



## 伍 投身社会公益

经济的飞速发展,以及工业化、城镇化、全球化、人口结构变化等所产生的叠加效应,使中国社会发生了深刻变化,也因此给传统的社会管理方式提出了新的问题和挑战。参与更广泛、方式更创新的公益慈善事业正逐渐成为社会管理的必要补充,并且成为维护社会稳定、改善民生、促进和谐发展的一股不可替代的力量。中国移动高度重视企业作为社会一员的公益责任,立足发挥自身专业能力,积极投身公益事业,做负责任的优秀企业公民。长期以来,中国移动在教育支持、社区发展、灾害救助及弱势群体关怀等领域开展了大量工作。为了进一步加强我们的公益力量,中国移动还于2009年成立了中国移动慈善基金会,整合项目和资源,对公益项目进行系统、规范的管理。在动员企业和员工资源,直接提供援助的同时,我们还充分利用移动信息平台,为全社会共同参与公益事业提供助力。多年来,中国移动关注弱势群体,对艾滋病致孤儿童、贫困先心病儿童等提供救助;关注教育,为农村教育事业发展提供助力,为学生求学、就业与创业创造机会;弘扬志愿精神,打造志愿平台,鼓励和倡导员工与公众积极参与公益,共同推动社会和谐进步。



## 中国温暖“12·1”爱心基金——中国移动关爱行动<sup>①</sup>

### 【摘要】

为帮助艾滋病致孤儿童改善生存状况和生活环境，中国移动自2007年起与政府及相关机构合作，资助艾滋病致孤儿童的学习生活，帮助他们寻找爱心家庭，关爱他们的心灵成长。该行动建立了详实的艾滋病致孤儿童数据库，获得了包括政府、相关机构、媒体的多方肯定。

### 【背景】

艾滋病致孤儿童是一个特殊的弱势群体，他们的父母被艾滋病夺去了生命，这些孩子虽然身体上是健康的，但心灵上受过很大创伤。社会中部分人因为不理解而漠视这些儿童，使他们尚未茁壮成长，便已饱经人情冷暖，甚至被迫离开校园，与人群疏离。中国政府非常重视艾滋病致孤儿童的关爱和救助工作，国务院《艾滋病防治条例》、民政部《关于加强对生活困难的艾滋病患者、患者家属和患者遗孤救助工作的通知》特别就关爱艾滋病致孤儿童做了相关规定。

中国移动认为，通过改善艾滋病致孤儿童生存状况和生活环境，能够建立起友好关爱的社会氛围，是企业重要的社会责任，因而将艾滋病致孤儿童作为重点关注对象。

---

<sup>①</sup> 中国移动2009年度CSR十佳实践。

## 【主要做法】

在卫生部和国务院防治艾滋病工作委员会办公室的直接指导下，2007年11月，中国移动、全国妇联、中国儿童少年基金会联合启动了为期五年（2008—2013年）的“中国温暖‘12·1’爱心基金——中国移动关爱行动”。

### 一、为艾滋病致孤儿童寻找爱心家庭

中国移动关爱行动改变了以往单纯给予经济资助的方式，通过帮助艾滋病致孤儿童寻找爱心家庭，为爱心家庭提供经济资助和培训，让孩子们从生活上、心理上都获得关爱，健康成长。除了为受助儿童提供每年1000元的经济资助以外，2008年7月3日，来自全国各地的艾滋病致孤儿童和爱心家长代表受邀齐聚北京，中国移动的志愿者们陪同这些艾滋病致孤儿童游览了鸟巢、水立方、故宫等景点。很多孩子都是第一次来北京，这次旅程给他们留下了难忘的回忆。在基层，每个项目县都会定期组织爱心活动，组织爱心家长和孩子们互相交流。

### 二、建立中国温暖“12·1”爱心基金

中国移动捐赠5000万元作为启动金，建立“中国温暖‘12·1’爱心基金”，用以资助艾滋病致孤儿童在爱心家庭的生活及学习，同时，还出资300万元建设中国温暖“12·1”项目网站和项目管理平台，规范项目管理，提高项目的运作水平，努力营造适合艾滋病致孤儿童健康成长的社会环境，促进社会和谐稳定。中国温暖“12·1”爱心基金首创“基金+管理委员会”的运作模式。首先由中国移动出资设立中国温暖“12·1”爱心基金；其次成立中国温暖“12·1”爱心基金管理委员会，负责基金的管理与发展，管委会由全国妇联、中国移动、中国儿童少年基金会、卫生部和国务院防治艾滋病工作委员会办公室共同组成，下设办公室负责项目的具体执行。管委会制定了《中国温暖“12·1”爱心基金管理章程》，从程序上确保了管理的规范性和科学性。中国温暖“12·1”爱心基金的建立，为项目的可持续发展奠定了坚实的基础。基金

管理委员会的建立，最大程度地保证了项目的规范化管理。

### 三、开展项目培训和督导

为了使项目在各地能够有效落实，中国移动于2008年11月和2009年12月举办项目管理人员培训班，先后有国家级、省级及部分县级项目管理者120余人参加培训，国家疾控中心专家对艾滋病防治和孤儿救助情况做了专题讲座。每年各项目省也组织对项目管理者和爱心家长的培训，培训人数达8000余人次。项目组织专家编写了《工作手册》和《爱心家长培训指南》，让爱心家长学习如何与儿童更好地开展交流，从而让儿童真正感受到家庭的温暖。

中国温暖“12·1”爱心基金管理委员会办公室成员先后赴安徽、云南、新疆、河北和湖北等多省开展项目督导调研。采取座谈和个别走访的形式，重点抽查了资金拨付、宣传培训、活动开展和档案留存等方面的情况，并实地走访看望了爱心家庭，深入了解孤儿的生活学习状况和存在的问题，听取意见和建议。当一位考上大学的受助儿童因年龄超过18岁而无法继续获得资助时，办公室的成员积极联系相关力量，通过当地移动公司的爱心助学工程，使这个孩子能够继续自己的学业。

### 四、开展项目专项审计

聘请会计师事务所每年对项目进行专项审计，加强项目的外部监督。同时强化了国家项目办与省级项目办的沟通，了解资金到位和发放情况，督促各地上报资金发放进度及情况，确保资助金及时、足额发放到每一个受助儿童手中。

### 五、保护儿童隐私

由于社会大众还存在着对艾滋病和相关人群的偏见和歧视，项目受助人群体现出一些不同于其他社会弱势群体的特点，增加了项目实施的难度。为此，在项目执行过程中，中国移动坚持保密、平等和尊重的原则；在项目发放资助金、回访过程中做好对受助人员的保密工作；在项目开展的各种活动中，坚决维护受助人权益，采取各种措施较好地实现

了对受助儿童的隐私保护。

## 【成效】

### 一、成为中国移动“生命工程”的重要组成部分

项目开展5年来，在卫生部、国艾办的指导下，项目合作各方克服了诸多困难，稳步实施，扎实推进，使项目从无到有、从小到大，已覆盖全国15个省区300多个地市，资助艾滋病致孤儿童和受艾滋病影响的特困儿童15749名，其中，艾滋病致孤儿童10383人，受艾滋病影响的特困儿童5366人，下拨资助款超过5000万元。项目已成为目前全国资助金额最大、覆盖省区最广、受助人数量最多的关爱艾滋病致孤儿童及特困儿童的公益项目，是政府对艾孤儿童关爱工作的有益补充。

### 二、建立了全国最为详实的艾滋病致孤儿童数据库

项目管理平台将8000多名受助儿童的个人信息、家庭信息、学业信息、资助信息、基层项目工作人员信息统一规范管理，是当前中国最为详实全面的艾滋病致孤儿童及特困儿童数据库。项目管理平台还实现了对儿童数据、资助情况的自动化综合管理，并具有数据统计、查询、跟踪等多项功能。

## 【相关方反馈】

全国人大常委会原副委员长、全国妇联原主席顾秀莲同志多次赞扬项目取得的成绩，亲自出席了项目启动仪式，并为项目题词。全国妇联副主席、书记处书记莫文秀指出“这一项目是社会团体、爱心企业与慈善组织在政府部门的指导下，共同为艾滋病致孤儿童办好事、办实事的一种新的公益活动载体”。卫生部、国艾办的领导多次就项目发展提出意见和建议。

## 爱“心”行动，救助贫困先心病儿童<sup>①</sup>

### 【摘要】

为关爱先心病儿童及其家庭，中国移动启动爱“心”行动——贫困先心病儿童救助计划，全额资助患儿的手术费用，并牵头研发移动医疗系统，搭建志愿者平台，形成了“政府推动和协调、企业策划和捐赠、医院筛查和救治”的项目模式，得到了多方肯定。

### 【背景】

先天性心脏病，简称先心病，是最严重的先天性疾病之一。据卫生部门统计，中国每年约有15万新生先心病儿童，而能够得到及时治疗的患儿仅有6万左右，大量患儿由于家庭贫困和当地医疗水平低等因素得不到及时医治，患儿长期忍受着病痛的折磨，患儿家庭也因此致贫。

为了帮助患病儿童及其家庭，中国移动启动了中国移动爱“心”行动——贫困先心病儿童救助计划，倡导社会关爱这些先心病儿童，促进社会和谐发展。

### 【主要做法】

2011年8月，中国移动爱“心”行动在内蒙古正式启动。

中国移动慈善基金会捐赠1100万元，计划2011—2012年救助350~400名贫困先心病儿童。2012年8月，项目拓展至河南、辽宁两省。中国移动再捐赠1950万元，计划2012—2013年再救助600~660名贫困先心

---

<sup>①</sup> 中国移动2012年度CSR十佳实践。

病儿童。

中国移动与项目合作伙伴发挥各自优势，密切配合，形成了“政府推动和协调、企业策划和捐赠、医院筛查和救治”的项目模式：项目省民政厅、项目省慈善总会负责收集患儿信息，为患儿家庭提供补贴，负责项目资金管理。中国移动负责捐赠资金，牵头项目管理，研发移动医疗系统，组织志愿者活动。泰达国际心血管病医院负责组建流动筛查队伍，开展项目筛查，为患儿进行手术。

