



**2017**

**環境、社會及管治報告**

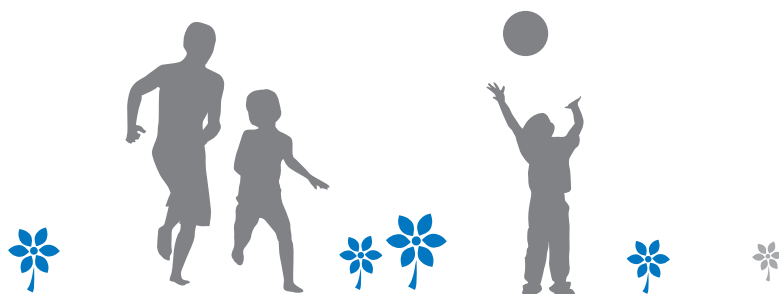
股份代號：0008

# 目錄

<b>集團董事總經理的話</b>	<b>1</b>
<b>關於本報告</b>	<b>2</b>
<b>概覽</b>	<b>3</b>
<b>1. 電訊盈科的企業社會責任</b>	<b>4</b>
1.1 企業社會責任管治架構	4
1.2 我們的政策	5
1.3 持份者的參與及重要議題	7
1.4 外界認同	8
<b>2. 我們的社區</b>	<b>9</b>
2.1 社區參與	10
2.2 運用資訊及通訊科技支援社區	12
2.3 學術及研究	14
2.4 慈善贊助	16
<b>3. 我們的人才</b>	<b>17</b>
3.1 維持多元共融的工作間	18
3.2 連繫員工	18
3.3 人才發展及接任計劃	19
3.4 健康及安全的工作間	20
3.5 重視員工健康	21



<b>4. 我們的客戶</b>	<b>22</b>
4.1 可靠的服務及產品、負責任的網絡管理	22
4.2 客戶服務及滿意度	24
4.3 客戶私隱及個人資料安全	25
<b>5. 我們的供應鏈管理</b>	<b>26</b>
5.1 選擇及監督供應商	26
<b>6. 我們的環境</b>	<b>27</b>
6.1 可持續資源使用	28
6.2 廢物及電子廢物管理	30
6.3 綠色資訊及通訊科技解決方案	32
6.4 員工的環保意識	32
<b>核實報告</b>	<b>35</b>
<b>外部約章及會籍</b>	<b>36</b>
<b>表現數據摘要</b>	<b>37</b>
<b>聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引</b>	<b>40</b>



# 集團董事總經理的話

我欣然提呈電訊盈科的第二份環境、社會及管治報告。

以道德、對社會及環境負責的方式經營業務是電訊盈科的理念基礎。我們一直相信，滿足社會需要不僅是應做的事，亦是推動創新及業務發展的寶貴機會。

負責任的企業亦要盡量減少對環境的影響。我們致力減少碳足跡，並提升數據中心、其他設施及設備的能源效益。

感謝24,000位員工協助我們發展並提供世界級的產品和服務。我們應繼續建立良好的僱主品牌，於全球各地營運吸引合適的人才。我們的員工向有需要的人付出時間並提供服務，使員工與他們居住及工作的社區互相連繫，作出貢獻。我們的義工於2017年服務超過20,000小時。

未來，我們有望進一步運用在電訊、媒體及科技業的領導地位，為公眾、社區及環境帶來正面影響。我們矢志發展科技方案，以建立更美好的香港。電訊盈科正致力改善本報告中提及的多項範疇，讓前景更光明。

**施立偉**

集團董事總經理

# 關於本報告

本報告為電訊盈科有限公司(「電訊盈科」或「本公司」)及其附屬公司(於本報告統稱「本集團」)的第二份環境、社會及管治報告。本報告遵守《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》(聯交所環境、社會及管治報告指引)。

電訊盈科(股份代號：0008)是一家以香港為總部的環球公司，在電訊、媒體、資訊科技服務方案、物業發展及投資以及其他業務均持有權益。

本報告經電訊盈科董事會(「董事會」)審閱及審批。

## 報告範疇

除非另有註明，否則本報告的數據及資料均涵蓋電訊盈科於香港的主要核心業務，即電訊、媒體及資訊科技服務方案。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。

本報告亦涵蓋由本集團擁有的電訊盈科媒體及電訊盈科企業方案。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領先的資訊科技外判及業務流程外判服務供應商。

本報告並無載列有關電訊盈科合營公司的資料，亦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。

本報告涵蓋電訊盈科截至2017年12月31日止財務年度就管理環境、社會及管治的重要議題的方法、措施及優先次序。本報告的「電訊盈科的企業社會責任」章節載列本公司的重要議題。有關企業管治的披露，請參閱電訊盈科2017年年報內的企業管治報告。

# 概覽



## 排放物

- ◆ 98% 寬頻客戶、97% 流動通訊客戶、86% Now TV 客戶及近 34% 固網客戶接收電子賬單。2017 年已發出約 1,800 萬張電子賬單，節省了近 4,800 萬張紙。
- ◆ 未來四年逐步為 60 多部車輛升級。

## 循環再造／資源使用

- ◆ 收集了 12,806 部手機，以捐贈或以負責任的方式處理。
- ◆ 回收了 1,983 個打印機墨盒。
- ◆ 回收了 26.44 噸銅、鐵及鋼。



## 健康及安全的工作間

- ◆ 推出集團安全約章，提升安全標準及文化。

## 員工發展

- ◆ 舉辦了 2,003 項學習及發展課程及研討會。
- ◆ 於 2017 年每位員工參加了平均 12.3 小時培訓。



## 供應鏈

- ◆ 進行了 100 次視察與互訪，以評估供應商的表現。
- ◆ 獲得 ISO 9001:2008 質量管理體系認證。



## 負責任的網絡管理

- ◆ 於 2017 年，流動網絡可靠性達 100%，寬頻網絡穩定性達 99.99%。
- ◆ 光纖到廈覆蓋率達 88.3%，光纖入屋覆蓋率達 85.6%。

## 客戶滿意度

- ◆ 2017 年內收到 37,894 次客戶表揚。



## 資料私隱與安全

- ◆ 資訊科技安全管理系統已獲得 ISO 27001 認證。

## 社區投資

- ◆ 與非政府機構、慈善組織等合作，舉辦 26 項持續及 17 項特別計劃。
- ◆ 於 2017 年提供 21,131 小時義工服務。



# 1. 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。我們致力以合乎經濟、社會及環境道德的方式經營，同時權衡內外持份者的利益，並支援、聯繫我們服務的社區。兌現這個承諾不僅是重要的管理目標，也是電訊盈科所有員工的個人及共同責任。

## 1.1 企業社會責任管治架構

電訊盈科董事會為電訊盈科的企業社會責任提供策略監督。企業社會責任委員會負責制定及檢討電訊盈科的企業社會責任政策，並監督我們環境及社會措施的成效。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。企業社會責任委員會定時召開會議，向執行委員會匯報。企業社會責任團隊與企業社會責任部門代表溝通合作，在整個集團內推動並實行企業社會責任措施。

以下各個負責方對我們管理企業社會責任的工作相當重要：

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>檢討本公司的企業社會責任策略、原則及政策，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>制定企業社會責任的指引、方向及監督常規及程序</li> <li>監督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>舉辦企業社會責任的活動及實行相關措施</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>

企業社會責任部門代表\*

- 擔任企業社會責任團隊與部門／單位之間的橋樑
- 協助實行企業社會責任團隊舉辦的企業社會責任活動
- 提高同事的企業社會責任意識
- 協助企業社會責任團隊編製環境、社會及管治報告，並協助回應與環境、社會及管治有關的查詢

