



可持續發展報告

集團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。

可持續發展報告

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2022年可持續發展報告。

集團主要的可持續發展使命，是透過協調可持續發展目標，與其業務策略發展相配合，為所有持份者創造長遠價值。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，結合其極優的網絡與先進的技術，提供安全、無間斷及創新的解決方案，以支持聯合國可持續發展目標，建設可持續發展、共融和數碼化的社會，同時與所有持份者秉持企業責任與道德。

報告期間


除另有指定外，本報告內容涵蓋2022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

本報告是根據上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文編製。本報告《環境、社會及管治報告指引》的內容索引概述《環境、社會及管治報告指引》的應用方式。

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，以及本公司網站所載的集團主要政策 。

回饋意見

集團重視所有持份者對有關本報告的意見及建議。請透過掃描下方之二維碼或電郵 ir@hthkh.com 與我們聯絡。







>70%

以2018年為基準，
碳排放密度⁽¹⁾降低



1,155名

僱員



827噸

回收廢棄物



92%

全職僱員



8%

兼職僱員



3.3百萬

客戶群



61%

男性僱員⁽²⁾



39%

女性僱員⁽²⁾



>700名

供應商



21小時

平均培訓時數⁽³⁾



99%

網絡覆蓋⁽⁴⁾



93%僱員

完成反貪污／道德及誠信培訓

附註：

- (1) 碳排放密度指每大字節數據流量的碳排放量(千克二氧化碳當量／大字節)。
- (2) 按性別劃分的勞工比率以按性別劃分的全職僱員數量計算。
- (3) 平均培訓時數以全職僱員完成的培訓時數計算。
- (4) 根據3香港於2021年1月進行有關其5G網絡與本港人口分佈地所得的測試結果。

報告重要事項

持份者的參與

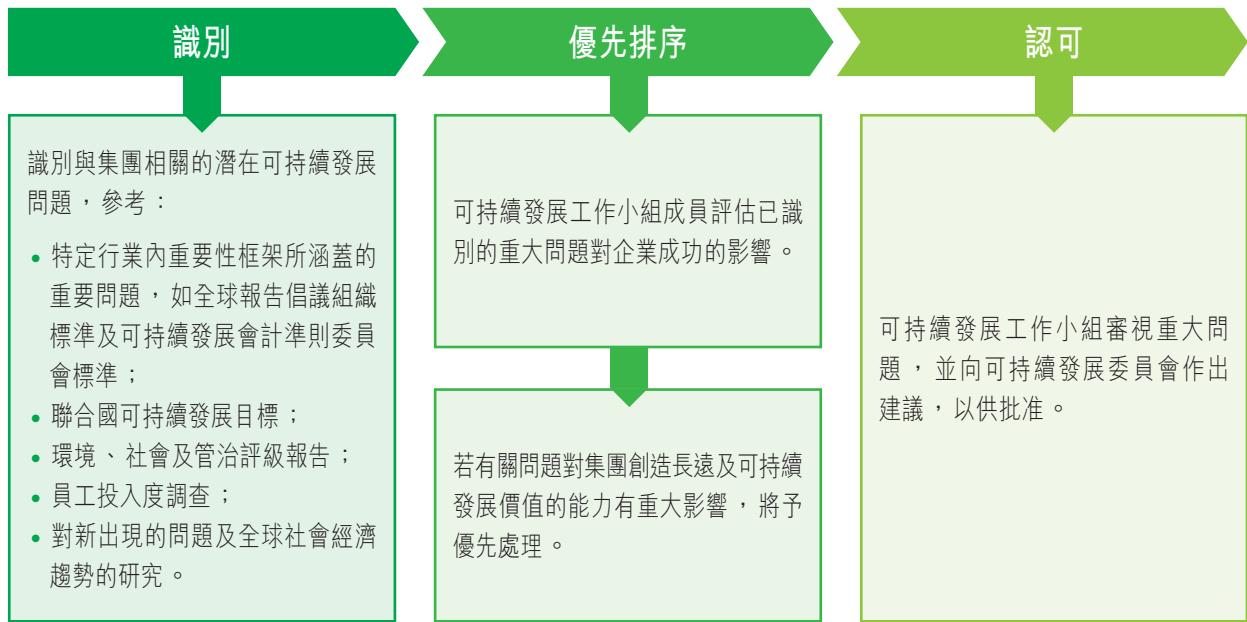
集團作為一家負責任的流動通訊營辦商，致力保障營運所在社區的福祉和繁榮，而可持續發展正是集團維持此角色不可或缺的一環。明白持份者觀點，對於擬定以社會及環境利益為大前提的策略尤其關鍵。以積極主動的態度處理可持續發展的事宜，是集團核心價值的一部分，並於多方面的企業策略得以體現。

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、專業機構、政府及規管機關、當地社區，以及非政府組織進行開放透明的對話。下圖概述集團為與持份者接觸和溝通、了解其想法和期望而建立的渠道。

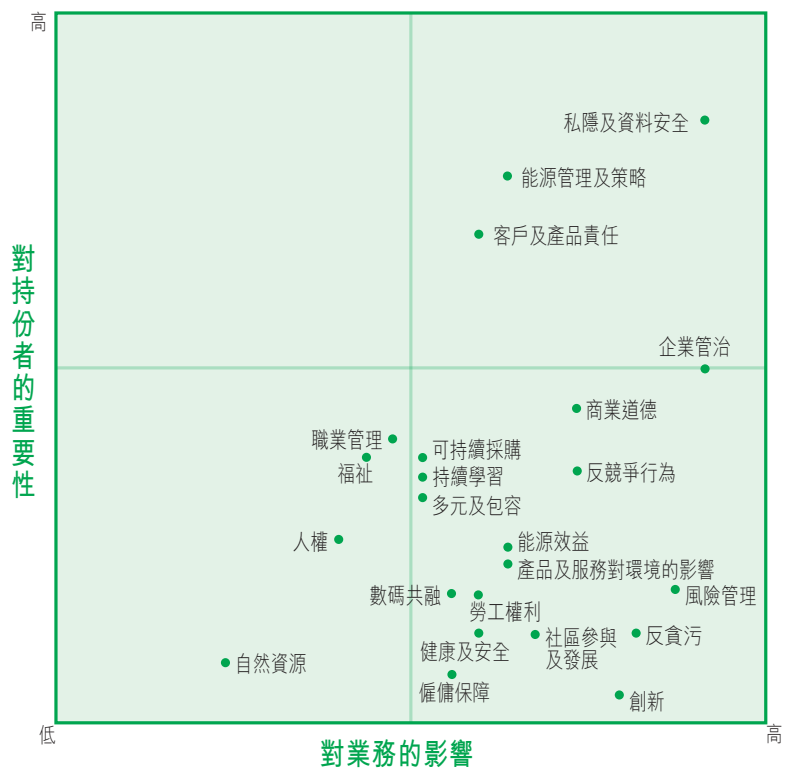


重要性評估

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。





下圖按對持份者的重要性和對業務的影響，概述業務可持續發展的重要事項，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。











可持續發展框架








集團致力實現聯合國可持續發展目標和2015年《巴黎協定》所設定的宏偉藍圖。經過三個步驟的重要性評估後，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，以及可持續發展的業務模式與創新。相應的集團政策、領導層與整體業務的共同努力支持各支柱。此四大支柱引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。





集團制定了九個集團目標，以指導其可持續發展策略及措施。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「保護員工並支援社區和其他持份者共同抗疫」有別於其他目標，屬非常設性質，但鑒於疫情肆虐，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	行動方案	所反映的聯合國可持續發展目標
1. 實行健全有效的管治	<ul style="list-style-type: none"> 維持具透明度的企業管治，引領集團作出不偏不倚的決策，有利於所有持份者。 	 
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實踐方法。 	

