

## 企業管理

電訊盈科相信現已將有效的企業管理要素，一一融入管理架構與內部監控程序當中。

過去一年，我們採取多項措施提升企業管理的水平，包括：

- 增設集團董事總經理一職，與主席職務明確劃分
- 成立董事會提名委員會及薪酬檢討委員會
- 成立披露事務委員會，藉以制訂有關政策及設立遵守有關規則的程序，履行美國證券交易委員會規定的呈報責任
- 新增委任一名獨立非執行董事加入財務審核委員會。現時獨立非執行董事已佔董事會成員三分之一；以及
- 在電訊盈科網站 ([www.pccw.com](http://www.pccw.com)) 開設「企業管治」一欄，提供有關管理架構及管治表現的最新、最方便資訊。

### 營商操守

電訊盈科力求業務在各方面均貫徹嚴謹的誠信及道德操守，並確保所有業務運作一律符合適用法規。

我們的企業責任政策適用於電訊盈科集團全體僱員，董事及各級主管亦無例外。該項政策訂明我們的經營方針及身為電訊盈科僱員的企業責任。

上述政策涵蓋僱員對本公司的責任、公民責任、平等機會、保障訊息的傳遞、公司資料及資產、個人私隱

資料、防止貪污及利益衝突、競爭、健康與安全的工作場所，以及環境保護。該項政策亦載述僱員向管理人員及董事表達保密意見的程序。

### 董事會

董事會負責本公司的管理，主要職責計有制訂電訊盈科集團的整體策略、訂立管理目標，以及監察管理層的表現。在主席的帶領下，董事會負責整體決策，至於考慮工作的細節則交由執行委員會負責。

本公司組織章程規定，電訊盈科股東週年大會上須有三分之一董事退任並合資格可膺選連任。

全體董事可隨時索閱所有相關資訊，如董事會轄下各委員會的定期匯報，以及對本集團構成影響的重大法律、監管或會計事宜。董事會可尋求獨立專業意見，費用由本公司負責。

各位董事簡歷見本年報第26至第28頁。

### 執行委員會及小組委員會

董事會執行委員會定期舉行會議，以管理委員會的身分獲董事會全面授權運作。執行委員會制訂集團策略、檢討交易表現，並確保擁有足夠資金，以及研究主要投資項目及監察管理表現。執行委員會經主席直接向董事會匯報。

執行委員會的成員包括：

- 李澤楷 (主席)
- 艾維朗 (副主席)
- 蘇澤光
- 袁天凡
- 麥柏喬
- 鍾楚義
- 李智康

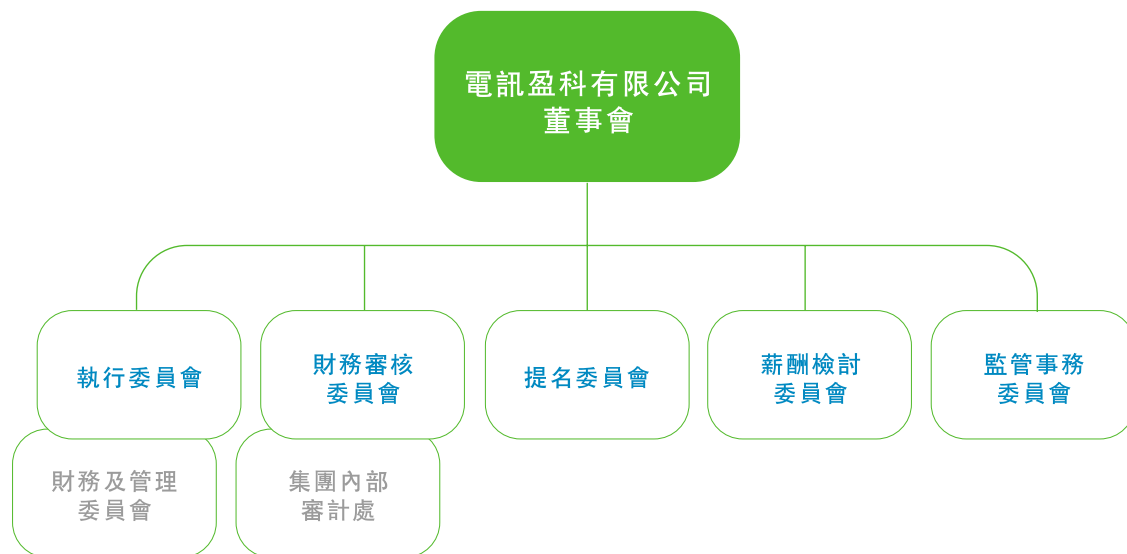
小組委員會由執行董事及高層管理人員組成，監督本公司各大營運及功能範疇，並向執行委員會匯報。各小組委員會，均有明確條文訂定其權力及職責，並會經常舉行會議及定期向執行委員會匯報。

