



社會責任管理

中國電信董事會高度重視對環境、社會及管治（ESG）工作的監管，在審核委員會的協助下監督ESG事宜，負責制定公司的ESG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風險管理和內部監控系統。董事會及審核委員會定期聽取公司匯報ESG相關工作，檢討公司的表現，給予管理層及相關部門優化意見和指示；審批公司ESG報告的披露資料，確保公司履責水平不斷提升。本報告準備階段向董事會匯報工作計劃，報告形成後向董事會匯報，經過董事會審閱及批准。

履責框架

中國電信秉持「數字科技開創美好未來」的理念，積極構建服務型、科技型、安全型企業，以科技創新為核心，服務人民群眾，賦能千行百業，攜手合作夥伴，增進優勢互補，共築開放共贏生態，讓世界更加綠色安全、包容普惠，為實現經濟、社會和環境的可持續發展不斷作出貢獻。

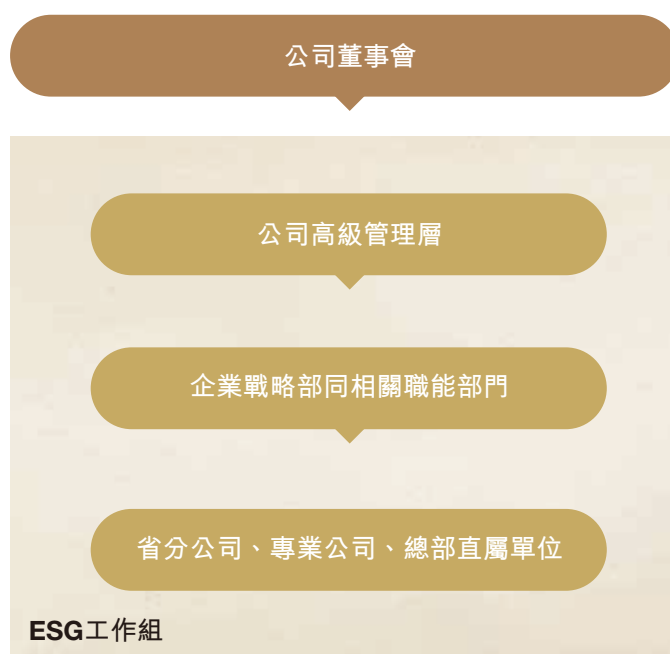
發力4個維度：數字賦能顯擔當、創新發展增動力、綠色安全可持續、開放包容築和諧。

履行6個責任：本質責任、股東責任、客戶責任、員工責任、環境責任、公益責任。



管理體系

中國電信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，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ESG指標體系的修訂工作、ESG信息收集與監控等方面情況進行報告並提出建議。



公司建立ESG指標體系，建設ESG績效信息統計系統，健全ESG信息採集、審核和使用流程，擬定關鍵績效指標披露計劃，規範披露履責信息。於本報告期內，董事會定期跟踪工作進展，聽取關於ESG議題及關鍵指標披露建議、指標體系修訂、關鍵績效完成情況等的匯報，檢討公司表現，審議工作組針對各項原有指標的調整建議，並最終批准2022版ESG指標體系與關鍵績效指標披露計劃。

利益相關方溝通

中國電信通過公告、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，通過分析師會議、媒體記者會、全球投資者電話會議和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，方便利益相關方與公司的日常交流與互動，同時開設投資者關係微信公眾號，關注者可通過社交平台及時、便捷地獲取公司最新消息。

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	• 報表、公告 • 拜訪 • 日常溝通 • 投資者會議	• 資產保值增值 • 企業治理規範 • 防範經營風險 • 規範披露信息	• 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	• 客戶服務熱線 • 客戶經理拜訪 • 客戶調查 • 客戶溝通活動	• 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	• 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	• 職工代表大會 • 員工與管理者對話 • 員工意見調查 • 信訪	• 維護合法權益 • 實現職業發展 • 參與管理 • 關愛員工	• 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

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
政府與 監管機構	• 會議 • 報表或報告 • 匯報和拜訪	• 遵守法律法規 • 落實政府管理要求 • 促進產業發展 • 促進就業	• 依法治企，誠信經營 • 依法納稅，帶動就業 • 創新信息化產品和服務，促進經濟高質量發展 • 積極建言獻策
產業鏈	• 業務溝通 • 業務培訓 • 座談會或論壇	• 平等互利合作 • 共創價值 • 促進產業發展	• 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	• 論壇或會議 • 糾紛協調解決 • 專項工作組 • 走訪	• 合法公平競爭 • 加強溝通合作，促進行業健康發展	• 積極溝通，交流經驗 • 做好互聯互通 • 積極開展共建共享
社區	• 社區溝通活動 • 社區共建活動 • 社會公益活動	• 保護環境 • 電信普遍服務 • 保障應急通信 • 扶助弱勢群體	• 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 • 開展扶貧幫扶，助殘濟困扶弱

實質性議題分析

中國電信參照香港聯合交易所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》所載的環境、社會及管治範疇，參考聯合國SDGs、全球報告倡議組織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，篩選出22個議題並形成實質性議題矩陣（如下），作為本報告披露的依據。

