



2013

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility



智慧沟通世界

关于本报告

本报告是中兴通讯股份有限公司发布的第6份企业社会责任报告。

● 编写标准

本报告的编写参考了联合国全球契约十项原则、ISO26000社会责任指南以及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称GRI）的G3.1可持续发展报告指南的要求。

经过自我评估，自评达到GRI所规定的B级标准。

● 内容选择

本报告的内容汇集了一年通过各方渠道所获得的信息，在内容选择方面充分考虑了公司主要利益相关方(股东、客户、员工等)所关心的议题，同时遵循了GRI的实质性、完整性、可比性以及利益相关方参与等原则，确定了企业社会责任报告中的实质内容。

报告主要分为八大部分内容：公司治理、企业社会责任管理、智慧沟通世界、员工关爱、环境保护、公平运营、供应链企业社会责任和社会公益。

● 报告范围

本报告的时间跨度为2013年1月1日至2013年12月31日。报告的电子版可以从中兴通讯股份有限公司网站（www.zte.com.cn）下载。

目录

关于本报告	2	环境保护	31
管理层致辞	4	减缓气候变化和降低温室气体排放	31
中兴通讯简介	6	绿色运营	34
公司治理	9	绿色产品	37
企业社会责任管理	10	绿色解决方案	38
利益相关方参与	10	公平运营	40
企业社会责任愿景与战略	11	合规管理	40
企业社会责任管理	12	信息安全	42
未来行动方向	13	产品安全	43
智慧沟通世界	14	供应链企业社会责任	44
自主创新，让每一个中兴人都敢于创新	14	供应链企业社会责任管理体系	44
发展中国家/地区通讯水平提升	15	供应链企业社会责任培训	45
智慧解决方案和产品	16	冲突矿产	45
客户服务	20	社会公益	46
中兴通讯学院	21	企业社会责任荣誉	50
员工关爱	23	词汇表	51
尊重员工和保障员工权益	24	GRI 指标对照表	54
员工职业发展与成长	27	联合国全球契约十项原则索引	61
健康安全	28	读者反馈表	62
员工心理帮助计划	29		

管理层致辞

我们正身处移动互联时代的通信行业，这个行业具有长远、广阔的发展前景和需求，但是其技术变革与市场的新陈代谢速度远超过去，无论是传统的电信业还是新型的互联网，都在发生着翻天覆地的变化，深刻地影响并改变着我们的生活，并为促进可持续发展带来了巨大的挑战和机遇。

可持续发展是推动全球经济、社会和环境良性发展的变革力量。我们将可持续发展重点与联合国全球契约十项原则以及利益相关方的关注保持一致。通过积极参与联合国全球契约《责任改变世界》访谈、“2013年CEO可持续性调查—美好世界的建筑师”等重要利益相关方的沟通活动，我们不断展现我们对于可持续发展的见解和主张，帮助确立未来的全球可持续发展目标和方向。

智慧沟通世界

可持续发展及企业社会责任与公司业务发展紧密结合，互相推动。ITU国际电联ICT指标数据库显示：2013年全球人口71亿，全球移动用户数量68亿。自公司建立之初，我们一直在利用我们的先进技术推动这一进程，从战火不断蔓延的南苏丹到全球最繁华的都市香港，从最贫瘠的撒哈拉沙漠到到处绿树成荫的南

美大陆，我们铺设光纤、架设铁塔，开通有线、无线宽带，为全球人民孜孜不倦地建立信息高速公路，并为全球经济和科技发展做出贡献。

共创信息时代的绿色未来

在公司，我们从策略制定、服务到运营过程中均会充分考虑能源效率，降低碳排放和对环境的影响，并已具备从部件到网络对整体通信系统能效优化的能力。我们的绿色技术和绿色解决方案充分应用在通信、电力、能源、交通、农业、建筑、生产、环保、消费品及服务等行业。我们推出的SDR平台一体化理念和创新技术，帮助各国运营商高效推进了从2G向3G、4G的升级与融合。我们通过太阳能解决方案帮助以多岛地形著称的印度尼西亚解决了电力供应不足的困难，将太阳能解决方案覆盖到了喜马拉雅山，并在全球市场上打造了最大的通讯网络太阳能系统，实现经济效益和环境保护的可持续发展。

公平运营

在全球的商业行为中恪守高标准的道德与诚

信，这是我们成功的关键。

我们对腐败和贿赂的态度简单而明确——公司绝不容忍任何形式的腐败和贿赂行为。无论在世界哪个国家开展业务，我们在与商业合作伙伴、政府的交往中都秉持透明、诚信的价值观。公司治理体系以及合规管理体系可以确保我们规范自己的行为并采用一致的经营方式。

关爱员工

人才是中兴通讯最宝贵的资源；我们以成为全球各国市场的模范企业，以成为不同国籍、不同种族所信赖的模范雇主为公司的主要目标。公司实行“以人为本”的人才战略，让员工在一个互相尊重的环境里，充分发挥他们的个人才智，并给公司提供长期发展的动力，包括客户服务，技术创新等，实现公司发展和员工发展的共赢。

打造责任、透明产业链

2013年，我们持续与上下游的合作伙伴深度合作，分析、评估、测量和改进供应商的企业社会责任绩效，制定了针对性和重点性的辅导提升计划，

与供应商分享CSR最佳实践，要求供应商建立有效的CSR管理体系，推动整个供应链企业社会责任的提升。

社会公益

公司及员工一直致力于回报社会、回报所在的城市及国家。2013年是“中兴通讯公益基金会”正式开展项目运作的第一年，遵循“倡导公益精神，履行企业责任，推动公益发展”的宗旨，我们努力打造特色公益品牌项目，加强公益资源整合，不断加强基金会自身建设，引导、发动行业内影响力的人士和各界爱心人士参与中兴通讯公益事业，开展了多项公益活动。

2014年，由于4G技术的全面应用，ICT产业融合和信息化浪潮的冲击，整个行业将充满想象与机遇，面对急剧变革的环境，我们提出了“创新突破与集约化”的核心思路。我们将遵循这一核心思路，对资源进行科学整合，特别是技术整合与商业模式创新结合，确保长期发展，同时通过创新，开创新的机会和增长点，并利用我们的ICT技术为全社会做出贡献！

中兴通讯简介

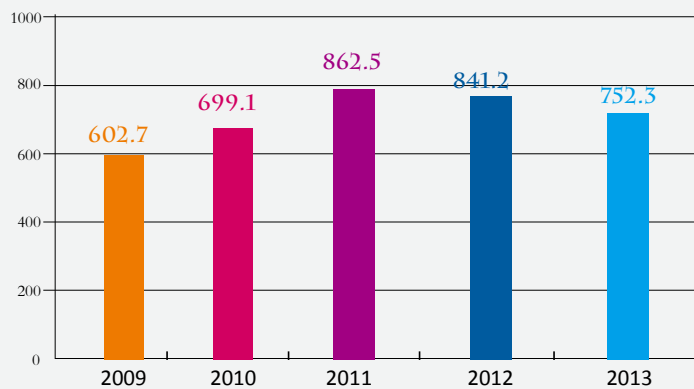
公司名称: 中兴通讯股份有限公司 (ZTE Corporation)

公司注册及办公地址: 中国广东省深圳市南山区高新技术产业园科技南路 中兴通讯大厦

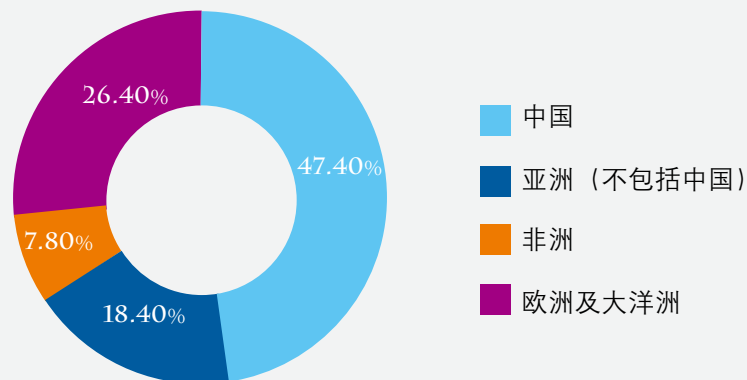
集团业务: 致力于设计、开发、生产、分销及安装各种先进的电信系统和设备, 包括: 运营商网络、终端、电信软件系统、服务及其他产品等

2013年总营业收入: 75,233,724千元

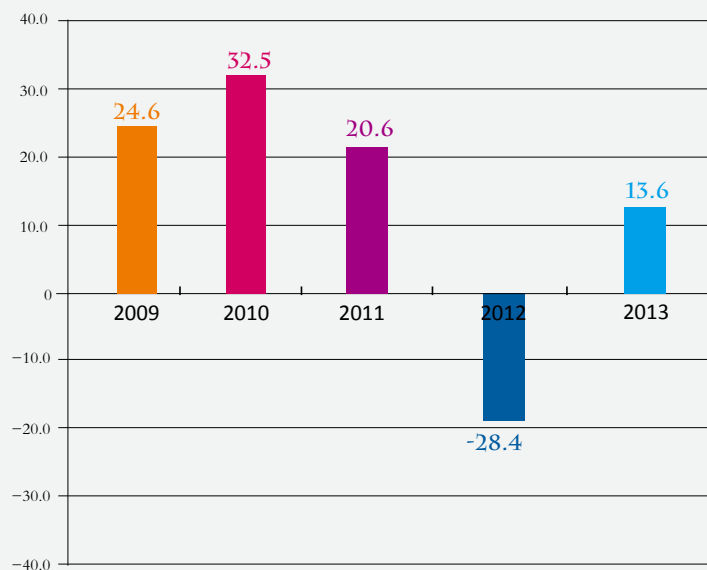
2013年净利润: 1,357,657千元



▲ 图表 1: 2009 年 - 2013 年公司营业收入 (人民币亿元)



▲ 图表 2: 按地区划分的 2013 年公司营业收入比例



▲ 图表 3: 2009–2013 年公司净利润 (人民币亿元)

集团员工总数: 69,093人 (其中母公司总人数为 56,492人)

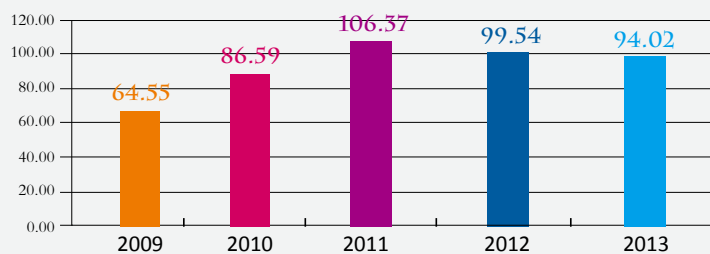
主要控股子公司: 33家
(主要控股子公司指中兴通讯股份有限公司控股、注册资本大于等于1000万人民币的子公司。)

上市证券交易所: 深圳证券交易所, 香港联合交易所有限公司

主要CSR组织会员: 联合国全球契约, Gesi 等

国际标准组织和论坛成员: ITU-T、ITU-R、ITU-D、ETSI、3GPP、3GPP2、NGMN、BBF、GSMA、IEEE、OpenDaylight、DMTF、OMA、QuEST Forum等超过70家

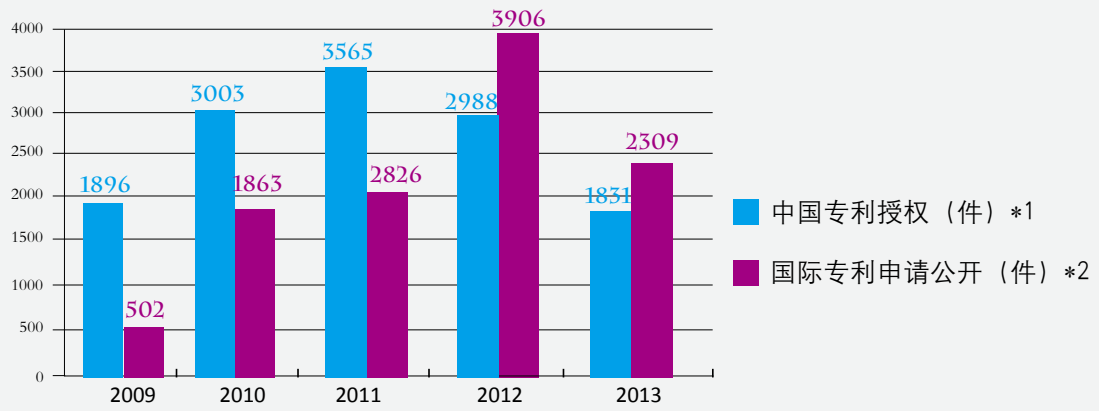
2013年纳税总额: 94.02亿元人民币



▲ 图表 4: 2009–2013 公司纳税总额 (亿元)

公司专利数量：2013年，公司获中国专利授权数量1831件。在世界知识产权组织（WIPO）公

布的全球2013年度已公开PCT申请排名中，中兴以2309件已公开PCT申请位居全球第二，中国第一。



▲ 图表 5: 中兴通讯 2009-2013 年度中国专利授权和国际专利申请公开数量

(备注：*1：以上数据来源于中国知识产权局官方检索网站的统计。*2：以上数据来源于世界知识产权组织(WIPO)发布的官方报告。)



公司治理

公司已经建立能够保证所有股东充分行使权利、享有平等地位的公司治理结构。公司董事会负责召集股东大会，并向股东大会报告工作并及时执行股东大会决议；监察本公司的整体经营战略发展，决定公司的经营方针和投资计划，同时监督及指导公司管理层。

公司董事会由十四位董事组成，设董事长一名，副董事长二名，所有董事（行政总裁（史立荣先生）和两名执行董事（殷一民先生和何士友先生）除外）均为独立于管理层的非执行董事，其中包括五位分别在电信、财务、法律、管理等方面拥有学术和专业资历以及丰富的经验，且在相关业内具有影响力并积极主动履行职责的独立非执行董事，六位拥有广泛而丰富的业务和管理经验的非执行董事，这有助于严格检讨及监控管理程序，确保包括中小股东在内的全体股东的利益。

在公司治理结构上，公司严格按照《公司章程》规定的条件和程序选聘董事，保证了董事选聘的公开、公平、公正、独立，为充分反映中小股东的意见，公司采用累积投票制选聘董事，公司董事会具有合理的专业结构，以本公司最佳利益为前提，诚信行事。公司已制订《董事会议事规则》，董事会的召集、召开严格按照《公司章程》及《董事会议事规则》的规定进行。为完善公司治理结构，公司董事会根据《上市公司治理准则》设立提名委员会、审计委员会和薪酬与考核委员会三个专业委员会，独立非执行董事在各专业委员会中占多数并担任召集人，为公司董事会的决策提供科学和专业的意见和参考。

2013年，公司董事会薪酬与考核委员会依照《高级管理人员薪酬与绩效管理方案》，将高级管理人员的薪酬与公司绩效和个人业绩相联系；公司

高级管理人员的聘任严格按照有关法律、法规和《公司章程》的规定进行。为了建立与公司业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，从而完善公司整体薪酬结构体系，为公司的业绩长期持续发展奠定人力资源的竞争优势，公司董事会薪酬与考核委员会制定了公司第一期股权激励计划，该计划已经公司股东大会批准并于2012年12月实施完毕；2013年，公司董事会薪酬与考核委员会制定了公司股票期权激励计划，该计划已经公司股东大会批准。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制配套指引》等法律法规和中国证监会有关上市公司的规范性文件的要求，结合公司所处行业和自身特点，不断完善和规范公司内部控制组织架构和运行机制，为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整提供了合理保证，推动公司各项业务活动有效实施，促进公司战略的达成。本公司已经建立以董事会、审计委员会、风控工作领导组、内控及审计部风控团队、各业务单位内控工作小组为主框架的全面覆盖和多层次的内控建设体系。

公司已经根据《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制评价指引》及其他相关法律法规的要求，对公司截至2013年12月31日的内部控制设计与运行的有效性进行了自我评价。报告期内，公司对纳入评价范围的业务与事项均已建立了满足经营需要的内部控制体系，覆盖公司运营的各个环节，并得以有效执行，达到了公司内部控制的目標，不存在重大缺陷。

更多公司治理信息，请参阅《中兴通讯2013年年度报告》。

企业社会责任管理

企业社会责任和可持续发展对于中兴通讯而言，并非是一个附属品，而是融入到了中兴通讯的所有战略之中，是中兴通讯企业文化的重要组成部分。

利益相关方参与

公司对社会责任的认知，以及公司对利益相

关方的识别和利益相关方参与是社会责任的两大基本实践。而利益相关方参与也会帮助和加强公司对于企业社会责任的认知。为了更好的推行企业社会责任，公司识别出重要利益相关方，并与各利益相关方建立了多种沟通渠道，倾听各利益相关方的声音，了解他们对中兴通讯的期望，学习他们的先进之处。

利益相关方面	沟通方式	关注议题
客户	定期例会，包括技术交流和专题讨论会	1) 完善的内部CSR管理体系 2) 节能低碳的绿色解决方案 3) 可靠的产品和技术，为客户带来价值 4) 供应链CSR战略和管理 5) 尊重商业道德 6) 尊重知识产权 7) 产品安全和安全运营
	日常沟通拜访	
	客户认证接待	
	问卷调查，客户满意度调研	
	客户服务热线	
消费者	消费者与业务研究	1) 产品节能 3) 对环境的影响
	消费者满意度调查	
	消费者定期会谈和回访	
员工	内部报纸、易秀网站、期刊、邮件等	1) 福利待遇 2) 培训和职业发展 3) 健康安全的工作环境 4) 人权和劳工
	Q12员工调查，合理化建议	
	工会、员工代表	
	员工申诉渠道：总裁信箱、部长信箱、内部论坛	
	公司管理层在线微访谈	
	各种员工协会：志愿者协会、摄影协会、运动协会等。	
股东、投资者	定期披露公司信息	1) 股东回报 2) 公司企业社会责任整体表现
	公司年报、网站	
	热线电话、电子邮件、投资者接待	

