

2018

環境、社會及管治報告

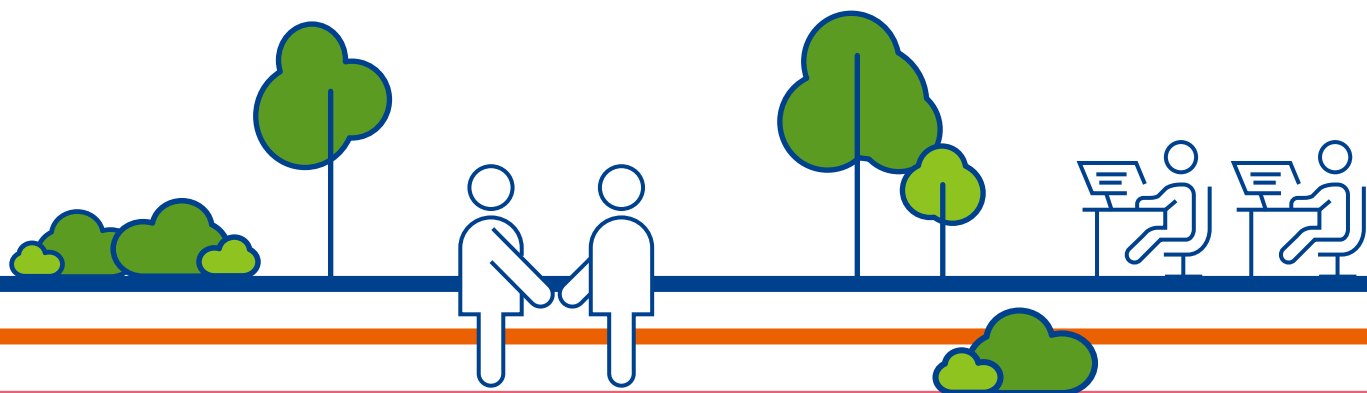
股份代號：0008

目錄

集團董事總經理的話	4
關於本報告	5
概覽	7
1. 電訊盈科的企業社會責任	8
1.1 企業社會責任管治架構	8
1.2 環境、社會及管治策略	10
1.3 道德及誠信	11
1.4 持份者的參與及重要議題	13
1.5 外界認同	15
2. 我們的人才	16
2.1 健康、安全與福祉	17
2.2 人才留任與發展	21
2.3 多元與共融	22
3. 我們的環境	25
3.1 以可持續方式使用資源	26
3.2 廢物及電子廢物管理	27
3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案	29
3.4 員工的環保意識	30



4. 我們的社區	32
4.1 社區參與	33
4.2 推動社區數碼生活	42
5. 我們的客戶	43
5.1 可靠和負責任的服務及產品	43
5.2 內容傳播及負責任的宣傳推廣	46
5.3 客戶服務及滿意度	46
5.4 客戶私隱及個人資料安全	49
6. 我們的供應鏈管理	51
6.1 選擇及監督供應商	51
6.2 可持續採購	52
核實報告	53
外部約章及會籍	54
表現數據摘要	55
聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	57



集團董事總經理的話

我欣然提呈電訊盈科的第三份環境、社會及管治報告。我們作為負責任的企業公民，致力以道德、對社會及環境負責的方式經營集團業務。

我們的企業社會責任政策已載列成為良好企業公民至關重要的各大範疇。在此範圍內，電訊盈科尤其致力於：

- 推動社區數碼生活；
- 將環保元素注入集團的業務營運並協助客戶實踐更環保的生活；
- 成為卓越僱主。

我們致力透過教育、義工服務及捐助，加強社區對數碼生活及應用的認識。我們贊助青少年活動，加深他們對資訊及通訊科技的了解。我們提供獎學金及助學金予修讀資訊科技、傳訊及其他相關學科的大學生，同時亦舉辦課程及工作坊讓長者保持活躍的生活方式。我們透過科研及推行新技術，推動香港邁向智慧城市。詳情可參閱「我們的社區」章節中以顏色方格標示的實例。

我們務求盡量減少集團業務營運對環境的影響。我們的Smart Living服務及解決方案協助客戶實踐更環保的生活方式，以及協助企業提升效能。我們新設了環境諮詢小組，更有效地協調集團的環保措施。請參閱「我們的環境」章節中的多個實例。

我們非常重視員工，並致力提供一個共融、高生產力的工作環境。我們為各職級員工提供專業培訓及發展機會。去年，我們提高產假及侍產假的福利，讓員工有更多時間陪伴新生子女。其他實例亦請參閱「我們的人才」章節。

我謹此感謝各員工一直以來在集團可持續發展旅程的貢獻。未來，我們將繼續加強這方面的工作，並運用專業知識，對社區作出貢獻。

施立偉

集團董事總經理



關於本報告

本報告為電訊盈科有限公司(「電訊盈科」或「本公司」)及其附屬公司(於本報告統稱「本集團」)截至2018年12月31日止年度的環境、社會及管治報告。

電訊盈科(股份代號：0008)是一家以香港為總部的環球公司，在電訊、媒體、資訊科技服務方案、物業發展及投資以及其他業務均持有權益。

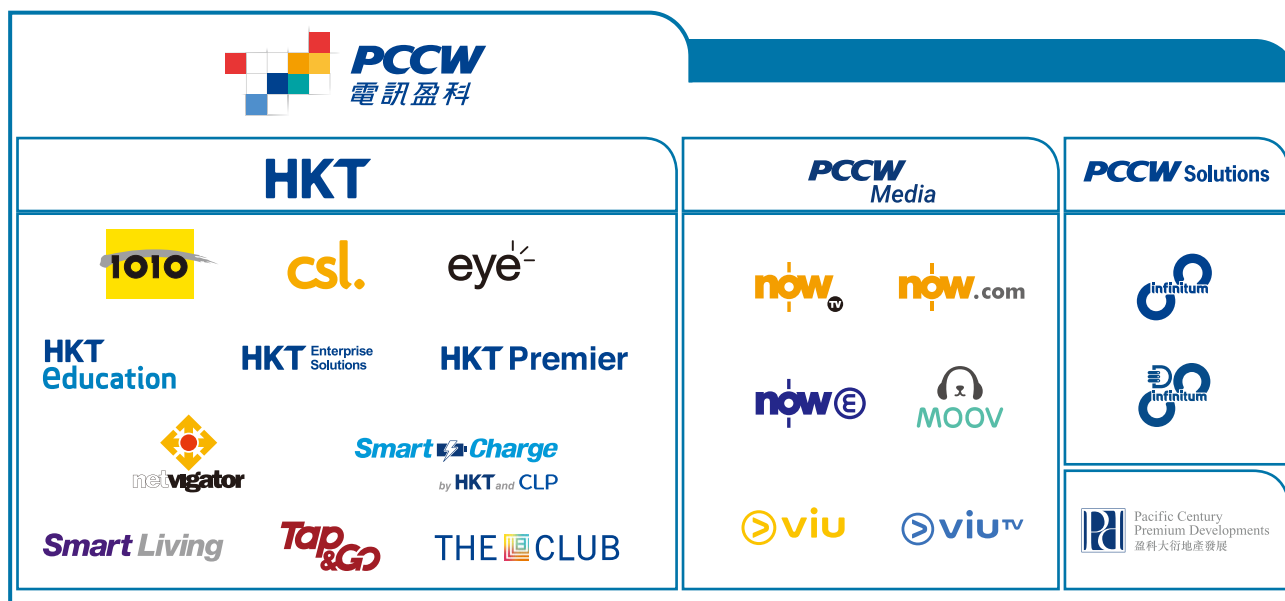
本公司持有香港電訊信託與香港電訊有限公司(「香港電訊」)(股份代號：6823)大部分股權。香港電訊是香港首屈一指的電訊服務供應商及領先的固網、寬頻及流動通訊服務營運商。

電訊盈科亦擁有一個全面綜合的香港多媒體及娛樂集團電訊盈科媒體，經營本港最具規模的收費電視業務Now TV，以及在香港及區內其他地方從事提供以Viu為品牌的over-the-top (OTT)視像服務。電訊盈科亦在香港透過香港電視娛樂有限公司營運本地免費電視服務。

本集團全資擁有的電訊盈科企業方案是香港及國內領先的資訊科技外判及業務流程外判服務供應商。

此外，電訊盈科持有盈科大衍地產發展有限公司(「盈大地產」)(股份代號：0432)的大部分股權以及其他海外投資。

電訊盈科多個產品及服務品牌在香港家傳戶曉。以下為我們旗下的一些著名品牌：



報告範疇

本報告涵蓋電訊盈科從2018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。本報告一如2017年的環境、社會及管治報告，詳述電訊盈科於香港的核心業務，即電訊、媒體及資訊科技服務方案，分別透過我們主要的附屬公司香港電訊、電訊盈科媒體及電訊盈科企業方案營運。除非另有註明，否則核心業務包括辦公室、零售店、數據中心、機樓、電訊站及傳輸等營運項目。本報告在相關情況下提述電訊盈科的附屬公司及外判經營活動。

本報告並無涵蓋有關電訊盈科合營公司及盈大地產的資料，盈大地產會另外刊發一份獨立的环境、社會及管治報告。

本報告披露電訊盈科在管理環境、社會及管治方面的重要議題所採納的方法、措施及優先次序的相關資料及數據。除本報告外，電訊盈科2018年年報內的企業管治報告在企業管治方面有進一步的披露。

報告準則及核實

本報告按《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27之《環境、社會及管治報告指引》的「不遵守就解釋」條文編製。

我們視本報告為我們與持份者的溝通渠道，並披露對持份者有意義及有助他們決策的環境、社會及管治資料。為此，本報告參考《環境、社會及管治報告指引》載列之基本報告原則編製。

重要議題

我們根據持份者的意見進行重要議題檢討，並釐定電訊盈科於環境、社會及管治方面的重要議題，協助確立本報告的重點。

量化

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。

平衡

為提供無偏頗的表現概況，電訊盈科就環境、社會及管治的成果及改善空間進行討論。

一致

本報告採用一致的方法，公平地比較我們歷來的表現。

電訊盈科委託香港品質保證局就本報告所載的環境表現數據進行獨立驗證。有關核實範圍及結論，請參閱核實報告。

本報告經電訊盈科董事會審閱及審批。

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」）網站及電訊盈科網站瀏覽。

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41樓

電話：+852 2888 2888

傳真：+852 2962 5634

電郵：esg@pccw.com



人才發展

- ◆ 舉辦了**1,740**項學習及發展課程及研討會

多元人才

- ◆ 員工女對男的比例為**1:1.94**
- ◆ 30歲或以下的青年人才佔**26%**

健康及安全

- ◆ 提供超過**300**節的健康及安全相關培訓



社區投資

- ◆ 與非政府機構及慈善組織合作，舉辦**30**項持續及**14**項特別計劃
- ◆ 提供**20,532**小時義工服務
- ◆ 逾港幣**1,600**萬元的捐款及贊助



