## 香港電訊

# 環境、社會及管治報告 摘要



### 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誘過我們的服務優化、連繫及改善社區及企業:

- 減低業務對環境的影響,並誘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。

### 集團董事總經理的話

【 我們將繼續積極推動創新,發展新技術,以經營可持 續發展的業務,提升客戶的生活質素,為我們服務的 社區作出更多貢獻。就本報告提及的多個範疇, 香港 電訊正採取具體行動,讓未來更好。我期待與客戶、 社群及其他持份者一起努力,加強2018年起的環境、 社會及管治工作。

艾維朗 集團董事總經理







### 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,並貫徹嚴謹的道德標準、透明度、誠信操守及對賄賂與貪污採取 零容忍態度。本集團制訂了《公司責任政策》及《企業社會責任政策》,訂立專業的行為標準及 要求。

本報告為香港電訊的第二份環境、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,闡釋本集團截至2017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:

我們的社區	第5頁
我們的人才	第7頁
我們的客戶	第8頁
我們的供應鏈管理	第8頁
我們的環境	第9頁

有關我們企業管治的詳情,請參閱香港電訊2017年年報內的合併企業管治報告。

### 概覽

以下概覽簡述2017年我們在環境及社會方面的工作重點及成績:



#### 排放物

- ◆ 98%寬頻及97%流動通訊客戶,以及 近34%固網客戶接收電子賬單。2017年 已發出約1,300萬張電子賬單,節省了近 3,900萬張紙。
- ◆ 未來四年逐步為60多部車輛升級。

#### 循環再造/資源使用

- ◆ 收集了**12,806**部手機,以捐贈或以負責 任的方式處理。
- ◆ 回收了1,983個打印機墨盒。
- ◆ 回收了**26.44**噸銅、 鐵及鍋。



### 健康及安全的工作間

◆ 推出集團安全約章,提升安全標準及文化。

#### 員工發展

- ◆ 舉辦了1,838 項學習及發展課程及研討會。
- ★ 於2017年每位員工參加了平均15.6小時培訓。



#### 供應鏈

- ◆ 進行了**100**次視察與互訪,以評估 供應商的表現。
- ◆ 獲得ISO 9001:2008質量管理 體系認證。



#### 負責任的網絡管理

- ◆ 於2017年,流動網絡可靠性達100%, 電頻網絡穩定性達99.99%。
- ◆ 光纖到廈覆蓋率達**88.3%**·光纖入屋 覆蓋率達**85.6%**。

#### 客戶滿意度

◆ 2017年內收到36,408次客戶表揚。



#### 資料私隱與安全

◆ 資訊科技安全管理系統已獲得 ISO 27001 認證。

#### 社區投資

- ◆ 與非政府機構、慈善組織等合作・舉辦26項 持續及17項特別計劃。
- ◆ 於2017年提供<mark>21,131</mark>小時義工服務。





於2017年,我們誘過企業義工服務、教育及社區服務,以及揭贈和物資贊助,繼續支持各項活 動。我們的企業義工隊由員工、其家庭成員及公司的退休人員組成,已投入社區服務超過20年。

自1995年起累計的 義丁人數

2017年

活躍義工人數

2017年 義工服務時數

4,872 582 21,131

2017年舉辦的



我們促進積極智能樂齡生活,並讓學生及青少年融入數碼時代。

#### 主要补區服務包括:

#### 長者

- 在長者中心舉辦虛擬實境導覽,讓長者诱過虛擬 實境游歷世界各地。
- 舉辦智能手機班,教導長者使用智能手機及應用 程式。
- e体健致力建立一個智能安老社區,促進大數據分 析以了解長者的健康狀況。



#### 學生及青少年



- 贊助「滬港台青少年IT夏令營」,促進三地學生資 訊科技的交流。
- 參與「Girls Go Tech」計劃,鼓勵女中學生修讀
- HKT education為小學及中學的學生及教師創造優 質的電子學習。

