

2021 中国移动可持续发展报告 上海篇

深化科技创新 赋能数智发展



目 录

董事长致辞	01
“力量大厦”发展战略	02
关于上海移动	03
专题：赓续红色血脉 践行数智发展	04
可持续发展战略	08
专题：打造可信赖的信息服务生命线	09
专题：“移”起守“沪” 通信人在行动	10
数智创新	
引领融合 创新发展	13
赋能美好 数智未来	18
包容成长	
培育全面发展人才	23
助力和谐社会建设	26
专题：服务长三角一体化发展	33
专题：助力社会主义现代化国际大都市建设	34
绿色发展	
践行绿色低碳运营	48
支持社会节能环保	51
绩效报告	54
相关方沟通	67
关于本报告	70
读者反馈	71

董事长致辞

深化科技创新 赋能数智发展

2021作为“十四五”关键开局之年，是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，站在“两个一百年奋斗目标”的交汇点，上海公司始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神作为贯穿始终的突出主线；把握新发展阶段、全面贯彻新发展理念、融入新发展格局，深入贯彻落实集团公司创世界一流“力量大厦”发展战略，以助力上海城市数字化转型主力军的战略定位，主动融入上海发展脉络、区域发展战略、国家发展大局，以推进数智化转型、实现高质量发展为主线，深化科技创新，切实发挥信息技术赋能经济社会发展的作用，助力上海加快“建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市”，以实际行动促进企业与经济、社会、环境的和谐共生、持续发展。

“移”起守“沪”，筑牢信息服务“生命线”。面对疫情防控、重大活动、网络安全等带来的信息服务保障大考，尤其是2022年3月以来，上海本土疫情呈多点散发、快速蔓延态势，面临疫情防控常态化以来形势最严峻的一次考验，我们坚决扛起央企三大责任，勇担疫情防控重责，充分利用5G、大数据、人工智能等信息技术，筑牢抗疫信息化防线，全力做好通信保障、服务保障和防控保障，积极助力上海各行各业复工复产；提升应急通信保障水平，圆满完成各类重大活动通信及网络安全保障工作，实现了“零重大网络故障、零重大网络安全事件、零重要客户投诉”目标，积极防范打击通信网络违法犯罪，强化个人隐私保护力度，全力确保网络和信息安全，为客户创造风清气朗、安全可靠的通信环境。

数智创新，构建数字经济“强引擎”。切实发挥中国移动“网络强国、数字中国、智慧社会”三大主力军作用，持续深化央地合作，我们积极协调促成集团公司与长三角三省一市、上海市政府“十四五”战略合作达成，努力与国家区域发展战略部署做到目标衔接、重点对接、项目承接，与本地城市数字化转型发展进程同频共振。以“5G+算力网络+智慧中台”新型基础设施建设，持续夯实“数智赋能”底座，截至2021年底，基站总数超过6万站，5G基站开通2.6万个，千兆平台能力覆盖全部城区，助力上海率先建成“全光智慧城市全球第一城”，落实“东数西算”战略，以“2+6+X”的算力集群建设加快区域算力网络资源布局，积极引入AI大数据、大视频、物联网等技术中台能力，助力上海信息基础设施服务能力提升，实现全国引领；以“连接+算力+能力”新型信息服务推进全社会数智化转型，多场景赋能经济数字化、生活数字化、治理数字化转型“率先突破”，携手龙头企业打造5G+智慧航空、农业、金融、医疗、教育、社区等示范标杆；参与打造全国首家红色资源信息化平台“红途”，发布“心级服务”品牌，创造丰富多彩的数字生活应用新场景，满足人民群众对美好生活的新需要，为本地数字经济蓬勃发展作出积极贡献。

包容成长，共建和谐社会“新局面”。我们自觉践行“人民城市”理念，融合“以人为本”理念与“为民服务”精神，关爱员工成长，共享发展成果，在高质量发展中促进共同富裕。深入推动“人才强企”战略工程，完善人才培养体系，积极开展“幸福1+1”等员工关爱项目；通过产品和服务创新，推出爱心讲堂、科技助老等惠民举措，帮助老年人、残障人士等特殊群体跨越数字应用鸿沟，共享信息红利，获颁上海首批“数字伙伴计划·上海市数字为老培训基地”；依托“网络+”乡村振兴模式，制定实施公司数智乡村振兴计划，巩固拓展扶贫成果，落实乡村振兴举措，深入开展公益项目。

绿色低碳，争做双碳目标“践行者”。我们全面贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”战略决策部署，连续十五年开展“绿色行动计划”，2021年以践行中国移动“C²三能——碳达峰碳中和行动计划”为抓手，在不断降低自身碳排放的基础上，着力赋能千行百业脱碳增长，着力构建“节能、洁能、赋能”与“绿色网络、绿色用能、绿色供应链、绿色办公、绿色赋能、绿色文化”的“三能六绿”绿色发展新模式。2021年，各项节能措施节电量总计超过0.63亿度；新增主设备绿色包装应用比例达71%，实现节材代木16.8立方米；全面开展“绿色上海，和你一起”、节能减排宣传周特色活动；创新推出智慧绿色工厂、环境治理解决方案等数智服务，助力全社会节能降耗与资源循环利用。

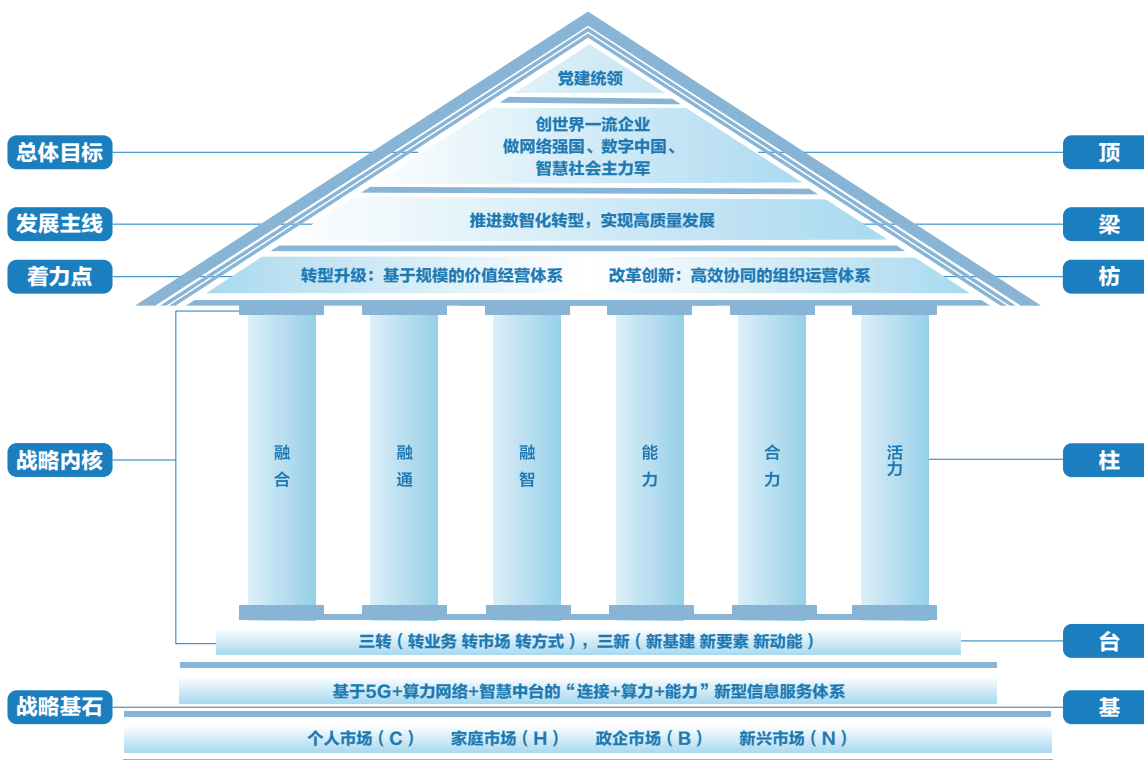
未来，上海公司将持续以创世界一流“力量大厦”战略为指引，立足中国移动信息服务科技创新公司“新定位”，以“网络无所不达、算力无所不在、智能无所不及”为愿景，着力打造“5G+算力网络+智慧中台”的“连接+算力+能力”新型信息服务体系，全力激发数据要素与信息技术深度融合新功能，至诚尽性、成己达人，在服务数字经济发展中彰显更大责任担当，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市贡献数智新力量！

中国移动通信集团上海有限公司
党委书记、董事长、总经理

“力量大厦”发展战略

上海公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，以党建工作为指导，积极落实集团“创世界一流示范企业”力量大厦最新发展战略部署，立足信息服务科技创新公司“新定位”，以“创世界一流企业，做网络强国、数字中国、智慧社会主力军”为目标，以“推进数智化转型，实现高质量发展”为主线，加快“三转”，聚力“三新”，深化“三融”，提升“三力”，全力构建基于5G+算力网络+智慧中台的“连接+算力+能力”新型信息服务体系，统筹推进CHBN全向发力、融合发展，为加快成为世界一流信息服务科技创新公司做出贡献。

中国移动创世界一流“力量大厦”发展战略



延伸阅读

- **“三转”**：业务发展从通信服务向信息服务拓展延伸；业务市场从ToC（面向个人）为主向CHBN（C（个人）、H（家庭）、B（政企）、N（新兴）四个市场）全向发力、融合发展；发展方式从资源驱动向创新驱动转型升级。
- **“三新”**：推进新基建、融合新要素、激发新动能。
- **“三融”**：融合（CHBN市场融合、通信信息服务融合）、融通（网络、IT、数据、渠道等关键资源融通）、融智（运用人工智能等技术，发挥数据优势，为网络建设、产品研发等注智赋能）。
- **“三力”**：能力（发展能力、创新能力、队伍能力）、合力（组织合力、文化合力、生态合力）、活力（自上而下的组织活力、自下而上的个体活力）。
- **“连接 + 算力 + 能力”**：在持续推进5G、算力网络、智慧中台建设的基础上，提供高速、移动、安全、泛在的“连接服务”，构建可“一点接入、即取即用”的“算力服务”，输出统一封装、灵活调用的“能力服务”，持续推进连接、算力、能力有机融合，打造价值增长的新模式。

关于上海移动

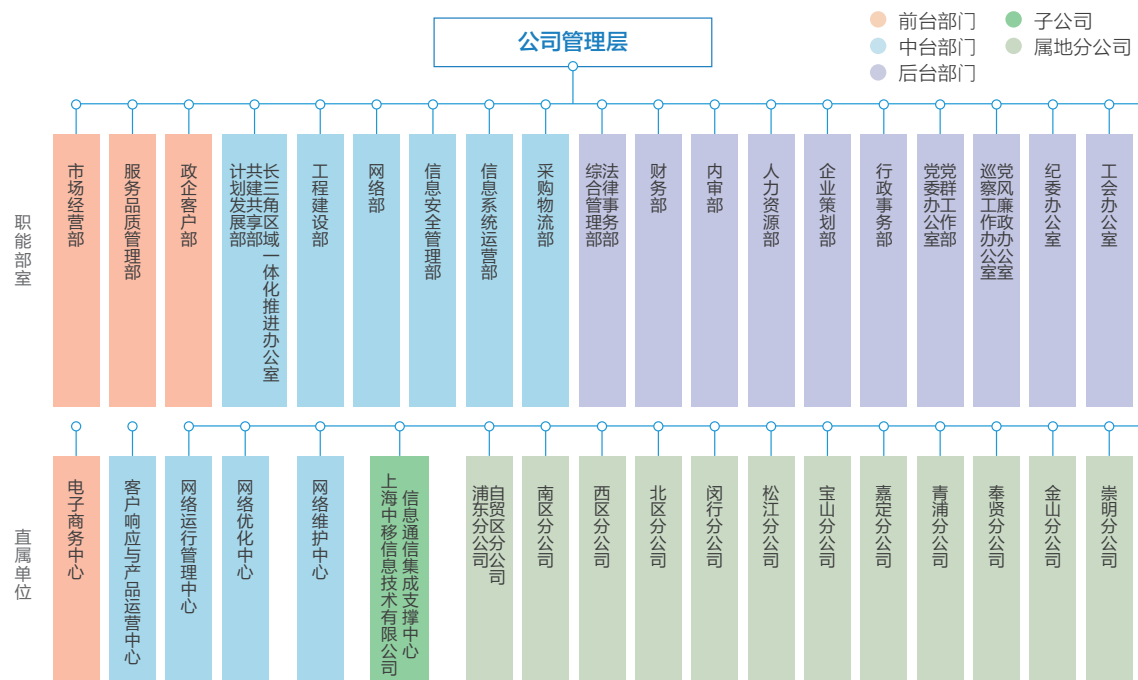
公司简介

中国移动通信集团上海有限公司是中国移动通信有限公司下属全资子公司，主要在上海地区经营移动电话、IP电话、互联网接入业务及相关的信息服务、技术开发、技术服务等业务。

2021年，围绕建党100周年，上海公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻集团公司和上级单位决策部署，落实集团创世界一流“力量大厦”战略，聚焦“四个三”战略内核精准发力，从百年党史中汲取前行力量，传承红色通信精神，坚持稳中求进、争先进，加快数智化转型、高质量发展各方面工作进程。2021年公司完成通信服务收入209.16亿元，上缴税收7.8亿元，同比增长8.53%，保持和巩固了移动通信市场优势。为十四五开局打下坚实基础。

组织架构

截止2021年12月，上海公司共设有37个部门：19个职能部门（包括6个运营部室），5个生产中心，12个属地分公司，1个子公司。



荣誉认可

2021年上海公司的业绩和表现得到了政府和社会各方高度认可，获得相关荣誉如下：

- 工业和信息化部 全国移动网络质量专项评测主要道路5G网速卓越运营商
- 工业和信息化部 全光智慧城市卓越先锋
- 中国移动2021年碳达峰碳中和行动计划先进集体
- 上海市企业社会责任报告优秀典型企业
- 上海市全民义务植树40周年十佳案例
- 上海市数字为老培训基地
- “乐龄申城·G生活”志愿服务活动荣誉

专题 赓续红色血脉 践行数智发展

2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”开局起步、全面建设社会主义现代化国家新征程的开启之年。站在“两个一百年”的历史交汇点，身处党的诞生地，上海公司始终坚持深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，赓续红色血脉，传承红色通信，不忘初心、牢记使命、努力担当网络强国、数字中国、智慧社会主力军。

持续深化理论武装

上海公司党委把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，扎实开展党史学习教育，深入学习领会习近平总书记“七一”重要讲话精神和党的十九届六中全会精神，推动“第一议题”常态化、机制化，公司党委2021年全年开展党委会传达学习21次，学习习近平总书记重要讲话重要指示批示精神207项，纳入贯彻落实台账15项。围绕习近平总书记关于数字经济、网信事业、国企改革重要讲话重要指示批示精神开展重点学习、深入研讨。

认真开展全国国企党建会“回头看”

践行央企责任，持续巩固扩大全国国企党建会精神贯彻落实成果。五年来，上海公司党委以全国国企党建工作会议精神为指导，坚定前行，成立工作领导小组，认真开展全国国企党建会精神落实情况“回头看”，进行对标自查和整改落实，以前所未有的鲜明态度和战略定力加强党的全面领导，以前所未有的思想自觉和行动自觉抓党建、强党建。

- 理论武装成效更加显著、践行“两个维护”更加坚定自觉、落实上级决策部署更加有力，经营业绩持续向好、转型能力持续提升。
- 公司治理更加规范高效、民主管理的效能充分激发，干部人才队伍建设展现了新面貌，基层党组织的政治功能和组织力得到了新提升，风清气正的政治生态呈现了新气象。

压紧压实管党治党政治责任

责任落实

制定上海公司党委落实全面从严治党主体责任任务清单，压实主体责任。建强战斗堡垒，固本强基筑牢组织“基本盘”，全面升级“六抓六力”管理框架。

管理升级

以推动党建工作提质增效为导向，全面升级基层党建工作框架，重点聚焦从关注动作向关注成效、从标准化向特色化升级。各基层党组织以新管理框架统筹党建工作，在落实上级部署中进一步彰显政治引领力，在推动党业融合中进一步发挥组织推动力，在加强队伍建设中进一步提升团队战斗力，在推动能力转型中进一步提高创新生产力，在党建品牌塑造中进一步增强文化软实力，在纪律制度落实中进一步夯实组织执行力。

评价优化

强化党建考评“指挥棒”作用。基于集团考评框架，结合自身实际，搭建上海公司党建考评体系，考量工作质量和成效指标占比达70%，运用“支部作用发挥”和“党员作用发挥”两个线上测评工具，由全体党员群众评分，量化反映党建工作成效，做实“民心标准”。

