

環境、社會與管治報告



關於本報告

本環境、社會與管治報告提供截至二〇一七年十二月三十一日止年度有關集團流動通訊業務的可持續性表現的全年狀況。報告已獲更新以反映不同持份者的利益。報告亦已包括額外的重要量化數據、詳細的環境、社會與管治要求以及集團實施的多個項目，以展示集團所實踐的主要措施。本報告根據聯交所於二〇一五年頒佈的主板上市規則附錄27《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、社會與管治旨在配合長遠策略發展及為股東提升價值。重要議題已被識別，並按緩急先後次序處理，以展示透明度及問責性。

作為領先的流動通訊服務營辦商，集團認同將理想的環境、社會與管治守則融入其日常營運的重要性。董事會及高級管理人員提供策略指引、制定可持續發展政策及目標、監督企業管治事宜及監察進度。

集團內所有業務單位及部門制定及落實執行政策，同時促進集團旗下公司就最佳實踐進行交流。有關單位及部門隨後將相關倡議建立及融入營運與程序。他們亦定期收集及分析數據、評估表現及匯報重要事項。

持份者的參與及重要性評估

集團與主要持份者保持持續溝通，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關。集團透過會議、工作坊、調查及反饋項目等不同渠道，定期收集持份者的意見。

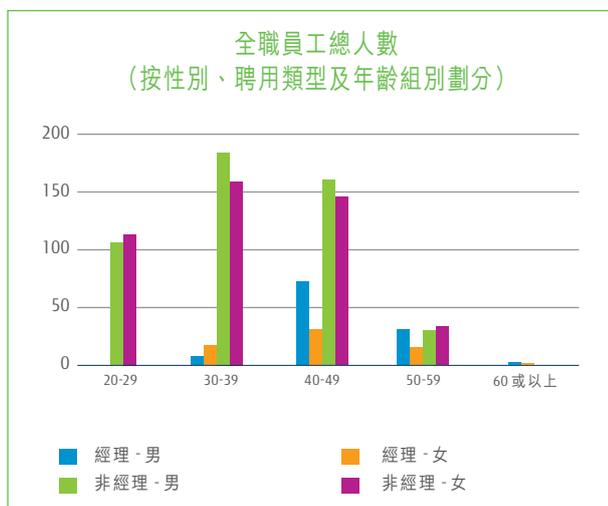
環境、社會與管治合規以及集團如何惠及社區，均受持份者的高度關注。持份者視為重要的範疇各異，包括採購模式、環境排放、僱傭及經營模式，以及於社區活動的參與度。已識別的重要範疇會被定期審閱，並在有需要時向董事會提供最新資料。

本報告分為六部份，涵蓋集團對僱員、客戶、供應鏈的承擔，以及對反貪污、環境及社區服務的貢獻。各部份載明主要項目及活動，以表明及突顯集團致力為持份者提升長遠價值。

對僱員的承諾

聘用、吸納及保留人才

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。





於二〇一七年十二月三十一日，集團共聘用1,099名流動通訊全職員工。集團致力遵守僱傭相關守則及規例，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，包括一套明確的監控程序，以核查申請人個人資料，從而避免失實陳述及任何形式的強迫勞工。僱傭合約的條款及條件易於理解，並在僱員受聘前為他們作出充份介紹。集團的操守守則要求員工遵守適用的政府及監管法律、規則、守則及規例。



員工參與體育活動，以平衡工作與生活。

集團採用平等就業機會政策及推行方案以確保按僱員的技能及能力聘用、晉升及分配崗位。集團致力向全體僱員提供積極、多樣化、備受尊重、安全且不受歧視或騷擾的工作環境。選拔程序為所有願意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，從提供各類工作坊及在職培訓可見一斑。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。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「2017 第八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。

提倡安康、健康及安全

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。

僱員可透過內聯網(包括提供連接至外部網站的連結)，查閱有關健康及安全資料。辦公室存有急救人員名單，以及幫助僱員瞭解如何應付健康及安全事故的資料。

監管合規

集團於年內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

於二〇一七年，集團獲得多個顧客服務獎項，反映集團重視客戶滿意度。此等獎項嘉許前線員工在服務客戶時展現友善及真誠的態度。24 x 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。

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，焦點小組討論及智能電話應用程式，以便收集及回應不同的意見。集團審慎並及時處理客戶意見。集團有效處理及調查任何客戶投訴，以找出問題根源並進行修正。集團保存有關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，以致力營造精益求精的文化。我們按表現承諾測量服務水平，並定期於網頁公佈。



