

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。



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13.09(2)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《2010年企業社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命
侯為貴
董事長

深圳，中國

二零一一年三月十七日

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：侯為貴、雷凡培、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、石義德。



2010 年
企业社会责任报告

管理层致词

2010年，中兴通讯走过了25周年的发展壮大之路。经过25年的快速发展，中兴通讯在全球共设有107个分支机构，14个培训中心，18个研发中心，为140多个国家的500多家电信运营商提供产品和服务，产品为全球超过12亿人口提供通讯服务。中兴通讯集团共有8万多名员工，其中有2万多名员工在从事海外业务，海外员工的本地化率达到了65%。中兴通讯已发展成为全球第五大电信设备商，并且成为全球前五、中国最大的手机终端厂商，中兴通讯在中国3G市场占有率持续保持第一。

中兴通讯以创新的技术、产品与服务为客户创造可持续的价值，推动整个社会的可持续发展。多年来，中兴通讯始终坚持将年销售收入的10%投入科研，专利申请总量达33,000多件，已经授权的国内外专利超过8000项。2010年以1863件国际专利申请量位居全球第二，自2008年起，中兴通讯连续3年位居中国专利申请年度公开排名第一。同时，中兴通讯在专利技术的创新高度和申请质量方面已累计荣获多项国家级权威大奖，包括3项中国专利金奖、10项中国专利优秀奖、4项信息产业重大发明奖等。

中兴通讯以持续改善人们的通信体验为使命和责任，不断开发更先进、更环保的通讯产品。低碳、绿色、环保成为公司产品和技术创新的核心驱动因素，全面深入到研发、生产、物流、工程等所有公司经营活动。中兴通讯从网络架构，设备，单板，芯片不同层面进行低能耗的方案设计，广泛使用太阳能、风能等清洁能源，推出了新一代无线接入网络解决方案C-RAN，SDR平台化设计等绿色解决方案。2010年10月，中兴通讯在珠穆朗玛峰5180米处成功开通全球海拔最高的3G基站，这批基站全部采用太阳能，可保证常年稳定供电，实现二氧化碳零排放。在运营过程中，中兴通讯贯彻高效环保的生产流程，推行E化办公大幅减少差旅，引入太阳能发电设备，为员工合理安排班车，大幅降低了能源消耗和碳排放。

中兴通讯15年国际化拓展，时刻不忘肩负的使命，从承建援外项目、人员培训、国际救援、公益事业等方面入手，把中国企业的社会责任带到了全球各地。中兴通讯承建了20余个国家级援外项目。在提供产品与服务的同时，坚持“授之以鱼，不如授之以渔”的合作理念，积极致力于为当地培养人才。中兴通讯全球十四个培训中心覆盖了北美、东西欧、南北非、中东、印度、独联体等几乎所有地区的培训业务，海外本地员工的培训覆盖率总体达到了80%，同时，为客户提供有价值的培训服务。在埃塞俄比亚，中兴通讯多年来累计建立了7个通信实验室，同时为埃塞俄比亚培养了1000多名电信工程师。海地地震发生后，中

兴通讯第一时间成立了“海地地震灾情评估与救援”小组，连夜部署实施相应的紧急应对措施。

2010年，公司开展了卓越文化大讨论，深入讨论“世界级卓越企业是怎样的？在成为世界级卓越企业的过程中员工该做些什么？”两个问题。广大员工及管理层积极参与讨论，共同为公司发展献计献策，公司提出并强调“真诚的照顾好员工是每个管理者的核心责任”。

2010年，中兴通讯“企业社会责任”课程正式纳入管理干部读书班。2011年1月，公司任命首席职业健康安全管理执行官，全面负责员工的职业健康安全以及海外健康安全体系的推行和建设。员工是企业最为宝贵的财富，照顾和管理好员工是公司和管理干部永远不可懈怠的任务。

2010年，公司召开了供应商高层CSR大会，并对422家供应商进行了CSR培训，从供应商高层入手，帮助供应商建立和维护CSR体系，同时对高风险供应商的CSR实施进行重点管控，持续提升整个供应链的CSR水平。

企业社会责任的内涵除了推动企业和员工的发展，为国家、社会以及环境作出贡献之外，对于中兴通讯而言，在海外为当地社区作出贡献，成为全球性的企业社会责任践行者也是重要内容。中兴通讯自2009年正式成为联合国契约组织成员以来，持续将“全球契约及十项原则”融入公司的经营和文化中。目前，企业社会责任已成为中兴文化的重要组成部分。中兴通讯2010年获得“中国最佳企业公民”光荣称号。

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，创建世界级卓越企业，致力于引领全球通信产业的发展，成为行业以及全球企业社会责任的领导者。

中兴通讯简介

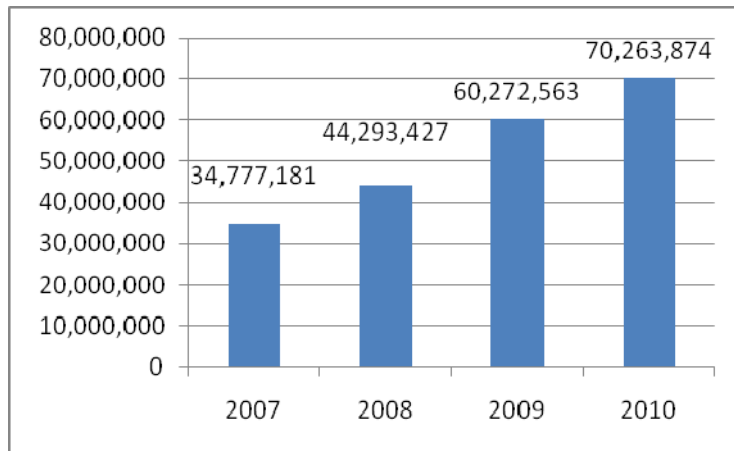
公司名称：中兴通讯股份有限公司（ZTE Corporation）

公司总部地址：深圳市科技南路 55 号

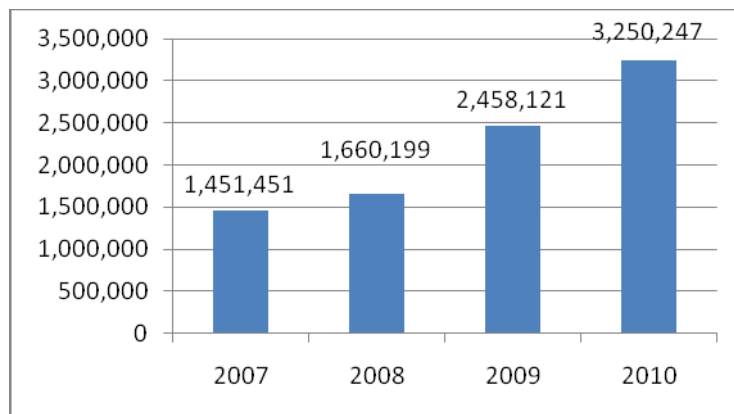
成立时间：1985 年 2 月 7 号

2010 年总营业收入：70,263,874 千元

2010 年净利润：3,250,247 千元



图表 1：2007-2010 营业收入持续增长（千元）



图表 2：2007-2010 净利润持续增长（千元）

员工总数：85232 人

主要控股子公司：27 家

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

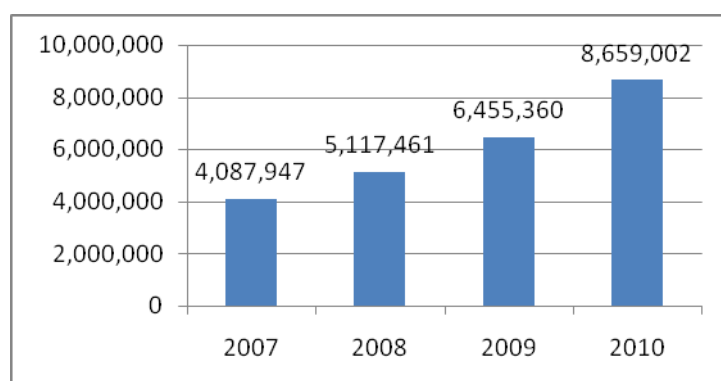
上市证券交易所：深圳，香港

主要 CSR 组织会员：联合国全球契约，E-TASC

国际标准组织和论坛成员：ITU-T、ITU-R、ITU-D、ETSI、3GPP、3GPP2、IEEE、CDG、

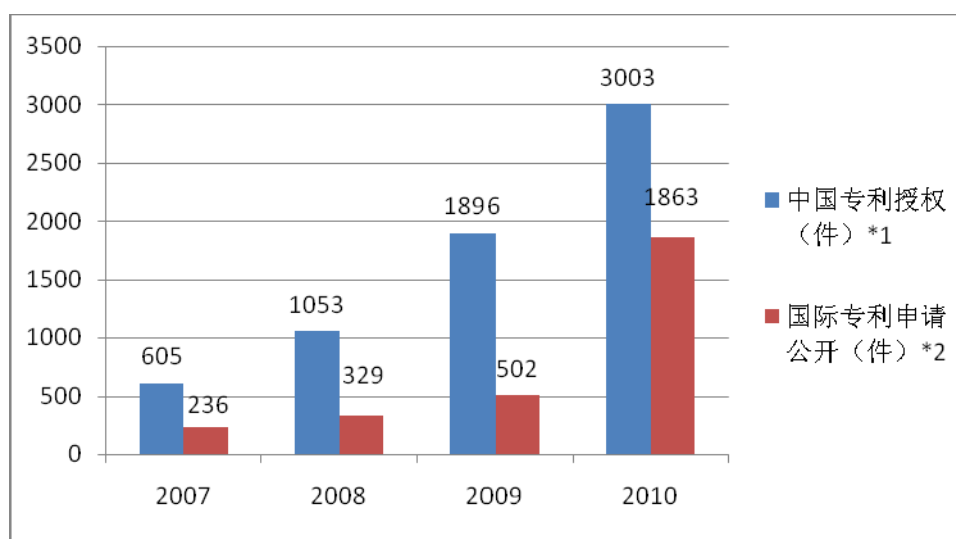
OMG、OMA、MPLS、IPV6、DSL、Quest 等超过 70 家

2010 年纳税总额：8,659,002 千元



图表 3：中兴通讯 2007-2010 年度营业收入、净利润和纳税总额

公司专利数量：2010 年，中国专利授权 3003 件，国际专利申请公开 1863 件。根据世界知识产权组织(WIPO)发布的官方报告，中兴通讯的国际专利申请全球排名 2010 位列第二。



图表 4：中兴通讯 2007-2010 年度中国专利授权和国际专利申请公开数量

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

◆ 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中兴通讯发展同步增长；

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。

◆ 中兴通讯主要战略目标

公司的主要战略目标是：2015 年成为世界级卓越企业。主要体现在：

行业地位：3~6 年内，无线，承载（传输）产品竞争力进入业界前三，固网进入业界前二，手机进入业界前五；到 2013 年底，手机定制全球客户满意度达到第一；系统产品国内客户满意度第一；系统产品国际客户满意度达到前三位。

