

香港電訊

# 環境、社會及 管治報告

摘要

2018



## 我們的企業社會責任願景

我們致力在道德、社會及環境方面成為負責任的電訊及相關服務供應商，為客戶提供卓越體驗，同時支援及連繫我們服務的社區。

## 我們的企業社會責任使命

我們的使命是以下列方法透過我們的服務優化、連繫及改善社區及企業：

- 減低業務對環境的影響，並透過我們的產品及服務協助客戶採取相關的行動保護環境；
- 重視及培育我們的人才；
- 在我們內部營運及供應鏈宣揚企業社會責任原則；
- 開創產品及服務，提升客戶生活及推動客戶業務增長；及
- 透過社會合作夥伴關係，應對社區的需要並回應社區的關注事項，令社區生活環境更美好。

## 關於香港電訊

香港電訊是香港首屈一指的電訊服務供應商及領先的固網、寬頻及流動通訊服務營運商。香港電訊亦提供一系列傳輸以外的創新及智能生活服務，無論客戶身處家中、辦公室或戶外，為他們的日常生活帶來便利。

以下為我們旗下的一些著名品牌：



# 關於本報告

本環境、社會及管治報告是根據香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》而編製的，涵蓋香港電訊從2018年1月1日至12月31日在環境、社會及管治方面的成就和挑戰，以及為改善環境、社會及管治表現持續推行的措施。

本摘要重點介紹我們於以下五個層面的工作：

我們的人才	第5頁
我們的環境	第7頁
我們的社區	第9頁
我們的客戶	第11頁
我們的供應鏈管理	第12頁

有關我們企業管治的詳情，請參閱香港電訊2018年年報內的合併企業管治報告。

# 概覽

以下概覽簡述2018年我們在環境及社會方面的工作重點及成績：

## 人才發展

- ◆ 舉辦了**1,662**項學習及發展課程及研討會

## 多元人才

- ◆ 員工女對男的比例為**1:1.75**
- ◆ 30歲或以下的青年人才佔**26%**

## 健康及安全

- ◆ 提供超過**300**節的健康及安全相關培訓



## 社區投資

- ◆ 與非政府機構及慈善組織合作，舉辦**30**項持續及**14**項特別計劃
- ◆ 提供**20,532**小時義工服務
- ◆ 逾港幣**1,600**萬元的捐款及贊助



## 供應鏈

- ◆ 可持續採購約章的創始成員
- ◆ 獲得**ISO 9001:2015**質量管理體系認證
- ◆ 進行了**350**次視察與互訪，以評估供應商的表現



## 排放物

- ◆ 電子賬單節省了超過**4,000**萬張紙
- ◆ 未來三年將**20%**的車隊升級
- ◆ 每百萬港元收益溫室氣體排放密度下跌**7.99%**↓



## 資源使用

- ◆ 每百萬港元收益耗能強度下跌**6.89%**↓
- ◆ 影印紙及賬單使用環保紙張



## 資料私隱與安全

- ◆ 資訊安全管理系統已獲得**ISO 27001**認證
- ◆ 修訂私隱政策及程序，以符合國際監管標準

## 負責任的網絡管理

- ◆ 流動網絡可靠性達**100%**及寬頻網絡穩定性達**99.99%**
- ◆ 光纖入屋覆蓋率達**88.3%**



## 客戶滿意度

- ◆ 收到**50,824**次客戶表揚



## 我們的人才

香港電訊致力成為卓越僱主。現時我們的員工來自逾50個國籍，擁有不同專長及背景。

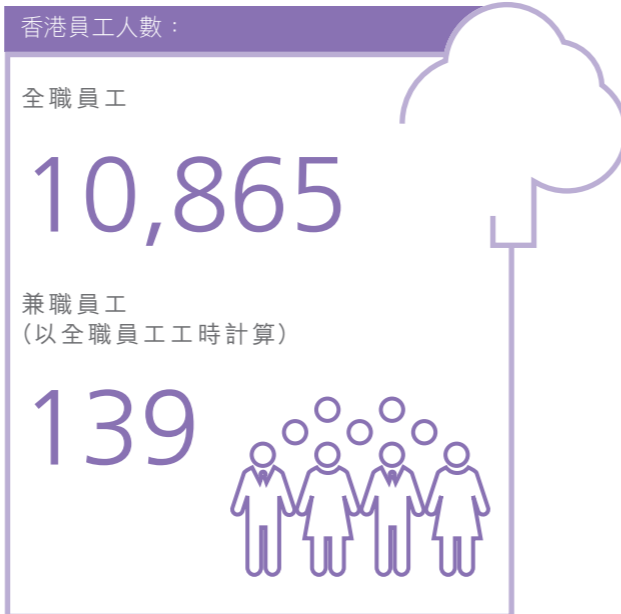
我們已制定穩健的接班人計劃及強大的人才庫、全面的培訓及領導者計劃，以培養人才並促進業務增長所需的能力。

