



**PCCW**  
電訊盈科



# 2023

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	37
關於電訊盈科	5	3.1 關心我們的客戶	38
關於此報告	6	3.2 客戶服務及反饋	40
概覽	8	3.3 外部對客戶服務的認可	40
		3.4 客戶資料私隱	41
		3.5 客戶資料保安	41
<b>1. 電訊盈科的可持續發展</b>	<b>11</b>	<b>4. 關懷社區</b>	<b>42</b>
1.1 可持續發展管治架構及監督責任	12	4.1 培育下一代	43
1.2 企業風險管理	14	4.2 應對氣候變化和保護生物多樣性	44
1.3 可持續發展政策	16	4.3 提供電訊支援	45
1.4 商業道德	18	4.4 社區投資	45
1.5 持份者的參與	21		
<b>2. 創造共享價值</b>	<b>28</b>		
2.1 加速5G新時代的數碼轉型	29		
2.2 促進城市智慧化轉型	29		
2.3 綠色解決方案	35		
2.4 彌合數碼隔閡	35		
2.5 宣傳可持續發展理念	36		

<b>5. 成為卓越僱主</b>	<b>47</b>	<b>7. 完善價值鏈</b>	<b>64</b>
5.1 人才吸引、發展及留任	48	7.1 供應商守則	65
5.2 多元與社會共融	53	7.2 持續供應商評估	65
5.3 員工福祉	54	7.3 可持續採購	66
5.4 職業安全與健康	55		
<b>6. 提高集團的環境適應性和靈活性</b>	<b>58</b>	<b>8. 核實報告</b>	<b>67</b>
6.1 環境目標進度	59	<b>9. 外部約章及會籍</b>	<b>68</b>
6.2 提升能源效益	60	<b>10. 表現數據摘要</b>	<b>70</b>
6.3 使用可再生能源	61	<b>11. 聯交所《環境、社會及管治報告指引》和 GRI 準則內容索引</b>	<b>80</b>
6.4 廢物管理	62		
6.5 水資源管理	63		
6.6 可持續融資	63		

## 署理集團董事總經理的話



在這瞬息萬變的年代，我們堅信，運用合適的數碼化解決方案，能夠推動社會進步和促進可持續的未來。多年來，集團一直在科技、媒體和電訊領域開拓先路。作為一家負責任的企業，我們深深明白到集團業務營運對社會和環境產生的影響。因此，我們決心創造長遠價值，從而幫助我們的業務，乃至更廣泛的社區實現可持續發展。

今年，集團全面審視和完善了各項集團政策，在有效的企業管治框架下，增強有關環境、社會及管治(ESG)信息的披露和透明度。董事會已經審批了這些政策，以確保我們在履行企業責任方面走在前列。

隨著社會對環境問題日益關注，應對氣候挑戰和減輕對環境的不利影響已成為我們的當務之急。為了減少我們的環境足跡並促進客戶節能減排，我們加強對綠色解決方案的投資，如電動汽車充電服務和全面智慧能源管理方案，並在營運中採用可再生能源和先進技術，使集團能更有效應對氣候變化，開創更綠色的未來。

近年，我們發揮所長，致力提升偏遠地區的寬頻服務與5G網絡的覆蓋率，以達致可持續發展未來。我們鋪設了連接南丫島的專用光纖電纜，此舉不僅使島內擁有了高速網絡，還通過解決島上居民的日常網絡連接及娛樂需求，促進了經濟發展和數碼共融。

集團一系列具有影響力的社會項目，進一步展示了我們對可持續發展的決心。其中，「共創明[Teen]計劃」為今年的重點項目。該項目通過師友計劃有效地將教育與就業緊密結合，旨在幫助青少年開闊視野、樹立自信和力爭上游。集團也與其他志同道合的企業合作，於過渡性房屋項目中提供免費配套服務，展示出我們對社區參與和社會共融的承諾。透過利用創新科技幫助有需要家庭克服挑戰，促進社會和諧。

從賦能社會到企業數碼轉型，我們致力於為不同行業的客戶提供個性化的解決方案，以滿足其獨特的業務需求。我們以建築、保險、金融、零售、醫療保健和公共部門為發展重點，利用尖端技術優化業務營運，革新產業。解決方案包括人工智能、物聯網(IoT)和其他先進技術，推動企業數碼轉型。我們努力建立更有效的網絡連接，提高客戶滿意度，並優化服務質素。

作為媒體資訊傳播的重要參與者，我們繼續運用免費廣播頻道為公眾提供娛樂和教育服務。年內，我們製作了多樣化的媒體內容，以推廣可持續發展實踐。我們的電視節目為提高公眾對可持續發展舉措的認識提供了平台。我們的目標是鼓勵個人正向改變，並在日常生活中實踐可持續發展。

展望未來，我們將繼續把握機遇，積極應對挑戰。集團將繼續以創新為基石，致力於為城市數碼轉型作貢獻。我們將繼續借助高品質的服務和豐富的經驗，再創輝煌，創造可持續的未來。

**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」或「我們」)的ESG報告。

## 報告期間

此報告涵蓋集團從2023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，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<sup>1</sup>。

## 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C2之《環境、社會及管治報告指引》(ESG報告指引)的條文編制。我們編制本年度報告時亦按照了全球報告倡議組織(GRI)的通用準則2021。

<sup>1</sup> 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。	我們利用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

本公司董事會(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。此報告經本公司董事會審閱及批准。

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 67 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，可於聯交所網站及本公司網站瀏覽。

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

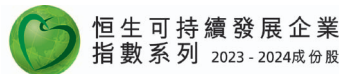
## 2023年可持續發展表現

<p><b>網絡連接</b></p> <p>光纖入屋與家居5G無線上網服務覆蓋率達到<b>99%</b>的家庭</p> <p>網絡系統的可靠性超過<b>99%</b></p> 	<p><b>客戶服務</b></p> <p>在技術支援方面的推薦值達<b>98分</b><sup>2</sup></p> <p><b>首批</b>獲得WhatsApp Green Tick徽章驗證的電訊服務供應商</p> <p>共獲得<b>89</b>個客戶服務獎項</p>	<p><b>社區投資</b></p> <p>集團提供逾<b>1千7百萬港元</b>的物資及捐款</p> <p>貢獻逾<b>4,400</b>小時義工服務</p>
<p><b>多元化和平等</b></p> <p>員工女對男的比例為<b>1:1.3</b></p> <p>高級管理層中，女性佔逾<b>35%</b></p>	<p><b>團隊發展</b></p> <p>總培訓時數達到<b>535,459</b>小時</p> 	<p><b>可持續發展金融</b></p> <p>籌集超過<b>39億美元</b>的可持續發展表現掛鈎貸款</p> 
<p><b>環境績效</b> (與2022年相比)</p> <p>↓總溫室氣體排放降低<b>7.82%</b></p> <p>↓耗電量降低<b>5.79%</b></p> <p>↓一般廢物總量降低<b>18.33%</b></p> 	<p><b>可再生能源</b></p> <p>部分建築及設施已獲ISO 50001能源管理體系認證</p> <p>通過太陽能發電系統產生<b>119,112</b>千瓦時的可再生能源</p>	<p><b>供應鏈</b></p> <p>香港本土供應商佔<b>77%</b></p> <p>進行<b>85</b>次供應商視察</p> <p>獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證</p> 
<p><b>企業管治</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>更新可持續發展管理辦法、管治及供應鏈管理等<b>四</b>項集團重要政策</li> <li>為<b>所有</b>職能單位和業務單位持續提供針對四個關鍵風險管理和合規相關領域的培訓</li> </ul>		

<sup>2</sup> 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。



- 自2019年起，在MSCI ESG評級中獲得「A」級的整體評級，截至2023年12月末，位列全球電訊服務同業的前67%<sup>4</sup>，並為MSCI World Small Cap ESG Leaders Index、MSCI World Small Cap ESG Screened Index、MSCI World Small Cap ESG Enhanced Focus CTB Index和MSCI ACWI Climate Change Index的成分股
- 成為恒生可持續發展企業基準指數的成分股，並在2023年香港品質保證局可持續發展評級與研究中獲得AA評級
- 自2017年起，成為富時社會責任指數系列的成分股<sup>5</sup>
- 在第四屆「大灣區企業可持續發展指數」評級中名列前20名
- 入選標普全球「可持續發展年鑒(中國版)2023」
- 自2001年起擔任商界環保協會的特邀會員
- 榮獲香港社會服務聯會頒發的「20年Plus商界展關懷」標誌
- 榮獲香港環境保護署評選的「2023環保園之友」
- 在立信德豪環境、社會及管治大獎中獲得「最佳ESG報告大獎—中市值」和「ESG年度大獎—中市值」
- 在由《彭博商業周刊／中文版》和德勤聯合舉辦的第五屆「ESG領先企業」評選中獲得「ESG領先企業」和「領先環保項目」
- 榮獲《信報財經新聞》頒發的「ESG表彰計劃2023」嘉許狀
- 榮獲由《明報》「環境、社會及企業管治大獎2023」所頒發的「卓越ESG革新大獎」、「卓越環境表現大獎」和「卓越社會表現大獎」
- 在世界綠色組織的「綠色辦公室獎勵標籤計劃」獲得了「綠色辦公室標籤」和「生態健康工作場所標籤」



<sup>3</sup> 有關獎項及殊榮的更多詳情，請參閱香港電訊2023年年報。

<sup>4</sup> 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的服務和數據是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的商標或服務標誌。

<sup>5</sup> 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。作為全球首批ESG指數，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。

- 自2021年起，在MSCI ESG評級中獲得「AA」級的整體評級，截至2023年12月末，位列全球電訊服務同業的前43%<sup>7</sup>，並為MSCI World ESG Leaders Index, MSCI World ESG Screened Index, MSCI World ESG Enhanced Focus CTB Index, MSCI ACWI ESG Leaders Index和MSCI ACWI ESG Universal Index的成分股
- 入選標普全球「可持續發展年鑒(中國版)2023」
- 榮獲香港社會服務聯會頒發的「10年Plus商界展關懷」標誌
- 在立信德豪環境、社會及管治大獎中獲得「最佳ESG報告大獎—大市值」和「ESG年度大獎—大市值」優異獎
- 在由《彭博商業周刊／中文版》和德勤聯合舉辦的第五屆「ESG領先企業」活動中榮膺「ESG領先企業」和「領先社區項目」
- 榮獲香港環境運動委員會頒發的「香港綠色機構」認證
- 榮獲香港環境保護署評選的「2023環保園之友」
- 榮獲信報財經新聞頒發的「ESG表彰計劃2023」嘉許狀
- 榮獲由《明報》「環境、社會及企業管治大獎2023」所頒發的「傑出可持續發展領袖大獎」



<sup>6</sup> 有關獎項及殊榮的更多詳情，請參閱香港電訊2023年年報。

<sup>7</sup> 香港電訊使用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的服務和數據是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。

# 電訊盈科的可持續發展

可持續發展是集團企業戰略的核心，為集團的業務決策和行動提供指導，推動集團創造共享價值。我們建立了健全的管治框架，以確保企業在發展自身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監督責任
- 審查集團的可持續發展戰略和政策，確保更加符合愈加嚴格的聯交所和全球信息披露要求
- 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，以從上而下以及從下而上的方式監控和管理環境、社會和企業管治風險
- 通過高層引領培育風險意識文化，加強風險評估流程
- 向員工提供廣泛且全面的風險管理和合規培訓

## 1.1 可持續發展管治架構及監督責任

集團堅持穩健的企業管治框架<sup>8</sup>，將可持續發展管理無縫融入我們的業務營運和決策過程，這是確保集團長期可成功的關鍵。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，為我們的持份者爭取最佳利益。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"> <li>• 監督可持續發展策略的最終決策機構</li> <li>• 訂明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</li> <li>• 審批企業行為準則和企業社會責任政策</li> <li>• 審閱及批核 ESG 報告</li> </ul>	
董事委員會	執行委員會	審核委員會
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以一般管理委員會的身份獲董事會全面授權運作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助董事會確保財務報告的客觀性及可信性，而向股東公佈業績時，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</li> <li>• 協助董事會確保設立有效的風險管理及內部監控系統，以及維持良好的企業管治標準及運作</li> <li>• 為 ESG 報告進行審查和提供建議，以供董事會批核</li> </ul>

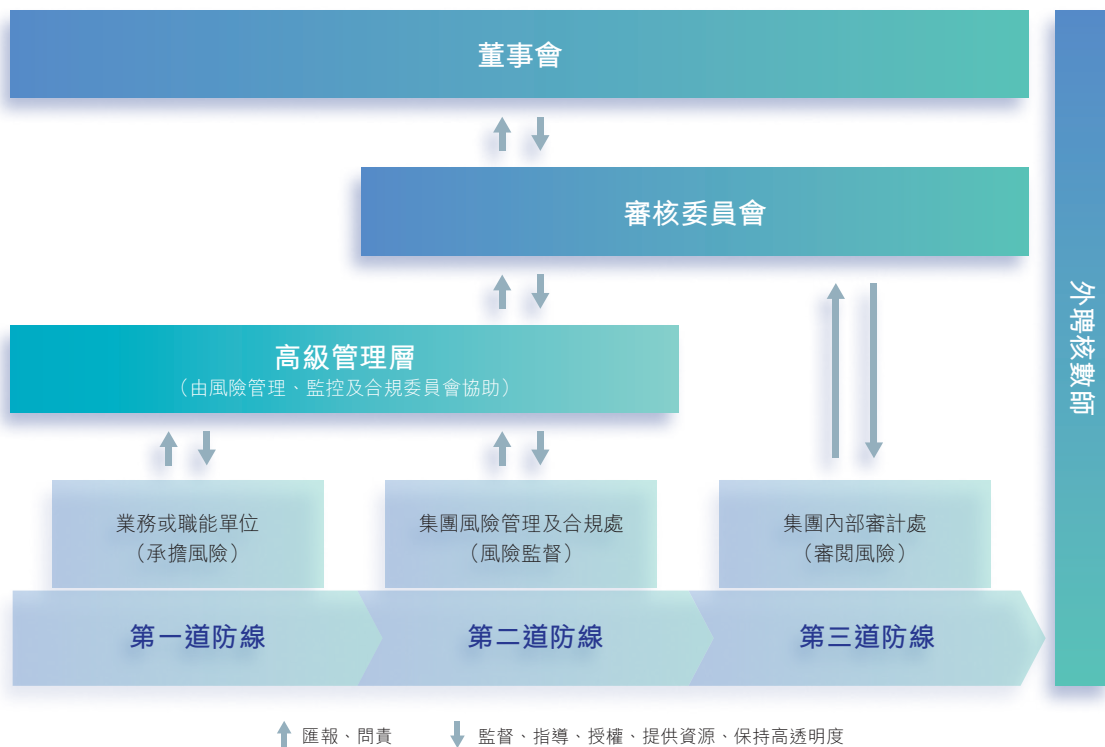
<sup>8</sup> 有關集團企業管治方面的更多披露詳情，請參閱電訊盈科 2023 年年報內的企業管治報告。