利益相关方面	沟通方式	关注议题
政府/社区	定期会谈	1) 遵守各项法律规定, 商业道德
	研讨会	2) 依法纳税
	政府政策沟通会议	3) 积极创造就业机会, 培养当地人才
	政府审查以及自查	4) 自主创新, 和只是产权战略 5) 保护环境 6) 为当地带来收益的产品和技术 7) 社会公益
供应商	ZTE供应链管理网站	1) 商业道德 2) 合理的价格 3) 供应链CSR政策和要求 4) 供应商能力提升
	年度供应商大会、供应商CSR培训和CSR大会	
	定期进高层交流、互访、学习	
	供应商评估、审核	
	供应商CSR协议, 供应商行为准则	
行业组织/研究机构	行业论坛	1) 行业的健康可持续发展 2) CSR最佳案例
	行业会议、电话会议	
	面对面访谈	
非政府组织	定期会谈	1) 对环境的影响 2) 合规运营 3) 关爱员工 4) 保护消费者权益
	合作项目	
	年度CSR报告	
媒体	采访	1) 公司整体企业社会责任战略 2) 公司企业社会责任活动 3) 公司整体社会责任表现
	电话沟通	

企业社会责任愿景与战略

● 中兴通讯企业社会责任愿景

以道德的和可持续的方式开展所有的业务, 保护和提升所有直接和间接为中兴通讯工作的所有员工的人权、健康、安全、福利以及个人发展。

以对环境负责任的方式运作, 致力于解决世界当前和未来的挑战。

帮助所有的客户—内部和外部客户—利用各种机会改变世界, 在全世界各地积极的影响社会。

● 中兴通讯企业社会责任战略

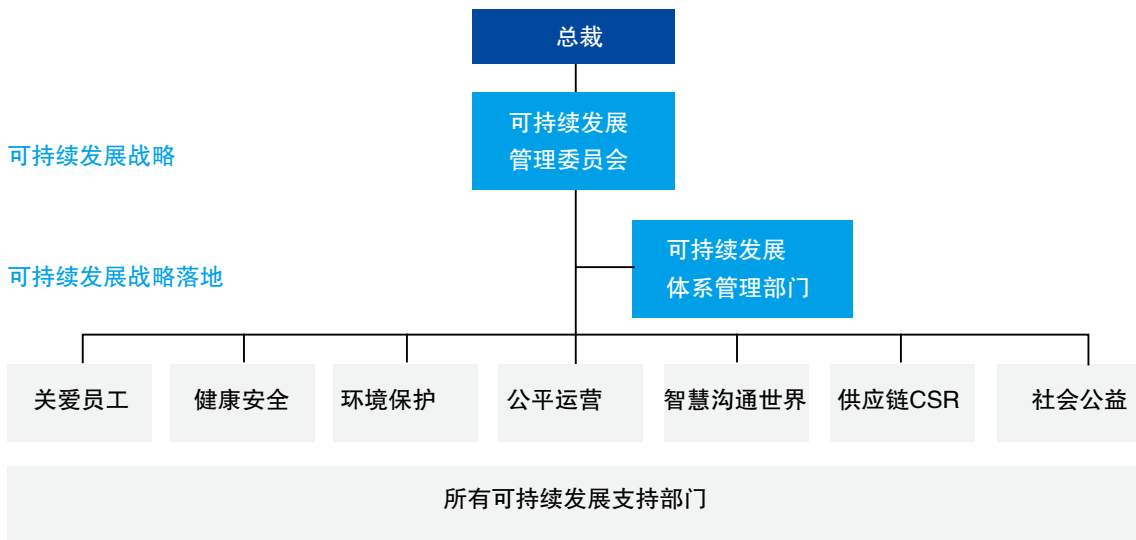
依据国际标准ISO26000社会责任指南、GRI可持续发展报告指南, 充分考虑利益相关方关注议题, 同时与公司整体战略匹配后, 中兴通讯建立了企业社会责任六大核心战略: 智慧沟通世界、环境保护、关爱员工、公平运营、供应链CSR和社会公益。

公司将在整个中兴通讯和其供应链, 基于行业的最佳实践, 通过持续的学习和不断的提升, 积极地发展、实施和持续改善企业社会责任绩效, 促进可持续发展。



企业社会责任管理

● 可持续发展/企业社会责任管理组织架构



▲ 图表 8：中兴可持续发展 / 企业社会责任管理组织架构

为了推进公司企业社会责任和可持续发展工作，完善公司可持续发展管理机制，公司成立了可持续发展管理委员会。

可持续发展管理委员会由公司所有高层主管组成，是公司可持续发展管理的最高决策机构，通过

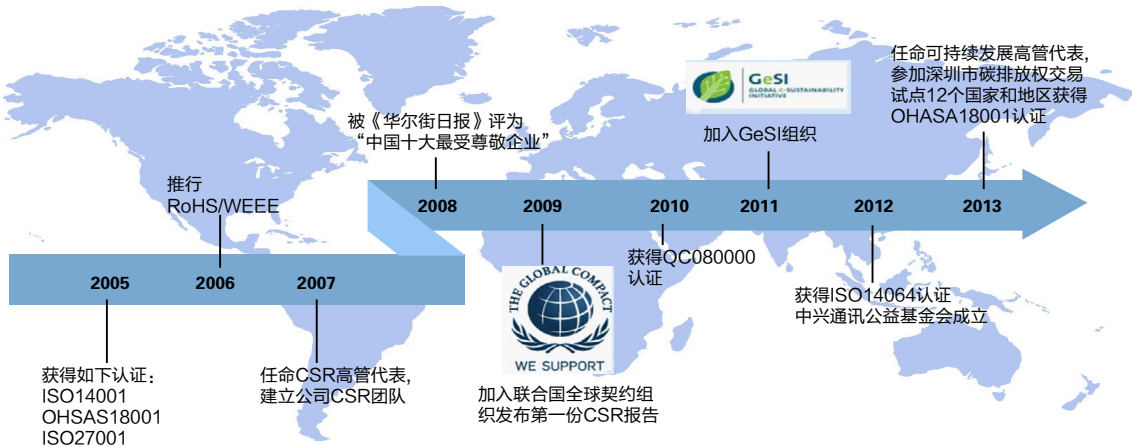
科学的可持续发展管理模式、高效规范的可持续发展管理制度，履行企业社会责任，保证公司可持续发展管理制度的有效贯彻与执行，确保公司健康可持续发展，致力于实现全社会和地球的可持续性。

在可持续发展管理委员会下，设有可持续发

展专业团队，涵盖消除数字鸿沟、关爱员工、健康安全、环境保护、公平运营、社会公益和供应链CSR，分别负责公司各自可持续发展领域的工作。

主要负责：优化所负责可持续发展领域的管理制度及流程，确保公司可持续发展战略在所负责领域的落地。

● 可持续发展历程



▲ 图表 9：中兴可持续发展 / 企业社会责任历程

2013年，公司加强了利益相关方的合作，包括政府、媒体、专业机构等全方位的沟通，了解他们对公司的企业社会责任和可持续发展的需求，同时，应用公司多年的企业社会责任经验，帮助社会其他企业提升对企业社会责任和可持续发展的认识。2013年，中兴通讯公益基金会正式开展项目运作，在弱势救助、灾难救助、环境保护、科技奖励等方面开展了多项公益活动。2013年，公司作为首批企业积极参加深圳市碳排放权交易试点，获得了碳排放配额证书。

未来行动方向

2014年，基于ISO26000《社会责任指南》、GRI可持续发展报告指南、利益相关方的需求等持续优化和实施公司企业社会责任管理体系仍是公司企业社会责任的关注重点：

第一，CSR管理体系的整体优化，包括CSR管理程序等的优化；

第二，公司各项企业社会责任活动和项目围绕公司的战略、产品以及解决方案等展开，实现公司业务、企业社会责任的和谐和可持续发展；

第三，深入开展合规重点风险领域的专项合规与具体业务合规工作，进一步推进中兴通讯合规经营，以合规创造价值；

第四，持续完善公司产品信息安全保障体系，将关键的产品安全要求融入到所有采购、制造和交付活动中，同时建立起更加及时有效的产品安全信息发布和应急响应机制；

第五，供应链CSR管理的深度分析和改进，促进整个行业的提升和可持续发展；

第六，加强与其他公益基金会的交流，利用自身行业优势开展中长期社会公益项目，提升基金会的公益号召力和影响力，推动公益事业的可持续发展。

智慧沟通世界

信息通信技术的不断进步，促进了信息产业的发展，其更大的贡献在于对经济、社会发展和人民生活水平提高所产生的渗透作用与倍增作用，尤其是对其他产业的推动和带动，发挥着越来越重要的作用。在发展中国家，这样的增长更具有普遍性，信息通信技术领域的增长对国民经济发展起到了巨大的拉动作用。

中兴通讯提出了“智慧沟通世界”的理念，智慧沟通世界是中兴通讯为消除数字鸿沟承诺所提出的口号，通过推进ICT信息通信技术在教育、就业、医疗卫生、社会保障、公共安全、环境保护、化工、建筑、农业等领域的信息化建设，促进整个社会的可持续发展。

中兴通讯“智慧沟通世界”主要聚焦在以下几个方面：

- 1) 通过持续的自主创新给客户不断创造价值，推动行业整体技术进步；
- 2) 利用先进的通讯设备和网络技术提升了发展中国家/地区的整体通讯水平，帮助全世界不同地区的人们，享有平等、自由的沟通；
- 3) 开发智慧解决方案和产品，让更多的人享受到信息通信技术带来的便利和服务，为社会创造更多的价值；
- 4) 精诚服务，凝聚顾客身上，在给客户提供有竞争力的产品和服务的同时，以客户为关注焦点，提升客户满意度、保护消费者健康和安​​全，注重客户和消费者的信息保护与隐私保护；
- 5) 在全球设置培训中心，提供培训、咨询、评估等专业的知识服务，帮助社会培养更多的ICT人才，致力于ICT知识技能的传递与共享。

自主创新，让每一个中兴人都敢于创新

创新能够将看似遥不可及、异想天开的“梦

想”带到我们的现实生活中，推动着人类社会的不断进步和发展。坚持自主创新始终是中兴通讯发展的战略重点，公司通过持续的自主创新给客户不断创造价值，推动行业整体技术进步。公司每年在科研开发上的投入均保持在销售收入的10%左右，在全球各地包括中国、美国等地等共设立18个研发中心，并与全球顶级运营商成立了联合创新中心，公司有近3万名研发技术人员专注于行业技术创新。

● 差异化创新战略：谋求产业合作，让蓝海扬帆起航

公司与高校、研究院在通信技术领域开展广泛的合作，成立了通讯信息产业最大的产学研组织“中兴通讯产学研合作论坛”，目前已经有27家论坛成员单位，签订合作项目两百余个。公司希望通过与大学和运营商建立完整的技术创新体系，充分调动各方科研资源，以加快技术创新，并推动科研、产品开发及应用一体化。

在发动员工内部风投基础之上，2013年中兴通讯在创新体制建设方面，进一步加大创新管理力度，设立深蓝实验室，面向未来，挖掘蓝海，激发创新者热情，构建企业可持续发展竞争力。深蓝实验室定位为“公司创新的孵化器，创新的发动机，创新能力提升的助推器”，核心职责聚焦于“前瞻性技术预研与架构研究，以及蓝海项目拓展管理”。2013年共孵化蓝海项目近10个，其中有5个项目成功孵化转经营。此外，在创新项目奖励方面，每年投入近千万元，奖励优秀的技术创新项目、产品方案创新项目和商业模式创新项目，激发员工创新热情，支撑公司持续稳健发展。

同时，公司积极与国际先进企业建立了合作关系，通过产品互补和合作研究，促进了关键技术的突破，增强了产品及解决方案的竞争力。此外，我司还通过组建及加入联盟方式推进产业链共同成长，如API、CDG、WiMAX、TD-SCDMA联盟、

GoTa联盟等，以开放的方式促进技术创新能力的不断提高。

● 知识产权战略：收获全球专利布局

自1996年开始探索企业知识产权工作以来，公司一直非常重视知识产权，知识产权战略是公司的核心战略之一。公司尊重他人的知识产权，并致力于完善自己的知识产权，通过持续创新和知识产权保护形成企业自由发展的核心竞争力。公司始终将包括专利、商标在内的知识产权作为公司战略规划的重要组成部分，并且积极推动知识产权战略的规划和实施。

中兴通讯拥有业界最完备的知识产权体系，涵盖知识产权战略规划、申请、许可、运营、综合管理等各功能模块，以精细化管理的理念贯穿公司研发、市场、销售所有领域，从而实现知识产权创造、知识产权竞争保护、知识产权风险防控、知识产权运营等四大价值。

中兴通讯拥有一支具备丰富经验的企业知识产权专职工作队伍，分别位于中国和美国等地的研发机构，他们精通伯尔尼公约、“TRIPS”协议及全球知识产权法律，拥有国家专利代理人资格或律师执业资格，并有两人入选中国百名知识产权高级专家库。

● 专利申请、许可与全球竞争

截止2013年底，中兴通讯已累计申请国内外专利超过5万余件，已经授权的国内外专利超过1.5万件，覆盖5G预研/4G LTE/3G/2G、云计算、智能终端等国际通讯技术标准的基本专利和核心专利。

中兴通讯是唯一蝉联全球PCT排行榜榜首的中国企业。2013年，公司获中国专利授权数量1831件，国际专利申请数量2156件。在世界知识产权组织（WIPO）公布的全球2013年度已公开PCT申请排名中，中兴以2309件已公开PCT申请位居全球第二，中国第一。至此我司已连续四年全球排

名列前三、中国排名第一。截至2013年底，中兴通讯已拥有PCT国际专利13000余项，欧美专利4800余项，分布在美国、德国、法国、荷兰、英国等国家。在世界知识产权组织（WIPO）和世界知识产权组织联合举办的历年“中国专利金奖”中，公司共有四件专利荣获中国专利金奖，15件专利荣获中国专利优秀奖，充分彰显了中兴通讯专利的质量和专利的价值。

中兴通讯历来尊重知识产权，以开放和共享的姿态积极与业界伙伴交流。自2005年以来，中兴通讯先后与高通、西门子、爱立信等通讯企业达成知识产权交叉许可，迄今为止已加入多个全球性专利池与标准组织，有力维护了全球通信行业生态健康，也促进了中兴通讯技术研发与海外市场开拓。

2013年，在美国337调查中，中兴通讯连胜三场337调查初裁，并在与Inter Digital的专利诉讼中赢得美国国际贸易委员会（ITC）的终裁胜利。

发展中国家/地区通讯水平提升

通讯技术的发展极大的影响着人们的生活，积极的改变着社会。同样，我们也面临着巨大的挑战：不同的国家的不同通讯需求；通讯的资费如何进一步降低，让人人都负担得起；互联网如何更加普及化；社会差异和数字化差异问题；如何让特殊人群更方便的使用通讯技术等等。要解决这些挑战，都离不开通讯技术的发展和运用。公司一直在利用自己的技术提升发展中国家/地区的通讯水平，为消除数字鸿沟奉献自己的力量。

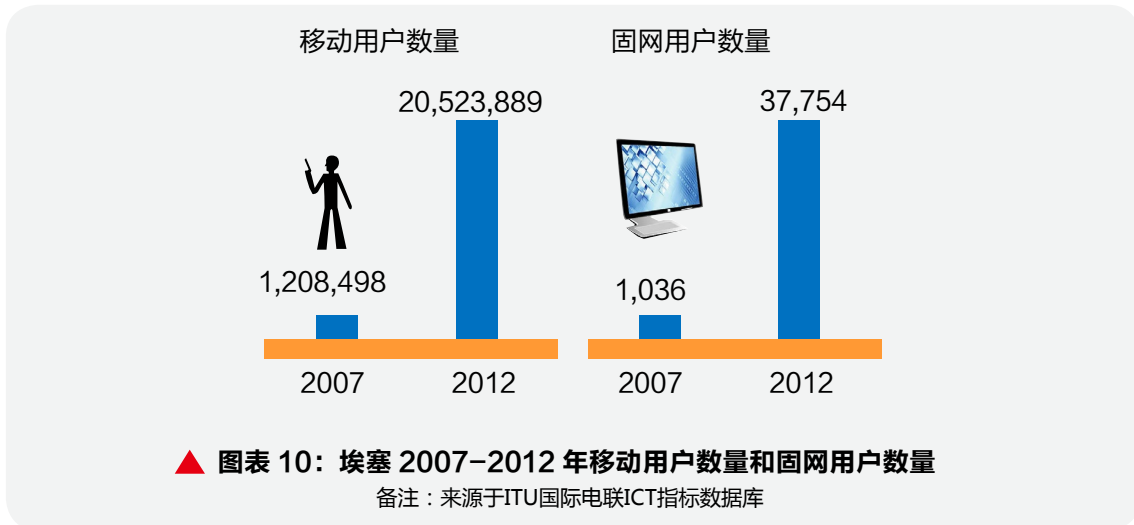
● 埃塞俄比亚

埃塞俄比亚是有3000多年文明历史的古国，也是非洲第二人口大国。2011年，埃塞俄比亚人口达9100万，但是资源缺乏，传统农业也落后。埃塞俄比亚为了发展电信业，与世界上几大电信巨头都打过交道。而埃塞俄比亚经济薄弱，支付不起昂贵的代价，又地处高原，山高路远，阳光辐射强烈、高

原风大，往往光缆铺设下去，不久就被裸晒到地表了，经过辐射和风化，老化很快，很少有公司能够承受这样的挑战。

中兴通讯于1996年进入埃塞俄比亚电信市场，

2007年正式设立埃塞俄比亚子公司。中兴通讯以其先进的通讯设备和网络技术不仅奇迹般地提升了埃塞俄比亚的整体通讯水平，而且还为当地人创造了就业机会，培养当地人才。



根据ITU国际电联ICT指标数据库显示，2007年，埃塞移动用户数量仅121万，固网用户数量仅1036名，到2012年，移动用户数量上升至2000万，固网用户数量达到将近4万。

