



## 關於本報告

本環境、社會與管治報告提供截至二〇一九年十二月三十一日止年度有關集團可持續性表現及主要項目的概覽，並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。

本報告包括重要的量化數據，詳細環境、社會與管治要求，以及說明集團所落實主要措施的政策與計劃。本報告分為六部份，涵蓋集團對僱員、客戶、供應鏈、反貪污、環境及社區的承諾。各部份載明主要項目及活動，以顯示集團致力為其持份者創造可持續的長遠價值。



## 環境、社會與管治策略 報告方法及範圍

集團的環境、社會與管治哲學，是在配合集團業務策略發展與可持續發展的前提下，為其持份者創造長遠價值。集團堅信透明度與問責性，是與持份者之間建構互信的成功關鍵。

作為香港及澳門領先的流動通訊服務營辦商之一，集團認同有效實施環境、社會與管治守則，並將環境、社會與管治考量融入日常營運的重要性。董事會及高級管理人員透過制訂政策及目標，監督集團環境、社會與管治守則的方針，另成立環境、社會與管治工作小組，由各經理及團隊主管負責落實執行政策。團隊主管會訂立並執行環境、社會與管治措施，定期審議和評估其成效，以尋求改善空間，以及替集團持份者締造可持續發展價值的機遇。

根據集團業務的相關風險及其對集團持份者的有關影響，集團已識別出關鍵的環境、社會及管治議題並於本報告詳盡披露。集團行使控制

權將所有對環境、社會及管治有重大影響的相關實體及營運納入本報告。集團將定期審視呈報原則及分界。如適用，集團會為相關變動另作披露。

## 持份者的參與及重要性 評估

集團與主要持份者保持開放且高透明度的溝通，當中包括僱員、股東與投資者、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。透過恆常溝通，集團定期與持份者接觸，並利用會議、工作坊、調查及反饋項目等不同渠道，收集持份者對其認為重要和相關的環境、社會與管治議題的意見。

環境、社會與管治合規，及其如何透過集團營運惠及社區，均受到集團持份者的重點關注。重要的環境、社會與管治議題包括溫室氣體排放以至客戶私隱及資料安保，以及於社區投資的參與度。已識別的重要範疇會交由董事會與高級管理層定期覆核，並會在適當時候更新。



● 員工於工作坊分享重塑未來的創新意念，迎接5G來臨。

### 對員工的承諾

截至二〇一九年十二月三十一日，集團在香港及澳門共聘用986名員工。集團深明員工是持續為客戶提供可靠產品與品質服務的基石。有效的人才管理是集團能保持傲視同儕並維持長期成功的根本因素。集團銳意透過有效招攬人才、持續的技能發展及培訓，以及提供共融的工作環境，成為最佳僱主。

### 招聘、僱用及挽留人才

集團的業務表現及客戶體驗取決於集團能否在競爭激烈的勞工市場中吸納、保留及培育出合適的人才。集團與教育機構緊密合作，招聘年輕人才以支持業務增長。集團亦提供實習機會予有志於通訊業發展事業的大學生。

集團恪守公平的僱傭守則，在招聘及晉升的過程中，採用多元和平等機會原則。集團不拘種族、膚色、

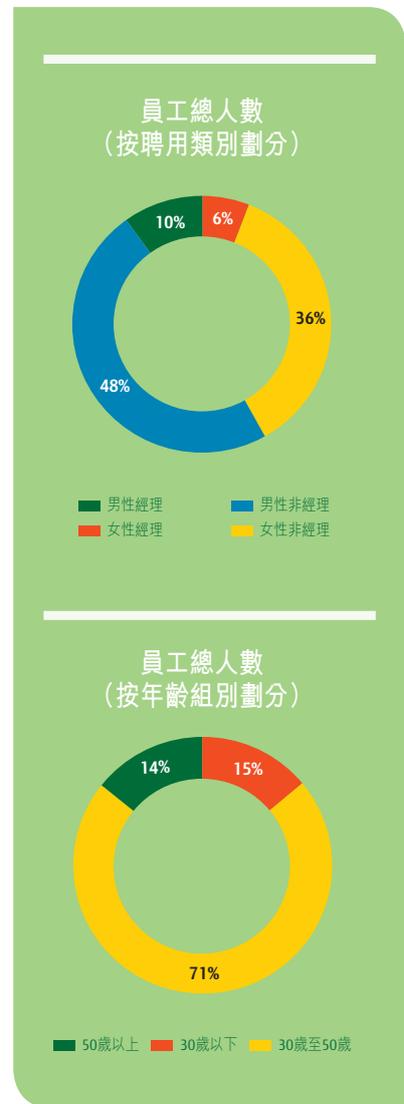
性別或宗教信仰，只按技能及能力去聘用及甄選僱員。集團致力向僱員提供積極、備受尊重且安全的工作環境，嚴禁任何形式的歧視，亦決不容忍任何類型的騷擾，包括針對個別人士的性別、婚姻狀況、殘疾或其他特質，而做出各種不受歡迎及帶冒犯的行為（不論言語、肢體或觀瞻上）。