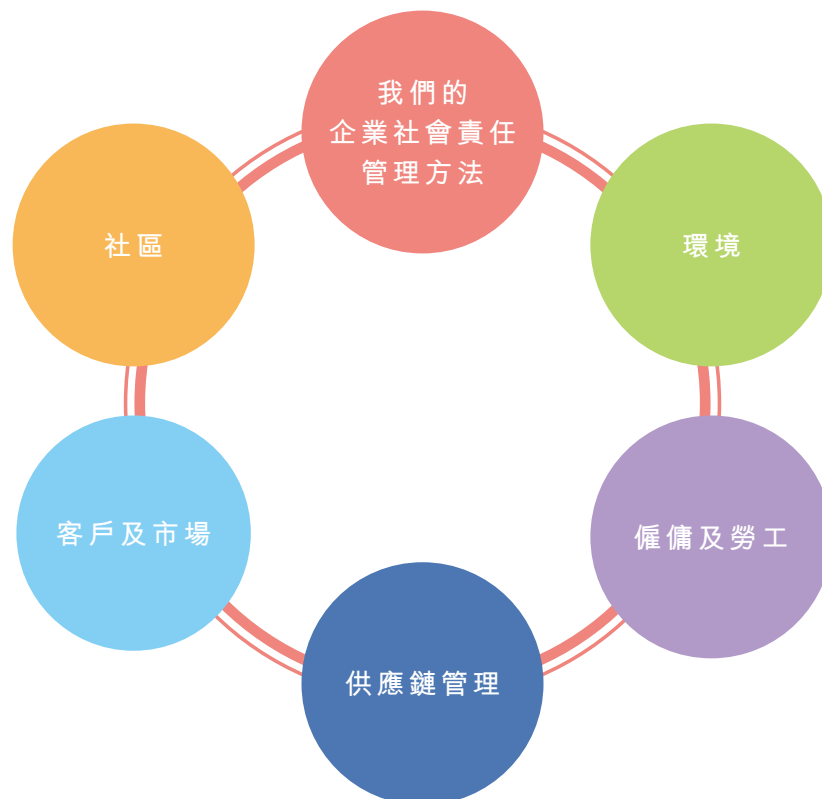
\* 於2017年委任了各部門及單位共23位企業社會責任部門代表，以加強企業社會責任相關事宜的內部溝通及成效。

## 1.2 我們的政策

電訊盈科已制定企業社會責任政策及公司責任政策，本集團全體成員必須遵守。該等政策確保我們完全遵守相關法律及法規，亦規管我們的行動和決策，將經濟、環境及社會影響列入考慮因素。

我們的企業社會責任政策闡述電訊盈科的企業社會責任願景及使命，並說明本集團如何與持份者及整個社會互動，以及我們如何處理環境議題，以致力遵守及優於最基本法律標準。企業社會責任政策確保電訊盈科及其附屬公司、聯屬公司及聯營公司在香港及國際一致以負責任的方式運作。

於2017年，我們參考ISO 26000社會責任指引，檢討及修訂企業社會責任政策。更新的企業社會責任政策以ISO 26000的核心主題為基礎，內容概述六個主要社會責任範疇：





經修訂的企業社會責任政策已獲董事會通過，內容亦識別若干重點範疇，分別為：

- 社區—為學生及青少年提供技能培訓及資源，讓他們在這數碼時代盡展所長；同時協助長者接觸科技，促進積極的智能樂齡生活；
- 環境—將環保元素注入可持續發展的業務營運中(如將銅及其他廢料循環再造、妥善處置舊手機等)，推動客戶實踐更環保的生活模式；及
- 人才—致力成為卓越僱主，藉此吸引及保留人才，建立多元化及充滿活力的團隊。

此外，經修訂的政策更詳細列出我們對企業社會責任管理的方法，以及我們對客戶和市場及供應鏈管理的承諾。我們亦於新政策文件中提及其他相關的電訊盈科政策、指引及程序。

企業社會責任政策適用於本集團全體董事、高層人員及各職級員工。我們的供應商、承辦商、外判商及業務夥伴應採納我們的企業社會責任政策作為其業務營運的最佳常規指引。

獲董事會審批的公司責任政策涵蓋電訊盈科對全體員工及業務夥伴在遵守相關法律及法規、誠信及道德操守方面的期望。公司責任政策就以下範疇給予員工操守指引：

- 遵守法律、法規及電訊盈科集團的政策
- 公民行為及責任
- 提供安全及和諧互重的工作間，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，包括向公眾披露的資料應具備的特質
- 財物及紀錄管理
- 保護私隱及相關資料
- 避免賄賂
- 避免饋贈及款待
- 舉報機制

我們的公司責任政策包括制定零容忍政策，嚴禁任何形式的賄賂及貪污。我們的賄賂、饋贈及款待政策已載列本集團採用的防止、識別與及處理任何實際或涉嫌賄賂或貪污的最基本標準。

我們的舉報政策及程序已載列於我們的內聯網及公司網站，方便員工及其他人士保密及匿名舉報不道德行為。員工有權向集團內部審計主管或相應的審核委員會代表以書面形式或保密電話熱線及無來電紀錄或電話顯示的留言系統提出匿名投訴。所有舉報的個案均獲徹底調查，並向審核委員會報告。

若僱員對潛在的利益衝突有所疑慮，可聯絡部門經理以便釐清。在所有可能出現利益衝突的情況下，員工應填妥公司內聯網的利益衝突申報表表格。

違反本公司政策及／或相關法律及法規的任何人士或需承受紀律及／或行政處分，並要承擔民事及／或刑事責任。僱員若被發現未有遵守本公司政策的情況，可能遭終止聘用及／或面對其他行動。於2017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。

全體僱員均有責任貫徹執行公司責任政策訂立的標準。電訊盈科及其附屬公司的僱員均須在入職及年度表現檢討時簽署合規聲明，確保他們遵守公司責任政策。

鑒於營商及監管環境日新月異，我們定期檢討企業社會責任政策及公司責任政策，以確保該等政策繼續適用於我們的營運，並符合現行法律及法規。風險管理、監控及合規委員會定期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。詳情請參閱電訊盈科2017年年報。

### 1.3 持份者的參與及重要議題

我們重視內外持份者對環境、社會及管治相關議題的意見。於2016年，我們進行了一項全面的重要議題評估工作，包括聚焦小組、面談及問卷調查。該項評估工作識別了23個重要議題，供電訊盈科管理及報告。

於2017年，我們與供應商、業務夥伴、學術機構及非政府組織的代表等外界持份者溝通，從兩個聚焦小組收集有關環境、社會及管治報告2016的意見，並協助檢討及確認我們的重要議題。

電訊盈科的重要議題與2016年識別的議題相同，本報告以重要議題為主軸，並於第2章至第6章詳述之。

## 重要議題



- 企業管治<sup>1</sup>



- 反貪污<sup>1</sup>



- 社區投資
- 員工的社區參與
- 科技及教育的項目



- 吸引及保留人才
- 員工健康及工作環境
- 學習及發展
- 職業健康及安全
- 人權



- 客戶私隱及個人資料安全
- 負責任的宣傳
- 可靠的服務及產品
- 負責任的網絡管理
- 客戶服務及滿意度
- 內容傳播給不同的觀眾



- 供應鏈及採購



- 能源
- 碳排放
- 廢物管理
- 電腦及商品(電子廢物)
- 綠色資訊及通訊科技解決方案
- 員工環保意識

### 1.4 外界認同

電訊盈科是恒生可持續發展企業基準指數及富時社會責任指數系列成分股。

香港電訊獲香港管理專業協會頒發「香港可持續發展獎2016/17卓越獎」。

<sup>1</sup> 企業管治及反貪污的詳情請參閱前述章節及電訊盈科2017年年報。

## 2. 我們的社區

在這個數碼年代，提升通訊科技的普及程度可為弱勢社群創造重大價值。本集團的企業社會責任政策納入我們對社區投資方面的承諾。我們著重運用資源及核心能力，為我們業務營運所在地的居民及社區帶來良好改變。

### 目標

- 支援弱勢社群
- 加強大眾對資訊及通訊科技和數碼的認識
- 運用科技服務社會

### 方法

- 企業義工隊參與社區服務計劃
- 發展並支持不同的科技項目和活動
- 發展科技解決方案以提升生活質素

於2017年，我們透過企業義工服務、教育及社區服務，以及捐贈和物資贊助，繼續支持各項活動。協作是促成有效計劃的關鍵，本集團和企業義工隊多年來與政府及非牟利機構、學術機構及其他企業建立密切的夥伴關係，幫助有需要的人。我們致力服務各類對象，包括長者、學生和青少年、兒童、殘疾人士及其他人士，促進積極智能樂齡生活，並讓學生及青少年融入數碼時代。



我們的社區工作成果：

自1995年起累計的  
義工人數

4,872人



2017年  
活躍義工人數

582人



2017年  
義工服務時數

21,131小時



2017年舉辦的  
持續計劃

26項



2017年舉辦的  
特別計劃

17項



## 2.1 社區參與

我們的企業義工隊由員工、其家庭成員及公司的退休人員組成，已投入社區服務超過20年。義工人數持續增長，義工項目的範圍亦已擴大。

為了表揚及感謝員工的付出，本集團舉辦義工週年嘉許典禮，並推行「義工嘉許計劃」。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。

