

電訊



電訊部門覆蓋全球 12 個市場，服務逾一億名客戶，發揮聯繫個人和商業網絡的關鍵作用。部門致力貢獻可持續生活模式，為客戶提供通訊聯繫與創新服務，同時秉持操守與承擔社會責任，與各持份者建立信任。

2019 年可持續發展的主要成就

- CKHGT 成立氣候工作小組
- CKHGT 承諾向 CDP 全球環境信息研究中心進行披露
- 3 英國獲流動通訊選擇消費大獎選為「全英最佳數據網絡」，並贏得 2020 年 uSwitch 流動通訊大獎的「最佳漫遊網絡」
- 部門的歐洲業務採納新管制系統，以應對歐盟《通用數據保障條例》的新規定
- Hi3G Access AB 的綠色電力佔其總耗電量約 80%

2020 年可持續發展的主要措施

- 以 CDP 全球環境信息研究中心的報告機制，首次披露對氣候變化的影響
- 配合全球移動通信系統協會的方向，設定與流動通訊業發展途徑所涵蓋的方法和願景一致的排放目標
- 檢討能源組合



有關詳情，請參閱
CK Hutchison Group Telecom
公司網站

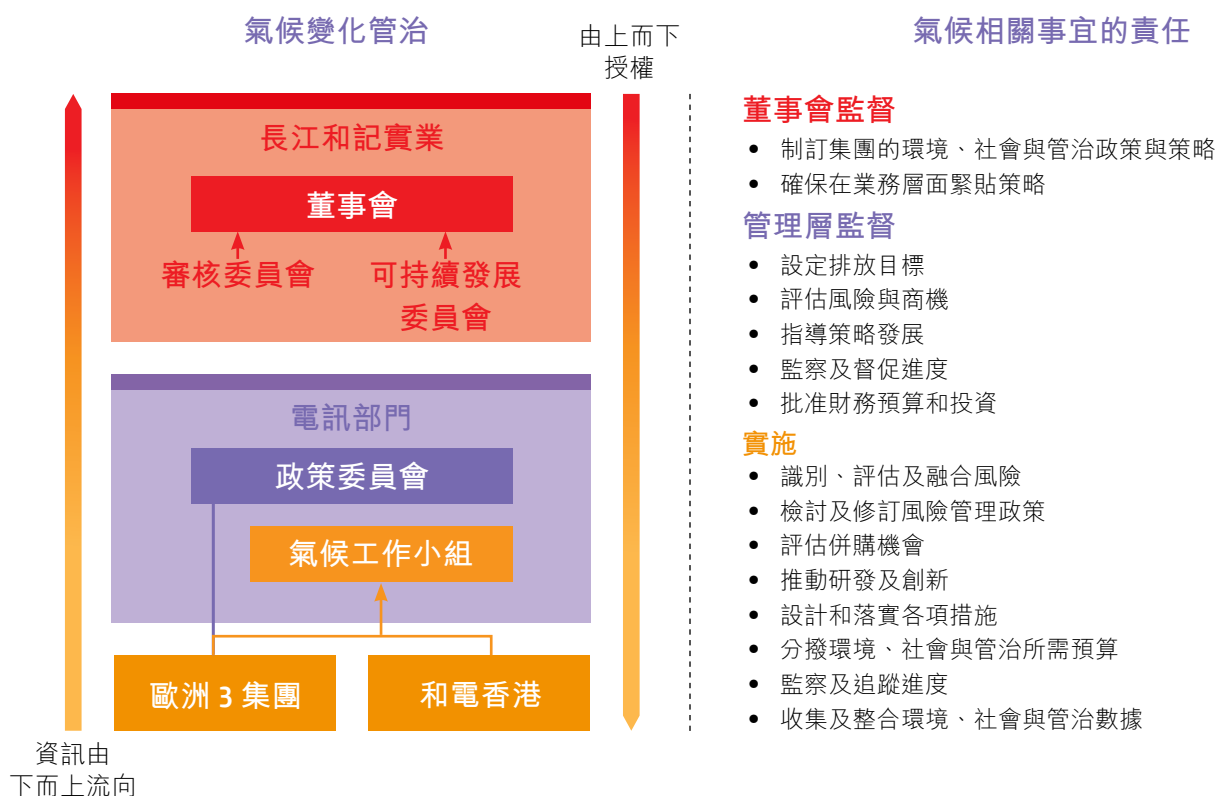


9.1. 可持續發展管治

CK Hutchison Group Telecom Holdings Limited (「CKHGT」) 於 2019 年成立，旗下包括奧地利、丹麥、愛爾蘭、意大利、瑞典及英國（隸屬歐洲 3 集團），以及香港和澳門（隸屬和記電訊香港控股有限公司「和電香港」）的電訊營運單位。CKHGT 的首項要務是設立「氣候工作小組」，從網絡基建入手，推動及加快實現應對氣候變化影響的緩減和適應行動，促進各營運單位之間交流氣候變化和環保知識，以及設定減排目標。

氣候工作小組由歐洲 3 集團與和電香港的代表組成，直接向 CKHGT 政策委員會匯報；政策委員會則由歐洲 3 集團各公司及和電香港的行政總裁組成。

CKHGT 政策委員會負責監督和指導氣候工作小組，而委員會內各行政總裁均被委以有關氣候變化的具體任務。在各營運單位層面，歐洲 3 集團及和電香港旗下各公司均各自承擔氣候相關事宜的責任。