电信业的发展也大幅促进了经济的发展。据埃塞俄比亚政府统计，其国内生产总值已连续数年保持两位数增幅。2011年，埃塞俄比亚GDP增长率为11.4%，埃塞俄比亚已经成为撒哈拉以南非洲非石油和矿产经济体中过去6年经济增长最快的国家。

2010—2012年期间，中兴通讯无偿为埃塞俄比亚培训了1000名工程师，自2010年起，完成超过12000人次的免费社会培训。

智慧解决方案和产品

作为全球领先的ICT解决方案提供商，中兴通讯凭借对行业和客户需求的深度理解，致力于为各行业客户提供专业、高效的ICT解决方案。目前可向客户提供30个跨应用场景的综合解决方案和超过80个面向行业的子方案，涵盖能源、交通、政府、

公共事业（含医疗，教育，广电）、金融和互联网6大行业以及物流等潜力产业。

在政府行业方面，以平安城市、智慧城市为契机，推出了“iCity智慧城市”解决方案，提出4I（Information信息，Intelligent智能，Innovation创新，I with city市民与城市互动）理念，将各类感知数据数字化、信息化，以统一平台实现信息共享，为市民提供参考信息，为政府提供决策依据。在公共安全领域，我们开发的U-Safety公共安全网解决方案综合竞争力业界第一，该方案为公共突发事件的处理，自然灾害的防治，生态环境监测，提供了一个统一ICT平台，全面支撑城镇化进程和服务型政府转型。在能源领域，公司承建国家电网总公司及23个省公司的数据网络，解决了电力市场的电力传输需求，同时，公司与合作伙伴合作开发数字油田、智慧矿山等解决方案，提高了企业生产效率和生产安全性。

- 更有效的管理

城市化进程飞速发展，给居民生活带来质的飞



懂网络，更懂城市。中兴通讯，凭借ICT领域多年实践经验积累，以信息技术开创新一代智慧城市，实现城市运营的全面智能化，让城市生活更有品质。

ZTE中兴

跃的同时，也给城市带来诸多问题，如人口暴增、资源消耗导致环境破坏加剧、城市管理服务跟不上城市发展速度等。此外，目前的城市管理缺乏跨部门统一使用的信息系统基础设施，例如统一的云数据中心、数据存储、大数据分析等；尚未形成科学的信息资源开发利用、交换共享机制，各个部门的数据分散，系统间的互联互通、信息共享非常困难，各个业务系统也待有效整合；尚未有效开发利用政务信息资源，城市政务信息资源数量大、种类多，开发利用还处于初级阶段，效果不明显。

如何更好地解决以上问题，保证城市可持续发展，成为当务之急。

案例：衡阳数字城市

衡阳市是湖南第二大城市，作为国家城市信息化试点城市和国家社区服务信息化试点城市，在湖南省委、省政府提出的“数字湖南”战略指引下，衡阳市将“数字衡阳”列入衡阳市“十二五”规划。

衡阳市政府与中兴通讯携手建设的“数字衡

阳”项目：

- 建设“一平台四应用”，全面覆盖公安、交通、消防、城管等领域，为衡阳市民的日常安全、出行和城市管理保驾护航；

- “平安衡阳”实现城区主次干道、背街小巷、人群聚集区全覆盖，保障衡阳市民的生命财产安全；

- “智能交通”实现交通控制与指挥调度智能化，为衡阳市民的日常出行带来便利；

- “应急指挥”实现监测监控、信息报告、综合研判、指挥调度、移动应急、视频会商等主要功能，提升城市应急水平；

- “数字城管”实现城市部件和事件管理的数字化、网络化和空间可视化，创新城市管理模式，再造城市管理流程，提高城市管理水平。

数字衡阳项目规划具有前瞻性，以数据中心为基础，实现各种业务的整合，为后期其他业务的应用打下了良好的基础。数字衡阳的建设提高了衡阳市民的生活幸福感，推进了衡阳市生产、生活和管理方式创新，营造了“便捷、舒适、高效、安全”

的生活环境。

● 更安全的城市

目前，城市从整体上已经进入了一个典型的危机频发期。危机事件高发，加之部分国家和地区城市安全基础薄弱等问题，公共安全形势不容乐观。

中兴通讯公共安全解决方案是为维护城市治安、保障人民生活提供的综合解决方案。方案不仅从过程上减轻安全事件的后果，同时具备预见性和主动性，从根源上降低安全事件发生的概率。公共安全解决方案由公共安全监控平台、应急联动、城市洪灾告警、在线环境监测、统一执法平台、案件线索分析、GoTa数字集群、视频监控、视频会议等子系统组成，包括应急和执法两个子方案。

案例：青岛平安城市

中兴通讯所负责的青岛平安城市项目沿“中心城区、次中心城区和环边界”划分内、中、外三道防控线；街面作为控制社会治安的主战场，构建了覆盖城市城区的社会面动态治安防控体系。

随着青岛平安城市的建设，青岛成为全国最具安全感城市之一。2012年城市267个社区实现了“零发案”。青岛人民群众安全感和满意度达到96.02%和96.24%，监测的重点社区发案平均下降了70%。

● 更高效的园区

近年来随着我国经济发展的需要，各种类型的园区逐渐被各级政府所重视。目前园区经济的发展日渐成熟，已成为区域经济发展中不可或缺的组成部分。随着园区经济的高速发展，园区建设中也暴露出一些问题：园区整体规划建设缺乏商业模式创新和发展创新；粗放型的园区管理模式，内部资源缺乏统一有效管理；园区管理单位提供的服务类型有限，企业入驻效率低下；园区管理单位缺乏运营能力。

面临上述挑战，园区需要在战略、流程、资源三个层面进行很好的配合，实现高效的模式创新、高效的园区服务、高效的企业工作和高效的运营服务。

案例：太仓市智慧园区项目

太仓市科教新城规划面积约12平方公里，规划总人口约10万人。

科教新城把具有创新活动力的大文化产业作为产业发展的主攻方向，着重构建城市时尚休闲带、环湖文化商务区、科教与文化创意产业区。

中兴通讯智慧园区项目运用了当前最先进的云计算和物联网技术，提供了办公桌面云、3D设计桌面云、云主机租赁服务、海量存储租赁业务等具体服务，降低了整体的运营成本，同时让入园企业享受到了优质的服务，提升了园区品牌；打造“智慧园区公共云服务应用和园区管理应用”共享服务平台，为入驻园区企业客户提供IT及CT基础服务，推动整体园区运营管理体系的智慧化，进一步提升园区整体的服务水平；IT/CT服务租赁的方式为园区开辟了新的可持续的运营模式和盈利空间，形成园区运营盈利的良性循环。

中兴通讯智慧园区解决方案通过智慧园区的建设，完成了服务和管理的升级，提升了园区管理水平、服务质量和赢利能力，为太仓科教新城尽快形成中高端服务业和各类人才集聚的态势打下了坚实的基础。

● 更顺畅的交通

随着城市化进程不断加快，汽车行业保持快速发展，使得城市交通面临的压力越来越大。这种压力来源于经济的发展，汽车保有量的迅速增加，对道路的需求量与有限的道路资源之间的矛盾。市民面临乘车难、打车难、开车难、停车难等一系列问题；交通拥堵带来交通领域车辆管理的一系列问题；交通安全问题日益严峻；如何有效破解现有交

通问题，成为城市管理者迫切需要解决的问题。

案例：宁波智慧交通项目

中兴通讯宁波智慧交通项目以城市运营中心为基础，建设智慧交通云，提升交通信息化水平，达到智慧化；建设跨区域、行业建设交通云平台，融合系统能力；建设跨职能部门交通云平台，为交通信息服务打下基础；面向公众提供一体化的交通服务云平台。

中兴通讯宁波智慧交通项目充分实现交通数据和信息的共享与交换，职能与行业的应用系统架构在云平台上，降低各委办局建设和运维成本20%以上；在公众出行方面打造一体化的公众出行服务体系，“出门不问路，一网打尽；买票不出门，一键搞定；交费不停车，一卡畅行；打的不等待，一机召车；停车不用找，自动预约”，实现交通运输现代化。

● 更方便的医疗

联合国千年发展目标中有三个目标和医疗相关，包括：降低儿童死亡率、改善产妇保健、与疾病作斗争。而在发展中国家，医疗成本高、渠道少、覆盖面低等问题困扰着大众民生。尤其以“效率较低的医疗体系、质量欠佳的医疗服务、看病难且贵的就医现状”为代表的医疗问题为各国社会关注的主要焦点。通过信息通信技术在医疗信息系统中的应用，则可以极大地减少病人接受医疗的障碍，共享医疗信息；可以改善发展中国家的医疗水平、帮助并加快实现联合国千年发展目标。

中兴通讯智慧医疗解决方案提供区域卫生信息系统、医院信息管理系统、诊疗信息管理系统、管理式医疗服务系统，为政府卫生部门、医院、医保单位、医保第三方管理机构（TPA）以及个人用户提供全场景应用方案，强化医疗卫生信息系统和数据中心性能，提高数据量和用户数量，降低社会整体就医成本和理赔成本，提高医疗效率和医院收

益。

中兴通讯智慧医疗已在中国、南美、东南亚等地区提供了从预防疾病开始、贯穿医疗周期的自助检查、健康提醒、健康管理、养生建议、就医咨询、临床诊断、远程会诊、治疗方式选择、保健康复和保健提醒等服务。

● 更开放的教育

普及初等教育是联合国的千年发展目标之一。教育对于消除贫困，提升人民的整体素质和生活水平非常的重要。对于地广人多、全民教育水平低、教育资源分布非常不平衡，以及城乡差异很大的国家或地区，促进人人有机会接受教育仍然是一项挑战。利用先进的通信技术开展远程教育提高公民的文化素质和技能水平，更具有重要而深远的意义。

中兴通讯面向教育行业提供面向基础教育、高等教育、职业教育的智慧教育整体解决方案。中兴通讯的教育方案先后为埃及、土耳其、埃塞俄比亚、尼日利亚、莫桑比克、巴布亚新几内亚、中国等十一个国家成功构建国家级应用并取得良好社会效益。

案例：莫桑比克远程教育项目



2011年6月，莫桑比克教育部门为解决教育发展不平衡、边远地区教育资源匮乏的问题，选用中兴远程教育系统项目，希望实现教育资源共享，提高整体教育水平。

中兴通讯为客户提供的全套解决方案，包括远教资源中心、全国46个城市建设教学分点，实现实时和非实时两种方式的教學。系统和产品包括通讯网络基础设施，VCS视频会议实时教学系统，



E-Learning电子学习系统。该项目使46个城市同时参加教学活动，与老师进行实时课堂互动；同时，E-Learning系统使更多人享受了全国的教育资源。远程教育项目的实施大大提高了莫桑比克的教育水平，提高了教育信息化水平，并使更多的人接受了先进的教学资源，进一步促进了社会、经济的快速发展。

● 盲人手机：实现无障碍沟通

世界卫生组织统计，2010年全世界视力受损者2.85亿（包括3900万盲人）。而针对特殊人群的手机终端产品的匮乏，正成为视力受损人士公平享受公众信息资源的重要障碍。

智能机丰富多彩的用户体验，大多基于触摸和视觉信息传递完成，为了解决视障人群的“视觉”感知缺失，提高用户体验，中兴研发团队走近盲人群体，进行了大量的用户访谈，了解用户需求，推

动信息无障碍的实现。

中兴信息无障碍智能手机外形与普通智能机并无差别，但其设计充分考虑了视障人群的可感知性、可操作性、可理解性和健全性。中兴通讯信息无障碍智能终端具备以下特点：

1) 无死角语音读屏，驱动级响应速度，系统级稳定运行；自定义第三方软件标签；通知栏、菜单栏、桌面图标各个元素分别语音播报；语音随时存在，永不消失；

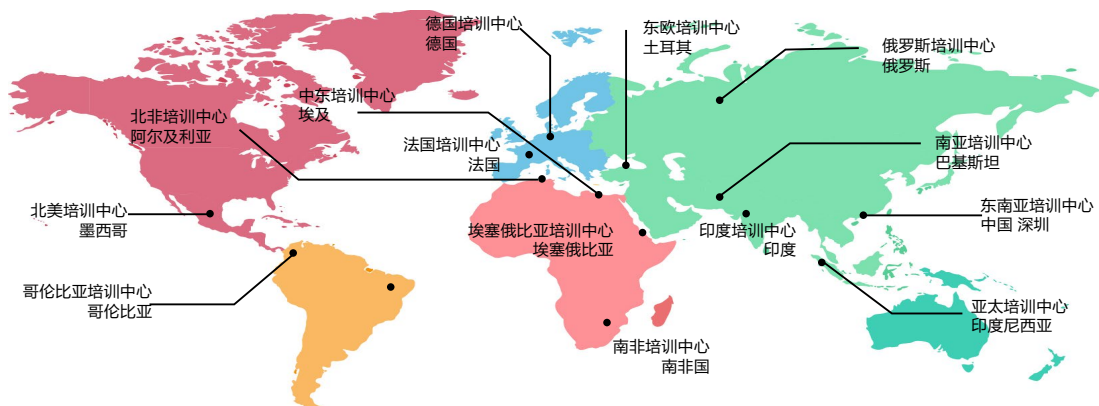
2) 多手势操作实现盲态人机交互；单指、双指、三指不同手势实现不同功能；滑动、单击、双击不同动作完成不同操作；

3) 首创的高效盲人触屏输入法；拨号盘双击确认输入模式；汉字抬手上屏输入法；

4) 轻松切换普通操作模式和盲用操作模式，兼容Android平台海量第三方应用软件，帮助盲人以及低视力人群完全独立无障碍地使用普通智能手机。

客户服务

中兴通讯一直以来以公司核心价值观之一“精诚服务，凝聚顾客身上”的要求进行产品和服务工作，切实保护客户和消费者的权益。公司持续以客户为关注焦点，执行通讯行业TL9000质量管理标准，运用6SIGMA等方法进行质量改进。为此公司建立了基于客户满意、产品现场运行以及内部流程



▲ 图表 11：中兴通讯学院全球培训中心

全方位的质量管理和改进模式。从而构建了公司“产品领先、质量可靠、服务优质”的综合优势，持续为客户提供有竞争力的产品和服务。

● 全球客户支持中心

全球客户支持中心为客户提供7X24小时的技术支持服务；拥有9个产品子中心、9个先进的实验室和一支训练有素的技术支持工程师团队；拥有完善的技术问题解决方案库和先进的模拟实验室环境，全球范围内快速有效地调度和使用技术资源，有力保障中兴通讯全球客户方便快捷地享受技术支持服务。

中兴通讯致力于不断提高全球客户支持服务能力，在全球陆续建设了8个区域客户支持中心（RCSC）、45个本地客户支持中心（LCSC），建立了由本地、区域、总部组成的技术支持服务体系 and 稳定的本地化现场支持服务队伍，全面实施客户支持服务标准化，通过在线支持、远程诊断、现场支持等多种服务方式，快速响应、高效率、高质量地处理来自客户的服务请求，有效保障客户在网设备的安全稳定运行。

中兴通讯向全球客户提供了热线电话、传真、邮件、信件、网站、B2B等客户服务请求和客户投诉受理渠道。同时，为了客户获取服务的便捷性，还建设了技术支持网站，为客户提供技术支持服务的窗口，技术支持网站向客户提供知识库、服务中心、技术社区、技术文档、公告信息等服务保障功能。

标准化的业务流程管理是客户服务标准化的基础，中兴通讯基于ITIL模型建设形成一套完备的客户支持服务管理流程体系和IT系统平台。目前已经针对故障管理、问题管理、技术咨询、服务变更、版本管理、服务水平管理、网络监控等客户支持服务建立了全面、稳定的流程制度体系和全球部署的IT系统。

在2013年，中兴通讯对客户服务流程进行了优

化，规划了ITR(Issue to Resolution)流程，有力支撑了客户问题的有效解决和端到端管理。通过ITR管理机制实施，对于不满足SLA契约要求的客户问题、共性问题等进行管理决策，有针对性组织有效资源，确保严重影响客户网络运营的问题能够得到及时处理和解决，更加可靠地保障客户网络的安全稳定运行。

中兴通讯学院

中兴通讯学院成立于2003年7月，是中兴通讯股份有限公司创办的企业大学。学院拥有完善的课程体系及实力雄厚的师资队伍，课程开发、专职讲师和咨询师队伍超过150名，并拥有一支由中兴通讯管理干部及产品研发、营销、售后等部门专家组成的实力雄厚的兼职讲师队伍。

中兴通讯学院主要提供包含技能转移服务、认证评估服务、管理咨询服务以及学习工具服务在内的四类知识服务，面向中兴通讯员工、客户及其合作伙伴提供专业的知识服务，助力行业发展。

中兴通讯学院在全球15个区域设置了培训中心，覆盖南美、中美、北美、南亚、东南亚、中东、南非、北非、印度、埃塞俄比亚、亚太、西欧、东欧和俄罗斯区域的知识服务业务。为全球100多个国家和地区超过58万名国内外客户提供过培训、咨询、评估认证和学习工具等知识服务。公司的Elearning系统，共有8392个在线课程，超过200万人次通过Elearning系统进行了在线学习。

案例一 反哺教育，回馈高校：卓越工程师教育培养计划

“卓越工程师教育培养计划”旨在培养造就一大批创新能力强、适应经济社会发展需要的高质量各类型工程技术人才，对促进高等教育面向社会需求培养人才，全面提高工程教育人才培养质量具有十分重要的示范和引导作用。

