

環境、社會及管治報告 2024



目錄

1. 電訊盈科的可持續發展	3	3. 共享社會價值	27
1.1 署理集團董事總經理的話	4	3.1 推動數碼創新與價值	28
1.2 關於電訊盈科	5	3.2 提供以客為本的服務	30
1.3 關於此報告	6	3.3 深化社區參與	34
1.4 2024年表現概覽	8	3.4 培育豐富人才	38
1.5 可持續發展管治和監督	11		
1.6 與持份者同行	13	4. 優化環境治理	51
		4.1 卓越的環境管理	52
2. 良好管治	18	4.2 綠色解決方案	60
2.1 企業風險管理	19	5. 核實報告	61
2.2 以道德領航 打造卓越企業文化	20		
2.3 可持續的供應鏈管理	25	6. 外部約章及會籍	63
		7. 表現數據摘要	65
		8. 索引	75



1 電訊盈科的可持續發展

1.1 署理集團董事總經理的話



作為科技、多媒體和電訊領域的領導者，電訊盈科視環境、社會和管治(「ESG」)原則為我們對持份者及社會承諾的基礎。透過依循創新和可持續發展理念，我們將ESG整合至我們多元化的業務中——從香港電訊以科技推動的倡議，以至媒體及娛樂事業——為大眾創造一個更包容和可持續的未來。

穩健的管治是我們信譽可靠和誠信的基石。我們在所有營運中嚴格遵守相關法規，並實施涵蓋數據安全和私隱保護等多方面的嚴格政策和框架。我們持續優化政策，以滿足數碼環境不斷變化的需求，使我們得以維持持份者的信心，並確保我們的營運繼續合乎道德、具透明度和負責任。

我們深明媒體在塑造和促進文化包容和可及性方面發揮重要作用。我們透過ViuTV和Viu OTT服務等平台、宣傳香港傳統及製作內容以連繫和提供資訊予觀眾，推動社會影響。我們在新聞報道中加入手語和提供合適的兒童節目，這些無障礙舉措反映我們致力讓不同能力或年齡的觀眾都能享受我們製作的內容。

環境保護方面，我們著力通過尖端科技和可持續實踐推動正面影響。香港電訊的智慧能源管理系統和企業解決方案，正積極促進減少排放，支持《香港氣候行動藍圖2050》。「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」和標普全球「可持續發展年鑒(中國版)」等對我們的認可，凸顯我們在不同營運部門和合作夥伴網絡中，推動可持續發展的實質進展。

展望未來，電訊盈科相信從內容創作以至藝人管理的多元化業務，將繼續在各個範疇和地區獲得的深入見解轉化為行動。我們透過嚴格管治建立信任、以資訊性電視節目推廣共融，及以科技優化能源使用等，把「發展」與「目標」相互結合。我們藉此塑造一個企業韌性與社會進步緊密相連的未來，為大眾創造一個更可持續的世界。

1.2 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。香港電訊提供端到端整合方案，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。

1.3 關於此報告

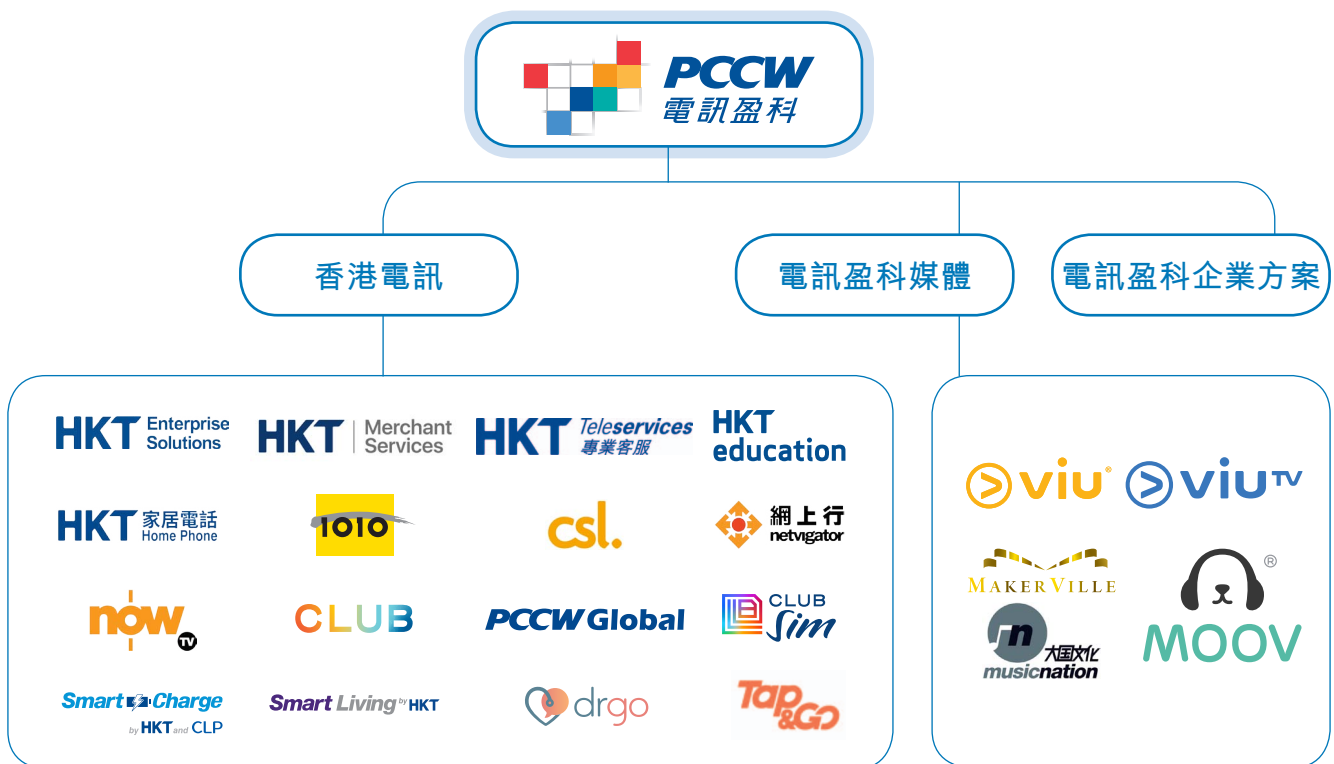
此報告為本公司及其附屬公司（統稱「集團」或「我們」）的ESG報告。

1.3.1 報告日期

此報告涵蓋集團在2024年1月1日至12月31日期間的ESG成就和挑戰，以及我們一直為提升ESG表現而持續推行的措施。

1.3.2 報告範疇

此報告涵蓋集團在香港的核心業務，即科技、媒體和電訊，分別通過我們的主要附屬公司營運。除非另有註明，否則該等業務包括我們的辦公室、零售店、數據中心、機樓、電訊站和傳輸等營運項目。在相關情況下，報告還會提到附屬公司和外判經營活動。此報告披露了集團在管理ESG方面所採納的方法、措施、優先事項以及有關的量化資料。有關盈大地產的ESG相關資料，請參閱盈大地產的《可持續發展報告》。



1.3.3 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參考了全球報告倡議組織(「GRI」)的通用準則2021。

1.3.4 報告原則

此報告參照GRI建議及聯交所ESG報告指引訂明的報告原則，以確保報告內容及所載資料準確無誤，包括：

重要性	量化
根據持份者的參與及評估，篩選出財務和具影響性的重要議題。我們的高級管理層審核並同意對可持續發展重要議題的門檻，以確保對持份者具有全面性及重要性。	我們利用雲端數據管理平台來收集ESG指標，並跟進我們的績效。 在適用的情況下，我們比較每年的數據並討論其影響。在排放及能源消耗報告中，我們亦會披露相關標準、方法、假設和轉換系數。
平衡	一致性
此報告提供的內容和數據均無偏頗。我們會討論ESG各方面的成就和改進空間。	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，我們亦披露了使用方法或關鍵績效指標(「KPI」)的變化。

在準備此報告的ESG相關資料時，基於流程複雜性、數據可用性及其質素，我們採用若干估計和假設。同時，我們亦採用了基於既定標準的科學方法，以客觀評估我們可持續發展表現而撰寫此報告。

1.3.5 核實

本公司董事會(「董事會」)負責本公司的ESG策略、報告及監管ESG相關風險。此報告已由董事會審閱及批准。

香港品質保證局已就此報告進行獨立審閱及驗證。有關核實範圍及結論，請參閱第61至62頁的香港品質保證局發佈的核實報告。

1.3.6 聯繫我們

此報告備有中、英文版本，可於聯交所網站及電訊盈科網站瀏覽。如中英版本存在任何差異，應以英文版本為準。

我們重視持份者的意見及建議。如欲提出有關可持續發展管理和本報告方面的意見，請透過以下途徑聯絡我們：

郵寄地址：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

電子郵件：esg@pccw.com

1.4 2024年表現概覽

良好管治	
以道德領航 打造卓越企業文化	可持續的供應鏈管理
- 舉辦四次合規更新培訓，以協助員工遵守有關企業風險管理、反賄賂及貪污、資料私隱及國際貿易合規等範疇 - 進行網絡安全情景模擬演習，以協助企業事故應變小組熟悉網絡安全事件應變流程，並在事故應變的不同階段就重要的考量作出溝通	77% 的供應商來自香港 - 進行 99 次供應商實地視察 - 已獲得 ISO 9001 : 2015 質量管理認證 
共享社會價值	
推動數碼創新及價值	提供以客為本的服務
推出全面的5G網絡，覆蓋香港 99% 地區 	- 技術支援的淨推薦值為 98 分¹ - 攔截超過 30 億 個網絡威脅及超過 8 億 個本地及海外可疑電話
深化社區參與	培育豐富人才
義工服務總時數為 2,500 小時 	1:1.4 女性與男性員工比例 - 約 34% 的管理職位由女性擔任 - 培訓總時數為 187,157 小時
優化環境治理	
卓越的環境管理	提供綠色解決方案
↓ 3.2% 溫室氣體總排放量 (和 2023 年相比) ↓ 3.8% 耗電量 (和 2023 年相比) ↓ 2.7% 一般廢物 (和 2023 年相比) - 超過 70% 貸款額度與可持續發展相關	- 超過 30 座機樓採用智慧能源解決方案 - 為 12 間學校安裝 5G 天氣儀 - 提供近 10,000 個 Smart Charge 電動車充電站

¹ 技術支援的淨推薦值是根據光顧 csl 或 1010 專門店、並接受由我們流動通訊顧問所提供的服務，包括數據傳輸及智能電話工作坊的顧客所給予的反饋。

1.4.1 獎項和榮譽



- 自2019年起，在「MSCI ESG Ratings」獲得「A」級的整體評級，並於截至2024年12月底，為「World Small Cap ESG Leaders Index」、「World Small Cap ESG Screened Index」、「World Small Cap ESG Enhanced Focus CTB Index」及「ACWI IMI Climate Change Index」的成分股²
- 自2017年起，成為「富時社會責任指數系列」的成分股³
- 入選標普全球「可持續發展年鑑（中國版）2024」
- 繼續成為「恒生可持續發展企業基準指數」的成分股，同時被新增納入「恒生企業可持續發展指數」和「恒生內地及香港可持續發展企業指數」的成份股，並在2024年「香港品質保證局可持續發展評級與研究」中獲得「AA」評級
- 在第五屆「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」評級中名列前20名
- 在「BDO環境、社會及管治大獎2024」中榮獲「最佳ESG報告大獎 — 中市值」和「ESG最佳表現 — 中市值」優異獎
- 自2001年起擔任商界環保協會的理事會會員
- 榮獲香港社會服務聯會頒發「20年Plus商界展關懷」標誌
- 榮獲《信報財經新聞》頒發「ESG表彰計劃2024」嘉許狀
- 榮獲《明報》「環境、社會及企業管治大獎2024」之「卓越ESG企業大獎 — 上市公司（多媒體及科技）」
- 榮獲香港環境保護署評選「2024環保園之友」



恒生可持續發展企業
指數系列 2024 - 2025成份股



Greater Bay Area
Business
Sustainability Index 2023
粵港澳大灣區企業可持續發展指數2023

FTSE4Good



² 電訊盈科使用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對電訊盈科的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI的服務和數據是MSCI或其資訊提供商的財產，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。

³ 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。

HKT

- 自2021年起，在「MSCI ESG Ratings」中獲得「AA」級的整體評級，並於截至2024年12月底，為「World ESG Screened Index」、「World ESG Enhanced Focus CTB Index」及「ACWI ESG Universal Index」的成分股⁴
- 入選標普全球「可持續發展年鑑（中國版）2024」
- 在「BDO環境、社會及管治大獎2024」中榮獲「ESG年度大獎 — 大市值」、「ESG最佳表現大獎 — 大市值」、「最佳ESG報告大獎 — 大市值」和「主題大獎優異獎」
- 榮獲香港社會服務聯會頒發「10年Plus商界展關懷」標誌
- 榮獲《信報財經新聞》頒發「ESG表彰計劃2024」嘉許狀
- 榮獲《明報》「環境、社會及管治大獎2024」中「卓越ESG企業大獎 — 上市公司（電訊及科技）」
- 榮獲香港環境保護署評選「2024環保園之友」
- 榮獲中電「創新節能企業大獎」2024中「能源管理大獎（企業／政府部門）」的卓越大獎



⁴ 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 的徽標、商標、服務標誌或指數名稱，均不構成 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 或其資訊提供商的財產，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。

1.5 可持續發展管治和監督

集團的成功有賴於穩健的企業管治框架，該框架將可持續發展管理整合在業務營運和決策過程的各個方面。

董事會作為最高決策機構，除了監督ESG策略制定和ESG工作進展，亦定期討論包括氣候相關議題等可持續發展議題的管理，並審閱年度ESG報告。這管治框架確保集團營運方向和可持續發展政策的有效管理。而根據集團對可持續發展的承諾及其相關議題對業務營運的影響，可持續發展議題（包括氣候相關議題）在董事會層面進行討論。

董事會委員會、小組委員會和各個ESG驅動者，被授權負責ESG議題的管理、執行及審查職責。

最高管治機構	董事會	
	• 確保健全有效的集團風險管理和內部監控系統，遵守適用的法律法規 • 監督可持續發展策略的最終決策機構 • 審閱及批核ESG報告	
董事委員會	執行委員會	審核委員會
	• 獲董事會全面授權以一般管理委員會的身 份運作	• 協助董事會確保財務報告的客觀性和可信 性，而向股東公佈業績時，確保董事根據 法律規定要求以應有的謹慎、勤勉盡責及 能力行事 • 協助董事會確保設立有效的風險管理及內 部監控系統（包括ESG及氣候相關風險及 議題），以及維持良好的企業管治標準及 運作 • 審閱及為ESG報告提供建議，以供董事會 批核

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	
	- 定期審查集團年報和中期報告的編制流程 - 審查集團政策，以確保其遵守聯交所《上市規則》 - 協助董事會及審核委員會持續審查涵蓋包括氣候相關風險等 ESG 風險及相關議題的風險管理及內部監控系統的有效性 - 審查並為 ESG 報告提出建議，以供董事會批核		- 檢討集團的可持續性策略、原則和政策，以確保集團履行營運時向社會和環境（包括與氣候相關議題）作出貢獻的承諾 - 監督 ESG 實踐和程序，並提供指引和方向 - 監測 ESG 措施、目標及指標的進展 - 審查 ESG 報告	
ESG 驅動者	ESG 團隊	部門的 ESG 代表	環境諮詢小組	
	- 與內外持份者合作，推進 ESG 發展 - 組織和執行 ESG 措施 - 起草 ESG 報告	- 與 ESG 團隊和各部門建立合作關係 - 鼓勵實踐 ESG 措施 - 提升同事對 ESG 的認識 - 支援編制 ESG 報告和調查相關工作	- 諮詢環境政策和目標，並向可持續發展委員會提供建議 - 協助統籌業務部門與職能部門的環保活動	
實施／執行	業務部門和職能部門			
	實踐 ESG 措施，並確保在日常營運中遵守這些措施			

1.6 與持份者同行

集團積極與持份者保持聯繫，識別重要的ESG議題，並優先處理相關的ESG建議，以持續回應持份者的意見及期望。我們通過多元化的渠道，包括網上調查、會議、活動、研討會等與各方持份者溝通。我們與持份者溝通時，會使用簡單易明的語言來傳遞訊息並尋求他們的回應，以確保和增強溝通的清晰及透明度。



