

丰富人们的沟通和生活

华为投资控股有限公司 2011年可持续发展报告



关于本报告

报告期间： 2011年1月1日-12月31日

上一次报告的日期： 2011年6月

报告发布周期： 每年一次

报告内容界定

本报告依据全球报告倡议组织(GRI)的实质性、利益相关者参与度、可持续发展背景、完整性等原则，分析了业务运营中存在的^{关键}可持续发展问题，识别了主要的利益相关方。华为投资控股有限公司（下称“公司”或“华为”）聘请第三方进行利益相关方调查，多方面收集了不同利益相关方的合理期望及信息需求。经公司企业社会责任委员会研究、评估和筛选，我们确定了本报告信息披露的关键项目及指标。

本报告的绩效指标和管理方针涵盖了公司对其财务和运营政策及措施有控制权或有重大影响的所有实体，并与公司财务年报所覆盖的范围保持一致。

报告的界限

除非有特殊说明，本报告描述报告期内华为总部和所有分支机构在经济、环境和社会方面的全球运营情况。

数据收集

为有效收集2011年华为总部及各分支机构在经济、环境和社会等方面所做的努力及取得的成果，在数据收集过程中对报告范围内的总部及各分支机构进行了现场调研。通过现场走访、员工访谈、资料查阅和实地观察，研究制定了报告信息及数据的统计范围，进一步完善了收集途径和计算方法。

报告保证方法

本报告的编写参照GRI《可持续发展报告指南》3.0版(G3)的主要核心指标和附加指标，应用评级为B+。

为了保证本报告的可靠、公正和透明，本公司聘请了第三方机构德国莱茵TÜV集团(TÜV Rheinland)对报告进行了审验，审验声明见附录。



本报告有在线版本和印刷版本两种，在线版本请查阅：

<http://www.huawei.com>

联系方式：

电子邮箱：csr@huawei.com

电话：+86-(0)755-28780808



1. 领导力与战略	2
1.1 董事长致辞	2
1.2 CSR委员会主任致辞	3
1.3 公司愿景、使命和核心价值观	4
1.4 华为业务战略	6
1.5 华为CSR战略	7
1.6 关键影响、风险与机遇	11
2. 公司概况	14
2.1 公司简介	16
2.2 荣誉与奖项	20
2.3 经济绩效	21
3. 治理、承诺与参与	22
3.1 公司治理	24
3.2 外部承诺与倡议	27
3.3 利益相关方参与和实质性议题	28
4. 管理体系与2011年绩效披露	34
4.1 CSR战略管理	36
4.2 CSR管理体系	37
4.3 EHS管理体系	38
4.4 合规管理体系	39
4.5 消除数字鸿沟	40
4.6 关爱员工	48
4.7 公平经营	56
4.8 绿色环保	60
4.9 社会公益	76
4.10 供应链CSR管理	87
4.11 利益相关方沟通	93
4.12 安全运营	97
附录I：GRI索引	108
附录II：术语表	113
附录III：审验声明	115

董事长 致辞



“我们坚持把‘树立良好社会形象，成为各国良好的企业公民’作为华为的公司战略，并坚定不移的把对社会负责的行为融合到公司经营中。”

2011年，全球经济持续动荡，世界经济总体增速有所放缓，复杂的外部环境给华为的全球经营带来巨大挑战。面对困境，华为始终坚持“以客户为中心，以奋斗者为本”，不断创新，持续为客户创造价值，实现了稳健的增长。通过实践，我们深知全球化社会责任确保企业自身可持续发展，自然环境的和谐，产业链的和谐，社区和员工的和谐是公司长期发展的保障。我们坚持把“树立良好社会形象，成为各国良好的企业公民”作为华为的公司战略，并坚定不移的把对社会负责的行为融合到公司经营中。

作为全球领先的信息与通信解决方案供应商，华为始终以“丰富人们的沟通和生活”为愿景，运用信息与通信领域专业经验和创新技术，聚焦企业社会责任：

1. 关注消除数字鸿沟，致力于确保所有人都能享受到通信和信息服务的基本权利。
2. 绿色环保是华为的核心战略，华为聚焦ICT，提供端到端的最具竞争力的高能效绿色通信解决方案。

3. 在可持续发展上，华为将积极在行业中发挥更大影响。我们持续关注供应商CSR管理、员工关爱、安全运营、社会公益和利益相关方沟通等要求的落地，坚定不移的贯彻和执行公司企业社会责任战略，道德经营，促进和谐商业生态环境，回报社会。

未来，我们将会不断加强和扩大在企业社会责任方面的投入和范围，确保企业社会责任战略与全球业务发展相辅相成，通过不断创新的产品和服务，持续为丰富人们生活而努力，逐步成为行业以及全球可持续发展的领先者，并最终为整个产业链的可持续发展做出贡献。

孙亚芳
公司董事长

CSR委员会主任 致辞

华为所肩负的责任感，是推动华为的可持续性发展的源泉，也是我们在企业社会责任管理上不断进步、前行的动力。华为对于企业社会责任的认识也是逐步发展起来的，经历了四个阶段：从自发意识，到自觉实践，到建立管理体系来系统管理，再到积极主动地对供应商施加影响。在这四个阶段的发展过程中，华为坚持把和谐发展的理念和承担责任的观念植入到运营过程中，企业社会责任已融入到华为经营的方方面面。一直以来，华为坚持不片面追求利益及规模的最大化，而是坚持平衡发展，注重自身社会责任的绩效及持续改善。通过长期不断实践，我们已经认识到，履行企业社会责任是华为长治久安的基础，能帮助企业提高竞争力，是公司可持续发展的重要保障。因此我们在战略上高度重视企业社会责任管理，不断加强在客户承诺、员工关爱、环境保护、技术创新、道德采购、商业道德和社会回报等方面的力度。通过不断实践，我们充分认识了企业社会责任是华为可持续发展的保障，它促进了我们健康和平衡的发展，帮助了我们站在全球市场上站稳了脚步。我们充分体会到了企业社会责任给华为带来的良性改变，企业社会责任已经成为华为可持续发展的DNA。

为了确保可持续发展战略及要求得以落地，华为已建立较为完善的可持续发展管理体系，从组织和流程上确保可持续发展的要求得以落实。公司企业社会责任委员会，是对公司企业社会责任进行管理的团队，根据公司战略和指导方针，拟制公司企业社会责任战略和政策，建设、部署和持续改进企业社会责任管理工作，提升公司品牌，实现客户满意，保障公司可持续发展。该委员会设有企业可持续发展管理部，统筹全公司社会责任的规划、管控、体系建设和评估监控等，具体履行和落实社会责任工作。每年社会责任管理体系都会按照PDCA(Plan-Do-Check-Act)的管理模式，有效开展社会责任风险识别工作，制定目标、指标和管理方案，落实各项流程执行，运用内部审核等方法寻找持续改进的机会。



基于国际标准ISO26000社会责任指南，华为制定了可持续发展的中长期战略规划。现阶段，我们正在按照ISO26000的内容，梳理和重构公司企业社会责任管理系统。未来，我们将会不断加强和扩大在企业社会责任方面的投入和范围，强化企业责任国际标准在华为的落地。我们将会按照行业内标准的要求，在全球范围内继续加强生产和工程采购的企业社会责任管理能力，与我们的客户一同关注企业社会责任风险，积极对相关方施加影响，尤其是加强绿色环保、节能减排、健康与安全、劳工权益保护及商业道德要求的落实；关注中长期全球企业社会责任重点公益项目，以达成企业社会责任公益主题活动的全球推广；持续关注环境保护和员工的健康及安全工作，在全球可能存在高危风险的国家中加强员工安全保障，不断提高公司保障能力。

陈朝晖

陈朝晖
CSR委员会主任

公司愿景、使命 和核心价值观



愿景

丰富人们的沟通和生活。

使命

聚焦客户关注的挑战和压力，提供有竞争力的通信与信息解决方案和服务，持续为客户创造最大价值。

核心价值观

公司核心价值观是扎根于我们内心深处的核心信念，是华为走到今天的内在动力，更是我们面向未来的共同承诺。它确保我们步调一致地为客户提供有效的服务，实现“丰富人们的沟通和生活”的愿景。





成就客户

为客户服务是华为存在的唯一理由，客户需求是华为发展的原动力。我们坚持以客户为中心，快速响应客户需求，持续为客户创造长期价值进而成就客户。为客户提供有效服务，是我们工作的方向和价值评价的标尺，成就客户就是成就我们自己。

艰苦奋斗

我们没有任何稀缺的资源可以依赖，唯有艰苦奋斗才能赢得客户的尊重与信赖。奋斗体现在为客户创造价值的任何微小活动中，以及在劳动的准备过程中为充实提高自己而做的努力。我们坚持以奋斗者为本，使奋斗者得到合理的回报。

自我批判

自我批判的目的是不断进步，不断改进，而不是自我否定。只有坚持自我批判，才能倾听、扬弃和持续超越，才能更容易尊重他人和与他人合作，实现客户、公司、团队和个人的共同发展。

开放进取

为了更好地满足客户需求，我们积极进取、勇于开拓，坚持开放与创新。任何先进的技术、产品、解决方案和业务管理，只有转化为商业成功才能产生价值。我们坚持客户需求导向，并围绕客户需求持续创新。

至诚守信

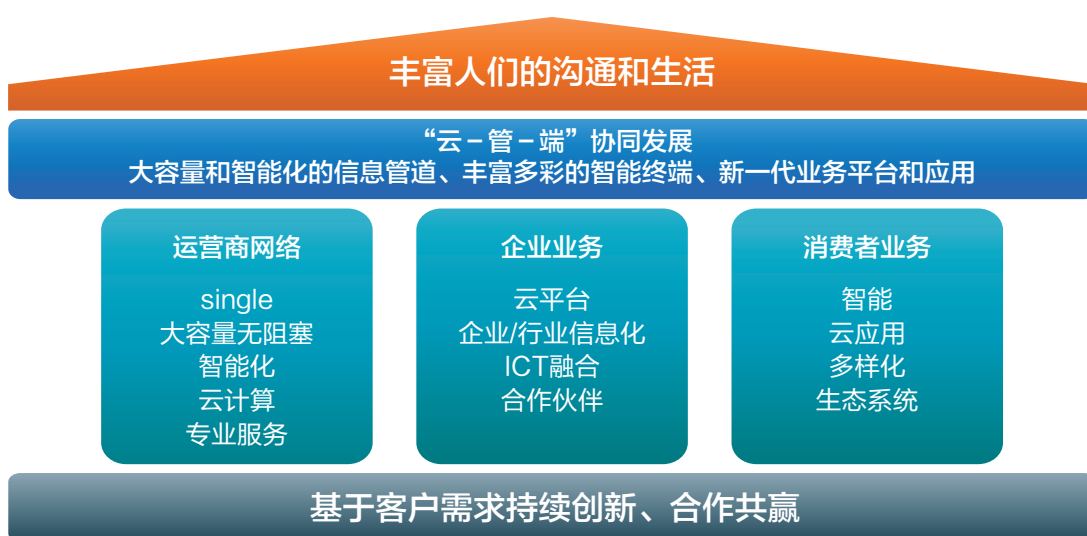
我们只有内心坦荡诚恳，才能言出必行，信守承诺。诚信是我们最重要的无形资产，华为坚持以诚信赢得客户。

团队合作

胜则举杯相庆，败则拼死相救。团队合作不仅是跨文化的群体协作精神，也是打破部门墙、提升流程效率的有力保障。

华为 业务战略

为适应信息行业正在发生的革命性变化，华为做出面向客户的战略调整，华为的创新将从电信运营商网络向企业业务、消费者领域延伸，协同发展“云-管-端”业务，积极提供大容量和智能化的信息管道、丰富多彩的智能终端以及新一代业务平台和应用，给世界带来高效、绿色、创新的信息化应用和体验。华为将继续围绕客户的需求持续创新，与合作伙伴开放合作，致力于为电信运营商、企业和消费者提供ICT解决方案、产品和服务，持续提升客户体验，为客户创造最大价值，丰富人们的沟通和生活，提高工作效率。



运营商网络

华为向电信运营商提供统一平台、统一体验、具有良好弹性的Single解决方案，支撑电信网络无阻塞地传送和交换数据信息流，帮助运营商简化网络及其平滑演进和端到端融合，快速部署业务和简单运营，降低网络CAPEX和OPEX。同时，华为专业服务解决方案与运营商深度战略协同，应对无缝演进、用户感知、运营效率和收入提升等领域的挑战，助力客户商业卓越。

企业业务

华为聚焦ICT基础设施领域，围绕政府及公共事业、金融、能源、电力和交通等客户需求持续创新，提供可被合作伙伴集成的ICT产品和解决方案，帮助企业提升通信、办公和生产系统的效率，降低经营成本。

消费者业务

华为将继续以消费者为中心，通过运营商、分销和电子商务等多种渠道，致力打造全球最具影响力的终端品牌，为消费者带来简单愉悦的移动互联应用体验。同时，华为根据电信运营商的特定需求定制、生产终端，帮助电信运营商发展业务并获得成功。

华为还将对网络、云计算、未来个人和家庭融合解决方案的深刻理解融入到各种各样的终端产品中，坚持“开放、合作与创新”，与操作系统厂家、芯片供应商和内容服务商等建立良好的合作关系，构建健康完整的终端生态系统。

愿景 消除数字鸿沟，促进经济、社会、环境的和谐与可持续发展。

使命 构建优秀的CSR管理体系，道德经营，促进和谐商业生态环境，确保公司可持续发展，回报客户和社会。

战略

消除数字鸿沟	提供客户化的ICT解决方案，使不同收入、不同地区的人们均能便捷地接入信息社会；积极帮助发展中国家/地区发展通信教育事业，培养ICT人才，提高当地通信技术水平，从而促进通信的普及。
关爱员工	重视员工职业成长与健康福利保障，使奋斗者得到及时、合理的回报，在企业持续成长的同时，实现员工的个人价值。
公平经营	始终恪守商业道德，坚持诚信经营，严格遵守华为商业行为准则。倡导公平竞争，严格执行“阳光采购”和“阳光销售”，反对行贿受贿和其他腐败行为，反倾销，反垄断，营造和谐商业环境。
绿色环保	与客户积极沟通节能环保理念，与产业链上下游企业紧密协作，一道构建绿色节能的通信网络，走在通信产业绿色化时代的前列，推动行业可持续发展，积极实践“绿色通信、绿色华为、绿色世界”的战略。
社会公益	始终坚持回报社会，努力为所在国家和社区的公益、教育和赈灾救助事业做出贡献，成为负责任的企业公民。
供应链CSR管理	提升华为及其供应链社会责任的认知和能力，推动产业链可持续发展；与供应商紧密合作，共同加强供应链社会责任的持续改善和管理，确保用符合社会责任的方式生产产品，在全球客户中树立华为供应链社会责任品牌和信心，加强供应商CSR风险管控。
利益相关方沟通	不断提升与利益相关方的沟通与协商，在遵从业界标准和企业战略的前提下，提升客户满意度，加强客户感知的管理。
安全运营	在公司运营过程中，遵从“安全第一，预防为主”的原则，系统地识别危险源、评估风险和实施控制措施，保证企业和社会的可持续发展。

华为CSR战略

CSR战略的发展

为了切实履行CSR战略，我们意识到必须确保CSR战略与公司业务运营战略的一致性，实现将可持续发展融入业务运营的核心领域，为此，我们从如下五个方面进行了关键因素的识别与评估，以提升现有绩效水平，并进一步实现经济、环境与社会效益的最大化。



公司愿景、使命与战略

基于公司愿景“丰富人们的沟通与生活”，华为CSR愿景进一步强调，为了实现全球信息与通讯技术共享，华为提供全球化的解决方案，使人们得以体验到可持续的信息与通信服务，促进经济、环境与社会的和谐发展。

关键风险与机遇

华为通过流程和制度定期识别和评估风险与机遇，以确保各领域风险得以管控，从而减少负面影响；相关识别与应对活动对于CSR战略的实施具有积极影响，并为CSR战略方向的制定提供了有效依据。

利益相关方的要求

利益相关方对于公司业务活动与运营的期望是我们必须考虑的。我们深知，利益相关方的观点与诉求对于建立共赢的CSR战略至关重要。在CSR战略范畴之内，我们定期进行利益相关方调查，了解利益相关方的需求，从而识别并评估利益相关方对华为的期望，并根据评估结果调整我们的战略方向。

法律法规

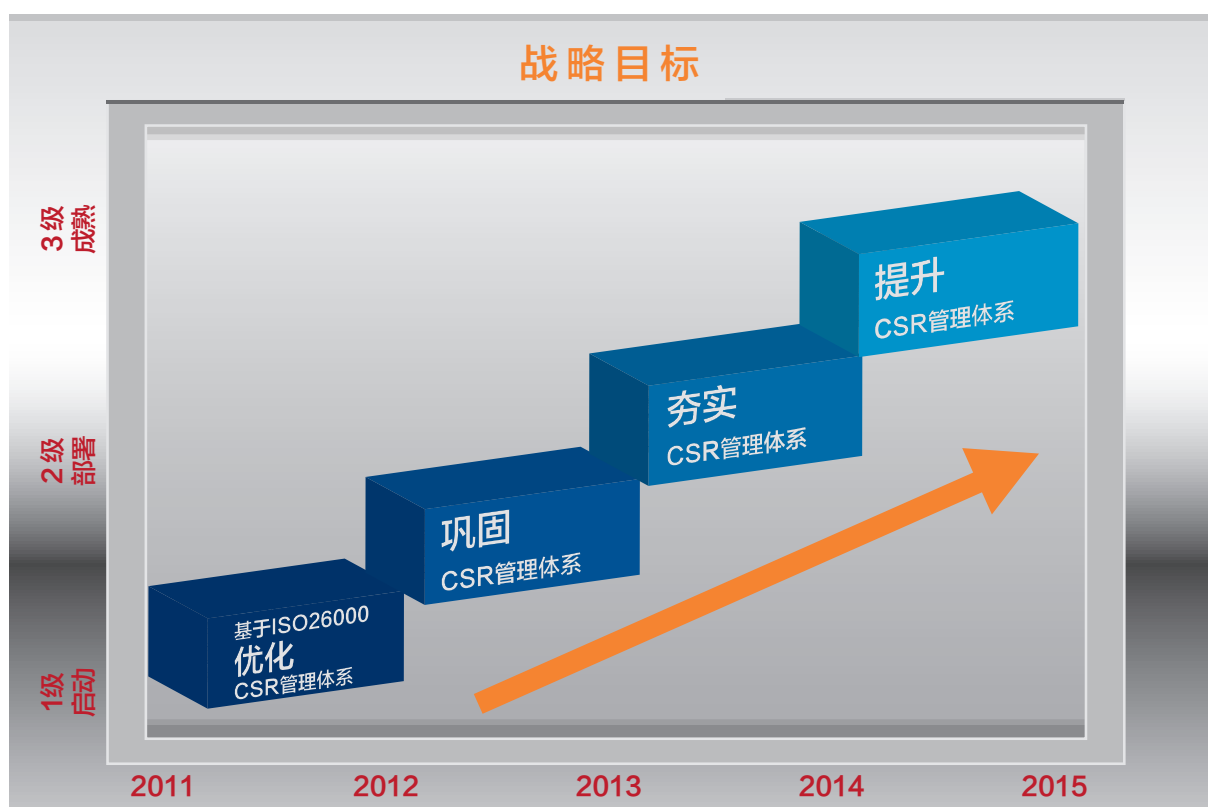
遵守适用的法律法规，是任何追求可持续发展的公司的基本要求。严格遵守法律法规是开展华为CSR战略的重点领域与活动的前提条件。

国际公约与协定

作为负责任的全球化公司，华为积极确保在业务运营中符合适用的国际公约的要求。同时，华为将所遵循的协定要求也纳入CSR战略以及相关活动的开展之中。

CSR战略路线图

2011年，华为根据ISO26000社会责任指南，进一步完善CSR战略。华为在运营过程中将CSR战略融入到公司战略之中，并进一步确定发展方向，从而实现系统化管理。



华为五年战略路线图

华为CSR战略



华为通过CSR战略路线图规划出渐进式发展目标，并希望成为全球CSR方面领先者。在现有的基础上，华为CSR管理未来五年发展明确了相应的活动与要求：

1. 基于ISO26000优化CSR管理体系

- 根据ISO26000，优化公司CSR管理体系
- 初步建立CSR风险管理机制
- 启动中长期重点公益项目
- 华为与供应链进行CSR联合改进项目，识别、评估、审核中高风险供应商并推动改善
- 消费者业务BG基于SA8000建立体系并通过认证

2. 巩固CSR管理体系

- 根据利益相关方的要求，扩展CSR管理体系覆盖范围
- 开发CSR风险管理工具，逐步加强CSR问题和危机处理能力
- 执行全球CSR重点公益项目参与行业内CSR协会的讨论，掌握发展趋势
- 华为与供应链进行CSR联合改进项目，辅导重点供应商建立CSR管理体系
- 消费者业务BG参考ISO26000扩大CSR管理体系覆盖范围

3. 夯实CSR管理体系

- 提升CSR战略层级，逐步与公司经营战略融合
- CSR风险管理工具应用与升级，强化CSR问题和危机处理能力
- 强化推广优秀公益项目
- 将CSR项目与行业协会相结合，从而引领CSR在业内发展趋势
- 华为与供应商进行CSR联合改进项目，辅导供应商建立CSR管理体系
- 在中国区试点推行CSR体系

4. 提升CSR管理体系

- CSR风险管理工具的推广，建立全流程管控机制树立公益项目品牌
- 在行业协会贯彻CSR项目，以成为CSR管理的行业基准
- 华为与供应商进行CSR联合改进项目，推动上游供应链管理，关注整个产业链的CSR发展
- 在海外重点区域推行CSR体系

关键影响、风险与机遇



消除数字鸿沟

为新兴市场、发展中国家和地区提供产品与服务

为消除发达国家和地区不同收入人群之间的数字鸿沟提供产品与服务

提供ICT解决方案以促进当地经济、环境与社会和谐发展

通过为新兴市场、发展中国家和地区提供产品与服务以及为消除发达国家和地区不同收入人群之间数字鸿沟提供产品与服务，为运营所在社区创造经济、环境与社会效益；同时也有助于我们自己成长，最终实现运营所在地区与华为双赢。

关爱员工

发展并留住优秀员工，重视员工职业成长，使奋斗者得到及时、合理的回报

提升员工幸福感，实现员工个人价值

和谐劳资关系的两大核心层面体现在打造人才队伍与合理地分配工作，以留住优秀员工。华为提供合理的激励与回报并为员工制定明晰的职业发展规划，这有助于员工与企业共同成长。华为开展员工福利项目，如员工协助项目(EAP)，并致力于营造良好、公平的工作环境和氛围。

关键影响、风险与机遇

公平经营

确保业务运营中公平与道德行为的实施

在产品与服务的生产与使用过程中，确保遵守知识产权规定

华为坚信应通过遵守道德的行为开展经营活动，并将主要风险界定为商业贿赂、腐败以及违反知识产权等，任何违反公平经营的行为都会对公司产生负面影响。为此，华为已经启动相关程序，将防反贿赂与反腐败机制引入经营当中。与华为相关的知识产权风险，主要涉及保护自身的知识产权并尊重其它公司知识产权，并持续贯彻以确保华为符合全球知识产权法规。

绿色环保

确保所提供的ICT产品与服务在研发、生产、使用、废弃回收的整个生命周期的生态效益

减少产品与服务的资源与能源消耗，限制有害物质的使用

有效管理电子电气废弃物，预防并降低负面环境影响

通过在决策过程中考虑这些风险，华为已经能够为消费者提供能耗更低的产品与服务，例如SingleRAN无线接入网技术。华为遵循所在国国家法规及相关国际标准，通过采用生命周期评估(LCA)方法，在产品开发阶段贯彻并实施绿色环保策略，关注绿色产品设计，确保电子电气废弃物的合理收集、储存与处置，贯穿产品全生命周期。

社会公益

为我们运营所在地的居民以及社区的发展做出贡献

成为负责任的企业公民，为运营所在的社区创造长远的环境、经济与社会效益

伴随着华为全球化的发展，华为应该肩负起回馈当地社会的责任。我们的社会公益聚焦在4个关键领域：消除数字鸿沟、通过教育创造机会、促进环境可持续发展、回馈社区。

**供应链CSR
管理**

遵守关于劳动、环境、社会或商业道德等方面的法律或标准要求，保障供应链可持续发展

实现共赢的供应链与合作伙伴关系

有效的可持续发展需要整个供应链的广泛参与才能真正成功。在自身积极履行社会责任的同时，华为一直重视全球供应商及合作伙伴的社会责任风险。

**利益相关方
沟通**

与利益相关方沟通加强相互理解与信任

持续提升客户满意度

经常互动与沟通有助于促进我们与利益相关方之间信任与理解，对于建立共赢关系至关重要。理解客户的要求，处理客户投诉，是提升客户满意度的核心内容，有助于我们留住现有客户并发展新客户。

安全运营

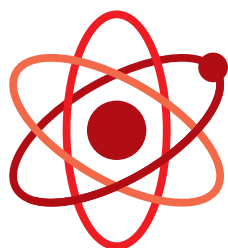
确保华为工作场所安全

确保华为产品与服务安全

华为将安全分为两类：运营安全以及产品与服务的安全。我们高度重视工作场所职业健康与安全，并采取合理措施进行管控和改善。同时，华为有责任确保产品与服务对用户或社会不产生负面安全影响。

公司 概况

- 2.1 公司简介
- 2.2 荣誉与奖项
- 2.3 经济绩效





公司 简介



华为是全球领先的信息与通信解决方案供应商。我们围绕客户的需求持续创新，与合作伙伴开放合作，面向运营商、企业/行业 and 消费者构筑了端到端的ICT解决方案优势。我们致力于为电信运营商、企业和消费者等提供有竞争力的ICT解决方案和服务，持续提升客户体验，为客户创造最大价值。目前，华为的产品和解决方案已经应用于140多个国家，服务全球1/3的人口。

我们以丰富人们的沟通和生活为愿景，运用信息与通信领域专业经验，消除数字鸿沟，让人人享有宽带。为应对全球气候变化挑战，华为通过领先的绿色解决方案，帮助客户及其他行业降低能源消耗和二氧化碳排放，创造最佳的社会、经济和环境效益。

