香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

ZTE CORPORATION

中興通訊股份有限公司

（於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司）

（股份代號：763）

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而作出。

茲載列中興通訊股份有限公司（「本公司」）在深圳證券交易所網站發布的中興通訊股份有限公司《2014 年可持續發展報告》，僅供參閱。

承董事會命
侯爲貴
董事長

深圳，中國
二零一五年三月二十五日

於本通告日期，本公司董事會包括三位執行董事：史立榮、殷一民、何士友；六位非執行董事：侯爲貴、張建恒、謝偉良、王占臣、張俊超、董聯波；以及五位獨立非執行董事：曲曉輝、魏煒、陳乃蔚、談振輝、張曦軻。

未来，不等待

中兴通讯股份有限公司
2014 年可持续发展报告

二〇一五年三月

目录

关于本报告.....5
总裁致辞.....6
可持续发展高管代表致辞.....7
1. 关于我们.....9
1.1 公司简介.....9
1.2 国际化运营.....11
2. 公司治理.....12
2.1 治理机制.....12
2.2 合规经营.....13
3. 可持续发展管理.....15
3.1 可持续发展愿景.....15
3.2 可持续发展管理组织架构.....15
3.3 实质性议题识别.....16
3.4 利益相关方沟通和参与.....17
4. 创新驱动发展.....19
4.1 矢志创新的战略和文化.....19
4.2 产业合作创新联盟.....21
4.3 全流程的知识产权管理.....22
5. 智慧沟通世界.....23
5.1 智慧城市新生活.....23
5.2 发展中国家/地区通讯水平提升.....28
5.3 提升客户体验.....29
5.4 全球化的知识分享.....33
6. 待你创造未来.....34
6.1 引领卓越才智.....34
6.2 多元化与包容性.....36
6.3 富有竞争力的薪酬福利.....39
6.4 职业健康安全.....39
6.5 关爱员工生活.....40
7. 保护生态环境.....44
7.1 降低温室气体排放，应对气候变化.....44
7.2 致力节能减排，实现绿色运营.....46
7.3 融入绿色理念，提供绿色产品和解决方案.....48
7.4 携手供应商，建立绿色供应链.....53
8. 保障通信安全.....54
8.1 全面高效的信息安全.....54
8.2 全周期的产品安全.....55
8.3 重大事件的通讯保障.....56
9. 可持续供应链.....58
9.1 供应链社会责任管理体系.....58
9.2 提升供应链可持续发展能力.....60
9.3 促进全球供应链价值共享.....61
10. 全球企业公民.....63

10.1 培育创新的社会氛围.....63
10.2 促进行业技术提升.....64
10.3 带动社区发展.....66
10.4 热心慈善捐赠.....68
11. 附录.....72

标识解读

2014 年 12 月 30 日，中兴通讯宣布启用新的企业标识，并发布全新品牌标识语“未来，不等待”。

新标识设计圆润、流动，体现了年轻、自由、开放、融合的时代特征，也符合中兴通讯倡导的新的 CGO（COOL、GREEN、OPEN)企业文化。COOL：敏感于时代，追求极致，通过技术创新、体验创新超越客户预期；GREEN：绿色、节能、环保，引领可持续发展，关注员工、忠实履行企业社会责任；OPEN：思想解放、对内消除壁垒、对外加强产业链合作，全方位跨界融合。新标识字形、色彩的改变，表达了中兴通讯致力于通过对 COOL、GREEN、OPEN 的不懈追求，推动自身、社会各界共同、可持续发展。

而新的品牌标识语——未来，不等待，则寓意在万物互联时代，中兴通讯需要顺势调节自己的前进步伐，不断改变，才会获得新时代入场券。

关于本报告

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。

时间范围

本报告的时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

发布周期

中兴通讯股份有限公司按年度发布报告，本报告是公司发布的第 7 份报告。

指代说明

报告中“中兴通讯股份有限公司”以“中兴通讯”、“公司”和“我们”表示。

数据来源

报告中所有使用数据均来自中兴通讯正式文件和统计报告。

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中兴通讯主要利益相关方（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，确定了可持续发展报告中的实质内容。

报告主要分为九大部分内容：公司治理、可持续发展管理、创新驱动发展、智慧沟通世界、待你创造未来、保护生态环境、保障通信安全、可持续供应链和全球企业公民，力图全面反映中兴通讯 2014 年度在经济、社会和环境方面产生的影响及履行的责任。

报告获取方式

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。

总裁致辞

今天，面对 4G 技术的全面应用、ICT 产业融合和信息化浪潮的冲击，我们共同见证着移动互联、万物互联、大数据技术正在塑造网络社会，悄然推动社会的转型变革。而我们始终坚信，企业的社会责任能够为公司、股东、消费者和社会创造更大的价值，帮助更多的企业、个人和组织受益于通信连接带来的前所未有的增长与繁荣。

变革之际，中兴通讯要做什么？如何利用转型机遇，创造更加可持续的商业模式？如何充分利用创新技术和产品，满足客户、城市居民、儿童、病患、合作伙伴、员工等众多利益相关方日益多元化和颠覆性的需求？

时不我待，M-ICT 时代给了中兴通讯实现梦想、打破常规的机会，我们提出：未来，不等待！中兴通讯致力于通过更多的连接与融合，演化出全新的价值和全新的可能，努力构建人人共享、万物互联的时代。

2014 年中兴通讯启动 M-ICT 战略，将关注点从过去的系统和终端等硬件设备，转向关注客户价值，引领客户和消费者步入全新的商业、生活模式，并以此为起点提出让公司“更酷”、“更绿色”、“更开放”的 CGO（COOL、GREEN、OPEN）理念，倡导员工主动迎接时代挑战并勇于创新，营造生机勃勃的创新环境，打造开放产业新生态，构建全新组织能力的酷公司，让企业变得更开放、更酷、更迅捷。

我们关注并参与到美丽中国与新型城镇化建设之中，将信息技术与医疗教育、能源、交通、基础设施等各个领域深度融合，提供创新型的解决方案，促进行业和社会转型，缓解经济发展不平衡、安全隐患、交通拥堵、环境污染、资源过度消耗等一系列社会问题，使资源匹配更加优化、能源使用更加节约、经济发展更加绿色、人与自然更加和谐。

在全球化进程中，中兴通讯立足于当地人民生活和社会发展需要，始终开展负责任的本地化运营，利用信息通讯技术带动当地通信水平的提升，促进了人与人之间、人们与外部世界的沟通与联系；通过采购本地化和员工本地化，为当地提供了大量就业岗位，培养了一批技术人才，带动当地通信行业和相关产业的发展，促进了当地经济和社会的发展。

2015 年是中兴通讯的而立之年。我们将继续秉承 CGO 的理念，以道德的和可持续的方式开展各项业务，充分发挥信息通信技术对经济、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，与合作伙伴共同应对社会的可持续发展问题，实现社会的智慧转型和公司的可持续发展。

史立荣

可持续发展高管代表致辞

伴随 M-ICT 万物移动互联时代的到来，全球化与移动互联网深度结合，既深刻地影响并改变着我们的生活，也为企业运营和促进可持续发展带来了巨大的挑战和机遇。我们始终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，不断以实际行动展现我们对于可持续发展的见解和主张，帮助确立和引导未来全球可持续发展目标和方向。

创新驱动发展

在中兴，创新已经成为融入我们血液的 DNA。2014 年，我们在稳健发展中不断创新，顺应大时代趋势，发出“重塑酷公司”的倡仪，启动 M-ICT 战略，实现从传统 ICT 行业向新兴 M-ICT 时代的转身。中兴通讯在 30 年企业经营中，始终坚持自主技术。根据 WIPO 世界知识产权组织发布的统计，中兴通讯连续三年蝉联中国 PCT 专利申请第一。目前，中兴通讯全球专利资产储备超过 50000 件。

智慧沟通世界

我们希望通过中兴的产品和服务，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。在美丽中国、新城镇化的国家战略下，我们积极探索有中国特色的智慧城市新模式，将 M-ICT 技术融入城市管理、公共服务、产业发展等多个层面，改善人民生产生活环境，提升城市的可持续发展能力。中兴通讯 icity 智慧城市综合解决方案已在全国 110 多个城市及全球 40 多个国家获得广泛应用，并被全球权威调研机构 IDG 称为“智慧城市的标杆企业”。

待你创造未来

面对风起云涌的移动互联时代，我们深知只有敏感于时代变化、充满激情和敢于创新的员工才能够不断为客户和社会创造积极的价值。我们致力于打破内部壁垒，激发员工活力，让员工在平等尊重且多样化的工作环境中充分发挥能力与才干，倡导员工以“重做新员工”的心态，以专业、CGO 的方式践行中兴人的使命，积极融入移动互联浪潮，与公司一道共同创造未来。2014 年，我们启动“蓝剑”精英人才计划，在全球范围内招募在技术、管理方面表现突出的 100 名精英毕业生，培育公司未来领军人才。

保护生态环境

我们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，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、可持续发展之路。2014 年，针对城市空气污染问题，我们自主研发汽车无线充电技术，并成功应用于新能源

电动汽车，为实现绿色节能环保生态宜居城市提供了重要的解决方案。

构建安全保障

随着互联网时代的发展，数字化正在深刻变革着人们的生活方式，它为人们的工作和生活提供无限便利的同时，也埋藏着巨大的网络信息安全隐患。近几年，信息安全问题呈现愈演愈烈趋势，正在成为全社会关注的焦点问题。作为全球领先的综合通信解决方案提供商，中兴通讯竭力构建全面高效的信息安全保障，致力于与合作伙伴一道实现从技术到服务的深度合作，共同保障信息安全，打造真正的安全终端。

可持续供应链

我们深刻认识到：企业的社会责任，不仅仅体现在自身 CSR 管理水平的提升，更重要的是推动整条供应链上的企业提升其企业社会责任的意识和水平。这要求我们以更开放的心态与全球供应商、渠道商紧密合作，充分共享采购信息和管理经验，定期识别和评估供应链的风险水平，帮助供应商和渠道商提高供应链效率。由此，我们才能够在合作伙伴心中树立 CGO 的企业形象，才能更有效地在供应链中传递我们的 CSR 管理要求，促使供应链上下游各个企业都能成为负责的企业公民，共同打造责任、透明、可持续的供应链。

全球企业公民

作为综合通信解决方案提供商，中兴通讯在推行企业社会责任的过程中，将技术优势和企业社会责任相结合，使得企业社会责任的效益最大化。中兴通讯珍视社会各利益相关方的支持和理解，在布局全球市场、谋求自身发展的同时，通过发挥通信领域的专业优势，致力于消除数字鸿沟，促进不同地区的人们实现数字化社会的能力，通过技术提升他们的生活质量，助其享受到更便捷、更普惠的教育和医疗服务，同时积极投身于灾难救助、环境保护、公益科技等各个方面，促进社会及运营所在国家和地区居民的可持续发展。

这份报告，展示了我们在不断向前推进的全球市场环境中，在通往可持续发展的漫漫长路上所做的努力。通过这份报告，我们希望中兴通讯所产生的经济、社会和环境的影响能够更加透明和更被社会感知。我们深信，在各方的对话和参与下，我们将不断获得进步，更为有力地解决经济、社会和环境问题，在促进全球可持续发展的事业中贡献更大的力量。

陈健洲

1. 关于我们

1.1 公司简介

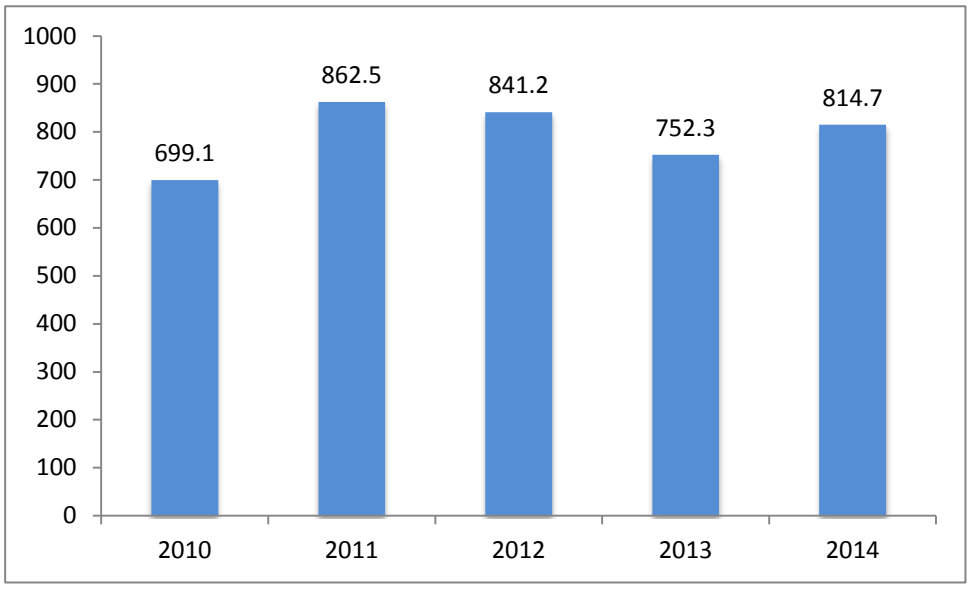
公司名称：中兴通讯股份有限公司 （ZTE Corporation）

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

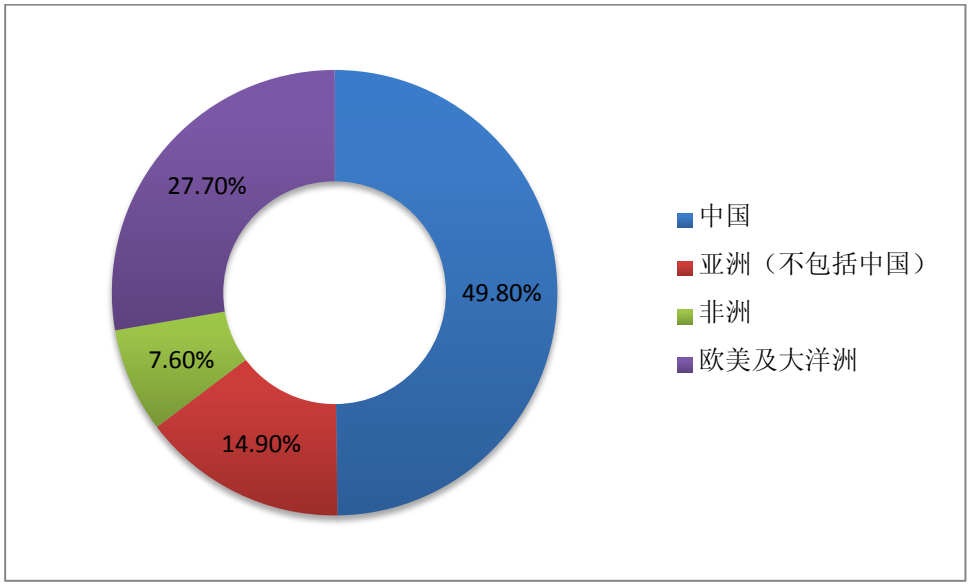
公司业务：致力于设计、开发、生产、分销及安装各种先进的电信系统和设备，包括：运营商网络、手机终端、电信软件系统、服务及其他产品等

