縫定位導航系統，為駕駛人員提供和地面完全一致的精準定位導航服務。截至 2023 年底，解放碑地下隧道日均通行車輛由 0.2 萬輛提升至 1.2 萬輛，地下環道的通行效率在室內外無縫定位導航系統支持下得到了極大提升。

※ 中小企業數智化轉型

公司支持中小微企業創新發展，充分利用自身資源稟賦，助推中小微企業數字化轉型升級，幫助中小微企業減負、提質、增效，增強市場競爭力。

降低中小企業運營成本：通過折扣優惠形式降低通信運營成本，2023 年企業專線平均資費同比下降 **35.08%**，企業寬帶平均資費下降 **25.76%**，累計讓利金額 **14.08 億元**。

打造融合產品包：加強企業寬帶與雲產品、創新產品的融合力度，全年落地融合產品包 **1,100 萬套**，為超過 **2,700 萬** 中小微企業提供信息化服務，提升企業管理水平。

開展“小微你好 移企同行”活動

公司聯合浙江省經濟和信息化廳，面向全省開展“小微你好 移企同行”暖企助企惠企服務專項行動，通過生態化聚力、平台化服務、普惠化支持和數智化賦能等舉措，以實際行動賦能中小微企業高質量發展。

豐富數智化生活

中國移動聚焦繞數字消費需求，積極發揮新一代信息技術效能，強化融合運營，不斷增強客戶的獲得感、幸福感、安全感。

※ 創新數智產品服務

2023年，公司升級咪咕視頻、移動雲盤、雲遊戲、超級SIM等特色產品，為數智消費提供豐富多樣有品質的供給。

咪咕視頻——賽事直播第一平台

在提供海量優質影視、綜藝、短視頻、直播等優質內容基礎上，咪咕視頻持續發力國內外頂級賽事直播，創新應用多項領先視頻技術，組建豪華“直播天團”，為國內外用戶帶來精彩賽事“視覺盛宴”，成為**超高清觀賽的首選平台**。2023年，聚焦“四賽五全”¹內容帶，鍛造沉浸式超高清音視頻原創技術，實現5G服務質量（QoS）加速、第三代音視頻編解碼技術標準（AVS3）、三維菁彩聲（Audio Vivid）、超高清能力（Video Vivid）和4K菁彩高動態範圍成像（HDR Vivid）商用，賽事延時水平提升至6秒，達到**行業領先水平**。



超級SIM卡——提升信息觸達能力

相比普通SIM卡，超級SIM卡擁有更大的存儲容量、更加複雜的加密算法並能承載更多應用功能。基於超級SIM卡核心能力，自主創新打造“高優先級顯示、高感知提醒、強收悉反饋、強交互形態”的差異化“必達”通知服務，廣泛應用於應急、救災、公共治理等領域。截至2023年底，超級SIM持卡用戶**1.05億**，月活躍用戶突破**2,000萬**，其中核心場景活躍用戶數達到**867萬**。

“咪咕快遊”——暢享5G雲遊戲

“咪咕快遊”是基於“5G+雲+邊緣計算”能力打造的正向、新型競技互動娛樂平台，融合邊緣節點資源開通、遊戲資源分配、遊戲雲化、視頻流編解碼、遊戲門戶生成等功能，已成為國內內容最豐富、場景最全、用戶最多的雲遊戲平台。2023年，與合作夥伴共同發佈全球首個裸眼3D雲遊戲解決方案，基於人工智能+裸眼3D技術，打造咪咕快遊3D版，讓體驗者不僅能立體暢玩精品雲遊戲，更能裸眼3D觀看遊戲直播，為體驗者帶來多維一體化新體驗。截至2023年底，推出精品雲遊戲超過**2,200款**，擁有全場景月活躍用戶**1.17億**。

中國移動雲盤——智能生活辦公好助手

中國移動雲盤立足公司技術能力優勢，向用戶提供安全、智能、不限速、移動用戶免流量的個人雲存儲服務。2023年，運用網絡智能分片技術，實現真實場景傳輸成功率提升至100%，傳輸增速66%；上線人工智能專區，推出“圖片漫畫風”“老照片修復”“圖片配文”等多個人工智能工具；上線掛載盤，解決用戶空間焦慮。

中國移動雲盤全場景活躍用戶數 **1.90億** 用戶

1: “四賽”指2023年國際足聯女子世界杯、2023年國際籃聯籃球世界杯、成都第31屆夏季世界大學生運動會、杭州第19屆亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會；“五全”指全年齡段、全性別、全天候不間斷、CHBN（個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場）全場景、全形態。

視頻彩鈴——5G 通話新玩法

視頻彩鈴是中國移動首創，融合語音通話、社交屬性、短視頻、音樂等多樣多元素的創新服務，為用戶提供全新的視聽體驗，成為個人和企事業單位形象展現的“黃金窗口”。2023 年，中國移動咪咕公司主導的全球首個視頻彩鈴國際標準獲得國際電聯電信標準化部門（ITU-T）通過。此外，公司 5G 視頻彩鈴“視彩號”確權能力實現了原創網絡作品的一站式版權保護服務，“視頻彩鈴出海計劃”為全球用戶開啟 5G 通話的全新想象空間。

視頻彩鈴用戶總規模

4.02 億

視頻彩鈴全年播放量

2,365.04 億



5G 新通話——“有話當面講”

利用增強語音服務（EVS）編解碼技術，打造“超清畫質、立體傳聲、真聲在耳”的音畫質超清視話服務。相對於傳統通話，5G 新通話的質量更高清；相對於互聯網視頻，5G 新通話更穩定不受來電干擾。5G 新通話引入音視頻人工智能處理能力，利用現有終端，以視頻通話為基礎提供智能翻譯、趣味通話、互動彩鈴等增值應用。截至 2023 年底，5G 新通話已在 **30 省**（自治區、直轄市）開放體驗使用，為 **超過 300 萬** 用戶帶來全新通話體驗。

雲算終端——拓展終端能力

立足中國移動資源稟賦，打造雲手機、雲電腦、移動雲高清等搭載雲端算力的“瘦終端”產品，以及旺鋪算力主機、家庭算力主機等以端算力為主的“胖終端”產品，配合“算力連接 + 能力 + 應用”一體化算力套餐，為用戶提供靈活配置、自由組合的雲、算、端一體化服務。



亞運“黑科技”，呈現菁彩視覺盛宴

作為杭州第 19 屆亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會官方持權轉播商，中國移動咪咕公司專注為觀眾提供直播賽事的卓越超高清視聽品質，在咪咕視頻、咪咕視頻愛看版打造第三代音視頻編解碼技術標準（AVS3）睛彩視界點播專區、第三代音視頻編解碼技術標準（AVS3）直播視角，並支持菁彩高動態範圍成像（HDR Vivid）自主化標準技術，通過優化菁彩高動態範圍成像（HDR Vivid）元數據自動生成算法，有效提升了高光和暗部細節的顯示效果，避免高光過曝、暗部細節缺失等問題，進一步提升咪咕超高清視頻高質量體驗，為用戶呈現“睛彩和菁彩”的視覺盛宴。



第三代音視頻編解碼技術標準（AVS3）+ 菁彩高動態範圍成像（HDR Vivid）視頻效果



入股鳳凰傳媒，提升優質內容供給能力

江蘇鳳凰出版傳媒股份有限公司（簡稱“鳳凰傳媒”）是全國最具影響力和規模最大的出版發行公司之一。2023 年，公司投資約 20 億元，成為鳳凰傳媒的第二大股東。雙方以資本合作為紐帶，落實“國家文化數字化戰略”，合作推進文化數字化和教育數字化發展，為用戶提供更多文化數字化服務和智慧教育服務。

※ 深化客戶品牌運營

公司深入洞察不同客群的差異化需求，深化“連接 + 應用 + 權益”融合運營，發佈“移動愛家”客戶品牌，豐富客戶品牌數智化體驗。截至 2023 年底，權益融合客戶 **3.30 億戶**，累計淨增 **4,276 萬戶**。



“中國移動”品牌**連續第十八年**入選《金融時報》發佈的“Brand Finance 全球最具價值品牌 500 強”排名，位列全球總榜**第 32 位**、運營商榜**第四位**

中國移動在“BrandZ 最具價值中國品牌”百強榜單中位列**第五位**

核心產品服務：尊享出行、尊享特權、尊享服務



2023 年進展：

持續打造“全球通尊享服務回饋體系”，為客戶新增提供多種出行權益回饋，通過機場高鐵貴賓休息室、酒店會員、景區門票及租車優惠、國際漫遊流量等權益組合推廣，覆蓋行、住、玩、用等出行場景全鏈路，打造一站式尊享出行服務。截至 2023 年底，全球通尊享出行服務 **552.54 萬客戶**，提供出行服務 **1,038.60 萬次**。此外，圍繞七場頂級馬拉松賽事“全球通·逐馬計劃”，提供線下參賽名額、現場定制服務、5G 應用權益三大“逐馬特權”，鼓勵更多用戶加入全民健身熱潮。

核心產品服務：神州行歡孝卡、神州行騎士卡



2023 年進展：

深度挖掘大眾群體的垂類特徵，針對性推出歡孝卡和騎士卡，發佈“銀色守護計劃”“騎士守護計劃”。為銀發族推出“愛心產品、公益科普、暖心禮包、綫上適老化、營業廳休息”五大暖心服務，讓老年客戶安心使用移動網絡；面向快遞外賣等騎士群體，推出 1 盔安全守護、1 電續航守護、1 保險保障守護、1 會員快樂守護的“4 個 1”權益，回饋城市守護者。截至 2023 年底，神州行客戶規模 **1,793.31 萬戶**，同比增長 **65.06%**，其中，孝心卡客戶 **847.72 萬戶**、騎士卡 **246.01 萬戶**。

核心產品服務：動感地帶芒果卡、動感地帶潮玩卡、動感地帶萌卡



2023 年進展：

圍繞“智潮感”，創新“內容 + IP + 網絡 + 應用”的全新產品模式，推出動感地帶芒果卡，融入多重文娛資源和全場景定制權益，打造聯名優惠資費產品，為年輕用戶提供沉浸式體驗感知。截至 2023 年底，動感地帶芒果卡包累計訂購量 **1,146.74 萬**，成為現象級產品；持續開展音樂、街舞、電競等圈層活動，圍繞品牌出道 20 年，打造“動感地帶音樂盛典”“動感地帶街舞盛典”“動感地帶電競狂歡夜”等活動 IP，在全國舉辦超過百場“校園 5G 先鋒賽”“中國街舞聯賽校園賽”，用戶參與總人次超過 **7,000 萬**。

核心產品服務：移動千兆寬帶、移動全家 Wi-Fi、移動全屋智能、移動高清、移動看家、移動康養



2023 年進展：

塑造“全千兆 + 雲生活”智慧家庭生活新模式，為用戶提供“智聯 - 電視 - 生活”三大產品體系，構建高速、智能、專業的家庭生活場景。截至 2023 年底，智能組網淨增 **3,624.50 萬**，移動看家年淨增 **1,621.66 萬**，語音遙控器年淨增 **2,512.40 萬**，推動家庭物聯網（IoT）連接數達 **4.92 億**。



移動愛家——三大產品 智造一個美好家

公司構建“一根綫、一塊屏、一雙眼、一個家、一公里”的家庭新型信息服務體系和“家庭安全、家庭算力”的家庭新型基礎設施，打造連接規模領先的家庭物聯網（IoT）生態，致力於為客戶打造“全千兆+雲生活”的智慧家庭生活新模式。

“智聯網絡”



智能組網：移動全家 Wi-Fi 新增家庭網絡管家、網絡雲備份、Wi-Fi 醫生等功能，為用戶提供“無感聯網、安全可靠、管家服務、專家上門”服務。

移動雲寬帶：推動雲寬帶算力升級，實現家庭寬帶與場景化服務的完全耦合，降低用戶使用門檻，推動千兆寬帶品質提升。

“智慧电视”



移動高清：為億萬家庭用戶帶來智慧視聽新體驗，實現由單一機頂盒向智能電視、智能音箱、移動屏等多種形態升級，由“看”視頻向“看學動聽玩”等高品質多元內容與沉浸式互動體驗升級。

智能交互（移動遙控器）：試點上綫“小移管家”，通過自然語言交互精準識別用戶需求，為用戶提供多元應用服務。截至 2023 年底，服務用戶數 236.64 萬，用戶月人均交互 66 次，相較基礎語音用戶提升 22.08%。

“智享生活”



全屋智能：通過和家親 App，用戶可實現對家中智能設備的連接、控制和交互，並能享受豐富的智能應用和家庭生活服務。截至 2023 年底，和家親 App 服務用戶數 3.67 億，綁定設備規模 1.67 億，連接設備規模 4.92 億。

移動看家：打造時光軌跡、視頻巡檢、智能守護、智能識別四大人工智能服務，助力視頻監測從“看得見”向“看得懂”升級，架起親情溝通橋梁，提供智能高效的生活體驗。

移動康養：提供以健康管理、安全防護、養生娛樂為主的智慧服務，截至 2023 年底，移動康養方案已在 31 省（自治區、直轄市）應用，惠及近 4,000 萬用戶。



工作人員為老年用戶講解移動康養產品

※ 全力做優“心級服務”

公司在“以卓越品質贏得客戶信賴”的“心級服務”客戶服務品牌願景指引下，大力構建全方位、全過程、全員的“三全”服務體系建設，切實做到智能服務很貼心、服務快速又便捷、消費信息全透明。截至 2023 年年底，公司客戶綜合滿意度、申告率連續五個季度實現行業領先。



建設 86 NEXT 心智服務門戶



制定智能語音擬人化服務策略，為高頻場景提供差異性前置提醒、服務引導、自助遠程修復等服務。



率先發佈並在互聯網智能客服、人工座席輔助兩大場景試點應用客服行業大模型。



豐富視頻客服敏感業務辦理場景，實現服務密碼重置 / 修改、停復機、個人解鎖碼 (PUK) 查詢等業務的線上辦理。

截至 2023 年底，智能服務佔比達 **38.06%**，10086 熱線人工一次解決率較年初提升 1.14pp

落地“五個一”提升服務體驗

營業廳融合業務“一鍵辦理”，截至 2023 年底，平均業務辦理時長 **6.20 分鐘**，較 2022 年縮短 **47%**。

熱線問題“一鍵診斷”，月均調用量**超過 1,600 萬次**。

客戶投訴“一張工單”，解決跨省專丟單、卡單、重單等問題，確保“客戶問題不掉在地上”

智慧家庭產品“一碼排障”，形成“自助 + 遠程 + 上門”能力 **46 項**。



網絡數據“一屏展示”，上線服務看板、客戶畫像查詢等重點功能，建立分層分級服務視圖。

深度應用大音平台

聚焦不知情稽核、投訴預警處理、洞察預判關懷三大場景，在 11 家省公司試點數字員工，實現申訴結果自動處理和工單質檢報表自動分析能力。

建設營業廳低滿意度等模型，優化升級投訴預測模型。



建設服務標籤融合體系，截至 2023 年底，服務標籤月均調用量 **7.54 億次**，同比增長 **45.37%**。

支撐“投訴減燈、用後即評、站店聽音、一綫聲音”等服務質量閉環改進機制高效運轉，落地投訴減燈“監測預警、溯源整改、監督問責”三個機制，10080 升級投訴有責率同比下降 **6.94pp**，“用後即評”月均觸達客戶 **3.30 億人次**。

用心傾聽客戶聲音

豐富評測方式：健全五類測評方式，通過電話評測、用後即評、體驗測試、使用實測等多種方式，常態化開展客戶感知評測工作，覆蓋 CHBN（個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場）場景超過 260 個，設置監測指標 4,000 餘個，實現客戶感知探測更廣、更多、更準、更及時。截至 2023 年底，“站點聽音”活動參與人次 **12.93 萬**，提出建議 **3.81 萬條**，優化改進完成率 **97.40%**。



加強評測應用：圍繞營銷宣傳提升、網絡質量提升、產品體驗提升等重點方向，強化結果應用，拉通大音平台與相關生產運營系統，實現用後即評數據全量實時透傳；將用後即評數據深度融入業務條綫生產運營及管理流程，推動關鍵短板問題閉環優改，有效促進服務質量持續提升。營業廳、10086 熱綫等主要觸點滿意度均**保持 90 以上**，網絡質量、產品質量滿意度**持續提升**。

認真做好權益保障

以滿足客戶通信服務需求為導向，按分層分級管理原則前置審核營銷活動。截至 2023 年底，審核營銷服務 **3.33 萬件**，嚴格執行全量審核和一票否決。

持續推進“陽光行動”，通過周快報、月預警單、季度通報等舉措，常態化進行業務訂購爭議投訴日常監測分析與核查整改，上綫實時觸發任務單等新功能，提升監測響應效率。截至 2023 年底，業務訂購爭議投訴率在低位基礎上同比下降 **18.84%**。

截至 2023 年底，業務辦理不成功、宣傳不清晰、費用質疑、網絡問題四類焦點問題申告率較年初下降 **59.41%**。

促進數智化治理

中國移動依托省、市、縣、鄉、村五級貫通的信息基礎設施，以及海量、實時、多維度的數據資源，加強數字政府、智慧城市、智慧社區等領域的應用創新，為政府管理、社會治理、民生改善等注智賦能。

※ 服務數字政府建設

公司搭建數字政府“五橫五縱”產品能力佈局，發佈數字政府能力建設圖譜，舉辦首屆數字政府建設論壇並於合作夥伴大會期間舉辦首期 ToG 分論壇，全面提升面向數字政府的一站式、全流程信息服務能力。截至 2023 年底，公司已為 **31 省**（自治區、直轄市）超過 300 個地市提供政務信息化服務，通過 **1,800 餘個**信息化項目建設案例，為推進國家治理體系和治理能力現代化提供有力支撐。

中國移動數字政府“五橫五縱”產品能力佈局

<p>三項“一網”創新應用</p> <p>通過一網通辦、一網統管、一網協同，提供核心產品服務</p>	<p>運 營 決 策 服 務</p>	<p>安 全 運 營 服 務</p>	<p>運 維 保 障 服 務</p>	<p>考 核 評 估 服 務</p>	<p>頂 設 諮 詢 服 務</p>
<p>政務中心</p> <p>支撐數字政府場景化應用，打造數字政府政務中台體系</p>					
<p>海算平台</p> <p>整合構建標準統一、佈局合理、管理協同、安全可靠的政務數據共享交換體系</p>					
<p>數據基座</p> <p>實現政務大數據的全量歸集和融合治理，提升數據要素價值</p>					
<p>雲網基礎</p> <p>政務“一張網”“一朵雲”，確保各級政府部門政務網絡帶寬具備高速接入能力</p>					

以“國內一流”標準，助力打造龍江“六最”特色營商品牌

為了支撐黑龍江省人民政府解決標準規範不一、數據壁壘突出、保障能力不強、數字素養偏低、多頭重複建設等難題，公司於 2022 年 9 月啟動實施黑龍江數字政府建設項目，全面梳理政務服務事項，通過數據共享交換、電子證照複用，實現減環節、減材料、減時限、減跑動超過 50% 的階段性目標。截至 2023 年底，已上綫試運行 30 個系統，助力黑龍江打造企業和民眾辦事環節最簡、材料最少、時限最短、費用最小、便利度最優、滿意度最高的“六最”特色營商品牌。

“今天本來只想到營業廳諮詢一下電表過戶的事，啥證件都沒帶，沒想到刷個臉就把業務辦好了，真是太方便了。

”

——黑龍江饒河縣饒河鎮 李先生

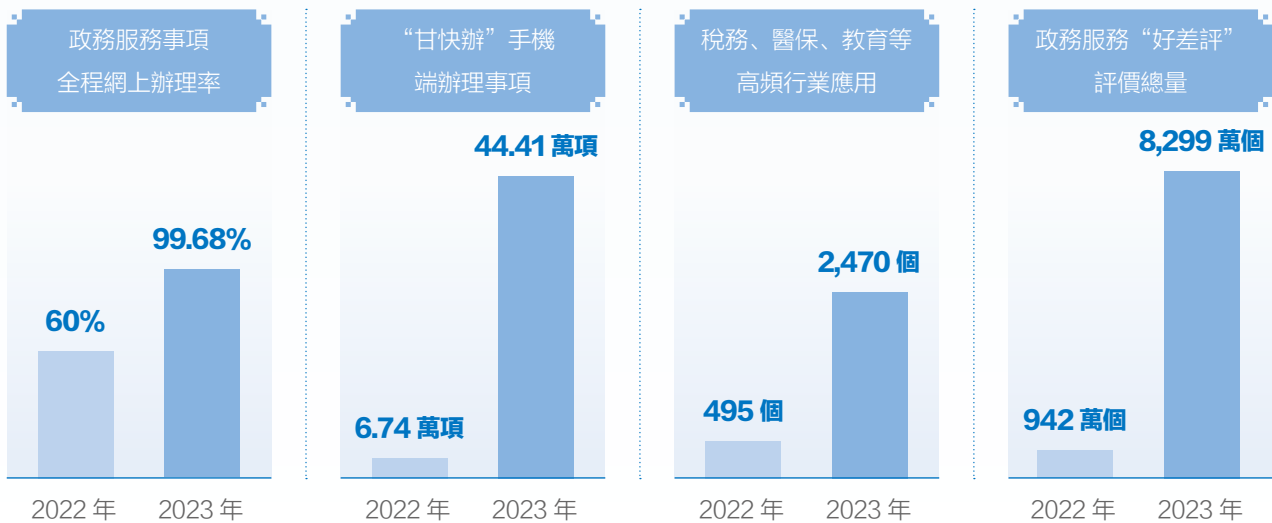
支撐甘肅數字政府建設，助力打通便民利企“最後一公里”

自 2021 年與甘肅省人民政府簽訂《甘肅省數字政府建設戰略合作框架協議》以來，公司統籌構建數字政府“12345+N”體系，高標準協助甘肅梳理全省 100 萬餘項政務服務事項，實現同一事項全省範圍內無差別受理、同標準辦理。2023 年 10 月，甘肅數字政府 50 個省級建設項目通過總體驗收，有力促進了甘肅建設“中西部領先，全國一流”的數字政府，推動實現政府決策科學化、行政辦公高效化、公共服務便捷化、社會治理精準化。

甘肅數字政府“12345+N”體系



甘肅數字政府建設成效



支持合肥 12345 熱綫全天候不打烊

公司助力合肥市 12345 政務熱綫打造智慧客服體系，有效提升 12345 政務熱綫的智能水平和工作效率，讓市民身邊的操心事、煩心事有人辦、馬上辦、能辦好。



“磐匠”數字員工能力

打造能夠在通話客服子系統實現話務統計分析及工單智能審核的數字員工“合曉政”，解決人工操作耗時長、準確率低、跨系統協同難等痛點，同人工客服形成“虛實”結合的客服模式。



雲客服服務能力

客服在視頻熱綫中快速了解市民訴求後，可取證傳至雲端，便於相關部門清晰了解問題現狀、快速響應，實現既有速度、更有溫度的服務體驗。



業務技能與實操認證能力

通過構建服務中心數字化學習生態，政務服務人員可在學、練、考環節便捷高效掌握技能水平和知識點。截至 2023 年底，已累計賦能培訓 2,778 場次、考試 730 場次。

“‘件件有回音、事事有著落’是合肥市 12345 政務服務便民熱綫的工作目標。中國移動能力中台‘磐匠’數字員工、雲客服服務、業務技能與實操認證等智能化能力賦能智慧政務，將智能客服、人工服務、知識庫數據資源緊密連接在一起，真正實現了接得更快、分得更準、辦得更實。

”

——合肥市政務服務管理局



公司 12345 熱綫數字員工“合曉政”進行話務員效能分析

創新保定政務服務

為推進數字保定建設，公司重點圍繞 107 個高頻次、跨部門事項，實施跨部門、跨層級、跨區域的政務服務流程再造，實現 645 項市級和 15,757 項縣級政務服務事項“全流程網上辦理”，將全程網上辦理率提升至 99%。同時，支持“12345”接訴即辦實現一號碼受理、一平台辦理、一張網督辦，將接訴響應率提升至 99%，成功助力保定打造“一件事一次辦”的政務服務新品牌。

※ 賦能公共服務數字化

公司積極服務教育、醫療、養老等民生領域的數智化轉型，推動公共服務便捷化、智能化，服務民眾享有更加精細、精準、高效的社會公共服務。

助力加快教育數智變革

公司緊扣教育數字化行動，連續十年作為唯一通信運營商企業承建國家教育資源雲平台，助力該雲平台成為全球第一的教育資源平台。重點打造特色數智教育應用，以數字變革推進教育強國建設。

5G 雲藝考，助力藝考學生圓夢高考

獨家聯合教育部教育考试院打造全國首個“考評分離”模式下的藝考平台，構建“智能組考+人工智能輔評+異常預警+大數據分析”等特色功能，為考生提供身臨其境的考試環境。

攜手教育部教育考试院制定藝考標準化考場建設指南、藝考評分標準及評分等級指南等四項行業標準，助力行業規範發展。

截至 2023 年底，在四川、河北等七省建設音樂、舞蹈等各類專業考場 **160 餘間**，服務師生 **10 萬餘人**。

電子學生證，便利中小學生

打造“1+N”電子學生證產品體系，以通話、定位等需求為基礎，提供可信數字身份認證、智慧體育、公交出行等多種應用場景，服務超過 **2,000 萬** 學生。

參與編寫教育部《學生數字身份應用指南》，並在廣東落地全國首個可信數字身份試點，樹立業界標桿。

整合學校、學生、家庭多類生態，打通電子學生證上下遊產業鏈，構建“硬件入口+平台+應用+資源”生態，引領產業發展。

5G 雲就業，探索數字化就業新模式

引入超過 **180 萬個** 崗位，依托“大數據+區塊鏈”算法，形成行業最全的校園招聘崗位資源庫。

提供人工智能簡歷優化、人工智能模擬面試等輔導工具和課程資源，解決大學生就業能力不足問題。

構建專業校內就業小站，提供智能、便捷、私密的筆試面試環境。

獨家聯合教育部舉辦“百校萬崗助就業公益行動”線上供需雙選會。



在廣西承建教育城域網，助力全區提升教育信息化水平

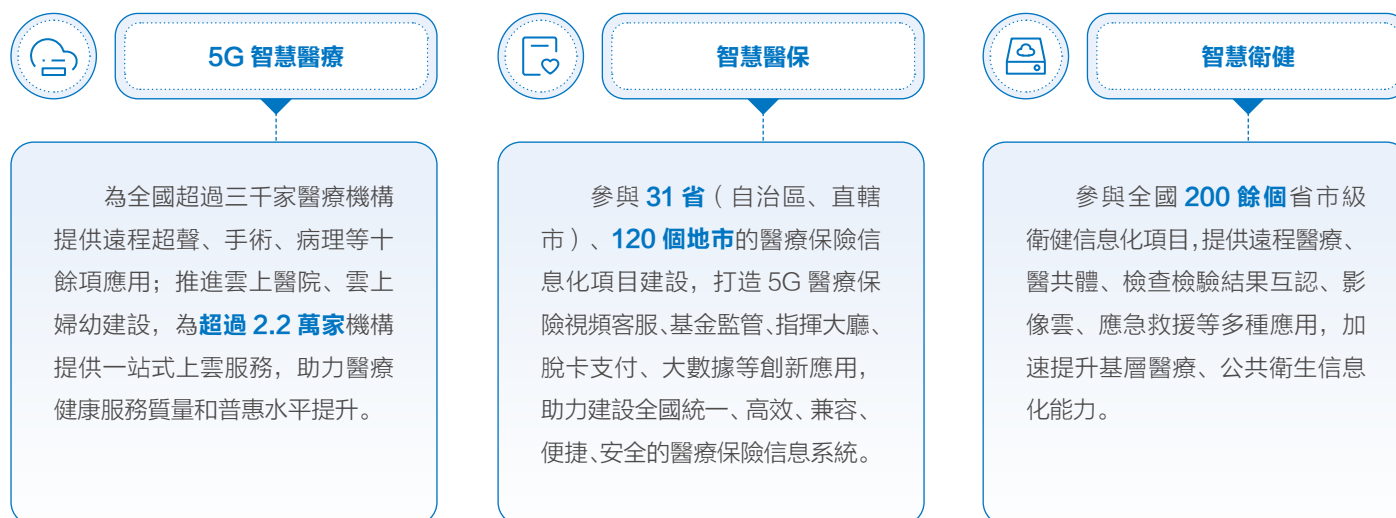
公司積極參與教育城域網技術規範制定以及項目建設等工作，部署教育城域網基礎網絡能力，截至 2023 年底，公司在廣西 8 個地市完成共計 10 套教育城域網核心匯聚與安全設備的建設，覆蓋 87 個區縣，為全區 100 萬名師生提供高速、安全的教育專網服務。



廣西萬秀區教育城域網成果展示

推進提升醫療服務質量

公司基於 OneHealth 智慧醫療雲平台構建 5G 智慧醫療產品體系，助力提升醫療工作效率，切實滿足民眾醫療需求，為實施健康中國戰略、構建優質高效的醫療衛生服務體系提供強力支撐。



推動醫院從“信息化”邁向“智慧化”

2023 年，公司在河北醫科大學第一醫院搭建省內首張 5G 醫療專網、國內首家 5G 醫療雙域專網，並以 5G 網絡為基礎，打造了救護車、急救調度中心、無人機急救救援、遠程會診、虛擬現實（VR）遠程探視等 5G 融合應用。

- * **贏得急診搶救“黃金半小時”**：5G 救護車可實時定位、自動規劃選擇最快交通路綫、預估到院時間，做到“呼入即定位、呼叫即搶救、上車即住院”。此外，5G 無人機可實現醫療資源的遠程運輸，最大程度保障患者生命安全。
- * **改善民眾就醫體驗**：通過 5G 移動檢查設備，醫技醫師在病房內即可為患者進行檢查，檢查結果可在 15 秒內傳送到主治醫生終端。主治醫生還能利用 5G 查房車移動查房、遠程閱片、下達醫囑等，有效提高了診療效率。



河北醫科大學第一醫院依托中國移動 5G+ 虛擬現實（VR）全景高清攝像頭，在保障患者安全的前提下，提供準現場級家屬或醫護人員的遠程探視能力

5G 賦能中醫傳承創新

2023 年 11 月，公司助力江蘇常州市中醫醫院建成全市首家“5G 智慧醫院創新實驗室”。通過“5G 智慧醫院創新實驗室”，患者到醫院就診後時，可通過智慧醫療終端虛擬現實（VR）針灸、舌面儀、脈診儀、中醫“望聞問切”輔助診斷系統、遠程問診等智慧應用，自動採集、智能分析患者的面、舌、脈象等數據並上傳至雲端，方便專家隨時隨地與患者在綫“面對面”問診，解決民眾找專家難、排隊久等就醫難題，推動優質中醫醫療資源共享和下沉。

智慧養老守護幸福晚年

公司聚焦養老多元化場景需要，打造智能化、定制化的產品和服務，支持構建和完善兜底性、普惠型、多樣化的養老服務體系。

中國移動在全國養老行業內首創實現“多維大數據精準感知能力”

公司在全國養老行業內首創實現“多維大數據精準感知能力”，以低成本、全覆蓋的方式為老年客戶提供雲守護服務。

“福齡”品牌：聯合福建省民政廳打造“福齡”康養業務品牌，通過開展豐富多樣的助老活動，成為全國領先的健康養老特色品牌。

5G+ 康養雲平台：攜手互聯網醫院，為老人提供足不出戶的高血壓慢病自我管理，並為基層社區衛生醫療機構提供老人健康數據監測，實現老人居家健康管理閉環。

12580 助老服務熱線：為老年人、監護人、家屬、社區提供預警聯動，實現老人 24 小時全天候守護。

同步課程：聯合福建老年大學，為居家老人提供線上同步課程，截至 2023 年底，上線課程 **3,813 節**，服務全省 **86 萬**老年人。

在上海落地全國首個 5G+ 數字養老健康融合平台

公司聯合上海打浦橋街道社區衛生服務中心，打造全國首個“5G+ 數字養老健康融合平台”，運用 5G、大數據、雲網融合等信息技術優勢，助力提升衛生服務中心管理能級，為社區老年人送上更溫馨、更省心、更放心的醫療服務。



