

環境、社會與管治報告

不斷求進、精益求精是和電香港對員工、客戶、
供應鏈機構的承擔，以及我們對反貪污、環境及
社區的貢獻。



環境、社會與管治報告

關於本報告

本報告提供集團截至二〇一六年十二月三十一日止年度可持續表現的年度資料。本報告所涉及的範圍及所述範疇的界線與集團二〇一五年該報告比較並無顯著變動。

本報告根據聯交所於二〇一五年頒佈的上市規則附錄27的最新環境、社會及管治報告指引而編製，且應與本年報內的企業管治報告章節一併閱讀。

環境、社會與管治策略及報告方法

集團的環境、社會與管治策略旨在配合集團的發展及為持份者創造價值。我們會識別重要的環境、社會與管治問題，訂下緩急先後次序處理相關問題，以展示對持份者之透明度及問責性。

作為香港領先的綜合電訊服務營辦商，集團認同優秀的環境、社會與管治策略的重要性，故將環境、社會與管治元素融入日常營運。該三個範疇的事項分別於集團及業務層面處理。董事會已將企業管治及可持續發展事宜的日常責任授予管治工作委員會。管治工作委員會提供策略指引、制定可持續發展政策及目標、監督企業管治事宜及監察進展。

我們已成立可持續發展工作小組，以制定及落實執行政策，同時促進集團旗下公司之間就最佳實踐的交流。集團內業務單位及部門隨後將相關計劃付諸實行。可持續發展工作小組定期收集及分析數據、評估表現及呈報予管治工作委員會。

持份者的參與及重要評估

持份者的參與是集團可持續發展的重要一環。集團持續與主要持份者保持溝通，當中包括僱員、股東、客戶、供應商、本地社區、專業機構、非政府組織及政府機構。集團透過會議、聯絡小組、小組討論、調查、反饋項目及工作坊等不同渠道，收集持份者的意見。

環境、社會與管治合規以及集團如何透過核心業務讓社區受惠，均為集團持份者重點關注，因此集團在管理環境、社會與管治時會優先考慮有關事宜。鑑於我們的業務範疇廣泛，支持不同類型的社區核心功能，被持份者視為重要的環境、社會與管治範疇包括環境排放、僱傭及經營方面的資源運用，以及於社區的投資。企業管治委員會每年審閱已識別的重要範疇，並有需要時更新資料。

本報告分為六個部份，涵蓋我們對僱員、客戶、供應鏈機構的承擔以及我們對反貪污、環境及社區的貢獻。各部份載明具代表性業務的主要項目及活動，以表明我們致力為持份者創造長期價值。

對僱員的承諾

聘用、吸納及留用人才

僱員是集團的寶貴資產，隨着集團不斷擴充，忠誠勤奮的員工能獲得不少事業發展機會。

於二〇一六年十二月三十一日，集團共聘用2,304名全職員工。集團致力遵守僱傭條例及相關守則及規例，包括禁止僱用童工及強迫勞工的法例。僱傭工作的各個範疇須通過嚴格的內部審核過程，其中包括一套明確的監控程序，以核查候選人個人資料，從而避免失實陳述及任何形式的強迫勞工。正式僱傭合約的條款及條件易於理解，並在僱員於聘用前為他們作出簡介。集團的操守守則是要求員工遵守適用的政府及監管法律、規則、守則及規例。

集團採用平等就業機會政策及推行方案，按僱員的技能及能力聘用、晉升及分配崗位。集團致力於向全體僱員提供積極、多樣化、備受尊重及安全且不受歧視或騷擾的工作環境。選拔程序為所有願與集團共創佳績的人士提供平等機會，且不受種族、膚色、性別或宗教信仰影響。僱員平等政策適用於僱員的整個職業生涯，包括派遣、轉職、晉升及薪酬等所有僱員事務。

投入培訓及發展

集團十分重視僱員的事業發展，因而為僱員提供大量及持續的工作坊及在職培訓。集團為新入職的員工提供全面及有系統的培訓，使其熟悉有關行業。集團亦與若干教育機構度身設計合適的計劃，以物色僱員，以及讓有興趣的學員瞭解更多關於職業發展路向的知識。

