

2022 年環境、社會及管治摘要



人才共贏



業務變革



科技賦能

引領創新
驅動 ESG

我們的環境、社會及管治策略

在香港寬頻裡，我們相信所有使命若沒有行動是毫無意義的。我們謹記於心，竭誠盡力確保使命及正確履行環境、社會及管治責任並非口號式任務，而是完全納入我們整個業務營運中。

驅動環境、社會及管治

我們深知在環境、社會及管治方面的進展受制於有限的人力及資源，因此我們充分發揮驅動環境、社會及管治的角色，策略性地專注於增強企業及住宅客戶以及其他主要組別(例如非政府組織、社會企業、供應商及價值鏈夥伴等)的環境、社會及管治能力。

引領創新 驅動ESG



人才共贏

1. 人才利益共享、風險共擔
2. 以人才為重的關顧和發展
3. 多元化與包容性



科技賦能

4. 市場所需的ESG解決方案
5. 社群數碼共融



業務變革

6. 氣候行動
7. 卓越客戶體驗
8. 資料私隱及安全
9. 可靠及負責任的服務
10. 多贏夥伴合作及價值鏈



環境、社會及管治的管理

環境、社會及管治的管理

- 成立董事會層面的環境、社會及管治委員會，以指導及監督香港寬頻的整體環境、社會及管治策略、政策及表現
- 由獨立非執行董事擔任主席，並由其他3名董事擔任成員

董事會成員多元化

- 致力於2025財年前將董事會女性代表比例增加至30%以上，目前9名董事會代表共包括2名女性董事
- 具多元化業務經驗，涵蓋電訊、銀行、會計及金融、法律與風險管理

10個優先議題



2025 財年目標

人才利益共享、風險共擔

於環境、社會及管治相關特別獎勵計劃實現最少88%的累計成功率

以人才為重的關顧和發展

在人才關顧調查中的整體關顧分數達到70%滿意度

多元化與包容性

將技術職位中的女性比例提升至18%或以上

市場所需的ESG解決方案

每年推出以環境、社會及管治為主題的新方案

社群數碼共融

為所有數碼共融社區項目進行社會影響評估

氣候行動

設定科學基礎減碳目標

卓越客戶體驗

每年推出全新的客戶體驗項目，使香港寬頻的客戶服務面向未來

資料私隱及安全

人才網絡釣魚評估的平均失敗率低於2%

可靠及負責任的服務

將住宅網絡服務受阻的受影響客戶時數減少14%(以2022財年的相關數據為基礎)

多贏夥伴合作及價值鏈

提升最少20間中小企供應商的ESG評估分數

人才共贏

人才利益共享、風險共擔

2022 財年進展：

我們正探討納入更多與環境、社會及管治相關的特別獎勵計劃，鼓勵人才在業務提案中力求突破。

以人才為重的關顧和發展

2022 財年進展：

我們如何實現生活工作優次及維持人才身心健康：

多元化與包容性

2022 財年進展：



26%

的管理級別人才
為女性



擔任技術性職位的
女性比例達

12.5%

- 每日工時縮短至**7小時**、享有**每年17天公眾假期**、每月一次星期五半天休假
- **ISO 45001 認證**的職業健康及安全系統
- 在辦公室提供**流動中醫診所服務**及壓力水平健康測試

科技賦能

市場所需的 ESG 解決方案

2022 財年進展：

- 開始研究以**環境、社會及管治**為主題的新方案
- 與 Cisco 合作推出網絡安全保護屏障加商業寬頻方案組合，**加強客戶網絡安全**
- 於疫情期間為零售及餐飲業客戶提供**物聯網及機械人方案**

我們如何加強
人才關顧及溝通：

- 人才關顧調查
- 舉辦4次與**執行副主席**的互動環節
- 舉行14次**管理委員會**參與的焦點小組會議

我們如何為不同
級別的人才提供
培訓：

- **1-HKBN學院**提供有系統的培訓課程、電子學習資源及最佳實踐案例
- **Be a Pioneer**計劃培養人才出任管理層職位
- **Be a People's Leader**計劃培訓主管級別人才的領導技能
- 每名人才接受平均**17小時**培訓

社群數碼共融

2022財年進展：

- **開始研究**如何衡量數碼共融項目的效益
- 為31間不同的社會營利組織提供**免費資訊科技諮詢及工作坊**，以提升他們的資訊科技管理技能及網絡安全知識
- 與黑暗中對話(香港)基金會合辦**為年輕人而設**，以網絡安全為主題的網絡黑「守」活動
- 舉辦**協助長者透過數碼科技與外界聯繫**的工作坊
- 參與了**464小時的義工服務**，惠及社群

氣候行動

2022 財年進展：

- 開展企業方案及JOS營運的 **ISO 14001 認證** 程序
- **「無本生綠」項目** 自2016年起，合共累計節省8,728,522 千瓦時電力及340萬港元電費*

* 扣除我們所節省的部分能源成本作為對投資者的回報後。

可靠及負責任的服務

2022 財年進展：



客戶的**核心網絡可用率**達到**100%**，
而**連接網絡可用率**則達到**超過 99.99%**



預先完成了

582

次現場維修調查，
以提高修復潛在故障的能力

光纖網絡覆蓋香港超過

250 萬住戶



及

8,000 幢商業樓宇及
設施



卓越客戶體驗

2022 財年進展：

- 客戶自助服務工具讓維修訂單每月減少 **38%**
- 所有客戶服務渠道的平均答覆率均超過 **88%**
- 為人才提供超過 **48,950 小時** 產品、銷售、市場營銷及質量提升培訓
- 於 2022 財年獲得 **5,836** 份表揚紀錄

多贏夥伴合作及價值鏈

2022 財年進展：

- 在供應商管理系統加入 **環境、社會及管治** 評分準則
- 對 **可持續採購標準** 進行差距分析，力求改進
- **94%** 供應商在我們的營運地點內進行本地採購

資料私隱及安全

2022 財年進展：

- 人才在 **網絡釣魚評估** 的平均失敗率為 **2.2%** (擁有 **1,000 名** 僱員以上的機構基準為 **5.8%**)

香港寬頻企業方案及
HKBN JOS 的數據中心及安
全營運中心獲



ISO
27001 認證

於 2022 財年發生



0

次資料外洩

關於香港寬頻

香港寬頻為領先的綜合電訊及科技方案供應商，致力實踐「成就更美好家園」的使命，向企業及住宅市場提供全方位優質的點到點ICT服務。

香港寬頻2022財年年報

2022財年年報中的環境、社會及管治一節提供更多有關香港寬頻於2022財年的環境、社會及管治方針、政策、措施及表現的資料。請瀏覽www.hkbn.net查閱2022財年年報。

獎項及認可

2021年MSCI環境、
社會及管治評級 – AA級*

MSCI
ESG RATINGS



CCC B BB BBB A AA AAA

恒生可持續發展企業指數系列
成份股 – 過去連續三年
取得AA評級



恒生可持續發展企業
指數系列 2022 - 2023成份股

香港寬頻的環境、社會及管治 與可持續發展目標**相匹配

人才共贏



科技賦能



業務變革



* https://reg.hkbn.net/WwwCMS/upload/pdf/en/2021_mscidisclaimer.pdf

** 可持續發展目標指聯合國的可持續發展目標