

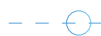


2022

環境、社會及管治報告

股份代號: 0008

目錄



署理集團董事總經理的話	4	3. 提升客戶體驗、優化產品及服務	34
關於電訊盈科	5	3.1 關心我們的客戶	35
關於此報告	6	3.2 客戶服務及反饋	36
概覽	8	3.3 外部對客戶服務的認可	37
		3.4 客戶數據私隱	37
		3.5 客戶資料保安	37
1. 電訊盈科的可持續發展	11	4. 關懷社區	38
1.1 可持續發展管治架構及監督責任	12	4.1 2019冠狀病毒病抗疫支援	39
1.2 企業風險管理	14	4.2 培育下一代	41
1.3 可持續發展政策	16	4.3 應對氣候變化和保護生物多樣性	42
1.4 商業道德	17	4.4 提供電訊支援	42
1.5 持份者的參與	20		
2. 創造共享價值	25		
2.1 加速5G新時代的數碼轉型	26		
2.2 促進城市智慧化轉型	28		
2.3 綠色解決方案	30		
2.4 彌合數碼隔閡	32		
2.5 宣傳可持續發展理念	33		

5. 成為卓越僱主	43	7. 完善價值鏈	55
5.1 人才吸引、發展及留任	44	7.1 供應商守則	56
5.2 多元與社會共融	46	7.2 持續供應商評估	56
5.3 員工福祉	46	7.3 可持續採購	57
5.4 職業安全與健康	47		
		8. 核實報告	58
6. 提高集團的環境適應性和靈活性	48		
6.1 環境目標進度	49	9. 外部約章及會籍	59
6.2 提升能源效益	50		
6.3 使用可再生能源	51	10. 表現數據摘要	61
6.4 廢物管理	52		
6.5 水資源管理	53	11. 聯交所《環境、社會及管治報告指引》 和全球報告倡議組織(GRI)準則內容 索引	70
6.6 可持續融資	54		

署理集團董事總經理的話



2022年，2019冠狀病毒病仍然在多方面影響著我們的工作和生活，氣候變化對全球而言持續是為最迫切的威脅之一。作為一家服務社區超過150年的科技、媒體及電訊領導者，我們在此關鍵時期進一步加強風險管理和管治，並增加對社區的支援，以保障業務和整體社區的可持續發展。

在董事會的領導下，公司倡議將環境、社會及管治(「ESG」)作為企業的策略指導原則，並將其融入業務的各個方面。透過雙重重要性審視ESG議題，我們已優先考慮會對公司產生重要經濟影響以及對內部和外界持份者而言重要的議題。

作為一家科技企業，我們高度重視客戶資料私隱及保障，而資料安全及管理在公司各個層面尤其重要。客戶給予我們信任，我們亦確認保障客戶資料安全的重要，嚴謹對待各種網絡安全，以應對日益增長的挑戰。

在環境方面，集團已透過實施管控措施，利用創新科技繼續加強自身應對氣候變化的能力，從而保障業務營運和員工安全。按照政府

在《香港氣候行動藍圖2050》中提及的發展重點，我們決心於2025年實現減少耗電量、溫室氣體排放、耗水量和廢物的目標。為此，我們致力增加使用可再生能源，不斷加強應用先進科技，包括人工智能(「AI」)和物聯網(「IoT」)，以在我們的營運當中提高能源效益。此外，我們亦為客戶提供了電動車充電服務和全面智慧能源管理方案，以助他們減少碳足跡。

在社區方面，我們於疫情期間動用資源以促使本港地區網絡通暢，確保市民在工作、生活、學習和醫療上繼續得到支援。我們同時亦致力於推廣5G技術、電子支付和遙距醫療服務，促進香港的智慧化轉型。疫情期間，尤其當安心出行等各類與疫情相關的數碼產品成為日常生活所需時，我們為長者提供定制化服務，彌合數碼隔閡所作出的努力變得意義非凡。

員工是企业最重要的資產。為在競爭日益激烈的市場中吸引並挽留人才，我們致力於營造多元化、平等和包容的工作環境，持續提升員工技能並鼓勵員工不斷學習。

懷揣著明確的目標和願景，我們砥礪前行。我們採用全球報告倡議(「GRI」)通用標準等國際標準，將繼續提升ESG表現及披露，並將利用我們的專長為持份者和社區創造更多共享價值。在此，本人衷心感謝所有員工、管理團隊及董事會在ESG工作中給予的全面支持。

許漢卿

署理集團董事總經理

關於電訊盈科

電訊盈科有限公司(「電訊盈科」或「本公司」)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」)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、流動通訊及媒體娛樂服務營運商。香港電訊提供端對端整合方案，以新興科技協助企業進行數碼轉型。香港電訊並建立了一個數碼生態圈，將集團的會員計劃、電子商貿、旅遊、保險、大數據分析、金融科技及健康科技等服務結合，深化公司與客戶的關係。

電訊盈科擁有一個全面綜合的香港多媒體及娛樂集團，在香港及其他地區提供over-the-top(「OTT」)視像服務，亦從事內容創作、藝人管理及活動業務。

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。

此外，電訊盈科持有盈科大衍地產發展有限公司(「盈大地產」)的股權以及其他海外投資。

關於此報告

此報告為本公司及其附屬公司(統稱「集團」)的ESG報告。

報告期間

此報告涵蓋集團從2022年1月1日至12月31日在ESG方面的成就和挑戰，以及為改善ESG表現而持續推行的措施。

報告範疇

此報告涵蓋集團於香港的核心業務，即科技、媒體及電訊，分別透過我們主要的附屬公司香港電訊和電訊盈科媒體營運。除非另有註明^{1,2}，否則該等業務包括辦公室、零售店、數據中心、機樓、電訊站及傳輸等營運項目。此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。

此報告披露集團在管理ESG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。

報告準則

此報告按《香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)的條文編製。我們編制本年度報告時亦首次按照了全球報告倡議組織(「GRI」)的通用準則。

¹ 2022年8月，聯想集團有限公司與電訊盈科達成買賣協議，成立名為聯想電訊盈科企業方案有限公司的合夥公司，以在亞太地區創建技術解決方案業務。由於這一戰略合作夥伴關係，電訊盈科僅持有聯想電訊盈科企業方案有限公司少數股權。因此，聯想電訊盈科企業方案有限公司的定性和定量信息均未包含在本報告中。

² 有關盈大地產ESG詳情，請參閱盈大地產的可持續發展報告。

報告原則

此報告遵照GRI及聯交所ESG報告指引訂明的「匯報原則」界定報告的內容，以及確保本報告呈述的資料質素優良，包括：

重要議題	量化
重要議題的評估結果是基於持份者的意見所得。管理層已審核並同意對可持續發展重要議題的門檻，以確保其對持份者而言確屬全面及重要。	我們配置雲端數據管理平台，收集ESG指標，並跟進表現及協助設定目標。 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。
平衡	一致
此報告的內容及數據均無偏頗。我們就ESG各方面的成果及改善空間進行討論。	此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。

核實

電訊盈科董事會（「董事會」）負責本公司的ESG策略和報告，以及監察和管理ESG相關風險。此報告經電訊盈科董事會審閱及批准。

香港品質保證局已就此報告所載的環境及社會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58頁的香港品質保證局發佈的核實報告。

聯絡我們

此報告備有英、中文版本，可於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。如欲提出有關可持續發展管理和報告方面的意見，請透過以下途徑聯絡我們：





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

電郵：esg@pccw.com

概覽

2022年可持續發展表現

網絡連接	客戶服務	健康與福祉
<p>首家實現 港鐵綫5G 網絡全覆蓋 的網絡 供應商</p> <p>光纖入屋與家居無線上網服務 覆蓋率達到98%的家庭</p> <p>網絡系統的可靠性 超過99%</p>	<p>收到54,829次客戶表揚</p> <p>在技術支援方面的淨推薦值 達97分³</p>	<p>利用擴增實境、無人機、5G和邊緣運算，以協助現場檢查或服務</p>
<p>多元化和平等</p>	<p>團隊發展</p>	
<p>員工來自超過60個不同國籍</p> <p>員工女對男的比例為1:1.4</p> <p>高級管理層中，女性佔逾30%</p>	<p>總培訓時數達到466,769小時</p> <p>推出Skills Hub以提供一個持續學習和發展的虛擬學習平台</p> <p>試行領導力學習計劃Collaborate & LEAD</p>	
<p>社區投資</p>	<p>環境績效 (與2021年相比)</p>	
<p>提供逾1億1千5百萬港元的物資及捐款以幫助有需要人士及贊助活動以鞏固香港作為藝術和文化中心的地位</p> <p>為3,000多個社區隔離設施提供網絡服務等2019冠狀病毒病紓困措施</p> <p>貢獻逾2,600小時義工服務； 超過100名企業義工參與共創明「Teen」計劃，支持青少年力爭上游</p>	<p>↓ 耗電量減少33吉瓦時</p> <p>↓ 能源消耗密度降低 5.6%</p> <p>↓ 溫室氣體排放密度降低 11.8%</p>	
<p>綠色發展</p>		
<p>80%的辦公室安裝了獨立電錶，以優化能源使用</p> <p>提供約10,000個電動車充電設施</p> <p>利用全面智慧能源管理方案來管理旗下機樓的能源使用，達到接近10%的節能效果</p> <p>加入Mastercard Priceless Planet Coalition，並計劃於2025年前在全球種植1億棵樹</p>		
<p>供應鏈</p>	<p>可持續發展金融</p>	
<p>香港供應商佔80%</p> <p>進行76次供應商視察</p> <p>為環保促進會《可持續採購約章》的創始成員</p>	<p>籌集超過20億美元的可持續發展表現掛鈎貸款融資</p>	

³ 技術支援的淨推薦值是根據光顧CSI 或 1010、並接受由我們電話顧問所提供的服務，包括數據傳輸及智能電話工作坊的顧客所給予的反饋而組成的綜合分數。

MSCI ESG RATINGS



CCC B BB BBB A AA AAA

自2019年起，在MSCI ESG評級中獲得「A」級的整體評級，位列全球電訊服務同業的前64%⁵



自2001年起擔任商界環保協會的特邀會員



恒生可持續發展企業指數系列 2022 - 2023成份股

自2020年起，成為恒生可持續發展企業指數系列及恒生ESG50指數成份股



20年Plus商界展關懷



FTSE4Good

自2017年起，成為富時社會責任指數系列成份股⁶



2022環保園之友

⁴ 有關獎項及殊榮的更多詳情，請參閱電訊盈科2022年年報。

⁵ 電訊盈科有限公司使用MSCI ESG Research LLC或其附屬公司（「MSCI」）的任何數據，以及使用MSCI的徽標、商標、服務標誌或指數名稱，均不構成MSCI對電訊盈科有限公司的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI的資料和數據是MSCI或其信息提供商的財產，其按「原樣」提供，不提供擔保。MSCI名稱和徽標是MSCI的商標或服務標記。

⁶ 富時羅素（富時國際有限公司及弗蘭克羅素公司的交易名稱）確認電訊盈科已根據富時社會責任指數標準進行獨立評估，並已滿足成為富時社會責任指數系列成份股的要求。富時社會責任指數系列由全球指數提供商富時羅素創建，旨在衡量ESG實踐良好的公司的業績。富時社會責任指數被各種市場參與者用於創建和評估責任投資基金和其他產品。

HKT⁷

MSCI
ESG RATINGS



CCC B BB BBB A AA AAA

自2021年起，在MSCI ESG評級中
獲得「AA」級的整體評級，位列
全球電訊服務同業的前35%⁸



被評為香港綠色機構



香港可持續發展獎2022
(大機構組別)傑出獎



5年Plus商界展關懷



香港環境卓越大獎
Hong Kong Awards for Environmental Excellence

2021香港環境卓越大獎金獎
(媒體及通訊業界別)



2022環保園之友

⁷ 有關獎項及殊榮的更多詳情，請參閱香港電訊2022年年報。

⁸ 香港電訊使用MSCI ESG Research LLC或其附屬公司(「MSCI」)的任何數據，以及使用MSCI的標誌、商標、服務標誌或指數名稱，並不構成MSCI對香港電訊的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI的資料和數據是MSCI或其信息提供商的財產，其按「原樣」提供，不提供擔保。MSCI名稱和徽標是MSCI的商標或服務標記。

1. 電訊盈科的 可持續發展

可持續發展是電訊盈科業務的核心。我們建立了健全的管治框架，以確保企業在發展自身業務的同時對整個社區抱持負責任和實現可持續發展的態度。

可持續發展的管治及溝通

- 採取穩健的管治架構和及監督責任
- 為持份者建立多元化的溝通渠道

管理與可持續性相關的風險

- 建立企業風險管理框架，以監控和管理風險
- 利用「三道防線」模型評估風險
- 向員工提供廣泛且全面的合規培訓

1.1 可持續發展管治架構及監督責任

在電訊盈科，我們維持穩健的企業管治框架，將可持續發展管理融入我們的業務營運和決策過程，以保障持份者的最佳利益⁹。作為集團的最高管治機構，董事會負責確保有效管治和監督可持續發展策略，為我們的持份者帶來長期價值。相應的董事會委員會、小組委員會和各個可持續發展負責人被授權承擔相關可持續發展議程的管理、執行及審查職責。

最高管治機構	董事會	
	<ul style="list-style-type: none">• 監督可持續發展策略的最終決策機構• 維持健全有效的集團風險管理及內部監控系統以確保遵守適用的法律法規• 審批企業社會責任政策及企業責任政策• 審閱及批核ESG報告	
董事委員會	執行委員會	審核委員會
	<ul style="list-style-type: none">• 以一般管理委員會的身份獲董事會全面授權運作	<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要求以應有的謹慎、勤勉盡責及技能行事• 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運作• 為ESG報告進行審查和提供建議，以供董事會批核