市场品牌：产品遍布全球主要市场，销售服务网络覆盖全球，中兴通讯成为世界级品牌，发达国家市场成为公司主要市场（国际销售中 50%来自发达国家市场）。

质量服务：2013 年中兴通讯的产品和服务质量接近国际一流水平。

企业社会责任战略

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

CSR 愿景与战略

中兴通讯于 2009 年 12 月底发布了新的 CSR 愿景和战略：

◆ 中兴通讯 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。

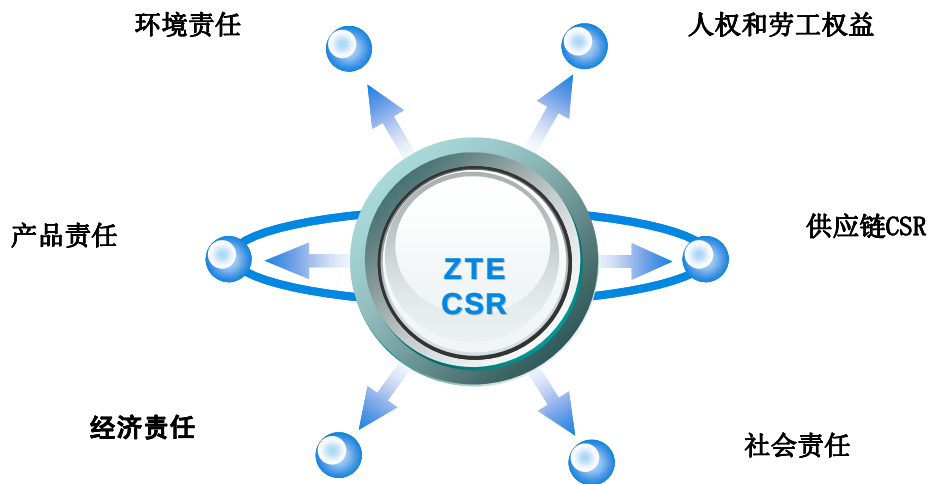
帮助所有的客户 - 内部和外部客户 - 利用各种机会改变世界，在全世界各地积极的影响社会。

◆ 中兴通讯 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。

中兴通讯企业社会责任架构

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 5 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，公司进而着手研究 SA8000 等国际 CSR 标准；2007 年正式推行 CSR 体系，并任命公司执行副总裁为企业社会责任高管代表，同时组建了公司级的 CSR 推进团队。

中兴通讯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，中兴通讯逐步认识到：中兴通讯自身的企业社会责任已经取得了一定的成绩，但是对于整个中兴通讯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，同时海外的 CSR 包括健康安全是关注的重点。未来我们将继续努力，从以下几个方面进一步提升中兴通讯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仍然是中兴通讯今后关注的重点，中兴通讯将进一步从供应商的管理层入手，提升供应商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，海外 CSR 的提升，包括海外健康安全的提升。中兴通讯将从 2010 年起，逐步建立起海外国家的 CSR 包括职业健康安全管理体系。

第三，持续加强中兴通讯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，将环境保护融入到中兴通讯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。

公司治理与商业道德

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

公司董事会由十四位董事组成，设董事长一名，副董事长两名，所有董事（行政总裁和两名执行董事除外）均为独立于管理层的非执行董事，其中包括五位分别在电信、财务、法律、金融等方面拥有丰富的经验并拥有学术及专业资历，且具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的业务和管理经验的非执行董事，这有助于严格检讨及监控管理程序，确保包括中小股东在内的全体股东的利益。

在公司治理结构上，中兴通讯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，公司对董事选聘方法采用累积投票制度；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。

2010 年，公司董事会薪酬与考核委员会依照《高级管理人员薪酬与绩效管理方案》，将高级管理人员的薪酬与公司绩效和个人业绩相联系；公司高级管理人员的聘任严格按照有关法律、法规和《公司章程》的规定进行。为了建立与公司业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，从而完善公司整体薪酬结构体系，为公司的业绩长期持续发展奠定人力资源的竞争优势，2007 年公司董事会薪酬与考核委员会制定了公司第一期股权激励计划，该计划已经公司股东大会批准并开始实施。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《企业内部控制基本规范》等法律法规和中国证监会有关上市公司的规范性文件的要求，结合公司所处行业和自身特点，不断完善和规范公司内部控制组织架构和运行机制，为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整提供了合理保证，推动公司各项业务活动有效实施，促进公司战略的达成。

中兴通讯已建立以风险管理委员会、公司内控项目组、内部审计部为主架构的全面覆盖和多层次的内控建设组织架构。风险管理委员会侧重于内部环境的营造与风险评估的开展，是公司内控建设的核心业务部门。公司内控项目组侧重于内部控制活动的梳理与规范，并致

力于内部控制活动中的信息与沟通。内部审计部定期执行内控审计和相关测试，行使监督职能。

公司内部审计的监控范围覆盖了销售市场、采购物流、财务、人事、子公司等主要业务及管理领域，持续开展审计项目，对公司主要经营业务及管理中的具体控制活动进行检查和评价，涉及采购审计、项目审计、综合审计、专项审计、子公司审计、财务审计等多种审计类型。同时，继续加大对后续整改跟踪和审计宣贯力度，推动业务单位的管理改进、流程优化与效率提升，进一步促进公司的流程优化和内控持续改进与完善。

2010 年，公司按照 BS25999-2 2007 《业务连续性管理 第二部分 规范》的要求建立了公司的业务连续性管理体系推行计划和基本管理框架，识别公司赖以生存的产品和服务以及这些产品和服务的关键活动和资源、进行业务影响分析和风险评估，选择和确定合适的业务连续性策略，制定业务连续性计划和事故管理计划，通过演练检验公司建立灾害应急和业务恢复能力，最大限度保障客户、股东等相关方的利益，降低公司经营风险。公司已经制订了第三方认证计划，计划在 2011 年中期通过 BS25999 体系认证。

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》。公司的“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。2010年，公司对关键岗位（营销、采购等）聘请了深圳大学的法学教授、公安、检察机关的工作人员以讲座的形式进行反商业贿赂培训，培训的内容包括当前反腐败的形势，法律规定，案例宣传等。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，公司对涉及违法、违纪和违规行为的员工严肃处理。

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 6 利益相关方沟通

利益相关方	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，连续评估中兴通讯的客户满意度和忠诚度，找出影响中兴通讯客户满意度的关键改进要素，制定中兴通讯的改进行动计划，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：组织客户与中兴通讯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。邀请客户参加中兴通讯的供应商 CSR 大会等，了解并向供应链传达客户的 CSR 要求	
	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：通过第三方咨询中兴通讯来调查分析、研究确定客户的需求。加入 E-TASC。	
员工	内部报纸/网站：中兴通讯报，ZTE Corporation，中兴 e 员网，体系刊物，EAP 期刊等。	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：中兴通讯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《中兴通讯章程》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中兴通讯。
	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、供应商 CSR 大会	
	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。 国内国外的公益活动，包括支援玉树地震等	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，中兴通讯一直严格遵守《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，完善中兴通讯内部控制制度，规范中兴通讯运作。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。中兴通讯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，公司共召开了 2009 年年度股东大会、2010 年第一次临时股东大会、2010 年第二次临时股东大会及 2010 年第三次临时股东大会四次股东会会议，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

回馈股东和社会是中兴通讯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。公司董事会根据 2009 年度股东大会的有关决议，于 2010 年 6 月 24 日认真组织实施完成了 2009 年度利润分配方案和资本公积金转增股本方案：以公司 2009 年 12 月 31 日总股本 1,911,154,456 股

减去 43,285,429 股股权激励限售股, 计 1,867,869,027 股为基数, 每 10 股派发人民币 3 元现金 (含税), 总计人民币约 5.60 亿元; 同时以资本公积金每 10 股转增 5 股, 共计转增股本为 955,577,228 股, 转增后公司总股本为 2,866,731,684 股 (其中 A 股股数为 2,342,077,146 股, H 股股数为 524,654,538 股)。

图表 7: 中兴通讯近三年现金分配情况

分红年度	现金分红金额 (含税) (万元)	分红年度合并报表中 归属于上市公司股东 的净利润 (万元)	占合并报表中归属于 上市公司股东的净利 润的比率	年度可分配 利润 (万元)
2009	56,036.10	245,812.10	22.80%	264,476.60
2008	40,299.90	166,019.90	24.27%	239,573.40
2007	23,988.00	125,215.80	19.16%	165,775.20
最近三年累计现金分红金额占年均可分配利润的 比例 (%)			53.89%	

4、认真履行信息披露义务、做好投资者关系管理工作

中兴通讯按照制定的《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

中兴通讯在生产经营过程中, 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 日和 2011 年 1 月 31 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中兴通讯债券募集说明书》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

中兴通讯一直以来以董事长侯为贵先生总结的“精诚服务，凝聚顾客身上”的要求进行产品和服务工作。公司持续以客户为关注焦点，执行通讯行业 TL9000 质量管理标准，运用 6SIGMA 等方法进行质量改进。为此公司建立了基于客户满意、产品现场运行以及内部流程全方位的质量管理和改进模式。从而构建了公司“产品领先、质量可靠、服务优质”的综合优势，持续为客户提供有竞争力的产品和服务。

为了提高客户的满意度，中兴通讯每个年度在全球范围内，针对客户所期待的产品和服务质量实行全球客户满意度的调查，并对内部管理进行定量评估制度。

针对客户的问题反馈，中兴通讯建立了专门的问题反馈系统，GCSC（全球客户支持系统）收集客户在使用中兴通讯产品的时候的问题。并设置了专门的 800 电话接收客户的投诉。

中兴通讯的服务承诺

下表所列为中兴通讯向客户承诺的最低服务标准，若客户有更高的或个性化需求，将按与客户签订的服务水平协议（SLA）执行。

图表 8：电话支持响应时间承诺

故障级别	响应时间
关键问题（一级故障）	立即
严重问题（二级故障）	小于 30 分钟
一般问题（三、四级故障）	小于 30 分钟
技术咨询	小于 2 小时
技术论坛回复	小于 24 小时
其它问题	小于 48 小时

图表 9：设备故障关闭（恢复）时间承诺

故障级别	恢复时间承诺	关闭时间承诺
关键问题（一级故障）	小于 4 小时	小于 3 天
严重问题（二级故障）	小于 24 小时	小于 15 天
一般问题（三、四级故障）	小于 7 天	小于 30 天
技术咨询	无	小于 2 天

