

# 香港電訊



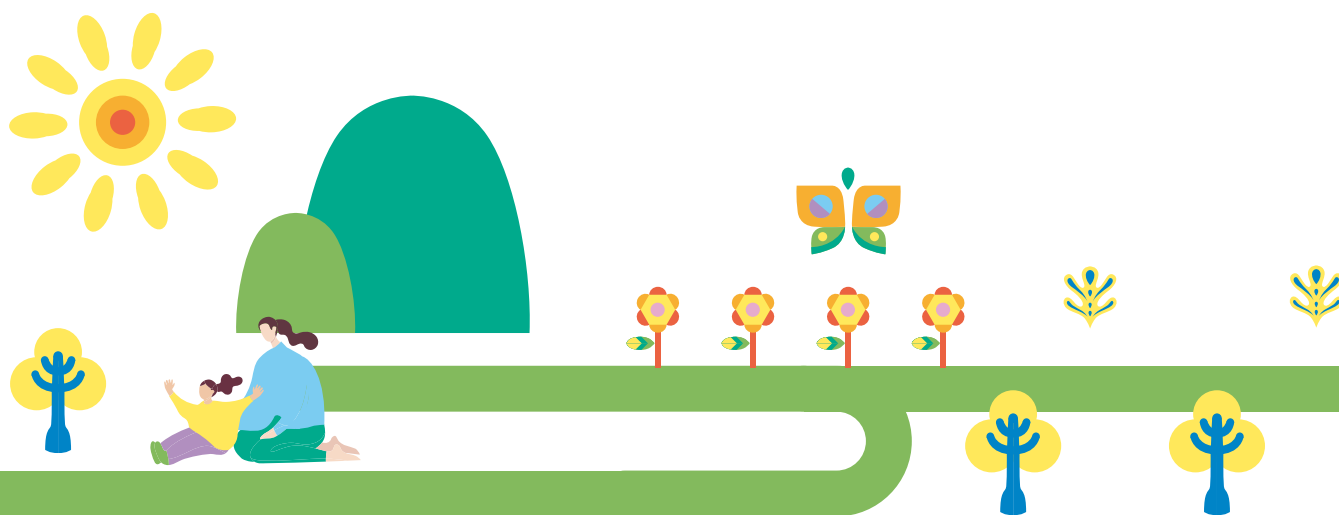
## 2019 環境、社會及管治報告

股份代號：6823

電訊盈科集團成員

# 目錄

集團董事總經理的話	4	2. 我們的人才	16
關於本報告	5	2.1 員工福祉	17
概覽	7	2.2 職業安全與健康	19
		2.3 人才留任與發展	19
		2.4 多元與共融	20
1. 香港電訊的企業社會責任	8	3. 我們的環境	22
1.1 企業社會責任管治架構及 監督責任	8	3.1 氣候變化及溫室氣體排放	23
1.2 環境、社會及管治策略	10	3.2 以可持續方式使用資源	24
1.3 道德及誠信	11	3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案	26
1.4 持份者的參與及重要議題檢討	13	3.4 員工的環保意識	27



4. 我們的社區	29	6. 我們的供應鏈管理	44
4.1 社區參與	30	6.1 選擇及監督供應商	44
4.2 推動社區數碼生活	37	6.2 可持續採購	45
5. 我們的客戶	38	核實報告	46
5.1 客戶私隱及個人資料安全	38	外部約章及會籍	47
5.2 可靠和負責任的服務及產品	39	表現數據摘要	48
5.3 負責任的宣傳推廣	42	聯交所《環境、社會及管治報告指引》	50
5.4 客戶服務及滿意度	43	索引	



## 集團董事總經理的話



我欣然提呈香港電訊的2019年環境、社會及管治報告，並分享本集團在推行可持續發展工作的進展。

5G、物聯網(IoT)、人工智能(AI)及雲端運算等新興技術將大幅改變和改善我們的生活、工作及營商模式。為彰顯我們對不斷改善客戶生活和業務效率的承諾，本公司於去年6月舉行了香港電訊5G科技嘉年華，並於當中展示一系列創新應用及解決方案。

我們於2019年的另外兩項成就包括取得5G流動通訊頻譜以便在2020年提供相關服務，及在虛擬銀行業務方面取得進展以促進金融普及化。

這些發展亦造就了機會，讓我們探討本公司的產品及服務如何締造更潔淨的環境、更共融的社會，以及更緊密連繫和安全的虛擬世界。

員工的義工服務持續是我們支援社區及慈善工作最重要的支柱，與我們透過企業捐款和贊助來支持社區互相配合。我們致力以科技改善社區，並將繼續令青少年、長者及其他弱勢社群可以有更多機會接觸科技。

員工也是我們改變的動力。一個鼓勵參與、富有滿足感及共融的工作文化對吸引及培育人才至關重要。我們已實行多項措施以創造靈活、家庭友善、以及促進健康及多元化的工作環境，從而鼓勵員工集思廣益。

未來，我們期盼與各位繼續合作，一同建設更可持續發展的世界。

**許漢卿**

集團董事總經理

2020年2月12日



## 關於本報告

本報告為香港電訊信託與香港電訊有限公司(「香港電訊」或「本公司」)及香港電訊有限公司的附屬公司的環境、社會及管治報告。

香港電訊(股份代號：6823)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，提供廣泛的服務以滿足全港市民、本地及國際商界的需要，包括本地電話、本地數據及寬頻、國際電訊、流動通訊、企業方案，以及客戶器材銷售、外判服務、顧問服務及客戶聯絡中心等其他電訊服務。此外，香港電訊亦提供一系列傳輸以外的創新及智能生活服務，無論客戶身處家中、辦公室或戶外，為他們的日常生活帶來便利。消費者和商戶亦可享受香港電訊的流動付款、智能流動銷售點(POS)方案，以及保險服務等金融相關服務。

HKT Enterprise Solutions提供的端對端整合方案，結合雲端計算、物聯網(IoT)、人工智能(AI)等新技術，為企業加快數碼轉型。

香港電訊的The Club是全港首屈一指的會員計劃，不僅透過層出不窮的優惠和禮遇令會員的生活更多姿多彩，更隨著商戶合作夥伴持續增加而發展為新的數碼生態系統，連繫消費者與商戶。

香港電訊是一家已取得虛擬銀行牌照的合營公司的成員，該公司將在香港推出一家新的獨立營運數碼零售銀行。

香港電訊創造了多個家傳戶曉的產品和服務，以下為我們旗下的一些著名品牌：



## 報告範疇

本報告涵蓋香港電訊從2019年1月1日至12月31日在環境、社會及管治方面的成就和挑戰，以及為改善環境、社會及管治表現持續推行的措施。本報告涵蓋香港電訊於香港的電訊、流動通訊核心業務及其他業務，除非另有註明，否則該等業務包括辦公室、零售店、機樓、電訊站及傳輸等營運項目。本報告在相關情況下提述香港電訊的附屬公司及外判經營活動。

本報告披露香港電訊在管理環境、社會及管治方面的重要議題所採納的方法、措施及優先次序的質量及量化資料。有關企業管治方面進一步的披露，請參閱香港電訊2019年年報內的合併企業管治報告。

## 報告準則及外部核實

本報告按《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」條文編製。

本報告為我們與持份者聯繫的溝通渠道之一，並披露對持份者有意義及有助他們決策的環境、社會及管治資料。因此，本報告參考《環境、社會及管治報告指引》載列之基本報告原則編製。

<p style="text-align: center;"><b>重要議題</b></p> <p>我們根據持份者的意見進行重要議題檢討，並釐定香港電訊於環境、社會及管治方面的重要議題，協助確立本報告的重點。</p>	<p style="text-align: center;"><b>量化</b></p> <p>我們配置雲端數據管理平台，收集環境、社會及管治指標，跟進表現。在適用的情況下，我們比較每年的數據並討論相關的影響。</p>
<p style="text-align: center;"><b>平衡</b></p> <p>為提供無偏頗的表現概況，香港電訊就環境、社會及管治的成果及改善空間進行討論。</p>	<p style="text-align: center;"><b>一致</b></p> <p>本報告採用一致的方法，公平地比較我們歷來的表現。</p>

香港品質保證局已就本報告所載的環境表現數據進行獨立審閱及驗證。有關核實範圍及結論，請參閱第46頁的核實報告。

香港電訊董事會（「董事會」）全面負責本公司的環境、社會及管治策略和報告，以及監察和管理環境、社會及管治相關風險。本報告經董事會審閱及批准。

本報告備有中、英文版本，可於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）網站及香港電訊網站瀏覽。

我們重視持份者的觀點及建議。如欲提出有關環境、社會及管治管理和報告方面的意見，請透過以下途徑聯絡集團傳訊處：

郵寄：香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心39樓

電話：+852 2888 2888

傳真：+852 2962 5634

電郵：esg@hkt.com

## 概覽

## 員工福祉

增加對員工**健康和福利**的關注

## 多元人才

員工女對男的比例為

♀♂ **1:1.28**30歲以下的青年  
人才佔 **34%**員工涵蓋逾  
**60**個國籍

## 職業安全與健康

提供超過 **360** 節  
的健康及安全相關培訓

## 人才發展

舉辦了 **1,325** 項   
學習及發展課程及研討會

## 社區投資

設立

**HKT老友熱線**與非政府機構及慈善組織  
合作，舉辦**41**項持續及特別計劃逾 **港幣2,100萬元**  
的捐款及贊助

## 排放物

電力消耗減少

**1,000萬度電** ↓ 

每員工耗能強度減少

**4.16%** ↓每員工溫室氣體  
排放密度減少**4.39%** ↓

## 資源使用

於零售店內購物袋的使用量  
減少了超過 **21%** ↓停止出版商業電話簿，  
每年節省超過**1,900萬** 張紙進行  
**廢物審計**

## 資料私隱與安全

設立 **集團信息及  
網絡安全評議會**，  
監督網絡安全資訊安全管理系統已獲得  
**ISO 27001** 認證

## 負責任的網絡管理

從拍賣中競投得120兆赫**5G**頻譜流動網絡可靠性達 **100%**  
及寬頻網絡穩定性達 **99.99%**

## 供應鏈

香港供應商佔 **83%**

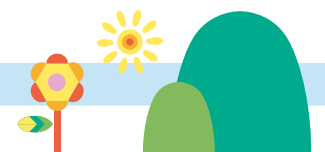
獲得

**ISO 9001:2015**  
質量管理體系認證

## 客戶滿意度

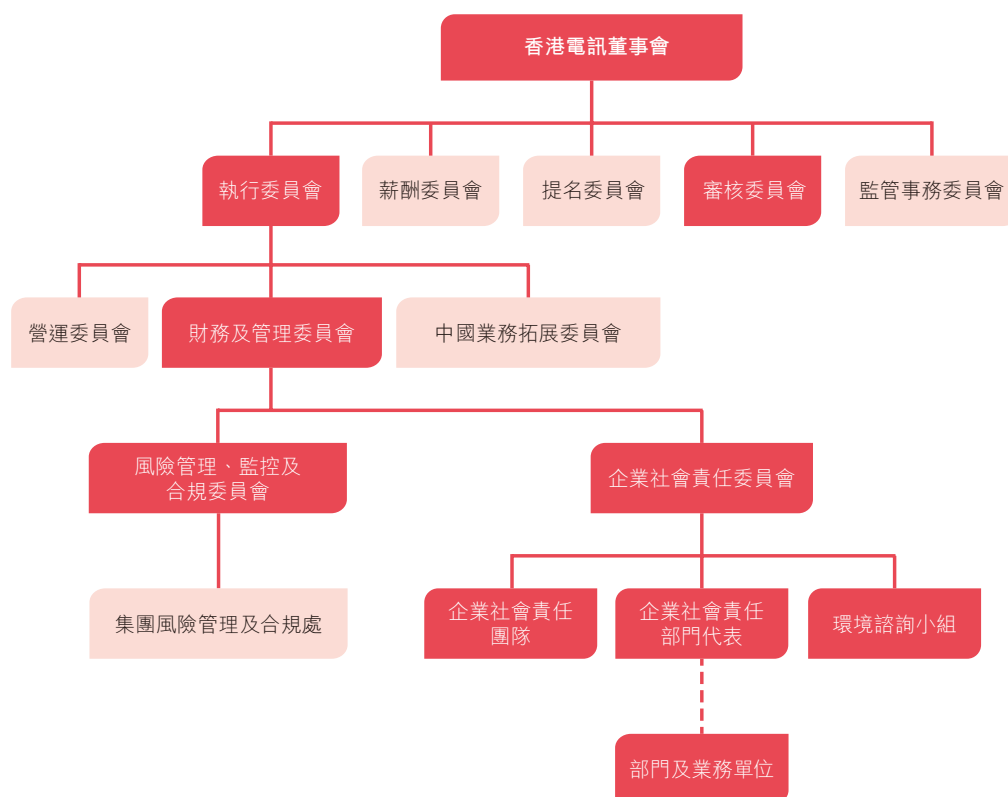
收到 **63,431** 次客戶表揚，  
與2018年相比增加 **24.8%** ↑