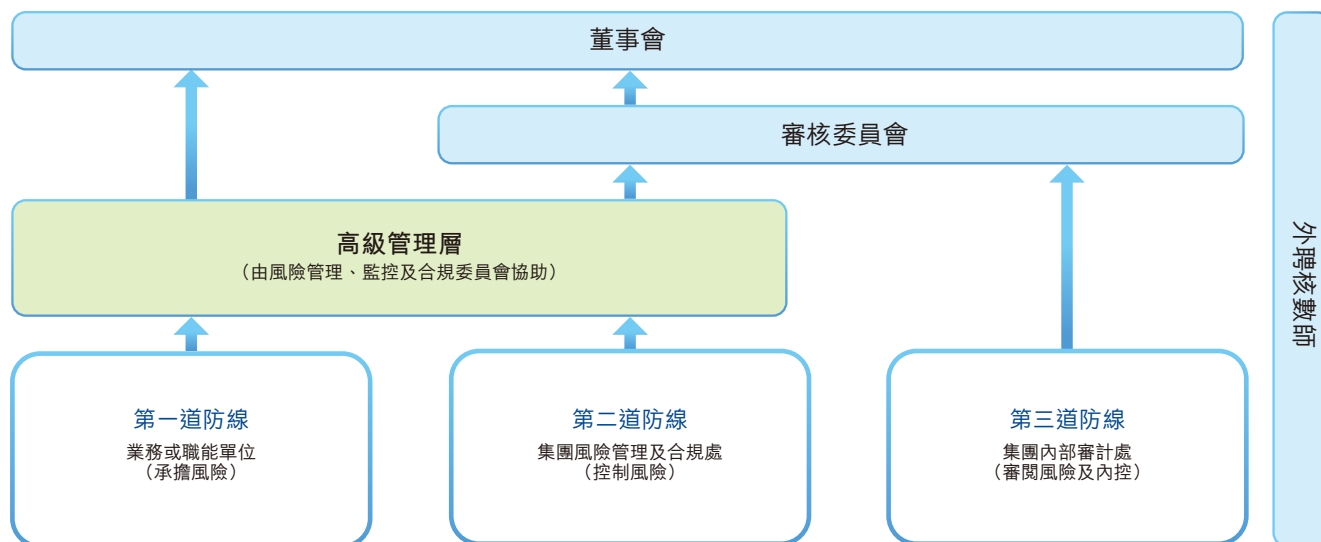
⁹ 有關集團企業管治方面的更多披露詳情，請參閱電訊盈科2022年年報內的企業管治報告。

小組委員會	風險管理、監控及合規委員會		可持續發展委員會	
	<ul style="list-style-type: none"> 不定期審查集團年報及中期報告的編製程序 審查集團政策，以確保其遵守香港上市公司應有的各項規則和義務 協助董事會及／或審核委員會持續審查集團風險管理及內部監控系統的有效性 為ESG報告進行審查和提供建議，以供董事會批核 		<ul style="list-style-type: none"> 檢討集團的可持續發展策略、原則及政策，以確保集團向社會及環境作出更多積極貢獻的方式營運 監督可持續發展實踐和程序，並提供指引和方向 監測可持續發展相關舉措、目標及指標的進展 審查ESG報告 	
可持續性 驅動因素	企業社會責任團隊	部門的企業社會責任代表	環境諮詢小組	
	<ul style="list-style-type: none"> 與持份者內外合作，推進可持續發展 組織和推行可持續發展措施 起草ESG報告 	<ul style="list-style-type: none"> 與企業社會責任團隊和職能單位／業務單位建立協作關係 協助推行可持續發展活動 提升同事的可持續發展意識 協助ESG報告和調查相關工作 	<ul style="list-style-type: none"> 諮詢環境政策和目標，並向可持續發展委員會提供建議 協助統籌業務單位與跨業務單位的環保活動 	
可持續性策略和行動的實施／執行	職能單位和業務單位			
	<ul style="list-style-type: none"> 實施可持續發展措施，並確保日常營運均符合法規 			

「企業社會責任委員會」於2023年2月24日更名為「可持續發展委員會」

1.2 企業風險管理

集團參考《ISO 31000：2018風險管理－指引》建立了一套企業風險管理框架，我們以「三道防線」模型進行風險管理，綜合從上而下以及從下而上全面地評估和管理風險。








集團風險管理及合規處作為第二道防線，在企業風險管理中發揮監督作用，提供諮詢支持，以實現第一道防線的風險和合規監督，同時確定相關的嵌入式控制點是有效的。作為風險承擔者，職能單位和業務單位識別、評估、減低及監控其各自的風險，並定期向集團風險管理及合規處匯報該等風險評估程序。通過監管企業風險相關活動，集團風險管理及合規處評估和審查集團潛在風險的重大範疇，並就已識別的重大風險和相應的紓緩措施定期向審核委員會報告，以確保集團所面對的重大風險得到妥善管理(包括可持續發展相關風險)¹⁰。

可持續發展風險和氣候變化

近數十年來，通過越趨頻繁的極端天氣事件，氣候變化為全球社區帶來了實體風險，導致更嚴格的減碳政策要求，以驅動低碳技術的發展。這意味著我們的業務營運同樣面臨氣候帶來的轉型風險。集團一直通過技術創新和實施控制措施來降低這些氣候風險，並增強自身氣候適應能力，維持業務營運。

¹⁰ 有關企業風險管理框架和方法的更多詳情，請參閱電訊盈科2022年年報的企業管治報告。

下面列出了我們為回應提高氣候風險意識和抵禦氣候變化而實施的各種可持續發展舉措：

應對氣候變化		
風險性質	影響	我們的應對措施
 <p>急性實體風險 由颱風、強雨和洪水等極端天氣事件引發的風險。</p>	極端天氣事件的頻繁和加劇可能導致網絡營運和電訊服務中斷。	我們通過在洪水警報系統中安裝物聯網感應器來監測各個地點的水位情況，以便能及時應對並採取補救措施。此外，我們亦制定了應急計劃／事故應變計劃，讓我們可以在惡劣天氣條件下提供適當的指引。
 <p>慢性實體風險 由長期氣候變化所帶來的轉變風險，例如持續高溫、降雨模式變化。</p>	氣候模式中較長期的轉變會對我們的基礎設施和設備產生潛在的影響，這可能導致我們的電訊服務供應和業務中斷的風險。	我們的技術團隊將密切監控網絡設備的功能，並確保冷卻設備尤其在溫度升高時仍然處於良好狀態。
 <p>政策和法律風險 嘗試採取政策以限制導致氣候變化不利影響的行為。</p>	對碳中和及其他環境保護相關的目標制定更嚴格的政策要求，意味著集團需要額外的投入來確保合規。	集團實施了多項氣候倡議和措施，以支持香港政府提出的《香港氣候行動藍圖2050》。我們將密切關注氣候政策的最新發展，以確保我們遵守營運所在司法管轄區的環境法律和法規。
 <p>技術風險 低碳經濟轉型中使用相關技術的風險。</p>	低碳技術的應用可能增加集團的營運成本。	我們採用數碼化解決方案和智能技術，以提高我們建築物和設施管理的能源效率及節約資源。集團積極採用可再生能源及推廣電動車使用。
 <p>聲譽風險 客戶和／或公眾對我們的低碳經濟貢獻觀感之改變所帶來的風險</p>	倘若無法滿足客戶和／或公眾的期望，集團的聲譽或將受到負面影響。	作為一家業務遍及全球的企業集團，我們的成功取決於客戶、持份者和廣大公眾的信任。集團一直積極與持份者溝通，以了解他們的期望，並努力改善我們在ESG表現及披露。

1.3 可持續發展政策

集團致力在我們業務營運上遵循高誠信和管治標準，並定期審查集團政策，以確保我們遵循最新的適用法律和法規。所有員工在代表集團開展與客戶、第三方、監管機構、有關當局還是公眾溝通時，應嚴格遵守集團政策及相關程序。

董事會透過風險管理、監控及合規委員會核准了多項政策，旨在讓不同的職能單位和業務單位全面提升了解其營運恰當的管治和合規責任。

方面	政策
 企業社會責任 管理方法	<ul style="list-style-type: none">• 企業責任政策• 企業社會責任政策
 管治	<ul style="list-style-type: none">• 反賄賂及貪污政策• 打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策• 企業事故應變計劃• 資訊科技保安政策
 客戶及市場	<ul style="list-style-type: none">• 欺詐及保安事故處理政策• 知識產權權利政策• 個人資料私隱政策• 私隱聲明• 敏感資料監察政策
 僱傭	<ul style="list-style-type: none">• 僱員手冊• 人力資源政策手冊• 職業安全及健康政策
 環境	<ul style="list-style-type: none">• 能源及水資源管理政策和指引• 減少氣體排放政策• 廢物處理政策
 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none">• 集團採購政策和原則• 供應商守則

1.4 商業道德

我們通過高透明度的方式與全球業務夥伴及持份者之間建立互信。集團透過有效的企業管治框架以體現我們在開展業務時對商業道德的重視。作為負責任的經營者，我們嚴格遵守集團所訂立的道德標準，以及所有集團業務所在的司法管轄區適用的法律和法規。在全面的集團政策和程序的指導下，所有集團成員，包括董事、高層人員和員工，必須遵守統一而優於當地法定要求的行為標準。

反賄賂及貪污

董事會對與集團相關的任何形式及層面的賄賂和貪污行為採取零容忍態度。我們的反賄賂及貪污政策為所有董事、高層人員、員工及為集團執行任何職務的外部人士提供了以廉正和誠實的方式開展業務並減低貪污風險的原則。此外，我們亦編製了《反賄賂及貪污程序手冊》(「《程序手冊》」)，以配合反賄賂及貪污政策，為減低潛在的賄賂及貪污風險提供詳細指引。這讓集團在世界各地開展業務時保持最高的道德標準。若員工對任何不當行為或不尋常的商業交易是否會導致賄賂及貪污行為有任何疑問，都應參考《程序手冊》。該《程序手冊》聚焦於我們自身包括關聯方所面對的風險，並與之相稱。集團嚴禁提出給予或接受任何禮物或款待以取得或維持業務，或於任何涉及集團與政府官員、客戶、供應商或員工的業務交易中容許任何賄賂或貪污行為。作為一家足跡遍佈全球的科技集團，我們嚴格遵守全球反腐敗法律，並以國際認可的反賄賂及貪污最高準則之一的《英國賄賂法2010》作為基礎，制定集團政策和《程序手冊》。

打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集

集團已制定打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策。集團所有附屬公司、員工及相關方均須於其業務交易及日常營運中採用有效及系統的打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集框架。我們對每個業務單位定期進行風險評估及監察，確保嚴格遵守所有適用的法律及法規。當出現利益衝突時，員工必須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

集團維持高標準的企業管治，在不損害股東利益的情況下，於其營運的所有領域均秉持道德、高透明度、問責制及誠信的原則。我們鼓勵所有內部及外界持份者在保密的情況下，經集團內部審計處向審核委員會積極舉報實際或疑似的不當行為。

集團定期就舉報政策及舉報程序手冊作出審查和更新，所有舉報個案的處理均嚴格保密及遵守相關政策及手冊載列的程序。集團會委任高級職員（例如集團內部審計處主管）代表審核委員會主席，以個案管理人的身份處理舉報事項的程序、管理及匯報。調查完成後，載有最終處置、影響、後果及改善建議（如適用）的報告將交由風險管理、監控及合規委員會審理，並在他們認為適當的情況下進一步向集團的審核委員會匯報。

資料私隱

我們制定了嚴格的內部政策、程序及合規指引，以規管集團收集、使用及管理客戶資料的方式。該等政策及指引清楚界定了員工在處理個人資料時的角色及責任，並列明適當的安全措施，以達致保密、誠信可靠及可追究責任。

集團私隱條例事務主任負責監督與個人資料有關事宜的監管合規性，並在需要時進一步加強我們的安全政策和標準。集團在新的國家拓展業務或引入任何新產品或服務前，會先進行資料保護影響評估，找出在業務流程中潛在的資料私隱風險，為評估及實施減低風險的相應措施提供依據，確保符合保障資料私隱的法規。

資料保安

集團遵循最高的網絡安全標準，並致力保護我們的客戶私隱和業務數據。我們參考了包括ISO 27001在內的準則制定了相關的資料保安政策及指引，並會定期審查相關指引，以確保其有效性。

在集團層面，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，以保護集團核心基礎設施，包括網絡、伺服器及終端設施。集團信息及網絡安全評議會將直接向高級管理層匯報任何需要上報的網絡安全事宜。此外，集團設專責團隊，即集團信息及網絡安全辦公室，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，以防禦網絡攻擊。該團隊時刻檢視網絡安全的最新發展，藉此完善政策並投入資源於新的能力和技術，以便做好準備及時應對新識別的風險。

在部門層面，集團旗下多個職能單位和業務單位已取得ISO 27001認證，體現了我們在安全管理方面的努力以及我們對數據和資料安全的充分承諾。為了確保我們遵守最新的法律和法規要求，我們已將相關法例要求整合並制定了嚴格的內部政策，以用於我們的日常營運當中。

建立員工對合規文化的重視

董事會已採納企業責任政策作為集團的基礎原則，對董事、高層人員和員工的行為和企業責任提供清晰指引，以保持超出最低法律要求最高的行為標準。根據該政策，所有員工都須簽署一份聲明以確認企業責任政策。而違反集團的政策、程序及指引的員工，視乎其違規的嚴重程度，有可能遭到口頭或書面警告，甚至即時解僱。

集團積極培養和加強內部合規文化以作為我們的指導原則，我們持續為各個職能單位和業務單位提供合規相關培訓，以讓他們緊貼相關法律法規的執行情況。此外，我們亦舉辦了一系列風險管理研討會，以提高業務單位和職能單位的一線風險責任人的合規意識，確保與可持續發展相關的風險和機遇納入企業風險管理體系。集團所有新入職僱員亦須完成與風險及合規相關的入職培訓，當中涵蓋企業風險管理與合規、反賄賂及貪污、打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策、資訊科技保安政策、舉報人保護、資料私隱、科技風險及網絡安全，以及國際貿易合規。集團通過反賄賂及貪污政策及程序手冊重申對賄賂和腐敗秉持的零容忍態度，並會定期通過在線培訓課程向員工介紹集團反賄賂及貪污政策和程序手冊以及全球相關法律法規的知識。除上述內容外，反賄賂及貪污培訓還圍繞第三方盡職調查與管理、警示及個案等進行分享，旨在進一步提高員工在日常工作中對反賄賂及貪污的認知。