中兴通讯作为卓越工程师计划的重要参与和积

极推进企业，在卓越工程师计划实施的两年里，与广大高校在校企合作机制创新，全面提高工程教育人才培养质量等方面，开展了广泛和富有成果的尝试与实践，截至2013年底共与20所高校签订卓越工程师培养协议，与6所高校联合申请工程博士学位授权点。

2013年，为参加中兴通讯卓越工程师计划的高校举办校内培训超过50个班，培训超过3000人；中兴通讯深圳总部接待卓越工程师夏令营5批，公司的优质培训得到了学校师生的广泛认可，同时也让学生了解到行业的发展和企业的需求。

案例二 赤道几内亚培训学校项目

赤道几内亚作为非洲区域的唯一一个西语国家，人口不到1百万，全国只有一所文科的国立大学，没有任何的通信院校，通信基础设施和教育及其薄弱。中兴通讯为赤道几内亚政府提供以知识服务为主导，基建、工程、设备等从属于知识转移的一整套解决方案。通过赤道几内亚培训学校建设以及ICT人才培养，从软硬件两个方面全面提升赤道几内亚的ICT建设，为赤道几内亚的国家人才培养打下坚实的硬件基础，为人才培养提供实践教学平台，培养高素质的ICT人才，全面提升赤几的ICT人才队伍建设，加速国家ICT信息化的整体进程。

与赤道几内亚合作的项目中，公司将从2013年开始，为赤道几内亚政府培养具有专业化实践能力强的通信人才，项目包含当地的短期、中期培训，同时包含到国内一流的通信院校4年本科进行深造，形成晋



级式的定制化培训方案。其中经过层层选拔的第一批优秀留学生将作为种子讲师，未来将致力于赤道几内亚本地的ICT产业发展与人才培养。

正如赤道几内亚通信部国务秘书在国内留学生的开学典礼的致词中表示，“一个国家的强大，不只是财富的强大，更是人才的强大”。通过赤道几内亚培训学校项目，最终能够以赤道几内亚为中心，辐射中西非地区，成为中西非乃至整个非洲的通信技术培训平台，提高赤道几内亚在周边国家的影响力。

案例三 西安科技商贸职业学院仿真实训项目

“西安科技商贸职业学院—中兴通讯ICT人才实训基地”是由西安科技商贸职业学院和中兴通讯股份有限公司共同出资建造的大型ICT人才实训基地，包含了当前通信行业最为主流的3G、4G全套设备，以及轨道交通通信系统中用到的传输、接入、交换等设备一应俱全，并且通过中兴通讯“种子教官培养”，为基地打造专业级的师资。这里不仅可以满足在校大学生的实习实训，让他们在学校内就能接触到当前最新的通信设备，为以后的发展打下坚实的基础，而且中心也承担了其它高校及社会人员的ICT实训、认证任务，为社会培养合格的ICT通信人才。

案例四 太仓实训基地

为改善高校毕业生结构性失业的现状，消除企业人力资源瓶颈，提升高校毕业生的职业能力及专业技术能力，中兴通讯学院于2013年成立太仓实训基地。

太仓基地依托中兴通讯自身高科技企业的优势，充分利用自身技术能力打造出高质量的岗前培训课程、实训演练等培养模式，把职业力、专业力和技术专递给学生，达到产学结合、发展共赢，力求为高校培养出有竞争力的实用性人才。目前主要对高校大学生提供岗前教育和高校实训两大类知识服务。



员工关爱
Employee care

员工关爱

人才是中兴通讯最宝贵的资源；我们以成为全球各国市场的模范企业，以成为不同国籍、不同种族所信赖的模范雇主为中兴通讯的主要战略目标。

中兴通讯实行“以人为本”的人才战略，建立了一套引进、培训、使用、激励全球人才的机制。中兴通讯严格遵守各国法律法规，关注并重视员工权益；给所有员工提供平等的机会。通过提供培训与清晰的职业发展通道帮助员工个人成长；提升员工能力，关注客户评价；提升人力资源效率，致力于实现客户、股东、员工与社会的共赢。

尊重员工和保障员工权益

公司在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为人种、肤色、国籍、语言、财富、社会出身、社会地位、年龄、性别、性倾向、种族、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻状况等歧视。

中兴通讯不雇佣童工，也不使用任何形式的强迫劳工。公司不容忍任何由管理层或同事，现场或

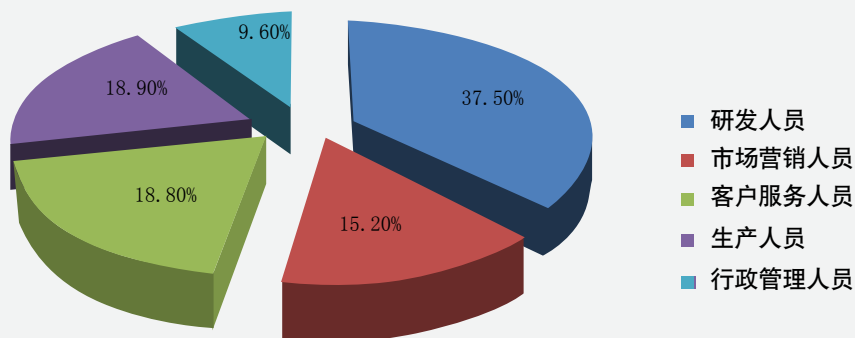
非现场实施的骚扰；尊重每一位员工，不采用任何形式的体罚、精神或身体压迫或口头辱骂。公司尊重所有员工自由加入或不加入协会的权利，包括工会组织，集体谈判的权利等。公司致力于创建一个开放的沟通环境，员工可以与管理层沟通他们的想法、疑虑或问题，共同解决工作场所问题。中兴通讯鼓励员工分享他们的想法、问题或建议。

中兴通讯致力于提供安全的环境，并支持我们所有员工的健康、安全以及工作与生活平衡。

● 员工多元化

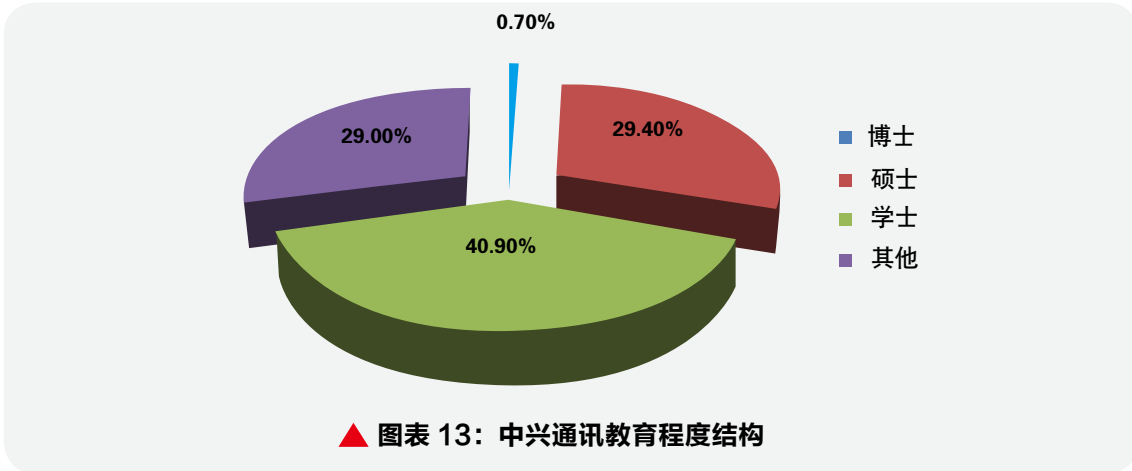
截至2013年底，中兴通讯集团雇用总人数69,093人（其中母公司总人数为56,492人），平均年龄32岁，其中女性员工14464，占比25.6%。中兴通讯与所有员工均依法签订了劳动合同。中兴通讯实行人才国际化策略，坚定不移地推进本地化，为除中国以外的100多个国家的当地居民提供就业岗位。

● 中兴通讯人员专业构成分布如下：

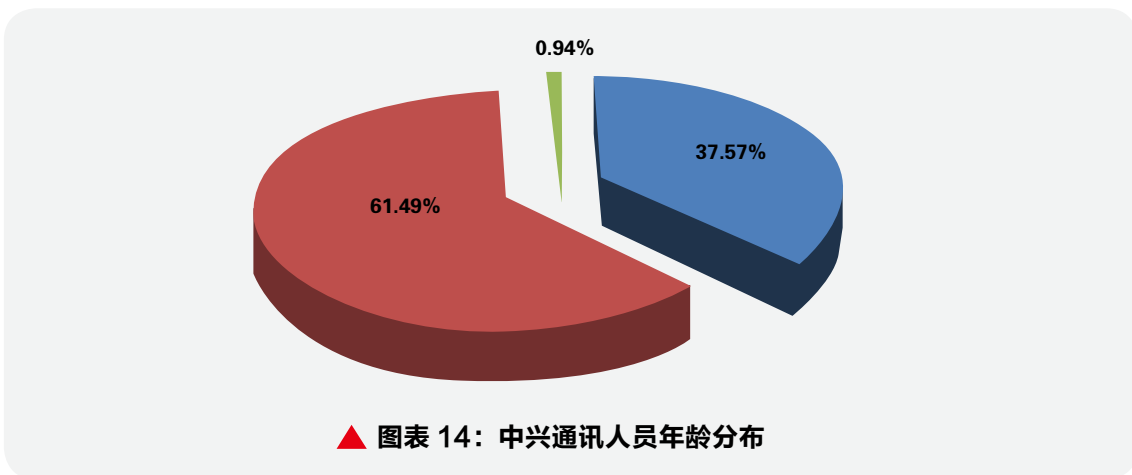


▲ 图表 12：中兴通讯员工专业构成分布

● 人员教育程度结构如下：



● 按年龄组分布比例如下：



● 女性员工关怀

公司每年为女性员工组织多次讲座和活动，涉及女性健康、婚姻家庭、以及亲子等主题。

对于怀孕女性员工，除了享受国家法律规定的产假外，中兴通讯特别设立了产前休产假。女性员工怀孕后即可提出产前休产假申请。

针对孕期和哺乳期的员工，中兴通讯设立了专门的孕妇就餐区和母婴室。

● 薪酬与福利

中兴通讯为员工提供完善而富有特色的薪酬福

利，薪酬与员工发展、个人绩效、组织绩效密切相关。为了建立与中兴通讯业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，完善整体薪酬结构体系，使中兴通讯与员工实现双赢，2013年，中兴通讯制定了股票期权激励计划，并于2013年10月31日向1528名激励对象授予10,298.9万份股票期权，授予数量占中兴通讯股本总额的3%。这是继2007年中兴通讯实施第一期股权激励计划的6年后再次推行新的股权激励措施。

中兴通讯除为员工足额缴纳各项法定社会保险外，中兴通讯为每位员工购买了两份以上的人身

意外险。同时，公司工会为员工、员工配偶以及子女组织了商业保险，包括意外险、大病险和子女综合险。从2001年开始，截至到目前，在工会的组织

下，员工补充保险累计理赔金额达到人民币7000多万元。

主要福利	主要福利
五大社会保险	商业意外保险
劳保用品	伙食补贴
带薪年假、产假等国家法定假期	员工餐厅，母婴室，孕妇餐厅
工会活动费	免费班车
女职工产前休产假	定期体检
海外员工年假及配偶出国探亲假	海外优秀骨干员工家属陪同政策
常驻及出差海外人员的国际急难救助服务	

▲ 图表 15: 中兴通讯主要福利

● 平等和谐的内部沟通

中兴通讯鼓励员工分享他们的想法、问题或建议并为员工创造了多样的内部沟通渠道，员工可以通过《中兴通讯》中英文报、Share易秀网、内部论坛、IM（即时通讯）、总裁信箱、经委会信箱、EAP期刊、体系刊物、工会委员、员工代表等与中兴通讯管理层、同事、合作伙伴等保持及时、顺畅的沟通。

2013年，公司在内部平台Share易秀网正式开通，通过易秀平台，员工可以随时向公司高管以及其他管理人员提出员工所关心的任何问题并得到反馈。而Share高管在线，更是开启了组织对话新模式，公司高管与员工直接在线对话，解答员工关心的问题。

● 工作与生活平衡

工作之余，员工的生活同样精彩！中兴通讯非常重视企业文化和员工的凝聚力建设，中兴通讯专门划拨了专项凝聚力费用，用于员工的凝聚力建设，举行主题凝聚力活动。

内部Share易秀圈子广场：“鹤桥坊”，“太极拳社”，“快乐直通车”，“小小画画师”，

“亲子论坛”，“渔乐无限”，“长安映画”等多达76个文娱生活圈子，丰富多彩的协会活动：志愿者协会，摄影协会，车友会，自行车协会，户外协会，舞蹈协会，羽毛球协会，篮球协会，足球协会，心理协会……平衡员工的工作与生活。

公司在部分地区设置了弹性工作制度，在北



▲ 怦然心动大型户外相亲旅行海报

京，针对北京交通问题及上下班时间长的问题，公司专门设计了避开高峰期的弹性上下班时间，员工可以自由选择。



案例 中兴好运动：关爱自己、传递正能量



中兴好运动是公司第一次由公司高层领导发起，公司所有管理干部及员工全面参与其中的凝聚力活动。

2013年8月，中兴好运动启动。公司董事长、总裁、执行副总裁和高级副总裁等多位高层领导参演《中兴好运动》视频宣传片，号召员工多运动，多多关爱自己，“中兴好运动，I want you”视频播出以后，内部点击率超过2万，引发了员工对健康的关注，提升了员工的运动热情。

2013年9月，中兴好运动之管理干部健身计划实施。在本次计划中，公司管理干部组成4支队伍参与活动，并坚持到底。

2013年10月，“中兴好运动第二季——中兴微旅行”欢乐走起，在深圳、南京、西安、武汉、上海五个地点同步进行，近2000名公司员工及家属直接参与该活动，并将活动照片上传微博，当天参与#中兴微旅行#全部讨论的有2174743人次，共计9004条相关微博。

2013年11月，“11月中兴好运动第三季——中兴酷走”，活动要求为11月20日至12月20日期间，参与人员需每天累计行走3公里以上，累计行走15天，并将行走路程图片在公司易秀上公布。一个月

时间，参与活动人员累计行走71495.644公里。

此外，公司员工还积极参加了上海国际马拉松，深圳国际马拉松，“为爱奔跑”马拉松，大鹏新年马拉松，厦门国际马拉松赛等马拉松赛事。

员工职业发展与成长

中兴通讯积极拓展员工个人发展空间，为员工提供技术通道晋升、业务通道晋升与管理通道晋升的“三条通道”发展模式，从而使员工在基于个人兴趣与专长的基础上更好地实现自身价值与中兴通讯价值的结合，实现自身与中兴通讯的一同成长，每年约有25%—30%的员工通过以上渠道实现晋升。员工接受定期业绩和职业发展考评的比例为100%。

为表彰员工和团队所取得的成就，中兴通讯为员工设置了多种多样的表彰。自2009年起设立的针对一线员工的中兴通讯最高个人荣誉奖——“ZTE中兴金银奖”，2013年中兴通讯通过“专家评审+大众评审”的方式最终选举出10名金奖获得者和20名银奖获得者。

中兴通讯将创建学习型组织作为中兴通讯长期战略的重要组成部分。中兴通讯提供各种培训资源和渠道，搭建完善的培训体系，所有新员工进入中兴通讯，具有四级培训制度，包括新员工入职导向培训、在职培训、进修、管理者提升培训等。结合成人学习的特点，员工培训采用多种培训方式和方法，员工培训方式包括系统性培训、外请、外派、内部讲座、远程培训、在线学习、以师带徒和问答平台；培训方法包括课堂讲授、现场演示、角色扮演、案例分析、游戏带动、项目认证、自学等。

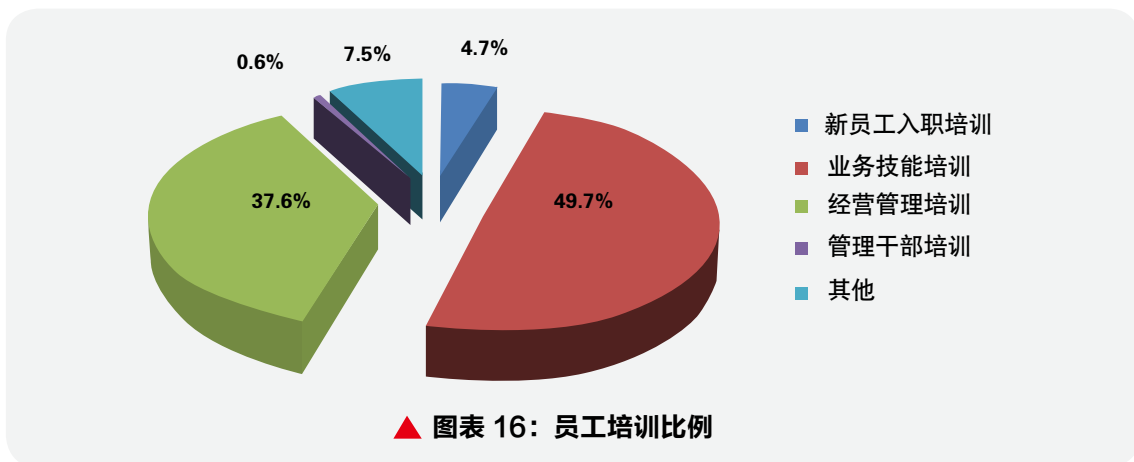
为适应中兴通讯国际化的发展，中兴通讯还通过中兴e学网学习平台将多媒体课件及在线学习资料推送到全球各地员工。基于员工能力提升的“学习云”概念，中兴e学网学习平台为员工提供丰富的学习资源，涵盖技术、管理、营销、职业技能、企业文化、外语、案例等超过6800门课程供员工学

习，总学习人次达到98496次。ZTE离线学习工具可供海外网络条件差的地区和国家使用，员工可根据自身工作和职业发展的需要随时、随需而学。为提升海外员工对中兴通讯的了解和认同，全面提升员工的素质和技能，促进跨文化融合，通过外籍来华、远程学习、当地培训中心等方式加强培训，新员工达到100%覆盖。