产品、解决方案与服务



运营商网络



- 无线网络：LTE、GSM、WCDMA、CDMA、TD-SCDMA、WiMAX、OSS、天线、站点能源、分组核心网、EPC
- 固定网络：FTTx、DSL、ODN、WDM/OTN、MSTP/Hybrid MSTP、微波、核心路由器、路由器、交换机、网络安全网关
- 全球服务
咨询服务：商业咨询、网络咨询、运维咨询
管理服务：NOC运维服务、网络性能管理服务、IT管理服务与BPO
品质提升与保障服务：SmartCare服务
系统集成服务：网络集成服务、OSS集成服务、数据中心集成服务、站点集成服务
能源改造服务：站点能源改造服务、绿色能源服务
客户支持服务：网络运行保障服务
学习与能力发展服务：知识传递、华为认证、华为教育
- 电信软件与核心网：BSS & OSS、业务交付平台(SDP)、数字家庭(Digital Home)、移动宽带价值增长解决方案(MBB VGS)、云计算、RCS-e/RCS、统一通信(Unified Communications)、Mobile Office、企业外包呼叫中心(IPCC BPO)、融合会议(Convergent Conference)、SmartCare、策略计费控制(SmartPCC)、融合用户数据(SingleSDB)
- 能源与基础设施：混合能源、站点电源、通信站点、数据中心能源



企业业务

- IT：媒体网络、桌面云、服务器、存储、数据中心、云管理平台
- 企业网络：AR接入路由器、NE核心路由器、园区交换机、数据中心交换机、无线局域网、传送网、接入网、网络管理
- UC&C：智能视频监控、统一通讯、联络中心、融合会议、智真与视讯、IP 通讯终端、行业TV、企业IMS/NGN、企业信息安全、数字电视、行业计费
- 安全：安全路由网关、防火墙和统一威胁管理、VPN网关、入侵检测和防护、抗DDoS攻击、安全管理软件
- 企业无线及配套产品
- 行业解决方案：电力行业解决方案、能源行业解决方案、交通行业解决方案、政府行业解决方案、金融行业解决方案、ISP及其它行业解决方案



消费者业务

- 手机：智能机、功能机
- 移动宽带终端：数据卡、无线路由器、模块
- 家庭终端：固定接入、无线接入、机顶盒、数码相框、平板电脑



公司简介

华为投资控股有限公司全球运营



总部



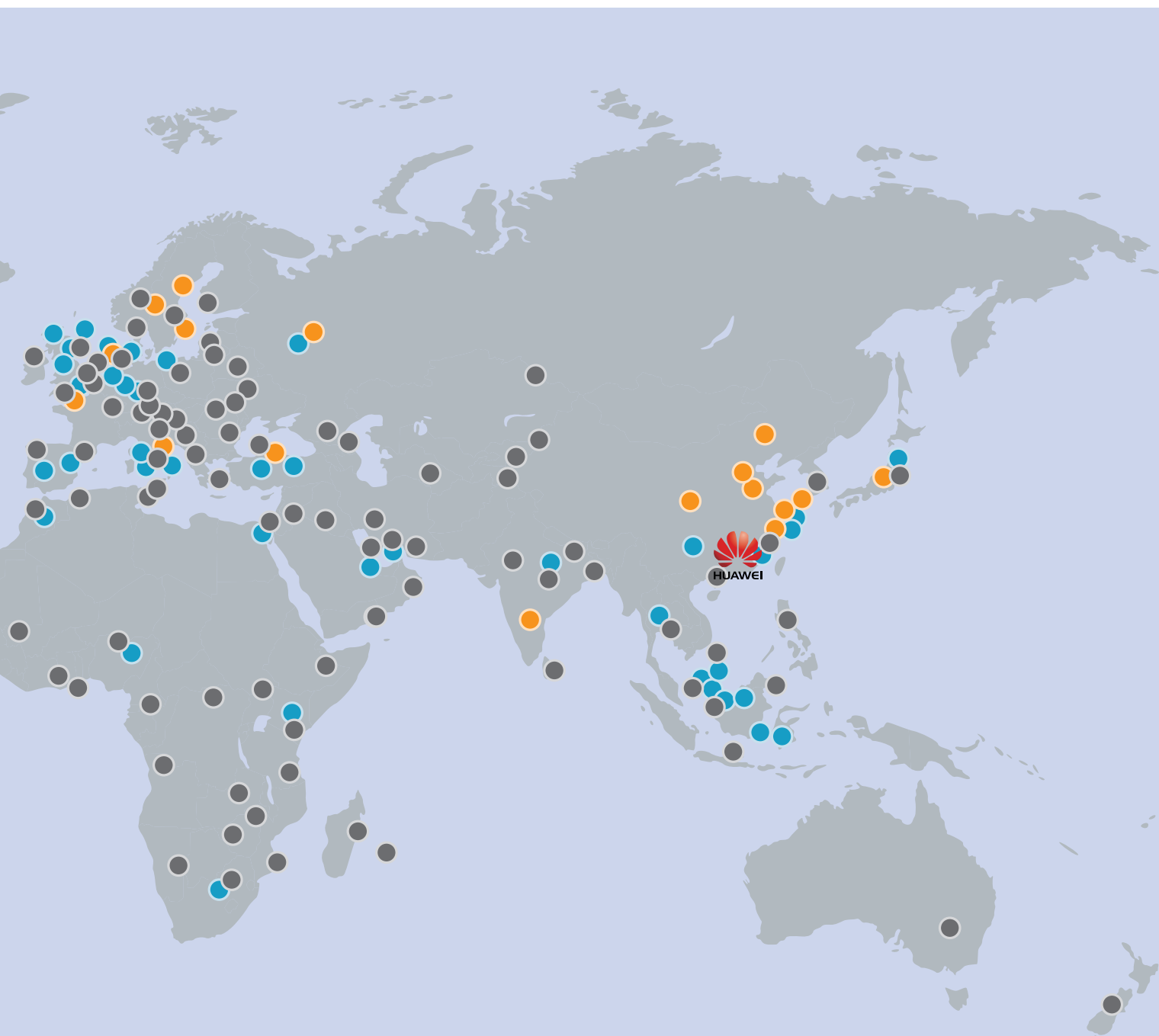
代表处



培训中心



研发中心



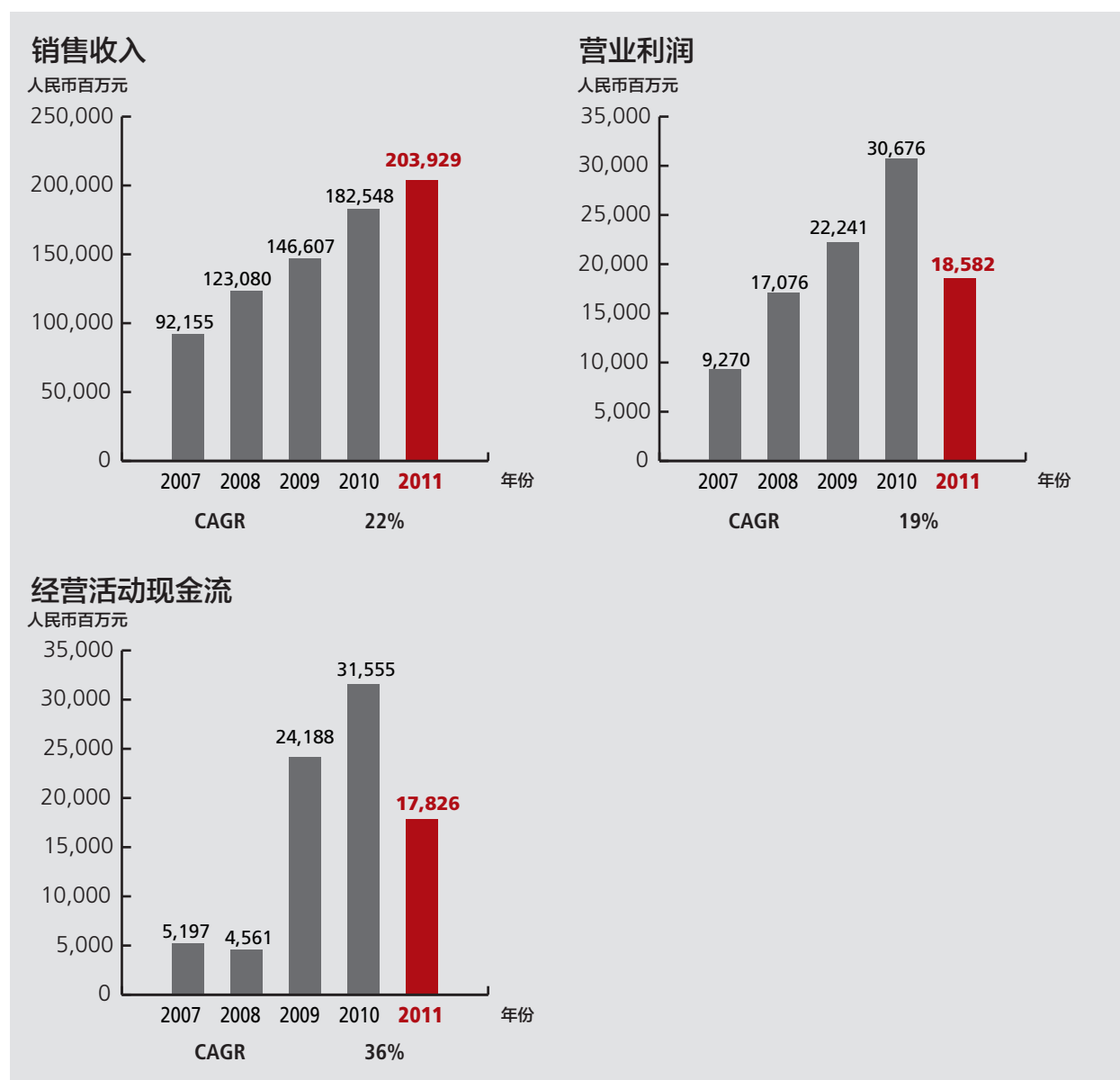
14.6万余名员工遍及全球150多个国家

荣誉 与奖项

2011年度获得的重大荣誉与奖项

奖项名称	颁奖机构
- 最佳LTE商用性能奖LTE奖项 - 最佳LTE网络设备奖 - 最佳LTE研发贡献奖 - 最佳LTE标准贡献奖	LTE国际峰会
- 年度最佳电信供应商 - 年度无线网络供应商 - 年度宽带网络供应商	《亚洲电信杂志》
年度用户感知服务卓越奖 — 表彰华为SmartCare专业服务解决方案	Frost & Sullivan
最佳网络基础设施解决方案 — 表彰华为的Small Cell解决方案	北美通信大会暨展览颁奖典礼
- 宽带网络和服务管理运营奖 — 表彰华为的Small ODN(iODN)解决方案 - 内容、娱乐、业务和服务奖 — 表彰华为的IPTV接入解决方案	宽带世界论坛
2011中国金融业客服中心优秀服务商	2011中国金融业客服中心优秀奖颁奖典礼暨第五届中国金融业客服中心发展高峰论坛
2011年度最佳客户联络中心技术解决方案	2011中国最佳客户联络中心与CRM颁奖典礼
- 年度最佳服务奖 - 组委会年度特别推荐奖	2011中国国际金融展颁奖典礼
- 中国最佳客户服务解决方案提供商 - 中国客户服务突出贡献荣誉大奖	第六届中国最佳客户服务评选颁奖典礼
“最佳Femtocell商用进程” (Progress in Commercial Deployment)行业大奖	伦敦Femtocell全球峰会
杰出标准贡献奖 — 表彰华为在IEEE802.1AS标准制定中所作出的杰出贡献	美国电气及电子工程师学会
行业领导力大奖	在爱尔兰都柏林举办的电信管理论坛(TM Forum)年度峰会
最佳IPTV业务部署平台奖	IPTV全球论坛
“住房城乡建设领域2011年度信息化优秀软硬件供应商” 大奖	第六届中国数字城市建设技术与设备博览会
Informa 2011年度“基于流量管理的最具创新性业务” 大奖 — 表彰华为的MBB VGS	宽带流量管理论坛(BBTM)年度峰会
“最具创新移动宽带部署” 大奖 — 表彰华为的SingleRAN LTE解决方案	RCR无线新闻
年度宽带创新大奖 — 表彰华为的200G高速路由器线卡宽带世界论坛	宽带世界论坛
- CDMA网络技术创新奖 - 移动应用创新奖	CDMA发展组织
“LTE网络基础设施创新大奖” — 表彰华为采用SingleRAN LTE解决方案为波兰Aero2和Vodafone部署的LTE商用网络	全球通信商业
2011年度产品创新奖 — 终端杰出表现奖授予华为Honor手机	通信世界
2011年度CDMA终端厂商最佳市场表现奖金奖	中国电信
2011年华为数据卡/Mobile Router在日本的市场份额为第一名，这是华为从2008年起连续第四年蝉联这一殊荣	市场调查公司GfK报告
2011年最佳移动宽带终端奖 — 华为Mobile WiFi E5 21M	中国科学院 互联网周刊
2011全球绿色财富（中国）企业100强	第二届全球绿色经济财富论坛
绿色创建社会责任优秀贡献奖	深圳市绿色产业促进会
支持与改善教育质量类奖项	Blue Dart World CSR Day and Star News

五年财务概要



更多财务信息，请参考2011年华为年报。

治理、承诺 与参与

- 3.1 公司治理
- 3.2 外部承诺与倡议
- 3.3 利益相关方参与和实质性议题

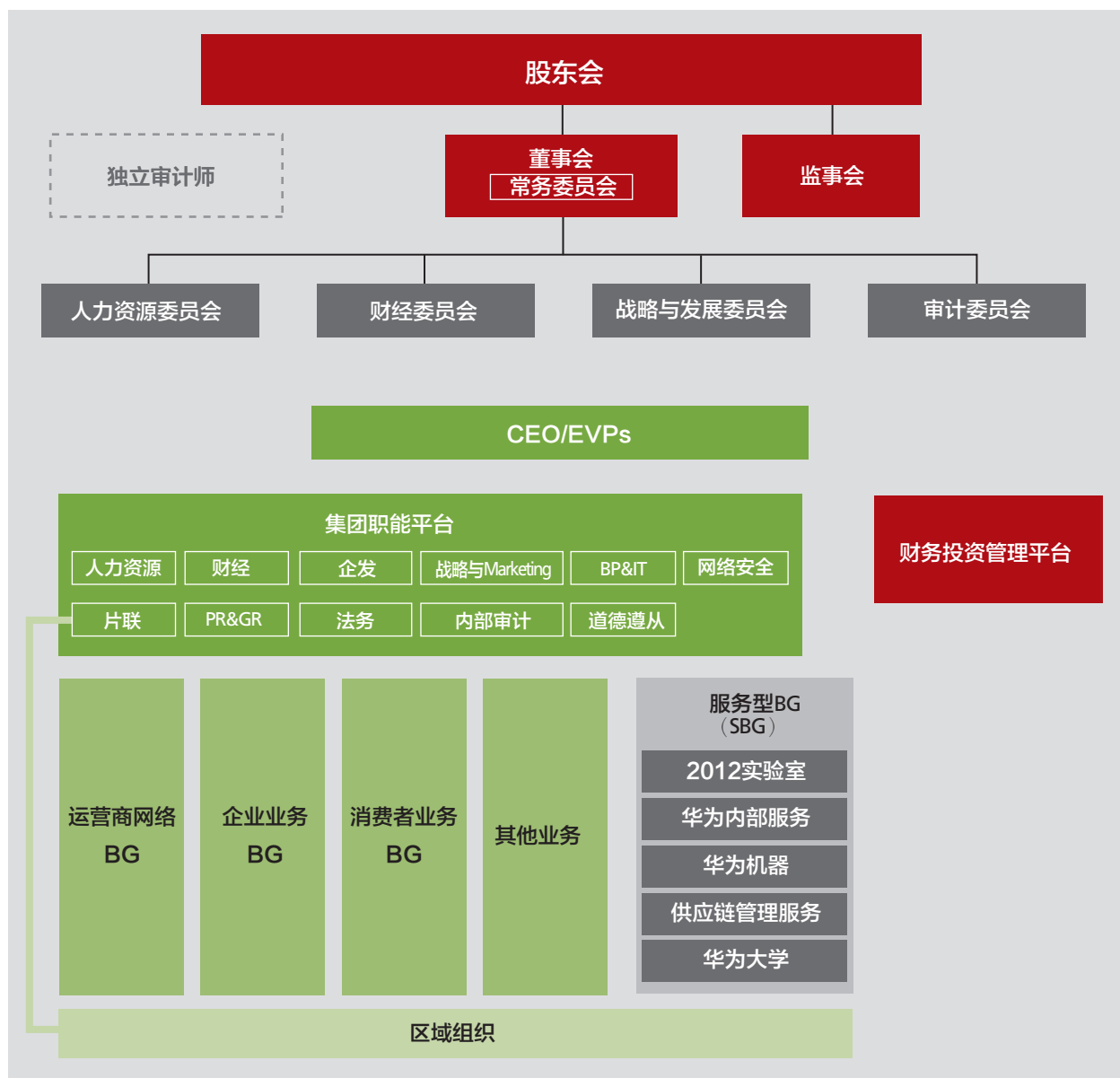


治理、承诺与参与



公司治理

公司坚持以客户为中心、以奋斗者为本的路线，逐步改善公司组织、流程和考核，使公司获得有效增长。





华为的公司治理与组织结构

股东

华为投资控股有限公司(下称“公司”或“华为”)是100%由员工持有的民营企业。

公司通过工会实行员工持股计划,员工持股计划参与人数为65,596人(截止2011年12月31日),全部由公司员工构成。全体在职持股员工选举产生持股员工代表,并通过持股员工代表行使有关权利。员工持股计划将公司的长远发展和员工的个人努力有机地结合在一起,形成了长远的共同奋斗、分享机制。

董事会及其专业委员会

董事会是公司战略和经营管理的决策机构,对公司的整体业务运作进行指导和监督,对公司在战略和运作过程中的重大事项进行决策。董事会内设常务委员会,常务委员会是董事会休会期间的执行机构。董事会下设人力资源委员会、财经委员会、战略与发展委员会和审计委员会,协助和支持董事会运作。

监事会

按照中国公司法的要求,公司设立监事会。监事会主要职责包括检查公司财务和公司经营状况,并对董事、总经理及其它高级管理人员执行职务的行为进行监督。监事列席董事会会议。

更多关于公司治理内容,请参阅2011年华为年报。

公司治理

CSR委员会

从上至下的CSR战略执行

公司CSR委员会	CSR活动战略制定与指导
公司可持续发展部	协调各部门CSR活动
公司各部门	在公司内部执行CSR活动

为贯彻企业社会责任战略，2010年底，华为在公司治理架构中成立了CSR委员会。

CSR委员会由公司各职能部门的20余名成员构成，负责在公司内部执行与落实CSR战略与决策。

CSR委员会的主要职责

组织、协调和监督CSR管理体系的建立、实施和保持；在业务运营中规划、制定、监管CSR战略的执行。

CSR委员会主要部门职责：

可持续发展部	作为公司CSR专职机构，协助CSR委员会开展战略和业务规划及落实和执行公司CSR战略、目标指标和管理方案等
人力资源部	公司整体人权、劳工保护和员工权益等方面政策制定、落实实施与改进等
公共及政府事务部	公司的社会公益策略与计划的制定，相关公益活动的开展等
供应商管理部	供应商CSR管理政策的制定、风险评估、审核及改善追踪等
研发	产品的绿色节能及健康安全的设计与开发等
华为机器	生产过程中的CSR风险识别与控制等
内审部	反腐败风险识别与控制等
片联	反行贿风险识别与控制等
内部服务管理部	公司基础设施节能及安全运营等
法务部	公司适用的CSR法律法规及其它要求的确定、获取、跟踪和发放及组织相关部门开展符合性评估等
道德遵从委员会	涉及员工权益及商业道德等方面的CSR风险识别与控制等

外部承诺 与倡议

治理、承诺与参与



WE SUPPORT

2004年加入

作为联合国“全球盟约”的成员，华为已将全球契约的基本原则融入到公司的文化与业务活动中。



GeSI
GLOBAL e-SUSTAINABILITY
INITIATIVE

2008年加入

作为GeSI成员，华为与其他通信产业同行一起，讨论影响全球ICT行业发展的环保策略、实施方法、技术标准等，在战略层面发挥更大作用。



2010年加入

与其它行业领先者共同努力，推广宽带应用，使其他相关方通过宽带服务，减少二氧化碳排放量和TCO。



2011年加入

作为“欧洲企业社会责任协会”会员，我们致力于利用华为在电信领域的CSR管理经验与专业性，促进各地区CSR的共同发展。

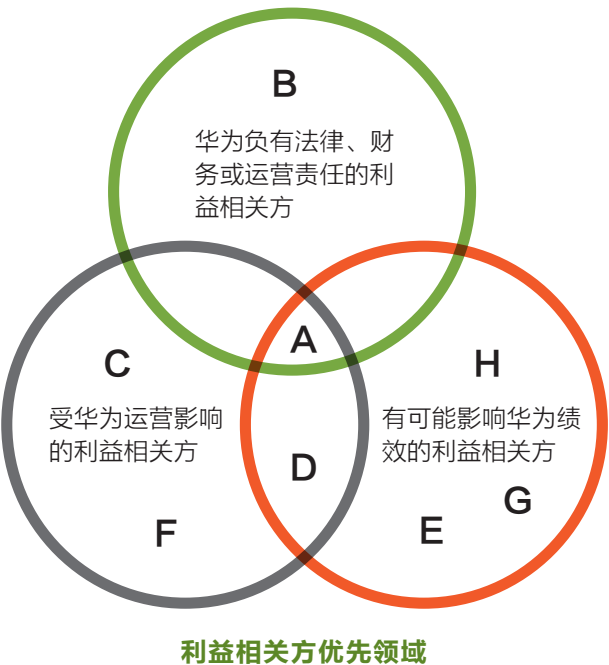
利益相关方参与 和实质性议题

长期以来，为了更好地服务客户、回馈社会，华为倾听来自利益相关方的声音并致力于建立稳定、通畅的沟通渠道，以确保全面、准确和及时了解、响应各利益相关方的需求。通过对利益相关方的识别、系统化的分类管理，以及建立利益相关方的沟通体系，华为协调并执行动态的企业社会责任管理方式，满足利益相关方的期望，实现华为的企业社会责任战略目标。基于利益相关方的关注程度，我们对利益相关方有关实质性议题加以排序。

利益相关方群体的识别

不同的利益相关方，受到企业的影响或者对企业所施加的影响程度有所不同。华为依照AA1000利益相关方参与标准(AA1000 SES)，依据包容性、实质性、回应性这三项原则来对利益相关方进行识别和实质性议题排序。

此外，华为委托第三方机构于2011年对主要利益相关方进行了问卷调研。调研依据AA1000 SES标准，识别出各类主要利益相关方，并从经济、环境和社会三个角度对具有代表性的利益相关方可能关注的问题进行了问卷调查。



注：各利益相关方在上图的位置可能会因影响力、受影响程度或合规方面的变化而有调整

基于华为负有法律、财务或运营责任的利益相关方；受华为影响的利益相关方或有可能影响华为的利益相关方3个方面，进行利益相关方优先度识别。

项目	关键利益相关方
A	员工／股东
B	政府／金融机构
C	供应商／承包商
D	客户（运营商／企业客户）／社区
E	行业同行
F	消费者／用户
G	行业／标准协会
H	媒体／非政府组织

经过系统地识别，并结合分析利益相关方的调研结果，华为针对不同类别的利益相关方，建立了不同的长效、通畅的沟通方式，以确保能够及时、准确、全面地了解不同利益相关方的需求，并予以回应。

项目	利益相关方	沟通方式
A	员工/股东 	与主管定期会谈 员工满意度调查 内部沟通渠道，如BBS论坛、总裁信箱、接待日、员工关系部门专家，以及合理化建议信箱 股东代表选举/股东大会
B	政府/金融机构 	定期会谈 研讨会 合规度自查
C	供应商/承包商 	定期会谈 供应商CSR培训/CSR大会 研讨会与论坛
D	客户(运营商/企业客户)/社区 	客户满意度调查 会谈与研讨会 行业会展与论坛 社区访问或会议
E	行业同行 	行业论坛 年度会议
F	消费者/用户 	消费者与业务研究 消费者满意度调查
G	行业/标准协会 	研讨会与论坛 发布研究成果 加入行业协议，如联合国宽带发展委员会与绿色智能电网指导委员会
H	媒体/非政府组织 	与诸如GeSI等合作伙伴非政府组织定期会谈 对媒体、非政府组织以及公众进行信息披露，包括年度报告以及CSR报告