集團嚴格維護勞工標準，遵守適用的僱傭指引及規例，以及業務經營地區的相關勞工法例（例如《香港僱傭條例》）。集團的政策嚴禁僱用童工及／或強制勞工，集團採取嚴厲措施及審核程序，以防業務營運中存在此等違反道德的行為。

科技發展日新月異，市場對高階服務的需求有增無減，集團矢志緊貼不斷轉變的時勢，迅速回應需求，以把握新機遇並維持可持續發展。過去數年，集團已實施了若干組織架構措施，主要用以支援集團的策略及營運業務模式，提升效益以及各團隊之間的協同效應。

### 重視員工

集團尊重僱員發表意見的權利，並設立多個溝通渠道，包括講座及工作坊，旨在促進勞資雙方的開放式對話，供僱員交流意見及收集構思。來自多個渠道所得的僱員反饋，有助改善和提升人才管理常規。集團亦定期透過電郵及集團內部通訊跟員工分享最新業務發展。





集團憑藉其於僱傭實踐中多個範疇的表現而屢獲嘉許，包括於二〇一九年的第十屆亞洲最佳僱主品牌頒獎禮上，獲評為「亞洲最佳僱主品牌」之一，彰顯集團致力保留人才及鼓勵僱員於集團發展事業的努力。

### 投資於培訓及發展

集團深信投資於人才培訓的重要性，致力透過發展及研習課程幫助僱員盡展潛能。集團積極啟發僱員增進學識，鼓勵他們追求持續發展。集團制訂培訓計劃，以應付特定業務的需要和支援日常工作職能。這些培訓計劃形式多樣化，由架構式學習及正規培訓(包括入職介紹、分享環節、講座、工作坊及內部／外部課程)到個人培訓和指導均一應俱全。為鼓勵終身學習，僱員報讀與工作相關的培訓課程亦可享有不同津貼及資助。

於二〇一九年，集團分別在香港及澳門舉辦了不同的領袖工作坊，為經理級和團隊主管提供機會，學習如何在數碼環境中以靈活有效方式擔當領導角色。工作坊鼓勵參加者就集團如何迅速回應瞬息萬變的市場環境及客戶與日俱增的需求，分享集團的嶄新意念。

通過持續發展計劃培養員工的技能，對於提升業務表現尤其重要。集團為支緩網絡改革，為5G來臨做好準備，以及好好利用新機遇及挑戰，於年內組織各種分享活動及工作坊。分享活動專注於發展數碼技術以及網絡安全與5G技術知識，包括物聯網技術、軟件設計及雲平台。

### 提倡安康、健康及安全

集團關注僱員的身心安康，視為影響僱員參與度和生產力的一大基礎因素。集團嚴格遵守包括《香港職業安全及健康條例》在內的相關指引及規例，致力維護及因應時勢更新員工的福利項目，同時提倡平衡



## 2019 Day Day Walk 一萬Walk

● 集團鼓勵員工參與各種有益身心的活動，當中包括「Day Day一萬Walk」慈善步行挑戰賽。

工作與生活的概念，及在營運需要許可情況下為僱員提供各式有薪假期福利。

集團鼓勵僱員參與各種有益身心的活動，包括戶外項目、體育活動及義務工作。年內，集團舉辦「Day Day一萬Walk」慈善步行挑戰賽，邀請員工參與每天步行一萬步的挑戰，宣揚步行有益身心的訊息，在為期七天的挑戰賽中完成最多步數的參加者可獲獎勵。

