(上接D42版)

全年营业收入达到人民币 8,483 亿元,同比增长 10.4%,其中主营业务收入达到人民币 7,514 亿元,同比增长 8.0%,增速较 2020 年提升 4.8 个百分点。CHBN 客户规模、收入规模实现了全面增长,HBN 收入占主营业务收入比达到 35.7%,同比提升 4.3 个百分点,收入结构进一步优化。得益于智慧家庭、DICT、移动云、数字内容等业务的快速拓展,数字化转型收入[4]达到 1,594 亿元,同比增长 26.3%,对主营业务收入增量贡献达到 59.5%,是推动公司收入增长的第一驱动力。整体来看,公司收入增长已走出拐点突破,着力打造的数字化转型收入"第二曲线"正引领公司在信息服务蓝海中开拓更为广阔的市场空间。

公司持续推进低成本高效运营,强化全员、全要素、全过程成本管控,取得良好效果。归属于母公司股东的净利润为人民币 1.159 亿元,基本每股收益为人民币 5.66 元,同比增长 7.5%,盈利能力继续保持国际一流运营商领先水平。EBITDA 为人民币 3,110 亿元,同比增长 9.1%;EBITDA 率为 36.7%,EBITDA 占主营业务收入比为 41.4%,同比提升 0.4 个百分点。加权平均净资产收益率为 10.1%,较 2020 年提升 0.3 个百分点。资本开支为人民币 1.836 亿元。自由现金流为人民币 1,312 亿元,同比增长 3.2%,现金流持续保持健康。连续多年保持业界领先的盈利能力、资产回报和现金流,展现了公司卓越的运营水平和管理效率,并能够为未来发展提供坚实保障。

董事会建议 2021 年全年现金分红占股东应占利润[5]比例为 60%。向全体股东派发截至 2021 年 12 月 31 日止年度末期股息每股 2.43 港元*,同比增长 38.0%,连同已派发的中期股息每股 1.63 港元,2021 年全年股息合计每股 4.06 港元,较 2020 年增长 23.4%。

[1]加快"三转",即推动业务发展从通信服务向信息服务拓展延伸,推动业务市场从 To C 为主向 CHBN 全向发力、融合发展,推动发展方式从资源驱动向创新驱动转型升级;聚力"三新",即推进新基建、融合新要素、激发新动能;深化"三融",即构建基于规模的融合、融通、融智价值经营体系;提升"三力",即打造高效协同的能力、合力、活力组织运营体系

[2]个人市场(C)、家庭市场(H)、政企市场(B)、新兴市场(N)

[4]数字化转型收入包括个人市场新业务(和彩云等)收入、家庭市场智慧家庭增值业务收入、政企市场 DICT 收入、物联网收入、专线收入,以及新兴市场收入

[5]公司利润分配基数为国际/香港财务报告准则股东应占利润

*股息将以港元计价并宣派,其中 A 股股息将以人民币支付,折算汇率按股东周年大会宣派股息之日前一周的中国人民银行公布的港元对人民币中间价平均值计算,具体金额将在股东周年大会前另行公告;港股股息将以港元支付

为更好地回馈股东、共享发展成果,公司充分考虑盈利能力、现金流状况及未来发展需要,2021 年起三年内以现金方式分配的利润逐步提升至当年公司股东应占利润的 70%以上,力争为股东创造更大价值。

价值经营融合发展成效显著

公司紧抓 5G 发展提速以及数字经济蓬勃发展带来的行业增长新机遇,坚持基于规模的价值经营,持续推动 CHBN 全向发力、融合发展,CHBN 四大市场表现优异,客户满意度不断提升。

个人市场——规模增长 价值提升

我们深化"连接+应用+权益"融合运营,坚持理性规范竞争,促进行业整体价值提升。一方面,加快 4G 客户向 5G 迁转,强化个人市场与家庭市场、政企市场的协同拓展,推动 5G 客户规模价值双提升,持续引领个人信息通信消费升级;另一方面,加强细分客户群体精准运营,大力发展会员经济,通过推广多样化专属产品、应用、权益以及升级三大品牌差异化服务等方式,不断提升客户价值和感知。2021 年,个人市场扭转下滑趋势,实现正增长,收入达到 4,834 亿元,同比增长 1.4%;移动客户 9.57 亿户,净增 1,497 万户,其中 5G 套餐客户达到 3.87 亿户,净增 2.22 亿户,规模保持行业领先。权益融合客户达到 1.90 亿户,净增 1.12 亿户;和彩云月活跃客户达到 1.35 亿户,净增 3,243 万户。得益于客户升级 5G 以及融合运营的价值增长拉动,移动 ARPU 为人民币 48.8 元,同比增长 3.0%。