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"> <li>不定期審查集團年報及中期報告的編製程序</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>為ESG報告進行審查和提供建議，以供董事會批核</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>監督可持續發展實踐和程序，並提供指引和方向</li> <li>監測可持續發展相關舉措、目標及指標的進展</li> <li>審查ESG報告</li> </ul>	
可持續性驅動因素	ESG 團隊	部門的 ESG 代表		環境諮詢小組
	<ul style="list-style-type: none"> <li>與持份者內外合作，推進可持續發展</li> <li>組織和推行可持續發展措施</li> <li>起草ESG報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與ESG團隊和職能單位／業務單位建立協作關係</li> <li>協助推行可持續發展活動</li> <li>提升同事的可持續發展意識</li> <li>協助ESG報告和調查相關工作</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>諮詢環境政策和目標，並向可持續發展委員會提供建議</li> <li>協助統籌業務單位與跨業務單位的環保活動</li> </ul>
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"> <li>實施可持續發展措施，並確保日常營運均符合法規</li> </ul>			

## 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，綜合從上而下以及從下而上進行風險管理。

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，以實現對第一道防線開展的活動進行風險和合規監督，同時確定相關的嵌入式控制點有效運行。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。並就已識别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和及時管理<sup>9</sup>。



## ESG 風險和氣候變化

集團在董事會的領導下提倡將 ESG 作為制定企業戰略的指導原則，並將其融入集團的各個業務，以實現可持續發展。集團的所有員工都有責任進行 ESG 風險管理。集團對 ESG 風險評估流程進行了改進，將其融入集團企業風險管理框架，並提供相關培訓，以確保每位員工充分了解在日常工作中的 ESG 風險。

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。因此預計減碳政策的要求更嚴格將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。因此，集團已採取了嚴格的措施強化管理氣候風險。我們深知氣候變化相關的風險會影響集團的業務和持份者的利益，因此集團藉助技術創新加強自身應對氣候變化和適應能力，並通過實施控制措施降低氣候風險，進而確保業務營運連續性。

<sup>9</sup> 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 2023 年年報的企業管治報告。

集團已進行全面評估，以確定氣候風險，包括實際風險和過渡風險。下表所列為我們採取的氣候相關風險的應對措施：

應對氣候變化		
風險性質	影響	我們的應對措施
 <p><b>急性實體風險：</b> 由颱風、強雨和洪水等極端天氣事件引發的風險。</p>	<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。</p>	<p>我們通過在洪水警報系統中安裝IoT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>
 <p><b>慢性實體風險：</b> 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>	<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。</p>	<p>我們的技術團隊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>
 <p><b>政策和法律風險：</b> 嘗試採取政策以限制導致氣候變化不利影響的行為。</p>	<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。</p>	<p>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》。我們繼續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>
 <p><b>技術風險：</b> 低碳經濟轉型中使用相關技術的風險。</p>	<p>低碳技術的應用可能增加集團的營運成本。</p>	<p>我們採用數碼化解決方案和智能技術，以提高我們建築物的能源效率及節約資源，並在設施管理方面做出相應努力。集團也積極採用可再生能源及推廣電動車使用。</p>
 <p><b>聲譽風險：</b> 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>	<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。</p>	<p>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，並努力改善我們的ESG表現及披露。</p>

### 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。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。

2023年，集團更新了和／或修訂了現行的集團政策和程序，以加強集團企業管治框架。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提高對營運恰當的管治和合規責任的認識。

方面	政策	變更
 <p>可持續發展管理方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為準則#(原先為企業責任政策)</li> <li>企業社會責任政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為準則取代了原先的企業責任政策，根據行為準則的要求，集團將繼續在各方面保持高標準的道德、信任、聲譽、開放透明、責任和誠信，並確保集團所有業務運作一律符合適用法律及法規，同時配合社會和環境的需求，以達致可持續發展的業務及策略的長期成功</li> </ul>
 <p>管治</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反賄賂及貪污政策</li> <li>反賄賂及貪污政策聲明#(供外部使用)</li> <li>打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策</li> <li>董事會多元化政策#</li> <li>企業事故應變計劃</li> <li>資訊科技保安政策</li> <li>舉報政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反賄賂及貪污政策聲明已經發佈，概括了反賄賂及貪污政策的關鍵原則</li> <li>為體現我們最新的承諾，董事會多元化政策已更新，並重點關注性別平等</li> </ul>
 <p>客戶及市場</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>欺詐及保安事故處理政策</li> <li>知識產權權利政策</li> <li>個人資料私隱政策</li> <li>私隱聲明</li> <li>敏感資料監察政策</li> </ul>	<p>在本年度並沒更新</p>



方面	政策	變更
 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人力資源政策</li> <li>• 安全及健康政策聲明</li> </ul>	在本年度並沒更新
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能源及水資源管理政策及指引</li> <li>• 減少氣體排放政策</li> </ul>	在本年度並沒更新
 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集團採購政策和原則<sup>#</sup></li> <li>• 供應商守則<sup>#</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集團採購政策和原則已更新，將可持續採購原則納入集團的整體採購戰略</li> <li>• 供應商守則已更新，納入了概述供應商環境和社會要求的附加條款</li> </ul>

<sup>#</sup> 該政策已在報告期間內已更新。

## 1.4 商業道德

我們明白到與全球業務夥伴及持份者之間建立互信的重要性，因此集團重視透明度和商業誠信，並以一套健全的企業管治框架作為管治基礎。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。同時，我們也呼籲所有與集團相關人員遵守統一的道德標準，包括供應商、分包商、承辦商、培訓人員、暫調員工、臨時工、義工、實習生和代理。

### 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》聚焦於我們自身所面對的風險，並與之相稱，包括但不限於禮物和款待、慈善捐款、政治捐獻、疏通費和回扣。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败法律中的原則，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，制定集團反賄賂及貪污政策和《程序手冊》。

集團繼續實踐反賄賂及貪污政策，並與廉政公署（廉署）合作舉辦了提高反貪污知識的課堂培訓。培訓對象為業務單位和職能單位的高級管理層，以確保高級管理層承諾並嚴格遵守集團的反賄賂及貪污政策。此外，集團還開展了一場全面的反賄賂及貪污網絡進修培訓課程，以進一步提高所有員工對賄賂及貪污相關主題的認知。

自2023年起，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。



與廉署合作舉辦了提高反貪污知識的課堂培訓



## 反不正當競爭

集團承諾遵循所有與競爭相關的法律，例如香港的《競爭條例》，並在企業行為準則中明確規定，禁止所有不正當競爭行為。集團的監管事務委員會負責審查及監察集團與其他實體的交易，確保不存在《競爭條例》中規定的不正當競爭行為。自2023年起，我們未發現集團內存在任何不正當競爭行為。

## 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。我們針對每個業務單位定期進行風險評估及監察，確保嚴格遵守適用的法律及法規。為進一步強化集團打擊洗黑錢的措施，集團已修改相關政策，將「了解你的交易」作為利用區塊鏈進行所有數字交易須遵守的強制性要求。這一修訂凸顯了集團保證真實、合規地進行數字交易的承諾，同時能降低與洗黑錢、欺詐性交易和其他非法金融活動相關的風險。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。2023年，我們未發現集團內存在任何違反打擊洗黑錢政策的行為。

## 舉報

集團致力於維持高標準的企業管治，在遵守所有適用的法律及法規且不損害股東、投資者、客戶、董事和員工利益的情況下，於其業務的所有領域均秉持高標準的道德、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。所有經舉報的確鑿或可疑的不當行為均應予以記錄、評估，並在必要時進行調查。

集團定期就舉報政策作出審查和更新，所有舉報個案的處理均嚴格保密及遵守集團舉報政策載列的程序。集團會委任一名獨立且具有合適資質的成員（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。

集團資料保障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，以確保其為最新版。

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活動，以防禦網絡攻擊。該團隊時刻檢視網絡安全事件，藉此完善政策並投入資源於新的能力和技術，以便隨時做好準備。

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。

## 培養各階層的合規文化

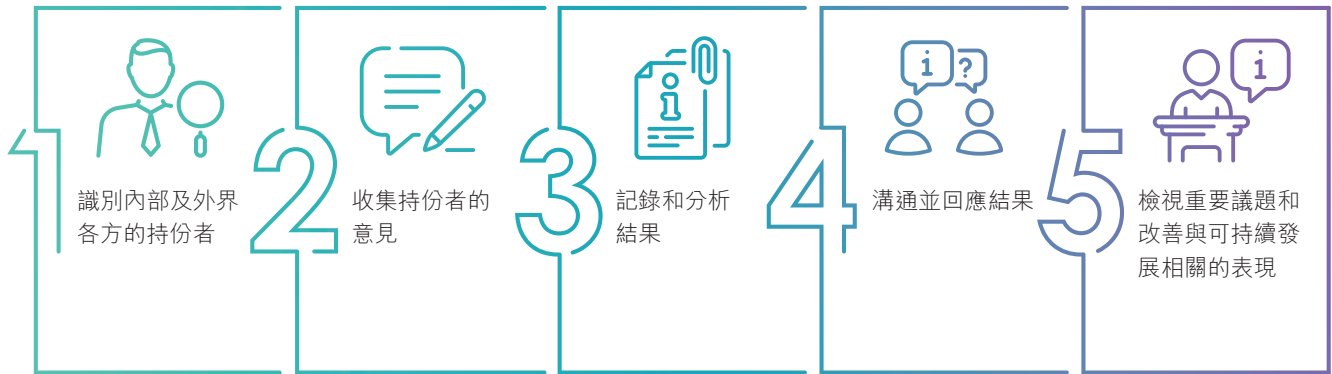
董事會已採納企業行為準則作為集團的基礎原則，對董事、高層人員和員工的行為和企業責任提供清晰指引，以保持超出最低法律要求最高的行為標準。違反集團的政策、程序及指引的員工，視乎其違規的嚴重程度，有可能遭到口頭或書面警告，甚至即時解僱。

集團積極加強我們的指導原則並在整個集團中培養合規文化，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發展。我們更新並發佈了針對新入職僱員的線上風險及合規培訓，並將該培訓納入新入職培訓計劃。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、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。

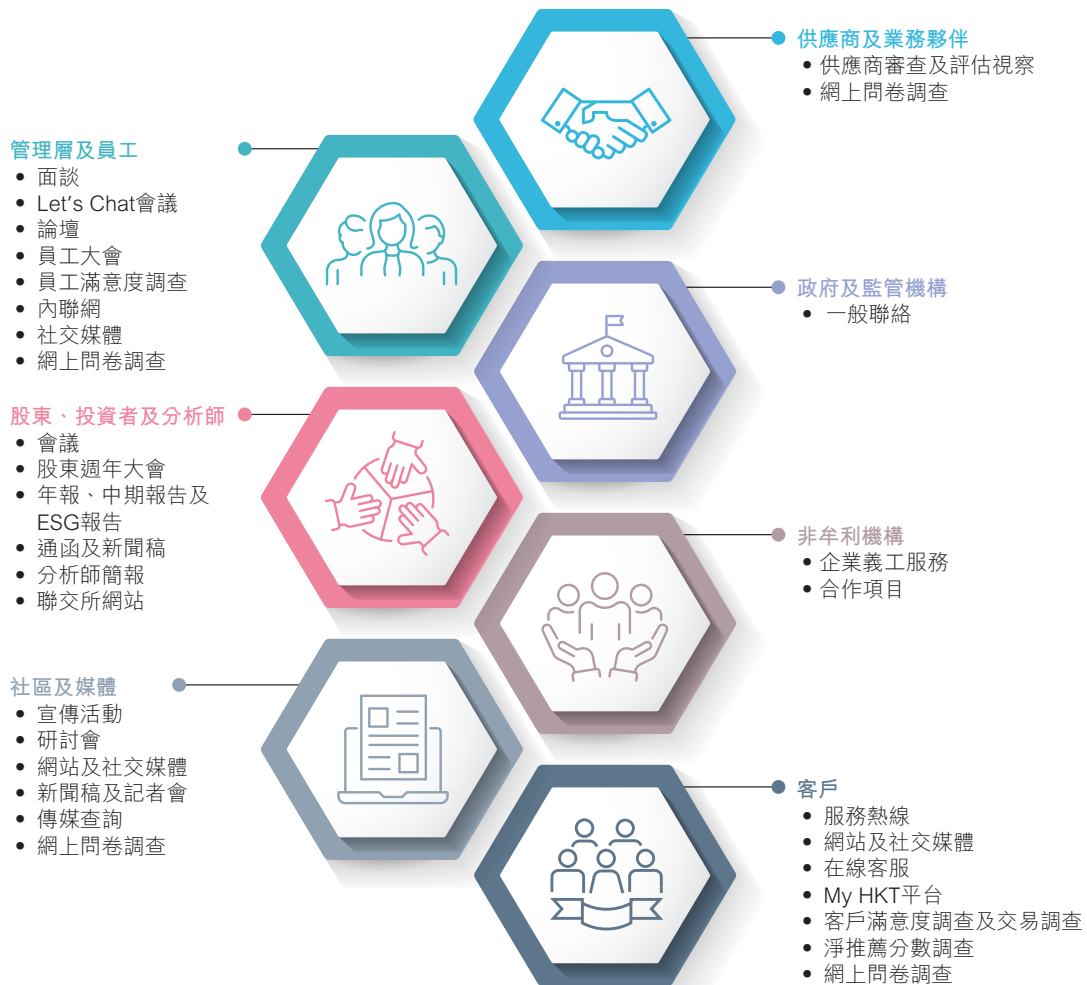
## 1.5 持份者的參與

集團定期與持份者保持聯繫，並根據持份者的關注和期望識別出重要 ESG 議題及為不同舉措劃分先後次序。我們還建立了多元化的溝通渠道，每季度至少與持份者進行一次溝通。

