

# 香港電訊



# 2020

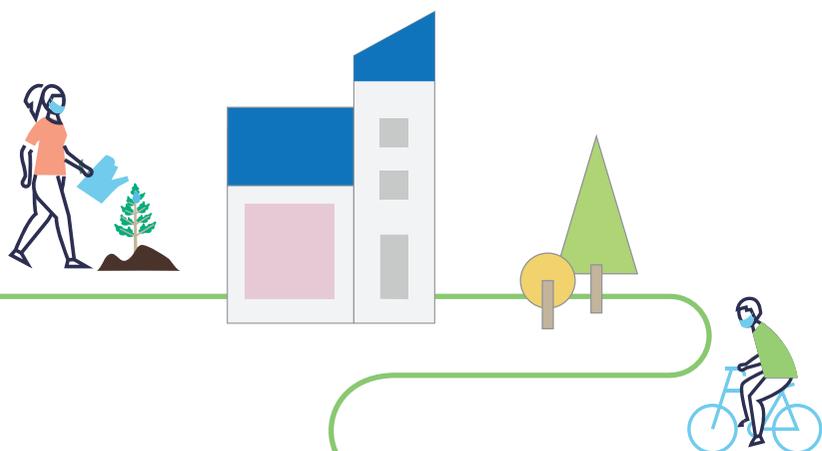
## 環境、社會及管治報告

股份代號: 6823

電訊盈科集團成員

# 目錄

集團董事總經理的話	4	2. 我們應對2019冠狀病毒 疫情的措施	18
關於本報告	5	2.1 保障員工	18
概覽	8	2.2 支援社區	19
1. 香港電訊的企業社會責任	9	2.3 支援客戶及業務夥伴	21
1.1 企業社會責任管治架構及 監督責任	9	2.4 長遠措施	22
1.2 環境、社會及管治策略	11	3. 我們的人才	23
1.3 道德及誠信	12	3.1 員工福祉	24
1.4 持份者的參與及重要議題檢討	14	3.2 職業安全與健康	25
		3.3 人才留任與發展	26
		3.4 多元與共融	29
		4. 我們的環境	30
		4.1 氣候變化及溫室氣體排放	31
		4.2 以可持續方式使用資源	32
		4.3 綠色資訊及通訊科技解決方案	34
		4.4 員工的環保意識	35





## 集團董事總經理的話



我欣然提呈香港電訊的2020年環境、社會及管治報告，並分享本集團在推行可持續發展工作的進展。

對全球各地民眾和企業而言，2020年是艱辛的一年。2019冠狀病毒疫情爆發，令商業活動深受影響。為應對疫情，市民紛紛採取措施保持社交距離，並迅速、大幅度地將實體的商業及個人活動轉到網上。

作為領先的電訊營運商和負責任的企業公民，我們明白在疫情期間，確保業務如常運作之餘，保障員工及客戶的安全也十分重要。此外，我們亦致力保持人際間的聯繫，同時幫助有需要的人士。我們推出一系列措施，協助員工、中小型企業、學生、長者及市民大眾共同應對2019冠狀病毒的挑戰。

環境保護依然是本集團的可持續發展重點之一。我們正在制訂環保目標，進一步推行綠色營運。年內，我們簽訂首批可持續發展表現掛鈎貸款協議。此外，我們的太陽能發電系統試驗計劃亦順利進行。

掌握科技應用對社區的長遠發展極為重要。我們發揮本集團的企業專長，與慈善項目結合，推動社區進步並縮窄數碼隔閡。疫情期間，本集團持續為學生、青少年、長者及社區上其他需要協助的人士提供科技支援。

員工的健康及安全是我們最為關心的事項之一。疫情期間，我們採取在家工作及彈性上班安排，並推行其他防疫措施。

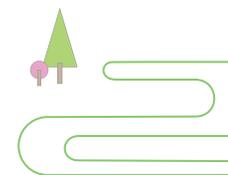
2019冠狀病毒為世界帶來前所未見的挑戰。我們將繼續保持業務穩健，並靈活應變，運用科技創新締造可持續發展的未來。

**許漢卿**

集團董事總經理

2021年2月4日





# 關於本報告

本報告為香港電訊信託與香港電訊有限公司(「香港電訊」或「本公司」)及香港電訊的附屬公司(於本報告統稱「本集團」)的環境、社會及管治報告。

香港電訊(股份代號：6823)是香港首屈一指的電訊服務供應商及領先的創新者，透過固網、寬頻、流動通訊及媒體娛樂服務，提供獨特的「四網合一」體驗。香港電訊提供廣泛的服務，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、媒體娛樂、企業方案，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。香港電訊是全港首家推出真正5G網絡的本地流動通訊營運商，提供與別不同的增值服務。香港電訊的5G網絡以橫跨各頻帶的大量5G頻譜為基礎，並配合旗下穩健和無遠弗屆的光纖回程網絡，致力在香港提供全面的5G覆蓋。

香港電訊提供的端對端整合方案，結合5G、雲端運算、物聯網(IoT)及人工智能(AI)等新技術，為企業加快數碼轉型，推動香港邁向智慧城市。

香港電訊並發揮旗下龐大的長期客戶基礎所帶來的優勢，建立了一個數碼生態圈，將集團的會員計劃、電子商務、旅遊、保險、金融科技及健康科技等服務結合。這個生態圈深化香港電訊與客戶的關係，有效留住客戶並加強雙方互動。

香港電訊創造了多個家傳戶曉的產品和服務，以下為我們旗下的一些著名品牌：



## 報告範疇

本報告涵蓋香港電訊從2020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、社會及管治表現而持續推行的措施。因此，本報告涵蓋香港電訊於香港的電訊、流動通訊及媒體娛樂核心業務，除非另有註明，否則該等業務包括辦公室、零售店、機樓、電訊站及傳輸等營運項目。本報告在相關情況下提述香港電訊的附屬公司及外判經營活動。於2020年，香港電訊於香港的業務佔其總收益的比例超過百分之八十三點四。

於2020年，香港電訊收購香港領先的收費電視服務供應商Now TV，本報告亦涵蓋2020年9月30日收購完成後Now TV的業務。

本報告披露香港電訊在管理環境、社會及管治方面的重要議題所採納的方法、措施及優先次序的質量及量化資料。有關企業管治方面的進一步披露，請參閱香港電訊2020年年報內的合併企業管治報告。

## 報告準則及外部核實

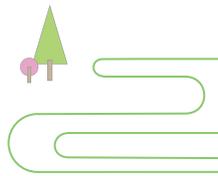
本報告按《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》的「不遵守就解釋」條文編製。

本報告為我們與持份者聯繫及溝通的重要渠道之一。我們深信確保環境、社會及管治資料的相關性及重要性，對持份者而言至關重要。因此，本報告參考《環境、社會及管治報告指引》載列之報告原則而編製。

重要議題	量化
<p>重要議題的評估結果是基於持份者的意見所得。管理層已審核並確認對可持續發展重要議題之最低限度，以確保其對持份者而言確屬重要。</p>	<p>我們配置雲端數據管理平台，收集環境、社會及管治指標，跟進表現。在適用的情況下，我們比較每年的數據並討論相關的影響。在排放及能源消耗報告中，我們亦披露相關標準、方法、假設及轉換系數。</p>
平衡	一致
<p>本報告的內容及數據均無偏頗。我們就環境、社會及管治各方面的成果及改善空間進行討論。</p>	<p>本報告採用一致的方法，公平地比較我們歷來的表現。在適用的情況下，我們亦披露所採用的方法或關鍵績效指標的變化。</p>

<sup>1</sup> 《環境、社會及管治報告指引》於去年作出修訂，新指引於2020年7月1日生效，適用於財政年度為2020年7月1日或之後的上市發行人，因此不適用於本報告。本報告是根據修訂前的《環境、社會及管治報告指引》而編製。





香港品質保證局已就本報告所載的環境表現數據進行獨立審閱及驗證。有關核實範圍及結論，請參閱第54頁的核實報告。

香港電訊董事會(「董事會」)負責本公司的環境、社會及管治策略和報告，以及監察和管理環境、社會及管治相關風險。本報告經董事會審閱及批准。

本報告備有中、英文版本，可於香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站及香港電訊網站瀏覽。

我們重視持份者的觀點及建議。如欲提出有關環境、社會及管治管理和報告方面的意見，請透過以下途徑聯絡集團傳訊處：

郵寄：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 2962 5634

電郵：esg@hkt.com



我們應對2019冠狀病毒疫情的措施

彈性工作安排

和為員工及客戶提供預防措施

於疫情期間推行臨時及長期

社區計劃

推行

「一卡一關愛」

本地流動數據捐贈行動

支持業務

遙距工作

多元人才

員工女對男的比例為

1:1.25

30歲以下的青年人才佔

30.8%

員工涵蓋逾

60個國籍

職業安全與健康

提供超過530節的健康及安全相關培訓

人才發展

舉辦了1,924節學習及發展課程及研討會

社區投資

推出 Club Hope

網上公益平台，為社福機構籌集資源

逾

港幣2,450萬元

的捐款及贊助



排放物

電力消耗減少超過

900萬度電

每員工耗能強度減少

0.87%

溫室氣體排放總量減少

1.90%



開始 太陽能發電系統 試驗計劃

簽署 首批可持續發展表現掛鈎貸款

資源使用

一般廢物減少

9.05%



資料私隱與安全

制定 資料外洩處理手冊 加強資料外洩的匯報處理機制

負責任的網絡管理

推出 5G 流動網絡

流動網絡可靠性達 100% 及寬頻網絡穩定性達 99.99%

供應鏈

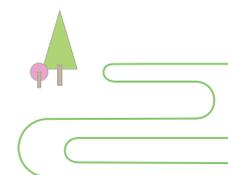


香港供應商佔 81%

客戶滿意度

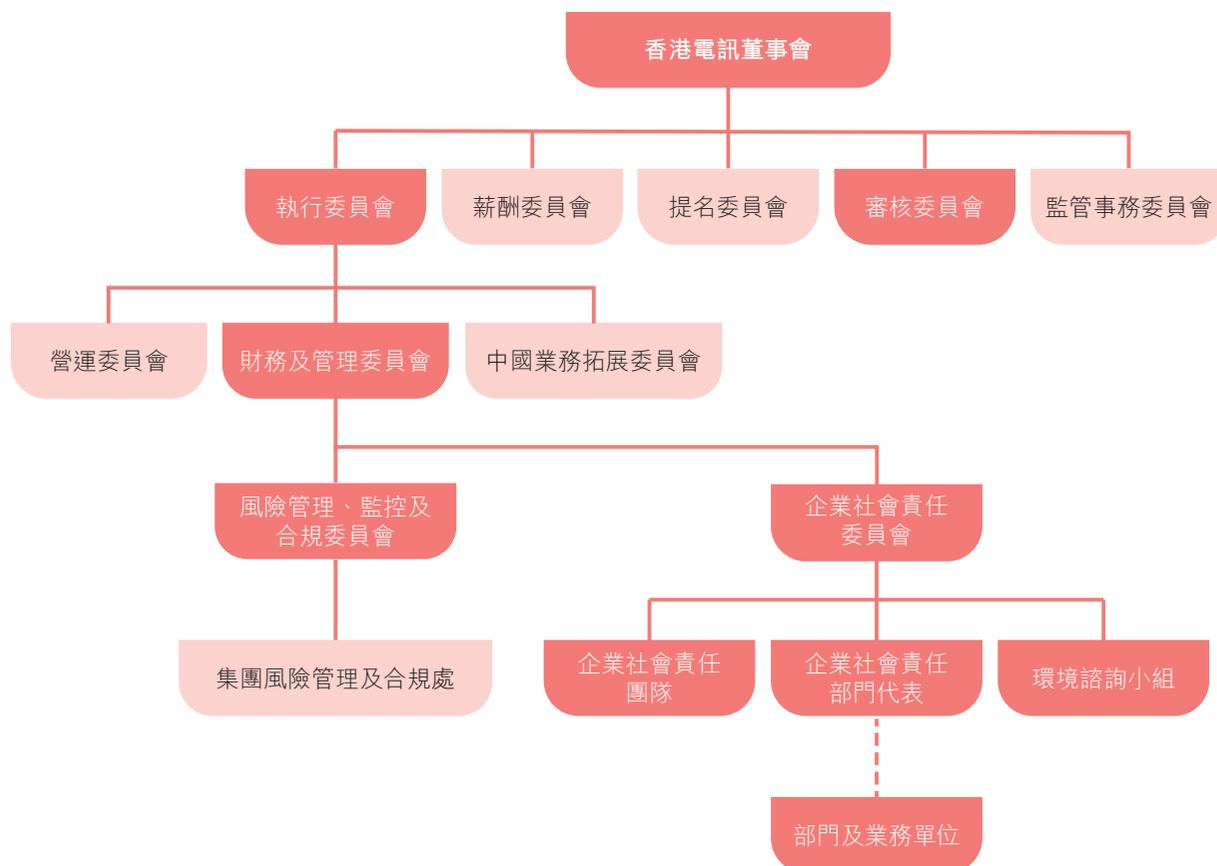
收到 57,887 次客戶表揚





# 1. 香港電訊的企業社會責任

## 1.1 企業社會責任管治架構及監督責任



在管理層的帶領下，香港電訊致力將企業社會責任融入業務營運之中。董事會制定策略，並負責監督本公司的環境、社會及管治表現。執行委員會監督轄下多個小組委員會及工作小組，確保有效推行企業社會責任政策及風險管理系統。

香港電訊內部管理企業社會責任事宜的職責分工如下：

管理層監督責任	
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>監察企業管治常規及程序</li> <li>維持適當及有效的集團風險管理及內部監控系統以確保符合適用的規則及規例</li> <li>審批企業社會責任政策及公司責任政策</li> <li>審閱並批准環境、社會及管治報告</li> </ul>
執行委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>以一般管理委員會的身份獲董事會全面授權運作</li> </ul>

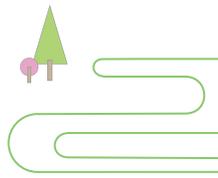


審核委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助董事會確保財務報告的客觀性及可信性，而向股份合訂單位持有人公佈業績時，確保董事已根據法律規定要求以應有的謹慎、勤勉盡責及技能行事</li> <li>協助董事會確保設立有效的風險管理及內部監控系統，以及維持良好的企業管治標準及常規</li> <li>審閱環境、社會及管治報告，並建議董事會批准</li> </ul>
財務及管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢討本集團的管理及策略事宜，並且訂立整體財務目標及政策</li> </ul>
風險管理、監控及合規委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢討香港電訊年報及中期報告的編製程序，並且不時檢討本集團的企業政策，以確保其遵守多項規則及履行作為一家香港上市公司應有的責任</li> <li>協助董事持續檢討本集團風險管理及內部監控系統的成效</li> <li>審閱環境、社會及管治報告，並建議將報告提交予審核委員會</li> </ul>

