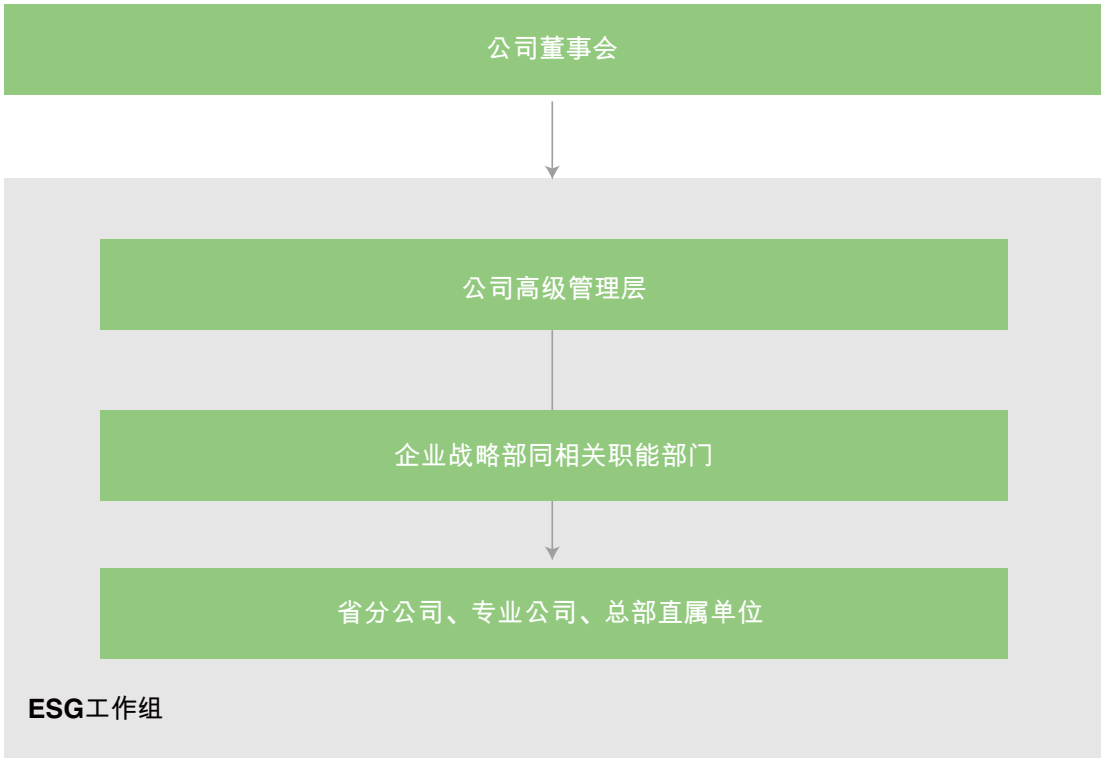
履责管理

中国电信董事会高度重视对环境、社会及管治（ESG）工作的监管，在审核委员会的协助下监督环境、社会及管治事宜，负责制定公司的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理公司有关环境、社会及管治的相关事宜，确保公司设立有效的环境、社会及管治风险管理和内部监控系统。董事会及审核委员会定期听取公司汇报环境、社会及管治相关工作，检讨公司的表现，给予管理层及相关部门有关优化环境、社会及管治的意见和指示；审批公司环境、社会及管治报告的披露资料，确保公司在环境、社会及管治方面履行责任的水平不断提升。本报告准备阶段向董事会汇报工作计划，报告形成后向董事会汇报，经过董事会审阅及批准。

管理架构

中国电信设立由公司高级管理层负责、企业战略部协调推动、总部相关部门和省分公司、专业公司、总部直属单位参与的ESG工作组，并授权工作组负责公司环境、社会和管治方面的策略实施，推进ESG绩效管理、信息披露及相关基础工作，定期向审核委员会就本公司ESG指标体系的修订工作、ESG信息收集与监控等方面情况进行报告并提出建议。



公司建立ESG指标体系，建设ESG绩效信息统计系统，健全ESG信息采集、审核和使用流程，拟定关键绩效指标披露计划，规范披露在环境、社会及管治等方面履行责任的详细信息。于本报告期内，董事会定期跟踪工作进展，听取关于ESG议题、环境目标、指标体系修订、关键绩效完成情况等的汇报，检讨公司表现，审议工作组就各项原有指标调整的建议，并最终批准2021版ESG指标体系与关键绩效指标披露计划。