**財務及管理委員會**於2003年8月成立，接管過往財務委員會的職能。該委員會主席為副主席兼集團董事總經理蘇澤光，並在定期會議上檢討電訊盈科集團一切管理及策略事宜，以及訂立整體財務目標及政策。

**營運委員會**指揮所有核心傳訊及業務方案的運作，而**基建委員會**則監督數碼港的發展及物業項目。

披露事務委員會亦已成立，成員包括電訊盈科集團財務、集團法律事務、公司秘書及集團內部審計等部門的高級職員。該委員會須檢討電訊盈科以20-F表格向美國證券交易委員會呈交年報的籌備程序及內容，並在有需要時向財務及管理委員會匯報。

## 企業管理

**財務審核委員會**

董事會財務審核委員會負責保持財務報告的客觀性及可信性，而向股東公佈業績時，確保董事已履行任何法定盡職審查及處理方法。該委員會的權力及職責載於書面指引內，並與香港會計師公會所推薦的相符。

財務審核委員會的職責包括委任、補償及監督外界核數師。為確保核數師的獨立性，財務審核委員會採納了有關程序，預先批准由外界核數師執行所有審核及任何經許可的非審核服務。外界核數師提供上述服務的收費詳情，載於財務報表附註10。

財務審核委員會定期與管理人員及外界核數師會面，審閱他們的報告。

財務審核委員會的成員包括：

- 羅保爵士 (主席)
- 張信剛教授
- 李國寶博士
- 麥雅文

財務審核委員會全體成員均為獨立非執行董事。

財務審核委員會在2003年召開了五次會議，以審核財務報表、內部財務匯報、監管程序及內部監控，以及集團內部審計處的工作程序及活動。

**提名委員會**

提名委員會成立於2003年5月，旨在確保董事的委聘程序符合公平、透明的原則。該委員會的權力及職責載於書面指引內，列明委員會至少應有三名成員，而大部分必須為獨立非執行董事。

提名委員會的成員包括：

- 羅保爵士 (主席)
- 李澤楷
- 李國寶博士

**薪酬檢討委員會**

薪酬檢討委員會於2003年5月成立，旨在確保監督及制訂個別執行董事的薪酬政策時，符合正規、透明的程序。此外，該委員會能有效監督和

管理本公司的購股權計劃，以及其他股份獎勵計劃。該委員會的權力及職責載於書面指引內，列明委員會至少應有三名成員，而大部分必須為獨立非執行董事。

薪酬檢討委員會的成員包括：

- 薛利民 (主席)
- 羅保爵士
- 李國寶博士

**監管事務委員會**

監管事務委員會由執行董事及非執行董事 (不包括主席李澤楷) 組成，負責審核及監察本集團與和記黃埔集團及長江實業集團進行的交易，確保與上述公司的所有交易均按照公平交易條款進行。

監管事務委員會的成員包括：

- 羅保爵士 (主席)
- 艾維朗
- 李國寶博士
- 張信剛教授
- 馮國經博士

## 內部監控

各位董事負責電訊盈科的內部監控及檢討其成效。本公司訂立了一套程序，保障資產不會在未經許可下使用及處置，以及妥當存置會計紀錄，並且確保業務或刊載的財務資料準確可靠。這套程序旨在管理未能達成業務目標的風險而非消除該等風險，並只合理而非絕對保證可防範嚴重錯誤、損失或訛騙。

有關內部監控的詳細資料，請瀏覽本公司網站 ([www.pccw.com](http://www.pccw.com)) 的「企業管治」一欄。

### 集團內部審計處

本公司成立集團內部審計處，獨立向董事會及執行管理人員保證電訊盈科集團的內部監控充足有效。集團內部審計處總監向財務審核委員會、副主席兼集團董事總經理，以及本集團財務總裁匯報。

