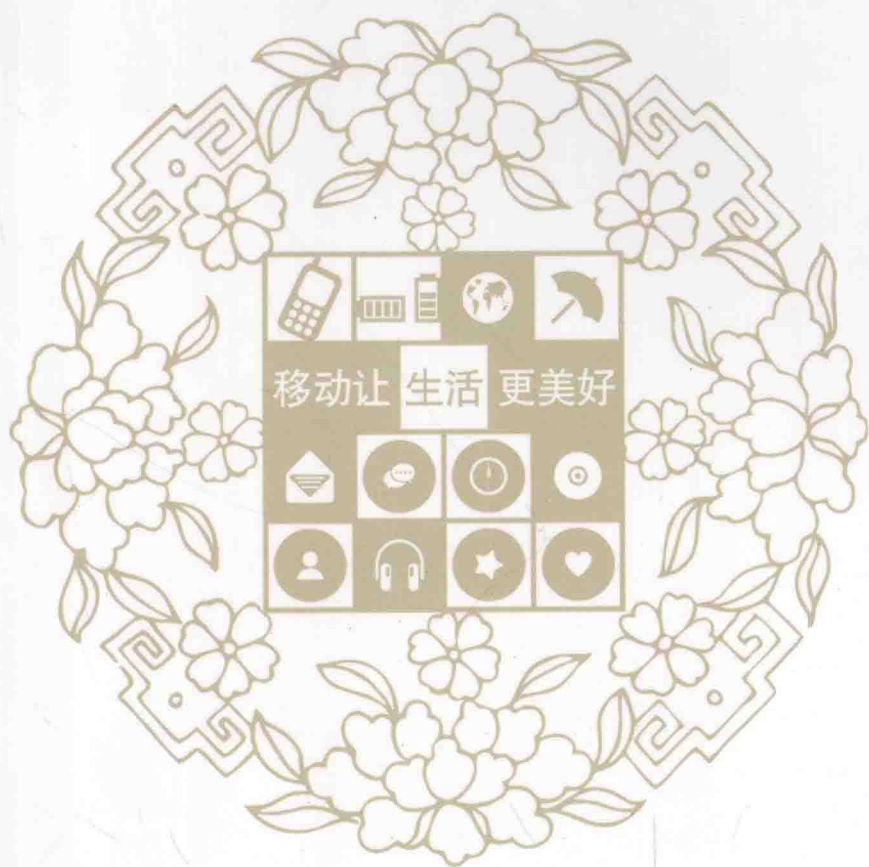




移动让生活更美好

中国移动优秀企业社会责任实践精选

本书编委会 编

2008-2012

移动让生活更美好：

中国移动优秀企业社会责任实践精选(2008 - 2012)

本书编委会/编



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

移动让生活更美好/ 本书编委会编. —北京: 企业管理出版社, 2013. 4

ISBN 978-7-5164-0286-3

I. ①移… II. ①中… III. ①移动通信 - 邮电企业 - 企业责任 - 社会责任 - 研究 - 中国 IV. ①F632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 053269 号

书 名: 移动让生活更美好

作 者: 本书编委会/编

责任编辑: 刘 刚

书 号: ISBN 978-7-5164-0286-3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68414644

编辑部 (010) 68701661 (010) 68701891

电子信箱: emph003@sina.cn

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 15.125 印张 201 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

《移动让生活更美好》

中国移动优秀企业社会责任实践精选(2008 - 2012)

编委会

主 任：王红梅

副 主 任：肖 雷

编委成员：文雪莲 赵 亮 赖江杨 李 炯
简 捷 李德辉

卷首语

我们的责任

企业作为社会经济生活中最具活力的单元，不仅是一个经济主体，更是一个社会主体。只有积极承担社会责任，全面兼顾、协调满足利益相关方的诉求，在履行好经济责任的同时，又能够为社会乃至环境的可持续发展贡献积极力量，才能成为真正基业长青的“百年老店”。