家庭市场——增势强劲 量收双升

我们着力构建"全千兆+云生活"服务体系,推进智慧家庭向智慧社区延伸,深化拓展数字乡村市场。坚持品质驱动宽带领先,加快千兆宽带网络升级,完善端到端服务和质量管理体系;坚持内容驱动电视领先,强化大小屏融合运营,打造"宽带电视+数字院线+垂直内容"的家庭信息服务入口;坚持应用驱动智家领先,完善家庭场景布局,加速拓展智能组网、家庭安防、智能遥控器等应用规模,积极拓展 HDICT(家庭信息化解决方案)应用新场景。2021 年,家庭市场收入保持快速增长,达到 1,005 亿元,同比增长 20.8%;家庭宽带客户达到 2.18 亿户,净增 2,588 万户,保持行业领先。智慧家庭拓展成效明显,"魔百和"客户达到 1.67 亿户,渗透率达到 76.8%;智能组网客户同比增长 110.2%,家庭安防客户同比增长 164.7%,智能遥控器客户同比增长 132.3%。家庭宽带综合 ARPU 达到人民币 39.8 元,同比增长 5.6%,来自智慧家庭应用的价值贡献显著提升。

政企市场——增收引擎 动能强劲

我们充分发挥融合创新的算网集成化服务能力和配套完备的全国属地化服务优势,聚焦重点行业,一体化推进"网+云+DICT"规模拓展。2021 年,政企市场收入保持快速增长,达到 1,371 亿元,同比增长 21.4%。政企客户数达到 1,883 万家,净增 499 万家。DICT 收入达到人民币 623 亿元,同比增长 43.2%,对主营业务收入的增长贡献达到 2.7 个百分点。移动云方面,构筑云网一体、云数融通、云智融合、云边协同的差异化优势,产品能力体系不断优化,加速向业界第一阵营冲刺。移动云收入达到人民币 242 亿元,同比增长 114.4%。5G 垂直领域方面,树立行业领先形象,5G 龙头示范效应持续凸显,专网、应用深度融入行业,多个细分领域进入规模复制阶段,5G 行业领军优势再上新台阶。打造 200 个 5G 龙头示范项目,签约高品质"商品房"超 2,800 个,拓展 5G 专网项目 1,590 个,带动 DICT 项目签约金额超人民币 160 亿元,在智慧矿山、智慧工厂、智慧电力、智慧冶金、智慧港口、智慧医院等多个行业实现规模拓展。工业互联网方面,打造"1+1+1+N"[7]的产品体系,进一步推动 5G+工业互联网深度融合,结合行业客户的差异化需求,建设网随业动、端云融合、可管可控的 5G 工业专网,助推产业数字化转型升级。

[7]1+1+1+N 即 1 类 5G 工业终端模组,1 张 5G 工业专网(优享/专享/尊享三种服务模式、多租户虚拟专网等),1 个工业互联网平台 OnePower,以及智慧工厂、智慧电力、智慧冶金、智慧矿山等 N 个细分行业 5G 应用场景

新兴市场——创新布局 成效显现

我们着力创新创业创造,统筹国际业务、股权投资、数字内容、金融科技四大板块协同发展,加快新兴领域突破,取得明显成效。2021 年,新兴市场收入实现了双位数的快速增长,达到 303 亿元,同比增长 34.2%。国际业务方面,深化国际国内两个市场协同,加快推动优质成熟能力出海,进一步优化国际资源布局,国际化经营水平不断提升,全年国际业务收入达到人民币 133 亿元,同比增长 20.1%。股权投资方面,发挥资本"价值贡献,生态构建,产投协同"作用,强化"直投+基金"双线模式,加强关键领域战略布局,通过"产业+资本"的双重连接,构建数智产业生态圈,股权投资收益对净利润贡献占比达到 10.1%。数字内容和金融科技方面,全力打造视频、游戏、VR/AR、支付等优质互联网产品,不断提升"场景+内容+运营"能力,持续推进规模发展和体验优化。全年数字内容收入同比增长 47.1%,咪咕视频全场景月活跃客户同比增长 45.0%;互联网金融收入同比增长 102.1%,和包月活跃客户同比增长 155.7%。北京冬奥会期间,咪咕视频全方位全场景赛事直播赢得广泛认可,奥运内容累计播放 340 亿次,咪咕视频 APP 在 App Store 下载量排名前列,带动中国移动品牌曝光 718 亿次。

我们聚焦提供客户满意服务,持续完善全方位、全过程、全员的"三全"服务体系,加速数智服务创新,整体服务水平持续改善,客户认可度不断提高。"三全"服务体系优化方面,"标准-评测-投诉"全过程服务管理嵌入更加深化,有力支撑 CHBN 市场发展;聚焦感知短板突破,客户权益保护深化、触点服务改善、全场景服务能力和客户感知显著提升;开展系列全员服务文化活动,全员服务意识进一步深化。数智服务创新方面,加速管理模式变革,由内首创公司级数智化服务管理运营"大容平台";加速服务手段创新,10086 智能化综合服务门户全面上线,业内率先推出视频客服,互联网新型服务体系加快构建;积极沉淀品牌资产,发布"心级服务"客户服务品牌,"心级服务"优质形象深入人心。