接獲的投訴數目減少

**19.5%** ↓進行了 **330** 次  
視察與互訪，  
以評估供應商的表現

# 1. 香港電訊的企業社會責任

## 1.1 企業社會責任管治架構及監督責任



香港電訊的管理層致力將企業社會責任融入業務營運之中。董事會制定策略，監督本公司的環境、社會及管治表現。執行委員會負責監督轄下多個小組委員會及工作小組，確保有效推行企業社會責任政策及風險管理系統。

香港電訊內部管理企業社會責任事宜的職責分工如下：

管理層監督責任	
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>監察企業管治常規及程序</li> <li>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規例</li> <li>審批企業社會責任政策及公司責任政策</li> <li>審閱並批准環境、社會及管治報告</li> </ul>
執行委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>以一般管理委員會的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，而向股份合訂單位持有人公佈業績時，確保董事已根據法律規定要求以應有的謹慎、勤勉盡責及技能行事</li> <li>協助董事會確保設立有效的風險管理及內部監控系統，以及維持良好的企業管治標準及常規</li> <li>審閱環境、社會及管治報告，並建議董事會批准</li> </ul>
財務及管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢討本集團的管理及策略事宜，並且訂立整體財務目標及政策</li> </ul>
風險管理、監控及合規委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢討香港電訊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一家香港上市公司應有的責任</li> <li>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> <li>審閱環境、社會及管治報告，並建議將報告提交予審核委員會</li> </ul>

#### 管理企業社會責任事宜並實施相關措施

企業社會責任委員會	<p>委員會作為小組委員會，須向財務及管理委員會匯報，並由集團傳訊事務主管擔任主席，成員包括本集團八個職能單位主管。委員會負責：</p> <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> <li>審閱環境、社會及管治報告</li> </ul>
環境諮詢小組	<p>由各單位主管組成的集團內部諮詢組織，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就環境政策及目標提供意見，並向企業社會責任委員會提出建議</li> <li>協助統籌業務單位與跨業務單位的環保措施</li> </ul>
企業社會責任團隊	<p>與企業社會責任部門代表共同負責：</p> <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> <li>編製環境、社會及管治報告</li> </ul>
企業社會責任部門代表	<p>集團共有20位企業社會責任部門代表：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>擔任企業社會責任團隊與部門／業務單位之間的橋樑</li> <li>協助推行企業社會責任活動</li> <li>提高同事的企業社會責任意識</li> <li>協助編製環境、社會及管治報告，以及處理與環境、社會及管治有關的查詢</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>

本集團設有獲得《ISO 31000:2018風險管理 — 原則及指引》認證的框架，為企業風險管理提供指引。透過「三道防線」風險管理模式，集團董事定期評估並釐定可能影響本集團表現的重大風險。

集團風險管理及合規處負責協調企業風險管理工作及就本集團的重大風險管理範疇進行檢討，並就此於每個定期安排的會議上向審核委員會及其他小組委員會(如適用)匯報，包括但不限於本集團的重大風險以及適當減低及／或轉移已識別的風險。本集團的各個營運單位(作為承擔風險單位)識別、評核、減低及監察其各自的風險，以及定期向集團風險管理及合規處匯報該等風險管理工作。集團風險管理及合規處於每個定期安排的會議上評估及提交定期報告予風險管理、監控及合規委員會。

同時，集團內部審計處會定期和特別檢討本集團的營運情況和政策，就內部監控是否足夠及有效向董事會及審核委員會提供獨立保證及建議。

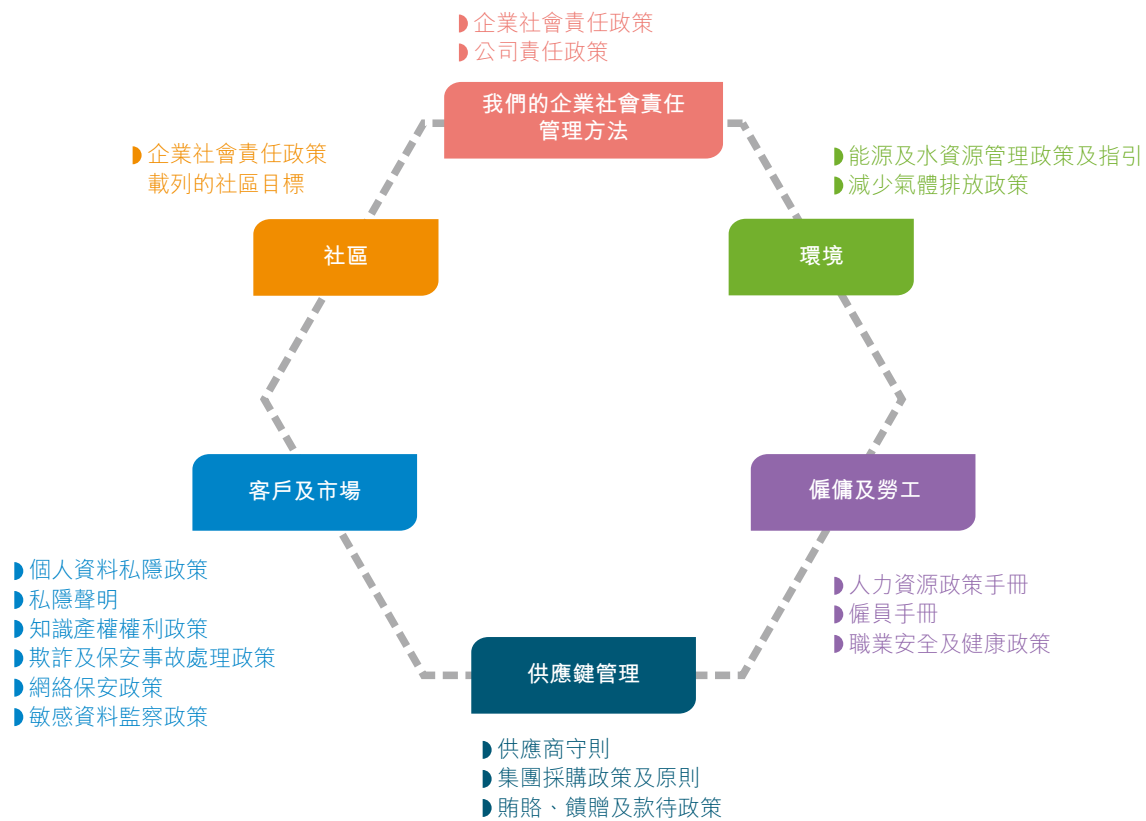
有關董事會轄下各委員會的架構及職責、集團風險管理及內部監控，以及集團重點管理範疇的主要風險及不明朗因素，詳情請參閱香港電訊2019年年報內的合併企業管治報告及合併董事會報告書。

## 1.2 環境、社會及管治策略

現代生活幾乎各方面都離不開電訊。不斷創新和改進對於未來城市規劃至關重要，並以家庭、企業及行業對數碼連接的需求為重。因此，我們在維持卓越服務及財政收益之餘，亦嚴格遵循既定的管理方法，採取以道德、對社會及環境負責任的方式經營集團業務，並支援及連繫我們服務的社區。

香港電訊的企業社會責任政策參考ISO 26000社會責任指引，訂明企業社會責任主要管理範疇的重要管理原則、目標及方法。我們的公司責任政策則載列行為守則，帶領香港電訊的全體成員將企業社會責任融入集團營運中。這兩項政策均適用於本集團全體董事、高層人員及各職級員工，並已於適用的情況下與供應商及承辦商等第三方進行溝通。我們會定期檢討和更新這些政策，並提交予董事會通過。

我們維持詳盡的政策、指引及程序，為各部門的營運慣例提供指引。



### 1.3 道德及誠信

香港電訊致力以高度的道德、誠信及廉潔標準來營運業務，並遵守所有適用的法律、法規及集團政策。本集團全體成員需秉持統一而優於法定要求的行為標準。

為此，我們的公司責任政策及香港電訊集團其他政策提供實用的業務操守指引。這些政策適用於本集團董事、高層人員及各職級員工，確保本集團採用負責任的行事方式，並於違規情況出現時保護持份者的權益。相關範疇包括但不限於：

- 賄賂、饋贈及款待
- 利益衝突
- 公平競爭
- 內幕資料
- 歧視、騷擾及不當行為
- 平等機會
- 保護私隱及相關資料
- 工作場所健康及安全
- 關懷及公民責任
- 舉報不當行為



### 反貪污

香港電訊對任何形式及程度的賄賂或貪污採取零容忍政策，香港電訊成員需要遵守集團的賄賂、餽贈及款待政策。這項內部政策訂明各種會構成貪污而應予以避免的行為，包括金錢及非金錢利益，例如回扣、不當酬金、合約、濫用職責或權力以換取優惠待遇、商業成果或利益。本集團嚴禁成員與政府官員交換利益。

香港電訊採取具體措施，鼓勵員工盡職辦事。員工於就職及年度表現檢討時必須簽署一份聲明，以示知悉及遵守本集團的公司責任政策。如果出現潛在的利益衝突，員工可諮詢部門經理以便釐清情況。有關利益衝突的申報表格可於公司的內聯網下載。

### 舉報政策

香港電訊的不當行為舉報政策鼓勵所有內部及外界持份者在保密的情況下向本集團的內部審計處舉報實際或疑似的不當行為。僱員可透過信件或電郵作出書面舉報，亦可撥打無來電記錄的專用電話熱線作口頭舉報。

接獲舉報後，一位獨立高級職員會代表審核委員會展開調查，並由相關的內部審計、人力資源及法律職能部門協助進行調查。有關調查遵守本集團的不道德行為通報程序手冊載列的程序，投訴人將獲告知有關進展。而最終處置、影響、後果及紀律或糾正行動將向審核委員會主席、董事會及／或監管機構報告(如適用)。

### 確保合規

任何人士如違反香港電訊的政策、程序及指引，視乎其違規的嚴重程度，有可能遭到口頭或書面警告，又或即時解僱。我們監察並識別對本集團有重大影響的適用法律及法規，以及其最新進展。本集團實施內部監控、審批程序和培訓等各項措施，以提高員工的相關意識。有關詳情，請參閱香港電訊2019年年報內的合併董事會報告書。

於2019年，本集團並無發生違反《防止賄賂條例》(第201章)及其他適用法律及法規的貪污事件，香港電訊或僱員亦無牽涉因貪污行為而裁定的訴訟案。



## 1.4 持份者的參與及重要議題檢討

香港電訊旨在透過持份者定期參與，於作出決策及檢討本集團在管理上的優先事項及表現時參考持份者的意見。我們亦披露重要資料，以回應持份者的要求及期望。相關過程遵守本集團企業社會責任政策、公司責任政策及單位持有人通訊政策。