### 持份者參與流程



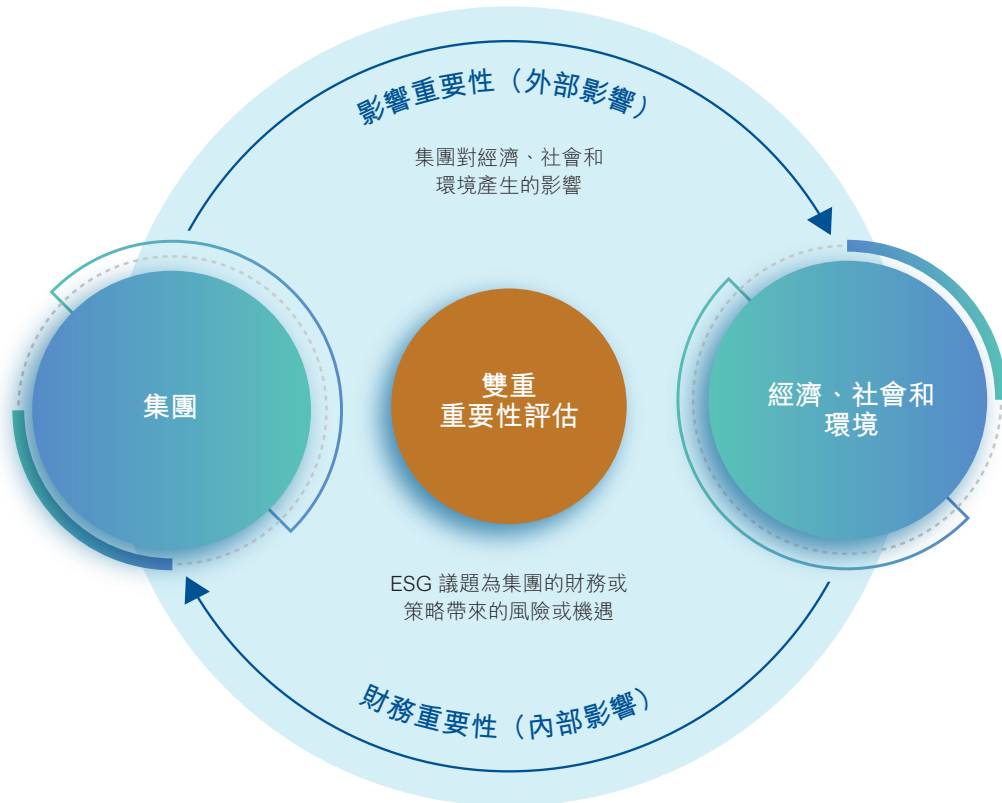
### 溝通渠道



## 重要議題矩陣及結果

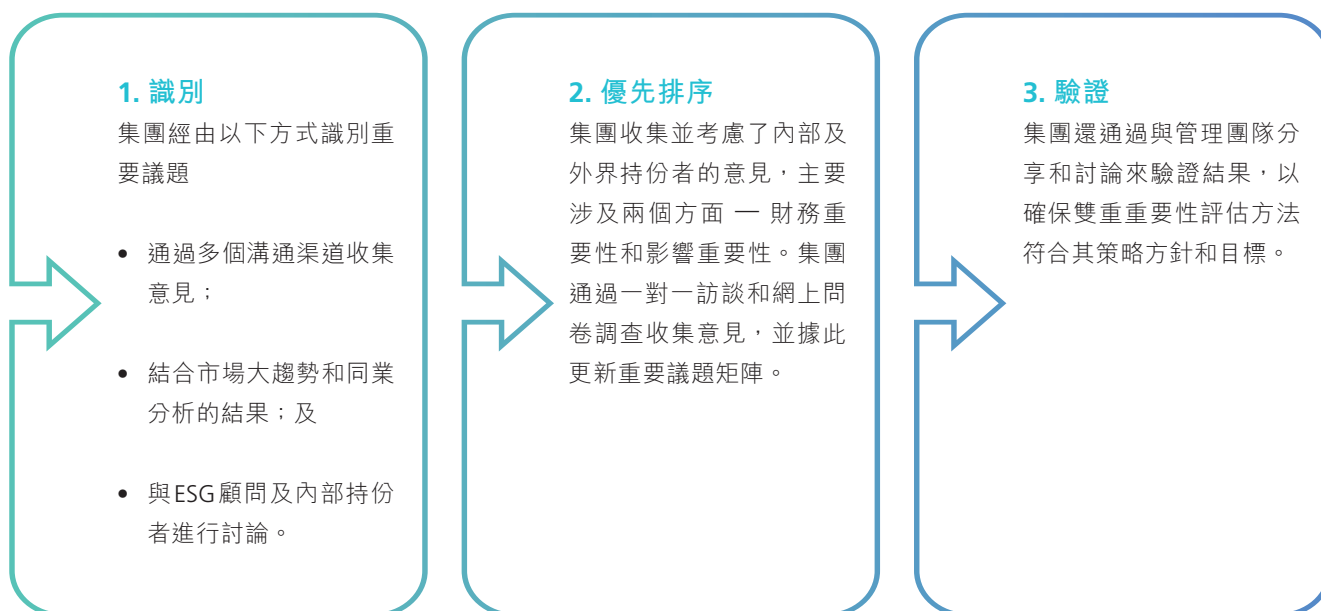
通過綜合上述溝通渠道，集團在修訂重要議題時同時亦考慮了市場大趨勢和分析同業狀況。為了確保重要議題矩陣符合持份者的期望，我們邀請了內部及外界持份者發表意見。在內，我們徵求了相關職能單位和業務單位主管及指定員工反映意見。在外，我們邀請了投資者、供應商、承辦商、企業客戶、業務夥伴、學者及社區夥伴參與。

從2023年起，集團採用雙重重要性方法評估可持續發展，識別出ESG議題以及對其業務和周邊環境產生的潛在影響。這意味著我們需考慮經濟、社會和環境問題對集團財務業績產生的影響，以及集團業務營運對經濟、社會和環境產生的影響。



憑藉雙重重要性評估方法，集團能夠從更全面的雙向視角評估重要議題，為具有重大財務和社會影響的議題劃分先後次序。此外，該等方法有助於集團識別ESG風險和機遇，探索創造共享價值之道。

集團採用了識別、優先排序和驗證的三步程序進行雙重重要性評估。



我們在下面詳列了對集團而言較重要的議題。

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 系統性風險管理	•	•	•	•	•	•	•
9 社區投資	•		•			•	
10 推廣創新文化／培育人才	•		•			•	
11 員工福祉	•					•	
12 多元化與包容性	•			•		•	

	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
13	僱員留任及人才發展	•					•	
14	職業安全與健康	•		•	•	•	•	•
15	人權	•					•	•
16	能源效益	•	•	•	•	•	•	•
17	溫室氣體排放	•	•	•	•	•	•	•
18	廢物管理	•	•	•	•	•	•	•
19	氣候變化	•	•	•	•	•	•	•
20	綠色資訊及通訊科技解決方案	•	•		•	•	•	
21	水資源保護	•	•	•				•
22	供應鏈管理	•			•	•		•
23	可持續採購	•			•	•		•
24	企業管治及風險管理	•	•		•	•	•	•
25	反貪污	•	•	•	•	•	•	•
26	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

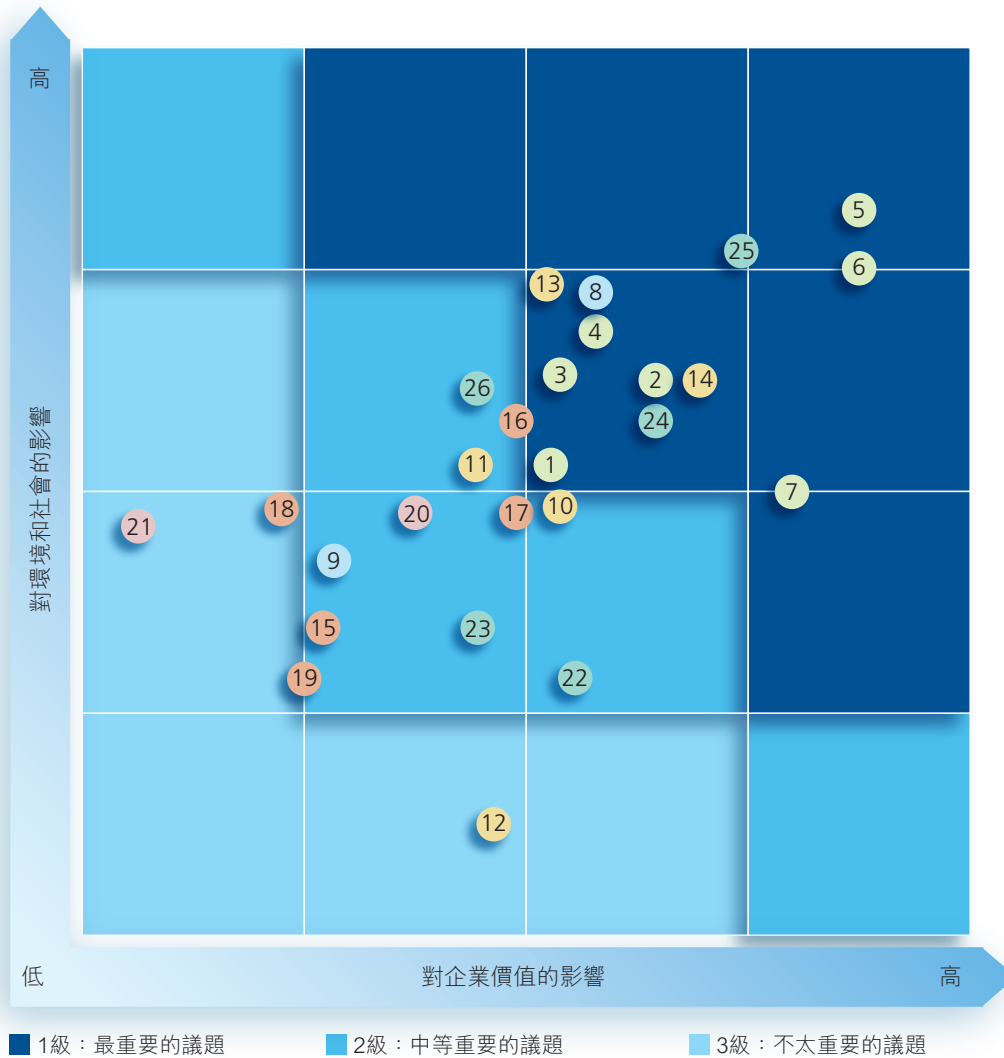
雙重重要性評估結果有助於我們制定集團的業務策略，持續努力為持份者創造長遠價值。我們將持續使用並定期改善雙重重要性評估方法，識別優先議題，重視持份者的期待和影響。



## 重要議題矩陣

重要性評估結果載列於如下雙重要議矩陣<sup>10</sup>。該矩陣將影響重要性和財務重要性納入考量，並根據每個重要議題對經濟、環境和人的影響程度(Y軸)，以及對集團企業價值(X軸)的影響繪製。

### 2023年重要議題矩陣



2023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「創新」。而所有議題都利用雙重重要性評估方法，根據其對環境、社會和企業價值的相關性及重要性在重要議題矩陣中進行了修訂。

<sup>10</sup> 2023年重要議題矩陣的載列方式與去年有所不同，該矩陣所有議題都利用雙重重要性評估方法，強調對集團企業價值的影響，因此這些重要議題的優先次序發生了變化。

## 對持份者的回應

在重要性評估中，我們收集了許多持份者對重大ESG議題的深刻見解。以下是今年我們對其中一些意見的回應：



### 環境： 氣候變化

#### 問題 1：集團如何評估和管理氣候相關的風險和機遇？

##### 我們的回應：

集團嚴謹對待及管理氣候相關的風險。我們深知該等風險會對集團營運和持份者產生重大影響，因此積極採取措施減少碳足跡，建設集團業務氣候變化適應能力。我們亦評估了氣候相關的風險，包括實體風險和轉型風險，並將氣候相關的風險管理融入營運中。

有關詳情請查閱本報告的「電訊盈科的可持續發展」及「提高集團的環境適應性和靈活性」章節。



### 社會： 社區投資

#### 問題 2：集團的社區投資活動是否符合其可持續發展目標？

##### 我們的回應：

集團致力透過社區倡議創造正面社會影響，尤其注重在電訊和技術專業領域培育年輕人才。在開展「共創明『Teen』計劃」過程中，我們邀請了超過500名學員和友師到訪旗下的公司分部。我們的幕後人員從專業技術的角度與他們分享了日常工作知識。此外，我們充分利用現有資源幫助有需要人士和社區，例如贊助智能手機、數據服務和人工智能機器人，使其從中獲益。通過實施這些措施，我們得以令企業能力與社區投資相得益彰。

有關詳情請查閱本報告的「關懷社區」章節。



管治：  
網絡安全威脅

問題3：集團如何應對不斷湧現的及更具攻擊性的網絡安全威脅？

我們的回應：

我們實施了嚴格的網絡安全標準和內部政策，以保護客戶私隱和業務數據。例如，集團信息及網絡安全評議會負責管理所有網絡安全舉措，並直接向高級管理層匯報。鑒於近期發生的網絡安全威脅事件，集團風險管理及合規處與資訊科技保安團隊合作開展了準備情況審查，檢查集團的網絡安全態勢。我們還參考了包括ISO 27001在內的準則制定了《資訊科技保安政策》，並會定期審查以確保其有效性。

有關詳情請查閱本報告的「電訊盈科的可持續發展」章節。

# 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

- 利用5G連接城市
- 促進城市智慧化轉型
- 加快發展數碼經濟
- 推動和支援人工智能發展
- 為企業提供綠色解決方案

## 提高生活質素

- 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
- 向觀眾傳播可持續發展相關的內容

## 聯合國可持續發展目標<sup>11</sup>：



<sup>11</sup> 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相關性，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





集團繼續支持香港擁抱 5G 新時代，5G 室外區域覆蓋率達 99%。2023 年，在政府「擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃」的資助下，我們興建了一條連接南丫島的專用光纖電纜，此外亦連接了坪洲與長洲，提升了偏遠地區的光纖寬頻服務與 5G 網絡的覆蓋率，解決了島上居民的日常網絡連接及娛樂需求。在光纖網絡接達前，南丫島居民最高上網下載速度規格只達 30Mbps。現在，接近 42% 島上居民可選擇高速寬頻服務，服務覆蓋範圍將擴大至島上 19 條鄉村。我們用行動表明，不論其地理位置，集團決心連接所有社區。

我們的光纖入屋 (FTTH) 網絡和 5G 家居無線上網服務 (WTH) 技術已覆蓋香港 99% 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。此外，截至 2023 年 12 月，我們已建立超過 21,000 個 Wi-Fi 熱點，讓客戶出行時仍可以隨時隨地連接網絡。

## 2.2 促進城市智慧化轉型

### 利用整合方案促進智慧城市建設

集團支持多元化產業的數碼轉型，以促進相關產業的繁榮。

 <p>醫療服務</p>	我們致力透過人工智能及實時位置追蹤等新興科技改善醫療服務，以提高診斷效率，優化病人護理流程。
 <p>零售行業</p>	我們利用人工智能零售科技解決方案，透過 Geo AR 擴增實境、沉浸式技術和 ChatGPT 虛擬助手等嶄新技術，與客戶增加互動並提升其體驗。
 <p>金融行業</p>	我們優先考慮透過實施人工智能驅動的全渠道解決方案來加強合規性和客戶服務水平。此外，我們亦透過提供關鍵網絡基礎設施和網絡安全解決方案，積極支持大灣區的人工智能計劃。
 <p>房地產行業</p>	我們提供符合 ESG 目標及優先考慮工地安全的 5G 及人工智能解決方案，以支持行業發展。

## 智慧建築解決方案

集團致力支持政府推動建造業數碼轉型。我們高速低時延的5G及強大穩定的光纖網絡可覆蓋工地各個區域，無間斷連接各種智慧裝置並統一實時管理。我們與建築公司和承辦商多年的合作經驗使我們能夠定製及部署各種支援安全智慧工地系統(SSSS)的解決方案，在中央管理平台上整合智慧安全設備。我們提供的解決方案包括危險區域識別、閘門關閉監控系統、無線門禁系統等。我們的SSSS解決方案能夠幫助建築工人識別風險、預防事故發生，打造更安全的建築環境。