利益相关方参与和实质性议题

关键与实质性可持续发展议题

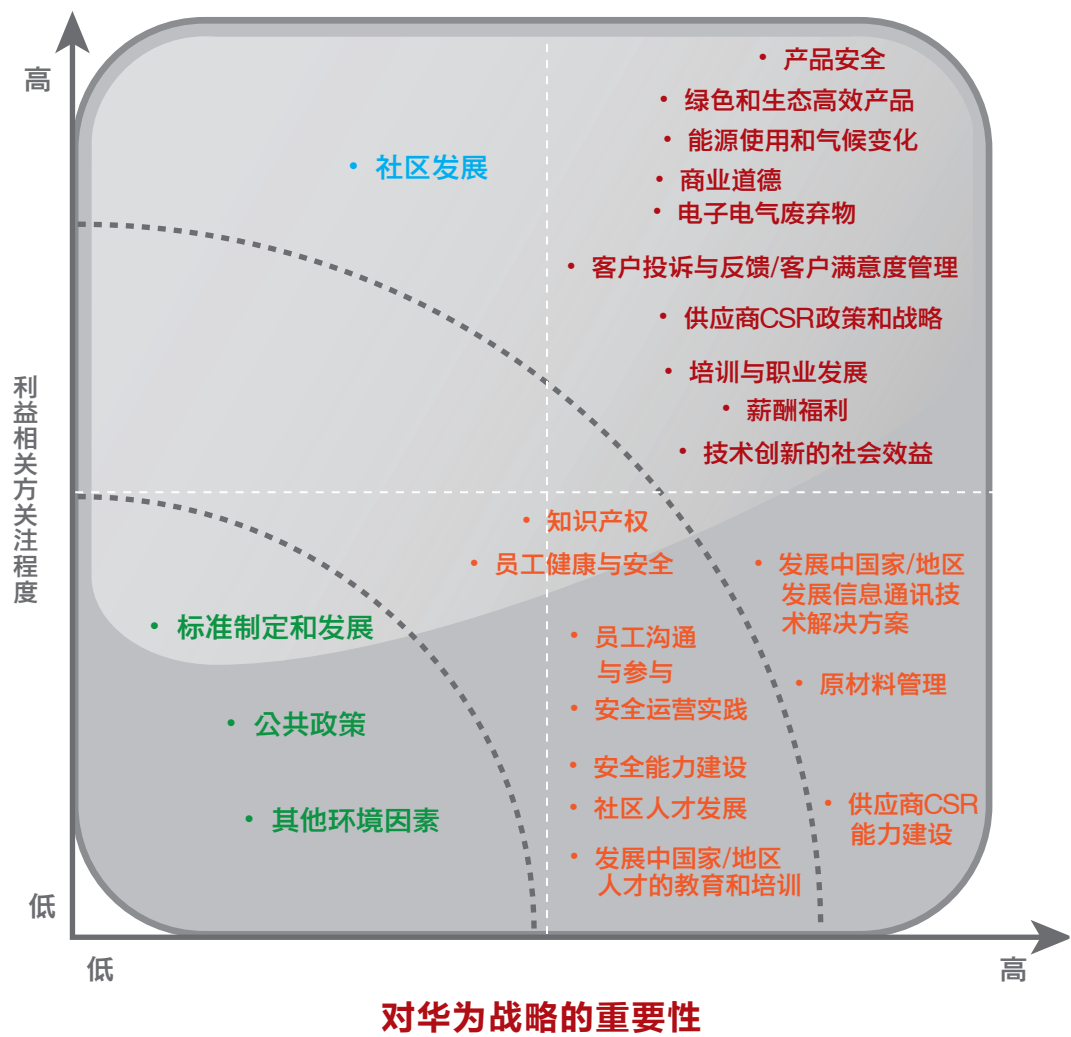
利益相关方	华为CSR战略			
	消除数字鸿沟	关爱员工	公平经营	
员工 	发展中国家/地区发展信息通信技术解决方案	员工健康与安全 薪酬福利 培训和职业发展	商业道德行为	
政府 / 金融机构 	发展中国家/地区人才的教育和培训 发展中国家/地区发展信息通信技术解决方案 技术创新的社会效益	员工健康与安全 薪酬福利	商业道德行为 知识产权	
供应商 / 承包商 	无	无	商业道德行为	
客户（运营商 / 企业客户） 	发展中国家/地区发展信息通信技术解决方案 技术创新的社会效益	员工健康与安全 薪酬福利	商业道德行为 知识产权	
同行 	发展中国家/地区发展信息通信技术解决方案 技术创新的社会效益	薪酬福利	商业道德行为 知识产权	
用户 / 消费者 	发展中国家/地区发展信息通信技术解决方案 技术创新的社会效益	无	商业道德行为 知识产权	
行业 / 标准协会 	无	无	知识产权	
媒体 / 非政府组织 	发展中国家/地区人才的教育和培训 技术创新的社会效益	员工健康与安全 薪酬福利	商业道德行为 知识产权	

	绿色环保	社会公益	供应链CSR管理	利益相关方沟通	安全运营
	绿色和生态高效产品 电子电气废弃物 能源使用和气候变化	社区发展	供应链CSR政策和战略	员工沟通与参与	安全运营实践 安全能力建设
	电子电气废弃物 能源使用和气候变化 原材料管理 绿色和生态高效产品	社区发展 人才发展	无	公共政策	产品安全 安全运营实践
	绿色和生态高效产品 电子电气废弃物 原材料管理	无	供应链CSR政策和战略 供应商CSR能力建设	公共政策	无
	绿色和生态高效产品 电子电气废弃物 能源使用和气候变化 原材料管理 其他环境问题	社区发展	供应链CSR政策和战略	客户投诉和反馈 客户满意度管理	产品安全 安全运营实践
	能源使用和气候变化 绿色和生态高效产品 原材料管理	无	供应链CSR政策和战略	公共政策 标准制定和发展	产品安全
	绿色和生态高效产品	社区发展 人才发展	供应链CSR政策和战略	客户投诉和反馈 客户满意度管理	产品安全
	绿色和生态高效产品 能源使用和气候变化	人才发展	无	标准制定和发展	无
	绿色和生态高效产品 能源使用和气候变化 电子电气废弃物	社区发展 人才发展	供应链CSR政策和战略	公共政策	产品安全 安全运营实践

利益相关方参与和实质性议题

华为的优先实质性议题

华为依据2011年利益相关方的CSR问卷调查结果以及利益相关方调研结果，对利益相关方关注的主要议题进行排序，并结合华为的战略和运营，生成华为企业社会责任实质性议题的分析矩阵（如下图所示）：



针对利益相关方高度关切的或对华为的战略具有重大影响的下列实质性议题，华为所做出的回应或行动在本报告中表述如下：

产品安全 参见“安全运营”

绿色和生态高效产品、能源使用和气候变化 参见“绿色环保”

商业道德 参见“公平经营”

电子电气废弃物 参见“绿色环保”

客户投诉与反馈、客户满意度管理 参见“利益相关方沟通”

供应商CSR政策和战略 参见“供应商CSR管理”

培训与职业发展、薪酬福利 参见“关爱员工”

技术创新的社会效益 参见“消除数字鸿沟”

知识产权 参见“公平经营”

员工健康与安全 参见“关爱员工”

发展中国家/地区发展信息通讯技术解决方案 参见“消除数字鸿沟”

安全运营实践、安全能力建设 参见“安全运营”

原材料管理 参见“绿色环保”

社区人才发展、发展中国家/地区人才教育和培训 参见“社会公益”

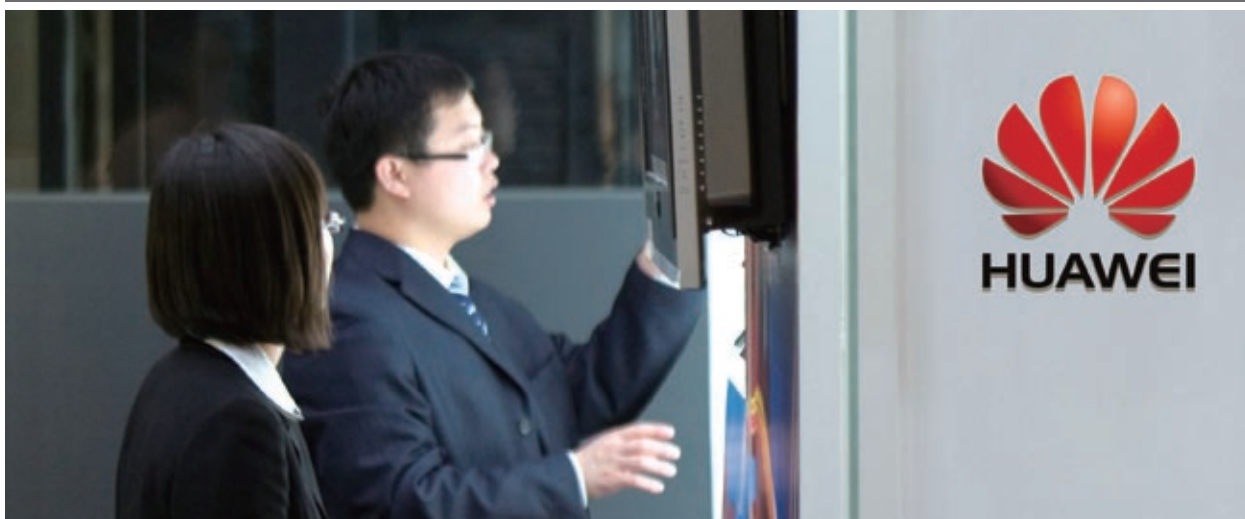
供应商CSR能力建设参见“供应商CSR管理”

社区发展 参见“社会公益”

标准制定和发展 参见“公平经营”

公共政策 参见“公司概况”、“利益相关方沟通”

其他环境因素 参见“绿色环保”



管理体系与2011年 绩效披露

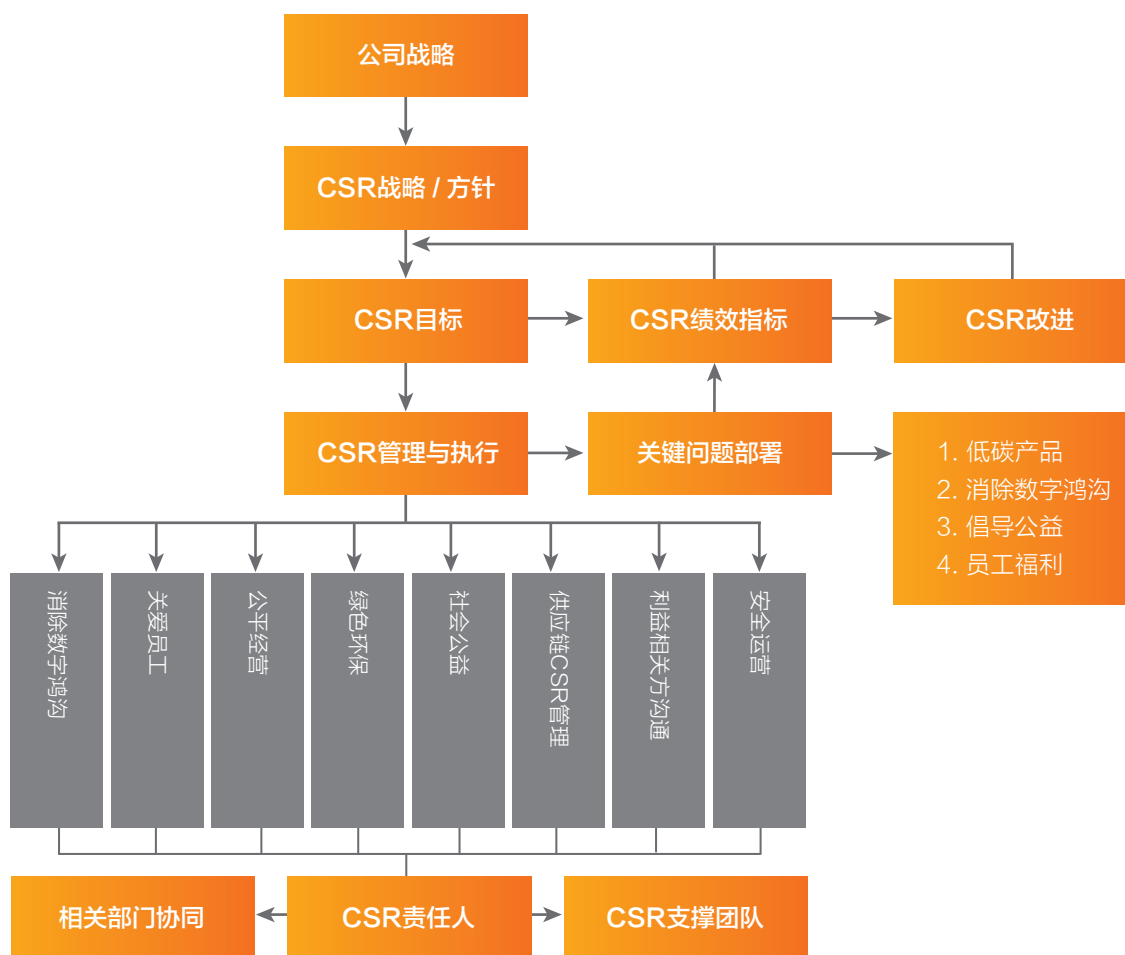
- 4.1 CSR战略管理
- 4.2 CSR管理体系
- 4.3 EHS管理体系
- 4.4 合规管理体系
- 4.5 消除数字鸿沟
- 4.6 关爱员工
- 4.7 公平经营
- 4.8 绿色环保
- 4.9 社会公益
- 4.10 供应链CSR管理
- 4.11 利益相关方沟通
- 4.12 安全运营





CSR 战略管理

2011年，华为的八大CSR战略承接公司五年业务战略规划(2011-2015)，这体现了华为作为负责任企业公民的承诺，即CSR不仅仅是一个自发的举措，而是业务运营不可或缺的部分，这确保了CSR各战略与公司总体业务战略相辅相成、方向一致。



CSR 管理体系

管理体系与2011年绩效披露



策划

在公司层面上，各个CSR战略均委任一名全球业务责任人，根据该战略监管活动方向与进度，以确保实现所识别的CSR战略。

执行

八大CSR战略各由公司内部相关业务部门与责任人执行。

改善

CSR委员会定期评审战略执行的绩效，根据评审结果制定计划，以改善八大CSR战略相关活动。

审核

执行活动均通过专门的绩效指标，进行监控，并在全球范围内定期开展内审。

华为按照PDCA (Plan-Do-Check-Act)的管理模式，有效开展社会责任风险识别工作，制定目标、指标和管理方案，落实各项流程执行，运用内部审核等方法寻找持续改进的机会。

2011年，在基于ISO26000社会责任指南的基础上，我们初步规划制定CSR风险评估机制并优化CSR管理体系。

华为的CSR管理体系融合了SA8000、EHS管理体系、合规度管理体系等的核心内容并在ISO26000指南的基础上加以发展。

SA8000

华为公司基于SA8000标准的相关要求，已经建立了社会责任管理体系，制定了相关的劳工政策、制度和流程，并根据要求落实执行。

华为消费者业务BG已经在2011年底启动了SA8000体系认证工作，并计划在2012年通过SA8000认证。

EHS 管理体系

华为EHS管理的主要活动包含在下列CSR战略之内：

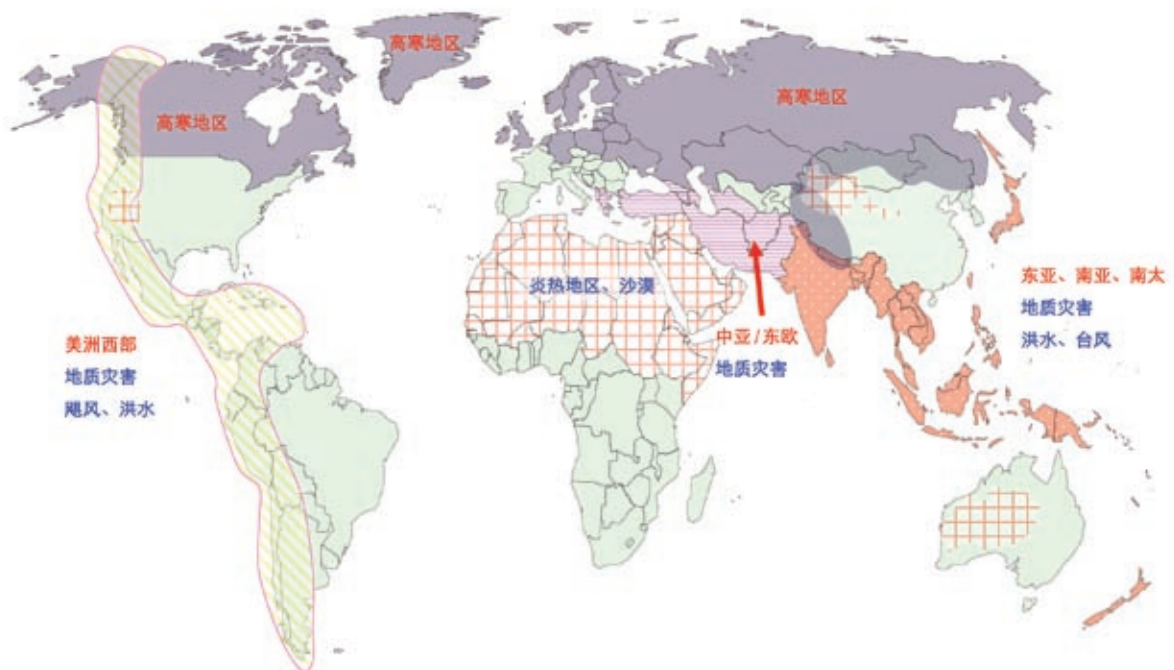
- 绿色环保
- 关爱员工
- 安全运营

华为根据ISO14001:2004和OHSAS18001:2007，建立并实施EHS管理体系(EHSMS)。EHS管理体系适用于华为全球区域，应用于华为产品的设计、开发、制造、销售、交付和服务过程中各阶段的环境、职业健康与安全管理，关键地区的EHS管理体系已通过ISO14001和OHSAS18001相关认证。

为不断提高全公司EHS管理水平，控制全球EHS风险，预防环境污染、工伤等事故，持续提升公司EHS绩效，2011年华为开展了多项EHS管理改进项目。

全球代表处EHS风险评估

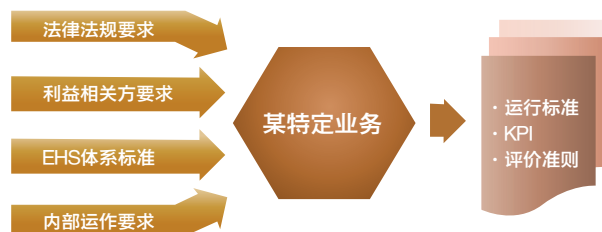
为提升全球EHS风险管控能力，2011年4月份启动全球代表处EHS风险评估项目，成立项目组开发适用于华为全球代表处的EHS风险评估工具，8月份完成评估工具的开发，随后向全球推广使用，12月份完成了全球100多个代表处的EHS风险评估信息收集与汇总分析，最终对全球各代表处分为5个风险等级，其中有8个地区为高风险。2012年将重点针对不同风险级别的代表处制定、实施不同的管理策略，并评估管理效果以不断改进。



全球代表处EHS风险评估工具 – 评估维度（自然环境）

EHS管理基线

为全面监控华为EHS管理体系运作状况，建立重大EHS风险预警机制，并有效评估公司整体业务的EHS绩效和成熟度，2010年底华为EHS团队成立EHS管理基线项目组，根据法律法规、利益相关方、EHS体系标准等要求，对公司EHS核心业务进行模块划分，梳理各模块EHS基线要求，2011年10月份完成基线标准、度量指标的开发，最终确定了30个关键度量指标，2011年12月份完成EHS管理基线试推行。2012年将重点在总部全面推广EHS管理基线应用及成熟度评估。



EHS管理基线图示

EHS管理基线：

EHS管理体系的某一特定业务的运行标准、KPI和评价准则等，用于对具体业务进行定量或定性评价，确定其EHS管理水平。

合规 管理体系

华为法律合规管理体系的目的是处理所有的法律纠纷、改进纠纷管理并建立内部监管与风险预防机制，由法务部负责。法律合规管理体系遵循CSR战略，确保与CSR计划相关的合规性问题可以得到妥善处理，确保华为遭受的负面影响最小化。

潜在风险管理流程

对于存在潜在法律风险的项目或活动，相关部门与法务部合作，提前对风险进行识别与评估。基于风险评估结果，法务部协同相关部门制定有效的风险防范措施。相关部门予以执行和监控，同时向法务部进行及时反馈。

法律纠纷解决流程

面临法律纠纷部门，告知法务部纠纷的具体信息、对业务的影响以及潜在政府行动，法务部制定解决方案来处理相关纠纷。

行动方案设计用于确保纠纷得到有效解决，并确保类似纠纷不再发生。

消除 数字鸿沟



- 提供客户化的ICT解决方案，使不同收入水平、不同地区的人们均能便捷地接入信息社会
- 在地区与国家层面支持并发展电信网络
- 积极帮助发展中国家/地区发展通信教育事业

消除数字鸿沟的目的是在发展中国家/地区发展高效通信网络，让更多的人接入通信和信息系统，更好地实现信息资源的分配。为了实现此目标，华为长期在发展中国家/地区扩大通信网络覆盖范围、提供当地技术人员、人才的培训机会等方面不断努力。

为了持续地发挥通信的影响力，消除数字鸿沟产生切实影响，华为消除数字鸿沟行动主要聚焦在技术、资金和知识传递三方面，这三者相辅相成、互相促进：

- A 通过技术创新降低网络成本，提供客户化的解决方案，从而使得运营商在偏远地区成功运营**
- B 通过财务方案（如企业捐赠等）帮助缺乏资金的当地政府和运营商发展电信网络**
- C 通过在发展中国家/地区建立培训中心、联合教学等方式，培育当地专业人才，实现知识的传递，增强当地人们实现数字化社会的能力**



关注消除数字鸿沟，致力于确保所有人都能享受到通信和信息服务的基本权利。——摘自董事长致辞

A 通过技术创新降低网络成本，提供客户化的解决方案，从而使得运营商在偏远地区成功运营

Phone Lady（电话女士）— 孟加拉

新兴市场的边远地区，许多的农村居民由于缺乏信息接入的方式，无法融入正常的经济生活。Phone Lady举措，主要是解决UAS（普遍接入）电话的困难，促进农村地区的居民可以与亲人、朋友、农贸伙伴进行通信。

消除数字鸿沟

Phone Lady解决方案

华为与孟加拉当地最大运营商合作，实施“Phone Lady”和建设“Communication Information Center(通信信息中心)”等项目，来解决UAS电信问题。这一举措的目标是增强农村地区的网络覆盖，为当地农村居民提供电话和信息接入服务，使他们可以更好地融入到经济社会生活中，并最终提高他们的收入。

Phone Lady项目：该运营商在农村地区签约了大量业主(大部分是妇女)，由业主拥有并运营移动通话设备，当地银行提供小额贷款，运营商提供操作和计费培训。主要解决UAS(普遍接入)电话的困难，使得农村地区居民可以与亲人、朋友、农贸伙伴进行通信。

Phone Lady项目以移动服务的方式解决了通话的问题，取得了成功，在此基础上，运营商与华为进一步将UAS拓展到信息服务，即internet以及相关的信息服务，当地人称之为CIC。

CIC计划项目：该运营商在当地寻找了农村的集体单位以及一些业主，建设了“Communication Information Center”(通信信息中心)，简称“CIC”，这个信息中心由业主拥有并独立运营。CIC作为客户服务中心，提供付费电话、电子充值、打印、扫描、复印等服务。同时作为信息中心，提供及时的通知与新闻诸如农产品价格、政府网站信息、求职信息等，使得边远地区的人们可以融入正常的经济生活，找到工作，获得农产品信息，提高了农民的收入。

华为的参与

华为作为该运营商的战略合作伙伴，在这些项目的实施中全程提供了网络支持。除了提供网络设备以外，还积极地为这个项目所需的业务特性提供定制服务。整体网络也采用绿色技术，一方面是由于绿色能源的采用，使其在缺电的农村地区能够实现覆盖，另一方面是使得商业更可持续发展。

Phone Lady项目的影响与益处

Phone Lady项目效果很好，该运营商在移动服务方面获得了很好的商业回报。Phone Lady项目雇用超过280,000人，业主的平均收入明显高于孟加拉人均收入的3倍。该项目提高了农村地区的就业率并改善他们的生计，也创造了深远的社会效益——农村地区现在能够接入通信与信息相关服务带来的优势。

应急网络，带给您更多的生存机遇

应急网络是消除数字鸿沟有力工具，它一方面可以在发展中国家和地区，迅速地为当地提供通信服务，解决当地通信的困难，另一方面，在地震等自然灾害发生的情况下，它将成为迅速弥补通信能力缺失的重要工具。

当今，成千上万的人们遭受战争、自然灾害或人为灾难的影响，在灾难发生之后，至关重要的是救援队伍在灾难区及时建立和恢复通讯网络，以便于通报当地信息，更好地与外界通讯协调响应。同样地，受灾者需要与他们的亲属联络，获得信息并且寻求帮助。然而实际情况是当地通讯经常受到影响，饱和，甚至遭到破坏，因此导致存活机率的减少。如果能及时恢复网络通信，减少响应时间，可以拯救更多生命。



应急网络解决方案

在马德里的联合移动创新中心，华为与V客户一起发布了一个名为“应急网络”的解决方案——超便携GSM网络，提供先进的应急通讯服务（语音、短信及数据），能够在灾区快速重建移动通讯网络。应急网络是一个可靠的、完全便携式的自供应系统（重量小于100千克，仅用3个箱子即可包装，允许在一般的民用航班上进行简易运输，可到达世界上任何地方）。一旦到达灾难区，不管灾难有多复杂，能够在40分钟内恢复业务，并且使用卫星通讯作为无线回传，来保障恢复通讯服务。在急救期间缩短响应时间，挽救更多的生命。

2011年5月NGO (Sans Frontieres)和V客户同华为一起在肯尼亚Barsaloi开展人道主义救援。应急网络的建立，帮助当地居民在无网络覆盖地区两天内能够与其亲属联络，而当地有些居民由于种种原因在过去两年中无法与他们的亲属沟通。

此外，华为也与政府机构和救援组织进行合作，参与了巴塞罗那市中心的火车相撞模拟演习。活动中，关键的紧急救援组织包括消防队、警察和红十字会纷纷参与进来，使用应急网络提供移动服务。

应急网络是在应急通信中的一个重大突破，它大大减少了在灾难发生时的响应时间，实现与那些没有移动网络覆盖的偏远社区的联络。这一领先的技术令人们的生活大为改变。

B 通过财务方案（如企业捐赠等）帮助缺乏资金的当地政府和运营商发展电信网络

国家宽带网络

二十几年前，梅特兰委员会 (Maitland Commission) 所推行的消除电话鸿沟 (Telephone for all) 已经

取得了阶段性胜利，根据ITU秘书长的最新报告，这个目标已经基本达成，下一个二十年的重点是消除由于国家信息网络（宽带）所造成的信息鸿沟，实现“人人有宽带”，然而国家宽带网络的建设通常需要巨额的融资，公共部门与私营企业需要为此目标共同努力。

国家宽带网(NBN)能大大加强国家竞争力。多种研究表明，国家宽带网络对一个国家的经济发展有明显的刺激作用。根据世界银行2009年的统计，在发展中国家，国家宽带渗透率每提升10%，可以为国家带来1.38%的额外GDP（国内生产总值），因此，国家宽带网络融资成为世界各国较为普遍的国家刺激政策。而这些政策正好在2008年全球经济危机以后的这段特殊时期中，为消除全球信息鸿沟起到关键的作用。华为积极地参与了国家宽带网络的建设，在引进融资，提供创新解决方案降低初始成本等方面做出了自己的努力。广泛的产品、服务以及解决方案，使华为站在协助各国实施国家宽带网的最前沿。