全球客户支持中心

全球客户支持中心为客户提供 7X24 小时的技术支持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)、45 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询,有效保障客户在网设备的安全稳定运行。

中兴通讯向全球客户提供了热线电话、传真、邮件、信件或者网站的的客户请求和客户投诉受理渠道。同时,为了客户获取服务的便捷性,还建设了技术支持网站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,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。

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体系和 IT 系统平台。目前已经针对“故障管理、问题管理、技术咨询、服务变更、版本管理、服务水平管理”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。

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。

2010 年中兴通讯向欧美高端运营商市场不断拓展同时,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,在赢得欧美高端运营商客户信赖的同时,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 2010 年中兴通讯客户服务水平的提升:

图表 10: 中兴通讯客户服务关键指标

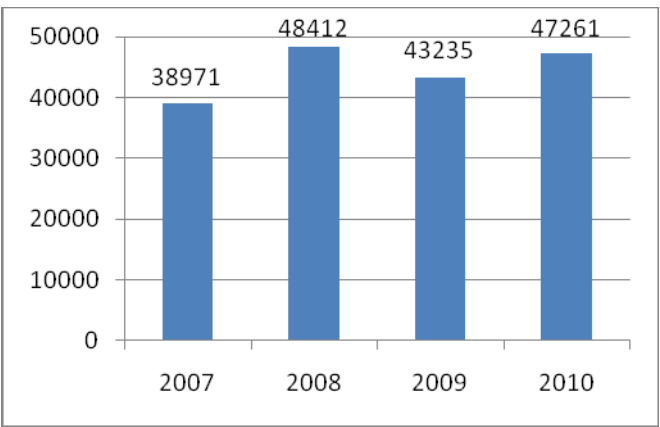
关键指标	2010 年	2009 年	2008 年
客户问题报告按期关闭率	99.1%	99.0%	97.75%
客户关键故障按期恢复率	94.9%	94.9%	92.51%
客户回访满意率	97.3%	96.3%	95.38%
在线支持回访满意率	99.0%	99.5%	98.13%

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客户和员工提供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。

中兴通讯学院目前已在全球设立了 4 个海外分部和 14 个培训中心，学院总部位于中国深圳，承担客户培训和社会培训。过去 7 年完成国内外客户培训超过 28 万人次，国际客户人数超过 5 万人。培训学员来自五大洲近 80 个国家，覆盖近 420 个运营商。近三年来，伴随中兴通讯系统设备在欧美高端全面进入，技术类培训在欧美高端市场已全面展开，优质、高效的培训交付赢得欧美运营商广泛赞誉。

2010 年中兴通讯为全球客户实施技术和管理培训达到 4.73 万人，培训内容主要集中在技术转移和管理能力提升，为当地通讯建设发展做出了卓越贡献。其中国际培训人数达到 1.04 万人，国内培训人数达到 3.69 万人。2010 年社会类培训人数达到了 2.34 万，中兴通讯学院法国、印度、埃塞、巴西 4 大分部承担了近 1.37 万人培训量，培训中心承担了近 1 万人的培训，为当地电信人才培养做出了重要贡献。



图表 11 客户类培训人数

海外培训中心建设及社会培训

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，2009~2010 年累计培训 28027 人，并从中选拔 958 人，被中兴通讯以及合作伙伴录用，充分体现中兴通讯对国际社会的社会责任承诺。

同时中兴通讯还与多家大学合作，包括哥伦比亚 Javeriana 大学，法国普瓦捷大学，印尼高等院校 IT TELKOM (ITT)，NPTIC (阿尔及利亚邮电大学)，巴西 Inatel 大学等，建立

培训中心，用于给在校学生、客户、员工以及合作方提供培训服务。

中兴亚太区域培训中心

由中兴印尼子公司与印尼高等院校 IT TELKOM (ITT)于 2006 年联合创办而成，坐落于印尼历史名城万隆。培训中心面向亚太片区，每年可完成 2000 人的客户及员工培训；拥有 6 名专职的经验丰富的讲师，15 名兼职讲师，可提供英语、印尼语双语培训。培训中心自成立以来，开展了 OJT, EDP, SMART TALK 等面向社会的培训项目，先后为印尼培养了 3000 多名的通讯工程师，其中有 600 多人进入中兴通讯、中兴通讯当地外包商或者当地运营商工作，为印尼的通讯产业做出了杰出贡献。

中兴北非培训中心

中兴通讯学院与 INPTIC（阿尔及利亚邮电大学）合作源于 2006 年 4 月，一期合作协议签订了 5 年。北非培训中心作为中兴通讯在非洲第一个全网络综合培训中心，提供全套 GSM、CDMA、DSL、SDH、电源等产品的培训，校方提供机房、教室、全配套设施。培训中心成立以来，先后接待客户培训 50 余期、承办社会培训 20 余期，参与人数超过 1800 人次。

中兴南美区域培训中心

中兴通讯与 Inatel 大学合作源于 2006 年。Inatel 大学是巴西本地一所著名的电信类院校，巴西本地有三分之一的电信领域工程师都出自该学校。截止 2010 年 12 月社会培训开班 29 个，完成培训共计 2578 人天。讲师全部是 INATEL 大学的专职讲师，拥有近 3 年 ZTE 产品的培训经验。

员工

中兴通讯作为近年全球快速增长的通信解决方案提供商，深知人才是中兴通讯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中兴通讯的主要战略目标。

中兴通讯实行“以人为本”的人才战略，建立了一套引进、培训、使用、激励全球人才的机制。中兴通讯严格遵守劳动法，在公平就业，员工福利和工会等方面持续提升，关注并重视员工权益；通过提供培训与清晰的职业发展通道帮助员工个人成长；提升员工能力，关注客户评价；提升人力资源效率，致力于实现客户、股东、员工与社会的共赢。

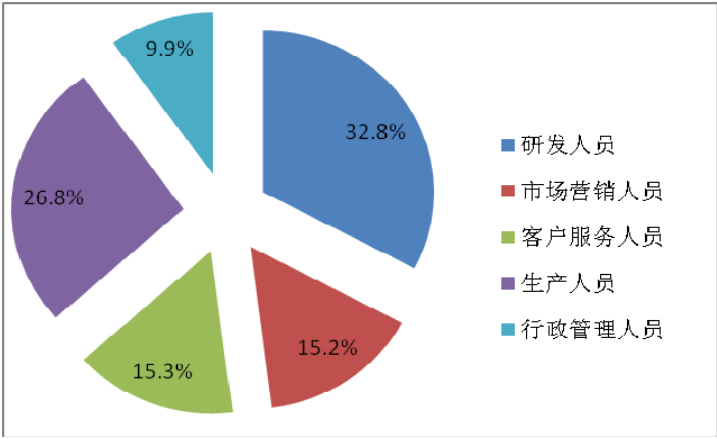
良好的个人发展空间、富有竞争力的薪酬待遇及中兴通讯内部互相尊重的和谐的文化氛围，为中兴通讯在全球人才市场赢得了良好的声誉。同时，高学历、高素质、年轻化、专业化的人才队伍为企业研发和市场拓展提供了强大后盾。

尊重员工多样性

在招聘中，我们坚持平等就业的原则，无论种族、年龄、性别、宗教、信仰等因素，为应聘者提供平等的就业机会。

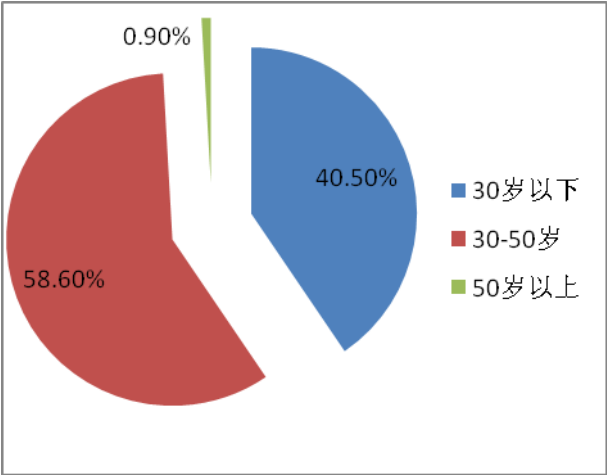
截至2010年底，中兴通讯集团雇用总人数为85,232人，平均年龄为29岁，退休员工71名。中兴通讯与所有员工均依法签订了劳动合同，签订率为100%，其中2293人签订无固定期限劳动合同。中兴通讯实行人才国际化策略，坚定不移地推进本地化，为除中国以外的100多个国家的当地居民提供就业岗位，截至2010年底，海外本地化率达65%。

中兴通讯拥有一支 27000 多人的研发队伍，研发人员占 32.8%，中兴通讯人员按类别分布如下：



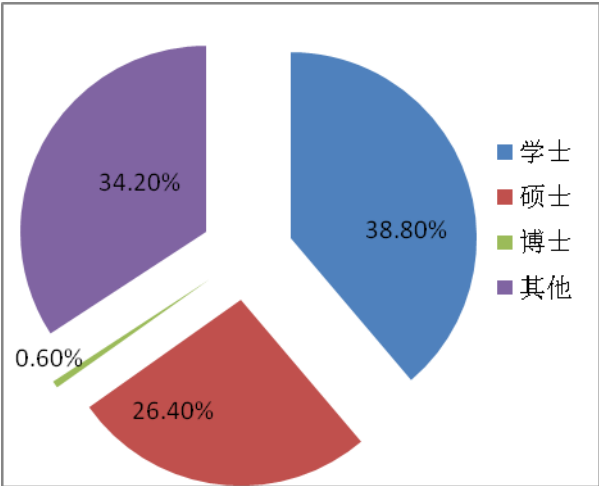
图表 12: 中兴通讯人员类别分布

中兴通讯员工相对年轻化，平均年龄 29 岁，按年龄组分布比例如下：



图表 13: 中兴通讯人员年龄分布

中兴通讯人员教育程度结构如下



图表 14: 中兴通讯教育程度结构

薪酬与福利

中兴通讯为员工提供完善而富有特色的薪酬福利，薪酬与员工发展、个人绩效、组织绩效密切相关。为了建立与中兴通讯业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，完善整体薪酬结构体系，使中兴通讯与员工实现双赢，《中兴通讯第一期股权激励计划》经 2007 年 3 月 13 日召开的 2007 年第一次临时股东大会审议通过后开始实施。中兴通讯第一期股权激励计划激励对象人数多达 4022 人，只有 19 名中兴通讯董事和高级管理人员，其它为公司中层干部和技术、销售及管理核心骨干，其中 60%以上为研发人员。截止 2010 年 12 月 31 日，第一期股权激励计划已完成第一次授予标的股票的第一、二次解锁和第二次授予标的股票的第一次解锁。

中兴通讯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，中兴通讯还为员工提供商业意外保险、女职工产前休养假、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。

