

數碼通電訊集團有限公司

股票編號：0315

環境、社會及管治報告2020/21

SmarTone 5G

全港覆蓋至廣



No. 1 消費者首選
5G 網絡
SmarTone

環境、社會及管治報告

關於本報告

數碼通電訊集團有限公司及其附屬公司(於本報告提述為「本集團」、「本公司」、「SmarTone」或「我們」)欣然提呈我們的環境、社會及管治報告。本報告涵蓋截至2021年6月30日止年度，並遵照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27之「環境、社會及管治報告指引」而編製。

本報告之範圍涵蓋我們在香港提供電訊服務的主要業務營運。由於本集團在澳門及廣州(客戶服務中心)的營運規模相較香港細小，因此本報告之涵蓋範圍並不包括該兩地。

本報告重點列出於環境及社會層面上集團就可持續發展作出的努力。有關我們企業管治的詳情，請參閱集團2020/21年報內的企業管治報告。

董事會監管本集團的環境、社會及管治事宜，並制定環境、社會及管治的整體管理方針、策略及優先次序。董事會負責本集團的整體風險管理及內部監控系統，並檢討其成效，當中包括集團業務的環境、社會及管治相關風險。本集團已制定風險管理框架，就所有可影響主要業務運作的風險，提供一致的風險管理程序(即風險識別、評估、處理及呈報)。

我們基於行業參考及持份者溝通，進行了環境、社會及管治範疇的重要性評估以釐定對本集團最重要的環境、社會及管治範疇。我們比較了各年的環境和社會數據，並採用一致的環境數據處理方法，以使我們的環境數據隨著時間能作公平的比較。

持份者的參與

集團致力為我們的持份者創造長遠的價值。集團持續與主要持份者接觸並保持溝通，當中包括客戶、僱員、供應商、媒體、股東、監管機構及社區，以了解他們的期望並處理他們關注的問題。集團透過會議、訪談、重點小組討論、調查及意見回饋計劃等一系列渠道，定期收集持份者的意見。

客戶服務及滿意度

我們致力為客戶帶來超卓的體驗及有意義的價值。本集團於過去多年獲多個知名機構頒發服務獎項，足以證明集團的優質服務得到了廣泛認同。

於截至2021年6月30日止年度，本集團榮獲下列重要獎項：

- **2020傑出服務獎**

香港零售管理協會

最佳參賽隊伍獎：三甲

最佳培訓獎：金獎

35周年－零售大使之最：金獎

電訊組別－主管級別：金獎及銀獎

電訊組別－基層級別：金獎及銀獎

優質服務之星(13名)

零售大使(15名)

十大傑出服務零售品牌

十大傑出服務旗艦店

- **2020十大優質網店大獎**

香港零售管理協會

十大優質網店

最佳交易履行獎

- **市場推廣卓越大獎2020 (Marketing Excellence Awards 2020)**

Marketing Magazine

數據營銷卓越大獎(*Excellence in Data-driven Marketing*)

發布／品牌重塑卓越大獎(*Excellence in Launch/Rebranding*)

- **香港通訊業聯會非凡年獎2020**

香港通訊業聯會

最佳移動電話網絡營運商－銀獎

最佳固網營運商－銀獎

最佳企業服務獎－銀獎及銅獎

最佳5G移動電話營運商－銅獎

最佳5G應用方案－銅獎

最佳5G場地應用策劃獎－銅獎

環境、社會及管治報告

環境保護

本集團致力環境保護，有效運用資源，於集團內推廣環保意識，落實生態友好的管理措施，並支持社區活動，以打造綠色的生活環境。

排放物

電力是我們業務的主要能源，也是我們主要的溫室氣體(GHG)排放源。其他次要的排放源包括我們的運輸車輛和備用緊急發電機。

於2020年5月，SmarTone啟動5G服務，帶動香港智慧城市發展。SmarTone選用愛立信為其唯一的5G網絡供應商，攜手於香港推展5G服務。如果使用與前幾代流動通訊技術一樣的方法來部署5G以滿足日益增長的流量需求，流動網絡的能源消耗將急劇增加，就成本和環境影響而言，是不可持續的。愛立信引進了一種減少網絡能源消耗的創新方法，包括提供解決方案，使營運商能在應對數據流量預期增長的同時使用盡可能少的能源，以滿足當前和未來5G網絡的需求。