发展中国家

移动宽带

连通性

低成本、高覆盖

摆脱贫困、增加就业、改善教育

满足个人信息需要

消除数字鸿沟

发展中国家的国家宽带网要求

华为的国家宽带网络解决方案适用于发达国家与发展中国家的不同要求。发展中国家宽带网的推动力在于满足人们通信需要从而消除数字鸿沟。

消除数字鸿沟

国家宽带网络，通过下列丰富的应用，把“连接”转换成了社会财富，缩小发展中国家与发达国家之间的差距：

通信	• VoIP • 电子办公	• 视频电话 • P2P下载
资讯娱乐	• IPTV • VOD/PVR	• 多媒体内容 • 网络游戏
生活方式	• 家庭服务 • E-政府	• E-教育
Web 2.0 +	• P2P/BT • 虚拟现实	• Ajax • 其它非IMS服务

C 通过在发展中国家/地区建立培训中心、联合教学等，培育当地专业人才，实现知识的传递，增强当地人们实现数字化社会的能力

以下是华为根据这一举措在2011年开展的部分活动：

1. 为俄罗斯圣彼得堡邮电大学捐赠设备并建立联合实验室，并每年培训250名大学生。
2. 在印度继续开展“E-HOPE”项目。
3. 向老挝政府捐赠电脑与办公设施，以改善北部发展中地区学校办公水平。
4. 在白俄罗斯国家高等通讯学院成立培训中心并设立基金，鼓励和支持优秀大学生。
5. 全球高校优秀学生赴华为工作体验项目。

通过通信服务为发展中国家/地区提供与促进教育机会并培养人才的活动，将在社会公益章节中更详细描述。

推广消除数字鸿沟

华为2011年推广消除数字鸿沟相关活动举例：

- 赞助世界经济论坛，协助世界经济论坛发布网络研究提案，促进ICT在发展中国家的发展与进步。
- 向eG8峰会以及宽带委员会传递关于消除数字鸿沟关键信息。
- 华为“消除数字鸿沟 (Phone Lady) 案例”，得到世界经济论坛以及波士顿咨询集团的推荐，在夏季达沃斯论坛进行了发布。

华为除了长期在发展中国家/地区扩大通信网络覆盖范围、提供当地技术人员、人才的培训机会等方面做出努力外，还通过提供终端产品与服务、智能城市解决方案等，让更多的人享受通讯的便利，拉近人与人、人与世界的距离，丰富人们的沟通和生活。

案例 ▶

自在分享，终端拉近人与人、人与世界的距离

2011年8月，华为终端在全球首次发布移动互联网品牌理念“自在分享(Let's simply share)”，拉开了华为终端品牌创变的序幕，致力于打造以用户体验为中心的B2P (Business to Person)终端品牌。华为终端CEO说：“我们矢志不渝地相信，真正有价值的创新，能够让人们更好地享受生活，并且拉近人与人、人与世界的距离。”

在席卷全球的“云”浪潮中，华为推出了业界领先的“云服务”平台。在“自在分享”的全新品牌理念之下，华为终端通过两款旗舰产品：云手机“远见”和平板电脑MediaPad，拉近了人与人之间的距离，让消费者随时随地享受移动互联网精彩！



消除数字鸿沟

案例 ▶

智能城市

华为依托统一通信、云联络中心、协同会议、智真、视频监控五大产品，通过政府协作平台，以云应用为牵引，以终端为载体，构筑面向未来的智能城市解决方案。

华为智能城市愿景



华为智能城市解决方案的广泛实践：



华为公司智能城市解决方案已在全球超过50个城市得到广泛的应用。

关爱 员工

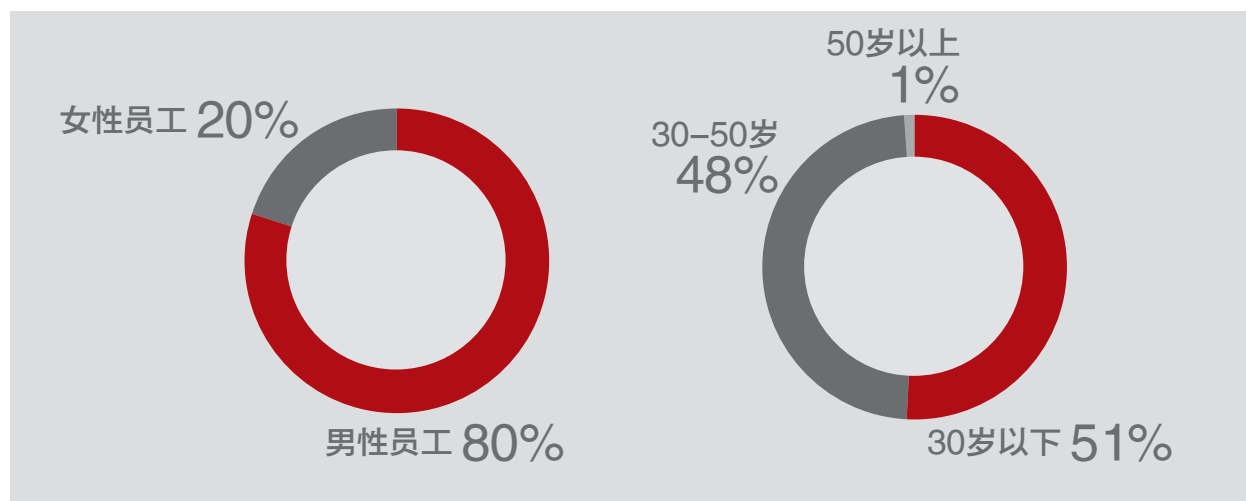


- 保障员工的健康与福利
- 促进员工个人价值实现
- 提升员工幸福感

重视员工的道德教育和遵从，以及健康福利保障，为员工提供健康的工作环境和氛围，使奋斗者得到及时、合理的回报。在企业持续成长的同时，关注员工的职业发展，为多样化和本地化员工提供不同的价值实现通道，实现员工个人价值。

华为员工总数：

146,000+



中国	79.81%
亚洲其它国家地区	7.56%
大洋洲	0.21%
非洲	2.85%
欧洲	4.92%
北美洲	1.72%
南美洲	2.93%

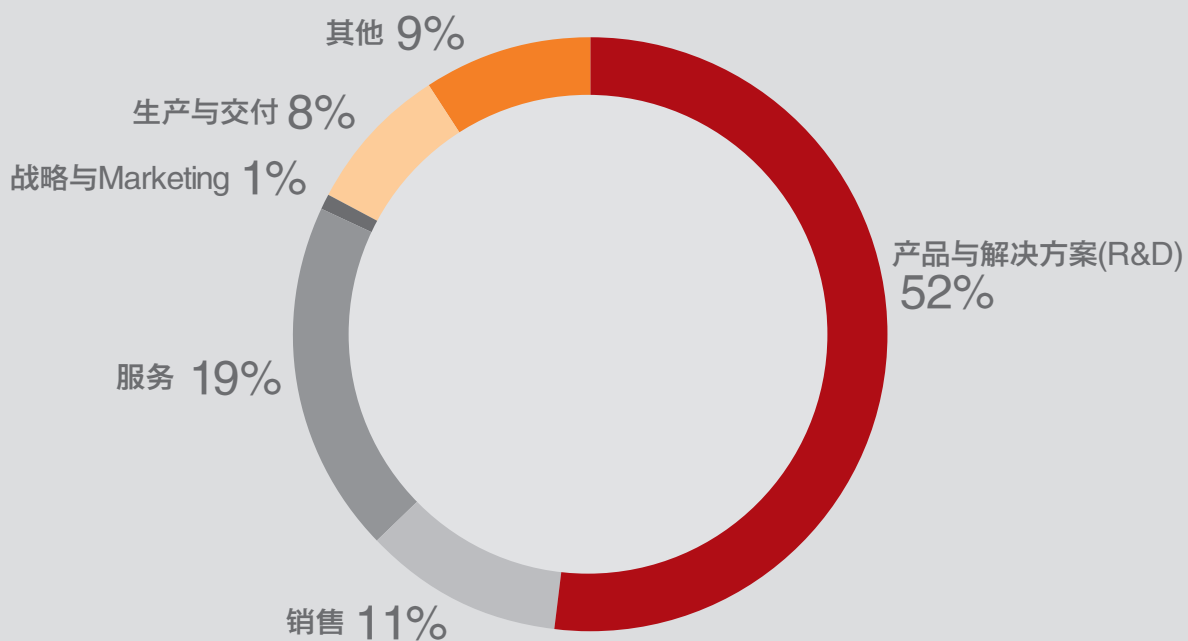
华为在全球155个国家开展运营。上表描述了各区域员工队伍构成比例。面临这种多样化及全球化的员工群体，华为确保员工得到最好的对待与关爱，从而确保为公司以及员工带来最大利益。



关爱员工

关爱员工主管致辞

高效积极的员工是我们最宝贵的财富。如果没有他们，华为不可能实现长久以来的成功，我们会将此继续发扬光大。对于一家立志不断进步的企业而言，关爱员工是一项非常关键的因素。我们评价员工关爱，不仅考察员工是否对薪酬福利满意，更应考察员工是否将我们视为一家真正关心他们的公司。



各领域员工比例

无歧视

华为规定招聘、晋升、薪酬等方面不应有种族、性别、地区、国籍、年龄、怀孕或残疾等方面的歧视。同时，我们还建立反歧视政策，严格遵守当地相关法律法规。

员工薪酬

华为不仅遵守当地法律规定的最低工资标准要求，而且还推行了极具竞争力的薪酬体系。华为建立了一套面向所有员工的社会保障和福利机制，薪酬水平不低于当地政策的要求，包括强制性的社会保险和额外福利等。华为员工的奖金计划与员工业绩密切相关，每季度评估一次，根据：

- 个人季度工作责任
- 工作绩效
- 主要完成项目

我们每年对薪酬计划进行评审，以保证该项计划能在市场竞争和成本方面保持平衡。

员工福利

华为建立了完善的员工保障体系，除当地法律规定的各类保险外，还购买了以下各类商业保险，并设置了特殊情况下的公司医疗救助计划：

①	商业人身意外险
②	商业重大疾病险
③	商业寿险
④	商业医疗险
⑤	商务旅行险

2011年华为全球员工保障共投入：人民币45.34亿元

特殊员工管理流程

华为建立了特殊员工管理流程，用于指导公司处于“四期”中的女员工以及具有某些生理缺陷或残疾员工等特殊员工的劳动用工管理。目的是保证华为遵守国家及地方相关法律法规，保护特殊员工的身心健康和权益。

关爱员工

海外本地员工

华为关于海外本地员工的战略主要涉及：

- 选用、培养、发展与留住优秀的海外本地干部及本地员工
- 加深海外本地员工对公司的核心价值观及政策、流程、制度的了解

华为在海外的主要运营模式为销售或零售导向的经营活动。2012年，华为将会制定本地聘用政策，以便聘用更多的当地人员，负责与本地客户接洽，以确保顺畅的沟通，充分地理解客户需求。

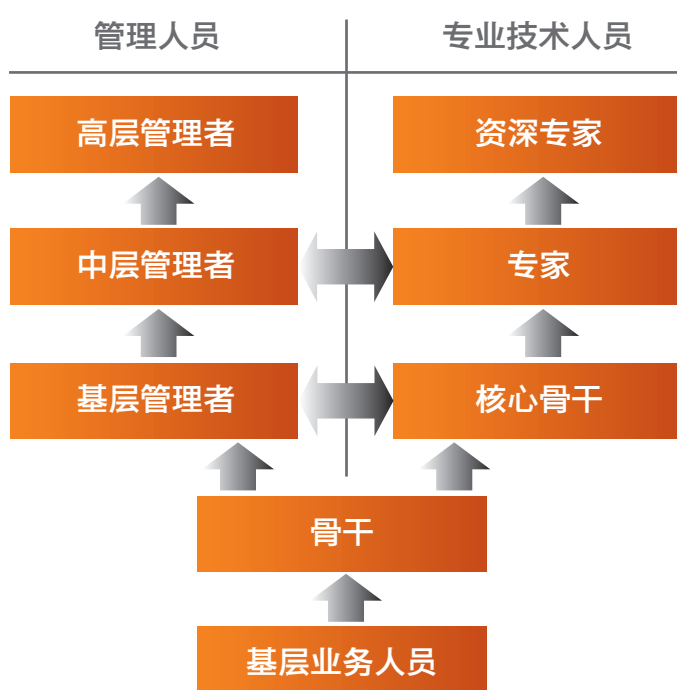
海外员工本地化比例为72%。



人才管理

100%的员工每年都接受绩效与职业发展审核。

华为员工职业发展模式：



通过发布任命，明确员工的职位和职责，激励员工努力做出贡献。针对管理者的任用，我们采用绩效、品德、领导能力等均衡的选拔原则。华为的员工职业发展模式见左图。

案例 ▶

海外人才发展

华为根据员工对企业的贡献以及在华为的工作年限，为员工提供收入激励。现任海外代表处重要管理岗位或关键专业技术岗位的本地员工，若符合职级、工作年限及绩效要求，将被授予贡献服务奖。

针对本地主管：通过中外学员之间、学员与管理团队之间的深入互动和交流，增进了解和融合，加深了其对公司核心价值观的理解及管理者角色的认知，帮助本地主管更快、更好地适应岗位要求。

针对本地骨干员工：为了激励本地骨干员工在工作上的突出表现，为他们提供公司总部岗位轮换或实践的机会，帮助其更好了解公司的业务运作。

针对本地新员工：提供完善的入职引导培训，在试用期内配备导师，帮助其掌握工作所需的知识技能。

关爱员工

员工能力构建

我们坚信，员工能力提升是华为进步的基石。员工培训，对于员工能力提升起重要作用。华为根据业务需求和岗位特点，开展从基础知识到专业技能的员工培训。

2011年员工培训主要成绩

2011年参加培训人数总和	60,176
2011年参加培训人次	849,170
2011年员工人均培训小时数	40.65

e-Learning培训

华为建立了e-Learning系统平台，为员工提供在线互动式培训，协助其提升自身能力。2011年提供课程数量7,500多门，全年学习人次超过150万。

华为大学

华为大学服务于华为整体战略，现阶段最重要的使命是传承华为核心价值观、管理哲学、发酵华为文化，为华为的发展输送业务及管理方面的实用人才，帮助公司释放潜能。华为大学面向公司关键人群、关键能力，聚焦领导力发展、企业文化及核心价值观传承，提供通用的、核心的学习发展项目及跨部门的专业能力发展项目；开展公司核心业务领域案例和经验总结，并基于关键案例和战略重点，提供业务绩效支持方面的学习研讨项目。

员工健康

加班管理

华为的加班管理政策反映了公司内部对加班的总体要求，员工加班遵循自愿原则，并需经申报和审批，一般每天加班不超过2小时、特殊情形延时加班不超过3小时，每周至少安排休息一天。华为建立了下列措施来保障加班政策的执行：

1. 建立制造部门加班管理系统、预排班系统，通过IT平台监控加班时数变化趋势，便于适时干预
2. 加强员工交叉技能培训，一岗多能，以应对不同产品生产高峰期人力调整
3. 每周加班分析提醒及异常自查、稽查与通报检查管理措施，每月例行对加班数据进行分析并输出《加班管理简报》

压力管理

华为要求各级主管及人力资源部门关注员工的身心健康。2011年为了让员工通过压力自检活动，了解自己的压力状态与来源，我们在研发、片联等部门全面推广压力自检；通过现场团队活动的研讨与分享，了解和掌握一些减压的方法；通过主管与员工敞开心扉的深入交流，营造开放积极的团队氛围，加深相互了解和信任，增强团队凝聚力。

截止2011年12月底，华为已组织压力自检活动2,200多场，有63,460多人参加。在活动推广过程中，同时发布身心健康系列宣传材料，增强员工“关注自己，相互关爱”意识；倡导员工实践“四个一”活动（结交一个朋友、参与一项运动、培养一种爱好、阅读一本好书），舒缓压力，促进身心健康。

2011年，华为制造部门组织生产一线员工参加“快乐健康的工作与生活”讲座，倡导员工关爱身心健康，传递积极向上的生活工作理念，讲座覆盖1,200多人；联合党委老专家、各相关部门和当地政府等多方力量，有针对性地开展健康教育及员工心理辅导活动；开发出《在奋斗中创造幸福》的新课程，受到员工的广泛欢迎。

案例▶
员工协助计划

员工协助计划(EAP)要求各级管理者本着预防为先的原则，关注员工的状态和心理健康，及时发现员工异常。华为与某知名企业管理顾问合作，在2011年3月到2012年3月期间开展一系列EAP培训项目，EAP包括4项培训：

- 1. 心理危机信号的识别与帮助
- 2. 快乐工作，提升心理资本
- 3. 精力管理 – 高效投入工作生活
- 4. 80、90后员工管理

EAP项目倍受欢迎，员工反馈良好，称项目对他们有很大帮助，受益匪浅。

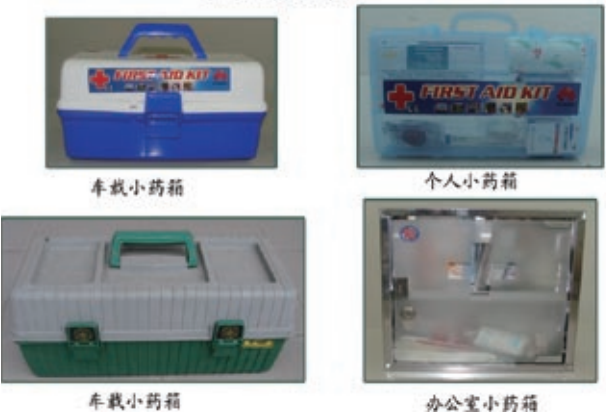
健康体检与疾病预防

华为为员工免费提供体检，包括新员工入职体检、员工年度体检、职业健康体检以及海外员工体检等，并提供专业通道为员工解读体检报告，对体检中发现的健康问题进行跟踪和指导。华为还系统地识别接触职业病危害因素的岗位，根据法规要求对这些岗位进行标准化管理，安排员工参加职业健康体检，全年没有职业病发生。

新员工入职体检	24,000人
海外员工专门体检	3,400人
年度体检	58,000人
职业健康体检	3,400人

2011年，华为继续重视在疾病高发地区的传染性疾病防治并推动全球差旅卫生保健系统实施。在疾病高发区工作的员工，风险防范意识以及疾病预防知识已经分别提高到80%与85%，疾病传染率减少了10.2%。针对在刚果霍乱疫情区域、中东登革热疫情区域以及泰国洪灾中工作的员工，华为提供全面的医疗支持与指导。华为为海外员工在办公室以及公司车辆提供紧急医疗救助包，共计在107个国家提供了2,000多个紧急医疗救助包。

公司小药箱图片



公平 经营



关注

- 在业务运营中，确保遵守公平与道德方面的法规与标准
- 遵守知识产权法规

华为设立了道德遵从组织，加强对每个员工的法律、诚信和道德教育，持续建立良好的道德遵从环境，让员工在思想上自觉遵守法律法规和公司的道德遵从要求，建立了“点、线、场”的监管，确保业务运营中公平与道德行为的实施。在产品与服务的生产与使用过程中，确保遵守知识产权规定，与友商共同发展，既是竞争对手也是合作伙伴，共创良好生存空间。

华为坚信应通过遵守道德的行为开展经营活动，并将主要风险界定为商业贿赂、腐败以及违反知识产权等，任何违反公平经营的行为都会对公司产生负面影响。为此，华为已经启动相关程序，将反贿赂与反腐败机制引入经营当中。与华为相关的知识产权风险，主要涉及保护自身的知识产权并尊重其它公司知识产权，并持续贯彻以确保华为符合全球知识产权法规。

华为员工商业行为准则

《华为员工商业行为准则》是所有华为员工必须遵守的一般性商业行为规范。华为公司在研究已发生的案例和公司面临的全球化环境后对员工在商业行为中应遵循何种规范进行了深入讨论，讨论结果形成了华为员工商业行为准则。该准则是帮助我们遵循法律与道德标准的指导规范。

华为将《华为员工商业行为准则》纳入新员工入职必学和必签署的文件之一，每年例行组织全体员工结合具体工作岗位学习，并进行在线考试和承诺函签署。

公司的经营环境以及我们所处的世界不断发展变化，新的道德和法律问题不断涌现。公司将根据情况及时修订华为员工商业行为准则。随着新问题的出现，华为员工商业行为准则或具体业务规则在解释或适用上可能在其基本理念范围内被赋予新的含义。

华为希望所有员工诚实守信，遵守商业行为准则，诚实劳动、恪尽职守、严禁欺诈。每位员工应做到：

- 处理所有华为业务活动与业务关系时，要诚实、守信
- 遵守适用的、与华为业务经营活动相关的法律和法规
- 保护并正当使用华为资产，尊重他人知识产权
- 维护公司利益，正确处理公、私利益关系
- 尊重差异，对来自全世界客户、供应商、业务伙伴以及员工的文化、宗教信仰，应予以尊重和公正对待



公平经营主管致辞

“每位华为员工在公司商业行为中遵守法律规定和道德规范，是华为能够长久发展的重要保障之一。我们有义务告知并确保员工在业务行为中明辨是非。员工商业行为准则为华为遵循法规道德标准以及公平伦理化运营指明了方向，堪称华为保持长期成功与发展的基石。”

公平经营

员工商业行为准则主题

对内业务行为

禁止歧视和其他困扰
禁止违法行为
禁止含酒精饮料
有形资产
保护华为信息通信系统
保护华为专有信息
保护华为知识产权
信息记录、报告与保存
个人信息与个人物品

对外业务行为

代表华为对外做出承诺或签约的权限
避免错误说明
与供应商交易
市场竞争
与竞争对手的业务解除
与政府部门或政府官员的关系
与新闻媒体、司法人员及其他各界的联系
尊重他人知识产权

个人行为

避免利益冲突
不利用内幕消息及进行内幕交易
社区活动
个人行为约束

以上摘自《华为员工商业行为准则》目录部分内容

反腐败和反商业贿赂

华为认为，商业贿赂等腐败行为严重破坏法制，危害自由和公平竞争，对社会，经济以及企业的自身发展都有着十分恶劣的影响。华为相信构建高效、透明的反商业贿赂防控机制，将有助于赢得合作伙伴和客户的信赖，从而为华为的可持续发展提供有效保障。华为对于商业贿赂行为持“零容忍”的态度。华为将恪守商业道德，坚持诚信经营，并采取积极有效的制度和措施，反对和防范行贿受贿和其它腐败行为。华为一再强调，员工参与商业竞争时，不仅要积极、有效，更要合法及符合商业道德。华为员工商业行为准则以及相关法律文件规定：

- “
- 华为员工不得提供或接受超出一般价值的馈赠和商业款待
 - 禁止员工在商业活动中采取行贿受贿等不正当手段
 - 要求员工在商业活动中遵守法律法规、政府对商业交易的有关要求
- ”

华为关于反腐败以及反商业贿赂的具体规定包括：

1. 不得通过提供贿赂或回扣获取不正当利益或特殊的照顾；
2. 遵守各适用国家关于馈赠、送礼的法律法规和习惯，不得向客户方主管或员工赠送金钱或贵重礼品，以致可能影响或令人怀疑将影响其与华为的关系；任何礼品馈赠和招待行为不得以影响对方决策为目的，或令人怀疑将影响对方决策；
3. 对于采用行贿受贿等不正当手段的行为，一经发现，立即除名。如触犯法律，责任人将承担法律责任。

2011年下半年，华为与V客户通过视频会议交流，双方分享了各自在反商业贿赂领域的工作经验，并

对未来的工作方向进行了展望。华为计划在2012年建立更加完善的集团反商业贿赂体系架构，完成关键岗位承诺函的签署，以达到对员工商业行为更加有效的管理；同时华为将提供可靠的公众投诉渠道并接受外部的监督。

案例▶

在西欧的反商业贿赂与反腐败实践

2011年12月，华为西欧地区部成立了反贿赂委员会，各业务所在国家设立反贿赂法律遵从官。涵盖国家有：英国、爱尔兰、德国、法国、西班牙、葡萄牙、意大利、瑞士、荷兰、比利时、卢森堡。同时，所有欧洲华为子公司分别制定并向全体子公司员工发布了一系列反商业贿赂的制度和措施，包括：

1. 公司管理层的承诺函
2. 反贿赂和反腐败制度
3. 商业行为准则
4. 礼品和接待制度
5. 处理和投诉制度

反垄断

华为始终恪守商业道德，努力遵守国际准则，倡导公平竞争。公司要求员工在参与市场竞争时既要合法，也要符合商业道德。

童工

华为遵守相关法律法规的规定，明确禁止使用童工。在招聘、用工等重要环节上拥有完备的程序，始终按照管理规定实施员工雇佣，从具体实施中杜绝了使用童工的现象。华为运营中从未出现使用童工的案例。

强迫劳动

华为遵守相关法律法规的规定，明确禁止使用强迫、抵债或契约劳工。在企业招聘、用工、离职等重要环节上都做了详细且合理的规定，从具体实施中杜绝了使用强迫劳工的现象。华为运营中从未发生过强迫劳动的案例。

知识产权

华为重视自身知识产权，在核心领域积极积累。华为长期坚持每年不少于销售收入10%的研发投入，并坚持将研发投入的10%用于预研、标准及专利工作，对新技术、新领域进行持续不断的研究和跟踪。我们实施标准专利战略，积极参与国际标准的制定。

华为尊重他人知识产权，始终以开放、积极友好的态度，遵守和运用国际知识产权规则，通过协商谈判、交叉许可、产品合作等多种途径解决知识产权问题。同时针对恶意知识产权侵权行为，华为会通过法律武器维护自身的权益。

截至2011年，华为已经：

- 加入了ITU、3GPP、IEEE、IETF、ETSI、OMA等130个国际标准组织
- 在国际标准组织中担任180多个职位
- 累积向标准组织提交文稿23,000多篇

截至到2011年底，已累计在全球申请专利达到47,322件，授权23,522件，其中国外专利申请10,978件，在美国、欧洲等国家和地区授权专利5,415件，PCT申请10,650件。

绿色 环保



关注

- 实施“绿色通信、绿色华为、绿色世界”战略
- 设计并提供绿色解决方案
- 推行节能减排，积极应对气候变化



“绿色通讯、绿色华为、绿色世界”的环保策略

随着用户规模进一步扩大和业务量迅猛增长，信息通信行业的能源消耗将保持较快增长。华为深刻认识到提供绿色解决方案的重要性。因此，在运营、产品以及服务方面贯彻“绿色通信、绿色华为、绿色世界”的战略。