同时，对于女性员工，中兴通讯特别设立了女职工产前休养假。针对孕期和哺乳期的员工，中兴通讯设立了专门的孕妇就餐区和母婴室。

图表 15：中兴通讯主要福利一览表

主要福利	主要福利
五大社会保险	商业意外保险
劳保用品	伙食补贴
带薪年假、产假等国家法定假期	员工餐厅，母婴室，孕妇餐厅
工会活动费	免费班车
女职工产前休养假	定期体检

员工职业发展与成长

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

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中兴通讯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中兴通讯整体目标的实现，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。

中兴通讯提供各种培训资源和渠道，搭建完善的培训体系，包括新员工入职导向培训、在职培训、进修、管理者提升培训等。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。为适应中兴通讯国际化的发展，中兴通讯还通过 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。

中兴通讯发现要真正提升员工能力，不仅要有科学系统的培训，更需要强大的学习动力和培养良好的自我学习习惯。因此从培训规划环节开始，就确定了根据不同培训对象制定不同的培训策略和培训方向，同时多种培训方式来提升学习效率和员工学习兴趣，将培训与学习作为管理干部带队伍的关键指标，作为员工自我成长和发展的必须路径。中兴通讯人力资源中心专门设立了“员工能力发展和提升项目”，其中包括针对新员工、管理干部、商务人员、研发技术人员、海外本地员工等不同关键岗位人员的 10 大子项目。项目的落实分为立项、审批、实施、验收四个阶段，其战略目标是提升员工岗位核心能力，满足中兴通讯各领域业务快速发展的需要。

为提升海外员工对中兴通讯的了解和认同，全面提升员工的素质和技能，促进跨文化融合，中兴通讯开展“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。截至 2010 年底，海外已经和即将建成十二个区域培训中心，包括：印度、中东、北非、亚太、南亚，埃塞，俄罗斯、北美，南美、西欧，东南亚，东欧。国内共有四个区域培训中心，分别位于深圳、北京、西安和南京。

2010 年中兴通讯完成管理、研发、营销、市场、物流、财务、手机等多个领域员工不同课程的培训共计 123456 人次，同时完成海外本地新员工培训 1234 人次，中兴通讯员工 2010 年度人均年培训课时数为 157.4 小时，管理干部另外有 40 课时的管理干部读书班培训。今年中兴通讯更是首次将 CSR 课程纳入管理干部读书班。

为了满足日益增长的员工学历提升的愿望，中兴通讯 2009 年尝试校企合作的方式，使普通员工在工作之余，实现学历提升的需求，中兴通讯为员工设置了中专-大专学历提升通道。2010 年继续与深圳职业技术学院、深圳广播电视大学进行先期进行合作试点。

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 年起，中兴通讯首度设立了中兴通讯最高个人荣誉奖——“ZTE 中兴金银奖”。该奖项为中兴通讯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。

2010 年，中兴通讯最终有 10 名员工获得了金奖，包括研发领域 5 名，市场领域 3 名，其他领域 2 名。20 名员工获得了银奖，包括研发领域 7 名，市场领域 7 名，其他领域 6 名。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》中英文报、中兴 e 员网、内部论坛、IM（即时通讯）、总裁信箱、EAP 期刊、体系刊物等等与中兴通讯领导、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

中兴通讯非常重视中兴通讯的企业文化和员工的凝聚力建设，中兴通讯专门划拨了专项凝聚力费用，用于员工的凝聚力建设，举行大型主题凝聚力活动。“员工生日会”，“迎新晚会”、“体系运动会”、“员工家属日”、员工旅游等丰富多彩的活动成为每个中兴人以及中兴家属的节日。

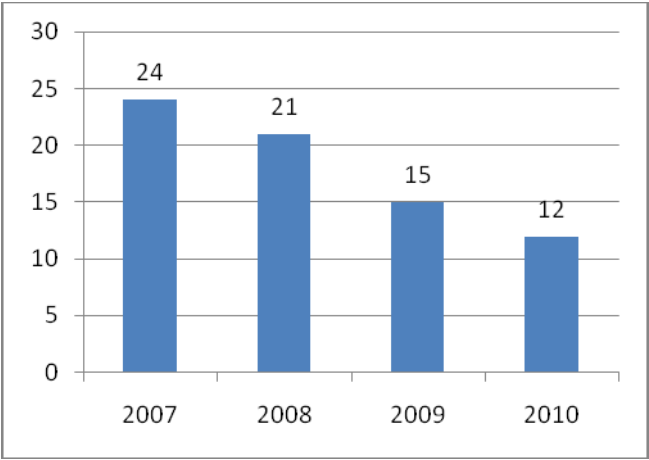
健康安全

保障员工的健康安全，是公司的基本职责，直接关系到员工的生命和公司的持续健康发展。公司的高层非常重视健康安全工作，公司成立了以总裁担任主任，执行副总裁担任副主任的安全委员会。公司总部早在 2005 年就通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，2007 年深圳西丽通过了体系认证，2009 年，杭州生产基地通过体系认证。2010 年开始，公司将职业健康安全管理体系覆盖范围从工厂生产、研发等阶段扩展到工程安装、维护服务交付现场，从中国到全球各主要业务国家开始推行海外职业健康安全管理体系。截止 2010 年底，公司已经在印度和德国建立了本地职业健康安全管理体系并计划于 2011 年通过

OHSAS18001 认证。2011 年 1 月任命了公司首席职业健康安全管理执行官，全面负责员工的健康安全事务，推进全球职业健康安全管理体系。

2010 年公司进一步完善健康安全机制流程，落实安全问责制；建立建设项目安全评审流程、组建安全评审团队、开展安全评审工作；完善了安全管理举措；出台海内外突发事件应急响应程序；精心打造安全管理 E 化平台，建立安全事故案例库等。

公司通过培训、多形式宣传、应急演练、安全检查评审等多项措施，安全事故逐年下降。2010 年公司国内安全培训 34377 人次，应急演练 168 场，发生轻伤事故 12 起，均为轻伤事故。



图表 16：安全事故逐年下降

在海外，公司通过印度和德国以及其他高端市场项目的职业健康安全管理经验，建立了一个适用于所有市场能够快速推广的本地健康安全管理模型，包括危险源识别与风险评价，全球职业健康安全管理标准，培训，关键指标监控，分包商管控等等，将于 2011 年开始在其他主要业务国家推行并建立 OH&S 管理体系。

危险源识别与风险评价

公司的危险源识别活动范围覆盖了通讯网络工程安装调试、通讯网络运维、办公商务旅行等所有典型的海外运营活动，根据危险源导致事故的可能性、人员暴露于事故的频次、事故的后果对识别的危险源进行评价，根据评估的结果依照风险从高至低列出我们海外的主要 4 个危险源：

- 工程和运维阶段的行车安全
- 工程和运维阶段的登高作业
- 工程和运维阶段的带电作业
- 海外办公场所的消防管理

全球 OH&S 标准

根据在印度、德国识别出的危险源识别与风险评价结果，参照国际劳工组织等国际组织制定的劳工安全标准、行业做法，公司制定了一系列职业健康安全标准对所识别的危险源进行管控。

职业健康安全培训

为了让职业健康安全得到更好的推广和实施，公司开发了针对各种培训对象的培训教材，包括对高层管理人员、中层管理者、内审员、新员工、急救员、消防员、分包商等进行了培训，并要求在工作中贯彻公司的职业健康安全管理要求。今年更是在海外率先推行了职业健康体系的建设和认证，对当地管理人员、员工、分包商等等进行了培训。印度为海外首个推行职业健康安全管理体系的国家。下表为在印度进行了部分职业健康安全培训统计。

图表 17：印度部分职业健康安全培训统计

培训课程	开班数量	培训人数
高管培训	1	8
内审员培训	1	16
新员工培训	1	80
急救员培训	2	6
义务消防员培训	3	15
主管培训	4	86
分包商培训	2	43

全球绩效监控

公司开发了职业健康安全管理在线绩效监控系统对海外上百个代表处的职业健康安全管理绩效进行有效的监控。

分包商职业健康安全管理管理

从选择分包商开始，公司就将其职业健康安全表现作为一项重要指标来考核。公司对于分包商的职业健康安全管理主要体现在：

- 分包商的选择：要求有意愿的分包商反馈职业健康安全管理信息，公司职业健康安全管理经理将对分包商反馈的信息进行评估，并将安排现场的检查来确认分包商的职业健康安全能力，以保证能够选择拥有合格职业健康安全管理能力的分包商。
- 分包合同：分包合同规定了对分包商的职业健康安全要求以及违反这些要求的

处罚条款。

- 分包商管理：合同执行阶段，公司在工程开始就对分包商进行培训，确保其熟知公司的职业健康安全规定和要求后才能开始工程执行。同时通过月度评估机制来考核和管理分包商的职业健康安全绩效。若分包商严重违反职业健康安全要求，公司将停止与其合作。

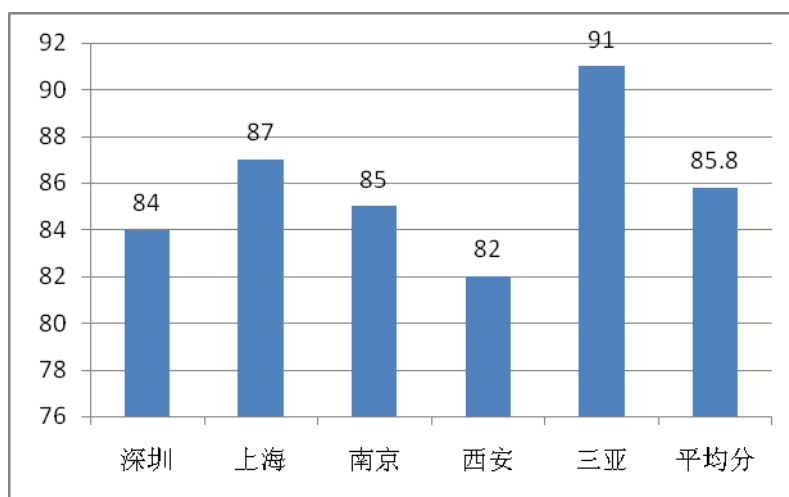
员工心理帮助计划

EAP (Employee Assistance Program) 是中兴通讯为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目。它通过对员工及其直系亲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。目前，心理咨询已经被中兴通讯广大员工所接受，并成为为心灵减压，排除烦恼的一个重要途径。

