

*Bringing
you Closer*



ZTE中兴 中兴通讯股份有限公司
ZTE CORPORATION

2009年企业社会责任报告



管理层致词

2010年2月7日，是中兴通讯成立25周年纪念日。过去的25年，是非常不寻常的25年，深圳的改革开放取得举世瞩目的成就，公司由一个来料加工的小厂成长为市场遍及全球、拥有7万多名员工的世界知名通信科技企业，于1997年和2004年分别在深圳、香港两地上市。

公司凭借有线产品、无线产品、业务产品、终端产品四大产品领域的卓越实力，公司不仅成为中国电信市场最主要的设备提供商之一，并为全球140多个国家的500多家运营商，包括全球众多顶级跨国运营商，提供优质和高性价比的产品与服务。

随着经济的发展，企业逐渐成为社会经济的主体，变成社会财富的创造者。企业除了获取经济利益之外，还应实现更高的目标：促进企业发展、员工发展，给国家做出贡献，促进社会和环境保护的可持续发展，包括我们在海外对社区做出的贡献等。中兴通讯在高速发展的同时积极履行社会责任。2009年2月，中兴通讯股份有限公司正式成为联合国全球契约组织的成员，中兴通讯将全球契约及十项原则融入了公司的企业经营和文化中，企业社会责任已经成为公司企业文化的重要组成部分。

我们的社会责任，不仅在中国，在全球各地我们所在的社区，都要对当地做出贡献，对当地的经济和科技发展做出贡献，包括培训人才、员工本地化率，促进当地就业等等。企业社会责任与公司业务发展是紧密结合，互相推动的。

未来，中兴通讯将继续迎接挑战，打造享誉全球的中兴通讯品牌，力创世界级卓越企业，成为全球企业社会责任的领导者。

目录

| | |
|-----------------------|-----------|
| 管理层致词 | 3 |
| 企业社会责任战略 | 5 |
| 公司愿景与核心价值观 | 5 |
| CSR 愿景与战略 | 5 |
| 公司企业社会责任架构 | 6 |
| 公司企业社会责任的未来行动方向 | 6 |
| 公司治理与道德规范 | 6 |
| 利益相关方参与 | 7 |
| 股东与债权人权益保护 | 8 |
| 股东权益保护 | 8 |
| 债权人的权益保护 | 9 |
| 精诚服务，凝聚顾客身上 | 10 |
| 遍布全球的客户服务 | 10 |
| 客户满意度调查 | 12 |
| 客户培训 | 12 |
| 员工 | 13 |
| 尊重员工多样性 | 13 |
| 薪酬与福利 | 14 |
| 员工职业发展与成长 | 14 |
| 员工表彰 | 16 |
| 平等和谐的内部沟通 | 16 |
| 丰富多彩的员工凝聚力活动 | 16 |
| 健康安全 | 17 |
| 员工心理帮助计划 | 18 |
| 环境 | 19 |
| 中兴通讯绿色环保战略 | 19 |
| 贯穿产品生命周期的绿色理念 | 19 |
| 敏捷、高效、负责的全球供应链 | 26 |
| 供应链的企业社会责任 | 26 |
| 积极有效的供应链CSR培训 | 26 |
| 严格公正的供应商引入 | 26 |
| 现有供方CSR水平持续提升 | 27 |
| 今后的挑战与规划 | 27 |
| 社会公益 | 28 |
| 抗震春蕾学校 | 28 |
| 抗战老兵援助 | 29 |
| 国际援助 | 29 |
| 企业社会责任荣誉 | 30 |

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，而是融入到了公司的所有战略之中，是公司企业文化的重要组成部分。

公司愿景与核心价值观

◆ 中兴通讯使命与愿景

中兴通讯，业界领先，为全球客户提供满意的个性化通讯产品及服务；

重视员工回报，确保员工的个人发展和收益与公司发展同步增长；

为股东实现最佳回报，积极回馈社会；

2015年成为世界级卓越企业。

◆ 中兴通讯核心价值观

互相尊重，忠于中兴事业；

精诚服务，凝聚顾客身上；

拼搏创新，集成中兴名牌；

科学管理，提高企业效益。

CSR愿景与战略

公司于2009年12月底发布了新的CSR 愿景和战略：

◆ 公司 CSR 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。

◆ 公司 CSR 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。

公司企业社会责任架构

通过借鉴“全球报告倡议组织”的可持续发展报告指南、SA8000、EICC等国际标准，中兴通讯目前已基本建立涵盖环境责任、产品责任、经济责任、社会公益、供应链CSR、人权和劳工权益六大方面的企业社会责任管理体系。



图表 1 中兴通讯 CSR 企业社会责任体系架构

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，我们进而着手研究SA8000等国际CSR标准；2007年公司正式推行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。

公司企业社会责任的未来行动方向

近年来，中兴通讯在公司大力推行企业社会责任，在推行过程中，公司逐步认识到：中兴通讯自身的企业社会责任已经取得了一定的成绩，但是对于整个公司的乃至整个中国的供应链的企业社会责任意识则需要进一步的提升，与国际知名企业的社会责任水平仍有一定差距。未来我们将继续努力，从以下几个方面进一步提升公司企业社会责任的承担力与执行力，努力成为通讯行业企业责任的领导者：

第一，供应链社会责任的提升是公司今后关注的重点，中兴通讯希望从供应商的管理层入手，提升管理层的企业社会责任意识，帮助供应商建立管理机制来管理

CSR，借助中兴通讯以及其他公司的力量，最终实现整个社会的企业社会责任的提升；

第二，加强公司在绿色环保方面的科研投入，进一步减少环境污染程度，打造绿色通讯的良好环境，将环境保护融入到公司的每个运营环节以及整个产品的生命周期之中。同时影响相关供应商，以实现整个行业的可持续发展。

公司治理与道德规范

在公司治理结构上，公司严格按照公司法及公司章程规定的程序选聘董事，保证了董事聘任的公开、公平、公正、独立。为充分反映小股东的意见，公司依法聘任独立董事，充分表达独立意见。公司董事会具有合理的专业结构，以公司最佳利益为前提，诚实行事。公司已制定董事会议事规则，董事会的召集、召开严格按照《公司章程》和《董事会议事规则》的规定进行，为了完善治理结构，公司董事会根据《上市公司治理准则》设立了提名委员会、审计委员会和薪酬与考核委员会三个专门委员会，独立董事在各专业委员会中占多数成员并担任召集人，为董事会的决策提供了科学和专业的意见和参考。

公司董事会由十四位董事组成，设董事长一名，副董事长两名，十一位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、金融等方面拥有丰富经验并拥有学术及专业资格，且具有影响力及积极主动的独立非执行董事，六位拥有广泛而丰富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利益。

公司非常重视诚信建设以及对反商业贿赂的内部监督。一方面以国家法律法规为基础，设立了《中兴通讯员工行为规范之高压线》。中兴通讯的“高压线”包括：故意虚假报账；收受回扣；泄露公司商业机密；从事与公司有商业竞争的行为；包庇违法乱纪行为。同时，在公司内部进行反腐教育，针对公司的管理干部聘请司法系统的干警进行法制宣传活动，在公司《中兴通讯报》推出以案说

法专栏，对典型案例进行报道，在全公司形成反对商业贿赂的风气。另一方面加大对公司商业贿赂行为的打击力度，公司审计部通过对干部离职审计、例行审计和专题审计的方式为反商业贿赂提供合理的审计保障，对违法、违纪和违规行为严肃处理。

利益相关方参与

为了更好的推行企业社会责任，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，中兴通讯与各利益相关方建立了多种沟通渠道。