与国内同类项目相比，中国移动爱“心”行动具有三大特点：

### 一、流动筛查与移动医疗相结合

项目购置了两辆流动筛查车，同时中国移动充分发挥在移动信息化领域的专业优势，专门为项目研发了移动医疗系统，搭载流动筛查车使用，实现了流动筛查、数据传输、远程会诊三位一体的筛查新模式，解决了患儿分布分散、无法及时确诊的难题，有效降低了患者就医成本，提高了工作效率。在为流动筛查提供全方位网络支撑和保障的同时，中国移动还利用其特有的技术服务和网络覆盖优势，通过下发公益短信等方式来使患儿家长更方便、及时地了解筛查救助信息，使信息服务贯穿于贫困先心病儿童筛查救助的全过程。

### 二、手术资助与康复补充相结合

中国移动全额资助患儿手术费用，泰达国际心血管病医院为患儿减免了部分护理费用，项目省民政厅和慈善总会为每个患儿及家庭提供交通和食宿补贴，从根本上解决了患儿家庭的医疗负担。

### 三、项目救助与志愿服务相结合

项目搭建了常态化的项目志愿者平台，让志愿服务贯穿项目始终。志愿者和受助儿童一起开展了“爱读书，讲故事”、“我也有梦绘画活动”、“爱心圆梦，畅游北京”等特色关爱活动。中国移动总部、天津公司、内蒙古公司的志愿者定期开展项目咨询、筛查服务、医院陪护等志愿服务，累计志愿服务时间超过 1000 小时。



## 【成效】

在河南、辽宁，中国移动流动筛查车已在 59 个市县为 1726 名疑似患儿进行了免费先心病筛查，初步确诊 628 名贫困先心病儿童，正陆续安排患儿入院接受手术救治，已经有 216 名贫困先心病儿童完成了手术，中国移动慈善基金还将再捐赠 1950 万元，计划在 2012—2013 年再救助 600 ~ 660 名贫困先心病儿童。在内蒙古，截至 2012 年 8 月，项目流动筛查车行程 25000 公里，为内蒙古 38 个旗县 10821 名儿童进行了先心病免费筛查，为 377 名贫困先心病儿童成功实施了手术治疗。

## 【相关方反馈】

国务院国资委研究局局长彭华岗认为：“中国移动爱‘心’行动开创的将移动医疗与公益救助相结合的慈善新模式，为中央企业结合业务特长开展战略性公益慈善活动做出了积极有益的尝试。”

受助儿童家长李桂芳说：“这对我们贫困老百姓来说真是天大的好事！”另一位受助儿童家长柳艳萍说：“中国移动爱‘心’行动带给我孩子重生的机会，也给了我这个家庭更光明美好的未来，谢谢中国移动。”

清华大学第一附属医院心外科医生陈国良通过微博留言说：“我在临床中经常遇到贫困的先心病患儿，由于手术相关费用问题得不到及时救治而丧失手术机会，让我很痛心。感谢中国移动对先心病患儿的关爱！”

网友“柠檬想想”则感慨说：“看着这些孩子们的笑脸，很感动。祝福他们健康快乐地成长。有移动，真的挺好，支持你们！”

## 放飞蓝色梦想，助力中西部教育发展<sup>①</sup>

### 【摘要】

为解决农村教师培训缺失，以及农村学校图书、多媒体设备缺乏等问题，中国移动自2006年起联合教育部共同携手，开展教育捐助项目，为学校的校长和老师提供高质量的培训，并在农村学校捐资建设爱心图书馆和多媒体教室，在支持农村教育同时也促进了公司内部员工对社会公益事业的参与，项目开展七年以来获得了多方肯定，取得了良好的社会效益。

### 【背景】

当前中国教育事业的发展仍然存在一些问题，例如农村教师培训存在巨大缺口，只有50%的农村中小学教师参加过县级、乡级培训，农村中小学校长作为农村教育的领路者，其能力素质更亟需改善。农村中小学通过国家“两基”工程配备的图书大多数是20世纪90年代的，中西部地区中小学图书和多媒体设备缺乏情况十分严重。广大农村地区教育质量的提升，对当前及今后一段时期内中国社会的发展具有十分重要的意义。

中国移动在2006—2010年战略规划中明确提出：统筹管理中国移动社会公益支出，积极策划、开展大型社会公益项目；建立公司总部与省公司间的社会公益项目统一协作机制，积极支持社会公益事业，做优秀企业公民。并联合教育部于2006年共同启动了“中国移动中西部贫困地区农村中小学教育捐助项目”，旨在提高中西部贫困地区农村中小学教育水平和办学条件。

---

<sup>①</sup> 中国移动2008年度CSR十佳实践。

## 【主要做法】

项目具体分为爱心图书馆和多媒体设备、校长培训两个子项目。

整个教育捐助项目遵循以下三个原则：①雪中送炭原则。教育捐助项目将本着雪中送炭原则，为帮助对象提供最最重要最需要的帮助。②利用中国移动优势使帮助对象受益最大化原则。教育捐助项目将借助中国移动在信息化领域的优势，使帮助对象实际受益最大化。③发挥公益慈善项目的相关性效益原则。教育捐助项目将在项目实施过程中不断扩大项目的影响力，并积极促进员工与公益慈善共同成长。

为保证项目的有效实施，教育捐助项目根据项目特点，建立了教育部门、中国移动相互配合，国家级、省、市、县单位发挥各自优势、各尽其责的矩阵式执行管理体系，实施项目管理。

在爱心图书馆和多媒体设备项目中，中国移动负责部分项目学校的推荐，督促、配合教育部开展工作。校长培训项目由中国移动全额资助，由教育部每年选拔农村中小学校长参加。培训中，中国移动参与开班仪式、信息化互动课堂、结业仪式等部分。在爱心图书馆项目的基础上，还分别开展了“我读书，我成长，我快乐”、“快乐阅读，爱心同行”读书征文活动，并把活动中涌现出的大量优秀作品汇集成册，形成《快乐阅读，爱心同行》，由语文出版社出版发行。

在校长培训项目的基础上开展了“校长培训大家谈”征文活动和“东部实践基地校长西部教育行”活动，并把实践基地校长的成功案例编辑成册，正式出版发行《如影随形》优秀实践基地学校案例。为保证项目实施质量，项目每年度对项目成果进行检查，实施对标管理，根据实际目标达成情况确定下一年度工作计划，有效保证项目目标的实现。

## 【成效】

教育捐助项目实施7年来取得了丰硕成果。爱心图书馆和多媒体教室项目为中西部23个省区及新疆生产建设兵团建设了1510间“中国移

动爱心图书馆（室）”、500间“中国移动多媒体教室”，累计捐赠图书348.1万册，惠及百万农村中小學生。在爱心图书馆项目基础上开展的“我读书，我成长，我快乐”读书征文活动，共收到参赛征文900多篇，经过专家评选后有116篇文章获奖。

在员工共成长方面，中国移动集团总部和各项目省公司开展了“中国移动爱心图书馆”员工捐书活动，从集团领导到普通员工都踊跃参加，促进了员工与公益慈善项目的共同成长。

校长培训项目共有中西部23个省区及新疆生产建设兵团约5万名农村中小学校长参加了培训。

### 【相关方反馈】

教育部对教育捐助项目给予了高度评价，把该项目列入《全国教育系统干部培训“十一五”规划》，认为项目是“教育部启动的、在中小学校长培训领域由社会资金捐助的第一个项目，也是国家实施的中小学校长培训整体部署的一个重要组成部分，意义重大，影响深远。”鉴于项目的显著成果，项目被民政部评选为“2010中华慈善奖最具影响力慈善项目”提名奖。

参加过校长培训的吉林省延边州安图县松江镇中学校长李秀香来信写道：“我是高中毕业后返乡做了民办教师，没有经过师范院校的专业培训，从教之路一路走来，既有履职的艰辛，更有从教的幸福。自己常常觉得底子薄，需要外出培训，但由于条件有限、资金短缺没有机会实现愿望。是中国移动圆了我的省外培训梦想，使我在上海研修中能够‘观真容、取真经、练真功！’”

青海省尖扎县马克唐一完小校长李文荣则在给中国移动的信中表示了衷心的感谢，他写道：“今年年初，我校十分荣幸地收到了贵公司捐赠的2280册、价值达3万余元的图书，这些捐赠的图书充分表达了中国移动对我校教育事业的热情帮助和大力支持。我校一定要用好这些图书、管好这些图书、建好中国移动马克唐一完小的爱心图书馆。”

## 爱心接力，助力农村教育事业发展<sup>①</sup>

### 【摘要】

为助力农村教育事业的发展，中国移动河南公司自 2006 年起与慈善机构、媒体合作开展“爱心接力行动”，连续三年资助贫困农村儿童、农村应届大学新生及农村教师，获得了社会各界的好评。

### 【背景】

2006 年，中央和各级政府都明确提出了建设社会主义新农村的战略部署，把推进社会主义新农村建设作为重要工作之一。而教育是社会发展的根基，发展农村教育事业是新农村建设中必不可少的重要部分。中国移动河南公司意识到在自身持续发展的同时，应将企业慈善行为转化为战略行为，实现企业与社区之间可持续的和谐关系，因而立足新农村建设，并把目标锁定在农村教育事业。考虑到农村儿童、农村应届大学新生及农村教师的经济困难，中国移动河南公司开始了长达 7 年的企业社会责任的具体实践。

### 【主要做法】

7 年来，通过实施“爱心接力行动”，中国移动河南公司累计出资近 800 万元，资助贫困大学生 900 名、贫困教师 200 名、农村贫困儿童 1700 名、留守儿童 2500 名。活动规定受资助大学生工作后，有能力的要捐赠等额的资助款来帮助有需要的新一届新生，把爱心接力棒传递下去。

---

<sup>①</sup> 中国移动 2008 年度 CSR 十佳实践。

## 一、透明公开，传播正能量

每年的“爱心接力行动”分5个阶段按步骤实施：5月份启动整体活动，六一前夕启动资助儿童环节，高考结束启动资助大学生环节，教师节来临前夕，启动资助教师环节。每一个环节都细分为征集、遴选、媒体公开展播、确定受助对象、发放资助金5个步骤。其中资助儿童和教师环节由河南省慈善会协调各地市的慈善机构统一进行甄选，主流媒体配合对典型对象进行报道展播；资助大学生环节，通过媒体公开发布遴选资助学生消息，学生可通过媒体热线电话报名，河南省慈善总会对外对报名者进行遴选，确定最终受助名单，努力做到活动过程的透明、公开。整个活动从启动到公开征集名额，从典型展播到最终确定资助人选，从发放善款到举办爱心接力电视晚会收尾，每年的活动时间都历时两个多月，资助对象涉及全省18个地市。与此同时通过媒体对大学生事迹的报道和展播形成社会热点，引起社会各界的广泛关注。