環境	行動方案	所反映的聯合國可持續發展目標
3. 採取行動應對氣候變化 ★	<ul style="list-style-type: none"> 管理氣候變化的實體和過渡性風險，把握低碳經濟轉型帶來的機遇； 鼓勵及迎接科學及科技的創新，加快減少集團業務的碳足跡，並幫助實現2015年《巴黎協定》訂立的目標，尤其是與工業化前相比，將全球暖化限制在遠低於2°C的水平，並努力達至1.5°C的水平； 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。 	 
4. 保護自然資源	<ul style="list-style-type: none"> 節約用水，防止空氣及水土污染。 	 
5. 促進循環經濟	<ul style="list-style-type: none"> 透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。 	 
		 

★ 2021/22年優先關注範疇

社會	行動方案	所反映的聯合國可持續發展目標
<p>6. 創造良好工作場所★</p>	<ul style="list-style-type: none"> 吸引、發展及保留表現優秀及投入工作的員工； 營造公平、多元化及共融的工作場所； 促進零傷害和健康的工作場所。 	 
<p>7. 支援建設繁榮和具復原力的社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> 締造業務增長，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>8. 保護員工並支援社區和其他持份者共同抗疫★</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提供在家有效工作的設備及支援以確保員工安全； 保障客戶的健康及福祉； 持續關注支援醫療保健服務和關注弱勢社群的需要； 無論何時何地，當集團員工或社區處於危險之中，健康及福祉均凌駕利潤之上。 	  

可持續發展的業務模式與創新	行動方案	所反映的聯合國可持續發展目標
<p>9. 為客戶提供可持續發展的產品以及投資和擁抱創新，以達致成效★</p>	<ul style="list-style-type: none"> 投資於可為持續發展帶來變革影響的創新項目，確保業務「配合未來發展」； 加強產品及服務的可持續性，確保其質素及安全度達到最高水平； 以透明開放態度，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及高度秉持環境和道德操守的供應商合作。 	   

★ 2021/22年優先關注範疇

管治

1 實行健全有效的管治

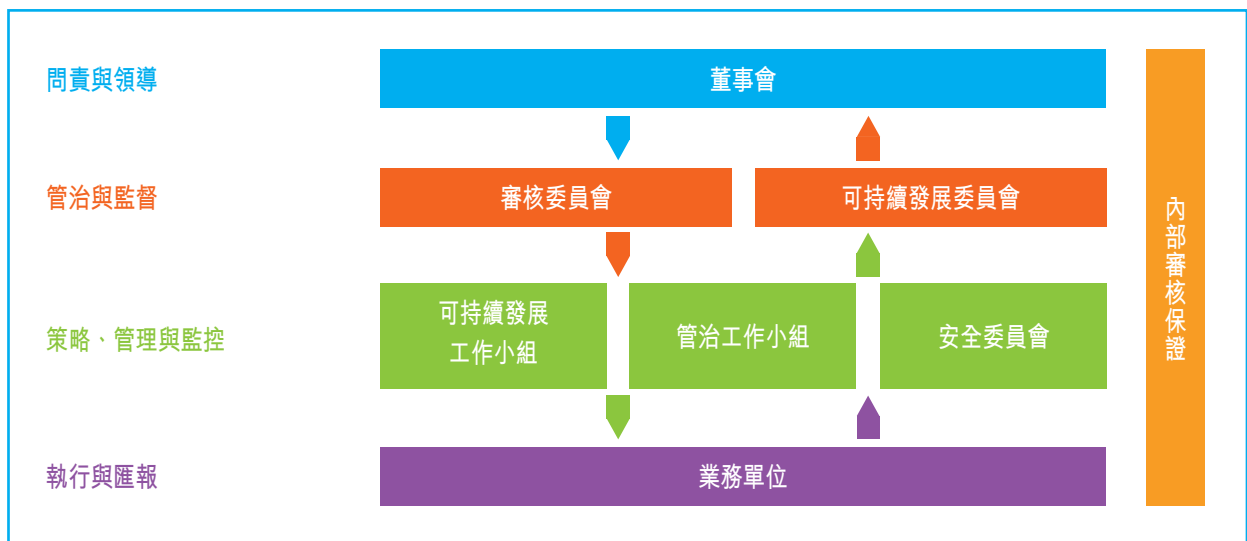
🔄 維持具透明度的企業管治，引領集團作出不偏不倚的決策，有利於所有持份者

管治架構

集團致力達致並維持最適合集團需要及利益之高企業管治水平，有效的企業管治架構是促進及保障股東及其他持份者利益與提升股東價值的基本要素。

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、安全委員會、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。

集團除了進行內部審核保證外，所有業務單位亦會每半年自行評估檢討一次，進一步加強管治架構，以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)，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。集團已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系統、嚴格的披露常規、具透明度及問責性，並不斷加強及培養有操守的企業文化。



董事會

- 在可持續發展委員會及審核委員會的支持下，承擔集團可持續發展策略、管理、表現與匯報的最終責任；
- 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；
- 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。

- 集團重視董事會多元化所帶來的不同技能、專業、經驗和視野等裨益；
- 截至本報告編寫日期，董事會由10名董事組成，其中女性董事佔30%。

審核委員會

- 監督集團之財務匯報、風險管理與內部監控系統的成效；
- 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。

[下載審核委員會的職權範圍](#) ⇄

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。

[下載可持續發展委員會的職權範圍](#) ⇄

- 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擔任主席，成員包括執行董事兼行政總裁及獨立非執行董事；
- 此委員會每年最少舉行兩次會議。

安全委員會

- 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；
- 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。

- 此委員會由數碼創新及資訊科技發展副總裁擔任主席，成員包括資訊科技部門與企業保安及詐騙管理方面的相關技術專家。

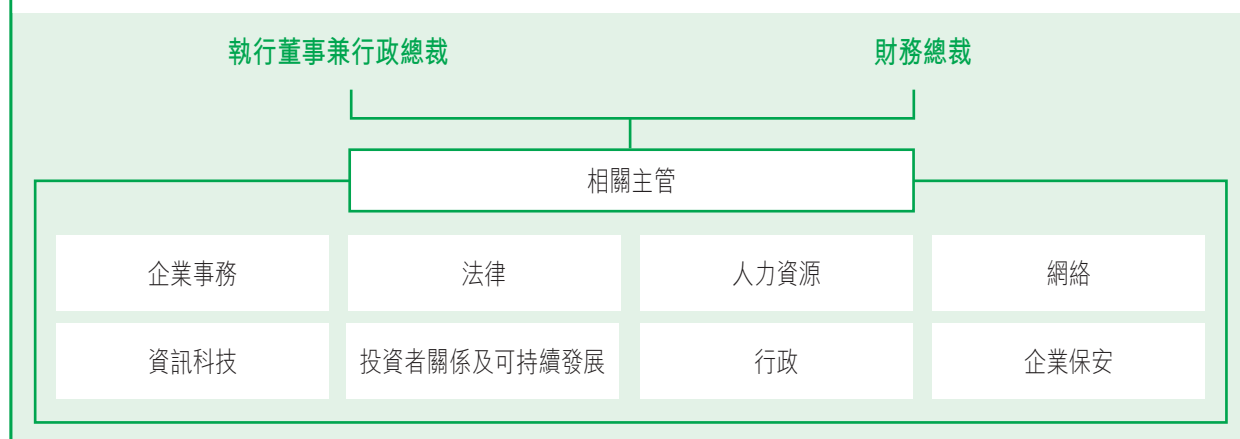
管治工作小組

- 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。

- 此工作小組由非執行董事兼公司秘書擔任主席，成員包括集團各業務部門的代表；
- 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。