### 持份團體

我們尊重持份者發表意見及接收資訊的權利。香港電訊各部門及業務單位透過不同渠道與持份者保持溝通。

外界持份者		
<b>客戶</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務熱線</li> <li>• 網站及社交媒體</li> <li>• 在線客服</li> <li>• My HKT平台</li> <li>• 客戶滿意度調查及交易調查</li> <li>• 淨推薦分數調查</li> </ul>	<b>股份合訂單位持有人、投資者及分析師</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 股東週年大會</li> <li>• 年報、中期報告及環境、社會及管治報告</li> <li>• 通函及新聞稿</li> <li>• 分析師簡報</li> <li>• 聯交所網站</li> </ul>	<b>社區及媒體</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 宣傳活動</li> <li>• 研討會</li> <li>• 網站及社交媒體</li> <li>• 新聞稿及記者會</li> <li>• 傳媒查詢</li> </ul>
<b>政府及監管機構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般聯繫</li> </ul>	<b>供應商及業務夥伴</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審查供應商及評估視察</li> </ul>	<b>非政府組織</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業義工服務</li> <li>• 合作項目</li> </ul>

### 內部持份者 — 管理層及員工

- 面談
- Let's Chat會議
- 論壇
- 員工溝通大會
- 員工滿意度調查



### 重要議題檢討

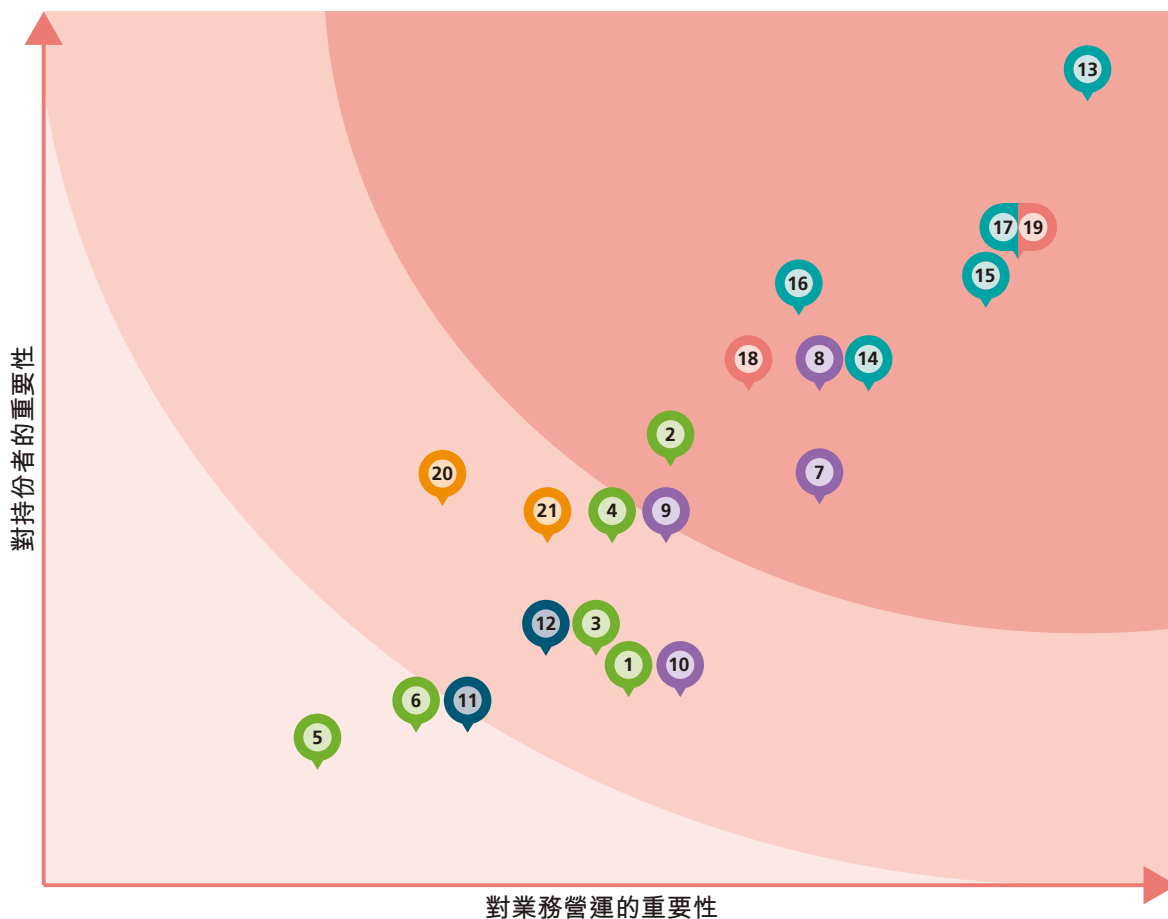
香港電訊根據持份者參與活動的意見，進行環境、社會及管治相關主題的年度重要議題檢討。今年，香港電訊亦根據同業基準評定及內部評估，檢討了環境、社會及管治主題的清單，確保清單已更新，及緊貼行業及集團的發展。

透過獨立顧問，香港電訊以聚焦小組及面談方式與內部及外界持份團體互動。在內部方面，我們與集團各單位主管及員工合作；外界方面，我們與投資者、供應商及承辦商、企業客戶、業務夥伴、學者及社區夥伴聯繫。

這些深入對話有助我們收集持份者對香港電訊環境、社會及管治表現的反饋，並參考所收集的建議訂定未來的優先事項。我們亦邀請參加者根據各環境、社會及管治議題對持份者和香港電訊業務營運的重要性，為各項議題評分。

本集團的企業社會責任委員會根據持份者參與活動中所得的質量及定量資料進行分析，評估反饋意見。

### 2019年香港電訊的重要議題矩陣



## 環境、社會及管治層面

## 環境

1	能源效益
2	廢物管理
3	綠色資訊及通訊科技解決方案
4	員工環保意識
5	溫室氣體排放*
6	氣候變化*

## 僱傭及勞工標準

7	僱員留任及人才發展
8	職業安全與健康
9	人權
10	員工多元化*

## 供應鏈管理

11	供應鏈管理
12	可持續採購*

## 產品責任

13	客戶資料私隱及保障
14	負責任的宣傳
15	可靠的服務及產品
16	客戶服務及滿意度
17	資料保安及管理*

## 企業管治

18	企業管治及風險管理
19	反貪污

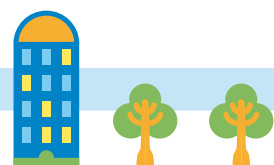
## 社區

20	社區投資
21	推廣科技及教育的項目

\* 2019年新增項目

根據香港電訊與持份者的對話，以及其對各環境、社會及管治層面的評分，我們注意到2019年對持份者而言最重要的議題（見矩陣右上角），與2018年大致相同。持份者認為產品責任及企業管治各個層面均為重要，客戶資料私隱及保障成為最優先項目，而新增的環境、社會及管治層面——資料保安及管理，則位列第二。內部及外界持份者均認為上述兩項是香港電訊最重要的項目，緊隨其後的是反貪污以及可靠的服務及產品。而廢物管理、僱員留任及人才發展、職業安全與健康依然是高度重要的層面。

有關香港電訊重要議題的政策及措施詳情，請參閱本報告內相應的章節。我們將繼續與持份者保持溝通，維持合作關係，共同為可持續發展作出貢獻。



## 2. 我們的人才

我們致力為全球17,539名員工營造公平、共融及高績效的工作文化，並且相信人力資本是促進我們持續成功的核心能力。我們銳意成為卓越僱主，並為此制定人才方面的策略，務求為僱員提供最佳員工體驗，並建立多元化及充滿活力的團隊。

### 目標

- 培養高績效及積極投入的文化
- 透過完善的人才規劃和繼任制度，吸引、培養及挽留合適人才
- 建立多元有活力的團隊，提供最佳員工體驗

### 方法

- 推行整體薪酬制度，按照表現嘉許及獎勵員工
- 促進員工福祉及健康，營造健康的工作間
- 為員工提供集團內部的職位調動及發展機會
- 促進跨部門員工的參與及聯繫



### 員工結構

香港員工人數：

全職員工：

10,982



兼職員工(以全職員工工時計算)：

166



香港以外的員工人數：

6,391





本公司全面的僱傭政策保障員工的權利和福利，同時也為他們提供吸引的薪酬和晉升機會。該等政策遵守香港的相關僱傭條例，包括：

- 四項反歧視法例(性別、殘疾、家庭崗位和種族)；
- 僱員補償條例(第282章)；
- 僱傭條例(第57章)；
- 工廠及工業經營條例(第59章)；
- 稅務條例(第112章)；
- 強制性公積金計劃條例(第485章)；
- 最低工資條例(第608章)；
- 職業退休計劃條例(第426章)；
- 職業安全及健康條例(第509章)；及
- 個人資料(私隱)條例(第486章)。

## 2.1 員工福祉

香港電訊明白到工作與生活的平衡與員工福祉息息相關。因此，我們促進工作與生活的平衡，並讓員工靈活選擇工作場所。

### 家庭友善措施

我們提供長達14星期的產假和五日侍產假，讓員工有更多時間照顧他們的初生嬰兒，亦在辦公室為在職母親特設餵哺室。每周工時和員工輪班時間可按員工的需要調整，方便有需要的員工處理家中重大事情。

### 健康與福祉

於2019年，我們簽署了由衛生署及職業安全健康局推行的《好心情@健康工作間約章》，以彰顯本公司對促進員工福祉的承諾。我們舉辦了一系列健康飲食及身心健康活動，並舉行24場健康講座，提高員工的健康意識。本公司於每年年初會進行調查，了解員工對健康和福利的意見，有助日後籌劃該等講座。



### 有益健康的冥想運動

太極及八段錦是溫和的運動方式，透過運動冥想及吐納運氣融和身心。為鼓勵活動對象參與，我們在中年員工所佔比例較高的荔枝角舉行工作坊。我們希望員工能透過定期練習，體驗理想健康帶來的長遠益處。



我們設有體育及興趣小組，為員工籌辦體育和康樂活動。於2019年，小組統籌了17隊員工體育隊伍，包括中國象棋、飛鏢、釣魚以至草地滾球等，並有四個興趣小組，涵蓋遠足和攝影等。同年，我們的公司隊伍亦參與了13場行際康樂體育會舉辦的比賽。

我們繼續舉辦健康諮詢廊，由專業醫護人員為員工進行免費的醫療測試。於2019年，本公司在不同辦公地點進行七場免費測試。我們的醫療計劃供應者亦為參加者提供自助網上健康評估，員工會收到關於自己健康狀況和風險的即時報告，報告內還附有改變生活方式的建議，協助他們減低健康風險。

我們為所有員工提供流感疫苗等醫療福利，並為40歲或以上的員工提供醫療檢查。我們的保健計劃也涵蓋住院和手術費用、門診醫療計劃和附加主要醫療計劃。

我們的僱員支援計劃為面對個人、家庭或工作問題的員工提供全天候的專業輔導熱線和情緒支援。

財務健康與精神健康息息相關。於2019年，香港電訊簽署了《理財能力約章》，成為投資者及理財教育委員會的理財能力策略支持機構，以加強員工的理財教育。我們推行「自我理財工作坊」，幫助新入職的員工踏出個人理財第一步。

#### 連繫員工

本集團定期於內聯網刊登通訊，讓員工掌握最新消息及集團業務發展。我們歡迎員工透過面談、Let's Chat會議及員工溝通大會，與高級管理層分享意見和建議。我們的聯商會為員工及管理層提供溝通機會，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。

## 2.2 職業安全與健康

香港電訊自2005年起根據職安健安全管理系統指引制訂《安全及健康政策聲明》。系統由職業安全健康局定期審核，並獲確認為「持續進步安全管理確認計劃」的第三級別。

為維持整個集團的嚴格職安健標準，我們定期為新入職員工及現有員工提供安全培訓，以提高他們對工作環境安全與健康行為的意識，例如即時向直屬上司匯報所有受傷事件和危險情況。

這些安全培訓包括：

- 意外調查技能
- 顯示屏幕設備評估合格證書課程
- 密閉空間作業培訓
- 火災安全大使培訓
- 急救人員培訓
- 危害識別活動訓練
- 安全視察訓練
- 安全主管培訓
- 高空工作訓練

