



# 電訊盈科有限公司

(於香港註冊成立的有限公司)

(股份代號：0008)

---

# 企業社會責任政策

---

## 版權聲明

除非另外指明，所有電訊盈科的資料，包括網站公開資料、公司政策及其他文件，均歸電訊盈科企業有限公司所有。這些資料受版權及其他知識產權法律保護。透過電訊盈科文件或電訊盈科集團網站所獲取的資料，僅可為個人及非商業展示、編輯及印製。未經電訊盈科事先書面同意，一律不得以任何形式轉載或轉發相關資料的全部或任何部分內容。

© 電訊盈科企業有限公司

## 目錄

	頁碼
企業社會責任的願景及使命.....	- 1 -
我們的願景.....	- 1 -
我們的使命.....	- 1 -
引言 .....	- 2 -
宗旨 .....	- 2 -
適用範圍 .....	- 2 -
電訊盈科的企業社會責任 .....	- 3 -
A. 我們的企業社會責任管理方法 .....	- 3 -
B. 環境 .....	- 5 -
C. 僱傭及勞工 .....	- 7 -
D. 供應鏈管理 .....	- 9 -
E. 客戶及市場 .....	- 10 -
F. 社區 .....	- 11 -
持份者通訊 .....	- 12 -
有關企業社會責任政策的聯絡方法.....	- 12 -
政策變更 .....	- 13 -
參考資料 .....	- 13 -

### 政策聲明

本政策列載經電訊盈科董事會代表批准的一套守則。有關守則乃本公司的企業社會責任制訂目標，並為電訊盈科集團相關人士所恪守的原則提供指引。集團會不時透過政策聲明和指引對本政策予以補充。

## 企業社會責任的願景及使命

### 我們的願景

我們致力在道德、社會及環境方面成為負責任的資訊及通訊科技及媒體服務供應商，為客戶提供卓越體驗，同時支援及連繫我們服務的社區。

### 我們的使命

我們的使命是以下列方法透過我們的服務優化、連繫及改善社區及企業：

- 減低業務對環境的影響，並透過我們的產品及服務協助客戶採取相關的行動保護環境；
- 重視及培育我們的人才；
- 在我們內部營運及供應鏈宣揚企業社會責任原則；
- 開創產品及服務，提升客戶生活及推動客戶業務增長；及
- 透過社會合作夥伴關係，應對社區的需要並回應社區的關注事項，令社區生活環境更美好。

## 引言

### 宗旨

本企業社會責任政策（「本政策」或「企業社會責任政策」）旨在確保電訊盈科有限公司（「電訊盈科」或「本公司」）及其位於香港及全球各地的附屬公司、聯屬公司及聯營公司（「電訊盈科集團」或「本集團」）以負責任方式持續運營。本政策納入企業社會責任管理最佳實務及程序，並列載我們日常業務營運中的相關企業社會責任風險，從而宣揚對社會負責的行為。本政策乃根據 ISO 26000 企業社會責任指引編製。

本政策涵蓋多項有助推動企業社會責任的主要範疇。電訊盈科將考慮所有相關範疇，致力採取適當措施。特別我們更會善用我們的專業知識及核心能力，專注達致以下目標：

- 社區 — 為學生及青少年提供技能培訓及資源，讓他們在這數碼時代盡展所長；同時協助長者接觸科技，促進積極的智能樂齡生活；
- 環境 — 將環保元素注入可持續發展的業務營運中（如將銅及其他廢料循環再造、妥善處置舊手機等），推動客戶實踐更環保的生活模式；及
- 人才 — 致力成為卓越僱主，藉此吸引及保留人才，建立多元化及充滿活力的團隊。

### 適用範圍

本政策適用於本集團全體董事、高層人員及員工。任何以本集團名義或代表本集團行事的所有承辦商、外判商及個別人士應知悉本政策。我們的供應商應採納我們的企業社會責任政策作為其業務營運的最佳常規指引，以確保一致的可持續營運。

## 電訊盈科的企業社會責任

為配合 ISO 26000 所列載的社會責任核心主題（企業管治除外），並以負責任及可持續的方式營運，電訊盈科已識別以下對我們的業務帶來挑戰及機遇的核心企業社會責任範疇。本節概述有關這些核心範疇的政策及管理方法，及相關的議題。我們的企業責任政策已涵蓋有關企業管治的事宜。

### A. 我們的企業社會責任管理方法

我們的企業社會責任管理方法是在不影響公司的盈利能力下實現可持續發展。本公司識別七項對社會負責行為的原則：問責、透明度、道德行為、尊重持份者利益、尊重法治、尊重國際行為規範及尊重人權。此外，我們的企業社會責任管理方法亦涉及管理持份者的期望及觀點，並在對環境及社會的周全考慮下，為可持續發展作出貢獻。

