



**2021**

**環境、社會及管治報告**

股份代號：0008

# 目錄

集團董事總經理的話	4	2. 我們的人才	18
關於本報告	5	2.1 員工福祉	19
概覽	8	2.2 職業安全與健康	21
		2.3 人才留任與發展	23
		2.4 多元與共融	26
1. 電訊盈科的企業社會責任	9	3. 我們的環境	28
1.1 企業社會責任管治架構及 監督責任	9	3.1 氣候變化、能源消耗及 溫室氣體排放	29
1.2 環境、社會及管治策略	11	3.2 以可持續方式使用資源	31
1.3 道德及誠信	12	3.3 環保目標	34
1.4 持份者的參與及重要議題檢討	14	3.4 建設智慧城市	35
1.5 外界認同	17	3.5 員工的環保意識	36
		4. 我們的社區	37
		4.1 社區參與	38
		4.2 推動社區數碼生活	46



5. 我們的客戶	47	核實報告	59
5.1 客戶私隱及個人資料安全	47	外部約章及會籍	60
5.2 可靠和負責任的服務及產品	49	表現數據摘要	61
5.3 內容傳播及負責任的宣傳推廣	54	聯交所《環境、社會及管治報告指引》	63
5.4 客戶服務及滿意度	54	索引	
6. 我們的供應鏈管理	56		
6.1 供應商守則	56		
6.2 甄選及監督供應商	57		
6.3 可持續採購	58		



# 集團董事總經理的話

04

集團董事總經理的話



我欣然提呈電訊盈科的2021年環境、社會及管治報告，分享我們在可持續發展方面的最新進展。

電訊盈科植根通訊行業，以科技啟迪業務創新，其發展歷程以至未來前景，無不與社會各界的日常生活息息相關。正因如此，我們長久以來一直在業務營運的各個方面恪守嚴格標準，以不同方式積極保護環境，並為社會帶來裨益。

如今，人們的生活與網絡環環緊扣，並且受到社交距離限制，這一景況正正提醒我們的使命是要優化、連繫及改善社區和企業。為此，我們不但要在環境、社會及管治方面繼續努力，更必須精益求精，以回應持份者越來越高的期望，滿足不斷增長的業務需求，並符合全球各地日趨嚴格的法規要求。

在環境方面，年內，我們參考同業及國際訂立的目標，為整個集團設立了一套環保目標，引領我們提升能源效益、減少廢物產生、節省電力消耗及總耗水量，並且減少溫室氣體排放。

至於社會方面，新常態雖然帶出了數碼隔閡等問題，但亦突顯出我們怎樣可有效發揮一己所長貢獻社會，例如為長者提供智能手機及培訓，教導他們使用防疫應用程式。對於公司內部，我們致力營造安全健康的工作環境，讓員工每接種一劑2019冠狀病毒疫苗後休假。此外，為促進員工的健康和福祉，我們舉辦了有關健康飲食和身心健康的研討會及工作坊，協助員工積極抗疫。

我們將堅定不移實踐各項日趨成熟的策略，進一步完善及提升業務的營運及可持續性。謹此感謝本年度持份者交流活動的所有參與者及所提供寶貴意見，請務必繼續支持我們推陳出新，開展各項可持續發展計劃。

**施立偉**

集團董事總經理

2022年2月24日



# 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」)的環境、社會及管治報告。

電訊盈科有限公司(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。

本公司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)大部分股權。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、流動通訊及媒體娛樂服務營運商。香港電訊提供端對端整合方案，以新興科技協助企業進行數碼轉型。香港電訊並建立了一個數碼生態圈，將集團的會員計劃、電子商貿、旅遊、保險、大數據分析、金融科技及健康科技等服務結合，深化公司與客戶的關係。

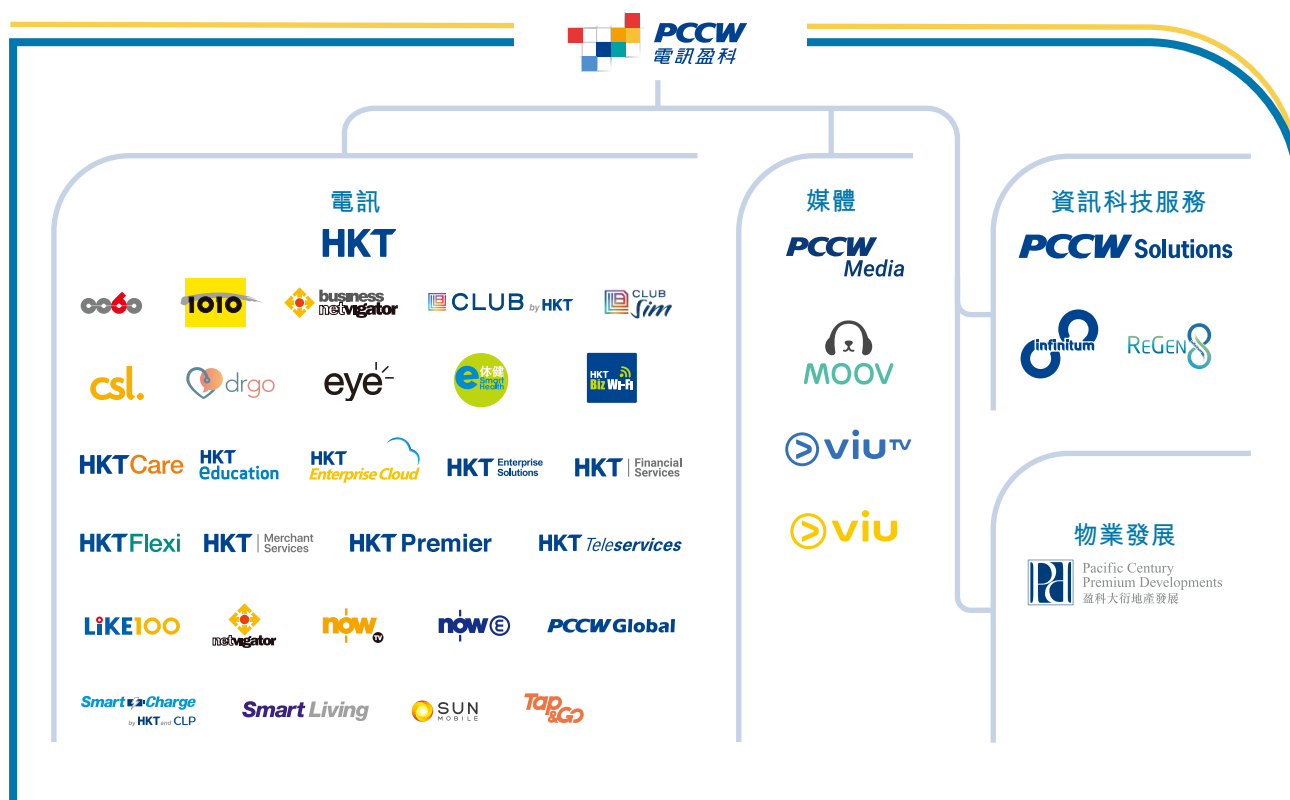
電訊盈科擁有一個全面綜合的香港多媒體及娛樂集團，在香港及區內其他地方提供over-the-top(「OTT」)視像服務。

電訊盈科亦在香港透過香港電視娛樂有限公司營運本地免費電視服務。

本集團全資擁有的電訊盈科企業方案是香港、中國內地及東南亞領先的資訊科技及業務流程外判服務供應商。

此外，電訊盈科持有盈科大衍地產發展有限公司(「盈大地產」，股份代號：0432)的股權以及其他海外投資。

電訊盈科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

本報告涵蓋電訊盈科從2021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、社會及管治表現而持續推行的措施。本報告亦涵蓋電訊盈科於香港的核心業務，即電訊、媒體及資訊科技服務方案，分別透過我們主要的附屬公司香港電訊、電訊盈科媒體及電訊盈科企業方案營運。除非另有註明，否則該等業務包括辦公室、零售店、數據中心、機樓、電訊站及傳輸等營運項目。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。於2021年，電訊盈科於香港的業務佔其總收益的比例約百分之七十七點六。

本報告並無涵蓋電訊盈科旗下合營公司及盈大地產的資料，盈大地產會另行刊發獨立的可持續發展報告。

本報告披露電訊盈科在管理環境、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。有關企業管治方面的進一步披露，請參閱電訊盈科2021年年報內的企業管治報告。

## 報告準則及外部核實

本報告按《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)的條文編製。

本報告為我們與持份者聯繫及溝通的重要渠道之一。我們深信確保環境、社會及管治資料的相關性及重要性，對持份者而言至關重要。因此，本報告參考《環境、社會及管治報告指引》載列之報告原則而編製。

### 重要議題

重要議題的評估結果是基於持份者的意見所得。管理層已審核並確認對可持續發展重要議題之最低限度，以確保其對持份者而言確屬重要。

### 量化

我們配置雲端數據管理平台，收集環境、社會及管治指標，並跟進表現及協助設定目標。

在適用的情況下，我們比較每年的數據並討論相關的影響。在排放及能源消耗報告中，我們亦披露相關標準、方法、假設及轉換系數。

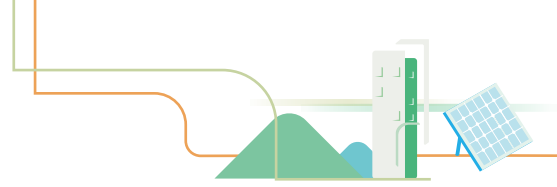
### 平衡

本報告的內容及數據均無偏頗。我們就環境、社會及管治各方面的成果及改善空間進行討論。

### 一致

本報告採用一致的方法，公平地比較我們歷來的表現。在適用的情況下，我們亦披露所採用的方法或關鍵績效指標的變化。





香港品質保證局已就本報告所載的環境及社會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59頁的核實報告。

電訊盈科董事會(「董事會」)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。本報告經電訊盈科董事會審閱及批准。

本報告備有中、英文版本，可於聯交所網站及電訊盈科網站瀏覽。

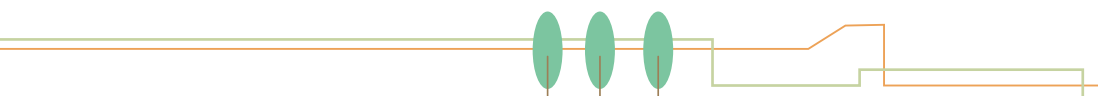
我們重視持份者的觀點及建議。如欲提出有關環境、社會及管治管理和報告方面的意見，請透過以下途徑聯絡集團傳訊處：

郵寄：香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心41樓

電話：+852 2888 2888

傳真：+852 2962 5634

電郵：esg@pccw.com



## 多元人才

員工女對男的比例為 **1:1.41**



30歲以下的員工佔逾 **28%**

高級管理層中，女性佔逾 **30%**

## 職業安全與健康

提供超過 **300** 節的健康及安全相關培訓



## 健康與福祉

員工每接種一劑新冠疫苗，可享有 **兩天** 有薪假期

## 環保目標

訂立有關電力消耗、溫室氣體排放量、耗水量及一般廢物的環境減排目標，為期至2025年。

## 排放物

電力消耗減少超過 **1,290** 萬度電



每員工溫室氣體排放密度減少 **11%**



為 **15** 部車升級至歐盟六期車輛或電動車

## 負責任的網絡管理

光纖入屋與家居無線上網服務覆蓋率達到 **98%** 的家庭



流動網絡可靠性達 **100%**

寬頻網絡穩定性達 **99.99%**



## 社區投資

向長者和低收入家庭捐贈智能手機，並提供月費計劃和寬頻服務



逾 **港幣2,000萬元** 的捐款及贊助

Now TV獲頒發Sparks Awards 最佳企業社會責任媒體—銅獎

## 管治

新增資訊科技保安政策，以加強保護公司資料及客戶數據的能力

## 供應鏈

香港供應商佔 **80%**

## 客戶滿意度

收到 **48,845** 次客戶表揚

## 營運持續性

取得ISO 22301營運持續管理系統認證

## 可持續發展表現掛鈎貸款

訂立數項可持續發展表現掛鈎貸款融資，

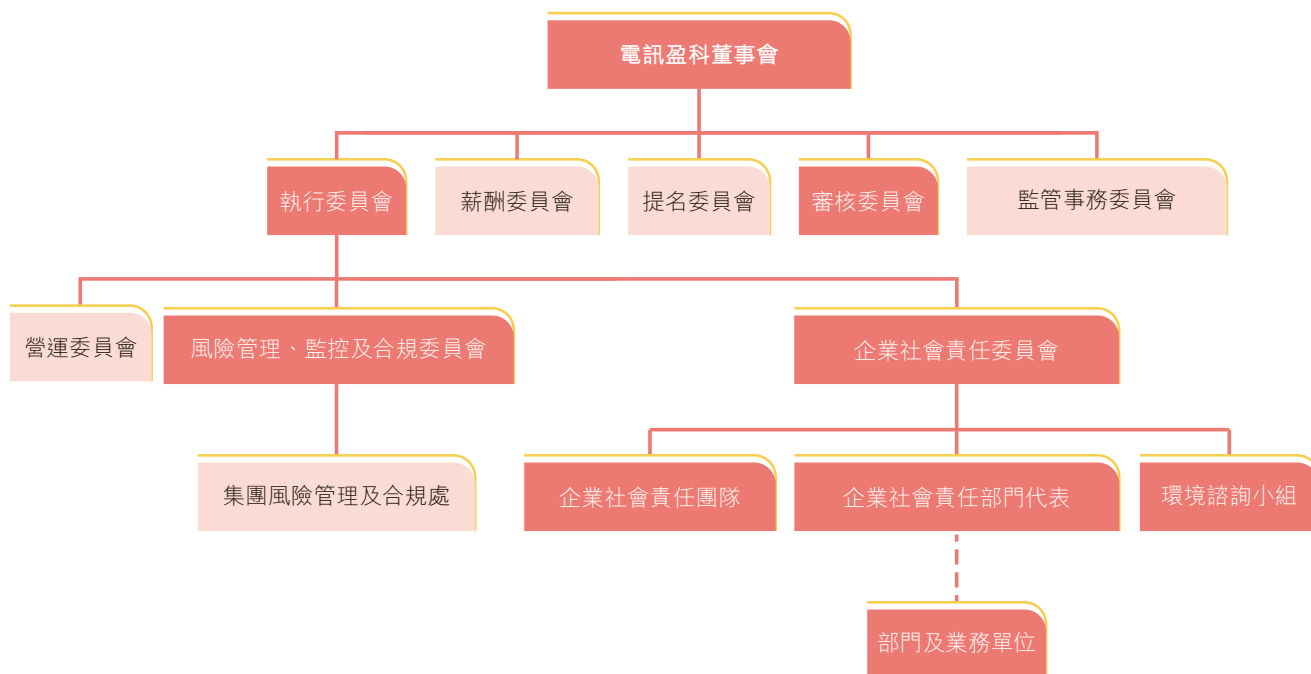
自2020年起籌集約 **10億美元**





# 1. 電訊盈科的企業社會責任

## 1.1 企業社會責任管治架構及監督責任



在管理層的帶領下，電訊盈科致力將企業社會責任融入業務營運之中。董事會在多個委員會的協助下制定策略，並負責監督本公司的環境、社會及管治表現。執行委員會監督轄下多個小組委員會及工作小組，確保有效推行其企業社會責任政策及風險管理系統。

