

可持續發展報告

集團致力為客戶提供通訊聯繫與創新服務，推動可持續生活模式，
同時秉持企業責任與道德，與所有持份者建立信任。





可持續發展報告



1. 有關本報告

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 2021 年可持續發展報告（「報告」）。

集團是流動數據通訊技術的先驅，於不斷變化的數碼環境中，為消費者及企業提供多元化及創新的流動通訊及數據解決方案，締造新數碼價值及前所未有的機遇。集團採取協作方針，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，提供安全、無間及靈活的解決方案，完美地滿足客戶需要。

集團主要的可持續發展使命，是透過協調可持續發展目標，以配合其業務發展策略，為所有持份者創造長遠價值。集團致力為客戶提供通訊聯繫與創新服務，推動可持續生活模式，同時秉持企業責任與道德，與所有持份者建立信任。

報告期間

除另有指定外，本報告內容涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

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 所載《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」）中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編備。本報告章節 9 所載的 ESG 指引的內容索引概述 ESG 指引應用方式。

本報告應與本年報的其他章節一併閱讀，包括對其財務表現與企業管治的全面回顧，以及和電香港網站所載的集團主要政策。

回饋意見

集團重視所有持份者有關本報告、可持續發展之方針與表現的回饋意見及建議。請透過掃描下方二維碼或電郵 ir@hthkh.com 與我們聯絡。

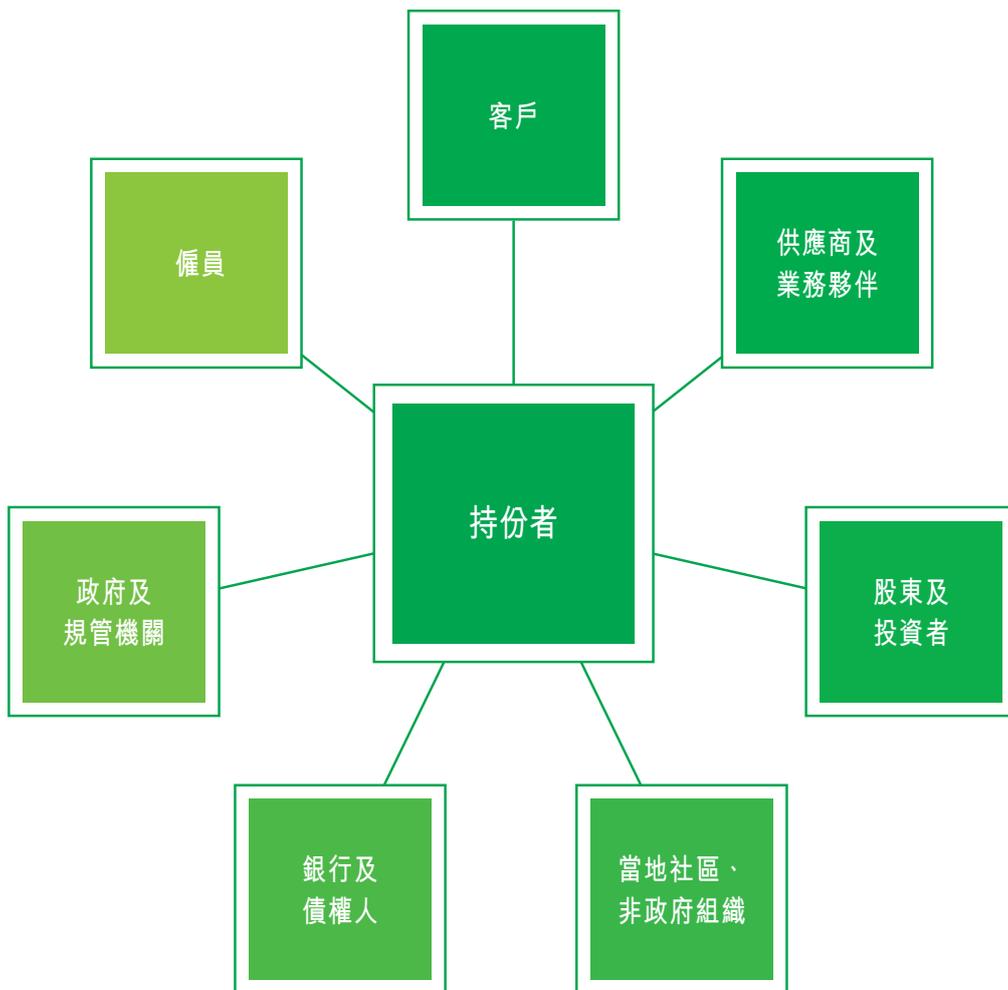


2. 報告重要事項

2.1. 持份者的參與

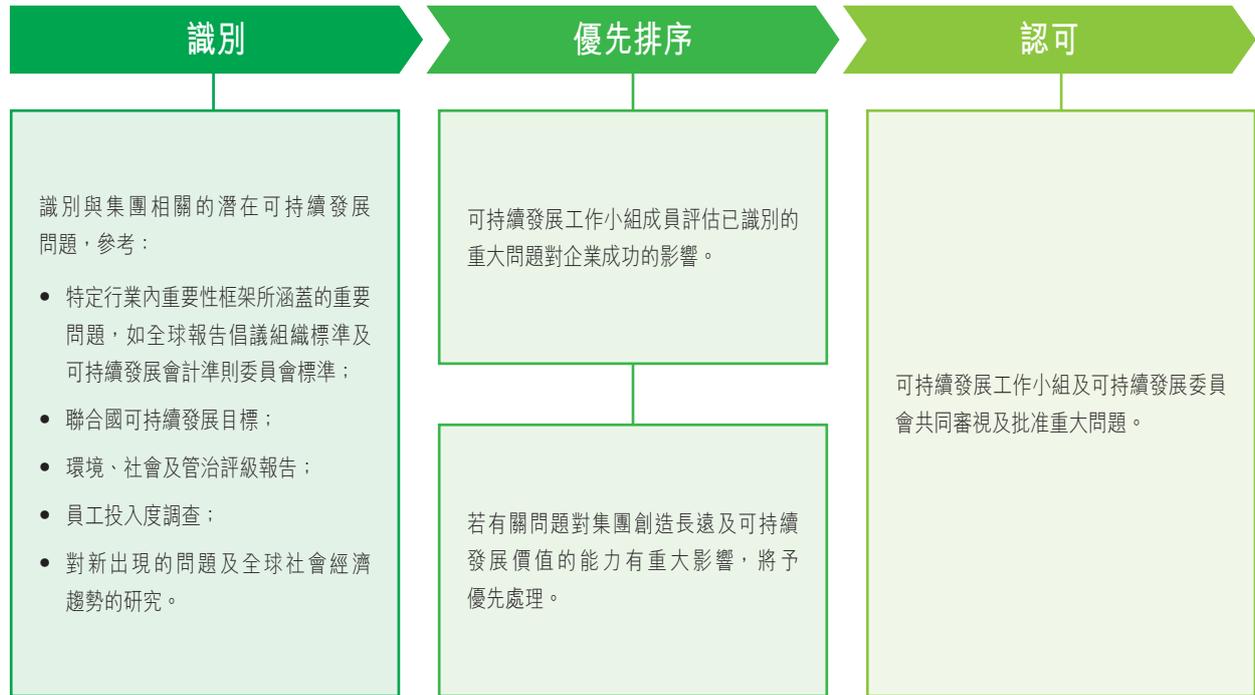
作為香港及澳門領先的流動通訊營辦商之一，集團向廣泛的持份者，包括僱員、客戶、供應商及業務夥伴、股東及投資者、銀行及債權人、政府及規管機關，以及當地社區及非政府組織作出承諾。集團作為一家負責任的流動通訊營辦商，致力保障營運所在社區的福祉和繁榮，而可持續發展正是集團維持此角色不可或缺的一環。明白持份者觀點，對於擬定以社會及環境利益為大前提的策略尤其關鍵。以主動的態度處理可持續發展的事宜，是集團核心價值的一部分，並於多方面的企業策略得以體現。

集團與主要持份者進行開放透明的對話。集團定期透過會議、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，以了解他們的想法，滿足他們的期望。

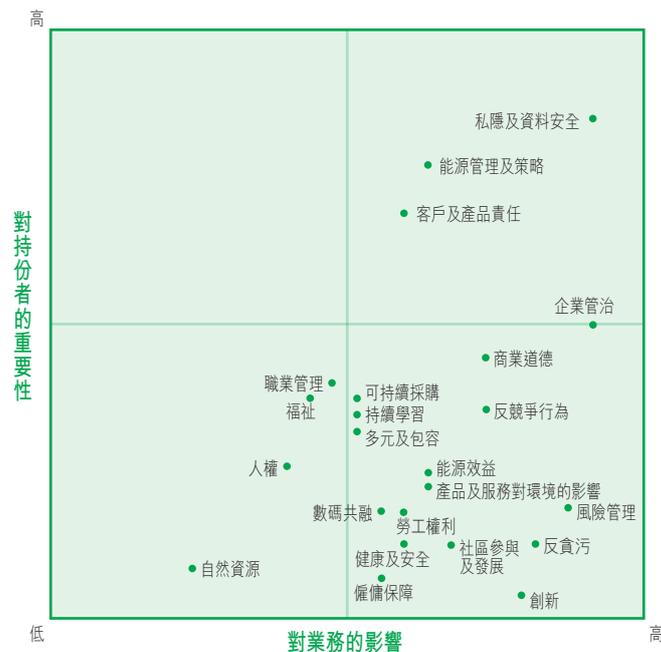


2.2. 重要性評估程序

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可持續發展事項。集團的重要性評估是一個於每個年度反覆進行的過程，通過識別、優先排序及認可三個步驟，了解新的資料及新興趨勢。