於2018年，我們為員工提供1,662節培訓課程，協助他們緊貼市場步伐和提升技能。

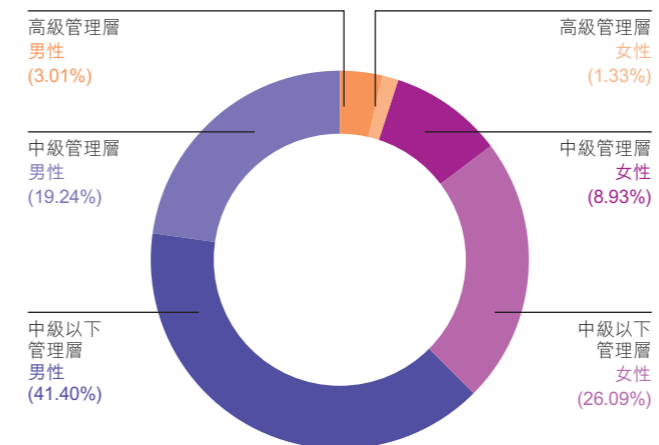
於2018年，我們推出一系列員工健康與福祉活動，並優化我們的產假及侍產假的福利。

我們已建立多個途徑，讓僱員與高級管理層分享意見和建議，包括面談、Let's Chat會議、員工溝通大會及「What's New Out There Forum」，此新推出的分享座談會有助推廣新技術及相關業務發展。

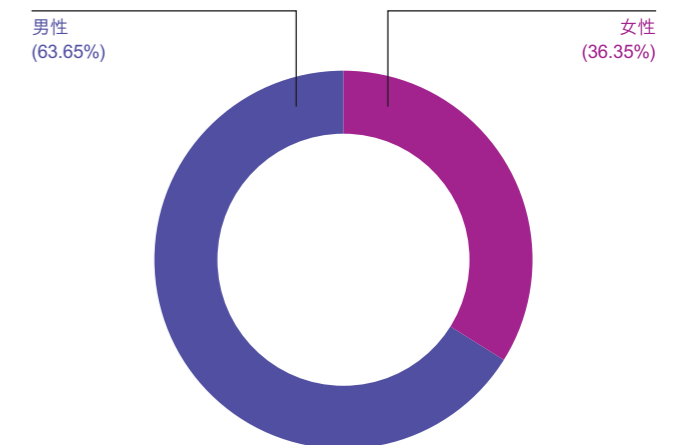
電訊盈科集團簽署了平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》。