電訊盈科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	
<b>董事會</b>	<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>審閱並審批環境、社會及管治報告</li></ul>
<b>執行委員會</b>	<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>



<b>審核委員會</b>	<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>
<b>風險管理、監控及合規委員會</b>	<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一家香港上市公司應有的責任</li> <li>協助董事會及／或審核委員會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

<b>企業社會責任委員會</b>	<p>委員會作為小組委員會，須向執行委員會匯報，並由集團傳訊事務主管擔任主席，成員包括本集團各部門及單位主管，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>提供企業社會責任的指引、方向及監督常規及程序</li> <li>監察企業社會責任相關活動的進度</li> <li>監察相關目標及指標的進度</li> <li>審閱環境、社會及管治報告</li> </ul>
<b>環境諮詢小組</b>	<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>
<b>企業社會責任團隊</b>	<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>
<b>企業社會責任部門代表</b>	<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、社會及管治有關的調查</li> </ul>
<b>部門及業務單位</b>	<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>

本集團參考《ISO 31000:2018風險管理—指引》制定其企業風險管理架構。透過「三道防線」營運模式，我們的董事會定期評估並釐定可能影響本集團表現的重大風險。

我們的企業事故應變計劃確保業務連續性，令中斷運營的可能降至最低。企業事故應變計劃訂明，企業事故應變小組會提供領導、策略指引、溝通和一致的回應，以處理企業突發事件引起的事宜。

集團風險管理及合規處負責監督企業風險管理工作及檢討本集團的重大風險範疇，並就此於定期安排的各會議上向審核委員會匯報，包括本集團的主要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次定期的會議上提交定期的評估報告予風險管理、監控及合規委員會。

集團內部審計處直接向董事會負責，並獨立於管理職能。

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，以及集團重點營運範疇的主要風險及不明朗因素，詳情請參閱電訊盈科2021年年報內的企業管治報告及董事會報告書。

## 1.2 環境、社會及管治策略

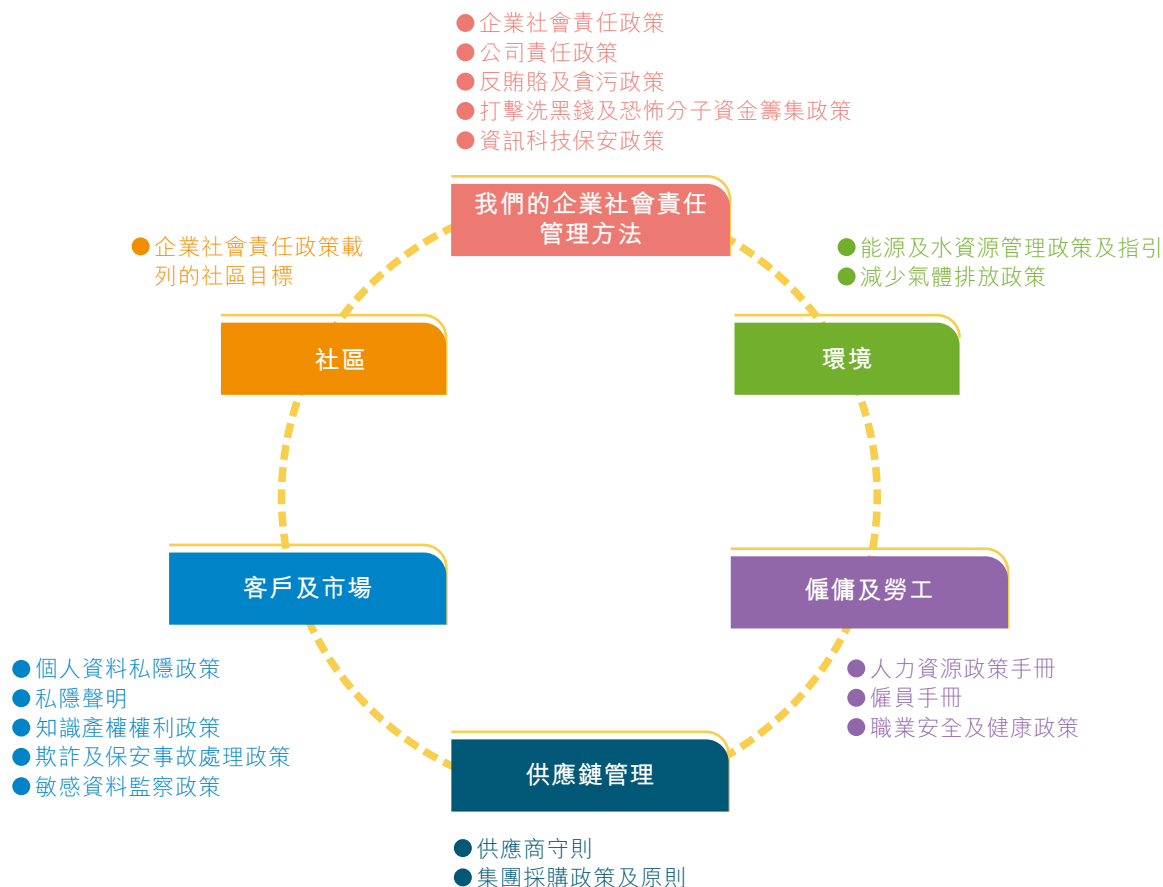
電訊盈科為本地及全球電訊、媒體娛樂及企業資訊科技服務方案的龍頭企業，因此我們秉持責任推動可持續發展及對社會作出有意義的貢獻。

我們的管理方法是採取以道德、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，同時維持卓越服務及財政收益。

電訊盈科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。這項政策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。我們定期檢討企業社會責任相關政策，並在獲董事會批准後更新有關政策。



本集團設有詳盡的政策、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

電訊盈科致力以高度的道德、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電訊盈科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
- 關懷及公民責任
- 歧視、騷擾及不當行為
- 平等機會
- 公平競爭
- 內幕資料
- 洗黑錢及恐怖分子資金籌集
- 保護私隱及相關資料
- 舉報不當行為
- 工作場所健康及安全

### 反賄賂及貪污

電訊盈科期望所有董事、高層人員、員工及所有代表電訊盈科執行任何職務的外界人士嚴格遵守反賄賂及貪污政策。我們絕不容許任何形式及層面的賄賂或貪污。反賄賂及貪污政策概述員工的角色及職責和各業務單位為減低貪污風險而實施的控制措施，並確保遵守集團標準以及所有相關法律及法規。此外，本集團嚴禁提出／承諾給予／接受任何禮物或款待以取得或維持業務，或於任何涉及本集團及政府官員、客戶、供貨商或員工的業務交易中容許任何賄賂或貪污行為。本集團除設有反賄賂及貪污政策外，亦訂有相應的程序手冊，為減低潛在的賄賂及貪污風險提供指引。該政策及程序手冊以《英國賄賂法2010》的基本原則為基礎，相關法令是國際認可的反賄賂及貪污最高準則之一。

### 打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集

本集團亦已經推出新的打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策，致力提供有效及有系統的集團打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集框架，以便本集團的附屬公司、員工及相關方於業務交易及日常營運中加以採用。我們對每個業務單位定期進行風險評估及監察工作，確保嚴格遵守所有適用法律及法規。

當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本公司的內聯網下載。

### 舉報政策

電訊盈科的舉報政策及舉報程序手冊促進正面文化，鼓勵所有內部及外界持份者在保密的情況下，經集團內部審計處向審核委員會積極舉報實際或疑似的不當行為。僱員可透過由集團內部審計處獨立管理的郵件或安全保密的電郵地址及電話熱線作出書面舉報。

本集團不時就舉報政策及舉報程序手冊進行檢討，而舉報個案的處理均嚴格遵守相關政策及手冊載列的程序。接獲舉報後，本公司會委任一名獨立及合適的高級職員(例如集團內部審計處主管)代表審核委員會主席，以個案管理人的身份處理舉報事項的程序、管理及匯報。調查完成後，載有最終處置、影響、後果及改善建議(如適用)的報告將交由本公司的風險管理、監控及合規委員會審理，並在他們認為適當的情況下進一步向本公司的審核委員會匯報。

### 確保合規

任何人士如違反電訊盈科的政策、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，以提高員工對本公司的道德及誠信標準的意識。有關詳情，請參閱電訊盈科2021年年報內的董事會報告書。



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。所有新入職僱員必須完成風險及合規的入職培訓，當中涵蓋企業風險管理及合規、反賄賂及貪污、打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集、資料私隱、科技及網絡安全、國際貿易合規及舉報人保護政策。另外，我們亦提供有關提高詐騙案件警覺性的額外培訓。

集團風險管理及合規處提倡合規文化及價值的重要性，為所有營運單位持續提供相關培訓。

2021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，電訊盈科或其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

電訊盈科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、公司責任政策及股東通訊政策。

#### 持份團體

我們尊重持份者發表意見及接收資訊的權利。電訊盈科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

客戶	股東、投資者及分析師	社區及媒體
<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>	<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>	<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>
政府及監管機構	供應商及業務夥伴	非牟利機構
<ul style="list-style-type: none"> <li>一般聯絡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審查供應商及評估視察</li> </ul>	<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
- 內聯網

## 重要議題檢討

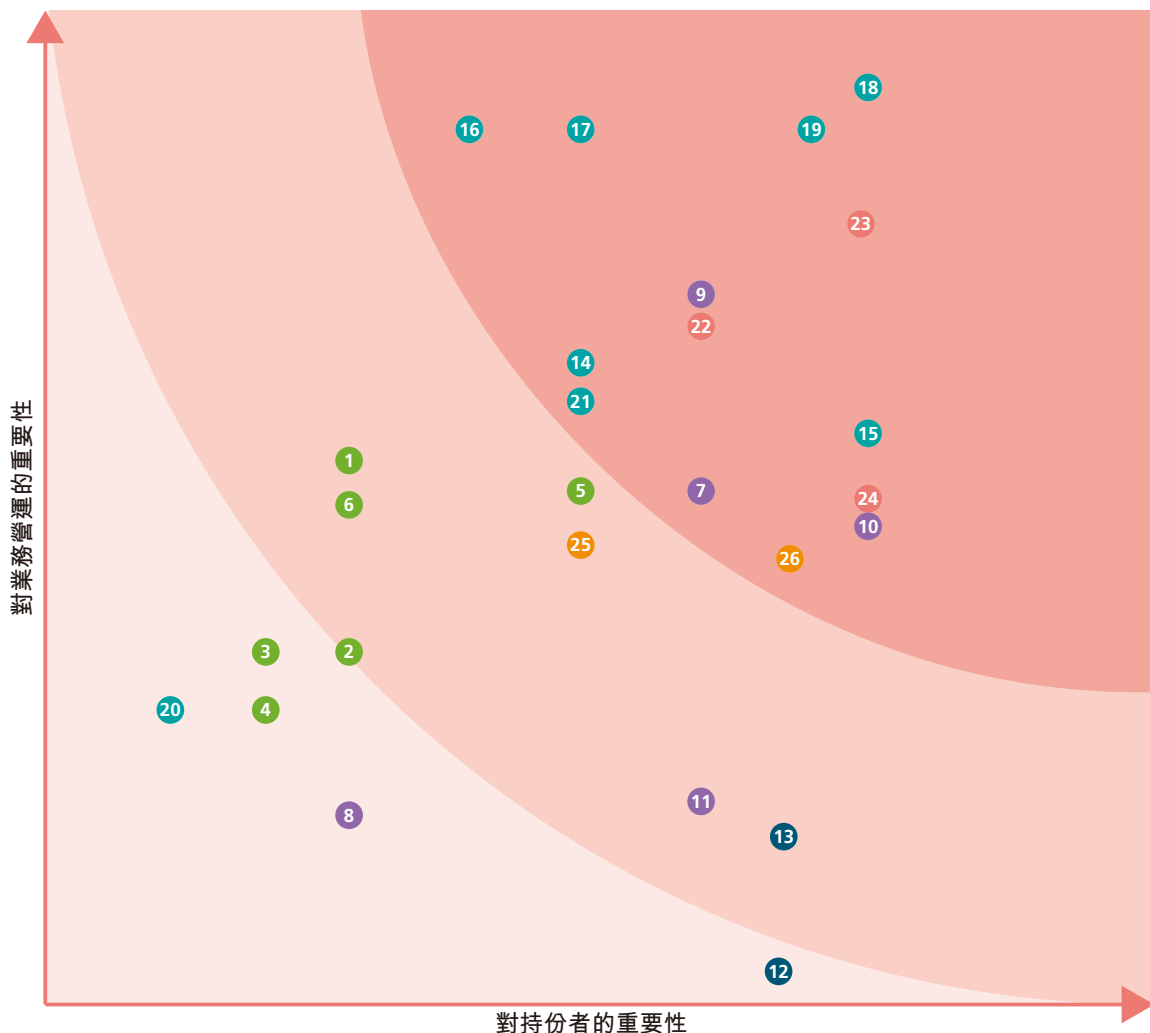
電訊盈科根據持份者參與活動的意見，進行環境、社會及管治相關主題的年度重要議題檢討。今年，電訊盈科繼續根據同業基準評定及內部評估，檢討了環境、社會及管治主題的清單，以確定哪些主題重要且緊貼行業及本集團的發展，並訂定這些主題的優先次序。

透過獨立顧問，電訊盈科以網上問卷調查、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。

我們透過深入對話收集了持份者對電訊盈科環境、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電訊盈科業務營運的重要性，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。