本集團將能源效益納入其訊號發射站及交換中心的設計及營運中。我們正在配置新一代功耗較低及對環境溫度耐受性較高的無線電基站設備。我們將一部份的訊號發射站轉換為非空調站，對於仍然需要空調的訊號發射站，我們配置變頻式空調機，以降低空調的功耗。通過使用新技術和最先進的基站設備，預期我們新建或升級的無線電基站的用電量將減少約25%。新一代基站設備將根據網路升級計劃和技術演進，分階段部署在我們的網路中。

所有這些措施將減少基站設備和空調的碳排放量。

因業務性質使然，於我們的業務營運中向水及土地排污，及產生有害及無害廢棄物的情況實屬輕微。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守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的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

資源使用、環境及天然資源

在我們努力減少訊號發射站和交換中心功耗的同時，我們還通過在日常運作中有效利用資源來展示我們對環境的關注。

我們全線的門市均採用無線運作的客戶管理系統。前線同事以iPad為客戶提供服務，當中包括應用e-Signature取代紙張確認合約和利用e-leaflet取代紙本宣傳單張，大大減少銷售過程中使用紙張的數量。公司亦建立減碳措施及逐步採用高能源效益的電器，以減低日常業務運作中的碳排放量。

我們採取的環保措施包括：

節能

- 使用省電照明裝置(LED)及電子鎮流器
- 減少非工作區域的照明
- 於中央空調系統上逐步採用智能風機盤管，從而減少能源消耗
- 在部分辦公室安裝節能機制(在非辦公時間自動關閉辦公室照明／空調)
- 在冬季及只有少數員工留在辦公室加班工作時，使用電風扇以代替額外的空調
- 鼓勵員工於午膳、辦公時間後、外出或開會時關掉不必要的照明、設備、個人電腦和顯示器
- 鼓勵員工在不使用手機充電器／配接器時將其從插座拔掉

綠色採購

- 盡可能選用獲環保認證的供應商／合作夥伴
- 盡可能購買帶1級能源標籤的辦公室設備
- 印刷紙－選擇由100%種植纖維和100%無氯漂白紙製成的紙張

有效使用紙張

- 數碼影印機預設為雙面打印
- 鼓勵在單張紙上打印多個頁面
- 使用按需打印系統，即使在發送到伺服器後，也可以刪除不需要的打印作業
- 使用電子文件管理系統以減少紙張存檔及便利公司內部文件分享
- 使用傳真伺服器，方便在個人電腦上查看送入的傳真，從而減少紙張打印
- 減少訂購紙本報紙／雜誌，如有需要，使用在線訂閱
- 鼓勵員工在會議上使用電子演示，代替列印紙本講義

環境、社會及管治報告

回收

- 使用可將其收集／售回供應商以進行回收的打印機／傳真機／影印機墨匣
- 參與廢物回收計劃，收集廢紙，螢光燈管，鋁罐和塑料瓶
- 文具－重用內部信封和文件夾，並鼓勵明智地使用文具
- 收集節日容器和禮物籃(例如月餅盒)進行回收

因業務性質使然，我們於營運過程中所耗用的水量並不多。本集團主要從事提供語音、多媒體及流動上網服務，無需使用任何包裝材料。本集團在業務過程中銷售的移動設備及配件所使用的包裝材料屬於產品的一部分，由各自的移動設備及配件製造商提供。

氣候變化管理

氣候變化是影響整體社區和企業的全球性挑戰。氣候變化的其中一個後果是極端天氣事件，例如颶風和洪水，這可能會影響本集團的日常營運。本集團已制定了應急計劃，以應對網絡及業務營運可能出現的干擾。正如本節前文所述，本集團致力推行環保及低碳排放的業務運作，協助對抗全球氣候變化。

