

“過去三年，我們的員工不懈努力，勇於學習創新，不斷探索提升移動和全業務融合經營，成功實現了快速發展，公司的移動用戶淨增一億戶，有線寬帶用戶淨增三千萬戶，盈利能力持續提升。公司更成為了全球最大的CDMA移動運營商和全球最大的寬帶運營商。當前，移動互聯網和信息化應用蓬勃發展，我們將抓緊黃金機遇，積極發揮既有優勢，以創新和服務雙領先，努力贏取規模化突破發展，為客戶和股東創造更大價值。”

2011年，我們緊緊把握住移動互聯網應用蓬勃興起和行業信息化需求日趨旺盛的市場機遇，持續深化戰略轉型，紮實推進新三者—「智能管道的主導者、綜合平台的提供者、內容和應用的參與者」的建設，積極拓展移動互聯網等新興領域，加快業務結構的調整，不斷提升運營管理能力，有效推動移動、有線寬帶和行業信息化業務的規模化發展，繼續保持了收入和利潤的良好增長，公司的整體競爭實力得到進一步提升。

經營業績

2011年公司發展取得喜人成績，經營收入達到人民幣2,450.41億元。扣除初裝費因素的影響後，經營收入為人民幣2,449.43億元，同比增長11.7%，收入結構持續優化，

為未來持續發展奠定堅實基礎：其中移動服務收入為人民幣682.48億元，同比增長43.0%，佔總收入的比重進一步提升至27.9%，已成長為公司第一大業務；有線寬帶接入收入為人民幣608.01億元，同比增長12.3%，繼續保持了快速增長；固網語音收入為人民幣497.64億元，佔總收入的比重下降至20.3%，經營風險進一步釋放。EBITDA^{1,2}為人民幣942.66億元，同比增長6.5%，EBITDA率³為40.8%；本公司股東應佔利潤為人民幣164.04億元，同比增長10.5%，在用戶規模化發展的同時實現盈利能力的顯著提升；每股基本淨利潤為人民幣0.20元；資本開支為人民幣495.51億元，佔收入的比重為20.2%；自由現金流⁴達到人民幣202.88億元。

董事會在考慮到股東回報、公司現金流水平以及公司即將開展的向母公司收購移動網絡資產等資金需求後，決定向股東週年

1 為方便投資者比較分析，EBITDA為扣除CDMA網絡容量租賃費前的金額。

2 計入初裝費攤銷收入後的EBITDA為人民幣943.64億元，本公司股東應佔利潤為人民幣165.02億元，每股基本淨利潤為人民幣0.20元。

3 EBITDA率計算方法為EBITDA除以不含移動終端銷售收入的經營收入。

4 自由現金流的計算方法為扣除初裝費攤銷收入後的EBITDA扣減CDMA網絡容量租賃費、資本支出和所得稅。



大會建議按照相當於每股0.085港元的標準宣派股息，保持派息水平與去年持平。

全業務發展取得新的突破

通過三年多來的實踐和探索，我們對全業務運營的規律的認識和把握不斷深入，運營經驗不斷豐富，有效促進公司三大核心業務的規模化發展，公司的競爭優勢得到進一步的鞏固和加強。

3G引領移動業務規模化發展

2011年，國內移動通信市場已逐漸步入2G業務向3G業務的轉換期，3G業務呈現加速增長態勢，市場發展空間巨大。公司緊緊抓住這一歷史性的發展機遇，通過全面推進終端引領的營銷模式、優化渠道建設、提升服務能力、豐富移動業務應用、強化品牌建設等系列化的發展措施，有效促進了移動業務規模化拓展：通過實施自有營業廳向手機電子消費市場的賣場化改造，強化體驗式營銷，並採取靈活有效的激勵措施，激發渠道的銷售活力，新增用戶快速上升；通過合作和讓利調動終端產業鏈的生產積極性，智能手機特別是千元智能機的品種快速增加，3G智能手機的銷售量持續攀升，有力支撐了3G用戶的快速擴張；不斷創新服務手段，著力提升電子渠道服務能力，助力移動業務規模化拓展；強化對外合作，不斷推出用戶喜愛的移動互聯網應用產品，並通過體驗式營銷和多波次營

銷等方式，擴大應用產品的使用率和活躍度，實現以應用促發展；針對年輕用戶市場，推出「天翼飛YOUNG」品牌，聚合網絡、應用、服務等多種資源優勢，搶佔移動互聯網活躍用戶市場。2011年移動用戶淨增3,595萬戶，用戶總量達到1.26億戶，成為全球最大的CDMA運營商，移動用戶市場份額進一步提升至13.0%，其中3G用戶總量累計達到3,629萬戶，3G用戶市場份額達到28.5%，公司的市場話語權進一步增強，規模效益顯現，促進企業整體盈利能力提升。

