

可持續發展報告

集團的可持續發展方向配合策略性業務發展，推動建設可持續發展、共融和數碼化的智慧城市，從而為持份者創造長遠價值。





可持續發展報告

有關本報告

和記電訊香港控股有限公司(「本公司」或「和電香港」)及其附屬公司(統稱為「集團」)呈報以下2023年可持續發展報告，闡述集團的可持續發展策略及重要議題管理方針，亦涵蓋集團的可持續發展表現。

集團主要的可持續發展使命，是透過協調集團的可持續發展目標，與其業務策略發展相配合，為所有持份者創造長遠價值。集團是電訊業的領先企業，於當今日新月異的數碼環境中，致力為消費者及企業提供多元化及先進的流動通訊及數據解決方案，以提升數碼價值及釋放前所未見的機遇。

集團採取協作方針，結合其強大網絡與先進技術，致力提供安全、無間斷及創新的解決方案。集團一直堅守初心，全力支持聯合國可持續發展目標，及推動建設可持續發展、共融和數碼化的社會。集團經營業務時實踐企業責任與道德，並以透明及負責任的方式與所有持份者溝通。

報告期間

除另有指定外，本報告內容涵蓋集團於2023年1月1日至12月31日止年度的可持續發展表現。

報告範圍

本報告所披露的資料涵蓋集團於香港及澳門的流動通訊業務。

報告框架

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》

本報告乃根據上市規則附錄C2(前為附錄二十七)《環境、社會及管治報告指引》中所載的強制披露要求及「不遵守就解釋」條文編製。請參閱香港交易所《環境、社會及管治報告指引》的內容索引以了解具體披露資料。

全球報告倡議組織

本報告參考全球報告倡議組織(「GRI」)的選定準則。

本報告應與2023年年報(「本年報」)一併閱讀，當中載有對集團財務表現與企業管治的全面回顧，以及本公司網站所載的集團主要政策 [↔](#)。

回饋意見

集團歡迎回饋意見及建議。請透過掃描下方之二維碼與我們聯絡或按sustainability@hthkh.com電郵我們。





表現摘要



附註：

- (1) 碳排放密度指每太字節數據流量的碳排放量(千克二氧化碳當量／太字節)。
- (2) 按性別劃分的勞工比率以按性別劃分的全職僱員數量計算。
- (3) 平均培訓時數以全職僱員完成的培訓時數計算。

和電香港的可持續發展

報告重要事項

集團作為一家負責任的數碼服務供應商，致力保障營運所在社區的福祉和繁榮，而可持續發展正是確保集團持續履行此角色的關鍵一環。集團深知，了解持份者看法及考慮持份者觀點對擬定以社會及環境利益為先的策略至關重要。集團將可持續發展融入其核心價值，並於企業策略中貫徹執行，彰顯集團矢志實踐負責任營商方針以及為社會及環境帶來長期正面影響。

持份者的參與

集團與廣泛的持份者，包括僱員、客戶、供應商及業務夥伴、銀行及債權人、股東及投資者、政府及規管機關，以及當地社區及非政府組織積極進行開放透明的對話。集團透過設立多種渠道與廣泛持份者進行有效溝通，以充分了解持份者的想法和期望。以下圖表概述該等渠道為了解及回應集團持份者需求及關注事宜而提供的重要方法。

於2023年全年，集團提升溝通互動力度，包括刊發其首份對外環境、社會及管治(「ESG」)通訊，致力與廣泛持份者建立信任。集團透過妥善規劃的持份者參與活動，為業務表現帶來寶貴觀點，並將其作為集團制定可持續發展策略的指引。

ESG評級機構的評估為投資者及其他持份者組別評估集團的可持續發展表現及所作出的努力提供支持。集團已對各類可持續發展議題作出披露及滿足相關評級機構索取特定資料的要求，以回應投資者關於ESG評級的寶貴意見。

摩根士丹利資本國際將集團的ESG評級由「A」級提升至「AA」級。

集團持續入選恒生可持續發展企業基準指數成份股，亦彰顯集團致力推動可持續發展的決心。此外，集團連續數年獲得香港品質保證局ESG評級模型下的「A」級ESG評級。此等成就突顯集團持續實踐可持續發展的努力，並能符合基準指數規定的嚴格標準。為鞏固上述高ESG評級，集團繼續積極促進可持續發展及制定負責任的營商方針，藉此提升投資者及持份者對集團的信心及信任。

圖1：持份者的參與



重要性評估

集團的重要性評估是一個動態循環流程，當中考慮最新資訊、新興趨勢和發展以及集團評估涵蓋識別、優先排序及驗證的三步流程。該等評估界定對於集團及其持份者屬重大的可持續發展議題。為持續加深對該等議題的了解，集團積極採取措施應對可持續發展挑戰，以確保策略貫徹一致。

圖2：集團重要性評估的三步循環流程

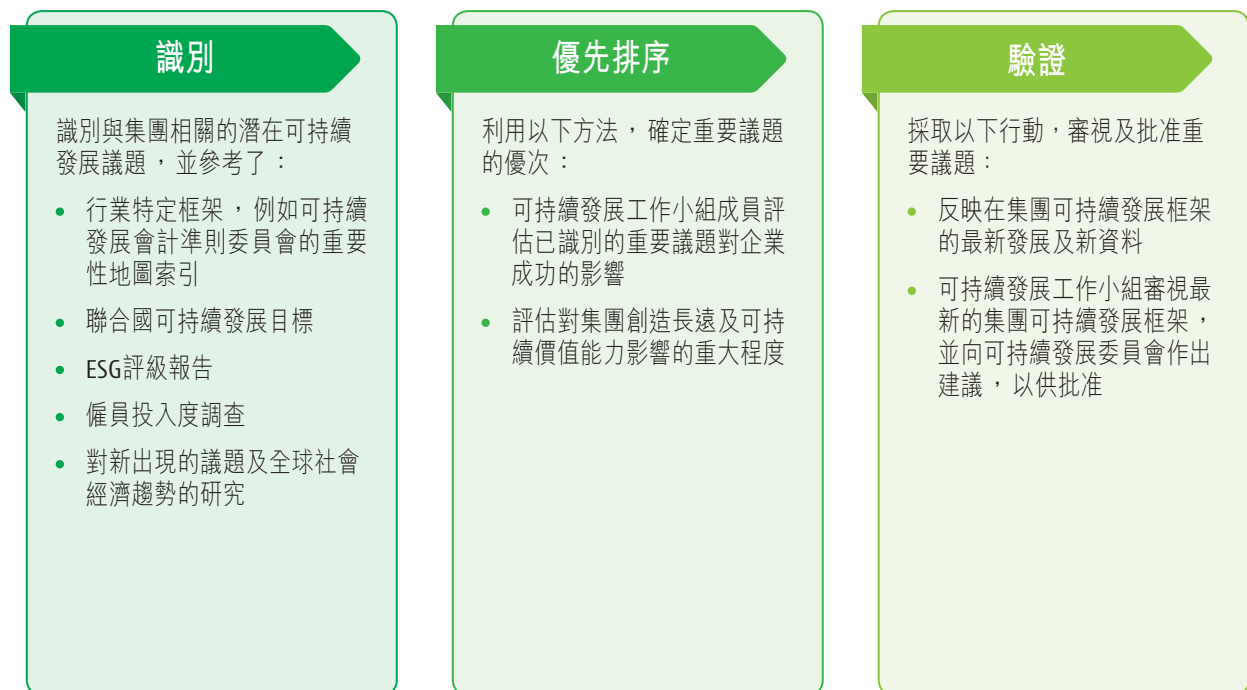
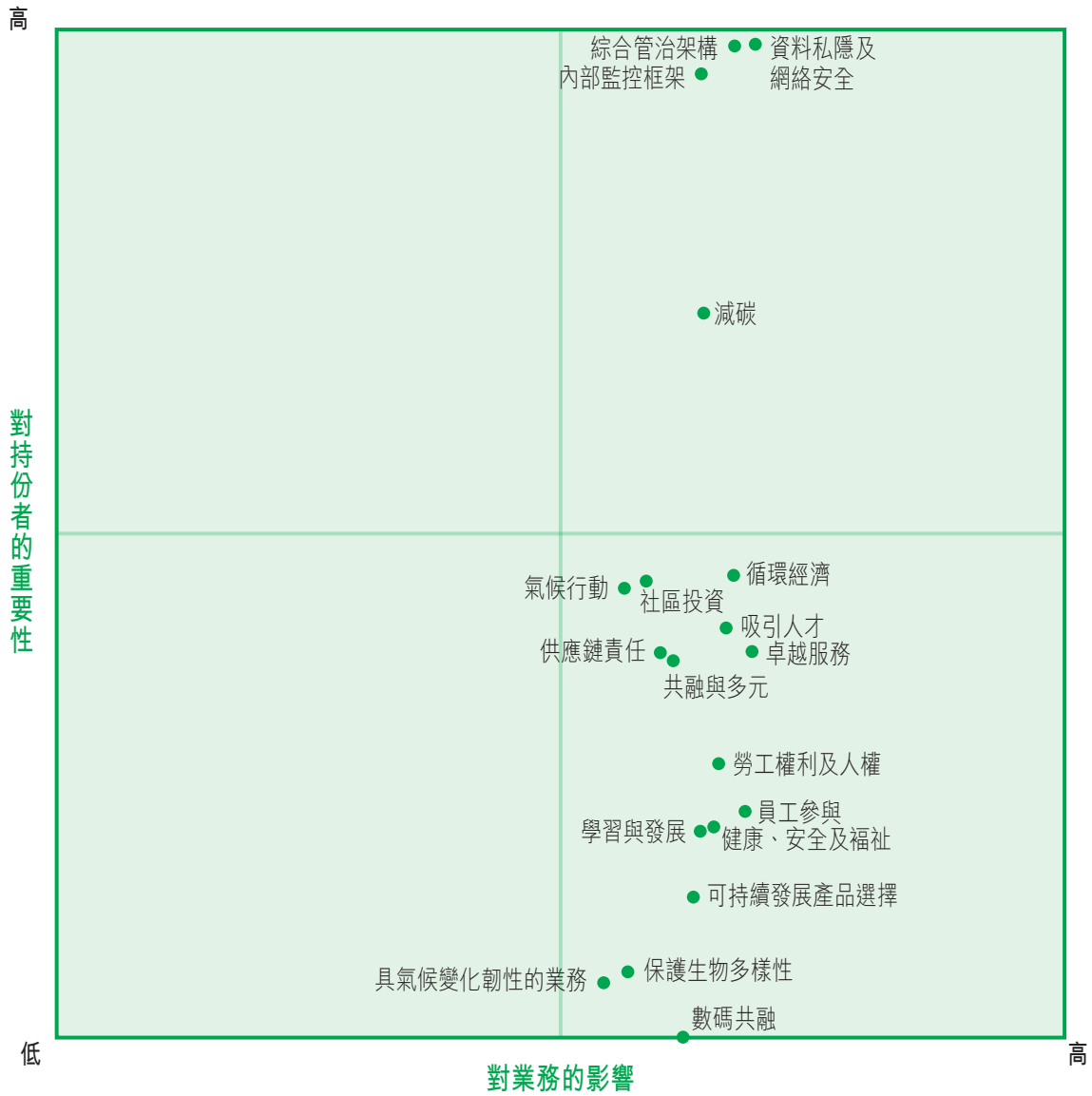


圖3概述業務可持續發展的重要議題，當中已考慮其對持份者的重要性和對業務的影響。該項分析有助集團制定可持續發展策略、釐定其措施的優先次序，以及為評估表現制定相關指標。集團依據分析結果調整可持續發展策略及措施以符合持份者期望，並積極採取措施應對相關重要議題。

圖3：重要性矩陣



集團可持續發展框架

集團致力於促進實現聯合國可持續發展目標和2015年《巴黎協定》所列載的目標。透過全面重要性評估，集團根據四大可持續發展支柱制定其可持續發展框架、方針及優先事項：管治、可持續營商模式與創新、環境及社會。相應的集團政策、領導層與整體業務的共同努力支持各支柱。集團以此四大基礎支柱引導集團訂立可持續發展策略及方針的整體方向，並有效應用於各個業務中。

於2023年，集團已制定八個集團可持續發展目標，分為四大可持續發展支柱及對應了聯合國可持續發展目標，其中三個為優先專注範疇。以疫情為重點目標的「保護員工並支援社區和其他持份者共同抗疫」已獲納入發展繁榮和具韌力的社區的廣闊目標(下文目標8)中，務求採用全面方針實現可持續發展。