健康信息一屏管理

* 醫生在平台中可系統瀏覽轄區內老年人的健康信息，醫護人員每天可根據信息反饋實時做出康復治療安排。



康復服務延伸到家

* 通過數字化養老健康、社區化醫療服務、居家化康復管理、無觸化動態監測四大功能，實現老年人居家康復管理常態化、體征數據監測無觸化。



“雲端”醫生守護相伴

* 居家老年人通過簡單操作後即可實現與簽約醫生的一對一的線上就診和問題解答。

拓展產業生態圈

中國移動勇擔現代產業鏈鏈長職責，在現代產業鏈共生群落中發揮“頭雁”作用，開展多形式、全覆蓋的生態合作，建設具有更強創新力、更高附加值、更安全可靠的產業鏈體系，為經濟社會高質量發展提供堅強支撐。

※ 構建開放協同創新生態

公司全向發力產業合作、技術合作、戰略合作、國際合作，不斷拓展與供應鏈、產業鏈、價值鏈夥伴的合作深度與廣度，構建更具平等性、包容性和建設性的發展生態圈。

共赴產業合作新征程

自 2013 年以來，公司連續 **11 年**舉辦中國移動全球合作夥伴大會，匯聚磅礴創新力量，加速信息產業演進升級。2023 年，公司推進產業鏈融通發展共鏈行動，**升級“十百千萬”合作夥伴計劃**，以平台建設、機制配套、資源投入，助力產業高質量發展；推出“移動愛家”生態合作計劃、“移動優選”合作計劃，共同開拓智慧家庭、智能終端等重點領域；投入百億級資源，推出百億產品研發計劃、百億權益領航計劃，與產業夥伴共推應用、共創價值、共享利益。

拓展戰略合作新篇章

截至 2023 年底，公司已與全國 **31 省**（自治區、直轄市）地方政府、**121 家**大型企業集團和機構簽訂戰略合作協議，圍繞新型基礎設施建設、網絡技術演進、平台與能力建設、5G+ 應用場景等重點領域，進一步促進優勢資源互補與戰略性新興領域拓展。

擴大國際合作新空間

- * 公司加強運營商全球直連，截至 2023 年底，針對運營商市場推出的整體解決方案 iConnect 合作客戶數達 **1,100 個**，全年新增直連運營商 **28 家**，直連運營商累計達 **359 家**。
- * 2023 年 9 月，公司在印尼首都雅加達召開 2023 中國移動東南亞區域合作會議，與合作夥伴共同發佈“**東南亞數字經濟發展合作倡議**”，推動區域產業數智化轉型，助力東南亞地區數字經濟發展。
- * 與**新加坡電信簽署戰略合作備忘錄**，圍繞政企市場 5G 及物聯網應用、系統集成解決方案合作，個人市場產品及服務合作，境外股權投資及海外信息基礎設施建設投資合作，技術創新及科技研發合作等方面構建互利共贏、協同發展的新型戰略合作夥伴關係，創造更大的經濟效益和社會價值。
- * 作為全球運營商的合作平台，“**牽手計劃**”自 2015 年成立以來始終堅持開展成員分享交流活動，已成為全球運營商共謀發展、共話未來的重要國際平台。2023 年，中國移動國際公司在上海舉辦“牽手計劃”年度峰會，吸引全球超過 35 家運營商，200 多名成員和運營商戰略合作夥伴。
- * 2023 年 3 月，中國移動國際公司攜手合作夥伴共同發起“**iSolutions 合作夥伴生態聯盟**”，旨在打造銳意創新、共生共贏的新型數智生態。截至 2023 年底，“iSolutions 合作夥伴生態聯盟”全球合作夥伴數量超過 200 家。



公司董事長楊杰以“數智人”方式出席 2023 年世界移動通信大會

建設科創合作新高地

公司優化產業組織、集聚產業要素、培育產業生態，建強移動信息現代產業鏈，帶動上中下遊、大中小、國內外企業融通創新，不斷提高產業基礎能力和產業鏈現代化水平。

產學研用協同創新

公司加強以企業為主導的產學研深度融合，加速創新要素集聚，構建協同高效創新體系，加快科技成果向現實生產力轉化。

- * 牽頭建設 5G 創新聯合體和算力網絡創新聯合體，聯合近 30 家中央企業，打造要素匯聚、攻用銜接的開放創新平台，實施聯合攻關任務，推動 5G 和算力網絡實現持續引領。
- * 2023 年，先後與西安交通大學、哈爾濱工業大學、湖南大學、南京大學、寧德時代建立五家聯合研究院，圍繞人工智能、算力網絡、數字政府、智慧行業等方向，聯合開展技術攻關、成果轉化與人才合作培養。
- * 全面升級校企合作模式，與高校合作夥伴打造“共投資源、共同管理、共同研發、共有成果、共享收益”的產學研合作載體，雙方以“類實體”形式派駐專兼職人員實地化管理運營，以揭榜掛帥的形式遴選項目承擔團隊，強化成果落地。
- * 高質量做好國自然科學基金、教育部基金運營，2023 發佈 26 個企業創新發展聯合基金項目指南，資助 20 支高校頂尖科研團隊開展應用基礎研究課題。
- * 與深圳市鵬城實驗室科教基金會共同設立“鵬城實驗室科教基金會－中國移動科創專項”，圍繞信息學科領域研究與創新，服務國家戰略科技目標。



立體式“雙創”孵化體系

公司深入推動中國移動“雙創”產業孵化體系建設，構建融通創新生態。截至 2023 年底，建設 10 家和創空間，覆蓋北京、上海、成都等 9 個城市，累計孵化項目超過 400 個，推動入孵項目累計獲融資近 3 億元。同時，公司打造自主開發大賽、創客馬拉松大賽兩大賽事品牌，聚集內外部力量，加大科技創新影響力。



第九屆自主開發大賽

- * **自主開發大賽：**面向內部員工，九屆大賽累計征集項目超過 8,000 個，參與員工數量超過 3 萬人，獎勵金額超過 700 萬元。
- * **創客馬拉松大賽：**面向外部企業及高校創新創業團隊，八屆大賽累計吸引超過 2.7 萬支團隊報名參與，推動超過 150 支團隊與公司相關二級單位達成合作。

※ 打造自主可控產業鏈供應鏈

公司將增強產業鏈韌性和競爭力放在更加重要的位置，著力構建自主可控、安全高效的產業鏈供應鏈，加快培育世界一流供應鏈管理體系。

加強需求牽引， 推進產業鏈自主可控

公司通過加大需求牽引，推動產業鏈供應鏈關鍵環節突破，建設自主可控產業鏈。

- * **開展自主可控總體規劃：**基於移動信息產業鏈繪制產業鏈供應鏈自主可控全景圖，刻畫自主可控的現狀、難點及未來發展前景。
- * **增強自主政策支持引導：**發揮產業鏈鏈長的主體地位和關鍵作用，運用合理設定自主化標包、增加自主產品技術評分等規則，推動自主產品的廣泛運用。
- * **推進自主可控產品適配：**重點面向現網協同相關產品設備的供應鏈上游設備廠商，逐步推進各網域自主可控產品適配測試。
- * **優化自主可控評估方法：**通過定量定性相結合的分析方法，評估技術水平和研發能力、產業完整程度和自主創新能力、相關法律法規的完善程度等，加強自主創新能力和控制能力。

儲備關鍵資源， 增強供應鏈風險防控能力

公司制定《中國移動供應安全指南》，系統構建從需求設計到訂單交付的分層防禦體系，分品類制定全面和動態的風險管理策略，建立風險分析與評價因素與權重、模型與計算方法，制定部件多元化、戰略儲備等多項風險應對工具，從操作層面實現分階段、分場景、分級別的供應業務連續性管理體系的落地，有效降低供應業務中斷風險，減少供應中斷的時間、範圍和影響，提升產業鏈供應鏈韌性和安全水平。

保障供給穩定， 提升供應鏈韌性

公司圍繞供應鏈主體豐富協同機制和策略，加大政策引導和激勵，明確協同職責，注重評估管控閉環，多方保障供給穩定，提升供應鏈韌性。

多元供應商體系

- * 與主流企業建立長期、穩定的戰略合作關係，主要產品包含三家以上供應商。進一步加強與重要、戰略供應商的協同合作，改進多元供應商管理流程和方法，尋求更高效優質的合作模式。
- * 推進部件多元化，協同供應商在設計源頭管控獨家物料，超過 20 類產品有備選方案。

供應鏈全流程協同交互

- * 建設中國移動統一供應商門戶，實現一點接入、協同運營、數據共享，打造便捷“移動之旅”，與戰略合作夥伴實現全流程在綫交互，與基礎供應商實現關鍵業務在綫交互。

試點供應鏈管理新模式

- * 建立網絡化供應鏈管理模式，構建全球供應網絡協同機制，提高供應鏈響應速度和靈活性。加強數據驅動的供應鏈管理，加快建設數智供應鏈集成系統和數智化能力。
- * 建立靈活的供應鏈採購模式，保障重要產品的快速響應、穩定供應，提升部件需求滿足度。

優化供應鏈運營策略

- * **需求預測：**協同多維數據庫，差異化產品需求預測模型，提高產品需求預測準確度，確保供應準確及時；**採購評審：**對部分原材料和部件實行產品價格聯動機制；**執行交付：**開展產品原材料製造、產能、質量標準等的智能監造，提高供應質量和穩定性；**評估管理：**根據對供應商的評估結果，制定差異化激勵獎懲機制。

築牢安全發展屏障

中國移動堅決當好維護安全的壓艙石，全力做好重大活動等的網絡應急通信保障工作，堅決打擊和治理電信治理詐騙及不良信息等違法違規行為，努力提升客戶個人信息保護水平，助力營造清朗網絡空間，為國家與社會的安全發展提供全方位支撐。

※ 做好應急通信保障

2023 年，公司全力構建高效協同的新型應急通信保障體系，堅持底線思維，圓滿完成中國 - 中亞峰會、成都第 31 屆夏季世界大學生大運會、杭州第 19 屆亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會、第三屆“一帶一路”國際合作高峰論壇等重大活動通信保障工作，實現重大活動通信保障工作“零重大網絡故障、零重大網絡安全事件、零重要客戶投訴、零負面焦點事件”的保障目標。

中國移動新型應急通信保障體系

四級應急保障機制

在總部成立總經理作為組長、相關部門共同參與的應急通信領導小組。根據我國地域、交通、災害類型等特點，將全國劃分為六個大區。各省（自治區、直轄市）成立應急通信局，地市公司設立專兼職應急通信管理崗位，實現應急通信保障任務在一線的有效落地。

應急預案和管理制度

制定預案演練、事件處置、裝備管理、物資調度等系列管理辦法，以 5G 網絡運行安全能力提升專項行動為契機，累計梳理近五年典型故障案例 **622 例**，更新應急預案 **1,764 份**。

超級基站能力升級

率先提出並建設“**超級基站**”，在災害多發地區的每個縣（城區）設置一個超級基站。採用中國移動高通量衛星通信網，為現有 **1,038 個**超級基站升級提供 4/5G 基站光纜 / 衛星傳輸自動倒換能力，提升大網抗災保通能力，截至 2023 年底，升級 **579 個**超級基站衛星網。

提升應急通信裝備水平

行業內**率先**完成所有大型應急通信車 4G 改造，**率先**配置 4G 衛星應急通信車，**最早**試驗、**率先**配置無人機高空基站並首次將其應用於實戰。**自主研發**世界領先水平的龍伯球透鏡天綫、**率先**將北斗衛星應用於應急通信領域。

一體化應急保障模式

將應急通信管理融入日常監測維護工作，依托集中化網絡管理體系，實現對全網網元的 7X24 小時實時監控。在第一時間發現突發事件或網絡異常後，依照“**紅橙黃藍**”預案等既定應急處理流程，及時響應、統一調度、統一處理。

應急服務保障

建立包括免費尋親熱綫、欠費免停機等在內的重大自然災害保障“**十大服務**”。



共襄時代盛會 全力以赴做好杭州亞運會和亞殘運會通信保障

杭州第 19 屆亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會（簡稱“杭州亞運會和亞殘運會”）期間，公司高效佈局亞洲運動會信息系統（AGIS）專網、Wi-Fi 網絡、場館互聯網、固定電話專網等“十星”專網，並將多項新技術應用於此次應急通信保障中。

- * **全球首創“會呼吸”的 5G 彈性網絡：**基於分布式多天線合並組網（DMIMO）、多頻分層、超大上行、超窄波束賦型天線等新技術手段，打造開幕式主場館超密彈性自呼吸的 4/5G 網絡，將看台區劃分為 134 個區塊，可滿足十萬級觀眾與演職人員的極限網絡需求。
- * **承建“最強大腦”——通信網統一網管系統：**一屏通覽所有通信網絡可視化信息，充分滿足杭州亞運會和亞殘運會期間的網絡監測、人員調度、聯動指揮、保障展示等需求，確保賽事運行萬無一失。

- * **首次引入運維大模型：**運用運維大模型，實現“聊天式”運維保障，重保區域網絡數據提取與分析效率提升 10 倍以上。
- * **首次在大國際賽事中使用 5G 對講：**用三千餘部終端串聯六城，覆蓋 220 萬平方米杭州亞運會和亞殘運會場館。

此外，公司圍繞杭州亞運會和亞殘運會“辦賽、觀賽、參賽”三大核心領域，打造元宇宙智能服務平台、全球首個 5G-A 精品示範部署、亞運票面擴展現實（XR）互動體驗等 103 個智能亞運會標誌性成果，助力杭州亞運會和亞殘運會更智能、更精彩、更出圈。



中國移動保障人員在杭州亞運會主體育場實時監控網絡



逐夢星辰，護航神舟十七號奔赴蒼穹

北京時間 2023 年 10 月 26 日，神舟十七號載人飛船進入預定軌道，發射取得圓滿成功。“萬無一失”的背後，離不開公司通信保障團隊的精心組織與付出。早在發射前一個月，公司便組建百人應急保障突擊隊伍，全方位調測優化觀禮區域、交通樞紐等周邊的網絡信號、光纜線路，開通 5G 基站 2 個，巡檢維護綫路 158 公里。飛船發射期間，經現場測試，重點保障區域移動 5G 網

絡下載速率達 815Mbps，上傳速率達 81Mbps；4G 網絡速率下載速率達 78Mbps，上傳速率達 11Mbps，網絡暢通無阻。

從 2003 年到 2023 年，從神舟五號到神舟十七號，移動人陪伴見證了我國載人航天事業從築夢、追夢到圓夢的二十載輝煌歷程，也將持續為我國航天事業發展保駕護航。

※ 深化不良信息集中治理

公司深化提升不良信息治理能力，截至 2023 年底，攔截垃圾短彩信 **134.21 億條**，累計識別封堵違規域名 **162.77 萬個**，阻斷訪問 **2.52 萬億次**。

監測共享

- ◆ 編製《網絡攻擊案例匯編》等八類案例集，沉澱形成六千餘件具有典型代表性案例事件。建立覆蓋公司 90 餘個部門的快速聯動共享模式，形成郵件、短信、微信全覆蓋的三位一體共享預警機制。全年發現風險綫索 **3,802 個**、熱點詐騙事件 **1,018 件**，在內部共享信息 **18.16 萬餘次**。

生產治理

- ◆ **生產管理體系：**圍繞人員、制度、實操三大維度形成不良信息治理領域生產管理評價矩陣，科學評估生產過程健康度，及時發現並糾正區域短板弱項，提升全網整體治理水平。
- ◆ **國際垃圾短信專項治理行動：**在 31 省（自治區、直轄市）及中國移動國際公司設立治理專職機構，開展小時級數據分析及分時段策略部署，對違規轉接商進行限流、投訴處置。全年境外垃圾短信舉報量 **8.31 萬件**，月均投訴量較專項治理行動前下降 **98.89%**。

技術創新

- ◆ 在處置違規主叫號碼的基礎上，通過自動化手段識別提取違規信息中預留的廣告主號碼，關停未通過二次實名認證的廣告主號碼。全年識別廣告主號碼 **1.66 萬個**，核驗處置驗真未通過號碼 **7,642 個**，處置率 **48.31%**。
- ◆ 針對內容僅含符號、表意不明等難以研判的信息，通過場景化聚類分析，利用智能撥測自動獲取號碼關聯微信的簽名，並推送至人工審核團隊，結合發送行為及簽名信息實施研判及處置。2023 年累計識別處置引流短信息 **1,293.89 萬件**。

※ 提升信息保護水平

公司高度重視用戶個人信息安全保護工作，由網絡安全領導小組牽頭，在數據安全管理工作體系下統籌用戶個人信息保護工作。在做好數據安全管理的組織領導、制度建設、技術手段和監督檢查的基礎上，對用戶個人信息的保護範圍、使用原則以及收集使用的規範性作出了明確要求。2023 年完成 94 項業務個人信息保護影響評估。



定期開展用戶個人信息安全保護學習，確保網絡運維人員、系統運維人員、前台業務辦理人員、投訴處理人員、第三方人員等五類人員的“五個 100% 覆蓋”。



各所屬單位專項排查對外合作情況，建立數據對外合作清單，簽訂安全保密協議；開展大數據商用評審，對於涉及用戶個人信息的大數據，確保“知情同意”或經匿名化。



監測第三方用戶個人信息事件，並實地取證監測結果；在主流媒介監測售賣用戶個人信息的可疑事件，跟蹤驗證並提交觸發報告。



持續開展自有 App 個人信息保護提升工作，專項評估和集中檢測在架 App 個人信息保護情況，全年檢測超過 2,500 款次自有 App，發現超過 1,200 個問題，均已完成整改。

※ 營造清朗網絡環境

公司強化內容安全風險防範，打造中台內容安全風險控制與審核能力，搭建內容審核平台、內容監測平台、陣地台賬管理平台及內容安全態勢感知系統，形成“3 大平台 + 1 大系統”的網絡陣地內容安全評估管理體系，營造天朗氣清、生態良好的網絡空間。



確保未成年人健康安全用網

中國移動咪咕公司切實保護青少年身心健康，通過上綫青少年模式、加強自律和內容管理等方式，努力為青少年用戶提供安全健康的網絡環境。

- * **咪咕視頻：**優化更新青少年模式功能，在青少年模式下，限制用戶單日使用時長不超過 40 分鐘且當日 22 時至次日 6 時為禁用時段，必須由監護人輸入監護密碼後方可繼續使用，並通過“純看”“清屏”等功能限制青少年消費行為；設置“少兒”和“青少年專區”兩大“青少年模式”專屬內容池，不定期更新內容池節目。
- * **咪咕閱讀：**設計青少年模式防沉迷使用時長提醒，增加去除社交及運營活動類干擾功能，提供內容更安全、界面更清晰、功能更適合的產品服務；加大圖書排查力度，豐富涉及網絡欺凌、網絡暴力、隱私洩露等涉及未成年人的獨立審核標準，全年排查 2 萬餘本推薦庫書籍，確保頁面生態良好。

亮點

打擊治理電信網絡詐騙

面對嚴峻的反電信網絡詐騙形勢，公司堅決維護民眾財產安全及合法權益，充分發揮行業技術優勢，全力推動電信網絡詐騙打擊治理工作向縱深發展，制定《中國移動深化打擊治理電信網絡詐騙工作方案（2023年）》《中國移動打擊治理電信網絡詐騙工作指引》，針對不同詐騙產業鏈的不同環節，開展“斷卡”“打貓”“安心”專項行動，形成打擊電信詐騙強有力的“殺手鐮”和標本兼治的長效工作機制。

“斷卡”行動：正本清源，嚴控風險

嚴格落實實名制要求：建立二次實人認證機制，對高風險卡進行認證，解決“實名不實人”難題；基於反詐大數據平台，從入網行為、通話行為、漫遊地等維度，快速監測處置涉詐號碼。

信用懲戒：針對不法分子僱人開卡、賣卡用於詐騙的問題，在行業內率先建立覆蓋全國31省（自治區、直轄市）範圍的不良信用用戶集中管控體系，限制不良信用用戶辦卡。

“安心”行動：防範為先，服務社會

創新防詐安全服務：全網覆蓋的詐騙提醒服務可在用戶接到國際來電時進行短信提示；為用戶提供免裝App的高頻呼叫騷擾詐騙電話攔截服務；超級SIM卡必達消息可實時中斷詐騙電話，或將通話轉移至反詐中心或親友，阻斷詐騙行為。

開展反詐特色宣傳：通過反詐精品短視頻、明星反詐公益宣傳等多元化方式，開展線上反詐宣傳；印發《防詐騙宣傳手冊》等素材，聯合公安開展反詐宣傳活動18.07萬次，發送宣傳物料4.59億份，覆蓋5.91億人次。“反詐江湖之美人心計”榮獲國務院聯席辦“全國十大精品反詐短視頻”。



中國移動在浙江嘉興主動聯合屬地派出所開展校園防詐宣傳活動

“打貓”行動：技管結合，警企聯合

針對境外不法分子遠程操控境內無線語音網關（GoIP）、網絡電話（VoIP）等設備遠程撥打詐騙電話的問題，自主研發無線語音網關（GoIP）監測預警平台，實現對涉詐號卡、設備窩點的快速識別和快速打擊。

全年攔截詐騙電話

3.71 億次

協同公安機關打擊詐騙窩點

7,890 個

詐騙短信

2.79 億條

繳獲涉詐設備

2.06 萬台

詐騙網址

889.24 萬個

抓捕犯罪人員

1.50 萬人

攔截涉詐App傳播

197.98 萬次

避免民眾財產損失

240.12 億元

發送10086防詐騙公益短信

270.41 億條

《創新情報監測管理，築牢網信安全防線》

案例入選中國企業改革與發展研究會

“2023中國企業ESG優秀案例”

包容成長

中國移動堅持“以人民為中心”的發展思想，以服務國家戰略和履行社會責任的質量效果為導向，切實將企業發展融入國計民生大局，堅持在發展中保障和改善民生，增強信息服務的均衡性和可及性，發揮新一代信息技術在彌合數字鴻溝、推進鄉村振興、服務國家戰略等方面的支撐作用，建強高素質人才隊伍，不斷滿足民眾對美好生活的向往。



推進實現共同富裕



培育全面發展人才



推進實現共同富裕

中國移動積極發揮自身優勢，著力彌合數字鴻溝，接續奮鬥鄉村振興，支持區域協調發展，持續深耕公益慈善，努力為實現共同富裕貢獻“移動力量”。

著力彌合數字鴻溝

中國移動持續提高網絡接入可及性，深入開展提速降費行動，面向特定群體定制專屬服務，努力讓信息技術發展紅利惠及各類群體。

※ 普及網絡覆蓋

公司紮實推進電信普遍服務，大力拓展農村和偏遠地區的網絡覆蓋範圍，促進基本公共服務均等化。

大力推進數字普惠

4G/5G 網絡：為偏遠地區農村建設 4G 基站 **3,647 個**、5G 基站 **381 個**，為邊境綫、海島建設 4G 基站 **911 個**；4G 網絡已覆蓋全國 **99.6%** 的行政村，5G 網絡基本實現全國鄉鎮**連續覆蓋**，以及大型行政村、發達農村的**有效覆蓋**。

寬帶網絡：鄉鎮、農村家庭寬帶支持能力穩步提升，其中，光綫路終端（OLT）設備 **95.4%** 具備千兆平台能力，家庭寬帶管綫覆蓋住戶數達 **2.6 億戶**、較年初新增 1,374 萬戶，家庭寬帶接入用戶數達 **1 億戶**、較年初新增 1,540 萬戶；有綫寬帶服務覆蓋行政村數量 **50.71 萬個**；“電信普遍服務工程”全年新增完成寬帶建設偏遠農村數 0.40 萬個，累計完成寬帶建設偏遠農村數 **6.85 萬個**。



在新疆開通沙漠公路 700MHz 5G 超遠覆蓋基站

2023 年 5 月，公司克服沙漠高溫、沙塵等困難，在位於新疆巴音郭楞蒙古自治州輪台縣的塔克拉瑪干沙漠開通首個沙漠公路 700MHz 5G 超遠覆蓋基站。該基站具備 30 公里超視距網絡覆蓋能力，能夠讓用戶在遠距離流暢使用智能導航、視頻直播、高清通話等服務，網絡覆蓋範圍較之前提升 45%。基站建成後，日均服務用戶數量增長 70%，流量增長 38%。截至 2023 年底，塔克拉瑪干沙漠公路輪台縣至且末縣路段已覆蓋 5G 基站 20 個。



中國移動在新疆開通首個沙漠公路 700MHz 5G 超遠覆蓋基站



在雲南打造通往雪域高原的通信天路

2023 年 11 月 26 日，雲南麗江至香格里拉鐵路（簡稱“麗香鐵路”）正式通車，結束迪慶藏族自治州不通鐵路的曆史。配合麗香鐵路建設的步伐，公司克服高原高海拔建設困難，實現麗香鐵路各類型車站和鐵路沿綫周邊區域 4/5G 信號 100% 覆蓋。經過實景測試，語音通話全程接通率 100%、平均下載速率超過 300Mbps，完全實現在高速動車上語音通話、視頻直播和手機遊戲無卡頓，刷新信息連通與交流的時代速度。



虎跳峽金沙江鐵路大橋基站建設

5G 連接海洋

中國移動積極響應海洋強國戰略，在近、中、遠海區域開展 5G 覆蓋工程，推動 5G 網絡向海域延伸，有效助力加強海洋監管、發展海洋經濟、便利漁民出海和遊客出行。

在山東

採用 700M 網絡架設“沿黃入海”網絡，並應用“AAU 雙拼+700M 雙拼”增強基站發射能力，利用高頻與低頻協同互補、時域和頻域聚合等技術，構建海域網絡立體覆蓋方案，截至 2023 年底，建成沿海 5G 基站 416 個，率先實現 3,345 公里海岸綫 5G 網絡連續覆蓋和遠海覆蓋，有效滿足海洋生態保護和經濟發展需要。

在浙江

攜手合作夥伴在舟山群島上綫業界首個綜合業務機房規劃（CO+X）商用創新局點，該局點基於合作夥伴的 CO+X 解決方案，將多個創新型室外小光綫路終端（OLT）拉遠至綠華島等周邊島嶼，解決了海島網絡部署難、運維難、網元易中斷的難題，實現了海島環境下的網絡快速開通和極簡裝維。在千兆網絡的支持下，綠華島上的居民們可以暢享千兆寬帶電視等智慧應用和服務，極大提升海島民眾的生活水平和幸福感。

在廣東

加強海洋通信技術創新，開展海域覆蓋專項規劃及覆蓋增強技術研究與創新，利用 700M RRU 雙拼、岸上高增益天綫、海上小型化天綫等新技術新產品增強覆蓋距離。截至 2023 年底，建設 700M 站點 802 個，在沿海區域（0-20 公里）基本實現 5G 網絡連續覆蓋，在近海（20-40 公里）和遠海（40-50 公里）實現 5G 網絡有效覆蓋。在暢通的 5G 網絡基礎上，助力海洋牧場進入數智化管理時代，打造海上風電整體解決方案，並將智慧港口綜合作業效益提升 30%，賦能海洋經濟高質量發展。



廣東省陽江市海上風電平台 5G 基站建設

※ 安排專屬資費優惠

公司開展提速降費工作，累計惠及 62.04 億人次。針對年長群體、殘障群體和脫貧群體三類重點人群提供專屬資費優惠，通過精準降費，努力實現人人可負擔的數字服務。

精準降費舉措

累計惠及年長群體 **2,747.59** 萬人

殘障群體 **569.08** 萬人

脫貧群體 **1,786.73** 萬人

※ 提供貼心定制服務

公司為年長群體、殘障群體、少數民族群體等提供有溫度的暖心服務，讓特殊群體無礙暢享數智服務體驗。

年長群體

- * 升級**神州行歡孝卡**，聚焦銀發群體的核心需求，推出“關愛無憂”“健康無憂”“安全無憂”三類精準、有差異化的暖心服務。
- * **咪咕視頻**上綫一鍵切換長輩模式，以大字號、大圖標展示內容，打造專屬年長群體的觀影天地。**咪咕音樂**功能機定制版產品提供以經典懷舊、廣場舞、戲曲等為主的年長群體喜好內容，並增設語音搜歌、鬧鈴鈴聲設置、歌曲收藏等適老便捷功能，豐富銀發群體娛樂生活。



在重慶開展“關愛老人，銀發暖心”服務

殘障群體

- * 開通**聽障視頻服務專席**，聽障群體可以與 10086 客服進行面對面手語交流，支持其無障礙查詢辦理業務。

少數民族群體

- * 設立維吾爾語、哈薩克語、藏語、蒙語等**多語種專席**，並將多語種服務融入多種服務渠道。
- * 為少數民族客戶推送**多語種賬單**，提供多語種視頻服務。

全面升級適老化服務，溫暖“快時代”中的“慢人群”

公司面向 10086 熱綫和互聯網服務雙場景推出數智適老服務，為老年人客戶提供更周全、更直接、更便利、更貼心的客戶服務。

智能策略主動識別，尊長專席“一鍵接入”

打造“尊長專席”，65 歲以上老年人撥打 10086 可直接進入人工服務。截至 2023 年底，10086 熱綫直入人工累計服務老年人客戶 **7,093.02 萬**，累計服務量 **3.20 億次**。

視頻客服直觀服務，看聽說觸“一體交互”

上綫 10086 視頻客服，通過“面對面”視頻引導和遠程輔助，為老年人客戶提供“看聽說觸”一體化服務。

App 專屬頁面設計，重要信息“一屏展示”

升級中國移動 App 適老化服務，設置老年人專屬的大字體、大圖標頁面，同時支持語音播報，有效降低誤觸概率。截至 2023 年底，中國移動 App 關懷版月活躍用戶數 **1,037.78 萬人**，提供功能適老及無障礙服務 **4,290.72 萬次/月**。



中國移動老年客服專席

升級智能字幕，讓無障礙觀賽更有溫度

2023 年杭州第 19 屆亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會期間，咪咕視頻推出低時延雙行滾動字幕，並在普通話解說字幕基礎上，首次在行業中推出體育直播特色方言智能字幕（中國七大方言中的閩南語、粵語），提升無障礙觀賽溫度，助力跨地域文化交流。

積極增進民生福祉

※ 全面推進鄉村振興

數字鄉村是鄉村振興的戰略方向和建設數字中國的重要內容。中國移動持續深入推進“數智鄉村振興計劃”，堅持“橫向協同、上下聯動、結對幫扶、內外合作、點面結合”的大幫扶工作體系，完善“統籌計劃、分解落實、督辦通報、考核問責”的協同工作機制，為鄉村振興注入澎湃數智動能。



精心組織、強化保障，推動鄉村振興見行見效

強化組織保障

通過召開專題辦公會、鄉村振興工作部署會等形式，研究推進對口支援、定點幫扶和鄉村振興工作。

完善工作體系

發佈 2023 年鄉村振興幫扶示範點名單。

建立鄉村振興表彰機制，評選 2021 和 2022 年度先進個人各 30 名、先進集體各 15 個。

抓實項目管理

修訂總部定點幫扶與對口支援幫扶項目管理辦法，推進全流程管理。

要求屬地省公司每季度至少赴幫扶縣開展一次督導，幫助發現政策執行過程中的問題並提出針對性建議。

召開季度項目協調會，及時梳理項目進展，確保項目進度。

助力鞏固拓展脫貧攻堅成果

2023年，公司繼續保持幫扶體系、措施和力度穩定，在全國1,486個縣、鄉、村的3,310個幫扶點持續推進人才、資金、智志、消費、產業、民生等多項幫扶舉措，讓脫貧成果更鞏固、鄉村產業更繁榮、群眾生活更富足。

做優人才幫扶
截至2023年底，**2,520餘名**在崗掛職幹部、第一書記、駐村工作隊員在對口幫扶第一綫貢獻力量。

做大資金幫扶
全年協助母公司向總部定點幫扶八縣捐贈無償幫扶資金**2.87億元**，截至2023年底，累計捐贈無償幫扶資金**29.35億元**。

做精智志幫扶
搭建立體化、常態化、專業化培訓體系，全年培訓基層幹部**7.3萬人次**、鄉村振興帶頭人**1.8萬人次**、技術人員**11.5萬人次**，助力當地提升“造血”能力。

