

2021

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
我們的環境、社會及管治方針	4
利益相關方參與	5
重要議題評估	6
環境	7
排放物	
資源使用	
環境及天然資源	
氣候變化	
社會	12
僱傭	
健康與安全	
發展與培訓	
勞動準則	
供應鏈管理	
產品責任	
反貪污	
社區投資	
《環境、社會及管治報告指引》報告內容索引	20

關於本報告

隨著社會對可持續發展的關注不斷上升，企業的環境、社會及管治的表現成為投資和評估集團營運及穩定性的指標之一。直通電訊控股有限公司（「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）欣然提呈環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）報告（「本報告」）。我們明白環境、社會及管治的管理及監控對業務營運的重要性，並編制本環境、社會及管治報告（「本報告」）披露其政策及措施和二零二一年的績效表現，以表明我們確保業務在經濟、社會及環境方面實現可持續發展的長期承諾。

報告範圍

本報告的報告範圍包括本集團於香港、中華人民共和國（「中國」）及新加坡的主要業務的環境及社會表現，有關業務包括提供流動電訊服務、分銷流動電話及電子產品以及分銷流動及數據電子充值券。本報告概述本集團於二零二一年財政年度（即自二零二一年一月一日起至二零二一年十二月三十一日止期間）的環境、社會影響以及政策及倡議。

報告原則

在編製本報告時，本集團已遵照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）GEM證券上市規則（「GEM上市規則」）附錄二十所載之《環境、社會及管治報告指引》（「指引」）的「強制披露要求」及「不遵守就解釋」條文，並已結合本公司的實際情況。與指引通用之完整索引列表亦載於本報告末，以供參考。

於本報告編製過程中，我們遵循下列環境、社會及管治指引所載之準則：

重要性

本報告應包含反映重大環境、社會及管治影響或對持份者有重要影響之議題。

一致性

本報告應就日後的環境、社會及管治數據採用一致的方法。所採用方法之任何變動或影響方法的任何其他相關因素應在本報告中披露。

平衡

本報告應不偏不倚地呈報我們的表現。本報告應避免不恰當地影響本報告讀者決策或判斷之選擇、遺漏或呈報格式。

量化

本報告應以可計量方式披露關鍵績效指標，以便評估及證明環境、社會及管治政策和管理系統之成效。

董事會參與

本集團之環境、社會及管治理念乃為其持份者創造長遠價值，以配合其業務的策略發展及可持續性。本公司董事（「董事」）會（「董事會」）相信，優良的企業管治能夠增進並保障股東及其他持份者之利益。因此，本集團致力維持嚴謹的企業管治框架，以維護本集團之信譽及聲譽。董事會確認其已審閱及批准本報告。

董事會竭力協助本集團兌現承諾，將可持續發展融入業務當中。董事會最終負責制訂持續發展策略、識別、評估及管理環境、社會及管治相關風險，以及確保環境、社會及管治風險管理合適有效及設有內部監控系統。

董事會的職責包括(i)檢討本集團之企業管治以及環境、社會及管治政策和慣例；(ii)檢討本集團遵守企業管治守則之情況，並根據GEM上市規則之規定在企業管治報告內作出披露；及(iii)於需要採取行動或改善時，就有關本集團可持續發展的長期規劃、政策、慣例、機會及風險提出建議。

展望未來，董事會將參與更全面的環境、社會及管治風險培訓，包括氣候變化等新興議題，以提升其整體能力。

報告結構

本環境、社會及管治報告第一部分概述了有關履行我們環境、社會及管治責任的方針，以及我們確定利益相關方的方法。餘下章節詳述有關環境、社會及管治的實質性及重大問題的管理方法及其執行。

意見及反饋

本報告以中、英文兩種文字出版，若兩種版本間存在差異，請按英文版解讀。

本集團之進步部分取決於利益相關者之寶貴意見。如對本環境、社會及管治報告有任何疑問或意見，請將閣下的意見及建議發送至info@directel.hk。

我們的環境、社會及管治方針

本集團持續優化我們的管理方法以應對不斷變化的環境、社會及管治格局，並使我們與國際最佳慣例保持一致。本集團已制定包括原則、政策及指引在內的全面制度，確保我們得以解決與我們業務相關的主要問題及可靠地執行利益相關方的期望。本集團致力於在所有業務活動中維持良好的企業管治及確保誠信經營。

