

香港電訊

環境、社會及管治報告
摘要

2019



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

我們的使命是藉着下列方法，以服務連繫及改善社區和企業，並為他們增值：

- 減低集團業務對環境的影響，並透過我們的產品及服務協助客戶採取相同的行動；
- 重視及培育我們的人才；
- 在集團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各行各業增長；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。

企業客戶方面，香港電訊提供的端對端整合方案，結合雲端運算、物聯網(IoT)、人工智能(AI)等新技術，為企業加快數碼轉型，推動香港邁向智慧城市。

香港電訊的The Club是全港首屈一指的會員計劃，不僅透過層出不窮的優惠和禮遇令會員的生活更多姿多采，更隨著商戶合作夥伴持續增加而發展為新的數碼生態系統，連繫消費者與商戶。

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2019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。

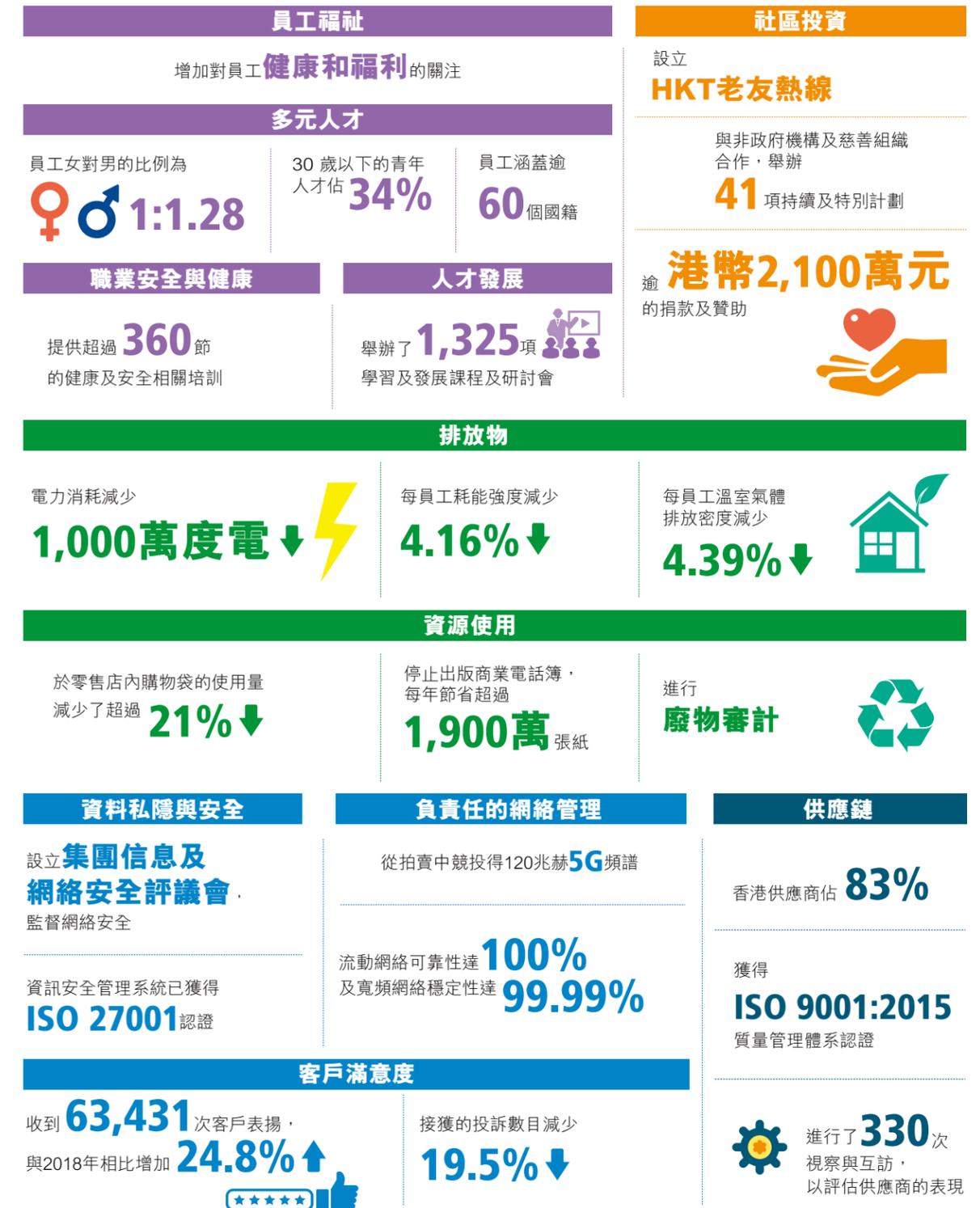
本摘要重點介紹我們於以下五個層面的工作：

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2019年年報內的合併企業管治報告。

概覽

以下概覽簡述2019年我們在環境及社會方面的工作重點及成績：



我們的人才

我們致力成為卓越僱主，制定人才方面的策略，以實現最佳的員工體驗，並建立多元化及充滿活力的團隊。現時我們的員工來自逾60個國籍，擁有不同專長及背景。

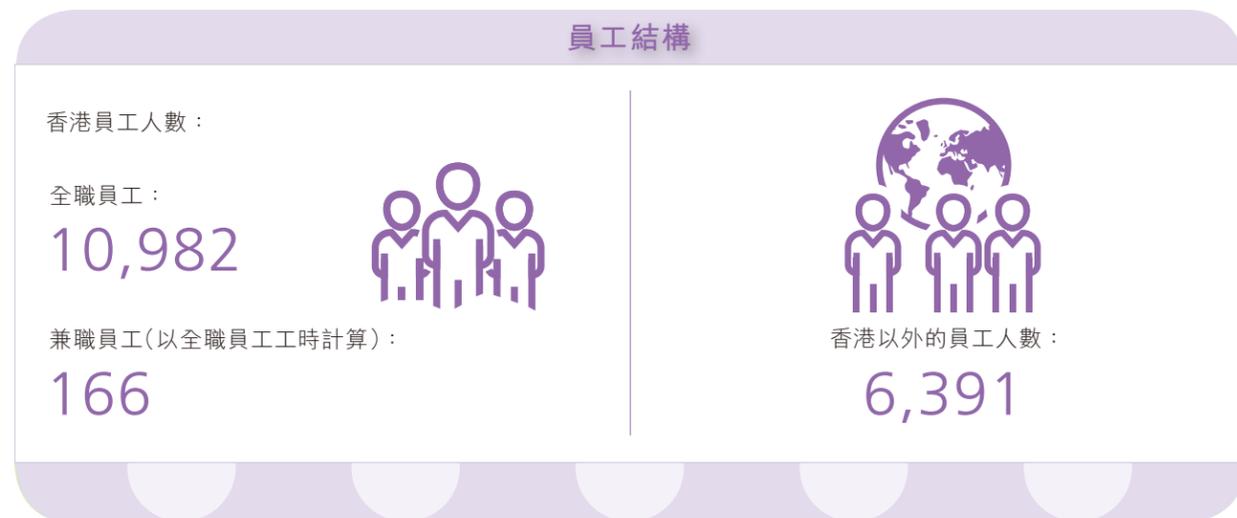
本公司致力為全球的員工營造公平、共融及高績效的工作文化。我們已制定穩健的接班人計劃及強大的人才庫、全面的培訓及領導者計劃，以培養人才並促進業務增長所需的能力。

於2019年，我們為員工提供1,325節培訓課程，協助他們緊貼市場步伐和提升技能。

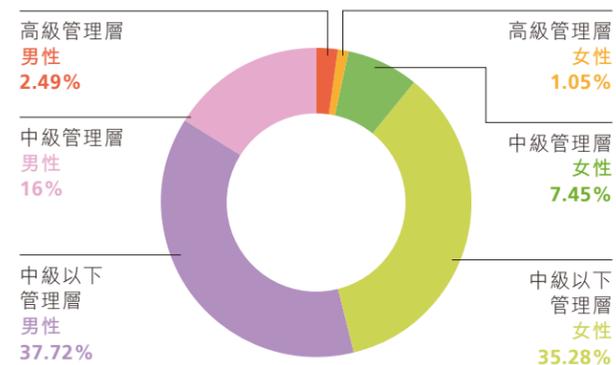
為維持整個集團的嚴格職安健標準，我們於2019年為員工提供超過360節的健康及安全相關培訓。