溝通渠道

管理層及員工

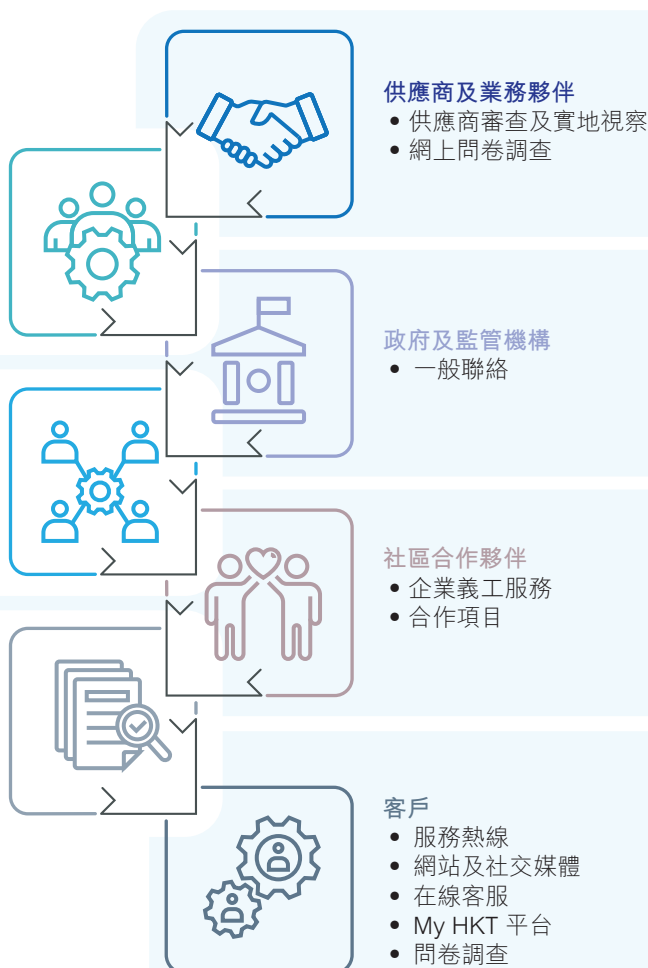
- 面談
- 論壇
- 員工滿意度調查
- 內聯網
- 社交媒體
- 網上問卷調查

股東、投資者及分析師

- 會議
- 股東周年大會
- 年報、中期報告及ESG報告
- 通函及新聞稿
- 分析師簡報
- 網站

社區及媒體

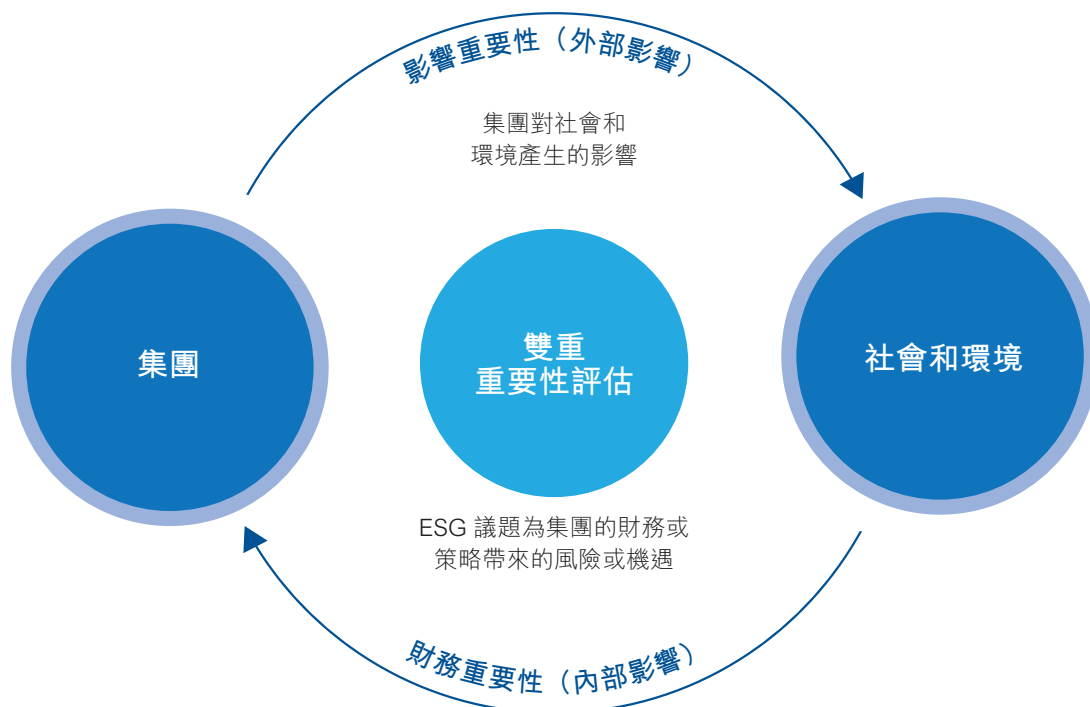
- 宣傳活動
- 研討會
- 網站及社交媒體
- 新聞稿及記者會
- 傳媒查詢



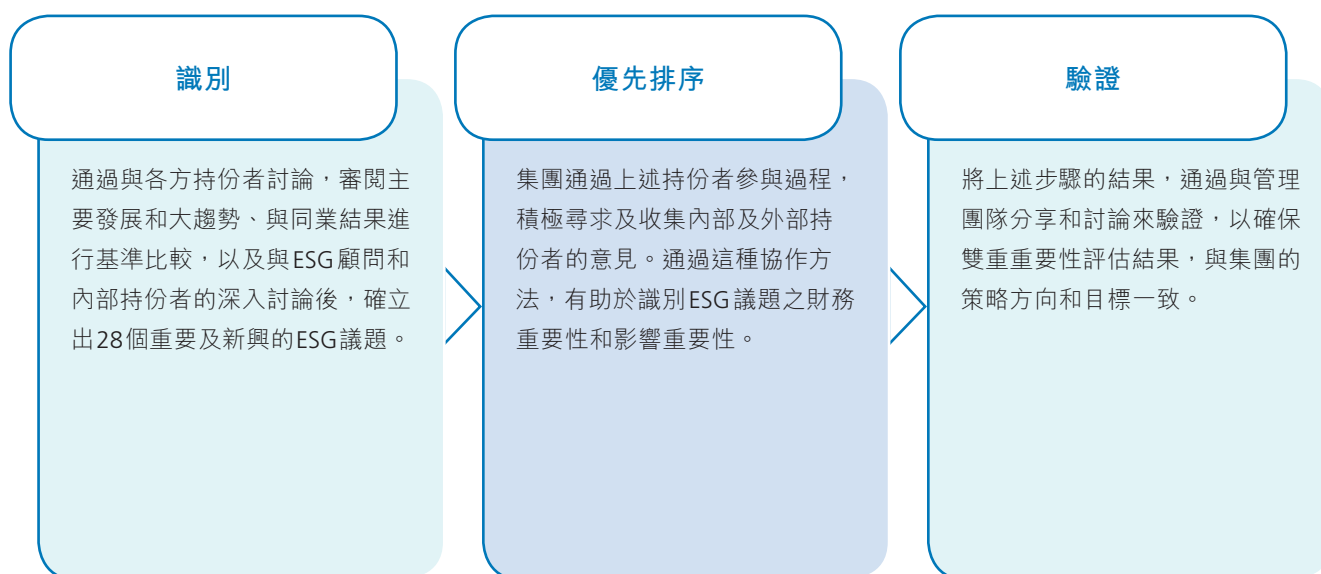
1.6.1 雙重重要性評估

本集團採用雙重重要性評估，既考慮社會和環境問題對我們財務業績的影響，也同時考慮我們業務營運對社會和環境的影響。

與2023年的重要性評估相似，集團邀請內部和外部持份者分享他們的觀點。內部持份者包括我們的員工，而外部持份者包括投資者、供應商和承建商、企業客戶、業務夥伴以及社區合作夥伴。集團的管理層在審閱和評估重要議題時，除了考慮持份者的意見外，同時亦考慮市場大趨勢和同業發展。



集團採用識別、優先排序和驗證三個步驟進行雙重重要性評估，對於制定和完善我們的可持續發展策略至關重要。



集團各方持份者來自不同界別，他們所關注的ESG議題或會存在差異。我們已就各方持份者對各ESG議題的相關性進行配對。

電訊盈科2024年重要議題矩陣

根據重要性評估的結果，我們建立了「2024年重要議題矩陣」。該矩陣是基於影響重要性和財務重要性來釐定，並比較我們在這些議題上對環境和社會的影響程度(Y軸)，以及這些議題對集團企業價值的影響程度(X軸)。



2024年排名前三的議題是「客戶資料私隱及保護」、「資訊保安及管理」和「反貪污」。我們實施了穩健的管治機制及相關政策來管理這些議題。有關我們管理這些議題的措施和方針，請參閱「提供以客為本的服務」和「以道德領航 打造卓越企業文化」章節。

下表總結了我們的重要議題、其重要性和影響範圍。

議題 重要性	範疇	ESG 議題	影響範圍						
			員工	企業夥伴	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
最高重要性	產品責任	客戶資料私隱及保護	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	產品責任	資訊保安及管理	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	企業管治	反貪污	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	產品責任	創新	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	僱傭及勞工準則	職業安全與健康	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	產品責任	客戶健康與安全	✓			✓	✓		✓
	企業管治	企業管治及風險管理	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	產品責任	系統性風險管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	產品責任	客戶服務及滿意度	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	僱傭及勞工準則	僱員挽留及人才發展	✓					✓	
	產品責任	可靠的服務及產品	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	環境	能源效益	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	產品責任	負責任的宣傳及溝通		✓			✓		
中等重要性	社區	人才培育	✓		✓			✓	
	社區	創新文化	✓		✓			✓	
	企業管治	競爭行為	✓	✓		✓	✓	✓	✓
	環境	溫室氣體排放	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	供應鏈管理	供應鏈管理	✓			✓	✓		✓
	僱傭及勞工準則	員工福祉	✓					✓	
	社區	數碼共融	✓		✓			✓	
	供應鏈管理	可持續採購	✓			✓	✓		✓
	環境	綠色資訊及通訊科技解決方案	✓	✓		✓	✓	✓	
	僱傭及勞工準則	人權	✓					✓	✓
	社區	社區投資	✓		✓			✓	
較低重要性	環境	廢物管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	環境	氣候變化韌性	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	僱傭及勞工準則	多元化與包容性	✓			✓		✓	
	環境	水資源保護	✓	✓	✓				✓

● 產品責任 ● 企業管治 ● 環境 ● 僱傭及勞工準則 ● 社區 ● 供應鏈管理

該重要議題的影響範圍所涵蓋的持份者，在上表中以「✓」表示。

1.6.2 聆聽及對持份者的回應

在重要性評估中，我們收集了許多持份者對重要ESG議題具價值的意見。以下是持份者對一些關鍵問題的摘要以及我們的回應：



環境：

問題 1：集團如何管理碳排放以應對氣候變化對全球的挑戰？

我們的回應：

集團一直致力於減少範圍1和2的排放，與2018年基準年相比，2024年減排41.3%，超越了2025年34.3%的減排目標。本年度我們開始評估範圍3的排放，同時冀在數據成熟的情況下，在明年披露範圍3重要類別的排放量，向我們的持份者提供更完整和清晰的減排表現。

有關詳情請查閱本報告「優化環境治理」的章節。



社會：

問題 2：集團如何促進人工智能技術的發展為社會作出貢獻？

我們的回應：

集團致力在業務營運和服務中廣泛採用人工智能和生成式人工智能等先進科技，利用自身優勢推動智慧城市轉型。在集團內部，我們為員工提供全面的人工智能培訓計劃，確保員工具備轉型所需的技能和洞察力。同時，我們亦利用人工智能來提高公司營運效率和減少碳足跡。對外而言，CSL Mobile 49間AI Store皆已安排經過培訓的人工智能專員，並通過超過110個5G AI Academy的線上和線下工作坊活動，為超過12,000名客戶提供5G和人工智能應用方面的指導。展望未來，我們將繼續引領人工智能和新興科技的發展，積極促進香港的智慧城市轉型。

有關詳情請查閱本報告「共享社會價值」章節。



管治：

問題 3：隨著人工智能應用日益增加，集團如何維持資料私隱和安全？

我們的回應：

集團已實施指引，以應對與人工智能應用相關的合規和技術風險。另外，我們亦已設立「生成式人工智能工作小組」，而相關管制部門則負責提供諮詢支援和監督新的重要策略，以應對人工智能帶來的風險和合規挑戰。我們將繼續評估集團人工智能技術評估框架的有效性，包括進行模型驗證，以支援在營運中採用人工智能工具。

有關詳情請查閱本報告「共享社會價值」章節。



2 良好管治

集團在整個業務營運和價值鏈中，貫徹負責任和可持續的業務實踐，並致力提供卓越的服務和產品，以優化客戶體驗。

以道德領航 打造卓越企業文化

- 舉辦四場合規培訓，涵蓋企業風險管理、反賄賂及貪污、個人資料保護和國際貿易合規等主題
- 提升業務實踐以維護商業誠信

可持續的供應鏈管理

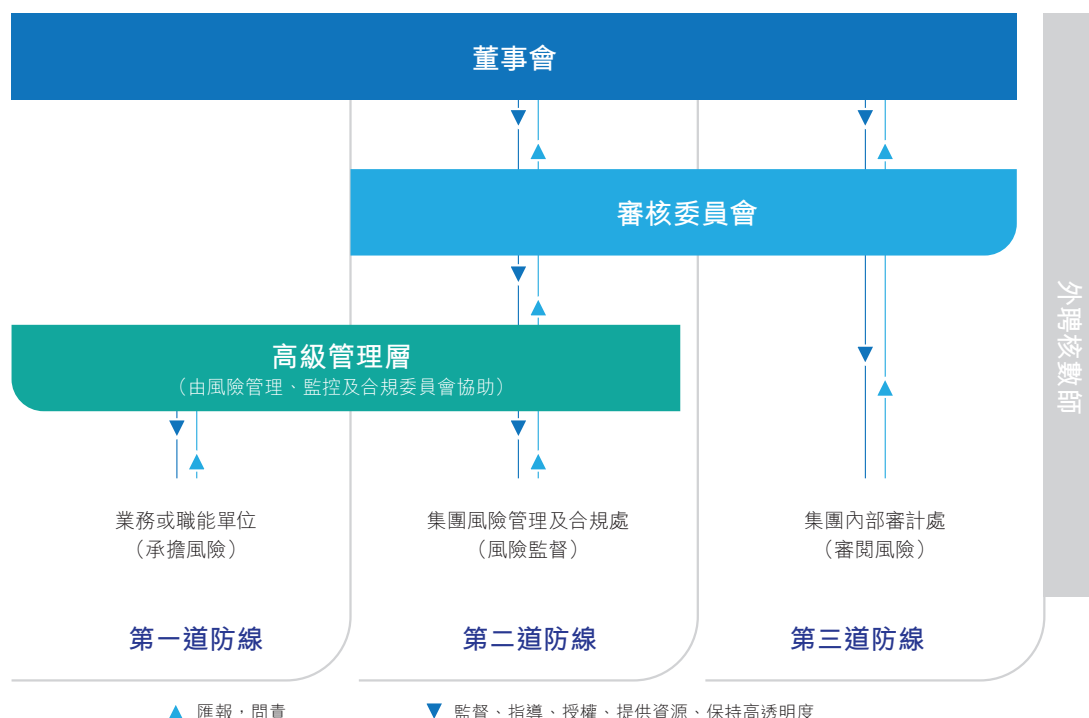
- 倡導可持續採購，優先從本地採購
- 加強持續供應商管理與評估，監測可持續性績效

聯合國可持續發展目標：



2.1 企業風險管理

風險管理是公司管治的重要組成部分，也是應對外部環境挑戰的基本防線。本集團參考《ISO 31000：2018風險管理 — 指引》，建立一套企業風險管理框架⁵，以「三道防線」模型為基礎，綜合從上而下及從下而上的風險管理程序。ESG風險和議題（包括氣候相關風險和議題）已完全納入企業風險管理框架內。



在風險管理框架中，業務和職能單位充當風險承擔者和第一道防線，主要負責定期識別、評估、監察和減輕各自的風險，並向集團風險管理與合規處報告此類風險評估工作。集團風險管理與合規處則充當第二道防線，提供諮詢支持，發揮監督第一道防線作用，並確保相關控制措施是否有效運作。集團風險管理與合規處評估和審查集團潛在風險的重大範疇，並定期向審核委員會報告重大風險及相應的紓緩措施，以確保及時管理所面對的重大風險。集團內部審計部門充當第三道防線，提供風險保證並直接向審核委員會報告相關情況。