## 香港電訊智慧電話亭

智慧電話亭於2023年推出，旨在為傳統電話亭注入新活力，推動香港智慧城市的發展。香港電訊智慧電話亭的設計取材自早前與職業訓練局合辦比賽的優勝者，一站式功能包括傳統收費電話服務、免費Wi-Fi服務、USB充電、社區資訊、新聞、天氣及交通消息。此外，智慧電話亭內置由職業訓練局學生為香港基督教服務處設計的應用程式，向公眾提供社福資訊。智慧電話亭不但有助加深公眾對社區的連繫，亦可方便遊客在城市中穿梭。

與此同時，智慧電話亭擴展了「友里蹤跡」的覆蓋範圍。「友里蹤跡」是一個由賽馬會耆智園及香港科技大學攜手開發的應用程式，可協助偵測腦退化症走失人士的位置，為腦退化症人士及其照顧者提供支持。



電話亭一覽

## 香港首個過渡性房屋項目「智慧社區」

集團與多家企業合作，參與了香港首個過渡性房屋項目「智慧社區」，惠及超過10,000多名低收入居民。這些企業共同致力於為大眾創造共享價值。我們旨在利用自己在電訊、醫療服務和教育方面的專業知識，通過提供免費的家庭寬頻、



「Innovation Hub」展示圖片

Wi-Fi服務和DrGo遙距醫療服務平台，為過渡性房屋居民提供協助。我們亦與另一家科技公司合作建立了「Innovation Hub」創新教室，為兒童、在職青年及長者住戶提供了一系列寓教於樂的科學、科技、工程、藝術及數學(STEAM)學習工具，如eye AI互動機械人、創意科技工作坊和STEM學習組合。

## HKT education 引進「5G天氣儀」助學界建構「綠色智慧校園」



我們與多間小學合作，推出了「5G天氣儀」培訓課程，旨在提高學生對氣候變化的意識。學生可透過「5G天氣儀」了解天氣變化，該儀器將從IoT智能設備收集的數據傳送至雲端平台系統進行分析和大數據處理，同時透過5G天氣站發出即時通知。該課程還提供關於智能設備、數據收集、自動化和編程的培訓，以及極端天氣條件和可持續發展的重要性。



HKT education「5G天氣儀」



## 加速發展數碼經濟

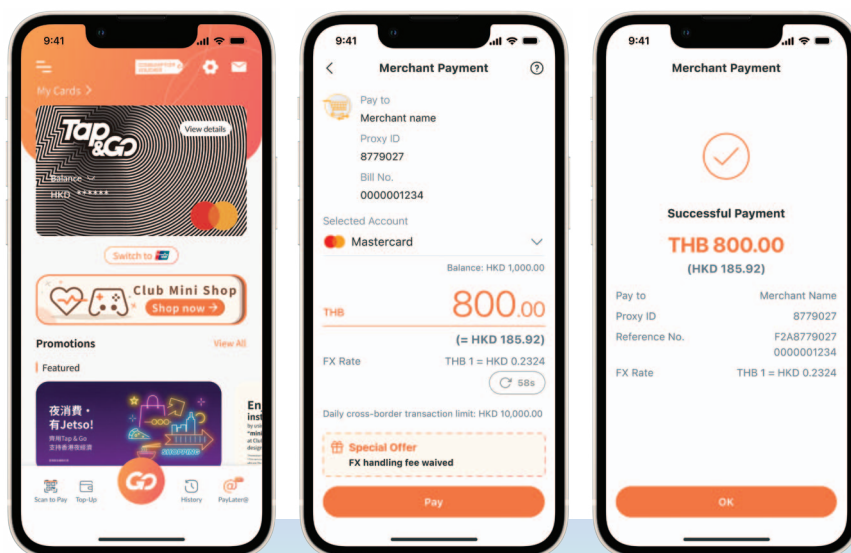
加速發展數碼經濟對香港保持重要國際金融中心的地位至關重要。集團一直探索數碼經濟的各種創新，展示了我們對於塑造可持續、包容及負責任的數碼未來的決心。

### 香港電訊夥拍醫療、旅遊、教育及網購商戶參與「數碼港元」先導計劃

集團旗下 HKT Payment Limited 透過跨行業聯盟參與香港金融管理局(金管局)的「數碼港元」先導計劃，並邀得香港浸信會醫院、Trip.com、香港管理專業協會、The Club 及 Club Travel<sup>12</sup> 等不同領域的創新企業參與「代幣化物業擔保貸款」案例中。此案例測試以代幣化物業作為模擬數碼港元貸款的抵押品及模擬數碼港元用於指定用途，並向金管局就有關試點方案提供意見，支持數碼經濟發展。

### Tap & Go「拍住賞」為首批參與香港泰國跨境零售支付工具

Tap & Go「拍住賞」(儲值支付工具牌照號碼：SVF0002)電子錢包支持金管局「轉數快x PromptPay 二維碼支付」項目，為首批參與香港轉數快與泰國 PromptPay 的電子錢包。用戶可於泰國超過 800 萬間支持 PromptPay 的大小商戶進行付款，更可獲豁免外幣兌換手續費。



Tap & Go「拍住賞」付款流程

Tap & Go「拍住賞」採用人性化設計，提供 App-to-App 增值功能，幫助用戶輕鬆完成付款。同時還提供豁免外幣兌換手續費和防欺詐功能，確保交易安全，防止詐騙。我們致力於通過技術鼓勵用戶在享受旅行的同時，實現無憂支付。

<sup>12</sup> Club Travel Services Limited (「Club Travel」) 是香港電訊旗下之持牌旅行代理商(牌照號碼為 350873)。



## 支援社區健康

DrGo通過創新健康科技解決方案，提供網上醫療諮詢，讓醫療服務觸手可及，幫助減輕公共醫療系統在疫情影響下的負擔，均有利於患者、其家屬及醫療部門。

### DrGo Me+ 支援社區健康提升

DrGo一直利用先進科技讓大眾以更便捷的方式管理個人健康，透過全新功能DrGo Me+，為用戶提供度身設計的營養補充品創新解決方案。DrGo用戶只需按入DrGo Me+，填寫由營養學家設計及香港藥學服務基金審核的健康評估問卷調查，提供與生活模式、飲食習慣及健康目標等資訊。完成問卷後，DrGo將即時根據用戶的答案，推薦所需的營養補充品，並輔以每種營養補充品對身體效益的資料，以配合用戶的個人健康需要。DrGo Me+會根據不同營養補充品的每日建議份量，把它們組合並封存為獨立小包，再送遞至用戶香港的指定地址。用戶每天只需服用一小包或按需要服用，便能滿足當日的營養補充品所需，省卻儲存及攜帶多種不同營養補充品的不便，亦可減低忘記服用的機會，讓營養補充品發揮最佳的功效。

DrGo Me+旨在幫助用戶掌握個人的營養需求，更可獲得專業意見，足不出戶便能獲得符合個人健康需要的營養補充品，全程方便快捷。



DrGo Me+ 個人化營養補充包

## 推動和支援人工智能發展

人工智能廣泛應用於各個領域，已成為日常生活的一部份。作為香港科技、媒體及電訊領域的領導者，我們積極支援負責任採用和使用生成式人工智能。我們的目標是在創造一個更加可持續、高效和包容的社會的過程中，進一步推動和支援人工智能發展。

### csi 5G AI 工作坊

為了應對不斷演變的數碼格局，csi 推出了 5G AI 工作坊，提供一系列免費的線上線下人工智能工作坊，向公眾介紹生成式人工智能的關鍵概念。

我們開發了一系列 Web3.0 工作坊，教授客戶非同質化代幣 (NFTs) 和元宇宙等新興趨勢知識。我們還與教育科技公司 Preface 及三星電子香港有限公司攜手合作，共同推廣工作坊，加速推動人工智能融入日常生活。

此外，我們也為 1010 和 csi 5G 客戶設立專屬人工智能專區，加深客戶關係及互動，進一步推動人工智能發展。我們善用廣大的客戶群，將人工智能推廣予更多客戶，同時積極推動人工智能進步，實現雙贏局面。通過這些努力，我們期望業務增長與技術進步相輔相成。



運用人工智能尖端技術引領我們邁向未來

## 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，突顯我們在面對環境挑戰時的策略性和解決方案導向的行動承諾。本年，我們推動44個智能家居方案住宅項目，幫助客戶享受低碳生活，建立可持續居住環境。香港電訊推出的全面智慧能源管理方案通過運用5G、人工智能、IoT等新興技術幫助企業節能，包括利用太陽能板生產可再生能源；通過在現有電力系統中加裝專利的量子能源優化器來優化能源分配；利用配備人工智能的管理系統，實時監控能源消耗狀況，並即時收集資料；使用物聯網感應器偵測房間的使用情況，以有效地節能。我們的解決方案有效降低接近10%的能源消耗，不但能夠減少對環境造成破壞，亦有效降低企業的營運成本。集團還搭建Smart Charge智能充電設施，加強香港電動車充電網絡。截至2023年末，31個大型屋苑已使用我們的服務，提供相宜價格的電動車充電設施，覆蓋約10,000個停車位，滿足電動車車主的需求。為配合政府推行的EV屋苑充電易資助計劃，Smart Charge推出全新的電動車充電器租用服務「租住充」，為綠色交通的發展作出貢獻。

## 2.4 彌合數碼隔閡

隨著數碼服務日益融入日常生活，集團致力於為長者提供所需的基本知識和技能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。我們還與安老院和非政府組織合作，為長者舉辦了超過100場Smart爸媽教室。

### 長者智能手錶

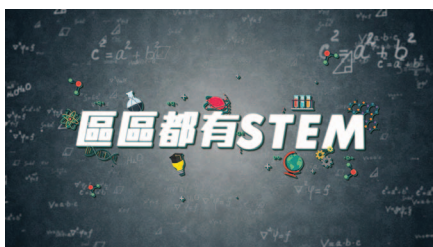


長者智能手錶

我們與長者安居服務協會合作推出長者智能手錶技術解決方案，守護長者安全和健康。該款智能手錶專為長者設計，功能包括定位搜尋／地理圍欄、離家／回家提示、服藥提示及預約門診、緊急時遙距取號、預設10個快速撥號等。透過這項舉措，集團運用科技的力量，提升長者的生活品質。

## 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，「環環相扣」透過介紹環保組織的各種措施，鼓勵觀眾採取可持續行動；而「我想身體健康」則通過專業醫生的參與，向觀眾介紹疾病和病症的知識，強調環保和健康對塑造美好社會的重要性。透過「區區都有STEM」，我們強調科學的重要性，激發社區對STEAM的興趣。通過引人入勝和豐富的內容，我們以軟性的手法推動可持續發展。



涵蓋環境、社會和STEAM主題的各類電視節目



STEM 學習組合節目

集團還推出「STEM學習組合」，提供一系列STEM學習節目，以寓學習於娛樂的方式促進親子課外學習，涵蓋的主題包括科學、技術、工程、數學，以及天文、藝術等。

# 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

## 確保提供可靠和高品質的產品及服務

- 繼續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

- 打擊詐騙，增強客戶防欺詐的能力
- 加入《保障消費者防詐騙約章》

## 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，並嚴格遵守通訊事務管理局辦公室的要求。

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	2023年實際表現
<b>csi</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>13</sup>	100%	100%
維修服務 <sup>14</sup>	< 60分鐘	< 60分鐘
<b>1010</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>13</sup>	99.99%	100%
維修服務 <sup>14</sup>	< 60分鐘	< 60分鐘
<b>網上行</b>		
網絡系統的可靠性 <sup>15</sup>	99.99%	99.996%
維修服務 <sup>16</sup>	99%	99.94%

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 核心通訊網絡恢復平均時間為識別故障後的60分鐘內。

<sup>15</sup> 寬頻可用性。

<sup>16</sup> 在兩個工作日內為客戶提供維修服務。

## 客戶保障

集團致力於打擊詐騙，並教育我們的客戶提高對欺詐的警覺性。我們已加入了由金管局和香港銀行公會發起的《保障消費者防詐騙約章》，以提高公眾對保護信用卡信息和防範詐騙的意識。我們承諾不發送帶有要求提供個人和信用卡信息的電子信息。此外，我們確保驗證信息真實性的渠道保持暢通，並為員工提供有關《保障消費者防詐騙約章》的培訓。我們將繼續與監管及執法機構和業界合作，加強對客戶的保護，以體現我們為客戶提供安全環境的承諾。在2023年，集團也協助香港警務處成功搗破一個網路釣魚詐騙集團。我們亦是首批獲得WhatsApp「綠別」徽章認證的電訊服務供應商之一，令用戶可以快速識別自己正與正版品牌而非假冒品牌進行溝通。

## 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。我們持續監控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。2023年內，我們並無違反廣告和標籤相關規定。

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。

我們還努力實現內容傳播方式的多樣化，以吸引更多廣泛、更多樣的觀眾。自2023年起，ViuTV在新聞報導的無障礙化方面取得了重大進展。我們在6點新聞報道中引入了手語，此舉彰顯了我們對包容性的承諾，並確保聽障人士也能收看我們的內容。

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，我們訂立了知識產權政策。有關政策亦涵蓋我們的市場推廣資訊，以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我們業務合約條款中規定的政策及標準。

### 3.2 客戶服務及反饋

集團致力與客戶建立開放、雙向的溝通方式。我們提供了多種渠道，以鼓勵客戶提供反饋。全面的溝通渠道能確保無論客戶選擇哪種溝通方式都能與我們進行有效溝通。我們收到的反饋有助於我們了解客戶的需求和期望，並使我們能夠不斷改善服務。



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。該章程反映了集團在從安裝新線路、維修到服務恢復各方面提供優質服務方面的績效目標。

2023年，客戶的反饋十分積極，我們共收到22,116次讚揚。這充分證明了我們團隊在提供頂尖服務方面的奉獻精神和努力工作。然而，我們也認識到解決一些關注領域的重要性，因此針對在2023接獲的939次投訴，我們都會盡力改進、糾正問題並確保客戶滿意。

### 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、香港優質顧客服務協會、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80項行業獎項。



### 3.4 客戶資料私隱

我們以最高標準保障資料私隱和安全，遵守所有相關法律和法規，並通過健全的內部控制框架以保護客戶的利益。今年，我們沒有已知的客戶資料洩露、被盜或遺失問題或關於此問題不合規的潛在投訴。集團亦無違反所在司法管轄區內適用私隱法律及法規方面的違規事宜，尤其是《個人資料(私隱)條例》(第486章)。有關資料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。

在私隱聲明中，我們規定所有資料都均需被安全儲存，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資料的準確性。為降低客戶資料洩露的風險，我們還盡量確保為每個活動或項目收集的個人資料量保持最少且不會過多。個人信息的收集以「用途限制」為基礎且只用於正當目的，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，我們保存資料的時間不會超過完成目標所需的時間。當第三方資料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資料處理者遵守集團有關資料處理和保留的相關政策和標準以及相關法律法規。

