

2012年企业社会责任报告



Bringing You Closer

1	关于本报告	31	环境保护
2	管理层致辞	31	减缓气候变化和降低温室气体排放
4	中兴通讯简介	36	绿色运营
8	公司治理	37	绿色产品
		38	绿色解决方案
9	企业社会责任战略	42	公平运营
9	企业社会责任愿景与战略	42	合规管理制度
9	企业社会责任管理体系	42	合规宣传培训
10	利益相关方参与	42	合规审计和跟踪
11	未来行动方向		
13	智慧沟通世界	44	供应链企业社会责任
13	自主创新，让每一个中兴人都敢于创新	44	供应链企业社会责任管理体系
15	发展中国家/地区通讯水平提升	45	供应链企业社会责任培训
16	智慧解决方案和产品	45	冲突矿产
19	客户服务和产品安全	45	今后的挑战与规划
21	中兴通讯学院		
24	员工关爱	47	社会公益
24	尊重员工多样性	47	捐资助学
25	人权和劳工权利	48	关爱儿童
27	员工职业发展与成长	49	抗震救灾
27	健康安全	50	二战老兵
28	员工心理帮助计划	50	员工志愿者
		53	企业社会责任荣誉
		55	词汇表
		58	GRI 指标对照表
		66	联合国全球契约十项原则索引
		67	读者反馈表

关于本报告

本报告是中兴通讯股份有限公司发布的第5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来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、企业社会责任战略、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2012年1月1日至2012年12月31日。报告同时发布中、英文版本，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。

管理层致辞

信息通信技术产业的发展为我们带来了巨大的挑战和机遇，改变并推动着社会不断向前发展。作为全球领先的综合通信解决方案提供商，中兴通讯始终坚持以研发、创新为核心，开发创新的信息通信技术，给我们的客户、合作伙伴创造并提升价值；设计和实施环保节能解决方案，引导高效、低碳的发展模式；通过我们的服务，帮助不同地区的人们享有平等的通信自由，让全世界用户享有语音、数据、多媒体、无线宽带等全方位沟通，促进经济、社会和环境的可持续发展。

企业社会责任和可持续发展是中兴通讯企业文化的重要组成部分，我们不断学习最先进的社会责任理念和标准，深入了解利益相关方的需求，将社会责任融入公司战略，持续提升公司企业社会责任。

智慧沟通世界

通过为全球140多个国家和地区的客户提供创新技术与产品解决方案，公司充分展示了ICT对经济、社会发展和人民生活水平提高所产生的倍增效应。自2006年中兴通讯独家承建埃塞俄比亚全国网以来，埃塞俄比亚GSM网络容量从120万线猛增到2000万线，全国手机用户达1700万，成为非洲通信条件最好的国家之一。与此同时，埃塞俄比亚年GDP增长率超过10%，成为过去6年撒哈拉以南非洲非石油和矿产经济体中经济增长最快的国家。

我们在全球各地共设立18个研发机构，近3万名国内外研发人员专注于行业技术创新。2012年，公司获中国专利授权数量2988件，国际专利申请公开数量3906件。根据世界知识产权组织(WIPO)发布的官方报告，中兴通讯的国际专利申请公开数量2011年、2012年连续两年全球排名位列第一。

我们将持续利用我们的技术优势，推进ICT在教育、就业、医疗卫生、社会保障、公共安全、化工、建筑、农业等领域的应用建设，方便人们的生活，让一切更简单。

共创信息时代的绿色未来

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，提升能效，我们帮助客户及其他行业减少能源消耗、降低碳排放、减少对环境的影响。

公司在网络架构、设备、单板、芯片等层面全面贯彻绿色创新理念，绿色创新技术如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、高集成度设计等可降低能耗达50%以上。通过在电力、交通、农业、建筑、生产、消费品及服务行业应用公司绿色技术和解决方案，将ICT的绿色效用发挥到最大。同时，创造工作机会，节约费用，实现经济和环境的可持续发展，共创信息时代的绿色未来。

打造责任、透明产业链

应对全球挑战、共创可持续的未来依赖于与利益相关方的通力合作。公司是联合国全球契约组织、Gesi（全球电子可持续发展推进协会）、GreenTouch（绿色沟通联盟）以及70多家国际标准组织的成员。通过和国际先进组织的合作，在可持续管理方面与合作伙伴不断改进和分享经验，持续改善和推进全球企业社会责任。

我们与供应商通力合作，持续共享、传播、推广企业社会责任。2012年，我们为181家供应商、815名供应商高层和CSR技术人员提供了CSR培训，要求供应商建立有效的CSR管理体系，成长为更具社会责任感的企業。

展望未来，公司将充分发挥ICT的优势改变社会，利用创新技术和解决方案支持人人享有通信，改善环境，提高人民生活水平；在整个产业链推广企业社会责任，支持社会公益，回报我们服务的国家和社区，并在此过程中尊重商业道德，尊重人权，发挥全公司员工的智慧，为全球可持续发展作出我们的贡献。



中兴通讯简介

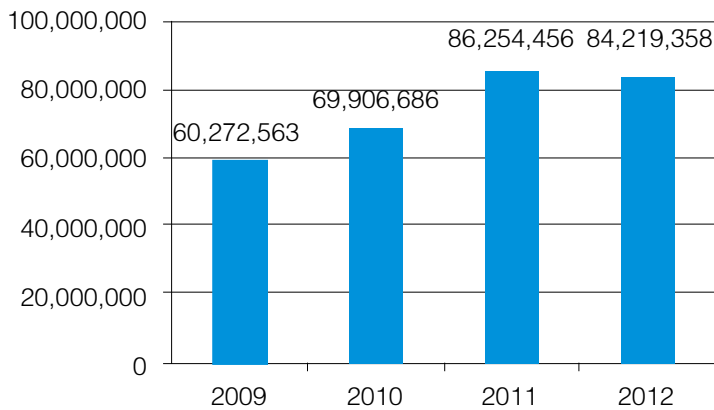
公司名称：中兴通讯股份有限公司（ZTE Corporation）

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

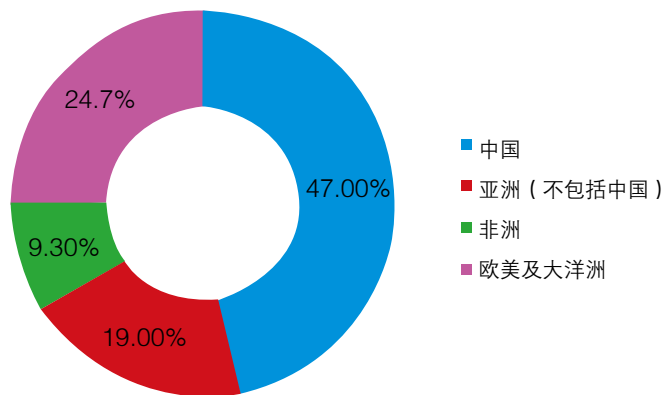
集团业务：致力于设计、开发、生产、分销及安装各种先进的电信系统和设备，包括：运营商网络、终端、电信软件系统、服务及其他产品等

2012年总营业收入：84219358千元

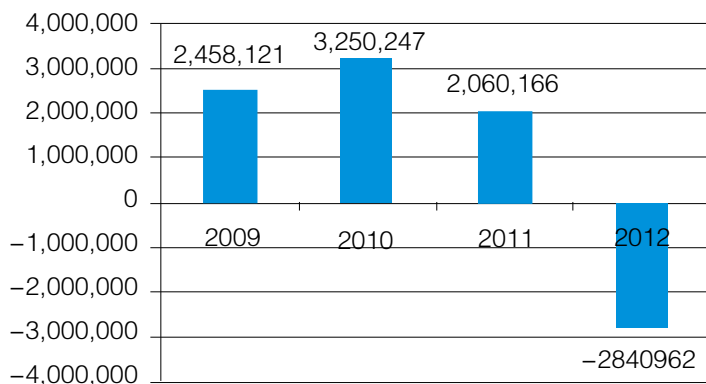
2012年净利润：-2840962千元



图表 1：2009-2012 公司营业收入（千元）



图表 2：按地区划分的2012年公司营业收入比例



图表 3: 2009-2012公司净利润 (千元)

集团员工总数: 78,402人 (其中母公司总人数为65,437人)

主要控股子公司: 31家

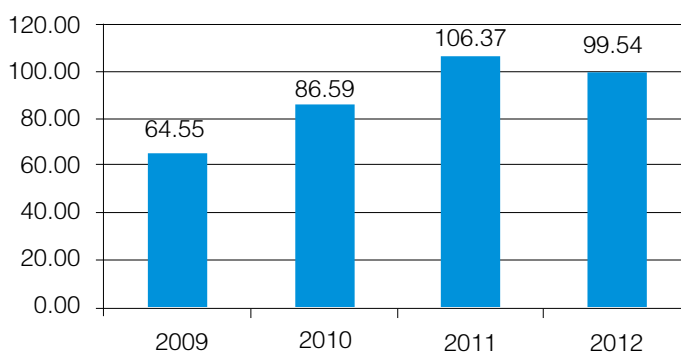
(主要控股子公司指中兴通讯股份有限公司控股、注册资本大于等于1000万人民币的子公司。)

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, GreenTouch等

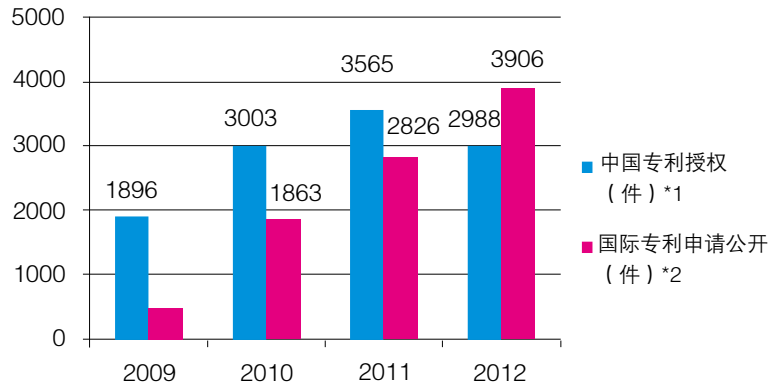
国际标准组织和论坛成员: ITU-T、ITU-R、ITU-D、ETSI、3GPP、3GPP2、NGMN、OMA、BBF、GSMA、IEEE、QuEST Forum等超过 70家

2012年纳税总额: 99.54亿元人民币



图表 4: 中兴通讯2009-2012年度纳税总额 (亿元)

公司专利数量: 2012年, 公司获中国专利授权数量2988件, 国际专利申请公开数量3906件。根据世界知识产权组织(WIPO)发布的官方报告, 中兴通讯的国际专利申请公开数量2011年、2012年连续两年全球排名位列第一。



图表 5：中兴通讯2009-2012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。

2012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。

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》及《上市公司内部控制指引》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。公司已经建立以董事会、审计委员会、风险管理委员会、内控建设项目组以及公司内部审计机构为主框架的全面覆盖和多层次的内控建设及评价体系。

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2012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内部控制，并得以有效执行，达到了公司内部控制的的目标，不存在重大缺陷。