“六抓六力”公司党建工作要求



深入开展“党建和创”主题实践活动

上海公司紧紧围绕新时代党的建设总要求和党的组织路线，落实集团要求开展“同心强党建、和创新未来”（简称“党建和创”）主题实践活动，即联合公司内外部服务对象、合作伙伴等单位党组织开展理论同学、组织同建、品牌同筑、服务同行、成效同享等共建共创活动。公司以高质量党建引领推动高质量发展，推进信息技术与经济社会民生的深度融合，切实履行央企的政治责任、经济责任、社会责任。

推动各基层党组织制定党建和创目标

337 ↑

新增对外党建和创共建单位

137 家

共建合作联盟

61 ↑

深入开展“质量达标 和格行动”主题实践活动

为进一步推进党建工作与生产经营深度融合，在提升质量基础上有效促进融合，在推进融合发展中持续提升质量，上海公司积极落实集团开展的“质量达标 和格行动”主题实践活动（简称“和格行动”），围绕组织覆盖、改革深化和实践创效三大目标，把党的工作优势有效运用到网格化运营实践中。上海公司坚持把为一线赋能减负作为关键，充分发挥党组织的领导作用；推进网格长任职资格体系建设，团队活力有效激发，运营能力得以强化。

一线班组党建指导员覆盖率

100%

党建指导员队伍

197人

自有党员网格覆盖达到

62↑

党建指导员覆盖生产班组

279↑

自有党员网格覆盖率

77.5%

扎实推进“我为群众办实事”实践活动

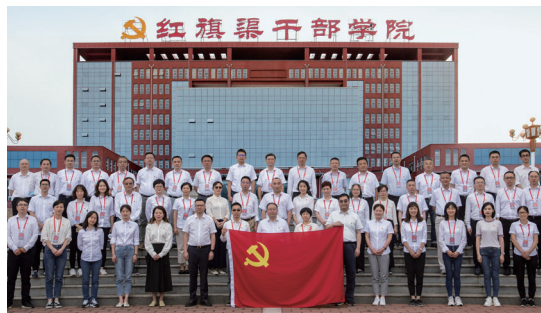
深化“学思践悟解难题”机制，做实为民服务从“群众找”到“找群众”，突出“自上而下”和“自下而上”相结合，在承接集团党组任务基础上，通过调研、征询等形式听取群众呼声，公司党委研究形成两批重点项目清单。从“我们觉得”到“群众觉得”，落实进展情况通过40期微刊、10期工作简报定期公示，从“急难愁盼”到长远长效，压实党员领导干部“一岗双责”，通过检视发现、解决推动、沉淀机制，落实全程管理，建立完善工作机制200个，推进5大方面16项重点任务，实现100%销号解决。

强化党史学习教育内外宣传

高质量开展党史学习教育 制定“学深、悟透、干实”工作主线，令出即行、以上率下、高位推进，重点把握党史学习教育三个阶段的工作重点，全面覆盖公司全部25个基层党委/总支、146个基层党支部、1,732名党员，广泛带动超万人次参与，高标准高质量完成党史学习教育各项任务。承办中国移动“红色传承映初心，党旗飘扬在一线”首站活动，圆满完成相关任务。



“红色传承映初心，党旗飘扬在一线”
上海站首站活动启动仪式



公司组织开展党史学习教育专题读书班



公司与陈云纪念馆共同举办
“中国移动红色文化教育基地”签约揭牌仪式



公司召开“共筑百年梦 融合创未来”
之音乐党课暨先进表彰大会

以先进技术护航建党 100周年

上海公司以中共一大纪念馆为中心，中共二大会址纪念馆、中共四大纪念馆、淮海路、新天地、太平桥公园周边区域为核心区域，与二大会址纪念馆、四大会址纪念馆等19个红色基地、核心酒店、交通枢纽等重要区域连线，梳理形成共262个红色保障点，聚力打造“4G+5G”精品网络，以一张安全、高速、顺畅的高品质网络迎接建党100周年。



中共一大纪念馆红色通信保障



红途驿站营业厅
“寻找诞生地”红色主题活动打卡点



可持续发展战略

为指导和推动公司“十四五”时期的高质量、可持续发展，中国移动在总结多年企业社会责任（CSR）管理及实践经验的基础上，面向内外部环境的新变化、新要求和新趋势，进一步明确了“履责理念 - 行动主线 - 责任议题”的中国移动可持续发展模型。

中国移动可持续发展模型



履责理念

至诚尽性、成己达人 “至诚尽性、成己达人”即“以天下之至诚而尽己之性、尽人之性、尽物之性（至诚尽性），在实现企业自身可持续发展的基础上（成己），积极发挥所长，为经济、社会、环境可持续发展作出贡献（达人）”。“至诚尽性”传承自公司2006年以来确立的企业社会责任观，是中国移动多年来的履责内核；“成己达人”从对内、对外两个维度进一步延展责任内涵，根本目的在于基于企业自身发展，带动和赋能经济、社会、环境全面发展。

行动主线 “数智创新”“包容成长”“绿色低碳”承接履责理念所关注的“经济、社会、环境”三大层面，综合考量可持续发展热点方向，优化公司履责行动主线。

责任议题 上海公司依据集团模型，结合公司历年履责关键词，围绕履责理念的“成己”和“达人”两个维度，以“引领融合城市创新发展 赋能美好数智未来；培育全面发展新型人才 助力和谐社会建设；践行绿色都市低碳运营 支持社会节能环保”结构化更新六大责任议题。

专题 打造可信赖的信息服务生命线

2021年，上海公司全面贯彻上海市委、市政府关于疫情防控的各项要求，坚决落实集团关于做好疫情防控网络保障、服务保障、防控保障的工作部署，主动担当，确保通信平稳可靠，打造可信赖的信息服务生命线。

持续开展战疫保障



通信保障 加强重点场所战疫

- 尽全力确保疫情期间通信网络和信息服务畅通。密切关注政府、医院等疫情防控一线区域的网络保障工作，加强医院、社区服务中心、各区疾病预防控制中心、上海市公共卫生临床中心等重点区域覆盖、重要专线、重点业务的监控保障。
- 充分发挥信息化优势，确保全市疫苗接种点网络通信，保障疫情信息传递畅通。



服务保障 提供不断线客户服务

- 认真做好营业厅消毒防护工作，合理轮岗、值守窗口。
- 提供24小时在线服务，让客户足不出户获取服务办理业务。
- 着力保障客服接通率和服务质量，提供紧急复机和免停机服务。
- 疫情期间，配合政府部门发送疫情预警、交通状态、防控知识等公益信息共计100余次，包括53次全网短信的发送。



防控保障 大力开展员工关怀

- 努力完善防护措施、协调解除后顾之忧，让员工安心工作；持续加强防控知识宣传，提醒员工做好科学防护。
- 为员工做好劳动防护、增强心理疏导等多项有效手段，确保疫情下的员工身心健康安全。
- 完善各类线上线下动态融合活动模式，截至2021年底，线上线下的文化体育活动累计有6.5万人次参与。

专题 “移”起守“沪” 通信人在行动

上海公司战疫保障实践

2022年3月以来，面临严峻复杂的疫情防控形势，上海公司深入贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，毫不动摇坚决落实上海市委市政府和中国移动集团相关工作部署，上下一心，坚持“动态清零”总方针不动摇，勇担央企责任，全力做好“三个保障”，以网络保障筑牢疫情防控数字底座，以专业服务全力支持城市防疫抗疫，以数智产品加固复工复产安全防线，以勇毅之心肩负社区抗疫志愿服务，助力坚决打赢大上海保卫战。

截至6月下旬，上海公司在网络应急通信保障方面，累计出动自有保障人员超过13,000人次，后台支撑、装维、值守等各类保障人员123,000人次，防疫应急车累计开通超1,400车次。立足通信信息技术优势，公司充分运用物联网、大数据、人工智能等技术手段，为一线抗疫和复工复产提供综合信息化解决方案，推出“数字哨兵”、中移云信、云视讯、云考场、和对讲、云客服、千里眼等多款产品，协助社区街镇开展防疫管理、发布防疫短信、落实基层防疫智慧等，在疫情防控战场彰显数智力量。公司智慧管家“包师傅”总共服务客户超过6.1万人次，其中现场服务超1.2万人次，远程指导近5万人次。



上海公司志愿者正在进行核酸采样工作



上海公司打造的“数字哨兵”为复工复产设好首道“防护栏”

2021年，上海公司全面部署，创新保障手段，圆满完成了建党100周年、第四届进博会、两会保障、人工智能大会等重要保障任务。面对突发严重的“烟花”、“灿都”等汛情以及灾害性天气，持续完善预案，完成汛期通信保障任务，全年累计出动2,140车次，5,188人次，油机579台次，抢修855次基站和线路故障，全面实现“三无”目标，即零重大网络事故、零重大安全事件、零重大客户投诉。

“花开中国梦，绽放新时代” 公司圆满完成第十届中国花卉博览会通信保障工作

上海公司深度参与花博会1,140天的筹办过程，在5月21日至7月2日43天的展览会期内，顺利保障国内外212多万现场参观人次，以及2,408万网上参观人次，保障区域规模、时长均创历届花博之最。保障期间花博会区域网络质量稳定，无线接通率等指标均保持在99.5%以上，现场网络各项业务运行正常，用户感知良好。同时，确保网络信息安全态势平稳，未发生网络安全攻击事件及政治有害、涉恐涉暴等违法违规内容传播事件，为花博会圆满召开创造了清朗网络空间。



花博会应急通信保障现场



数智创新



引领融合
创新发展



赋能美好
数智未来

当前，信息技术日益融入经济社会民生的各领域全过程，数字经济已经成为社会共识。十四五期间，上海正全面推进城市数字化转型，作为人民城市数字化转型主力军，上海公司将加速推动5G网络及信息服务应用在各领域的渗透，赋能城市经济、生活、治理全面数字化转型，夯实城市数字基座，助力推动数字时代美好未来。

01

引领融合创新发展

上海公司全面推进信息基础设施建设，积极融入城市科技创新大局，提升企业科技创新能力、产品创新和生态协同能力，与产业链合作伙伴共同加速上海的城市数字化转型。

建设新型基础设施

上海公司在集团指导下，新型基础设施建设全面提速，大力构建以5G为中心的数字化、智能化融合基础设施，探索算力网络，智慧中台建设，夯实双千兆资源能力。

持续保持5G领先，建立千兆网络领先优势，基站规模及密度均保持领先，全国重点城市中排名前列。

推进中台能力建设，基于智慧中台体系，探索构建能力沉淀、数据共享、智能转型的应用建设模式。



落实集团“算力网络”总体规划，构建算网融合基础设施；打造数智云网算力基础，构建全光智慧城市底座，超低时延能力圈助力城市数字化转型。

加快夯实连接服务基础

上海公司持续推进5G建设力度，提升5G覆盖质量与承载能力。截止2021年底5G基站初步实现全市陆地及周边水域全覆盖，长江航线及海岸线全覆盖，行政村100%全覆盖；重点聚焦家宽覆盖和千兆网络能力提升，家宽全市覆盖率95%，覆盖楼宇超1.2万栋，千兆能力排名集团第一。

截止2021年底

5G基站开通数

2.6 万个

行政村5G覆盖率

100 %

家宽覆盖

900 万户

市区及主城区千兆平台能力

100 %

落实部署算力网络发展

2021年，上海公司跟进集团部署，主动融入国家“东数西算”布局主动脉，落实集团“算力网络”总体规划，构建算网融合基础设施。

构建智慧全光底座，以全光网为基础实现上海全境2ms时延能力圈，助力城市数字化转型，先后荣获“**全光智慧城市卓越先锋**”、“**全光智慧城市使能大奖**”。

持续夯实云资源能力建设，深化云网协同，推进云计算向算力网络演进，重点加强边缘云资源能力储备，实现1个市区+8个郊区+5大重点业务区全覆盖新，基本形成MEC边缘全覆盖。

夯实算力网络资源布局，不断推进2+6+X布局落地，加快推进长三角5G生态谷项目落实，加快推进临港数据中心二期建设，增加IDC能力超过1.4万架。

推进智慧中台建设运营

上海公司加强智慧中台运营组织保障，强化协同发展，发挥全域化智慧中台效能。完成集团公司66项规范场景建设，积极参与中台四个一百专项行动，累计沉淀中台服务1,800余个，基础产品可配置化率达90%；精准赋能市场、服务、网络、信安、管理等各方面，全面提升公司数智化发展水平。

领跑千兆光网建设，打造“全光智慧城市全球第一城”

上海作为长三角区域的龙头城市，始终走在“双千兆”发展前列，率先推进城市数字化转型。在“5G和千兆光网”建设全面加速的基础上，上海公司积极打造“极低时延、极快接入、智慧云光、智慧运营”的全光智慧城市。目前，公司已布局“6（数据中心）+8（核心枢纽）+20（区域枢纽）+N（普通枢纽）”的全光网架构，整个架构支持未来上千个汇聚接入层节点在全城的延伸，为更多的城市业务提供快速连接和高速通道，让全光智慧城市成为上海的新名片。



加强科技创新管理

上海公司完善科技创新体制机制，加强自主创新与合作，把科技创新作为公司发展的第一动力与重要支撑，加快推动发展方式从资源要素驱动向创新驱动转型升级。

完善科技创新体系

优化管理体系 以“加强科创体系建设、全面深化科创改革”为重点，以“沉淀能力、支撑发展、注智赋能”为导向，贯彻集团“一体四环”要求，落实“两给两出”政策，持续优化科技创新管理体系。加快创新机制转型，加大研发资源投入，加速研发成果转化，加强科技人才培养，激发人才创新活力。

夯实研发基础 做好资源统筹，研发投入逐年提升。2021年研发支出较2020同比增长162%。加强5G、人工智能、大数据、车联网、边缘计算等重点领域科研布局，开展科研项目百余项。积极主动参与国拨项目共11项；强化自主创新，累计获得授权专利210项，连续多年获得市区两级知识产权专项资助。

深化科技改革 积极践行“联创+”计划，研发布局从自研模式向“自研+联合”并举模式转型升级，以合作强自研，以自研促合作。开展集团5G规模试验、车联网、云计算、智慧家庭等十余项落地试点应用。同时，积极融入本地政府科创发展脉络，围绕市政府“打造人工智能高地”以及加强车联网、卫星互联网的布局，加强人工智能、车联网、卫星领域联合创新；加入上海市智能交通标准化技术委员会、市智能网联汽车及应用标准化技术委员会、市信息标准化技术委员会，并参与相关标准化制定工作。

对内

加强与产业研究院、设计院等单位合作，深化战建协同，推进科研成果转化与应用推广，开展联合攻关项目40余项。

对外

- 与行业、龙头企业合作，推进产学研协同创新，与上港集团、上汽集团合作，打造洋山港智能重卡示范项目。
- 建立5G卫星联合实验室，开展5G+低轨卫星融合创新研究。
- 积极探索校企多元化创新合作模式，与上海大学、同济大学等高校合作，推进产学研协同创新。

紧抓5G新机遇 做强5G技术应用赋能

强化组织保障 着力推进5G技术与应用创新管理，形成“四位一体”5G技术应用管理体系，推动5G+AICDE等新技术从示范应用向商业服务迈进。

推进成果转化与行业赋能 以“示范标杆、能力沉淀、规模发展”为主线，锻造5G沉淀能力，加快创新成果转化，强化技术应用创新赋能，推进5G应用规模推广。

积极参赛保持领先 在车联网、5G应用项目数、5G绽放杯应用大赛等比赛中，连年获得较好成绩。

打造影响力示范标杆 承担4个国家发改委5G创新项目，复制近百项省级示范项目；打造洋山港智能重卡、飞机强度所、中山医院、集团首个2B2C商用融合UPF项目试点等一批标杆示范项目。

中台/平台能力赋能发展 加强技术中台能力引入，2021年引入AI、大视频、物联网等技术中台能力9项；完成XR平台、4K/8K高清平台等4个5G应用平台立项，沉淀共性能力。

开展5G应用拓展 结合乡村振兴、城市数字化转型等，围绕医疗、教育、农业等重点领域，推进5G规模推广。截至2021年，已完成5G项目324个，5G专网30个。

持续推进科技创新激励机制

以联合攻关形式形成具有高含金量的研发成果，扩大科技成果转化申报的范围，形成内外创新激励聚合力。在5G绽放杯上海赛区比赛中，上海公司申报的两个项目荣获了全国赛二等奖和优秀奖，其余项目荣获了上海赛区2个一等奖，3个二等奖，3个三等奖的优异成绩。

