



以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性

——中国移动企业社会责任研究报告

编者按

根据国家推进企业社会责任建设的相关精神,秉承我报一贯为企业、企业家服务的宗旨,特推出《企业社会责任》专栏。本专栏将不定期介绍企业社会责任相关知识,比如企业社会责任的基本架构、企业社会责任的国家标准、专家学者及企业家对企业社会责任建设的相关论述等,同时连载部分优秀企业社会责任报告,供企业相互学习、参考、借鉴。为了尽可能地帮助企业推进企业社会责任建设,更多地刊发对企业社会责任建设有实际帮助的好文章,同时聆听好意见、好建议,本栏在报眉上方设有征稿热线,期盼企业家朋友积极参与。“社会责任”是企业、企业家、媒体、媒体人的共同责任,让我们一道履行,共创美好明天。

摘要:中国移动始终坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念,引领开创发展新局面,真诚践行“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观,在追求企业与利益相关方经济发展的同时,着力推动企业社会责任的建设,关注社会与环境共同可持续发展。

关键词:中国移动,企业社会责任,可持续发展

企业简介

中国移动通信集团公司(简称“中国移动”)是联合国全球契约正式成员,也是全球报告倡议组织(GRI)相关方网络(OS)的首批中国会员,并作为中国内地唯一企业参与G4 Pioneer项目。2015年,公司深度参与信息通信行业社会责任标准制定,积极参与国务院国有资产监督管理委员会(简称“国资委”)《中央企业“十三五”社会责任战略规划》课题,为促进企业社会责任事业的发展做出了突出的贡献。

中国移动履行社会责任概况

(一)爱心公益

中国移动持续提供对口支援,重点解决贫困群众出行难、用水难、用电难等突出问题,提升基础设施水平,改善生产生活条件。坚持精准扶贫,立塔建网,利用通信技术把农村生产生活知识和信息传递给农民朋友,深入实践“授人以渔”。中国移动搭建公益平台,在扶贫、助教、儿童关爱等多个领域持续开展战略性公益慈善项目,带动内外部更广泛的力量参与公益。

2015年,中国移动当年投入对口支援与扶贫资金4068万元。持续开展“蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”,共投入超过1亿元的资金,其中,培训了80981名中西部农村中小学教师,捐建了2310个爱心图书馆和1260个多媒体教室。“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”新启动广西、宁夏项目,累计捐资8770万元,为27717名贫困儿童提供免费先天性心脏病筛查,有2744名确诊患儿得到免费手术救治。

2016年,中国移动继续坚持精准扶贫,因地制宜,因人施策,着力提升“造血”能力。搭建更广泛的公益平台,带动相关方共同参与,探寻消除贫困、促进社会包容性发展的解决方案。年度计划培训中西部农村中小学校长11000名,捐建爱心图书馆160个、多媒体教室160个,加大西藏、四省藏区、新疆南疆三地州的少数民族文字图书配备。年度计划救治860名贫困先天性心脏病患儿。

1、精准扶贫:棋盘乡的变迁

新疆叶城县棋盘乡深居大山深处,从2003年开始,中国移动在棋盘乡开展对口扶贫工作。棋盘乡的“农民记者”木沙·亚森,亲眼目睹并清晰地记录下这十多年来中国移动带给棋盘乡的变化:2003年,移动公司的驻村干部开始驻扎棋盘乡,他们经常走村访户,为困难家庭送粮食、送化肥、送煤炭、送衣物,还送来了5,000册书,乡里才有了第一个爱心图书室。

2004年,他们捐赠60多台电视,还在操场上架起了篮球架,农闲时他们和村里的年轻人组织开展篮球赛。

2005年,他们终于在这平均海拔近2,000米的原始山区架起了铁塔,让乡里有了手机信号,而以前只能到70多公里外的



走进新国企

中国移动企业社会责任

县城打电话。

从2006年开始,他们每年捐助乡里10名优秀贫困生读完高中,其中已经有十几个孩子考上了大学。

2007年,他们给学校和乡政府捐赠了电脑,连上网络,教孩子和村民操作电脑,通过互联网获取信息和知识。

2008年,他们捐助价值10余万元的拖拉机农具,方便乡里开荒垦田。

2009年,棋盘乡最偏远的11村、12村和13村的村民,住进了通了自来水和电的“移动新村”抗震房。

2010年,棋盘河上由中国移动与县政府共同出资修建的“民生桥”开通了,彻底改变了1村和2村2,000多村民趟水过河的历史。以前每到洪水泛滥的夏季和河水冰冻的秋冬季,村民过河难,孩子们上学难,病人治病难,果疏运不出去只能烂在地里。