## 二、持续推进，探索新模式

立足教育，与时俱进，中国移动河南公司“爱心接力”行动坚持创新，每年为活动赋予新的内涵，持续推进。

2006年，以“欢乐新农村·爱心接力”为主题，捐资30万元，惠及100名贫困大学新生，采取相对集中捐赠的形式，在资助儿童的对象选择上重点选择三个地市，形成舆论声势，快速形成“爱心接力行动”品牌。

2007年，以“感谢新河南·爱心接力”为主题，资助儿童对象选择了留守儿童，跳出以往捐助现金的形式，改以手机和赠送通话时长的实物捐助为主，方便留守儿童和在异地务工的父母沟通，当年捐赠价值80万元，惠及留守儿童、应届大学新生、贫困教师。

2008年汶川地震后，将活动主题确定为“爱心接力·情系江油”，把河南省对口援建的四川灾区江油市的教育做为活动方向，除了资助江油应届大学新生外，还出资55万元在江油新春乡帮助重建爱心小学新春乡猫儿寺小学，同时帮助重建校舍、操场，并建设一所多媒体阅览室。当

年还捐赠 30 万元资助 100 名应届大学新生，投入 10 万元设立“爱心接力”助学基金。

2009 年，以“爱心接力·情满中原”为主题，捐资 80 万元，资助贫困学生、老红军战士和孤儿。

2010 年，以“爱心接力·情动新河南”为主题，中国移动河南公司捐资近百万，帮助 100 名贫困大学生圆大学梦，组织少林孤儿参观上海世博会。

2011 年，以“爱心接力·责任中原”为主题，资助 100 名贫困大学生、100 名孤儿，首批提供 300 个校园勤工助学岗位和大学生社会实践岗位，同年投入 35 万元设立“爱心接力”基金，设立“爱心接力”小额冠名基金，号召社会爱心人士参与“爱心接力”行动。

2012 年，以“爱心接力·汇爱中原”为主题，汇聚公司、爱心企业、员工、社会各界的爱心人士等众多单位、个人的力量，关注特殊群体，倡导志愿者奉献爱心，资助 300 名贫困本科大学生，每人 5000 元；资助 100 名孤儿，每人 1500 元。

### 三、责任为媒，彰显“微”力量

中国移动河南公司为更好地履行自己的社会责任，以“爱心接力”为载体打造更加广泛的公益平台，动员广大员工和社会各界积极参与到公益事业中来。首先，组建“爱心接力”微公益联盟，建立和完善了《中国移动河南公司爱心志愿者章程》、《中国移动河南公司环保志愿者章程》等规章制度；2011 年底经公司董事会批准，中国移动河南公司一次性向河南省慈善总会捐赠 35 万元人民币，在河南省慈善总会设立“中国移动（河南）爱心接力基金”，与员工捐赠的“中国移动（河南）爱心接力冠名基金”合并使用，汇聚爱心，定向开展爱心接力公益慈善行动；第三，建立“员工志愿日”、“1+1”爱心帮扶等机制，“鼓励春暖行动”公司爱心志愿者和受助学生开展“1+1”爱心家庭结对子帮扶活动；第四，持续开展大学生勤工助学活动，每年为在校贫困大学生提供上千个



勤工俭学的兼职岗位，优先招聘在校贫困大学生充实扩大校园市场营销队伍，帮助在校贫困大学生完成学业；第五，在大河网建立了爱心接力官方网站，定期发布企业慈善信息，在移动飞信和新浪微博开通了“爱心接力在线”官方帐号，与上万名粉丝线上互动。

### 【成效】

“爱心接力”行动探索出一条慈善机构组织、企业出资、员工志愿服务、主流媒体倡导的四位一体的公益慈善活动新模式。“爱心接力”品牌影响力日益凸显，2011年以团体形式荣获“感动中原”十大年度人物，架起了热心公益企业向贫困学生传递爱心的桥梁。

截至目前，公司爱心志愿者、环保志愿者已达1万余人，中国移动（河南）爱心接力基金陆续收到捐款170余万元，爱心帮扶等活动共帮扶留守儿童2500名，“天籁行动”长期资助聋哑儿童100名。

### 【相关方反馈】

在历年的爱心接力行动中，河南省有关方面领导都对爱心接力行动给予高度评价。时任共青团省委书记何雄表示，相信有公司这样有爱心有责任心的企业的大力支持，有河南广大青年的共同努力，“爱心接力行动”一定能够成为城乡互动帮扶的有效载体，成为支持教育事业发展的重要途径。

“爱心接力”行动引起强烈社会反响，社会各界人士和移动志愿者踊跃参与爱心接力。“爱心接力”小额冠名基金，目前参与人数超过了1.6万人次。

2006年考入中南大学的肖祥凯在入学之后写来感谢信，她在信中表示，会用比别人更多的努力来换取成功，绝不辜负好心人对她的期待；2008年从江油中学考入郑州高校的廖怡在“爱心接力”证书上写下了自己的心里话：“希望总是朝着阳光绽放！”；江油市新春乡猫儿寺小学三年级的学生任守东在日记里写下了自己的梦想：“几个月后，一座崭新的教学楼将在这里拔地而起，我们的心灵、我们的梦想将在这里起飞……”



## “爱心 100”，探索助学长效机制<sup>①</sup>

### 【摘要】

由中国移动陕西公司倡议发起，联合陕西省教育厅、共青团陕西省委共同开展的“爱心 100”助学行动，是一项非盈利的社会公益活动，旨在通过捐资助学，帮助贫困学生完成学业，同时提供大量勤工俭学岗位，获得包括政府、媒体和受益人的多方肯定。

### 【背景】

陕西是一个教育大省，有近 80 所普通高校，学生群体近 100 万人，教育规模及潜力巨大。但同时，陕西省在高校教育中面临的一个不可回避的现实是，大学生中贫困学生占 30% 左右，特困生占 12% 左右。每年都有相当多的大学贫困生、特困生在求学的道路上过早地饱尝生活的艰辛与苦涩。考上大学，却可能因为家庭困难无法入学，高昂的学费成了压在他们肩头上的沉重负担。如何减缓贫困大学生在学习生活方面的压力，帮助他们完成学业已成为一个较为突出的社会问题。

中国移动陕西公司在快速发展与努力为全省超过 2000 多万客户提供满意服务的同时，也将如何减缓贫困大学生在学习生活方面的压力，帮助其完成学业，作为自身履行社会责任的重要实践领域。

### 【主要做法】

中国移动陕西公司主动发起倡议，并联合陕西省教育厅、共青团陕

---

<sup>①</sup> 中国移动 2010 年度 CSR 十佳实践。

西省委，共同开展“爱心100”助学行动。活动的目的，一是建立“爱心100贫困大学生助学金”，每年为500名应届贫困大学生提供入学资助；二是为全省在校贫困大学生提供1000个参与社会实践，开展勤工俭学的岗位和机会，为他们读好大学助一臂之力；三是与公司业务发展相结合，“爱心100”助学行动伴随新业务发展，将慈善事业与发展驱动力紧密对接；四是由公司发起倡议，实现和凝聚公益活动管理的聚合性；五是形成长效机制，体现公益活动管理的连贯性；六是培育受助学生的创业精神，结合公司经营特点，制定校园创业计划，帮助学生实现自主成才理想。

### 一、探索长效机制

自2006年“爱心100”助学行动第一年启动时，中国移动陕西公司就尝试探索捐资助学的长效机制，围绕固定主题，以不同形式每年定期举办，努力实现企业公益活动管理的可持续发展。7年来，“爱心100”助学行动已经实现品牌化、持续化，并带动越来越多的人投入到爱心助学的行动中。

### 二、建立捐款模式

不局限于一时一地的短期临时性活动，而是搭建企业、员工、社会各界、客户四位一体的捐款模式，助力建设和谐社会。

“爱心100”助学行动的基本模式是，中国移动陕西公司率先捐款，号召公司员工和商业合作伙伴、社会爱心企业参与捐款，接受贫困学生报名并认真核查，所有捐款均用于资助贫困学生。

### 三、创新报名、捐款手段

移动通信技术全方位介入，开通募捐平台和受捐学生报名平台，客户用手机报名、捐款，充分发挥企业网络优势和客户群优势，通过媒体、网络、海报、短信互动等方式扩大活动知晓率和参与率。

### 四、开展勤工助学行动

“爱心100”助学行动在对贫困学生募捐资助的同时，还有一项针对

在校贫困大学生的“动感地带千人助学行动”。该行动为在校贫困大学生提供勤工助学、参与社会实践的机会。学生利用课余时间在校内勤工助学，既通过劳动获得了一定的经济来源，又提升了自身适应社会、服务社会的能力。

### 五、创造校园就业计划

“校园蚂蚁”已成为校园营销的骨干，西北农林科技大学每年近万名新增客户中，“校园蚂蚁”的发展量占到70%。其中一些“校园蚂蚁”更是开办门店成为移动的正式代理商店，迈出了自主创业的第一步，长安大学贫困学生钱俊冬是全省数以千计“校园蚂蚁”中的佼佼者，一年时间一人发展13万“动感地带”客户，在此基础上他注册三人行信息通讯有限公司，开创陕西省在校大学生创办企业的先例，并因此先后荣获陕西省十大杰出青年、西安市青年创业形象大使称号。2009年，作为中宣部、教育部、共青团中央联合组织的“大学毕业生建功立业先进事迹报告团”成员之一，在全国高校做巡回报告。

### 【成效】

自2006年开始，“爱心100”助学行动已连续开展7年，累计募捐超过1200万元，共资助3532名贫困大学生。

针对在校贫困大学生的“动感地带千人助学行动”。7年来，全省已有超过1万名在校贫困大学生从事“校园传播先锋”、“品牌店促销员”、“网络扫盲员”、“营业厅神秘客户”等工作，中国移动陕西公司共发放了2400余万元勤工俭学助学金。

### 【相关方反馈】

“爱心100”助学行动得到了陕西省委、省政府和社会各界的关注和好评，取得了良好的社会效果。“爱心100”助学行动已经成为陕西省奉献爱心、捐资助学的知名公益慈善品牌。