中兴通讯业务连续性管理体系（BCMS）的建立，系统性地提升了公司防范自然灾害及各类突发事件的能力。截止2012年，中兴通讯已初步建立起较为完整的BCM管理体系框架，并制定了海外分支机构及供应链推进计划，重点聚焦和落实供应链推进。完成了供应商BCMS能力调研和整体评估，发布了系列供应链业务连续性推进程序文件，选定关键供应商进行实地考察，指导并审核了关键供应商的业务连续性管理体系推进计划。

业务连续性管理体系在海外分支机构及供应链的建立和运行，将进一步确保公司应对灾害及灾后业务恢复能力，帮助公司减少经营风险，促进公司业务可持续发展，有力支撑公司业务拓展，实现公司、股东、客户、员工、供应商及其它利益相关方的共同成长。

企业社会责任战略

企业社会责任对于中兴通讯而言，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。

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

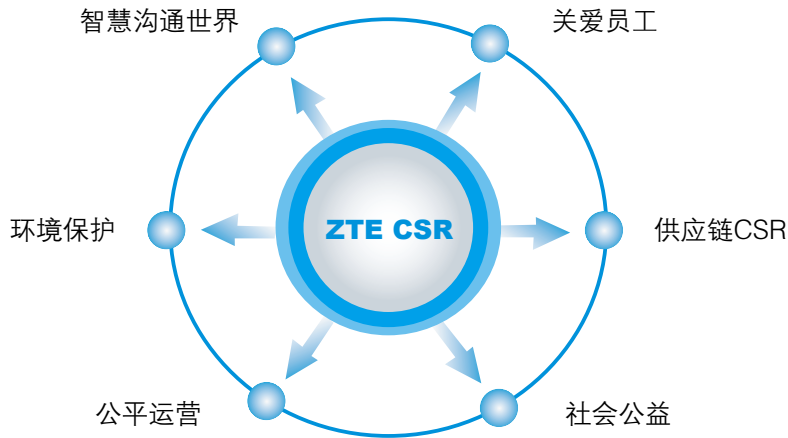
在整个中兴通讯和其供应链，基于行业的最佳实践，通过持续的学习和不断的提升，积极地发展、实施和改善CSR的符合性。中兴通讯的目标是长期成为全球的CSR领导者。

企业社会责任管理体系

2005年，中兴通讯开始逐步建立了环境和职业健康安全管理体系，通过了ISO14001环境管理体系和OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，并引入了欧盟WEEE/RoHS指令；2006年，公司进而着手研究SA8000等国际CSR标准；2007年正式推行CSR体系，并任命公司执行副总裁为企业社会责任高管代表，同时组建了公司级的CSR推进团队。2009年，公司加入联合国全球契约组织，2010年，公司建立了有害物质管理体系，并通过QC080000有害物质管理体系认证。2011年，公司任命首席职业健康安全执行官，全面负责员工的职业健康安全并进一步在全球推行和建设健康安全体系，截止2012年底，11个公司海外分支机构已经取得OHSAS18001认证。2011年，公司加入了Gesi（全球电子可持续发展推进协会）和GreenTouch（绿色沟通联盟）两大绿色组织，通过和国际先进CSR组织的合作，在可持续管理方面与合作伙伴不断改进和分享经验，持续改善和推进全球企业社会责任。2012年，公司进行了2009-2011年度温室气体盘查工作，获得ISO14064-1认证。

2012年，公司内部研究了ISO26000：2010《社会责任指南》标准，并根据ISO26000标准以及其他国际CSR标准（如全球报告倡议组织的可持续发展报告指南、SA8000、EICC等）、利益相关方的要求，优化了中兴通讯的企业社会责任管理体系。

中兴通讯最新的企业社会责任架构包括六大核心主题：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。



图表 6：中兴通讯CSR企业社会责任体系架构

利益相关方参与

公司对社会责任的认识，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识。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。

图表 7：利益相关方沟通

利益相关方	沟通方式	关注CSR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
	日常沟通拜访	2) 节能低碳的绿色解决方案
	客户认证接待	3) 可靠的产品和技术，为客户带来价值
	问卷调查	4) 供应链CSR战略和管理
	客户服务热线	5) 尊重商业道德 6) 尊重知识产权 7) 产品安全和安全运营
员工	内部报纸、网站、期刊、邮件等	
	员工调查和建议	1) 福利待遇
	工会	2) 培训和职业发展
	员工申诉渠道：总裁信箱、部长信箱、内部论坛	3) 健康安全的工作环境
	各种员工协会：志愿者协会、摄影协会、运动协会等	4) 人权和劳工

利益相关方	沟通方式	关注CSR议题
股东 投资者	定期披露公司信息	1) 股东回报
	热线电话、电子邮箱、投资者接待	
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
	政府审查以及自查	4) 自主创新、和知识产权战略
供应商	ZTE供应链管理网站	5) 保护环境
	年度供应商大会、供应商CSR培训和CSR大会	6) 为当地带来收益的产品和技术
	定期进高层交流、互访、学习	7) 培养当地人才
	供应商评估、审核	8) 社会公益
	供应商CSR协议, 供应商行为准则	1) 商业道德
行业组织	行业论坛	2) 合理的价格
	行业会议、电话会议	3) 供应链CSR政策和要求
		4) 供应商能力提升
		1) 行业的健康可持续发展
		2) 尊重

未来行动方向

2013年, 基于ISO26000《社会责任指南》、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是公司企业社会责任的关注重点。公司社会责任管理体系的优化和实施包括以下几个方面:

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(智慧沟通世界、绿色环保等)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, 海外CSR的提升, 包括海外健康安全的持续提升;

第四, 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;

第五, 借助中兴通讯公益基金会, 利用自身行业优势开展中长期社会公益项目, 推动公益事业可持续发展。



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，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，推动当地的经济的发展，提高人民生活水平；
- 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，促进人与人，人与世界的沟通；
- 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，传递先进知识，实现人才和技术本地化。

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。此外公司专门成立了“海外人才基地”运作办公室，在欧美、日韩、俄罗斯等地设立尖端人才绿色通道。目前，中兴通讯海外人才引进超过百人。这些尖端人才在中兴通讯重要技术与产品创新中已经发挥出“领军人”的作用。

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。

公司内部出资1亿元人民币，设立了专门促进创新的内部创投基金，并正式发布《内部创投基金管理方案》。内部创投模式，旨在发动全体员工参与，挖掘在公司规划的业务之外的创新和创意，通过评审，对有价值的VC项目团队予以支持和孵化，籍以产生经过市场和技术验证的比较成熟项目和市场机会。通过公司自下而上的创新行动，以及行之有效的创新管理模式，最终达到公司与员工共同将创新项目转化为科技生产力的目的。2012年已经有创新项目通过评审并正式实施。

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计划的重要组成部分，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，从而实现知识产权资产创造、知识产权竞争保护、知识产权风险防控、知识产权资产运营等四大价值。

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。

专利申请及许可

截止2012年底，中兴通讯已累计申请国内外专利超过4万5千余项，已经授权的国内外专利超过1.1万项，覆盖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。

2012年，公司获中国专利授权数量2988件，国际专利申请公开数量3906件。根据世界知识产权组织(WIPO)发布的官方报告，中兴通讯的国际专利申请公开数量2011年、2012年连续两年全球排名位列第一。截止2012年底，中兴通讯已拥有PCT国际专利11000余项，欧美专利4500余项，分布在美国、德国、法国、荷兰、英国等国家。

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，促进了中兴通讯技术研发与海外市场开拓。

版权

中兴通讯高度重视软件资产管理和版权工作，通过分步式推进版权战略在公司的落实及优化，实施创造作品有固化、创造作品有保护，实现版权战略对公司技术研发和市场推广的全面支持。

截止目前中兴通讯已经进行作品登记（不包括计算机软件）和计算机软件登记达1000多项。此外，公司坚持软件正版化，依照使用作品有来源、使用作品有许可的原则，与全球知名企业达成长期合作关系。同时，中兴通讯始终坚持推动版权交易与价值实现，通过版权资产对外许可、转让等形式，也为公司运营提供了良好的资金与市场支持。

让员工分享专利增值收益

2012年公司修订了《知识产权奖励办法》，加大对专利申请和授权的奖励，并增设知识产权运营奖、竞争奖、优秀专利奖、杰出知识产权奖等多种知识产权奖励。

作为中国研发人员最多的高科技上市公司，公司不断通过制度建设来保障“每一个中兴人都乐于创新”，中兴通讯研发工程师，是公司知识产权创新的主体，如果员工的创新成果得不到公正的奖励，将大大阻碍员工创新能力的释放。随着公司知识产权能力的不断积累和发展，新的激励办法将全程覆盖专利价值周期，从专利申请到授权、成为基础专利、标准专利，以至转让许可等各个环节。员

工除了获得专利申请成功的初次奖励外，未来还将根据所申请专利产生价值大小进行相应追加激励，从而激发广大员工对申请高质量技术专利的热情。

案例：GoTa被ITU国际标准采纳

GoTa (Global open Trunking architecture, 全球开放式集群架构)是由中兴通讯领衔研发的，全球领先的专业数字集群标准。GoTa已成为应用范围最广和国际化程度最高的国产数字集群系统。

2012年11月，在瑞士日内瓦举办的国际电信联盟（ITU）会议上，GoTa数字集群标准被ITU国际标准采纳。

GoTa 2008年经工信部批准成为中国的行业标准。其依托领先的3G技术并在其基础上进行了改进和创新，具有较大的技术和业务发展空间，适应向未来宽带集群、多媒体集群演进，可满足集群通信未来发展的需求。

集群通信系统是一种用于集团调度指挥通信的移动通信系统，具有高度的安全性，多应用于国民经济重要部门与专业应急移动通信领域，以进行快速调度及安全保障工作。

除了经济安全及通信的战略意义外，GoTa技术预计也可以为软硬件开发企业、数据应用、集成企业等整体产业链带来人民币10亿元到40亿元的收益。目前该技术已广泛推广到挪威、捷克、波兰、俄罗斯、加纳、摩洛哥等40多个国家，应用于包括医疗、海关、城市执法、港口、物流、建筑、交通、林业、出租、工厂企业、个人用户等100多个行业，以及奥运会、全运会、欧洲杯等大型体育赛事中，全球商用部署超过300万线。

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。2006年11月，中兴通讯独家承建了埃塞俄比亚全国网，使埃塞俄比亚一举成为非洲通讯水平最发达的国家之一。2006年前，埃塞俄比亚全国的移动通讯渗透率约1%；埃塞俄比亚申请宽带（512K带宽）的初装费大约是9万元人民币，2万元的月租费；一张SIM卡在黑市要卖到几十甚至上百美元还供不应求，电信移动用户也只有不到90万，而在中兴通讯的努力下，埃塞俄比亚GSM网络容量从120万线猛增到2000万线，净增19倍；2012年，埃塞俄比亚全国手机用户达1700万，