全国二等奖

5G+数字孪生智慧医疗全场景应用项目

全国优秀奖

传统智慧码头改造项目

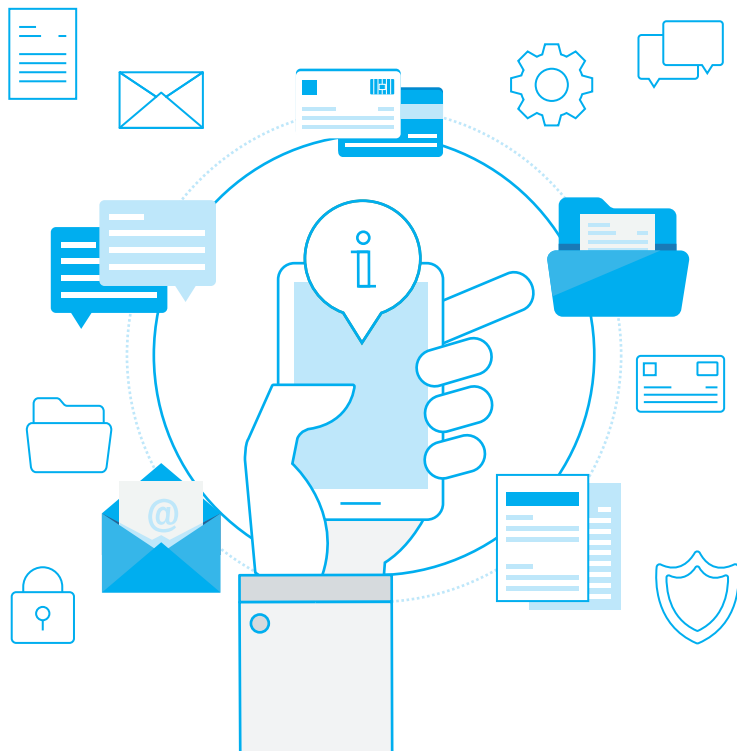
营造创新氛围，激发创新活力

重氛围 面向全员，夯实推进群众型在岗技术革新活动，优化奖励机制，加强党工团联动协同，激发员工自主创新。2021年覆盖员工515人，较好激发员工创新热情。

重凝聚 推进中移科协分会建设，搭建联系一线科技工作者的桥梁；开展技术交流日、科技成果日、专家云讲堂、科普知识问答等系列品牌活动，营造科技工作者的精神家园，提升技术人才归属感。

重推广 加强对标一流管理提升行动落实，以云业务试点安全即服务管理体系构建、数智化赋能内部审计风险防控管理2项成果分获通信行业及上海市企业管理现代化创新二等奖。

重应用 聚焦重点领域客响支撑流程优化、线上新型营销服务工具使用，开展2期员工微创新活动，深化优质建议实施闭环，切实为一线办实事，助力公司运营提效。



筑牢系统安全屏障

上海公司强化底线思维和风险意识，将安全发展贯穿公司生产经营各领域全过程，充分发挥公司网络安全领导小组统筹协调作用，聚焦责任、运营、支撑环节，不断提升公司网络安全管控能力，有效防范和化解各类重大风险。

共筑网络安全防线

上海公司深入贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《关键信息基础设施安全保护条例》等法律法规要求，开展“断卡”“春雷”“春耕”“安心”四大专项行动，面向5G等关键信息基础设施全力构建面向云网一体化的网络安全防护体系，营造安全信息通信环境。

“断卡”行动

组建反诈专班，与集团联动，持续推进“断卡2.0”和“打猫行动”专项行动走深走实。截至2021年底，运用大数据分析开展涉诈风险号码监测和处置，关停疑似诈骗高风险号码28万个；开展“异常开卡、存量沉默”风险用户监测，识别复核并关停高风险号码47万个，拦截涉诈短信1,600万条，拦截涉诈网址用户访问24亿次，实现月均涉案号码量同比下降92.1%。

“春雷”行动

落实集团公司要求，从全面梳理、风险评估、监督整改三个方面开展自有APP安全运营，加强APP个人信息保护、防止过度申请和使用敏感权限，保障APP用户个人信息安全专项行动总成绩位列集团前三。

“春耕”行动

调动网络安全专家优势资源，积极参与集团公司专项攻防演习，成功完成公司自有网络与系统的网络安全安全防护工作，实现零安全事件，同时提交攻击性检测和安全漏洞挖掘成果报告30余份，专项行动总成绩位列集团前三。

“安心”行动

- 对内编制《内部人员涉电信网络诈骗等案件警示教育案例集》，年内开展专题学习近85场，覆盖员工3,451人次。
- 发送防范诈骗预警短信2,700万余条，防诈骗来电号码提示服务年度累计提醒数1.5亿次。
- 基层网格员联合当地公安进社区、校园、企业开展反诈宣传48余次，覆盖近3,000余人。

打击网络诈骗

严控

- 严格落实实名制管理要求，强化入网环节提醒和责任告知，持续做好电话用户入网管控，组织各网点张贴五部委联合公告、96110警示提醒等断卡宣传内容。
- 组织《警示案例》专题学习，共4,200余人参与，确保五类人员100%覆盖。
- 组织自有人员、合作方开卡相关人员签署“断卡行动承诺书”7,310份，对25家手机卖场合作方人员专题宣贯。

联动

与市反诈中心开展“党建和创”，加强警企联动。配合公安提供线索并协助上海公安开展疑似GOIP窝点排查工作，提交创新工作报告2篇，创新模型6个，疑似线索6,252条。

创新

基于多维度大数据分析，不断开展反诈模型建设和优化工作，荣获市反诈联席办组织的首届建模大赛第一名。

推广

- 深入推进“安心”行动，线下宣传覆盖人数3.4万余人。
- 印制和发放国家反诈中心反诈宣传手册1.7万余册。
- 积极开展高频骚扰电话防护业务，截至2021年，防护业务用户数同比增长103.6%。

02

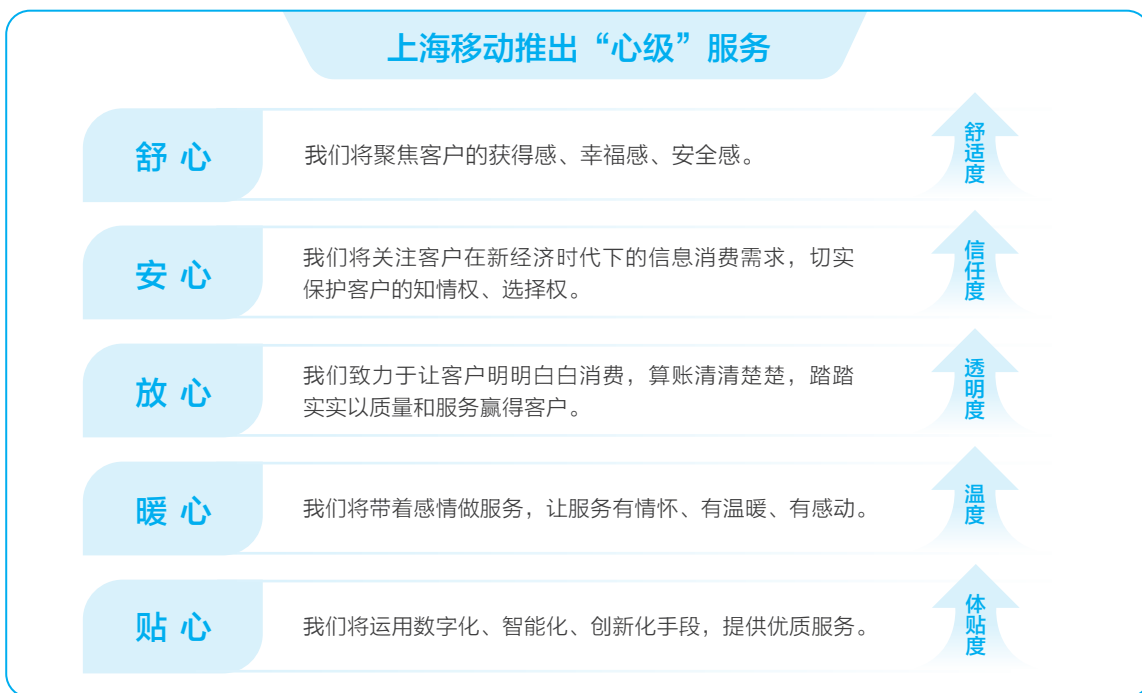
赋能美好数智未来

数字经济的发展正在深刻影响经济社会的方方面面。上海公司着力推进数智化生产生活方式加速融入千行百业，在将数智化能力融入自身客户服务体系的同时，释放信息技术对经济发展的放大、叠加、倍增效应，助力数字经济健康可持续发展。

服务美好数字生活

加快服务体系建设

上海公司始终坚持“客户为根，服务为本”的服务理念，加快全方位、全过程、全员的“三全”服务体系建设，2021年推出“心级服务”客户服务品牌，以信息服务、便捷服务、透明服务等优质服务举措，致力于为客户带来“舒心、安心、放心、贴心、暖心”的服务体验。



创新数智技术，让客户服务更优质、便捷、高效

围绕数字化时代客户的个性化需求，上海公司广泛运用智能化技术工具，为客户带来优质、便捷、高效的服务体验。

- 自主开发建设数智365平台，面向客户感知提升，集运营管理、生产调度为一体，汇集客户感知数据、端到端服务质量数据，提升服务质量管理水平。
- 10086全业务智能综合服务门户智能化服务能力持续提升。
- 试点开通5G视频客服功能，5G视频客服使用量达到120万人次，客户满意度达到90以上。

专注提升服务质量

2021年，上海公司持续推进以客户满意度为核心的服务质量管理体系，深入开展“服务领先、削峰行动、阳光行动”三大工程，客户感知显著提升，服务价值不断彰显。

售前 | 优化服务流程提升协同能力

优化更新6项服务标准及规范，建立电话营销类投诉快速处理流程，推动5G视频客服办理业务，不断推动服务标准嵌入业务流程，开展服务营销协同审核管理。

售中 | 开展端到端服务管理

以问题具象化为切入，形成优改场景化解决方案、通过监控常态化确保，持续健全服务运营体系，推进三大短板问题解决。

售后 | 快速响应投诉问题

聚焦客户关注点，优化工具平台，推动投诉降量提效。10080投诉处理时长缩短11小时，溯源申诉热点，优改后投诉处理满意度显著提升。

领先工程

- 深入开展“领先工程”，客户感知稳步提升。建立“会战、督办、通报、考核”四大机制，发现问题，找准问题，督办改进问题，切实做好服务生产调度工作。
- 2021年家宽资费套餐和互联网电视领先值全集团排名第一。

削峰行动

聚焦客户关注的热点、难点问题，夯实“一单到底”溯源和“流程穿越”协同两套流程机制。2021年普通投诉量下降17.8pp；工信部有效申诉率下降30.6pp。

阳光行动

持续推进“阳光行动”，切实保护客户权益。以实现全网不知情定制争议类投诉量持续下降为目标，重点管控市场营销推广不规范等引发的侵害客户权益行为。

引领数智生活体验

2021年，上海公司深入贯彻集团公司“连接+应用+权益”要求，搭建并完善基于3+1客户品牌的权益生态运营体系，打造行业内“规模最大、品类最全、体验最优”的权益超市，面向客户打造“精细、有用、方便”的权益服务，重点拓展和彩云、咪咕视频、5G消息、视频彩铃、超级SIM卡、VR/AR等特色业务，持续推进全球通、动感地带、神州行三大品牌叠代升级，满足用户的高质量数智生活需要。

创新产品体系 完善基于3+1客户品牌的权益产品体系。围绕商旅、出行、医疗等权益，推出全球通品牌尊享礼遇；围绕视听、社交等权益，推出动感地带权益包；神州行主打实惠及PRO会员，实现两级融合；家庭主打家庭通信计划升级移动爱家会员；同时，聚焦场景不断，联合优质品牌创新，全年新增创新产品10款，提供市民丰富选择。

打造权益生态 积极响应集团号召，不断扩充权益生态体系，截至年底，扩充本地合作品牌107个，覆盖线下门店约2,500个，涉及商超、洗车、医疗、旅游等各个场景。

搭建运营体系 通过线上品牌会员日、线下品牌活动等手段建立常态化运营机制，提升市民服务感知。

助力数智社会建设

上海公司不断丰富拓展面向数智社会和生活领域的信息服务新业态、新模式，落实“连接+算力+能力”整体布局，坚持服务上海城市数字化转型，积极推进5G新型基础设施建设，建设精品网络、锻造行业标杆、汇聚产业生态、实现规模发展，切实推进5G新基建与产业融合，落实“赋能百业、服务大众”的初心使命。2021年，上海公司助力垂直行业客户落地超130个5G合作项目、超50类5G创新应用，在工业、能源、交通、金融等行业打造精品5G示范标杆。

5G+航空工业，助力飞机强度试验数字化转型

上海公司与中国飞机强度研究所共同打造的“5G+智慧航空强度试验”，以打造高密立体5G专网，实现5G+机器视觉飞机表面结构损伤的自动化巡检及识别，以及5G+智能分析+云计算试验全景监控等5G应用场景，解决当前强度试验人工成本高、状态监控不智能等问题，助推物理试验和数字试验的有机融合，为国产大飞机机型强度试验的数字化转型注入了5G新动能。

5G+数字孪生智慧医疗全场景应用

上海公司联合复旦大学附属中山医院等多家单位共同研究，将5G、人工智能、大数据、边缘云计算等数字化工具与优质医疗资源的落地深度融合，打造全国首个“5G+数字孪生智慧医疗生态圈”，搭建一张5G融合医疗专网，覆盖中山医院总院和下属11家医联体单位。

通过5G+智慧医疗示范网、5G+数字孪生智慧医疗体系、5G+数字孪生全周期智慧健康平台构建5G+数字孪生多院区协同生态，形成一套5G+数字孪生智慧医疗标准体系，用“数据”和“智能”描绘患者健康生活每一个环节，打造围绕疾病“诊治中心”模式的5G+数字孪生智慧医疗生态圈。

5G+智慧校园，提升高校校园服务

上海公司携手复旦大学等高校，多举措打造5G智慧校园。

- 自主研发“晓应”云端智能机器人，具备人脸识别、主动问候等智能功能，能够快速解答学生问题；打造“小旦”云端智能安保机器人，在复杂的校园环境中自主定位，实现全自动校园巡查，筑牢校园安全防线。
- 以5G+VR技术助力虚拟教学，为考古专业提供5G+VR考古教学系统，教师可以不受时空限制在虚拟空间讲解考古知识，学生通过虚拟现实技术不出校门体验探墓。
- 目前相关校区已经完成5G薄覆盖，开通了26个校园内的5G基站，基本实现室外5G信号覆盖。
- 应用移动5G网络，结合无人机与和商务直播服务，顺利保障迎新大会等校内重大活动直播。

5G+智慧政务，服务黄浦“加速度”

上海公司以5G网络深度覆盖为基础，打造一体化政务服务、公用事业服务和基本民生保障服务平台。

- 持续深化黄浦区政务云项目合作，积极推进黄浦科委信创云试用。
- 为黄浦区党建服务中心部署云视讯视频会议系统，为黄浦教育系统提供情景党课5G直播项目。
- 为徐汇区中心医院建设5G医疗专网项目，以5G专网下沉独享优势，助力医疗行业智慧升级。
- 为复兴公园实现精准网络覆盖以及出入人员信息智能实时监控。
- 为金钟广场18层建设5G+智慧楼宇项目，为后续VR、AR等新生代办公应用的延展创造更多可能。

构建开放合作生态

5月28日，集团公司与上海市政府在上海举行战略合作协议签约仪式。根据协议，双方将共同推进信息技术与经济社会民生的深度融合，在上海建设先进城市网络，积极打造云网一体化信息基础设施，进一步提升上海“双千兆宽带城市”网络和服务能级；打造长三角区域5G泛在网络，建设中国移动长三角5G生态谷，加速推进中国移动上海（临港）国际数据中心二期工程建设；推进金融、航运、制造等领域的5G+智慧应用，打造家庭、医疗、教育、养老等领域的生活数字化应用示范和城市治理、交通管理等领域的治理数字化转型示范，以5G赋能城市建设，更好满足人民美好生活需要。

上海公司一贯坚持开放合作的理念，充分发挥自身的技术与平台优势，深化与市、区级政府部门、高校、医院以及大型企业的战略合作，2021年与上海市交通委、市教委等部门，徐汇区等四家区政府，与光明食品、上海城投、上海建工等7家大型企业签署战略合作协议，围绕新型信息基础设施、云计算、智慧城市、人工智能、5G+垂直行业等领域，开展多层次战略合作，共同构筑产业合作新生态。





中国移动

China Mobile



包容成长



培育全面
发展人才



助力和谐
社会建设

面向“十四五”，上海公司主动服务国家和地区重大战略，切实将企业发展融入国计民生全局，发挥自身优势，创新履责方式，持续增进民生福祉，关爱特殊群体，实现包容性成长，助力打造和谐社会。