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，以確保可持續發展策略和方針充分考慮集團各方面的權益。



業務單位

- 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系統表現的自行評估結果；
- 把握可持續發展機遇，並應對有關風險。

內部審核保證

- 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系統）的實施及成效提供獨立保證。

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。作為其管理更廣泛風險框架的一環，集團已制定具體的持續營運計劃及手冊，以保護其資產及數據免受網絡攻擊，提供穩定有效的連接，在危機中更是如此。由高級行政人員組成的集團危機管理團隊會在危機出現時，於策略或戰略層面協調回應及採取所需行動。危機管理團隊每年均進行危機演習，確保主要團隊成員為危急情況做好準備。

2 負責任及具誠信地營運

🔄 奉行最高合規及反貪污標準，本著誠信行事

集團致力確保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，備有一套基本政策，作為集團常規的最終指引。集團已採納上述政策以及程序與指引，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，將集團的價值觀付諸實行，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。有關企業管治的詳情載列於本年報第47至第75頁的「企業管治報告」。

政策概覽



守則 ⇄

守則可於本公司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 ⇄

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及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企業傳訊政策，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。

政策培訓

所有僱員均深入了解守則及其他相關政策（可於本公司網站及內聯網查閱），並須每年聲明確認及遵守守則與相關政策。集團定期向僱員傳閱最新或常見欺詐手法的防欺詐通知及舉辦工作坊，以提升僱員的網絡安全意識，並對欺詐及釣魚郵件保持警惕。此等措施及政策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。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。

互動培訓

集團由2020年開始的年度合規培訓數碼化項目已於2022年完成最後階段。經提升後的培訓計劃令查閱更方便，並加入了知識評估。這種按需求的互動方式不僅令執行強制性培訓具彈性，並於僱員的日常工作中傳達對政策的深入理解。集團更進一步鼓勵僱員參加由廉政公署舉行的企業管治和反貪污網絡研討會。

本公司亦為董事安排和提供持續專業發展進修，如講座、網上直播和相關閱讀材料，以幫助其了解與集團有關的當前趨勢和問題。此等培訓包括特定行業和創新科技的變化、集團開展業務的法律和監管的最新情況，以及更新其對上市公司董事的角色、職能和職責的知識和技能。董事必須向本公司提供其培訓記錄，供審核委員會定期審閱。每位董事在2022年進行了平均約10小時的持續專業發展進修。

營造能夠讓員工暢所欲言的環境

集團設立不同溝通渠道，包括行政人員分享會、管理層高桌計劃及「逆向導師」計劃，以促進具意識的領導能力及開放式對話。

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。

實際或疑似欺詐及貪污事件會即時以高度保密的方式調查。內部審核部門負責檢討每個舉報個案；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。舉報政策可於本公司網站及內聯網查閱。

對資料私隱及網絡安全採取領先的實踐方法

管治

資料私隱及資訊安全監管規定的迅速發展，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。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。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。僱員須在遵照集團有關資料私隱及安全的適用資料保障法例的政策、程序及指引下，方可收集和使用個人資料。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。集團亦已採取適當的技術及組織層面的措施，定期檢討及更新有關政策，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。

個人資料管理政策

集團的個人資料管理政策，以及守則與其他相關政策、程序和指引，訂明保障集團僱員及客戶個人資料的管治框架。

資訊安全政策

資訊安全政策適用於建立、傳達、儲存、傳輸及銷毀集團內所有不同類型的資訊。集團內的每個人均有責任保護資訊。資訊安全控制應與修改、拒絕使用或披露資訊的風險相對應。存取公司資訊應受到限制，有確切商業理由存取資訊者方可存取資訊。

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。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。

一旦發生涉及個人資料的安全事故，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故及通知流程的指引。



• 集團致力保障及保護個人資料。

資料私隱原則

集團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。集團亦已設計及應用適當的技術及組織措施，以有效地實施資料私隱原則。

資料收集

- 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

- 以合法、公平及具透明度的方式使用個人資料
- 提供清晰、具透明度、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
- 限制僱員按「確有需要知悉」基準存取個人資料

資料安全

- 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存取
- 定期檢討安全措施，確保其保護級別合適

資料準確度

- 採取適當步驟確保持有準確及最新的個人資料

資料保存

- 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

- 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

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，並舉辦工作坊，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風險的相關控制措施是否足夠。

環境

3 採取行動應對氣候變化

🔄 管理氣候變化的實體和過渡性風險，把握低碳經濟轉型帶來的機遇

氣候變化有擾亂供應鏈及阻礙業務營運的潛在危機，造成實體和財務上的損失。天氣模式改變及颱風和極端降雨等重大氣候事件，亦可能為集團的資產和業務帶來損失，並會對在受影響地區生活和工作的僱員、客戶和供應商等集團持份者帶來更大的風險。各國政府正尋求低碳經濟轉型，並立法限制排放和鼓勵推行環保措施。

有鑒於此，集團非常關注其業務活動可能對環境造成的影響，尤其是因5G網絡擴展以及數據用量日增，而導致能源使用量上升的影響。集團的範圍1溫室氣體排放量主要與冷卻用的製冷劑使用相關，而範圍2溫室氣體排放量則與其需要持續供電的網絡設施及設備的用電相關。其餘能源使用來自集團辦公室、客戶服務中心、自家門市及企業車隊的耗能。

儘管網絡技術的耗能水平比過往幾代為高，5G網絡技術提供了更大的網絡容量。集團致力管理網絡及營運足跡，透過提升能源效益並支持全球低碳經濟轉型，對環境的可持續性作出正面影響。下圖識別並概述提供可持續發展商業解決方案的主要機遇。



網絡相關設施的用電量佔集團總用電量 90% 以上。

能源效益	適應氣候變化
<ul style="list-style-type: none">繼續探索提升能源效益的方案迎接數碼化和創新，改變生活方式繼續促進物聯網應用的創新和 5G 連接所帶來的智慧城市解決方案	<ul style="list-style-type: none">保護集團的員工和資產免受氣候變化影響，為氣候變化作好準備定期進行氣候風險評估
金融與投資	循環經濟
<ul style="list-style-type: none">持續根據淨零排放路徑調整支出	<ul style="list-style-type: none">鼓勵減少、重用和回收所有形式的廢棄物在設計系統和服務時考慮循環經濟原則

🌱 鼓勵及迎接科學及科技的創新，加快減少集團業務的碳足跡，並幫助實現 2015 年《巴黎協定》訂立的目標，尤其是與工業化前相比，將全球暖化限制在遠低於 2°C 的水平，並努力達至 1.5°C 的水平

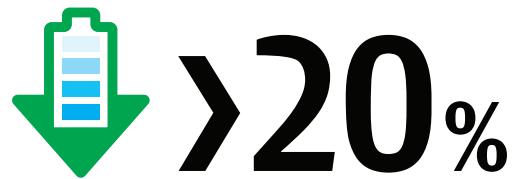
由於大部分用電來自集團的網絡設施，集團正致力在業務常規中加入氣候變化作考慮因素。而透過提升流動網絡的能源效益來降低碳排放則是主要的挑戰。集團正循兩大主要途徑作出應對。第一，集團增加使用其創新高效的技術、程序及系統，將能源使用量減至最低。第二，促進及鼓勵僱員、供應商、商業夥伴及顧客的行為轉變。

自2019年起，集團投資超過30億港元擴展其流動網絡和發展5G網絡。於2020年，集團開展了為期數年的網絡擴展項目，包括建設超過1,400個3.5吉赫5G黃金頻段的基站。至2022年，基站的數目較2020年第三季增加了超過50%。集團更將其5G網絡擴展至港鐵的東鐵綫過海段延綫，以及將軍澳一藍田隧道及跨灣連接路，並啟動700兆赫頻段的5G商用網絡。