同时中兴通讯还采取新媒体，开通“中兴e学”公众微信账户，开通9个月共推送微知识176

期，订阅用户8570人。

中兴通讯员工培训包括新员工入职培训、业务技能培训、经营管理培训、管理干部培训等。新员工接受入职培训后，根据职位不同安排半年到一年的综合性培养。对于在职员工，根据岗位任职资格标准，在职员工可根据能力评估结果和个人职业规划进行自主学习，并有选择性参加集中培训。对于企业的经营管理，公司提供包括课堂培训、在线学习、行动学习等综合培训。对于现任管理干部，公



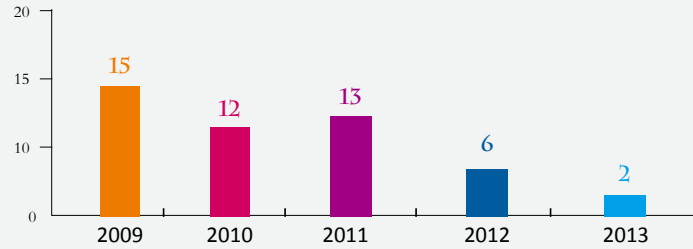
司为其开设读书班，封闭式培养和书籍导读等。

2013年本集团全体员工参加培训共计2271239人次，培训时长共计4603814.3课时。其中新员工入职培训106544人次，培训时长644651.5课时，占全体培训4.7%；业务技能培训1128122人次，培训时长2483099课时，占全体培训49.7%；经营管理培训853278人次，培训时长1176382.9课时，占全体培训37.6%；管理干部培训13421人次，培训时长109031.4课时，占全体培训0.6%，其他培训169874人次，培训时长190649.4课时，占全体培训7.5%。

公司还与数十所大中专院校建立“中兴班”，一方面将企业的优秀实践及培训体系前移到各院校，另一方面为这些院校解决实习、就业问题，同时让学生能理论和实践相结合，未来更快的融入到职场中，实现“三赢”。

健康安全

保障员工的健康安全，是公司的基本职责，员工的健康安全直接关系到员工的生命和公司的持续健康发展。公司总部早在2005年就通过了OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，2007年深圳西丽通过了体系认证，2009年，杭州生产基地通过体系认证。2010年开始，公司将职业健康安全管理体系覆盖范围从工厂生产、研发等阶段扩展到工程安装、维护服务交付现场，从中国到全球各主要业务国家开始推行海外职业健康安全管理体系。在多个海外重点代表处建立了国家职业健康安全管理体系并通过了国际知名第三方认证机构的OHSAS18001标准符合性审核和例行监督审核。基于市场需求和内部运营风险管理需要，全球H&S管理逐渐覆盖所有的运营代表处和主要运营管理流



▲ 图表 17: 中兴通讯2009-2012年国内安全事故数量

程。工程项目健康安全管理是项目管理的一个重要方面，涵盖项目管理端到端的全过程，健康安全管理也通过工程外包管理流程映射和传导到整个外包服务供应链。

员工心理帮助计划

EAP (Employee Assistance Program) 是中兴通讯为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目。自2009年项目开展至今，已经有上万人次的员

工接受了EAP的各种形式的咨询服务。目前，心理咨询已经被中兴通讯广大员工所接受，并成为情绪疏导，压力管理的一个重要途径。



▲ 微旅行

- 2009-2013年，中兴通讯EAP服务围绕着咨询、宣传、培训、危机干预四位一体展开全面的服务。
- 2013年，中兴通讯为955人次提供心理咨询面询服务，同时也随时为提出需求的员工提供邮件咨询和电话咨询。
- 2013年，Share易秀子栏目EAP，所发布的职场、婚恋、亲子及心理科普类文章等都受到了员工的欢迎，点击率月均4.4万。
- 2013年共组织了9场EAP培训，涵盖职场人际、婚恋关系、健康等方面，员工满意度高，部分讲座被录成视频上载到公司内部网站。
- 2013年共计举办5场大型活动，如中兴好运动、爱在路上大型徒步、怦然心动相亲等，单次活动直接参与者超2千人，号召大家关爱自己、传播正能量。



环境保护

环境保护

保护环境和应对气候变化，是当今人类面临的两个最为迫切的挑战。中兴通讯将环境保护融入到中兴通讯的每个运营环节以及整个产品的生命周期之中。中兴通讯运用产品生命周期评估(LCA, Life Cycle Assessment)，以科学严谨的态度不断推出具有更高商业价值和环保效能的新产品、新服务，并将绿色环保战略贯穿到产品开发、生产制造、供应链、物流、工程等领域，探索一条绿色、环保之路。

2012年，公司完成了温室气体盘查工作，并获得ISO14064-1认证。2013年，公司作为首批企业积极参加深圳市碳排放权交易试点，获得了碳排放配额证书。2013年，中兴通讯未发生环境保护相关违法事件及相关处罚。

减缓气候变化和降低温室气体排放

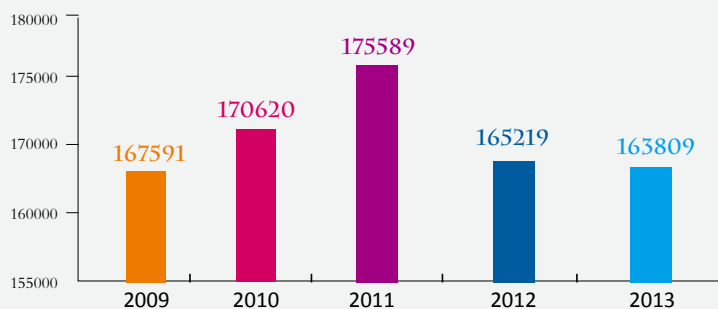
气候变化是人类面临的最重要的挑战之一。ICT信息通信技术在气候变化以及减少温室气体排放过程中发挥着巨大的作用。Gesi Smarter 2020: the Role of ICT in Driving a Sustainable Future研究显示：到2020年，ICT行业自身的减排量将达到

13亿吨CO₂e，占全球温室气体排放量的2.3%；而通过在电力、交通、农业、建筑、生产、消费品&服务行业应用ICT技术和解决方案将可以减排全球16.5%的温室气体，91亿吨CO₂e；分别可以帮助电力行业减排20亿吨CO₂e、交通行业减排19亿吨CO₂e、农业行业减排16亿吨CO₂e、建筑行业减排16亿吨CO₂e、生产行业减排13亿吨CO₂e、消费品&服务行业减排7亿吨CO₂e。同时，ICT可以创造2950万个工作机会，节约1.9万亿美元的费用。

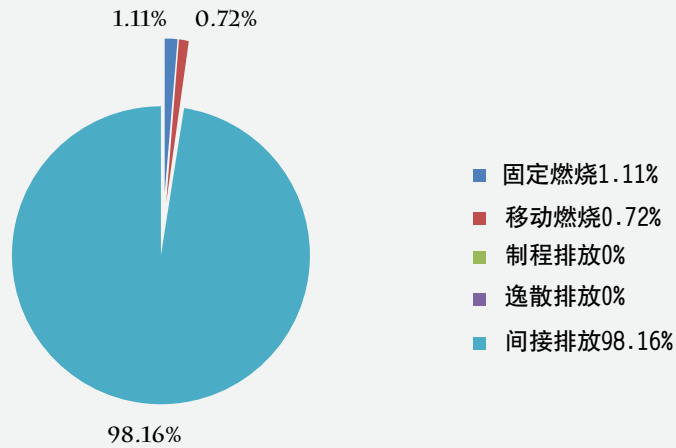
中兴通讯在减缓气候变化和降低温室气体排放方面所做的努力主要包括：1) 降低公司自身运营的温室气体排放，2) 通过多层面的技术创新开发绿色产品、绿色技术和绿色解决方案，帮助我们的客户以及全社会减少温室气体的排放。

中兴通讯温室气体排放

中兴通讯基于运行控制权对深圳区域内的温室气体排放量进行了计算，编制了温室气体排放清单，编写了温室气体排放报告，并请第三方机构对温室气体排放报告进行了核查和认证，获得了ISO14064-1认证。



▲ 图表 18：中兴通讯深圳2009-2013年温室气体排放量 (tCO₂e)



▲ 图表 19：中兴通讯温室气体不同排放源排放比例

温室气体减排项目

2009—2013年深圳地区进行的部分温室气体减排项目如下：

图表 20：2009—2012年开展的部分温室气体减排项目

序号	项目	节电量（万千瓦时/年）	节约碳排放（吨/年）
1	2010年对总部B3座空压机节能改造，增加变频器，工作方式由原来的工频运行改为变频运行。	3.7	36.119
2	2010年新增的饮水机加装定时器，每晚20：00至次日8：00共12个小时自动关机。	6.1	59.55
3	2010年对工业园3栋办公楼盘管机加装定时器，解决了共计1600台盘管机下班无人关机的情况。	46.1	450.03
4	2009年B1、B2座空压机变频联网节能改造	83.94	838.31
5	2009年优化供电线路，停用负载率低下下的变压器13台，总计17080KVA,减少了变压器自损耗，同时减少电力消耗。	185.4	1851.59
6	2010年对工业园部分办公区域加装照明定时器共计50000个。	252	2460.02
7	2010年根据生产工艺的改变及时调整生产厂房的温度，由原来的24℃调整至26℃，保证生产工艺要求的同时达到节能目的。	142.2	1388.16
8	2010年对总部所有办公及生产大楼空调系统的大频率水泵设备加装变频器，节电率可达到20%~40%。	254	2479.55
9	2010年在生产过程中，使用电能回馈性节能电子负载替代传统的负载老化设备，通过采用逆变并网的方法，将直流电源老化时的功率输出回馈到电网再利用，其综合节电率超过85%以上。	71.89	701.79

序号	项目	节电量（万千瓦时/年）	节约碳排放（吨/年）
10	2011年SMT生产线改造，单轨生产改为双轨线。	21.60	204.96
11	2011年波峰焊加氮工程，其核心是通过氮气的使用减少焊锡的氧化，由于氮气的惰性特征，焊点的形成更加容易，所以说在形成同样质量焊点的工艺参数中，温度可以降低5°	2.88	27.33
12	2011年高温房改造，普通高温房改造为高温柜。	523.87	4971.00
13	2011年在公司在科技园办公和厂房的建筑物顶部安装了太阳能光伏发电设备，光伏电场面积达16000多平方米，安装多晶硅电池组件4500余块，总装机容量达1.27MWp，年发电量136万千瓦时。		1290.50
14	2012年在西丽工业园办公和厂房的建筑物顶部安装了太阳能光伏发电设备，光伏电场面积达23000多平方米，安装多晶硅电池组件8880余块，总装机容量达2.2MWp，年计划发电量240万千瓦时，年发电量116.7万千瓦时。		1090.44
15	2013年在西丽工业园区所有T5灯管都替换为LED节能灯管，照明平均节电率约为65%，全年可节电约3055716kWh，减少碳排放约2818.29吨。	305.6	2818.29
16	2013年公司在西丽工业园推广自高温项目，扩项投入600套自高温柜，全年可节电约6915110.4kWh，减少碳排放约6377.81吨。	691.5	6377.81

备注：按照国家发布的当年电网排放因子计算碳排放量

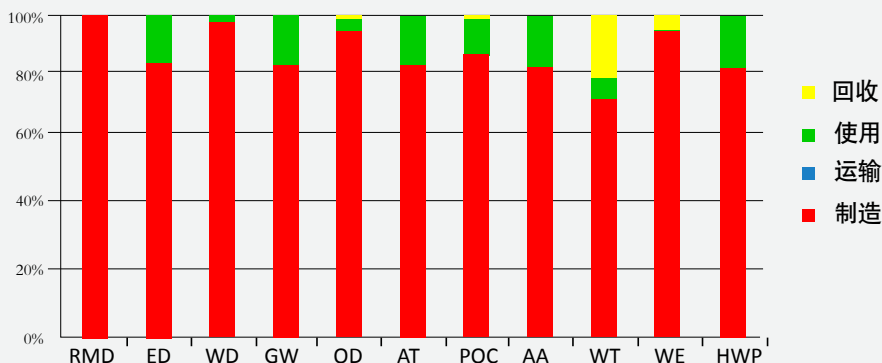
降低产品碳足迹和环境危害

中兴通讯关注产品全生命周期环境绩效，严格按照ISO 14040环境管理生命周期评估原则与框架标准要求，全面建立了产品生命周期评估能力，成立专家团队对公司典型产品如手机终端、多媒体终端、网络宽带终端、承载网设备和基站等产品生命周期11类环境指标进行分析量化并提升，包括：原材料消耗（RMD）、能源消耗（ED）、水消耗（WD）、温室气体排放（GW）、臭氧层消耗（OD）、空气毒化（AT）、光化臭氧生成（POC）、空气酸化（AA）、水质毒化（WT）水

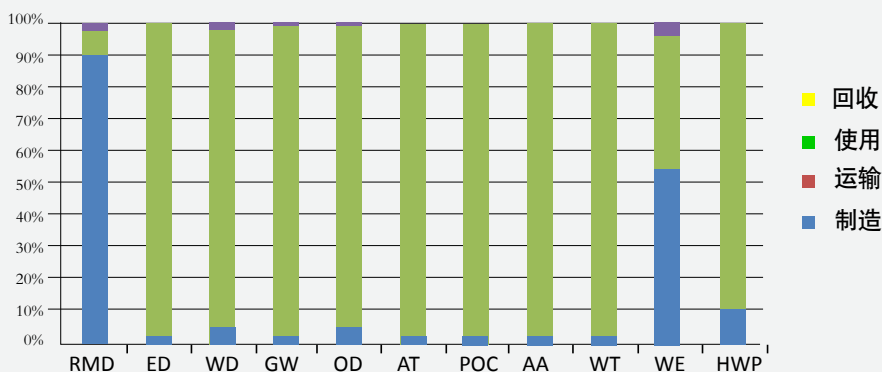
质过氧化（WE）、有害物质生成（HWP）。

通过对终端产品智能手机的分析，发现终端产品的温室气体排放、原材料消耗、能源消耗等主要集中在生产阶段，是主要的环境危害阶段，因此对于终端产品，在生产阶段降低对环境的影响，降低温室气体的排放是公司控制重点，公司每年都通过设立环境目标指标以及温室气体目标指标的方式降低对环境的影响。

而对系统产品的分析则发现系统产品环境影响主要集中在使用阶段，因此，开发出节能低耗的产品是公司产品生态设计考虑的重点。



▲ 图表 21: 智能手机LCA分析结果



▲ 图表 22: 系统产品LCA分析结果

中兴通讯持续通过加强对有害物质控制的管理，产品的环保设计，降低了产品的碳足迹和对环境的危害。

绿色云会议

2010年，中兴通讯会议服务共享中心（会议云）正式组建，通过召开电视、电话会议，减少出差数量，进一步减少了交通工具废气排放、能源消耗和碳排放。2013年，会议云在会议系统优化、会议室管理以及会议保障方面提出新的举措，在会议服务及保障方面取得了较大的成果，大幅减少公司差旅，在节约成本的同时，提升了沟通效率。

2013年公司全年视频会议场数近6万场，较2012

年增幅50.6%，视频会议已经成为公司远程沟通的主要方式。

绿色运营

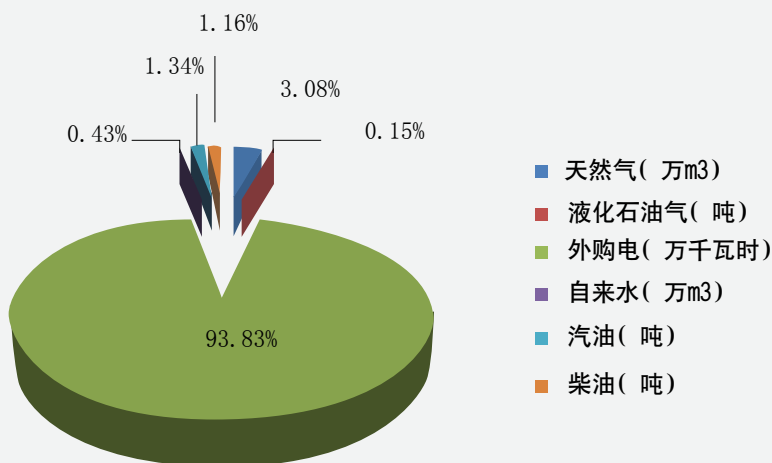
能源、资源消耗

中兴通讯组织建立“中兴通讯节能减排委员会”，从公司层面全面地管理和推进节能减排降耗工作。一方面在产品层面采取节能措施、推行清洁生产，提高使用效率而节省能源；另一方面在运营层面进行设备改造，淘汰已超过规定的使用年限、存在较大安全隐患和高耗能、高污染问题的设备，加强日常节能管理。通过这两方面工作的相

结合，使节能减排工作更加具体化、更具有可操作性。

能源、资源总消耗量和消耗结构：

中兴通讯深圳区域在2013年共消耗各种能源折标准煤20836.187吨，其中外购电占主要组成部分，达到各种能源总和的93.83%。



▲ 图表 23：中兴通讯深圳区域能源资源消耗结构图

水资源消耗

中兴通讯用水主要是取自城市供水系统，对陆上的河流、湖泊、地下水和冰川不造成重要影响。在生产过程中没有涉及到工业用水的环节，目前中兴通讯用水量主要体现在办公生活用水。公司采用管理加新技术设备相结合的方式进行节水管理，制定节水管理制度的同时运用最新的节水技术，加强各项节水管理。2013年，公司用水总量为105.24万吨。