通信条件成为非洲最好的国家之一。其电信业的迅速发展得益于中兴通讯和埃塞俄比亚电信部门的通力合作。

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。

在助力埃塞俄比亚发展电信业的同时，中兴通讯也非常注重传递先进的技术、培养当地的人才，实现技术本地化、人员本地化和文化本地化。

技术本地化：要保持通讯技术的整体进步和同步发展，除了对员工的技术培训外，对顾客也需要提供技术培训，公司在本地成立了中兴通讯学院，对员工和顾客有规划地进行教学，实行技术考核过关。中兴通讯提出在3年内无偿为埃塞俄比亚培训1000名工程师的计划，截至2012年底，已经完成千人计划培训。在2010-2012年3年期间已完成11981人次的免费社会培训。

人员本地化：在埃塞俄比亚中兴总部，员工的本地化程度在55%至60%之间，而在总部之外的区域，本地化的比例远远大于这个数字，达到70%以上，有的区域仅行政、人事和财务三个中方员工，其余都是本地员工。除了人员的构成本地化以外，管理也逐步实现了本地化：公司一开始就规划在一个有5个人的科室里，至少要有一名本地人任科长；甚至可以没有中方科长，也要有埃塞俄比亚方的科长。这对激励本地优秀人才发挥了很大的作用。中兴通讯已经成为埃塞俄比亚大学毕业生首选的就业选择，每年吸引许多优秀大学生前来就业。

文化本地化，实现跨文化沟通。每半年公司会下发跨文化沟通费用，用于中方员工与本地员工的各种文体活动，加强相互交流，公司组织中方员工到本地员工家里做客，了解当地民俗文化，与当地入交朋友，增强员工的归属感。

智慧解决方案和产品

智慧城市解决方案

随着城市的工业化发展进程的不断加快，城市运营问题日益突出，城市管理者都在积极探索更智慧、更高效的管理模式。

2012年9月，中兴通讯发布“ZTE I-City智慧城市解决方案”，首次在业界提出“4I智慧城市理念（信息Information，智能Intelligent，创新Innovation以及我和城市I with City）”，引入云计算平台，对城市建设提出新的思路。

中兴通讯“ZTE I-City智慧城市”解决方案涵盖维稳、促增长、保民生三大领域，包含电子政务、平安城市、应急指挥等十二项重点应用，分别兼顾城市功能中的某一个方面。

“智慧城市”将通过以下三大应用体系帮助政府实行对城市的方便、快捷、准确地管理，并实现城市的可持续发展：

维稳：通过电子政务、平安城市、数字城管、应急指挥等子系统的应用，城市管理者将能全面把握城市经济运行数据、治安和警力情况；根据基础信息，提前规划和部署相关资源，从而在面临极端气候灾害、突发公共事件和特大自然灾害时高效应对，维护城市安全和稳定。

保民生：通过智慧医疗、食品安全、智慧社区、智慧景区等子系统的应用，将能全面提升民众的生活体验，让民众安居乐业。

促发展：智慧城市的建设，将成为经济增长的“倍增器”，经济发展方式的“转换器”，产业升

级的“助推器”。通过智慧园区、智慧交通、智慧物流和智慧环保等子系统的应用，促进城市资源的合理分配，促进城市经济发展向信息产业的转型，催生和带动新的智慧城市产业链，保证城市经济的可持续发展。

中兴通讯智慧城市综合解决方案已经在全球范围成功应用，包括在北京承建的具有自主知识产权的TD-LTE无线政务网，在苏州建设的智慧园区，以及在法国马赛建设的平安城市应用等。

智慧教育解决方案

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。

远程教育是在传统授课的基础上发展起来的基于网络授课的新的教学模式，是一种有效推动教育现代化的高科技手段。随着远程教育的不断发展，全球越来越多的政府、学校和个人开始使用远程教育系统进行学习或教学。远程教育，将全面改变传统教育模式带来的局限；开放式的教育网络，将筑造终身教育体系和学习化社会。

中兴通讯智慧教育解决方案集成深层次信息采集、无边界互联互通、高效率资源整合等先进功能，面向教育行业客户提供“信息、智能、创新、共建”的智慧教育整体解决方案。方案集成视频会议、IP电视等视讯终端，通过手机、广播、一卡通等多种感知设备，在电脑、瘦终端、电子书包中智慧呈现，使得教育信息可以随时随地访问和获取，实现无所不在的学习和交流；通过各种通讯方式，实现公网、专网相结合，有线、无线相互补，高效稳定地保障教育网络资源共享；基于SOA架构的开放平台和丰富的封装能力，实现新应用开发或第三方应用的快速接入；通过用户学习行为的智能分析，促进学习的良性互动；提供知识服务，搭建云教育平台，支持专业教育及认证系统建设，促进在校及职业教育。

中兴通讯智慧教育解决方案为教育行业提供了更多的选择，我们通过无所不在的校园网络和灵活开放的软件平台，以及丰富多样的教育应用和知识服务，帮助全球更多企业和行业客户摆脱传统教育模式的束缚，增强教学和培训质量，提高就业率，实现教育智慧化飞跃。中兴通讯的智慧教育解决方案已经成功地应用于多个国家的教育项目中。

案例：埃及教育系统

埃及是非洲和中东人口最多的国家之一，埃及政府非常重视教育系统的发展提高。埃及教育部希望建立一套集中式教育系统，推行全国范围的远程教育来加快电子视听教育的发展，同时促进基础教育事业的发展，为埃及教育现代化奠定企业基础，并向全国推广。早在2001年，中兴通讯就开始为埃及建设全国数字教育项目，该系统主干网覆盖27个省和7个地区，包括33个节点、一个远程教育中心和7个远程教育子中心。2006年，中兴通讯参与到埃及二期项目的建设。二期项目规模为一期的四倍，直接将现有系统拓展到整个埃及。

此项目促进了基础教育事业的发展，提升了通讯水平，实现了现代化教育模式，节约了时间和金钱；提供了灵活多样的教学方法，各连接站点之间可以快速相互传播课程文件，现场直播的实验及其它课程可以有效地保证远程教学质量；并大大削减了未来所需的教育投入。该项目2002年因其卓越的

工程能力获得埃及教育部嘉奖。使用者评价该教育系统提供详实图片，操作简单，使用效果非常好。

案例：新几内亚教育系统

2009年，新几内亚议会通过了一项2010-2018的教育计划，明确指出政府将大力投资教育，升级教育体系。

为达到这一目标，新几内亚政府决定在乡村建设教育基础设施和现代化的数字教育平台。该项目基于职业教育，目的是为了提高乡村居民的教育水平。此项目要求：为数字教育系统建造一个国家范围的数据中心，所有的数字教室支持实时（课堂即时教学）和非实时（PC教学）两种模式，此教学系统提供视频会议的功能，易于部署，项目覆盖11个省。

中兴通讯通过提供解决方案，很大程度上提高了教学空间；通过与传统教育无缝衔接，提升教学体验；该解决方案使用统一的IT基础设施，集中的数据存储和备份机制；应用高等级安全管理，有效的带宽使用，方便管理和维护；采用快速地教室内部署：使用可移动式建筑方案，部署方便快速，使用简单；同时具备更高的安全和灵活性，以及应用灵活传输方案，提供高速的城市覆盖。

智慧医疗解决方案

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。

发展中国家医药流通领域基础设施与装备管理比较落后，配送网络单一，没有从整体的规划配送网络的角度设计；缺少医药物流管理系统，也缺乏连接区域内的医疗卫生机构基本业务信息系统的数据交换和共享平台，及实现不同系统间进行信息整合的基础和载体。导致物流供应链效率低下，费用率很高（很多国家的医药制造业物流的费用率超过10%），而医药物流的中间环节过多，药品流通环节的层层加价，又造成现在医药价格的虚高，药品资源的巨大浪费和医疗资源分配不均衡，进一步导致边远地区缺医少药，传染病、流行病发病率偏高。

此外，当今医疗信息化整体水平低和缺乏统一标准的问题是最为突出的问题。目前许多医院信息化建设都是各自为政，开发的系统数据结构和格式不统一，无法互联互通，造成资源和资金的浪费。同时，医疗信息化建设还存在个人隐私、信息安全等问题。

中兴通讯医药物流方案是把所有的物流企业、物流信息（车、药、路、人、仓储）汇总到一个平台上，然后进行集中分析，对车、药、路、人、仓储进行科学排序、合理调度使用，从而减少空载率、节约仓储费用、降低物流成本，提高物流效益，降低碳排放。通过对医药物流企业信息化建设前期提供咨询与规划，对于医药物流带来一系列的技术创新、模式创新以及流程创新。通过联盟医药物流产业链上下游专业物流厂商，结合公司的ICT专业集成能力和技术实力，引入云计算，物联网，电子商务等新技术，依托先进的物流管理信息系统及设备，有效整合医药供应链上下游资源，进行药品需求的分析及预测，优化药品供销配运环节中运输、仓储、配送管理，并提供药品的防伪与追溯，提高药品的监管，从而实现医药物流的自动化、信息化与效益化，促进社会医药水平提升。

医疗信息化方案体现了医疗行业国际发展趋势，它借助信息技术的快速发展、信息化平台的快

速实施，以提高医院的服务水平与核心竞争力。医疗信息化不仅提升了医生的工作效率，使医生有更多的时间为患者服务，更提高了患者满意度和信任度；同时也提高了医疗机构的资源利用效率，大幅增加服务人次，有利于医疗机构的做大做强；医疗信息化水平更体现了一个政府对公民健康的关注程度，它的提高将有助于改善医患关系，从而提高了公民对执政政府的满意度；医疗云和区域医疗卫生信息化，提高了医疗业界的联动、监督、交流与合作，为各级医疗机构（医院、研究所、防疫部门等）提供了更为广阔的市场和发展空间；中兴通讯医疗解决方案已经在中国、南美、东南亚等地区提供了从预防疾病开始、贯穿医疗周期的资助检查、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。

儿童手机：儿童安全守护者

在儿童成长的过程中，给不给儿童用手机一直在困扰着大多数的家长。儿童没有手机，沟通不便利，有些时候会让家长非常着急，担心儿童的安全问题；但是配了手机，又担心出现辐射、玩游戏、上网等问题。

中兴通讯深知家长对孩子的爱护及担忧，十分关注和了解孩子的需求，推出儿童专属手机。中兴在设计儿童手机时，将“安全”作为最至关重要的要素。一方面要确保儿童的身体健康安全不受影响，如大幅降低手机辐射、采用健康材料以及确保屏幕不伤眼睛等等；另一方面需要保护儿童的人身安全：具备更加精准的定位功能，以便父母及时获知孩子具体所在位置，防范孩子走丢或进入危险区域。此外，中兴儿童手机还加入了很多特色功能，比如家长可以通过客户端设置4个快捷电话号码，设定紧急呼叫的号码，还可以实现来电号码白名单控制等通话管理功能，即只允许指定的电话打通孩子手机，避免孩子遭受陌生电话的骚扰，消除被电话拐骗的风险。此外，手机的防菌外观处理减少95%的细菌驻留；安全挂绳在受到外力的时候自动断开防止儿童窒息等，让儿童专用终端更安全更环保！

客户服务和产品质量

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和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管理，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2012年，ZTE对客户服务流程进行了优化，针对可定制化的服务水平协议和开放化的服务过程要求，以及与客户系统进行B2B对接工单等方面进行大胆地创新，大大地促进了客户服务能力提升。

