

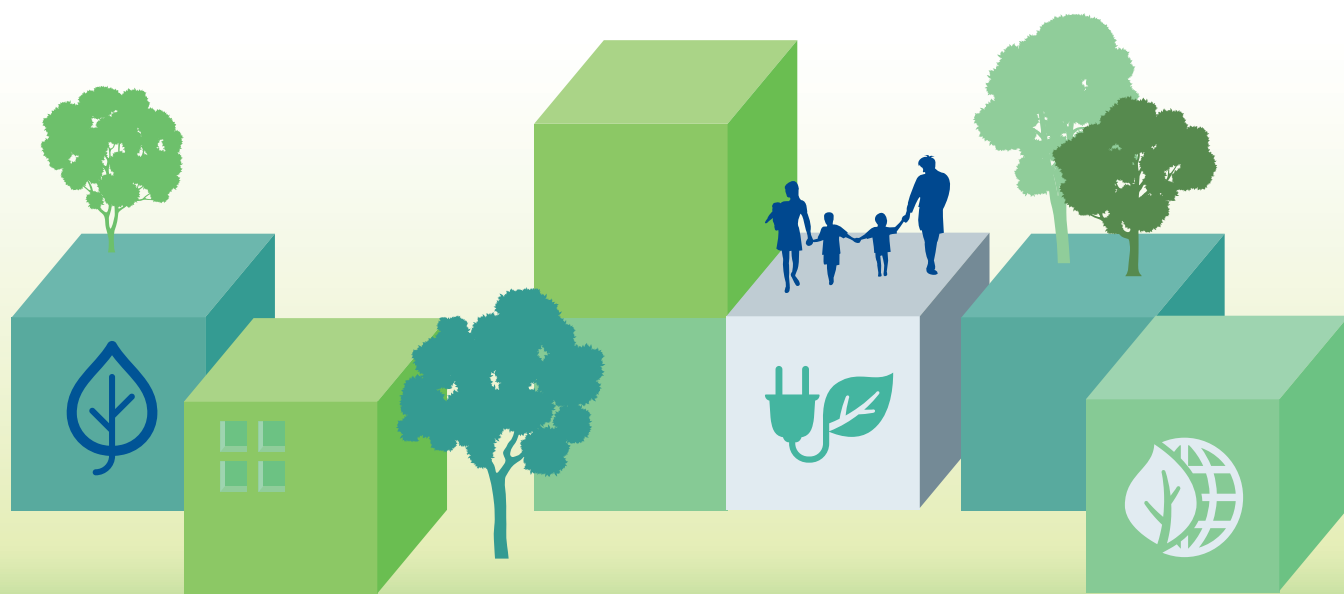


# 目錄

關於本報告	1
電訊盈科的企業社會責任	3
環境層面報告	7
層面A1：排放物	8
層面A2：資源使用	10
層面A3：環境及天然資源	12



<b>社會層面報告</b>	<b>13</b>
僱傭及勞工常規	13
層面B1：僱傭	13
層面B2：健康與安全	15
層面B3：發展及培訓	16
層面B4：勞工準則	16
營運慣例	17
層面B5：供應鏈管理	17
層面B6：產品責任	18
層面B7：反貪污	22
社區	23
層面B8：社區投資	23
聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	28



# 關於本報告

本報告為電訊盈科有限公司(於本報告提述為「電訊盈科集團」或「本集團」或「本公司」或「電訊盈科」)(股份代號：0008)的首份環境、社會及管治年度報告。本報告涵蓋截至2016年12月31日止財務年度的工作，並披露電訊盈科有關環境、社會及管治的管理方針、策略、優先次序及目標的資料。

本報告闡明電訊盈科如何遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27之《環境、社會及管治報告指引》的「不遵守就解釋」條文(聯交所環境、社會及管治報告指引)。

本報告經電訊盈科董事會審閱及批准。

## 報告範疇

本報告涵蓋電訊盈科於香港的核心業務，包括電訊、媒體及資訊科技服務方案。

本集團持有香港電訊信託與香港電訊有限公司(「香港電訊」)(股份代號：6823)的大部分權益。香港電訊的香港業務將涵蓋於本報告內，並會另外刊發一份獨立的環境、社會及管治報告。香港電訊是香港首屈一指的電訊服務供應商及領先的固網、寬頻及流動通訊服務營運商。

由本集團全資擁有的電訊盈科媒體及電訊盈科企業方案亦涵蓋於本報告內。電訊盈科媒體是一個全面綜合的香港多媒體及娛樂集團。電訊盈科企業方案是香港及國內

根據電訊盈科於經濟、環境及社會範疇上最顯著的影響，以及持份者最關注的事宜，本報告的內容集中於可持續的重要性議題，並透過牽涉持份者參與其中的實質性評估而撰寫。有關詳情，請參閱本報告「電訊盈科的企業社會責任」一節。

領先的資訊科技外判及業務流程外判服務供應商。

本報告未有涵蓋由本集團持有大部分權益的盈科大衍地產發展有限公司(「盈大地產」)(股份代號：0432)。盈大地產會另外刊發一份獨立的環境、社會及管治報告。

本報告在相關情況下提述電訊盈科的附屬公司及外判經營活動。本報告並無載列有關電訊盈科合營公司的資料。

本報告重點列出電訊盈科於下列各範疇可持續發展的努力：

- 環境層面(排放物、資源使用、環境及天然資源)
- 社會層面(僱傭、健康與安全、發展及培訓、勞工準則、供應鏈管理、產品責任、反貪污及社區投資)

有關我們企業管治的詳情，請參閱電訊盈科2016年年報內的企業管治報告。



## 排放物

實施無紙化電子採購、電子支付系統及電子休假申請系統，以減少用紙。

約有**90%**寬頻、流動通訊及Now TV客戶接收電子賬單。電子賬單服務於11月擴展至家居固網電話客戶。

## 資源使用

於環境保護署碳足跡資料庫自願披露碳足跡數據。

電訊機樓及設備現代化；整合流動網絡以提升能源效益及節省能源。

推出Smart Charge「全線充」電動車充電服務，以推廣電動車，營造更潔淨的環境。

## 僱傭

獲國際SOS基金會及香港僱主聯合會共同頒發的「謹慎責任獎：香港傑出僱主」。

## 發展及培訓

為員工舉辦**1,400**項學習及發展課程以及研討會。

## 供應鏈及採購

符合**ISO 9001** (2008年版本)。

## 負責任的網絡管理

光纖到廈覆蓋率達**87.6%**，而光纖入屋覆蓋率達**83.5%**。

## 資料保護與安全

資訊科技安全管理系統已取得**ISO 27001**認證。

## 社區投資

與非政府機構、慈善組織及社會服務團體合作，舉辦**26**項持續及**15**項特別計劃。

於2016年參與超過**20,000**小時義工服務。



# 電訊盈科的企業社會責任

作為香港領先的資訊及通訊科技及媒體服務供應商，我們相信企業社會責任與我們的業務決策息息相關。我們致力於經濟、社會及環境各範疇均以可持續發展的方式經營，同時權衡一眾持份者的利益，並向社會提供有價值的服務。達到這樣的承諾是管理上一項重大目標，同時也是電訊盈科集團所有僱員的個人及共同責任。

## 企業社會責任管治架構

電訊盈科董事會支持我們對企業社會責任所作的承諾。企業社會責任政策的發展由企業社會責任委員會負責。該委員會由集團傳訊事務主管擔任主席，成員包括本集團各職能單位主管的代表。企業社會責任委員會定時召開會議，直接向執行委員會匯報。