废水

中兴通讯产品以组装为主，生产过程不产生工艺废水。生活废水主要来源于办公卫生间排水和厨房的外排水，无有毒、有害物质或特殊物质排放，属一般性的生活污水。

食堂厨房清洗产生的含油废水首先经过清洗池滤网过滤掉固体杂物，经初步过滤的厨房废水集中流向三级隔油池经过隔油处理去除主要污染物后再排入市政污水管网。

指标名称	排放限值 [mg/L (pH无量纲)]	监测结果 [mg/L (pH无量纲)]
pH	6-9	6.53
CODcr	110	21.4
BOD5	30	7.8
动植物油	15	0.65

▲ 图表 24：中兴通讯深圳2013年度生活污水排放环境监测结果

废气

中兴通讯产生的废气主要来源于生产过程中的工艺废气和发电机废气，所有废气经净化处理

后，执行广东省地方标准《大气污染物排放限值》DB44/27-2001第二时段二级标准，达到规定标准后，通过管道高空排放。

指标名称	2013年		排放标准	
	排放浓度 (mg/m ³)	排放速率 (kg/h)	最高允许排放浓度 (mg/m ³)	最高允许排放速率 (kg/h)
非甲烷总烃	2.26	2.97 × 10 ⁻²	120(L)	14(L)
苯	0.259	3.4 × 10 ⁻³	12	0.70
甲苯	0.126	1.65 × 10 ⁻³	40	4.3
二甲苯	0.142	1.86 × 10 ⁻³	70	1.4
铅	0.038	1.09 × 10 ⁻⁴	0.7	0.038
锡	0.296	8.46 × 10 ⁻⁴	8.5	2.4
油烟	1.28	—	2	—

▲ 图表 25: 中兴通讯深圳2013年度废气排放环境监测结果

噪声

中兴通讯主要噪声源包括空调机组、空压机、冷却塔、风机、水泵等辅助动力设备的运行噪声。中兴通讯主要通过尽量选用进口或国产优质设备、动力区

域顶部及四周采取吸音吊顶和吸音墙措施，加强设备日常维护保养、建绿化带等措施来控制噪声。根据对厂界噪声的监测结果，厂界噪声均可以达到GB12348-90的II类标准，对周边环境的影响很小。

指示名称/年份	2013年		排放标准	
	昼间	夜间	昼间	夜间
噪声 (分贝)	58.4	48.2	60	50

▲ 图表 26: 中兴通讯2013年噪声监测结果

废弃物及处理

中兴通讯的主要废弃物分为一般废弃物、危险废弃物和可回收废弃物。公司的一般废弃物统一承包给专业回收商回收处理。危险废弃物交给在环保局备案的具有危废处理资质的单位处理。

对于可回收废弃物，公司每年制定环境目标指标，要求按照可回收率的目标回收可回收废弃物。2013年，公司各可回收废弃物的回收率达到80%—95%。

绿色产品

绿色设计

中兴通讯在产品的设计阶段采用生态化的设计的理念，在产品的研发设计阶段中，将产品全生命周期中对环境的影响降到最低。在产品的设计阶段，公司充分考虑产品的可回收设计、通用化设计和最小化设计原则；并在材料使用上坚持欧盟WEEE指令对于通信类电子产品可回收率和再利用率的设计要求，使产品均满足：可回收率>75%，再利用率>65%。

中兴通讯在2013年继续推广和深化生态化设计理念，在网络和产品架构的设计阶段，嵌入节能设计方案，通过研发HPPD流程控制实现最节能的

效果。公司重点对电源、网络接入、多媒体和以太网交换机产品进行节能技术研究，并综合了欧盟ErP、CoC、北美能源之星和中国CQC等能效标准要求，形成了节能指标和测试方法的配套企业标准，以此作为此类产品节能水平的考核依据。2013年，中兴通讯电源产品通过80Plus白金版认证，平均工作效率可达92%以上，达行业领先水平。

在终端产品方面，截止2013年底，共有10款手机终端产品获得了ULE认证，其中2款产品获得了铂金级认证。ULE认证是目前国际上针对手机产品最新的综合性环保认证，依照的标准是ULE ISR 110 (UL Environment – Interim Sustainability Requirements for Mobile Phones)。认证标准评估内容包括有害物质、冲突矿产、产品和包装的易回收性、回收程序、再生料的使用、能耗、接口通用性、皮肤毒理性分析、LCA、生物基或水基材料的使用、电池指令、包装指令、纸质材料的森林认证、包装空间的充分利用、CSR、EHS、供应链影响等各个方面。

有害物质管控

中兴通讯严格按照QC080000新版本管理体系的要求从产品设计、采购、配送、生产、出货等环节进行全流程的有害物质管理，一级管控物质达到29类，需申报物质达到151种；此外，公司建立了环保实验室，实现了RoHS、无卤的测试能力，并获



得了CNAS和DILAC认可。2013年公司引进先进环保WPA (Windchill Product Analytics) 系统并和内部IT系统平台有效整合, 系统地捕捉和验证供应商的数据, 进行材料有毒物质含量的收集和环保符合性分析的管理, 准确地了解RoHS、REACH等相关法规的合规性, 管理和维护供应商数据, 确保供应商遵守公司材料和物质要求, 并不定期与多家合作伙伴以及专业机构交流和开展无有害物质工艺研究, 降低对环境和消费者影响的同时, 实现可持续发展。

产品回收

中兴通讯严格遵守各国的废弃电子设备管理法规, 积极推动废旧产品的回收及资源循环利用。公司内部设立专业的逆向物流处理部门, 负责中兴通讯绿色回收和循环利用工作。“安全, 环保, 专业”是公司对回收设备工作的郑重承诺。对于回收设备, 公司会进行一系列严格的安全和环保评估, 然后决策处理方式, 以确保设备在处理过程及结果的信息安全, 并且处理过程完全透明可追溯; 绿色回收是公司回收设备处理的基本要求, 公司确保回收处理符合国内及国际法规的要求。

公司与全球业界领先的环保服务商保持紧密合作, 建立了覆盖全球的回收物料处理网络, 可以实现对全球范围的的电信设备回收进行一站式的拆解和再回收处理, 使电子废弃物能够得到环保地处理和资源循环再生利用。公司在深圳总部设置了回收处理总控平台, 在国内各地建立了区域处理分支平台, 可以实现对国内各片区产生的报废物料实现就近处理和服务。在海外, 公司与亚洲、欧洲、拉美、非洲等地的优秀环保服务商合作建立起覆盖全球的区域性的回收物料处理平台, 能够实现对回收物料的处理过程进行跟踪直至回收处理完成, 确保不浪费一切可以利用的资源并实现废弃物的环保处理。

公司2013年全球回收的电子废弃物96%实现资源再利用, 4%进行了专业化环保处置。除此之

外, 公司目前已具备帮助运营商绿色回收处理其他厂商废旧设备的能力, 2013年对巴基斯坦、尼日利亚等地运营商的大型搬迁替换项目, 实现了一站式的旧设备拆除、回收及环保处置服务。

绿色解决方案

中兴通讯关注产品的绿色技术创新, 在产品应用层面, 将节能减排技术作为绿色技术创新的重点方向。中兴通讯的绿色技术创新经历了较长时期的发展和研究, 并不断创新, 进一步提升网络的节能减排能力。在设备平台方面, SDR平台、ATCA平台、动态节能技术, 软件节能技术、创新的交换架构, 高集成度设计等绿色创新技术可降低能耗达50%。在单板级、芯片级节能方面, 包括组件效率提升、模块化设计、单板密度提升、芯片收发信机、端口功耗控制等创新技术在实现网络节能减排方面也发挥了重要作用。

智能环保节能解决方案

当前, 全球环境状况总体恶化的趋势尚未得到根本遏制, 一些重点流域、海域水污染严重, 部分区域和城市大气灰霾现象突出, 许多地区主要污染物排放量超过环境容量。农村环境污染加剧, 重金属、化学品、持久性有机污染物以及土壤、地下水等污染显现。部分地区生态损害严重, 生态系统功能退化, 生态环境比较脆弱。突发环境事件的数量居高不下, 环境问题已成为威胁人体健康、公共安全和稳定的重要因素之一。

中兴通讯智慧环保节能综合解决方案基于移动互联网、云计算、物联网和环保技术, 依托先进的设备和环保信息系统, 从环境在线监测、智慧节能和环境废弃物回收处理三方面入手, 通过对污染源的实时在线管理, 对废弃物的高效回收和集中无害化处理, 提供科学的节能改造方案, 从而实现环保节能的自动化、信息化和智能化。

案例：深圳市宝安区智慧环境监测项目

宝安区作为深圳市的经济和工业大区，虽然已建设了相关的环保信息化项目，但项目较为分散，各业务系统相对独立，只能解决部分业务的信息化需求，而仍存在未建立综合智能化管理平台和完善的应急环境指挥体系、污染源自动检测和视频监控覆盖面积较小和监测面不全等问题。

中兴通讯为宝安区环保局提供包括突发环境事件应急指挥系统、环境监察综合管理系统、环境质量综合在线管理系统以及配套基础工程与保障体系在内的智慧环境监测综合解决方案。

通过项目的分期规划和建设，宝安区环保局有效实现对环境的自动化、智能化监测和监管；实现对725个重点污染源的实时自动在线监测；增强了环保监察执法的力度，集成视频监控、环境数据在线监控、12369指挥调度系统和环境分析系统等子系统系统，将宝安区环保局、监察大队、环保所、企业有机的连接为一体；缩短对突发环境事件的反应时间，提高决策指挥的速度，提高行政绩效，提高政务服务水平。

绿色新能源

当前，能源短缺问题已经成为制约很多国家和地区发展的首要问题，全球能源的发展面临着巨大的危机。随着核电泄漏、原油泄漏等能源灾难的频繁爆发，安全、洁净、环保及可再生的能源被全球越来越多的目光所关注。太阳能作为绿色新能源，具备无污染、可再生、安全可靠、日趋低廉的成本等优势，日益受到众多国家尤其是能源短缺国家的重视。

在非洲地区和部分亚洲地区，电力供应匮乏，非洲大陆尚有5.8亿人无法用上市电，而这些地区地域广袤，日照充足，天然地理条件使其具备其他区域没有的优势，充足的太阳能资源使其成为可再生绿色能源的“天堂”。

中兴通讯能源开发和利用已经有20多年的历史，中兴通讯和合作伙伴是中国最早为海外客户提供太阳能产品和服务的厂家，在全球市场上打造了最大的通讯网络太阳能系统（埃塞9.18MW太阳能网络）。2013年，在可再生能源太阳能领域，中兴通讯与非洲和亚洲多国实现了项目合作，涉及到埃塞、津巴布韦、莫桑比克、尼日尔、巴基斯坦等15个国家和地区。合作项目覆盖到中兴通讯绿色能源领域的多个产品系列和方案，包括：太阳能路灯系统产品和方案，太阳能视频监控系统产品和方案，户用太阳能系统产品和方案，太阳能扬水系统产品和方案以及通信基站太阳能混合供电系统产品和方案等，满足不同国家照明需求、用水需求、家庭用电需求及通讯线路动力保障需求，为万千家庭带来光明，为社区安定铺平道路，为信息沟通顺畅搭桥。尼日尔政府官员在参观过中兴通讯建设的尼日尔太阳能示范项目后表示“中兴通讯承建的太阳能项目是尼日尔现有同类项目中最好的。”

绿色包装

Smarter2020研究显示：通过在交通行业应用ICT技术和解决方案将可以帮助交通行业减排19亿吨CO₂e。

中兴通讯推出绿色物流的概念：持续推出绿色包装，以减少封装类型，方便的设备存储，节省空间，提高物流周转效率，降低碳排放的同时为公司节约大量的运输成本。

2013年，公司将某产品的包装方式从原有的：通用单板周转箱包装后再用铝箔袋、木箱复合后发货更改为纸箱+托盘形式包装发货；同时优化了包装箱尺寸，将纸箱改为更加适合运输发货的尺寸，大幅提升了装箱容积率。实施改善方案后，货柜装箱数量提升了348%的同时，平均每年可节约包材采购成本和运输成本44.5万余元。



公平运营

公平运营

合规管理

恪守商业道德、遵守业务开展所在国的法律法规是中兴通讯在全球合规经营的基本原则。中兴通讯所有管理人员及员工须严格遵守业务开展所在国的法律法规、行业惯例和高标准的道德要求。中兴通讯对于任何违法违规及违反商业道德的行为“零容忍”。公司发布了《中兴通讯商业行为准

则》，作为管理层及普通员工的基本行为规范。除此之外，公司还针对多个具体的业务领域发布了专门的合规政策与合规流程，以指导管理层及员工在业务活动中的具体行为。中兴通讯坚持“合规创造价值、合规人人有责”的理念，对公司上至高层下至普通员工开展了多种形式的合规宣贯与培训，塑造了良好的合规环境与文化。此外，公司建立了完善的合规稽查机制，并依托举报电话、邮箱及IT系统，为员工、客户、供应商及合作伙伴提供安全、匿名和保密的投诉举报及信息沟通平台。

2013年，为了进一步推进公司的整体合规规划，中兴通讯成立了合规管理委员会，并在公司各单位和部门设立了合规管理小组，指导并监督公司各业务部门合规经营。

2014年，中兴通讯将进一步深入开展出口管制合规、反腐败和反贿赂合规等重点风险领域的专项合规与具体业务合规工作，公司所有业务单位和职能部门都将自主开展合规工作，共同推进中兴通讯合规经营，以合规创造价值。

出口管制

遵守公司出口合规计划和该计划所基于的法规是中兴通讯业务的一项重要要求。因此，中兴通讯及其子公司遵守与任何出口受控设备、技术数据或技术的转让、放行、转出口、销售或处理有关且适用的管制要求。

中兴通讯的出口管制合规手册对出口合规计划进行了完整而严密的规定，覆盖了合作伙伴筛查、许可管理、档案管理、违规报告、审计及转出口和控制要求等各方面。手册要求各单位需严格按照中兴通讯商业行为准则、出口合规计划、进出口管理措施及进出口管理的材料库存操作准则进行商业活动。出口管理委员会是中兴通讯内部负责制定和执行出口合规计划政策和程序的最高职能部门，依托IT系统对研发、物流、销售、售后服务等各环节的合规状况进行管控。

2013年，中兴通讯聘请专门机构开展了全球出口管制合规培训。无论何时何地，员工都可以通过在线的方式参加专业、权威的培训，并获取外部认可的受训资质证明。

反腐败和反贿赂

中兴通讯坚决遵守业务开展所在国的反腐败和反贿赂法律，反对不道德行为。我们对腐败和贿赂的态度简单而明确——中兴通讯绝不容忍任何形式的腐败和贿赂行为。无论在世界哪个国家开展业务，我们在与商业合作伙伴、政府的交往中都将秉持透明诚信的价值观。

2013年，中兴通讯以《商业行为准则》和《反腐败和反贿赂政策与合规指引》为基础，建立了完整的反腐败和反贿赂合规体系，主要包括：清晰而明确的全球反腐败和反贿赂政策与合规指引、礼品和招待、社区参与、赞助和慈善事业等各重点风险领域的具体合规政策与合规审批流程。

为了提高全体员工的反腐败和反贿赂合规意识、识别并防范腐败和贿赂风险的能力，确保中兴通讯各项反腐败和反贿赂政策的有效执行，我们持续对员工组织多种形式的合规培训与合规沟通。

子公司治理

海外子公司为中兴通讯的全球业务提供了有效支撑，而构建合规的子公司治理结构，一直以来都是中兴通讯全球化经营战略的基石。海外子公司一方面承载了公司在所在国的经营业务，另一方面也肩负了发展当地通讯产业、促进就业等企业社会责任。除了平衡总部投资者决策与当地子公司经营执行的关系，中兴通讯对子公司治理的要求更多是严格遵循所在国公司法、劳动法、投资法、技术出口管制法、海关贸易法、知识产权法等规范要求，树立子公司合规的价值理念以及品牌形象。持续性的合规治理，不仅仅是为了维护总部投资的利益，更包含了对当地投资伙伴、业务合作伙伴、员工、工会、政府、市场秩序等利益需求的关注。中兴通讯确立了一整套可持续发展的治理规划，每年都会根据风险评估来挑选合规风险较大的子公司进行专项合规整改，以确保子公司落实科学的治理结构以及合规的经营行为。

贸易竞争

中兴通讯一直坚信公平与开放是良性竞争存在的基础，也是企业发展的有利环境。中兴通讯始终恪守商业道德，提倡公平竞争。根据《中兴通讯商业行为准则》，仿冒商业标识、虚假宣传等有违商业道德的行为被视为违规。与此同时，反垄断也被纳入《中兴通讯商业行为准则》的规范范围，对于阻碍市场竞争涉嫌垄断的商业行为，公司将采取零

容忍的态度。中兴通讯倡导公平竞争，严格遵守各业务开展所在国所适用的所有法律法规，构建和谐的产业链和公平的竞争秩序，并对相关岗位人员进行法律与合规培训，确保业务合规。

合规审计与监督

中兴通讯设立了合规举报平台，决不姑息在经营活动中出现的任何违规违法行为，任何违法违规的管理人员及员工，都会受到相应的纪律处分。

《合规稽查管理规定》是公司查处违法违规行为的基本准则，作为该规定实施的重要一环，中兴通讯全球员工及外部合作伙伴可以以匿名、安全保密的方式通过合规举报平台与合规稽查团队取得联系。公司合规稽查包括合规审查、违规稽查与供应商审计：

- 合规审查：通过建立自查，审查的工作活动，对合规制度，合规政策的落实情况进行定期审查；

- 违规稽查：通过合规举报平台，对违规事件及行为进行调查、和跟踪处理：

合规举报平台联系邮箱：complianceaudit@zte.com.cn

合规举报平台联系电话：0086-0755-26770858

- 供应商审计：对中兴通讯重要的供应商做合规资质的审计，包括对其合规环境、合规意识、合规制度等方面进行审计。

合规培训

合规培训是中兴通讯合规计划的重要内容。2013年，中兴通讯先后开展了出口管制专项培训、全员合规基础知识培训和考试、反商业贿赂合规培训等多种形式和内容的培训。另外，中兴通讯合规管理委员会通过定期发送邮件、发布内网博客等形式向员工推送及宣传合规知识。

