

利益相关方沟通与实质性分析

利益相关方沟通

我们将注重利益相关方关切作为自身践行可持续发展的出发点，基于战略性、全面性、系统性和参与性的企业社会责任管理指导原则，遴选对公司业务和运营可能或已经产生重大影响的六大利益相关方群体。同时，在可持续发展报告编制过程中主动收集利益相关方关注的议题，并将之融入到公司有关决策制定当中。

同时，我们高度重视社会责任研究工作，积极参与或组织开展社会责任类培训，主动强化与外部社会责任研究机构等的沟通交流，参与社会责任类课题，参编 ESG 类基础教材。此外，我们积极开展社会责任考核或评优，连续十五年面向广大利益相关方征集年度优秀社会责任实践案例，不断丰富公司社会责任工作实践。

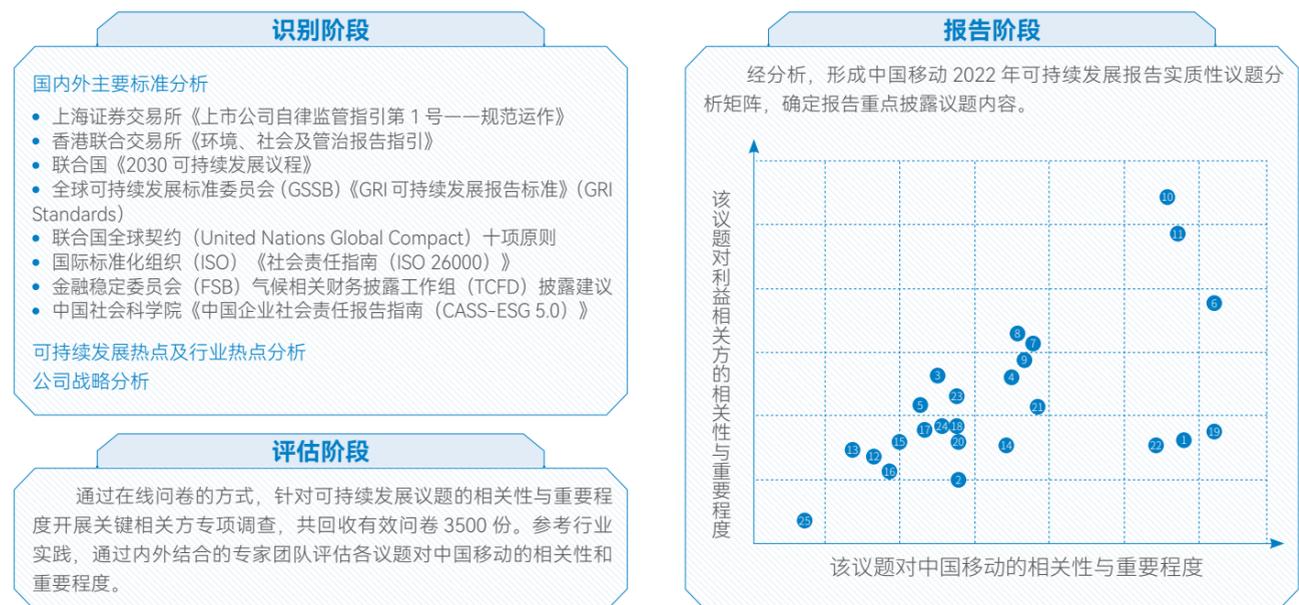
利益相关方	期望与诉求（前五项） ¹	沟通与回应渠道
客户	<ul style="list-style-type: none"> 网络、信息安全与隐私保护 服务质量与客户权益保护 网络质量保障 新型基础设施建设 研发与创新 	<ul style="list-style-type: none"> 客户接待日 10086 热线 微博、微信等新媒体 网络及手机营业厅 客户满意度调查 手机应用 App CEO 信箱
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 员工成长与发展 员工人文关怀 网络质量保障 服务质量与客户权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 定期培训 绩效沟通机制 彩信刊物《移周刊》 员工评价机制 员工申诉机制 CEO 信箱
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 新型信息服务体系 商业道德与反腐败 公司治理与风险管控 推进区域发展 服务乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 企业年报、中期报告与公告 股东大会 投资者会议
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 网络、信息安全与隐私保护 网络质量保障 服务质量与客户权益保护 负责任供应链管理 研发与创新 	<ul style="list-style-type: none"> 采购活动 供应商门户网站、供应商服务站、供应商服务热线 培训与评估 CEO 信箱 论坛与大会
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 网络、信息安全与隐私保护 网络质量保障 新型基础设施建设 科技防灾救灾 服务乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通 专题调研现场会 相关论坛交流活动
社区与环境代表	<ul style="list-style-type: none"> 网络质量保障 服务质量与客户权益保护 网络、信息安全与隐私保护 落实“双碳”目标 减少环境资源消耗 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 公益项目平台 大众传媒 微博、微信等新媒体 CEO 信箱