負責方	於企業社會責任的職責
董事會	<ul style="list-style-type: none"><li>監察企業管治常規及程序；以及維持適當及有效的集團風險管理及內部監控系統以確保符合適用的規則及法規</li><li>審批企業社會責任政策及公司責任政策</li></ul>
執行委員會	<ul style="list-style-type: none"><li>以管理委員會身份獲董事會全面授權運作</li></ul>
審核委員會	<ul style="list-style-type: none"><li>協助董事會確保財務報告的客觀性及可信性，而向股東公佈業績時，確保董事已根據法律規定以謹慎、盡責和應有技能方式處事</li><li>協助董事會確保風險管理及內部監控系統有效實施，以及確保維持良好的企業管治標準及常規</li></ul>
風險管理、監控及合規委員會	<ul style="list-style-type: none"><li>檢討電訊盈科年報及中期報告的編製程序，並且不時檢討本集團的企業政策，以確保其遵守多項規則及履行作為香港上市公司應有的責任，以及協助董事持續檢討本集團風險管理及內部監控系統的成效</li></ul>
企業社會責任委員會	<ul style="list-style-type: none"><li>確保本公司以向社會及環境作出更多積極貢獻的方式運作</li><li>檢討本公司的企業社會責任策略、原則及政策</li><li>制定企業社會責任的指引、方向及監督常規及程序</li><li>監察企業社會責任及相關活動的進度</li></ul>
企業社會責任團隊	<ul style="list-style-type: none"><li>對內及對外推廣企業社會責任</li><li>舉辦及實行企業社會責任的活動</li></ul>
部門及業務單位	<ul style="list-style-type: none"><li>實施企業社會責任的常規，確保日常營運均符合企業社會責任規定</li></ul>



## 我們的政策

### 企業社會責任政策

電訊盈科的企業社會責任政策載列一套已獲電訊盈科董事會批准的守則，適用於電訊盈科集團。企業社會責任政策旨在就我們與持份者、整個社會和與四周環境的互動方式，提供一套明確及簡單的標準指引，以致力遵守及優於最低法律標準。

企業社會責任政策適用於電訊盈科全體董事、高層人員及員工。所有以任何身份代表電訊盈科的承辦商、外判商及相關人士均須知悉企業社會責任政策。電訊盈科業務供應鏈中的所有服務供應商均宜採納企業社會責任政策，作為其本身相關業務上達致最佳實務指引。企業社會責任政策亦確保營運常規貫徹一致，為使世界更可持續發展出一分力。

### 公司責任政策

電訊盈科的公司責任政策為持份者的參與提供指引。我們的主要持份者為我們的客戶、僱員、本地社區、供應商及商業夥伴、投資者及監管機構。

公司責任政策中的規定與企業社會責任政策相輔相成，有助本公司達致商業道德、管治及誠信的高標準。

全體員工均有責任貫徹執行此政策，確保其行為準則高於法律最低要求。公司責任政策給予員工明確及簡單的操守指引：

- 遵守法律、法規及電訊盈科集團的政策
- 審慎及公民責任，包括公平競爭
- 提供安全及和諧互重的工作場所，包括平等機會、健康及安全
- 以公平處理方式進行商業往來及避免利益衝突
- 不得濫用內幕資料
- 通訊保障，包括向公眾披露資料應具備的特質
- 財物及記錄管理
- 保護私隱及相關資料
- 避免賄賂
- 避免饋贈及款待
- 舉報機制

## 電訊盈科的企業社會責任政策 涵蓋下列五個責任範疇：



公司責任政策亦有助符合企業管治方面的法律及審核規定，而電訊盈科及其附屬公司的全體僱員均須在入職及年度表現檢討時簽署合規聲明，確保他們嚴格遵守公司責任政策。

公司責任政策已獲董事會批准，而董事會已授權其委員會並訂立明確職權範圍，以批准公司策略、制定管理目標及監督管理層的表現。電訊盈科持續關注外部環境的轉變，定期檢討本公司企業社會責任及公司責任的常規及政策，確保該等常規及政策仍切合本集團業務的需要以及遵守現行法律及法規。

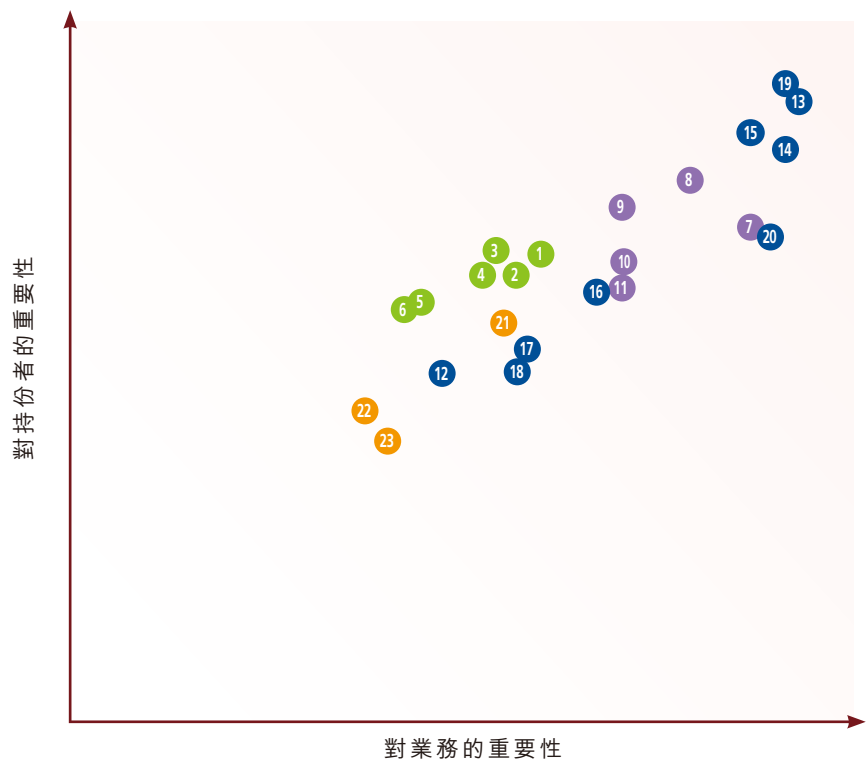
此外，本集團已採納政策及程序來評估及改善其風險管理及內部監控職能。風險管理、監控及合規委員會恆常地對本集團的風險管理及內部監控系統之設計、實施及監察進行檢討。有關詳情，請參閱電訊盈科的2016年年報。

### 持份者的參與及重要性

我們明白持份者的參與是我們在環境、社會及管治表現上持續進步的重要推動力之一。我們致力向股東、客戶、僱員、供應商、其他持份者及所有擁有利益的人士提供有關環境、社會及管治議題上的透明信息。

我們進行了一項全面的重要性評估，包括聚焦小組、面談以及對內部與外部持份者進行問卷調查，以識別我們的業務於經濟、環境及社會層面上的影響，以及持份者所關注的議題。基於本次的評估結果，我們識別了以下23個重要性議題，並陳述於本報告內：

電訊盈科在環境、社會及管治重要性的矩陣





## A. 環境

聯交所《環境、社會及管治報告指引》層面	重要性議題
A1 排放物	1. 碳排放
A2 資源使用	2. 廢物管理
A3 環境及天然資源	3. 電腦及商品(電子廢物)
	4. 能源
	5. 綠色資訊及通訊科技解決方案
	6. 員工環保意識

## B. 社會

### 僱傭及勞工常規

聯交所《環境、社會及管治報告指引》層面	重要性議題
B1 僱傭	7. 吸引及挽留人才
	8. 員工福利及工作環境
B2 健康與安全	9. 職業健康及安全
B3 發展及培訓	10. 學習及發展
B4 勞工準則	11. 人權

### 營運慣例

聯交所《環境、社會及管治報告指引》層面	重要性議題
B5 供應鏈管理	12. 供應鏈及採購
B6 產品責任	13. 客戶私隱及個人資料安全
	14. 負責任的宣傳
	15. 向不同受眾傳播的內容
	16. 可靠的服務及產品
	17. 負責任的網絡管理
	18. 客戶服務及滿意度
B7 反貪污	19. 企業管治
	20. 反貪污