### 2021年電訊盈科的重要議題矩陣



## 環境、社會及管治層面

## 環境

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

## 僱傭及勞工標準

- 7 員工福祉\*
- 8 員工多元化
- 9 僱員留任及人才發展
- 10 職業安全與健康
- 11 人權

## 供應鏈管理

- 12 供應鏈管理
- 13 可持續採購

## 產品責任

- 14 負責任的宣傳
- 15 客戶健康與安全\*
- 16 可靠的服務及產品
- 17 客戶服務及滿意度
- 18 客戶資料私隱及保障
- 19 資料保安及管理
- 20 內容傳播給不同的觀眾
- 21 業務創新

## 企業管治

- 22 企業管治及風險管理
- 23 反貪污
- 24 競爭行為

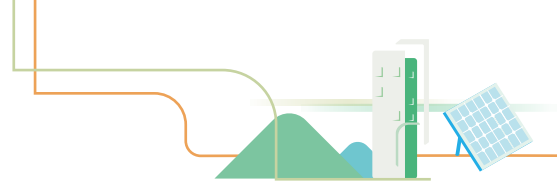
## 社區

- 25 社區投資
- 26 推廣科技及教育的項目

\* 2021年新增的環境、社會及管治議題







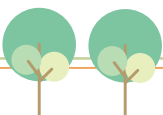
根據電訊盈科與持份者的對話，以及其對各環境、社會及管治主題的評分，我們注意到2021年對持份者而言最重要的層面(見矩陣右上角)包括產品責任和企業管治。客戶資料私隱及保障仍然是對持份者及電訊盈科業務最重要的項目，反貪污則位列第二。

有關電訊盈科重要議題的政策、措施及回應詳情，請參閱本報告內相應的章節。我們日後將繼續與持份者保持定期溝通及交流，以促進可持續發展。

### 1.5 外界認同

2021年，根據MSCI環境、社會及管治的最新評級，電訊盈科的整體評級為「A」級，位列全球電訊服務同業的前63%。

電訊盈科現時是恒生可持續發展企業指數系列、恒生ESG50指數及富時社會責任指數系列成份股。



## 2. 我們的人才

員工是公司最重要的資產。透過多元人才策略，電訊盈科致力為全球20,693<sup>1</sup>名員工締造愉快、共融及高績效的工作環境。作為卓越僱主，我們支持員工盡展所能，在職場上發揮優秀的表現。

### 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
- 促進員工健康及福祉，締造健康的工作間
- 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：

**12,652**人

- 兼職員工（以全職員工工時計算）：

**241**人

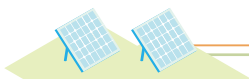


- 香港以外的員工人數：

**7,800**人



<sup>1</sup> 不包括盈大地產的員工



本公司設有全面的僱傭政策及程序以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。有關政策及程序根據所有相關法律及法規制定，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)
- 個人資料(私隱)條例(第486章)

於報告期內，本集團並未發現違反相關法律及法規的情況。

## 2.1 員工福祉

我們促進工作與生活的平衡，並採取措施保障員工的健康和福祉。

### 家庭友善措施

我們提供彈性的工作安排，支持員工兼顧個人與職業上的平衡。每周工時和員工輪班時間可按員工的需要調整。我們提供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，亦為在職母親特設餵哺室。

### 健康與福祉

自2019年起，本公司便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》，致力營造健康的工作環境。去年，我們繼續舉辦有關健康飲食及身心健康的講座和工作坊。受2019冠狀病毒疫情影響，部分健康講座改為網上進行，並根據員工的意見設定主題。今年的主題包括藥膳食療及個人壓力管理。此外，我們在網上提供有關瑜伽及伸展運動等家居健身資訊，並舉辦多項比賽鼓勵員工培養健康的生活方式。



電訊盈科的多層體育館為員工及其家人提供完善的設施，而體育及興趣小組亦籌辦多項計劃，在疫情期間繼續促進員工的健康及參與度。

我們提供醫療福利及服務，以保障員工的健康，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。於2021年，我們擴大員工保險的受保範圍，為他們提供危疾保障。

為鼓勵員工接種2019冠狀病毒疫苗並提供充足的休息時間，員工每接種一劑疫苗可獲兩天有薪假期。我們亦繼續提供免費流感疫苗接種計劃，提高員工對流感的免疫能力。電訊盈科員工家屬可以優惠價格接種流感疫苗。

為協助員工處理個人、家庭或工作問題，我們的僱員支援計劃提供情緒支援及全天候的專業輔導熱線。

### 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。員工可透過面談、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。

### 工作場所轉型



今年，本集團啟動網上工作場所轉型計劃，提高員工參與度。工作場所轉型計劃旨在協助用戶由傳統作業流程過渡至現代作業常規，以便提升生產力及溝通聯繫。我們挑選作為市場領先的雲端協作套件Microsoft 365，支援現代化工作模式。

## 2.2 職業安全與健康

電訊盈科根據安全管理系統指引制訂《安全及健康政策聲明》，確保整個集團維持嚴格的職業安全與健康標準。本集團的職業安全與健康(「職安健」)委員會負責監察職安健政策，並不時予以檢討。

職業安全健康局受邀每六個月進行一次安全審核，有關安全審核以「持續進步安全管理確認計劃」的第三級別作為基準。審核報告認為本公司的安全管理系統行之有效、成效卓著。

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，一旦發生任何受傷事件和危險情況，員工須即時向直屬上司匯報。

相關安全培訓課程包括：

- 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
- 密閉空間作業(核准工人)培訓
- 標準急救證書課程
- 標準急救證書複修課程
- 高空工作訓練
- 工作場所傳染病的基本控制
- 危害識別活動培訓
- 暑熱壓力評估員培訓

於2021年，我們為員工提供超過300節健康及安全相關培訓。

年內，我們鼓勵員工在職安局青衣職安健學院的「身歷其境」職安健體驗中心透過「洞穴式自動虛擬環境」進行模擬學習，利用4平方米的動態平台，在安全的環境下透過4D虛擬實景體驗工業意外現場情景，熟習相關的安全措施。



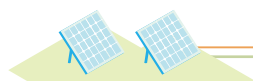
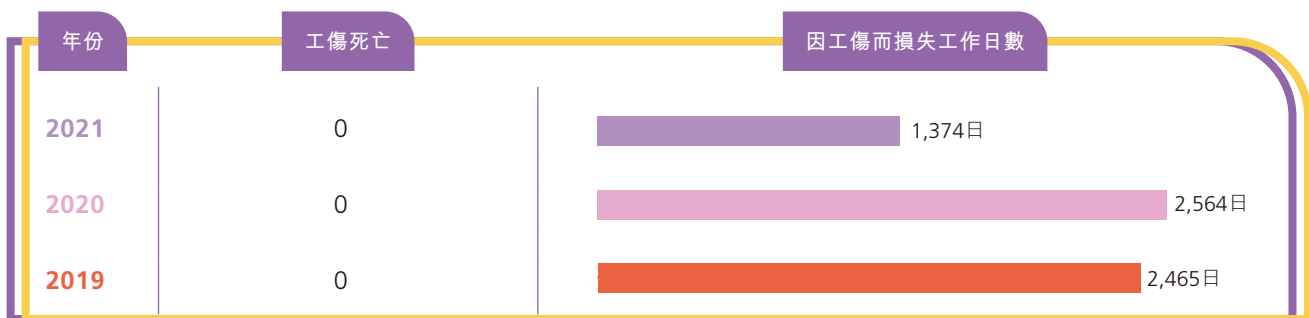
為盡量減少員工高空工作的需要，我們以無人機檢測無線發射站，並運用5G技術讓員工從辦公室控制無人機，利用實時視像監察難以檢測的位置，從而減少現場的員工數目並提升員工安全。



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，負責執行安全檢查以消除隱患，並在意外發生時協助急救。我們安排內部安全審核，定期評估各業務單位的安全管理系統及現場實際情況。

我們為員工購買保險，為合資格員工在工作和非工作相關情況下提供意外身亡及／或永久傷殘保障。我們的工傷關懷計劃為受傷員工在康復及復健期間提供支援，包括醫生診斷和治療。

2021年員工工傷死亡數字為零。以下是過去三年因工傷而損失工作日數的資料：

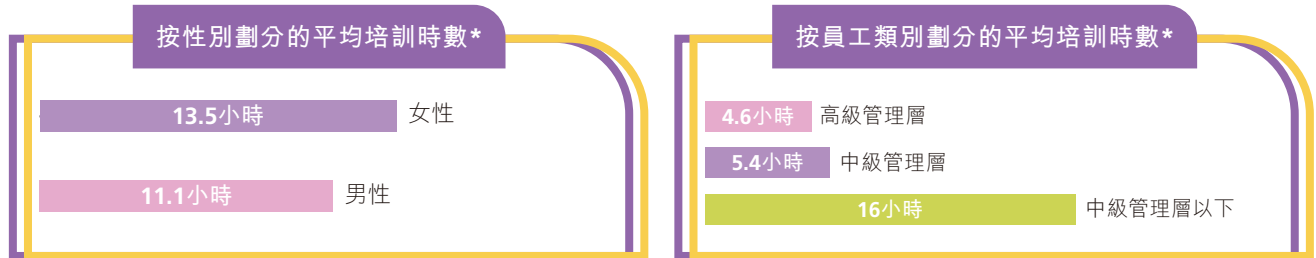


## 2.3 人才留任與發展

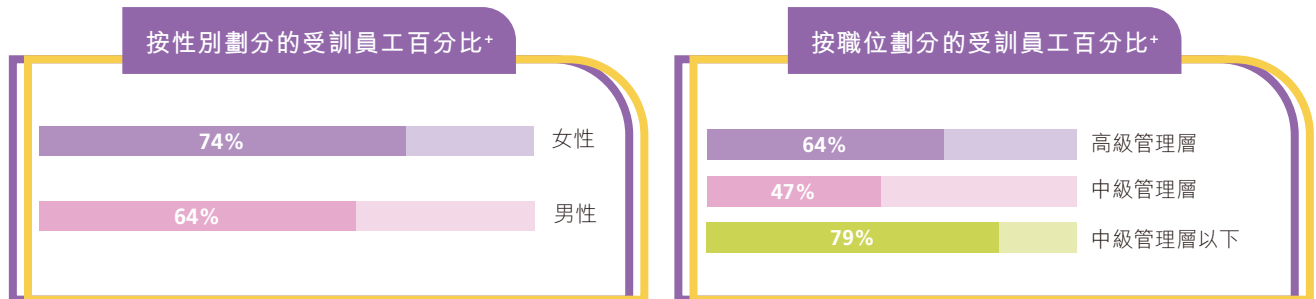
本集團為員工提供全面的人才發展計劃和繼任計劃，讓他們能夠不斷成長並為公司業務創造更多價值。

### 培訓及發展

我們為員工開展培訓和領導計劃，促進他們的職業和個人發展。年內，我們藉著網上平台及網絡講座將課堂培訓轉為網上進行。



\* 平均培訓時數的分項是按每個類別的總培訓時數除以於年底的員工人數計算(不包括兼職及臨時員工)。



+ 相關類別中受訓員工的分項是按該類別員工於年底時的總數的百分比計算(不包括兼職及臨時員工)。



我們透過電子迎新活動向新入職員工介紹集團的基本業務，並為所有全職員工舉辦以欺詐及網絡保安等為主題的網上培訓。

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幫助督導員及領導人員不斷提升領導能力和人事管理技能。

我們的未來領袖發展計劃則幫助中層管理員工提高創意和創業思維。

電訊盈科亦設有畢業生培訓計劃，旨在將優秀畢業生培養成為科技領域的未來領袖。我們招聘工程、資訊科技、客戶服務、營銷、市場推廣及媒體學科的應屆畢業生。

### 5G增長模式 — 重整表現管理模式

為培育注重表現的企業文化，集團於年內推出全新的5G增長表現管理模式，協助管理人員及員工訂立目標，並根據集團的重大關鍵業務目標評估表現。我們沿用過往幾年圍繞財務、客戶體驗、營運可持續發展及創新等範疇而訂定的五大業務目標，並增設有關人才及企業的新訂目標，以促進合作、文化培育，以及員工發展和參與。

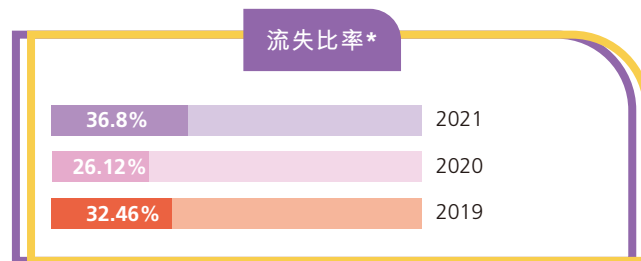
我們為所有員工管理級別的經理提供一系列的網上培訓，讓他們理解及懂得運用此新模式指導團隊成員。其後，我們亦提供培訓，為管理人員及員工於不同的表現管理方面提供支援。

為協助學生進行職業規劃，電訊盈科自2015年起聯同職業訓練局推出職學計劃，提供在本公司工程部門的實習機會。電訊盈科亦為香港專業教育學院的工程或資訊科技學科高級文憑學生提供實習機會。

為支持業務增長及促進靈活發展，我們積極審視及推行培訓和發展計劃，既切合時宜又合乎所需。除傳統培訓外，亦採用其他學習和發展方法，例如虛擬學習、同儕學習、輔導及指導等。