於2019年，我們為員工提供超過360節的健康及安全相關培訓。

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，並在意外發生時協助急救。

我們為所有出差的香港電訊員工購買保險。我們的個人意外保險，保障合資格員工在工作及非工作相關的意外事件中意外死亡及／或永久傷殘時獲得應有的賠償。我們的工傷關懷計劃為受傷員工在恢復及康復期間提供支援，包括醫生診斷和治療。

於2019年，本集團並無任何與工作相關的死亡事故。

## 2.3 人才留任與發展

本集團除了設有完善的繼任計劃及強大的人才管道，亦備有全面的培訓和領導計劃，藉以建立人力及組織資本，推動業務增長。

### 培訓及發展

我們的培訓及發展計劃鼓勵員工及年輕人才追求專業發展，並支持他們晉升。員工可參與不同項目，獲得先進技能或海外工作經驗。於2019年，我們合共提供了1,325節培訓課程。

我們推行督導發展計劃及管理發展計劃。這兩個每月一次的內部培訓計劃主要提升員工的領導能力和人事管理技能。



我們為中層管理員工而設的未來領袖發展計劃，則重點加強參加者的創意和創業思維。

本集團亦透過完善的畢業生培訓計劃，為應屆畢業生於這個發展迅速的科技行業提供事業發展機會。我們招聘工程、資訊科技、客戶服務、銷售、市場推廣及媒體學科的畢業生。於2019年，我們共聘請了168名畢業見習生，男女比例為1.30:1。



### 豐富職業訓練局學生學習經驗的實習



於2019年，我們欣然與職業訓練局合作，為63名職業訓練局工程學科的學生提供為期三個月的實習。他們獲派往不同部門擴闊視野，透過在職培訓發掘通用及特定技能，並獲取所需經驗，以便日後在資訊及通訊科技行業發展事業。



### 吸引及留任人才

本集團已設有表現評核制度及獎勵計劃，以鼓勵及嘉許員工。不同業務單位亦向表現優異的員工給予外遊機會作獎勵。

### 流失比率<sup>1</sup>



## 2.4 多元與共融

我們提倡多元共融的企業文化。於2019年，我們簽署了平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》。

本集團繼續拓展全球業務，現時我們的員工涵蓋逾60個國籍，擁有不同專長及背景。

我們亦鼓勵並支持女性擔任香港電訊的領導職位。本公司現有近百分之三十的領導職位由女性員工擔任。



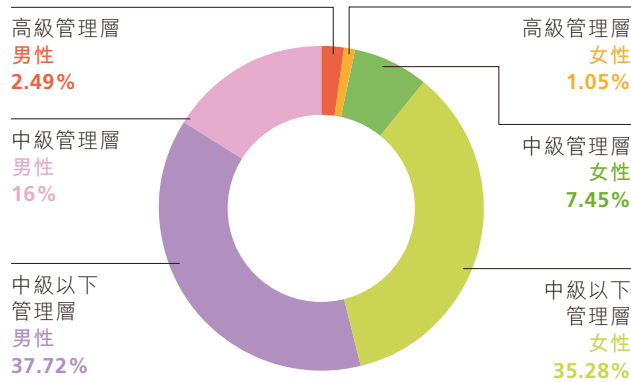
17,539 位員工涵蓋

60+  
個國籍

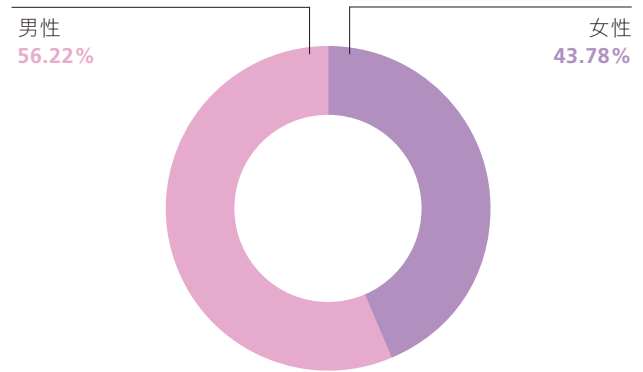
<sup>1</sup> 流失比例僅涵蓋自願離職者。



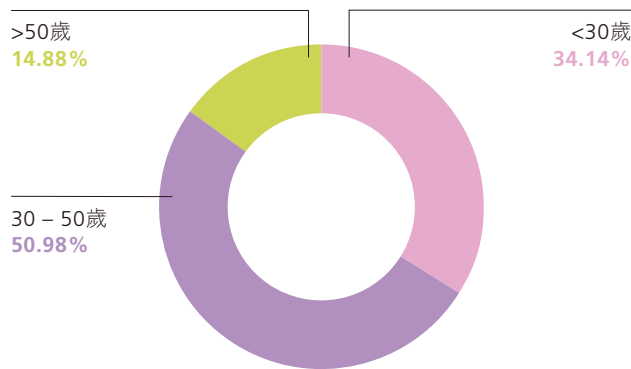
按管理級別劃分員工總數



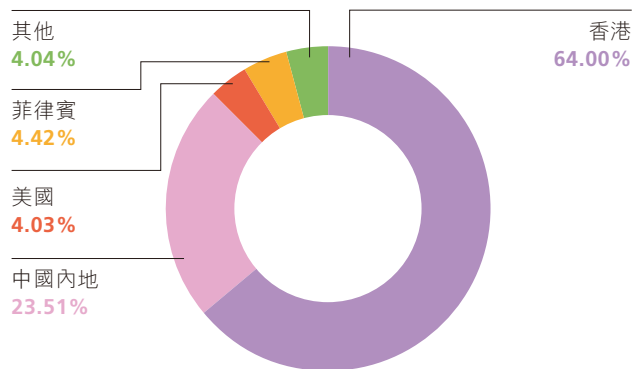
按性別劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



按地區劃分員工總數



我們致力為所有員工提供平等的機會。在所有僱傭層面，包括薪酬、招聘、培訓及晉升，我們均不會容忍任何形式的歧視，包括基於性別、年齡、家庭崗位、性傾向、傷殘、種族和宗教的歧視。截至2019年年底，本集團共聘用36名殘疾人士。

### 向女性員工致謝

於3月8日國際婦女節，本集團在多個辦公室派發紅棗茶包，藉此向6,000名女性員工致謝。

茶包由香港基督教女青年會「ChariTea棗點愛慈善計劃」所製作。出售茶包所得款項將用以支持香港基督教女青年會的自資服務，以防止針對婦女的性暴力。



### 3. 我們的環境

香港電訊一直致力令業務更符合可持續發展原則，協助應對氣候變化的威脅。我們已在節能、廢物管理、可持續地使用資源，以及綠色資訊及通訊科技解決方案方面，採取了多項減緩及改善措施，以助實現低碳經濟。

我們在經營業務時遵守適用的環保法律與法規，包括《能源效益(產品標籤)條例》(第598章)、《產品環保責任條例》(第603章)、《產品環保責任(受管制電器)規例》(第603B章)及《建築物能源效益條例》(第610章)。我們還訂定多項內部標準，例如能源及水資源管理政策及指引、減少氣體排放政策及回收程序及計劃。

#### 目標

- 減少能源消耗及溫室氣體排放
- 推廣負責任的廢物管理
- 協助員工及客戶建立更環保的生活方式

#### 方法

- 將機樓、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，以優化及減少資源消耗



#### 環保表現概覽：

溫室氣體排放總量：

235,368  
噸二氧化碳當量  
(↓ 3.13%)



電力消耗：

370,219,537  
千瓦時  
(↓ 2.86%)



購物袋：

15.97  
噸  
(↓ 21.14%)



廢物產生及棄置：

757.73  
噸  
(↓ 1.61%)



於2019年，香港電訊榮獲以下獎項，肯定了我們一直在可持續發展方面的努力：

- 香港環境卓越大獎「媒體及通訊業界別」銀獎
- 香港管理專業協會「香港可持續發展獎2018/19卓越獎」
- 獲環境運動委員會認證為香港綠色機構



### 3.1 氣候變化及溫室氣體排放

氣候變化可能對我們的業務營運與資訊及通訊科技服務有顯著的影響。氣溫上升會導致電力消耗增加，極端天氣亦有機會導致經濟損失，對海底電纜等設施造成實質損壞。香港電訊認為有需要在業務中減少碳足跡及提升能源效益，以減緩氣候變化。我們的環境諮詢小組定期舉行會議，就可持續發展議程提供建議。

自2014年香港上市公司碳足跡資料庫成立起，我們便開始提供碳足跡數據。碳足跡資料庫是環境保護署籌辦的非強制性環境資料匯報平台，鼓勵上市公司披露溫室氣體排放及已實施的減碳措施。

我們亦已根據「蒙特利爾議定書」採取措施淘汰消耗臭氧層的氟氯烴(HCFCs)，因為此類污染物可大幅加劇全球暖化。所有新購入的空調系統均使用環保的製冷劑。

#### 提升能源效益

我們大部分的能源消耗來自基礎設施、機樓、電訊及資訊科技設備和辦公室。我們已訂定最佳溫度設定點政策，將各辦公室、大廈及設施的溫度定於攝氏24度至26度之間。我們亦每季審視機樓的管理系統及能源使用情況，並為設備及設施升級，將電力消耗降至最低。

我們採取以下措施：

- 使用能源效益較高的新系統，淘汰舊設備
- 將光管更換為LED燈
- 在新物業安裝LED燈
- 將風冷式冷凍機更換為水冷式冷凍機，或使用蒸發式冷凍機
- 檢查及調整冷凍機系統的操作控制
- 優化升降機
- 關閉24小時運作中心的非必要顯示器
- 縮減部分辦公室的空調運作時間
- 安排星期六及公眾假期的當值員工集中於特定區域工作



我們於2016年起簽署戶外燈光約章，每天於晚上11時至早上7時關掉戶外燈光，因而連續三年獲頒鉑金獎。我們亦已簽署節能約章，並承諾在機樓、csl專門店、1010專門店及香港電訊專門店採取節能措施。



我們於2019年齊心協力，將本集團的電力消耗減少超過1,000萬度電。

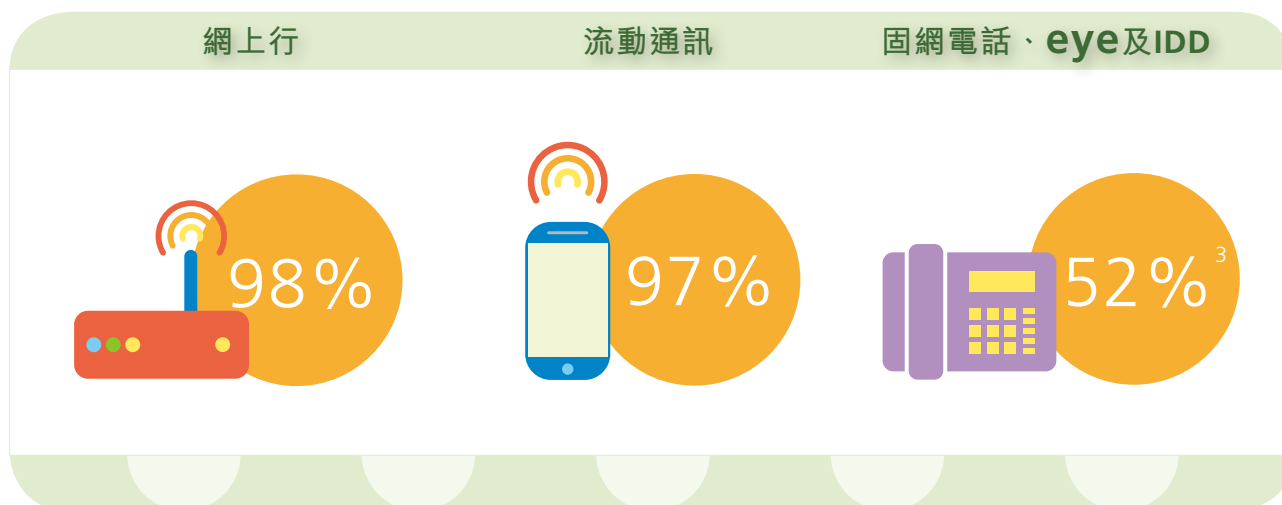
為減少碳足跡，我們將舊汽車更換為更環保兼更具能源效益的型號。於2019年，我們進一步以25部燃料引擎式的歐盟五期或六期車輛及三部電動車取代部分舊車輛，每年可減少合共10.6噸二氧化碳排放。在未來三年，我們計劃進一步更換19部車輛(佔車隊大約百分之八)。