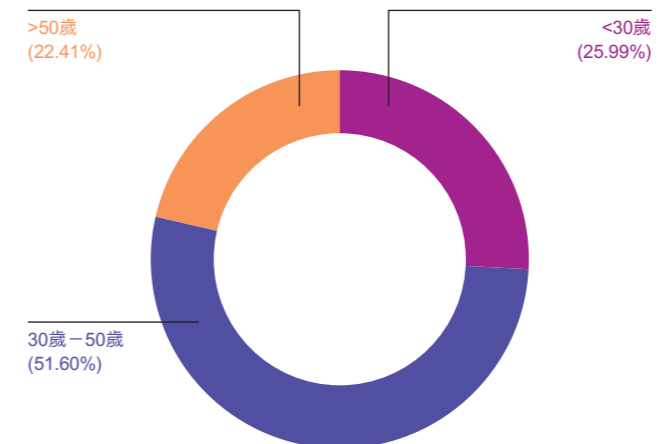
按管理級別劃分員工總數



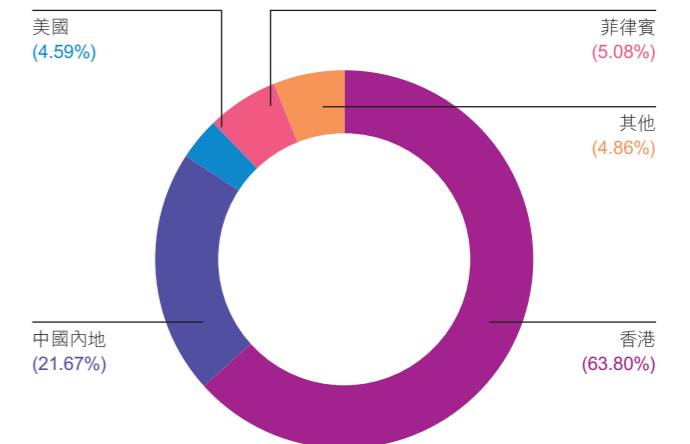
按性別劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



按地區劃分員工總數

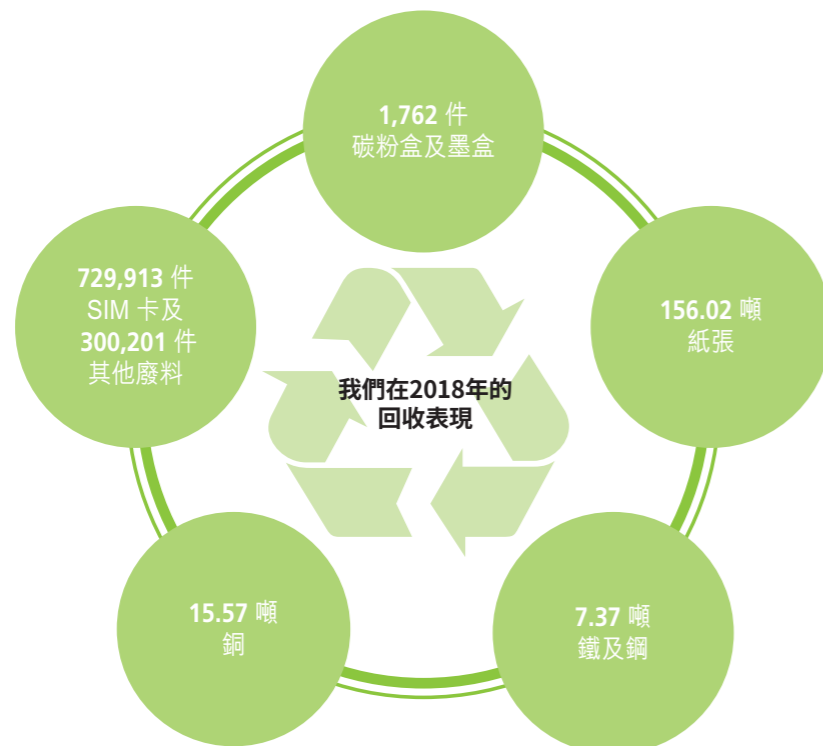
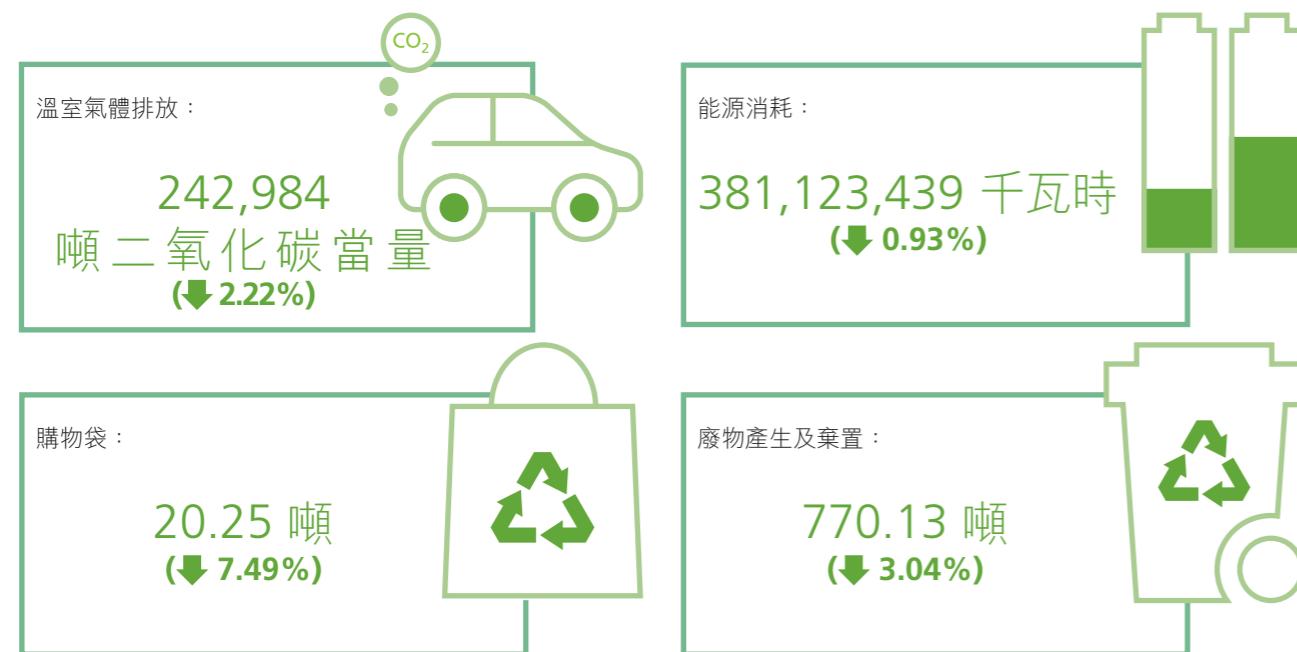