下表按對持份者的重要性和對業務的影響概述業務的重要可持續發展事項：



評估結果有助集團制定可持續發展策略、釐定可持續發展活動的優先次序，以及為有效評估表現制定具意義的指標。集團亦制定具體目標與藍圖，以達到可持續發展的使命。

3. 可持續發展框架

3.1. 經優化的可持續發展框架

經過三個步驟的重要性評估的後，集團根據四大支柱制定整體可持續發展框架、方法及優先事項：管治、環境、社會，及可持續發展的業務模式與創新。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，並應用於各個業務中。

3.2. 集團整體目標

集團致力於為實現聯合國可持續發展目標和 2015 年巴黎協定設定的宏偉藍圖貢獻自身的力量。

集團制定了九個整體目標，以指導集團的可持續發展策略及舉措。集團列出 2021-22 年四個優先關注範疇，重點發展重要事項。

雖然「採取一切措施保護員工並支持社區及其他持份者渡過疫情」有別於其他目標，屬非常設性質，但鑒於疫情大流行的重要性，並確保資源優先用於應對疫情的影響及復甦的路徑，故將其列為優先事項。

 管治	1. 實行健全及有效的管治 <ul style="list-style-type: none">維持透明企業管治，引領集團作出不偏不倚的決策，有利於所有持份者。
17 促進目標實現的夥伴關係 	2. 負責任及具誠信地營運 <ul style="list-style-type: none">奉行最高合規及反貪污標準，本著誠信行事；營造能夠讓員工暢所欲言的環境；對資料私隱及網絡安全採取領先的做法。

 環境	3. 應對氣候變化 ★ <ul style="list-style-type: none">幫助世界實現 2015 年巴黎協定設定的目標，與工業化前相比，將全球暖化速度限制在遠低於 2°C 的水平，並努力達至 1.5°C 水平；管理氣候變化的實際和轉型風險，把握低碳轉型從中所帶來的機會；鼓勵及迎接科學及科技的創新，持續加快減少集團業務的碳足跡；在碳管理專家的協助下，制訂碳足跡，包括範圍 1、2 及 3 的排放量；就關鍵績效指標設定中長期目標。
13 氣候行動 	4. 保護自然資源 <ul style="list-style-type: none">節約用水，防止對土地、水及空氣污染，並保護和恢復生物多樣化。
12 負責任的消費和生產 	5. 促進循環經濟 <ul style="list-style-type: none">通過負責任的原材料採購、高效的生產流程及產品設計，以及鼓勵可持續發展的消費行為，將循環思維整合於業務策略。
17 促進目標實現的夥伴關係 	

 <p>社會</p>	<p>6. 創造良好的工作場所 ★</p> <ul style="list-style-type: none"> • 吸引、發展及保留表現優秀及勤勞的員工； • 營造公平、多元化及共融的工作環境，反映集團營運所在社區的多樣化； • 促進無害和健康的工作場所。
<p>10 減少不平等</p> 	<p>7. 支援建設繁榮及具復原力的社區</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實現業務增長，惠及集團營運所在社區； • 投資影響深遠的項目，並促進長期關係。
<p>3 良好健康與福祉</p> 	<p>8. 採取一切措施保護員工，並支持社區及其他持份者渡過疫情大流行 ★</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保員工安全：為員工提供在家有效工作的設備及支援；支持員工的福祉； • 保護顧客的健康及福祉； • 保持對全球醫療保健服務和弱勢社群需要的支援； • 無論何時何地，當集團員工或社區處於危險之中，他們的健康及福祉永遠凌駕利潤之上。
<p>8 體面工作和經濟增長</p> 	

 <p>可持續發展的業務模式與創新</p>	<p>9. 為顧客提供可持續發展的產品，投資及迎接創新以達致實現轉型成效 ★</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投資創新，提供可持續發展的轉型成效，並確保業務適合未來發展； • 加強產品及服務的可持續性，確保其達到最高水平的質素及安全性； • 以透明開放的態度，如實向客戶傳達產品和服務的可持續裨益； • 與認同集團可持續發展優次並高度秉持環境和道德操守的供應商合作。
<p>9 產業、創新和基礎設施</p> 	
<p>11 可持續城市和社區</p> 	

★ 2021/22 年優先目標

為達成該等優先目標而取得的進展及所採取的行動，會在其相應範疇的章節內討論。

4 管治

目標：

- 實行健全及有效的管治
- 負責任及具誠信地營運

4.1. 可持續發展管治架構

4.1.1. 承諾

集團的可持續發展管治架構涵蓋集團各個層面，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。

包括可持續發展政策（前稱「企業社會責任政策」）在內的一套基本政策，是集團可持續發展常規的最終指引，對集團將價值觀付諸實行，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。

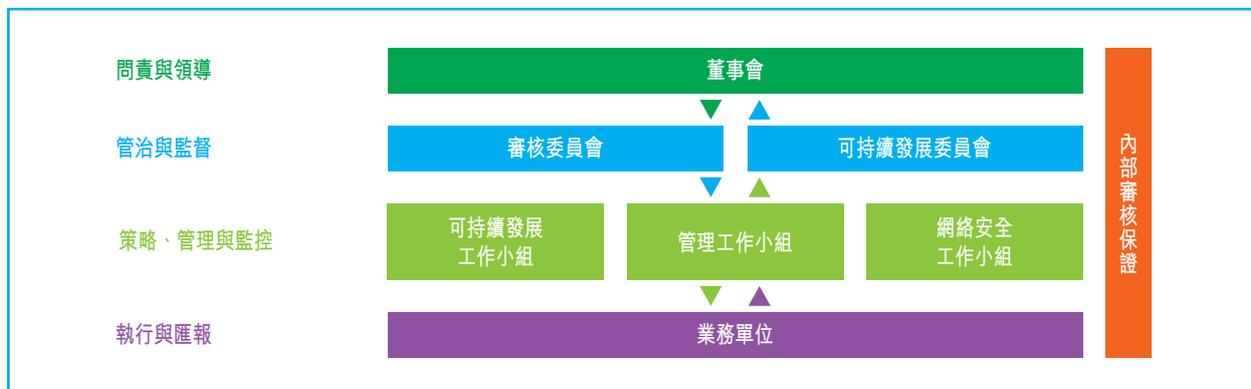
4.1.2. 董事會

在可持續發展委員會及審核委員會的支持下，董事會承擔集團可持續發展策略、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所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。

4.1.3. 董事會多元化

截至 2021 年 12 月 31 日，董事會由九名董事組成，包括主席兼非執行董事、兩名聯席副主席兼非執行董事、一名執行董事兼行政總裁、兩名非執行董事及三名獨立非執行董事。提名委員會由獨立非執行董事王葛鳴博士擔任主席，成員包括主席霍建寧先生及獨立非執行董事葉毓強先生，負責審視董事會成員的結構、規模、多元化的組合及專長。集團重視多元化董事會所帶來的不同技能、專業、經驗和視野等裨益。委任董事乃根據被選者對董事會能夠作出的貢獻評定。2021 年董事會內 22% 為女性董事。截至本報告編寫日期，董事會由九名董事組成，其中女性董事佔 22%。



4.1.4. 可持續發展委員會

可持續發展委員會是於 2020 年成立的董事委員會，由非執行董事兼公司秘書施熙德女士擔任主席，成員包括執行董事兼行政總裁古星輝先生及獨立非執行董事王葛鳴博士。可持續發展委員會向董事會及管理層提出建議，以及監督集團可持續發展措施的發展與實施，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作出評估，並提出建議。可持續發展委員會每年最少舉行兩次會議。

於 2021 年，可持續發展委員會審閱及批准 2020 年可持續發展報告，以及本報告所討論的集團可持續發展重點及目標。可持續發展委員會將繼續監督及省覽更新，尤其是對重點目標。有關詳情，請參閱「可持續發展委員會的職權範圍 [☞](#)」。

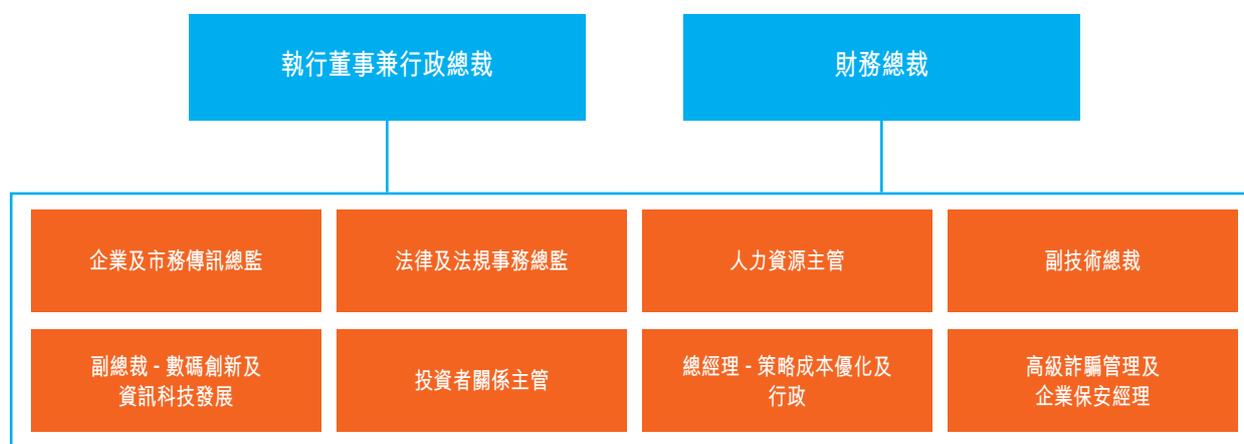
4.1.5. 審核委員會

審核委員會監督集團之財務匯報、風險管理與內部監控制度的成效，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，詳情請參閱本年報第 47 至第 71 頁所載「審核委員會的職權範圍 [☞](#)」及企業管治報告。