圖4：集團可持續發展框架

支柱	重要議題	目標
管治	<ul style="list-style-type: none"> 綜合管治架構 內部監控框架 資料私隱及網絡安全 勞工權利及人權 供應鏈責任 	<ol style="list-style-type: none"> 奉行嚴謹和有效的管治 以負責任及誠信方式營運
可持續營商模式與創新	<ul style="list-style-type: none"> 卓越服務 具氣候變化韌性的業務 數碼共融 可持續發展產品選擇 	<ol style="list-style-type: none"> 為客戶提供可持續發展產品及投資和擁抱創新，以實現轉型成效*
環境	<ul style="list-style-type: none"> 氣候行動 減碳 保護生物多樣性 循環經濟 	<ol style="list-style-type: none"> 採取行動應對氣候變化* 保護自然資源 促進循環經濟
社會	<ul style="list-style-type: none"> 吸引人才 員工參與 學習與發展 共融與多元 健康、安全及福祉 社區投資 	<ol style="list-style-type: none"> 創造良好工作場所* 投資發展繁榮和具韌力的社區

* 2023年優先專注範疇

進展摘要及計劃

圖5：集團摘要及目標



管治

目標

奉行嚴謹和有效的管治


以負責任及誠信方式營運

2023年摘要

- 自2022年起一直採用集團網上可持續發展數據管理系統。
- 92% 的僱員完成反貪污／道德及誠信培訓。
- 2023年5月成功推行網絡安全意識培訓月。

目的及目標 (2024年-2025年)

- 支持業務單位制定可持續發展策略，處理營運的特定影響及重要議題。
- 因應可持續發展報告框架（例如經修訂的《環境、社會及管治報告指引》），改進可持續發展報告。



可持續營商模式與創新

目標

為客戶提供可持續發展產品及投資和擁抱創新，以實現轉型成效

2023年摘要

- 擴大ISO認證範圍。
- 持續專注及提供智慧城市解決方案。
- 為後繳長者客戶免費提供反詐騙服務。
- 推出可持續SIM卡，EcoSIM。

目的及目標 (2024年-2025年)

- 持續推出創新的產品服務及解決方案，以推動淨零轉型，從而促進多樣性及公平性。
- 進行內外部解決方案合作與分享，尤其在科研突破層面。
- 讓目標群受惠於數碼共融，包括長者、偏遠社區及小型企業。
- 進一步制定符合新訂國際財務報告準則可持續發展披露準則及經修訂的《環境、社會及管治報告指引》的可持續發展報告。



環境

目標

採取行動應對氣候變化

保護自然資源

促進循環經濟

2023年摘要

- 參與CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited(「CKHGT」)的項目，完成對2022年數據的外部有限數據保證工作。
- 制定新的用電目標，旨在減緩2024年－2030年的年度用電增幅。
- 香港營運實現100%鉛酸電池回收。
- 制定生物多樣性政策。

目的及目標 (2024年-2025年)

- 進一步制定節能計劃，以符合CKHGT承諾的科學基礎目標倡議(「SBTi」)目標。
- 進一步擴展／改進範圍3排放量報告。



社會

目標

創造良好工作場所

投資發展繁榮和具韌力的社區

2023年摘要

- 2023年招聘12名畢業生，加入見習行政人員培訓計劃。
- 實施人才儲備計劃，為選定人才提供進一步培訓及發展機會。
- 提高僱員福利，包括年假福利以及提供線上全科醫生諮詢服務及額外指定醫生服務。
- 3Education支持嘉諾撒培德書院舉辦的藝術展，展出由學生設計的藝術品、時裝及科學、技術、工程及數學(「STEM」)項目。
- 嘉許：榮獲第十四屆亞洲最佳僱主品牌獎－亞洲最佳僱主品牌。



目的及目標 (2024年-2025年)

- 繼續致力為僱員提升福利。
- 在解決多樣性及共融相關問題方面，除制定相關目標外，並持續取得成果。
- 維持零傷害工作場所及文化，促進工作場所的康健及福利措施。
- 積極融入社區，以及投資以滿足社區需求。

管治

集團致力達致並秉持符合集團需要及利益之高企業管治水平。穩健的企業管治架構對促進及保障股東及其他持份者利益連同提升股東價值至關重要。良好的企業管治令集團能夠透過已知情及符合道德的決策，以誠信及符合持份者最佳利益的方式行事。

本章節應與本年報內的企業管治報告一併閱讀，當中闡述集團的企業管治架構及實務。

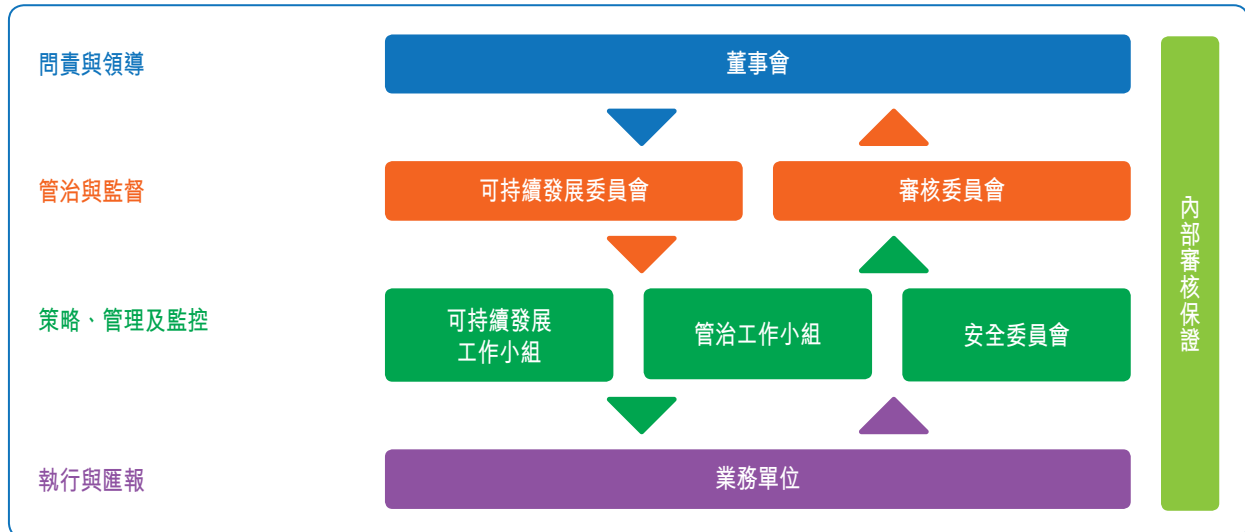
集團目標	相關的聯合國可持續發展目標
<ul style="list-style-type: none"> 奉行嚴謹有效的管治 以負責任及誠信方式營運 	 
<p>本章節的內容</p> <ul style="list-style-type: none"> 綜合管治架構 內部監控框架 資料私隱及網絡安全 勞工權利及人權 供應鏈責任 	

綜合管治架構

集團的可持續發展管治架構為履行其可持續發展承諾提供穩固基礎。此架構深度融入集團整體範疇，包括董事會、可持續發展委員會、審核委員會、安全委員會、工作小組及業務單位，為集團實踐可持續發展策略、設立目標、制訂指標和實施匯報程序提供全面指引，並有助促進與持份者的穩固關係，以及確保整體業務營運的問責性。

集團所有業務單位每半年自行評估檢討一次，並配合內部審核保證，藉此加強集團的管治架構。透過進行上述檢討，集團可有效管理企業與程序風險，及確保包括可持續發展相關報告符合法定與規管要求，以及透過可持續發展委員會與審核委員會，為董事會提供合理保證。集團已採納及實施企業管治原則及常規，注重高質素的董事會、有效的風險管理及內部監控系統、嚴格的披露常規、具透明度及問責性。該等工作旨在努力加強及培養具操守的企業文化。

圖6：和電香港的綜合管治架構



董事會

董事會監督集團的可持續發展策略、管理、表現及報告並對此負上最終責任。在可持續發展委員會及審核委員會的互補支持下，董事會查核與批准集團的可持續發展宗旨、策略、優先事項、措施與目標，連同集團相關政策及框架。董事會亦定期查核及檢討可持續發展委員會與審核委員會所匯報的氣候相關風險與機會，並評估其對包括新投資的業務策略之影響。透過該等流程，上述委員會促進集團全面可持續發展方針的實踐及融入其核心業務常規。

董事會成員多元化

截至2023年12月31日，董事會由10名董事組成，包括一名執行董事、五名非執行董事及四名獨立非執行董事。提名委員會由獨立非執行董事王葛鳴博士擔任主席，成員包括非執行董事施熙德女士及獨立非執行董事葉毓強先生。提名委員會負責審視董事會架構、規模、多元化情況及成員技能。

集團致力達致並維持高企業管治水平，就董事會成員多元化而言，董事具備廣泛及多元的技能、經驗及特質。自2022年12月以來，集團已委任一名新增獨立非執行董事，令獨立非執行董事總數超過上市規則中最低三分之一的規定。該策略彰顯集團矢志為董事會決策流程提供多元視角，以符合集團最佳利益的方式行事。

董事會成員性別多元化率為30%，為聯交所上市公司中的較高水平⁽⁴⁾。

附註：

(4) 根據香港交易所的結果：截至2023年10月建設面向未來的領先市場

可持續發展委員會

可持續發展委員會成立於2020年，由非執行董事施熙德女士擔任主席，成員包括執行董事兼行政總裁古星輝先生及獨立非執行董事王葛鳴博士。可持續發展委員會每半年舉行一次會議。

可持續發展委員會主要負責向董事會就集團可持續發展宗旨、策略及目標提出建議，並在監督、檢討及評估集團就促進可持續發展重點與目標所採取行動方面扮演重要角色。此外，可持續發展委員會檢討及向董事會匯報氣候相關風險及機會，同時評估及監察可影響集團業務運作及表現之可持續發展新興議題及趨勢。另外，可持續發展委員會會考慮集團可持續發展措施對持份者的影響，以及就與可持續發展表現相關的對外通訊、披露與刊物向董事會提供增值建議。

可持續發展委員會於2023年就在集團內落實可持續發展常規擔任主要角色。其中一項首要關注點是國際可持續發展準則理事會制定新的可持續發展披露準則的進展。可持續發展委員會已了解採用新準則的迫切性，並針對新披露規定採取適當行動。此外，可持續發展委員會已認真審閱及批准2022年可持續發展報告，並已於2023年3月發佈。為取得更全面的市場資訊，可持續發展委員會已考慮ESG評級報告的不同回饋及分析當前市場發展動態。從不同來源取得充分市場參考後，可持續發展委員會就集團可持續發展相關策略的未來發展及方向提供寶貴指引。

審核委員會

根據審核委員會職權範圍，審核委員會負責監督及確保集團風險管理及內部監控系統的有效性及充分性，包括對財務、營運及合規方面進行監督，以確保全面覆蓋所有關鍵領域。

審核委員會現時由三名獨立非執行董事組成，由葉毓強先生擔任主席，成員包括藍鴻震博士及王葛鳴博士。

可持續發展工作小組

可持續發展工作小組由行政總裁及財務總裁共同擔任主席，成員包括對集團重要可持續發展議題有重大影響力的主要業務部門之高級行政人員，為可持續發展委員會提供支持。可持續發展工作小組每半年舉行一次會議。

圖7：可持續發展工作小組架構



管治工作小組

為協助審核委員會及可持續發展委員會履行職責，集團已設立管治工作小組，由非執行董事擔任主席，成員包括集團主要業務部門的代表。小組主要職能包括及時提供最新資訊、識別新的合規事宜及制定適當合規政策及程序，以於整個集團內實施。

安全委員會

安全委員會由數碼創新及資訊科技發展副總裁主持，成員包括資訊科技部門與企業保安及詐騙管理方面的技術專家。該委員會的主要責任為監督集團的網絡安全風險及防禦，以確保其有效、一致及協調得宜。此外，該委員會亦監察網絡威脅情況，以深入了解新興及現有攻擊以及其產生的影響。

內部審核保證

內部審核部門直接向審核委員會匯報，為集團包括與可持續發展事宜相關的風險管理活動與監控的成效提供獨立保證。

風險管理

作為其企業風險管理的一部分，集團每半年自行評估檢討各方面的表現，包括運作表現、稅務及反欺詐與反賄賂常規等法定及規管要求的合規事宜以及可持續發展目標及指標。自行評估結果須經內部審核後呈交予董事、審核委員會與可持續發展委員會審閱與批核。相關結果亦會與外聘核數師分享，以確保透明度及問責性。