集團聆聽並迅速回應客戶的意見。

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位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。集團除派發指引及手冊外，亦向直接與客戶接觸的僱員發出定期提示，以及舉辦工作坊以強調保護個人資料的重要性。

監管合規

集團於年內並不知悉任何與產品、服務或補救措施相關，而對健康及安全、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各種程序，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，以確保集團只會與在法律、財務及技術方面表現穩健的機構開展業務關係。

集團在與服務供應商交易時，致力遵循最佳國際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、健康和安全的，以及企業管治的經營標準。採購團隊訓練有素，在評估供應商時應用該等政策及程序於各個範疇，而集團一直以來亦向供應商仔細說明有關投標的程序。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。有關案件會交由內部審計獨立跟進及向審計委員會及高級管理人員匯報。

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

集團於年內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

集團環保政策載明我們致力減低業務對環境的負面影響，以及支持環境保護計劃。

集團熱心服務社區，舉辦回收手機及配件計劃，並於3香港門市放置回收箱，鼓勵公眾人士參與回收棄置的電話及手機配件。計劃於二〇一二年舉辦，自此集團將回收得來的舊電話及配件，轉交環境保護署及志願團體作回收及循環再用。

集團認同
將理想的環境、
社會與管治守則
融入日常營運的
重要性

集團於二〇一七年參加由環境保護署推行的電腦回收計劃。在電腦及相關設備獲更新後，可供回收再造的設備已被拆件，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。

集團於二〇一七年獲頒發卓越級別的減廢證書及基本級別的節能證書，並第四度於世界綠色組織贊助之綠色辦公室獎勵計劃中，獲評為「綠色辦公室」。

集團繼續鼓勵客戶改以電郵或短訊收取電子帳單，以長遠減少用紙。

監管合規

集團於年內並不知悉任何在廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污及產生有害及非有害廢棄物方面造成重大影響的違法及違規事件。



集團致力保護及綠化環境，
圖為其空中花園。

集團舉辦
多項不同類型的
慈善活動
以惠澤社群

對社區的承諾

集團舉辦不同類型的慈善活動以惠澤社群，例如員工義工服務、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，以保障持份者的利益。

集團多年來均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，鼓勵員工參與義務工作，以及透過現金捐款和物資捐贈服務社區。

二〇一七年惠及香港和澳門的社區項目的現金捐款及實物捐贈約為540萬港元，其中70萬港元為慈善機構之捐款。

集團憑藉其優質的流動通訊網絡及技術專長作出實物捐贈，惠及有不同需要的人士。例如，集團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。集團於回顧年度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」。與此同時，多個慈善機構的長者均可獲豁免流動通訊服務費。



集團贊助長者，為他們提供免費的「智平安」流動通訊組合。

於二〇一七年七月及十二月，集團透過向3香港用戶發放短訊，支持香港警務處的反詐騙協調中心投入運作以打擊電話詐騙。集團亦協助殘疾及有特別需要人士更容易獲取資訊及服務，建立共融及關愛的社會。企業網站繼續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金獎。



義工積極參與「職業生涯規劃同樂日」，幫助學生瞭解職業取向。

集團在分享流動通訊技術和通訊行業知識方面亦擔當重要角色。集團支持由香港互聯網註冊管理有限公司舉辦的數碼市場研討會，以及由香港總商會舉辦的5G研討會及商校交流計劃，而高級行政人員更有關就業問題的討論環節中，與學生分享他們的真知灼見和經驗。

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及香港電腦學會FACE Club慈善步行。



3LIVE 旗艦店新開業時舉行手機競投活動，為慈善機構籌募善款。



3 澳門的員工與家屬參與步行活動，為弱勢社群籌款。

作為負責任的企業公民，集團於二〇一七年第三度舉辦食品捐贈計劃，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、其他食物及非冷凍飲料。

此外，澳門的員工亦參與社區步行活動，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。

2017年環境主要表現指標

排放物

溫室氣體總排放量(千噸二氧化碳當量)(主要源自使用電力—範圍2)

69

能源耗量

電力(兆瓦小時)

125,792

汽油及柴油(兆瓦小時)

158

耗紙量

紙張(噸)

50

紙張回收(噸)

18

用水量

水(千立方米)

25

廢物管理

一般辦公室廢物(噸)

26