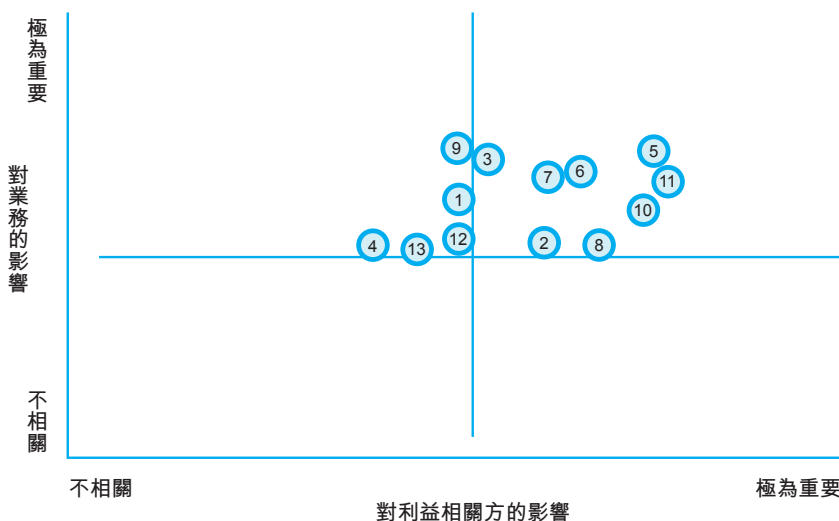
利益相關方參與

本集團重視利益相關方及其對本集團業務及環境、社會及管治事宜的意見。為了解利益相關方關注事項，本集團已向各業務部門及管理人員進行了解並與他們進行討論，以透過不同渠道（例如會議、電子平臺、公眾活動等）與主要利益相關方（包括但不限於僱員、投資者、客戶、供應商、政府機構及社會團體）進行溝通。在制訂營運策略及環境、社會及管治措施時，本集團會考慮持份者的期望，力爭透過彼此合作不斷改善本集團的表現，促進社會長期繁榮及締造更大價值。

關鍵持份者組別	主要參與渠道	期望及關注事項	管理層之應對措施
股東	投資者關係溝通， 股東大會	財務表現 管治	我們通過季度報告、中期報告、年報及公告提供有關公司戰略、政策及績效的信息。
員工	會議和員工面談	事業 培訓 健康與安全 工作環境	我們提供培訓、升職、體面工資、安全和受尊重的工作場所。
客戶	商業關係和反饋	服務質量 可靠性 價格	我們提供優質和一致的漫遊服務。我們為不同的目標群體開發產品和服務以滿足他們的需求。
行業	論壇	科技 行業標準	我們與同行以及電信專業協會合作，以了解最新的技術發展。
政府	通告	中國和香港的電訊行業安排 稅務	我們的業務營運受通訊事務管理局辦公室（「通訊管理局辦公室」）規管。我們參與開發跨境漫遊服務。
供應商	商業關係	質量 新技術	我們利用最新的技術促進我們電訊漫遊服務的蓬勃發展。

重要議題評估

在編製本報告時，根據本集團的實際業務與行業特點，本集團識別並確定了十三項環境、社會及管治議題，邀請利益相關方對該十三項議題的重要程度進行評分，綜合利益相關方評分結果與本集團可持續發展目標，總結確定報告議題的重要性排序，並編製重要性矩陣。在此次重要性分析中，本集團認為「數據治理」、「客戶滿意度」、「最新科技」以及「產品質量」對本集團和其持份者而言是至關重要的事宜。該結果對本集團提高可持續發展決策有所幫助，並用於規劃本報告內容。



序號	環境、社會及管治議題
1	反貪污
2	環境與資源
3	行業競爭
4	業務聲譽
5	數據治理
6	客戶滿意度
7	道德準則
8	發展與培訓
9	監管要求
10	最新科技
11	產品質量
12	留住人才
13	氣候變化

環境

董事會深知履行作為負責任企業公民之角色的重要性。本集團一直做好環保節能，並在切實可行的情況下改善耗用資源的效率。在制訂內部政策時，本集團一貫嚴格遵守政府所實行有關環境保護的法律法規，如《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國水法》、《香港空氣污染管制條例》、《香港廢物處置條例》、《新加坡環境保護管理法案》及《新加坡環境公共衛生法》。本集團不時檢討作業流程和相關措施的執行情況，確保相關政策可貫徹實行。於報告期間，並無有關違反環境相關法律及法規的重大事件。

排放物

本集團主要從事以下業務：(i) 提供流動電訊服務；(ii) 分銷流動電話及電子產品及(iii) 分銷流動及數據電子充值券。本集團的工作環境為位於香港、中國及新加坡的室內辦公室，並無設有任何工業廠房。因此，除溫室氣體（「溫室氣體」）及無害廢物外，本集團的業務不會直接產生任何重大有害廢物、廢氣或污水。

