



環境、社會與 管治報告

集團認同理想的環境、社會與管治守則
對僱員、客戶、供應商及反貪污措施，
以及環境及社區事務的重要性。



環境、社會與管治報告



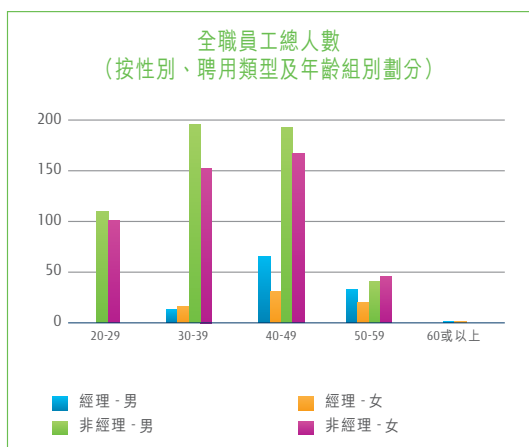
關於本報告

本環境、社會與管治報告提供截至二〇一八年十二月三十一日止年度有關集團的可持續性表現進程的全年狀況。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量化數據及詳細的環境、社會與管治要求，以及內部政策及項目，以展示對社會及環境產生正面影響的主要措施。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 及《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

我們的環境、社會與管治策略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。

作為香港及澳門領先的流動通訊服務營辦商之一，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。董事會及高級管理人員提供策略性指引、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。



集團成立環境、社會與管治工作小組，以制定及落實執行政策，同時推動內部成本中心及部門就最佳實踐進行交流。成本中心及部門的主管隨後將相關建議融入營運與程序。他們亦定期收集及分析數據、評估表現及滙報重要事項。

持份者的參與及重大評估

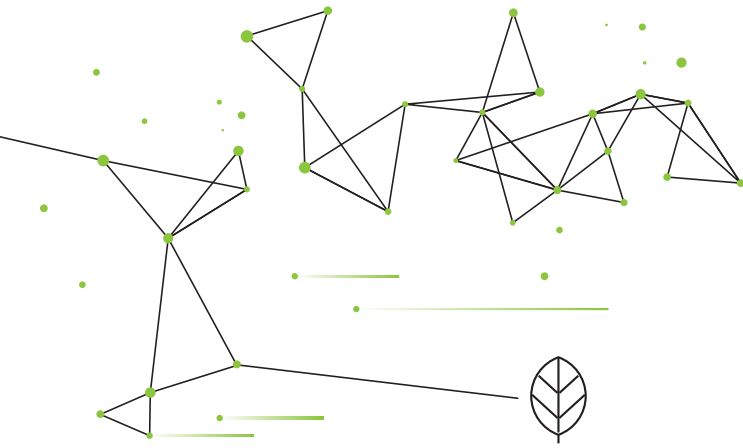
集團與主要持份者保持持續溝通，當中包括僱員、股東、投資者、客戶、業務夥伴、供應商、專業機構、非政府組織、機關及傳媒夥伴。集團經常透過會議、工作坊、調查及反饋項目等不同渠道收集持份者的意見。

環境、社會與管治合規以及集團如何惠及社區，均受到主要持份者的關注。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覆核，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、客戶及供應鏈實體的承諾，以及對反貪污、環境及社區事務的貢獻。各部份載明主要項目及活動，以突顯集團致力為持份者提升長遠價值。

對僱員的承諾

僱員對於集團能夠持續提供優質可靠的服務方向相當重要。有效的人才管理是達至長遠成功前景的重要一環。集團銳意透過有效的人才招聘、系統性的培訓及提供共融的工作環境，成為最佳僱主。



聘用、吸納及保留人才

我們的成功很大程度因為我們能夠在競爭激烈的勞工市場中吸納、保留及鼓勵合適的人才。集團與教育機構緊密合作，招聘優秀的年輕人才以支持集團增長。

於二〇一八年十二月三十一日，集團共聘用 1,180 名全職員工，並致力遵守包括香港僱傭條例在內之僱傭守則及規例。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制勞工。我們的僱傭合約條款及條件易於理解，在聘用各僱員前均清楚向其詳細講解。我們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。

集團採用平等就業機會政策及推行方案，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、備受尊重、安全且不受歧視及騷擾的工作環境。選拔程序為所有願意共創佳績的人士提供平等機會，且在種族、膚色、性別或宗教信仰方面採取中立取向。此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。

