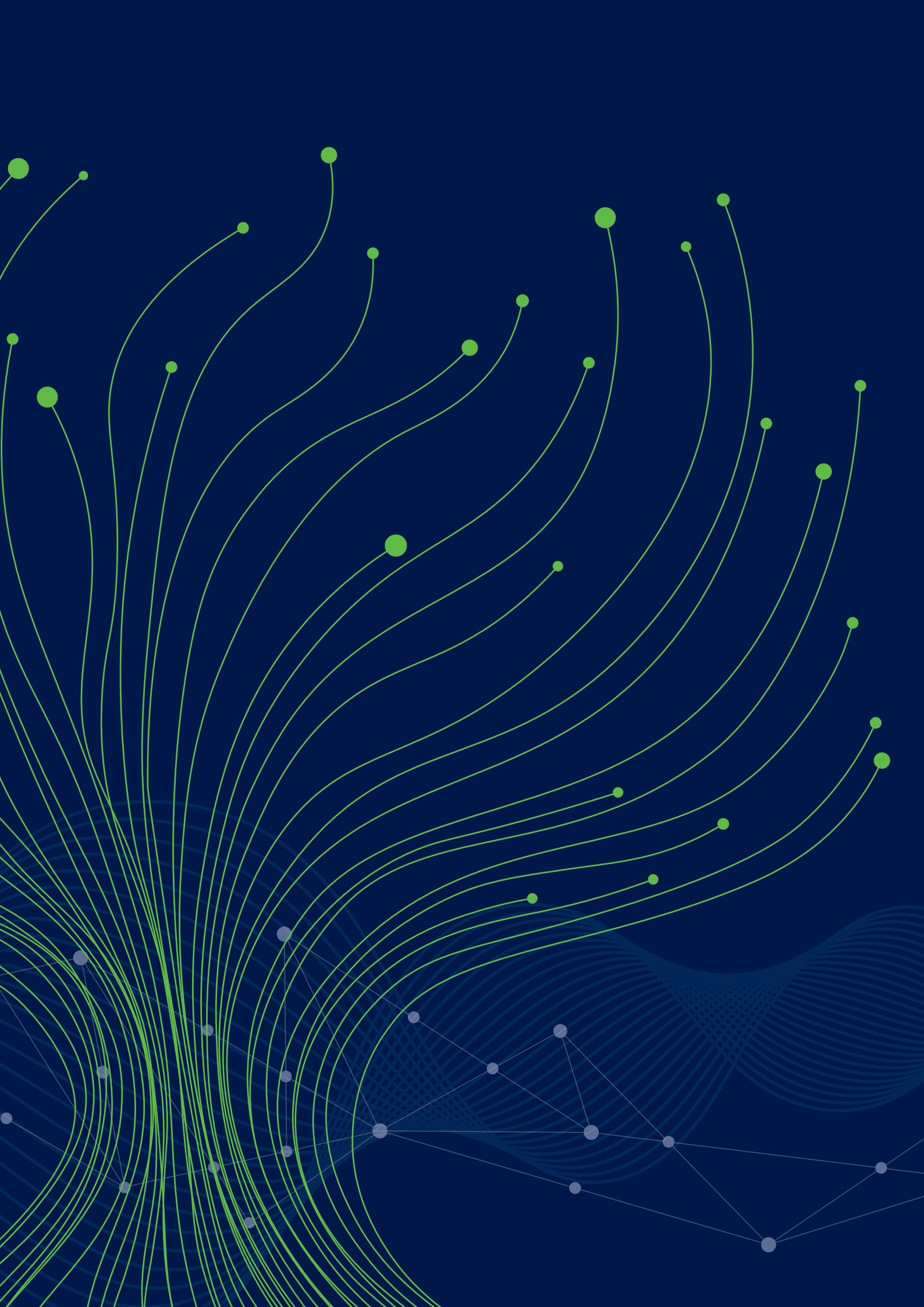


可持續發展 報告

集團致力協調可持續發展的目標及策略發展，為持份者創造長遠價值，締造互相支持和共融的工作環境，推動可持續發展及數碼化的智慧城市。





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 2024 年可持續發展報告(「本報告」)，闡述集團在可持續發展方面的策略、政策、重要議題的管理方針及可持續發展表現。

集團的主要可持續發展使命，是協調可持續發展目標與業務的策略發展，為所有持份者創造長遠價值。作為電訊行業的領導者，集團致力於提供廣泛、安全、無間和尖端的流動通訊和數據解決方案，以應對快速發展的數碼環境，使客戶和企業能夠充分利用數碼演進。

集團堅守高標準的商業操守與合規性，集團經營業務時實踐企業責任與道德，並與持份者分享，以透明、負責任的方式讓他們參與其中。集團也致力於支持聯合國可持續發展目標，以促進建設包容、可持續，和數碼化的社會。

報告期間

除另有指定外，本報告涵蓋集團於 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日(「報告期間」)的可持續發展表現。



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

本報告乃根據上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》(「ESG 指引」)中所載的強制披露要求及「不遵守就解釋」條文編製。有關具體的披露資訊，請參閱香港交易所 ESG 指引內容。集團亦參考了全球報告倡議組織(「GRI」)的部分報告標準。

本報告應與 2024 年年報(「本年報」)一併閱讀，當中載有對集團財務表現和企業管治架構的全面回顧，以及本公司網站上的集團主要政策 [↔](#)。



報告原則

本報告內容遵守 ESG 指引所載的報告原則，包括：

重要性：集團專注於影響業務增長及對持份者重要之事項。積極與不同的持份者接觸，並進行重要性評估，以確定與集團持份者和業務營運相關的重要議題。請參閱第94頁「重要性評估」章節以獲取更多資料。

量化：用於關鍵績效指標的方法、標準、計算參考資料、假設及主要換算因素的來源，均有適當列明。

平衡：本報告以客觀方式披露資料，務求不偏不倚向持份者呈現集團的整體可持續發展表現。

一致性：除非另有指明，計算關鍵績效指標均採用一致方法，在適當的情況下，任何計算或關鍵績效指標的調整會在報告中披露。

回饋意見

集團歡迎反饋意見及建議，請透過掃描下方之二維碼與我們聯絡或以 sustainability@hthk.com 電郵我們。



集團的可持續發展

2024 年表現摘要



附註：

- (1) 碳排放密度代表每太字節(TB)數據流量的碳排放量(千克二氧化碳當量/太字節)。集團已制定每年將碳排放密度降低2%的目標。
- (2) 按性別劃分的勞動力比例指按性別劃分的全職員工人數。
- (3) 平均培訓時數指全職員工完成的培訓時數。

報告重要事項

集團作為一家負責任的數碼服務供應商，致力維護業務營運所在社區的福祉和繁榮，而可持續發展正是確保集團持續履行此關鍵角色的一環。集團明白了解持份者看法及考慮持份者觀點對擬定以社會及環境利益為先的策略至關重要。集團將可持續發展融入其核心價值，並於企業策略中貫徹執行，彰顯集團致力堅守負責任的營商方針以及為社會及環境帶來長遠正面影響。

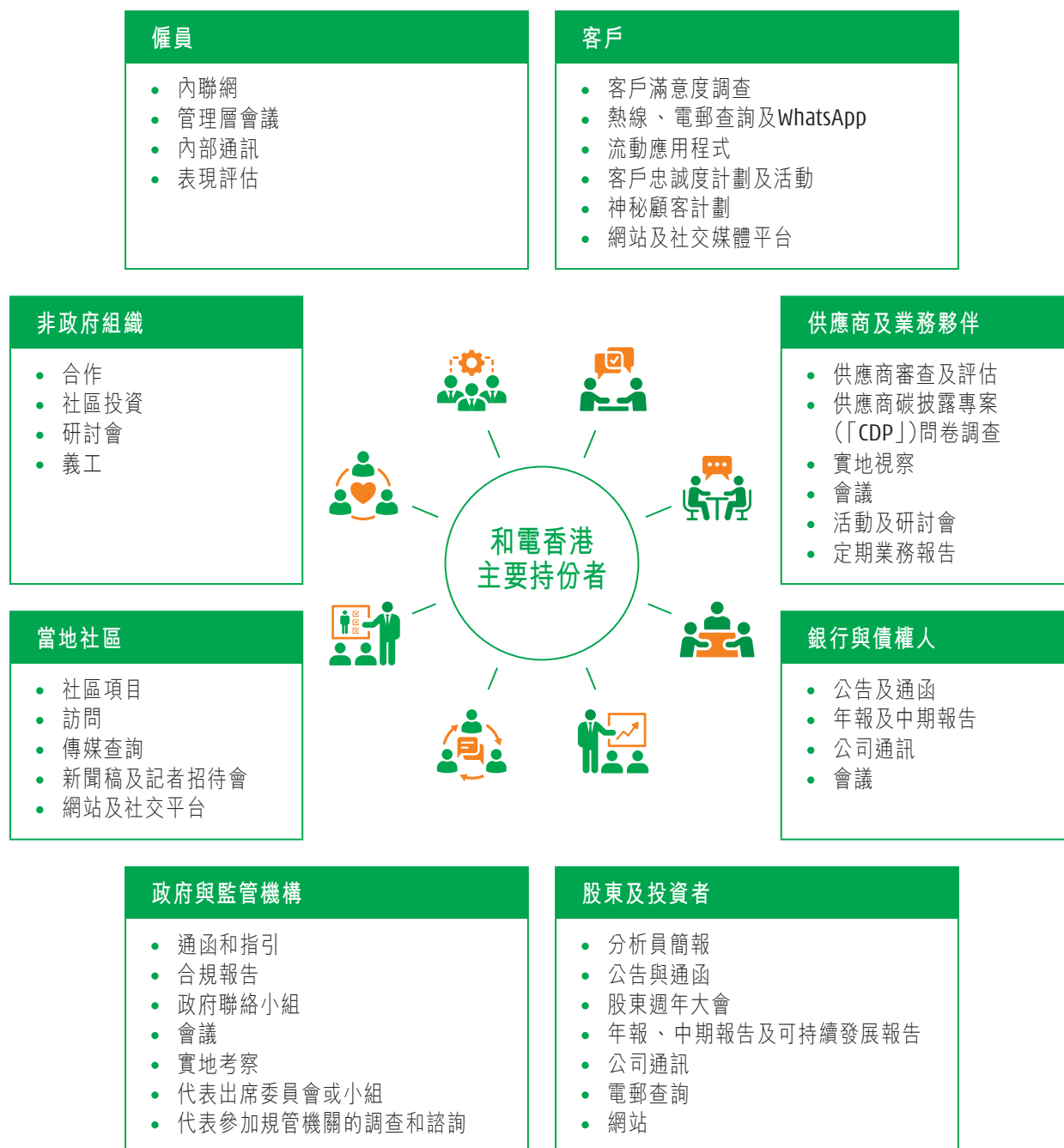
持份者的參與

集團與不同的持份者，包括僱員、客戶、供應商及業務夥伴、銀行及債權人、股東及投資者、政府及規管機關，以及當地社區及非政府組織，積極進行開放及具透明度的對話。集團透過設立多種渠道與廣泛持份者進行有效溝通和推動持份者參與，以充分了解持份者的想法和期望。以下圖表概述為了解及回應集團持份者需求及關注事宜而提供的渠道。

ESG 評級機構給予的評級，能幫助投資者及其他持份者組別評估集團在可持續發展方面的表現和所作出的努力。集團已對各類可持續發展議題作出披露及滿足相關評級機構索取特定資料的要求，以回應投資者關於環境、社會及管治（「ESG」）評級的寶貴意見。截至本報告發佈時，集團獲摩根士丹利資本國際（「MSCI」）的「AA」ESG 評級，以及 Sustainalytics ESG 的 ESG 風險評級「26.7」。這些評分突顯了集團持續履行可持續發展常規的決心。為維持高 ESG 評分，集團將繼續致力於可持續發展，並發展肩負社會責任營運模式，以增強投資者及持份者對集團的信心及信任。

集團重視與持份者的關係，並根據他們對可持續發展不斷提升的期望，持續加強可持續發展表現。於報告期間，集團透過多種渠道積極與持份者溝通。他們的見解和期望對制定集團的可持續發展策略、目的和指標至關重要。