集團內部審計處採納以風險控制為本的審核方法。集團內部審計處的全年工作計劃，涵蓋本集團業務及服務單位各項主要活動及程序。所有審核報告均交予財務審核委員會，以及執行與高級管理層的主要成員。內部審計處會查察審核事務，並於其後跟進，力求妥善實行，並會每季向財務審核委員會匯報。

## 投資者關係

本公司鼓勵與機構及私人投資者雙向溝通。本公司已向股東寄發年報及中期報告，當中載有本公司活動的詳細資料。本公司與機構投資者定期聯繫，同時歡迎個別投資者詢問有關所持股權及本公司業務的問題，並會即時詳盡回應該等問題。有關聯絡資料載於本年報第132頁。

為了令溝通更為有效，本公司網站 ([www.pccw.com](http://www.pccw.com)) 提供有關本集團及其業務的財務及其他資料。

## 培訓人才

電訊盈科在培訓員工方面一直不遺餘力，務求其幹勁十足的資訊科技及電訊人才，在世界上極具競爭力。

要達到這目標，最佳方法是確保公司員工能夠掌握最先進的科技及營業方式。

正因如此，電訊盈科對於人才培訓相當重視。

為支援各項業務計劃及新推出服務，本公司在2003年為員工提供的科技、產品及人才培訓合共超過15,000個工作天。

### 科技培訓

2003年，電訊盈科為員工提供了最先進的電訊培訓，涵蓋寬頻、IP網絡、伺服器及電訊設備的操作。培訓的重點在於無線寬頻、IP-VPN (虛擬專用網絡) 及DWDM (密度波長分割多路複用) 光學器材等。

我們亦與分判商工作監控組合作，為承辦商的外勤員工提供大量培訓，以確保now寬頻電視能在客戶家居安裝妥當。

## 企業管理

為支援各項業務計劃及新推出服務，電訊盈科在2003年為員工提供的科技、產品及人才培訓合共超過15,000個工作天。

### 產品培訓

產品及系統培訓，旨在令員工能有效向客戶推廣、銷售各種產品及提供產品服務，例如「新世代」固網服務、now 寬頻電視、PCCW Convergence及「網上行」寬頻上網服務。年內，超過1,100名銷售人員及800名工程技術人員接受有關產品知識、應用及系統運作的培訓。

### 本公司及專業人員/從業員認證

本公司的機樓運作榮獲TL 9000認證，維持業內翹楚地位。而萃鋒公司及優創亦取得另一項BS 7799-2保安認證（見第18頁）。本公司個別員工獲頒的行業證書亦超過100項，包括Oracle認證資料庫系統管理人員、認可資訊系統審查員、微軟認證系統工程師、認可項目管理專業人員，以及PRINCE2從業員及多項Sun認證。

### 商業及管理培訓

年內，身處大中華及其他國家和地區的本公司員工，合共接受超過10,000個工作天的培訓，範圍包括銷售、市場推廣、諮詢、服務及管理技巧等，

藉以支援本公司開拓香港以外地方業務的需要。

培訓亦包括工作坊，訓練員工在客戶服務、人才發展、銷售及管理方面的技巧。

本公司舉辦了一連串培訓活動，以提升員工的業務發展技巧、商業決策能力及執行表現，推動萃鋒公司及客戶聯絡中心拓展業務。萃鋒公司超過250名工程人員參加了商業轉型工作坊，以便把握商機發展亞太區的電訊業務。

50名工程人員其後亦參與密集課程，內容以銷售、諮詢服務及投標管理技巧為主，並增進員工對不同文化的認識，藉此在亞太區開拓諮詢及技術服務的機遇，有助爭取越南、內地及馬來西亞等國家的業務。

至於客戶聯絡中心單位的工程人員、運作及業務發展等專業人員，亦接受了銷售及諮詢服務技巧等培訓。

商業市務及零售市務的營銷人員共參

與超過1,500個工作天的培訓，力求在營銷與市場推廣方面精益求精。

這批營銷人員在2003年取得多方面成就，其中商業市務五名營銷人員在香港管理專業協會的「傑出推銷員獎項計劃」中，獲選進入決賽，分享這個在專業推銷業界比喻為「奧斯卡大獎」的榮譽。

