

我們的企業社會責任願景

我們致力成為在道德、社會及環境方面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

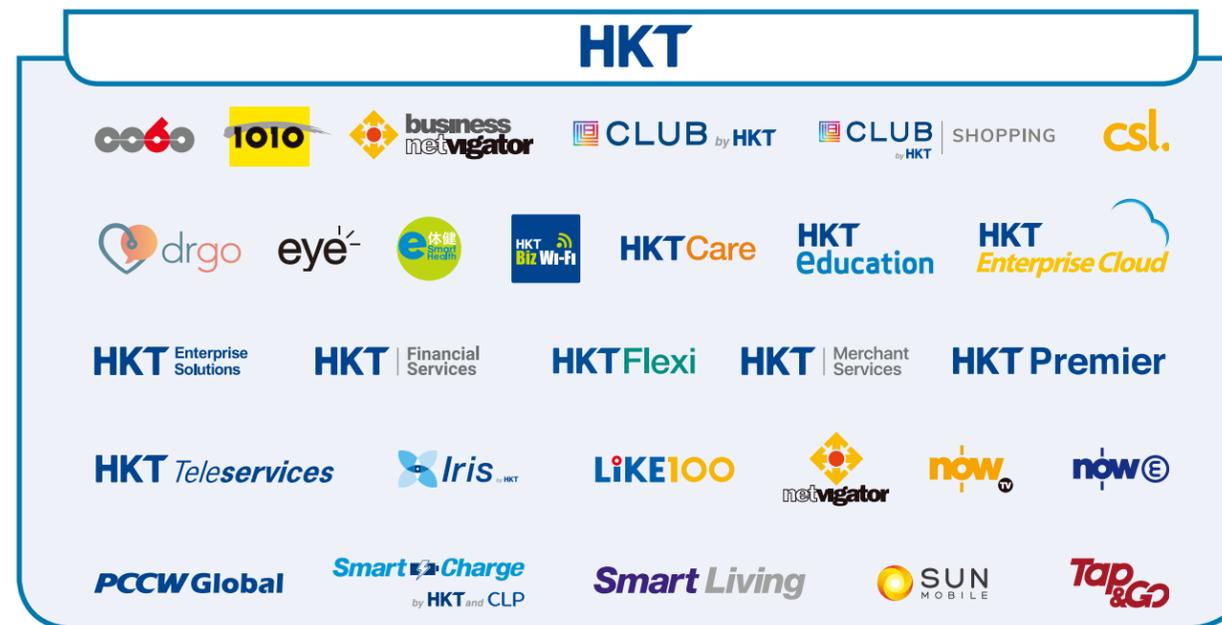
香港電訊是香港首屈一指的電訊服務供應商及領先的創新者，透過固網、寬頻、流動通訊及媒體娛樂服務，提供獨特的「四網合一」體驗。

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。

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、社會及管治表現持續推行的措施。

本摘要重點介紹我們於以下六個層面的工作：

我們應對2019冠狀病毒疫情的措施	第5頁
我們的人才	第7頁
我們的環境	第9頁
我們的社區	第11頁
我們的客戶	第13頁
我們的供應鏈管理	第14頁

有關我們企業管治的詳情，請參閱香港電訊2020年年報內的合併企業管治報告。

概覽

以下概覽簡述2020年我們在環境及社會方面的工作重點及成績：

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

資源使用

簽署 **首批可持續發展表現掛鈎貸款**

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%**

客戶滿意度

收到 **57,887** 次客戶表揚

供應鏈

香港供應商佔 **81%**

我們應對2019冠狀病毒疫情的措施

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，展現我們的能力和決心。

保障員工

- 實行在家工作及彈性工作安排；
- 向員工派發口罩及酒精搓手液；
- 曾密切接觸感染者的員工，須按規定進行檢疫隔離及接受免費病毒檢測。

支援客戶及業務夥伴

向客戶贈送服務：

- 為流動通訊客戶免費提供額外3GB本地流動數據；
- 所有流動通訊用戶免費享用一個月的Now E綜合娛樂組合，並向全港觀眾免費提供超過9,000小時的Now E串流內容，以及向Now TV客戶免費開放多條頻道及精選自選服務。