- ◆ 企業社會責任管治

電訊盈科董事會支持我們的企業社會責任承諾。企業社會責任委員會負責制訂企業社會責任政策。該委員會的主席由集團傳訊事務主管擔任，成員包括集團各職能單位主管的代表。企業社會責任委員會須定期召開會議，並向執行委員會匯報。

透過企業社會責任委員會，電訊盈科集團致力維持一致的社會責任管理。本集團透過各種內部及外部渠道持續尋求並銳意以最有效的方式，積極為本集團營運所在的社區及環境作出貢獻。

本政策為管理層、員工及相關持份者制訂規定及指引，讓本集團有效地推動企業社會責任活動、計劃及承諾，同時管理相關風險。本政策亦為電訊盈科整體企業風險管理架構的一部分，顯示本集團以合適且高水平的規管、財務和市場機制，促進負責任的管治並持續為股東創造價值。兌現這個承諾不僅是一項重要的管理目標，也是電訊盈科集團所有員工的個人及共同責任。

- ◆ 持份者的識別及參與

我們的影響範圍涵蓋股東、本公司（員工）、我們的服務對象（客戶）、主要業務所在的社區（社區）、與我們有業務往來的公司（供應商及業務合作夥伴）及監管我們產品及服務的人士（投資者及監管機構）。在處理涉及我們的決策及活動上帶來的影響時，我們會考慮政治、合約、經濟因素及其他關係，而透過這些關係，電訊盈科可影響個別人士或相關機構的決定或活動。

持份者的參與是提升我們企業社會責任表現的主要因素之一，我們亦致力向持份者及所有相關組織或人士就我們於環境、社會及管治議題上的管理方法提供清晰的資訊。

**B. 環境**

電訊盈科致力解決環境問題及減少我們對環境的影響。我們設法透過產品、服務及專業知識，協助制訂解決環境問題的方案。我們不僅明白資訊及通訊科技在環保方面所扮演的關鍵角色，亦知悉其對減少排放，推動創新及帶來積極改變的潛在影響。

我們的目標是評估、避免、減少及緩解來自與我們業務相關的環境風險及影響，並持續改善本集團的環保表現。我們已為員工制訂一套內部政策及指引，包括能源及水資源管理政策及指引、減少氣體排放政策及廢紙回收程序。

為達到目標，我們：

- (a) 與本地社區合作，支持本地及國際倡導環保責任的措施；
- (b) 與持份者（包括股東、客戶、員工、供應商、承辦商、業務夥伴、政府及非政府機構）就我們對環保責任的承諾進行溝通，並在本集團及其影響範圍內的各方加強他們的環保意識，並啟發他們出力支持環保運動；
- (c) 透過訂立環保表現指標，並監察、量度及每年公佈該等指標的進度，不斷提升本集團的環保表現；
- (d) 在展開新活動或項目前，評估其對環境產生的潛在影響，並制訂各項措施控制該等影響；
- (e) 確保所有業務及職能單位的營運遵守相關環境法規及強制標準；
- (f) 提高資訊及通訊科技在加強環境可持續發展方面角色的意識，尤其在應對及緩減氣候變化所帶來的影響；
- (g) 開發及推廣節能、環保及可循環再用、可回收或安全棄置的產品及服務；

- (h) 透過優化數據中心及網絡設備、改善產品開發及服務營運，並實行減少我們碳足跡的適當措施，以識別及減少能源消耗和直接及間接溫室氣體的排放；
- (i) 鼓勵員工上班及公幹時使用低碳交通工具，以及提供更節省燃料的公司車輛；
- (j) 採取措施減少由冰箱、空調、滅火劑、清潔劑及由電器釋放出來的消耗臭氧層氣體<sup>1</sup>，並按照「蒙特利爾協定書」<sup>2</sup>及後續修訂的條文，盡可能使用不會對環境產生不良影響的替代品；
- (k) 在營運過程中採用廢物處理等級（從源頭避免、重用、回收和再加工、妥善的廢物處理及負責任的廢物處置）以減少廢物；
- (l) 識別及實施減少廢物及污染的措施，以及確保妥善處理無可避免的污染物，包括負責任地處置不可循環再造及有害的物料；
- (m) 處理及減少電子廢物，並制訂各項措施，盡可能提供可持續的報廢產品處置方案；
- (n) 在可行的情況下，透過採購可循環再造的物料、訂立回收目標、支持「循環經濟」模式及設計回收計劃，以保護自然資源；
- (o) 在營運過程中，節省、減少及循環使用水資源；
- (p) 識別及評估我們的業務對生態系統所產生的潛在負面影響，避免業務活動威脅物種的生存或引致物種瀕危或滅絕；及
- (q) 在發展及停運基建項目時，採取措施保護生物多樣性及本地生態系統。