我們已簽署《好心情@健康工作間約章》及《種族多元共融僱主約章》，以促進員工福祉及彰顯我們對種族多元的承諾。

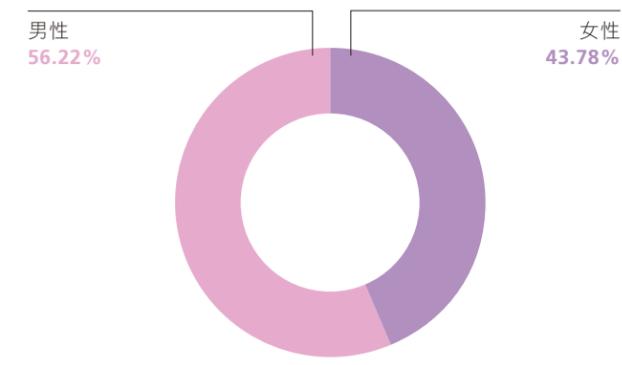
我們已建立多個渠道，包括面談及討論會、「Let's Chat」會議及員工溝通大會，以便員工向高級管理層提出意見及建議，了解公司及業務發展。



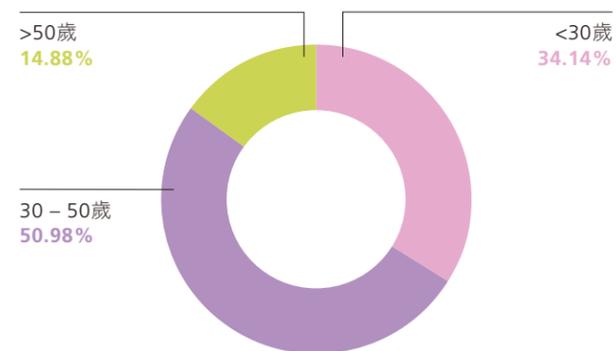
按管理級別劃分員工總數



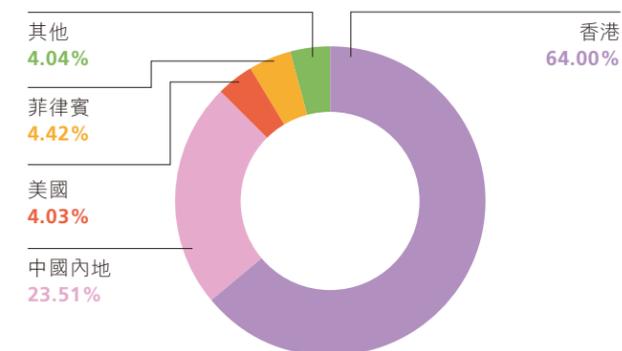
按性別劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