9.2. 產品責任(可靠優質的產品服務建立客戶信任)

9.2.1. 承諾

作為全球領先的電訊及數據服務營運商，電訊部門矢志為客戶創造更理想的日常生活環境，同時提供安全可靠和優質的產品與服務，不斷為客戶創造可持續價值。

9.2.2. 挑戰

電訊部門目前服務全球一億位客戶。電訊行業日新月異，營運商必須建立信任，並迎合客戶需求急增，提供更高速與更廣泛覆蓋。然而，維持客戶的信任與擁戴，絕非單憑供應最新型的手機與數碼器材，必須同時讓客戶靈活選用不同的服務，協助他們加強通訊聯繫，提升生活與工作質素。

9.2.3. 措施

9.2.3.1. 優質產品服務 精彩貼心選擇

電訊部門的宗旨是透過數碼聯繫，為客戶充實豐



富多彩的生活方式。本世紀初，集團各電訊業務單位已率先引進嶄新的通訊方式，成為帶領新一代流動數據通話服務的先驅。

例如，**3** 英國的數據承載量高踞英國網絡商之首，其客戶的數據使用量比一般英國用戶高出 3.5 倍以上。該公司極佳的數據計劃種類繁多而網絡表現可靠，因而表現遠超其他競爭對手。2019 年，**3** 英國於流動通訊選擇消費大獎中榮膺「全英國最佳數據網絡」，其後又獲評選為 2020 年 uSwitch 流動通訊大獎的「最佳漫游網絡」。

3 英國的網絡覆蓋當地逾 99% 人口，核心網絡的可用率維持高於 99%。

2019 年，歐洲流動通訊客戶數據用量超過 4,054 拍字節，較上年度增加 35%。隨著數個國家開始啟動 5G 以及推出更高速的通訊裝置，預期數據用量會繼續上升。為應付預期中的需求，網絡團隊已開始預先策劃數年後的发展。

普羅大眾已迅速接納新科技，而電訊業務單位也協助消除數碼鴻溝，為弱勢社群專設數據計劃、數碼裝置和培訓。

9.2.3.2. 僱員客戶服務培訓

電訊部門致力提升客戶服務人員的技巧和專業精神。

Wind Tre 的網上學習頻道使用率錄得顯著升幅，其中客戶服務人員的受訓時數超過 15,000 小時。

3 丹麥為客戶服務及門市員工推出了「尤如初會」計劃，訓練員工接待客戶時做到「清晰達意」、「用心瞭解」、「消除疑慮」和「全心照顧」等四大指標，務使客戶得享最佳體驗。