## 一、“爱心100”助学行动得到政府高度赞许

时任陕西省人大常委会副主任白阿莹在2010年的捐助仪式上指出，“爱心100”助学行动是关心教育、支持教育、关爱贫困学生的一项公益性活动，是助力人才培养、着眼当前、面向未来、构建和谐社会的具体表现。“爱心100”助学行动在全社会带头形成了扶贫帮困的良好氛围，以实际行动做出了表率。

时任共青团陕西省委副书记、陕西省青少年发展基金会副主席段小龙在2012年的捐助仪式上指出，企业是社会慈善活动的重要组成部分，支持教育事业也是企业回报社会、提高企业声誉、树立企业形象、促进企业发展的有效途径。中国移动陕西公司在这方面带了个好头，希望今后有更多有实力的企业和有远见的企业家参与到“爱心100”活动中来，在实现自身发展的同时，推动教育慈善事业蓬勃发展，为建设和谐陕西做出积极贡献。

## 二、受助学生感谢陕西公司的无私大爱精神

在给中国移动陕西公司的感谢信中，2008年考上了西安文理学院的受助学生雷蕊娜说：“正是由于你们这种无私的爱心，才使我的学业能够继续，让我体会到了‘爱心’的真正含义。”

## 以“爱心助学”行动，圆教育创业之梦<sup>①</sup>

### 【摘要】

多年来中国移动辽宁公司在全省分别开展“爱心圆梦——关爱留守儿童，新春圆梦传心愿”、“爱心操场——校园体育设施援建”、“创我未来——YBC动感讲堂”、“千语千寻·圆梦行动”等爱心助学活动，践行“创无限通信世界，做信息社会栋梁”的企业使命，树立了优秀企业公民的良好形象。

### 【背景】

近年来，我国城市发展速度不断加快，大批农民工进城务工，为城市建设做出巨大贡献的同时，也使得留守儿童的教育和健康成长问题逐渐凸显出来。留守儿童长年不能和父母一起生活，大多缺少父母和家庭的温暖，已演变成一个社会问题。

在省委、省政府的直接领导下，中国移动辽宁公司配合团省委共同启动并实施了“辽宁省特殊少年儿童群体快乐成长计划”，以“爱心助学”为主题，整合资源，发挥优势，切实解决农村留守少年儿童、城市流动少年儿童、家庭困难子女等少年儿童群体最直接、最现实、最需要的问题，努力为特殊少年儿童群体营造健康、快乐、平等、和谐的成长环境。

### 【主要做法】

中国移动辽宁公司积极开展儿童关爱等系列活动，促进下一代的健

---

<sup>①</sup> 中国移动 2011 年度 CSR 十佳实践。

康成长。

### 一、“爱心圆梦——关爱留守儿童，新春圆梦传心愿”

“心动辽宁·爱心圆梦”——关爱留守儿童、快乐牵手传心愿主题活动，通过全省移动用户积极参与吉星报喜传心愿项目，汇集全省移动用户的爱心，为留守儿童代表提供“新春快乐红包”，并通过组织开展亲情见面会、联谊会、“手拉手”等形式多样、有意义的活动，为留守儿童健康快乐成长营造宽松环境。活动重点向辽西的锦州、阜新、朝阳、盘锦、葫芦岛五市留守儿童的代表提供相应资助，发放“新春快乐红包”。

此外，为了实现留守儿童和其在沈阳打工不能回家过年的父母相聚的愿望，中国移动辽宁公司在朝阳团市委的积极主动配合下，选拔留守儿童代表，组成了“留守儿童亲情访问团”到沈阳参加新春亲情见面联谊活动。“留守儿童亲情访问团”在沈阳团市委精心组织安排下，参观了中国移动辽宁公司、沈阳科学宫、沈阳故宫和沈飞博览园等地。

### 二、“爱心操场——校园体育设施援建”

中国移动辽宁公司携手辽宁省政府与辽宁省团委，共同开展了“爱心操场——校园体育设施援建”大型公益活动，以捐赠体育器材为内容，以开展小型体育比赛为活动形式，将公益主题、政府合作、用户参与紧密融合，实现利益相关方层面的最佳口碑传播。

此次活动是助力家乡建设、构建和谐社会的一次大型公益行动，进一步完善了贫困农村小学的基础设施建设，丰富了少年儿童的课余文体生活，营造了全社会关爱农村少年儿童德、智、体全面发展的良好氛围。

### 三、“创我未来——YBC 动感讲堂”

中国移动辽宁公司联合社会各界，关心、支持青年创业工作。辽宁公司不断创新工作理念，拓展实践内涵，拓宽覆盖空间，整合各方资源，推动政策支持，完善服务手段。邀请有丰富创业经验的名企导师在全省50余所高校开设动感讲堂，为广大青年提供“面对面”的咨询与扶持，建立动感讲堂飞信群，方便创业导师和青年进行即时沟通交流；建立动

感地带专项创业基金，现场组织导师评审青年创业项目，并对通过评审的项目颁发创业启动资金；开展“千人实习创未来”行动，为青年学生提供1000个实习岗位，所有在校学生均可在讲堂现场投递简历并进行模拟面试。

#### 四、扶贫解困——爱心助学

2010年8月，中国移动辽宁公司直属机关党委积极号召广大党员通过特殊党费的形式向贫困学生捐款，帮助偏远山区的贫困学生完成学业。2011年3月，省公司直属机关党委又发出“爱心助学”捐助活动倡议，号召广大党员群众积极为贫困学生捐助学生用品，帮助乡村困难学生解决读书问题。共捐助爱心助学款62000元，各类用品累计约9000余件。94名贫困家庭学生领到了助学款。其中贫困学生张宝月，从小就患有脊柱侧弯，因家庭贫困一直未进行手术治疗，随着年龄的增长，如再不进行手术，将终生无法治愈。公司向张宝月学生捐赠20000元作为手术费用。张宝月的母亲来学校接受了捐赠的助学款。张宝月同学的手术进行顺利，恢复良好。

#### 五、千语千寻·圆梦行动

为需要帮助的农民工子女圆梦，助孩子们在同一片蓝天下健康成长，中国移动辽宁公司配合团省委共同开展了“千语千寻·圆梦行动”。活动中广泛动员社会的力量，帮助贫困儿童实现愿望：公司在营业厅内放置梦想树，向办理业务的市民介绍农民工子女的愿望，并鼓励大家摘取梦想卡为农民工子女圆梦，还号召青年志愿者积极行动，与孩子们进行“一对一”结对帮扶，帮助孩子们实现愿望。

### 【成效】

爱心助学系列活动，无论是圆梦农民工子女，还是农村校园体育设施援建，或是鼓励和帮助青年学生创业，都从人性化关怀理念出发，彰显了志愿服务的精神，在公司内部号召广大员工“尽一份责任，献一份

爱心”，同时在社会上激发全省近千万用户参与。

中国移动辽宁公司将系列公益活动变成用户互动，参与援助弱势群体，参与公益环保的平台，邀请郭明义、魏书生、王军霞等各界的慈善名星，积极投身到“爱心助学”活动中来，引起社会公众、政府相关部门、媒体的空前反响，并强烈拉动用户及公众共同参与以及提升公众的责任意识和责任行为。活动开展以来，对 500 名留守儿童实现援助、281 个家庭获得爱心电视，为 30 所贫困小学捐赠体育器材，在全省 50 余所高校开设动感讲堂，为青年学生提供 1000 个实习岗位。通过爱心圆梦等项目营造了少年儿童健康成长的良好氛围，借助全社会爱心志愿者的力量，对农民工子女给予进一步关注，为农民工子女提供实实在在的帮助和服务。

### 【相关方反馈】

“爱心助学活动”得到团省委、林业厅、民政厅等众多省市机关高度赞扬。时任辽宁省青少年发展基金会理事长万显东在爱心圆梦联谊会上说：“为了能够让农民工子女健康快乐成长，我们诚挚地期望更多的机关、团体、企事业单位像辽宁移动一样，支持‘希望工程’，积极参与社会公益事业；期望更多的普通市民积极参与，投身到‘关爱留守儿童’活动中来。”在爱心圆梦联谊会上，为了表彰中国移动辽宁公司积极参与公益事业、支持希望工程的善举，团省委、省青基会授予中国移动辽宁公司“希望工程爱心企业”荣誉称号。团省委发出的《致全省农村留守儿童及其家长的一封信》中，号召社会各界像中国移动辽宁公司一样积极参与希望工程、支持社会公益事业。在“创我未来——YBC 动感讲堂”启动仪式上，曹爱华书记对辽宁公司的企业责任活动进行了赞扬。在“千与千寻，圆梦行动”启动会上，团省委授予中国移动辽宁公司“公益伙伴”的荣誉称号。



## 成就青年创业梦想，MM 百万创业计划<sup>①</sup>

### 【摘要】

为缓解高校毕业生就业压力，中国移动积极为高校学生提供就业创业的实践机会，与共青团共同启动全国百万青年创业计划，通过提供一系列免费的创业教育、培训和激励，提供创业平台和岗位等措施，来激发青年创业者的创造性和参与性，从而有效缓解青年就业创业等社会热点问题。

### 【背景】

2009 届大学毕业生失业比例为 12.6%，其中有 9.4% 的人还在继续寻找工作，1.0% 的人正在准备考研和准备留学，另有 2.2% 的人放弃求职与求学。<sup>②</sup> 高校毕业生就业难早已是公认的社会问题：大量接受过高等教育的人才不能找到赖以谋生的工作，将成为社会潜在不稳定因素。

大学生是互联网、移动通信技术和应用的主要使用者和发展推动者，是最重要的潜在用户群体。中国移动期望借助企业自身的业务、技术优势，激发青年的创造性和参与性、为大学生就业创业提供更多机会，从而助力社会稳定和谐。

### 【主要做法】

中国移动集团公司与共青团中央于 2010 年 8 月签订战略合作框架方案协议，正式确认建立了战略合作关系并联合启动了为期三年的全国 Mo-

---

<sup>①</sup> 中国移动 2011 年度 CSR 十佳实践。

<sup>②</sup> 来源：<http://edu.163.com/special/0029314H/mycosjiuye.html>。

Mobile Market 百万青年创业计划。该创业计划与共青团中央合作，通过提供一系列免费的创业教育、培训和激励，降低创业难度，提供创业岗位等措施，来激发青年创业者的创造性和参与性，从而帮助政府解决青年就业创业等社会热点问题。