#### 管理企業社會責任事宜並實施相關措施

企業社會責任委員會	<p>委員會作為小組委員會，須向財務及管理委員會匯報，並由集團傳訊事務主管擔任主席，成員包括本集團八個職能單位主管。委員會負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討本公司的企業社會責任策略、原則及政策，確保本公司以向社會及環境作出更多積極貢獻的方式運作</li> <li>制定企業社會責任的指引、方向及監督常規及程序</li> <li>監督企業社會責任及相關活動的進度</li> <li>審閱環境、社會及管治報告</li> </ul>
環境諮詢小組	<p>由各單位主管組成的集團內部諮詢組織，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就環境政策及目標提供意見，並向企業社會責任委員會提出建議</li> <li>協助統籌業務單位與跨業務單位的環保措施</li> </ul>
企業社會責任團隊	<p>與企業社會責任部門代表共同負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對內及對外推廣企業社會責任</li> <li>舉辦企業社會責任的活動及實行相關措施</li> <li>編製環境、社會及管治報告</li> </ul>
企業社會責任部門代表	<p>集團共有18位企業社會責任部門代表：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>擔任企業社會責任團隊與部門／業務單位之間的橋樑</li> <li>協助推行企業社會責任活動</li> <li>提高同事的企業社會責任意識</li> <li>協助編製環境、社會及管治報告，以及處理與環境、社會及管治有關的查詢</li> </ul>
部門及業務單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>實施企業社會責任的常規，確保日常營運均符合企業社會責任規定</li> </ul>





本集團設有獲得《ISO 31000:2018風險管理—指引》認證的框架，為企業風險管理提供指引。透過「三道防線」模式，集團董事定期評估並釐定可能影響本集團表現的重大風險。

我們的企業事故應變計劃確保業務連續性，令中斷運營的可能降至最低。根據該計劃的規定，企業事故應變小組會提供領導、策略指引、溝通和一致的回應，以處理企業突發事件引起的事宜。

集團風險管理及合規處負責協調企業風險管理工作及就本集團的重大風險管理範疇進行檢討，並就此於定期安排的各會議上向審核委員會及其他小組委員會(如適用)匯報，包括但不限於本集團的重大風險以及適當減低及／或轉移已識別的風險。香港電訊及其附屬公司的各個營運單位(作為承擔風險單位)識別、評核、減低及監察其各自的風險，以及定期向集團風險管理及合規處匯報該等風險管理工作。集團風險管理及合規處於每次定期的會議上提交定期的評估報告予風險管理、監控及合規委員會。

同時，集團內部審計處就本集團內部監控是否足夠及有效向董事會、審核委員會及本集團執行管理層提供獨立保證。

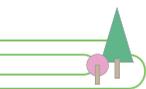
有關董事會轄下各委員會的架構及職責、集團風險管理及內部監控，以及集團重點管理範疇的主要風險及不明朗因素，詳情請參閱香港電訊2020年年報內的合併企業管治報告及合併董事會報告書。

## 1.2 環境、社會及管治策略

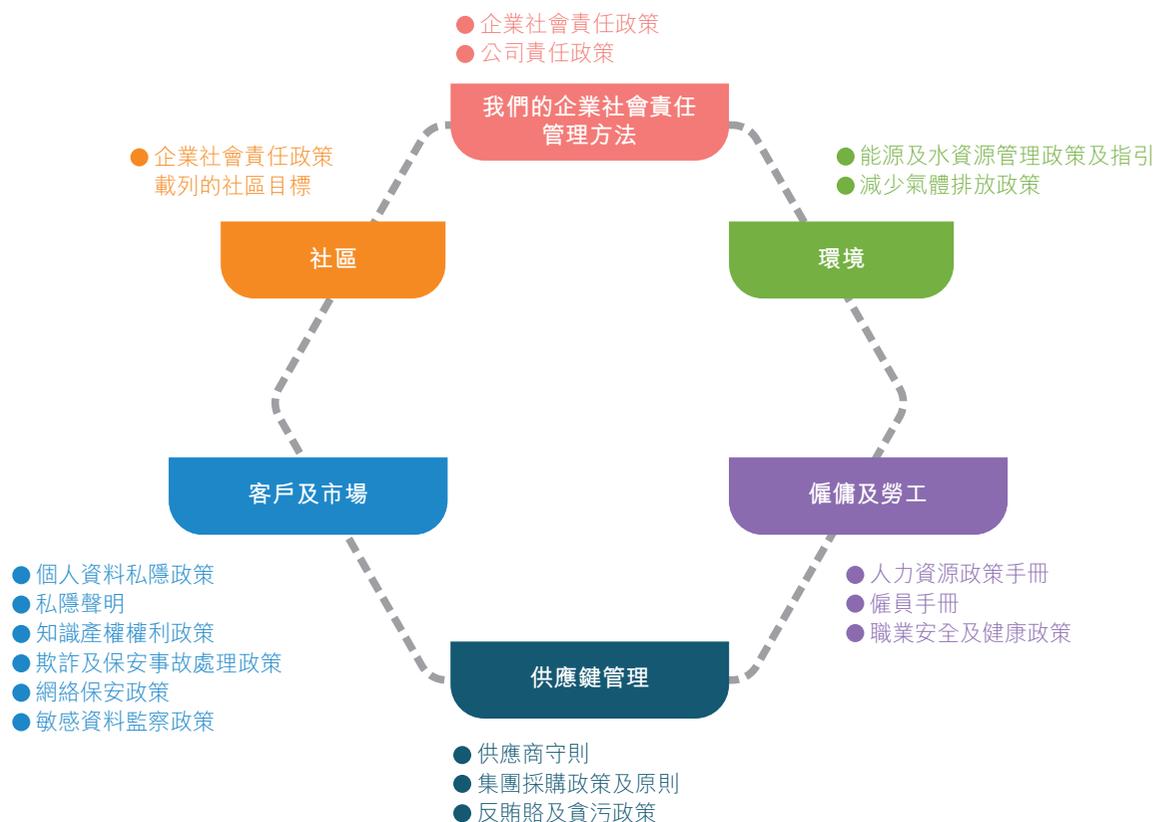
電訊是生活幾乎各方面的重要組成部分。科技的不斷進步和創新對改善客戶生活和業務效率至關重要。因此，我們在推動盈利增長之餘，始終遵循既定的管理方法，將道德、社會及環境考慮因素融入業務常規，為建立更共融及更緊密連繫的社區作出應有的貢獻。

香港電訊的企業社會責任政策參考ISO 26000社會責任指引，訂明企業社會責任主要管理範疇的重要管理原則、目標及方法。這項政策適用於本集團全體董事、高層人員及各職級員工，並已於適用的情況下與供應商及承辦商等第三方進行溝通。我們定期檢討企業社會責任相關政策，並在獲董事會批准後更新有關政策。





本集團設有詳盡的政策、指引及程序，為各部門的營運慣例提供指引。



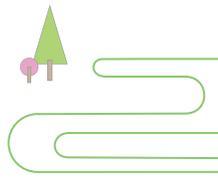
### 1.3 道德及誠信

香港電訊致力以高度的道德、誠信及廉潔標準來營運業務，並遵守所有適用的法律、法規及集團政策。本集團全體成員需秉持統一而優於法定要求的行為標準。

為此，我們的公司責任政策及香港電訊集團其他政策提供實用的業務操守指引。這些政策適用於本集團董事、高層人員及各職級員工，確保本集團採用負責任的行事方式，並於違規情況出現時保護持份者的權益。相關範疇包括但不限於：

- 賄賂、饋贈及款待
- 利益衝突
- 公平競爭
- 內幕資料
- 歧視、騷擾及不當行為
- 平等機會
- 保護私隱及相關資料
- 工作場所健康及安全
- 關懷及公民責任
- 舉報不當行為





## 反貪污

香港電訊對任何形式及程度的賄賂或貪污採取零容忍政策，香港電訊成員需要遵守集團的反賄賂及貪污政策。反賄賂及貪污政策(前稱賄賂、餽贈及款待政策)最近經修訂後易名，這項內部政策訂明各種會構成貪污而應予以避免的行為，並概述員工的角色及職責。各業務單位實施程序及控制措施以減低貪污風險，並確保遵守集團標準以及所有相關法律及法規。這項政策涵蓋金錢及非金錢利益，例如於任何涉及本集團及政府官員、客戶、供貨商或員工的業務互動中的回扣、不當酬金、合約、濫用職責或權力以換取優惠待遇、商業成果或利益。另外，本集團亦訂有反賄賂及貪污程序手冊，為減低潛在的賄賂及貪污風險提供指引。

香港電訊採取具體措施，鼓勵員工盡職辦事。員工於就職及年度表現檢討時必須簽署一份聲明，以示知悉及遵守本集團的公司責任政策。如果出現潛在的利益衝突，員工可諮詢部門經理以便釐清情況。有關利益衝突的申報表格可於公司的內聯網下載。我們亦在所有新員工的電子迎新活動中包含有關反賄賂及貪污的培訓。

## 舉報政策

香港電訊的舉報政策(前稱不當行為舉報政策)鼓勵所有內部及外界持份者在保密的情況下向本集團的內部審計處舉報實際或疑似的不當行為。僱員可透過信件或電郵作出書面舉報，亦可撥打無來電記錄的專用電話熱線作口頭舉報。

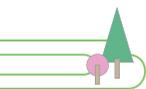
接獲舉報後，一位獨立高級職員會代表審核委員會展開調查，並由相關的內部審計、人力資源及法律職能部門協助調查。有關調查遵守本集團的舉報程序手冊載列的程序，投訴人將獲告知有關進展。而有關結果包括最終處置、影響、後果及紀律或糾正行動將向審核委員會主席、董事會及／或監管機構報告(如適用)。本集團不時進行檢討及風險評估，以監察本政策的合規情況。

## 確保合規

任何人士如違反香港電訊的政策、程序及指引，視乎其違規的嚴重程度，有可能遭到口頭或書面警告，又或即時解僱。我們監察並識別對本集團有重大影響的適用法律及法規，以及其最新進展。本集團實施內部監控、審批程序和培訓等各項措施，以提高員工的相關意識。有關詳情，請參閱香港電訊2020年年報內的合併董事會報告書。

集團旗下HKT Services Limited的一名前僱員於2020年被法院裁定虛假陳述罪名成立，被判處240小時社會服務令。我們在廉政公署調查期間提供了全力協助。





## 1.4 持份者的參與及重要議題檢討

香港電訊旨在透過持份者定期參與，於作出決策及檢討本集團在管理上的優先事項及表現時參考持份者的意見。我們亦披露重要資料，以回應持份者的要求及期望。相關過程遵守本集團企業社會責任政策、公司責任政策及單位持有人通訊政策。

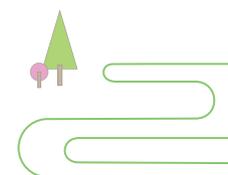
### 持份團體

我們尊重持份者發表意見及接收資訊的權利。香港電訊各部門及業務單位透過不同渠道與持份者保持溝通。

外界持份者		
<b>客戶</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務熱線</li> <li>• 網站及社交媒體</li> <li>• 在線客服</li> <li>• My HKT平台</li> <li>• 客戶滿意度調查及交易調查</li> <li>• 淨推薦分數調查</li> </ul>	<b>股份合訂單位持有人、投資者及分析師</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 股東週年大會</li> <li>• 年報、中期報告及環境、社會及管治報告</li> <li>• 通函及新聞稿</li> <li>• 分析師簡報</li> <li>• 聯交所網站</li> </ul>	<b>社區及媒體</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 宣傳活動</li> <li>• 研討會</li> <li>• 網站及社交媒體</li> <li>• 新聞稿及記者會</li> <li>• 傳媒查詢</li> </ul>
<b>政府及監管機構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般聯絡</li> </ul>	<b>供應商及業務夥伴</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審查供應商及評估視察</li> </ul>	<b>非牟利機構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業義工服務</li> <li>• 合作項目</li> </ul>

內部持份者 – 管理層及員工
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面談</li> <li>• Let's Chat會議</li> <li>• 論壇</li> <li>• 員工溝通大會</li> <li>• 員工滿意度調查</li> </ul>





### 重要議題檢討

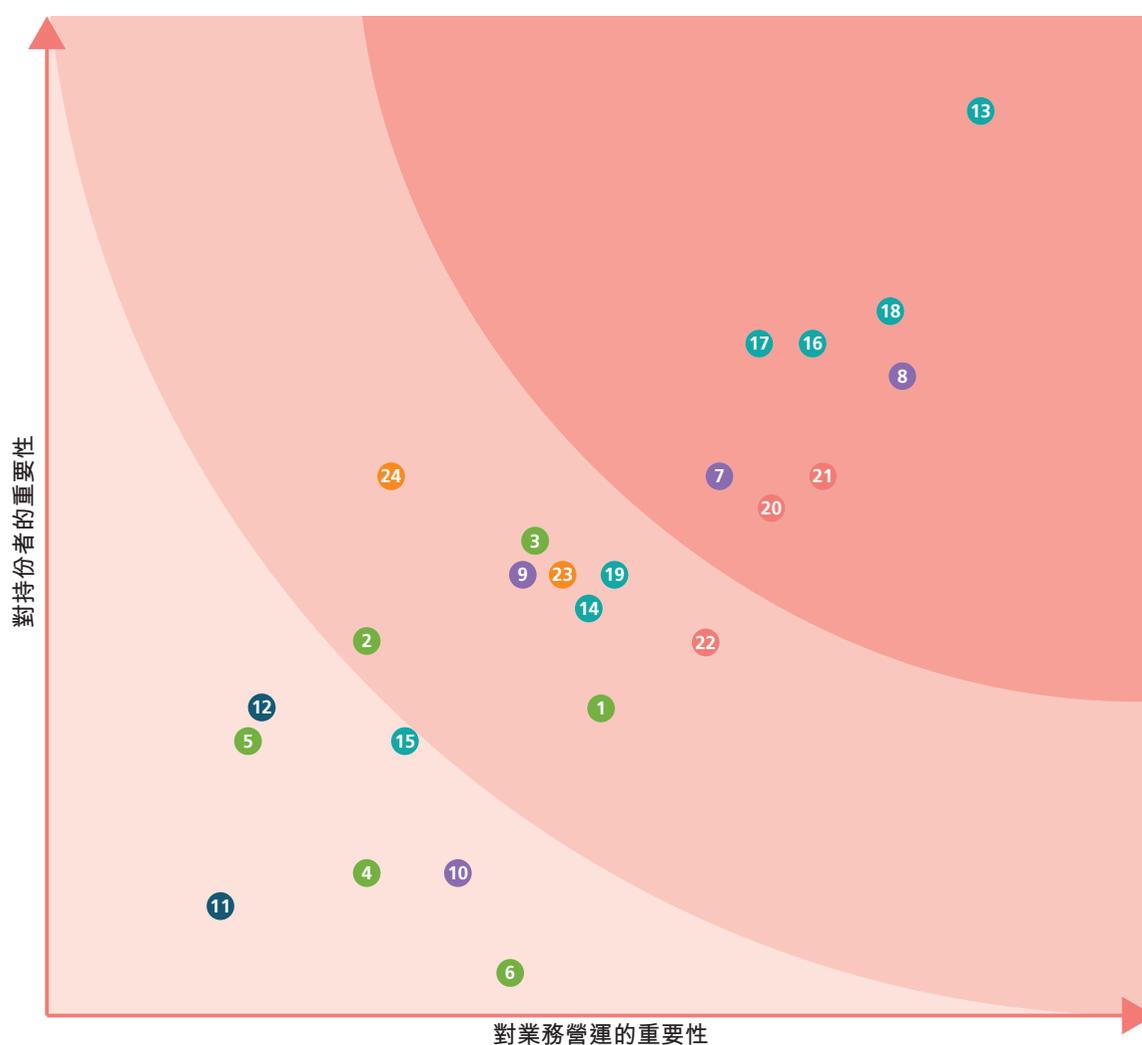
香港電訊根據持份者參與活動的意見，進行環境、社會及管治相關主題的年度重要議題檢討。今年，香港電訊繼續根據同業基準評定及內部評估，檢討了環境、社會及管治主題的清單，以確定哪些主題重要且緊貼行業及集團的發展，並訂定這些主題的優先次序。