圖1: 持份者的參與



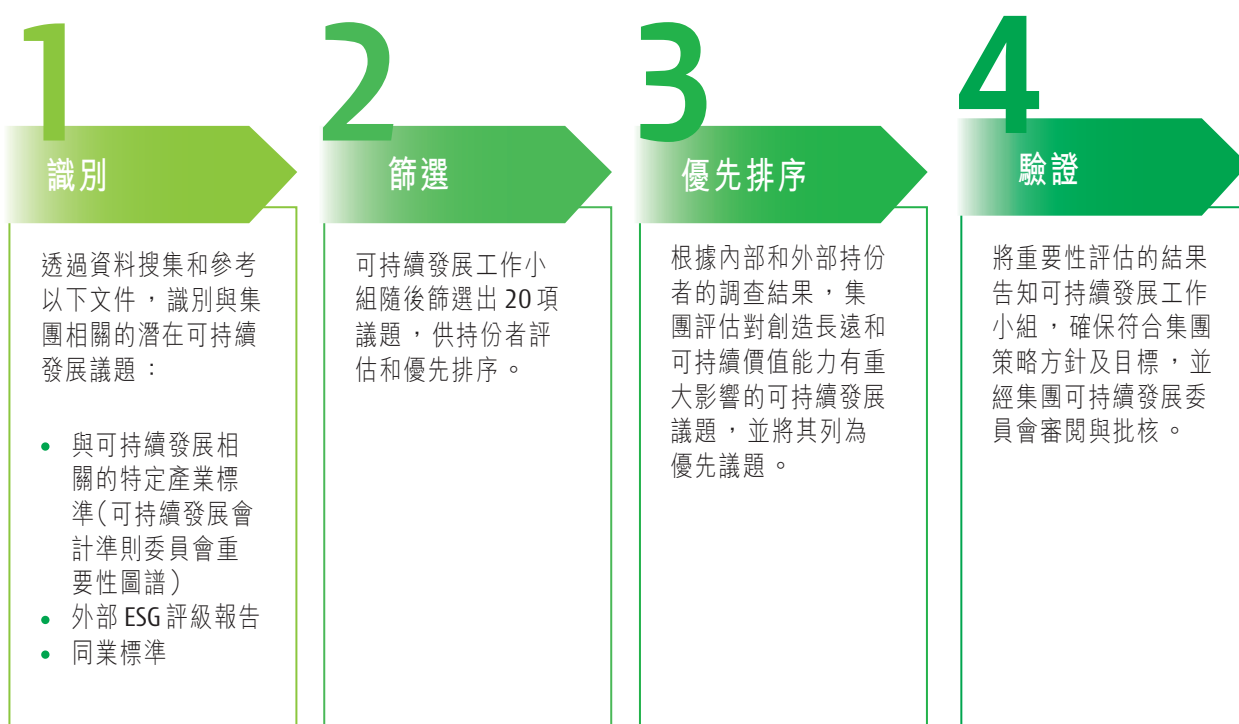
重要性評估

重要性評估是了解集團持份者對各種可能影響集團的可持續發展議題重要性程度的評估，以確保集團對可持續發展的承諾與策略符合持份者期望的重要程序。集團於 2024 年分四個階段進行重要性評估，包括識別、篩選、優先排序及驗證。

於報告期間，集團積極與不同的內部及外部持份者接觸。他們的意見有助集團識別對集團及其持份者為之重要的可持續發展議題。這些經評估的議題以重要性矩陣呈現，並就對集團（內部持份者）和對外部持份者的重要性兩個層面，分別沿著橫軸和縱軸表示。

於報告期間，集團已識別及評估 20 項可持續發展議題。這些議題中，高度重要的有七項，中度重要的有八項，一般重要的有五項，有關結果由可持續發展委員會確認。

圖2：集團重要性評估的四個重要步驟



對集團而言，高度重要的議題位於右上角。於報告期間，集團已將此高度重要的議題納入管治和管理系統以及日常營運中。

圖3：重要性矩陣

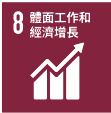


集團可持續發展框架

集團認同可持續發展的重要性，並致力將可持續發展管理融入其管治和管理架構，為達成聯合國可持續發展目標和2015年《巴黎協定》載列的目標作出貢獻。集團的管治架構包括董事會級別和管理級別的委員會和工作小組，負責批准重要性評估的結果、執行可持續發展相關政策，以及監控其成效。

為有效管理可持續發展議題（相關議題已經全面的重要性評估進行識別和評估），集團已建立可持續發展架構。由四大支柱組成：管治、可持續營商模式與創新、環境和社會。每個支柱都有各自的目標，並獲相應的集團政策、領導和整個業務共同努力支持各柱。此架構為集團邁向可持續發展提供明確方向，以下各部分將討論與各支柱相關的工作。

圖4：集團的可持續發展框架

支柱	重要議題	目標	對應的聯合國可持續發展目標
管治	- 綜合管治架構 - 內部監控框架 - 資料私隱及網絡安全 - 勞工權利及人權 - 供應鏈責任 - 系統性風險管理	- 履行嚴謹和有效的管治 - 以負責任及誠信方式營運	  

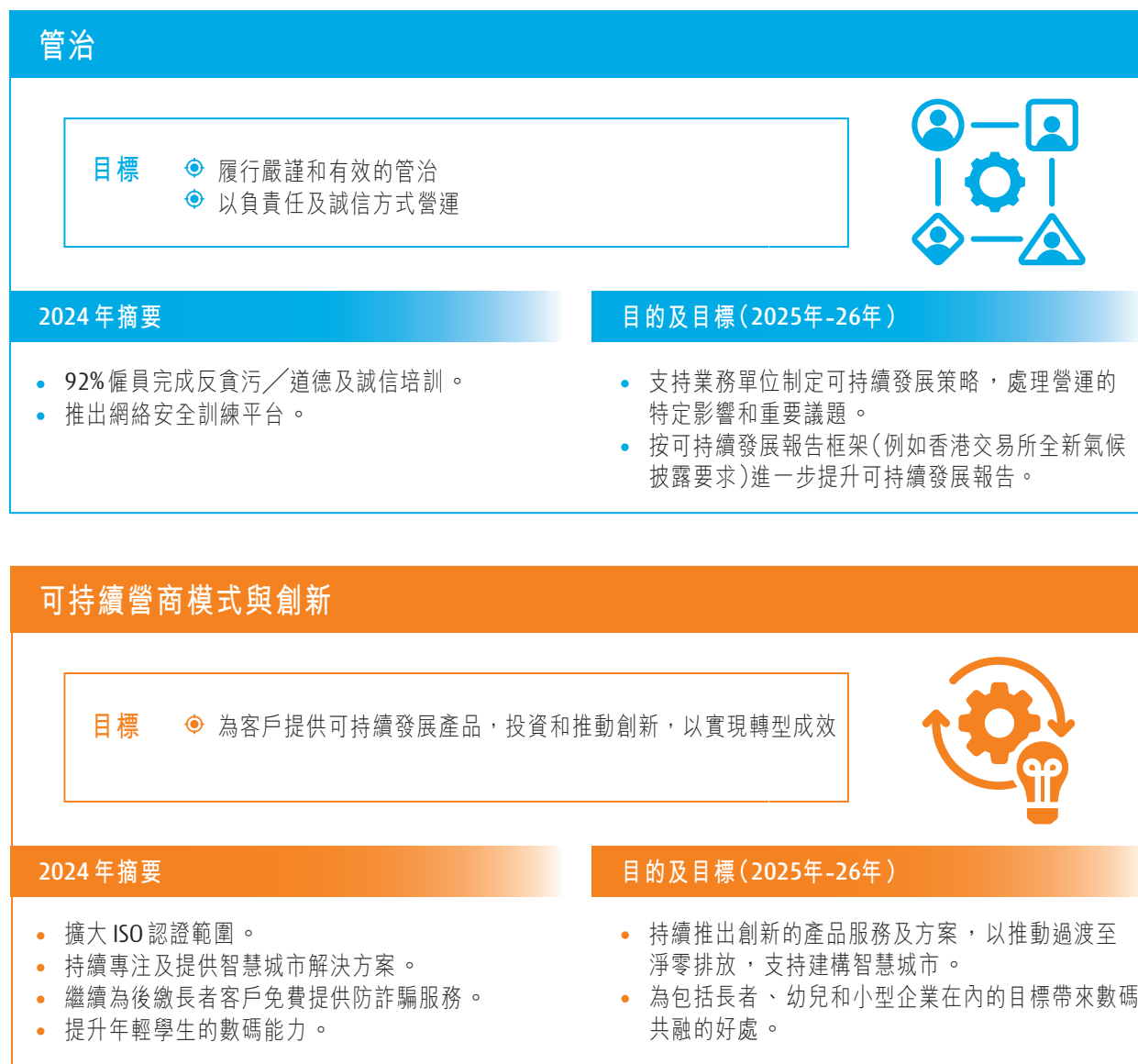
支柱	重要議題	目標	對應的聯合國可持續發展目標
可持續營商模式與創新	- 卓越服務 - 具氣候變化韌性的業務 - 數碼共融 - 客戶個人資料私隱及保障 - 客戶服務滿意度	為客戶提供可持續發展產品，投資和推動創新，以實現轉型成效	  

支柱	重要議題	目標	對應的聯合國可持續發展目標
環境	- 減碳 - 氣候行動 - 循環經濟	- 採取行動應對氣候變化 - 保護自然資源 - 促進循環經濟	6 清潔飲水和衛生設施 7 經濟適用的清潔能源 11 可持續城市及社區 12 負責任消費與生產 13 氣候行動 14 水下生物 15 陸地生物

支柱	重要議題	目標	對應的聯合國可持續發展目標
社會	- 吸引人才 - 員工參與 - 學習與發展 - 健康、安全及福祉 - 共融與多元 - 社區投資	- 創造良好工作場所 - 投資發展繁榮和具韌力的社區	1 無貧窮 2 零飢餓 3 良好健康與福祉 4 優質教育 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長 10 減少不平等

進展摘要及計劃

圖5：集團摘要及目標



環境

目標

- 採取行動應對氣候變化
- 保護自然資源
- 促進循環經濟



2024 年摘要

- 參與 CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited (「CKHGT」) 的項目，完成對 2023 年數據的外部有限數據保證。
- 與香港華為國際有限公司合作，採用領先業界的人工智能節能方案，提升基站的能源使用效率。
- 審視部分供應商的溫室氣體排放和管理常規。
- 香港營運部門實現 100% 廢鉛酸電池回收。

目的及目標 (2025 年-26 年)

- 進一步發展節能措施，致力配合 CKHGT 科學基礎目標倡議 (「SBTi」) 目標的承諾。
- 進一步拓展範圍 3 排放量報告。

社會

目標

- 創造良好工作場所
- 投資發展繁榮及具韌力的社區



2024 年摘要

- 舉辦健康與保健活動，以促進員工福祉，並培養正面的工作場所文化。
- 投資 1,250 萬港元於社區活動。
- 榮獲第 15 屆「亞洲最佳僱主品牌獎」及強制性公積金計劃管理局頒發的「積金好僱主」。

目的及目標 (2025 年-26 年)

- 繼續為僱員尋求福利。
- 除了制定相關目標，繼續在解決多元性和包容性相關問題方面取得進展。
- 繼續為所有僱員和人才提供學習和發展機會。
- 在工作場所推廣保健和福利項目。
- 活躍於社區，因應社區需求進行社區投資。

獎項、榮譽和認證

和電香港在可持續發展方面的努力，得到各方持份者的認可。除獲 ESG 評級機構的嘉許外，集團於報告期間亦榮獲多個獎項，概述如下。

集團於數年前為指定辦公室及基站引入綜合管理系統，以取得環境管理系統與職業健康安全管理系統的認證。於報告期間，集團將 ISO 認證範圍擴大至其他基站。此外，集團還獲得與數據安全和私隱相關的認證，詳情請參閱以下章節。

證書

- ISO 14001:2015 環境管理體系證書
- ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系證書
- 「良好級別」減廢證書—香港綠色機構認證
- 「良好級別」節能證書—香港綠色機構認證
- 支付卡行業數據安全標準證書 (PCI DSS v4.0 — 商戶)

獎項

- 2024 年《灼見名家》x 香港恒生大學 ESG 大獎之 ESG 典範大獎
- 香港上市公司商會與香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心 — 2024 年香港公司管治及環境、社會及管治卓越獎之 ESG 卓越獎 (其他及創業板公司組別)
- 2024 年「TVB 環境、社會及管治大獎」之 ESG 社會創新科技大獎 (小市值及 GEM)

評級

- MSCI「AA」ESG 評級
- Sustainalytics ESG 風險評級為「26.7」

管治

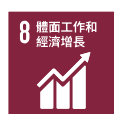
集團致力將可持續發展融入企業管治及核心策略，穩健的可持續發展管治架構可增強其符合集團及持份者的需求和利益的能力。有效的管治使集團以誠信營運，並作出最符合持份者利益、明智、合乎操守的決策。