新型信息基础设施布局系统优化

为支撑数字经济不断做强做优做大,公司加快建设以 5G、算力网络、智慧中台为重点的高速泛在、天地一体、云网融合、智能敏捷、绿色低碳、安全可控的智能化综合性数字信息基础设施,畅通经济社会发展的信息"大动脉"。

5G 网络业界领先。公司深入实施"5G+"计划,大力推进与国产电 5G 网络共建共享,充分发挥 2.6GHz/4.9GHz 容量优势和 700MHz 覆盖优势,多频协同、高效部署,持续打造精品 5G、好用 5G、开放 5G、安全 5G。2021 年 5G 相关投资共计人民币 1,140 亿元,累计开通超 73 万个 5G 基站,其中 700MHz 5G 基站 20 万个,基本实现城区、县城、乡镇连续覆盖,部分重点区域、发达农村、重点物业场所良好覆盖,服务 5G 网络客户达到 2.07 亿户,5G 网络规模、客户规模位居全球首位。与此同时,公司持续保持 5G 网络技术领先和感知领先,推动 R16 标准产业成熟,累计牵头 47 项 R17 标准项目,位居全球第一阵营,发布 5G Advanced 技术白皮书,推动网络智能化升级,引领 R18 研究方向;稳步推进网络云化、简化融合,开展 5G 话音能力升级,5G 网络已具备 VoNR 商用能力;针对 5G 典型行业应用场景,发布智慧港口、智慧矿山等多项网络解决方案;坚持绿色低碳发展,采用基站和终端绿色节能技术,推动研发 5G 智能节电平台。

算力网络扬帆起航。算力网络(CFN)是以算为中心、网为根基,网、云、数、智、安、边、端、链(ABCDNETS[8])等深度融合、提供一体化服务的新型信息基础设施。为适应数智生产力发展需要,公司以"算力泛在、算网共生、智能编排、一体服务"为发展目标,加快构建泛在融合的算力网络,促进算力成为像水、电一样的社会级服务,一点接入、即取即用。公司已于 2021 年 11 月中国移动全球合作伙伴大会上正式发布了《算力网络白皮书》,明确了总体策略和实施方案。算力供给方面,落实国家"东数西算"工程部署,"4+3+X"[9]数据中心布局优化形成,对外可用 IDC 机架达 40.7 万架,净增 4.7 万架;不断完善云化基础设施,"N+31+X"[10]移动云布局持续优化,中心节点达到 13 个;累计投产云服务器超 48 万台。未来公司将探索社会算力吸纳,实现多元化算力供给。算力管理方面,加快算网融合,推动网络从连接算力到感知、承载、调配算力;通过融数注智,逐步构建算网大脑体系,推动算网资源、能力的智能编排、统一管理。算力服务方面,积极探索业务融合创新,北京冬奥会期间中国移动结合算力网络,融合元宇宙概念,打造了体育明星数智人、XR 演播室、AR 冰雪小镇等多款冰雪科技应用,助力冰雪运动推广普及。此外,中国移动面向原创技术突破,布局下一代光通信、下一代 IP 等前沿技术研究,牵头十余项国内外标准制定,加快构建技术领先、开放融通的算力网络试验网。下一步,公司将立足算力网络第一阶段"泛在协同"主要目标,做好顶层设计和存量整合优化,加快算网能力提升,推动算力网络走向成熟。

[8]ABCDNETS 指人工智能(AI)、区块链(Blockchain)、云计算(Cloud)、大数据(Data)、网络(Network)、边缘计算(Edge)、终端(Terminal)、安全(Security)

[9]4(热点区域中心)+3(跨省中心)+X(省级中心+业务节点)

[10]N(中心资源)+31(省级资源池)+X(边缘云节点)

智慧中台积厚成势。公司着力打造业界标杆级智慧中台,发挥资源禀赋,将沉淀多年、涵盖大数据、AI、区块链等多个领域优质能力组织上台,形成统一能力视图,发布了中国移动智慧中台统一门户和品牌,构建了具有运营商特色、中国移动特点的"业务+数据+技术"智慧中台能力服务体系(AaaS),推动智慧中台全面运营。对内支撑企业数智化转型成效初显,在营销、服务、管理、创新等多领域深入推广;对外积极探索全社会数智化应用,为政务、金融、文旅等行业应用提供有力支撑。目前,中国移动智慧中台汇聚共性能力 325 项,月均调用量超过 81 亿次,注智赋能超过 2,000 个内外部场景应用;梧桐大数据累计价值数据超 600 PB,规模行业领先。公司将积极构建 AaaS 共创共赢生态,推动能力向更高层级跃升,一方面建强移动云、梧桐大数据平台、"九天"人工智能平台三个支点,吸引优质能力入驻,另一方面整合发布基础通信、人工智能、大数据、区块链、安全认证、精准定位等特色能力,输出统一封装、灵活调用的能力服务,赋能千行百业"上云用数赋智"。