於2017年共批予接近

# 500天

的義工假期



於2017年，企業義工隊再次獲得社會福利署推廣義工服務督導委員會頒發的10,000小時義工服務獎及2016年最高服務時數獎(私人團體—組別一)優異獎，表揚義工隊於2016年為社區提供超過10,000小時的義工服務。此外，義工隊於2017年獲頒香港生產力促進局及公民教育委員會合辦的香港企業公民計劃義工隊組別銀獎。過去15年來，電訊盈科是香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃的商界展關懷公司。



## 2017年社區服務概要

### 長者

- 在長者中心舉辦虛擬實境導覽，讓長者透過虛擬實境遊歷世界各地。
- 舉辦智能手機班，教導長者使用智能手機及應用程式。
- 與香港社會服務聯會合作，贊助「長者愛心線」，為長者提供免費安裝電話及相關服務。
- 義工於節日期間探訪長者，傳遞佳節歡樂氣氛。



### 學生和青少年

- 支持扶貧委員會的「友•導向」師友計劃。安排中學學員參觀2017國際汽聯香港電訊電動方程式賽車錦標賽。
- HKT Education及網上行支持香港電腦教育學會和香港軟件行業協會合辦的「校際IT精英挑戰賽2017」。該賽事旨在培養中小學生對資訊科技的興趣。
- HKT eye與推動兒童社會共融的慈善組織「親切」合辦視障兒童籌款繪畫比賽，透過此活動協助有特殊需要的兒童融入社會。

### 兒童

- 義工於公司2017週年晚宴籌辦氣球慈善義賣，為智樂兒童遊樂協會籌款，以支持遊戲治療服務。
- 義工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。

### 殘疾人士

- 義工與黑暗中對話(香港)基金會的視障工作人員合作舉辦由1010贊助的「暗中作樂2017」聲演會，協助在漆黑中進行此活動。
- 我們向沙田慈氏護養院的長期殘疾病人提供IT支援。



### 其他人士

- 本公司參加香港癌症基金會舉行的「粉紅服飾日」，以提高大眾對乳癌的認識，並為癌症支援服務籌款。
- 我們的媒體業務推出電視節目，提高公眾對阿茲海默症及視障人士的認識，並減少社會上對他們的標籤。





## 20年的義工服務

電訊盈科積極參與社會福利署義工運動計劃。社會福利署每年均會表揚長期服務的企業義工，頒發長期服務獎。於2017年，梁應安因貢獻社區20年而獲頒長期服務獎。他積極參與醫療義工服務，例如為伊利沙伯醫院病理學講座提供協助，給予病人及家屬建議及支持，亦於廣華醫院的兒童遊戲治療擔當重要角色。

*「最初醫療義工服務對我來說完全是新事物，後來與經驗豐富的義工一起工作，讓我漸漸學會如何與病人溝通。過去20年來，我學到很多，但對義工來說，看到受惠者的笑容就是最好的回報！」*

梁應安

香港電訊工程經理



## 2.2 運用資訊及通訊科技支援社區

我們運用企業專長及核心能力解決社區的困難，例如協助年輕一代取得資訊及通訊科技的知識。



### Girls Go Tech

數碼認識及技能日趨重要，我們與不同夥伴合作，發展並支持不同的項目和活動以提升大眾對科技的認識，提供更易接觸資訊及通訊科技知識的渠道。



我們與婦女基金會合作，為來自弱勢家庭的女學生提供免費電腦編寫和數碼技能工作坊。這項為期一年的「Girls Go Tech」以校為本的計劃旨在鼓勵女中學生修讀傳統以男性為主的科學、科技、工程與數學(通常稱為STEM學科)，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。香港電訊以科技夥伴及督導委員會成員的身份提供支持，並提供研討會講者，共有10間學校約400位女學生受惠。

## 創造優質的電子學習

電子學習可以克服財政上及地點的限制，創造具互動性、合乎成本效益的教育體驗。透過科學、科技、工程與數學(STEM)的教育計劃，HKT Education提供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，舉辦多個研討會及培訓課程，以培訓教師將科技與教學融合，優化電子課室效率。至今，來自超過300間中小學的教師因參與學院的培訓及專業發展活動受惠。



## 智能交通

運輸署選擇電訊盈科企業方案的設計，推行及維持現時的運輸資訊系統，與香港特區政府的智慧城市計劃同步進行。經重整後的系統應用了最新的資訊科技，能夠更有效率地處理大量交通運輸數據，方便妥善管理交通流量。道路使用者將可透過政府網站取得實時的交通及運輸資訊，從而選擇最合適的路線。

以物聯網  
營運互聯業務



**GLOTEL**  
全球電訊  
大獎 2017

電訊盈科企業方案亦推出智能泊車及充電服務方案，讓駕駛者透過流動應用程式實時查找並預留泊車位和電動車充電設施，並可選擇網上付款。這個方案廣泛應用在商場、商住樓宇，以及電訊和公用事業公司。這個項目有助推動並改變現今的電訊業發展，因此榮獲全球電訊大獎。



## 2.3 學術及研究

我們支持本地大學及機構的研究項目，憑藉學界與商界的合作關係促進香港的資訊及通訊科技產業發展。

研究夥伴	項目主題	研究目標
香港理工大學	影片質素評估	發展首個用於影片存取的網絡質素提升測試工具
香港城市大學	網絡安全系統及網絡攻擊	及早發現潛在黑客及減少網絡攻擊
香港科技大學	智能Wi-Fi	運用先進的感應器／工具及分析法，改善智能Wi-Fi在各種情況下的準確度和可靠度



為培養未來的資訊科技專業人才，在20多年來，我們每年都向修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的學生提供獎學金及助學金。我們目前為本港四所大學提供獎學金及助學金，並在2018學年擴展獎助予另外兩所大學。





## 建立智能運輸系統

香港電訊是香港領先的流動網絡技術公司，致力支持政府的智慧城市願景及策略。在2017年3月，我們與香港應用科技研究院、技術公司華為及高通科技合作成立智能交通聯盟，運用流動車聯網(C-V2X)技術建立一個智能交通系統。該系統有助提升香港的交通安全，同時支持政府的智能運輸系統策略。

裝有C-V2X的車輛可與其他車輛、行人及網絡設施交換資訊，加強駕駛輔助、交通管理及道路安全。

作為聯盟成員，我們繼續與政府和行業持份者合作，推動C-V2X的商業潛力。我們計劃將C-V2X技術的應用拓展至船運、車輛共乘、付運、保險、資訊娛樂及流動醫療等行業。



兩輛車駛近同一交匯處時，會發出警示。





## 2.4 慈善贊助

於2017年，我們為多個活動和項目提供支援，包括：

- 為「樂施毅行者」提供通訊系統
- 贊助東華三院、保良局、仁愛堂及仁濟醫院節目的籌款熱線
- 贊助撒瑪利亞會、學友社、香港青少年服務處及大坑青年中心的諮詢服務熱線
- 為慈氏護養院(殘疾人士院舍)等非政府組織和瑪嘉烈醫院一間兒科病房提供電訊支援
- 支持「盲人觀星傷健營」推動社會共融

### 培育資訊科技人才

本集團贊助「滬港台青少年IT夏令營」已超過15年。這個夏令營旨在培育有意增進資訊科技知識及有志投身科技業的青年。在2017年，來自上海、香港及台灣共60位學生參加這個為期五天的夏令營，參觀台北各政府部門及領先的資訊科技企業，以了解智慧城市的發展，亦學習製作電子書的技巧。



### 3. 我們的人才

電訊盈科僱用24,000名員工，他們都是維持我們競爭力及提供最佳服務的關鍵。我們致力提供一個具有滿足感的工作間，鼓勵員工協作，讓員工在工作及生活中學習及成長，達致事業成功。

#### 目標

- 吸引、培養、激勵及保留合適人才
- 建立多元有活力的團隊

#### 方法

- 與員工交流互動
- 提供事業發展及晉升機會
- 提供健康、安全的工作間及福利措施

本公司作為客戶服務的企業，員工在社區內是代表我們的大使。員工快樂、合作無間、對自己的貢獻感到自豪，才能為客戶提供優質服務。我們致力創造一個共融的工作間、加強員工福利，以及確保電訊盈科的每位員工充分發揮潛能。

充滿活力的資訊及通訊科技業是吸引年青人的就業選擇，35歲或以下的員工佔本公司的香港僱員總數百分之四十一點七。我們鼓勵年輕人才，讓他們發揮創意，以提升我們的產品及服務，因而帶來了「拍住賞」及Smart Charge「全線充」等商機。

