

# 智慧生活

可持續  
發展報告

# 活出智慧



集團致力為其客戶提供通訊聯繫與創新服務，  
促成可持續生活模式，  
同時秉持操守與承擔社會責任，  
與所有持份者建立信任。

# 可持續發展報告



和記電訊香港控股有限公司(「本公司」或「和電香港」)及其附屬公司(統稱為「集團」)呈報以下2020年可持續發展報告(「報告」)。

集團致力於運用創新意念及領先的流動通訊技術，為客戶提供極級流動通訊體驗。集團以3Supreme、3、MO及MO+品牌營運，為消費者及企業提供多元化的流動通訊及數據解決方案，於不斷變化的數碼環境中為客戶及企業締造新數碼價值及前所未有的機遇。集團結合極優的網絡與先進的技術，例如人工智能、物聯網和大數據，提供無縫及靈活的解決方案完美地滿足客戶需要。

集團主要的可持續發展使命，乃透過協調企業社會責任(「企業社會責任」)和可持續發展目標，以配合其業務策略發展，為所有持份者創造長遠價值。集團致力為其客戶提供通訊聯繫與創新服務，促成可持續生活模式，同時秉持操守與承擔社會責任，與所有持份者建立信任。

## 報告期間

本報告提供涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日集團的可持續發展使命和策略、管理方針、進展、重要量化數據以及政策和主要措施概覽。

## 報告範圍

本報告所披露的資料涵蓋集團於香港及澳門的流動通訊業務。

## 報告框架

本報告是根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄27項下《環境、社會及管治報告指引》(「ESG指引」)中的「不遵守就解釋」條文編備。

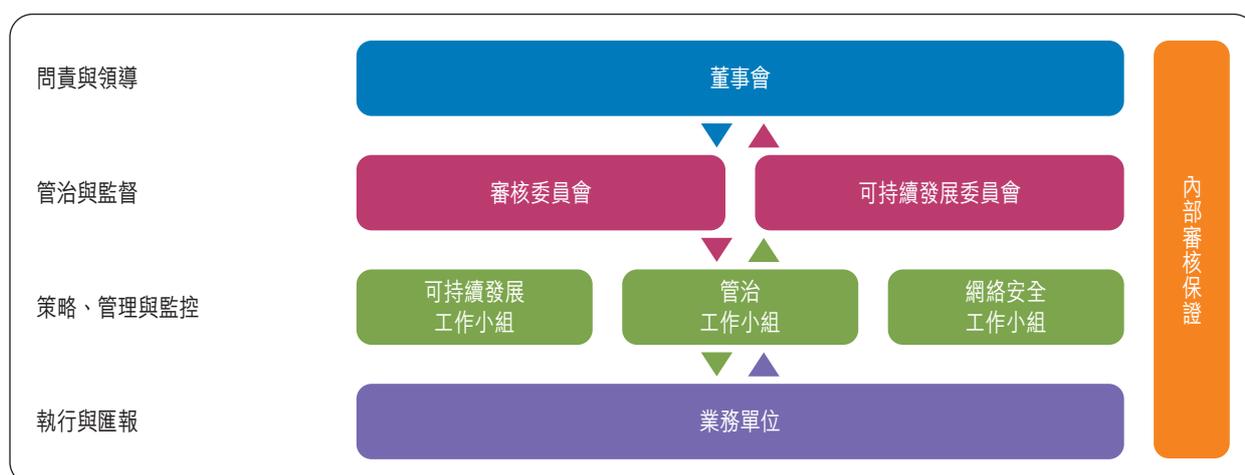
閱讀本報告時，應同時參閱本年報詳述集團財務表現與企業管治的其他章節，以及和電香港網站所載的主要政策。

## 回饋意見

集團重視所有持份者的回饋意見，並竭力處理他們所關注的事項。集團歡迎就本報告，以及就可持續發展之方針與表現提供意見，請透過電郵[ir@hthkh.com](mailto:ir@hthkh.com)提出意見或建議。

## 1. 可持續發展管治

集團的可持續發展管治架構涵蓋了集團各個層面，包括董事會、可持續發展委員會、審核委員會、不同的工作小組以及業務單位，為集團發展和履行可持續發展承諾提供穩固基礎。此可持續發展管治架構引領集團實踐可持續發展策略、管理目標、制訂指標和匯報程序、加強與持份者的關係，以及確保整體業務的問責性。



包括企業社會責任政策在內的一套集團基本政策，是集團可持續發展常規的最終指引，對集團將價值理念付諸實行，並加強對營運所在地的業務誠信、人才、環境及社區所作出的承諾至關重要。

為加強可持續發展的管治，集團每半年就所有業務單位自行評估檢討一次。此機制加上內部審核保證，成為集團管理企業與程序風險及確保法定與規管合規事宜(包括可持續發展相關匯報)的重要工具，並透過可持續發展委員會與審核委員會，為董事會提供合理保證。有關詳情，請參閱章節2「可持續發展方針」。

### 1.1. 董事會

在可持續發展委員會及審核委員會的支援下，董事會承擔集團的可持續發展策略、管理、表現與匯報的最終責任。董事會查核與批准集團的可持續發展目的、策略、優先事項、措施與目標，以及相關的重大政策及框架以支持其成果。

董事會亦定期查核及檢討可持續發展委員會與審核委員會匯報有關可持續發展的風險與機會，並審視其對業務策略之影響，當中包括新的投資。

### 1.2. 可持續發展委員會

於本年度，集團透過拓展及優先處理與可持續發展有關的活動與措施，以加強可持續發展的匯報。其中一個值得注意的努力是，集團成立可持續發展委員會作為董事委員會。可持續發展委員會由非執行董事兼公司秘書施熙德女士擔任主席，成員包括兩名其他董事會成員。可持續發展委員會向董事會及管理層提出建議及監督集團企業社會責任和可持續發展措施的制定與實施，包括檢討相關政策與常規，以及就集團可持續發展的管治、策略、規劃及風險管理事宜進行評估及提出建議。可持續發展委員會每年至少舉行兩次會議。

可持續發展委員會的主要職責包括：

- 就集團企業社會責任和可持續發展目的、策略、優先事項、措施及目標向董事會提出建議；
- 監督、檢討與評估集團就追求企業社會責任和可持續發展重點與目標所採取的行動，當中包括與各業務單位協調，並確保其營運與常規符合相關優次與目標；
- 審閱及向董事會匯報可持續發展的風險及機會；
- 監察及檢討可影響集團業務運作及表現之企業社會責任和可持續發展之新興事宜及趨勢；

- 監督及檢討集團企業社會責任和可持續發展相關政策、常規、框架與管理方針，並提供改善建議；
- 監督集團的企業社會責任和可持續發展措施對其僱員、股東、營運所在地社區與環境等持份者的影響；
- 檢討集團就其企業社會責任和可持續發展表現所發出的公眾通訊、披露與刊物(包括本報告)並向董事會提供建議；及
- 履行委員會認為適當的其他相關或附帶職務。

有關詳情，請參閱「可持續發展委員會的職權範圍 [☞](#)」。

#### 可持續發展委員會委員 擁有與可持續發展相關專業知識

##### 施熙德女士(主席)

- 擁有逾30年法律、法規、企業融資、合規及公司管治事務經驗
- 於多個公共、規管及專業團體的管治、合規和可持續發展事務委員會及專責小組擔任重要職務
- 財務匯報局程序覆檢委員會主席
- 特許公司治理公會國際前會長兼執行委員會現任成員，及香港特許秘書公會前會長
- 香港會計師公會管治委員會前主席
- 香港管理專業協會理事兼執行委員會成員，以及企業政策管理委員會主席
- 香港科技大學校董與人力資源委員會成員，以及哥倫比亞大學教育學院信託人
- 伸手助人協會(長者服務機構)執行委員會副主席

**古星輝先生**

- 香港總商會、香港管理專業協會、香港僱主聯合會及香港董事學會成員
- 香港通訊業聯會及香港無線科技商會等電訊行業相關組織之成員
- 香港旅遊發展局－優質旅遊服務及優質旅遊服務協會之會員
- 阿里巴巴創業者基金導師
- 曾於多個創業、發展及可持續發展活動(包括數碼轉型系列(香港)及香港經濟峰會)演講
- 曾擔任2019年Jumpstarter環球創業比賽評判及講者
- 竹韻小集理事會主席
- 香港廣西社團總會藝術團副團長
- 香港中樂協會副會長

**王葛鳴博士**

- 擁有逾40年非牟利機構與公共服務經驗
- 亞洲國際學校有限公司主席
- 香港青年協會高級顧問
- 中華人民共和國政協第十三屆全國委員會委員
- 香港賽馬會董事
- 香港世界宣明會榮譽主席
- 團結香港基金理事會理事
- 香港政府行政立法兩局前議員