集團在業務營運中考慮ESG風險和機遇（包括氣候相關風險和機遇），並由董事會監督相關議題，及賦予所有員工相關責任。我們已將ESG風險完全納入集團企業風險管理框架，並提供相關培訓，以確保員工充分認識到業務營運相關的ESG風險和議題。此外，我們持續監察對我們的商業模式和價值鏈構成重大的ESG風險。有關我們氣候相關風險和機遇的更多資訊，請參閱「管理氣候相關風險及機遇」章節。

⁵ 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2024年年報》的「企業管治報告」。

2.2 以道德領航 打造卓越企業文化

2.2.1 可持續發展政策為指導原則

集團致力在業務營運的各個方面均保持高水平的管治和誠信。所有員工在代表集團與客戶、外部機構、監管機構、有關當局或公眾溝通時，必須嚴格遵守集團的政策和程序。

於2024年，集團修訂並更新了集團政策及程序，加強企業管治框架。董事會透過風險管理、監控及合規委員會批准了以下政策，以提高各業務及職能部門對正確管治及合規責任的認識。

類別	政策	2024年變更
 可持續發展管理方法	- 行為守則 - 企業社會責任政策	2024年並沒有更新
 管治	- 反賄賂及貪污政策 - 反賄賂及貪污政策聲明(供外部使用)[#] - 打擊洗黑錢及恐怖分子資金籌集政策 - 董事會多元化政策 - 企業事故應變計劃 - 資訊科技保安政策[#] - 舉報政策	「資訊科技保安政策」列出集團員工、承辦商和第三方使用者應遵循的守則和做法，包括集團所有需要在計算環境強制執行的安全要求規範。該政策由風險管理、監控及合規委員會批准，概述了資訊科技安全控制要求，當中包含四大分類：組織、物理、技術和員工。政策在本年度更新，透過與行業最佳實踐(例如ISO 27001：2022、支付卡產業資料安全標準)保持一致來完善和補充資訊科技安全控制標準。

類別	政策	2024 年變更
 客戶及市場	• 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	• 「個人資料私隱政策」旨在確保屬於集團、為集團持有和／或代表集團持有的個人資料得到一致的處理和保留。該政策已於今年更新，以重新定義數據生命週期和其他主要術語。
 僱傭	• 人力資源政策 • 安全及健康政策聲明	• 2024 年並沒有更新
 環境	• 能源及水資源管理政策及指引	• 2024 年並沒有更新
 供應鏈管理	• 集團採購政策和原則 • 供應商行為守則	• 2024 年並沒有更新

[#] 該政策已在報告期間內已更新。

2.2.2 確保商業道德行為

集團通過具透明度的實踐和穩健的企業管治框架，確保與全球及本地持份者溝通時堅守商業誠信。我們嚴格遵守集團的道德標準，以及所在司法管轄區的相關法律和法規。在集團全面的政策和程序下，所有集團成員，包括董事、高級管理層和員工，均須遵守高於當地法定要求的行為標準。此外，我們要求與集團有關的供應商、承辦商、承包商、培訓生、暫調員工、臨時工、義工、實習生及代理，遵守同等水平的道德標準。

反賄賂及貪污

董事會對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」，概述所有董事、高級管理層、員工及為集團執行任何職務的外部人士，均須遵守原則，廉正和誠實地執行工作以減低貪污風險。

為配合「反賄賂及貪污政策」，我們制定了《反賄賂及貪污程序手冊》（《程序手冊》），提供指引減少潛在的賄賂與貪污風險，確保在全球業務營運中維持最高的道德標準。一旦員工對任何涉及潛在賄賂及貪污的不當行為或不尋常的商業交易出現任何疑問，應參考《程序手冊》。該《程序手冊》旨在解決我們所面對的風險，包括但不限於禮品與款待、慈善捐款、政治獻金、通行費以及回扣等。作為一家全球性的科技、媒體及電訊集團，我們嚴格遵守國際反貪污法的原則，並以國際認可最高準則之一的英國《2010年反賄賂法》作為基礎，制定集團「反賄賂及貪污政策」和《程序手冊》。

我們還推出一套全面的反賄賂及貪污線上重溫培訓課程，以提高所有員工對賄賂和貪污問題的認知。

2024年，集團並不涉及任何與《防止賄賂條例》（第201章）或其他適用賄賂和貪污法律及法規有關的法律案件，集團或其員工亦不牽涉任何因貪污行為而裁定的訴訟案。

反競爭行為

集團致力於遵守所有相關競爭法，包括香港的《競爭條例》。我們的「行為守則」中明確禁止任何形式的反競爭行為。集團的監管事務委員會負責監督和監察與其他實體的互動，以防止反競爭行為。

**反洗黑錢及
反恐怖主義融資**

集團已實施健全的「打擊洗黑錢政策」及「恐怖分子資金籌集政策」，要求所有附屬公司、員工及聯營公司在其日常運作中遵守香港的所有相關法律。集團在業務層面則定期進行風險評估和監察，以確保符合相關法律法規。

最近，集團通過引入區塊鏈交易的強制性「了解你的交易」協議，進一步強化反洗黑錢措施，表明我們對交易誠信和合規性的決心。

我們制定明確的指引針對利益衝突問題，並在內聯網提供所需的表格供使用。

2024年內，集團並沒有發現任何洗黑錢的違規行為。

舉報

集團致力於保持卓越的企業管治標準，對於提升道德、透明度、問責制及誠信至關重要。此承諾確保所有活動均符合相關法例，同時保障股東、投資者、客戶、董事和員工的利益及安全。

為秉持負責任的標準，我們鼓勵所有內部及外部持份者在保密的情況下，經集團內部審計處向審核委員會舉報實際或懷疑的不當行為。舉報個案將按照集團的「舉報政策」進行記錄、評估和調查。集團會委任一名獨立且具資歷的成員（例如集團內部審計處主管）代表審核委員會主席，擔任個案經理。所有舉報個案均依照集團「舉報政策」程序高度保密處理。集團定期檢討和更新「舉報政策」。

調查完成後，調查報告會提交風險管理、監控及合規委員會，並在必要時提交審核委員會審閱，包括調查結果、影響及改進建議。

我們已建立完善的內部政策及程序，以規範個人資料收集、使用及管理。該等政策清楚界定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、誠信及問責。

集團的數據保護主管負責監督所有與個人資料私隱及保護相關的法規合規情況。我們還致力於保持最高的網絡安全標準，以保護客戶個人資料及我們的業務資料。我們的資訊安全政策參考了行業最佳實踐，包括ISO/IEC 27001標準，並定期審視以確保其有效及與時並進。

資料私隱與保安

在集團層面，集團資訊及網絡安全評議會負責監督所有網絡安全相關的計劃、投資及維護我們的核心基礎設施，包括網絡、伺服器及終端設施為目標的日常維護工作。集團資訊及網絡安全評議會直接向高級管理層匯報任何關鍵的網絡安全問題。我們亦設立了專門負責評估整體網絡安全風險概況及監察可疑活動以防止網絡攻擊的集團資訊及網絡安全辦公室。該團隊不斷檢視當前的網絡安全發展，以優化我們的政策並投資於新技術，以便快速應對。

此外，我們若干業務及職能部門已獲得ISO/IEC 27001認證，凸顯了我們致力有效的數據安全管理及保護。為確保符合最新的法律及監管要求，我們制定了嚴格的內部政策，並將這些標準融入到日常營運中。於2024年，集團為各部門管理層安排了一場有關網絡安全的模擬培訓，加深高級管理層對網絡安全最新趨勢的認識。

知識產權

我們致力於保障集團、客戶、供應商和業務合作夥伴的知識產權。為確保遵守相關法律和法規，我們制定了「知識產權政策」。政策適用於我們的推廣材料，而我們亦期望供應商和業務夥伴嚴格遵守業務合約中規定的知識產權相關的政策和標準。

培養各階層的合規文化

董事會已實施「行為守則」，作為指導董事、管理層及員工行為及企業責任的全面框架，以維持高於法律要求的標準。違反政策可能遭到警告甚至解僱，具體程度取決於違規的嚴重性。為強化這些標準並推廣合規文化，我們持續為員工提供培訓，讓他們緊貼最新的法律法規。

此外，我們為新員工推出網上風險及合規入職培訓，作為入職計劃的一部分，涵蓋企業風險管理、反賄賂與貪污、反洗黑錢與反恐怖主義融資、舉報、資料私隱、技術風險及網絡安全，以及國際貿易合規等領域。

2.3 可持續的供應鏈管理

2.3.1 堅守維護供應商道德標準

集團制定了「供應商行為守則」，明確設定我們對供應商的期望，以促進符合全球合規標準的商業道德。我們鼓勵供應商在其整個供應鏈應用「供應商行為守則」。「供應商行為守則」涵蓋廣泛的ESG議題，並在集團官方網站上發佈。我們會定期檢討及更新有關守則，以確保其合乎現行法律和法規。

為確保集團統一道德標準與合規性，我們為特定的員工提供採購、供應鏈管理以及社會和環境標準的培訓。

集團亦針對選擇和管理供應商的流程制定了一套「集團採購政策及原則」。「集團採購政策及原則」不僅透過為每個供應鏈環節建立控制機制，而且還制定了有效的管理採購制度，與集團企業社會責任保持一致。我們亦將一系列的可持續發展元素，特別是綠色採購納入政策中，反映我們對環境管理的承諾。

2.3.2 可持續採購實踐

作為環保促進會《可持續採購約章》（「採購約章」）的創始成員，我們積極監察供應商對環境和社會標準的遵守情況，以及分析供應商可持續相關風險，鼓勵持續改進。該約章為有興趣合作推動聯合國可持續發展目標「負責任消費和生產」的持份者，提供一個合作的平台。集團策略採購事務部門則在風險管理及合規處協助下，負責推動供應商ESG措施。為了更好地實現集團的整體ESG目標，集團策略採購事務部門的成員已接受相關培訓。

我們積極與主要供應商合作，採購可持續材料、使用再生包裝，並在交付過程中減少使用一次性包裝。我們承諾避免採購或使用來自剛果民主共和國及涉及非法活動的其他鄰國的衝突礦物，包括錫、鈹、鎢和金。我們確保嚴格遵守經營所在地的相關衝突礦物法規，同時致力將接觸衝突或高風險地區的風險降至最低。我們亦已制定政策，防止供應鏈出現現代奴隸制。

我們已通過ISO 9001：2015品質管理系統認證，藉此嚴格監督供應鏈各流程，並有效評估供應商的績效。我們將供應商分為重點一級供應商和非一級供應商，以助我們管理供應商並與其建立長遠關係。透過與供應商定期溝通，我們了解供應商現在的實踐及其ESG新舉措。我們還在有需要時為供應商提供有關社會和環境標準的支援與培訓。我們透過這種分類管理方式，就不同類別的供應商制定特定的方針與要求。

供應商分類	數目
重點一級供應商	37
非一級供應商	5,904

關於供應商篩選和評估，在37間一級供應商中，所有均被歸類為關鍵供應商。2024年內，集團沒有發現任何供應商具有重大的實際或潛在負面影響。

2.3.3 供應商評估

供應商甄選

作為集團供應商ESG管理計劃的一部分，我們要求供應商填寫「供應商註冊表格」，以便評估其品質保證、ESG以及企業管治的表現。此外，我們的標準採購合約中包含與ESG相關的條款，要求供應商遵守環境及職安健的法規，使其與集團的標準和實踐保持一致。

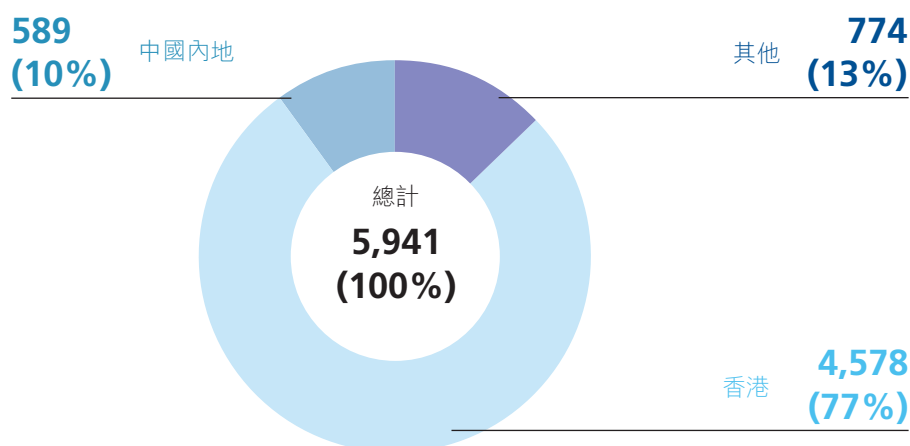
在甄選供應商時，我們會根據他們的ESG表現和商業實踐進行評估，考慮各種因素及ESG要求。

我們優先考慮對可持續業務實踐作出堅定承諾的供應商，以確保與符合我們價值觀的夥伴合作。

同時，我們建立多元共融的供應鏈以及確保整個採購流程的公平性和包容性，即是不論潛在供應商的規模、背景或其他要點，我們在採購過程中都確保他們享有平等機會。我們還為採購團隊提供足夠培訓，以遵循集團採購流程。

此外，集團支持本地生產及採購，藉以減少碳足跡(尤其是運輸和物流產生的溫室氣體排放)及支持本地經濟。在2024年，我們與5,941間供應商合作，其中77%在香港營運。

供應商地區分佈



供應商評估

集團各業務和職能部門需要負責定期審視和評估供應商的表現，重點關注貨品質素，及其營運對環境、大眾和社區的影響。

作為供應商持續評估的一部分，集團每季度審查現有供應商的可持續發展表現。通過考慮這些環境和社會因素，我們旨在創建一個符合我們可持續商業實踐承諾的供應鏈。集團於2024年對99間供應商進行實地考察，並對50間重點一級和非一級供應商進行桌面評估，確認大多數供應商都有實施ESG策略。

如供應商在審核過程中獲得較差的評級，我們將要求其採取相關的糾正措施。假設供應商最終未能達到我們的標準，我們可能考慮與其終止業務關係，在極端情況下，亦會考慮將其列入黑名單。我們不斷探索與供應商溝通、教育和鼓勵他們實行ESG的最佳實踐，包括但不限於氣候變化和人權相關的議題。



3 共享社會價值

集團積極回饋社會，建立更美好的未來。我們深信多元化且卓越的人才庫，是推動數碼創新及創造社區價值的關鍵。為實現此目標，我們致力營造一個包容和受尊重的工作環境，讓每位員工感受到被重視與賦能。我們藉此方針吸引並挽留各類人才，利用其專業知識和優勢以滿足社會的需求。

推動數碼創新與價值

- 在本港配置 5G 網絡，引入尖端技術以便利網絡連接
- 在企業內部及跨行業客戶中率先應用人工智能，塑造智慧城市

提供以客為本的服務

- 維持網絡高度可靠性及快速網絡恢復
- 建立品質管理協議以管理產品與服務，並將從不同渠道收集到的客戶意見納入其中
- 積極處理詐騙問題，並為客戶提供防止欺詐的工具和知識

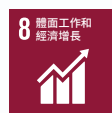
深化社區參與

- 培育下一代的成長與發展
- 為長者提供科技技能培訓，縮窄數碼隔閡
- 為社區提供物資及捐款

培育豐富人才

- 制定一系列人才吸引及招募計劃
- 在各部門中堅守多元共融及職安健措施
- 提供一系列福利及舉措以促進員工福祉

聯合國可持續發展目標：



3.1 推動數碼創新與價值

集團充份利用其資源與專業知識，藉著配置新興科技並持續提升企業和社區數碼體驗，推動香港邁向智慧城市。我們秉承對數碼無縫連接和技術的承諾，推動社區的數碼發展。我們同時通過利用物聯網、5G、人工智能及生成式人工智能等尖端技術提供的綜合解決方案，我們亦促進企業轉型，為香港持續邁向智慧城市作出貢獻。

3.1.1 擴展光纖網絡及 5G 覆蓋範圍

集團持續部署覆蓋全港99%的全面5G網絡，推動香港全面邁向5G新時代。截至2024年12月底，我們已在港設立超過18,000個Wi-Fi熱點，讓客戶隨時隨地輕鬆連接網絡。

集團致力走在科技前端，不斷提升服務質素。我們對成為本港首個符合歐洲電信標準協會第五代固網進階版標準（「F5G-A」）的網絡供應商引以為傲。為此，我們引入一系列尖端技術，包括增強型光纖網絡、實時韌性聯接及全光纖連接，為家庭及企業帶來高速、低時延及穩定可靠的連接。