可持续发展能力不断增强

为把握数字经济蓬勃发展机遇,公司深入推进科技创新,大力提升产品能力,强化与产业各方合作共赢,深化企业治理突破,面向未来的可持续发展能力不断增强。

科技创新持续深化。不断加大研发投入,2021 年研发投入占收比[11]达到 2.2%,研发人员近 1.4 万人。积极融入国家科技创新体系,发挥国家战略科技力量,攻关关键核心技术,打造一流原创技术"策源地",勇当现代产业链"链长",牵头建设的 5G 创新联合体整体联动、高效运转,在云网融合、5G+北斗、车路协同等领域攻关任务实现阶段性突破。标准化能力引领业界,累计牵头 5G 国际标准项目 155 个,申请 5G 专利 3600 件,申请量稳居全球运营商第一阵营。数智化关键能力快速提升,网络智能化标准、算法、应用研发在全球运营商中保持领先,自主研发的九天人工智能、云计算、物联网、智慧家庭、超高清视频等多项技术领先行业,公司数字化硬核能力体系初步构建形成。

产品能力稳步提升。进一步完善产品管理委员会工作机制,建强开发、运营、支撑、销售、服务"五位一体"产品管理体系,强化产品经理负责制、竞品对标闭环管理和产品全生命周期管理;对全网产品进行系统梳理,进一步聘确"8+2"[12]战略产品布局,形成覆盖 CHBN 全领域的产品体系;聚焦战略产品成立专项推进工作组,推动重点产品量质并重发展,取得明显实效。视频彩铃、咪咕视频、和多号等 10 个产品客户规模超亿,移动认证渗透率排名全行业第一;公有云收入份额进入业界前七,私有云排名第五,政务云排名第三;5G 专网项目拓展数量业界领先,可交付 5G 应用场景解决方案超 100 个;智慧城市、智慧交通、智慧医疗等行业 9 aaa 平台能力建设稳步推进,落地规模逐步提升。

[11]研发投入占收比=研发投入/营业收入,其中研发投入包括费用化研发投入和资本化研发投入

[12]"8"是指和彩云、超级 SIM、移动认证、5G 消息、视频彩铃、云游戏、云 VR、云 AR;"2"是指金融科技、HDICT(家庭信息化解决方案)

开放合作不断扩大。积极与多家地方政府、企事业单位广泛建立、深化战略合作伙伴关系,围绕数字产业化和产业数字化展开合作,促进信息服务跨界协同,助力数字经济创新发展。深化产业协同,通过资本、资金拉动,促进产业链整体升级,聚焦数智化转型重点方向进一步拓展信息服务"亲戚圈",打造百花齐放新生态。推出"云上移动"、"梧桐引凤"、"九天揽月"数据服务和能力开放共享合作计划,助力传统产业数智化升级。设立"国家自然科学基金—中国移动企业创新发展联合基金",布局 6G 等下一代信息通信技术的超前研究。围绕"以合作促目研、以自研强合作",建立"联创+"研发合作体系;拓展国家平台、高校合作渠道,助力应用基础研究;探索企业联合研发合作新模式,加速核心能力构建。

企业改革深入推进。围绕"创世界一流示范企业",系统深化治理、用人、激励三大重点领域改革,激发企业高质量发展新动能。深入开展"双百行动"、"科改示范行动",分拆物联网公司芯片业务成立芯昇科技公司,启动引战混改。推进九天"特区"机制建设,打造科研转区标杆;对市场独立性强、盈利模式清晰、核心能力突出的科研团队,探索推进公司化运作和市场化激励;深化"十百千"技术专家体系构建,发挥专家示范引领作用,不断激发创新创业活力。积极联合产业链上下游,建设泛终端全渠道销售联盟,构建立体化直销体系,全面推动渠道转型升级。推动终端运营体系改革,提高终端业务转型支撑与资源汇聚能力,深化铁通公司改革,提升属地装维营销效率和服务质量,优化设计院发展定位,构建数智化转型咨询服务体系,省公司、专业公司协同成效不断显现,有力支撑公司高质量发展。深化网格化运营改革,全面推进网格一线减负,不断提升管理者为一线人员提供服务的倒三角支撑效率,网格微观主体活力有效激发。

树立环境、社会及管治(ESG)典范

作为负责任的企业公民,公司始终坚持在实现自身转型发展的同时,将环境、社会及管治责任融入到经营管理中,秉持"至诚尽性、成己活人"的履责理念,尽己所长、争当表率,坚持合规、诚信、绿色经营,不断加强风险管理及内部控制,以人为本、积极回馈社会,确保公司在健康可持续发展之路阔步前进。