产品健康与安全

为客户提供有竞争力的产品、服务和解决方案的同时，中兴通讯非常关注客户和消费者的健康和他安全，注重客户和消费者的信息保护与隐私。公司早在2005年就通过了ISO27001信息安全管理体系认证。2010年，公司开始了ISO15408“信息技术 安全技术 信息技术安全性评估准则”（简称CC）认证工作，并在2011年通过认证，成为中国大陆第一家通过该认证的企业。公司产品也已经获得美国国家标准和技术委员会制定的美国联邦信息处理标准FIPS 140-2（针对密码模块的安全要求）认证。此外，公司成立了产品安全委员会，全面负责公司的产品安全事务。

公司关注产品的人机工程设计，确保所有的产品符合适用的健康与安全标准，推行基于用户场景的产品安全设计理念，并将该理念贯穿于产品规划、设计、开发、测试与制造等各个环节。用户场景包括对产品使用环境、用户技能、用户习惯、以及在使用产品过程中的用户行为分析等。在产品过程中，降低产品噪音、降低电磁辐射并设定了其他有助产品安全性的设计指标。

此外，中兴通讯是ITU-T SG5、IEC TC108以及CCSA等质量安全标准化组织的重要成员，积极参与国际国内产品质量与产品安全的活动和质量安全标准化建设。公司综合了欧美国家及IEC相关产品质量和安全标准要求形成了企业自身的研发和生产标准，并强化设计评审和检测验证。

为了确保设计出安全可靠的产品，严格控制7大安全风险（电击危险、能量危险、着火危险、过热危险、机械危险、辐射危险和化学危险）。中兴通讯在各研发中心建立了完备的产品安全实验室，严格按照国际标准ISO17025进行运作。这些实验室已经获得了CNAS认可，并已经成为了国际认证机构如UL、Intertek、CSA和TUV等认可的实验室，实验室有能力和资质直接进行CE、FCC、UL、ETL、NEBS、CSA、PSE、OFTA等质量和安全性的认证测试，为公司产品的质量和安全性提供了非常便利的检测和控制手段。

中兴通讯所有产品从研发到出货严格按照IEC/EN /UL 60950-1 及GB 4943.1等信息产品的安全标准进行评估，2012年公司产品共完成：中国CCC、欧盟CE、北美UL、ETL，加拿大CSA、尼日利亚PC及各国CB等认证类型。认证后的产品符合全球100多个国家的安全认证要求。

2012年中兴通讯安全实验室产品安全验证工作，比2011年增长22%。产品安全试验一次通过率超过95%。比2011年提高3%。

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。作为中兴通讯知识服务产品的主要交付部门，拥有完善的课程体系及实力雄厚的师资队伍，课程开发、专职讲师和咨询师资队伍超过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和4个海外分部，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。为全球近100个国家和地区，50多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。



图表 8：中兴通讯学院全球培训中心

2010年中兴通讯学院开始规模性实施培训，包括免费培训，自2010年起截至目前共培训了33120人次，71601人天，为所在国共节约培训资金1000万美元，提升了当地人员的能力，创造了就业机会。

案例一：印度BMS大学联合实验室

2012年，中兴通讯与印度BMS大学建立了3G联合实验室，此实验室建立于BMS大学校园内，为BMS大学学生提供了面向职业轨道的技术类课程，包括3G无线的基本理论及实际操作课程。该实验室的建立，对于BMS大学以及其他大学电信相关专业学生的实习和研究提供了坚实的平台，也为中兴通讯学院与BMS在学生合作培养方面提供了必要的硬件平台。

公司和BMS大学共同开发了职员发展计划FDP。在这个计划下，BMS大学的不同专业的老师将参与进来，中兴通讯向BMS大学的老师介绍业界的最新发展趋势及最新的技术解决方案。

此外，每年公司都邀请多所大学的学生到学院设在印度班加罗尔的培训中心参观，在办公室体验职场生活，在实验室机房近距离接触各种产品，了解最新的技术和解决方案。

案例二：中兴通讯学院与巴西UNIP大学联合开展在职研究生课程

2012年，经高校课程委员会的批准，中兴通讯学院与巴西UNIP大学联合开展了在职研究生方案，开创了巴西高校与企业联合开展在职研究生课程的先例。

UNIP是巴西最大的私立大学，在全国有35个校区，在校学生达40万人。巴西通信人才相对短缺，尤其以2014年世界杯和2016年奥运会为契机，当地政府在大量规划固网宽带及无线4G网络建设，迫切需要大量的通信人才。

该在职研究生课程一共包括45个周六授课，其中中兴通讯负责一半课程，包含固网、移动、传输、卫星通讯、数字电视5个模块；课程80%为理论授课，20%为中兴通讯设备演示，除3天设备演示外，其余课程全部在大学校区执行。

此外，中兴通讯还与多家大学进行合作，公司的产品技术培训已成为哥伦比亚Javeriana大学及巴西INATEL电子系的标准课程。中兴通讯还与哥伦比亚的公立学校SENA，西班牙通讯排名第一的高等学府UPM大学进行合作，为当地培养了大量的通信人才。

案例三：中兴通讯开拓智利LTE创新培训中心

2012年6月，中兴通讯与智利大学合作创建的高新技术创新及培训中心举办签字仪式。

智利人均GDP位居南美洲第一，移动渗透率超过120%。根据智利电信监管机构Subtel的规划，智利将采用亚太标准的700MHz以及2.6GHz频段部署LTE。智利大学成立于1843年，是南美洲排名前10的著名大学，中兴通讯在2011年和智利大学合作建设了LTE实验室，用于评测LTE技术本身以及验证运营商的相关业务。

此次智利大学和中兴通讯达成的合作协议，是在2011年合作建设的实验室基础上，发挥高新技术创新中心的功能，同时在创新中心的基础上组建智利培训中心，启动一个为智利学生提供实习机会的项目，通过该项目为相关工程师提供培训课程。该协议所涉及的合作致力于为智利通信行业培养大量的专业化人才。中兴通讯将和智利大学在LTE技术、新业务孵化以及专业培训领域进行合作，共同为智利无线网络的发展以及提升智利信息化水平贡献力量。

案例四：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。中兴通讯目前已经与19家高校签订了“卓越工程师教育培养计划”协议，并陆续启动并开展了校企联合学生培养。借助“卓越工程师教育培养计划”，公司向社会院校持续开放企业资源，并积极探索与高等教育的合作模式，努力把中兴通讯的企业培训、知识服务等最大限度的前移上大学，借此形成中兴通讯与高校教育结合优势互补的卓越计划，为高校毕业生进入企业建立一个桥梁，并共同培养一大批能够适应和支撑通信产业发展的具有国际竞争力的创新型卓越工程师。



员工关爱

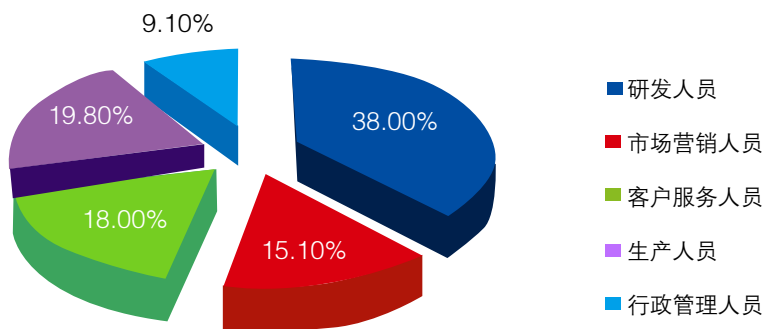
人才是中兴通讯最宝贵的资源；我们以成为全球各国市场的模范企业，以成为不同国籍、不同种族所信赖的模范雇主为中兴通讯的主要战略目标。

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。

尊重员工多样性

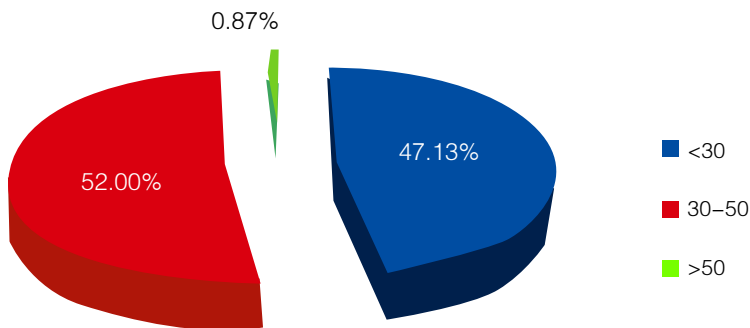
截至2012年底，中兴通讯集团雇用总人数78,402人（其中母公司总人数为65,437人），平均年龄32岁，离退休员工85名。中兴通讯与所有员工均依法签订了劳动合同。中兴通讯实行人才国际化策略，坚定不移地推进本地化，为除中国以外的100多个国家的当地居民提供就业岗位。

中兴通讯人员按类别分布如下：



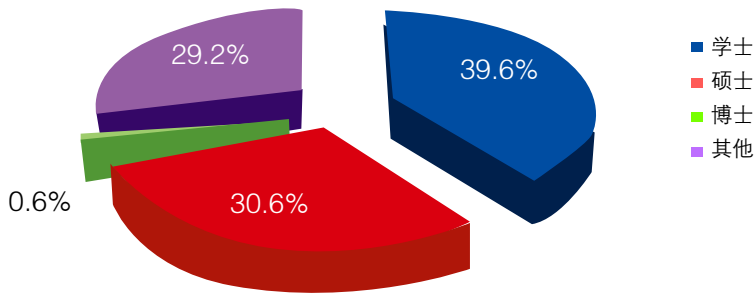
图表 9：中兴通讯人员类别分布

按年龄组分布比例如下：



图表 10：中兴通讯人员年龄分布

人员教育程度结构如下：



图表 11：中兴通讯教育程度结构

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养假。女性员工怀孕后即可提出产前休养假申请。

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。

跨文化沟通

为增强中方员工与本地员工的沟通，了解不同国家和地区的文化背景。公司在中兴e员网站设立了“国家导航”，介绍每个国家的风土人情。同时，公司每月推出跨文化案例专题，通过收集海外中方及本地员工在跨文化融合与建设、个人生活与工作方面的种种细节故事，以案例形式集中展现，使更多人了解海外生活。

2012年中兴通讯启动“跨文化项目”，从全球选拔15位外籍员工来深圳总部实践锻炼，为公司培养具有全球视野的本地员工。公司为这批本地员工定制个性化的培养方案，根据不同的岗位、技能需求确定培养单位。这些学员在总部接受培训，一方面提升了技能，另外一方面，更加熟悉总部工作流程和文化，为后续员工在公司的发展奠定了良好基础。

对于公司派驻海外的中方员工，中兴通讯还为他们提供海外员工年休假及配偶出国探亲假、常驻及出差海外人员的国际急难救助服务、海外优秀骨干员工家属陪同政策等，解除员工后顾之忧，提高员工的生活质量。

人权和劳工权利

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，不使用强迫劳工。中兴通讯不容忍任何由管理层或同事，现场或非现场实施的骚扰。中兴通讯尊重每一位员工，不采用任何形式的体罚、精神或身体压迫或口头辱骂。