供應鏈

- ◆ 可持續採購約章的創始成員
- ◆ 獲得**ISO 9001:2015**質量管理體系認證
- ◆ 進行了**350**次視察與互訪，以評估供應商的表現



排放物

- ◆ 電子賬單節省了近**4,900**萬張紙
- ◆ 未來三年將**20%**的車隊升級
- ◆ 每百萬港元收益溫室氣體排放密度下跌**7.02%**↓



資源使用

- ◆ 每百萬港元收益耗能強度下跌**5.84%**↓
- ◆ 影印紙及賬單使用環保紙張



資料私隱與安全

- ◆ 資訊安全管理系統已獲得**ISO 27001**認證
- ◆ 修訂私隱政策及程序，以符合國際監管標準

負責任的網絡管理

- ◆ 流動網絡可靠性達**100%**及寬頻網絡穩定性達**99.99%**
- ◆ 光纖入屋覆蓋率達**88.3%**

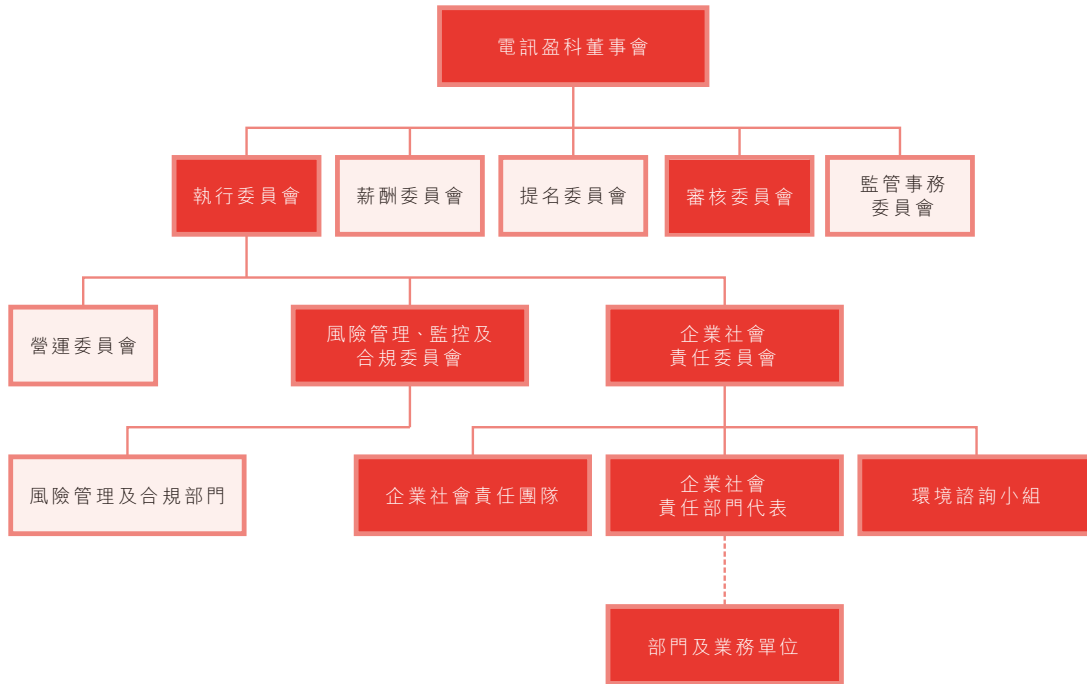


客戶滿意度

- ◆ 收到**52,828**次客戶表揚

1. 電訊盈科的企業社會責任

1.1 企業社會責任管治架構



電訊盈科在管理層帶領下承諾在企業社會責任方面作出貢獻。董事會制定策略，監督本公司的環境、社會及管治表現。執行委員會負責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。

以下各個單位職責分工明確，負責管理企業社會責任的各個範疇：

管理層監督責任	
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 監察企業管治常規及程序 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法規 審批企業社會責任政策及公司責任政策
執行委員會	<ul style="list-style-type: none"> 以管理委員會的身份獲董事會全面授權運作
審核委員會	<ul style="list-style-type: none"> 協助董事會確保財務報告的客觀性及可信性，而向股東公佈業績時，確保董事已根據法律規定以謹慎、盡責和應有技能方式處事 協助董事會確保風險管理及內部監控系統有效實施，以及確保維持良好的企業管治標準及常規
風險管理、監控及合規委員會	<ul style="list-style-type: none"> 檢討電訊盈科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香港上市公司應有的責任，以及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

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，須向執行委員會匯報，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"> • 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 • 制定企業社會責任的指引、方向及監督常規及程序 • 監督企業社會責任及相關活動的進度
環境諮詢小組	<p>於2018年成立的集團內部諮詢組織，負責：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 協助統籌業務單位與跨業務單位的環保措施
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"> • 對內及對外推廣企業社會責任 • 舉辦企業社會責任的活動及實行相關措施
企業社會責任部門代表	<p>集團共有23位企業社會責任部門代表：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擔任企業社會責任團隊與部門／業務單位之間的橋樑 • 協助推行企業社會責任活動 • 提高同事的企業社會責任意識 • 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
部門及業務單位	<ul style="list-style-type: none"> • 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

本集團根據《ISO 31000:2009風險管理—原則及指引》及「三道防線」風險管理模式制定風險管理框架，讓董事就此定期評估並釐定可能影響本集團表現的重大風險。

各個營運單位識別、評估、減低及監察各自的風險，並每季向風險管理及合規部門匯報，以作進一步評估。風險管理及合規部門會評估這些風險並定期向風險管理、監控及合規委員會及高級管理層匯報。同時，集團內部審計處會定期和特別檢討本集團的營運情況和政策，就內部監控是否足夠及有效向董事會及審核委員會提供獨立保證及建議。

有關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和不明朗因素，詳情請參閱電訊盈科2018年年報內的企業管治報告及董事會報告書。



1.2 環境、社會及管治策略

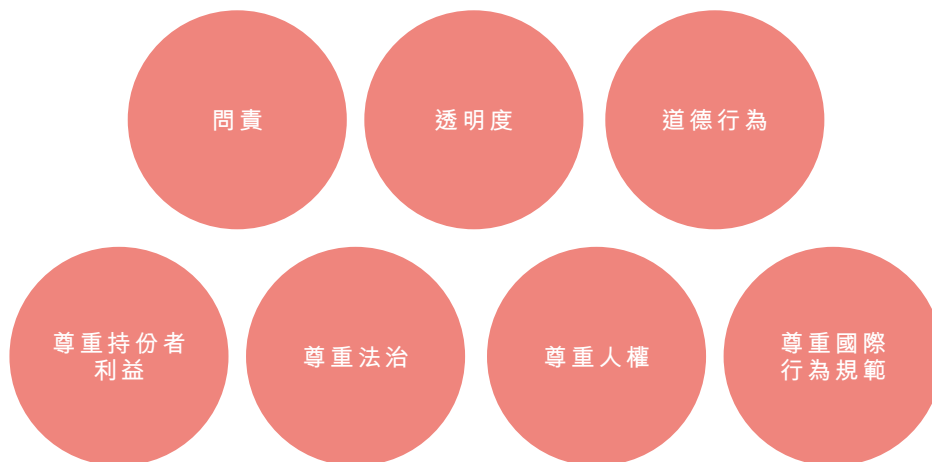
電訊盈科為本地及全球於電訊、媒體娛樂及企業資訊科技解決方案等領域的龍頭企業，因此我們充分了解，本集團必須在推動可持續發展方面扮演重要的角色，同時對社會作出有意義的貢獻。

我們的管理方法是採取對道德、社會及環境負責任的方式經營集團業務，並支援及連繫我們服務的社區，且同時維持卓越服務及財政收益。

電訊盈科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。我們的公司責任政策則載列行為守則，帶領電訊盈科的全體成員將企業社會責任融入集團營運中。這兩項政策均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。我們會定期檢討和更新這些政策，並提交予董事會通過。

我們的企業社會責任管理方法識別七項對社會負責任行為的原則：

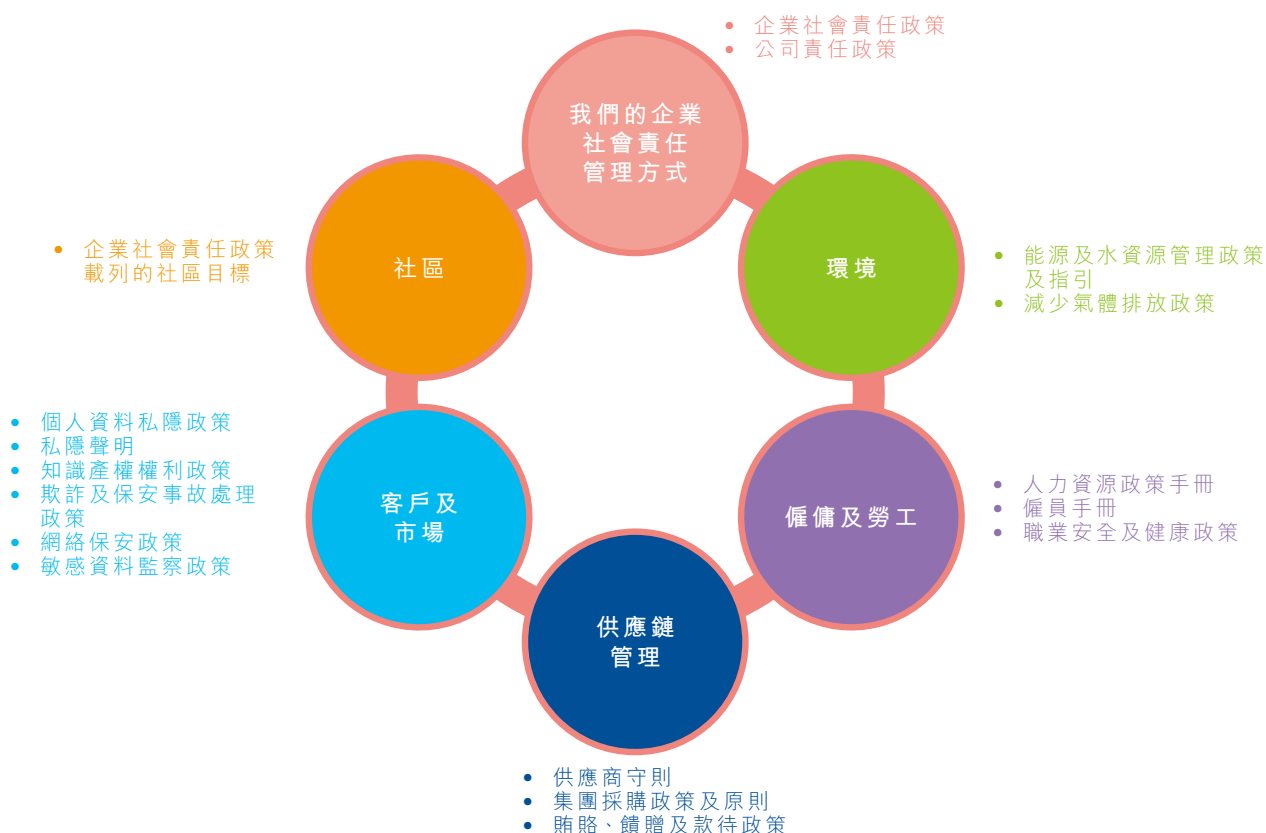
對社會負責任行為的原則



為確保有效推行企業社會責任管理，我們維持詳盡的政策、指引及程序，將本集團的承諾及各項規定轉化為各部門的營運慣例。



企業社會責任的核心管理範疇及相關政策



1.3 道德及誠信

電訊盈科致力以高度的道德、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電訊盈科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

電訊盈科對任何形式及程度的賄賂或貪污採取零容忍政策，電訊盈科成員需要遵守集團的賄賂、餽贈及款待政策。這項內部政策訂明各種會構成貪污而應予以避免的行為，包括金錢及非金錢利益，例如回扣、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。本集團嚴禁成員與政府官員交換利益。

電訊盈科採取具體措施，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。

舉報政策

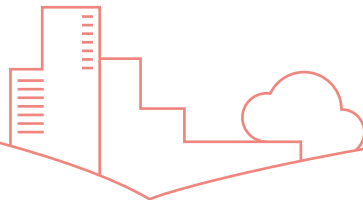
電訊盈科的不當行為舉報政策鼓勵所有內部及外界持份者在保密的情況下向本集團的內部審計處舉報實際或疑似的不當行為。僱員可透過信件或電郵作出書面舉報，亦可撥打無來電記錄的專用電話熱線作口頭舉報。

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進行調查。有關調查遵守本集團的不道德行為通報程序手冊載列的程序，投訴人將獲告知有關進展。而最終處置、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)。

確保合規

任何人士如違反電訊盈科的政策、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，請參閱電訊盈科2018年年報內的董事會報告書。