由高級行政人員組成的危機管理團隊會在危機出現時於策略及戰略層面協調回應。危機管理團隊每年均進行危機演習，就危機應對作更充分準備及測試應對方案成效。鑒於資料私隱及網絡安全為集團業務最重大事宜之一，集團已制定具體的持續營運計劃及手冊，以保護其資產及資料免受網絡攻擊，提供穩定有效的連接，在危機中更是如此。透過將網絡安全列為首要重點並將其納入風險管理常規，集團矢志保障其營運、資產及持份者利益，同時在不斷演變的網絡威脅下維持信任度及抵禦能力。

鑒於氣候變化風險的重要性日益增加，可持續發展工作小組與各業務單位積極協作，以深入了解內外部環境的最新發展，令集團及董事會能夠對新興風險作出積極應對及把握機遇。憑藉多元觀點及充分利用團隊知識及專長，集團更具實力應對可持續發展挑戰及在其營運中推行可持續發展常規。

內部監控框架

集團的內部監控框架包含管治政策、溝通及培訓、盡職審查、持續評估、監督及檢討以及舉報等多個組成部分。該框架為集團核心業務提供指引及支持，以確保於日常營運的各個環節實踐誠信。

董事會透過審核委員會對集團的業務道德及合規工作進行最終監督，亦定期持續檢討集團風險管理及內部監控系統的成效。

遵守法律、規則及規例仍為集團首要任務。集團會全面審查及監控營運所在司法權區的監管框架。為確保遵守該等規例，集團已採取一套全面基本政策，作為集團常規指引。上述政策以及特定程序與指引於集團內全面實行，以符合運作需要及遵守法律與規管要求。

集團尤其注重監察及執行政策、程序與指引。管理層會定期作出檢討及匯報，以評估該等準則的執行及遵守情況。集團透過將其價值觀付諸實行，重申其對業務誠信、人才、環境及營運所在社區作出的承諾。

有關企業管治的更多詳情，請參閱本年報第49至第79頁所載的「企業管治報告」。

管治政策

圖8：內部監控框架



欺詐及貪污零容忍方針

董事會對欺詐及貪污採取零容忍態度。

操守守則 ↔



操守守則可於本公司網站及內聯網查閱，當中訂明僱員在所有業務往來中須遵守的道德及專業標準，涉及多個不同層面，包括有關利益衝突、公平交易及誠信、貪污、政治獻金、保密、個人資料保護及私隱之規定以及透過舉報機制報告關注事宜之程序。

所有僱員必須每年聲明確認及遵守操守守則及相關政策。倘僱員知悉任何違反法律或操守守則的行為或行動，應按照《懷疑欺詐或應報告事項程序》或保密舉報機制舉報。

反欺詐及反賄賂政策 ↔



反欺詐及反賄賂政策彰顯集團對賄賂及貪污抱持堅定的零容忍態度，並指導及指示僱員如何處理可能涉及或疑似涉及貪污或不道德商業行為的情形。該政策涵蓋涉及不同情況的規定，包括回扣、政治及慈善獻金、禮品及招待，以及採購貨品與服務。

就政治捐獻而言，反欺詐及反賄賂政策以及企業傳訊政策均規定，一般情況下集團不得向政治組織或個人政治人物作出任何形式的捐獻，這與相關政策所列表載的整體原則及指引一致。

溝通及培訓

集團確保所有僱員深入了解操守守則及其他相關政策。該等政策可於本公司網站及內聯網查閱。所有僱員（包括兼職僱員）須每年自我聲明確認及遵守操守守則與相關政策，表明其遵守道德準則的承諾。

互動培訓



年度合規培訓數碼化項目經提升後令查閱更便捷，並加入知識評估環節。這種按需求的互動方式為滿足強制培訓要求提供了靈活性，同時有助更深入了解與僱員日常工作相關的集團政策。

本公司亦為董事組織和提供持續專業發展進修，包括講座、網上直播和相關閱讀資料，以助其了解與集團有關的當前趨勢和問題。培訓涵蓋的議題包括特定行業和創新技術變化，以及與集團業務營運相關的法律和監管的最新情況。此外，培訓有助更新董事對上市公司董事的角色、職能和職責的知識和技能。董事必須向本公司提供其培訓記錄，供審核委員會定期審閱。每位董事在2023年進行平均約16小時的持續專業發展進修。

盡職審查

集團致力打擊欺詐及貪污的承諾延伸至對業務夥伴、供應商以及顧問、代理及諮詢人等第三方代表的管理。為評估及減低相關風險，集團於甄選和與業務夥伴及供應商續約時會展開盡職審查。有關評估會考慮多項因素，包括交易規模、產品或服務性質、財務及合規狀況、資格、潛在利益衝突及特定國家風險。

此外，集團實行一系列嚴謹的採購及招標協議，確保公平透明地執行相關活動。除特殊情況外，在牽涉第三方代表之前，必須取得集團高級管理層授權。除此之外，超過預定金額的重大資本開支項目在作出具約束力承諾前須經高級管理層審查和批准。

持續評估

業務單位有責任每半年對其監控措施作自行評估，以促進持續改進。具體而言，倘若發現任何重大監控漏洞，業務單位必須制定行動計劃及密切監察其進度。自行評估結果會由內部審核部門全面審查並向執行董事及審核委員會匯報。

監察及檢討

集團已建立健全的財務監控措施，以防止違規或不當行為，包括適當職權分離、權限控制、嚴謹的記錄保存、提供證明文件及審核記錄等措施。此監控系統會定期進行檢討及審核。內部審核部門主要負責評估集團內部監控系統的有效性和適當性，並會就集團各方面的道德準則及政策進行獨立審核，例如反貪污、欺詐事件管理、供應商行為守則、對待供應商的公平性、捐獻／贊助、保密／內幕消息處理、個人資料管理、反壟斷合規、工作場所安全及財務記錄的準確性。所有審核結果均會向審核委員會及執行董事匯報，並與外聘核數師共享有關資料。

舉報

集團已實施監察措施及程序以主動地識別賄賂、欺詐或其他形式的舞弊行為。集團極力鼓勵全體員工及相關持份者，包括客戶、供應商、債權人及債務人，通過保密舉報渠道報告任何可疑的不當行為、舞弊或欺詐個案。

實際或疑似欺詐及貪污事件會及時以高度保密的方式展開調查。內部審核部門負責檢討每個舉報個案，並將重大事件迅速上報至審核委員會。有關舉報事件連同相關統計數字的摘要，包括獨立調查結果與所採取行動，須每季向財務總裁呈報。

對於證明屬實的事件，管理層經適當考慮後會採取適當紀律處分，包括口頭或書面警告與終止聘用。在適當情況下，任何違反法律及法規的事件會向警方或其他執法機關舉報。舉報政策可於本公司網站及內聯網查閱，當中載列有關舉報流程及程序的詳細資料。

資料私隱及網絡安全

資料私隱及資訊安全監管規定的迅速發展，對電訊業的影響與日俱增，令營辦商在維持客戶關係方面面臨更多挑戰。因此，確保個人資料保障及有效網絡安全風險控制對維持客戶及僱員的信任度日益重要。

個人資料管理及資訊

集團致力保障及保護個人資料及敏感資訊。涉及個人資料處理的相關法律和規管要求，已融入集團的所有商業活動中。除非有關披露已符合資訊安全政策並獲授權，否則僱員須對有關集團及其持份者(包括客戶、供應商、業務夥伴或股東)的任何敏感資料保密。



■ 集團致力保障和保護個人資料和敏感資料。

僱員處理個人資料須嚴格遵守集團就符合有關資料私隱及安全的相關資料保障法例而設立的政策、程序及指引。監管顧問委員會在資料保護委員會的適當支援下，負責監督集團的個人資料保護。集團亦已實施充分的技術性及組織性措施，確保適當遵守有關規定。

集團定期檢討及更新其政策，以便及時與僱員溝通。僱員必須每年提交自我申報，知悉及確認遵守集團所有適用政策，促使僱員致力遵守集團的有關政策及規管要求。

個人資料管理政策 ⇄



個人資料管理政策，以及操守守則及其他相關政策、程序及指引，列載集團保障僱員及客戶個人資料的管理框架。

資訊安全政策 ⇄



資訊安全政策的範圍涵蓋在集團內部對各種類型資訊的不同處理方式，包括其建立、傳達、儲存、傳輸及銷毀。集團內的每個人均有責任保護上述資訊。僱員應因應潛在未獲授權修改、拒絕使用或披露資訊的相關風險採取相應的資訊安全控制措施。存取公司資訊應限於有確切商業理由存取資訊者方可存取資訊。

圖9：資料私隱原則

資料私隱原則

集團致力於確保有效的客戶資料管理。涉及個人資料處理的法律和規管要求，已融入所有商業活動中。集團亦已設計及應用適當的技術性及組織性措施，以有效地實施資料私隱原則。

資料收集

- 僅就特定、清晰及合法用途而收集必需及相關之個人資料

資料準確度

- 採取適當步驟確保持有準確及最新的個人資料

資料使用／資料存取

- 以合法、公平及具透明度的方式使用個人資料
- 提供清晰、具透明度、容易理解及最新的私隱通知
- 確保個人資料使用符合適用的資料保護法例
- 要求僱員僅在「確有需要知悉」的情況下存取個人資料

資料保存

- 僅保存符合使用目的所需的個人資料，並遵守有關文件保存期限的內部指引
- 當個人資料不再適用於其收集目的時，須從系統中刪除

資料安全

- 使用加密技術保存、使用及傳送個人資料
- 實行嚴格及充分的安全措施，保障託付給集團的個人資料免受未經授權或非法存取
- 定期檢討安全措施，確保其保護級別合適

個人權利

- 根據適用資料保護法例所賦予的個人權利處理個人資料
- 按照適用資料保護法例，應個人要求查閱、修訂或刪除其個人資料

網絡安全策略及表現

近年來，數碼化導致資料安全事故在全球發生的頻率、規模及嚴重程度均明顯上升。遺失或未獲授權披露資料，包括客戶或僱員的個人資料以至技術及貿易相關資料，可嚴重影響集團營運，以及可能觸發法律索償或監管調查。

一旦發生涉及個人資料的資料安全事故，集團將根據其既定程序即時採取行動，以減輕潛在後果，並確保個人資料不會再於未經授權的情況下被存取、使用或遭破壞。集團會即時通知其法律及法規事務部及資訊科技保安團隊，並於必要時知會有關機構及受影響人士。集團會定期檢討及更新有關處理資料安全事故及相關通知流程的指引。

集團定期安排相關培訓課程，確保僱員隨時了解相關規則及法規的最新要求和發展。集團亦會向僱員提供操作指引、手冊及定期內部通訊，並舉辦工作坊，讓尤其是面對客戶的僱員更了解保護客戶資料的重要性。此外，集團定期進行私隱風險評估，以即時評估存在的私隱風險及評定現有風險減緩措施的成效。

網絡安全意識培訓月



為提升僱員的網絡安全意識及防範欺詐及釣魚郵件，集團定期發出防欺詐通知及舉辦工作坊。該等措施旨在讓僱員掌握安全地處理客戶及公司資訊的必要技巧，並及時了解相關網絡安全規則的新發展。透過限制使用流動裝置及外置硬碟，將資料外洩的相關風險減至最低。總體而言，最終目標為確保僱員具備維持網絡安全的知識、遵守相關規則及保持警惕。

勞工權利及人權

集團尊重及倡導人權，將其作為一項基本原則，並於其業務營運及與所有持份者的溝通中貫徹執行。集團的人權政策建基於《世界人權宣言》及聯合國《工商企業與人權指導原則》，專注於以下重點及方針，廣泛應用於其自營業務及供應鏈。