除促進員工的健康及福祉外，是次活動亦成功提高各人對減少能源使



● 集團致力透過發展及研習課程幫助僱員盡展潛能。



用的意識，並鼓勵改變行為，從而凝聚大家，發揮不同的影響力。

此活動亦是一項別具意義的慈善活動，參與員工的總步數會轉化為現金捐款，總計向寰宇希望兒童希望中心、基督教勵行會多元色彩閃耀坊及查篤撐兒童粵劇協會的捐款為45,000港元。

為確保員工在工作場所的生活質量，創造安全健康的工作環境非常重要。此舉不僅有助提升生產力，更為僱員創造有利身心健康和具吸引力的環境。集團一如既往在所有工作場所實施健康及安全管理方案，並按工作性質及安全標準為所有僱員提供培訓。

僱員可透過集團的內聯網，查閱有關健康及安全的最新資訊。集團亦為僱員提供定期進修課程，盡力確保遵從安全指引行事的重要性真正植根至集團的營運文化。

### 監管合規

集團致力遵守與其經營地區相關的適用本地法律、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，集團按需要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。此外，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。

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。

### 對客戶之承諾

集團專注提供優質產品及服務，創造優越的客戶體驗。集團的優質產品與卓越客戶服務，在通訊行業內享負盛名，亦令集團於年內勇奪多個獎項。

### 以可靠及優質的服務建立信任

集團致力於創造更佳的日常生活，並為客戶提供可持續的價值。通過集團對提供可靠、安全及高質量產品及服務的努力，將這些共同的願景一一實現。



• 升級後的My3及3Care流動應用程式，有助提升客戶的參與度。

### 提供可靠及優質的服務

集團貫徹服務為本的宗旨，透過可靠和覆蓋廣泛的網絡，致力提供最高的服務水平，令客戶稱心滿意。集團的網絡覆蓋逾99%人口，年內，核心網絡可用度一直保持於99%以上。集團將繼續致力就覆蓋範圍及質量，提升連接質素。

此外，集團致力改良網上平台及流動應用程式，包括three.com.hk網站及手機應用程式My3應用程式，不斷積極提升客戶的參與度，時刻緊貼客戶的數碼生活時尚。除提供產品及服務資訊，客戶亦可查閱與服務有關的資訊、帳單收費及數據用量等其他資料，甚至於自助專區增值帳戶。此外，客戶亦可於線上更新合約、漫遊數據充值及網上手機和配件銷售，以提升體驗。

### 提供可持續選擇

集團持續策略性地投資於先進的數碼技術，確保為持份者創造可持續的價值，此舉讓集團提供創新數碼服務和解決方案，讓客戶在生活及工作上作出明智又環保的選擇，包括讓客戶選擇電子賬單及電子繳費，以減少耗費紙張。



• 3門市舉行不同類型的工作坊和活動，以增加與客戶間的互動和提升客戶體驗。

種獎項，表揚集團卓越的網絡性能及優質服務。

### 保障客戶

集團提供的產品及服務資訊均極具透明度，助客戶透過由不同的線上及線下渠道購買產品或服務時，作出明智的決定。

保障私隱和安全的承諾，是集團對客戶承擔的重要部份。集團保護客戶個人資料並尊重他們的私隱，以建立並維持客戶對集團業務的信任。有關個人資料私隱及客戶資料保護的政策是集團處理有關事項的根基，並且是集團收集、使用、查閱、獲得及保存客戶個人資料的方式的指引。上述政策列明現有的資源和已定立的控制程序，確保集團遵守其經營地區關於資料保護及隱私的適用地方例及規例，集團財務部門會定期審視並更新此等政策，期間亦會向相關業務單位收集意見。

集團致力確保客戶數據管理行之有效，而個人資料被審慎處理。

- (1) 資料收集—集團只會收集必要和相關的個人資料，僅用作進行收集時指明的用途。
- (2) 個人資料的使用—集團提供清楚、透明和簡單易明並已更新的《個人資料收集聲明》，以