4.1.6. 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的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。為進一步加強可持續發展管理方針，集團投放資源於可持續發展，藉此與主要持份者交流可持續發展風險與機遇的意見，推動整個集團的可持續發展策略。

可持續發展工作小組成員



4.1.7. 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，並制訂適當的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。

4.1.8. 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。

4.1.9. 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。集團定期召開工作小組會議，以報告可持續發展指標成效、已制定風險管理與內部監控制度表現的自行評估結果；以及實踐可持續發展機遇，並應對有關風險。

4.1.10. 內部審核保證

內部審核部門須直接向審核委員會匯報，並為風險管理活動與內部監控系統（包括與可持續發展相關的該等系統）的實施及成效提供獨立保證。有關詳情，請參閱本年報第 47 至第 71 頁所載的企業管治報告。

4.1.11. 可持續發展風險管理

作為企業風險管理的一部分，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。為解決可持續發展事宜的目標及指標作檢討，也成為自行評估檢討的一部分。自行評估結果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。

於 2021 年，氣候變化於風險評估過程中得到額外關注，並成為未來更需優先處理的事項。

危機管理團隊

保障業務

作為服務數百萬名客戶的電訊服務營辦商，集團為保持社區聯繫擔當重要角色。因此，集團致力保護其資產及數據免受網絡攻擊，以及提供穩定有效的連接，在危機中更是如此。

為兌現此承諾，集團已制定旨在保持網絡具復原能力的具體持續營運計劃及手冊，作為其管理更廣泛風險框架的一環。該等政策及手冊訂明在危機情況下開展的程序、管理層職責、對內對外的行動及通訊。集團亦成立由高級行政人員組成的危機管理團隊，旨在於策略或戰略層面協調回應及所需行動。危機管理團隊每年均進行危機演習，確保團隊主要成員為任何危急情況做好準備。

面對新型冠狀病毒疫情帶來的挑戰，集團穩健的風險管理框架及相關協定發揮重要作用，使危機管理團隊能作出迅速有效的決策，保護被感染或有感染風險的員工，同時盡可能減少對服務及營運的影響。

4.2. 企業管治

4.2.1. 承諾

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，因為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與提升股東價值的基本要素。

為此，集團採納及應用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，請參閱本年報第報告第 47 至第 71 頁所載的企業管治報告。

企業管治政策

- [反欺詐及反賄賂政策](#)
- [董事會成員多元化政策](#)
- [操守守則](#)
- [董事提名政策](#)
- [資訊安全政策](#)
- [傳媒、公眾參與及企業捐獻政策](#)
- [委任第三方代表政策](#)
- [個人資料管理政策（前稱「個人資料私隱合規政策」）](#)
- [證券交易及處理機密與股價敏感內幕資料之政策](#)
- [股東通訊政策](#)
- [舉報政策（前稱「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」）](#)

可持續發展政策

- [環保政策](#)
- [健康及安全政策](#)
- [人權政策](#)
- [現代奴隸制度及人口販賣聲明](#)
- [供應商行為守則](#)
- [可持續發展政策（前稱「企業社會責任政策」）](#)

4.2.2. 反欺詐及反賄賂（「反欺詐及反賄賂」） 政策及操守守則（「守則」）

守則可於本公司的網站及內聯網上查閱，當中訂明僱員在所有業務往來中須遵守的專業及道德標準，包括涉及利益衝突、公平交易及誠信、貪污、政治獻金、保密、個人資料保護及私隱以及舉報程序的規定。所有僱員必須每年聲明確認及遵守守則與相關政策。

僱員應按照《懷疑欺詐或應報告事項程序》或保密舉報機制舉報任何僱員違反法律或守則的行為或行動。

反欺詐及反賄賂政策概述集團對賄賂及貪污的零容忍方針，並指導僱員如何處理可能會導致或被誤以為涉入貪污或不道德商業行為的情形。該政策包括有關回扣、政治及慈善獻金、禮品及招待，以及採購貨品與服務的規定。就政治捐獻而言，根據反欺詐及反賄賂政策以及傳媒、公眾參與及企業捐獻政策，集團的一般政策規定不得向政治協會或個人政治人物作出任何形式的捐獻。

4.2.3. 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。所有舉報事件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。所有舉報事件將以高度保密的方式處理，任何舉報者將受到保護，免受不公平解聘、迫害或無正當理由的紀律處分。

實際或疑似欺詐及貪污事件會即時調查。內部審核部門負責檢討每個舉報個案、尋求相關持份者指引或意見、判斷事件是否需要更深入調查；而事件若屬重大，則須迅速上報至審核委員會。每季須向財務總裁呈報有關舉報事件與相關統計數字（包括獨立調查結果與所採取行動）的摘要。若事件證明屬實，管理層經適當考慮後會採取紀律處分，包括口頭或書面警告與終止聘用。違反法律法規的事件會向警方或其他執法機關舉報。

4.2.4. 溝通及培訓

所有僱員深入了解守則及其他相關政策，並必須每年聲明確認及遵守守則與相關政策。守則、反欺詐及反賄賂政策與其他相關政策，可於本公司的網站及內聯網查閱。

數碼化培訓

適合個人需求及時間安排的知識學習

集團開展一項數碼化項目以提升培訓體驗，第一階段於 2020 年完成。此階段涉及將年度合規進修課程數碼化，製成按需獲取形式，供所有僱員於 2021 年內在內聯網獲取。鑑於新安排具靈活性，集團決定將按需培訓作為對所有員工的強制性要求，從而增強整個集團的員工對集團內部控制及合規程序的認知及了解，並建立共同的責任感及自強不息的精神。集團會定期向員工傳閱嶄新或常見欺詐騙局的防欺詐警告，讓僱員及時了解這些騙局對集團業務構成的重大威脅。

4.2.5. 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，而相關內部政策則據此制定及按時更新。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。有關詳情，請參閱本年報第 47 至第 71 頁所載的企業管治報告。

4.3. 資料私隱及資訊安全

4.3.1. 承諾

資料私隱及資訊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及僱員的信任度至關重要。

集團致力保障及保護他們的個人資料。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。



▶ 集團致力保障及保護個人資料。

4.3.2. 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，負責監督集團的個人資料保護。集團的個人資料管理政策(前稱「個人資料私隱合規政策」)、資訊安全政策，以及守則與其他相關政策、程序和指引，用以制訂保障集團僱員及客戶個人資料的管治框架。集團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，確認及證實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，已融入所有商業活動中。集團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。

4.3.3. 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管理政策、資料保存及接觸個人資料的內部指引、其他相關政策、程序和指引，以及適用資料保護法律。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，以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、手冊及進行定期內部通訊，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相關減低風險的控制措施是否足夠。

資料私隱原則

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

4.3.4. 資料安全及事故管理

資料安全事故（「資料安全事件」）近年在全球發生的頻率、規模及嚴重程度均有所上升。遺失或洩露資料，包括客戶或僱員的個人資料以至技術及交易資料，可嚴重影響集團營運，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 4.1.8. 「網絡安全工作小組」。

一旦發生涉及個人資料的資料安全事件，集團將根據適用的程序即時回應，以減輕潛在後果，並確保個人資料不會再於未經授權的情況下被存取、使用或遭破壞。集團會通知法律及監管事務部及企業保安團隊，並於必要時知會有關機構及受影響人士，亦會定期檢討及更新有關處理資料安全事件及通知流程的指引。

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外置硬碟，將資料外洩的相關風險減至最低。

5

環境

目標：

- 應對氣候變化 ★
- 保護自然資源
- 促進循環經濟



★ 2021/22 年優先目標

5.1. 能源管理策略

集團關注其業務活動對環境的影響，尤其是數據用量日益增加，導致能源使用量上升的影響。集團致力管理網絡及營運足跡，對環境的可持續性作出積極貢獻，尤其是提高能源效益。

集團致力循兩大主要途徑加強能源管理。第一，集團增加使用創新高效的技術、程序及系統以加強連接，同時減少能源使用。第二，促進及鼓勵僱員、供應商、商業夥伴及顧客的行為轉變。為此，集團已制定環保政策，當中載有達致高效及良好環境管理常規文化的策略。