### 3.5 客戶資料保安

維護客戶信任是我們業務的重中之重。集團通過在我們的運營中採用領先的信息保護措施，並與其他網路安全解決方案供應商建立合作夥伴關係，以增強安全性。

#### 攜手打造更先進的網路安全解決方案

<b>香港首個 Check Point CloudGuard 解決方案的雲端安全託管服務合作夥伴</b>	<b>與 Sangfor Technologies 共同建立成熟的網路安全防禦策略</b>
集團與 Check Point 軟體技術有限公司合作，提供雲端安全託管服務。為了解決本地企業在數碼轉型和雲端的採用過程中面臨的安全挑戰，我們提供了全面的解決方案。通過將 Check Point 的高級安全架構和安全管理系統整合到我們的服務中，該產品將進一步強化雲端工作負載管理及公共雲安全。在 ISO 27001 認證的新世代網路安全監控中心的協助下，企業可以在安全營運的環境下專注於核心業務，在先進科技的網路安全託管服務中獲益。	集團與 Sangfor Technologies 合作，為企業提供網路攻防演練。根據國內網路安全法要求，相關機構需要評估其網路安全的防守能力，而演練配合兩間公司的頂尖網路安全專家團隊及最新威脅情報，以增強應戰能力。我們的防火牆管理和網路應用程式防火牆服務協助減輕監控上的負擔，確保及時提醒安全威脅及處理漏洞。我們與 Sangfor 一起擔任國家級紅隊，為企業提供全面的戰略解決方案，並為應對突發事情做好更充分的準備，以實現「零失分」佳績。

數碼轉型的趨勢和速度不斷增長，使用雲端的風險、網路風險和有害攻擊亦與日俱增。集團提供雲端合規檢查和漏洞評估服務，協助客戶盡量減少網路安全風險漏洞。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趨勢，以解決任何關鍵風險並確定緩解活動的優先順序。

# 關懷社區

集團特別注重利用我們在電訊和技術方面的專業知識，透過各種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：



集團積極鼓勵員工參與各類型的義工服務，並設有專屬部門，負責在集團內監督、協調和推廣這些活動，包括收集義工的反饋，追蹤義工服務時數，並計算總捐款及物資贊助，以確保活動順利進行。我們設有匯報會議和審查，以確保我們的社區工作對集團員工和我們所服務的社區都是有效和有意義的。

### 社區捐款及物資贊助

2023年的總捐款及物資贊助：	2023年的義工服務時數：
逾1千7百萬港元	逾4,400小時

## 4.1 培育下一代

### 共創明『Teen』計劃

「共創明『Teen』計劃」是一項為期12個月的師友計劃，鼓勵來自弱勢社群家庭的青少年進步，力爭上游。作為該計劃的主要支持者之一，我們於2023年組織了逾百名企業義工擔任友師，舉辦了共10場小組活動，參與者超過500位。

該等小組活動旨在開闊學生眼界，其中包括參觀Now TV/ViuTV的錄影廠。在專業人員的講解及引領下，學生們對廣播行業及所需技能有進一步的了解，學生們更可製作簡單的電視節目。

為分享我們在科技創新領域的專業知識，我們組織了六次參觀HKT Innovation Lab的活動，有逾200名師生參加，並就師生在日常生活中可能接觸到的一些科技應用提供講解。作為2023年國慶煙花匯演的贊助商，我們邀請了70多名計劃的參與人員出席招待晚宴，共享難忘的一晚。

其中五位企業義工在為學員提供支援上有卓越的表現而受到表彰。集團將繼續為該計劃做出貢獻，促進下一代的成長與發展。



共創明『Teen』團體活動及畢業典禮

## 通過公開課鼓勵公眾擁抱科技

我們致力於共享知識和促進創新，2023年，我們為各大學、科技社群和志力發展科技人士組織了六場線上分享會，共有超過300人參加。以1至5分為標準，公開課的平均總體滿意度為4.2分。

該系列課程針對各科技相關主題進行了深入解讀。主題包括但不限於：數碼轉型在智慧城市中的角色、信息技術系統的實際應用、初創企業案例研究，以及探索新興科技(例如擴增實境、元宇宙和5G)。通過促進該等討論，我們旨在激發思考，啟發創造力，並為整個社會中關於技術未來的更廣泛討論做出貢獻。

此外，我們還贊助了Open Source HK23和PycCon HK23活動，報名人數超過300人。

在與香港科技大學(科大)和Google合作的企業諮詢項目中，科大的學生利用Google雲技術以及政府和集團的數據集，構想和制定了切實可行的解決方案，以滿足數碼戶外廣告、DrGo、智慧城市和CSL Mobile等新興市場需求。

此外，我們與阿里雲、德勤(香港)和富士康iOS Club等科技企業合作，在香港城市大學(城大)成立了電機工程聯合實驗室。我們很高興能與城大成立聯合實驗室，推動香港成為創新中心。我們在四個主要領域密切合作，包括將擴增實境和5G無人機科技商業化用於推動智慧城市發展；與初創公司建立合作夥伴關係，共同研發和推廣新科技；積極招募實習生和應屆畢業生，培育香港的人才隊伍；並定期組織有關技術創新的講座和參觀活動，向大學生和年輕專業人士介紹香港電訊和市場的最新項目和技術，幫助他們了解科技如何改變生活。

## 4.2 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年前在全球氣候影響最大的地區種植一億棵樹的目標，從而確保森林的長期成功，同時為當地帶來經濟利益。

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。作為項目資助方，我們資助了約10,000棵樹，估計吸收了約200噸二氧化碳當量。



## 4.3 提供電訊支援

香港電訊作為最大的電訊服務供應商之一，集團致力為社區提供各類型的電訊支援。我們致力於促進創新，創建智慧城市。例如：我們贊助青少年智能手機和數據、向明愛電腦工場捐贈手機、為受土耳其及敘利亞地震影響的客戶免除漫遊數據費用以及為過渡性住房屋居民提供免費家居寬頻和Wi-Fi服務，受惠長者、殘疾人士、低收入家庭等廣泛群眾。

## 4.4 社區投資

我們認為，真正的改變和進步需要長期持續的投入，因此，我們強調對社會的長期承諾，尤其是在支持長者方面。自1992年起，我們開始推行「長者愛心線」計劃，為60歲以上的香港居民提供免費的家居電話服務、豁免申請人電話線安裝費及國際長途電話費等服務。這一措施是我們與香港社會服務聯會合作推出的長者優惠計劃的一部分。除了服務長者外，我們還致力為社區提供多種支援。

### 長期／定期社區投資／服務

- 贊助學友社、香港單親協會、香港醫學會、香港神託會青年新領域、香港撒瑪利亞防止自殺會的諮詢服務熱線
- 以科技及電訊合作夥伴的身份贊助香港樂施會自1986年起開展的香港樂施毅行者活動
- 為東華三院、仁濟醫院的電視籌款節目提供電話熱線支援
- 連續21年支持香港聖公會「端陽暖萬心 — 關懷獨居長者服務計劃」的長者探訪義工活動。2023年，共招募約250名義工，探訪了280多位長者
- 對賽馬會耆智園「友里蹤跡」社區計劃提供贊助
- 通過香港賽馬會慈善信託基金向基層學生提供免費流動數據
- 向鄰舍輔導會及恩橡基金會長者提供免費手機和無限本地數據
- 救世軍天希中心的「Teen 希 Buddies」師徒義工計劃

### 其他社區投資／服務

- 安排藝人參與公益金百萬行活動
- 為支持香港理工大學醫療及社會科學院研發提供5G網路覆蓋
- 向香港社區組織協會捐款
- 向特殊學校贊助eye AI互動機械人，鼓勵有特殊需求的學生藉助科技探索自己的能力
- 贊助香港小童群益會180名會員享用Now TV STEM學習組合並參加STEM獎勵計劃
- 贊助第十七屆鮮浪潮國際短片節
- 以媒體合作夥伴的身份為MOVIE MOVIE — Life is Art 光影藝術祭提供贊助
- 為香港僱主聯合會舉辦青年發展STEM工作坊
- 為2023綠色力量環島行、FOODSPORT為食跑2023、屈臣氏集團Project LOL長者關懷日2023及救世軍「結伴行」家長資源中心、東華三院馬興秋安老院提供義工支持

## 以「Unlock The Wonder Of Christmas」支持「愛心聖誕大行動」

2023白色聖誕市集期間，為支持「愛心聖誕大行動」，香港電訊在糖廠街設置了一個三米寬的巨型夾扭蛋機，共派發逾5,000份禮物，總價值超過700,000港元。

市民每捐款20港元即可參與夾扭蛋遊戲一次。香港電訊捐贈了逾5,000份禮物，其中包括1年期本地流動數據、家居寬頻、娛樂服務以及雙人首爾滑雪體驗連兩晚住宿活動。參加次數不限，而且保證有獎，永不落空。如以Tap & Go「拍住賞」捐款，更可免費額外多玩一次。活動所得捐款將不扣除成本，全數捐予「愛心聖誕大行動」。

是次活動為香港電訊首次進駐太古地產白色聖誕市集，並特別以「Unlock The Wonder Of Christmas」為題，聯同集團旗下多個品牌，包括1010、csl、Now TV、網上行、The Club、Club Travel、Club Care、Tap & Go「拍住賞」及DrGo，力求為遊客帶來難忘的體驗，讓大家在歡度聖誕的同時，亦能為社會帶來正面的影響。



遊客參與巨型夾扭蛋機遊戲及於飄雪水晶球打卡。

# 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僱員支援服務計劃提升員工福祉

## 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涵蓋招聘、員工激勵和晉升、培訓和發展等，旨在推動我們的人才和業務邁向成功。集團在吸引、培養和留住人才方面努力不懈，並榮獲了多個獎項。我們的母公司盈科拓展集團亦獲《福布斯》評選為「2023全球最佳僱主」之一。

福布斯2023全球最佳僱主	卓越僱主大獎2022	LinkedIn's Talent Awards 2022 Hong Kong	2022-2023年度微笑 企業大獎
全球最佳僱主之一	卓越僱主大獎與卓越企業 領袖培訓大獎	Learning Champion (超過10,000名員工)	微笑僱主卓越大獎

### 吸引人才

作為香港科技、傳媒和電訊行業的領導者，集團在培養精通科技的青年人才方面發揮著重要作用，為他們提供參與企業數碼轉型和智慧城市發展的機會，並提升他們在大灣區的行業曝光度。集團在2023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」，並與香港都會大學科技學院簽署了合作備忘錄，創造與年青人才交流的機會。此外，集團還與大灣區精選大學建立合作關係，吸引人才加入集團，提升集團在大灣區的僱主價值主張。

### 香港都會大學與香港電訊攜手推動可持續發展

香港電訊與香港都會大學簽署合作備忘錄，展開創新合作。本次合作旨在促進香港資訊及通訊科技行業的研究、人才發展和可持續增長。根據合作備忘錄，香港電訊與香港都會大學將共同致力於加強學術和研究項目，促進知識和經驗交流，並為學生提供實習和就業指導。本次合作有利於培養更多的科技人才、為學生提供實用的行業經驗、以及分享有關推動香港和大灣區各行各業數碼化轉型技術的真知灼見。





我們的畢業生發展計劃為大學畢業生提供了廣闊的發展空間和良好的職業生涯開端。2023年，來自九個業務單位的75名新員工參加了我們集團的畢業生學習之旅「Shaping the Future Together」，重點學習基本業務技能與最新技術趨勢。該活動納入了各種類型學習活動的組合。他們組建了多個跨職能團隊，參加了每季度舉行的面對面學習活動「Learn Fest」，並參與行動學習項目，輔以技能工作坊、數碼學習、實地考察及崗位輪換。共58名經驗豐富的經理和主管作為導師為他們提供了指導與支持，並提供進一步職業指導。

### Vicky Chong，2023年畢業生發展計劃的學員，現為業務助理



「在擔任業務助理期間，我獲得了寶貴的實踐經驗，並得到了資深專業人士的指導。多方面的接觸對我的專業成長有著深遠的影響。」

公司提倡專業且包容的文化，鼓勵大家暢所欲言，同事們提供的卓越支持進一步增強了這種良好的氛圍。

我建議潛在求職者們對公司和職位進行充分了解，從而提前做好準備。最後想提醒的是，真誠與自信是取得成功的關鍵因素。」

## 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。我們的培訓計劃如下：

培訓類目	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
領導力	「Collaborate & LEAD」計劃	為了提高員工的領導能力，自2022年起，我們試行了「Collaborate & LEAD」計劃，通過心態調整和行為改變實現整個集團的協同與轉型。該計劃提供了一系列自我認知、數碼化和體驗式學習活動，結合現實生活場景，有助我們的經理能理解自身的長處和發展領域，並進行實際技能練習，從而更好地提升自己，更有效地領導和管理團隊，透過協合效應及推動革新，實現業務持續增長這一共同目標。	35	1,046
領導力	「Leaders Inspire Leaders」領導力分享系列活動	集團自2023年初開始推出新的系列活動「Leaders Inspire Leaders」，邀請來自不同背景的內部高階主管和外部演講者分享他們在各種業務環境中的實際領導經驗。	4	220
新聘僱員	入職培訓	我們重新設計了覆蓋整個集團的入職培訓計劃，為新員工提供無縫且一致的入職體驗，讓他們從加入我們的第一天起就為成功做好準備。新員工從入職第一天起開始了解我們集團的歷史和業務、關鍵政策和程序，並認識其他新同事。隨後，我們的線上學習模組能進一步為新員工提供需要了解的重要事項的更多詳細資訊。	52	1,321
銷售及服務	技能轉型	由於內部業務單位的重組，我們開展了一項多技能與知識培訓計劃，以增強前線員工的產品知識。因此，新的前線銷售團隊的平均銷量較之前提高了近50%。	82	1,540
	外部比賽培訓	我們鼓勵員工參與各種銷售和服務獎項，我們相信這些評選為他們提供了一個自我發現、職業發展和培養歸屬感的寶貴平台。	29	80名員工和 27個團隊

培訓類目	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
工程知識	合規相關學習課程	為了加深員工對《反歧視條例》的認識和了解，並隨時掌握條例的最新變動，工程團隊為一般員工安排了七次網上課程，並為所有員工安排了10次面對面實踐學習課程。所有課程由平等機會委員會舉辦。	17	1,755
	知識共享論壇	為了讓我們的工程團隊分享技術知識與經驗，在2023年，我們安排了兩次網上課程。涵蓋的熱門話題包括「最新無線網路技術更新與家庭無線網路解決方案」以及「香港電訊自主網絡營運(ANOps)與用例聯合開發經驗」。	2	98
科技	「Bi-weekly Tech Watch」	這本雙週刊是由首席技術官辦公室編寫的通訊刊物，旨在提供最新的技術新聞與訊息，供同事們集思廣益，為集團發展提出新的業務創意。	23期刊	1,000+
	「Inspire Sharing Session」	Inspire Sharing Session 聚焦生成式人工智能及科技相關主題，匯聚了來自內部專家和受人尊敬的外部演講嘉賓的廣泛知識。來自AWS和Google的代表，以及來自尖端加密貨幣與人工智能公司的專家，從多方面介紹了該領域的最新進展和實際應用。通過本課程，參與者們能全面了解生成式人工智能與先進技術的現狀和未來潛力。	10	883
	「Services & Product Power-ups」	此課程旨在通過提高同事對集團產品和服務的熟悉程度，從而充分激發他們的潛能。以1到5分為評價標準，總體滿意度為4.6。	5	521