僱傭及勞工常規

僱傭

在SmarTone，我們努力為員工提供一個具吸引力、尊重和關懷的工作環境。我們信奉雙向溝通，並使用不同的內部溝通渠道與各級員工建立聯繫。我們提供培訓和發展平台，以支持員工的職業發展。我們通過薪酬、獎勵和員工嘉許計劃來酬報和表揚員工的表現和行為。

本公司關懷員工福祉。我們採用各種工作安排，提倡工作與生活的平衡。自2017年起，我們實施靈活工作時間安排，支援員工對上班時間的不同需要。我們在公司主要辦公室設立了員工休息室／哺乳室，以應對新手在職母親的需要。我們每季度給予員工一次半天的有薪「家庭假」，讓員工可休假照顧家人。為了應對因社會和疫情困擾而導致的壓力和情緒管理需求，我們制定了「僱員支援計劃」，為員工及其家庭成員提供心理、工作和家庭諮詢，以保持他們的心理健康。

公司於年內還舉辦了各種員工活動，包括：

- **健康講座**

為應對2019冠狀病毒病，本公司於年內舉辦了一系列抗疫網上健康講座。講座涵蓋廣泛主題，不僅照顧員工本人，也照顧其家庭成員的身心健康。講者均為專業人士，包括註冊營養師、輔導心理學家等。

環境、社會及管治報告

- **網上新春團拜**

我們通過串流視頻聚首一堂，向彼此表達新年祝福，見證管理層「切燒豬」儀式及接受財神祝賀。

- **心意禮物**

公司向所有員工贈送驚喜禮物，以示感謝。年內贈送的禮物包括歡渡中秋的雪糕優惠券及慶祝端陽佳節的糉子。

本集團是平等機會僱主。所有員工均享有平等的受僱及事業機會。員工不會因為性別、懷孕、殘疾、婚姻狀況、家庭狀況、種族、年齡、宗教、信仰或性取向而受到不平等待遇。

我們相信，所有員工均有權在沒有歧視、騷擾、詆毀及迫害的環境下工作。集團在任何情況下都不會容忍此等行為。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關薪酬及解僱、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法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

健康與安全

本集團致力為員工提供衛生、安全、穩妥、沒有存在任何公認有害因素的工作環境。

我們將工作安全納入在場地設計和運作的考量當中，以至業務的營運方式。本集團的每個辦公室、門店和設施都獲分配指定的急救人員和急救箱管理員。員工可透過集團內聯網的專頁獲取職業安全和衛生意識方面的信息。所有的工傷事故均妥為報告並獲小心處理。

應對2019冠狀病毒病

因應年中爆發的2019冠狀病毒病，SmarTone採取了多項措施以保障員工的健康。在今年早些時候的疫情高峰期，為了減少在社區和工作場所傳播感染的風險，我們安排了非前線、非面向客戶的員工輪值在家工作。對於需要返回辦公室的員工，公司允許他們改變上班及下班的時間，以盡量減少在通勤時於擁擠的公共交通工具中與人接觸。在此期間，我們也縮短了門市商店的營業時間。

我們加強了門市商店和辦公室的清潔和消毒措施。

香港政府於2020年9月推出「普及社區檢測計劃」，旨在更好地掌握2019冠狀病毒病社區感染情況，盡早識別隱性患者，達致早識別、早隔離、早治療，切斷社區的傳播鏈。SmarTone支持該計劃，允許員工於辦公時間內前往接受檢測。

環境、社會及管治報告

對抗2019冠狀病毒病的最佳方法是接種疫苗。香港政府於2021年3月推出2019冠狀病毒病疫苗接種計劃，並自2021年4月起將計劃擴展至16歲或以上居民。為支持有意參加疫苗接種計劃的員工，員工可在辦公時間內前往接種疫苗。考慮到員工在接種疫苗後可能需要休息，SmarTone為員工在接受每劑疫苗接種後的第二天提供一天帶薪休假。為鼓勵員工盡早接種疫苗，SmarTone還委聘香港中文大學醫院，為員工提供2019冠狀病毒病疫苗注射前檢查服務，以釋除員工因個人情況而對疫苗接種的擔憂。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