## 社區

聯交所《環境、社會及管治報告指引》層面	重要性議題
B8 社區投資	21. 社區投資
	22. 科技教育的項目
	23. 員工的社區參與



# 環境層面報告

## (層面A1-A3)

電訊盈科重視良好的環境管理，並致力保護環境。我們在業務過程中融入環保理念，遵守本地監管機構的規定及業界特定的指引，致力持續改善環保表現。

由於數據中心、機樓及設備佔了大部分的總碳排放量，故此減少其能源消耗為我們的首要事項。我們的優先目標包括：



### 目標

- 減少二氧化碳排放
- 達成能源節約
- 減少廢物產生

### 方法

- 現代化及優化網絡基礎設施、設備和大廈
- 優化數據中心及機樓
- 通過優化我們的車隊從而減少燃料消耗

我們已制定下列政策及程序以幫助我們達到環保目標：

### 環保相關的政策及指引

能源及水資源  
管理政策

能源及水資源  
管理指引

減少氣體  
排放政策

廢紙回收程序－  
回收計劃

我們的企業社會責任委員會監督僱員的環保及可持續發展項目。我們的各業務單位於本集團執行最佳環保實務，而策略採購團隊亦透過我們的供應商守則，在整個供應鏈中推行相關做法。

我們亦因向客戶提供服務而對環境產生間接的影響。我們於開發產品時不斷尋找機會融合環保因素，並鼓勵我們的客戶通過電子賬單及其他數碼服務等措施節省資源。



## 層面A1：排放物

電訊盈科對於碳排放及其他空氣排放<sup>1</sup>的管理方法主要集中於數據中心及機樓的有效運作。其他排放來源包括我們的車隊及備用緊急發電機。我們亦致力通過提高能源效益及減少營運所產生的廢物來減少排放。

如企業社會責任政策、能源及水資源管理政策及指引所述，我們致力達成以下環保目標：

### 目標

- 確保各項資源均物盡其用，並在可行情況下將物料及物品循環再用及循環再造
- 鼓勵貨物及服務供應商遵守電訊盈科的政策及最佳實務，並以環保的方式經營業務

### 方法

- 能源及水資源管理政策及指引
- 供應商守則
- 減少氣體排放政策
- 廢紙回收程序



我們定期於辦公室及主要機樓量度二氧化碳濃度水平及進行空氣質素測試。我們定期清潔空調系統、地毯和裝飾，以提供舒適的工作環境。

### 碳排放<sup>2</sup>(重要性議題1)

#### 車隊

為減少車隊的碳排放，我們已使用更高效及環保的車輛取代貨車，並購入兩輛電動車。我們亦藉著車輛共用計劃減少整體車隊的使用量。

#### 製冷劑

我們遵守「蒙特利爾議定」，該議定要求於2020年1月前逐步淘汰損耗臭氧層的氟氯烴(HCFCs)。我們的空調系統已使用水冷系統，以及更節能環保的製冷劑(如氫氟碳化合物)取代氟氯烴。

#### 備用緊急發電機

我們的發電機於噪音水平、氣體排放和煙霧排放方面均合乎環保。於過去數年，我們致力減少碳排放，將每月的發電機測試時間縮短。

#### Smart Charge「全線充」

香港電訊與中電控股有限公司合作，於2016年合組一家股權相等的合資公司 Smart Charge (HK) Limited。Smart Charge「全線充」矢志為電動車提供完善的充電服務，有助提升香港的空氣質素。



<sup>1</sup> 其他空氣排放包括硫氧化物(SOx)、氮氧化物(NOx)、一氧化碳(CO)和揮發性有機化合物(VOC)的排放，但不包括甲烷。

<sup>2</sup> 關於溫室氣體排放，請參考能源(重要性議題4)一節。



### 廢物管理(重要性議題2)

我們的廢物管理策略反映「廢物處理等級」的關鍵原則—減少、重用、回收和替代。我們的企業社會責任團隊維持及檢討我們的回收措施和計劃，並協助各業務單位提高員工實踐節約資源的意識。

早前我們就一樁工程遺漏向環境保護處處長申請開設繳費賬戶的事故，其相關罰款，已即時繳清。

#### 回收計劃

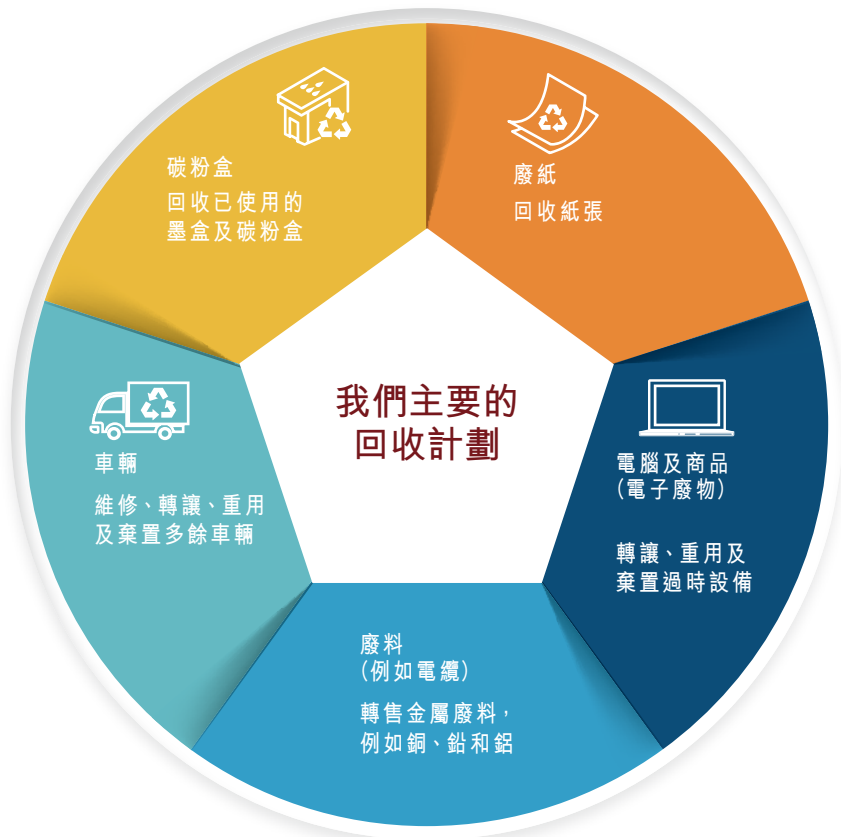
我們已設計多項回收計劃，以減少電子及紙製品的廢物。我們向慈善團體捐贈剩餘的物資如舊制服。我們亦透過舉辦環保工作坊及生態導賞團，向員工推廣綠化生活的理念。

### 電腦及商品(電子廢物)(重要性議題3)

為減少電子廢物，我們重用或回收電話、機頂盒和其他產品。我們參與由政府舉辦的環保項目，包括環境保護署的「減廢標誌計劃」，達到「良好」級別。

我們的流動通訊業務已推出「助己•助人•助地球舊手機回收計劃」，鼓勵流動電話客戶到我們的專門店捐出舊手機及電池、充電器等配件。透過非政府機構和政府認可的承辦商，我們於2016年捐贈了超過2萬部手機予弱勢社群或待由承辦商以負責任的方式處理這批電子廢棄物。

我們在香港地球之友的「綠『惜』任務計劃」中獲頒授「惜『物』任務」金級標誌，藉以表揚我們減少廢紙、墨盒和碳粉盒的使用。



#### 減少紙張消耗

我們減少紙張使用的措施包括致力實施無紙化電子採購和電子支付系統。於2016年，我們為所有員工推出電子休假申請系統。

我們鼓勵客戶使用電子賬單，並多加利用數碼服務應用程式。我們的網上行寬頻客戶、流動通訊客戶及Now TV客戶中約有百分之九十已選擇通過電子郵件及／或短訊接收賬單。我們於2016年11月更將電子賬單服務擴展至家居固網電話客戶。此外，我們於零售店內推出無紙化項目，包括電子產品目錄以及使用平板電腦簽訂銷售和服務合約。