践行绿色运营。公司致力于与环境和谐共生,连续 15 年开展"绿色行动计划",从自身、产业和社会三方面着手,推进全生命周期环境管理,打造绿色产业链、供应链,创新环境治理与生态保护解决方案,为实现碳达峰、碳中和作出积极努力。2021 年,公司发布了"C2 言能——中国移动碳达峰碳中和行动计划"白皮书,创新构建"三能六绿"[13]新发展模式。深化网络节能技术研究应用,推进网络架构绿色转型,积极引入清洁能源,打造低碳发展优势,充分发挥信息化技术助力社会减排降碳的杠杆作用。单位电信业务总量综合能耗同比下降 22.1%。

影显社会担当。公司竭力发挥企业专长,持续为社会发展作出贡献,满足人们对美好生活的需要。2021 年,公司加快推进新型基础设施建设,深化网络提速降费利企惠民,促进千行百业数智化升级,助力经济社会数字化转型。充分利用 5G、大数据、人工智能等网络信息技术,筑牢抗疫信息化防线,助力智慧战"疫",全力做好通信保障、服务保障和防控保障。圆满完成北京冬奥会等各类大型活动通信和网络安全保障工作,在抢险救灾应急通信中充分发挥科技力量,使用无人机搭载高空基站支援河南暴雨灾区,赢得社会广泛好评。积极防范打击通信网络违法犯罪,加强个人信息保护,为客户创造健康、安全的通信环境。实施"数智乡村振兴计划",依托"1+3+X"[14]网络+乡村振兴模式,助力帮扶地区巩固拓展脱贫成果,不断缩小数字鸿沟和应用鸿沟,为农业农村现代化注智赋能。持续开展公益慈善行动助力共同富裕,"蓝色梦想"项目累计培训近 13 万名中西部农村中小学校长,爱"心"行动累计为 7,000 余名贫困患儿提供免费先心病手术救治,中国移动公益平台获批民政部第二批互联网募捐信息平台,成为国内运营商中第一和唯一一家获得该资格的企业。

[13]"三能"指三条行动主线,包括节能、洁能、赋能;"六绿"指六条具体实现路径,包括绿色网络、绿色用能、绿色供应链、绿色办公、绿色赋能、绿色文化

[14]以提升乡村信息基础设施服务能力为主线,持续强化组织、资金和人才保障,将网络信息服务全面融入三农、服务三农,以数智化推动乡村振兴

完善企业管治。公司秉持诚信、透明、公开、高效的企业管治原则,严格遵守上市公司规则要求,确保高水平的企业管治。奉行董事成员多元化政策,充分发挥独立非执行董事经验和专长,促进公司治理结构和决策机制进一步完善;贯彻"严守法纪、尊崇规则、践行承诺、尚德修身"的合规理念,聚焦"合规护航计划",深化合规管理体系建设,推动合规管理向新业务拓展,合规管理能力持续提升;积极采用数智化手段,提升风险预警能力和风险管控效果,进一步强化重点业务、重点项目、重点领域的监督,保障企业持续健康运营。

公司的综合表现赢得广泛认可,在中央广播电视总台第二届"中国品牌强国盛典"中摘得十大"国之重器"品牌荣誉。此外,《Corporate Governance Asia》杂志向公司颁发"亚洲最佳公司-环境、社会及管治典范"、"最佳投资者关系"、"最佳企业社会责任"、"最佳企业传讯"等荣誉奖项,《Institutional Investor》杂志授予公司"受尊崇公司"殊荣,《The Asset》杂志授予公司"环境、社会责任及企业管治大奖-钛金奖"。中国移动集团公司入选国资委"国有企业公司治理示范企业"名单,荣获中国慈善领域政府最高奖项——第十一届"中华慈善奖"。

A 股上市创造里程碑

2022 年 1 月 5 日,公司登陆 A 股,在上海交易所主板正式挂牌,成为"红筹公司 A 股主板上市第一股",创造了公司发展历程中的又一个里程碑。随着 A 股上市,公司成功搭建起"港股+A 股"资本运作平台,实现了客户、业务和资本市场的有效连接,使得广大客户有机会通过资本市场分享公司的成长收益,并能够以资本为纽带,构建开放合作新生态、塑造品牌新优势。

公司本次 A 股上市募集资金净额近 514 亿元,创造了 A 股主板上市近十年最大 IPO。公司成功引入了 19 家多元化、高质量的战略投资者,包括国家级投资平台、多领域知名龙头企业以及全国社保基金等长线财务投资者,强强联合、发挥协同效应,共创数字经济美好未来。

公司将严格遵守上市地监管规则,规范、高效使用募集资金,着力打造品质一流新型信息基础设施,全力构建开放合作数智新生态,不断完善公司治理结构和决策机制,以优质信息服务、卓越经营业绩回馈广大客户和投资者。

未来展望

随着新一轮科技革命和产业变革深入发展,信息技术日益融入经济社会民生的各领域全过程,数字经济发展速度之快、辐射范围之广、影响程度之深前所未有。预计到 2025 年,中国数字经济占 GDP 比重将从 2020 年的 38.6%提升到超过 50%。信息通信业作为推动数字经济发展的中坚力量,市场空间广阔。