2014 年总营业收入： 81,471,275 千元

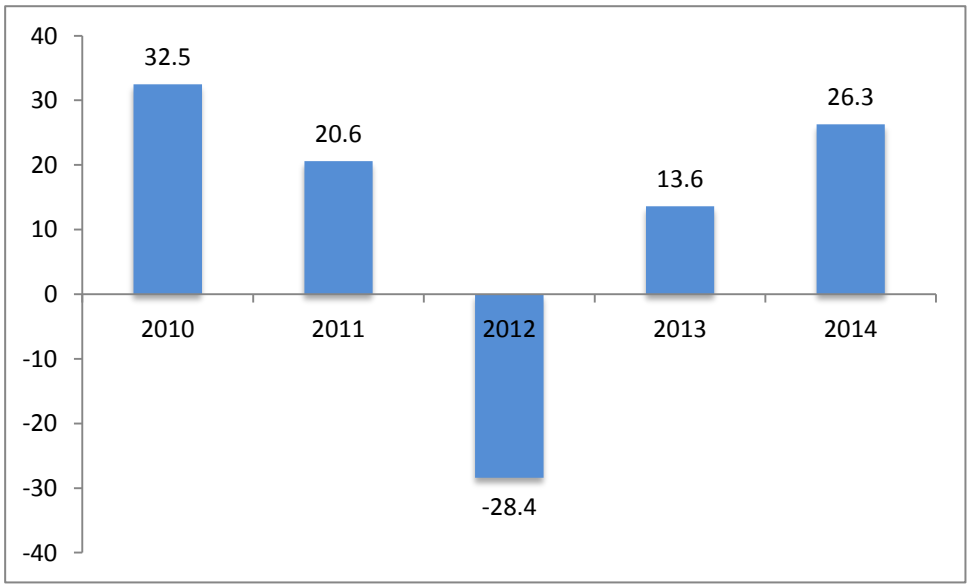
2014 年净利润： 2,633,571 千元



图表：2010-2014 年公司营业收入（人民币亿元）



图表 ：按地区划分的 2014 年公司营业收入比例



图表 ：2010-2014 年公司净利润（人民币亿元）

员工总数：75609 人（其中母公司总人数为 58731 人）

主要控股子公司：36 家

（主要控股子公司指中兴通讯股份有限公司控股、直接控股、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

2014 年纳税总额：99.03 亿元人民币

1.2 国际化运营

中兴通讯的国际化始于二十世纪末，以“先终端后系统”、“先边缘后核心”、“先农村后城市”作为国际化指导方针。在全球移动通信 50 亿人的连接中，中兴通讯参与了至少 10 亿人的连接，超过 160 个国家和地区都在使用中兴的产品和通讯服务。中兴通讯已经成长为全球最大五家电信设备商之一。

2014 年，中兴通讯以其超过 50%的国际市场占比，超过一半的海外员工本地化比例，成为中国企业市场、人才、经营国际化的领先者。

2. 公司治理

2.1 治理机制

中兴通讯按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会有关法律法规的要求，不断完善本公司的治理制度体系，规范本公司运作，优化内部控制体系。

关于股东与股东大会：公司已建立能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，特别是使中小股东享有平等地位。在合法有效的前提下召集、召开股东大会，能够给予各个议案充分的讨论时间，使之成为董事会与股东沟通的良机。公司根据新修订的《上市公司股东大会规则》，增加网络投票方式，为股东参加股东大会提供便利，同时在股东大会决议公告中披露中小股东单独计票结果，充分反映中小股东的意见。此外股东可在工作时间内通过股东热线电话与本公司联络，亦可通过指定电子信箱及深圳证券交易所投资者关系互动平台与本公司联络及沟通。同时在公司网站增设“投资者保护宣传”专栏，收集整理、发布或转载与投资者保护相关资料。

关于控股股东与上市公司：公司的控股股东为深圳市中兴新通讯设备有限公司。本公司控股股东严格依法行使出资人权利，没有损害公司和其他股东的合法权益，对公司董事、监事候选人的提名严格遵循相关法律法规和《公司章程》规定的条件和程序。公司控股股东与本公司实现人员、资产、财务、业务、机构独立，各自独立核算，独立承担责任和风险。公司控股股东没有超越股东大会直接或间接干预本公司的决策和经营活动。

关于董事和董事会：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，本公司采用累积投票制选聘董事。本公司董事会具有合理的专业结构，以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。

关于监事与监事会：公司监事具备管理、会计等方面的专业知识及工作经验，公司采用累积投票制选聘监事。公司监事对本公司的财务状况及公司董事、行政总裁和其他高级管理人员履行职责的合法、合规性进行检查及监督，维护公司及股东的合法权益。公司已制订《监事会议事规则》，监事会的召集、召开严格按照《公司章程》及《监事会议事规则》的规定进行。

关于绩效评价与激励约束机制：本年度内，公司董事会薪酬与考核委员会依照高级管理人员绩效管理办法，将高级管理人员薪酬与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。为建立与公司业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，完善公司整体薪酬结构体系，为公司业绩长期持续发展奠定人力资源的竞争优势，本公司董事会薪酬与考核委员会制定公司股票期权激励计划，该计划已经由公司股东大会批准通过，并于 2013 年 10 月、11 月分别完成股票期权授予及授予登记。

关于内部控制：按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《企业内部控制规范》及《企业内部控制配套指引》等法律法规和规范性文件的要求，为加强内部控制，提高公司经营管理水平和风险防范能力，确保公司的资产安全和合规及有效经营，公司建立了一套较为合理且运行有效的内部控制体系。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、各业务单位风控总监、风控经理为主框架的全面覆盖和多层次的内控建设体系。根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，结合公司内部控制制度和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，对公司 2014 年 12 月 31 日（内部控制评价报告基准日）的内部控制有效性进行了评价。根据公司财务报告内部控制重大缺陷的认定情况，于内部控制评价报告基准日，公司不存在财务报告内部控制重大缺陷，董事会认为，公司已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。根据公司非财务报告内部控制重大缺陷认定情况，于内部控制评价报告基准日，公司未发现非财务报告内部控制重大缺陷。

更多公司治理信息，请参阅《中兴通讯 2014 年年度报告》。

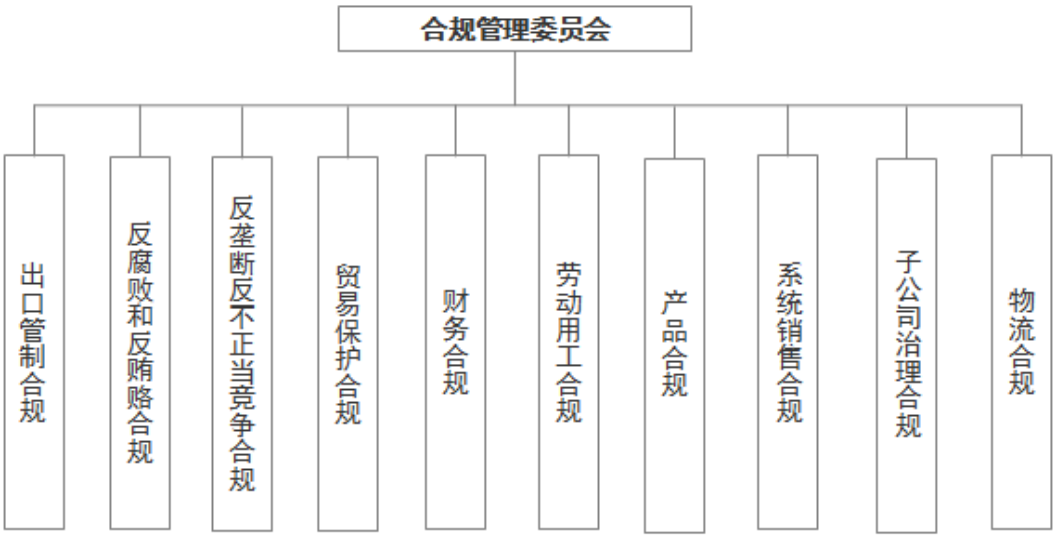
2.2 合规经营

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。我们秉持“合规创造价值、合规人人有责”的理念，倡导道德经营、合法合规经营，对任何违法违规及违反商业道德的行为持“零容忍”态度，积极、有效、科学地开展合规工作，塑造企业的合规文化，致力于树立行业领先的合规品牌，愿同全球客户、供应商及其他业务合作伙伴一起实现可持续发展。

2.2.1 合规管理

2014 年，中兴通讯合规管理委员会进一步完善和强化运作机制，在日常运营线的合规总监及合规经理之外，设立了专注于合规风险治理的合规项目线，并由业务单位的主管领导作为项目经理；同时，根据公司的业务划分，合规管理委员会将合规工作划分为 10 个合规领域，每个领域均确立责任人，统筹和牵头该领域的各项合规工作。

合规领域



2.2.2 合规培训

中兴通讯高度重视合规培训和宣贯工作，将合规培训嵌入员工培训计划，通过定期发送邮件、发布内网博客等形式向员工推送宣传合规知识。2014 年，公司开展全员反腐败与反贿赂合规培训与考试，在中兴 E 学院中，反腐败与反贿赂课程有效注册人数达 46337 人，累计学习 80864 人次；全年公司共推送合规知识速递 9 期。

2014 年，公司实施专业一体化团队技能提升项目，经过梳理和评估，将国代、副国代、国内办事处经理、客户经理、海外物流经理、海外 HR 经理确定为第一批关键岗位，完成了 6 个关键岗位合规手册输出。

3. 可持续发展管理

中兴通讯将可持续发展理念注入企业发展本源，融入中兴通讯的所有战略之中，形成企业独有的可持续发展主张，以文化的力量凝聚和激励全体员工的信念，推动公司的可持续发展。

3.1 可持续发展愿景

以道德的和可持续的方式开展所有业务，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，在全世界各地积极地影响社会。

可持续发展历程

2005 年，获得如下认证: ISO14001，OHSAS18001，ISO27001

2006 年，推行 RoHS/WEEE

2007 年，任命 CSR 高管代表，建立公司 CSR 团队

2008 年，被《华尔街日报》评为“中国十大最受尊敬企业”

2009 年，加入联合国全球契约组织发布第一份 CSR 报告

2010 年，获得 QC080000 认证

2011 年，加入 GeSI 组织

2012 年，获得 ISO14064 认证；中兴通讯公益基金会成立

2013 年，任命可持续发展高管代表，参加深圳市碳排放权交易试点，在 12 个国家和地区获得 OHASA18001 认证

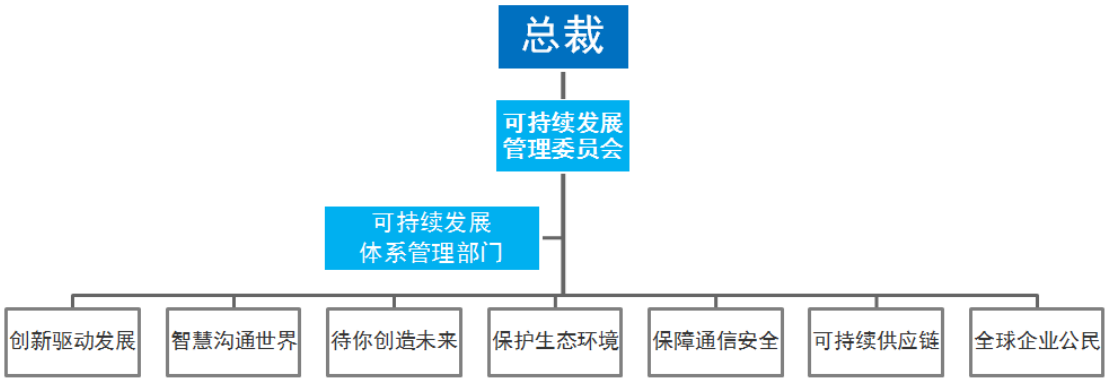
2014 年，开展冲突矿物项目（Conflict Minerals）；可持续发展高管代表陈健洲高级副总裁参与《社会责任报告编写指南》、《社会责任绩效分类指引》和《社会责任指南》三项国家标准制定

3.2 可持续发展管理组织架构

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，确保公司健康持续发展，致力于实现全社会和地球的可持续发展。

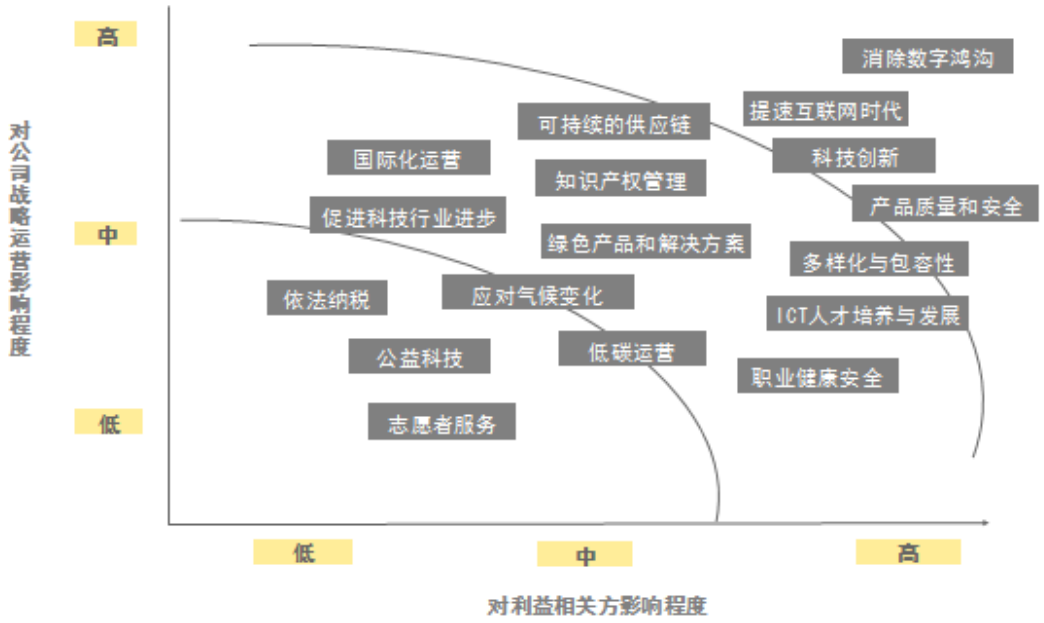
在可持续发展管理委员会下，设有可持续发展专业团队，涵盖创新管理、消除数字鸿沟、员工发展、环境保护、通信安全、供应链管理和社会公益，分别负责公司各自可持续发展领域的工作。主要负责：优化所负责可持续发展领域的管理制度及流程，确保公司可持续发展战略在所负责领域的落地。



3.3 实质性议题识别

2014 年，我们通过对标社会责任国际标准，以及对自身经营影响的再梳理，从对公司战略运营影响程度，以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类，重新评估利益相关方关注议题，并对重要性进行排序，尽可能准确、全面地披露运营管理相关信息。

实质性议题矩阵图



3.4 利益相关方沟通和参与

企业对社会责任的认识，以及企业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企业对于企业社会责任的认识。为了更好地推行企业社会责任，我们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，积极回应利益相关方关注和期望。

利益相关方沟通

利益相关方	沟通方式
客户	定期例会，包括技术交流和专题讨论会
	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
	消费者满意度调查
	消费者定期会谈和回访

利益相关方	沟通方式
员工	内部报纸、易秀网站、期刊、邮件等
	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	通过指定媒体发布公告，包括定期报告、临时公告
	公司官方网站
	深圳证券交易所投资者关系互动平台
	热线电话、电子邮箱、投资者接待
政府/社区	定期会谈
	研讨会
	政府政策沟通会议
	政府审查以及自查
供应商	ZTE 供应链管理网站
	年度供应商大会、供应商 CSR 培训和 CSR 大会
	定期进行高层交流、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
	行业会议、电话会议
	面对面访谈
非政府组织	定期会谈
	合作项目
	年度 CSR 报告
媒体	采访
	电话沟通

4. 创新驱动发展

从起初技术落后到跟随国际脚步，再到与西方巨头齐头并进甚至超越，创新一直是助推中兴通讯迅速成长的“金钥匙”，是中兴通讯在经营管理各个方面不断突破的基石。30 年来，我们始终坚持自主创新的战略重点，致力于通过持续的自主创新给客户不断创造价值，推动行业乃至人类社会的不断进步和发展。