#### 有害廢棄物

有害廢棄物並非本報告內的重要性議題。我們已聘用專業承辦商及持牌化學廢物收集商，負責回收和處理由電子設備、冷卻及消防系統所產生的有害廢棄物。

## 層面A2：資源使用

### 能源(重要性議題4)

我們已採取多項政策和指引以持續改善能源效益及管理。我們矢志採納最佳節能實務，並協助我們的業務單位實踐有效的節能策略。設施管理團隊的能源管理經理負責實施新技術及執执行程序以減少電力消耗。

我們的機樓、數據中心、電訊／資訊科技設備、基礎設施及辦公室佔我們大部分的能源消耗。我們致力尋找新方式減少能源消耗，同時提升我們設備及基礎設施的能力和表現，務求向我們的客戶提供最優秀的產品和解決方案。

我們最近在這方面的措施包括：

- 使我們的電訊網絡設施和空調系統現代化
- 引進新一代電訊網絡以提高我們營運上的能源效益
- 安裝具能源效益的照明和視頻會議系統
- 於機樓、辦公室及數據中心安裝室內溫度調控裝置
- 透過張貼標識以提醒員工節約能源並實踐低碳生活

於12月，電訊盈科實施創新減碳方案而獲頒2016年度「低碳關懷行動標籤」。

電訊盈科於2014年自願加入環境保護署建立的香港上市公司碳足跡資料庫，為首批於碳足跡資料庫專頁網站內披露碳足跡數據的公司之一。此後，我們持續自願披露碳足跡數據。



#### 電訊網絡及設備

我們於香港擁有及經營網絡覆蓋廣泛的固網及流動通訊服務。

香港電訊設有90座機樓，內裡的設備使我們可以透過香港電訊與其他網絡，在香港及世界各地交換電訊和互聯網流量。

我們不斷推動固網話音網絡設備現代化，有效將數碼交換機的能源消耗降低百分之七十。

透過提高伺服器的效率，我們得以減少實體伺服器的數量，同時存儲更多數據，有助減少對電力的需求。

#### 大廈設施

我們隔月檢討能源管理效益，並每月審核我們的內部監控系統。我們持續實行使用其他更節能、環保的計劃，取代現有的設備及技術並使其現代化。

我們亦透過自動化樓宇監控系統，持續調控室內溫度及監察其他設施管理系統，維持良好的能源效益標準。



我們的大廈佔了大部分能源消耗和二氧化碳排放。節約能源、減少碳排放及降低機樓生命週期成本的措施包括使用水冷式冷凍水機來取代風冷式冷凍水機。

於2016年，我們將兩個冷水機組替換為水冷式系統，估計每年將節能百分之三十。

#### 流動站及流動網絡

於2015年底，我們完成整合香港電訊及csi的無線發射站。於2016年，我們進行了一連串的重大工程及資訊科技項目，以全面整合兩個核心流動網絡。這個整合工程減少了大部分重複及無效的流動站，提升操作效率及節省能源，同時優化網絡表現。我們於設計、建

造及操作等階段均包含了環保要素。透過新的流動站，我們亦已逐步減少使用空調系統，有效減低能源消耗及二氧化碳排放。

#### 數據中心

我們已為電訊盈科企業方案數據中心(Powerb@se)取得ISO 14001環境管理系統認證及領先能源與環境設計(「LEED」)白金級認證。

我們在重要的數據中心應用「熱通道／冷通道」伺服器機櫃排列設計策略，從而把伺服器機櫃的冷風入口及散熱部分分隔，以達致最佳冷凍效能。

#### 辦公室節能計劃

我們於2016年參與下列節能計劃及項目：

項目	敘述
綠「惜」任務計劃	於香港地球之友舉辦的「綠『惜』任務計劃」中，獲頒「惜『物』任務」金級標誌及「惜『電』任務」銅級標誌
地球一小時	參加世界自然基金會香港分會的「地球一小時」活動
戶外燈光約章	簽署環境局的《戶外燈光約章》

#### 綠色採購

我們的能源及水資源管理指引包含節能採購程序。在可行的情況下，我們鼓勵員工：

- 於採購物資或檢討供應商名單時，加入能源效益因素
- 在產品和設備的壽命及操作能源成本之間，優先考慮後者

#### 綠色資訊及通訊科技解決方案(重要性議題5)

我們致力支持客戶採取更環保的生活方式及業務活動。

我們的企業雲端解決方案有助客戶降低二氧化碳排放及資源消耗，同時亦可減省成本。電訊盈科企業方案數據中心(Powerb@se)及我們的機樓以環境友善方式設計及管理。我們所有設施的電源包括備用發電機、

空調系統及其他E&M信號服務均使用節能及環保技術。我們的數據中心及機樓節能設計有助盡量減省能源消耗。

我們的e体健為醫療保健從業員提供數碼化的平台，以便有效地管理病人的記錄。

我們的企業對消費者產品Smart Living，通過智能手機或平板電腦界面，一體式自動控制家具系統及電器，包括燈光、空調及窗簾。Smart Living系統可以幫助用戶更有效地減省電費及能源消耗。

為配合消費者日益增長的需求，香港電訊亦提供Smart Charge「全線充」電動車充電服務。香港電訊致力推廣電動車，為香港營造更潔淨的環境。



#### 水資源管理

水資源管理並非本報告內的重要性議題。我們大多數為基本清潔、衛生設備及大廈內的飲食設施而用水。其他用途則包括數據中心及機樓的冷卻設備及基礎設施運作。我們的承諾、指引及原則已載於能源與水資源管理政策。

#### 其他原材料

我們的產品由供應商及承辦商製造，透過與他們緊密合作，我們可確保向客戶提供的產品和服務合乎環保準則。

有關更多詳情，請參考供應鏈及採購(重要性議題12)一節。

## 層面A3：環境及天然資源

### 員工環保意識(重要性議題6)

為幫助僱員提高環保意識，我們的員工通訊載有「Green Matters」專欄，當中提供有關各項環保事宜、本集團最新環保活動消息及在家中實行「綠色生活」的秘訣。我們鼓勵員工通過專用的電子郵箱就專欄的內容及其他環保議題提出意見及想法。同時，企業社會責任團隊在我們的辦公室派發「綠色標誌」，藉此提醒同事「循環再用」、「節約能源」、「節約用水」及「保護自然環境」。

#### 會員

組織	會員
商界環保協會	特邀會員及創會成員之一
香港地球之友	2016-2017「酷企業」會員計劃
綠惜地球	2016-2017綠惜夥伴同行計劃-「水」
世界自然基金會香港分會	公司會員計劃 - 純銀會員 2016/17

#### 綠色義工服務

我們的義工團隊於2016年與各慈善機構及社會服務團體合作，參與下列環境相關計劃。

組織	計劃
商界環保協會	參與「BEC生態大使培訓計劃：海洋生態保育」。另外，我們支持在社區推行一系列巡迴展覽暨分享會以推廣海洋生物多樣性的保育。
綠惜地球	參與清水灣郊野公園的清潔服務及植樹活動。
世界自然基金會香港分會	參與米埔自然保護區的除草工作。



# 社會層面報告

## 僱傭及勞工常規

(層面B1-B4)

電訊盈科僱用超過25,000名員工，他們都是維持我們競爭力及提供最佳服務的關鍵。我們致力提供一個獲得滿足感的工作環境，鼓勵員工合作並同時給予他們機會於工作及生活中學習、成長及成功。此承諾已納入我們的人力資源政策手冊、企業社會責任政策及僱員手冊。



### 目標

- 吸引、發展、激勵及保留合適的人才，以提供優質的資訊及通訊科技服務

### 行動

- 合理薪酬及工作時間
- 事業發展及晉昇機會
- 福利措施

## 層面B1：僱傭

### 吸引及挽留人才(重要性議題7)

我們為員工提供培育環境、多樣化的工種及卓越的事業發展機會，包括技能及領導能力培訓、工作輪換及借調計劃，以及「內部晉升」政策。

我們已建立一個明確的五級事業發展架構：1) 協理及營運專才、2) 管理人員、3) 高級專業人員或管理人員、4) 行政人員及5) 高級行政人員。持續的表現評估及正式的年度評核確保管理人員支持員工制定及達成他們的事業抱負及專業目標。我們的員工年度表現及發展檢討系統幫助員工提升實力，使他們達成事業抱負，同時配合集團的業務目標。