2022年，我們無發生違反《防止賄賂條例》(第201章)及其他適用法律及法規的法律貪污事件，集團或其僱員亦無牽涉因貪污行為而裁定的訴訟案。

1.5 持份者的參與

我們定期與持份者保持聯繫，集團已識別出重要ESG議題及為不同舉措劃分先後次序，以回應持份者的關注和期望。

持份者參與流程



溝通渠道

管理層及員工

- 面談
- Let's Chat會議
- 論壇
- 員工溝通大會
- 員工滿意度調查
- 內聯網
- 社交媒體
- 網上問卷調查

供應商及業務夥伴

- 供應商審查及評估視察
- 網上問卷調查

股東、投資者及分析師

- 會議
- 股東週年大會
- 年報、中期報告及ESG報告
- 通函及新聞稿
- 分析師簡報
- 聯交所網站

客戶

- 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
- 網上問卷調查

社區及媒體

- 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
- 網上問卷調查

政府及監管機構

- 一般聯絡

非牟利機構

- 企業義工服務
- 合作項目



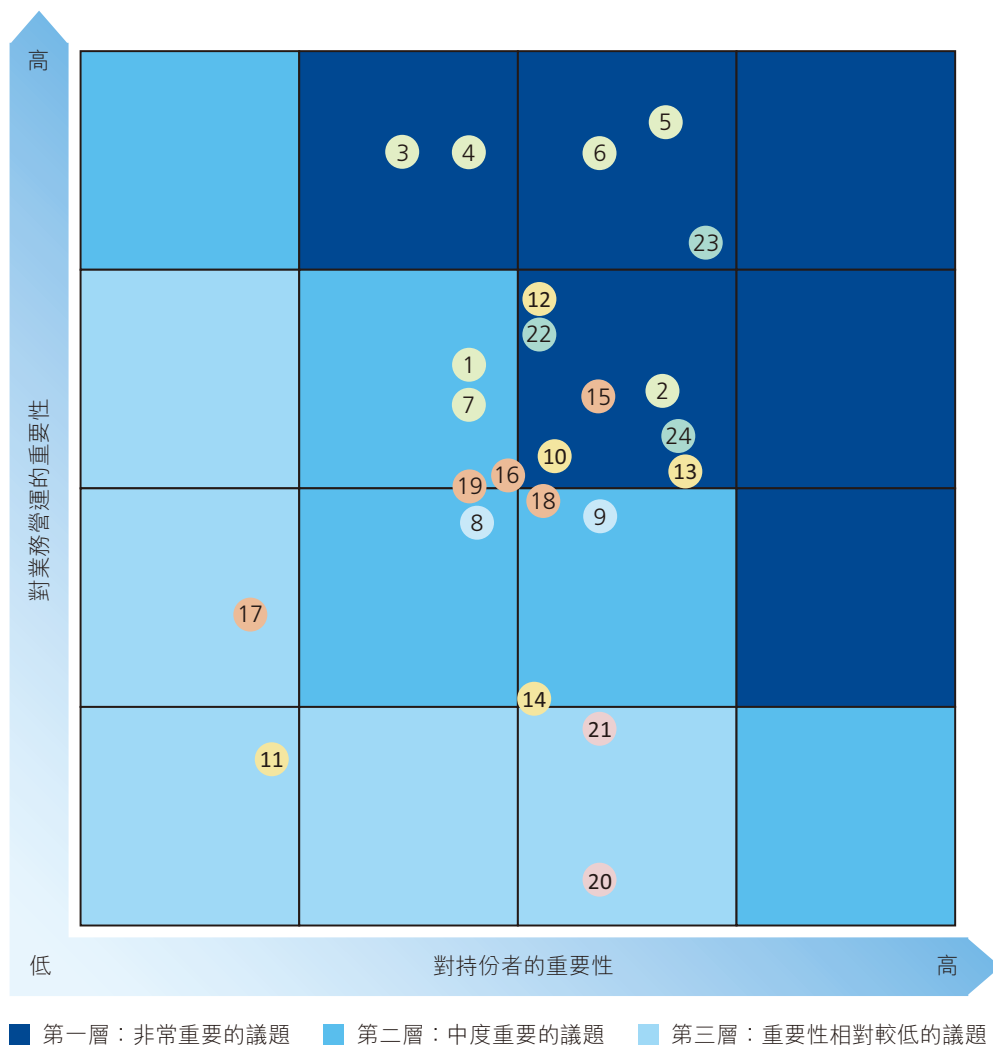
重要議題矩陣及結果

通過綜合上述溝通渠道，集團在修訂重要議題時同時亦考慮了市場大趨勢和分析同業狀況。為了確保重要性矩陣符合持份者的期望，我們邀請了內部及外界持份者發表意見。在內，我們徵求了相關職能單位和業務單位主管及指定員工反映意見。在外，我們邀請了投資者、供應商、承辦商、企業客戶、業務夥伴、學者及社區夥伴參與。

我們在第 22 頁詳列了對集團而言較重要的議題。今年排名前三的重要議題分別為「客戶資料私隱及保障」、「資料保安及管理」和「反貪污」。而其他重要議題仍然對持份者及我們2022年的業務仍具重要性。

此外，與2021年的重要議題相比，持份者在2022年更為關注「能源效益」、「溫室氣體排放」和「氣候變化」，這三個議題的重要性呈上升趨勢，也呼應了《香港氣候行動藍圖2050》的倡議。

2022年電訊盈科的重要議題矩陣



	重要議題	邊界和影響*						
		員工	業務夥伴	社區夥伴	企業客戶	零售客戶	股東及投資者	供應商及承辦商
1	負責任的宣傳及溝通		•			•		
2	客戶健康與安全	•			•	•		•
3	可靠的服務及產品	•	•		•	•	•	•
4	客戶服務及滿意度	•	•		•	•	•	•
5	客戶資料私隱及保障	•	•		•	•	•	•
6	資料保安及管理	•	•		•	•	•	•
7	創新	•	•	•	•	•	•	•
8	社區投資	•		•			•	
9	推廣創新文化／培育人才	•	•	•			•	
10	員工福祉	•					•	
11	多元化與包容性	•			•		•	
12	僱員留任及人才發展	•					•	
13	職業安全與健康	•		•	•	•	•	•
14	人權	•					•	•
15	能源效益	•	•	•	•	•	•	•
16	溫室氣體排放	•	•	•	•	•	•	•
17	廢物管理	•	•	•	•	•	•	•
18	氣候變化	•	•	•	•	•	•	•
19	綠色資訊及通訊科技解決方案	•	•		•	•	•	
20	供應鏈管理	•			•	•		•
21	可持續採購	•			•	•		•
22	企業管治及風險管理	•	•		•	•	•	•
23	反貪污	•	•	•	•	•	•	•
24	競爭行為	•	•		•	•	•	•

* 每個重要議題對相關持份者的邊界和影響用「•」表示

為緊貼全球可持續發展匯報及國際做法，集團在重要性評估過程中採納了雙重重要性¹¹概念。最有可能創造或減少集團企業價值的三個財務重要議題如下：

財務重要議題及其影響



客戶資料私隱及保障

保護日常營運時客戶提供的敏感個人資料及業務資訊

財務影響

收入和／或市場佔有率損失、法律費用等



資料保安及管理

建立職能單位和業務單位的資訊安全管理體系，以識別、評估、減低和監控其風險暴露，以減少網絡安全威脅

財務影響

收入損失和／或市場佔有率損失，服務中斷或干擾產生的成本



能源效益

檢討管理制度、能源消耗目標及升級設備／設施，以提高能源效益及降低能源消耗

財務影響

能源成本、節能技術投資／升級（例如採用物聯網解決方案的功率計）

對持份者的回應

在我們的重要性評估中，我們收到許多持份者對ESG的寶貴意見。以下是今年我們對其中一些意見的回應：



環境

電力與能源消耗

問題1：

客戶對通訊和服務需求的增加可能會增加電力和能源消耗，集團有什麼應對措施？

我們的回應：

集團制定了至2025年需達成的若干環境目標，並進行年度檢討，以評估目標達成情況。為減少我們的能源和電力消耗，我們一直在探索各種內部和外部節能的措施。於2022年，我們減少了數據中心的空調使用頻率，並關閉了2G無線網絡。我們亦於辦公室安裝了自動照明感應器，並拆除了額外的光管，以減少能源和電力消耗。

有關詳情請查閱本報告的「提高集團的環境適應性和靈活性」章節。

¹¹ 雙重要性的概念鼓勵公司從兩個角度判斷重要性：1)了解公司發展、業績和地位所必需的程度和廣義上對公司價值的影響程度；2)公司活動對董事會內持份者的環境和社會影響。該概念還意味著需要評估兩者的相互關聯性。



社會 人才留任與發展

問題2：

由於勞動力市場競爭激烈，很難吸引到合適的人才。對此，集團當前有什麼吸引人才、培訓和發展計劃？

我們的回應：

我們明白到人才短缺將阻礙我們的業務發展。因此，我們投入大量資源以加強科技人才儲備我們的人才庫，尤其在科技產業，促進集團內部的人才發展。從2022年起，我們開拓了Skills Hub。Skills Hub是一個虛擬學習平台，旨在讓員工隨時隨地持續學習。另外，我們的Collaborate & LEAD計劃則旨在增強同事的管理和領導技能。

有關詳情請查閱本報告的「成為卓越僱主」的章節。



管治 可持續發展策略訊息

問題3：

電訊盈科是一家擁有多元化業務和大量持份者的科技集團。集團與持份者之間如何進行可持續發展策略方面的有效溝通和協調？

我們的回應：

董事會作為我們的最高管治機構，負責監督集團的可持續發展策略。可持續發展委員會負責監督和匯報集團可持續發展的表現和相關政策實施狀況，協助高級管理層作出相關決策，同時亦就可持續發展相關議題為工作小組在日常運作中提供指導，確保我們符合最佳常規及標準。我們相應的管治機構亦會定期會面，檢討集團表現並如實反映持份者的需求及關注。我們繼續積極利用各種溝通渠道與外界持份者溝通。

有關集團可持續發展詳情，請查閱本報告在「電訊盈科的可持續發展」章節。

2. 創造共享價值

創造共享價值是集團的營運宗旨和可持續發展策略的核心。我們利用自身的專業知識和優勢來滿足社會需求，為我們的業務創造長遠價值，並幫助我們所服務的社區實現可持續發展。

為更多業務實現可持續發展

- 加速5G新時代的數碼轉型
- 以電子支付和醫療服務加速城市智慧化轉型
- 為企業提供綠色解決方案

提高生活質量

- 讓可持續的低碳生活方式變得觸手可及和令人樂在其中
- 為長者提供定制化服務，彌合數碼隔閡
- 向觀眾傳遞可持續發展理念

聯合國可持續發展目標¹²:



¹² 十七個聯合國可持續發展目標構成了一套全面的指標，讓每個人確定自己在可持續發展中的作用。我們確認了對具體目標的貢獻和與之關聯，並在本章節和往後章節的第一頁進行介紹。

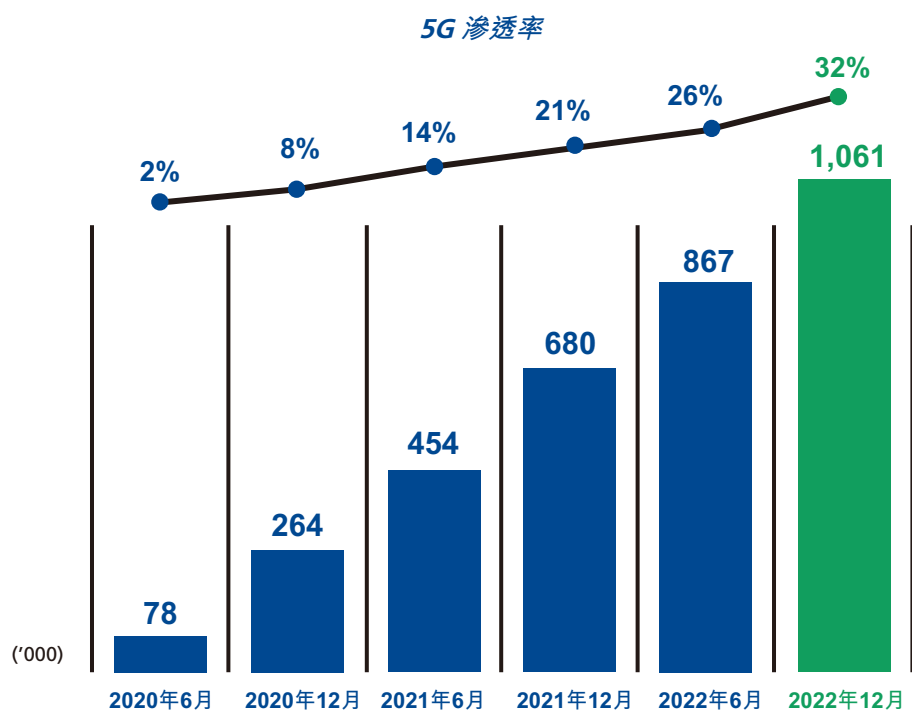
2.1 加速5G新時代的數碼轉型

用5G連接城市

5G，由於具有超高速、低延遲和進行大規模通訊的能力，可以廣泛應用和提升創新能力，並以創新及前所未見的方式造福人們和企業如初創企業及中小型企業等。它亦能帶動跨領域的通訊，吸引利用這種無縫的網絡的海外業務及投資。5G對我們在社區實現可持續發展而言至關重要。

集團繼續支持香港擁抱5G新時代，室外區域覆蓋率達百分之九十九。我們擁有超過3,000個流動發射站，包括所有港鐵綫¹³、郊野公園、偏遠露營地、遠足徑和單車徑。

我們憑藉非動態頻譜共享技術，提供最佳5G和4G解決方案來豐富客戶體驗。自2022年起，我們的5G客戶人數升幅接近一倍，超過1,061,000，後付客戶滲透率則達到32%。我們會繼續推動5G的應用，確保香港能夠充分享受最新科技，並在國際舞台上保持競爭力。



自2022年起，我們已在通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)資助計劃下列出的24個偏遠鄉村開展網絡部署工作，以支持寬頻服務在偏遠地區的發展。我們的光纖入屋(「FTTH」)網絡和家居無線上網服務(「WTTH」)技術已覆蓋香港98%的家庭，使我們的客戶能夠使用具有10G光纖容量的高速寬頻。我們亦已建立超過28,800個Wi-Fi熱點，讓客戶出行時仍可以隨時隨地連接網絡。

¹³ 集團是首家在香港所有港鐵綫路提供暢順無阻5G網絡覆蓋的網絡供應商。

5G企業解決方案：提高生產力及業務拓展

香港首個5G覆蓋商業區－太古坊和太古廣場

香港電訊與太古地產攜手於太古坊和太古廣場打造全港首個5G覆蓋的商業區，通過在室內和室外提供可靠穩健及極速的5G網絡，租戶和訪客可充分利用網上虛擬平台加強合作，提高辦公室內外的效率及生產力。