35歲或以下的員工佔

**41.7%**

### 3.1 維持多元共融的工作間

隨著本集團拓展全球業務，共融的企業文化是我們業務成功的關鍵。目前我們的員工由50多個不同國籍人士組成，具備各種專業知識及背景。

電訊盈科尊重並維護基本人權。我們禁止於業務營運中聘用強制勞工及童工，不會容忍任何形式的歧視。

我們鼓勵並支持更多女性擔任公司領導職位，本公司有三分之一的領導職位由女性員工擔任。



我們致力為殘疾人士提供就業機會，從2016年9月開始參與對話體驗「體驗期職坊」-「多元人才」的職場體驗平台，這項社會共融計劃為殘疾人士提供在職體驗機會，以助他們投身主流就業市場。

於2017年，我們為視障、聽障及其他身體殘疾的專上院校畢業生，提供業務培訓課程及實際項目體驗，藉此提供實務工作經驗。此夥伴關係有助我們的員工深入了解殘疾人士如何在我們團隊擔任重要成員。我們會繼續與對話體驗「體驗期職坊」合作，以服務更多受益者。

我們支持殘疾人士，推動多元共融的工作間，因而獲冠名為「體驗期職坊」參與企業。

#### 培養充滿活力的團隊

資訊及通訊科技業是全年無休的業務，所以員工的靈活度是確保優質客戶服務的重要因素。兼職、臨時及合約員工於2017年佔總員工人數的百分之七，他們與輪班員工一起工作，隨時隨地都為客戶提供卓越服務。

### 3.2 連繫員工

我們的人力資源部與其他業務一樣經歷了數碼轉型，讓我們加強與員工溝通。新增的人力資源平台、會議設備及內聯網擴大了各地各部門僱員的溝通範圍。網上平台讓員工自行處理例行人力資源工作，如更新個人紀錄、申請休假、申請醫療保健計劃及準備表現檢討等。內聯網定期刊登員工通訊及管理層網誌文章，讓員工獲得有關各項活動及集團業務發展的最新消息。

員工的意見和期望是確保業務營運順暢及維持僱員正能量的關鍵。我們已建立多個途徑，讓僱員與高級管理層分享意見和建議，包括面談、與管理層進行Let's Chat會議及員工溝通大會。我們的聯商會為員工及管理層提供一個論壇，讓雙方定期會面，討論及交流有關營運效率、事業發展及培訓、工作環境、社交活動及休閒設施的意見。

### 3.3 人才發展及接任計劃

我們已為員工建立完善的接任管道。我們務求吸引並保留優秀人才，透過全面的培訓、領導課程及持續發展計劃，以培育員工，確保他們的知識及技能緊貼科技發展步伐和最佳業務常規，直到退休。

#### 招募畢業見習生

作為香港首屈一指的資訊及通訊科技服務供應商，電訊盈科舉辦畢業生培訓計劃，與本地及海外大學合作，為應屆畢業生提供發展科技事業的機會。對有意從事工程及資訊科技、客戶服務、市場推廣及銷售等行業的畢業生而言，該等計劃是發展捷徑。

於2017年，我們共招聘145位畢業見習生。雖然資訊及通訊科技業傳統上以男性為主，但我們招募女畢業生的比例達百分之三十九。

#### 培養出色的領袖

為了支持年輕員工晉升至領導層，我們提供技能發展計劃，協助員工擔任較高職位。於2017年，我們舉辦了2,003項學習及發展課程及研討會，每位員工參加了平均12.3小時培訓。

管理發展計劃讓參加的員工培養重要的領導能力，如有效的指導、有效的授權方式及創造互相尊重信任的環境。該計劃自2016年5月開辦以來已有近430位員工參加。

督導發展計劃旨在協助新僱員及剛晉升為督導級的員工過渡適應。每個課程單元的重點涵蓋不同的督導技巧，包括如何激勵員工、推動團隊多元化及如何提出具建設性的意見。每班有30位學員，該計劃自2016年5月以來已經舉辦16次。



為了培養領袖的企業才能、才思敏捷的素質，以及在多變的商業環境下有效溝通，我們在各業務部門為中層管理員舉辦未來領袖發展計劃。該計劃不僅旨在加強員工的管理及客戶服務技巧，而且提升他們的商業觸角，幫助他們培養創意和企業思維，從而構思先進的產品和服務及前瞻性的業務策略。

#### 培養知識基礎

我們感謝員工多年來為公司的成長及成就付出努力、盡忠職守。於2017年，我們頒發長期服務獎給256位員工，表揚他們25年的服務。

於2017年，我們有136位員工退休，他們平均為公司服務33.5年。我們已制定措施，將退休員工的豐富知識傳承予有潛質的未來年輕領袖。

### 3.4 健康及安全的工作間

僱員的安全至關重要。我們致力提供安全的工作間，在選用新的設計、程序及設備時，我們尤其重視防止意外事故及提升業務生產力這兩項要素。

我們的職安健安全管理系統從2005年開始運作。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。

職安健部門就職安健的事宜提供意見、資訊及培訓。於2017年，該部門已訂立「集團安全約章」，以提升我們的安全標準和加強安全文化。



為確保員工具備工作間的安全與健康意識和行為，我們為各職級員工提供不同培訓，包括：

- 職安健形象大使及火災安全大使培訓
- 急救認證、工場噪音評估及密閉空間作業培訓
- 內部安全審核員培訓及意外調查技能
- 員工的現場培訓，包括工作梯評估員培訓

為了進一步將安全文化融入本集團，我們已指派員工擔任指定辦公室聯絡人、指定消防主任及急救人員。他們負責執行安全檢查，以消除隱患並在意外發生時提供急救協助。

### 天線裝卸輔助器

我們鼓勵員工提出改善職安健的意見。

香港電訊的「天線裝卸輔助器1.0」於2017年在職業安全健康局舉辦的「第十六屆香港職安健大獎」榮獲安全改善項目銀獎。

該輔助器協助工人在手機訊號發射站進行屋頂天線保養工作時，安全地降低天線桿，減少高空工作的安全風險。

憑藉這個成果，團隊正著手發展「天線裝卸輔助器2.0」，務求令這個裝置變得更輕巧、更便攜，用途更廣。



### 3.5 重視員工健康

我們支持員工建立健康的個人生活。我們為每類僱員訂定每周工時及員工輪班系統，以維持人手，在僱員健康與客戶滿意度之間取得適當平衡。所有工時及休息時間均符合《僱傭條例》及其他相關的僱傭法律和法規。

為了鼓勵員工保持健康的生活方式，我們為員工提供兩個體育康樂場所。我們的體育及興趣小組籌組多個員工體育隊伍，並於2017年在行際康樂體育會舉辦的團體比賽中贏得多個獎項。今年，體育及興趣小組管理16隊體育隊伍包括龍舟和羽毛球，以及棋藝和攝影等五個興趣小組。這些活動亦有助培養團隊精神。

我們推行家庭友善措施，讓員工同時兼顧家庭及工作。我們於辦公室提供餵哺室等特別設施，以支援新任母親。

我們定期舉辦「午餐聚會」討論不同主題，以促進員工的健康，並於2017年舉辦了20場健康講座。這些非正式培訓及資訊講座有助鞏固企業文化，提升員工士氣。維持個人健康理財亦有助提升員工的福祉。今年，我們舉辦了六場職場財務健康工作坊，為將退休的員工作好退休準備。此外，我們推行僱員支援計劃，提供外聘心理輔導服務。



## 4. 我們的客戶

我們竭誠為客戶服務，持續提升卓越服務的水平。我們旨在取得客戶對我們產品及服務的信任，並提供充足資訊，讓客戶作出知情選擇。

### 目標

- 提供可靠優質的服務及產品
- 滿足並預測客戶的需要
- 維持優質客戶服務
- 保護個人資料及資訊

### 方法

- 達到並超越服務表現目標
- 持續創新
- 推動卓越客戶服務
- 私隱及個人資料政策

我們遵守規管個人私隱及商業敏感資料的法例，包括我們產品、廣告及標籤所使用的資料。我們已實施全面的措施及程序，以保護未成年用戶，並管制他們接觸不當資訊的途徑。我們遵守政府及法定機構的法例法規，包括但不限於《電訊條例》、通訊事務管理局辦公室(通訊辦)發出的牌照條件及業務守則。

作為負責任的公司，我們對於透過有牌照的收費及免費電視平台向不同受眾傳播適當的內容相當謹慎。我們嚴格遵守《廣播條例》及其他相關的規則和法例。如果節目內容不適合未達法定年齡的受眾觀看，例如涉及暴力、粗言穢語或裸露，我們使用家長鎖定功能、屏幕上的分類符號及提示信息通知，以保障兒童及未成年受眾的觀賞利益。我們的媒體業務亦為兒童提供適齡的內容，包括「智醒兒童組合」等以兒童為中心的頻道。