我們旨在吸引、激勵及保留最優秀的人才以營運業務。為達致此目標，我們提供具市場競爭力的聘任方案，當中包括向全體員工提供金錢及非金錢的獎勵。我們完善的獎勵制度提供酌情性花紅、銷售佣金、股份獎

勵、團體醫療保險以及退休保障。我們亦於若干地點經營食堂，以合理價格為員工提供膳食。

享受良好的工作與生活平衡能令員工發揮最出色的表現。我們支持員工透過婚假、恩恤假及義工假等有效地管理他們的工作及日常生活。

### 員工溝通

主張開放溝通的企業文化是保持我們市場領導地位的主要原因之一。我們鼓勵各級員工透過不同渠道表達他們的觀點及建議，包括面談及與管理層進行員工溝通大會。我們的聯商會為員工及管理層提供一個平台，以討論重要議題，例如營運效率、事業發展及培訓、工作環境、薪酬及福利以及提供社交及休閒設施。我們的內聯網及內部員工通訊讓員工緊貼集團的業務發展。





## 員工福利及工作環境(重要性議題8)

為提供一個具吸引力及具支援的工作環境，我們協助員工發展他們的個人興趣及活得健康充實。

我們的體育及康樂團隊舉辦不同的社交、運動及康樂活動，而體育及興趣小組管理17隊體育隊伍及四個興趣小組。憑藉良好的團體合作及專注訓練，我們的團隊於2016年在行際康樂體育會舉辦的多項比賽中，贏得超過10個獎項。

為建立企業自豪感及凝聚力，我們為員工提供各式各樣的產品及服務優惠。

我們的卓越服務獎勵計劃及長期服務獎表揚有傑出表現的員工，以及他們對公司的忠誠及承諾。

於2016年6月，電訊盈科獲頒「謹慎責任獎：香港傑出僱主」。「謹慎責任獎」由國際SOS基金會及香港僱主聯合會聯合主辦，旨在表揚保障僱員出外公幹方面有出色表現的機構，預防及管理潛在公幹、健康及安全的風險。

平等機會、多元化發展及反歧視  
我們是平等機會僱主。我們執行僱傭準則時，不會因性別、殘疾、懷孕、家庭狀況、種族、膚色、宗教、年齡、性取向、國籍、工會會籍或其他法律所承認的條件而歧視員工。我們的公司責任政策包含關於處理工作場所的歧視、騷擾及傷害的規定。

## 工時及休息時間

作為香港領先的資訊及通訊科技及媒體服務供應商，我們全年無休為客戶提供最卓越的服務。我們有不少員工因此須於非正常工作時間及公眾假期上班，以及為突發事件隨時候命。我們為於指定工作時間以外工作的員工，提供加班費及額外補償。電訊盈科遵守僱傭條例及所有其他有關處理工時及休息時間的香港僱傭法律及法規。

## 解僱

就違反集團規例或其表現持續低於可接受水平的員工，我們已建立一套終止他們僱傭合約的程序。解僱的條款及條件已於人力資源政策手冊概述。於所有情況下，管理人員會諮詢人力資源部，以確保遵守適用的法律規定。



## 層面B2：健康與安全

### 職業健康及安全(重要性議題9)

作為香港職業安全健康局的職業安全約章簽署機構，我們致力維持一個健康及安全的工作環境並遵守相關法律及法規。

我們卓越的健康及安全表現有賴我們穩健的安全管理系統。有關系統由職業安全健康局定期審核並確認為「持續進步安全管理確認計劃」的第三級別。

電訊盈科安全管理委員會、業務單位安全管理委員會及職安健部門共同管理我們的安全管理系統。

#### 電訊盈科安全管理委員會

電訊盈科安全管理委員會監察我們的職安健表現及提高全體員工對職安健的認識。該委員會為集團員工

定期統籌健康及安全培訓計劃。這些培訓涵蓋企業層面的安全計劃、業務單位安全計劃、一般及業務單位特定的安全工作程序。

#### 職安健部門

職安健部門就職安健的事宜提供意見、資訊及培訓，亦進行職安健的巡查及火警演習，並檢討各單位提交的作業風險評估報告。

部門經理及相關員工參與一系列職安健培訓，包括：



職安健形象大使培訓

火災安全大使培訓

急救認證

顯示屏幕設備評估員培訓

安全主管培訓

建築平安卡培訓

工作梯評估員培訓

意外調查技能

職業安全管理

體力處理評估員培訓

密閉空間作業(合資格人士)培訓

密閉空間作業(核准工人)培訓

工場噪音評估合格證書課程

內部安全審核員培訓



我們已就以下事故即時繳付相關罰款：

- (1) 沒有確保每一個照明出口指示註明「出口」字樣及
- (2) 沒有確保離開該工作地點的所有逃生路線均不受阻礙

除此以外，我們沒有其他違反有關員工職業健康及安全的事故。

#### 工傷照護計劃

我們為員工提供工傷照護計劃。該計劃下的醫生會為因工受傷的員工提供初步的身體檢查，以及病假證明。

計劃下的醫療服務提供者(包括全科或專科醫生，物理治療師和職業健康治療師)會為因工受傷的員工提供持續治療和康復支援服務。

#### 員工健康

為加強員工的健康意識，我們每月為同事安排個人健康講座，並鼓勵他們參加於我們兩個體育中心所舉辦的體育及康樂活動。於2016年，我們舉辦了25場健康講座。為協助員工維持良好身心健康，我們推行僱員支援計劃，讓員工可獲得專業的外部諮詢服務。

我們亦明白維持個人良好財務健康的重要性。於2016年，我們舉辦了兩輪工作場所財務健康工作坊，以及為準退休人士而設的一對一諮詢服務，幫助他們為退休作好準備。

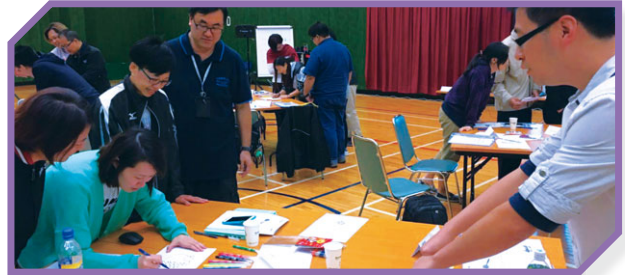
## 層面B3：發展及培訓

### 學習及發展(重要性議題10)

我們深信員工發展對集團的可持續業務發展至為關鍵。我們持續推動學習文化並提供完善的事業發展及培訓計劃，確保各級員工積極裝備自己，在工作及生活上發揮出色表現。

於2016年，我們舉辦約1,400項培訓計劃及研討會，涵蓋領導能力、團隊建立、語言發展及個人效率等多項職業相關的軟、硬技能的發展。

為建立人才及領導班底，我們舉辦畢業生培訓計劃及未來領袖發展計劃。



我們亦鼓勵員工參加外部培訓計劃以輔助相關事業發展。在取得集團事先批准下，員工報讀課程及考試的費用，或會在成功完成並取得學術資格後獲得資助或發還。我們亦設立培訓記錄系統，以方便員工隨時檢視他們的內部及外部培訓成果。

## 層面B4：勞工準則

### 人權(重要性議題11)

我們致力保障人權。我們遵守所有相關法律及法規，本集團禁止於業務營運中聘用強制勞工及童工。我們與第三方供應商所簽訂的合約亦註明本公司對於聘用強制勞工及童工的零容忍方針，所有供應商需接受並跟隨合約內的條款及行為守則。我們旨在避免直接或間接參與侵犯人權的行為，並確保代表我們執行的