信息安全

2013年诸多国际安全事件引发了全球国家、



组织、个人对信息安全和产品安全的共同关注和思索。中兴通讯早在2003 年就开始推动实施信息安全管理体系，成为全国首家通过新版ISO/IEC 27001:2005 认证的企业，并获得由第三方认证机构颁发的证书。2011 年，中兴通讯又作为中国首家通讯厂商获得荷兰产品安全认证（CC）证书。截至2013年底，公司在中国、印度、美国、英国、法国、德国、荷兰、土耳其、匈牙利等地的分支机构已经获得ISO/IEC 27001:2005 认证。

公司成立了信息安全管理委员会，由总裁担任委员会主任，各执行副总裁、高级副总裁任委员会成员，作为公司信息安全管理最高领导机构，负责公司的信息安全战略规划、重大决策、以及协调资源等；委员会每季度定期召开安全大会，按国际标准的要求，对公司的核心业务进行风险评估、提出风险改进要求并推动落实、进行管理评审等；公司成立了专门的信息安全管理部门，作为信息安全管理委员会的日常办公机构，负责全面推进公司信息安全管理体的建设；组建了各经营单位信息安全

管理小组，由经营单位主管领导任组长，任命信息安全总监和主管，负责全面推进本单位的信息安全建设。

公司严格按照ISO/IEC 27001 标准的11 大方面，加强自身的安全控制，建立健全了信息安全制度体系。在组织、业务活动、IT 系统、物理区域等领域，均有明确的制度要求，并将信息安全制度嵌入研发、销售、物流、人事、财务等主体业务流程之中。

在公司，涉密信息被划分为秘密、机密、绝密等数个等级，其中顾客信息（包括顾客资料和顾客数据）被定义为机密级以上密级的信息进行严格保护。公司对顾客信息授权严格，遵循工作相关性原则、最小授权原则和受控原则，对相关文档的安全配置要求必须符合机密级以上从而保障顾客核心资料、数据不被泄露。

每位员工入职时，必须签订《信息安全承诺书》，遵守公司各项信息安全要求。员工入职和在职期间，均需要接受信息安全培训和考试。对于商务、技术、顾客信息管理的关键岗位，公司会定期进行针对性的岗位安全能力培训，不断提升员工应对信息安全问题的能力。

公司建立了信息安全外部审计、公司级审计、业务单位自审计的三层审计体系，设有一支百余人的信息安全专兼职审核员队伍进行日常信息安全的审计工作。公司鼓励全员对泄露、窃取商业秘密的行为进行举报，并给予保护和奖励。尤其是针对研发管理和营销项目管理，安全审计工作被嵌入到高效产品开发（HPPD）研发流程和营销项目管理（LTC）流程中。公司SOC（Security Operation Center）系统对从信息资产登记到风险评估再到风险改进的全过程进行了严格的约束，并通过该系统整合所有的信息安全审计及问题整改内容。SOC定期向公司高层、管理干部和员工发布信息安全仪表盘，包括各项信息安全综合指标，展示各单位和个人的信息安全状况，大大地提高了信息安全的透明度、管控力度和安全水平。

近年来，中兴通讯每年查处若干起商业秘密泄

露案件，从而有力地打击了商业秘密的窃取者，保护公司的核心资产安全，保障公司正常运营。

产品安全

公司建立了完善的覆盖全生命周期的产品安全保障体系，严格遵循ISO27001、ISO15408和ITU-T X.805标准。公司以中兴通讯产品安全委员会为领导机构，以安全委员会办公室为组织平台，通过不断健全产品安全管理结构，不断完善覆盖产品研发、供应链、制造、验证、服务交付和安全事件管理等领域的产品全生命周期的安全保障机制，确保给各界客户提供安全的产品和解决方案并保障其安全运行。

中兴通讯是中国第一个获得FIPS认证的通讯设备生产商。公司的CDMA/WiMAX、承载网、核心网、固网、GSM/UMTS和TD产品等多个产品通过了CC认证，其中，CDMA/WiMAX的NetNumen U31获得荷兰CC Scheme颁发的CC证书，成为中国通讯厂商第一个获得CC认证的产品。

在安全评测领域，中兴通讯产品安全实验室作为公司内独立的安全验证机构，装备有全球顶尖的已知漏洞扫描和未知漏洞发掘工具，以客户的视角，验证产品是否符合安全标准、基线和规范。

2014年，我们将继续完善公司产品信息安全保障体系，健全所有产品的安全基线和研发标准、完善供应链安全管理，建立符合ISO28000的中兴通讯供应商产品安全管理体系和面向供应商的采购安全基线，将关键的产品安全要求融入到所有采购、制造和交付活动中，同时建立起有效的产品安全信息发布和应急响应机制，确保对安全问题响应时间不超过24小时。

供应链企业社会责任

中兴通讯深刻认识到：中兴通讯的企业社会责任，不仅仅体现在提升自身的社会责任，更重要的是推动中兴通讯的整个供应链企业社会责任的提升。中兴通讯一直坚持与全球供应商紧密合作，持续评估、测量和改进双方的企业社会责任水平，推动供应链整体受益和提升，通过中兴通讯供应链层层传递CSR要求，最终使中兴通讯供应链中每个企业都能成为负责的企业公民。

为建立更加融洽的合作关系，中兴通讯始终以为成为供应商最佳客户为目标，鼓励供应商成为有社会责任感的企業，与供应商一起分享技术、市场和管理经验，帮助供应商成长。

中兴通讯与供应商在社会责任、环境管理等领域开展深度合作，共同打造责任、透明、绿色产业链，主要体现在：

供应链企业社会责任管理体系

2013年，中兴通讯持续改善了供应商企业社会责任管理规范，有效地开展供应链CSR管理工作，督促供应商继续恪守并坚持所有相关法律法规及中兴通讯供应商CSR管理要求。

供应商行为准则和CSR协议

《中兴通讯供应商行为准则》详细规定了中兴通讯对供应商的企业社会责任要求，包括要求供应商诚信守法，遵守当地适用的法律；尊重人权，不得以任何形式侵犯人权；尊重员工结社自由和劳资谈判权；禁止使用强迫或强制劳动；禁止雇佣或使用童工，若发觉有童工应立即采取补救措施，该补救措施应能保障其最大利益；确保未成年工不会从事有危害性的工作；禁止因种族、肤色、年龄、性别、性取向、残疾、怀孕、语言、宗教、政治信仰、社团成员、婚姻状况、国家或社会出身、社会地位、财产、血统或其他情况等歧视员工；不得强迫员工或准员工接受带有歧视性的医学检查；完全

禁止对员工采取侮辱性的行为；员工工作时间、工资福利、休假应至少符合当地法律要求；为员工提供健康和安全的工作环境；采取保护环境的措施并致力于降低对环境的影响以持续提高环境绩效；禁止的商业行为（贿赂、腐败、诈骗、洗钱等）。

中兴通讯所有供应商都必须遵守该行为准则并与中兴通讯签订CSR协议。

严格公正的供应商引入

为了使供应商更清晰地了解中兴通讯在供应链企业社会责任方面的要求，中兴通讯在电子商务网站的注册模块加入企业社会责任要求的调查，对每一个新供应商进行调查，针对新供应商，规定了“CSR零容忍项”。

此外，中兴通讯在引入供应商的全流程中倡导供应链的多元化，鼓励不同文化、民族的供应商公平、公正的参与供应链的所有合作，同时也辅导供应商发展各自的多元化供应链。例如：海外某国，中兴通讯要求当地主要合作伙伴，包括材料供应商、外包服务商、物流服务商等必须提供提供BEE(Black Economic Empowerment 黑人经济振兴法案)证书，并达到LEVEL 4等级以上，否则将逐步减少合作，直到满足BEE的资质要求。

2013年，中兴通讯共引入新供应商141家，其中对73家供应商进行了CSR现场实地审核，分析审核结果，并对不符合项的分布进行统计分析。根据统计分析结果，中兴通讯制定了针对性和重点性的辅导提升计划，并要求供应商建立有效的CSR管理体系，从体系层面推动其CSR能力提升。

现有供应商CSR水平持续提升

除了对供应商进行持续的CSR培训外，现有供应商的CSR审核和CSR评估也是中兴通讯供应链CSR管控的重点。

每年公司都会依据对公司风险评估准则，包括工厂所在地、工厂规模、资本性质、主要生产活动、业务量、所获CSR认证情况对供应商进行风险评估，识别出高风险、中风险和低风险的供应商。

对高风险的供应商要求必须进行现场审核。

2013年，中兴通讯继续加大专职、兼职审核员的培养力度，组织2次兼职审核员集中培训，14次现场审核培训，优化了供应商CSR管理流程，完善供应商CSR审核辅导工具包，与987家供应商签订CSR协议；更新供应商CSR审核检查单，对高风险供应商实施现场审核、辅导，帮助供应商持续改善CSR状况，降低CSR风险。

供应链企业社会责任培训

除了对中兴通讯内部人员持续进行CSR培训外，如何帮助供应链持续提升其整体CSR水平，分享业界CSR最佳实践以及实施CSR的关键成功的要素也是中兴通讯关注的重点。

2013年，中兴通讯持续对供应商进行CSR培训及现场辅导。为提升CSR培训的针对性，大力加强了高风险供应商的现场审核及辅导培训，共为135家供应商、389名供应商高层和CSR技术人员提供了CSR培训（包括现场审核辅导培训），同时邀请第三方机构专业老师分享业界最佳实践、客户的CSR要求以及CSR专业知识。培训内容包括：国际社会推行CSR的趋势及通讯行业的CSR特点，企业健康安全及环境管理体系建设概要；人权、商业道德及劳工权益常见问题及改善，健康安全及环境管理体系方面常见问题及改善，职业健康防护要求及知识，消防专业知识等等。同时，培训课程结束后，对培训效果进行评估。培训满意度平均分85分以上。

冲突矿产

在刚果民主共和国及其毗邻国家和地区境内的金(Au)、钽(Ta)、锡(Sn)、钨(W)等稀有金属开采已造成严重的人权与环境问题。这些地区的部分采矿活动与冲突的武装组织有关，导致该地区长期不稳定，被称为“冲突矿产”，这些冲突金属可被广泛应用在信息和通信技术产品上。

中兴通讯已加入GeSI（全球电子可持续发展推进协会），该协会的主要工作内容之一就是对冲突矿产的研究，以及矿产冲突相关工具（报告模版、审核指南、经过认证的钽、锡、钨、金冶炼厂清单等）的制定。

中兴通讯已经制定无冲突矿产方针《中兴通讯对自然资源的非法贸易方针》，并在公司官方网站发布。公司要求所有供应商签订《无冲突金属宣告书》承诺不采购和使用冲突矿产，同时也要求供应商按照EICC-GeSI模板开展其供应链的无冲突金属调查并提交调查报告。

今后的挑战与规划

中兴通讯在供应商CSR管理过程中发现了很多CSR不符合项，不同的供应商存在不同的CSR不符合项，而通过对这些不符合项的统计分析，可以识别出供应商的主要不符合项分布情况。在CSR审核之余，如何对于审核结果进行更加细化的分析，有针对性和有重点的对供应商进行提升，并要求供应商针对性的建立有效的CSR管理体系，从体系层面推动其CSR的提升，是中兴通讯供应链CSR管理的重点。



社会公益

社会公益

中兴通讯及员工一直致力于回报社会、回报所在的城市及国家。2012年，在国家民政部的批准下，公司设立了“中兴通讯公益基金会”。2013年是基金会正式开展项目运作的第一年，遵循“倡导公益精神，履行企业责任，推动公益发展”的宗旨，努力打造特色公益品牌项目，加强公益资源整合，不断加强基金会自身建设，引导、发动行业内影响力的人士和各界爱心人士参与中兴通讯公益事业。并通过规范工作制度，完善组织架构，加强透明度，在弱势救助、灾难救助、环境保护、科技奖励等方面，开展了多项公益活动。

♥ 雅安地震救助

4月20日四川省雅安市芦山县发生7.0级地震，中兴通讯基金会立即根据灾区需求筹集急需物资，



▲ 雅安抗震救灾



▲ 雅安抗震救灾

帮助做好灾区群众临时生活安置工作，为灾区人民送去慰问和关怀，22日上午将第一批救援物资发往地震灾区，并组织中兴通讯技术工程师参与灾区通讯抢险工作。

在众人的携心合力下，4月21日宝兴CDMA网电话打通，地震后与外界一直失去联系的宝兴重新让“生命连线”；4月22日96%移动TD基站正常，语音接通率99.66%。4月25日，经过189名工程师日以继夜的抢修，灾区通信已经基本回复。

此外，基金会秉持“不离不弃、持续关注、中兴有爱”的救援宗旨，发挥中兴通讯的行业优势和资源，从灾区一线到深圳总部、从现场抢险工程到后台指挥中心、从产品终端部门到物流配送部门，全力配合救灾，并向灾区捐赠了总价值303.7万元的终端设备和救灾物资，以保证灾区的通讯顺畅。

♥ 援助二战老兵

2005年，在中国抗战胜利60周年的日子里，中兴通讯股份有限公司发起援助滇西抗战老兵的活动，得到了公司上下一致的支持，活动由公司捐款员工代表前往，亲自将爱心慰问金送到抗战老兵手中。

2013年5月6日至5月12日，公司第十次组织18名员工志愿者走访了云南保山市隆阳、施甸、昌宁、龙陵、腾冲等五个县区，探访了167名抗战老兵及其家属，送去慰问金30.06万元以及保暖衣袜等生活用品共850件，总价值35.9万元。截止本次活动，公司

共前往慰问抗战老兵十次，总救助人数236人，总救助人次为1360次，总捐赠善款达251.7万元。

保山市统战部主任表示，“中兴通讯及基金会是救助保山老兵时间最长、捐助金额最多的公益机构”。



▲ 关爱老兵

♥ 关爱儿童

2013年，南苏丹，中兴通讯捐赠了1000个定制书包；

2013年，希腊，中兴通讯赞助希腊Arsakeio学校2013年毕业典礼；

2013年3月，塞尔维亚，中兴通讯参与资助当地的青少年魔方大赛，提供了公司智能终端手机作为奖品；

2013年8月，波兰，公司和客户Polsat联合举行公益排球赛，目的是为了给患病贫困儿童捐款，公司提供了比赛的奖品；

2013年12月，波兰，圣诞节期间，中兴通讯慰问Chotomow的孤儿院，为孩子们送去圣诞节礼物；

2013年12月，阿尔及利亚，中兴通讯向阿尔及利亚SOS儿童村捐赠100万当地币。

♥ 救助孤贫肾病综合征儿童

近年来，难治性肾病综合症儿童发病率呈上升

趋势。肾病患者若不能早期发现并得到及时有效的治疗很可能转为慢性肾病，最终发展至慢性肾功能衰竭，患儿将面临死亡威胁或不得不接受更为昂贵的长期血液透析治疗或肾移植。

公司基金会联合深圳市儿童医院共同实施“救助难治性儿童肾病综合征公益项目”，向深圳市儿童医院捐赠20万元善款，用于帮助难治性肾病综合征儿童渡过治疗的关键时刻，帮助家长重拾继续治疗的信心，让患儿重新体会正常、健康的快乐生活。

在开展救助工作的同时，深圳市儿童医院负责建立患儿救助工作的完整电子档案，档案包含患儿基本资料、救助工作的协调衔接、患儿康复状态的跟踪和效果评价等。基金会与深圳市儿童医院共同推动肾病综合征预防治疗的科普宣传，探讨该救助项目的发展方向。

为了更好地帮助肾病综合征儿童，2015年基金会还将与深圳市儿童医院共同建设“V-CARE空间”，为医院住院及看病患儿提供身心舒展的活动场地，以帮助患儿术后的心理调整以及为患儿家庭的提供心理咨询和培训。

♥ “感恩之季”系列社区慈善活动

2013年3月份，中兴通讯与德州传奇队联合通过直接捐款和新型社交媒体等传播平台，与粉丝互动，激励更多人一起为达拉斯地区科林郡美国青少年发展俱乐部(TheBoys & Girls Club of Collin County) 募集善款，从而帮助本地区6-18岁的孩子们实现梦想。

2013年，中兴通讯与火箭队联手举办了两个专场社区慈善活动，一场慈善之夜活动，包括11月26日从美国青少年俱乐部(Boys and Girls Club)、希望之家(Casa de Esperanza)和孩子之家(Kids Meals)等三家慈善机构邀请孩子们与德怀特·霍华德等众多球星参加电影之夜活动，享受



▲ 美国捐款

感恩节前美食大餐，观看动画片；12月3日，“假日购物狂欢节”开始，霍华德等球星带着青少年俱乐部的孩子们购物，让孩子们享受了终生难忘的购物狂欢节；12月17日孩子们还与林书豪等球星们一起体验保龄球的乐趣。

“我们为能给社区的孩子们带来与球星一起互动的奇妙人生经历以及能够帮助孩子们购买到心爱的假日礼物而感到非常欣慰。”中兴美国CEO程立新表示“这个感恩之季意义非常特别，它进一步拓展和提升了我们要为我们的生活和工作所在社区提供长期服务的优良传统。”

“中兴通讯热心社区活动的精神鼓舞了我们，我们非常高兴能够成功举办这些义举慈善活动，将欢乐带给休斯顿地区的孩子们。我们为能够与一个与我们同样愿意回报社区的合作伙伴联手合作感到欣慰与自豪。”休斯顿火箭队CEO塔德·布朗表示。

♥ 救助弱勢困难群体

中兴通讯公益基金会对失去劳动能力、患重大疾病、低收入等弱势群体，通过现金捐助、物资捐助、学习培训、产业扶持等方式提高其生活水平，帮助需要救助的弱势群体，促进区域经济发展。2013年度，基金会救助遭遇突发事件、重大疾病的困难人员16人，捐赠善款28.5万元，并向江西赣州市民政局捐助捐赠价值8.76万元奶粉，以帮助当地贫困幼儿及孤儿。共计捐助弱势