發展及培訓

SmarTone致力為所有員工提供學習及發展機會，以滿足集團及業務需求。

我們提供入職及職前培訓，協助新入職員工熟悉SmarTone，並指導他們處理日常的工作。人力資源部每年為所有職級員工舉辦多項面授及線上培訓，涵蓋範圍廣泛的課題，包括行業及業務知識、法律及規管事宜更新、溝通技巧、個人發展、IT技能等。集團還贊助合適的員工參加與工作相關的外部培訓活動。

勞工準則

本集團遵守適用的勞工準則並嚴格禁止於業務經營中使用童工或強制勞工，亦期望我們的供應商及承包商在與我們合作時遵守此勞工準則。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關防止童工或強制勞工的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

營運慣例

供應鏈管理

本集團以公平和公開的手法與供應商往來，亦會透過競標／招標的程序採購產品和服務。

我們以公平和不偏倚的方式揀選供應商，考慮技術和商業層面，包括產品品質、交貨承諾、滿足我們採購需求的服務表現以及價格。在評估我們的供應商時，我們會優先考慮那些在減少浪費和保護環境方面對其產品、生產和製造過程有相關綠色政策的供應商。

客戶私隱及個人資料安全

員工在日常工作上會接觸或處理關於集團顧客的個人資料。員工只為符合合法規管、客戶服務及集團業務需要，而收集和使用個人資料及數據。員工將：

- 採取一切合理步驟，為個人資料保密，並只會對集團內需要接觸這些資料的人士披露這些資料，以供收集這些資料的目的之用；及
- 在任何時間均履行集團與第三方協議的一切保密及／或數據保護責任。

集團的資訊安全部制訂有關保護客戶資料的政策，而資訊服務管理部執行一系列的監控措施，以妥善保護資料，防止意外或非法損毀、意外遺失、更改、未經授權披露或讀取，以及所有其他非法形式的處理。

隱私政策是集團員工行為守則的一部分，並在員工手冊中明確列出，所有員工都必須嚴格遵守。

本集團已制訂了一個網絡安全框架，透過人員、流程和技術組成多層防禦。防禦層按順序排列為：

- 人員、流程、政策、常規
- 實體保安(數據中心、辦公室)
- 網絡周邊安全(面向互聯網)
- 內部網絡安全
- 電腦和伺服器安全
- 應用程式安全
- 數據安全

集團定期為各級員工提供安全意識和技術培訓，並在有需要時向所有員工發送補充提示和警報。

集團成立了資訊安全委員會(「ISC」)，並由科技總裁擔任主席。ISC由技術部門主管及資訊安全團隊組成。ISC每月舉行會議，檢視最新的網絡威脅及風險，審查已實施的安全措施的有效性，並提出改善建議。集團已制訂詳細的資訊安全政策，並定期由第三方或集團內部進行資訊安全評估。

集團採用最先進的技術以保護其資料。

環境、社會及管治報告

回應客戶的反饋

SmarTone珍惜客戶對我們網絡和服務的反饋，這促使我們不斷改進，並為我們未來的發展提供寶貴的見解。客戶可以通過多種渠道表達意見，包括24/7銷售和服務熱線、24小時在線實時聊天、網站或手機應用程式在線反饋／投訴／查詢表格等。

我們的客戶服務代表將及時、專業地處理反饋和投訴個案。所有前線員工和客戶服務代表均已接受適當培訓以處理客戶的投訴和查詢。本公司有既定的指引，以便各個投訴或查詢個案均能以一致的方式處理。我們的首要任務是要令客戶感到滿意。

產品責任

我們致力遵守與集團產品和服務相關的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的所有適用法律和法規。

作為香港的電訊牌照持有人，本集團採取適當和足夠的安全措施，以保障與所操作或使用的所有裝置、設備和器具有關的生命和財產，包括防止從本集團所操作或使用的裝置、設備或器具中產生任何電器或輻射危害的風險。集團遵守通訊事務管理局不時訂明的安全標準及規格，以及管理局就任何安全事宜發出的任何指示。