畅通职业发展路径

上海公司全面贯彻中央人才工作会议精神，深入推进“人才强企工程”，加强谋划重点领域人才布局，搭建人才成长平台、创造人才发展机会，不断加强公司人才队伍建设。

“优才创造营”选拔计划



上海公司于校园招聘中创新打造“优才创造营”选拔项目，围绕公司数智化转型要求，构建人才地图描绘目标画像，面向目标院校优秀毕业生开展多维度精准选拔，加大高潜人才引入力度，提供差异化薪酬待遇，创新带教培养模式，畅通成长绿色通道。

新员工培养成长体系



上海公司聚焦新员工职业发展规律和不同阶段能力要求，围绕“引入期-适应期-成长期”三个职业发展关键阶段，做到有的放矢、衔接融合，形成新员工体系化培养成长体系，通过“一个总目标、两个关键期、三方联动、四个阶段、五个指标”的管理机制，激发新员工群体的认同感、创造价值感以及与组织的持续连接感，为公司转型发展做好人才储备。

员工队伍结构持续优化



上海公司积极贯彻落实集团公司《关于进一步加强员工队伍结构优化的指导意见》，明确队伍结构优化管理目标与落地举措，进一步健全长效机制，积极打造总量适当、结构合理、配置高效、能力匹配的数智化员工队伍，公司数智化人才占比持续提升。

发挥专家引领作用，向“十百千”专家体系升级

做好“选才”，推进人才体系建设 贯彻落实集团“两给两出”政策，对接集团科协学部体系以及“十百千”专家体系，建立上海公司“初-中-高”三级体系，打通技术人才晋升通道，做好选才。

推进“育才”，紧扣实践出人才 开展专家训练营、专项研讨、以干代训等理论结合实践的融合培训，通过重大项目攻关、在岗创新等实践来培养人才。

释放“用才”活力，专家勇担重任 以发挥专家引领作用为导向，构建专家履职积分体系。目前，专家参与公司重大项目或科研项目40余项，有效激发专家活力，将自身专长融入到服务公司转型发展。

打造多元包容职场

上海公司高度重视员工的身心健康，努力营造工作与生活平衡的幸福职场环境，通过为员工提供人性化的关爱服务、开展各类文体活动，丰富员工业余生活，不断提升员工的幸福感。

医疗保障

构建以社会基本医疗保险为基础保障、以企业补充医疗保险为中坚保障、以个人商业健康保险为自主保障的医疗保障体系框架。深化“贴心”关怀服务，克服强台风和疫情影响，有序、安全地组织员工体检，截至12月底，95%的员工完成体检；在公司集中办公大楼开展医生上门巡回约80人次，共有460多位员工完成问诊和配药等；新增“沪移工惠”小程序的健康保障模块等便捷手段，对员工常见及突发疾病提供及时健康咨询与医疗服务。

“幸福1+1”

鼓励员工开展“1”项体育运动，提高身体素质；培养“1”项兴趣爱好，提升精神素养。截至2021年底，组织“幸福1+1”活动超过300余次，员工参与率96%，2,100余名会员参加丰富多彩的社团授课训练，切实丰富员工精神生活。2021年，公司举办庆祝建党百年、工运百年系列活动；创新推出了“点亮红色地标、打卡红色地图”线上活动，开展“数智赋能新未来、奋进开启新征程”趣味运动会、第六届文化艺术节闭幕式等系列活动，有效增进团队凝聚力。



“网格小驿站”建设

建立公司“网格小驿站”，对员工的关怀“从面到点”，网格覆盖率由96.35%提升至100%。配备基层网格“暖心包”，包含防晒霜、驱蚊水等各类关怀物品，让贴心关怀伴随基层员工走街串巷。统一标识提升员工感知，发挥“五位一体”综合服务功能，构建立体式网格关爱。

各类事件慰问

面对各类灾害和突发事件，重视突发事件的员工慰问。上海公司为遭受强台风损失较大的员工家庭送上慰问金。落实精准帮扶工作机制，全年累计帮扶在职员工800余人次。健全“特种重病、大病”等困难员工档案，困难员工关爱率达100%。新增“春送关怀”专项活动，加大夏送清凉、冬送温暖资源配置，持续做好“金秋助学”，完成2021年上海公司元旦、春节、国庆双节等节日全员慰问。

员工心理和法律咨询

全力开展线上法律咨询、员工心理支持行动。2021年围绕婚姻家庭、继承等法律纠纷开展咨询服务，有580余人次进行了咨询，满意率100%。全员发放了“心理关爱卡”，全年开展电话心理热线服务570余分钟，每月开展线上心理咨询微课堂服务，涉及亲子关系、职场心理等各方面。

员工急救知识普及

积极鼓励参与急救能力培训，有300余位骨干员工获得了红十字会培训考核后颁发的证书。全体员工均积极参与线上“员工应急救援知识”学习答题活动。

初心 慧心 暖心，绽放她力量

上海公司开展了以“绽放她力量”为主题的三八系列活动，通过培育宣传巾帼先进半边天事迹，做细“爱心”女工服务，温馨呵护绽放巾帼风采。

上海公司22个“妈咪小屋”都荣获了上海市四、五星级妈咪小屋，并根据基层一线女职工需求新建了2个独立的“妈咪小屋”、7个共享型“妈咪小屋”。



上海公司通过技术、产品与服务创新，与特殊人群共享信息红利；深入贯彻落实国家乡村振兴战略部署和集团工作要求，深化乡村振兴模式，持续开展对接帮扶、建设数智乡村等举措，多方面开展数字为老、社区关爱弱势人群等公益与志愿者服务项目，积极增进民生福祉。

跨越数字应用鸿沟

上海公司积极贯彻国务院有关《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》文件精神，在上海市通信管理局、市经信委、市老干部局等政府部门指引下，积极组建“信息助力员”志愿者团队，面向老年用户，以上海移动营业厅、5G全球创新港等资源为活动阵地，结合爱心专柜、爱心讲堂等特色举措，主动请老年人上门，开展数字体验服务，并为老年人提供面对面的咨询和帮办服务。同时，主动走到街道、社区和养老院等场所，围绕智能手机基础使用等内容开展科普宣讲，帮忙老人掌握手机使用技巧，提供设备调测与故障维修等。公司累计开展助老先锋志愿行动161次，受帮助老年人超过5,000人，参与志愿者达到498人次，志愿服务时长超过2,100小时。助力老年人进一步融入智能信息化社会，受到各界积极肯定，荣获首批“上海市数字为老培训基地”、“乐龄申城·G生活”志愿服务项目活动奖状等荣誉。

上海公司获首批“数字伙伴计划·上海市数字为老培训基地”授牌

7月8日，2021世界人工智能大会开幕式上，“数字伙伴计划”正式发布。为鼓励首批积极参与“数字伙伴计划”各项行动的单位，号召更多社会力量加入适老化培训，在7月10日举行的“AI弥合数字鸿沟论坛”上，公司成为首批“数字伙伴计划·上海市数字为老培训基地”之一。



打造为老贴心产品

智慧应用

推出了“和你”APP长辈版，包含常用功能并照顾到老人对大字体的需求，账单界面简洁、消费情况清晰，长辈版同时提供人工客服入口，帮助老年人使用过程中遇到障碍时没有人工客服或难以找到人工客服的问题。2021年“和你”APP长辈版累计访问量超过412万次。

专属资费

针对老年客户推出专属资费套餐，65岁及以上上海户籍老人推出适合老年人的关爱版套餐，还有老年客户专属资费产品孝心卡套餐、孝心包业务可供选择，使老年群体享受更多的流量。截至2021年底，老年专属资费惠及老年人超过95万。

提供为老便捷服务

适老窗口服务

推出一系列适老化窗口服务，全市225家营业厅均提供爱心专柜、爱心代办、爱心通道、爱心专员，做好老年人引导、解释工作；10086热线提供爱心热线，老年客户直接转入人工客服的贴心服务，累计服务257万次。

透明消费服务

全市所有营业厅提供资费明白卡，资费明白卡帮助老年用户更方便获取当前的资费信息，二维码扫码即可获取电子版资费明白卡，帮助客户进一步了解套餐资费情况，对于不便扫码的老年客户也可以手填提供纸质版资费明白卡。

开展线上爱心讲堂

公司提供适合老年人的线上爱心讲堂，让更多的老人了解更多实用的信息化新技术、防电信网络诈骗知识、网上应用等，“和你”APP线上爱心讲堂点击量超过6.2万人次。

上海公司深入推进适老化服务行动，12家分公司积极响应深入社区街道，为老年人提供更优先、更便利、更温馨的通信服务。在市通信管理局指导下，南区分公司联合有关部门开展“拥抱智能信息新时代”通信行业适老服务爱心讲堂小东门街道专场活动，由分公司爱心专员为老年居民用户受助老套餐、辅导终端操作，普及防诈骗知识。



全国劳模景伟娟为社区银发居民提供适老公益爱心服务讲解



奉贤分公司开展“我为群众办实事-数字为老”志愿服务行动

奉贤分公司积极响应公司号召，充分利用通信企业优势，组织青年志愿者在庄行镇潘垫村成功开展“数字为老服务”志愿行动。志愿者们一对一帮助老人解决在智能终端使用上遇到的困难，对场微信、随申码等场景进行教学和辅导，受到老年群众欢迎。

听障卡 为落实市府十大实事工程，关爱社会弱势群体，上海公司为上海市听力障碍者量身定制了专用套餐（听障卡）。该套餐月费25元，由残联统一支付，套餐包含15GB国内流量、300条国内短信、30分钟国内主叫，含来电显示和来电提醒功能，国内接听免费功能，切实满足和保障了聋哑残疾人的信息沟通的需求。

服务乡村振兴战略

上海公司始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，切实履行央企责任担当，深入贯彻落实国家乡村振兴战略部署，以集团公司“数智乡村振兴计划”为指导，依托“1+3+X”网络+乡村振兴模式，围绕落实组织保障、持续帮扶工作、建设数智乡村等方面全面推进乡村振兴有效落地。

推进普遍服务

上海公司聚力推进5G建设、家庭宽带建设进农村，助力新农村建设。在上海各个乡村，上海移动网络一线施工人员在居民家的农田边上，放光缆、装机箱、布设备，为农村网络建设挥洒汗水，赋能城乡智慧化管理体系构建，助力乡村成为上海现代化国际大都市的亮点。

加快乡村新基建基础建设 2021年11月底上海公司在**全国率先实现本市所有行政村“5G+光网”100%全覆盖**，并实现NB网络全覆盖，筑牢乡村地区“数字底座”。

打造优秀示范项目 松江区新浜镇获评“中国移动数智乡村优秀示范乡镇20佳”、崇明“瀛洲e墅”项目获评集团公司“中国移动数智乡村优秀案例20佳”。



中国移动数智乡村优秀示范乡镇

上海公司“七大乡村数智化工程”

乡村数智化 新基建工程

大力推进本地乡镇、农村地区5G网络与宽带资源建设，不断提升农村基础设施水平，助力乡村地区“双千兆”建设提速加码。聚焦重点网络质量指标，加大网络维护力度，持续做好乡村网络安全工作。同时，优惠资费套餐，降低企业带宽单价，提供农村客户更好的终端设备及网络体验。

乡村产业 数智化工程

基于5G、物联网、大数据、人工智能等新技术，整合涉农业务数据、信息资源，构建本地侧集中化云平台有效落地。联合各方推动产业绿色转型，采取4/5G网络深度协同、人工智能实时网络参数优化等节能举措，助力农村农业降本增效，推进智慧农业和现代数字农业等项目有效落地，有效提升农业产业信息化水平。

乡村治理 数智化工程

结合地方特点，打造全方位、全场景的安防体验，推进乡村治理能力现代化。以各区“雪亮工程”、5G覆盖、数据管理平台等基础条件，为农村居民构建智能化、立体化的安防防控体系。进一步提升农村地区对外服务水平，助力相关街镇和村委在治安安防、环境改善、疫情防控等多场景数智化转型。

乡村教育 数智化工程

推出基于场景化宽带的教育加速产品，为农村学生提供教育宽带，解决家长、学生等在访问国际教育资源时加载慢等问题，满足用户访问国际在线教育资源需求。为推动乡村中小校园管理信息化提供有力支撑，有效提升乡村互联网家庭教育水平。

乡村医疗 数智化工程

结合现有远程医疗平台等，推动优质医疗资源向乡村下沉，为社区卫生服务中心开通医保专线，并为村镇受理服务中心等基层政府单位提供物联网卡服务，助力医疗服务能力延伸。

乡村文化 数智化工程

策划咪咕视频专题专区内容，结合乡村旅游纪实及乡村剧内容，制作上海本地特色专题，通过多媒体、视频等方式推广农村居民喜闻乐见的节目，加强乡村网络文化引导和传播，助力乡村文化振兴。

乡村金融 数智化工程

积极探索“金融+通信”新模式，已在全市所有农村地区开展信用购机活动，为农村居民提供基于信用评估的终端购买服务。

积极打造上海乡村振兴示范村

上海松江区新浜镇历来以农业生产为主，新浜镇南杨村曾获上海乡村振兴示范村、上海市文明镇等荣誉。上海公司充分发挥信息化优势，加快数字化转型，助力新浜镇全面推进乡村振兴“加速度”。

- 深入实施“5G+”建设，推进4G补盲，强力推动新浜镇5G网络乡村建设，实现新浜镇5G网络及光网全覆盖，为全镇实现产业兴旺、生态宜居、乡村文明、治理有效、生活富裕筑牢“数字底座”。
- 结合新浜镇水稻种植特点，积极协调当地农委，与上海土是宝农业科技有限公司合作，为新浜镇打造一个全新的5G无人农场，构建农场的“数字中台”。
- 引用5G、云计算等技术，建设私有化云平台，为新浜镇多个村居提供5G智能安防项目，打造乡村智慧食堂、开展垃圾分类智能应用，有力助推社区规范化管理水平提升，赋能社区物业管理、公共服务、社区治理智能化，助力提升政府、社区、物业的治理效率。
- 围绕“我为群众办实事”，与新浜镇所辖南杨村、新浜村等党支部深入开展党建和创，签署共建协议，将网络与信息技术同农业农村现代化转型相结合，落地松江区新浜镇农居平移配套信息化集成服务项目，助力智慧乡村建设。
- 助力新浜镇利用无人农机具构建智能化生产管理系统，提高作业精度、工作效率及农业资源利用率；以信息化与数字化转型升级为当地村民带来数字红利，不断提升村民生活质量与生活水平，打造绿色、平安、幸福的美丽乡村；不断推广智能应用产品，通过宣传讲解咪咕视频等应用，丰富老年村民的生活，帮助独居老人跨越“数字鸿沟”。

智慧农业

上海公司基于云网及大数据核心能力，为位于长三角生态绿色一体化示范区核心区的青浦区金泽镇新池村构建本地侧集中化云平台—“智慧圩田”云平台。通过智能化管理手段实现了稻田灌水的远程、自动化，提升水稻生产的数字化和精准化，省工、省水，提质增产；同时也实现了智慧渔场获取精准数据、进行精准操控，帮助养殖企业提升水产养殖标准化管理水平，实现水产养殖业转型升级。联合有关部门将新池村“林、田、水、庄”结合打造成为与时俱进的“新江南圩田”，形成以生物多样性为肌理的农业现代化高端示范区。

消费帮扶

上海公司坚持党建引领，助力脱贫地区巩固脱贫攻坚成果，公司结合脱贫攻坚工作经验，不断完善工作方案，防范搭建销售渠道，持续推动消费帮扶，积极加大动员员工消费购买力度。同时，积极做好帮扶产品的平台对接工作，实现本地“上海移动和你”APP与集团积分商城产品的销售能力，营造“全民参与”的帮扶氛围。

2021年上海公司提前全面超额完成直接购买帮扶地区农产品200.66万元，帮助销售农产品111.04万元，向对口帮扶地区（阿克陶县）引入资金65万元。

深入开展公益活动

上海公司一贯弘扬“志愿者精神”，以公司志愿服务总队为平台，鼓励和倡导员工积极参与公益，汇聚、传递爱心力量，共同推进社会和谐发展。2021年，公司继续发挥自身优势，紧密结合3.5学雷锋日、12.5国际志愿者日等传统活动日，着眼于新技术、新应用带来的数字鸿沟和网络诈骗等问题，面向老年人和青少年儿童等人群，组织志愿者积极走进街道、社区、养老院和学校，开展5G技术、智能手机应用、防范电信诈骗等一系列知识的普及工作，帮助5G时代的弱势群体跨越数字鸿沟，受到了社会各界的广泛赞誉。

5G知识大讲堂走进爱心暑托班

为帮助缓解全市小学生暑期“看护难”问题，上海公司积极对接上海团市委、上海市经信团工委等部门机构，并借助属地了解社会需求，打造《5G知识大讲堂》《防通信诈骗小课堂》《红色通信史》等系列通信科普课程，连续三年累计为全市各个爱心暑托班办学点输送通信科普讲座116场，覆盖全市7,000余名小学生，进一步引导少年儿童关注科技前沿技术、启发他们的科学探索热情。