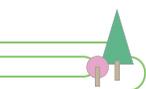
透過獨立顧問，香港電訊以網上問卷調查、聚焦小組及面談方式與內部及外界持份團體互動。在內部方面，我們與集團各單位主管及員工合作；外界方面，我們與投資者、供應商及承辦商、企業客戶、業務夥伴、學者及社區夥伴聯繫。

我們透過深入對話收集了持份者對香港電訊環境、社會及管治表現的反饋，並參考所收集的建議訂定未來的優先事項。我們亦邀請參加者根據各環境、社會及管治議題對持份者和香港電訊業務營運的重要性，為各項議題評分。

本集團的企業社會責任委員會根據持份者參與活動中所得的質量及定量資料進行分析，評估反饋意見。

2020年香港電訊的重要議題矩陣

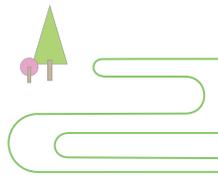




環境、社會及管治層面	
環境	
1	能源效益
2	廢物管理
3	綠色資訊及通訊科技解決方案
4	員工環保意識
5	溫室氣體排放
6	氣候變化
僱傭及勞工標準	
7	僱員留任及人才發展
8	職業安全與健康
9	人權
10	員工多元化
供應鏈管理	
11	供應鏈管理
12	可持續採購
產品責任	
13	客戶資料私隱及保障
14	負責任的宣傳
15	內容傳播給不同的觀眾*
16	可靠的服務及產品
17	客戶服務及滿意度
18	資料保安及管理
19	業務創新*
企業管治	
20	企業管治及風險管理
21	反貪污
22	競爭行為*
社區	
23	社區投資
24	推廣科技及教育的項目

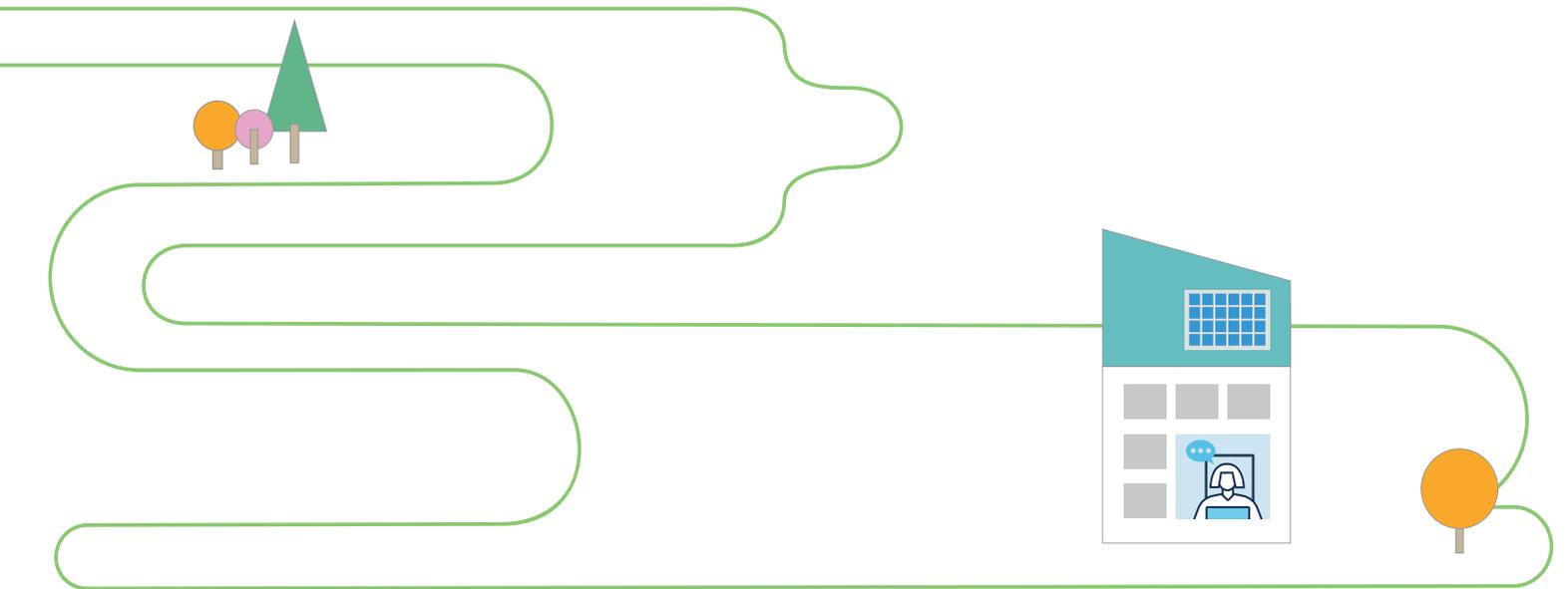
\* 2020年新增項目





根據香港電訊與持份者的對話，以及其對各環境、社會及管治主題的評分，我們注意到2020年對持份者而言最重要的層面（見矩陣右上角），包括產品責任、企業管治和僱傭及勞工標準。內部及外界持份者均一致認為客戶資料私隱及保障仍然是香港電訊最重要的項目，資料保安及管理則位列第二。而可靠的服務及產品、客戶服務及滿意度、職業安全與健康和僱員留任及人才發展依然是高度重要的層面。

有關香港電訊重要議題的政策及措施詳情，請參閱本報告內相應的章節。我們日後將與持份者保持定期溝通及交流，以促進可持續發展。



## 2. 我們應對2019冠狀病毒疫情的措施

2019冠狀病毒大流行對市民及商業活動帶來廣泛影響。在此充滿戰的時刻，香港電訊採取一切必要的預防措施，保障持份者的安全。

作為負責任的企業公民，我們協助員工、社區、客戶和業務夥伴保持聯繫，並照顧弱勢社群的需求，展現我們的能力和堅韌的本色。

### 2.1 保障員工

自2019冠狀病毒爆發以來，我們一直向員工提供防疫物資、措施及資訊科技的支援，以減輕他們所面臨的威脅：

#### 彈性工作安排

於本年度，集團人力資源多次舉行會議，與各業務單位討論2019冠狀病毒疫情形勢，並於內聯網及時公佈最新消息，包括工作安排。我們已實行在家工作及彈性工作安排。對於須在電話營銷中心及客戶服務中心內工作的團隊，我們安排同事分開樓層或在不同的辦事處及後備場所工作，盡量減低感染風險。

部分專門店暫停營業，其他店舖亦縮短營業時間。直銷團隊亦取消了所有室內展銷活動。

#### 感染預防措施

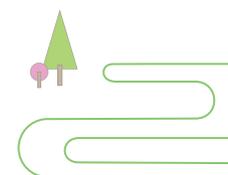
我們每日為旗下物業的公共區域(包括大堂、入口、洗手間、走廊及升降機)進行清潔及消毒，亦會定期清潔及消毒空氣過濾裝置，同時嚴密檢查排水及排污情況。我們在旗下主要物業入口處設置訪客登記處及體溫檢測點，並向員工派發口罩及酒精搓手液。旗下物業一旦出現確診感染個案，我們一律加強消毒及清潔工作。至於曾密切接觸感染者的員工，則須按規定進行檢疫隔離及免費接受病毒檢測。

#### 技術及其他支援

我們盡量減少面見形式的會議。業務科技部為在家工作的員工提供支援，包括遠端存取公司電子郵件、虛擬專用網絡連接，以及電話會議和視象會議的支援。

我們亦舉辦了《應對疫情壓力指南》和《室內運動強免疫》等網絡研討會，協助員工保持身心健康。





## 2.2 支援社區

我們捐款和贈送物資予學生、學校、長者、殘疾人士及其他弱勢社群，並舉辦了多項計劃及義工活動。

### 我們對社區的支援 概覽



#### 關顧學生及學校

由於學校暫停面授課堂，網上應用工具因而變得至關重要，可讓學生繼續學習之餘，同時協助校方管理校務事宜。HKT Education為學校提供免費的電子教學平台，包括智慧課室、電子教育平台及Google Classroom，並設有HKTE智能校園行政系統及網上入學申請及繳費系統，讓學生能夠在疫情期間居家學習，同時讓家長與學校保持溝通。

此外，csl亦配合香港賽馬會慈善信託基金向超過30,000名基層學生提供免費流動數據服務，而香港電訊更向部分來自低收入家庭的中學生提供平板電腦，讓他們進行網上視象學習。

#### 關懷長者及殘疾人士

疫情下，長者及殘疾人士院舍暫停探訪，院友無不渴望能與親人聯絡。有見及此，csl向179所安老院及40所殘疾人士院舍提供本地流動數據連手機免費借用服務，讓超過26,000位院友透過視象通話與家人保持聯絡。

我們亦與長者安居協會及香港家庭福利會等非牟利機構舉辦網上工作坊，幫助長者學習如何使用流動手機與外界聯繫。



### 關懷弱勢社群

香港電訊、csl及1010透過零售專門店網絡，參與由Me2You平台及香港社會服務聯會舉辦的「HK2gether共享抗疫資源」活動。市民可在我們的門市捐贈口罩、酒精搓手液及酒精消毒紙巾，再由我們轉贈予非牟利機構。

此外，企業義工隊亦在保良局舉辦的工作坊中，以人手製作抗菌肥皂，並連同其他防疫物資一併派發予長者。



我們亦向醫院管理局捐款以支援抗疫工作，並向「渣打社聯劏房住戶租金資助計劃」捐款，減輕劏房住戶的經濟負擔。

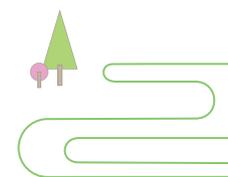
### 「一卡一關愛」本地流動數據捐贈行動

香港電訊於7月推出「一卡一關愛」本地流動數據捐贈行動，協助弱勢社群與外界保持聯繫。是次行動惠及超過10間機構及學校，逾10,000名學童、長者、待業者及無家者受惠。

市民每捐贈港幣20元，香港電訊便會為一位受惠者送上一張15GB 4G本地流動數據卡，捐贈者亦可選擇他們心儀的受惠機構或學校。

羅女士是香港聖公會福利協會長者社區中心的一名服務使用者，她很感激捐贈者慷慨襄助。在獲贈電話卡前，她只能與丈夫共用一張電話卡，現在終可隨心所欲聯絡親友，以及享受網上娛樂。





## 2.3 支援客戶及業務夥伴

我們採取預防措施保障客戶，提供免費的娛樂，亦為商界提供各種靈活的解決方案作支援。

### 向客戶贈送服務

鑒於疫情期間須實施社交距離限制，csl及1010為4G客戶免費提供額外3GB全速本地流動數據，以便客戶在家工作、進行視象通話及緊貼新聞資訊。我們亦向客戶贈送搓手液及口罩暫存夾。此外，csl及1010客戶更可免費享用一個月的Now E綜合娛樂組合，觀賞電影和劇集。

為推廣「抗疫在家，娛樂一家」，我們向Now TV客戶免費開放超過10條頻道及精選自選服務。Now E亦向全港觀眾免費提供超過9,000小時的串流內容。

### 支援商業客戶

香港電訊為各商界客戶提供廣泛的電訊及技術服務，為在家工作及業務持續規劃提供支援。例如，我們引入多項服務，增加電話理財熱線的服務能力，以及提供多方電話會議服務。為配合零售商的特別活動，我們加速擴充雲端容量。此外，我們的寬頻頻寬亦進行升級，方便學校為學生網上授課。

我們為合資格企業及中小企免費提供On-the-go隨身Office Line服務，讓他們無論身處何地均可接聽及撥打公司的固網電話號碼，更免費提供Microsoft Teams通訊及協作軟體啟動服務，讓企業員工隨時隨地進行視象及共享文件加強協作。此外，中小企更可以較低價格享用HKT x Office 365服務，使用HKT Cloud Backup雲端備份公司的重要檔案。

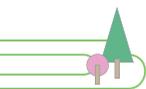
1010及Microsoft香港亦向企業客戶提供獨家優惠。企業客戶只需選購1010特選5G智能手機企業服務計劃及Microsoft 365(M365)證書，即可享M365雲端應用的無限數據用量。該服務計劃亦包括Office 365進階威脅防護功能，保護公司免受垃圾郵件、惡意軟件、病毒、網絡釣魚、惡意連結及其他威脅的侵擾，讓企業的員工能夠安心遙距工作。

### 協助商戶與顧客保持聯繫

為配合政府的防疫措施，香港電訊推出一站式手機點餐平台HEYPARK，協助餐飲商戶迅速應對市場變化及抓緊數碼餐飲商機。

商戶可即時收到客戶的餐飲訂單，簡化外賣落單流程，節省人手及時間。商戶在任何時候亦可即時上載和更新菜單。





### 支援公共衛生系統

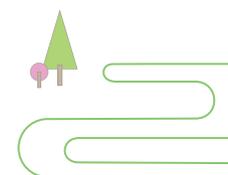
設立檢疫中心是政府防疫策略的重點。政府檢疫中心的使用者渴望與家人、親友和業務夥伴保持聯繫，因此對電訊服務的需求龐大。我們的工程外勤員工身穿全套防護裝備，負責在駿洋邨、竹篙灣、亞洲國際博覽館及麥理浩夫人度假村等檢疫中心，安裝及監測寬頻及語音服務。

此外，全港首個雲端健康管理服務平台e体健，為鯉魚門公園及度假村檢疫中心以及位於亞洲國際博覽館的醫院管理局社區治療設施，提供醫療遙距監控方案，例如檢疫中心的系統可讓醫務人員與病人遙距溝通。我們亦協助社區治療設施為病者設立醫務站，監測病患者的健康狀況，例如血壓和心跳率、血氧水平及體溫。

### 2.4 長遠措施

疫情爆發突顯了弱勢社群長期面對的困境。我們運用多項創新方案，包括香港電訊的嶄新健康科技平台DrGo，以及全新的網上公益平台Club Hope，以滿足社區的長期需求。此外，我們亦延續其他支援項目至2021年，例如向長者免費提供智能手機及數據，以及向劏房戶學生提供寬頻支援。請參閱「我們的客戶」及「我們的社區」章節瞭解詳情。



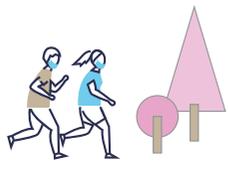


### 3. 我們的人才

員工是公司最重要的資產。香港電訊制定人才方面的策略，致力為全球16,396名員工締造愉快、共融及高績效的工作環境。我們銳意成為卓越僱主，支持員工盡展所能，在職場上發揮優秀的表現。

#### 目標

- 培養高績效及積極投入的文化
- 透過完善的人才規劃和繼任制度，吸引、培養及挽留合適人才
- 建立多元有活力的團隊，提供最佳員工體驗



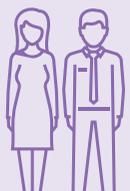
#### 方法

- 推行整體薪酬制度，按照表現嘉許及獎勵員工
- 促進員工福祉及健康，締造健康的工作間
- 為員工提供集團內部的職位調動及發展機會
- 促進跨部門員工的參與及聯繫

#### 員工結構

香港員工人數：

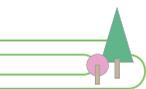
- 全職員工：  
**10,786** 人
- 兼職員工(以全職員工工時計算)：  
**194** 人



● 香港以外的員工人數：  
**5,416** 人







本公司設有全面的僱傭政策及程序以保障員工的權利和福利，同時也為他們提供吸引的薪酬和晉升機會。有關政策及程序根據所有相關法律及法規制定，包括：

- 四項反歧視法例(性別、殘疾、家庭崗位和種族)；
- 僱員補償條例(第282章)；
- 僱傭條例(第57章)；
- 工廠及工業經營條例(第59章)；
- 稅務條例(第112章)；
- 強制性公積金計劃條例(第485章)；
- 最低工資條例(第608章)；
- 職業退休計劃條例(第426章)；
- 職業安全及健康條例(第509章)；及
- 個人資料(私隱)條例(第486章)。