2010 年，中兴通讯 EAP 服务继续围绕着咨询、宣传、培训、危机干预四位一体展开全面的服务。

2010 年，中兴通讯

- 新建了西安、三亚两地心理咨询室，目前中兴通讯已经在深圳、上海、南京、西安、三亚等建立了六个心理咨询室，聘请专业咨询师，为员工提供面对面的咨询服务。
- 为 1446 人提供各种心理咨询服务，包括面对面的咨询服务 937 人次，邮件咨询共 294 人次；热线咨询 86 人次；IM 咨询 129 人次。面询平均满意度 85.8 分。
- 处理危机干预共 10 例；
- 更新 EAP 网站并持续更新内容；发布 EAP 期刊共 26 期，包括婚恋亲子、工作压力缓解、人际关系、地震灾区专刊、海外员工 EAP 特刊、世界精神卫生日专刊等，员工满意度达 93.4 分。
- 联系外部咨询机构专业讲师，为中兴通讯范围内广大员工提供 EAP 讲座共 29 场，近 1500 人次的人员参加讲座，讲座满意度 92.9 分。
- 内部 EAP 咨询师提供讲座 12 场次，主要面向生产线员工和外派员工。
- 参与国家卫生部重点项目“深圳市企业员工心理健康指导项目试点”，为生产线员工提供心理健康培训 2 场。



图表 18: 各地 EAP 面谈满意度

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，中兴通讯深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到中兴通讯的每个运营环节以及整个产品的生命周期之中。中兴通讯运用产品生命周期评估(LCA)，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。

中兴通讯严格执行《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境保护法》等国内外环境法律法规，并及时搜集和研究国际和国内最新法律法规。2004 年，中兴通讯着手进行 ISO14001 体系建设，2005 年深圳总部通过了 ISO14001 环境管理体系认证，2007 年深圳西丽通过了 ISO14001 环境管理体系认证，2009 年，杭州生产基地通过 ISO14001 环境管理体系认证。2010 年，中兴通讯建立了 QC080000 有害物质管理体系并通过认证。中兴通讯从体系层面对环境进行管控，同时定期举行有关法律法规的培训和研讨班，提高员工遵纪守法意识，杜绝违纪违法事件的发生。2010 年，中兴通讯未发生环境保护相关违法事件及相关处罚。

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、工程等所有中兴通讯经营活动之中。节能减排成为中兴通讯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发展理念之一。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。

能源、资源消耗

中兴通讯组织建立“中兴通讯节能委员会”，从中兴通讯层面全面地管理和推进节能减排降耗工作。一方面在产品层面采取节能措施、推行清洁生产，提高使用效率而节省能源；另一方面在运营层面进行设备改造，淘汰已超过规定的使用年限、存在较大安全隐患和高耗能、高污染问题的设备，加强日常节能管理。通过这两方面工作的相结合，使节能减排工作更加具体化、更具有可操作性。通过能源审计，了解中兴通讯办公和生产两方面的能源利用、消耗、输送以及损耗等基本情况，分析对比挖掘节能潜力，开展节能改造工作。2010 年中兴通讯在能源管理制度建设方面组建了较为完善的节能管理机构，制定了从能源采购、计量、统计、生产过程管理和定额考核等一系列的能源管理制度，有力地促进了企业各项节能工作的有效开展。

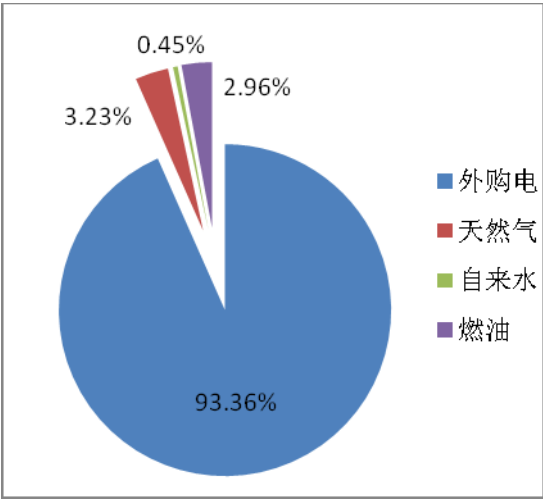
同时，中兴通讯积极开发和使用新能源。2010 年底，中兴通讯引进了太阳能发电设备，并在 12 月份并网试运行，预计在 2011 年可提供 60 万千瓦时的电量。

能源、资源总消耗量和消耗结构：

中兴通讯在 2010 年共消耗各种能源折标准煤 20188.891 吨，其中外购电占主要组成部分，达到各种能源总和的 93.36%。

图表 19：能源、资源消耗情况

序号	能源、资源种类	实物量	折标系数		
			折标系数	吨标煤	百分比
1	天然气（万 m ³ ）	54.37	12.0000	652.440	3.23%
2	外购电（万千瓦时）	15335.52	1.2290	18847.354	93.36%
3	自来水（万立方米）	105.93	0.8570	90.782	0.45%
4	燃油（吨）	406.63	1.4714	598.315	2.96%
5	合计			20188.891	100.00%



图表 20：中兴通讯能源资源消耗结构图

水资源消耗

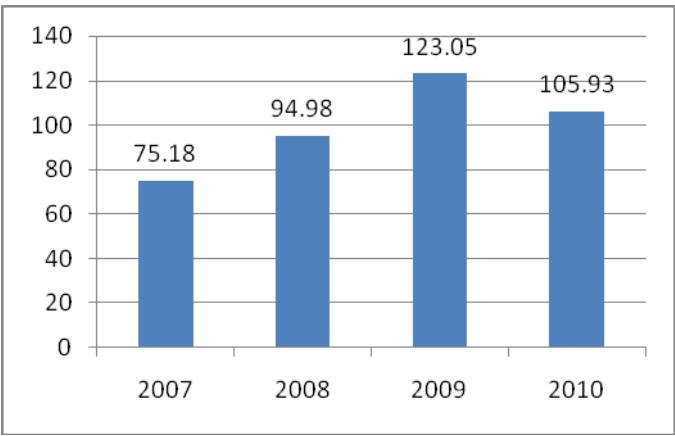
中兴通讯用水主要是取自城市供水系统，对陆上的河流、湖泊、地下水和冰川不造成重要影响。在生产过程中没有涉及到工业用水的环节，目前中兴通讯用水量主要体现在办公生活用水。中兴通讯深圳总部共有 9 条给水管路，9 条管道的水表作为 I 级计量表，由市水务集团统一配置、校验、维修、更换；其他各水房都有单独的水表进行计量，以确保用水计量系统的完整性。

近两年中兴通讯发展规模较快，人员增长速度也较为迅猛，在这种情况下，中兴通讯持续进行节水工作，使得 2010 年在人员增加的情况下，用水总量从 2009 年 123.05 万吨降至

2010 年的 105.93 万吨。目前中兴通讯总部采用管理加更新技术设备相结合的方式进行节水管理，在中兴通讯总部所有区域的水龙头均采用节水型水龙头，相关责任部门定期进行水平衡测试，确保管网没有漏点情况发生，同时制定大量的节水管理制度，加强各项节水管理。2010 年中兴通讯因为在节水方面做出的努力，荣获 2010 年度深圳市节水型企业称号。

图表 21：中兴通讯深圳总部 2007-2010 年度用水量

名称/年份	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年
用水总消耗（万吨）	75.18	94.98	123.05	105.93



图表 22：中兴通讯深圳总部 2007-2010 年度用水量（万吨）

节能降耗

节电管理和项目

中兴通讯能源、资源消耗中，外购电的消耗占总消耗的 93.36%。节电管理一直是中兴通讯历年来进行的常规节能工作，责任部门节电管理人员达 22 人，主要负责节电管理办法的执行、修订；中兴通讯内节能改造项目的节能分析、实施；中兴通讯主要用能的统计、分析；中兴通讯重点耗电设备的运行管理等工作。自 2007 年以来，中兴通讯每年制定节电指标，节电量占总用电量的百分比也逐年递增，2010 年中兴通讯制定了更高的标准，要求全年节约百分比达到 8%。经统计，2010 年全年用电总消耗量为 15335.52 万千瓦时，全年总节电量为 1166.92 万千瓦时，节约总量占全年消耗总量的 7.61%。

图表 23：用电及节电总量

名称/年份	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年
用电总消耗（万千瓦时）	8698.43	12770.51	15744.21	15335.52
节约总量（万千瓦时）	369.05	484.37	932.47	1166.92
节约碳排放量（万千克） ^{*1}	367.94	482.92	929.67	1163.42
节约百分比	4.24%	3.79%	5.92%	7.61%

备注：*1：二氧化碳换算系数，电 0.997

2010 年进行的节能改造项目如下：

图表 24：2010 年节能改造项目和节能效果

序号	节能项目	节能效果
1	2010 年下半年对总部 B3 座空压机节能改造，增加变频器，工作方式由原来的工频运行改为变频运行。	节电率达 16%，每月节省用电量 6170 千瓦时，2010 年度节约电量达 37020 千瓦时，节约碳排放 36908.94 千克
2	对 2010 年新增的饮水机加装定时器，每晚 20:00 至次日 8:00 共 12 个小时自动关机。	按每台饮水机每天平均节约电量 0.85 千瓦时计算，每台饮水机一个月节约电量 21.5 千瓦时，全年共计节约电量 60690 千瓦时，节约碳排放 60507.93 千克。
3	2010 年对工业园 3 栋办公楼盘管机加装定时器，解决了共计 1600 台盘管机下班无人关机的情况。	按每天关机 10 小时计算，每台设备每天可节约电量 0.8 千瓦时，此项目每月节省用电量 38400 千瓦时，全年共计节约电量 460800 千瓦时，节约碳排放 459417.6 千克。
4	2010 年根据生产和办公场地的变化，拆卸多余灯管共计 24498 支	以每天工作 10 小时计算，全年共计节约电量 201.57 万千瓦时，节约碳排放 200.97 万千克。
5	2010 年优化供电线路，停用负载率下的变压器 14 台，总计 17080KVA，减少了变压器自损耗，同时减少电力消耗。	全年节约电量 185.4 万千瓦时，节约碳排放 184.84 万千克
6	2010 年对工业园部分办公区域加装照明定时器共计 50000 个	以每天节约电量 16800 千瓦时计算，全年可节约电量 252 万千瓦时，节约碳排放 251.24 万千克。
7	根据生产工艺的改变及时调整生产厂房的温度，由原来的 24℃调整至 26℃，既保证了生产工艺要求，又达到了节能目的。	以每天可节约电量 7900 千瓦时，全年共计节约电量 142.2 万千瓦时，节约碳排放 141.77 万千克。
8	对总部所有办公及生产大楼空调系统的大频率水泵设备加装变频器，节电率可达到 20%~40%。	按水泵一年合计耗电量的 30%计算，全年可节约电量 254 万千瓦时，节约碳排放 253.24 万千克。
9	在生产过程中，使用电能回馈性节能电子负载替代传统的负载老化设备，通过采用逆变并网的方法，将直流电源老化时的功率输出回馈到电网再利用，其综合节电率超过 85%以上。	一年节约电量可达 71.89 万千瓦时，节约碳排放 71.67 万千克

