



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。本報告函蓋截至2018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2017/18年報內的企業管治報告。

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2018年6月30日止年度，本集團榮獲下列獎項：

- **2017/18微笑企業大獎**
神秘顧客服務協會
 微笑主管卓越大獎(兩項)
 微笑主管大獎(三項)
 微笑員工卓越大獎(兩項)
 微笑員工大獎(四項)
- **Telecom Asia Awards 2018**
Questex Asia
 最佳電子商貿服務(Best E-commerce Service)
- **「優質旅遊服務」計劃**
香港旅遊發展局
 15年資深優質商戶嘉許

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。

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。例如，我們正在配置新一代功耗較低的無線基站設備，以降低基站設備在我們的訊號發射站的功耗。我們還通過配置對環境溫度耐受性更高因而不需空調的最新型號基站設備，將我們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，我們提高了其可接受溫度的上限(但仍在建議的操作範圍內)，並配置變頻式空調機，以降低空調的功耗。所有這些措施將減少基站設備和空調的碳排放量。此外，我們曾與學術界和設備供應商一起進行研究，以期在訊號流量較低時(例如在夜間)自動降低訊號發射站的功耗。研究的部份成果已被應用到我們的網絡上。

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

- 在總部辦公室以LED照明代替T8螢光燈管
- 減少非工作區域的照明
- 在我們的工程部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)

環境、社會及管治報告

- 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
- 在歸檔時，使用掃描而不是複製
- 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

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，並鼓勵使用原子筆替芯和鉛芯筆
- 收集節日容器和禮物籃(例如月餅盒)進行回收

僱傭及勞工常規

僱傭

SmarTone認為員工是公司最寶貴的資產。我們與員工保持溝通，通過培訓及事業發展機會培育員工，以薪酬及獎勵來表彰他們的表現。我們亦採取各項工作安排，提倡工作與生活的平衡。

公司持續致力改善及關懷員工的福祉。我們在公司主要辦公室增設了員工休息室／哺乳室。自2017年10月起，公司實施靈活工作時間安排，讓有需要的同事有較大彈性安排上班時間。此外，自2018年4月起，公司亦推出了一系列的僱員計劃，當中包括：

- **定期健康講座**—健康產業的專家於午休時段主持講座，分享有關身心全面健康的知識及經驗
- **周五便服日**—非制服員工於星期五(或公眾假期前夕)穿著休閒便服上班
- **家庭假**—員工可獲額外的半天有薪假期，方便處理家庭事宜

我們推出這些舉措的目的，是要創造一個更具吸引力及家庭友善的工作環境，讓員工實現工作與生活的平衡，好好兼顧事業與家庭。

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。

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。

環境、社會及管治報告

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內部培訓，涵蓋範圍廣泛的課題，包括業務知識、法律及規管事宜更新、溝通技巧、個人發展、IT技能等。集團的內聯網設立了「學習中心」，方便員工隨時自學。集團還贊助合適的員工參加在本地或海外舉行的與工作相關的外部培訓活動。

作為培育人才的一部分，我們開展了「To be a Leader」計劃以培育前線人才。我們亦安排員工參觀跨行業的大型企業，擴闊員工眼界。於回顧年度內，我們拜訪了香港麗思卡爾頓酒店及麥當勞培訓及發展中心，以深入瞭解它們的卓越客戶服務。

我們亦鼓勵員工以工作實習形式瞭解工作夥伴的業務運作。透過參加集團的「工作實習計劃」(“Job Attachment Programme”)，參加者將被派往跨分部的另一個部門工作一至三個月，以擴闊他們對集團業務及運作相關的工作經驗和知識，並學習更好地與工作夥伴協同合作。

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。

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、標籤及隱私事宜的所有適用法律和法規。

健康與安全

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。

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、更改或未經授權的披露或入侵，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。

商品說明

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。

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、標籤及隱私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，主動參與各項公益活動，回饋社會。

回饋社會

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。這些活動都是由一班熱心員工所組成的「SmarTone義工隊」去籌劃及舉辦。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。

積極參與SmarTone義工隊義務活動的員工將可獲額外的有薪假期，以表公司對熱心員工的謝意。

於回顧年度，SmarTone組織或參與了多項社會服務活動，當中包括：

- **香港救助兒童會「齊畫Kite • 快樂『家』年華」**
 - 義工隊成員盡心投入這項於利東街舉行的活動，旨在推廣「正向管教」概念。
- **「當小學生遇上機械人」工作坊**
 - 工作坊共有40多名來自陳校長免費補習天地的小學生及家長參加。我們使用UBTech Jimu機械人作教學工具，啟發小朋友對科學、科技、工程、美術和數學的學習興趣。
- **小『煮』意 • 大『玩』意**
 - 大約40名義工、寄養家庭小朋友及家長參加了此次活動，節目包括烘焙餅乾，團體遊戲及亂冒險樂園內各種刺激的遊樂設施。
- **樂遊電影資料館**
 - 我們的義工陪伴長者參與電影資料館的導賞遊，並與長者午膳談天。

培育人才

SmarTone舉辦了一系列的活動，以發掘兒童的潛能，啟發年輕一代及培育優秀技術專才。該等活動包括：

- **SmarTone Hackathon**
 - 公司於2017年10月21至22日舉辦電訊業界首個SmarTone Hackathon。是次以「智能物業」為主題的跨業界程式設計比賽為共120名熱愛創新的年輕人、初創企業及程式開發人員提供發揮創意、參與塑造未來智慧城市的機會。
- **Summer Click @ SmarTone**
 - 於2017年暑假期間，我們推出了一個名為「Summer Click @ SmarTone」的5天暑期工作體驗計劃。我們邀請了17名中學生參與這個計劃。計劃內容包括認識電訊行業及參觀公司各部門，如門市、工程及運作部及客戶服務部等。他們也被派到不同的部門進行工作實習，「實戰」了解工作流程。
- **SmarTone才藝獎學金**
 - 公司於2016年成立「SmarTone才藝獎學金」，嘉許參與陳校長免費補習天地的才藝班，並有進步表現的學生。是次共有30名中小學生得獎。

慈善活動

同事積極參與每年的新地公益垂直跑—勇闖香港ICC及新鴻基地產香港單車節，為支援針對香港弱勢兒童及青少年的福利項目籌款。

SmarTone還贊助了許多慈善活動。例如，我們一直支持世界宣明會於每年四月舉辦的饑饉三十活動，為大會提供SIM卡及流動寬頻設備，於活動期間使用流動服務及互聯網連接。

環境關鍵績效指標

截至2018年
6月30日

排放物

溫室氣體總排放量(主要源自使用電力—範圍2) 56,685噸二氧化碳當量

能源耗量

電力 102,167兆瓦小時
汽油及柴油 504兆瓦小時

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) 1,563千克
紙張回收(於業務過程中收集及送交回收的所有種類紙張) 2,851千克