### 吸引及挽留人才

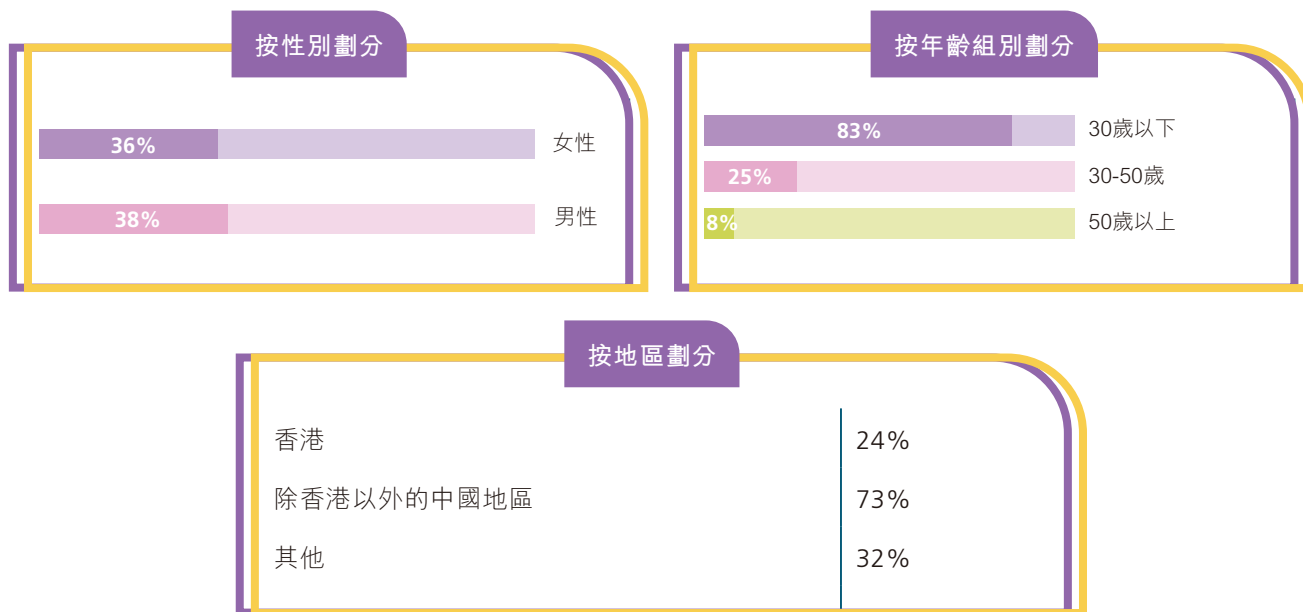
我們設有一套集團上下均適用的表現評核制度及獎勵計劃，以鼓勵及嘉許員工。我們亦重整了人力資源系統和學習平台，以進一步提升員工的能力，並促進員工與管理人員之間有關人才發展的討論。



\* 流失比率僅涵蓋自願離職者。



## 2021年按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率\*



\* 流失比率的劃分按各個類別的自願離職人數除以該類別的每年平均員工人數計算。

## 全新人力資源系統 –「Connect」

年內，電訊盈科推出由SAP SuccessFactor支援的全新人力資源資訊系統「Connect」，統一管理重要的人力資源數據及流程。該系統能為員工提供更佳的數碼體驗，讓員工更輕易地讀取人力資源資訊，並協助主管人員更有效地管理屬下團隊。

該系統配備不同功能，可支援員工處理日常的人力資源事務，例如透過員工通訊錄搜尋同事的聯絡資料，以及申請和審批休假。除基本的僱傭管理功能之外，系統還提供精簡的數碼化表現管理平台，包括訂定目標及評估表現，以及識別和申請內部職位及推薦職位空缺。

該系統實現了人力資源程序數碼化，可實時提供人才數據，以便作出人力資源規劃及知情決策，從而提升員工在人力資源各個環節的體驗。我們相信，使用該人力資源系統可減低行政工作的整體成本，並有助解決關於人力資源流程及人才數據的合規問題和挑戰，進而提升業務效益和效率。此外，我們亦希望利用該平台促進員工之間的內部溝通及意見交流，進一步提升員工表現。



## 2.4 多元與共融

我們提倡職場多元與共融。我們已簽署平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，以彰顯我們的承諾。

電訊盈科的多元人才來自超過50個國籍，擁有不同專長及背景。我們致力在薪酬、招聘、培訓及晉升等僱傭層面為所有員工提供平等的機會。我們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。現時，我們有超過三成的領導職位由女性擔任。截至2021年年底，電訊盈科共聘用36位殘疾人士。

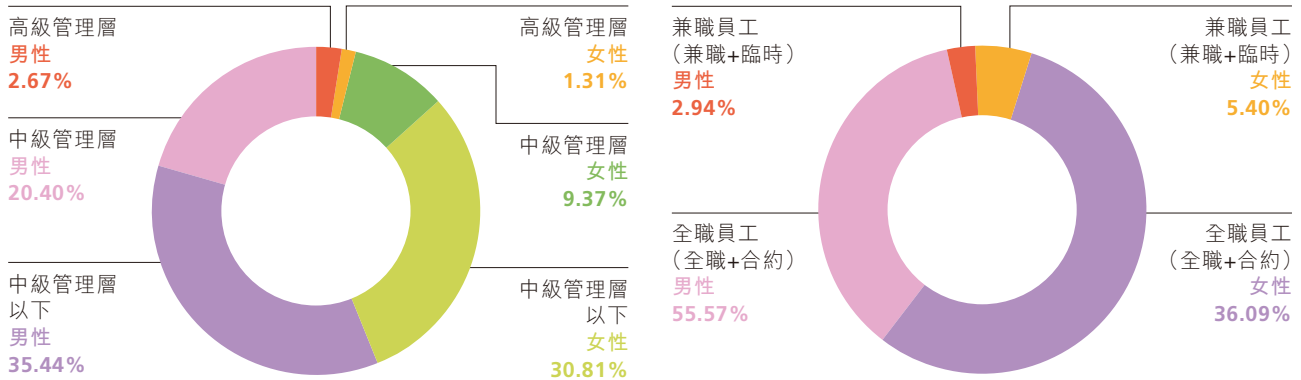
20,693 位員工涵蓋

超過**50**個國籍

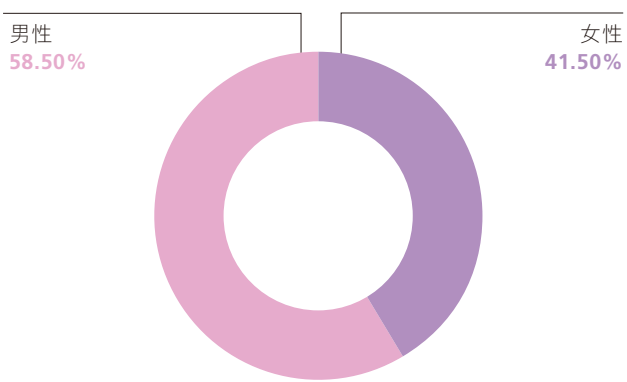


我們堅守企業社會責任及人力資源政策中訂明的勞工標準，在業務營運中嚴禁使用童工及強制勞動。

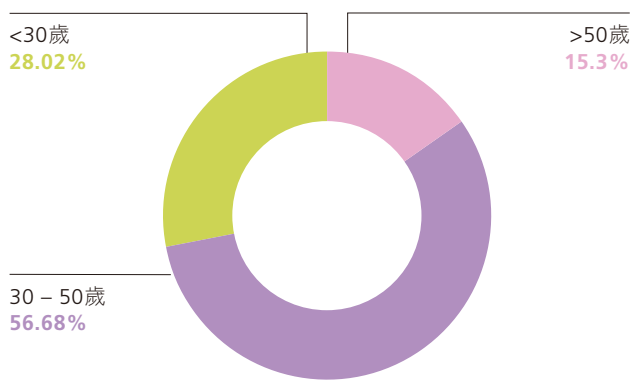
按員工類別劃分員工總數



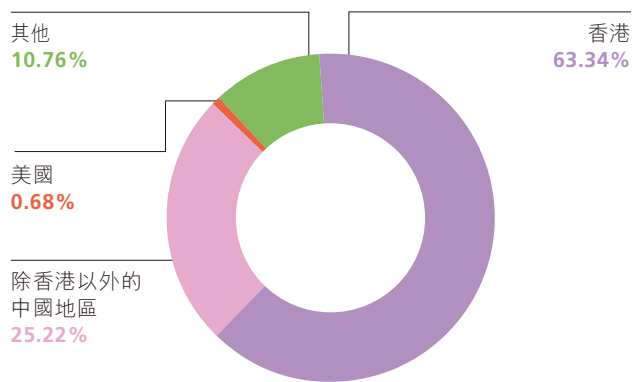
按性別劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



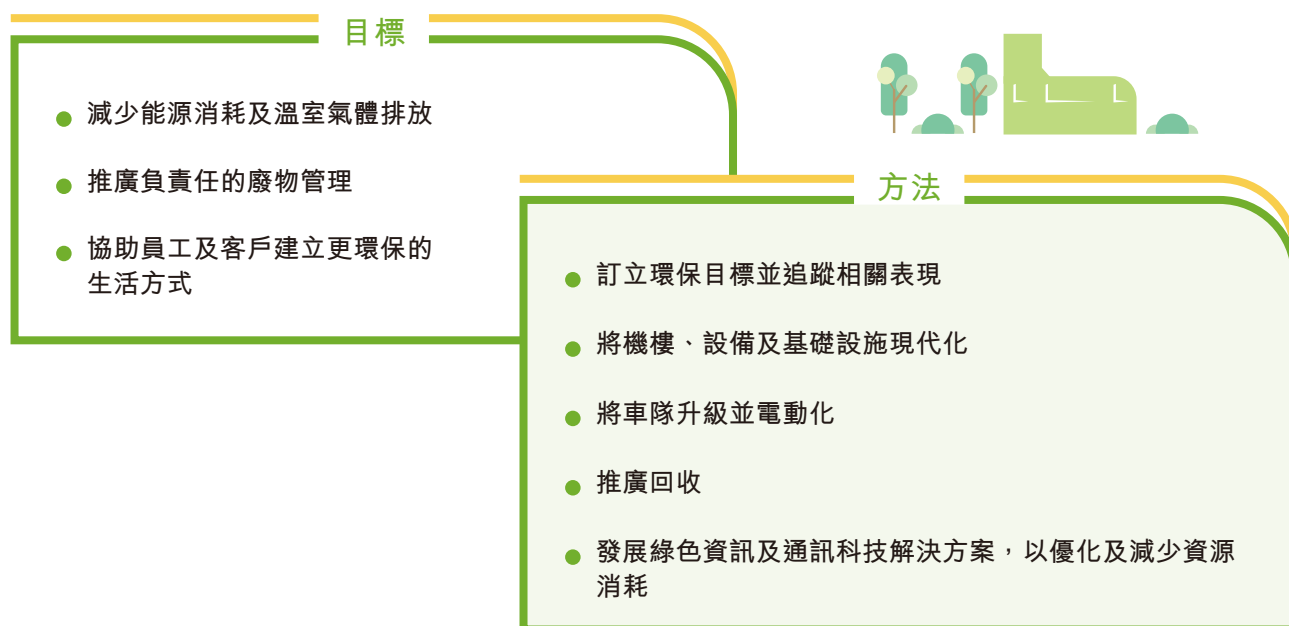
按地區劃分員工總數



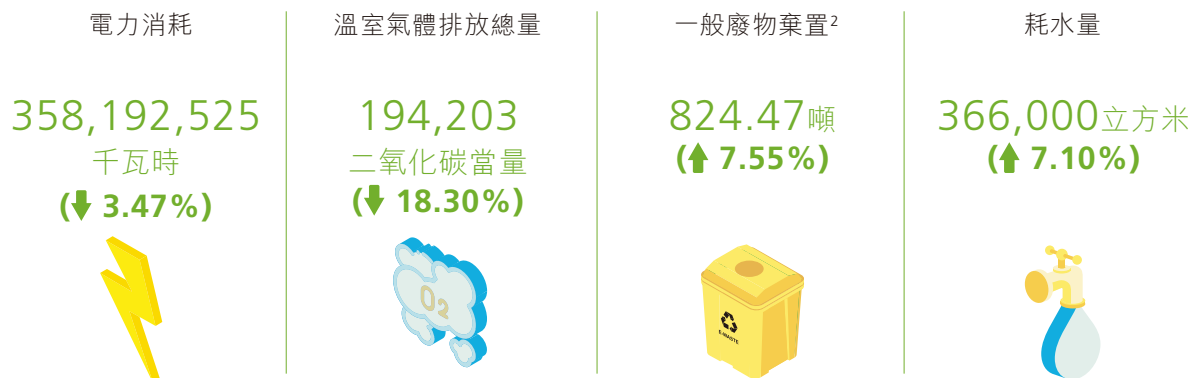
### 3. 我們的環境

電訊盈科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智慧城市發展方面，採取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，以及回收程序及計劃。



#### 環保表現概覽



<sup>2</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物

溫室氣體排放量根據聯交所的氣候信息披露指引(「指引」)載列的程序計算，並沿用電力公司所提供的排放系數。排放系數將用電量轉化為溫室氣體排放量。中電及港燈分別將其系數減少26%及12.4%，從而導致2021年我們的溫室氣體排放量顯著下降。

另一方面，由於2019冠狀病毒疫情放緩，與2020年本集團採取更多在家工作安排的情況相比，員工去年於辦公室工作的日子增加，令2021年一般廢物棄置量及耗水量上升。

### 3.1 氣候變化、能源消耗及溫室氣體排放

如未能妥善評估相關風險，氣候變化可能會令我們的業務營運受到顯著影響。氣溫上升或會導致用於製冷的電力消耗增加；超級颱風等極端天氣可能對我們的海底電纜及其他基礎設施造成實質損壞，並導致經濟損失。

電訊盈科明白必須在日常業務營運中提升能源效益及減少碳足跡，以應對氣候變化。我們的環境諮詢小組定期舉行會議，判斷可持續發展議程。風險管理、監控及合規委員會亦會持續評估氣候變化的影響，而氣候變化現時正是本集團面對的新興風險。於報告期內，我們一直研究開展首階段氣候風險評估的可行性，以期令業務更符合可持續發展原則，並應對迫在眉睫的威脅。

自2014年起，我們便一直向香港上市公司碳足跡資料庫自願提供碳足跡數據。碳足跡資料庫由環境保護署籌辦，鼓勵上市公司披露溫室氣體排放數據及已實施的減碳措施。

為減少全球暖化的影響，我們的新空調系統已使用環保的製冷劑，並已根據「蒙特利爾議定書」的指引，淘汰消耗臭氧層的氟氯烴(「HCFCs」)。

#### 香港電訊可持續發展表現掛鈎貸款



香港電訊致力將可持續發展價值觀融入業務策略之中，自2020年起籌集約10億美元的可持續發展表現掛鈎貸款，貸款的息差與指定的可持續發展表現目標掛鈎。除支持可持續金融的發展外，我們亦決心進一步提升集團的長遠可持續發展能力，並減少集團營運時對氣候的影響。

#### 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，而且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
- 在樓梯及停車場安裝用戶感應器以控制照明設備
- 將風冷式冷凍機更換為水冷式冷凍機
- 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屏
- 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

