

治理体系

公司董事会秉承可持续发展、服务战略、全面融入、和谐共创的原则，负责制定公司ESG的管理方针及策略，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ESG风险管理和内部监控系统。董事会下设审核委员会，负责协助董事会监督ESG事宜，同时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。



工作组负责编制ESG报告，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实质性议题、指标体系修订、指标跟踪管理等方面情况进行报告并提出建议。董事会及审核委员会通过定期听取ESG相关工作汇报，检讨公司的表现，审议公司ESG报告及其他相关资料等方式，给予管理层及工作组相关优化意见，确保公司履责水平不断提升。

履责框架

公司秉持“数字科技开创美好未来”的理念，积极履行对国家、股东、客户、员工、环境和公益的责任，以科技创新驱动发展，围绕数字赋能、绿色发展、安全发展、包容发展和治理现代开展履责实践，服务人民群众，赋能千行百业，携手合作伙伴，共筑开放共赢生态，为助力联合国可持续发展目标达成，实现经济、社会和环境的可持续发展不断作出贡献。



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。

公司管理层积极出席业绩发布会，通过线下和线上投资者简介会、业绩说明会、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，开设投资者关系微信公众号及投资者关系微信小程序，方便利益相关方及时、便捷地获取公司最新消息，加强与公司的日常交流和互动。

公司高度重视股东回报，积极兑现在A股发行上市后三年内逐步将每年以现金方式分配的利润提升至当年本公司股东应占利润的70%以上的承诺，不断为广大股东创造价值。

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"> • 报表、公告 • 拜访 • 日常沟通 • 投资者会议 	<ul style="list-style-type: none"> • 资产保值增值 • 企业治理规范 • 防范经营风险 • 规范披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 客户服务热线 • 客户经理拜访 • 客户调查 • 客户沟通活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 职工代表大会 • 员工与管理者对话 • 员工意见调查 • 信访 	<ul style="list-style-type: none"> • 维护合法权益 • 实现职业发展 • 参与管理 • 关爱员工 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 会议 • 报表或报告 • 汇报和拜访 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法规 • 落实政府监管要求 • 促进产业发展 • 促进就业 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法治企，诚信经营 • 依法纳税，带动就业 • 创新数字化产品和服务，促进经济社会高质量发展 • 积极建言献策

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
产业链	<ul style="list-style-type: none"> 业务沟通 业务培训 座谈会或论坛 	<ul style="list-style-type: none"> 平等互利合作 共创价值 促进产业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 论坛或会议 纠纷协调解决 专项工作组 走访 	<ul style="list-style-type: none"> 合法公平竞争 加强沟通合作，促进行业健康发展 	<ul style="list-style-type: none"> 积极沟通，交流经验 做好互联互通 积极开展共建共享
社区	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通活动 社区共建活动 社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 保护环境 电信普遍服务 保障应急通信 济困助残扶弱 	<ul style="list-style-type: none"> 实施节能降碳、保护环境的措施 积极推进普遍服务 保障通信畅通 打造“爱心翼站”等社会公益服务品牌

实质性议题分析

公司参照香港联合交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告指引》，参考联合国可持续发展目标(SDGs)、全球报告倡议组织发布的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。2023年，公司对议题名称及优先级进行了优化调整，筛选出20个议题并形成实质性议题矩阵，新增“反垄断和公平竞争”议题，丰富和完善了“应对气候变化”“负责任供应链”“知识产权保护”“廉洁文化和反腐败”等议题。