反映集團對客戶個人資料的處理方法，並應對適用法例及規例下的規定。

- (3) 資料查閱—客戶可透過申請表、互聯網或其他途徑，行使其權利查閱及／或更正其提供的個人資料。
- (4) 保障客戶資料—採用多種加密技術以保存、使用及傳送客戶的個人資料。集團已定立嚴謹而充份的保安措施，以保護所有從集團網站收集且保存於系統內的個人資料，免遭未經授權查閱。
- (5) 保存資料—於服務合約期內獲得的客戶個人資料，會在終止合約及繳清賬單後的一段合理期間(2年)內予以保存，任何非必要的個人資料，均會按集團內部政策在系統內被刪除。
- (6) 內部指引與喚起關注行動—集團僱員須嚴格依從《記錄保存及接觸個人資料的內部指引》政策，查閱含個人資料的實體或電腦記錄，均受嚴格管制並需獲管理層批准，並只有在「確有需要知悉」的情況下才會給予批准。集團亦建立附有操作指引及手冊之內部平台、發出定期內部通訊及舉辦工作坊予保持客戶接觸的員工，加強灌輸重視保障客戶資料的訊息。

### 提升客戶體驗

集團提供多種溝通渠道，如客戶服務中心、社交媒體專頁、焦點小組討論、網站及流動應用程式，給予客戶充份機會表達意見。集團收集並以恰當審慎的方式適時回應此等反饋意見。集團已制訂處理客戶查詢及投訴的指引，並培訓代表以專業態度解決客戶關注的事宜。投訴個案會得到確認、進行調查及妥善跟進，並定期檢討及分析，以持續作出改善。

集團亦會公佈及比較其服務表現目標與實際表現詳盡資料，例如熱線電話服務表現及網站three.com.hk的投訴個案處理等領域，以促進持續改進的文化。年內，集團獲頒各



• 保障客戶私隱和提升保安，是集團對客戶的重要承諾之一。

集團亦定立針對數碼網絡保安的內部政策以防範及確保已推行合適管制措施，以管控相關風險。集團亦為僱員舉辦定期培訓及工作坊，讓他們瞭解最新規定和相關規則及規例的最新發展。

### 監管合規

集團致力遵守《個人資料(私隱)條例》下的規定、香港個人資料私隱專員公署發出的相關常規及指引守則，以及其經營地區的相關規則及規例。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

集團的業務有賴一眾供應商和承包商支持。集團與其業務夥伴緊密合作，推行多項政策。透過定期溝通及合作，集團與其夥伴能為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。集團為確保供應鏈的誠信，要求供應鏈夥伴需就品質、環保效益、社會、道德、健康與安全以及監管合規方面符合一定準則及標準。

### 供應鏈管理方法

集團採納最佳國際守則，並依循一套公平、公正兼透明的招標程序，

要求投標者申報任何利益衝突事宜，堅拒欺詐及不當行為。如發現違規行為，集團會暫停或終止相關供應商的服務。

集團與主要供應商在環境、社會及管治事宜上訂下預期目標，以期為商界社群帶來正面影響。集團期望供應商履行其自有營運常規時，遵守與集團相近的環境、社會、健康與安全及管治考量。集團制定一系列政策，涵蓋採購、商業夥伴評核及反貪污等，加上多方面的管制及程序，為集團對主要業務夥伴的評估及聘用提供方向及指引。集團採購團隊訓練有素，能夠採用適當細心及盡責的方式，應用該等政策及程序，以聘任供應商。

### 反貪污

集團重視及秉持上下誠實、公平、透明及承擔責任的原則，無論任何形式的賄賂、貪污及／或欺詐，一概絕不容忍。反賄賂及反貪污政策標準，都是集團政策及營運常規的重要部分，僱員必須嚴格遵守，並向與集團進行交易的持份者清楚表明。集團已發展一套監控措施及程序，用作偵測賄賂、欺詐或其他舞弊活動。僱員進行業務操作時，需秉持高水平的道德、信實、客觀及誠信，並需遵從集團操守守則，以及適用法例及規例。



此外，集團鼓勵僱員及所有與集團交易的持份者，包括股東、客戶及供應商，透過集團的舉報機制，舉報任何涉嫌失當行為、舞弊或欺詐活動。集團舉報政策適用於所有持份者。個案均會獨立跟進，並由集團的內部審計部門向審核委員會及高級管理層匯報。