與太古地產攜手打造全港首個5G覆蓋的商業區

以雲端為基礎「Workplace for Tomorrow」

香港電訊及新世界發展有限公司(「新世界發展」)合作推出利用雲端科技的「Workplace for Tomorrow」，有效提高員工的流動性，推動團隊合作和生產力。該技術結合5G網絡，讓使用者能遙距辦公並實現業務自動化。這使香港與中國內地實現無縫跨境協作，幫助新世界發展在大灣區內的業務擴張。

我們高度關注如何通過所提供的技術服務來幫助我們的合作夥伴實現ESG承諾。我們的5G雲端運算基於SD-WAN技術，有助新世界發展鞏固如網絡安全等ESG理念，同時通過減少辦公室紙張消耗來實現低碳目標。

2.2 促進城市智慧化轉型

加快發展數碼經濟

數碼經濟在智慧城市發展中至關重要。它不僅為消費者提供了便捷的體驗，也為企業發展助力，並幫助香港維持國際金融中心的地位。集團致力於通過香港電訊數碼投資業務發展數碼經濟，包括電子支付、電子商務及合資虛擬銀行。

Tap & Go「拍住賞」電子支付

Tap & Go「拍住賞」獲甄選為政府消費券計劃其中一個儲值支付工具，以促進疫情後的經濟復蘇。通過簡單的賬戶登記、付款及增值流程，用戶可以輕鬆快捷地購物，從而帶動本地經濟。同時，我們引入更多商家加入政府消費券計劃，幫助他們採用新的付款方式把握新商機。

加入該計劃後，Tap & Go「拍住賞」成功吸引一批以Z世代和千禧一代為主的忠實客戶，並為加速香港經濟的數碼化轉型和擴大集團客戶群創造了絕佳機會。此外，Tap & Go「拍住賞」推廣無接觸支付，減少傳播病毒的機會，同時亦減少了使用塑膠和紙張，方便客戶的同時也降低了我們的營運成本。

此外，我們的會員計劃和儲值支付工具涵蓋了網上購物、旅遊、遊戲和百貨，進一步鼓勵消費者擁抱數碼化生活方式。

讓醫療服務觸手可及

疫情期間，迅速就醫是關鍵所在。為滿足市民需求，我們的一站式遙距醫療服務平台DrGo為客戶提供嶄新的就醫體驗，令生活變得更好。DrGo以此創新的健康科技解決方案，為有需要人士提供網上諮詢服務，幫助減輕公共醫療系統在疫情中的負擔，均有利於患者、其家屬及醫療部門。

DrGo遙距醫療服務支援社區需要

DrGo免費為弱勢群體提供醫療諮詢服務，包括100次免費中醫視像會診，以及免費資助100個基層家庭接受普通科醫生視像諮詢服務。我們亦已資助100名高風險人士接受卓健醫療服務提供的骨質密度檢查，提高市民對骨質疏鬆風險的認識。



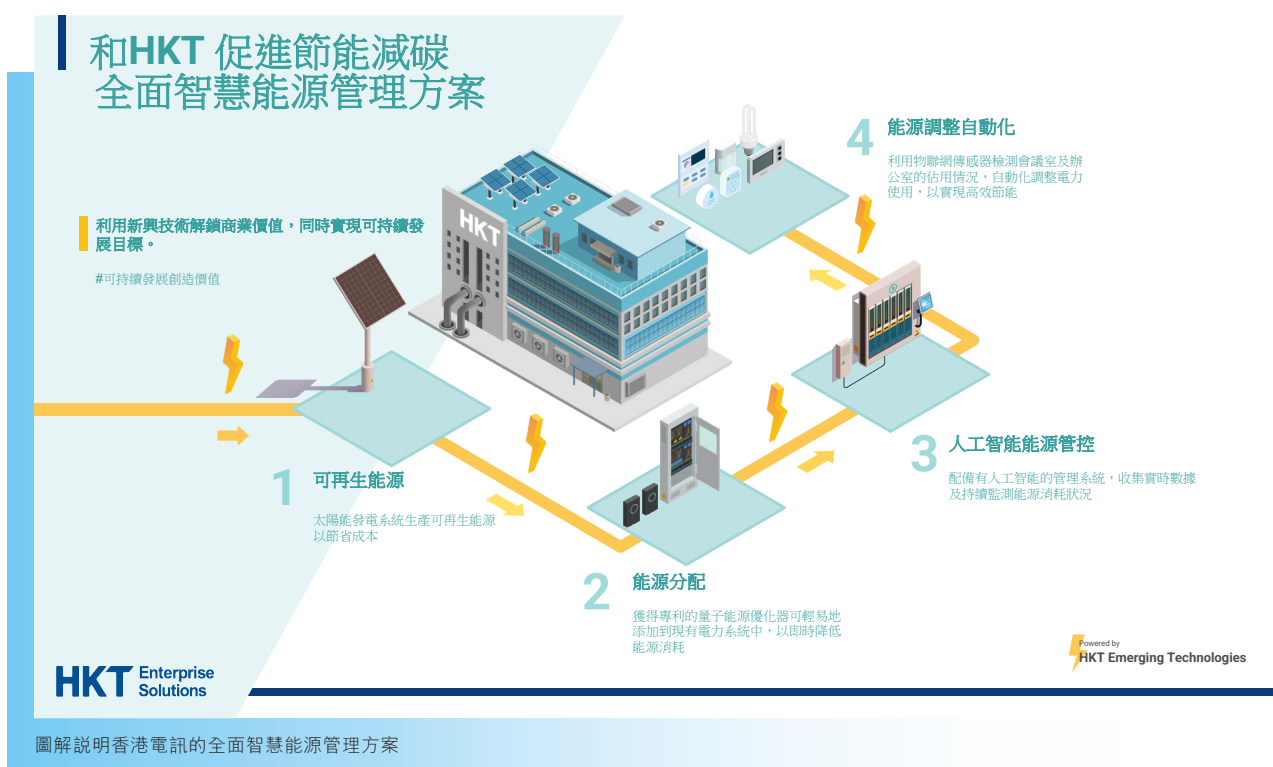
一站式遙距醫療服務平台 - DrGo

2.3 綠色解決方案

為應對氣候變化並推動香港實現碳中和，我們針對《香港氣候行動藍圖2050》所關注的減碳舉措，包括能源節約、綠色建築及綠色運輸，制定了一系列綠色解決方案。

全面智慧能源管理方案為企業提高能源效益和創造更可持續未來

香港電訊推出的全面智慧能源管理方案可通過運用5G在多方面幫助企業節能，包括利用太陽能發電系統生產可再生能源；通過在現有電力系統中添加獲得專利的量子能源優化器來優化能源分配，即時降低能源消耗；利用配備有AI的管理系統，持續監控能源消耗狀況，並即時收集資料；使用IoT感應器偵測房間的使用情況，調整電力使用，以有效地節能。根據我們的使用案例，該方案有效地降低接近10%的能源消耗，不但保護環境，而且在電費不斷上漲的環境下減低營運成本。



Smart Living幫助實現低碳生活方式

過去十年，香港每戶家庭用電量以平均每年1.1%的速度逐漸增加。同時，每千瓦小時的電費由2022年起已上升超過5%。我們的Smart Living智能家居方案讓客戶自主調節房間溫度和濕度，同時監控其他電器的使用情況。此服務幫助客戶實踐可持續生活方式，讓客戶與環境共同受惠。

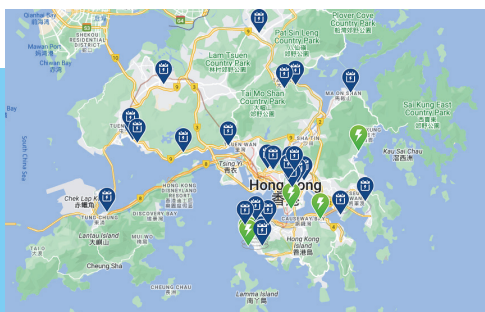


Mixpad Mini多功能控制面板的主要特點

Smart Charge推廣電動車及減少由交通對環境帶來的影響

為應對氣候變化，交通系統電動化以減少溫室氣體排放及空氣污染已成為全球趨勢。香港政府亦決心將香港轉型為綠色智慧城市，並已宣布將於2035年或之前停止新登記燃油私家車。

隨著電動車充電設施需求的增加，香港電訊與中華電力成立了Smart Charge (HK) Limited，提供由電力佈局、器材提供、與大廈管理處保持聯絡，至售後服務的一站式電動車充電服務。截至2022年，我們的電動車充電設施已安裝於包括住宅停車場、酒店和商業建築等全港超過36個地點，覆蓋約10,000個停車位。我們將在辦公大樓等不同區域繼續擴建Smart Charge設施。



位於香港的充電站位置



Smart Charge服務為客戶提供售後支援服務。

2.4 彌合數碼隔閡

隨著數碼服務已成為人們生活中必不可少的一部分，香港電訊承諾確保長者也能掌握必要的知識和技巧，以適應現代數碼化生活方式。因此，我們推出了一系列流動通訊服務計劃，包括Smart爸媽月費計劃和長者智能手錶服務計劃，幫助長者應對現代科技為他們帶來的挑戰。

Smart爸媽月費計劃－支持長者應對因2019冠狀病毒病而引起對數碼產品的需求

在香港，65歲及以上的市民佔總人口的比例由2011年的13%上升至2021年的20%，即每五人中就有一人為長者。Smart爸媽月費計劃是一項商業服務，通過Smart爸媽24小時服務熱線、零售店大使計劃、免費電話過濾和工作坊，為長者提供全面的技術支援和折扣，幫助他們認識智能手機和平板電腦等數碼產品，以及熟習各項功能，例如攝影和使用社交媒體。

在2019冠狀病毒病期間，長者必須學習特定的數碼產品技能以維持日常生活，如使用安心出行應用程式以進入餐廳、診所、街市及商場。Smart爸媽月費計劃適時將這些數碼產品技能納入計劃之中，幫助長者適應突如其來的數碼化轉型。此服務推出至今已服務超過100,000名長者。



Smart爸媽24小時服務熱線

在長者使用手機遇到困難時提供技術指導。



免費智能手機應用教室和大使支援

教導長者使用智能手機，如設定個人化界面，安裝應用程式及掃描安心出行二維碼。



免費提供來電過濾並暫停漫遊服務

提供免費來電過濾服務並暫停漫遊服務，避免長者產生巨額賬單和頻繁的促銷來電。

2.5 宣傳可持續發展理念

電視節目能為可持續發展相關學習增添趣味。我們利用本地免費廣播頻道提供關於科學、技術、工程、藝術及數學（「STEAM」）、健康及環保的資訊。豐富多樣的內容，適合由學前幼兒至成人各個年齡層的觀眾。例如，《疫情亦情》和《識碳一定係咁歎》讓觀眾對於如何減輕健康與氣候風險及其影響，有更深層次的理解，同時《Now Learn》系列激發了兒童在STEAM範疇上的創造力和學習興趣。



多元電視節目涵蓋環境、社會及STEAM議題



ViuTV環保類電視節目

近年，我們努力通過電視節目和連續劇讓更多觀眾了解到可持續發展的相關概念。ViuTV推出低碳飲食、生態旅遊和其他環保相關的標誌性節目，包括：



《識碳一定係咁歎》



《地球友善餐廳》



《區區有樂》

3. 提升客戶體驗、優化產品及服務

我們高度重視所提供的產品及服務，以滿足客戶的期望並提升客戶體驗。為了實現這目標，我們重視每個客戶的反饋，及透過我們的創新產品以保護客戶的最佳利益。

提升客戶體驗和滿意度

- 通過多種渠道接收和聽取客戶反饋
- 建立人工智能語音機械人，回應客戶查詢

確保提供可靠和高品質的產品及服務

- 確保網絡系統的高可靠性
- 建立質量管理程序，系統性管控服務或產品質量

讓客戶在安全的環境中享受服務

- 建立嚴格的數據私隱和資訊安全控制措施，以保護客戶的數據
- 提供安全存取服務邊緣（「SASE」）服務，以防禦網絡攻擊

聯合國可持續發展目標：



3.1 關心我們的客戶

作為以客戶為中心的服務供應商，我們的產品及服務與客戶的生活密切相關，我們致力通過不斷提升我們的卓越服務和安全水平來滿足他們當前和未來的需求，從而為他們提供最好的服務。

服務質量和可靠性

集團實施了一套嚴格的質量管理程序，以確保我們的服務穩定可靠。我們有專門的團隊負責客戶服務的開發和管理，並嚴格遵守通訊辦的要求。

我們已獲得多項國際質量和管理體系認證，包括《ISO 9001：2015(質量管理體系)》和《ISO 20000-1：2018(IT服務管理體系)》；這些認證證明了我們的質量和管理體系與國際優秀案例保持一致。

我們還通過以下表現指標監察我們的服務可靠性：

	表現承諾	2022年實際表現
csl	網絡系統的可靠性 ¹⁴	100%
	維修服務 ¹⁵	< 60分鐘
1010	網絡系統的可靠性 ¹⁴	99.99%
	維修服務 ¹⁵	< 60分鐘
網上行	網絡系統的可靠性 ¹⁶	99.99%
	維修服務 ¹⁷	99.963%

客戶健康與安全

過多的電磁輻射可能會對健康產生不良影響。我們繼續監測我們設施的電磁場發射率，確保符合與輻射安全相關的標準。類似的做法已擴展到我們的供應商。我們將繼續關注衛生部和世界衛生組織的最新行業發展和指南，以確保我們的客戶和社區的安全。

內容傳播及負責任的宣傳推廣

我們致力確保客戶在購買我們的產品及服務時，能夠獲得清晰準確的資訊。我們遵守《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。自2022年，我們並無違反廣告和標籤相關規定。

¹⁴ 核心通訊網絡可用性，即在觀察期內核心通訊網絡正常運行時間的百分比。

¹⁵ 核心通訊網絡恢復平均時間為識別故障後的60分鐘內。

¹⁶ 寬頻可用性。

¹⁷ 在兩個工作日內為客戶提供維修服務。

在透過旗下的媒體平台向觀眾傳播內容時，我們的本地電視業務嚴格遵守《廣播條例》(第562章)及相關指引，假如有任何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。為保護未成年觀眾，成人節目均設有家長鎖定功能，而我們亦在付費電視平台上提供適合兒童觀看的頻道及自選點播服務。