此外，零售市務兩名營銷人員亦入選零售管理協會「服務及禮貌獎」的最後評選名單。

商業市務另有46名營銷及市務專才參與由香港中文大學與電訊盈科合辦的一年期課程，修畢課程後可獲頒發市務管理及策略市務行政文憑(Executive Diploma in Marketing Management and Strategic Marketing)。

我們亦為480名經理舉辦有關管理人才及執行策略的培訓課程，致力為全公司建立有效的管理方式。

本公司安排零售市務、電訊盈科指南及其他業務單位參加人才管理課程，務求加強電訊盈科的卓越企業文化。



同時，我們亦為經理及行政人員安排有關執行政策與創新思維的課程，鼓勵公司各級員工齊心開創公司新意念。

#### 廣攬賢才

為確保本集團的工程、商務及其他功能範疇不斷有新血加入，我們繼續聘用本地及海外畢業生，各項計劃吸引過百名見習員參加。

這些計劃包括業務助理計劃、萃鋒畢業培訓生計劃（目的在於日後能夠獲取香港工程師學會公司成員資格的人才）、資訊科技培訓生計劃（以備日後獲取有關機構認可證書），以及香港與廣州的營銷管理培訓生計劃，旨在提升營銷、客戶服務水平及前線管理技巧。

#### 領導才能培訓

本公司注重領導才能及行政管理的培訓，培育未來的領導人才執掌要務。

此外，本公司亦派出一批高級經理修讀法國歐洲工商管理學院舉辦的亞洲

國際行政人員課程，務求在制訂及執行營商策略上有卓越表現。

48名表現優秀的中級經理繼續參與公司內部的「挑戰21世紀領袖訓練計劃」，這個計劃的宗旨是培育成就超凡的領導人才。

在各個有關表現及領導規劃的研討會上，與會者積極討論人才接任及領袖培訓等計劃。

#### 行政人員培訓

為了令內地的商業項目達到最佳成效，本公司安排經理參加清華——哈佛高層經理研修課程，修讀「信息時代的管理」課程。

此外，兩批各40名經理的人員遠赴北京的清華大學，修畢為期四天的中國營商管理研修班。

在香港，另有80名商業事務的行政人員參與類似計劃，分12晚上課，課程重點為策略市場推廣及商業發展、採用商業科技以及顧問工作。

#### 拓展網上學習計劃

2003年，逾3,000名員工參與電訊盈科的「阿拉丁知識庫」網上培訓計劃，該套程式由本公司於2000年自行設計。

除了網上400個標準培訓課程外，我們在2003年編製了15套以視象為主的培訓課程。

本公司身處大中華及其他國家超過1,000名員工均可使用這網站。

#### 社會

2003年，電訊盈科納入環球投資指數FTSE4Good Global Index，肯定了本公司屬符合全球公認企業責任標準的投資對象，此為年內一大里程碑發展。

這榮譽對本公司有很大鼓舞，肯定我們在香港保持良好企業公民典範的目標。

去年本公司對社會的一大貢獻，是與全港市民齊心對抗非典型肺炎。疫潮曾打擊香港的士氣、經濟、形象，甚至損害香港人的健康。



## 企業管理



全體員工藉著本公司之助致力防災，紓緩艱困，並利用公餘時間參與義工活動。

電訊盈科的防災工作，受到廣大市民認同，在《明報》和香港電台合辦的有關投票選舉中，電訊盈科獲頒「企業機構組」的「傑出防災機構獎」。同獲此榮譽的機構共有11家。

電訊盈科在隔離營設置特別通訊中心，讓須要遷進居住的市民享用免費本地及國際電話、傳真與互聯網服務。

2003年5月，電訊盈科與香港醫院管理局合作，在基督教聯合醫院提供視象會議設施，以便「沙士」病人與摯愛親友保持聯絡。這可謂電訊盈科與九家非政府機構展開「網絡關懷行動」的前奏，目的是透過網絡和視象會議服務，讓「沙士」病人及醫護人員與親人聯繫。這服務分別設於雅麗氏何妙齡那打素醫院、威爾斯親王醫院及大埔社區中心。隨後香港開始復蘇，電訊盈科積極挽回及推廣香港作為全球商業中心及旅遊勝地的形象。例如，本公司為「同心為香港」運動設立