### 4.1 可靠的服務及產品、負責任的網絡管理

嚴格的採購程序確保我們的合作夥伴提供安全、經妥善測試及可靠產品。我們的專責團隊負責本集團內各種消費服務及產品的開發及管理。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，我們執行維持產品可靠性的流程，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。

提供可靠的服務有賴我們負責任的網絡管理。為了確保網絡完整，我們的工程團隊會確保本集團完全按照通訊辦的要求處理所有事件。我們於公司網站上闡述服務承諾，以保證客戶獲得可靠的服務。

我們在2017年達成網絡供應及維修服務的服務承諾。

服務種類	📶 表現承諾	⚙️ 2017年實際表現
<b>csi</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>2</sup>	99%	100%
維修服務 <sup>3</sup>	< 60分鐘	100%
<b>網上行</b>		
網絡系統的穩定性 <sup>4</sup>	99.99%	99.99%
維修服務 <sup>5</sup>	99%	99.94%

電訊盈科企業方案致力為客戶提供穩定、可靠及高效的數據中心網絡。我們位於葵涌的Powerbase MCX10數據中心獲Uptime Institute認證<sup>6</sup>。數據中心的核心基礎設施透過數據中心互連網絡為互聯網的連結提供充分復原力。數據中心互連網絡由分布香港多個地點的光纖連結組成，我們分散的網絡確保數據中心在發生事故時存有備份。此外，數據中心設有最新的分散式阻斷服務攻擊(DDoS)減緩系統，保障客戶免受威脅網絡安全的分散式阻斷服務攻擊<sup>7</sup>。



### 今天建設未來

我們務求預測並滿足香港市民不斷變化的通訊需要，改善他們的生活質素。於2017年，香港電訊推出「網上行4x1000M多連接寬頻服務」，方便家中各成員同時按各自的上網興趣使用(例如視頻串流和網上遊戲)，以保證最基本速度享受優質服務，私隱及安全亦得到保障。

香港電訊的光纖到廈覆蓋率達百分之八十八點三，光纖入屋已覆蓋至百分之八十五點六的香港家庭。

我們逾3,000個發射站的流動通訊網絡在香港提供全面的流動通訊覆蓋，包括所有隧道及鐵路。我們亦在各主要大專院校校園設有專用的室內及室外發射站。我們為香港逾500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。

於2017年，我們旗下的3,400位工程人員接受超過9,000天的專業培訓。我們的工程師有各種資訊科技認證及認可資格以及產品知識等。截至2017年底，我們的工程師共獲得1,882張專業證書及機構會籍。

光纖到廈覆蓋率

**88.3%**

光纖入屋覆蓋率

**85.6%**

<sup>2</sup> 在特定觀察期內核心通訊網絡的連接或運行時間。

<sup>3</sup> 發現及識別核心通訊網絡故障後的平均恢復時間。

<sup>4</sup> 寬頻網絡連接。

<sup>5</sup> 兩日內為客戶恢復服務。

<sup>6</sup> Uptime Institute 是廣受認可的全球標準，評核並證明數據中心的表現及效益，確保企業可持續的資訊科技表現及全天候的可靠服務。

<sup>7</sup> 分散式阻斷服務攻擊是一種網絡威脅，會完全停頓企業網站及數據中心的運作。

## 4.2 客戶服務及滿意度

於2017年，我們於七間cs/1010專門店及九間香港電訊專門店的入口台階加設活動摺板，方便輪椅使用者及長者進出。這些零售店的地址已載列於我們的公司網站。

為了維持及改善我們優質的客戶服務，我們必須與零售客戶公開直接溝通。我們客戶服務員有多種聯絡途徑，包括服務熱線、網站即時聊天、網上查詢、Facebook、電郵、郵寄或傳真，客戶亦可前往零售店和客戶服務中心聯絡客戶服務員。

My HKT是一個電子平台，為客戶提供各種服務。客戶可在平台上管理電子賬單，並即時獲得網上支援。截至2017年底，My HKT共有105萬登記賬戶。

### 確保服務質素標準

以客為本的理念是電訊盈科的核心價值。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質量管理體系，在所有業務流程(包括客戶服務)中界定質量管理機制。我們的質量管理系統受我們的品質政策及品質手冊的規管。質量管理系統由優質交付部門主管領導，並由多個團隊的品質保證代表組成。

香港電訊亦致力在業務各方面提供優質服務。我們的表現目標載列於公司網站上的服務憲章。我們重視客戶對產品及服務的意見。如須回覆，我們會致力於三個工作天內作初步回覆，並於四個工作天內解決相關投訴。於2017年，超過百分之九十五的客戶投訴，於四個工作天內被處理，屬行業內的良好服務水平。為了致力持續改善服務，我們的專責服務管理團隊與技術專家攜手合作，識別並處理問題或投訴的根本原因，以減少同樣問題再次發生的機會。

聯絡監測計劃評估我們的客戶服務專員表現，他們亦需要每月接受達10小時的客戶服務培訓。於2017年，每位專員平均接受100小時以上的培訓。

我們亦邀請客戶在每次通話及到訪結束時參與客戶交易調查及淨推薦分數調查，以幫助我們評估我們的服務質素並獲取寶貴客戶反饋。此外，神秘客戶計劃是我們持續服務表現的評效工具。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1,800次神秘客戶調查。

於2017年，電訊盈科收到37,894次客戶的讚揚<sup>8</sup>，而投訴數目從2016年的3,007宗降至2,153宗。在最近一次的客戶滿意度調查中，百分之八十二的客戶對客戶服務專員的表現「滿意」或「非常滿意」。管理層定期審閱有關客戶建議、讚揚及投訴的報告。

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運作，旨在提供一個非司法途徑，以解決客戶與電訊服務供應商之間的僵局爭議。

客戶的讚揚

**37,894 次**

<sup>8</sup> 來自固網、網上行寬頻、流動通訊、Now TV及ViuTV業務的個人客戶。

### 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，所有員工及若干外聘承辦商員工均可參與，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人及八隊將被名為卓越服務獎得獎者。



媒體業務的同事獲頒卓越服務獎。

### 4.3 客戶私隱及個人資料安全

我們要使客戶相信我們能保障他們的個人資料。確保客戶私隱及個人資料安全是本集團的一個主要營運原則及首要任務。

除遵守相關的法律及法規外，我們穩健的管治架構及全面的資料私隱和數據安全程序可保障個人私隱及商業敏感資料。我們的員工亦定期接受資料私隱相關的培訓。於2017年，我們並無這方面的違規事宜。

我們的資訊科技安全管理系統已取得ISO 27001認證，保障客戶資料安全。該系統亦幫助我們評估風險並識別新的安全措施。我們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，安全地儲存個人資料的實體紀錄。員工取得客戶個人資料的權限是嚴格根據「需要知情」原則，嚴禁未經授權而獲取紀錄及資料。

我們維護大量保安設施，包括防毒及垃圾郵件防護軟件、網絡入侵防禦系統、數據損失防護及最新的威脅交換聯防系統和進階威脅偵測設備，以減少網絡威脅和惡意軟件病毒感染、黑客入侵，以及意外／蓄意挪用公司資料。我們內部的資訊科技及支援團隊經過訓練，負責監察網絡，以偵測任何可疑的流量及防止潛在的網絡風險。

我們的網上行寬頻互聯網服務透過其「安全互聯網提示」及「客戶資訊」頻道，為客戶提供有關識別可疑網上內容及活動(例如偽冒電郵)的資訊及建議。我們的網絡工程師亦會立刻採取所需安全措施，例如阻擋偽冒電郵寄件人發送的任何新訊息，並更新防止垃圾電郵系統。此外，客戶亦可留意我們的網上行及客戶服務Facebook專頁，以接收相關通知。

## 5. 我們的供應鏈管理

我們致力維持最高道德及專業標準，這個承諾不僅應用於公司業務營運上，亦適用於我們的供應商及業務夥伴。我們致力與供應商建立信任，攜手合作，提供優質的服務及產品。我們與超過2,000個供應商合作，從中採購各種產品、設備、材料及服務，當中約百分之七十五是香港供應商。

### 目標

- 鼓勵供應商及承辦商採取可持續發展的措施
- 零賄賂及貪污

### 方法

- 集團採購政策及原則
- 供應商守則
- 主要供應商及承辦商年度表現評估
- 定期審查供應商

電訊盈科所有供應商都必須遵守我們的供應商守則，守則清楚傳達我們的期望，並要求遵守相關法律及法規，包括嚴格遵循職業健康及安全法。供應商亦須尊重基本人權，確保他們的業務營運不涉及強制勞工及童工，並於管理營運時將環境納入考慮因素。