本章節應與本年報內的企業管治報告一併閱讀，當中闡述集團的企業管治架構及實務。

集團目標

- 履行嚴謹有效的管治
- 以負責任及誠信方式營運

對應的聯合國可持續發展目標



本章節的內容

- 綜合管治架構
- 內部監控框架
- 資料私隱及網絡安全
- 勞工權利及人權
- 供應鏈責任
- 系統性風險管理

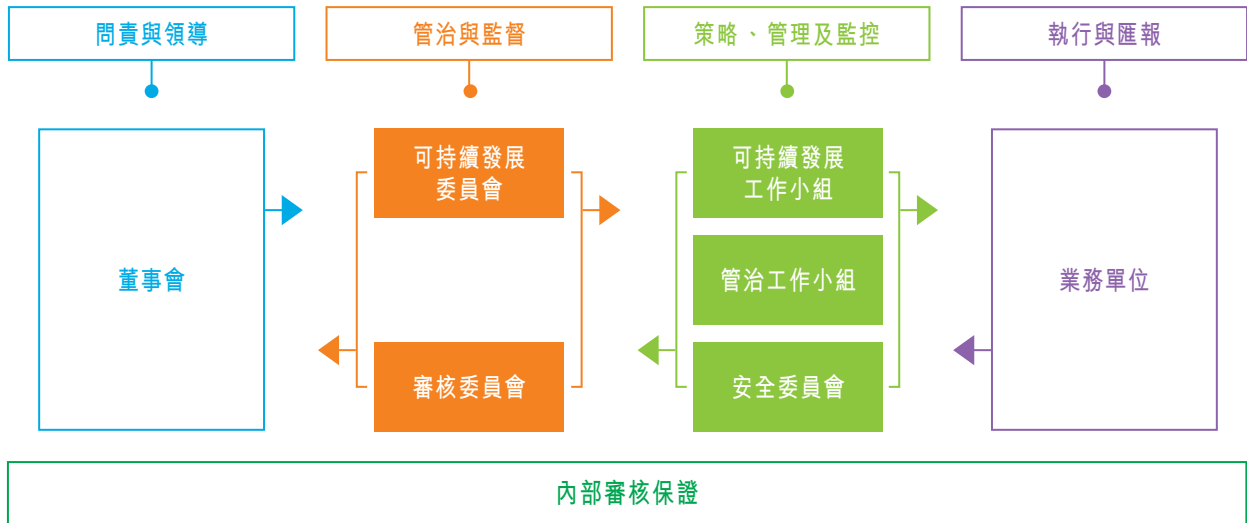
綜合管治架構

集團已建立全面而健全的管治架構，包括董事會、董事會級別的專責委員會，以及管理級別的工作小組。此架構包括可持續發展委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、安全委員會、可持續發展工作小組、管治工作小組及各個業務單位，所有這些單位的任務都能有效地應對新興趨勢、風險和機遇。

集團已將可持續發展原則納入管治架構，董事會級別的可持續發展委員會，由管理級別的可持續發展工作小組提供支援，負責執行和監督可持續發展措施以及氣候相關風險，並直接向董事會報告。

各委員會和工作小組定期舉行會議，討論和監控與集團目標相關的最新趨勢、發展和成效。此外，在內部審核保證的配合下，各業務單位每半年進行一次自我評估審查，並將結果匯報予集團內多個專門部門。集團已採納並實行重視優質的董事會、有效的風險管理及內部監控系統、嚴格披露常規、透明度及問責性的企業管治原則及常規。

圖6：和電香港的綜合管治架構



董事會

董事會負責監督集團的業務營運、風險管理架構、內部監控系統以及可持續發展相關事宜。在可持續發展委員會和審核委員會的支持下，董事會通過審查和評估集團的風險和機遇，包括與氣候變化和網絡風險相關的風險和機遇，以及相應的戰略管理措施。

董事會考慮並審閱各委員會和工作小組的報告，批准年度報告、中期報告和可持續發展報告。此外，董事會還透過審核委員會評估風險管理架構和內部監控系統的有效性。董事會透過培養員工的風險意識文化，確保適當的措施和政策在整個集團營運內有效實施。

此外，董事會還會考慮可持續發展評估的結果和持份者的反饋，將這些觀點融入日常管理實踐中。

董事會的ESG培訓

為了有效監督可持續發展策略並瞭解氣候變遷的影響，董事會成員定期接受培訓，以確保他們具備足夠的可持續發展知識。董事一經任命，即會獲得全面的入職材料，內容涵蓋有關集團資料、董事及董事委員會成員的職責，以及集團內部管治和可持續發展政策。

此外，集團為董事安排及提供持續專業發展進修（「CPD」），包括為正式培訓課程、研討會、工作坊、專家簡報會、網上直播和精選閱讀材料，讓董事瞭解包括有關可持續發展和氣候相關報告的當前趨勢及議題，進一步詳情請參閱本年報的「企業管治報告」。

董事會成員多元化

集團認同董事會多元化所帶來的重大好處，可提升董事會的效能與決策能力。為此，集團制定了董事提名政策和董事會成員多元化政策。這些政策確保在提名董事時考慮一系列因素，包括性別、年齡、文化、種族、教育背景、專業經驗以及其他相關標準。提名委員會負責檢討董事會的架構、規模和組成，確保董事會具有健全的多樣性，以及均衡的技能和經驗組合，以符合集團的業務要求。此外，委員會定期評估董事會成員多元性政策，以確保其持續有效性。

於報告期間，集團委任兩名新獨立非執行董事接替兩名退任董事。董事會由十名董事組成，包括兩名執行董事、四名非執行董事及四名獨立非執行董事，超過上市規則規定的獨立非執行董事最少三分一的要求。女性在董事會的比例為30%，在聯交所上市公司中處於相對較高的水平⁽⁴⁾。

可持續發展委員會

董事會級別的可持續發展委員會是集團可持續發展策略和影響管理的基本組成部分。可持續發展委員會於2020年成立，由非執行董事施女士擔任主席，成員則為執行董事兼行政總裁古先生及獨立非執行董事周女士（前獨立非執行董事王博士於2024年5月9日退任後獲委任）。可持續發展委員會每半年舉行一次會議。該委員會職責包括監督、檢討和評估集團為推進可持續發展優先事項和目標所採取的措施和行動。此外，委員會還會就可持續發展的目的、策略和目標向董事會提供建議。

可持續發展委員會進一步評估和監控可能影響集團營運和績效的可持續發展趨勢和問題，檢討和向董事會報告氣候相關的風險和機遇。此外，其亦考慮集團的可持續發展措施對持份者的影響，並就與可持續發展績效相關的對外溝通、披露和出版物向董事會提供具價值的意見。

審核委員會

審核委員會現時包括三名獨立非執行董事。其負責監督並確保集團風險管理和內部監控系統（包括網絡風險）的有效性和充足程度。此監督包括財務、營運和合規方面，確保全面涵蓋有關關鍵領域。

管治工作小組

管治工作小組由一名非執行董事擔任主席，並包括來自集團各關鍵業務職能的代表。小組透過及時更新新合規事宜，來支持審核委員會。

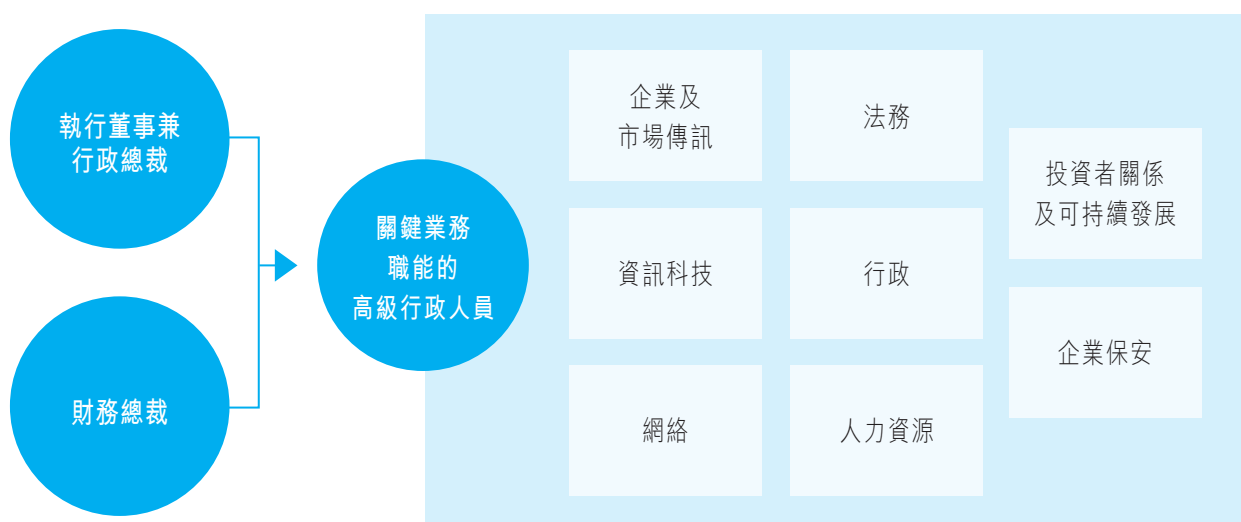
附註：

(4) 根據2025年3月香港交易所董事會多元匯編製。↔

可持續發展工作小組

可持續發展工作小組是一個管理級別的團隊，支持可持續發展委員會執行集團可持續發展管理的使命。由行政總裁和財務總裁共同主持，並包括來自關鍵業務職能的經驗豐富的高級管理層，對集團的重大可持續發展議題有重大影響。可持續發展工作小組的主要職責是支持可持續發展委員會，評估最新可持續發展相關趨勢，評估集團的可持續發展表現和目標，並提供有關新興可持續發展風險和機會的觀點。

圖7：可持續發展工作小組架構



安全委員會

安全委員會由數碼創新及資訊科技發展副總裁領導，成員包括資訊科技部門的技術專家和企業安全與欺詐管理職能的專家。

該委員會主要職責是監督集團對網絡安全風險、欺詐及賄賂風險的防禦，確保其有效性、一致性和協調性。委員會透過第三方專家提供的每月網絡趨勢分析，監控全球網絡威脅、形勢，以建立對現有和新興安全攻擊及其影響的寶貴見解，這些報告包括安全警報和預防攻擊的詳細訊息並定期與高級管理層會面，討論此類威脅並評估其對集團運營的潛在影響。

內部審核保證

內部審核部門直接向審核委員會匯報，為集團風險管理活動與監控包括與可持續發展及網絡風險相關事宜，提供具成效的獨立保證。

每年，內部審核通過評估各個業務單位，並考慮內部和外部因素，例如法規要求、可持續發展和網絡風險的新趨勢以及業務營運的變化等，以訂立審核策略。

風險管理

集團的風險管理框架建基於 Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (「COSO」) 模式，以系統化管理風險。此模式包括五個必要步驟，要求各業務單位進行全面自我評估，以評估其風險管理常規的有效性。

集團從策略、財務、營運及合規四個層面評估已識別的風險。這種全面的評估包括分析每種風險的可能性和潛在影響、制定具針對性的風險緩解措施，以及評估剩餘風險的可能性和潛在影響。評估結果會編製成報告，供董事會和審核委員會審閱和批准。這種合作方式可確保風險管理常規符合集團的整體策略目標和監管要求。相關結果亦分享予外部核數師以確保透明度及問責性。

此外，集團的危機管理團隊(包括行政總裁、財務總裁、技術總裁以及各業務單位的代表)每年都會進行危機演習，模擬不同假設情況，以促使各團隊在危機發生前做好準備，有效管理危機並降低其影響。

內部監控框架

集團以遵守法律法規、健全治理及業務誠信為優先考量。為了履行此承諾，集團已建立一套全面的內部監控框架，其中包括反賄賂措施、培訓計劃、盡職審查程序和舉報機制。此外，集團針對可持續發展、反欺詐、企業管治及網絡安全等議題制定了各種政策。該等政策以及特定的程序和指導方針在整個集團內實施，以滿足營運需求並遵守法律和監管要求。集團非常重視監察和執行政策、程序和指導方針的合規性。集團定期進行管理檢討及報告，以評估該等標準的執行及遵守情況。集團透過將價值觀轉化為行動，重申其對商業誠信、員工、環境及經營所在社區的承諾。有關企業管治的詳細資訊，請參閱本年報的「企業管治報告」。

以下是集團的主要管治政策。

圖8：管治政策

企業管治 - 董事會成員多元化政策 - 操守守則 - 董事提名政策 - 企業傳訊政策 - 委任第三方代表政策 - 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	可持續發展 - 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 - 生物多樣性政策 - 員工多元化政策
網絡安全 - 資訊安全政策 - 個人資料管治政策 - 網絡安全政策 - 網絡安全標準	反貪 - 反欺詐和反賄賂政策 - 舉報政策 - 採購政策 - 業務夥伴評估政策及程序

欺詐及貪污零容忍方針

集團已實施多項重要政策，包括操守守則以及反欺詐及反賄賂政策。這些政策為員工在公平開展業務與主動避免利益衝突及各種形式的欺詐和賄賂給予清晰要求和標準。

操守守則特別針對利益衝突的管理，強調員工必須保持警覺並避免可能導致利益衝突的情況。員工必須立即向人力資源部報告任何可能涉及潛在利益衝突的情況或活動，並由相關部門主管以及來自人力資源部、法律與法規事務部和企業保安部的團隊一起審查，以決定適當的行動。任何不遵守操守守則的行為可能會導致紀律處分，任何違規行為為必要時需向監管機構報告。

我們已建立指定的舉報渠道，讓員工和第三方可以舉報任何違反法律或操守守則的違法或不道德事件。所有舉報都會在法律許可的情況下盡可能保密處理。

此外，集團操守守則強調對企業誠信的承諾，要求員工在所有業務往來中維持高標準的誠信和透明度。集團對所有形式的賄賂採取零容忍政策。「反欺詐與反賄賂政策」涵蓋任何不當付款、回佣或其他形式的賄賂相關活動，明確禁止員工利用集團資金或資產進行政治或慈善獻金及贊助活動。

集團致力於以公平、誠實和專業的態度對待所有業務夥伴。集團已制定採購政策及供應商行為守則，以規範供應商的選擇及續約。有賄賂或貪污歷史的承包商或供應商，將不獲考慮與集團合作。為確保徹底審查，集團委任合資格人士在承包商及供應商甄選及續約的過程中進行盡職審查。

