

# 利益相關方溝通與實質性分析

## 利益相關方溝通

我們將注重利益相關方關切作為自身踐行可持續發展的出發點，基於戰略性、全面性、系統性和參與性的企業社會責任管理指導原則，遴選對公司業務和運營可能或已經產生重大影響的六大利益相關方群體。同時，在可持續發展報告編制過程中主動收集利益相關方關注的議題，並將之融入到公司有關決策制定當中。

同時，我們高度重視社會責任研究工作，積極參與或組織開展社會責任類培訓，主動強化與外部社會責任研究機構等的溝通交流，參與社會責任類課題，參編 ESG 類基礎教材。此外，我們積極開展社會責任考核或評優，連續十五年面向廣大利益相關方徵集年度優秀社會責任實踐案例，不斷豐富公司社會責任工作實踐。

利益相關方	期望與訴求（前五項） <sup>1</sup>	溝通與回應渠道
 <b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網絡、信息安全與隱私保護</li> <li>• 服務質量與客戶權益保護</li> <li>• 網絡質量保障</li> <li>• 新型基礎設施建設</li> <li>• 研發與創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶接待日</li> <li>• 10086 熱線</li> <li>• 微博、微信等新媒體</li> <li>• 網絡及手機營業廳</li> </ul> 客戶滿意度調查 手機應用 App CEO 信箱
 <b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工權益保障</li> <li>• 員工成長與發展</li> <li>• 員工人文關懷</li> <li>• 網絡質量保障</li> <li>• 服務質量與客戶權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 定期培訓</li> <li>• 績效溝通機制</li> <li>• 彩信刊物《移週刊》</li> </ul> 員工評價機制 員工申訴機制 CEO 信箱
 <b>股東與投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新型信息服務體系</li> <li>• 商業道德與反腐敗</li> <li>• 公司治理與風險管控</li> <li>• 推進區域發展</li> <li>• 服務鄉村振興</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業年報、中期報告與公告</li> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者會議</li> </ul>
 <b>價值鏈夥伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網絡、信息安全與隱私保護</li> <li>• 網絡質量保障</li> <li>• 服務質量與客戶權益保護</li> <li>• 負責任供應鏈管理</li> <li>• 研發與創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採購活動</li> <li>• 供應商門戶網站、供應商服務站、供應商服務熱線</li> <li>• 培訓與評估</li> <li>• CEO 信箱</li> <li>• 論壇與大會</li> </ul>
 <b>政府與監督機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網絡、信息安全與隱私保護</li> <li>• 網絡質量保障</li> <li>• 新型基礎設施建設</li> <li>• 科技防災救災</li> <li>• 服務鄉村振興</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常匯報溝通</li> <li>• 專題調研現場會</li> <li>• 相關論壇交流活動</li> </ul>
 <b>社區與環境代表</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 網絡質量保障</li> <li>• 服務質量與客戶權益保護</li> <li>• 網絡、信息安全與隱私保護</li> <li>• 落實“雙碳”目標</li> <li>• 減少環境資源消耗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區活動</li> <li>• 公益項目平台</li> <li>• 大眾傳媒</li> <li>• 微博、微信等新媒體</li> <li>• CEO 信箱</li> </ul>

註：<sup>1</sup> 各利益相關方期望與訴求的前 5 項議題來源於 2022 年可持續發展關鍵議題利益相關方專項調查結論，相關調查情況請參閱第 87 頁。

指標名稱（單位）	2020	2021	2022
CSR 宣貫培訓覆蓋人數（人次）	926,288	781,393	579,131
開展“社會責任溝通日”自有營業廳數量（家）	3,504	2,929	3,800
參與“社會責任溝通日”經理數量（人）	1,548	1,748	2,386
參與“社會責任溝通日”客戶數量（萬人次）	2.4	3.2	3.8