雖然網絡密集化充分釋放了5G網絡連接的潛力，但對電力的需求亦有所增加。為了將對環境的影響減至最低，集團將已選定的基站，由室內重新配置到室外，利用自然冷卻的優勢，減少能源使用，更採用了智能解決方案，在低用量時段內將基站調較至睡眠模式而不影響網絡服務。

過去數年，集團為其交換中心進行現代化及升級，包括使用最新的先進技術，取代已經退役的傳統裝置。新的交換中心備有經改良的冷卻架構，並利用綜合空間，更有效地實現熱循環及減少冷卻用電和用水。升級後的設施亦備有強大的運算系統，加上簡化流程及提高生產力的能力增強，令競爭力顯著提升，為可持續發展的未來奠定堅實基礎。

於2022年，集團為其網絡營運中心進行了升級，以提高網絡的復原能力和安全性。網絡營運中心是一個全天候監測網絡健康狀況和表現的樞紐。有關升級採用了自動化技術以提高安全和對網絡表現的監測，並以最新的設備和解決方案，取代傳統技術，使工作流程數碼化，同時利用機器學習適應和預測流量使用模式，從而作出相應的資源調整。



儘管數據流量呈指數級增長，集團交換中心的用電量卻較2018年減少逾20%。



● 網絡營運中心是一個全天候監測網絡健康狀況和表現的樞紐。

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

集團為CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited(「CKHGT」)的成員公司，CKHGT旗下包括歐洲3集團，以及於香港和澳門的電訊業務單位。成員業務單位定期舉行會議，以推動與氣候相關的措施和加速遷移，並制定減排目標和分享最佳常規。

除了報告其範圍1和範圍2的溫室氣體排放量外，集團還參與了CKHGT的項目，以編製其範圍3的溫室氣體排放量報告。集團將致力將範圍3溫室氣體排放量報告納入長期目標。

就關鍵績效指標設定中長期目標

集團繼續探索和投資節能和適合未來發展的技術，以繼續可持續發展未來之路。自2020年起，集團已設定與重大議題相關的關鍵績效指標之中長期目標。於2022年，集團經已達成所有目標，包括以2018年為基準，將每太字節數據流量的溫室氣體排放量(千克二氧化碳當量／太字節)減少70%以上。提前實現2025年目標的里程碑是集團上下就氣候變化持續努力的成果，包括技術投資及行為改變。此外，集團亦已制定新目標，於2025年前減少碳密度70%及於2030年前減少碳密度90%(以2020年為基準)。

中長期目標		進度
排放量	以2018年為基準，於2025年前，將每太字節數據流量的溫室氣體排放量(千克二氧化碳當量／太字節)減少70%	於2022年達成
	將每太字節數據流量的溫室氣體排放量(千克二氧化碳當量／太字節)每年減少2%	於2022年達成
	以2020年為基準，於2025年前減少碳密度70%及於2030年前減少碳密度90%	按計劃進行
紙	以2018年為基準，於2025年前減少用紙40%	按計劃進行
	每年減少用紙2%	於2022年達成
廢棄物	於2022年前，香港業務產生的一般辦公室廢棄物之回收率達至35%	於2022年達成



於2022年，集團在指定地點的網絡規劃、安裝、營運及維護三個範疇，榮獲由法國國際質量認證中心(香港)有限公司頒發的ISO 14001:2015環境管理體系認證。ISO 14001:2015要求公司從產品及服務生命週期的角度，制定減輕對環境不利影響的相關政策。3香港致力平衡商業營運及自然環境，旨在降低與業務活動相關的環境影響。集團制定了環保相關政策，並開展培訓和宣傳活動提高認識，以應對管理辦公室廢棄物、建築垃圾和廢舊電池處理方面的影響和訂立最佳常規，並促進回收和節約資源，以創建一個無紙化的辦公室，減低污染和提升資源使用效率。在採購方面，集團在揀選業務夥伴時，環境保護亦是其中一個重要考量因素。

4 保護自然資源

🌿 節約用水，防止空氣及水土污染

集團定期檢討其營運，以尋找實施對工作流程影響較少和改變行為的方法。集團的環保政策載有達致高效及良好環境管理常規文化的策略。

可持續發展政策 ⇄

集團的可持續發展政策概述涉及整個集團的可持續發展方針及優先事項，以在各營運中鼓勵可持續發展慣例。

集團致力遵守或超越相關法例及規例要求，以控制任何溫室氣體排放、排放至水中及地上的污染物，以及廢物的產生。集團在適用情況下設定目標及作定期檢討，並評估有關結果以確保控制排放措施的成效。業務單位考慮當地可持續發展措施及計劃時須因地制宜，此乃每個業務單位管理團隊的核心職責。集團更鼓勵其營運按所識別的重大影響，監察及管理天然資源的運用，包括能源、水及其他原材料。

集團明白到持份者的期望會不斷轉變，故定期檢討其營運，並積極與持份者溝通，以識別及回應湧現的問題。同時，集團可持續發展委員會定期檢討可持續發展的常規及表現，向董事會匯報。集團的可持續發展表現每年均刊載於本公司年報中所載的可持續發展報告。

環保政策 ⇄

集團的環保政策，是其持續致力在營運中實現高效流程及管理環境影響的關鍵。集團致力改變行為，並運用創新和高效的技術、程序與系統，推動及監察減廢措施。集團亦致力執行有效措施，以保護自然資源及採納循環業務模式。



• 集團致力保護自然資源。

廢鉛酸電池

鉛酸電池為電腦伺服器 and 系統提供無間斷的電源，是集團網絡營運不可或缺的部分。然而，鉛酸電池需要適當回收，以避免對環境造成長期破壞。

3香港參與了香港電池回收中心有限公司的綠色夥伴計劃，該公司是香港首家按照所有相關規則和法規在當地回收廢鉛酸電池的持牌機構。該機構運用先進技術，以重用超過90%收集的電池。

減少耗用、重用、回收

過去數年，集團推出各種活動和措施，以展示「減少耗用、重用和回收」的原則。自2020年起，集團獲環境運動委員會頒發香港綠色機構認證的節能及減廢證書，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。集團於最近一次評核中，獲得良好級別的節能證書及減廢證書。

附註：

由環境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2024年3月及2023年9月屆滿。

減少耗用



穿梭巴士



逐步淘汰固網電話



停用過時設備



批量訂購辦公用品



電子帳單



按需要打印



設定休眠模式方案



LED照明



數碼化工作流程

重用



自備水杯



重用文具

回收



回收活動和回收區

5 促進循環經濟

 透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

負責任的採購和設計

集團尋求與業務夥伴和供應商分享其願景，共同構建更可持續發展的未來。可持續發展及氣候變化影響的考慮因素已納入集團的業務活動。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的規管架構，編製及更新內部政策。

供應商行為守則

供應商行為守則是集團業務夥伴和供應商的指引，為其業務夥伴及供應商，以及集團服務的社區帶來更大的可持續發展慣例與表現改善。

制定此政策時已考慮多個國際憲章及公約，如聯合國《人權宣言》及國際勞工組織的核心公約，當中制定預期業務夥伴及供應商遵從的準則，涵蓋環保效益、道德、健康及安全、質量，以及監管合規方面的特定準則及標準。

此政策及其他監控及程序與採購政策、業務夥伴評估政策以及反欺詐及反賄賂政策，為評估及聘任業務夥伴及供應商提供方針及指引。集團亦會對選定的業務夥伴及供應商進行定期評核及仔細評估。在業務夥伴評估政策範圍內的業務夥伴及供應商，需要確認遵守供應商行為守則。