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，《中兴通讯第一期股权激励计划》经2007年3月13日召开的2007年第一次临时股东大会审议通过后开始实施。中兴通讯第一期股权激励计划激励对象人数多达4022人，只有19名中兴通讯董事和高级管理人员，其它为公司中层干部和技术、销售及管理核心骨干，其中60%以上为研发人员。截止2012年12月31日，公司第一期股权激励计划已实施完毕。

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四千余万元。

图表 12：中兴通讯主要福利

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
带薪年休假、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

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、中兴e员网、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。

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。

内部信息服务平台：“鹊桥坊”，“亲子论坛”，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……

“工衣工帽设计大赛”源于员工、用于员工，让员工穿上自己设计的工衣；“交换空间美化大赛”用我们的双手，改造我们自己的家；“绿色驿站”健康运动，绿色出行；“博爱俱乐部”在文化交流中寻找快乐……

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”，每年都由员工直接投票评选出10名金奖员工和20名银奖员工。

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，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，课程涵盖技术、管理、营销、职业技能、企业文化、外语、案例等超过6500门课程供员工学习，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、按需而学。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。

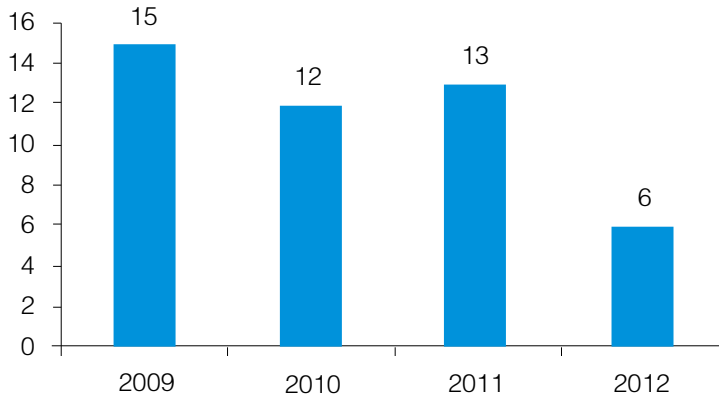
2012年中兴通讯共组织完成管理、研发、营销、市场、物流、财务、手机等多个领域的77341场培训。共计培训1994123人次，中兴通讯员工2012年度人均集中培训量为80.1课时。

为了满足日益增长的员工学历提升的愿望，中兴通讯2009年尝试校企合作的方式，使普通员工在工作之余，实现学历提升的需求，中兴通讯为员工设置了中专-大专学历提升通道。2012年继续与深圳职业技术学院、深圳广播电视大学等学校进行合作试点，首批中兴物流管理班已经毕业。

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。截止到2012年底，海外已经有11个国家通过OHSAS18001职业健康安全管理体系认证。

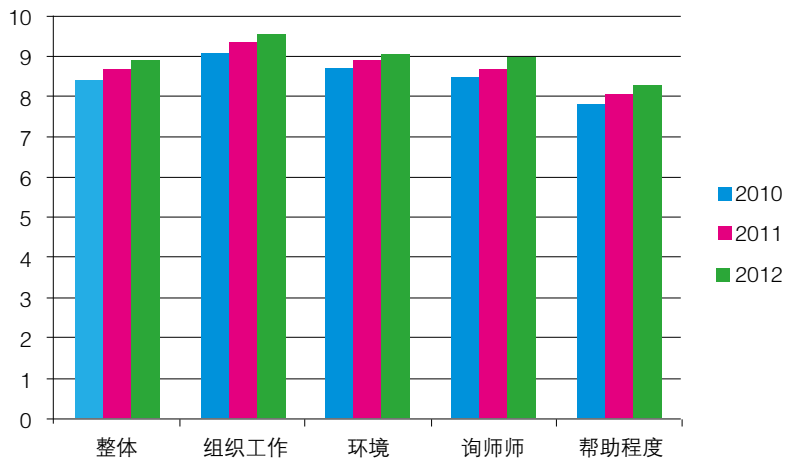
公司每年为员工组织安全培训，2012年完成国内安全培训37046人，应急演练222场。每年安排员工进行职业病体检和年度体检。2012年首次对部分员工的健康安全状况进行了调查。公司对回收后的调查问卷进行了分析，针对每一问题，提出了针对性的建议。并为员工组织安排了各项运动、加强体育锻炼，提高员工身体素质。



图表 13：中兴通讯2009-2012年安全事故数量

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。它通过对员工及其直系亲属提供专业心理指导、培训和咨询，帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，提高员工在企业中的工作绩效。至2009年项目开展以来，已经有5000多人次的员工接受了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。



图表 14：2010-2012 EAP咨询满意度

2012年，中兴通讯EAP服务处于稳定发展阶段，围绕着咨询、宣传、培训、危机干预四位一体展开全面的服务。2012年，中兴通讯

- 为1773人次提供各种心理咨询服务，包括面对面的咨询服务1439人次，邮件咨询共274人次；热线咨询60人次。面询平均满意度89.2分，服务满意度较2011年有所提升。

- 自助心理网站改版和内容更新。2012年内部网站上子网站上EAP文章及时更新，职场、婚恋、亲子、及心理科普类文章等都受到了员工的欢迎。

- 培训服务。2012年共组织了20场EAP专场培训活动，部分讲座被录成视频上载到公司内部网站，供员工广泛学习。

- 心理协会的沙龙活动。心理协会是公司内部心理学爱好者的兴趣组织。协会成员自发的组织一些沙龙活动，今年组织的主题沙龙活动有：放松训练营，幸福生活“懂得爱，职场平衡力之——工作生活的平衡”等。主题沙龙活动中员工人人参与，人人分享，活动的愉悦度和收获都很高。

- 营建“有味道的厕所文化”的活动。EAP团队发起了营建“有味道的厕所文化”活动。活动内容是在厕所的隔板墙上贴上精心设计的“EAP web”宣传单页，单页上有身心健康保健的小贴士，单张每两周换一次，保持员工对内容的新鲜感。活动开始以后，厕所的环境变得更加美观，原有在厕所四壁上涂鸦变少，受到了员工的欢迎。



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。

2012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。最新发布的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。

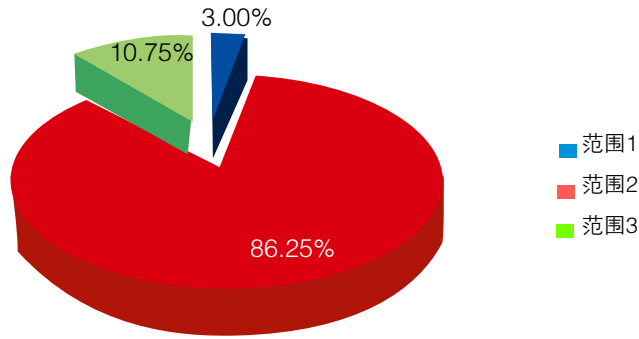
中兴通讯在减缓气候变化和降低温室气体排放方面所做的努力主要包括：1) 降低公司自身运营的温室气体排放，2) 通过多层面的技术创新开发绿色产品、绿色技术和绿色解决方案，帮助我们的客户以及全社会减少温室气体的排放。

中兴通讯温室气体排放

2012年，中兴通讯基于运行控制权对深圳区域内的2009-2011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。

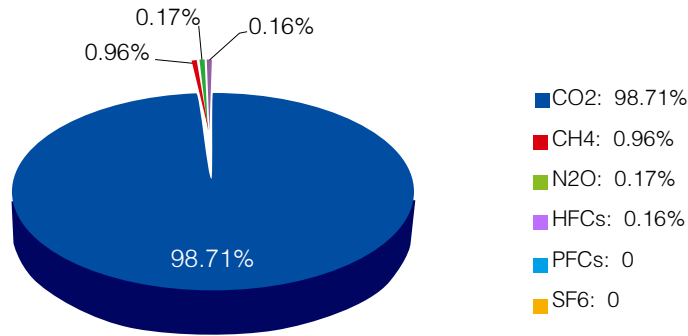
公司组织边界内温室气体排放源辨识，主要包括范围1：公司直接温室气体的排放；范围2：公司能源间接温室气体的排放（生产办公用电）；范围3：其他间接温室气体排放，覆盖外包员工班车以及员工差旅的温室气体排放。

温室气体排放计算结果显示：中兴通讯2011年深圳区域温室气体排放总量为196098吨CO₂e，主要排放集中在范围2，占86.25%，范围1和范围3的排放分别为：3%和10.75%。

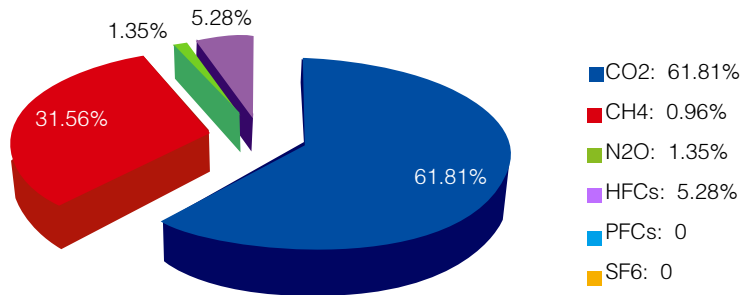


图表 15：中兴通讯2011年温室气体排放范围比例

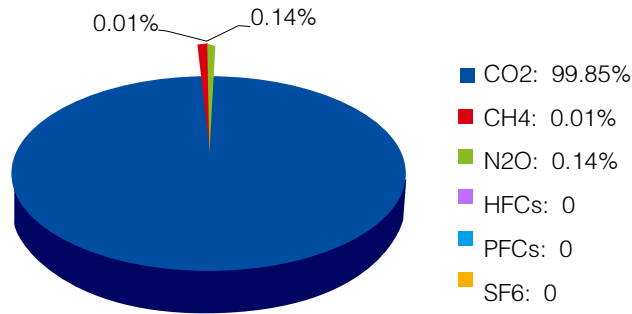
范围1中，温室气体的排放种类为：CO₂、CH₄、N₂O、HFCs；而PFCs、SF₆排放量为0。范围2和3中，排放种类为：CO₂、CH₄、N₂O；而HFCs、PFCs、SF₆排放量为0。



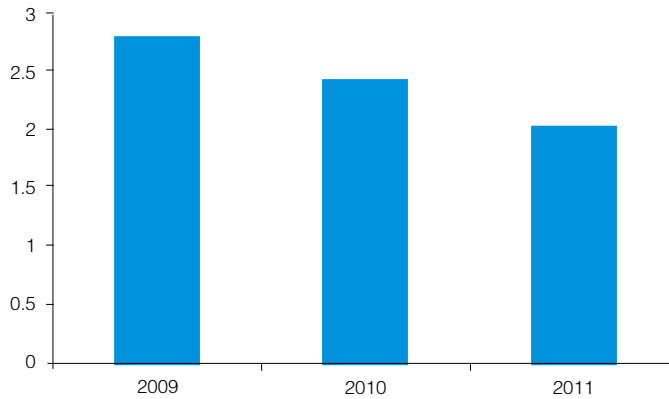
图表 16：中兴通讯2011年温室气体排放比例



图表 17：中兴通讯2011年温室气体范围1中排放比例



图表 18：中兴通讯2011年温室气体范围2+3中排放比例



图表 19：中兴通讯2009-2011百万营业收入温室气体排放量（tCO₂e）

温室气体减排项目

2009-2012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

序号	项目	节电量 (万千瓦时/年)	节约碳排放 (吨/年)
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
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