在黄浦 文明志愿服务 南区分公司积极对接黄浦区志愿者协会，参与黄浦区“我为群众办实事”志愿服务、“庆建党百年 外滩灯光秀”大客流保障志愿服务、“爱我家园”苏州河畔环境公益志愿服务、外滩街道文明交通志愿服务、南京东路学雷锋志愿服务亭站点服务等活动。持续开放爱心接力站，为户外工作者提供饮水机、空调、微波炉、无线上网、手机充电等服务，为文明城市区城建贡献力量，传递城市温度。

在松江 学雷锋关爱活动 松江分公司组织开展“学雷锋·‘衣’书为友”、“和格升级，公益点亮”、“爱在重阳，5G助老”等9个主题的志愿服务，志愿服务队伍来到松江社会福利院、敬老院等场所为老人开展爱心讲堂活动，宣贯反诈知识，帮助更多老年人跨越数字鸿沟，累计服务人次达200余人，服务时长约80小时。

在金山 做好“助苗”红马甲 4月15日，金山分公司30名志愿者们穿上红马甲，在金山体育中心参加疫苗接种现场志愿服务工作。在临时帐篷内、疫苗接种入口处、室内接种点位，随处可见红马甲的身影，配合现场工作人员开展疫苗预约引导、签署确认、疫苗通道秩序维护等志愿服务工作，为新冠疫情常态化防控贡献了力量。



分公司开展学雷锋助老关爱行动

“请党放心 强国有我” 造血干细胞捐献入库

2021年9月28日，金山分公司团总支举办“请党放心 强国有我”为主题举行团日活动，邀请金山区红十字会共同举办造血干细胞捐献入库仪式，区红十字会工作人员对造血干细胞的知识、报名条件、捐献流程步骤等进行科普后，8名党工团青年员工现场进行自助采样，志愿加入中华骨髓库，用实际行动践行了“关爱他人，崇尚奉献”的道德风尚。

“明志向、心相印、书相承” 捐书活动

在建党100周年之际，市场经营部党总支结合党史学习教育要求，大力推进全球通蓝色梦想公益计划，助力偏远地区教育事业，组织发起为新疆喀什地区小学生捐赠书籍的“明志向、心相印、书相承”志愿活动。部门全体党员积极响应，向新疆喀什地区小学生捐赠近200本书籍以及大量铅笔、橡皮、笔盒等文具用品。在“六一”儿童节前，经上海市对口支援新疆工作前方指挥部巴楚分指挥部转赠至新疆喀什地区新城小学、红海一小小学生手中，陪伴他们度过一个难忘的“六一”。



上海市对口支援新疆工作前方指挥部巴楚分指挥部

感谢信

中国移动上海公司市场经营部党总支：

2021年是中国共产党建党100周年，是“十四五”的开局之年，是全面建设社会主义现代化国家新征程的起步之年，中华民族踏上了向第二个百年奋斗目标进军的新发展阶段。习近平总书记在第三次中央新疆工作座谈会上强调，要深入开展文化润疆工程，以文化人，以文育人，铸牢中华民族共同体意识，建设各民族共有精神家园。贵司坚持贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示精神，坚持以公益回馈社会，大力推进全球通蓝色梦想公益计划，助力偏远地区教育事业。特别在2021年“六一”国际儿童节到来之际，贵部组织全体党员向新疆喀什地区巴楚县小学生捐赠书籍近200本以及铅笔、橡皮、笔盒等文具用品，我们已收到了全部捐赠书籍及文具用品，并安排转赠学生手中。本次爱心活动传达了贵部员工对新疆喀什地区巴楚县小朋友的爱心与祝福，传达了贵部参与文化润疆的担当与热忱。

专题 服务长三角一体化发展

长江三角洲地区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，在国家现代化建设大局和全方位开放格局中具有举足轻重的战略地位。上海公司自觉把落实国家区域发展战略作为实现企业高质量发展的重要路径，聚焦区域新基建主力军、数智化赋能者、科技创新引领者、担当尽责排头兵四个定位，努力为长三角地区做强做优做大数字经济持续贡献数智力量。

上海公司协同长三角区域6家机构在“中国移动长三角一体化高质量协同发展工作机制”下同向发力，把各项工作放到国家区域发展大局的高度去谋划、去推动。积极参与区域数字经济、数字社会、数字生活、数字政府建设，以数智化转型整体驱动生产方式、生活方式、治理方式变革，更好地释放公司竞争力、创新力、影响力。

高质量服务支撑长三角区域协调发展

- **加快新基建，筑牢长三角高质量发展数字底座** 2021年长三角区域新建5G基站超过9.9万个，基本实现区域内市县地域连续覆盖。完成长三角省市至北上广国际出口节点直连带宽扩容280G。区域移动及固定网络已全面支持IPv6，IPv6活跃用户达1.5亿，占全国IPv6用户的23%。
- **注智赋能，推动信息通信技术与区域百业民生深度融合** 协助推动长三角应急救援体系建设，推进长三角重大突发事件应急体系和远程会诊等5G创新应用。完成儿童医院长三角儿科医联体专科专病医联平台项目建设。
- **开拓创新，积极加速产品与业务创新满足长三角居民美好信息生活需求** 聚焦家庭娱乐、教育、安防、办公等刚需场景，丰富家庭场景应用，完成上海三十余家医疗机构5G网络建设方案，推动5G终端及资费普惠化。
- **赋能智慧城市建设，助力高水平社会治理** 落地各类一体化智能化公共数据平台等智慧城市标杆项目，数智化智慧城市平台能力向街镇社区逐步深化。

区域协调发展致力于缩小区域之间的差距，让改革发展的成果惠及全体人民。实现基本公共服务均等化是区域协调发展的基本要求。上海公司将协同区域兄弟公司全力构建基于5G+算力网络+智慧中台的“连接+算力+能力”的新型信息服务体系，做好信息服务供给协同，推动区域业务一体化办理，提供惠及区域广大客户、丰富多彩、优质高效、感知良好的信息服务，继续为书写长三角一体化高质量发展新篇章贡献数智新力量。

专题 助力社会主义现代化国际大都市建设





5G赋能城市发展

浦东分公司

2021年，是浦东“三十而立”再出发的第一年，上海公司紧紧围绕党中央“支持浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区”的“五新”要求，以高能级数字基础设施底座建设、高标准世界级产业集群打造、高品质5G数字生活新应用供给、高水平城市数字化治理为切入点，发挥“助力浦东引领区打造”加速器作用，推动区域新基建建设、产业数字化转型赋能、数智化产品和服务供给以及城市治理新方案服务等各方面“升级加速”，浦东分公司依托驻地优势，重点聚焦陆家嘴金融城、张江科创中心、临港新片区等重点板块，积极整合内外生态资源，助力浦东成为双循环的“战略连接”，在长三角一体化发展中更好发挥龙头辐射作用。

新基建建设“加速” 围绕高能级和开放经济目标，主动对标“国际一流”，以高定位、高标准、高要求推动临港新片区新基建建设，深度参与临港新型互联网交换中心建设，积极探索离岸数据中心业务，打造领先的数字底座以及辐射全球的跨境综合数据枢纽。

产业数字化转型赋能“加速” 积极推动政产学研用一体与成果应用转化，聚焦金融、贸易、航运、AI等浦东引领区高能级产业以及张江、陆家嘴、临港新片区、洋山深水港等功能承载区，分公司成功中标新区首个5G智慧园区建设项目-上海金桥“5G生态城”OfficePark总部园5G创新应用项目；携手上海同盛物流在洋山特殊综合保税区打造5G+智慧冷库项目。

数智生活服务新模式“加速” 围绕浦东国际消费中心特色商业地区，联合前滩太古里联合打造基于5G+智慧商圈，以“5G+泛在云”、“5G+AR/VR”、“5G+8K”等新应用丰富居民数字生活场景，努力将浦东打造成公司新产品、新应用的“品牌推广”核心阵地。

城市数智治理新方案“加速” 应临港新片区管委会疫情防控工作紧急需求，分公司于36小时内顺利完成了政府采购应标、协议签署、网络资源查勘、设计及施工等工作，为上海市第六人民医院新冠疫苗临时接种点开通百兆专线；浦东分公司还助力花木街道向所辖47个居委居民发送新冠疫苗接种宣传和提醒短信，累计发送20万条，触达用户10万人。



上海移动临港数据中心建设



助力防疫工作现场



传承红色通信 践行为民服务

南区分公司

2021年建党百年之际，南区分公司持续依托5G前沿技术提供一系列建党百年活动保障，赋能红色文化传播，推进城区数字化转型及智慧城区建设。

确保红色场馆通信网络畅通 2021年内先后完成中共一大纪念馆旧址和新馆、新老渔阳里、中共中央政治局机关旧址、外滩等重要红途爱教基地及周边的5G网络覆盖，为上海市重要革命遗址旧址纪念标识揭幕活动黄浦区仪式点、澎湃新闻“建党百年 初心之路”全国巡展上海站等重大活动提供全程直播保障，为建党百年系列活动提供了坚实有力的网络及通信服务。

打造首家“红途驿站”赋能红色文化传播 将距离一大纪念馆、渔阳里仅数百米的淮海中路营业厅打造为中国移动首家“红途驿站”，用于集中展示上海红色文化资源及红色通信故事；携手“红途”平台开展“寻找诞生地”红色主题活动，在营业厅玻璃幕墙上展示“寻找诞生地”打卡路线图；厅内布置红色党史区，为参加“寻找诞生地”路线打卡的市民发放纪念品，提供咨询服务及休憩场所；在市委宣传部的指导下，联合“红途”平台开展“寻找诞生地”主题路线寻访直播，让红色文化传播得更快更远。

开展红色先锋为民志愿服务 积极推进上海市为民实事项目，对接本地区街道为困难家庭开展免费升级百兆宽带。6月29日参加“不忘初心担使命‘益’起志愿惠人民志愿服务”主题活动，以个性化家庭网络诊断服务机制，加快推进小区网络设备更新、光纤宽带扩容，并在新天地、淮海中路等热门商圈驻点，全年完成辖区内困难家庭免费提速0.4万户。



红色场馆通信网络保障



中国移动淮海路营业厅红途驿站



助力区域数字化转型

西区分公司

西区分公司积极助力长宁区建设“具有世界影响力的国际精品城区”、“国际静安、卓越城区”建设，普陀区“三地一极”打造等区域目标，聚焦城市数字化转型，赋能城市数字化转型，积极开展数字为老志愿服务，为区域建设添砖加瓦，践行企业社会责任。

推动城市数字化转型建设 2021年9月，上海公司与长宁区政府签署《“十四五”期间共同推进长宁区“城市数字化转型”战略合作协议》。根据协议，双方深刻把握城市数字化转型“整体型转变、全方位赋能、革命性重塑”15个字的内涵要求，进一步优化长宁数字化转型整体布局，在经济数字化、生活数字化、治理数字化方面实现新的更大突破，引领城区能级和核心竞争力迈上新台阶。

落实市委市政府实事项目 为践行“人民城市人民建、人民城市为人民”理念，贯彻落实市委市政府关于建设“双千兆宽带城市”的要求，推进“为困难家庭免费升级百兆宽带”工作落地，西区分公司党委积极响应行动响应，加强统筹部署。全年为2.3万户困难家庭用户免费升级百兆带宽，提前完成提速目标，切实发挥了党组织把方向、管大局、促落实的领导作用。

发挥特长开展数字为老志愿服务 分公司发挥信息服务优势，组建移动终端爱心“医师”团走入社区，通过信息助力、爱心陪伴等方式，为老年人提供爱心讲座、移动终端维修等服务，进一步帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更好的融入到智慧社会，全年足迹遍布10余社区，为400余名老人提供志愿服务。



长宁区数字基建签约仪式



推进美丽家园建设

北区分公司

2021年，北区分公司大力支持虹口等区域发展，深入了解社区发展需求，通过云计算、大数据等信息技术手段，助力提升政府管理效能和公共服务水平，打造美丽家园，更好服务社区群众。

“美丽家园”建设提升社区居民幸福感 分公司全力推进“美丽家园”建设，按照光纤到户的标准对老旧小区实施通信线路规范整治。建立“一小区一方案”的精细化管理机制，实地分析小区现状，理清小区内所有架空通信光缆并建档，量身定制改造方案，确保架空光缆彻底“落地”，已完成10个改造项目，覆盖30个老旧小区，大幅提升用户的上网体验，美化小区环境，提高居民幸福感。

宽带服务网格化攻坚加速区域转型发展 大力推进和落实市政府“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目，组建“百兆宽带提速服务攻坚小组”，与街镇密切联系配合，以包师傅智慧家庭管家进入社区，为广大市民免费提供宽带升速、网络诊断、便民维修咨询等服务内容。

电子政务云项目助力政府服务提升 第四年与虹口区政府合作开展电子政务云项目建设，促进相关信息和业务处理流程的公开化；首次提供信创云项目，形成国产化数据共享机制，助力区政府云平台能力自主可控，全面推进实施国产化安全可控的电子政务云服务。



在社区全力推进“美丽家园”建设



提升区域数字化能级

闵行分公司

闵行分公司充分运用5G+人工智能、5G+物联网、5G+大数据、5G+云计算、5G+边缘计算、5G+区块链等前沿技术，助力数字化转型成果在闵行区落地开花，推进闵行区域“5G+城市数字化转型”。

签署战略合作协议 2021年12月，分公司与闵行区政府签署《共同推进闵行区城市数字化转型战略合作框架协议》，以“5G+城市数字化转型”为契机，致力于构筑城市数字新底座、积极推进经济生活、治理数字化转型，双方建立合作机制，充分利用信息技术和产业资源加快闵行区创新驱动、实现转型升级。

推动成果互动体验 由市经信委、市通管局、闵行区政府指导，上海公司在闵行南方商城主办了“智慧双千兆 赋能数字化”上海城市数字化转型成果互动体验展。活动现场打造八大“数字化”互动场景，赋能“数字化”转型三大领域，向市民百姓全方位展现数字化带来的生活变化。

5G赋能智慧校园 2021年，上海公司与上海交大联合打造了中国移动首个落地的5G校园深度融合网，经过双方技术人员的共同努力和探索，已经取得阶段性成果，部分在校师生已启动专网体验。“有交大人的地方就有交大校园网”，已经成为交大师生便捷使用校园信息化系统的生活理念之一。随时、随地、随心无缝接入校园网、安全畅游校内网络资源，为广大师生的学习、研究、办公、出行提供了极大的便利和良好的体验。



“智慧双千兆 赋能数字化”推动上海城市数字化转型成果互动体验展活动



5G引领助力乡村振兴

松江分公司

松江分公司积极落实长三角一体化协同发展战略，深入践行“乡村振兴”各项工作，主动融入“五大新城”建设，高效完成乡村5G建设等重点目标与任务，充分利用信息化优势，以赋能地区数字化转型为契机服务区域发展，不断推动信息惠民、便民、为民。

推动农村双G建设“闯新路” 2021年，完成5G基站建设近千个，实现了重点乡镇、松江新城等区域的有效覆盖，推动松江进入5G时代，助力松江区人民通过网络开启美好生活的信息大道。

打造无人化数智农场 积极与专业公司合作，将农田、农机、农民相关信息进行统筹管理，借助5G+北斗高精度定位，保障无人农机在小田块农业生产中的精细化运作，进行高精度空间数据采集，为农机自动化作业提供基础地图导航，使农机装备可根据设定路径开展自动化作业，以新一代信息技术赋能耕、种、管、收等全流程环节，有效降低农场运营和调度成本。

5G应用助力社区养老 联合社区街道，着力推进社区养老用餐服务体系建设，打造智慧食堂，带来AI识菜、闪电结算、快捷支付、精准营养分析等创新体验，为社区老人提供便捷、安全、卫生的就餐环境，推动了社区养老食堂信息化升级，受到居民及食堂管理方的一致好评。



松江农村双G建设



无人农机助力无人化数智农场



融入千兆城市推动数智服务

宝山分公司

2021年，宝山分公司以“数智新基建”建设、“数智新服务”供给、“数智新方案”赋能，助力宝山区奋力实施好“打造上海科创中心主阵地”主战略、书写好宝山“北转型”新篇章的目标与任务，大力支持重点大学智慧校园建设，并通过扎扎实实为群众办实事，让宝山地区更多家庭享受到千兆宽带带来的便捷，为宝山区居民的高品质数智生活打好坚实基础。

推动智慧校园建设 上海公司与上海大学签订5G智慧校园战略合作框架协议，加深“产学研联动”，在构建基于5G的先进网络设施与示范应用、推动“5G+”智能应用研究形成科研“新高地”、推动5G+校企联合培养形成人才“强磁场”等方面进一步加强合作；在时间紧、任务重的毕业季，高质量完成了上海大学万人毕业典礼现场网络保障工作，形式新颖的5G+无人机校园漫游直播更是获得了上海大学师生的高度赞扬。