#### 兒童

• 與保良局合作,教育下一代財務管理觀念。

#### 殘疾人士

• 1010贊助「暗中作樂」聲演會,義工與視障人十一同工作,實踐共融。

#### 其他人士

• 本公司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。



#### 學術及研究

• 我們支持本地大學及機構的研究項目,促進香港的資訊及通訊科技業發展。

#### 慈善贊助

- 每年向修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的大學生提供獎學金及助學金。
- 為「樂施毅行者」提供通訊系統,並贊助長者愛心線及「平安鐘®」服務。



香港電訊及電訊盈科義工隊連續第16年獲社會福利署頒發義工服務時



## 我們的人才

香港電訊僱用超過17.600名員工,他們都是維持我們競爭力及提供最佳服務的關鍵。

本公司致力成為卓越僱主。目前我們的員工由50多個不同國籍人士組成,我們為員工提供多樣化 的丁種及發展事業的機會。

诱過對話體驗「體驗期職坊」—「多元人才」的職場體驗平台, 我們支持殘疾人士就業並推動多元共融的工作間。

為了支持年輕員工晉升至領導層,我們提供技能發展計劃,協助 員工擔任較高職位。於2017年,我們舉辦了1.838項學習及發展 課程及研討會,每位員工參加了平均15.6小時培訓。

35歳或以下的員工佔

38.6%



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,包括員工涌訊、面談、與管理層推行Let's Chat會議及員工溝通大會。



我們致力提供安全的工作間。我們於2017年訂立「集團 安全約章」,以提升安全標準和加強安全文化。



香港雷訊致力诱過持續創新協助客戶塑造新的生活模式,服務不僅涵蓋傳輸,更延伸至Smart Living等業務,為客戶打造便利和現代化的家居。「io.t by HKT」概念店的開業進一步推廣物聯 網技術在客戶日常生活中的應用。

光纖到廈覆蓋率

88.3%

香港電訊的光纖到廈覆蓋率達百分 **ウハ十八點三**,光纖入屋已覆蓋至 百分之八十五點六的香港家庭。

光纖入屋覆蓋率

85.6%

客戶可透過服務熱線、網站的在線客服、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。

客戶的讚揚

36,408

於2017年,香港電訊收到36,408 次客戶的讚揚。我們的資訊科技 安全管理系統已取得ISO 27001認 證,保障客戶資料安全。



於2017年,我們旗下的3,400位工程人員接受超過9,000天的專業培訓。



### 我們的供應鏈管理

我們與全球超過2,000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。為使供應鏈 貫徹企業社會責任原則,本公司已訂立集團採購政策及原則以及供應商守則。

為更有效及密切監察供應商的表現,我們的採購小組於2017年進行了100次視察與互訪。作為獲 得ISO 9001:2008認證的公司,我們的質量管理體系確保產品持續合平監管要求及客戶期望。於 2018年, 我們的目標是達到ISO 9001:2015標準。



我們在業務營運中注入環保可持續發展理念。

#### 主要環保措施包括:

#### 循環回收

- 我們設有一套既定常規,回收已使用的碳粉盒及墨盒、紙張、金屬廢料(包括銅、鐵及鋼)及廢料。
- 我們於「助己·助人·助地球舊手機回收計劃」,收集手機作回收用途,或透過非政府機構捐贈給弱勢社群。



#### 保護環境

- 透過Smart Charge「全線充」充電服務,我們鼓勵更多人使用電動車,創造更潔淨的環境。
- 發出約1,300萬張電子賬單,節省了近3,900萬張 紙。



#### 節約能源

 自2004年,我們的25座機樓已使用更節能的水 冷式冷凍機來取代傳統的風冷式冷凍機。我們會 於2018年將更多現有的冷凍機組替換為水冷式 系統。有關升級可減少百分之二十的冷凍機能源 消耗。



#### 環保意識

- 我們於所有辦公室推行一套「綠色標誌」。
- 我們的內部員工通訊提供有關環保議題及本集團環保活動的資訊。











香港電訊獲環境保護署頒發「2016香港環境卓越大獎」的媒 體及通訊業界別金獎。

我們非常重視持份者的回饋和建議, 請將您的意見電郵至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)

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

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)。

© 2018 香港電訊有限公司,版權所有,不得翻印。