### 3.1 員工福祉

我們促進工作與生活的平衡，並採取措施保障員工的健康和福祉。

#### 家庭友善措施

我們提供彈性的工作安排，支持員工兼顧個人與職業上的平衡。每周工時和員工輪班時間可按員工的需要調整。我們提供14星期的產假和五日侍產假，讓員工有更多時間照顧他們的初生嬰兒，亦在辦公室為在職母親特設餵哺室。

#### 健康與福祉

自2019年起，本公司便簽署了由衛生署及職業安全健康局推行的《好心情@健康工作間約章》，致力營造健康的工作環境。去年，我們繼續舉辦有關健康飲食及身心健康的講座和工作坊。受2019冠狀病毒影響，部分健康講座改為網上進行，並根據員工的意見及醫療統計資料設定主題。

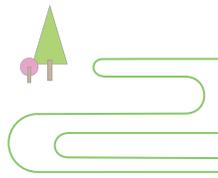
香港電訊的多層體育館，為員工及其家人提供完善的設施。我們設有體育及興趣小組，為員工籌辦體育和康樂活動。於2020年，小組統籌了18隊員工體育隊伍，包括羽毛球和電子競技等，並有四個興趣小組，涵蓋野餐和遠足等。我們亦動員各部門逾100名員工成立PCCW-HKT eSports Team。

我們提供醫療福利及服務，以保障員工的健康，並為40歲或以上的員工提供醫療檢查。我們的保健計劃也涵蓋住院和手術費用、門診醫療計劃和附加主要醫療計劃。

財務健康與精神健康息息相關。為彰顯本公司致力提升員工理財能力的承諾，香港電訊簽署了《理財能力約章》，成為投資者及理財教育委員會的理財能力策略支持機構。

為協助員工處理個人、家庭或工作問題，我們的僱員支援計劃提供全天候的專業輔導熱線和情緒支援。





## 連繫員工

本集團定期於內聯網刊登通訊，讓員工掌握最新消息及集團業務發展。員工可透過面談、Let's Chat會議及員工溝通大會，與高級管理層分享意見和建議。我們的聯商會為員工及管理層提供溝通機會，讓雙方定期會面，討論及交流有關營運效率、事業發展及培訓、工作環境、社交活動及休閒設施的意見。

### 招募員工大使

我們於近期推出員工大使計劃，員工只要推介家人和親友訂購或購買香港電訊的各類產品及服務，便可獲得現金獎勵。



## 3.2 職業安全與健康

香港電訊自2005年起根據安全管理系統指引制訂《安全及健康政策聲明》，確保整個集團維持嚴格的職業安全與健康標準。本集團的職業安全與健康(職安健)委員會負責監察職安健政策並不時予以檢討。

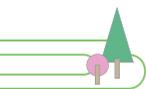
職業安全健康局受邀每六個月進行一次安全審核，有關安全審核以「持續進步安全管理確認計劃」的第三級別作為基準。審核報告認為本公司的安全管理系統行之有效、成效卓著。

我們定期為新入職員工及現有員工提供安全培訓，以提高他們對工作環境安全與健康行為的意識。例如，一旦發生任何受傷事件和危險情況，員工須即時向直屬上司匯報。

這些安全培訓包括：

- 意外調查技能
- 顯示屏幕設備評估合格證書課程
- 密閉空間作業培訓
- 急救人員培訓
- 職業安全健康局內部安全審核員培訓
- 安全視察訓練
- 安全主管培訓
- 高空工作訓練





於2020年，我們為員工提供超過530節的健康及安全相關培訓。

我們已指派員工擔任指定辦公室聯絡人、指定消防主任及急救人員。他們負責執行安全檢查，以消除隱患，並在意外發生時協助急救。我們安排內部安全審核，以定期評估各業務單位的安全管理系統及現場實際情況。

香港電訊為所有員工提供商務旅遊保險。我們的個人意外保險，保障合資格員工在工作和非工作相關的意外事件中意外死亡及／或永久傷殘時獲得應有的賠償。我們的工傷關懷計劃為受傷員工在康復及復健期間提供支援，包括醫生診斷和治療。

本集團維持員工零工傷死亡數字。以下是過去三年因工傷而損失工作日數的資料：

年份	工傷死亡	因工傷而損失工作日數
2020	0	2,255日
2019	0	1,725日
2018	0	2,066日

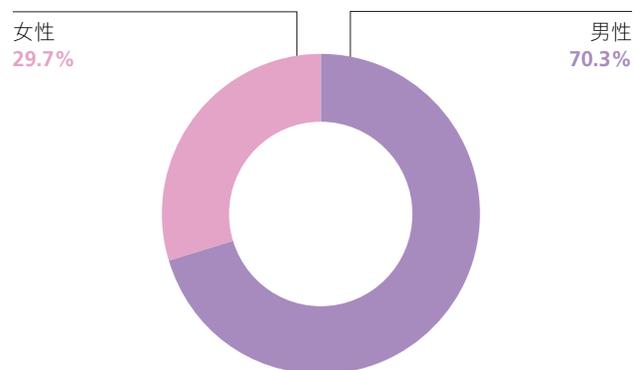
### 3.3 人才留任與發展

本集團支持員工參加全面的人才發展計劃和繼任計劃，讓他們能夠不斷成長並為公司業務創造更多價值。

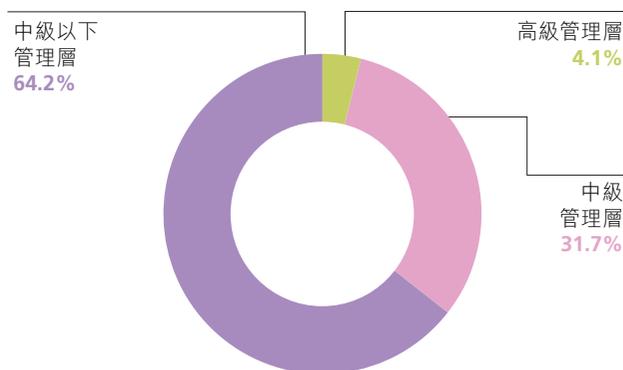
#### 培訓及發展

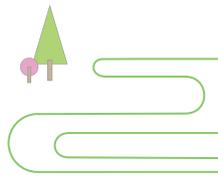
我們為員工開展培訓和領導計劃，促進他們的職業和個人發展。年內，我們藉著網上平台及網絡講座將課堂培訓轉為網上進行。於2020年，我們合共提供了1,924節培訓課程。

按性別劃分的受訓僱員百分比



按僱員類別劃分的受訓僱員百分比





我們推行督導發展計劃及管理發展計劃。這兩個每月一次的內部培訓計劃幫助督導員及領導人員不斷提升他們的領導能力和人事管理技能。

我們的未來領袖發展計劃則幫助中層管理員工提高他們的創意和創業思維。

香港電訊亦設有畢業生培訓計劃，旨在將優秀畢業生培養成為科技領域的未來領袖。我們招聘工程、資訊科技、客戶服務、營銷、市場推廣及媒體學科的應屆畢業生。

### SLASH 創新平台



我們於2020年為見習生推出全新創意平台SLASH，致力培育年青人才。



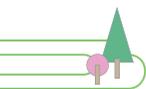
SLASH旨在推動跨業務單位合作及同輩學習，邀請300名於2017年至2019年入職的見習生透過一分鐘的短片遞交他們的創意。這些短片會由Leadership Review Board及SLASH社群的成員進行評選及投票。脫穎而出的作品日後有機會發展成為集團的業務之一。

我們相信，該平台能夠讓年青才俊交流聯手，迸發出新的創意，推動我們的業務向前邁進。明年，我們的平台將擴展至涵蓋其他員工，鼓勵他們表達創意。

為協助學生進行職業規劃，香港電訊自2015年起聯同職業訓練局推出職學計劃，提供在本公司工程部門的實習機會。香港電訊亦為香港專業教育學院的工程或資訊科技學科高級文憑學生提供實習機會。

我們目前正在重整人力資源系統和學習平台，以進一步提升員工的能力及促進員工與管理人員之間有關發展方面的討論。此外，我們於去年推出機械人流程自動化程序以處理重複的任務，讓員工投入更高價值的工作。

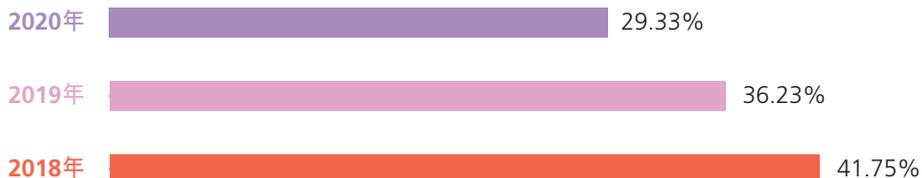




### 吸引及留任人才

本集團設有表現評核制度及獎勵計劃，以鼓勵及嘉許員工。

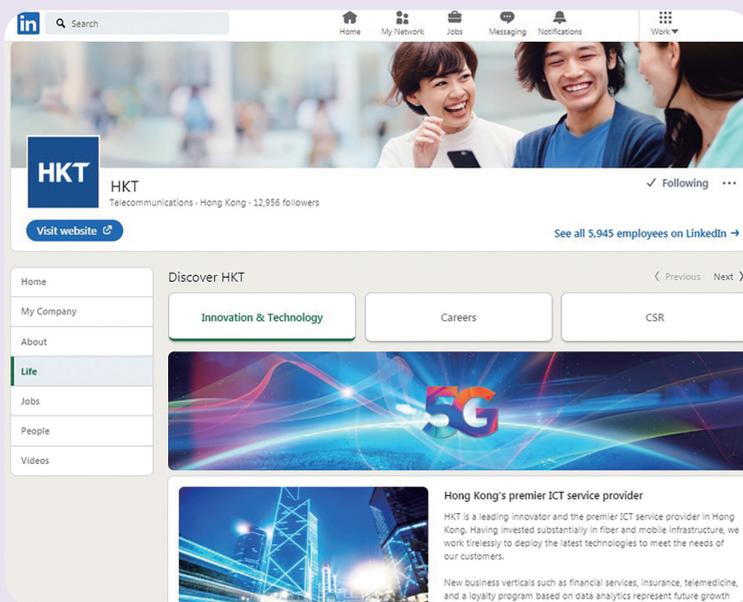
### 流失比率<sup>2</sup>



### 香港電訊推出LinkedIn專頁

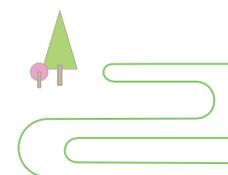
今年，香港電訊在全球最大的專業網絡LinkedIn推出官方專頁。我們在LinkedIn平台定期分享業務動向、企業活動、最新科技發展及職場文化資訊以及就業機會。關注者人數於六個月內上升了百分之八十八。

隨著我們的業務持續拓展至香港以外地區，LinkedIn平台能協助我們進一步拓展僱主品牌，接觸更多業務夥伴、求職者及其他持份者，並幫助我們優化招聘流程，以物色、吸引並培養優秀和充滿工作熱誠的專業人士。



<sup>2</sup> 流失比率僅涵蓋自願離職者。



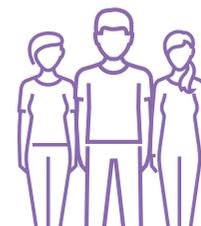


### 3.4 多元與共融

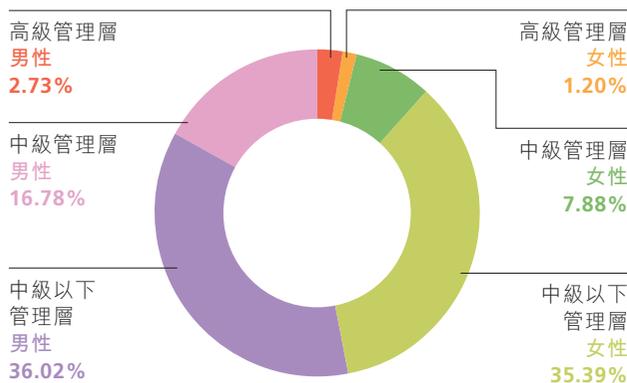
我們提倡職場多元與共融。我們已簽署平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，以彰顯我們的承諾。

香港電訊的多元人才來自超過60個國籍，擁有不同專長及背景。我們致力在薪酬、招聘、培訓及晉升等僱傭層面為所有員工提供平等的機會。我們不會容忍任何形式的歧視，包括基於性別、年齡、家庭崗位、性傾向、傷殘、種族和宗教的歧視。本公司現有近百分之三十點六一的領導職位由女性員工擔任。截至2020年年底，香港電訊共聘用六名殘疾人士。

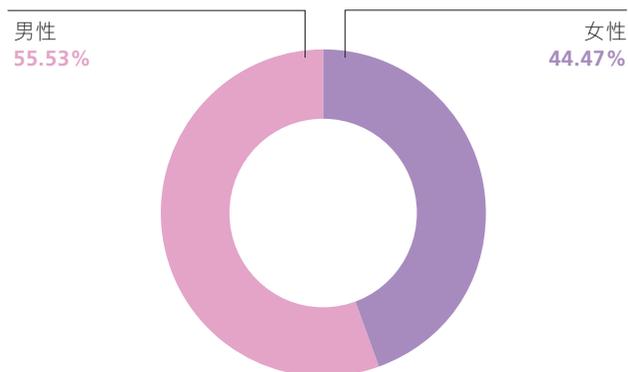
16,396  
位員工涵蓋  
**60+**  
個國籍



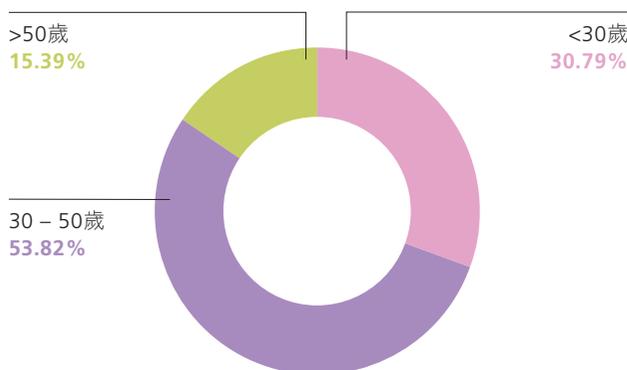
按管理級別劃分員工總數



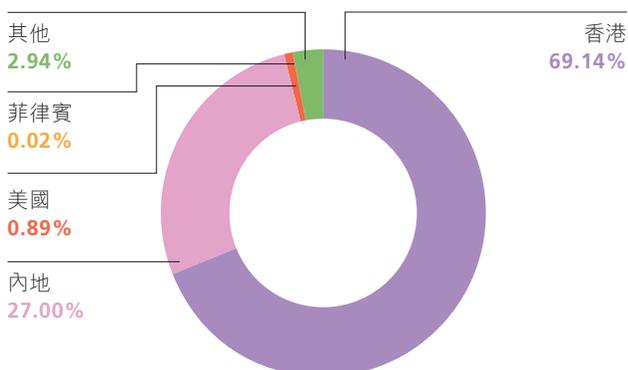
按性別劃分員工總數

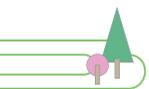


按年齡組別劃分員工總數



按地區劃分員工總數





## 4. 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。我們已在節能、廢物管理、可持續地使用資源，以及綠色資訊及通訊科技解決方案方面，採取多項減緩及改善措施，以助實現低碳經濟。

我們在經營業務時遵守適用的環保法律與法規，包括《能源效益(產品標籤)條例》(第598章)、《產品環保責任條例》(第603章)、《產品環保責任(受管制電器)規例》(第603B章)及《建築物能源效益條例》(第610章)。我們還訂定多項內部標準，例如能源及水資源管理政策及指引、減少氣體排放政策及回收程序及計劃。