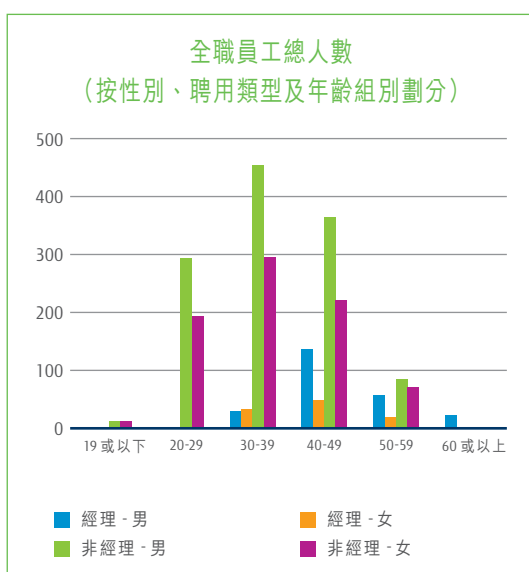
僱員在報讀對外機構主辦與工作相關的課程時，可獲得教育資助。集團鼓勵僱員參與平衡工作與生活的活動及社區服務，包括員工戶外活動、體育活動及社區義務工作。

集團獲得「第七屆亞洲最佳僱主品牌獎 - 亞洲最佳僱主品牌」，彰顯我們致力保留人才及鼓勵僱員於集團發展事業的決心。





“ 集團高度重視
客戶滿意度 ”



推廣健康、安全及福利

集團為所有僱員提供安全及健康的工作環境，及致力遵守所有適用的健康及安全法律和法規。集團於設計、營運及保養維修辦公室設備及經營業務時，均將健康及安全列為重要的考慮因素。

僱員可查閱集團內聯網(包括連接至外部網站的連結)發佈的健康及安全資料。辦公室存有急救人員名單，以及幫助僱員瞭解如何申報事故的資料。

監管合規

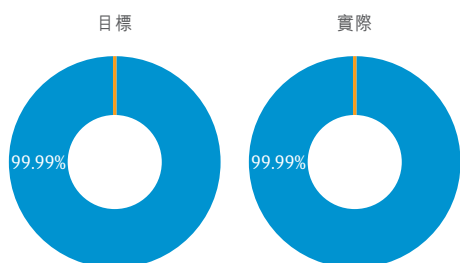
集團於二〇一六年並不知悉任何對僱傭及勞工慣例或職業健康及安全造成重大影響的違法及違規事件。集團亦並無識別任何有關僱用童工及強制勞工的事件。

對客戶的承諾

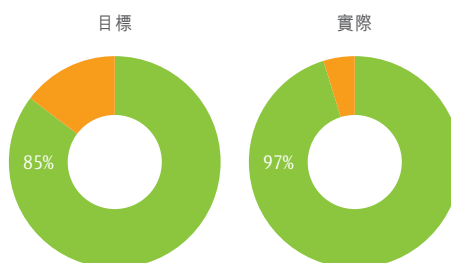
以可靠及優質的服務建立信任

集團的首要任務為確保客戶滿意度。於二〇一六年，集團為香港唯一獲得「微笑企業卓越大獎」的公司。此獎項嘉許前線員工於神秘顧客服務協會進行的「神秘顧客」評核期間，展現友善及真誠的服務態度。24/7 網上 3iChat 客戶界面使用表情符號營造友好氣氛，而電子自助服務計劃則帶來靈活、便捷及良好的客戶體驗。電子自助服務憑藉其傑出的表現獲 Marketing 雜誌的認可，奪得 Mob-Ex 大獎的兩大獎項。

3 香港網絡服務可用度：核心網絡的可用度，即於觀察期內核心網絡正常運作的時間百分比

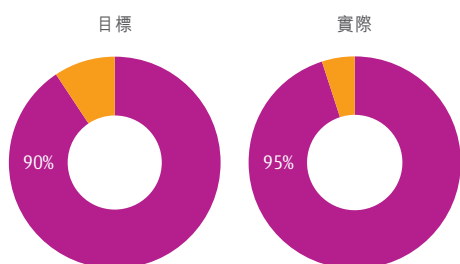


3 香港客戶熱線表現：於30秒內接聽來電*



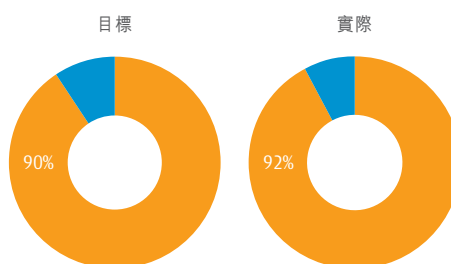
* 此服務指標不適用於突發事故（如系統故障和颱風）或大型推廣活動進行期間

3 香港接收客戶投訴時間：於辦公時間收到投訴後最遲於第2個工作天內回覆*



* 一般投訴並不包括以下情況：(1) 未能聯絡客戶，或因客戶提供的資料及／或文件不足，難以評估故障或進行測試；及(2) 須進行實地測試，或與其他服務供應商或承辦商一起進行測試