我們透過通過與公私營機構合作獨特的5G網絡促進創新，支持例如應用於精確位置追蹤、高峰期不間斷服務，以及提升香港大型活動的連接能力等應用。在2024年，我們進一步擴展流動網絡，增加了82個基站，包括中環海濱活動空間及啟德體育園，大幅提升室內與室外的覆蓋範圍。我們亦完成了香港國際機場的3.5GHz 5G升級，並擴大港鐵的網絡容量，以應對日益增長的數據需求。

我們透過新推出的天通衛星通訊服務擴展我們的網絡連接能力，該服務旨在為傳統移動網絡無法覆蓋的偏遠和戶外地區提供可靠的連接。通過利用衛星網絡，確保服務不間斷的語音和短信服務，為緊急情況提供及時支援。我們亦與中興通訊（「ZTE」）合作，引入支援5G並兼容天通衛星通訊技術的流動數據產品「中興衛星通」（ZTE S61 Pro），此產品提供多重定位，可精準發送定位資訊，更整合了多項緊急救援功能，包括SOS一鍵觸發功能。

強化連繫與安全 — HKSOS 緊急站

集團協助香港警務處優化郊野公園的五個「HKSOS緊急站」。這些緊急站增強5G和Super Wi-Fi覆蓋，讓香港市民可透過安裝在流動裝置上的HKSOS App發出求救訊號，並即時與緊急救援中心取得聯繫。此外，緊急站還配備USB充電設施，確保流動設備在緊急情況下仍能保持電源充足。我們透過改善重要通訊基礎設施與連接性，積極為保障偏遠地區的公共安全出一分力。

3.1.2 推動人工智能應用

促進數碼轉型

香港電訊通過尖端技術及方案，提升社會效率並共建智慧城市。

我們積極探索在集團業務運作中應用人工智能，發揮其變革能力。我們透過應用先進技術，致力於協助企業客戶通過綜合解決方案提升效率，亦期望為社會創造價值。為實現此理念，我們推出多項與人工智能相關的計劃，旨在培養內部人才並增強與客戶互動。

透過「生成式人工智能培育計劃」工作坊，我們至今已培訓了超過2,200名員工，讓員工掌握如何有效利用人工智能的技能與知識。此外，cs1 AI Store及工作坊為提高市民對人工智能認知和科技發展的重要平台。在2024年，我們舉辦了超過110場與人工智能相關的網上和實體5G AI Academy工作坊，共有超過12,000名客戶參與，以培育具科技知識的社群。

人工智能近年的迅速發展，亦標誌著集團業務及企業社會責任工作的變革契機。通過進一步將人工智能技術融入我們的服務中，促進良性發展，為打造一個數碼包容的社會作出貢獻。

運用最新5G、物聯網及人工智能技術提升密閉空間安全

鑒於員工在密閉空間內的安全受到日益關注，香港電訊推出一個密閉空間監控的重要連接解決方案——5G渠蓋天線。此創新方案將無線信號從戶外環境擴展到地下密閉空間，讓物聯網氣體傳感器和人工智能攝影機等無縫運行。

此方案有助設施管理人員識別潛在風險，並確保在具有挑戰性的環境中符合法規要求。透過促進無縫資料傳輸和即時監察，此項創新方案大幅提升工作人員的安全，並促進主動式危險管理。

這技術方案不僅協助企業保護在高風險環境工作的員工，還同時推動安全與負責任的文化。

人工智能專員免費提供技能提升指導

CSL Mobile在全港49間AI Store設有經專業培訓的人工智能專員。這些人工智能專門店展示了超過500款人工智能產品，讓顧客親身體驗最新技術。

人工智能專員免費提供有關5G和人工智能應用的指導和資訊，協助顧客將這些技術融入學習、工作、娛樂和旅遊等生活各方面。

在2024年，CSL Mobile透過其1010和cs1平台提供免費的人工智能工作坊及教育資訊，加強對人工智能教育的投入，參與人數超過12,000名。這項措施充分體現CSL Mobile致力培養數碼素養和促進社區融入科技驅動的世界。



3.2 提供以客為本的服務

我們致力滿足並超越客戶的期望，通過提供卓越的服務和產品來提升客戶體驗。我們重視客戶的意見，並通過負責任的實踐和創新的解決方案保障客戶利益。

3.2.1 客戶關懷與承諾

作為一家全球科技、媒體及電訊服務供應商，我們的服務及產品與客戶的生活息息相關。我們承諾全力以赴，通過不斷提升服務水平和安全標準，滿足客戶現在及未來的需要。

內容傳播與負責任的市場推廣

作為一家負責任的企業，我們致力於提供準確無誤的產品和服務資訊，協助客戶作出明智的決策。我們遵守《商品說明條例》（第362章）等相關法規，並為銷售和市場推廣團隊提供指導和培訓，以確保銷售及市場推廣資料的準確性。

我們已在集團內實施「知識產權政策」，以確保我們的市場推廣資料符合版權法並防止侵權。此外，我們亦要求供應商和業務合作夥伴遵守業務合約中所規定的政策和標準。在2024年，我們在廣告和標籤標準方面未出現任何不合規的案件。

在內容傳播方面，我們的電視業務嚴格遵守《廣播條例》（第562章）及相關指引。為提供負責任的廣播內容，我們在節目放映前顯示分類標誌和勸喻訊息。針對年輕觀眾，我們在成人節目中提供家長鎖定功能，並在我們的串流平台上提供適合兒童的頻道和視頻點播內容。

服務質素與可靠性

質素與可靠性是我們服務的基石。集團遵循一套嚴謹的質素管理程序，確保服務的穩定性和可靠性，並由團隊專門負責和管理客戶服務，嚴格遵守通訊事務管理局辦公室制定的指引。

我們已獲得多項國際認可的認證，例如ISO 9001：2015質量管理體系和ISO 20000-1：2018資訊科技服務管理體系，凸顯我們符合國際標準。我們通過下列績效指標評估服務可靠性：

	績效指標	2024年表現
CSL		
網絡系統可靠性 ⁶	100%	100%
服務恢復時間 ⁷	< 60分鐘	< 60分鐘
1010		
網絡系統可靠性 ⁶	100%	100%
服務恢復時間 ⁷	< 60分鐘	< 60分鐘
網上行		
網絡系統可靠性 ⁸	99.99%	99.997%
服務恢復時間 ⁹	99%	99.95%

客戶健康與安全

我們對過度電磁輻射對健康產生潛在的不良影響保持警惕。我們的基站根據香港通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)所訂定的非游離輻射標準設計和建造，以及進行驗證測試，並提交測試報告予通訊辦作基站開通審批。我們將密切關注最新的行業趨勢，以保障客戶及社會大眾的安全。

3.2.2 保障客戶私隱

我們致力於遵守所有相關法律法規，並堅守最新的資料私隱和安全標準。我們穩健的內部監控架構旨在保護客戶利益並確保其個人資料的完整性。我們亦遵守集團內相關司法管轄區的適用私隱權法及法規，包括香港的《個人資料(私隱)條例》(第486章)。有關我們的資料私隱政策和內部監控的更多詳細資訊，請參閱「以道德領航 打造卓越企業文化」一節。

作為保護客戶資料的重要一環，我們以「目的為限」的基礎收集客戶個人資料，盡量減少從各項活動和項目中收集的個人資料。在收集資料前，我們確保客戶充分了解收集目的。此外，我們採取適當的技術和管治措施，防止所存有的任何個人資料外洩。當委託第三方數據處理者管理或處理客戶個人資料時，我們會通過合約義務或其他適當措施，確保數據處理者遵守集團既定的資料處理和保留政策與標準，以及相關的法律法規。

⁶ 核心通訊網絡可用性，即在觀察期內核心通訊網絡正常運作時間的百分比。

⁷ 核心通訊網絡恢復平均時間為識別故障後的60分鐘內。

⁸ 寬頻網絡可用性。

⁹ 在兩日內提供維修服務。

保障客戶免受詐騙

集團積極打擊詐騙行為，教育客戶防範詐騙。我們屬於《保障消費者防詐騙約章》（「約章」）的參與機構之一，該約章由香港金融管理局和香港銀行公會聯合提出，旨在提升公眾對保護信用卡資訊及防詐騙的認識。此外，我們提供便捷的渠道供客戶驗證訊息真偽，並為員工提供該約章的專業培訓。集團將繼續與監管機構、執法機構和業界夥伴合作，加強保障客戶免受詐騙，維持一個安全的數碼環境。

通過短訊發送人登記制保障客戶數據安全預防詐騙

在重視資料私隱與安全的時代，CSL Mobile 和 1010 採取積極措施包括提升短訊安全，以攔截詐騙訊息及保護客戶免受短訊欺詐。此外，我們應用電訊方面的專業知識，協助不同行業的客戶採取類似的安全措施。

CSL Mobile 和 1010 已被通訊辦認可為「短訊發送人登記制」下的認可發送人。為幫助客戶識別合法的通訊，我們發送的訊息會標示「#」符號。

作為通訊辦授權的註冊短訊服務供應商，CSL Mobile 和 1010 積極支持企業，尤其是銀行業，在「短訊發送人登記制」下實施必要的安全措施。除了強化短訊安全性，我們亦提供一系列增值服務，協助企業優化其營銷活動，確保企業與客戶間的短訊通訊無縫連接及安全。我們的專用熱線提供疑難排解支援。

確保資訊安全

保障客戶信任是我們經營理念的核心。集團通過在營運中實施業內領先的資訊保護措施來提升資料安全。此外，我們積極尋求與其他網絡安全解決方案供應商合作，以加強我們保護客戶數據的能力和效能。

鑑於數碼轉型加速發展，雲端運算擴大的攻擊面，我們必須正視因而加劇的網絡風險和攻擊。集團亦致力應對挑戰，為客戶提供專業的雲端合規檢查及漏洞評估服務，將網絡安全風險減至最低。

我們已建立持續監察架構，以確保客戶採用的雲端解決方案符合公認標準，包括 ISO/IEC 27001 及美國國家標準與技術研究院的相關指引。

3.2.3 聆聽客戶的聲音

我們致力與客戶保持開放透明的溝通渠道，高度重視客戶意見及採取行動，持續優化服務以滿足不斷轉變的需求。

我們在專門店和服務中心提供以下客戶服務支援，並採取相關績效監察措施。



績效監察措施

- 通話監察計劃
- 於專門店推行神秘顧客計劃
- 客戶交易及淨推薦值調查(於通話及到訪後進行)

所有客戶互動均嚴格遵守我們的《客戶服務章程》。該章程詳列從安裝到問題解決的服務質素標準，並反映集團在提供優質服務方面的績效目標，包括新線路安裝、故障維修以及服務恢復的相關績效指標。

2024年，我們共收到超過39,000份來自客戶的讚賞和正面回應，充分肯定我們的高質素服務。同時，我們也收到991宗投訴，表明仍有需要關注和改進的地方。我們將每一個意見視為改進的機會，藉以實踐我們對客戶滿意度的承諾。

3.3 深化社區參與

我們積極參與社區活動，與本地機構建立穩固的合作關係。我們通過參與各類社區計劃，我們不僅致力為社會帶來積極影響，並推動可持續發展。

總捐款及物資贊助

超過港幣 1,500 萬元



義工服務總時數

2,500 小時



3.3.1 推動經濟發展

本港零售及餐飲業在今年度均經歷嚴峻挑戰，為刺激本地消費，香港電訊與ViuTV聯手推出了「齊消費·穩經濟·同受惠」活動。該活動與購物商場、零售商、餐飲及娛樂行業合作，鼓勵市民消費，支持本地商戶並促進香港經濟發展。我們透過ViuTV 99及96台以及集團旗下的社交媒體平台推廣商戶優惠。同時，集團向大約10,000名員工提供港幣100元「零用錢」，鼓勵員工支持本地消費。



3.3.2 培育未來人才

Now TV STEM 獎勵計劃2024

我們繼續推出「STEM獎勵計劃」，並以「未來由STEM開始」為主題，邀請長隆度假區及Sony Hong Kong為合作單位。此活動將動物保育及科學知識融入獎項設計，讓年輕參賽者寓學習於娛樂。



在長隆度假區的協助下，我們製作一系列名為《保育由STEM開始》的節目，內容涵蓋「陸上動物」、「海洋動物」及「生物生態」。節目運用長隆的保育專業知識，教育學生有關動物保育及科學知識。此外，我們設立「長隆保育小領袖大獎」，鼓勵學生設計具創意的未來保育計劃，最佳作品獲頒發獎學金及獎品。

我們亦支持超過120名學生參加「STEM獎勵計劃」，並舉辦了生態攝影工作坊。該工作坊教授學生生物多樣性、生態攝影技巧及保育科學，凸顯保育的重要性。我們已連續第四年贊助香港小童群益會會員參加「STEM

獎勵計劃」，全年超過180名學生參與。多年來，我們已支持近800名學生參與STEM學習。

共創明「Teen」計劃

集團是「共創明『Teen』計劃」的主要支持者，為期12個月的師友計劃，旨在促進基層青年的發展及向上流動。集團於2024年安排45位企業義工擔任導師，並為超過150名參與者舉辦了六場小組活動。

這些活動旨在擴闊學生的視野，包括參觀Now TV及ViuTV的錄影廠，讓學生學習到廣播行業的運作以及相關專業技能，並製作簡單的電視節目。此外，為了分享我們在科技創新的專業知識，我們舉辦了兩次到綜合服務及營運中心的職場體驗。活動有超過35名友師及學員參與，他們從了解香港電訊提供的技術支援服務。在第二屆計劃，我們三位企業義工因其對學員的傑出支持而獲得表彰。集團將繼續支持「共創明『Teen』計劃」，為社會培養未來棟樑。



藉教育促進科技與創新

為促進知識共享並鼓勵創新，我們籌辦一系列活動，吸引與來自不同領域的學生和專業人士參與：

- 網上分享會：我們通過舉辦四場網上分享會，聯繫大學、科技社區及初創企業參與，吸引超過1,500人報名，最終共有700位參加者。在總分為5分的滿意度評分中，公開講座的平均整體滿意度達到4.1分。
- 實驗室參觀活動：此外，我們亦在WeShare Place舉辦三場實驗室參觀活動，接待了超過90名來自浙江、漢華中學及電機電子工程師學會的學生，相信他們從中獲益良多。
- 交流會：我們亦贊助2024年香港開源年會及PyCon HK 2024，向大約11,500位內部同事和各大院校的學生提供最新資訊。



3.3.3 縮窄數碼隔閡

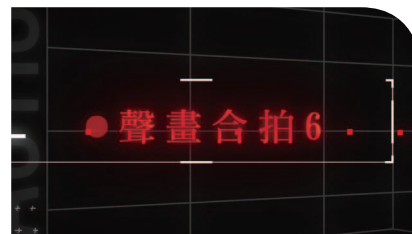
集團高度重視對社會的長期承諾，尤其是在支援長者方面。我們自1992年起推出「長者愛心線」計劃，為60歲及以上的合資格香港居民提供免費固網電話服務。這項計劃是我們與香港社會服務聯會合作推出的長者優惠計劃的一部分。集團亦致力為長者提供必要的知識與技能，協助他們融入現代數碼生活。另外，我們亦推出多種流動通訊服務：包括「Smart爸媽月費計劃」，以協助長者應對科技運用所遇到的問題。此外，我們亦與安老院舍及非政府機構合作，透過舉辦超過90場「Smart爸媽學堂」，服務了超過2,000位長者。

3.3.4 透過廣播推動可持續發展

在2024年，我們的電視節目精選一系列聚焦於健康、環保意識及文化理解的節目，體現了集團對可持續發展的承諾。



《識碳惜生活》鼓勵觀眾探索環保生活方式，提供有關升級再造和綠色產品的實用資訊。《環保發現號》邀請環保人士分享經驗，推動社區參與，並倡導以簡單行動實現可持續發展。《睇過學過先識碳》則以互動形式介紹碳中和知識，涵蓋低碳飲食及綠色出行等主題。



在健康相關節目方面，《今天只做一「健」事》及《我想身體健康》強調身心健康的重要性，鼓勵觀眾追求平衡的生活方式以促進整體健康。《聲畫合拍6》展示本地藝術家的才華，同時探討文化與可持續發展的關係。此外，《鮮浪潮·語2024》聚焦新晉導演，推廣以環保及社會主題為核心的故事。



文化倡議如《異國聚腳點》及《少數學多多》旨在推廣香港的多元文化，促進不同族群間的理解，並鼓勵有關可持續發展的對話。

我們希望透過這些節目啟發觀眾在日常生活中考慮可持續發展的選擇。我們明白，在邁向可持續發展的道路上，仍有許多需要學習和改進的空間。我們承諾將繼續盡己所能，共同創建一個更健康、更負責任的未來。