支援商業客戶：

- 為中小企免費提供On-the-go隨身Office Line服務及Microsoft Teams通訊及協作軟體啟動服務；
- 向企業客戶提供特選5G智能手機企業服務計劃以享用Microsoft 365雲端應用的無限數據用量。

支援公共衛生系統

支援政府抗疫工作：

- 於多個檢疫中心安裝並監察寬頻及語音服務；
- 為檢疫中心和社區治療設施提供醫療遙距監控方案。

我們對社區的支援概覽



支援社區

關懷長者及殘疾人士：

- 向超過26,000位安老院及殘疾人士院舍院友提供本地流動數據連手機免費借用服務，惠及東華三院、保良局和香港盲人輔導會等200多間非牟利機構。

關顧學生及學校：

- 為學校免費提供電子教學平台；
- 支援香港賽馬會慈善信託基金向超過30,000位基層學生免費提供流動數據服務；
- 向來自低收入家庭的學生提供平板電腦以進行網上視像學習。

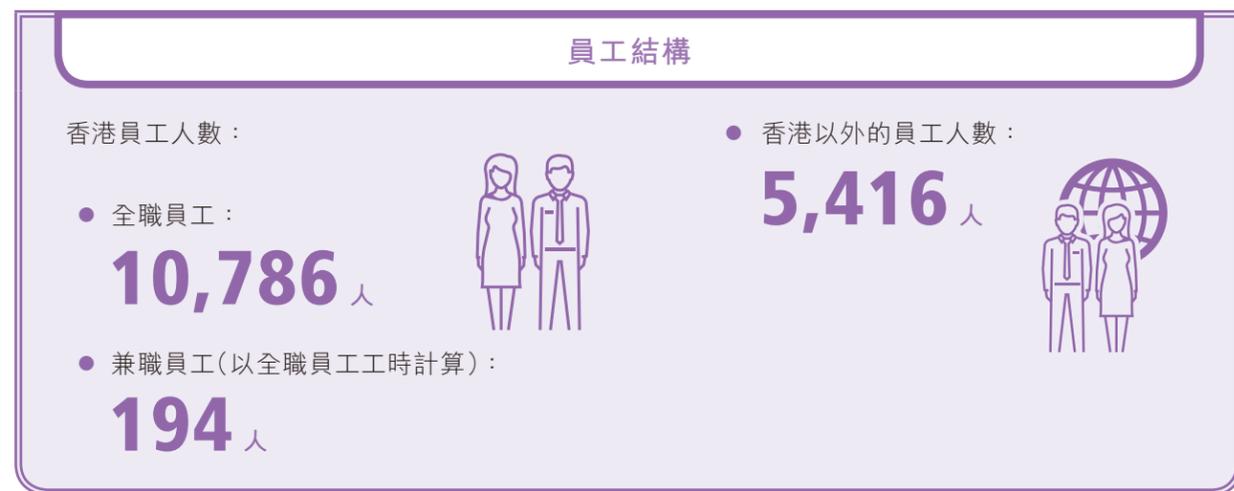
關懷弱勢社群：

- 於零售專門店協助收集市民捐贈的口罩、酒精搓手液及酒精消毒紙巾，並轉贈予非牟利機構；
- 推出「一卡一關愛」本地流動數據捐贈行動，協助逾10,000名學童、長者、無家者及待業者與外界保持聯繫；
- 現金捐款予醫院管理局及「渣打社聯劏房住戶租金資助計劃」。