於2018年，本集團並無發生違反《防止賄賂條例》及其他適用法律及法規的貪污事件，電訊盈科或僱員亦無牽涉因貪污行為而裁定的訴訟案。



1.4 持份者的參與及重要議題

電訊盈科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、公司責任政策及股東通訊政策。

持份團體

我們尊重持份者發表意見及接收資訊的權利，因此電訊盈科各部門及業務單位持續透過不同渠道與持份者保持溝通。

外界持份者		
客戶	股東、投資者及分析師	社區及媒體
<ul style="list-style-type: none"> • 服務熱線 • 網站及社交媒體 • 在線客服 • My HKT平台 • 客戶滿意度調查及交易調查 • 淨推薦分數調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 股東週年大會 • 年報、中期報告及環境、社會及管治報告 • 通函及新聞稿 • 分析師簡報 • 聯交所網站 	<ul style="list-style-type: none"> • 宣傳活動 • 研討會 • 網站及社交媒體 • 新聞稿及記者會 • 傳媒查詢
政府及監管機構	供應商及業務夥伴	非政府組織
<ul style="list-style-type: none"> • 一般聯繫 	<ul style="list-style-type: none"> • 審查供應商及評估視察 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業義工服務 • 合作項目
內部持份者		
<ul style="list-style-type: none"> • 面談 • Let's Chat會議 • 論壇 • 員工溝通大會 • 員工滿意度調查 		



重要議題檢討

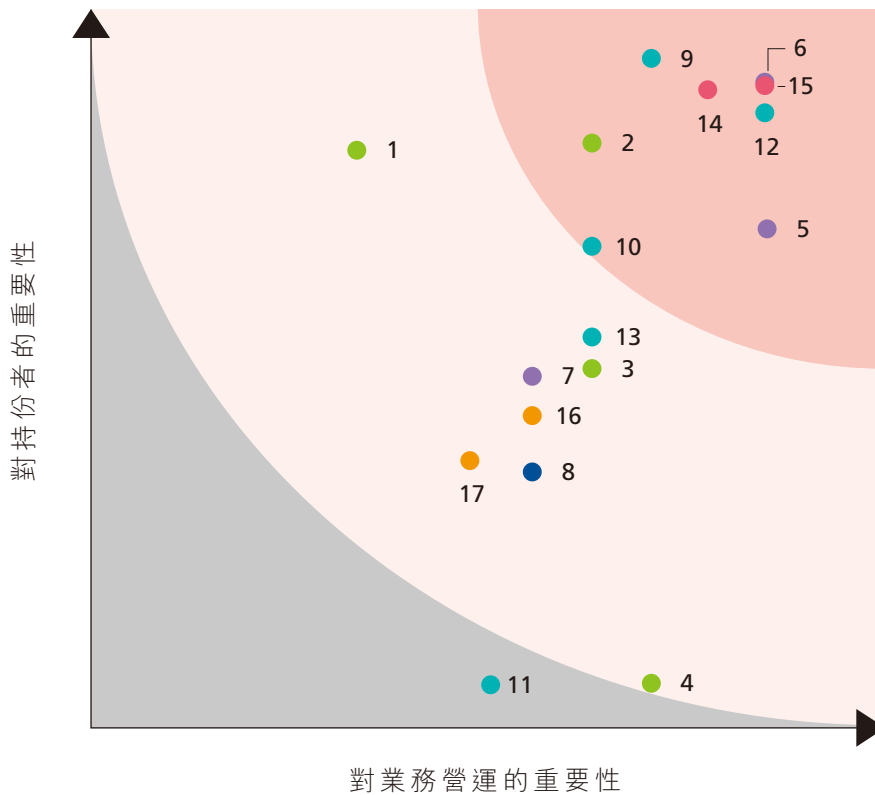
電訊盈科根據持份者參與活動的意見，進行環境、社會及管治相關主題的年度重要議題檢討。今年，電訊盈科透過同業基準評定及內部評估，修訂了環境、社會及管治主題的清單，以緊貼特定行業議題及集團的發展。

透過獨立顧問，電訊盈科以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。

這些深入對話有助我們收集持份者對電訊盈科環境、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電訊盈科業務經營的重要性，為各項議題評分。

本集團的企業社會責任委員會運用質量及定量分析，評估反饋意見。

2018年電訊盈科的重要議題矩陣



環境、社會及管治層面	
環境	
1	能源及碳排放
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
僱傭及勞工標準	
5	僱員留任及人才發展
6	職業健康及安全
7	人權
供應鏈管理	
8	供應鏈及採購
產品責任	
9	客戶私隱及個人資料安全
10	負責任的宣傳
11	內容傳播給不同的觀眾
12	可靠的服務及產品
13	客戶服務及滿意度
企業管治	
14	企業管治及風險管理
15	反貪污
社區	
16	社區投資
17	推廣科技及教育的項目

根據我們與持份者的對話，以及其對各環境、社會及管治層面的評分，我們注意到重要議題的主要變動為環境層面。該層面於以往的重要性為中度至低度，而於2018年則變為較重要。在各項環境層面中，持份者認為廢物管理是最重要的層面，並給予較高的評分。

總括而言，產品責任及企業管治下的大多數層面(即客戶私隱及個人資料安全、負責任的宣傳、可靠的服務及產品、企業管治及風險管理，以及反貪污)仍是最重要的項目。僱員留任及人才發展依然是高度重要的層面。

長遠而言，我們將繼續與持份者保持聯繫，以調整集團在管理上的先後優次及環境、社會及管治議程。

1.5 外界認同

電訊盈科是恒生可持續發展企業基準指數及富時社會責任指數系列成份股。

2. 我們的人才

電訊盈科致力締造具生產力和共融的工作環境。我們舉辦不同的健康培訓計劃並推行健康與安全政策，為香港及海外23,171名員工¹提升個人健康，推動他們進一步成長和發展。

目標

- 促進員工福祉及工作間安全
- 吸引、培養、激勵及留任合適人才
- 建立多元有活力的團隊

方法

- 提供福利措施及健康、安全的工作間
- 提供事業發展及晉升機會
- 與員工交流互動並連結員工

我們的人事策略對公司的長遠成功至關重要，而我們訂定的政策蘊含了電訊盈科的願景、策略和價值觀。我們銳意透過有效的招攬人才策略、有系統的發展和共融的工作環境，成為卓越僱主。

我們制訂全面的僱傭政策保障員工的權利和福利，同時也為他們提供吸引人的薪酬和晉升機會。我們的職業安全與健康政策列明所有員工必須遵守的事項，以確保工作安全。

我們的人力資源政策嚴格遵守香港的僱傭相關條例，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)。

香港員工人數：

全職員工

14,720

兼職員工
(以全職員工工時計算)

157



香港以外的員工人數：

8,294



¹ 並不包括盈大地產的員工。



2.1 健康、安全與福祉

工作與生活的平衡

在電訊盈科，我們明白到工作與生活的平衡與員工健康息息相關。為此我們推行多項措施，讓員工更靈活管理工作和私人時間。

我們制訂每周工時和員工輪班制，為員工提供更體貼的工作安排，並特別顧及新任父母的需要，例如為在職母親在辦公室特設餵哺室等設施。我們於2018年將產假由10星期延長至14星期，侍產假則由三日延長至五日。這有助員工有更多時間照顧他們的新生嬰兒。於2018年，CSL Mobile獲得家庭議會頒發家庭友善僱主獎勵計劃之2017/18年度優秀家庭友善僱主。

為了鼓勵健康的生活方式，我們位於荔枝角的職員體育館亦為員工提供不同的培訓課程，包括健身、舞蹈和伸展等。於2018年，我們在總部推出了一系列的健康與福祉活動如「力量及活動能力／瑜伽訓練」。此外，DIY烹調工作坊則幫助員工實行健康飲食的習慣。我們也舉辦了22場健康講座，以提升員工的健康意識。

DIY 力量及活動能力／瑜伽訓練

我們於2018年4月推出「力量及活動能力／瑜伽訓練」工作坊，協助員工建立運動的習慣和更健康的生活方式。



我們設有體育及興趣小組，為員工籌辦體育和康樂活動。於2018年，小組統籌了17隊員工體育隊伍，參與排球以至水上活動等，還有四個興趣小組涵蓋攝影和攝錄等活動。同年，我們的公司隊伍亦參與了11場行際康樂體育會舉辦的團體比賽。

精神健康對員工的身心健康和生產力也極為重要。我們的僱員支援計劃為員工提供專業輔導和情緒支援，幫助員工克服個人、家庭或工作上的難關。

今年，我們為不同年齡組別的員工舉辦了兩種職場財務健康工作坊，包括為即將退休人士而設的「精明退休工作坊」和為其他員工而設的「精明儲蓄工作坊」。我們亦與證監會轄下的投資者教育中心合作，舉辦全新的「留給摯愛的祝福及安排－撰寫持久授權書及遺囑」座談會，讓員工了解如何讓摯愛承繼遺產。

我們也於每年年初向員工進行年度問卷調查，收集他們對健康和福利的意見或希望每月工作坊教授的知識。

健康諮詢廊、網上健康評估問卷及免費健康檢查

於2018年，我們與專業醫護人員在六個辦公室地點為員工進行免費的醫療測試。健康諮詢廊內劃分為八個不同區域，設有免費測試和資訊攤位。

我們提供測量血壓、血糖檢查、肌肉骨骼測試、視力測試、飲食建議和中醫諮詢。

此外，我們與公司醫療計劃的供應者合作，提供自助網上健康評估。參加者會收到關於自己健康狀況和風險的即時報告，報告內還附有改變生活方式的建議，協助他們減低風險和改善健康。

我們亦為40歲或以上之員工提供免費的健康檢查，包括血壓、冠心病、糖尿病及腎功能測試。



連繫員工

我們定期於內聯網刊登員工通訊及管理層網誌文章，讓員工掌握最新消息及集團業務發展。我們歡迎員工透過面談、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。這些措施對員工表達意見和本公司的發展尤其重要。

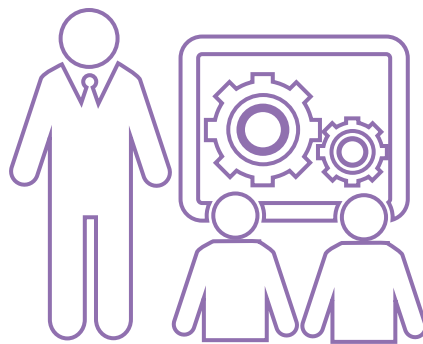
健康與安全

電訊盈科推行《安全及健康政策聲明》，為僱員訂立高水平的職安健標準。這項政策建基於我們在2005年推行的職安健安全管理系統。有關系統由職業安全健康局定期審核，並獲確認為「持續進步安全管理確認計劃」的第三級別。

我們亦會每兩年進行工作安全氣候指數問卷調查，了解員工對工作環境內的關鍵安全和健康管理項目的意見。此舉對於在集團內進一步培養安全的文化有重要作用。

於本年度內，我們亦提供廣泛的培訓課程，以提升員工對工作環境安全與健康的意識和行為。我們也定期培訓新員工有關公司的健康與安全政策和系統，以預防意外發生。這些培訓包括：

- 火災安全大使培訓
- 危害識別活動訓練
- 安全視察訓練
- 急救認證
- 密閉空間作業培訓
- 內部安全審核員培訓
- 意外調查技能
- 員工的現場培訓，包括高空工作訓練



於2018年，我們為員工提供了超過300節健康與安全的相關培訓。

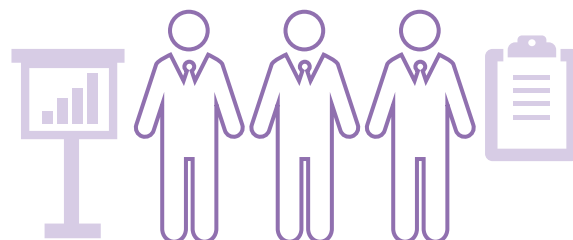


我們的培訓內容之一，就是明確指示員工向直屬上司匯報所有受傷事件和危險情況。此外，我們也有指派員工擔任指定辦公室聯絡人、指定消防主任及急救人員。他們負責執行安全檢查，以消除隱患，並在意外發生時協助急救。