3.3.5 投資社區 創造效益

我們的長期社區投資計劃包括：

- 支援東華三院及仁濟醫院籌款電視節目的電話熱線服務
- 參與救世軍天希中心的「Teen 希 Buddies 師友義工計劃」

強化樂施毅行者 2024 技術連接



「樂施毅行者」在郊野公園及偏遠地區舉行，而這些地區的訊號接收通常較差且不穩定。為了支持活動，集團於活動前鋪設寬頻電纜並建立基站提供通訊服務。同時，我們正研究將這些臨時基站轉化為永久的基站，以持續支持未來類似的活動，並擴展 5G 網絡覆蓋範圍，方便登山愛好者通訊使用。

集團自 1986 年以來成為「樂施毅行者」的技術及電訊合作夥伴，今年更透過在多個檢查站設置流動基站，覆蓋之前無法連接的路徑區域，確保參加者在活動期間與支援團隊保持聯繫。



2024 年，我們成功提供 59 條電話線和連接七條固網寬頻，此外還包括 5G、Wi-Fi、短訊及國際直撥服務，全面支持活動的通訊需求。

2024 年其他社區資助活動

- 與香港失明人協進會合作，於 2024 歐洲國家盃期間提供口述影像服務
- 在 ViuTV 的《6 點新聞報道》中加入手語翻譯，使聽障人士能夠獲取新聞資訊
- 贊助 Métier Minus 第四屆慈善快閃活動，支持包括 Green Ladies 及聖雅各福群會在內的非牟利機構進行品牌推廣
- 參與「建華企業慈善跑」，為救世軍籌集善款以幫助有需要人士
- 義工參與屈臣氏集團舉辦的「Project LOL 長者關懷日」，與其他企業一同為超過 2,000 名長者帶來歡樂和關愛
- 參與由 Evercare Health 舉辦的「Evermove」活動，與非政府機構護養院的居民組隊完成健身挑戰，幫助長者克服社交孤立
- 為太古集團的「書出愛心 十元義賣」活動提供數碼解決方案及義工支持
- 支持「黑暗中對話」的「多元共融競技日」活動，通過精心設計的運動遊戲推廣對共融與多元文化的理解與欣賞
- 參與公益金舉辦的「百萬行」活動，為家庭及兒童福利服務籌款
- 與香港互動市務商會合作推行「微電影製作資助計劃」

3.4 培育豐富人才

3.4.1 吸引與培育人才

在瞬息萬變的電訊、媒體及科技行業，我們積極尋找具前瞻性並能有效應對新興挑戰的人才。我們通過專業培訓和員工個人發展，賦予他們掌握所需的技能。集團已建立全面的人力資本管理架構，以推動人才與業務的共同成功。該架構涵蓋員工激勵與晉升、培訓與發展等多方面。

在2024年，我們進行了一次員工調查評估員工滿意度，調查涵蓋工作滿意度、使命感、幸福感及壓力水平等方面，共有超過900名員工參與，整體滿意度達到88%。除員工調查外，我們亦進行新入職員工參與度調查，為員工提供額外渠道來表達意見。2024年共有超過760名員工參與了此項調查。調查所收集的意見，對識別工作流程及需要改進的工作領域至關重要，從而持續提升員工的工作體驗與滿意度。

集團在招聘及挽留人才、培訓發展方面獲得以下多項殊榮：

- 《財經》雜誌和SAP頒發的「鼎革獎」
- 香港僱主聯合會舉辦的「Happy@Work」中榮獲最佳團隊獎、傑出團隊獎、最佳服裝獎、最佳攝影獎及最佳影片獎
- 任仕達第12屆年度僱主研究頒發的「電訊行業最具吸引力僱主」
- 香港管理專業協會「2024年最佳管理培訓及發展獎」—「培訓及發展計劃獎項」銅獎
- 「LinkedIn Talent Awards 2024 Hong Kong – Learning Champion (超過10,000名員工)」銅獎



在「Happy@Work 2024」活動中，我們的管理層、與來自不同業務及職能部門的代表以及管理培訓生攜手合作，共同推動職場健康與福祉。

吸引人才

作為香港的行業領導者，集團在培育具科技前瞻的年輕人才擔當著重要角色。我們不僅為他們提供機會，參與企業數碼轉型以及智慧城市發展，並同時讓他們有接觸大灣區的機會。2024年，集團繼續與政府及教育機構合作，推動人才招聘計劃，培育未來人才庫。我們參與了例如「Earn & Learn 職學計劃」等項目，招募了25名有潛力的年輕學徒，協助他們在集團內部成長與發展。

我們的「管理培訓生發展計劃」為大學畢業生提供了一個開展職業生涯的寶貴機會。在2024年，46名來自八個部門的新學員參與了我們的培訓計劃。新學員定期與不同部門進行跨團隊知識交流，加深對集團運作的了解。而透過安排他們在Now Sports頻道製作設施、ViuTV錄影廠、Innovation Lab、香港電訊的io.t專門店、安全營運中心及電子服務中心等地方實習，讓他們獲得有關創新、技術發展及數碼驅動方法的知識。通過與高級管理層及行業專家的互動，為管理培訓生未來發展打下堅實的基礎。

為了培育多元化及適應力強的人才，我們的「暑期實習計劃」為STEM及非STEM不同學術背景學生，提供專門的發展途徑。在資訊技術、工程、業務發展及市場營銷等領域的資深導師指導下，同時結合尖端技術的應用及廣泛的交流機會，讓實習生在真實職場中拓展視野，為未來多元化的職業發展作好準備。2024年，共有91名來自七個業務部門的暑期實習生參與了我們的「暑期實習計劃」，其中20名實習生獲得兼職實習機會。

人才發展

員工是集團營運及發展的基石。我們通過全面的學習與發展計劃及相關措施，培養高技能及富有創新思維的人才。以下是我們培訓計劃的部分亮點：

培訓類別	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
領導力	日常管理技能提升計劃	我們推出一項專為新任及現有管理層設計的大型管理技能提升計劃，旨在加強管理層日常管理主要技能，包括：招聘、關係建立、認可、審核及留任。 此外，工作坊還特別關注平等機會的主題，重申我們對推動職場共融與公平的承諾。通過將這些原則融入管理框架，我們致力於培養支持員工的文化，並維護一個公平且多元的工作環境。	14	超過300
	「Collaborate & LEAD」人才培訓計劃	我們持續為管理層提供共融的「『Collaborate & LEAD』人才培訓計劃」，通過促進思維模式及行為的轉變，推動凝聚力及持續進步，同時提升領導能力。 該計劃涵蓋自我認知、數碼學習及實踐經驗等要素，並融入真實情境，幫助參與者識別自身優勢及需要改進的領域。	8	超過200

培訓類別	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
新聘僱員	入職培訓	我們重新設計整個集團的迎新計劃，為新聘僱員提供順暢且統一的入職流程。新加入的員工將通過線上及線下學習活動，了解集團的背景、營運模式、重要政策及流程，同時藉培訓期認識其他同事，迅速融入團隊。	47	超過 1,500
銷售及服務	技能轉型	鑒於內部業務重整，我們推出一項專注多技能與知識、銷售及應對技巧，以及人工智能與日常工作協作的培訓計劃，旨在提升前線員工的產品知識。	188	超過 2,100
	外部獎勵培訓	我們積極鼓勵員工參與各類銷售與服務獎項。我們相信這些活動為員工提供一個寶貴的平台，有助於自我發現、職業發展，並增強歸屬感。	41	超過 300
	內部視頻培訓	我們已將定期培訓課程轉為線上視頻，推出每週的「Training Friday」計劃，內容涵蓋產品特點、優勢與效益，以及公司策略發展。此外，我們還推出了「Tech Talk」，專注重點產品的銷售技巧。 這些教學視頻不僅提升員工的專業知識，還優化客戶體驗，增強員工產品知識，更有效地協助客戶，而客戶則可通過簡單易明的指南進行自助服務。這不僅減少支援需求，加快解決問題的速度，亦提升了營運效率。通過提高客戶滿意度，這些視頻不僅有助提升銷售，也符合我們提升參與度及績效改進的目標。	267	超過 282,000

培訓類別	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
工程	Learning Circle @Engineering	為提升同事的專業技能，我們舉辦了「Learning Circle@Engineering」—— 這個由義工專家主導的學習環節，涵蓋多個主題，包括網絡安全意識、網絡實驗室操作分享、項目管理及AI Bot開發等。	4	超過 100
	知識共享論壇	為了與工程團隊分享技術知識與經驗，我們於2024年安排三場線上課程，涵蓋了熱門話題，例如綠色管理、無線網絡中的毫米波應用，以及5G-Advanced先進連接技術。	3	超過300
	資料私隱培訓	香港個人資料私隱專員公署為所有工程部員工舉辦了線上重溫培訓課程，以減低資料外洩的風險及潛在損害。這些課程旨在教育工程部員工有關《個人資料(私隱)條例》、個人資料保護實踐、數據安全措施及應對資料外洩的處理流程。	8	超過 1,700

培訓類別	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
科技	TechWatch	「TechWatch」是由首席技術總監辦公室製作的雙週通訊，旨在向同事提供最新的科技新聞與資訊，藉此集思廣益，激發新的業務構思。	25 期	超過 1,700
	Inspire Sharing Session	「Inspire Sharing Session」深入探討生成式人工智能及各種科技相關主題，為內部專家與備受尊崇的外部講者提供一個分享見解的平台。參與者可在會議中了解生成式人工智能的當前能力及未來前景。我們的線下分享會及工作坊還包括「Google Cloud GenAI sharing」、「Tech & Strategy Exchange」及「Adobe Workshop」等活動。這些活動為參與者提供了實踐學習、交流及深入探索科技與策略洞察的機會，並在公司內部培養持續學習與創新的文化。	11	超過 1,000
	生成式人工智能培育計劃	在 2024 年，我們推出全新的「生成式人工智能培育計劃」，超過 300 名參與者利用生成式人工智能技術提升工作效率。這些集體努力凸顯了我們賦能員工、促進創新及實現業務可持續增長的承諾。我們開發了一個全面的「科技生態圈」，包括集團的「可持續及可擴展的人工智能發展路線」及「自助無程式碼開發平台」。於本計劃下，主要部門及人工智能技術合作夥伴分享超過 660 分鐘具啟發性內容。	8	超過 2,200

培訓類別	培訓活動	詳情	培訓次數	參與人數
	Insight Exchange Session	「Insight Exchange Session」專為高級管理層而設，每月邀請來自不同部門的高級管理層參與。這些會議旨在促進對最新的全球科技趨勢、策略見解及營運進展進行深入討論與評估。此外，我們還舉辦以新興技術為主題的高級管理層工作坊，例如「Copilot for Microsoft 365 Executive Workshop」，讓高級管理層可探索前沿技術與策略，以提升營運效率並推動業務發展。	7	超過 100
ESG 與可持續發展	提升 ESG 表現與引領可持續發展	此項培訓專為管理層及高級員工而設，由經驗豐富的 ESG 專家分享 ESG 及可持續發展的新興趨勢及市場最新動態。管理團隊還參與互動討論，共同為集團未來的可持續發展策略及目標制定提出意見。	2	超過 60

工程畢業生培訓計劃 2024

「工程畢業生培訓計劃」是由香港工程師學會認可系統化培訓計劃，協助畢業生成為專業工程師。集團參與該計劃，在網絡規劃與營運、無線及核心網絡，以至現場實地服務等領域提供了廣泛的培訓、同時提供以香港工程師學會能力為基礎的課程、跨部門在職培訓、工程主管工作進度評估等，亦為參與者提供師友指導及建立人脈的機會。



我們透過一系列具影響力的措施，實踐對員工發展與卓越管理表現的承諾。其中，我們專業的人力資源團隊與管理層共同構思推出「『Collaborate & LEAD』人才培訓計劃」，在香港管理專業協會主辦的「2024年最佳管理培訓及發展獎」中，榮獲「培訓及發展計劃獎項」銅獎及「周大福珠寶集團企業文化特別獎」。這些榮譽彰顯該計劃在推動文化變革方面的成功，協助各階層及不同領域的管理層掌握關鍵領導技能，實現卓越表現。該計劃亦促進創新及培育高績效的跨功能團隊，符合我們的策略目標，並以此持續推動業務。

此外，我們的多元化學習平台，為員工提供了線上與線下相結合的學習機會。員工能通過「Learning@Connect」平台及「E-sales Kit」等業務專用工具，取得豐富的數碼學習資源。例如，在2024年，超過260個培訓視頻已上載「E-sales Kit」，供前線員工收看，總觀看次數超過282,000次。這些平台經過精心設計，旨在培養積極的知識共享與學習文化，激發員工好奇心，及探索感興趣的主題並支持職業發展。我們還積極鼓勵並支持員工參與外部專業培訓計劃，以掌握最新的行業趨勢與最佳實踐。

為進一步提升員工對培訓計劃的參與度與滿意度，我們在每次培訓後均進行滿意度調查，持續改進並優化培訓內容。

平均培訓時數 (包括兼職／合約／臨時員工)	接受培訓的員工比例 (包括兼職／合約／臨時員工)
12.7 小時	88%

績效評估

我們已建立一套全面及系統化的持續績效發展與評估機制，用作員工績效管理。此機制為薪酬評估、薪資調整、晉升以及未來職業發展的基準。

我們認為員工與管理層之間的持續溝通，對於員工的長遠發展至關重要。我們的評估流程為：首先由員工設定與集團「5G Growth Model」一致的目標，目標包括財務表現、客戶體驗、創新能力、營運可持續性，以及人才與組織五個方面的表現。員工隨後制定並執行自己的行動計劃以實現這些目標。過程中會進行定期的階段性評估，向員工提供即時回應，以便他們靈活調整計劃、追蹤進度並提升績效。正式的年度評估則審核員工是否達到預設目標，並釐定來年的發展方向。此外，我們同時進行跨團隊績效評估，以確保公平性並同時識別出高績效員工。在整個評估周期內，與員工保持溝通，協助其改進與發展。

3.4.2 促進多元與共融

我們堅守多元化與共融的原則，堅決消除任何形式的歧視。我們確保所有員工都獲得平等對待，而不受性別、殘疾、家庭崗位、種族、血統、國籍、族裔、宗教、年齡、性傾向、工會會員身份或任何其他受法律保護的地位等條件的影響。截至2024年，我們未發現集團內有任何侵犯人權的事件，因此無需採取補救措施。

我們推出多項措施，在工作場所推廣多元共融。



明確的多元化與共融政策

我們將多元化與共融指引納入現有政策，包括《員工手冊》、「人力資源政策」及「企業社會責任政策」，以指導招聘、錄用、晉升及專業發展實踐。



消除無意識偏見

採用匿名履歷篩選，以減少無意識偏見，確保所有應徵者享有平等機會。



公平的員工體驗

與職業訓練局合作，通過「Earn & Learn職學計劃」支持學生的職涯成長與發展。



支持多元需求的設施

在工作場所為新手媽媽設置母乳餵哺設施，支持母乳餵哺。



共融領導力培訓計劃

提供領導力發展計劃，包括集團範圍內的「『Collaborate & LEAD』人才培訓計劃」，重點培養共融領導力技能。



定期員工調查

定期進行員工調查，評估並確定需要改進的領域，包括評估及處理員工所關注與薪酬和工作場所公平性的問題。



員工溝通平台

利用內部社交平台連繫員工、分享經驗，並積極參與我們的多元化與共融措施。

為促進多元共融及防止歧視，我們定期為員工及管理人員提供培訓。我們與平等機會委員會合作，為超過1,700名員工舉辦17場反歧視條例最新發展培訓，當中包括七場網上培訓及十場現場培訓。此外，我們在「卓越管理人員培訓計劃」中加入相關單元，強調在員工職業生涯各階段中遵從平等機會原則。截至2024年12月31日，已有超過450名管理人員完成此項培訓。



性別比例為
1:1.4

我們確保員工結社自由受到保護，並尊重員工根據當地法律組織或加入其選擇工會的權利，而不受恐嚇或報復。雖然集團內未成立正式的工會，但員工可通過既定渠道直接與集團管理層聯繫。

此外，我們鼓勵內部和外部持份者透過集團的獨立舉報渠道，向審核委員會以保密方式報告任何實際或懷疑的不當行為。有關集團「舉報政策及程序手冊」的更多詳細資訊，請參閱「電訊盈科的可持續發展」章節。



約 **33%**
的管理職位由女性擔任

集團嚴格遵守香港及其他營運地區的相關勞工法律和法規，包括但不限於《僱傭條例》（第57章）、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》。相關的規管政策和指引已通過入職培訓及《員工手冊》向員工傳達。我們在業務營運中嚴格禁止童工及強迫勞工。截至2024年，集團內未發生與歧視相關的違法行為或不遵守此類法規的事件。