## 我們的環境

我們以可持續的運作模式為首要業務議題之一。於2018年，企業社會責任委員會成立了環保諮詢小組，成員包括多個單位主管，以加強本集團在可持續發展方面的努力。

### 環保表現概覽：



• 於2018年，我們協助客戶妥善處理超過700件廢電器電子產品。

• 「助己·助人·助地球舊手機回收計劃」於2018年內共回收了8,137部手提電話和配件。

• **Smart Charge「全線充」充電服務**鼓勵更多人使用電動車，創造更潔淨的環境。

• 影印紙及賬單紙張均具有「森林認證體系認可計劃」(PEFC) 認證。

• 於2018年，**電子賬單**節省了超過4,000萬張紙。

• 截至2018年5月底的12個月，我們旗下的13座機樓比去年同期共節省了**320萬千瓦時的電力**。

• **Smart Living 的能源管理系統**讓使用者監察和控制能源消耗，以締造更加環保的家居。

• 我們的員工餐廳**停止提供飲管**，以減少使用即棄塑膠用品。



## 我們的社區

我們持續透過教育、社區義工服務、捐款及物資贊助，支持各項社會活動。

自1995年起累計的義工人數

5,276人



2018年活躍義工人數

631人



2018年義工服務時數

20,532小時



2018年舉辦的  
持續社區服務計劃

30項



2018年舉辦的  
特別社區服務計劃

14項



2018年批予的義工假期

405日



2018年合作的非牟利機構及  
學術機構數目

超過 130 間



2018年慈善活動的  
捐款及贊助

逾港幣 1,600 萬元



### 主要社區服務：

- 為長者舉辦虛擬實境工作坊及「Smart爸媽」智能手機班。
- 我們支持「盲人觀星傷健營2018」，推動社會共融。
- 我們與綠惜地球等不同的非政府環保組織合作，協助清理海灘上由超級颱風山竹帶來的塑膠垃圾及廢物。
- 於2018年，逾1,700名The Club會員運用累積的Club積分，向八間夥伴慈善組織捐出近港幣26萬元的善款及價值港幣19,000元的商品。
- 香港電訊協助香港紅十字會讓離散20年的家庭重逢。
- 贊助「滬港台青少年IT夏令營」。
- 為本地大學生提供年度獎學金及助學金。
- 贊助香港社會服務聯會的「長者愛心線」，為60歲或以上的香港市民提供相關服務。
- 為「樂施毅行者2018」提供電訊支援。