困难群体37.26万元。

2013年10月15日，在第30届国际盲人节(White Cane Safety Day)来临之际，中兴通讯股份有限公司在京向中国残疾人联合会捐赠一批最新研制的基于Android 4.2平台的信息无障碍智能手机，力推信息无障碍技术，促进信息公平。该批手机将免费提供给患有视觉障碍的人群使用，帮助他们与视觉健全的人们一样可以感受无线通信技术带来的丰富、便捷的生活。

♥ 设立见义勇为奖

为匡扶社会正气，树立榜样力量，激励见义勇为的现金事迹，基金会为见义勇为或见义勇为牺牲者家属颁发设立见义勇为基金。2013年度基金会为驱车抢救大出血女子的夏正勋颁发了第一笔见义勇为奖金。

♥ 捐资助学

2013年9月，教育部和中兴通讯联合签署“高职领域合作协议”。中兴通讯承诺五年内向合作院

校捐赠总价1亿元人民币的研发与培训设备，并免费对200名相关教师进行科研能力培训，支持20所高职院校建设“ICT行业创新基地”。

2013年11月，中兴通讯作为“战略合作伙伴”赞助了由共青团中央学校部主办，外语教学与研究出版社承办的第十七届外研社杯全国大学生英语辩论赛，关注中国国际化人才的培养，关注中国教育的发展。

♥ 环境保护

2013年8月，中兴通讯埃塞代表处组织员工集体植树2000棵。

2013年11月，外交部主办的第五届“大爱无国界”国际义卖活动在北京举行，活动的主题“水——生命之源，为云南贫困山区捐建水窖”。中兴通讯捐赠10万元人民币，被用于在地处中越边境地区的云南省金平县和麻栗坡县建造两个水窖，解决当地2451人和565头牲畜的饮水困难问题。

企业社会责任荣誉

中兴通讯在企业社会责任方面所做的努力，受到了来自政府、国际组织、媒体等相关方的普遍认可，以下为中兴通讯在2013年度所获部分荣誉和奖项：

- 2013年9月，中兴通讯荣获由前程无忧评选的“2013中国最佳100人力资源典范企业”
- 2013年7月，中兴通讯荣获由中华英才网评选的“第十一届中国大学生最佳雇主”
- 2013年12月，中兴通讯履行国际社会责任案例入选中国扶贫基金会编制的《中外企业履行国际社会责任优秀案例集》
- 2013年12月，由全球报告倡议组织和证券时报社联合举办的“首届中国资本市场社会责任年会”上，发布了《上市公司蓝皮书：中国上市公司社会责任信息披露报告（2013）》。中兴通讯以其建立了与利益相关方良好的沟通机制，入选“中国资本市场社会责任信息披露”十强。
- 2013年12月，《21世纪商业评论》与《21世纪经济报道》联合主办的“2013中国企业公民论坛暨第十届中国最佳企业公民评选颁奖盛典”。中兴通讯荣获“中国企业公民最佳全球企业公民奖”。
- 2013年12月6日，由上海交通大学海外教育学院主办的“第三届中国企业大学发展论坛暨2013中国最佳企业大学排行榜颁奖盛典”在上海举行，中兴通讯学院荣获“年度中国企业大学社会责任贡献”奖。
- 2013年9月，中兴通讯入选恒生可持续发展企业指数系列之恒生可持续发展企业基准指数、恒生A股可持续发展企业基准指数、恒生A股可持续发展企业指数和恒生内地及香港可持续发展企业指数。
- 2013年11月，《中兴通讯股份有限公司2012年企业社会责任报告》荣获金蜜蜂2013优秀企业社会责任报告“专项奖·供应商”

词汇表

本词汇表载有本报告所用若干与本集团有关的技术用词，其中部分词汇解释与行业的标准解释或用法未必一致。

2G	指	第二代移动网络，引入数字无线电技术组成，提供较高的网络容量，改善了话音质量和保密性，并为用户提供无缝的国际漫游。现有的移动通信网络主要以第二代的GSM和CDMA为主，采用GSM、GPRS、CDMA 的IS-95B 技术，数据提供能力可达115.2Kbps，全球移动通信系统（GSM）采用增强型数据速率（EDGE）技术，速率可达384Kbps。
3G	指	第三代移动网络，在用户高速移动状态时的峰值速率可达144Kbps，处于步行状态时峰值速率可达384Kbps，处于静止状态时峰值速率可达2Mbps，不过有些初始网络建设仅支持64Kbps。ITU 通过其IMT-2000 项目和一些关键标准组织如3GPP 和3GPP2 来协调3G 标准。
4G	指	按照ITU 定义的IMT-Advanced 标准，包括了LTE-Advanced与WirelessMAN-Advanced（802.16m）标准。能够提供固定状态下1Gbit/s和移动状态下100Mbit/s的理论峰值下行速率。
GSM	指	起源于欧洲的一种全球蜂窝移动电话通信系统，已经在170多个国家建设网络，使用TDMA 无线传播技术。
CDMA	指	码分多址，是2G 移动通信技术标准之一，属于扩频技术标准，对所有的话音和数据位分配一个伪随机（PN）码，通过扰码方式在空中发送编码语音，并按照原始格式对语音进行译码。对每个发射机分配一个独特的相关码，可以使多个对话共享同一频谱。
UMTS	指	欧洲对WCDMA 标准的一种提法。早在90 年代初期，欧洲电信标准协会（ETSI）就把3G 技术统称之为UMTS（Universal Mobile Telecommunications System），即通用移动通信系统。
TD-SCDMA	指	时分同步码分多址，是中国倡导的3G 技术，支持语音和数据。
LTE	指	LTE（Long Term Evolution），3G 的长期演进技术，以OFDM为核心技术，被看作“准4G”技术。LTE 在3GPP 标准组织推动，其主要性能目标包括：在20MHz

频谱带宽能够提供下行100Mbps、上行50Mbps 的峰值速率。按照双工方式可分为频分双工（FDD-LTE）和时分双工（TDD-LTE）两种。

- SDR 平台** **指** 软件定义无线电（Software Defined Radio），即在不更换硬件的情况下，通过软件和配置变更，实现不同制式、协议的技术。SDR 技术为实现多模式、多频段、可演进的无线系统提供了解决方案。SDR 平台为中兴通讯研制的多模式、多频段、可演进的新一代无线技术平台。
- UPP 平台** **指** 统一分组平台（Unified Packet Platform），是中兴通讯采用IP 分组技术为核心的面向未来的中高端产品平台，支撑承载网、核心网等多个产品线多个系列中高端产品，通过标准化和共用核心组件提升各产品起点高度，提高研发效率和产品竞争力。支持两种深度尺寸，以满足运营商和企业用户的普遍应用需求。
- V4 平台** **指** 中兴通讯为满足市场对新一代核心网产品、无线基站控制器、业务、有线等产品的需求，而设计开发的新一代系统平台。它的软件采用良好的高可用性中间件软件框架体系；硬件基于ATCA 架构进行了改进。
- ATCA 平台** **指** Advanced Telecom Computing Architecture 的缩写，即先进的电信计算架构，是由PICMG（全球PCI 工业计算机制造组织）在2002 年发布的一种为电信级应用提供标准化的平台体系架构，在业界得到广泛应用。
- ICT** **指** IT 指信息处理技术，CT 指通信（信息传递）的技术，ICT 指信息及通信技术融合后产生新的产品及服务。
- 无线多网融合** **指** 多个标准制式的无线技术通过融合，实现网络运营效率最大化及终端用户体验的一致性。包括在系统设备和终端层面实现2G、3G、LTE 和WLAN 的融合。
- Cloud Radio** **指** Cloud Radio 是能够根据移动网络属性和移动承载条件智能优选协同模式的无线创新解决方案，可有效地抑制LTE 网络中的小区间干扰，极大提升小区边缘的网络性能。
- 智能管道** **指** 相对于“哑管道”而言，通过流量感知、分类、控制等技术，实现网络流量的优化，提升用户体验，创造更多的价值。
- 物联网** **指** “万物沟通”的、具有全面感知、可靠传送、智能处理特征的连接物理世界的网络，实现了任何时间、任何地点及任何物体的连结。可以帮助实现人类社会与物理世界的有机结合，使人类可以以更加精细和动态的方式管理生产和生

活，从而提高整个社会的信息化能力。

- 云计算** **指** 网格计算、分布式计算等传统计算机技术和网络技术发展融合的产物，核心思想是将大量用网络连接的计算资源统一管理和调度，构成一个计算资源池向用户按需服务。云计算的应用存在SaaS、PaaS、IaaS 等商业模式。
- 承载网** **指** 即承载层网络，为业务提供基础承载功能。按照业务层的要求把每个业务信息流从源端引导到目的端；按照每种业务的属性要求调度网络资源确保业务的功能和性能；并为不同类型和性质的通信提供其所需要的QoS 保证和网络安全保证。
- 核心网** **指** 移动网络分为无线接入网和核心网两部分。核心网提供呼叫控制、计费、移动性。
- PON** **指** 通过无源光网络技术对用户业务提供光纤接入服务，同时具有QoS、流量管理、安全控制等功能。根据光纤的目的地不同，可以分为FTTH 和FTTB 等；根据标准不同，可以分为GPON、EPON、10G EPON 等。
- PCT 国际专利** **指** 专利合作条约 (Patent Cooperation Treaty) ，按照PCT 条约提出的专利申请称为PCT 国际专利申请。通过PCT 条约申请人只要提交一件国际专利申请，即可在为数众多的国家中的每一个国家同时要求对发明进行专利保护。
- 移动互联网** **指** 通过智能手机/手持数字助理、笔记本电脑和Pad 等移动终端接入互联网业务。移动互联网的业务将随着智能终端的普及更为丰富，包括移动计算、移动音乐、手机游戏、定位技术、无线社群、无线支付等。

GRI 指标对照表

编号	指标描述	相关性	状态	页码
战略与分析				
1.1	机构最高决策者（如首席执行官主席或与其相当的高级职位）就可可持续发展与机构及其战略的相关性的声明。	高	●	4
1.2	主要影响、风险及机遇的描述。	高	●	4
2.机构概况				
2.1	机构名称。	高	●	6
2.2	主要品牌、产品和/或服务。	高	●	6
2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业。	高	●	9
2.4	机构总部的地点。	高	●	6
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关。	高	●	7
2.6	所有权性质及法律形式。	高	●	7
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型）。	高	●	6
2.8	报告机构的规模，包括：员工人数，运营地点数量，净销售额（私营机构适用）或净收入（公共机构适用）；按债务及权益细分的总市值（私营机构适用）；及所提供产品或服务的数量。	高	●	6
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化。	高	●	9
2.10	报告期内所获得的奖项。	高	●	
报告参数				
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）。	高	●	2
3.2	上一份报告的日期（如有）。	高	●	2
3.3	报告周期。	高	●	2
3.4	查询报告或报告内容的联络点。	高	●	2
3.5	界定报告内容的过程，包括：确定实质性；确定报告中各主题的优先次序，以及确定机构预期会使用报告的利益相关方。	高	●	2
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。	高	●	6
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制。	高	●	6
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体。	高	●	7
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的所有各种估测所依据的假设及方法。	高	●	2
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并/收购、基准年份/期间变化、业务性质和测量方法变化）。	低	○	
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异。	低	●	6
GRI内容索引				
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置。	高	●	54

编号	指标描述	相关性	状态	页码
审验				
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施。如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需解释已提供的任何外部审验的范围及根据，并说明报告机构与验证提供者之间的关系。	高	○	
4.治理、承诺及利益相关方参与				
治理				
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会。	高	●	9
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，请说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）。	高	●	9
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别。	高	●	9
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制。	高	●	9
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	高	●	9
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序。	高	●	9
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑。	高	●	9
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况。	高	●	11
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	高	●	12
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效。	高	●	9
对外界倡议的承诺				
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事。	高	●	7
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议。	高	●	7
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍	高	●	7
4.14	机构的利益相关方群体列表。	高	●	10
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据。	高	●	10
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率。	高	●	10
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）。	高	●	10
5、管理方法及绩效指标				
经济绩效指标				
指标方面：经济绩效				
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项。	高	●	6
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	高	●	31

编号	指标描述	相关性	状态	页码
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围。	高	●	25
EC4	政府给予的重大财政补贴。	高	○	
指标方面：市场表现				
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围。	高	●	25
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例。	高	●	44
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例。	高	●	24
指标方面：间接经济影响				
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响。	高	●	46, 15
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	高	●	46, 15
环境层面				
环境绩效指标				
指标方面：物料				
EN1	所用物料的重量或体积。	高	○	
EN2	采用经循环再造的物料的百分比。	高	●	38
指标方面：能源				
EN3	初级能源的直接能源消耗量。	高	●	35
EN4	初级能源的间接能源耗量	高	●	35
EN5	通过节约和提高能效节省的能源。	高	●	32
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效。	高	●	32
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效。	高	●	32
指标方面：水				
EN8	按源头说明总耗水量。	高	●	35
EN9	因取水而受重大影响的水源。	低	●	35
EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	低	○	
指标方面：生物多样性				
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积。	低	○	
EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响。	低	○	
EN13	受保护或经修复的栖息地。	低	○	
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划。	低	○	
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种数量。	低	○	

编号	指标描述	相关性	状态	页码
指标方面：废气、污水及废弃物				
EN16	按质量说明，直接间接温室气体总排放量。	高	●	31
EN17	按质量说明，其他相关间接温室气体排放量。	高	●	31
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效。	高	●	32
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量。	低	○	
指标方面：间接经济影响				
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物 (NO)、硫氧化物 (SO) 及其他主要气体的排放量。	低	○	
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量。	高	●	35
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量。	高	●	37
EN23	严重泄露的总次数及总量。	高	●	无泄漏
EN24	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比。	低	○	
EN25	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值。	低	●	35
指标方面：产品及服务				
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效。	高	●	37
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比。	高	●	39
指标方面：遵守法规				
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	高	●	31
指标方面：交通运输				
EN29	为机构运营目的而运输产品、其他货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响。	高	●	34
指标方面：整体情况				
EN30	按类别说明总环保开支及投资。	高	○	
社会层面				
劳工实践及体面工作绩效指标				
指标方面：雇佣				
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分。	高	●	24
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率。	高	●	25
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职雇员）的福利。	高	●	26
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率。	高	●	25
指标方面：劳/资关系				

编号	指标描述	相关性	状态	页码
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比。	高	○	
LA5	有关重大运营改变的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明。	高	○	
指标方面：废气、污水及废弃物				
LA6	指标由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比。	高	○	
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数。	高	●	29
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划。	高	●	26
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	高	○	
指标方面：培训与教育				
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数。	高	●	28
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划。	高	●	27
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比。	高	●	27
指标方面：多元化与平等机会				
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成。	高	●	25
指标方面：男女同酬				
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率。	高	●	25
人权				
人权绩效指标				
指标方面：投资及采购措施				
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比。	高	●	44
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动。	高	○	
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。	高	○	
指标方面：非歧视				
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动。	高	●	24
指标方面：结社自由与集体协商				
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动。	高	●	未发现
指标方面：童工				
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	高	●	未发现
指标方面：强迫与强制劳动				
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	高	●	未发现
指标方面：安保措施				
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比。	高	●	27

编号	指标描述	相关性	状态	页码
指标方面：原住民权利				
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动。	低	○	
指标方面：评估				
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数。	高	●	45
指标方面：纠正				
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	低	○	
社会绩效指标				
指标方面：当地社区				
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	高	○	
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点。	高	●	46
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施。	低	○	
指标方面：腐败				
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	高	●	40
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的员工的百分比。	高	●	41
SO4	针对腐败个案所采取的行动。	高	●	41
指标方面：公共政策				
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与。	高	○	
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值。	低	○	
指标方面：反竞争行为				
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果。	高	●	参考公司年报
指标方面：遵守法规				
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	高	●	参考公司年报
产品责任绩效指标				
指标方面：客户健康与安全				
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比。	高	●	37
PR2	按结果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数。	高	○	
指标方面：产品及服务标识				
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比。	高	○	
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数。	高	○	
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数。	高	○	

编号	指标描述	相关性	状态	页码
指标方面：客户隐私权				
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数。	高	○	
指标方面：遵守法规				
PR8	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	高	●	参考公司年报

联合国全球契约十项原则索引

类别	原则	章节
人权	<p>原则1：企业界应支持并尊重国际公认的人权；</p> <p>原则2：保证不与践踏人权者同流合污。</p>	<p>员工关爱</p> <p>供应链企业社会责任</p>
劳工标准	<p>原则3：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权；</p> <p>原则4：消除一切形式的强迫和强制劳动；</p> <p>原则5：切实废除童工；</p> <p>原则6：消除就业和职业方面的歧视。</p>	<p>员工关爱</p> <p>供应链企业社会责任</p>
环境	<p>原则7：企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战；</p> <p>原则8：采取主动行动促进在环境方面更负责的做法；</p> <p>原则9：鼓励开发和推广环境友好型技术。</p>	<p>环境保护</p>
反腐败	<p>原则10：企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂。</p>	<p>公平运营</p>

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《中兴通讯2013年企业社会责任报告》。中兴通讯非常欢迎您的意见和建议，请您不吝赐教！

非常感谢！

中兴通讯2013年企业社会责任报告编写组

2014年6月

姓名						
联系方式	电话：			Email：		
工作单位						
报告评价	平衡性	可比性	准确性	时效性	可靠性	清晰度
公司治理						
企业社会责任管理						
智慧沟通世界						
员工关爱						
环境保护						
公平运营						
供应链企业社会责任						
社会公益						
报告总体评价						
您对下一份报告的期望						

每一评价指标分为5级，1为最低分，5为最高分

您可以将上表传真给+86-755-26770985。