相關政策

層面	集團的承諾	相關政策
人權及童工	集團致力尊重及促進人權，專注於其營運所在社區內加強人權保障及行使。尊重人權為集團的基本價值觀。集團嚴格禁止一切形式的童工、強迫勞工（包括監獄勞工）、抵押勞工、奴隸制度及任何形式的人口販賣。	<ul style="list-style-type: none"> • 人權政策 • 現代奴隸制度及人口販賣聲明
歧視	集團致力確保安全及包容的工作環境，並對所有形式的歧視及騷擾施行零容忍政策，包括針對個別人士的性別、年齡、宗教、關係狀況、殘疾或受適用法律保護的任何其他狀況等因素而作出的不尊重及不當行為（不論言語、肢體或觀瞻上）。	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 • 人權政策
僱傭實務	<p>集團重視其合作人士的多元化及包容性，並致力在其整個招聘及晉升過程中採用公平的僱傭實務、打造員工多樣性及倡導平等機會。集團遵守有關工作條件的適用法律及法規。集團的招聘、發展、酬勞及晉升乃基於員工資歷、表現、技能及經驗，而不會因種族、性別或宗教等因素產生任何歧視。</p> <p>集團的政策是為所有員工在聘用、薪酬水平、培訓和發展、晉升和其他就業條款等不同方面提供平等機會。此外，集團嚴格遵守適用於其營運所在司法權區的相關當地法規，並遵守具體的工時要求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 • 人權政策

勞工權利及人權議題與集團可持續發展框架內的其他重要議題密切相關，包括：

- 數碼共融
- 共融與多元

供應鏈責任

供應商行為守則

供應商行為守則作為集團業務夥伴及供應商的指引，旨在進一步改善可持續發展常規及表現，以符合相關持份者及集團所服務社區的利益。集團制定此政策時已考慮多個國際憲章及公約，例如聯合國《世界人權宣言》及《國際勞工組織公約》，當中制定專供集團業務夥伴及供應商遵守的準則，涵蓋環保效益、道德、健康及安全、質素以及監管合規方面的特定準則及標準。

此政策連同採購政策、業務夥伴評估政策、反欺詐和反賄賂政策以及其他相關監控及程序，為集團評估及聘任業務夥伴及供應商提供清晰指示及指引。集團會定期對所選定的業務夥伴及供應商進行仔細評核及評估。在業務夥伴評估政策範圍內的業務夥伴及供應商須遵守供應商行為守則。

供應商篩選及評估

集團與廣泛業務夥伴及供應商合作以支持其營運。於2023年，集團聘用724名供應商，包括業主及漫遊服務夥伴，其中約52%紮根於香港。集團視維持供應鏈誠信為其首要關注事宜之一，蓋因這對妥善管理相關複雜法律、社會、道德及環境風險至關重要。

集團透過與業務夥伴及供應商持續展開互動、溝通及合作，擴展其高水平的商業道德及誠信標準。供應商行為守則制定針對該等相關持份者的準則，此等準則亦在集團的人權政策以及現代奴隸制度及人口販賣聲明中提及。其他政策(包括採購政策、業務夥伴評估政策以及反欺詐及反賄賂政策)連同其他相關指引，為評估及聘任業務夥伴及供應商提供清晰指示及指引。集團採購團隊訓練有素，於與集團業務夥伴及供應商合作時能夠遵守相關政策及程序。符合集團要求的業務夥伴須確認遵守供應商行為守則。集團亦會定期對業務夥伴及供應商進行評核及評估。

集團積極鼓勵業務夥伴及供應商考慮與氣候變化相關的風險，並採取積極措施減低其對環境的影響。此外，集團誠邀該等夥伴採取集團環保政策所載的氣候相關標準、常規及原則，包括減少能源消耗及碳足跡，推廣使用環保產品及技術，以及實行廢物回收措施。

採購指引

集團致力使其宗旨與業務夥伴及供應商協調一致，共同打造更可持續發展的未來。可持續發展及氣候變化對集團的業務活動影響深遠。集團透過定期評估及監察其規管框架、定期更新及檢討其內部政策，致力確保其營運遵守相關的環保法例、規則及規例。

可持續營商模式與創新

憑藉多媒體流動通訊網絡，集團的業務在大眾日常生活中發揮重要角色。集團透過積極並緊貼社會、環境及市場趨勢，務求為持份者創造及提升價值。集團透過提供卓越服務，致力保障客戶權益。面臨複雜的挑戰，集團的核心業務致力推動創新及協作以應對可持續發展的挑戰及機遇，包括建立氣候變化韌性、數碼共融及推廣可持續發展生活方式。

集團目標

- 為客戶提供可持續發展產品及投資和擁抱創新，以實現轉型成效

本章節的內容

- 卓越服務
- 具氣候變化韌性的業務
- 數碼共融
- 可持續發展產品選擇

相關的聯合國可持續發展目標



卓越服務

集團的核心業務致力滿足客戶的日常需求。各業務單位與客戶積極溝通，深入了解客戶的興趣及關注事項，以緊貼不斷變化的市場趨勢。集團非常重視安全，並設立嚴格的管理系統，確保品質及減低環境及職業健康和風險。該等系統包括健全的內外部審核，以及客戶關係管理及投訴處理流程。

ISO 綜合管理體系

ISO 14001:2015環境管理體系及ISO 45001:2018職業健康安全管理體系，透過結合管理層觀點，設立及實行一系列健全流程及程序，為集團業務單位日常營運提供貫徹一致及可靠的指引。集團於2023年完成對先前獲法國國際質量認證中心（香港）有限公司認證的站點進行了第一次追蹤評審，為客戶及業務夥伴提供額外保證。此外，認證範圍已擴大至容許對整體環保表現及職業健康和風險議題有更系統化的管理。

ISO 14001:2015要求公司於產品及服務的生命週期內實施減輕對環境負面影響的政策。集團繼續致力平衡商業營運及環境保育，旨在降低業務活動的碳足跡。集團制定了環保政策，開展宣傳活動提高意識，及提供充分培訓以應對已識別風險及合規責任，同時就管理重大環境問題採用最佳行商手法。集團致力促進回收、節約資源及辦公室無紙化，此舉能夠有效減低污染和提升資源使用效率。在採購方面，集團將環保要求視為其業務夥伴的甄選標準。

有關ISO 45001:2018的更多詳情，請參閱「職業健康及安全風險管理與風險緩解」一節。

卓越服務

香港自2015年起採納由電訊業聯同香港通訊業聯會制定的《電訊服務合約實務守則》，此舉有助提高區內的電訊服務質素。就提升服務質素及客戶滿意度而言，客戶參與對了解客戶期望及建立品牌忠誠度發揮關鍵作用。透過積極與客戶溝通，企業可獲得寶貴見解和建立更穩固聯繫，並培養持久的客戶關係，從而提升客戶的信任及忠誠度。

為促進與客戶的接觸及互動，集團透過多種渠道積極與客戶溝通，包括客服中心、社交網絡平台、服務熱線、在線諮詢、網上查詢(透過電郵、網站及流動應用程式等)。集團網站 three.com.hk及three.com.mo 以及My3應用程式，擔任集團與客戶的重要橋樑，促進持久的客戶關係，為客戶提供有關集團最新推廣及優惠的重要資訊，同時亦讓客戶可管理數據及通話用量、增值、繳付賬項、管理漫遊服務、購買手機及配件，以及登入iChat網上客戶服務平台。集團善用豐富多元的數碼資源，確保與各地客戶的無間溝通，致力提高客戶滿意度及參與度。

作為多品牌策略的一環，集團於2023年3月推出全新高端品牌「SUPREME」，打造跨越生活界限的尊尚品牌，以提高客戶忠誠度及參與度。憑藉集團全香港 99% 覆蓋的5G網絡，SUPREME為尊尚客戶提供更多網絡資源，並提升網絡使用優次，以更高速及更可靠服務讓客戶擁抱嶄新的數碼生活模式。SUPREME透過與各行業的世界級領先夥伴策略合作，為高消費客戶提供一系列尊尚禮遇及優惠、優越的通訊服務及個人化體驗，以及涵蓋文化、娛樂、餐飲及休閒的生活禮遇。

客戶關係管理

集團歡迎客戶給予意見，以助提升客戶體驗，藉此推動正向改變。集團已制訂相關指引，統一處理客戶查詢及投訴，且客戶服務代表訓練有素，以專業方式回應客戶關注事宜。集團會確認、調查及妥善跟進所有投訴，並定期檢討及分析客戶投訴，以持續作出改善。有關集團服務表現目標與實際表現的詳情，例如服務熱線表現及投訴處理等，可於相關網站查閱。

第三方定期進行市場調查和神秘顧客計劃，為集團提供客戶對集團服務的意見，以便識別須予以改進之處及促進提升服務質素，有關計劃已見成效。於2023年，前線銷售團隊接獲積極反饋，並收到超過190次客戶表揚，嘉許集團的卓越服務。



■ 由第三方定期進行的市場調查和神秘客戶計劃，有助集團深入了解客戶對服務的意見。

具氣候變化韌性的業務

能源效益及智慧城市解決方案

電訊業呈現全新發展趨勢，為客戶提供數碼解決方案，並採用5G連接技術，旨在提升效益，促使減少溫室氣體排放。集團透過採用數碼方案及利用5G連接，積極完善營運、精簡流程，盡量降低對環境的影響。數碼方案與5G技術的整合，讓客戶盡享尖端工具及平台，從而提高生產力，減少資源消耗，為更綠色的未來出一分力。

集團繼2020年成功推出5G網絡服務後，迅速將網絡覆蓋擴展至主要高速公路、大型購物商場、商廈、醫院、大學及酒店等重要地點。憑藉超高速、低時延及更多頻寬的5G網絡，客戶現可盡享高效數據傳輸，進行複雜的數據建模和可視化應用。藉此技術進步，企業可獲得更多探索新理念和改進應用程式的機會，且有望實現業務模式轉型，開拓創新及業務增長的商機。

政府正積極將香港打造為智慧城市，集團在當中扮演關鍵角色。集團深明流動網絡和物聯網連接智慧城市過渡的重要性，推出DIGIBOX展示，結合人工智能、雲端運算、大數據及邊緣計算的先進5G方案。DIGIBOX不僅展示5G技術的能力，並示範促進智慧城市發展等應用實例。



■ DIGIBOX的5G方案展示應用實例，有助推動智慧城市的發展。

5G智慧停車場水浸偵測解決方案



香港近期經歷惡劣天氣，導致大範圍出現水浸，當中包括地下停車場，令停泊車輛幾近淹沒。為應對此等挑戰，集團推出因應各停車場的特性而度身設計的5G水浸偵測解決方案。專業人員先到停車場實地視察，選擇合適的位置(如牆身或去水位附近)放置高敏銳度的智能感應器。有關感應器透過集團超高速的5G網絡，將數據即時傳送至伺服器再連接至雲端，並透過手機應用程式迅速通報物業管理公司，以便即時採取行動，將潛在損失減至最低。

智慧節能管理方案



集團結合人工智能和物聯網技術，推出先進的智慧節能管理方案，帶來未來能源管理體驗。透過實時分析數據，該先進系統徹底革新工作場所，營造舒適及高效的工作環境。透過使用簡易的流動應用程式或網上平台，用戶可輕鬆控制照明及暖通空調系統，只需數個步驟即可打造舒適環境。此外，智慧節能管理方案提供全面活動記錄及寶貴資料，一旦發現用電過度，能立即通報用戶，協助企業實現ESG驅動節能目標，進而降低營運成本。

氣候適應

氣候變化帶來的影響無可避免，集團必須積極調整及作好準備，以保護其僱員及資產。香港於2023年經歷多次惡劣天氣事件，如8號和9號颱風以及黑色暴雨，由此可見集團急需適應氣候變化及相關後果，並在面對氣候相關挑戰時保護其資源。

集團已制定應急準備清單，為同事詳細提供於嚴峻情況下的工作指引、電力故障備用方案、客服團隊合作以為客戶提供充足支援，以及站點維修優先次序以快速恢復服務，確保僱員安全，減少服務中斷，突顯集團即使在惡劣天氣下仍竭盡所能提供可靠服務。

數碼共融

反詐騙服務

- 集團提供全面的流動保安服務以打擊詐騙電話，更特別為長者免費提供指定的相關服務。

在當今數碼社會，防範個人受詐騙及網上威脅對營造安全的數碼環境至關重要。數碼共融的概念是為大眾提供平等上網的機會，同時強調安全網絡環境的重要性。鑒於數碼共融的重要性，集團不僅致力確保客戶享有平等網絡服務，同時竭力為客戶提供安全網絡體驗。集團致力推進數碼共融並重視用戶的網上保安及安全，旨在為所有人創建共容及有具保護性的數碼生態系統。