我們為所有出差的電訊盈科員工購買保險。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期間提供支援，包括醫生診斷和治療。

我們並為所有合資格員工提供醫療福利，包括為40歲或以上的員工提供醫療檢查和流感疫苗。在報告期內，我們共舉行了八場流感疫苗接種。我們的健康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。





2.2 人才留任與發展

電訊盈科設有廣泛的人才培訓及發展計劃，有助培育同事追求專業發展以及職業晉升的企業文化。於2018年，我們為員工提供1,740節培訓課程，協助他們緊貼市場步伐和提升技能。

我們對培育有潛質的年輕人才感到自豪。於2018年，我們共聘請了201名畢業見習生，男女比例為1.8 : 1，當中女畢業生受聘人數較2017年增加。我們的畢業生培訓計劃旨在栽培這些新員工成為未來領袖，為他們提供不同領域的工作機會，包括工程、資訊科技、客戶服務、銷售、市場推廣及媒體，令他們擴闊不同層面的工作能力，並對行業有更全面的了解。

我們亦為見習生安排了六節「自我理財工作坊」，幫助年輕人才於事業發展初期建立財務管理能力。

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主要提升員工的領導能力和人事管理技能。

督導發展計劃的對象是在不同業務單位工作的督導級員工，鼓勵他們有技巧地激勵下屬，增強團隊士氣，以及在帶領和管理團隊時，多欣賞每名組員的獨特之處。

管理發展計劃則鼓勵管理人員發揮基本的領導技巧，包括授權予下屬、提出切實的建議以培育組員，以及透過有效的指導技巧提升員工表現。

我們也為各業務單位的中層管理員工制訂了未來領袖發展計劃。這個計劃除了著重人事管理和面對客戶的技巧外，亦有助員工應對不斷轉變的業務環境，培養他們的創意。我們相信這個全方位計劃有助公司訂定業務策略及提供更優質的服務。

於2018年底，我們推出「What's New Out There Forum」。此分享座談會有助推廣新技術及相關業務發展，並加強我們的創新精神。每次座談會均會邀請公司內外的專家分享他們對最新的科技趨勢及商業發展的看法。

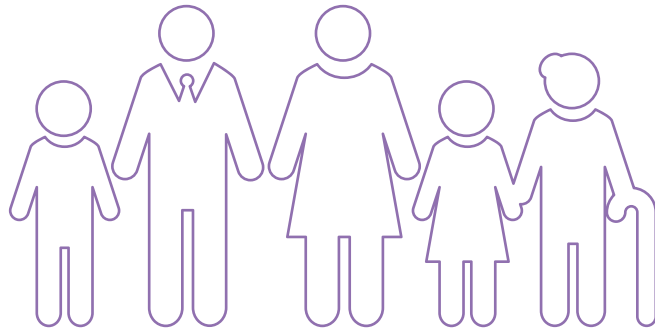


我們積極評估員工的表現，並鼓勵員工持續學習及進步。為了激勵員工，不同業務單位會舉行團隊建立活動，而表現優異的員工更會獲得外遊機會作獎勵。

員工透過參與不同項目以及到海外工作，學習最先進的科技，對他們的事業發展甚為有利。

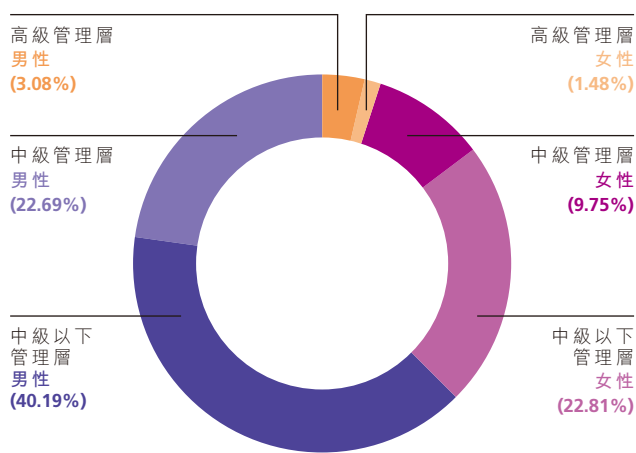
2.3 多元與共融

本集團繼續拓展全球業務，我們的員工由來自逾50個不同國籍的人士組成，擁有不同專長及背景。我們為所有員工提供平等的機會，接納和尊重員工的差異之處，並樂見這個多元化團隊為公司營運帶來活力與新思維。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。

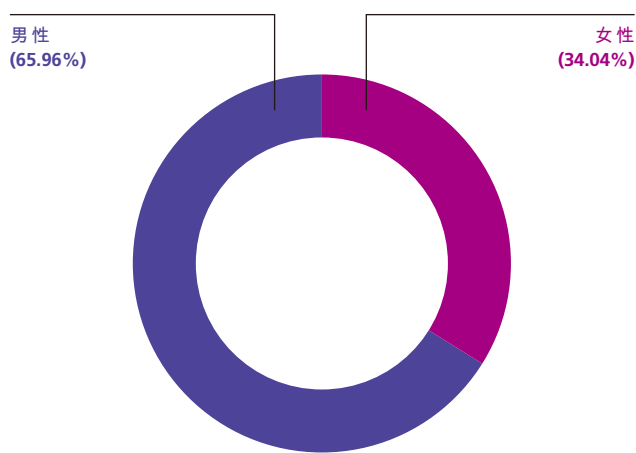


我們鼓勵並支持女性擔任電訊盈科的領導職位。本公司現有近三分之一的領導職位由女性員工擔任。為了進一步推廣商界的多元與共融，我們將於2019年簽署平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，以彰顯我們推動集團內種族多元與共融的承諾。

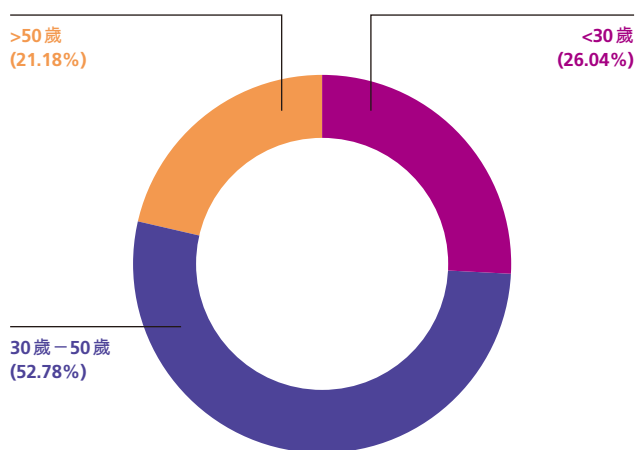
按管理級別劃分員工總數



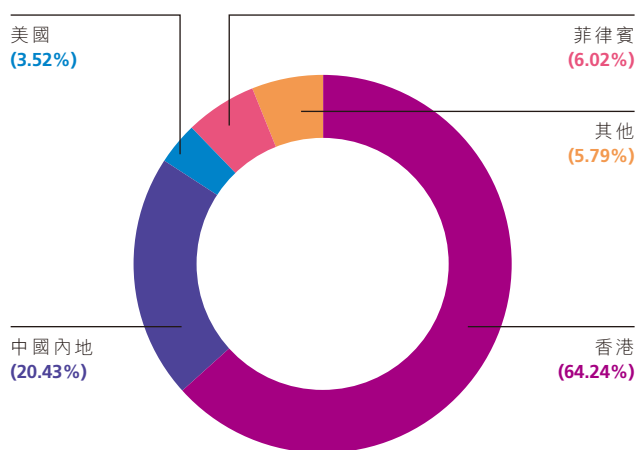
按性別劃分員工總數



按年齡組別劃分員工總數



按地區劃分員工總數



體驗期職坊

本集團自2016年起支持社會共融計劃對話體驗「體驗期職坊」-「多元人才」的職場體驗平台。

這項跨界別的計劃為殘疾人士提供為期六個月的在職體驗，讓他們在辦公室的工作環境中體驗一系列獨特的職場技巧、能力提升培訓以及實務工作經驗。活動有助多元人才發揮潛能，協助參與者尋找職業路向。我們推動共融及多元的理念得到「體驗期職坊」的表揚，並獲冠名為「DE Empower 體驗期職坊」參與企業。



3. 我們的環境

我們以可持續的運作模式為首要業務議題之一。為此，我們遵守適用的環保法律與法規，包括《產品環保責任條例》(第603章)及《產品環保責任(受管制電器)規例》(第603B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

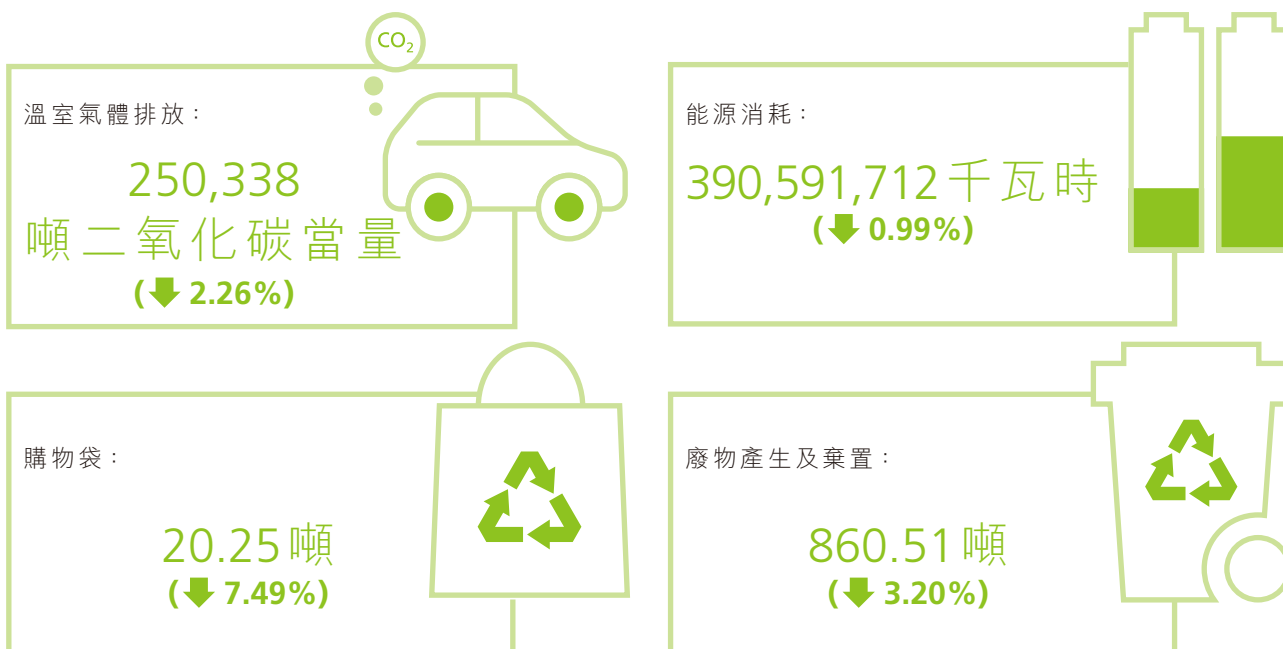
- 減少能源消耗及碳排放
- 負責任的廢物管理
- 協助客戶建立更環保生活方式

方法

- 將數據中心、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、減少資源消耗

正如較前章節所述，我們在年內成立了環保諮詢小組，並由多個單位主管出任小組成員，以加強推動可持續發展。

環保表現概覽：



3.1 以可持續方式使用資源

我們定期檢討公司的能源消耗模式及碳排放記錄，藉以提升能源效益、減少碳排放及節約成本。

提升能源效益

我們大部分的能源消耗來自基礎設施、數據中心、機樓、電訊及資訊科技設備和辦公室。故此，我們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。我們亦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。