3.4.3 維護職業健康與安全

集團致力於在整個業務營運過程中維持高水平的健康和安全管理標準。我們遵循由勞工處發佈的《安全管理工作守則》的要求，制定了《安全計劃》，以保障員工、承辦商、客戶和公眾在公司相關工作期間的健康和安全。此外，我們亦已實施安全管理系統，確保員工在日常工作中不會對自身或他人的安全構成風險。

職安健管理方針

由高級管理層領導的安全委員會，專責管理集團的職安健相關事務。為加強職安健治理及注入新思維，我們於2024年對現有委員會成員進行職務輪替，並同時任命多名新成員加入安全委員會。這些新成員擔任不同角色，包括管理、營運及統籌代表等。此外，集團亦制定《安全與健康政策聲明》。我們還設定年度目標與指標，為具有較高職安健風險的業務部門提供明確指引。工程團隊於2024年達到每千名員工的意外事故率低於4.90，和工傷事件低於12宗¹⁰的目標。

¹⁰ 指的是造成三天或以上缺勤的工傷事件。

職安健範疇	相應行動
緊急應變準備	在制定緊急應變計劃時，我們已考慮各種情景中的急救設施，確保為潛在危機提供足夠的應對措施。我們的工作場所已配備急救箱。為了加強應變準備，我們亦制定《業務連續性計劃》及《緊急應變指南》以應對緊急情況。緊急逃生路線圖、聯絡清單及應急程序已張貼於工作場所，供員工參考。此外，緊急應變小組則專責管理所有緊急情況，以確保迅速且有組織的回應。
內部檢查	我們已制定既符合法律要求又全面的職安健檢查時間表，以及不同的檢查清單以記錄檢查結果，並針對承包商編製專門的檢查清單。為確保工作環境符合職安健規定，管理層會定期進行突擊安全檢查。 在內部審計中所發現需要改進的領域，將記錄於審計報告的改進計劃部分。每項行動都會設定完成目標日期，並在下一次內部審計之前密切追蹤進度，以確保及時解決問題。
外部驗證	我們的安全管理系統由職業安全健康局（「職安局」）審核小組每半年進行一次評估。這些評估以「持續進步安全管理確認計劃」為指導方針，並確保我們的安全措施健全且有效。 各部門已實施安全管理系統，定期評估其有效性。
工傷、病患、疾病和事故調查程序	我們已制定一套完善程序，用於報告與調查工作的事故和事件。在收集事故調查報告後會仔細審查事件，並分析人為因素、設備、材料、程序及環境等原因。調查結果會在安全委員會會議中討論，並透過職業安全與健康簡報與員工分享所汲取的經驗，以提高員工的安全意識和預防措施。
於採購和合約要求中引入職安健標準	招標審核小組負責評估投標，包括評估投標者的安全管理體系及安全主任或安全主管的聘用。常規合約檢討會議上會審查所有項目的安全細節。承辦商需在合約中提供詳細而全面的安全計劃，並於定期會議中檢討其執行情況。

職安健風險管理

我們有系統地評估危害項目，並透過記錄於《主要工序危害摘要》和《生產線工序危害摘要》的控制實務和程序來管理職安健風險。《主要工序危害摘要》由安全委員會定期審核，列明每項危害的控制措施，確保我們的營運符合相關安全規則和法例要求。我們會對每個新識別的危害作評估，以控制至可接受水平。

任何意外或事故發生後，我們均會進行全面風險評估並檢視現有監控措施，以識別需要改進的範疇。在部門層面，部門經理基於《主要工序危害摘要》編製《生產線工序危害摘要》，確保安全措施切合具體營運情況。

部門經理及主管已制定並向相關人員傳達安全工作程序、作業方法說明及工作許可系統。為進一步降低職安健風險，我們實施多項有效監控措施，包括內部安全程序及提供適當的個人防護裝備。這些措施共同為各個營運環節營造更安全可靠的工作環境。

職安健風險管理	相應行動
危害識別與風險評估	我們的危害管理流程有助持續識別在動態工作環境中的危害，以便及時制定風險控制與預防措施。透過風險評估，我們確定每項危害的相對重要性，以及風險性質和影響。除了新識別的危害，我們亦會在事故發生後檢討現有的風險評估結果。
風險優先處理與量化目標整合	根據風險的嚴重程度，制定相應的管理措施：
	不可接受的風險 ▶ 需要高級管理層進行深入研究和策略規劃
	高風險 ▶ 需要高級管理層的關注
	顯著風險 ▶ 需要明確分配管理責任
	低風險 ▶ 按常規程序處理
	可忽略的風險 ▶ 經過定期檢討後被認為可接受
評估降低／預防健康問題／風險的進展達標情況	初步危害分析的結果與建議將提交至安全委員會進行審議，委員會負責審核分析結果並向部門經理提供建議。我們每年均會制定職安健目標及指標。

已識別的職安健風險示例	相應預防措施
高溫／炎熱環境中所造成的中暑	- 指派合資格的人員進行中暑風險評估，評估員工在工作中面臨的熱壓力風險因素 - 根據識別出的風險因素，實施適當預防和控制措施，例如調整工作時間表、安裝遮蔭上蓋、提供通風及散熱設備，並提醒員工及時補充水分和休息
高處墜落	- 在可行的情況下盡量減少高空作業，提供並使用專用工具，使員工能夠在地面安全完成工作 - 為高空作業提供適當的工作平台或踏步平台 - 確保所有工作區域設置適當和足夠的安全出入口，並妥善維修
密閉空間作業	- 指派合資格人士進行風險評估 - 僅允許經過適當培訓且具經驗的工人進入 - 避免工人單獨工作，並安排一名候命人員駐守密閉空間外 - 實施工作許可證制度
電力佈線時的觸電風險	- 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 - 確保所有電力裝置均正確接地 - 提供並確保使用適當的個人防護裝備

職安健培訓

集團致力推廣職安健文化，為所有員工提供多樣化的學習機會與支援。我們定期舉辦培訓課程，並經常制定特定工作內容，旨在提升整體職安健績效並將與職安健相關的事故降至最低。我們的安全管理系統及安全溝通策略獲認為有效且高效。部分主要的安全培訓課程包括：

- 場地管理人員(密閉空間工作)安全訓練課程
- 建造業工作安全氣候指數調查工作坊
- 密閉空間作業合資格人士安全訓練課程
- 應用心肺復蘇法配合自動外置式心臟去纖顫器課程
- 顯示屏幕設備評估合格證書課程
- 密閉空間作業核准工人安全訓練課程
- 急救證書課程
- 高空工作安全課程

3.4.4 保障員工福祉

員工福祉是我們人力資源管理的核心重點之一。集團為此推出一系列員工福利和措施，包括：

- 多元化的運動興趣小組，包括羽毛球、高爾夫球、跑步、乒乓球、龍舟、籃球、足球、飛鏢、草地滾球、桌球、排球等活動
- 提供包括健身房、羽毛球場、乒乓球場、壁球場等運動設施以及燒烤區等其他休閒設施
- 員工福利，例如演唱會員工門票、The Club、DrGo、Now TV、電訊服務計劃與手機員工折扣，以及其他活動的優惠門票
- 制定僱員支援計劃，為員工提供免費的工作和個人生活專業諮詢服務
- 特別假期安排，例如生日假、義工假、考試假及14周的產假
- 在集團醫療計劃保障下，免費為所有員工及其家屬接種流感疫苗
- 組織團隊建立活動，包括節日派對、團隊建設工作坊、年度晚宴及家庭嘉年華
- 參加「Inter-Hong」業界體育比賽，透過運動及興趣小組促進合作與友誼
- 參與財務講座，提升員工的財務知識與福祉
- 通過股份獎勵計劃向員工授予超過78,600股股份獎勵





4 優化環境治理

作為香港首屈一指的電訊服務供應商，我們肩負起推動可持續發展的責任，盡力減少對環境的影響。透過提供綠色解決方案，協助客戶與社區可持續地使用我們的產品。

同時，集團亦致力優化能源效益、減少溫室氣體排放、鼓勵負責任的資源使用，以及保護生物多樣性與天然資源。此外，我們亦主動識別、評估和管理與氣候相關的風險與機遇，以加強對氣候變化的應對能力。

我們持續提升環境績效並促進與持份者合作，攜手創造可持續的未來。

卓越的環境管理

- 採用創新技術提升營運設施的能源效益
- 升級營運系統與設備以優化能源管理效率

綠色解決方案

- 提供一系列措施，促進數據中心可持續運作
- 積極透過不同活動與客戶互動，推廣可持續的生活方式

聯合國可持續發展目標：



4.1 卓越的環境管理

集團竭力減少業務營運對環境的負面影響，並遵守適用的環保法律與法規，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)。

作為電訊服務行業的領導者，我們積極履行高於最低法律要求的環境管理責任。我們已制定「能源和水資源管理政策及指引」和「減少氣體排放政策」，確立資源妥善使用的程序和計劃。這些標準為各部門及子公司提供框架指引，以制定符合業務營運的環境管理策略和系統。我們定期審視及更新該等指引，應對不斷變化的外部因素。

4.1.1 改善能源效益



電力消耗

2025 年目標

較2018基準年減少 **13.2%** 電力消耗
(2018 : 390,591,712 千瓦時)

2024 年表現

294,788,864 千瓦時

集團已實施環境及能源管理系統，並將環境因素納入業務各個層面。我們大部分能源消耗用於電訊網絡通訊和連接，而我們致力於妥善管理這方面的能源消耗。

此外，我們部分資產已實施ISO 50001能源管理系統。我們亦已簽署環境及生態局的《節約章》和《戶外燈光約章》。

可持續能源管理措施

重新檢驗控制	• 通過先進控制系統及調高室內預設溫度(尤其在設備區域)優化能源使用 • 在 24 小時運作操作中心實施顯示器排程，以節省能源 • 採用自動照明感應控制，在辦公室、樓梯間及停車場調節照明亮度，優化照明效益 • 將非必要空調設置為冷待機模式，並按需要調節冷卻系統，減少能源消耗 • 策略性地將具相近環境需求的設備集中擺放，並採用具備自然冷卻技術的現代化空調系統，以提升製冷效能及降低整體製冷負荷
舊設備更換與升級	• 將老化及低效能的設備升級，包括空調、網絡設備及不間斷供電(「UPS」)系統以提升運作效能 • 整合 UPS 系統，提高使用效率並減少浪費能源 • 將機樓內 7,300 支傳統熒光燈管更換為發光二極管燈管，並持續進行更換工作 • 縮短發電機的性能測試時間，以減少溫室氣體排放
流動基站	• 在 2022 至 2024 年將設備遷移至屋頂，並在系統機房實施負壓設計以加強空氣流通，減少約 600 個據點的空調使用量，優化冷卻效益 • 於 2023 至 2024 年間安裝超過 900 部雙頻進階天線系統，整合基頻單元與無線電單元，提升能源效益 • 利用智能電源控制系統，在設備閒置時啟動待機模式，並在不影響效率的情況下滿足高峰時期的速度需求 • 整合超過 500 組高壓電源系統機架櫃，通過高效的電力傳輸機制，減少能源損耗並提升運作效能
網絡	• 將 10G 網絡寬頻閘道更換為 100G 網絡寬頻閘道，提升高速寬頻服務的能源效益 • 整合銅線寬頻網絡用戶線，回收超過 6,000 張 DSL 設備卡，減少設備使用及能源消耗 • 在四個機樓內實施模組化數據中心解決方案，以識別並優先處理網絡設備，同時優化空調系統。該模組配備能源管理系統、自動行內冷卻選項及遠程監控功能，其強化後的設計，相比傳統冷水系統更有效調節設備(如交易網絡、銀行及公共服務數據服務)的環境條件 • 將現有的 10G 網絡升級至 100G 和 400G 網絡，滿足日益增長的網絡需求同時降低設備需求量並降低能源消耗
綠色能源	• 四個機樓內的太陽能發電系統共產生 121,925 千瓦時的可再生能源
環保意識	• 支持世界自然基金會的「地球一小時」行動以節約能源 • 限制基站發電機的性能測試頻率以節約能源

F5G-A 超級寬頻引領固網通訊未來

在 2023 年，歐洲電信標準協會推出了 F5G-A 標準，為固定網絡帶來新的發展契機。作為香港首個達成 F5G-A 標準的網絡供應商，香港電訊重塑固網寬頻體驗，以滿足未來數碼化日益增長的需求。

與傳統銅線網絡相比，使用綠色敏捷光網絡（「GAO」）的能源消耗減少超過 50%，不僅降低了營運成本，亦減少對環境的影響。

4.1.2 減少溫室氣體排放



溫室氣體排放

2025 年目標

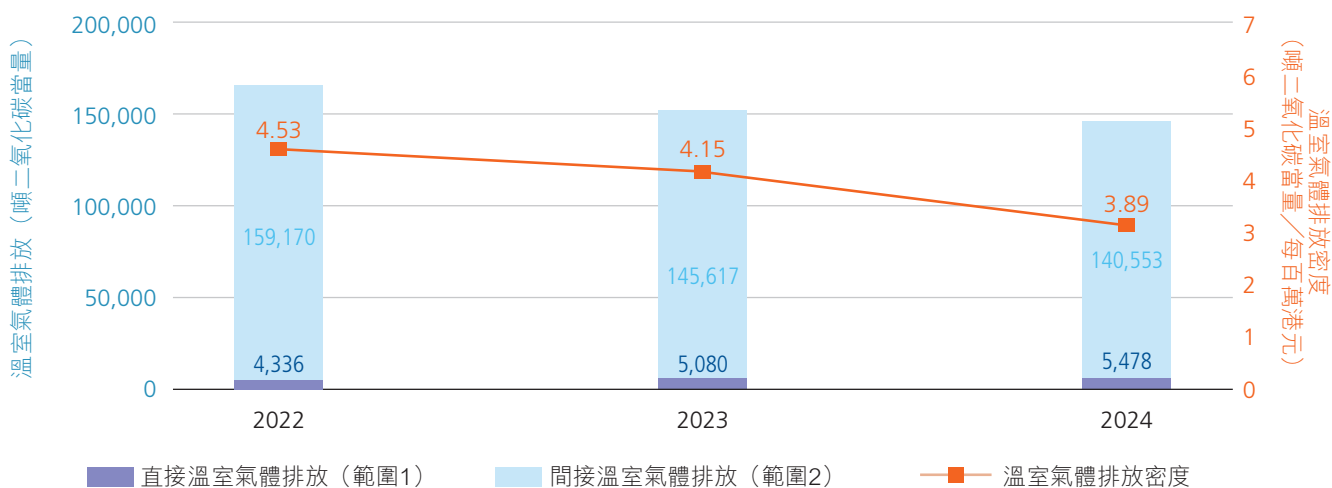
範圍 1 及 2 溫室氣體排放量：較 2018 基準
年減少 **34.3%**
(2018：248,912 噸二氧化碳當量)

2024 年表現

146,031 噸二氧化碳當量

我們深明企業在管理和減少溫室氣體排放方面的責任，正積極推行配合香港政府《香港氣候行動藍圖 2050》的可持續發展措施。這體現了我們以策略性及務實方案應對氣候變化的決心，支持香港邁向碳中和。

我們致力提升能源使用效益及增加使用可再生能源。與 2018 年基準年相比，2024 年減排 41.3%，超越了 2025 年 34.3% 的減排目標。有關我們的能源效率措施和採用可再生能源的詳細資訊，請參閱「改善能源效益」章節。



我們多年來已按照《溫室氣體盤查議定書》以評估範圍 1 和範圍 2 的碳排放。我們於 2024 年再邁出重要一步，並開始評估範圍 3 的碳排放。此過程包括透過內部協作及資料研究以識別最重要的範圍 3 排放類別，評估數據準備狀況，並為相關部門提供培訓，確保更有效收集數據。

我們已就數據較可靠及容易獲取的特定類別進行初步評估，估算其首年排放量，其他重要類別的數據收集工作現正進行中。隨著陸續收集更多相關數據，我們計劃於來年作出相關披露。

4.1.3 有效管理廢物



廢物

2025 年目標

一般廢物量: 較 2018 基準年減少 **16.2%**
(2018 : 861 噸)

2024 年表現

700 噸

集團已建立嚴格的廢物管理標準，確保在業務營運中採用適當的廢物處理和處置程序。我們恪守本地法規，並委託專業廢物處理商妥善處理無害及有害廢物。

2024 年，我們在電訊盈科大廈的辦公室進行固體廢物審計，幫助我們識別廢物管理的改進空間。

有害廢物

為響應政府對「四電一腦」所推行的「廢電器及電子產品生產者責任計劃」，我們繼續向客戶提供電子廢物回收服務。在 2024 年，我們協助客戶回收處理超過 3,000 件電子廢物。