我們的各種學習和發展平台方便員工結合線上和線下學習兩種方式學習新的知識與技能。員工可通過我們的企業學習管理系統「Learning@Connect」和其他業務專用平台，如「E-sales Kit」獲取各種數碼學習資源。例如，2023年，2,000多名前線員工在「E-sales Kit」上觀看了180多個培訓視頻，累計觀看次數達321,000餘次。這些平台旨在培養主動分享與學習的文化，讓員工能夠深入研究自己感興趣的主題，促進其職業發展。我們還鼓勵並支持員工參加外部專業培訓，從而了解最新的市場趨勢和行業最佳實踐。

為了提高員工的參與度和對培訓的滿意度，我們針對每次培訓進行滿意度調查。

平均培訓時數(包括兼職/合約/臨時僱員)	34.3小時
受訓僱員(包括兼職/合約/臨時僱員) 佔員工總數的百分比	91.90%

### 績效評估

為了管理和優化員工績效，我們建立了一套全面、系統化的持續績效發展與評估機制，並以此作為獎金考量、薪酬審查、晉升及未來職業發展的基礎。

評估流程首先由員工設定目標開始，其目標應符合集團的「5G Growth Model」，包括財務、客戶體驗、創新能力、運營可持續性以及人員和組織目標。然後，員工執行自己的行動計劃，以實現其目標。定期的中期審查可以讓員工及時獲得反饋，做出靈活調整，跟進目標進度並提高績效。正式的年度評估通過定性與定量的方式，對照預先設定好的目標評估員工的成績，並確定下一年的發展方向。為了確保公平性並為業績優異者提供更多發展機會，我們對各團隊進行績效評級校準。在整個週期內與員工進行溝通並給予反饋，促進其改進和發展。整體而言，流程的改善展現出我們致力發掘每位員工的最大潛能，支持他們成就自己的職業生涯。

## 5.2 多元與社會共融

我們開展業務的立場旨在加強我們對多元與社會共融的奉獻。我們決心消除歧視，確保所有員工不論性別、殘疾、家庭崗位、種族、膚色、血統、國籍或族裔、宗教、年齡、性傾向、工會會員資格或法律認可等條件如何，都能受到平等待遇和尊重，並維護他們的尊嚴。我們制定了多項舉措，以促進多元化和包容性。

 <p>明確的多元化和包容性政策</p>	<p>我們在《員工手冊》、《人力資源政策》和《企業社會責任政策》中融入了多元化和包容性指南，用於指導員工招聘、晉升和職業發展實踐</p>
 <p>消除無意識偏見</p>	<p>實施簡歷盲篩技術，以最大限度地減少無意識偏見，確保機會均等</p>
 <p>公平的員工體驗</p>	<p>與職業訓練局合作開展「Earn &amp; Learn 職學計劃」，以支持所有各級員工的職業成長和發展</p>
 <p>包容性領袖培訓計劃</p>	<p>提供領袖發展計劃，如覆蓋整個集團的「Collaborate &amp; LEAD」計劃，重點培養包容性領導技能</p>
 <p>定期員工問卷調查</p>	<p>定期開展員工問卷調查，以評估和解決任何我們可以改進的領域，包括評估和解決薪酬公平等員工關心的問題，以確保同工同酬</p>
 <p>新員工入職體驗問卷調查</p>	<p>開展新員工入職體驗問卷調查，收集新員工的反饋和想法。2023年，共有500餘名新員工進行了反饋，他們入職公司一個月的整體滿意度為97.6%，按7分制評分在4以上，平均得分為6.33分（滿分為7分。）</p>
 <p>員工交流平台</p>	<p>利用Yammer和我們的內聯網為員工提供平台，讓他們相互聯繫、分享經驗，並為我們的多元化和包容性倡議作出貢獻</p>

我們保障員工的結社自由，並尊重員工根據當地法律組建工會或加入他們選擇的工會的權利，使其不必擔心受到恐嚇或報復。儘管集團內部目前沒有正式的工會組織，但員工可以直接與集團管理層接觸。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》(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2023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。2023年，我們不斷嘗試提升工作場所的福祉，其中包括：

- 舉辦三場健康講座，主題分別為：如何緩解工作壓力、如何通過均衡飲食緩解壓力以及如何通過健康生活方式和營養調理幫助預防「長新冠」
- 組建了各種體育興趣小組，如羽毛球、高爾夫球、長跑、乒乓球、划龍舟、籃球、足球、飛鏢、草地保齡球、桌球和排球，以及中國象棋等其他興趣小組
- 提供健身房、羽毛球場、乒乓球場、壁球場等體育設施以及其他娛樂設施(如燒烤區)
- 為員工提供演唱會員工票、The Club、DrGo、Now TV及通訊服務計劃和手提電話等員工折扣福利
- 制定僱員支援服務計劃，為員工提供免費的專業諮詢服務，涵蓋工作和個人生活諮詢
- 為女性員工提供母乳餵哺設施
- 提供義工假和考試假等特殊假期
- 所有員工及其家屬受集團醫療計劃保障，免費接種流感疫苗
- 組織團隊建立活動，如節日派對和團隊建立工作坊，以培養團隊精神
- 每年進行員工參與度調查，為員工提供額外途徑表達他們的關注點。超過600名員工參加了2023年的調查



性別比例為

**56.29%** 男性和  
**43.71%** 女性



**35.8%**

的管理層為女性

#### 「2023年健康博覽 — 健康界超級英雄」

為提高員工的健康意識和參與度，集團在四個辦公室舉行了「2023年健康博覽 — 健康界超級英雄」，為員工提供了一系列健身活動。透過有趣的活動，我們不僅增強了員工保持健康生活和身體的意識，還培養了團隊精神，有助於提高員工的參與度。超過1,700名員工參加了活動，總體滿意度為88%。

我們還組織了三節頤鉢工作坊，讓員工了解和體驗頤鉢的療愈和冥想性質。希望透過聲音和振動，為員工帶來獨特的沉浸式體驗，幫助他們放鬆身心、減輕壓力，提升整體健康。工作坊有超過80名員工參加，整體滿意度為5.6(滿分為6)。

## 5.4 職業安全與健康

遵守職業安全與健康(職安健)的立法和合同要求對我們至關重要。集團對於職業安全與健康的標準十分嚴格。為符合勞工處處長發出的《安全管理實務守則》中的要求，我們發佈了一份《安全計劃》，以確保員工、承辦商、客戶和公眾在與公司有關的工作過程中享有職安健，並建立安全管理系統，確保員工的日常工作不會對自身和他人構成安全威脅。

### 職業安全與健康管理辦法

由高級管理層領導的安全委員會討論了各種職安健問題。集團制定了《安全與健康政策聲明》，該聲明已獲得高級管理層的批准和審查。集團還制定了年度指標，為具有較高職安健風險的業務單位提供了明確的指令。例如，今年集團每千名工人的意外率保持在0.82，遠低於既定目標的4.90，並錄得兩宗工傷，完成「低於12宗」的目標。

職安健方面	相應行動
準備和應對緊急情況	設計針對各種情況、考慮周全且急救設施齊備的應急計劃。在工作場所放置急救箱。制定《業務連續性計劃》和《緊急情況處理通用指南》，以應對緊急情況。在工作場所展示緊急逃生路線圖、緊急聯絡人清單和應急程序，從而讓員工知曉這類信息。應急小組總體負責控制緊急情況。
內部檢查	確保職安健檢查時間表中已涵蓋檢查的法律要求。編制各種類型的檢查清單，用於記錄檢查結果，制定分包商檢查清單。  管理層定期進行突擊安全檢查，以確保工作場所符合職安健要求。
外部驗證	職業安全健康局(職安局)的審核小組以持續改進安全計劃認可系統為指導方針，每半年對我們進行一次安全管理系統的評估。  各職能單位實施安全管理系統，其有效性獲認可。
工傷、疾病、疾病和事故調查程序	制定事故的報告和調查程序。根據所收集的事故調查報告，集團對事故進行了全面調查，並進行了根本原因分析，分析內容包括相關人員、設備、資料、程序和環境等因素。  安全委員會會議討論了事故調查的結果。透過職安健簡報包與員工分享事故案例。
於採購和合約要求中引入職安健標準	招標審核小組進行評標，包括審核投標人安全管理體系的建立和安全主任/安全主管的聘用情況。開展定期合約檢討會議，檢討合約內的工作安全事項。我們要求承辦商必須在合約中提供詳細而全面的安全計劃，並定期與承辦商召開會議，討論安全計劃。

## 職安健風險

我們進行危害識別和風險評估，並將其整理寫入《主要工序危害摘要》和《生產線工序危害摘要》中，形成各類危害控制措施的書面規範。安全委員會定期檢討《主要工序危害摘要》；評估並管理新識別的危險，將其降低至可接受水平。部門經理和主管制定安全工作程序、工作方法說明和工作許可制度，並將其傳達給相關員工。在事故／事件發生後，檢討風險評估和相應的控制措施。

職安健風險管理	相應行動												
危害識別和風險評估	危害管理流程能幫助我們在動態工作場所持續識別危險，以便及時制定風險減緩和預防措施。風險評估流程能幫助我們確定每種危險的相對重要性以及風險的性質和影響。除了新危險外，一旦發生事故，現有的風險評估結果也會被檢視。												
設定優先次序及整合行動計劃與量化目標，以應對風險	遵循下表所示的相應風險管理措施：												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>風險優先級</th> <th>風險管理行動</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>不可接受的風險</td> <td>高級管理層應進行詳細的研究和管理規劃</td> </tr> <tr> <td>高風險</td> <td>高級管理層應關注這類風險</td> </tr> <tr> <td>重大風險</td> <td>明確管理職責</td> </tr> <tr> <td>低風險</td> <td>按常規程序管理</td> </tr> <tr> <td>可忽略的風險</td> <td>經檢討可接受</td> </tr> </tbody> </table>	風險優先級	風險管理行動	不可接受的風險	高級管理層應進行詳細的研究和管理規劃	高風險	高級管理層應關注這類風險	重大風險	明確管理職責	低風險	按常規程序管理	可忽略的風險	經檢討可接受
	風險優先級	風險管理行動											
	不可接受的風險	高級管理層應進行詳細的研究和管理規劃											
	高風險	高級管理層應關注這類風險											
	重大風險	明確管理職責											
低風險	按常規程序管理												
可忽略的風險	經檢討可接受												
根據目標評估減少／預防健康問題／風險的進展情況	安全委員會討論初步危害分析的結果和建議，評估分析結果，並向部門經理提出建議，每年制定職安健指標。												



《主要工序危害摘要》的制定，用以確定安全規則和法規的要求。部門經理根據其部門的《主要工序危害摘要》，制定《生產線工序危害摘要》。此外，我們還提供並實施有效的控制措施，如內部安全程序和個人防護設備，以降低風險。

已識別的職安健風險示例	相應預防措施
高溫天氣／環境造成的中暑	<ul style="list-style-type: none"> <li>指派合資格人員進行中暑風險評估</li> <li>合資格人員評估員工工作暑熱的風險因素</li> <li>根據已識別的風險因素採取必要的預防和控制措施，包括重新安排工作時間、設置遮蔭上蓋、提供通風和散熱設備、提醒員工及時補充水分和休息</li> </ul>
高處墜落	<ul style="list-style-type: none"> <li>盡量避免員工離地工作，例如，提供並使用專門的輔助工具，確保員工可在地面安全地完成工作</li> <li>為高空工作提供安全的工作平台或階梯平台</li> <li>在每個工作地方提供適當和足夠的安全出入口，並妥善維修</li> </ul>
密閉空間作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>指派合資格人員進行風險評估</li> <li>確保密閉空間作業僅由經過適當培訓且具備相應經驗的核准工人進行</li> <li>避免工人單獨工作，並派一名候命人員駐守密閉空間外</li> <li>實施工作許可證制度</li> </ul>
進行電氣佈線時觸電	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保所有電力裝置正確接地</li> <li>提供並確保使用適當的個人防護裝備</li> <li>確保電力作業僅由適當級別的註冊電力工人進行或在其監督下進行</li> </ul>

## 職業安全與健康培訓

我們相信，培訓和宣傳可以提升員工的職安健意識和知識。為推廣職安健文化，集團向全體員工提供各種學習機會和支持。我們定期組織培訓，這些培訓通常與特定任務相關，以提高整體職安健績效，減少職安健事故。

我們的安全管理系統和安全溝通行之有效。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
- 顯示屏幕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

# 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

- 通過創新和技術提高設備和營運的能源利用效率
- 升級運營系統和設備，優化能源管理，最大限度提高效率
- 通過使用可再生能源減少化石燃料消耗，並以電動車取代燃油車輛

## 以負責任的方式使用資源

- 採取措施減少廢棄物產生
- 按照廢棄物分類原則對廢棄物進行管理
- 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《能源和水資源管理政策及指引》、《減少氣體排放政策》，並制定了促進資源合理利用的程序和計劃。

集團認識到氣候變化已經成為一個迫切的全球性挑戰。因此，我們在明確規定了針對範圍1及2溫室氣體排放的環境原則、方法和承諾。集團遵循相關法律法規，制定減排目標，控制排放量，加強員工的環保意識，並使用可再生能源。集團致力於提高能源效率、採用清潔能源和鼓勵整個供應鏈共同減排等策略以增強我們的氣候適應能力和復原力。

自2021年以來，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2023年底的進度：



	以基準年(2018年)的 電力消耗 ( <b>390,591,712</b> 度)為 基礎	以基準年(2018年)的 溫室氣體排放總量 ( <b>248,912</b> 噸二氧化碳 當量)為基礎	以基準年(2018年)的 廢物總量 ( <b>860.51</b> 噸)為基礎	以基準年(2019年)的 員工人均耗水量 ( <b>22.10</b> 立方米)為基礎
<b>2025年目標</b>	<b>339,033,606</b> 度 (減少電力消耗 <b>13.2%</b> )	<b>163,535</b> 噸 <b>二氧化碳當量</b> (減少範圍1及2 溫室氣體排放量 <b>34.3%</b> )	<b>722</b> 噸 (減少一般廢物 <b>16.2%</b> )	<b>21.13</b> 立方米/員工 (減少耗水密度 <b>4.4%</b> )
<b>2023年表現</b>	<b>306,344,804</b> 度	<b>150,698</b> 噸 <b>二氧化碳當量</b>	<b>720</b> 噸	<b>33.1</b> 立方米/員工 <sup>17</sup>

與基準年2018年相比，我們的電力消耗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。環境諮詢小組亦會討論集團的整體環境表現並找出需要改進的領域。

集團根據環境目標為員工和管理層計劃了一系列培訓。2023年，我們為員工提供了超過180小時與環境保護相關的培訓。這些教育活動旨在讓員工更好地了解我們的環境管理及我們的營運對環境造成的深遠影響。