### 目標

- 減少能源消耗及溫室氣體排放
- 推廣負責任的廢物管理
- 協助員工及客戶建立更環保的生活方式



### 方法

- 將機樓、設備及基礎設施現代化
- 將車隊升級並電動化
- 推廣回收
- 發展綠色資訊及通訊科技解決方案，以優化及減少資源消耗

### 環保表現概覽

溫室氣體排放總量：

230,885  
噸二氧化碳當量  
(↓ 1.90%)



電力消耗：

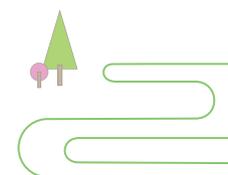
361,154,071  
千瓦時  
(↓ 2.45%)



廢物產生及棄置：

689.15  
噸  
(↓ 9.05%)





## 4.1 氣候變化及溫室氣體排放

如果我們未能妥善評估氣候相關風險，則氣候變化可能會令我們的業務營運受到顯著影響。氣溫上升或會導致用於製冷的電力消耗增加，超級颱風等極端天氣亦可能導致經濟損失，並且對我們的海底電纜及其他基礎設施造成實質損壞。我們認為必須在日常業務營運中減少碳足跡及提升能源效益，以應對氣候變化。我們的環境諮詢小組定期舉行會議，判斷可持續發展議程。另外，風險管理、監控及合規委員會亦會持續評估氣候變化的影響，而氣候變化現時正是本集團面對的新興風險。如有關風險會對我們的業務、環境及客戶構成重大威脅，香港電訊將採取進一步行動。

自2014年起，我們便一直向香港上市公司碳足跡資料庫自願提供碳足跡數據。碳足跡資料庫由環境保護署籌辦，鼓勵上市公司披露溫室氣體排放數據及已實施的減碳措施。

為減少全球暖化的影響，我們的新空調系統已使用環保的製冷劑，並已根據「蒙特利爾議定書」的指引，淘汰消耗臭氧層的氟氯烴(HCFCs)。

### 香港電訊獲得首批可持續發展表現掛鈎貸款



香港電訊致力將可持續發展價值觀融入業務策略之中，於2020年3月，我們與滙豐銀行及三菱日聯銀行分別簽訂可持續發展表現掛鈎貸款協議，有關貸款是香港電訊的首批可持續發展表現掛鈎貸款。貸款的息差與部分可持續發展表現目標掛鈎。除支持可持續金融的發展外，我們亦決心進一步提升集團的長遠可持續發展能力，並減少集團營運時對氣候的影響。

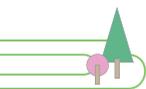
### 提升能源效益

我們大部分的能源消耗來自基礎設施、機樓、電訊及資訊科技設備和辦公室。我們已訂定最佳溫度設定點政策，將各辦公室、大廈及設施的溫度定於攝氏24度至26度之間，而且每季審視機樓的管理系統及能源使用情況，並為設備及設施升級，將電力消耗降至最低。

我們採取以下措施：

- 使用能源效益較高的新系統，淘汰舊設備
- 將光管更換為LED燈
- 在新物業安裝LED燈
- 在樓梯及停車場安裝用戶感應器以控制照明設備
- 將風冷式冷凍機更換為水冷式冷凍機
- 檢查及調整冷凍機系統的操作控制
- 優化升降機
- 關閉24小時運作中心的非必要顯示器
- 縮減部分辦公室的空調運作時間
- 安排星期六及公眾假期的當值員工集中於特定區域工作





除了節約能源，我們亦參加了中電的「可再生能源上網電價計劃」，協助推廣使用可再生能源。去年，香港電訊為兩個太陽能發電系統試驗計劃的選址進行可行性研究，並批出計劃的資本開支。我們將在天水圍電話機樓及將軍澳電話機樓的天台安裝太陽能發電系統，待系統全面投入服務後，每年最高發電量合共可達11.5萬度電。展望將來，我們將進一步探討在更多地方推廣太陽能發電系統的可行性。

我們自2016年起簽署戶外燈光約章，並繼續參與節能約章，承諾在機樓、csl專門店、1010專門店及香港電訊專門店推行節能措施。

我們於2020年齊心協力，將本集團的電力消耗減少超過900萬度電。

於2020年，我們引入18部歐盟六期車輛及一部電動車取代19部舊車輛，預計每年可減少3.69噸二氧化碳排放。在未來三年，我們計劃進一步更換17部車輛(佔車隊大約百分之七點五)。

#### 4.2 以可持續方式使用資源

我們致力有效地管理天然資源並在可行的情況下推行綠色營運。本集團在整個營運及價值鏈中產生的廢物主要來自電子、包裝及一般廢物。

##### 用紙

多年來，我們一直致力向客戶推廣數碼化服務。於2020年，我們鼓勵客戶<sup>3</sup>就多項服務接收電子賬單，共節省了超過4,200萬張紙。以下是客戶選用電子賬單的百分比：

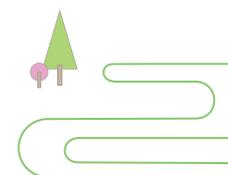


由於影印紙張是集團紙張消耗的主要源頭，我們採用經「森林認證體系認可計劃」(PEFC)認證的紙張作影印紙及列印賬單。

<sup>3</sup> 指個人客戶。

<sup>4</sup> 我們早於2016年11月開始向固網電話、eye及IDD客戶提供電子賬單服務。選用電子賬單的客戶由2017年的約百分之三十上升至2020年的百分之五十五。





## 廢物管理

我們恪守「廢物處理等級」的原則，包括重用、回收、再加工及以負責任的方式處置廢物，以達至更好的廢物管理效果，並且定期評估廢物管理方法、回收計劃及活動的成效，以便選定最佳方案將對環境的影響減至最低。電話機樓及辦公室的水冷式冷凍機所產生的廢水會用作沖廁。

我們訂定嚴格的廢物管理指引，以確保廢物得以妥善處置。光管、工業電池、廢電器及電子產品，以及一般辦公室電池等有害廢棄物，會由經核准的化學廢料收集商及專業承辦商處理，而無害廢棄物則由專業的清潔服務供應商及承辦商處理，以確保符合本地法規要求。兩種主要的無害廢棄物包括一般辦公室廢物，以及我們的零售店翻新所產生的建築廢料。在搬遷及裝修辦公室和店舖後，我們亦會在可行的情況下重用傢俬，以減少廢物。

自2019年起，我們與香港電池回收中心合作回收廢鉛酸電池。香港電池回收中心是香港第一家獲得政府部門許可的本地廢鉛酸電池回收再利用工廠。

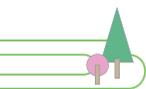
## 電子廢物管理

為配合政府推行的廢電器及電子產品生產者責任計劃，香港電訊向購買了受管制電器的客戶提供除舊服務。所收集的廢電器將送至經認可的回收公司妥善處理，使資源得以重用。於2020年，我們協助客戶妥善處理超過800件廢電器及電子產品。

我們在旗下的零售店推出以舊換新及初步估價服務，一方面鼓勵客戶在更換流動裝置時減少廢物，另一方面亦協助促進循環經濟。

此外，我們於2020年從客戶收集及回收到5,023部舊手提電話及相關配件，並轉贈予明愛電腦工場。





## 回收及重用

我們推行多項回收計劃，鼓勵客戶及員工回收及重用廢置物料。該等物料包括碳粉盒及墨盒、廢料、銅、鐵及鋼、手提電話及配件，以及紙張。我們亦加強回收工作，捐贈過時的科技產品如電腦及打印機予不同慈善機構。

回收物品	2018	2019	2020	百分比變化 (2020與 2019比較)
碳粉盒及墨盒(件)	1,762	1,808	1,454	↓19.58%
廢料				
• Sim卡 <sup>5</sup> (件)	729,913	不適用	不適用	不適用
• 其他廢料(件)	300,201	230,145	191,026	↓17.00%
銅(噸)	15.57	18.67	13.53	↓27.53%
鐵及鋼(噸)	7.37	7.71	12.70	↑64.72%
紙張(噸)	156.02	129.53	113.59	↓12.31%

於2020年，我們榮獲「環保園之友」的嘉許，表揚我們在減廢及資源再生方面的貢獻。

### 4.3 綠色資訊及通訊科技解決方案

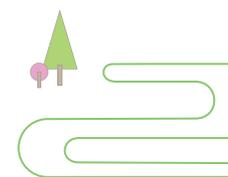
我們積極推行數碼轉型，將綠色元素融入旗下產品與服務，幫助消費者及企業客戶實現環保生活方式及環保業務方案。

自2016年起，我們為住宅、商業及工業區用戶提供電動車充電服務。Smart Charge已為超過400個屋苑停車場提供鋪設整套電動車充電基建的專業技術計劃書。為協助及方便物業管理處及業主立案法團申請政府的「EV屋苑充電易資助計劃」，我們將提供免費實地視察及預先評估服務，並將會為物業管理處及業主立案法團舉辦一系列的網上簡介會，提供個案分享及實用資訊，幫助他們識別及解決在鋪設電動車充電基建期間及日後營運有關設施時可能遇到的問題及困難。



<sup>5</sup> 在2018年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此回收量比較大。本集團在2019年及2020年並沒有進行此項回收。





「拍住賞」與不同夥伴合作，於9月新學年推出安全便捷的校園流動支付服務。家長可為子女訂購午膳及購買教科書，收取及簽署學校發出的電子通告，以及繳付學校費用。我們的校園流動支付服務可為家長、學校及其他有關方節省大量的紙張及行政程序。

香港電訊提供綠色建築方案，幫助企業實現綠色發展的目標及可持續的未來。在其中一個項目，香港電訊將為一個寫字樓及零售發展項目提供資訊及通訊科技基建，以及度身訂造智能Wi-Fi及分析平台，為發展商提供一個穩固的基建，配合其智能及綠色的建築發展。在另一個項目中，香港電訊將參與翻新一幢大廈。透過採用全面的物聯網及能源管理方案，將可大幅提升大廈的能源效益，以便企業日後取得能源和環境設計領先認證計劃的金級認證。

此外，香港電訊還參與了一個項目，為一家房地產管理公司旗下的200多個管理物業優化管理及提升租戶體驗。物業內的不同位置已安裝超過4,000個物聯網感應器，以監控溫度、濕度、空氣質素、保安或漏水情況，收集所得的數據會清晰呈現在中央數碼管理平台上，有助該公司提升營運效率及減少能源消耗。

#### 4.4 員工的環保意識

我們積極透過各種溝通渠道向員工積極推廣環保意識，並鼓勵員工參與環保活動。

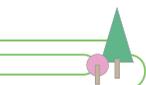
香港電訊自2018年起簽署食德好策動的「食德有營過中秋」惜食約章。年內，我們收集剩餘月餅轉贈予有需要人士，尤其是低收入家庭及獨居長者。

我們繼續支持世界自然基金會的「地球一小時」行動，於3月28日關掉11座辦公大樓、機樓及專門店的招牌燈一小時。

我們的環保義工小組成立超過20年。儘管大部分戶外活動因2019冠狀病毒疫情而取消，但我們仍然舉辦了網上環保講座，藉以提高員工對塑膠污染的認知。

我們相信，有效的溝通渠道對於向員工傳遞環保訊息至關重要。我們於內部員工通訊定期刊登「Green Matters」專欄，分享環保貼士並向員工介紹最新環保措施或趨勢。我們亦設立專用電郵地址，用以收集員工的意見及建議，務求進一步改善本集團的環保表現。





## 5. 我們的社區

香港電訊推行多項社區服務，致力為社區帶來正面的影響。我們持續透過捐款及物資贊助、教育及企業義工服務，支持各項社會活動。

### 目標

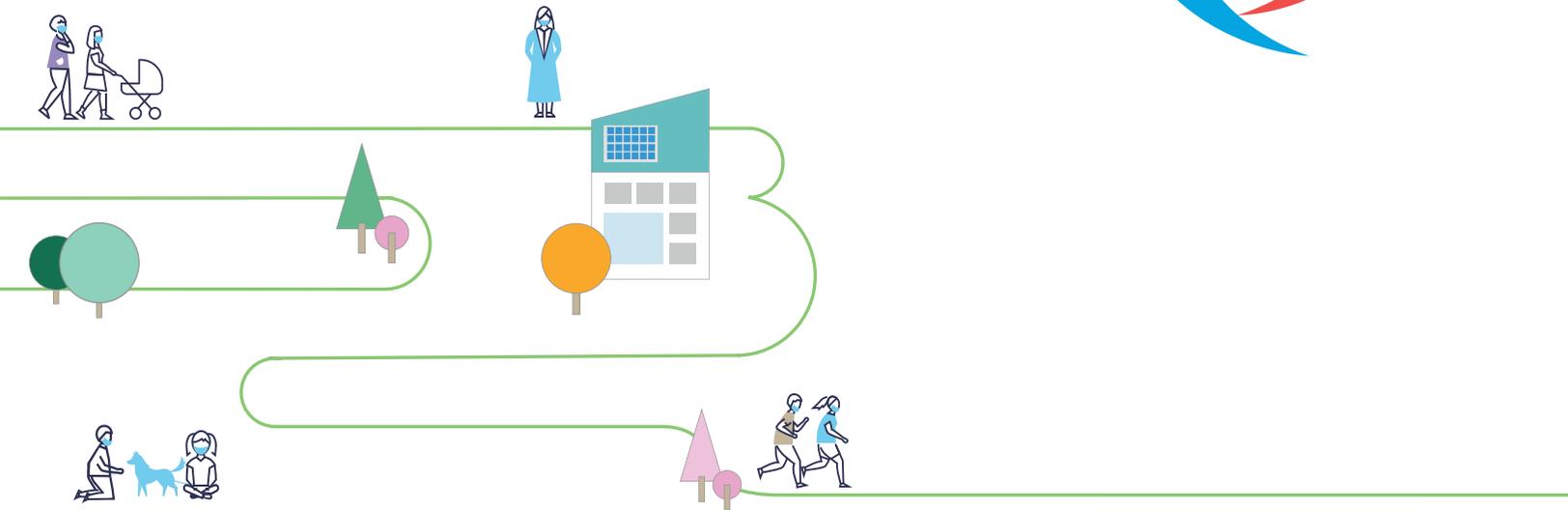
- 支援弱勢社群
- 推動社區數碼生活
- 利用科技改善生活質素
- 回應**2019**冠狀病毒疫情期間的社區需要

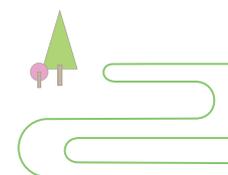


### 方法

- 企業義工參與社區服務計劃
- 贊助電訊服務
- 為青少年及長者舉辦課程和工作坊
- 制訂措施支持智慧城市的發展

根據本集團的企業社會責任政策，我們的目標是滿足本地社區的需要。我們與慈善機構合作，利用自身的資源和運用資訊及通訊科技的專業知識幫助弱勢社群，建立一個更共融的社會。我們亦利用科技，促進積極智能樂齡生活，並讓學生及青少年融入數碼時代。