3 香港處理投訴時間：於5個工作天內處理完畢*



* 一般投訴並不包括以下情況：(1) 未能聯絡客戶，或因客戶提供的資料及／或文件不足，難以評估故障或進行測試；及(2) 須進行實地測試，或與其他服務供應商或承辦商一起進行測試



- 和電香港於環境保護署舉辦的電腦回收計劃擔當著重要的角色。

開展可持續發展方案

研究確認資訊科技基礎設施為能源消耗及溫室氣體排放的主要來源。然而，和記環球電訊提供的雲端服務卻能優化資訊科技設備的使用，使其耗用較少空間及能源。此舉有助集團的客戶在其場所運行資訊科技基礎設施時，更能提升能源效益。和記環球電訊的雲端服務除讓客戶連接設備、網絡及軟件外，亦讓客戶能透過更換設備減少溫室氣體排放及產生有害廢棄物，從而減低對環境的負面影響。和記環球電訊為企業客戶推出雲端服務，使他們更有效及持續地營運。

提升客戶體驗

集團繼續採用多種客戶溝通渠道，如客戶服務中心，社交網絡專頁及智能電話應用程式，以便回應不同的意見。集團審慎並及時處理客戶意見。此外，集團有效處理及調查客戶投訴，以找出問題根源並進行修正。集團保存投訴事件的處理方式及相應成效的記錄，以便檢討成果。集團亦透過定期為服務表現制定標準及刊登資料，以致力營造持續改進的文化。我們會將服務水平與對客戶作出的表現承諾作比較，並定期於集團的網頁刊登成績。

保障客戶

集團承諾遵守資料私隱法律及法規。私隱政策及個人資料收集聲明表明集團承諾維護每個客戶的個人資料私隱安全。集團已發展出一套嚴謹的制度，以規管個人資料的收集、查閱、更新、保安及儲存。

保護消費者及保障其私隱是集團的首要任務。除派發指引及手冊外，集團亦向直接與客戶接觸的僱員發出定期提示，並舉辦工作坊以強調保護個人資料的重要性。

監管合規

集團於二〇一六年並不知悉任何對產品及服務以及補救措施相關的健康及安全、廣告、標籤及隱私事宜造成重大影響的違法及違規事件。

對供應鏈的承諾

公正評估供應商

集團致力堅持恪守國際及本地法律及法規。採購及業務夥伴評估政策及程序，為集團對主要業務夥伴的評估及聘用提供方向及指引。此載明集團與貨品

及服務供應商的工作關係，以確保集團與在法律、財務及技術方面表現穩健的機構開展業務。

集團在與服務供應商交易時，致力遵循國際最佳守則及展開公平公正的投標程序。集團在甄選賣方及供應商時考慮多項因素，如產品及服務質素、過往表現、財務狀況、能力評估以及聲譽，當中包括處理社會及環保事宜的過往記錄。集團期望供應商遵守一套相同的環境、社會、健康和 safety，以及企業管治的經營標準。採購團隊訓練有素，在評估潛在供應商時考慮該等政策及程序的各個範疇，集團亦會仔細知會供應商有關投標的程序。集團更設有既定程序，讓包括供應商在內的持份者報告任何涉嫌不當的行為。

反貪污

防止賄賂及反貪污政策載列所有僱員均須遵守的行為標準。集團亦設立處理舉報有關財務匯報、內部監控及其他事宜的可能屬不當行為的程序，鼓勵集團僱員及與集團相關人士(如客戶、供應商、債權人及債務人)舉報集團內部任何涉嫌不當的行為、不檢行為或不法行為。該等程序旨在提供舉報渠道及指引，同時保證舉報人免遭任何不公平待遇。