本集團於業務營運中嚴格遵守商品說明條例的規定。本集團已向負責銷售和市場行銷的員工提供由法律從業員主持的內部培訓。

本集團主要從事提供語音、多媒體及流動上網服務，及分銷其他製造商的移動設備及配件。因集團業務性質使然，出於安全和健康理由而召回產品以及在業務過程中侵犯知識產權的風險均屬輕微。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守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法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

反貪污

所有員工在從事業務工作時均應遵守法律和道德規範。員工不得接受任何個人、公司或政府官員的賄賂，也被禁止向任何個人、公司或政府官員提供、承諾作出或支付賄賂。

員工必須避免任何可使集團的利益和聲譽受到實際或潛在威脅的利益衝突。如員工或其直系親屬在任何業務或其他機構中擁有任何直接或間接利益並可能與集團的利益互相衝突時，有關員工必須向集團作出申報。

環境、社會及管治報告

集團已制訂各種政策、程序、守則及指引，以確保員工達至最高的道德及廉潔標準，然而，員工在受僱期間仍可能會察覺集團內出現不當和錯誤的行為。所有員工(包括合約、兼職及臨時員工)均有義務根據集團的舉報政策所載列的舉報程序作出舉報。舉報政策旨在為所有員工提供安全及保密的渠道，讓其能夠直接將該等情況向行政總裁、執行董事及獲委派的舉報專員報告。

上述有關賄賂、利益衝突及舉報的政策構成集團員工行為守則的一部分，並在員工手冊中明確列出，所有員工都必須嚴格遵守。

監管合規

於回顧年度內，本集團並不知悉任何因未遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律及規例而對本集團有重大影響的情況。

社區

SmarTone積極履行企業社會責任，推出不同產品及服務，並積極參與各項公益活動，回饋社會。

SmarTone 5G LAB

「5G LAB」設於最具標誌性的觀景台環球貿易廣場(ICC)的「天際100」內，旨在透過展出香港最新的5G科技應用，及世界新興的科技應用，讓公眾了解香港5G的最新發展趨勢，以及5G基建如何支持香港發展成智慧城市和創新科技中心。

香港已成為環球領先的5G城市，但5G的成功不但需要強大的網絡，更需要5G生態圈廣泛合作，當中包括大學、初創公司、業界領先的科技公司等。「5G LAB」目的是集合所有相關參與者，一同壯大香港的5G生態圈。SmarTone以「5G LAB」作為重要平台，引領業界合作，透過全新的5G體驗，啟動智慧生活，提升企業服務質素和營運效率。

「Be a SmarTizen」數碼智能計劃

「Be a SmarTizen」是SmarTone推擴全民數碼智能的長期計劃。透過計劃，我們期望每個人都成為精明的網絡公民。我們旨在提升社會大眾對數碼智能(Digital Intelligence)的意識和關注，特別為迎接即將來臨的5G世代及智慧生活作好準備。

我們與本地非政府組織「有機上網」合作，開展「長者智能電話大使活動」計劃，幫助長者們認識智能手機及網絡安全的技術及掌握使用技巧。

SmartWorks智安建

「SmartWorks智安建」是一個獲獎的端對端方案，有效地保障建築地盤內建築工人的健康及安全。本方案是一個智能地盤管理系統，以雲端和物聯網技術為基礎，配合影像分析、人工智能及機器學習，提升建築工人安全及營運效率。方案的安全功能包括智能頭盔、健康監察站、大型機械安全預警系統、進出管制、環境監察站等。

本方案榮獲2019年「建造業議會創新獎」中的建造安全組第一名。

環境、社會及管治報告

SmarTone義工隊

SmarTone定期為員工提供義務工作的機會，積極推動義工服務，致力回饋社會。這些活動由人力資源部統籌並由一班熱心員工組成的「SmarTone義工隊」參與其中。透過他們的努力，SmarTone員工能幫助不同階層的人士，並在過程中擴展了自己的思維。自2002/03年度起，SmarTone一直成為「商界展關懷」嘉許機構之一。