关键绩效

- **2420 件**：中兴通讯 2014 年获中国发明专利授权数量
- **30 家**：中兴通讯产学研合作论坛成员单位数量

4.1 矢志创新的战略和文化

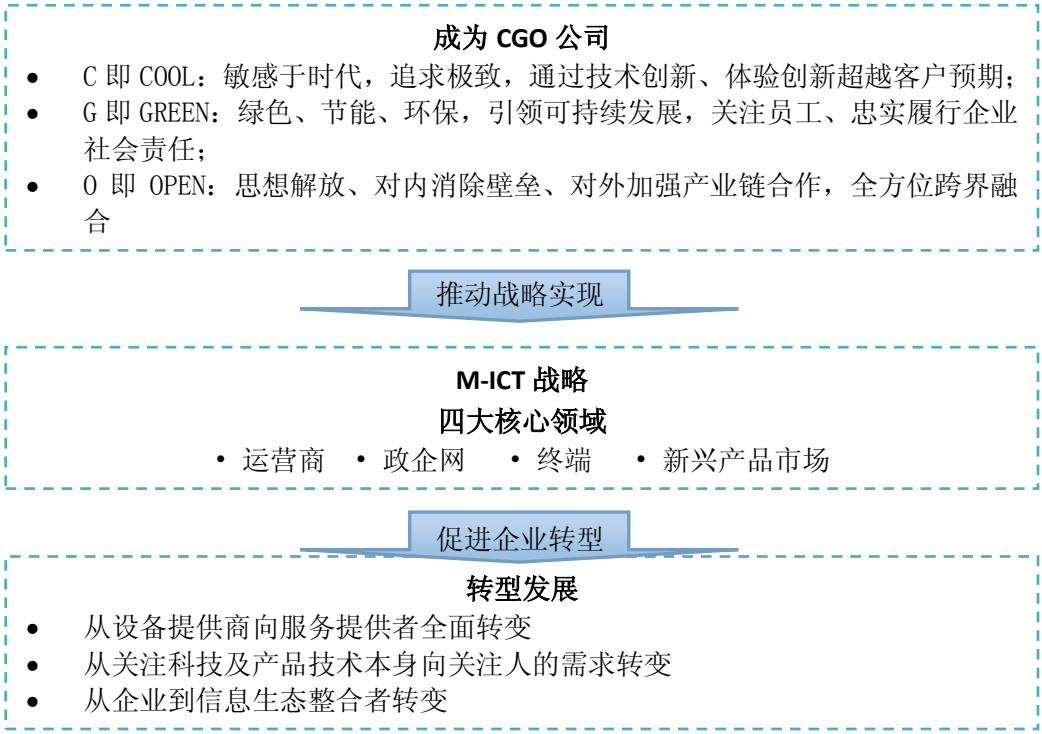
在中兴，创新已经成为融入我们血液的 DNA。2014 年，我们在稳健发展中不断创新，顺应大时代趋势，发出“重塑酷公司”的倡议，启动 M-ICT 战略，实现从传统 ICT 行业向新兴 M-ICT 时代的转身。

4.1.1 重塑酷公司

我们致力于成为 M-ICT 时代的“使能者”（Enabler），通过主导产品、平台、服务的提供，让信息创造价值，即在信息的收集、分发、处理、存储、传输和消费等各环节帮助客户挖掘更多的价值，着力提升用户体验。

M-ICT 时代解读

2014 年，中兴通讯发布《2014 年行业十大趋势：拥抱 ICT 的 M 时代》，首度定义“M-ICT 时代”即“万物移动互联时代”。中兴通讯认为，随着 IT（信息技术）与 CT（通信技术）融合，以及便携式智能终端的迅速普及，ICT（Information Communication Technology，信息通信技术）行业已被深刻打上 M（Mobile）标签。其中，“M”的核心内涵包括：M2M 万物互联（Man-Man, Man-Machine, Machine-Machine ）和 Mobile “移动化”。M，更蕴含着 Man（人）的意义，人将成为 M-ICT 时代的主导，人的需求是 M-ICT 世界发展里的最主要推动力。



4.1.2 让每一个中兴人都敢于创新

我们视员工为企业创新的源泉，通过为全公司员工提供展现创新激情的舞台，激发每一个中兴人的创新潜力，以此提升整个公司的创新能力。2014 年，我们正式组建 CGO 实验室，服务公司级创新项目孵化、蓝海及跨经营部创新战略项目拓展。通过发布 CGO 项目运作机制、明确 CGO 项目责权利、明确 CGO 项目商务流程、规范项目立项及移交决策等管理举措，促进现有 CGO 项目成果孵化。

2014 年，我们搭建公司内部的创新沟通平台——中兴创新俱乐部，聚合热衷于创新事业，对新技术、新产品、新商业模式有强烈的好奇心和探索精神的员工，开展以创新为主题的各种交流活动，促进创新人才之间的沟通与合作。

4.2 产业合作创新联盟

我们坚持差异化的创新战略，与高校、研究院在通信技术领域开展广泛的合作，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，提升企业可持续发展竞争力。

我们与国内多所著名高校和科研院所共同发起产学研合作组织 “中兴通讯产学研合作论坛”，截至 2014 年底论坛成员单位已达 30 家，签订合作项目 400 余个。

首个智慧城市实验室：我们与南京大学城市规划设计院联合成立国内第一个由软件企业与具有高校背景的城市规划设计院联合成立的智慧城市实验室。双方将共同探索城市规划与信息技术的结合在智慧城市建设中的运用与创新，在城市规划、城市大数据的挖掘与应用等方面展开合作，充分发挥企业的技术和资源优势及高校数据分析的科研技术力量，提升数据的应用价值，探索城市大数据应用创新，为城市规划和智慧城市建设提供创新方案与应用支持。

首个联合创新中心：我们与天津大学合作成立“天津大学—中兴通讯联合创新中心”，成为中兴通讯与国内高校合作成立的第一个联合创新中心，共同提出了“One Team, One

Dream!”的口号。双方约定将首先在智慧教育领域开展合作，并每年举办“天津大学中兴通讯杯软件创意大赛”。

国家级“城市安全联合实验室”：我们与住建部中国城市科学研究会数字城市工程研究中心共同组建国家级智慧城市专项实验室——城市安全联合实验室，后续将围绕城市安全的专业应用领域（包含城市安全常态管理、城市应急指挥、城市治安等多领域），开发/整合创新技术，树立国家标准，形成国家在城市安全顶层设计、解决方案、关键技术等方面的积累，并推动联合实验室成果的市场化，建设和完善适合中国国情的城市安全领域国家标准，为中国日趋繁荣的城镇化进程提供强有力的安全保障，为城市化的蓬勃发展贡献更大的力量。

ICT 产教融合创新基地：自 2015 年至 2020 年，教育部将支持地方教育行政部门组织推荐地方本科高校参加合作，与中兴通讯共同选择、认定“ICT（信息通信技术)产教融合创新基地”20 个项目合作高校，中兴通讯将为每个创新基地平均捐赠价值 500 万元设备，总价值 1 亿元。基地将由中兴通讯派专家团队与合作院校联合制定人才培养方案、联合开发教材、共建实践教学平台、联合教学、联合开发教学资源库、提供就业支持，同时中兴通讯将市场需求转化而来的企业研发项目引入基地，为基地提供研发与服务需求，提升合作院校参与行业科研的能力，推动应用科研反哺专业建设。

4.3 全流程的知识产权管理

我们尊重他人的知识产权，并致力于完善自身的知识产权，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。我们始终将包括专利、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。通过建立《知识产权奖励办法》，成立规模上亿的内部创投基金，将十大国际“联合创新中心”作为员工更高层次的创新平台，在内部培养起创新的内生动力。

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。

中兴通讯生产活动的每一个环节都嵌入了知识产权，实现了“全流程”知识产权。一方面起到风险控制的作用，以应对国际市场可能出现的专利诉讼；另一方面能够及时发现专利点，保护技术创新。

截至 2014 年底，我们已拥有超过 6 万件全球专利资产、超过 1.7 万件已授权专利，是欧洲专利申请量前十的首家国内厂商，LTE 基本专利超过 815 项，全球占比 13%。

2014 年，公司获中国发明专利授权数量 2420 件，荣登 2014 年中国发明授权量榜首。

5. 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。

我们提出了“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。

关键绩效
• **超过 110 个**：中兴通讯智慧城市解决方案服务城市数量 • **超过 200 万人次**：Elearning 系统在线学习人次数 • **60 万**：获得中兴通讯知识服务的客户数量

5.1 智慧城市新生活

智慧城市是新一代信息技术创新应用与城镇化转型发展的深度融合，正是这些流动的信息赋予了城市新的生命。作为中国最早进军智慧城市领域的厂商之一，中兴通讯依托 30 年在 ICT 领域积累的技术和经验，致力于推进信息技术在管理、安全、园区、交通、医疗、教育、旅游、物流、环保等领域的深度融合，以更加精细和动态的方式管理生产和生活，全方位助力城市应对发展新挑战、创建更加智慧的城市，打造高品质生活城市。

专题：智绘城市 美丽中国

在美丽中国、新型城镇化的国家战略指引下，中兴通讯积极探索有中国特色的智慧城市新模式，助力以人为核心的城镇化建设，将 M-ICT 技术融入城市管理、公共服务、产业发展等多个层面，改善人民生产生活环境，提升城市的可持续发展能力和环境承载力。我们的 icity 智慧城市综合解决方案已在全国 110 多个城市及全球 40 多个国家获得广泛应用，并被全球权威调研机构国际数据集团评为“智慧城市的标杆企业”。

不同类型城市智慧解决方案

城市类型	特点	城市战略重点	典型城市	中兴通讯实践
大型城市	· 经济实力雄厚，产业成熟 · 单组织信息化基础好 · 开始考虑不同组织之间的数据融合和挖掘	· 整体布局、综合发展 · 发展综合交通，完善市政 · 改善城市生态环境质量 · 加强医疗卫生、教育科技设施和信用平台建设 · 注重子系统之间的数据互联	省会城市：银川	银川智慧城市项目创新性地引入政府购买服务、社会资本投入、专业公司运营的最新 PPP 商业模式，建立多元化、多渠道、多层级的投融资体系，既解决了建设过程中巨额资金的来源问题，以及后期运营、维护与升级换代上政府难以跟进的问题，也让政府从基础设施公共服务的提供者变为监管者，加快向服务型政府转型，从而有效提升城市管理水平，实现政府、企业、社会的多方共赢。
中型城市	· 经济发展速度快，潜力大 · 拥有能源资源、旅游等特色产业	· 加强城市基础设施建设 · 加强生态环境规划 · 加强城市特色宣传 · 重点发展体现特色方向的举措	港口城市：秦皇岛	秦皇岛智慧城市项目由智慧旅游、智慧医疗、智慧交通、平安城市和智慧城市云平台五部分组成。通过智慧城市一期建设，秦皇岛将实现城市基础信息的精准化管理和数据化决策。截至 2014 年底，秦皇岛智慧旅游一期已建设完成，从面向游客、面向行业、面向管理的三大服务体系出发，将带给游客安心、自在、舒适的旅游体验。
小型城市/特色园区	· 城市化信息化整体水平较低 · 支撑政府管理和服务的信息系统不是很成熟 · 范围更小，主题性更强，政府主导力更大	· 城市整体咨询、规划 · 网络、平台整体协调考虑 · 有运营的机会	科技园区：合川	合川智慧城市产业园项目涉及教育、医疗、交通、旅游和智慧五个领域，通过整合产业链上近百家科技企业入驻，以重庆为中心，辐射整个西南地区。市民只要到“健康小屋”刷下身份证，站在超声波仪器下，点击大屏幕测身高、体重、血压，就可以获得一份包含血压、血糖、心电图等多项检查结果，以及健康促进方案的健康报告。

5.1.1 更安全的城市

我们关注城市安全基础、安全形势现状，加大技术研发投入，优化公共安全解决方案，帮助市政部门推进治安管理，强化数字化智慧化监控水平，提升应急执法能力，从而维护社会稳定，实现构建平安城市的目标。

案例：全球首推宽窄带融合警务数字集群解决方案

现代警务要求公安在执行任务过程中，不仅能够“打得通、拉得动”，还要能够“看得清、查得准”，最终能够“打得赢”。 2014 年，中兴通讯综合运用宽窄带融合数字集群技术，实现不同无线制式（PDT 和 LTE）融合组网、统一调度、统一管理；PDT 可实现辖区内无缝覆盖，保障警员通话和应急指挥；LTE 可实现城市“三区”（案件多发区、商业/金融集中区、人口密集区）和“四口”（治安卡口、城市的出入口、重点交通道路口、政府门口）等关键区域的移动警务、视频监控和可视化指挥。

案例：打造业界最实用的应急通讯综合调度系统

应急通讯综合调度系统是各级政府、各行业应急平台的关键组成部分，中兴通讯致力于为政府客户提供一体化的公共安全解决方案，促进社会和谐稳定。2014 年 5 月，中兴通讯推出了用于应急指挥的通讯综合调度系统，该系统将无线通讯、有线通讯、集群通讯、微波、卫星等通讯手段集成起来，实现统一调度，有效提升了政府的应急救援效率。

5.1.2 更顺畅的交通

我们深入分析我国交通量大数据，为城市交通系统的规划和改进提供决策依据，提供先进的通信产品设备和信息服务，打造智能的交通环境。

交通类别	汽车	轨道交通	航空
解决方案	公交移动 WiFi 平台	4G LTE 解决方案	4G 地空宽带
典型实践	2014 年 3 月，中兴通讯与巴士在线签署战略合作协议，建设智慧公交车联网平台，为公交乘客提供移动电视媒体服务，提供游戏等移动应用下载及本地化服务，在公交车上实现个人的社交、娱乐、支付等服务。	2014 年 8 月，中兴通讯成功中标杭州地铁 4 号线 4G TD-LTE 车地无线通讯项目。中兴通讯的项目解决方案能够保证地铁在高速行驶下，车厢内的视频图像实时上传到控制中心，多媒体视频信息实时下发到列车车厢内的终端显示等，提升客户体验。	2014 年 7 月，中国国际航空股份有限公司在 CA4116 航班以及 CA4109 航班上，启用机上互联网服务。作为本次地空宽带系统地面基站通信设备唯一供应商，中兴通讯全程提供技术和业务保障。
意义	打造中国最大的“公交移动 Wifi 平台”	是我国轨道交通通讯新技术的突破性尝试	引领中国民航进入空中互联网时代

5.1.3 更有效的管理

我们运用先进的信息技术，优化企业生产和管理流程，提升企业运营效率，同时有效缓解企业资源消耗、环境污染等问题，以期通过帮助城市中的企业实现可持续发展进而助力城市的可持续发展。

开放式企业智能边界硬件平台	数字油田生产物联网解决方案
中兴通讯重点聚焦企业员工——企业信息平台的使用者和企业信息价值的传递者，基于企业业务流程整合和优化企业资源，通过互联网应用软件和企业大数据分析应用，构建全新的企业信息化服务平台。	中兴通讯以实现生产操作自动化和优化生产管理流程为手段，提高油田日常工作效率，优化劳动组织用工，服务油田生产精细化管理，实现油气开采更加数字化、信息化、智能化，打造可持续发展的绿色能源产业。

5.1.4 更亲近的金融

面对日日革新的互联网金融，我们融合各项创新 ICT 技术，提出“轻金融”的理念， 追求人人自由、平等、乐享优质金融服务。我们的轻金融包括移动金融解决方案、移动支付解决方案、金融网点解决方案和云计算数据中心解决方案，能够为传统金融、互联网金融、移动互联网金融到移动金融不同场景提供定制化转型、升级服务，让金融服务更加便民和普惠。

案例：推动云南林业惠农云服务升级

云南省林业用地面积居全国第二位，涉林产业和林农规模较大，且云南省地域广泛、人群分散、环境复杂、服务需求多种多样，传统信息技术和系统难以满足政府惠农服务需求。

中兴通讯运用技术优势，与云南省林业厅共同打造“云南林业惠农云服务”，帮助当地林业实现资源的数字化建设与移动互联网的结合。该服务覆盖云南 16 个地州 129 个县，借助手机等作为信息传递载体，实现数字化林权信息和政府惠农政策等更快传递到林农，随时随地为林农提供信息服务；支持林业与电子商务相结合，通过建立林产业大宗电子交易平台，形成林产品集中式的在线交易，构建销售新模式；支持林业与金融服务相结合，实现定制化的惠农金融服务，构建银行、保险等金融机构与林农的金融服务“直通车”，提升林业资源附加值，带动云南林农致富。

案例：助力斐济移动支付网络构建

斐济旅游资源丰富、外来游客数量庞大，亟待寻找低成本、快速部署的移动支付方案。中兴通讯通过与斐济相关部门的需求沟通、功能验证和实地考察，承建并完成全国移动支付网络，重点发展全国院校一卡通、全国公交网络、全国超市等应用，在此基础上逐步发展到酒店、小超市、出租车、码头、游轮等场所。针对移动支付的用户群体，提供学生卡、普通

卡、优惠卡等多种卡片类型，为消费者提供定制化的资费和结算等金融支付服务。此外，该网络融合线下和线上支付，用户通过卡或手机即可在 0.3 秒内实现刷卡支付。移动支付网络为斐济当地居民和外地游客提供了快捷、方便的交易体验，极大带动了当地旅游业、服务业的发展。

案例：打造全国首个移动互联网金融示范区

为助力上海智慧城市和国际金融中心建设，中兴通讯与中国移动通信集团公司、中国银联、上海浦东发展银行四家企业携手，结成优势互补、角色各异的移动互联网金融产业联合体，致力于把上海张江高科技园区打造成全国首个移动互联网金融示范区。