**1.3. 審核委員會**

審核委員會監督集團之財務匯報、風險管理與內部監管制度的成效，並負責審閱集團企業管治的政策與常規，包括法律與規管的遵守情況。

有關詳情，請參閱「審核委員會的職權範圍」[\[3\]](#)及本公司企業管治報告第50至第71頁。

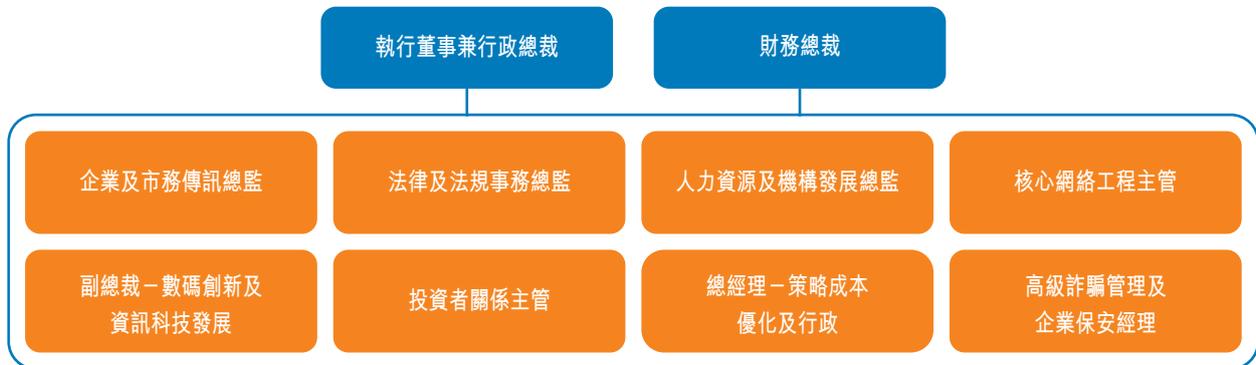
**1.4. 可持續發展工作小組**

可持續發展工作小組由行政總裁及財務總裁共同擔任主席，成員包括與集團重要的可持續發展議題相關業務部門之高級行政人員。在廣泛參與下，小組在制訂可持續發展策略時，確保集團各方面的權益得到充分考慮。

可持續發展工作小組協助可持續發展委員會履行其職責，包括但不限於：

- 協調與指導集團執行企業社會責任和可持續發展目的、策略、優先事項、措施與目標；
- 根據集團的要求及監管規定訂立集團的企業社會責任和可持續發展相關政策，以及監督政策的實施；
- 宣傳集團的企業社會責任和可持續發展措施，並促進部門間就可持續發展的常規作交流分享；
- 邀請外界主要持份者對可影響集團營運與表現的企業社會責任和可持續發展之新興事宜及趨勢表達意見；
- 檢討業務可持續發展的重大風險與機會，並評估其是否按照集團的優次適當管理(包括目標與指標訂立)；
- 根據業務所訂立的目標與指標，監督可持續發展之表現數據；
- 向可持續發展委員會匯報集團的重大可持續發展事宜、風險與機會，以及表現進度；及
- 確保可持續發展的披露與刊物公平、一致、準確且具意義。

可持續發展工作小組成員



1.5. 管治工作小組

管治工作小組由非執行董事擔任主席，成員包括集團各業務部門的代表。管治工作小組協助審核委員會及可持續發展委員會進行管治工作，提供適時檢討及最新資訊，識別新合規事宜，並制訂適當合規政策及程序以供採用。

管治工作小組每季向審核委員會匯報整體企業管治合規的檢討，提供檢討期內主要合規事宜的最新情況。檢討包括根據上市規則下的《企業管治守則》作出的合規狀況報告，以及有關合規與重大法律事宜、董事持續專業發展培訓及管治政策與程序最新狀況的報告。

1.6. 網絡安全工作小組

網絡安全工作小組由財務總裁擔任主席，成員包括資訊科技部門與業務鑒證及合規方面的相關技術專家。有關小組負責監督集團的網絡安全防禦，以確保集團在相關領域的工作有效、一致與協調得宜。

主要職責包括：

- 監察網絡威脅形勢，洞悉新興與現時的網絡攻擊活動與其影響；
- 制訂集團的網絡防禦策略、優次與計劃；
- 監督集團的網絡安全風險，確保有關風險根據集團的策略與優次作適當管理；

- 積極採取預防措施以保障公司資產；
- 制訂相關政策、程序與指引以供採納；及
- 釐定關鍵績效指標，以作持續監察與改善用途。

1.7. 業務單位

集團在各業務單位的支持下，配合可持續發展的方針履行日常的職責。

主要職責包括：

- 就特定業務，實施支持集團企業社會責任和可持續發展之目的、策略、優先事項、措施與目標之政策與項目；
- 將企業社會責任和可持續發展之考慮融入業務與投資決策過程中；
- 進行企業社會責任和可持續發展的風險與監控管理活動，從而識別、評估與減低重大問題或風險；
- 設定特定業務的目標與指標；
- 根據已訂立的目標與指標評估實際成效，並運用如新科技等額外措施不斷改善可持續發展表現；
- 及時回應企業社會責任和可持續發展方面的重大問題；
- 向工作小組匯報企業社會責任和可持續發展指標成效，以及風險管理與內部監管制度表現的自行評估結果；及
- 從可持續發展角度積極為客戶探索機會。

### 1.8. 內部審核

內部審核部門須直接向審核委員會匯報，並為集團業務營運的風險管理活動與內部監控系統的實施及成效提供獨立保證。

主要職責包括：

- 獨立檢討集團就可持續發展風險與監控作出的匯報及自行評估；
- 就包括與可持續發展及企業管治等相關議題作定期審核，並提供建議作持續改善；
- 跟進與調查嚴重違反集團操守守則（與欺詐相關）的個案；及
- 就集團風險管理及內部監控制度成效，向審核委員會與可持續發展委員會匯報。

有關內部審核部門的更多資訊，請參閱本公司企業管治報告第50至第71頁。

## 2. 可持續發展方針

作為香港及澳門領先的流動通訊服務營辦商之一，集團向股東、僱員、客戶、供應商、債權人、規管機關與社區的不同持份者作出承諾。以主動的態度處理可持續發展的事宜，是集團核心價值的一部分，並於多方面的企業策略得以體現。集團作為一家負責任的流動通訊營辦商，致力保障營運所在社區的福祉和繁榮，而可持續發展正是集團擔當此角色不可或缺的一環。

### 2.1. 企業社會責任的支柱與政策

集團的整體可持續發展方針與優次建基於四大支柱，分別為業務、人才、環境與社區。各支柱均由相應的集團政策、領導層與整體業務的共同努力作支持。此四大支柱指導集團訂立可持續發展策略的整體方向，以便於整體業務中進行。集團已制訂政策、程序與指引以輔助管理層處理本報告所闡述集團重大可持續發展的事宜。


業務

- 可持續發展業務
- 長遠回報
- 合規

- 誠信
- 公平商業操守
- 良好企業管治


人才

- 商業道德與操守
- 反歧視
- 多元化

- 專業發展
- 健康與安全
- 員工報酬與嘉許


環境

- 環保合規
- 指標設定
- 環保管理

- 減少對環境的影響
- 環保產品與程序
- 支持保育與環保


社區

- 僱員志願服務
- 教育
- 醫療
- 健康

- 長者護理
- 藝術與文化
- 體育
- 賑災

下表摘要列出現有的相關政策與程序，用以支援集團執行各支柱的優先事項：

| 業務   |  |   |
|--|--|---|
| 支柱   | 優先事項   | 政策  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>提高股東<b>長遠回報</b>。</li> <li>專注於業務與營運所在社區的<b>可持續發展</b>。</li> <li>在營運框架內符合所有相關及適用的<b>法律與規定</b>。</li> <li>以不妥協的<b>誠信經營</b>業務。</li> <li><b>杜絕不公平的業務經營手法</b>。</li> <li>維持高水平的<b>企業管治</b>，並著重高質素的董事會、健全的內部監管以及向所有持份者保持<b>透明度及問責</b>。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>成立董事會可持續發展委員會，並由三位董事領導監督可持續發展程序</li> <li>持續提升在防止賄賂貪污法例、稅務合規，以及資料私隱與網絡安全法例方面的<b>合規水平</b>。</li> <li>提升現有政策與程序的<b>透明度</b>。</li> <li>確保競投過程<b>公平透明</b>。</li> <li>將可持續發展目標融入<b>環球採購</b>工作。</li> <li>透過電子工具簡化程序、分享資訊及加強<b>監察供應商</b>。</li> <li>鼓勵使用<b>電子工具</b>提升客戶體驗。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>操守守則 <a href="#">↗</a></li> <li>反欺詐及反賄賂政策 <a href="#">↗</a></li> <li>資訊安全政策 <a href="#">↗</a></li> <li>委任第三方代表政策 <a href="#">↗</a></li> <li>個人資料私隱合規政策 <a href="#">↗</a></li> <li>供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> <li>採購政策</li> <li>業務夥伴評估政策</li> <li>舉報財務匯報或內部監控可能出現的不當行為之處理程序 <a href="#">↗</a></li> <li>證券交易及處理機密與股價敏感內幕資料之政策 <a href="#">↗</a></li> <li>董事會成員多元化政策 <a href="#">↗</a></li> <li>董事提名政策 <a href="#">↗</a></li> <li>股東通訊政策 <a href="#">↗</a></li> </ul> |