於回顧年度，SmarTone組織或參與了多項社會服務活動，當中包括：

- **智Smart長者學堂 • 智能手機使用教學**

5G新時代是電訊界非常重要的一個里程碑，將推動整個城市的智能化。一眾長者和年輕人一樣，也希望跟上通訊科技的最新發展。SmarTone聯同香港聖公會樂民郭鳳軒綜合服務中心，為長者舉辦智能手機工作坊。我們經驗豐富的智能手機大師與長者們分享實用的智能手機使用技巧，讓智能手機帶給他們更方便的生活。

- **派發平安福飯**

我們的義工與銀杏館合作，於不同餐廳為弱勢社群預備及派發免費餐盒。

- **冬日暖義**

義工隊與香港家庭福利會合作，送上心意小禮物連同事親手書寫的愛心聖誕卡給低收入家庭或寄養家庭的小朋友，一齊開心過聖誕。

- **新春傳心意**

在疫情下的農曆新年，尤其是對於獨居長者來說，要感受節日氣氛並不容易。我們的義工將裝有節慶食物和清潔用品的禮物包送給獨居長者，希望他們在寒冷的天氣下都能感到溫暖。

- **長者家訪**

由於疫情關係，許多長者長期留在家中，對生活和社交方面帶來影響。義工隊攜同健康防護包，到訪長者家中，表達關懷，為他們打打氣。疫情中的面對面交流，牽動著長者們的心。

關鍵績效指標

環境績效

	單位	截至2021年 6月30日止年度	截至2020年 6月30日止年度
溫室氣體排放			
(主要源自使用電力—範圍2)			
溫室氣體總排放量 ¹	噸二氧化碳當量	52,407	57,311
溫室氣體總排放量密度	噸二氧化碳當量/ 服務收入千港元	0.012	0.013
能源耗量			
電力	兆瓦小時	108,470	104,579
汽油及柴油	兆瓦小時	397	437
總能源耗量密度	兆瓦小時/ 服務收入千港元	0.025	0.023
耗紙量			
紙張消耗(辦公室、門市及倉庫於業務過程中 使用的打印紙)	千克	19,695	20,457
紙張回收(於業務過程中收集及送交回收的 所有種類紙張)	千克	26,522	19,003

附註：

1. 範疇2的碳排放量計算方式是耗電量與中華電力集團或香港電燈有限公司的排放因子相乘。

環境、社會及管治報告

社會績效

	單位	截至2021年 6月30日止年度
員工人數分佈		
員工總數	人	1,227
按階級劃分的員工數目		
– 管理人員	人	263
– 普通員工	人	964
按性別劃分的員工數目		
– 女性	人	438
– 男性	人	789
按年齡組別劃分的員工數目		
– 30歲以下	人	135
– 30–50歲	人	863
– 50歲以上	人	229
按聘用形式劃分的員工數目		
– 全職員工	人	1,211
– 兼職員工	人	16
員工流失		
員工流失率	%	18.6
按性別劃分的員工流失率		
– 女性	%	20.2
– 男性	%	18.3
按年齡組別劃分的員工流失率		
– 30歲以下	%	37.1
– 30–50歲	%	18.4
– 50歲以上	%	8.1
職業健康和安全		
因工作關係而死亡的人數 ¹	人	0
因工傷損失工作日數	日	4.5
發展與培訓		
受培訓員工總數	人	751
按員工類型劃分的受訓員工數目		
– 管理人員	人	200
– 普通員工	人	551
按性別劃分的受訓員工數目		
– 女性	人	284
– 男性	人	467
按員工類型劃分的人均培訓時數		
– 管理人員	小時/人	6.34
– 普通員工	小時/人	6.34
按性別劃分的人均培訓時數		
– 女性	小時/人	5.94
– 男性	小時/人	6.58
供應鏈管理		
按地區分佈的認可供應商數目		
– 本地	個	295
– 海外	個	38

附註：

1. 過去三年(包括截至2021年6月30日止年度)均無因工作關係而死亡的事務。