工作全部符合所有相關勞工法律及法規。該等原則載於我們的企業社會責任政策。

我們致力為員工及客戶建立一個尊重、坦誠及公平的環境，並預期我們的業務夥伴以同樣方式行事。



# 營運慣例

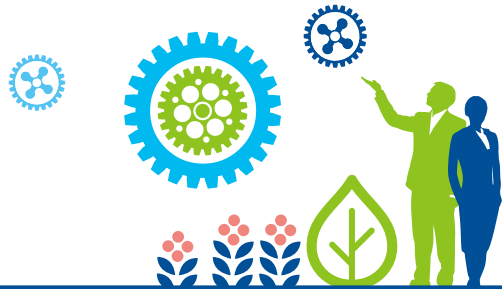
(層面 B5-B7)

## 層面 B5：供應鏈管理

### 供應鏈及採購(重要性議題 12)

我們與超過2,000家供應商保持合作關係，為我們提供各式各樣的貨品、設備、材料及服務。我們的供應商必須負責任地營運業務，並遵循我們的環境、社會及管治準則。我們鼓勵並且支持供應商改進他們的可

持續發展表現。與供應商建立互信的關係，有助我們管理潛在的環境及社會風險，同時提高營運效益。



### 目標

- 環境及社會風險管理

### 方法

- 集團採購政策及原則
- 供應商守則
- 採購合約

我們的「集團採購政策及原則」將社會責任列入採購決策考慮因素，並推動供應鏈中的良好慣例。該政策加強供應商瞭解我們於規管道德行為、僱傭措施、健康及安全及環境規例的標準及本地適用規例。

此外，我們絕不容忍賄賂及貪污。我們的「無利益衝突準則」已於公司責任政策以及「賄賂、饋贈及款待政策」載列。若員工對利益衝突有何疑問，可聯絡部門經理以便釐清。當有潛在利益衝突出現時，員工須填妥內聯網內的《利益衝突聲明》表格。

於2016年，本公司已通過ISO 9001(2008年版本)的年度審核，此乃展示我們對採購及供應鏈管理維持高質素的承諾。

### 供應商評估及守則

除根據質素、成本、服務及運輸等關鍵標準評估供應商的表現外，我們亦會評估供應商有否展示其嚴格堅持高標準社會責任的承諾。

我們已制定供應商守則，載述對供應商在以下範疇的期望：

- 法例與監管的守則
- 維護工人的人權
- 職業健康與安全
- 環境保護

### 採購合約

我們的採購合約載有供應商在環境及社會方面必須遵守的條文，包括：

- 企業社會責任政策
  - 我們希望供應商知悉我們對企業社會責任的承諾，並參閱我們的企業社會責任政策

- 環境保護
  - 供應商必須全面遵守任何適用的環境法規、規例或細則，包括獲得所有必要的環保許可證明
  - 供應商需要於整個生產過程中減少產生廢物，並以對環境負責的方式棄置廢物
- 職業健康與安全
  - 供應商必須確保其所有僱員以及工作場所內其他人員在工作時的安全和健康。他們必須遵守有效的職安健，並且保持安全衛生的工作環境
  - 主要服務供應商必須設有一名註冊安全主任，以監督安全政策並向電訊盈科報告工作意外
- 利益衝突
  - 一旦供應商知悉電訊盈科之任何僱員直接或間接透過其家庭成員經供應商公司獲取任何財務上或其他利益，供應商必須立即以書面形式聲明並通知電訊盈科
- 防止賄賂
  - 供應商在任何情況下均不得給予電訊盈科員工任何禮品、款項、貸款或任何其他實際利益

#### 供應商監督

我們的集團採購及供應團隊每年為主要供應商及承辦商進行表現評估，並與評分未如理想的供應商溝通以作糾正或改進。於2016年，我們優化了供應商守則，以確保供應商對企業社會責任原則及其適當行為之承諾。在適當的情況下，本集團有權審核供應商於合規及其表現上是否恰當。

## 層面B6：產品責任

我們致力提供卓越的客戶體驗，以及確保我們的產品及服務安全、易於使用及利於環保。我們遵守監管健康及安全標準(包括我們產品所使用的物料)、規管測試、廣告宣傳及標籤的適用法律。我們的目標是讓客戶對我們的產品及服務抱有信心，並有足夠資料作出知情選擇。

### 客戶私隱及個人資料安全、負責任的宣傳 (重要性議題13及14)

我們認為資料私隱及安全是關鍵的經營原則。我們矢志遵守所有相關法律及規例，並已實施全面的資訊私隱及資料安全程序，以保護個人私隱、保障商業敏感資訊，以及避免兒童及青少年接觸不當資訊。於報告期內，本集團並無發現任何嚴重違反對集團構成重大影響的相關法律及規例之事宜。

### 目標

- 保護客戶及員工資料
- 確保並支援我們客戶的網上安全

### 方法

- 集團私隱政策
- 私隱政策聲明
- 個人資料(私隱)條例遵守指引
- 員工培訓
- 客戶網上安全指引及支援
- 內容安全指引



我們的集團法律事務處已建立一個健全的管治架構，並由私隱專員領導。此外，我們已委任資料保護專員，確保本集團遵守集團的私隱政策、私隱政策聲明及個人資料私隱條例。我們的員工定期接受有關資料私隱事宜的培訓。

我們必先獲得客戶同意，方可收集客戶個人資料，並提供訂閱資訊服務，而客戶可隨時向我們的私隱專員發送要求更改其訂閱喜好及個人資料的用途。

我們的資料安全管理系統幫助我們評估風險並實施任何必要的安全措施。電訊盈科企業方案網絡數據中心及資訊科技服務管理中心內的資訊科技安全管理系統，已取得ISO 27001認證。

我們儲存的個人資料實體記錄嚴格遵循文件保留政策、公司安全政策及公司安全原則的指引，並嚴禁未經授權而獲取記錄及資料。員工取得客戶個人資料的權限是嚴格根據「需要知情」原則。接獲的任何客戶投訴將由負責單位記錄在案，並將根據內部投訴管理程序進行調查。然後，本集團將根據我們的調查結果向作出投訴的客戶回覆。

我們的網上行寬頻互聯網服務透過其「安全互聯網提示」及「客戶新聞」頻道，為客戶提供有關識別可疑網上內容及活動的資訊及建議。

### 內容傳播給不同的觀眾(重要性議題15)

我們已建立全面的措施以保護兒童及年輕人免受不適當媒體內容的影響。我們的媒體業務尊重所有相關法規和法律，包括通訊事務管理局所訂立的廣播條例、牌照條件及業務守則。在2016年，電訊盈科媒體沒有任何違反相關管制規定而遭受罰款的事務。

作為企業管治項目一部分，我們為負責節目製作、廣告銷售和工程／技術操作的員工提供內部合規指引和定期合規培訓，同時確保內容規格審查亦有效實施。我們認真對待公眾對電視節目內容的任何意見及投訴，實施一系列由通訊事務管理局審批的投訴處理程序，確保所有公眾及監管機構的意見及投訴能妥善有效處理，更可作為持續改進未來服務的參考。我們提供多種渠道包括熱線、電郵及郵寄方式去收集客戶的意見及投訴。所有收集所得的反饋均獲妥善記錄，以確保在經適當的調查或內部討論後，相關部門會作出登記、檢討及回應。我們按時對外提交報告，以滿足相關監管要求。我們的目標是提供卓越的客戶服務，亦透過公開相關的實務守則，以實現我們的承諾。

為保護18歲以下人士而設的其他措施包括：

- 為兒童及青少年提供適齡的內容，包括我們的Junior App及Junior Pack，提供以兒童為中心的頻道及點播節目
- 我們使用屏幕上的分類符號及／或提示信息以示節目包含不適合兒童或可能引起特定群體或觀眾不適的內容



## 可靠的服務及產品、負責任的網絡管理(重要性議題16及17)

提供可靠的服務及產品，以及負責任的網絡管理是我們的首要任務。作為香港領先的資訊及通訊科技及媒體服務供應商，我們透過不斷改善客戶體驗、完善的客戶關係管理系統，銳意提供滿足客戶當前及未來需要的電訊網絡。