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。

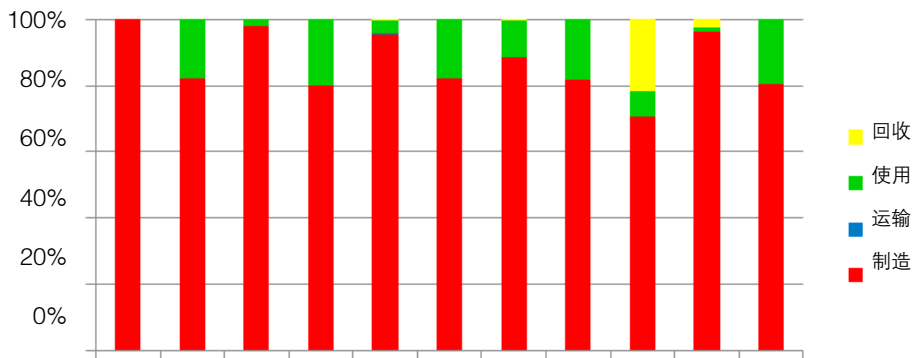


图 21: 智能手机LCA分析结果

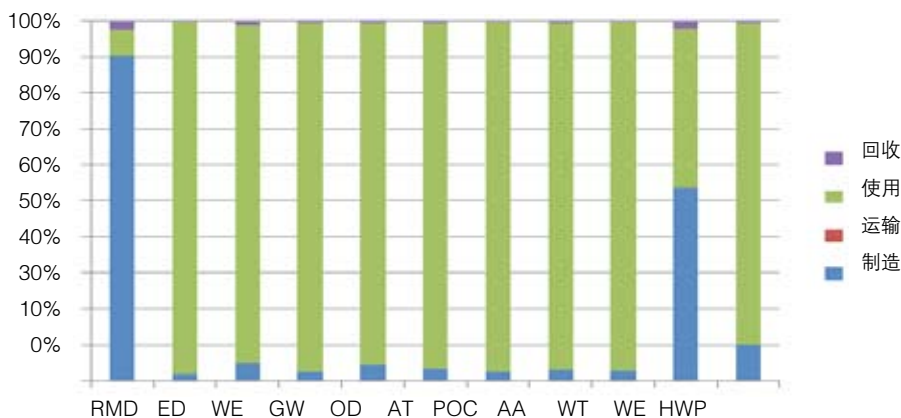


图 22: 系统产品LCA分析结果

中兴通讯2012年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。具体参考本报告绿色运营和绿色产品模块。

绿色云会议

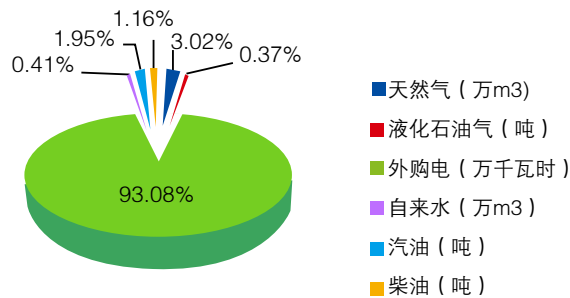
2010年，中兴通讯会议服务共享中心（简称：会议SSC）正式组建，通过召开电视、电话会议，减少出差数量，进一步减少了交通工具废气排放、能源消耗和碳排放。2012年，公司对远程会议进行了重点推广，开发的全新E-meeting会议预定系统正式在全公司范围内上线。新系统规划了与会议桥、会议电视等系统的对接，在各地研发中心、办事处，利用云计算技术，建设用于会议交流、员工沟通的云会议室，电视、网线、投影等设施齐备，提升了沟通效果，实现远程“面对面”，降低公司差旅等经营成本、减轻了员工差旅压力，也有效降低社会交通压力，降低了碳排放。

视频会议已经成为公司远程沟通的主要形式之一。2012年，现场会议整体数量相比2011年下降了7.7%；而电话会议、电视会议整体数量呈上升趋势，2012年较2011年分别增长14.4%和47.6%。

绿色运营

能源、资源总消耗量和消耗结构

中兴通讯深圳区域在2012年共消耗各种能源折标准煤21712.784吨，其中外购电占主要组成部分，达到各种能源总和的93.08%。



图表 23：中兴通讯深圳区域能源资源消耗比率

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了节水管理，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。2012年，公司用水总量为104.05万吨。

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。

图表 24：中兴通讯深圳2012年度废水排放检测结果

指标名称	检测结果[mg/L (pH无量纲)]	排放限值[mg/L (pH无量纲)]
pH	7.68	6-9
CODcr	105	110
BOD5	26.3	30
动植物油	12	15

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达到规定标准后，通过管道高空排放。

图表 25: 中兴通讯深圳2012年度废气排放环境监测情况

指标名称/年份	2012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	5.22	5.13 × 10 ⁻²	120(L)	14(L)
铅	<0.05	—	0.7	0.038
锡	1.208	1.19 × 10 ⁻²	8.5	2.4
油烟	1.0	—	2	--

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。中兴通讯采取各种措施来控制噪声。根据对厂界噪声的监测结果，厂界噪声均符合标准。

图表 26: 中兴通讯深圳2012年度噪声监测结果

指标名称/年份	2012年		排放标准	
	昼间	夜间	昼间	夜间
噪声(分贝)	57.3	47.1	60	50

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。2012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

2012年，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%。

公司建立了产品能效测评标准体系，对于公司各类产品结合行业标准和客户要求制定出企业内部的测评方法，并依据测评方法完成典型产品的能效测评。利用产品生命周期环境评估方法建立公司各类产品碳排放数据库，并通过研发流程将生命周期环境评估理念嵌入到产品开发过程中，实现产品生态化设计的同时形成过程管理，为产品生命周期评估和持续改进提供保证。

2012年公司重点实现典型产品节能降耗改进。在2011年数据的基础上针对不同类型的典型产品设定改进目标，提升公司产品能效优化水平。2012年共完成终端、无线、有线、业务、传输等10大类

共18项产品能效提升项目，所有产品能效改进效果达5-10%。

有害物质管控

中兴通讯严格按照QC080000管理体系的要求进行全流程的有害物质管理，一级管控物质达到26类，需申报物质达到138种；并与多家合作伙伴以及专业机构开展无有害物质工艺研究。公司建立了环保实验室，引进了气质联用仪、ICP-OES、紫外分光光度计、X射线荧光分析仪、离子色谱仪等专业化学分析设备；实现了RoHS、无卤的测试能力，并获得了CNAS和DILAC认可。公司利用IT系统平台进行材料有毒物质含量的收集和材料的管理，要求供应商在系统中按照IPC1752标准规定的格式披露其产品有害物质含量。此外，在产品研发阶段就要求减少有害物质的使用，寻找替代物料，确保中兴通讯的绿色产品能够始终符合法规要求。

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。

在当今的信息社会，公司十分重视信息安全，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；绿色回收是公司对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。

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。

环境在线监测方案

随着经济的发展，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、公共安全和社会稳定的重要因素之一。

环境监测网络的完善对于提高环保部门综合决策、环境监管、预警防灾以及公众服务的能力非常重要。环境在线监测信息化和智能化是实现该目标的重要手段。

中兴通讯环境在线监测方案基于物联网、移动互联网及云计算架构，为政府环保管理机构、企业和社会提供环境在线监测解决方案。通过对水、气、固、噪声及COD值、pH值、流量、总磷、总氮、氨氮、重金属、二氧化硫、颗粒悬浮物等多种环境因子的监测建立的全方位立体环境自动在线监测网；通过网络、视频会议、管理软件等多种方式将环保机构、企业等单位有机的连接为一体；通过应急指挥信息化提高环境监察应急指挥的反应速度、处理能力，多种污染扩散模型的建立可以对事故进行仿真污染扩散预测，为应急指挥决策和模拟演练提供了直观的效果和数据参考，并为进一步通过数据分析、数据挖掘实现预警预测打下良好的基础。

环境在线监测系统的建设，为环境保护工作开展提供了较完备的科技保障手段和信息化手段，使环境保护能力得到全方位的提高，将从整体上实现环境安全的提升。中兴通讯的环境在线系统已经在部分城市得到了成功应用。

智能电网

Smarter2020研究显示：通过在电力行业应用ICT技术和解决方案将可以帮助电力行业减排20亿吨CO₂e。

智能电网，是建立在集成的、高速双向通信网络的基础上，通过先进的传感和测量技术、先进的设备技术、先进的控制方法以及先进的决策支持系统技术的应用，实现电网的可靠、安全、经济、高效、环境友好和使用安全的目标。

电能从生产到消费一般经过了发电、输电（含变电、调度）、配电、用电四个环节；其中每个环节，中兴通讯均根据行业需求制定详细解决方案，在确保安全生产的大前提下，提高生产效率，为客户提供绿色、互动的电力服务。

中兴通讯智能电网综合方案主要包括：新能源方案：包括太阳能并网/离网方案等；电力自动化方案：对发、输、变、配、调各个生产环节提供自动化支撑和综合监控方案，并以全景信息的方式展现，确保安全生产，提高电能使用效率，降低电网管理复杂度；电力通信方案：针对智能电网的不同业务需求，提供包括电力传输网(SPTNet)、电力调度数据网(SPDNet)和电力信息网(SPINet)的全方位解决方案，实现高带宽、长距离、实时、安全、灵活QoS等客户需求；智能用电方案：实现远程智能抄表及用电信息采集分析，实现高效用电，提升客户满意度；智融信息化方案：针对电力企业管理特点，提供集成、智能、协同、共享的信息化解解决方案，提升工作效率，降低管理成本。

部分应用案例

太阳能方案案例：西班牙一期太阳能发电站，装机容量3MW，13,000套280W多晶硅光伏电池板，100套30kW逆变系统，占地面积：40,000 m²，年发电量：400万kWh。

LTE绿色创新节能解决方案

2012年，中兴通讯正式推出基于LTE商用系统的绿色节能解决方案。该方案创新地采用动态功放调压、智能OFDM符号关断、智能负载关断、高效率功放、自然散热等关键技术，达到在不影响网络运营的前提下，大幅降低设备能耗和运营成本。经实测，采用该方案的单站能耗最大可以节省40%。

根据测算，基站设备的能源消耗占到整个移动通信网络设备能耗的90%。基于此中兴通讯推出了全新的基于LTE的绿色节能解决方案，该方案采用了多种方式降低基站的耗电量。其中动态功放调压与智能OFDM符号关断相结合共同调节技术属业界独有，经实测最大可降低32%的基站功耗。按照单站功耗为1500W计算，其一年节省能耗最大可达5200KWH，一张由1000个基站组建的网络，全年可节省超过520万度电，减少二氧化碳排放4500吨。如能再配合新型能源如太阳能、生物能的应用，则整网能耗节省可超过50%。