電訊盈科企業方案數據中心的設計致力維持最高環保標準。數據中心所使用的不間斷電源系統、空調系統、後備發電機以及其他機電訊號服務等電力供應設施，均採用最先進的環保科技及措施。在我們的努力下，集團的數據中心成功獲得能源和環境設計領先認證計劃(「LEED」)鉑金級認證，亦已取得ISO 14001環境管理體系認證。我們持續改善數據中心電力使用效率，以達至區內最佳表現水平。

我們自2016年起簽署戶外燈光約章，並繼續參與節能約章，承諾在機樓、csl專門店、1010專門店及香港電訊專門店推行節能措施。

我們於2021年齊心協力，將本集團的電力消耗減少超過1,290萬度電。

### 首個太陽能發電系統投入運作



除了節約能源，我們亦參加了中電的「可再生能源上網電價計劃」，協助推廣使用可再生能源。本集團首個太陽能發電系統設於將軍澳電話機樓天台，容量為10千瓦，已於2021年5月投入服務。

位於天水圍的更大型太陽能發電系統已於2021年11月開始運作。估計兩個系統每年可產生120百萬瓦時的電力，足以為1,520個9瓦LED燈泡供電一年。

目前我們正審視將太陽能發電系統擴展至本港其他地區的電話機樓。

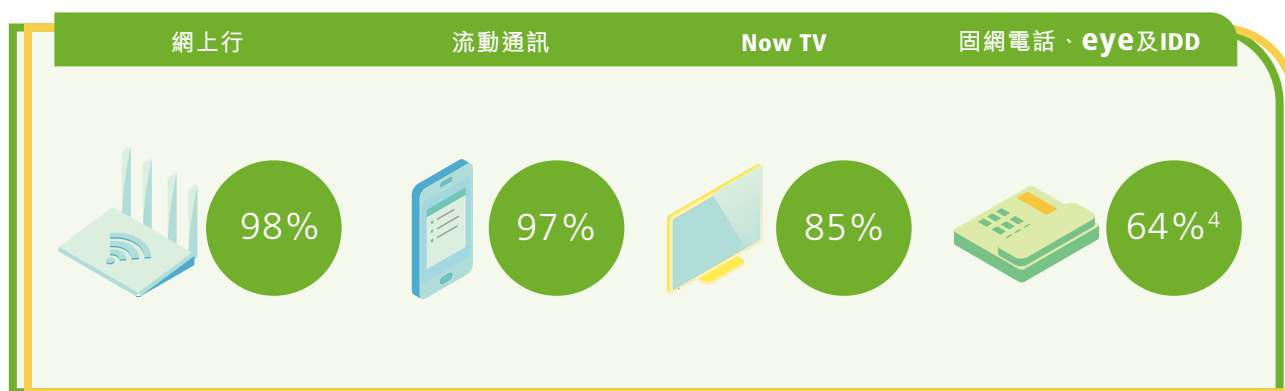
於2021年，我們繼續為車隊升級，合共引入7部歐盟六期車輛及8部電動車，預計每年可減少34噸二氧化碳排放。在未來三年，我們計劃進一步升級10部車輛(佔車隊大約百分之四點三)。

### 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。本集團在整個營運及價值鏈中產生的廢物主要來自電子、包裝及一般廢物。

#### 用紙

多年來，我們一直致力向客戶推廣數碼化服務。於2021年，我們鼓勵客戶<sup>3</sup>就多項服務接收電子賬單，共節省了超過4,700萬張紙。以下是客戶選用電子賬單的百分比：



由於影印是集團紙張消耗的主要源頭，我們採用經「森林認證體系認可計劃」認證的紙張作影印紙及列印賬單。

<sup>3</sup> 指個人客戶。

<sup>4</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2021年的百分之六十四。

## 廢物管理

我們恪守「廢物處理等級」的原則，包括重用、回收、再加工及以負責任的方式處置廢物，以達至更好的廢物管理效果，並且定期評估廢物管理方法的成效，以便選定對環境影響最低的最佳方案。

我們訂定嚴格的廢物管理指引，確保廢物得以妥善處置。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。在搬遷及裝修辦公室和店舖後，我們亦會在可行的情況下重用傢俬，以減少廢物。

自2019年起，我們與香港電池回收中心合作，在本地回收廢鉛酸電池。

為響應政府呼籲減少使用即棄塑膠餐具，我們的員工餐廳逢星期三暫停供應即棄塑膠餐具，以鼓勵同事自備餐具。自2022年2月起，員工餐廳已全面停止提供塑膠飲管及即棄塑膠餐具。

## 電子廢物管理

為配合政府推行的廢電器及電子產品生產者責任計劃，電訊盈科向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經認可的回收公司妥善處理，使資源得以重用。於2021年，我們協助客戶妥善處理超過2,500件廢電器及電子產品。

我們在旗下的零售店推出以舊換新及初步估價服務，一方面鼓勵客戶在更換流動裝置時減少廢物，另一方面亦協助促進循環經濟。我們於2021年從客戶收集及回收到超過5,500件舊手提電話及相關配件，並轉贈予明愛電腦工場。



「向即棄塑膠說再見」海報



## 回收及重用

我們舉辦多項回收計劃，鼓勵員工及客戶回收及重用廢置物料，包括碳粉盒及墨盒、廢料、銅、鐵、鋼，以及紙張。我們加強回收工作，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	2019	2020	2021	百分比變化 (2021與2020比較)
碳粉盒及墨盒(件)	1,808	1,454	1,152	-20.77%
廢料(件)	230,145	191,026	243,713	+27.58%
銅(噸)	18.67	13.53	10.19	-24.69%
鐵及鋼(噸)	7.71	12.70	1.44	-88.66%
紙張(噸) <sup>5</sup>	142.20	107.06	118.48	+10.67%

電訊盈科訂有能源及水資源管理政策及指引，致力在業務營運中節約用水、減少用水及重複利用水資源。我們留意到，電話機樓在營運過程中的耗水量最多。為此，水冷式冷凍機所產生的廢水會用作沖廁，有助減少食水用量。此外，我們在旗下的大廈安裝自動水龍頭及自動沖廁裝置。

## 跨行業認可

我們在推動可持續發展方面的努力獲得各界認可，鼓勵我們更積極主動地為環保出一分力。

榮譽	頒發機構
環保園之友大獎	環保園管理公司及環境保護署
2020年銀獎(媒體及通訊業)	由環境運動委員會及環境保護署合辦的香港環境卓越大獎
香港可持續發展獎2020/21：卓越獎	香港管理專業協會

<sup>5</sup> 2019年和2020年的紙張回收資料在資料審閱後已重列。

### 3.3 環保目標

為達至聯交所《環境、社會及管治報告指引》的最新規定，滿足投資者對公開披露環保表現及目標越來越高的期望，並且提升本集團的環境、社會及管治表現，我們於報告期內訂立了多項環保目標，而現時的定量目標涵蓋至2025年。

我們參考過往數據分析、內部營運檢討、同業基準評定及外部環境檢討，訂定了以下目標：

減排範疇	基線	基準年度	目標年度	目標類型	目標
電力消耗	390,591,712 千瓦時	2018	2025	絕對值	-13.2%
溫室氣體排放 (範圍1及2)	248,912 噸二氧化碳當量	2018	2025	絕對值	-34.3%
耗水量	員工人均22.10 立方米	2019 <sup>6</sup>	2025	密度	-4.4%
一般廢物 <sup>7</sup>	860.51 噸	2018	2025	絕對值	-16.2%

我們將根據上述目標持續監察及追蹤在資源消耗及減廢減排方面的表現。我們將適時制定及公開各項長期減排目標，務求提升環保表現。我們亦有意配合政府政策，於日後訂立一般廢物分流比例的目標。

<sup>6</sup> 2018年發生嚴重漏水事故，令當年的用水量出現異常，因此選擇2019年作為節約用水目標的基準年度。

<sup>7</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

### 3.4 建設智慧城市

我們積極推行數碼轉型，將綠色元素融入旗下產品與服務，幫助客戶實現環保生活方式及環保業務方案，藉此推動智慧城市發展。

#### Smart Charge — 一站式電動車充電服務

我們自2016年起與中電合作提供電動車充電解決方案，讓電動車車主安心無憂。Smart Charge (HK) Limited不但物色最合適的設備及部署經驗豐富的技術人員，亦與大廈管理公司商議優化電動車充電設施的安裝。所有服務均設有全天候24小時支援，務求令客戶安心信賴。



#### 利用物聯網改善能源消耗



電訊盈科亦善用新興科技，協助企業達致節能目標。

利用物聯網改善能源消耗便是其中一項相關措施。透過電流最佳化，可以減少熱能及電能流失，從而達致節能效果。這項解決方案已於東九龍一幢商業大廈中採用。現有基建中的節能幅度達兩位數字的百分比。



## 透過人工智能及機器學習進行能源控制



能源控制是人工智能及機器學習的應用之一。本公司利用相關技術，成功以載有能源監控功能的應用程式及感應器管理辦公室的照明設備、空調及智能服務。有關技術已於北大嶼山建築工地辦公室採用，並應用於300個照明裝置及100個空調設備。該等演算法大幅改善能源效益，成功減少能源消耗總量近百分之二十。

## 3.5 員工的環保意識

我們透過各種溝通渠道向員工積極推廣環保意識，並鼓勵員工參與環保活動。

電訊盈科自2018年起簽署食德好策動的「食德有營過中秋」惜食約章。年內，我們收集剩餘月餅轉贈予有需要人士，尤其是低收入家庭及獨居長者。

為推動減少廚餘及履行企業社會責任，我們參與本港一間西餅連鎖店發起的「麵包回收」計劃，義工隊收集剩餘的麵包，轉贈予非牟利機構及弱勢社群，藉此支持相關計劃。

我們亦繼續支持世界自然基金會的「地球一小時」行動，於3月27日關掉13座辦公大樓、機樓及專門店的招牌燈一小時。

我們的義工參與了綠惜地球植林優化計劃，協助大欖郊野公園護理及保養樹木，例如除草和施肥。計劃目標是在現存林地種植本地樹苗，藉以提升郊野公園植物的生物多樣性及生態價值。我們亦參加綠惜地球舉辦的「跟著垃圾去旅行」活動，在香港仔水塘附近的一條行山徑沿途收集垃圾。

我們相信有效的溝通對增進員工對可持續發展價值觀的理解非常重要。為此，我們於內部員工通訊定期刊登「Green Matters」專欄，提供環保貼士並向員工介紹最新環保項目或趨勢。我們亦設立專用電郵地址，用以收集員工的意見及進一步改善本集團的環保表現的建議。



「Green Matters」專欄刊登農曆新年後適用的環保小貼士

## 4. 我們的社區

電訊盈科致力透過多元化的社區服務，為社會帶來正面的影響。我們持續透過捐款及物資贊助、教育及企業義工服務，支持各項社會活動。

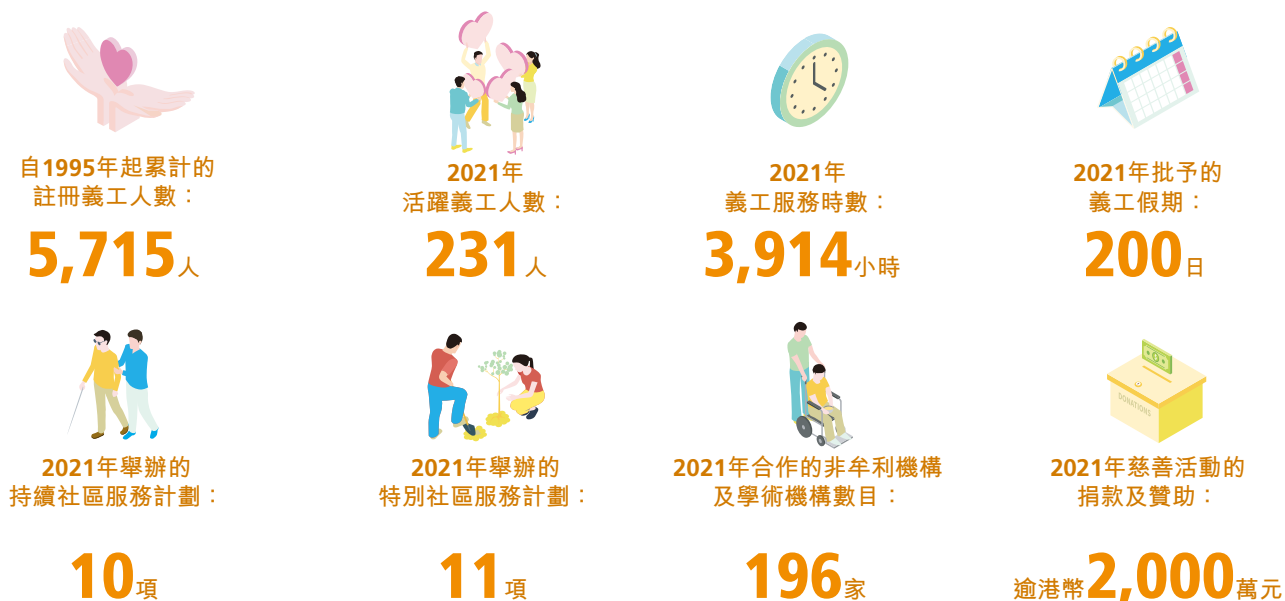


根據本集團的企業社會責任政策，我們的目標是滿足本地社區的需要。我們與慈善機構合作，利用自身的資源和運用資訊及通訊科技的專業知識幫助弱勢社群，建立一個更共融的社會。我們亦利用科技，促進積極智能樂齡生活，並讓學生及青少年融入數碼時代。



### 我們的社區工作成果

於2021年，我們多項社區服務計劃和活動因為2019冠狀病毒疫情持續而取消或推遲。



## 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26年，義工隊一直緊密協作，以建立更美好的社區。義工隊於2021年提供了近4,000小時的服務。

電訊盈科舉辦義工週年嘉許禮，表揚員工的寶貴付出。2021年的嘉許禮於7月以虛擬形式舉行，邀得來自社會福利署和非牟利機構夥伴的嘉賓出席。我們亦設有一項義工嘉許計劃，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2021年：

- 電訊盈科連續第十九年獲得香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃頒發的「15年Plus商界展關懷」標誌
- 電訊盈科獲得勞工及福利局社區投資共享基金「社會資本動力標誌獎」
- Now TV在Marketing Interactive舉辦的Sparks Awards 2021頒獎典禮中，獲得「最佳企業社會責任媒體－銅獎」



### 2021年社區服務概要

電訊盈科透過與政府、非牟利機構、學術機構及其他組織等社區夥伴合作，為各類對象提供多項社區服務，當中包括長者、學生和青少年、兒童、待業者／無家者、殘疾人士及其他人士。於2021年，企業義工隊與慈善機構及社會服務團體合作，舉辦了21項社區服務計劃。

#### 為長者提供智能電話

csl為鄰舍輔導會和恩橡基金會服務的長者提供100部電話及為期兩年的流動通訊計劃贊助。我們的義工安排了中學生小組，為長者提供智能電話操作培訓。

**Mighty Oaks presents: SMARTPHONES FOR NEEDY ELDERLY**

**CALL FOR VOLUNTEER TRAINERS**  
Join us to help needy elders to learn to use smartphones to connect with the community and improve their well-being.