作為一家推動創新的科技集團，我們尊重創作，並致力保護集團以及我們的客戶、供應商和其他業務夥伴的知識產權。為確保嚴格遵守相關法律法規，我們要求員工遵守集團所訂立的知識產權政策。有關政策亦涵蓋我們的市場推廣資訊，確保資料內容並無侵犯版權。此外，我們希望我們的供應商和業務合作夥伴嚴格遵守相同的政策及標準。

3.2 客戶服務及反饋

集團為客戶提供多種溝通渠道，從而不斷提升我們的服務質素。

我們採取了多項創新措施改善服務質素。例如，我們的人工智能語音機械人幫助引導客戶獲得合適的服務，以確保令客戶滿意，並讓客戶服務員有更多空間處理其他複雜的查詢。



我們亦實施了多項服務表現監測計劃，包括：

- 聯絡監測計劃
- 於零售點推行神秘顧客計劃
- 於通話及到訪結束時進行淨推薦值調查

所有查詢和投訴均嚴格按照集團的客戶服務章程處理。

在2022年間，我們收到來自客戶的54,829次讚揚及1,485次投訴；我們的通訊顧問獲得了超過90分的淨推薦值。

3.3 外部對客戶服務的認可

我們致力提供卓越的客戶服務，就此已獲得香港客戶中心協會、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知名機構頒發逾160項行業獎項。

3.4 客戶數據私隱

我們對以最高標準保障數據私隱，遵守所有相關法律和法規，並通過內部控制框架以保護客戶的利益。有關數據私隱政策和內部控制的更多詳情，請參閱本報告「電訊盈科的可持續發展」章節。今年，我們沒有已知的客戶數據洩露、被盜或遺失問題或關於此問題不合規的潛在投訴。集團內並無違反相關法律及法規方面的違規事宜，集團內亦無違反相關法律法規，包括但不限於《個人資料(私隱)條例》(第486章)、歐盟《通用數據保障條例》。

於我們的私隱聲明中，我們規定所有數據都安全儲存，並且僅向授權員工授予有限的訪問權限。我們採取一切可行步驟來確保個人數據的準確性。為降低客戶數據洩露的風險，我們還確保為每個活動或項目收集的個人數據量保持最少且不會過多。個人信息的收集以「有需要知情」為基礎，我們有嚴格的程序，要求員工就收集客戶信息的目的進行告知。此外，我們保存數據的時間不會超過完成目標所需的時間。當第三方數據處理者用於處理我們客戶的個人信息時，我們將使用合同責任或其他方式確保數據處理者遵守集團有關數據處理和保留的相關政策及標準。

3.5 客戶資料保安

香港電訊與全球網絡安全領導者合作，自2022年推出託管服務。將香港電訊的SD-WAN網絡與我們的合作夥伴安全平台(採用零信任網絡訪問)結合起來，我們可以在每個用戶、設備、應用的交互點上提供實時安全和可見性。簡而言之，客戶可以隨時由任何設備安全地訪問任何應用程序或數據。

隨著技術的指數級進步，企業面臨著更大的網絡安全挑戰。因此，HKT Enterprise Solutions已分別在香港、澳門及廣州設立了三間新一代資訊安全監控中心(「SOC」)，為客戶提供如監控客戶防火牆、降低網絡風險及打擊網絡罪案的保障及支援。資訊安全監控中心已通過ISO 27001認證，可提供最有效的解決方案和服務，以應對內外部的網絡安全威脅。由於超過三分一的網絡攻擊依靠隱蔽性，端點檢測和響應服務為我們的客戶提供自動保護，能夠快速準確應對已識別的威脅。

數碼轉型的趨勢和速度不斷增長，使用雲端的風險，網絡風險和有害攻擊亦與日俱增。香港電訊提供雲端合規檢查和漏洞評估服務，協助客戶盡量減少網絡安全風險漏洞。我們持續監控並保證客戶的雲端符合ISO/IEC 27001和美國國家標準與技術研究院等標準。我們亦將評估企業的漏洞和整體攻擊面，以應對任何關鍵風險並提前展開修復行動。

4. 關懷社區

集團致力透過社區倡議創造正面社會影響。我們通過贊助及物資捐贈，以及企業義工服務來支持本地社區並參與慈善活動。

提倡包容和支持向上流動性

- 促進下一代成長和發展

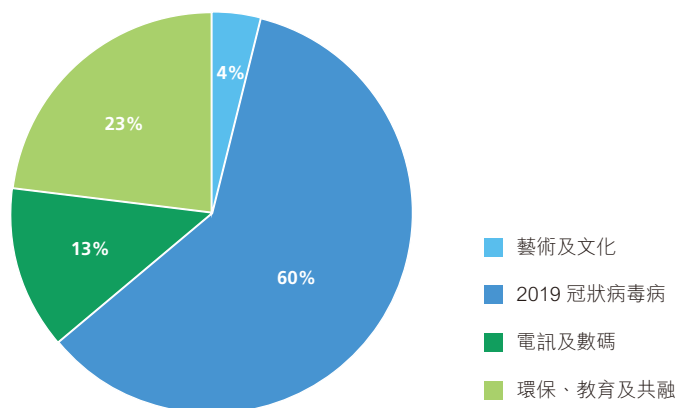
推動社區發展並滿足其需要

- 為超過3,000個社區隔離設施提供固網寬頻及無線寬頻服務
- 為中小企業提供免費數碼解決方案
- 為有需要人士提供物資贊助及捐款
- 通過商業合作應對氣候變化和保護生物多樣性

聯合國可持續發展目標：



於2022年，我們繼續在各方面為社區提供支援：



為社區捐款及物資贊助

2022年的總捐款及物資贊助：

逾港幣1億1千5百萬元

2022年的義工服務時數：

逾2,600小時

4.1 2019冠狀病毒病抗疫支援

確保受2019冠狀病毒病影響人士得到充分支援

我們完成了逾50個政府抗疫項目，在八星期內安裝了逾7,000條電話線、傳真線、寬頻線及鋪設光纖服務，涉及接觸者追蹤辦公室、公共衛生檢測中心、火眼實驗室、檢疫中心及隔離設施。同時，為確保於社區隔離設施的市民與社區保持聯繫，集團已為超過3,000個社區隔離設施提供固網寬頻及無線寬頻服務。我們亦協助政府設立逾3,000條熱線，以解答市民有關健康的查詢。

除電訊支援外，我們的企業義工隊亦協助包裝及派發抗疫包予有需要人士。



我們的企業義工隊參與各種社區支援

為中小企提供免費數碼方案

2019冠狀病毒病持續對企業經營和宏觀經濟構成威脅。作為中小企業的長期合作夥伴，香港電訊提供了以下估計總值3,200萬港元之免費數碼方案：

數碼宣傳方案

- 三個月免費智•營方案，包括短訊和WhatsApp自動推廣及客戶服務
- 十二個月免費網上黃頁搜尋推廣服務
- 免費Google商家檔案賬戶建立服務

電子商貿方案

- 六個月免費應用電子商貿方案，包括網上商店、網上預約及網上外賣落單系統
- 六個月免費Business Anywhere服務，透過香港電訊「2」字頭商業電話與手機應用程式連繫，中小企即使外出或在家工作，都可緊貼處理客人的查詢

綜合支付平台

- Tap & Go「拍住賞」和「快速支付系統」（轉數快）0%交易費
- 三個月豁免智能POS租機費支援16種電子支付，包括2022年度第一期所有消費券支付工具

商用Now TV

- 三個月免費享用Now TV頻道，包括Now新聞台，Now財經台及Now 668賽馬台

4.2 培育下一代

共創明「Teen」計劃

「共創明『Teen』計劃」(「計劃」)是一個通過政府及社區協作的為期12個月之師友計劃。作為該計劃的主要支持者之一，我們旨在與來自弱勢社群家庭的青少年建立融洽關係。超過100名本集團各個職能單位和業務單位的企業義工擔任友師，協助來自弱勢社群家庭的中一至中三學生開闊眼界、加強自信、建立正向人生觀、鼓勵他們為自己未來定下目標，力爭上游。

作為該計劃合作夥伴委員會的副主席，集團將提供不同活動來豐富所有學員的學習體驗，積極為該計劃作出貢獻。



計劃啟動禮



計劃啟動禮

4.3 應對氣候變化和保護生物多樣性

與Mastercard合作，透過Priceless Planet Coalition 齊建可持續智慧城市

香港電訊已加入Mastercard的Priceless Planet Coalition(「聯盟」)，以支持於2025年前在全球種植一億棵樹的目標。

植樹造林被認為是應對氣候危機和恢復生物多樣性的最有效工具之一。每個聯盟成員透過資助植樹造林和利用全球網絡提倡氣候友好行動，為可持續發展作出貢獻。



香港電訊與Mastercard透過聯盟合作

4.4 提供電訊支援

香港電訊作為最大的電訊服務供應商之一，致力為社區提供各種電訊支援，尤其是在疫情期間。當中支援包括向非牟利機構和慈善組織(例如：聖雅各福群會、鄰舍輔導會、恩橡基金會、新世界發展策動之「愛互送」捐贈配對平台等)捐贈數據卡及電子設備，總估值達港幣7,770萬，惠及長者、殘疾人士、低收入家庭等。



5. 成為卓越僱主

作為以創新及科技驅動發展的企業，我們專注於人才多元化和留任以保持競爭力。我們致力建立包容和任人唯賢的文化，完善人力資源管理策略，以促進各職級優秀人才的發展。

優化人才儲備

- 組織人才招聘計劃以吸引潛在求職者
- 量身訂造學習與發展計劃，根據不同身份和需求培育人才

建立正面的工作環境

- 維持工作場所多元化與包容性
- 透過一系列研討會及員工援助計劃提升員工福祉
- 發展擴增實境、無人機、5G和邊緣計算以協助現場檢查或現場服務

聯合國可持續發展目標：



5.1 人才吸引、發展及留任

處於一個不斷變化的技術行業中，我們需要能採取前瞻性行動的人才，以應對新挑戰。我們通過投資員工的職業和個人發展，讓他們能夠具備未來所需的技能。

集團發展出一套全面的人才管理框架，旨在推動我們的人才和業務邁向成功。

吸引人才

我們的人才招聘和培育計劃旨在吸引高質素和在滿足客戶對新興技術不斷變化的需求方面孜孜不倦，並精通科技的人才而可。集團在2022年與政府及教育機構合作開展多項人才培育計劃，包括「Earn & Learn職學計劃」和理大創新挑戰賽，創造與年青人才交流的機會。



與教育機構合作吸引人才

Earn & Learn職學計劃：與政府和職業訓練局的合作

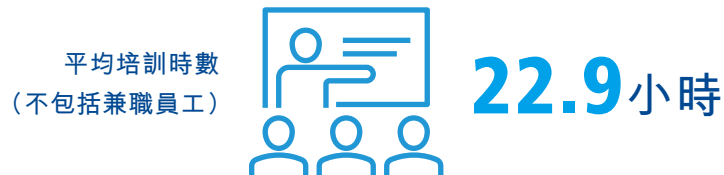
Earn & Learn職學計劃是職業訓練局與政府及香港電訊合作推出的一項為期兩年的綜合培訓計劃。我們致力於通過課堂學習與在職培訓為學生提供堅實的理論基礎和實踐技能。在2022年課程結束時，共有22名學員加入了香港電訊工程部門及資訊科技部門。



學生參與Earn & Learn職學計劃

人才發展

員工是集團的中流砥柱。我們制定了各種學習和發展計劃，以及培養高技術和創新人才的舉措。在2022年間，我們提供了各種線上線下培訓項目和平台，以確保他們具備成功所需的技能和知識。此外，我們推出了全新的虛擬學習平台「Skills Hub」，讓員工可以有更佳的遙距學習體驗。該平台還提倡相互學習文化的概念，鼓勵員工積極透過不同的方式分享和學習，包括小組分享環節和師友指導等。



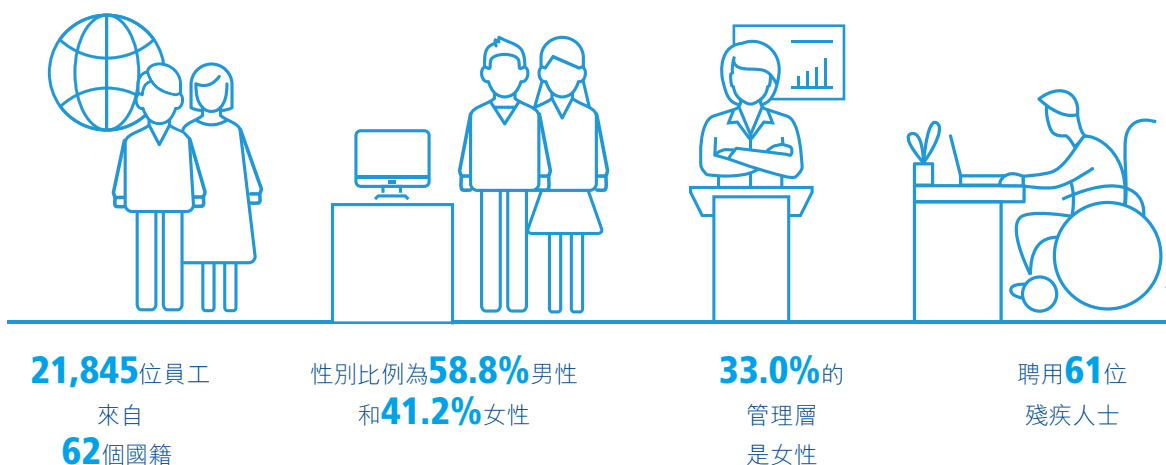
此外，我們還試行了一個全新的領導力培訓計劃「Collaborate & LEAD」，我們相信行為特質在節奏急速的工作環境中發揮著關鍵作用。該計劃利用一系列數碼化和體驗式學習活動，加上模擬情境，有助員工管理級別的經理更容易理解不同的行為特質，從而有效地帶領團隊達到持續提升業績的共同目標。Collaborate & LEAD的理念具體為：



5.2 多元與社會共融

我們確保業務符合我們對多元與社會共融的承諾及準則。無論員工的性別、殘疾、家庭崗位、種族、膚色、血統、民族或族裔、宗教、年齡、性傾向、工會會員資格或法律認可等條件如何，我們努力消除歧視，確保我們的員工受到平等的尊重並維護他們的尊嚴。集團鼓勵內部和外部持份者通過集團的獨立舉報渠道向審計委員會秘密報告實際或可疑的不當行為。有關集團舉報政策和程序手冊的更多詳情，請參閱「電訊盈科的可持續發展」章節。