2014年,他们带领3村近200名村民奋战48小时,疏通了3公里的大渠淤泥,彻底解决了村里田地浇灌难这一“痼疾”。他们还捐建了鸽子、兔子、鹅养殖示范基地,传授村民养殖知识,为有养殖意愿的村民赠送鸽舍,提供种鸽试养,让村民不再只是面朝黄土、靠天吃饭。他们给村民捐赠了一辆崭新的汽车,方便村民的生产生活。

2015年,他们出资帮助3村打的一口机井完工了,彻底解决了3村村民长期人畜共饮涝坝水的问题……

2015年,中国移动加大了对新疆和黑龙江5个对口扶贫县的帮扶力度,积极资助和支持当地搭桥铺路、开渠挖井、定居兴牧、助学济困等项目,帮助群众解决饮水难、行路难、增收难、上学难等难题。

帮扶地区	投入资金	帮扶举措
新疆和田地区洛浦县	150万元	为阿其克乡建设农村安全饮水工程
新疆喀什地区疏勒县	150万元	为巴仁乡建设30座高标准温室大棚,帮助30户贫困家庭增产增收
新疆克州阿克陶县	150万元	为恰尔喀乡建设双语幼儿园
黑龙江省桦南县	274万元	帮助先进村、双龙河村、南大村、达连河村4个贫困村1235户贫困家庭实现自来水入户
黑龙江省汤原县	274万元	为香兰村修水泥路1公里,为东京村、永久村、曙光村新修路边沟4,100延长米

2、支持公益

中国移动慈善基金会在教育均等、弱势群体帮扶等领域实施了一系列长期性的公益项目。2015年继续以“爱‘心’行动”蓝色梦想”为重点开展工作,全年公益捐赠额达3830万元,累计捐赠金额达1.96亿元。还以项目为平台,带动更多人、凝聚更广泛的社会力量关注和支持公益事业。

(1)“爱‘心’活动”,点燃“新生”梦想

青海玉树称多县的福利院大厅里,14岁的藏族女孩白玛卓玛依偎着妈妈,焦急地等待着医生为她做先天性心脏病检查。卓玛从7岁开始出现昏厥症状,母亲文化水平不高,并没在意。随着昏厥频次的增加,母亲带她去离家七十公里外的藏医院检查,初步检查结果是先天性心脏病。卓玛的父亲已经去世,家中仅靠母亲在牧区采蘑菇维持生计,每月只有1千元左右的收入,面对巨额手术费用,母亲一直愁眉不展。随着“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”在青海启动,卓玛获得了免费手术救治的机会,让她和母亲燃起了生活的新希望。

“中国移动爱‘心’行动——贫困先天性心脏病儿童救助计划”于2011年启动,2015年新启动广西、宁夏项目,使该项目惠及七个省区,累计为27717名贫困儿童提供免费先天性心脏病筛查,2744名确诊患儿得到免费手术救治。

(2)“爱‘心’接力、信息援教”助力地区教育发展

在河南,移动公司连续十年开展“爱心接力”活动,累计资助贫困大学生1770名、贫困教师200名、农村贫困儿童1600名、留守儿童3000名、孤儿350名、聋哑儿童100名,同时在全省提供上千个勤工助学岗位。

在福建,针对偏远地区的中小学教育

资源缺乏、教学设备陈旧的情况,移动公司开展了“信息援教”活动,为这些学校铺设了宽带光缆,免费为学校接入了宽带网络……至今已覆盖福建省23个贫困县1000余所中小学,两万名家长30万名师生。

(3)志愿服务,汇聚爱心力量

中国移动弘扬志愿者精神,以公益慈善项目打造志愿平台,鼓励和呼吁员工与社会公众积极参与到公益当中。2015年,中国移动继续评选表彰利用业余时间致力于公益事业、向社会奉献爱心的中国移动人。经由9万网友投票产生了如下三位中国移动“公益之星”:

马轲:以“事”公益之心,扬志愿者精神

中国移动山东公司日照分公司员工。作为“爱我日照”城市志愿者俱乐部常务理事,马轲积极发挥俱乐部的公益影响力,发起“爱在夕阳红”看望偏远孤寡老人、“为农民工父亲送清凉”等已成为当地品牌公益的志愿者活动。

苏岑:电子移动图书馆山区孩子成长

中国移动四川公司成华分公司员工。2012年加入志愿者队伍,2014年她与志愿者伙伴一同创立了非营利性公益机构“观书(Canbooks)”,到雅安、简阳等偏远山区的学校建立起电子移动图书馆,现已有600多名山区孩子通过电子阅读器阅读到许多课外书籍。“观书”成为2015年美国“阿斯彭思想界年度优秀创新项目”五个入围项目之一。

王维旭:绿色行动标兵节能减排能手

中国移动辽宁公司沈阳分公司员工。他钻研网络节能减排近十年,组织实施了“通信大楼及基站供电电源质量优”、“基站智能无源排风系统”等十余项节能减排项目,其中“基站智能无源排风系统”使单个基站平均节电50%以上,年节省电费两万元。

(二)绿色公益

中国移动持续推进“绿色行动计划”,通过在运营各环节推广落实节能减排措施,实行更加严格有效的环境管理,实现绿色、低碳的高效运营。与供应链伙伴共同打造行业绿色标准、绿色产品,营造健康绿色的行业生态环境。

2015年,中国移动完善能源管理平台,对能耗进行精准分析与控制。接入平台管理的机房、机楼、基站耗电量数据准确率已达到98.3%、98%和99.31%。单位信息流量综合能耗较2014年下降17.6%。全国30个省公司(除西藏外)推广应用绿色包装比例超过60%,手机终端以旧换新活动回收旧机约140万部。打造了“蓝天卫士”、生活垃圾分拣积分管理系统等多个绿色信息化解决方案,帮助民众改善环境与生活质量。

2016年,持续推进“绿色行动计划”,扩大能源管理平台的覆盖范围,持续提升节能减排的工作成效。单位信息流量综合能耗较2015年下降15%。引导供应商提供绿色产品服务,并持续推进产业的绿色沟通与合作。针对节能减排、环境治理、生态保护等领域,综合运用ICT技术,加大对绿色信息化解决方案的研发与创新力度。

1、绿色行动计划

中国移动自2007年起启动了以节能减排为核心的“绿色行动计划”,经过多年的实践探索,逐步走出了一条企业与环境和谐共生的绿色之路。2015年,中国移动继续通过在与技术与管理等方面的创新节能实践,全面降低自身能耗与环境影响。

中国移动在分布全国各地的基站、设备和机房广泛安装能耗智能采集系统,并与能源管理平台相连接,实现了对能耗的精准分析与控制。通过持续完善能源管理体系,强化节能技术应用,倡导全员节能减排的理念,全面提升节能减排成效。

2、绿色产业发展

中国移动坚持打造绿色供应链,从设备全生命周期(生产、运输、使用和回收)入手,持续降低设备能耗和排放,推进通信产业的绿色发展。

(1)节能分级

注重从源头节能,在七大领域制定节能分级标准,推动制造商提升设备智能化

和集成度,引导供应商创新,实现设备耗电平均每年降低10%以上,并减少设备体积和重量。同时,牵头编制《基站及基站控制器节能分级》行业标准,推动全行业节能。

(2)绿色包装

在对通信设备和IT设施进行采购时,我们要求供应商从物流运输防护、环境安全、回收利用和循环再生等方面积极推进包装材料轻量化,以实现循环经济效益。截至2015年底,我们已在全国30个省公司(除西藏外)推广应用绿色包装比例超过60%,估算节约木材数量超过10万立方米,相当于减少砍伐森林1,130公顷。