於報告期間，集團並無任何已審結的針對集團及其僱員的貪腐行為法律案件。

溝通與訓練

為了確保所有員工在日常營運中保持誠信的同時，瞭解並理解集團的企業政策，集團每年都會為所有員工（包括全職和兼職員工）舉辦政策培訓。每位員工均需根據培訓材料內容完成評估，以確認他們對培訓內容的認識和理解。這些教材由相關部門編製，以確保員工獲得適用於集團營運的管治及反賄賂標準的最新資訊。

培訓材料概述了企業管治、資料隱私和保護、反賄賂和可持續發展等領域的相關政策和程序。其中包括每項政策的重點和要求、標準的最新資訊，以及供員工參考的案例研究。此外，集團針對各個部門在有效管理欺詐方面所扮演的角色進行說明。



■ 集團不時舉辦研討會，邀請行業專家分享寶貴經驗。

本公司亦為董事組織和提供持續專業發展進修，包括講座、網上直播和相關閱讀資料，以助其了解與集團有關的當前趨勢和問題。培訓涵蓋的議題包括最新商業變更（包括特定行業和創新技術變化）、集團業務營運所處的法律及監管環境。此外，培訓有助更新董事對上市公司董事的角色、職能和職責的知識和技能。董事須不時向本公司提供他們接受持續專業發展培訓之資料，培訓記錄由公司秘書保管並可供審核委員會定期檢討。報告期間每位董事平均參與約 28 小時。如需更多資訊，請參閱「企業管治報告」中的「進修」一節。

商業夥伴盡職調查

集團致力於與業務合作夥伴及供應商建立一個值得信賴且合規的營商環境。為達成此目標，集團制定了供應商行為守則、採購政策以及業務夥伴評估政策與程序。這些框架讓集團有效評估其業務夥伴及供應商，確保他們的營運合法且合作關係穩固。

集團已設立預定標準，以評估業務夥伴及供應商，確保他們符合集團所要求的標準。我們定期進行績效評估，重點考量技術能力、可持續發展、品質和聲譽等因素。業務夥伴及供應商必須提供評估和記錄所需的證明文件，並將根據合約條款和協定標準，對專案績效和所提供的產品／服務進行定期評估。

供應商行為守則規定，集團會遵守所有當地和國家標準，以防止任何形式的賄賂行為，並要求其業務合作夥伴及供應商實施其內部反貪污措施和計劃。

此外，供應商行為守則還概述了道德操守標準，被選中的業務夥伴及供應商必須簽署確認表格，確認其瞭解相關條款、標準和要求，並承諾遵守供應商行為守則。

監察及審查

集團已建立穩健的財務監控，以防止違規或不當行為，其中包括適當的職權分離、權限控制、嚴謹的記錄保存、提供證明文件及審核記錄等措施。此監控系統會定期進行檢討和審核。內部審核專門負責評估集團內部監控系統的有效性及適當性，對集團在不同領域的道德標準及政策進行獨立審核，例如反貪污、詐騙事件管理、供應商行為守則、對待供應商公平性、捐贈／贊助、機密／內幕消息處理、個人資料管理、反壟斷合規、工作場所安全及財務記錄的準確性。所有審核結果都會向審核委員會和執行董事報告，同時亦會告知外部核數師。

舉報

為保持高水平的商業誠信、誠實、公允和透明度，集團已制定舉報政策，並為員工和第三方建立保密舉報渠道。此政策針對所有形式的不當、失德和瀆職行為，包括但不限於刑事犯罪、歧視、騷擾、環境破壞和違反法律或法規要求，以及違反集團的規則、政策或內部監控。

集團極力鼓勵全體員工及相關持份者，包括客戶、供應商、債權人及債務人，通過保密舉報渠道報告任何可疑的不當行為、舞弊或欺詐個案。實際或疑似欺詐及貪污事件會及時以高度保密的方式展開調查。內部審核部門負責檢討每個舉報個案，並將重大事件迅速上報至審核委員會。有關舉報事件連同相關統計數字的摘要，包括獨立調查結果與所採取行動，須每季向財務總裁呈報。對於證明屬實的事件，管理層經適當考慮後會採取適當紀律處分，包括口頭或書面警告與終止聘用。在適當情況下，任何違反法律及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，當中載列有關舉報流程及程序的詳細資料。

集團高度重視在整個調查過程中保持機密及保護舉報者。除非舉報人同意，否則其身份將予以保密。任何騷擾或傷害舉報人的行為將被視為不當行為，違者可遭解僱或其他紀律處分。

資料私隱及網絡安全

資訊安全和個人資料私隱是電訊業的基本支柱，也是集團優先處理的重要議題。集團已制定個人資料管理和資訊安全政策，以確保其資訊的保密性、完整性和可用性，同時根據相關資料保護法律要求保護個人資料。此外，集團已實施管治架構，以監督集團內與資訊安全及個人資料私隱有關的事宜。

於報告期間，集團並無違反任何有關消費者資料保護及私隱的相關法律及法規。



■ 集團實施安全措施，防止個人資料被非法處理、意外遺失、破壞或損壞。

個人資料管理及資訊

個人資料隱私權的保護由監管顧問委員會負責監督，該委員會成員包括行政總裁以及法務和企業保安部門的高級主管，並由資料保護委員會和當地執行團隊提供支援。員工必須以合法、公平且透明的方式收集個人資料，並遵守其司法管轄區的資料保護法律。

個人資料的收集必須僅限於特定、明確且合法的目的，並應採取措施確保資料是準確且最新的。員工應合法、公平且透明地處理個人資料，確保遵守相關的資料保護法律。個人資料的存取權僅限於因工作職責而必須使用個人資料的員工。

所有個人資料將於不再需要時刪除，例如任何透過申請表、網際網絡或其他方式提供的客戶個人資料將於服務訂購終止兩年後刪除。個人有權存取或修改其個人資料。為防止非法處理、意外遺失、銷毀或損壞，我們採取了化名和加密處理等安全措施。集團亦對新產品、技術及業務營運進行私隱影響評估，以符合法規要求及管理隱私權風險。我們會對第三方合作機構的個人資料使用進行密切監控，並在「確有需要知悉」的基礎上授予存取權。

為確保客戶的網上交易安全，集團已於報告期間取得支付卡行業數據安全標準 (PCI DSS v4.0 - 商戶) 的合規證書。PCI DSS 是一項全球標準，為保護帳戶資料建立了技術和營運要求基準。此認證證明集團的服務為接受、處理、儲存或傳輸信用卡資訊提供了安全的環境。

集團定期檢討和更新政策，以便與員工及早溝通。為了確認他們遵守所有適用的集團政策，員工須提交年度自我聲明。此舉可加強員工維護集團政策和法規要求的承諾。

網絡安全策略及表現

集團已實施資訊安全框架，其中概述了具體的角色和責任，包括資訊科技安全與法規遵守部主管、資訊安全託管人和資訊擁有者的角色和責任。

職責	責任
資訊安全與法規遵守部主管	- 管理集團資訊安全政策的開發、部署和維護 - 在整個集團內建立資訊安全文化 - 監控外部和內部的資訊安全趨勢
資訊安全託管人	- 每個業務單位都需要建立其資訊安全託管人，其職責包括： - 提供資訊安全教育與訓練 - 部署方法、流程與風險管理，並檢視措施的有效性 - 協助業務單位管理層建立有效的回應計劃，以處理資訊安全事故 - 在業務單位內實施報告程序
資訊擁有者	- 確定授權和資訊處理程序 - 在儲存、處理、分發和定期使用資訊時採取適當的控制措施 - 向相關人員提供「確有需要知悉」資訊

為了維持資訊科技高品質並辨識網絡的潛在弱點，集團每年都會針對網絡和行動應用程式進行網絡評估和滲透測試。必要時這些評估的結果會提交予內部審核保證作審查。

資料安全與保護

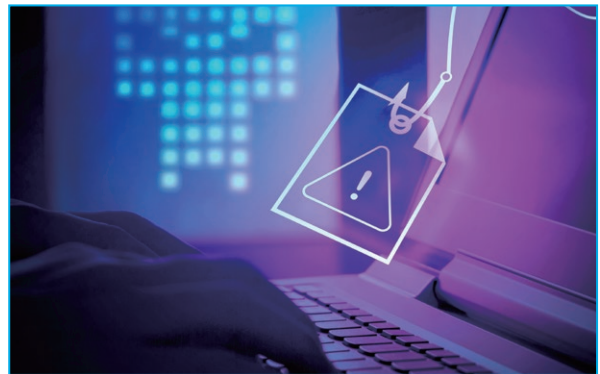
集團已根據資訊的價值和敏感度限制企業資訊的使用，並採取適當的安全措施，只有具備明確業務理據的人員才可存取資訊。每個業務單位都必須制定資訊安全事故應變計劃，概述負責處理事故的人員、與內部和外部持份者的溝通程序，以及用於識別和恢復受損資料的技術工具和資源。一旦發生事故，必須將任何外洩或可能外洩的資料詳情，以及處理情況和解決程序所採取的步驟，向相關各方報告，包括法律及法規事務部、資訊擁有者、資訊安全託管人，以及集團內任何受影響的業務單位。

集團亦已建立業務連續性及應變計劃，要求業務單位制定業務連續性計劃，以確保在發生安全事故時資訊的機密性、完整性及可用性。資料和資訊備份及復原的政策、標準和指引已經實施，以確保資料定期備份。所有儲存媒體都必須小心存放和整理，任何復原工作都必須事先申請，並在監督下進行。此外，每年都必須進行資料備份還原測試和驗證。

網絡安全意識溝通

鑑於網絡釣魚電郵及網絡犯罪日益猖獗，僱員必須保持警覺，並趕上網絡安全的最新法規及技術進展。於報告期間，集團透過第三方培訓機構為全職及兼職員工提供網絡安全意識培訓。此網上培訓讓員工掌握保護個人及公司敏感資料免受網上威脅所需的知識及技能。網絡安全意識課程涵蓋多個主題，包括密碼管理，並要求員工完成網上評估，以確保他們瞭解教材內容。

除了網絡安全培訓外，集團在網絡安全意識培訓月期間進行了網絡釣魚電郵演習，以評估員工對網絡釣魚威脅的認知。在活動期間，集團隨機向員工發送模擬的網絡釣魚電郵。若員工點擊這些虛假電郵中的任何內容，其將會被要求重新參加網絡安全意識培訓。



■ 集團為員工提供網絡安全意識培訓，以妥善保護敏感資料，免受網絡威脅。

勞工權利與人權

集團遵守並已制定與《世界人權宣言》和《工商企業與人權指導原則》一致的勞工和人權政策。集團制定了人權政策、現代奴隸制度及人口販賣聲明以及操守守則。除了將這些融入營運之外，集團也確保供應商在整個供應鏈中都能遵守。以下是這些政策的主要內容：

相關政策	集團的承諾
人權政策	集團支持並提倡工作團隊的多元性和包容性，承諾機會平等，並對任何形式的歧視和騷擾零容忍。集團內部的招募、培訓、報酬和職業晉升都是基於資格、績效、技能和經驗。不公平待遇、不當行為、報復和任何形式的不當行為都是不被接受的。（如需更詳細的資訊，請參閱「共融與多元」一節）。
現代奴隸制度及人口販賣聲明	集團致力於在其營運和供應鏈中防止任何形式的奴役和人口販賣。集團將以合乎道德的方式行事，建立有效的系統和控制措施，旨在消除其作業和供應鏈中的奴役和人口販賣。
操守守則	集團禁止一切形式的歧視，並確保所有員工在僱用、報酬、培訓、晉升及其他僱用條件方面享有平等機會。集團重視誠實、禮貌、適應力、尊重個人、個人尊嚴和隱私，積極向員工推廣這些原則。集團對騷擾行為採取零容忍政策，並將對違規者採取嚴格的紀律措施，包括終止僱用。

供應鏈責任

業務伙伴及供應商在集團追求可持續發展的道路上扮演著重要的角色。有鑑於此，集團已將可持續發展原則融入採購流程。集團已制定供應商行為守則、供應商行為守則確認書、可持續發展問卷、環境保護及職業健康與安全標準指引，以及業務夥伴評估程序。集團深明供應商參與的重要性，因此不斷致力加強與業務夥伴及供應商的合作。於報告期內，集團向選定的業務夥伴及供應商派發 CDP 調查問卷，以了解其碳排放及可持續發展表現。此舉可加強集團對整個價值鏈的碳測量，並追蹤減碳工作的進展。

供應商行為守則

集團已制訂供應商行為守則，作為其業務夥伴及供應商的指引，旨在促進更廣泛的提升可持續發展實踐及表現，以造福相關持份者及集團所服務的社區。制定供應商行為守則時已考慮了多項國際憲章和公約，例如聯合國《世界人權宣言》和《國際勞工組織公約》，當中制定專供集團業務夥伴及供應商遵守的準則，涵蓋環保效益、道德、健康及安全、質素以及監管合規方面的特定準則及標準。

供應商行為守則連同採購政策、業務夥伴評估政策、反欺詐和反賄賂政策以及其他相關監控及程序，為集團評估及聘任業務夥伴及供應商提供清晰指示及指引。集團會定期對所選定的業務夥伴及供應商進行仔細評核及評估。在業務夥伴評估政策範圍內的業務夥伴及供應商須遵守供應商行為守則。