集團嚴格遵守香港及其他司法管轄區的相關勞工法律及法規，包括但不限於《僱傭條例》(香港法例第57章)、《反性別歧視條例》、《反殘疾歧視條例》、《反家庭崗位歧視條例》以及《反種族歧視條例》。相關規管政策及指引已透過入職培訓計劃及員工手冊中的《行為守則》清楚傳達予員工。我們的業務營運中嚴禁使用童工及強制勞工，集團於2022年間內並無確認違反該等法律或法規的情況。



5.3 員工福祉

確保員工福祉是人才管理的一大重點。2022年，我們不斷嘗試提升工作場所的福祉，其中包括：

- 分別與富衛及香港安醫院合作，舉辦了網上健康講座系列。講座主題涵蓋了流行病、生酮飲食及心理健康
- 我們與投資者及理財教育委員會安排了財務健康講座，幫助員工培養理財習慣
- 我們亦制定了僱員支援服務計劃，為員工提供專業的個人輔導和諮詢服務，以及工作或生活資訊和資源服務
- 為員工提供母乳餵哺設施
- 於2019冠狀病毒病第五波疫情時作出在家工作的安排，以確保我們的員工免受影響

5.4 職業安全與健康

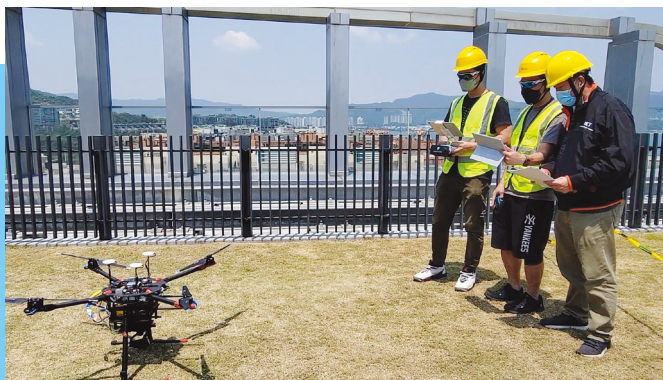
集團對於職業安全與健康的標準十分嚴格。我們發布了一份《安全及健康政策聲明》，承諾盡力預防工作中的意外和受傷事故。我們亦會定期監測和評估職業安全與健康績效。集團的職業安全與健康(「職安健」)委員會負責監察職安健政策，並不時予以審查。此外，職業安全健康局每六個月進行一次安全審核，核實報告指出我們的安全管理系統行之有效。

安全培訓課程包括：

- 職安局應用心肺復蘇法配合自動外置式心臟去纖顫器
- 意外調查技能
- 顯示屏設備評估合格證書課程
- 密閉空間作業培訓
- 密閉空間作業(核准工人)培訓
- 標準急救證書訓練
- 高空工作訓練

擴增實境與無人機輔助外勤服務

香港電訊利用擴增實境、5G和邊緣運算等先進技術，改進了無線發射站檢查和現場服務的工作流程，利用5G網絡的低延遲和高容量(4K視頻)，無人機導航以及擴增實境技術的「虛擬助理」的優勢，提升員工工作安全和效率。



無人機輔助檢查

6. 提高集團的環境適應性和靈活性

為應對全球氣候危機，我們致力於利用技術減少溫室氣體排放，提升營運和能源效率，並促進可持續的資源使用。我們將繼續改善環境表現，並與行業領導者、客戶、政府和其他組織等不同持份者合作，以實現我們的可持續發展計劃。在此章節，我們將評估我們在能源、廢物和水消耗方面的貢獻和影響。

減少和抵禦與氣候變化相關的影響

- 通過全面智慧能源管理方案提高能源效率
- 採用人工智能及機器學習進行能源控制和監測
- 通過使用可再生能源減少化石燃料消耗

以可持續的方式使用資源

- 減少、回收和再利用資源
- 通過自動化和冷凝水收集以善用水資源

聯合國可持續發展目標：

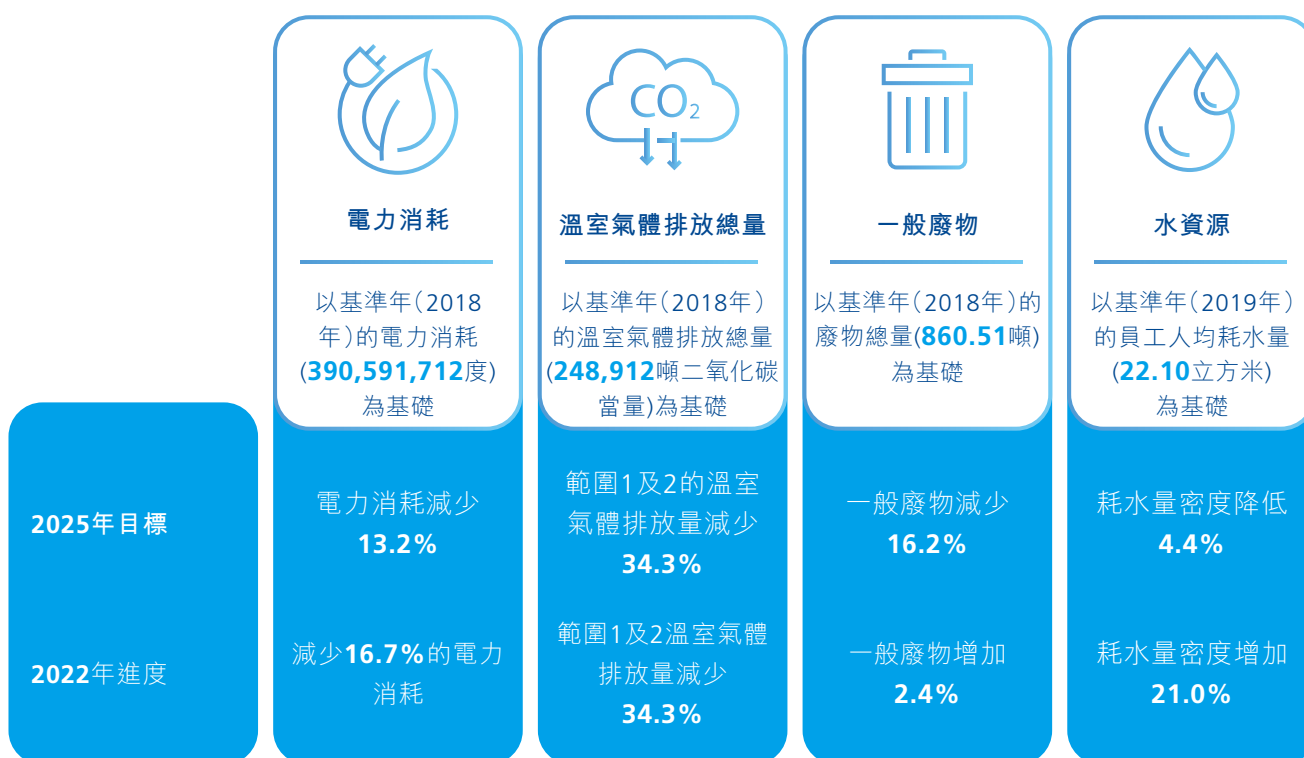


6.1 環境目標進度

集團致力於根據適用的環保法律與法規減少我們在業務營運中對環境的影響。這些包括《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)。

我們亦制定了多項內部標準，例如《減少氣體排放政策》、《能源及水資源管理政策及指引》，並制定了促進資源合理利用的程序和計劃。

自2021年，我們公佈了一系列2025年要實現的環境目標。以下總結了我們截至2022年底的進度：



與基準年相比，我們在2022年的用電量及溫室氣體排放量正逐步減少。集團使用雲端數據平台從職能單位和業務單位收集環境數據，並監察我們的目標進度。環境諮詢小組亦會於每季度討論集團的整體環境績效並找出需要改進的領域。

6.2 提升能源效益

我們大部分能源消耗來自透過電訊網絡和數據中心為通訊和連接供電。我們致力於妥善管理我們的能源消耗。自2016年以來，我們便簽署了由環境及生態局推行的《節能約章》和《戶外燈光約章》。以下是一些主要的節能措施：

- 利用全面智慧能源管理方案來管理旗下機樓的能源使用，達到接近10%的節能效果
- 共引進八部歐盟六期車輛和三部電動車
- 使用防曬物料降低日間室內溫度
- 在不更換現有設備的情況下優化能源使用，包括關閉24小時運作中心裡不必要的顯示器、將最佳溫度保持在攝氏24度至26度之間、縮短空調和電燈的運行時間，並在不同的辦公地點、樓梯和停車場安裝了感應器



6.3 使用可再生能源

為響應集團的減碳策略和推廣使用可再生能源，我們參加了中電的「可再生能源上網電價計劃」。

太陽能發電系統

自2021年在將軍澳電話機樓天台首次安裝太陽能發電系統以來，我們逐步增加網絡基礎設施中可再生能源的使用。例如，我們已開始在石澳電話機樓安裝太陽能發電系統。年內，天水圍電話機樓耗用的電力約有10%來自其屋頂的太陽能發電板。展望未來，我們將繼續探索在營運中採用更多可再生能源來減少碳排放的可行性。

截至2022年12月31日，我們的可再生能源來自以下太陽能發電系統：

- 將軍澳電話機樓
- 天水圍電話機樓
- 荔枝角電話機樓



天水圍電話機樓的太陽能發電系統

6.4 廢物管理

集團優先考慮負責任和可持續的能源使用方式。我們恪守妥善處理廢物的原則，以確保適當的廢物處理和處置程序。我們根據廢物等級原則定期評估廢物管理方法的成效，包括重用、回收、再加工及以負責任的方式處置廢物。我們還對電訊盈科中心的主要辦公室進行了兩年一次的固體廢物審核，全面檢視我們業務中的廢物產生情況，以讓我們全面改進廢物管理。

有害廢棄物

對於光管、工業電池、廢棄電器和電子設備(「四電一腦」)和一般辦公室電池等有害廢棄物，我們指定經認可的化學廢料收集商和專業承辦商處理。為配合政府推行的廢電器及電子產品生產者責任計劃，集團向購買了受管制電器的客戶提供除舊服務。收集的廢電器將送至經認可的回收公司妥善處理。自2022年，我們協助客戶妥善處理超過1,600件廢電器及電子產品。我們亦提供以舊換新和初步估價服務予需要更換流動裝置的客戶，以鼓勵他們減少廢物並促進循環經濟。

我們於2022年從客戶收集及回收到超過5,000件舊手提電話及相關配件，並轉贈予明愛電腦工場。年內，我們與香港電池回收中心合作，在本地回收廢鉛酸電池。2022年共回收廢舊工業電池215.16噸。

回收統計資料一覽



碳粉盒及墨盒

2021
1,152 件
2022
1,438 件



廢料

2021
243,713 件
2022
206,696 件



銅

2021
10.19 噸
2022
7.35 噸



鐵和鋼

2021
1.44 噸
2022
12.28 噸



紙張

2021
118.48 噸
2022
95.89 噸



工業電池

2021
244.01 噸
2022
215.16 噸

無害廢棄物

無害廢棄物通常由專業清潔服務提供商和承包商按照當地法規處理。兩種主要無害廢棄物包括辦公室廢物和零售店翻新產生的建築廢物。我們的辦公室家具在商店搬遷和翻新後盡可能重複使用，以盡量減少廢物的產生。

在營運過程中，紙張是其中一個主要廢物源頭。因此在過去幾年中為客戶提供電子賬單服務，實行無紙化的承諾。通過鼓勵客戶轉用電子賬單，我們節省了超過7,300萬張紙。每當客戶出於特定原因需要紙張賬單時，我們僅使用經過森林管理委員會認可生產的紙張。

除廢紙管理外，集團亦在員工餐廳開展減少無害廢棄物的工作。年內，我們逐步淘汰了四間餐廳的一次性餐具，包括塑膠飲管及即棄塑膠餐具等，並將餐具替換為環保物料。為更妥善管理都市固體廢物，自2022年10月1日起，我們推行了一項廚餘回收計劃，在荔枝角電話機樓的員工餐廳收集廚餘。展望未來，我們的目標是透過進一步減少過度生產和回收來降低廚餘廢棄。

6.5 水資源管理

在《能源及水資源管理政策及指引》的指導下，集團致力在業務營運中節約，減少及重用水資源。自2022年起，我們安裝水冷式冷凝器收集沖廁用水及在水龍頭上安裝感應器以識別可節水點和控制用水量。



6.6 可持續融資

為了將我們的ESG理念融入我們的融資策略，我們積極運用與可持續發展相關的金融工具。這體現了我們共建綠色未來的長遠目標，並為我們的持份者創造可持續價值。

可持續發展表現掛鈎貸款融資



截至2022年12月31日，集團已成功向金融機構申請超過20億美元的可持續發展表現掛鈎貸款融資，用於評估集團的關鍵績效指標包括溫室氣體排放、能源消耗和廢物管理的可持續發展表現。為了評估我們的環境影響並優化融資條款，我們每年都會根據協定的環境目標監察進度。

綠色與可持續存款



2022年間，我們繼續將流動資金投放於金融機構的綠色和可持續存款中。通過參與存款計劃，我們能夠與金融界別合作，支持以ESG為導向的項目和組織，並加速低碳、具有氣候適應性和可持續發展的經濟轉型。

7. 完善價值鏈

與價值鏈夥伴合作是集團實踐可持續發展策略的核心之一。有賴與供應商的長期密切關係，我們的轉型和可持續發展目標得以實現。作為環保促進會推出的《可持續採購約章》的創始成員，我們致力甄選和監督願意承諾促進及實踐可持續發展的供應商。

甄選負責任的供應商

- 加強嚴格遵守供應商守則
- 持續進行供應商管理及評估，監察供應商表現

加強與本地供應商的合作

- 推動可持續採購，盡可能本地採購

聯合國可持續發展目標：



9 產業、創新
與基礎設施



12 負責任消費
與生產



17 促進目標實現
的夥伴關係

7.1 供應商守則

集團制定了供應商守則(「守則」)，明確指引供應商須遵守相同的基本原則，以符合全球合規標準的道德價值觀及專業操守來經營業務。該守則可於集團的官方網站瀏覽，涵蓋廣泛的事項，包括：