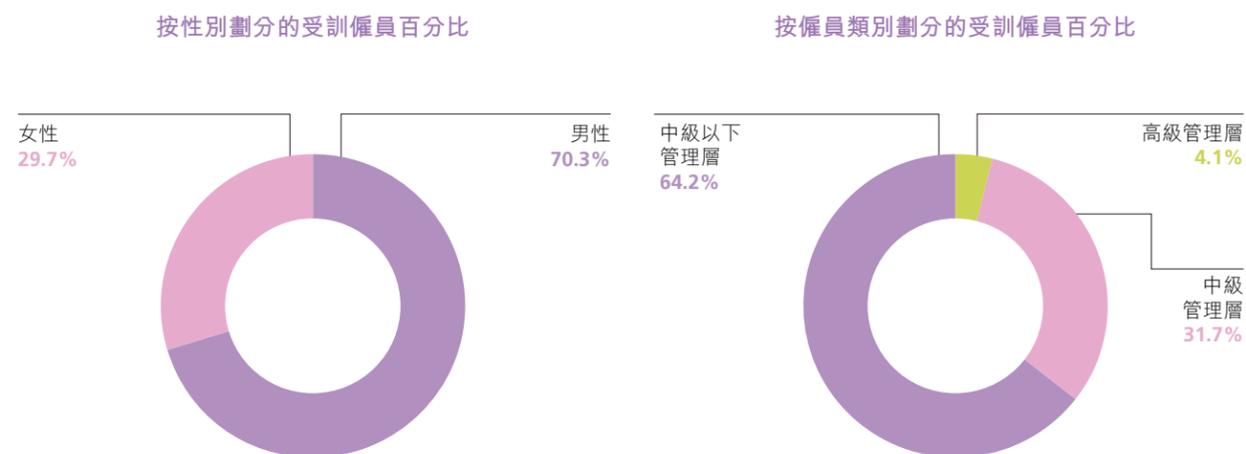
我們的人才

香港電訊致力為全球16,396名員工締造愉快、共融及高績效的工作環境。現時我們的員工來自逾60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2020年，我們為員工提供1,924節培訓課程，協助他們緊貼市場步伐和提升技能。