### 一、选拔扶持优秀青年创业开发者和创业团队

通过建设线上优秀应用试玩平台，降低开发者入围门槛，并进行市场化的检验，评选出优秀开发者个人和团队，给予创业基金奖励。3年时间里，累计为414个优秀开发者和团队发放了1100万左右的扶持资金。

### 二、实施开展创业培训和教育

为有效将创业计划品牌和中国移动MM开发创业理念推广至全国范围，2010年9月，全国首期“MM创业计划金种子讲师培训班”在广东肇庆举办，拉开全国基于MM创业培训的热潮，截至2012年11月，共在全国范围内开展了700多场专题培训，成功将MM创业理念推入校园。

此外，中国移动还联合团中央KAB办公室编修《大学生KAB创业精讲》教材，增加移动互联网创业板块内容。

### 三、提供完善的一站式开发者服务体系

中国移动互联网基地为开发者建设了包括培训、平台、测试、客服在内的一站式服务体系。首先，提供3个方向29门课程共170课时，构建了商务策划、内容策划、手机应用开发3个方向5个证书的在线认证；其次，建设一系列应用孵化平台，为开发者提供简单的内容编辑工具，降低开发门槛，平均一款孵化应用的生成时间不超过10分钟；再次，打造多平台客户自测试环境，提供100台手机，覆盖Ophone/Android/Symbian 3个平台，最高每月可服务1.5万人次；最后，夯实运营商级的客户服务系统，提供400热线、飞信群、社区等联系方式，给开发者贴心贴心的关怀，帮助开发者快速、高效参赛。

### 四、建设中国移动互联网孵化基地校园阵地

2011年初，中国移动在北京邮电大学建立了第一个创业计划开发者

俱乐部——Ophone 俱乐部，依托于线下车库咖啡和线上论坛交流平台的开发者“聚合、分享”主题圈子模式，成为中国移动聚合、维系深度开发者的有效模式。

通过整合开发者俱乐部、大学生创业就业见习基地、KAB 创业教育几方面资源，中国移动在全国推广校园开发者孵化基地建设，并统一使用品牌“中国移动互联网青年创新创业孵化基地”。目前全国各省及地市目前共挂牌建立孵化基地 87 个，其中 45 个已正式投入运营。

### 五、协力推广活动落地

全国各省公司积极响应集团号召和要求，成立高校大学生创业孵化基地，设立移动互联网方向选修课，并与其他多样活动结合，丰富创业计划推广形式：如广东省通过“六个结合”开展校园 PK 赛、建设 MM 创业者交流体验专区、开展梦想对话；上海通过 MM 体验校园行，打造 MM 校园直销团队，掀起本地关注 MM，参加创业大赛的热潮；浙江成功转化知名漫画家夏达《子不语》孵化参赛；湖北动漫与 MM 齐头并进。在各省公司的共同努力下，通过校园 PK 赛、每日一星传播、线下系列沙龙活动、全网主题营销等相关形式，在全国范围内特别是大学生青年群体中持续掀起移动互联网领域内的创业高潮。

### 六、鼓励风投机构投资优秀开发者

中国移动与 10 余个国内风投机构建立了青年黑马开发者帮扶推广模式，促进开发者与风投达成合作意向，帮助优秀开发者实现从优质应用开发到移动互联网创业的梦想。

## 【成效】

“MM 百万青年创业计划”自 2011 年 5 月 25 日正式启动以来，截止到 2011 年 11 月在全国范围内共拓展开发者 171.4 万名，开发者累计提交作品 106 万件，累计开展开发者培训 700 多场，与高校联合建立孵化基地 87 个，覆盖 2000 所高校，3000 万在校学生，在国内部分高校学生群体形

成了依托于中国移动 Mobile Market 移动互联网开发创业的氛围。

基于3年的不断探索，创业计划在青年开发者培育、拓展方面逐步积累了孵化基地、优秀应用甄选模式，优秀开发者运营推广机制3方面成果，建立了完善的从培训、选拔到推广的创业帮扶机制，达成了共青团、中国移动、高校、青年学生等多方共赢的局面。

### 【相关方反馈】

通过开展MM百万青年创业计划，中国移动培育了青年互联网开发创业的氛围，受到了高校、开发者的高度认可。在华工学子小陈的获奖作品被优风投收购后，华南理工大学计算机学院党委副书记桑成认为：“陈的团队是一群富有激情和创新的年轻人。借助中国移动 Mobile Market，团队成功度过了早期的创业期。”毕业于福州大学的开发者小李表示，“MM很适合大学生群体，不仅有一套零门槛、低风险的创业机制，还创造了一个无技术门槛的创业环境。另外，开发产品70%的销售分成，对没有任何创业资本的大学生来说吸引力很大。”开发者小曾在接受媒体采访时流露出感激之情：“通过大赛孵化优秀开发者，提供创业成功的条件和机会，使得开发者开始走到前台，成为受关注的明星。我们团队受到了极大的鼓舞，在未来创业的道路上，信心更加足了，很开心能与移动MM这个平台一起成长，放飞梦想。”

## 构建和谐社会，共享人间光明<sup>①</sup>

### 【摘要】

为应对浙江省面临的老龄化趋势，中国移动浙江公司自 2003 年起与政府及相关机构合作，资助浙江省农村生活困难的老年白内障患者接受手术治疗，为老人解除了病痛，同时推动社会形成尊老爱老的文化氛围，获得了包括政府、相关机构、媒体和受益人的多方肯定。

### 【背景】

“十一五”期间，浙江省老年人口发展呈现以下特征：首先，老年人口规模不断扩大。5 年间老年人口净增 136.36 万人，年均增长率达 3.87%；其次，老年人口发展不平衡，大部分老年人生活在农村地区。全省农村老年人有 541 万，占老年人的 68.6%。

白内障在老年人中十分常见，是导致老年人眼睛失明或视力下降的首要原因。对于老人而言，白内障无疑会影响其日常生活起居，而手术摘除是唯一有效的治疗。考虑到浙江省一半以上的老年人生活在农村，对接受白内障手术有经济上的困难，中国移动浙江公司将农村困难老年人作为关爱对象，资助他们接受白内障手术，促进所在地区的和谐发展。

### 【主要做法】

#### 一、为农村困难老人送光明行动

从 2003 年开始，中国移动浙江公司与浙江省老龄工作委员会、浙江

---

<sup>①</sup> 中国移动 2008 年度 CSR 十佳实践。

省老年事业发展基金会、浙江大学附属第二医院、浙江省人民医院共同发起了以“构建和谐社会，共享人间光明”为主题的为农村困难老人送光明行动，与省老龄委签订了5年计划。5年内，中国移动浙江公司共捐赠了150万元，50万元用于购置了移动光明车，每年捐赠20万元作为移动光明车的运行费用。

在总结第一个5年计划成果的基础上，中国移动浙江公司与省老龄委继续签订了第二个5年计划，在2008—2012年间，再次捐赠200万元，为1750名生活困难老人免费实施白内障复明手术。

2003年至今，“送光明行动”共计安排实施手术的专家医疗队60余批次，人员达600余人。每年安排专家医疗队前往6个县，复明手术控制在300~400人左右，每个县下乡专家医疗队配备医护人员一般为8~10人。一例白内障复明手术在杭州约支出5000元左右，而“送光明行动”使用的人工晶体及材料费用仅为成本价，免收专家手术费，且当地医院以成本价收取床位费、基本药费，因此手术费用被控制在每例2200元左右。

## 二、呼吁社会尊老爱老

中国移动浙江公司多次在“送光明行动”启动仪式上倡议全社会尊老爱老，帮贫助困，让更多的企业和社会有识之士积极参与到“送光明行动”中来，为生活贫困的老人们办更多的实事，奉献更多的爱心，推动全社会形成富有爱心的文化氛围，让每个人、每家企业都能对需要援助的老年人奉献一份爱心，为体现社会主义大家庭的温暖承担应尽的一份责任。

### 【成效】

10年来，“送光明行动”的足迹覆盖余姚、龙泉、遂昌、泰顺、庆元、景宁、淳安、开化、武义、磐安、金华婺城区、舟山普陀，六横岛等，为我省革命老区、边远山区、海岛、经济欠发达的48个县区的3564

名农村困难老人免费实施了白内障复明手术，手术实施成功率达到100%，帮助老人们解除病痛，重见光明，取得了良好的社会效益。

“送光明行动”受益的虽是部分老年人，但社会反响强烈。在“送光明行动”的影响下，社会各界积极参与了各项帮困助老的公益活动，掀起了“共铸和谐社会、建设平安浙江”的高潮。

### 【相关方反馈】

浙江省委、浙江省政府领导对中国移动浙江公司“送光明行动”给予了高度评价，充分肯定了“送光明行动”取得的成效，高度评价“送光明行动”是落实执政为民理念的实际行动，是推进老龄事业和社会公益事业、构建和谐社会的一项重要举措，也是一项关爱老年人特别是生活困难老年人的“光明工程”、“民心工程”和“德政工程”。

2004年浙江公司被浙江省老龄委授予“浙江省支持老龄事业功德奖”荣誉称号。2008年初浙江省老龄委还向中国移动写来了表扬信。

“移动送光明”得到了当地村民的一致好评。淳安县一位老人在做完白内障摘除手术后，硬是让她侄女代她向公司写来了感谢信，信中写道：我们亲身感受到了你们的真诚援助和高尚品德……

## 情系大凉山，坚守十年爱<sup>①</sup>

### 【摘要】

为应对凉山彝族自治州的贫困问题，中国移动四川公司凉山分公司利用自身业务优势积极支持通信建设，保障灾害时期的应急通信，同时连续 11 年支持凉山地区的教育扶贫，资助基础建设和贫困学生，推进校园文化建设，助力教师培训并关爱留守儿童，获得了政府的肯定。

### 【背景】

凉山彝族自治州位于四川省西南川滇交界处，幅员面积 6 万余平方公里。由于历史、自然等原因，凉山州所辖的 17 个州市中，有 11 个县为国家级贫困县，1 个为省级贫困县。许多学生因家里无法负担上学所需的生活费用而辍学，民族教育成为凉山教育工作的重点和难点，普及义务教育困难重重。

2000 年以来，凉山州委、州政府坚持实施《四川省民族地区教育发展十年行动计划》和“两基”攻坚，把帮扶重点转移到发展教育事业上来，组织、动员各方力量，面向昭觉、布拖、美姑等 12 个国家重点扶贫县的 170 个乡镇定点开展百乡教育扶贫工程。