¹ 各利益相关方期望与诉求的前 5 项议题来源于 2022 年可持续发展关键议题利益相关方专项调查结论，相关调查情况请参阅第 87 页。

指标名称（单位）	2020	2021	2022
CSR 宣贯培训覆盖人数（人次）	926,288	781,393	579,131
开展“社会责任沟通日”自有营业厅数量（家）	3,504	2,929	3,800
参与“社会责任沟通日”经理数量（人）	1,548	1,748	2,386
参与“社会责任沟通日”客户数量（万人次）	2.4	3.2	3.8

实质性议题分析

我们从“对中国移动的相关性与重要程度”和“对利益相关方的相关性与重要程度”两个维度，确定对自身影响重大、利益相关方普遍关注的实质性议题，根据实质性议题分析结果，制定议题管理与披露策略。2022 年，经研究与评估，我们识别出 25 项对自身和利益相关方均有重大影响的实质性议题，基于自身发展与符合最新国内外可持续发展热点的原则，与 2021 年相比，我们新增了可持续发展管理、生态系统保护、员工人文关怀、推进数智普惠、科技防灾救灾与推进区域发展 6 项议题。将“提供数智化解决方案”更新为“新型信息服务体系”，将“实现‘双碳’目标”更新为“落实‘双碳’目标”。在议题边界上，2022 年无重大变化。



实质性	编号	议题	披露页码	报告边界
非常高	10	网络、信息安全与隐私保护		客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	6	网络质量保障		客户、价值链伙伴、政府与监管机构、社区与环境代表
	11	服务质量与客户权益保护		客户、政府与监管机构、社区与环境代表
高	8	新型基础设施建设		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	7	研发与创新		客户、政府与监管机构、价值链伙伴
	9	新型信息服务体系		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	4	商业道德与反腐败		员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	22	支持公益慈善		客户、社区与环境代表
	12	落实“双碳”目标		客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	3	可持续发展管理		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	23	科技防灾救灾		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	21	服务乡村振兴		客户、政府与监管机构、社区与环境代表
	25	国际化履行社会责任		客户、价值链伙伴

实质性	编号	议题	披露页码	报告边界
低	5	利益相关方沟通		客户、员工、股东与投资者、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	24	推进区域发展		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	20	推进数智普惠		客户、政府与监管机构、价值链伙伴、社区与环境代表
	17	员工权益保障		员工、价值链伙伴
	18	员工成长与发展		员工、股东与投资者
	19	员工人文关怀		员工、股东与投资者
	1	公司治理与风险管控		员工、股东与投资者、政府与监管机构
	14	生态系统保护		
	15	废弃物管理		客户、员工、价值链伙伴
	13	减少环境资源消耗		客户、员工、政府与监管机构、价值链伙伴
	16	负责任供应链管理		价值链伙伴、社区与环境代表
	2	财务表现与纳税		股东与投资者、政府与监管机构
	25	国际化履行社会责任		客户、价值链伙伴