### 監管合規

集團致力確保其業務經營遵守營運地區的適用本地法律、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，集團適時舉辦工作坊以加強員工對集團內部監控及監控程序的認識及瞭解。

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／或違規事件。

### 對環境的承諾

集團環保政策列明致力減低業務活動對環境的負面影響，同時推廣環保計劃。

### 排放管理

作為電訊營辦商，集團的營運建基於網絡基礎設施運用，其運作則需要持續的電力供應，例如需要空調設備使機器恆常處於固定溫度範圍。隨著連接器材數量增加及更多吉赫數據需要傳輸，能源需求亦迅

速增加。在碳及能源足跡增加的情況下，通訊業就溫室氣體排放方面的挑戰更見嚴峻。

利用物聯網、更換部分低能源效益的設備，並削減業務場所地點，是集團提升效益計劃的一環。集團的耗電量得以由二〇一八年的111,277,682千瓦時降低至二〇一九年的110,157,880千瓦時，充份反映集團在應對溫室氣體排放問題方面持續付出的努力，同時保持高水平的基建成效。

### 善用資源

集團繼續減低其日常業務中的碳及能源足跡，包括在工作間鼓勵利用電子化工作流程、循環再用及減廢，並改善集團樓宇和網絡交換中心的運作效益。除了管理營運方式，集團亦支持客戶採用可持續發



• 集團改變營運方式，以減低碳排放。



展的生活方式。集團自二〇一二年起推行「回收手機及配件」計劃，鼓勵全民參與環保，將舊或擬棄掉的手機及配件(如電池、充電器、耳筒、耳機、USB線及觸控筆)投進設於若干3門市的回收箱。有關計劃所回收的手機及配件已轉交由政府、業務及環保團體合辦的「電腦及通訊產品回收」計劃，以待循環再造或再用。

此外，集團提供創新數碼服務及方案，讓客戶在生活及工作上能夠作出對生態環境負責任的選擇。例如，減少耗費紙張為集團一項長期目標，集團鼓勵客戶選擇以電郵或手機短訊收取電子帳單。此外，客戶亦可選擇以革新後的My3應用程式查閱帳單。

集團參與電腦及通訊產品回收計劃，以較環保的方式管理舊電腦設備及通訊產品。所收集的舊電腦及電腦組件會翻新及循環再造。物品

翻新後若仍可正常運作，會捐贈予有需要人士。

集團連續多年獲環境運動委員會頒發香港綠色機構認證的節能證書及減廢證書，以嘉許集團致力採納減少廢物產生及節約能源的措施。集團於最近評核，分別獲得卓越級別的節能證書及基礎級別的減廢證書。

### 保護環境及天然資源

作為本港主要電訊營辦商之一，集團致力保護環境及生態系統，為其持份者樹立榜樣；集團政策確係對可能影響自然資源的行為保持謹慎自律。此外，由於電訊業務性質使然，本集團並無製造重大有害廢物。

### 監管合規

集團致力確保其業務遵守適用的

本地法例、規例及規則。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員工對集團內部監控及監控程序的認識及瞭解。

集團於年內並不知悉有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物相關，而對集團造成重大影響的違法及違規事件。

### 對社區的承諾

集團致力成就更美好的社區，為持份者帶來長遠利益。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。集團於二〇一九年參與眾多不同類型的社區活動，重點包括培育青少年、支援有需要人士及環境保護。



● 集團義工為長者中心的老友記送上新手機，並豁免服務費。



● 集團連續三年支持商校交流計劃。



為給社會帶來正面影響，集團義工隊在年內積極支持並參與社區活動。

於二〇一九年，集團捐贈現金及物資約370萬港元予香港和澳門的慈善機構，支持有關社區、教育、青少年及長者的社區項目。

集團連續多年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，表揚集團致力將社會責任與環境保育糅合至業務營運，同時為建設可持續發展社會出一分力。