我們嚴禁任何賄賂及貪污行為。我們已制定完善的程序，讓員工匯報有關利益衝突的疑慮。我們的「無利益衝突準則」已載列於公司責任政策及賄賂、饋贈及款待政策。

我們讓供應商明白我們的企業社會責任承諾，以積極鼓勵他們對環境及社會負責。我們的採購決策受集團採購政策及原則規管，將社會責任列入選擇供應商過程的考慮因素。

### 5.1 選擇及監督供應商

我們在評估新的供應商時，不僅考慮質素、成本、服務及交貨能力，更會評估他們對企業社會責任的承諾。潛在的供應商、賣方及業務夥伴須經我們嚴格的採購程序審核，方可與我們合作，審核可包括完成評估調查，以評核他們的表現。

集團採購及供應處就主要供應商及承辦商進行年度表現檢討，範圍包括遵守供應商守則。有關檢討對我們監察業務夥伴整體表現的過程至關重要。我們與評分未如理想或存有疑慮的供應商溝通以作改善或糾正。如供應商未見改善或嚴重違反標準，我們會考慮終止合約，甚至將他們列入黑名單。除這項年度檢討外，我們在年內定期檢討及視察供應商。於2017年，我們進行了100次視察與互訪，發現四個供應商並未達到我們的期望和要求，因此決定將該等供應商列入黑名單。

作為獲得ISO 9001:2008認證的公司，我們的質量管理體系確保產品持續合乎監管要求及客戶期望。於2018年，我們的目標是達到ISO 9001:2015標準。ISO 9001:2015較著重質量風險管理，採用「高階架構」，將「規劃、執行、查核、行動」的模式應用於持續改善採購流程的質量管理。

## 6. 我們的環境

電訊盈科致力保護環境。透過以下內部政策及指引，我們在業務營運中注入環保可持續發展理念：

- 能源及水資源管理政策及指引
- 減少氣體排放政策
- 回收程序及計劃

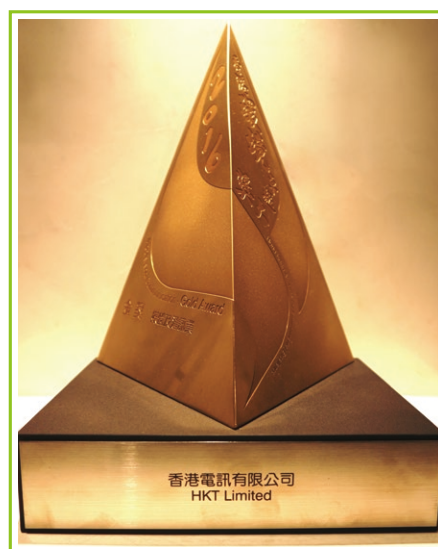
### 目標

- 減少能源消耗及碳排放
- 負責任的廢物管理
- 協助客戶變得更環保

### 方法

- 將數據中心、機樓、設備及基礎設施現代化
- 將車隊升級並電動化
- 推廣回收
- 發展綠色資訊及通訊科技解決方案，以優化、減少資源消耗

我們在環保及綠色管理方面的工作備受肯定。於2017年，香港電訊榮獲2016香港環境卓越大獎「媒體及通訊業界別」金獎。香港環境卓越大獎是香港最享負盛名的獎勵計劃之一，香港電訊因環境管理表現優秀而獲獎，帶領香港社區創造可持續發展的環境，成為業界典範。



## 6.1 可持續資源使用

我們透過穩健的環境管理，以及投資及採用新科技，致力有效管理天然資源。

### 能源使用

我們的數據中心、機樓、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。設施管理團隊負責實施新技術及執行程序以減少電力消耗。就機樓而言，我們每三個月檢討能源使用及管理系統。我們各辦公室、大廈及設施的最佳溫度設定點亦定於攝氏24度至26度。

我們自2004年開始不斷將設施升級。如今我們的25座機樓已使用更節能的水冷式冷凍機來取代傳統的風冷式冷凍機。目前，空調佔總用電量約百分之三十至三十五，較2012年的用電量低百分之四十。我們會於2018年將更多現有的冷凍機組替換為水冷式系統。有關升級可減少百分之二十的冷凍機能源消耗<sup>9</sup>。

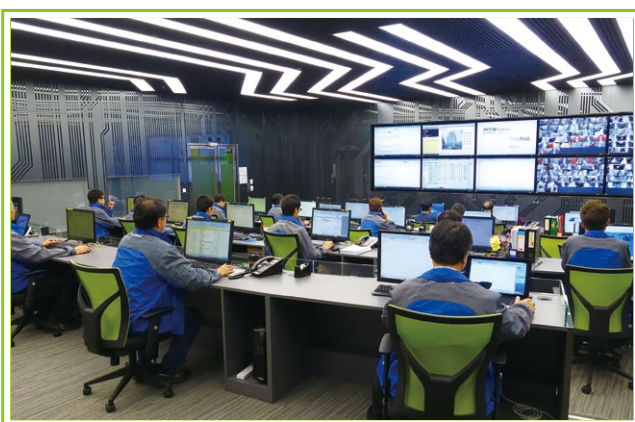
香港電訊連續四年獲得香港地球之友「知慳惜電」節能比賽勁減用量大獎(機構組)。2016年6月至2017年5月，我們因網絡現代化及安裝水冷式冷凍機，機樓的電力消耗減少了800萬千瓦時。

我們的數據中心以最高環保準則來設計及維持。我們所有設施的電源包括無間斷供電系統、備用發電機、空調系統及其他機電訊服務均使用最先進的環保技術及措施。我們應用「熱通道／冷通道」伺服器機櫃排列設計策略，以及冷通道控制，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。

我們的數據中心獲得領先能源與環境設計(「LEED」)白金級認證及ISO 14001:2015環境管理系統認證。



工程部董事總經理林榮執先生(中)接獲勁減用量大獎。



<sup>9</sup> 參照機電工程署「水冷空調系統」指引作出有關減電量估算：  
[https://www.emsd.gov.hk/tc/energy\\_efficiency/water\\_cooled\\_air\\_conditioning\\_system/index.html](https://www.emsd.gov.hk/tc/energy_efficiency/water_cooled_air_conditioning_system/index.html)。

## 碳排放

我們致力在營運上提升能源效益及減少能源消耗，以降低溫室氣體排放。我們在這方面的工作包括：

### 車隊

為保障市民健康及保護環境，我們使用更具效益及更環保的車輛。於2017年，我們購入五輛電動車，並將18輛使用超過10年的車輛升級。未來四年，我們為60多部車輛(佔車隊百分之三十)升級。

### 製冷劑

「蒙特利爾議定書」要求於2020年1月前逐步淘汰消耗臭氧層的氟氯烴(HCFCs)。我們的空調系統正陸續更新使用更環保的製冷劑(如氫氟碳化合物)，取代氟氯烴。

### 電子賬單

我們讓固網電話、eye、IDD、網上行寬頻、流動通訊及Now TV客戶選擇接收電子而非紙張的賬戶結單及其他通知。我們百分之九十八的寬頻客戶、百分之九十七的流動通訊客戶、百分之八十六的Now TV客戶，以及近百分之三十四<sup>10</sup>的固網電話、eye及IDD客戶已登記電子賬單服務。於2017年，我們已發出約1,800萬張電子賬單，節省了近4,800萬張紙。