## 我們的社區工作成果

鑒於2019冠狀病毒疫情，我們取消或推遲了數項社區服務計劃，以助控制疫情蔓延。



自1995年起累計的  
註冊義工人數

**5,609** 人



2020年活躍義工人數

**351** 人



2020年義工服務時數

**3,328** 小時



2020年批予的義工假期

**108** 日



2020年舉辦的持續  
社區服務計劃

**14** 項



2020年舉辦的特別  
社區服務計劃

**6** 項



2020年合作的非牟利機構  
及學術機構數目

超過 **180** 家



2020年慈善活動的  
捐款及贊助

逾港幣 **2,450萬** 元

### 5.1 社區參與

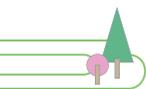
我們的企業義工隊由員工、其親友及公司的退休人員組成。過去25年，義工隊一直共同攜手建立更美好的社區。義工隊於2020年提供了超過3,300小時的服務，為社區帶來正面影響。由於2019冠狀病毒大流行，服務時數低於2019年。儘管義工活動有所減少，但我們透過向社區提供多項支援，迅速應對疫情。詳情載於「我們應對2019冠狀病毒疫情的措施」一章。

香港電訊舉辦義工週年嘉許禮，表揚員工的付出。我們亦設有義工嘉許計劃，為僱員提供每年最多兩天的義工假期，以鼓勵他們投入參與社區服務。

於2020年，我們的企業義工隊獲頒多個獎項：

- 社會福利署推廣義工服務督導委員會再度向我們頒發10,000小時義工服務獎。義工隊亦榮獲2019年最高服務時數獎(私人團體—組別一)優異獎。
- 香港電訊連續第七年獲香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃嘉許為「商界展關懷」公司。
- 香港電訊獲勞工及福利局社區投資共享基金頒發「社會資本動力標誌獎」。





## 2020年社區服務概要

我們透過與政府、非牟利機構、學術機構及其他企業等社區夥伴合作，為各類對象提供多項社區服務，當中包括長者、學生和青少年、兒童、待業者和無家者、殘疾人士及其他人士。於2020年，企業義工隊與慈善機構及社會服務團體合作，舉辦了20項持續及特別的社區服務計劃。

### Club Hope網上公益平台



香港電訊於9月推出一個長期營運的網上公益平台Club Hope，旨在鼓勵大眾關注有需要的社群，及為他們籌集資源。該平台現時為13間社福機構提供支援，涵蓋以下類別：

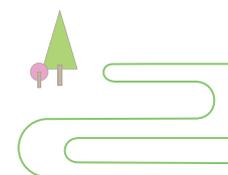
- 動物權益及福利
- 長者服務
- 傷健及特殊需要人士
- 音樂及藝術
- 環境及社區關愛



Club Hope採用新穎的遊戲方式，鼓勵大眾表達愛心及關懷，並為社區項目籌集資源，從而宣揚「連結愛心、傳遞希望」的訊息。各參與者於每季進行認購及捐助達到指定金額後，更可獲得現金券、免費數據及娛樂服務等獎勵。參與者可使用信用卡或Club積分購買社福機構的商品，或透過單次或按月捐助項目為慈善機構提供支援。

展望未來，香港電訊希望邀請更多社福機構加入Club Hope，並透過實際行動鼓勵公眾慷慨解囊，為社區上有需要的人士提供幫助。





## 長者

- 我們為位於觀塘的兩間護老中心的長者提供虛擬實境(VR)工作坊。
- 本集團連續18年為「端陽暖萬心－關懷獨居長者服務計劃」提供支援。於2020年，80多名義工為黃大仙的長者居民派發粽子及防疫物品。
- 100多名義工製作3D心意卡，並透過耆康會柴灣長者地區中心，向500位長者傳遞積極樂觀和愉悅的訊息。
- 我們設立的一站式的HKT老友熱線，為65歲或以上長者提供適時技術支援、有關合約及賬單的協助，以及服務搬遷，並為來自低收入家庭的合資格申請人提供家居電話、寬頻及流動通訊服務的特別優惠。
- csl將於2021年2月為鄰舍輔導會及恩橡基金會的長者提供120部電話及無限本地語音和數據，為期兩年。電話使用方法的培訓課程將由一群中學生負責。

### 與嶺南大學攜手推廣智能長者護理服務

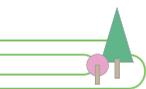
於10月，香港電訊宣佈與嶺南大學(「嶺大」)合作，透過兩個重點項目推廣樂齡科技，以支援智能安老社會創業在香港的發展。

香港電訊將會在嶺大賽馬會樂齡科技體驗館展示專為長者護理中心而設的多項創新應用方案，藉此向公眾推廣樂齡科技。該等方案包括健康監察、預防意外及復康相關產品，旨在提升長者的生活質素及健康。



此外，香港電訊是社會企業智活平台的協作機構。社會企業智活平台是一個雲端的資源平台，為社會上不同的持份者提供資源共享、電子協作及項目協調，及透過大數據應用進行智能生活的知識轉移。香港電訊將會與不同的持份者交流知識，以進一步探討樂齡科技及智能安老的應用，亦會為該平台提供諮詢服務。





### 兒童和青少年

- 本集團支持樂善堂的兒童發展基金2020–2022師友計劃。企業義工擔任兩間小學四年級至六年級學生的生活導師，以擴闊參與者的視野，並在為期三年的計劃中提供指導及陪伴。
- 我們與保良局生涯規劃及理財教育中心合作，為小學五年級學生舉辦「童心結網愛傳情」活動，讓他們學習建立一個充滿愛心的社會。
- 香港電訊向明愛專上學院及明愛社區書院捐贈500套Adobe Creative Cloud軟件。學生可利用該軟件發展藝術方面的潛能。

### 協助基層學童在家上網



鑒於2019冠狀病毒疫情的影響，讓經濟有困難的學生能夠上網學習比以往更加重要。香港電訊支援香港明愛的「學習有『網』—明愛劏房學童上網支援計劃」，為1,000戶低收入家庭提供為期一年的寬頻服務，幫助居住在劏房的學生解決在網上學習過程中遇到的困難。

該計劃覆蓋土瓜灣、深水埗及荃灣等有大量劏房戶的地區，讓受惠人士能夠進行網上學習。

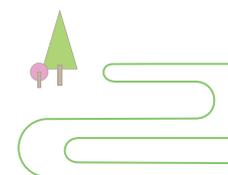
### 殘疾人士

- 我們的企業義工於沙田慈氏護養院進行義工服務，教導院友使用電腦及互聯網。
- 我們與救世軍天希中心合作「Teen希Buddies」師徒義工計劃，為自閉症人士提供各類工作坊。

### 環境保護

- 我們的義工參加「跟著垃圾去旅行」活動，在城門水塘收集垃圾。該項活動由綠惜地球籌辦，旨在回復大自然的美景。





## 其他

- 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」，為基層及長者住戶將模擬電視機更換為數碼電視機。
- 香港電訊員工參加香港癌症基金會舉行的「粉紅服飾日」，以提高大眾對乳癌的認識，並為癌症支援服務籌款。

## 免費遙距醫療服務

在當前疫情下，我們致力為弱勢社群送暖，以協助他們面對疫情帶來的困難。香港電訊與富衛保險及香港醫思醫療集團（「醫思醫療」）合作，利用安全及便利的一站式遙距醫療服務平台DrGo，為香港明愛青少年及社區服務居住在劏房及／或偏遠地區的400戶基層家庭，提供免費DrGo遙距醫療諮詢服務。於12月宣佈提供的服務包括由醫思醫療提供的遙距視象會診、普通科醫生可能開出最多三日標準處方藥物及一次性送遞服務。

透過使用DrGo，受惠者可減低外出的機會，並於疫情期間減低傳染風險。此項服務亦能改善拒絕就醫的情況，確保能夠為病者診斷症狀並予以及時的治療。



## 慈善贊助

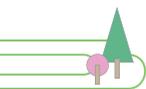
我們透過贊助及捐款，為慈善機構及其他與本公司社區服務項目價值觀相近的機構提供支援。尤其是於去年，我們透過各種措施，包括提供免費的數據和寬頻服務，幫助社區面對疫情帶來的挑戰。於2020年，香港電訊及其母公司電訊盈科的捐款及物資贊助共超過港幣2,450萬元<sup>6</sup>。硬件及通訊服務<sup>7</sup>的一些恆常贊助包括：

- 為東華三院、仁濟醫院及仁愛堂的電視籌款節目提供電話熱線支援
- 向六所本地大學提供獎學金及助學金，於本學年為修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的大學生提供支援
- 贊助香港撒瑪利亞防止自殺會、學友社、香港青少年服務處、香港聖公會及大坑青年中心的諮詢服務熱線
- 贊助由社會福利署推廣義工服務督導委員會舉辦的2020香港傑出青年義工計劃

<sup>6</sup> 此數字並不包括於疫情下對商界的支援措施。

<sup>7</sup> 有關疫情下的措施可參閱「我們應對2019冠狀病毒疫情的措施」一章。





## 5.2 推動社區數碼生活

香港電訊致力運用數碼科技專業知識和資源進行有關智慧城市、雲端應用、大數據分析及AI、網絡安全及流動網絡創新的多個研發項目。

### HKT Innovation Lab

我們於11月推出HKT Innovation Lab(「InnoLab」)，利用最新的科技及全面的夥伴生態圈，推動產品及服務的創新及研發。InnoLab是數碼港首個室內5G場所，開放予鄰近的初創及企業進行測試。

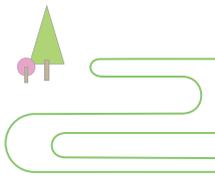
InnoLab的主要目標包括：

- 啟發－分享新意念及展示最新及具創意的產品及服務
- 加速－透過精簡創業方式，專注最小可行性產品開發及試驗新產品或服務的概念
- 協作－夥拍行業及技術聯盟，運用我們領先的5G及光纖傳輸技術進行早期實驗及業務發展
- 知識產權－將創新及研發轉化為商機，以進行大規模的市場應用



香港電訊亦聯同Microsoft香港及香港數碼港成立Microsoft 5G IoT Makerspace。Microsoft 5G IoT Makerspace結合物聯網體驗區與makers工作空間，旨在激發和推動香港初創團隊運用香港電訊的5G網絡和Microsoft技術探索和試驗其IoT解決方案。





## 6. 我們的客戶

為與客戶建立長期關係，香港電訊致力提供卓越的客戶體驗、優質的產品及服務，包括固網電話、寬頻、流動通訊、媒體娛樂及其他創新服務。我們亦提供準確而具透明度的產品及服務資訊，務求讓客戶作出知情的選擇。



我們在客戶私隱、標籤及廣告方面均實施嚴格的內部政策，亦定期監察新推出的相關法例與法規，務求適時知會負責的業務單位。

於匯報期內，我們並無相關法律及法規方面的違規事宜，包括但不限於《個人資料(私隱)條例》(第486章)、《電訊條例》(第106章)、《廣播條例》(第562章)和通訊事務管理局辦公室(通訊辦)發出的牌照條件及業務守則。

### 6.1 客戶私隱及個人資料安全

我們恪守最高標準以保障客戶資料私隱。因應外界對私隱的關注、法律規定及持份者期望，我們已制定公司的內部政策、程序及合規指引，以規管本公司收集、使用及管理客戶資料的方式。該等政策及指引清楚訂明員工在處理個人資料時的角色及職責，並在當中加入適當的安全措施，以達致保密、誠信可靠及可追究責任。我們會每年檢討該等政策及指引，以確保符合最新的法規、技術及行業最佳常規。於2020年，我們並無這方面的違規事宜。

香港電訊與世界各地的資料保護機構合作，並遵循其資料保護原則，以確保我們的客戶享有個人私隱權。



香港電訊多個業務單位或部門的資料保管理系統已取得ISO 27001認證，令本公司的客戶資料安全措施符合國際標準。為提高員工對客戶私隱及個人資料的安全意識，我們在新入職的員工迎新資訊加入有關資料安全及私隱的培訓，並要求新入職的員工必須參與。此外，我們為有權查閱個人資料的員工提供每年更新的私隱培訓。我們亦會舉行額外的外部網絡安全意識培訓和演習(例如網絡釣魚測試)。

集團信息及網絡安全評議會負責監察所有網絡安全相關的措施、投資及日常維護工作，以保護本集團核心網絡、伺服器及終端設施。集團信息及網絡安全評議會將直接向管理層匯報任何需要上報的事宜。

集團風險管理及合規處的專責團隊會監察集團的技術風險管理及資料私隱合規事宜，負責維持健全的控制措施以切實迅速應對網絡安全問題，加強在安全管理方面採取積極措施及投資。

年內，本集團制訂了資料外洩處理手冊，以加強處理資料外洩的應變能力，同時能迅速通知持份者。這種設計能夠在遇到任何懷疑資料外洩時作出即時應對並制定對策。

#### 資料保安及管理

香港電訊管理層評估業務策略、新技術、客戶關注事項及相關行業發展，以識別和管理新興風險。集團資訊及網絡安全辦公室負責檢討整體網絡安全風險狀況及監察可疑的網絡流量及活動。我們關注網絡安全的最新發展，不斷完善政策並投入資源於新功能包括技術，以及時應對已識別的網絡安全問題。本公司在任何新國家拓展業務或引入任何新產品或服務前，會先進行數據保障影響評估。數據保障影響評估的結果不僅能找出業務過程中存在的資料私隱風險，為評估及實施相應的減低風險措施提供依據，同時亦確保我們履行所有資料保障責任。

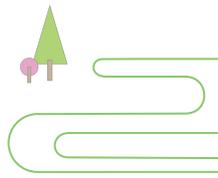
於2020年，本集團亦逐步將新一代終端保護方案的覆蓋範圍擴展至整個集團，以進一步保障資料安全。本公司亦已備有防毒軟件、網絡行為工具、威脅情報交換和進階威脅防禦基建以確保網絡安全。

#### 針對客戶的網絡安全措施

我們為寬頻客戶提供NETVIGATOR SHIELD網絡安全服務，以保護物聯網設備免受網絡釣魚、惡意網站和潛在殭屍網絡連接的侵害。我們的網絡工程團隊亦嚴密監察網絡安全事件，並於採取必要的應對行動。

香港電訊亦透過「安全互聯網提示」及「客戶資訊」頻道為網上行客戶定期提供關於識別可疑網上內容及活動的最新消息，以提高客戶對網絡安全的認知。我們定期在網上行網頁及客戶服務Facebook專頁發佈更新訊息，提高客戶對最新的網絡攻擊、潛在詐騙或釣魚活動的警覺。我們亦會發佈訊息以提升客戶對電話詐騙的認知，並提醒他們如收到自稱來自香港電訊的可疑電話，應與我們聯絡。





## 6.2 可靠和負責任的服務及產品

為確保我們提供客戶的服務和產品安全可靠，並通過妥善測試，香港電訊遵循一套有系統及嚴格的品質管理程序。我們的專責團隊負責客戶服務及產品的開發及管理。我們亦致力確保本集團任何時候均完全按照通訊辦的要求處理所有相關事宜。

我們的服務及產品質量獲得不同的國際標準認可，包括關於固網話音、寬頻、數據和無線服務的ISO 9001:2015（質量管理體系）、ISO 20000（信息技術服務管理體系）、ISO 27001（信息安全管理體系）及TL 9000（電訊業品質管理體系）；以及關於雲端服務的ISO 27017（雲端服務資訊安全控制實務守則）及ISO 27018（作為PII處理器在公共雲端保護個人識別資料的實務守則）。這些質量及資訊管理系統為公司旗下各營運單位提供符合最佳國際標準的運作模式，包括固網及無線網絡的規劃與營運、雲端應用與發展，以及外勤服務和項目管理。