| 人才  |  |  |
|---|--|--|
| 支柱  | 優先事項   | 政策   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>維持僱員高水平的<b>商業道德與個人操守</b>。</li> <li>奉行<b>不歧視</b>的僱傭常規與程序。</li> <li>重視<b>多元工作團隊</b>的不同觀點，提供<b>正面的工作環境</b>。</li> <li>透過提供廣泛的培訓與發展計劃、課程與活動培養人才，亦在追求業務目標的同時，激勵人才的<b>成長</b>。</li> <li>訂立適當制度，確保對內維持公平及對外維持競爭力的<b>員工薪酬與嘉許</b>方式。</li> <li>為所有僱員提供<b>安全的工作場所</b>。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>提供適當的培訓以<b>挽留與激勵</b>人才。</li> <li>促進工作場所的<b>多元性</b>。</li> <li>提升集團工作場所的<b>安全與福祉</b>。</li> <li>採取即時而有效的措施，<b>杜絕販賣人口與現代奴隸制度</b>。</li> <li>與<b>供應商緊密合作</b>，改善供應鏈的<b>工作環境</b>。</li> <li>採納<b>平等就業機會</b>政策，並致力營造不存在歧視及騷擾的<b>共融氛圍</b>。</li> <li>創造一個<b>著重合作精神</b>的工作場所，並促進不同業務部門間的討論。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>舉報財務匯報或內部監控可能出現的不當行為之處理程序 <a href="#">↗</a></li> <li>證券交易及處理機密與股價敏感內幕資料之政策 <a href="#">↗</a></li> <li>健康及安全政策 <a href="#">↗</a></li> <li>人權政策 <a href="#">↗</a></li> <li>現代奴隸制度及人口販賣聲明 <a href="#">↗</a></li> <li>供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> <li>操守守則 <a href="#">↗</a></li> <li>反欺詐及反賄賂政策 <a href="#">↗</a></li> <li>僱傭政策</li> </ul> |

|  環境  |   |   |
|---|---|---|
| 支柱  | 優先事項  | 政策  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守或採取超越相關法律與規例規定的水平的措施，以管制溫室氣體排放及廢物。</li> <li>設訂目標，定期檢討及評估結果，以確保有效實施控制排放的措施。</li> <li>監察及管理資源運用，包括能源、水和其他包裝材料。</li> <li>盡量減低其業務活動對環境與天然資源的影響。</li> <li>發展與推廣有商業應用潛力的環保產品與程序。</li> <li>鼓勵保育與環保計劃並提供支援。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>增加集團的培訓及提升認知度。</li> <li>為消費者搜羅更多可持續的選擇並負責任地採購。</li> <li>透過推行減碳的措施，減低集團營運對環境的影響。</li> <li>教育包括僱員、供應商及消費者在內的持份者注意能源使用。</li> <li>提升零售店舖及辦公室的循環利用及升級利用計劃。</li> <li>推廣數碼工作場所及鼓勵僱員注意資源使用，例如辦公室用品。</li> <li>優化水電及辦公室用品等資源耗用的監控程序及政策。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>環保政策 </li> <li>供應商行為守則 </li> </ul> |

|  社區   |   |  |
|---|---|--|
| 支柱  | 優先事項  | 政策   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>集中於僱員志願服務、教育、醫療、健康、長者護理、藝術與文化、體育以及賑災等社區工作。</li> <li>就捐款與捐贈實施內部指引與監控，以保障持份者與股東的利益。</li> <li>鼓勵僱員在社區擔當正面和主動的角色。</li> <li>釋放5G技術的潛力，成為推動香港發展為智慧城市的動力，例如促進5G企業解決方案供應。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>教育與招募年輕人才。</li> <li>為弱勢社群推行慈善項目，並助其消除數碼隔膜。</li> <li>促進5G應用多元化，加快發展香港成為智慧城市。</li> <li>利用網絡能力優勢，與社區及非牟利組織、文化團體及小型企業合作。</li> <li>實現外展項目多樣化，擴大社區接觸層面。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>傳媒、公眾參與及企業捐獻政策 </li> </ul> |

集團已採納上述政策、程序與指引，以符合運作需要及法律與規管要求。集團透過管理層的定期檢討與匯報，監察上述政策、程序與指引的執行與合規。

集團每半年作自行評估檢討，評估其企業風險管理、運作，以及稅務、反欺詐與反賄賂等常規法定及規管的合規事宜。為可持續發展的目標及指標作檢討，也成為自行評估檢討的一部份。

自行評估結果作為可持續發展管治的重要部分，須經內部審核後呈交予董事、審核委員會與可持續發展委員會作檢討與批核。相關結果亦會與外聘核數師分享。有關詳情，請參閱本公司企業管治報告第50至第71頁。

## 2.2. 持份者的參與

集團與主要持份者，包括僱員、股東、投資者、債權人、客戶、業務夥伴、供應商、專業機構、非政府組織、規管機關與大眾傳媒進行開放及且高透明度的對話。集團定期利用會議、工作坊、調查及意見回饋計劃等不同渠道，收集持份者的意見。

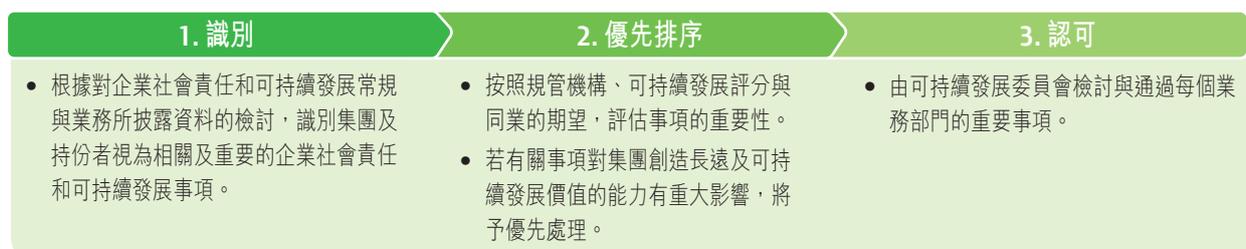
下表概述集團所建立與持份者溝通的渠道，從而瞭解他們的意見與期望。

| 主要持份者  | 溝通方法  |
|--------|---|
| 業務夥伴   | <ul style="list-style-type: none"> <li>實地考察</li> <li>實地與視像會議</li> <li>定期業務報告</li> <li>定期聚會與研討會</li> <li>關係互建活動</li> </ul>   |
| 債權人    | <ul style="list-style-type: none"> <li>公告與通函</li> <li>企業通訊</li> <li>中期與全年業績報告</li> <li>與銀行／債權人會面</li> </ul>   |
| 客戶     | <ul style="list-style-type: none"> <li>公司網站</li> <li>客戶意見回饋計劃</li> <li>客戶熱線與電郵查詢</li> <li>客戶聯絡小組</li> <li>客戶忠誠計劃及活動</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>日常運作與店面互動</li> <li>現場客戶代表</li> <li>客戶經理探訪及一對一對話</li> <li>研討會／會議</li> <li>社交媒體</li> </ul>                |
| 僱員     | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務簡介</li> <li>可持續發展計劃與通訊</li> <li>僱員通訊</li> <li>僱員意見調查</li> <li>焦點小組</li> <li>畢業生招聘與實習計劃</li> <li>健康與安全計劃</li> <li>內部溝通的內聯網平台</li> <li>表現與發展討論</li> <li>定期部門會議</li> <li>員工參與可持續發展項目</li> <li>培訓與工作坊</li> </ul> |
| 傳媒     | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問</li> <li>傳媒活動</li> <li>新聞發佈會／簡報會</li> <li>新聞稿</li> <li>社交聚會</li> </ul>  |
| 非政府組織  | <ul style="list-style-type: none"> <li>社區互動、投資與捐獻</li> <li>可持續發展計劃／訪談</li> <li>會議</li> <li>實地探訪</li> <li>員工工作坊</li> <li>策略性合作與聯合工作小組</li> <li>志願工作活動</li> </ul>   |
| 專業機構   | <ul style="list-style-type: none"> <li>委員會／工作小組</li> <li>會議／探訪／工作坊</li> <li>會籍</li> <li>問卷調查</li> </ul>   |
| 規管機關   | <ul style="list-style-type: none"> <li>突發查詢</li> <li>通函／指引</li> <li>合規匯報</li> <li>政府聯絡小組</li> <li>與規管機構會面</li> <li>實地視察</li> <li>成為規管機關的委員會／小組代表</li> <li>回應規管機構的調查與諮詢</li> </ul>   |
| 股東與投資者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東週年大會與其他股東大會</li> <li>公告與通函</li> <li>企業通訊</li> <li>中期與全年業績報告</li> <li>投資者關係會議</li> <li>會議與路演</li> <li>與高級管理層會面</li> <li>小組討論</li> <li>股東實地考察</li> <li>股東答問郵箱</li> <li>股東意見調查</li> </ul>                       |
| 供應商    | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商定期表現檢討</li> <li>實地考察</li> <li>供應商行為守則</li> <li>供應商盡職審查與審核過程</li> <li>供應商會議與大會</li> <li>供應商風險評估</li> </ul>   |