1. Complete a 4-session (on Saturdays, 10am-12pm) on We-Fi, Camera, Whatsapp, Youtube, Instagram, etc.
2. One volunteer to assist four elders in Cantonese, guided by instructor.
3. Must arrive on-site 30 minutes before the first session.
4. Recognized volunteer.

**Recruiting trainers 20**

- Venue: The Neighbourhood Advice Action Council Ping Tin Social Centre for the elderly. (Unit 3, 6/F, Choi Tin House, Ping Tin Estate, Sheung Shui (L. Kowloon))
- Project 1 (20 trainers needed): 8th May, 2:30pm-4:30pm; 15th May, 2:30pm-4:30pm; 22nd May, 2:30pm-4:30pm.
- Project 2 (20 trainers needed): 8th June, 2:30pm-4:30pm; 15th June, 2:30pm-4:30pm.

**Recruiting trainers 30**

- Venue: The Neighbourhood Advice Action Council Kwai Lok Senior Social Centre for the elderly. (6/F, Sheung Tin House, Upper Ngau Tau Kok Estate, North Tsim Sha Tsui)
- Project 1 (10 trainers needed): 8th May, 2:30pm-4:30pm; 15th May, 2:30pm-4:30pm; 22nd May, 2:30pm-4:30pm.
- Project 2 (20 trainers needed): 8th June, 2:30pm-4:30pm; 15th June, 2:30pm-4:30pm.

**REGISTER NOW!**  
TEL/WHATSAPP: 5226 2865 INFO@MIGHTY-OAKS.ORG

To know more about Mighty Oaks Foundation:



## 長者

- HKT的老友熱線繼續為65歲或以上長者提供適時的技術支援，協助他們了解合約或賬單內容，以及搬遷服務。來自低收入家庭的合資格申請人可享家居電話、寬頻及流動通訊服務的特別優惠。
- 本集團連續19年為「端陽暖萬心－關懷獨居長者服務計劃」提供支援。於2021年6月，115名義工為黃大仙的長者居民派發粽子及防疫物品。
- DrGo聯同卓健醫療，為南葵涌社會服務處的長期病照顧者，提供100個於DrGo平台上進行免費心理輔導諮詢服務名額。
- 9月，約110名義工及親友探訪彩虹邨，與360名長者居民一同慶祝中秋節。
- Now E與賽馬會耆智園合作，於「世界腦退化症月」讓香港觀眾可免費欣賞奧斯卡得獎電影《爸爸可否不要老》，以提高公眾對腦退化症的認識。

## 於疫情期間支援長者社區

自2021年7月起，DrGo和csl與香港賽馬會慈善信託基金、南葵涌社會服務處和寶血醫院(明愛)合作，為長者社區舉辦「愛在樂齡抗疫計劃」。



該計劃為年老病人提供遙距醫療服務和防疫措施，惠及葵青區超過450名長者。我們的企業義工隊全力支持計劃，協助進行虛擬健康諮詢工作，收集健康調查，以及為長者檢查血壓。





### 推出一站式服務，協助長者使用「安心出行」

為響應政府的防疫措施，CSL已推出一站式服務，協助長者使用「安心出行」應用程式。我們透過舉辦智能手機工作坊和設立24小時服務熱線，以及提供實惠的智能手機和流動通訊服務計劃，向長者提供協助。

我們的大使會在香港電訊和CSL專門店協助長者安裝「安心出行」應用程式，並示範掃描二維碼的方法。此外，大使還會教授智能手機的操作知識，例如設定個人化界面，及安裝新的應用程式，方便長者日常溝通和娛樂。



## 兒童和青少年

- 本集團支持樂善堂的兒童發展基金2020–2022師友計劃。員工擔任兩間小學高年級學生的生活導師，以擴闊他們的視野，並在為期三年的計劃中提供指導及陪伴。
- 香港電訊義工與油蔴地街坊會學校合辦STEM體驗日，讓少數族裔學生學習基本編碼和程式編寫。
- 香港電訊為循道衛理中心轉介的特定學生提供為期一年的免費寬頻服務。

### 在社交距離限制期間，為基層學生提供支援

我們亦支援香港明愛的「學習有『網』—明愛劏房學童上網支援計劃」，為800戶低收入家庭提供為期一年的寬頻服務，幫助居住在劏房的學生解決在網上學習過程中遇到的困難。

明愛青少年及社區服務 明愛社區發展服務 合

### 學習有「網」· 明愛劏房學童上網支援計劃

啟者為讓貴前頭，指定為劏房學童提供及时的短期無綫上網支援，每戶有學童（由幼稚園至大學皆可）的劏房家庭可獲贈WiFi 盒一個及SIM卡一張（有三或四名學童的家庭獲贈一張，有五名學童或以上的家庭獲贈三張）

受惠區域包括：

葵道、堅尼地城、香港仔、東區、南區外展、長洲、九龍城、土瓜灣及紅磡、深水埗、牛頭角及官塘、黃大仙、荃灣、長康、德田、屯門

查詢電話：23393713



### 殘疾人士

- 我們與救世軍天希中心合作「Teen希Buddies」師徒義工計劃，為自閉症人士提供各類工作坊。
- Now TV 為支持由香港賽馬會資助的賽馬會「開聲體」體育口述影像服務，特意向同香港失明人協進會提供歐洲國家盃2020直播訊號，讓其可提供口述影像服務給其會員以享受歐國盃熱潮。

### 環境保護

- Now TV精選十個慶祝「世界地球日」的節目，以推廣環境保護。
- 我們的義工參與由綠惜地球舉辦的「植林優化計劃」，在大欖郊野公園協助樹木護理和維護工作，如除草和施肥。該計劃旨在提升郊野公園的生態價值，增加生物多樣性。



- 我們的義工亦參與綠惜地球舉辦的「跟著垃圾去旅行」活動，沿香港仔水塘附近的遠足路線收集垃圾，旨在重新發掘自然之美。



## 其他

- 電訊盈科於12月初參加「救包行動」，為弱勢社群提供食物。
- 電訊盈科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。



- DrGo舉辦「Never Give Up」網上慈善演唱會，將收益捐贈予香港心理衛生會。
- 電訊盈科成為首屆《企業「一」起動》嘉許計劃的獲嘉許公司，鼓勵員工及其家人每天共參與「一小時」體能活動，推動員工的身心健康。
- 為實現社區的數碼共融，香港電訊與香港社會服務聯會的「有機上網」合作，為殘疾人士、學生和低收入家庭的長者提供寬頻服務優惠計劃。

#### 夥拍卓健醫療推出遙距心理健康諮詢及精神專科視像診症



有見社會對精神健康日趨重視及關注，香港電訊與卓健醫療攜手於DrGo平台上提供遙距心理健康諮詢，包括心理輔導及治療，以及精神專科視像診症，讓DrGo用戶能享用專科醫療服務，助他們全面管理身心健康。



### 慈善贊助

我們透過贊助及捐款，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支援。香港電訊的網上公益平台Club Hope，旨在鼓勵大眾關注有需要的社群，及為他們籌集資源。該平台現時為13間社福機構提供支援，涵蓋六大類別，分別為動物權益及福利、傷健及特殊需要人士、環境及社區關愛、長者服務、音樂及藝術。每筆捐款將撥捐至捐款者選擇的慈善機構。2021年5月，為表謝意，捐款金額排名前10位的捐贈者獲邀參加MIRROR「ONE & ALL」Live 2021演唱會的綵排。



去年，我們透過提供免費的數據和寬頻服務等各種措施，幫助社區面對疫情帶來的挑戰。2021年，電訊盈科的捐款及物資贊助共超過港幣2,000萬元。硬件及通訊服務的恆常贊助包括：

- 成為SENsational Foundation舉辦的「Walk For Equality」慈善籌款活動中的銀贊助
- 為東華三院、保良局、仁濟醫院及仁愛堂的電視籌款節目提供電話熱線支援
- 向六所本地大學提供獎學金及助學金，於本學年為修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的大學生提供支援。為鼓勵更多女性投身科技行業，我們於本年為每間大學的女學生專門設立至少一項獎學金。現正考慮於2022年將計劃擴展至其他大學
- 為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提供諮詢服務熱線
- Now TV贊助聖雅各福群會的助學改變未來服務，為基層兒童提供多種學習資源



## 4.2 推動社區數碼生活

電訊盈科致力應用數碼科技專業知識和資源進行有關智慧城市、雲端應用、大數據分析及人工智能、網絡安全及流動網絡創新的多個研發項目。

- HKT Innovation Lab於2020年11月成立「香港電訊初創生態圈」，為推動產品及服務的創新及研發提供平台。2021年，該平台連繫不同領域的組織，繼續提供機會和資源，培養年輕的科技企業家，並提出更有效推出產品、推行服務和營運業務的創新意念。
- Now TV為首次參加STEM獎勵計劃的香港小童群益會會員提供200張STEM學習組合的兩個月通行證。



- 香港電訊與嶺南大學合作，安排學生參觀香港電訊智慧城市營運中心，讓學生獲得有關5G、雲端計算等新興科技和其他智能應用的第一手知識。
- 香港電訊贊助大創新挑戰賽，該創業構思大賽以「智慧城市」為主題，讓香港理工大學學生提出新的科技意念和商業模式。



## 5. 我們的客戶

為與客戶建立長期關係，電訊盈科致力提供卓越的客戶體驗、優質的產品及服務，包括固網電話、寬頻、流動通訊、媒體娛樂及其他創新服務。我們亦提供準確而具透明度的產品及服務資訊，務求讓客戶作出知情的選擇。



47

我們的客戶

### 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，我們並無違反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)、歐盟《通用數據保障條例》、《電訊條例》(第106章)、《廣播條例》(第562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

客戶資料私隱及保障是我們在重大議題檢討中最为重要的。為回應持份者的關注事項及遵守法律規定，我們恪守最高標準以保障客戶資料私隱，並嚴格遵守內部政策、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。該等政策及指引清楚訂明員工在處理個人資料時的角色及職責，訂明適當的安全措施，以達致保密、誠信可靠及可追究責任。我們會定期檢討該等政策及指引，以確保符合最新的法規、技術及行業最佳常規。於2021年，我們並無這方面的違規事宜。

在集團層面，集團信息及網絡安全評議會負責監察所有網絡安全相關的措施、投資及日常維護工作，以保護本集團核心網絡、伺服器及終端設施。集團信息及網絡安全評議會將直接向管理層匯報任何需要上報的事宜。此外，集團風險管理及合規處的專責團隊會監察集團的技術風險管理及資料私隱合規事宜，負責維持健全的控制措施、積極加強監察及投資於安全管理事務，以便有效應對可能出現的網絡安全問題。



在部門層面，電訊盈科多個業務單位或部門已取得ISO 27001(資料保安管理系統)認證，肯定了我們在資料保護及管理方面所付出的努力。電訊盈科企業方案已獲得ISO 27701私隱資訊管理體系認證，此項認證是ISO 27001(資料保安管理系統)的延伸，顯示我們致力維持數據及資訊安全，並且遵守私隱法規，尤其是個人身份識別資料的相關法規。此外，所有新員工在入職時必須完成關於資料私隱的必修培訓課程。我們為有權查閱個人資料的員工提供每年更新的私隱培訓，亦會舉行外部網絡安全意識培訓和演習(例如網絡釣魚測試)。

本集團設有資料外洩處理手冊，以加強處理資料外洩的應變能力，同時能迅速通知持份者。

### 資料保安及管理

電訊盈科管理層定期評估業務策略、新技術、客戶關注事項及相關行業發展，以識別和管理新興信息安全。集團信息及網絡安全辦公室負責檢討整體網絡安全風險狀況及監察可疑的網絡流量及活動，以防禦網絡攻擊。我們時刻檢視網絡安全的最新發展，藉此完善政策並投入資源於新功能及技術，以便做好準備及時應對新識別的風險。本公司在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，找出業務過程中的資料私隱風險，為評估及實施相應的減低風險措施提供依據，確保我們履行所有資料保障責任。



這些年來，我們逐步將新一代終端保護方案的覆蓋範圍擴展至整個集團，以進一步保障資料安全。本公司亦備有防毒軟件、網絡行為工具、威脅情報交換和進階威脅防禦基建，藉此確保網絡安全。

### 針對客戶的網絡安全措施

香港電訊為寬頻客戶提供NETVIGATOR SHIELD網絡安全服務，以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，以便適時採取必要的應對行動，並且引入了雙重驗證程序，加強保護客戶的電郵帳戶。網上行亦透過「安全互聯網提示」、「客戶資訊」頻道、網上行和客戶服務Facebook專頁，為客戶定期提供關於識別可疑網上內容、電話及活動的最新消息，以提高客戶對網絡安全的認知。

於匯報年度內，香港電訊贊助香港生產力促進局發佈《HKT香港企業網絡保安準備指數2021》，協助公眾了解網絡安全的最新趨勢，提高公眾的相關意識，並提供抵禦網絡安全威脅預防措施的建議。

於2021年，HKT Enterprise Solutions獲《經濟通》頒發「2020金融科技大獎—網絡安全—傑出網絡安全方案(商用)」獎項。





## 5.2 可靠和負責任的服務及產品

為確保我們的服務和產品安全可靠，電訊盈科設有一套有系統又嚴謹的品質管理程序。我們的專責團隊負責客戶服務及產品的開發及管理，並嚴格遵守通訊辦的要求。



我們已取得多項質量及管理體系的國際認證，當中包括外勤及中心業務取得的香港Q嘜認證；ISO 9001:2015(質量管理體系)；ISO 20000(資訊科技服務管理體系)；ISO 27001:2013(資訊安全管理體系)；TL 9000(電訊業品質管理體系)；ISO 27017:2015(雲端服務資訊安全控制實務守則)；及ISO 27018:2019(作為PII處理器在公共雲端保護個人識別資料的實務守則)。取得上述認證彰顯公司旗下各項業務提供的質量及管理系統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。於2021年，香港品質保證局對ISO監督審核結果感到滿意，過程中並沒有發現任何違規情況。