於2020年，香港電訊將本地固網電話服務由數碼交換技術全面轉移到新世代網絡技術，以提供更可靠的服務。

為監察本集團的產品及服務質素，我們在不同的營運單位設立了相應的績效指標：

	表現承諾	2020年實際表現
<b>CSL</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>8</sup>	99%	100%
維修服務 <sup>9</sup>	< 60分鐘	100%
<b>網上行</b>		
網絡系統的穩定性 <sup>10</sup>	99.99%	99.993%
維修服務 <sup>11</sup>	99%	99.853%

我們的專業團隊在維持服務及產品質素方面發揮重要作用。於2020年，我們為工程團隊的2,588名技術員工提供合共27,340小時的內部和外界培訓，讓他們能夠瞭解最新的行業趨勢和發展。

香港電訊亦鼓勵員工在各自的技術領域考取專業證書和認證。截至2020年年底，我們的工程師團隊擁有2,880張專業證書及機構會籍。

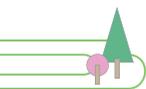
<sup>8</sup> 在特定觀察期內核心通訊網絡的連接或運行時間。

<sup>9</sup> 發現及識別核心通訊網絡故障後的平均恢復時間。

<sup>10</sup> 寬頻網絡連接。

<sup>11</sup> 兩日內為客戶恢復服務。





## 服務普及化

香港電訊承諾促進社會共融及推動社區數碼生活，將服務拓展至不同社群。

截至2020年年底，香港電訊的光纖入屋覆蓋率達到百分之八十九點五的香港家庭，並在逾680個偏遠鄉村安裝光纖，以提供可靠的寬頻服務。

通訊辦推出擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃，涵蓋位於大埔、西貢、南丫島、大嶼山、長洲及坪洲等鄉村，而香港電訊在有關資助計劃中獲批三個項目，有望惠及約97個村落。

為提供可靠廣泛的無線電訊服務，香港電訊擁有香港最大數量的流動無線頻譜，覆蓋逾3,000個發射站、所有行車隧道及鐵路以及主要大學的室內室外範圍。

此外，我們亦在全港設置合共約22,000個Wi-Fi熱點，廣泛覆蓋便利店、食肆、港鐵站及公共電話亭等地點。

香港電訊善用資源開發兼具創新及造福社會的產品和服務，以應對弱勢社群的特殊需要。我們的店舖亦備有無障礙設施如活動摺板及實施其他無障礙措施，為殘疾人士提供便利。

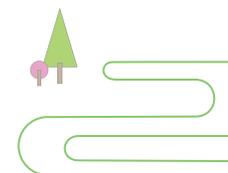


光纖入屋覆蓋率  
**89.5%**



香港的Wi-Fi熱點數目  
約 **22,000** 個





## 健康科技平台DrGo

於2020年8月，香港電訊推出全新的一站式應用程式健康科技平台DrGo，將用戶與註冊醫生聯繫起來。醫生透過視象服務，提供診症及醫療建議。而處方藥物將會送遞至用戶的指定地址。

DrGo不僅滿足社區不斷增長的需求，同時亦有助推動香港持續發展為智慧城市。DrGo用戶透過流動裝置便可獲取一站式醫療諮詢服務，無須親身前往醫院或診所排隊。遙距諮詢提供便利及安心的感覺，在當前的疫情下需要保持社交距離時，顯得特別重要。

香港電訊亦正探索將健康科技應用於醫院、診所及大學的機會。借助5G、物聯網及人工智能等技術進行大數據分析，香港電訊將繼續支援醫學研究、疾病預防及診斷。

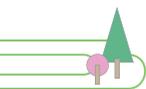


## 加速金融科技創新

香港電訊支持銀行業的創新轉型。於2020年9月，由電訊盈科、香港電訊及合作夥伴組成的虛擬銀行合營公司Mox Bank Limited(「Mox」)正式開始為全港市民服務。Mox旨在提供全新的客戶體驗，讓理財、儲蓄及消費更方便及安全，並促進香港的金融普及化。

香港電訊亦於5月推出一項新的金融科技業務—數碼金融平台HKT Flexi。HKT Flexi更與HKT Payment合作，於12月推出Flexi Flash服務，讓客戶透過「拍住賞」手機錢包獲取即時資金，為客戶管理現金流提供流暢的數碼體驗。





### 規劃未來的需要

香港電訊致力推動科技進步以改變未來的生活方式。

香港電訊是全港首家推出真正5G網絡的本地流動通訊營運商，提供與別不同的增值服務。截至2020年年底，我們的5G網絡覆蓋香港百分之九十四的室外區域，並覆蓋六條主要港鐵線，我們將繼續擴展網絡覆蓋至所有港鐵線。

香港電訊已為客戶推出一系列5G應用方案，並積極探索將其應用在商業和服務方案。

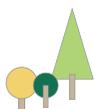


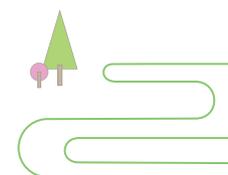
### 香港電訊提供真正5G覆蓋打造5G智慧商場



於2020年12月，香港電訊與兩家夥伴公司共同將5G應用引入六個商場，讓顧客能夠享受快速及穩定的5G體驗。

其中一個商場還利用物聯網技術安裝了智能洗手間。感應器會自動偵測每個洗手間的使用情況，並將之顯示於商場的應用程式及LED屏幕上，減少顧客的等候時間。





## 專線小巴實時到站資訊系統

香港電訊於9月獲運輸署批出一份採購連管理、營運及維修專線小巴實時到站資訊系統合約，涉及3,500輛專線小巴。該系統預計將於2022年在香港全面實施，提升香港的智慧出行。

香港電訊將會為每輛專線小巴提供及安裝定位設備，以偵測每輛專線小巴的實時位置，並發放各條專線小巴路線的實時到站資訊，以方便乘客計劃行程。



我們明白持份者越來越關注與電磁場輻射有關的健康風險。關於電磁場的輻射安全，衛生署指出，電磁場是一種非電離輻射，能量低於X光及核輻射等電離輻射，且電磁場不足以對人體造成傷害。此外，根據世界衛生組織按照目前證據進行的評估，電磁場輻射範圍如在非政府組織國際非電離輻射防護委員會建議的範圍內，不會對健康構成任何已知影響。儘管有考慮上述因素，我們會繼續監察設施產生的電磁場輻射，確保嚴格符合相關標準，並將同樣的要求延展至旗下供應商。我們會密切留意有關輻射安全的最新行業發展。

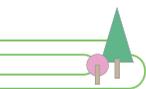
### 6.3 內容傳播及負責任的宣傳推廣

香港電訊嚴格遵守《商品說明條例》(第362章)，並為營銷和市場推廣的員工提供指引及培訓，確保他們充分瞭解本集團的政策及合規要求，從而確保客戶在購買我們的產品及服務時作出知情的選擇。於2020年，我們並無違規事宜。

本集團的媒體業務透過多個平台上向觀眾傳播內容。我們嚴格遵守《廣播條例》(第562章)及電視業務的相關守則及指引。假如節目內容不適合兒童觀看，例如包含暴力、粗言穢語和裸露鏡頭，我們會在放映前在屏幕上顯示分類標誌和勸喻訊息，藉此提醒觀眾。另外，為保護未成年觀眾，我們利用家長鎖定功能限制兒童觀看不合適的節目，並在付費平台上提供適齡的內容，例如以兒童為中心的頻道及自選點播服務。

我們致力保護香港電訊、客戶及業務夥伴的知識產權。我們已訂立知識產權政策，以確保集團遵守相關法律及規例。本公司員工必須時刻遵守該政策，以確保宣傳推廣資料不會侵犯版權。





## 6.4 客戶服務及滿意度

維持卓越的客戶服務及高滿意度對衡量香港電訊服務質素至關重要，尤其是零售業務。我們致力透過多種溝通渠道包括服務熱線、在線客服、網上查詢、Facebook、電郵、郵寄、傳真，以及由零售店和客戶服務中心的客戶服務員直接與客戶溝通等，向客戶收集意見，瞭解他們的服務要求。

客戶亦可透過My HKT平台管理電子賬單，並即時獲得網上支援。截至2020年年底，該平台共有110萬個登記賬戶。

香港電訊實施不同計劃，以監察及提升前線員工的服務質素：

- 聯絡監測計劃
- 於通話及到訪結束時進行客戶交易調查及淨推薦分數調查
- 於零售點推行神秘顧客計劃，在2020年安排了124次神秘顧客調查

我們制訂了一系列服務承諾，以展現本公司對客戶服務質素的承諾。有關承諾及實際表現的數據可於本集團的網頁查閱。我們致力於兩個工作天內初步回覆所有客戶投訴，並於四個工作天內解決相關投訴。於2020年，超過百分之九十八的客戶投訴均於四個工作天內作出處理。

於匯報期內，香港電訊收到來自客戶<sup>12</sup>的57,887次讚揚及1,522次投訴。在最近一次的客戶滿意度調查中，百分之八十七的客戶將客戶服務專員的表現評為「滿意」或「非常滿意」。管理層定期審閱有關客戶建議、讚揚及投訴的報告，以找出改善空間。

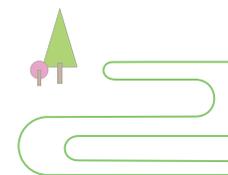
卓越服務獎勵計劃是集團的內部計劃，旨在鼓勵員工為公司內部及外界客戶持續提供優質客戶服務。於2020年，共有120名員工及48支團隊獲頒卓越服務獎。

我們於2020年獲頒多個客戶服務獎項，以表揚其優質客戶服務，包括香港客戶中心協會、香港管理專業協會、香港零售管理協會及神秘顧客服務協會等超過190個不同範疇的獎項。

香港電訊亦參與香港通訊業協會舉辦的「解決顧客投訴計劃」。該計劃提供調解服務以解決客戶與電訊服務供應商之間的爭議。

<sup>12</sup> 來自固網電話、網上行寬頻、The Club、流動通訊及Now TV業務的個人客戶。





## 7. 我們的供應鏈管理

我們承諾加快數碼轉型，但若沒有供應鏈網絡的幫助便難以實現此承諾。我們在資訊科技、辦公室設備和營銷及銷售服務等多種產品和服務方面擁有龐大的供應鏈，協助本集團提供優質的產品和服務。儘管在2019冠狀病毒疫情中，全球供應鏈一度中斷，但因著我們有效的供應鏈管理，本集團的日常業務營運並無受到太大影響。這包括部署多元化的供應商計劃以及與供應商訂立特別的條款及細則，以確保供應的持續性和按時交付發貨。

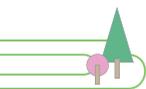


持份者(包括政府、客戶、股東、員工等)日益期望我們能夠對其供應商於環境、社會和道德操守負責。香港電訊越趨將負責任採購作為採購及供應鏈管理流程的一部分，以瞭解及管理供應鏈中存在的風險。

集團採購及供應處制定集團採購政策及原則，以在遴選及管理供應商的各項流程及準則中將負責任的商業機構納入其中。

本集團訂有公司責任政策以及反賄賂及貪污政策，嚴禁員工在香港電訊及供應鏈內作出任何形式的賄賂及貪污行為。為確保反饋機制的成效，我們提供明確的保密途徑，讓員工匯報不當行為。





## 7.1 供應商守則

為更好地管理供應鏈中的環境及社會風險，我們制定了供應商守則。去年，我們更新此守則當中對供應商須遵守的各項標準及規定，以確保供應鏈及業務夥伴的行為符合本集團最新守則中所載列的道德價值觀及專業操守。供應商守則中涵蓋的事項包括

- 反賄賂及貪污；
- 利益衝突；
- 多元的供應商；
- 法律及法規合規；
- 人權；
- 勞工標準；
- 職業安全與健康；及
- 環境管理。

供應商在業務營運方面須完全遵守供應商守則，如制定反貪污政策、防止童工或強制勞工、提供公平的工資和規定合法的工時、禁止歧視行為、維護結社自由、提供安全的工作環境及管理對環境的影響。我們持續監察及檢討供應商守則，以確保供應商守則符合最新的法律及法規以及本集團的業務發展。

## 7.2 甄選及監督供應商

集團採購及供應處負責根據供應商守則與集團採購政策及原則委聘供應商。我們自2018年起已獲ISO 9001:2015 質量管理體系認證。該認證以「高階架構」為框架，採用「規劃、執行、查核、行動」的模式，持續改善採購流程的質素管理，達致業務常規及服務的最高標準。

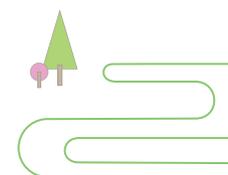
### 供應商表現

所有潛在的供應商均按嚴格的評估程序接受評估。潛在的供應商需要填寫供應商登記表格，該表格在質量檢定、企業社會責任及企業管治等各方面對供應商進行評估。在填妥登記表格後，集團採購及供應處會配合獨立第三方進行以金融信用為主的公司背景調查。該處亦會評估供應商的交貨質素、對環境和社會方面的合規情況，以及內部監控。

### 合作及審核

我們的各業務單位會持續評估現有供應商的表現。如發現供應商的行為未如理想，我們會與供應商密切溝通，鼓勵供應商採取措施以糾正其行為。若供應商未能糾正其行為或嚴重違反本集團的標準，我們會考慮終止合約或將該等供應商列入黑名單。於2020年，我們將一家未達致期望及要求的供應商列入黑名單。集團採購及供應處亦會在適當時將供應商的合規情況告知相關業務單位。於2020年，我們對供應商進行了110次定期視察，以確保供應商嚴格遵守本集團的政策要求。



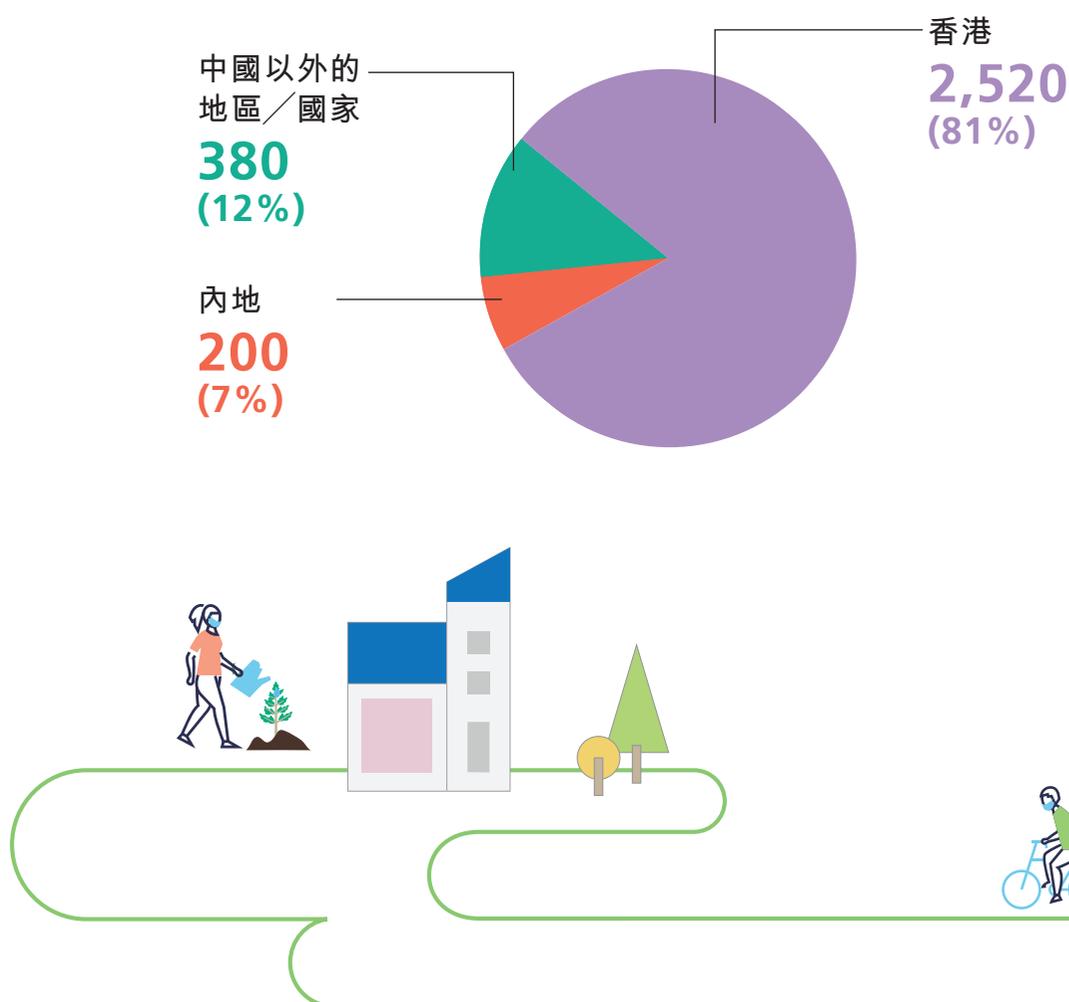


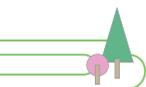
### 7.3 可持續採購

香港電訊於2018年7月加入環保促進會《可持續採購約章》，成為該約章的創始成員，致力促進香港的公司實施可持續採購。在採購流程中，我們會將社會、道德及環境表現等因素納入考慮範圍。