作为网络和客户规模全球第一的通信运营商，中国移动的网络、产品和服务与超过7亿客户的日常生活息息相关。因此，确保通信网络广泛覆盖、随时畅通，为客户提供便捷、周到、放心、满意的服务，就成为了中国移动最为本质和核心的责任。同时，作为中央企业，中国移动在落实国家宏观发展战略、促进经济社会转型发展、改善民生和推动社会和谐等方面均肩负着光荣的使命和重大的责任，而利益相关方对于中国移动也有超于一般的履责期望。正因为如此，中国移动从“正德厚生，臻于至善”的核心价值观出发，从战略的高度来认识和重视社会责任，努力把社会责任和企业经营有机结合起来，把责任履行的重点与国家社会发展的重大现实需求结合起来，力求在关键性领域发挥不可替代的作用。

在社会责任管理方面，中国移动自2006年以来，逐步搭建了集团和省公司两级企业社会责任管理组织体系，建立了企业社会责任管理的规范工作模块和相应流程，形成了社会责任绩效评价的科学指标体系和评估工具，建立了企业与利益相关方的定期沟通机制，从而在企业内部建立起了与公司战略、文化和运营密切融合的社会责任长效推进机制。

在社会责任实践方面，中国移动认为，要确保社会责任履行的长期性和有效性，企业必须找到自身经营对于利益相关方影响最大的方面，识别企业具有不可替代作用和独特优势的关键领域，积极发挥特长，去

寻求商业价值与社会价值双赢的解决方案。几年来，着眼于相关方的根本诉求，中国移动全力保障应急通信，在重大自然灾害与社会事件中，力保通信畅通；积极参与“村村通电话”工程，大力推动“无线城市”建设，全方位推动“移动改变生活”；全面实施“绿色行动计划”，自愿实践节能减排；积极支持教育、帮扶弱势群体，推动社会包容性发展。

要实现社会责任履行效果的最大化，企业需要通过建立畅通的利益相关方沟通机制来最大限度地聚合各方智慧与力量。自2008年开始，中国移动连续5年开展“优秀CSR实践评选”活动，引入外部相关方广泛参与，在全集团范围内选拔CSR优秀实践。这一评选活动，已成为中国移动了解利益相关方履责期望，从而在集团内部发掘典范、推广最佳实践的重要过程。今年，我们特别梳理了5年来的责任实践，从其中遴选出最具代表性、最能反映我们不断进步的可持续发展历程的优秀实践案例，汇集成书，希望能向一直关心和支持中国移动社会责任事业的相关方汇报我们的进展，同时促使我们的员工更积极、主动地把社会责任落实到自身的工作中。

中国移动深知随着企业自身发展、技术进步以及社会文化环境等的不断变迁，企业履行社会责任的内涵和外延需要不断拓展。归本溯源，要履行好企业社会责任，企业只需要做到两点：一是不做坏事，即要在法律约束和道德要求的范围之内负责任地开展经营；二是多做好事，以创新的思维、结合企业特长为解决社会现实难题提供产品和服务和公益支持，并且尽可能地发动更多人共同参与。中国移动一直在实践中探索具有自身特色的履责之路，我们有诚意、也有决心，在不久的将来做到更好。

中国移动通信集团公司，党组书记、董事长

2013年3月

序一

移动让生活更美好

让移动通信为最广大的人群带去更丰富的应用和更美好的生活，是中国移动的事业追求和使命所在，也是中国移动履行社会责任最具特色的内容。依托企业的规模优势与信息通信技术专长，中国移动致力于“以负责任的经营，实现企业与相关方共同可持续发展”。

在保护客户权益方面，公司努力满足客户需求，积极解决客户关心的热点、难点问题。在2012年的为民服务创先争优活动中，率先推出了20项服务提升举措，到目前为止中国移动的百万客户投诉率已连续3年保持全行业最低值。

在减小数字鸿沟方面，公司自2004年开始积极投身于“村村通电话”工程建设，为超过11.1万个边远乡村新开通移动电话，在为广大农民解决了基础通信问题的同时，也为数千万农村用户提供了全方位的涉农信息服务。

在应对气候变化方面，公司自2007年开创“绿色行动计划”以来，在公司内部以及产业链上下游共同推动节能减排，“十一五”期间成功将单位业务量耗电降低50%，同比节电超过160亿度。

在支持社会公益方面，公司于2009年成立了中国移动慈善基金会，持续开展包括艾滋病致孤儿童关爱、贫困先心病儿童救助、中西部地区教育援助等多个项目，汇聚企业、员工乃至社会相关方的力量，为社会弱势群体切实提供帮助。