公司加快拓展信息服务迎来宝贵机遇、具备良好基础。一方面,5G 拉动作用逐步显现,既加速释放信息消费内需潜力,又有效改造提升传统产业,培育了新的收入增长点,"连接+算力+能力"逐渐成为支撑全社会数智化转型的重要基石。预计到 2025 年,中国信息服务业收入规模将超过 20 万亿,年均复合增长率达到 14.4%;算力网络市场规模将超过 1 万亿,年均复合增长率达到 25%。另一方面,为支撑数字经济做强做优做大,国家提供了十分有利的政策支持,加强数字中国建设整体布局,建设数字信息基础设施,推进 5G 规模化应用,促进产业数字化转型,发展智慧城市、数字乡村。高质量发展成为行业共识,行业竞争逐步趋于理性,共建共享深入实施,发展环境更加健康有序。

与此同时,公司转型发展也面临一些不确定因素。芯片供给不足、能源和原材料价格波动等一定程度对企业经营产生影响;信息服务市场格局更加复杂多变,跨界融通趋势愈发明显,多元主体竞争更加激烈,对公司数智化平台运营、产品供给提出更高要求;网络安全威胁日益增多,促使公司在网络安全、信息安全、数据安全等方面要进一步增强风险意识,不断强化网信安全风险防控。

善谋者行远,实干者乃成。面对机遇挑战,公司进一步明晰"创建世界一流信息服务科技创新公司"发展定位,全力构建基于 5G+算力网络+智慧中台的"连接+算力+能力"新型信息服务体系,打造价值增长的新模式。全力推进新基建,系统打造以 5G、算力网络、智慧中台为重点的新型信息基础设施,加速实现网络无所不达、算力无所不在、智能无所不及;全力融合新要素,加快推进信息技术与数据要素的融合运用,打造数智驱动的新增长模式,繁荣数智产业生态;全力激发新动能,深化信息技术融合创新,深化信息技术与经济社会民生深度融合,以数字产业化推动产业数字化,培育信息服务新产业、新业态、新模式。

2022 年是"十四五"规划承上启下的关键之年。公司将把握新发展阶段,完整、准确、全面贯彻新发展理念,融入新发展格局,推动高质量发展,坚持稳中求进,坚持创新驱动,锚定"创建世界一流信息服务科技创新公司"新定位,践行创世界一流"力量大厦"新战略,全力推进新基建、融合新要素、激发新动能,努力实现主营业务收入、净利润的良好增长,为广大股东、客户持续创造更大价值。

致谢

最后,借此机会代表董事会对全体股东、广大客户和社会各界一直以来给予的支持帮助,对全体员工的努力付出致以衷心感谢!

杨杰
董事长
香港,2022 年 3 月 23 日

业务概览

2021 年,公司坚持以客户为中心,持续深化基于规模的价值经营,大力推进 CHBN 全向发力、融合发展,进一步巩固夯实基础能力,持续深化渠道转型和精细运营,提高产品竞争力和服务质量,整体业务实现良好增长,客户满意度不断提升。公司实现营业收入为人民币 8,483 亿元,其中,主营业务收入为人民币 7,514 亿元,同比增长 8.0%。

主要运营数据			
	2021 年	2020 年	变化%
移动业务			
客户数(百万户)	957	942	1.6
其中:4G 客户数(百万户)	822	775	6.1
5G 套餐客户数(百万户)	387	165	134.4
净增客户数(百万户)	14.97	−8.36	–
其中:净增 4G 客户数(百万户)	47	17	172.3
净增 5G 套餐客户数(百万户)	222	162	36.5
平均每月每户通话分钟 MOU(分钟 / 户 / 月)	264	267	−1.3
平均每月每户手机上网流量 DOU(GB/ 户 / 月)	12.6	9.4	34.0
平均每月每户收入 ARPU(人民币元 / 户 / 月)	48.8	47.4	3.0
宽带业务			
有线宽带客户数(百万户)	240	210	14.2
其中:家庭宽带客户数(百万户)	218	192	13.5
有线宽带 ARPU(人民币元 / 户 / 月)	34.7	34.0	2.1
家庭宽带综合 ARPU(人民币元 / 户 / 月)	39.8	37.7	5.6
政企业务			
政企客户数(百万)	18.83	13.84	36.1
物联网智能连接数(百万)	1,049	873	20.1

深化融合运营,CHBN 全面增长

个人市场

公司以 5G 为引领,进一步完善"连接+应用+权益"统一产品体系,强化三大客户品牌联合运营。一方面聚焦套餐、终端、网络客户,增强终端卡位,分类精细运营,充分利用市场交叉属性,深化融合拓展,加速 4G 客户向 5G 迁转;另一方面紧抓数字经济新赛道,围绕用户数字消费需求,打造平台经济模式,深耕会员经济服务,以权益产品为载体,以权益超市为统一阵地,充分融通内外部服务触点、优质资源,深化基于规模的价值经营。得益于 5G 快速增长拉动以及产品权益融合运营深化,5G 发展取得快速突破。截至 2021 年 12 月底,公司 5G 网络客户达到 2.07 亿户,占移动客户比为 21.6%;净增 1.48 亿户,月均净增客户超 1,200 万户,发展速度领先行业。5G 客户 ARPU、DOU 达到 82.8 元和 22.0GB,较迁转前分别提升 7.5%和 18.6%,带动整体移动 ARPU 增幅实现由负转正。