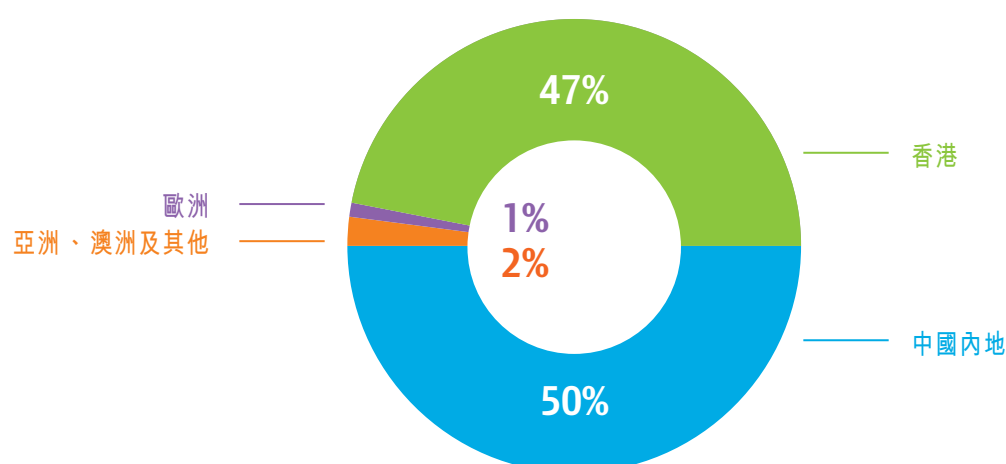
集團鼓勵其供應商定期評估自身以及其業務合作夥伴及其供應商的合規情況，並應集團要求分享其合規情況。如果發現任何違反供應商行為守則的情況，集團將與其合作解決問題。集團期望受影響的業務夥伴及供應商制定糾正行動計劃，以達到遵守本供應商行為守則的合規要求。未能制定或執行該計劃，集團可能會終止業務關係。

供應商篩選與評估

集團已邀請選定的業務夥伴及供應商填寫「可持續發展問卷」，以提供有關其在可持續發展績效方面的資訊。問卷內容涉及可持續發展管治、環境保護、ISO 標準認證、健康與安全、人權、供應鏈管理以及資訊安全等領域的相關實踐和政策的採納情況，並構成供應商評估流程的一部分。

隨著集團在指定地點中引入 ISO 管理體系，集團積極與供應商接洽，以促進供應商實施或取得類似體系的相關認證。於報告期內，集團有 666 家供應商，並對其中 326 家供應商進行了評估。

圖9：供應商地區分佈



採購指引

集團支持使用對環境更友善的產品，並與業務夥伴及供應商合作，共同推動企業社會責任。作為可持續發展策略的一部分，集團已在供應商行為守則中加入了相關的行動要點，要求業務夥伴及供應商在其營運過程中盡量減少能源使用及碳足跡。集團亦鼓勵使用環保、可回收及可持續發展的產品與技術。

為了盡量減少塑膠的使用並推動循環經濟，集團已對大部分預付 SIM 卡停止使用塑膠包裝，改為零包裝。自 2023 年起，集團推出 EcoSIM 卡計劃，推廣使用環保產品。EcoSIM 卡由供應商，使用 100% 再生塑膠製造，獲得碳中和產品認證。集團將繼續與業務夥伴及供應商接觸及合作，共同探索可持續發展的方案及產品，為下一代締造更可持續發展的未來作出貢獻。

可持續營商模式與創新

集團提供多媒體流動通訊渠道，為大眾的日常生活帶來重要影響。透過積極並緊貼社會、環境及市場趨勢，為持份者創造及提升價值。集團透過提供卓越服務，致力保障客戶權益。面對重重挑戰，集團的核心業務仍然專注於促進創新與合作，以降低與可持續發展相關的風險並把握機遇，包括致力建立應對氣候變化的韌性、數碼共融及鼓勵可持續發展的生活方式。

集團目標

- 為客戶提供可持續發展產品及，投資及促進創新，以達至轉型成效

對應的聯合國可持續發展目標



本章節的內容

- 卓越服務
- 數碼共融
- 具氣候變化韌性的業務
- 客戶個人資料私隱及保障
- 客戶服務滿意度

卓越服務

集團致力成為頂尖的數碼服務供應商，讓香港邁向擁有最先進技術和優質服務的智慧城市。集團探討如何將電訊科技應用於本港不同的場合和領域，提供滿足客戶需求的產品，推動市場和社會的科技進步。此外，集團亦著重提升客戶體驗及收集客戶意見，確保服務及產品質素符合客戶期望。

集團亦將氣候適應力的理念融入業務營運。詳細內容請參閱環境一節的「氣候相關風險、機遇及行動策略」。

ISO 綜合管理體系

集團一直維持多項管理體系，以改善環境及職業健康與安全表現。ISO 14001:2015 環境管理體系及 ISO 45001:2018 職業健康和安全管理體系，透過結合管理層觀點，設立及實行一系列健全流程及程序，為集團業務單位日常營運提供貫徹一致及可靠的指引。自 2022 年起，集團開始實施綜合管理體系，涵蓋於指定地點的網絡設計、安裝及維護運作，為客戶及業務夥伴提供額外保證。

ISO 14001:2015 要求公司於產品及服務的生命週期內實施減輕對環境負面影響的政策。集團繼續致力平衡商業營運及環境保育，旨在降低業務活動的碳足跡。集團制定了環保政策，開展宣傳活動提高意識，及提供充分培訓以應對已識別風險及合規責任，同時就管理重大環境問題採用最佳行商手法。集團致力促進回收、節約資源及辦公室無紙化，此舉能夠有效減低污染和提升資源使用效率。在採購方面，集團將環保要求視為其業務夥伴的甄選標準。有關 ISO 45001:2018 的更多詳情，請參閱「職業健康及安全風險管理與緩解」一節。

客戶體驗

集團全面遵守由電訊業與香港通訊業聯會合作制定的《電訊服務合約實務守則》，主動與客戶溝通，不斷提升服務質素，以提高客戶滿意度及促進雙方的互信，從而鞏固各個品牌。

集團不斷致力為客戶提供更廣泛的服務及便捷的互動方式。集團已建立多種溝通渠道，包括客戶服務中心、社交媒體平台、即時網上聊天、電郵、集團網站及手機應用程式。於報告期間，集團推出新的 WhatsApp 渠道以加強客戶服務溝通。集團網站及應用程式向來是建立客戶關係的重要渠道。不僅提供最新資訊和更新，亦方便客戶管理通話時間和數據用量、繳付賬單、使用漫遊服務、購買手機和配件，以及增值。客戶亦可透過集團的網上客戶服務平台聯絡我們。



■ 門市員工積極為客戶服務，提升滿意度。

集團的「SUPREME」尊貴品牌，提供卓越的通訊服務及度身訂做的體驗，為高消費客戶提供專享優惠，涵蓋文化、娛樂、餐飲及消閒活動。SUPREME 提升客戶使用網絡的優次，讓其尊享更多網絡資源以更快捷可靠的服務享受全新的數碼生活。為進一步提升客戶服務體驗，SUPREME 特別為鑽石級別客戶推出專屬私人助理服務，透過無縫及貼心的支援，為客戶提供個人化的續約協助及一系列服務。

客戶關係管理

集團已實施「客戶意見管理政策」，並提供多種渠道讓客戶分享意見，包括全天候熱線電話、電郵、網上查詢表格及郵寄地址，目標是提供方便有效的意見回饋選擇，為客戶提供貼心的解決方案。

集團亦參加了由香港通訊業聯會為電訊業設立的「解決顧客投訴計劃」。該調解計劃協助解決服務供應商與客戶之間的帳單糾紛。為確保向客戶提供最佳及最適時的服務，集團已制定處理客戶投訴的內部目標，以密切監察集團的客戶服務質素。

圖10：集團表現承諾－客戶投訴處理

目標	參數	一般說明	表現指標	2024年實際表現
處理客戶投訴	確認收到投訴 ⁽⁵⁾	從客戶提出投訴的時間起計，確認收到有關投訴所需的平均時間	95% 在一個工作天內	100%
處理客戶投訴	處理投訴 ⁽⁵⁾	平均於5個工作天內提供首個解決方案	90%	94%

知識產權保護

集團致力於保障知識產權，並已於報告期間將相關要求及資料納入其網絡安全政策及標準。集團深明保護知識產權的重要性，並遵守相關政策及規例。各業務單位均須實施適當的程序及措施，確保在營運中合規地使用知識產權，從而保障集團的知識產權及產品。此外，集團亦會監控業務單位使用軟件的情況，以防止任何侵犯知識產權的行為，並會在出現任何事宜時採取必要的補救措施。

於報告期間，集團並無違反任何有關知識產權的相關法律及規例。

品質檢查與保證

集團致力提供創新、快捷及安全的科技及網絡服務，滿足客戶需要及相關法定與規管要求。

集團定期進行檢視和審核，以保持網絡服務質素。此外，於2021年推出的「小蜜蜂」計劃確立及衡量香港的用戶體驗指標，確保集團為客戶提供穩定可靠的服務。

附註：

- (5) 一般投訴不包括無法聯繫相關客戶或客戶提供的資料及／或證明文件不足以進行故障排除的情況。需要現場測試或與其他服務供應商或承包商進行聯合測試的測試亦不包括在內。

圖11：集團表現承諾－網絡服務及服務修復

目標	參數	一般說明	表現指標	2024年實際表現
網絡服務 ⁽⁶⁾	核心網絡可用率	核心網絡的可用率，即於觀察期內核心網絡正常運行時間的百分比	99.99%	100%
服務修復 ⁽⁶⁾	修復時間	當核心網絡發生故障後，平均恢復服務時間	95% 在 10 分鐘內	100% 在 10 分鐘內

市場推廣及廣告

集團已訂立標準和程序，確保對外溝通(包括市場推廣資料和訊息)準確、最新、一致，並符合知識產權要求。視乎訊息的敏感度及重要性，社交媒體文章、內部資料、電子通訊及廣告均依照集團企業通訊政策，由包括行政總裁在內的相關管理層審閱及批准。於報告期間，集團並無違反任何有關廣告及標籤的相關法律及規例。

數碼共融

反詐騙服務

集團一直致力為其客戶提供安全的流動及網絡服務。集團已實施個人私隱及網絡安全保護標準(詳情請參閱「資料私隱及網絡安全」一節)，以保障集團所管理的資料及客戶所使用的網絡。有見客戶對保安服務的需求日增，以抵禦詐騙及第三方攻擊，集團已推出多項保安服務組合，包括反釣魚、攔截詐騙來電、反詐騙來電服務及啟用數碼足跡隱藏功能。

針對反釣魚解決方案的需求，集團提供 Check Point Software Technologies 的 ZoneAlarm 服務，以偵測惡意程式，並保護使用者裝置上的重要個人資料。這些增值服務為客戶提供更個人化的選擇，保護客戶免受詐騙。



■ 60 歲或以上客戶可享免費「來電管理組合」，助他們識別並阻截詐騙及滋擾來電。

附註：

(6) 本指標不適用於預定或緊急網絡維修及升級，以及非集團合理控制範圍之內的情況。

集團於 2023 年推出結合「防騙王」及「Call Block」兩項有關服務「來電管理組合」。協助客戶識別及阻截詐騙及滋擾來電，支持通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）及香港警務處打擊詐騙電話。該服務讓用戶建立來電黑名單，阻截不明來電，減少被詐騙電話滋擾或欺騙的機會。於報告期間，集團將此服務擴展至 60 歲及以上的客戶，進一步擴大服務範圍，以保護長者在使用流動服務時免受詐騙及不必要的干擾。

集團已建立穩健的資料私隱及網路安全架構，以保障客戶的私隱權，詳情請參閱管治部分的「資料私隱及網絡安全」。

3 Education

集團很高興能引入先進的流動通訊技術，以支援各行各業的數碼共融與社會發展，尤其是 5G 技術改變教育方面的潛力。集團將 5G 結合人工智能（「AI」）、虛擬實境（「VR」）、擴增實境（「AR」）和機器人等技術，為學校和教育工作者在推動青年人在自我學習上提供技術支援。集團於 2023 年推出 5G 方案展覽館「DIGIBox」，展覽館開放予各教育機構和學生參觀和參與互動課程，體驗 5G 的變革力量，學習更多與機械人應用和 AI 等新興領域的知識。

商校合作計劃



集團於 2024 年參與商校合作計劃，邀請九龍真光中學參觀 5G 方案展覽館 DIGIBox，通過 DIGIBox 展出的各種 5G 技術的創新應用場景，以及 ChatGPT 和數碼繪畫工作坊，更讓參加者體驗各種 5G 技術的應用和介紹 AI 技術，以激發學生的興趣和創造力。

於報告期間，集團繼續與香港西班牙學校合作，為校園提供完善的 5G 流動網絡覆蓋，致力打造智慧校園，提升教育體驗及促進創新。

環境

由於氣候變化，近年極端天氣事件（如超強颱風和洪水）的影響愈趨嚴重，導致供應鏈及業務營運中斷。這些氣候變化對集團的資產構成風險，導致身體傷害和財務損失，同時亦為持份者帶來更多挑戰。此外，世界各國政府正通過頒佈限排法例及提供環保獎勵以推動低碳經濟。集團透過在能源效益和資源管理方面的創新，致力符合 2015 年《巴黎協定》所載之目標，將全球暖化限制在攝氏 2 度以下，及以限制於攝氏 1.5 度以下為理想，並在 2050 年前達致溫室氣體淨零排放。