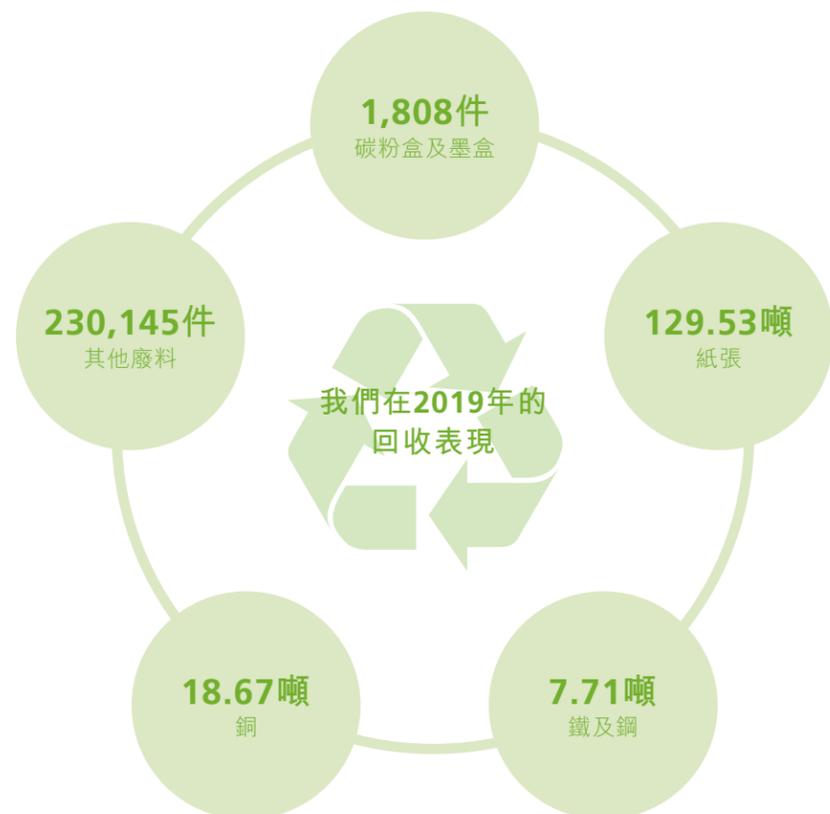
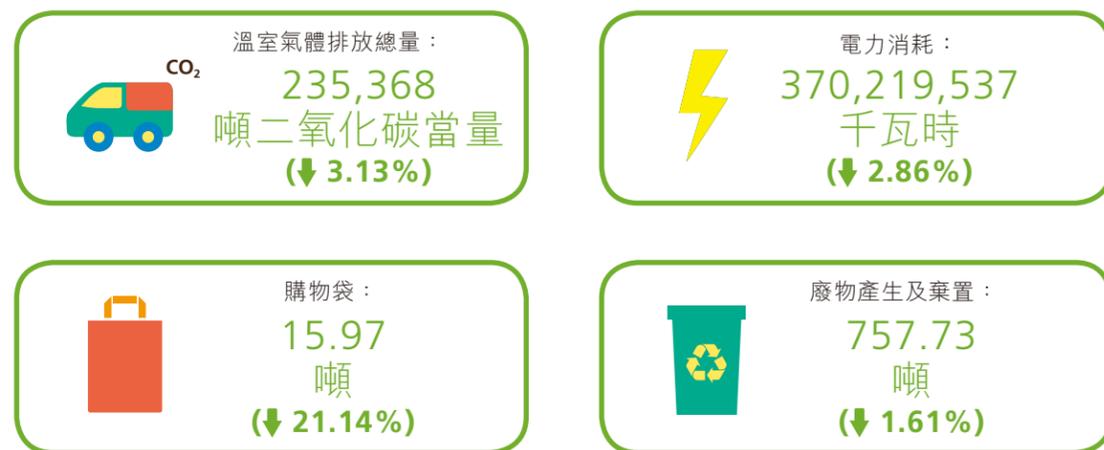
按地區劃分員工總數



我們的環境

香港電訊一直致力令業務更符合可持續發展原則，協助應對氣候變化的威脅。成員包括多個單位主管的環保諮詢小組，會就我們的可持續發展議程提出建議。

2019年環保表現概覽：



- 年內，集團總部進行**廢物審計**，以確定廢物管理改善措施。
- 我們停止出版黃頁及白頁商業電話簿的印刷本，每年**節省超過1,900萬張紙**。
- **電子賬單**節省了超過4,000萬張紙。
- 我們協助客戶妥善處理超過2,500件**廢電器電子產品**。
- 我們從客戶收集了**6,837部舊手提電話**，並作回收之用。
- 我們與香港電池回收中心合作，試行於**本地回收廢鉛酸電池**。
- **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。
- 集團旗下所有餐廳以木質攪拌棒代替塑膠攪拌棒，以**減少即棄塑膠的消耗**。
- 香港電訊簽署環境局的《**節能約章**》和《**戶外燈光約章**》計劃。於2019年，香港電訊在指定時段關掉特定店舖的室外燈光裝置，獲頒《**戶外燈光約章**》計劃的**鉑金獎**。
- 香港電訊奪得**香港環境卓越大獎「媒體及通訊業界別」銀獎**。
- 香港電訊獲得香港管理專業協會頒發「**香港可持續發展獎卓越獎**」。