张江移动互联网金融示范区项目分三个阶段建设，正在实施的一期项目以中兴通讯上海研发中心所在地区为核心，通过整合各方优质资源为用户提供手机支付和移动互联网金融所带来的安全、时尚与便捷。随着项目的逐步实施与完善，在张江高科技园区工作的人们除了可以通过手机完成交通、考勤、餐饮、快速购物、门禁、办公等“一站式”服务外，还可以享受到多种类型的专属金融投资理财增值服务，并且通过移动互联网享受线上线下相融合的个性化、定制化的金融产品和服务。

5.1.5 更方便的医疗

我们在医疗卫生信息化建设领域，致力于打造最全面、最专业的医疗行业整体解决方案，向医院、基层医疗机构、疾控中心、社保和卫生行政机构提供包括基础网络、模块化数据中心、远程医疗、桌面云、虚拟化、区域卫生信息化平台、协同办公在内的综合产品和融合方案。在中国、南美、东南亚等地区，提供从预防疾病开始，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、临床诊断和远程会诊等服务，与合作伙伴共同推动医疗信息化建设，为百姓健康保驾护航。

案例：助力委内瑞拉打造医药智慧物流信息化系统

中兴通讯为委内瑞拉卫生部部署了全国性的医药智慧物流及医疗信息化系统，该系统成为委内瑞拉第一个大型智能卫生系统。项目涵盖智慧医药供应链管理系统、5 个大型区域自动化药品配送中心和区域内医院的数字化系统。

智慧医药供应链管理系统可实现医药的智能化采购、订单处理、库存管理、运输管理、计划预测及商业智能；5 个大型区域自动化药品配送中心实现了药品的入库、仓储、出库的自动化一条龙服务及高效的仓储管理；区域内医院的数字化系统以地理信息综合数据库和电子地图为界面支撑，实时监控药品运输车辆状况，杜绝药品在运输途中丢失的问题。

通过该项目，委内瑞拉的药品管理进入了智能时代，大大降低了医药物流成本，提升了医药管理和医疗卫生保障水平。

5.1.6 更开放的教育

我们认为发展教育的本质是共享知识和教育资源，让每个人享有平等的受教育机会。我们积极推动教育信息化生态系统的构建，通过大数据手段对教学和学习行为数据进行分析，实现资源精准推送，为教育管理者提供决策支持，为学生成长和教师专业发展提供指导以及实现基于数据分析结果的经营，实现教与学、教与教、学与学的全面互动。

案例：ZTEd 移动教育方案

2014 年，中兴通讯推出 ZTEd 移动教育方案，聚焦教育信息化的需求，将教学内容、教学设计和信息化工具有机融合在一起，基于“云、管、端”模式，集成教育云平台、互动课堂系统、微课制作、移动学习应用，打造一站式的学习体验，让任何人在任何时间内、任意终端上学习任何教学资源，打破时空对教育服务的限制，真正实现教师有更好的教学体验、学生有更佳的学习体验，实现一对一数字化学习和探究式学习。

5.2 发展中国家/地区通讯水平提升

通讯技术的发展极大地影响着人们的生活，积极地改变着社会。同样，我们也面临着巨大的挑战：不同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地使用通讯技术等等。要解决这些挑战，都离不开通讯技术的发展和应用。我们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。

在印度尼西亚

助力印尼电信实现骨干网升级和网络现代化，保证了高灵活性、高可扩展性、高可靠性和安全性；网络维护更加容易，网络运行、管理更加高效；可实现超长距传输和杰出的 100G 传输能力。

在多米尼加

助力多米尼加共和国运营商部署全国首个 TD-LTE 4G 网络，将为多米尼加打造一张技术领先、稳定高速的 TD-LTE 4G 网络，为当地群众提供移动宽带服务，有助于数字鸿沟的弥合、娱乐的提供、教育水平的提高。

在玻利维亚

携手当地运营商部署玻利维亚最大光纤接入网络，覆盖玻利维亚绝大部分区域，项目的实施将极大地提高玻利维亚的信息通讯基础设施水平，提升居民和企业用户的体验，也将大幅缩小玻利维亚不同区域的数字鸿沟。

在尼日利亚

承建尼日利亚铁路现代化集成项目，提供可靠、高效的通信与信息系统设备以及设备的调试开通服务，为现代化铁路日后高效运营提供保障。该铁路是中国企业在尼日利亚修建的第一条中国标准铁路，也是尼日利亚第一条现代化铁路。

5.3 提升客户体验

我们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。通过执行通讯行业 TL9000 质量管理标准，运用六西格玛管理等方法进行质量改进，建立基于客户满意、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，构建公司“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。

5.3.1 提速互联网时代

2014 年，我们在国内率先实现了 4G 全产业链的布局，以 4G 引领者之姿为各级运营商、政企客户提供快速、便捷、灵活的服务，共同提升移动互联网客户的最终体验。

案例：更 COOL 的无线系统产品——超宽带 UBR 基站“魅钻”

2014 年，中兴通讯的超宽带 UBR 基站“魅钻”，凭借炫酷的设计，从全球 1561 家企业的 6000 多件各行各业的作品中脱颖而出，荣获“2014 中国设计红星奖”。中兴通讯的超宽带 UBR 基站不仅外观设计“超凡脱俗”，其核心功能与外形设计深度融合，创造多个行业之最，成为解决 4G 时代多网多频段共存所面临的关键难题、运营商建设精品 4G 网络的又一利器。

• 在超宽带技术、灵活功率分配等基站革新方向取得突破，满足运营商在节省 TCO、快速建站、提高运维便利性

• 采用了新的功放技术及先进的 DPD 架构和算法

• 业界首家实现了单通道 365MHz 的发射带宽

• 采用一系列先进的散热技术和内部结构互联技术，2*80W 发射功率体积仅为 12L，重量仅为 12 公斤，成为业界同等发射功率规格中最小的 RRU

案例：用技术创新勾画 5G 蓝图

5.3.2 更酷炫的产品

成为 CGO 公司，必然要求我们不断为客户提供高性能和性价比优异的酷炫产品。2014 年，我们持续发力，努力让用户享有更好的产品和服务体验。

案例：未来，听我的—— “星星 2 号”语音手机

2014 年，中兴通讯陆续推出“最听话的手机”星星 1 号及其升级版 2 号手机，其语音识别率达到了 90%，识别一个人名反应速度为 1.2S（1500 条名片数据），语音识别率及反应速度均居全球第一，且无需联网，在任何界面下均可实现语音操作，真正让消费者“解放双手”。星星 2 号中特别设计了驾驶模式，在驾驶模式中屏幕自动切换至横屏模式。星星 2 号还加入了“声纹解锁”功能，只要匹配声纹，即便手机是在黑屏的状态下也可以迅速进行解锁。这样即便用户在专注地开车，也能很简单地用声音来开启离线导航、规划出行路线。

案例：全球首款智能手表

2014 年，中兴通讯推出全球首款智能手表 Grand Watch，具有运动及睡眠、心率等健康监测功能的蓝牙手环，以及中兴健康云，形成完善的穿戴类产品端对端解决方案。

Grand Watch 加载了可 7*24 小时记录行动数据的计步器、能精准分析体内脂肪燃烧情况软件等专业运动辅助功能。不仅支持 QQ、微信、微博、Facebook、Twitter 等多种第三方社交互动软件，能遥控手机进行远程音乐播放、远程拍照等最潮的娱乐功能，中兴 Grand Watch 还内置了闹钟、日程表、天气预报、防丢等多种实用工具，具有来电提醒与拒接，SMS、Gmail 信息阅读等常用的通讯功能，更兼容 Android 4.0 版本及以上主流智能手机，使用非常方便。Grand Watch 防水性能超强，即使在水下 10 米也能够正常工作，且待机时间可高达 7 天。

5.3.3 更优质的服务

我们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 1 个全球客户支持中心、7 个区域客户支持中心、46 个本地客户支持中心，售后服务人员超过 10000 名，外包合作伙伴超 3000 家，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。

2014 年，我们在手机服务方面打造多元化、高效率客服模式，除常规热线、送修方式外，还开拓了在线客服（WebCall）、新浪/腾讯微博、企业 QQ、公众微信、RMA 等网络服务平台，方便客户随心选择惯用平台咨询和解决手机使用问题，挚诚提升客户服务体验。

案例：“中兴终端线上服务站”打造五星级 VIP 服务

2014 年，中兴通讯推出“中兴终端线上服务站”，全面展开线上报修服务，推进服务互联网化，进一步强化售后服务体系“用户第一”的宗旨。用户可享受专属热线、免费寄修、预约快修、免费保养、特惠维修及 30 天无忧等五星级 VIP 服务。

5.4 全球化的知识分享

我们结合移动互联时代的特点与优势，面向中兴通讯员工、全球客户及其合作伙伴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，为企业构建学习型组织，打造可持续发展的学习生态圈，助力全球客户高效完成人才培养及知识运营。

2014 年，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，为全球 100 多个国家和地区超过 60 万名国内外客户提供过培训、咨询、评估认证等知识服务。我们的 Elearning 系统，共有 8792 个在线课程，累计超过 200 万人次通过 Elearning 系统进行了在线学习。

案例：与马来西亚玛拉工艺大学共同设立联合研究培训中心

2014 年，中兴通讯与马来西亚玛拉工艺大学共同设立联合研究培训中心，未来将通过开展与国内知名高校交换留学生、访问学者等计划，传递技能，为马来西亚培养本地学生。双方共建的通信研究中心主要介绍无线、核心网、传输、数据技术等主流应用，并保证技能传递的持续更新，预计在今后五年内将为马来西亚培养 5000 名优秀的通信工程师和 100 名通信领域专家。

6. 待你创造未来

在风起云涌的移动互联时代，我们深知只有敏感于时代变化、充满激情和敢于创新的员工才能够持续为客户和社会创造价值。我们着眼于打破内部壁垒，激发员工活力，让员工在平等尊重的工作环境中充分发挥能力与才干，倡导员工以“重做新员工”的心态，以专业、CGO 的方式践行中兴人的使命，积极融入移动互联浪潮，与公司共创未来。

关键绩效

- **75609**：2014 年员工总人数
- **126.63 万**：2014 年全体员工参加培训共计人次数
- **54%**：2014 年海外员工本地化比率
- **66%**：员工薪酬满意度（员工打分在 4 分及以上所占比例）
- **9.1**：员工 EAP 满意度（满分为 10 分）

6.1 引领卓越才智

创新性人才是实施公司未来战略的关键资源，更是引领科技行业发展的重要竞争力。我们为全体员工提供多样化的培训和晋升机会，帮助员工拓展个人职业生涯，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公司价值的结合，与公司共同成长。

6.1.1 新人培养

我们特别重视对新员工的选拔与培养，为优秀人才提供优质的职业发展环境，促使其在多元开放的工作环境中养成开放、尊重、协作的优良品质。

案例：“蓝剑计划”锻造团队领袖

为吸引更多优秀人才，挖掘科技行业的第一资源，中兴通讯于 2014 年 8 月启动“蓝剑”精英人才计划，在全球范围内招募了在技术、管理方面表现突出的 100 名精英毕业生，为公司领军人物输送血液。公司为他们提供很好的薪酬福利，制定了为期 3 年的培养计划，由公司高管、首席专家作为他们的一对一职业导师，畅通独特的技术或业务职业发展通道，多措并举，全面辅助精英毕业生更快地成长为团队领袖。

案例：校企合作培育实用型人才

为培育与企业需求相匹配的实用型人才，2014 年 7 月中兴通讯与教育部和 100 家国内应用技术型高校联合开展校企合作项目，通过前置课程、建立联合实验室、输送学生到企业实习等方式，既将企业对毕业生的需求前置到教育环节，减少围墙内教育与实际用工要求的脱节情况，也让实用型人才能够迅速融入岗位工作之中，在更大程度上提升企业实际工作效率，实现双赢。

6.1.2 职业培训

我们建立了完善的员工培训体系，分条线为员工提供系统的业务技能、经营管理等方面的培训，分层次为新员工、领导干部提供有针对性的培训。为满足员工对于科技行业信息和知识的需求，我们也充分利用新技术，构建“乐学乐享”的社区化、生态化的学习环境。2014 年，员工培训参与人次共计 126.63 万人次，员工培训时长共计 22.71 万课时，新员入职培训覆盖率达 100%。

中兴 E 学	中兴微学院
为全球各地员工搭建学习平台，集成点播学习系统、学习管理系统、在线考试系统、在线评估系统等功能模块，实现知识与学习的一站式、全流程、可视化管理。2014 年平台内涵盖 8792 门课程，总学习人次超过 200 万。	2014 年 6 月，适应新媒体发展趋势，在微信端开发中兴微学院，集中线下培训信息、培训需求反馈、科技行业焦点信息、社交、测评等功能模块，为员工搭建培训信息和互动交流平台，方便员工根据自身需求量身定制培训课程。

案例：业务领域首建专业学院

中兴通讯高度重视对高端技术人才的培养。2014 年 5 月，中兴通讯在业务领域首次建立专业学院——中兴通讯电子制造职业学院，旨在培养以“特别能钻研、特别能实践、特别能创新”三特高端技术人才为核心的金字塔形的专业技术人才梯队。7 月，学院举办了首届高级班开班仪式，高级班学制为三年，运用“课堂讲授”与“实践训练”教学模式，共开设 14 门课程 160 个课时。

6.1.3 职业发展

我们紧密围绕战略重点和业务需要，完善岗位管理，明确岗位职责、确定岗位标准、区分岗位价值，建立分层分类的岗位序列，夯实各类职业通道，努力实现员工的职业多元化发展。

成立能力中心	首次启动技术专家最高级别岗位评聘工作
以岗位管理为起点，优化岗位和标签设置，提供岗位配置指导和要求，开发任职标准，规范人岗匹配，识别专业队伍，进行任职测评，提升员工工作能力。	此次岗位评聘是公司对员工在专业线发展的充分认可和鼓励，让更多的员工有足够的动力在专业技术上长年持续积累，做到顶尖水平。

6.1.4 荣誉时刻

公司重视对员工贡献的认可和鼓励，通过设置多样表彰，增强员工的荣誉感和归属感。2014 年，对一线员工的中兴通讯最高个人荣誉奖——“ZTE 中兴金银奖”，共选举出 10 名金奖获得者和 20 名银奖获得者，奖励在普通岗位上做出杰出贡献的员工。

6.2 多元化与包容性

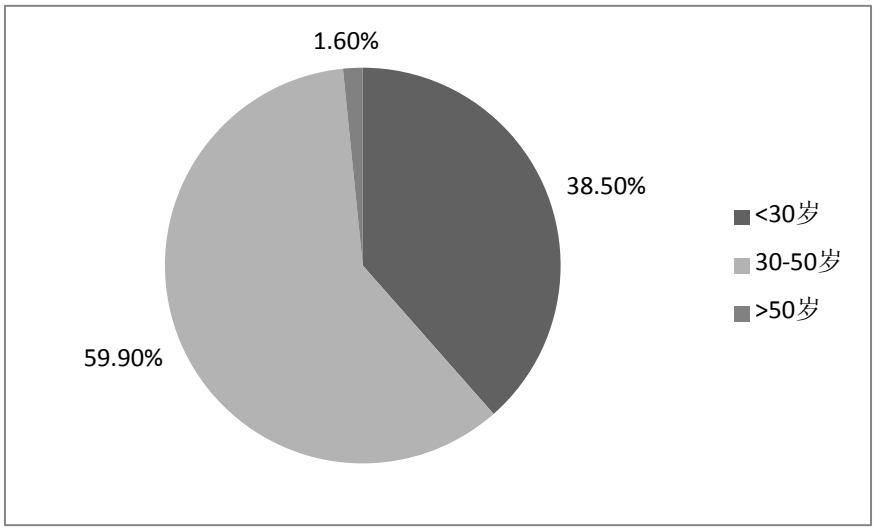
面对日益多元化、竞争日趋激烈化的国际市场，多元化的人才结构是保持竞争优势的重要组成，也是驱动创新的源泉。充分发挥多样化的人才优势，需要富有包容性的工作环境作为支撑，使员工能够分享、获取和重视不同的观点与经验。