图表 2利益相关方沟通

| | 沟通方式 | 沟通结果 |
|--------|---|--|
| 客户 | 客户满意度调研：根据确定的调研方法进行满意度调查，每年委托第三方的调研机构执行满意度的调研。 | 中兴通讯通过与客户持续的沟通和交流，了解客户的期望和需求，连续评估公司的客户满意度和忠诚度，找出影响公司客户满意度的关键改进要素，制定公司的改进行动计划，并通过持续的监测和改进，不断提升客户的满意度和忠诚度。 |
| | 技术交流和专题讨论会：组织客户与公司的技术和研发人员一起就方案、技术和产品需求等方面的问题进行集中的交流和讨论。 | |
| | 访谈：利用上门拜访或者产品发布会、招标、演示测试等可以直接面对客户的机会，与客户面对面的交流，了解客户的想法和要求。 | |
| | 问卷调查：针对需要了解的问题列出希望客户明确回答的问题，然后发给客户进行调查和分析。 | |
| | 与第三方专业咨询机构合作：通过第三方咨询公司来调查分析、研究确定客户的需求。 | |
| 员工 | 内部报纸/网站：中兴通讯报，ZTE Corporation, 中兴e员网等。 | 为员工提供多种方式的沟通、交流渠道，通过沟通交流的结果，改善员工工作环境，提高员工的满意度和忠诚度。 |
| | 员工调查：合理化建议、Q12员工敬业度调查、后勤满意度调查、培训满意度调查等等。 | |
| | 工会：公司在中国以及海外分支机构均建立了工会，工会为员工组织并提供了丰富多彩的员工活动。 | |
| | 员工申诉渠道：总裁信箱、部长信箱、内部论坛。 | |
| | 各种协会：摄影协会、舞蹈协会、登山协会等。 | |
| 股东 投资者 | 严格按照法律、法规和《上市规则》以及《公司章程》的规定，真实、准确、完整、及时地披露相关信息，并确保全体股东有平等的机会获取信息。 | 确保全体股东有平等的机会获取信息，与投资者保持良好的沟通，使投资者能更充分的了解公司。 |
| | 通过热线电话、电子邮箱、投资者接待等方式，与投资者保持良好的沟通。 | |
| 供应商 | ZTE供应链管理网站。 | 通过与供应商不同交流渠道，了解供应商的需求，帮助供应商持续改善，降低供应链的CSR风险。 |
| | 年度供应商大会、供应商CSR培训。 | |
| | 与关键供应商定期进行高层交流、互访、学习，共同提升CSR水平。 | |
| | 供应商评估、审核。 | |
| 社区 | 尊重所在地区的文化和习惯。 | 通过与社区进行开放式的交流，保持与本地社区良好的关系，为当地的可持续发展做出贡献。 |
| | 对所在社区的经济和可持续发展做出贡献。 | |
| | 参加当地社区的公益活动，周边地区发生灾害时第一时间提供帮助和救援。 | |
| 公益组织 | 中兴通讯与公益组织充分合作，目前设有中兴通讯关爱儿童专项基金、云南抗战老兵救助资金、中兴通讯捐资助学爱心基金等三个基金。 | 通过与公益组织的充分沟通，了解到中国公益以及世界公益事业中所存在的困难，中兴通讯利用自身的行业优势为公益事业作为更加深入的贡献。 |

股东与债权人权益保护

股东权益保护

1. 股东权益保护机制

作为深圳和香港两地上市公司，公司一直严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》等法律、法规的要求，努力提高法人治理水平，完善公司内部控制制度，规范公司运作。逐步形成了以《公司章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》及《监事会议事规则》为主要架构的公司治理规则体系，已形成以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。从机制上有效保证了对所有股东的公平、公开、公正，保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

2. 合法、合规的股东大会

股东大会是公司最高权利机构，公司在《公司章程》及《股东大会议事规则》中明确了股东大会依法行使的职权。股东大会的召集、召开在合法有效的前提下，能够给予各个议案充分的讨论时间，使之成为董事会和股东一个沟通良机。公司严格按照深圳证券交易所及香港联合交易所关于股东大会网络投票的有关规定，在审议重大事项时提供网络平台的投票方式。报告期内，公司共召开2008年年度股东大会、2009年第一次临时股东大会及2009年第二次临时股东大会三次股东会会议，在涉及关联交易议案表决时，关联股东均回避表决，确保股东大会的审议程序符合规定。

3. 股东收益回报

回馈股东和社会是公司经营发展的重要职责，公司一贯重视对投资者的合理回报，多次实施了现金分红和资本公积金转增股本等方案。经2009年5月19日召

开的2008年度股东大会审议通过了关于修改《公司章程》以及《股东大会议事规则》有关条款的议案，修改后的《公司章程》相关条款规定“公司可以采取现金或者股票方式分配股利，可以进行中期现金分红。公司最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十”，该项规定为保障股东取得良好收益提供了更为明确的依据。公司于2009

年6月5日实施了2008年度利润分配方案：以2008年12月31日总股本1,343,330,310股为基数，每10股派发人民币3元现金（含税），总计人民币4.03亿元；以资本公积金每10股转增3股，共计转增股本为402,999,093股。公司2007年、2008年、2009年分别实施完成2006年度、2007年度及至2008年度利润分配方案，具体情况如下：

图表 3：公司近三年利润分配

| 年度 | 利润分配方案 | 已派发的现金股利总额 (人民币亿元) |
|--------|-----------------------------------|-----------------------|
| 2006年度 | 每10股派发人民币1.50元现金（含税） | 1.44 |
| 2007年度 | 每10股派发人民币2.5元现金（含税）；资本公积金每10股转增4股 | 2.40 |
| 2008年度 | 每10股派发人民币3元现金（含税）；资本公积金每10股转增3股 | 4.03 |
| 合计 | | 7.87 |

4. 认真履行信息披露义务、做好投资者关系管理工作

公司按照制定的《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理工作制度》等相关规定，公司董事会秘书及有关专业人员负责公司信息披露事务、接待投资者来访和咨询。公司严格按照相关法律、法规和《深圳证券交易所上市公司公平信息披露》以及《公司章程》的规定，真实、准确、完整、及时地披露相关信息，并确保全体股东有平等的机会获取信息，保护投资者的合法权益。通过投资者关系热线电话、电子邮箱、投资者接待等方式，与投资者保持良好的沟通，使投资者对公司更充分的了解。

债权人的权益保护

公司在生产经营过程中，严格遵守相关合同及制度，充分考虑债权人的合法权益，从未发生任何损害债权人利益的情形，保证双方之间良好的合作关系。

公司于2008年1月30日发行的认股权和债券分离交易的可转换公司债券，公司已于2009年2月2日、2010年2月1日按照《中兴通讯股份有限公司认股权和债券分离交易的可转换公司债券募集说明书》和《公司债券上市公告书》有关条款的规定，按时足额支付了债券利息，保障了债权人的合法权益。





精诚服务，凝聚顾客身上

“精诚服务，凝聚顾客身上”是中兴通讯董事长侯为贵先生总结了多年成功客户服务经验的精华，也一直是指导中兴通讯客户服务的价值观。为客户提供专业、热忱、高效、完美的产品和服务是中兴通讯一直奉行的服务宗旨。

2009年中兴通讯在质量保证和质量改进方面持续进行。针对客户对电信网络的感知，制定了保证网络稳定运行的质量保证项目，确保在国内和国际上各个无线3G网络、有线网络的稳定运行；在产品质量方面坚持不断改进，有针对性的进行产品的硬件质量和软件质量改进，实现产品质量的不断提升；在公司内部进行各业务流程的完善、监控和改进，实现通过内部过程的完善和改进，提升公司在产品质量和服务水平的能力。在2009年落实了以上三个方面的措施后，中兴通讯的产品质量和服务在第三方满意度调研中继续表现稳定，全年没有重大质量和安全事故的发生。

