

# 香港電訊

## 環境、社會及管治報告 2016

### 摘要



# 引言

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，提供廣泛的服務以滿足全港市民、本地及國際商界的需要，包括本地電話、本地數據及寬頻、國際電訊、流動通訊，以及客戶器材銷售、外判服務、顧問服務及客戶聯絡中心等其他電訊服務。

香港電訊董事會監察企業管治常規及程序，給予員工明確的操守指引，確保公司以對社會和環境作出積極貢獻的方式經營業務，並貫徹嚴謹的道德、透明度、誠信操守及對賄賂與貪污採取零容忍態度。本集團訂有《公司責任政策》及《企業社會責任政策》。

香港電訊的《環境、社會及管治報告2016》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》編製，闡釋本集團截至2016年12月31日止年度於環境、社會及管治的管理方針及策略。本摘要按照該報告重點介紹香港電訊於以下五個層面的工作：

## 我們的環境

第3頁

## 我們的供應鏈管理

第4頁

## 我們的客戶

第4頁

## 我們的人才

第5頁

## 我們的社區

第6頁

有關我們企業管治的詳情，請參閱香港電訊2016年年報內的企業管治報告。



# 概覽

以下概覽簡述2016年我們在環境及社會方面的工作重點及成績：

## 排放物

捐贈了超過**20,000**部手機予非政府機構以轉贈給弱勢社群，或交由政府認可承辦商以負責任的方式處理這批電子廢棄物。

實施無紙化電子採購、電子支付系統及電子休假申請系統，以減少用紙。

約有**90%**寬頻及流動通訊客戶接收電子賬單。電子賬單服務於2016年11月擴展至家居固網電話客戶。

## 資源使用

於環境保護署碳足跡資料庫自願披露碳足跡數據。

電訊機樓及設備現代化；整合流動網絡以提升能源效益及節省能源。

推出Smart Charge「全線充」電動車充電服務，以推廣電動車，營造更潔淨的環境。

## 發展及培訓

為員工舉辦**1,400**項學習及發展課程及研討會。

## 供應鏈及採購

符合**ISO 9001**(2008年版本)。

## 負責任的網絡管理

光纖到廈覆蓋率達**87.6%**，而光纖入屋覆蓋率達**83.5%**。

## 資料保護與安全

資訊科技安全管理系統已取得**ISO 27001**認證。

## 社區投資

與非政府機構、慈善組織及社會服務團體合作，舉辦**26**項持續及**15**項特別計劃。

於2016年參與超過**20,000**小時義工服務。



# 我們的環境

我們在業務過程中融入環保理念，透過執行《能源及水資源管理政策》及指引、《減少氣體排放政策》，以及廢紙回收的程序，致力提升環保水平。

主要環保措施包括：

「助己·助人·助地球舊手機回收計劃」收集了超過2萬部手機作回收用途，或透過非政府機構捐贈給弱勢社群。

循環回收

持續以水冷式冷凍機取代機樓冷氣系統的風冷式冷凍機，減少用電。

整合香港電訊及csi的無線電發射站，提升操作效率及節省能源。

節約能源

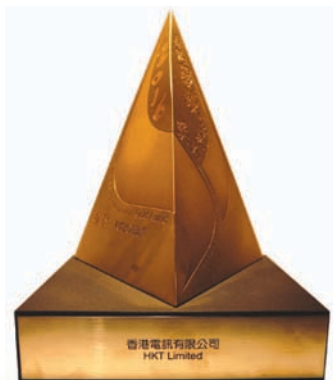
環保意識

於員工通訊專欄分享有關各類環保資訊。

於辦公室內派發「綠色標誌」，提升員工的環保意識。

保護環境

香港電訊於2016年與中電控股有限公司合組公司，推出電動車充電服務，推動電動車的普及應用，為香港營造更潔淨的環境。



香港電訊獲環境保護署頒發「2016香港環境卓越大獎」的媒體及通訊業別金獎。



## 我們的供應鏈管理

我們與超過2,000家供應商緊密合作，鼓勵他們以負責任的方式經營業務。本集團的《採購政策及原則》將社會責任準則納入甄選供應商的程序中，推動供應鏈的良好慣例。



## 我們的客戶

我們的資訊私隱及資料安全程序保護客戶個人私隱及商業敏感的資訊。本集團委任資料保護專員，確保公司履行集團的《私隱政策》及《個人資料私隱條例》。

作為以客為本的服務供應商，我們推出綜合客戶服務熱線、客戶調查、神秘客戶計劃和卓越服務獎勵計劃，以提升服務水平，並與客戶保持溝通，確保客戶滿意。



# 我們的人才

香港電訊僱用超過18,900名員工，他們都是維持我們競爭力及提供最佳服務的關鍵。我們為員工提供多樣化的工種及發展事業的機會，包括推出技能發展及領導能力培訓、工作輪換及借調計劃，以及「內部晉升」政策。

職安健部門致力維持健康及安全的工作環境，定期向各部門提供相關意見及培訓。此外，我們舉辦健康講座，加強員工的健康意識。

直接有效的溝通對建立管理層與員工的關係至為重要。除了透過員工通訊刊物及內聯網溝通外，管理層亦定期舉行會議及討論會，向員工簡報公司最新發展，並聽取員工意見。



# 我們的社區



我們積極支援社區，為長者、兒童及青少年、殘疾人士和弱勢社群提供義工服務。企業義工隊的員工及其親友於2016年協助多個慈善機構及社會服務團體舉辦26項持續計劃及15項特別計劃。

我們亦致力跨越數碼鴻溝，將企業專長和員工的資訊及通訊科技知識貢獻社會。為培育未來的資訊科技專才，本集團多年來贊助不同項目，並向就讀電腦科學及資訊科技的學生提供獎學金及助學金。

主要社區服務包括：



## 長者

- 智能手機班，以科技為長者帶來方便。
- 節日探訪，向長者派發愛心包，送上關懷。



## 學生

- 「友•導向」師友計劃，幫助年輕人擴闊視野及規劃未來。
- 滬港台青少年IT夏令營，促進三地資訊科技的交流。



## 兒童

- 親子理財「開心大發現」，教育下一代財務管理觀念。
- 庭恩兒童中心步行籌款，幫助語言障礙的兒童。



## 殘疾人士

- 向沙田慈氏護養院的長期殘疾病人提供IT支援。
- 1010贊助「暗中作樂」聲演會，義工與視障人士一同工作，實踐共融。

本集團的「義工嘉許計劃」為合資格的義工同事提供最多兩天的義工假期，以鼓勵員工積極參與社區服務。



香港電訊及電訊盈科義工隊連續第15年獲社會福利署頒發義工服務時數獎；更於香港生產力促進局的「第七屆香港傑出企業公民獎」中榮獲義工隊組別銅獎。

我們歡迎您就本集團的「環境、社會及管治報告」提出意見，  
請將您的回應及相關查詢電郵至 [esg@hkt.com](mailto:esg@hkt.com)。

如欲閱讀整份報告，請瀏覽網址 [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）。

© 2017 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