我們採取以下措施管理能源消耗水平：

- 陸續將風冷式冷凍機更換為更節能的冷凍機
- 陸續將光管更換為LED燈
- 在新物業安裝LED燈
- 優化升降機

電訊盈科企業方案的數據中心以最高環保準則來設計及營運。我們所有設施的電源包括無間斷供電系統、空調系統、備用發電機及其他機電訊號服務，均使用最先進的環保技術及措施。我們的數據中心獲得領先能源與環境設計(「LEED」)白金級認證及ISO 14001:2015環境管理系統認證。



我們升級了網絡設備，因此，截至2018年5月底的12個月，我們旗下的13座機樓比去年同期共節省了320萬千瓦時的電力，令我們於2018年，連續五年在香港地球之友「知慳惜電」節能比賽勁減用量大獎(機構組)佔一席位。



減少碳排放

自2014年香港上市公司碳足跡資料庫成立起，電訊盈科便開始提供碳足跡數據。碳足跡資料庫是環境保護署籌辦的非強制性環境資料匯報平台，鼓勵上市公司披露其溫室氣體排放及減排數據。

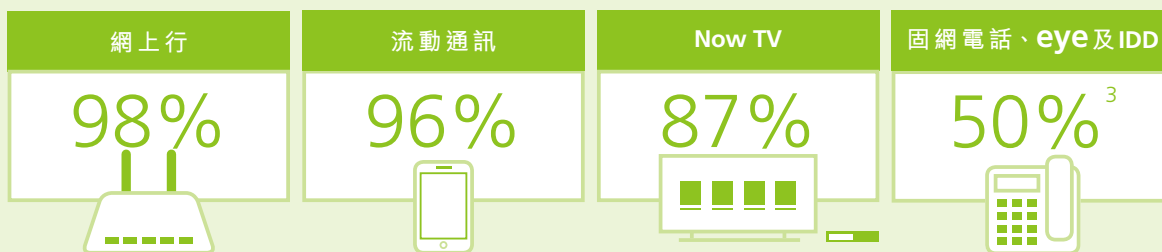
自2013年起，我們著手將舊汽車更換為更環保兼更具能源效益的型號。我們並於2018年進一步為車隊升級，添置11部燃料引擎式的歐盟五期車輛及三部電動車。在未來三年，我們會陸續為44部車輛(佔車隊大約百分之二十)升級。

為了響應「蒙特利爾議定書」減少使用消耗臭氧層的氟氯烴(HCFCs)的行動，我們已逐步將空調系統內的傳統製冷劑更換為環保的製冷劑，將對臭氧層的影響降至最低。

減少紙張消耗

電子賬單

我們鼓勵客戶²就多項服務選用電子賬單。於2018年，我們節省了近4,900萬張紙。以下是客戶選用電子賬單的百分比：



影印紙張一直是集團紙張消耗的主要源頭。環保諮詢小組參考了多種來自可持續森林的紙張後，建議集團由2019年1月起全面採用經「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。「森林認證體系認可計劃」是國際非牟利及非政府組織，旨在推廣大眾使用來自可信、經獨立驗證、以可持續方式管理的森林所出產的木材及木製品。

3.2 廢物及電子廢物管理

我們的廢物管理方法恪守「廢物處理等級」的關鍵原則，包括重用、回收、再加工及以負責任的方式處置廢物。我們定期評估回收計劃及活動，並將電話機樓及辦公室的水冷式冷凍機產生的廢水用作沖廁水。

² 指個人客戶。

³ 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年的百分之三十四上升至2018年的百分之五十。預料這個百分比會隨時間逐漸提升。

回收計劃

於2018年，我們在旗下物業繼續回收不同廢置物料，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，減少廢物之餘亦幫助有需要人士。

回收物品	2018	2017	變化 (2018與2017比較)
碳粉盒及墨盒(件)	1,762	1,983	↓ 11.14%
廢料 ⁴			
• SIM卡(件)	729,913	2,858,640	↓ 74.47%
• 其他廢料(件)	300,201	554,748	↓ 45.89%
銅(噸)	15.57	18.68	↓ 16.65%
鐵及鋼(噸)	7.37	7.76	↓ 5.03%
紙張(噸)	156.02	145.45	↑ 7.27%

電子廢物回收

於2018年8月1日起，香港特別行政區政府全面推行廢電器電子產品生產者責任計劃。根據該計劃，我們為客戶安排廢電器及電子產品除舊服務，並教育客戶了解該法例及相關安排。截至2018年底，我們協助客戶妥善處理超過700件廢電器電子產品。

儘管法例並無規定，但集團旗下的香港電訊亦為eye主機提供回收服務。我們鼓勵客戶於升級服務時退回舊的eye主機以換取現金券。於2018年，我們共回收了2,500個eye主機。

香港電訊一直推行「助己•助人•助地球舊手機回收計劃」，讓客戶可以在我們的專門店捐出舊手機及電池、充電器等配件。經過政府認可的回收承辦商徹底檢查後，狀況良好的手機會翻新並捐贈予慈善團體，以分發給有需要的家庭。我們於2018年內共回收了8,137部手提電話和配件。

有害及無害廢棄物

我們與經核准的化學廢料收集商及專業承辦商合作處理光管、工業電池、廢電器及電子產品及一般辦公室電池等有害廢棄物。

⁴ 回收廢料包括電話卡、舊纜線、舊電話、廢棄設備和配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。於2017年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此2017年電話卡回收量比較大。



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。我們聘請專業的清潔服務供應商及承辦商處理這類廢物，以確保符合本地法規要求。

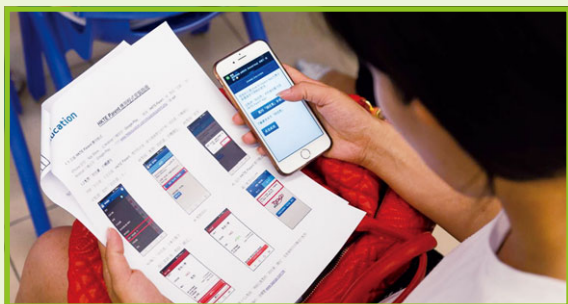
3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案

我們的綠色方案

我們將綠色元素融入產品與服務，務求為員工及企業客戶實現環保生活方式及環保業務方案。



我們的Smart Charge「全線充」服務為住宅區、商場和商廈提供環保的充電方案。我們與大廈及設施管理公司、地產商和工程公司緊密合作，為建設綠色環境奠定基礎。



HKT Education為家長提供方便易用的平台，以便與學校聯絡。家長可透過智能手機查看及回覆學校的電子通告、檢查子女的上課記錄、監察他們的電子功課單及查看學校活動。這個應用程式的使用人數由2015年剛推出時只有六間學校共1,200名家長，攀升至2018年超過80間學校約24,000名家長。這個計劃於2018年共節省了約360萬張紙。

香港電訊的Smart Living服務運用先進科技，使家居生活更方便、更有效率及更舒適。我們的客戶可透過手機應用程式，控制家中或工作空間的環境氣氛、影音娛樂及保安系統。Smart Living的能源管理系統亦能方便使用者監察和控制能源消耗，以締造更加環保的家居。



1010與一家商場合作推出香港首項電子泊車服務。司機可以透過物聯網遙距預約車位，省卻排隊時間及無需於附近繞圈尋找車位，從而減少溫室氣體排放。



3.4 員工的環保意識

我們鼓勵員工以不同方式保護環境。為此，我們推行「綠色標誌」，鼓勵他們節約用水、減少用紙，以及不使用電燈和電腦時關上電源。我們將這些標誌張貼在當眼處，不斷提醒員工節約天然資源。我們亦定期於內部員工通訊發佈「Green Matters」專欄，告知員工有關環保措施、議題及活動等訊息。

於2018年8月，我們在員工餐廳推出「無飲管星期三」活動，鼓勵員工每逢星期三棄用飲管。這項活動獲得積極反應後，我們將之進一步推廣，於10月在所有餐廳停止供應飲管。

我們亦與綠惜地球合作，為員工開辦「升級再造環保工作坊」。我們收集旗下各業務單位和社區夥伴的廢棄推廣橫額，而員工可透過工作坊學會如何將這些物料製作名片套及迷你袋。

我們的環保義工小組成立超過20年，一直參與各類環保活動以加強與各個非政府環保組織的合作，並提升員工對環保議題的認識。於2018年，逾330名義工與六個慈善機構及社會服務團體合作，參與10項環保相關項目。有關這些項目的概覽，請參閱「我們的社區」章節。



我們積極支持政府和非政府組織的各項活動，包括戶外燈光約章。該約章於2016年剛推出時，我們便率先加入，每天於晚上11時至早上7時關掉戶外燈光，因而連續兩年獲頒鉅金獎。我們亦繼續支持地球一小時行動，於3月24日關掉10座辦公大樓、機樓及商店的招牌燈一小時，以提高公眾對低碳生活的意識。

為了減少浪費食物，我們參加食德好舉辦的「有營過中秋」惜食約章2018，鼓勵員工向企業夥伴贈送月餅作節日賀禮前，先了解他們的喜好。

我們也獲得了「環保園之友2018」的嘉許，表揚我們在減廢及資源再生方面的貢獻。



4. 我們的社區

電訊盈科致力為社區帶來正面影響。我們運用資訊及通訊科技的專業知識幫助弱勢社群，並協助建立共融社會。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。

目標

- 支援弱勢社群
- 增加數碼科技的影響力
- 利用科技改善生活質素

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，我們的主要目標是促進大眾對數碼科技的認識。我們在2018年舉辦多項計劃，包括為青少年提供技能培訓及資源，讓他們在這數碼時代盡展所長；以及協助長者以科技聯繫社會，促進積極的智能樂齡生活。

我們的社區工作成果：



自1995年起累計的義工人數

5,276人



2018年活躍義工人數

631人



2018年義工服務時數

20,532小時



2018年舉辦的
持續社區服務計劃

30項



2018年舉辦的
特別社區服務計劃

14項



2018年批予的義工假期

405日



2018年合作的非牟利機構及
學術機構數目

超過 130間



2018年慈善活動的
捐款及贊助

逾港幣 1,600萬元



4.1 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23年一直為社區帶來正面改變。

我們舉辦義工週年嘉許禮，以表揚員工的付出。我們的義工嘉許計劃，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2018年，我們的企業義工隊獲得多個獎項：

- 社會福利署推廣義工服務督導委員會再次肯定企業義工隊的表現，頒發10,000小時義工服務獎。義工隊亦榮獲2017年最高服務時數獎(私人團體—組別一)優異獎。
- 我們於香港生產力促進局及公民教育委員會合辦的香港企業公民計劃獲得義工隊組別銅獎。
- 我們榮獲勞工及福利局社區投資共享基金的社會資本動力標誌獎。
- 電訊盈科連續15年以上成為香港社會服務聯會「商界展關懷」計劃的商界展關懷公司。

慈善贊助

我們很榮幸繼續與多個價值觀相近的社區夥伴合辦慈善項目，並透過捐款及贊助支持社區活動。於2018年，本集團的捐款及贊助的硬件及通訊服務等物資共超過港幣1,600萬元，其中包括：

- 贊助香港社會服務聯會的「長者愛心線」，為60歲或以上的香港市民提供相關服務
- 為「樂施毅行者」提供電訊支援
- 為「香港100」慈善跑2018提供電訊及電力支援
- 贊助「滬港台青少年IT夏令營」
- 為東華三院、保良局、仁愛堂及仁濟醫院的電視籌款節目提供電話熱線支援
- 為本地大學生提供獎學金及助學金
- 為學友社、香港青少年服務處、香港聖公會及大坑青年中心提供香港中學文憑試諮詢服務熱線，支援香港中學文憑試的考生
- 為慈氏護養院(殘疾人士院舍)等非政府組織和瑪嘉烈醫院一間兒科病房提供電訊支援
- 贊助香港單車代表隊，支持社區上的體育活動