廢氣及溫室氣體排放

本集團的廢氣排放主要來自滿足公司事務汽車的排放，包括氮氧化物（NO_x）、硫氧化物（SO_x）和可吸入懸浮粒子（PM）的排放。集團在本報告期內釋放約2.82千克、0.06千克和0.21千克的氮氧化物、硫氧化物和可吸入懸浮粒子。

廢氣種類	數量	單位
氮氧化物(NO _x)	2.82	千克
硫氧化物(SO _x)	0.06	
可吸入懸浮粒子(PM)	0.21	

辦公室的電力消耗是我們溫室氣體（「溫室氣體」）排放的主要來源，其次是本公司車輛的汽油消耗。於報告期間，本集團的溫室氣體排放清單乃根據ISO14064標準編製及管理，包括範疇1及2的排放計算。本集團的溫室氣體排放相當於合共約25.72噸二氧化碳當量（「噸二氧化碳當量」），詳細的溫室氣體排放概列如下：

	數量	密度 (消耗/人數)
直接的溫室氣體排放 (範疇1)		
汽油消耗	11.66噸 二氧化碳當量	0.555噸 二氧化碳當量
間接的溫室氣體排放 (範疇2)		
電力消耗	14.06噸 二氧化碳當量	0.670噸 二氧化碳當量
溫室氣體排放總量	25.72噸 二氧化碳當量	1.225噸 二氧化碳當量

本集團已實施多項措施減輕能源消耗及減少溫室氣體排放，例如在夜間或離開辦公室時關閉空調系統，夏季辦公室溫度保持在25°C及在辦公室使用LED光管或節能光源等。有關所實施措施的詳情，請參閱下文「資源使用」一節。

本集團將考慮在未來制定管理溫室氣體的相關政策及減排目標，減少營運所產生的溫室氣體。

廢物管理

本集團的主要經營活動性質並不涉及對電力及天然資源的重大消耗。本集團的業務營運並無產生有害廢物（例如化學廢物、醫療廢物及危險化學品）。本集團奉行及積極實施循環利用和節約之原則與實務。本集團亦於我們的業務營運過程中提倡環保措施，以減少無害廢物的排放。

隨著垃圾填埋場的適宜土地供應量下降及廢物排放對環境的影響增加，減廢已成為本集團的首要任務之一。於報告期間，本集團營運產生的無害廢物主要包括我們辦公室的紙張及列印耗材。

我們定期監控紙張及列印耗材的消耗量，並已實施多項節省措施。本集團辦公室亦提供適當設施，並鼓勵員工分類廢物來源及循環再用廢物，力求於營運過程中達致減廢、再用及再造的目標。本集團在減廢方面維持高標準，並教導員工可持續發展的重要性及提供相關支援，培養他們實行可持續發展的技能及知識。

除回收外，本集團已推行多項計劃，鼓勵員工參與減廢管理，包括：

1. 鼓勵雙面列印及廢紙重用。紙張如須單面列印，僅適用於必要時列印正式文件及機密文件；
2. 選購綠色及較環保的列印紙；
3. 鼓勵儘量以電子渠道進行內部通訊及溝通；
4. 於辦公室設備貼上「環保訊息」提示；
5. 由回收商收集廢紙；及
6. 使用過的列印耗材盒及墨盒將送回列印耗材公司循環再用。

透過上述減廢措施，本集團相信其將改變我們工作場所的資源使用習慣，並於未來數年實現減廢目標。

資源使用

本集團致力於有效地使用能源及儘量減少廢物排放。在日常業務上，我們已推行不同的節能減排措施。除上述減廢措施外，其他相關的例子如下：

1. 夏季室內空調溫度保持在25℃；
2. 鼓勵員工下班後關閉電腦，如果員工預計離開房間超過一小時，請關閉辦公室電燈；
3. 逐步把辦公室之照明系統換成LED光管；及
4. 鼓勵員工把如印表機及電腦等辦公室電器切換至能源節省模式（在待機狀態下電器會進入休眠狀態）

能源消耗

基於本集團的業務性質，能源消耗量（如用電量及用水量）相對較低，尤其是用水量微乎其微。電力消耗及汽油消耗構成本集團碳排放的主要部分。誠如上節所述，本集團已制定與環境管理相關的政策及指引，包括能源管理。自實施該等措施以來，我們已相應降低我們的電力消耗。