於2020年，香港電訊已完成將本地固網電話服務由數碼交換技術轉移到新世代網絡技術，以提供更可靠的服務。

我們在不同的營運單位訂立了一系列的績效指標，持續監察本集團的產品及服務質素：

	表現承諾	2021年實際表現
<b>csl</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>8</sup>	99%	100%
維修服務 <sup>9</sup>	< 60分鐘	100%
<b>網上行</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>10</sup>	99.99%	99.993%
維修服務 <sup>11</sup>	99%	99.885%

於2021年，我們為工程團隊的2,120名技術員工提供合共23,605小時的內部和外界培訓，內容包括最新的行業趨勢和發展。

我們亦鼓勵員工在各自的專業領域考取專業證書和認證。於2021年，我們的工程師團隊擁有合共2,392張專業證書及機構會籍。

<sup>8</sup> 在特定觀察期內核心通訊網絡的連接或運行時間。

<sup>9</sup> 發現及識別核心通訊網絡故障後的平均恢復時間。

<sup>10</sup> 寬頻網絡連接。

<sup>11</sup> 兩日內為客戶恢復服務。



## 服務普及化

電訊盈科致力促進社會共融、數碼無障礙，為香港不同社群提供服務。

截至2021年年底，香港電訊的香港光纖入屋覆蓋率達到百分之九十點四。我們繼續擴大服務覆蓋範圍，特別是為偏遠地區提供穩定可靠的寬頻服務。連同5G家居無線上網服務一併計算，我們的服務合共覆蓋全港百分之九十八的家庭。

為響應政府政策將光纖網絡擴展至偏遠鄉村地區，並探索商機提升公司的寬頻覆蓋率，香港電訊於2021年根據通訊辦的擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃，為其中16個鄉村完成網絡鋪設工程。有關項目於2019/20年度批予香港電訊承辦，涵蓋大埔、西貢、南丫島、大嶼山、長洲及坪洲97個村落。

我們在全港擁有超過3,000個流動發射站，覆蓋所有行車隧道及鐵路，以及主要大學的室內室外範圍。

在Wi-Fi覆蓋率方面，截至2021年年底，我們在全港設置有21,751個Wi-Fi熱點，廣泛覆蓋便利店、食肆、港鐵站及公共電話亭等地點。



光纖入屋覆蓋率：  
**90.4%**



光纖入屋覆蓋率+家居無線上網  
服務覆蓋率：  
**98%**



全港Wi-Fi熱點數目：  
**21,751**個

我們投放資源為有需要人士提供實用的解決方案，藉以滿足弱勢社群的特殊需要。我們的專門店舖為殘疾人士備有活動摺板等無障礙設施，同時亦採用其他無障礙措施以提升安全及便利程度，包括視覺輔助工具、視覺警報訊號、防滑地磚及扶手等。

## CSL Mobile特別優惠

2021年5月，CSL Mobile向需於鯉魚門公園及渡假村、竹篙灣檢疫中心、荃灣絲麗酒店及帝盛酒店接受強制隔離檢疫的CSL及1010客戶送出100GB免費本地流動數據，以便他們能與親友保持聯繫。優惠現已擴展至其住所被納入為強制檢疫場所的客戶。我們將繼續密切注視疫情發展，為客戶提供所需的相應支援。

## 提升客戶開戶體驗先導計劃

我們為一幢預計2022年入伙的全新屋苑安裝貼有二維碼的香港電訊面板，方便新住戶透過WhatsApp隨時聯絡香港電訊的專責銷售團隊要求跟進服務，從而方便住戶及提高服務效率。



## 規劃未來的需要

電訊盈科旨在透過推動科技進步，預早部署應對未來的需要。

截至2021年年底，我們擁有全港最強大的5G網絡，室外區域覆蓋率達百分之九十九，年內更將5G網絡覆蓋擴展至熱門的遠足路徑及偏遠地區。我們亦在港鐵設置5G專用頻譜，是目前唯一一家為所有地鐵沿線提供暢順無阻5G網絡覆蓋的電訊服務供應商。



5G網絡覆蓋率：  
**99%**

我們為客戶及公營機構提供端到端整合方案，實現智能醫療保健、智能物業及智能建築方案，協助機構運用5G網絡加快數碼轉型。

### 與香港中文大學醫院攜手實現5G智慧醫院

香港電訊與香港中文大學醫院合作將醫院改造成香港首家5G全面覆蓋的私家醫院，利用5G超高速及極低延遲的獨有傳輸特點，支援智慧醫院的各項應用需要，包括遙距會診(醫生對醫生)、遙距培訓(醫生對學生)及遙距診症(醫生對患者)。5G亦可支援更多創新應用，例如醫療物聯網及機器人科技，以便善用醫院資源，提升醫院的整體成效及效率，讓病人獲得最佳的護理。



### 啟德體育園5G智慧建築

香港電訊與啟德體育園有限公司及協興工程有限公司合作，引進香港首個配備工地專用的5G網絡基建，當中包括5G基站、5G流動管理系統，以及安裝在塔式起重機的4K超高清鏡頭。採用5G技術亦有助工地更快地傳輸大型檔案、高清影像及錄影片段，促進建築信息模擬技術的使用率及工人之間的合作。項目團隊亦考慮在現場採用更多機械人及人工智能技術，藉此改善職業健康及安全，並希望借助日新月異的5G應用，為智慧建築訂下新基準，營造更安全、更高智能及更富效益的建築工地。



### 5G推動智慧科技

自2018年起，香港電訊與香港應用科技研究院成立智慧城市聯合實驗室，推動香港智慧城市及5G發展新計劃。2021年，我們在科學園至沙田市中心全長14公里的公路上順利完成車聯網（「C-V2X」）試行計劃，沿路的交通燈及道路燈柱均已安裝C-V2X設備，為已安裝在車內的車載設備提供實時交通資訊。嶄新的C-V2X技術及其試行計劃取得成功為香港發展自動駕駛技術帶來支持，而發展這項技術正是《香港智慧城市藍圖2.0》中有關智能運輸系統的長遠計劃之一。



我們繼續監察設施產生的電磁場輻射，確保符合輻射安全的相關標準，並要求供應商遵守相若規定。我們會繼續監察業界的最新發展以及衛生署及世界衛生組織的指引，保障客戶及社區的健康與安全。

### 5.3 內容傳播及負責任的宣傳推廣

電訊盈科致力確保客戶在購買我們的產品及服務時，能夠獲得清晰準確的資訊。我們遵守《商品說明條例》(第362章)，並為營銷和市場推廣的員工提供指引及培訓，以助他們充分瞭解本集團的政策及合規要求。於2021年，我們並無違反廣告標籤的相關法規。

電訊盈科透過旗下的媒體平台向觀眾傳播內容。在這方面，我們的電視業務嚴格遵守《廣播條例》(第562章)及相關守則及指引，假如有任何節目內容不適合兒童觀看，例如包含暴力、粗言穢語和裸露鏡頭，我們會在放映前在屏幕上顯示分類標誌和勸喻訊息，藉此提醒觀眾。為保護未成年觀眾，成人節目均設有家長鎖定功能，而我們亦在付費平台上提供適合兒童觀看的頻道及自選點播服務。

電訊盈科致力保護本集團、客戶及業務夥伴的知識產權，並已訂立知識產權政策要求員工遵守，以確保集團遵守相關法律及規例。有關政策亦涵蓋我們的市場推廣資訊，確保資料內容並無侵犯版權。

有關電訊盈科企業方案的網上廣告宣傳指引及「知識產權－侵權索賠程序」可於公司的內聯網下載，以便員工遵守。

### 5.4 客戶服務及滿意度

電訊盈科視客戶服務及滿意度為我們的零售業務服務質素的關鍵指標。我們一直與客戶保持溝通，收集意見及深入了解客戶期望，同時為客戶提供多種溝通渠道，包括服務熱線、在線客服、網上查詢、Facebook、意見調查、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等。



為了更方便客戶使用服務，My HKT平台亦設有電子賬單管理及網上支援。截至2021年年底，該平台共有110萬個登記賬戶。

我們實施了多項服務表現監測計劃，以監察及提升前線員工的服務質素：

- 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
- 於零售點推行神秘顧客計劃，在2021年安排了1,248次神秘顧客調查

我們亦制訂了一系列服務承諾。有關詳情請查閱本集團的網頁。

一旦接獲任何客戶投訴，我們均致力於兩個工作天內回覆客戶，並於四個工作天內處理個案。於2021年，超過百分之九十九點八的客戶投訴在四個工作天內得到處理及解決。於匯報期內，電訊盈科收到來自客戶的48,845次讚揚及1,724次投訴。<sup>12</sup>

<sup>12</sup> 來自固網電話、網上行寬頻、The Club、流動通訊、Now TV及ViuTV業務的個人客戶。



在2021年的內部客戶滿意度調查中，集團策略採購部、零售店、物流及運輸服務部的服務獲超過百分之九十五的受訪者評為「良好」或「非常好」，亦有超過百分之八十四的受訪者對設施管理部及產品組合管理部的服務表示「滿意」或「非常滿意」。管理層會定期檢視投訴及讚揚報告、客戶意見及調查結果，以便找出有待改進之處。

電訊盈科企業方案確保我們的產品及服務時刻均能滿足客戶的需要及達到卓越品質。根據ISO 9001、ISO/IEC 20000、ISO 22301、ISO/IEC 27001的標準和支付卡行業資料安全標準，電訊盈科企業方案已建立一個企業質量管理體系，為所有業務流程(包括客戶服務)奠立質量管理機制。我們的企業質量管理體系由我們的品質政策及品質手冊規管。質量管理體系由高級管理層和規格及質量保證團隊領導，成員包括多個團隊的品質保證代表。

電訊盈科企業方案已達到能力成熟度模型集成(「CMMI」)應用程式開發和管理服務範疇的最高級別(五級)，涵蓋了所有業務地點，包括但不限於香港、中國內地、馬來西亞及菲律賓。這認可了電訊盈科企業方案在應對充滿挑戰的市場和客戶期望時，能提供有效及優質的服務。

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2021年，共有120名員工及48支團隊獲頒卓越服務獎及現金獎勵。

我們提供卓越客戶服務的努力，於2021年內獲得不同的頒獎機構肯定，包括香港客戶中心協會、香港管理專業協會、香港零售管理協會及神秘顧客服務協會等頒發逾150項不同範疇的殊榮。

於2021年，我們繼續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。

電訊盈科的官方網站採用無障礙網頁設計。我們在香港互聯網註冊管理有限公司舉辦的「無障礙網頁嘉許計劃2021」中獲頒銀獎。



## 6. 我們的供應鏈管理

我們承諾加快數碼轉型，但若沒有供應鏈的幫助，便難以實現此承諾。電訊盈科的供應鏈涵蓋廣泛的產品和服務，包括資訊科技、辦公室設備和營銷及銷售服務。我們與供應商緊密合作，務求將可持續發展延伸到供應鏈。所有供應商、承辦商、分判商和服務供應商均須遵守供應商守則，當中載列一般道德行為標準及合規規定。

### 目標

- 鼓勵供應商及承辦商採取可持續發展的措施
- 維持供應鏈的穩定
- 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

持份者(包括政府、客戶、股東和員工)日益期望電訊盈科能夠對其供應商的環境、社會和道德操守負責。電訊盈科越趨將負責任採購作為採購及供應鏈管理流程的一部分，以了解及管理其中存在的風險。

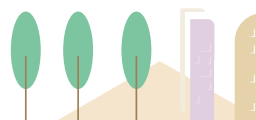
集團採購及供應處制定有集團採購政策及原則，以在供應商遴選及管理的各項流程及標準中將負責任的企業納入其中。

本集團已制定公司責任政策和反賄賂及貪污政策，嚴禁員工在電訊盈科及供應鏈內作出任何形式的賄賂及貪污行為。為確保反饋機制的成效，我們提供保密途徑，讓員工匯報不當行為。

### 6.1 供應商守則

為更好地管理供應鏈中的環境及社會風險，我們的供應商須遵守供應商守則，以確保供應鏈及業務夥伴的行為符合本集團的道德價值觀及專業操守。供應商守則中涵蓋的事項包括：

- 反賄賂及貪污
- 利益衝突
- 多元的供應商
- 法律及法規合規
- 人權
- 勞工標準
- 職業安全與健康
- 環境管理





供應商在業務營運方面須完全遵守供應商守則，包括制定反賄賂政策、防止童工或強制勞工、提供公平的工資和規定合法的工時、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。我們持續監察及檢討供應商守則，以確保供應商守則符合最新的法律及法規以及本集團的業務發展。

## 6.2 甄選及監督供應商

自2017年起，我們已委聘獨立第三方根據供應商合作政策及準則，檢視已通過審核的供應商名單。此外，自2018年起，我們獲得ISO 9001：2015質量管理體系認證，以持續改善採購流程，達致業務常規及服務的最高標準。電訊盈科是環保促進會推出的《可持續採購約章》的創始成員之一。

### 供應商表現

所有新增和潛在的供應商均須根據嚴格的程序接受評估。供應商需要填寫供應商登記表格，協助我們在質量檢定、企業社會責任，以及企業管治等各方面對供應商進行評估。然後，集團採購及供應處會配合獨立第三方進行以金融信用為主的公司背景調查。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。

### 合作及審核

集團採購及供應處負責就現有主要供應商和承辦商的表現進行年度評估。此外，各業務單位接收產品和服務後，會協助定期評估供應商的表現。我們亦設立個別供應商評估和季度可持續發展評估，以改善供應商管理工作。任何評分未如理想或低評分的供應商，會由相關業務單位和集團採購及供應處進行共同評估。如有必要，我們會適時與相關的供應商溝通以作糾正或改進。如果供應商的評分持續未如理想或嚴重違反本集團的標準，我們會考慮終止合約或將該等供應商列入黑名單。於2021年，所有現有供應商均通過表現評估，因此黑名單上沒有新增供應商。我們會不時進行實地視察及與管理層會晤，以確保供應商嚴格遵守本集團的政策要求，並評估供應商的生產能力和質量管理體系。今年，我們對供應商進行了115次視察。