中国移动四川凉山分公司在带动就业、服务当地经济社会发展的同时，也深刻认识到了当地的贫困问题，努力为解决大凉山的贫困问题以及因贫困而导致的教育问题贡献力量。

---

<sup>①</sup> 中国移动 2012 年度 CSR 十佳实践。



## 【主要做法】

### 一、兴建校舍

金阳县是凉山州的国家贫困县之一，基础教育一直受到很大制约。中国移动凉山分公司在得知该情况后，动员和号召分公司的合作伙伴筹集资金。

2009年5月，由中国移动与合作伙伴共同捐资兴建的金阳县“中国移动九道拐希望小学”大楼落成，改变了金阳县九道拐村30多年来教育设施落后的状况。

### 二、爱心捐赠

2008年12月，中国移动组织全州员工开展了向在校贫困高中生“传递爱心，放飞希望”的捐款活动，募集捐款10万余元，用于资助西昌一中、凉山州民族中学45名在校贫困学生。2009年受资助的西昌一中13名贫困学子已全部考取大学。2010年，余下的32名贫困生在公司的资助下，也已全部考取大学。2012年，资助四川大学“索玛花儿”支教团帮扶昭觉县俄尔区齿可波西乡中心校，为学校送去了100套棉被和100套床上用品，此外，公司还在9月，为学校送去了60套课桌，以及由供货商赠送的24套寝室用柜。

公司还先后资助一批家庭贫困的大学生完成了大学学业。2008年7月，公司资助了西昌一中、凉山州民族中学6名已考入清华等大学的优秀贫困学子；2009年又资助了3名考取清华、同济大学的优秀贫困大学生。

### 三、教师培训

为提高学校的教学质量，公司先后多次组织拉莫乡中心校的在校教师参加培训，帮助他们解决培训资料和培训教师费用。随后，为拓展学校教师的知识面，还组织中心校教师到成都学习考察，进一步提升了学校教师队伍的综合素质，为培养拉莫的有用人才奠定了良好基础。

### 四、校园文化建设

从2011年5月份开始，中国移动凉山分公司与共青团凉山州委用两

移动让生活更美好：

中国移动优秀企业社会责任实践精选(2008-2012)

年时间，整合资金 120 万、图书 1000 万本为全州各地贫困地区中小学建立 500 个“共青书屋”，实现全州寄宿制学校图书室的全覆盖。

每年公司都协助学校组织开展丰富多彩的文体活动。2012 年“六一”，为树立拉莫乡广大彝族少年儿童爱祖国、爱家乡的高尚情操，培养他们建设家乡的主人翁意识，让拉莫乡广大少先队员小朋友们在欢乐的节日中受到有益的教育，公司与拉莫乡中心校组织开展了“爱祖国，爱家乡”普通话朗读比赛，全校六个年级 21 名同学参加了此次比赛，共有 11 名同学取得了名次。



▲ 共度“六一”

## 五、关爱留守儿童

为积极响应共青团凉山州委的号召，关注农村留守儿童，2009 年 5 月启动了西昌四合乡、安宁镇、琅环乡 3 个“中国移动留守儿童之家”的建设工作。“六一”儿童节当天，还组织分公司分别到安宁小学和琅环小学与留守学生一起共度儿童节。

### 【成效】

11 年来，中国移动四川公司凉山分公司以员工捐款方式为主投入资金 28 万多元，各种教学设备折款 6 万余元、衣物 1000 余件、物资 5 卡

车、书籍 700 余册、文具 500 多套，帮扶贫困大学生多达 60 名。

阿木，拉莫乡一个贫困家庭的孩子，家里没有窗，也没有灯。当中国移动的员工第一次看到他的时候，就为这个孩子的勤奋好学感动。从高中开始，中国移动开始全程资助他的学业，直到他大学毕业，成为全乡的第一名大学生。公司的资助，带给他的不仅仅经济上的帮助，更带来了爱心的接力传递。大学毕业后的阿木主动回到了家乡，通过考取公务员，成为了一名人民警察，用自己的知识为自己的家乡服务。中国移动秉持的社会责任感在这数年的资助中传递给了他。

### 【相关方反馈】

中国移动四川公司凉山分公司连续 8 年被凉山州委、州政府评为百乡教育扶贫工程先进集体“一等奖”；2005 年 12 月被凉山州扶贫开发领导小组授予“2001—2005 年扶贫开发工作先进集体”称号；2006 年 3 月被中共凉山州委授予“凉山州慈善事业先进集体”称号。

## 情满海西，创新履行社会责任<sup>①</sup>

### 【摘要】

为助力海西发展，中国移动福建公司开展“情满海西”系列社会责任活动，创新4I<sup>②</sup>运作体系，通过集约经营，加强与政府、社会公众、客户、媒体、当地产业的互动，尝试与区域热点、社会焦点、全业务信息化优势适当交叉，实现了运作体系保障等方面的新突破。

### 【背景】

2006年两会期间，《政府工作报告》和“十一五”规划纲要首次提出支持“海峡西岸<sup>③</sup>”经济发展，外界对海峡西岸经济区成为继长江三角洲、珠江三角洲、环渤海区域之后中国区域经济又一增长极充满了期待。为助力海峡西岸各项事业的发展，中国移动福建公司开展了“情满海西”社会责任系列实践活动，包括“百万真情关怀外来工”、“传递和谐，共建绿色海西”、“青少年成长计划”等多项活动。

### 【主要做法】

中国移动福建公司积极探索，依据集约化经营、互动性模式、融合式运作、增益性原则，创新性提出4I运作体系，开展了“情满海西”系列社会责任实践活动。

---

① 中国移动2008年度CSR十佳实践。

② 4I: Integration (整体性)、Involvement (参与性)、Intercross (交叉性)、Increment (增益性)。

③ 海峡西岸：是指台湾海峡西岸，以福建为主体包括周边地区，南北与珠三角、长三角两个经济区衔接，东与台湾岛、西与江西的广大内陆腹地贯通，具有对台工作、统一祖国，并进一步带动全国经济走向世界的特点和独特优势的地域经济综合体。

## 一、强化参与性运作，提升社会责任实践的多方共鸣

中国移动福建公司积极主动与政府、社会、产业伙伴及客户建立良好的互动。

携手省环保局、海洋水利局共同建设 GPRS 专网污染监控系统，大大提高福建省环保部门对环境保护的监测监控水准及自动化。

“情满海西·百万真情关怀外来工”活动，联合了工会部门及 912 家集团客户参与。

“情满海西·中国海峡项目成果交易会战略合作伙伴”联合了全国 3.6 万家企事业开展绿色参展。

“情满海西·传递和谐，共建绿色海西”联合了全省 196 个政府机关、1025 家企事业单位参与，形成积极带动作用。

## 二、创新交叉性运作，扩大热点活动的社会影响力

### （一）交叉社会热点创新，提升社会责任影响力

党的“十七大”非常关注“三农问题”，中国移动福建公司本着“关注、关怀、认同、回馈”的活动宗旨，开展“情满海西·百万真情关怀外来工”活动，包括：农民工求职平台、维权行动、助学行动及温暖行动。

农民工求职平台：针对外来工最关心的就业问题，利用自身信息化技术优势，为外来工和本地企业量身打造了短信求职信息平台，同时驻点开展就业咨询辅导，帮助外来工找到合适的工作。2008 年共有 8067 位外来工、706 家企业获得匹配信息。

维权行动：外来务工人员自身维权意识不高，企业为员工买保险的屈指可数，许多外来工在遭遇伤害时无法获得保险赔偿，中国移动和各大保险公司合作，积极向外来工预存话费赠送专项保险，参与活动外来工从最初的 16 万人上升如今的 64 万人。

助学行动：通过全球通优号义拍活动向社会筹集善款，与政府部门合作设立“全球通助学基金”，帮扶贫困职工子女求学，帮扶“5.12”四川地震受灾区在闽农民工子女。2007、2008 年“全球通”爱心助学基金

发放爱心款 150 万元。

温暖行动：通过开展各种形式的活动关怀外来工的生产生活。每年春节启动“情满海西·畅通返乡路”外来工返乡爱心专列；“5.12”四川大地震发生后，针对 165 万在闽的川籍外来工，启动“五个一”关爱活动，包括：一笔赈灾专款；一条捐助热线（即公布移动短信捐赠平台 1069999301，呼吁广大市民积极参与捐款活动）；一组亲情关怀，即免费向在闽工作的灾区外来工派发总计价值 100 万元的长途电话专用卡，免费提供 1500 部电话，开发短信寻亲平台，开通灾情短信新闻服务；一条亲情通道，即为赶赴灾区老家的外来工提供紧急免费火车票，开放机场全球通易登机服务作为灾区外来工乘飞机回家的访亲绿色通道；一份爱心救助，即为在闽工作的灾区外来工家人因此次地震伤亡的直系亲属提供 500~5000 元/人不等的爱心救助款。

### （二）交叉产业运作，创造社会责任效益

与国内最大的产业升级平台——中国海峡项目成果交易会（简称 6.18）开展战略合作，创新性将“12580”作为大型展会服务专线；并在国内首次将二维码引入政府重大展会信息服务，涉及全国共计 3.6 万家企事业单位；与绿色环保机构进行交叉，“情满海西·传递和谐，共建绿色海西”交叉电子对账单、预存话费送环保袋、投入废旧电池送环保袋等，以信息化账单及营销融合蔓延绿色行动之火；结合产业特性，创立“红色手机报”，全省正科级领导干部定制量达 120 多万人次。

### 三、导入增益性运作，达成社会责任实践多方效益

中国移动福建公司贯彻“尽己之性、尽人之性、尽物之性”企业责任观，在“情满海西”系列社会责任实践活动导入增益性运作模式。以尽己之性落实经济效益，坚持精益求精，追求更高水平的管理与运营，在移动通信产业价值链中发挥重大作用，如为社会提供 1 万个直接就业岗位，超过 7 万个间接就业机会。以尽人之性落实社会效益，积极投身海西建设、新农村建设与和谐社会构建，如携手 912 家产业伙伴企业共同开展农民工

关怀。以尽物之性落实环境效益，致力于减少企业运营对环境的影响，促进资源回收利用，如“情满海西·传递和谐，共建绿色海西”系列活动参与人数达442万，最终促进经济效益、社会效益及环境效益提升。