在促进信息惠民方面，公司围绕社会生产生活的方方面面，努力拓展信息通信服务的多种可能。在农村，农村信息网为农民提供农技支持、农产品商情、就业信息等贴身服务，基于物联网的科学种植、远程管理和产品溯源等系统正在迅速改变传统农业生产方式；在城市，丰富的移

动信息应用在市政管理、交通出行、消费娱乐、医疗保健等方面正在带来触手可及的改变，推动虚拟世界与物理世界不断融合，激发出巨大的活力。到目前为止，中国移动无线城市建设已经覆盖全国336个城市，中国移动农村信息网已累计发布上百亿条涉农信息。我相信，随着智能终端的不断普及，移动互联网、云计算、物联网技术的飞速发展，无处不在的网络接入、随身个性的业务应用、开放共赢的创新模式将令“移动改变生活”的进程进一步加快，从而为人们描绘出全新的未来图景，带来意想不到的精彩改变。

将社会责任履行与公司的核心业务和未来发展有机结合，令中国移动的社会责任实践不断焕发创新活力，也赢得了多方肯定。截至2012年，公司已连续4年荣获中国公益慈善领域最高政府奖——“中华慈善奖”，并获国务院国资委“‘十一五’中央企业节能减排优秀企业”等多项荣誉。公司在减小数字鸿沟、应对气候变化、促进边远农村医疗改善方面的社会责任实践活动，先后入选哈佛商学院、密西根大学、克兰菲尔德管理学院等多家国际知名学术机构案例库。中国移动有限公司连续5年作为中国内地唯一企业入选道·琼斯全球可持续发展指数，可持续发展绩效保持世界一流水平。在国资委2012年开展的“中央企业管理提升活动”中，中国移动的社会责任管理经验被选为3家“标杆企业”之一。

对于中国移动而言，履行社会责任绝不是一时、一事。仅以这本书作为中国移动社会责任实践的一个里程碑，既是总结，更是开始。面对未来，我们将努力深化实施中央企业和谐发展战略，与相关方紧密合作，共同推进创新的社会责任实践，共同开启更美好的明天。



中国移动通信集团公司，总裁、党组成员、董事

中国移动慈善基金会，理事长

2013年3月

序二

兑现长期承诺 支持社会公益

履行公益责任，绝不仅仅是在发生重大自然灾害时集合企业的力量积极捐款捐物，更重要的是企业需要长期、持续、主动地发现和关注社会公益需求，并结合企业自身特点，采取实际行动，为社会公益做出实质性贡献。正因为如此，中国移动于2009年9月17日成立了电信行业首家慈善基金会，同时也是全国第一家带“中国”字样的非公募基金会——中国移动慈善基金会，以持续兑现公司的履责承诺。

基金会在民政部的直接领导下，以《中国移动慈善基金会章程》为准则，规范运作公益资源，开展了一系列富于实效的重点公益项目，其中：“蓝色梦想——教育部、中国移动教育捐助计划”已累计投入6500万元，共为中西部地区培训超过4.8万名农村中小学校长，建设近1700间爱心图书馆和近700间多媒体教室；“中国温暖‘12·1’爱心基金——中国移动关爱行动”自2008年以来，已累计资助艾滋病致孤儿童和受艾滋病影响的特困儿童逾1.5万名，累计发放资助款超过5000万元，并建成了全国最详实的艾滋病致孤儿童数据库；“中国移动爱‘心’行动——贫困先心病儿童救助计划”自2011年8月启动以来，已为超过1.2万名贫困儿童进行了免费先心病筛查会诊，并全额资助593名贫困先心病儿童完成了手术；“绿箱子环保计划”自开展以来，已覆盖所有县以上自有营业厅，累计回收废旧手机及配件超过800万件。公司在公益慈善方面的持续努力赢得了相关方和受益群体的高度认可，连续4年荣获“中华慈善奖”，并且荣获“中国儿童慈善奖突出贡献奖”、“中华慈善奖‘最具影响力慈善项目’提名奖”以及“第四届中华环境优秀奖”。