### 3.2 以可持續方式使用資源

我們致力有效地管理天然資源並在可行的情況下推行綠色營運。

#### 用紙

我們銳意推廣數碼化。透過鼓勵客戶<sup>2</sup>就多項服務接收電子賬單，我們於2019年節省了超過4,000萬張紙。以下是客戶選用電子賬單的百分比：



<sup>2</sup> 指個人客戶。

<sup>3</sup> 我們早於2016年11月開始向固網電話、eye及IDD客戶提供電子賬單服務。選用電子賬單的客戶由2017年的約百分之三十上升至2019年的百分之五十二。





於2019年，電訊盈科集團不再出版為香港市民服務超過60年的電話簿——黃頁及白頁業務的印刷本。客戶可瀏覽「黃頁」網站及手機應用程式「yp1083」，查閱詳細的商業電話簿。我們每年可節省超過1,900萬張紙。

我們的零售點包括csl專門店、1010專門店及香港電訊專門店只會在客戶要求時提供紙袋。這協助我們節省了百分之二十一紙袋消耗。

由於影印紙張是集團紙張消耗的主要源頭，我們由2019年起全面採用經「森林認證體系認可計劃」(PEFC)認證的紙張作影印紙及列印賬單。

### 廢物管理

我們的廢物管理方法恪守「廢物處理等級」的關鍵原則，包括重用、回收、再加工及以負責任的方式處置廢物。我們定期評估回收計劃及活動，並將電話機樓及辦公室的水冷式冷凍機產生的廢水用作沖廁水。

年內，集團總部進行廢物審計，以確定廢物管理改善措施。由於廢紙及塑膠是最常見的廢物，因此我們已提醒員工將這些可回收物妥善棄置於茶水間的回收箱內。

我們已採取各種措施以確保廢物妥善處置。光管、工業電池、廢電器及電子產品，以及一般辦公室電池等有害廢棄物，會由經核准的化學廢料收集商及專業承辦商處理，而無害廢棄物則由專業的清潔服務供應商及承辦商處理，以確保符合本地法規要求。兩種主要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所產生的建築廢料。我們在搬遷及裝修辦公室及店舖時，會在可行的情況下重用傢俬，以減少廢物。

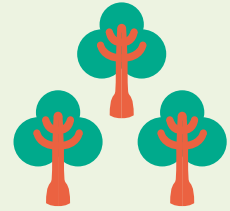
於2019年，我們與香港電池回收中心合作，試行回收廢鉛酸電池。香港電池回收中心是香港第一家獲得政府部門許可的本地廢鉛酸電池回收再利用工廠。

### 電子廢物管理

為配合政府推行的廢電器電子產品生產者責任計劃，我們為購買了受管制電器的客戶提供除舊服務。所收集的廢電器將送至回收公司妥善處理，使資源得以再用。於2019年，我們協助客戶妥善處理超過2,500件廢電器電子產品。

年內，我們亦從客戶收集了6,837部舊手提電話，並作回收之用。

每年節省的  
紙張數量<sup>4</sup>  
相當於  
7,163棵樹



<sup>4</sup> 指電子賬單及停止出版黃頁及白頁商業電話簿印刷本所節省的紙張。

## 回收及重用

我們推行多項回收計劃，致力提高廢置物料的回收率。該等物料包括碳粉盒及墨盒、廢料、銅、鐵及鋼、手提電話及配件，以及紙張。我們亦加強回收工作，捐贈過時的科技產品如電腦及打印機予不同慈善機構。

回收物品	2017年	2018年	2019年	變化 (2019年與2018年比較)
碳粉盒及墨盒(件)	1,983	1,762	1,808	▲ 2.61%
廢料				
• SIM卡 <sup>5</sup> (件)	2,858,640	729,913	不適用	不適用
• 其他廢料(件)	554,748	300,201	230,145	▼ 23.34%
銅(噸)	18.68	15.57	18.67	▲ 19.91%
鐵及鋼(噸)	7.76	7.37	7.71	▲ 4.61%
紙張(噸)	145.45	156.02	129.53	▼ 16.98%

於2019年，我們榮獲「環保園之友」的嘉許，表揚我們在減廢及資源再生方面的貢獻。



### 3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案

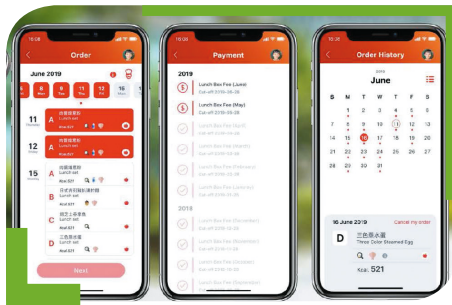
我們將綠色元素融入產品與服務，務求為消費者及企業客戶實現環保生活方式及環保業務方案。

Smart Charge「全線充」秉持「綠色生活」的願景，為住宅、商業及工業區用戶提供電動車充電服務。去年，我們迅速拓展電動車充電網絡，完成了超過40項住宅及商業項目。長遠而言，Smart Charge「全線充」會將最新科技融入服務，進一步提升客戶的電動車充電體驗，並普及電動車的使用。



<sup>5</sup> 在2017年及2018年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此回收量比較大。本集團在2019年並沒有進行此項回收。

HKT Smart Living運用先進科技，讓客戶透過手機應用程式，控制家中或工作空間的環境氣氛、影音娛樂及保安系統。Smart Living的能源管理系統亦協助使用者定期監察和控制家中設備，以提升其能源效益。



HKT Merchant Services已為學校推出一站式午餐訂購應用程式。家長可瀏覽子女的午餐選擇、填寫訂單並在網上付款。此方案有助減少大量紙張，亦減省了涉及家長、膳食服務公司及學校的行政程序。

我們在5G科技嘉年華上展示我們最新開發的智能膠樽回收機。該回收機回應了公眾對塑膠污染的關注，以及塑膠回收的營運成本高以致回收率極低的問題。我們的回收機有別於其他傳統回收機，可作為本港街頭設施以推廣及改善智能物料回收，並提供互動資訊服務、新聞及環保資料。有關5G科技嘉年華的詳情，請參閱「我們的客戶」章節。



### 3.4 員工的環保意識

我們發放員工通訊及鼓勵他們參與環保活動，以提升員工的環保意識。



於2019年，集團旗下所有餐廳以木質攪拌棒代替塑膠攪拌棒，以減少即棄塑膠的消耗。為減少廚餘，我們已在集團旗下一間餐廳試行「少飯減\$1」計劃。

香港電訊自2018年起簽署食德好「食德有營過中秋」惜食約章，鼓勵員工在必要情況下才以月餅送禮。此外，我們收集剩餘月餅贈予有需要人士，尤其是低收入家庭及獨居長者，藉此傳遞佳節歡樂氣氛並送出祝福。



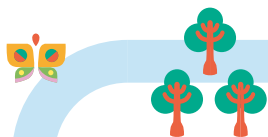


我們繼續支持地球一小時行動，於3月30日關掉13座辦公大樓、機樓及專門店的招牌燈一小時。

我們的環保義工小組成立超過20年。於2019年，逾240名義工與六個慈善機構及社會服務團體合作，參與九項環保相關項目。有關這些項目的概覽，請參閱「我們的社區」章節。

此外，我們與綠惜地球及食德好等環保組織合辦各種工作坊，向員工宣揚綠色生活概念。

有效的溝通渠道對於向員工傳遞環保訊息至關重要。我們於內部員工通訊內的「Green Matters」專欄向員工分享環保貼士及最新環保措施。我們亦已建立一個專用電郵賬戶，收集員工的意見及建議，進一步改善本集團的環保表現。



## 4. 我們的社區

香港電訊推行各項為特定目標而設的社區服務，致力為社區帶來正面的影響。我們持續透過教育、企業義工服務、捐款及物資贊助，支持各項社會活動，並為社會增值。

### 目標

- 支援弱勢社群
- 推動社區數碼生活
- 利用科技改善生活質素

### 方法

- 企業義工參與社區服務計劃
- 贊助電訊服務
- 為青少年及長者舉辦課程和工作坊
- 制訂措施支持智慧城市的發展



根據本集團的企業社會責任政策，我們的主要目標是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。我們與慈善機構合作，提供資源和運用資訊及通訊科技的專業知識幫助弱勢社群，建立一個更共融的社會。



### 我們的社區工作成果：



自1995年起累計的註冊義工人數

**5,544** 人



2019年舉辦的特別社區服務計劃

**14** 項



2019年活躍義工人數

**619** 人



2019年批予的義工假期

**432** 日



2019年義工服務時數

**20,105** 小時



2019年合作的非牟利機構及學術機構數目

超過 **110** 家



2019年舉辦的持續社區服務計劃

**27** 項



2019年慈善活動的捐款及贊助

逾港幣 **2,100** 萬元

## 4.1 社區參與

我們的企業義工隊由員工、其親友及公司的退休人員組成，過去24年一直為社區帶來正面影響。義工隊在2019年提供了超過20,000小時的服務。

香港電訊舉辦義工週年嘉許禮，表揚員工的付出。我們的義工嘉許計劃為僱員提供每年最多兩天的義工假期，以鼓勵他們投入參與社區服務。



於2019年，我們的企業義工隊獲得多個獎項：

- 社會福利署推廣義工服務督導委員會再次向我們頒發10,000小時義工服務獎。義工隊亦榮獲2018年最高服務時數獎(私人團體 – 組別一)優異獎。
- 我們於香港企業公民計劃獲得義工隊組別優異獎。該計劃由香港生產力促進局及公民教育委員會合辦。
- 香港電訊獲香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃頒發5年Plus「商界展關懷」標誌，以嘉許本公司連續五年以上成為商界展關懷公司。

### 慈善贊助

我們為慈善機構及其他與本公司社區服務項目價值觀相近的機構提供贊助及捐款。於2019年，香港電訊及其母公司電訊盈科的捐款及贊助的硬件及通訊服務等物資共超過港幣2,100萬元，其中包括：

- 贊助2019青少年資訊科技交流團
- 為東華三院、仁愛堂及仁濟醫院的電視籌款節目提供電話熱線支援
- 為本地大學生提供獎學金及助學金
- 贊助香港撒瑪利亞防止自殺會、學友社、香港青少年服務處、香港聖公會及大坑青年中心的諮詢服務熱線
- 贊助2019年大華銀行「愛心公益義跑／義行」，為兒童癌病基金籌款
- Club Sim成為「銀屑閃跑」慈善跑的銀贊助，以推廣積極的生活態度，並讓公眾認識銀屑病
- 為一項宣傳閱讀樂趣的年度籌款活動「書出愛心」提供電訊支援
- 贊助由社會福利署推廣義工服務督導委員會舉辦的2019香港傑出青年義工計劃
- 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
- 贊助香港單車代表隊
- 贊助展示香港新聞媒體歷史及發展的香港新聞博覽館

## 青少年資訊科技交流團

本集團支持由香港電腦學會及中國計算機學會廣州分部於7月合辦的青少年資訊科技交流團。交流團為期四天，旨在促進香港和廣州大學生之間的交流，幫助他們探索大灣區資訊科技行業的機遇。

19位來自本地大學的新生與其他來自廣州的大學生組成40人交流團，參觀了著名的資訊科技學府及機構，以了解中國的資訊科技行業。是次交流團為學生提供難能可貴的機會，尤其是讓有興趣在大灣區工作的學生交流有關資訊科技的知識。