9.2.3.3. 客戶參與

提升客戶互動和參與，對提升品牌忠誠度和識別公司長遠可持續發展的改善之處，有著重大作用。

公司舉辦了多次工作坊和活動，審慎及時地收集客戶的回饋；又透過社交媒體和其他平台收集意見，盡早洞悉問題並及早解決。



除了焦點小組之外，多個業務單位更另行舉辦大型活動，提倡創意和團結精神。例如，3 印尼於 2019 年在全國多家大學推動規模龐大的 Bima Day 計劃，鼓勵千禧世代發揮創意和參與表演，爭取機會參加創作電影、跳舞音樂和電競比賽，吸引來自 25 家大學逾 12,000 人參加。

9.2.3.4. 製作及派發家長指南

電訊部門希望加強父母的知識，讓他們可以親自引導和支持孩子以安全和保密的方式使用社交媒體、網上遊戲和其他數碼服務。

3 丹麥繼續攜手業界夥伴和兒童與青少年媒體關注委員會，支持製作和派發家長指南。指南於 2015 年首次發行，目標對象是 7 至 12 歲兒童的父母，就孩子的生活、遊戲和網上學習、社交媒體和網上遊戲等範疇提供知識、意見和建議。有關詳情，請參閱家長指南。🔗

指南並已推出更新版，不但讓父母瞭解兒童在個人資料保護法下的權利，同時介紹豐富的兒童生活新知概念。2019 年 3 月，指南又刊發了補充材料，協助父母就課堂上的數碼健康及文化，加強家校合作。

9.3. 資料私隱

9.3.1. 承諾

保護個人資料是維持客戶和員工信任的最基本條件。電訊部門致力維護和保障客戶及僱員的個人資料私隱。員工只有在符合適用的資料保障法例之規定下，並且遵照集團的個人資料私隱管治政策以及電訊部門所在各地的政策和程序，方可收集和使用個人資料。



9.3.2. 挑戰

電訊業務營運模式及相關的科技變化快速，令行業恆常處於極之多變的環境。由於電訊業受監管，同時客戶對於個人資料私隱的使用情況越來越關注，資料私隱與保護乃是業內的重大議題。

各業務單位在不同系統和平台上處理大量客戶資訊，一旦發生任何重大的資料流失，電訊部門將會涉及巨大的聲譽風險和蒙受經濟損失。因此，客戶的個人及非個人資料的管理和保護，由業務單位的管理層直接負責。

9.3.3. 措施

9.3.3.1. 提升資料私隱政策和管控系統

電訊部門的資料私隱和資料保安政策，主要按照各地的規管要求而制訂。同時，各業務單位已制訂私隱通告，載於業務單位網站或列入銷售合同中，以闡明所處理的個人資料類別和客戶的權利。

此外，電訊部門的歐洲業務採納了新的管控系統，以加強管治、風險管理和合規，將違反資料私隱的風險降至最低。

舉例而言，Wind Tre 引進了管治、風險管理和合規系統，用以監察資料處理鏈的全部流程，並運用分析技術評估個別系統的合規水平。為符合《通用數據保障條例》的規定，2018 年推出了全新的分析和核證程序（如貫徹私隱設計和私隱設定），並已在公司全面實施。另外，為保障資料和支持客戶需求，部門設立了私隱及客戶保障組、資訊保安組和企業保安管治組，處理資料私隱相關事宜。