傳統SIM卡以信用卡大小的塑料框架生產，附有紙質說明書和塑料包裝材料。集團意識到該等特性對環境造成的影響，致力採用可持續採購的材料。近年來，集團尋求採購以更充分使用可持續來源的回收塑料和紙張而製成的SIM卡。集團其中一款最受歡迎預繳產品的流動應用程式進行數碼化後，包裝材料及傳單說明書亦被取代，客戶可按數碼化指示自行登記及增值。

鼓勵行為

集團致力提高各持份者對環保問題的意識，透過了解消費行為和價格、適合性、資訊、個人信念和偏好等驅動因素，及舉辦推廣活動和提供創新服務，以鼓勵可持續發展的消費行為和促進循環經濟。

集團提供的一站式手機回收服務，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3門市的回收箱內。經計劃收集所得的物件會轉交至由政府、業界夥伴及志願組織合辦的「電腦及通訊產品回收」計劃。集團會翻新仍然運作正常的設備，其後再捐贈予有需要人士，而其他零件及有用物料則會回收再用。

社會

6 創造良好工作場所

集團遵守經營所在地有關的勞工準則、僱傭指引及規例的所有適用法律及規定。集團致力為員工營造一個協同及多元化的工作環境，並使所有持份者得以共享平等的機會。

下表概述集團在僱員相關領域的情況和相關的政策。

層面	集團的承諾	相關政策
歧視	集團致力提供一個安全的工作環境，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)。	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ⇄ • 人權政策 ⇄
僱傭實務	集團恪守公平的僱傭實務，在招聘、晉升過程及工作條件中，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。集團的政策是為所有員工在聘用、薪酬水平、培訓和發展、晉升和其他就業條款方面提供平等機會。集團亦嚴格遵守其營運所在司法權區的所有當地立法和具體的工時要求。	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ⇄ • 人權政策 ⇄
道德	所有僱員必須熟悉並完全遵守守則以及集團所有其他政策和程序。不論集團在何處開展業務，所有僱員必須遵守所有適用的法律、規則、守則和法規，包括內幕交易法例、競爭法例、環境法例、個人資料保護和私隱法例，以及與稅收和金融犯罪有關的法例。	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ⇄
健康及安全	集團致力為其僱員、客戶及其他持份者身處的集團設施及場所，提供安全可靠的環境，遵守相關司法權區的所有適用法例及規例，以及符合行業特定標準或最佳慣例。	<ul style="list-style-type: none"> • 健康及安全政策 ⇄
人權及童工	集團致力尊重及促進人權，旨在於其經營業務所在社區內協助加強人權的保障及享受。集團禁止一切形式的童工或強迫勞工，包括監獄勞工、抵押勞工、任何形式的奴隸制度及任何形式的人口販賣。	<ul style="list-style-type: none"> • 人權政策 ⇄ • 現代奴隸制度及人口販賣聲明 ⇄

吸引、發展及保留表現優秀及投入工作的員工

集團與教育機構緊密合作，招聘、培養及吸納人才，為青年人提供廣泛的職業發展機會，提升技能及提供可發揮的平台。

見習人員培訓計劃及實習

集團於2020年為大學畢業生推出見習行政人員培訓計劃，見習人員透過在各部門接受不同的在職培訓，更認識集團的主要業務，以及累積寶貴的實踐經驗，並且為具備發展潛力的見習行政人員提供機會，在廣泛的業務領域快速晉升至管理職位。

集團已舉辦第三屆見習行政人員培訓計劃，現增開見習專業人員培訓計劃，並擴展至企業市場以及工程部門。從計劃中，見習人員可以從工作交流中提升相關知識技能，並啟發獨特的見解，學習到較佳處事方法，更能提高他們的溝通和合作能力。集團以坦誠和開放的溝通方式，與青年人互動，分享對未來的願景，同時加強他們對行業的熱誠。

集團亦為有意投身電訊業的本科生提供實習機會。實習生可參與各種業務發展項目，使他們獲得其所供讀課程相關的商業經驗及拓寬他們的視野。

培訓與發展

集團鼓勵僱員參加培養高績效勞動力的全面培訓課程，以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。此外，集團為有意謀求職業發展或提升個人技能及知識的僱員提供進修資助。集團的方向是為僱員提供廣泛的進修及發展機會，協助其發揮潛能、提升他們的知識及技能，以支持業務增長及個人的專業發展。

集團舉辦參觀流動電訊營運設施活動，提高僱員的參與度和增進他們的工作知識。而透過參觀長和集團的其他業務，更幫助僱員了解不同行業的營運。

員工投入度活動

集團在年內舉辦各種活動，以提高整體僱員的投入度和企業文化。3reative於2019年底成立，成員來自不同部門的員工，通過以溝通、建立關係、表彰、健康及成長五大元素的各種措施提升員工的投入度。3reative透過舉辦活動、分享會和節日市集活動，促進員工的歸屬感。

年內，集團於內部舉辦了「可愛寵物攝影比賽」，亦為好動的僱員舉辦每天步行一萬步的挑戰，更舉辦設計比賽讓僱員家庭及朋友的孩子，構想一個可持續發展的未來。

儘管新型冠狀病毒帶來很多阻礙及不明朗因素，集團仍舉行了各種活動，以緩和和工作場所的氣氛、釋放創造力，以及能提升僱員的歸屬感。



● 集團舉辦各種活動，以提升員工的投入度。

與員工溝通平台

集團在內聯網及3Connect流動應用程式平台公佈最新政策，亦分享有關遙距工作、員工福利及穿梭巴士時間表等資訊。集團亦開設不同溝通渠道促進與僱員的開放式對話。2021年推出的JoMeh於2022年發佈了27段影片，是分享有關最新業務近況影片的內部視像溝通渠道。

為了更深入了解員工對交通和員工餐廳的滿意度和需求，集團於2022年進行員工問卷調查，從而優化集團免費穿梭巴士的路線和時間表，以及員工餐廳的菜單選擇，反映僱員的喜好。該調查有助讓集團評估其服務供應商的表現，提供意見，改善體驗，並透過減少使用其他形式的交通以減少碳足跡。

僱員嘉許

傑出推銷員獎項計劃是由香港管理專業協會市場推銷研究社與紐約市場推銷研究社每年在香港合辦的國際活動，以表彰表現出色的前線推銷員。集團四名僱員獲「傑出青年推銷員獎」，其中一位更名列前五名，證明集團在培養新一代銷售人員方面的努力，集團也藉此鼓勵其他前線銷售團隊。

營造公平、多元化及共融的工作場所

集團致力營造多元化及共融的工作場所，反映其營運所在社區的多樣化。集團非常重視多樣性，從師友計劃、公平僱用常規、政策和宣傳活動，以及培訓以支持共融可見一斑。於2022年12月31日，集團的全職僱員中有39%是女性。



• 集團四名僱員獲「傑出青年推銷員獎」，其中一位更名列前五名。



JoMeh 於 2022 年發佈
27 段影片

促進零傷害和健康的工作場所

健康及安全政策

僱員的健康、安全及福祉是集團的核心價值。集團致力為其僱員、客戶及其他持份者身處的集團設施及場所，提供安全可靠的环境。集團致力遵守相關司法權區的所有適用法例及規例，符合行業特定標準或最佳慣例，並採納當地或國際健康及安全指引，以保持工作環境安全，預防受傷及患病。

零傷害

於2022年，集團在指定地點榮獲由法國國際質量認證中心(香港)有限公司頒發的ISO 45001:2018職業健康及安全管理體系認證。該認證體現集團為僱員提供安全及健康工作場所的承諾。集團制定了全面的集團政策，以提供安全及健康的工作環境，消除潛在的工作場所隱患，並透過員工的諮詢和參與，以預防工傷及疾病。集團亦成立了職業健康和安全管理委員會，將潛在安全問題傳達給高級管理層，從而建立保護性控制措施和全面的事務調查機制。