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。

我們的社區工作成果：



自1995年起累計的註冊
義工人數

5,544 人



2019年舉辦的特別社區
服務計劃

14 項



2019年活躍義工人數

619 人



2019年批予的義工假期

432 日



2019年義工服務時數

20,105 小時



2019年合作的非牟利
機構及學術機構數目

超過 **110** 家



2019年舉辦的持續社區
服務計劃

27 項



2019年慈善活動的捐款
及贊助

逾港幣 **2,100** 萬元

2019年主要社區服務：

- 為65歲或以上長者設立一站式香港電訊老友熱線，提供適時技術支援、有關合約及賬單的協助，以及服務搬遷。
- 為長者舉辦虛擬實境工作坊及「Smart爸媽」智能手機班。
- 贊助青少年資訊科技交流團(前稱青少年IT夏令營)。
- 為本地大學生提供年度獎學金及助學金。
- 與不同持份者合作，於年輕一代之間推動STEM教育。
- 與不同的非政府環保組織合作。
- 向沙田慈氏護養院的長期殘疾病人提供IT支援。
- 香港電訊與香港社會服務聯會合作，透過關愛基金的「數碼電視援助計劃」，為基層及長者用戶將模擬電視機更換為數碼電視機。
- 逾1,800名The Club會員運用累積的Club積分，向九間夥伴慈善組織捐出近港幣24萬元的善款及價值港幣43,000元的商品。



我們的客戶

作為以客為本的服務供應商，我們視客戶為最重要的持份者之一。

香港電訊擁抱科技發展並規劃未來轉變。我們於2019年6月舉辦了香港電訊5G科技嘉年華，並於當中展示一系列創新應用及解決方案。我們成功投得120兆赫的5G頻譜，於2020年提供優質的5G流動通訊服務。

我們在2019年達成網絡供應及維修服務的服務承諾：

	表現承諾	2019年實際表現
csi		
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%	99.995%
維修服務	99%	99.93%

光纖入屋覆蓋率



香港的Wi-Fi熱點數目



於2019年，由電訊盈科、香港電訊及其他合作夥伴組成的合營公司獲發牌照，在香港設立一家虛擬銀行，為客戶提供輕鬆理財的選擇，並推動普及金融。

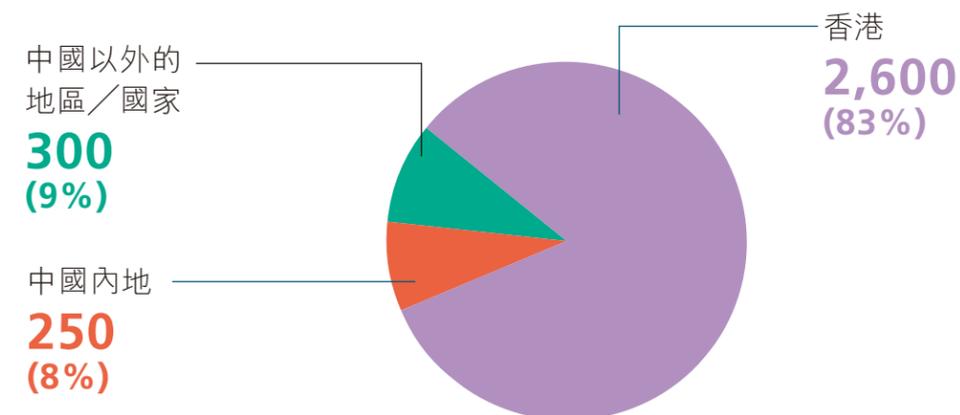
同年，本集團設立集團信息及網絡安全評議會，負責監察所有與保護本集團核心網絡、伺服器及終端有關的網絡安全相關的措施、投資及日常維護工作。

於2019年，香港電訊收到63,431次客戶的讚揚，亦獲頒超過170個客戶服務的獎項。

我們的供應鏈管理

本集團與全球超過3,150個供應商保持合作關係，當中約百分之八十三是香港供應商。

供應商的地理分佈

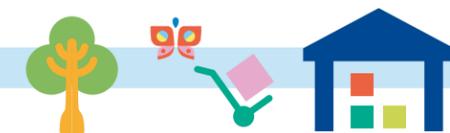


我們已訂立集團採購政策及原則，以及供應商守則。

我們於2019年進行了330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。

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。



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。

如欲閱讀整份報告，請瀏覽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

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）。

© 2020 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