做細消費幫扶
開展“特色產品神州行——消費幫扶專項行動”，打造消費側、渠道側、供給側全鏈條消費幫扶體系，促進農產品銷售提速升檔，2023年直接購買和幫助銷售農產品**5.86億元**。

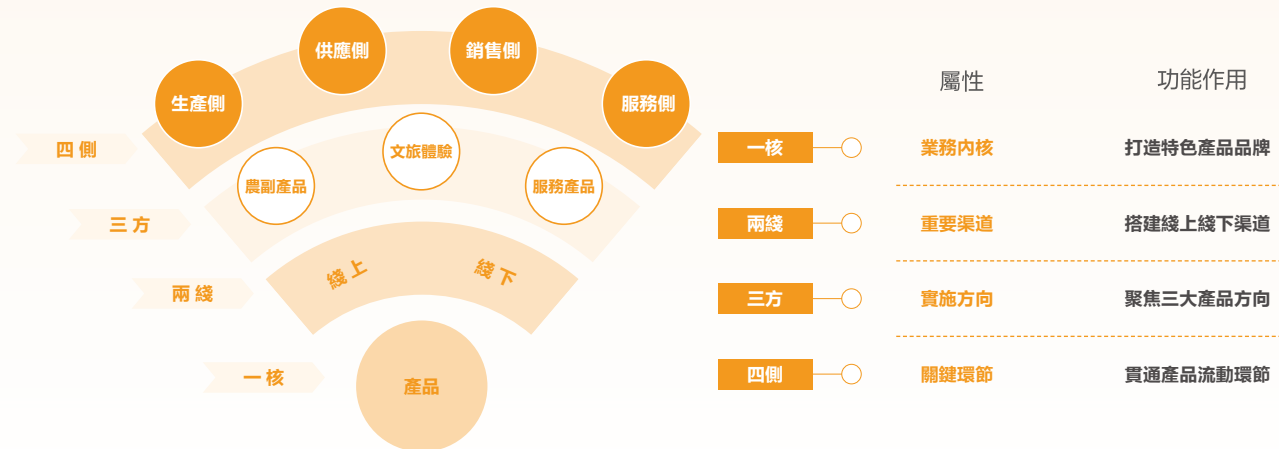
做強產業幫扶
開展“智賦當康——支柱產業振興幫扶行動”，助力幫扶縣培育特色支柱產業，2023年為幫扶地區引進企業或幫扶項目**680個**，實際投資**12.25億元**，助力轉移就業**9,312人**，招用脫貧家庭人口**4,014人**。

做實民生幫扶
在新疆阿克陶縣援建恰爾隆鎮絲路佳苑易地扶貧搬遷點幼兒園建設二期項目，新建幼兒園可容納360名兒童；在新疆洛浦縣援建鄉村衛生室醫療物資配置項目。

“特色產品神州行——消費幫扶專項行動”

公司創新實踐“一核兩綫三方四側”消費幫扶方法論模型，依托神州行品牌，加深消費者對特色農產品的認知度，並充分利用線上綫下渠道觸達全體員工和用戶，助力幫扶產品銷售。截至2023年底，直接購買脫貧地區農產品2.88億元，幫助銷售購買脫貧地區農產品2.97億元。

“一核兩綫三方四側”消費幫扶方法論模型



“智賦當康——支柱產業振興幫扶行動計劃”

2023 年，公司制定“智賦當康——支柱產業振興幫扶行動計劃”，為鄉村產業振興注入澎湃動能，助力幫扶地區支柱產業高質量發展。

充分發揮公司在信息技術領域的領軍優勢，通過數智融合“三農”新基建、新平台、新應用、新業態，賦能支柱產業發展。

建立聯農帶農機制，調動農民積極參與產業發展，帶動就業，實現增收致富。

長效規劃引領，與當地政府聯合編製 2024-2026 年支援幫扶發展規劃。

育產品、拓渠道、促銷、資本金注入、樹品牌、興農人才培養、增收、聯農帶農、數字農業、長效規劃引領

緊密銜接支柱產業規劃，投入無償產業幫扶資金，打造優質產業項目，培育壯大當地支柱產業。

通過積極開展招商引資、引入中央企業鄉村產業投資基金等方式，發揮資本杠桿作用，助力產業升級。

有計劃、分層次開展培訓，將知識理論與田間實踐相結合，為產業振興提供人才保障。

全面推進數智惠農強農興農

公司高質量推進“數智鄉村振興計劃”，通過鄉村新基建、產業、治理、教育、醫療、文化、金融等“七大數智化工程”，不斷完善農村地區新型信息基礎設施，拓展線上化、智能化和雲化產品應用場景，為農民群眾、農村家庭、農業企業提供優質高效信息服務，讓億萬農民群體在共享互聯網發展成果上擁有更多獲得感。

鄉村數智化新基建工程	全年為脫貧地區、偏遠山區、邊境地區等網絡信息服務投入資金超過 180 億元 、累計超過 2,200 億元 。
鄉村治理數智化工程	開展“數字鄉村‘移’路同行”行動，打造 5G 數字鄉村平台，為政府、村民委員會、村民提供治理、醫療、教育等 10 個領域的 47 項服務，深化民生保障和信息惠民服務，推進鄉村治理能力現代化，截至 2023 年底，建設超過 39 萬個 數字鄉村達標村，服務鄉村用戶 6,400 萬餘人 。
鄉村產業數智化工程	加快新一代信息技術與農業生產的深度融合，2023 年打造高標準農田等 5G 智慧農業示範項目 600 個 。
鄉村教育數智化工程	截至 2023 年底，互聯網電視教育服務覆蓋鄉村家庭 超過 680 萬戶 ，有效推動優質教育資源與鄉村學校、家庭遠程對接。
鄉村文化數智化工程	截至 2023 年底，“我愛讀書 100 天”活動累計吸引 834 萬 農民參加，人均閱讀時長 28 小時；寬帶電視業務點播覆蓋超過 6,300 萬 農村家庭，通過多種形式繁榮鄉村文化
鄉村醫療數智化工程	加快醫療智能化、數字化應用普及，促進優質醫療資源下沉，提升鄉村醫療服務均等化、普惠化、便捷化水平，緩解偏遠地區百姓看病難、看病貴等問題。
鄉村金融數智化工程	創新農村普惠金融服務模式，為農業經營主體提供便捷、優惠的金融服務，全年為 超過 134 萬 農村地區用戶提供信用購服務，協同金融機構在農村地區發放貸款 2.43 億元 。

中國移動咪咕公司《共讀共享促共富，讓好故事浸潤“和美鄉村”》案例入選中國企業改革與發展研究會“2023 中國企業 ESG 優秀案例”

5G 新基建 助力西藏墨脫嶄新顏

位於西藏的墨脫縣是中國最後一個通公路的縣城。自 2019 年脫貧以來，公司克服建設难度大、施工周期短、運維成本高等困難，選強配優建設、維護人員，截至 2023 年底，為墨脫縣累計建設 23 個 5G 基站，助力墨脫縣全部行政村實現光纖覆蓋，讓寬帶家庭用戶從 1,500 餘戶增加到 3,774 戶。以基站開通為起點，墨脫縣村民開始使用短視頻、直播等工具推廣家鄉特色文創和農產品，在家門口就實現了收入翻倍增長。

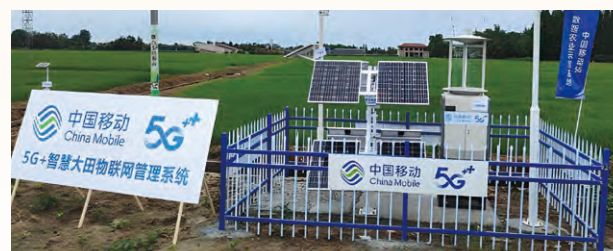
中國移動（成都）產業研究院加強糧食安全數字化保障

支持高標準農田建設

中國移動（成都）產業研究院在位於河南周口的商水縣將 5G+ 物聯網、農業大數據等技術與現代農業深度融合，利用物聯網設備將遠程灌溉、氣象監測、病蟲監測等 12 項應用功能融合，構建智慧農業產業體系。截至 2023 年底，周口高標準農田已經實現節水 75%、節肥 20%，灌溉成本從 80 元 / 畝降低至 15 元 / 畝，小麥產量畝均增產 220 斤。

打造智慧化農業生產示範基地

2023 年，中國移動（成都）產業研究院在四川大邑新福裏社區打造智慧化農業生產示範基地。基地通過“穀豐登”精準種植管理系統、水肥一體化技術，打造高效節水型農田；綜合運用 5G、北斗高精度定位等技術，構建空天地一體化的農業數據採集網絡，實現耕、種、管、收全程機械化、精準化、無人化作業，有效支持糧食增產、農民增收、土地增效。



四川大邑新福裏社區精準種植標桿示範項目

5G+ 智慧村醫 在吉林開啟鄉村醫療新模式

作為村民健康的守護人，鄉村醫生常常面臨著較大的工作壓力。公司為吉林全省村醫提供完備的信息化解決方案，有效促進優質醫療資源下沉，提高基層醫療服務能力和水平。

- ◆ 攜手合作夥伴開發移動定制版 App，村醫可通過移動端 App 隨時隨地錄入隨訪村民信息。
- ◆ AI 診斷系統可助力村醫精準研判患者病情，其前置審核處方功能也進一步提高了村醫開具處方的規範性。
- ◆ 通過 5G 網絡接入吉林省遠程醫療服務平台，實現小病在當地解決，疑難急重疾病通過遠程會診系統解決。

“普惠金融 + 科技賦能” 破解畜牧業融資難題

位於海南澄邁的慧牛合作社成立於 2016 年，專業從事黃牛養殖。隨著養殖規模不斷擴大，合作社急需新增資金注入。傳統方式下，由於缺乏實物抵押物，慧牛合作社獲得銀行融資貸款的難度較大。

現在，“海南移動智慧活畜管理雲平台”農業產業融資不再成為難題。通過在活畜養殖現場部署的藍牙耳標、AI 視頻和無線網絡等傳感器節點，公司可以為貸款發放銀行提供牲畜唯一標識以及風險監督，實現了“活牛抵押”的創新融資方式，並助力慧牛合作社成功獲得 200 萬元流動資金貸款。

※ 支持公益慈善事業

中國移動持續深化運營“中國移動公益”平台，深耕品牌慈善項目，積極支持志願服務，以至誠之心助力共同富裕。

打造全民參與的公益平台

“中國移動公益”平台是民政部指定的慈善組織互聯網公開募捐信息平台之一。自 2021 年 11 月上線運營以來，平台積極探索“移動 + 公益 + 互聯網”新模式，以中國移動 App 為主要載體，為慈善組織提供募捐信息發佈、信息管理等服務，為公眾提供“安全、便捷、透明”的互聯網捐贈服務，服務已覆蓋防災救災、教育助學、扶貧濟困、大病醫療、扶老助殘、自然環保等多個領域。自 2023 年“9·5 中華慈善日”開始，開展“和移動，做好事”捐贈人福利活動，向參與活動的用戶累計發放 6.49 萬份愛心專屬福利，引導更多社會公眾向善向上。

“中國移動公益”平台運營成效

2023 年	截至 2023 年底
<ul style="list-style-type: none"> · 入駐慈善組織 9 家 · 新發佈慈善項目 27 個 · 訪問量 3.10 億次 	<ul style="list-style-type: none"> · 累計入駐平台的慈善組織 38 家 · 累計發佈慈善項目 71 個 · 累計訪問量超過 3.80 億次
<ul style="list-style-type: none"> · 捐贈人次 87.47 萬次 · 現金捐贈 277.42 萬元 · 捐贈積分 2.09 億個 	<ul style="list-style-type: none"> · 累計捐贈人次 211.20 萬次 · 累計現金捐贈 731.28 萬元 · 累計積分捐贈 5.77 億個

積分捐贈累計數據含平台支撐“全球通藍色夢想公益計劃”專題的歷史數據

三載同心 築夢同行——“全球通藍色夢想公益計劃”

為幫助改善偏遠地區兒童的學習環境，提升當地基礎教育水平，自 2020 年 10 月起，公司聯合教育部、中國教育發展基金會實施“全球通藍色夢想公益計劃”，攜手全球通品牌客戶，通過積分捐、現金捐等方式助力兒童迎接更好的未來。

截至 2023 年底，累計攜手超過 2,000 萬客戶通過“全球通藍色夢想公益計劃”奉獻愛心，愛心足跡遍佈全國 31 省（自治區、直轄市）的 240 所學校；累計捐贈價值 2,870 萬元（含稅）的信息化物資，捐贈價值 1,185 萬元（含稅）的教學教具用品，有效改善當地學校教學條件。



海南澄邁縣西達中心學校全球通藍色夢想課堂



四川阿壩縣中學全球通藍色夢想公益捐贈儀式

深耕品牌公益項目

公司連續多年通過中國移動慈善基金會開展“一紅一藍”兩項品牌公益項目，以實際行動向社會各界傳遞善意。

中國移動愛“心”行動

- * 自 2011 年起，中國移動持續開展愛“心”行動項目，為貧困家庭兒童提供免費篩查，並全額資助先天性心臟病患兒的治療、交通、營養補貼費用。
- * 2023 年，公司捐贈 1,000 萬元支持遼寧、陝西、青海、寧夏四省（自治區）的先心病兒童救助，全年免費篩查兒童 4,741 名，免費救治確診兒童 299 名。

累計捐贈金額
2.24 億元

累計免費篩查兒童
68,591 名

累計免費救治先心病兒童
7,745 名



中國移動愛“心”行動免費為困境兒童進行先天性心臟病篩查



中國移動愛“心”行動志願者為前來篩查的兒童登記信息

“藍色夢想”——中國移動教育捐助計劃

- * 自 2006 年以來，公司聯合教育部、中國教育發展基金會持續開展“藍色夢想—中國移動教育捐助計劃”，包括“中國移動中西部中小學校長培訓”和“中國移動多媒體教室”兩項子項目。
- * **“藍色夢想”校長培訓項目：**全年投入 800 萬元為來自新疆、雲南、內蒙古等十省（自治區）的 1,002 名中西部農村中小學校長提供培訓。
- * **“中國移動多媒體教室”項目：**2023 年，公司捐贈 1,730 萬元支持內蒙古、四川、陝西、貴州、甘肅五省（自治區）34 縣的 273 個中小學建設多媒體教室共計 365 間。

累計捐贈金額 **2.70** 億元

累計捐建“中國移動多媒體教室” **4,725** 間

支持志願服務

公司積極支持員工參與各類公益和志願服務活動，弘揚社會文明新風尚。



愛心支教 助“苗”成長

公司持續打造“和苗”義務支教青年志願服務品牌，組織員工走進鄉村學校、城市農民工子弟學校開展義務支教活動，由員工開發提高學習興趣的課外課程，拓展鄉村地區和城市農民工子弟學生的視野和知識面。截至 2023 年底，開展“和苗”義務支教 **68 場**，參與員工 **800 人次**，定向幫扶貧困學生 **4,047 人**。



捐資助學 築夢起航

2023 年，公司發起的“和你在一起”捐資助學項目在西藏改則縣、青海瑪沁縣、新疆阿克陶縣、新疆疏勒縣、新疆洛浦縣、黑龍江樺南縣、黑龍江湯原縣、海南白沙縣等“五省八縣”開展了“一對一”精準幫扶。截至 2023 年底，累計資助學生 **800 人**，**4,114 人次**參與捐贈，募集中金額達 **96 萬元**。



點亮一盞燈，照亮一大片——中國移動王勇榮獲“中國青年志願者優秀個人獎”

中國移動江蘇公司員工王勇多年來始終熱心公益服務，成立助學、助老、助殘、社區服務、愛心藝術團五支志願隊伍，組織開展 379 次志願活動，幫助特殊兒童 600 餘名，關愛老人 2,000 餘人次，救助大病兒童 41 人，服務群眾 60,000 餘人，於 2013 年榮獲“中國移動公益之星”。

2023 年，王勇獲評“中國青年志願者優秀個人獎”，該獎項是我國志願服務領域的最高榮譽。



組織志願者開展關愛精神障礙患者活動



以科學之光 照亮青春之路

2018 年以來，中國移動研究院牽頭發起中國移動“小小科學家”少兒科普系列活動，組織公司青年專家，面向北京市城中村社區和全國偏遠山區的青少年群體，通過線上線下課程講授科普知識，內容涵蓋通信、計算機編程、人工智能以及自然等領域，覆蓋全國數百萬少年兒童。

2023 年，在中國科協“2023 年度科技誌願服務先進典型”評選中，本活動主要發起人劉偉東榮獲“最美科技誌願者”獎項。



為北京市朱房村外籍務工人員子女講授《5G 的過去、現在與未來》

中國移動年度“社會責任之星”



宣琦偉

中移
互聯網公司

跨越國界的生命守護者

積極投身公益志願十年，自發對數百名貧困兒童進行捐助。2017年加入藍天救援隊，參與各類重大災難事故救援數十次，直接救援十餘人。跨國參加“2·6土耳其地震”救援，連續八天進行搜救，展現出卓越的個人能力和奉獻精神。



張兵

中國移動
江西公司

初心不改，讓真情永存

自願無償獻血25年，累計獻血次數達159次，總獻血量達66,400毫升。累計參與社區文明創建活動90餘次，自願協助社區人口普查，共計普查約1,000戶家庭。多次獲得國家衛生部、萍鄉市政府、中國紅十字會等頒發的榮譽表彰，並於2023年榮獲全國無償獻血奉獻獎終身榮譽獎。



胡喜玲

中國移動
河南公司

忠誠職守，無私奉獻

投身公益12年，公益足跡遍佈河南洛陽各個縣區。先後走訪貧困山區小學（教學點）78所，開展助學活動263場，資助貧困學校45所，覆蓋學生7,000多人，幫助農村留守兒童和困境兒童87人，組織捐助學習用品、必備物資等達64萬元，累計公益服務時長2,661小時。



林衍棟

中國移動
福建公司

振興路上的“引路人”

自2021年在福建漳州漳浦縣東厝村擔任駐村第一書記以來，將數字技術嵌入當地豬肚菌種植產業，解決240餘戶村民的就業難題。依託公司5G網路優勢，率先建設全縣首個700M 5G基站。牽頭成立漳浦縣首個村級鄉村振興人才驛站，指導返鄉青年創辦五家公司，為鄉村振興引才聚智。



陳健偉

中國移動
廣東公司

持之以恆，胸懷天下

2016年起，自願成為創志志願服務交通協管員，連續七年在崗不缺席。樂善好施，將募捐所得物資用於慰問孤寡老人和關心殘障兒童。心系受災群眾，2018年汕頭“8·30”水災發生後，第一時間加入公司“抗災搶險”先鋒隊，並通過各種渠道籌集價值超過50萬元的救援物資。

中國移動全力抗擊自然災害，守護信息服務“生命線”

風雪兼程 馳援雪崩現場

2023 年 1 月 17 日，位於西藏林芝縣的派墨公路沿綫多處發生雪崩災害。雪崩災害發生後，西藏移動快速響應，立即啟動救災應急預案，徒步緊急恢復退服基站、開通臨時基站，累計出動 82 人次，提供應急充電寶、帳篷、衛星電話等應急裝備，保證相關區域移動網絡正常運行。

沖不垮的移動堤壩

2023 年 7 月 27 日 - 8 月 2 日，受台風“杜蘇芮”影響，全國多地遭遇特大降雨。在北京、河北，公司成立協同應急保障隊伍，累計投入 5.1 億元資金和設備，積極應對暴雨造成的斷電、斷路、山洪等困難，出動 6.1 萬人次，3.3 萬車次，修復 7,000 餘個基站，1.2 萬多公里光纜。使用無人機、衛星背包基站等“黑科技”，結合跨省基站覆蓋調整、衛星鏈路開通宏基站等創新方法，在最短時間內打通受阻鄉鎮和行政村的通信保障“生命線”，最大程度保障受災地區指揮調度和人民群眾的通信需求。在福建，公司在台風登陸當日出動 1,332 人次，快速搶通 129 個基站，並做好災害預警、抗台防汛諮詢、安全自救知識等視頻彩鈴通知近 2,500 萬次，全力保障國計民生通信“大命脈”。



河北保定北拒馬河跨河布纜通信搶修

迎“汛”而上 築牢通信堤壩

2023 年 8 月，拉林河流域發生 50 年一遇特大洪水。吉林移動配合當地政府第一時間發送撤離通知，有效保障汛區民眾生命安全；調度應急通信車支援汛區，對應急指揮部、應急安置點等重點保障區域進行網絡保障；提升水淹站點鄰近小區功率，擴大小區覆蓋範圍，彌補斷站造成的覆蓋盲區；通過臨時擴容，提高安置點區域網絡容量，高效支撐汛區通信保障，確保人民群眾通信順暢、感知良好，為汛區民眾生命財產安全保駕護航。

戰寒潮 抗風雪 戮力同心保通信

2023 年 12 月中旬，山西發生極端降雪和低溫雨雪冰凍災害。山西移動快速響應，啟動省市兩級調度聯動保障機制，為參與通信保障的網絡維護人員新增防寒衣、安全帽、護目鏡等裝備，在保證一線人員安全的前提下，巡檢重要傳輸綫路，清理積雪覆冰，有效避免疊加降雪造成的危害。



中國移動在山西太原杏花嶺區風雪天的光纜故障搶修現場

爭分奪秒保障通信 全力抓好災後重建

2023 年 12 月 18 日 23 時 59 分，甘肅臨夏州積石山縣發生 6.2 級地震。地震發生後，甘肅移動第一時間到達地震災區，在 255 人的救援突擊隊約 17 個小時的連續工作後，積石山縣 62 個因災退服通信基站全部恢復運營，災區 4/5G 無線接通率達 99.6% 以上。同時，為災區民眾提供免停機、10086 客服熱綫“人工直入”、現場服務等綠色通道和暖心服務，助力加快恢復生產生活秩序。



出動無人機應急通信設備，在積石山縣開展通信保障和災情偵察

支持區域協調發展

中國移動全面承接落實國家區域重大戰略、區域協調發展戰略，形成“一套閉環工作機制，服務一系列國家區域發展戰略”的“1+N”模式，高效服務支撐區域經濟社會數智化轉型與高質量發展取得積極成效。

改善社會民生

優化網絡質量

持續推進京津冀、長三角、成渝雙城等重點區域的高鐵綫路 5G 專網覆蓋與毗鄰區域網絡質量精細優化工作，截至 2023 年底，京津、京石、京滬、滬杭、寧杭、合武、成渝等 40 餘段重點高鐵綫路實現 5G 專網覆蓋。

加強產品服務協同

全年跨省寬帶業務辦理量 10.73 萬筆，全國共享的“吃喝玩樂、衣食住行”等權益商品達 1,418 款，跨省產品服務辦理便捷性、體驗一致性顯著提升，產品豐富度及影響力不斷提高。

強化信息賦能

在京津冀、長三角、粵港澳、成渝雙城等重點區域，有序推動區域能力佈局、業務發展、科技創新等重點領域的 49 項重點任務和區域重大項目實施，進一步強化信息化對區域高質量發展的賦能支撐。



京津冀

從 0 到 N 以網絡為基 助力雄安新區未來之城“拔節生長”

公司牢牢把握河北雄安新區“堅持數字城市與現實城市同步規劃、同步建設，適度超前佈局智能基礎設施，打造全球領先的數字城市”的建設理念，加快建設新型信息基礎設施，推動雄安新區數字經濟快速發展。

助力建設雛形初顯的“現代化之城”：

截至 2023 年底，在雄安新區建成 5G 基站 2,217 個，實現 5G 網絡城區連續覆蓋；助力打造雄安新區千兆城市，實現雄安新區千兆家寬全覆蓋；開通具備 80G 帶寬接入能力的國際互聯網數據專用通道。

助力服務宜業宜居的“人民之城”：

緊跟新區建設時序，網絡覆蓋雄安站、京雄高鐵等新建區域室內外，實現 5G 網絡村村通及重點鄉村“雙千兆”網絡全覆蓋；助力疏解企業落地，設計中國星網、中國中化、中國華能等網絡規劃，支撐高速網絡需求。

助力打造綠色創新的“典範之城”：

針對不同覆蓋場景，創新採用大規模“天綫倉”、玻璃幕牆壁掛天綫等定制化網絡建設模式；打造精準網絡佈局、精細運營管理、精確檢測排障的“三精模式”，降低光纜衰耗與後期運行維護成本，全年節省用電 50,000 千瓦時。



長三角

紮實推進長三角一體化發展 共譜發展協奏曲

2023 年中國移動緊扣“一體化”“高質量”兩大關鍵詞，助力長三角一體化發展從“藍圖規劃”變為“現實畫卷”

提升新型基礎設施建設水平：截至 2023 年底，長三角區域全年新建 5G 基站 7.5 萬個，已投產的數據中心及通信樞紐機房機架總能力超過 33 萬架、總算力規模 2.2 EFLOPS。

助推長三角信息服務數智創新：推進傳統碼頭智慧化改造示範、智慧金融標桿等領域 5G 創新應用，截至 2023 年底，在長三角區域落地 5G 行業專網項目超過 2,070 個，5G+DICT 項目超過 4,700 個。



粵港澳大灣區

勾畫“數字灣區”高質量發展的美好圖景

2023 年，公司全力服務“數字灣區”建設，以信息通信的數智力量賦能大灣區數字化建設。

促進粵港澳資費一體化

為滿足粵港澳地區客戶的跨境通信和業務互通需求，公司開通“關聯家鄉號”“一卡多號”“粵澳資費一體化”“跨境通辦”等多項跨境服務。其中，“關聯家鄉號”服務可將用戶的境內手機號碼與香港手機號碼綁定，讓用戶在香港通過 CMHK 號碼接收來自境內手機號碼的來電及短信；“一卡多號”服務新增線上即時開通功能，支持用戶實時進行線上實名認證和開通業務，便捷解決香港用戶在境內無法使用移動支付的難題。



組建聯合創新實驗室

公司瞄準世界科技和產業發展前沿，與香港科技大學（廣州）聯合建設元宇宙聯合創新實驗室，並上線人工智能算力規模位居全國前列的 HPC+ 人工智能融合智算中心。此外，中國移動互聯網公司與中山大學計算機學院（國家超算廣州中心）共建中山大學 - 中移互聯網超級算力應用研究聯合實驗室，重點圍繞人工智能應用研發、通信大數據挖掘等領域開展科學研究及產學研合作，助力粵港澳大灣區建成具有全球影響力的國際科技創新中心。



成渝雙城

打造運營“陸海優品”平台，助力西部陸海新通道建設

公司聯合合作夥伴在重慶打造“陸海優品”公共服務平台，提供視覺設計、活動策劃、直播推廣等全流程一站式運營服務，以“一流服務、一流品質”打通“生產地”到“消費地”的全鏈條，推動西部沿綫省區市和中國移動定點幫扶等地區的中華老字號、地方特色、非遺產品“走出去”，服務馬來西亞榴蓮、越南香米等優質商品“引進來”。



2023 陸海新通道經濟發展論壇暨國際物流博覽會展會現場



服務農特產品超過 **1,600 款**，累計銷售額超過 **2 億元**，充分展現了西部陸海新通道在全球貿易中的重要作用和強大活力。

高質量境外履責

2023 年是“一帶一路”倡議提出十周年。十年來，中國移動主動融入“一帶一路”“數字絲綢之路”建設進程，成立由公司主要負責人擔任組長的“一帶一路”建設工作領導小組，持續推動共建“一帶一路”高質量發展。

※ 打通信息航道

公司推動國際信息基礎設施建設，不斷優化“一帶一路”沿綫和全球資源佈局，持續深化中國與全球的互聯互通。2023 年，完善“路（海陸纜）、站（網絡接入點）、島（數據中心）”新型數字基礎設施佈局，加快算網智聯，推動由“路站島”向“雲網算”一體化的全球算力網絡架構演進。

信息高速路（海陸纜傳輸資源） 重點完善“一帶一路”沿綫資源佈局，升級打造“七海五陸”全球傳輸通道，截至 2023 年底，已擁有通達全球的 80 餘條海陸纜資源、145Tbps 的國際傳輸總帶寬。

信息驛站（POP 網絡接入點） 年內新增阿曼、蒙巴薩、墨西哥等節點，截至 2023 年底，全球 POP 點達 235 個，“一帶一路”沿綫佈局 POP 點超過 100 個，極大提升區域內設施連接能力。

信息集散島（IDC 數據中心） 在全球建成中國香港、新加坡、英國倫敦、德國法蘭克福數據中心等五個數據中心，持續推動香港火炭數據中心建設，支撐香港打造新型智算中心。

※ 履行境外責任

公司在國際化經營中主動投身當地社區建設，在履行僱主責任的同時，關注運營所在地社區發展，積極承擔境外社會責任，與“一帶一路”沿綫國家 / 地區和民眾共享數字時代的美好生活。

支持香港警方做好反電信詐騙工作

2023 年，中國移動香港公司聯合香港警務處反詐騙協調中心，免費向全部用戶發送防詐騙宣傳教育 5G 消息，並協助堵截警方提供的欺詐網站鏈接，通過短信防火牆主動攔截可疑短信，自建系統檢查並攔截外來渠道偽裝的 CMHK 官方短信，全年支撐香港警方拘捕涉嫌犯罪分子千餘人，詐騙案件涉案總金額超過 30 億港幣。

負責任僱主

中國移動國際公司首次獲得
“2023 最受實習生歡迎科技僱主獎”



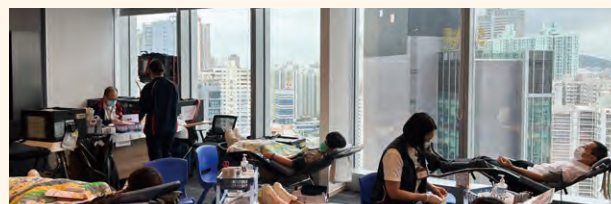
中國移動國際公司連續五年
獲專業人力資源權威刊物 HR Asia 頒發的“亞洲最佳僱主獎”



傳遞愛心與關懷



中國移動國際公司邀請當地學生參觀新加坡數據中心



中國移動香港公司參加獻血活動

培育全面發展人才

中國移動堅持實施“人才強企”戰略，將人才作為驅動創新、引領發展的第一資源，全力打造優秀的人才隊伍、全面的培養體系、暢通的發展路徑以及和諧的職場環境。

建設卓越人才隊伍

中國移動深化重點人才機制改革，加快人才能力轉型，切實將人才鍛造成為公司的核心競爭力，推動人才隊伍全面匹配公司轉型發展需要。

※ 打造平等包容多元的組織文化

公司尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為，根據崗位需求科學合理制定招聘條件，不設置種族、民族、性別、宗教信仰、身高、相貌等歧視性條件和與崗位職責無關的資格條件，強化員工隱私管理，營造公平公正、靈活高效、和諧穩定的工作環境。

2023 年，公司積極引進各領域優秀人才，通過線上招聘平台、校園宣講會和專業人才交流會等開展招聘活動。公司在招聘過程中堅持“信息公開、過程公開、結果公開”的原則，規範簡歷篩選、筆試、面試等招聘環節的標準和流程，避免就業歧視，著力確保就業公平；拓展多種渠道引進人才，充分營造識才愛才敬才用才的良好氛圍。



中國移動 2024 校園招聘雙選會現場

拓展招聘渠道

- 開展“優才計劃”校園招聘、“夢想+”實習生計劃和社會招聘，不斷提高引才力度，將促進就業與公司轉型發展人才儲備充分結合。
- 優化“拔尖計劃”“金種子計劃”等人才引進機制，持續加大高素質、專業化和高潛力的高端人才、稀缺人才和優秀青年人才的引進力度。

優化招聘流程

- 統一發佈招聘信息、進行宣傳宣講，為人才提供良好的筆試、面試體驗。
- 搭建中國移動“招聘雲平台”，實現簡歷投遞、“空中宣講”、免費職業課程輔導等工作的全流程線上化。