重視員工

集團尊重僱員發表意見的權利，並設立多個渠道以促進雙向溝通。集團定期舉行講座及活動以交流意見及收集構思。來自多個渠道獲得之僱員反饋有助提升人才管理常規。集團恪守勞工標準，其政策嚴



禁僱用童工或強制勞工，並採取嚴厲措施及審核，以防範業務營運中出現此等情況。

投入培訓及發展

集團確保各階層僱員均訓練有素、士氣高昂，以履行我們對持份者之承諾。每個部門皆制訂培訓計劃以應付特定業務需要，訓練課程包括入職介紹、資訊交流環節、工作坊及內部/外部課程。為鼓勵終身學習，僱員報讀工作相關培訓課程可享有不同津貼及資助。

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。

於二〇一八年，集團獲得「第九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。



● 員工參與由綠惜地球推行的「植林優化計劃」，一同保護郊野環境。

提倡安康、健康及安全

集團關注僱員身心安康，並提倡平衡工作與生活的概念，同時亦提供各式的有薪假期福利。倘若營運需要許可，集團正研究為多項業務的員工在管理工作及閒暇時間方面提供更大靈活性。

集團致力為全體僱員創造安全的工作環境。集團按工作性質提供安全培訓課程，並在工作場所貫徹執行安全標準。

僱員可透過內聯網(包括連接至外部網站的連結)，查閱有關健康及安全資料。各個辦公室均存有急救人員名單，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

集團致力確保其業務經營遵守本地法律、規則及規例。集團分析及監察其業務營運的規管架構，並按此編製及更新內部政策，同時，集團舉辦度身而設的工作坊以加強員工對集團內部監控及監控程序的認識及理解。

集團於年內並不知悉任何與僱傭、職業健康及安全，或與勞工標準相關，而對集團造成重大影響的違法及違規事件。

對客戶的承諾

以可靠及優質的服務建立信任

於二〇一八年，集團獲得多個服務獎項，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。24x7網上3iChat客戶界面使用表情符號營造友好氣氛，而電子自助服務項目則帶來靈活、便捷及良好的客戶體驗。



● 集團設有一套嚴謹的系統，保障消費者及其個人私隱。

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並有效處理及調查任何客戶投訴，以找出問題根源及修正。集團保存有關投訴事件的處理方式、問題有否改善以及目前採用的措施，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，致力營造精益求精的文化。我們按表現承諾評估服務水平，並定期於網頁公佈。

保障客戶

保障消費者及保護其私隱是集團的首要任務。集團承諾遵守資料私隱法律及法規，包括香港個人資料(私隱)條例。企業策略及政策致力保護客戶個人資料，集團並具備一套嚴謹的制度，以規管資料的收

集、查閱、更新、保安及儲存。此外，集團設立連接營運指引及手冊的內部平台，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

集團致力確保其業務經營遵守本地法律、規則及規例。集團分析及監察其業務營運的規管架構，並按此編製及更新內部政策，同時，集團亦舉辦工作坊以加強集團對內部監控及監控程序的認識及理解。

集團於年內並不知悉任何與產品責任相關，而對集團造成重大影響的違法及違規事件。

供應鏈管理

集團獲一眾供應商及承建商支持。集團與其業務夥伴緊密合作推行內部政策。透過定期溝通及合作，集團及其合作夥伴可為所有持份者創造可持續的價值。

負責任的採購及供應商的聘用

集團透過風險管理、負責任的採購、聘用供應商及監督，以應對供應鏈方面的挑戰。

供應鏈管理方法

採購政策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，以確保集團僅會與在法律、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、能力評估及聲譽，當中包括過往處理社會及環保事宜的記錄。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，以在評估供應商時應用該等政策及程序，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全體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，以鼓勵僱員及與集團交易之人士(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」免遭任何不公平的待遇。有關案件會交由內部審計員獨立跟進，及向審計委員會及高級管理人員匯報。



● 員工於午膳時間參與瓶栽工作坊，完成品於和記電訊大廈大堂展出，再由員工投票最喜愛的瓶栽。



● 參與商校交流計劃的中學生到訪公司，瞭解電訊業的最新發展及職業行情。

監管合規

集團致力確保其業務經營遵守本地法律、規則及規例。集團分析及監察其業務營運的規管架構，並按此編製及更新內部政策，同時，集團舉辦工作坊以加強集團對內部監控及監控程序的認識及理解。

集團於年內並不知悉任何與反貪污相關，而對集團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，同時支持環保計劃。

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或循環再用舊手機及配件。計劃於二〇一二年舉辦，自此，集團成功回收不少手機及配件。