积极创建千兆城市 结合“包师傅”智慧家庭管家，深化网格装维协同，扎实装维服务过程，打造专人专岗为社区群众提供全流程服务。活动期间，分公司共联系对接610个小区，开展服务活动50余场，重点小区覆盖率达100%，免费千兆宽带提速客户占比提升了21%。



上海大学2021年万人毕业典礼5G网络通信保障

面向“五大新城”独立的综合性节点城市总体定位，以及落实地区数字化转型、乡村振兴、区域发展共赢、高效能治理等重大任务，嘉定分公司基于5G、IDC、信息枢纽等新基建，以高品质综合信息服务及数字为老等公益行动，助力嘉定区居民生活、工作、学习等全方位数字化升级体验。

惠民生、强实效 立足农村客户需求点，开展点对点推广活动，聚焦出行、就医、亮码、缴费、文娱、办事等智能手机应用场景，顺民意、解民忧、惠民生，推动“我为群众办实事”常态化开展，努力让农村居民享受更优质的通信网络和更便捷的通信服务。

准定位、强感知 加快农村资源覆盖，与乡村振兴战略同频共振，强化农村资源覆盖精准性提升，迅速提升乡村服务有效性。同时，为村民设计个性化方案，提升村民服务感知，做到了客户“10分”满意。

数字为老志愿服务 组织社区老人开展“老年人智能手机应用”、“常用手机软件实例”、“线下手机实操”等专题讲座，手把手教学，帮助老年人掌握新技能，确保老有所学、学有所得；另外与辖区老年团队进行结对共建，开展微座谈、微党课、植入手机服务，丰富共建内容，带动老年人体验信息技术给生活带来的便捷，全年累计服务400人次。



积极开展适老化通信服务



千兆网络赋能智慧社区

青浦分公司

青浦分公司为长三角一体化发展示范区建设贡献“移动智慧”，积极助力更高能级的独立综合节点建设，以数智手段大力弘扬“红色文化”，着力推动“人民城市示范点”建设，通过智慧社区全景应用系统，打造幸福社区的线上超级社区中心。

“红途驿站”营业厅 分公司以信息化手段，协助陈云纪念馆不断探索新的宣传模式，推出“云党课”、“云展览”、“云直播”、“云活动”等线上宣传内容，使更多的人走近伟人、了解伟人、学习伟人打造为智慧纪念馆，率先打造成5G+智慧的人物类纪念馆；携手“红途”平台，将位于“三色古镇”的练塘营业厅升级为中国移动“红途驿站”营业厅，集中展示上海红色文化资源、红色文化故事和红色通信故事，丰富红色文化线下学习点。

打造AI智慧屋 分公司以“5G+智慧社区”助力幸福社区数字化转型，在章浜小区部署感应端设备并打造AI智慧屋，基于上海移动“双千兆”网络，感应端设备可实时采集小区管理数据，实现车位资源管理、楼道出入识别、垃圾堆放预警、高空抛物告警等多项智慧场景应用，打造幸福社区的线上超级社区中心。



中国移动青浦练塘“红途驿站”营业厅



青浦区章浜小区AI智慧屋



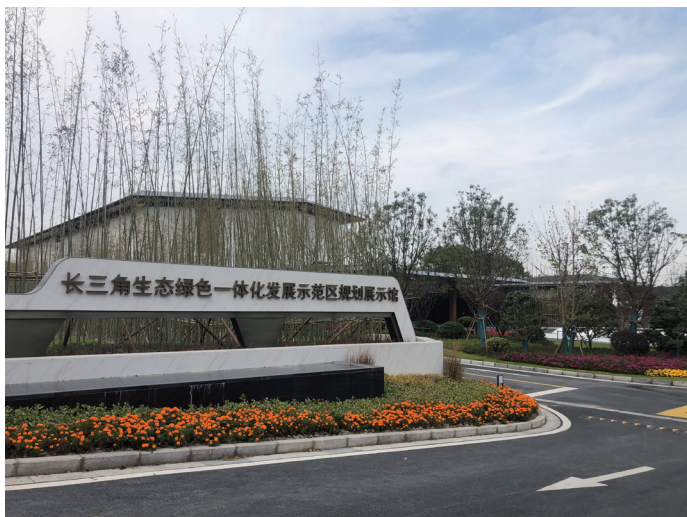
数智技术打造智慧农业

奉贤分公司

2021年，奉贤分公司深入落实国家乡村振兴战略部署和集团“数智化乡村振兴计划”，承接江南圩田5G智慧农业项目。通过运用5G、云计算、大数据、物联网、人工智能和空间地理信息集成等新一代信息技术，建设以智慧农田、智慧鱼塘、园区驾驶舱等核心应用，结合物联网技术打造场景，提升农业生产的数字化和精准化，省工、省水，提质增产。

项目通过物联网传感器采集稻田土壤环境和水位信息，管理者可以在云平台上实时查看田间数据信息，结合高清摄像头拍摄实时图像信息，通过田间物联网控制设备，远程打开水泵和自动闸门，实现稻田灌水的远程、自动化，提升水稻生产的数字化和精准化，省工、省水，提质增产。智慧渔场通过集成智能水产养殖、质量追溯，利用水下监控、水质监测、自动投饵等自动化装置，实现数据全面精准获取、前端全面精准控制，帮助养殖企业提升水产养殖标准化管理水平，实现水产养殖业转型升级。

项目位于长三角生态绿色一体化发展示范区，已落地示范区规划展示馆对外展示，供长三角各地观众参观，形成了良好的标杆示范效应。



奉贤长三角生态绿色示范区展示馆



智慧稻田视频监控



发力新型基建 建设智慧农村

金山分公司

金山分公司围绕落实“乡村振兴”战略、贯彻市政府“南转型”部署要求、打响“上海制造”品牌重要承载区建设等重要任务，以数智化信息服务在“新基建部署、农村智慧治理、最美乡村”等领域积极探索并取得积极成效。

建设数智新基建 通过云域网技术，在基于因特网及物联网的现有链路上，实现快速组建满足智能组网、智慧连接的网络连接需求的专用网络技术。持续完善乡村通信网络基础设施，实现宽带千兆到家庭，采用架空和管道结合等新方式实现高质量覆盖。

助力数智新治理 携手高楼村打造“样板智慧农村”，在农村治理精准化、服务均等化、产业特色化等领域进行集中赋能。基于移动信息化服务，实现政策法规宣传、农业气象播报、科普知识推广等功能，强化河道治理、复垦巩固、治安监控、焚烧防治的视频图像监控功能，赋能农村产业可持续发展。同时，结合高楼村集中居住点的规划建设需求，引入高空瞭望火点侦测，近可保障居家消防安全，远可追踪火点，实现秸秆焚烧防治监控。通过在高点监控的建设，对救援、医疗、抢险等工作能够做出统一的部署，提高对突发事件的应对能力。

提升乡村文旅建设 积极助力乡游中心项目，基于移动信息化服务，打造特色鲜明、颇具设计感的乡村特色民宿；引入无线广播装置，实现政策法规宣传、农业气象播报、科普知识推广等功能，引导村民开展宅前屋后美化，呈现村宅小景观，有效促进高楼村的基层管理，助力实施“最美宅基”工程。



金山样板智慧农村 高楼村

2021年崇明分公司以高质量发展为主线，牢牢把握服务保障花博契机，主动融入区域“十四五”规划部署，在服务属地经济发展和民生改善中强能力聚合，开展多样化社会志愿服务社区。

支援花博会 第十届中国花卉博览会（以下简称“花博会”）于2021年5月21日至7月2日在上海市崇明区举行。崇明分公司团总支加入团市委、花博会筹备组牵头的花博青春建功联盟·青志联盟，快速响应崇明团区委号召，成立“崇移护花青年志愿者服务队”，组织动员团员青年参与花博会志愿服务活动。截止目前，已有25人次参加志愿活动，累计志愿服务近200小时。



志愿服务花博会现场

绿色田园 崇明分公司围绕“绿色田园”、“幸福乐园”、“美丽家园”三大乡村振兴场景，承接虹桥村智慧垃圾分类、瀛洲“e”墅、助老智能定位等项目。努力构建田园民宿和特色花卉“两翼齐飞”的产业互动格局，持续带动虹桥村集体增收、农民致富，协同推动村民自治管理与精神文明建设，为乡村治理和乡村产业发展注入内生动力。



绿色发展



践行绿色
低碳运营



支持社会
节能环保

上海公司深入贯彻落实习近平生态文明思想、国家碳达峰碳中和决策部署，坚持落实“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，以全面落实集团碳达峰、碳中和的战略目标为牵引，推进自身和带动社会的绿色转型，助力国家早日实现“双碳”目标。

05

践行绿色低碳运营

2021年，上海公司积极响应集团公司“C²三能——碳达峰碳中和行动计划”号召，深入践行“三能六绿”绿色发展新模式和十八项重点举措，彰显绿色生态主力军的责任担当，助力国家实现“双碳”目标。

积极应对气候变化

健全 管理体系

设立污染防治及能源节约领导小组、工作组、跨部门协调组的管理组织体系，通过《绿色行动计划管理办法》规范组织机构及职责分工并形成合力，保障工作扎实推进。

制定 应对策略

对照国家“十四五”规划、上海市2021年节能减碳和应对气候变化重点工作安排、集团公司相关任务部署，结合公司实际，制定工作思路，明确节能减碳工作要点、行动路线、时间节点等管理要求，并加强执行监督，有效把控重点环节，不断提升节能减碳管理水平。

明确 管理目标

基于集团公司“十四五”碳达峰碳中和行动计划总体目标，考虑到未来网络建设和业务发展可能产生的气候相关影响，上海公司承诺，到2025年，能耗强度和碳排放强度将比2020年的基准值减少20%。



推动自身节能减排

上海公司响应“双碳”决策部署，紧跟城市数字化转型规划要求，深化重点领域节能减排，推进绿色低碳数据中心建设。

5G网络

持续开展无线网络节能技术研究，适用场景下4G符号关断、通道关断、载波关断，5G亚帧静默、通道静默、浅层休眠、深度休眠、能耗采集等节能技术部署比例达到99%以上，引入4G,5G联合符号关断、4GpRRU深度休眠等5项自选站点级节能技术且应用比例达100%，约90%的5G基站纳入i-Green智能化节能平台管理。

参与集团联合攻关创新性研究，完成“无线网节能技术研发”与“5G节电体系评估”两个子课题，对“面向垂直行业的无线节能策略及社会节能效果”课题也作出了一定贡献。主要参与制定《中国移动5G网络节能技术应用指导意见》，推动5G节能技术成熟，协助集团完成企标更新。

数据中心

从数据、传输、配套等多个领域进行成熟节能措施的推广和先进节能技术的引入，推进落实了室外机水预冷改造、空调氟泵改造、CFD气流组织优化、冷却水泵变频改造、磁悬浮冷站等项目。通过管理和技术挖潜，2021年，公司数据中心和通信机房平均PUE同比下降5%。

低碳运营

公司积极推动基站绿色运营，已部署低碳基站1,266个，其中极简基站站点1,144个，采用自然通风的站点121个，应用氢燃料电池的站点1个，未来将继续推动低碳基站建设，有效降低基站功耗，提升清洁能源占比。

公司建设有能源综合利用示范点2个，其中办公楼1个（长寿大楼），数据中心1个（临港数据中心），应用照明智能控制、雨水收集、机房智能通风、电力储能等多项绿色节能技术，为持续提升能源利用效率，智慧大楼2期项目正在立项流程中，将引入更多绿色节能技术并扩大应用规模，包括中水回收计量、太阳能计量、办公区域用电分项计量等。

重点数据

截止2021年底

单位电信业务总量综合
能耗同比下降

31 %

5G新增单站能耗指标
较2020年下降

6 %

通信机房和数据中心实际运行平均PUE指标
较2020年下降

5 %

上海公司积极打造临港绿色数据中心

上海公司主动推动数据中心领域绿色低碳技术研究实践，在打造世界顶尖信息通信枢纽的同时，顺应全球绿色低碳发展潮流，积极助力上海在2025年前实现碳达峰，向卓越全球城市迈进。目前，上海公司临港园区数据中心总建筑面积约25万平方米，总装机容量约3万个IDC机架，是华东地区最大的数据中心园区，也是地区能耗大户。公司始终推进绿色数据中心的自主创新和研发工作，并同步引入节能先进技术，落实节能减排全生命周期管理，精细化运行维护等手段，有效提升数据中心能效水平。目前临港数据中心一期平均PUE达1.376，二期平均PUE预计将达1.3以下，符合“上海计算”增效行动标准。

临港数据中心的末端机房采用微模块R18标准建设，符合数据中心未来发展要求的模块化、标准化、低碳化的智能管理要求，可实现节能减排、化整为零、方便运维的管理效果。在数据中心机房的末端还加装了末端零流量检测设备和电动调节阀，进一步实现机房管理精细化、智能化。

除此以外，上海公司还采用机房制冷精细化管理模式，在秋冬季节利用大气自然冷源代替冷机机械制冷，在夏季供冷高峰时期通过智能监控室外环境温度和末端供冷需求量，通过冷机，水泵，冷却塔风机动态变频调节模式运行，全年可节电超过200万度。

通过对水冷中央空调系统循环水质进行在线监测、软化和加药处理，提升系统换热效率，全年降低耗电120万度，减少3万立方米污水排放。

践行绿色采购

上海公司发布《关于倡导“绿色采购”工作指导意见的通知》，将绿色低碳理念贯穿于采购活动中，综合考虑设备在设计、需求、采购、物流、使用和报废处理等全过程的环境保护、能耗节约、循环低碳等因素，积极推动供应商共同践行节能减排等社会责任，努力打造绿色供应链。

绿色包装

协同合作方持续开展托盘升级项目，在移动通信主设备包装中采用可回收的铁质托盘，代替传统的一次性木制托盘，以此降低木制托盘使用量，实现节材代木。2021年上海公司新增主设备绿色包装应用比例达71%，实现节材代木16.8立方米。持续助力公司带动行业绿色低碳循环发展，为公司实现碳达峰、碳中和贡献力量。

采购电子化

从公告、发标、投标、评标到合同签订全流程应用在线电子化系统，减少纸张使用；依托在线系统、视频通话和远程监控，实现线上采购，减少碳排放。

06

支持社会节能环保

创新绿色解决方案

上海公司发挥信息服务优势，大力推进5G+工业互联网、智慧医院、智慧园区等信息化解决方案，发挥信息化技术降碳杠杆作用，助力全社会集约资源、提高效率、减少排放。2021年，上海公司利用信息技术助力社会减排超过**26万吨**二氧化碳。

赋能产业绿色升级

上海公司积极联合各方推动产业绿色转型，2021年探索5G等新兴技术的绿色赋能潜力，开展5G赋能实践，助力包括物流、电厂等在内的多个行业优化产能、降低能耗，实现低碳智能变革。

5G赋能航运物流，高精度定位助力自动驾驶

上海公司联合上研院，融合5G、北斗系统等技术加快数字化改造，在智慧交通、智慧物流等重点领域开展试点示范，助力打造融合高效的智慧交通基础设施。

“5G+高精定位”系统通过5G网络和高精度定位网络实时提供亚米级、厘米级、毫米级高精度定位服务，赋能交通领域各项应用。截至目前，项目已在洋山港区域完成56个5G基站建设及4个高精定位基准站建设，提供高精度定位、人车路协同平台服务及其能力，在上海洋山港经东海大桥到芦潮港堆场约42km路段，实现集卡编队自动驾驶。在复杂的作业环境下，车辆可在短时间内自动完成货物装卸，同时自主规划路线精准运输到指定地点，极大提升了东海大桥通行能力，释放了洋山港的吞吐潜力，使之成为“5G+智能驾驶”的智慧港口。该项目也促进了交通物流行业数字化转型，实现低碳智能化管理。

打造“5G专网+智慧电厂”

上海公司与华能上海石洞口第二电厂深化战略合作，打造首个5G专网+智慧电厂，把5G、大数据、物联网、人工智能等技术用于解决发电厂安全生产、经营管理的难点和痛点问题，共同推进5G+智慧取煤、5G+安防管控等多个能源领域的示范项目，实现“煤转电”精细化管理，严控烧煤配比、减低碳排放，并加以回收利用，服务电厂实现“双碳”目标，助力华能上海石洞口第二电厂实现数字化、网络化、智能化转型。

传播绿色环保理念

2021年，上海公司与上海市绿化委员会办公室及中国绿化基金会（绿色上海专项基金）持续合作，结合第七届上海市民绿化节，围绕“园艺进家庭 绿化美生活”主题，策划开展形式多样的“绿色上海 和你一起”系列主题公益活动，用“科普、公益、运动、健康”相结合的方式，让不同的群体爱绿、护绿，共享上海绿化成果。