員工總數

451,830 人

全體員工中女性比例

52.34%

少數民族員工比例

7.35%

新入職員工總數

17,577 人

高級管理層中女性比例

15.14%

勞動合同簽訂率

100%

※ 深化人才高地建設

公司強化企業科技創新主體地位，深化給政策給資源、出成果出人才的“兩給兩出”政策體系。2023年，公司成立科學技術委員會，加強科技創新頂層規劃，提升科技創新決策的科學性和有效性；完善高水平人才戰略佈局，加快鍛造一支眼界廣闊、本領過硬、勇於創新的科技人才隊伍。

人才雁陣量質齊升

- » 深化專家隊伍建設，“十百千”省級專家規模超過五千人，其中高級專家達300人，“BASIC6”科技創新計劃領域佔比近80%，人工智能領域285人，持續增強科技創新關鍵領域中堅力量。
- » 累計引進清華北大等名校工學博士“金種子人才”95人。
- » 在網絡、信息技術（IT）、雲、安全四大領域遴選卓越工程師，突出能力認證和價值貢獻，選拔入庫超過萬人，加速夯實技術應用最後一公里。

人才機制持續優化

- » 優化人才使用機制，制定“技術總師制”實施方案，試點選配技術總師，推動跨組織、跨領域、跨學科的重大科技項目攻關，加快培育科技領軍人才隊伍。
- » 制定人才高地示範區建設指引，強化政策資源供給，差異化形成“一地一策”建設方案，充分發揮改革“樣板間”引領作用。

高端人才快速湧現

- » 首次評聘2名公司級首席科學家，評聘第二批14名公司級首席專家，實現“BASIC6”科技創新計劃領域全覆蓋，逐步形成代表公司科技創新最高水平的領軍人才方陣。
- » 積極融入國家人才工程，11人獲國務院政府特殊津貼，引進人工智能領域“千人專家”1人，穩步增強高端人才比較優勢。

※ 做好員工榮譽激勵

公司健全員工榮譽激勵體系機制，以評先獎優增強員工主體意識、凝聚員工合力，讓員工在職業生涯中擁有更多獲得感與成就感。



奮進新征程 建功新時代——第四屆“最美移動人”主題宣傳活動

公司自2013年以來持續開展“最美移動人”評選表彰活動，面向中國移動全體員工，選拔對促進企業創新發展、維護經濟社會繁榮穩定、保障人民美好生活作出重大貢獻，特別是在各類急難險重任務中有重大貢獻的個人（集體）。在2023年舉辦的第四屆“最美移動人”主題宣傳活動中，公司授予51個先進個人和集體“最美移動人”稱號。



匠心致移心 篤行創未來——中國移動工匠暨服務明星（班組）表彰



公司開展中國移動工匠暨服務明星（班組）表彰，評選出197名中國移動工匠、200名中國移動服務明星和100個服務明星班組。工匠和服務明星們在崗位上默默耕耘、恪盡職守，在不同領域創造不凡業績，彰顯了移動人執著專注、精益求精的優秀品質，展現了移動人勇於拼搏、甘於奉獻的昂揚風貌。

暢通多層次培養體系

中國移動持續優化員工培養體系，通過線上線下相結合、訓練實戰相結合等方式精準施訓，切實提升員工職業技能，滿足不同層級員工的職業成長需求。

※ 領導力培育

公司針對高級管理人員、優秀年輕管理人員、中基層管理人員開展領導力發展培訓，常態化培養選拔優秀管理人員，加強數智化轉型領導力系統培養，打造高素質專業化幹部隊伍。

高級管理人員

高管人員專題輪訓班

將外部高端師資線下授課與在線學習專區課程相結合，選優配強培訓資源。

新任高管副職領導力發展培訓項目

採用“集中面授 + 在崗實踐”的方式，助力新任高管副職強化角色認知，提升管理效能。

優秀年輕管理人員

“數智化轉型領導力提升”培訓項目

首次採用“‘慕課’ + 翻轉課堂”的學習方式，邀請 16 名頂尖師資授課，並通過制作課程知識卡、梳理課程筆記、設計課程安排及師資介紹海報提升培訓實效，覆蓋學員 **129 名**。

中青年幹部進修班

運用集中面授、座談交流、案例分享、行動學習、現場教學等形式，設置培訓課程 **82 門**，同時引入第三方多維度測評，為管理人員選拔任用提供參考。



中國移動“數智化轉型領導力提升”培訓項目

中基層管理人員

國際化管理人員培訓

設計集中面授、現場學習、行動學習、學員論壇、主題沙龍相結合的混合式學習方案，並組織分班學習，滿足個性化需求。

地市分公司主要負責人示範班

首次引入高績效團隊建設與領導力提升沙盤模擬課程，着力打造轉型期的卓越領導力，課程同步上線至中國移動網上人才發展中心“中基層管理人員網上專題班”在線學習專區，課程覆蓋約 **2.93 萬名** 中基層管理人員。

管理人員經營管理能力提升培訓

以“理論課（必修課）+ 延伸課（選修課）”形式開展八大主題培訓，提升管理人員經營管理能力。



國際化管理人員培訓班學員參加書法體驗學習

※ 專業能力培育

公司根據員工的專業領域因材施教，提供多種類型的專業能力培訓，提升員工職業技能，將員工的自我提升與公司發展接軌融合。

規模賦能技術人才

- ◆ 開展核心技術人才技能重塑項目體系刷新工作坊，搭建 229 門課程和 74 個關鍵能力角色學習專區。
- ◆ 推進雲、5G、安全、軟件開發等核心技術人才技能提升，5.25 餘萬名學員進行線上培訓學習。
- ◆ 開發“星知薈”算力、6G、人工智能系列課程，累計學習人次 14.19 萬，助力前沿技術面向一線快速普及。

戰訓結合培養產品人才

- ◆ **“賦能產品”系列培訓項目：**“全員數智化產品知識賦能行動區”學習人次達 47 萬，學習參與率 99%；開展兩期“產品營銷精英戰訓示範班”，培養產品營銷戰訓師 133 名，實戰銷售 4,100 筆。
- ◆ **“賦能網絡”系列培訓項目：**截至 2023 年底，舉辦兩期“優秀網絡長能力提升示範班”以及網絡經理政企能力提升示範培訓，幫助一線人員提升中小企業拓展能力；深化實施網絡長任職資格考試認證項目，2.73 萬人獲得認證；開展農商、教育、交通、融合創新方向的四期高級集客經理精英特訓營，為各行業集客經理打造共創交流平臺。



中國移動“2023 年優秀網絡長能力提升示範班”



多元勞動技能競賽激發人才發展潛力

2023 年，公司深入打造“賦能建功”競賽品牌，舉辦網絡維護技能競賽，選拔無線網絡高水平維護優化技能人才、實戰型核心網網絡技術專家和智慧家庭優秀裝維人才。開展第九屆網絡安全技能競賽系列活動，全面檢驗自有安全專家攻防實戰能力，錘煉網絡安全專家隊伍。表彰“中國移動技術能手”和“中國移動業務能手”，激勵員工在技術及業務領域不斷提升。全年開展“賦能建功”技能競賽 11 項，勞動競賽 2 項。



中國移動“賦能建功”2023 年網絡維護技能競賽



搭建優質平台 促進人才培養數智化轉

2023 年，中國移動網上人才發展中心上線 55 項學習功能，深耕智能字幕、智能筆記等十大智慧學習應用，打造專家工作室、短視頻、直播、虛擬空間等核心學習能力，保障線上學習培訓有效實施。全年新建課程 1,992 門，短視頻 197 個，知識文檔 1,348 篇，試題 2.65 餘萬道，建設學習專題 92 個，開展直播活動 75 場，總學習時長達 3,889.85 萬小時。

※ 新員工培育

公司開展 2023 年新員工入職引導“啟航計劃”在綫培訓項目，在課堂講授基礎上創新開設基礎通信設施虛擬現實（VR）展覽課程，提供沉浸式、體驗式學習。2023 年，在綫學習參與率 100%，考試獲證率 99.71%。

營造和諧職場環境

中國移動高度注重員工溝通和員工參與，尊重員工合法權益，提供人性化的員工關懷，關注並保障員工身心健康，持續增強員工的獲得感、幸福感、安全感。

※ 關愛員工生活

公司堅持“以人為本”的理念，努力創造平衡、幸福的工作環境，通過提供人性化的關懷服務，組織各類文體活動，豐富員工業餘生活，提高員工幸福感。

員工慰問幫扶

“五小”暖心工程：連續第八年推進建設小食堂、小浴室、小休息室、小活動室、小書屋“五小”暖心工程，為基層一線網格人員配備“暖心攻堅包”等生活必需、應急必備的各類設施和物資，全年投入**4.28 億元**，其中一線網格建設投入佔比超過**70%**。

特殊群體員工幫扶：加大對退休幹部、身患重大疾病員工、受災員工及其他特殊群體員工的幫扶力度。2023 年，為西部 12 省（自治區、直轄市）40 個“老少邊難”縣公司撥付**200 萬元**慰問款，進一步改善當地員工生產生活條件。

女性員工關懷

各級工會通過媽咪小屋、瑜伽室、健身閱讀等軟硬件設施建設和多樣化的女性員工主題活動幫助女員工疏解壓力。

文體活動

連續八年舉辦“幸福 1+1”咪咕趣系列活動，開展豐富多彩的線上線下員工體育文化活動。2023 年，“健康行”活動參與人數**27.95 萬**，“閱讀行”活動參與人數**25.57 萬**，“音樂行”活動參與人數**34.45 萬**。

建設“工會戶外勞動者服務站點”

公司大力支持全國總工會雙 15 工程¹，依托自有營業廳建設工會戶外勞動者服務站點，在站點配備桌椅、應急醫藥箱、飲水機、免費無線網、微波爐等設備，幫助解決環衛工人、外賣配送員、交通警察等戶外勞動者“吃飯難、喝水難、休息難、如廁難”等現實問題。截至 2023 年底，1.36 萬家自有營業廳提供戶外工作者公益服務，39 個營業廳站點榮獲“最美工會戶外勞動者服務站點”稱號。

1：指全國總工會推動實現 2023 年底全國服務站點達 15 萬個、全國主要城市和城市重點區域基本實現 15 分鐘服務圈交叉覆蓋的工作目標。



中國移動“工會戶外勞動者服務站點”愛心驛站

※ 暢通員工溝通與參與渠道

公司定期召開職工代表大會，提升民主管理水平，暢通員工溝通渠道，尊重並保障員工的知情權、參與權、表達權和監督權。

規範制度

制定《中國移動關於進一步加強職工代表大會制度建設的指導意見》，進一步提高職工代表大會的規範性，為保障員工權益提供制度保障。

完善機制

建立 CEO 信箱和工會主席信箱受理員工問題反饋。2023 年，工會主席信箱情況問卷調研共收回有效意見或建議 1,440 條，為進一步保障員工權益、助力公司改革平穩發展提供重要參考。

加強職工代表大會提案閉環管理，跟蹤員工反饋問題的後續處理情況，監督提案落實。2023 年，監督檢查公司 50 餘家單位近兩年職工代表大會的提案及涉及員工訴求的提案落實情況，激勵員工為公司高質量發展獻計獻策。

加強培訓

舉辦民主管理工作培訓班，邀請專家學者講解民主管理理論知識和實踐應用，同時，開展民主管理工作優秀單位經驗分享工作，提升相關人員履職能力。

※ 守護員工健康

公司關注員工身心健康，為員工提供豐富多樣的健康管理選擇。

身體健康

定期進行員工體檢，根據不同年齡段的員工健康訴求，提供差異化體檢項目。

改造總部“幸福移家”健康驛站，從環境設施、醫師資源、服務項目等方面全面升級總部員工健康服務體系，逐步實現總部員工健康“平時有預防、小病早治療、大病有保障”。

心理健康

圍繞員工常見心理困擾和需求，全年開展心理諮詢、心理訪談、專題培訓等專項活動 **2,000 餘次**，培訓受益員工超過 **45 萬名**，解決員工心理困擾超過 **900 例**。

引入第三方專業機構，全年為上萬名員工開展心理測評，以保證心理健康測評與調查工作的專業性和隱私性。

※ 加強安全生產管理

公司遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規要求，制定《中國移動全員安全生產責任制》《中國移動消防控制室管理規定》《中國移動營業場所安全管理規定》《中國移動總部安全管理規定》《安全生產監督檢查標準（場景化）》等系列制度，形成安全生產委員會統一領導和協調、安全管理職能部門及相關部門職責明確、安全管理人員合理合法配備的安全生產管理架構。2023 年，公司推進安全生產監督檢查機制，加強安全生產宣傳教育，全年未發生重大安全生產事故，完成既定目標。

監督檢查

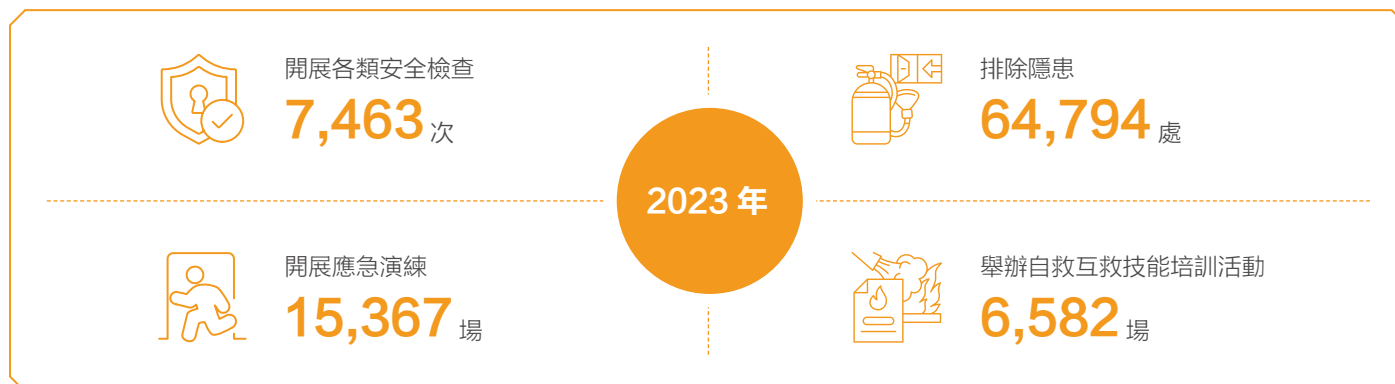
強化安全隱患排查整治，開展重大事故隱患專項排查整治 2023 行動、安全管理強化年行動等，為員工配備、發放勞動防護用品並將相關情況納入安全生產檢查範圍。

印發《關於加強生產安全事故信息報告工作的緊急通知》，加強生產安全事故信息報送管理。

宣傳教育

通過線上線下渠道紮實開展安全宣傳教育活動，舉辦安全管理能力提升培訓班，開展“2023 年安全生產月”“2023 年消防宣傳月”等活動。

圍繞生產安全、消防安全、應急疏散等場景開展應急演練 15,367 場，舉辦自救互救技能培訓活動 6,582 場，強化突發事件應對能力。



綠色發展

中國移動以全面推進美麗中國建設為指導思想，深入實施“C²三能——中國移動碳達峰碳中和行動計劃”，探索出了發揮新一代信息技術優勢，實現企業與社會共同節能降碳的綠色發展模式，從努力實現自身綠色低碳發展、提升生態環境治理效能、支撐生態環境高水平保護等多個層面為我國生態文明建設貢獻積極力量。



踐行綠色低碳運營



支持社會節能環保



7 經濟適用的
清潔能源



11 可持續
城市和社區



13 氣候行動



15 陸地生物



專題

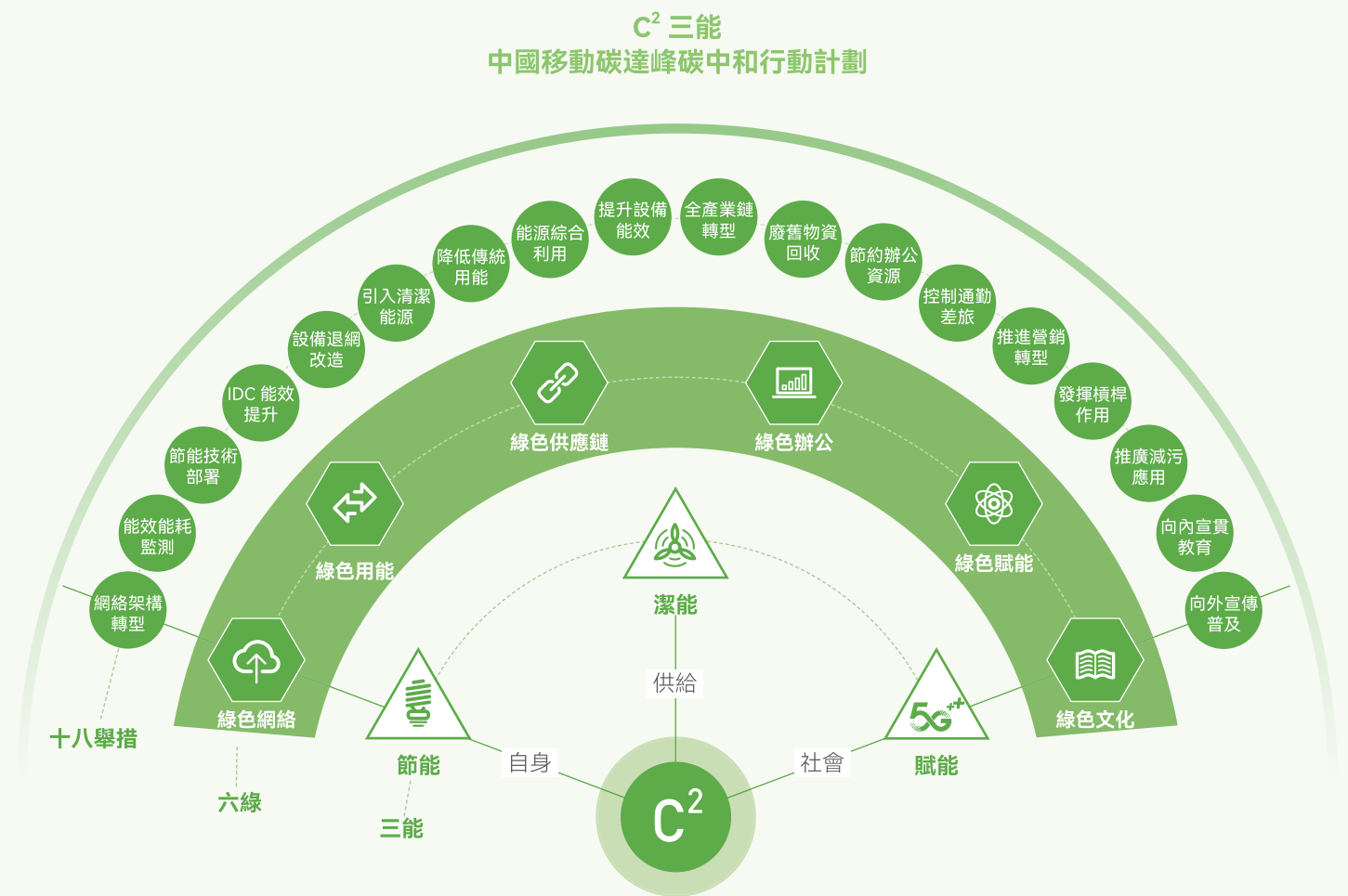
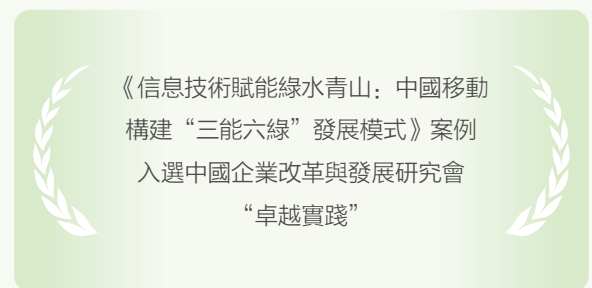
積極應對氣候挑戰

中國移動以明確的戰略規劃體系、健全的治理架構、完善的管理流程和清晰的目標設定，支持碳達峰碳中和（簡稱“雙碳”）目標，積極應對氣候挑戰。

穩妥推進 C² 三能計劃

2023 年，中國移動深入推進“C² 三能——中國移動碳達峰碳中和行動計劃”（簡稱“C² 三能計劃”），通過“節能”“潔能”“賦能”三條主線，圍繞“綠色網絡”“綠色用能”“綠色供應鏈”“綠色辦公”“綠色賦能”“綠色文化”六條路徑穩步推動綠色低碳可持續發展。

為紮實推進“C² 三能計劃”，公司制定《中國移動能源節約管理辦法》與《中國移動生態環境污染風險防控管理辦法》，設定包括氣候變化議題在內的環境相關議題的組織架構、職責分配，並對節能規劃、能耗監測和評估等多項工作提出具體要求。

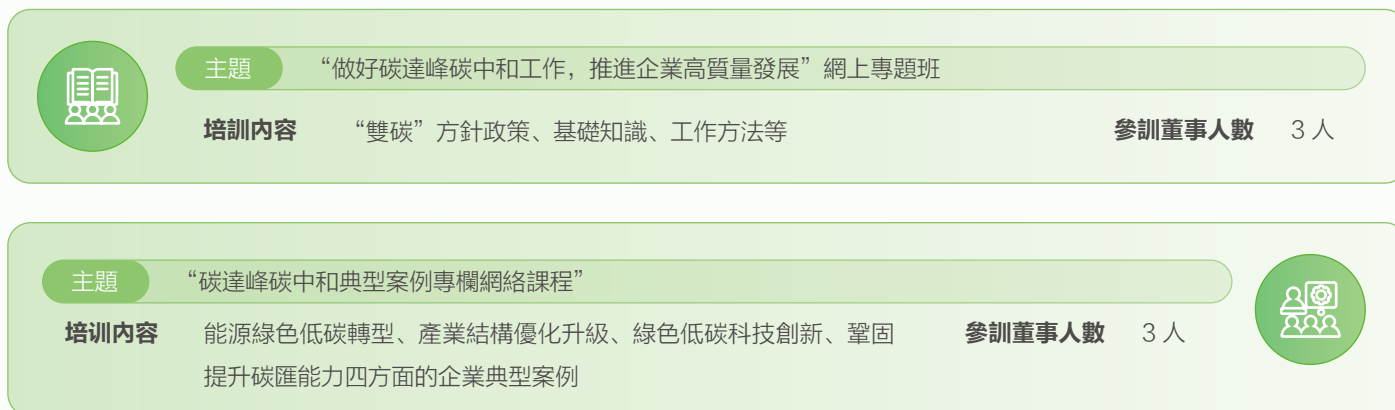


健全氣候管治架構

中國移動針對氣候變化議題設置了“決策層 – 管理層 – 執行層”的三層治理架構。



公司董事會成員高度關注氣候變化議題。近年來，公司持續加強董事會層面在應對氣候變化方面的能力建設。



完善氣候相關激勵機制

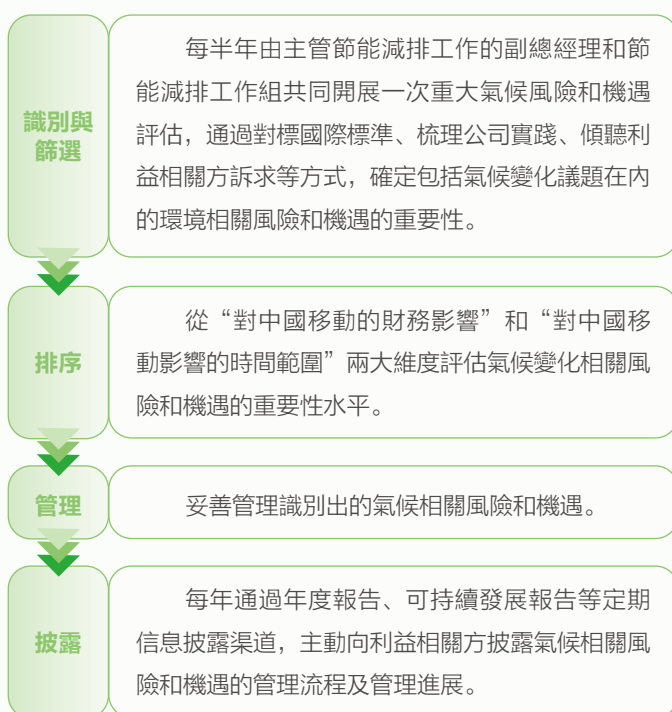
中國移動設置財務和非財務相結合的激勵機制，將應對氣候變化相關的考核指標納入高級管理人員及不同層級員工的績效考核體系中，推動形成全員積極參與節能減排的企業文化氛圍。

激勵主體	激勵類型	考核指標	激勵計劃說明
1 董事長	財務激勵	降低排放強度	公司董事長的績效考核體系中納入污染防治及能源節約工作情況，與董事長工資直接掛鉤。
2 能源經理	財務激勵	降低排放強度	將碳排放總量和碳排放強度等與氣候變化議題相關的指標納入省公司關鍵績效指標（KPI）評估體系，並制定具體評估文件。省公司總經理和能源經理的薪酬與年度 KPI 評估結果直接掛鉤。10 家專業公司、直屬單位被納入評估體系，評估其減碳工作開展情況。
3 全體員工	非財務激勵	降低排放強度	2022 年，江蘇、安徽、山東、福建、浙江、甘肅、河南、四川、遼寧和湖南等省公司考核成績排名前十，2023 年第一季度，總部授予上述單位“中國移動 2022 年碳達峰碳中和行動計劃先進集體”稱號，同時授予十名員工“中國移動 2022 年碳達峰碳中和行動計劃優秀個人”稱號。

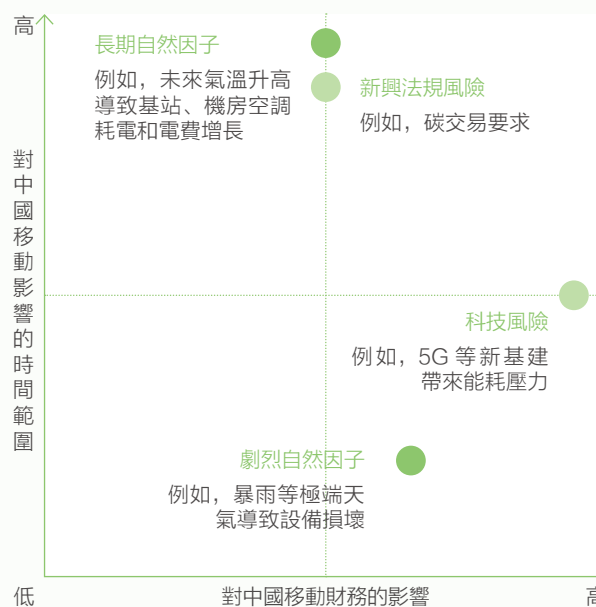
全面管理氣候風險

中國移動建立有效、全面的氣候風險管理體系，將氣候變化議題納入風險管理的各個階段。

中國移動氣候相關風險和機遇管理流程



中國移動氣候風險重要性排序矩陣示意圖



※ 氣候相關風險與機遇

時間範圍與定義

短期（0-1 年）	每年或每半年定期制定與應對氣候變化有關的工作計劃並審查進展情況。
中期（1-3 年）	每三年制定與應對氣候變化有關的三年工作計劃，作為中期規劃。
長期（3-5 年）	每五年制定與應對氣候變化有關的五年戰略和工作計劃，與國家“五年規劃”一致。

📌 風險類別	📄 風險描述	🛡️ 風險應對措施
當前與新興法規風險	* 公司總部及北京移動、中移鐵通總部及北京鐵通已被納入北京碳排放權交易體系（ETS）試點。根據 ETS 的強制驗證規定，如果驗證排放量超過配額，公司必須承擔相應成本。	<ul style="list-style-type: none"> * 每季度評估碳排放量相應的風險成本，並將相關結果通知分支機構和子公司。 * 每年評估碳交易內部管理規則與監管機構碳排放權交易試點法規的一致性，確保公司規定符合監管要求。 * 2023 年，公司總部及北京移動、中移鐵通總部及北京鐵通減少在北京 ETS 市場的配額購入，滿足相應要求。
科技風險	* 公司已建成技術領先、規模最大的 5G SA 商業網絡，而 5G 基站的耗電量相較 4G 更多。如果不開發和使用更節能、更低能耗的技術，將導致能源消耗的快速增長和能源成本的快速增加。	* 由總部計劃建設部全面負責應對氣候變化的規劃和實施，該部門每年與子公司合作執行節能和緩解氣候變化工作。
劇烈自然因子	* 公司積極發展 5G 業務，基站、機房、光纜等的穩定運作對公司向客戶提供可靠的 5G 服務而言非常重要。極端天氣會對公司的基礎設施和固定資產造成不同程度的損害，並干擾網絡質量。隨著極端天氣事件的嚴重程度和頻率增加，可能導致公司資本支出的增加。	<ul style="list-style-type: none"> * 每年制定災後重建規劃，預測規劃期內用於災後重建的投資額度。 * 每年制定投資計劃時，分配一部分投資預算專門用於重建災後設施。

📁 機遇類別

📄 機遇描述

📌 機遇實現策略

<p>產品和服務</p>	<p>* 信息通信技術解決方案能夠有效整合資源，提升資源和能源的使用效率，被認為是減少各行各業溫室氣體排放的良好途徑。為了響應國家碳達峰碳中和“雙碳”目標，公司的客戶群體在綠色轉型領域有著巨大需求，這為公司帶來了拓展業務的機遇。</p>	<p>* 深入探索減排政策帶來的機遇，充分發揮數智技術降碳杠桿作用，助力千行百業提高能源利用率和生產效率，促進全社會集約資源、提高效率、減少排放，支撐經濟社會綠色轉型目標的實現。</p>
<p>資源效率</p>	<p>* 在碳達峰碳中和“雙碳”目標驅動下，公司可以從提高能源效率中受益。</p>	<p>* 設立節能減排專項資金，每年通過專項資金的使用達到能效提升和排放降低。 * 2023年，公司數據中心和核心機樓 PUE 較 2022 年降低 4.5%，節省電量 6.8 億度，降低成本 4.6 億元。</p>

※ 氣候風險情景分析

為理解不同時間範圍內重大氣候相關風險對公司業務戰略與決策的影響，公司應用工業節能情景與模型進行分析。

🏭 工業節能情景

- ◊ 情景一：到 2025 年，單位電信業務總量綜合能耗相比 2020 年下降幅度為 15%（工業和信息化部要求）。
- ◊ 情景二：到 2025 年，單位電信業務總量綜合能耗相比 2020 年下降幅度為 20%（中國移動自主目標）。

📊 模型描述

根據對網絡規模的預測以及兩種假定情景的節能需求，可以計算出在節能需求下每年的最大用電量（每年的預計用電量減去最大用電量即公司每年需要節省的電量）。

📋 業務戰略與決策的應用

- 基於不同場景潛在影響的細分，公司確定了不同級別的節能任務。
- 相較 2020 年，中國移動 2025 年單位電信業務總量綜合能耗降低 20%，在年度細分目標的基礎上，公司規劃了對應的策略舉措。具體包含：
- ◊ 通信網絡：推進集中化無線接入網（C-RAN）和網絡雲化演進等網絡架構轉型，穩步推進全光底座建設，深化無線網絡節能技術部署，持續提升數據中心及通信機房能效水平，推進 2G、4G 老舊設備的退網。
 - ◊ 能源使用：積極引入清潔能源，穩步降低傳統用能。
 - ◊ 供應鏈管理：將綠色低碳技術評測結果納入採購評分體系，在採購中加大對 5G 等網絡設備、電源設備及空調等配套設施在用能效率、節能功能及綠色製造工藝等方面的要求，引導設備供應企業擴大綠色技術和產品的研發與供給，完善廢舊物資回收利用。
 - ◊ 辦公：節約辦公生活資源，降低通勤差旅排放，推進營銷綠色轉型。

定期監測環境績效

中國移動為能源使用和溫室氣體排放設定了清晰可衡量的定量目標以及與目標對應的關鍵績效指標，定期收集、分析省公司及專業公司的各項能源消耗量、溫室氣體排放量和強度指標，當相關單位指標變動異常，存在超預期目標的風險時，總部將督促其採取更多行動提高能源使用效率並減少排放。