在产品服务和业务活动中，华为充分考虑环境保护的要求，评估自身在资源和能源消耗、温室气体排放、废弃物处置等方面的影响，通过创新性解决方案，使负面环境影响不断降低，从而助力低碳经济发展。华为希望在自身节能减排的同时，促进整个社会的节能环保，实现“绿色通信、绿色华为、绿色世界”。



绿色环保主管致辞

“为应对全球气候变化挑战，华为致力于提供领先的绿色解决方案，帮助电信运营商乃至各行各业节能减排，为构建一个绿色世界贡献力量。我们持续不断在产品、技术、服务方面努力，对产品进行全流程节能减排管理，推行全生命周期碳排放评估，开展节能减排技术创新，提供包括绿色站点、绿色机房、绿色传输和绿色能源等在内的端到端绿色通信解决方案，持续做好我们的绿色环保工作。”



能源

华为建立和完善了能源管理制度，在基础设施建设、物业管理、实验室节电管理、生产耗能管理等多个方面开展节能减排工作，建立和实行单位能耗和节能量双指标，以提高能源利用效率为核心，制定节能技术改造项目计划，持续提高办公环境如中央空调系统、照明系统及办公和实验设备的能效。

华为全球主要研发设备、生产设备能源消耗集中在中国区研究所和生产基地，其员工总数占中国区员工的91%，全球员工的68%。各代表处、办事处主要的能源消耗是员工办公、生活过程中消耗的电、水等资源。

2011年中国区研究所和生产基地CO₂总排放量为690,065吨，较2010年CO₂排放量有所上升，主要的原因有两个方面：一是2011年中国区员工总数较去年增加了32%左右；二是中国区南京、上海、北京合共约63.8万平米的研发基地投入使用，办公环境改善的同时电耗和供暖用天然气使用量也大幅增加。

能源名称	计量单位	2009	2010	2011	CO ₂ 排放系数
天然气	万立方米	350	375	630	19.84吨／万立方米
汽油	吨	520	556	1,474	2.9848吨／吨
柴油	吨	40	60	67	3.1605吨／吨
电力	万千瓦时	48,945	55,000	71,793	详见备注
CO ₂ 排放总量	吨	474,276	532,616	690,065	—

备注： 1. 电力排放系数来源于“2011中国区域电网基准排放因子”。
2. 天然气、柴油、汽油的排放因子来源于“中国能源统计年鉴2007年版”及“2006年IPCC国家温室气体清单指南”。



2011年，华为深圳及东莞基地开展节能审计活动以及落实“十二五”节能规划，中国区主要用能基地在管理节能和技术节能两方面共实现节电量1,413万kWh。

节能减排

华为中国区研究所和生产基地能源消耗主要为：生产、研发设备、中央空调及照明系统用电，发电机柴油消耗，公务车汽油消耗，食堂和供暖天然气消耗。

华为室内供暖严格执行空调照明管理相关规定，严格控制环境温度，及时调整系统开、关时间，通过对发电机维护保养、设立车辆百公里油耗等措施降低柴油和汽油的消耗。

区域	节能项目		节约总电量(kWh)
深圳	- 绿色改造 - 安装自动玻璃门 - 加装风幕机	- 地库风机运行自控优化 - 照明系统节能改造 - 冷却塔风机运行优化	128万
东莞	- 照明系统节能改造 - 洁净室风机优化 - 冷却塔优化	- 冷水机组优化 - 电梯优化	623万
南京	开水器开关控制	照明系统节能改造	142万
上海	- 照明系统节能改造 - 闲置设备下电	制冷系统优化	450万
北京	照明系统节能改造		70万

绿色环保

“十二五”期间节能减排计划

目标 预计至2015年，累计节约用电4,000万kWh

为完成“十二五”节能减排目标，华为深圳与东莞基地制定下述重点节能项目计划：

区域	节能项目名称	节约用电 (万 kWh/年)
深圳基地	利用有源滤波器治理谐波，优化供配电系统	20
	室内外照明系统节能灯改造	1,310
	冷冻水系统变频和智能控制系统技术改进	869
	完善能源计量、统计与定额考核制度	528
东莞生产基地	4MW太阳能发电清洁能源项目	420
	厂房温度、湿度控制系统优化，降低终端设施负荷	514
	厂房加湿器节能改善工程	79
	工艺冷却塔、空调冷却塔风机分组控制（优化）	18
	室内外照明系统节能灯改造	400
	通过联控技术，余热利用开展空压机节能	137
	淘汰生产线老旧设备实现节能	251
	通过技术改造和管理优化提高SMT设备和测试设备产出效率	81

温室气体排放

案例▶

碳披露项目

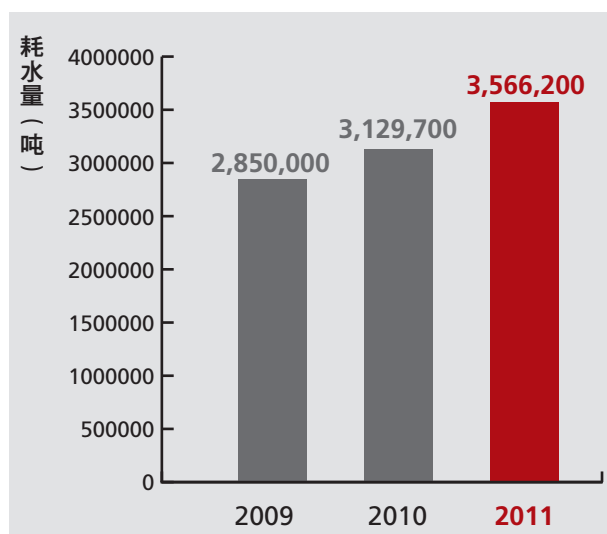
碳披露项目(CDP)是全球最大的投资者联合行动，其目的在于推动公司同投资者之间以高质量信息披露为基础的对话，从而促进公司理性应对气候变化问题。

为应对气候变化的挑战，华为于2011年9月份成立CDP项目组，基于ISO14064标准建立温室气体管理机制及计算方法，识别气候变化风险与机遇，统计并披露2011年公司温室气体排放数据，同时通过实施的温室气体减排措施，持续降低公司对气候变化的负面影响。

水资源

华为关注水资源的保护和污水的处置。我们用水主要涉及绿化、食堂用水、制冷用水以及生产活动用水。在运营的过程中我们推行清洁生产技术，降低水消耗，实施节水措施，如循环使用冷却水，购买中水用于园区清洁绿化等。

华为的生产生活用水来自市政供水系统，不会对地表水与地下水等外部水源造成负面影响。下图为华为在中国区过去3年来的耗水量数据。



废水

华为的废水排放主要是生活污水排放。深圳总部、东莞生产基地及北京、上海、南京等基地的废水监测结果符合国家标准。下表为东莞生产基地2011年废水排放监测结果：

污染物类别	实际排放浓度 (mg/L)	广东省水污染物排放限值 (mg/L)
固体悬浮物	33	400
COD	217	500
BOD	84.8	300
动植物油	3.1	100

废气

华为的废气排放主要有发电机废气、厨房油烟废气和焊接废气。深圳总部、东莞生产基地及北京、上海、南京等基地的废气监测结果显示，废气排放符合国家标准。下表为东莞生产基地2011年废气排放监测结果：

废气类别	实际排放浓度 (mg/m ³)	广东省大气污染物排放限值 (mg/m ³)
铅及其化合物	0.07	0.7
锡及其化合物	0.292	8.5
油烟	1.12	2.0*
颗粒物	49.2	120
二氧化硫	102	550

* 备注：油烟排放限值参照《饮食业油烟排放标准》

绿色环保



废弃物

华为运营过程中产生的废弃物主要包括可回收固体废弃物、危险废弃物和一般固体废弃物。

2011年中国各基地共产生生活垃圾1,600吨，危险废弃物630吨（其中400吨危险废弃物被再利用），行政类可回收废弃物765吨（不包括生产过程产生的可回收废弃物）。对于无法回收利用的废弃物，均根据当地法规要求，交由有资质的回收商进行合法处理，降低对环境的影响。

作为负责任的企业，华为充分认识到有效处理与管理电子电气废弃物的必要性。依据欧盟的《废弃电子电气设备指令》(WEEE)和各国废弃物管理的法规要求，华为建立了废弃物回收利用体系，应用于报废产品、报废物料等的回收、再利用和最终处置。并且华为在深圳建立报废品处理控制中心，与拉美、欧洲、非洲、亚太和中国区的废弃物服务商合作建立全球区域性的报废品处理平台，对全球范围内华为的以及客户委托处理的废弃物进行一站式拆解和再回收处理，并实现对废弃物处理过程的系统跟踪，直至回收处理完成，使废弃物能够得到环保的处理和循环再利用。

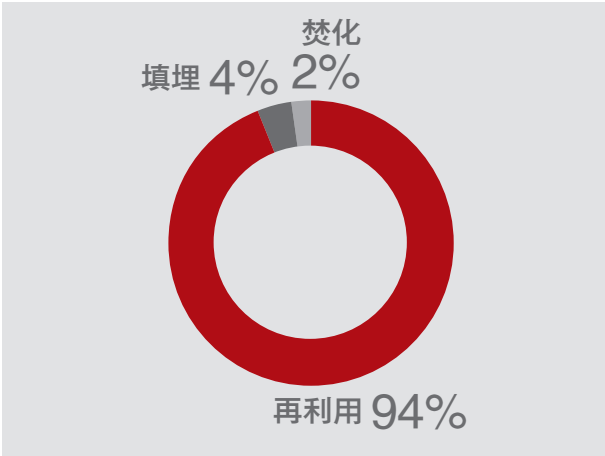


生态效益与绿色产品 生命周期评估

华为通过对原材料的获取、零部件制造、产品加工、产品运输、产品使用、产品废弃及循环利用等产品全生命周期的评估，了解产品在整个生命周期各阶段对气候变化和其他环境的影响，识别出关键影响因素并制定管控指标，从而采取应对措施以降低对环境的负面影响。2010年，华为建立了产品环境数据库，开发了基于产品环境数据库的产品快速生命周期评估(Quick-LCA)工具，为产品的生命周期评估和持续改进提供了保证。2011年，在快速生命周期评估工具的支持下，完成了35类产品的生命周期分析，涵盖了华为的主要产品。我们的产品生命周期评估(LCA)举措重点在下列领域：

内部	• 持续提升产品能效
	• 提供创新的能源节约型解决方案，从而更好服务客户
外部	• 与供应商、客户等一起，控制产品开发与交付过程的环境影响

产品废弃及生产过程废弃物

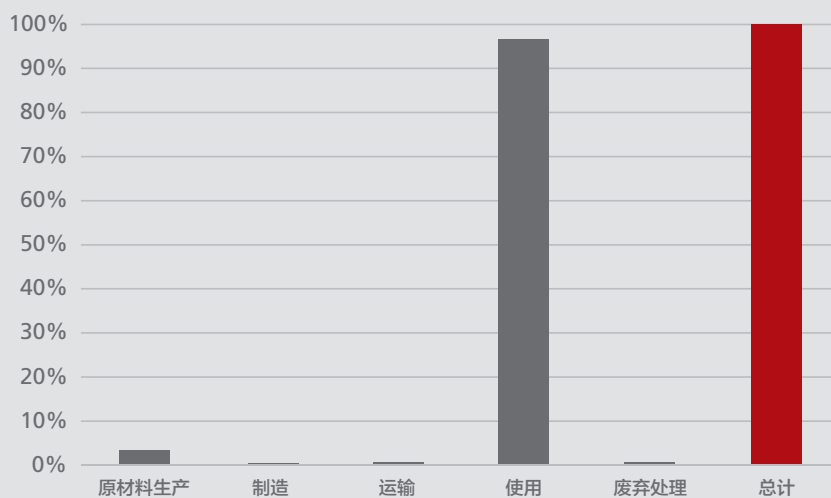


产品生命 周期阶段	降低环境影响举措
绿色研发	■ 节能产品设计 ■ 节能芯片设计 ■ 替代性能源研究
绿色生产	■ 空调整能 ■ 合理照明系统 ■ 自动物流中心 ■ 电梯节能
绿色交付	■ 可重复使用的包装 ■ 电子信息与B2B合作 ■ 对内对外简化包装标准
绿色运营	■ 网络优化 ■ 改善硬件／软件能效 ■ 引入绿色能源
绿色循环	■ 与区域授权回收公司合作



案例 ▶

华为企业网交换机碳足迹评估：生命周期的96%碳足迹来自使用阶段。



绿色环保

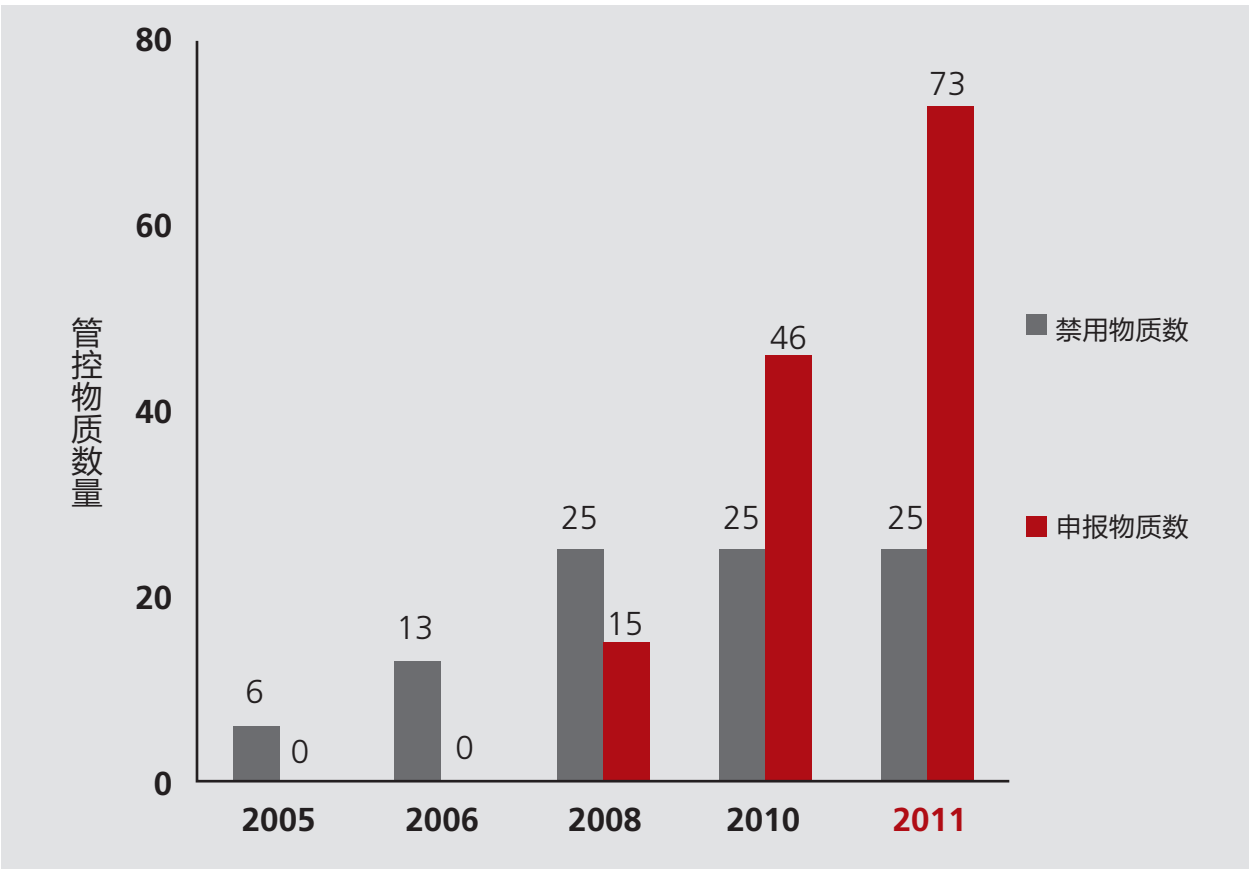
原材料管理

华为遵守全球产品相关的环境法律法规要求，制定管控化学物质清单(HUAWEI substance list)，管控公司制造过程中材料、零部件和产品中的化学物质，并积极寻求替代物质，持续减少有害物质的使用。

2011年，全球各地对于禁用有毒有害物质的管控更加严格与规范，例如：

- 欧洲的REACH法规中申报物质种类大幅度增加，目前已经增至73种
- 欧洲RoHS等法规也更新，出台RoHS2.0并于2013年1月3日正式施行
- 印度、越南等国家也出台了新的有毒有害物质管理法规

针对这些新的变化，华为在有害物质管控方面更新了政策，并将其纳入我们的承诺当中，确保华为的绿色产品能够始终符合法规要求。



华为管控物质数量趋势图

华为能效解决方案



华为通过下列4个举措为电信运营商提供高能效产品、服务与解决方案：

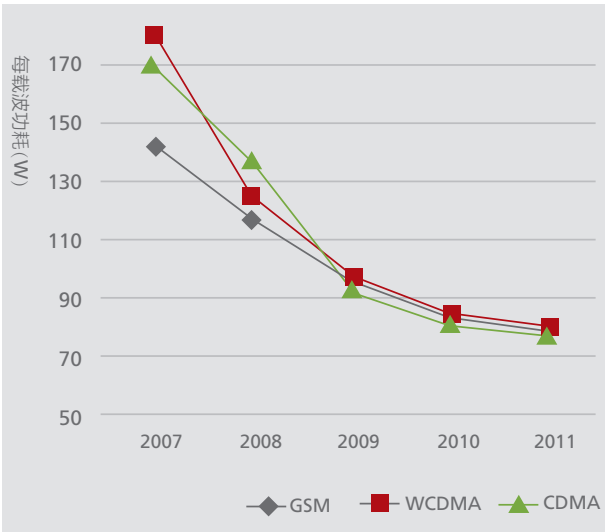
- 绿色站点
- 绿色机房
- 绿色宽带
- 绿色传输

	能效挑战	华为解决方案
绿色站点	• 因为设备密度低以及使用传统软件，导致基站收发信台能耗高 • 冷却系统能耗高	• 高效宽带多模基站，高效MCPA技术和节能特性 • 分布式架构的冷却系统，用于降低能耗
绿色机房	• 因为传统网络部件的复杂性，能源管理效果差，导致能耗高 • 传统服务器能耗高	• 通过诸如ALL IP与MSC Pool的手段，减少网络部件 • 用高效服务器替代传统服务器 • 热管理，改善机房效率
绿色传输	• 因为传统传输网络效率低，导致能耗高 • 网络部件能效低	• ASON智能网络提高网络效率 • 智能旁路系统提高路由器效率 • 创造性的统一分配模式，提高网络部件的能效
绿色宽带	• 改造网络，提高能效 • 设备层面能耗高 • 冷却设备能耗高	• 下一代网络改造解决方案 • 智能回路设计、SoC与无风扇多住宅单元 • 地下冷却

绿色环保

绿色基站

我们的研究表明，通信产品的碳排放重点在于移动网络的基站产品和固定网络的宽带接入产品。从能源消耗的角度，华为分析了多个客户的能耗情况，将通信网络能效设计的重点首先放在接入网站点部分，其次是核心机房，最后是传送网。2011年，华为实施多种措施并且开发了多个节能软特性来降低基站运行功耗，节约了大量电力，减少了大量的二氧化碳排放和空气污染。



无线接入设备能耗趋势图

绿色宽带

华为的研究数据显示，窄带接入、宽带接入是能耗最为集中的部分，两项加成可达全网能耗的50%以上。所以，窄带接入、宽带接入节点的节能降耗是固定网络节能的关键点。

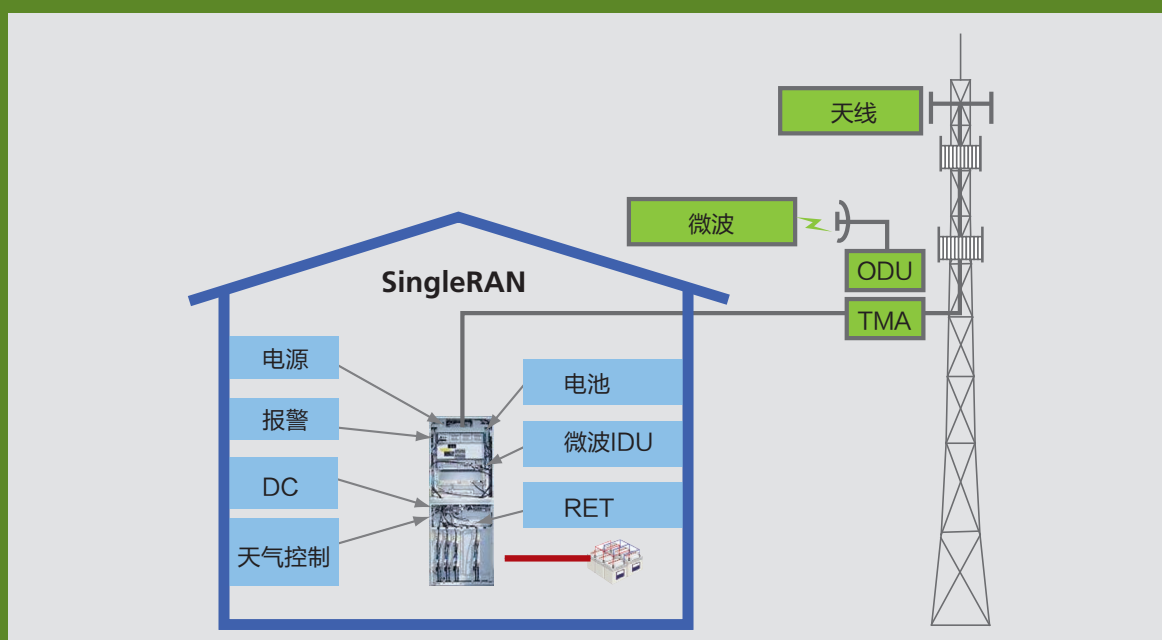
为此，2011年华为基于“低热、散热、耐热”三重绿色设计，百万节点级绿色宽带网络每年节电2亿多kWh，相当于25万个中国家庭一年的用电量。未来3年，华为接入网平均用户端口能耗将降低30%，等同于未来3年新增设备节电7亿kWh，约合减少二氧化碳排放590万吨。

未来3年，华为接入网平均用户端口能耗将降低
30%



案例 ▶

绿色站点的SingleRAN解决方案



SingleRAN技术示意图

SingleRAN无线接入网技术是华为开发的创新解决方案，使移动通信运营商可以在单一网络上支持多种移动通信标准与无线电话服务。这种支持多种移动通信标准的能力，使电信运营商只需部署单一基础设施，无需像以前为不同的移动通信标准部署多个基础设施。这使电信运营商大大降低能耗，因为SingleRAN技术所用机柜更少，无合路损耗，并可共享制冷系统与传输等，能够：

- 节约占地面积多达 **66%**
- 节能量多达 **50%**

SingleRAN



=



GSM

+

传统技术



UMTS

+



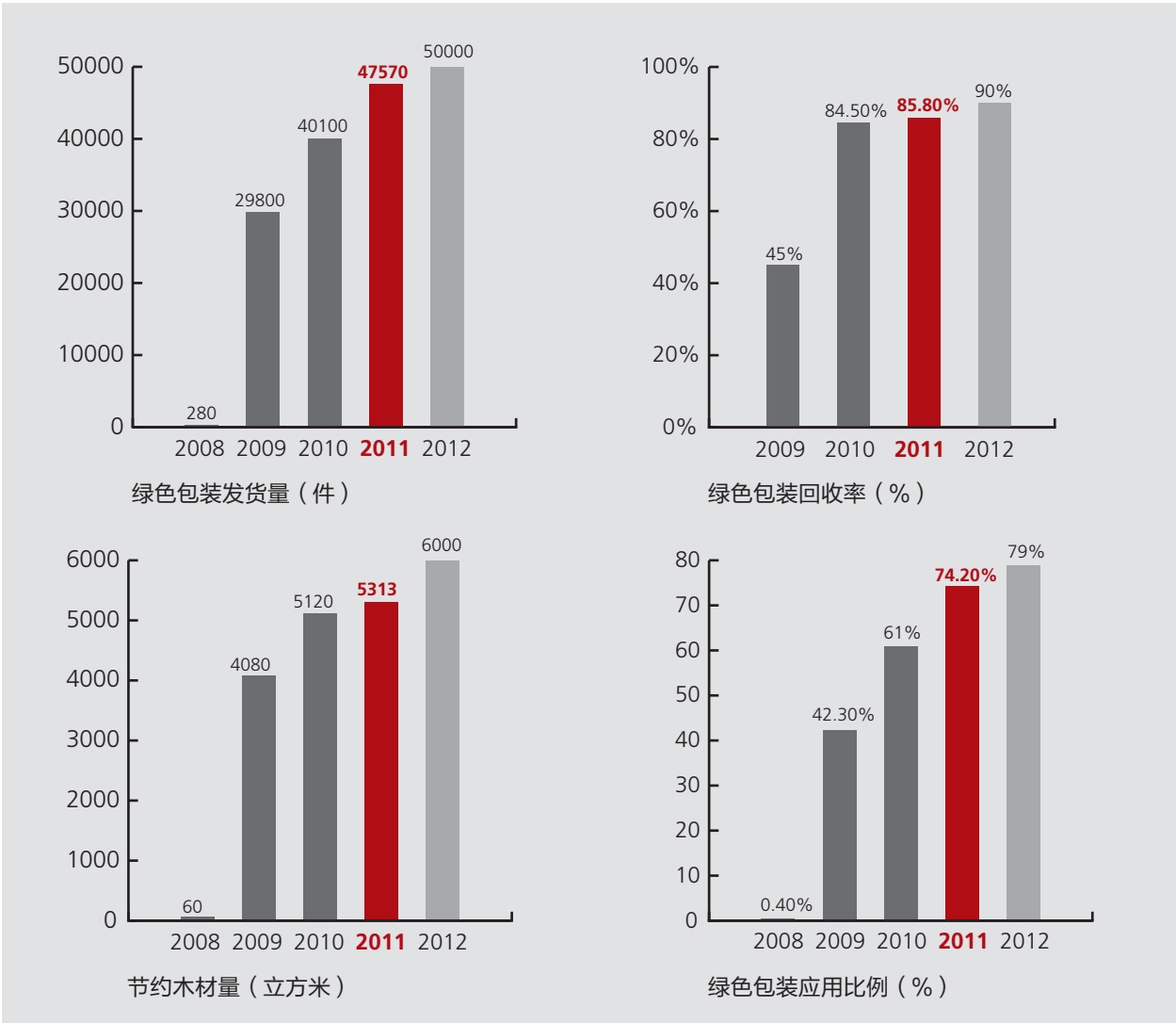
LTE

绿色环保

绿色包装

华为制定了绿色包装“6R1D”策略，即以适度包装(Right Packaging)为核心的合理设计(Right)、预先减量化(Reduce)、可反复周转(Returnable)、重复使用(Reuse)、材料循环再生(Recycle)、回收利用(Recovery)和可降解处置(Degradable)，并围绕周转架、周转托盘、周转箱等几类核心绿色包装解决方案，组织了有序的开发、应用和推广实践。