電力消耗是溫室氣體排放的最大來源。於報告期間，本集團的電力消耗如下：

能源	消耗量	密度 (消耗/人數)
耗電量	19,922 千瓦時	949 千瓦時

本集團的香港辦事處已向管理層提供車輛用於公司事務。這是我們碳排放的第二大來源。於報告期間，車輛消耗約 42,497 千瓦時汽油。本集團的車輛均符合香港汽車排放標準。

能源	消耗量	密度 (消耗/人數)
汽油消耗	42,497 千瓦時	2,024 千瓦時

本集團盡量使用視頻會議以減少面對面會議，從而減少往返交通及不必要的商務旅行的汽油消耗，藉以降低能源消耗。本集團鼓勵低碳的企業文化及於辦公室日常運作中節約資源，此可提高僱員的節能意識。自實施該等措施以來，我們已相應減少我們的汽油消耗。

用紙

我們已向員工提倡及傳達高效用紙理念。我們鼓勵使用電子文件代替硬拷貝及雙面列印。我們收集使用過的單面紙張以重複使用。透過該等措施，本集團於報告期間的用紙量約為 37 卷 (18,500 張) A4 紙。憑藉上述措施，我們有信心未來數年的用紙量將會下降。

用水

由於本集團的業務主要涉及提供移動通信服務及分銷業務，其工作環境主要為室內辦公室，本集團在業務活動中並無大量用水。此外，我們於香港、中國及新加坡辦事處的用水乃由相關大廈的管理公司支付，且鑒於我們的用水量較少，我們並無計算本集團的用水量。我們在獲取適用水源方面並無任何問題。雖然用水量有限，但我們仍鼓勵節約用水。茶水間張貼環保訊息，提醒僱員節約用水，進一步提高僱員的節水意識。

包裝材料的使用

精心設計的包裝可減少已包裝產品產生的廢棄物，以節省資源。我們已改善SIM卡的包裝為輕薄緊密且廢棄物最少化的輕包裝。此前，SIM卡包裝載有歡迎詞及指導資料，但大多數用戶激活SIM卡後插入手機，因此不需要完整的指導。故此，我們已減少我們的包裝。我們希望對SIM卡包裝的改變可節省包裝材料。

於報告期間，我們已為SIM卡包裝耗用包裝紙490千克及包裝塑料60千克，以及分銷商耗用1,000張A4紙用作市場營銷海報以推廣我們的漫遊服務。

環境及天然資源

本集團致力保護環境。我們透過增強員工環保意識及定期檢討業務營運效率鼓勵節約天然資源。我們一直於多個方面採取環保做法。於報告期間，我們已遵守香港、中國及新加坡所有相關環境法律法規。本集團並無獲悉任何重大違反有關空氣及溫室氣體排放、向水土排污、產生有害及無害廢物的環境法律法規的情況，以致對環境及天然資源產生重大影響。綜合上文「廢物管理」及「資源使用」章節所述的政策及措施，本集團將繼續採取環保措施及行動，致力減輕我們的業務發展對環境及天然資源的影響。

本集團已制定將未來3至5年溫室氣體總排放量、有害及無害廢棄物、用水量及資源使用保持在報告期水平的排放目標。我們將繼續採用本環境、社會及管治報告的措施達致目標。

氣候變化

氣候變化正在逐漸改變我們生活及工作的方式。本集團充分意識到應對氣候變化影響的嚴重性及緊迫性。董事會負責全面監督與氣候變化事項相關之環境、社會及管治議題，包括全面負責本公司之氣候變化管理，並定期審閱與氣候變化相關之管理方針、政策、策略、目標、風險及機會、行動計劃及其他重大決策。本集團對氣候相關之風險及機會進行識別、評估及分析，為本集團的業務及營運確定實質性的氣候相關風險及機會，並評估各種風險及機會對自身財務的影響。

本集團積極採取措施管理風險並減輕影響。根據既定的極端天氣條件下之特殊工作安排，本集團建議僱員在特定條件下在家工作。另一方面，隨著有關碳及氣候相關資訊披露之法規及要求不斷提高，我們承諾將繼續識別相關重大氣候相關風險，改善資訊披露。此外，我們將氣候相關問題納入外部重要性評估，以便及時了解持份者之關切。

展望未來，本集團將向董事會及管理層提供相關培訓，以提升彼等對氣候變化議題之整體能力。就現有氣候相關風險而言，本集團將每年進行風險評估以確保準確性及重要性。

社會

僱傭

僱傭慣例

作為移動虛擬網絡運營商，我們正面臨移動通訊技術和行業競爭的快速變化。為了迎接這些挑戰，我們需要依靠我們敬業的高技能人員。因此，我們非常重視我們的人力資源（HR）管理，從招聘到僱傭專業人員和為員工提供培訓、以及支持員工的職業發展、及為高潛力高管和員工制定留任措施。