集團採購及供應處將可持續採購納入風險和機遇登記冊，旨在向員工宣揚可持續採購的理念，以及讓我們能夠在必要時檢討相關程序。此外，我們亦在採購合約中明確訂明「環境保護」、「致賣方關於企業社會責任的注意事項」及「能源效益」等條款，確保有效地展示本集團的承諾。

我們意識到本集團在整個供應鏈中對環境及社會的影響。因此，我們致力提倡本地採購，以減少運輸過程中產生的碳排放。於2020年，我們所合作的供應商約有百分之八十一是香港供應商。





# 核實報告



## 核實聲明

### 核實範圍

香港品質保證局受香港電訊信託與香港電訊有限公司（統稱「香港電訊」）（股份代號：6823）委託對其環境、社會及管治報告 2020（「報告」）內「我們的環境」中所涵蓋的內容和環境數據進行獨立驗證。

核實範圍包括對香港電訊在報告期內，即 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，在「我們的環境」及「表現數據摘要」中發表有關環境表現的數據和資料進行核對。

### 保證程度和核實方法

此次驗證工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則 3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」執行。收集證據的程序是根據有關準則所訂定進行合理保證的原則而制定，以確保能擬定核實結論。此外，核實過程是按照香港交易所的環境社會管治報告指引而定。

香港品質保證局檢閱及驗證了環境表現數據的收集、計算和匯報程序。驗證過程包括了文件資料檢閱、與負責編製報告的代表面談、選取報告內具有代表性的數據和資料，詳細查核相關原始數據和支持證據。

### 獨立性

香港電訊負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於香港電訊。

### 結論

香港品質保證局基於核實的結果總結：

- 報告平衡地、清晰地、具比較性和及時地闡述香港電訊的環境表現；
- 報告內的環境表現數據和資料可靠完整。

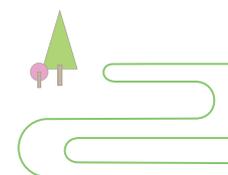
此報告準確地反映出香港電訊在環境方面的重要議題及讓持份者能掌握清楚其在環境管理方面的承諾及推動。

### 香港品質保證局

沈小茵  
審核主管  
2021 年 3 月



# 外部約章及會籍



## 外部約章

組織名稱	約章名稱
環境局	戶外燈光約章
環境局	節能約章
衛生署／職業安全健康局	好心情@健康工作間約章
衛生署	器官捐贈推廣約章
環境保護署	環保園之友
平等機會委員會	種族多元共融僱主約章
投資者及理財教育委員會	理財能力約章
環保促進會	可持續採購約章
勞工處／職業安全健康局	職業安全約章
職業安全健康局	優先選用職安健星級企業約章

## 會籍

組織名稱	會員類別
電子學習聯盟	執行委員會成員
香港僱主聯合會	會員
婦女基金會「Girls Go Tech」	技術合作夥伴、特邀會員
環保促進會	企業會員
香港管理專業協會	團體會員
綠惜地球	綠惜夥伴同行計劃－「水」
香港社會服務聯會	「商界展關懷」贊助人會－珊瑚會員



# 表現數據摘要

## 環境表現數據

	2018	2019	2020	百分比變化 (2020與 2019比較)
<b>排放物種類及相關排放數據<sup>13</sup></b>				
二氧化硫(SO <sub>x</sub> ) – 直接(公斤)	4.19	3.84	3.87	+0.78%
氮氧化物(NO <sub>x</sub> ) – 直接(公斤)	2,162	2,029	2,003	-1.28%
懸浮粒子(PM) – 直接(公斤)	200.49	188.30	185.85	-1.30%
<b>溫室氣體總排放量及密度<sup>14</sup></b>				
溫室氣體排放 – 範疇1 <sup>15</sup> (噸二氧化碳當量)	8,261	6,494	6,977	+7.44%
溫室氣體排放 – 範疇2 <sup>16</sup> (噸二氧化碳當量)	233,299	227,554	222,658	-2.15%
溫室氣體排放 – 範疇3 <sup>17</sup> (噸二氧化碳當量)				
– 耗紙量	1,150.11	1,115.60	1,039.12	-6.86%
– 總耗水量與污水排放量 <sup>18</sup>	273.68	204.07	210.66	+3.23%
溫室氣體排放總量(範疇1+2+3) (噸二氧化碳當量)	242,984	235,368	230,885	-1.90%
每員工溫室氣體排放密度 <sup>19</sup> (噸二氧化碳當量/員工)	22.08	21.11	21.03	-0.38%
每百萬港元收益 <sup>20</sup> 溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/每百萬港元)	6.91	7.11	7.13	+0.28%
<b>所產生有害廢棄物總量</b>				
固體廢物 <sup>21</sup> (噸)	277.25	202.55	549.80	+171.44%
廢電器及電子產品處理 <sup>22</sup>				
– 電子及資訊設備(件)	52,676	66,227	47,021	-29.00%
– 設備電纜(米)	137,918	178,134	127,790	-28.26%
<b>所產生無害廢棄物總量</b>				
一般廢物 <sup>23</sup> (噸)	770.13	757.73	689.15	-9.05%
建築廢料 <sup>24</sup> (噸)	309.84	140.25	171.80	+22.50%

<sup>13</sup> 空氣排放物是由汽車消耗柴油及汽油所產生，並根據聯交所公佈的《如何準備環境、社會及管治報告 – 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》載列的排放係數計算。

<sup>14</sup> 除非另有註明，溫室氣體排放量的計算是根據香港政府轄下環境保護署及機電工程署編製的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

<sup>15</sup> 範疇1排放量涵蓋由HFC和PFC製冷劑產生的排放；車隊及備用緊急發電機使用柴油產生的排放；以及車隊使用汽油產生的排放。我們採用了由政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告中公佈的全球變暖潛能計算。

<sup>16</sup> 範疇2排放量是由香港電訊主要業務並設有獨立電錶的營運地點所消耗的電力所產生。我們採用了由本地電力公司最新公佈的可持續發展報告內的排放係數以計算排放量。

<sup>17</sup> 範疇3排放量涵蓋我們辦公室的耗紙量，是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告。自2018年起，我們擴大範圍以涵蓋總耗水量與污水所產生的排放量。

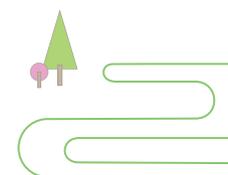
<sup>18</sup> 食水處理及污水處理的排放係數是分別取自最新的水務署周年報告及渠務署可持續發展報告。

<sup>19</sup> 截至2020年12月31日的香港員工數目為10,980人，此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

<sup>20</sup> 此項目是根據香港電訊的總收益計算。2020年，香港電訊的總收益為港幣323.89億元。此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

<sup>21</sup> 固體廢物包括工業電池(閘控式鉛酸電池)，辦公室電池和光管。本集團於2019年產生的固體廢物總量為202.55噸，當中包括150.77噸已回收的廢工業電池和51.78噸其他固體廢物。在2020年，集團的其他固體廢物減少至4.23噸，但總固體廢物量增加至549.80噸，這是因為本集團於年內處理了大量達到其生命週期的廢電池(545.57噸)，而這些廢電池已被回收。





	2018	2019	2020	百分比變化 (2020與 2019比較)
<b>廢物管理及成果<sup>25</sup></b>				
廢料回收 <sup>26</sup>				
– 電話卡 <sup>27</sup> (件)	729,913	不適用	不適用	不適用
– 其他物料(件)	300,201	230,145	191,026	-17.00%
碳粉盒及墨盒回收(件)	1,762	1,808	1,454	-19.58%
紙張回收(噸)	156.02	129.53	113.59	-12.31%
廢金屬回收 <sup>28</sup> (噸)	22.94	26.38	26.24	-0.53%
<b>直接及／或間接能源消耗及強度</b>				
電力消耗(千瓦時)	381,123,439	370,219,537	361,154,071	-2.45%
每員工耗電密度(千兆焦耳／員工)	124.69	119.55	118.41	-0.95%
每百萬港元收益耗電密度 (千兆焦耳／每百萬港元)	38.99	40.26	40.14	-0.30%
汽油燃料 – 車隊(公升)	42,312	35,407	30,612	-13.54%
柴油燃料 – 車隊(公升)	221,536	206,343	212,162	+2.82%
柴油燃料 – 備用緊急發電機(公升)	54,309	49,260	73,847	+49.91%
能源消耗總量(千兆焦耳)	1,383,503	1,343,280	1,311,591	-2.36%
每員工耗能強度 <sup>29</sup> (千兆焦耳／員工)	125.73	120.50	119.45	-0.87%
每百萬港元收益耗能強度 (千兆焦耳／每百萬港元)	39.32	40.58	40.49	-0.22%
<b>總耗水量及密度</b>				
總耗水量 <sup>30</sup> (立方米)	439,999	327,559	337,600	+3.07%
每員工耗水密度(立方米／員工)	39.99	29.38	30.75	+4.66%
每百萬港元收益耗水密度 (立方米／每百萬港元)	12.50	9.90	10.42	+5.25%
<b>包裝材料總量</b>				
購物袋 <sup>31</sup> (噸)	20.25	15.97	18.60	+16.47%

<sup>22</sup> 此數字是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告的。當中並沒有包括本集團為顧客安排除舊服務的廢電器電子產品。

<sup>23</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

<sup>24</sup> 建築廢料是來自零售商店翻新。

<sup>25</sup> 此數字是以整個香港電訊及母公司電訊盈科為基準而報告的。

<sup>26</sup> 回收廢料包括電話卡、舊纜線、舊電話、廢棄設備及配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。

<sup>27</sup> 在2018年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此回收量比較大。本集團在2019年及2020年並沒有進行此項回收。

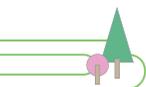
<sup>28</sup> 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

<sup>29</sup> 耗能強度的運算包括電力、汽油燃料及柴油燃料的消耗。

<sup>30</sup> 包括了香港電訊主要業務並設有獨立水錶的營運地點。

<sup>31</sup> 購物袋消耗量上升主要是因為去年有更多客戶進行禮品換領，而這些禮品均比較大型或易碎，因此需要使用購物袋盛載。

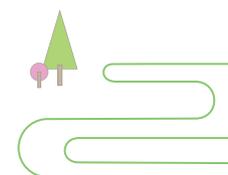




# 聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

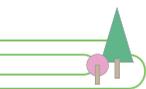
A. 環境		
層面A1：排放物		香港電訊的回應
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	4. 我們的環境
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	4. 我們的環境 > 4.1 氣候變化及溫室氣體排放 > 4.3 綠色資訊及通訊科技解決方案 > 4.4 員工的環保意識
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	4. 我們的環境 > 4.2 以可持續方式使用資源 > 4.4 員工的環保意識





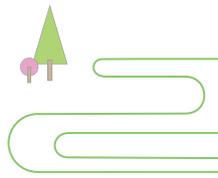
A. 環境		
層面A2：資源使用		香港電訊的回應
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	4. 我們的環境
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	4. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 4.1 氣候變化及溫室氣體排放</li> <li>&gt; 4.3 綠色資訊及通訊科技解決方案</li> <li>&gt; 4.4 員工的環保意識</li> </ul>
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	香港電訊的營運並非位於缺水地區，亦不涉及密集用水。我們積極提升員工節約用水的意識。有關更多詳情，請參閱： 4. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 4.2 以可持續方式使用資源</li> </ul>
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用的包裝材料總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	表現數據摘要
層面A3：環境及天然資源		
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。	4. 我們的環境
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。	4. 我們的環境
層面A4：氣候變化		
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。	4. 我們的環境
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。	4. 我們的環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 4.1 氣候變化及溫室氣體排放</li> </ul>





B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		香港電訊的回應
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的資料。	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3. 我們的人才 > 3.4 多元與共融
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比率。	3. 我們的人才 > 3.3 人才留任與發展
層面B2：健康與安全		
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。	3. 我們的人才
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	3. 我們的人才 > 3.2 職業安全與健康
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	3. 我們的人才 > 3.2 職業安全與健康
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。	3. 我們的人才 > 3.2 職業安全與健康



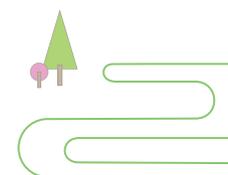


B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B3：發展及培訓		香港電訊的回應
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	3. 我們的人才 > 3.3 人才留任與發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	3. 我們的人才 > 3.3 人才留任與發展
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	我們匯報僱員的總受訓節數。有關更多詳情，請參閱： 3. 我們的人才 > 3.3 人才留任與發展
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例  的資料。	3. 我們的人才
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。	香港電訊尊重並維護基本人權。我們禁止在營運中使用強制勞動和童工。有關更多詳情，請參閱： 3. 我們的人才
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。	不適用



B. 社會		
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		香港電訊的回應
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	7. 我們的供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	7. 我們的供應鏈管理 > 7.3 可持續採購
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	7. 我們的供應鏈管理 > 7.2 甄選及監督供應商
層面B6：產品責任		
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： (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。	6. 我們的客戶
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。	這項並非香港電訊業務的重要議題。
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6. 我們的客戶 > 6.4 客戶服務及滿意度
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。	6. 我們的客戶 > 6.3 內容傳播及負責任的宣傳推廣
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	6. 我們的客戶 > 6.2 可靠及負責任的服務及產品 > 6.4 客戶服務及滿意度
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。	6. 我們的客戶 > 6.1 客戶私隱及個人資料安全





B. 社會		
營運慣例		
層面B7：反貪污		香港電訊的回應
一般披露	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。	1. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
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。	1. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
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。	1. 香港電訊的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	5. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	5. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	5. 我們的社區

本環境、社會及管治報告的中、英文文本如有任何歧義，概以英文文本為準。



**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）。

© 2021 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