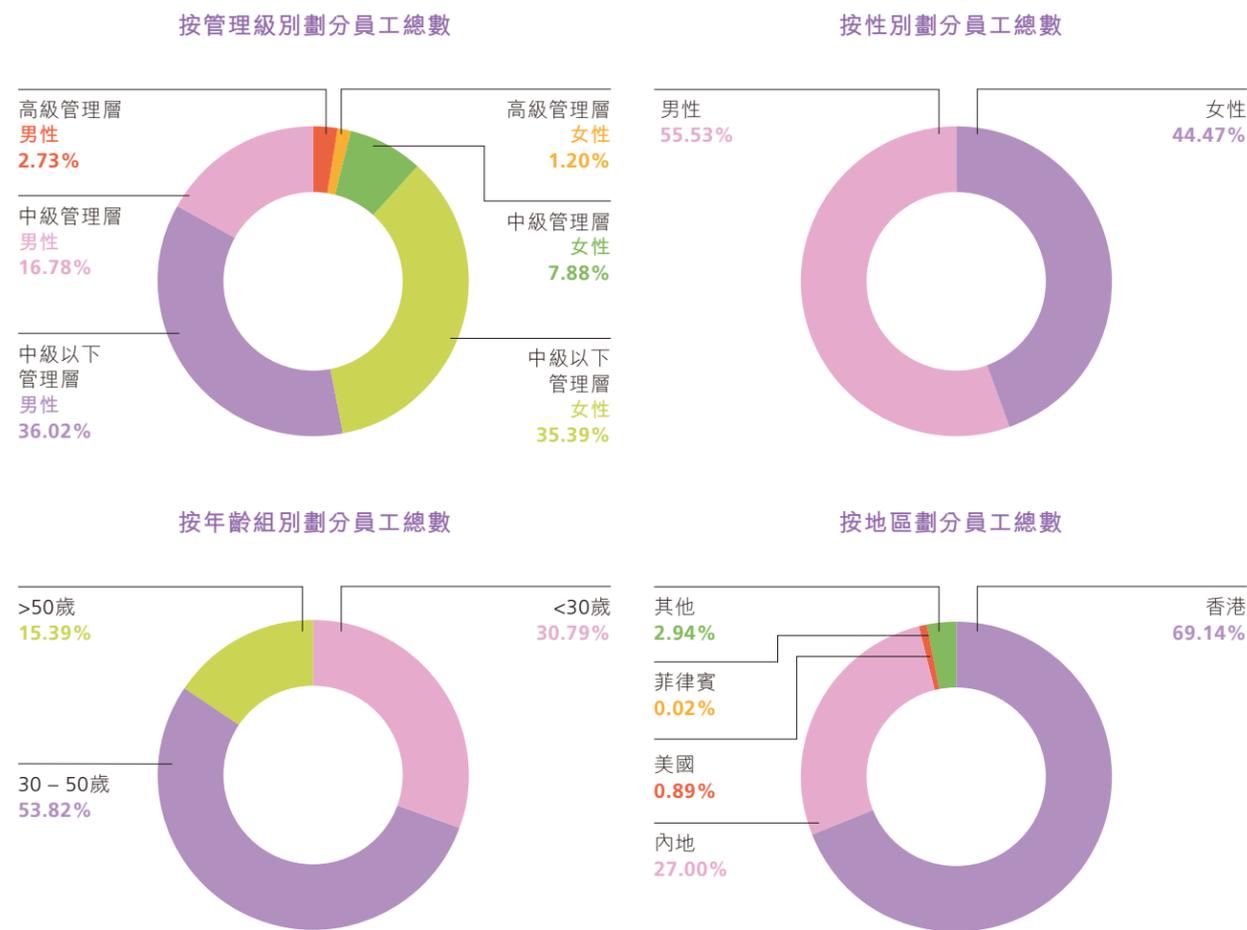


同年，香港電訊為見習生推出創新平台SLASH，旨在推動跨業務單位合作及同輩學習。此平台促進見習生與資深同事交流意見和觀點，推動業務創新和突破。

為維持整個集團的嚴格職安健標準，我們於2020年為員工提供超過530節的健康及安全相關培訓。

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。

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。此外，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。



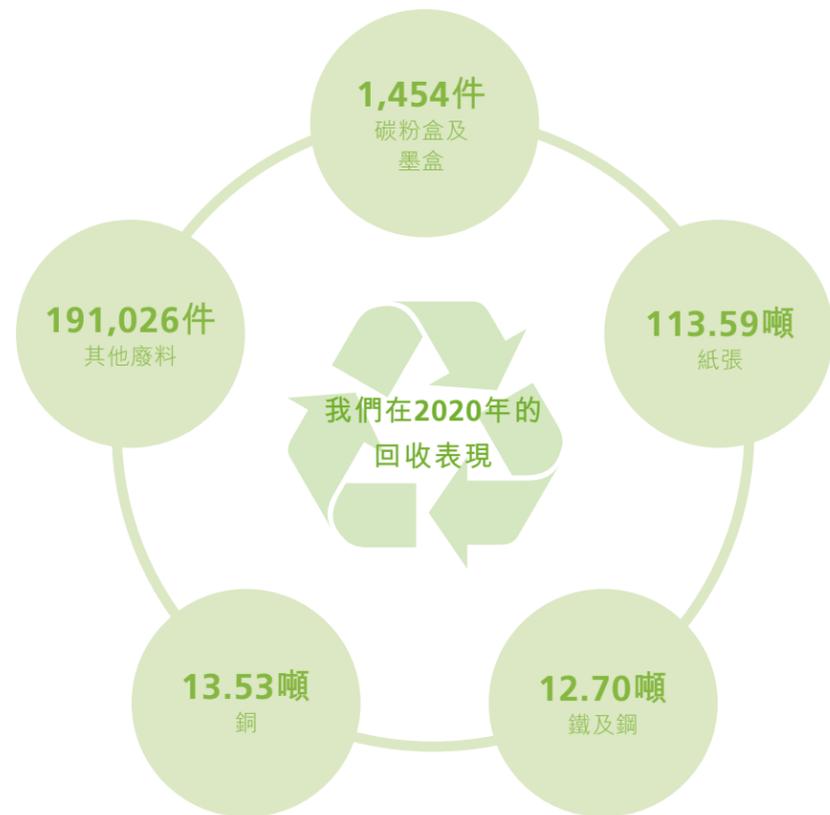
我們在LinkedIn平台定期分享業務動向、企業活動、最新科技發展及職場文化資訊以及就業機會。



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。環境諮詢小組的成員包括多個單位主管，會就我們的可持續發展議程提出建議。

2020年環保表現概覽



- 於2020年3月，我們簽署首批可持續發展表現掛鈎貸款。
- 我們開始兩項太陽能發電系統試驗計劃。
- 電子賬單節省了超過4,200萬張紙。
- 於2020年，本集團的電力消耗減少超過900萬度電。
- 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。
- 我們協助客戶妥善處理超過800件廢電器電子產品。
- 自2019年起，我們與香港電池回收中心合作回收廢鉛酸電池。在2020年，545.57噸廢鉛酸電池已被回收。
- 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。
- 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。
- 香港電訊簽署環境局的《戶外燈光約章》及《節節約章》，承諾在旗下機樓以及csl、1010和香港電訊專門店內採取節能措施。
- 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。