3 丹麥和 3 瑞典採納了一個新的中央資料保障系統、引進新的管控措施、規劃進程圖，並透過直接途徑加強向客戶闡述個人資料處理的訊息。

其他業務單位亦已修訂政策和加強管控，確保符合遵循相關的資料私隱法例。客戶亦可行使權利查看及更正他們在各種申請途徑提供的個人資料。

9.3.3.2. 資料私隱培訓與活動

由於僱員在日常工作中須處理客戶和公司資料，電訊部門定期為他們提供有關的培訓，確保他們瞭解相關的資料私隱法例。

每個業務單位定期為面對客戶的員工提供內部傳訊和工作坊，強調保護客戶資料的重要，確保僱員認識最新的法規並瞭解相關發展；負責處理客戶個人資料的分判商員工亦已獲得同類的培訓。

電訊部門已將資料私隱相關的操作指引、手冊和程序上載至內聯網或專用網站，方便員工查閱。

9.3.3.3. 事故管理

倘若發生涉及個人資料的數據安全事故，電訊部門將會盡速行動以減輕潛在後果，並保護個人資料不再遭受未經授權的存取、使用或破壞。

電訊部門遵循適用的數據安全事故程序迅速作出回應，必要時可包括知會政府私隱保障當局及 / 或受影響的人士。一旦發生涉及個人資料的數據安全事故，須即時向法律部門報備預警，並須不時就發佈通知和處理數據安全事故而作出進一步的指引。



9.4. 人力管理

9.4.1. 承諾

電訊部門致力為客戶創造足以感動人心和拉近距離的服務體驗。為此，部門必須能先提升僱員在生活上的聯繫，能以尊嚴和尊重相待，並使社會大眾得享平等的機會。

9.4.2. 挑戰

電訊業傳統上由男性主導，世界經濟論壇發表的《2020 全球性別差距報告》顯示，在科學、科技、工程和數學（STEM）等事業發展領域中，性別不均等的程度令人震驚。其中，從事數據與人工智能、工程及雲端運算職務的女性比例不足 25%。電訊部門為了落實願景，將會集中鼓勵更多女性投身業界，協助女性晉身領導階層，以及掌握配合需求的技能。

9.4.3. 措施

9.4.3.1. 灌輸性別平等概念 跨越階層實現對等

3 丹麥和 3 瑞典已訂下明確目標，提升女性佔經理職位和整體員工的百分比，並對收窄差距的進

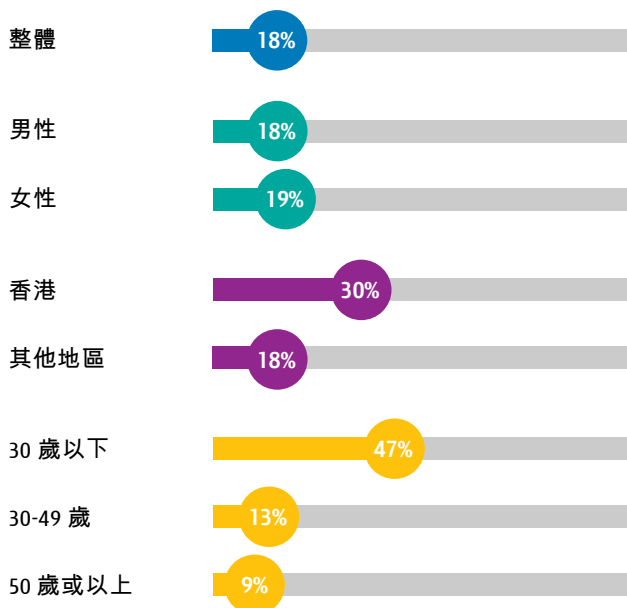
展作長期跟進。兩家公司也推行多項計劃和行動，支持女性擔當經理職務。

3 丹麥已經設定目標，期望 2020 年董事會至少有兩名女董事，標誌公司的領導文化更趨共融。截至 2019 年 12 月 31 日為止，董事會成員包括一位女董事和六位男董事。