智慧交通

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。

伴随着城市化进程加快，机动化水平提高，人们对交通出行提出更高要求，城市交通成为城市管理者和市民广泛关注的焦点。针对城市化过程中出现的交通拥堵、环境污染、温室气体排放增加、交通安全和交通违法事件处理等现状，中兴通讯提出全面的智慧交通解决方案。中兴通讯智慧交通系统，采用感知层、网络层、综合管控平台和各种交通行业应用的四层架构，以统一的智慧交通管控平台为依托，以现有交通信息网络、城市道路交通信息系统和各地市交通监控中心的信息资源为基础，加强对城市主干路网交通信息和营运车辆的动态信息采集、汇总、融合。并通过对应用的互联、数据中心建设和应用整合三步走平台建设方式，实现交通业务的延续、优化和创新。

通过中兴通讯智慧交通解决方案的应用，可以提高交通运输和管理水平：提高路网运行效率，减少交通拥堵；车牌防伪，方便肇事追溯；保障出行的便利性和安全性；通过综合的交通信息服务，方便市民“高效 安全”出行；保护环境、服务经济：将交通安全、气候变化、能源环境等纳入综合交通规划体系中，实现环境和社会的可持续发展。



公平运营

遵守法律法规是公司运营的基本要求。违反法律法规的行为包括商业贿赂、泄露商业秘密、侵犯知识产权等，将会严重损害公司的效率和品牌，扭曲竞争，并使公司面临极大的风险。

合规管理制度

公司发布了《中兴通讯商业行为准则》，详细规定了公司在商业行为中需要遵循的原则，遵守所有适用的法律法规，互相尊重、诚信；并以正直、公正及坦诚的态度对待所有员工、股东、客户以及合作伙伴等利益相关方。

2012年，公司更新且发布中英文双语版《应知应会法律合规手册》，目前已经覆盖中国、北美、欧洲、印度、南美、中东、非洲、东南亚等片区的80多个国家及地区；内容涵盖当地法律法规介绍、当地法律风险预防、反商业贿赂、保护商业秘密、尊重知识产权等内容。

中兴通讯的《反商业贿赂行为规范》，对如何处理与上下游合作伙伴关系等方面提出了具体的要求，对商业贿赂实施零容忍政策，要求公司管理层及员工不得在商业活动中采取行贿受贿等不正当手段，切实遵守所在国当地的法律，并采取积极有效的制度和措施，预防商业贿赂行为的发生。

合规宣传培训

在宣传培训方面，在公司范围内，发布了《预防员工职务犯罪系列》文件，在多地组织了《违规违纪案例警示图片展》，对常见的员工职务犯罪的法律规定及案例进行了分析点评；并通过公司的网站、报纸、邮件等渠道进行宣传。让公司全体管理干部及员工认识到合法经营是公司的生存之本，是公司的价值观，形成全公司知法守法的氛围。同时，公司识别出重点国家和关键岗位，根据海外的经营情况，公司在通过手册、案例宣贯的基础上，2012年派遣法务人员、当地律师对海外的中方及外籍员工进行现场培训，分析各国法律法规中商业贿赂的详细要求，让员工切实了解贿赂的行为及其危害。对于关键岗位，进行上岗资格的法律培训，多次邀请公安、检察院、法院等司法机构人员针对这些岗位的人员进行预防职务犯罪、防范商业贿赂讲座等的宣传普法活动。

合规审计和跟踪

公司审计部直接隶属于公司董事会审计委员会，定期向公司董事会审计委员会和监事会汇报工作。审计部负责每年对公司总体内部控制，包括合法合规、商业道德情况进行检查。审计部通过风险分析制定年度计划，经总裁及审计委员会审批后，按计划实施审计工作。公司设立审计举报电话和邮箱，任何人员均可通过邮件、邮递、传真、电话、当面举报等多种方式进行举报。公司制定了举报奖励保护办法，对举报人的姓名、工作单位、举报材料和内容等严格保密，并对符合条件的举报及举报人进行奖励。

对于触犯公司规定并同时触犯相关法律法规的内部人员，除按照公司制度进行处理外，违法犯罪的行为将移送司法机关进行处理。对于中兴通讯供应商，发现有贿赂中兴通讯员工行为的，立即取消供应商资格，同时追究其法律责任。



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企业社会责任，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。

为建立更加融洽的合作关系，中兴通讯始终以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业，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

2012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，包括：

- 更新了供应商行为准则，并持续要求供应商符合中兴通讯供应商行为准则；
- 建立专门的供应商CSR管理专家小组；
- 借鉴客户以及第三方先进的CSR经验，持续更新并完善了供应商CSR管理流程文件和审核程序、审核项等；
- 持续提升内部CSR技能：邀请第三方专业机构和内部专家组织多次培训和技术交流；
- 深入落实CSR执行，并及时的将CSR评估结果反馈给客户、供应商等利益相关方；
- 要求供应商建立有效的CSR管理体系，包括对下游供应商的CSR管控；
- 积极有效的供应链CSR培训，提升供应商高层CSR意识，帮助供应商提高他们的CSR技术水平。

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，发布了“中兴通讯供应商行为准则”，中兴通讯的供应商必须遵循该准则和当地法律法规。同时，针对新供应商，规定了“CSR零容忍”。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、民族的供方公平公等的参与供应链的所有合作，同时也辅导供方发展各自的多元化供应链。

2012年，中兴通讯共引入新供应商89家，其中对52家供应商进行了现场的实地审核。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的提升。

现有供方CSR水平持续提升

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

2012年，中兴通讯加大专职、兼职审核员培养力度，组织3次兼职审核员集中培训，19次现场审核培训，发布了供应商CSR管理流程，完善供应商CSR审核辅导工具包，与783家供应商签订CSR协议；两次更新了供应商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整体的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。

2012年，中兴通讯持续对供应商进行了CSR培训及现场辅导。除了供应商的中层以及CSR实施人员外，高层是中兴通讯关注的重点。只有供应商的高层深刻认识到CSR的重要性，从战略、文化层面重视CSR，亲自参与并推动公司CSR的建设，降低公司CSR的风险，同时需要推动自身供应商的CSR提升，才能够从本质上提升供应商自身以及整个供应链的CSR不断向前发展。

2012年中兴通讯为提升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181家供应商，815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。

图表 27：2012年中兴通讯供应商CSR培训统计

供应商培训		学员数
常规培训		152
专题培训	绿色供应链之碳管理和碳排查培训	37
	供应商CSR专题培训	30
	供应商现场审核辅导培训	596
合计		815

冲突矿产

在刚果民主共和国及其毗邻国家和地区境内的锡石、黑钨、钨钼、铁矿和黄金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”，这些金属可被广泛的应用在信息和通讯技术产品上。

中兴通讯已经制定了无冲突矿产方针，并在供应商正式采购协议中要求供应商签订《无冲突金属宣告书》承诺不采购和使用冲突矿产。公司加入了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。

今后的挑战与规划

在供应商CSR管理过程中，中兴通讯发现了很多的问题：不同的供应商，存在不同的CSR问题；而通过对不符合项的分析，可以识别出供应商的主要不符合项分布情况。在审核之余，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，是公司供应商CSR管理的重点。



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。中兴通讯设有中兴通讯关爱儿童专项基金、云南二战老兵救助资金、中兴通讯捐资助学爱心基金三个基金。三个基金分别为救助汶川地震灾区儿童、云南二战老兵及贫困地区失学儿童而设。

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”。

当中兴通讯成长为优秀的企业公民之时，越来越多的中兴通讯员工也积极加入到回报社会、回报城市、回报国家的行列中来，公司员工自发成立了民间公益组织，组织多次公益活动，公司员工积极参加各地义工组织，见义勇为，激励公司每一位员工。

捐资助学

“爱心图书角”捐助



2012年7月，中国儿童少年基金会从“中兴通讯关爱儿童专项基金”的余款中，向重庆市毛坝乡中心小学捐助了12个“爱心图书角”，共捐赠了24个书架和4416册图书，每班藏书736册。10月10日，毛坝乡中心小学“中兴通讯爱心图书角”全部建成并投入使用。

毛坝中心小学校长表示，该校目前有学生527人，共12个教学班，其中留守儿童占70%，由于学校地处贫困乡，学校图书室、阅览室建设跟不上，孩子们的课外阅读量几乎为零，中兴通讯本次图书捐赠种类涉及童话、散文、小说、诗歌、科普、名人传记等，捐赠的爱心图书将能帮助孩子们开拓视野、拓宽知识面，丰富学生课余生活，促进同学们综合素质的提高。

另外，除了捐助毛坝乡中心小学外，“中兴通讯关爱儿童专项基金”也向3所中兴春蕾学校捐助了价值50余万元的图书。

河源理工学校捐赠

2012年4月，公司向河源理工学校捐赠价值200余万元仪器仪表用于辅助教学和实验室建设。这批设备将为学生提供更多的实操机会，帮助他们更好地掌握通讯行业常用仪表的操作技能，毕业后能够快速胜任企业岗位技能需要。

莫桑比克奖学金捐助

2012年12月，中兴通讯启动莫桑比克奖学金计划。该奖学金计划持续5年，公司每年赠送10个培训名额，被选中人员将会被送往中国参加3-4周的通信方向的专业培训。

让爱飞翔：中兴为南非小学捐赠物资



2012年2月6日，原本平静的Diepsloot Primary School热闹非凡。在南非国通信部的发起下，中兴通讯、Cell C以及New age holding来到了该小学，为该学校捐赠电脑、校服、桌椅等物品。

南苏丹中小學生文具捐贈

2012年9月，中兴通讯向南苏丹中小學生捐贈文具。

关爱儿童

每当看到孩子们坐在宽敞的教室认真听讲的时候，
 每当看到孩子们与玩伴玩耍时脸上充满天真无邪笑容的时候，
 每当看到孩子们和家人在一起手牵手幸福快乐的时候，
 我们是否会想起：
 在这个世界上还有许许多多不能拥有这些幸福时光的孩子，
 他们同样需要我们的关心和爱护，
 他们有着一段其他孩子没有经历过的艰辛与困难的经历，
 他们更需要我们的爱与帮助。

2012年3月，西安，中兴通讯11名志愿者，带着给孩子们买的小礼物，来到西安市福利院，看望那里的孩子们。

2012年5月，北京，“光爱之家”是一所以帮助社会流浪儿童、孤残儿童、贫困失学儿童为主的非盈利教育慈善机构，为儿童提供文化教育、心理教育和艺术培训。目前学校有大约100名孩子。中兴通讯北京员工发起了“投出一份关注，奉献一份爱心，帮孩子们度过一个炎热的夏天”的活动倡议。并利用为孩子们购买了急需的风扇、蔬菜、水果等物资。同时，购买了生日蛋糕，为“光爱之家”六月的小寿星们过了一个愉快的集体生日。

2012年6月，深圳，中兴通讯物流体系材料中心组织“大手牵小手”主题公益活动，公司16名志愿者，带着中兴人的问候，带着孩子们喜欢吃的糖果点心，来到深圳福利院，为在那里生活的孩子们送去中兴人的关爱与祝福。

2012年6月，印尼，中兴通讯印尼员工访问了Sayap Ibu Foundation。Sayap Ibu Foundation 位于雅加达，是印尼的社会福利组织，致力于帮助孤残儿童。中兴员工为孩子们唱歌、跳舞和孩子们一

