

數碼通電訊集團有限公司

股票編號：0315

環境、社會及
管治報告 2016/17

4.5G
超強勢網絡

環境、社會及管治報告

關於本報告

數碼通電訊集團有限公司及其附屬公司(於本報告提述為「本集團」、「SmarTone」或「我們」)欣然提呈我們的首份環境、社會及管治報告。本報告函蓋截至2017年6月30日止年度，並遵照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」而編製。

本報告之範圍涵蓋我們在香港提供電訊服務的主要業務營運。由於本集團在澳門的營運規模相較香港細小，因此本報告之涵蓋範圍並不包括澳門。

本報告重點列出於環境及社會層面上集團就可持續發展作出的努力，有關我們企業管治的詳情，請參閱集團2016/17年報內的企業管治報告。

持份者的參與

集團致力為我們的持份者創造長遠的價值。集團持續與主要持份者接觸並保持溝通，當中包括客戶、僱員、供應商、媒體、股東、監管機構及社區，以了解他們的期望並處理他們關注的問題。集團透過會議、訪談、重點小組討論、調查及意見回饋計劃等一系列渠道，定期收集持份者的意見。

客戶服務及滿意度

我們致力為客戶帶來超卓的體驗及有意義的價值。本集團於過去多年獲多個知名機構頒發服務獎項，足以證明集團的優質服務得到了廣泛認同。

於截至2017年6月30日止年度，本集團榮獲下列獎項：

- **eCommAs大獎2017**
Marketing Magazine
Best E-Commerce Merchant (Telecommunications) — 金獎
Best Omni-Channel Process — 銀獎
- **2016/17微笑企業大獎 — 「流動通訊」**
神秘顧客服務協會
微笑僱主卓越大獎
微笑主管卓越大獎
微笑主管大獎
微笑員工卓越大獎(兩項)
微笑員工大獎(三項)
微笑企業優異獎

環境、社會及管治報告

- **貼心企業嘉許計劃**
香港貨品編碼協會
貼心企業
- **2016年度通訊業聯會非凡年獎**
香港通訊業聯會(CAHK)
最佳移動電話網絡營運商 — 金獎
最佳品牌活動 — 銀獎
最佳企業服務 — 銀獎

環境保護

本集團致力環境保護，有效運用資源，於集團內推廣環保意識，落實生態友好的管理措施，並支持社區活動，以打造綠色的生活環境。

排放物

電力是我們業務的主要能源，也是我們主要的溫室氣體(GHG)排放源。其他次要的排放源包括我們的運輸車輛和備用緊急發電機。

本集團將能源效益納入其訊號發射站及交換中心的設計及營運中。例如，我們正在配置新一代的無線基站設備，功耗較低，對環境溫度的耐受性更高，以降低基站設備在我們的訊號發射站的功耗。我們還通過配置不需要空調的最新型號基站設備，將我們一部份的訊號發射站轉換為非空調站。對於仍然需要空調的訊號發射站，我們提高了其可接受溫度的上限(但仍在建議的操作範圍內)，並配置變頻式空調機，以降低空調的功耗。所有這些措施將減少基站設備和空調的碳排放量。此外，我們還與學術界和設備供應商一起進行研究，以期在訊號流量較低時(例如在夜間)自動降低訊號發射站的功耗。

因業務性質使然，於我們的業務營運中向水及土地排污，及產生有害及無害廢棄物的情況實屬輕微。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守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的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

環境、社會及管治報告

資源使用、環境及天然資源

在我們努力減少訊號發射站和交換中心功耗的同時，我們還通過在日常運作中有效利用資源來展示我們對環境的關注。集團於零售店採用「無紙化」銷售程序，致使銷售文件及宣傳單張的紙張使用量保持在最低限度。

我們目前採取的其他環保措施包括：

節能

- 在總部辦公室以LED照明代替T8螢光燈管
- 減少非工作區域的照明
- 在我們的工程部辦公室安裝節能機制(在非辦公時間自動關閉辦公室照明／空調)
- 在冬季及只有少數員工留在辦公室加班工作時，使用電風扇以代替額外的空調
- 鼓勵員工於午膳、辦公時間後、外出或開會時關掉不必要的照明、設備、個人電腦和顯示器
- 鼓勵員工在不使用手機充電器／配接器時將其從插座拔掉

