

環境、社會與管治報告

關愛社區
身體力行



透過富建設性的溝通，
努力平衡各方意見和利益，
以達致長遠的蓬勃發展

概覽

集團致力遵守法律及法規，並維持各項業務的長遠可持續發展及向營運所在地的社區提供支援。我們審慎管理業務，並依循合理的決策程序，為客戶提供優質的產品和服務。我們與利益相關人士包括股東、客戶、僱員、供應商、債權人、監管機構及公眾保持緊密聯繫，並透過富建設性的溝通，努力平衡各方意見和利益，以達致長遠的蓬勃發展。

保護環境

善用資源

內部環保政策載明我們致力減低業務對環境的影響，以及支持環境保護計劃。

集團成立綠化委員會，由核心業務單位代表組成，以提升僱員的環保意識。我們特別舉辦「Let's Go Green」工作坊，鼓勵僱員就節能及減碳的措施建言獻策。我們於二〇一五年內在公司舉辦比賽，並採納員工部份建議，落實相關措施，如將自動關閉辦公室電燈及空調的指定時間提早半小時，以及於每個樓層設置回收箱。



二〇一五年期內，集團獲世界綠色組織頒授綠色辦公室及環球愛心企業標誌，並繼續參與世界自然基金會香港分會發起的地球一小時活動，於指定日子關掉3Shop的霓虹燈招牌及廣告牌一小時。

環境可持續發展

減少用紙為集團長遠策略的其中一環，集團於二〇一五年推行大型「無紙化」活動，鼓勵客戶改以電郵或短訊方式收取電子帳單。

僱員是我們 最珍貴的資產

位於葵涌的數據中心設施，取得 ISO 50001 能源管理系統認證，顯示集團在節能方面領先同儕，並致力以可持續方式發展數據中心設施。

社會承諾

僱傭或勞工慣例

集團致力遵守僱傭條例及相關守則。僱員行為須遵守嚴格的內部審核過程，其中涉及用於核查候選人個人資料的明確監控程序，以規避失實陳述及任何形式的強迫勞工。正式僱傭合約清晰列明相關條款及條件，且各僱員熟悉有關情況並適當分工。集團於日常營運中竭力遵守法律及法規。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。

健康及安全

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

發展及培訓

我們十分重視僱員的事業發展，因而為僱員提供廣泛及持續的培訓。我們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。集團亦與若干院校制定合適的計劃，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。

僱員在報讀其他機構主辦與工作相關的課程時，亦可獲得教育資助。

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。

招聘及晉升

集團採用平等就業機會政策及維持方案，按僱員之技能及能力聘用、晉升及分派。選拔程序為所有愿與集團共創卓越的人士提供平等機會，且不受種族、膚色、性別或宗教信仰的影響。僱員平等政策適用於僱員的整個



集團鼓勵員工參與公益活動。



員工積極參與「Let's Go Green」環保工作坊，就節能措施建言獻策。

集團一首要任務為確保客戶滿意我們的產品及服務

職業生涯，包括派遣、轉職、晉升及薪酬等所有僱員事務。

營運常規

供應鏈管理

集團在與服務供應商交易時，一直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會考慮多項因素，如產品及服務質素、過往表現、財務狀況以及能力評估。集團期望供應商符合在公司網站所載列有關環境、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方面，集團亦會仔細及全面知會供應商有關投標的程序。集團亦設有既定程序，讓包括供應商在內的利益相關人士報告任何涉嫌不當的行為。

保障消費者權益

集團承諾遵守資料隱私法律及法規。隱私政策及個人資料收集聲明表明集團承諾維護客戶個人資料隱私安全。集團已發展一套制度，以監控所接收數據的收集、查閱、更新、安全及保存。



電子化客戶服務平台「3 iChat」，有效加強公司與客戶的溝通。

集團極為重視保護消費者及保障彼等之隱私權。除指引及手冊外，集團亦向直接與客戶接觸的僱員發出定期提醒並舉辦研習會，不斷提醒彼等重視保護個人資料。此外，零售業務檢討及保留多種客戶溝通渠道，以便瞭解客戶反饋意見及有效處理客戶投訴。集團對客戶投訴進行徹底調查，找出根本原因並採取解決措施。

反貪污

集團非常著重在反貪污工作的責任。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。利益相關人士可透過集團設立的途徑，以保密形

式向董事會舉報非法或有嚴重風險的活動。作出有關舉報的人士均受到保護。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，定期為員工舉辦企業管治的講座及培訓。