集團就反貪污措施及指引，以及保持良好營運守則和商業道德，定期舉辦企業管治的講座及培訓。

監管合規

集團於二〇一六年並不知悉任何對賄賂、敲詐、欺詐及洗黑錢造成重大影響的違法及違規事件。

對環境的承諾

善用資源

我們的內部環保政策載明我們致力減低業務對環境的負面影響，以及支持環境保護的計劃。

集團成立由業務單位代表組成的可持續發展工作小組，並於二〇一六年舉辦多個Go Green工作坊，宣傳綠色小貼士，以提升僱員的環保意識。

● 義工與匡智太平中心的院友慶祝中秋佳節。



● 僱員及家人參與Go Green活動，親身體驗有機耕種。



“ 集團舉辦不同類型的慈善活動， 為社區謀福祉 ”

集團熱心服務社區，舉辦回收手機及配件計劃，並於指定的3香港門市放置回收箱，鼓勵公眾人士回收棄置的電話及手機配件。計劃自二〇一二年舉辦以來，我們共回收逾2,500部舊電話及配件，並轉交香港環保署及志願團體作回收及循環再用。

集團於二〇一六年參加由香港環保署推行的電腦回收計劃。由於員工電腦及相關設備已獲更新，餘下逾1,000部可供回收再造的設備則被拆件，包括桌上及手提電腦、顯示屏、打印機及掃描器。可供循環再用的設備已轉贈有需要人士。

於二〇一六年，集團獲頒授卓越級別的減廢及節能證書，並第三度於世界綠色組織之綠色辦公室獎勵計劃中，獲評為「綠色辦公室」。此外，集團透過國際青年商會香港總會之聯合國可持續發展目標計劃獲得「環球愛心企業」標誌。

集團繼續鼓勵客戶改以電郵或短訊收取電子帳單，是減少用紙的長遠策略的一環。

屈臣氏中心數據中心獲ISO 50001能源管理系統認證，顯示集團率先力求節能，並致力推行可持續發展的數據中心設施。

監管合規

集團於二〇一六年並不知悉任何對廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污及產生有害廢棄物造成重大影響的違法及違規事件。

對社區的承諾

集團舉辦不同類型的慈善活動，為社區謀福祉。該等活動包括員工義工服務、教育及康體活動。為符合完善的企業管治常規，捐款及捐贈均須遵守內部合規指引及監控，以保障持份者及股東利益。



● 義工營造歡樂氣氛，為社區中心的長者派送禮物。



● 我們舉辦活動收集食物，捐助有需要人士。

集團連續多年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。集團採納「公眾參與及捐贈政策」，鼓勵透過員工的義務參與，以及現金捐款和物資捐贈服務社區。

二〇一六年的現金捐款及實物捐贈約60萬港元，惠及香港和澳門有關社區、教育、青少年及長者的社區項目。

集團利用其優秀的流動通訊網絡及技術專長，惠及有不同需要的人士。例如，透過贊助長者安居協會舉辦的平安手機及服務計劃，免費為長者提供包括備有話音分鐘、本地數據用量、若干智能手機型號及全年「智平安」全方位服務的「智平安」組合。集團於回顧年間繼續推行自二〇一〇年起舉辦的「關愛老友記月費捐贈計劃」。同時，多個慈善機構的長者均可獲集團豁免服務費。

此外，集團透過協助殘疾及有特別需要的人士更容易獲取資訊及服務，推動建立共融及關愛的社會。集團的企業網站及和記環球電訊的網站均獲得由政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會頒發的無障礙網頁嘉許計劃的金獎。

集團在與年青人分享流動通訊技術和資訊及通訊科技知識方面擔當重要角色。集團贊助香港下一代互聯網學會技術研討會及二〇一六年度香港通訊業聯會資訊科技會議及博覽，亦安排學生參觀集團的數據中心。



● 集團鼓勵員工參與有意義的運動項目。

集團注重工作與生活平衡，鼓勵員工參與各種慈善體育活動，例如渣打香港馬拉松、奧比斯步步獻光明、香港迪士尼樂園10K Weekend及樂施毅行者。集團亦贊助部分上述活動。

集團作為負責任的企業公民，於二〇一六年舉辦食品捐贈計劃，讓員工向聖公會聖基道兒童院、聖瑪利安老院及循道衛理觀塘社會服務處「拾落穗者—社區食物銀行」捐贈罐裝食品、其他食物以及非冷凍飲料。

澳門的員工參加社區步行活動，為弱勢社群籌款，而集團則繼續贊助「流動應用軟件技術培訓計劃」，鼓勵年青人掌握最新的流動應用程式技術。