集團更因應工作性質及工作安全標準，為僱員提供參加健康及安全管理計劃以及相關培訓的機會。集團並為僱員定期提供相關安全指引的進修課程。僱員亦可透過本公司內聯網查閱有關健康及安全的最新資訊。

福祉

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。集團旨在提高僱員保持健康的意識，並培養他們對進行不同形式運動的興趣。

集團為僱員提供靈活的有薪假期，符合或高於法定要求，包括產假及侍產假。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。

集團更為僱員推出一系列健康意識講座，包括於2022年舉行的認識乳癌講座，並進行了後續的乳癌風險評估和篩查。僱員熱衷參與是項活動，並期待未來會有更多不同主題的活動。



• 員工參與在集團總部天台花園開展的「天空農園」有機耕種項目。

7 支援建設繁榮和具復原力的社區

🌀 締造業務增長，惠及集團營運所在社區

超高速、超低時延的5G技術，與前幾代技術相比，能夠處理指數增長的连接設備和數據用量高的應用程式，並能整合各種物聯網應用程式，為數碼經濟提供動力，鋪建通往智慧城市的道路。集團支持並利用通訊事務管理局辦公室推出的「鼓勵及早使用5G技術資助計劃」，資助在獲批項目中與使用5G技術相關的費用。3香港的企業解決方案團隊透過協助客戶申請該計劃，提供極高速和超低時延的5G網絡，支持社區轉型至智慧城市。

不少企業使用5G網絡，以數碼化工作流程及推行複雜的實時數據共享。這有助企業在新型冠狀病毒疫情期間保持業務運作，引入了一種新工作方式，簡化工作流程，提高效率。5G技術有助企業使用遠程應用程式，這在建築界十分重要，例如使用機械人保護工人免受潛在隱患威脅。集團還推出了3Education，以提供教育界的5G解決方案。例如在特殊學校使用專用機械人擔任照顧者。配備5G連接的機械人通過編程設計，協助有特殊教育需要的學生，監測其健康狀況，並提醒他們遠離危險範圍。由3Education團隊提供的智能校園應用方案，是3香港另一項成功的5G應用。該方案將5G寬頻和虛擬實境平台結合，旨在啟發學生思維。



• 學生在集團的商業應用方案展覽館 DIGI30x 體驗不同的智能解決方案。

🌀 投資影響深遠的項目並促進長期關係

開啟招攬人才的大門

近年，資訊科技蓬勃發展促使全球教育愈見專注科學、技術、工程及數學。集團與Ampower Talent Institute及「中學IT創新實驗室」計劃合作，舉辦為期兩天的創新及科技職業體驗日，旨在激勵更多青少年，培養對科學、技術、工程及數學的興趣。

Ampower Talent Institute為致力於教育領域的非牟利、非政府機構，幫助青少年成就最好的自己，確定職業及生活目標，並為此而努力奮鬥。在兩天的體驗中，約50名中學生到訪和記電訊大廈及香港國際貨櫃碼頭，了解科技現代化趨勢及香港網絡新發展。他們還在集團的商業應用方案展覽館DIGI30x體驗不同的智能解決方案。見習行政人員更分享經驗，鼓勵學生考慮未來在此領域發展職業生涯。

社區支援

集團旨在通過互惠計劃與當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服務。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。年內，集團透過廣泛和多元化的外展項目活動，包括教育、青少年交流及長者支援等，惠及香港及澳門社區項目的慈善捐獻總額約為380萬港元。

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。

下表概述了對社區不同領域的貢獻。

重點領域	活動
文化	<ul style="list-style-type: none"> 作為5G技術供應商，提供可靠的5G服務及應用，支持國際和本地藝術科技展覽。有關活動包括ARTAVERSE本地藝術戶外展覽、巴塞爾藝術展香港展會和JUMPSTARTER 2022環球創業比賽總決賽 推廣文化活動，例如為香港中樂團提供電訊服務
數碼共融	<ul style="list-style-type: none"> 支持東華三院籌辦的「逆風妍展計劃」，為項目成員提供12個月免費流動通訊服務。集團亦為成員舉辦工作坊，幫助他們學習使用智能手機及流動應用程式的實用技巧 為長者提供各項服務，包括「關愛老友記月費捐贈計劃」、「安心手機」及贊助數據服務，以滿足不同需要
網絡安全	<ul style="list-style-type: none"> 配合香港警務處，向3香港客戶發送電話詐騙短訊提示，提醒他們小心不明來電
環保	<ul style="list-style-type: none"> 支持有關氣候變化及自然保護項目的倡議，包括世界自然基金會香港分會的「地球一小時」、賣旗日、老虎棲息地保護及「步走大自然」 在集團總部天台花園開展「天空農圃」第二期有機耕種項目
健康相關，包括疫情紓困	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府資訊科技總監辦公室，為社區隔離設施的工作人員和有需要人士提供SOSIM儲值卡，以便保持聯繫 透過短訊服務及多媒體訊息服務免費宣傳香港紅十字會的一站式抗疫同行熱線、香港血友病會的健康資訊及保安局禁毒處的禁毒訊息
創新	<ul style="list-style-type: none"> 連續四年支持和贊助由阿里巴巴創業者基金舉辦的全球最大型線上創業大賽—JUMPSTARTER環球創業比賽 贊助畢馬威互聯城市大會創業比賽的禮品
弱勢社群	<ul style="list-style-type: none"> 參與香港公益行善「折」食日2022，為香港公益金籌款，以資助露宿者、籠屋和板間房居民 支持「樂樂」「遙遙」助養計劃，為聖公會聖基道兒童院籌款

8 保護員工並支援社區和其他持份者共同抗疫

🔄 提供在家有效工作的設備及支援以確保員工安全

在新型冠狀病毒疫情期間，集團一直努力不懈，以確保工作場所安全。為防止和減少新型冠狀病毒在工作場所傳播，集團於入口處量體溫檢測、加強工作場所和店舖的消毒和清潔，以保障僱員安全。

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。集團與僱員保持透明的溝通渠道，並通過內部渠道讓僱員清楚了解有關工作安排和新型冠狀病毒的資訊。此外，集團亦為僱員提供口罩和快速抗原測試包，並實施靈活的工作安排，以保障僱員、客戶和持份者的健康。

集團採用雲端解決方案以提高業務營運的持續性和效益，此乃為期多年數碼化項目的一環。集團亦引入數碼替代方案，盡可能減少面對面會議，在不影響營運需要的情況下保障僱員健康。

🔄 保障客戶的健康及福祉

在極具挑戰的疫情期間，集團仍致力維持卓越的服務水平，同時支援社區內受疫情嚴重影響的人士。為減輕社交距離措施對社區日常生活的影響，集團加快增加**SOSIM**儲值卡的計劃種類及擴大其5G寬頻服務，讓客戶可隨時隨地工作和學習。**SOSIM**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400間百佳、屈臣氏及豐澤門市輕鬆增值。5G寬頻客戶可於沒有光纖固網連接的地區，享受極高速及低時延的5G網絡覆蓋，為隨時隨地極速共享檔案及參與視像會議提供靈活性和超高速連接。

🔄 持續關注支援醫療保健服務和關注弱勢社群的需要

集團於落馬洲河套區和啟德（啟德前跑道區域）的社區隔離治療中心，協助鋪建共用網絡設施，於疫情期間支援社區。集團作為牽頭電訊商，為兩個隔離中心鋪建共用流動網絡設施，確保醫護人員、工作團隊和接受檢疫的市民能享用流動通訊服務，處理日常工作、消閒及娛樂。除了網絡連接，集團還準備了操作機械人和影像分析等5G解決方案，有助提高隔離工作的效率。