我們在實現移動用戶規模發展的同時，立足當前、著眼長遠，大力推進從語音經營向流量經營的轉變，搶佔未來發展的制高點：發揮綜合平台的能力優勢，聚合即時通信、微博、團購、號百業務等用戶喜愛的互聯網應用，強化應用引導，豐富流量內容；發揮雲計算的服務提供能力，同時積極探索拓展移動支付、位置服務等新興業務，提升流量價值；創新流量營銷模式，通過強化體驗式營銷，培養用戶使用習慣，增加流量收入。2011年移動數據收入為人民幣296.20億元，同比增長57.4%。

寬帶提速助力快速發展

寬帶網絡已成為信息化社會最為重要的基礎設施，發展寬帶將成為促進國家經濟增長的重要措施。隨著電子商務需求的日益旺盛、物聯網應用的不斷豐富以及三網融合進程不斷加快，高帶寬應用需求已成為寬帶提速的重要驅動力量，為公司寬帶業務的發展注入了新的活力。我們適時啟動了「寬帶中國·光網城市」計劃，加快光進銅退和光纖到戶(FTTH)改造，全面實施寬帶提速，努力打造客戶良好感知的精品網絡，進一步鞏固了

公司的競爭優勢，截至2011年底公司在服務區內已普遍實現8M帶寬覆蓋，20M接入帶寬的覆蓋率達到70%。在寬帶提速的同時，積極填充iTV、天翼視訊、E雲存儲等高帶寬需求產品，不斷豐富「天翼寬帶」的品牌內容，並從社會合作方積極引入熱門網絡遊戲和在線視頻等高帶寬內容應用，為用戶提供高帶寬差異化感知，有效促進了寬帶用戶的增長和價值提升：2011年有線寬帶用戶淨增1,333萬戶，有線寬帶用戶總量達到7,681萬戶。

聚焦重點行業拓展信息化應用

行業信息化是國民經濟信息化的重要領域。面對行業信息化應用市場這一蘊藏豐富的金礦，我們充分發揮在ICT和政企服務團隊方面的綜合實力，以「天翼領航」品牌為統領，聚焦政務監管執法、金融、大企業和聚類中小企業等行業，重點開發翼機通、電子政務、交通物流、數字校園、車載信息服務等應用產品，加快產品的規模化複製與推廣；並以幫助客戶構建「數字企業」為抓手，在信息化解決方案中有機地融入公司的移動3G、寬帶接入等產品，有效帶動了基礎業務的規模化發展。同時，我們積極拓展雲服務市場，集約構建全國性的雲資源服務管理平台，大力推進雲計算在行業應用領域的拓展，不斷提升公司行業信息化方案的解決能力。

銳意創新，「新三者」轉型取得實質性進展

我們打破思維慣性，增強創新意識和能力，努力探索新興業務的發展規律，加大網絡、平台、產品和機制體制的創新力度，紮實推進「新三者」戰略的落地，努力打造差異化新優勢，促進業務的規模化發展。

我們積極推進智能管道建設：努力實現網絡資源的差異化調度，重點提升對高等級用戶的保障能力，緩解擴容壓力，節約資本開支；同時試點寬帶網絡的智能提速產品，帶寬網絡資源可按用戶需求快速配置，實現寬帶接入用戶的自助提速，改善客戶的服務感知。

我們加快綜合平台建設和開放運營：進一步優化平台架構，將各類應用平台資源逐步納入綜合資源管理平台實施集約化運營，並加大平台資源的雲化力度，實現用戶信息和能力資源的集中共享；打造互聯網應用聚合生態環境，不斷完善綜合平台的認證、定位、計費等基礎支撐能力，並推進能力的對外開放，實現以能力換收入、換用戶、換流量。

我們加大內容應用產品的創新力度，積極拓展互聯網應用：針對自營類應用產品，通過融合捆綁的營銷模式不斷提高其滲透率和活躍度，初步實現業務的規模化擴張：愛音樂、天翼空間、愛遊戲等5項產品註冊用戶數均超過三千萬，翼聊、位置服務等新興業務群陸續上線；公司組建移動互聯網開發合作聯盟，創新合作模式，積極引入騰訊QQ、微博和UC瀏覽器等多家第三方優質內容應用產品，並深入推進在雲應用、電子商務等領域的產品合作開發。