遍布全球的客户服务

全球客户支持中心为客户提供7 x 24小时的技术支持和快速反应的现场排障服务；拥有9个产品子中心、多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）、37个本地客户支持中心（LCSC），搭建了由本地、区域、总部组成的三级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、现场排障等多种服务方式，快速响应、高效率、高质量地处理来自客户的服务请求和技术咨



图表 4：中兴通讯全球客户支持中心分布

询，有效保障客户在网设备的安全稳定运行。

1. 多渠道的客户请求受理和沟通反馈平台

中兴通讯向全球客户提供了热线电话、传真、邮件、信件或者网站的客户请求和客户投诉受理渠道。中兴通讯为了客户获取服务的便捷性，还建设了技术支持网站和互联网客户支持中心（ICSC）。中兴通讯技术支持网站是基于互联网的为客户提供技术支持服务的窗口，为客户提供全天候在线技术支持服务。网站提供知识库、服务中心、技术论坛、技术文档等服务保障功能。

互联网客户支持中心（ICSC）是基于互联网的技术支持服务平台，可以给客户提供实时互动的在线技术支持服务，与传统的呼叫中心在线技术支持相比，对客户问题响应和解决更加快捷方便。

2. 健全的客户支持服务管理流程

标准化的业务流程管理是客户支持服务规范和能力稳定的基础，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”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。

中兴通讯通过客户支持服务运营管理，监控全球客户支持服务流程的执行情况，对全球客户服务机构的客户服务KPI及时进行分析，及时掌握客户服务流程执行和客户评价情况，对存在的问题及时采取纠正预防措施进行改进，保障全球客户支持服务的高效规范运行。

3. 持续提升客户支持服务能力

中兴通讯客户服务致力于以“客户满意”为关注焦点，严格按照TL9000质量管理标准，采用6SIGMA方法提高流程能力，运用连续质量改进管理方法实现持续改进！

客户满意度调查

中兴通讯聘请国际知名咨询公司Nielsen每年进行客户满意度调研，并对历年数据进行比较和分析，作为下年度品牌、产品、服务实施改进的最重要依据。

2009年中兴通讯向欧美高端运营商市场不断拓展的

同时，也遇到了欧美高端运营商客户服务需求的挑战，中兴通讯通过客户服务流程的创新和改进，赢得了欧美高端运营商客户信赖，客户服务能力也取得了很大提升。

从以下客户支持服务关键指标，我们可以看到2009年中兴通讯客户服务水平的提升：

| 关键指标 | 2009年 | 2008年 |
|-------------|--------|--------|
| 客户问题报告按期关闭率 | 99.00% | 97.75% |
| 客户关键故障按期恢复率 | 94.88% | 92.51% |
| 客户回访满意率 | 96.28% | 95.38% |
| 在线支持回访满意率 | 99.47% | 98.13% |

图表6：中兴通讯客户服务关键指标

客户培训

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。中兴通讯学院成立的宗旨是为中兴通讯的客户具有显著价值的专业培训、咨询服务和专业出版物，提供知识解决方案。

中兴通讯学院依托中兴通讯强大的技术力量，凭借14年的专业培训经验，利用先进的培训设施、规范的培训管理和优秀的讲师队伍，过去6年完成国内外客户培训超过19万人次，为客户提供了系统培训、维护专题培训和管理素质培训，其中包括来自海外120多个国家的3万多名外籍客户。其中2009年为国内外客户实施技术和管理

培训超过50000人次。

目前，中兴通讯学院的培训网络已经覆盖全球120多个国家，为200多个国内外运营商提供了定制化、个性化、深度化的管理和技术类培训。

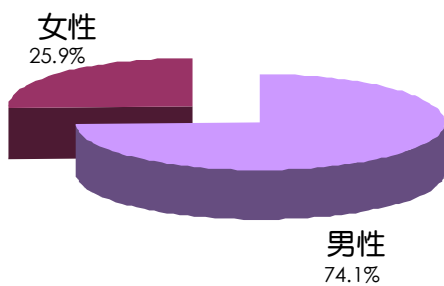
为进一步发挥全球区域培训中心的本地优势，为当地社会培养和储备电信人才，中兴通讯学院2009年成立海外培训中心建设及社会培训拓展项目。目标为对亚太、南亚、印度、东南亚、独联体、南美、东欧、西欧、北美、南非、北非、中东共12个区域面向在校大学生开展社会培训，2009年累计培训4642人，其中438人被子公司及其合作伙伴录用，充分体现中兴通讯对国际社会的社会责任承诺。



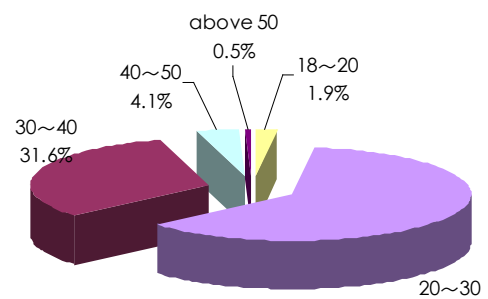
中兴通讯作为近年全球增长最快的通信解决方案提供商，深知人才是公司得以基业长青的关键保障；我们以成为全球各国市场的模范企业，以成为不同国籍、不同种族所信赖的模范雇主为公司的主要战略目标。

尊重员工多样性

在招聘中，我们坚持平等就业的原则，为应聘者提供平等的就业机会(无论种族、年龄、性别、宗教、信仰等因素)。截至2009年底，我们在全球提供超过7万多个



图表 7: 公司员工性别比率



图表 8: 公司员工年龄比率

就业岗位；其中女性员工占近30%，雇佣残障人员100多人、少数民族员工1700多人。为除中国以外的100多个国家的当地居民提供就业岗位，海外本地化率达到65%。

薪酬与福利

公司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。为了建立与公司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，使公司与员工实现双赢，《公司第一期股

权激励计划》经2007年3月13日召开的公司2007年第一次临时股东大会审议通过后开始实施。公司除为员工足额缴纳各项法定社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险），以及员工按劳动合同规定可享受的法定休假日、带薪年假等外，公司还为员工提供商业意外保险、女职工产前休产假、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，提高员工生活质量。

图表 9：中兴通讯主要福利一览表

| | |
|----------------|--------|
| 五大社会保险 | 商业意外保险 |
| 劳保用品 | 伙食补贴 |
| 带薪年假、产假等国家法定假期 | 员工餐厅 |
| 工会活动费 | 免费班车 |
| 女职工产前休产假 | 定期体检 |

员工职业发展与成长

员工职业发展

我们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的实现自身价值与公司价值的结合，实现自身与公司的共同成长。

员工学习与成长

中兴通讯一直非常注重员工的培训和教育工作，将创建学习型组织作为公司长期战略的重要组成部分。通过综合平衡长期战略目标、年度发展计划、岗位职责和绩效改进的需要，以及员工能力差距和职业发展的

需求，使员工的学习和发展既能促进公司整体目标的实现，又能满足员工个人能力和职业发展的需求，实现企业和员工的双赢。

公司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。考虑到成人学习的特点，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、集中自学和以师带徒。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。为适应公司国际化的发展，公司还通过E-learning平台（中兴通讯E学院）和多媒体课件，将培训送到全球各地员工。

为了满足日益增长的员工学历提升的愿望，公司



图表 10外籍新员工集训合影

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，公司为员工设置了中专-大专学历提升通道。2009年与深圳职业技术学院进行先期进行合作试点，共有500多名职工提出申请，269名最终报名，正式录取157人。为了鼓励员工认真学习，公司和深圳职业技术学院还为成绩优秀的员工共同设立