樂施毅行者 2018

本集團自1981年開始為「樂施毅行者」提供支援。參加活動的隊伍須於48小時內橫越100公里，籌得的款項用於世界各地的扶貧工作，協助消除不公平現象，其中包括為發展中國家的小農民等提供救濟。

於2018年，我們為4,228位參加者提供固網及流動通訊、數據及寬頻上網服務。我們的工程人員早於活動半年前便與樂施會進行多次會議和實地考察，確保主辦單位、支援隊伍和參加者的通訊暢通無阻。

除了提供電訊支援外，我們的企業義工隊亦與綠惜地球合作，提醒參加者將廢物分類，以供回收。



來自商業客戶業務部的陳耀駿先生(右)已是第四年代表公司參與毅行者。他的隊伍以24小時10分鐘完成100公里的賽事，創下該隊歷來最佳時間。



環境局局長黃錦星先生及樂施毅行者籌委會主席陳智思先生，為香港電訊各個隊伍打氣。



培育資訊科技人才

本集團已連續17年贊助「滬港台青少年IT夏令營」。2018年的夏令營以「智能服務生活」為主題，來自滬港台三地的60名學生到訪上海的企業及學術機構，學習資訊科技應用的最新知識。

這個夏令營旨在擴闊學員對資訊及通訊科技的理解及認知，從而讓他們了解科技如何改變人的生活方式，同時培育未來有志從事科技業的青少年。

此夏令營由香港電腦學會與台灣和上海的相關學會合辦。



2018年社區服務概要

於2018年，企業義工隊與不同慈善機構及社會服務團體合作，舉辦了30項持續社區服務計劃及14項特別社區服務計劃。

長者

- 我們向長者派發禮物包，慶祝端午節及中秋節。
- 為響應12月5日的國際義工日，義工支援義務工作發展局舉辦的全城「喜」義關懷大行動，探訪觀塘區的長者。



長者手機應用教室

本集團過去數年持續舉辦免費手機應用教室，教導長者使用手機應用程式，包括網上購物及社交媒體，藉以提升長者的數碼知識。

於2018年，我們在csl專門店舉辦622個Android及iOS手機應用程式工作坊，吸引6,100人參與。我們亦與九間非牟利機構合作，在各長者中心安排了53節課堂。合作的單位包括保良局、香港聖公會、博愛醫院、基督教家庭服務中心、循道衛理楊震社會服務處、樂活新中年、聖雅各福群會、東華三院及長者安居協會，共有超過1,300名參加者受惠。



學生和青少年

- 我們支持扶貧委員會的「友•導向」師友計劃，為中學生提供課室以外的學習經驗。
- HKT Education推出「陪您走過每段路」計劃，表揚教師的貢獻及宣揚正面的學習文化。
- 我們為香港城市大學市場營銷學系學生的畢業專題習作給予指導。
- 網上行與「有機上網」之上網學習支援計劃合作，以優惠的價格為基層家庭的學童提供上網服務計劃，包括光纖入屋。自2011年，共有27,128個合資格的家庭受惠於有關計劃。
- 香港電訊持續協助婦女基金會的Girls Go Tech計劃。於2018年，計劃擴大規模，共有13間學校約60位教師及逾500位女學生受惠。



長幼樂VR

於2018年，HKT Education及eSmartHealth與其他夥伴推行全港首個以虛擬實境(VR)技術加強長者與青少年溝通的計劃。

該計劃招募來自24間中學的96位中學生，拍攝及製作有關香港名勝的VR作品。他們分別到訪24間長者服務機構，讓360名長者體驗VR。他們應用所學的科學、科技、工程與數學(STEM)知識，透過虛擬方式幫助行動不便的長者與社會重新連繫。這次VR體驗，亦能讓長者保持正面的情緒。



我們的IT義工隊亦協助在另外10間長者服務機構籌辦VR工作坊，令更多長者體驗這項最新科技，享受積極快樂的生活。

我們的合作夥伴為香港中文大學賽馬會公共衛生及基層醫療學院、香港電腦教育學會、香港知專設計學院和電子學習聯盟。

兒童

- The Club獎賞計劃支持香港救助兒童會及防止虐待兒童會(香港)，向客戶傳送短訊，以宣傳舉報虐兒的熱線。
- 我們的義工於公司2018週年晚宴籌辦氣球慈善義賣，支持庭恩兒童中心的言語治療服務。
- 我們支持保良局兒童及青少年服務「童心結網建未來」活動。義工透過角色扮演及小組討論，教導小學生在社區播下關懷的種子。



殘疾人士

- 我們支持「盲人觀星傷健營2018」，推動社會共融。
- 我們的員工到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。
- 我們的義工參與東華三院舉辦的「奔向共融」—香港賽馬會特殊馬拉松2018。這項活動提高智障人士對健康生活的認識，並推動社會共融。



環境保護

- 電訊盈科支持樂餉社，從麵包店收集剩餘的麵包，轉送至有需要的學校、收容所及慈善機構。
- 我們與綠惜地球合作，於荔枝窩及小棕林海灘協助清理超級颱風山竹帶來的塑膠垃圾及廢物。
- 我們參與香港青少年發展聯會荃灣區分會舉辦的「迷失的寶藏：發泡膠回收行動」，提高市民對回收發泡膠的意識。



其他

- 於2018年，我們擴展獎助學金，從原本的四所本地大學增為六所，為修讀電腦科學、資訊科技及相關學科的大學生提供支援。
- 我們的1010流動網絡品牌夥拍時裝設計師和名人，為5月的慈善義賣設計衣服。所有收益捐予香港乳癌基金會。
- 我們推廣香港公益金舉辦的活動，包括公益愛牙日、公益金便服日、公益綠識日及公益行善「折」食日。
- 電訊盈科支持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。
- ViuTV員工參與香港公益金舉辦的2017/2018年度港島及九龍區的百萬行，為公益金籌募善款。
- The Club鼓勵會員運用累積的Club積分捐贈或兌換慈善商品。於2018年，逾1,700名會員向八間夥伴慈善組織捐出近港幣26萬元的善款及價值港幣19,000元的商品。



到廣華醫院送上聖誕祝福

本集團籌辦廣華醫院聖誕探訪活動已超過20年。於2018年12月，超過120位義工及親友到廣華醫院，陪伴逾700位病人度過溫馨的一天。

電訊盈科集團董事總經理施立偉先生帶領義工到病房，為病人送上禮物及祝福。義工亦協助佈置醫院大堂，將歡樂與溫暖帶給病人。

除了聖誕探訪活動外，我們亦提供長期義工服務，支援兒科病房內的遊戲治療。



失散多年的家庭重逢

集團多年來一直支持香港紅十字會的尋人服務，協助進行尋查工作，讓離散的家庭重聚。於2018年9月，我們成功協助一個失散超過20年的家庭重逢。

查詢人於香港紅十字會的尋人服務作登記，希望尋找姐姐。香港紅十字會向我們提供被尋者的基本資料，在符合有關規定的情況下，我們發現被尋者是香港電訊其中一項服務的現有客戶。我們聯絡被尋者有關尋人的事宜，最終這對姊妹在中秋節前夕重聚。



在香港紅十字會舉行的分享會上，查詢人(右)向幫助她姊妹重逢的其中一名本公司同事表達衷心謝意。



支援不同能力藝術家

ViuTV邀請「愛不同藝術」的藝術家陳詩敏小姐創作藝術作品，於ViuTV辦公室內展覽以及用作市場推廣。「愛不同藝術」平台由東華三院設立，連繫和協助不同能力的人士，鼓勵他們參與藝術項目，以建立更具創意、更共融的社區。陳詩敏的部分藝術作品靈感來自ViuTV的節目。

透過此合作，我們旨在推廣多元及共融的社區，對有才華的殘疾藝術家予以欣賞。



4.2 推動社區數碼生活

電訊盈科與不同組織合作，以資訊及通訊科技配合社會需要。

香港電訊－應科院智慧城市聯合實驗室

我們支持政府以創新為主導的智慧香港願景。於2018年11月，香港電訊與香港應用科技研究院(應科院)共同成立實驗室，運用雙方的研發能力，探索智慧城市在香港及大灣區的應用。

香港電訊－應科院智慧城市聯合實驗室將探索智慧交通等應用，包括電子道路收費及車聯網。實驗室亦會研究區塊鏈、大數據分析及人工智能等基礎技術，發展智慧經濟。

在公眾安全、環保資訊、公用設施及交通方面，5G流動通訊網絡將會是智慧城市服務的基石。於2018年6月，我們成功進行了5G技術測試，相信5G將會為港人的生活及香港整體經濟帶來正面改變。



5. 我們的客戶

我們竭誠為客戶提供優質的服務及產品，包括固網電話、寬頻及流動通訊服務。我們致力提升客戶對我們產品及服務的信任，並提供準確而具透明度的產品及服務資訊，讓客戶作出知情的選擇。

目標

- 提供可靠優質的服務及產品
- 滿足並預測客戶的需要
- 維持優質客戶服務
- 保護個人資料及資訊

方法

- 達到並超越服務表現目標
- 持續創新
- 推動卓越客戶服務
- 私隱及個人資料政策

我們在客戶私隱、標籤及廣告方面均遵守嚴格的內部政策，以維持優質的客戶服務水平。我們亦定期留意新推出的相關法例與法規，以盡快知會負責的部門執行。

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)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。

5.1 可靠和負責任的服務及產品

電訊盈科實施有系統及嚴格的程序，以確保我們提供客戶的服務和產品安全可靠，並經妥善測試。我們的專責團隊負責客戶服務及產品的開發及管理。我們亦致力確保我們任何時候都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國際性的證書認可，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)；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)。

電訊盈科企業方案致力為客戶提供穩定、可靠及高效的數據中心網絡。我們位於葵涌的MCX10數據中心獲Uptime Institute認證。數據中心的核心基礎設施連接數據中心互連網絡，令互聯網的連結時刻保持穩定可靠。數據中心互連網絡由分佈香港多個地點的光纖連結組成，這個分散式網絡有助確保數據中心在發生事故時存有備份。此外，數據中心設有最新的分散式阻斷服務攻擊(DDoS)減緩系統，保障客戶免受威脅網絡安全的分散式阻斷服務攻擊。



這些品質及資訊管理系統為各營運單位提供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。

我們設立了相應的績效指標來協助我們監察向客戶提供的服務及產品水平。

	📶 表現承諾	⚙️ 2018年實際表現
csi		
網絡系統的可靠性 ⁵	99%	100%
維修服務 ⁶	< 60分鐘	100%
網上行		
網絡系統的穩定性 ⁷	99.99%	99.99%
維修服務 ⁸	99%	99.98%

迅速恢復服務

於2018年8月的一個星期天早上，大埔發生了一宗交通事故，嚴重損毀香港電訊的路邊設施，影響鄰近居民的服務穩定性，在某些情況下更出現固網及寬頻服務中斷的情況。超過450名香港電訊的客戶受到影響。

我們調派了一批工程人員，並在鄰近的運作中心設立支援團隊來制訂恢復服務方案。我們定時透過社交媒體為客戶提供事態進展。

現場工程人員初步估計恢復工程一般需時兩個星期。由於客戶每天都依賴我們的服務進行日常工作及溝通，我們制訂了一個創新的解決方法，利用可移動的電訊櫃來加快恢復進度。最終服務於下一個工作天前回復正常。