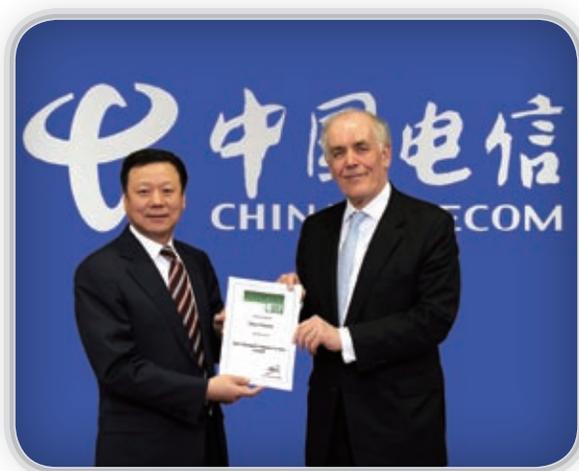
我們持續推進機制體制創新：在新興業務領域，積極探索公司制改造，加快推進商旅、視訊、支付等新興業務的公司化改造步伐，並實施靈活的激勵機制，激發活力，努力打造具有市場競爭力的專業化公司，更好地促進新興業務快速發展；設立了創新業務事業部，強化對創新類產品的集約化運營能力，並建立孵化基地，營造內部的創新孵化環境，培養互聯網新軍，初步形成創新業務運營的新體系。

精確管理、提升效益

我們堅持以價值管理為導向，持續強化精確管理，優化資源配置，不斷提升企業的運營能力：重點圍繞著移動網絡利用率、營銷資源使用率和營業廳運營效益三個方面，深入推進劃小經營核算單元工作，努力提升公司的運營效率；優化投資結構，充分發揮資源配置在業務發展中的導向作用，加大寬帶、移動等重點網絡與業務的投資力度，不斷提升投資效益。

我們按照移動互聯網的發展規律辦事，加強營銷體系等方面的統籌協調和集約運營，形成合力拓展市場；進一步完善IT體系架構，努力實現一點接入、全網運營，有效促進移動互聯網業務的發展。

我們積極開展「為民服務創先爭優」活動，立足客戶感知，全方位提升客戶服務能力，用戶滿意度不斷提升，差異化優勢逐步形成：打造精品寬帶服務，進一步提升寬帶安裝、維修、續約的服務支撐能力，服務質量繼續保持行業領先水平；聚焦3G業務，創新與客戶的接觸交互界面，QQ等即時通信服務方式已成規模，月均服務量超過200萬次，掌廳等網絡渠道的服務能力也得到顯著提升，微博已成為接應客戶訴求的重要途徑，公司移動互聯網的服務能力已初步形成。



《Euromoney》出版人Neil Osborn先生頒發「亞洲最佳管理公司第一名」獎項予董事長王曉初先生

公司治理和社會責任

我們始終致力於保持高水準的公司治理水平，持續提高公司透明度，確保公司健康發展，努力提升企業價值。2011年，我們在公司治理方面的持續努力得到資本市場的廣泛認可，並獲得多項嘉許，其中包括：獲《Euromoney》評選為「亞洲最佳管理公司第一名」，成為首家連續三年獲此殊榮的公司；獲《FinanceAsia》評選為「亞洲區最佳管理公司」和「亞洲最佳電信公司」；獲《Corporate Governance Asia》「亞洲區最佳公司治理企業」和「中國最佳企業社會責任」等獎項。

我們注重環境保護，大力推進節能技術改造和移動基站共建共享，在節約資源投入的同時，為社會節能減排貢獻自己的一份力量；我們積極踐行環保、低碳的人文發展理念，充分展示綠色電信運營商的新形象；努力完成深圳大運會、西安世園會以及搶險救災活動的應急通信保障，彰顯企業的社會責任，獲得社會各界的廣泛認同。

未來展望

當前，3G業務正在步入加速增長階段，迎來爆發式增長；有線寬帶業務仍處在高速發展期；移動互聯網、雲計算、物聯網等新業務市場化進程進一步加快，這將為公司拓展新的發展空間，國家振興文化產業發展政策推進也將為公司提供新的發展機遇。但同時公司也面臨著信息產業融合、市場競爭加劇等新的挑戰。

面對未來，我們充滿信心。公司將把握行業發展趨勢，緊緊圍繞「以創新和服務雙領先帶動規模化發展」這條主線，打造差異化的競爭優勢，堅持效益原則，繼續加快移動、有線寬帶和信息化應用的規模化發展，著力提升創新能力、服務能力、集約能力和運營能力，朝着建設「世界級的綜合信息服務提供商」的目標邁出更加堅實的步伐，為股東創造更多價值。

最後，本人借此機會代表董事會向全體股東和廣大客戶一直以來所給予的支持表示衷心的感謝，並對尚冰先生和張晨霜先生在擔任本公司執行董事期間做出的卓越貢獻表示感謝。



王曉初

董事長兼首席執行官

中國北京

2012年3月20日



緊握黃金機遇



智能手機迅速普及

+

移動互聯網應用蓬勃興起

∨

豐富客戶的生活與價值