公司開展節能降碳專項檢查，設計基站節能功能應用落實情況，數據中心能源資源利用、能耗能效管控、綠色低碳運行情況，綠色能源建設情況，能源綜合利用示範點部署情況等，全面整改發現的問題。同時，公司實施“內部碳核查”專項行動，委托第三方核查機構核查所屬單位的能源計量、統計與檢測、二氧化碳排放數據的規範性、真實性、準確性等。

 目標	 關鍵績效指標	 2023 年進展
<ul style="list-style-type: none"> · 到 2025 年，節電量超過 400 億度。 · 到 2025 年，單位電信業務總量綜合能耗下降率較 2020 年不低於 20%。 	<ul style="list-style-type: none"> · 年總計節電量 · 綜合能耗 · 單位電信業務總量綜合能耗 · 單位電信業務總量綜合能耗同比下降率 	<ul style="list-style-type: none"> · 年總計節電量 89.9 億度，2021–2023 年逐年增加，已累計節電量 197.7 億度 · 綜合能耗 774.8 萬噸標準煤 · 單位電信業務總量綜合能耗 64.5 千克標準煤 / 萬元 · 單位電信業務總量綜合能耗同比下降率 13.0%
		
<p>能源使用</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2025 年，範疇一和範疇二溫室氣體排放量控制在 5,600 萬噸以內。 · 到 2025 年，單位電信業務總量溫室氣體排放下降率較 2020 年不低於 20%。 	<ul style="list-style-type: none"> · 直接溫室氣體排放總量(範疇一) · 間接溫室氣體排放總量(範疇二) · 單位電信業務總量溫室氣體排放下降率 	<ul style="list-style-type: none"> · 直接溫室氣體排放總量(範疇一) 0.22 百萬噸二氧化碳 · 間接溫室氣體排放總量(範疇二) 35.18 百萬噸二氧化碳 · 單位電信業務總量溫室氣體排放下降率 13.3%
 目標	 關鍵績效指標	 2023 年進展

踐行綠色低碳運營

中國移動嚴控自身能源消耗和溫室氣體排放增幅，全領域、全流程、全員挖掘減少能源消耗和溫室氣體排放的潛力，同時，提高清潔能源供給比例，穩步降低傳統用能，實現自身生產運營的“節能”和能源消費的“潔能”。

構建綠色網絡

中國移動努力在滿足不斷增長的業務需求前提下，用更少的能量傳遞更多的信息。2023年，公司基站用電量約佔總用電量的58%，數據中心用電量約佔總用電量的24%。針對基站和數據中心兩類重點能源消耗場景，公司通過能耗能效監測數字化管理手段，跟蹤分析能耗變化趨勢、對比分析能效分佈，多措並舉採取節能措施。



綠色基站

網絡架構綠色轉型

- ◆ 採用集中化無綫接入網（C-RAN）架構建設無綫網絡，進一步簡化電源、空調配置，降低配套設施耗電。截至2023年底，5G主設備單站能耗同比下降**17.4%**，建成極簡基站**8.6萬個**。
- ◆ 精簡網絡層級和網絡設備數量，形成以數據中心為核心的扁平化、雲網融合、雲邊端協同的網絡架構和算力設施體系。
- ◆ 進一步構建佈局完善、規模集約、架構先進、技術完備的雲基礎設施，持續提升資源使用效率。
- ◆ 穩步推進全光底座建設，採用新型超低損耗光纖，減少光電轉換能耗。

無綫網絡節能技術部署

- ◆ 印發《中國移動無綫網絡節能技術應用指導意見（2023年版）》，全面推廣4G和5G基站的站點級和網絡級節能技術。
- ◆ 應用亞幀靜默、通道靜默、淺層休眠、深度休眠、多層網絡協同節能等無綫網絡節能技術，在時域、頻域、空域關閉不必要硬件，在不明顯影響用戶體驗的前提下，實現無綫多層網絡協同節能。
- ◆ 2023年，5G新增單站能效較上年提升**9%**，適用場景下相應節能技術部署比例達**99%**，**99%**以上的4G/5G基站納入智能化無綫多層網絡協同節能管理。



綠色數據中心

新建數據中心

- ◆ 採用新型空調末端、高溫冷凍水、自然冷源、市電直供與高壓直流、液冷、微模塊、餘熱綜合利用等先進節能技術和措施建設數據中心。2023年，大型、超大型數據中心平均電能利用效率（PUE）下降至**1.32以下**。

既有數據中心、核心機房、接入機房和匯聚機房

- ◆ 開展“機房煥新”工程，截至2023年底，投資16.3億元，改造機房546個，機房運行整體PUE下降**4.5%**。

公司落實工業和信息化部《高耗能老舊通信設備淘汰指導目錄》《高耗能落後機電設備（產品）淘汰目錄》以及國家發展和改革委員會《產業結構調整指導目錄》等政策要求，定期排查並淘汰高能耗老舊設備。同時，公司逐年更新《中國移動低效無效資產判定標準指南》，並依據指南要求及時開展現網高能耗、低能效網絡設備的優化、改造或退網工作。截至2023年底，累計下電無效設備15.7萬套（台），合並整合低效設備11.1萬套（台）。



在浙江，開展通信站點源網荷儲一體化研究與應用

公司針對通信站點能耗特性，研發源荷儲統籌聯動技術、分佈式虛擬電廠技術、虛擬電表電量稽核模型、直流光伏技術、鉛碳儲能技術、儲備一體技術和能源運營平台，首創通信站點源網荷儲一體化能源運營體系，實現了通信站點與電網的柔性互動，填補了通信站點全方位、全流程數智化節能運營的空白。截至 2023 年底，浙江移動源網荷儲一體化項目已為通信站點節能超過 5.7 億度，減少二氧化碳排放 32.5 萬噸，節省電費超過 3.5 億元。該項目已推廣至浙江鐵塔，在確保安全運行前提下，最大化實現通信站點的節能減碳、降本增效。



源網荷儲一體化能源運營平台



在山東，運用人工智能創新基站綜合能耗節能技術

公司打造一個管理平台、兩類硬件改造、三大智能升級的“一體兩翼三升級”立體節能新模式，破解無線基站節能和用戶上網感知難平衡、基站碳排放高、機房內部能效難統籌三大痛點，實現能源管理智慧化、能源供應清潔化、能源利用高效化。截至 2023 年底，年節電 2.21 億度，減少二氧化碳排放 12.54 萬噸。



在福建，打造數據中心綠色能效新標桿

中國移動（福建福州）數據中心是位於福建的區域級超大型數據中心，2021 年，該數據中心年均電能利用效率（PUE）為 1.70。為提升能源綜合使用效率，公司成立 PUE 攻堅提升工作組，通過蓄冷罐和主機冷池資源內循環、冷源配套設備參數調優、氣流組織優化等十餘項節能措施，充分挖掘現有設備節能潛能。同時，應用板式換熱器、人工智能、冷機變頻器等節能技術降低 PUE。

經過綜合治理，2023 年中國移動（福建福州）數據中心 PUE 下降至 1.36，成為公司在冬暖夏熱區域年均 PUE 最低的數據中心。該數據中心的節能減排案例入選中國通信企業協會《2022-2023 數據中心高質量節能減排案例集》，相關節能技術已得到推廣應用。



中國移動（福建福州）級超大型數據中心



在河北，加強數據中心能效管控

2023 年，河北移動深挖數據中心高耗能情景，根據業務負荷特點，針對性開展加強能效管控，全年節電 992.4 萬度。

深度匹配梯度負荷

低負荷時採用“冷機+蓄冷罐充冷”節能模式，中低負荷時板換模式下雙套制冷單元低頻運行，中負荷時採用雙制冷支路、制冷系統一對二節能模式。

延長板換工況時長

通過提升冷卻塔性能、深度保養板換等方式，將板換啟用條件濕球溫度由 9 攝氏度提高至約 12.5 攝氏度，有效延長約 21% 的全年自然冷源利用時長。

調優水泵運行邏輯

運用冷卻泵雙台低頻能耗低的特點，提高供回水溫差、減少總體水流量，建立水泵最優節能模型，保障機房冷量供需平衡。

精細末端空調管控

通過安裝盲板、改造格柵、更換通風地板、降低風機轉速、調節水閥開度等措施，精準送風，節約冷量、降低能耗。



在廣西，應用高維散熱系統

公司聯合合作夥伴在廣西推出高維散熱系統，通過室內機和室外機聯合作，實現機房內熱源與機房外自然冷源的高效換熱。同時，系統設置溫度傳感器和遠程通訊模塊，可將溫度信息上傳至監測系統，由監測系統根據室內溫度控制運行狀態。經測試，28 攝氏度聯動場景下空調的平均節能率約為 **30.24%**，35 攝氏度聯動場景下空調的平均節能率約為 **70.13%**。



在湖北，應用數據中心冷源系統自動駕駛模式

公司在湖北推出冷源系統自動駕駛技術，讓制冷設備在不同的室外環境溫度自動調整運行模式，充分利用自然冷源，最大限度降低制冷設備能耗。2023 年，武漢東湖高新數據中心累計節電 **110.46 萬千瓦時**，減少二氧化碳排放 **627.25 噸**。



在山西，研發節能風牆產品

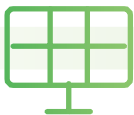
公司創新研發新型空調末端 SmoothWind 產品，通過平行佈置空調與機櫃，增大換熱面積，實現零風阻零損耗，大幅提升機櫃節能水平。2023 年，SmoothWind 產品完成試點驗證，助力山西太原數據中心電能利用效率（PUE）降低至 **1.26**。



山西移動自主研發的新型空調末端 SmoothWind 產品

推進綠色用能

中國移動積極融入國家能源轉型大局，主動提升清潔能源使用率，穩步降低傳統能源使用佔比，切實推進能源綜合利用水平。



積極引入綠色能源

在氣候條件適宜地區自建小型風力、屋頂光伏等可再生能源發電裝置，在數據中心、基站引入清潔能源。結合通信網絡負載特徵及運行保障要求，推進電源系統設計與運維創新，適當挖掘電池設備潛力，協同促進綠色電力消費。

1.64 億度
全年綠色能源發電量

9.4 萬噸
折合減少二氧化碳排放

1.58 億度
主動參與綠電交易，
購買綠電超過

9.0 萬噸
折合減少二氧化碳排放



新疆移動建設太陽能基站



穩步降低傳統用能

- 嚴格控制化石能源消費，積極採用非石化能源。
- 加快淘汰煤炭採暖，2023 年直接碳排放佔比近零的省（自治區、直轄市）公司佔比達 **74%**。
- 改進固定發電機組運維標準，優化移動油機配置與調度，在保障網絡應急發電的前提下有效控制柴油、汽油消耗。



推進能源綜合利用

- 梯級利用能源，建設電、熱、冷、氣等多種能源協同互濟的綜合能源項目，提高能源利用效率。
- 2023 年，**超過 40%** 的地市建立了能源綜合利用示範點，相關示範點在電源、採暖及冷水、空調、照明、水資源利用、能源管控等方面採用了至少兩項綠色節能技術。

推廣綠色辦公

中國移動構建數智化環保辦公體系，強化全員“珍愛地球家園 踐行綠色辦公”的意識，鼓勵員工積極參與日常辦公減碳行動，倡導人人都做節能降碳踐行者。

節約辦公生活資源

通過“5G 隨 e 簽”“你說我記”“AI 掃描王”等無紙化、電子化辦公手段，實現“智慧法務”“智慧報賬”“智慧質檢”隨時隨地線上無紙化操作，全年節約紙張 **1,343 萬張**，減少溫室氣體排放 **26 萬噸**。

有通信工程項目的 48 家省專公司全面啟動全量工程檔案無紙化歸檔能力應用，截至 2023 年底，累計完成 1,676 個項目、近 22 萬份文件的無紙化歸檔。

優化辦公場地用能設施配置及其運行管理，改進供能方案及設施，節約各類能源消耗。

對既有辦公建築進行節能改造，優化制冷與空調設備運行控制，並按照國家推薦標準設置辦公環境新風與溫濕度。

積極發展光伏發電，2023 年，江蘇移動在無錫的六處辦公大樓部署光伏發電裝置，全年發電 57 萬度，減少二氧化碳排放 325 噸；廣西移動在高新區物流倉庫中心建設分佈式光伏電站，全年發電 177 萬千瓦時，減少二氧化碳排放 1,009 噸。

在總部辦公區食堂發放“移碳有我·綠動先行”種子卡和由餐廳收集廚餘垃圾制作的純天然有機堆肥，傳播變廢為寶的綠色理念。



分類垃圾箱



“綠箱子來到你身邊”

降低通勤差旅排放



減少通勤排放

鼓勵員工結合通勤距離，採取步行、共享單車、公共交通、新能源汽車等綠色出行方式。

2023 年，人均通勤溫室氣體排放同比下降 **22%**。



減少差旅排放

大力推行線上會議、線上培訓，減少非必要差旅；根據實際差旅距離，鼓勵優先選擇排放相對較低的高鐵出行，並通過信息化商旅平台統計員工差旅溫室氣體排放。2023 年，公司總部召開跨省視頻電話會議次數 **778 次**。

支持社會節能環保

中國移動積極推動 5G 等新興技術與綠色低碳產業深度融合，發揮供應鏈引領作用、激發信息技術杠桿作用，與上下游各方共建綠色供應鏈，並以綠色發展“引擎”促進各領域的智能化轉型升級，帶動全社會共同實現節能減排。

共建綠色產業鏈

2023 年，中國移動發佈《中國移動綠色供應鏈指導意見》，明確綠色供應鏈發展目標，制定實施方案和具體落實路徑舉措，增強產業鏈供應鏈綠色供給能力。



※ 實施綠色採購

公司以綠色採購理念為引領，持續完善綠色採購標準，深化產業鏈企業協同，加大綠色產品供給。

完善責任採購制度

將綠色節能技術評測結果納入採購評分，覆蓋一級集中採購目錄中的 102 種設備，覆蓋有源通信設備範圍佔比超過 90%。

將包括移動通信網設備等在內的九大品類共 345 個產品編入《中國移動綠色採購產品適用目錄》。

制定《中國移動供應商合作指南》，要求合作供應商應履行納稅義務、積極繳納社會保險，遵守法律法規有關合法用工、勞動保護、職業健康安全、社會責任及環境保護等方面的規定。

要求所有參加採購的供應商在綫簽署廉潔承諾，並將社會道德責任標準（SA8000）、職業健康安全管理体系（OHSAS18001）、環境管理系列標準（ISO14000）認證作為供應商資格審查、動態量化考評及綜合實力考量評價標準。

持續推進綫上採購

依托電子採購與招投標系統，推動招標文件、應標模板標準化、在綫化和自動化，實現從公告、發標、投標、評標到合同簽約全流程的在綫電子化操作。截至 2023 年底，採購無紙化率達 **99.9%**，全年開展無紙化採購項目 **3.5 萬個**，減少紙質文件數量折合 **1.3 億張**，減少二氧化碳排放 **260 噸**。

※ 拓展綠色供應商

公司將綠色理念融入供應商生命周期管理，與產業鏈各方共建綠色生態圈。



培育綠色供應商

綜合評估供應商在環保認證及管理體系建設、綠色管理行動或方案制定、碳排放信息披露等方面的情況。



建立供應商激勵機制

針對在產品技術創新、工藝革新、生產流通等方面節能降碳表現突出的供應商，在採購尋源等環節予以適當激勵。

※ 打造綠色物流體系

公司加強綠色包裝應用，並運用技術手段賦能流通環節，充分降低貨物包裝和物流網絡對環境產生的影響。

應用綠色包裝



聯合供應商設計並採用再生紙材料進行設備包裝，減少膠類等不可降解材料的使用。

自主品牌的路由器產品使用可再生紙張進行包裝，並通過改變天綫折疊方式，縮小包裝體積，將每件產品的包裝紙張使用量節省約 5%-15%。

建立中國移動綠色包裝企業標準，實現綠色包裝比例超過 80%，全年節約林木 27.85 萬立方米。

推廣綠色流通

在行業內首創“一碼到底”實物資產全生命周期可視化管理，推動戰略供應商使用無線射頻識別（RFID）標籤，為 55 類產品打造“數字身份證”，將拆舊資產利用率提升至 80%。

發展綠色倉儲

建立綠色倉庫評價指標體系，積極發展智慧倉儲，通過最佳物流配送方式和路徑減少運輸過程的溫室氣體排放。

※ 開展綠色回收

公司構建物資循環利用體系，強化閑置和廢舊物資管理，推動跨地區、跨項目資產盤活；制定物資回收標準，建立可再生資源逆向物流服務體系，探索生產商回收、第三方企業回收、行業聯盟回收等多種回收模式。2023 年，清理處置呆滯物資 14.28 億元，呆滯庫存佔比下降至 1.47%。

《企業單位“物資超市”盤活解決方案》項目榮獲“信息社會世界峰會（World Summit on the Information Society, WSIS）2023”最高項目獎，是國內企業在本次峰會獲得的**唯一**大獎



在山東，探索綠色協同供應鏈的報廢物資處置

公司在山東針對不同類別的報廢物資，分類打造綠色高效循環體系，採取價格聯動、平台拍賣、拆收一體化等不同舉措，取得了良好的社會經濟效益。

蓄電池類物資：採用價格聯動機制，以公開交易方式，充分引入競爭，開展蓄電池類物資處置交易，有效提升處置收益。

便於拆除的非蓄電池類物資：通過公開拍賣平台進行處置，規範拍賣交易過程。

不便於拆除的非蓄電池類物資：將原有的拆除、處置兩大環節優化為“拆收一體化”一個環節，由同一家回收商負責拆除和處置，簡化業務流程，解決拆除、中轉、運輸、存放等費用問題。

※ 鼓勵綠色創新

公司強化綠色技術創新，打造基於區塊鏈的溫室氣體排放管理平台，鼓勵上下遊企業穩步公開環境和溫室氣體排放信息。

在江蘇打造基於區塊鏈的供應鏈溫室氣體排放管理平台

針對企業供應鏈環節缺少量化溫室氣體排放標準的難題，公司引入產品碳足跡核算標準，基於“一碼到底”和自主研發的區塊鏈服務平台中移鏈（SMBaaS），打造供應鏈環節溫室氣體排放量化輸出能力，實現供應鏈環節溫室氣體排放數據的可信、量化輸出。

截至 2023 年底，已在中國移動江蘇溧水大區庫累計採集關鍵溫室氣體排放活動數據 **63.12 萬條**，基於溫室氣體排放輸出模型，優化運輸綫路、配載方式和集中採購產品包裝尺寸，直接減少運輸量 **1.65 萬噸公里**、光纜產品平均體積下降 **4.89%**，合計減少溫室氣體排放 **1,331.86 噸**。



※ 深化綠色交流

2023 年，公司聯合作夥伴發佈《中國移動綠色供應鏈行動倡議書》，通過六項倡議內容，號召全體供應商在生產經營各環節踐行綠色、低碳、環保理念。

“節能降碳，你我同行”——中國移動綠色供應鏈行動倡議



賦能社會減排降碳

中國移動充分發揮新一代信息技術對綠色發展的賦能作用，積極支持全社會的減污降碳、生物多樣性保護，倡導綠色生活方式，釋放低碳發展潛能、培育綠色發展動能。2023年，公司利用信息技術助力社會減排溫室氣體 **3.1 億噸**，每 TB 信息流量助力社會減少溫室氣體排放 **115 千克**。

※ 支持經濟社會綠色轉型

公司以各行業的數字化、智能化、綠色化轉型需求為導向，加快提升數字技術與垂直行業應用深度融合的服務供給能力，助力經濟社會數字化綠色化轉型。

扇動 5G “翅膀” 迎來電力 “蝶變”

中國移動物聯網公司依托 5G 優勢及核心產品能力，圍繞“源、網、荷、儲、碳”五個環節構建“雙碳能耗”產品體系，支撐能源行業在生產、運輸、消耗和儲存等環節進行數字化管理和優化，助力構建新型電力系統。

漁光互補、屋頂等分佈式光伏場景中，運行過程存在網絡資源覆蓋难度大、成本高、無法實現無人/少人值守等難題。在廣東，中國移動物聯網公司將 5G RedCap 技術首次應用到分佈式光伏場景，在華電廣東集控中心部署新能源監管平台，通過光伏數採、無人機巡檢等智能化應用，實現電量損失的量化分析和及時的缺陷消除整改，有效提升清潔能源發電量。

海洋 5G 打造 “藍色糧倉” 探索 “綠色寶藏”

2023年，公司在江蘇通州灣試點建設“海上風電+海洋牧場”5G海上能源綜合體，依托海上風電，為海洋牧場、海上漁民服務、海洋環境檢測和海洋監管及應急救援等提供基礎網絡和算力支持。該項目在水下佈置多種觀測儀器，實現了對海流、潮位、溫度、鹽度等各種海洋環境要素的實時監測，並通過廣域覆蓋的海上 5G 網絡實時回傳，幫助養殖企業實時掌握海洋牧場生態環境和海產品生長狀況。“海上風電+海洋牧場”5G海上能源綜合體的建設深度融合海上資源，有效保護近海養殖環境，勾勒出海洋生態環境治理新路徑。

5G 賦能有色金屬綠色製造

公司聯手合作夥伴，在雲南紅河州建設集 5G 和雲技術於一體的數字化綠色冶煉工廠。該冶煉工廠採用中國移動 5G 和物聯網技術採集監測數據，精確控制生產過程，顯著提升能源利用效率，實現能源消耗的降低以及廢料和有害物質排放的減少，將能源消耗從 1,652 千克標煤/噸下降至 1,247 千克標煤/噸。此外，雲南移動還利用 5G+ 自動導引車 (AGV)、5G+ 有軌制導車 (RGV) 和 5G+ 調運橋架等技術，實現倉儲的遠程無人控制和高度自動化，將倉儲管理效率提高 80% 以上。



雲南綠色冶煉工廠自動化運送錫錠

※ 科技力量守護自然之美

公司堅持生態優先的發展思路，推廣集“監、管、防”於一體的“智慧環保”整體解決方案和產品服務，建設青海三江源、黃河三角洲、長江流域、環鄱陽湖水域等多個自然保護區生態監測系統，同時，充分發揮 5G、衛星遙感、無人機、視頻監測、物聯網等技術優勢，監測野生動植物種群，為生態治理、生物多樣性保護貢獻力量。

在三江之源，見多樣之美

青海是三江源頭、“中華水塔”。2023 年，在中國移動的支持下，三江源腹地這片高寒缺氧、人跡罕至的“處女地”有了 5G 網絡覆蓋，生態保護的青海聲音正乘著千兆寬帶，傳遍世界。

告別“通信盲區”，看見可可西里

2023 年 5 月，首次在高海拔無人區應用大帶寬、長距離微波傳輸，為可可西里腹地的卓乃湖保護站及其周邊七公里地域接入 5G 網絡。通過中國移動 5G 專網，卓乃湖保護站首次實現 5G 遠程實時監控，直播卓乃湖藏羚羊產仔盛況。



中國移動黃河源頭基站

“江源之窗”，雲端守望“中華水塔”

建立玉樹“江源之窗”遠程視頻網絡觀測系統，採用短中長光程、高清視頻、音頻連線、數字化網絡實時傳輸等方式，有效彌補人力巡護實地調查反應慢、成本高、覆蓋面窄的短板，進一步豐富完善天地一體化生態監測預警體系，有效支撐三江源自然保護區監管和物種多樣性監測。



中國移動遠程視頻網絡觀測系統拍攝到的卓乃湖野生藏羚羊

在陝西為朱鷄保護提供智慧解決方案

朱鷄是秦嶺生物多樣性保護的重要物種和秦嶺生態文化的重要標識。公司與陝西漢中朱鷄國家級自然保護區管理局合作建設“5G+ 野生朱鷄監測分析”平台，通過深度融合 5G 和人工智能技術，在大型朱鷄夜宿地佈置野保相機、高清雲台等前端設備，並在後端配置鳥類識別算法與人工智能超腦，實現對棲居地朱鷄數量、種群分佈等關鍵信息的監測統計，大幅降低人工巡查頻率，為工作人員研判朱鷄保護策略提供精準依據，開創了信息化輔助野生朱鷄保護的先河。



借助“5G+ 野生朱鷄監測分析”平台捕捉到的朱鷄畫面



“5G+ 野生朱鷄監測分析”平台實現對棲居地朱鷄數量、種群分佈信息的監測統計



“雲端”巡山，智護綠水青山

安徽清涼峰國家級自然保護區被譽為華東地區的“天然動植物園”和“物種基因庫”。為了更好守護這片珍貴土地，公司在安徽歙縣打造智慧林長信息化平台，通過建設林業有害生物防治、林長制信息展示、森林資源管理、災害應急處置、指揮中心大屏、後台配置管理、移動巡護 App 等功能模塊，讓林業巡護由“用腳丈量”走向“雲端管理”。截至 2023 年底，歙縣智慧林長信息化平台已監測到 50 餘起林邊燃燒雜草的火災隱患，林業執法人員通過信息化平台預警推送的信息，第一時間趕赴現場處置，避免了森林火災的發生。

“這裏已經 39 年沒有發生火災了，這都是我們一代代林業人日常守護的結果，有了先進的數字化技術，相信歙縣的森林管理會越來越好。”

”

——安徽清涼峰國家級自然保護區歙縣站站長 王山青

倡導綠色生活方式

中國移動注重在綠色生活中融合數字智能新要素，推動數字生活與綠色生活的融合共生。公司連續第 15 年開展“節能宣傳周”活動和系列綠色環保主題公益活動，向全社會普及節能低碳知識，推動公眾生活方式綠色化理念深入人心，讓踐行綠色低碳生活方式成為行動自覺。



江西移動試點開展政企協同的碳普惠新模式

碳普惠制是為市民和小微企業的節能減碳行為賦予價值而建立的激勵機制。公司在江西以數智化方式賦能低碳生活新方式，攜手江西省機關事務局，共同打造“綠寶碳匯平台（全省公共機構低碳積分制平台）+ 中國移動（江西）App+ 全民綠色權益 + 生態夥伴”新模式，在綠寶碳匯平台上綫移動專區，為該平台用戶提供多元的綠幣積分方式以及話費、流量等綠幣兌換權益，加速推動綠寶碳匯平台低碳積分模式應用普及。截至 2023 年底，綠寶碳匯平台註冊人數 **173.12 萬人**，日活用戶數 **24.38 萬人**，累計碳積分 **8.04 億個**，實現減少溫室氣體排放 **8,132.11 噸**。



中國移動連續八年支持中國綠化基金會“綠色上海”專項基金主辦的“綠色上海，和你一起”公益活動

卓越治理

中國移動不斷完善現代企業制度，持續優化權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，規範開展公司治理，主動將可持續發展理念融入公司治理過程，持續深化改革，不斷健全風險管控與合規管理體系，以卓越治理保障公司的可持續發展。



優化公司治理體系



防範化解各類風險

中国移动通信集团有限公司
China Mobile Communication Group

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



優化公司治理體系

規範公司治理

※ 保障股東權益

公司制定股東溝通政策，並定期檢視以確保其成效，確保與股東之間保持有效溝通。設立證券事務部，發揮“溝通橋梁、展示窗口、信息中心”作用，專門負責向股東及投資者提供所需材料和服務，與股東、投資者和其他資本市場參與人員保持積極溝通，讓股東及投資者充分了解公司運營和發展情況；堅持平等對待股東和投資者，認真組織召開股東特別大會和股東周年大會，切實保障全體股東參與股東大會的權利。



公司高級管理層高度重視與股東、投資者和其他資本市場參與人員的交流與互動，實地出席 2023 年 3 月 23 日舉行的 2022 年度業績發佈會和 2023 年 8 月 10 日舉行的 2023 年度中期業績發佈會，並由董事長、總經理、財務總監對公司的總體業績、運營表現和財務表現等作出說明，進一步促進公司與利益相關方的互信理解，助力公司價值提升。

2023 年，公司修訂《中國移動信息披露內部控制制度》《中國移動信息披露委員會章程》等文件，更新包括業績材料披露流程、公告披露流程、上市公司委任董事流程等信息在內的關鍵業務流程手冊，確保公司信息披露合法、真實、準確、完整、及時、公允；持續完善、豐富投資者溝通渠道，在年報、中報、季度業績公告和其他公告等正式渠道向外披露公司表現和業務情況的基礎上，通過業績發佈會、路演及反向路演、大型投行會議、投資者會議等與資本市場保持良好互動，幫助投資者更好地了解公司發展戰略、現狀與前景。

此外，公司創新投資者交流形式，與同行業公司聯合舉辦投資者交流活動，通過擴展現實（XR）、虛擬數智人等數字化方式創新投資者活動溝通形式，直觀體現公司發展成果和優勢。



全年刊發公告、通函
等超過 **200** 份

兌現分紅承諾 持續為股東創造更大價值

為更好地回饋股東、共享發展成果，公司充分考慮盈利能力、現金流狀況及未來發展需要，於 2021 年承諾三年內以現金方式分配的利潤逐步提升至當年公司股東應佔利潤的 70% 以上。2023 年，公司成功兌現承諾，為股東創造更大價值。

舉辦“走進上市公司”活動

在加強公司與投資者的溝通交流，增進投資者及資本市場對公司與行業的了解，促進公司市場認同和價值實現，公司於 2023 年 10 月舉辦“走進上市公司”主題投資者交流活動，與 20 家機構投資者就公司各個市場發展最新情況、人工智能發展戰略、衛星通信領域的相關計劃和發展等問題進行了深入交流。

※ 加強董事會建設

公司董事會負責制定整體戰略方針和目標、設定管理目標、監督公司的內部控制和財務管理、監管管理層的表現，並授權管理層管理公司業務的日常運作。



2023 年

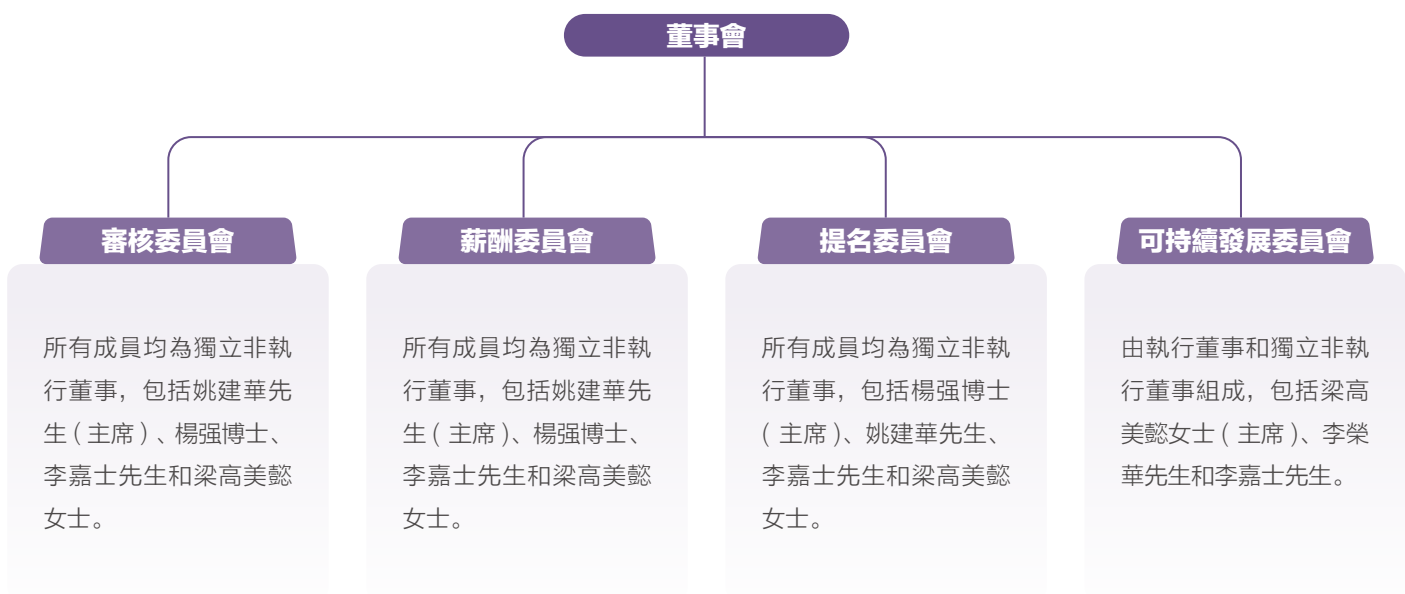
召開董事會會議
7 次

審議議案
51 項

召開專門委員會會議
9 次

審議議案
49 項

全體董事積極履行勤勉盡責義務，董事會會議
平均出席率 **96.5%**



董事會獨立性

- ◊ 嚴格遵照《香港上市規則》規定的委任獨立董事的要求及根據《香港上市規則》列明的有關獨立性的指引確保董事會獨立性。截至 2023 年底，董事會中有四位獨立非執行董事，人數佔比超過三分之一。