了奖学金。

为提升海外员工对公司的了解和认同，全面提升员工的素质和技能，促进跨文化融合，公司开展“阳光行动”，通过外籍来华、远程学习、当地培训中心等方式加强培训，促使海外员工培训覆盖率提升到80%以上，新员工达到100%覆盖。



图表 11全球培训中心

同时，公司在全球十二个区域设置了培训中心，覆盖北美、南美、西欧、东欧、中东、亚太、东南亚、南亚、北非、南非、独联体、印度各区域的培训业务，其中已经建成并投入使用的有10个。

员工表彰

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。

针对团队，设置了绩效奖、营销奖、项目奖、竞争超越/团队奖和特别贡献奖等等。

针对个人，从每周的“一分钟表扬”到2009年，公司首度设立了公司最高个人荣誉奖——“2009年度ZTE中兴金银奖”。该奖项为我公司首次设立的个人荣誉奖项，针对一线员工，包括普通的研发人员、业务人员和基层员工等踏踏实实在一線拼搏的人员；由员工对候选人直接投票产生。最终有10名员工获得了金奖，20名员工获得了银奖，对于员工起到了极大的激励作用。

平等和谐的内部沟通

中兴通讯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》报、中兴e员网、内部论坛、IM

（即时通讯）等等与公司领导、同事、合作伙伴等保持及时、顺畅的沟通。

丰富多彩的员工凝聚力活动

中兴通讯非常重视公司的企业文化和员工的凝聚力建设，公司专门划拨了专项凝聚力费用，用于员工的凝聚力建设，举行大型主题凝聚力活动。“迎春文艺晚会”、“运动会”、“员工家属日”、“激情工作、美在DIV4摄影大赛”、“我的手机我代言”等丰富多彩的活动成为每个中兴人以及中兴家属的节日。



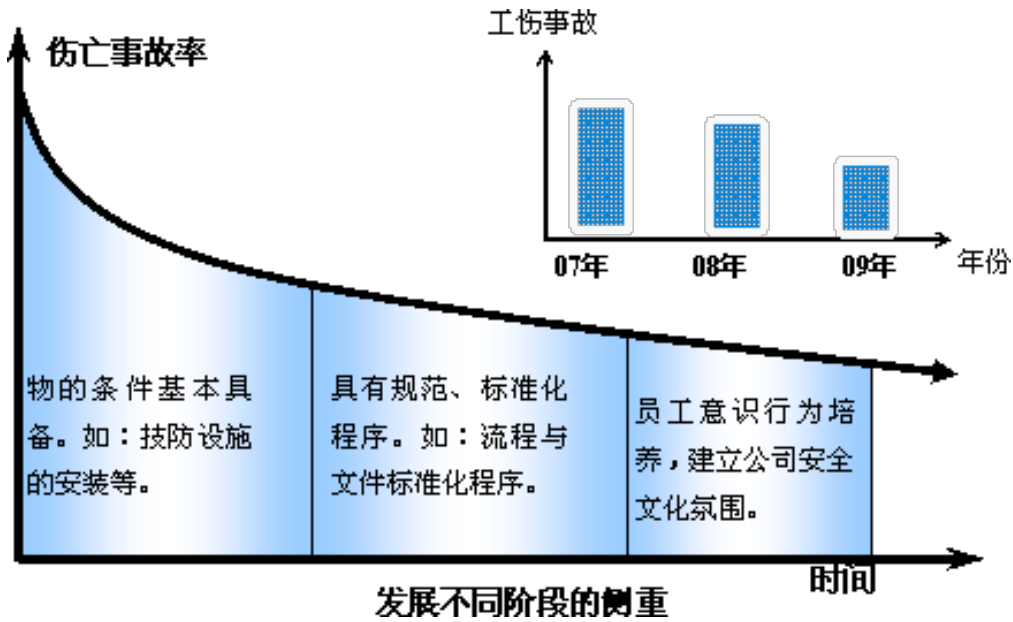
图表 12：中兴通讯报、中兴e员网



健康安全

根据公司国际化发展战略，应该努力构建一个开放、领导重视、员工积极参与的安全文化氛围，像过去仅仅依赖安全防护设备、安全程序和强制命令来管理安

全，是不能紧跟时代步伐的，更难以实现安全绩效的持续改进。因此，在具备相关物质的条件、具有规范标准化程序的基础上，进一步思考如何培养员工的安全行为意识，并最终实现建立公司安全文化氛围的最终目标显得尤为重要。



图表 13: 工伤事故数逐年降低

为建立一个良好的安全文化氛围，中兴通讯致力于推行职业健康安全管理体系，早在2005年就通过了OHSAS18001认证。在日常工作中采用PDCA健康安全管理模式，即：Plan(策划)、Do(实施)、Check(检查)、Act(纠正)循环模式。

通过PDCA循环模式，中兴通讯不断优化健康安全标准流程；加大投入力度，完善现场防尘、降噪、空调及安全设施；建立健全员工健康档案，定期组织员工体检；每年外请职业病防治机构对公司有毒有害作业场所进行卫生检测和评价，积极为员工创造安全、卫生、舒适的工作环境。

随着中兴通讯日益发展壮大，安全潜在风险也随之增加。如何最大限度地降低安全风险，是中兴通讯每一位安

全工作者需要考虑的问题。在2009年我们实施了一系列的改变，完善安全工作KPI考核指标，建立各体系内部安全网络沟通平台，制定评审标准、实行每季度安全评审、排名等。此外，在安全宣传、培训、检查整改、重点场所管理、应急演练等许多细节方面也加强力度。如应急演练场次，是2008年度的三倍之多，且部分演练采用不预先通知时间、高空救援等新方式，提升应急演练真实性，巩固发生事故时，避免遭受毁灭性打击的最后一道防线。

通过一系列切实可行的措施，以及政府部门的工作指导和欧美等众多国外企业对中兴通讯的审核认证，中兴通讯健康安全标准流程不断的优化，工作环境不断改善，安全事件逐年下降。但我们不会因此而停下前进的脚步，因为安全永无止境。

员工心理帮助计划

EAP (Employee Assistance Program) 是公司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人提供专业心理指导、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。

2009年，公司建立了健全的EAP机制，从保健、咨询、干预、转介四个不同层次为员工提供心理健康关怀。

2009年，公司

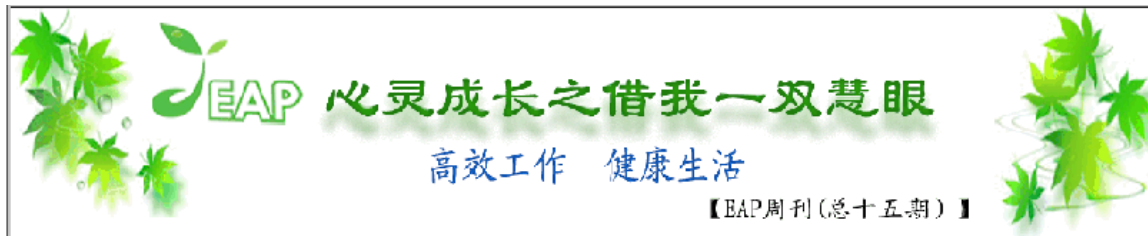
- 建立了四个心理咨询室，分布在深圳（两个）、上海、南京三地。

- 通过邮件、热线、面询、IM等方式，为近千人提供了心理咨询服务

- 推出十八期EAP期刊

- 建立员工帮助计划网页和EAP论坛

从职业发展、恋爱、婚姻、亲子、家庭、情绪管理、压力应对等各个方面，于全国各地顺利举办“ZTE健康成长大讲堂”40场，并举办心理沙龙、户外亲子互动、读书会、座谈会等多种形式心理健康活动。



图表 14: EAP员工心理帮助计划



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。中兴通讯所属的通讯设备制造行业并不属于高污染、高能耗的企业，但作为负责任的企业，公司深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到公司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)，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。