環境可持續發展方針

- 遵守相關環境法律法規；
- 及時處理環境投訴，回應環境質詢，採取必要行動盡快解決任何問題或顧慮，採納預防措施避免類似事件再次發生；
- 落實環境管理系統以涵蓋及規範良好常規，從而管理及減少營運對環境的影響；
- 透過內部溝通、培訓及其他方式促進及激勵現有及潛在僱員改變行為；
- 加強培養對環境事宜的內部關注，減少能源消耗；
- 透過公司網站等平台以及每年於年報中刊載可持續發展報告，匯報集團的環境影響及績效；
- 與集團持份者持續溝通及協商，以改善環境績效，減輕營運對環境的任何不利影響。



▶ 集團致力對環境的可持續性作出積極貢獻。

管理直接影響

- 識別氣候變化帶來的挑戰及應對方式；
- 根據全球最佳常規制定策略，以協助集團適應並減輕氣候變化對營運造成的影響；
- 將氣候變化及相關風險與機遇納入集團的企業風險管理評估範疇；
- 實施措施保護自然資源及促進循環商業模式。

管理間接影響

- 促進供應商提高對環境事宜的關注；
- 提高社區對環境事宜的關注，推動環境可持續發展的常規；
- 支持及推廣綠色採購常規。

5.2. 挑戰和機遇

氣候變化是社會及企業，乃至集團共同面對的全球挑戰。集團正致力在業務常規中納入氣候變化的考慮因素。集團注意到，5G 連接的推出促使連接裝置數目大幅增加，而傳輸數據量日益增加亦令能源使用相應增加。因此，提高流動網絡的能源效益是集團的主要挑戰之一。

目標

碳密度目標

- 以 2018 年為基準，於 2025 年前減少碳密度目標 70%
- 每年減少 10%

用紙目標

- 以 2018 年為基準，於 2025 年前減少 40%
- 每年減少 2%

回收廢棄物目標

- 一般辦公室的廢棄物回收率於 2022 年達 35%

附注：回收廢棄物目標僅適用於香港辦公室產生的廢棄物。

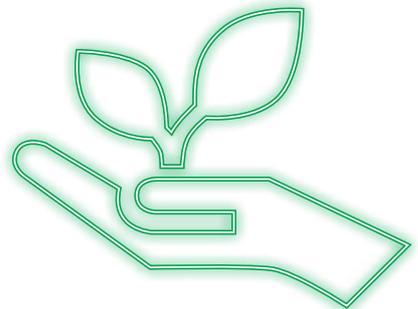
另外，相比 4G 技術，使用 5G 連接可提供截然不同的速度及容量，釋放商業、基建、教育、藝術和文化、體育及研究應用領域的潛力。預期這些領域的應用將於未來十年改變人類的生活方式。其中，集團應用具潛力推動低碳轉型的技術。就此，高效連接可帶來可持續發展的優勢，降低能源使用量相應上升的影響。

5.3. 挑戰和機遇

集團的範圍 1 溫室氣體排放主要與用於冷卻的製冷劑使用相關，而範圍 2 排放則與其網絡設施及設備的用電相關。集團約 90% 用電與網絡基建及廠房相關，例如天線及數據中心等需要持續供電，以及利用空調保持設備處於最佳恆溫狀態。其餘能源使用來自辦公室、客戶服務中心、門店及公司車隊。

集團致力實現環境可持續發展。以下關鍵績效指標及其他集團整體目標旨在保持網絡績效的同時，協助集團管理業務活動對環境的影響。

集團為 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。



5.4. 推動低碳轉型

集團定期檢討營運狀況，以提高營運效率及減少能源消耗。過去幾年，集團為其交換中心進行優化以減少佔地面積並將節能技術應用於網絡設備。集團亦採取其他措施促進向低碳未來轉型，包括優化管治報告流程及行為轉變活動。

應對氣候變化	
年內推出的重點項目	
提高能源效益的措施	<ul style="list-style-type: none"> • 優化樓層空間利用率，提高能源效益； • 安裝節能控制裝置及功能，減少能源需求； • 報廢及更換舊設備，提高效率。
匯報及監察	<ul style="list-style-type: none"> • 訂立碳密度目標。
第三方專家參與	<ul style="list-style-type: none"> • 作為 CKHGT 旗下公司，集團於 2020 年與第三方專家共同參加一個項目，訂立科學基礎減量目標，制訂碳足跡以確定排放熱點，並對照氣候相關財務信息披露工作組提出的建議進行差距分析。
行為轉變活動	<ul style="list-style-type: none"> • 回收活動鼓勵行為轉變； • 多項措施及系統升級，實現無紙化工作流程； • 自備水杯措施，鼓勵可重複使用的水杯； • 優化顯示器、照明系統和影印機的自動關閉配置。

5.5. 優化資源利用

集團開展「減少耗用」、「重用」及「回收再用」活動，實踐減廢。相關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消耗紙張等日常用品，以及採購可循環利用或來源可持續的若干物品。

減廢措施		
減少耗用	回收再用	重用
停止向新零售客戶提供免費紙本賬單	推行紙張回收活動，鼓勵僱員回收廢紙	自備水杯，停止提供即棄紙杯
預設雙面列印，減少用紙	全部樓層設立減碳及回收區，提高意識及收集可回收物品	採購散裝的常用物品



▶ 客戶可透過回收舊有或擬棄掉的手機及配件為環保出一分力。

環境運動委員會分別於 2020 年及 2021 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。集團於最近的評核當中，則分別獲得基礎級別的節能證書及良好級別的減廢證書。

附註：由環保運動委員會所頒發的香港綠色機構認證的節能及減廢證書，將分別於 2022 年 6 月及 9 月屆滿。

5.6. 提倡可持續的生活模式

此外，集團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。例如，集團提供一站式舊機回收服務，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。客戶亦可透過「回收手機及配件」計劃為環保出一分力。根據計劃，客戶可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、業界夥伴及志願組織所合辦。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，而其他零件及有用物料則會回收再用。

手機殼的二次生命

每年均有數以百萬計的手機面世，為配合新推出的手機，各式各樣的新手機殼亦推陳出新。相比手機，手機殼一般由塑膠製成，沒有轉售價值，每年超過 10 億個手機殼被棄置到垃圾堆填區。

年內，集團與 CASETiFY 攜手支持回收舊手機殼，並在一間高人流的銅鑼灣 3Supreme Shop 放置 RECASETiFY 回收箱。為進一步促進循環經濟，集團會在回收舊手機殼時向購買新手機殼的顧客提供折扣。

所收集的手機殼將妥善處理並進行環保分解或重製成全新的手機殼。



集團亦提供實用的數碼服務及解決方案，協助客戶在生活及工作上作出對生態環境負責的選擇。例如，客戶可以電郵或手機短訊查閱賬單，以及以 My3 應用程式管理賬單。

5.7. 促進及監察環境合規

集團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，以為持份者樹立良好榜樣。此外，集團尋求與業務夥伴分享可持續發展的願景，旨在共同構建更可持續發展的未來。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。集團推行活動減少能源消耗及廢物，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。