特別熱線，並提供電話中心設施。此外，電訊盈科亦為不得離家外出的兒童提供免費故事熱線，並為香港西醫協會提供免費門診諮詢熱線，以及為義務工作發展局設立醫療及法律諮詢熱線。同時，我們亦為「心連心 全城防災大行動」基金提供捐款熱線，方便社會各界襄助香港公益金，並為香港演藝人協會舉辦的「1:99慈善音樂會」設立捐款熱線。

電訊盈科除了向工商界關懷非典受難者基金捐助港幣100萬元外，本公司義工隊更發起服務計劃，教導新來港人士及長者預防「沙士」及其他傳染病。

在全力對抗非典型肺炎之餘，電訊盈科在2003年向非政府及社會服務組織及慈善團體提供通訊服務，支援有關輔導、籌款及義工招募工作，造福社會。

其中一個服務團體為香港啟迪會，這家新成立的慈善機構為癲癇症患者提供建議、輔導、訓練與社區教育。

本公司亦向其他機構服務，例如為香港神託會提供精神健康指導及年青人輔導熱線，為香港失明人協進會設立電話線，讓失明及視障人士收聽每日新聞。樂施會國際籌款活動毅行者2003的緊急電話線及寬頻服務亦由本公司提供，至於新成立的腦部受損病人互助組織腦同盟，我們亦有向其提供熱線及網頁服務。

本公司亦為香港社會服務聯會的「家家有關懷」運動提供經費支援，冀望在經濟逆境時社會仍然充滿關懷。

電訊盈科相當關注長者的安全及通訊需要。舉例，長者愛心線自1992年起已為香港約7,300位有需要的長者提供電話線免費安裝及通訊服務。另一方面，本公司也贊助長者安居服務協會一線通呼援服務中心的24小時熱線，以備獨居長者召喚救護車或警方協助。

全體員工藉著本公司之助致力防災，紓緩艱困，並利用公餘時間參與義工活動。

電訊盈科於2003年熱心參與公益活動，獲多家機構團體公開表揚。除獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」證書外，本公司亦獲社會福利署評選為「私營機構最高服務時數獎」十大得獎者之一，並向電訊盈科四個義工組頒發「長期服務義工組」證書，以及表揚電訊盈科36名參與社會服務達五年以上的員工，向他們頒發「長期服務義工」獎狀。另外，電訊盈科一名員工因善用本身多項技能貢獻社會，獲頒「最具才華義工獎」。

### 教育

電訊盈科支持香港的教育工作一直不遺餘力。2003年，本公司贊助香港大學的學生組織計劃「AIESEC-LC-HKU」，旨在培育未來領導人才開拓全球視野，接觸實際的企業工作，並累積管理經驗。

本公司為表支持，主席李澤楷到場發表演說談領導才能，而電訊盈科個人客戶營銷總裁陳紀新則暢談營商的創造力。

除此之外，電訊盈科在2003年捐助博思會，支持香港的特殊教育。該組織是為學習有困難的兒童，提供特殊評估及服務。

同時，電訊盈科基金繼續支持職業英語運動、JUCC(大學聯校電腦中心)的「Internet 2」計劃及其他計劃，例如電訊盈科體壇精英進修計劃，並每年為本地大學提名的學生提供獎助學金。

### 保護環境

電訊盈科時刻致力在各項商業活動中緊守最佳的環保原則。

我們透過商界環保委員會帶頭推廣「無紙」電子商貿，推動商界節約能源及減少浪費資源。此外，我們亦參與香港總商會的環保委員會。

本公司繼續支持循環再造，減少在堆填區棄置垃圾。本公司於2003年處理了40萬公斤廢紙，1,800個炭粉盒及140公噸銅線。

電訊盈科亦為多項環保計劃提供免費服務，贊助及安排義工支持。本公司23名環保義工於2003年2月參加了由綠色力量舉辦的籌款活動「綠色力量環保行」，由山頂步行至大潭。綠色力量屬非政府機構，專門為普羅大眾提供環保教育活動及進行有關的研究。

在2003年的「傳心傳義創意義工服務計劃」，電訊盈科環保義工隊其中一項服務計劃獲得季軍。

我們的參賽作品是一項青少年教育計劃，由60名環保義工在2001年至2003年間設計和推行。

這計劃惠及4,800位青少年，他們透過小組習作、戶外活動、調查、教育講座、遊戲及學習小組等，學會減少浪費資源、節約能源與保護大自然。

這個比賽由香港政府社會福利署轄下的推廣義工服務督導委員會(SCPVS)舉辦。