中兴通讯绿色环保战略

中兴通讯作为全球领先的电信设备制造提供商，一直强调企业之社会责任，在企业内部推动绿色环保行动。中兴通讯将以可持续增长为根本，持续创新为依托，绿色环保为责任，积极迎接挑战，全力以赴与运营商构建可持续发展的绿色网络，实现环境友好型信息社会。中兴通讯

积极推行绿色生产、绿色文化、绿色管理、绿色价值链。

“创新、融合、绿色”，是中兴通讯的三大发展战略，绿色是创新与融合的根本目标所在。绿色战略已经全面深入到标准、研发、生产、物流、工程等所有公司经营活动之中。节能减排成为公司产品和技术创新的驱动因素之一，并贯彻到规划、设计、研发和制造中；在行业积极推行绿色技术标准，与合作伙伴一起，推动产业上下游一起建设绿色网络；在企业内部贯彻高效环保的生产流程，推行诸如E化办公，5S策略等绿色管理机制的建立执行。中兴通讯还大力推广使用绿色能源产品，如太阳能、风能等，并跟合作伙伴一起推动节能减排工作，共同研究开发新能源。

贯穿产品生命周期的绿色理念

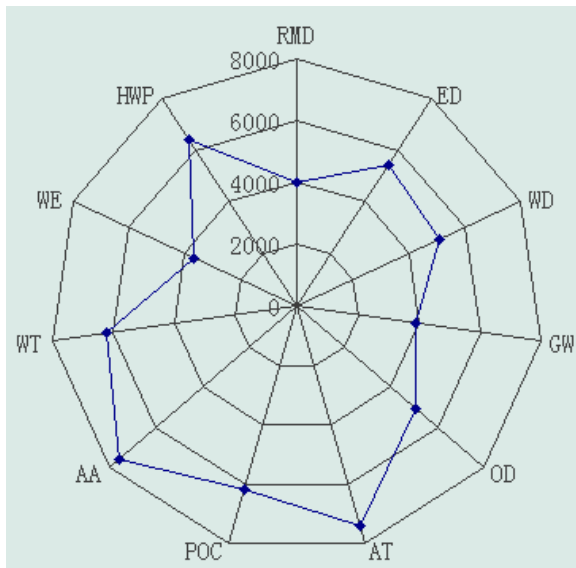
做负责任的绿色企业，一直是中兴通讯坚持的核心理念之一。在产品生命周期的管理控制方面，我们一

直坚持引进业界最先进的管理流程和质量标准，并且结合自己的企业规范，实现了从原材料、产品设计、制造、市场，一直到回收的全生命周期高效监控管理。中兴通讯不仅早已符合了欧盟RoHS、WEEE等环保标准，还积极推动参与相关绿色组织、绿色标准的制订和发展。

针对产品，中兴通讯成立了公司级的EUP能效及LCA分析团队。在公司层面上全面推行低能耗产品，在产品

设计中按照欧盟设计标准从产品的生命周期角度推行低能耗、节电模式和循环再利用观点，对产品进行了全生命周期的环境评估，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）等11个主要指标。

中兴通讯对现有网络能耗的统计发现，网络能耗的主要部分在接入网部分，移动运营商的无线网能耗占据



注:

- RMD: 原材料消耗
- ED: 能源消耗
- WD: 水消耗
- GW: 温室气体排放
- OD: 臭氧层消耗
- AT: 空气毒化
- POC: 光化臭氧生成
- AA: 空气酸化
- WT: 水质毒化
- WE: 水质过氧化
- HWP: 有害物质生成

图表 15: 产品LCA分析

比在70%以上，固网运营商的接入能耗占比也在接近50%。无线基站、有线接入网、电源和新能源是绿色产品创新的重点。

■ 绿色无线基站——智能降耗，平滑演进

高效率功放

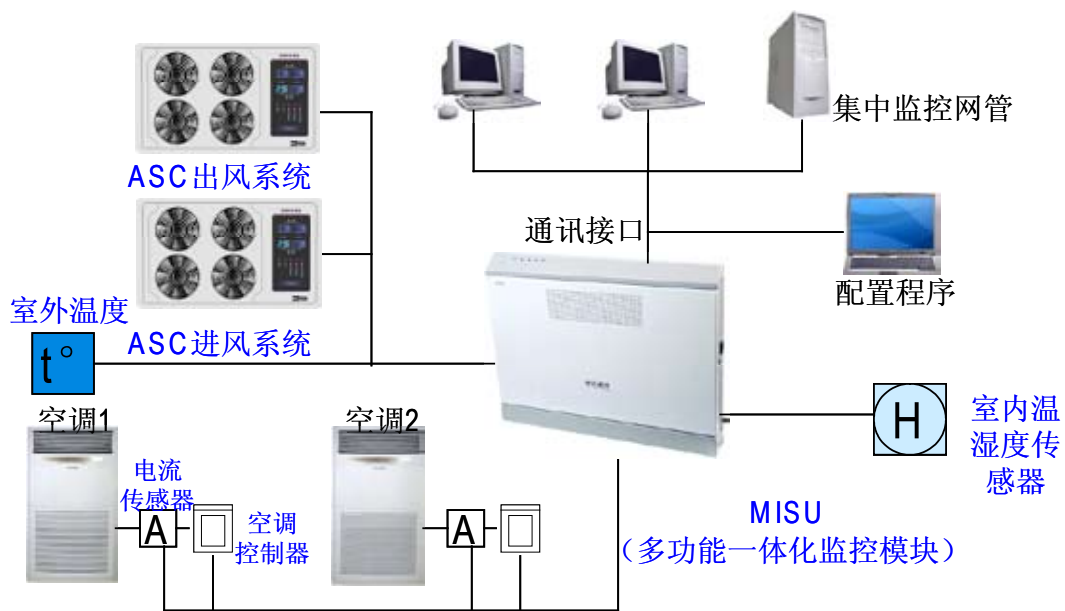
功放是基站设备耗电最多的部件，提升功率放大器的效率，对于整个基站节能降耗尤为关键。公司采用DPD+Doherty技术，提升功放效率，并积极探索ET等新技术，进一步提升功放效率，公司产品在功耗方面均远远低于业平均水平。动态功率匹配（D-PT）是公司另一项关键技术，实现“呼吸式”功率管理，通过跟踪负载的变化，采用分级可变电压，对供电电源进行智能管理。在功放输出功率较大时，给功放供电的电压较大，而在功放输

出功率低于某个值时，就降低功放的供电电压，保证在不同的功率负荷下，功放均以最优的效率工作，实现不同功率配置下的节能减排。

智能散热

在设备散热技术方面，公司采用了领先的自然散热技术，利用热升冷降原理，实现了单板及设备的无风扇运营，不仅大大降低了设备额外的能耗，而且极大降低了设备的运行噪音。中兴通讯采用导热盲孔设计，新型热管技术和新的PCB板设计，使电池工作时间长，工作环境更安静。

中兴通讯的智能机房温控系统，可单独使用，不必使用空调，实现基站的实质性节电和全天候下的基站环境调节，全年平均近80%以上的时间可采用自然通风替代空调。



图表 16: 智能机房温控系统

平滑演进，SDR基站一年投入十年受益

公司的SDR产品，在多种频段（如900兆和1800兆）、多种模式（如GSM和UMTS）的共同组网时，网络实施将比以往更加简单。我们不仅能够实现机架共享，更能实现单板模块共享，真正做到软件定义（Software Define）。另外，从GSM向UMTS,HSPA,以及LTE的演进将是完全平滑的，所有原来的设备硬件都可以继续使用。未来向4G演进时，硬件重复使用率高达100%，完全不产生任何废弃设备，节省材料，而且环保。