▶ 集團致力為員工營造一個協作及多元化的工作環境。

6

社會

目標：

- 創造良好的工作場所 ★
- 支援建設繁榮及具復原力的社區
- 保護員工及支持社區及其他持份者渡過疫情 ★



★ 2021/22 年優先目標

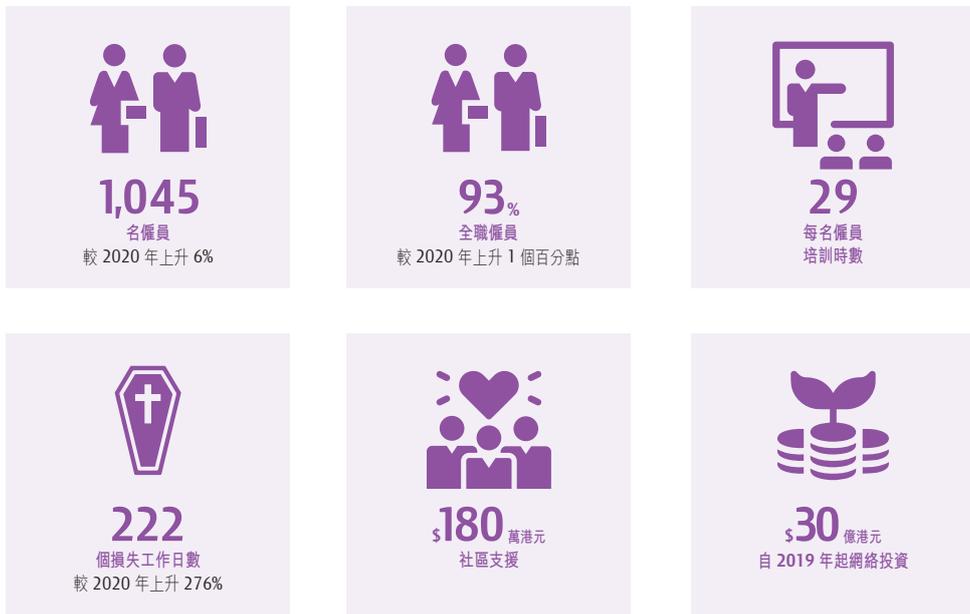
6.1. 員工

6.1.1. 承諾

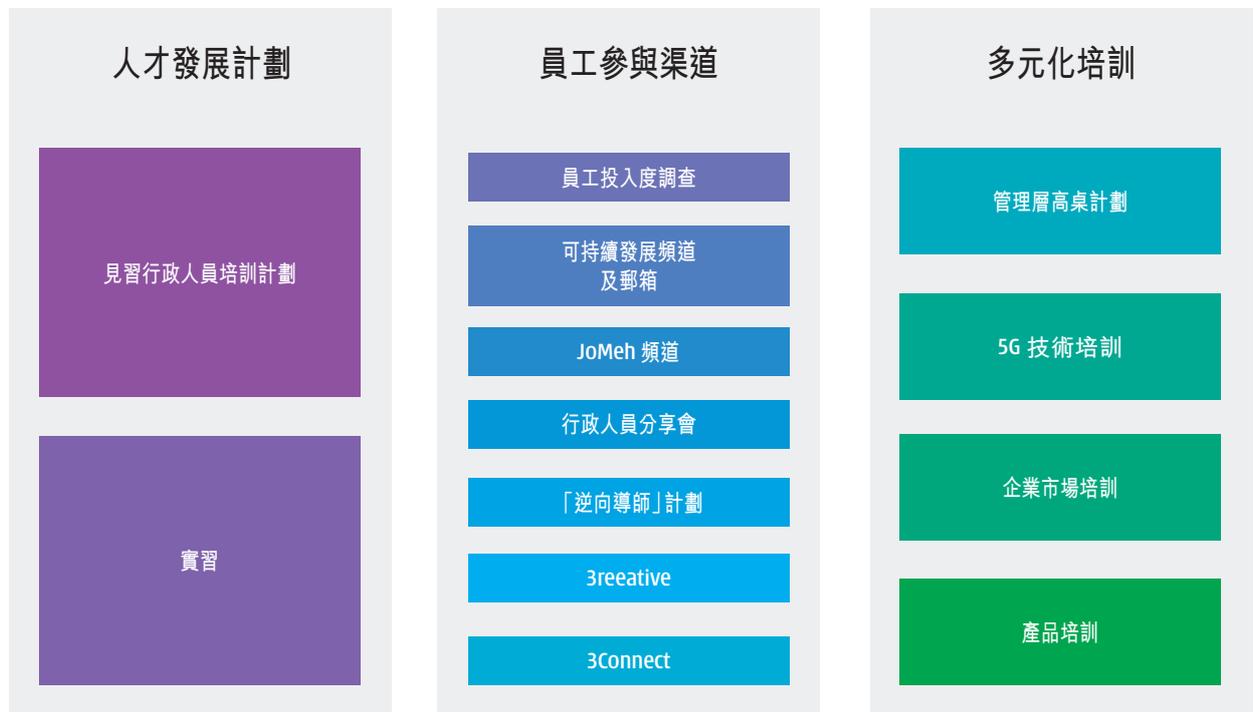
集團致力為員工營造一個協作及多元化的工作環境，並使所有持份者得享平等的機會。

集團恪守公平的僱傭實務，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、殘疾或其他因素，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。

截至 2021 年 12 月 31 日，集團於香港及澳門共聘用約 1,045 名員工（2020 年：990 名員工）。集團致力透過為僱員提供持續的技能發展及培訓，確保工作環境和樂共融，成為僱員心目中的首選僱主。集團在僱傭實務方面的成功，已充分反映在過往數年間所獲得的不同獎項上。



附註：2021 年工傷包括一宗交通事故，僱員恢復時間相對較長。



6.1.2. 人才發展

集團的成功取決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。因此，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。

2021 年度見習行政人員培訓計劃

投資未來

為發展未來電訊業人才及領袖儲備，集團於 2020 年舉辦首屆大學生見習行政人員培訓計劃。於 2021 年內，見習行政人員已建立業務關係，並獲得各種工作經驗。集團為見習行政人員舉辦畢業典禮，以嘉許他們一年來的努力。多名見習行政人員完成計劃後留效公司，任職財務、銷售及市場推廣等部門。

繼首輪計劃取得成功，集團現舉辦第二屆見習行政人員培訓計劃。此外，集團為有意投身電訊業的大學生提供實習機會。

集團透過與青年人的互動，分享對未來的願景，同時加強對行業及社區的熱愛。見習行政人員會參與集團業務及於工作期間與管理層互動，同時瞭解合作的重要性，培養領導才能及發展成富社會責任感的人。

6.1.3. 學習與發展

集團鼓勵僱員參加全面的培訓課程，以擴闊眼界，學習「配合未來發展」的技能。集團透過培訓需求分析識別技能差距，並相應提供多元化範疇的培訓，如數碼技能、變革管理、磋商、匯報、復原力、敘事、時間管理、情商、遙距工作及商業寫作技能。此外，集團為有意提升個人職業技能的僱員提供教育支援基金。除此之外，集團於年內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，幫助僱員了解不同行業所需。

於 2021 年，集團將年度政策更新工作坊數碼化。現時，僱員可隨時隨地登入內聯網，查閱有關內部監控及合規程序的錄製課程。



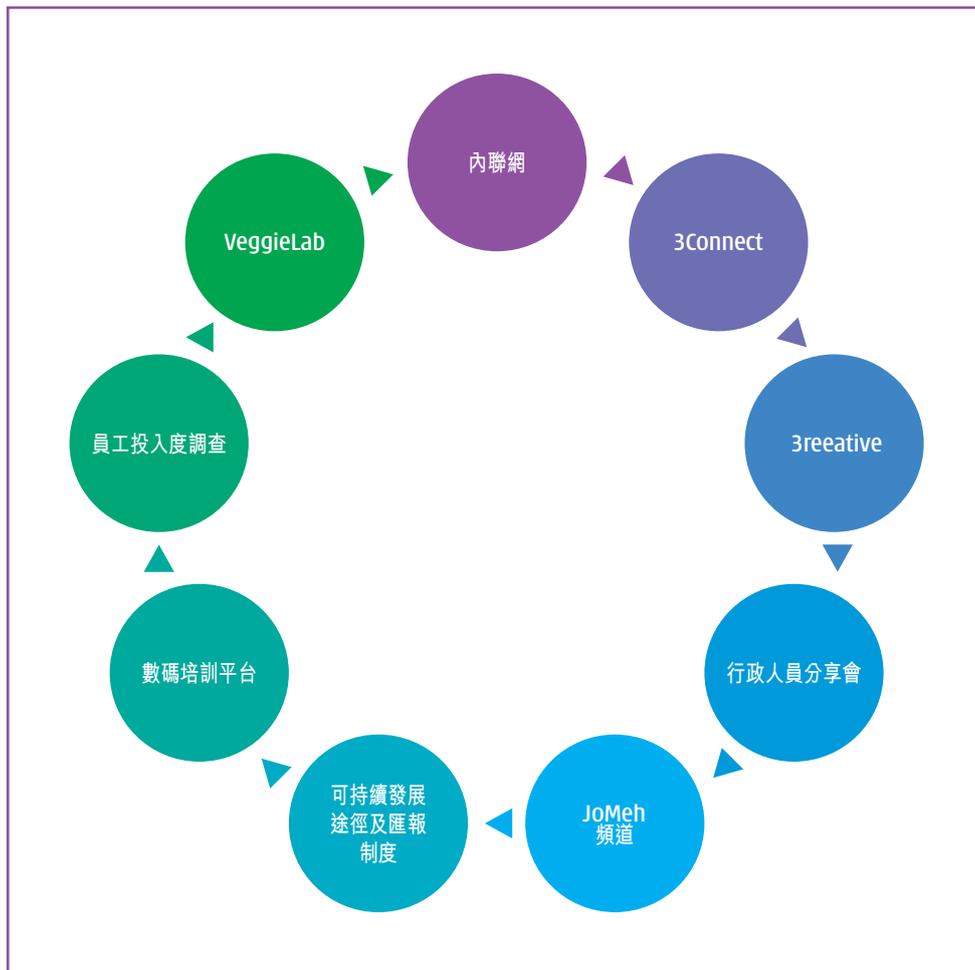
▶ 集團鼓勵僱員參加全面的培訓課程，以擴闊眼界。

6.1.4. 與僱員的聯繫

集團設立不同溝通渠道分享業務發展動向，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。僱員的回應及建議，對集團的人才管理實務發展極為重要。

於 2021 年，集團建立內部溝通渠道，以分享最新業務資訊的影片。此外，集團進行員工投入度調查，並推出針對性措施解決調查所發現的差距。當制定可持續發展重點時，集團會考慮僱員的意見，並與僱員溝通進展情況。此外，集團推行其他大型數碼化項目，以提高對可持續發展的關注、簡化合規培訓，並分享最新的業務創新資訊。

3reative 於 2019 年底成立，成員來自不同部門的員工，通過採取主要有關溝通、關係、認可、健康及成長五大元素的各種舉措提升員工的投入度。3reative 透過舉辦活動、分享課程和團購，促進員工的歸屬感。





另類生活體驗

於 2021 年 11 月，集團在設於總部天台的「天空農圃」展開為期一年的有機耕種項目。

參與員工每兩週參加一次蔬菜種植工作坊，學習時令播種和除草。此項目不但讓員工在工作以外群策群力，既可欣賞藍巴勒海峽的景致，更可支持推廣可持續的食物鏈。

VeggieLab

除以上提及的措施外，集團亦有制定行政人員分享會、管理層高桌計劃及「逆向導師」計劃等現行措施，以促進具意識的領導力及意見交流。集團亦會在內聯網及 3Connect 流動應用程式平台發佈集團的最新政策，亦會分享有關流動辦公室、員工福利及穿梭巴士時間表等主題的詳盡資訊。