集團目標

- 採取行動應對氣候變化
- 保護自然資源
- 促進循環經濟

對應的聯合國可持續發展目標



本章節的內容

- 氣候行動
- 減碳
- 循環經濟

氣候行動

氣候行動策略

集團致力積極過渡至低碳全球經濟，以協助正面應對氣候變化。集團於 2024 年在多個領域取得顯著進展，讓可持續發展業務和方案策略得以實踐。下頁列出該等領域。

圖12：氣候策略

項目	策略
能源效益	- 持續探索提升能源效益的方法，包括無線設備現代化、將基站由室內遷至室外及採用 AI 節能技術 - 持續改善暖氣、通風和空調系統的能源效益 - 支持數碼化並落實能源管理系統，以支援綠色辦公室 - 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
循環經濟	- 減少、重用和回收各種廢棄物 - 在產品生產過程中秉持循環經濟原則 - 推動客戶參與門市回收活動
財務與投資	持續根據淨零排放路徑調整資本開支
供應鏈參與	- 監察供應商和業務夥伴對集團範圍 3 排放量的貢獻 - 掌握主要供應商的可持續發展表現與碳排放

環保管理

集團致力於環保管理，並實施一系列常規和政策，以管理、監察及評估其環保表現，可持續發展委員會負責就環保事宜向董事會報告結果並提出建議。可持續發展委員會將職責委派予可持續發展工作小組，監察集團的環保行動和目標。可持續發展工作小組由高級管理人員組成，負責制定、討論及評估整個集團各部門及團隊的環保表現。

此外，根據 ISO 14001:2015 的要求，集團已制定內部程序，以應對流動網絡規劃、安裝、營運及維護中的環保問題，從而減少對環境的影響。

於報告期間，集團並無違反任何有關環保及保護生物多樣性的法律及規例。

能源效益

集團透過實施節能措施及採用能源管理系統，將環保因素融入其營運的多個層面。鑒於大部分用電來自網絡設施，因此集團致力於透過提高流動網絡的能源效益以減少碳排放。



■ 集團透過實施節能措施及採用能源系統，將環保因素糅合業務營運。

此外，集團採取策略以減少能源消耗，與企業合作採用物聯網等技術，以降低用電量及改善暖通空調的效率。集團已利用 5G 及物聯網技術減少能源浪費。於報告期間，集團推出以 5G 為本的物聯網方案，為購物商場的製冷設備建立能源使用模型，提升製冷機表現，並在理想條件下運作，從而降低整體能源消耗。

圖13：持續能源效益常規

措施	一般說明
網絡營運發展	為減少能源消耗，集團於網絡營運中實施了節能常規，包括於新的室外站點安裝高效能全天候基站設備、將特定基站由室內遷至室外，以利用自然冷卻的優勢，以及將目前站點的空調使用減至最低。
綠色辦公室	集團已於整個辦公室內實行樓宇管理系統（「BMS」），以完善冷氣及照明的使用。集團已調整空調及照明啟動時段，延遲開啟時間，並引入遙控功能，以便在特殊情況（如颱風）下進行手動調節。 截至2024年底，集團亦已將全公司範圍內超過 98% 的螢光燈管更換為發光二極體（「LED」）節能燈管。於製冷設備方面，集團將繼續根據業務需要為辦公室更換更高效製冷機。
電動車應用	集團透過逐步提升電動車的應用，取代老化的汽油車，以積極過渡至更具可持續發展的車隊。
更換製冷機	機械通風及空調（「MVAC」）系統是集團能源消耗的關鍵因素。針對此問題，集團已定期升級辦公室及基站內的製冷機系統以提升冷卻效率，於維持最佳效益的同時減少能源使用量。
採用人工智能技術	集團於基站採用智慧節能方案，以提高能源效益。於 2024 年，集團與香港華為國際有限公司簽訂備忘錄（「MOU」），進行 5.5G 綠色策略合作。通過採用人工智能驅動的節能方案，於低用量時，基站會自動調整至智慧節能模式，於維持卓越客戶服務的同時減少能源消耗。

氣候相關風險、機遇及行動策略

集團已識別與氣候變化相關的潛在風險及機遇，連同包括風險減緩措施及把握該等機遇的方法之相關策略。下表概述集團的氣候變化風險及機遇概況。

圖14：氣候相關風險及機遇分析

風險名稱	風險類別	風險描述	財務影響	應對方法
極端天氣事件的強度、持續時間及頻率增加	急性實體風險	颱風和暴雨等極端天氣事件令電訊基礎設施、客服場地、零售店舖及外判服務場地（例如客戶服務中心）受損，從而出現服務中斷，對保留客戶及收益產生不利影響。	營運成本增加	集團部署極端天氣狀況程序檢查清單，以加快極端天氣事件後的基站恢復速度。此外，網絡專家透過即時 GIS 地理信息系統密切監控網絡連續性及警報，確保迅速解決網絡及系統問題。
洪水的強度、持續時間及頻率增加	急性實體風險	洪水災害頻繁令電訊基礎設施、客服場地、零售店舖及外判服務場地（例如客戶服務中心）受損，從而出現服務中斷，對保留客戶及收益產生不利影響。	營運成本增加	集團部署極端天氣狀況程序檢查清單，以加快極端天氣事件後的基站恢復速度。此外，網絡專家透過即時 GIS 地理信息系統密切監察網絡連續性及警報，確保迅速解決網絡及系統問題。
監管要求增加	過渡風險 — 政策與法律風險	監管機構及香港交易所實行與氣候變化相關的嚴格政策及法規。	營運成本增加	就採納新的國際披露準則制定路線圖，以減少因時間限制而可能造成的成本上升。

風險名稱	風險類別	風險描述	財務影響	應對方法
客戶喜好偏離氣候相關表現不佳的公司	過渡風險 — 聲譽風險	不被客戶偏好或不再為客戶首選，反映未能有效應對氣候變化（包括未能達成公開承諾，即《2050淨零：香港氣候行動藍圖2050》），將嚴重影響社會公眾對集團營運的認可。	市場份額喪失	集團持續部署節能解決方案，以應對營運中持續增長的減碳需求。 持續加強對外溝通以有效彰顯集團就ESG相關問題所作的努力。
投資者喜好偏離氣候相關表現不佳的公司	過渡風險 — 聲譽風險	不被投資者偏好或不再為投資者首選，反映未能有效應對氣候變化（包括未能達成公開承諾，即《2050淨零：香港氣候行動藍圖2050》），將嚴重影響社會公眾對集團營運的認可。	難以獲得投資者資金並導致資金成本增加	集團持續部署低碳解決方案，以應對營運中持續增長的減碳需求。 持續加強對外溝通以有效彰顯集團就ESG相關問題所作的努力。
過渡至低排放技術	過渡風險 — 技術風險	過渡至低碳、能源技術可能需要更多的研究及成本。	營運成本增加	集團的主要電訊供應商已承諾實現淨零排放。集團將與其合作，過渡至低排放技術。

機遇名稱	機遇類別	機遇描述	財務影響	應對方法
發展專注於氣候相關解決方案的創新 5G 服務	市場機遇	提供旨在減緩及適應氣候變化的 5G 技術解決方案，包括洪水檢測解決方案、節能物聯網裝置及電動車充電器，以增強社區韌性。	收益及溢利增加	3Business 致力提供最先進的 5G 解決方案，以應對氣候變化的挑戰並增強社區韌性。
使用低排放技術	能源種類機遇	採用節能與低碳能源方案，以提升可持續發展表現及減少溫室氣體排放。	降低成本	集團致力與供應商合作，於營運及網絡設備中探索及採用低排放技術，以節約能源。

電動車充電解決方案

集團了解到減緩氣候變化的意識不斷提高，以及電動車日漸普及，因此把握此等機遇，創造出更智慧及更創新的電動車充電解決方案。透過將 5G 技術整合至充電系統，使用者可透過指定的應用程式監控充電器狀態並進行付款。5G 網絡高速、低時延的特性不僅能提升現有技術，亦為節能環保工作提供支持。



■ 集團提供創新的 5G 電動車充電方案。

減碳

溫室氣體減排目標

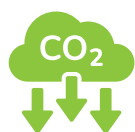
集團為 CKHGT 的成員公司，包括歐洲 3 集團，以及於香港和澳門的電訊業務單位。相關業務單位定期舉行會議，以推動與氣候相關的措施及加速過渡，同時制定減排目標及分享最佳常規。

除報告其範圍 1 和範圍 2 的溫室氣體排放量外，集團亦積極參與 CKHGT 的項目，以提升其範圍 3 溫室氣體排放量報告。集團致力整合範圍 3 排放量報告。

於報告期間，集團參與 CKHGT 的「歐盟企業可持續匯報指令」披露項目，提供財務及影響相關數據，並回饋意見以協助其進行雙重重要性評估。

就可持續發展相關數據的一致性及透明度而言，集團亦已參與由畢馬威進行之 2023 年 CKHGT 有限數據保證審核，彰顯集團決心維持高標準的可持續發展披露。

基於科學減排目標



CKHGT 已為其範圍 1、2 及 3 溫室氣體排放量制定絕對短期目標，於 2022 年通過 SBTi 驗證。就達致淨零排放的目標目前正待 SBTi 驗證。該等目標包括：

- 以 2020 年為基準，範圍 1 及 2 溫室氣體的絕對排放量於 2030 年前減少 50%
- 以 2020 年為基準，範圍 3 溫室氣體的絕對排放量於 2030 年前減少 42%
- 以 2020 年為基準，範圍 1 及 2 溫室氣體的絕對排放量於 2050 年前減少 90%
- 以 2020 年為基準，範圍 3 溫室氣體的絕對排放量於 2050 年前減少 90%

為配合 CKHGT 的減排目標，集團將繼續探索一系列策略及措施，以支持達致該等目標。

環境目標

集團致力於推動可持續發展，並透過制定與重要議題相關的關鍵績效指標之環境目標，降低其對環境的影響。

環境目標		進度
排放量	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 2024 年達成
	以 2020 年為基準 ⁽⁸⁾ ，於 2025 年前將每太字節數據流量的溫室氣體排放量 ⁽⁷⁾ (千克二氧化碳當量／太字節)減少 70% 及於 2030 年前減少 90%	按計劃進行
	以 2022 年為基準，於 2030 年前將耗電量年度增幅降低 30%	按計劃進行
紙 ⁽⁹⁾	每年減少用紙量 2%	於 2024 年達成
	以 2018 年為基準，於 2030 年前減少用紙 60%	按計劃進行
	每年減少打印用紙量 2%	於 2024 年達成
	以 2022 年為基準，於 2030 年前減少打印用紙 20%	按計劃進行
廢棄物	於 2030 年前，香港業務產生的一般辦公室廢棄物之回收率達至 35%	按計劃進行

附註：

(7) 僅限於範圍2，以更好地反映實際情況，乃由於數據流量的溫室氣體排放僅與耗電量有關。

(8) 重列2022年至2020年溫室氣體排放量基準，以與CKHGT的近期SBTi絕對減排目標一致。

(9) 由於先前目標已於2024年完成，因此集團已制定更進取的新目標。

保護自然資源

集團致力保護珍貴的自然資源和生物多樣性，並將此納入 2023 年制定的生物多樣性政策中。集團承諾以負責任和可持續的方式進行業務活動，於保護生物多樣性的同時，積極防止土地、水和空氣污染，亦支持其社區的生物多樣性保育和環境保護措施。於報告期間，集團實行多項生物多樣性保育及節能措施。

地球一小時 - 和記電訊大廈熄燈一小時



為支持世界自然基金會 2024 年「地球一小時」活動，集團舉行「和記電訊大廈熄燈一小時」活動，於 2024 年 3 月 22 日關掉大廈內的非必要照明一小時，鼓勵員工參與節約能源，並提升對環境問題影響地球的意識。

VeggieLab

VeggieLab 為集團天台的有機農園，提供綠色空間讓同事忙裡偷閒，以及有機會學習種植蔬菜。此項目旨在推廣綠化環境和減少碳排放外，亦鼓勵員工平衡工作與生活，讓他們於工作之餘能享受大自然和耕種的樂趣，同時亦鼓勵員工珍惜食物，減少食物浪費。



集團致力保護和節約水資源，確保採用負責任的用水管理及鼓勵可持續的用水行為。

循環經濟

集團已將「循環經濟」的概念全面融入其業務營運，反映集團對可持續性及資源效益的承諾。於整個報告期間，集團推出了一系列回收及減少廢棄物的措施，以盡量減低集團對環境的影響及提倡負責任的消費。

集團的努力備受認可，獲得香港綠色機構頒發的良好級別減廢證書。

減少耗用、重用和回收

於報告期間，集團開展多項減少耗用、重用和回收(3Rs)項目，以便於營運過程中推動減少廢棄物及提高資源效益。

項目	一般說明
回收利是封和月餅盒	集團收集已使用的利是封和月餅盒，再交由一間非政府組織處理，以作重用或回收。
綠色辦公室	集團已將減少耗用、重用和回收的原則融入日常營運中，於辦公室設立回收角，收集金屬、塑膠及飲料紙盒，並重用單面紙。
無塑七月	集團推廣無塑七月，鼓勵員工減少使用塑膠。
產品創新	於 2023 年推出 Eco SIM，由 100% 回收塑料製成。