### 【成效】

中国移动福建公司充分履行企业社会责任，发挥自身的资源优势、信息优势、服务优势，为农民工关怀、产业交流、政府增效等各项工作做出相应的贡献。“情满海西·百万真情关怀外来工”活动中，联合912家集团客户，超过80万人次参与，获得第三届“中国地方政府创新奖”的最高优胜奖；“情满海西·青少年成长计划”超过30万学生参与；“情满海西·传递和谐，共建绿色海西”活动覆盖多项绿色环保社会热点，在全省统一部署了“绿色环保袋”、“绿色对账单”、“绿箱子计划”，并联合了全省196个政府机关、1025家企事业单位参与，全省总计442万人参与此次活动；“情满海西·中国海峡项目成果交易会战略合作伙伴”，交叉产业升级社会热点，实际涉及国内3.6万家企事业单位，成为福建省政府唯一战略合作伙伴。

### 【相关方反馈】

来自湖北汉川的小伙子林文军是来闽外来工大军中的普通一员，接受采访时他说：“到今年为止，我春节时一共回过两趟老家，都是搭乘由福建省总工会与中国移动福建公司等单位联办的返乡专列。这也是中国移动福建公司提供的一大福利啊！”

“情满海西爱心基金”向漳州合溪小学捐赠了一批新的课桌椅，一脸质朴的同学笑容灿烂地说：“终于有新课桌了，太高兴了，感谢叔叔阿姨！”“爱心基金”已经成为福建省一个奉献爱心、捐资助学的慈善品牌，中国移动福建公司因此获得了“全国希望工程二十年杰出公益合作伙伴”单位荣誉称号。

## 阳光暖人心，多举措开展灾后心理援助<sup>①</sup>

### 【摘要】

为了关怀灾区群众的心理健康，中国移动四川公司开展了“动感地带微笑重现计划”公益活动，包括志愿者征集、公益部落主题歌、微笑短信祝福、淘宝义卖、爱心图书募集、专门针对灾区学生的“微笑面对面”以及针对灾区广大群众的“金色阳光工程”，得到了社会的广泛关注。

### 【背景】

5·12汶川大地震，不仅造成了巨大的经济损失，也在灾区群众心里留下了阴影。因此灾后重建不仅需要重建基础设施，也需要对灾区群众的心理进行“重建”，帮助他们走出地震阴影，塑造阳光心态，重新开始健康生活。为此，中国移动四川公司充分发挥业务优势，助力当地社区和谐发展，尤其针对震后亟待重建的汶川，积极开展灾后群众的心理重建工作。

### 【主要做法】

开展“动感地带微笑重现计划”，包括：志愿者征集、公益部落主题歌、微笑短信祝福、淘宝义卖、爱心图书募集、微笑面对面及金色阳光工程。

#### 一、志愿者征集

通过建立动感地带公益部落主题网站（[www.sc.chinamobile.com/](http://www.sc.chinamobile.com/)

---

<sup>①</sup> 中国移动 2009 年度 CSR 十佳实践。



gongyi)，进行爱心活动的宣传、组织、报道、志愿者征集及管理。

## 二、公益部落主题歌

由成都本土著名音乐人为动感地带公益部落创作主题歌《因为爱》，同时也将四川男排录制的主题歌上传至“12530”中国移动音乐门户网站，免费进行彩铃及全曲下载。

## 三、微笑祝福短信

通过公益部落主题网站向社会大众征集微笑祝福，用户也可以发送祝福短信到 10657000012345，给灾区孩子送上真诚的祝福。

## 四、淘宝义卖专区

与淘宝网站合作，开设动感地带爱心淘宝义卖专区，出售由爱心义卖志愿者捐献的物品，集结全国爱心，将销售收入捐献给壹基金，为灾后学校重建添砖加瓦。

## 五、爱心图书募集

倡议“好书不分先后，知识不分新旧”，在全省 21 个地市州开展为灾区学生募集爱心图书活动，并冠名《恋爱的犀牛》话剧，提出“M-ZONE 人爱文艺，更爱公益”，号召观众观看话剧的同时也为灾区学生捐赠爱心图书。

## 六、微笑面对面

通过网络报名的动感地带公益部落志愿者们在专业心理辅导专家带领下，每周前往灾区小学和中学，跟孩子们开展互动游戏、竞技比赛、载歌载舞、绘画课堂、快乐电影等，截至 2009 年 5 月 15 日，历时 2 个多月，行程近万公里，公益部落的足迹走遍了分布在成都、绵阳、德阳、雅安、广元、阿坝等受灾地区的 30 所灾区小学和中学。分别开展了以下几个活动：

用电影送去欢乐——通过充满积极向上精神和趣味十足的电影让灾区的青少年增长知识，陶冶情操，增强信心，走出阴影。

用游戏释放消极情绪——开展丰富多彩的团队活动及游戏环节，让

孩子们在竞技游戏中锻炼快速解决问题的能力，认识团队协作的重要性，同时也让孩子们发掘出自己的潜力，对自己更加充满自信，释放消极情绪。

载歌载舞，传递微笑——动感地带志愿者带领灾区孩子们学习舞蹈和英文歌曲，不仅可以锻炼孩子们的身体协调性，还能让孩子们在快乐的歌曲中，进行英语的学习，让孩子们体会到学习的乐趣。

绘画课堂——动感地带志愿者和孩子们一起描绘新家园、新学校及未来的自己，给予孩子们一个描绘未来的平台，重新确立自己的梦想和未来奋斗的目标。

明星志愿者——为提高公益活动的社会关注度，中国移动四川公司还邀请了四川男排作为活动代言人，年轻一代的运动员们阳光健康、坚强自信，用身上的阳光、奋进、乐观精神感染了孩子们。

## 七、金色阳光工程

除了为灾区学生提供关爱之外，为了能够给灾区群众提供更及时有效的心理治疗，中国移动四川公司还与中科院心理所和北京邮电大学等共同发起“金色阳光工程”，利用手机平台向用户提供方便及时的在线心理评估和治疗建议，不仅方便使用，还能有效保障用户隐私。

“金色阳光工程”地震灾区心理服务项目利用通讯科技手段实施心理援助和心理辅导，为更多灾区群众提供及时、有针对性的心理援助服务，特别在震后需要进行心理援助的人数远远超过心理援助专家和志愿者数量的情况下，该项目更具有现实意义。

用户根据心理问题严重程度，可以选择进行手机自助干预，或者热线心理辅导，甚至可以到心理咨询中心进行面对面的治疗。中国移动四川公司还对该项目试用阶段的用户赠送了涉及该项目的全部上网流量，并在绵阳和德阳两地开通了两条免费的心理咨询热线，为当地人民群众提供及时、有针对性的心理救助。

### 【成效】

动感地带公益活动开展以来，活动主题网站达到31128次点击率，网络申请报名志愿者3898名，主题曲彩铃、全曲下载量达129728万次，微笑祝福留言1360条，爱心图书募集高达15552本，活动现场参与人数累计达到2198名，帮助30所灾区学校、2000余名学生重新振奋精神，以自信、真诚、开心的微笑，迎接明天。

金色阳光工程开展以来，第一阶段已有超过1500名灾区群众接受了心理辅导与援助，收到了较好的反馈。

### 【相关方反馈】

新浪、网易、腾讯、人民网，以及四川省级媒体、各地市州媒体都对动感地带公益活动进行了相应的报道。四川全省21个动感地带公益部落被共青团四川省委、四川青年志愿者协会授予“四川青年志愿实践基地”。

## 弘扬“张闻明”精神，倡导员工参与公益<sup>①</sup>

### 【摘要】

中国移动江苏公司张家港分公司员工化名“张闻明”（“张家港市文明市民”的谐音）长期援助湖北五峰三坪希望小学。此举经媒体报道，引发了张家港全市的高度关注和积极参与，并形成“张闻明”现象。在社会各界的不断努力下，“张闻明”已成为张家港市的文明品牌。

### 【背景】

2003年4月，中国移动江苏公司张家港分公司团支部书记曹丽萍偶然间看到一本名叫《挑战》的书，其中开篇关于湖北五峰土家族自治县三坪希望小学青年教师宋芙蓉的事迹令她尤为感动。公司团支部商议后一致决定开展募捐活动。此举得到分公司党支部的大力支持，决定在全公司开展募捐活动，署名“张闻明”将募得捐款寄出，并在此后长期资助湖北五峰土家族自治县三坪希望小学。9年以来，每逢儿童节、教师节、元旦等节日，五峰小学的老师 and 孩子们都会收到一批批来自张家港的书籍、课本、文具等捐助物资。

“张闻明”的爱心捐赠让千里之外的三坪希望小学师生分外感动。在孩子们的期待下，宋芙蓉老师给张家港市委书记寄去了一封“寻亲”信，希望找到孩子们的亲人“张闻明”。时任张家港市委书记曹福龙阅信后深为感动，批示团委、媒体寻找“张闻明”，进而引发了了张家港全市的高度关注和积极参与。

---

<sup>①</sup> 中国移动 2009 年度 CSR 十佳实践。



▲ 宋芙蓉来营业厅探望

## 【主要做法】

### 一、持续深入开展公益慈善活动

爱心捐赠已经成了中国移动江苏公司张家港分公司的一项传统。不仅连续9年向湖北五峰三坪希望小学寄送日用品和文具，公司还经常组织或积极参加各类慈善捐赠。此外，公司联合当地市委宣传部、团委、总工会等单位首创全国第一家关心新市民的爱心公益组织——“中国移动爱暖港城·丰翎时间新市民爱心互助联盟”。多年来，该组织开展的各种类型主题公益活动，渗透到了张家港社区、乡镇、企事业单位，覆盖60万新市民，赢得了社会广泛赞誉。该活动被评为“张家港十大新闻”，在2009年1月张家港“协调港城文明百事”大型新闻行动评比中，获得“十佳文明故事”奖。2010年7月，中国移动江苏公司张家港分公司发起“丰翎时间牵手中国移动——关爱职工、快乐心灵”大型公益活动，从关爱新市民进一步放大到关爱全体职工上来，快乐心灵大型公益活动荣获“中国员工心理健康工程”2010突出贡献奖。作为“关爱职工、快乐心灵”的延续和升华，2011年，“中国移动幸福你我”张家港市“关爱职工、快乐成长”大型公益活动走进了张家港市的主要乡镇，广泛宣传普及心理卫生知识、关爱张家港人的心理健康，有力创新了张家港文明城市创建活动。