### 2.3. 重要性評估程序

集團進行重要性評估，以界定在營運中，集團與持份者最關注的重要企業社會責任和可持續發展事項。

#### 重要性評估程序



下表概述業務的重要可持續發展事項：

|  |                      |
|--|----------------------|
|  業務   | 服務及產品責任<br>資料私隱及資訊安全 |
|  人才  | 人力管理                 |
|  環境 | 溫室氣體排放               |
|  社區 | 社區參與                 |

集團透過重要性評估程序，決定管理與監察可持續發展表現的重點範疇。評估結果讓集團可引導其可持續發展策略、釐定可持續發展活動的優先排序，以及為有效的表現評估設定有意義的指標。集團亦制訂履行可持續發展任務的特定指標與藍圖。

### 2.4. 企業管治

集團努力達致並維持最適合集團需要及利益之高水平的企業管治。集團相信有效的企業管治架構是促進及保障股東及其他持份者權益的基本要素。

為此，集團採納與實施企業管治原則及常規，強調高質素的董事會、有效的風險管理及內部監控制度、嚴格的披露常規、透明度及問責制。集團致力不斷改善此等常規及培養有操守的企業文化。

有關詳情，請參閱本公司企業管治報告第50至第71頁。

### 3. 我們的業務

和電香港作為領先的流動通訊服務營辦商，於香港及澳門提供多元化流動電訊及數據解決方案。和電香港擁有逾30年行業經驗且往績優秀，透過最新的技術提供創新的產品及服務，締造市場潮流，引領業界發展。集團結合一系列策略，有助於捕捉新商機、提升客戶體驗、加深參與度，以及為業務帶來盈利增長。



#### 3.1. 服務及產品責任 - 透過可靠及質量建立信任

##### 3.1.1. 承諾及服務可及性

電訊行業日新月異，並面臨技術發展及消費者期望增加所帶來的沉重壓力。營辦商必須建立信任，以及迎合客戶對更高速服務及更廣泛覆蓋等不斷變化的需求。維持客戶的信任度與忠誠度，絕非單憑供應最新款的手機與數碼器材可做到，必須同時讓客戶靈活選用不同的服務，令客戶的生活方式更稱心、更豐盛。集團多年來獲得多項服務大獎，足證我們成功帶來優質的產品及服務，並成就卓越的客戶體驗。

集團努力透過數碼連接，為客戶提供可持續的價值。集團致力提供可靠、安全及高質量的產品及網絡服務，滿足客戶期望。年內，集團繼於2020年4月推出極高速及低時延的5G網絡服務後，旗下5G發射站旋即廣泛覆蓋本港多個地區，包括主要高速公路、大型購

物商場、商業大廈、醫院、大學及酒店等。此乃集團流動網絡部署的新里程。集團將繼續擴大及加強其網絡覆蓋及推出嶄新的5G應用程式，為客戶打造極優5G網絡。

集團致力將香港發展為領先的智慧城市。「3智城」計劃支援初創公司人才開發和推廣企業物聯網解決方案，以及協助企業利用集團所提供的極高速5G網絡服務及先進的窄頻物聯網技術以提升營運表現。

##### 3.1.2. 提升客戶參與度及體驗

客戶參與度對建立品牌忠誠度至關重要。集團透過與客戶互動，識別其有待改善之處，以促進長遠的可持續發展。集團透過多種溝通渠道與客戶緊密聯繫，當中包括客戶服務中心、社交網絡平台、服務熱線、在線客服、網上查詢、電郵、網站及流動應用程式等。

集團網站three.com.hk及My3流動應用程式不但將集團與客戶聯繫起來，亦有助與客戶建立長遠關係，讓他們隨時隨地與集團接觸。透過這些數碼媒介，客戶可獲取集團最新的推廣及優惠資訊、管理數據及通話用量、充值或繳付賬單、管理漫遊服務、購買手機及配件，以及登入全天候的3iChat客戶服務平台。



集團透過多種溝通渠道與客戶密切聯繫。

集團重視客戶回饋意見，有助提升客戶體驗，並藉此為業務帶來正面的改變。集團制訂指引，確保處理客戶查詢及投訴的一致性，同時培訓客戶服務代表專業地解決客戶關注的事宜。投訴個案會得到確認、調查及妥善跟進，並獲定期檢討及分析，以持續作出改善。集團服務表現目標與實際表現之詳盡資料，例如服務熱線表現及投訴個案處理等，可於three.com.hk網站查閱。

## 3.2. 資料私隱及資訊安全

### 3.2.1. 承諾

資料私隱及安全監管規定的快速發展對電訊業的影響與日俱增，令營辦商在維持客戶關係方面面臨越來越多的挑戰。因此，保障個人資料對維持客戶信任度至關重要。

集團致力保障客戶的個人資料。僱員只可在遵照適用的資料保障法例以及集團有關資料私隱及安全的政

策、程序及指引下，方可收集和使用個人資料。除非有關披露已符合資料安全政策並獲授權，否則僱員不得披露有關集團營運，以至客戶、供應商、商業夥伴或股東的任何機密資料。

### 3.2.2. 提升資料私隱政策和管控系統

監管顧問委員會在資料保護委員會的支援下，負責集團的資料管治架構，並監督個人資料的保護。集團的個人資料私隱合規政策、資訊安全政策，以及道德操守與其他相關政策、程序和指引，制訂保障客戶個人資料的管治框架。我們定期檢討及更新該等政策，並及時與僱員溝通。僱員必須每年提交自我申報，確認遵守集團所有適用政策。

集團亦致力於確保有效的客戶資料管理。涉及個人資料處理的立法和規管要求，已融入我們所有的商業活動中。我們亦採取適當的技術及組織措施，該等措施旨在有效地實施資料私隱原則。

### 資料私隱原則

|           |   |
|-----------|---|
| 資料收集      | <ul style="list-style-type: none"> <li>僅就特定、清晰及合法用途而收集必需及相關之個人資料</li> </ul>   |
| 資料使用／資料存取 | <ul style="list-style-type: none"> <li>合法、公平及透明地使用個人資料</li> <li>提供清晰、透明、容易理解及最新的私隱通知</li> <li>確保個人資料使用符合適用資料保護法例</li> <li>限制僱員須按「確有需要知悉」基準存取個人資料</li> </ul> |
| 資料準確度     | <ul style="list-style-type: none"> <li>採取適當步驟確保持有準確及最新的個人資料</li> </ul>  |
| 資料安全      | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用加密技術保存、使用及傳送個人資料</li> <li>實行嚴格及充分的安全措施，保障個人資料免受未經授權或非法使用</li> <li>定期檢討安全措施，確保保護級別合適</li> </ul>                     |
| 資料保存      | <ul style="list-style-type: none"> <li>僅保存符合使用目的所需的個人資料，並遵守有關文件保存期限的內部指引</li> <li>當個人資料不再適用於其收集時的目的，須從系統中刪除</li> </ul>                                      |
| 個人權利      | <ul style="list-style-type: none"> <li>根據適用資料保護法例所賦予的個人權利處理個人資料</li> <li>按照適用資料保護法例下，應客戶要求查閱、修訂或刪除其個人資料</li> </ul>  |

### 3.2.3. 資料私隱指引及宣傳活動

所有僱員必須全面遵守集團個人資料私隱合規政策、記錄保存及接觸個人資料的內部指引，以及其他相關政策、程序和指引。存取包含個人資料的物件或電腦記錄受到嚴格控制，且須獲管理層批准，而此類批准須按「確有需要知悉」基準授予。

集團定期舉辦培訓，確保僱員瞭解相關規則及法規的最新要求和發展。集團亦會發佈操作指引、手冊及定期的內部通訊，並組織工作坊，讓面對客戶的前線員工更瞭解保護客戶資料的重要性。集團亦定期進行私隱風險評估，以評估存在的私隱風險及減低相關風險的控制措施是否足夠。

### 3.2.4. 資料安全及事故管理

資料安全事故（「資料安全事故」）近年在全球發生的頻率、規模及嚴重程度均有所上升。資料遺失或洩露，包括客戶或僱員的個人資料以至技術及交易資料，可導致集團的經營產生嚴重的後果，以及引致第三方索償及監管調查。

網絡安全工作小組由財務總裁擔任主席，成員包括資訊科技部門與業務鑒證及合規方面的相關技術專家。該小組監察集團的網絡安全防禦，確保集團的措施有效、連貫及獲妥善協調。網絡安全工作小組亦監控網絡威脅狀況，以深入瞭解新出現和現有的攻擊，以及其可能產生的影響，有關工作小組的主要職責詳情，請參閱章節1.6「網絡安全工作小組」。

一旦發生涉及個人資料的資料安全事故，集團將根據適用的程序迅速作出回應，以減輕潛在的後果，並確保個人資料不會再被未經授權地存取、使用或損壞。我們會通知集團的法律部門，並於必要時知會有關機構及受影響人士。我們亦會定期檢討及更新有關處理資料安全事故及通知流程的指引。