JoMeh

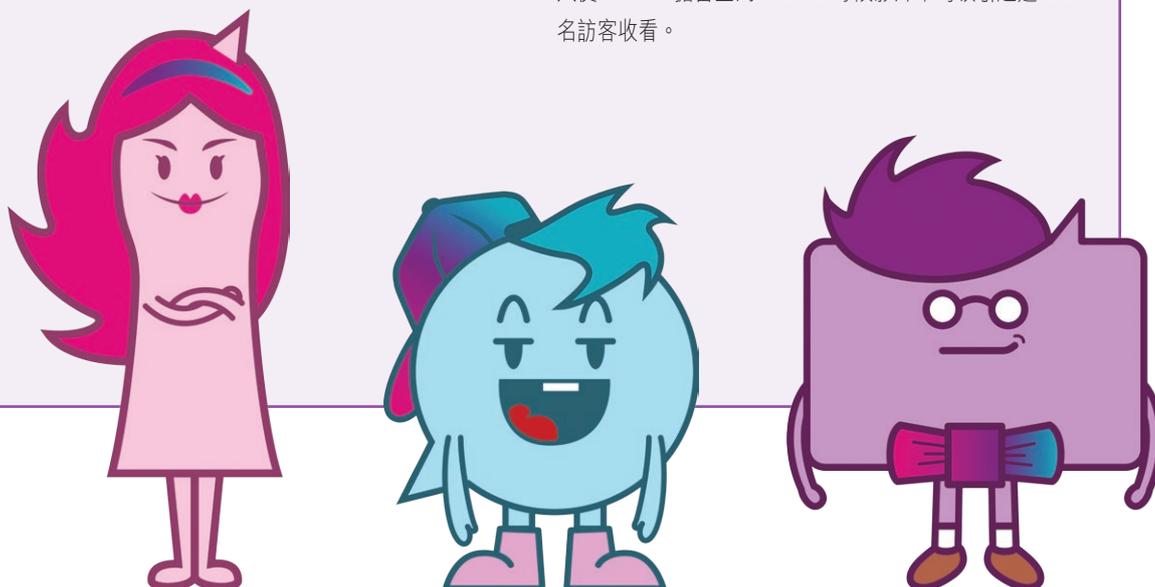
內部溝通渠道

JoMeh 為於 2021 年推出的內部視像溝通渠道，旨在讓僱員全面了解集團各項事宜，不論是小型內部節慶活動、公司公佈，還是行業相關資訊簡要及大型活動剪影。娛樂方面，JoMeh 亦提供集團主要項目的趣味剪輯，包括定期發佈花絮片段、音樂影片和附有字幕的短片等。

有關影片主要採用引人入勝及輕鬆的方式，以便員工在自身職務及職責以外了解集團的發展。此平台亦有助新員工熟悉公司文化。

於 2021 年，JoMeh 共發佈多達 50 段影片，涵蓋可持續發展、5G 應用及最新行業資訊、非同質化代幣（「NFT」）及加密貨幣等主題，不少影片更以全新設計的 3 香港 IG 大使—3FAM 擔當主角。JoMeh 每段影片平均吸引超過 150 名訪客收看。

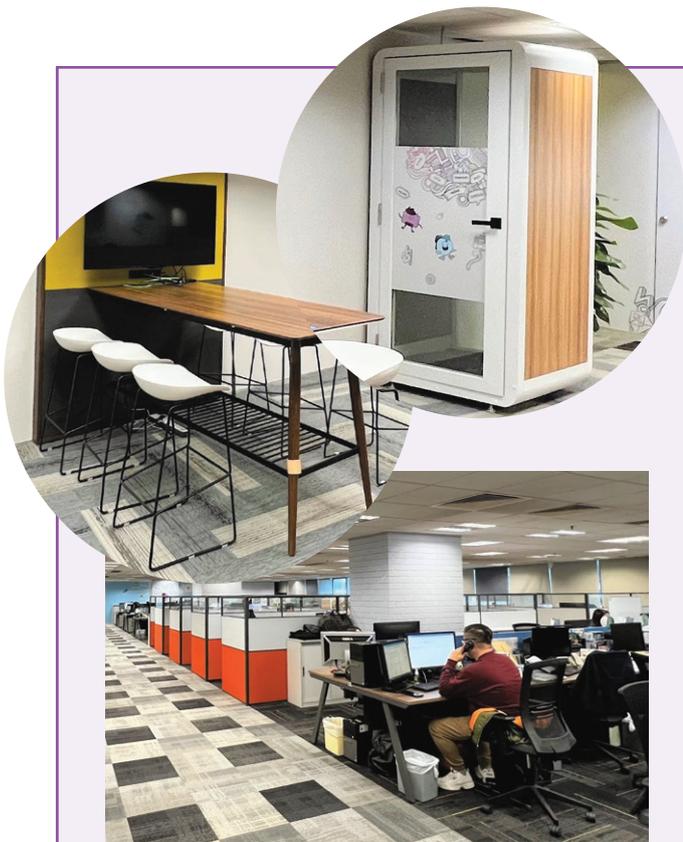
JoMeh



6.1.5. 健康、安全及福祉

員工的健康、安全及福祉是集團的核心價值。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、產假及侍產假。此外，集團設有全天候的全球緊急熱線，更設有醫療保險及退休計劃，作為廣泛僱員附加福利的一部分。

集團致力提供安全健康的工作場所。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。僱員可透過本公司內聯網查閱有關健康及安全的最新資訊。集團亦為僱員定期提供相關安全指引的進修課程。



改造工作場所

於過往數年，為打造理想的工作場所，集團翻新總部，工程包括拆除固定牆及更換鮮風處理機組，藉此改善室內空氣質素，這一點在疫情之下日漸重要。在開放式辦公室理念下，休憩區設有高桌、電視及乒乓球桌等設備，促進員工互動，培養創新精神。急救箱亦會由指定的負責人員補給。

於新型冠狀病毒疫情期間，集團一直致力齊心抗疫。集團已制定多項預防措施，以保障僱員的健康及安全。危機管理團隊與人力資源部共同密切監察不斷變化的疫情發展，並作出安排以降低在工作場所及社區傳播新型冠狀病毒的風險，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。另外，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。

6.2. 社區

6.2.1. 承諾

集團致力締造更美好的社區及為持份者創造持久的價值，透過制訂互惠互利的計劃，旨在與本地社區和慈善團體維持長遠的夥伴關係，並鼓勵僱員參與義工活動。

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。於年內，集團對香港和澳門社區項目的慈善捐贈約為 180 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」的標誌，是對集團致力履行社會責任的認可。集團會繼續堅守使命，創建可持續發展的社區。

6.2.2. 多元化的社區支援

集團致力回饋社區，積極參與教育、青少年交流及長者支援等廣泛和多元化的外展活動。

齊心抗疫

- 提供 SoSIMS 儲值卡及 5G 寬頻服務，將社交距離所帶來的影響減至最少。
- 舉辦「安心出行」應用程式指導工作坊，以保障社區。

應對氣候變化

- 支持應對氣候變化的項目：參與世界自然基金會香港分會的「地球一小時」計劃及香港紅十字會的「氣候危難大步走」。

數碼共融

- 提供不同服務滿足各種需要，包括向長者提供「關愛老友記月費捐贈計劃」、「安心手機」及數據服務贊助。
- 3 香港支持賽馬會「智融易」長者數碼支援計劃，提供支援「安心出行」的智能手機連 12 個月免費流動通訊基本服務，並為長者提供使用指導，協助長者掌握使用智能手機及相關應用程式的方法及技巧。

啟發及培育年青人

- 贊助啟發年青人的活動，包括香港科技大學的學生專題項目及香港大專商學生聯會的師友計劃。

把握機遇

- 與美銀美林集團的企業社會責任計劃合作，亦為聖公會聖基道兒童院及保安局禁毒處提供電訊服務。

文化貢獻

- 推廣文化活動，包括為香港中樂團舉辦的多個現場音樂會提供 5G 網上 4K 直播。
- 「空中藝廊」活動。
- 3 香港支持世界級藝術盛事 Digital Art Fair Asia，擔任活動的獨家 5G 網絡支援，提供可靠的 5G 服務及應用。
- 提供 5G 路由器以助考古學家和法醫發掘據信是二戰期間在大潭郊野公園墜毀的美國戰機殘骸的碎片。



▶ 多家慈善機構的長者繼續受惠於「關愛老友記月費捐贈計劃」，於新型冠狀病毒疫情期間能夠與親友保持聯繫。

6.2.3. 齊心抗疫

在這極具挑戰的疫情期間，集團仍致力維持卓越的服務水平，同時對外支援社區內受疫情嚴重影響的人士。

集團關注社交距離措施對社區日常生活的影響，因此增加 SoSIM 儲值卡的計劃種類，讓客戶隨時隨地工作和學習。客戶只需插入儲值卡，即可無憂體驗本地數據服務，並可透過 SoSIM 流動應用程式或超過 500 間豐澤、百佳及屈臣氏門市輕鬆增值。