我們自2014年起自願向環境保護署建立的香港上市公司碳足跡資料庫提供碳足跡數據，是首批參與此項非強制性環境資料匯報的企業之一。

<sup>10</sup> 於2016年11月向固網電話、eye及IDD客戶提供電子賬單服務，更多客戶已逐漸選用這項服務。



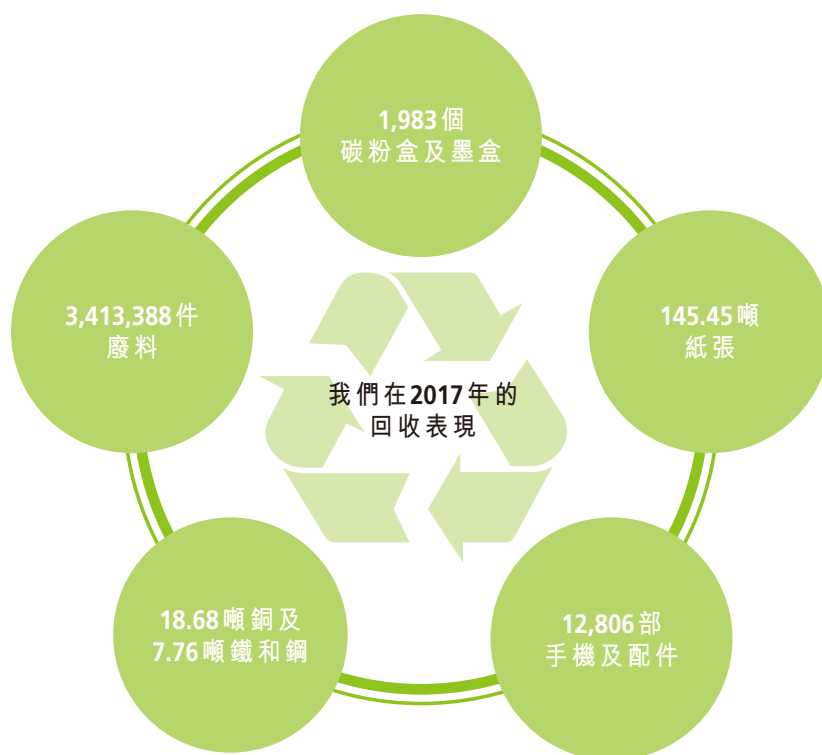
## 6.2 廢物及電子廢物管理

我們的廢物管理方法反映「廢物處理等級」的關鍵原則：從源頭避免、重用、回收和再加工至妥善的廢物處理及負責任的廢物處置。我們實行並定期檢討公司的回收措施和計劃，並提高員工實踐節約資源的意識。

### 回收計劃

我們制定多項計劃推動回收已使用的碳粉盒及墨盒、紙張、金屬廢料(包括銅、鐵及鋼)及廢料如舊纜線、舊電話、廢棄設備和配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。

於2017年，我們推動打印機墨盒回收計劃。使用過的墨盒按個別狀況送往堆填區或重用。無法重用的墨盒將由我們的回收夥伴處理。我們的回收夥伴每收集一個墨盒，便會對本地環保慈善組織綠惜地球作出捐款，以支持其環保教育措施。



### 電子廢物回收

我們的流動通訊業務於2015年推出「助己•助人•助地球舊手機回收計劃」。該計劃讓客戶前往我們的專門店捐出舊手機及電池、充電器等配件。政府認可的回收承辦商收集捐出的物品並確認狀況。狀況良好的手機會翻新並送至社會服務機構，再派發給低收入家庭。於2017年，我們共收集了12,806部手機及配件，其中約有百分之三十捐贈給弱勢社群。此外，我們亦通過明愛電腦工場向弱勢社群捐贈電腦及設備。



## 有害廢棄物

儘管本公司產生的有害廢棄物相當少，我們仍需要以負責任的方式處置光管、工業電池、廢電器及電子產品及一般辦公室電池等物品。我們聘用專業承辦商及持牌廢物收集商，負責回收和處理這類廢棄物。

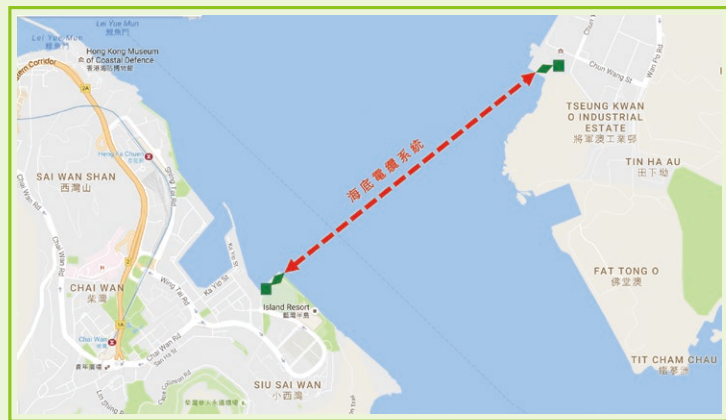
## 無害廢棄物

我們的無害廢棄物包括一般辦公室廢物，以及我們的零售店翻新後產生的建築廢料。為了確保我們的廢棄物處理方式符合本地法規，我們聘請專業的清潔服務供應商及承辦商處理這類廢物。

### 光纖超級走廊項目(Ultra Express Link)的環境評估

因應大眾對連結數據中心的高速、大容量傳輸日益殷切的需求，香港電訊正建造一條連接將軍澳工業邨及柴灣的海底電纜系統，全長三公里。這條電纜不僅提供穩健、可靠、低延遲及分流的傳輸，亦有助促進將軍澳工業邨發展為亞洲重要數據中心的樞紐。

我們已事先評估此項目的潛在環境影響，並已實施以下措施，將影響減至最小。



- 堆存物料會以防水布或類似的布料覆蓋，盡量減低雨季時流入鄰近海域的機會。
- 根據《廢物處置條例》處理及／或處置所有建築廢料及排水系統。
- 實行《空氣污染管制(建造工程塵埃)規例》載列的相關標準緩解措施，以減少塵埃散發。
- 已推行多項措施，例如使用低噪音機動設備及安裝隔音屏障，以減少對鄰近住宅區的噪音滋擾。

這個項目已獲環境保護署批准，於2017年9月動工，預計於2018年竣工。

### 6.3 綠色資訊及通訊科技解決方案

我們協助客戶採取較環保的生活方式及業務活動，將環保概念注入產品及服務設計，包括電動車、家居及學校的解決方案。

香港電訊與中電控股有限公司合作，以完善的電動車充電流程提供一站式服務，為個人及企業提供環保的充電方案。透過Smart Charge「全線充」服務，我們鼓勵更多人使用電動車，創造更潔淨的環境。



我們的Smart Living服務運用先進科技，提升客戶家居生活質素，帶來舒適、便利及效率。客戶使用個人化的遙控器或手機裝置，就能輕鬆自動控制燈光、窗簾及空調等家居設備，亦能控制娛樂及保安系統。這些升級控制讓客戶更容易管理能源使用及支出。

HKT Education開發了「HKTE Parent」應用程式，讓家長使用智能手機接收及回覆學校通告，包括簽署及提交學校的電子通告。這個數碼方案亦讓學校及時接收家長的反饋，簡化行政工作。使用「HKTE Parent」的學校減少用紙，每年共減少約100萬張紙。

收生過程通常涉及大量文件，為了幫助學校更有效率管理入學事宜，同時提升環保表現，我們於幼稚園、小學及中學建立了一套電子入學系統，讓申請的學生在網上提交入學申請表。於2017年，該系統亦獲香港最大型的音樂及朗誦節採用。

### 6.4 員工的環保意識

我們的內部員工通訊載有「Green Matters」專欄，提供有關環保議題及本集團環保活動的資訊。我們已於所有辦公室推行一套「綠色標誌」，提醒員工關閉不需使用的設備，以及節約用水、紙張及食物。



員工參加提高環保意識的活動，包括學習如何將廚餘變成環保酵素清潔劑。

## 綠色義工服務

我們的環境保護義工小組已運作超過20年。於2017年，逾370位義工與七個慈善機構及社會服務團體合作，參與14項環境相關計劃。計劃概覽如下：

組織	計劃
綠色力量	<b>綠色力量環島行</b> 支持年度籌款活動，鼓勵下一代欣賞並珍惜大自然。 
世界自然基金會 —香港分會	<b>米埔自然保護區除草工作</b> 義工清除入侵性的植物，以保護該保護區的自然生態系統。 

## 其他環保計劃

我們於2017年參與下列活動：

組織	計劃
世界自然基金會 —香港分會	<p><b>地球一小時</b></p> <p>活動旨在提高公眾對低碳生活的意識。我們於3月25日關掉13座辦公大樓、機樓及商店的招牌燈一小時。</p>
香港地球之友	<p><b>Suits for Success</b></p> <p>員工收集了近300件西裝及飾物，捐助出身於弱勢家庭的年輕畢業生。</p>



# 核實報告



## 核實聲明

### 核實範圍

香港品質保證局已對電訊盈科（「電訊盈科」）（股份代號：0008）的環境社會管治報告 2017（下稱「報告」）的「我們的環境」內容和環境數據進行獨立驗證。

核實範圍包括對電訊盈科在報告期內，即 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，在「我們的環境」與「表現數據摘要」中發表有關環境表現的數據和資料進行核對。

### 保證程度和核實方法

核實方法是參照國際準則，有關收集核實證據的幅度是參考國際準則所訂定進行合理保證的原則而制定以確保能擬定核實結論。此外，核實過程是按照香港交易所的環境社會管治報告指引而定。