董事會專業性

- ◊ 董事成員具備會計、財務與風險管理、人工智能與科研、法律與監管、金融與財經等專業資格和 / 或專長。

董事會多元化

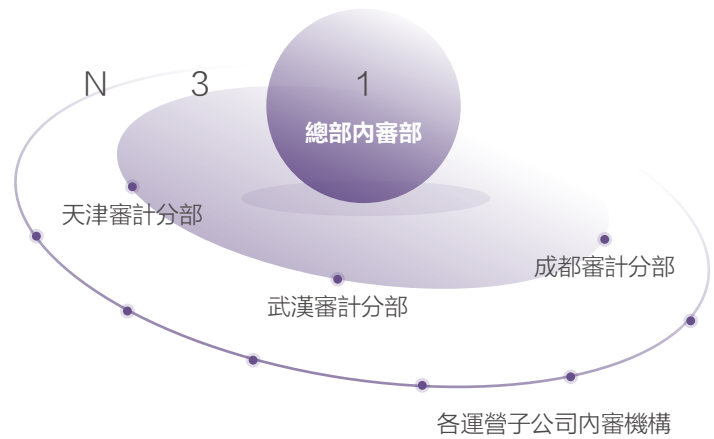
- ◊ 堅持並採納董事會成員多元化政策，在選聘董事時，根據公司業務模式和特定情況，考慮不同的多元化因素，包括專業經驗及資歷、區域及行業經驗、教育及文化背景、技能、行業知識及聲譽、對適用於公司的法律及法規的知識、性別、種族、語言能力及服務任期等。截至 2023 年底，董事會中有一位女性董事成員。

※ 審計監督

公司加強內部審計集中統一頂層設計，完善“1+3+N”審計工作體系建設，總部內審部在天津、武漢、成都設立分部，各運營子公司均設有內審機構。

2023年，公司構建集中統一、全面覆蓋、權威高效、創新領先的審計監督體系，加強審計精準發力和分類施策，聚焦公司轉型發展重點業務、重要成本費用、科技創新、股權投資、境外經營等領域開展內部審計工作，進一步夯實審計整改監督，加大審計移送和責任追究工作力度；著力構建智慧審計生態，加速數智化價值釋放。

通過開展財務審計、內部控制審計、經濟責任審計、建設項目審計、信息系統審計、數據審計和風險評估等工作，對公司各項業務活動、內部控制和風險管理的適當性、合規性和有效性進行獨立、客觀的確認並提供諮詢服務，協助改善公司治理、風險管理和內部控制的效果。



內部審計質量管理機制更加健全完善

持續完善以《內部審計章程》為統領，涵蓋管理制度、工作規範、實務指南的三級內部審計制度體系。

加強審計質量精細化管控，建立健全審計項目全流程質量管控標準。

全面實施審計質量考核評估和督導檢查，持續提升內部審計管理和事務水平。

內部審計數智化能力應用更加彰顯

大力推廣審計信息化系統融合建設及應用，實現集中化系統應用境內全覆蓋。

織密遠程風險防控網絡，匯聚業務和管理數據，部署運行審計模型，遠程開展持續審計監督。

創新構建“人工智能+審計”技術架構，全面應用人工智能審計產品工具和審計數字員工。

全面推廣“現場+遠程+雲化”交互協同審計模式，充分運用公司雲能力集約化開展審計工作，促進提質增效。

深化可持續發展管理

自 2006 年起，公司以全球企業可持續發展管理的通行標準和最佳實踐為指引，充分考慮企業運營管理的現實基礎，以實效性為原則，創新管理工具和手段，建立並實施戰略性企業可持續發展管理體系。

※ 可持續發展管理架構

公司設立可持續發展指導委員會，構建了高層深度參與、橫向協調、縱向聯動的“決策 – 組織 – 實施”三層可持續發展管理架構，指導委員會總攬決策，辦公室組織管理，專業部門和各下屬單位落實具體工作，職責清晰、分工明確，高效落實可持續發展工作。

中國移動可持續發展管理架構



決策層

建立以公司董事長為主任、公司分管領導和相關單位主要負責人為成員的可持續發展指導委員會，全面指導本公司及母公司可持續發展工作。

2023 年 11 月，公司在董事會下新增設立可持續發展委員會，於 2024 年 1 月 1 日起履職，負責就公司企業社會責任及可持續發展之目標、策略、重點、措施及目的向董事會提出建議，支撐董事會就公司社會責任及可持續發展議題進行決策。可持續發展委員會的設立，將進一步加強可持續發展治理能力。



組織層

公司設置可持續發展辦公室，作為常設機構牽頭推進公司可持續發展重要議題管理及信息披露。



實施層

各專業部門、各下屬單位的可持續發展管理部門負責落實公司可持續發展要求與管理規範，定期報告可持續發展工作進展。

強化董事會層面對可持續發展工作的監督與管理

2023 年 11 月 14 日，公司召開年度第七次董事會。本次董事會聽取公司可持續發展現狀和未來工作規劃並提出意見和建議，審議通過《關於中國移動環境、社會及治理工作情況的議案》。同時審議通過《關於設立可持續發展委員會的議案》，同意設立可持續發展委員會，自 2024 年 1 月 1 日起生效。委員會職責包括：討論環境、社會及治理事宜相關的議題，就公司企業社會責任及可持續發展目標、策略、重點、措施及目的向董事會提出建議，並就其決定向董事會作出匯報；審閱及向董事會匯報可持續發展風險及機遇等。公司在多個渠道公佈《可持續發展委員會職權範圍書》，對可持續發展委員會的成員、會議次數、職責、權限等作出明確規定。

董事會審議通過

《關於中國移動環境、社會及治理工作情況的議案》

《關於設立可持續發展委員會的議案》

※ 可持續發展管理體系

公司建立並完善一系列可持續發展政策體系、內控制度以及管理機制和流程，建立起包括策略、執行、績效和溝通四大模塊並形成戰略性可持續發展閉環管理體系。同時，以定期編製、發佈可持續發展報告為工作抓手，構建覆蓋全員、全過程的可持續發展長效推進機制。

2023年，公司積極參與財政部、上海證券交易所、中國上市公司協會等組織的可持續發展相關調研、座談、論壇等活動，與多家投資機構就可持續發展相關議題的管理實踐和最新進展進行了深入交流與溝通，進一步促進公司與專業機構在可持續發展方面的雙向了解。

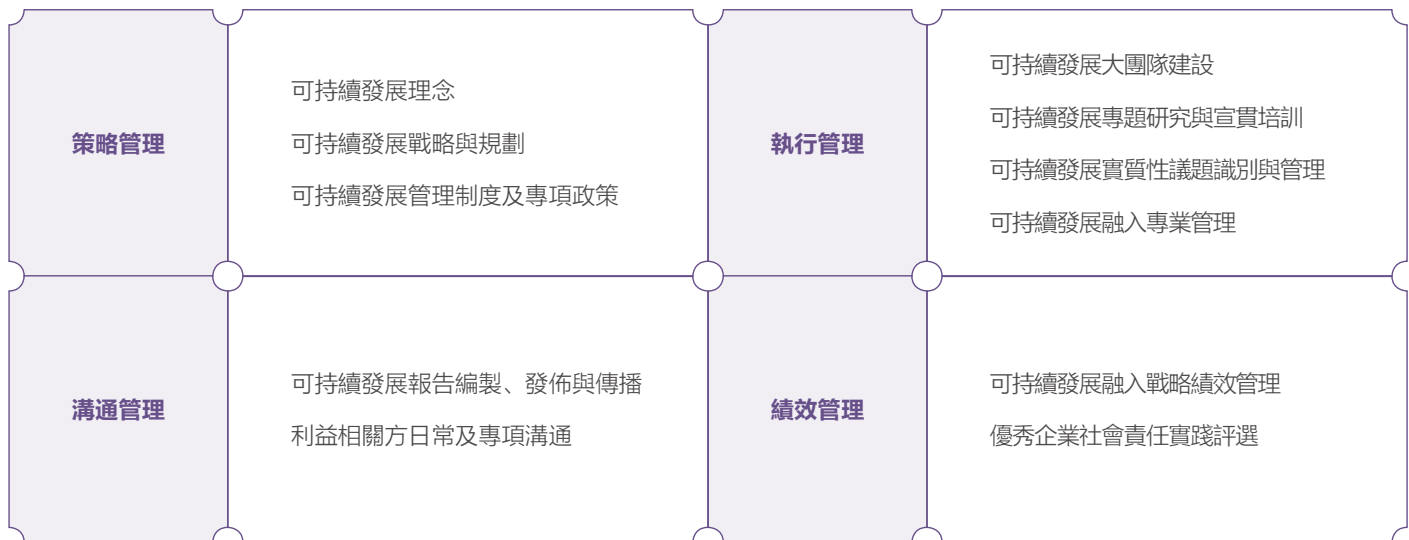


2023年，企業社會責任宣貫培訓覆蓋
60.26萬人次



《推進 ESG 卓越治理 與全社會共同發展》
入選中國上市公司協會
“2023年上市公司 ESG 最佳實踐案例”

中國移動可持續發展管理體系

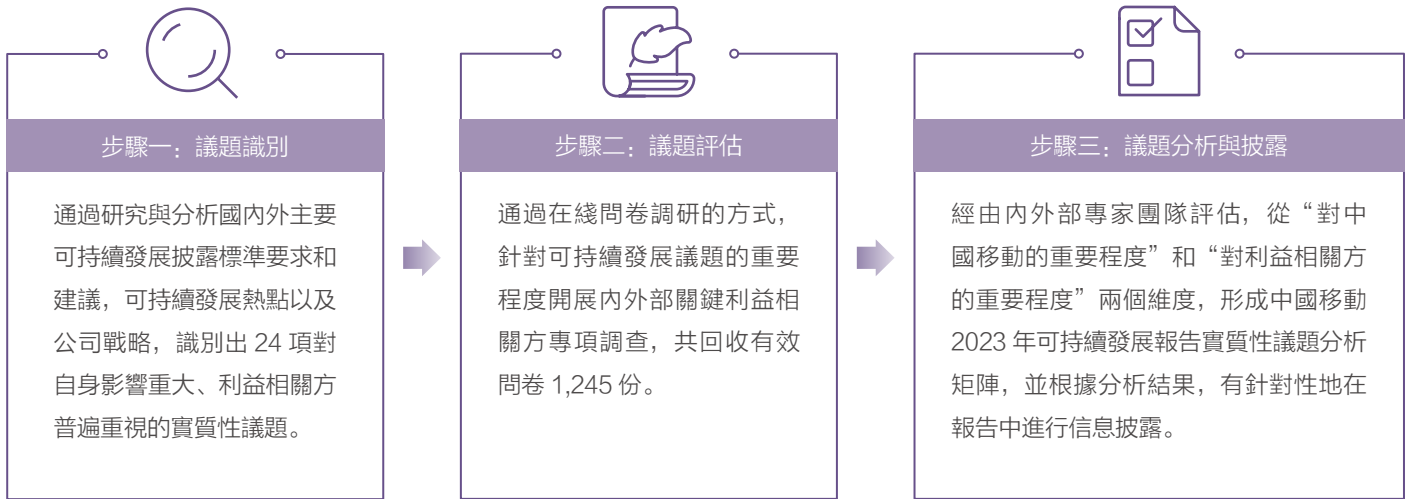


📍 連續 16 年開展社會責任優秀實踐評選

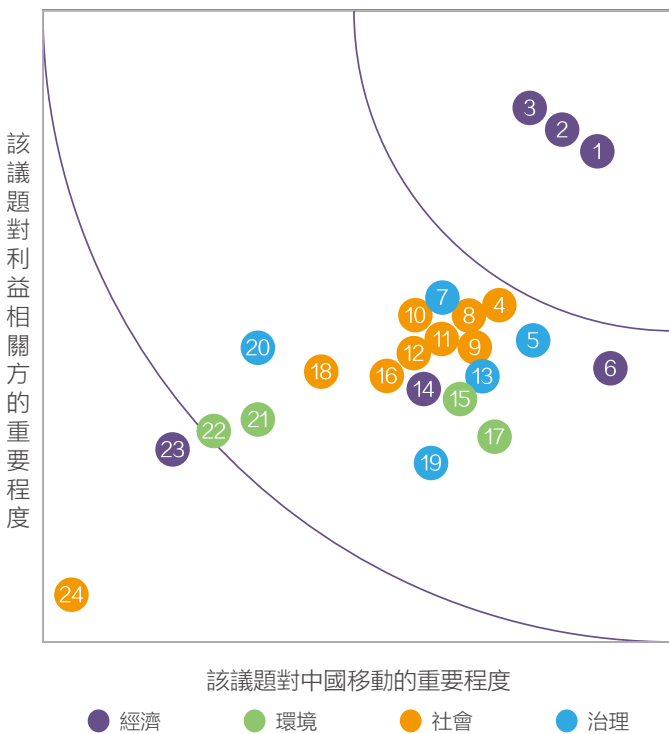
為有效推進可持續發展工作在所屬各單位落實，激發各單位履責積極性，公司於 2007 年創新開展“企業社會責任優秀實踐案例評選”活動。該評選活動設置“年度社會責任卓越實踐獎”“年度社會責任優秀實踐獎”“社會責任之星”“社會責任長青實踐獎”等多種獎項，邀請政府主管部門、非政府組織、學術機構、權威媒體的專家代表與公司內部專家共同評審，保證評選結果與社會期待相匹配。2023 年，公司修訂《年度優秀企業社會責任實踐評選辦法》，截至 2023 年底，共收集各單位實踐成果 1,229 項，評選優秀實踐 268 項。

※ 實質性議題分析

公司將實質性議題的識別、評估和披露作為可持續發展管理的核心工作，每年定期開展實質性議題分析，並基於分析結果完善可持續發展工作體系和機制流程。



中國移動 2023 年可持續發展報告實質性議題分析矩陣









高	實質性議題
4	推進數智普惠
5	公司治理與風險管控
6	新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造
7	商業道德與反腐敗
8	保障員工權益
9	員工成長與發展
10	科技防災救災
11	員工人文關懷
12	助力區域發展
13	財務表現與納稅
14	研發與創新
15	賦能社會綠色轉型
16	服務鄉村振興
17	落實“雙碳”目標
18	支持公益慈善
19	可持續發展管理
20	利益相關方溝通
21	環境利用與自然資源使用管理
22	溫室氣體與廢棄物排放管理

非常高	實質性議題
1	服務質量與客戶權益保護
2	網絡質量保障
3	網絡、信息安全與隱私保護

一般	實質性議題
23	負責任供應鏈管理
24	深化境外履責

※ 相關方溝通

公司將注重利益相關方關切作為自身踐行可持續發展的出發點，基於戰略性、全面性、系統性和參與性的可持續發展管理指導原則，遴選對公司業務和運營可能或已經產生重大影響的六大利益相關方群體。同時，在可持續發展報告編製過程中主動收集利益相關方關注的議題，並將其融入到公司有關決策和制度制定中。

利益相關方	期望與訴求（前五項） ¹		溝通與回應渠道	
 客戶	1 網絡質量保障 2 網絡、信息安全與隱私保護 3 服務質量與客戶權益保護	4 新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造 5 研發與創新	客戶接待日 10086 熱線 微博、微信等新媒體 網絡及手機營業廳	客戶滿意度調查 手機應用 App CEO 信箱
 員工	1 網絡質量保障 2 保障員工權益 3 網絡、信息安全與隱私保護	4 員工成長與發展 5 服務質量與客戶權益保護	職工代表大會 定期培訓 績效溝通機制	員工評價機制 員工申訴機制 CEO 信箱與工會主席信箱
 股東與投資者	1 研發與創新 2 網絡質量保障 3 服務質量與客戶權益保護	4 新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造 5 網絡、信息安全與隱私保護	企業年報、中期報告與公告 股東大會	業績發佈會 路演及反向路演 投資者會議
 價值鏈夥伴	1 網絡質量保障 2 網絡、信息安全與隱私保護 3 公司治理與風險管控	4 服務質量與客戶權益保護 5 利益相關方溝通	採購活動 供應商門戶網站、供應商服務站、供應商服務熱線	培訓與評估 CEO 信箱 論壇與大會
 政府與監督機構	1 網絡、信息安全與隱私保護 2 網絡質量保障 3 服務質量與客戶權益保護	4 新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造 5 助力區域發展	日常匯報溝通 專題調研現場會 相關論壇交流活動	
 社區與環境代表	1 網絡、信息安全與隱私保護 2 網絡質量保障 3 服務質量與客戶權益保護	4 新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造 5 研發與創新	社區活動 公益項目平台 大眾傳媒	微博、微信等新媒體 CEO 信箱

1. 各利益相關方期望與訴求的前 5 項議題來源於 2023 年可持續發展關鍵議題利益相關方專項調查結論，相關調查情況請參閱第 88 頁。

全面深化改革

中國移動始終堅持將深化改革作為推動高質量發展的關鍵一招，2023 年，公司以充分激發改革紅利為著力點，重點圍繞提高核心競爭力 and 增強核心功能，乘勢而上開展新一輪國企改革深化提升行動，加快建立與公司戰略相適應的生產關係，為公司數字化轉型、高質量發展注入新動能新優勢。

廣續發力新一輪國企改革

制定國企改革深化提升行動實施方案及工作台账，縱向突出發揮科技創新、產業創新、安全支撐三大作用，橫向提升能力、打造合力、激發活力、實現改革系統集成和基層穿透，全面推進方案落實落地。

聚焦重點領域取得突破性成效



科技創新

基本建成“一體五環”科技創新體系，加強推進科研特區機制，研發“破風 8676”等突破性科研成果，優秀經驗提煉形成“特區機制”並全面推廣。



戰略性新興業務佈局

構建“BASIC6”戰略性新興業務體系，成立中國移動人工智能研究院，深入推進算力、大數據、車聯網等領域的專業化整合。



體制機制改革

完善“三重一大”決策機制，動態調整董事會應建盡建子企業名單，持續提升經理層人員任期制和契約化管理質量，進一步優化完善市場組織運營體系和產品結算機制，擴大中長期激勵機制覆蓋範圍。

紮實推進改革專項工程



在“雙百行動”和“科改行動”中獲得“優秀”以上考評等級的單位

雲能力中心 (中移(蘇州)軟件技術有限公司)	智慧家庭中心 (中移(杭州)信息技術有限公司)
中移物聯網有限公司	咪咕文化科技有限公司
中國移動設計院有限公司	中移在線服務有限公司
中移互聯網有限公司	中國移動通信集團終端有限公司

首次入圍“科改行動”的單位

中國移動集成公司 中國移動紫金(江蘇)創新研究院

四支團隊被培育為法人主體

比鄰智聯(重慶)科技有限公司 中移能源科技(北京)有限公司
 中移智捷科技(北京)有限公司 中移海算科技(雄安)有限公司

中國移動通信集團有限公司上海研究院獲上海市經濟和信息化委員會頒發的“專精特新”資質。

中移芯昇科技在 2023 世界半導體大會暨南京國際半導體包攬會期間榮獲“2022-2023 年度(第六屆)中國 IC 獨角獸企業”榮譽。

雲能力中心(中移(蘇州)軟件技術有限公司)獲選國務院國有資產監督管理委員會首批“創世界一流專業領軍企業”。

防範化解各類風險

深化內控風險管理

中國移動建立責權明確、體系完善的內控與風險管理組織架構，由董事會和經理層履職盡責，由業務及職能部門、業務管理部門與風險管理部門、監督部門組成的“三道防線”協同配合，以全面風險管理促進公司持續、健康、穩定發展。

※ 完善內控風險管理體系

2023年，公司圍繞總體經營目標，在公司生產運營的各個環節中嵌入風險管理基本流程和制度體系，著力構建形成融合統一、協調運轉的一體化風險管理體系。制定發佈《中國移動風險管理與內部控制管理辦法》《中國移動重大項目專項風險評估管理辦法》《中國移動重大經營風險事件報告工作管理辦法》等頂層內控風險管理制度，強化風險全程防控。每半年更新內控手冊、矩陣，與業務制度流程保持同頻共振。圍繞風險控制組織、制度、手段三大基礎，緊盯內控管理、風險防控兩大成效，設置41項評價內容，全年對五家單位開展風險控制質量試評價。提升風險控制專業管理能力，建立初、中、高三級風險控制課程體系，提升風險控制人員專業水平。

公司明確子企業董事會對風險評估和內控建設的指導監督職責，推動控股公司完善公司治理架構、規範內控制度體系，將風險評估管理和內控建設要求融入新設機構方案，確保新併入企業和新設機構合規運營。

※ 強化重大風險評估管控

公司每年定期開展重大風險評估，實施風險控制與戰略協同，根據風險五步法，強化重大風險的科學評估和精準防控。

01

全面收集與識別

構建分級分類風險地圖，覆蓋網絡攻擊、數據洩漏、電信黑產與詐騙、網絡運行不穩定、服務能力與質量不足、客戶滿意度下降或投訴過高、未執行節能政策、人員結構未能滿足公司業務發展需求等涉及可持續發展的具體風險點。各部門及各所屬單位以風險地圖作為基礎，全面收集識別風險信息並形成風險清單。

02

專業分析與評估

匯聚風險評估信息，經過重點業務部門的訪談調研、48項評估指標的科學量化評估、專家評審意見的綜合分析，評定公司層面重大風險，推動風險評估從經驗判斷向科學量化轉變。2023年，公司評估出宏觀經濟與國際環境風險、信息服務轉型與市場競爭風險、科技創新風險、網絡信息安全風險、生態構建風險等五項重大風險。

03

協同應對與落實

構建重大風險應對舉措台賬，將台賬全部納入相關部門年度重點工作，明確時間計劃、壓實管控責任。2023年，公司針對五項重大風險制定32項應對舉措，讓風險管控直達末梢一線。

04

量化跟蹤與監測

構建包括通信客戶規模增長率、客戶滿意度、用戶實名率、數據安全合規評估率等在內的100餘項風險監測指標，每月跟蹤各項舉措落實情況，每季度監測風險變化情況，及時預警風險異動，必要時調整風險管控策略。

05

定期總結與報告

構建重大風險管控成效評價機制，各部門及所屬單位每半年開展重大風險管理總結回顧，公司每年末同步謀劃重大風險管控成效總結與下一年度風險評估工作，實現風險事項逐一回顧、措施成效逐一打分、工作執行全面總結。

※ 抓好重點領域風險防控

2023 年，公司結合監管重點和關鍵業務環節，繼續推動重點領域專項風險防控治理。

開展政企領域風險控制標準化工作，制定風險控制清單兩份、項目管控指引三份，建立風險類型 30 個、風險點 70 餘個，納入重大項目風險評估、風險地圖、政企業務稽核等管理制度；搭建 13 個風險預警模型，將風險標準化管控要求嵌入項目全程管控。

開展虛假貿易、政企業務、跨境腐敗等重點領域治理，落實貿易業務“十不準”要求，推動跨境腐敗治理專項整治，開展境外安全風險排查、完善境外安全保衛體系建設。

持續推進“嚴肅財經紀律 依法合規經營”綜合治理歷史遺留問題整改，按照管理台賬逐項落實、按月跟蹤、壓實責任。

開展信息安全內控管理專項整治，成立由公司領導任組長的領導小組，排查治理內部控制管理、業務安全防控、數據管理、合同管理、第三方管理、內部監督、追責問責等領域。

建立稅務風險識別、評估及應對機制，加強對適用稅收政策信息的收集、分析和應對，對業務前端涉稅風險的評估和管理，對涉稅數據的統計分析，對重大涉稅事項的內部溝通，對稅務內控執行情況檢查，規避稅務違法違規行為。

※ 升級數智化風險控制手段

公司強化數智化風險控制手段，依托集中化系統基礎及中台能力，積極推進風險控制體系數字化轉型升級，著力打造風險防控“天眼”，提升風險防控效率和效果。

將內控要求融入業務前端系統，信息技術（IT）固化率提升至 90%，通過系統自動控制、流程固化等方式強化內控剛性約束。

推進預算、資產、成本、供應鏈、網絡費用管理等業財集中化系統建設，通過一本賬、一套表，實現自動化管控規則一點部署、全網適用。

在境內單位全面上線集中化風險控制系統，支持風險集中監管和處置。



全年新增風險監管模型 **40** 個，
累計達 **121** 個，覆蓋市場、資金、工程、網絡等領域



全年派發
3,300 餘條預警單據

堅持合規運營

中國移動始終秉持“嚴守法紀、尊崇規則、踐行承諾、尚德修身”的合規文化理念，嚴格遵守各項法律、法規及行業監管政策、準則，不斷提升依法治企能力和合規管理能力，堅定做依法合規經營的踐行者、引領者、傳遞者。

※ 全面推進“法治移動”建設

中國移動樹立“和法同行 尊享規則”法治文化理念，健全“領導責任體系、依法治理體系、規章制度體系、合規管理體系、工作組織體系”的五大法治工作體系，全面提升“引領支撐能力、風險管控能力、涉外保障能力、主動維權能力、數字化管理能力”的五大依法治企能力。2023年，公司成立中國移動法治建設專家委員會，設立專業領域法律研究中心；建立領導管理人員學法長效機制，連續十年舉辦國家憲法日主題活動；開展“和法同行 守護人生”法治宣教活動，依托中國移動“和法樹”線上法治宣傳教育專區，提升全員法治理念。

※ 深入實施“合規護航計劃”

公司持續將合規管理與提升治理能力、防範化解風險共同推進。2023年，公司連續第六年編製年度合規管理報告，修訂合規管理基本制度，推動在所屬各二級單位設立首席合規官，開展合規管理專題培訓和文化宣貫，不斷築牢高質量、可持續發展的合規根基。

對標世界一流，完善合規管理基本制度

- **將合規管理與公司治理共同推進：**持續推動將合規管理納入公司治理框架，優化董事會、經理層合規管理職責和責任分工；明確公司主要負責人切實履行依法合規經營管理重要組織者、推動者和實踐者的職責，積極推進合規管理各項工作，建立健全首席合規官制度，進一步發揮合規管理“領軍人物”作用。
- **將合規管理與防範化解風險共同推進：**優化“三道防綫”職責，強化合規管理與法律管理、審計監督等的銜接與制度貫通，加強關鍵節點控制，確保合規管理各項職責有效落實；建立健全合規風險識別評估預警、合規報告與評價機制，完善合規審查和風險應對機制；突出重點領域、重點環節和重點人員的合規管理，通過抓重點帶動和促進全面合規。

提升合規管理能力，弘揚依法合規文化

- **多層級、多形式開展合規專題培訓：**將合規管理培訓納入公司重點培訓項目計劃，面向總部和各單位專、兼職合規管理員，國際化管理人員，地市級公司主要負責人等管理人員、重點崗位員工，開展合規管理體系建設、市場競爭、科技創新、境外經營等專題合規培訓，有效提升各級員工合規管理能力。2023年，公司各層級開展合規培訓及文化活動達千餘場。
- **講好中國移動合規故事：**舉辦數據治理與展望大會，與合作夥伴交流合規管理工作，開展合規倡議發佈、合規月、合規知識競賽等豐富多彩的主題活動，營造依法合規經營良好氛圍。

嚴格法律合規審核，發揮合規管理實效

- **規章制度：**對公司規章制度的合法合規性進行法律審核，提出法律意見及完善建議，夯實公司經營管理制度基礎。
- **重要決策：**服務公司“六大領域”佈局，支撐公司構建新型信息服務體系；審核把關重大決策，助力公司業務多元化拓展；審核公司重點投資項目，管控投資項目法律風險，助力產投協同、研投協同價值發揮。
- **經濟合同：**強化科技創新、國際化運營、戰略合作等領域合同審查；集中化合同系統實現境內單位全覆蓋，有力促進合同管理集中規範；推進合同管理領域數智化轉型，自主研發“中移辦智”智慧合同產品體系，賦能法務工作提質增效。

績效報告

經濟績效

※ 價值創造

管理方法與主要行動

公司錨定“世界一流信息服務科技創新公司”發展定位，踐行創世界一流“力量大廈”發展戰略，堅持穩中求進工作總基調，著力打造以5G、算力網絡、能力中台為重點的新型信息基礎設施，創新構建“連接+算力+能力”的新型信息服務體系，統籌推進CHBN（個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場）全向發力、融合發展，加速信息服務融入百業、服務大眾。公司2023年從政府獲得的財政補貼詳見年報。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
經營績效				
營運收入	億元	8,483	9,373	10,093
客戶規模				
移動客戶總數	百萬戶	957	975	991
5G套餐客戶數	百萬戶	387	614	795
有線寬帶客戶數	百萬戶	240	272	298
物聯網卡客戶數	百萬	806	1,062	1,316
政企客戶數	百萬家	18.83	23.20	28.37
網絡規模				
4G 基站建設總數	萬個	332	334	337
5G 基站建設總數	萬個	74	128.5	> 194
NB-IoT 網絡開通城市數	個	337	337	337
5G SA 平均下載速率	Mbps	> 750	> 750	> 750
5G 網絡流量	PB/天	/	/	> 300
互聯網骨幹帶寬	Tbps	456	519	633
國際服務				
4G 網絡國際漫遊國家和地區數	個	212	218	229
5G 網絡國際漫遊國家和地區數	個	51	60	75
國際數據漫遊用戶同比增長	%	-21.21	9.82	218.57
國際傳輸帶寬	G	105,683	123,000	145,000

※ 科技創新

管理方法與主要行動

公司堅持研發與創新在工作中的核心位置，落實創新驅動發展戰略，升級完善“一體五環”科技創新體系，全面加強以企業為主導的產學研深度融合，形成內、外雙循環的協同創新格局。牽頭聚力關鍵核心技術攻關，組建5G聯合創新體，勇擔移動信息現代產業鏈鏈長，打造業界一流的原創技術策源地。深入實施“聯創+計劃”，與重點高校、企業等夥伴共同打造合作共贏科研新生態。持續推進“雙創”工作，帶動全社會創新氛圍，不斷繁榮創新生態圈。

專利管理：深入開展專利賦能行動，打造三大專利工具，為創新提效、專利提質、競爭賦能。建立專利導航庫，高效解決研發人員專利檢索難、檢不全、效率低的難題，使用超過7,000人次；建立專利知識庫，枚舉歸納侵權取證方式、專利撰寫方法、審查意見答覆策略三大環節實操技巧，形成萬用速查表及專利撰寫秘籍，加速實現從“寫出專利”到“寫好專利”的轉變；建立專利武器庫，正向引導專利產出，加速推動專利技術從“書架”走向“貨架”。

知識產權保護：加強商標、版權制度體系建設，遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》有關規定，制定《中國移動商標管理辦法》《中國移動版權管理辦法》等相關制度，指導全公司商標、版權管理工作。強化自主知識產權保護，持續提升知識產權保護意識，連續14年開展覆蓋全公司的知識產權宣傳周活動。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
研發創新				
研發投入 ¹	億元	186	217	341
研發投入佔主營業務收入比例	%	2.5	2.7	3.9
提交專利申請數量	件	4,760	5,186	6,452
新獲專利授權數量	件	1,886	2,258	2,958
有效專利數量	件	/	/	15,149
每百萬元營收有效專利數量	件/百萬元	/	/	0.02
軟件著作數量	件	/	/	7,098
開放合作				
移動認證平台日均提供認證次數	億次	17.77	18.73	19.85
OneNET 平台開發者數	個	247,507	292,641	349,177
OneNET 平台匯聚企業數	家	15,049	15,414	16,384
OneNET 平台接入設備數	萬個	21,647.17	22,180.81	23,781.61
連楹平台開發者數	個	153,300	190,610	195,064
連楹平台匯聚企業數	家	1,384	1,716	2,007
連楹平台接入設備數	萬個	22,400	37,100	49,210
連楹平台能力調用次數	萬次	11,105,908	47,766,823	60,252,530
GTI 運營商成員	個	141	142	146
GTI 產業夥伴成員	個	250	254	257
中國移動智慧家庭合作聯盟正式成員數	個	473	515	560
中國移動物聯網聯盟正式成員數	個	1,743	2,000	2,048
帶動創業				
“雙創”支持資金	萬元	5,692	3,770	3,300
“雙創”平台用戶數	萬人	17.9	19	19.3
“雙創”活動累計創建項目數	個	3,528	3,575	3,795
“雙創”活動參與團隊數	個	3,616	3,744	3,859
“和創空間”進駐團隊數	個	191	238	284
“和創空間”進駐入孵人數	個	645	786	1,148
帶動就業數量	萬人	217	205	161