“绿色上海，和你一起”爱在花博会

2021年5月28日，上海公司联合市绿委、中国绿化基金会“绿色上海”专项基金等政府部门，在崇明建设镇残联、花博会现场举办“绿色上海，和你一起”关爱活动，特别邀请崇明建设镇街道、残障人士等相关人员代表等共计七十余人出席。活动现场，各方领导为崇明区建设镇残联赠送了多彩的绿植花卉，用于装饰残联学员们学习生活的环境。公司志愿者为在场的残联学员提供了一堂生动的信息无障碍5G知识讲座，并陪同学员们一起动手做绿植盆栽，让他们参与园艺体验，以绿色人文关爱特殊人群。随后在志愿者陪同下，残联学员们参观了花博会的主场馆，他们感受到世纪馆的彩蝶如飞、复兴馆的多样花展、企业馆的百花竞艳，花博各个展馆里目不暇接的美景、令人陶醉的花色与花香，令学员们心情愉悦，流连忘返。各方人士对于上海公司热忱关爱特殊人群，大力传播绿色理念，积极履行企业社会责任表示肯定。



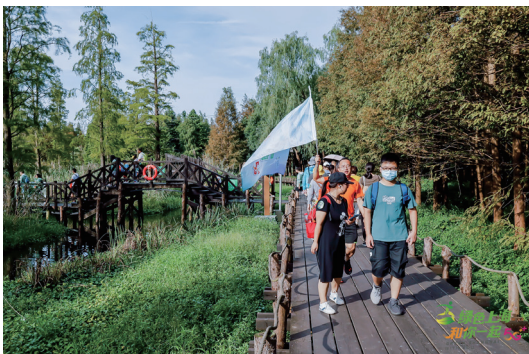
“绿色上海，和你一起” 近自然亲子活动

2021年7月28日，上海公司联合市绿委等部门在上海徐汇滨江党建服务中心举办了“绿色上海，和你一起”近自然亲子活动。活动现场，市绿委办等政府部门、市民群众代表、公司青年志愿者等百余人现场参加。公司现场向社会发布了《中国移动可持续发展报告上海篇2020》，充分展示了公司积极实现可持续发展的履责成果。活动带领大小朋友们走进上海徐汇滨江绿地景区，由专业的自然导赏师带领亲子家庭了解滨江绿地植物的基本知识，探访滨江的文化和加深环保理念体验。活动还设置了VR体验区、5G直播、云直播等形式，让更多市民群众体验和感受信息技术所带来的无限可能；现场志愿者们以红歌快闪的形式表达了喜迎建党100周年之情，徐汇滨江优美的绿色环境和建设成果，也让参与活动的现场市民群众充分体会到关于“人民城市人民建，人民城市为人民”的精神理念。



“绿色上海，和你一起” 探秘水上森林

2021年9月，上海公司联合市绿委在青西郊野公园举办“绿色上海，和你一起”探秘水上森林活动，现场150名市民群众全程参与，通过森林探秘科普活动，感受郊野公园美好的自然环境。在探秘水上森林的过程中，亲子家庭在专业老师的带领下，亲身体验与当地茭白种植业相结合的非遗传民间手工编结技艺课程；大学生们观赏水杉林以及珍贵的鸟类，学习在野外速记鸟类观察记录的方法；在杉林鹭影，鸟舞翩跹的湿地里，摄影组的长者们三五成群，轻倚栏杆执着着长焦镜头守候水鸟出没、游走于水上森林区域、捕捉瞬间的美景。本次水上森林探秘环保体验，让不同年龄段的市民充分感受到了大自然的美好，同时还推动市民大众参与生物多样性保护，做生态文明的引领者、示范者、贡献者。



经济绩效

公司治理

管理方法与行动

风险管理

上海公司建立协同联动的风险管理架构，持续完善风险识别评估工作机制，建立了风险识别、风险评估、风险应对、闭环跟踪的管理流程，在总部专项风险评估管理办法的基础上更新优化了重大项目专项风险评估方法；提升内控信息化管控水平，定期根据公司新业态、新模式、新业务以及组织调整等的要求对核心风险识别评估进行优化更新，确保内控风险管理体系的不断完善和有效执行。

合规管理

上海公司聚焦重点业务、关键环节中的合规风险点及时开展梳理、识别、定期发布合规风险专刊、制定发布合规指南；深入开展合规文化宣贯，持续推进新员工、关键少数人员、重点岗位人员及合规管理人员的培训工作，强化员工合规意识，推广合规管理优秀经验，厚植合规文化理念，保障企业行稳致远。

内部审计

上海公司设有内审部，通过开展财务审计、内部控制审计、信息系统审计和风险评估等工作，对公司各项业务活动、内部控制和风险管理的适当性、合规性和有效性进行独立、客观的确认，协助改善公司治理、风险管理和控制过程的效果，提供公司决策和经营管理活动有关的管理建议。

2021年成效

2021年，上海公司强化重点风险管控，通过风险收集、风险辨识、聚合评估、措施分解、量化监测进行风险管理，围绕8项重点风险，在已有风险应对措施的基础上进一步深化完善应对策略，全年未发生重大经营风险损失。

上海公司聚焦“合规护航计划”突破，持续深化合规管理体系建设，以合规保障高质量发展，将依法合规理念贯穿经营管理全过程、各环节；聚焦“5G+计划”实施，做好网络建设、产业协同、网格化运营、融合创新等领域的合规风险防控工作等，强化合规前置审查和风险提示。

上海公司着眼于服务战略落地及助力数智化转型，通过加强统筹组织、强化审计聚焦、着力风险防控、加快创新驱动、推进整改闭环、加强责任追究日常管理，高质量完成各项内部审计工作。

直接经济影响

管理方法与行动

上海公司顺应上海地区经济社会数字化转型趋势，落实创世界一流“力量大厦”战略总体部署，加快转型升级，推进高质量发展，严格遵守地区的相关税务法律法规，诚信经营，依法纳税，规范履行纳税义务。

经济绩效	2019	2020	2021
营业收入（亿元）	196.3	192.72	209.16
纳税额（亿元）	13.96	11.34	7.8
服务规模			
客户数（万户）	2,173	2,221	2,287
4G 客户数（万户）	1,642	1,673	1,735
5G 套餐客户数（万户）	10	323	804
有线宽带客户数（万户）	272	315	357
政企客户数（家）	189,025	185,873	232,427
物联网连接数（万户）	5,297	5,669	5,817
网络规模			
4G 基站建设总数（万个）	5.01	6.6	6.09
5G 基站建设总数（万个）	0.606	1.31	2.26
互联网骨干带宽（Tbps）	-	11	13.4
数据漫游通达国家及地区数（个）	247	298	315
4G 网络国际漫游国家和地区数（个）	191	207	212
国际传输带宽(T)	3.07	7.06	9.1
带动就业人数	11,202	13,114	14,595

间接经济影响

管理方法与行动

上海公司持续深入推进技术研发和创新，完善科技创新体制机制，加强自主创新与合作，把科技创新作为公司发展的重要动力与支撑，加快推动企业发展方式从资源要素驱动向创新驱动转型升级。

指标名称	2021
提交专利申请数量（件）	17
新获专利授权数量（件）	30

商业道德与反腐败

管理方法与行动

上海公司持续完善与覆盖经营管理全领域全过程的嵌入式廉洁风险防控机制，进一步强化制度机制的针对性、实效性、科学性。公司设置电子邮箱、专线电话、工作现场等腐败事件举报方式，并依法保护举报人的权益，对举报事项、受理举报情况以及与举报人相关的信息予以保密。

廉洁管理

公司优化嵌入式风险防控生命周期管理体系，推动形成了横向贯通各业务领域、纵向触达基层末梢的防控网络，搭建了嵌入式廉洁风险防控平台，依托数智赋能，促进了嵌入式防控的精益管理。一年来，共梳理风险点275个、措施840项，开展检查130次、拦截风险248个，完善制度流程115项。

廉洁培训

- 开展“担责任、树清风、办实事”党风廉政教育活动并贯穿全年。将教育与党史学习教育、落实全面从严治党各项要求、职业道德教育、基层违规违法整治专项行动、嵌入式廉洁风险防控机制建设、为员工群众办实事解难题结合起来，推动各基层党组织开展教育。
- 打造“清风学堂”品牌，提升廉洁教育的吸引力、有效性。活动期间，各类学习教育活动达到510场，员工教育覆盖率超过97%。

指标名称	2019	2020	2021
年度开展反腐倡廉教育活动数量（场次）	309	297	510
接受反腐教育与培训人次（人次）	6,037	6,152	26,639

供应链管理

管理方法与行动

上海公司秉承公平、公正、公开的原则，规范管理采购各个环节。严格遵循集团要求，将社会和环境因素纳入供应商选聘、合同签署与考核的全流程。

确保透明采购

实现评审现场管理“再升级”，梳理公司现有评标室资源，优化采购专业评审场所硬件设置配置；完善采购异议处理渠道，实现异议在线处理留痕。

降低采购风险

应用大数据评审辅助工具及智慧合规平台，提高评审效率，降低信息泄露和人为错误的风险，自动识别采购过程中的违规风险，精确提升防控效能。对于检查中多发、易发问题，通过信息化手段推进系统防控。

落实分级管理

从合作情况、日常履约、信用情况等方面完善供应商分级管理体系，在分级工作中考虑供应商参与扶贫等履行社会责任情况，确保供应商分级工作落实落地；对于发生重大违法违规等严重以上负面行为的供应商，不再纳入优秀供应商的评选考虑范围。

筑牢质量防线

全面开展“品质护航”行动，筑牢质量防线。对重点产品进行采购质量攻关，加强检查力度，对上海公司12大类重点产品加强质量检测；通过质量随手评小程序的全面推广使用，建立了质量问题高效反馈渠道，实现了一线人员对质量问题“随时拍，随时报”。

携手合作共赢

通过开展“供应商开放日”活动，深入推进采购条线“和格行动”，进一步携手扩大合作生态圈。

2021年公开采购率达到99%，建设专用评标室4间；面向参与采购活动的各类人员开展的合规培训覆盖约600余人。

指标名称	2019	2020	2021
集中采购的供货商数量（家）	4,026	4,155	4,868
现场核查供货商次数（次）	416	437	590

网络、数据安全与隐私保护

管理方法与行动

上海公司制定网络安全工作考核问责办法等规定，成立由总经理任组长的网络安全领导小组，2021年在原有管理制度的基础上，制定网络安全风险监测与处置管理实施细则，细化明确了网络安全预警、协查、整改等工作流程机制，完善公司网络安全管理体系，实现网络安全风险规范化、体系化管理。

2021年，公司通过工信部通信网络安全防护管理系统进行定级备案，实现关键信息基础设施定级备案率100%。

确保透明采购

公司将全网网络与系统纳入等级保护范畴，开展关键信息基础设施保护专项工作，明确关键信息基础设施保护工作落实措施，委托国家专控队伍对关键信息基础设施系统开展安全风险分析，提升关键信息基础设施保护能力。

降低采购风险

响应工信部专项行动，组织对《基础电信企业数据分类分级方法》、《基础电信企业重要数据识别指南》、《电信网和互联网数据安全评估规范》开展贯标实践，对307个系统开展数据资产分级分类对标，含重要数据131个系统，完成对各级敏感数据的管控措施对标。

落实分级管理

形成包括《数据安全管理办法》、《账号口令管理办法》《数据安全合规评估工作规范》等管理办法。每年开展至少2次数据安全骨干人员专项培训，并组织全体员工签订数据安全责任书。2021年开展了《数据安全法》、《个人信息保护法》等基础法律法规的全员学习和线上测试，覆盖率达97%以上。

筑牢质量防线

强化自有安全人才队伍建设，开展多层次网络安全教育培训，内容涉及网络安全技能提升、数据安全、安全意识、安全运维、应急响应等，公司170余人参加培训。组织百余名员工参加通信管理局举办的网络安全知识培训班三期；大力开展数据安全法、个人信息保护法、关保条例等法律法规在线培训，万余人次完成线上学习。

2021年，公司未发生重大网络安全或信息泄露事件。

指标名称	2019	2020	2021
信息安全			
垃圾短信投诉量同比减少率(%)	64.12	87.47	5.46
诈骗电话号码处置数(万个)	16	27	81.3
月均处置垃圾短信(万条)	309	304	134.74
处置“呼死你”等各类骚扰电话号码(万个)	30	8	5.8

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

指标名称	2019	2020	2021
重要政治经济事件保障（次）	108	123	129
重大自然灾害类保障（次）	3	1	2
公共卫生事件类保障（次）	0	66	18
社会安全事件类保障（次）	0	0	0
出动应急通信车（辆次）	2,661	3,177	10,700
投入应急通信设备（套次）	152	47	560
应急通信保障动用人员（人次）	13,482	21,031	39,000

网络、产品与服务质量

管理方法与行动

聚焦“产品全生命周期、客户信息服务消费使用、客户问题响应解决”三大核心生产流程，服务、市场、政企、网络、IT等条线统筹协同，切实推进端到端服务过程质量管理体系、流程、系统建设。

通过溯源分析，挖掘定位问题，针对5类申诉热点提出11项业务流程优化。搭建“流程穿越协同机制”，定期到10086投诉现场听台、到营业厅体验业务办理、开展APP业务试办体验。

推进适老化服务落地，定制12项爱心服务，推出爱心资费，APP适老改造，开展助老培训。

强化“面对面”服务。一线面对面，赋权赋能；开展营业厅满意度专项激励，建立投申诉快速处理流程。客户面对面，心级服务；成立服务质监委员会，开展总经理接待日直播。

公司聚焦老年人、残疾人等居民等信息无障碍重点受益群体，持续提供关爱版优惠套餐，贴心产品服务供给，提供数字为老爱心讲堂等服务。面向中小企业、公众市场、国际市场等，积极推出一系列降费举措；面向受疫情影响严重的中小企业进行专线等费用减免，切实提升人民群众幸福感。上海公司持续响应国家号召，持续推进提速降费工作，顺利完成“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目，超过20万上海移动家庭用户受益。

指标名称	2019	2020	2021
用户综合满意度（%）	73.6	79.76	78.47
客户投诉及时率（%）	91.8	91.5	89.69
总经理接待日解答客户咨询和投诉数量（件）	90	63	43
总经理接待日接待客户数量（人次）	121	175	1,270

社会绩效

薪酬管理

上海公司通过合理的市场对标和内部分析，统筹兼顾企业资源和员工需求，优化薪酬体系标准、薪酬发放结构以及薪酬管理机制，使公司薪酬体系更具科学性和激励性。积极推进百舸争流、科技成果转化、在岗技术革新、卓越员工年金激励等政策的本地化实施。优化上海公司专项奖考核激励，加大创新类专项奖励，支撑公司转型发展。

员工管理

上海公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，制定《劳动用工管理办法》《劳务派遣单位合作管理实施细则》等制度，明确劳动合同、用工形式、员工招聘、工时休假等方面的管理要求，坚持劳动合同用工和劳务派遣用工一体化管理，营造公平公正、灵活高效、和谐稳定的用工环境。

指标名称	2019	2020	2021
人力资源构成			
30岁以下员工比例(%)	24.6	22.6	19.0
30-50岁员工比例(%)	69.7	71.6	75.0
50岁以上员工比例(%)	5.7	5.8	6.0
技术人员比例(%)	34.3	35.8	36.2
市场人员比例(%)	51.1	48.5	48.1
经理人员比例(%)	6.3	6.4	6.6
综合人员比例(%)	8.0	8.5	8.7
其他人员比例(%)	0.3	0.8	0.4

多元化与非歧视

上海公司明确规定公司不得对员工有任何关于年龄、民族、性别等方面的歧视行为。公司在选用和招聘人才过程中贯彻公平、公开、公正的原则，反对并采取措施避免任何形式的职场歧视。在《中国移动通信集团上海有限公司员工职位招聘管理办法》中明确规定，在开展内外部招聘工作时应根据岗位需求科学合理制订招聘条件，不得设置种族、民族、性别、宗教信仰、身高、相貌等歧视性条件，在公开发布的招聘简章或公告中不得将毕业院校作为限制性条件、不得设置与岗位职责无关的资格条件，并为不同教育形式的毕业生提供平等就业机会。

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

认真履行集体合同、女职工专项合同，维护女性员工在劳动就业、生育保护、职业待遇等方面的权益。

指标名称	2019	2020	2021
全体员工中女性比例(%)	51.0	50.7	50.1
高级管理层中女性比例(%)	31.5	32.1	34.0
少数民族员工比例(%)	1.4	1.3	1.4