■ 绿色固网宽带接入——推动光进铜退，整体节能降耗

对于固定网络，接入设备也占据了全网能耗的50%之多，这其中又分为两部分：一是早已存在多年的传统窄带接入设备部分，另一部分就是日渐普及的宽带接入设备部分。NGN改造和光进铜退，是绿色固网接入的有效手段。

在宽带接入网，中兴通讯致力于推动xPON网络建设。PON作为主流接入手段在由于其带宽、成本方面的优势和无源的特性，在接入技术中所占的比重越来越高。采用PON（无源光网络），不仅大量的用于交换和聚合的传统接入设备所消耗的能源被节省，用于放置设备的场地和

维护设备正常运转的空调所消耗的能源也被大幅度降低。此外，由于无源设备的应用，在节省设备和场地投资的同时还节省了大量运营维护的费用。

中兴通讯在2008年10月和2009年6月分别推出了10G-EPON非对称和对称设备。伴随着10G EPON技术的迅速成熟，本身就天然具备节能优势的EPON设备更加在降低能耗方面领先于其他光接入技术。进行大规模部署后，每用户平均消耗的能源更能够显著降低。

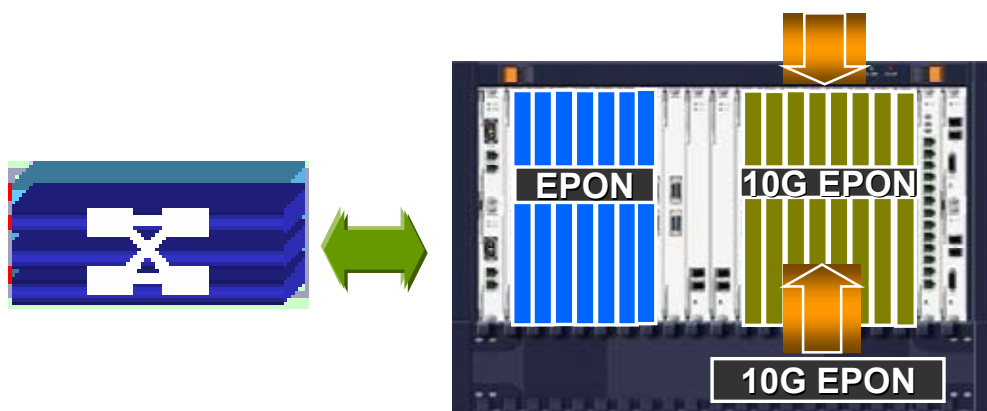
在新技术方面，中兴通讯也在第一时间推出自己的相关方案和产品。比如在全系列接入产品中广泛采用的动态休眠节能技术、风扇转速温控技术，全面符合欧盟Coc标准，从根本上降低了网络的整体能耗。

在站点方面，采用中兴通讯专属的一体化室外机柜，设备密度的进一步提升，机房空间可节约50%以上。新产品适应电压范围进一步提升，能够降低约40%的站点配套电源投资。

最后，平台化设计使得大部分固网接入设备实现了单板共享及单板混插，运营商完全可以按需建设，一板多用。

■ 绿色核心网——高集成度，总体节能

核心网由于集中了全网所有用户的数据存贮、业务



EPON与10G EPON单板混插

图表 17：固网宽带设备中的单板共享和混插

接续和管理调度功能，而成为运营商最担心最重要而不惜投资的部分。中兴通讯在核心网方面历来具备传统优势，最新的V4系列产品更是将绿色与融合推向极致。新一代核心网产品以真正的全IP平台为基础，实现了资源融合与共享，仅仅十余种单板模块就实现了所有的核心网功能。绿色技术更全面深入到硬件、软件的各个层面，多管齐下，全面打造立体化的绿色节能产品。比如，超高容量低能耗的绿色硬件设计；从设备布局，导热规划，智能温控调节等方面优化和提升中心机房热效能耗；创新的绿色系列软件功能，如动态功率调节、共享池技术等；以及设备生产用料轻量化等。

■ 绿色承载网——绿色架构，节省能源

承载网作为电信基础网络之一，主要由核心路由器和骨干光网络等设备构成，结构复杂，设备庞大。中兴通讯凭借多年以来在承载网领域的丰富经验，分别从网络、设备及器件等层面，全面开发相关的节能技术与制造工艺，从根本上降低客户运营维护承载网的能源消耗，有效降低了全网TCO。

融合的IP传送平台。中兴通讯的PTN传送网解决方案基于全IP平台，采用同系列产品，构筑简单可靠。绿色环保的PTN统一传送平台，它不仅解决了时间和相位的同步，具备类似SDH的层次化，而且通过智能控制平面轻松实现了OAM和保护等功能，是真正的高集成度，低功耗绿色方案。

端到端的WDM产品，完全满足从城域接入层，到核心层，再到骨干层的多场景要求。同时在核心层引入了OTN架构和ROADM/ODUK交换，在骨干层部署40G/100G平台，在简化网络复杂度的同时，提升了网络承载容量，达到了节能降耗的目标。

■ 绿色数据中心

目前，全球数据中心年度能源与电力成本已经高达70亿美元以上。据估算，在硬件上每花费1美元，就要支出0.5美元能源费用。到2011年，该数字会飙升至0.71美元，毫无疑问，数据中心是运营商耗电量最大的部分。中兴通讯一直致力于寻找更优的方式提升系统的性能，工作效率和可靠性，为绿色电信做贡献，中兴通讯的数据存储设备采用ATCA的通用架构，提升了设备的集成度，在一定程度上为运营商节省了能源，中兴通讯同时加强云计算的研究，并将一些理念用于产品开发中，云计算采用对虚拟化技术，屏蔽软件对硬件的相关性，将计算任务分布在资源池上，使各种应用系统能够根据需要获取计算力、存储空间和各种软件服务，增强系统的可维护性和快速部署能力，在一定程度上实现了绿色电信的目标，解决了目前各个系统资源相互独立，无法共享，并且需要按峰值配置，造成资源利用率低，导致机房消耗速度快；能耗高的问题。

■ 绿色通信电源

通信电源系统的最佳效率范围一般在50%~85%之间。中兴通讯的呼吸式功率管理电源技术，根据输出电

流的大小，自动关闭和开启整流模块，让多余的整流器轮流处于关机状态，使系统尽可能的工作在50% ~ 85%的负载率，从而提升系统的工作效率。

■ 绿色工程

绿色工程是“以人为本”、“人-通讯-自然”三者和谐统一的重要途径。要求通讯网络工程必须遵循健康、舒适、安全和环保原则，高效地利用资源（节能、节地、节水、节材、低辐射、与周边环境和谐）、最低限度地影响环境。

绿色工程包括绿色规划、绿色建材和绿色施工。中兴通讯的SDR分布式基站，可以减少站点的面积，并降低寻址的难度，提升单位体积的容量；中兴自主研发的网络规划优化工具，在网络规划的初期，就以节能降耗为目标，以最优的覆盖方案和站址选择策略实现网络的性能。在建材方面，中兴使用新型环保建筑材料，采用电子材料

和无纸设计，并在站点选择上，争取利用现有机房和对老的设备进行改造，对于网络废弃物，按照标准进行回收和再利用，使得整个工程实施中最大利旧，保护环境。在网络建设实施中，采用系统有效的流程，并利用有效的工具软件，实现了快速，优质，高效的工程安装。