2011年，华为绿色包装发货总量达到4.76万件，约合减少使用森林木材0.53万立方米，二氧化碳减排量1.3万吨，主设备绿色包装应用比例达到79%，回收率达到85.8%。



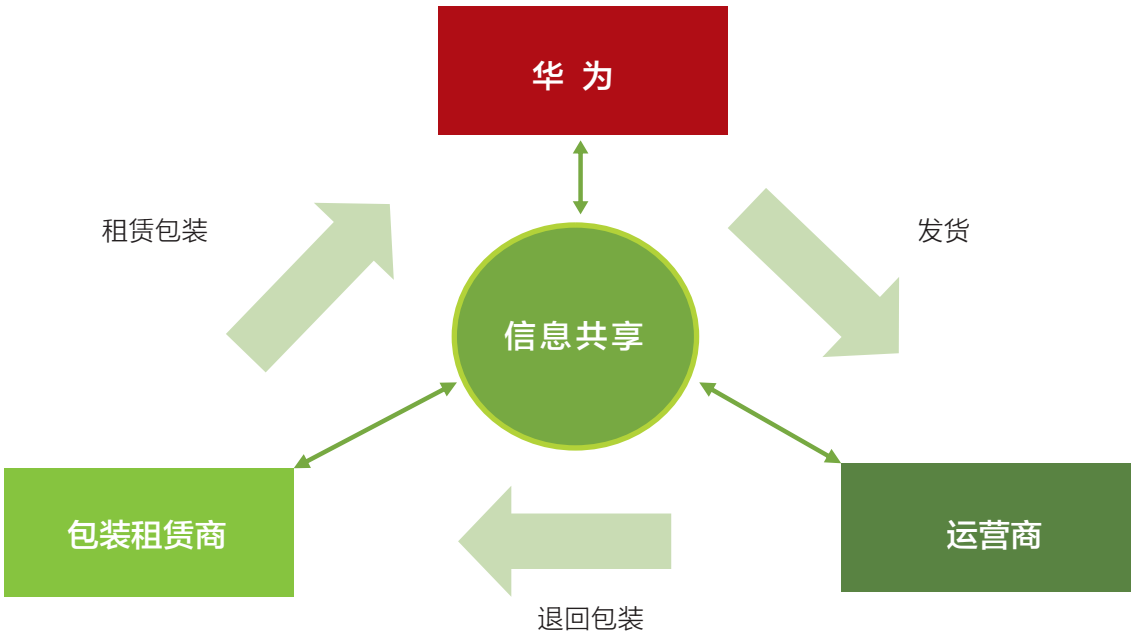
* 2012年数据为预测值

通过轻量化、小型化，持续追求合理、适度包装设计，降低包装材料消耗和运输综合成本，提高材料的循环利用率。至2011年，金属周转架、金属周转托盘在华为中国区已被广泛推广。

华为不断致力于简化和消除过度包装，对纸、塑料、金属等代木包装的研究、开发与应用。2011年用于无线产品包装的塑料周转箱、塑料周转托盘已研发完成，华为全面提升绿色包装环保等级至客户的最优级CM3A。

2011年，应中国工业与信息化部的要求，华为积极推动与客户、包装共用系统公司的应用合作，建立三方循环共用模式，以实现简化物流管理，提高包装材料复用率以及增加环保收益等多方共赢的效果。我们将进一步普及这种模式。

未来，华为将深度挖掘集成供应链上各物流环节的节能减排重点，在更广泛的领域和地区持续实施绿色包装、绿色物流，以取得更大的经济和社会效益，为打造绿色产业品牌，建立环境友好型的绿色产业链而不懈努力。



运营商	通过将包装退回给租赁商，可得到一定的劳务费，同时也实现了节能减排的目标
华为	支付包装租赁费，简化了物流管理，节约了回收与运输成本
包装租赁商	获得经济效益和社会效益
社会与环境	改善包装材料重复利用率，增加节能环保的环境效益

三方循环共用的绿色包装模式

绿色环保

案例▶

工程交付环境保护

在进行站点施工时，华为充分考虑对环境造成的影响，与工程分包方签订的合同中明确了环保条款，要求工程分包方遵守执行。同时，华为站点管理人员会对站点施工过程中的环境保护状况进行检查，检查结果会作为工程分包方绩效评估的参考内容之一。

工程施工过程中环境保护的主要要求：

- 站点获取：选址尽量避开野生动物迁徙聚居地；严禁损害生态系统，如湖泊或河流、山地、农业用地，以及考古、文化和历史遗迹等。
- 站点设计：如在风景区建塔时考虑和环境融为一体，如景观塔；推行节能设计，详见绿色基站的章节。
- 站点施工：
 - ✓ 在居民区附近施工时，尽量不安排在夜间施工。
 - ✓ 工程施工完毕后，及时清理包装垃圾；回收废旧设备；处理含有害物质的废弃物（如电池等），交给当地有资质的回收商处置。
 - ✓ 施工完毕后，将开挖的泥土进行回填，对地表进行恢复。



配备太阳能供电系统的基站

绿色物流

远距离物流过程的温室气体排放正在成为关注重点，通过绿色物流的开展，华为在降低成本、减少能源消耗的同时积极应对气候变化。

随着海外业务的持续增长，华为不断增强直发供货业务，增加本地采购供应比例，缩短物流周期和运输距离。2011年华为承运的直发物料体积为4万立方米。

华为积极进行海外供应中心建设，提高海外供应中心覆盖率，从而大幅缩短实物的运输周期和降低成本，2011年海外供应中心供应比例（按照物料成本）从2010年的7.1%增长到11.4%。

同时，华为持续降低全球空运比例，2011年空运比例从2010年的19.3%下降到14.6%，如拉美空运比例从34%下降到27%，非洲空运从33%下降到15%。



社会 公益



关注

- 成为负责任的企业公民
- 为经营所在地的发展做出贡献
- 给当地经济、环境和社会带来积极变化

华为相信信息与通信具有跨越经济、社会和地域界限的力量。我们提倡和致力于通信技术的普及，增加教育机会并培养ICT人才。积极与合作伙伴携手，推动可持续发展，为当地社区做出积极贡献，丰富人们的沟通和生活。

社会公益主管致辞

“作为一家国际化和全球化公司，我们注重与所在社区的共同发展。作为负责任的社区公民，我们致力于积极为社区创造价值，回馈社区，促进社区和谐及繁荣。”



社会公益

2011年主要社会公益活动概览

加拿大

赞助在多伦多举办的慈善活动，募集善款捐献给当地社区心理健康中心

美国

1. 向普莱诺市儿童医疗中心捐赠，促进社区医疗服务水平的提高
2. 通过捐款及员工志愿者服务等行动支持北德克萨斯粮食银行公益活动

委内瑞拉

联合当地公益机构CAJA MAGICA慰问贫困地区儿童，并捐赠玩具

哥伦比亚

向哥伦比亚政府捐赠，支持洪灾救助

英国

1. 与皇家哈罗威及南安普顿大学合作，开展优秀大学生赴华为体验工作的实习项目
2. 在英国举行王子基金会大型慈善音乐会，音乐会筹得款项捐赠给王子基金会

法国

1. 在当地举办中国春节民族音乐会，促进跨文化交流
2. 与巴黎综合理工大学联合开展优秀大学生赴华为工作体验实习项目

意大利

赞助中国残疾人艺术团在罗马演出，促进两国间跨文化交流

摩洛哥

与摩洛哥国立邮电大学合作，建立华为网络技术学院，推广IP技术，培养ICT人才

加纳

1. 向海望角大学捐赠ICT实验室，提供课程培训，为当地企业、研究院及政府储备ICT人才
2. 向社区医院捐赠设备，改善当地社区医疗条件和技术水平

尼日利亚

联合尼日利亚慈善基金组织在首都阿布贾举办“快乐儿童节”慈善活动

几内亚

支持几内亚政府“年青人雇佣”政策，捐赠电话亭、手机维修工具并提供培训，给年青人创造就业机会

马里

关爱社区妇女儿童，向当地妇女儿童基金会捐赠

肯尼亚

积极参加“肯尼亚人拯救肯尼亚”活动，向肯尼亚红十字会捐赠，帮助政府应对60年罕见旱灾



社会公益



我们的全球社会公益活动聚焦于：

- 消除数字鸿沟
- 通过教育创造机会
- 促进环境可持续发展
- 回馈当地社区

2011年，我们通过实施各种社会公益项目，履行对当地社区的承诺。

1. 消除数字鸿沟

华为致力于丰富人们的沟通和生活。2011年，我们通过实施旨在消除数字鸿沟的公益项目，运用通信技术的巨大潜力，改善发展中国家和地区的信息接入，培养ICT人才。

消除数字鸿沟的目标	帮助发展中国家和偏远地区改善信息接入
	向教育机构或非政府组织捐赠通信设备，支持当地ICT教育发展，为发展中国家和地区提供通信服务
	通过与国际认可的组织或机构合作研究解决方案，为发展中国家和偏远地区扩大网络通信服务
	赞助以消除数字鸿沟为主旨的项目

案例▶

“播种通信未来种子”项目：

为缩小ICT专业学生在学校所学知识与行业现状之间的差距，支持所在国本地通信人才的发展和培养，华为2011年继续通过和ICT高校合作奖学金项目，培训等方式，推广“播种通信未来种子”的项目。做为项目的重要部分，华为在多个国家与高校及教育机构合作建立网络技术学院给教师和学生提供IP、光传输等通信课程培训，并可提供职业认证。该项目2012年将会在全球更多地区推广。

印度尼西亚

华为与印尼万隆技术学院(Bandung Institute of Technology, ITB)合作，建立网络技术学院，致力于通信人才的培养。2011年4月，STEI ITB 华为数通IP高级培训中心落成开幕，培训中心将成为在校学生、社会在职人员、第三方合作伙伴以及终端用户等的技术培养基地，每年将可培养500名优秀技术人才。

马来西亚

华为与马来西亚政府合作，建立网络技术学院，未来五年将与MDeC（Multimedia Development Corporation）和Dream Catcher Consulting共同开展合作，设立一个全球性的培训和专业测试设施，与马来西亚政府一起推广华为工程师认证资格，首先推行的是数通工程师资格认证。

肯尼亚

华为与S电信运营商以及三所当地大学（Moi大学，JKUAT大学以及Nairobi大学）合作，帮助肯尼亚工程专业学生掌握最新的通信技能，以满足当前行业需要。肯尼亚信息与通信部部长Bitange Ndemo博士曾说“技术日益更新，学生若想在人才市场具备足够竞争优势或成功创业，他们需要接受现代化培训，感谢华为让这一切成为可能”。

摩洛哥

2011年6月27日，华为与摩洛哥国立邮电大学合作，建立北非地区第一个华为网络技术学院。



摩洛哥华为网络技术学院落成



印尼通信部部长参观数通IP培训中心

社会公益



2. 通过教育创造机会

华为相信接受教育是创造机会的关键，教育可以使我们运营所在国家持续和公平地发展。我们也致力于运用通信技术改善教育环境，使更多年轻人获得教育的机会，并与一些教育机构开展此类合作。华为在提高教育质量方面所做的努力得到社会认可，获得了Blue Dart World CSR Day and Star News颁发的“支持与改善教育质量类”的奖项。

通过教育创造机会的目标

- 开展和支持以通信技术为内容或传播手段的教育项目
- 支持政府或非政府组织建立ICT培训中心
- 与认可的教育机构或非政府组织合作，研究教育项目中通信技术的创新应用
- 支持认可的教育机构在e-Learning项目方面的开发、应用与传播
- 为优秀学生提供奖学金

案例▶

E-HOPE项目为印度发展中地区学校的学生提供电脑教育

对印度大部分农村学校而言，如何帮助处于教育边缘化的学生了解外部世界是一个长期的挑战。面对这一问题，2010年华为启动了E-HOPE农村教育项目，旨在通过电脑为农村学生架起通往外部世界的桥梁，让学生们能更加便捷地获取外部世界的信息和知识。华为计划在三年内向印度1,000所公立学校提供电脑、互联网连接等设备和IT信息技术培训。2011



支持与改善教育质量类奖项颁奖现场

年华为已在印度奥里萨邦(Orissa)、德里(Delhi)、北方邦(Uttar Pradesh)、西孟加拉邦(West Bengal)、拉贾斯坦邦(Rajasthan)等地的400所学校推行了该项目。2012年, 该项目还将会推广到喜马拉雅尔邦(Himachal)、比哈尔邦(Bihar)和拉贾斯坦邦(Rajasthan)的更偏远处的学校, 届时每年将会有三十万名在校学生从该项目中受益。

“如果不能在早期引入使用电脑及相关技术, 现代教育称不上完善。我非常欢迎华为公司这一举措, 以及他们在印度为消除数字鸿沟所做的承诺和贡献”, 德里首席部长谢拉•迪克西特(Smt. Sheila Dikshit)在德里地区的E-HOPE项目揭幕式上说到。



印度E-HOPE项目

案例 ▶

高校优秀学生赴华为进行工作体验项目

与著名高校合作培养人才是华为在教育方面的一个关注重点。高校优秀学生赴华为进行工作体验项目, 旨在从著名ICT高校选拔优秀学生, 到中国华为总部进行知识培训及技能实践。包括华为介绍、ICT基础培训、实验室考察以及与员工互动。

2011年8月, 华为与英国的南安普顿大学、皇家哈罗威大学以及法国巴黎综合理工学院进行了合作, 选拔了14名在校大学生在中国进行为期3周的实习。对这些学生来说, 这是一次让他们全面感受华为, 了解ICT知识的机会。该项目得到当地政府如教育部门的支持, 并深受高校和学生的欢迎。有一位参与该项目的学生评价: “我会向其他人推介这个工作体验项目, 因为它真的是我至今为止经历过的最有价值和最有意义的一次体验。”

2012年, 华为将会继续实施这一项目, 和更多的高校开展交流合作。



英国大学生赴华为实习



法国大学生赴华为实习

社会公益

3. 推动环境可持续发展

华为认为，每个企业都应在保护世界环境资源中发挥自身作用。秉承“绿色通信、绿色华为、绿色世界”的理念，我们积极寻求机遇，与合作伙伴共同实施绿色环保项目，推动环境保护和可持续发展。

推动环境可持续发展项目的目标

- 赞助环保教育类项目，特别是面向年轻人的环保项目
- 支持由认可组织或机构进行环保科学研究或组织相关活动
- 支持政府或非政府组织在推动环境可持续发展的措施，如绿色技术峰会、电子废弃物处理、电子产品回收利用以及在线出版物等
- 支持环保教育资料的开发与传播
- 支持相关机构开发能够用于公司或个人的标准原型或工具，从而解决与环境可持续发展相关的问题



巴基斯坦植树活动

案例▶

巴基斯坦植树项目

华为与巴基斯坦首都发展局(CDA)合作，2011年3月在巴基斯坦首都伊斯兰堡举行植树节活动，美化当地环境，并提高人们的环保意识，活动中华为种植了1,000多棵松树树苗。此次活动是一个由政府和企业合作，在当地推广以环境保护为主题的大型植树活动。

“该项目的目标是通过植树活动提高公众的环保意识，以及美化当地环境。事实上，华为在推动公共事业方面一直走在行业的前列，特别是在环保方面，因为这是可持续发展至关重要的一部分”，华为巴基斯坦子公司首席执行官说。

4. 为我们运营所在社区做出贡献

华为致力于为我们经营所在社区的福利、健康与赈灾工作做出贡献，提供财力、物力以及人力支持，以创造更美好的世界。

为我们运营所在社区做出贡献的目标

- 开展或推广医疗保健项目，利用通信技术服务发展中地区
- 支持应急准备或灾难救助，特别是需要通信网络或技术的应急救援工作
- 支持利用通信技术改善社会弱势群体生活的项目
- 赞助丰富社会主要群体文化交流的项目
- 赞助跨文化交流活动

案例 ▶

向肯尼亚红十字会捐款，支持旱灾救援

2011年肯尼亚遭受60年以来的罕见大旱，旱灾波及约350万人。为支持肯尼亚红十字会的救灾行动，华为积极参与“肯尼亚人拯救肯尼亚”活动，捐赠了940万肯尼亚先令用于人道主义救援。



华为向肯尼亚红十字会捐款

“肯尼亚人拯救肯尼亚”项目联合了KCB基金会、Safaricom基金会以及该国主流媒体，在媒体所有人协会(MOA)框架下运作，目标是在4个星期内募集10亿肯尼亚先令。该活动协助解决一些救灾方案的资金问题，包括短期方案如紧急食品救援与水的运送；中期解决方案如灾民安置、打井、建造温室以及改善食品安全。“我要感谢华为支持这一善举，华为慷慨地捐献了940万肯尼亚先令，极大地帮助了成千上万因旱灾影响而缺少食品与医疗的肯尼亚人”，肯尼亚红十字会秘书长Abbas Gullet说到。

社会公益

案例▶

“爱心协会” — 传递爱心与温暖

公司鼓励员工积极参加社区奉献活动，成立了“爱心协会”协助员工积极参与社区服务和相关慈善活动。

2011年员工个人自愿爱心捐赠活动主要有：

员工通过爱心协会的捐款渠道长期进行自愿爱心捐款。

开展“捐出一件衣温暖一片天”爱心活动，为东莞定点扶贫地区捐献衣物。

长期募集新旧衣物和学习用品，支援西部贫困地区和灾区，共计募集44箱，分别捐给青海省玉树州称多县和四川省甘孜州道孚县福海和平小学。

组织“大手牵小手 走进孤儿院”活动，员工自愿捐款加义卖共计人民币8,963元，为深圳市华阳特殊儿童康复中心150名残障孩子购买物品送去温暖。

组织“让爱继续发光”活动，向北京通州光爱学校进行自愿捐款、捐物，将捐款置换的4台电脑、体育器材等共23箱物资送到老师们手里。

组织“荧荧爱心，点亮希望”——西安市周至县东大坚小学捐赠助学活动，员工自愿捐款2.015万元，书籍60本，购买文具、体育用品送到学校。

此外，爱心协会还会例行举办环保、助幼助残、敬老等爱心关爱活动。



周至县东大坚小学捐赠助学活动

供应链 CSR管理



关注

- 与供应商合作共同推行供应链可持续发展
- 树立华为供应链社会责任品牌和全球客户信心
- 将CSR标准纳入采购全流程和供应商生命周期管理
- 通过行业合作，运用创新思维，解决CSR问题

供应链CSR管理



为实现供应链的持续发展，华为要求供应商与我们一起，履行社会责任。我们重点关注供应商在道德、环境、健康与安全以及劳工标准等方面的表现。供应商出现问题对涉及的业务可能有多重的影响，如生产的损失和损害品牌形象等。作为公司价值链的一个有机组成部分，供应商的风险就是我们的风险，也是客户的风险。我们相信供应链的强度取决于其中最薄弱的一环。因此，我们要将CSR要求延伸到整个供应链成员。

公司成立了采购CSR委员会，由首席采购官担任主席，成员为主要采购主管和CSR专家。该委员会定期评审供应商CSR管理的策略、原则、标准、流程、方案和绩效，确保将CSR管理贯穿于采购全流程和供应商生命周期。供应商CSR管理部负责制订和优化管理流程和标准，统筹全球供应商CSR管理。我们还成立了跨部门的供应商CSR工作组，由CSR首席专家负责，将CSR管理纳入到主要采购职能和日常运作，从供应商认证和选择，供应商日常管理，供应商绩效考核，一直到供应商退出机制，确保供应商遵守CSR要求并持续改善。

华为将供应商CSR管理的标准、原则、策略和方案向全体采购人员传达并纳入部门绩效考核。2011年，为223名重点采购岗位员工提供了供应商CSR管理专题培训。

“我们并不愿意‘强迫’供应商遵守我们的标准（经常审计他们）。我们希望供应商主动行动，承担社会责任，建立互信关系。我们已经看到一些可喜成效，但我们仍任重道远。”

— 供应商CSR管理主管致辞

供应商CSR要求

基于EICC电子行业行为准则，SA8000社会责任国际标准和ISO26000社会责任指南，考虑客户要求和行业特点，华为制订了对供应商的CSR要求，并将这些要求纳入供应商CSR协议，作为必签协议之一，要求所有供应商签署。华为要求供应商将全面CSR战略融入他们的核心运营及日常运作。我们认为，实施这些要求有助于供应商依据其CSR战略付诸实践，并持续改进，提升企业竞争力。供应商的成功将带来三赢局面，供应商、华为及华为客户都会从中受益。

通过CSR战略，我们期望供应商将以下要求纳入管理体系中：

- 劳工标准
- 健康与安全
- 环境保护
- 商业道德
- CSR管理体系



供应商CSR协议的原则

1. 所有供应商必须完全遵守运营所在国家的法律、法规与规定。
2. 所有业务应超越法律责任，采用国际认可的标准。
3. 所有业务必须根据协议要求部署并执行。
4. 所有供应商应要求下游供应商承诺并实施CSR原则。
5. 华为有权经在适当的预先通知后审核供应商。
6. 所有供应商应通过ISO14001和OHSAS18001体系认证，并根据SA8000国际标准建立管理体系。

新供应商认证

华为对所有新引入的供应商进行全面的管理体系认证，包括CSR体系认证，认证评审合格后才能成为合格供应商。我们指派CSR专家进行现场审核，采用员工访谈、文件审核、现场检查 and 第三方信息检索等方式，评估供应商CSR管理水平，识别供应商可能存在的风险和改善机会。对于审核发现的问题，我们要求供应商举一反三，全面检查，及时整改，经现场复核后重新评审。在供应商选择阶段，CSR具有一票否决权，如果供应商在因为CSR方面不能达到准入标准，将不能成为合格供应商。

CSR日常管理

华为将CSR纳入到全球供应商日常管理流程，我们重点关注高风险国家和地区、高风险供应商和高风险问题。2011年，我们依据国际标准和指引，结合行业特点，优化了供应商风险评级工具，每年对全球供应商CSR风险进行评估，识别供应商的风险等级。我们对供应商进行分级管理，定期对高风险供应商进行现场审核，对中风险供应商进行抽样审核，推动供应商自我管理。对于审核发现的问题，要求供应商制定改善计划，采取纠正和预防措施，我们持续跟进改善进度，形成闭环。

供应商绩效管理

华为将CSR纳入供应商绩效管理，根据审核结果和改善效果等因素，定期对供应商进行CSR绩效考核。我们定期将CSR绩效考核结果向供应商高层传达，每季度与战略供应商进行绩效沟通，每半年与优选供应商进行绩效沟通，每年与合格供应商进行绩效沟通。

华为将供应商CSR绩效考核结果与商务挂钩，对CSR绩效好的供应商给予增加采购份额等激励，对于CSR绩效差的供应商将减少采购份额或限制业务，甚至可能终止业务。

案例 ▶

红牌制度

工程施工过程中的安全和健康问题是最优先的一项工作，我们坚持安全第一的原则，对工程服务分包商建立了红牌制度。华为项目经理、质检人员及安全经理定期对工程分包商工地开展安全检查，及时发现施工过程中存在的安全健康问题和隐患，要求分包商立即整改。对于存在严重问题而不能及时整改的供应商，现场启动红牌制度，要求分包商立即停止施工，采取纠正措施，直到消除或降低安全风险才能复工。

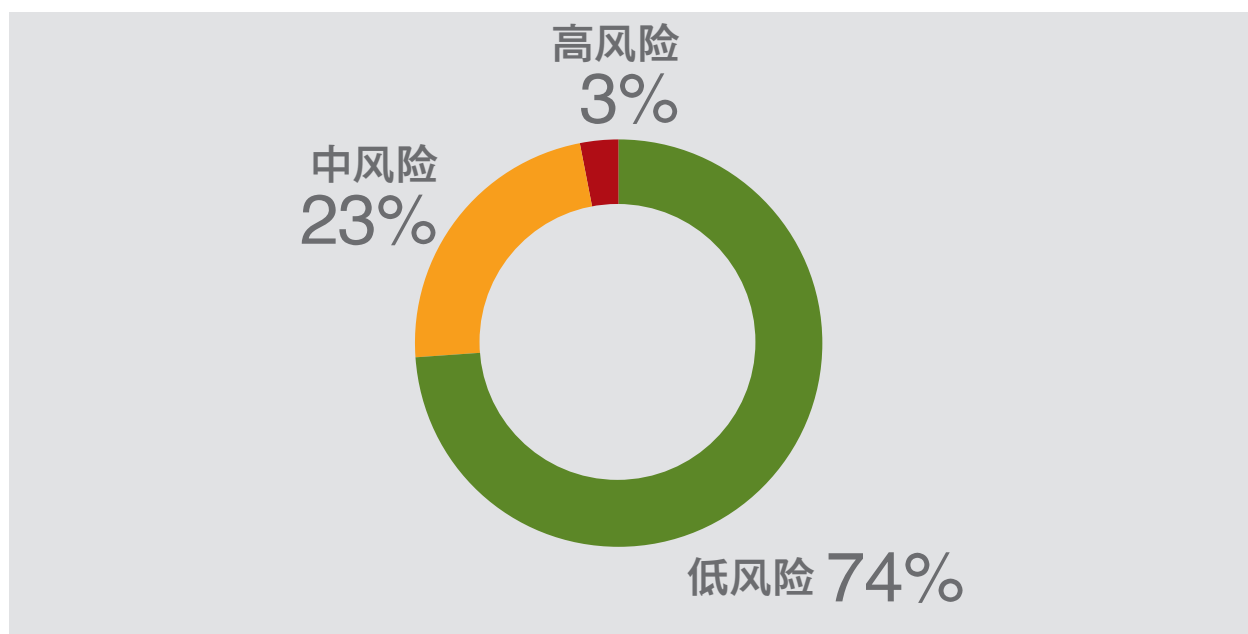
供应链CSR管理

供应商CSR管理亮点

供应商CSR风险评级

年度	评估供应商数量	高风险供应商	中风险供应商	低风险供应商
2010	670	14	75	581
2011	633	19	144	470

说明：由于供应商CSR风险评估标准更加严格，2011年评出的高中风险供应商数量比较2010年有所增加。



供应商CSR审核

年度	新供应商认证	高中风险 供应商审核	跟进审核
2010	18	42	136
2011	55	87	195

华为绿色伙伴认证计划

产品环保是华为供应商CSR管理的重要组成部分。2011年，我们继续推行华为“绿色伙伴认证”计划(HW GP)。该认证标准涵盖了产品环保领域的主要法规、指令、标准与要求，确保产品及其零部件不含有法律法规或客户限制的化学物质。