為了提升僱員的網絡安全意識，集團定期舉辦培訓工作坊，讓僱員掌握處理客戶及公司資訊的適當技巧，以及與相關網絡安全規則及條例發展有關的知識。集團亦通過發佈安全警報，讓僱員瞭解欺詐及釣魚郵件的最新情況並保持警惕。集團採取內部措施和政策，透過限制使用流動裝置及移動硬碟，將資料外洩的相關風險減至最低。



集團定期舉辦培訓工作坊，以提升僱員的網絡安全意識。

## 3.3. 反貪污

### 3.3.1. 承諾

集團絕不容忍任何形式的貪污、賄賂及欺詐，並制訂嚴格政策、指引與程序，以維持最高的業務道德與誠信行為標準。集團亦鼓勵所有業務夥伴、供應商及其他第三方代表採納該等準則。

### 3.3.2. 反欺詐及反賄賂（「反欺詐及反賄賂」）政策及操守守則

所有僱員必須遵守集團的反欺詐及反賄賂政策、操守守則，以及其他相關政策和指引所載的操守守則及法律規定。所有僱員必須每年聲明確認及遵守操守守則與相關政策。操守守則、反欺詐及反賄賂與其他相關政策，可於本公司的網站及內聯網上查閱。

### 3.3.3. 保密舉報機制

集團已制定監察措施及程序，以偵查賄賂、欺詐或其他舞弊行為。集團鼓勵僱員及所有其他相關持份者，通過集團的舉報機制報告可疑的不當行為、舞弊或欺詐個案。所有個案均會進行獨立調查及跟進，並由集團的內部審計部門向審核委員會及高級管理層報告。所有個案將以高度保密的方式處理，任何舉報者將受到保護，免受不公平對待。

### 3.3.4. 監控合規

集團致力確保其經營符合營運所在司法權區的所有適用法律、規則及法規。集團經營所在的監管框架經審查及監控，而內部政策則根據此制定及按時更新。集團定期舉辦培訓及工作坊，加強僱員對內部控制及合規程序的意識及瞭解。

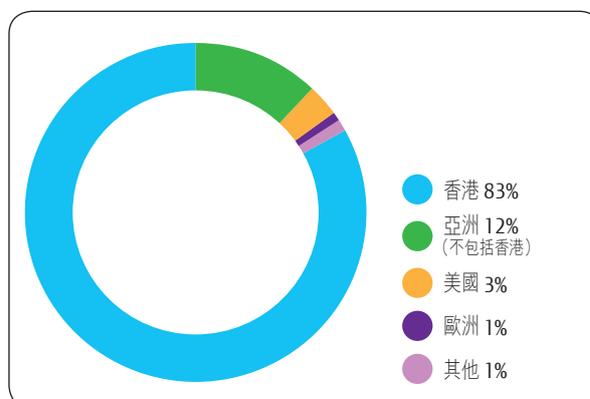
有關詳情，請參閱本公司的企業管治報告第50至第71頁。

## 3.4. 供應鏈管理

### 3.4.1. 承諾

集團在營運中聘用廣泛的業務夥伴及供應商。於2020年，集團與逾400名供應商進行業務往來，其中約83%位於香港。集團透過管理供應鏈相關複雜的法律、社會、道德及環境風險，以致力維持供應鏈的操守。透過定期對話和合作，集團將其高水平的商業道德及操守標準推展至業務夥伴及供應商。作為負責任的行業領導者，集團倡導良好的環保效益、社會福祉及可持續發展的實踐。

按地區劃分的供應商



### 3.4.2. 負責任的採購及供應商的委聘

集團意識到其在供應鏈中的深遠影響力。供應商行為守則制定預期業務夥伴及供應商遵從的準則，涵蓋質量、環保效益、道德、健康及安全，以及監管合規方面的具體範圍及標準。集團的人權政策以及現代奴隸制度及人口販賣聲明中亦有提及供應商行為守則。

供應商須在與集團進行業務活動的過程中，確認遵守供應商行為守則。集團亦會對業務夥伴及供應商進行定期評核及全面評估。

### 3.4.3. 供應鏈管理方法

集團遵從國際最佳常規及採用一套公平、公正及透明的招標程序。所有競標人須申報任何利益衝突以及對欺詐、賄賂及不當行為保持警惕。如發現違規行為，集團會暫停或終止與供應商的關係。

集團鼓勵業務夥伴及供應商考慮氣候變化對其業務的風險，並積極減輕其活動對環境的影響。集團亦邀請業務夥伴及供應商仿效下文概述及集團環保政策所載的標準、常規及原則：

- 遵守相關環境法規及確保環境保育；
- 通過實施環保政策及管理制，將能源消耗及碳足跡減低；
- 鼓勵使用環保技術，以減少能源消耗；
- 將商務旅行減至最低，並減低對紙張等資源的依賴；
- 提倡使用環保、可循環利用及／或來源可持續的產品；及
- 宣揚循環再用及確保在處理或棄置任何危險材料時符合法規。

#### 3.4.4. 監控合規

集團制定包括但不限於採購政策、業務夥伴評估政策和反欺詐及反賄賂政策等各種政策，連同各種管控及程序，為評估及聘用業務夥伴及供應商提供方向及指引。集團的採購團隊訓練有素，在聘用業務夥伴及供應商時審慎盡責地採用該等政策及程序。

## 4. 我們的員工

### 4.1. 承諾

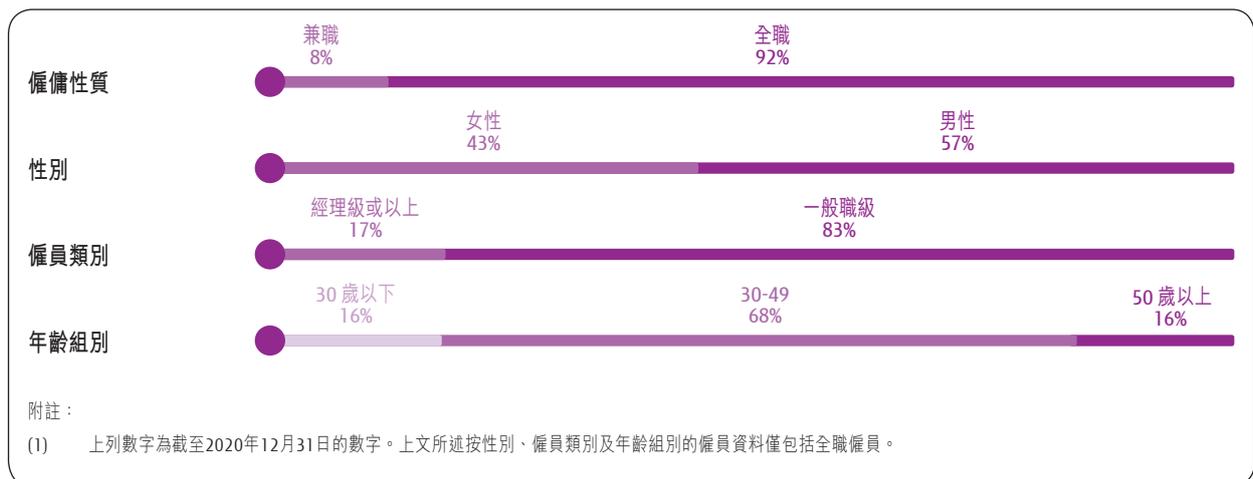
集團旨在創造連繫人與人的超卓客戶體驗。為此，集團致力為員工營造一個協作及多元化的工作環境，以尊嚴和尊重為基本待人原則，並使所有持份者得享平等的機會。

於2020年12月31日，集團於香港及澳門共聘用約990名員工。集團認為有效的人才管理對集團保持市場領先地位，以及維持長期成功極為關鍵。集團致力透過持續的技能發展及培訓，促進工作環境共融，成為人才心目中的首選僱主。集團在僱傭實務方面的成功，已充份反映在過往數年間所獲得的不同獎項上。

### 4.2. 人才發展及培訓

集團的表現及客戶體驗有賴於能否在競爭激烈的人力市場中吸納、保留及培育合適的人才。集團致力為青年人創造機會，為他們提供理想目標。集團與教育機構緊密合作，以招聘能夠支持業務增長的青年人才。此外，集團亦提供實習機會予日後有志於投身電訊業的大學生。

#### 僱員分佈<sup>(1)</sup>



集團透過與青年人的互動，分享對未來的視野，同時加強對行業及社區的熱愛。培育及吸引年青一代的過程，包括讓他們參與集團業務及於工作期間與管理層互動。參與者在工作中能瞭解合作的重要性，培養領導才能及發展成富責任感的人，並認識到他們的工作所具備的社會意義。