3 丹麥落實了多項措施，發掘和培養女僱員的才幹，此舉有助公司逐步提升女性在整體受聘人數和管理階層的佔比。

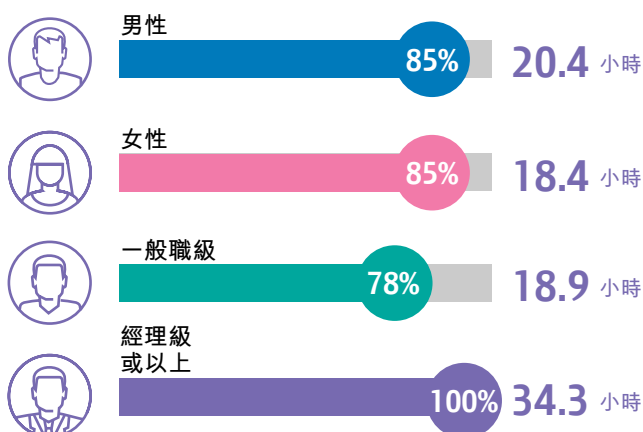
Wind Tre 加入了《展現你的才能 — 加快歐洲 STEM 進程》計劃，積極爭取建立學界與商界的夥伴關係，力求革新技術和科學學習領域，同時打破相關的性別定型觀念。

電訊部門的員工流失率



註：
員工流失率僅計算全職員工，並按年內離職的僱員人數，除以 2019 年 12 月 31 日的平均全體僱員總數。

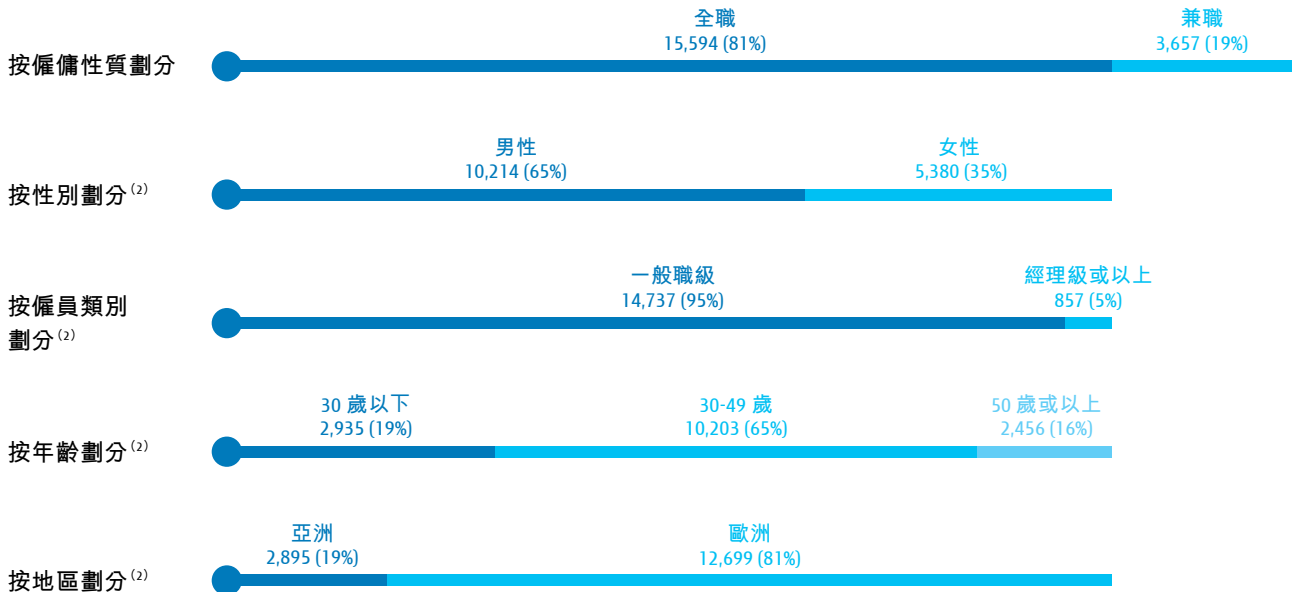
電訊部門接受培訓的僱員百分比⁽¹⁾，以及每位僱員平均受訓時數（按性別和職級劃分）⁽¹⁾⁽²⁾