我們亦繼續與香港電池回收中心合作，回收廢鉛酸電池。2024 年，我們共回收 261 噸電池。此外，我們收集使用過的寬頻數據機及客戶終端設備，並進行翻新和重用，以延長其使用壽命。2024 年，我們共翻新約 150,000 件寬頻數據機及客戶終端設備。

為延長手機使用壽命，我們鼓勵客戶以舊換新。2024 年，我們從客戶收集超過 3,500 部舊手機進行回收與重用。

無害廢物

我們持續採取措施減少營運中產生的無害廢物量。為減少廢紙量，我們提供電子帳單服務，並透過此服務減少超過 8,600 萬張紙。我們在辦公室搬遷或翻新過程中亦會優先重用辦公室傢俱，以減少廢物。此外，我們亦移除個人辦公桌旁的垃圾桶，鼓勵員工在辦公室的中央收集點進行垃圾分類回收。在實施中央廢物收集後，電訊盈科大廈辦公室的回收率已提升至 16.8%。

自 2022 年起，我們開始在荔枝角機樓的員工餐廳進行廚餘回收行動。2024 年，我們共回收 13 噸廚餘。此外，我們開始在所有員工餐廳淘汰塑膠外賣盒及即棄塑膠餐具，對需要外賣盒和即棄塑膠餐具的顧客收取額外費用。

我們亦參與了環境保護署推出的「天然聖誕樹回收計劃」及「桃花回收計劃」。

我們的回收舉措

碳粉盒及墨盒 1,116 件	廢料 263,090 件	銅 8.64 噸	鐵和鋼 1.66 噸
紙張 83.47 噸	工業電池 260.79 噸	廚餘 13 噸	聖誕樹及桃花 11 棵

4.1.4 保護水資源



用水

2025 年目標

耗水密度：較 2019 基準年減少 **4.4%**
(2019：22.10 立方米／員工)

2024 年表現

29.90 立方米／員工

根據「能源和水資源管理政策及指引」，我們致力在業務營運中節約用水、減少用水量及循環用水。我們的措施旨在盡將用水量減至最低，同時推動可持續發展實踐。與 2019 年基準年相比，我們已減少 15% 用水量，相等於節省了超過 50,000 立方米的用水量。

主要節水措施

安裝水冷式冷凝器	採用水冷式冷凝器收集廢水，再用於沖廁系統，減少淡水用量
安裝感應式水龍頭	避免不必要的用水
升級為節水型水龍頭	將低效能的水龍頭更換為更節水的型號，在不影響功能的情況下減少用水
維護水冷式空調系統	定期檢查和妥善維護水冷式空調系統，以確保運作效率並減少浪費水資源

4.1.5 管理氣候相關風險及機遇

近年來，極端天氣事件發生的頻率和強度不斷增加，氣候變化對環境的影響變得更為顯著。同時，隨著社會邁向低碳經濟、更嚴格的政策要求、以及客戶偏好的轉變和新興減排技術發展等，均為我們的業務帶來更多的風險及新的機遇。

我們持續評估氣候相關風險和機遇對業務營運的影響。隨著我們對相關議題的理解和應對能力有所提升，我們逐步推進評估工作。我們的目標是在不同氣候情境下，全面了解我們的業務模式和價值鏈的韌性。

年內，為加強我們的管理措施，我們舉辦了一場以氣候相關風險及機遇為主題的ESG風險管理培訓工作坊，為第一道防線的風險負責人進行培訓，確保他們掌握氣候相關風險管理最新發展的知識，並加強他們對企業風險管理中，有關氣候相關風險評估的理解。有關我們企業風險管理的更多詳情，請參閱「企業風險管理」章節。

我們已識別出對一系列對業務具有重大影響的氣候相關風險與機遇，並對這些潛在影響進行定性評估。我們正積極採取創新解決方案以提升氣候適應力，同時實施控制措施以減輕氣候相關風險，確保集團業務持續穩健發展。為了進一步加深我們對氣候相關風險與機遇的理解，我們將在未來一年進行氣候情境分析，並預期在下一份報告中分享評估結果。

類別	風險或機遇	影響	我們的應對措施
實體風險 — 急性	強颱風	日益頻繁及強烈的颱風可能帶來強風及暴雨，或會損壞電訊基礎設施，並中斷業務營運。	在防洪警報系統中安裝物聯網感應裝置，用於監察各地區的水位，以便及時反應及採取補救行動。此外，我們已制定緊急應變計劃，指導員工在惡劣天氣條件下採取行動。
	洪水泛濫	強烈颱風或極端降雨可能導致沿海或低窪地區排水不暢，繼而引發洪水泛濫，損害電訊設施並中斷日常服務。	
			在11月為風險負責人提供培訓，加強他們對影響集團的氣候相關風險和機會的了解。
實體風險 — 慢性	平均氣溫上升	長期的溫度變化可能影響基建和設施的性能，從而干擾服務和業務穩定性。	技術人員會密切監測網絡設備的性能，確保冷卻系統——特別在溫度上升時，能有效運作。

類別	風險或機遇	影響	我們的應對措施
轉型風險 — 技術	轉型至 低碳技術	因應氣候轉型需求，我們需在電訊服務交付和物業管理中進行新低碳技術的研發和投資，例如使用智能技術來提升節能效果。現有技術可能因過時而需要被淘汰。	採用數碼化解決方案及智能技術來優化能源使用，從而提升效率、節約設施資源並精簡設施管理工作。此外，集團積極整合可再生能源並推動電動車的使用。
轉型風險 — 聲譽	持份者的 關注日益增加	未能滿足持份者的期望可能對我們的聲譽產生負面影響。	集團積極與客戶、持份者及公眾進行互動，了解他們對ESG及氣候行動的期望。我們致力提升可持續發展表現及提高資訊披露的透明度，維持持份者對我們的信任。
轉型風險 — 市場	消費者偏好 改變	市場對低碳電訊解決方案需求的轉變可能影響集團產品及服務的競爭力。	定期與持份者溝通，了解他們對電訊業低碳產品及服務的期望。
機遇	研發低碳排放 的產品與服務	隨著市場對低碳排放產品與解決方案需求的提升，集團在物聯網及自動化方面的優勢有望增強競爭力，進一步擴大客戶群。	集團積極拓展及發展低碳服務，以掌握市場機遇，並回應消費者需求的變化。有關我們低碳產品和服務的資訊，請參閱「綠色解決方案」章節。

4.1.6 管理自然及生物多樣性相關風險

我們透過減輕環境影響及復原生態的工作，體現集團對環境管理與可持續發展的承諾。集團致力與外部專家合作及進行環境影響評估，為高生態風險的地點制定針對性的方案，以保護生物多樣性及生物棲息地。我們採用等級制度，將「避免、最少化、恢復及抵銷」作為優先考慮的措施，以應對潛在的影響。根據集團的「企業社會責任政策」，我們在開發和停用基礎設施時，採取保護生物多樣性和本地生態系統的措施。

4.1.7 善用可持續金融工具

我們積極運用可持續發展相關的金融工具來支持集團的財務活動，利用其激勵機制，進一步實踐可持續發展目標。

可持續發展掛鈎貸款	綠色與可持續存款
集團於2020年首度進行可持續融資。自此以來，集團已從多家金融機構籌集超過52億美元的可持續發展掛鈎貸款額度。目前，超過70%的貸款額度來自可持續融資。 我們採用相關的關鍵績效指標來評估集團的可持續發展表現，包括溫室氣體排放、能源消耗及廢物管理。為評估我們的環境影響並優化融資條款，我們每年密切監察相關環境績效，追蹤環境目標的實現情況。	2024年，我們繼續將流動資金投資於金融機構的綠色與可持續存款。參與這些存款計劃使我們能夠與金融界攜手支持以ESG為導向的項目及組織，加速低碳、氣候韌性及可持續發展經濟的轉型。

4.2 綠色解決方案

我們致力減少對環境影響，同時通過有效及創新的解決方案促進社會邁向減碳之路。

數據中心的智慧能源解決方案

為應對數據中心基礎設施不斷變化的挑戰，我們提供智慧能源解決方案，令數據中心通過整合物聯網感應器和人工智能分析技術，優化能源消耗並確保高效用電。此方案提供即時監察與調整，並通過將先進的冷卻系統和UPS直接整合到基礎設施中，提升空間使用效率並簡化部署流程。

這些系統提供可擴展的解決方案，以應付不斷增長的電腦運算需求，同時確保可持續發展。透過高效能運算能力，我們進一步滿足人工智能工作負載不斷增長的運算需求，優化性能，加速數據處理，顯著提升資源使用率，支持學術研究和企業創新。

Smart Charge 一站式電動車充電服務

在2024年，Smart Charge繼續擴展香港的電動車充電網絡。截至年底，Smart Charge已獲委託管理香港41個住宅停車場的電動車充電基建設施，覆蓋近10,000個車位。

csI和1010的「Go Green」計劃

我們針對消費品牌csI和1010推出「Go Green」計劃。該計劃專注於減少環境足跡、促進社區參與，以及推動綠色電話和物聯網產品的可持續教育。我們的可持續發展措施包括回收電池和流動電話、提供環保的流動電話及物聯網生活產品與配件、為客戶舉辦教育工作坊及在專門店派駐「Go Green專員」直接與消費者互動等。

我們已從多家供應商採購超過200種符合集團環保要求的產品，並為這些產品分配相應的環保標籤，幫助客戶作出更具環保意識的購買決定。

5G天氣儀

在2024年，我們支持共12間香港學校安裝5G天氣儀，該設備利用5G技術和大數據來提升學習效果。

5G天氣儀將物聯網智能設備收集的數據傳輸至雲端平台，進行深入分析與處理，並通過5G天氣儀實時發送通知，這些實時數據幫助學生和老師深入了解天氣及氣候趨勢。

我們還提供包括智能設備的使用、數據收集方法、自動化、編程技能及極端天氣和可持續發展的全面培訓，藉此令參與者能夠更有效地掌握相關技術。此外，培訓中還加入有關極端天氣情況的討論，並強調可持續發展的重要性，加深學生對環境問題的理解，並鼓勵他們積極參與應對氣候變化的行動。

5 核實報告



核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局獲電訊盈科有限公司(「電訊盈科」)委託為其環境、社會及管治報告2024(「報告」)中所述的可持續發展信息披露(「選定披露」)進行獨立核實工作。選定披露涵蓋了2024年1月1日至2024年12月31日期間的信息，代表了電訊盈科的可持續發展表現。

核實工作的目的是對選定披露提供獨立的合理保證意見，該報告是依據以下報告披露框架編製：

- 香港聯合交易所有限公司上市規則附錄C2所載之《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)(2023年12月31日起生效版，該規則仍然適用於2025年1月1日之前開始的財政年度的報告)

核實組也參考以下信息披露框架檢閱報告的內容，基於報告的信息披露參考了：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(《GRI標準》)

保證程度和核實方法

香港品質保證局的核實程序是參考國際審計與核證準則委員會發布的《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」(「ISAE 3000」)進行的。證據收集過程採用基於風險的方法來獲得ISAE 3000中規定的合理保證水平。

我們的核實程序包括但不限於：

- 對報告中的可持續發展信息進行抽樣，例如相關聲明和表現數據，用於詳細驗證；
- 核實選定的可持續發展信息樣本的原始數據資料及相關支持證據；
- 訪問相關負責人員；和
- 檢查內部控制機制。

角色和責任

電訊盈科負責相關的信息系統，依照該系統建立和維護記錄和報告程序，包括可持續發展信息和表現的計算和確定。香港品質保證局核實小組負責對電訊盈科報告期間內的選定披露作出獨立核實意見。核實是根據電訊盈科與香港品質保證局雙方同意的核實範圍、目的和標準進行。

獨立性

香港品質保證局沒有參與收集和計算此報告內的數據或報告內容的編製。就提供此報告核查服務而言，核實過程是完全獨立的。香港品質保證局與電訊盈科之間並無任何會影響核實公正性的關係。

局限性和除外情況

由於服務範圍、核實標準的性質和核實方法的特點，本次核實存在以下局限性和除外情況：

- i. 核實範圍僅限於驗證有關原始數據或資料轉錄和轉換至報告中所披露的可持續發展信息，例如報告中所述的聲明和表現數據。由於有關的科學和技術知識不完整，可持續發展信息可能存在本質上的不確定性。
- ii. 評估可持續發展措施的執行質素和實施有效性、估算方法和技術的適宜性並不包括在核實範圍之內。
- iii. 原始數據或資料的核實是採用抽樣方法並信賴客戶的陳述，因此，可能會存在未被發現的錯誤或錯誤陳述的情況。
- iv. 核實不包括任何超出核實時間覆蓋範圍的信息或資料。

結論

1. 核實組參考《GRI標準》檢閱報告並認為本報告是參考了以上信息披露框架當中的內容或部分內容披露信息。
2. 根據核實過程所獲得的證據和結果，核實組作出合理保證結論認為該報告是依據香港聯合交易所有限公司上市規則附錄C2所載之《ESG指引》（2023年12月31日起生效版，該規則仍然適用於2025年1月1日之前開始的財政年度的報告）框架編製。

香港品質保證局代表簽署



沈小茵

審核主管

2025年2月

參考編號：14945917-VER

6 外部約章及會籍

外部約章

組織名稱	約章名稱
衛生署、勞工處及職業安全健康局	好心情@健康工作場所約章
環境及生態局	戶外燈光約章
	節能約章 2024
環保促進會	可持續採購約章
香港金融管理局和香港銀行工會	保障消費者防詐騙約章 2.0

會籍

組織名稱	會員類別
Asia Video Industry Association	贊助會員
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
Global Technology of Information Industry Association	創始成員
Groupe Speciale Mobile Association	營運商會員
香港貨品編碼協會	行業合作夥伴
香港優質顧客服務協會	創會會員，公司會員
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
中國香港網絡安全協會	企業會員
香港電腦學會	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
香港市務學會	會員
香港室內設計協會	企業會員
香港投資者關係協會	企業(上市公司)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
香港智能交通運輸系統協會	公司會員

組織名稱	會員類別
Interactive Advertising Bureau Hong Kong	企業會員
行際康樂體育會	委員
International Cable Protection Committee	會員
公用設施政策統籌組	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	會員
國際航空協會審訂旅行社商會	基本會員
The 3rd Generation Partnership Project	個別會員
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	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
香港人力資源管理學會	公司會員
香港管理專業協會	特級會員
The World Teleport Association	恆常會員 — 中型機構
Wireless Broadband Alliance	營運會員
World Broadband Association	觀察會員

7 表現數據摘要

除非另有說明，下表載列截至2024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	2022	2023	2024
能源消耗				
能源消耗總量	千兆焦耳	1,185,070.00	1,115,723.00	1,072,964.92
	千瓦時	329,186,341.23	309,840,183.26	298,046,048.95
能源消耗密度 ¹¹	千兆焦耳／每百萬港元	32.86	30.70	28.57
	千瓦時／每百萬港元	9,127.58	8,524.51	7,935.83
間接能源消耗				
電力消耗	千瓦時	325,170,141.00	306,344,803.61	294,788,864.20
耗電密度 ¹¹	千兆焦耳／每百萬港元	32.46	30.34	28.26
	千瓦時／每百萬港元	9,016.22	8,428.34	7,849.11
直接能源消耗				
汽油燃料	公升	90,214.47	82,229.85	74,556.12
	千瓦時	874,301.43	796,919.55	722,550.63
柴油燃料	公升	293,546.42	252,116.11	236,809.91
	千瓦時	3,141,898.80	2,698,460.10	2,534,634.12
可再生能源產生				
太陽能	千瓦時	124,757.00	119,112.00	121,925.00

¹¹ 集團的收入用作計算能源、電力、溫室氣體排放、水和廢物密度的基礎。

指標	單位	2022	2023	2024
廢物管理：有害廢物				
所產生有害廢棄物總量及回收率 ¹²				
固體廢物 ¹³	產生	噸	217.86	330.13
	回收	%	100.00	100.00
廢料 ¹⁴	產生	件	206,696.00	263,184.00
	回收	%	100.00	100.00
碳粉盒及墨盒	產生	件	1,438.00	1,294.00
	回收	%	100.00	100.00
電子及資訊設備 ¹⁵	產生	件	37,133.00	44,751.00
	回收	%	100.00	100.00
設備電纜 ¹⁶	產生	米	100,846.00	91,796.00
	回收	%	100.00	100.00
廢物管理：無害廢物				
所產生無害廢棄物總量	噸	1,323.38	1,037.12	998.15
• 一般廢物 ¹⁷	噸	881.10	719.57	699.96
• 建築廢料	噸	326.76	211.27	204.42
• 其他無害廢棄物 ¹⁸	噸	115.52	106.28	93.77
無害廢棄物的密度 ¹¹	噸／每百萬港元	0.04	0.03	0.03
無害廢物的回收量	噸	115.52	106.28	93.77
• 紙張	噸	95.89	94.17	83.47
• 廢金屬 ¹⁹	噸	19.63	12.11	10.30
材料消耗：包裝材料				
購物袋	噸	11.04	6.49	6.26
空氣排放物 ²⁰				
二氧化硫(SOx)	千克	5.33	4.62	3.95
氮氧化物(NOx)	千克	1,995.98	2,276.50	1,647.57
懸浮粒子(PM)	千克	181.05	202.64	149.71