(3)终端回收

2014年底,中国移动组织终端厂商、渠道商、回收厂商等在中国移动自有渠道体系内,面向客户提供终端以旧换新服务。通过引入回收厂商作为合作伙伴,对客户持有的旧手机进行估值回收,帮助客户实现旧手机的价值变现,减少旧手机闲置造成的资源浪费乃至环境污染。公司在全国多地开展了“坚持绿色环保,手机优惠到家”活动,客户只需把废旧手机交给现场回收工作人员,即可获赠中国移动网上商城的电子购机券。我们的员工还耐心地为客户解释电子垃圾给生活和环境带来的负面影响,并就手机使用过程中遇到的各类问题答疑解惑。在了解到电子垃圾的危害后,不少客户还专程回家取来废旧手机交给现场人员回收。2015年,累计约140万客户参加终端以旧换新活动,实现旧机回收约140万部,并带动新手机销售约130万部。下一步中国移动还将进一步优化以旧换新流程,引入更多实力更强的回收厂家,并加强对回收厂家的后向监督,确保回收的旧机得到绿色环保处理。

3、绿色解决方案

移动公司充分发挥自身在ICT领域的技术优势,将创新的绿色解决方案与环境管理的迫切需求相连接,通过助力环境管理、提升传统行业节能减排效率,为全社会的节能减排做出贡献。

在福建,移动公司与厦门市市容环境卫生管理处合作推出了生活垃圾分拣积分管理系统。在江苏,推出了“蓝天卫士”高清视频监控平台,通过利用农村基站资源,在铁塔顶端架设高清网络球机,可对周围进行可见光、红外线监控,并经网络将信号传回,实现对农村大范围区域内的24小时远程监控和管理。2013年至2015年夏收秋种期间,使得秸秆焚烧案件总体下降了51.2%。

企业责任的十年之路

(一)责任实践十年

2006年新修订的《中华人民共和国公司法》中首次明文提出“企业要承担社会责任”,这一年被认为是中国企业社会责任元年。在这一年,中国移动提出了“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观,并开始编制其第一份企业社会责任报告。以此为发端,中国移动不断深化社会责任理念,完善社会责任的体系建设,将企业战略和文化与社会责任紧密结合起来,紧紧围绕相关方关键诉求,持续深化社会责任实践。

1、尽己之性,即善尽企业经济责任

通过诚信负责的经济行为保证自身的可持续发展,不断发挥其自身的优势,在追求卓越的同时不断创新。

(1)价值创造:营业收入从2006年的2,954亿元上升到2015年的6,709亿元。2006年至2015年,累计纳税超过6,300亿元,公司平均每年带动就业约250万人,MM注册开发者达到394.6万人。

(2)服务客户:客户数从2006年的3.01亿增加到2015年的8.26亿。2015年中国移动语音单价比2006年下降65.6%,手机上网单价下降93.3%,百万客户申诉率连续六年保持全行业最低值。

(3)通信保障:2006年至2015年,累计开展应急通信保障36,043次,投入应急通

信保障人员超过370万人次,2009年至2015年累计处理客户不良信息举报超过1,300万件。

2、尽人之性,即善尽企业社会责任

在自身追求卓越的同时,协同社会大众发挥所能,共同推进人类社会的可持续发展。

(1)普遍服务:通过实施“村村通工程”累计为122,997个行政村及自然村开通移动电话,为33,061个行政村开通宽带乡镇渠道网点数达到59.5万个。

(2)员工关爱:持续实施员工帮助计划(EAP)覆盖员工达30万人,年平均培训员工超过100万人次。

(3)扶贫济困

2006年至2015年累计投入对口支援与扶贫资金超过3亿元。中国移动慈善基金会2009年成立建设多媒体教室1,260个,2006年至2015年中国移动员工志愿服务累计超过1,180万小时,中国移动“爱‘心’行动”。

2011年至2015年免费为27,717名贫困儿童进行先天性心脏病筛查,免费救助确诊先天性心脏病贫困儿童2,744名。

2006年至2015年,“蓝色梦想——中国移动教育捐助计划”共培训了80981名中西部农村中小学校长,建设了2310个爱心图书馆和1260个多媒体教室。

“中国温暖‘12.1’”项目2008年至2012年资助艾滋病致孤及特困儿童15,749名。

3、尽物之性,即善尽企业环境责任

中国移动致力减少自身运作资源消耗与环境影响,助力保护自然环境,建设生态文明。在节能环保方面,通过实施“绿色行动计划”,2015年单位业务量耗电比2007年下降86%,按2007年能效水平计算,相当于节约用电367亿度。通过研发实施“通信产品绿色包装解决方案”,2008年至2015年实现节能材料代木超过60万立方米。2008年起制定实施通信设备节能分级标准,推动提升设备智能化和集成度,实现每年设备耗电降低10%以上,带动行业绿色发展。