■ 绿色物流与供应

中兴通讯推出绿色物流的概念：利用纸张取代木材和塑料，统一的包装格式，以减少封装类型，方便的设备存储，使用的绿色物流密集的运输，减少第二次搬迁。

绿色包装，既对生态环境和人体环境无害，能循环复用和再生利用，符合可持续发展的包装。中兴通讯一直严格坚持“4R+1D”的评价原则。

■ 绿色能源的广泛使用

在实施节能减排的同时，中兴通讯还致力新能源的开发和使用。



| 设计原则 | 主要优势 | 为客户带来的优势 |
|---------------------|---|---|
| Reduce (减量化) | 缩小包装盒体积，提高盒内空间利用率，降低原材料消耗 | 优势一：节省空间 包装盒体积减少，在满足包装盒全部基本需求的同时，提高了运输途中对托盘空间的利用效率。 优势二：提高物流周转效率 缩小体积后的包装盒，占用客户的库房空间大大缩小，将极大提高客户的物流周转效率。 优势三：降低碳排放 环保是对企业责任感的重要考核指标。ZTE中兴的环保纸盒设计均采用可回收材料制作。运输途中间接降低交通工具碳排放量。 |
| Reuse (重复使用) | 充分考虑产品的硬件配置需求，提高包装盒通用性，可重复使用 | |
| Recycle (循环使用) | 材质的选择上，充分考虑物流环节可能出现的意外，注重坚固性和耐用性。可根据客户需要循环使用。 | |
| Recover (回收再生) | 包装盒所有材料均为可回收再生的环保材料。 | |
| Degradable (可降解) | 原材料采用提供绿色网络解决方案； 采用All-IP技术建设扁平化网络，减少能源消耗，提高设备使用率； SDR解决方案延长设备寿命，降低能耗，可平滑升级再利用优化物流；加强管理，减少浪费； 厚度仅为0.5mm。采用太阳能、风能等能源供给，减少碳排放。 | |



图8 绿色包装

太阳能是地球上最容易得到的绿色能源，无污染，应用技术成熟，发展迅速，光伏产业每年成长率达到40%。太阳能电池厚度从0.50mm 减少到 0.15mm，成本不断降低成为太阳能广泛运用的前提；风能是另一种绿色能源，资源丰富，运用技术近年来发展迅速，年平均增长率达到27.6%；用于通讯基站中的风力发电机是1KW~10KW的小风机，这种风机的技术已逐步成熟。风光互补综合解决方案，即太阳能+风能互补方案，更是将太阳能、风能的优势集成在一起的绿色能源方案。

中兴通讯结合当地的气候因素，提供独立太阳能、太阳能+油机、太阳能+风能、太阳能+风能+油机等多种

具有竞争力的供电系统解决方案；从全成本的角度提供更低成本、更高可靠性、更易于维护的综合绿色供电系统。

迄今为止，中兴通讯已在20多个国家为40多个运营商提供过太阳能解决方案，总容量超过了6MW。

■ 绿色运营

在公司运营方面，中兴通讯建立公司级环境管理程序文件，在对水污染控制、大气污染控制、噪声污染控制和废弃物管理等方面工作提供了理论依据，实行了流程化运作。在各项环境管理工作中，我们将节能降耗和资源回收利用工作作为重点工作。中兴通讯致力于推行“节能降耗、减污增效”的能源方针，强化企业内部科学管理，降



图9 全球通讯网络中最大的太阳能系统——埃塞太阳能系统，369站点，3M watt

低原料、生产、消费、废弃物处理等各个环节的物耗和能耗。

在中兴通讯，节能降耗不仅仅是传统认识上的节水、节电，更重要的是在企业全面运行中对各种环境因素的过程控制。从EHS（环境与职业健康安全）体系的策划层面，制定了环境管理要求、目标、指标和管理方案，每一年度都会有两次节能效果评估，根据实际完成情况，提出下一年度更高的目标指标要求。公司从2008年9月份开始，以深圳地区为辐射中心，在全国各研发平台开展环境

管理推行工作，进一步实施全国范围内的“节能降耗，减污增效”。并在2009年参与并通过了广东省经济贸易委员会与深圳市贸易工业局推行的清洁生产工作。

公司加强对废弃物的管理，并同时从一般废弃物的回收利用率和危险废弃物100%回收处理率两方面进行有效管理，目前危险废弃物回收已达到100%，并移交深圳市有资质处理能力的单位进行回收，有效减少了环境污染概率的发生。2009年度总计回收一般废弃物3006吨，危险废弃物279吨。

重要环保和节能项目：

| 序号 | 项目名称 | 项目优势 | 节能效果 | 运行现状 |
|----|-------------------------|--|-----------------------|------------------------|
| 1 | 更换T8-36w节能灯为T5-28w节能灯项目 | 节能——采用高性能电子镇流器年可节约20~30%电费，可逐步回收灯具成本，降低物业运行成本； 舒适——避免照明灯频闪现象，为员工提供健康、安全的工作环境； 环保——灯管寿命较长，避免废气灯管回收不利引起的汞泄漏。 | 平均可节约电能至少25% | 已根据预期将公司深圳科技园片区更换80%以上 |
| 2 | 文印整合项目 | 资源能源的利用效率大幅提高； 用户满意度的提高； 管理效率的提升； 文印输出方面的成本大幅下降。 | 平均可节约电能、纸张、硒鼓等资源合计40% | 公司全国范围内覆盖超过80% |
| 3 | 中央空调水系统和风系统变频智能改造项目 | 节约社会电力资源； 减少设备的使用老化率； 降低公司能耗成本； | 节电率实测25%以上 | 公司深圳地区50%以上区域试运行 |
| 4 | 清洁生产审核项目 | 确定废物削减目标，制定有效的削减废物产生对策； 判定组织效率低的瓶颈部位和管理不善的地方； 提高组织经济效益、产品和服务质量 | 整体经济效益达到1.2亿元 | 公司深圳地区正在实行 |

在环境管理体系检查监督和持续改进方面，公司每年度进行一次环境和职业健康安全状况评估，确保能够符合所有相关的法律、法规和其他要求（包括国内和产品出口国家）。监测和评估的项目中有明确法规标准要求的由有资格的检测机构进行监测，如工艺废气排放和工业厂房噪声排放由深圳市南山区环境保护监测站进行检测等。公司连续三年来各项监测数据均达标，不存在污染物排放量超标情况。在基于守法的前提下，公司仍持续不断地开展纠正和预防措施，以更高的标准来要

求环境管理工作的持续改进。

同时，随着中兴通讯业务规模的不断发展壮大，在全国其他地区相继建立了驻外平台。因此公司在新建楼宇建设中，始终关注绿色节能技术的运用，从设计扩展到施工各个环节，遵循可持续发展原则，以最节约能源、最有效利用资源的方式，在最低环境负荷情况下，建设最安全、健康、高效及舒适的办公、居住空间，达到人、建筑与环境共生共荣、永续发展。



敏捷、高效、负责的全球供应链

中兴通讯紧密与我们全球供应商合作，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。

供应链的企业社会责任

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業，与供应商一起分享技术，市场和管理经验，帮助供应商成长。

2008年，中兴通讯首先对部分终端类主要供应商进行了企业社会责任方面的现场审计。2008年8月开始，制定了全公司供应链整体企业社会责任推动执行方案，包括现场审核，问题点跟踪，供应商的经验交流等方面。