家庭市场

公司着力宽带品质提升,落实国家"双千兆"要求,推动千兆网络与 5G 覆盖同步,开展高价值小区推广联合运营,持续完善 WiFi、FTTR 组网方案,推广场景化宽带,助力宽带热挡提速和价值提升。深化基于场景的客户运营和价值运营,聚焦泛安全、家庭教育、健康养老、家庭办公等 HDICT 新场景,持续创新家庭信息服务;把握智慧社区、数字乡村发展契机,持续提升全家 WiFi、移动看家、大屏点播、智能语音等规模业务发展价值。通过持续做大宽带客户规模、树立千兆宽带品牌优势、积极布局 HDICT 等举措,家庭市场实现快速增长,客户价值快速提升。截至 2021 年 12 月底,家庭宽带客户达到 2.18 亿户,月均净增客户超 215 万户;魔百和用户达到 1.67 亿户,净增 2,657 万户,渗透率持续提升。组网、大屏、安防等重点场景智慧家庭业务快速上规模,HDICT 示范标杆项目达到 134 个。家庭宽带收入增长 16.6%,智慧家庭增值业务收入增长 33.1%,带动家庭宽带综合 ARPU 进一步提升。

政企市场

公司聚焦重点产品、重点行业"政企产品清单"和"解决方案清单",持续做大规模,做优价值。围绕"拓规模、提品质、优服务",推动专线、物联网、集团短彩信等基础业务提质、升级,实现大体量下的持续增长。着力打造云引擎领先,加快云资源产品能力建设,强化核心能力,云主机、云硬盘、弹性公网 IP 等 20 多款产品技术能力位于业界前列,以公有云带动规模发展,以私有云拉动收入增长,云业务实现高速增长。持续巩固 5G 引擎领军,全面打造示范项目,加速 5G+AICDE15

15AICDE 分别指人工智能(AI)、物联网(IoT)、云计算(Cloud Computing)、大数据(Big Data)和边缘计算(Edge Computing)

能力产品化,加快细分行业规模拓展,5G 深度融入行业数字化转型升级,从点状开花到全面渗透,5G 专网收入实现突破。2021 年,行业云收入达到人民币 192 亿元,同比增长 109.6%;自研 IaaS、PaaS、SaaS 产品超 230 款,引入合作 SaaS 产品超 2,700 款。IDC 收入达到人民币 216 亿元,同比增长 33.2%。ICT 收入达到人民币 144 亿元,同比增长 35.2%。专线收入达到人民币 264 亿元,同比增长 10.0%;物联网智能连接数 10.49 亿个,净增 1.75 亿个,物联网收入达到人民币 114 亿元,同比增长 21.3%。

新兴市场

国际业务方面,努力克服疫情影响,进一步拓展国际化经营,不断壮大国际业务规模,国际业务保持良好增长,全球"路、站、岛"网络布局升级,跨境云网、DICT 等重点产品能力持续强化,国际业务端到端服务质量不断提升,国际业务"朋友圈"持续扩大,全年国际业务收入达到人民币 133 亿元,同比增长 20.1%。股权投资方面,发挥直投与基金的联动协同、互补互促效应,纵深拓展直投布局,聚焦产品、网络、中台等数智化转型重点方向进一步拓展信息服务"亲戚圈",推进基金投资的专业化、市场化、规模化运营,发挥基金的"放大器"和"雷达"作用,资本作用进一步发挥。数字内容方面,立足内容传播者、生产者和聚合者定位,持续打造行业领先内容生态,以体育 IP 为核心,进一步巩固在体育+文化数字内容领域的领先地位,咪咕视频、云游戏、视频彩铃活跃用户较快增长。全年数字内容收入同比增长 47.1%,咪咕视频全场景月活跃客户同比增长 45.0%,视频彩铃订购客户规模突破 2.4 亿户。北京冬奥会期间,咪咕视频通过超前布局,创新 5G+8K 超高清、AI 智能字幕功能、多屏同看、HDR Vivid16 16 中国超高清视频产业联盟发布的高动态范围的视频技术标准等科技,实现全网最全的、530 场赛事全场景不间断直播,市场反应热烈。金融科技方面,互联网金融收入同比增长 102.1%,和包月活跃客户同比增长 155.7%;发挥大数据优势,布局金融征信领域,持续提升信用购产品水平,成为全国最大线下分期平台;联合工商银行全球首发基于超级 SIM 卡的数字货币支付产品。