年內，集團擴大其 5G 寬頻服務及各區覆蓋，於沒有光纖固網連接的地區提供極高速及低時延的 5G 網絡覆蓋。集團的 5G 寬頻服務為極速檔案共享及視像會議提供靈活性和極高速連接，以使用戶隨時隨地透過不同渠道彼此連繫。

集團致力保護社區。年內，為長者舉辦指導工作坊，協助他們學習使用政府推出的「安心出行」流動應用程式，亦為有需要人士提供特別收費計劃及裝置。

6.2.4. 支持氣候變化行動

年內，集團參與世界自然基金會香港分會的「地球一小時」計劃，以及香港紅十字會的「氣候危難大步走」活動，鼓勵僱員在工作時保持環保意識，並透過提升關注意識及慈善活動，支持氣候相關的災難援助工作。

6.2.5. 數碼共融

2021 年標誌著集團「關愛老友記月費捐贈計劃」推出十一週年，多家慈善機構的長者繼續受惠於計劃，獲豁免服務費，於新型冠狀病毒疫情期間與親友保持聯繫。

3 香港支持賽馬會「智融易」長者數碼支援計劃，提供五千部智能手機及 12 個月免費流動通訊基本服務。此外，集團舉辦智能手機工作坊，專門協助長者輕鬆學習使用智能手機，進一步促進數碼共融。



▶ 集團相信培育年青人對推動未來可持續發展非常重要。

6.2.6. 啟發與培育年青人

年內，集團支持香港科技大學舉辦的專題項目。該校的準畢業生於六個月期間與集團企業保安團隊交流，發掘機器學習如何應用於偵測欺詐行為。該項目讓學生於企業項目應用批判思維及項目管理技巧，同時建立商業網絡。

此外，集團贊助香港大專商學生聯會的師友計劃，協助商科大專生建立商業網絡，並展開職場生涯。

6.2.7. 把握機遇

年內，集團支持美銀美林集團的企業社會責任計劃「城市的盼望」及「啓愛共融社區中心」，以支援弱勢社群。集團亦為保安局禁毒處及聖公會聖基道兒童院提供電訊服務。

在澳門，集團繼續支持《澳門日報》讀者公益基金會所舉辦的慈善活動。**3** 澳門捐贈現金，以及免費提供捐款平台方便客戶捐款。**3** 澳門的員工及其親友再次參與年度慈善活動「公益金百萬行」線上行，為弱勢社群籌款。

集團自 2017 年起贊助非牟利機構匡智會（「匡智」）設立 hc:Corner，匡智致力服務不同年齡及不同程度的智障人士。hc:Corner 為和記電訊大廈的員工於舒適的環境提供輕食餐飲，亦為匡智學員提供就業機會，協助他們發展潛能。

6.2.8. 文化貢獻

首屆 Digital Art Fair Asia 展出逾 40 位國際及本地藝術家的數碼當代藝術，這些藝術作品結合以區塊鏈驅動的 NFT、擴增實境及虛擬實境等領先技術。**3** 香港是該展覽的獨家 5G 網絡支援，於展覽場地提供高度可靠的 5G 服務及應用。

於 2021 年 11 月，集團為 Project Avenger 提供 5G 路由器，以幫助一個由考古學家、法醫和 250 名志願者組成的國際團隊，在大潭郊野公園發掘據信是二戰期間在該處墜毀的美國戰機殘骸。該團隊與香港本地學校進行網絡直播，並在郊野公園的廣闊的植被上與香港電台進行現場網絡研討會，**3** 香港網絡提供良好的流動訊號。



▶ **3** 香港擔任 Digital Art Fair Asia 的獨家 5G 網絡支援。



▶ 集團為 Project Avenger 提供 5G 路由器，有關項目的國際團隊在大潭郊野公園發掘相信是二戰期間在該處墜毀的美國戰機殘骸。



▶ 集團利用 5G 網絡以 4K 解像度直播於慈山寺舉辦的「一念一花」音樂會。

於 2020 年 6 月，集團與香港中樂團舉辦全港首個 5G 網上 4K 直播中樂慈善音樂會。鑑於活動首次舉辦即獲得廣泛迴響，集團於 2021 年繼續與香港中樂團合作，在慈山寺舉辦「一念一花」音樂會。此活動展現集團利用超高速 5G 技術傳送優質內容的實力，亦示範如何在疫情期間應用 5G 技術，將藝術推廣到更多層面，讓更多觀眾參與其中。

除透過數碼連接為客戶提供可持續的價值外，集團更致力提供安全、可靠及高質量的產品及網絡服務，滿足及超越客戶的期望。

7.2. 轉型成效

在 2020 年推出 5G 網絡服務後不久，集團將網絡覆蓋擴展至主要高速公路、大型購物商場、商業大廈、醫院、大學及酒店等。集團於 2021 年繼續擴大及加強其分區網絡覆蓋，為更多用戶提供超高速及低時延的 5G 網絡體驗。

隨著 5G 覆蓋全港，5G 網絡服務可應用到全方位的創新解決方案，包括數據建模、智慧機械人及智能停車場。憑藉 5G 網絡超高速及低時延的特性，令資料能高效地傳輸，以進行繁複的數據建模及數據可視化，以及實時遙距控制流動裝置。例如，購物商場所使用的智慧機械人既可作招待員，亦可擔任保安職責，一方面可全天候為消費者提供客戶服務支援，另一方面亦可透過發現及匯報破壞安全的行為以保障設施安全。支援 5G 技術的類似創新及轉型應用可將許多日常生活的流程簡化及自動化，加快數碼轉型，推動智慧城市發展。

7

可持續商業模式與創新



目標：

- 為顧客提供可持續的產品，投資及迎接創新以達致轉型成效 ★

★ 2021/22 年優先目標

7.1. 承諾

電訊行業發展迅速，並面臨技術發展及消費者期望增加所帶來的沉重壓力。營辦商必須建立客戶信任，以及迎合客戶對更高服務及更廣泛覆蓋等與日俱增的需求。為此，營辦商單憑供應最新款的手機與數碼裝置絕不足夠，更需在提供服務時給予客戶靈活性和更多選擇，令他們的生活更稱心、更豐盛。

7.3. 客戶參與及體驗數碼化

客戶參與度對了解客戶期望及建立品牌忠誠度尤其重要。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，讓他們掌握集團的最新推廣及優惠資訊、管理數據及通話用量、充值、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 線上客戶服務平台。近年，集團屢獲殊榮，足以印證集團在提供優質產品及服務的成功，帶來極優的客戶體驗。

集團歡迎客戶給予意見回饋，以助提升客戶體驗，藉此推動業務的正面改變。集團已制訂指引，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。所有投訴個案均會得到確認、調查及妥善跟進，並獲定期檢討及分析，以持續作出改善。有關集團服務表現目標與實際表現的詳情，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。

7.4. 供應鏈管理

7.4.1. 承諾

集團在營運中聘用廣泛的業務夥伴及供應商。於 2021 年，集團與逾 700 名供應商（包括業主及漫遊服務夥伴）進行業務往來，其中約 52% 位於香港。集團透過管理供應鏈相關的複雜法律、社會、道德及環境風險，致力維持供應鏈的誠信。透過定期對話和合作，集團將其高水平的商業道德及誠信標準擴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。

附註：為更好地反映本集團的供應商基礎，澳門業務的供應商數量已計入 2021 年數據。

7.4.2. 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特定準則及標準。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。

集團政策（包括但不限於採購政策、業務夥伴評估政策以及反欺詐及反賄賂政策）連同多項監控及程序為評估及聘任業務夥伴及供應商提供方針及指引。集團採購團隊訓練有素，能夠以細心及盡責的態度應用該等政策及程序，以聘任業務夥伴及供應商。業務夥伴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仔細評估。

7.4.3. 供應鏈管理

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。所有投標者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集團環保政策所載的標準、常規及原則。有關集團環保政策的進一步資料，請參閱章節 5.1 能源管理策略。

8. 關鍵績效指標（「關鍵績效指標」）

環境關鍵績效指標	單位	2019年 ⁽¹⁾⁽²⁾ (重列)	2020年 ⁽¹⁾⁽²⁾ (重列)	2021
溫室氣體排放				
溫室氣體排放總量 ⁽¹⁾⁽²⁾	噸二氧化碳當量	92,380	94,435	101,577
範圍 1 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	3,889	2,373	2,294
範圍 2 溫室氣體排放量 ⁽¹⁾⁽²⁾	噸二氧化碳當量	88,491	92,062	99,283
溫室氣體排放總密度 ⁽¹⁾⁽²⁾	噸二氧化碳當量／千港元收入	0.017	0.021	0.019
範圍 1 溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／千港元收入	0.001	0.001	0.001
範圍 2 溫室氣體排放密度 ⁽¹⁾⁽²⁾	噸二氧化碳當量／千港元收入	0.016	0.020	0.018
能源使用				
能源消耗總量 ⁽¹⁾	千個千瓦時	119,553	124,819	149,304
直接能源消耗量	千個千瓦時	156	125	177
汽油／電油	千個千瓦時	156	125	177
柴油	千個千瓦時	-	-	-
天然氣	千個千瓦時	-	-	-
煤氣	千個千瓦時	-	-	-
其他氣體燃料（不包括煤氣與天然氣）	千個千瓦時	-	-	-
其他燃料	千個千瓦時	-	-	-
間接能源消耗量	千個千瓦時	119,397	124,694	149,127
電力	千個千瓦時	119,397	124,694	149,127
能源消耗總密度 ⁽¹⁾	千瓦時／千港元收入	21.42	27.46	27.73
直接能源消耗密度	千瓦時／千港元收入	0.03	0.03	0.03
間接能源消耗密度 ⁽¹⁾	千瓦時／千港元收入	21.39	27.43	27.70
廢氣排放				
氮氧化物排放量	公斤	7.31	5.37	8.64
硫氧化物排放量	公斤	0.24	0.19	0.27
顆粒物排放量	公斤	0.54	0.40	0.64
廢棄物產生				
有害廢棄物產生總量 ⁽³⁾	噸	不適用	75	65
有害廢棄物產生總密度 ⁽³⁾	公斤／千港元收入	不適用	0.02	0.01
無害廢棄物產生總量 ⁽⁴⁾	噸	45	49	51
無害廢棄物產生總密度 ⁽⁴⁾	公斤／千港元收入	0.01	0.01	0.01
水源使用				
水消耗量 ⁽⁵⁾	立方米	4,384	2,960	3,144
水消耗密度 ⁽⁵⁾	立方米／千港元收入	0.001	0.001	0.001

