



## 社会责任管理

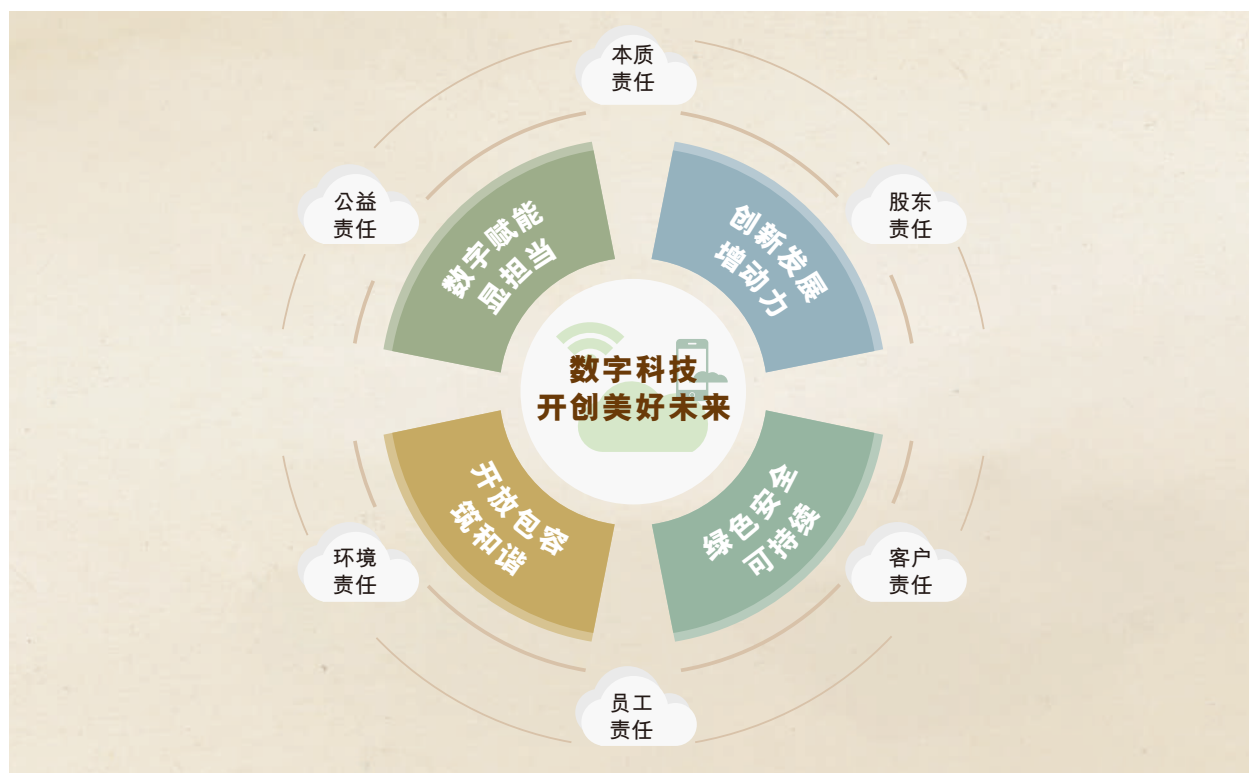
中国电信董事会高度重视对环境、社会及管治(ESG)工作的监管,在审核委员会的协助下监督ESG事宜,负责制定公司的ESG管理方针及策略,包括评估、优次排列及管理公司有关ESG的相关事宜,确保公司设立有效的风险管理和内部监控系统。董事会及审核委员会定期听取公司汇报ESG相关工作,检讨公司的表现,给予管理层及相关部门优化意见和指示;审批公司ESG报告的披露资料,确保公司履责水平不断提升。本报告准备阶段向董事会汇报工作计划,报告形成后向董事会汇报,经过董事会审阅及批准。

### 履责框架

中国电信秉持“数字科技开创美好未来”的理念,积极构建服务型、科技型、安全型企业,以科技创新为核心,服务人民群众,赋能千行百业,携手合作伙伴,增进优势互补,共筑开放共赢生态,让世界更加绿色安全、包容普惠,为实现经济、社会和环境的可持续发展不断作出贡献。