註：

- (1) 僱員百分比包括現職僱員與過去 12 個月內離職的僱員。
- (2) 平均受訓時數是根據 2019 年 12 月 31 日各類別僱員的總數計算。

電訊部門的僱員分佈⁽¹⁾



註：

(1) 截至 2019 年 12 月 31 日的數字。

(2) 只計算全職僱員。

9.5. 溫室氣體排放及循環經濟

9.5.1. 承諾

氣候相關事宜的管理，正是電訊部門眾多持份者的重要關注。部門繼續將減少碳排放列為最優先任務之一，同時積極提升自身應對氣候風險的韌力，並減少供應鏈的碳排放。

9.5.2. 挑戰

氣候變化已成為影響社區和業務營運的全球挑戰。然而，氣候相關的影響也同時為業界的資產和業務帶來風險和商機。

部門的營運活動主要是使用網絡基建，而過程中須依賴持續的電力供應。當連線裝置和傳輸數據不斷增加，能源消耗也隨之上升，令減少碳足跡更具難度。

9.5.3. 措施

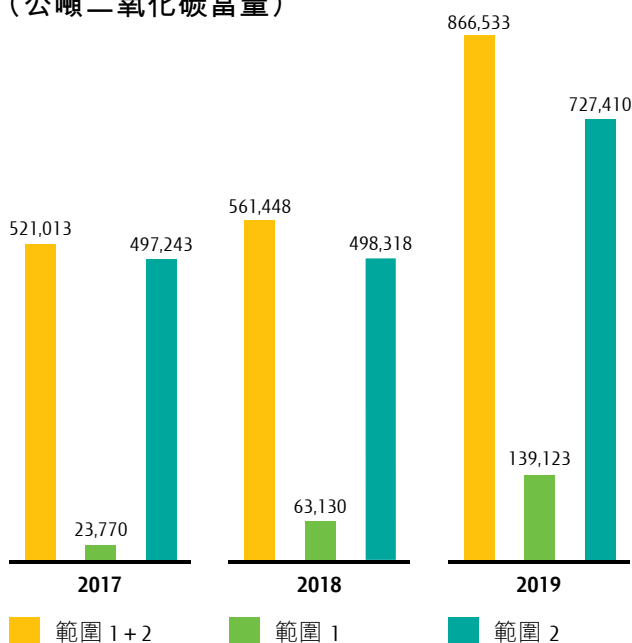
9.5.3.1. 改善網絡基建的能源效益

部門的能源消耗絕大部分因網絡基建產生，因此能源效益就是管理溫室氣體排放的關鍵所在。部門主動提升了網絡設備和安裝節能設施，以減少耗用能源。

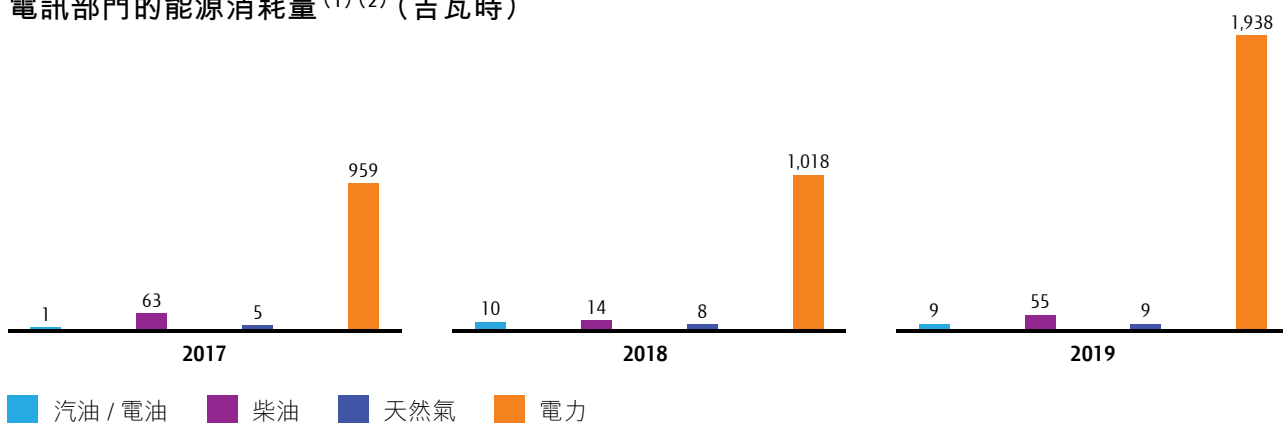
Wind Tre 一直為整個網絡現代化努力，確保公司能支援最新世代的電訊服務，同時可維持最佳能源效益。網絡更新計劃下，將現有網絡設備逐步替換為最新型號，而冷卻基建則遷移至耗能需求較低的戶外配置。多個技術基站進行合併，減低直接和間接耗能。通過整合各項能源效益措施，Wind Tre 過去五年的碳排放減少了超過 120,000 公噸。