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，共同打造中兴通讯绿色产业链，主要体现在：

积极有效的供应链CSR培训

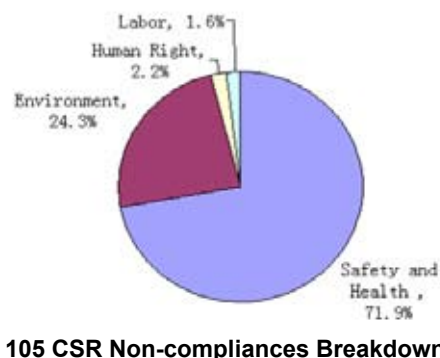
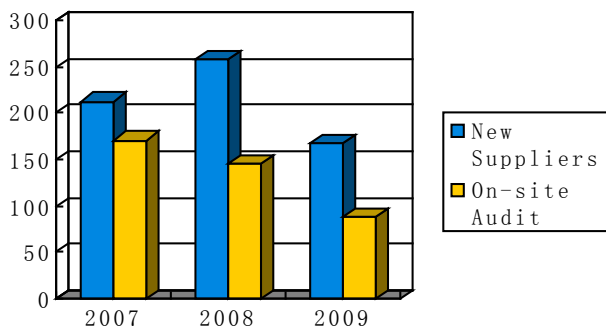
2009年，中兴通讯供应链相关部门按照培训计划进行了大规模的全员培训，培训内容不仅覆盖了ROHS, ISO14001, OHSAS18001, SA8000, QC080000等标准和基础，更重点学习宣贯了CSR的要求与实施方法，目前，已有51人通过了内部的培训测试，20人通过了外部的培训认证。

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，公司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，与国际专业组织接轨；颁发了“供应商基本行为准则”，中兴通讯的供应商必须遵循中兴通讯“供应商基本行为准则”和当地法律法规。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、不同发展特征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。

2009年，中兴共引入新供方638家，其中对406家供方进行了现场的实地审核，并识别出共105项CSR方面的不符合项目，通过对不符合项的统计分析制定针对性和重点性的辅导提升计划。



现有供方CSR水平持续提升

2005年起，中兴通讯一直坚持定期对现有供方进行“供方管理培训”的活动。旨在帮助供应商了解中兴通讯对供应商工作条件的期望和要求，以确保供应商的员工得到尊重，并遵守所有适用的法律法规。这将便于供应商更好的检查工作，改进不足。至今已经有100多名供应商的商务质量经理参加了这一培训。

2008年，中兴供应链重点对100多家手机产品的供应商进行了CSR评估，识别出34家CSR高风险供方，并对其中的28家进行了CSR专项现场审核，共发现92项CSR不符合项，96%的不符合项目目前已经关闭。

2009年中兴通讯供应链重点对系统产品的供应商共完成500次以上的监督审核，识别出53家CSR高风险供方，并针对每家供方制定了持续改进提升方案。

今后的挑战与规划

图表 8：供应链CSR实施面临的挑战和规划

| 挑 战 | 规 划 |
|------------------------|---|
| CSR 评估系统不完善 | 向CSR标杆企业学习借鉴 |
| CSR现场审核目前尚未覆盖境外生产企业 | 增加海外工作人员 加大海外审核员培训 对海外供方逐步试点CSR现场审核 |
| 对CSR高风险供方的审核频率和覆盖范围不足够 | 对更多的现有供应商进行再评估 监督和辅导现有供方的CSR管理水平 |
| CSR审核员和培训师不充足 | 加大培训和人员招聘力度 CSR成功案例收集 |



社会公益

抗震春蕾学校

截至2009年5月11日，由“中兴通讯关爱儿童专项基金”基金援建的10所“中兴通讯抗震春蕾学校”已全面投入使用，1万4千余名地震灾区学生受益。

在10所“中兴通讯抗震春蕾学校”中，8所位于去年受灾最严重的四川地区，2所位于陕西。现在，这10所“中兴

通讯抗震春蕾学校”的教学工作正在全面恢复，师生们已经开始在宽敞明亮的板房中学习和生活。

中兴通讯在灾区学校重建方面，强调物质救助与精神救助的紧密结合。除了保证校舍抗震标准高于民用建筑最高标准外，中兴通讯还为学校配备了完善的课桌椅等教学物资。尤为重要的是，中兴通讯认为“少年强则国强，少年智则国智”，在长期的助学实践中，中兴通讯形成“身心俱健之育”

已捐建“中兴通讯抗震春蕾学校”名单：

| | |
|----------------------|---------|
| 1、中兴通讯中江县龙台中学人数： | 2400人 |
| 2、中兴通讯中江县黄鹿镇梨园小学人数： | 650人 |
| 3、中兴通讯中江县南华镇南渡小学人数： | 1300人 |
| 4、中兴通讯中江县杰兴镇中心小学人数： | 900人 |
| 5、中兴通讯绵阳江油工业学校人数： | 4000人左右 |
| 6、中兴通讯广元利州区回龙小学人数： | 700人 |
| 7、中兴通讯广元水柜小学人数： | 350人 |
| 8、中兴通讯广元盘龙二小人数： | 700人 |
| 9、陕西省宁强县广坪镇中心小学人数： | 2600人 |
| 10、陕西省留坝县武关驿镇中心小学人数： | 400人 |



的助学思路，重视体育器械、电脑、图书的捐助，并为各抗震学校重点建立了图书室。

示，截止到2009年1月，中兴通讯已为621人次抗战老兵提供生活费83.87万元。

抗战老兵援助

2005年，抗战胜利60周年。那些曾在战场上为了民族与国家命运而浴血奋战的老兵得以再次进入公众视野。让他们有一个幸福安康的晚年生活，中兴通讯发起支持抗战老兵的活动，获得了公司上下的一致支持。统计显

国际援助

印尼

2009年9月30日下午雅加达时间17点左右，印尼苏门答腊岛西部海域发生了7.6级地震，地震严重破坏了巴东市的建筑物，并造成了大量的人员伤亡。



2009年10月1日，印尼代表处立即开始与印尼民政局接洽，支援印尼政府的救灾行动。给灾民提供了帐篷、小型燃油发电机、紧急救援中心配套设施、急救箱、救援服装、和救生器材等救灾物资。

入当地社会，做了许多回馈当地社会、惠及普通民众的善事，在当地树立了良好的口碑，已成为当地最受欢迎的外国企业之一。

埃塞

埃塞俄比亚总统吉尔马·沃尔德·乔治斯吉尔马2009年7月26日出席一个儿童福利院慈善捐款仪式时说，中兴通讯公司在建设埃塞全国电信网项目过程中，积极融

中兴通讯公司自进入埃塞市场以来，坚持诚信经营，依靠技术和实力，在帮助埃塞建设全国电信网项目的同时，中兴通讯公司积极参与当地社会公益活动，回馈当地人民，包括向儿童福利院捐款、捐赠设备修建培训中心、参与志愿者活动义务教授汉语等，为增进中埃两国人民的友谊作出了贡献。



企业社会责任荣誉

中兴通讯在企业社会责任方面的努力，受到了来自政府、国际组织、媒体的普遍认可，以下为公司在2009年度所获的主要荣誉和奖项：

- 1、2009年2月，中兴通讯加入联合国全球契约组织；
- 2、2009年4月，国家工商行政总局正式授予“ZTE中兴”驰名商标称号；
- 3、2009年5月，获得中华全国妇女联合会颁发的“中国儿童慈善奖”；
- 4、2009年5月，中兴通讯入选“2009中国通信产业榜”；
- 5、2009年5月，中兴通讯董事长侯为贵获第五届袁宝华企业管理金奖；
- 6、2009年6月，中兴通讯入选美国《商业周刊》“2008年全球IT百强”；
- 7、2009年7月，获中国移动“G3终端营销精诚合作”荣誉奖；
- 8、2009年7月，中兴通讯荣膺Global Telecoms Business国家移动服务创新大奖；
- 9、2009年8月，中兴通讯荣膺“中国大学生最佳雇主TOP50”；
- 10、2009年8月，中兴通讯连续八年再度卫冕“中国科技百强”；
- 11、2009年11月，中兴通讯通过广东省经济贸易委员会与深圳市贸易工业局的清洁生产认证；
- 12、2009年12月，ZXDSL 9806H 由于在产品节能、产品有害物质限制使用、产品回收处理和可拆解等方面的设计，获得中国环境标志认证。

中兴通讯股份有限公司董事会
2010年4月9日

ZTE中兴