## 2019年社區服務概要

我們服務各類對象，包括長者、學生和青少年、兒童、殘疾人士及其他人士。本公司與政府、非牟利機構、學術機構及其他企業等社區夥伴合作，創造社會價值。於2019年，企業義工隊主要與慈善機構及社會服務團體合作，舉辦了41項持續及特別的社區服務計劃。

### 長者

- 我們為長者提供虛擬實境(VR)及智能手機應用工作坊。
- 中秋節探訪活動義工人數破紀錄，有近300位義工參與。他們為彩虹邨314名長者送上月餅、白米及麵食。



## HKT老友熱線

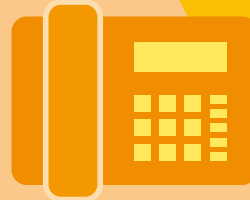
香港電訊關心長者的通訊需要。我們致力協助長者以科技連繫社會，提升生活素質，並減少數碼隔閡。

於2019年，我們為65歲或以上的長者設立一站式HKT老友熱線，以便為他們提供適時的技術支援、有關合約及賬單的查詢、服務搬遷，以及查詢家居電話、寬頻及流動通訊服務的優惠計劃。同時，亦為來自低收入家庭的合資格申請人提供特別優惠。

長者優惠計劃	合辦機構	詳情
<ul style="list-style-type: none"> <li>長者愛心線</li> </ul>	香港社會服務聯會	為60歲以上香港市民提供免費的家居電話服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>基層長者上網服務優惠計劃</li> </ul>	香港社會服務聯會旗下「有機上網」	為來自低收入家庭的合資格長者提供價格相宜的寬頻服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>Smart爸媽月費計劃</li> <li>「平安手機」服務計劃</li> <li>關愛老人服務計劃</li> </ul>	CSL	以優惠價格提供流動通訊服務



熱線  
2833 6565





### 向基督教家庭服務中心捐贈iPad平板電腦

年內，csl向基督教家庭服務中心的50+悅齡服務計劃捐贈30部iPad，供退休人士及長者使用。

長者中心使用iPad進行各項活動，包括為腦退化症患者提供認知訓練、在家訪期間玩遊戲、教導長者監察及記錄有關健康的數據，以及在網上搜尋有關藥物、健康或家居維修等資訊。



### 學生和青少年

- 本集團支持扶貧委員會的「友•導向」師友計劃，為中學生提供課室以外的學習經驗。
- 義工擔任東華三院屯門綜合服務中心屬下兒童發展基金「Teen•可夢」師友計劃一班中學生的友師。
- 本集團支持由香港青年協會舉辦的「青協背包跑」，以提高公眾對青少年情緒健康的認知。
- 我們參與婦女基金會的Girls Go Tech計劃，為200位來自貧困家庭的女中學生提供免費的智能家居電腦程式及數碼短片工作坊。



### 「長幼樂VR」計劃實現企業社會責任

2019年8月至10月期間，HKT Education及eSmartHealth合辦第二屆「長幼樂VR」計劃，旨在以VR科技作為橋樑，加強青少年與長者的溝通。

學生以「老友記眼中的香港18區」為主題，製作有關香港名勝的VR影片，讓行動不便的長者透過VR親臨其境互動體驗，與社會連結。

今屆「長幼樂VR」計劃總受惠人數達360人，包括來自18間中學的90名中學生及18間長者服務機構的270名長者，而總服務時數超過750小時。



此外，我們的IT義工隊亦到訪額外15間長者服務機構，提供超過350小時的義工服務時數，令更多長者體驗VR的樂趣。

### 為智慧城市發展培養年輕人才

於2019年8月，HKT Education與香港大學合作，為63位中學生舉辦名為「人工智能(AI) x 物聯網(IoT) x 5G」的夏令營。

學生參觀了香港電訊機樓、電動車充電設施、物聯網發展研究所，以及ViuTV製作片場及廣播中心。由香港電訊科技專才帶領的工作坊配合創新解碼小組專題研習項目，為學生提供實踐經驗，最後學生就新產品的意念和可行的應用進行報告。

是次夏令營為學生提供難能可貴的課外互動學習機會，讓他們為精彩的未來職業生涯作好準備。



## 兒童

- 我們為明德兒童啟育中心舉行慈善義賣，幫助有學習困難、發展遲緩和患有自閉症的兒童。員工捐贈了數百件玩具、圖書及電子產品。
- 我們於電訊盈科 — 香港電訊週年晚宴舉行氣球慈善義賣，以支持兒童心臟基金會。

## 殘疾人士

- 義工教導沙田慈氏護養院的嚴重殘疾院友使用電腦及互聯網。
- 我們的員工於救世軍荔景院進行義工服務，幫助一群智障人士融入社區。

### 讓聽障人士通話

於9月，csl與意大利的一家社會企業Padius合作推出智能手機應用程式，讓聽障人士能夠「打電話」。

程式透過語音識別和語音合成工具，即時將用戶的文字訊息轉換成語音，並將語音回答轉換成文字。香港約有150,000名聽障人士，這項創新科技有助促進社會共融。



## 環境保護

- 我們與綠惜地球合作，於「揸水一戰」越野跑賽事中回收參賽者及公眾產生的塑膠、金屬，以及廚餘。
- 我們支持商界環保協會的「綠樂無窮在屋邨」計劃，以提升公共屋邨居民的環保意識。
- 我們參與長春社的秋季樹苗監察及護理日的除草工作。



### 其他

- 香港電訊支持並捐款予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。
- 本集團支持「樂施米義賣大行動2019」，在旗下三間員工餐廳為小農籌集資金。
- 我們協助基督教家庭服務中心售賣復康券，為慢性疾病、精神健康及殘疾人士服務籌集經費。
- 本集團支持Suits for Success，向員工收集全新或較少使用的專業服飾，供剛進入職場的弱勢社群使用。
- The Club鼓勵會員運用累積的Club積分捐贈或兌換慈善商品。於2019年，逾1,800名會員向九間夥伴慈善組織捐出近港幣24萬元的善款及價值港幣43,000元的商品。
- 我們繼續向六所本地大學提供獎學金及助學金，為修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的大學生提供支援。
- 香港電訊與香港社會服務聯會合作，透過關愛基金的「數碼電視援助計劃」，為基層及長者用戶將模擬電視機更換為數碼電視機。



## 4.2 推動社區數碼生活

香港電訊致力運用數碼科技專業知識改善我們的城市。於9月，香港電訊獲香港政府創新科技署列入「指定本地研究機構」名單。我們的研發實驗室進行有關智慧城市、雲端應用、大數據分析及AI項目、網絡安全措施及流動網絡創新等不同領域的研發項目。

### 推動科學、科技、工程與數學(STEM)教育

我們與不同持份者合作，於年輕一代之間推動STEM教育。

#### 與學校合作進行翻新課室項目

HKT Education為學校及學生提供一站式的STEM及電子學習解決方案。我們與專業的室內設計義工合作，協助學校建設新的學習及教學環境，如共學空間。

於2019年，我們的團隊協助圓玄學院妙法寺內明陳呂重德紀念中學將多用途活動室改建成STEM創客室，內裡的配置大大方便了學生進行小組討論和各種課堂活動。

我們亦與順德聯誼總會梁潔華小學合作，將學校機房改建成STEM學習中心。課室配備可移動的桌椅，以便教師根據教學需要改變佈置。

HKT Education在施工期間提供意見，並協助採購3D打印機、3D筆及機械玩具等器材。



## 5. 我們的客戶

香港電訊致力提供卓越的客戶體驗和優質的產品及服務，包括固網電話、寬頻、流動通訊及其他創新服務，與客戶建立長期關係。此外，我們務求讓客戶根據準確而具透明度的產品及服務資訊，作出知情的選擇。

### 目標

- 保護個人資料
- 提供優質可靠的服務及產品
- 滿足並預測客戶的需要
- 維持優質客戶服務

### 方法

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



我們在客戶私隱、標籤及廣告方面均實施嚴格的內部政策，亦定期監察新推出的相關法例與法規，務求適時知會負責的業務單位。

於匯報期內，我們並無相關法律及法規方面的違規事宜，包括但不限於《個人資料(私隱)條例》(第486章)、《電訊條例》(第106章)和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。

### 5.1 客戶私隱及個人資料安全

於本公司的重要議題檢討中，客戶私隱及個人資料保護和資料保安及管理被列為最重要的兩個議題。為回應外界對私隱的關注、法律規定及持份者期望，我們已加強公司的內部政策、程序及合規指引，以規管本公司收集、使用及管理客戶資料的方式。該等政策及指引落實本公司對確保客戶資料安全的承諾，清楚訂明使用個人資料時員工的角色及職責，並在當中加入適當的安全措施，以達致保密、誠信可靠及可追究責任。於2019年，我們並無這方面的違規事宜。



香港電訊多個業務單位或部門的資料保安管理系統已取得ISO 27001認證，因此本公司的客戶資料安全常規符合國際標準。我們亦已在新員工的迎新資訊和員工定期培訓課程中加入有關資料安全措施的內容，以確保員工有留意相關情況。

於2019年，本集團設立集團信息及網絡安全評議會，負責監察所有與保護本集團核心網絡、伺服器及終端有關的網絡安全相關的措施、投資及日常維護工作。任何需要上報的事宜將直接向管理層匯報。

## 資料保安及管理

為協助識別和管理新出現的風險，香港電訊管理層評估本公司業務策略、新技術、客戶關注事項及相關行業發展帶來的影響，而集團資訊及網絡安全辦公室則檢討整體網絡安全風險狀況。我們適時加強政策並投資於新功能及技術，以應對已識別的私隱問題。本公司在任何新國家拓展業務或引入任何新產品或服務前，會先進行數據保障影響評估。數據保障影響評估的結果有助我們識別業務過程中存在的資料私隱風險，讓本集團評估及實施相應的減低風險措施，同時確保我們履行所有資料保護責任。

年內，香港電訊為集團的虛擬專用網絡及防毒軟件升級，限制用戶使用非託管式雲端儲存服務，並檢討內部客戶資料處理流程，進一步保障資料安全，避免在整個營運過程中出現資料外洩情況。我們亦配置新一代終端保護和網絡行為工具，以進一步加強整體安全措施，並根據最新科技趨勢及監管要求更新資訊科技安全政策。

本公司亦已備有威脅情報交換和進階威脅防禦基建以提升網絡安全。集團資訊及網絡安全辦公室負責監察可疑的網絡流量及活動，以對抗網絡攻擊。

## 針對客戶的網絡安全措施

於2019年，本公司為寬頻客戶推出新的網絡安全服務NETVIGATOR SHIELD，保護物聯網設備免受網絡釣魚、惡意網站和潛在殭屍網絡連接的侵害。我們的網絡工程團隊亦嚴密監察網絡安全事件，並採取必要的應對行動。

為提高客戶對網絡安全的認知，香港電訊透過「安全互聯網提示」及「客戶資訊」頻道為網上行客戶定期提供關於識別可疑網上內容及活動的最新消息。我們定期在網上行及客戶服務Facebook專頁發佈更新訊息，提高客戶對最新的網絡攻擊、潛在詐騙或釣魚活動的警覺。我們亦會發佈訊息以提升客戶對電話詐騙的認知，並提醒他們如收到自稱來自香港電訊的可疑電話，應與我們聯絡。

## 5.2 可靠和負責任的服務及產品

香港電訊實施有系統及嚴格的程序，以確保我們提供客戶的服務和產品安全可靠，並通過妥善測試。我們的專責團隊負責客戶服務及產品的開發及管理。我們亦致力確保本集團任何時候均完全按照通訊辦的要求處理所有相關事宜。

我們的服務及產品質量獲得不同的國際性證書認可，包括關於固網話音、寬頻、數據和無線服務的ISO 9001:2015(質量管理體系)、ISO 20000(信息技術服務管理體系)、ISO 27001(信息安全管理體系)及TL 9000(電訊業品質管理體系)；關於雲端服務的ISO 27017(雲端服務資訊安全控制實務守則)及ISO 27018(作為PII處理器在公共雲端保護個人識別資料的實務守則)。