集團向環境保護署推行的電腦回收計劃進行捐贈。可供循環再用的設備已轉贈有需要人士。

集團獲頒發卓越級別的減廢證書及節能證書，並連續多年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賬單，以長遠減少用紙。

協助保護環境是我們對社會的首要承諾之一。集團鼓勵僱員支持由綠惜地球及漁農自然護理署推行的植林優化計劃，於二〇一八年舉辦植樹活動，旨在透過種植本土樹苗，促進生物多樣性並維護林地。

於二〇一八年十二月，集團發起「綠化辦公室」- 瓶栽工作坊及迷你盆栽送贈活動，以提升員工的環保意識。員工參與午間工作坊，製作自己的瓶栽，再由其他員工投選最佳展品，投票者皆可獲贈迷你盆栽，以「綠化」辦公室或家居。

由於若干舊設備報廢，以及物業地點於實施內部提升效率項目後減少，用電量由二〇一七年的125,791,648千瓦小時減少12%至二〇一八年的111,277,682千瓦小時。

監管合規

集團致力確保其業務經營遵守本地法律、規則及規例。集團分析及監察其業務營運的規管架構，並按此編製及更新內部政策，同時，集團舉辦工作坊以加強集團對內部監控及監控程序的認識及理解。

集團於年內並不知悉任何與廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污以及產生有害及非有害廢棄物相關，而對集團造成重大影響的違法及違規事件。



● 集團義工探訪老人院舍及送贈禮物予長者。

對社區的承諾

集團舉辦不同類型的慈善活動，例如員工義工服務、教育及康體活動，以惠澤社群。為合乎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。



● 一名學生在 3LIVE 旗艦店親身感受人工智能的互動體驗。

二〇一八年惠及香港和澳門有關社區、教育、青少年及長者的社區項目的現金捐款及實物捐贈約 140 萬港元，其中 130 萬港元為慈善機構之捐款。

集團憑藉其優質的流動網絡及技術專長捐贈實物，惠及不同需要的人士。集團於二〇一八年支援香港賽馬會青少年情緒健康網上支援平台，該服務的對象為青少年，以網上文字訊息提供情緒支援項目。集團亦支持香港救助兒童會、聖公會聖基道兒童院及香港聖公會福利協會等慈善機構舉辦的籌款項目。集團支援保安局禁毒處，以短訊宣揚禁止濫用藥物的訊息。

集團繼續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獲豁免流動通訊服務費。集團為香港唐氏綜合症協會及兩地一心的若干成員提供免費 SIM 卡，以便他們與親友保持聯繫。

集團協助殘疾及有特別需要的人士更容易獲取資訊及服務，建立共融及關愛的社會。企業網站再次獲得由香港互聯網註冊管理公司主辦及政府資訊科技總監辦公室協辦的無障礙網頁嘉許計劃的金獎。

集團在分享流動通訊技術和通訊行業知識方面擔當重要角色。集團贊助香港世界電訊及資訊社會日「人工智能生活智慧」手機應用程式改良比賽，並支持由香港通訊業聯會舉辦的香港5G產業論壇。集團亦支持香港總商會的商校交流計劃，由高級行政人員在職業生涯分享及公司參觀環節中，與學生分享個人見解及經驗。

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「點滴捐水行」、「協青慈善行」、「兒童心臟基金會心連心慈善步行」及「怡和運動家庭日」。我們的義工探訪匡智富善中心、基督教香港信義會沙田多元化金齡服務中心及安貧小姊妹會聖瑪利安老院，並為院友送上節日禮包。

此外，澳門的員工亦參與社區步行活動，為弱勢社群籌款，而集團亦繼續贊助「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。

環境主要表現指標

	單位	二〇一八年	二〇一七年
排放物			
溫室氣體總排放量 (主要源自使用電力－範圍2)	公噸二氧化碳當量	61,008	69,273
溫室氣體總排放量強度	公噸二氧化碳當量 / 收益千港元	0.008	0.010
能源			
電力	千瓦時	111,277,682	125,791,648
汽油及柴油*	千瓦時	177,248	217,057
能源總耗量強度	千瓦時 / 收益千港元	14.1	18.7
紙張			
紙張*	公噸	60	72
紙張循環再造	公噸	40	18
水			
水	立方米	6,791	25,181
水耗量強度	立方米 / 收益千港元	0.001	0.004
廢物管理			
一般辦公室廢物	公噸	62	26
電腦及網絡設備	件	3,170	2,773

* 比較數字已予調整，反映分配基準變動，以配合本年度的呈報方式。