集團全力支持通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）及香港警務處打擊詐騙電話，提供全方位的流動保安服務，包括由「防騙王」及「Call Block」兩項增值服務組成的「來電管理組合」，協助客戶識別並阻截詐騙及滋擾電話。「防騙王」服務可在流動通訊網絡層面自動過濾詐騙電話，從而將客戶受騙及被打擾的風險減至最低，而「Call Block」服務則可讓客戶攔截未知來電並設置個人黑名單。

為保護長者免遭電話詐騙，集團自2023年8月起推行一項免費計劃。65歲或以上客戶可在3門市免費申請來電管理組合，讓他們可在無憂享受暢通無阻流動服務的同時防範詐騙。作為首家為長者提供免費「來電管理組合」的本地流動通訊營辦商，集團引以自豪。

集團透過向客戶發送慎防電話詐騙的短訊，積極回應香港警務處的關注，並於網站刊載政府宣傳資料，以及在3門市張貼防騙海報及派發防騙單張，旨在提高客戶於詐騙風險方面的意識，並提醒客戶防犯騙案，免招損失。

「關愛老友記」月費捐贈計劃



集團透過「關愛老友記」月費捐贈計劃、「安心手機」和捐贈數據服務等各種措施提升長者獲享電訊服務的機會，以滿足不同的客戶需要。捐贈計劃旨在為客戶提供獲取基本服務的便捷方式，而提供「安心手機」則提升長者的安全保障。此外，贊助長者數據服務打破數碼鴻溝，讓長者可上網及使用網上服務。該等措施突顯集團在日益數碼化的社會對包容性及促進長者福祉的承諾。

氣候相關風險及機遇

集團於2023年開始識別及管理可能對其業務營運產生影響的氣候問題。下圖概述氣候相關風險及機遇、相關描述以及集團相應的應對方法。

圖10：氣候相關風險及機遇分析

風險或機遇類別	實體風險	實體風險	轉型風險
風險或機遇分類	急性	急性	政策及規例
風險名稱	洪水的強度、持續時間及頻率增加	極端天氣事件的強度、持續時間及頻率增加	監管要求導致成本增加
風險描述	洪水災害頻繁令電訊基礎設施、客服場地、零售店舖及外判服務場地(例如電話服務中心)受損，從而出現服務中斷，對挽留客戶及收益產生不利影響，並可能引致固定及營運成本增加，包括： 1. 修復損壞 2. 影響客戶收益	颱風和暴雨等極端天氣事件令電訊基礎設施、客服場地、零售店舖及外判服務場地(例如電話服務中心)受損，從而出現服務中斷，對挽留客戶及收益產生不利影響，並可能引致固定及營運成本增加，包括： 1. 修復損壞 2. 影響客戶收益	因應監管要求不斷變化，採納新指引的成本日增，包括政府及香港交易所實施更嚴格的政策及規例，導致營運成本上升。
應對方法	擬備應急準備清單以提供於嚴峻情況下的工作指引，並建議緊急情況下採取的跟進行動。 (有關更多詳情，請參閱氣候適應)	擬備應急準備清單以提供於嚴峻情況下的工作指引，並建議緊急情況下採取的跟進行動。 (有關更多詳情，請參閱氣候適應)	就採納新的國際披露準則制定路線圖，以減少因時間限制而可能造成的成本上升。

轉型風險	轉型風險	轉型風險	機遇	機遇
聲譽	聲譽	技術	產品及服務	能源種類
客戶偏好轉離氣候相關表現不佳的公司	投資者偏好轉離氣候相關表現不佳的公司	轉型至低碳經濟所需技術投資及資產之成本增加	客戶偏好轉向氣候相關表現更佳的公司	透過提高效能降低能源成本
不被客戶偏好或不再為客戶首選，反映未能有效應對氣候變化（包括未能達成公開承諾，即《2050淨零：香港氣候行動藍圖2050》），將嚴重影響社會公眾對集團營運的認可，可能導致市場份額流向更有作為的同業。	不被投資者偏好或不再為投資者首選，反映未能有效應對氣候變化（包括未能達成公開承諾，即《2050淨零：香港氣候行動藍圖2050》），將嚴重影響社會公眾對集團營運的認可，可能難以獲得投資者資金並導致資金成本增加。	轉型至低碳經濟需要採納新技術及資產，導致成本增加。	相較同業，集團致力應對各類氣候及ESG相關問題，可望吸引更多客戶或擴大客戶基礎。	轉型至更高效能系統，可望降低能源成本。
持續加強對外溝通以有效彰顯集團就ESG相關問題所作的努力。	持續加強對外溝通以有效彰顯集團於ESG相關問題所作的努力。	逐步以高效能設備替代傳統技術及資產。	持續加強對外溝通、可持續發展報告披露及氣候相關業務創新從而有效彰顯集團於ESG相關問題所作的努力。	持續監控節能數據，以預測未來消耗量，以及精確計算節能成效，同時在網絡設備中應用先進的節能技術。

氣候相關披露

展望未來，集團矢志引領可持續發展業務常規。集團計劃進一步改進其策略，增加涉及氣候相關風險及機遇的氣候情境評估，包括評估不同氣候變化情境對集團營運、供應鏈及持份者的潛在影響，以遵守新的報告要求及行業最佳常規。集團遵守該等新的報告要求，為持份者提供更全面及更透明的資訊，竭力解決氣候相關風險並把握機遇實現可持續增長。

可持續發展產品選擇

EcoSIM卡

傳統SIM卡通常包含塑膠邊框，附有紙本說明書及塑膠包裝。集團注意到該等部件對環境造成的影響，因此致力轉移採購可持續發展物料。大部分SIM卡採用零包裝，卡上直接印有二維碼和線上查詢網站，讓客戶無需紙本說明書即可獲取線上產品資料並完成實名登記。

集團於2023年12月推出環保替代品EcoSIM卡，由供應商採用百分百再生塑膠製造。此外，EcoSIM卡獲得碳中和產品認證，透過支持減排計劃及項目的認證模式，抵銷推算的碳足跡。透過該等措施，集團旨在盡量降低SIM卡生產對環境的影響，為打造更可持續發展的未來作出貢獻。

客戶參與循環經濟

集團致力提升各持份者對環保問題的重視程度，透過了解消費行為和價格、適合性、資訊、個人信念和偏好等驅動因素，及舉辦推廣活動和提供創新服務，以鼓勵可持續發展的消費行為和促進循環經濟。

集團提供的一站式手機回收服務，讓客戶透過「回收手機及配件」計劃為環保出一分力。客戶可將舊有或擬丟棄的手機及配件(如電池、充電器、耳筒、耳機、USB線及觸控筆)投放於指定3門市的回收箱內。收集所得的物品會轉交至由政府、業界夥伴及義工團體合辦的「電腦及通訊產品回收」計劃；仍能正常運作的設備將捐贈予有需要人士，而其他零件及有用物料則會回收再用。

環境

預計氣候變化將導致極端天氣事件頻發，如超強颱風和洪水等，且相關影響日益顯現。氣候波動具備導致供應鏈受阻及業務營運中斷的能力，從而造成身體傷害及財物損失。氣候模式變化和重大氣象事件(如颱風和暴雨)可能令集團資產受損，同時令於受影響地區居住及營運的僱員、客戶及供應商等持份者承受更大風險。各國政府積極推動低碳經濟轉型、頒佈限排法例及提供獎勵，以鼓勵實行環保措施。

集團目標

- 採取行動應對氣候變化
- 保護自然資源
- 促進循環經濟

相關的聯合國可持續發展目標



本章節的內容

- 氣候行動
- 減碳
- 保護生物多樣性
- 循環經濟

氣候行動

集團致力達致2015年《巴黎協定》中將全球暖化限制在攝氏2度以下，攝氏1.5度以下為最佳的目標。在全球邁向2050年前實現溫室氣體淨零排放的過程中，企業須在能源效益及資源利用方面作出重大變革。這前所未有的轉變不僅為集團帶來挑戰，同時亦創造機遇，令集團透過充分的氣候行動為環境可持續發展作出積極貢獻。

氣候行動策略

集團於2023年對其現有業務及架構進行分析，識別六大具體領域，為適應和緩解氣候變化提供轉型機遇。這些機遇有助實現長期轉型變革。由於集團應對氣候變化的管理方針與相關議題息息相關，下圖11列載本報告其他章節相關資訊。

圖11：轉型機遇及策略

轉型機遇	策略
能源效益	<ul style="list-style-type: none"> 繼續探索提升能源效益的方案，包括無線設備現代化以及將基站由室內遷至室外 迎接數碼化和創新，改變生活方式 繼續促進物聯網應用創新和5G連接所帶來的智慧城市解決方案
循環經濟	<ul style="list-style-type: none"> 減少耗用、重用和回收所有形式的廢棄物 在生產產品時考慮循環經濟原則 引領客戶參與循環經濟
氣候適應	<ul style="list-style-type: none"> 保護集團的員工和資產免受氣候變化影響，為氣候變化作好準備 定期針對高風險資產進行氣候風險評估
財務與投資	<ul style="list-style-type: none"> 持續根據淨零排放路徑調整資本開支
供應鏈參與	<ul style="list-style-type: none"> 進一步制訂供應商參與政策，改良可持續採購程序 制訂範圍3 減排目標及改進相關計算方法 與供應商溝通以提高數據質素及減少供應鏈的碳足跡
電動汽車	<ul style="list-style-type: none"> 電動汽車轉型

能源效益

由於大部分用電來自集團的網絡設施，集團正積極將氣候變化的考量整合於營運策略中。集團的主要目標之一是透過提高流動網絡的能源效益減少碳排放。自2019年起，集團投資超過30億港元擴展及提升其流動網絡和發展5G網絡。雖然網絡密集化充分發揮了5G網絡連接的潛力，但對電力的需求亦有所增加。

集團現正採取各種措施以降低對環境的影響，例如在新的室外站點安裝高效能全天候基站設備，將已選定的基站由室內遷至室外以實現自然冷卻，將目前站點空調的使用減至最低，從而減少能源消耗。此外，集團採用智慧節能解決方案，在低用量時將基站調較至睡眠模式、通道關斷及／或載波關斷，同時保持高質量的流動網絡服務。

集團於2024年2月與香港華為國際有限公司簽訂5.5G綠色發展合作備忘錄（「備忘錄」）。根據備忘錄，集團將於香港採用領先業界的人工智能節能解決方案，大幅提升5G基站使用能源及節能的效率，以達致「0 Bit 0 Watt」（零數據傳輸時零耗電）的節能目標。雙方亦將共同推動綠色流動通訊網絡的發展，並探索5.5G於香港的創新應用，引領通訊業的可持續發展。集團將於2024年首季陸續於不同地區的基站採用的人工智能節能解決方案。該創新解決方案於低用量時，會自動調整網絡至智慧節能模式，預期於全面採用有關解決方案後，每年可減少二氧化碳排放約40萬公斤。

供應鏈參與

購買產品和服務以及資本貨物是集團最主要的範圍3排放物類別。集團根據供應商的重要性確定他們的優先選擇次序，並調查相關數據以改進範圍3排放的計算方法，包括使用供應商排放密度指標及設備生命週期排放足跡，以更準確地匯報排放情況。通過該等行動，集團加深了解供應鏈相關排放情況，以促使實行有效措施管理及減少範圍3排放量。

此外，集團正積極尋求改善可持續採購流程的方法，尤其注重溫室氣體排放數據及表現，當中涉及利用第三方供應商數據及提升供應商參與度。於2024年，集團將重點規劃及落實適當策略以減少範圍3排放量。

電動汽車

集團現正積極打造更可持續及環保的車隊，採用電動汽車是提高車隊可持續性的有效方法之一。在更換汽車時，相較傳統石化燃料汽車，集團盡量優先選用電動汽車。調派電動汽車可望減少交通運輸相關的溫室氣體排放量，電動汽車佔集團營運車隊汽車數量的10%。集團轉用電動汽車符合其最終轉型為全面電動汽車車隊的長期願景。有關策略願景和不懈努力對防禦氣候變化及減少交通運輸產生的有害排放物至關重要。集團透過採用電動汽車竭力減少碳足跡，並加速轉型至淨零未來，同時亦有助構建更清潔環保的交通基礎設施。

減碳

溫室氣體減排目標

集團為CKHGT的成員公司，其中包括歐洲3集團，以及於香港和澳門的電訊業務單位。相關業務單位定期舉行會議，以推動與氣候相關的措施和加速遷移，並制定減排目標和分享最佳常規。