SSC

2010 年，中兴通讯会议服务共享中心（简称：会议 SSC）正式组建，旨在通过倡导远程网络会议文化，部门之间用网络沟通，尽可能召开电视、电话会议，减少交通工具废气排放和能源消耗。中兴通讯目前国内各主要城市电视会议覆盖率达 100%，全球电视电话会议覆盖率达到 80%以上，IM 会议覆盖率达到 100%。2010 年，中兴通讯电视电话会议节约差旅费用达 1.03 亿元人民币。

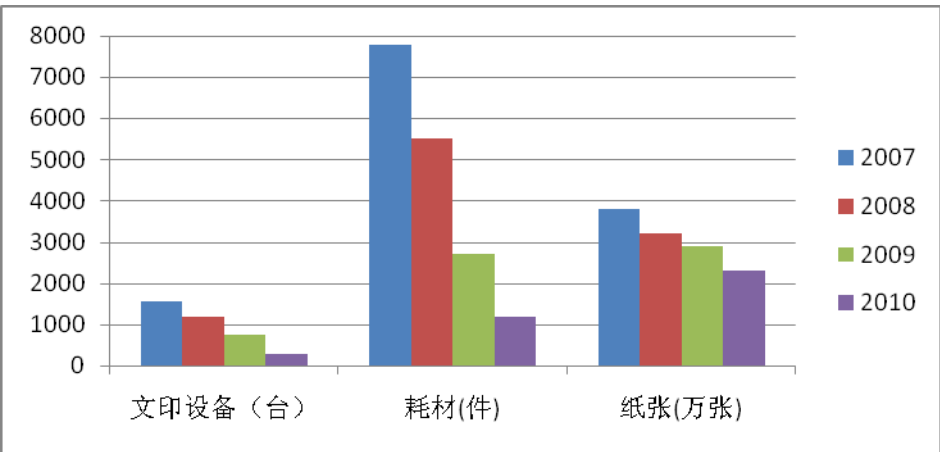
文印整合项目：降低资源能源消耗

中兴通讯坚持使用数字化管理平台进行文件及资料流转，自 2007 年至今连续四年推行文印整合项目，将中兴通讯原有的近 2000 台功能单一，设施陈旧的设备整合为 285 台设备，耗材使用从 2006 年的 9500 件降低到 2010 年的 1200 件，同时纸张消耗也减少了近一半。文印整合项目通过减少消耗环节，使用市场上较为领先的服务标准，保证了资源的使用效率，同时提高了服务满意度、提升工作效率。该项目已向国内各平台、研究所以及海外推广。

图表 25：文印设备、耗材、纸张逐年下降

名称/年份	2007	2008	2009	2010
文印设备（台）	1545	1172	739	285
耗材(件)	7800	5500	2700	1200
纸张(万张)	3800	3200	2900	2300

备注：该文印设备仅涉及办公用，生产使用不计在内。



图表 26：中兴通讯 2007-2010 年度文印设备消耗

废气、废水和废弃物

中兴通讯开展多种项目从源头减少资源能源的消耗，减少三废的产生。

根据国家和深圳市有关的环境保护法规和政策的规定，经深圳市南山区环境保护局对中兴通讯《深圳市建设项目环境影响申报表》（52191）号及附件的审查，下发了环境影响审查批复（深南环批[2008]52191号），批复中规定中兴通讯的废水、废气、噪声以及固体废弃物等污染物的排放和处置要求。

图表 27：中兴通讯的污染排放要求

序号	项目	要求	执行标准
1	废水	该项目没有工业废水排放，如有改变须另行申报	执行广东省地方标准《水污染物排放限值》DB44/26-2001 第二时段二级标准
2	废气	----	执行广东省地方标准《大气污染物排放限值》DB44/27-2001 第二时段二级标准
3	噪声	白天≤60 分贝，夜间≤50 分贝	执行 GB12348-90 的 II 类标准
4	固体废弃物	生产中产生的工业固体废弃物不准擅自排放或混入生活垃圾中倾倒，工业危险废物须委托有危险废物处理资质的单位处理	-----

废水

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

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

废气

中兴通讯产生的废气主要来源于生产过程中的工艺废气和发电机废气。

生产过程中产生的工艺废气，主要为有机废气，产生于洗钢网工序、涂覆车间和回流焊工序。有机废气由半封闭工作台上的抽风罩进行收集，收集的废气通过集成排风管道进入专用的废气处理塔，利用活性炭吸附以及催化分解原理，使空气排放达到洁净后排放。所有废气经净化处理后，执行广东省地方标准《大气污染物排放限值》DB44/27-2001 第二时段二级标准，达到规定标准后，通过管道高空排放。

图表 28：中兴通讯 2008-2010 年度废气排放环境监测情况

指标名称/年份	2008 年		2009 年		2010 年		排放标准	
	排放浓度 (mg/m ³)	排放速率 (kg/h)	排放浓度 (mg/m ³)	排放速率 (kg/h)	排放浓度 (mg/m ³)	排放速率 (kg/h)	最高允许 排放浓度 (mg/m ³)	最高允许 排放速率 (kg/h)
非甲烷总烃	0.07 (L)	3.6×10^{-4} (L)	0.07 (L)	2.9×10^{-4} (L)	0.09 (L)	3.5×10^{-4} (L)	120(L)	14(L)
苯	0.01	5.2×10^{-5}	0.19	7.8×10^{-4}	0.28	1.1×10^{-4}	12	0.70
甲苯	0.01	5.2×10^{-5}	0.34	1.4×10^{-3}	0.36	1.4×10^{-3}	40	4.3
二甲苯	0.01	5.2×10^{-5}	0.31	1.3×10^{-3}	0.39	1.5×10^{-3}	70	1.4
颗粒物（其他）	5	2.6×10^{-2}	21	4.1×10^{-2}	23	9.1×10^{-2}	120	4.8
铅	0.135	2.5×10^{-4}	0.161	1.8×10^{-4}	0.182	2.2×10^{-4}	0.7	0.038
锡	2.5×10^{-3} (L)	2.8×10^{-6} (L)	2.5×10^{-3} (L)	5.0×10^{-6} (L)	2.9×10^{-3} (L)	3.5×10^{-6} (L)	8.5	2.4
油烟	0.3	—	1.2	—	1.5	—	2	—

噪声

中兴通讯主要噪声源包括空调机组、空压机、冷却塔、风机、水泵等辅助动力设备的运行噪声。中兴通讯主要通过尽量选用进口或国产优质设备、动力区域顶部及四周采取吸音吊顶和吸音墙措施，加强设备日常维护保养、建绿化带等措施来控制噪声。根据对厂界噪声的监测结果，厂界噪声均可以达到 GB12348-90 的 II 类标准，对周边环境的影响很小。

图表 29：中兴通讯 2008-2010 噪声监测结果

指标名称/年份	2008 年		2009 年		2010 年		排放标准	
	昼间	夜间	昼间	夜间	昼间	夜间	昼间	夜间
噪声（分贝）	55.5	48.2	58.1	49.0	58.9	49.2	60	50

（1）固废及处理

中兴通讯的主要固体废弃物为生产、办公垃圾。生活垃圾属于一般固体废物。采取集中收集和避雨堆房措施，统一承包给专业回收商回收处理，对环境不会产生影响。

危险废物包括生产过程中产生的废焊锡渣、废元器件、废单板等。目前危险废物交给在环保局备案的具有危废处理资质的单位处理。

图表 30：主要固体废弃物及处理方法

固废种类	固废名称	产生部位	处理方法
一般固废	纸皮	物流体系和手机事业部	承包给专业回收商回收处理
	金属类	全中兴通讯	
危险固废	锡渣	物流体系和手机事业部	交环保局备案的具有危废处理资质的单位处理
	单板	全中兴通讯	
	元器件	物流体系和手机事业部	

属于国家环保法规规定的严控危险废弃物的固废，中兴通讯严格按《危险废物贮存污染控制标准》管理，贮存运行良好，未发生过安全事故。对其按照要求分类后，交由环保局认定的有资质的处理商作无害化处理。

图表 31：2007-2010 废弃物处理量

指标名称/年份	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年
一般废弃物(吨)	1849.23	2809.14	2613.43	1847.73
危险废弃物（吨）	178.69	166.31	279.37	253.9

产品和服务

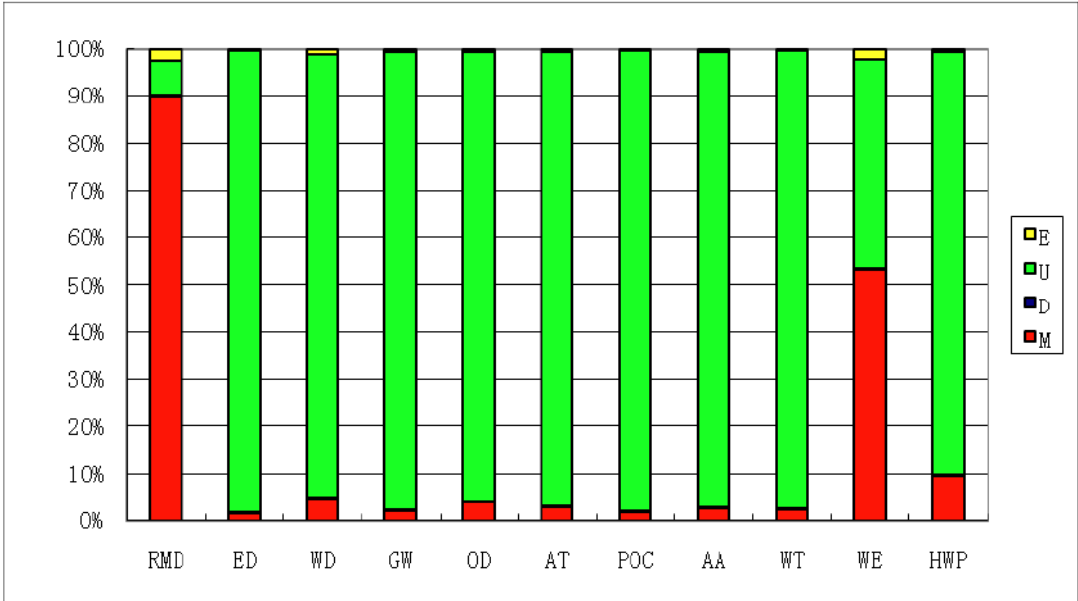
中兴通讯严格按照 ISO 14040 环境管理 生命周期评估 原则与框架标准要求，在产品的设计阶段考虑其全生命周期中环境绩效，如考虑了通用化设计、可回收性设计和最小化设计的设计原则，并在材料使用上坚持实施欧盟 WEEE 指令对于通信类电子产品可回收率和再利用率的设计要求。中兴通讯产品均满足：可回收率>75%,再利用率>65%。同时，利用系统的数据采集方法和科学的分析工具对其环境指标量化，确定持续改进目标。产品的全生命周期可划分为四个阶段：制造阶段、运输阶段、使用阶段、回收处理阶段。中兴通讯针对产品不同阶段的环境影响程度实施针对性的措施和管理。