我們已制定多項措施幫助我們實現客戶服務的目標：

### 目標

- 可靠、優質的服務及產品
- 持續增加光纖到廈覆蓋
- 持續增加光纖入屋覆蓋
- 延伸光纖連接至學校
- 延伸流動網絡覆蓋
- 實現固定寬頻市場的最高速度

### 方法

- 品質管理系統
- 外部認證
- 千兆無源光纖網絡(GPON)標準
- 長期演進(LTE)標準
- 遷移IPv4至IPv6



我們的專責團隊負責本集團內各種消費產品及服務的開發及管理。為了確保集團以及第三方供應商及製造商之產品及服務的安全性及可靠性，我們的團隊參與產品可靠性流程，包括滿足相關的ISO標準、取得相關的認證，以及滿足政府／法定機構的指定要求。

#### 可靠的網絡

作為業務持續性策略的一部分，我們每年至少對資訊科技系統及業務流程進行一次檢討及測試，確保其能夠承受嚴重的中斷，以及我們有適當的後備程序及恢復策略。

#### 網絡接入及負責任擴展

於2016年，香港電訊將光纖到廈覆蓋率擴展至百分之八十七點六，光纖入屋覆蓋率擴展至百分之八十三點五。我們亦會繼續擴展覆蓋範圍至香港的鄉郊地區及離島。於2016年，香港電訊已完成整合流動通訊網絡至一個全新的核心流動通訊網絡，為客戶提供更快、更穩定的服務及更廣泛的漫遊覆蓋。

透過逾3,000個發射站，我們在香港提供全面的流動通訊覆蓋，包括所有隧道及鐵路，及在各大專院校校園設有專用的室內及室外發射站。此外，香港電訊亦為香港逾400間學校提供光纖連接，以支援在教學中使用高速寬頻及Wi-Fi。

#### 品質管理系統

我們的電訊盈科企業方案業務確保我們的產品及服務無時無刻均能滿足企業客戶的需要。根據ISO 9001及ISO 20000的標準，電訊盈科企業方案已建立一個品質管理系統，在所有業務流程(包括客戶服務)中界定品質管理機制。我們的品質管理系統受我們的品質政策及品質手冊的規管。品質管理系統由優質交付部門主管領導，並由職能管理團隊的品質保證代表組成。



## 客戶服務及滿意度(重要性議題18)



我們重視客戶的反饋，並視之為改進我們服務的重要學習機會。

我們已建立了不同渠道，包括我們的客戶服務中心、綜合客戶服務熱線以及客戶滿意度調查，使我們與零售客戶保持密切聯繫，並鼓勵他們分享意見。高級管理層定期審閱有關客戶建議、讚揚及投訴的報告。

### 卓越服務獎勵計劃

為幫助我們不斷提升服務水平，我們舉辦卓越服務獎勵計劃。此計劃於2008年推出，所有員工均可參與，以自行提交、個人或團隊形式報名，或由同事或主管提名。



每季，最多45人及八隊將被名為服務卓越獎得獎者，並獲得現金獎。該年度30位最優秀的個人得獎者將在年底再獲頒年度得獎者殊榮。

### 客戶體驗措施

我們推出多項措施以確保客戶滿意：

- 綜合客戶服務熱線提供電訊服務的支援
- 神秘客戶計劃是我們在零售店進行的持續服務表現的評效工具。為不斷提昇我們的零售服務標準，每個零售點每月至少審核兩次。我們所有零售點每年總共進行超過500次神秘客戶調查

- 我們的客戶聯絡中心的客戶服務專員邀請客戶在每次通話完結時參與客戶交易調查，以幫助我們評估我們的服務質素並獲取寶貴客戶反饋
- 我們已制定聯絡監測計劃，以評估我們客戶聯絡中心的客戶服務專員表現，他們亦需要每月接受五至十小時的聯絡服務培訓

此外，我們參與「解決顧客投訴計劃」。該計劃由香港通訊業協會成立，旨在提供一個非司法論壇，以解決客戶與電訊服務供應商之間的僵局爭議。





## 層面B7：反貪污

### 企業管治、反貪污(重要性議題19及20)

電訊盈科致力維持高水平的企業管治，其原則旨在強調公司業務在各方面均能貫徹嚴謹的道德、透明度、責任與誠信操守。

#### 目標

- 零賄賂
- 反貪污
- 反洗錢

#### 方法

- 營運守則
- 公司責任政策
- 賄賂、饋贈及款待政策
- 僱員培訓

我們的營運守則和公司責任政策要求電訊盈科的董事、高級人員及僱員，以及其附屬公司、附屬機構及聯營公司均需按高道德標準行事。

我們有一套零容忍政策，嚴厲禁止與本集團業務活動任何方面相關的任何形式及任何程度的賄賂或貪污行為。我們的「賄賂、饋贈及款待政策」旨在載列本公司採納的防止、識別、與處理任何與電訊盈科相關的實際或涉嫌賄賂或貪污的最低限度規則。

我們定期知會僱員相關政策及指引，包括任何更新或修訂。新僱員的入職簡介亦包含詳盡的反貪污措施指引內容。此外，所有僱員必須每年一次確認已細閱並且明白反貪污及賄賂政策。當有可能影響業務的新法例推出時，我們會向相關僱員提供培訓以確保符合規則。

於2016年，香港電訊一家附屬公司獲授儲值支付工具牌照。該公司已投入大量資源以遵守適用於持牌人的所有相關反洗錢規則及規例。

違反本公司政策及／或相關法律的人士或需承受紀律及行政處分，並要承擔民事或刑事責任。若發現未有遵守本公司政策的情況，員工可能遭終止聘用或採取其他行動。於2016年，電訊盈科及其任何附屬公司或僱員並無牽涉因貪污行為而裁定的訴訟案。

我們已建立了一套有效程序，確保所有貪污指控，不論事件是否牽涉公司內部或第三方業務夥伴，均全面調查。調查由內部處理，除非相關事務顯示涉及不法活動，在該情況下，我們則會通知相關的執法機構。

我們已設立投訴渠道，方便員工及其他人士可以保密及／或匿名舉報不道德及不法行為。我們已採取最佳舉報措施，我們的舉報政策及程序已載於我們的內聯網及公眾網站。所有舉報的個案均在盡可能的範圍內進行全面調查，並會向審核委員會報告。



## 社區 (層面 B8)

### 層面 B8：社區投資

#### 社區投資(重要性議題 21)

我們積極促進與我們營運業務所在地的社區建立良好關係，包括透過從事慈善及義務工作，支持社區的長遠發展。我們善用資源及發揮義工隊的熱誠，透過與非牟利機構、政府、私人夥伴和學術機構合作來解決社區所關注的問題。

我們的企業社會責任政策提供指引，確保同事在社區投資活動上作出負責任的決策。我們於社區投資的主要原則包括：

- 於社區事務及活動作出投資
- 尊重文化及社會差異
- 確保活動尊重、推廣及促進有關社區參與的國際認可原則
- 為我們營運業務所在地的居民、文化及社區帶來正面影響
- 尊重本地居民和原居民，以及他們的價值觀、傳統和文化
- 確保我們營運業務所在地的社區獲得適時通知，且能參與對他們有影響的公司發展



#### 獎項及嘉許

主辦單位	獎項
社會福利署推廣義工服務督導委員會	10,000小時義工服務獎、2015年義務工作嘉許金狀(團體)及2015年最高服務時數獎(私人團體—組別一)優異獎
香港生產力促進局	第七屆香港傑出企業公民獎—義工隊組別銅獎
香港社會服務聯會	10年Plus「商界展關懷」標誌
勞工及福利局社會投資共享基金	社會資本動力標誌獎



## 科技教育的項目(重要性議題22)

作為香港領先的資訊及通訊科技及媒體服務供應商，我們致力跨越數碼鴻溝。除持續投資於網絡擴展外，我們現時亦支持不同的項目和活動以提升大眾對科技的認識，以及幫助本地社區更容易接觸資訊及通訊科技。