綠色採購

- 盡可能選用獲環保認證的供應商／合作夥伴
- 盡可能購買帶1級能源標籤的辦公室設備
- 印刷紙 — 選擇由100%種植纖維和100%無氯漂白紙製成的紙張

有效使用紙張

- 數碼影印機預設為雙面打印
- 鼓勵在單張紙上打印多個頁面
- 使用按需打印系統，即使在發送到伺服器後，也可以刪除不需要的打印作業
- 在歸檔時，使用掃描而不是複製
- 使用傳真伺服器，方便在個人電腦上查看送入的傳真，從而減少紙張打印
- 減少訂購紙本報紙／雜誌，如有需要，使用在線訂閱

環境、社會及管治報告

回收

- 使用可將其收集／售回供應商以進行回收的打印機／傳真機／影印機墨匣
- 參與廢物回收計劃，收集廢紙，螢光燈管，鋁罐和塑料瓶
- 文具 — 重用內部信封和文件夾，並鼓勵使用原子筆替芯和鉛芯筆
- 收集節日容器和禮物籃(例如月餅盒)進行回收

僱傭及勞工常規

僱傭

本集團視員工為最寶貴的資產，著重與員工的溝通，為員工提供培訓及發展的機會，並表揚出色的員工。本集團亦提供各種活動供員工參與，讓他們可以在工作和生活中取得平衡。

本集團是平等機會僱主。所有員工均享有平等受僱機會。員工不會因為性別、懷孕、殘疾、婚姻狀況、家庭狀況、種族、年齡或性取向而受到不平等待遇。

本集團相信，所有員工均有權在沒有歧視、騷擾、詆毀及迫害的環境下工作。集團在任何情況下都不會容忍此等行為。

作為我們不斷努力聽取員工意見的一部分，集團於2017年5月進行了一項員工投入度意見調查。調查目的旨在幫助管理層了解員工在SmarTone工作的想法和感受，並找出哪些因素可以推動員工的投入度和工作滿意度。我們委託一家獨立顧問公司執行整個調查過程，包括問卷收集、數據分析、報告撰寫以至向管理團隊匯報結果。問卷資料由顧問嚴格保密，SmarTone內部任何同事均不可能將問卷回覆內容與任何個別員工的個人身份作出連繫。透過這項保密安排，員工可向顧問自由表達意見。調查的回覆率令人鼓舞。管理層正研究調查結果並制定改善計畫，以回應員工的意見和建議。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關薪酬及解僱、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法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

健康與安全

本集團致力為員工提供衛生、安全、穩妥、沒有存在任何公認有害因素的工作環境。

環境、社會及管治報告

我們將工作安全納入在場地設計和運作的考量當中，以至業務的營運方式。本集團的每個辦公室、門店和設施都獲分配指定的急救人員和急救箱管理員。員工可透過集團內聯網的專頁獲取職業安全和衛生意識方面的信息。所有的工傷事故均妥為報告並獲小心處理。

除工作場所安全外，我們也倡導健康的生活理念，鼓勵員工保持工作與生活的平衡。人力資源部為員工舉辦各種體育和文娛活動，讓他們在忙碌一天後可以放鬆身心。年內舉辦的體育和文娛活動包括：

- 不同類型的體育／團隊建設活動
- 親子art jamming
- 牛奶咖啡拉花工作坊
- 保齡球比賽
- 親子聖誕聯歡會
- 保鮮花玻璃瓶工作坊
- 手縫皮革卡套工作坊

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

發展及培訓

SmarTone致力為所有員工提供學習及發展機會，以滿足集團及業務需求。

我們提供入職及職前培訓，協助新入職員工熟悉SmarTone，並指導他們處理日常的工作。人力資源部每年為所有職級員工舉辦多項內部培訓，涵蓋範圍廣泛的課題，包括業務知識、法律及規管事宜更新、溝通技巧、個人發展、IT技能等。集團的內聯網設立了「學習中心」，方便員工隨時自學。集團還贊助合適的員工參加在本地或海外舉行的與工作相關的外部培訓活動。

本集團透過「工作實習計劃」(「Job Attachment Programme」)為員工提供擴闊視野的機會。透過加入該計劃，員工將被派往集團的另一個部門短暫工作一至三個月，目的是擴闊參加者對集團業務或運作相關的工作經驗和知識，並學習更好地與工作夥伴協同合作。

環境、社會及管治報告

勞工準則

本集團遵守適用的勞工準則並嚴格禁止於業務經營中使用童工或強制勞工。供應商及承包商與我們合作時亦須遵守此勞工準則。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關防止童工或強制勞工的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