除報告其範圍1和範圍2的溫室氣體排放量外，集團還參與CKHGT的項目，以編製其範圍3的溫室氣體排放量報告。集團將致力將範圍3溫室氣體排放量報告納入長期目標。

就可持續發展相關數據而言，集團已參與CKHGT的項目以確保數據質素，並最終由畢馬威完成對2022年數據的有限數據保證工作，彰顯集團決心維持高標準的可持續發展披露。

SBTi減排目標



CKHGT範圍1、2及3排放量的短期減排目標，於2022年已經SBTi批准，預期將於2030年前達成，包括：

- 以2020年為基準，範圍1及2溫室氣體排放量於2030年前減少50%；及
- 以2020年為基準，範圍3溫室氣體排放量於2030年前減少42%。

CKHGT已承諾於2040年前實現營運(範圍1及2)淨零排放，並設定經SBTi批准的全面淨零排放目標，其中亦包括範圍3排放量在內。針對CKHGT經批准的減排目標，集團將繼續探索各種策略和措施以支持達致CKHGT的目標。

中長期目標

集團繼續探索和投資於節能和適合未來發展的技術，邁進可持續發展未來。集團自2020年起已制定與重要議題相關的關鍵績效指標之中長期目標。

	中長期目標	進度
排放量	將每太字節數據流量的溫室氣體排放量(千克二氧化碳當量/太字節)每年減少2%	於2023年達成
	以2022年為基準 ⁽⁵⁾ ，於2025年前將每太字節數據流量的溫室氣體排放量(千克二氧化碳當量/太字節)減少70%及於2030年前減少90%	按計劃進行
	以2022年為基準，於2030年前將耗電量年度增幅降低30%	按計劃進行
紙	以2018年為基準，於2025年前減少用紙40%	於2023年達成
	以2022年為基準，於2030年前減少打印用紙8%	按計劃進行
廢棄物	於2030年前，香港業務產生的一般辦公室廢棄物之回收率達至35%	按計劃進行

附註：

(5) 重列2020年至2022年溫室氣體排放量基準，以與耗電量年度增長目標相一致。

集團於2023年成功地保持所有目標按計劃進行。此外，為達成CKHGT經批准的減排目標，集團已制定降低耗電量年度增幅的新目標。

近年來，隨著業務擴展和5G技術進步，集團的耗電量有所增加。儘管如此，集團認為年度增幅已見頂。透過限制年度增幅，集團率先設定絕對減少耗電量目標。集團的目標是將耗電量年度增幅降低30%，致力將耗電量維持在可控水平，以減少對環境造成的影響及改進能源使用規劃。

保護生物多樣性

根據集團的環保政策，所有業務單位均須管理營運相關的環境影響。該等單位開展生物多樣性評估是保護、保育和修復當地與業務活動有關的生物多樣性的關鍵措施。

此外，集團持續開展營運評估，發掘機會推行更可持續的工作流程及倡導降低環境影響的行為。作為集團的指引框架，可持續發展政策和環保政策列載旨在營造高效文化的策略及提倡良好的環保管理常規。

生物多樣性政策 ⇄



集團的生物多樣性政策概述整個集團生物多樣性方針，並為集團業務營運提供整體指引。

集團致力遵守或超越生物多樣性相關的法定要求，並提高相關持份者對生物多樣性的意識及參與、保護自然資源、減低商業活動對環境及自然棲息地的影響。集團亦鼓勵供應商、業務夥伴及客戶尊重政策概述的常規，旨在令持份者更努力保護生物多樣性。

可持續發展政策 ⇄

集團的可持續發展政策概述整個集團的可持續發展方針及優先事項，以在營運中鼓勵可持續發展常規。

集團致力遵守或超越相關法律及規例，以控制任何溫室氣體排放、排放至水中及地上的污染物，以及廢棄物的產生。集團在適用情況下設定目標及作定期檢討，並評估結果以確保控制排放措施的成效。業務單位考慮當地可持續發展措施及計劃時須因地制宜，此乃每個業務單位管理團隊的核心職責。

集團明白到持份者的期望會不斷轉變，故定期檢討其營運，並積極與持份者溝通，以識別及回應湧現的問題。集團可持續發展委員會亦定期檢討可持續發展的常規及表現，並向董事會匯報。集團的可持續發展表現每年均刊載於本公司年報中所載的可持續發展報告。

環保政策 ⇄

集團的環保政策，是其持續致力在營運中實現高效流程及管理環境影響的關鍵。集團致力改變行為，並運用創新和高效的技術、程序與系統，推動及監察減排措施。集團亦致力執行措施，以保護自然資源及採納循環業務模式。

循環經濟

減少耗用、重用和回收

集團近年開展不同項目及措施，以宣揚「減少耗用、重用和回收」的理念。自2014年起，集團獲環境運動委員會頒發香港綠色機構認證之節能及減廢證書，表彰其在減廢節能方面作出的努力。集團於最近一次評核中，獲得良好級別的節能及減廢證書，進一步展示其實踐可持續發展的決心。

集團於2023年推出新措施以促進資源回收及減少耗用。員工餐廳使用可生物分解及回收的午餐盒取代先前使用的塑膠午餐盒。此外，集團決定不再提供一次性餐具，藉此減少耗用並提高僱員的可持續發展常規意識，突顯集團致力推動環境的可持續發展及提倡負責任的資源管理，為打造綠色未來作出貢獻。



■ 集團開展不同項目及措施，以宣揚「減少耗用、重用和回收」的理念。

關注電子廢棄物

鉛酸電池為電腦伺服器 and 系統提供無間電源，在支持集團網絡營運方面扮演重要角色。然而，集團須確保此類電源的適當回收，以減低對環境的長期影響。

為應對相關問題，集團積極參與香港電池回收中心有限公司領導的綠色夥伴環保計劃。此項計劃對集團尤為重要，由於香港電池回收中心有限公司是香港首家在本地回收廢棄鉛酸電池的持牌機構，可確保集團遵守相關法規及指引。該機構利用先進技術回收及重用超過90%收集的電池，彰顯其致力實踐可持續發展及將環境造成的影響減至最低的決心。

集團於2023年成功回收所有損毀或老化的鉛酸電池，總重量達62噸，均送往香港電池回收中心有限公司處理。與此同時，集團繼續積極物色合適服務供應商，推動澳門的鉛酸電池回收。

社會

集團可持續發展框架的社會層面，著重解決對其成功至關重要的主要持份者的優先及關注事項。該等持份者包括僱員、客戶及集團營運所在地社區的代表。集團為該等持份者營造共享價值，締造競爭優勢以確保長遠成功。

集團目標

- 創造良好工作場所
- 投資發展繁榮和具韌力的社區

本章節的內容

- 吸引人才
- 員工參與
- 學習與發展
- 共融與多元
- 健康、安全及福祉
- 社區投資

相關的聯合國可持續發展目標



集團致力為其香港及澳門逾1,000名員工提供非凡的就業經驗及營造優越的工作環境。集團除就落實可持續發展策略制定總體路徑及方針外，亦積極促進及協助業務制定和執行適合其特定需求的人力資源管理策略。

創造良好工作場所 — 2023年獲得的嘉許



在僱主品牌協會、世界人力資源開發大會及產業之星集團組織的第十四屆亞洲最佳僱主品牌獎中獲頒亞洲最佳僱主品牌。

吸引人才

為年輕人才提供發展機會

集團於2023年繼續推出見習行政員培訓計劃，招聘大學畢業生以培育年輕人才。見習行政人員透過在各部門執行不同範疇的職責，並於職務輪調汲取在職經驗，全面了解集團的主要業務，以及累積寶貴的實踐經驗。

另外，集團為見習行政人員提供機會，以加快其職業發展。透過知識分享、技能發展、了解最佳實務及加強能力的機會，見習行政人員獲益良多。集團藉着與這些年輕人的互動，分享其對未來的願景，並加強年輕人對行業的熱忱，促進開放和坦誠的溝通。

此外，集團為有意投身電訊業的本科生提供實習機會。這些實習生有機會在其專門學科領域中獲得寶貴的實踐經驗及商業意識，並通過參與各種業務項目以拓寬視野。

僱傭條件及福利

集團致力堅守其人權政策，並努力遵守有關工作條件的法例及法規。此外，集團注重就既定僱用慣例與僱員進行透明的溝通。

為保持在各自行業的競爭力，集團為僱員提供一系列符合或超過法定要求的福利，包括有薪產假及侍產假、員工折扣、提供公私兩用智能手機及5G SIM卡以及長期服務獎勵。此外，集團為所有僱員提供養老金及退休福利，僱員亦有資格可獲得績效薪酬。集團還提供非法定福利，以積極促進健康、安全及福祉，如全天候全球緊急熱線和全面醫療保險。

集團於2023年大幅提高僱員的年假福利，提升僱員的整體健康、幸福感及福祉，以營造積極向上的工作環境。



■ 集團增加員工的年假福利，以提升員工整體健康、幸福感及福祉。

員工參與

集團在內聯網及3Connect流動應用程式平台上公佈最新的集團政策，亦會分享有關員工活動、員工福利及穿梭巴士時間表等資訊。集團亦開設多個溝通渠道與僱員進行開放坦誠的對話。JoMeh是集團於2021年推出的內部溝通平台，持續分享有關最新業務近況影片，同時亦為僱員提供折扣福利及參觀的機會。為促進高級管理層與僱員積極的互動溝通，集團近期推出一系列高級管理人員影片，以此作為高級領導層與整體員工直接互動的溝通平台，在集團內部傳遞重要訊息。

管理層會議



集團在疫情後舉辦管理層會議，以期加強內部交流。作為促進不同部門領導層之間開放式對話及互動的平台，管理層會議為僱員提供機會直接向高級管理層反映其想法、見解及建議。此外，領導層亦於會上分享重要的最新資訊、策略計劃及集團未來措施。集團透過大會強調員工參與的重要性，以提升營造協作工作環境的意識。

學習與發展

集團為全體僱員實施結構化技能發展計劃，當中包括在各營運環節扮演基礎角色的僱員。這些針對性的學習活動旨在滿足各業務單位的技能發展要求，並協助僱員實現職業發展目標。學習課程的內容及架構會定期更新以緊貼市場趨勢。

表現評估

集團持續實施內部表現評估制度，並適用於所有員工，使他們了解自身表現及識別專業成長領域。評估的主要目的是為僱員的優點及需改進或提升的領域提供正式反饋。此外，表現評估可促進不同職級僱員之間的雙向溝通，並協助制定個人發展規劃。

高潛力僱員培訓

於2023年，集團實施人才儲備計劃，藉此識別及培育有才能或有卓越潛力的僱員。集團為確定為「高潛力」的人才提供一系列發展機會，促進個人和專業成長，為他們的長遠成功創造路徑。這些機會包括參與快速晉升計劃、擔任部門中重要職位及參加跨業務領域的工作小組會議。透過提供該等發展渠道，集團加速人才的職業發展，並使其快速承擔更高層級的責任。

此外，人才儲備計劃加入量身定制的培訓課程，以提升選定僱員的技能和能力。有關課程經過專門的設計，旨在針對各人才獨特的發展需求，使其具備必要的知識和能力在目前及未來的職位上取得卓越表現。此全面方法不僅有助識別及挽留集團中的頂尖人才，亦確保擁有強大的合資格人才儲備，為該等人才在廣泛的業務領域擔任要職做好準備。

技能提升和再培訓

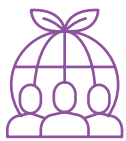
數碼經濟的技術發展日新月異，帶動所有主要業務日常工作的變革。為應對新出現的技能差異，集團的業務單位須持續投資技能提升和再培訓計劃，這對確保僱員具備必要技能和知識至關重要，從而在不斷發展變化的環境下穩健成長。

數碼工具培訓



集團於2023年組織有關Adobe Analytics、Microsoft Office 365（「O365」）及Tableau的綜合培訓。透過提供這些培訓機會，集團致力培養技能熟練、適應能力高的員工隊伍，讓員工領先行業發展趨勢，以協助集團在日趨數碼化的世界中取得成功。

可持續發展領導力



為確保有效傳達及實踐集團的可持續發展目標，可持續發展相關人員已積極參與其中。集團於2023年提名員工參加由劍橋大學可持續發展領導力學院提供的「商業可持續發展要務」課程，有助員工拓闊可持續發展方面的知識和專業能力，從而能夠有效協助集團實現可持續發展目標。

