

治理體系

公司董事會秉承可持續發展、服務戰略、全面融入、和諧共創的原則，負責制定公司ESG的管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理公司有關ESG的相關事宜，確保公司設立有效的ESG風險管理和內部監控系統。董事會下設審核委員會，負責協助董事會監督ESG事宜，同時設立由高級管理層負責、企業戰略部協調推動、總部相關部門和省分公司、專業公司、總部直屬單位參與的ESG工作組，由董事會授權工作組負責ESG方面的策略實施。



工作組負責編製ESG報告，推進ESG績效管理、信息披露及相關基礎工作，定期向審核委員會就本公司ESG實質性議題、指標體系修訂、指標跟蹤管理等方面情況進行報告並提出建議。董事會及審核委員會通過定期聽取ESG相關工作匯報，檢討公司的表現，審議公司ESG報告及其他相關資料等方式，給予管理層及工作組相關優化意見，確保公司履責水平不斷提升。

履責框架

公司秉持「數字科技開創美好未來」的理念，積極履行對國家、股東、客戶、員工、環境和公益的責任，以科技創新驅動發展，圍繞數字賦能、綠色發展、安全發展、包容發展和治理現代開展履責實踐，服務人民群眾，賦能千行百業，攜手合作夥伴，共築開放共贏生態，為助力聯合國可持續發展目標達成，實現經濟、社會和環境的可持續發展不斷作出貢獻。



利益相關方溝通

公司通過公告、報告、會議、座談、走訪、服務熱線、問卷調查、舉辦活動等方式，增進與投資者、客戶、員工、政府與監管機構、社區等利益相關方的溝通，認真聆聽利益相關方的期望與訴求，對各方面的意見和建議進行整理，積極予以回應。

公司管理層積極出席業績發佈會，通過線下和線上投資者簡介會、業績說明會、投資者路演等各種形式的活動，為資本市場及媒體提供重要信息，回應投資者關切，促進利益相關方對本公司業務及行業整體發展的了解。

公司積極利用多元化渠道增進與利益相關方的日常溝通。公司已開通投資者關係專線，官網設有投資者關係專欄，開設投資者關係微信公眾號及投資者關係微信小程序，方便利益相關方及時、便捷地獲取公司最新消息，加強與公司的日常交流和互動。

公司高度重視股東回報，積極兌現在A股發行上市後三年內逐步將每年以現金方式分配的利潤提升至當年本公司股東應佔利潤的70%以上的承諾，不斷為廣大股東創造價值。

利益相關方對公司的期望以及公司的回應措施

利益相關方	溝通機制和方式	對中國電信的期望	中國電信的回應
投資者	<ul style="list-style-type: none"> 報表、公告 拜訪 日常溝通 投資者會議 	<ul style="list-style-type: none"> 資產保值增值 企業治理規範 防範經營風險 規範披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 穩健經營，持續為股東創造價值 提高公司治理水平，不斷完善內控體系 依法保護投資者特別是中小投資者權益 嚴格按規範披露企業信息
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務熱線 客戶經理拜訪 客戶調查 客戶溝通活動 	<ul style="list-style-type: none"> 業務產品適用好用 提升服務質量 降低資費 防範不良信息 保護個人隱私 	<ul style="list-style-type: none"> 推進業務和產品創新 推進透明消費 合理優惠資費 規範增值業務合作管理 依法保護客戶信息
員工	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工與管理者對話 員工意見調查 信訪 	<ul style="list-style-type: none"> 維護合法權益 實現職業發展 參與管理 關愛員工 	<ul style="list-style-type: none"> 規範勞動用工管理 完善收入分配和福利保障機制 加強員工培訓，改進職業通道 發揮職工代表大會作用 改善工作條件
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 報表或報告 匯報和拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 落實政府監管要求 促進產業發展 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 依法治企，誠信經營 依法納稅，帶動就業 創新數字化產品和服務，促進經濟社會高質量發展 積極建言獻策

利益相關方	溝通機制和方式	對中國電信的期望	中國電信的回應
產業鏈	<ul style="list-style-type: none"> • 業務溝通 • 業務培訓 • 座談會或論壇 	<ul style="list-style-type: none"> • 平等互利合作 • 共創價值 • 促進產業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信合作，互利共贏 • 積極營造產業生態圈，促進產業發展
同業者	<ul style="list-style-type: none"> • 論壇或會議 • 糾紛協調解決 • 專項工作組 • 走訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 合法公平競爭 • 加強溝通合作，促進行業健康發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 積極溝通，交流經驗 • 做好互聯互通 • 積極開展共建共享
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 社區溝通活動 • 社區共建活動 • 社會公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 保護環境 • 電信普遍服務 • 保障應急通信 • 濟困助殘扶弱 	<ul style="list-style-type: none"> • 實施節能降碳、保護環境的措施 • 積極推進普遍服務 • 保障通信暢通 • 打造「愛心翼站」等社會公益服務品牌

實質性議題分析

公司參照香港聯合交易所上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》，參考聯合國可持續發展目標(SDGs)、全球報告倡議組織發佈的GRI標準，結合利益相關方的期望和訴求，基於自身業務和所在行業的特點，以及自身業務運營對經濟、環境及社會的影響，從利益相關方的關注程度和議題對公司業務運營的影響程度兩個維度出發，對與公司業務運營相關且重要的ESG議題進行評估。2023年，公司對議題名稱及優先級進行了優化調整，篩選出20個議題並形成實質性議題矩陣，新增「反壟斷和公平競爭」議題，豐富和完善了「應對氣候變化」「負責任供應鏈」「知識產權保護」「廉潔文化和反腐敗」等議題。