职业健康与安全

管理方法与行动

2021年，上海公司制定《安全生产管理工作清单》，明确9个层级岗位安全标准化履责内容。根据三年行动制度清单，修订安全教育、合作方管理、高风险作业规程等11项安全管理制度。分层分级建立安全风险分级管控清单，开展岗位风险告知6,373人次；全年开展定期、季节性、专业专项安全检查2,107次。组织习近平安全生产重要论述、生产安全、消防、交通等法律法规，特种作业规范、典型事故案例等培训8万余人次。推进5G+安全生产实践，开发优化安全教育平台、第三方安全管理平台、隐患排查治理系统、流程作业安全管控平台，提升科技兴安和应急处置能力。保障安全投入强化技消防设备设施建设及维护管理，确保安全设备设施运行正常。

指标名称	2019	2020	2021
员工体检率	94	94	95
安全应急演练活动数量(次数)	215	146	468
安全应急演练活动员工参与率(%)	100	100	100
千人事故死亡率(%)	0	0	0
因安全生产事故而死亡的人数(人)	0	0	0

培训与发展

上海公司立足创世界一流“力量大厦”整体部署，围绕数智化转型能力建设要求，以领导力转型、技术能力重塑、一线战斗能力提升为主线，以全周期人才队伍建设和任职资格体系建设为抓手，分层分类有序开展，线上线下同步推进，强化人才能力储备，促进员工岗位胜任能力提升，持续深化教育培训牵引转型力度，促进人力资源能力复用，助力公司高质量发展。

领导力“强将”计划

深入学习贯彻党史学习教育、十九届五中全会、十九届六中全会精神，面向中基层管理者开展集中轮训和专题培训，持续加强政治三力；聚焦十四五发展规划和公司数字化发展布局，坚持业务导向、转型导向，结合管理者梯队建设，开展行业发展洞察、业务项目实践和管理技能训练等有针对性的培训，强化知识储备更新和行动式学习，持续提升数智化专业能力和转型期领导力。

“新动能能力提升”一揽子计划

在全员知识赋能上，响应公司战略性全局性任务要求，开展“全员智慧中台”、“全员产品知识赋能行动”，强化中台能力推广应用，促进全员知产品、懂产品、推产品；在核心人才技能重塑上，开展“云改”、5G核心技术人才培养认证，并结合实训方式，推动关键核心能力内化，促进员工队伍的数智化转型；在一线人员能力提升上，以等级认证为抓手，聚焦基层作战单元网格长关键岗位，建立网格长任职资格体系，采用多元化评价模式开展网格长等级认证；开展“百花齐放 赋能成长”网格大学习，创新线上集中式共同学习模式，推广网格最佳实践，促进学以致用，提升网格运营能力；开展新员工入职引导“启航计划”，促进新员工快速融入公司。

指标名称	2019	2020	2021
人均培训费用（元）	2,850	2,981	3,068
培训总人数（万人次）	3.3549	3.4154	3.5447
高层接受培训的人数（人次）	126	207	195
中层接受培训的人数（人次）	1,881	1,820	1,867
普通员工接受培训的人数（万人次）	3.3342	3.2127	3.3385
员工平均培训时间（小时）	35.4	34.64	35.14
高级管理人员平均参加培训时间（小时）	135.93	95	111.42
中级管理人员平均参加培训时间（小时）	83.5	55.93	75.19
普通员工平均参加培训时间（小时）	34.15	34.13	34.09
网上大学用户总数（万人）	0.6327	0.6301	0.6126
网上大学用户人均学习时长（小时）	44.41	72.03	72.50

劳工权益保护

管理方法与行动

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，坚决反对童工与强迫劳动。为了避免相关现象发生，建立健全各项机制，并结合不定期检查，确保全部单位用工依法合规管理。

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

员工可以通过CEO信箱、职工代表大会、工会主席巡回机制等多个渠道向公司提出问题和建议，公司对收集到的员工意见和建议及时响应和处理。

当地社区

管理方法与行动

上海公司一贯注重通过缩小数字鸿沟、乡村振兴等措施，帮助并支持贫困地区、关爱特殊人群，助力和谐社会建设。

2021年，上海公司深入贯彻落实国家乡村振兴战略部署，以集团公司“数智乡村振兴计划”为指导，依托“1+3+X”网络+乡村振兴模式，围绕落实组织保障、持续帮扶工作、建设数智乡村等方面全面推进乡村振兴有效落地。同时，进一步完善志愿者队伍的建设和管理，进一步健全员工志愿服务机制；在疫情期间，主动对接社区、积极开展数字为老、绿色环保、社区管控等志愿服务。

指标名称	2019	2020	2021
员工志愿者服务数量(人次)	8,000	8,000	6,000
员工志愿服务总时长(小时)	13,000	17,000	18,000
绿色上海，和你一起公益项目(参与人次)	1,000	1,000	1,000
对外捐赠金额(万元)	49	49	49

环境绩效

温室气体排放与能源节约

管理方法与行动

上海公司通过设定目标、严密监控、持续改进的循环管理体系，在生产运营的各环节落实节能措施，提升能源利用效率，实现低碳绿色发展。

2021年，上海公司积极响应集团公司“C²三能——碳达峰碳中和行动计划”号召，深入践行“三能六绿”绿色发展新模式和十八项重点举措，彰显绿色生态主力军的责任担当，助力国家和集团公司实现“双碳”目标。

指标名称	2019	2020	2021
CO ² 排放总量（百万吨）	0.51	0.69	0.88
碳排放强度（tCO ² e/万元）	0.51	0.70	0.48
能源使用			
耗电总量（亿度）	8.35	9.73	14.35
天然气用量（百万立方米）	0.13	0.15	0.26
液化石油气用量（百吨）	0.01	0.00844	0.00798
煤气用量（百万立方米）	0	0	0
煤炭用量（万吨）	0	0	0
汽油总消耗量（百万升）	0.17	0.20	0.13
柴油总消耗量（百万升）	0.41	0.18	0.33
能源节约			
年总计节电量（亿度）	0.27	0.49	0.63
年节电相当于节约成本量（亿元）	0.29	0.52	0.64
年节电相当于减少温室气体排放量（万吨）	1.9	3.42	3.84
绿色运营			
单位信息流量综合能耗同比下降（%）	34	15.42	35.38
“绿色行动计划”投入资金（亿元）	0.066	0.14	0.25

备注：2021年集团公司对能源消耗情况表的统计口径和统计指标统一进行了修订，自2021年起，能耗总量、强度等指标采用新统计口径。

废弃物排放

上海公司持续加强各类固体废物的管理，在贮存、运输、处置等各环节严格遵守国家相关法律法规，防控环境污染风险，不断提高综合利用率。联动零售、渠道、支撑三大业务线条，大力宣传并开展旧机回收服务，推动终端回收环保发展。加强和规范各类固体废物的统计，建立详细的统计台账，做到有据可查，准确可信。

指标名称	2021
一般固体废物产生量（万吨）	0.1169
一般固体废物综合利用量（万吨）	0.1169
一般固体废物综合利用率（%）	100
危险废弃物产生量（万吨）	0.0896
危险废弃物处置量（万吨）	0.0896
危险废弃物处置率（%）	100

水资源

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

2021年，未发生因取水而对水源地产生重大影响的事件。

指标名称	2019	2020	2021
水资源使用			
总用水量（百万吨）	0.84	1.11	0.84
人均用水量（吨）	132.1	171.1	131.8

环境污染防控

上海公司积极贯彻执行国家关于打好污染防治攻坚战决策部署，针对公司环境管理存在的重大风险点，如大气、水土、固体废物、电磁辐射、噪声等，明确责任部门及防控措施与应急响应预案。2021年，公司未发生违反环保相关法律法规规定的重大事件。

绿色供应链

上海公司持续加强绿色供应链管理，以自身行动及技术带动供应链节能减排，为生态保护贡献力量。

指标名称	2019	2020	2021
新增主设备绿色包装应用比（%）	62	65	71
实现节材代木（立方米）	14.7	15.4	16.8
全年共实施电子采购项目数（万个）	986	1,073	958
由于采购全流程电子化而减少纸质文件数量（万份）	7,137	6,141	6,706

环保产品及服务

上海公司通过开发各类数字化应用及服务，以满足各行各业及个人用户的信息化需求，提升生产、生活、社会治理效率，助力社会节能减碳。

相关方沟通

充分沟通是中国移动实现与利益相关方和谐共生的基石。我们持续优化、创新沟通渠道，欢迎并鼓励相关方的参与，聆听期望，吸纳建议，从而为相关方更好地创造、传递价值。

相关方构成	沟通机制与形式	关注点
 客户	客户满意度调查 客户投诉与客户服务 客户体验和交流	优质、绿色的网络服务 信息安全与隐私保护 明白消费、资费透明
 员工	员工满意度调查 培训 职代会 慰问与家访	员工权益保护 员工安全与健康 职业生涯发展
 投资者	公司年报 交流会议	实现固定资产的保值增值 稳定持续的投资回报 良好的公司治理结构
 政府与监管机构	日常沟通 专项沟通 工作会议	带动就业、贡献税收 促进行业健康发展 提升城市化信息水平 推动节能降耗减排 业务创新与推进 可持续发展体系建设 共建共享 公益慈善项目合作
 价值链伙伴	合作伙伴培训 招投标管理 工作会议	行业健康、持续发展 稳定的合作机会与能力提升 合规性管理、检查与反馈
 社区与环境	公众满意度测评 社区活动 社区公益活动	与社会共享经济发展成果 健康通信环境 企业运营对环境的影响
 同业者	定期沟通 行业论坛	有序竞争、和谐竞争 行业和谐发展 共建共享

与客户

上海公司快速响应市经信委、市通管局共同发布为民办实事项目“为困难家庭免费升级千兆宽带”，惠及全市超过20万家庭用户，超额完成提速目标。上海公司通过快速开展线上线下广泛宣传，畅通营业厅、10086热线、短信等官方受理渠道，有效推动这一实事项目落地、落实、落细，积极践行“我为群众办实事，服务群众解难题”，让更多市民分享上海信息化快速发展的红利；同时，以“双千兆宽带城市”建设为切入点，以免费提速为民办实事为抓手，积极推广社区治理、家庭生活等领域的数字化应用，描绘百姓“家门口”的幸福生活。

与员工

4月9日，上海公司召开第五届职工代表大会第二次会议。职代会正式代表、列席代表等200余人参加会议。会议听取并审议了《〈公司第七期集体合同〉、〈公司第六期女职工权益保护专项集体合同〉履行情况报告》以及《公司第五届职工代表大会第一次会议提案处理情况报告》，书面审议了《公司业务招待费使用情况报告》、《公司2021年度教育培训计划》等专题报告。

与政府

5月28日，中国移动通信集团有限公司与上海市人民政府在沪签署“十四五”战略合作协议。市委书记李强，市委副书记、市长龚正会见了中国移动董事长杨杰一行。龚正、杨杰出席签约仪式。市委常委、副市长吴清与中国移动副总经理李慧轲代表双方签约。市领导诸葛宇杰参加会见。根据协议，双方将共同推进信息技术与经济社会民生的深度融合，助力上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市。

与公众

12月，在上海智慧城市体验周期间，上海公司组织开展“智慧双千兆，赋能数字化”推动上海城市数字化转型成果系列活动。现场打造八大“数字化”互动场景，赋能“数字化”转型三大领域，通过线下互动体验展和“冲鸭！数字化！”线上趣味游戏，向市民百姓全方位展现数字化带来的“城市蝶变”。

与同业者

11月25日，上海数据交易所揭牌成立仪式暨2021上海全球数商大会在沪举行。上海公司成为首批签约数商。数交所成立当日完成挂牌的数据产品20个，涉及金融、交通、通信等八大类，上海公司申报“中移洞察”作为首批挂牌产品。此次上海公司在上海数交所的亮相对于公司大数据业务在行业内有很好的宣传作用，也能激发上海大数据市场商机。后续上海公司将把握上海数字新经济业态的发展契机，安全、健康、有序推动大数据业务发展，为上海市数字化转型工作做出贡献。

新媒体

上海公司官方微信订阅号“中国移动上海公司”围绕“智慧双千兆 赋能数字化”主题，策划开展图/文/视频/H5等立体式融媒体宣传，开展#5G赋能#、#银发服务#、#我为群众办实事#、#数智移动 实事为民#等系列宣传，平均每周推送4篇图文信息，粉丝总数突破44万；此外，通过#微信矩阵#菜单栏，对公司各新媒体账号进行统筹管理。

上海公司官方微博有“5G建设、乡村振兴、科技助老、安全生产、网络保障”等专题内容，以及#小主分享#话题，并结合特色活动策划“5G两周年、世界移动大会、花博会、数智移动 实事为民、中国移动2021节能宣传周、一个营业厅温暖一座岛”等多项话题，经转发阅读量达5,677万多次，截止2021年12月底，粉丝总数突破27万。

2021年，“上海移动”微信公众号实现常态化消息提醒推送、精准微刊分群触达等功能；围绕节日热点强化开展客户关怀和业务宣传，同时通过菜单运营和小程序联动实现各类基础服务的查询受理，提升用户体验，目前公众号粉丝规模突破560万；协同公司和教授等官方公众号、集省两级APP、企业微信等自有及外部渠道开展联合宣传，触达客户人次超1,200万。

社会责任沟通日

6月17日上午，结合集团2020年可持续发展报告发布契机，上海公司在市中心位置的“5G全球创新港”结合总经理客户接待日开展社会责任沟通，现场开展重点业务沟通等热忱服务，播放集团2020年可持续发展报告视频，向现场企业客户代表、合作伙伴等进行报告赠送，特邀专业人士对“5G”新技术应用等内容宣讲等环节，以“增加客户沟通、提升公司形象”为目标，从“至诚尽性、成己达人”的履责理念出发，以服务国家社会发展的大局、满足人民美好生活需要为指引，展现中国移动2020年度全面履行经济、社会、环境三重责任，加快推动经济社会数智化转型的社会责任实践成果。

7月30日，结合在上海徐汇滨江党群服务中心举行的第七届上海市民绿化节系列活动之一，“绿色上海，和你一起”近自然亲子公益活动，现场参会群众近100余人，开展中国移动企业社会责任专题宣讲，并发布了《中国移动可持续发展报告上海篇2020》，运用5G直播等形式，向现场参会人员及远程观众介绍了中国移动2020年度企业社会责任实践的重点内容，公司表示今后将继续秉持为上海生态文明建设持续贡献力量的理念，积极践行企业社会责任，全方位助力社会主义现代化国际大都市建设。



关于本报告

本报告是中国移动通信集团（简称“中国移动”）上海有限公司（简称“上海公司”、上海移动”或“公司”）的第十六份企业社会责任报告，时间跨度是2021年1月1日至2021年12月31日。报告发布中文版本。从2010年起，本报告正式更名为可持续发展报告。重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。

内容选择

报告编写力求符合业界通行的可持续发展标准及非财务信息披露相关标准，遵循联合国全球契约（United Nations Global Compact, UNGC）十项原则，并以全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告编写指南（G4）》和通信行业补充标准作为参考，同时突出中国移动和上海公司的企业特点与地区特色。此外，报告还参考了国际标准化组织（ISO）26000核心指标。

报告范围

如无特别说明，本报告案例与数据均来源于上海移动19个部室，12个属地分公司和5个中心单位和1个全资子公司。

数据收集

2021年报告的数据与案例收集主要通过：

- 上海公司内部相关统计报表，以及提交中国移动的相关统计报表；
- 上海公司企业社会责任与公益管理体系，逐季进行相关数据与案例的收集上传；
- 基于报告框架的定性及定量信息收集问卷。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。相关数据单位如有变化，将在报告正文中列示。

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《中国移动2021年可持续发展报告-上海篇》。为了进一步提升中国移动的可持续发展工作水平和报告编制的质量，我们诚挚的邀请您对我们的工作进行指导。您可以就本报告提出您的意见与建议，以便于我们持续改进。

上海公司2021年可持续发展报告编写组

2022年 8 月

针对下列问题，请您按1分至5分进行评分（1为最低分，5为最高分）

1. 您对中国移动可持续发展报告上海篇的总体评价	5	4	3	2	1
2. 您认为本报告能否反映中国移动上海公司对经济、社会、环境的重大影响	5	4	3	2	1
3. 您对中国移动上海公司在利益相关方沟通方面的总体评价	5	4	3	2	1
4. 您对本报告对您所关注的信息的披露程度的总体评价	5	4	3	2	1
5. 您对本报告的版式与设计的总体评价	5	4	3	2	1

您可以在这里提出写下您的意见与建议：

如果方便，还请告诉我们您的联系方式，我们承诺将妥善保护您的个人信息：

姓名：_____ 工作单位：_____

电话：_____ 电子邮件：_____


您也可以将您的意见发送电子邮件至qiychb@sh.chinamobile.com

也可以将上表传真至+86-21-62271630，我们将充分考虑您的意见与建议，谢谢。

正德厚生 臻于至善 



版权所有，未经许可不得翻印转载。

 本报告以环保纸印刷