中兴通讯关注产品全生命周期环境绩效，对产品生命周期 11 类环境指标进行分析量化。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）。其中能源损耗和温室气体排放是中兴通讯重点改进指标。

2010 年，中兴通讯在产品生命周期管理方面持续研究，总部质量部牵头成立了产品生

命周期管理专业团队。同时对重点部门和岗位人员进行意识培训，包括：来料、生产工艺、设计开发、测试和物流等领域。2010 年全年完成了手机终端、多媒体终端、网络宽带终端、承载网设备和基站等 10 多类设备的典型产品生命周期环境评估工作，建立了系统的信息采集机制，完善了材料信息数据库的改造工作。为 2011 年相关产品的改进工作奠定数据基础。

下图为中兴通讯承载网产品的生命周期分析模型。图中主要反映了产品生命周期中 4 个主要阶段对 11 个环境指标影响的百分比。由图可见，系统产品由于在使用阶段功耗较大，是主要的环境危害阶段。所以针对系统产品节能降耗技术的应用是重点控制手段。



中兴通讯在产品四个阶段的主要环境措施

- 制造阶段，中兴通讯建立了 QC080000 有害物质管理体系，严格控制含有 RoHS、无卤等有害物质的物料在产品中使用。中兴通讯制定了禁止和限制使用的环境物质清单中，并按照对人体和环境的危害程度分为三级进行管理；在生产中中兴通讯使用低耗能的生产工艺，仓储物流中规定使用绿色环保的周转材料，确保其可回收性。同时对关键岗位，新员工、供应商进行培训，除了常规培训外，2010 年中兴通讯还进行了 91 场，约 5460 人次的绿色环保培训。新员工、新供应商的培训覆盖率完成 100%。中兴通讯对有害物质的控制有长远的管控策略，对目前的国际性的法规要求进行的差距分析。提出了 5 年管理目标和计划。到 2015 年前将按计划重点针对欧盟 RoHS、中国 RoHS、REACH、无卤等法规制定长期有效的管理机制。实现在有害物质管理方面的持续性改进。
- 使用阶段，中兴通讯产品通过 SDR 通用平台，降低维护成本的同时，解决了大量

由于网络升级换代而造成硬件资源浪费的情况。中兴通讯 SDR 通用平台可通过软件升级换代从而对网络进行优化与维护；另外，中兴通讯设备从设计之初就秉持绿色设计的原则，节能技术在设备中得到了广泛的应用，例如：高效率电源系统采用了“呼吸管理”模式，大大降低电源自身能耗，效率可提高到 96%以上。在核心网设备中采用了先进的“智能关断技术”并提高设备本身的工作温度，降低机房环境要求。

- 运输阶段：中兴通讯推出绿色物流的理念，坚持 4R+1D（Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Degradable）的原则，利用纸板取代木材和塑料作为周转材料，采用统一的包装格式。同时采用绿色包装材料，既对人体和环境无害，并且能循环利用和再生利用，减少对资源的消耗。
- 回收阶段：中兴通讯通过三种模式对自己的设备进行废弃回收。第一，与市场地所在的回收机构合作，共同进行回收和废弃处理。第二，加入当地政府回收体系，并承担相应回收的责任和义务。第三，委托民间回收企业进行代理回收处理。例如：中兴通讯在德国，英国、法国等都已成功进行注册登记，获得注册代码。并都有 1-2 家合作企业进行回收处理。

中兴通讯绿色产品

■ 绿色网络

信息网络的节能减排技术主要分为四个层次：芯片、单板、设备和网络架构级节能。网络架构创新建设绿色网络意义更大。

中兴通讯超级基带群是网络架构级的突破性自主创新，可以根本解决移动通信基站数量不断增加带来的能耗大幅增加的问题。同时，超级基带群架构符合无线接入网的演进趋势，为移动通信全面、协调、可持续发展奠定了良好基础。

在 2G 时代，传统宏基站组网模式是无线接入网建设的主要方式，宏基站体积大、能耗高，需要数量庞大的机房进行设备的部署。进入 3G 时代，分布式共址方式开始广泛应用，移动基站的基带处理单元与射频单元分开部署，基带处理单元置于机房，射频单元可拉远上塔部署，减少馈线损耗，网络覆盖质量进一步提升，能耗比传统宏基站模式降低 49%。

超级基带群架构是在分布式共址架构方式基础上的进一步创新，将散布于多个基站机房中的基带处理单元集中到一个骨干机房中，形成基带处理单元池。由于将基带处理单元统一集中到了骨干机房中，原来每个基带处理单元所占用的机房、传输、空调等配套设施就无需

再进行部署，其所带来的网络能耗节省比分布式共址架构方式可进一步节能 60%以上。同时，利用超级基带群架构形成的基带池可通过基带资源共享和动态调度技术大幅提升网络效率和协作能力，支持无线接入网向 LTE/4G 时代的平滑演进。

超级基带群的成功推出，是移动网络架构技术的又一次崭新突破，代表了未来移动通信网络的发展方向，具有极大的经济价值和社会价值，将极大地促进我国通信产业的自主创新和可持续发展。

■ 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。中兴通讯采用 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，中兴通讯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）是中兴通讯另一项关键技术，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，中兴通讯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。

平滑演进，SDR 基站一年投入十年受益

中兴通讯的 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 ROADMs/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。

中兴通讯积极与合作伙伴合作，推动云计算在行业的应用，推动绿色电信的发展。

■ 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；中兴通讯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，中兴通讯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，节省空间，提高物流周转效率。

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。

图表 32：中兴通讯设计原则

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 A11-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. 采用太阳能、风能等能源供给，减少碳排放。	

■ 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。

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。

2010 年 10 月，中兴通讯与尼泊尔运营商 Ncell 在珠穆朗玛峰南坡大本营附近成功开通全球海拔最高的 3G 站点。更是专门为珠峰项目量身定制了一套绿色环保的站点综合解决方案：设备采用基于 SDR 技术的微基站，能耗低、体积小、易安装；引入快捷安装的直落式地面塔和保温性能强的 Diet 方舱，完全无需土建地基施工；全部采用太阳能，保证在完全没有电力资源的站点也能常年稳定供电。

敏捷、高效、负责的全球供应链

中兴通讯深刻认识到：中兴通讯的企业社会责任，不仅仅体现在提升自身的企业社会责任，更重要的是推动中兴通讯的整个供应链企业社会责任的提升。中兴通讯一直坚持与全球供应商紧密合作，持续评估，测量和改进双方的企业社会责任水平，推动供应链整体受益和提升。中兴通讯与供应商携手并肩，打造责任、透明、绿色的供应链，为社会、为客户创造更多的价值，共同迈向卓越。

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，鼓励供应商成为有责任感的企业，与供应商一起分享技术，市场和管理经验，帮助供应商成长。

2008 年开始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核。2008 年 8 月开始，制定了中兴通讯供应链整体企业社会责任推动执行方案，包括供应商风险评估，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，共同打造责任、透明、绿色产业链，主要体现在：

精益求精的供应链 CSR 管理体系

2010 年，中兴通讯持续改善了供应商企业社会责任管理规范，有效地开展供应链 CSR 管理工作，督促供应商继续恪守并坚持所有相关法律法规及中兴通讯供应商 CSR 管理要求，包括：

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

积极有效的供应链 CSR 培训

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

2010 年，中兴通讯持续对供应商进行了 CSR 培训。除了供应商的中层以及 CSR 实施人员外，高层是中兴通讯关注的重点。只有供应商的高层深刻认识到 CSR 的重要性，从战略、文化层面重视 CSR，亲自参与并推动公司 CSR 的建设，降低公司 CSR 的风险，

同时需要推动自身供应商的 CSR 提升，才能够从本质上提升供应商自身以及整个供应链的 CSR 不断向前发展。

2010 年中兴通讯为 422 家供应商,640 名供应商高层和 CSR 技术人员提供了 CSR 培训，同时邀请欧美高端客户代表，第三方机构专业老师分享业界最佳实践、客户的 CSR 要求以及 CSR 专业知识。培训内容包括：CSR 体系要求，中兴通讯如何实施 CSR，企业 EAP 建设等等。同时，培训课程结束后，对学员进行考试，颁发结业证书。培训满意度平均分 85 分以上。

图表 33：2010 年中兴通讯供应商 CSR 培训统计

供应商培训		供应商厂家数	学员数
常 规 培 训	第一季度	27	56
	第二季度	67	113
	第三季度	35	58
	第四季度	59	112
专 题 培 训	绿色环保专题培训班	58	109
	供应商高层 CSR 专题研讨会	42	53
	人事行政 CSR 专题培训班	134	168
合 计		422	640

严格公正的供应商引入

为了使供应商更清晰地了解中兴通讯在供应链企业社会责任方面的要求，中兴通讯在电子商务网站的注册模块加入企业社会责任要求的调查，对每一个新供应商进行调查，颁发了“中兴通讯供应商行为准则”，中兴通讯的供应商必须遵循该准则和当地法律法规。同时，针对新供应商，规定了“CSR 零容忍”。此外，中兴通讯在引入供应商的全流程中倡导供应链的多元化，鼓励不同文化、民族、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，中兴通讯共引入新供应商 638 家，其中对 406 家供应商进行了现场的实地审核。2010 年，中兴通讯共引入新供应商 289 家，其中对 175 家供应商进行了现场的实地审核。通过对不符合项的分析，发现最多的不符合项主要分布在：健康安全（比例最高），人权，劳工，和环保。针对不符合项的统计分析，中兴通讯制定了针对性和重点性的辅导提升计划，并要求供应商建立有效的 CSR 管理体系，从体系层面推动其 CSR 的提升。

现有供方 CSR 水平持续提升

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

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。

2010 年中兴通讯更新了供应商审核检查单，同时针对高风险供方进行持续的培训和跟进，要求供应商根据自身情况制定改善方案，同时对他们的下级供应商进行监控。

今后的挑战与规划

图表 34：供应链 CSR 实施面临的挑战和规划

序号	挑 战	规 划
1	CSR 评估系统不完善，供应商 CSR 能力提升较难评估	开发 E 化系统，与供应商互动，记录供应商 C S R 能力提升的记录。
2	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
3	法律法规对供应链的绿色、环保的要求越来越严格	通过公司“绿色环保”项目，对供应商持续宣贯，要求，最终建立绿色供应链

