

環境、社會 與管治報告



集團致力維持業務及所在社區的長遠可持續發展。我們努力不懈審慎管理業務，為客戶提供優質的產品和服務，亦透過勤奮而專注的僱員團隊執行管理層的決策。

與利益相關人士的溝通

我們與利益相關人士包括股東、顧客、僱員、供應商、債權人、監管機構及公眾保持緊密聯繫，並透過具建設性的溝通，努力平衡各方意見和利益，從而為我們及所在社區釐定長遠發展方向。

股東

本公司致力擴展長遠的股東價值。集團經常與財經界包括分析師、基金經理與機構投資者保持溝通，以提升透明度。

顧客

客戶意見對我們在不同市場的營運擔當著重要的角色。我們採用多種途徑收集顧客意見及建議，以改善產品及服務。我們亦採用社交網絡工具等嶄新科技收集顧客意見。

僱員

勤奮而專注的僱員是我們的重要資產。因此，我們重視忠誠勤奮的員工，隨着集團不斷擴充，他們將可獲得不少事業發展機會。此外，集團採納非歧視性的招聘與僱用守則，以及致力提供安全與健康的工作環境。

賣方與供應商

集團實施有關甄選賣方與供應商的政策，並將服務及產品質素、過往表現、財務狀況及市佔率等最佳守則納入考慮之列。

政府與公眾

我們竭力遵守業務所在管轄區域的法律與規例，普羅大眾也是集團的重要利益相關人士。而穩定繁盛的社區對集團的穩定增長及未來的長遠發展亦十分重要。

工作環境質素

於二〇一二年十二月三十一日，集團共聘用1,920名全職員工；而截至二〇一二年十二月三十一日止年度，連同各董事酬金，僱員成本合共為7.37億港元。

員工招募及晉升

我們深信僱員質素對維持公司的市場領導地位極為重要。因此，我們致力吸納及留用人才，讓他們在我們著重公平、互相尊重及誠信等信念的工作環境中，朝著目標，全力以赴。我們為僱員提供具競爭力的薪酬福利，回報與員工表現掛鉤，並每年檢討薪酬、工作情況、花紅及獎勵制度。福利包括醫療保障、強積金、退休計劃、長期服務獎及認股權計劃。



集團實施將最佳守則納入考慮之列的甄選服務供應商政策。



員工參與由集團舉辦的綠色環保參觀團，到訪環保園。

發展及培訓

我們非常重視僱員的事業發展，按集團需要提供廣泛及持續的培訓。我們亦鼓勵僱員參與平衡工作與生活的活動及社區服務。相關活動包括員工戶外活動、體育活動、義務工作及支持慈善團體的項目。

健康及安全

集團致力為所有僱員提供健康及安全的工作環境。集團於設計、運作及保養維修旗下設施時，均會考慮僱員的健康及安全，亦與員工保持溝通，處理職業健康及安全相關事宜。

環境保護

減少用紙為集團長期環保策略的其中一環。因此，集團繼續推行大型「無紙化」活動，鼓勵客戶改以電郵或短訊收取電子帳單資料。活動有助減少紙張帳單的數量，並彰顯我們以推動環境的可持續性及以負責任的態度發展業務之一貫承諾。

集團推出「One Love. One World」廣告宣傳活動，以標誌4G LTE服務面世。與此同時，3Shop亦播放野生救援協會(Wild Aid)有關保護海洋生態的短片，以宣揚「愛護地球」的訊息。



集團亦發起「回收手機配件」計劃，鼓勵全民保護環境，善用地球資源。該計劃鼓勵手機用戶捐贈舊手機配件作回收之用，從而傳遞以負責任的態度處理廢物及環境保護的訊息。

集團在全港多處設置手機配件回收箱，並將收集所得的物品轉交予由環境保護署、業界和環保組織合辦的「充電池回收計劃」及其他志願機構，以循環再造或重用。

集團舉辦「綠色回收月」活動，為員工提供一個便利的平台，將舊小型家電、電子裝置、書籍及教學光碟等帶回公司，再由集團將相關物品轉贈予慈善機構。

我們積極參與由世界自然基金會香港分會舉辦的「地球一小時2012」活動。全線3Shop在指定日子響應活動，熄掉霓虹燈及廣告牌一小時。集團亦舉辦綠色環保參觀團，帶領員工參觀位於屯門的環保園及仁愛堂環保園塑膠資源再生中心。