即使是第三方造成的破壞，我們的團隊依然展現其專業水平，堅守承諾為客戶提供優質的服務。



我們透過社交媒體為客戶不斷更新事態進展。

⁵ 在特定觀察期內核心通訊網絡的连接或運行時間。

⁶ 發現及識別核心通訊網絡故障後的平均恢復時間。

⁷ 寬頻網絡连接。

⁸ 兩日內為客戶恢復服務。

規劃未來的需要

電訊業是個不斷創新的行業，科技日新月異，客戶的需求亦與日俱增。

截至2018年底，我們的光纖入屋覆蓋率已達百分之八十八點三香港家庭。

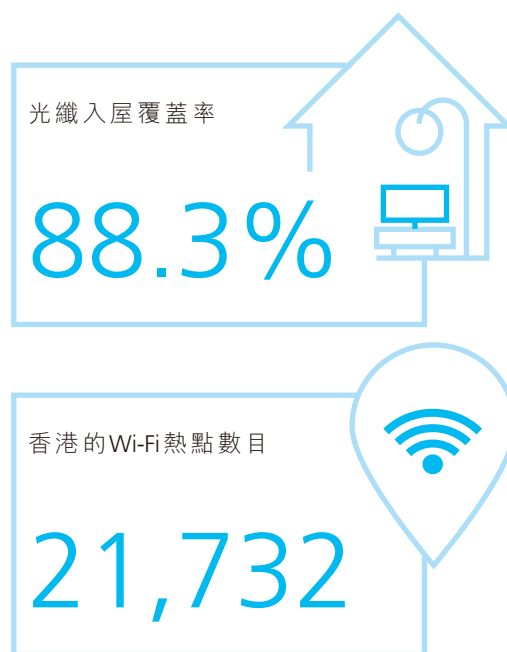
現時，我們為超過100條村落鋪設了光纖，並正計劃進一步提升服務。我們於2018年其中一個最主要的項目，是將微波鏈路系統升級，為南丫島居民提供更優質的寬頻服務。這項工程讓該區居民的網絡速度躍升近10倍。

電訊盈科透過覆蓋逾3,000個發射站、所有隧道及鐵路的流動通訊網絡，為客戶提供可靠的無線電訊服務。我們的發射站顧及教育機構的需要，覆蓋主要大學的室內室外範圍。

我們正在準備推出第五代流動通訊技術(5G)。去年，我們成功在靜止環境及室外移動環境進行5G現場測試。我們在新建的港鐵路綫鋪設了首個全光纖流動網絡基建，利用創新的室內數碼系統運作。此網絡可以升級至5G而無需鋪設額外電纜。

專業的員工團隊對我們的服務和產品質量至關重要。於2018年，我們為工程團隊的2,800名技術員工提供合共65,472小時的內部和外界培訓，協助他們緊貼行業發展趨勢。

我們亦鼓勵工程人員在不同的技術領域考取證書和認證。截至2018年底，我們的工程師共獲得1,961張專業證書及機構會籍。



5.2 內容傳播及負責任的宣傳推廣

本集團的媒體業務透過多個平台向觀眾傳播內容。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。我們會提醒觀眾節目內容可能不適合兒童觀看，例如包括暴力、粗言穢語和裸露鏡頭，並在放映前在屏幕上顯示分類標誌和勸喻訊息。另外，為保護未成年觀眾，我們利用家長鎖定功能限制不合適的節目，並在我收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服務。

電訊盈科嚴格遵守《商品說明條例》(第362章)以確保營銷和市場推廣資料所載的服務及產品並無失實陳述。我們為營銷和市場推廣的員工提供培訓，以更新他們對法規的知識。於2018年，我們並無違規事宜。

5.3 客戶服務及滿意度

客戶服務及滿意度是衡量電訊盈科服務質量的核心指標，尤其是零售業務。

電訊盈科聆聽客戶的意見，並了解他們的服務要求。我們透過全方位的渠道與客戶溝通，包括使用服務熱線、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。

我們的客戶亦可透過My HKT平台管理電子賬單，並即時獲得網上支援。截至2018年底，My HKT共有110萬個登記賬戶。

電訊盈科的官方網站採用無障礙網頁設計。我們在香港互聯網註冊管理有限公司舉辦的「無障礙網頁嘉許計劃2018」中獲頒銀獎。

為顧及輪椅使用者和長者的需要，店前設有梯級的csl/1010和香港電訊專門店均備有活動摺板可供使用。

確保服務質素

電訊盈科實施不同的計劃來監察客戶服務的質量。

- 我們的聯絡監測計劃會評估我們的客戶服務專員表現。他們於入職首三個月內，必需接受16小時的顧客服務技巧培訓，並於首年工作內再完成四天培訓以維持服務質素。
- 我們於通話及到訪結束時均會進行客戶交易調查及淨推薦分數調查，以了解客戶對我們的服務質素意見。
- 我們的神秘客戶計劃於每個零售點每月至少進行兩次調查，以持續評估我們的服務質量。在2018年，我們於所有零售點安排了超過1,200次神秘客戶調查。



「We Smile」微笑運動

一個親切友善的笑容是優質客戶服務之本。香港電訊在去年初推出「We Smile」微笑運動來重申優質客戶體驗的精髓。

活動主要透過一系列的海報來推動，海報展示來自不同企業單位及業務單位員工的笑容。我們希望藉此強調：

- 我們重視你
- 我們重視每一個工作
- 我們重視為你提供優質服務



電訊盈科不單監察個別員工的表現，亦重視整體的客戶服務質量。本集團的網頁載列了服務承諾和實際表現的數據。我們致力於兩個工作天內作初步回覆，並於四個工作天內解決相關投訴。於2018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2018年，電訊盈科收到52,828次客戶的讚揚⁹，而投訴數目則為2,244宗。在最近一次的客戶滿意度調查中，百分之八十四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。

我們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。

電訊盈科於2018年贏得了超過150個銷售與服務獎項。頒授這些獎項的單位包括Contact Center World、香港優質顧客服務協會、香港零售管理協會和神秘顧客服務協會。

⁹ 來自固網電話、網上行寬頻、The Club、流動通訊、Now TV及ViuTV業務的個人客戶。

質量管理體系

電訊盈科企業方案業務確保我們的產品及服務無時無刻均能滿足企業客戶的需要。根據ISO 9001、ISO 20000及ISO 27001的標準，電訊盈科企業方案已建立一個質量管理體系，為所有業務流程(包括客戶服務)奠立質量管理機制。我們的質量管理體系由我們的品質政策及品質手冊規管。質量管理體系由交付部門主管領導，成員包括多個團隊的品質保證代表。



卓越服務獎勵計劃

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2018年，共有200名員工及32支團隊獲頒卓越服務獎。全年最優秀的30名員工和三支團隊獲頒年度大獎，獎品包括現金和旅遊獎勵。



去年卓越服務獎勵計劃年度大獎的得獎者參加全包旅行團暢遊九州。



5.4 客戶私隱及個人資料安全

電訊盈科的業務運作經常涉及客戶的個人資料、支付數據及地址作為服務登記或產品的購買程序之用。我們明白透過合適的保安措施保障客戶個人數據和資料的重要性。

電訊盈科制訂了一系列的內部政策、程序及指引供員工遵守。這些政策及指引列明員工在保護客戶資料的角色與職責。於2018年，我們並無這方面的違規事宜。

面對公眾對資料私隱與保安日益關注，歐盟制訂了《一般資料保護規則》，並於2018年5月生效。有見及此，電訊盈科已修訂其私隱政策及程序以確保有關條文(倘適用)均符合國際法規。

電訊盈科的多個業務單位或部門資料保安管理系統取得ISO 27001認證。我們的系統提供完備的結構流程以便將我們收集、儲存、及處理的數據作整合、管理，以及減低安全風險。

在保留個人資料方面，我們制訂了文件保留政策、公司安全政策及公司安全原則的指引，以輔佐我們的資料保安管理系統。員工取得客戶個人資料的權限是根據「需要知情」原則，確保員工有合理理由取用資料。

我們透過企業培訓課程與內聯網向員工發佈相關政策的知識。我們亦會將這些政策知識納入新員工的迎新資訊，並就最新的政策更新定期為員工提供培訓。日常負責處理個人資料的新員工均會參與資料私隱培訓。

電訊盈科亦透過保安設施來保護客戶資料，包括防毒及垃圾郵件防護軟件、網絡入侵防禦系統、數據損失防護。面對更嚴重的網絡攻擊，我們推行威脅交換聯防系統和進階威脅偵測設備來提升網絡安全。我們內部的資訊科技及支援團隊專責偵測及調查任何可疑的流量及防止潛在的網絡風險。2018年內，我們的團隊處理了大約75萬次潛在的網絡攻擊以及3,800萬封可疑電子郵件。

集團旗下的香港電訊亦透過其「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。我們的網絡工程團隊嚴密監察網絡安全，並不時採取必要措施提升網絡安全。我們定期在網上行及客戶服務Facebook專頁發佈更新訊息，提高客戶對最新的網絡攻擊、潛在詐騙或釣魚電郵的警覺。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。

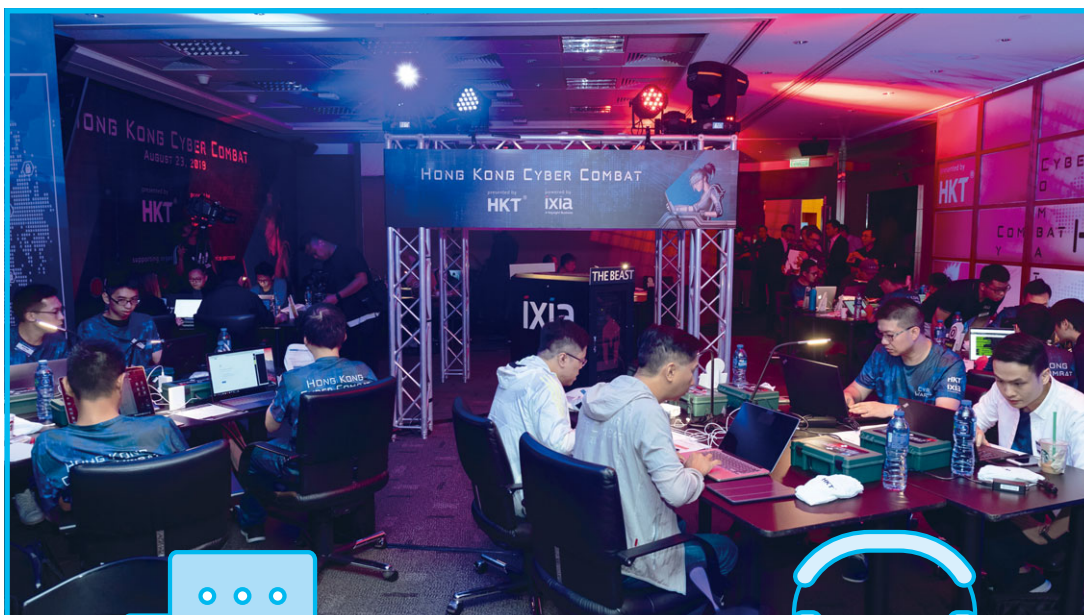


全港首個網絡攻防公開賽

由於社會日益數碼化，對網絡安全技術的需求亦持續上升。我們除了為客戶提供安全的網絡連接，在培育網絡安全人才方面亦不遺餘力。

於2018年5月，香港電訊與安全顧問公司Ixia合辦香港第一屆網絡攻防公開賽，並獲香港銀行學會與香港電腦學會的支持。這個長達六小時的激烈比賽由14隊兩人組成的參賽隊伍競逐，每隊均要運用網絡保安技術及策略來攻擊伺服器，並要抵禦反擊。該比賽吸引了來自不同行業的參賽者，包括銀行及金融、零售、地產、諮詢顧問及運輸。

此外，香港電訊亦提供全方位網絡安全服務方案及網絡安全培訓服務，協助企業提升他們的網絡安全專才的技能。



6. 我們的供應鏈管理

服務及產品的質素取決於有效的供應鏈管理。電訊盈科向供應商採購各種產品、設備、材料以及服務。目前，我們與約3,500個供應商合作，當中約百分之七十五是香港供應商。

目標

- 鼓勵供應商及承辦商採取可持續發展的措施
- 零賄賂及貪污

方法

- 集團採購政策及原則
- 供應商守則
- 定期視察供應商及評估表現
- ISO標準的質量管理體系

我們期望供應商及業務夥伴維持最嚴謹的道德及專業標準。因此，我們制訂供應商守則，列明我們對供應商各方面的期望，包括公平的工資和工時、禁止歧視行為、工作場所的安全，以及禁止非法採購和棄置。我們亦嚴禁供應商僱用任何童工及強制勞工。我們會定期檢討及更新供應商守則。