1: 研發投入包括費用化研發投入和資本化研發投入。

※ 網絡、信息與數據安全

管理方法與主要行動

公司遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》《關鍵信息基礎設施安全保護條例》等法律法規的要求，制定《中國移動網絡安全威脅與處置管理辦法》《中國移動數據安全管理辦法（試行）》《中國移動信息安全新系統維護管理辦法》等 40 餘項制度，以應對關鍵信息基礎設施被攻擊風險增大，黑客攻擊、惡意軟件、信息竊取等網絡犯罪對信息安全、數據安全的威脅持續增加，大數據、物聯網、人工智能等新興技術的發展帶來自動化網絡攻擊、實施分佈式拒絕服務攻擊（DDoS）等新的安全問題，網絡安全專業人才隊伍比較缺乏等長期風險。2023 年，公司未發生重大網絡安全事件，亦未發生重大信息或數據洩露事件。

管理架構：成立由董事長擔任組長、總經理擔任第一副組長的網絡安全領導小組，負責貫徹執行政府主管部門有關網絡安全（含客戶信息安全、數據安全等）管理方面的法律法規、方針政策及各項工作要求；審定公司網絡安全發展戰略、中長期規劃、有關規定和重大決策；組織協調公司各網絡間網絡安全管理方面的重大問題。網絡安全領導小組在信息安全管理與運行中心設立辦公室，負責統籌協調公司網絡安全整體工作。2023 年，公司推動網絡安全責任落實落細，包括：創新建立網絡安全工作責任制落實季度通報機制，促進優秀經驗做法的交流與推廣；開展網絡安全現場檢查，全年發現並整改 500 餘項問題；優化網絡安全考核指標體系，加大對責任落實不到位等違規情形的問責力度。

關鍵信息基礎設施安全防護：制定《中國移動通信網關鍵信息基礎設施網絡安全保護指引》，明確管理職責、提升保護能力；編製《中國移動通信網關鍵信息基礎設施網絡安全應急處置預案》，對安全事件分級分類，規範應急相應處置流程；對關鍵信息基礎設施系統開展安全檢測評估，針對性制定有效的改進和防護方案，緩解或消除潛在風險。

安全應急響應測試：全年開展兩階段“守望者計劃·春耕”網絡安全專項行動，採用“攻防對抗、全網互測”模式，調度全網網絡安全“雲專家”對內部 50 個單位進行遠程攻擊性測試和防守監測處置，累計收到攻擊報告 2,084 份、防守報告 565 份，發現並整改網絡安全風險 718 處，充分檢驗並提高了公司網絡安全應急響應能力，鍛煉提升了網絡安全人才實戰能力，有效強化了網絡安全風險意識。

安全人才培養：率先構建安全人才培養體系，深入推進“網絡信息安全領域技術能力提升行動”，打造 6,802 人的安全隊伍，並將 1,334 人納入“網絡信息安全領域基礎人才庫”；實施網絡信息安全領域卓越工程師隊伍建設“博才計劃”，1,126 人員備網絡信息安全領域“卓越工程師”條件；首次實施網絡安全領域漏洞專項激勵計劃，創建“安全人才賦能發展示範單位”，推動安全人才工作與發展同頻、與業務共振；全年開展六場網絡安全認證培訓、網絡安全實操類培訓、網絡安全競賽賽前培訓等，覆蓋 650 餘人次，2023 年全國安全從業人員獲得專業技能認證 126 個，國際認證持證人數 49 人；發佈《網安觀察》系列智庫刊物，聚焦網絡安全前沿技術、戰略趨勢等方面，圍繞人工智能、雲安全等 19 個專題進行分析。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
應急通信保障				
應急通信保障次數	次	6,173	4,743	7,879
重要活動保障次數	次	5,620	3,973	7,663
重大自然災害類保障次數	次	304	334	194
重要事故災難類保障次數	次	44	39	14
公共衛生事件類保障次數	次	192	394	5
社會安全事件類保障次數	次	13	3	3
出動應急通信車	輛次	8,709	6,155	9,957
投入應急通信設備	套次	10,549	11,128	15,803
應急通信保障動用人員	人次	212,317	471,709	307,026
不良信息治理				
處理客戶不良信息舉報數量	萬條	94	77	68
詐騙電話號碼處置數	萬個	15.21	15.13	23.42
日均處置垃圾彩短信	億條	5.23	5.91	11.18
日均處置違規 5G 消息	萬條	39.38	486.46	2,768.65
處置“呼死你”等各類騷擾電話號碼	萬個	> 18.23	>7.68	>8.47

處置違規網站	萬個	>34.83	>53.31	>72.79
監測處置惡意軟件	萬種	>37.17	> 21.24	>75.71
處置惡意軟件控制端	個	49,466	19,764	55,115
年度累計發送詐騙預警短信	億條	81.85	348.94	282.17
年度累計挖掘並阻斷精準、隱蔽通訊信息詐騙案件數	萬件	1,301.95	2,734.37	4,578.47
防詐騙來電號碼提示服務覆蓋用戶數	億戶	2.20	1.97	1.97
防詐騙來電號碼提示服務年度累計提醒數	億次	32.13	34.32	45.34

※ 服務質量管理與規範營銷

管理方法與主要行動

公司持續開展客戶權益保護“陽光行動”，制定《關於開展 2023 年保護客戶權益“陽光行動”的通知》，明確管控重點與治理舉措，堅決守好杜絕侵害客戶權益行為的“底線”。

規範營銷推廣管理：成立專班，從提升業務規則合理性、降低費用爭議及規範業務營銷行為三方面推進營銷宣傳攻堅行動，制定《中國移動電信經營違規行為監督問責標準》，優化家庭寬帶銷戶流程、推進外呼營銷治理，規範客戶通知用語及流量提醒服務，明確服務號碼使用管理要求，嚴肅問責破壞市場秩序行為。截至 2023 年底，營銷宣傳申告率較 2022 年平均值下降 41.20%。

確保營銷規範：針對國家市場監督管理總局修訂的《互聯網廣告管理辦法》，舉辦市場傳播前沿研究與整合營銷傳播培訓，開展“規範互聯網廣告活動、保障公司廣告業務依法合規運營”講座，強調宣傳物料的合規性審查。此外，針對重大賽事活動傳播，系統編製“廣告宣傳合規手冊、賽事權益運用法律指引”等指導性文件，確保所有賽事傳播合法合規。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
用戶綜合滿意度	分	81.80	82.05	82.57
熱線問題一次解決率	%	89.7	92.0	95.17
年百萬客戶申訴率	%	516.5	860.5	557.5
年用戶申訴量	件	616,997	1,072,291	721,354
總經理接待日接待客戶數量	人次	93,520	91,305	135,978
總經理接待日解答客戶諮詢和投訴數量	件	86,735	85,710	53,803

※ 產品質量管理

管理方法與主要行動

公司持續優化產品體驗，完善“客戶說了算、一線說了算”的“兩個說了算”的產品質量測評體系，建立把好商用關、迭代關的“把好兩道關”產品質量管控體系。

產品質量測評體系：明確產品質量標準，制定 23 項重點產品的客戶感知標準（KEI），形成 659 項質量標準，建設 400 項內部運營支撐標準（KQI），截至 2023 年底，23 款重點產品滿意度評分 91.32 分，較 2022 年提升 1.25pp；將重點產品對標差距改善以及迭代改進提升達標情況納入經營業績考核，做好產品測評閉環管理。

產品質量管控體系：上綫前“把好商用關”，2023 年內測 5G 新通話、移動雲手機和健康養老三項產品，嚴格執行“不達標準不上綫”的考核標準；上綫後“把好迭代關”，各項重點產品累計迭代 970 個版本，迭代功能數量超過 1.54 萬個，產品整體迭代改進率達到 99%。

針對手機、泛終端、雲算終端、行業智能硬件等終端產品，落實前測 / 前檢查 + 後評估的閉環質量管理體系，同時，搭建自有品牌產品上市前最後一道質量屏障，建立“屬地檢查 + 總部抽查”的“兩級”到貨抽檢機制，堅持“每批必檢”原則，為統一供貨提供質量保障。

社會績效

※ 招聘與僱傭

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規的要求，制定《中國移動員工招聘管理辦法》，在辦法中明確規定招聘工作應堅持“公開透明、公平公正”的原則，持續提升用工管理水平。公司關注不同性別和年齡結構的人才引進，努力打造多元化的員工隊伍，在同等條件下，優先招錄脫貧地區、民族地區畢業生。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工結構 ¹				
員工總數	人	449,934	450,698	451,830
男性員工數	人	/	213,527	215,343
女性員工數	人	/	237,171	236,487
中國大陸員工數	人	447,849	448,226	449,390
港澳台及海外員工數	人	2,085	2,472	2,440
30 歲以下員工數	人	/	/	58,086
30-50 歲員工數	人	/	/	362,469
50 歲以上員工數	人	/	/	31,275
碩士及以上員工數	人	/	55,904	60,380
本科員工數	人	/	300,644	306,579
專科及以下員工數	人	/	94,150	84,871
30 歲以下員工比例	%	14.7	13.62	12.86
30-50 歲員工比例	%	79.15	79.76	80.22
50 歲以上員工比例	%	6.15	6.62	6.92
技術人員比例	%	34.87	36.8	38.83
市場人員比例	%	47.2	45.35	43.74
經理人員比例	%	7.02	7.35	7.26
綜合人員比例	%	9.98	9.71	9.37
其他人員比例	%	0.93	0.97	0.79
員工引進				
年度新入職員工總數	人	15,775	16,808	17,577
新入職女性員工總數	人	6,032	6,747	7,157
新入職男性員工總數	人	9,743	10,061	10,420
中國大陸新入職員工總數	人	/	/	16,485
港澳台及海外新入職員工總數	人	/	/	1,092
30 歲以下新入職員工總數	人	/	/	10,972
30-50 歲新入職員工總數	人	/	/	6,414
50 歲以上新入職員工總數	人	/	/	191

員工流失				
員工流失率 ²	%	2.53	1.77	1.31
年內女性員工流失率	%	2.17	1.47	1.18
年內男性員工流失率	%	2.93	2.11	1.46
境內單位員工流失率	%	2.28	1.53	1.13
境外單位員工流失率	%	23.95	21.88	15.88
30歲以下員工流失率	%	8.93	6.92	5.51
30-50歲員工流失率	%	1.52	1.02	0.74
50歲以上員工流失率	%	0.18	0.21	0.22
年度主動離職員工數	人	11,376	7,985	5,939
主動離職女性員工總數	人	5,173	3,478	2,793
主動離職男性員工總數	人	6,203	4,507	3,146
年度解僱員工數	人	1,620	1,364	2,274
解僱的女性員工總數	人	991	717	1,193
解僱的男性員工總數	人	629	647	1,081
員工多元化				
全體員工中女性比例	%	52.88	52.62	52.34
高級管理層中女性比例	%	16.48	16.08	15.14
少數民族員工數	人	/	/	33,222
少數民族員工比例	%	7.24	7.30	7.35

1: 截至 2023 年底, 本公司員工均為長期全職員工, 無兼職員工、臨時員工或非保證工時員工。

2: 員工流失率不含退休人員, 指主動離職員工。

※ 2. 薪酬與福利

管理方法與主要行動

薪酬: 堅持薪酬市場化和業績導向原則, 制定《中國移動人工成本管理辦法》《中國移動員工薪酬管理指導意見》, 實施以“業績導向、結構調整”為重點的薪酬制度, 搭建員工十九職級職位薪酬管理體系; 規範內部各層級收入分配結構, 明確薪酬分配向基層一線、核心骨幹、收入偏低群體傾斜的原則, 理順內部收入分配關係, 做到分配公平、有序、有效。

激勵: 堅持“戰略、業務、創新”三個導向, 實施全方位多層次專項激勵計劃。在牽引轉型發展方面, 聚焦重點市場、重點區域、重點業務, 實施 CHBN (個人市場、家庭市場、政企市場、新興市場) 四輪市場、重點區域公司發展提升計劃、5G 建設、能力中台、以及移動雲業績對賭等專項激勵, 促進公司經營業績和重點業務有效達成。在驅動科技創新方面, 制定《中國移動支持科技創新激勵保障機制實施方案》, 系統推進科技創新激勵機制建設, 全面實施科研特區、百舸爭流、核心能力內化、各類人才激勵以及專利和科技成果轉化等一攬子技術創新獎勵, 同時, 有序開展中長期激勵計劃, 實施股票期權激勵、科技型企業項目分紅、混改企業員工持股、虛擬跟投等多種激勵手段。

福利: 為員工搭建全面福利保障體系, 包括五項社會保險、公積金、企業年金、補充醫療等各項福利, 充分保障員工日常生活和工作需求。制定《關於加強員工醫療保障體系建設的指導意見》, 構建以社會基本醫療保險為基礎保障、以企業補充醫療保險為中堅保障, 以個人商業健康保險為自主保障的“三支柱”醫療保障體系框架。合理安排員工工作時間和休息時間, 保障員工休息休假的權利。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
CEO 信箱收到來信數	封	540	626	1,032
總部休產假女員工數	人	/	17	20
總部休產假男員工數	人	/	15	10
總部陪產假後男性員工返崗率	%	/	100	100
總部產假後返崗女性員工比例	%	100	100	100

※ 勞動權益保障

管理方法與主要行動

公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規的要求, 堅決反對任何形式的童工與強制勞工等非法用工形式。2023 年, 公司未發生使用童工及強制勞工等違規情況, 未發生重大勞動糾紛案件。

公司嚴格遵守《中華人民共和國工會法》《企業民主管理規定》，制定《中國移動關於進一步加強職工代表大會制度建設的指導意見》《中國移動推行企務公開工作指導意見》等，健全以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，保證職工代表大會依法行使各項職權，履行好民主監督職責，為員工權益保護提供制度保障。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
合同制員工加入工會比例	%	100	100	100
簽訂平等協商集體合同比例	%	100	100	100

※ 職業健康與安全

管理方法與主要行動

公司關注員工職業健康與安全，認真貫徹落實《國務院關於實施健康中國行動的意見》和《健康中國行動（2019-2030年）》要求，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規的規定，積極響應國務院辦公廳《“十四五”國民健康規劃》，開展職業病防治宣傳周活動，參與中國企業聯合會、中國企業家協會“健康中國企業行動”體育專項行動及國家衛生與健康委員會職業健康傳播作品征集活動等，積極推進職業健康建設。獲評中國企業聯合會、人民網全國健康企業建設特色案例、健康中國創新實踐案例等 20 餘項，獲獎數量行業領先。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工身心健康				
員工體檢率	%	97	97	96.5
“幸福 1+1” 覆蓋員工數	萬人	42	41.2	41.2
員工心理健康關愛覆蓋員工數	萬人	> 40	> 40	> 40
員工心理健康關愛項目累計培訓專員數	名	> 3,000	> 3,000	> 3,000
員工心理健康關愛項目累計建成減壓室、關愛室等場所個數	個	> 100	> 100	> 100
安全生產				
安全生產投入	億元	23.03	22.21	30.37

開展安全應急演練活動數量	場次	11,170	12,116	15,367
安全風險防護培訓覆蓋率	%	/	/	94.29
安全應急演練活動員工參與率	%	94.3	92.3	97.07
工傷				
在工作場所員工發生事故的數量	件	/	/	0
在工作場所員工發生事故的比率	%	/	/	0
因工傷損失工作日數	天	39,611	32,519	37,360
因安全生產事故而死亡的人數	人	1	0	0
千人事故死亡率	%	0.002	0	0

※ 發展與培訓

管理方法與主要行動

公司制定《中國移動“十四五”人才規劃》《中國移動關於進一步加強人才工作的實施意見》，協助員工達成職業發展目標。構建 1-19 級的職級發展體系，通過《中國移動標準職位庫（2022 年版）》優化設置非經理類標準職位，激發員工隊伍活力和公司高質量發展內生動力。為員工提供全面化的職業能力培訓，開展多樣化勞動技能競賽優化技能人才隊伍建設。實施分層分級培訓，有序推進公司年度培訓任務和課程資源建設計劃。

公司實施全流程閉環績效管理，以戰略為導向，以崗位為基礎，做好績效計劃、績效輔導、績效考核、績效反饋以及績效應用五個關鍵管理環節。按照標準正態分佈原則設定績效考核評估五個標準等級，以員工績效計劃完成情況為依據開展評估，確保考核數據真實、準確、詳盡，做到考核評估客觀、公平、公正。2023 年，績效評估覆蓋率為 100%。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
員工培訓				
人均培訓費用	元	2,115	1,957	2,895
培訓總人次	萬人次	124.2	123.4	160.1
女性員工培訓人次	萬人次	/	/	78.9
男性員工培訓人次	萬人次	/	/	81.1
接受培訓的高層管理人員人次	人次	1,275	1,341	1,612

接受培訓的中層管理人員人次	人次	20,214	23,103	25,799
接受培訓的普通員工人次	萬人次	122.1	121.0	157.3
員工平均培訓時間	小時	142.4	125.0	123.8
女性員工平均培訓時間	小時	134.7	118.77	130.1
男性員工平均培訓時間	小時	153.1	131.85	118.1
高層管理人員平均培訓時間	小時	137.9	128.1	173.1
中層管理人員平均培訓時間	小時	179.3	151.1	173.6
普通員工平均培訓時間	小時	141.8	124.6	123.1
女性員工參加培訓比例	%	98.8	99.9	99.6
男性員工參加培訓比例	%	99.2	98.9	99.4
高層管理人員參加培訓比例	%	100	100	100
中層管理人員參加培訓比例	%	99.7	99.9	99.9
普通員工參加培訓比例	%	98.9	99.5	99.6
網上人才發展中心培訓情況				
網上人才發展中心用戶總數	萬人	47.3	47.6	47.5
網上人才發展中心用戶人均學習時長	小時	113.4	93.6	81.8
網上人才發展中心手機學習人數	萬人	33.9	37.5	31.9
員工績效和職業發展考核情況				
定期接受績效和職業發展考核的員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的女性員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的男性員工比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的高層管理人員比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的中層管理人員比例	%	100	100	100
定期接受績效和職業發展考核的普通員工比例	%	100	100	100

※ 當地社區

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國公益事業捐贈法》等法律法規開展對外捐贈，配合母公司做好資金幫扶、消費幫扶等工作，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果。積極投身發展公益事業，接續打造“愛‘心’行動”與“藍色夢想”等公益項目，廣泛開展志願活動。注重境外履責，積極參與當地社區發展。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
公益慈善				
員工志願者註冊總人數	萬人	11.31	7.78	7.39
員工志願服務總時長	萬小時	80.62	57.78	54.89
“和你在一起”志願活動開展次數	次	/	1,920	800
“和你在一起”志願活動累計捐助金額	萬元	/	134.24	96
中國移動慈善基金會累計對外捐贈金額	萬元	42,110	45,940	50,070
“藍色夢想”累計捐贈金額	億元	2.198	2.451	2.704
“藍色夢想”累計培訓農村中小學校長數	人	> 129,000	> 130,000	> 130,000
“藍色夢想”累計建設愛心圖書館數	個	2,310	2,310	2,310
“藍色夢想”累計建設多媒體教室數	個	4,029	4,360	4,725
愛“心”行動累計捐贈金額	億元	2.013	2.143	2.24
愛“心”行動累計接受免費先心病篩查貧困兒童數量	名	61,898	63,850	68,591
愛“心”行動累計救助確診先心病貧困兒童數量	名	7,069	7,446	7,745
“咪咕善跑”平台累計入駐公益基金數量	個	/	48	48
“咪咕善跑”累計公益參與人員數量	萬人	/	700	700.46
“咪咕善跑”企業入駐數量	家	/	2,848	3,002
“咪咕善跑”跑團入駐數量	個	/	36,521	36,707
員工本地化				
香港公司員工本地化比例	%	86.5	84.4	79.6
香港公司管理人員本地化比例	%	65.0	60.6	62.8

對口支援與幫扶				
總部年內投入對口支援與幫扶資金	萬元	27,600	28,700	28,700
總部累計投入對口支援與幫扶資金	億元	13	15.9	18.74

環境績效

※ 能源使用、溫室氣體與廢氣排放

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、國家發展和改革委員會《重點用能單位節能管理辦法》《固定資產投資項目節能審查辦法》以及國家“雙碳”“1+N”政策體系的有關要求，制定相關制度文件，持續推進綠色網絡建設，積極使用綠色能源，堅持開展綠色辦公實踐，不斷提升能源使用效率，降低能源使用產生的溫室氣體排放。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
節能環保投入				
節能環保投入	億元	/	/	72
能源使用				
總能源消耗量	兆瓦時	/	/	63,067,608
綠色電力購買量	億度	/	/	1.58
數據中心平均電能利用效率 (PUE)	/	/	/	1.32
直接能源使用				
天然氣使用量	百萬立方米	13.4	12.8	12.6
液化石油氣使用量	百噸	1.6	1.5	1.5
煤氣使用量	百萬立方米	0.01	0.01	0.03
煤炭使用量	萬噸	0.05	0.04	0.03
汽油使用量	百萬升	84.7	77.9	74.7
柴油使用量	百萬升	10.5	9.3	8.4
間接能源使用				
外購電力使用量	億度	570.4	592.5	610.8
外購熱力使用量	萬百萬千焦	404.6	405.0	392.0
能源使用強度				
單位電信業務綜合能耗	千克標準煤/萬元	/	/	64.5

單位信息流量綜合能耗同比下降率	%	21	15	13.16
單位電信業務總量綜合能耗同比下降率	%	21	14	12.99
能源節約				
年總計節電量	億度	43.5	64.3	89.90
年節電相當於節約成本量	億元	28.0	43.09	60.63
年節電相當於減少溫室氣體排放量	萬噸	265.4	366.70	512.65
溫室氣體排放				
溫室氣體排放總量 (範疇一+範疇二) ¹	百萬噸	33.82	34.46	35.40
直接溫室氣體排放總量 (範疇一)	百萬噸	0.24	0.22	0.22
間接溫室氣體排放總量 (範疇二)	百萬噸	33.58	34.24	35.18
單位信息流量溫室氣體排放強度 (範疇一+範疇二)	噸 CO ₂ e/TB	0.018	0.015	0.013
單位信息流量溫室氣體排放強度下降比率	%	21	16	13.3
範疇三溫室氣體排放量一類別 6: 商務旅行 ²	萬噸	4.72	3.47	7.05
範疇三溫室氣體排放量一類別 7: 員工通勤 ³	萬噸	40.24	37.13	29.05
廢氣排放				
SO ₂ 排放量 ⁴	噸	11.36	8.16	5.17

1. 公司採用運營控制法核算溫室氣體，將相關運營主體全部納入核算範圍。核算的溫室氣體種類為二氧化碳。核算使用準則來自於國家發展與改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。電網平均溫室氣體排放因子取自生態環境部《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》（環辦氣候函〔2023〕43 號），外購熱力二氧化碳排放因子取自《國家發展改革委辦公廳關於印發第三批 10 個行業企業溫室氣體核算方法與報告指南（試行）的通知》（發改辦氣候〔2015〕1722 號），煤炭、天然氣、煤氣、液化氣、汽油、柴油二氧化碳排放因子取自《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》，其中，汽油密度取 0.72Kg/L，柴油密度取 0.83Kg/L。
2. 商務旅行溫室氣體排放統計範圍為境內各單位。統計方式為基於財務差報賬數據，核算境內單位差報賬單據起終點距離、交通方式，根據美國環境保護署對應的單位里程碳排放系數進行碳排放計算後加總得出。其中，乘坐飛機的商旅碳排放量由公司供應商提供，依據國際航協行前標準，按機型和距離測算的對應航段的溫室氣體排放數據。
3. 員工通勤溫室氣體數據利用內部開發的通勤碳排放盤點小程序，鼓勵員工定期提交通勤出行里程和交通方式等信息，基於參與盤點的員工數（有效盤點人數超 35.5 萬，覆蓋率接近 80%）和盤點溫室氣體排放總量得出全年通勤碳排放量採樣均值，再根據勞動合同制員工總數推算公司通勤碳排放總量。
4. 根據《關於印發〈中央企業能源節約與生態環境保護統計報表〉的通知》（國資發綜合〔2019〕19 號）規定的排放量計算公式進行理論值估算。

※ 水資源使用

管理方法與主要行動

公司嚴格遵守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》的相關要求，在日常生產經營中倡導節約用水，鼓勵雨水回收，嚴格控制污水排放，減少不必要的水資源消耗，實現“人均管理用水零增長”的既定用水目標。

公司日常辦公及生產經營中用水主要來源於市政統一供水，不存在水資源風險。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
總用水量	百萬噸	43.32	35.97	37.41
新鮮水用量	百萬噸	/	/	37.12
用水強度	噸 / 萬元	0.51	0.38	0.37
中水使用量	百萬噸	/	/	0.29

※ 廢棄物與物料使用

管理方法與主要行動

公司持續加強各類固體廢棄物的管理，在貯存、運輸、處置等各環節嚴格遵守國家相關法律法規，防控環境污染風險，不斷提高綜合利用率。

關鍵績效¹

指標名稱	單位	2021	2022	2023
無害廢棄物 ²				
一般固體廢棄物產生量	萬噸	7.67	4.46	6.17
一般固體廢棄物綜合利用率	萬噸	7.88	4.63	6.35
一般固體廢棄物綜合利用往年貯存量	萬噸	0.45	0.68	0.18
一般固體廢棄物綜合利用率 ³	%	96.89	88.61	100
一般固體廢棄物排放強度	千克 / 萬元	0.90	0.48	0.61

有害廢棄物 ²				
危險廢棄物產生量	萬噸	2.10	2.74	3.9
危險廢棄物處置量	萬噸	2.35	2.63	4.09
危險廢棄物處置往年貯存量	萬噸	0.35	0.37	0.18
危險廢棄物處置率 ⁴	%	95.45	82.35	100
危險廢棄物排放強度	千克 / 萬元	0.25	0.29	0.39
物料使用				
生產終端設備過程中所使用的物料總量	噸	14,521	12,308	12,270
生產終端設備過程中所使用的不可再生物料總量	噸	12	11	11
生產終端設備過程中所使用的可再生物料總量	噸	14,509	12,297	12,259
生產終端設備過程中所使用的有毒有害物料總量	噸	0	0	0
生產終端設備所用循環利用的進料百分比	%	43.72	43.72	43.72
生產終端設備所用再生產品及其包裝材料百分比	%	99.91	99.91	99.91
生產終端產品所用包裝物料每生產單位佔量	噸 / 每生產單位	0.00041	0.000408	0.000409

1. 未來幾年，中國移動將努力減少辦公、營銷活動中的一般廢棄物、電子廢棄物、危險廢棄物，但由於網絡運營中的廢棄物數量與網絡飛速發展和設備不斷更新迭代直接相關，暫無法預期目標。
2. 公司生產運營產生的固體廢棄物主要包括一般廢棄物、電子廢棄物和危險廢棄物三類。一般廢棄物主要指生活垃圾、餐廚垃圾、辦公和營銷廢紙或包裝、建築垃圾等；電子廢棄物主要指基站、機房更換的電子元器件、電子設備，辦公營業報廢打印機、複印機、傳真機、計算機等設備。一般廢棄物和電子廢棄物統稱為一般固體廢棄物。危險廢棄物主要指基站、機房廢棄的裸露線路板、蓄電池等，辦公場所廢棄的打印機硒鼓、墨盒、日光燈管等，報損或廢棄的手機等智能終端、電池、SIM 卡等。
3. 一般固體廢棄物綜合利用率指報告期內一般固體廢棄物綜合利用量減去綜合利用往年貯存量與一般固體廢棄物產生量的比率。
4. 危險廢棄物處置率指報告期內危險廢棄物處置量減去危險廢棄物處置往年貯存量與危險廢棄物產生量的比率。

※ 綠色供應鏈

管理方法與主要行動

公司堅持實施綠色採購，著力培育綠色供應商，同時，加強綠色包裝應用，開展循環回收，以自身行動及技術帶動供應鏈節能減排。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
電子渠道線上交易額	億元	5,717	6,339	7,910
電子採購項目實施數	萬個	約 3.2	約 3.2	約 3.5
採購全流程電子化 減少的紙質文件數量	萬份	約 69.9	約 69.2	約 75.7
新增主設備綠色包裝 應用比例	%	> 80	> 80	> 80
實現節材代木	萬立方米	26.2	26.81	27.85

※ 環境合規

管理方法與主要行動

公司貫徹執行國家關於打好污染防治攻堅戰的決策部署，針對環境管理存在大氣、水土、固體廢物、電磁輻射、噪聲等重大風險點，明確責任部門，建立應急響應預案與防控措施。

※ 環保產品及服務

管理方法與主要行動

公司開發各類數字化應用及服務，滿足各行各業及個人用戶的信息化需求，提升生產、生活、社會治理效率，助力經濟社會節能減碳。公司通過咪咕閱讀、雲視訊、移動雲、大屏點播、咪咕視頻、雲遊戲、和教育等產品，在為用戶提供線上便利的同時，減少傳統閱讀、會議、娛樂、學習方式產生的能源和資源消耗。公司緊抓新一代新技術的發展契機，為多個行業打造數字應用示範，助力其優化生產方式、管理模式，有效提升資源使用效能，助力降本增效，積極推進千行百業減少溫室氣體排放。

治理績效

※ 公司治理

管理方法與主要行動

公司積極推進治理現代化進程，截至 2023 年底，董事會由 8 名董事組成，董事會下設審核委員會、提名委員會、薪酬委員會、可持續發展委員會。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
董事數量	人	8	8	8
執行董事數量	人	4	4	4
獨立董事數量	人	4	4	4
女性董事數量	人	0	1	1
男性董事數量	人	8	7	7
女性董事佔比	%	0	12.5	12.5
董事會成員平均任期	年	5.6	4.8	4.0
董事會年內召開會議 次數	次	11	12	7
董事會會議平均出席率	%	89.0	85.0	96.5
董事會全年審議議案 數量	項	71	50	51

※ 稅務管理

管理方法與主要行動

公司嚴格遵循中國及各運營地的相關稅務法律法規，誠信經營，依法納稅，實行兩級稅務管理組織架構，由公司總部負責統籌公司稅務管理工作，各成員單位負責具體履行納稅義務以及業務涉稅支撐等工作。結合內外部發展實際情況，公司將“依法合規納稅，支撐戰略轉型”作為稅務工作宗旨，制定《中國移動稅務管理辦法》《中國移動發票管理辦法》等制度，嚴格履行納稅義務，規範落實減稅政策、開展業務管理涉稅籌劃。2023 年，公司跟蹤並及時分析重要財稅政策影響，每年度培訓宣貫最新財稅內容，確保公司涉稅處理符合稅法要求；全面開展數字化電子發票試點工作，優化稅金計算、稅務風險控制等功能，運用數智化手段提高稅務工作效率。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
稅項	億元	359	373	386

※ 商業道德與反腐敗

管理方法與主要行動

公司恪守商業道德，以負責任的態度開展業務運營，反對任何形式的貪污腐敗，對發現並經確認的貪污腐敗行為實行零容忍政策。

完善制度機制：制定《中國移動廉潔從業承諾制度（試行）》，擴大廉潔從業承諾約束範圍，重點對簽訂流程、離職和退休人員廉潔從業管理、違反承諾處理等方面提出明確要求。

加強廉潔文化建設：聚焦市場、政企、網絡、供應鏈等重點領域關鍵環節，開展精準化廉潔教育；編製《中國移動員工及其親屬違規經商辦企業典型案例集》，提升警示教育針對性和實效；開展廉潔文化建設優秀實踐成果評選，宣傳推廣最佳實踐成果。