汇报范围

本报告为年度报告，内容涵盖自2021年1月1日起至12月31日止期间（报告期间）本公司环境、社会及管治相关议题的政策、措施及表现，范围涵盖本公司及所有子（分）公司。

汇报原则

本报告积极遵循ESG信息披露的“重要性”、“量化”、“平衡性”、“一致性”等汇报原则。针对重要性原则，本公司董事会厘定ESG议题的重要性，本报告披露利益相关方沟通、实质性议题识别的过程及实质性议题矩阵。针对量化原则，本公司ESG绩效指标尽量予以计量，本报告中定量关键绩效指标的统计标准、方法、假设及计算工具，以及转换因素的来源，均在报告释义中进行说明。针对平衡性原则，本报告积极做到不偏不倚地陈述本公司报告期内的ESG表现，避免可能会不恰当地影响读者决策或判断的选择、遗漏或报告格式。针对一致性原则，本报告披露数据所使用的统计方法保持一致，如出现不一致的情况会予以说明。

利益相关方沟通

公司通过公告、报告、会议、座谈、走访、服务热线、问卷调查、举办活动等方式，增进与投资者、客户、员工、政府与监管机构、社区等利益相关方的沟通，认真聆听利益相关方的期望与诉求，对各方面的意见和建议进行整理，积极予以回应。