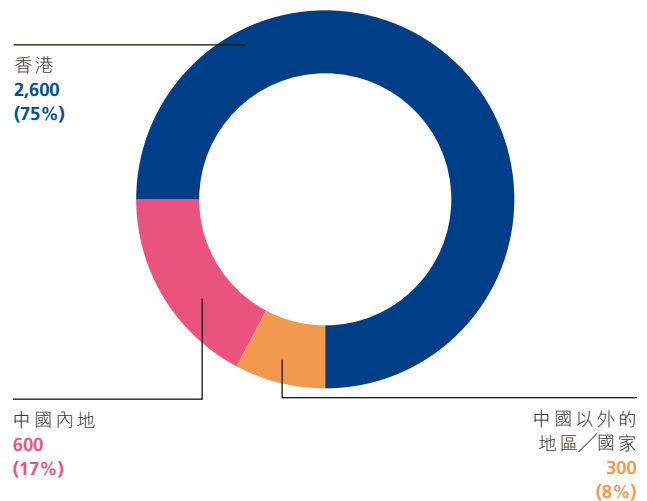
電訊盈科受集團採購政策及原則規管，鼓勵供應商對環境及社會負責。我們將社會責任表現列入選擇供應商過程的考慮因素。於2018年，我們並無發現供應商違反環境及社會方面的規定。

我們的公司責任政策及賄賂、饋贈及款待政策嚴禁電訊盈科及供應鏈內出現任何形式的賄賂及貪污。我們提供清晰保密的途徑，讓員工匯報不當行為。

6.1 選擇及監督供應商

電訊盈科維持嚴格的政策及程序選擇供應商，以提供優質的服務及產品。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，與供應商合作。

供應商的地理分佈



我們按嚴格的採購程序審核潛在的供應商、賣方及業務夥伴，例如透過背景調查，評估供應商過往的交貨質素、環境和社會方面的合規情況，以及內部監控等。供應商必須完成賣方登記表格，在某些情況下亦須進行評估調查，以配合我們的潛在供應商表現評核機制。

在合作期間，各業務單位會持續評估供應商每一次交付的表現。集團採購及供應處亦會每年檢視個別供應商的表現，確保供應商遵從供應商守則與集團採購政策及原則。其中一項評估標準是供應商的企業社會責任表現。舉例而言，供應商必須匯報其產品的能源效益。我們鼓勵供應商對環境及社會負責。

如果供應商的評分未如理想，我們會與該供應商進一步溝通以作改善。若供應商的問題仍然存在或嚴重違反標準，我們會考慮終止合作，或將該等供應商列入黑名單。

我們於2018年進行了350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。

6.2 可持續採購

於2018年，我們獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證。修訂後的準則著重前瞻性的風險導向思考，以及符合有關方面的要求。該標準亦以「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。根據ISO 9001的要求，我們已訂立多個與我們的宗旨及策略一致的質量目標，並定期量度、監察、匯報及檢討。

於2018年7月，我們加入環保促進會推出的《可持續採購約章》，成為創始成員之一，帶動香港更多公司一同響應可持續採購。成為這個約章的會員，同時令公司在業界展現領導力和創新能力。



核實報告



核實聲明

核實範圍

香港品質保證局已對電訊盈科（股份代號：0008）的環境、社會及管治報告 2018（「報告」）的「我們的環境」涵蓋的內容和環境數據進行獨立驗證。

核實範圍包括對電訊盈科在報告期內，即 2018 年 1 月 1 日至 2018 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

電訊盈科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獨立於電訊盈科。

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電訊盈科的環境表現；
- 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電訊盈科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
2019 年 2 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
環境保護署	環保園之友
環保促進會	可持續採購約章創始成員
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
商界環保協會	特邀會員
香港僱主聯合會	會員
Girls Go Tech，婦女基金會	技術合作夥伴、特邀會員
食德好	企業綠色會員
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
香港人力資源管理學會	公司會員



表現數據摘要

環境表現數據

	2018	2017	變化 (2018與2017比較)
排放物種類及相關排放數據			
二氧化硫(SOx)–直接(公斤)	6.45	6.62	-2.57%
氮氧化物(NOx)–直接(公斤)	6,635	6,613	+0.33%
懸浮粒子(PM)–直接(公斤)	332.73	308.81	+7.75%
溫室氣體總排放量			
溫室氣體排放–範疇1 ¹⁰ (噸二氧化碳當量)	8,925	6,497	+37.37%
溫室氣體排放–範疇2 ¹¹ (噸二氧化碳當量)	239,987	248,652	-3.48%
溫室氣體排放–範疇3 ¹² (噸二氧化碳當量)			
– 耗紙量	1,150.11	968.15	+18.79%
– 總耗水量與污水排放量	276.18	不適用	不適用
溫室氣體排放總量(範疇1+2+3)	250,338	256,117	-2.26%
每員工溫室氣體排放密度 ¹³ (噸二氧化碳當量/員工)	16.83	17.29	-2.66%
每百萬港元收益 ¹⁴ 溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/每百萬港元)	6.49	6.98	-7.02%
所產生有害廢棄物總量			
固體廢物 ¹⁵ (噸)	277.36	337.25	-17.76%
廢電器及電子產品處理 ¹⁶ (件)			
– 電子及資訊設備(件)	52,676	53,191	-0.97%
– 設備電纜(米)	137,918	109,102	+26.41%
所產生無害廢棄物總量			
一般廢物 ¹⁷ (噸)	860.51	889.00	-3.20%
建築廢料 ¹⁸ (噸)	309.84	156.50	+97.98%

¹⁰ 範疇1涵蓋HFC和PFC製冷劑的排放；車隊及備用緊急發電機的柴油排放，以及車隊的汽油排放。

¹¹ 範疇2涵蓋電訊盈科主要業務並設有獨立電錶的營運地點。

¹² 在2017年，範疇3涵蓋我們辦公室的耗紙量。在2018年，我們擴大範圍以涵蓋總耗水量與污水排放量。

¹³ 截至2018年12月31日的香港員工數目為14,877人，此數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

¹⁴ 此項目是根據電訊盈科的核心收益計算，2018年電訊盈科的核心收益為港幣385.50億元。截至2018年12月31日止年度的業績反映了採納多項新會計政策的情況，而作為比較用途，截至2017年12月31日止年度的業績均已重列，如同該等新會計政策已實施，因此2017年經重列的核心收益為港幣366.68億元。這些數字亦適用於耗電密度、耗能強度及水密度的計算。

¹⁵ 固體廢物包括工業電池(閥控式鉛酸電池)、辦公室電池及光管。

¹⁶ 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。

¹⁷ 一般廢物主要指辦公室廢物。

¹⁸ 建築廢料是來自零售商店翻新。

	2018	2017	變化 (2018與2017比較)
廢物管理及成果			
廢料回收 ¹⁹			
— 電話卡(件)	729,913	2,858,640	-74.47%
— 其他物料(件)	300,201	554,748	-45.89%
碳粉盒及墨盒回收(件)	1,762	1,983	-11.14%
紙張回收(噸)	156.02	145.45	+7.27%
廢金屬回收 ²⁰ (噸)	22.94	26.44	-13.24%
直接及／或間接能源消耗			
電力消耗(千瓦時)	390,591,712	394,477,441	-0.99%
每員工耗電密度(千兆焦耳／員工)	94.52	95.89	-1.43%
每百萬港元收益耗電密度 (千兆焦耳／每百萬港元)	36.48	38.73	-5.81%
汽油燃料—車隊(公升)	124,257	136,701	-9.10%
柴油燃料—車隊(公升)	284,480	283,618	+0.30%
柴油燃料—備用緊急發電機(公升)	54,309	54,882	-1.04%
每員工耗能強度 ²¹ (千兆焦耳／員工)	95.63	97.03	-1.44%
每百萬港元收益耗能強度 (千兆焦耳／每百萬港元)	36.90	39.19	-5.84%
總耗水量			
總耗水量 ²² (立方米)	444,012	409,271	+8.49%
每員工耗水密度(立方米／員工)	29.85	27.63	+8.03%
每百萬港元收益耗水密度 (立方米／每百萬港元)	11.52	11.16	+3.23%
包裝材料總量			
購物袋(噸)	20.25	21.89	-7.49%

¹⁹ 回收廢料包括電話卡、舊纜線、舊電話、廢棄設備和配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。在2017年，本集團回收了大量庫存的過時電話卡，因此2017年電話卡回收量比較大。

²⁰ 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

²¹ 耗能強度的運算包括電力、汽油燃料及柴油燃料的消耗。

²² 包括了電訊盈科主要業務並設有獨立水錶的營運地點。



聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境		電訊盈科的回應
層面A1：排放物		
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。	3. 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A1.4	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。	3. 我們的環境 > 3.1 以可持續方式使用資源 > 3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案 > 3.4 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。	3. 我們的環境 > 3.2 廢物及電子廢物管理；及 表現數據摘要



A. 環境		電訊盈科的回應
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	3. 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(以千個千瓦時計算)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。	3. 我們的環境 > 3.1 以可持續方式使用資源 > 3.3 綠色資訊及通訊科技解決方案 > 3.4 員工的環保意識
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。	電訊盈科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： 3. 我們的環境 > 3.4 員工的環保意識
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。	3. 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。	3. 我們的環境



B. 社會		電訊盈科的回應
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭		
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。	2. 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。	2. 我們的人才 > 2.3 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。	備註 ²³
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。	2. 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。	備註 ²³
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	備註 ²³
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。	2. 我們的人才 > 2.1 健康、安全與福祉

²³ 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。

B. 社會		電訊盈科的回應
僱傭及勞工常規		
層面 B3：發展及培訓		
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。	2. 我們的人才 > 2.2 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。	備註 ²⁴
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： 2. 我們的人才 > 2.2 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。	2. 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。	電訊盈科尊重並維護基本人權。我們禁止在我們的營運中使用強制勞動和童工。有關更多詳情，請參閱： 2. 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

²⁴ 我們將於日後報告披露此關鍵績效指標。



B. 社會		電訊盈科的回應
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	6. 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。	6. 我們的供應鏈管理
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。	6. 我們的供應鏈管理 > 6.1 選擇及監督供應商
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。	5. 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。	不適用
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。	5. 我們的客戶 > 5.3 客戶服務及滿意度 > 確保服務質素
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。	我們已訂立知識產權權利政策以保護電訊盈科、客戶及業務夥伴的知識產權權利。我們嚴禁於業務營運時作出任何侵犯他人知識產權的行為。有關更多詳情，請參閱： 5. 我們的客戶



B. 社會		電訊盈科的回應
營運慣例		
層面 B6：產品責任		
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	5. 我們的客戶 > 5.3 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。	5. 我們的客戶 > 5.4 客戶私隱及個人資料安全
層面 B7：反貪污		
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. 電訊盈科的企業社會責任 > 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. 電訊盈科的企業社會責任 > 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. 電訊盈科的企業社會責任 > 1.3 道德及誠信
社區		
層面 B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了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。	4. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	4. 我們的社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	4. 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。

電訊盈科有限公司 (於香港註冊成立的有限公司)

香港鰂魚涌英皇道979號太古坊電訊盈科中心41樓

電話：+852 2888 2888 傳真：+852 2877 8877 www.pccw.com

電訊盈科的股份於香港聯合交易所有限公司上市（股份代號：0008），
並以美國預託證券方式在美國的OTC Markets Group Inc.（場外交易市場）買賣（代號：PCCWY）。

© 2019 電訊盈科有限公司，版權所有，不得翻印。



恒生可持續發展企業
指數系列 2018 - 2019 成份股