6.2.1 平等雇佣

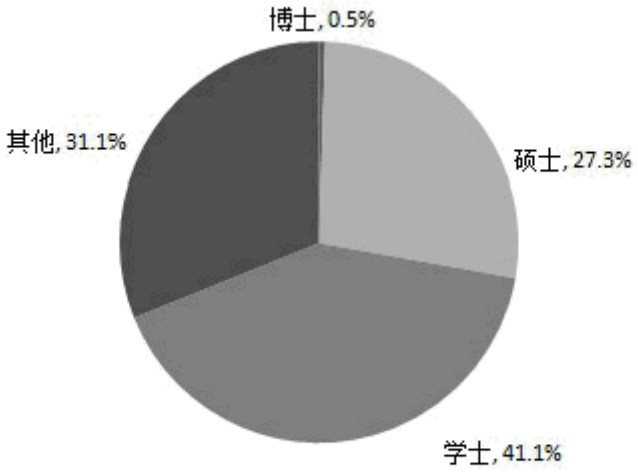
我们严格遵循人权、劳工国际公约，遵守运营所在地相关劳工法律法规和政策，在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为人种、肤色、国籍、语言、财富、社会出身、社会地位、年龄、性别、性倾向、种族、残疾、怀孕、信仰、政治

派别、社团成员或婚姻状况等歧视。

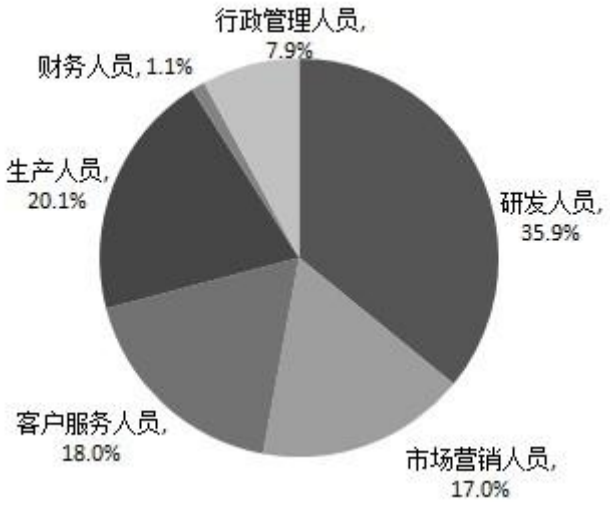
我们坚决杜绝雇佣童工，不使用任何形式的强迫劳工，明确与员工切身利益相关的事项变更的最短通知期。公司不容忍任何由管理层或同事，现场或非现场实施的骚扰；不采用任何形式的体罚、精神或身体压迫或口头辱骂。公司尊重所有员工自由加入或不加入协会的权利，包括工会组织，集体谈判的权利等。



图注：按年龄划分的员工比例



图注：按教育程度划分的员工比例



图注：按专业构成划分的员工比例

6.2.2 女员工职业发展

我们为女员工提供广阔的职业发展平台，为其提供丰富的职业培训，充分发挥女性员工的智慧和才华。帮助女性员工平衡职业发展与生活，每年为女性员工组织多次专门讲座和活动，涉及女性健康、婚姻家庭以及亲子等主题。怀孕女性员工除享受国家法律规定的产假外，还可享受公司设立的产前休养假。针对孕期和哺乳期的女员工，设立了专门的孕妇就餐区和母婴室。

6.2.3 包容性环境

我们构建包容性的工作环境，激发员工活力与创造力，培养员工跨地域跨业务的合作精神。我们创造了多样的内部沟通渠道，鼓励员工主动分享他们的想法、问题和建议，让员工以主人翁的角色参与到公司战略、经营管理、产品创新等各个层面。通过微访谈、高管面对面、《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，员工可与中兴通讯管理层、同事、合作伙伴等保持及时、顺畅的沟通。

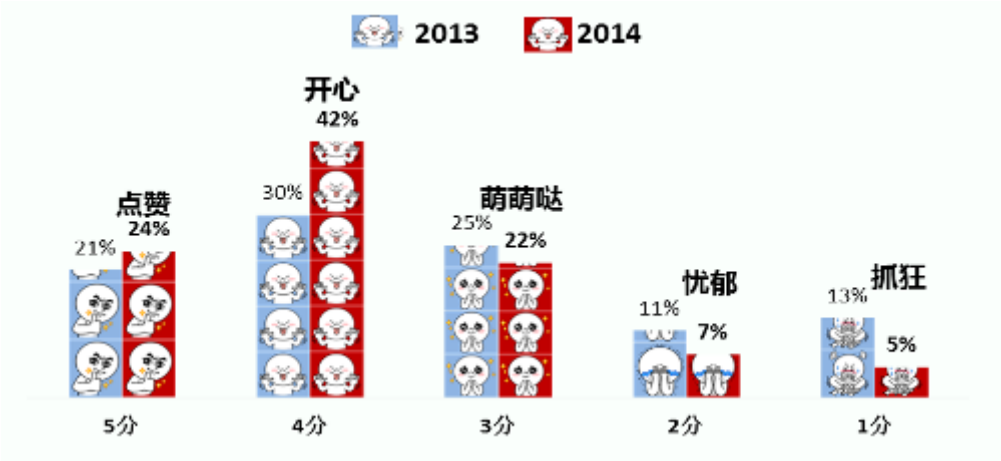
“Jeff 约你一起喝咖啡” 【Jeff：陈健洲，高级副总裁，可持续发展高管代表】**员工感言：**高管面对面，诠释 CGO！温馨氛围，香醇咖啡，直面高管，坦诚交流，够 COOL；纸张签字笔咖啡甜点相片，不排场，高格调，够 GREEN；形式开放，不同领域同事齐聚畅所欲言不拘束，思路开放，大至公司战略小至个人发展无所不及，心态开放，聊工作，谈人生，侃爱好，秀生活够 OPEN！

6.2.4 民主管理

我们建立健全员工代表大会制度，共有 600 多名会员代表通过线上、线下两种方式，如“人事在线—工会选举”、“NOTES 邮箱-会员代表大会投票”、“DMS 文档管理”等系统行使民主选举、民主管理及民主监督的权利，切实保障员工在企业管理中的知情权、参与权、表达权和监督权。2014 年，公司召开会员代表大会 5 次，收到提案 5 项，审议通过并公示 5 件事项，涉及班车、食堂、安居房等员工服务以及公益基金会审计报告等事项。

6.3 富有竞争力的薪酬福利

为吸引更多优秀的人才，我们不断完善岗位薪酬制度，将员工的能力、岗位和绩效紧密结合，构建长效激励，提升员工薪酬的公平性和竞争性。2014 年，公司实施新一轮涨薪，并对全体中方员工（含未调薪员工）实施调薪调查，结果显示 66%的员工对本次调薪打 4 分及以上，同比上升 15%。



公司完善福利保障体系，在足额缴纳各项法定社会保险外，还为员工、员工配偶以及子女办理了多项商业保险。

中兴通讯主要福利

五险一金	商业保险	海外员工
提供养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金等法定社会保障	为员工购买 2 份以上的人身意外险，为员工及配偶、子女办理商业保险（包括疾病险、意外险、大病险等），以提高员工及其家庭应对突发性困难的能力	施行年休假及配偶出国探亲假、常驻及出差人员国际急难救助服务、海外优秀骨干员工家属陪同政策，以保障海外员工人身安全，缓解思乡之情

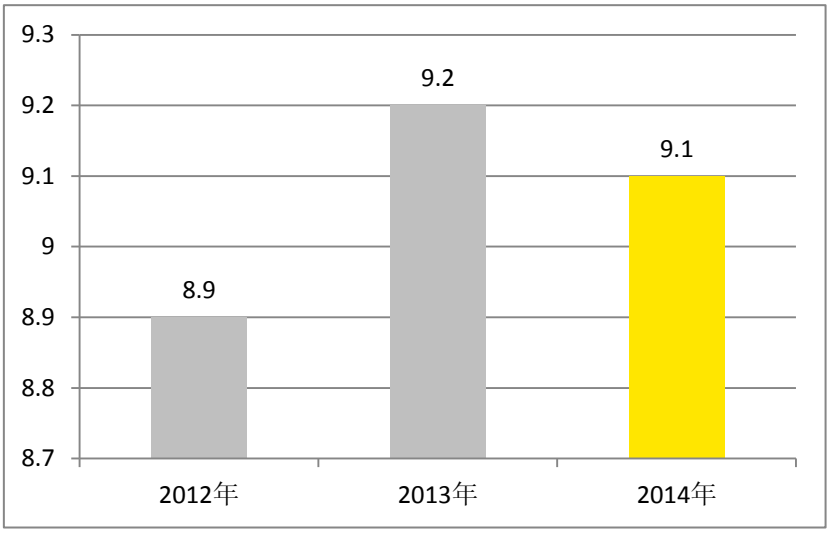
6.4 职业健康安全

创造一个安全、健康的工作环境是践行负责任的商业运营的重要一环。为打造健康安全

的工作环境，我们通过易秀网、工会商业保险邮箱、举办各类卫生防病健康讲座等途径宣传、普及健康生活等观念知识。组织员工检查身边的事故隐患，积极营造确保安全、注重健康、关爱生命的良好氛围。对劳动环境较特殊或工作强度大的岗位给予关注和慰问，关心员工心理压力变化，及时看望、慰问和救助伤病住院员工。2014 年，共有 6577 人次员工参加了 EHS 基础知识培训。

案例：关怀员工心理健康

员工心理帮助计划（EAP，Employee Assistance Program）是中兴通讯为员工及其直系亲属提供的一套长期、系统的福利支持项目，项目围绕咨询、宣传、培训、危机干预四位一体全面展开，内容涵盖职场、婚恋、亲子、心里科普等方面。2014 年，累计为 5623 名员工提供 EAP 咨询，利用专业心理学知识和技能，帮助 17 个由于突发精神疾病、意外的自然或人为伤害等出现心理危机的员工和家庭，帮助他们更好地应对困难。此外，我们定期通过中兴内网、官方微信公众平台、电子月刊为员工提供 EAP 心理健康文章，辅助员工了解更多心理健康信息，重视自身心理健康调节。



2012-2014 年员工 EAP 满意度（满分 10 分）

6.5 关爱员工生活

我们注重人文关怀和员工凝聚力建设，多年来不断探索员工文体工作新机制，努力帮助员工平衡工作与生活，提高员工工作和生活条件，提升员工幸福感和归属感。

6.5.1 平衡工作与生活

我们在部分地区实行弹性工作制度，专门设计避开高峰期的弹性上下班时间，方便员工合理安排工作与生活。鼓励员工在内网平台成立各类圈子、协会、博客和俱乐部，定期举办形式多样化的文化体育活动，缓解工作压力，帮助员工平衡工作与生活，为员工营造开放、

高效、健康、快乐的氛围。

兴趣协会	文娱活动	体育竞技
运动型协会：篮球、足球、羽毛球、游泳、乒乓球、网球、舞蹈、瑜伽、太极拳武术、健美操等 **文娱型协会：**书法、休闲、读书等	正月十五猜灯谜、家属接待日、六一亲子活动、春秋游、泼水节活动、端午节活动、新春晚会、“相约春天、缘来有你”相亲活动等	中兴好运动、趣味运动会、足球赛、篮球赛、徒步行、Plank接力赛等

案例：成立先锋俱乐部

2014年，我们成立先锋俱乐部，通过“感恩、成长、奉献”三大主题活动，创新以非物质激励为主导的激励形式，旨在以更深层次，更丰富的方式关怀优秀员工，提升员工个人心灵的充实和幸福感，在组织内营造更加和谐、健康、有活力、有创造力的文化氛围。自成立以来，俱乐部先后组织了“家属高端体检”、“少儿国学夏令营”、“江西公益旅行”、“聚合拓展”等多种形式的活动。

“聚合”拓展活动

图注：首届实干杯书画比赛，倡导 CGO 企业文化新元素

图注：乐享 GREEN 好运动，健康 COOL 伴我行

图注：巴基斯坦代表处明星员工表彰暨趣味运动会合影

图注：快乐直通车之锦绣中华泼水狂欢节

图注：高管 CGO 骑行

图注：秋游宁夏——与沙漠的美丽约会

图注：CGO 徒步风采

图注：快乐直通车之锦绣中华泼水狂欢节

6.5.2 全方位生活服务

在互联网物流和大服务平台的趋势之下，我们持续完善员工综合服务电子商务平台——中兴 e 家，满足员工生日、节日庆贺、保险保障、休闲旅游需求。通过集中团购为员工提供各类健康食品，降低员工生活成本。利用互联网技术持续提升班车、食堂的后勤服务管理水平，为员工提供方便的乘车服务和定制化的用餐服务。

我们加强班车管理，建立班车网络交通图标管理系统，方便员工在系统中登记乘车信息、查询班车路线或提出调整意见，以优化线路降低成本，提升员工满意度

我们升级就餐环境以及服务模式，建立网上订餐、送餐及增设部分中高档餐饮等多种模式，筹建“员工之家”为员工创建小型茶吧等

，

案例：“工会”圈子 聆听员工心声

为提升员工服务质量，工会员工服务部深入到后勤现场发现问题、改进问题，并与大家在易秀微博话题#班车食堂#内积极互动。截至微访谈结束，#班车食堂#话题内问答次数 608 次。为向员工提供便捷的反馈渠道，公司将这一沟通机制固化下来，将易秀“工会圈子”设置为班车食堂等工会工作的讨论版块，同时将各地班车和食堂主管联系方式、各地班车线路表发布到易秀“工会圈子资料”与员工共享，方便员工继续沟通问题、解决问题。

7. 保护生态环境

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。我们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，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、可持续的发展之路。

关键绩效

- **45000**：中兴通讯建立的绿色移动网络每年在非洲减少 45000 吨 CO_2 排放
- **6577**：2014 年，中兴通讯共组织 6577 人次参加在职的 EHS 基础知识和消防安全知识的培训
- **100%** 新入职员工全部参加 EHS 基础知识培训
- **100/300**：ICT 的绿色效用在全球 100 余个国家和地区的 300 多家运营商得到广泛应用
- **0:** 全年未发生环境保护相关违法事件及相关处罚

7.1 降低温室气体排放，应对气候变化

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。全球电子可持续发展推进协会（Gesi）发布的《Smarter 2020》显示：到 2020 年，ICT 行业自身的减排量将达到 13 亿吨 CO_2e，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、消费品和服务行业应用 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 CO_2e。

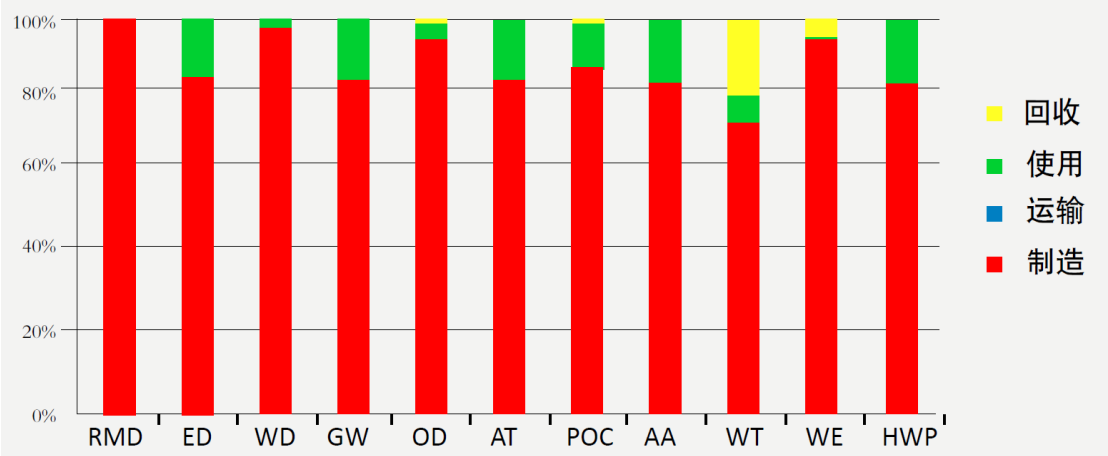
中兴通讯在减缓气候变化和降低温室气体排放方面所做的努力主要包括：1）降低公司自身运营的温室气体排放；2）通过多层面的技术创新开发绿色产品、绿色技术和绿色解决方案，帮助我们的客户以及全社会减少温室气体的排放。2014 年，公司作为首批企业积极参加深圳市碳排放权交易试点，努力降低自身温室气体排放，经过第三方核证的实际碳排放量仅为政府实际配额量的四分之三。