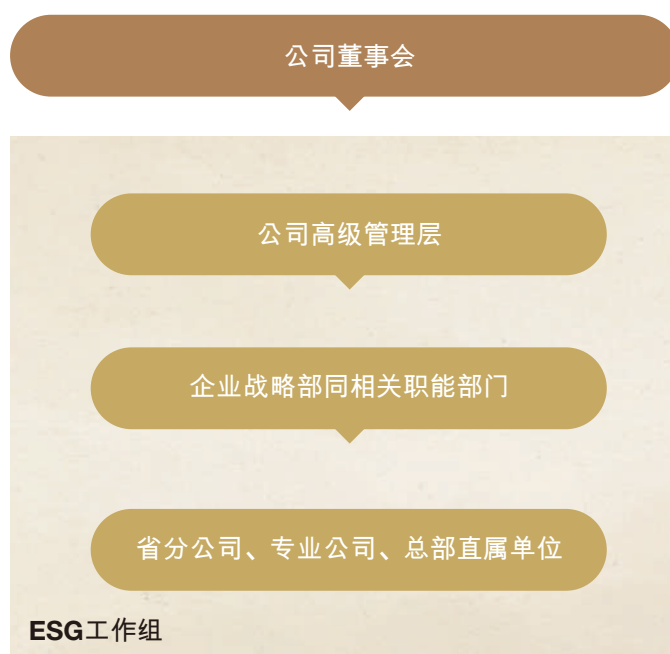
发力4个维度:数字赋能显担当、创新发展增动力、绿色安全可持续、开放包容筑和谐。

履行6个责任:本质责任、股东责任、客户责任、员工责任、环境责任、公益责任。



## 管理体系

中国电信设立由高级管理层负责、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，由董事会授权工作组负责ESG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，规范披露履责信息。于本报告期内，董事会定期跟踪工作进展，听取关于ESG议题及关键指标披露建议、指标体系修订、关键绩效完成情况等的汇报，检讨公司表现，审议工作组针对各项原有指标的调整建议，并最终批准2022版ESG指标体系与关键绩效指标披露计划。

## 利益相关方沟通

中国电信通过公告、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。

公司管理层积极出席业绩发布会，通过分析师会议、媒体记者会、全球投资者电话会议和投资者路演等各种形式的活动，为资本市场及媒体提供重要信息，回应投资者关切，促进利益相关方对本公司业务及行业整体发展的了解。

公司积极利用多元化渠道增进与利益相关方的日常沟通。公司已开通投资者关系专线，官网设有投资者关系专栏，方便利益相关方与公司的日常交流与互动，同时开设投资者关系微信公众号，关注者可通过社交平台及时、便捷地获取公司最新消息。

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 报表、公告</li> <li>• 拜访</li> <li>• 日常沟通</li> <li>• 投资者会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 资产保值增值</li> <li>• 企业治理规范</li> <li>• 防范经营风险</li> <li>• 规范披露信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 稳健经营，持续为股东创造价值</li> <li>• 提高公司治理水平，不断完善内控体系</li> <li>• 依法保护投资者特别是中小投资者权益</li> <li>• 严格按照规范披露企业信息</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户服务热线</li> <li>• 客户经理拜访</li> <li>• 客户调查</li> <li>• 客户沟通活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 业务产品适用好用</li> <li>• 提升服务质量</li> <li>• 降低资费</li> <li>• 防范不良信息</li> <li>• 保护个人隐私</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推进业务和产品创新</li> <li>• 推进透明消费</li> <li>• 合理优惠资费</li> <li>• 规范增值业务合作管理</li> <li>• 依法保护客户信息</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职工代表大会</li> <li>• 员工与管理者对话</li> <li>• 员工意见调查</li> <li>• 信访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 维护合法权益</li> <li>• 实现职业发展</li> <li>• 参与管理</li> <li>• 关爱员工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 规范劳动用工管理</li> <li>• 完善收入分配和福利保障机制</li> <li>• 加强员工培训，改进职业通道</li> <li>• 发挥职工代表大会作用</li> <li>• 改善工作条件</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 会议</li> <li>• 报表或报告</li> <li>• 汇报和拜访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守法律法规</li> <li>• 落实政府管理要求</li> <li>• 促进产业发展</li> <li>• 促进就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法治企，诚信经营</li> <li>• 依法纳税，带动就业</li> <li>• 创新信息化产品和服务，促进经济高质量发展</li> <li>• 积极建言献策</li> </ul>
产业链	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 业务沟通</li> <li>• 业务培训</li> <li>• 座谈会或论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平等互利合作</li> <li>• 共创价值</li> <li>• 促进产业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 诚信合作，互利共赢</li> <li>• 积极营造产业生态圈，促进产业发展</li> </ul>
同业者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 论坛或会议</li> <li>• 纠纷协调解决</li> <li>• 专项工作组</li> <li>• 走访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合法公平竞争</li> <li>• 加强沟通合作，促进行业健康发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 积极沟通，交流经验</li> <li>• 做好互联互通</li> <li>• 积极开展共建共享</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区沟通活动</li> <li>• 社区共建活动</li> <li>• 社会公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保护环境</li> <li>• 电信普遍服务</li> <li>• 保障应急通信</li> <li>• 扶助弱势群体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 实施节能降碳、保护环境的措施</li> <li>• 积极推进普遍服务</li> <li>• 保障通信畅通</li> <li>• 开展扶贫帮扶，助残济困扶弱</li> </ul>

## 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ESG议题进行评估，筛选出22个议题并形成实质性议题矩阵（如下），作为本报告披露的依据。