這些質量及資訊管理系統為各營運單位提供符合最佳國際標準的運作模式，包括固網及無線網絡的規劃與營運、雲端應用與發展，以及外勤服務和項目管理。



我們並設立了相應的績效指標，協助本集團監察向客戶提供的服務及產品水平。

	表現承諾	2019年實際表現
<b>cs1</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>6</sup>	99%	100%
維修服務 <sup>7</sup>	< 60分鐘	100%
<b>網上行</b>		
網絡系統的穩定性 <sup>8</sup>	99.99%	99.995%
維修服務 <sup>9</sup>	99%	99.93%

維持產品及服務質量需要專業的團隊支持。於2019年，我們為工程團隊的2,777名技術員工提供合共57,983小時的內部和外界培訓，協助他們緊貼行業發展趨勢。

香港電訊亦鼓勵員工在不同的技術領域考取專業證書和認證。截至2019年底，我們的工程師共獲得2,202張專業證書及機構會籍。

### 服務普及化

香港電訊致力促進共融及推動社區數碼生活，將服務拓展至不同客戶層面。

截至2019年年底，香港電訊的光纖入屋率達到百分之八十八的香港家庭。我們已在逾600個偏遠村落安裝光纖，以提供可靠的寬頻服務。我們支持政府將光纖網絡擴展到鄉郊地區的計劃，並繼續尋求機會擴大寬頻覆蓋範圍，使服務更方便普及。

香港電訊擁有香港最大數量的流動無線頻譜，為全港提供可靠廣泛的無線電訊服務。我們的網絡覆蓋逾3,000個發射站、所有隧道及鐵路的流動通訊網絡，並覆蓋主要大學的室內室外範圍。

我們亦在便利店、食肆、港鐵站及公共電話亭等不同地點設置合共23,931個Wi-Fi熱點。

香港電訊關注弱勢社群的特殊需要，致力開發能幫助有需要人士的產品及服務。我們的店舖已備有無障礙設施如活動摺板，為殘疾人士提供便利。

我們特設HKT老友熱線，以滿足長者的通訊需要。我們也與社會企業「有機上網」合作，為來自低收入家庭的學生提供價格相宜的寬頻服務。

<sup>6</sup> 在特定觀察期內核心通訊網絡的連接或運行時間。

<sup>7</sup> 發現及識別核心通訊網絡故障後的平均恢復時間。

<sup>8</sup> 寬頻網絡連接。

<sup>9</sup> 兩日內為客戶恢復服務。



光纖入屋覆蓋率

**88%**



香港的Wi-Fi熱點數目

**23,931**





### 「長者智能家居」試驗計劃

去年，香港電訊支持長者安居協會推出的「長者智能家居」試驗計劃，將智能家居科技與家居護老結合。

試驗計劃運用香港電訊的寬頻及智能家居科技，盡量減少常見家居意外，例如長者因浴室地面濕滑而跌倒，或於煮食時忘記爐火等。用戶可安裝智能家居感應器，監察家居環境，而電子健康服務方案則可追蹤長者的健康狀況。

試驗計劃結合香港電訊的科技與長者安居協會的經驗，讓長者擁有更自主、更安全及更智能的樂齡生活。



### 香港的虛擬銀行

於2019年，由電訊盈科、香港電訊及其他合作夥伴組成的合營公司獲發牌照，在香港設立一家新的虛擬銀行。

虛擬銀行將提供一個無縫及安全的數碼平台，讓客戶管理他們的財務事宜，並有助促進金融普及化。該合營公司預計於2020年上半年推出有關服務。



### 規劃未來的需要

香港電訊擁抱科技發展並規劃未來轉變。

於2019年，我們成功投得3.3吉赫、3.5吉赫及4.9吉赫頻帶內合共120兆赫的5G頻譜，以在戶外及負載較大的室內環境提供優質的5G流動通訊服務。我們的5G服務預計將於2020年第二季推出。

我們會繼續監察設施產生的電磁場，確保符合相關標準，而我們的供應商亦需嚴格遵守相關規定。根據世界衛生組織按照目前證據進行的評估，電磁場輻射範圍如非政府組織國際非電離輻射防護委員會建議的範圍內，不會對健康構成任何已知影響。

於2019年12月，香港電訊正式推出全球首條超高容量海底電纜Ultra Express Link(UEL)。電纜全長2.76公里，連接將軍澳工業區及柴灣的數據中心，將滿足數據中心運營商對高速及高容量傳輸不斷增長的需求，並有助促進香港發展為亞洲數據中心樞紐之一。

### 香港電訊5G科技嘉年華

香港電訊5G科技嘉年華於6月13至16日假啟德郵輪碼頭舉行，介紹快將推出的5G及其他新興技術的應用及機遇。嘉年華旨在展示香港電訊的5G及智慧城市方案，如何讓市民在香港享受更智慧、更安全及更健康的生活方式。

嘉年華展覽區劃分為七個核心主題，包括5G及智慧城市、企業方案、金融科技、全球網絡、革命性生態系統、流動方案及智慧生活。我們亦設置互動展區，讓訪客親身體驗各種互動科技；我們並舉辦座談會及小組討論，鼓勵業內專家分享豐富知識。



### 新一代停車收費錶系統

香港電訊為運輸署提供新一代停車收費錶，作為「香港智慧城市藍圖」下「智慧出行」的其中一個主要項目。流動應用程式可讓駕駛者透過車輛感應器取得泊車位的實時資訊。這不僅減少駕駛者尋找泊車位的時間，而且有助舒緩交通和泊車時的擠塞，從而降低油耗，最終減少排放。

市民可以多種付費方式繳付泊車費，也可透過應用程式遙距續購泊車時間，進一步提高泊車效率。我們計劃安裝逾12,000個智能停車收費錶，逐步取代香港現有的停車收費錶。



## 5.3 負責任的宣傳推廣

香港電訊嚴格遵守《商品說明條例》(第362章)以確保營銷和市場推廣資料所載的服務及產品並無失實陳述，從而讓客戶作出知情的選擇。我們為營銷和市場推廣的員工提供指引及培訓，確保他們了解本集團的政策及合規要求。於2019年，我們並無違規事宜。

我們一直保護香港電訊、客戶及業務夥伴的知識產權。我們已訂立知識產權政策，以確保集團遵守相關法律及規例。本公司員工必須遵守該政策，以確保宣傳推廣資料不會侵犯版權。

## 5.4 客戶服務及滿意度

客戶服務及滿意度是衡量香港電訊服務質量的核心指標，尤其是零售業務。香港電訊聆聽客戶的意見，了解他們的服務要求。我們透過全方位的渠道與客戶溝通，包括使用服務熱線、在線客服、網上查詢、Facebook、電郵、郵寄、傳真，以及由零售店和客戶服務中心的客戶服務員直接與客戶溝通。

我們的客戶亦可透過My HKT平台管理電子賬單，並即時獲得網上支援。截至2019年年底，該平台共有110萬個登記賬戶。

香港電訊實施不同計劃，以監察及改善前線員工的服務質量：

- 聯絡監測計劃
- 於通話及到訪結束時進行客戶交易調查及淨推薦分數調查
- 於零售點推行神秘客戶計劃，在2019年安排了超過1,300次神秘客戶調查



本集團的網頁載列了服務承諾和實際表現的數據。我們致力於兩個工作天內初步回覆所有客戶投訴，並於四個工作天內解決相關投訴。於2019年，超過百分之九十八的客戶投訴均於四個工作天內作出處理。

於2019年，香港電訊收到63,431次客戶<sup>10</sup>的讚揚及1,562次客戶投訴。與2018年相比，讚揚個案增加百分之二十四點八，而投訴個案減少百分之十九點五。在最近一次的客戶滿意度調查中，百分之八十五的客戶將客戶服務專員的表現評為「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，以找出改善空間。

卓越服務獎勵計劃是集團的內部計劃，旨在鼓勵員工為公司內部及外界客戶持續提供優質客戶服務。於2019年，共有200名員工及32支團隊獲頒卓越服務獎。全年最優秀的30名員工和三支團隊獲頒年度大獎，獎品包括現金和旅遊獎勵。

香港電訊於2019年亦贏得超過170個外部銷售與服務獎項。頒授這些獎項的單位包括Contact Center World、香港優質顧客服務協會、香港零售管理協會和神秘顧客服務協會。

香港電訊亦參與香港通訊業協會舉辦的「解決顧客投訴計劃」。該計劃提供調解服務以解決客戶與電訊服務供應商之間的爭議。

### 努力不懈改善服務

我們的員工不斷創新，致力提升服務質素。例子之一是研發服務測試器，供技術熱線員工遙距進行全面的連接服務測試，快速找出故障原因，而無需到訪客戶所在的場所。

該測試器初推出時只供網上行服務使用，隨後擴展至Now TV的服務，有助減少約百分之十五的上門到訪需要，從而縮短服務恢復時間，盡量減少對客戶造成不便。



<sup>10</sup> 來自固網電話、網上行寬頻、The Club及流動通訊業務的個人客戶。



## 6. 我們的供應鏈管理

香港電訊在資訊科技、辦公室設備和營銷及銷售服務等多種產品和服務方面擁有廣泛的供應鏈網絡，協助本公司提供優質的產品和服務。

### 目標

- 鼓勵供應商及承辦商採取可持續發展的措施
- 達致零賄賂及貪污

### 方法

- 集團採購政策及原則
- 供應商守則
- 定期視察供應商及評估表現
- ISO標準的質量管理體系



我們將本集團的道德價值觀及專業操守延伸到供應鏈。我們的供應商守則載列本公司期望供應商遵守的準則，當中涵蓋人權、勞工標準、職業安全與健康，以及環境管理等問題。供應商在業務營運方面須完全遵守我們的供應商守則，如防止童工或強制勞工、提供公平的工資和合法的工時、禁止歧視行為、維護結社自由、提供安全的工作環境及管理對環境的影響。我們繼續不時監察供應商守則的合規情況，並檢討守則內容，以確保供應商守則符合最新的法律及法規。

我們的公司責任政策及賄賂、饋贈及款待政策嚴禁香港電訊及供應鏈內出現任何形式的賄賂及貪污。我們提供明確的保密途徑，讓員工匯報不當行為。

### 6.1 選擇及監督供應商

集團採購及供應處負責根據供應商守則與集團採購政策及原則，與供應商合作。

我們自2018年起獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證。該認證以「高階架構」為框架，採用「規劃、執行、查核、行動」的模式，持續改善採購流程的質素管理，達致業務常規及服務的最高標準。



我們按嚴格的採購程序審核潛在的供應商及賣方。供應商需要完成賣方登記表格，並進行評估調查，以配合我們的潛在供應商評核機制。在收到登記表格後，集團採購及供應處會委聘獨立第三方進行以金融信用為主要的公司背景調查。該處亦會評估供應商的交貨質素、對環境和社會方面的合規情況，以及內部監控。