---

<sup>1</sup> 使用合成鹵化化學品有關的氣體。有關損耗臭氧氣體的完整列表，請參考環境保護署的「於香港逐步取締消耗臭氧層物質的時間表」。

<sup>2</sup> 「蒙特利爾協定書」是一項國際協議，旨在逐步淘汰消耗臭氧層物質，以保護臭氧層。

### C. 僱傭及勞工

我們致力為員工提供一個具有推動力及滿足感的工作間，鼓勵員工協作，讓員工在工作及生活中學習及成長，達致成功。我們的集團人力資源使命乃成為卓越僱主，及建立一個具生產力及推動力的工作間，以達致優越的業務表現。為達到這個目標，我們有目標地招募及保留人才、積極提供培訓及發展、獎勵及表揚優秀的員工。

我們通過不同平台及途徑，例如定期的員工溝通大會及部門會議、「Let's Chat」會議及聯商會，促進與員工的有效溝通。聯商會加強各方面的溝通，讓員工深入了解本公司的政策及決策、宣揚團隊精神、提升本公司的整體效率及生產力、優化客戶服務、帶動員工的投入度及促進員工身心健康。

我們旨在提供平等就業機會及營造多元共融的工作環境及文化，確保我們所有業務活動尊重、發揚及推進人權，透過人力資源政策手冊及僱員手冊列載的各項政策及程序，本集團提供一個確保良好工作環境的架構。

為達到目標，我們：

- (a) 確保本集團員工的工作建基於合法的僱傭關係，或屬合法自僱，而我們的任何業務亦不涉及任何形式的童工、強制勞工、奴役及人口販賣；
- (b) 為我們的員工提供勞工保障（即遵守規管工作的法律及規例，包括薪酬、工時、健康及安全）及社會表揚計劃，以啟發員工創意、提高生產力及降低員工流失率；
- (c) 為員工提供安全及無騷擾的工作間，鼓勵健康的生活方式；

- (d) 為僱員提供安全的工作場所為公司的優先事項。我們在所有公司業務營運中維持及確保嚴格的健康及安全標準，確保所有代表公司的員工能夠在健康及安全的工作環境下完成工作；
- (e) 要求員工時刻遵守所有工作場所的安全守則，以及確保員工在發生意外或受傷時遵照適當程序；
- (f) 吸引、激勵及培養員工盡展潛能，並為他們提供一個支持專業及個人發展的工作環境；及
- (g) 在平等及沒有歧視的基礎上，為員工提供不同事業階段的技能發展及培訓，以助他們發展事業。

#### D. 供應鏈管理

電訊盈科與供應商及承辦商進行交易時，恪守最嚴謹的道德及專業標準。我們的目標是減低供應鏈的環境及社會風險。本集團已訂立集團採購政策及原則、[供應商守則](#)，以及賄賂、饋贈及款待政策，有助我們與供應商及承辦商在勞工、健康安全及環保規例的合規安排進行溝通。

為達到目標，我們：

- (a) 與供應商及承辦商分享我們的企業社會責任政策及[供應商守則](#)，並鼓勵他們採取與該等政策一致的可持續發展措施；
- (b) 在可行的情況下，確保我們的貨品及服務均採購自對環境及社會負責任的供應商及承辦商；
- (c) 透過盡職審查識別供應鏈風險，尤其確保我們的供應鏈不涉及奴役及人口販賣；
- (d) 要求供應商承諾遵守載於本地及國際相關指引中有關保障勞工基本權益的條文，而此等條文亦已清楚載於我們的[供應商守則](#)，以保障及提升我們供應鏈勞工的權益；
- (e) 採取預防措施，盡量減少供應商業務對環境產生的影響。為此，我們鼓勵供應商及承辦商在發展與電訊盈科有關的業務過程中遵循生態效益標準，尤其是稀有資源，例如水資源或不可再生資源，並顧及整個產品生命週期，由原材料提取、生產、運輸以至產品壽命完結的廢物管理，以避免產生污染；
- (f) 提高供應商及承辦商有關電訊盈科在減少對環境潛在影響的合規意識，讓他們了解電訊盈科是透過向客戶提供具能源效益的產品及服務，盡量減少對環境潛在影響；
- (g) 透過與設備供應商進行討論，要求他們採取行業層面的措施減少有害物質，藉以減少來自我們產品的有害物質；及
- (h) 為主要供應商及承辦商進行年度表現評估，監察他們的表現，並與評分未如理想的供應商溝通以作糾正或改進。

## E. 客戶及市場

作為以客為先的服務供應商，電訊盈科向客戶提供網絡連接以及資訊及通訊科技服務，滿足他們現在及未來的需求。

我們會遵守適用的法例保障個人私隱及商業敏感資料，包括我們的產品、廣告及標籤所使用的資料。我們已實施全面的措施及程序，以保護未成年用戶，並防止他們接觸不當資訊。我們遵守政府及／或法定機構的法例法規，包括但不限於《廣播條例》及《電訊條例》、通訊事務管理局辦公室發出的牌照條件及實務守則。