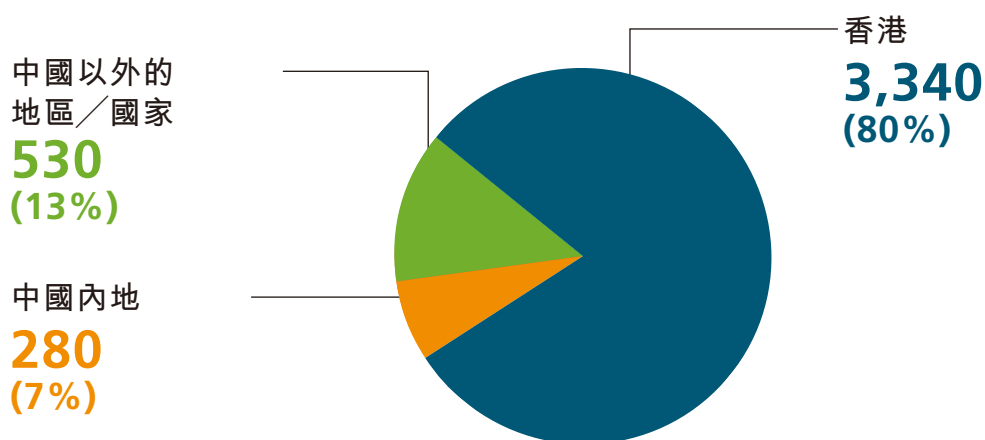
### 6.3 可持續採購

電訊盈科是環保促進會《可持續採購約章》的創始成員，致力促進香港的公司實施可持續採購。在採購流程中，我們會將社會、道德及環境表現等因素納入考慮範圍。

集團採購及供應處將可持續採購方法納入風險和機遇登記冊，其中包括向員工推廣可持續採購的概念、安排員工參加相關的研討會和培訓，以及在供應商守則中訂明對供應商在環境及社會方面的期望和規定。此外，我們亦在採購合約中明確訂明「環境保護」、「致賣方關於企業社會責任的注意事項」及「能源效益」等條款，確保有效地展示本集團的承諾。

此外，我們意識到本集團在整個供應鏈中對環境及社會的影響。年內，我們與超過4,150家供應商合作，其中80%為香港供應商。採購決定優先考慮本地供應商，有助盡量減少運輸過程中產生的碳排放。

供應商的地理分佈



## 核實聲明

### 核實範圍

香港品質保證局受電訊盈科有限公司(「電訊盈科」)(股份代號：0008)委託對其環境、社會及管治報告2021(「報告」)的內容進行獨立驗證。

核實範圍包括對電訊盈科在報告期內，即2021年1月1日至2021年12月31日，在報告中發表的可持續發展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聯合交易所有限公司證券上市規則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

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電訊盈科。

### 結論

香港品質保證局基於核實的結果總結：

- 報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文；
- 報告平衡地、清晰地、具比較性和及時地闡述電訊盈科的可持續發展表現；和
- 報告內的可持續發展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可持續發展方面的重要議題及讓持份者能掌握清楚其在可持續發展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  
2022年3月



# 外部約章及會籍

60

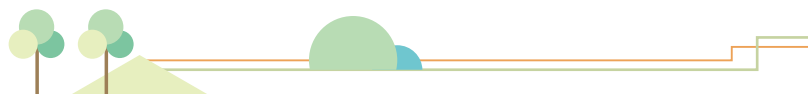
## 外部約章

外部約章及會籍

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
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
商界環保協會	特邀會員
香港僱主聯合會	創辦成員及會員
婦女基金會「Girls Go Tech」	技術合作夥伴、特邀會員
食德好	企業綠色會員
綠惜地球	綠惜夥伴同行計劃 –「水」
香港管理專業協會	特級會員
香港社會服務聯會	「商界展關懷」贊助人會 – 珊瑚會員
香港人力資源管理學會	公司會員



## 環境表現數據

	2019	2020	2021	百分比變化 (2021與 2020比較)
<b>排放物種類及相關排放數據<sup>13</sup></b>				
二氧化硫(ΓSOxJ)－直接(公斤)	6.11	6.03	5.97	-1.14%
氮氧化物(ΓNOxJ)－直接(公斤)	3,221	2,950	2,775	-5.92%
懸浮粒子(ΓPMJ)－直接(公斤)	294.42	265.41	252.11	-5.01%
<b>溫室氣體總排放量及密度<sup>14</sup></b>				
溫室氣體排放－範疇1 <sup>15</sup> (噸二氧化碳當量)	6,953	7,359	6,548	-11.01%
溫室氣體排放－範疇2 <sup>16</sup> (噸二氧化碳當量)	236,018	229,092	186,406	-18.63%
溫室氣體排放－範疇3 <sup>17</sup> (噸二氧化碳當量)				
－耗紙量	1,115.60	1,039.12	1,023.07	-1.54%
－總耗水量與污水排放量 <sup>18</sup>	206.63	213.25	225.82	+5.90%
溫室氣體排放總量(範疇1+2+3) (噸二氧化碳當量)	244,293	237,703	194,203	-18.30%
每員工溫室氣體排放密度 <sup>19</sup> (噸二氧化碳當量／員工)	16.28	17.00	15.06	-11.41%
每百萬港元收益 <sup>20</sup> 溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量／每百萬港元)	6.69	6.61	5.02	-23.94%
<b>所產生有害廢棄物總量</b>				
固體廢物 <sup>21</sup> (噸)	202.66	549.90	246.85	-55.11%
廢電器及電子產品處理 <sup>22</sup>				
－電子及資訊設備(件)	66,227	47,021	68,280	+45.21%
－設備電纜(米)	178,134	127,790	209,417	+63.88%

<sup>13</sup> 空氣排放物是由汽車消耗汽油及柴油所產生，並根據聯交所公佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》載列的排放系數計算。

<sup>14</sup> 除非另有註明，溫室氣體排放量的計算是根據香港政府轄下環境保護署及機電工程署編製的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

<sup>15</sup> 範疇1排放量涵蓋由HFC和PFC製冷劑產生的排放；車隊及備用緊急發電機使用柴油產生的排放；以及車隊使用汽油產生的排放。我們採用了由政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告中公佈的全球變暖潛能計算。

<sup>16</sup> 範疇2排放量是由電訊盈科主要業務並設有獨立電錶的營運地點所消耗的電力所產生。我們採用了由本地電力公司最新公佈的可持續發展報告內的排放系數以計算排放量。

<sup>17</sup> 範疇3排放量涵蓋我們辦公室的耗紙量、耗水量及污水所產生的排放量。

<sup>18</sup> 食水處理及污水處理的排放系數是分別取自最新的水務署周年報告及渠務署可持續發展報告。

<sup>19</sup> 截至2021年12月31日的香港員工數目為12,893人，此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

<sup>20</sup> 此項目是根據電訊盈科的收益計算。2021年，電訊盈科的收益為港幣386.54億元。此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及耗水密度的計算。2020的收入已被調整，2020年相應的密度計算已被重列。

<sup>21</sup> 固體廢物包括工業電池(閘控式鉛酸電池)，辦公室電池和光管。2020年的數字增加是因為本集團處理及回收了大量達到其生命週期完結的廢工業電池(545.57噸)。2021年，經處理及回收的廢工業電池數量減少至244.01噸。

<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的。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。2021年，由於本集團處理了陳舊及達到其生命週期完結的設備(包括語音交換裝置及寬頻傳輸設備)，導致相關數字大幅上升。



	2019	2020	2021	百分比變化 (2021與 2020比較)
<b>所產生無害廢棄物總量</b>				
一般廢物 <sup>23</sup> (噸)	849.25	766.61	824.47	+7.55%
建築廢料 <sup>24</sup> (噸)	140.25	171.80	742.79	+332.36%
<b>廢物管理及成果</b>				
廢料回收 <sup>25</sup> (件)	230,145	191,026	243,713	+27.58%
碳粉盒及墨盒回收(件)	1,808	1,454	1,152	-20.77%
紙張回收 <sup>26</sup> (噸)	142.20	107.06	118.48	+10.67%
廢金屬回收 <sup>27</sup> (噸)	26.38	26.24	11.63	-55.68%
<b>直接及／或間接能源消耗及強度</b>				
電力消耗(千瓦時)	383,144,892	371,067,770	358,192,525	-3.47%
每員工耗電密度(千兆焦耳／員工)	91.91	95.55	100.01	+4.68%
每百萬港元收益耗電密度 (千兆焦耳／每百萬港元)	37.78	37.12	33.36	-10.14%
汽油燃料－車隊(公升)	116,493	108,031	97,912	-9.37%
柴油燃料－車隊(公升)	270,578	274,599	281,043	+2.35%
柴油燃料－備用緊急發電機(公升)	49,260	73,847	32,335	-56.21%
能源消耗總量(千兆焦耳)	1,394,866	1,352,146	1,304,983	-3.49%
每員工耗能強度 <sup>28</sup> (千兆焦耳／員工)	92.94	96.71	101.22	+4.66%
每百萬港元收益耗能強度 (千兆焦耳／每百萬港元)	38.21	37.12	33.36	-10.14%
<b>總耗水量及密度</b>				
總耗水量 <sup>29</sup> (立方米)	331,665	341,744	366,000	+7.10%
每員工耗水密度(立方米／員工)	22.10	24.44	28.39	+16.14%
每百萬港元收益耗水密度 (立方米／每百萬港元)	9.09	9.50	9.47	-0.30%
<b>包裝材料總量</b>				
購物袋(噸)	15.97	18.60	16.16	-13.12%

<sup>23</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

<sup>24</sup> 與2020年相比，由於更多零售商店關閉及翻新，因此建築廢料增加。此外，三座機樓於2021年進行大型的天台重鋪工程，而2020年則只進行了小型維修。

<sup>25</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>26</sup> 2019年和2020年紙張回收數據經數據審核後重列。

<sup>27</sup> 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

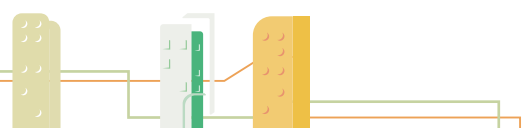
<sup>28</sup> 耗能強度的運算包括電力、汽油燃料及柴油燃料的消耗。

<sup>29</sup> 包括了電訊盈科主要業務並設有獨立水錶的營運地點。



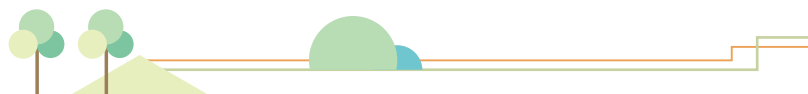


A. 環境		電訊盈科的回應
<b>層面A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	3. 我們的環境
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	3. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1 氣候變化、能源消耗及溫室氣體排放</li> <li>• 3.3 環保目標</li> <li>• 3.4 建設智慧城市</li> <li>• 3.5 員工的環保意識</li> </ul>
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	3. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2 以可持續方式使用資源</li> <li>• 3.3 環保目標</li> <li>• 3.5 員工的環保意識</li> </ul>



## A. 環境

層面A2：資源使用		電訊盈科的回應
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	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	3. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1 氣候變化、能源消耗及溫室氣體排放</li> <li>• 3.3 環保目標</li> <li>• 3.4 建設智慧城市</li> <li>• 3.5 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，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	電訊盈科的營運並非位於缺水地區，亦不涉及密集用水。我們重用水冷式冷凍機所產生的廢水。有關更多詳情，請參閱： <p>3. 我們的環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2 以可持續方式使用資源</li> <li>• 3.3 環保目標</li> </ul>
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	表現數據摘要





## A. 環境

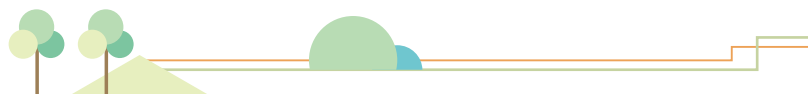
層面A3：環境及天然資源		電訊盈科的回應
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	3. 我們的環境
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	3. 我們的環境
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	3. 我們的環境
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	3. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1氣候變化、能源消耗及溫室氣體排放</li> </ul>



## B. 社會

## 僱傭及勞工常規

層面B1：僱傭		電訊盈科的回應
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及規例  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	過去三年(包括匯報年度)每年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。	2. 我們的人才 • 2.2 職業安全與健康
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 • 2.1 員工福祉 • 2.2 職業安全與健康



## B. 社會

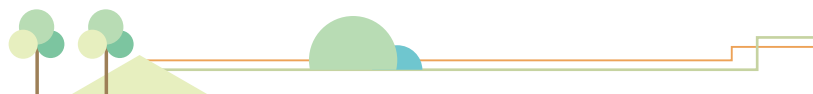
層面B3：發展及培訓		電訊盈科的回應
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	2. 我們的人才 • 2.3 人才留任與發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	2. 我們的人才 • 2.3 人才留任與發展
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	2. 我們的人才 • 2.3 人才留任與發展
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	2. 我們的人才
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	電訊盈科尊重並維護基本人權。我們禁止在營運中使用強制勞動和童工。有關更多詳情，請參閱：
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。	2. 我們的人才



## B. 社會

## 營運慣例

層面B5：供應鏈管理		電訊盈科的回應
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 • 6.3 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，以及相關執行及監察方法。	6. 我們的供應鏈管理 • 6.1 供應商守則 • 6.2 甄選及監督供應商 • 6.3 可持續採購
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	6. 我們的供應鏈管理 • 6.1 供應商守則 • 6.2 甄選及監督供應商
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	6. 我們的供應鏈管理 • 6.3 可持續採購



層面B6：產品責任		電訊盈科的回應
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。	這項並非電訊盈科業務的重要議題。
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 內容傳播及負責任的宣傳推廣
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

層面B7：反貪污		電訊盈科的回應
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. 電訊盈科的企業社會責任 • 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. 電訊盈科的企業社會責任 • 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. 電訊盈科的企業社會責任 • 1.3 道德及誠信
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1. 電訊盈科的企業社會責任 • 1.3 道德及誠信

## B. 社會

## 社區

層面B8：社區投資		電訊盈科的回應
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



## 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）。

© 2021 電訊盈科有限公司，版權所有，不得翻印。