年內，集團招聘31名優秀的大學畢業生參加為期一年的見習行政人員培訓計劃。此計劃旨在為電訊業培育未來領袖。見習行政人員參與跨職能部門工作輪調，透過全面的培訓及師友輔導，增強他們於實習期間所獲得的技能。委派予見習行政人員的導師均為集團內擁有豐富經驗及樂於培育未來領袖的行政人員。有關計劃鼓勵見習行政人員提出新觀點，運用不同技能及分享對不斷變化的新趨勢之見解，為集團作出貢獻。導師於見習行政人員一年培訓期結束後，特別在他們職場生涯的初期，將繼續提供適切指導。該計劃完成後，見習行政人員將擔任不同職務，為集團的增長提供一股全新動力。除了由豐富經驗的行政人員提供傳統的師友輔導，見習行政人員亦擔任行政人員的逆向導師。此計劃有助雙方交流有關社交媒體、文化、科

技、營商理念和最新趨勢的見解。

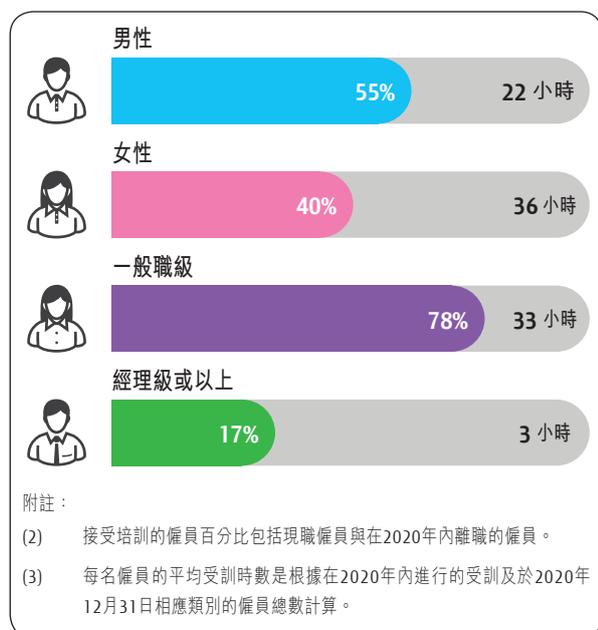
集團明白透過持續發展計劃以培訓僱員技能，是推動業務表現及可持續發展的重要元素。集團鼓勵僱員透過參加集團全面的培訓課程(涵蓋行業知識、資訊科技、數碼技術及人際溝通技巧)，激發僱員追求個人成長和支持他們的工作職能，從而擴闊視野，增廣見識。除此之外，集團亦透過實地視察流動通訊營運設施和長和集團的其他業務，讓僱員了解不同行業所需。

### 4.3. 與僱員的聯繫

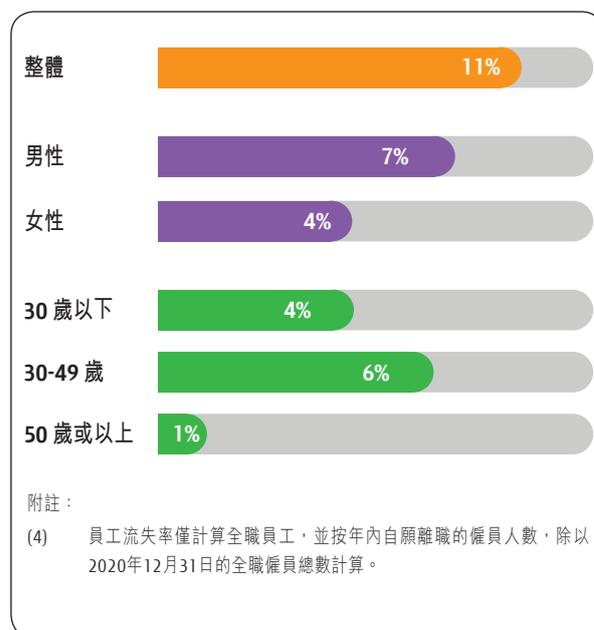


為期一年的見習行政人員計劃，旨在為電訊業培育未來領袖。

#### 參加培訓<sup>(2)</sup>及平均受訓時數<sup>(3)</sup>



#### 員工流失率<sup>(4)</sup>



集團尊重僱員發表意見的權利。集團設立不同溝通渠道，包括講座及工作坊，旨在促進與僱員間的開放式對話，集團鼓勵僱員透過這些渠道提出觀點及意見。所有僱員的回應及建議，對集團的人才管理實務發展極為重要。

集團定期透過電子郵件及通訊，與僱員分享最新業務發展的資料。集團的內聯網及3Connect流動應用程式平台不僅聯繫僱員，更可提升其數碼體驗。僱員亦可瀏覽集團的最新政策、指引及有關流動辦公室、員工福利及穿梭巴士時間表等主題的詳盡資訊。由不同部門員工組成的3reative，於2019年底成立，以溝通、關係、認可、健康及成長五大元素提升員工的投入度。3reative亦透過舉辦活動、分享環節及團購，以促進員工的歸屬感。倘發生危急事件，危機管理團隊在確保業務延續性的同時，會發佈重要的即時資訊以提示及保障僱員。

#### 4.4. 健康、安全及福祉

員工的健康、安全及福祉是集團文化不可或缺的一部份，亦是提供卓越的網絡表現及非凡客戶體驗的核心價值。集團為僱員提供完善的福利計劃，有關計劃廣泛涵蓋與福祉相關的範疇，包括工作與生活平衡、強健體魄、健康與運動、營養均衡飲食及精神健康。集團亦為僱員提供靈活的有薪假期。

集團致力創造安全健康的工作環境，讓僱員在提升表現及生產力期間，可享受優質生活。集團會因應工作性質及相應安全標準，為員工提供健康及安全管理計劃以及相關培訓。僱員可透過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，以提醒他們安全指引的重要性。

於新型冠狀病毒疫情期間，集團採取多項預防措施，以保障僱員的健康及安全。集團致力降低在工作場所及社區傳播新型冠狀病毒的風險，安排非前線及非面對客戶的僱員在家工作，同時加強所有辦公室及零售店鋪的清潔及消毒程序，以保持工作環境安全。集團亦為在辦公室及零售店鋪上班的僱員提供外科口罩及酒精搓手液。

#### 4.5. 監察合規

集團致力向僱員提供積極、受尊重且安全的工作環境。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。聘用及甄選僱員只會因應技能及能力，不拘種族、性別或宗教。

集團絕不容忍任何形式的歧視及騷擾，包括但不限於針對個別人士的性別、婚姻狀況、殘疾或其他方面，而作出各種不受歡迎及帶冒犯的行為(不論言語、肢體或觀瞻上)。集團亦嚴禁僱用童工及／或強制勞工。集團採取嚴厲措施及審核程序，以防存在此等有違道德的行為。

集團遵守與營運相關的所有適用勞工準則、僱傭指引及規例以及所有勞工相關法例。集團亦評估及監察其規管框架，並按此編製及更新內部政策。集團的僱傭政策、操守守則及其他相關政策、程序及指引，共同構成管治框架，以確保監管合規，並保障僱員權利及利益。集團舉辦專屬工作坊，以加強員工對集團內部監控及合規程序的認識及瞭解。



集團為僱員提供完善的福利計劃，廣泛涵蓋與福祉相關的範疇。

## 5. 環境

### 5.1. 管理溫室氣體排放

#### 5.1.1. 承諾及挑戰

集團關注其業務活動對環境的影響，竭力為環境的可持續性作出積極貢獻，並致力透過管理其網絡及營運足跡保護環境。

氣候變化是一項全球挑戰，對各個社區及行業構成迫在眉睫的威脅，而其影響對集團的資產及業務同時帶來風險與機遇。集團致力增強對由氣候變化引起的危機的適應能力，透過綜合氣候變化對各項業務的影響，積極物色並制定應對策略以面對挑戰。

和電香港為CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited (「CKHGT」) 的成員公司，CKHGT旗下包括長和集團於奧地利、丹麥、愛爾蘭、意大利、瑞典及英國 (隸屬歐洲3集團)，以及香港和澳門的電訊業務單位。CKHGT的其中一個主要項目是設立氣候工作小組，以推動及加速各業務單位實施與氣候相關的緩減政策，及設定減排目標。

集團的環保政策代表其不斷努力提升營運效率的同時，亦致力管理對環境的影響。集團鼓勵供應商、業務夥伴以及客戶尊重其政策中概述的做法。

#### 5.1.2. 改善網絡基建的能源效益

集團的營運高度依賴需持續使用電力供應的網絡基建。當連線裝置和傳輸數據量不斷增加，能源消耗亦隨之上升，此成為電訊行業致力減少碳足跡的最大挑戰。

能源效益為管理溫室氣體排放之關鍵。流動網絡基建佔用集團大量的能源消耗。集團積極升級其網絡設備，並安裝節能裝置以減少能源消耗，例如於辦公室及一般設施設定最佳的溫度環境。集團增加節能技術的運用，同時減少資產地點數目。因實施此等措施，集團用電量由2019年的110,157,880千瓦時，減至2020年的109,432,820千瓦時。此反映集團在不影響網絡基建表現的前提下，盡力解決溫室氣體排放問題。

溫室氣體範圍1與2排放物<sup>(5)</sup> (公噸二氧化碳當量)