● 集團於香港的社區隔離治療中心協助鋪建共用網絡設施。

🔄 無論何時何地，當集團員工或社區處於危險之中，健康及福祉均凌駕利潤之上

集團進一步支持公眾人士，為接受檢疫的客戶提供更多數據配額，以便其在隔離期間上網。

可持續發展的業務模式與創新

9 為客戶提供可持續發展的產品以及投資和擁抱創新，以達致成效

🔄 投資於可為持續發展帶來變革影響的創新項目，確保業務「配合未來發展」

集團在2020年推出5G網絡服務後不久，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。於2022年，集團進一步擴大其5G覆蓋範圍到港鐵的東鐵綫過海段延綫，讓乘客保持聯繫。集團還啟動700兆赫頻段的5G商用網絡，提高網絡效率及加強建築物的室內訊號接收能力，擴大郊區覆蓋，使5G服務更加快捷。

5G網絡超高速、超低時延，配合其更大的頻寬，有助高效的數據傳輸，以進行複雜的數據模型和可視化應用。因此，企業有機會探索創新理念、重塑其應用程式甚至商業模式。

政府在2017年公佈《香港智慧城市藍圖》，在六個主要範疇：「智慧出行」、「智慧生活」、「智慧環境」、「智慧市民」、「智慧政府」及「智慧經濟」提出智慧城市措施。流動網絡和物聯網連接促進了服務和智能應用的生態系統，並因此為智慧城市轉型的不可或缺的部分。³香港推出商業應用方案展覽館DIGI30x，備有最先進的5G應用方案，透過融合人工智能、雲端運算、大數據及邊緣計算技術，展示可促進智慧城市發展潛力的5G實例。

一直以來，機械人有助支援機械和重複性的自動化程序。引入5G技術，能夠克服舊技術在速度、時延和頻寬方面的限制，為管理操作複雜和遠程控制的應用打開了高度自主的大門。5G技術的高頻寬，允許影片串流、遠程更新和維護，同時低時延的特性可支援遠程操作和視像會議系統等應用。

5G寬頻利用5G網絡，為家居客戶和企業客戶提供超高速和低時延的連接，透過提供室內高速互聯網，突破傳統寬頻服務的限制，滿足不斷增長的連接和數據使用需求。



• 集團的商業應用方案展覽館 DIGI30x，展示最先進的 5G 解決方案。

🔄 加強產品及服務的可持續性，確保其質素及安全度達到最高水平

3香港於2015年起採納由香港通訊業聯會制定的《電訊服務合約實務守則》，以提高其服務質量。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，如客戶服務中心、社交網絡平台、服務熱線、在線對話客戶服務、網上查詢(包括電郵、網站及流動應用程式)等。

集團網站three.com.hk、three.com.mo及My3流動應用程式聯繫集團與客戶，亦有助雙方建立無分地域的長遠關係，讓客戶掌握集團的最新推廣及優惠資訊、管理數據及通話用量、增值、繳付賬項、管理漫遊服務、購買手機及配件，以及登入iChat網上客戶服務平台。

集團歡迎客戶給予意見，以助提升客戶體驗，藉此推動正面改變。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，以作持續改善。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。

由第三方進行的市場調查和神秘顧客計劃定期深入了解客戶對集團服務的意見，以促進改進的領域。有關措施證實有成效，因為2022年前線銷售團隊收到客戶積極反饋超過300次的表揚，讚揚集團的服務。此外，集團針對潛在客戶推出全新線上至線下一站式數碼銷售服務3toTalk，以便更快回應和行動。



● 集團歡迎客戶給予意見，以助提升客戶體驗。



● 3香港透過線上及線下渠道為客戶提供多元化服務。

以透明開放態度，如實向客戶傳達產品和服務的可持續裨益

集團倡導良好的環保效益、社會福祉及可持續發展的實踐，於2011年發佈了首份《環境、社會及管治報告》(現稱《可持續發展報告》)，以傳達集團在可持續發展方面的承諾和努力，以贏得持份者的信任和認可。多年來，集團在可持續發展交流中增加使用社交媒體，積極迎合不斷變化的社會期望，以及對透明度和事情的真實要求越趨增加的趨勢。

關於可持續發展交流渠道的詳情，請參閱「持份者的參與」一節。

與認同集團可持續發展優次及高度秉持環境和道德操守的供應商合作

集團廣泛聘用業務夥伴及供應商，於2022年與逾700名供應商(包括業主及漫遊服務夥伴)有業務往來，其中約46%建基香港。集團透過管理供應鏈相關複雜法律、社會、道德及環境風險，致力維持供應鏈的誠信。

集團定期透過與業務夥伴及供應商的會談和合作，擴展其高水平的商業道德及誠信標準。供應商行為守則制定預期業務夥伴及供應商遵從的準則，此等準則亦有在集團的人權政策以及現代奴隸制度及人口販賣聲明中提及，集團政策(包括但不限於採購政策、業務夥伴評估政策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，能以細心及盡責的態度應用該等政策及程序聘任業務夥伴及供應商。符合集團標準的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。集團亦會定期評核及仔細評估經甄選的業務夥伴及供應商。

集團亦鼓勵業務夥伴及供應商考慮氣候變化對其業務所帶來的風險，積極減低其業務對環境的影響。此外，集團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，如盡量減少消耗能源和碳足跡，推廣使用環保產品和技術，以及廢物回收。

年內與CASETiFY攜手合作回收舊手機殼，顯示集團對塑料回收的支持。集團在人流門市放置回收箱收集舊手機殼，妥善處理手機殼，並進行環保分解或製成全新的手機殼。

香港大學環境管理學理學碩士學生發起USB線回收計劃「收•線」，自3門市收集約500條USB線。向3門市退還USB線的每位顧客均會獲得一張優惠券，可於日後購買時使用。



● 集團在人流門市放置回收箱收集舊手機殼。

環境關鍵績效指標

	單位	2020年	2021年	2022年
溫室氣體排放 ⁽¹⁾				
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	94,435	101,577	106,049
範圍 1 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	2,373	2,294	1,797
範圍 2 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	92,062	99,283	104,252
溫室氣體排放總密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.021	0.019	0.022
範圍 1 溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.000	0.000	0.000
範圍 2 溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.020	0.018	0.021
能源使用 ⁽¹⁾				
能源消耗總量	千個千瓦時	124,819	149,304	163,135
直接能源消耗量	千個千瓦時	125	177	165
柴油／汽油／電油	千個千瓦時	125	177	165
天然氣	千個千瓦時	-	-	-
煤氣	千個千瓦時	-	-	-
其他氣體燃料（不包括天然氣與煤氣）	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	124,694	149,127	162,970
電力	千個千瓦時	124,694	149,127	162,970
能源消耗總密度	千瓦時／千港元收益	27.46	27.73	33.41
直接能源消耗密度	千瓦時／千港元收益	0.03	0.03	0.03
間接能源消耗密度	千瓦時／千港元收益	27.43	27.70	33.38
廢氣排放 ⁽¹⁾⁽²⁾				
氮氧化物排放量	噸	0.03	0.02	0.03
硫氧化物排放量	噸	0.00	0.00	0.00
顆粒物排放量	噸	0.00	0.00	0.00
廢棄物產生				
有害廢棄物產生總量 ⁽³⁾	噸	75	65	34
有害廢棄物產生總密度	公斤／千港元收益	0.02	0.01	0.01
無害廢棄物產生總量 ⁽⁴⁾	噸	49	51	42
無害廢棄物產生總密度	公斤／千港元收益	0.01	0.01	0.01
水源使用				
水消耗量 ⁽⁵⁾	立方米	2,960	3,144	3,780
水消耗密度	立方米／千港元收益	0.001	0.001	0.001