坚持精准投资,网络能力巩固升级

公司始终坚持前瞻规划,精准投资,一方面按照"5G+算力网络+智慧中台"为重点的新型信息基础设施布局匠心打造,积极推进规模云化、智能化升级,确保网络覆盖、质量、技术和客户感知全面领先,有力支撑 CHBN 全向发力、融合发展;另一方面加强投资管控和分类管理,优化投资结构,保证投资效益,助力高质量发展。

截至 2021 年 12 月底,公司已开通基站超过 550 万个,基站总数位居全球第一。其中,4G 基站达 332 万个,全国行政村 4G 覆盖率超过 99%。光缆长度达 2,243 万皮长公里,政企专用传送网带宽超 1,520Tbps,骨干传送网带宽超 5,100Tbps;CMNET、云专网、IP 专网带宽超 365Tbps,实现公众互联网、云网协同等业务智能化、差异化承载。

国际信息基础设施布局不断完善。截至 2021 年 12 月底,公司已拥有通达全球的 70 余条海陆缆资源,106Tbps 的国际传输总带宽;拥有 25 个 POP 点,覆盖全球主要国家和地区;国际漫游服务覆盖 264 个方向,5G 开通 51 个方向,牵手计划覆盖全球超 30 亿用户。

2021 年公司各项资本开支合计约人民币 1.836 亿元。2022 年公司预计资本开支合计约为 1.852 亿元,主要用于构建品质一流 5G 网络、泛在融合算力网络、业界标杆级智慧中台以及支撑 CHBN 业务发展等方面,其中 5G 相关资本开支约人民币 1,100 亿元,所需资金主要来自经营活动现金流。

强化市场营销,客户满意度持续提升

渠道转型

公司紧抓基于场景的精准运营,积极寻找新客户触达场景,建立主动、精准的客户触达体系,以渠道转型带动市场体系转型,成效明显。一是建成泛全联盟直销体系。联合产业链上游 5G 终端厂商、下游渠道商,构建泛终端全渠道销售联盟,优选终端产品、搭建直营销售体系、提供优质的售后服务,并与 5G、智慧家庭、权益等业务深度融合,逐步形成"买手机到移动"的口碑,带动了 5G 终端产业链速度发展。二是拓展新型渠道。做大线上营销渠道,推进线上触点融通,强化与头部互联网公司合作,重点业务线上销售占比快速提升;积极开展异业泛渠道合作,围绕用户生活、工作场景,建立合作生态体系,客户服务触点延伸至千行百业。三是深化网格运营,深入推进"质量达标 和格行动",提升网格一线支撑效率,持续推动一线减负,不断提升网格运营水平,激发个体活力,网格运营效率和一线人员满意度持续提升。得益于渠道转型的有效推进,2021 年公司销售触达更加高效,在实现收入良好增长的同时,销售费用占收比进一步下降。

品牌运营

公司进一步推进品牌认知深化,优化品牌整体架构,开展品牌联合运营,着力打造全球通尊享感、动感地带潮流感、神州行国民感,利用 5G 加速发展的契机,全力推进三大品牌融入符合客户需求的产品和场景,融合市场运营全生命周期,助力精准运营、精准维系,提高价值、增强粘性。聚焦尊享感,依托价值回馈机制,向中高端客户推出更稀缺、更高标准、更尊享的礼遇,提升客户获得感,强化公益、文化、健康三大标签运营,唤起客户心智共鸣,全球通客户规模突破 1.7 亿。贴合年轻客群兴趣点,依托圈层活动实现破圈运营,创新推出动感地带虚拟代言人,深耕社群社媒运营,构筑品牌私域阵地,动感地带客户规模达到 6,702 万。依托规模粘性,探索垂类、银发细分客群运营,强化神州行品牌国民感认知。

客户服务

公司始终坚持以客户为中心,加快构建"三全"服务体系,服务能力和服务质量稳步提升,服务价值不断彰显。完成端到端客户响应流程、信息消费体验流程、产品质量流程标准全面细化,建立覆盖全业务、全流程服务质量标准库及标准制定新方法。深入推进满意度提升"领先工程",客户权益保护"阳光行动"、投诉效能提升"削峰行动",客户感知明显改善。实现 10086 热线全客户、全时段、CHBN 业务全覆盖,热线服务从传统 IVR 交互模式向一语直达的智能语音交互模式转型升级。以"暖心服务"、"安心服务""欢心服务""舒心服务"为主题,持续加大与客户沟通力度,加强"中国移动心级服务"传播与运营。2021 年,公司手机上网、家宽上网等客户满意度持续提升,CHBN 客户满意度全面改善,客户申诉明显下降。

2022 年重点

2022 年,公司将锚定新定位,践行新战略、推进新基建、融合新要素、激发新动能,以"推进数智化转型,实现高质量发展"为主线,全力以赴做好以下四个方面的工作:

一是筑牢转型发展根基,打造新型信