2011年，27家供应商通过了华为绿色伙伴认证。该认证计划鼓励供应商采取创新的方式开展节能减排，构建绿色供应链。



华为绿色伙伴认证标志

供应商能力建设

解决供应商CSR管理的根本出路在于提高供应商的认识和自我管理能力。华为每年召开多次全球供应商大会，通过华为高层和专家向供应商高层及主要管理人员传达华为供应商CSR管理标准、要求、策略和方案，邀请客户高层和专家传达国际CSR发展趋势及业务发展对CSR的要求，邀请供应商代表分享他们的成功经验。华为还组织举办CSR管理专题研讨会和培训课程，就CSR管理中的热点难点议题与供应商交流，提升供应商的CSR管理能力。

2011年，我们创新地提出CRCPE (Check, Root cause, Correct, Prevent and Evaluate)五步法，指导供应商采取系统的方法分析和整改CSR问题，其主要步骤包括：

- 举一反三，全面检查：识别和分析存在的同类问题及其风险，尤其是认识和管理制度方面的缺陷，识别优先考虑的问题；
- 根因分析：针对识别出的问题，连续追问五个为什么，调查问题产生的根本原因直到识别出管理体系层面缺陷；
- 纠正措施：针对识别出的问题采取可量化可追溯的行动，消除问题或者降低其风险水平；
- 预防措施：针对根因分析结果，采取预防措施，包括制定和优化管理体系，消除问题产生的根本原因，防止问题再次发生；
- 评估改善效果：对照法规和标准要求，评估纠正和预防措施是否有效和落实，确认是否消除问题或者降低其风险，必要时持续改善。

供应商通过学习和运用CRCPE五步法，提升了他们识别问题和解决问题能力，增强了持续改善的信心，有效地减少了CSR问题改善的周期。

案例►

第三届华为全球供应商CSR大会

2011年9月，华为举办了第三届全球供应商CSR大会，主题为“承诺与创新”，通过强化供应商对可持续发展的承诺和创新思维带来行为改变。挪威电信、德国电信、沃达丰、英国电信、法国电信和中国移动6家重要客户和174家供应商的高层管理人员，总共360人参加了此次大会。华为首席运作与交付官发表了题为“CSR是企业可持续发展的重要保障”的讲话，强调了供应商CSR管理的重要性；华为CSR专家介绍了供应商CSR管理流程以及通过创新手段解决CSR问题的方法和思路；客户代表介绍了国际CSR发展趋势及可持续采购原则；供应商代表分享了创新性解决CSR问题的成功经验。与会全体代表在CSR承诺板上郑重地签署了承诺。



第三届全球供应商大会

供应链CSR管理



非政府组织合作

华为参与某非政府组织发起的“绿色选择”倡议，将该组织开发的全国企业环保表现数据库，用于供应商CSR管理。该组织定期收集中国政府发布的企业环保表现数据，建立了一个在线数据库，每月定期更新。华为采用该数据库用于供应商认证和日常管理，及时识别可能存在的环保违规供应商，推动供应商改善。

案例►

冲突矿物

“冲突矿物”是指锡、钽、钨、金等原产于刚果民主共和国及其周边国家的矿物，这些矿物的销售可能为这些国家持续的武装冲突提供了财力支持。华为公司高度重视冲突矿物问题，并采取行动处理这一问题。

冲突矿物问题在电子和其他产业受到广泛关注，这一问题极其复杂，需要企业、政府和非政府组织的承诺和合作才能解决。华为公司不采购也不支持使用冲突矿物。华为公司要求所有供应商不得采购冲突矿物，还要求供应商将这一要求延伸到下级供应商。2011年，共441家关键供应商签署了不采购也不使用冲突矿物的书面承诺。

华为公司支持通过行业合作来处理供应链社会责任问题，我们将持续参与全球电子可持续发展倡议（GeSI）组织的活动，与客户和供应商一起寻求可持续的解决方案来处理冲突矿物问题。

华为已将CSR纳入采购流程和日常运作之中。这不是为了追赶时尚，也不是附加的要求，CSR是商业决策过程中不可或缺的一部分。

正如公司首席运作与交付官所讲，“CSR已成为华为DNA的一部分。”

华为将继续秉承这一精神，与供应商密切合作，持续改善全球供应链的CSR管理能力水平，有效地降低风险。只要供应商展现CSR持续改善的行为和努力，华为将持续给予支持。

正如华为首席采购官所说的，“我们都生活在同一个地球上，呼吸着同样的空气，喝着同样的水。我们在追求商业目标的同时，也应与供应商一起提升整个供应链社会责任。”

利益 相关方沟通



关注

- 通过协商与沟通，增强利益相关方沟通
- 将利益相关方的期望融入我们运营活动中
- 加强客户感知管理，持续提升客户满意度

利益相关方沟通



作为华为CSR战略全新重点领域，我们将利益相关方沟通作为所有运营的关键因素。我们致力于同内部及外部利益相关方保持积极互动，以了解他们的观点，并将其提出的问题纳入我们的业务战略以及运营中。本章节，我们将重点介绍客户与员工的沟通。对于其他利益相关方如供应商、行业协会、政府及NGO等的参与和沟通请参考本报告中对应章节相关内容。今后，我们将努力扩大利益相关方沟通的范围与规模，重视他们对公司业务的融入参与。

客户沟通

华为公司多年来一直坚持客户导向，努力实现产品质量好、服务好、运作成本低，优先满足客户需求，提升客户竞争力和赢利能力，并逐步在全球范围建立了系统化运作的客户满意管理体系。

华为在全球各大洲、各主要国家设立了地区部和代表处，积极主动参与建立和维持公司和客户间的合作互利关系，建立了多层面直接面向客户的组织与沟通渠道，积极倾听客户声音，了解客户需求。其中包括恳谈会、年会、第三方满意度调查、集中服务热线、客户认证接待、峰会、例行日常沟通拜访等。

- 恳谈会、年会：积极提升普遍客户关系，扩大与客户的例行沟通、交流频次。在2011年，华为在全球范围内与客户共开展服务恳谈会900多次，年会44场，覆盖全球250多个价值客户群。2012年将进一步发挥恳谈会和年会体温计作用，继续深化和保持与客户的交流通畅。
- 第三方满意度调查：从2001年开始，华为就持续委托专业的第三方市场调研公司，在全球范围内实施客户满意度调查。2011年海外调查覆盖80多个国家，150个多客户群，中国大陆覆盖27个代表处。通过面访、电话访问、在线访问等方式共收集到7,000多个客户反馈。2012年该调查范围还将继续扩大，并逐步扩展到企业客户和最终消费者客户。

- 集中服务热线：目前全球范围共有12个语言TAC（技术支援中心），覆盖全球150多个国家，在集中受理、解决客户的技术服务请求后，进一步通过电话访问或邮件回访的方式收集客户的反馈。2011年全年共成功回访83,805人次，其中809个为客户不满意的意见反馈，我们对这些不满意的反馈已进行详细分析和改进。2012年，该调查范围还将继续扩大，并逐步扩展到企业网客户。
- 客户认证：从2003年至今，华为成功通过了多家世界一流运营商的全面认证、以及后续持续例行性的评估和严格审查，其范围涵盖了如管理体系、质量、安全、风险管理、企业社会责任、可持续发展等方面。这些认证提出的要求凝聚了客户声音的精华部分，对华为理解客户的关键要求有非常大的帮助。



华为将客户满意理念和要求融入各主业务流程设计，确保客户反馈的各种声音都能被及时纳入合适的流程，及时处理闭环，快速满足客户需求。

- 针对客户反馈的技术需求，通过华为需求管理流程和统一的IT平台进行端到端管理从提出到纳入研发版本开发到最终实现发布上市全过程跟踪客户需求。华为已基本实现技术需求过程可视化，代表处、系统部可以及时查询到相关产品的客户技术需求实现的最新进展。

- 针对客户反馈的问题和投诉，华为已建立按代表处、地区部和机关分层分级管理的机制，并在各层组织中设立专门的客户满意管理团队来推动问题和投诉的快速闭环，同时推动分析发现的深层次共性问题和管理体系问题的有效改善。针对客户反馈的重大投诉，在公司层面专门设置了重大投诉处理工作组，快速在公司范围内调动资源解决问题。

利益相关方沟通

通过多年坚持不懈的努力，华为在企业社会责任和产品安全方面没有发生重大的客户投诉，华为客户的满意度在持续提升，越来越多的客户对华为表示认可，并将华为视为其战略合作伙伴。

在2012年，华为将继续坚持以客户为中心，继续健全和完善客户满意管理体系，更好地服务客户，为客户创造更大的价值。

员工沟通

华为与员工之间有着畅通的正式与非正式沟通渠道。员工可以向直接主管提出意见和建议，也可以按照公司的开放政策，与更上一级的领导进行沟通。

华为通过分层分级的员工投诉受理渠道来及时倾听员工的声音，通过统一的投诉处理机制来响应和解决员工投诉，力图在第一时间公正、合理地处理好员工投诉。除此之外，华为还继续保持和维护多种定期和不定期的内部沟通渠道。



华为心声社区论坛(BBS)

- 员工之间的在线匿名互动平台，方便员工发表意见建议，咨询求助和展示丰富的业余生活
- 促进对公司政策的解读



家庭日

- 公司与员工家属沟通的渠道
- 该活动已经延伸到海外研究机构和办事处



总裁信箱

- 员工与总裁之间的直接沟通渠道
- 使各部门最高管理者倾听员工的声音，也方便员工解读公司文化政策



民主生活会

- 该平台用于讨论各种问题，如部门政策、日程工作管理、以及个人问题
- 各部门每年举行1-2次民主生活会



公司内部刊物

- 公司例行刊发《华为人》、《管理优化》等刊物
- 定期发送至全球100多个代表处，发行量达到118,000份/期



开放日

- 所有员工与高级主管直接沟通的机会



工作外露会

- 由外部专家引导的沟通平台
- 暴露团队问题，共同寻求解决方案

员工开放的 沟通渠道



关注

- 遵循“安全第一，预防为主”的原则
- 系统地识别危险源、评估风险并实施控制措施，以确保企业与社会可持续发展

安全运营

华为通过实施职业健康安全管理体系，建立各项管理流程、工作指导书，对生产安全、工程交付安全、基础设施安全、消防安全、车辆安全、食品安全等进行全方面安全管理，预防事故发生。2009年到2011年安全运营指标如下：

名称	2009年	2010年	2011年
千人工伤率*	0.227	0.415	0.282
因工死亡人数**	1	1	0

* 目前只包含在中国区招聘员工在中国区发生的工伤。

** 目前只包含在中国区招聘员工发生的因工死亡事故。

安全运营主管致辞：

“安全管理重在预防，需建立系统化的安全管理模式，不断提升全员安全意识，在工作过程中落实安全措施，从而预防事故，促进公司可持续发展。”



叉车技能竞赛表彰

生产安全

2011年华为制造部门深入推广“我要安全”的主动管理理念，建立多地多层次的安全生产业务监管模式，落实各项规章制度及专项管理；全年发生4起轻微工伤事故，无严重及以上事故发生，百万工时伤害率为0.15，在过去三年中事故发生率有了较大降低。

各专项管理体现如下：

生产现场改善：针对新开发和新引进的设备、产品、原材料，根据法规要求进行安全“三同时”评估和管理；积极开展三级安全检查，推进隐患专项改善项目；推行电气设备安全与施工验收标准化；完成环保型清洗剂切换项目，并引入自动化清洗设备，降低员工接触化学品的机率。

搬迁安全保障：通过成立搬迁安全保障项目组，提前进行危险源识别与评估，制订和落实搬迁安全保障工作方案，顺利完成生产工厂从深圳基地向东莞南方工厂的搬迁，搬迁期间实现零事故。

安全文化建设：完成全体新入职生产线员工的三级安全培训；对所有在职员工组织了分批分层次的安全生产意识和技能再培训；完成一批急救员和化学品管理员资格培训，并取得了政府颁发的上岗操作资格许可证；举行“安全生产”征文活动，发布一系列员工对安全生产的

感想和文章；开展安全生产月活动和叉车操作技能竞赛，充分组织全员参与安全意识和技能提高活动，提升制造部门的安全生产文化；针对化学品仓库、液氮罐区等重点区域制订的应急处理预案，完成对这些预案的应急演练和检验，提高了全体参演人员的安全意识和紧急情况应对能力。

经验推广与技能提升：积极参与当地政府（东莞、深圳）组织的安全生产经验交流和学习；推广应用Take 2、STOP、JSA等管理技术和工具，对各部门现场管理人员进行了安全技能培训；与业界安全管理先进企业进行多次经验交流，并邀请多家顾问公司入厂进行经验推广，不断提升公司安全生产管理水平。



生产现场安全宣讲

工程交付安全

华为对全球工程交付项目执行全流程安全管理，关键动作包括分析内外部安全要求、制定安全保障计划、成立安全管理团队、项目安全风险识别、高风险活动重点监控、执行检查和通报、制定和执行培训、分包方施工检查和绩效评估、沟通报告等。2011年，我们将交付项目EHS管理与项目质量管理融合，建立了项目质量、环境、职业健康和安全(QEHS)管理流程。

按照华为工程交付安全管理要求，我们对所有工程分包方进行认证，禁止不具备安全施工资质的供应商为华为服务；我们与分包方签订EHS协议、施工现场安全检查和奖惩办法；在项目初期落实站点百分之百的检查，在平稳期至少完成20%以上的

站点随机抽查；重点监控分包方施工人员资质、PPE配备情况、培训执行情况。

公司要求各级主管及EHS管理团队不定期发起对全球项目的审核，以确保EHS管理政策和规定得以贯彻，同时传递华为管理层对EHS的承诺。2011年共完成了123个项目的QEHS管理审核工作；全球重点项目例行输出月报，通报项目EHS管理的进展。

为加强交付项目员工的安全意识，2011年从总部、地区部、项目组等各个层面开展持续的安全培训和宣传，全年共开展了220多次相关培训和130多期的安全知识宣传，培训宣传对象包括工程分包方员工。



工程交付安全及现场安全培训

安全运营

工作环境健康与安全

华为一直努力为员工提供舒适健康安全的工作环境。

在园区物业管理方面，华为将动力设施管理和物业管理进行外包，聘请业界知名的物业公司为员工提供服务，电梯、空调、暖通、供配电系统、消防设施等由设施管理公司定期维护和检修，保障工作环境的空气质量、照明、噪声等符合法规要求；物业公司保安严格遵守岗位作业指导书要求和服务礼仪，保障公司和员工人身财产安全，贴心和真诚为员工提供服务，华为中国区2,500多名保安经过培训上岗。

消防安全

华为始终坚持消防工作不放松，2011年更新了《华为公司消防管理条例》，为便于员工理解和操作，制订了《消防管理手册》，对条例进行说明。我们层层落实消防安全责任，并通过宣传培训、消防检查与隐患整改，有效地遏制了火灾事故的发生，2011年全年无火灾事故发生。

2011年中国区配备专兼职消防安全人员达到634人，共有77,291名在职员工接受了网上消防培训，

华为聘请国际知名设计师和施工单位建设中国区及海外自有基地，在满足建筑物安全、健康要求的同时，提高人均建筑面积标准和增加公共服务区域面积，使工作环境更加舒适和人性化。

华为加大资金投入，重点改善公司现有办公环境，建立办公环境标准，定期监测和分析改进。对监测中发现的不良环境或安全因素立即立项改造，2011年，实施的安全项目49个涉及空气质量、办公室照度、噪音、电磁辐射强度及电气安全等。

新入职员工做到消防安全培训全覆盖；开展消防宣传605期，制作并发放员工安全手册30,000余册；通过开展全员网上消防知识培训、119消防宣传周等各种形式的宣传教育活动，有效提高员工的消防安全意识；通过季度、月度、节前、每日消防检查及电气检测、排烟道检查等各种专项消防安全检查，及时发现和整改消防隐患5,810处；全年共开展演习70次，涉及94栋建筑，共疏散员工69,227人次，员工疏散比例达到86.5%。



华为第十二届消防安全宣传周

食品安全

华为在中国区各基地通过社会化的经营运作模式，来满足员工、客户及供应商膳食需求。公司在膳食供应商认证、监管和考核各个环节都落实食品安全管理体系要求；2011年为持续提高应对食物中毒突发事件应急处理能力，在中国各个区域开展了食物中毒演习。同时，华为积极推动海外食堂的规范化管理，搭建适用于海外的膳食管理平台，建立适用

于海外食堂管理的全球流程，以指导海外各代表处规范内部管理，确保食品安全。

为有效监控食材品质，华为成立了项目组对食堂用大宗类食材进货渠道进行梳理，目前已完成深圳及东莞区域大宗类食材渠道认证及使用品牌确认，明年将推广到公司各分部。



员工食堂现场参观



华为餐厅

车辆安全

2011年，华为在通过自有和租赁方式满足公司车辆服务要求基础上继续加强全球车辆安全管理：

1. 实施新的车辆及司机准入标准；完成中国区1,100台车辆的车辆性能安全检查以及1,600多人次的司机安全培训；

2. 开展中国区10个分部的交通事故应急演练，全年华为自管车辆无重伤及以上事故发生；

3. 在海外报备车辆5,782辆中，对使用超过8年或公里数超过20万公里的193辆，相应代表处已加强日常管理并及时替换，以确保车辆的安全运行；

4. 组织了第四届以“遵守交通法规，关爱生命旅程”为主题的交通安全宣传周活动，参加活动人数超过70,000人次。

安全运营



华为第四届交通安全宣传周

突发事件与响应

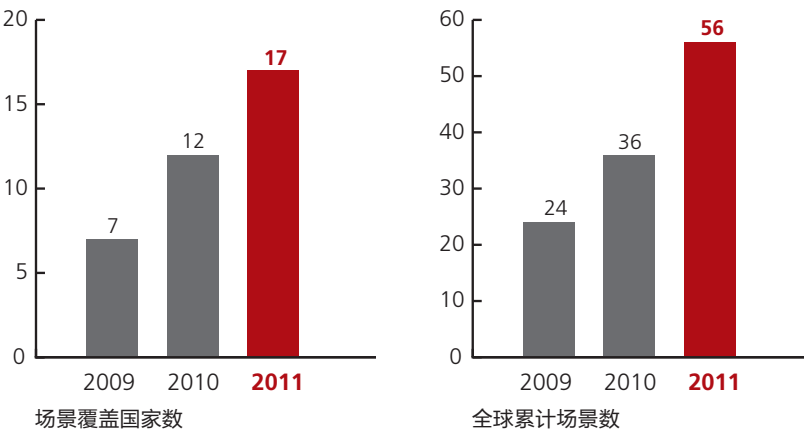
华为成立了应急工作小组，以协助华为员工应对自然灾害与事故等突发事件，制定了一系列有效的应对措施，如事发现场处理、通报和家属慰问、善后处理、内部员工沟通等，提高突发事件的处理效率。

产品与服务安全

人机工程

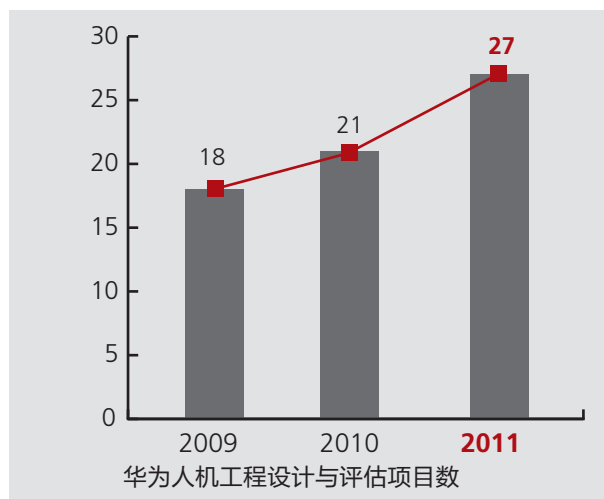
人机工程的主要原则是确保所有产品必须符合适用的健康与安全标准。华为成立了人机工程设计小组，推行基于用户场景的产品安全设计理念，并将该理念贯穿于产品规划、设计、开发、测试与制造等各个环节。用户场景包括对产品使用环境、用户技能、用户习惯，及在使用产品过程中的用户行为等分析。

目前用户场景积累已经覆盖北美、欧洲、非洲、亚洲等主要运营商，我们已经积累全球17个国家的用户场景，掌握了这些国家的工程习惯和用户技能。2012年我们将进一步推进覆盖范围。



通过基于用户场景的创新设计，产品真正实现了可用、易用，安装时间大幅度缩短，此外，基于对用户场景的深入理解，我们运用人机工程学设计，让产品设计符合用户工程习惯和技能要求。

这些措施有效地支持产品设计与项目交付，有助于华为的产品与服务在健康与安全方面表现良好，得到了全球领先运营商及相关客户的认可。



案例 ▶



iSite

iSite协助V客户在南非开发无线站点设计，并帮助运营商解决站点空间与占地面积大的问题，从而减少对用户的负面影响，其优势具体体现在：

- 降低安装结构的占地面积，无需为搭建无线站点而购置大面积土地。
- 模块化设计，易于安装，一般两个人即可搭建，而传统站点需要大量人力花费较长时间安装。
- 该结构与周围环境巧妙融合，形成与周围景观相协调的美化效果。

案例▶

应急网络的人机工程设计

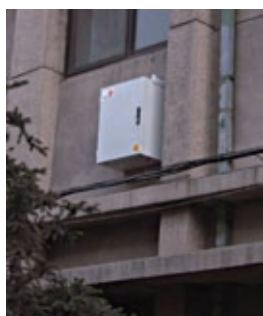
与消除数字鸿沟的相同案例——应急网络项目，由华为与V客户合作开发，针对客户需求，创新地提出了小型化、便携的GSM网络，提供即时通信服务（语音、短信与数据）。华为在即时网络的开发中使用了人机工程学原理，令产品满足相关要求。2011年，华为对应急网络进行了优化升级，移动世界大会表彰了应急网络的创新性，并为其颁奖。

应急网络的创新特征如下：

- **小型化：**体积适合任何场景下空运条件，在全球满足可以24小时内达到
- **便携：**轻便，类似行李箱，长途搬运方便；适合各种气象条件
- **易于用户快速安装：**两人30分钟完成站点系统的整体搭建



便携的应急网络



F01S50实际使用场景

降低噪音

各类通信设备的应用位置日益贴近民众，设备噪声对周边民众身心健康的影响日益受到关注，华为致力为客户提供更具竞争力、更舒适的低环境噪声产品解决方案，并积极配合客户向社会公众传递绿色与健康的生活理念。

华为在产品降噪设计领域持续研究探索，凭借先进的声学测试分析系统，优化产品散热性能，使部分产品噪声有所降低；自主研发的主动式降噪模块已经产品化应用，最大降噪量可达11dB(A)。以华为室外使用产品SmartAX F01S50为例，其噪声已达到白天45dB(A)以下、晚上35dB(A)以下的极度苛刻的环保要求，远远低于欧洲通信标准ETSI EN 300 753保护区级噪声限值，确保设备噪声不会影响民众的日常生活与身体健康。

同时，华为对声品质的研究取得突破性进展，并成功应用，使华为产品噪声在满足法律法规的基础之上，大幅提升民众听觉感受，使人们在享受丰富的沟通与生活的同时，享受到更安静、更舒适的生活环境。

此外，华为积极研究业内各种环境噪声分析与测试方法，加入NEBS、ETSI等标准组织，参与全球噪声相关标准的制定，引进业内先进的声学测试分析设备，将公司环境声学实验室打造为业界一流的声学

控制与测试实验室。实验室获得了美国A2LA和中国CNAS的ISO17025认可资质，并成为UL、MET、NTS等国际权威测试机构认可的实验室。



电磁辐射

近年来，随着移动电话用户数量的迅猛增长，政府机构、社会组织、媒体、民众等各个利益相关方对手机和无线基站电磁辐射造成的健康问题都给予极大的关注。由世界卫生组织WHO牵头的研究表明，在目前的电磁辐射安全标准体系下，科学家们掌握的证据还无法证实手机和基站的电磁辐射会对人体健康产生危害。为了民众更加放心的使用无线通讯设备，享受无线通讯带来的生活便利，全球很多国家都制定了各种标准来限制无线通信设备的电磁辐射强度，以确保使用人群的健康安全。

华为非常重视电磁辐射对用户身体潜在的伤害，建立了严格的电磁辐射管控机制，保证设计生产的无线通信设备满足法律法规要求，确保客户和消费者能够安心使用。另外，公司针对设计、制造这类设备的员工，也建立了配套保障体制以确保员工的人身健康安全。

案例 ▶

通过技术手段降低产品电磁辐射：华为开发的某款平板电脑产品，内置距离传感器感，通过感知用户与产品的距离调整发射功率，当用户距离产品小于一定范围时，传感器就会通知相关处理单元降低发射功率来减小电磁辐射，从而最大程度地保障用户健康。