<sup>17</sup> 與往年一致，集團以香港全職人力工時總數作為計算耗水密度計算的基礎，以協助我們追蹤相關環境目標的進度。2023年的耗水密度增加是由於數碼化、技術革新及香港全職人力工時總數減少所致。

## 6.2 提升能源效益

通過實施環境和能源管理體系，集團已將環境考量納入其業務的各個方面。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。我們部分資產已成功實施ISO 50001能源管理體系。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》。

可持續能源管理實踐	
全面智慧能源管理方案：	香港電訊在超過30座機樓實施全面能源管理解決方案，以降低能源消耗。自能源優化解決方案推出以來，電力消耗同比減少5%至45%，2023年成功節省2,100萬千瓦時電力。
冷卻裝置停機：	將工作環境溫度相對較低的設備集中於一室，並利用自然通風的方法對的設備進行冷卻，從而降低冷卻裝置的能耗。
冷凍機組升級：	我們在水圍、堅尼地城和旺角的機樓進行了環保型冷凍機系統的升級安裝，以替換老化且低效的冷凍機。
空調停用：	提高建築物的預設室內溫度，並關閉非必要的空調備用，以節約能源。
熒光燈替換：	將九座電話機樓的傳統熒光燈管更換為發光二極管(LED)燈管，並且我們將繼續進行後續的更換工作。
網絡性能提升：	檢查和評估現有網絡設備的狀態，並由網絡營運部門進行系統更換和整合。
不間斷供電系統提升：	檢查所有不間斷供電(UPS)系統，更換老化和低效的UPS設備，並將不同的UPS系統整合成一個系統，以提高利用率。
回溯測試控制：	採用先進的控制方法，優化能源使用，包括設置24小時運作中心的顯示器節能計劃、按需要調節冷卻系統，並在不同的辦公地點、樓梯和停車場安裝感應器。
使用防曬物料：	在建築物中使用防曬物料，以降低日間太陽熱量和室內溫度，從而降低空調的能源消耗。
引進電動車：	2023年，共引進兩部歐盟六期車輛和20部電動車，使歐盟六期車輛總數達到67部和42部電動車，佔車輛總數的46%。
外部活動	
「地球一小時」2023：	積極參與世界自然基金會的「地球一小時」行動，在部分營運地點關燈。
《節能約章》和《4T約章》計劃：	遵照《節能約章》及《4T約章》的規定，以「訂立目標、制定時間表、開放透明及共同參與」的4T框架為行動指南。
鑽石獎 — 《戶外燈光約章》：	為進一步減少戶外照明，每晚十時至翌日早上七時關掉戶外燈光。

## 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，我們參加了中電和港燈的「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。年內，天水圍機樓耗用的電力約有7%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2023年12月31日，總計有119,112千瓦時的可再生能源來自以下太陽能發電系統：

- 將軍澳機樓
- 天水圍機樓
- 荔枝角機樓
- 石澳機樓

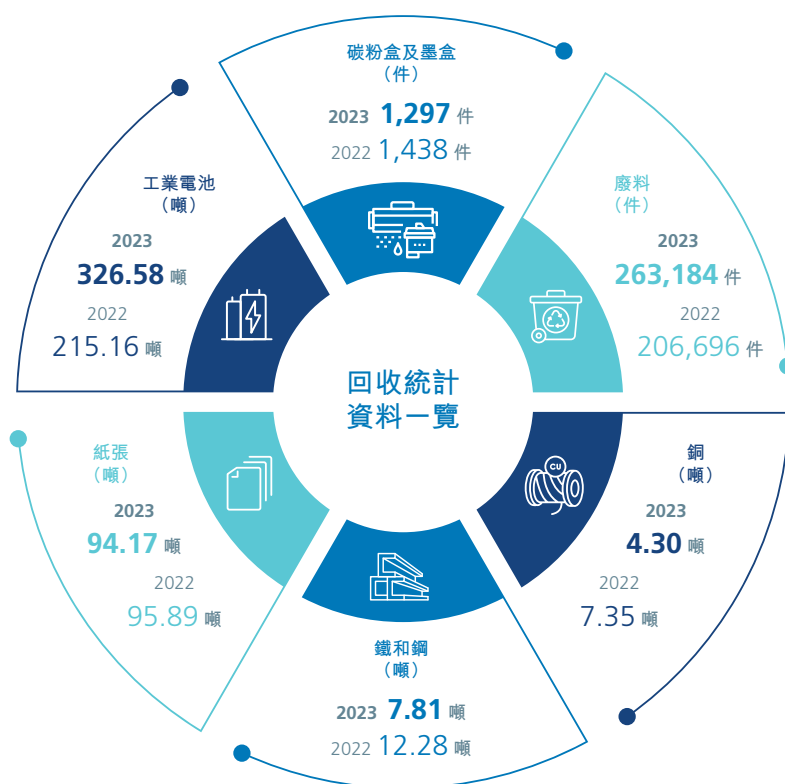
## 6.4 廢物管理

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

對於熒光燈管、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2023年，我們協助客戶妥善處理超過2,700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2023年從客戶收集及回收到672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。2023年共回收廢舊工業電池326.58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店鋪搬遷和翻新後盡可能重複使用，以盡量減少廢物的產生。

在營運過程和價值鏈中，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 7,500 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。2023 年，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。展望未來，我們將於 2024 年起全面淘汰所有餐廳的塑膠外賣盒及即棄塑膠餐具，更將對需要外賣盒和即棄塑膠餐具的顧客收取額外費用，鼓勵採用環保的用餐方式。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，在荔枝角機樓的員工餐廳收集廚餘。該計劃有效地減少了 14 噸的廚餘處理。年內，集團亦將個人辦公桌旁的垃圾桶移除，改為在辦公室設中央收集點。通過中央廢物收集點，電訊盈科中心辦公室的廢物回收率提高至 12%，我們將繼續提升員工的廢物回收意識和分類。

## 6.5 水資源管理

集團視水為寶貴資源，儘管在營運中並不過度依賴水資源，但仍致力於負責任的水資源管理。在《能源和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。具體而言，集團通過採用新技術和創新來提高用水效率，以促進減少用水、重複使用和循環再用，並通過向員工提供宣傳和教育計劃來鼓勵可持續用水行為。自 2023 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

截至 2023 年 12 月 31 日，集團已成功向金融機構籌措超過 39 億美元的可持續發展表現掛鈎貸款，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。為了評估我們對環境的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

2023 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。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，並加快過渡至低碳、具有氣候適應性和可持續發展的經濟模式。

# 完善價值鏈

有賴於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。有效的供應鏈管理，包括將ESG元素納入供應商評估流程和採購可持續材料，使我們能夠建立一個負責任的供應鏈，為我們提供的每個產品和服務提供支持。

## 甄選負責任的供應商

- 更新並加強對供應商守則的嚴格遵守
- 持續進行供應商管理及評估，監察供應商表現

## 加強與供應商的合作

- 推動可持續採購，盡可能本地採購
- 鼓勵盡可能禁止使用一次性包裝材料

## 聯合國可持續發展目標：





## 7.1 供應商守則

集團制定了供應商守則，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。我們還鼓勵供應商擴大供應商守則的適用範圍至其供應鏈的各個層面。供應商守則在集團的官方網站上公開發佈，涵蓋了廣泛的ESG主題。

我們定期檢討和更新供應商守則，以確保其與最新的適用法律和法規保持一致。為了確保和維持整個集團的道德行為和合規要求的共同標準，我們為新員工和現有員工提供了有關採購、供應鏈管理程序以及社會和環境相關標準的培訓，以確保嚴格遵守現行的採購實踐和協定。

我們亦制定一套集團採購政策及原則以供甄選及管理供應商。集團採購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。集團已全面修訂政策及原則和供應商守則，以便在2023年整合關鍵的可持續發展要素，特別是綠色採購原則。這項策略轉變源於我們對環境管理和負責任採購的承諾。

## 7.2 持續供應商評估

我們積極審查與供應商的關係，確保他們遵守政策及原則。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、ESG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。作為甄選供應商的一部分，我們透過了解新供應商的實踐，考慮他們的ESG和業務表現，並要求他們提供相關的支持文件，如ESG報告、ESG政策和ISO證書。優先考慮那些對可持續業務實踐表現出堅定承諾的企業。我們致力於打造多元化和包容性的供應鏈，為所有潛在供應商提供平等的機會。無論其業務規模或員工的統計數據如何，我們都堅持這種方法，只關注其滿足既定標準的能力。我們要求並確保為採購團隊提供足夠的培訓，使他們能夠遵循集團採購流程。

### 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，包括其貨品質素，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。通過考慮這些環境和社會層面，我們的目標是建立一個符合我們可持續商業實踐承諾的供應鏈。集團將要求審核過程中評級較差的供應商採取糾正措施。如果供應商始終未能遵守我們的標準，我們可能考慮終止業務或在極端情況下將供應商列入黑名單。2023年，我們對85家供應商進行了現場考察。此外，我們對排名前50的供應商進行了線上調查，包括一級和非一級供應商，發現大部分供應商都有實踐ESG。展望未來，我們將探索更多機會，讓供應商加深對ESG最佳實踐的理解，鼓勵和激勵他們採取更多有利ESG的行動，包括但不限於應對與氣候變化和人權相關的主題。

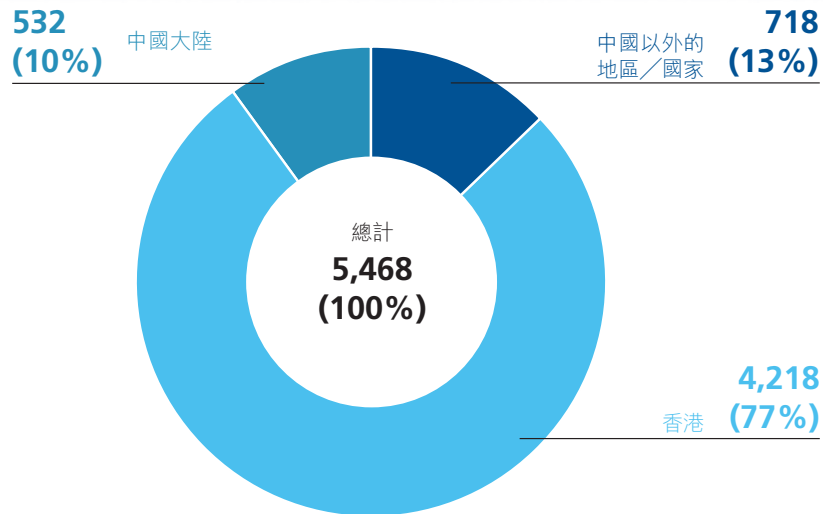
### 7.3 可持續採購

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。

我們與關鍵供應商建立戰略合作夥伴關係，採購可持續材料，在交付過程中使用可回收材料，並禁止使用一次性包裝材料。我們還致力於避免採購或使用衝突礦產，其中包括源自剛果民主共和國或其鄰國、與非法活動有關的錫、鉬、鎢和金。我們確保遵守我們運營所在司法管轄區內的相關衝突礦產規則和法規。我們也確保我們的供應鏈將觸及衝突和高風險地區的程度減至最低，並制定了防止供應鏈中出現現代奴隸制的政策。

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2023年與超過5,468家供應商合作，當中77%為香港供應商。

#### 供應商地理分佈



就長效地管理和維繫供應商，將供應商分為重點一級供應商<sup>18</sup>和非一級供應商<sup>19</sup>。我們還與供應商保持定期溝通，向他們提供有關ESG的更新和相關資訊。在適用且認為相關的情況下，我們還會向員工和供應商提供與社會和環境標準有關的支援和培訓。通過這種分類，我們能夠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	37
非一級供應商	5,431

<sup>18</sup> 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。

<sup>19</sup> 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



### 核實聲明

#### 範圍及目的

香港品質保證局受電訊盈科有限公司(「電訊盈科」)委託對其環境、社會及管治報告2023(「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2023年1月1日至2023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。

驗證的目的是對報告內所記載之數據和資料提供合理保證，以確認有關內容的準確性、可靠性及客觀性。

#### 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。收集核實證據的幅度是參考國際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、社會及管治報告指引》而定。

核實過程包括驗證了電訊盈科的可持續發展表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦根據抽樣計劃於核實過程中經過詳細審閱。

#### 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

基於是次的核實結果，香港品質保證局作出以下結論：

- 報告已符合全球報告倡議組織(GRI)報告框架的準則，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、清晰和具比較性將電訊盈科的可持續發展表現，包括對所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

總括而言，核實組確認報告是根據事實記錄而編寫，其陳述的資料準確無誤。此報告公平和如實地載述了電訊盈科各項與可持續發展成效有關的措施及表現。

香港品質保證局代表簽署

沈小茵  
審核主管  
2024年2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@健康工作場所約章
環境及生態局	4T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
香港金融管理局和香港銀行工會	保障消費者防詐騙約章

### 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
電子學習聯盟	執行委員會成員
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
香港遊樂園及景點協會	金會員
香港互動市務商會	企業會員
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	企業會員
香港資訊科技商會	正式會員
香港人力資源管理學會	企業會員
香港市務學會	會員
香港室內設計協會	企業會員
香港管理專業協會	特級會員
香港零售科技商會	白金企業會員
香港無線科技商會	執行委員會會員
香港智能運輸系統	企業會員
香港互動廣告局	企業會員

組織名稱	會員類別
Inter-Hong Games Association	委員
聯合公用事業政策小組	參與機構
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
智慧出行車聯網技術聯盟	高級會員
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
香港中華廠商聯合會	聯繫會員
香港廣告客戶協會	准會員
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
香港管理專業協會	特級會員
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2023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	2021	2022	2023
<b>空氣排放物<sup>20</sup></b>				
二氧化硫(SO <sub>x</sub> )	千克	5.97	5.33	4.62
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )		2,775.00	1,995.98	2,276.50
懸浮粒子(PM)		252.11	181.05	202.64
<b>能源消耗</b>				
能源消耗總量	千兆焦耳	1,304,983	1,185,070	1,115,723
能源消耗密度 <sup>21</sup>	千兆焦耳／ 每百萬港元	36.81	32.86	30.70
<b>間接能源消耗</b>				
電力消耗	千瓦時	358,192,525	325,170,141	306,344,804
耗電密度 <sup>21</sup>	千兆焦耳／ 每百萬港元	36.37	32.46	30.34
<b>直接能源消耗</b>				
汽油燃料 – 車隊	公升	97,912	90,214	82,230
柴油燃料 – 車隊		281,043	248,566	211,746
柴油燃料 – 備用緊急發電機		32,335	44,980	40,370
<b>可再生能源產生</b>				
太陽能 <sup>22</sup>	千瓦時	–	124,757	119,112

<sup>20</sup> 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(2010年版)》載列的排放系數計算。