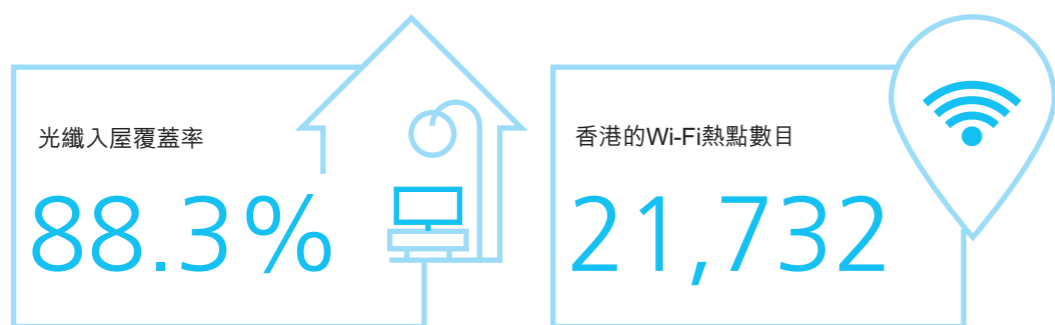


## 我們的客戶

香港電訊視客戶為最重要的持份者之一。我們設立了績效指標來協助我們監察向客戶提供的服務及產品水平。

我們在2018年達成網絡供應及維修服務的服務承諾：

	📶 表現承諾	⚙️ 2018年實際表現
csl		
網絡系統的可靠性	99%	100%
維修服務	< 60分鐘	100%
網上行		
網絡系統的穩定性	99.99%	99.99%
維修服務 (於兩日內恢復服務)	99%	99.98%



客戶可透過服務熱線、在線客服、My HKT的線上平台、專門店或客戶服務中心，聯絡客戶服務代表。於2018年，我們推出「We Smile」微笑運動來重申優質客戶體驗的重要性。同年，香港電訊收到50,824次客戶的讚揚，亦獲頒超過140個客戶服務的獎項。

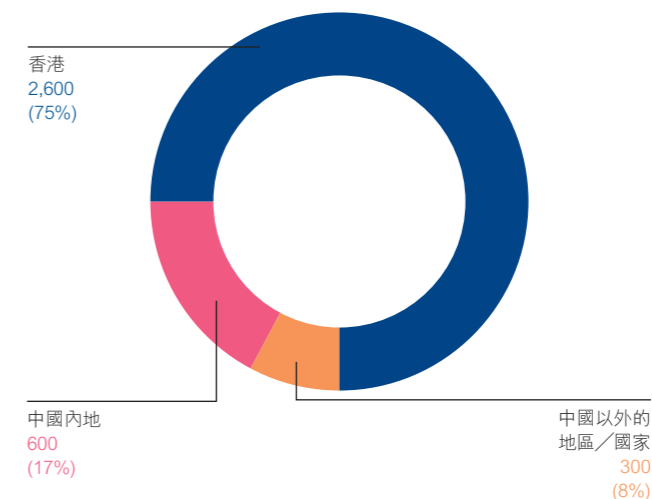
於2018年，本集團全面檢討及修改其私隱政策及程序，以確保有關條文均符合國際法規。我們的資訊安全管理系統獲ISO 27001認證，是協助保障客戶資料安全的其中一個系統。



## 我們的供應鏈管理

本集團與全球超過3,500個供應商保持合作關係，當中約百分之七十五是香港供應商。

供應商的地理分佈



我們已訂立集團採購政策及原則，以及供應商守則。

我們於2018年進行了350次視察與互訪，評估及檢視供應商的表現，同時提醒他們本公司的政策要求。

於2018年，我們獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證，以持續改善採購流程，達致業務常規及服務的最高標準。

香港電訊乃環保促進會《可持續採購約章》的創始成員。



**SUSTAINABLE PROCUREMENT CHARTER**  
**可持續採購約章**

我們非常重視持份者的回饋和建議，  
請將你的意見電郵至 [esg@hkt.com](mailto:esg@hkt.com)。

如欲閱讀整份報告，請瀏覽 [www.hkt.com/hktesg](http://www.hkt.com/hktesg)。



**香港電訊信託**（一個根據香港法律於2011年11月7日成立並由香港電訊管理有限公司管理的信託）  
與  
**香港電訊有限公司**（於開曼群島註冊成立的有限公司）

香港主要營業地點：  
香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心39樓  
電話：+852 2888 2888 傳真：+852 2877 8877 [www.hkt.com](http://www.hkt.com)

股份合訂單位在香港聯合交易所有限公司上市（股份代號：6823）。

© 2019 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