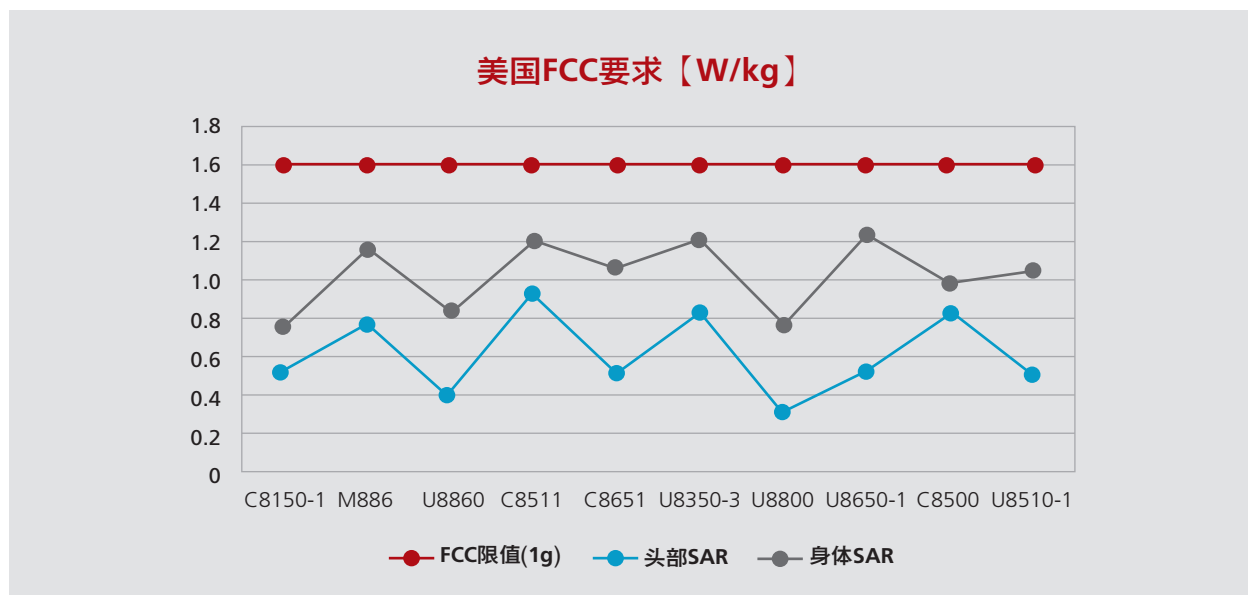
在无线通信站点建设过程中，华为积极协同运营商和环保组织，严格遵照各个国家和地区相关的电磁辐射标准和环境影响评价规范，使得当地民众充分享受到健康安全的移动通信服务。针对日益复杂的站点部署环境，华为投入大量的人力和物力帮助我们的客户，应对新形势下站点部署的电磁辐射安全挑战。同时，华为也一直在积极配合我们的客户向社会公众传递绿色与健康的通信生活理念。

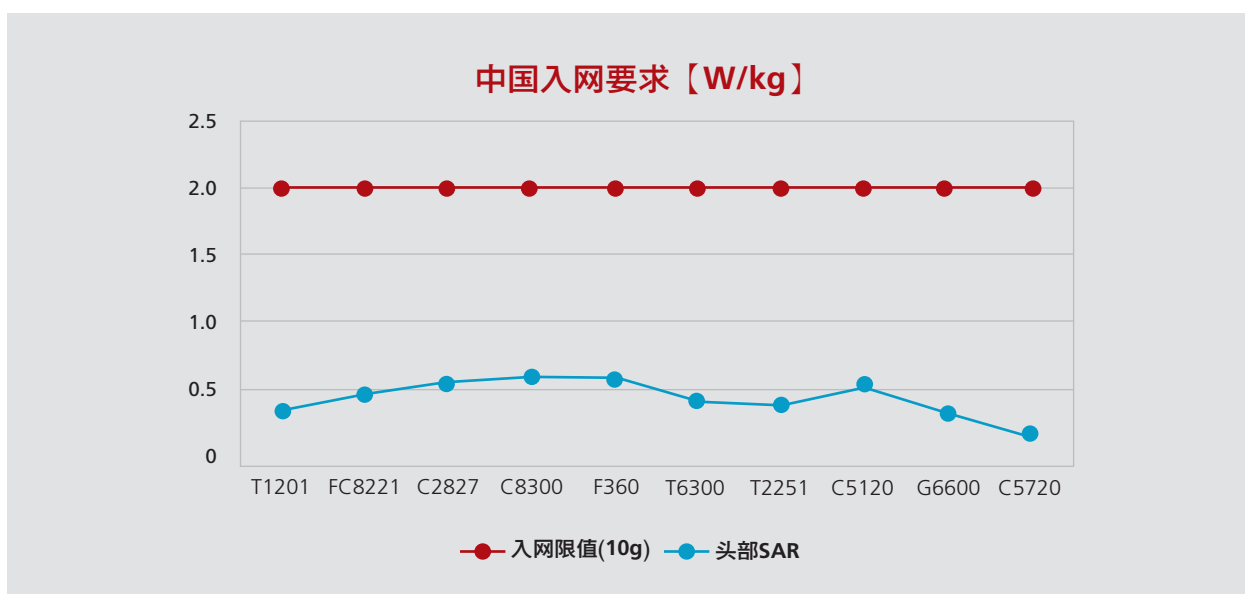
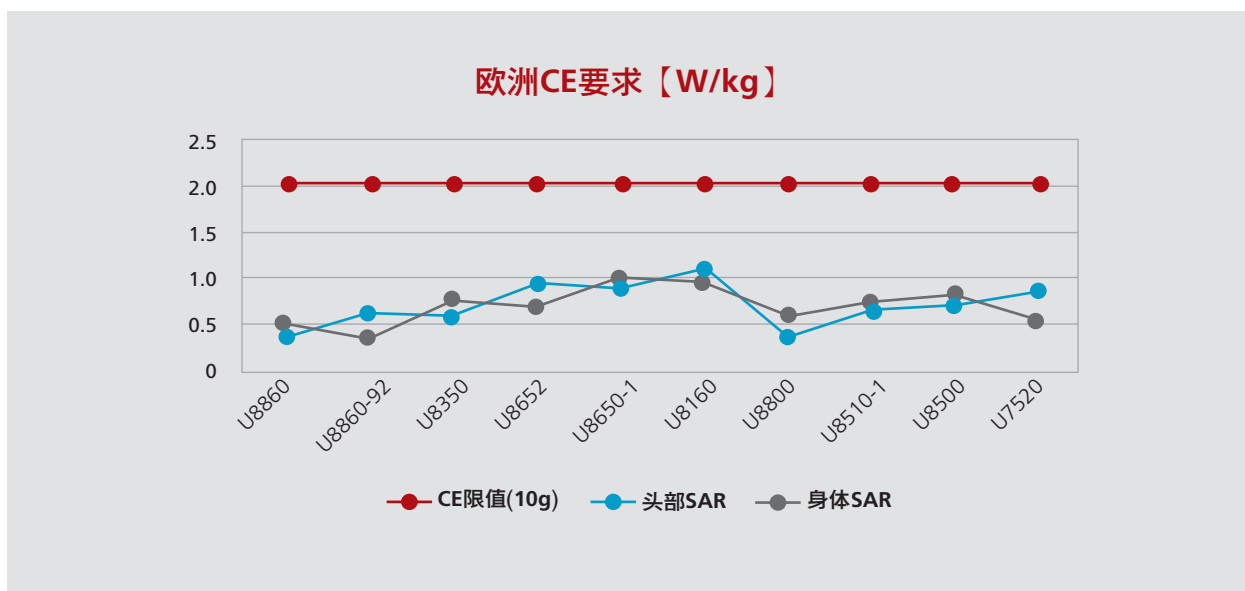
安全运营



华为生产的无线终端设备种类繁多，评估其电磁辐射强度的参数也各有不同。公司建设了多个专业实验室对手机、平板电脑等产品进行比吸收率(SAR)的测试评估，并与全球各个国家和地区的产品安全认证机构进行合作，以确保公司产品满足各自的健康安全法律法规要求。对于距离用户较远的无线终端产品，我们对其在最严酷的条件下，进行电磁场(EMF)评估来衡量其辐射强度，以保证用户电磁辐射安全。在考虑普通用户的辐射安全以外，公司还考虑到一些特殊用户的特殊需求，为了确保使用助听器的人群在使用手机时的人身健康安全，公司根据相关法律法规要求建立了助听器兼容性(HAC)评估体制，保证一些特殊用户在使用手机时的方便与安全。

华为无线终端产品（各地区典型销售产品）的SAR值远低于相关标准限值要求：





华为一直以积极的态度参与全球的电磁辐射相关标准的制定，积极跟踪和推动该领域的基础研究和相关标准的发展。目前，华为已加入和参与研究的标准组织有IEC、ITU、IEEE、ETSI、CCSA等。华为负责电磁辐射相关领域的专业实验室严格按照国际标准运作，获得了美国A2LA和中国CNAS的ISO 17025认可资质，并成为CETECOM、TÜV Rheinland、TÜV SÜD(BABT)、ITS等国际知名产品认证机构认可的实验室。

附录I：GRI索引

绩效指标	描述	页码
1. 标准披露第一部分：概况披露		
1.1	机构最高决策者（如首席执行官、主席或同级别高管）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	2 – 3
1.2	对主要影响、风险及机遇的描述	11 – 13

2. 公司概况		
2.1	机构名称	16
2.2	主要品牌、产品及／或服务	16 – 17
2.3	组织运作架构	24 – 25
2.4	机构总部的地址	18 – 19
2.5	机构业务所在国家的数量	18 – 19
2.6	所有权性质和法律形式	25
2.7	所服务的市场	16 – 19
2.8	在报告期间机构规模	16 – 19
2.9	在报告期间发生的重大变化	报告期间内无重大变化
2.10	报告期间获得的奖励	20

3. 报告参数		
报告概况章节应在本节之前加入GRI索引		
3.1	所提供信息的报告期间	封二
3.2	上一次报告的日期（若有）	封二
3.3	报告周期	封二
3.4	对报告或其内容有疑问可供联系的方式	封二
3.5	界定报告内容的程序	封二
3.6	报告的界限	封二
3.7	对报告范围或界限的具体限制	封二
3.8	对合资企业、子公司、租赁设施、外包业务的报告依据	封二
3.9	数据评估方法及计算基础	封二
3.10	如果报告机构重新声明以前报告所提供的信息，则说明重新声明的结果和原因	不适用
3.11	报告在范围、界限及评估方法上出现的重大变化	不适用
3.12	GRI索引	108 – 112
3.13	为报告寻求外部认证的相关政策和现行做法	封二

4. 治理、承诺与参与		
治理		
4.1	报告机构的管治架构	24 – 26
4.2	说明最高管理层的主席是否也兼任行政职位	公司年报

4.3	说明机构最高管理层中独立董事与(或)非执行董事的数量	公司年报
4.4	股东和员工向机构最高管理层提供建议或指导的机制	公司年报
4.5	机构最高管理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构业绩的联系	未报告
4.6	最高管理层规避利益风险的程序	25 - 26
4.7	报告机构通过何种程序来确定最高管理层所需具备的素质和专门知识	未报告
4.8	内部制定的与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	4 - 9
4.9	在最高管理层上设立的相关程序,以监督机构确认和管理经济、环境和社会业绩	26
4.10	评估最高管理层自身业绩的程序,尤其是经济、环境和社会业绩	未报告
4.11	解释机构是否及如何按照谨慎方针或原则行事	未报告
4.12	机构签署或认可的由外部机构开发的经济、环境和社会章程、原则或其他行动计划	27
4.13	主要加入的哪些协会(如行业协会)和/或国家、国际性倡导机构并为会员	27
4.14	识别及选择利益相关者的依据	28
4.15	利益相关者参与的方式,包括各类别以及各利益相关群的参与频率	29 - 31
4.16	利益相关者参与提出的重要主题和问题	29 - 31
4.17	利益相关者参与提出的重要主题和问题及机构如何回应这些重要主题和问题,包括通过报告作出响应	32 - 33

标准披露第二部分：披露管理方针

	披露管理方针(经济业绩)	36 - 39
	披露管理方针(环境业绩)	36 - 39
	披露管理方针(劳资措施)	36 - 39
	披露管理方针(人权)	36 - 39
	披露管理方针(社会)	36 - 39
	披露管理方针(产品责任)	36 - 39

标准披露第三部分：绩效指标

经济绩效指标		
EC1	产生和分配的直接经济价值	21
EC2	由于气候变化,机构活动所面临的财务问题和其他风险及机遇	未报告
EC3	机构指定的固定福利计划的覆盖范围	51
EC4	政府给予机构的重大财务支持	未报告
EC5	在主要业务运营区,工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围	51

附录I：GRI索引

EC 6	在主要业务运营地区，对从当地供应商采购的政策、制度和比例	未报告
EC 7	在主要业务运营地区，雇用当地员工的程序及聘用当地高级管理人员的比例	52
EC 8	通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展的主要面向大众福利的基础设施投资与服务及其影响	78 – 79, 80 – 86
EC 9	对其间接重大经济影响的理解与说明，包括该影响的程度和范围	80 – 86

环境指标		
EN1	按重量和体积计算使用的原料	未报告
EN2	可再生原料的利用率	未报告
EN3	使用一次能源的直接能源消耗	62
EN4	使用一次能源的非直接能源消耗	62
EN5	通过节约及提高效率减少使用的能源	63 – 65
EN6	主动提供能源节约型或以可再生能源为基础的产品和服务以及通过这些行动对能源需求的减少	66 – 73
EN7	减少间接能源耗用的措施，以及措施所取得的成效	66 – 73
EN8	按源头划分的总用水量	65
EN9	明显受用水量影响的水资源	65
EN10	可循环再利用的水资源的比例和总量	未报告
EN11	机构在环境保护区或保护区毗邻地区及保护区之外生物多样性丰富的区域拥有、租赁或管理的土地地理位置和面积	未报告
EN12	描述机构活动、产品和服务对保护区内及保护区之外生物多样性价值高的地区的生物多样性的影响	未报告
EN13	生物栖居地的保护或重建	未报告
EN14	管理影响生物多样性的战略、当前采取的行动和未来的计划	未报告
EN15	按照生物濒临绝种的风险，依次列出处于受机构经营活动影响的、被列入国际自然及自然资源保护联盟濒危物种红色名录(IUCN Red List)和国家保护名录的物种数量	未报告
EN16	以重量单位计算的直接和间接的温室气体排放量	62
EN17	以重量单位计算的其他相关的间接的温室气体排放量	62
EN18	主动减少温室气体排放量及成效	62
EN19	以重量单位计算的破坏臭氧层的物质的排放量	65
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要的气体排放（类型及重量）	65
EN21	按质量和目的地统计的总排水量	65
EN22	按种类和处理方法统计的废物总量	66
EN23	重大溢漏的总次数及漏量	未报告

EN24	按重量计算的根据《控制危险废物越境转移及其处置的巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量及国际范围内运输废弃物的百分比	66
EN25	受报告机构排放水等严重影响的的水体以及相关栖息地的特征、规模、受保护状态和生物多样性价值	未报告
EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及影响减轻的程度	69 – 75
EN27	可分类回收的售出产品及其包装材料	72 – 73
EN28	因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数	未报告
EN29	机构经营活动中的产品、其他货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响	75
EN30	按类型计算的环境保护的总支出和总投资	未报告

劳工措施及合理工作

LA1	按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	49 – 50
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的员工流失总量和比例	49 – 50
LA3	按主要业务划分，提供给予全职员工的而临时或兼职员工享受不到的福利	51
LA4	受集体谈判协议保障的员工比例	未报告
LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中订明	未报告
LA6	在协助监管和咨询职业健康与安全计划的正式的管理劳资健康与安全委员会中，劳方代表的比例	未报告
LA7	按照地区划分的工伤率、职业病率、误工率（损失工作日比例）、缺勤率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数	98
LA8	为帮助员工及家人或社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、咨询辅导、预防和风险控制的项目	54 – 55
LA9	与工会达成的正式协议中涵盖的健康与安全议题	未报告
LA10	根据员工类别划分，每位员工每年接受培训的平均时数	54
LA11	支持员工提高继续受聘能力，以及帮助员工处理好退职事宜的技能管理和终生学习计划	53
LA12	接受定期绩效和职业发展考评的员工比例	53

人权

HR1	包含人权条款或已经通过人权审查的重要投资协议的总数及比例	未报告
HR2	已通过人权审查的重要供应商和承包商的比例，以及机构采取的行动	90
HR3	员工在工作所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时间，包括受培训的员工比例	57
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	51

附录I：GRI索引

HR5	已发现可能严重危害结社自由和集体谈判权的作业（运营活动），以及保障这些权利所采取的行动	未报告
HR6	已发现可能会发生严重危害童工的作业（运营活动），以及有助于废除童工的措施	59
HR7	已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业（运营活动），以及有助于消除这类劳动的措施	59
HR8	保安人员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例	未报告
HR9	涉及侵犯本地雇员权利的个案总数，以及机构采取的行动	未报告

社会		
层面 – 社区		
SO1	评估管理机构经营对社区所造成影响（包括进、出社区及营运）的任何项目及行为的性质、范围及有效程度	78 – 86
SO2	已作腐败风险分析的经营单位的总数和比例	58 – 59
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的员工比例	58 – 59
SO4	回应腐败所采取的行动	58
SO5	对公共政策的立场，以及参与公共政策的制定及游说的情况	未报告
SO6	按国家划分，对政党、政治家和相关组织做出财务及实物捐献的总值	不适用
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	59
SO8	因违反法律及法规而被严重罚款的总额，以及非罚款的制裁总数	未报告

产品责任		
PR1	为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品和服务类别的比例	66 – 67, 102 – 107
PR2	按结果划分，在产品和服务的生命周期中，在健康和安全方面违反法规和自愿性守则的事件总数	未报告
PR3	按照程序要求的产品及服务的信息种类，以及属于此类信息规定的重要产品和服务的比例	未报告
PR4	按结果划分，违反产品及服务信息和标签的法规及自愿性守则的事件总数	未报告
PR5	有关客户满意度方面的行动，包括客户满意度的调查结果	94
PR6	为符合与市场沟通（包括广告、推销和赞助）相关的法律、标准和自愿性守则而开展的措施	94 – 95
PR7	按结果划分，违反与市场沟通（包括广告、推销及赞助）相关的法规和自愿守则的次数	未报告
PR8	已被证实的关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	未报告
PR9	违反涉及产品和服务的提供与使用的相关法律及规定所受到的重罚金额	未报告

附录II：术语表

附录

缩略语	英文全称	中文全称
3G	Third Generation Mobile Telephony	第三代移动通信技术
3GPP	Third Generation Partnership Project	第三代合作伙伴计划
AA1000	AccountAbility 1000	AA1000系列标准
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	不对称数字用户线
BSS	Business Support System	业务支持系统
CAPEX	Communication Automatic Processing Equipment	通信自动处理设备
CCSA	China Communications Standards Association	中国通信标准化协会
CDMA	Code Division Multiple Access	码分多址
CDN	Content Delivery Network	内容交付网络
CEO	Chief Executive Officer	首席执行官
CSR	Corporate Social Responsibility	企业社会责任
CAGR	Compounded Annual Growth Rate	复合年增长率
CNAS	China National Accreditation Service for Conformity Assessment	中国合格评定国家认可委员会
DSL	Digital Subscriber Line	数字用户线路
EHS	Environment, Health and Safety	环境、健康和安全
EICC	Electronic Industry Citizenship Coalition	电子产业公民联盟
ETSI	European Telecommunications Standards Institute	欧洲电信标准协会
FTTx	Fiber To The x (e.g. x= [H, P, C, N], H=home)	光纤接入至x
GeSI	Global e-Sustainability Initiative	全球电子可持续性倡议
GSM	Global System for Mobile Communications	全球移动通信系统
GRI	Global Reporting Initiative	全球报告倡议组织
ICT	Information and Communications Technology	信息通讯技术
IEC	International Electro technical Commission	国际电工委员会
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers	电气和电子工程师协会
IMS	IP Multimedia Subsystem	IP多媒体子系统
IETF	Internet Engineering Task Force	互联网工程任务组
IP	Internet Protocol	因特网协议
IPTV	Internet Protocol Television	交互式网络电视
ISO	International Standardization Organizations	国际标准化组织

附录II：术语表

ISO26000	Guidance on Social Responsibility	社会责任指南
ITU	International Telecommunication Union	国际电信联盟
ICNIRP	International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection	国际非电离辐射防护委员会
LCA	Life Cycle Assessment	生命周期评估
LTE	Long Term Evolution	长期演进技术
NGBSS	Next Generation Business Support System	下一代运营支撑系统
NGN	Next Generation Network	下一代网络
NGO	Non-government organization	非政府组织
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series	职业健康与安全管理体系
OPEX	Operating Expense	企业管理成本
OSS	Operation support system	运营支持系统
OTN	Optical Transport Network	光线传输网络
OMA	Open Mobile Alliance	开放移动联盟
PCT	Patent Cooperation Treaty	专利合作条约
P2P	Peer-to-Peer	对等联网，点对点联网
PVR	Personal Video Recorder	个人视频录像
SA8000	Social Accountability 8000	社会道德责任标准
SDP	Service Delivery Platform	业务交付平台
TCO	Total Cost of Ownership	总拥有成本
TD-SCDMA	Time Division-Synchronous Code Division Multiple Access	时分同步码分多址
UNGC	United Nations Global Compact	联合国全球契约
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System	通用移动通讯系统
VoIP	Voice over Internet Protocol	互联网电话，IP电话，IP语音
VOD	Video on Demand	视频点播
WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment	报废电子电气设备指令
WCDMA	Wideband Code Division Multiple Access	宽带码分多址
WiMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access	全球微波互联接入
WDM	Wavelength Division Multiplexing	波分复用
WHO	World Health Organization	世界卫生组织



独立审验声明

简介：

TUV 莱茵技术监督服务（广东）有限公司，是德国 TUV 莱茵集团成员之一（以下简称我们或 TUV 莱茵），受华为投资控股有限公司（以下简称华为）管理方委托对其 2011 年度企业社会责任报告进行外部审验。此次审验涉及所有合同规定的审验内容完全取决于华为投资控股有限公司。我们的任务是对华为 2011 年度 CSR 报告作出一个公正和充分的判断。

此审验声明的预期阅读者是关注华为在 2011 年度（从 2011 年 1 月到 2011 年 12 月）整个可持续发展绩效及影响其业务活动的有关的利益相关方。TUV 莱茵是企业社会责任和可持续发展的全球服务提供者，在超过 61 个国家拥有在企业可持续发展审验、环境、社会责任和利益相关方沟通等领域资深的专家。此次审验过程中，我们审验团队完全保持公正和独立，并不参与报告内容的准备。

审验标准：

本次外部审验是根据 AccountAbility AA1000 审验标准（2008）以及其它相关标准 AA1000 当责性原则标准（2008），AA1000 利益相关方参与标准（2011）即：包容性、实质性和回应性原则，全球报告倡议（GRI）报告指南(G3)版，以及 TUV STAR（可持续-可信赖-负责任-回应性）评估系统而实施。

审验范围和类型：

我们的审验涵盖以下内容：

- 依据 GRI 报告指南，在 2011 年度报告中华为所披露的可持续发展绩效以及社会、环境和经济分类绩效指标（GRI 应用等级“B”），都包含在审验范围内。
- 根据审验标准对报告中披露的信息进行评估。
- 遵循 AA1000 审验标准（2008）类型-1 以及中度审验的要求

局限性：审验活动仅限于华为投资控股有限公司在中国深圳龙岗坂田总部和在东莞和深圳南山的主要生产单位的现场参观。与外部利益相关方的访谈并没有进行。我们没有发现任何可能限制审验活动的重大情况。此次验证是根据华为提供的数据和信息而展开的，并假设它们是完整的和真实的。因为财务数据是由其它独立的第三方负责验证，我们没有验证报告中的财务数据。

审验方法：

TUV 莱茵从技术层面分析了华为报告的内容，并针对华为可持续发展绩效的信息和数据，从源头到信息披露的整个过程进行了评估。我们的判断是基于客观评审报告的信息，并依据审验标准定义的原则，即包容性，实质性和回应性原则，以及报告提供的数据的完整性。

审验过程中使用的分析方法、访谈安排以及数据验证方法都是通过随即抽样来完成。通过这些方法我们验证了报告中涉及的数据和内容的准确性和真实的华为 CSR 战略；我们的工作包括与超过 50 个华为代表的询问，其中有高级管理层和相关员工。所有数据经由原始证据（可验证的数据库）而得来的，因此我们认为以审验报告为目的的方法应该是适当的。

附录III：审验声明

审验是由我们在企业可持续发展、环境、社会和利益相关方沟通领域经验丰富的专家团队进行的。我们的观点是我们在做了充分和大量的基础工作并基于合同内容而得出的结论。

正面的观察项：

在华为报告审验中，我们观察到的正面信息：

- 华为从最高管理层为 CSR 管理体系定义了 4 个阶段发展途径即建立、巩固、夯实和提升。
- 华为已识别、建立和执行 8 项企业社会责任战略即消除数字鸿沟、关爱员工、公平经营、绿色环保、社会公益、供应商 CSR 管理、利益相关方沟通和安全运营，并且覆盖了其整个业务活动和主要利益相关方。每个战略都建立了相应的流程并涵盖责任、绩效目标和最高管理层定期评审等要素。
- 华为关注其利益相关方并遵从包容性、实质性和回应性原则来达到可持续发展的目标。

改善机会：

在华为报告审验中，我们进一步发现以下改善机会并报告给华为管理层，但是这些并不影响报告的结论：

- 需进一步融合现有的企业社会责任管理体系使之与国际标准如 ISO26000（2010）指南接轨。
- 需进一步加强利益相关方参与以及内外部的沟通，从而带来创新、学习和可持续绩效的改进。

审验结论：

在审验过程中，没有任何实例和信息与下述声明抵触：

- 华为公司 2011 年度可持续报告符合 AA1000 审验标准（2008）类型-1 和中度审验的要求以及 GRI 应用等级“B+”的相关要求。
- 在报告中我们发现的绩效数据是以系统和专业方式收集、储存和分析，是华为社会责任系统运行的真实反映。更严谨的数据收集将会提升报告的质量，这应是华为未来努力的方向。
- 针对任何第三方依据此份审验声明来对华为做出的评论和相关决定，TUV 莱茵将不承担任何责任。

TUV 莱茵技术监督服务（广东）有限公司



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-51

陈鹏 先生

大中华区企业社会责任资深经理

中国深圳 2012 年 3 月 1 日

Mr. Ganga C. SHARMA

主任审核员

版权所有 © 华为投资控股有限公司 2012。保留一切权利。

免责声明

本文档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本文档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为投资控股有限公司

深圳市龙岗区坂田华为基地

电话: (0755) 28780808

邮编: 518129



本资料使用环保再生纸印刷。
本资料所用纸张采用风力发电制造而成，原材料100% 来自可再生用后废料，无氯气漂染，不含酸性。

www.huawei.com