<sup>21</sup> 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。

<sup>22</sup> 相關數字自2022年起披露。

指標	單位	2021	2022	2023
<b>溫室氣體總排放量<sup>23</sup></b>				
直接溫室氣體排放(範圍1) <sup>24</sup>	噸二氧化碳當量	6,548	4,336	5,080
間接溫室氣體排放(範圍2) <sup>25</sup>		186,406	159,170	145,617
其他溫室氣體排放(範圍3) <sup>26</sup>		1,248.89	1,044.90	981.65
• 耗紙量		1,023.07	833.61	776.34
• 總耗水量與污水排放量 <sup>27</sup>		225.82	211.29	205.31
溫室氣體排放總量(範圍1+2)		192,954	163,505	150,698
溫室氣體排放總量(範圍1+2+3)		194,203	164,550	151,679
溫室氣體排放密度 <sup>21</sup>	噸二氧化碳當量/ 每百萬港元	5.48	4.56	4.17
<b>耗水量</b>				
總耗水量 <sup>28</sup>	立方米	366,000	331,182	321,805
耗水密度 <sup>21, 29</sup>	立方米/員工	28.39	26.74	33.10
	立方米/ 每百萬港元	10.32	9.18	8.85

<sup>23</sup> 除非另有註明，溫室氣體排放量的計算是根據香港政府轄下環境保護署及機電工程署編製的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》。

<sup>24</sup> 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六次評估報告中公佈的全球變暖潛能值計算。

<sup>25</sup> 範圍2排放量是根據集團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。

<sup>26</sup> 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。

<sup>27</sup> 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。

<sup>28</sup> 耗水量涵蓋集團設有獨立水錶的主要業務。

<sup>29</sup> 與往年一致，集團以香港全職人工時總數作為計算耗水密度計算的基礎，以協助我們追蹤相關環境目標的進度。2023年的耗水密度增加是由於數碼化、技術革新及香港全職人工時總數減少所致。

指標	單位	2021	2022	2023
<b>廢物管理：有害廢棄物<sup>30</sup></b>				
有害廢棄物的產生及回收量 <sup>31</sup>				
• 固體廢物 <sup>32</sup>	噸	246.82	217.86	330.13
• 廢料 <sup>33</sup>	件	243,713	206,696	263,184
• 碳粉盒及墨盒		1,152	1,438	1,294
• 電子及資訊設備 <sup>34</sup>		68,280	37,133	44,751
• 設備電纜 <sup>34</sup>	米	209,417	100,846	91,796
<b>廢物管理：無害廢棄物<sup>30</sup></b>				
無害廢棄物的產生量	噸	1,697.37	1,323.38	1,037.12
• 一般廢物 <sup>35</sup>		824.47	881.10	719.57
• 建築廢料		742.79	326.76	211.27
• 其他無害廢棄物 <sup>36</sup>		130.11	115.52	106.28
無害廢棄物密度 <sup>21, 37</sup>	噸／每百萬港元	0.05	0.04	0.03
無害廢棄物的回收量	噸	130.11	115.52	106.28
• 紙張		118.48	95.89	94.17
• 廢金屬 <sup>38</sup>		11.63	19.63	12.11
<b>材料消耗：包裝材料</b>				
購物袋	噸	16.16	11.04	6.49

<sup>30</sup> 廢棄物的披露方式已作修訂，將回收的廢棄物重新歸類至有害廢棄物和無害廢棄物。

<sup>31</sup> 集團所有有害廢棄物均由持牌回收商收集並妥善處理。由於有害廢棄物的原始數據均以不同單位記錄，因此難以將匯報單位統一用作有害廢棄物的密度計算並作精準披露。

<sup>32</sup> 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。2023年工業電池的回收量增加是由原定於2022年進行的工業電池回收工作因2019冠狀病毒病而延遲所致。此外，2023年，由於節能項目的展開，集團回收了更多的工業電池。

<sup>33</sup> 回收廢料包括舊纜線、舊電話、廢棄設備及配件、調解器及路由器、機頂盒、廢電器及電子產品及傳輸設備。

<sup>34</sup> 相關數字並沒有包括集團為顧客安排除舊服務的廢電器電子產品。

<sup>35</sup> 一般廢物主要指辦公室廢物。

<sup>36</sup> 其他無害廢棄物主要包括紙張和廢金屬。

<sup>37</sup> 無害廢棄物的密度計算自本年度起涵蓋紙張和廢金屬數據。因此，2021年及2022年的密度計算亦相應地作出重述。

<sup>38</sup> 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。



## 社會表現<sup>39</sup>

### 僱員

指標	單位	2021	2022	2023
僱員人數 <sup>40</sup>	人數	22,077	21,845	15,605
殘疾僱員人數		-	-	79
<b>按僱員類型劃分的僱員總數</b>				
全職	人數(百分比)	20,236 (91.66%)	20,386 (93.32%)	14,900 (95.48%)
• 男性	百分比	-	60.59%	57.41%
• 女性		-	39.41%	42.59%
兼職	人數(百分比)	1,841 (8.34%)	1,459 (6.68%)	705 (4.52%)
• 男性	百分比	-	34.34%	32.62%
• 女性		-	65.66%	67.38%
<b>按受聘合約類別劃分的僱員總數</b>				
長期	人數(百分比)	-	15,630 (71.55%)	11,659 (74.71%)
定期合約		-	6,215 (28.45%)	3,946 (25.29%)
<b>按性別劃分的僱員總數</b>				
男性	人數(百分比)	12,915 (58.50%)	12,853 (58.84%)	8,784 (56.29%)
女性		9,162 (41.50%)	8,992 (41.16%)	6,821 (43.71%)

<sup>39</sup> 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》、GRI準則及其他準則有更新而需額外提供數據。

<sup>40</sup> 為了加強我們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，以反映自2022年的實際人數作3年比較，而年報中的僱員人數則是基於全職人工時。

指標	單位	2021	2022	2023
<b>按僱員類別劃分的僱員總數</b>				
高級管理層	人數(百分比)	879 (3.98%)	907 (4.15%)	796 (5.10%)
• 男性		–	–	534 (67.09%)
• 女性		–	–	262 (32.91%)
中級管理層		6,572 (29.77%)	6,722 (30.77%)	4,965 (31.82%)
• 男性		–	–	3,163 (63.71%)
• 女性		–	–	1,802 (36.29%)
中級管理層以下		14,626 (66.25%)	14,216 (65.08%)	9,844 (63.08%)
• 男性		–	–	5,087 (51.68%)
• 女性		–	–	4,757 (48.32%)
<b>按年齡組別劃分的僱員總數</b>				
30歲或以下	人數(百分比)	6,186 (28.02%)	5,800 (26.55%)	3,631 (23.27%)
31–50歲		12,513 (56.68%)	12,680 (58.05%)	9,216 (59.06%)
51歲或以上		3,378 (15.30%)	3,365 (15.40%)	2,758 (17.67%)
<b>按地區劃分的僱員總數</b>				
香港	人數(百分比)	13,984 (63.34%)	13,391 (61.30%)	10,162 (65.12%)
中國(不包括香港)		–	–	4,292 (27.50%)
美國		–	–	160 (1.03%)
香港以外的地區		8,093 (36.66%)	8,454 (38.70%)	991 (6.35%)

## 新聘僱員

指標	單位	2021	2022	2023
新聘僱員總數 <sup>41</sup>	人數	–	3,507	3,179
新聘僱員比率 <sup>42</sup>	百分比	–	22.44%	27.27%
<b>按性別劃分的新僱員</b>				
男性	人數(百分比)	–	2,091 (59.62%)	1,666 (52.41%)
女性		–	1,416 (40.38%)	1,513 (47.59%)
<b>按年齡組別劃分的新僱員</b>				
30歲或以下	人數(百分比)	–	1,436 (40.94%)	1,474 (46.37%)
31–50歲		–	1,847 (52.67%)	1,440 (45.30%)
51歲或以上		–	224 (6.39%)	265 (8.33%)
<b>按地區劃分的新僱員</b>				
香港	人數	–	2,630	1,754
香港以外的地區		–	877	1,425
<b>按管理級別劃分的新僱員</b>				
高級管理層	人數(百分比)	–	–	75 (2.36%)
中級管理層		–	–	841 (26.45%)
中級管理層以下		–	–	2,263 (71.19%)

<sup>41</sup> 新聘僱員總數只計算長期僱員。

<sup>42</sup> 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

指標	單位	2021	2022	2023
僱員流失總數	人數	–	6,033	5,028
僱員流失比率 <sup>43</sup>	百分比	–	–	37.11%
自願流失比率 <sup>44</sup>		36.80%	30.16%	31.24%
<b>按性別劃分僱員流失比率</b>				
男性	百分比	38.00%	26.05%	26.88%
女性		36.00%	36.55%	36.76%
<b>按年齡組別劃分的僱員流失比率</b>				
30歲或以下	百分比	83.00%	65.73%	64.23%
31–50歲		25.00%	23.12%	24.35%
51歲或以上		8.00%	8.33%	11.55%
<b>按地區劃分的僱員流失比率</b>				
香港	百分比	24.00%	22.96%	27.04%
香港以外的地區		–	41.62%	39.26%
<b>按管理級別劃分的僱員流失比率</b>				
高級管理層	百分比	–	–	40.12%
中級管理層		–	–	16.08%
中級管理層以下		–	–	9.99%

<sup>43</sup> 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。

<sup>44</sup> 自願流失比率的計算方法是，以匯報期內的自願離職的長期僱員總人數除以年平均長期僱員人數乘以100%計算。

## 職業健康與安全

指標	單位	2021	2022	2023
總工作時數	小時	-	24,770,000	19,456,000
<b>因工亡故的人數及比率</b>				
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%
<b>因工受傷事故</b>				
因工傷損失工作日數	日	1,374	2,997	1,387
嚴重工傷事故數目(不包括死亡)	宗數	-	0	0
嚴重工傷比率(不包括死亡)	百分比 (每工作 200,000 小時)	-	0%	0%
工傷記錄	宗數	-	24	12
工傷記錄率	百分比 (每工作 200,000 小時)	-	0.11%	0.12%
<b>與工作有關的疾病</b>				
與工作有關的疾病導致的員工死亡	宗數	-	0	0
須予報告的職業病個案		-	0	0

## 僱員發展與培訓

指標	單位	2021	2022	2023
總培訓時數	小時	243,792	466,769	535,459
<b>按性別劃分的平均培訓時數<sup>45</sup></b>				
男性	小時	11.10	17.13	27.56
女性		13.50	31.75	43.01
<b>按僱員類別劃分的平均培訓時數<sup>45</sup></b>				
高級管理層	小時	4.60	7.73	9.24
中級管理層		5.40	4.40	9.27
中級管理層以下		16.00	33.68	48.97
<b>按性別劃分的受訓僱員<sup>46</sup></b>				
男性	人數(百分比)	8,266 (64.00%)	6,477 (50.39%)	8,154 (92.83%)
女性		6,780 (74.00%)	6,561 (72.96%)	6,187 (90.71%)
<b>按僱員類別劃分的受訓僱員<sup>46</sup></b>				
高級管理層	人數(百分比)	563 (64.00%)	526 (58.03%)	720 (90.45%)
中級管理層		3,089 (47.00%)	2,494 (37.10%)	4,506 (90.76%)
中級管理層以下		11,555 (79.00%)	10,098 (71.03%)	9,115 (92.59%)
<b>按性別劃分的定期接受績效考核的僱員</b>				
男性	百分比	–	90.27%	91.54%
女性		–	86.35%	86.73%
<b>按僱員類別劃分的定期接受績效考核的僱員</b>				
高級管理層	百分比	–	95.46%	95.98%
中級管理層		–	93.82%	95.49%
中級管理層以下		–	80.24%	85.86%

<sup>45</sup> 為了加強我們ESG報告的披露，我們重新審視並更新了計算平均培訓時數的方法，以總培訓時數除以年底時的總僱員人數(包括兼職及臨時僱員)計算。

<sup>46</sup> 為了加強我們ESG報告的披露，我們重新審視並更新了計算受訓僱員比率的方法，以總受訓僱員人數除以年底時的總僱員人數(包括兼職及臨時僱員)乘以100%計算。

## 供應鏈管理

指標	單位	2021	2022	2023
供應商總數	數量	4,150	4,751	5,468
按地區劃分的供應商數目				
香港	數量	3,340	3,780	4,218
中國內地		280	381	532
中國以外國家或地區		530	590	718

## 社區投資

指標	單位	2021	2022	2023
捐款及物資援助 <sup>47</sup>	千港元	20,308	115,306	17,776
義工活動總時數	小時	3,914	2,659	4,423

<sup>47</sup> 由於集團在2022年高度關注對2019冠狀病毒病的相關支援，2023年的捐款及物資援助相對有所減少。

# 11. 聯交所《環境、社會及管治報告指引》和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
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1：排放物</b>		
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
<b>層面 A2：資源使用</b>		
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
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
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
<b>層面 A4：氣候變化</b>		
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>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1：僱傭</b>		
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
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
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
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
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
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
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
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
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
<b>層面 B6：產品責任</b>		
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
<b>層面 B7：反貪污</b>		
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
<b>社區</b>		
<b>層面 B8：社區投資</b>		
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
<b>GRI 1：基礎 2021</b>	
使用聲明	集團已根據 GRI 準則報告了 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的情況。
<b>GRI 2：一般披露 2021</b>	
2-1 組織詳細情況	關於電訊盈科 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	關於電訊盈科 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	集團未有收集此類數據。
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	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 補救負面影響的程式	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	集團自 2023 年以來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 持份者參與的方法	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。
<b>GRI 3：實質性議題 2021</b>	
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
<b>GRI 201：經濟績效 2016</b>	
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 — ESG 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。
<b>GRI 202：市場表現 2016</b>	
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
<b>GRI 203：間接經濟影響 2016</b>	
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
<b>GRI 204：採購實踐 2016</b>	
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
<b>GRI 205：反腐敗 2016</b>	
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運營點	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
<b>GRI 206：反競爭行為 2016</b>	
3-1 確定實質性議題的過程	年報 — 董事會報告書 電訊盈科的可持續發展 — 商業道德
206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	2023年間，電訊盈科並無因違反《競爭條例》或相關規例而被提起訴訟。
<b>GRI 301：物料 2016</b>	
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
<b>GRI 302：能源 2016</b>	
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
<b>GRI 305：排放 2016</b>	
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
<b>GRI 306：廢棄物 2020</b>	
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
<b>GRI 308：供應商環境評估 2016</b>	
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
<b>GRI 401：勞僱關係 2016</b>	
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	臨時員工、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領取育嬰假且領取育嬰假後復職工作十二個月的員工總數或其留任率。我們採取了不同措施以保障僱傭權益，並為包括領取育嬰假後復職員工在內的所有員工提供相關職業發展的機會。
<b>GRI 403：職業健康與安全 2018</b>	
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
<b>GRI 404：培訓與教育 2016</b>	
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
<b>GRI 405：多元化與平等機會 2016</b>	
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
<b>GRI 406：反歧視 2016</b>	
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
<b>GRI 409：強迫或強制勞動 2016</b>	
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
<b>GRI 413：當地社區 2016</b>	
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
<b>GRI 414：供應商社會評估 2016</b>	
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
<b>GRI 415：公共政策 2016</b>	
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。
<b>GRI 416：顧客健康與安全 2016</b>	
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  2023 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。
<b>GRI 418：客戶私隱 2016</b>	
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

本 ESG 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](http://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）。