我們支持書伴我行(香港)基金會，為小學生及家長提供書本及朗讀訓練。



「關愛老友記手機及月費捐贈計劃」有助長者加強與親友的聯繫。



集團「回收手機配件」計劃鼓勵全民保護環境。



營運守則

保障消費者

集團的重要任務之一乃確保顧客滿意產品和服務質素，我們在維護客戶資料安全完整方面亦不遺餘力。我們實行嚴謹的個人資料保障機制，集團上下均已安裝資料丟失預防系統，為儲存在整個網絡上、存儲設施內及終端設備的機密及敏感客戶資料提供廣泛的保護。集團並設立清晰的內部控制系統，以確保數據僅可由獲授權的人士取用作許可用途。我們不斷提醒員工有關客戶安全及保障的重要性。集團除印製指引和手冊外，亦定期為前線員工提供客戶應對相關培訓，以保障客戶個人資料。

為確保住宅寬頻用戶的網絡安全，我們一直努力促進保護未成年人士免受網上意識不良的資訊影響，同時為家庭提供安全及具娛樂性的網上體驗。我們引進方便兒童使用的應用程式，讓兒童可在家長指引及監督的情況下，瀏覽切合其年齡及興趣的內容。我們亦向客戶提供各種網絡保安服務，包括針對各種網絡威脅的防病毒及防黑客軟件套裝。

另一方面，我們推出各種措施，努力教育客戶了解本身的數據使用習慣。當客戶的數據用量水平已到達公平使用政策下的數據限額之若干百分比時，我們會通過短訊及/或以電郵方式向有關客戶發送用量提示。客戶亦可自行設定於數據用量到達一定水平時接收短訊提示。此舉有助客戶管理數據，以確保客戶獲得最佳的利益。此外，我們推出My3應用程式，並安排網上客戶服務大使，即時解答客戶的查詢，以及解決客戶的疑難。

供應鏈管理

集團恪守法律及法規。我們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，我們會知會供應商有關投標的程序。我們亦已為包括供應商在內的利益相關人士設立程序及渠道，以報告任何涉嫌不當的行為。

反貪污

集團非常著重在反貪污工作的責任。利益相關人士可透過我們設立的途徑，以保密形式向董事會舉報非法或過於冒險的活動。作出有關舉報的人士均受到保護。我們舉辦多項企業管治講座，檢討良好的業務守



員工探訪匡智會會員，帶來歡樂的節日氣氛。

則、防貪措施與指引、營運守則和商業道德。所有管理人員亦與員工溝通以竭力灌輸良好的企業管治文化。此外，我們定期檢討集團政策，其中包括防止賄賂及反貪污政策。

社區參與

多年來，集團獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，並已成功孕育服務社區的文化。我們堅持承諾，通過現金捐款、物資捐贈及鼓勵員工踴躍參與義務工作等方式，扶助弱勢社群。於二〇一二年，集團向香港及澳門的慈善機構捐款約50萬港元，幫助推動有關社區、教育、青年及長者等主要領域的項目。

樂善好施的文化

集團十分榮幸能為眾多慈善機構提供協助。我們為「終身學習成就獎2012」贊助獎學金，此乃香港首個同類型的獎項，以表揚傑出長者終身學習，繼續為家庭、公司及社會作出貢獻的成就。該項活動由香港理工大學活齡學院舉辦，旨在鼓勵長者持續學習，活出精彩人生。

集團亦利用其在電訊領域的優勢及廣泛的網絡聯繫，為社會帶來積極的影響。例如，為加強長者與親朋的聯絡，我們繼續推行自二〇一〇年舉辦的「關愛老友記手機及月費捐贈計劃」。我們已向多家慈善機構捐贈適合長者使用的手機。

集團重視與本地社區建立長期及持久的關係。我們透過短訊及帳單附件方式，為不同非牟利機構提供免費宣傳推廣，以提高公眾對該等活動的關注。為方便年青人體驗香港資訊與通訊科技及電訊業的發展，集團在不同的定向越野競賽中贊助流動通訊裝置及電話卡。

鼓勵員工參與義務工作

集團鼓勵員工積極參與由集團或其他推動有意義社區福利計劃之團體所舉辦的慈善項目。集團致力培育義務工作精神，以作為其回饋社會的企業文化之一部分。僱員在指定辦公時間內，可彈性參與集團贊助的社區活動，而此項安排亦獲得慈善團體的高度讚許。



中學生參觀集團的數據中心。



員工積極參與社區活動，例如捐血。



集團的義工參與貧富宴，體驗食物及財富分佈不均的情況。