7.1.1 降低自身运营的温室气体排放

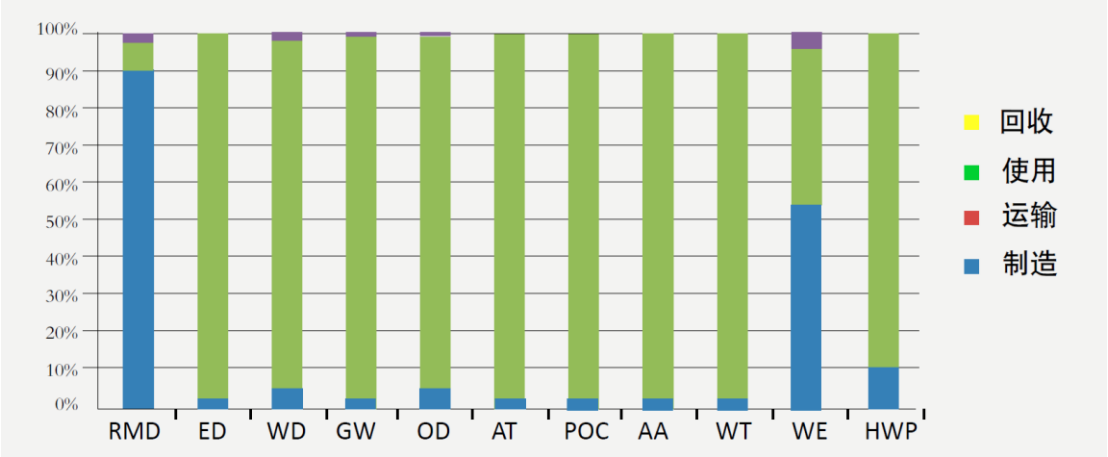
中兴通讯关注产品全生命周期环境绩效，严格按照 ISO 14040 环境管理生命周期评估原

则与框架标准要求，全面提升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进行产品生命周期内 11 类环境指标的分析量化和提升，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）。

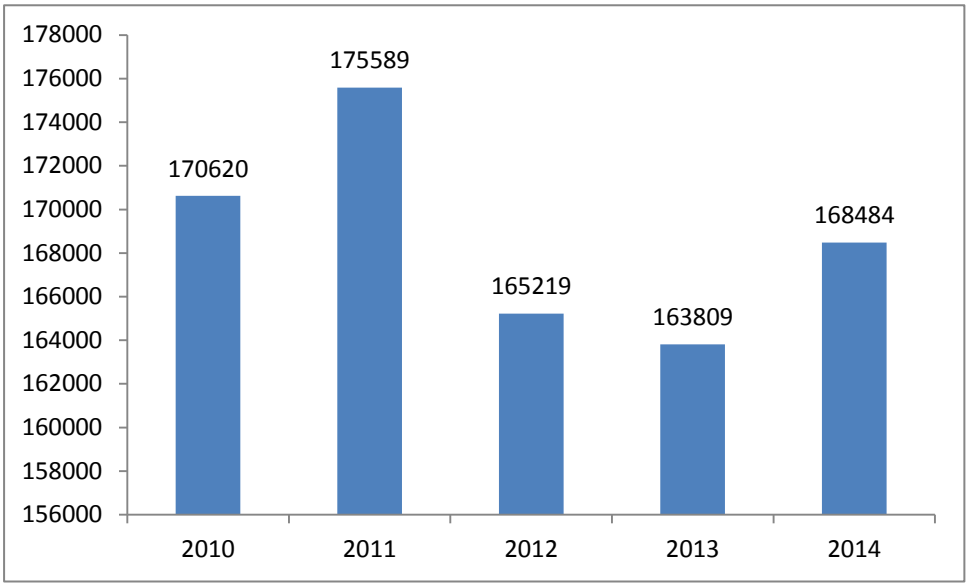
通过对智能手机的分析，我们发现终端产品的温室气体排放、原材料消耗、能源消耗等主要集中在生产阶段，是主要的环境危害阶段。因此对于终端产品，我们把在生产阶段降低环境影响、降低温室气体的排放作为公司控制重点。公司每年都通过设立环境目标指标以及温室气体目标指标降低对环境的影响。



智能手机生命周期评价分析结果



系统产品生命周期评价分析结果



中兴通讯 2010-2014 年温室气体排放量（tCO_2e）

7.1.2 帮助客户以及全社会减少温室气体排放

中兴通讯通过绿色技术创新为客户提供合理高效的节能减排方案，帮助客户乃至全社会减少温室气体排放。

与传统无线架构技术相比，我们倡导的创新架构及系列低碳化产品可以降低 70%~90%能耗，按照全国三大运营商无线基站总数 100 万站计算，每年可节省 79 亿度电，减少二氧化碳排放 105 万吨。2014 年，我们通过创新的技术为香港运营商 CSL 建成高速绿色 4G 网络，年能耗降低 39%，相当于减少了二氧化碳排放 7000 余吨。

2014 年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	科技园片区 B1、B2 座末端风柜节能改造项目	264.94	325.61
2	科技园片区 B3 栋空调冷却水系统改造项目	37.54	46.14
3	中央空调系统水蓄冷改造	470	577.63

7.2 致力节能减排，实现绿色运营

我们高度重视资源节约与保护环境，致力于将环保的理念融入各项运营环节，践行低碳环保承诺。在全球，我们基于 ISO14001 标准构建了完善的环境管理体系并于 2014 年规划构建 ISO50001 能源管理体系，积极应对气候变化。

7.2.1 能源资源消耗

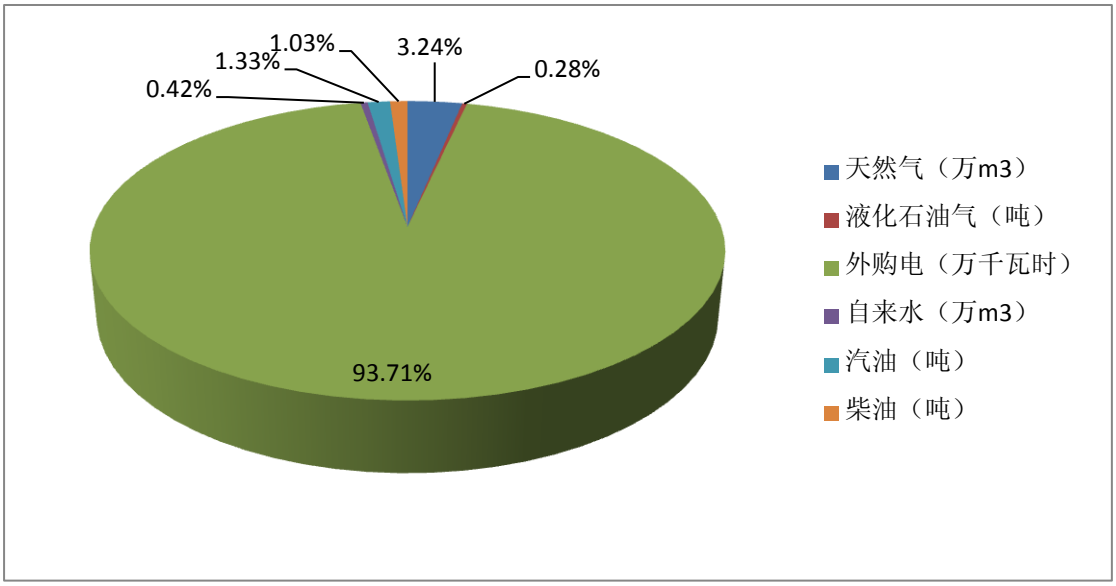
能源消耗

中兴通讯组织建立中兴通讯节能减排委员会，制定《节能降耗管理办法》，全面管理和推进节能降耗工作。在产品层面，我们采取节能措施，推行清洁生产，提高能源使用效率；在运营层面，我们进行设备改造，加强日常节能管理，使节能减排更具体化、更具可操作性。

我们定期在公司内网宣传节能降耗信息，提升员工节能减排意识和能力。各事业部采取自查自纠和公司主管部门定期检查通报等方式，对违规部门及人员进行处罚通报，对节能工作突出的个人和先进团队实施奖励，提升全员参与节能减排的积极性和主动性。

2014 年，中兴通讯深圳区域共消耗的各种能源折合标准煤共计 21932.12 吨，其中外购电占主要组成部分，占各项能源总和 93.71%。

2014 年中兴通讯深圳区域能源资源消耗结构图



水资源消耗

公司用水取自城市供水系统，主要用途为办公生活用水，在生产过程中并不涉及工业用水环节，因此不会对陆上的河流、湖泊、地下水和冰川造成严重影响。我们制定和完善节水管理制度，同时运用最新的节水技术，加强各项节水管理。

7.2.2 减少污染排放

废水处理

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。对于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。

废气处理

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》，达到规定标准后，通过管道高空排放。

固废处理

中兴通讯产生的固体废物大部分为电子固体废物。公司严格遵守世界各国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。我们与全球领先的环保服务商紧密合作，建立覆盖全球的回收物料处理网络，对全球范围电信设备进行一站式拆解和再回收处理，实现资源的循环利用。

噪声控制

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。我们采购进口或国产优质设备、在动力区域顶部及四周采取吸音吊顶和吸音墙、建绿化带等措施来控制噪声。厂界噪声监测结果均可以达到 GB12348-2008 的 2 类标准，对周边环境的噪声影响很小。

7.3 融入绿色理念，提供绿色产品和解决方案

中兴通讯将绿色理念植根于公司各项生产运营活动中，致力于成为一家从优秀奔向卓越的 CGO（COOL、GREEN、OPEN）公司，其中 GREEN 的核心是绿色节能可持续发展。

7.3.1 绿色产品

节能环保设计

中兴通讯在产品设计阶段采用生态化的设计理念，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%，从源头将产品全生命周期中对环境的影响降到最低。

在网络和产品架构的设计阶段，我们嵌入节能设计方案。截至 2014 年底，共有 14 款手机终端产品获得 ULE 认证，其中一款产品获得 Speed（N9130）证书。

ULE 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。

无害化管控

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。公司建立环保实验室，实现了 RoHS、无卤的测试能力，并获得了 CNAS 和 DILAC 此外，公司将先进环保 WPA（Windchill Product Analytics）系统与内部 IT 系统平台有效整合，系统捕捉和验证供应商数据，进行材料有毒物质含量的收集和环保符合性分析的管理，确保供应商遵守公司材料和物质要求。我们不定期与多家合作伙伴以及专业机构开展交流和相关工艺研究，推动行业无害化管控水平的提升。

7.3.2 绿色解决方案

绿色创新技术

中兴通讯公司的绿色创新技术，如 SDR 平台、ATCA 平台等均可降低能耗达 50%以上，在全球 100 余个国家和地区的 300 多家运营商得到广泛应用，覆盖电力、交通、农业、建筑、生产、消费品及服务等行业。

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。

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，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，受到众多国家尤其是能源短缺国家的重视。

中兴通讯能源开发和利用已经有 20 多年的历史，是中国最早为海外客户提供太阳能产品和服务的厂家，在全球市场上打造最大的通讯网络太阳能系统（埃塞 9.18MW 太阳能网络）。2014 年，我们的绿色解决方案包括油电混合、纯太阳能、光油、风光油混合供电方案，以及太阳能视频监控、太阳能扬水、太阳能路灯、户用太阳能、微网太阳能解决方案等，已在非洲、亚洲和南美等多个地区应用。全球范围来看，中兴通讯已经在 52 个国家累积提供了 300MW 的绿色电力能源。

<table>
<tr><td> </td><td>

- 风能和太阳能组合
- 环境零影响
- 零噪声，零碳足迹
- 易于部署在空地和屋顶
- 每年减少 1090.4 吨 CO_2 排放

</td></tr>
<tr><td colspan="2">移动基站，中国深圳</td></tr>
</table>

2014 年 8 月，中兴通讯被授予“2013 年度 Frost & Sullivan 最佳实践奖非洲区 ICT 绿色能源技术领导奖”，以表彰其绿色能源产品和解决方案在非洲市场做出的突出成绩。Frost & Sullivan 的行业分析师 Naila Govan-Vassen 认为：“中兴通讯已成为通信市场和其他行业市场领先的绿色能源解决方案提供商，他们的太阳能供电方案满足了大量需要并已经在世界范围内广泛应用。”

绿色移动网络——在非洲

- 超过 369 个移动基站
- 太阳能系统运能＞3MW
- 节约成本超过 2400 万美元
- 稳定可靠——极少的运营维护
- 绿色系统——每年减少 45000 吨 CO_2 排放

案例：光油电混合解决方案促进绿色节能

光油混合解决方案在印度巴帝电信的应用是中兴通讯绿色能源解决方案的显著成功案例之一。这一方案有效地将太阳能运用于目前的油机供电方案中，从而将柴油机的使用降低了超过 80%，大大优化资本支出。中兴通讯同时为尼日利亚的客户提供油电混合解决方案，将油耗成本降低了 30%~50%，维护费用降低了 50%~70%，实现绿色节能可持续性发展。

案例：全球首个无线充电城市微循环公交解决方案

近年来城市汽车数量急速增加，恶劣的空气质量已经成为都市人的心病。当前，公交电动化是减少城市车辆污染、实现绿生态宜居城市的重要手段。2014 年 10 月，中兴通讯与蜀都客车携手研发全球第一台面向城市微循环的无线充电公交车，以有效应对都市汽车污染问题。

无线充电方案有五个明显优势：站不用（征）地、车不增重、路不白跑、冲不动手、电不过放。

• 在不专门征地的情况下，在社区附近将任何现有停车位或路面直接改造为安全快速的充电站；

• 可在沿线就近方便补电，减少电池费用和减轻车辆自重的同时还能扩大车辆可用空间，提升能源有效使用率；

• 无线充电过程在正常线路运营中完成，不会为充电浪费行驶里程；

• 无人值守免维护自动完成车辆充电，丝毫不受风雨雷电影响，且安全方便；

• 经常补电可以避免电池过充过放，有效延长电池使用寿命，降低线路运营成本。

无线充电社区微循环解决方案通过系统理念创新整合创新技术、创新商业模式、市场、环境、客户体验、安全、节能环保等多方面需求，推出的最佳解决方案，既是针对中国人口稠密的大中型城市的定制化方案，也是一个社会效益与经济效益俱佳的新能源公交应用创新方案。

绿色云会议

自 2010 年中兴通讯会议服务共享中心（会议云）正式组建以来，我们通过召开电视、电话会议，减少出差数量，不断减少交通工具的能源消耗和碳排放。

2014 年，中兴通讯的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，大幅减少公司差旅，在节约成本的同时，提升了沟通效率。我们全年共召开远程视频

会议 62572 场，较 2013 年增加 3328 场，增长 6%；实时监控会议室重要设备的状态，建立会议电视终端、投影仪以及交换机的网管系统；全年建设 22 间海外作战室，有效减低海外差旅费用。

绿色包装

中兴通讯持续推出绿色包装，以减少封装类型、方便设备存储、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。

2014 年，中兴通讯继续推进绿色包装方案，共有 7 种产品采用绿色包装，将产品包装方式从木箱变为纸箱，实施改善方案后，平均每年可节约木材约 12 万根，节约采购成本约 130 万元。

7.4 携手供应商，建立绿色供应链

中兴通讯致力于与供应商建立全方位的绿色合作，通过在采购阶段对供应商进行绿色管理，与合作伙伴一起推动绿色环保，提升产业链综合竞争力，实现全行业的绿色管理。

在采购过程中，我们将供应商的环境影响纳入评估的相关政策，要求所有供应商签订《供应商 CSR 协议》后才能上网为试用供应商，作为资格认证的必要条件。中兴通讯在总部采购供应商认证流程中规定：供应商向公司供应的产品、部件或材料等必须有公司认可的第三方检测机构按相关要求进行检测，并提供检测合格报告。

8. 保障通信安全

近几年，信息安全问题呈现愈演越烈趋势，正在成为全社会关注的焦点问题。作为全球领先的综合通信解决方案提供商，中兴通讯竭力构建全面高效的信息安全保障，致力于与合作伙伴一道实现从技术到服务的深度合作，共同保障我国通信安全，打造真正的安全终端。