利益相關人士的溝通

股東

集團持續與金融界（包括分析師、基金經理及其他投資者）溝通。為提升透明度，過往年度，集團通過於年度業績及中期業績的詳細分析，已提升其財務呈列水平。集團亦鼓勵股東親身或委任代表參加股東大會，以出席會議及於會上投票。

股東通訊政策刊載於公司網站 <http://www.hthkh.com>。

顧客

集團一首要任務為確保顧客滿意我們的產品和服務。集團已建立多條服務客戶的渠道，如客戶服務中心、焦點團體、社交網絡頁面及智能電話應用程式。集團致力確保遵守其業務所在司法權區的法律及法規。

集團推出多項培訓計劃，以瞭解及緊貼客戶最新的流動數據使用習

集團在與供應商交易時， 一直致力遵循國際最佳守則 及展開公平公正的投標程序

慣。舉例而言，集團設計及推出方便用戶的應用程式，以幫助客戶解決其數據需求。於二〇一五年，「精益求精(Making Better)」活動加強集團提供高品質客戶服務的承諾。

僱員

於二〇一五年十二月三十一日，集團共聘用2,355名全職員工。

僱員是集團最珍貴的資產。因此，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。集團採納非歧視性的僱用守則，以及致力提供安全與健康的工作環境。

供應商與債權人

集團及其附屬公司堅持恪守國際及地方法律及法規。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實體開展業務。

法律及法規

作為於香港及其他司法權區經營電訊業的集團，集團須確保其全面瞭解及遵守適用於本行業的多項法規。包括香港電訊條例、澳門電訊綱要法以及集團經營所在不同司法權區的電訊法律及法規。

於過去幾年，集團已開展資料隱私法、反貪腐法及競爭法方面的特定培訓課程、檢討常規及指引、制定及實施政策，以加強集團的內部監控及合規機制。該等措施須進行定期檢討及更新，以確保行之有效。

於上市公司層面上，集團須遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則、收購、合併及股份回購守則、公司條例(香港法例第622章)及證券及期貨條例(香港法例第571章)。集團恪守該等法規的法律規定並確保對其保持警惕。

社區參與

集團連續多年獲香港社會服務聯會

頒發「商界展關懷」標誌。公眾參與及捐贈政策有助集團透過現金捐款、物資捐贈及員工參與，實踐對服務社區的承諾。



集團舉辦「善舉連年Go」等額配對籌款活動，惠及有需要人士。

集團於二〇一五年十月舉辦等額配對捐款活動，結合員工力量，為社會上有需要人士籌款。員工每捐出一元，集團亦等額捐出一元。有關善款已平均捐贈予七家非牟利慈善機構，包括環保生態協會、福慧教育基金會、香港認知障礙症協會、香港復康力量、盈愛行動、勵智協進會及協青社。集團亦資助員工參與慈善運動項目，如渣打香港馬拉松及樂施毅行者等活動。



- 1 3 香港發售「XOXO 孖寶」慈善套裝，全力支持兒童教育及福利工作。
- 2 集團義工與長者分享使用手機的心得，促進數碼共融。
- 3 公司義工派發保暖瓶予長者，冬日熱飲保溫暖。
- 4 集團上下一心，共襄善舉。

於二〇一五年，集團向香港及澳門的慈善機構捐助約80萬港元，以支持與四大範疇的社區項目，包括社區、教育、青少年及長者服務。

集團捐贈物資，惠及社會上不同階層的人士。集團於二〇一五年繼續推行自二〇一〇年起舉行的「關愛老友記月費捐贈計劃」，多個參與機構的長者均可獲集團豁免服務費。集團亦與長者安居協會及東方日報慈善基金攜

手舉辦平安手機及月費送贈計劃，為真光苑長者地區中心的長者提供免費的平安手機及服務計劃。為促進香港社會的數碼共融，集團向12家慈善機構捐贈多台4K智能電視，讓受惠機構人士獲取最新資訊及觀賞娛樂節目。

集團亦與長者安居協會合作推出4G LTE「智平安」家庭組合計劃，促進家庭成員與長者的緊密聯繫，再配合該協會的24小時平安服務熱線服務，

讓家人倍添安心。此外，集團又推出「老友記時間」，協助長者掌握智能手機的功能，並同時拓展與長者安居協會的合作，推出「平安手機」，為長者提供富意義及實際的幫助。

集團於澳門繼續贊助亞太電信與資訊及通訊科技發展論壇，同時通過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技術。