關注電子廢棄物

為確保電子廢棄物妥善回收，集團自 2023 年起已參與香港電池回收中心有限公司領導的綠色夥伴環保計劃。所有於香港的集團網絡基站棄置的鉛酸電池均運往相關設施作進一步處理及負責任的回收，確保符合環保法規。於 2024 年，集團成功回收 21 噸損毀或老化的鉛酸電池。

客戶參與循環經濟

為了讓其客戶參與循環經濟，集團於指定的 3 門市繼續提供一站式手機回收服務，推廣回收舊手機及配件。收集所得的物品會轉交至由政府、業界夥伴及義工團體合辦的「電腦及通訊產品回收計劃」。仍能正常運作的電子裝置會翻新並捐贈予有需要人士，而其他組件和材料則會循環再用以盡量減廢。於報告期間，共有 1,225 件電子裝置透過此服務向客戶回收。

社會

集團致力為持份者創造共享價值，從而促進穩健的關係及建立競爭優勢，為長遠繁盛的業務發展奠定基礎。透過提供非凡的就業經驗，致力為其香港及澳門逾 1,000 名員工營造優越的工作環境。除了落實其可持續發展策略外，集團亦積極促進及支持推行符合其業務營運特定需求的人力資源管理策略。

集團目標

- 營造良好工作場所
- 投資發展繁榮和具韌力的社區

本章節的內容

- 吸引人才
- 員工參與
- 學習與發展
- 共融與多元
- 健康、安全及福祉
- 社區投資

對應的聯合國可持續發展目標



吸引人才

營造良好工作場所 — 2024年獲得嘉許



在僱主品牌協會、世界人力資源開發大會及產業之星集團舉辦的第十五屆亞洲最佳僱主品牌獎中獲頒亞洲最佳僱主品牌。

吸引年輕人才

集團深知人力資本的價值，並致力確保為員工提供一個公平、免受騷擾及歧視，且符合道德與安全的工作環境。為維護這些原則，集團已制定多項主要政策，包括人權政策、健康及安全政策、現代奴隸制度及人口販賣聲明，以及操守守則。集團對童工、強迫勞工及任何形式的現代奴隸制度採取零容忍的立場。



■ 見習專業人員及見習行政人員計劃有助培育人才，為公司注入新動力。

集團於2024年繼續推出見習專業人員培訓計劃，讓大學畢業生有機會肩負不同職務，並透過輪調汲取實戰經驗，從而培育年輕人才。

此外，集團為年輕畢業生提供見習行政人員計劃，透過知識分享、技能發展及參考最佳的業務實務，以提供加快其職場晉升機會。這些互動有助向見習行政人員傳達集團的願景，增強對電訊業的熱誠，並促進開放式溝通。

集團亦為有意投身電訊業的本科生提供實習機會，讓他們參與各種業務項目，以獲得寶貴的實戰經驗及商務知識。

僱傭條件及福利

集團嚴格遵守其營運所在司法區的所有適用法律及法規，並確保透過內聯網向員工清楚傳達這些法律及法規。集團的業務營運嚴禁使用童工及強迫勞工。於報告期間，集團未有違反任何關於童工及強迫勞工的法律和法規。

為保證所有應徵者享有平等機會，人力資源部於甄選過程中會為不同應徵者進行面試。年齡、種族、性別、宗教信仰等因素，並不會帶來不利待遇或歧視。受聘後，集團不僅提供符合其營運司法區勞工法的基本薪酬及福利組合，亦向僱員提供與表現掛鈎的獎勵及津貼。有關薪酬組合及利益衝突的詳情已載於僱傭合約及員工手冊。

除法定假日外，全職員工可享各種假期福利。為鼓勵員工平衡工作與生活，集團顯著增加員工可享的年假，以及為員工提供一系列具競爭力的福利，包括網上全科醫生諮詢服務及額外指定醫生服務的醫療保險、購物折扣、穿梭巴士服務及免費員工SIM卡計劃。為了提升以績效為薪酬基礎的文化，集團每年進行薪酬評估，以留住人才及確保員工薪酬具競爭力。

員工參與

集團重視員工的意見，並致力與員工建立融洽的關係。為促進內部溝通，集團已設立「JoMeh」內部通訊平台，展示員工活動精華、企業資訊更新、員工貢獻、可持續發展項目及員工福利。

為營造愉快的工作環境，集團舉辦各種活動，包括社區義工服務及運動班，以鼓勵員工於工作與生活之間取得健康平衡，並向員工灌輸使命感。於報告期間，集團為員工提供瑜伽課程，以促進身心健康及加強團隊凝聚力，同時提供各種福利及培訓計劃。

於 2024 年，集團繼續舉辦管理層會議，以進一步加強內部溝通。來自不同部門的領導層可與高級管理層互動，交流想法和見解，而管理層亦在會議上分享重要的最新資訊、策略計劃及集團未來項目。集團透過舉辦會議顯示員工參與的重要性，以提升營造協作工作環境的意識。



■ 集團舉辦管理層會議，以進一步加強內部溝通。

學習與發展

集團已為全體員工制定結構性技能發展計劃，包括在業務營運中扮演重要角色的員工。這些針對性的學習活動為不同業務的特定技能發展度身而設，同時協助僱員實現職業發展目標。為確保課程的相關性，學習的內容及架構會定期更新以緊貼市場趨勢。

表現評估

所有員工均會參與年度內部績效評估。於此過程中，他們會獲得有關自身強項以及需改善地方的正式反饋。此外，直屬經理會與員工合作設定具意義的目標，為成功和個人發展規劃路線圖。此方法促進了不同職級之間的雙向溝通，並營造了一個以透明、持續改進和以所有人發展為中心的環境。

員工發展

為支持集團的業務增長及員工的專業發展，集團持續提供不同的學習與發展機會，幫助員工實現自我的潛能，提升工作能力、技能和知識。活動包括軟性技巧培訓、實地考察以及指導計劃。

為進一步發展員工在特定職能領域的專業知識，員工亦獲指派於不同業務單位擔任重要職務，並參與專案小組；目標是令員工保持投入，為集團的整體成長作出貢獻。

技能提升和再培訓

員工是集團的根基，集團致力於持續投資和提升技能，以增強員工的能力，在其專業成長路上提供支援，確保他們具備足夠能力滿足不斷變化的行業需求。下表為集團培訓計劃的範例：

圖15：為僱員提供的培訓

培訓類型	詳情
可持續發展	提高對集團可持續發展項目和主要可持續發展概念的認知和理解
科技	舉辦 Adobe Analytics、Microsoft Office 365 及Tableau 的培訓課程，以提升於數碼世界所需的技能
網絡安全	集團舉辦網絡安全意識月，教育員工有關欺詐和網絡釣魚電郵的知識。此外，集團提供培訓課程，讓員工具備必要的知識和技能，以保護個人和公司敏感資料免受網絡威脅
工程	員工獲安排到集團網絡營運中心進行實地參觀，以獲取推動網絡效率和效益的運作和技術的第一手資訊
專業發展	集團邀請來自不同界別的講者，分享多方面議題的專業知識，以助員工緊貼最新的創新趨勢和技術發展
道德及合規	為確保問責性和誠信，集團提供道德準則和法律責任方面的培訓，以助員工深入了解合規要求

集團亦積極支持僱員參與由外部機構舉辦的培訓課程。鼓勵員工專業發展和技能提升，讓他們於各自的領域中獲得新的觀點和專業知識。集團提名員工參與與可持續發展相關的特定課程，有助員工拓闊在可持續發展方面的知識和專業技能，從而能有效協助集團實現可持續發展目標。

共融與多元

集團致力為僱員締造公平及共融的工作場所，所實施的政策和措施反映集團服務多元化的社區，確保其人力資源及營運能體現多元文化。集團對共融與多元的重視，是其廣闊的可持續發展框架中不可或缺的一部分，該框架涵蓋了勞工權利及人權以及數碼共融等關鍵領域。

集團在僱傭方面致力實踐公平原則，並確保在招聘、晉升及工作條件各方面遵從多元及平等機會原則。與其人權政策及操守守則一致，集團優先根據僱員的技能及能力進行甄選及聘用，不會因種族、性別、宗教或依法受保護的任何其他狀況而存在歧視。此外，所有涉及失德行為的舉報均會依照集團的舉報政策處理，顯示集團致力維持互相尊重與共融工作場所的決心。

此外，如人權政策所述，集團致力保障僱員的結社自由，尊重僱員自行選擇組織和加入工會或成立工會的權利，而無需擔心受到威脅或報復。



■ 集團致力締造具包容性的工作環境，讓女性在工作場所內外都能盡展所長。

健康、安全及福祉

集團秉持僱員的健康、安全及福祉為基本價值，並致力為身處集團設施及場所的僱員、客戶及其他持份者，提供安全且具保障的環境。集團遵守適用司法權區的所有相關法例及法規。此外，集團致力符合行業特定標準或最佳常規，並採納當地或國際健康及安全指引。實踐相關措施以維持工作環境安全，預防受傷及提高員工健康水平。

除僱員外，集團將健康與安全標準延伸至整個供應鏈的供應商。健康與安全相關的認證、政策與措施是集團供應商評估系統中不可或缺的一環，可確保供應商對其僱員提供充分的保障。

促進健康文化福祉

集團優先考慮僱員的健康與福祉，認同僱員的福祉對集團的成功尤關重要。除了全面的醫療福利外，集團定期提供健康檢查推廣計劃，以鼓勵積極的健康管理。

為確保員工於意外發生時能迅速獲得照顧與治療，集團已指定急救人員，並在每個辦公室樓層配備急救箱。定期進行防火演習和舉辦急救培訓課程，讓急救人員做好準備，在緊急情況下迅速應對。職業健康與安全相關事項，則透過工作指示傳達予所有僱員。

此外，集團定期舉辦與健康有關的講座及工作坊，以提高僱員對不同健康議題的意識，使其有能力就自身健康作出明智的選擇。於報告期間，集團舉辦了健康講座及癌症風險跟進評估，以教育僱員預防癌症與及早檢測。

職業健康及安全風險管理與緩解

集團已制定全面的健康和安全管理政策，並採取系統化的方法來保障員工的健康、安全和福祉。集團已在指定地點取得 ISO 45001:2018 職業健康和安全管理體系的認證。該認證體現了集團為員工提供安全健康工作場所的承諾。全面的健康和安全管理政策表明，集團致力於為員工提供安全健康的工作場所，以預防工傷和病痛。集團亦鼓勵員工諮詢及參與，以決定消除工作場所危險的行動及報告職業健康和安全管理風險。

整體福祉

為減輕工作壓力以及促進僱員身心健康及溝通，集團致力提倡健康的工作與生活平衡。於報告期間，集團組織多項活動，旨在提升員工的身心健康，並加強不同團隊之間的聯繫。這些活動包括促進正念及放鬆身心的瑜珈班、發展技能及團隊合作的射箭班，以及鼓勵創意及促進友誼的運動攝影比賽。

家庭同樂日

為促進工作與生活平衡，集團於報告期間組織「家庭日」，旨在協助僱員與家人達致「工作、娛樂與教育平衡」的和諧。是次活動融入可持續發展主題，讓僱員及家人參與不同類型的工作坊及活動，例如製作手工肥皂及天然驅蚊香囊。此外，活動提供以減少食物浪費和低碳生活為主題的教育遊戲。透過此次家庭日活動，僱員不僅紓緩工作相關的壓力，更鞏固親子關係，同時灌輸與低碳生活和循環經濟相關的重要環保概念。



社區投資

社區貢獻

集團致力透過互惠計劃與當地社區和慈善機構建立長遠的夥伴關係。集團根據內部合規指引及監控進行捐款及捐贈的同時，僱員亦參與各種義務工作。於2024年，集團為以教育、青少年參與等為重點的外展項目捐獻合共1,250萬港元，支持及正面影響香港及澳門的社區項目。

集團已連續20多年獲得香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。下表概述集團對社區的貢獻。

圖16：集團貢獻社區不同範疇的概覽表

重點領域	活動
文化	- 擔任 2024 年巴塞爾藝術展香港展會官方合作夥伴，為參展商提供專用的 5G 流動寬頻服務，並引入 5G 智慧人流統計方案。2024 年為集團連續第三年與巴塞爾藝術展香港展會合作。 - 擔任香港首部 5.5G 舞台劇《唔講得》的 5.5G 藝術科技夥伴，讓演員及觀眾於香港文化中心連接至 5.5G 網絡，投入沉浸式 5.5G 劇場體驗。 - 擔任「鼓動心弦 連結世界」鼓樂嘉年華及香港首個戶外 5.5G 直播音樂會的 5G 策略夥伴。 
網絡安全	- 提供「來電管理組合」，包括「防騙王」及「Call Block」增值服務，協助客戶識別並阻截詐騙及滋擾來電。 - 與香港警方合作，透過短訊服務（「SMS」）宣傳反電話詐騙訊息，並協助通訊事務管理局辦公室於門市展示以「#」號開首短訊的單張，以宣傳短訊發送人登記制。 - 為 60 歲或以上客戶提供免費「來電管理組合」，以阻截詐騙及滋擾來電，從而協助打擊電話詐騙。
數碼共融	透過「關愛老友記月費捐贈計劃」支援長者，並以「東華三院芷若園月費捐贈計劃」照顧弱勢社群的需求。
環保	集團於 2021 年在總部天台開設 VeggieLab 天空農園，以創造綠色空間、宣傳綠化環境及減少碳排放。該農園已連續運作三年。 