关键绩效
• **首家**：全国首家通过新版 ISO/IEC 27001:2005 认证的企业 • **唯一**：我国唯一一家通过工信部五级安全测试的手机厂商

8.1 全面高效的信息安全

2014 年，诸多国际安全事件引发了世界各国、组织、个人对信息安全和产品安全的共同关注和思索。中兴通讯建立健全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。截至 2014 年底，我们已在中国、印度、美国、英国、法国、德国、荷兰、土耳其等地的分支机构获得 ISO/IEC 27001:2005 认证。

中兴通讯信息安全管理组织架构

机构名称	机构性质或人员组成	机构职责
信息安全管理委员会	为公司信息安全管理最高领导机构，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	负责公司信息安全战略规划、重大决策等
信息安全管理部门	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系的建设
信息安全管理小组	由各经营单位设立，并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

中兴通讯信息安全管理制度体系制度制定执行	涉密信息保护	员工能力要求
· 严格遵守 ISO/IEC 27001 标准 · 在组织管理、业务活动、IT 系统、物理区域等领域，均明确制度要求 · 将信息安全制度嵌入研发、销售、物流、人事、财务等业务流程中	· 将涉密信息划分为秘密、机密、绝密等数个等级 · 严格授权顾客信息，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	· 新员工入职时，均须签订《信息安全承诺书》 · 员工均须参加信息安全培训和考试 · 对于商务、技术、顾客信息管理等关键岗位，定期进行针对性的岗位安全能力培训

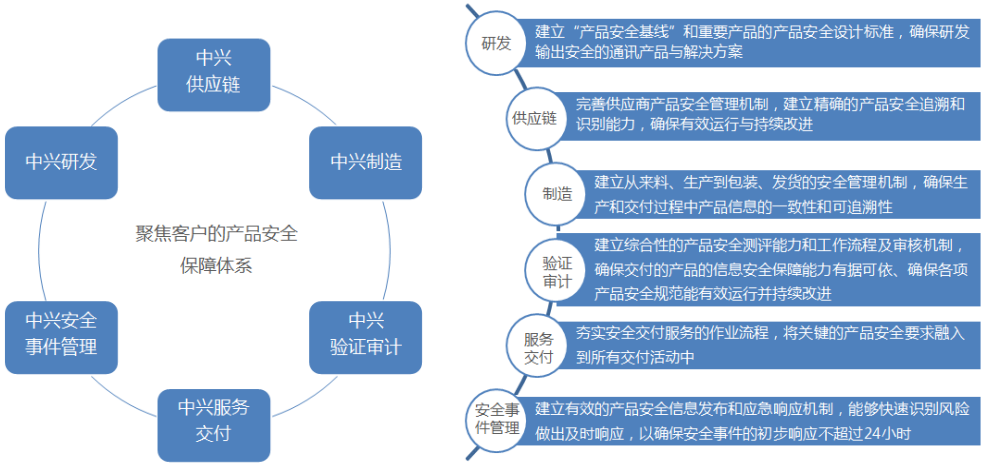
中兴通讯信息安全审计

三级审计体系	审计队伍及其职责	审计工作融入业务流程
· 建立信息安全外部审计、公司级审计、业务单位自审计的三层审计体系	· 设有 100 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	· 将安全审计工作嵌入到高效产品开发研发流程和营销项目管理流程中
SOC（Security Operation Center）系统		
· 从信息资产登记到风险评估再到风险改进的全过程进行严格约束	· 通过该系统整合所有的信息安全审计及问题整改内容	· 定期向公司高层、管理干部和员工发布信息安全仪表盘

8.2 全周期的产品安全

近几年，产品安全愈加成为客户关注的焦点，客户不仅关注产品的质量，更加关注产品本身的安全以及产品的可信性。中兴通讯秉持“聚焦客户、全面保障、响应及时、安全可信”的产品安全方针，积极维护网络安全、用户个人数据安全和隐私安全。

公司以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，聚焦客户，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。



在安全测评领域，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。目前，中兴通讯是我国唯一一家通过工信部五级安全测试的手机厂商，其安全解决方案全部基于国产网络、芯片和操作系统，大大降低了在硬件上存在的风险。

在手机产品领域，我们针对不同用户群体，不同安全领域提供有针对性的安全解决方案：

普通消费者	企业用户	政府用户
提供“十防”安全功能，即防窃听、防泄密、防跟踪、防盗失、防吸费、防诈骗、防病毒、防骚扰、防流氓、防卡慢等十项功能，有效保护用户隐私、维护用户合法权益，尽可能地为消费者创造安全、便捷、高效的智能手机使用环境。	制定“天机+BYOD+顶级安全方案”的模型，从应用层、终端层、云资源池及网络接入等方面制定一套完整的安全管理体系。 根据企业员工的不同属性，提供不同的权限。比如，某员工通过手机办公，为保证企业文档的安全性，可以设定该员工仅能在8点至9点查阅，在其余时间段则对其关闭。	提供“红机+顶级安全方案”的方式，是针对政府提供的一款最高安全级别的智能手机解决方案。 采用端到端加密的方式，用户的数据从源点到终点的传输过程中始终以密文的形式存在，在未达到终点之前不进行解密，实现全程加密保护。比如通话功能，每次通话均通过随机密钥加密，即便被窃取也是加密的数据很难破解，从而有效避免通话被第三方拦截。

8.3 重大事件的通讯保障

中兴通讯致力于保障通讯稳定，在国家领导人重要出访、重大事件、自然灾害中积极保障通讯顺畅。

案例：保障习主席出访斐济

2014 年 11 月底，国家主席习近平出访斐济。中兴通讯为习主席访斐提供全程通信保障，如紧急扩容周边基站，性能指标监控等；为代表团保障手机使用，如协助使馆租购手机、手机卡等，编写简易实用的手册；期间团队成员还作为志愿者，完成使馆、中警局等部门部署的各项工作。

案例：为青奥会保驾护航

2014 年青奥会期间，南京地区的流动车辆和人口剧增，庞大的人流、车流等数据对城市管理和安保提出了严峻考验。中兴通讯开发的 “环宁护城河”系统，实现人流、车流与物流的实时统计与呈现，为调度指挥、研判人员、车辆信息管理提供全面、便捷、高效的数据支持和管理方式，为安保工作部署提供科学的决策依据。中兴通讯还与南京信息办合作，利用蓝牙 4.0 和虚拟三维技术，打造了一款手机应用软件，为运动员们参与青奥、体验青奥提供全新平台，让运动员全面掌握赛事日程、CEP 活动、青奥动态、青奥村信息、3D 场馆、语言帮助、电视直播、旅游资讯等讯息。通过对典型的、具有代表性的青奥会场馆进行虚拟三维立体化，将场馆实景与三维场景进行融合，让使用者对青奥场馆空间区域、路线规划等有更直观的了解。

案例：力保灾区通信

云南省昭通市鲁甸县地震期间，中兴通讯协同当地政府、运营商共同抗震救灾，迅速投入到恢复当地通信的工作中。为确保前往灾区的救灾物资快速通行，中兴通讯首先成立物流保障组，开启紧急绿色通道，确保相关设备如波分、电源、CDMA、固网接入等产品能及时、快速运抵震区，在最短时间内开展抢修工作，恢复当地通讯。

9. 可持续供应链

我们深刻认识到：企业的社会责任，不仅仅体现在自身 CSR 管理水平的提升，更重要的是推动整条供应链上的企业提升其企业社会责任的意识和水平。这要求我们以更开放的心态与全球供应商、渠道商紧密合作，充分共享采购信息和管理经验，定期识别和评估供应链的风险水平，帮助供应商和渠道商提高供应链效率。由此，我们才能够在合作伙伴心中树立 CGO 的企业形象，才能更有效地在供应链中传递我们的 CSR 管理要求，促使供应链上下游各个企业都能成为负责的企业公民，共同打造负责任、透明、可持续的供应链。

关键绩效
• **100%**：2014 年中兴通讯与供应商签订企业社会责任协议比率 • **82 家**：2014 年中兴通讯供应商冲突矿物核查范围 • **135 家**：2014 年中兴通讯为 135 家供应商提供了培训和现场辅导

9.1 供应链社会责任管理体系

2014 年，我们有效开展供应链社会责任管理工作，持续改善供应商企业社会责任管理规范，督促供应商继续恪守所有相关法律法规及中兴供应商社会责任管理要求。

9.1.1 供应商行为准则

我们长期致力于推行诚信的商业行为和积极的社会责任，实施《中兴通讯供应商行为准则》，从诚信守法、尊重人权、雇佣劳工、健康安全、保护环境和商业道德方面对供应商提出了企业社会责任要求。我们要求每一个供应商必须遵循该准则和运营所在地相关的法律法规，特别是长期合作的重点供应商。2014 年，我们与 1000 家供应商新签订了企业社会责任协议。

9.1.2 严格公正的供应商评估

我们坚持执行严格公正的供应商引入制度和风险评估制度，通过引入审核和年度审核，督促供应商不断改进供应链管理水平，从而有效提高供应链 CSR 水平。

对于新引入的供应商，我们在电子商务网站的注册模块加入企业社会责任方面的调查，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，其中包括我们针对新供应商制定的“CSR 零容忍项”。

我们每年都会依据公司供应商风险评估准则，从工厂所在地、工厂规模、资本性质、主要生产活动、业务量和所获 CSR 认证情况等方面对现有供应商进行风险评估，判定供应商风险等级。2014 年，我们引入及扩大合作范围的供应商共有 320 家，对其中 121 家高风险供应商进行了现场审核。通过分析审核结果，我们制定了具有针对性和重点性的辅导提升计划，要求供应商建立有效的 CSR 管理体系，从体系层面推动其管理水平的提升。

2014 年，我们继续加大对专职、兼职审核员的培养力度，组织 2 次兼职审核员集中培训，14 次现场审核实战培训，优化供应商 CSR 管理流程，完善供应商 CSR 审核辅导工具包，不断提高供应商风险评估和审核的效率和质量。

9.1.3 冲突矿产

冲突矿产

自 90 年代后期开始，刚果民主共和国及其毗邻国家和地区境内的大部分矿产开采助长了当地的武装冲突，导致该地区长期不稳定，造成了严重的人权与环境问题。2012 年，美国证券交易委员会针对钽、锡、钨、金四类矿产要求所有在生产过程中使用这四种金属的证券发行企业披露其矿产来源。这四种冲突矿产被广泛应用于信息和通讯技术产品制造行业。

作为全球领先的综合性通讯设备制造商，我们在产品制造过程中不可避免地涉及冲突矿产议题。对此，我们积极倡导不使用来自冲突地区或高风险地区的矿产，并希望借助中兴通讯在供应链中的主导地位，推动整个供应链的无冲突化。

为了更好地把握政策趋势，我们积极参与行业项目，目前已经加入 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议题的研究，以及冲突矿产审核相关工具的制定，如报告模版、审核指南、经过认证的钽、锡、钨、金冶炼厂清单等。

我们不断完善冲突矿产制度建设，任命公司副总裁作为冲突矿产管理者代表，发布《中兴通讯对自然资源的贸易方针》，要求所有供应商签订《无冲突金属宣告书》，承诺不采购和使用来自冲突地区或高风险地区的金属矿产。2014 年，为了优化供应链冲突矿产的管理，我们着手编制《中兴冲突矿产管理规范》，并计划于 2015 年发布《冲突矿产报告》，供相关方了解我们的冲突矿产工作进展。此外，我们还建立了冲突矿产申诉机制，以便与供应商就冲突矿产相关风险及时沟通。

2014 年，我们进一步扩大供应链冲突矿产核查范围。以冲突矿产风险较高的终端事业部为工作中心，向供应商发放冲突矿产信息核查模板，要求其提交供应链审核的结果，共回收了 82 家供应链核心机构的资料。根据核查结果，我们评估和识别出了 17 家高风险供应商：针对其中 2 家高风险供应商，我们联合独立第三方审计机构进行了现场尽职调查；对于其他 15 家供应商，我们采取了在线尽职调查，审核其矿产来源证明文件和冲突矿产管理体系文件。

《中兴对自然资源的非法贸易方针》网站链接：

http://wwwen.zte.com.cn/en/about/corporate_citizenship/supply_chain/200902/P020131213383884736774.pdf

9.2 提升供应链可持续发展能力

供应链的可持续发展不仅仅需要企业自身发挥主导作用，更需要上下游企业的通力配合。提高供应链透明度是企业间合作互信的基础，为此我们建立了良好的供应链沟通机制，加强信息流通和资源传递。

9.2.1 供应商企业社会责任培训

我们认为，加强与供应商的合作，交流分享业界优秀实践经验，帮助供应商提升可持续发展能力，是提高供应链 CSR 管理水平的根本之道。

2014 年，我们持续对供应商进行 CSR 培训及现场辅导，并重点关注供应商高层管理人员，全年共为 135 家供应商，389 名供应商高层和 CSR 技术人员提供了 CSR 培训。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。培训满意度平均分 85 分以上。

案例：全球供应商大会

2014 年 11 月 24 日，中兴通讯全球供应商大会在深圳举行。本届供应商大会的主题为“合作协同、共赢未来”。大会上，中兴通讯与全球 134 家供应商的代表共同探讨了 M-ICT 时代的新局势，明确了实现智慧供应链的战略目标。此外，中兴还为 2014 年表现卓越的优秀供应商颁发了奖项。

9.2.2 渠道商管理能力提升

中兴通讯行业领先的产品出货量离不开全球渠道商的鼎力相助，打造公平、开放、廉洁、高效的“阳光渠道”是我们长期的追求。为了帮助渠道商规范经营行为，提高采购灵活度，提高可持续发展能力，我们搭建了透明公开的渠道认证体系和管理平台。

2014 年，我们持续更新了《中兴通讯政企业务认证培训流程指导书》和《中兴通讯国内政企市场渠道体系介绍》，便于渠道商了解中兴的渠道架构，明确自身的职能定位，从而更快速更精准地进入中兴通讯的渠道认证体系。我们还发布了《2014-2015 年售后星级服务商认证标准及管理办法》，对售后服务实行标准化管理。

为了深耕政企市场，加强与渠道商的交流与合作，我们建立了中兴政企业务官方网站（简

称“政企网”，enterprise.zte.com.cn），利用合作伙伴关系管理系统（PRM）在政企网上为渠道合作伙伴建立了专门的业务通道，以便渠道商能够及时反馈销售信息，高效管理采购业务。

案例：渠道建设交流论坛

2014 年，中兴通讯先后召开政企网渠道年会和商业市场高峰论坛，着重强调了“生态圈合作”这一新型合作模式，倡导渠道商与中兴通讯开展更深入的联合开发和营销，最大程度地整合产业链资源，更快更好地响应和满足市场多元化、个性化的需求。

9.3 促进全球供应链价值共享

本地采购和供应链多元化是我们长期关注的重要议题。中兴通讯的采购网络和销售渠道遍布全球，在我们拓展海外市场，扩大全球化程度的进程中，我们一直倡导让世界各地不同类型的企业加入我们的供应链，这不仅可以增强我们的综合竞争力，更能够让 M-ICT 战略世界范围内产生更大的影响力。

9.3.1 本地采购

海外采购为我们提供了廉价的物料和零部件，大大降低了采购成本，同时也能够为海外国家创造劳动机会，促进当地经济发展，这是中兴通讯作为全球企业公民应当承担的社会责任。

我们制订了《海外本地材料供应商应知应会手册》，为海外本地采购供应商详细介绍了我们的本地采购政策，包括供应商认证、物料认证、商业谈判、产品交付、质量控制、款项支付和业绩评估等各个方面。

在一些重点国家我们对供应商开展季度绩效考核，从供应商的技术、质量、交付及服务等各个方面对供应商的表现进行评估，并与供应商进行沟通，共同制定改进举措，帮助供应商提升绩效表现。

案例：中兴通讯巴基斯坦供应商大会

2014 年 12 月，中兴通讯巴基斯坦代表处召开了首届服务与材料供应商合作伙伴大会，参会的合作伙伴包括 30 家工程服务外包商、19 家本地物料供应、4 家物流服务商以及 Telenor、CMPak、PTCL 等巴基斯坦客户。大会总结并肯定了 2014 年中兴通讯在巴基斯坦的外包与本地采购工作，为公司海外供应链管理提供了值得借鉴的经验。