為未來做好準備

集團積極提供多元化培訓課程，有助僱員把握配合未來發展的技能，培育出色的員工團隊。為識別技能差距，集團進行全面的培訓需求分析，並隨後提供多元化範疇的培訓。此外，集團為有意謀求特定職業發展或提升個人技能及知識的僱員提供進修資助。集團的首要目標是為僱員提供充足的進修及發展機會，使其能夠發揮全部潛能，提升知識及技能，以及促進業務增長及個人專業發展。

為員工提供行業洞察

為提高僱員的參與度和增進知識，集團組織參觀服務商的流動通訊營運設施，為僱員提供寶貴學習機會和了解業界技術進步。

管理及創新高桌系列



集團自2019年起舉辦管理及創新高桌系列，邀請來自不同界別的人士，分享不同議題的專業知識，以助僱員緊貼最新創新趨勢和技術發展。集團於2023年舉辦兩次人工智能發展及創新技術專題環節，協助僱員掌握必要的知識及技能，以不斷裝備自己配合未來發展。

共融與多元

集團致力為僱員營造公平及共融的工作場所，並實行多種政策及措施，務求集團的工作場所及營運能夠配合其服務的多元社區所需。

此項關於共融與多元的議題與集團可持續發展框架內勞工權利及人權以及數碼共融等其他重要議題相互關聯。

平等機會

集團致力推行公平僱傭常規，在招聘、晉升及工作條件各方面提供多元及平等機會。為確保遵守人權政策及操守守則，集團十分重視基於技能及能力甄選及聘用僱員，而不會因種族、性別、宗教或依法受保護的任何其他狀況而存在任何形式的歧視。集團恪守為所有員工提供平等機會的政策，確保在招聘、報酬、培訓和發展、晉升及其他就業條款等方面實現公平公正。所有涉及不當行為及失德行為的舉報會依照集團的舉報政策處理。

多元的力量

集團竭力確保多元視角、經驗分享及意見交流，並維持安全的工作環境，且對任何形式的歧視及騷擾採取零容忍政策。此項政策涵蓋針對個別人士性別、關係狀況、殘疾及其他有關特徵等因素而作出的各種不受歡迎及冒犯行為（不論言語、肢體或觀瞻上）。

推廣共融與多元



集團自2022年起與新供應商Manna Grace Limited（「MANNA」）合作，委聘其於總部開設員工餐廳 - Ch!!! 8，在促進包容性及多元性方面踏出重要一步。MANNA為一家慈善機構，透過經營餐廳支持社區的弱勢群體。Ch!!! 8員工包括康復期的青年及已克服心理健康挑戰或有部分工作能力障礙的人士。透過與MANNA合作，集團積極實踐企業宗旨，營造多元的工作環境，以融合不同背景人士發揮所長。

健康、安全及福祉

集團秉持僱員的健康、安全及福祉為基本價值，並致力為身處集團設施及場所的僱員、客戶及其他持份者，提供安全且具保障的環境。集團遵守適用司法權區的所有相關法例及法規。此外，集團致力符合行業特定標準或最佳常規，並採納當地或國際健康及安全指引。實踐相關措施以維持工作環境安全，預防受傷及提高員工健康水平。

締造安全文化

集團亦成立職業健康和安全管理委員會，與高級管理層溝通潛在安全事宜，從而建立保護性控制措施和全面的事務調查機制。

集團更因應工作性質及相關適用安全標準，為僱員提供參加健康及安全管理計劃以及相關培訓的機會。集團亦為僱員定期提供相關安全指引的進修課程。僱員亦可透過本公司內聯網查閱有關健康及安全的最新資訊。

職業健康及安全風險管理與風險緩解

於2023年，集團的指定地點於擴大範圍後獲頒ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證，並由法國國際質量認證中心（香港）有限公司完成第一次追蹤評審。該認證反映集團致力為僱員提供安全及健康工作場所。集團制定全面的健康及安全政策，務求為僱員提供安全及健康的工作場所，以預防工作相關傷害及疾病。集團亦鼓勵員工諮詢和參與，以制定消除工作場所危害的措施，並舉報職業健康和安全管理風險。

整體福祉

集團為僱員提供完善的福利計劃，廣泛涵蓋與福祉相關的範疇，包括平衡工作與生活、強健體魄、健身與運動、均衡營養飲食及精神健康，旨在提高僱員對健康重要性及運動有益健康的意識。集團於2023年舉辦烘焙班及「天空農圃」等各種平衡工作與生活的課程及活動，締造良好氛圍及鼓勵僱員積極參與，並透過提供該等機會，致力提升僱員福祉及創造互助互利的工作環境。



■ 集團的有機農莊「天空農圃」設於總部的天台花園，讓員工在繁忙的工作期間亦能接觸大自然和享受耕種。

關愛家庭安排



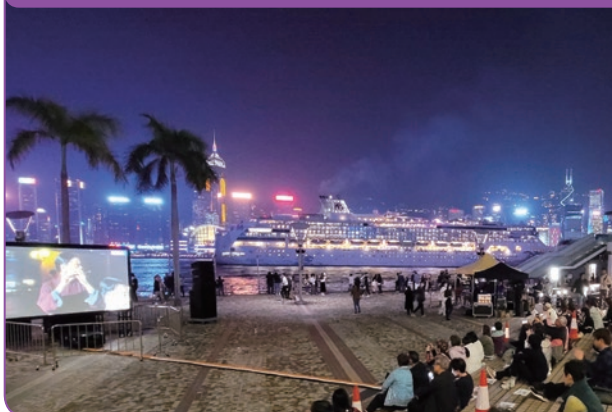
集團深知在內部推行關愛家庭安排的重要性，並於2023年實行多項措施推進關愛家庭工作，包括為僱員舉辦2023年海洋公園樂繽紛、義工服務及提供親屬折扣優惠等。

此外，集團嚴格遵守其營運所在司法權區的所有相關當地法規和具體工時規定，包括遵守工時規管法例以保障僱員福祉及權利。集團恪守適用法律中的高標準，營造相互尊重及包容的工作環境，重視多元化並為所有僱員提供平等機會。

社區投資

應對目前挑戰

與香港中樂團合作進行5G直播



集團擔任香港中樂團的5G策略合作夥伴，於2023年3月與名勝世界郵輪攜手於維港一艘大型郵輪呈獻全香港首個郵輪音樂會的5G網上直播，成功打造視聽盛宴。此盛事開創先河，充分展示集團5G網絡超高速、低時延的非凡實力。音樂會為香港及全球觀眾帶來無間高清直播體驗，展現5G技術應用於不同場景的龐大潛力及廣泛用途。

2023年巴塞爾藝術展香港展會



集團連續第二年積極參與巴塞爾藝術展香港展會，擔任展會的官方合作夥伴，以可靠的5G網絡為大會參展商提供專用5G流動寬頻服務和技術支援，為成功舉辦展會作出貢獻。香港歡迎世界各地遊客到訪並加強與中國內地的聯繫，政府更推出「你好，香港！」大型全球宣傳活動吸引全球遊客。集團作為巴塞爾藝術展香港展會的官方合作夥伴，不僅提供5G流動寬頻服務和技術支援，亦協助展現香港作為繁華國際大都會的魅力、新發展和新機遇。

社區貢獻

集團透過互惠計劃與當地社區和慈善機構建立長遠合作關係，同時鼓勵僱員參與義工服務。為確保良好的企業管治，捐款及捐贈均遵照集團的內部合規指引及監控進行，以保障持份者的利益。於2023年，集團透過涵蓋教育、青少年交流及支援長者等範疇的各種外展活動，作出慈善捐獻合共830萬港元，惠及香港及澳門的社區項目。

集團連續多年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，表彰其履行社會責任方面的成就。集團將繼續致力創建可持續發展的社區。



■ 員工於空餘時間幫助建設美好社區。



■ 集團鼓勵員工參與義務工作，服務社區。

圖12：集團貢獻社區不同範疇的概覽

重點領域	活動
文化	<ul style="list-style-type: none"> 支持香港中樂團在維港郵輪上舉行5G直播音樂會。 獲香港中樂團提名角逐由香港藝術發展局頒發的藝術贊助獎，以嘉許集團對香港藝術活動及發展方面的積極贊助。 支持香港中樂團舉辦的香港鼓樂節5G直播音樂會，透過向集團客戶發送MMS訊息推廣鼓樂嘉年華。 擔任2023年巴塞爾藝術展香港展會官方合作夥伴，提供5G流動寬頻服務和技術支援。
網絡安全	<ul style="list-style-type: none"> 配合通訊辦及香港警務處打擊電話詐騙，為客戶提供全方位的流動保安服務，包括由「防騙王」及「Call Block」增值服務組成的「來電管理組合」，協助客戶分辨並阻截詐騙及滋擾來電。
數碼共融	<ul style="list-style-type: none"> 支持東華三院舉辦的「逆風妍展計劃」，為項目成員提供12個月免費流動通訊服務，並舉辦工作坊教導成員使用智能手機及流動應用程式的實用技巧。 為長者提供各項服務，包括「關愛老友記月費捐贈計劃」、「安心手機」及捐贈數據服務，以滿足不同需要。 為仁濟醫院旗下長者鄰舍社區中心舉辦「手機應用工作坊」，教導長者使用手機應用程式，並介紹精明防騙小貼士。 為65歲或以上客戶免費提供「來電管理組合」。
教育	<ul style="list-style-type: none"> 支持香港大學一專題項目，重點探索人工智能和機器學習方面的潛在業務及客戶見解。 支持嘉諾撒培德書院在香港理工大學舉辦的藝術展，展示由學生設計的藝術品、時裝設計及STEM項目。 就香港總商會的商校交流計劃為學生舉辦參觀活動及工作坊。 支持「陳校長免費補習天地」全港賣旗日，招募義工賣旗為基層學生籌款。
環保	<ul style="list-style-type: none"> 連續兩年在集團總部天台花園開展「天空農圃」有機耕種項目，以推廣保護生物多樣性及可持續耕種。 舉辦香草及食用花種植工作坊推廣綠色辦公室。 為仁濟醫院旗下服務中心創作壁畫。
健康相關	<ul style="list-style-type: none"> 支持及參與由生命熱線舉辦的慈善步行及嘉年華。
弱勢社群	<ul style="list-style-type: none"> 支持由基督教靈實協會舉辦的耆樂餅義賣，為長者服務籌集資金。 參與香港公益金多項活動，包括「2023年公益愛牙日」，為多項援助服務籌款，幫助弱勢社群。 推出口罩收集計劃，捐贈口罩予香港聖公會福利協會，讓弱勢社群受惠。

環境關鍵績效指標

	單位	2021年	2022年	2023年
溫室氣體排放⁽¹⁾⁽²⁾				
範圍1+2溫室氣體排放總量(根據位置)	噸二氧化碳當量	101,577	106,049	109,598
範圍1+2溫室氣體排放總量(根據市場)	噸二氧化碳當量	73,521	78,448	80,424
範圍1溫室氣體排放量 ⁽³⁾	噸二氧化碳當量	2,294	1,797	1,394
範圍2溫室氣體排放量(根據位置)	噸二氧化碳當量	99,283	104,252	108,204
範圍2溫室氣體排放量(根據市場)	噸二氧化碳當量	71,227	76,651	79,030
範圍1+2溫室氣體排放(根據位置)總密度	噸二氧化碳當量/千港元收益	0.019	0.022	0.022
範圍1+2溫室氣體排放(根據市場)總密度	噸二氧化碳當量/千港元收益	0.014	0.016	0.016
範圍1溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/千港元收益	0.000	0.000	0.000
範圍2溫室氣體排放(根據位置)密度	噸二氧化碳當量/千港元收益	0.018	0.021	0.022
範圍2溫室氣體排放(根據市場)密度	噸二氧化碳當量/千港元收益	0.013	0.016	0.016
能源使用⁽¹⁾⁽²⁾				
能源消耗總量	千個千瓦時	149,304	163,135	169,527
直接能源消耗量	千個千瓦時	177	165	182
柴油/汽油/電油 ⁽⁴⁾	千個千瓦時	177	165	182
間接能源消耗量	千個千瓦時	149,127	162,970	169,345
電力	千個千瓦時	149,127	162,970	169,345
能源消耗總密度	千瓦時/千港元收益	27.73	33.41	34.62
直接能源消耗密度	千瓦時/千港元收益	0.03	0.03	0.03
間接能源消耗密度	千瓦時/千港元收益	27.70	33.38	34.59
廢氣排放				
氮氧化物排放量	噸	0.02	0.03	0.02
硫氧化物排放量	噸	0.00	0.00	0.00
顆粒物排放量	噸	0.00	0.00	0.00
廢棄物產生				
有害廢棄物產生總量 ⁽⁵⁾	噸	65	34	72
有害廢棄物產生總密度	公斤/千港元收益	0.01	0.01	0.01
無害廢棄物產生總量	噸	51	42	39
無害廢棄物產生總密度	公斤/千港元收益	0.01	0.01	0.01
回收廢棄物總量	噸	1,776	827	388
水源使用				
水消耗量	立方米	3,144	3,780	3,754
水消耗密度	立方米/千港元收益	0.001	0.001	0.001
包裝物料⁽⁶⁾				
用於製成品的包裝物料總量	噸	18.00	6.24	23.22
塑膠	噸	17.22	5.68	21.43
紙	噸	0.78	0.44	1.34
金屬	噸	-	0.12	0.46
包裝物料密度	噸/千件產品	0.007	0.004	0.004