營運慣例

供應鏈管理

本集團以公平和公開的手法與供應商往來，亦會透過競標／招標的程序採購產品和服務。

我們以公平和不偏倚的方式揀選供應商，考慮技術和商業層面，包括產品品質、交貨承諾、滿足我們採購需求的服務表現以及價格。在評估我們的供應商時，我們會優先考慮那些在減少浪費和保護環境方面對其產品、生產和製造過程有相關綠色政策的供應商。

產品責任

我們致力遵守與集團產品和服務相關的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜的所有適用法律和法規。

健康與安全

作為香港的電訊牌照持有人，本集團採取適當和足夠的安全措施，以保障與所操作或使用的所有裝置、設備和器具有關的生命和財產，包括防止從本集團所操作或使用的裝置、設備或器具中產生任何電器或輻射危害的風險。集團遵守通訊管理局不時訂明的安全標準及規格，以及管理局就任何安全事宜發出的任何指示。

客戶私隱及個人資料安全

員工在日常工作上會接觸或處理關於集團顧客的個人資料。員工只為符合合法規管、客戶服務及集團業務需要，而收集和使用個人資料及數據。員工將：

- 採取一切合理步驟，為個人資料保密，並只會對集團內需要接觸這些資料的人士披露這些資料，以供收集這些資料的目的之用；及
- 在任何時間均履行集團與第三方協議的一切保密及／或數據保護責任。

環境、社會及管治報告

集團的資訊服務管理部執行一系列的監控措施，以妥善保護資料，防止意外或非法損毀、意外遺失、更改或未經授權的披露或入侵，以及所有其他非法形式的處理。

隱私政策是集團員工行為守則的一部分，並在員工手冊中明確列出，所有員工都必須嚴格遵守。

商品說明

本集團於業務營運中嚴格遵守商品說明條例的規定。本集團已向負責銷售和市場行銷的員工提供由法律從業員主持的內部培訓。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守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法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

反貪污

所有員工在從事業務工作時均應遵守法律和道德規範，員工不得接受任何個人、公司或政府官員的賄賂，也被禁止向任何個人、公司或政府官員提供、承諾作出或支付賄賂。

員工必須避免任何可使集團的利益和聲譽受到實際或潛在威脅的利益衝突。如員工或其直系親屬在任何業務或其他機構中擁有任何直接或間接利益並可能與集團的利益互相衝突時，有關員工必須向集團作出申報。

集團已制訂各種政策、程序、守則及指引，以確保員工達至最高的道德及廉潔標準。然而，員工在受僱期間仍可能會察覺集團內出現不當和錯誤的行為。所有員工(包括合約、兼職及臨時員工)均有義務根據集團的舉報政策所載列的舉報程序作出舉報。舉報政策旨在為所有員工提供安全及保密的渠道，讓其能夠直接將該等情況向行政總裁、執行董事及獲委派的舉報專員報告。

上述有關賄賂、利益衝突及舉報的政策構成集團員工行為守則的一部分，並在員工手冊中明確列出，所有員工都必須嚴格遵守。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

環境、社會及管治報告

社區

本集團參與廣泛的社會服務活動，回饋社會。集團成立了SmarTone義工隊，鼓勵員工參加義工活動，幫助有需要的人。

於回顧年度，SmarTone組織或參與了下列的社會服務活動

- **腦筋急轉彎Rummikub大比拼**
我們的義工與香港聖公會樂民郭鳳軒綜合服務中心的長者們進行了Rummikub友誼賽
- **捐血日**
於年內舉行了兩次捐血日，同事反應熱烈
- **長者家居大掃除**
我們幫助一些長者清潔家居，準備迎接新的一年
- **為弱勢兒童舉辦聖誕派對**
與香港家庭福利會合作舉辦，義工們與一班暫住在寄養家庭的小朋友共渡歡樂時光
- **宣明會主辦「童享每一餐」**
同事們禁食一餐及／或捐出飯錢，幫助貧困國家的飢餓兒童
- **文化•長者半天遊**
我們組織了一次半天遊，陪伴長者參觀位於荔枝角的饒宗頤文化館

除上文所述的社會服務活動外，我們的員工亦透過籌款比賽向陳校長免費補習天地捐贈約109,000港元，為有財政困難的弱勢兒童提供免費學習支援及才藝獎學金。