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。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。

我們在2020年的社區工作成果



我們的企業義工隊在過去25年一直共同攜手建立更美好的社區。

2020年主要社區服務

- 於佳節探訪居住在公共屋邨的長者；
- 支持為期三年的高小學生師友計劃；
- 為自閉症人士提供各類工作坊；
- 參與多項環保及保育活動。



其他計劃與措施：

- 設立一站式HKT老友熱線，為長者提供適時技術支援；
- 與嶺南大學合作，推廣本地樂齡科技；
- 於11月推出了HKT Innovation Lab(「InnoLab」)，透過就智慧城市等不同科技範疇的研發，推動社區數碼生活。

2020年的捐款及物資贊助(包括就2019冠狀病毒之捐贈)總值約港幣2,450萬元。當中包括：

- 為長者及低收入家庭提供家居電話、寬頻及流動通訊服務的特別優惠；
- 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；
- 向非牟利機構免費提供電訊服務，並為慈善籌款提供電話熱線支援。

長遠支援

我們希望透過長遠且創新的計劃幫助弱勢社群解決一直以來所面對的困難：

- 推出網上公益平台Club Hope，鼓勵大眾關注有需要的社群，及為13間社福機構籌集資源；
- 向400戶居住在劏房及／或偏遠地區的基層家庭免費提供DrGo遙距醫療諮詢服務；
- 為鄰舍輔導會及恩橡基金會這兩間慈善機構的長者提供100部電話及120張電話卡連流動通訊計劃，為期兩年；
- 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戶居住在劏房的家庭提供為期一年的寬頻服務。

我們的客戶

香港電訊致力透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，更延伸至金融科技及健康科技等廣泛的數碼化服務。

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。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。

我們在2020年達成網絡供應及維修服務的服務承諾：

	表現承諾	2020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%	99.993%
維修服務	99%	99.853%

光纖入屋覆蓋率



香港的Wi-Fi熱點數目



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正式推出，促進香港的金融普及化。

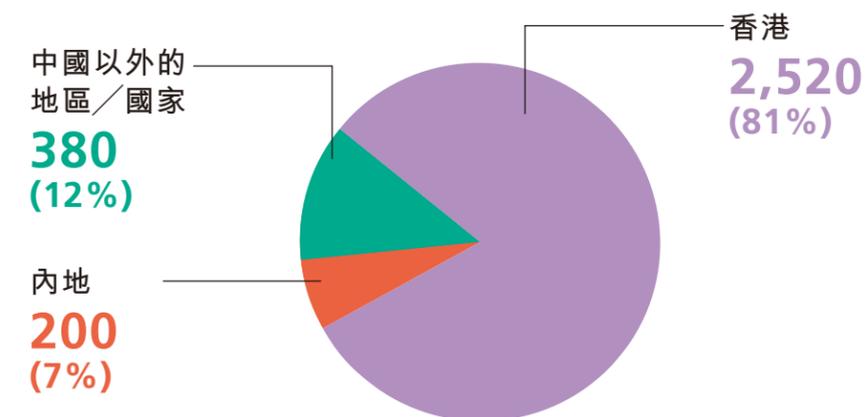
本集團已成立集團信息及網絡安全評議會(GICSC)，以監察所有網絡安全相關的措施、投資及與保護本集團核心網絡、伺服器及終端相關的持續維護事宜。於年內，集團制定了資料外洩處理手冊，以加強處理資料外洩的應變能力，同時能迅速通知持份者。

於2020年，香港電訊收到57,887次客戶的讚揚，亦獲頒超過190個客戶服務的獎項。

我們的供應鏈管理

本集團與全球超過3,100個供應商保持合作關係，當中約百分之八十一是香港供應商。

供應商的地理分佈



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。

我們已訂立集團採購政策及原則，以及供應商守則。

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。

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）。

© 2021 香港電訊有限公司，版權所有，不得翻印。