### 5.2. 優化資源利用

集團透過減少耗用、重用及回收再用，致力在營運中減少廢物。為此作出的持續性措施包括精簡程序及流程以提高效益、實現內部工作流程數碼化以減少紙張等日常用品的消耗，以及採購可循環利用或來源可持續的產品。

集團除管理營運對環境所造成的影響外，亦鼓勵客戶實踐可持續的生活方式，讓客戶輕鬆地為可持續發展作出貢獻。集團提供舊機回收服務，當中包括在店內提供免費手機內容轉移，以及舊機內容及設定清除。客戶除可享便利的舊機回收服務外，亦可透過「回收手機及配件」計劃為環保出一分力。客戶只需將舊有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)投放於設置在指定的3門市的回收箱內，經計劃收集所得的物件會轉交至「電腦及通訊產品回收」計劃。該計劃由政府、業界及實踐回收再用或重用的志願組織所合辦。集團會對仍然運作正常的設備進行翻新，並於其後捐贈予有需要人士，而其餘零件及有用物料則會回收再用。

集團亦提供創新的數碼服務及方案，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，集團其中一

項長期目標為減少紙張耗用及碳足跡，因此鼓勵客戶選擇以電郵或手機短訊收取電子賬單，或以My3應用程式查閱賬單。

環境運動委員會連續多年向集團頒發香港綠色機構認證的節能證書及減廢證書，以此嘉許集團在採納減少廢物及節約能源措施方面的努力不懈。而集團於最近的評核當中，則分別獲得卓越級別的節能證書及基礎級別的減廢證書。

### 5.3. 保護環境及合規監察

集團矢志在保護環境方面，為持份者樹立良好榜樣，並致力在業務活動中納入可持續發展及氣候變化影響的考慮因素。集團尋求與業務夥伴分享此願景，務求與他們共同構建更可持續發展的未來。為達致此目標，集團通過制定供應商行為守則，以喚起業務夥伴對環境事宜、生態友好行為及專業環境考慮因素的關注。

集團根據適用的環境法例、規則及法規經營業務，並透過分析及監察集團內的規管架構，按此編製及更新內部政策。集團銳意引領減少能源消耗及減廢，致力培養更強的內部環保意識。集團不但透過內部溝通、培訓及工作坊，以增強僱員的意識，更制訂內部政策及合規程序，以加強僱員的認識，繼而激發僱員在行為上作出改變。

## 5.4. 環境關鍵績效指標

|   |                | 2020年       | 2019年       |
|---|----------------|-------------|-------------|
| <b>排放物</b>  |                |             |             |
| 範圍1排放量  | 公噸二氧化碳當量       | 2,373       | 3,889       |
| 範圍2排放量 <sup>(6)</sup>                               | 公噸二氧化碳當量       | 63,409      | 63,996      |
| 溫室氣體範圍1與2排放量 <sup>(6)</sup>                         | 公噸二氧化碳當量       | 65,782      | 67,885      |
| 溫室氣體範圍1與2排放量 <sup>(6)</sup> 密度                      | 公噸二氧化碳當量／收益千港元 | 0.014       | 0.012       |
| <b>能源</b>   |                |             |             |
| 電力  | 千瓦時            | 109,432,820 | 110,157,880 |
| 汽油及柴油   | 千瓦時            | 125,040     | 156,074     |
| 能源總耗量強度   | 千瓦時／收益千港元      | 24.1        | 19.8        |
| <b>紙張</b>   |                |             |             |
| 紙張  | 公噸             | 36          | 44          |
| 回收重用紙張  | 公噸             | 13          | 12          |
| <b>水</b>  |                |             |             |
| 水   | 立方米            | 1,903       | 4,384       |
| 水耗量強度   | 立方米／收益千港元      | 0.0004      | 0.0008      |
| <b>廢物管理</b>   |                |             |             |
| 一般辦公室廢物   | 公噸             | 62          | 59          |
| 電腦及網絡設備   | 件              | 2,796       | 914         |
| 附註：   |                |             |             |
| (6) 上圖所示2019年溫室氣體範圍2排放量數字已通過經修訂轉換因素重列，以更佳地反映基本能源消耗。 |                |             |             |

## 6. 社區

### 6.1. 承諾及成就

集團致力締造更美好的社區及為持份者創造持久的價值。集團尋求與本地社區和慈善團體保持長遠的夥伴關係，制訂對旗下業務及社區均有裨益的計劃。集團亦鼓勵僱員參與義務工作，以提升集團的正面貢獻。

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。於年內，集團對香港和澳門慈善項目的現金及物資捐贈約為270萬港元。

集團連續多年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，是對集團致力於營運業務時履行社會責任與環境保護

的高度認可。集團將繼續堅守使命，創建可展現未來前景及可持續發展的社區。

### 6.2. 齊心抗疫

自2020年初起，新型冠狀病毒疫情嚴重衝擊全球各地的個人及企業。於此極具挑戰的時期，集團仍堅定維持卓越的服務水平，同時繼續推行其外展項目，以支援社區內受疫情嚴重影響的人士。

在疫情期間，集團關注學習進度因停課而受影響的學生，故此參與由香港賽馬會策劃的「在家學習網寬支援計劃」，並在香港青年協會與香港小童群益會的協助下，向接近1,000間中小學的學生捐贈通訊服務組合，當中包括「Zoom型學堂」免費賬戶及流動數據服務，讓有需要的學

生以穩定及快速的網絡連接於網上學習。集團亦贊助由香港路德會社會服務處、香港路德會及香港V慈善基金聯合舉辦的項目，向有需要的學生派發為期一年的數據SIM卡。



集團參與由香港賽馬會策劃的「在家學習網寬支援計劃」，向接近1,000間中小學的學生捐贈通訊服務組合。

於2020年3月，集團與微軟香港攜手為企業客戶提供免費Microsoft Office 365應用程式及服務。此項目是微軟香港「#EmpowerHK Work-From-Anywhere支援計劃」的其中一環，幫助企業打破地域界限，讓員工安心在家工作及保持聯繫。

### 6.3. 其他社區外展項目

回饋所服務社區是集團經營理念之一，集團憑藉其具網絡連接的業務優勢，透過多項外展項目，令社區成員的聯繫更加緊密。有關項目涵蓋藝術、教育、青少年社區參與等廣泛領域。集團的努力反映其致力承擔企業社會責任，以實現可持續的社區發展。

#### 6.3.1. 激勵創業精神與培育青年

集團認為，創業精神及創新意念對推動未來的可持續發展尤其重要。集團很高興能夠支持由阿里巴巴創業

者基金主辦的「Jumpstarter 2021環球創業比賽」。是次比賽為初創企業提供一個展示創業意念的平台，並讓他們接觸行業領袖或投資者。此平台讓理念在經過考證和發展後得以實現。培育創業精神是集團董事會及管理層的首要任務，因此行政總裁在阿里巴巴創業者基金擔任導師，親自分享其專業知識，並為未來創業者提供寶貴的指導。

#### 6.3.2. 文化貢獻

於2020年6月，集團與香港中樂團舉辦「5G同Sync鼓·樂澎湃」音樂會，是全港首個5G網上4K直播中樂慈善音樂會，對探索電訊科技在文化發展中的角色甚為重要。集團為樂團特別設計5G LIVE Up直播方案，展示5G能以極高速傳輸高品質的內容，而此技術的應用亦能拓寬外界接觸藝術的渠道。香港中樂團專業管樂及敲擊樂的青年演奏家透過精彩演出，鼓勵香港觀眾在家中疫境自強。此音樂會由滙豐獨家贊助，所得善款經扣除製作成本後，已悉數捐贈予香港公益金。



集團透過多項外展項目，涵蓋藝術、教育、青少年的社區參與等廣泛領域，令社區成員的聯繫更加緊密。



✦ 多家慈善機構的長者可繼續受惠於集團的「關愛老友記月費捐贈計劃」。

### 6.3.3. 連繫老弱社群

2020年標誌著集團「關愛老友記月費捐贈計劃」推出十週年。多家慈善機構的長者可繼續受惠於此豁免服務費用的計劃，讓更多長者能夠於新型冠狀病毒疫情期間與親友保持聯繫。

集團支持仁濟醫院的智能電子產品回收計劃，將陳列於門市的智能手機捐贈予低收入家庭及長者，並豁免一年服務費。

集團自2017年起贊助非牟利機構匡智會（「匡智」）設立hc: Corner。該機構致力為不同年齡及不同程度的智障人士提供服務。hc: Corner為和記電訊大廈的僱員於舒適的環境提供輕食餐飲的同時，亦為匡智學員提供就業機會，以協助他們發展潛能。

### 6.3.4. 倡導節能習慣

作為全港推廣創新的一分子，集團與港燈電力共同開發解決方案，提高消費者對用電習慣的瞭解。該解決方案利用3香港極優流動網絡，為港燈電力於2020年4月推出的更換智能電表計劃提供安全可靠的數據傳輸。此方案的啟用，為消費者提供資訊，讓他們優化能源使用、參與環境保護及支持香港轉型為智慧城市。