重點領域	活動
康健	與匡智會學員組隊參加匡智慈善跑樓梯大賽，並籌得善款以支援智障人士。
弱勢社群	舉辦「種植『惠』慈善」活動，鼓勵員工透過探訪，與弱勢社群分享於天空農圃自家種植的收成，加強與社區的聯繫。
其他	集團以多媒體短訊服務（「MMS」）的形式，為社區及慈善機構舉辦的籌款項目、體育活動、健康推廣活動及社會福利計劃提供免費宣傳，包括： 「陳校長免費補習天地」全港賣旗日 - 世界宣明會舊書回收及慈善義賣計劃 - 兒童癌病基金舉辦的「帽子日」 - 護瞳行動舉辦的世界視覺日 - 心晴行動慈善基金舉辦的心晴慈善跑及步行籌款 - 世界自然基金會香港分會舉辦的「步走大自然」 - 香港展能藝術會舉辦的「藝遊·香港」港島慈善行 - 香港青年協會舉辦的慈善高爾夫球賽 「勵行之友」月捐計劃 - 聖公會聖基道兒童院舉辦的「樂樂」「遙遙」助養計劃及聖誕祝福暖童心活動



環境關鍵績效指標

單位		2022年	2023年	2024年
溫室氣體排放 ⁽¹⁾⁽²⁾				
範圍 1+2 溫室氣體排放總量(根據位置)	噸二氧化碳當量	106,049	109,598	117,628
範圍 1+2 溫室氣體排放總量(根據市場)	噸二氧化碳當量	78,448	80,424	85,007
範圍 1 溫室氣體排放量 ⁽³⁾	噸二氧化碳當量	1,797	1,394	2,450
範圍 2 溫室氣體排放量(根據位置)	噸二氧化碳當量	104,252	108,204	115,179
範圍 2 溫室氣體排放量(根據市場)	噸二氧化碳當量	76,651	79,030	82,558
範圍 3 溫室氣體排放量 ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	噸二氧化碳當量	不適用	不適用	1,074
範圍 1+2 溫室氣體排放(根據位置)總密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.022	0.022	0.025
範圍 1+2 溫室氣體排放(根據市場)總密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.016	0.016	0.018
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	0.001
範圍 2 溫室氣體排放(根據位置)密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.021	0.022	0.024
範圍 2 溫室氣體排放(根據市場)密度	噸二氧化碳當量／千港元收益	0.016	0.016	0.017
能源使用 ⁽¹⁾⁽²⁾				
能源消耗總量	千個千瓦時	163,135	169,527	179,328
直接能源消耗總量	千個千瓦時	165	182	128
柴油／汽油／電油 ⁽⁶⁾	千個千瓦時	165	182	128
間接能源消耗量	千個千瓦時	162,970	169,345	179,200
電力	千個千瓦時	162,970	169,345	179,200
能源消耗總密度	千瓦時／千港元收益	33.41	34.62	37.50
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	33.38	34.59	37.47
廢氣排放				
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 ⁽⁷⁾	噸	34	72	21
有害廢棄物產生總密度	公斤／千港元收益	0.01	0.01	0.00
無害廢棄物產生總量	噸	42	39	41
無害廢棄物產生總密度	公斤／千港元收益	0.01	0.01	0.00
廢棄物回收 ⁽⁸⁾				
紙	噸	13	8	9
固體廢棄物 ⁽⁹⁾	噸	不適用	1.04	1.85
電池 ⁽¹⁰⁾	噸	8	67	21
電子設備	件	783	312	494
水源使用				
水消耗量	立方米	3,780	3,754	3,899
水消耗密度	立方米／千港元收益	0.001	0.001	0.001
包裝物料 ⁽¹¹⁾				
用於製成品的包裝物料總量	噸	6.24	23.22	17.17
塑膠	噸	5.68	21.43	15.35
紙	噸	0.44	1.34	1.49
金屬	噸	0.12	0.46	0.33
包裝物料密度	噸／千件產品	0.004	0.004	0.004

附註：

- (1) 各地點的排放量及能源消耗量之計算，採用國際能源署於截至 2024 年 12 月 31 日止年度公佈的排放系數。
- (2) 集團採用各能源供應商於其 2023 年可持續發展報告中列載的排放系數，計算各市場的排放量及能源消耗量。
- (3) 範圍 1 排放量增加主要由於製冷劑處置量增加，由於製冷劑的處置量取決於停用的空調設備，這種變化被視為正常波動。
- (4) 範圍 3 排放量包括營運中產生的廢棄物(類別 5)、商務差旅(類別 6)、員工通勤(類別 7)和特許經營(類別 14)產生的排放量。
- (5) 為了進一步擴大我們的溫室氣體排放報告範圍，於報告期間，集團已開始披露範圍 3 溫室氣體排放的某些類別。範圍 3 的溫室氣體排放是根據《溫室氣體核算體系》企業價值鏈(範圍 3)核算與報告標準進行計算。相關排放因子來自環境擴展投入產出(EEIO)數據庫，以及來自英國政府就企業報告所提供的溫室氣體轉換因子數據。
- (6) 汽油及燃油消耗量減少是由於出售公司車輛。
- (7) 有害廢棄物減少主要由於電池廢棄量減少，由於集團不定期處置電池，這種變化被視為正常波動。
- (8) 廢棄物回收報告格式已修訂，以按主要類別劃分列出所有回收項目。
- (9) 回收的固體廢棄物包括來自辦公室作業的鋁罐、玻璃、飲料盒和塑膠瓶。
- (10) 回收電池減少乃由於棄置於網絡站點的電池數量減少所致。
- (11) 包裝材料減少主要由於 SIM 卡的採購減少，因為我們仍有存貨。

社會關鍵績效指標

		2022 年	2023 年	2024 年
僱員人數				
總計		1,155	1,240	1,181
按僱傭性質劃分	全職	1,066	1,157	1,105
	兼職	89	83	76
全職僱員人數				
按性別劃分	男	645	687	664
	女	421	470	441
按僱員類別劃分	經理級或以上	105	118	110
	一般員工	961	1,039	995
按年齡劃分	30 歲以下	160	174	160
	30-49 歲	678	706	674
	50 歲或以上	228	277	271
按地區劃分	香港	966	1,061	1,020
	中國內地	100	96	85
全職僱員流失率				
整體		42%	32%	31%
按性別劃分	男	43%	33%	34%
	女	42%	31%	27%
按年齡劃分	30 歲以下	76%	49%	43%
	30-49 歲	41%	34%	30%
	50 歲或以上	23%	17%	28%
按地區劃分	香港	45%	34%	32%
	中國內地	14%	17%	21%
因工死亡事故損失工作日				
因工死亡事故損失工作日數		-	-	-
按僱員類別劃分	全職僱員	-	-	-
	承包商	-	-	-
因工死亡率		-	-	-
因工傷損失工作日 ⁽¹²⁾				
因工傷損失工作日數		182	72	697
因工傷損失工時事故數目		3	2	8
受訓全職僱員百分比				
整體		87%	89%	88%
按性別劃分	男	60%	60%	61%
	女	40%	40%	39%
按僱員類別劃分	經理級或以上	8%	9%	10%
	一般員工	92%	91%	90%

附註：
(12) 2024 年，兩宗主要工傷（697 日中有 422 日）於香港發生。

社會關鍵績效指標(續)

		2022 年	2023 年	2024 年
全職僱員完成培訓的平均時數				
整體		21 個小時	22 個小時	23 個小時
按性別劃分	男	21 個小時	25 個小時	24 個小時
	女	20 個小時	18 個小時	21 個小時
按僱員類別劃分	經理級或以上	6 個小時	19 個小時	21 個小時
	一般員工	22 個小時	22 個小時	23 個小時
供應商數目				
總計		716	724	666
按地區劃分	香港	332	379	315
	中國內地	362	327	333
	歐洲	8	6	8
	加拿大	-	-	-
	亞洲、澳洲及其他地區	14	12	10
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		10,544	11,475	12,454
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		1,070	1,135	1,092
按僱傭性質劃分	全職	1,002	1,084	1,047
	兼職	68	51	45
曾接受反貪污／道德及誠信培訓的全職及兼職僱員百分比		93%	92%	92%
全職及兼職僱員完成的反貪污／道德及誠信培訓時數				
總計		357	378	2,190
按僱傭性質劃分	全職	334	361	2,094
	兼職	23	17	96

香港交易所《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。

主題	報告章節
強制披露規定	
管治架構	
由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	管治—綜合管治架構
匯報原則	
描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性： 環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化： 有關匯報排放量/能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。	有關本報告—報告原則
匯報範圍	
解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	有關本報告—報告範圍

A. 環境			
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項	主題	報告章節
A1 排放物			
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	環境管理
關鍵績效指標 A1.1	305-4 溫室氣體排放強度	排放物種類及相關排放數據。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.2	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放 305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	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(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.3	306-3 產生的廢棄物	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
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(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A1.5	305-5 溫室氣體排放減量	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。	減碳 — 溫室氣體減排目標
關鍵績效指標 A1.6	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	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。	減碳 — 環境目標；循環經濟
A2 資源使用			
一般披露	3-3 重大主題管理	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境管理；能源效益；保護自然資源
關鍵績效指標 A2.1	302-1 組織內部的能源消耗量 302-2 組織外部的能源消耗量	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標

A. 環境(續)

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項目	主題	報告章節
A2 資源使用			
關鍵績效指標 A2.2	303-5 耗水量	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境關鍵績效指標
關鍵績效指標 A2.3	302-4 減少能源消耗	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。	氣候行動
關鍵績效指標 A2.4	303-1 共享水資源之相互影響	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。	保護自然資源
關鍵績效指標 A2.5	301-1 所用物料的重量或體積	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	環境關鍵績效指標
A3 環境及天然資源			
一般披露	3-3 重大主題管理	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	保護自然資源
關鍵績效指標 A3.1	304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	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。	保護自然資源
A4 氣候變化			
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	氣候行動
關鍵績效指標 A4.1	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	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。	氣候行動

B. 社會			
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項目	主題	報告章節
僱傭及勞工準則			
B1 僱傭			
一般披露	401-2 提供給全職員工(不含臨時或兼職員工)的福利	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。	吸引人才
關鍵績效指標 B1.1	405-1 管治機構與員工的多元化	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
關鍵績效指標 B1.2	401-1 新進員工和離職員工	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
B2 健康與安全			
一般披露	403-1 職業安全衛生管理系統	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。	健康、安全及福祉
關鍵績效指標 B2.1	403-10 職業病	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
關鍵績效指標 B2.2	403-9 職業傷害	因工傷損失工作日數。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 B2.3	403-3 職業健康服務	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。	健康、安全及福祉

B. 社會（續）			
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項目	主題	報告章節
B3 發展與培訓			
一般披露	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	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。	吸引人才；學習與發展
關鍵績效指標 B3.1	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 B3.2	404-1 每位員工每年的平均培訓時數	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
B4 勞工準則			
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	吸引人才；勞工權利與人權
關鍵績效指標 B4.1	3-3 重大主題管理	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	吸引人才；勞工權利與人權
關鍵績效指標 B4.2	3-3 重大主題管理	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	吸引人才；勞工權利與人權；舉報
營運常規			
B5 供應鏈管理			
一般披露	3-3 重大主題管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈責任
關鍵績效指標 B5.1		按地區劃分的供應商數目。	供應鏈責任
關鍵績效指標 B5.2	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	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。	供應鏈責任
關鍵績效指標 B5.3	308-1 使用環境標準篩選新供應商 414-1 使用社會標準篩選新供應商	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。	供應鏈責任

B. 社會（續）			
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項目	主題	報告章節
營運常規			
B5 供應鏈管理			
關鍵績效指標 B5.4	3-3 重大主題管理	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。	供應鏈責任
B6 產品責任			
一般披露	3-3 重大主題管理	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。	卓越服務；資料私隱及網絡安全
關鍵績效指標 B6.1	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	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
關鍵績效指標 B6.2	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	接獲關於產品及服務相關的投訴數目以及應對方法。	卓越服務－客戶關係管理；社會關鍵績效指標
關鍵績效指標 B6.3	3-3 重大主題管理	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	卓越服務－知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	3-3 重大主題管理	描述質量檢定過程及產品回收程序。	卓越服務－品質檢查與保證
關鍵績效指標 B6.5	3-3 重大主題管理	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。	資料私隱及網絡安全

B. 社會（續）

關鍵績效指標	相應的 GRI 披露項	主題	報告章節
B7 反貪污			
一般披露	3-3 重大主題管理	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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。	內部監控框架
關鍵績效指標 B7.1	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	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
關鍵績效指標 B7.2	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	內部監控框架
關鍵績效指標 B7.3	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	內部監控框架；董事會的 ESG 培訓
社區			
B8 社區投資			
一般披露	413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計劃的營運活動	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。	社區投資
關鍵績效指標 B8.1	203-2 顯著的間接經濟衝擊	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社區投資
關鍵績效指標 B8.2	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 203-1 基礎設施的投資與支援服務	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區投資