在合作期間，各業務單位會持續評估供應商的表現。集團採購及供應處亦會檢視個別供應商的表現，確保供應商遵從供應商守則與集團採購政策及原則。

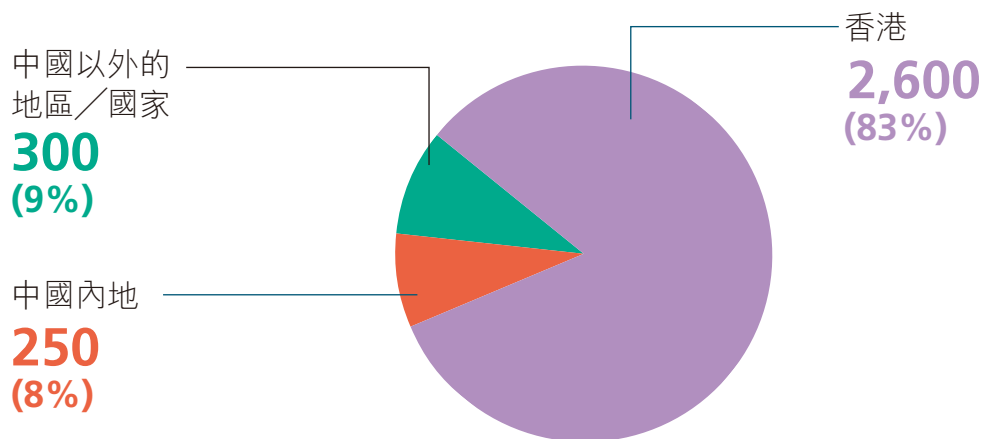
如發現評分或調查結果未如理想，我們會與供應商溝通，鼓勵供應商採取糾正措施。若表現持續不佳或嚴重違反標準，我們會考慮終止合約或將該等供應商列入黑名單。於2019年，我們亦與供應商進行330次視察與互訪，以確保供應商遵守本公司的政策要求。在上述工作中，我們並無發現供應商違反環境及社會方面的規定。

除定期視察供應商外，香港電訊自2017起亦進行大規模的供應商檢討。本公司已委聘獨立第三方根據我們的供應商合作政策及準則，檢視已獲批准之供應商名單上的所有供應商。根據檢討的結果，本公司已將一個供應商永久列入黑名單，並將另一個供應商列入觀察名單，以作進一步評核。

## 6.2 可持續採購

我們亦優先考慮本地採購，以減少整體碳足跡及支持本地經濟。於2019年，我們與約3,150個供應商合作，當中約百分之八十三是香港供應商。

### 供應商的地理分佈



為表示本公司對可持續採購的承諾，我們於2018年7月加入環保促進會《可持續採購約章》，成為創始成員之一。該約章旨在促進香港的公司實施可持續採購。我們計劃進一步探索相關機會，並改善我們的可持續採購常規。

# 核實報告



## 核實聲明

### 核實範圍

香港品質保證局受香港電訊信託與香港電訊有限公司（統稱「香港電訊」）（股份代號：6823）委託對其環境、社會及管治報告 2019（「報告」）內「我們的環境」中所涵蓋的內容和環境數據進行獨立驗證。

核實範圍包括對香港電訊在報告期內，即 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，在「我們的環境」及「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

此次驗證工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則 3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」執行。收集證據的程序是根據有關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。

香港品質保證局檢閱及驗證了環境表現數據的收集、計算和匯報程序。驗證過程包括了文件資料檢閱、與負責編製報告的代表面談、選取報告內具有代表性的數據和資料，詳細查核相關原始數據和支持證據。

### 獨立性

香港電訊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此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於香港電訊。

### 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、具比較性和及時地闡述香港電訊的環境表現；
- 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香港電訊在環境方面的重要議題及讓持份者能掌握清楚其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  
2020 年 3 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
環境局	節能約章
衛生署／職業安全健康局	好心情@健康工作間約章
衛生署	器官捐贈推廣約章
環境保護署	環保園之友
平等機會委員會	種族多元共融僱主約章
投資者及理財教育委員會	理財能力約章
環保促進會	可持續採購約章
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
電子學習聯盟	執行委員會成員
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
香港管理專業協會	團體會員
綠惜地球	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



# 表現數據摘要

## 環境表現數據

	2017年	2018年	2019年	百分比變化 (2019年與 2018年比較)
<b>排放物種類及相關排放數據</b>				
二氧化硫(SO <sub>x</sub> ) — 直接(公斤)	4.24	4.19	3.84	-8.35%
氮氧化物(NO <sub>x</sub> ) <sup>11</sup> — 直接(公斤)	2,346	2,162	2,029	-6.15%
懸浮粒子(PM) <sup>12</sup> — 直接(公斤)	217.50	200.49	188.30	-6.08%
<b>溫室氣體總排放量</b>				
溫室氣體排放 — 範疇1 <sup>13</sup> (噸二氧化碳當量)	6,080	8,261	6,494	-21.39%
溫室氣體排放 — 範疇2 <sup>14</sup> (噸二氧化碳當量)	241,449	233,299	227,554	-2.46%
溫室氣體排放 — 範疇3 <sup>15</sup> (噸二氧化碳當量)				
— 耗紙量	968.15	1,150.11	1,115.60	-3.00%
— 總耗水量與污水排放量	不適用	273.68	204.07	-25.43%
溫室氣體排放總量(範疇1+2+3)	248,497	242,984	235,368	-3.13%
每員工溫室氣體排放密度 <sup>16</sup> (噸二氧化碳當量/員工)	22.81	22.08	21.11	-4.39%
每百萬港元收益 <sup>17</sup> 溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/每百萬港元)	7.51	6.91	7.11	+2.89%
<b>所產生有害廢物總量</b>				
固體廢物 <sup>18</sup> (噸)	336.90	277.25	202.55	-26.94%
廢電器及電子產品處理 <sup>19</sup>				
— 電子及資訊設備(件)	53,191	52,676	66,227	+25.73%
— 設備電纜(米)	109,102	137,918	178,134	+29.16%
<b>所產生無害廢棄物總量</b>				
一般廢物 <sup>20</sup> (噸)	794.31	770.13	757.73	-1.61%
建築廢料 <sup>21</sup> (噸)	156.50	309.84	140.25	-54.73%

<sup>11</sup> 由於2017年及2018年車輛類型的分類有誤，以致排放數據比實際為大，因此已重列有關數據。

<sup>12</sup> 由於2017年及2018年車輛類型的分類有誤，以致排放數據比實際為大，因此已重列有關數據。

<sup>13</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>14</sup> 範疇2涵蓋香港電訊主要業務並設有獨立電錶的營運地點。

<sup>15</sup> 範疇3中因辦公室的耗紙量產生的數字，是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告。我們於2018年擴大範圍，將總耗水量與污水排放量納入範疇3。

<sup>16</sup> 截至2019年12月31日的香港員工數目為11,148人，此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

<sup>17</sup> 此項目是根據香港電訊的總收益計算。在2019年，香港電訊的總收益為港幣331.03億元。此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

<sup>18</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。在2019年，此數字包含150.77噸已回收的廢棄閘控式鉛酸電池。

<sup>19</sup> 此數字是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告。當中並沒有包括本集團為顧客安排除舊服務的廢電器電子產品。

<sup>20</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

<sup>21</sup> 建築廢料是來自零售商店翻新。





	2017年	2018年	2019年	百分比變化 (2019年與 2018年比較)
<b>廢物管理及成果<sup>22</sup></b>				
廢料回收 <sup>23</sup>				
— 電話卡 <sup>24</sup> (件)	2,858,640	729,913	不適用	不適用
— 其他物料(件)	554,748	300,201	230,145	-23.34%
碳粉盒及墨盒回收(件)	1,983	1,762	1,808	+2.61%
紙張回收(噸)	145.45	156.02	129.53	-16.98%
廢金屬回收 <sup>25</sup> (噸)	26.44	22.94	26.38	+15.00%
<b>直接及／或間接能源消耗</b>				
電力消耗(千瓦時)	384,696,815	381,123,439	370,219,537	-2.86%
每員工耗電密度(千兆焦耳／員工)	127.13	124.69	119.55	-4.12%
每百萬港元收益耗電密度 (千兆焦耳／每百萬港元)	41.88	38.99	40.26	+3.26%
汽油燃料 — 車隊(公升)	49,810	42,312	35,407	-16.32%
柴油燃料 — 車隊(公升)	217,844	221,536	206,343	-6.86%
柴油燃料 — 備用緊急發電機(公升)	54,882	54,309	49,260	-9.30%
每員工耗能強度 <sup>26</sup> (千兆焦耳／員工)	128.19	125.73	120.50	-4.16%
每百萬港元收益耗能強度 (千兆焦耳／每百萬港元)	42.23	39.32	40.58	+3.20%
<b>總耗水量</b>				
總耗水量 <sup>27</sup> (立方米)	405,097	439,999	327,559	-25.55%
每員工耗水密度(立方米／員工)	37.19	39.99	29.38	-26.53%
每百萬港元收益耗水密度(立方米／每百萬港元)	12.25	12.50	9.90	-20.80%
<b>包裝材料總量</b>				
購物袋(噸)	21.89	20.25	15.97	-21.14%

<sup>22</sup> 此數字是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告。

<sup>23</sup> 回收廢料包括電話卡、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>24</sup> 在2017年及2018年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此回收量比較大。本集團在2019年並沒有進行此項回收。

<sup>25</sup> 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

<sup>26</sup> 耗能強度的運算包括電力、汽油燃料及柴油燃料的消耗。

<sup>27</sup> 包括了香港電訊主要業務並設有獨立水錶的營運地點。

# 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境		香港電訊的回應
<b>層面A1：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。	3. 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。	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。	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。	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。	3. 我們的環境 > 3.1 氣候變化及溫室氣體排放 > 3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案 > 3.4 員工的環保意識
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。	3. 我們的環境 > 3.2 以可持續方式使用資源 > 3.4 員工的環保意識

A. 環境		
層面A2：資源使用		香港電訊的回應
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	3. 我們的環境
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	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。	3. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 3.1 氣候變化及溫室氣體排放</li> <li>&gt; 3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案</li> <li>&gt; 3.4 員工的環保意識</li> </ul>
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。	香港電訊的營運並非位於缺水地區，亦不涉及密集用水。我們會重用水冷式冷凍機的廢水。有關更多詳情，請參閱： <ul style="list-style-type: none"> <li>3. 我們的環境               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 3.2 以可持續方式使用資源</li> </ul> </li> </ul>
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)每生產單位佔量。	表現數據摘要
層面A3：環境及天然資源		
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。	3. 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。	3. 我們的環境



B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		香港電訊的回應
一般披露	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律的資料。	2. 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。	2. 我們的人才 > 2.4 多元與共融
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。	2. 我們的人才 > 2.3 人才留任與發展
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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。	2. 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。	2. 我們的人才 > 2.2 職業安全與健康
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	備註 <sup>28</sup>
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。	2. 我們的人才 > 2.2 職業安全與健康

<sup>28</sup> 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。



B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B3：發展及培訓		香港電訊的回應
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。	2. 我們的人才 > 2.3 人才留任與發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	備註 <sup>29</sup>
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。	我們匯報僱員的總受訓節數。有關更多詳情，請參閱： 2. 我們的人才 > 2.3 人才留任與發展
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。	2. 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。	香港電訊尊重並維護基本人權。我們禁止在我們的營運中使用強制勞動和童工。有關更多詳情，請參閱： 2. 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

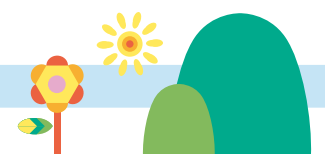
<sup>29</sup> 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。

## B. 社會

## 營運慣例

層面B5：供應鏈管理		香港電訊的回應
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	6. 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。	6. 我們的供應鏈管理 > 6.2 可持續採購
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。	6. 我們的供應鏈管理 > 6.1 選擇及監督供應商
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。	5. 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。	這項並非香港電訊業務的重要議題。
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。	5. 我們的客戶 > 5.4 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。	5. 我們的客戶 > 5.3 負責任的宣傳推廣
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	5. 我們的客戶 > 5.2 可靠和負責任的服務及產品 > 5.4 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。	5. 我們的客戶 > 5.1 客戶私隱及個人資料安全

B. 社會		
營運慣例		
層面B7：反貪污		香港電訊的回應
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. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
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. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
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. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
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。	4. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	4. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	4. 我們的社區



本環境、社會及管治報告的中、英文文本如有任何歧義，概以英文文本為準。



**香港電訊信託**（一個根據香港法律於2011年11月7日成立並由香港電訊管理有限公司管理的信託）  
與  
**香港電訊有限公司**（於開曼群島註冊成立的有限公司）

香港主要營業地點：

香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心39樓

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

股份合訂單位在香港聯合交易所有限公司上市（股份代號：6823）。

© 2020 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