環境關鍵績效指標	單位	2019年 ⁽¹⁾⁽²⁾ (重列)	2020年 ⁽¹⁾⁽²⁾ (重列)	2021
包裝物料				
用於製成品的包裝物料總量	噸	不適用	不適用	不適用
塑膠	噸	不適用	不適用	不適用
紙	噸	不適用	不適用	不適用
金屬	噸	不適用	不適用	不適用
玻璃	噸	不適用	不適用	不適用
其他包裝物料	噸	不適用	不適用	不適用
包裝物料密度	噸/千件產品銷售量	不適用	不適用	不適用

附註：

- (1) 集團因應經重列的用电量而重列其溫室氣體排放量及相應密度，以更好地反映集團於截至2019年12月31日及2020年12月31日止年度的環境影響。
- (2) 集團於截至2021年12月31日止年度已採用國際能源署公佈的排放係數，且與截至2020年12月31日及2019年12月31日止年度購電量相關的排放量經已重列，以進行有意義的比較。
- (3) 集團從2020年起披露與有害廢棄物相關的數據。
- (4) 產生的無害廢棄物總量不包括不再受集團控制的業務單位產生的廢棄物。
- (5) 2020年的用水量已重列，以反映故障水錶的用水量。

社會關鍵績效指標		2020	2021
僱員人數			
總計		990	1,045
按僱傭性質劃分	全職	92%	93%
	兼職	8%	7%
全職僱員人數			
按性別劃分	男	57%	58%
	女	43%	42%
按僱員類別劃分	經理級或以上	17%	17%
	一般員工	83%	83%
按年齡劃分	30歲以下	16%	15%
	30-49歲	68%	66%
	50歲或以上	16%	19%
按地區劃分	香港	89%	90%
	中國內地	11%	10%
	歐洲	-	-
	加拿大	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	-	-

社會關鍵績效指標		2020	2021
全職僱員流失率			
整體		19%	37%
按性別劃分	男	20%	44%
	女	17%	29%
按年齡劃分	30歲以下	34%	61%
	30-49歲	15%	39%
	50歲或以上	20%	12%
按地區劃分	香港	18%	40%
	中國內地	22%	10%
	歐洲	-	-
	加拿大	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	-	-
因工死亡事故			
因工死亡事故的全職僱員人數		-	-
因工死亡事故的承判商人數		-	-
每名全職僱員因工死亡事故人數		-	-
因工傷損失工作日			
因工傷損失工作日數 ⁽⁶⁾		59	222
受訓全職僱員百分比			
整體		95%	100%
按性別劃分	男	58%	60%
	女	42%	40%
按僱員類別劃分	經理級或以上	18%	14%
	一般員工	82%	86%
全職僱員完成培訓的平均時數			
整體		28 個小時	29 個小時
按性別劃分	男	22 個小時	24 個小時
	女	36 個小時	35 個小時
按僱員類別劃分	經理級或以上	3 個小時	8 個小時
	一般員工	33 個小時	33 個小時

社會關鍵績效指標		2020	2021
供應商數目			
總數		383	736
按地區劃分 ⁽⁷⁾			
	香港	313	382
	中國內地	45	333
	歐洲	5	6
	加拿大	1	-
	亞洲、澳洲及其他地區	19	15
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			
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		-	-
收到的投訴數目			
產品相關		不適用	不適用
服務相關 ⁽⁸⁾		11,357	9,455
已審結的貪污訴訟數目			
對集團提出		-	-
對僱員提出		-	-
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員			
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員人數 ⁽⁹⁾		144	878
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員百分比 ⁽⁹⁾		14%	84%
全職及兼職僱員完成反貪污／道德及誠信培訓的時數 ⁽⁹⁾		144	293

附註：

- (6) 2021年工傷達222個損失工作日數，包括需要較長康復時間的交通事故。
- (7) 為更好地反映集團的供應商基礎，澳門業務的供應商數量已計入2021年數據。
- (8) 收到的投訴由2020年的11,357宗減少至2021年的9,455宗，是由於與網絡相關表現的投訴減少及客戶熱線表現改善。
- (9) 反貪污／道德及誠信培訓增加乃由於將年度合規進修課程進行數碼化處理，所有僱員年內可於內聯網獲取新的按需培訓。

9. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指引之內容索引載列如下，用以陳述集團已應用的香港聯交所 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。

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、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.2.1 5.1 5.7	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策 ↗ • 環保政策 ↗ • 供應商行為守則 ↗ <p>集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關空氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生。</p>
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	8	集團已遵守強制披露規定。
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（以噸計）及（如適用）密度。	8	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 A1.3	所產生無害廢棄物總量（以噸計）及（如適用）密度。	8	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計）及（如適用）密度。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	5.3 5.4	集團已遵守強制披露規定。
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。	5.5 5.6	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力於減少因業務而產生的有害及無害廢棄物。
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。	4.2.1 5.1 5.4 5.5	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策 ↗ • 環保政策 ↗ • 供應商行為守則 ↗
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密度。	8	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	5.2-5.4	集團已遵守強制披露規定。
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。	-	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力通過管理其環境足跡來保護環境和支持可持續發展。

環境			
層面 A2: 資源使用		章節	備註
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計)及(如適用)每生產單位估量。	-	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和致力提倡循環經濟。
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。	4.2.1 5.1	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策  • 環保政策  • 供應商行為守則 
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。	5.4-5.6	集團已遵守強制披露規定。
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。	2.2 4.2.1 5.4-5.6	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策  • 環保政策  • 供應商行為守則 
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。	5.1-5.6	集團已遵守強制披露規定。

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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.2.1 6.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則  集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關補償及解僱、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。
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類別、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	8	集團已遵守強制披露規定。

社會			
僱傭及勞工常規			
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.2.1 6.1.5	<ul style="list-style-type: none"> 健康及安全政策  集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關於提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害。
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括報告年度)每年因工亡故的人數及比率。	8	於過去三年(包括報告年度)未錄得此類個案。
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	4.2.1 6.1.5	<ul style="list-style-type: none"> 健康及安全政策 
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。	4.2.4 6.1.1 6.1.3 6.1.5	集團已遵守強制披露規定。
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。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	8	集團已遵守強制披露規定。
層面 B4: 勞工準則		章節	備註
一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.2.1 4.2.5 6.1.1	<ul style="list-style-type: none"> 人權政策  現代奴隸制度及人口販賣聲明  供應商行為守則  操守守則 
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。	4.2.1 4.2.5 6.1.1	集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關於防止童工及強制勞工。
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。	4.2.1 4.2.3 4.2.5	

社會			
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。	4.2.1 7.4	<ul style="list-style-type: none"> • 人權政策 ↗ • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 ↗ • 供應商行為守則 ↗
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	8	集團已遵守強制披露規定。
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。	7.4	<ul style="list-style-type: none"> • 採購政策 • 業務夥伴評估政策 • 委任第三方代表政策 ↗
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。	7.4	集團已遵守強制披露規定。
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。	7.4	集團已遵守強制披露規定。
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： (a) 政策；及 (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 3.2	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ↗ • 個人資料管理政策 ↗ <p>集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中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。</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。	-	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務。
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。	7.3 8	集團已遵守強制披露規定。
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。	-	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ↗ <p>集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務。</p>
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	7.3	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務致力提供最高水準的服務質素及達致最大的客戶滿意度。

社會			
營運常規			
層面 B6: 產品責任		章節	備註
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。	4.3	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊安全政策 ↗ • 個人資料管理政策 ↗
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： <ul style="list-style-type: none"> (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	4.2.1 4.2.2 4.2.5 7.4.2	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ↗ • 反欺詐及反賄賂政策 ↗ • 委任第三方代表政策 ↗ 集團並不知悉年內有任何可能對集團產生重大影響的違反法律及法規的事件，其中有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢。
關鍵績效指標 B7.1	於報告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。	8	於報告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。	4.2.1 4.2.3	<ul style="list-style-type: none"> • 舉報政策 ↗
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	4.2.2 4.2.4	集團已遵守強制披露規定。
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。	6.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策 ↗
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	6.2.2 - 6.2.8	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用的資源。	6.2.2 - 6.2.8	集團已遵守強制披露規定。