起玩耍。并给Sayap Ibu Foundation捐赠了钱、衣物、食品、婴儿用品等。

2012年8月初，在美国，中兴通讯中方和本地员工一起，来到了堪萨斯州SPOFFORD HOME，当地的儿童慈善机构，教孩子们学中文，介绍了中国的主要城市，每个城市的特色，并与孩子们一起玩游戏，在欢声笑语中陪孩子们度过了一个愉快的下午，公司并为孩子们捐献了25000美金。

抗震救灾

云南彝良县抗震救灾

北京时间2012年9月7日11时19分，云南省昭通市彝良县、贵州省毕节地区威宁彝族回族苗族自治县交界发生5.7级地震，地震造成43人死亡，灾区电力、通讯系统严重受损。云南省启动1级救灾应急响应。

公司派员工第一时间奔赴现场，研究受灾情况、确定救灾方案、迅速开展灾区救灾。并和运营商紧密配合，紧急调配人员资源，抢修、恢复了所有被损坏的基站和光缆线路等通讯设备，有效的保障了灾区通讯。

中兴通讯向法尔孔州油罐爆炸灾区民众捐献救灾物资

2012年8月25日凌晨，委内瑞拉国内规模最大的一座炼油厂——阿穆艾(Amuay)炼油厂因瓦斯泄露引起油罐大规模爆炸。油罐爆炸威力巨大，不仅附近的房屋被毁，同时给基础设施和炼油厂对面房舍也造成了相当惊人的损害。此次爆炸共造成48人死亡80人受伤，附近多数民众流离失所。

灾难发生之后，中兴通讯委内瑞拉子公司了解灾民的生活必需品严重匮乏情况后，立即对受灾员工进行援助。作为救助的一部分，公司员工代表首先购买了灾民目前最需要的日常生活用品，在第一时间交给了他们。

云南抗旱救助

2012年2月，公司向云南曲靖市越州镇新田社区居委会捐助5万元，帮助当地修缮抽水站，以帮助当地抗御旱情、保证生活生产用水。

浏阳村民救助

2012年1月，中兴通讯向湖南浏阳镇头镇双桥村受镉污染影响的村民发放了过节年货，向166户村民送去价值4.9万元的过节年货，并向16名受镉污染影响的患病儿童捐赠了每人500元的慰问金，总计费用达57019元。

二战老兵

2012年3月，工会组织17名志愿者员工前往云南保山市为173名二战老兵送去37万元慰问金及价值4.4万元的保暖衣物。



自2005年第二次世界大战胜利60周年之际，中兴通讯发起“员工互助云南二战老兵活动”起，此活动已经延续八年，本次是第九次前往当地送款，在公司多年的努力下，二战老兵逐渐得到当地政府重视并给予政府层级的救助，也使得二战老兵得到社会的认同和尊重。

员工志愿者

24公里，爱在路上

2012年1月，上海，“如果我能徒步走完12公里，请捐助一顿早餐和一顿午餐5元，我喝口水，继续努力向前走……如果我能徒步走完30公里，请捐助3天的餐费24元，然后在终点等我吧。”涓涓细流，终为江河。每一个微小的行动献出微小的爱心，就可以汇聚成爱的海洋。这项活动由“爱在路上”项目组主办，中兴通讯协办。



中兴通讯55位志愿者外加家属11人参加了徒步活动，同时邀约了超过250名爱心志愿者，向市民宣传公益与爱心。在一周时间内累计募捐额度超过7039元。通过这样的行动，向市民宣传公益与爱心理念，以广泛参与的模式激发更多的普通市民参与其中，活动募集的所有资金将全部对口支援改善内蒙古苏木汉授中心小学孩子们的营养膳食。

所有的活动捐款明细，都由活动徒步者、爱心约定人、小队长等三方以上进行每笔款项的详细记录和分布，确保信息透明、可追溯。

员工志愿者

2012年3月，公司三亚研究所成立了以“爱循环”为主题的社会公益组织，将开展一系列的爱心活动，促进凝聚力、提升责任意识、更好地融入三亚本地，现有爱心志愿者共10名。目前公益组织已经组织了多次活动，包括组织为受伤员工家属捐款，对员工家属住院进行探望关怀等。全年累计捐款

总额91806元。

2011年12月22日，公司员工自发发起成立了“兴月公益”公益组织。“兴月公益”是以救助贫困地区失学儿童为主要目标的非商业、非官方、面向社会的公益团体，目前参与活动志愿者达60余人，在编资助学生39人。“兴月公益”的资助学生信息由志愿者一线亲自采集，捐助计划以及捐助结果网络公示；100%透明化运营。2012年“兴月公益”组织了深圳、北京、上海、西安、南京、成都六地的旧衣物捐助活动，捐助的衣物50余箱，直接邮寄到云南贫困山区，为学生送去“冬天里的一抹阳光”。

2012年10月的一个凌晨，公司南京员工于绪涛在自己水性不佳，天气寒冷的情况下，勇救落水者。公司获悉此事后，向于绪涛颁发“见义勇为”奖，向于绪涛奖励现金一万元，并为于绪涛全家（本人、妻子与孩子）购买了一份长期保险，包括每年3份意外险与3份大病险，直至大人到60岁，小孩到25岁。



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2012年度所获部分荣誉和奖项：

◆ 2012年3月，中兴通讯荣获《财富》评选的“2012中国企业社会责任排行榜”中国企业50强第二名

◆ 2012年5月，中兴通讯荣获北京大学管理案例研究中兴、《经济观察报》颁发的“2011-2012年度中国最受尊敬企业”

◆ 2012年9月，中兴通讯荣获智联招聘联合北京大学社会责任与雇主品牌传播研究中心颁布的“中国年度最佳雇主百强”企业

◆ 2013年1月，中兴通讯和中国电信集团合作完成的“新一代无源光网络EPON/10G-EPON关键技术与应用创新”荣获2012年度国家科学技术进步二等奖

◆ 2012年12月，中兴通讯全千兆智能交换机ZXR5250荣获德国通信媒体《funkschau》举办的“年度最佳ICT（Information Communication Technology）产品”

◆ 2012年12月，GoTa（Global open Trunking architecture，全球开放式集群架构）数字集群标准被ITU国际标准采纳

◆ 2012年11月，中兴通讯荣获亚洲电信杂志《Telecom Asia》“2012年度宽带网络供应商”

◆ 2012年11月，在南非开普敦举行的AfricaCom展会上，中兴通讯联合跨国运营商Bharti Airtel以创新的光油混合能源供电解决方案荣获2012年最佳成本优化创新大奖（Best Cost Efficiency Initiative）

◆ 2012年11月，中兴通讯新一代集中网络管理调度平台获深圳市科学技术奖励委员会发布的深圳市科技进步奖

◆ 2012年10月，中兴通讯荣获第一大电信专业杂志Voice&Data颁发的“印度2012年度最佳宽带设备厂商”大奖

◆ 2012年10月，在荷兰阿姆斯特丹举行的欧洲宽带论坛（BBWF）上，中兴通讯联合瑞典运营商Wexnet以创新的ICP Store解决方案荣获“2012年最佳宽带合作伙伴大奖”

◆ 2012年6月，中兴通讯为Hi3G承建的全球首个TDD/FDD双模商用网络以及为T-Mobile Austria部署的WASON国家干线商用网络，荣获由英国主流电信行业媒体《全球通信商业》(GTB)颁发的“LTE设备创新奖”和“骨干光网络创新大奖”两项大奖。

◆ 2012年5月，在西班牙巴塞罗那举办的2012 LTE World Summit (LTE全球峰会)上，中兴通讯无线终端Cikey (融合智能钥匙)获“最佳LTE设备/手机”(Best LTE Device/Handset)大奖

◆ 2012年5月，在西班牙马德里举行的“IMS 世界论坛”上，中兴通讯IMS固网改造方案，获得“IMS最佳综合方案”大奖

◆ 2012年5月，中兴通讯获得由印度通讯及信息产业部颁发的“印度第一LTE供应商”大奖

◆ 2012年5月，中兴通讯C-RAN解决方案获通信媒体Total Telecom办法的“绿色科技创新奖(GREEN TECHNOLOGY INITIATIVE)”

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话音，并按照原始格式对话音进行译码。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 保证和网络安全保障。

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
1. 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）就可持续发展与机构及其战略的相关性的声明。	高	●	2
1.2	主要影响、风险及机遇的描述。	高	●	2
2. 机构概况				
2.1	机构名称。	高	●	4
2.2	主要品牌、产品和/或服务。	高	●	4
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	●	5
2.4	机构总部的地点。	高	●	4
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	●	4
2.6	所有权性质及法律形式。	高	●	5
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	●	4
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	●	5
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化。	高	●	公司年报
2.10	报告期内所获得的奖项。	高	●	
3. 报告参数				
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）。	高	●	1
3.2	上一份报告的日期（如有）。	高	●	1
3.3	报告周期。	高	●	1
3.4	查询报告或报告内容的联络点。	高	●	1
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	●	1
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	●	1
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制。	高	●	1

编号	指标描述	相关性	状态	页码
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	○	
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各种估测所依据的假设及方法。	高	●	1
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	●	1
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	●	58
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	●	8
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	●	8
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	●	8
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	●	8
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	●	8
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序。	高	●	8
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	●	8
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	●	9
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	●	9

编号	指标描述	相关性	状态	页码
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	●	8
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	●	11
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	●	5
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	●	5
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	●	4
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
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围。	高	●	26
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	●	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	●	13

编号	指标描述	相关性	状态	页码
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	●	37
指标方面：能源				
EN3	初级能源的直接能源消耗量。	高	●	36
EN4	初级能源的间接能源耗量。	高	●	36
EN5	通过节约和提高能效节省的能源。	高	●	33
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	●	33
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效。	高	●	33
指标方面：水				
EN8	按源头说明总耗水量。	高	●	36
EN9	因取水而受重大影响的水源。	低	●	36
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	○	
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	●	33
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量。	低	○	
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	○	

编号	指标描述	相关性	状态	页码
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量。	高	●	36
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	●	36
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	●	38
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	●	31
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	按雇用类型、雇用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	●	24
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	●	26
指标方面：劳/资关系				
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	○	

编号	指标描述	相关性	状态	页码
指标方面：职业健康与安全				
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	●	27
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	●	27
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	●	27
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	●	24
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	●	44
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	●	27
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	●	25
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

编号	指标描述	相关性	状态	页码
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
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	●	44
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	●	15
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	●	42
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	●	42
SO4	针对腐败个案所采取的行动。	高	●	42
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

编号	指标描述	相关性	状态	页码
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	●	20
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	○	
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果。	高	●	19
指标方面：市场推广				
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划。	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	○	
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	原则1：企业界应支持并尊重国际公认的人权； 原则2：保证不与践踏人权者同流合污。	员工关爱 供应链企业社会责任
劳工标准	原则3：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权； 原则4：消除一切形式的强迫和强制劳动； 原则5：切实废除童工； 原则6：消除就业和职业方面的歧视。	员工关爱 供应链企业社会责任
环境	原则7：企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战； 原则8：采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法； 原则9：鼓励开发和推广环境友好型技术。	环境保护
反腐败	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。	公平运营

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《中兴通讯2012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2012年企业社会责任报告编写组

2013年5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						
企业社会责任战略						
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。



ZTE CORPORATION