9.3.2 供应链多元化

我们鼓励不同文化、不同民族的供应商公平、公正的参与我们的供应链合作，同时辅导供应商发展各自的多元化供应链。

我们在南非要求当地合作伙伴，包括材料供应商、外包服务商、物流服务商等提供 BEE 证书，并且 BEE 等级至少在第四级别以上，否则将逐步减少合作，直到满足 BEE 的资质要求。此举旨在削弱当地的种族歧视，创造公平有序的就业环境。2014 年我们累计收集到 30 多份 BEE 认证证书，已基本覆盖到正在深度合作的主要合作伙伴，有效地提升了中兴通讯在当地客户心目中的社会形象，为长期合作打下基础。

BEE

BEE（**Black Economic Empowerment**）是南非政府在 1994 年启动的一项黑人经济振兴计划。该计划赋予弱势群体（包括黑人、有色人种、印度人和 1994 年之前来到南非的中国人）在就业选择、技能培养、财产所有等方面的经济特权，以纠正种族隔离带来的不平等。为了进一步落实该计划，南非政府对参与南非行业经济发展的经济实体设立 BEE 准入框架机制，进行评估，并对其对于南非行业经济发展带来的影响进行评分和划分等级。

10.全球企业公民

中兴通讯珍视社会各利益相关方的支持和理解，在布局全球市场、谋求自身发展的同时，积极发挥通信领域的专业优势，消除数字鸿沟，促进不同地区的人们实现数字化社会的能力，提升他们的生活质量，助其享受到更便捷、更普惠的教育和医疗服务，同时积极投身于灾难救助、环境保护、公益科技等各个方面，促进社会及运营所在国家和地区居民的可持续发展。

关键绩效

- **442.1 万元**：2014 年基金会捐款收入 *
- **407.1 万元**：2014 年基金会对外捐赠金额
- **243**：2005 年至今，抗战老兵总救助人数
- **34**：2014 年救助遭遇突发事件、重大疾病的困难人数
- **33.3 万元**：2014 年救助遭遇突发事件、重大疾病捐赠善款金额

*其中来源于中兴通讯股份有限公司及其子公司、员工、合作企业等爱心捐款的收入为 201.1 万元，投资收益及其他收入共 241 万元

10.1 培育创新的社会氛围

我们始终将“把创新基因写入灵魂”作为企业发展理念，大力促进科技创新事业，同时关注科技创新主体——工程师的社会影响，呼吁全社会加强对工程师群体的关注，提升其社会影响力，以更好地激励创新。

案例：“杰出工程师”力促公益科技

中兴通讯尊重技术人才，不仅追求自主创新，还始终支持着我国的科技公益事业。2014 年，公司为“杰出工程师奖”提供独家冠名赞助。该奖项由中华国际科学交流基金会设立和承办，表彰和奖励为我国各行业的科技产业升级、建设创新性国家做出突出贡献的工程技术人员。来自通信、医药、能源、新材料、石油化工、航空航天、建筑设计、机械制造等领域的近百名工程技术人员获得“杰出工程师奖”。

案例：大数据重塑工程师形象

在多数人眼中，处于各行各业、拥有高学历的工程师们只是停留在高端复杂的工作，处事低调且少有在公众场合露面，甚至简化为“宅男”的表面形象。2014 年，中兴通讯在公司内外部开展“中兴通讯工程师群像大调查”活动，运用大数据分析，揭开了工程师们的神秘面纱，让工程师们高调亮相。

该活动通过对中兴通讯 6 万名工程师中的近 1 万名就性别、外形、情感、休闲方式等方面调查，旨在以中兴通讯的工程师群体像为样本，向大众展现“高端”工程师们的日常生活，以大数据还原大众固化印象中工程师真实而多样的一面，希望社会各界更加深入地了解当代工程师的精神风貌，加大对身处建设及科研一线的工程师群体的关注。

中兴通讯工程师群像大调查结果

10.2 促进行业技术提升

我们重视行业交流与合作，积极参与行业标准制定，共享发展经验与成果，推动通信行业健康、繁荣发展。

10.2.1 增进行业交流

我们通过承办、参与国内外行业论坛、展会等方式，加强与同行的沟通与交流，带动行业发展。中兴通讯目前已成为超过 70 家国际标准组织和论坛的成员，这些组织和论坛包括 ITU-T、ITU-R、ITU-D、ETSI、3GPP、3GPP2、NGMN、BBF、GSMA、IEEE、OPEN Daylight、DMTF、OMA、QuEST Forum 等。

2014 年度重大行业交流情况

时间	会议名称	参与情况
2014．06	第十届分析师大会	主办并发布面向未来的 M-ICT 战略
2014．06	LTE 全球峰会	发表主题演讲，分享 LTE 深度演进、5G 以及网络设计和架构方面的经验
2014.10	中东国际轨道交通论坛	分享智慧交通和领先的 4G 轨道通信解决方案

时间	会议名称	参与情况
2014.11	中国智慧城市发展高峰论坛	发表主题演讲，分享建设中国特色的智慧城市新模式经验
2014.11	全球城市信息化论坛	发表大数据、信息安全、智慧社区等多个领域的主题演讲
2014.11	来移动通信论坛 5G 峰会	发表关于“ZTE 5G Perspective”的演讲，展示了 pre5G 与 5G 的可实现性蓝图
2014.11	首届中国企业国际化论坛	发表主题演讲，分享企业“走出去”的经验

10.2.2 参与标准制定

我们积极参与行业技术标准制定，引领科技行业规范化、科学发展。

案例：发起行业首个智能语音技术规范标准

2014 年 9 月，由中兴通讯发起，Nuance、Audience、高德、百度、中国科学院自动化所等语音技术权威机构组成的“智慧语音联盟”正式成立，与此同时，行业首个智能语音技术规范标准——“5A 标准”正式发布。“5A 标准”即倡导未来的智能语音解决方案需要具备个性化语音体验（Anyone）、智能全操控（Anyhow）、全天候操作（Anytime）、千万级数据本地存储（Anything）以及全环境使用（Anywhere）五大特征。“5A 标准”代表了语音技术行业最先进的理念和最高研发水准，首次为行业提供了智能语音终端可参考的标准性规范，极大地促进终端语音技术的发展和消费者使用体验的提升。

“智慧语音技术将成为智能终端未来的发展趋势，但目前用户普遍反映终端上的语音功能体验参差不齐，想要改变行业的困局，只有先规范行业技术标准。”

——中兴通讯执行副总裁、终端事业部 CEO 曾学忠

案例：参与 5G 全球标准制定

中兴通讯是 5G 全球标准研究活动的主要贡献者与参与者。作为 IMT-2020（5G）推进组的核心成员，中兴通讯牵头负责承担了大量 5G 课题研究任务，如面向 IEEE 的 5G 技术研究、5G 的网络架构研究、5G 物理层突破性技术研究等。2014 年 6 月，中兴通讯在业界首家提出 Pre5G 创新理念和技术路标，并在 Pre5G 商用方面取得了突出进展，相关 Massive MIMO（大规模多天线）、UDN（超密集网络）技术已经具备商用能力。2014 年 11 月，中兴通讯联合中国移动完成了全球首个 Massive MIMO 基站的预商用测试，全球首家推出 pre5G 商用基站产品。5G 全球标准的研究和制定工作，将有力地引领行业的新一轮技术浪潮。

10.3 带动社区发展

移动、宽带技术能够极大地带动社会经济发展。中兴通讯发挥其在通信领域的专业优势，优化配置资源，促进教育、医疗和社区发展，与社区共享发展成果。

案例：助力偏远山村进入移动互联时代

近年来，城乡经济发展不均衡和外出务工潮对农村经济和文化造成了极大冲击，三农问题成为我国经济发展的重中之重，以民族文化为代表的非物质文化传承也面临着极大挑战。贵州省黎平县侗乡是侗族生态文化的发祥地，侗族大歌是联合国批准的人类非物质文化保护遗产，有着 2500 年的悠久历史。但是在如今市场经济高速发展的社会碰撞中，侗族文化的传承受到严重冲击。由于地处偏远交通闭塞，经济发展相对落后，侗族的年轻人都早早辍学外出打工，农村生产力出现断层，侗族文化的传承也出现了断代。

为提振农村的经济活力，保护文化遗产，中兴通讯加盟由腾讯基金会启动的 “移动互联网村”孵化计划，利用中兴通讯在通信领域内的深厚技术积累，联合腾讯在互联网领域内的网络连接平台，共同为侗族大歌生态博物馆的村民们提供畅享卓越便捷的移动智慧生活体验，帮助乡村实现可持续发展。

2014 年 11 月 22 日，贵州省黎平县岩洞镇铜关村的侗寨村民们，第一次用上了由中兴通讯公益基金会捐赠的 4G 智能手机，并用它连接上了 4G 移动互联网络。中兴通讯公益基金会此次捐赠了包括中兴天机在内总价 50 万的 4G 终端设备，为广大农村带来更卓越、更便捷的移动通信智慧生活。未来，中兴通讯还将为农村的移动互联网建设提供综合智能解决方案，携手腾讯、中国移动等多方合作伙伴，探索让乡村的人文与自然生态产出最大价值的可复制模式，开放连接，协作共赢，促进乡村经济更好地发展，促进侗族文化更好地传承。

“这一刻会在移动互联网的历史上记上浓浓的一笔，因为它很可能是中国第一个贫穷偏远的乡村整体进入“移动互联时代”的开始。” ——新华社高级记者韩松

侗族大歌生态博物馆开馆仪式

案例：创新儿童医疗服务模式

2013 年，中兴通讯基金会与深圳儿童医院共同实施“救助难治性儿童肾病综合征公益项目”。为了更好地帮助肾病综合征儿童，中兴通讯基金会于 2014 年捐赠 14 万元，并利用技术优势，与深圳儿童医院共同建设“V-CARE 空间”。“V-CARE 空间”是为了创新现代儿童医疗服务模式、搭建贫困患儿求助和医治的公共信息平台、提供互动体验的公益活动和服务，打造集智趣、时尚、关爱为一体的多彩公益空间。

公益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提供心理咨询和培训，设计并引进适合不同类型病患儿童参与体验的互动式活动，营造关爱的温馨氛围，缓解患者心理压力。

绘本有声故事

家长们的营养课堂

案例：构建“梦想中心”探索未知世界

中兴通讯公益基金会和真爱梦想公益基金会联手，共同打造集网络、多媒体、图书和课堂为一体的“梦想中心”，2014 年分别在河南郑州、山西运城、天津津南、山东泰安四地捐赠了 55 万元，捐建 6 个梦想空间，为当地孩子们的素质教育提供一个充满爱的想像空间。

梦想中心是分布在各个偏远地区学校中的标准化教室，是承载素质教育使命的空间载体。在梦想中心，墙不一定是白色的，可以涂上孩子们天才的想象；教室的桌子不一定是并排的，可以摆出童话的堡垒；图书和互联网是开放的，孩子们可以围在一起探究未知的世界；演讲台是鲜艳但低矮的，乡村儿童被鼓励面对公众侃侃而谈……孩子们在充满现代感和活跃气氛的环境中不仅能够开阔视野，更可以产生对知识的尊重，享受学习的乐趣。

图注：梦想中心

10.4 热心慈善捐赠

我们大力鼓励和提倡各类公益慈善活动，努力为社会弱势群体提供力所能及的帮助，倾情奉献社会。

案例：“感恩之季”系列社区慈善活动

作为全球领先的中国通信企业，我们始终践行全球企业公民责任，与美国休斯顿火箭队联手举办一系列回馈社区的活动，持续传承为所在社区提供长期服务的优良传统。

• 感恩节期间，中兴志愿者和火箭队球星“魔兽”霍华德、弗朗西斯等球星一起，访问休斯顿某社区救助站，向当地 85 个困难家庭儿童派发了感恩节礼物。

• 12 月 2 日，中兴志愿者与火箭队球星 D-Mo，贾森特里以及火箭队啦啦队员一起，看望休斯敦的赫尔曼儿童纪念医院的癌症儿童，在寒冷的冬日为孩子们带去温暖、快乐和希望。

• 平安夜前一天，中兴通讯在火箭队球馆与火箭队一起为 200 多名来自于 the Boys & Girls club 以及 Big Brothers and Big Sisters 等美国著名慈善团体的孩子们举行圣诞派对，在这一年中最为特殊的日子里，为社区儿童带去一段最为难忘的人生经历。

“在回馈社会这一点上，中兴通讯与我们有着一致的想法，这令我非常兴奋。今年感恩季活动的再次合作，为我们实现履行对社会的承诺提供了更好的机会。” ——休斯顿火箭 CEO 泰德•布朗

图注：2014 年 12 月 6 日，中兴通讯在火箭队对阵太阳队的主场比赛中举办“中兴慈善之夜”，与现场 15，000 名火箭队球迷共同分享了球队、球员和企业一起回馈社区的善举。

案例：埃塞代表处捐赠“中兴图书馆”

埃塞代表处多年来一直秉承公司优良的 CSR 传统，积极回馈当地社会，每年都为埃塞民众进行慈善募捐等公益活动。2014 年 9 月，代表处向埃塞首都亚的斯亚贝巴奥罗米亚州捐赠三所学校图书馆，并赠送体育器材，在埃塞民众心中树立了积极关心教育的公众形象。

图注：为埃塞代表处捐赠“中兴图书馆”

案例：援助抗战老兵

2014 年 4 月 21 日至 4 月 26 日，中兴通讯公益基金会组织 19 名志愿者员工，前往云南保山各区县乡村老兵的家中，亲自探望老兵，为昔日抗战英雄送去关心和问候。本次活动 19 名志愿者走访了云南保山隆阳区、昌宁县、施甸县、龙陵县、腾冲县五个区县共计 46 个乡镇，探访了 140 名抗战老兵及其家属，送去慰问金 48.96 万元以及价值 3.4 万元的军毯、睡眠枕、相册共 520 件。

图注：志愿者探望龙陵县老兵

图注：志愿者探望腾冲县老兵

公司自 2005 年抗战胜利 60 周年之际发起“援助抗战老兵”活动，至今已是第十个年头。我们坚持每年亲自为抗战老兵送款，不仅仅是在经济上给予老兵晚年生活的关爱和支持，还希望通过每年探访的坚持，让老兵们知道自己仍然被尊重被挂念，知道自身存在的历史价值和社会价值被认同，也使得老兵周边的亲人和朋友们更加尊重并善待老兵，有利于老兵生命价值的延续。截至本次活动结束，关爱抗战老兵活动总救助人数达 243 人，总救助人次为 1496 次。

关爱抗战老兵
铭记英雄传奇
中國遠征軍

11.附录

附录 1：社会评价

2014 年中国通信网络运营维护服务年会，在本届大会上，中兴通讯荣获“2013-2014 通信网络运营维护服务用户满意企业”。

2014 年 8 月，中兴通讯被授予 2013 年度 Frost & Sullivan 最佳实践奖非洲区 ICT 绿色能源技术领导奖，以表彰其绿色能源产品和解决方案在非洲市场做出的突出贡献。

2014 年 11 月 21 日-23 日，由中国与全球化智库主办的首届中国企业国际化论坛在海南三亚举办。中兴通讯入选“中国企业国际化 50 强”及“中国企业国际化绩效 10 强”两大榜单。

2014 年，我们获得法国 TM Forum 颁发的“OPEN Digital Award”大奖，作为唯一的中国企业获得“2014 全球优秀智慧城市案例”美誉，并受聘为住建部、工信部的智慧城市产业联盟副理事长单位、全球城市信息化论坛的首位通信与智慧城市双料专家。

附录 2：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。	待你创造未来 可持续供应链
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。	待你创造未来 可持续供应链
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。	保护生态环境
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。	公司治理 可持续供应链

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《中兴通讯 2014 年可持续发展报告》。中兴通讯非常欢迎您的意见和建议，这是我们持续推进可持续发展的重要依据，请您不吝赐教！

非常感谢！

中兴通讯 2014 年可持续发展报告编写组

2015 年 3 月

您的信息：

姓 名：　　工作单位：

联系电话：　　E-mail:

选择题（请在相应的位置打√）

1. 您认为本报告是否能反映中兴通讯对经济、社会和环境的重大影响？

是 □　　一般 □　　否 □

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与中兴通讯关系的分析是否准确、全面？

是 □　　一般 □　　否 □

3. 您认为本报告披露的信息是否全面？

是 □　　一般 □　　否 □

4. 您认为本报告披露的信息是否具有可读性？

是 □　　一般 □　　否 □

开放性问题

1. 您认为还有哪些您关注的信息未在本报告中披露？

2. 您认为本报告还有哪些可以改进的地方？