社会公益

众志成城，驰援玉树

2010年4月14日7时49分40秒，青海省玉树藏族自治州玉树县(北纬33.1,东经96.7)发生7.1级地震，震源深度33公里。地震发生后，在中兴通讯总裁史立荣指示下，中兴通讯在地震当日立即成立了以执行副总裁樊庆峰为总指挥、高级副总裁曾学忠为副总指挥的抗震救灾指挥部，前后派出30多名工程师在重灾区第一线进行抢通，同时有100余人的后备队伍在灾区附近待命，随时准备进入灾区支援。中兴通讯后方物流部门每日也连续工作十几小时加紧通信救援物资的抢运，并通过空运、汽车快运等方式发送救灾设备8批次143件。4月19日，中兴通讯又向灾区紧急发出价值50万元的灾民救援物资，包括300顶帐篷、2000套棉袄、1000床被褥等，并委托中国儿童基金会从“中兴通讯关爱儿童专项基金”中首期拨款50万元对灾区人民进行救助。

相较前期全国上下大规模的紧急救灾而言，灾区的重建是一个系统性的长期工程，也更需要众多有社会责任感的企业和个人的持续参与。2010年6月10日，中兴通讯向青海省红十字会捐款人民币200万元，专项用于青海省卫生系统的抗震救灾和灾后重建。

青海省卫生厅对中兴通讯在救灾过程中体现的一贯救助精神给予高度评价：“中兴通讯不仅亲自派出大量工程师参与了灾区70%以上的通讯抢通工作，为协助政府救灾和灾后当地通讯的恢复起到关键作用。同时，中兴通讯还积极参与救灾前后灾区人民的临时性生活救助和长期生产生活重建，真正体现了企业高度的社会责任感。”

云南旱灾

自2009年入秋以来，云南遭遇了百年一遇的特大旱灾。庄稼无水灌溉、农家饮水困难、电力供应紧张、森林火险频发，迅速蔓延的旱情让贫困火上浇油。2010年4月9日，中兴通讯昆明办事处员工在全中兴通讯发起了为云南干旱灾区捐款的倡议，截至5月底，员工自愿捐款加上中兴通讯捐助共计88.37万元。

如何将这些捐款落到实处，用到灾区居民最需要的地方，中兴通讯员工利用休息时间每次行走单程四五个小时的山路进行实地考察，最终确定将境内最高海拔4017.3米，最低海拔695米，相对高差3322.3米的曲靖市国家级的扶贫工作重点县会泽及陆良扶贫共建乡龙海乡——一个典型的集老、少、边穷为一体的山区农业乡作为重点救助点。由于会泽县交通

不便，地处高寒山区没有水源地，村民用水都要走到很远的地方或是翻山越岭去挑水，有时候可能每天中有半天的时间用在了挑水的路上。修建水窖可以在雨季到来时发挥储水功能，使村民来年不再受旱灾的威胁或减少旱灾的损失。经过多方考察后，最终确定了修水窖、小型蓄水池及管引工程、生活物资补助、储水容器等与各地实际需求结合的最佳救助方案。

善款被细致地分配到各个项目中，其中向云南省曲靖市陆良县龙海乡捐赠大米和水桶等物资及蓄水池工程捐助共 34 万元，向会泽县大海乡捐助水窖及管引工程共 54 万元。水窖面向二道坪村、大垸包村、刘家村、凹黑村四个村共捐助 200 户，按每户 25 立方水窖容量计算，材料成本 4754 元，每户给予 2000 元补助，共计 40 万元。

此后，中兴通讯 22 名志愿者分成四个小组，前往灾区，由村委会相关人员带路分别前往修建完毕的水窖进行验收，以确定员工的捐资都落到了实处。最远的小组，从县城出发到村委会车程 3 小时，从村委会到水窖修建地步行山路超过 2 小时，所步行的海拔落差超过 2000 米，陡峭的山路上，志愿者们手拉手以防止滑倒，步行四小时后，有组员腿抽筋了，有组员累得一停下来就想吐，还有因为高原紫外线而被晒伤的，不管山路有多难行，在克服了高海拔带来的不适以及旅途颠簸的劳顿后，大家靠步行走到每一户进行检查，并且与修建名单上的编号进行核对并拍照。在大垸包村，一位老太太激动地抓住志愿者的手，一连说了好几遍：这辈子不用再背水了，谢谢中兴通讯。

抗战老兵援助

2010 年 5 月底，来自中兴通讯各体系的 17 名员工远赴云南，五个日夜，将 43 万善款送到 201 为抗战老兵手中。自 2005 年抗战胜利 60 周年之际，中兴通讯发起“员工互助云南抗战老兵活动”起，这已是第七次送款。截至 2010 年 5 月，中兴通讯共计为抗战老兵送出善款 131.49 万元。

2005 年以来，中兴通讯每次送款，均是组织优秀员工代表，亲自将爱心慰问金送到抗战老兵的手里。这种独特的公益活动组织方式，确保了公益基金可以真正用到实处。

捐资助学

除继续支持抗震春蕾学校外，2010 年 4 月 6 日，中兴通讯向贵州印江对马小学、杉树中学、印江民族小学捐助共计约 80 万元的物资，帮助三所学校建立功能齐全的微机室。所捐助的物质包括电脑 100 台，投影仪 24 台，学习用品和体育用品等。

国际援助

海地

当地时间 2010 年 1 月 12 日 16 时 53 分，海地发生 7.3 级地震，遭遇 200 年来最强地震。灾难发生后，中兴通讯于 1 月 14 日紧急成立了“海地地震灾情评估与救援”小组，由中兴通讯执行副总裁和技术专家、当地代表处、片区办事处连夜紧急磋商，部署实施相应的紧急应对举措。1 月 15 日，中兴通讯出资包机，将这 11 名中兴通讯驻海地员工成功地撤离到了圣多明各。并且为这 11 名员工及其家属提供了及时的心理辅导。

同时，中兴通讯决定将向海地政府、当地运营商紧急捐赠可用于专业救灾的 GoTa 数字集群和太阳能手机等救灾物资。

考虑到当地电力设施被破坏，中兴通讯首批应急捐赠物资选定为太阳能手机。首批 1500 部 GSM 制式太阳能手机于 1 月 15 日上午从就近的牙买加紧急发往海地。

同时，中兴通讯在第一时间无偿援助海地政府 5 套 GoTa 车载移动通信基站，300 部 GoTa 终端以及移动式柴油发电机一起发往海地，设备抵达海地后可在几小时内迅速开通，极大提高目前该地区指挥协调运作能力。据悉，由于震后地面基站的设备都会有较大程度的受损，而中兴通讯 GoTa 数字集群网络因为可以独立站址运作并实现异地核心处理，对紧急情况下的网络处理具有很强的支撑作用。此前，中兴通讯 GoTa 设备在 5.12 地震救灾中发挥了出色作用。

斯里兰卡

2010 年 6 月 13 日，中兴通讯向南亚岛国斯里兰卡捐赠了价值 50 万美元的培训设施，主要用于帮助斯里兰卡青年提高通讯信息化的技能。

中兴通讯董事长侯为贵亲自向明日青年协会组织主席 Namal Rajapaksa 送上这一特别的礼物。根据斯里兰卡明日青年协会提供的方案，此项培训设施项目将为斯里兰卡近 500 人提供最新技术培训。斯里兰卡电信则表示将会配合中兴通讯顺利完成此次设施培训。一旦此次培训完成，中兴将会对南亚客户和工程师提供相应的培训，并将斯里兰卡设立为南亚区域培训中心。

随着中兴在斯里兰卡电信市场的发展，中兴意识到如果不抓紧为当地培养急需的电信技术人才，势必影响到斯里兰卡电信业的发展。基于此，中兴通讯决定加大在该国技术培训方面的投资，以确保全方位支撑斯里兰卡电信市场的良好发展，通过提供最新技术培训，进

一步提高双方的能力，更好地满足本地市场需求。长期以来，中兴通讯一直努力促进当地建设与发展，不仅希望提供最好的技术，而且希望分享最佳实践经验，并通过与斯里兰卡的合作加强中兴在南亚地区的地位。

企业社会责任荣誉

中兴通讯在企业社会责任方面所做的努力，受到了来自政府、国际组织、媒体等相关方的普遍认可，以下为中兴通讯在 2010 年度所获部分荣誉和奖项：

1. 2010 年 1 月，中兴通讯“新一代无线技术平台”建设工程荣获“国家科学技术进步奖”
2. 2010年2月，中兴通讯“迎世博 中兴3G大学生志愿者行动”获得上海市精神文明建设委员会等机构联合颁发的“世博贡献奖-宣传教育贡献奖”
3. 2010 年 3 月，中兴通讯荣获 2009-2010 年度绿色通信节能技术创新奖以及 2009-2010 年度绿色通信优秀解决方案奖
4. 2010 年 4 月，中兴通讯荣获“2009 年度中国人才发展最佳企业”大奖。
5. 2010 年 5 月，中兴通讯 SDR 平台研发团队荣获“广东青年五四奖章集体奖”
6. 2010 年 6 月，中兴通讯获得 2 项“中国专利金奖”和 2 项“中国专利优秀奖”
7. 2010 年 6 月，中兴通讯荣获法国“2010 最佳投资者奖”
8. 2010 年 6 月，中兴通讯被深圳证券交易所评为主板 2009 年度信息披露考核优秀公司
9. 2010 年 8 月，中兴通讯获“深圳 2009 年度安全生产工作先进企业”
10. 2010 年 9 月，中兴通讯荣获中国通信人才发展论坛“2009-2010 年度中国通信业最佳雇主”
11. 2010 年 9 月，中兴通讯荣获《哈佛商业评论》管理行动奖
12. 2010 年 9 月，中兴通讯荣获首届广东省政府质量奖
13. 2010 年 9 月，中兴通讯荣获 Frost & Sullivan “2010 最佳 IPTV 设备商”
14. 2010 年 10 月，中兴通讯荣获“中国管理模式杰出奖”
15. 2010 年 10 月，“2010 欧洲宽带世界论坛”，中兴通讯 ZXA10 C300 设备荣获 2010 欧洲宽带世界论坛的“绿色宽带大奖”
16. 2010年10月，中兴通讯获得《每日经济新闻》“2010世博明星企业榜”颁奖典礼颁

发之“未来之星”大奖

17. 2010 年 11 月，中兴通讯荣获《IT 经理世界》“十年创新企业”和“十年国际化中国企业”
18. 2010 年 12 月，中兴通讯荣获《亚洲电信》“最佳年度宽带网络供应商”
19. 2010 年 12 月，中兴通讯荣获 2010 年“中国最佳企业公民”
20. 2010 年 12 月，中兴通讯荣获“广东十大创新企业”
21. 2010 年 12 月，中兴通讯荣获《第一财经》2010 年度中国企业社会责任榜“员工关怀类优秀实践奖”
22. 2010 年 12 月，中兴通讯荣获“广东企业培训先进单位”

中兴通讯股份有限公司董事会

2011 年 3 月 17 日