¹² 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以不同單位記錄，因此難以將匯報單位統一用作計算有害廢棄物的密度及就此作出精準披露。

¹³ 固體廢物包括工業電池（閥控式鉛酸電池）、辦公室電池、熒光燈管等。

¹⁴ 廢料，如：報廢電纜、報廢電話、過時設備和配件、數據機和路由器、機頂盒、廢電器電子產品及傳輸設備。

¹⁵ 包括生產者責任計劃下的廢電器電子產品。該數據不包括集團代表買家棄置的廢電器電子產品。

¹⁶ 設備電纜用作於寬頻業務的光纖網絡覆蓋。

¹⁷ 一般廢棄物主要指辦公室廢棄物。

¹⁸ 其他無害廢棄物主要包括紙張和廢金屬。

¹⁹ 回收廢金屬包括銅、鐵及鋼。

²⁰ 空氣排放物是由車輛中的汽油和柴油燃料燃燒產生的。排放系數採納自聯交所出版的《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》。

指標	單位	2022	2023	2024
溫室氣體總排放量				
直接溫室氣體排放(範圍1) ²¹	噸二氧化碳當量	4,336.00	5,080.00	5,477.64
間接溫室氣體排放(範圍2) ²²	噸二氧化碳當量	159,170.00	145,617.00	140,553.32
其他溫室氣體排放(範圍3) ²³	噸二氧化碳當量	1,044.90	981.65	801.01
• 耗紙量	噸二氧化碳當量	833.61	776.34	617.05
• 總耗水量與污水排放量 ²⁴	噸二氧化碳當量	211.29	205.31	183.96
溫室氣體排放總量(範圍1+2)	噸二氧化碳當量	163,505.00	150,698.00	146,030.97
溫室氣體排放總量(範圍1+2+3)	噸二氧化碳當量	164,550.00	151,679.00	146,831.97
溫室氣體排放密度 ¹¹	噸二氧化碳當量／ 每百萬港元	4.56	4.17	3.91
耗水量				
總耗水量 ²⁵	立方米	331,182.00	321,805.00	281,492.00
耗水密度 ^{11, 26}	立方米／			
	每百萬港元	9.18	8.85	7.50
	立方米／員工	26.74	33.10	29.90

²¹ 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。

²² 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。

²³ 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。

²⁴ 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年報及渠務署可持續發展報告。

²⁵ 耗水量涵蓋集團設有獨立水錶的主要業務。

²⁶ 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的基礎。2024年香港全職人力工時總數為9,414。

社會表現²⁷

僱員

指標	單位	2022	2023	2024
僱員人數	人數	21,845	15,605	14,796
殘疾僱員人數		–	79	48
按僱員類型劃分的僱員總數				
全職	人數(百分比)	20,386 (93.32%)	14,900 (95.48%)	14,541 (98.28%)
• 男性	百分比	60.59%	57.41%	58.33%
• 女性		39.41%	42.59%	41.67%
兼職	人數(百分比)	1,459 (6.68%)	705 (4.52%)	255 (1.72%)
• 男性	百分比	34.34%	32.62%	27.06%
• 女性		65.66%	67.38%	72.94%
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%)	11,659 (74.71%)	11,512 (77.80%)
定期合約		6,215 (28.45%)	3,946 (25.29%)	3,284 (22.20%)
按性別劃分的僱員總數				
男性	人數(百分比)	12,853 (58.84%)	8,784 (56.29%)	8,551 (57.79%)
女性		8,992 (41.16%)	6,821 (43.71%)	6,245 (42.21%)

²⁷ 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。

指標	單位	2022	2023	2024
按僱員類別劃分的僱員總數				
高級管理層		907 (4.15%)	796 (5.10%)	820 (5.54%)
• 男性		–	534 (67.09%)	561 (68.41%)
• 女性		–	262 (32.91%)	259 (31.59%)
中級管理層		6,722 (30.77%)	4,965 (31.82%)	5,126 (34.64%)
• 男性	人數(百分比)	–	3,163 (63.71%)	3,307 (64.51%)
• 女性		–	1,802 (36.29%)	1,819 (35.49%)
中級管理層以下		14,216 (65.08%)	9,844 (63.08%)	8,850 (59.81%)
• 男性		–	5,087 (51.68%)	4,683 (52.92%)
• 女性		–	4,757 (48.32%)	4,167 (47.08%)
按年齡組別劃分的僱員總數				
30歲或以下		5,800 (26.55%)	3,631 (23.27%)	2,541 (17.17%)
31–50歲	人數(百分比)	12,680 (58.05%)	9,216 (59.06%)	9,053 (61.19%)
51歲或以上		3,365 (15.40%)	2,758 (17.67%)	3,202 (21.64%)
按地區劃分的僱員總數				
香港		13,391 (61.30%)	10,162 (65.12%)	9,567 (64.66%)
中國內地		–	4,292 (27.50%)	3,942 (26.64%)
美國	人數(百分比)	–	160 (1.03%)	173 (1.17%)
其他		8,454 (38.70%)	991 (6.35%)	1,114 (7.53%)

新聘僱員

指標	單位	2022	2023	2024
新聘僱員總數 ²⁸	人數	3,507	3,179	1,831
新聘僱員比率	百分比	22.44%	27.27%	15.91%
按性別劃分的新僱員				
男性	人數(百分比)	2,091 (59.62%)	1,666 (52.41%)	1,098 (59.97%)
女性		1,416 (40.38%)	1,513 (47.59%)	733 (40.03%)
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%)	1,474 (46.37%)	760 (41.51%)
31–50歲		1,847 (52.67%)	1,440 (45.30%)	931 (50.85%)
51歲或以上		224 (6.39%)	265 (8.34%)	140 (7.65%)
按地區劃分的新僱員				
香港	人數	2,630	1,754	1,567
其他		877	1,425	264
按管理級別劃分的新僱員				
高級管理層	人數(百分比)	–	75 (2.36%)	70 (3.82%)
中級管理層		–	841 (26.45%)	718 (39.21%)
中級管理層以下		–	2,263 (71.19%)	1,043 (56.96%)

²⁸ 新聘僱員總數只計算長期僱員。

僱員流失

指標	單位	2022	2023	2024
僱員流失總數	人數	6,033	5,028	3,106
僱員流失比率 ²⁹	百分比	–	37.11%	26.41%
自願流失比率 ³⁰		30.16%	31.24%	20.61%
按性別劃分僱員流失比率				
男性	百分比	26.05%	26.88%	17.82%
女性		36.55%	36.76%	24.36%
按年齡組別劃分的僱員流失比率				
30歲或以下	百分比	65.73%	64.23%	62.80%
31–50歲		23.12%	24.35%	13.78%
51歲或以上		8.33%	11.55%	3.18%
按地區劃分的僱員流失比率				
香港	百分比	22.96%	27.04%	18.01%
其他		41.62%	39.26%	25.34%
按管理級別劃分的僱員流失比率				
高級管理層	百分比	–	40.12%	26.97%
中級管理層		–	16.08%	11.08%
中級管理層以下		–	9.99%	7.98%

²⁹ 僱員流失比率是以匯報期內離職的長期僱員總人數，除以該年的平均長期僱員人數，再乘以100%計算。

³⁰ 自願流失比率是以匯報期內自願離職的長期僱員總人數，除以該年的平均長期僱員人數，再乘以100%計算。

職業健康與安全

指標	單位	2022	2023	2024
工作總時數	小時	24,770,000	19,456,000	18,828,000
因工亡故				
因工亡故的報告	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	2,997	1,387	823
嚴重工傷事故數目(不包括死亡)	宗數	0	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%	0%
工傷記錄	人數	24	12	19
工傷記錄率	百分比 (每工作 200,000 小時)	0.11%	0.12%	0.20%
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	0	0
須予報告的職業病個案		0	0	0

僱員發展與培訓

指標	單位	2022	2023	2024
培訓總時數	小時	466,769	535,459	187,157
按性別劃分的平均培訓時數				
男性	小時	17.13	27.56	12.91
女性		31.75	43.01	12.30
按僱員類別劃分的平均培訓時數				
高級管理層	小時	7.73	9.24	8.11
中級管理層		4.40	9.27	9.91
中級管理層以下		33.68	48.97	14.65
按性別劃分的受訓僱員				
男性	人數(百分比)	6,477 (50.39%)	8,154 (92.83%)	7,599 (88.87%)
女性		6,561 (72.96%)	6,187 (90.71%)	5,484 (87.81%)
按僱員類別劃分的受訓僱員				
高級管理層	人數(百分比)	526 (58.03%)	720 (90.45%)	703 (85.73%)
中級管理層		2,494 (37.10%)	4,506 (90.76%)	4,588 (89.50%)
中級管理層以下		10,098 (71.03%)	9,115 (92.59%)	7,792 (88.05%)
按性別劃分的定期接受績效考核的僱員				
男性	百分比	90.27%	91.54%	80.22%
女性		86.35%	86.73%	78.03%
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%	95.98%	88.54%
中級管理層		93.82%	95.49%	82.85%
中級管理層以下		80.24%	85.86%	76.38%

供應鏈管理

指標	單位	2022	2023	2024
供應商總數	數量	4,751	5,468	5,941
按地區劃分的供應商數目				
香港	數量	3,780	4,218	4,578
中國內地		381	532	589
其他		590	718	774

社區投資

指標	單位	2022	2023	2024
捐款及物資援助	千港元	115,306	17,776	15,536
義工活動總時數	小時	2,659	4,423	2,500

8 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		參考章節或備註
管治架構		可持續發展管治和監督
匯報原則		關於此報告
匯報範圍		關於此報告

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節或備註
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、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優化環境治理
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	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	表現數據摘要
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	優化環境治理
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，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。	優化環境治理

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節或備註
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。	優化環境治理
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。	優化環境治理
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。	優化環境治理
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)每生產單位佔量。	表現數據摘要
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	優化環境治理
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。	優化環境治理
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。	優化環境治理
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。	優化環境治理

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節或備註
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。	共享社會價值
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。	共享社會價值
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	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。	共享社會價值
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。	共享社會價值
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	參考章節或備註
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。	共享社會價值
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。	共享社會價值
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。	共享社會價值
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。	可持續的供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	可持續的供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目， 以及相關執行及監察方法。	可持續的供應鏈管理
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。	可持續的供應鏈管理
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。	可持續的供應鏈管理
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。	共享社會價值

層面、 一般披露、 關鍵績效指標	描述	參考章節或備註
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。	由於集團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 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	共享社會價值
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。	共享社會價值
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	由於集團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。	共享社會價值
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。	以道德領航 打造卓越企業文化
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。	以道德領航 打造卓越企業文化
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。	以道德領航 打造卓越企業文化
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	以道德領航 打造卓越企業文化
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。	共享社會價值
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇。	共享社會價值
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源。	共享社會價值

GRI 準則內容索引

GRI 披露	參考章節或備註
GRI 1：基礎 2021	
使用說明	集團已根據 GRI 準則報告了 2024 年 1 月 1 日至 2024 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、報告頻率和聯絡人	關於此報告
2-4 信息重述	此報告並不涉及信息重述。
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 可持續的供應鏈管理
2-7 員工	共享社會價值 表現數據摘要
2-8 員工之外的工作者	此報告並未涵蓋此數據。
2-9 管治架構及組成	電訊盈科的可持續發展 — 可持續發展管治和監督
2-10 最高管治機構的提名和遴選	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 — 可持續發展管治和監督
2-13 為管理影響的責任授權	電訊盈科的可持續發展 — 可持續發展管治和監督
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 — 可持續發展管治和監督
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 — 可持續發展管治和監督
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	參考章節或備註
2-19 薪酬政策	年報 — 企業管治報告
2-20 確定薪酬的程序	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 關於可持續發展戰略的聲明	署理集團董事總經理的話
2-23 政策承諾	以道德領航 打造卓越企業文化
2-24 融合政策承諾	以道德領航 打造卓越企業文化
2-25 補救負面影響的程序	以道德領航 打造卓越企業文化
2-26 尋求建議和提出關切的機制	以道德領航 打造卓越企業文化
2-27 遵守法律法規	集團於 2024 年並沒有因違反法律法規而招致重大罰款和非金錢制裁。
2-28 協會的成員資格	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 — 與持份者同行
2-30 集體談判協議	電訊盈科並不涉及任何集體談判協議。
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 — 與持份者同行
3-2 實質性議題清單	電訊盈科的可持續發展 — 與持份者同行
3-3 實質性議題的管理	電訊盈科的可持續發展 — 與持份者同行
GRI 201：經濟績效 2016	
3-3 實質性議題的管理	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
201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	共享社會價值
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 披露	參考章節或備註
GRI 203：間接經濟績效 2016	
3-3 實質性議題的管理	以道德領航 打造卓越企業文化
203-1 基礎設施投資和支持性服務	以道德領航 打造卓越企業文化
203-2 重大間接經濟影響	共享社會價值
GRI 204：採購實踐 2016	
3-3 實質性議題的管理	可持續的供應鏈管理
204-1 向當地供應商採購的支出比例	此報告並未涵蓋此數據。
GRI 205：反腐敗 2016	
3-3 實質性議題的管理	以道德領航 打造卓越企業文化
205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	以道德領航 打造卓越企業文化
205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	以道德領航 打造卓越企業文化
205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	以道德領航 打造卓越企業文化
GRI 206：反競爭行為 2016	
3-3 實質性議題的管理	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	2024 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。
GRI 301：物料 2016	
3-3 實質性議題的管理	優化環境治理
301-1 所用物料的重量或體積	表現數據摘要
301-2 所用循環利用的進料	此報告並未涵蓋此數據。
301-3 再生產品及其包裝材料	此報告並未涵蓋此數據。
GRI 302：能源 2016	
3-3 實質性議題的管理	優化環境治理
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	優化環境治理

GRI 披露	參考章節或備註
GRI 305：排放 2016	
3-3 實質性議題的管理	優化環境治理
305-1 直接(範圍1)溫室氣體排放	表現數據摘要
305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	表現數據摘要
305-3 其他間接(範圍3)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	優化環境治理
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	
3-3 實質性議題的管理	優化環境治理
306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	優化環境治理
306-2 廢棄物相關重大影響的管理	優化環境治理
306-3 產生的廢棄物	表現數據摘要
306-4 從處置中轉移的廢棄物	表現數據摘要
306-5 進入處置的廢棄物	表現數據摘要
GRI 308：供應商環境評估 2016	
3-3 實質性議題的管理	可持續的供應鏈管理
308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	可持續的供應鏈管理
308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	可持續的供應鏈管理
GRI 401：僱傭 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	共享社會價值
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。
401-3 育兒假	我們的人力資源系統有記錄但目前並沒有計算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。

GRI 披露	參考章節或備註
GRI 403：職業健康與安全 2018	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
403-1 職業健康安全管理體系	共享社會價值
403-2 危害識別、風險評估和事故調查	共享社會價值
403-3 職業健康服務	共享社會價值
403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	共享社會價值
403-5 工作者職業健康安全培訓	共享社會價值
403-6 促進工作者健康	共享社會價值
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	共享社會價值
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	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	共享社會價值
404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	共享社會價值
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	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
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，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。由於男女基本工資和報酬的比例需要保密，不適用於披露。
GRI 406：反歧視 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
406-1 歧視事件及採取的糾正行動	共享社會價值

GRI 披露	參考章節或備註
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
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	共享社會價值
GRI 413：當地社區 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	共享社會價值
413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	共享社會價值
GRI 414：供應商社會評估 2016	
3-3 實質性議題的管理	可持續的供應鏈管理
414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	可持續的供應鏈管理
414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	可持續的供應鏈管理
GRI 415：公共政策 2016	
3-3 實質性議題的管理	電訊盈科的可持續發展 — 與持份者同行
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：客戶健康與安全 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	共享社會價值
416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	2024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：客戶隱私 2016	
3-3 實質性議題的管理	共享社會價值
418-1 涉及侵犯客戶私隱和丟失客戶資料的經證實的投訴	共享社會價值

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）。