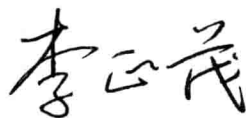
通过几年来的运作实践，中国移动慈善基金会积累了宝贵的经验，逐步显现出如下运作特点：

一是运作规范、透明。公司先后制定了《中国移动公益慈善活动管理办法》和《中国移动公益慈善项目管理实施细则》，逐步实现对公益慈善项目的集中化、标准化和规范化管理。基金会每年定期召开理事会对年度公益项目及重大事项进行审议。相关公益项目的进展通过公司门户网站上的基金会专区向社会公示。

二是汇聚各方力量。在多年的项目开展过程中，中国移动一方面与教育发展基金会、中国妇联、中国儿童少年基金会等相关公益组织建立了紧密的合作关系，另一方面努力发挥自身的影响力，征集公司内部员工志愿者和社会公众共同参与和支持相关公益项目，在弘扬志愿精神的同时，搭建了广泛的公益参与平台。

三是结合企业特长。无论是对中西部地区的多媒体教育援助，还是对边远地区的贫困先心病儿童的移动筛查与远程会诊，都充分借助了企业自身的信息通信技术特长，为传统的公益项目运作开辟了新的思路，拓展了新的手段。

诚然，相对于社会相关方对于我们的期望，我们的工作才刚刚起步，距离我们自己的目标——“成为在国内国际都具有重要影响力和鲜明特色的企业基金会”，还有不小的差距，但我们始终珍视承诺的价值，并将继续付诸具体行动。衷心希望相关方能够在看完此书之后，为我们更好地支持社会公益提出宝贵意见和建议，因为我们相信，只有通过大家共同的努力，世界才会变得更美好。



中国移动通信集团公司，副总裁
中国移动慈善基金会，副理事长

2013年3月

寄语

发挥表率力量 更好履行责任

中央企业是国民经济的中坚和骨干力量，也是推动社会和谐发展的重要力量，在带动转变经济发展方式、打造资源节约和环境友好型社会等方面均有着义不容辞的责任。全社会对中央企业践行可持续发展、履行社会责任，有着殷切的期望和广泛的关注。

从2008年下发《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，到2011年发布《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》，再到2012年将企业社会责任管理作为中央企业管理提升活动的重点专项之一……国务院国资委一直高度重视推动中央企业履行社会责任，不断引导中央企业以可持续发展为核心，努力追求经济、社会、环境的综合价值最大化，推进企业与社会、环境的和谐发展。

几年来，中央企业在实施社会责任管理、全面履行社会责任方面迈出了坚实步伐，取得了积极成效。作为中央企业社会责任管理提升的标杆企业之一，中国移动的履责历程十分有代表性。中国移动从企业核心价值观出发，形成了企业独特的责任观，搭建了覆盖全集团的社会责任组织体系，建立了与公司战略和运营融合的社会责任推进长效机制，持续、创新开展了丰富的社会责任实践活动。其社会责任管理理念、管理工具和实践经验，对于其他中央企业具有良好的示范作用和参考价值。

特别值得一提的是，中国移动的社会责任实践从一开始就与公司战略与发展紧密融合，体现出鲜明的企业特色。从应急通信保障、减小数字鸿沟、带动节能减排到促进信息惠民，中国移动从相关方关注的焦点问题出发，不断探索以企业的核心能力贡献于社会可持续发展的共性需求，在实现企业自身良好业绩表现的同时，有力地推动了各相关方的可持续发展。而持续入选道·琼斯全球可持续发展指数，也表明中国移动

履行社会责任的成效已经进入到全球同业企业前列，得到了国际社会的高度认可。

中国移动的社会责任理念和特色履责方式，在过去几年来开展的一系列“优秀 CSR 实践评选”中得到了充分的体现，作为多次参与这项评选活动的外部评审，这些鲜活的事例给我留下了深刻印象。我相信，这本书的出版，将为中国移动自身的责任之路树立一座里程碑，也将为国内企业和关注社会责任管理与实践的从业人员提供宝贵的参考和借鉴。希望中国移动以此书为始，续写社会责任实践创新的新篇章，不断取得社会责任实践的新进展、新突破、新成效。