## 二、积极促成两地文明互动

“张闻明”找到后，中国移动江苏公司张家港分公司、团市委、报社组成“张闻明”代表团，前往千里之外的湖北探望宋老师和孩子们。在三坪，“张闻明”们马不停蹄去孩子们家中家访，为孩子们处境感到揪心，也被孩子们求学的渴望所感动，团队的每个代表，都被孩子们叫做“张闻明”，短短几天，“张闻明”与孩子们难分难舍。同时，宋老师也来到了张家港分公司回访致谢，走入营业厅和团员青年们亲切交流，还应邀为港城教育界师生代表作了两场事迹报告。

## 三、以政府、媒体的深度介入为契机，加强企业精神文明建设

2003年9月10日，《张家港日报》刊登了《给我市市委书记的一封信》和《张闻明，远方的孩子想见您》的署名文章，开始了“张闻明”的寻找和报道历程，共有包括中央电视台、《人民日报》等80多家媒体先后争相对此予以报道，大大提升了“张闻明”的社会影响。中国移动江苏公司以此为契机，发动员工深入学习宋蓉芳的先进事迹，积极开展文明创建工作。

## 【成效】

### 一、“张闻明”精神成为推动员工进步的内在动力

“张闻明”精神越来越融入中国移动江苏公司张家港分公司每位员工心中，内涵也从扶助弱势群体，拓展到经营、服务、发展领域，深入到企业的每个细胞。近年来，在持续开展公益活动的同时，公司上下掀起了一股“爱岗敬业讲奉献、人人争当‘张闻明’”的热潮，员工们以“奉献、责任、进取”的“张闻明”精神为激励，争相在本职岗位上做贡献。在一线的服务人员中开展了争当“张闻明服务使者”、“张闻明服务之星”的热潮。一线的服务人员全部佩戴“张闻明服务使者”的胸牌上岗，进社区、进集团，开展“张闻明真情服务月”、“张闻明新春便民服务”等活动，为客户送服务、送资讯上门。9年来，涌现出无数“张闻明服务之星”，近30

多名员工先后获得国家、省、市各级荣誉奖项。公司也获得了“全国精神文明建设工作先进单位”、“全国用户满意电信服务明星班组”等荣誉。

## 二、丰富了移动企业文化

“张闻明”现象不仅感动了土家人，感动了张家港，感动了媒体，也感动了移动人。9年来，中国移动江苏公司张家港分公司通过OA网站、员工直通车、大堂视频、彩信等形式，不断展现“张闻明”形象，传播“张闻明”精神，营造学习“张闻明”的氛围。2009年，中国移动江苏公司在全省范围内启动“弘扬张闻明精神、彰显企业责任”携手建文明大型活动，开展形式多样内容丰富的公益慈善活动，在全省掀起了学习“张闻明”的热潮。

## 三、扩展企业影响力，提升了企业美誉度

“张闻明”事件树立了中国移动热心公益、无私奉献、回报社会的企业形象，提升了企业美誉度，扩展了企业影响力；“张闻明”作为企业名片，成为中国移动在当地的代名词。中国移动江苏公司张家港分公司员工佩戴“张闻明服务使者”胸牌进社区、进集团，开展“张闻明真情服务月”、“张闻明新春便民服务”等活动，仅2010年，就深入社区、小学、单位设摊服务2000余次。2011年，张家港市委宣传部组织新闻媒体，开设《身边好人“张闻明”》专栏，催生好人文化。

### 【相关方反馈】

时任张家港市委书记曹福龙说，“张闻明”无私助人不留名的举动，体现了崇高的精神境界，要进一步将宋芙蓉和“张闻明”的事迹融入港城社会，让文明之花开遍港城大地。时任张家港市委书记黄钦表示：在张家港这个充满爱心、充满文明的社会，出现像张家港移动这样的优秀团队，不仅丰富了张家港精神的内涵，更体现了张家港人民为构建和谐社会做贡献的决心。时任共青团湖北省委副书记的肖菊华高度评价了“张闻明”；宜昌市委原副书记周水舟题词“同饮长江水，共育文明花”。

## 聚爱江苏，信息平台助推志愿文明<sup>①</sup>

### 【摘要】

中国移动江苏公司针对志愿者发展中存在的问题，深入分析志愿者组织、志愿者及求助对象等信息化需求，探索建设志愿服务管理平台，实现了从“参与志愿服务活动”到“全面支撑志愿服务活动”的转变，促进了社会精神文明活动的蓬勃发展，是通信运营企业利用信息技术践行社会责任、促进社会文明的成功案例。

### 【背景】

志愿服务已成为衡量社会文明程度的重要标准。中国的志愿者活动发轫于1994年底，经过几十年的发展，取得了显著的成就。

作为一个文明大省，江苏省于2007年颁发了《江苏省志愿服务条例》。志愿者组织从无到有、从少到多，取得了长足的发展，但也存在一些亟需解决的难题和瓶颈。主要体现在以下几点。

#### 一、管理松散化

存在“重注册、轻服务”的问题，以南通为例：拥有13万江海志愿者，但很多资料陈旧，无法联系，骨干成员仅有300多人。

#### 二、协同效率低

志愿者活动由省市文明办牵头管理，民政、教育、工会、妇联等14个部委办局组织不同的志愿者队伍，各主管部门及各志愿者团队之间缺乏高效协作的平台。

---

<sup>①</sup> 中国移动2011年度CSR十佳实践。



### 三、信息不对称

志愿者信息与求助需求“不对称”。经统计，约50%的求助需求在邻近社区即可满足，但由于信息不对称，往往无法就近匹配。

中国移动江苏公司结合中宣部推进全国志愿者队伍建设契机和年中总经理座谈会精神，针对志愿者发展中存在的问题，深入分析志愿者组织、志愿者及求助对象等信息化需求，探索建设志愿服务管理平台，将《志愿服务平台》项目列为2010年度总经理专题进行深入研究。

#### 【主要做法】

##### 一、践行社会责任，创新搭建统一“志愿服务平台”

为了践行企业社会责任，更广泛、有力地推动志愿文明活动，根据江苏省志愿者活动发展情况，中国移动江苏公司选择南通为试点，创新开发“志愿服务平台”，平台提供互联网、飞信、短信、彩信、“12580”语音等多种接入方式，向全省开放。

**互联网：**实现志愿者与求助者服务信息匹配、大型公益活动和日常帮扶活动进行分类发布、实现志愿者服务技能和时间对应。手机上网便捷搜索在线志愿服务信息，通过新型的沟通方式获取志愿服务信息。

**飞信、139社区：**借助自由新型渠道，提供志愿者、求助者线上交流空间。

**短信：**借助手机进行短信注册，比原有的纸质注册手段更加便捷。

**彩信：**展示精彩活动瞬间，提供优秀志愿活动、志愿者的展示通道。

**“12580”：**“12580”语音接入求助者信息。

平台设备、机房、维护人员和开发费用全部由公司承担。并历时1年，整合4个地区已有平台，填补9个地区空白，从南通推广到全省。

##### 二、顺畅渠道，实现志愿者自助便捷服务

中国移动开发的志愿服务平台具有志愿者自助注册、资料管理、活动查询和退出功能，为志愿者参与活动建立了便捷通道，提升了资料准

确性，同时使志愿者可以查询活动参与历史情况和累计志愿时长，有效增强了志愿者的归属感和荣誉感。

有了新的管理平台，志愿者可登录网站或用手机进行注册，比原有的纸质注册手段更加便捷；志愿者可自行登录网站修改关键信息，避免资料的过时；也可登陆个人中心查看活动信息、历史活动参与情况及累计志愿时间。同时，平台也便于管理，使管理人员能够对资料不全、不实的注册者进行严格控制，对长期未参加活动且资料不全不实的注册者及时进行清理。

### 三、集中管理，快捷匹配志愿需求与服务能力

志愿服务平台能够对志愿者信息进行集中管理，对志愿服务提供和需求方信息进行高效匹配，有效促进了志愿服务供需双方的双向选择，消除信息不对称壁垒，大大提升了活动组织效率，促进了新的志愿管理方式和互助模式的构建。



▲ 受助者接受采访

平台能够在短时间内迅速组织志愿者，而且以短信的方式进行志愿者信息管理，有力提高了大型活动服务水平。通过这一信息化平台，“一方有事，四方皆知”成为活动组织常态，一种快速、高效、便捷的活动管理方式正在构建起来。

平台起了一个桥梁和广播的效应，社区内部的邻里关系以网络形式体现出来。通过这一信息化平台，“一家有难，大家来帮”将会成为社区常态，一种和谐、融洽、互助的崭新邻里关系正在构建起来。

## 【成效】

### 一、构建志愿者网上家园，骨干成员数量迅速增长

依托志愿服务平台，通过有效整合多个管理部门和地方平台，全省统一宣传、统一管理，形成合力，志愿者数量和参与度均明显提升。志愿服务平台于2010年12月5日在南通率先启用；2011年3月起，组织开展大型公益及进社区活动；2011年6月起全省推广，骨干成员已突破76万名。

### 二、高效整合，促进社会精神文明发展

“志愿服务平台”项目实现从“参与志愿服务活动”到“全面支撑志愿服务活动”的转变，有效整合多方力量和资源，是通信运营企业利用信息技术践行社会责任、促进社会文明的成功案例。

### 三、彰显责任，推进志愿活动深入开展

在江苏省文明办的大力支持下，各地借助志愿服务管理平台，积极开展“温暖进社区”、“学雷锋”、“重阳节主题活动”等志愿服务活动。志愿服务平台已有效成为企业践行社会责任的载体，通过平台已举办各类大型志愿活动100余场，平台已覆盖近1200个社区。

## 【相关方反馈】

### 一、政府反馈：高度重视，积极推广

江苏省文明办对南通利用平台推进志愿者管理的成功实践给予高度评价，并发文在全省推广。时任南通市文明办主任叶小平评价道，借助该平台，政府管理部门可有效衔接志愿服务信息与社会求助信息，实现了对志愿服务的电子化管理，提高了志愿服务管理效率。

## 二、使用者反馈：切实受益，社会反响良好

江海志愿者服务总站的创建人徐尔铸说：“以前，最多的时候，我一天可以接到40多个求助电话，接待20多人次的来访者，有了志愿服务平台以后，现在直接上门来访求助的人明显少了，但我们服务的面却扩大了。”

德民社区求助者周兴国：“子女都在外工作，老伴患病后，社区利用江海志愿平台找到了大量志愿者，帮助我们日常打理生活，现在我们都成了好朋友。”