### 6.3.5. 憑藉網絡優勢拓闊資訊渠道

集團憑藉網絡優勢及龐大客戶群，為聯合國兒童基金會香港委員會的「童你抗疫」衛生行動免費發送有關兒童口罩派發資訊的文字短訊。集團亦為包括香港中樂團、保安局禁毒處、世界自然基金會香港分會及聖公會聖基道兒童院在內的其他機構免費發送文字短訊及多媒體訊息。

在澳門，集團繼續支持《澳門日報》讀者公益基金會所舉辦的公益活動。3澳門捐贈現金，以及免費提供捐款平台方便客戶捐款以支持基金會。而3澳門的員工及其親友亦繼續參與年度大型慈善活動「公益金百萬行」線上行，為弱勢社群籌款。

## 7. 香港交易所ESG指引參考

ESG指引之內容索引載列如下，用以陳述集團已應用的香港交易所ESG指引範圍，以及為本報告概述的集團政策及措施提供相關參照。

| A. 環境        |  |                          |  |
|--------------|--|--------------------------|--|
| 層面A1：排放物     |  | 章節                       | 備註   |
| 一般披露         | 有關廢氣及溫室氣體排放、在水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 2.1<br>5.1<br>5.3        | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業社會責任政策 <a href="#">↗</a></li> <li>環保政策 <a href="#">↗</a></li> <li>供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul> 集團符合營運所在市場對其有重大影響的相關環保法律與規例。 |
| 關鍵績效指標A1.1   | 排放物種類及相關排放數據   | 5.1<br>5.4               |  |
| 關鍵績效指標A1.2   | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以公噸計)及(如適用)密度。  | 5.1<br>5.4               |  |
| 關鍵績效指標A1.3   | 所產生有害廢棄物總量(以公噸計)及(如適用)密度。  | -                        | 不適用  |
| 關鍵績效指標A1.4   | 所產生無害廢棄物總量(以公噸計)及(如適用)密度。  | 5.4                      |  |
| 關鍵績效指標A1.5   | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。   | 5.1<br>5.2<br>5.3<br>5.4 |  |
| 關鍵績效指標A1.6   | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。                                     | 5.2<br>5.3               |  |
| 層面A2：資源使用    |  | 章節                       | 備註   |
| 一般披露         | 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。   | 2.1<br>5.1<br>5.2<br>5.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業社會責任政策 <a href="#">↗</a></li> <li>環保政策 <a href="#">↗</a></li> <li>供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul>                              |
| 關鍵績效指標A2.1   | 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及強度。   | 5.1<br>5.4               |  |
| 關鍵績效指標A2.2   | 總耗水量及強度。   | 5.4                      |  |
| 關鍵績效指標A2.3   | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。  | 5.1<br>5.2<br>5.3        |  |
| 關鍵績效指標A2.4   | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。                                    | -                        | 不適用  |
| 關鍵績效指標A2.5   | 製成品所用包裝材料的總量(以公噸計)及(如適用)每生產單位佔量。   | -                        | 集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務。   |
| 層面A3：環境及天然資源 |  | 章節                       | 備註   |
| 一般披露         | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。  | 2.1<br>5.1<br>5.2<br>5.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>企業社會責任政策 <a href="#">↗</a></li> <li>環保政策 <a href="#">↗</a></li> <li>供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul>                              |
| 關鍵績效指標A3.1   | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。  | 5.1<br>5.2               |  |

| A. 環境      |                                  |                   |   |
|------------|----------------------------------|-------------------|---|
| 層面A4：氣候變化  |                                  | 章節                | 備註  |
| 一般披露       | 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 | 5.1<br>5.2<br>5.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業社會責任政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 環保政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul> |
| 關鍵績效指標A4.1 | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 | 5.1<br>5.2<br>5.3 |   |

| B. 社會      |  |                          |   |
|------------|--|--------------------------|---|
| 僱傭及勞工常規    |  |                          |   |
| 層面 B1：僱傭   |  | 章節                       | 備註  |
| 一般披露       | 有關補償及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 2.1<br>4.1<br>4.3<br>4.5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 操守守則 <a href="#">↗</a></li> </ul> 集團符合營運所在市場對其有重大影響的相關僱傭與勞工法律和規例。    |
| 關鍵績效指標B1.1 | 按性別、僱傭性質、年齡組別及地區劃分的僱員總數。   | 4.1                      | 地區不適用。  |
| 關鍵績效指標B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率。   | 4.3                      | 地區不適用。  |
| 層面B2：健康與安全 |  | 章節                       | 備註  |
| 一般披露       | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                      | 2.1<br>4.4               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 健康及安全政策 <a href="#">↗</a></li> </ul> 集團符合營運所在市場對其有重大影響的相關健康與安全法律和規例。 |
| 關鍵績效指標B2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。  | -                        | 於過去三年(包括匯報年度)未錄得此類個案。   |
| 關鍵績效指標B2.2 | 因工傷損失工作日數。   | -                        | 於匯報年度未錄得重大工傷。   |
| 關鍵績效指標B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關的執行及監察。  | 4.4                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 健康及安全政策 <a href="#">↗</a></li> </ul>                                 |
| 層面B3：發展與培訓 |  | 章節                       | 備註  |
| 一般披露       | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能之政策。描述培訓活動。  | 2.1<br>4.2               |   |
| 關鍵績效指標B3.1 | 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。  | 4.2                      |   |
| 關鍵績效指標B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。  | 4.2                      |   |

| B. 社會      |  |            |  |
|------------|--|------------|--|
| 層面B4：勞工準則  |  | 章節         | 備註   |
| 一般披露       | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a)政策；及<br>(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 2.1<br>4.5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人權政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 現代奴隸制度及人口販賣聲明 <a href="#">↗</a></li> <li>• 供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul> |
| 關鍵績效指標B4.1 | 描述檢討招聘常規的措施以避免童工及強制勞工。                                 | 4.5        | 集團符合對其有重大影響的相關防止童工與強制勞工法律和規例。  |
| 關鍵績效指標B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。                                | 4.5        |  |

| 營運常規       |  |            |  |
|------------|--|------------|--|
| 層面B5：供應鏈管理 |  | 章節         | 備註   |
| 一般披露       | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。   | 2.1<br>3.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人權政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 現代奴隸制度及人口販賣聲明 <a href="#">↗</a></li> <li>• 供應商行為守則 <a href="#">↗</a></li> </ul>           |
| 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。   | 3.4        |  |
| 關鍵績效指標B5.2 | 描述有關聘用供應商的常規，向其執行有關常規的供應商數目，以及相關的執行及監察。  | 3.4        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採購政策</li> <li>• 業務夥伴評估政策</li> <li>• 委任第三方代表政策 <a href="#">↗</a></li> </ul>  |
| 關鍵績效指標B5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。  | 3.4        |  |
| 關鍵績效指標B5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。   | 3.4        |  |
| 層面B6：產品責任  |  | 章節         | 備註   |
| 一般披露       | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 2.1<br>3.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 操守守則 <a href="#">↗</a></li> <li>• 個人資料私隱合規政策 <a href="#">↗</a></li> </ul> <p>於匯報期間並無錄得有關所提供產品與服務的健康與安全、廣告、標籤與私隱事宜的重大投訴。</p> |
| 關鍵績效指標B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。   | -          | 不適用  |
| 關鍵績效指標B6.2 | 接獲關於產品及服務相關的投訴數目以及應對方法。  | 3.1        |  |
| 關鍵績效指標B6.3 | 描述與遵守及保障知識產權有關的常規。   | -          | 不適用  |
| 關鍵績效指標B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。   | -          | 不適用  |
| 關鍵績效指標B6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關的執行及監察。   | 3.2        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊安全政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 個人資料私隱合規政策 <a href="#">↗</a></li> </ul>   |

| 營運常規       |   |                   |   |
|------------|---|-------------------|---|
| 層面B7：反貪污   |   | 章節                | 備註  |
| 一般披露       | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 2.1<br>3.3<br>3.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 操守守則 <a href="#">↗</a></li> <li>• 反欺詐及反賄賂政策 <a href="#">↗</a></li> <li>• 委任第三方代表政策 <a href="#">↗</a></li> </ul> <p>於匯報期間並無錄得違反反欺詐及反賄賂法律與規例的個案。</p> |
| 關鍵績效指標B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及結果。                             | 3.3               | 於匯報期間並無錄得此等個案。  |
| 關鍵績效指標B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關的執行及監察。                                       | 3.3               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉報財務匯報或內部監控可能出現的不當行為之處理程序 <a href="#">↗</a></li> </ul>   |
| 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。   | 3.3               |   |

| 社區         |   |                   |  |
|------------|---|-------------------|--|
| 層面B8：社區投資  |   | 章節                | 備註   |
| 一般披露       | 有關以社區參與從而瞭解發行人營運所在社區之需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。 | 2.1<br>6.1        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業社會責任政策 <a href="#">↗</a></li> </ul> |
| 關鍵績效指標B8.1 | 專注貢獻範疇。                                   | 6.2<br>6.3        |  |
| 關鍵績效指標B8.2 | 在專注範疇所動用的資源。                              | 6.1<br>6.2<br>6.3 |  |