- 法律及法規合規
- 反賄賂及貪污
- 勞工指引
- 職業健康與安全
- 利益衝突
- 環境管理
- 多元的供應商
- 參與集團採購策略
- 證據和檢討

我們會定時檢閱此守則，以符合最新法律及法規。為維持集團一般道德行為標準及規定，我們會為新員工和現職員工提供採購、供應鏈管理流程和集團政策相關的培訓，以確保他們嚴格遵守最新的採購守則及協定。

我們亦制定一套集團採購政策及原則(「政策及原則」)以供甄選及管理供應商。該政策及原則不僅提供指引，加以控制每個供應鏈流程，將集團轉為負責任的企業，而且還為集團制定了採購實踐管理的有效標準，履行企業社會責任。

7.2 持續供應商評估

我們積極檢討如何讓供應商遵守集團採購政策及原則。我們獲得《ISO 9001：2015(質量管理體系)》認證，以持續監察供應鏈管理和供應商之表現。

供應商甄選

我們嚴格審視每一位新供應商。供應商需要填寫供應商登記表格，協助評估其質量檢定、環境、社會以及企業管治的表現。在我們的標準採購合約中包含了與可持續發展有關的條款，要求供應商保證不違反環境政策和職業安全法例。作為我們甄選供應商的其中一部分，我們要求新供應商提供其對環境及社會承諾的相關文件。

供應商評估

職能單位和業務單位需要負責定期檢測和評估年度供應商表現，包括其交貨質素，以及其營運對環境、市民和社區的影響。

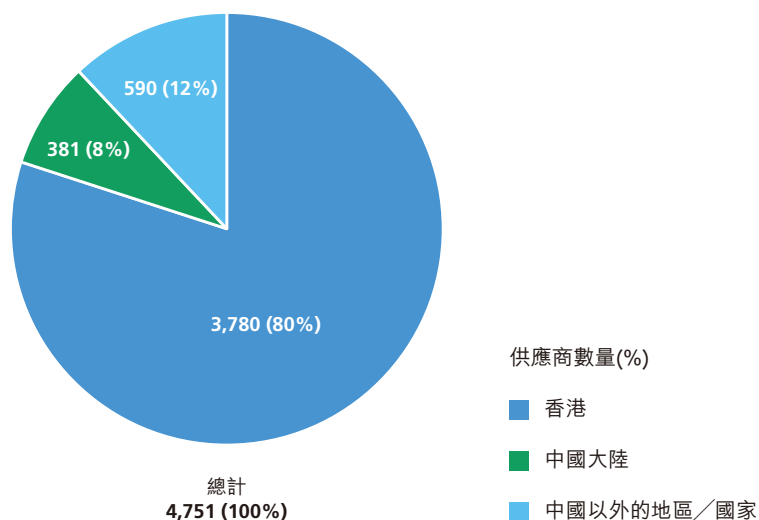
集團亦設立季度審查，以評估現有供應商的可持續發展措施。為了促進可持續採購，集團將要求任何在審查期間獲得低評分的供應商作出改善。如果供應商的評分始終未如理想或違反集團的標準，我們會考慮終止合約，或在極端情況下，將該等供應商列入黑名單。自2022年起，我們對供應商進行了76次視察。

7.3 可持續採購

作為環保促進會《可持續採購約章》的創始成員，我們致力透過監控供應商對環境和社會方面的合規情況、及其可持續發展風險及持續改善措施，促進可持續採購。該約章亦為對可持續發展感興趣的人士提供了一個合作橋樑，共同實現和支持聯合國可持續發展目標中的負責任消費與生產目標。

本地採購是減少碳足跡的有效方法之一，尤其有助減少運輸和物流過程中產生的溫室氣體排放。我們於2022年與超過4,751家供應商合作，當中80%為香港供應商。

供應商地理分布



就長效地管理和維繫供應商，我們將供應商分為重點一級供應商¹⁸和非一級供應商¹⁹，以助我們為不同級別的供應商採取特定準則和要求。

供應商分類	數量
重點一級供應商	24
非一級供應商	4,727

¹⁸ 其提供的產品、材料、服務(包括智識產權/專利)對公司的競爭優勢、市場成功或生存有重大影響，而且具有高價值和交易量的供應商。

¹⁹ 向供應鏈中的下一級供應商(非製造商、非直接供應商)提供產品和服務的供應商、分銷商、經銷商。

8.核實報告



香港品質保證局

核實聲明

核實範圍

香港品質保證局受電訊盈科有限公司(「電訊盈科」)(股份代號：0008)委託對其環境、社會及管治報告2022(「報告」)的內容進行獨立驗證。

核實範圍包括對電訊盈科在報告期內，即2022年1月1日至2022年12月31日，在報告中發表的可持續發展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聯合交易所有限公司證券上市規則的《環境、社會及管治報告指引》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是絕對獨立於電訊盈科。

結論

香港品質保證局基於核實的結果總結：

- 報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文；
- 報告平衡地、清晰地、具比較性和及時地闡述電訊盈科的可持續發展表現；及
- 報告內的可持續發展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可持續發展方面的重要議題及讓持份者能掌握清楚其在可持續發展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
2023年3月

9. 外部約章及會籍

外部約章

組織名稱	約章名稱
衛生署／職業安全健康局	好心情@健康工作間約章
環境及生態局	戶外燈光約章
環境及生態局	節能約章
環保促進會	可持續採購約章
聯合公用事業政策小組	挖掘工程憲章

會籍

組織名稱	會員類別
第三代合作夥伴計劃	個別會員
BCI Central	會員
商界環保協會	特邀會員
香港通訊業聯會	正式會員
香港僱主聯合會	會員
香港優質顧客服務協會	創始成員，附屬會員
香港互動廣告局	公司會員
香港遊樂園及景點協會	金會員
香港電腦協會	企業會員
香港客戶中心協會	會員
香港電動車業總商會	公司會員
香港資訊科技商會	正式會員

組織名稱	會員類別
香港人力資源管理學會	公司會員
香港市務學會	會員
香港管理專業協會	特級會員
香港無線科技商會	執行委員會會員
香港互動廣告局	年度會員
都會乙太網路論壇	服務提供商成員
職業安全健康局－綠十字會	會員
國際航空協會審訂旅行社商會	基本會員
亞洲有線與衛星廣播協會	贊助會員
香港廣告商會	附屬會員
綠惜地球	綠惜夥伴－水組別
香港廣告客戶協會	年度會員
香港社會服務聯會	商界展關懷－珊瑚會員
香港總商會	企業會員
The International Cable Protection Committee	會員
The World Teleport Association	恆常會員－中型機構
Wireless Broadband Alliance	營運會員

10. 表現數據摘要

除非另有說明，下表載列集團截至2022年12月31日集團可持續發展表現數據，並提供了過往數據以作比較。

環境表現

指標	單位	2020	2021	2022	百分比變化 (2022與 2021比較)
空氣排放物²⁰					
二氧化硫(「SOx」)	公斤	6.03	5.97	5.33	-10.72%
氮氧化物(「NOx」)		2,950.00	2,775.00	1,995.98	-28.07%
懸浮粒子(「PM」)		265.41	252.11	181.05	-28.19%
能源消耗					
能源消耗總量	千兆焦耳	1,352,146	1,304,983	1,185,070	-9.19%
能源消耗密度 ^{21,22}	千兆焦耳／ 員工	96.71	101.22	95.69	-5.46%
	千兆焦耳／ 每百萬港元	37.12	36.81	32.86	-10.73%
間接能源消耗					
電力消耗	千瓦時	371,067,770	358,192,525	325,170,141	-9.22%
耗電密度 ^{21,22}	千兆焦耳／ 員工	95.55	100.01	94.52	-5.49%
	千兆焦耳／ 每百萬港元	37.12	36.37	32.46	-2.70%
直接能源消耗					
汽油燃料－車隊	公升	108,031	97,912	90,214	-7.86%
柴油燃料－車隊		274,599	281,043	248,566	-11.56%
柴油燃料－備用緊急發電機		73,847	32,335	44,980	39.11%
可再生能源消耗					
太陽能 ²³	千瓦時	–	–	124,757	–

²⁰ 空氣排放物是由汽車消耗汽油及柴油所產生，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》載列的排放系數計算。

²¹ 截至2022年12月31日，香港全職人力工時總數為12,385人。與往年一致，集團以香港全職人力工時總數作為計算能源消耗、電力消耗、溫室氣體排放、水和廢物排放密度計算的基礎，以協助我們追蹤相關環境目標的進度。

²² 集團所匯報的收入總數是用作計算能源消耗、電力消耗、溫室氣體排放、水和廢物排放密度計算的基礎，而2021年的收入總數則根據電訊盈科最新的業績公告重述。因此，2021年的密度計算亦相應地重述了。

²³ 相關數字自2022年起披露。

指標	單位	2020	2021	2022	百分比變化 (2022與 2021比較)
溫室氣體總排放量²⁴					
溫室氣體排放(範圍1) ²⁵	噸二氧化碳當量	7,359	6,548	4,336	-33.78%
溫室氣體排放(範圍2) ²⁶		229,092	186,406	159,170	-14.61%
溫室氣體排放(範圍3) ²⁷		1,252.37	1,248.89	1,044.90	-16.33%
• 耗紙量		1,039.12	1,023.07	833.61	-18.52%
• 總耗水量與污水排放量 ²⁸		213.25	225.82	211.29	-6.43%
溫室氣體排放總量(範圍1+2+3)		237,703	194,203	164,551	-15.27%
溫室氣體排放密度 ^{21,22}	噸二氧化碳當量／員工	17.00	15.06	13.29	-11.75%
	噸二氧化碳當量／每百萬港元	6.61	5.48	4.56	-16.79%
耗水量					
總耗水量 ²⁹	立方米	341,744	366,000	331,182	-9.51%
耗水密度 ^{21,22}	立方米／員工	24.44	28.39	26.74	-5.81%
	立方米／每百萬港元	9.50	10.32	9.18	-11.05%

²⁴ 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》。

²⁵ 範圍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值計算。

²⁶ 範圍2排放量是根據電訊盈科設有獨立電錶的主要業務所消耗的電力來計算。排放指標取自本地電力公司最新公佈的可持續發展報告。

²⁷ 範圍3排放量涵蓋我們辦公室的耗紙量、耗水量及污水排放量。

²⁸ 食水處理及污水處理的排放指標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。

²⁹ 包括了電訊盈科設有獨立水錶的主要業務耗水量。

指標	單位	2020	2021	2022	百分比變化 (2022與 2021比較)
廢物管理：有害廢棄物					
固體廢物 ³⁰	噸	549.90	246.85	217.87	-11.74%
廢電器及電子產品處理 ³¹					
• 電子及資訊設備	件	47,021	68,280	37,133	-45.62%
• 設備電纜	米	127,790	209,417	100,846	-51.84%
廢物管理：無害廢棄物					
一般廢物 ³²	噸	766.61	824.47	881.10	6.87%
建築廢料		171.80	742.79	326.76	-56.01%
無害廢棄物總量		938.41	1,567.26	1,207.86	-22.93%
無害廢棄物密度 ^{21,22}	噸／員工	0.07	0.12	0.10	-16.67%
	噸／每百萬港元	0.03	0.04	0.03	-25.00%
廢物管理：廢物回收					
廢料 ³³	件	191,026	243,713	206,696	-15.19%
碳粉盒及墨盒		1,454	1,152	1,438	24.83%
紙張	噸	107.06	118.48	95.89	-19.07%
廢金屬 ³⁴		26.24	11.63	19.63	68.79%
材料消耗：包裝材料					
購物袋	噸	18.60	16.16	11.04	-31.68%

³⁰ 固體廢物包括工業電池(閘控式鉛酸電池)，辦公室電池和熒光燈管。

³¹ 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。當中並沒有包括集團為顧客安排除舊服務的廢電器電子產品。

³² 一般廢物主要指辦公室廢物。

³³ 回收廢料包括舊纜線、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。

³⁴ 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

社會表現³⁵

僱員

指標	單位	2020	2021	2022
僱員人數 ³⁶	人數	22,672	22,077	21,845
按僱員類型劃分的僱員總數				
全職	人數 (百分比)	21,236 (93.67)	20,236 (91.66)	20,386 (93.32)
• 男性	百分比	–	–	60.59
• 女性		–	–	39.41
兼職	人數 (百分比)	1,436 (6.33)	1,841 (8.34)	1,459 (6.68)
• 男性	百分比	–	–	34.34
• 女性		–	–	65.66
按受聘合約類別劃分的僱員總數				
長期	人數 (百分比)	–	–	15,630 (71.55)
定期合約		–	–	6,215 (28.45)
按性別劃分的僱員總數				
男性	人數 (百分比)	13,542 (59.73)	12,915 (58.50)	12,853 (58.84)
女性		9,130 (40.27)	9,162 (41.50)	8,992 (41.16)
按僱員類別劃分的僱員總數				
高級管理層	人數 (百分比)	861 (3.80)	879 (3.98)	907 (4.15)
中級管理層		6,582 (29.03)	6,572 (29.77)	6,722 (30.77)
中級管理層以下		15,229 (67.17)	14,626 (66.25)	14,216 (65.08)
按年齡組別劃分的僱員總數				
30歲或以下	人數 (百分比)	6,841 (30.17)	6,186 (28.02)	5,800 (26.55)
31–50歲		12,511 (55.18)	12,513 (56.68)	12,680 (58.05)
51歲或以上		3,320 (14.65)	3,378 (15.30)	3,365 (15.40)
按地區劃分的僱員總數				
香港	人數 (百分比)	14,805 (65.30)	13,984 (63.34)	13,391 (61.30)
香港以外的地區		7,867 (34.70)	8,093 (36.66)	8,454 (38.70)

³⁵ 如有數據題示為「–」，則表示在該年度並不適用。這是由於聯交所《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織(「GRI」)準則及其他準則有更新而需額外提供數據。

³⁶ 為了加強我們2022年ESG報告的披露，我們重新審視並更新了計算僱員總數的方法，以反映截至2022年12月31日的實際人數作3年比較，而年報中的僱員人數則是基於全職人工時。

新聘僱員

指標	單位	2020	2021	2022
新聘僱員總數 ³⁷	人數	–	–	3,507
新聘僱員比率 ³⁸	百分比	–	–	22.44
按性別劃分的新僱員				
男性	人數 (百分比)	–	–	2,091 (59.62)
女性		–	–	1,416 (40.38)
按年齡組別劃分的新僱員				
30歲或以下	人數 (百分比)	–	–	1,436 (40.94)
31–50歲		–	–	1,847 (52.67)
51歲或以上		–	–	224 (6.39)
按地區劃分的新僱員				
香港	人數	–	–	2,630
香港以外的地區		–	–	877