国务院国有资产监督管理委员会研究局，局长
中央企业社会责任指导委员会，副主任
2013 年 3 月

目 录

卷首语：我们的责任	1
序一：移动让生活更美好	3
序二：兑现长期承诺 支持社会公益	5
寄语：发挥表率力量 更好履行责任	7

第一章 保障责任通信

1

上下齐心急动员，捍卫救灾“生命线”	3
众志成城担责任，抗震救灾保通信	9
同“甘”共苦，整合资源，为救灾提供通信保障	13
勇攀珠峰，为奥运火炬传递提供通信保障	19
履行承诺，争胜奥运通信保障	25
精彩世博，尽情移动，助力打造成功难忘的上海世博会	30

第二章 减小数字鸿沟

35

推动“乡乡通”工程，实现墨脱移动通信网络覆盖	37
南沙梦，中国心，建设南沙群岛移动通信网络	42
推广“农信通”，用信息帮助亿万农民致富	46
情系三农惠万家，助力海西新农村建设	50
发展农村信息化，助力现代农业腾飞	55
物联网技术再创奇迹，亘古荒漠变万顷良田	59

关注农村务工人群, 搭建公共就业信息平台	65
积极履行社会责任, 信息服务流动人口	69
拓展助残服务, 搭建沟通心桥	73
搭建助老惠民平台, 服务温暖万户千家	76
关爱残疾人, 共享信息化	79

第三章 促进信息惠民

构建“12580”预约挂号平台, 提升利医惠民服务能力	87
信息新农合, 健康新农村	91
发展移动远程医疗, 开启农民就医新时代	95
移动信息化, 助力城乡医疗紧急救援发展	99
社保管理进万家, 服务养老更便捷	103
为生命赢取每一秒, 开启智慧急救医疗新篇章	106
发挥移动信息化优势, 促进社会就业增长	110
物联网助建E矿山, 提升安全保平安	117
传播“红段子”, 弘扬先进和谐文化	121
指尖文化传诵最美家乡, 手机多媒体改变百姓生活	127
发展移动新媒体, 助力和谐社会发展	130

第四章 应对气候变化

推动“绿色行动计划”, 营造健康产业环境	137
立足环保, 实施蓄电池回收闭环管理	142
研究为先导, 开拓绿色发展新道路	146
无纸化业务受理, 树立环保新风尚	150
推广节能分级管理, 催生绿色产业链	155
创新绿箱子, 环保我争先	160
“绿箱子”传递绿色理念, 助力青少年环保教育	164

第五章 投身社会公益	169
中国温暖“12·1”爱心基金——中国移动关爱行动	171
爱“心”行动，救助贫困先心病儿童	175
放飞蓝色梦想，助力中西部教育发展	178
爱心接力，助力农村教育事业发展	181
“爱心100”，探索助学长效机制	185
以“爱心助学”行动，圆教育创业之梦	189
成就青年创业梦想，MM百万创业计划	193
构建和谐社会，共享人间光明	197
情系大凉山，坚守十年爱	200
情满海西，创新履行社会责任	204
阳光暖人心，多举措开展灾后心理援助	208
弘扬“张闻明”精神，倡导员工参与公益	212
聚爱江苏，信息平台助推志愿文明	216
 编者的话	 221
附录：中国移动优秀企业社会责任实践评选简介	223
鸣谢	225



保障责任通信

随着信息通信技术的迅猛发展,畅通优质的通信服务已经成为人们的基础需求之一,深深地影响着每一个人的生活。完善的网络覆盖、良好的通信质量和全方位的优质服务,是中国移动作为一家通信企业服务经济发展、民生改善、社会和谐的首要责任,也是中国移动作为企业实现自身业务可持续发展的根本。中国移动致力于为客户提供全方位的网络覆盖、稳定优质的网络质量、卓越可靠的通信保障能力,打造负责任的通信网络,使移动通信服务能够“无处不在,无时不通”。我们努力制定应急预案,开发技术方案,储备设备资源,在灾难发生时,第一时间采取行动,上下齐动,整合资源,为救灾行动提供可靠的通信保障,保护受灾人民的生命财产安全,为灾区民众提供信息桥梁,使他们能够及时获得救援并与亲人取得联系;在重大活动中,我们积极动员人力,调配资源,实施应急预案,保障通信畅通。