附註：

- (1) 各地點的排放量及能源消耗量之計算，採用國際能源署於截至2023年12月31日止年度公佈的排放係數。
- (2) 集團採用各能源供應商於其2022年可持續發展報告中列載的排放係數，計算各市場的排放量及能源消耗量。
- (3) 範圍1排放量減少主要由於製冷劑處置量減少，由於製冷劑的處置量取決於停用的空調設備，這種變化被視為正常波動。
- (4) 汽油及燃油消耗量增加是由於疫情後商業活動(即線下會議、實地考察)恢復。
- (5) 有害廢棄物增加主要由於電池廢棄量增加，由於集團不定期處置電池，這種變化被視為正常波動。
- (6) 用於製成品的包裝物料增加主要由於零售店鋪銷量增加。

社會關鍵績效指標

		2021年	2022年	2023年
僱員人數				
總計		1,045	1,155	1,240
按僱傭性質劃分	全職	972	1,066	1,157
	兼職	73	89	83
全職僱員人數				
按性別劃分	男	560	645	687
	女	412	421	470
按僱員類別劃分	經理級或以上	109	105	118
	一般員工	863	961	1,039
按年齡劃分	30歲以下	149	160	174
	30-49歲	642	678	706
	50歲或以上	181	228	277
按地區劃分	香港	879	966	1,061
	中國內地	100	100	96
全職僱員流失率				
整體		38%	42%	32%
按性別劃分	男	45%	43%	33%
	女	29%	42%	31%
按年齡劃分	30歲以下	63%	76%	49%
	30-49歲	40%	41%	34%
	50歲或以上	13%	23%	17%
按地區劃分	香港	42%	45%	34%
	中國內地	10%	14%	17%
因工死亡事故				
因工死亡人數		-	-	-
按僱員類別劃分	全職僱員	-	-	-
	承包商	-	-	-
因工死亡率		-	-	-
因工傷損失工作日⁽⁷⁾				
因工傷損失工作日數		222	182	72
因工傷損失工時事故數目		3	3	2
受訓全職僱員百分比⁽⁸⁾				
整體		95%	87%	89%
受訓全職僱員佔受訓全職僱員總數的百分比				
按性別劃分	男	60%	60%	60%
	女	40%	40%	40%
按僱員類別劃分	經理級或以上	9%	8%	9%
	一般員工	91%	92%	91%

社會關鍵績效指標(續)

		2021年	2022年	2023年
全職僱員完成培訓的平均時數 ⁽⁹⁾				
整體		21個小時	21個小時	22個小時
按性別劃分	男	17個小時	21個小時	25個小時
	女	27個小時	20個小時	18個小時
按僱員類別劃分	經理級或以上	6個小時	6個小時	19個小時
	一般員工	22個小時	22個小時	22個小時
供應商數目				
總計		736	716	724
按地區劃分	香港	382	332	379
	中國內地	333	362	327
	歐洲	6	8	6
	加拿大	-	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	15	14	12
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				
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		-	-	-
收到的投訴數目				
產品相關		不適用	不適用	不適用
服務相關		9,455	10,544	11,475
已審結的貪污訴訟數目				
對集團提出		-	-	-
對僱員提出		-	-	-
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員				
總計		878	1,070	1,135
按僱傭性質劃分	全職	855	1,002	1,084
	兼職	23	68	51
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員百分比		84%	93%	92%
全職及兼職僱員完成的反貪污／道德及誠信培訓時數				
總計		293	357	378
按僱傭性質劃分	全職	285	334	361
	兼職	8	23	17

附註：

- (7) 香港於2023年僅發生1宗工傷個案(損失工作日數為42天)，而於2022年則發生3宗工傷個案(損失工作日數為182天)。在澳門，發生1宗工傷個案，損失工作日數為30天。
- (8) 由於計算方法及報告基準改變，集團已重列2021年及2022年的受訓全職僱員百分比。
- (9) 由於計算方法及報告基準改變，集團已重列2021年及2022年的全職僱員完成培訓的平均時數。

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

《環境、社會及管治報告指引》之內容索引載列如下，用以陳述集團已應用的香港交易所《環境、社會及管治報告指引》範圍，以及為本報告概述的集團政策及措施提供相關參照。

環境				
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面A1：排放物				
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 可持續發展政策 ⇄ ● 環保政策 ⇄ ● 供應商行為守則 ⇄ ● 生物多樣性政策 ⇄ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生。
關鍵績效指標 A1.1	305-4 溫室氣體排放強度	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效指標	
關鍵績效指標 A1.2	305-1 直接(範圍1)溫室氣體排放 305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	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(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標	
關鍵績效指標 A1.3	306-3 廢棄物的產生	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)。	環境關鍵績效指標	
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)。	環境關鍵績效指標	
關鍵績效指標 A1.5	305-5 溫室氣體排放減量	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。	環境(減碳)中長期目標	
關鍵績效指標 A1.6	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	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。	環境(循環經濟) 環境(減碳)中長期目標	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力於減少因業務而產生的有害及無害廢棄物。
層面A2：資源使用				
一般披露	3-3 重大主題管理	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境(保護生物多樣性)	<ul style="list-style-type: none"> ● 可持續發展政策 ⇄ ● 環保政策 ⇄ ● 供應商行為守則 ⇄ ● 生物多樣性政策 ⇄

環境(續)				
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面A2：資源使用				
關鍵績效指標A2.1	302-1 組織內部的能源消耗量 302-2 組織外部的能源消耗量	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)。	環境關鍵績效指標	
關鍵績效指標 A2.2	303-5 耗水量	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標	
關鍵績效指標 A2.3	302-4 減少能源消耗	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。	環境)氣候行動 環境)減碳	
關鍵績效指標 A2.4	303-1 共享水資源之相互影響	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。	環境)保護生物多樣性	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力通過管理其環境足跡來保護環境和支持可持續發展。
關鍵績效指標 A2.5	301-1 所用物料的重量或體積	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	環境關鍵績效指標	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力提倡循環經濟。
層面A3：環境及天然資源				
一般披露	3-3 重大主題管理	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境)保護生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> ● 可持續發展政策 ↔ ● 環保政策 ↔ ● 供應商行為守則 ↔ ● 生物多樣性政策 ↔
關鍵績效指標 A3.1	304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	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。	環境)保護生物多樣性 可持續營商模式與創新)可持續發展產品選擇	
層面A4：氣候變化				
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	環境)減碳 環境)氣候行動策略	<ul style="list-style-type: none"> ● 可持續發展政策 ↔ ● 環保政策 ↔ ● 供應商行為守則 ↔ ● 生物多樣性政策 ↔
關鍵績效指標 A4.1	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	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。	可持續營商模式與創新)氣候相關風險及機遇	

社會				
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面B1：僱傭				
一般披露	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	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。	社會〉吸引人才〉僱傭條件及福利 社會〉共融與多元	<ul style="list-style-type: none"> 操守守則 ⇄ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中有關薪酬及解僱、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。
關鍵績效指標 B1.1	405-1 治理單位與員工的多元化	按性別、僱傭類別、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B1.2	401-1 新進員工與離職員工	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率。	社會關鍵績效指標	
層面B2：健康與安全				
一般披露	403-1 職業安全衛生管理系統	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。	社會〉健康、安全及福祉	<ul style="list-style-type: none"> 健康及安全政策 ⇄ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害。
關鍵績效指標 B2.1	403-10 職業病	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	社會關鍵績效指標	於過去三年(包括報告年度)未錄得此類個案。
關鍵績效指標 B2.2	403-9 職業傷害	因工傷損失工作日數。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B2.3	403-3 職業健康服務	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。	社會〉健康、安全及福祉	<ul style="list-style-type: none"> 健康及安全政策 ⇄

社會(續)				
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面B3：發展與培訓				
一般披露	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	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。	社會>吸引人才>為年輕人才提供發展機會 社會>學習與發展	
關鍵績效指標 B3.1	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B3.2	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	社會關鍵績效指標	
層面B4：勞工準則				
一般披露	3-3 重大主題管理	有關防止童工及強制勞工的： (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。	管治>勞工權利及人權	<ul style="list-style-type: none"> • 人權政策 ↔ • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 ↔ • 供應商行為守則 ↔ • 操守守則 ↔ <p>集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中有關於防止童工及強制勞工。</p>
關鍵績效指標 B4.1	3-3 重大主題管理	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	管治>勞工權利及人權 管治>內部監控框架	
關鍵績效指標 B4.2	3-3 重大主題管理	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	管治>勞工權利及人權 管治>內部監控框架>舉報	
層面B5：供應鏈管理				
一般披露	3-3 重大主題管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	管治>供應鏈責任>供應商行為守則	<ul style="list-style-type: none"> • 人權政策 ↔ • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 ↔ • 供應商行為守則 ↔
關鍵績效指標 B5.1		按地區劃分的供應商數目。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B5.2	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	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。	管治>供應鏈責任>供應商行為守則	<ul style="list-style-type: none"> • 採購政策 • 業務夥伴評估政策 • 委任第三方代表政策 ↔

社會(續)

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面B5：供應鍊管理				
關鍵績效指標 B5.3	308-1 使用環境標準篩選新供應商 414-1 使用社會標準篩選新供應商	描述有關識別供應鍊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。	管治(供應鍊責任)供應商行為守則	
關鍵績效指標 B5.4	3-3 重大主題管理	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。	管治(供應鍊責任)供應商行為守則	
層面B6：產品責任				
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	管治(資料私隱及網絡安全)	<ul style="list-style-type: none"> 操守守則 ↔ 個人資料管理政策 ↔ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中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。
關鍵績效指標 B6.1	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	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。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B6.2	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	接獲關於產品及服務相關的投訴數目以及應對方法。	社會關鍵績效指標	
關鍵績效指標 B6.3	3-3 重大主題管理	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	管治(內部監控框架)操守守則	<ul style="list-style-type: none"> 操守守則 ↔ 集團設有適合的機制及程序以監測與維護及保護知識產權有關的問題。
關鍵績效指標 B6.4	3-3 重大主題管理	描述質量檢定過程及產品回收程序。	可持續營商模式與創新(卓越服務)	
關鍵績效指標 B6.5	3-3 重大主題管理	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。	管治(資料私隱及網絡安全)	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全政策 ↔ 個人資料管理政策 ↔

社會(續)				
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的GRI披露項目	主題	報告章節	備註和相關政策
層面B7：反貪污				
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	管治) 內部監控框架	<ul style="list-style-type: none"> 操守守則 ↔ 反欺詐及反賄賂政策 ↔ 委任第三方代表政策 ↔ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及規例的事件，其中有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢。
關鍵績效指標 B7.1	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	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。	社會關鍵績效指標	於過去三年(包括報告年度)未錄得此類個案。
關鍵績效指標 B7.2	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	管治) 內部監控框架	<ul style="list-style-type: none"> 舉報政策 ↔
關鍵績效指標 B7.3	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	管治) 內部監控框架 表現摘要	
層面B8：社區投資				
一般披露	413-1 經當地社區議會、衝擊評估和發展計畫的營運活動	有關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。	社會) 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> 可持續發展政策 ↔ 生物多樣性政策 ↔
關鍵績效指標 B8.1	203-2 顯著的間接經濟衝擊	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	社會) 社區投資) 社區貢獻 可持續營商模式與創新) 數碼共融 可持續營商模式與創新) 具氣候變化韌性的業務	
關鍵績效指標 B8.2	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	社會) 社區投資) 社區貢獻 可持續營商模式與創新) 數碼共融 可持續營商模式與創新) 具氣候變化韌性的業務	