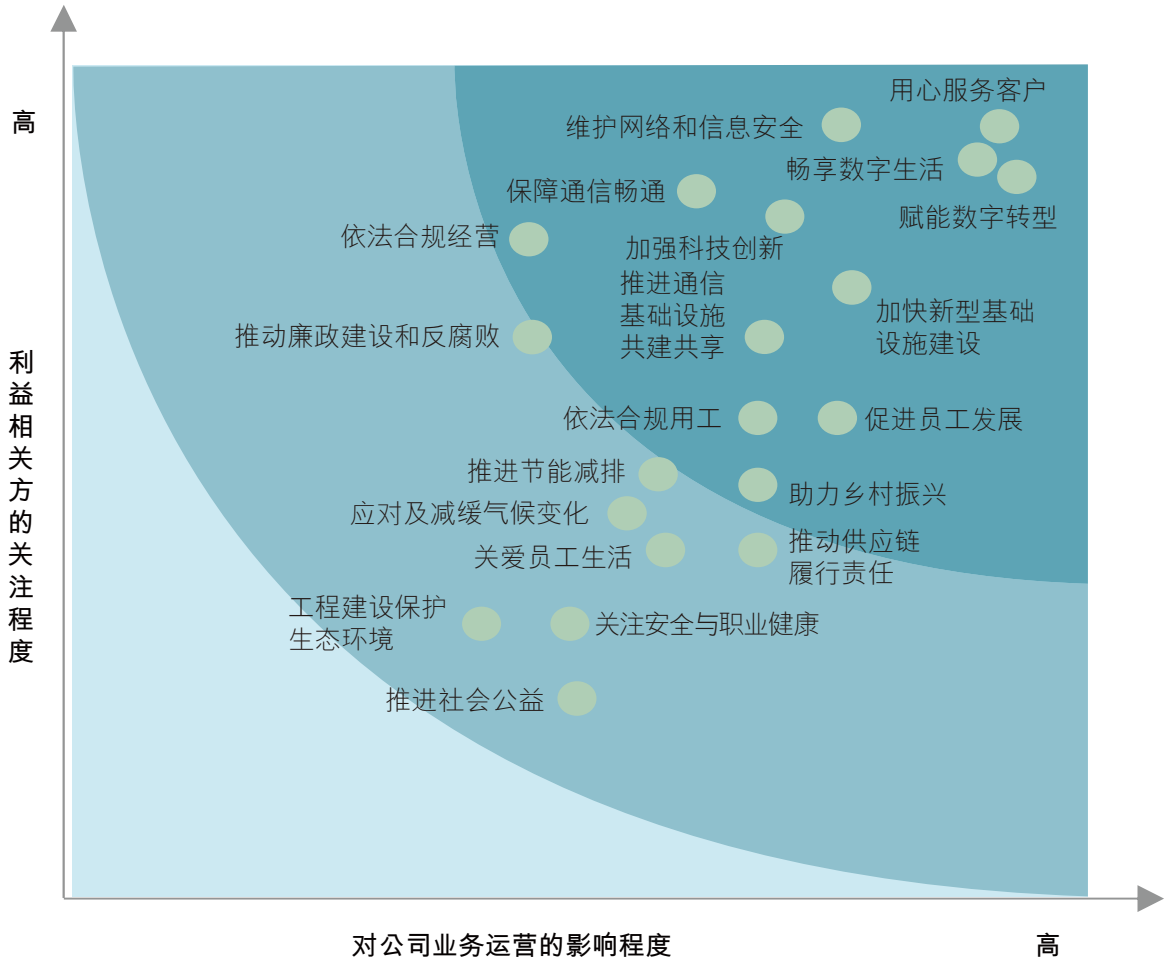
利益相关方对公司的期望以及公司的回应措施

利益相关方	沟通机制和方式	对中国电信的期望	中国电信的回应
投资者	• 报表、公告 • 汇报、拜访 • 日常沟通 • 投资者会议	• 资产保值增值 • 企业治理规范 • 防范经营风险 • 规范披露信息	• 稳健经营，持续为股东创造价值 • 提高公司治理水平，不断完善内控体系 • 依法保护投资者特别是中小投资者权益 • 严格按规范披露企业信息
客户	• 客户服务热线 • 客户经理拜访 • 客户调查 • 客户沟通活动	• 业务产品适用好用 • 提升服务质量 • 降低资费 • 防范不良信息 • 保护个人隐私	• 推进业务和产品创新 • 推进透明消费 • 合理优惠资费 • 规范增值业务合作管理 • 依法保护客户信息
员工	• 职工代表大会 • 员工与管理者对话 • 员工意见调查 • 信访	• 维护合法权益 • 实现职业发展 • 参与管理 • 关爱员工	• 规范劳动用工管理 • 完善收入分配和福利保障机制 • 加强员工培训，改进职业通道 • 发挥职工代表大会作用 • 改善工作条件

利益相关方	沟通机制和方式	对中国电信的期望	中国电信的回应
政府与监管机构	• 会议 • 报表或报告 • 汇报和拜访	• 遵守法律法规 • 落实政府管理要求 • 促进产业发展 • 促进就业	• 依法治企，诚信经营 • 依法纳税，带动就业 • 创新信息化产品和服务，促进经济高质量发展 • 积极建言献策
产业链	• 业务沟通 • 业务培训 • 座谈会或论坛	• 平等互利合作 • 共创价值 • 促进产业发展	• 诚信合作，互利共赢 • 积极营造产业生态圈，促进产业发展
同业者	• 论坛或会议 • 纠纷协调解决 • 专项工作组 • 走访	• 合法公平竞争 • 加强沟通合作 • 促进行业健康发展	• 积极沟通，交流经验 • 做好互联互通 • 积极开展共建共享
社区	• 社区沟通活动 • 社区共建活动 • 社会公益活动	• 保护环境 • 电信普遍服务 • 保障应急通信 • 扶助弱势群体	• 实施节能减排、保护环境的措施 • 积极履行普遍服务义务 • 保障通信畅通 • 开展扶贫帮扶，助残济困扶弱

实质性议题分析

中国电信参照香港联合交易所上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》所载的环境、社会及管治范畴，参考联合国SDGs、全球报告倡议组织GRI标准，结合利益相关方的期望和诉求，基于自身业务和所在行业的特点，以及自身业务运营对经济、环境及社会的影响，从利益相关方的关注程度和议题对公司业务运营的影响程度两个维度出发，对与公司业务运营相关且重要的环境、社会及管治议题进行评估，筛选并形成实质性议题矩阵（如下），作为本报告披露的依据。



本报告主要议题如下表列示：

参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》所载的环境、社会及管治范畴	本公司环境、社会及管治的主要议题
A 环境	
A1 排放物	推进节能减排
A2 资源使用	推进节能减排
A3 环境及天然资源	工程建设保护生态环境
	推进通信基础设施共建共享
A4 气候变化	应对及减缓气候变化
	保障通信畅通
	推动供应链履行责任
B 社会	
B1 雇佣	依法合规用工
	关爱员工生活
B2 健康与安全	关注安全与职业健康
B3 发展及培训	促进员工发展
B4 劳工准则	依法合规用工
B5 供应链管理	推动供应链履行责任
B6 产品责任	加强科技创新
	加快新型基础设施建设
	维护网络和信息安全
	畅享数字生活
	赋能数字转型
	用心服务客户
	依法合规经营
B7 反贪污	推动廉政建设和反腐败
B8 社区投资	助力乡村振兴
	推进社会公益