### 加強資訊及通訊科技技術和數碼認識

我們將企業專長和僱員知識貢獻於社區資訊及通訊科技和數碼認識技能的項目和計劃上。我們的計劃為兒童、青少年、長者及殘疾人士提供如何使用不同技術的實用知識。



計劃	詳情
<b>IT夏令營2016</b>	我們贊助一個專為香港、上海和台灣三地學生所辦的滬港台青少年IT夏令營已經超過15年。該夏令營由香港電腦學會、上海計算機學會及IMA資訊經理人協會(台灣)共同協辦。
<b>Google「EYE年輕創業家計劃」2016</b>	香港電訊為Google「EYE年輕創業家計劃」(「EYE計劃」)的企業合作夥伴。計劃提供一個平台讓創業家、公司、企業管理層、政府和投資者合力構思創新方法，以解決業務挑戰。
<b>Girls Go Tech計劃</b>	我們與香港婦女基金會合作，向弱勢社群家庭的女學生提供免費電腦編寫和數碼技能工作坊。該計劃旨在使女學生有能力追求科學、科技、工程與數學(STEM)領域的學習，以開拓她們職業視野並在日益以科技為主導的世界中，發揮她們學術和個人的潛力。
<b>HKT Education</b>	HKT Education有助克服學習和教學過程中的種種挑戰，使學生、教師、家長及社會能夠因電子化的學習而受惠。透過科學、科技、工程與數學(STEM)的教育計劃，HKT Education提供穩定及先進的一站式電子學習方案，當中更為學校配備高速寬頻、雲端儲存和Wi-Fi科技。HKT Education專業發展學院與Google和Apple合作，舉辦不同的研討會及培訓課程，以培訓教師如何將科技與教學融合，優化電子課室效率。至今，超過150名中小學教師已因參與學院多個培訓及專業發展活動而受惠。



### 員工的社區參與(重要性議題23)

我們鼓勵僱員追求其個人熱忱並投入時間和技術回饋本地社區。我們的企業義工隊由員工及其親友組成，提供多元化服務以回饋社會。於2016年，義工隊與多個非政府機構、慈善機構及社會服務團體合作，舉辦26項持續計劃及15項特別計劃，主力協助長者、兒童及青少年、殘疾人士和弱勢社群。在今年的國際義工日，義工隊亦參與由義務工作發展局所舉辦的「義動傳城 義動傳情」大行動。



我們的「義工嘉許計劃」每年為參與社區服務的合資格僱員提供最多兩天的義工假期。

#### 2016年社區服務概要

受眾	主要活動
長者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>長者智能手機班</b>：教導長者如何使用智能手機及常用手機應用程式。</li> <li>• <b>長者探訪</b>：向長者派發愛心包，共慶農曆新年、端午節和中秋節。</li> </ul> 
兒童	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>親子理財「開心大發現」活動</b>：與強制性公積金計劃管理局和保良局合作，透過戲劇和角色扮演向就讀幼稚園的兒童推廣良好的財務管理概念。</li> <li>• <b>廣華醫院遊戲治療服務計劃</b>：探訪住院兒童病人。</li> <li>• <b>庭恩兒童中心步行籌款</b>：協助舉辦年度步行籌款活動，幫助語言障礙的兒童。</li> <li>• <b>兒童健樂會義工計劃</b>：與協康會合作，持續為自閉症兒童提供服務。</li> </ul> 

受眾	主要活動
學生	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>「友•導向」師友計劃</b>：與扶貧委員會合作，計劃旨在促進青少年發展生活技能，幫助他們為日後拓展正面的視野。</li> <li>• <b>陳校長免費補習天地</b>：提供免費的學習支援並為弱勢社群學生錄製網上學習影片。</li> <li>• <b>獎學金及助學金</b>：為香港的大學本科生及研究生提供獎學金及助學金。</li> </ul> 
青少年	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Better SHA Teen 師友計劃</b>：與東華三院賽馬會沙田綜合服務中心合作，擔任青少年導師。</li> <li>• <b>愛•理想</b>：幫助青少年定下個人發展目標，作為東華三院屯門綜合服務中心舉辦的三年師友計劃的一部分。</li> </ul>
殘疾人士	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>結伴行計劃</b>：為香港救世軍旗下的一個項目的智障青少年舉辦活動。</li> <li>• <b>IT教育計劃</b>：向沙田慈氏護養院的長期殘疾病人提供IT支援。</li> </ul> 

受眾

其他人士

主要活動

- **希望戶口計劃**：支援東華三院為來自元朗和天水圍區的單親媽媽及弱勢社群家庭提供的師友計劃。
- **《香港人·香港心》義工大使計劃**：參與社會福利署旗下的一個項目，以自製手作禮品贈予社會上人士。
- **流動圖書館服務計劃**：為伊利沙伯醫院的癌症病人提供流動圖書館服務。



慈善贊助

我們為以下活動和項目提供支援及贊助：

- 香港電訊支持由香港總商會舉辦的年度「全程為您」，約有三十萬市民受惠於免費乘搭電車及天星小輪
- 1010贊助由對話體驗所舉辦的「暗中作樂」聲演會，以幫助公眾加深認識視障人士所面對的種種挑戰
- 為「樂施毅行者」提供通訊系統支援
- 贊助東華三院、保良局、博愛醫院、仁愛堂及仁濟醫院籌款節目的捐款熱線
- 支援撒瑪利亞會及學友社的諮詢服務熱線
- 為沙田慈氏護養院和瑪嘉烈醫院一間兒科病房提供電訊支援



# 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境		電訊盈科的回應
層面A1： 排放物	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例</p> <p>的資料。</p>	<p>有關更多詳情，請參閱以下章節：</p> <p>環境層面報告&gt;</p> <p>— 排放物</p>
層面A2： 資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p>	<p>有關更多詳情，請參閱我們的企業社會責任政策及以下章節：</p> <p>環境層面報告&gt;</p> <p>— 資源使用</p>
層面A3： 環境及天然資源	<p>一般披露</p> <p>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	<p>有關更多詳情，請參閱以下章節：</p> <p>環境層面報告&gt;</p> <p>— 環境及天然資源</p>

B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1： 僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例</p> <p>的資料。</p>	<p>有關更多詳情，請參閱以下章節：</p> <p>社會層面報告&gt;</p> <p>僱傭及勞工常規</p> <p>— 僱傭</p>
層面B2： 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例</p> <p>的資料。</p>	<p>有關更多詳情，請參閱以下章節：</p> <p>社會層面報告&gt;</p> <p>僱傭及勞工常規</p> <p>— 健康與安全</p>



## B. 社會

### 僱傭及勞工常規

層面 B3： 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	有關更多詳情，請參閱以下章節：  社會層面報告 > 僱傭及勞工常規 - 發展及培訓
層面 B4： 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	有關更多詳情，請參閱以下章節：  社會層面報告 > 僱傭及勞工常規 - 勞工準則

### 營運慣例

層面 B5： 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	有關更多詳情，請參閱我們的供應商守則及以下章節：  社會層面報告 > 營運慣例 - 供應鏈管理
層面 B6： 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	有關更多詳情，請參閱以下章節：  社會層面報告 > 營運慣例 - 產品責任
層面 B7： 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	有關更多詳情，請參閱以下章節：  社會層面報告 > 營運慣例 - 反貪污

### 社區

層面 B8： 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	有關更多詳情，請參閱以下章節：  社會層面報告 > 社區 - 社區投資
----------------	---	---





## 電訊盈科有限公司 (於香港註冊成立的有限公司)

香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心41樓

電話：+852 2888 2888 傳真：+852 2877 8877 [www.pccw.com](http://www.pccw.com)

電訊盈科的股份於香港聯合交易所有限公司上市（股份代號：0008），  
並以美國預託證券方式在美國的OTC Markets Group Inc.（場外交易市場）買賣（代號：PCCWY）。

本報告的中英文文本如有任何歧義，概以英文本為準

© 2017 電訊盈科有限公司，版權所有，不得翻印。