(二)责任管理十年

从2006年开始,中国移动就将全球企业社会责任(CSR)管理的通行标准和最佳实践为指引,以实效性为原则,以创新管理为手段,在企业管理的现实基础上实施战略性责任管理。具有以下特点:

1、**战略性:**以企业战略为根本出发点和指引,追求责任承担与战略发展的有机统一。

2、**全面性:**兼顾经济、社会与环境动态平衡发展,融入企业运作的全方位与全过程,关注和影响全部利益相关方。

3、**系统性:**通过有效的组织、制度和流程建设,实现社会责任管理的统筹协调。

4、**开放性:**强调利益相关方的参与及反馈,将相关方意见引入企业相关决策和管理改进过程。

中国移动企业社会责任组织体系	
CSR指导委员会(决策层)	公司董事长任主任,总部相关部门共同参与,对公司社会责任战略、目标、规划及相关重大事项进行审议与决策。
办公室(组织层)	CSR办公室设于总部发展规划部,负责牵头组织、协调推进各专业部门、纵向上各下属单位的社会责任管理工作,推动可持续发展战略实施及目标达成。
各专业部门纵向、各下属单位(实施层)	总部专业部门按照职责分工实施可持续发展关键议题的归口管理,完成从战略、执行到评估的闭环管理。各下属单位战略管理责任部门承担CSR管理推进职责,建立跨部门及跨层级志愿团队,组织落实CSR工作。

中国移动企业社会责任管理体系	
CSR策略管理	责任观与愿景制定 CSR规划与计划制定
CSR执行管理	CSR宣贯培训 CSR实施建议与对标管理 CSR信息追踪与采集
CSR绩效管理	融入战略绩效管理 可持续发展能力评估 年度优秀CSR实践评选
CSR沟通管理	可持续发展报告编制与传播 相关方参与

中国移动责任管理里程碑	
2006年	确立“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性”的企业责任观——标志着中国移动战略性社会责任管理正式启动。
2007年	发布国内电信企业第一份社会责任报告——实现常态化地全面、系统、客观披露企业经济、社会和环境绩效。
2008年	设立企业社会责任指导委员会——确立管理顶层参与、横向联动、纵向统一的社会责任管理体系。
2009年	印发《中国移动企业社会责任管理办法》——标志着闭环化的社会责任管理体系正式成立。
2010年	首次开展面向31个省公司的可持续发展能力评估——引导下级单位逐步启动实施可持续发展能力对标与持续提升。
2011年	建立CSR议题归口管理制度——以DJS各条线对标为依据,建立跨专业协同的可持续发展关键议题管理体系。
2012年	全面开展企业社会责任管理提升活动——梳理固化企业社会责任管理实践成果,系统提升管理管理水平与外部认可。
2013年	引入GRI最新G4标准编制可持续发展报告——作为国内唯一企业深度参与GRI G4先锋项目及首批分享计划。
2014年	与中国社会科学院企业社会责任研究中心共同发布《中国企业社会责任报告编制指南3.0-电信服务行业》——为提升企业社会责任信息披露水平做出积极探索。
2015年	首次上线方式发布可持续发展报告——社会责任沟通进入新阶段,寻求以更加开放和灵活的方式与利益相关方沟通互动。

2016—2020年,中国移动将突出战略导向,夯实管理基础:强化社会责任制度建设,优化社会责任管理流程,推动社会责任更好地支撑公司战略发展。加强国际对标,深化议题管理:参照全球最佳实践,针对性突破议题短板,保持整体良好可持续发展绩效。转变沟通方式,打造责任品牌:完善利益相关方沟通机制,探索基于新媒体的灵活互动,促进CSR品牌整合传播。

[本报记者 李友军 组稿]