環境關鍵績效指標 (續)

	單位	2020年	2021年	2022年
包裝物料 ⁽⁶⁾				
用於製成品的包裝物料總量	噸	10.14	18.00	6.24
塑膠	噸	9.42	17.22	5.68
紙	噸	0.72	0.78	0.44
金屬	噸	-	-	0.12
玻璃	噸	-	-	-
其他包裝物料	噸	-	-	-
包裝物料密度	噸/千件產品	0.004	0.007	0.004

附註：

- (1) 排放及能源消耗之計算採用國際能源署於截至2022年12月31日止年度公佈的排放係數。
- (2) 由於報告單位、方法及排放係數的改變，集團已重列2020年及2021年的廢氣排放。
- (3) 有害廢棄物產生總量由2021年的65噸減少至2022年的34噸，乃由於2021年網絡設備的電池更換項目所致。
- (4) 2022年無害廢棄物減少主要由於2022年上半年爆發第五波新型冠狀病毒疫情，集團實施在家工作安排導致辦公室的廢棄物棄置量減少，以及店舖客流量的減少。
- (5) 集團的用水量增加主要由於2022年夏季相對炎熱導致降溫用水增加，以及香港一家新零售店於年內開幕。
- (6) 集團自2022年開始披露與SIM卡的包裝物料相關的數據，並重列2020年及2021年的相應數字，以更好地反映集團用於製成品的包裝物料對環境的影響。

社會關鍵績效指標

		2020年	2021年	2022年
僱員人數 ⁽⁷⁾				
總計		990	1,045	1,155
按僱傭性質劃分	全職	916	972	1,066
	兼職	74	73	89
全職僱員人數 ⁽⁷⁾				
按性別劃分	男	521	560	645
	女	395	412	421
按僱員類別劃分	經理級或以上	103	109	105
	一般員工	813	863	961
按年齡劃分	30歲以下	142	149	160
	30-49歲	622	642	678
	50歲或以上	152	181	228
按地區劃分	香港	816	872	966
	中國內地	100	100	100
	歐洲	-	-	-
	加拿大	-	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	-	-	-

社會關鍵績效指標 (續)

		2020 年	2021 年	2022 年
全職僱員流失率 ⁽⁷⁾				
整體		18%	38%	42%
按性別劃分	男	19%	45%	43%
	女	17%	29%	42%
按年齡劃分	30 歲以下	34%	63%	76%
	30-49 歲	14%	40%	41%
	50 歲或以上	22%	13%	23%
按地區劃分	香港	18%	42%	45%
	中國內地	20%	10%	14%
	歐洲	-	-	-
	加拿大	-	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	-	-	-
因工死亡事故				
因工死亡人數		-	-	-
按僱員類別劃分	全職僱員	-	-	-
	承包商	-	-	-
因工死亡率 (全職僱員)		-	-	-
因工傷損失工作日				
因工傷損失工作日數 ⁽⁸⁾ (僱員)		59	222	182
因工傷損失工時事故數目 (僱員)		2	3	3
受訓全職僱員百分比				
整體		95%	100%	100%
受訓全職僱員佔受訓全職僱員總數的百分比 ⁽⁷⁾				
按性別劃分	男	58%	60%	60%
	女	42%	40%	40%
按僱員類別劃分	經理級或以上	11%	9%	8%
	一般員工	89%	91%	92%
全職僱員完成培訓的平均時數 ⁽⁷⁾				
整體		24 個小時	21 個小時	21 個小時
按性別劃分	男	19 個小時	17 個小時	21 個小時
	女	30 個小時	27 個小時	20 個小時
按僱員類別劃分	經理級或以上	3 個小時	6 個小時	6 個小時
	一般員工	26 個小時	22 個小時	22 個小時

社會關鍵績效指標(續)

		2020年	2021年	2022年
供應商數目 ⁽⁹⁾				
總計		383	736	716
按地區劃分	香港	313	382	332
	中國內地	45	333	362
	歐洲	5	6	8
	加拿大	1	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	19	15	14
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	不適用
服務相關		11,357	9,455	10,544
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				
總計		144	878	1,070
按僱傭性質劃分	全職	144	855	1,002
	兼職	-	23	68
曾接受反貪污/道德及誠信培訓的全職及兼職僱員百分比		14%	84%	93%
全職及兼職僱員完成的反貪污/道德及誠信培訓時數				
總計		144	293	357
按僱傭性質劃分	全職	144	285	334
	兼職	-	8	23

附註：

- (7) 由於計算方法及報告基礎改變，集團已重列2020年及2021年的社會關鍵績效指標。
- (8) 2022年因工傷損失工作日數為182天，包括2021年一宗需要較長康復時間的交通事故。
- (9) 澳門業務的供應商數量已計入2021年及以後年度。

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

《環境、社會及管治報告指引》之內容索引載列如下，用以陳述集團已應用的香港交易所《環境、社會及管治報告指引》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。	集團目標 4	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展政策 ⇔ • 環保政策 ⇔ • 供應商行為守則 ⇔ 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規例的事件，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。
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效指標	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(以噸計算)及(如適用)密度。	環境關鍵績效指標	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	環境關鍵績效指標	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(以噸計算)及(如適用)密度。	環境關鍵績效指標	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。	集團目標 3 和 集團目標 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。	集團目標 4	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。	集團目標 4	<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(以千個千瓦時計算)及密度。	環境關鍵績效指標	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。	環境關鍵績效指標	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。	集團目標 3	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。	集團目標 3	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 (續)			
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(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	環境關鍵績效指標	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。	集團目標 4	<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。	集團目標 3 和 集團目標 4	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。	集團目標 3	<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。	集團目標 3	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	有關薪酬及解僱、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。	集團目標 1 和 集團目標 6	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ⇔ <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規例的事件，其中有關薪酬及解僱、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。</p>
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。	社會關鍵績效指標	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。	社會關鍵績效指標	集團已遵守強制披露規定。

社會 (續)			
僱傭及勞工常規 (續)			
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。	集團目標 6	<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規例的事件，其中有關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(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	社會關鍵績效指標	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。	社會關鍵績效指標	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，以及相關執行及監察方法。	集團目標 6	<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的政策。描述培訓活動。	集團目標 6	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。	社會關鍵績效指標	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。	社會關鍵績效指標	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。	集團目標 1、 集團目標 2 和 集團目標 6	<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	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	集團目標 6	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規例的事件，其中有關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。	集團目標 6	

社會 (續)			
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。	集團目標 9	<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。	社會關鍵績效指標	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慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	集團目標 9	<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。	集團目標 9	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。	集團目標 9	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： <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	集團目標 2 和 集團目標 9	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ↔ • 個人資料管理政策 ↔ 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規例的事件，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。
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。	社會關鍵績效指標	集團已遵守強制披露規定。
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。	社會關鍵績效指標 和集團目標 9	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	-	<ul style="list-style-type: none"> • 操守守則 ↔ 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 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	-	集團主要從事提供流動通訊及其他相關服務和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 (續)			
營運常規 (續)			
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，以及相關執行及監察方法。	集團目標 2	<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。 	集團目標 1 和 集團目標 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規例的事件，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訴訟結果。	社會關鍵績效指標	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，以及相關執行及監察方法。	集團目標 2	<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。	集團目標 2	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	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	集團目標 6、 集團目標 7 和 集團目標 8	<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。	集團目標 7	集團已遵守強制披露規定。
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	集團目標 7	集團已遵守強制披露規定。