我們的服務及產品與客戶的日常生活息息相關，我們竭誠為客戶服務，持續提升卓越服務的水平。我們旨在取得客戶對於我們產品及服務的信任，並提供充足資訊，讓客戶作出知情選擇。

為達到目標，我們：

- (a) 運用完善的客戶關係管理系統，確保我們的產品及服務是安全、方便使用及環保，持續提升客戶體驗；
- (b) 確保我們、第三方供應商及製造商的產品安全及服務可靠；
- (c) 視保障客戶私隱及個人資料安全為本集團的一項主要營運原則（包括在提供定位追蹤的服務及廣告時），並根據公司指引管理個人資料實體記錄，積極保障客戶及員工的資料。我們的員工須遵守相關政策，包括集團私隱政策、[電訊盈科私隱政策聲明](#)、文件保留政策、保密／知識產權承諾、公司安全政策及原則，以及《個人資料（私隱）條例》；及
- (d) 捍衛及保護知識產權，維持相關標準及協議，並向相關持份者披露與知識產權相關的守則。

## F. 社區

作為香港最大的資訊及通訊科技供應商之一，電訊盈科集團能夠優化業務所在地的社區。我們目標是利用通訊科技改善生活質素，成為良好的企業公民。我們致力透過不同計劃支持社區，例如贊助有意義的教育計劃及提供義工服務。

為達到目標，我們：

- (a) 確保主要業務所在的社區及時知悉並參與可能影響社區各項與本公司有關的計劃；
- (b) 在決定社區投資及社區發展活動的優先次序時，尋求與社區團體代表溝通；
- (c) 盡量為更多人提供我們的服務，促進社會數碼轉型；
- (d) 爭取在社會動盪、自然災害或其他緊急情況下維持服務水平；
- (e) 尊重易受傷害、被邊緣化、受歧視及未被充分代表的群體，確保我們的業務活動，在考慮文化及多元敏感度的情況下，尊重當地及國際認可的社區優化原則；
- (f) 與政府、企業或非政府組織等機構合作，發揮最大的協同效應，相互運用資源、知識及技能；
- (g) 培育在經濟環境欠佳下成長的年青人，讓他們為未來數碼化經濟體的就業前途做好準備，創造更好的未來；
- (h) 推廣及支持不同程度的教育，並以行動去提升教育質素及增加接受教育的渠道；
- (i) 與當地社區團體合作，協助制訂及提升技能發展課程，向弱勢社群推廣資訊及通訊科技知識及能力；
- (j) 推動員工成為企業義工，為社區服務付出時間及技能。我們服務的對象包括長者、兒童及青年、殘疾人士及弱勢家庭；及
- (k) 為社區提供物資及捐款，包括考慮來自社區的要求，以服務社區及鞏固與社區的良好關係。

## 持份者通訊

我們在作出業務決策時會考慮持份者的觀點，並可能根據電訊盈科業務重點及企業社會責任主要範疇作出調整。我們致力為持份者就我們於企業社會責任議題上的管理方法提供清晰的資訊。

我們的目標是以協作模式與持份者溝通，並以合作夥伴關係為本，尋求機遇，專注於如何改善在業務決策時納入持份者觀點。為確保為所有持份者（即股東、客戶、員工、供應商、承辦商、業務夥伴、政府及非政府組織）達成這項目標，我們：

- (a) 識別企業社會責任議題，並於[環境、社會及管治報告](#)及公司網站披露我們的企業社會責任表現進度；
- (b) 以及時、準確及可核實的方式向合適的監管機構、持份者及公眾披露重要資訊；
- (c) 以具透明度及向持份者負責的方式闡述本公司的行動及規劃；及
- (d) 確保與所有持份者互動溝通，尊重他們提出意見的權利，以及透過既有通訊途徑適時地回應持份者合理的要求。

## 有關企業社會責任政策的聯絡方法

集團傳訊事務主管  
香港郵政總局信箱 9896 號

電話：+852 2888 2888

傳真：+852 2962 5634

電郵：[esg@pccw.com](mailto:esg@pccw.com)

## 政策變更

電訊盈科集團會不時更改政策及任何相關文件。政策文件及／或其相關文件的任何修訂會於電訊盈科網站公佈。

電訊盈科網站公佈的版本將為該等文件的授權版本，並取代相同文件的任何過往版本。

## 參考資料

適用於企業社會責任核心範疇內容的相關政策、程序、指引及資源公開發佈如下：

### 供應鏈管理

- [供應商守則](#)

### 客戶及市場

- [電訊盈科私隱政策聲明](#)

### 持份者通訊

- [股東通訊政策](#)