持續深化嵌入式廉潔風險防控機制建設：聚焦廉潔問題多發的重點領域和關鍵環節，將廉潔風險防控與化解經營風險、業務風險、管理風險等同步推進；提升廉潔風險防控的數智化水平，深化推廣優秀嵌入式廉潔風險防控案例，從嚴治理“靠企吃企”、新型腐敗、隱性腐敗等問題，提升基層治理能力和廉潔風險防控水平。

暢通舉報渠道：郵政信箱，地址：北京市西城區金融大街 29 號 A 座，100033；監督檢查工作現場接收舉報；總經理信箱，接受員工和公眾反映的違紀違法問題。

根據監管要求，公司腐敗事件等相關數據為涉密信息，已公開的貪污訴訟案件數目及訴訟結果等更多信息可登錄中央紀委國家監委網站查詢。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
年度開展反腐倡廉教育活動數量	場次	11,390	11,524	13,705
年度開展反腐倡廉教育活動員工覆蓋率	%	> 90	> 90	> 90
年度接受反腐教育與培訓人次數	人次	786,085	724,519	833,181

※ 價值鏈管理

管理方法與主要行動

公司制定涵蓋採購、物流、合規、風險控制、供應商、質量、數智化等模塊的 32 項供應鏈管理制度，建立“計劃、執行、檢查、優化”的閉環管理機制，提升供應鏈制度標準化、規範化、精細化管理水平。

提高採購效率：採用班車式採購、合並採購、集中決策、聯合實施等多種採購策略，不斷加強集約化管理。2023 年，兩級採購集中度超過 99.9%，採購項目平均用時 40 天，同比下降 4 天。

打造智慧採購：搭建集中供應鏈管理系統，形成電商化引導、全流程結構化、集中訂單中心、倉儲標準管理、集中統一門戶、質量閉環管理等六大核心能力；構建統一的電子採購與招投標系統，支撐招標、比選、詢價、競爭性談判、單一來源等全部採購方式的尋源流程數字化。

完善合規採購：秉承“公開、公平、公正和誠實信用”原則，著力營造公平健康的營商環境和陽光規範的採購環境。年內在行業內首發串通投標認定規則，明確直接認定串標和疑似串標情形的處理原則以及工作要求，全力遏止串通投標（應答）等不正當市場競爭行為；應用智慧合規數智平台，在採購前核查採購文件，在採購中輔助發現供應商圍標串標、弄虛作假等不當行為，在採購後核查實施過程，有效監督採購工作；在招標、比選項目中推廣標準化評標室，確保評審過程陽光透明。

做好質量管理：制定《中國移動集中採購產品質量管理辦法》《中國移動通信一級集中採購質量及履約實施細則》等制度，加強對合作供應商的產品質量管理。2023年，針對一級集中採購產品開展出廠檢測 6,697 批次、到貨檢測 8,809 批次、飛行檢測 25 批次。

促進民營與中小企業發展：通過電子採購，將付款周期縮短 55% 以上；幫扶中小企業，全年降低或減免投標保證金 3.2 億元。截至 2023 年底，集中採購的供應商中 85% 以上為民營企業，90% 以上為中小微企業。

關鍵績效

指標名稱	單位	2021	2022	2023
供應商數量				
集中採購供應商數量 ¹	家	20,600	18,798	15,681
按地區劃分的供應商數量				
華東地區集中採購供應商數量	家	6,074	5,592	4,857
華北地區集中採購供應商數量	家	3,292	2,967	2,899
華中地區集中採購供應商數量	家	1,909	1,813	1,468
華南地區集中採購供應商數量	家	2,391	1,746	1,755
西南地區集中採購供應商數量	家	2,169	1,899	1,496
西北地區集中採購供應商數量	家	2,286	2,000	1,920
東北地區集中採購供應商數量	家	2,479	2,781	1,283
海外集中採購供應商數量	家	0	0	3
按類別劃分的供應商數量²				
一級集中採購供應商數量	家	842	754	671
二級集中採購供應商數量	家	20,432	18,580	15,444
供應商本地化				
一級集中採購供應商本地化 ³ 比例	%	100	100	99.7
二級集中採購供應商本地化 ⁴ 比例	%	62.92	67.40	62.6
供應商信息核查				
一級集中採購中供應商信息核查次數	次	2,312	1,510	1,371

電子採購系統				
電子採購與招投標系統上線項目數	個	/	32,018	35,461
電子採購與招投標系統註冊供應商數	家	/	339,319	371,743
中國移動採購評審專家庫在庫人數	人	50,617	49,901	49,446

1: 2023 年數據為新簽約供應商，不包括 2023 年之前簽約但合同未到期的供應商。

2: 部分公司同時為一級集中採購和二級集中採購供應商，集中採購供應商數量等於一級集中採購供應商數量和二級集中採購供應商去重後的數量。

3: 一級集中採購中的本地化供應商指國內供應商。

4: 二級集中採購中的本地化供應商指省內供應商。

獨立鑒證報告



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展活動報告 - 中國移動有限公司提交的2023年可持續發展報告

查證/驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱“SGS”）受中國移動有限公司（以下簡稱“中國移動”）的委託，對中國移動有限公司2023年可持續發展報告的部分數據（以下簡稱“指定績效信息”）進行獨立驗證。

驗證聲明的使用者

本驗證聲明意圖提供給所有中國移動有限公司的利益相關方。

責任聲明

本次驗證過程中涉及到的中國移動有限公司的2023年可持續發展報告中的相關信息由中國移動管理層及相關職能部門負責。SGS並未參與這些數據任何材料的準備。

我們的責任旨在告知所有中國移動有限公司的利益相關方，在以下規定的驗證範圍內表達對數據的意見。

驗證標準、類型與驗證等級

SGS已根據國際公認標準和指南，為ESG&可持續發展報告驗證開發了一套規章，包括：

- 全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI Standards）中包含的原則和報告流程：
 - GRI1：基礎 2021，規定了報告信息質量的要求
 - GRI2：一般披露 2021，用於組織說明報告實踐和其他組織詳情
 - GRI3：實質性議題 2021，用於組織說明其確定實質性議題的過程、實質性議題清單以及每個議題的管理方法
- AA1000系列標準或ISAE3000中的驗證等級指南

指定績效信息的驗證依據下列驗證標準開展：

- SGS ESG & SRA 驗證規章（基於GRI原則與AA1000指南）

本次驗證以中級審查方式進行。

驗證範圍及特定績效信息及披露

根據SGS可持續發展報告驗證方法，我們就以下選定的2023年可持續發展指定績效信息進行了驗證，其他披露的數據及信息不在驗證流程範圍之內。報告中涉及的財務數據由其他第三方獨立審計，也未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。驗證的內容包括評估下列指定績效信息的質量、準確性和可靠性。

經濟類指標	一級集中採購供應商數量；二級集中採購供應商數量；一級集中採購供應商本地化比例；二級集中採購供應商本地化比例；一級集中採購中供應商信息核查次數；“電信普遍服務工程”全年新增完成寬帶建設偏遠農村數；處理客戶不良信息舉報數量；應急通信保障次數；出動應急通信車輛次數；投入應急通信設備套次數；應急通信保障動用人員次數。
社會類指標	2023年度新增培訓（中西部）農村中小學校長數；2023年度新增救助確診先心病貧困兒童數量；

	培訓總人次；全體員工中女性比例；少數民族員工比例；年度新入職員工總數；年度主動離職員工數；年度開展反腐倡廉教育活動場數；年度接受反腐教育培訓人次數。
環境類指標	外購電力使用量；天然氣使用量；液化石油氣使用量；煤氣使用量；煤炭使用量；汽油使用量；柴油使用量；直接GHG排放總量（範疇一）；間接GHG排放總量（範疇二）；範疇三GHG排放量—類別6：商務旅行；範疇三GHG排放量—類別7：員工通勤；總部召開跨省視頻電話會議次數。

驗證方法

驗證包括驗證前調研、走訪位於中國北京市西城區金融大街28號&29號中國移動大廈總部相關部門，通過登陸相關系統查詢相關數據，必要時與其他相關員工進行文檔和記錄的審查和確認。

驗證局限性

本次驗證方式為集團驗證，未對中國移動下屬全部子公司的原始數據進行溯源。

本次驗證只對中國移動集團層面相關部門主管和部分員工進行訪談和查閱相關文件，訪談並未涉及到外部利益相關方。本次驗證範圍內的GHG排放數據未經外部第三方核證，本次現場對該數據的驗證僅基於抽樣。報告中範圍三的GHG排放量僅為估算值。

驗證範圍僅為指定績效信息，未覆蓋其他信息。

獨立性與能力聲明

SGS是全球領先的檢驗、鑑定、測試和認證機構，是公認的質量和誠信的基準。SGS集團是檢驗、測試和驗證領域的全球領導者，在多個國家/地區開展業務，提供包括管理體系和服務認證在內的服務；質量、環境、社會和道德審核和培訓；環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明與中國移動有限公司為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

本次驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的。

發現與結論

查證/驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，本次驗證活動所涉及的中國移動有限公司2023年可持續發展報告中的指定績效信息是準確的、可靠的，為中國移動在2023年度的可持續發展活動績效提供了公正的陳述。

驗證團隊認為，這些數據可為報告機構的利益相關方所使用。

發現和建議

對於審驗過程中發現的良好實踐、可持續發展報告及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了中國移動的相關管理部門，供其持續改進的參考。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

David Xin
Sr. Director – Business Assurance
北京市阜成路 73 號世紀裕惠大廈 16 層

2024年3月13日
WWW.SGS.COM

內容索引

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露頁碼	
A. 環境			
層面 A1: 排放物	一般披露: 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	101	
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	101
	關鍵績效指標 A1.2	直接 (範圍 1) 及能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	101
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	102
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	102
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	70
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	102
層面 A2: 資源使用	一般披露: 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	101-102	
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	101
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	102
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	70
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	102
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。	103
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露: 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	65	
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	79-81
層面 A4: 氣候變化	一般披露: 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	65	
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜, 及應對行動。	68-69
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1: 僱傭	一般披露: 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	97-100	
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型 (如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	97
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	98

	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	99	
層面 B2：健康與安全	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。	99
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	99
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	63, 99
		一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	60–61
層面 B3：發展及培訓	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	99–100
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	99–100
層面 B4：勞工準則		一般披露：有關防止童工或強制勞動的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	98
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	98
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	98
營運慣例			
層面 B5：供應鏈管理		一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	76, 105
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	105
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察辦法。	104–105
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	76
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	76
層面 B6：產品責任		一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	96
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	97
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	96
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	94
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	97
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	95
層面 B7：反貪污		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	104
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	104
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	104
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	104
社區			
層面 B8：社區投資		一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	100
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	100
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	100–101

聯合國可持續發展目標 (SDGs)

目標	中國移動實踐	披露頁碼
	在全國 1,486 個縣、鄉、村的 3,310 個幫扶點持續推進人才、資金、智志、消費、產業、民生等多項幫扶舉措，讓脫貧成果更鞏固、鄉村產業更繁榮、群眾生活更富足。	46-49
	加快新一代信息技術與農業生產的深度融合，2023 年打造高標準農田等 5G 智慧農業示範項目 600 個。	48
	開展愛“心”行動項目，全年捐贈 1,000 萬元支持先心病兒童救助，免費篩查兒童 4,741 名、救治確診兒童 299 名。建設遠程醫療平台及應用，助力 1,600 餘家縣以下醫療機構接入國家遠程醫療平台，促進優質醫療資源向偏遠農村地區下沉。為員工提供豐富多樣的健康管理選擇，加強安全生產管理，確保職業健康與安全。	33, 51, 63
	連續十年作為唯一通信運營商企業承建國家教育資源雲平台。獨家聯合教育部教育考試院打造全國首個“考評分離”模式下的藝考平台。推動優質教育資源與鄉村學校、家庭遠程對接，截至 2023 年底，互聯網電視教育服務覆蓋鄉村家庭超過 680 萬戶。全年投入 800 萬元，通過“藍色夢想”校長培訓項目為 1,002 名中西部農村中小學校長提供培訓。截至 2023 年底，捐建“中國移動多媒體教室” 4,725 間。	32, 48, 51
	關注不同性別和年齡結構的人才引進，努力打造多元化的員工隊伍。2023 年，全體員工中女性比例 52.34%。	58
	在日常生產經營中倡導節約用水，鼓勵雨水回收，嚴格控制污水排放，減少不必要的水資源消耗，實現“人均管理用水零增長”的既定用水目標。	102
	全年綠色能源發電量 1.64 億度，折合減少二氧化碳排放 9.4 萬噸；主動參與綠電交易，全年購買綠電超過 1.58 億度，折合減少二氧化碳排放 9.0 萬噸。	74
	堅持實施“人才強企”戰略，將人才作為驅動創新、引領發展的第一資源，全力打造優秀的人才隊伍、全面的培養體系、暢通的發展路徑以及和諧的職場環境。	58-63
	深化建設新型信息基礎設施，系統打造以 5G、算力網絡、能力中台為重點的新型信息基礎設施，創新構建“連接+算力+能力”新型信息服務體系，持續豐富面向生產、生活、治理場景的數智化應用，深入推動信息服務融入百業、服務大眾。	20-34
	拓展農村和偏遠地區的網絡覆蓋範圍，促進基本公共服務均等化。截至 2023 年底，4G 網絡已覆蓋全國 99.6% 的行政村，5G 網絡基本實現全國鄉鎮連續覆蓋，以及大型行政村、發達農村的有效覆蓋。為年長群體、殘障群體和脫貧群體三類重點人群提供專屬資費優惠和定制化暖心服務，努力實現人人可負擔的數字服務。	43-45
	著力滿足全體人民的數字需求，建設超過 39 萬個數字鄉村達標村和 15.59 萬個智慧社區。	48
	優化產品體驗，完善“客戶說了算、一線說了算”的“兩個說了算”的產品質量測評體系，建立把好商用關、迭代關的“把好兩道關”產品質量管控體系。開展客戶權益保護“陽光行動”，堅決守好杜絕侵害客戶權益行為的“底線”。切實保護青少年身心健康，通過上線青少年模式、加強自律和內容管理等方式，努力為青少年用戶提供安全健康的網絡環境。	40, 96, 97
	深入推進“C ² 三能——中國移動碳達峰碳中和行動計劃”，通過“節能”“潔能”“賦能”三條主綫，圍繞“綠色網絡”“綠色用能”“綠色供應鏈”“綠色辦公”“綠色賦能”“綠色文化”六條路徑穩步推動綠色低碳可持續發展。	65
	推廣集“監、管、防”於一體的“智慧環保”整體解決方案和產品服務，建設青海三江源、黃河三角洲、長江流域、環鄱陽湖水域等多個自然保護區生態監測系統。	80
	充分發揮 5G、衛星遙感、無人機、視頻監測、物聯網等技術優勢，監測野生動植物種群，為生態治理、生物多樣性保護貢獻力量。	80
	健全權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，主動將可持續發展理念融入公司組織架構、重大決策與生產運營中，落實新一輪國企改革深化提升行動，牢牢守住不發生重大風險的底綫，積極推進治理體系和治理能力現代化建設。	90
	連續 11 年舉辦中國移動全球合作夥伴大會。“十百千萬”合作夥伴計劃匯聚 1,300 餘家上鏈企業，形成中央企業協同引領、大中小企業廣泛參與的產業合作新格局。建強移動信息現代產業鏈，提高產業基礎能力和產業鏈現代化水平。與全國 31 省(自治區、直轄市)地方政府、121 家大型企業集團和機構簽訂戰略合作協議，進一步促進優勢資源互補與戰略性新興領域拓展。加強運營商全球直連，截至 2023 年底，針對運營商市場推出的整體解決方案 iConnect 合作客戶數達 1,100 個。	17, 35

GRI 內容索引



2024

使用說明 中國移動有限公司在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間符合 GRI 標準編製報告。

使用的 GRI 1 GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	披露頁碼
一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	06
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	01
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	01
	2-4 信息重述	不適用，組織在報告期內沒有任何重述
	2-5 外部鑒證	106-107
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	06
	2-7 員工	97
	2-8 員工之外的工作者	98
	2-9 管治架構和組成	84, 103
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	84
	2-11 最高管治機構的主席	84
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	86
	2-13 為管理影響的責任授權	86
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	86
	2-15 利益衝突	見《年報》“董事會報告書”部分
	2-16 重要關切問題的溝通	84
	2-17 最高管治機構的共同知識	66, 84
	2-18 對最高管治機構的績效評估	67
	2-19 薪酬政策	67, 98
	2-20 確定薪酬的程式	98
	2-21 年度總薪酬比率	98
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	09
	2-23 政策承諾	58, 89
	2-24 融合政策承諾	87
	2-25 補救負面影響的程式	93, 104
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	104

GRI 標準	披露項	披露頁碼
GRI 2: 一般披露 2021	2-27 遵守法律法規	104
	2-28 協會的成員資格	87
	2-29 利益相關方參與的方法	89
	2-30 集體談判協定	99
實質性議題		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	88
	3-2 實質性議題清單	88
服務質量與客戶權益保護		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	96-97
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	96-97
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	96-97
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	96
	417-2 涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	96
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	96
網絡質量保障		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	95-97
網絡、信息安全與隱私保護		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	95-96
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	96
推進數智普惠		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	20-34, 43-49
公司治理與風險管控		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	83-85, 91-92
新型信息基礎設施建設與新型信息服務體系打造		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	11-19

- 對於“內容索引——高級服務（Content Index — Advanced Service）”，GRI 服務部門審查了 GRI 內容索引的呈現方式符合 GRI 標準的報告要求，並且索引中的信息清晰呈現，可供利益相關方使用。
- GRI 服務部門的“內容索引——高級服務（Content Index — Advanced Service）”基於中文版報告開展服務。

GRI 標準	披露項	披露頁碼
商業道德與反腐敗		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	104
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	104
	205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	104
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	104
保障員工權益		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	58, 63, 62, 97, 98, 99
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	97-98
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	98
	401-3 育兒假	98
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	63
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	63
	403-3 職業健康服務	63
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見征詢和溝通	63
	403-5 工作者職業健康安全培訓	63, 99
	403-6 促進工作者健康	63, 99
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	99
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	63, 99
	403-9 工傷	99
	403-10 工作相關的健康問題	63, 99
GRI 405: 多元性與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	97-98
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	98
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	58
GRI 407: 結社自由與集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	99
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	98
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	98
員工成長與發展		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	99

GRI 標準	披露項	披露頁碼
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	99-100
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	60-61, 99
	404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	99-100
科技防災救災		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	54
員工人文關懷		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	58-63
助力區域發展		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	55-56
財務表現與納稅		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	103
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	94, 101, 104
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	67-69
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	98
	201-4 政府給予的財政補貼	94
GRI 207: 稅務 2019	207-1 稅務方針	103
	207-2 稅收治理、控制及風險管理	92, 103
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	103
研發與創新		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	17-18, 94
賦能社會綠色轉型		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	65-81
服務鄉村振興		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	46-49, 100-101
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	46-48, 101
	203-2 重大間接經濟影響	46-48, 101
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	49
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	49, 100
落實“雙碳”目標		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	65-66, 101
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	101
	302-2 組織外部的能源消耗量	101

GRI 標準	披露項	披露頁碼
GRI 302: 能源 2016	302-3 能源強度	101
	302-4 減少的能源消耗量	101
	302-5 降低的產品和服務能源需求量	101
支持公益慈善		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	50-51, 100
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	50-54
	203-2 重大間接經濟影響	50-54
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	50-54
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	100
可持續發展管理		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	86-87
利益相關方溝通		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	88-89
環境利用與自然資源使用管理		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	80, 65, 101, 102
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	102
	303-2 管理與排水相關的影響	102
	303-3 取水	102
	303-4 排水	102
	303-5 耗水	102
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	80-81
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	80-81
	304-3 受保護或經修復的棲息地	80-81
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	80
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	101
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	101
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	101
	305-4 溫室氣體排放強度	101
	305-5 溫室氣體減排量	101
溫室氣體與廢棄物排放管理		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	101-102

GRI 標準	披露項	披露頁碼
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	101
	302-2 組織外部的能源消耗量	101
	302-3 能源強度	101
	302-4 減少的能源消耗量	101
	302-5 降低的產品和服務能源需求量	101
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	102
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	102
	306-3 產生的廢棄物	102
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	102
	306-5 進入處置的廢棄物	102
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	102
	301-2 所用循環利用的進料	102
	301-3 再生產品及其包裝材料	102
負責任供應鏈管理		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	76, 103, 104-105
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	105
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	103
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	103
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	104-105
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	104-105
深化境外履責		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-3 實質性議題的管理	57, 100
GRI 202: 市場表現 2016	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	100
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	57
	203-2 重大間接經濟影響	57
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	57
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	57

全球契約十項原則

板塊	原則	披露頁碼 / 對應章節
人權	原則一：企業應該尊重和維護國際公認的各項人權	58
	原則二：企業決不參與（“同謀”）任何漠視與踐踏人權的行為	58
勞工標準	原則三：企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利	62
	原則四：企業應該消除各種形式的強迫性勞動	98
	原則五：企業應該支持消滅童工制	98
	原則六：企業應該杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為	58

板塊	原則	披露頁碼 / 對應章節
環境	原則七：企業應對環境挑戰未雨綢繆	68-69
	原則八：企業應該主動增加對環保所承擔的責任	65, 70
	原則九：企業應該鼓勵開發和推廣環境友好型技術	71-73
反腐敗	原則十：企業應反對各種形式的貪污，包括敲詐勒索和行賄受賄	104

ISO 26000

核心主題	議題	披露頁碼
組織管理		86
人權	1、盡責調查	58
	2、人權風險情況	58
	3、避免同謀	58
	4、申述處理	104
	5、歧視與弱勢群體	58, 98
	6、公民權利和政治權利	62
	7、經濟、社會和文化權利	62
	8、工作中的基本權利和原則	62, 98
勞工實踐	1、就業和僱傭關係	97
	2、工作條件和社會保護	99
	3、社會對話	62
	4、健康與安全	99
	5、發展與培訓	99-100
環境	1、防止污染	101-103
	2、可持續資源利用	74
	3、減緩與適應氣候變化	66-81
	4、環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	79-80
公平運行實踐	1、反腐敗	104
	2、負責任的政治參與	94
	3、公平競爭	91-93
	4、在價值鏈中倡導責任	104-105
	5、尊重產權	94

核心主題	議題	披露頁碼
消費者問題	1、公平營銷、真實公正的信息與公平的合同實踐	96
	2、保護消費者健康與安全	40
	3、可持續消費	77
	4、消費者服務、支持和投訴及糾紛處理	27, 96-97
	5、消費者信息保護與隱私	95
	6、基本服務獲取	97
	7、教育與意識	28
社區參與和發展	1、社區參與	50-52, 57
	2、教育和文化	47-49
	3、就業機會創造和技能開發	47-49
	4、技術開發與獲取	47-49
	5、財富與收入創造	47-49
	6、健康	51
	7、社會投資	47-54

氣候相關財務信息披露 (TCFD)

TCFD 建議披露內容	披露頁碼
治理：披露組織與氣候相關風險與機遇的治理情況	
a) 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況	66
b) 描述管理層在評估和管理氣候相關風險與機遇的職責	66
戰略：針對組織業務、戰略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的影響	
a) 描述組織所識別的短、中、長期氣候變化相關風險和機遇	68-69
b) 描述組織在業務、戰略和財務規劃上與氣候相關風險和機遇的影響	68-69
c) 描述組織在戰略上的適應力，並考慮不同氣候相關情景（包括 2°C 或更嚴苛的情景）	69
風險管理：披露組織如何鑒別、評估和管理氣候相關風險	
a) 描述組織在氣候相關風險的鑒別和評估流程	67

TCFD 建議披露內容	披露頁碼
b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程	67
c) 描述氣候相關風險的鑒別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	67
指標和目標：針對重大性的信息，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	
a) 披露組織遵循戰略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機遇所使用的指標	70
b) 披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	70
c) 描述組織在管理氣候相關風險與機遇所使用的目標，以及落實該目標的表現	70

國務院國資委

《央企控股上市公司 ESG 專項報告參考指標體系》

一級指標	二級指標	三級指標	披露頁碼	
環境範疇				
E1 資源消耗	E1.1 水資源	E1.1.1 新鮮水用量	102	
		E1.1.4 水資源消耗強度	102	
	E1.2 物料	E1.2.1 不可再生物料消耗量	102	
		E1.2.2 有毒有害物料消耗量	102	
	E1.3 能源	E1.3.4 能源消耗總量	101	
		E1.3.5 能源消耗強度	101	
	E1.4 包裝材料	E1.4.1 包裝材料使用量	102	
		E1.4.2 包裝材料輕量化減量化	103	
	E2 污染防治	E2.1 廢水	E2.1.1 廢水排放達標情況	102
			E2.1.2 廢水管理與減排措施	102
E2.2 廢氣		E2.2.1 廢氣污染物排放量	101	
		E2.3 固體廢物	E2.3.1 固體廢物處置依法合規情況	102
			E2.3.2 一般工業固廢管理	102
			E2.3.3 一般工業固廢處置量	102
	E2.3.4 危險廢物管理	102		
	E2.3.5 危險廢物處置量	102		
E3 氣候變化	E3.1 溫室氣體排放	E3.1.1 溫室氣體來源與類型	101	
		E3.1.2 溫室氣體排放管理	101	
		E3.1.3 範圍一排放	101	
		E3.1.4 範圍二排放	101	

一級指標	二級指標	三級指標	披露頁碼
E3 氣候變化	E3.1 溫室氣體排放	E3.1.5 範圍三排放	101
		E3.1.6 溫室氣體排放強度	101
	E3.2 減排管理	E3.2.1 溫室氣體減排管理	66
		E3.2.2 溫室氣體減排量	70
	E3.3 環境權益交易	E3.3.1 參與碳排放權交易市場情況	68
		E3.3.3 參與綠色電力交易情況	74
	E3.4 氣候風險管理	E3.4.1 氣候風險管理	67
E4 生物多樣性	E4.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	E4.1.1 生產、服務和產品對生物多樣性的影響	80
E5 資源與環境管理制度措施	E5.1 低碳發展目標制定與戰略措施	E5.1.1 低碳發展目標制定與戰略措施	65
	E5.2 資源管理措施	E5.2.1 水資源使用管理	102
		E5.2.2 物料使用管理	77
		E5.2.3 能源使用與節能管理	101
E5.3 節能降碳統計監測與考核獎懲體系	E5.3.1 節能降碳監測、統計報告和考核體系	66-67	

一級指標	二級指標	三級指標	披露頁碼
E5 資源與環境管理制度措施	E.5.4 綠色環保行動與措施	E.5.4.1 清潔生產	76
		E.5.4.2 綠色技改和循環利用	77
		E.5.4.3 綠色建築改造	75
		E.5.4.4 綠色辦公和運營	75
		E.5.4.5 綠色採購與綠色供應鏈管理	76-77
		E.5.4.6 環保公益活動	81
	E.5.5 綠色低碳認證	E.5.5.1 環境管理體系認證	76
E.5.6 環境領域合法合規	E.5.6.2 環境領域違法違規事件	103	
社會範疇			
S1 員工權益	S1.1 員工招聘與就業	S1.1.2 員工結構	97-98
		S1.1.3 避免僱傭童工或強制勞動	98
	S1.2 員工薪酬與福利	S1.2.1 薪酬理念與政策	98
		S1.2.2 工作時間和休息休假	98
		S1.2.3 薪酬福利保障情況	98
		S1.2.4 員工民主管理	99
	S1.3 員工健康與安全	S1.3.1 員工職業健康安全管理	99
		S1.3.2 員工安全風險防控	99
		S1.3.3 安全事故及工傷應對	99
		S1.3.4 員工關愛與幫扶	62-63
	S1.4 員工發展與培訓	S1.4.1 員工激勵及晉升政策	59
		S1.4.2 員工教育與培訓	99-100
	S1.5 員工滿意度	S1.5.2 勞動糾紛	98
		S1.5.3 員工流動情況	98
	S2 產品與服務管理	S2.1 產品安全與質量	S2.1.1 生產規範管理政策及措施
S2.1.2 質量管理			97
S2.1.3 產品召回與撤回			97
S2.2 客戶服務與權益		S2.2.1 客戶滿意度	96
		S2.2.2 客戶投訴及處理情況	96
		S2.2.3 客戶信息及隱私保護	95
S2.3 創新發展		S2.3.1 研發與創新管理體系	17-19
		S2.3.2 研發投入	95
		S2.3.3 創新成果	94-95
		S2.3.4 知識產權保護	94
S3 供應鏈安全與管理	S3.1 供應商管理	S3.1.1 供應商選擇與管理	37, 76, 104-105
		S3.1.2 供應商數量及分佈	105
	S3.2 供應鏈環節管理	S3.2.1 供應鏈管理政策及措施	37, 76-77, 104-105
		S4.1 繳納稅費情況	S4.1.1 繳納稅費情況
S4 社會貢獻	S4.2 社區共建	S4.2.1 參加當地社區建設的政策措施	46, 57, 100
		S4.2.2 對當地社區的貢獻與影響	57

一級指標	二級指標	三級指標	披露頁碼	
S4 社會貢獻	S4.3 社會公益活動	S4.3.1 參與社會公益活動的政策措施	100	
		S4.3.2 參與社會公益活動的投入及成效	100-101	
		S4.3.3 無障礙環境建設	45, 54	
	S4.4 國家戰略響應	S4.4.1 產業轉型	20-22, 74	
		S4.4.2 鄉村振興與區域協同發展	46-49, 55-56	
		S4.4.3 一帶一路及海外履責	57	
		S4.4.4 行業特色及其他社會責任履行情況	90	
		治理範疇		
G1 治理策略及流程	G1.1 治理策略及流程	G1.1.1 治理策略制定	84, 87	
		G1.1.2 治理策略監督流程	84	
		G1.1.3 治理策略批准及審核流程	84	
	G1.2 組織構成及職能	G1.2.1 所有權職責	84	
		G1.2.2 董事會、監事會和管理層組織結構與職能	84	
		G1.2.3 董事會、監事會和管理層的任命程序及構成	84	
	G1.3 薪酬管理	G1.3.1 董事及監事的薪酬計劃	67, 98	
		G1.3.3 管理層薪酬合理性	67	
	G2 規範治理	G2.1 內部控制	G2.1.1 內部審計	85
			G2.1.2 內控控制結構、機制和流程	85
G2.2 廉潔建設		G2.2.1 廉潔建設制度規範	104	
		G2.2.2 廉潔建設措施成效	104	
G2.3 公平競爭		G2.3.1 公平競爭制度規範	96	
		G2.3.2 公平競爭措施成效	96	
G3 投資者關係管理與股東權益	G3.1 投資者關係管理	G3.1.1 投資者關係管理戰略	83	
		G3.1.2 投資者溝通	83	
		G3.1.3 投資者關係管理部門建設	83	
	G3.2 股東權益	G3.2.1 股東（大）會情況	83	
		G3.2.2 股東溝通情況	83	
		G3.2.3 股東知情權和參與決定權	83	
G4 信息披露透明度	G4.1 信息披露制度	G4.1.1 財務信息披露	83	
		G4.1.2 非財務信息披露	1	
	G4.2 信息披露質量	G4.2.1 所有披露信息定期監督、審計和評估	106-107	
		G5 合規經營與風險管理	G5.1 合規經營	93
G5.1.2 合規體系建設情況	93			
G5.1.3 合規審查具體流程	93			
G5.2 風險管理	G5.2.1 風險識別與預警	91		
	G5.2.2 風險控制與追蹤	92		
	G5.2.3 風險報告與管理	92		



中國移動有限公司

註冊 / 總部地址：香港中環皇后大道中 99 號中環中心 60 樓

報告下載地址：www.chinamobileltd.com

版權所有，未經許可不得翻印轉載。

 本報告以環保紙印刷



2023