### 培育年輕一代

集團透過贊助「JUMPSTARTER 2019」為青年人創造機會，此項目是專為年輕人設立的非牟利平台，讓他們實現創業夢想。於活動期間，集團管理人員就多個議題分享見解，包括如何接受顛覆概念及新科技、勇於求變，以及如何憑藉創意從市場上芸芸對手中脫穎而出。集團亦與「3智城」計劃成員攜手主持以企業創新為題的分享會。集團與青年創業家就如何協助解決舊建築及車隊管理難題，以及令樓宇設施及汽車更智能化的企業物聯網方案，分享彼此見解。

集團為繼續培養學生對電訊業的興趣及提升他們對流動技術的認識，連續三年支持香港總商會舉辦的商校交流計劃。集團接待中學師生參

觀總部及網絡控制中心，期間高級行政人員與他們分享網絡最新發展，以及他們在工程和數碼營銷方面的經驗，豐富學生對行業趨勢及事業發展機會的瞭解。

集團亦舉辦一項名為「U-Lead」的學生實習計劃，為香港大專商學生聯會的成員而設，讓他們有機會在一家領先的流動通訊營辦商實習，從中汲取經驗及提升實力。

集團積極支持香港年青運動員的成長和發展，贊助由Harry Wright International與Mantas Swimming Club主辦的Mantas游泳邀請賽。

### 支援有需要人士

#### 消除數碼鴻溝

為消除數碼鴻溝及促進跨代共融，並為響應香港世界電訊及資訊社會日，集團冠名贊助由香港通訊業聯會主辦的「3香港智醒老友記創科生活體驗日」，旨在透過智能手機工作坊，推動長者使用流動裝置，鼓勵他們學習掌握新科技。於二〇一九年四月，來自六間中學約100名學生分別探訪香港四家長者中心，以一對一的日常互動方



● 集團義工探訪兒童中心及送贈佳節禮物。

式，幫助長者認識流動裝置的基本功能。

### 服務社區

憑藉3香港的網絡實力及龐大的客戶群，集團支持眾多公益活動，例如免費為慈善機構向流動電話用戶發送文字短訊，受惠慈善機構包括聖公會聖基道兒童院、香港單親協會、基督教勵行會、兒童心臟基金會、協青社、香港撒瑪利亞防止自殺會及香港社會服務聯會。

集團亦積極參與各種活動以分享其科技專業。年內，集團的高級行政人員出席由亞洲金融科技師學會專為金融界專業人士主辦的5G研討



會，介紹有關5G技術及最新企業流動通訊方案的知識。

集團支持、鼓勵並協助推動僱員參與義務工作及回饋社區。集團一直支持自二〇一〇年起推出的「關愛老友記月費捐贈計劃」。年內，集團的義工探訪路德會富欣花園長者中心，送贈新手機予老友記，並豁免

服務費。義工們亦探訪了寰宇希望的兒童希望中心及基督教勵行會吳松街服務中心，透過小組活動為有需要的小朋友燃點希望。

在澳門，集團一直支持《澳門日報》讀者公益基金會所舉辦的各項公益活動。除現金捐款外，**3**澳門更免費提供捐款平台，鼓勵客戶捐款

支持基金會。集團的員工亦同時踴躍參與年度大型慈善活動「公益金百萬行」，連續十年為弱勢社群籌款。集團亦繼續贊助「流動應用軟件技術培訓計劃」，重點協助年青人繼續掌握與智慧城市相關的最新流動應用程式技術。

## 環境主要表現指標

	單位	二〇一九年	二〇一八年
<b>排放物</b>			
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	<b>57,822</b>	61,008
溫室氣體總排放量強度	公噸二氧化碳當量/ 收益千港元	<b>0.010</b>	0.008
<b>能源</b>			
電力	千瓦時	<b>110,157,880</b>	111,277,682
汽油及柴油	千瓦時	<b>156,074</b>	177,248
能源總耗量強度	千瓦時/收益千港元	<b>19.8</b>	14.1
<b>紙張</b>			
紙張	公噸	<b>44</b>	60
紙張循環再造	公噸	<b>12</b>	40
<b>水</b>			
水	立方米	<b>4,384</b>	6,791
水耗量強度	立方米/收益千港元	<b>0.001</b>	0.001
<b>廢物管理</b>			
一般辦公室廢物	公噸	<b>59</b>	62
電腦及網絡設備	件	<b>914</b>	3,170