核實過程確認報告的內容披露和表達方式，並且對相關工作進行核對，包括有關編制報告和管理流程的資料、重要的環境範疇、有關環境表現數據的計算方法、記錄和匯報程序與及收集、整理和匯總環境表現數據的流程和檢查程序。核實組選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核，以確保其計算方法、記錄、整理和報告過程為合理可信。

### 獨立性

電訊盈科負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算報告的數據或參與編撰報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於電訊盈科。

### 結論

香港品質保證局基於核實的結果總結：

- 報告平衡地、清晰地，具比較性和及時地將電訊盈科的環境表現闡述；
- 報告內的環境表現數據和資料可靠完整。

此報告準確地反映出電訊盈科在環境方面的重要事宜及讓持份者能掌握清楚電訊盈科在環境管理方面的承諾及推動。

### 香港品質保證局

沈小茵  
審核主管  
2018 年 2 月

# 外部約章及會籍

## 外部約章

組織名稱	約章名稱
環境局	戶外燈光約章
勞工處／職業安全健康局	職業安全約章
職業安全健康局	優先選用職安健星級企業約章

## 會籍

組織名稱	會員類別
商界環保協會	特邀會員
香港僱主聯合會	會員
Girls Go Tech，婦女基金會	技術合作夥伴、特邀會員
綠惜地球	2017-2018綠惜夥伴同行計劃-「水」
香港社會服務聯會	「商界展關懷」贊助人會-珊瑚會員2016/17
香港人力資源管理學會	公司會員
世界自然基金會-香港分會	公司會員計劃-純銀會員2016/17

# 表現數據摘要

聯交所環境、社會、管治關鍵績效指標		2017年數據
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1：排放物</b>		
一般披露	披露聲明	請參閱 6. 我們的環境章節
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	
	I. 二氧化硫(SO <sub>x</sub> )—直接	6.62公斤
	II. 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )—直接	6,613公斤
	III. 懸浮粒子(PM)—直接	308.81公斤
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量及密度	
	I. 溫室氣體排放—範疇1 <sup>11</sup>	6,497噸二氧化碳當量
	II. 溫室氣體排放—範疇2 <sup>12</sup>	248,652噸二氧化碳當量
	III. 溫室氣體排放—範疇3 <sup>13</sup>	968.15噸二氧化碳當量
	溫室氣體排放總量(I+II+III)	256,117噸二氧化碳當量
	每員工溫室氣體排放密度 <sup>14</sup>	17.29噸二氧化碳當量/員工
關鍵績效指標A1.3	所產生的有害棄物總量	
	I. 固體廢物 <sup>15</sup>	337.25噸
	II. 廢電器及電子產品處理	162,293件
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量	
	I. 一般廢物 <sup>16</sup>	889.00噸
	II. 建築廢料 <sup>17</sup>	156.50噸

<sup>11</sup> 範疇1涵蓋HFC和PFC製冷劑的排放；車隊及備用緊急發電機的柴油排放，以及車隊的汽油排放。

<sup>12</sup> 範疇2涵蓋電訊盈科主要業務並設有獨立電錶的營運地點。

<sup>13</sup> 範疇3涵蓋我們辦公室耗紙量。

<sup>14</sup> 截至2017年12月31日的香港員工數目為14,810人，此數字亦適用於電力及水密度的計算。

<sup>15</sup> 固體廢物包括工業電池(閘控式鉛酸電池)、辦公室電池及光管。

<sup>16</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

<sup>17</sup> 建築廢料是來自零售商店翻新。



聯交所環境、社會、管治關鍵績效指標		2017年數據
關鍵績效指標A1.5	減低排放量的措施及所得成果	請參閱 6. 我們的環境章節 > 6.1可持續資源使用
關鍵績效指標A1.6	減廢措施及成果	
	I. 廢料回收 <sup>18</sup>	3,413,388件
	II. 碳粉盒及墨盒回收	1,983件
	III. 紙張回收	145.45噸
	IV. 廢金屬回收 <sup>19</sup>	26.44噸
層面A2：資源使用		
一般披露	披露聲明	請參閱 6. 我們的環境章節
關鍵績效指標A2.1	直接及／或間接能源消耗的類型及密度	
	I. 電力	394,477,441千瓦時
	II. 每1,000個員工耗電密度	26.64千瓦時／1,000個員工
	III. 煤氣 <sup>20</sup>	不適用
	IV. 汽油燃料—車隊	136,701公升
	V. 柴油燃料—車隊	283,618公升
	VI. 柴油燃料—備用緊急發電機	54,882公升
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	
	I. 總耗水量 <sup>21</sup>	409,271立方米
	II. 每員工耗水密度	27.63立方米／員工

<sup>18</sup> 回收廢料包括舊纜線、舊電話、廢棄設備和配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。

<sup>19</sup> 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

<sup>20</sup> 煤氣主要消耗於員工食堂。我們的員工食堂外判予第三方營運，因此並沒有直接的營運控制權。

<sup>21</sup> 包括了電訊盈科主要業務並設有獨立水錶的營運地點。

聯交所環境、社會、管治關鍵績效指標

2017年數據

<p><b>關鍵績效指標 A2.3</b></p>	<p>能源使用效益計劃及成果描述</p>	<p>請參閱 6. 我們的環境章節     &gt; 6.1 可持續資源使用         &gt; 能源使用     &gt; 6.4 員工的環保意識</p>
<p><b>關鍵績效指標 A2.4</b></p>	<p>用水效益計劃及成果描述</p>	<p>主要由我們的辦公室或一般大樓用水。我們並沒有關於用水的問題。另請參閱 6. 我們的環境章節     &gt; 6.4 員工的環保意識</p>
<p><b>關鍵績效指標 A2.5</b></p>	<p>包裝材料總量 I. 購物袋</p>	<p>21.89噸</p>

層面 A3：環境及天然資源

<p>一般披露</p>	<p>披露聲明</p>	<p>請參閱 6. 我們的環境章節</p>
<p><b>關鍵績效指標 A3.1</b></p>	<p>描述活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動</p>	<p>我們的業務營運並沒有對天然資源造成重大不利影響。</p>

# 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
<b>層面A1：</b> <b>排放物</b>	一般披露 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： (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。	6. 我們的環境
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	表現數據摘要
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	表現數據摘要
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	表現數據摘要
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	表現數據摘要
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	6. 我們的環境 > 6.1可持續資源使用
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	6. 我們的環境 > 6.2廢物及電子廢物管理；及 表現數據摘要

A. 環境		電訊盈科的回應
<b>層面 A2：</b> <b>資源使用</b>	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	6. 我們的環境
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	6. 我們的環境 > 6.1 可持續資源使用 > 能源使用 > 6.4 員工的環保意識
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用的包裝材料總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	表現數據摘要
<b>層面 A3：</b> <b>環境及天然資源</b>	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	6. 我們的環境
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	表現數據摘要

B. 社會		電訊盈科的回應
僱傭及勞工常規		
<b>層面 B1： 僱傭</b>	<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的資料。</p>	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	備註*
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	備註*
<b>層面 B2： 健康與安全</b>	<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的資料。</p>	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	備註*
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	備註*
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3. 我們的人才 > 3.4 健康及安全的工作間

\* 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。

B. 社會		電訊盈科的回應
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。	3. 我們的人才 > 3.3人才發展及接任計劃
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	備註*
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	本公司滙報每名僱員完成受訓的平均時數。有關更多詳情，請參閱 3. 我們的人才 > 3.3人才發展及接任計劃
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。	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用

\* 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。

營運慣例		電訊盈科的回應
<b>層面 B5： 供應鏈管理</b>	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5. 我們的供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	我們與超過2,000個供應商合作，當中約百分之七十五是香港供應商。有關更多詳情，請參閱 5. 我們的供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	5. 我們的供應鏈管理
<b>層面 B6： 產品責任</b>	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。	4. 我們的客戶
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	4. 我們的客戶 > 4.2 客戶服務及滿意度
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4. 我們的客戶
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	4. 我們的客戶 > 4.2 客戶服務及滿意度
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	4. 我們的客戶 > 4.3 客戶私隱及個人資料安全

營運慣例		電訊盈科的回應
<b>層面 B7：</b> <b>反貪污</b>	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。	1. 電訊盈科的企業社會責任 > 1.2 我們的政策
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1. 電訊盈科的企業社會責任 > 1.2 我們的政策
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1. 電訊盈科的企業社會責任 > 1.2 我們的政策
<b>社區</b>		
<b>層面 B8：</b> <b>社區投資</b>	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。	2. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	2. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	2. 我們的社區



## 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

© 2018 電訊盈科有限公司，版權所有，不得翻印。