- 3 英國是全國首家以合資企業（雙方各佔 50% 權益）方式與另一流動通訊服務商共用網絡的公司。此合作模式使網絡容量更運用得宜，而
- 3 英國為全英國提供優越網絡覆蓋及可靠的服務之餘，亦因共用發射站和設備而減少耗能，使環境影響降至最低。

電訊部門溫室氣體範圍 1 與 2 排放⁽¹⁾⁽²⁾
(公噸二氧化碳當量)



電訊部門的能源消耗量⁽¹⁾⁽²⁾ (吉瓦時)



註：

- (1) 由於燃料重新分類及一項報告誤差，2017 年及 2018 年的溫室氣體排放與能源消耗數字經重新編列。
- (2) 2019 年的數據範圍已擴大至包括 2018 年 9 月 Wind Tre 納入為附屬公司，因此數據不能直接與上一年對比。



9.5.3.2. 探索可再生能源

部門在多個歐洲市場營運，此等市場已將可再生能源納入能源組合使用。有見及此，部門主動探索和引入其他可再生能源，擴大各地電訊營運分部的現有能源組合，務求降低溫室氣體排放。例如，**3** 丹麥和 **3** 瑞典選用以可再生能源為燃料的電力，為旗下的流動通訊網絡供電，兩家公司因此每年溫室氣體排放量減少逾 3,000 公噸。2018 年，綠色電力約佔 Hi3G Access AB 總耗電量約 80%。**3** 丹麥和 **3** 瑞典除了購買經認證的綠色電力外，也有向一眾業主購買未經認證的可再生能源，以期將來在可用及可行範圍內，實現 100% 使用可再生能源。

除了發掘可再生能源之外，部門也探索自行生產可再生能源的可能性。**Wind Tre** 旗下有 13 個連接電網的專用光伏系統，單在 2018 年已生產了 2,200 千兆焦耳綠色電力。

3 奧地利總部於 10 月啓用自設的太陽能電池板系統，未來該總部的電力將完全由自行生產的綠色電力供應。

9.5.4. 前瞻

部門將會繼續實施和推出連串措施，如發射塔資產升級、基建現代化和建立能源效益更高的資訊及通訊科技服務，以支持可持續發展和減少碳排放。部門的目標是提供智能和數碼通訊解決方案，減少耗能、出行或交通運輸，從而協助社會過渡至低碳未來。

為了體現承諾，CKHGT 於 2020 年透過 CDP 全球環境信息研究中心的報告機制，首次披露對氣候變化的影響。同時，公司現正著手制訂一套科學基礎減碳目標，使旗下業務的碳排放符合巴黎協定。**CKHGT** 正按公司整體風險管理方針，並採納氣候相關財務信息披露工作組的建議，識別一連串對公司、資產及業務具重大影響的氣候相關風險與商機，並會定期檢討。