³⁷ 新聘僱員總數只計算長期僱員。

³⁸ 新聘僱員比率以匯報期內的長期新聘僱員總人數除以截至匯報年12月31日的長期員工總人數乘以100%計算。

僱員流失³⁹

指標	單位	2020	2021	2022
僱員流失總數	人數	–	–	6,033
僱員流失比率	百分比	26.12	36.80	30.16
按性別劃分僱員流失比率				
男性	百分比	–	38.00	26.05
女性		–	36.00	36.55
按年齡組別劃分的僱員流失比率				
30歲或以下	百分比	–	83.00	65.73
31–50歲		–	25.00	23.12
51歲或以上		–	8.00	8.33
按地區劃分的僱員流失比率				
香港	百分比	–	24.00	22.96
香港以外的地區		–	–	41.62

³⁹ 僱員流失比率以匯報期內的自願離職長期僱員總人數除以年平均長期僱員人數乘以100%計算。

職業健康及安全

指標	單位	2020	2021	2022
總工作時數	小時	–	–	24,770,000
因工亡故的人數及比率				
因工亡故的人數	人數	0	0	0
因工亡故的比率	百分比	0	0	0
因工受傷事故				
因工傷損失工作日數	日	2,564	1,374	2,997
嚴重工傷事故數目(不包括死亡)	宗數	–	–	0
嚴重工傷比率(不包括死亡)	百分比(每工作 200,000小時)	–	–	0
工傷記錄	宗數	–	–	24
工傷記錄率	百分比(每工作 200,000小時)	–	–	0.11
與工作有關的疾病				
與工作有關的疾病導致的員工死亡	宗數	–	–	0
須予報告的職業病個案	宗數	–	–	0

僱員發展及培訓

指標	單位	2020	2021	2022
總培訓時數	小時	–	243,792	466,769
按性別劃分的平均培訓時數⁴⁰				
男性	小時	–	11.10	17.13
女性		–	13.50	31.75
按僱員類別劃分的平均培訓時數⁴⁰				
高級管理層	小時	–	4.60	7.73
中級管理層		–	5.40	4.40
中級管理層以下		–	16.00	33.68
按性別劃分的受訓僱員⁴¹				
男性	百分比	–	64.00	50.39
女性		–	74.00	72.96
按僱員類別劃分的受訓僱員⁴¹				
高級管理層	百分比	–	64.00	58.03
中級管理層		–	47.00	37.10
中級管理層以下		–	79.00	71.03
按性別劃分的定期接受績效考核的僱員				
男性	百分比	–	–	90.27
女性		–	–	86.35
按僱員類別劃分的定期接受績效考核的僱員				
高級管理層	百分比	–	–	95.46
中級管理層		–	–	93.82
中級管理層以下		–	–	80.24

⁴⁰ 平均培訓時數以總培訓時數除以年底時的總僱員人數(不包括兼職及臨時僱員)計算。

⁴¹ 受訓僱員比率以總受訓僱員人數除以年底時的總僱員人數(不包括兼職及臨時僱員)乘以100%計算。

供應鏈管理

指標	單位	2020	2021	2022
供應商總數	數量	3,100	4,150	4,751
按地區劃分的供應商數目				
香港	數量	2,520	3,340	3,780
中國內地		380	280	381
中國以外國家或地區		200	530	590

社區投資

指標	單位	2020	2021	2022
捐款及物資援助	千港元	24,534	20,308	115,306
義工活動總時數	小時	3,328	3,914	2,659

11. 聯交所《環境、社會及管治報告指引》和全球報告倡議組織(GRI)準則內容索引

聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

強制披露規定	參考章節／備註
管治架構	電訊盈科的可持續發展
匯報原則	關於此報告
報告範圍	關於此報告

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節／備註
A. 環境		
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。	提高集團的環境適應性和靈活 性
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	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(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	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	提高集團的環境適應性和靈活 性
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢物的方法，及描述所訂立的減廢目 標及為達到這些目標所採取的步驟。	提高集團的環境適應性和靈活 性

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節／備註
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。	提高集團的環境適應性和靈活性
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	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	提高集團的環境適應性和靈活性
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	提高集團的環境適應性和靈活性
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	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。	提高集團的環境適應性和靈活性
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。	提高集團的環境適應性和靈活性
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。	提高集團的環境適應性和靈活性
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。	提高集團的環境適應性和靈活性

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節／備註
B. 社會		
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及規例的資料。	成為卓越僱主
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。	表現數據摘要
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。	表現數據摘要
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。	成為卓越僱主
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工作關係而死亡的人數及比率。	表現數據摘要
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	表現數據摘要
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。	成為卓越僱主
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。	成為卓越僱主
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。	表現數據摘要
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。	表現數據摘要

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節／備註
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。	成為卓越僱主
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。	成為卓越僱主
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。	成為卓越僱主
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。	完善價值鏈
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	完善價值鏈
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，以及相關執行及監察方法。	完善價值鏈
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	完善價值鏈
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	完善價值鏈
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。	提升客戶體驗、優化產品及服務

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節／備註
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。	提升客戶體驗、優化產品及服務 在報告年度內，沒有發生不遵守有關產品和服務的健康和安全影響的法規和／或自願準則的事件。
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。	提升客戶體驗、優化產品及服務
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。	提升客戶體驗、優化產品及服務
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於電訊盈科大部分業務與提供服務相關，因此該指標不被視為集團的重要議題。
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。	提升客戶體驗、優化產品及服務
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。	電訊盈科的可持續發展
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。	電訊盈科的可持續發展
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。	電訊盈科的可持續發展
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	年報－企業管治報告 電訊盈科的可持續發展
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。	關懷社區
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	關懷社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	關懷社區

GRI準則內容索引

GRI披露	參考章節／備註
GRI 1：基礎2021	
使用聲明	集團已根據GRI準則報告了2022年1月1日至2022年12月31日期間的情況。
GRI 2：一般披露2021	
2-1 組織詳細情況	關於此報告
2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於此報告
2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	關於此報告
2-4 信息重述	表現數據摘要
2-5 外部鑒證	核實報告
2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於此報告 完善價值鏈 企業網頁－關於電訊盈科 企業網頁－電訊盈科環球業務 企業網頁－我們的供應鏈管理
2-7 員工	成為卓越僱主 表現數據摘要
2-8 員工之外的工作者	電訊盈科未有收集此類數據。
2-9 管治架構及組成	電訊盈科的可持續發展
2-10 最高管治機構的提名與遴選	年報－企業管治報告
2-11 最高管治機構的主席	年報－企業管治報告
2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	年報－企業管治報告 電訊盈科的可持續發展－可持續發展管治架構及監督責任
2-13 為管理影響的責任授權	年報－企業管治報告 電訊盈科的可持續發展－可持續發展管治架構及監督責任
2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	電訊盈科的可持續發展－可持續發展管治架構及監督責任
2-15 利益衝突	年報－企業管治報告
2-16 重要關切問題的溝通	年報－企業管治報告 電訊盈科的可持續發展－可持續發展管治架構及監督責任
2-17 最高管治機構的共同知識	年報－企業管治報告
2-18 對最高管治機構的績效評估	年報－企業管治報告

GRI披露	參考章節／備註
2-19 薪酬政策	年報－企業管治報告－薪酬委員會
2-20 確定薪酬的程式	年報－企業管治報告 年報－綜合財務報表附註
2-21 年度總薪酬比率	年報－財務資料
2-22 關於可持續發展策略的聲明	署理集團董事總經理的話
2-23 政策承諾	電訊盈科的可持續發展－可持續發展政策
2-24 融合政策承諾	電訊盈科的可持續發展－可持續發展政策
2-25 補救負面影響的程序	電訊盈科的可持續發展－商業道德－舉報
2-26 尋求建議和提出關切的機制	電訊盈科的可持續發展－商業道德－舉報
2-27 遵守法律法規	集團於2022年內未因違反法律法規而招致重大罰款和非金錢制裁。
2-28 協會的會員資格	外部約章及會籍
2-29 利益相關方參與的方法	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
2-30 集體談判協議	電訊盈科不參與任何集體談判協議。
GRI 3：實質性議題2021	
3-1 確定實質性議題的過程	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
3-2 實質性議題清單	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
3-3 實質性議題的管理	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
GRI 201：經濟績效2016	
3-1 確定實質性議題的過程	年報
201-1 直接產生和分配的經濟價值	年報
201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	電訊盈科的可持續發展－企業風險管理－可持續發展風險和氣候變化
201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	成為卓越僱主
201-4 政府給予的財政補貼	我們並沒有接受由政府給予的重大財政補貼。
GRI 202：市場表現2016	
3-1 確定實質性議題的過程	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比率	表現數據摘要
202-2 從當地社區僱用高階管理階層的比例	表現數據摘要

GRI披露	參考章節／備註
GRI 203：間接經濟影響2016	
3-1 確定實質性議題的過程	電訊盈科的可持續發展－持份者的參與
203-1 基礎設施投資和支援性服務	創造共享價值 關懷社區
203-2 重大間接經濟影響	創造共享價值 關懷社區
GRI 204：採購實踐2016	
3-1 確定實質性議題的過程	完善價值鏈
204-1 向當地供應商採購的支出比例	完善價值鏈
GRI 205：反腐敗2016	
3-1 確定實質性議題的過程	電訊盈科的可持續發展－商業道德
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	電訊盈科的可持續發展－商業道德
205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	電訊盈科的可持續發展－商業道德
205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	電訊盈科的可持續發展－商業道德
GRI 206：反競爭行為2016	
3-1 確定實質性議題的過程	年報－董事會報告書
206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	報告期內，電訊盈科並無因反競爭行為、同業聯盟或壟斷行為而被提起訴訟。
GRI 301：物料2016	
3-1 確定實質性議題的過程	提高集團的環境適應性和靈活性
301-1 所用物料的重量或體積	表現數據摘要
301-2 使用回收再利用的物料	表現數據摘要
301-3 回收產品及其包材	表現數據摘要
GRI 302：能源2016	
3-1 確定實質性議題的過程	提高集團的環境適應性和靈活性
302-1 組織內部的能源消耗量	表現數據摘要
302-2 組織外部的能源消耗量	表現數據摘要
302-3 能源強度	表現數據摘要
302-4 降低能源消耗量	表現數據摘要
302-5 降低產品和服務的能源需求量	提高集團的環境適應性和靈活性

GRI披露	參考章節／備註
GRI 305：排放2016	
3-1 確定實質性議題的過程	提高集團的環境適應性和靈活性
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	表現數據摘要
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	表現數據摘要
305-3 其他間接(範疇三)溫室氣體排放	表現數據摘要
305-4 溫室氣體排放強度	表現數據摘要
305-5 溫室氣體減排量	提高集團的環境適應性和靈活性
305-6 臭氧消耗物質(ODS)的排放	表現數據摘要
305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大氣體排放	表現數據摘要
GRI 306：廢棄物2020	
3-1 確定實質性議題的過程	提高集團的環境適應性和靈活性
306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	提高集團的環境適應性和靈活性
306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	提高集團的環境適應性和靈活性
306-3 廢棄物的產生	表現數據摘要
306-4 廢棄物的處置移轉	表現數據摘要
306-5 廢棄物的直接處置	表現數據摘要
GRI 308：供應商環境評估2016	
3-1 確定實質性議題的過程	完善價值鏈
308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	完善價值鏈
308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	完善價值鏈
GRI 401：勞僱關係2016	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	成為卓越僱主
401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	兼職員工和全職員工的人壽保險、傷殘保險及員工認股權或有不同。

GRI披露	參考章節／備註
401-3 育嬰假	我們的人力資源系統有記錄但目前並沒有截取對領取育嬰假及領取育嬰假後復職工作十二個月的員工總數。我們採取了不同措施以保障僱傭權益，並為領取育嬰假後復職在內的員工提供相關職業發展的機會。
GRI 403：職業健康與安全2018	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
403-1 職業健康與安全管理體系	成為卓越僱主
403-2 危害識別、風險評估和事故調查	成為卓越僱主
403-3 職業健康服務	成為卓越僱主
403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	成為卓越僱主
403-5 工作者職業健康安全培訓	成為卓越僱主
403-6 促進工作者健康	成為卓越僱主
403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	成為卓越僱主
403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	表現數據摘要
403-9 工傷	表現數據摘要
403-10 工作相關的健康問題	表現數據摘要
GRI 404：培訓與教育2016	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	成為卓越僱主
404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	成為卓越僱主
404-3 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	表現數據摘要
GRI 405：多元化與平等機會2016	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
405-1 管治機構與員工的多元化	年報－企業管治報告
405-2 男女基本工資和報酬的比例	同樣的薪酬待遇政策適用於所有員工，並不會因他們的性別、宗教、出生地、年齡、殘疾及性取向以有所不同。男女基本工資和報酬的比例由於需要保密而不適用於披露。

GRI披露	參考章節／備註
GRI 406：反歧視2016	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
406-1 歧視事件及採取的糾正行動	成為卓越僱主
GRI 409：強迫或強制勞動2016	
3-1 確定實質性議題的過程	成為卓越僱主
409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	成為卓越僱主
GRI 413：當地社區2016	
3-1 確定實質性議題的過程	關懷社區
413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運活動	關懷社區
413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運活動	關懷社區
GRI 414：供應商社會評估2016	
3-1 確定實質性議題的過程	完善價值鏈
414-1 使用社會標準篩選新供應商	完善價值鏈
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	完善價值鏈
GRI 415：公共政策2016	
3-1 確定實質性議題的過程	電訊盈科的可持續發展－商業道德
415-1 政治捐助	電訊盈科在政治和宗教上保持中立，並且不會在經濟上支持任何政黨、意見或決策者。
GRI 416：顧客健康與安全2016	
3-1 確定實質性議題的過程	提升客戶體驗、優化產品及服務
416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	提升客戶體驗、優化產品及服務
416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	提升客戶體驗、優化產品及服務 2022年間，電訊盈科並沒有涉及違反與產品和服務的健康與安全影響相關的規例及／或自願行為守則事件。
GRI 418：客戶私隱2016	
3-1 確定實質性議題的過程	提升客戶體驗、優化產品及服務
418-1 涉及侵犯客戶私隱和丟失客戶資料的經證實的投訴	提升客戶體驗、優化產品及服務

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）。