我們人力資源工作的指導原則是我們的員工是公司的最寶貴資產。我們的目標是成為公平和有吸引力的僱主。我們相信充滿活力和包容性的工作場所是非常重要的，以讓我們的員工可以舒適地工作。因此，我們旨在長期吸引、培養和留住人才。

於報告期間，本集團沒有發現有任何嚴重違反僱傭及勞工相關法律及法規。

員工分析

本集團支持員工多元化，並確保員工不會因為種族、年齡、性別、婚姻狀況、宗教或信仰而遭歧視。在本集團的《公司制度及行為守則》清楚列明了有關員工招聘及選拔、離職的管理程序、員工薪酬及考核制度。

在報告期間，我們共有21名員工，其中10名來自中國辦事處，1名來自新加坡，其餘10名來自香港總部。而對於員工性別，我們的勞動力有10名女性和11名男性，這相當於女性與男性的比例為47.6%至52.4%。以下是我們公司的員工組成：

員工人數	
員工總人數	21
按性別	
男員工	11
女員工	10
按年齡	
小於25歲	1
25－34歲之間	4
35－44歲之間	6
45－54歲之間	7
55歲或以上	3
按僱傭模式	
全職	21
兼職	0
按級別	
管理層	6
非管理層	15
按地方	
香港	10
中國	10
新加坡	1

員工流失比率

員工流失比率是指在一段時間內離開組織的員工比例。通常在計算中包括自願辭職、解僱和退休。不同行業的員工流失比率差異很大。我們在報告期內的員工流失比率為約10%，於報告期間有2人離開本集團。

員工人數	
員工流失	2
員工流失的性別	
男員工	0
女員工	2
員工流失的歲數	
25–34歲之間	2
員工流失的所在地區	
中國	2

薪酬和福利

我們著重薪資管理的一致性及其公平性原則。我們根據員工的學歷、專長及專業經驗，並依據（包括但不限於）現行市價、同業薪資標準與政府法規等相關因素向其提供具競爭力的薪酬。此外，於甄選僱員時不考慮其種族、宗教、性別、婚姻等。為保持員工競爭力，本集團每年會進行績效評估，並根據相應的評估結果調整各員工的薪酬及福利。績效評估的內容與標準根據不同部門業務及不同崗位性質制定。除了基本薪金外，員工亦可享與表現掛鈎的業務獎金，表現優良的員工則會獲得獎金或晉升加薪作獎勵。

員工均享有相關法律法規規定的有薪假期，例如法定假期、工傷假、婚假、產假及病假等等。員工薪酬、工時、休息時間、福利及其他員工慣例均於本集團員工手冊內清晰訂明。

報告期內，本集團沒有發現有任何嚴重違反僱傭及勞工相關法律及法規。

健康與安全

工作場所的健康與安全是我們關心員工的一份責任。作為一名負責任的僱主，我們致力於盡可能減少工作場所中的事故、疾病和風險，促進員工的健康，從而降低缺勤率和員工流失比率。我們專注於兩個領域，以盡量減少職業危害及健康和​​安全風險：

1. 職業健康管理；及
2. 辦公室的工作場所安全設置，包括防火措施。

雖然本集團的工作均屬低危險崗位，但我們不會因此而掉以輕心。本集團評估及識別各項設施及工作場所的安全風險，並提出相應預防措施，例如定期檢查急救箱及滅火裝置，確保它們均處於當眼的位置及得到適當的維護。本集團已為全體員工購買針對任何門診、醫院及手術費用的醫療保險。另外，我們會組織新年及聖誕聚會等節日及休閒聚會，增進員工的和諧關係，從而達致提高產能及員工留聘的協同結果。

在防止火災方面，本集團每年均會參與大廈定期舉辦的逃生演練，事後對演集的效率及順暢度進行評估並加以改善。關注點為緊急疏散的路線及人員是否能在限時內全部到位等。我們定期對本集團的安全系統進行檢討及後續跟進，為員工締造安全健康的工作環境。

本集團於過去三個年度（包括本年度）沒有發生工傷意外或因工死亡個案，且沒有發現有任何嚴重違反職業健康與安全相關法律及法規。

發展與培訓

本集團為員工投入了學習和發展措施，並幫助他們順應各自的任務發展。培訓可以增強他們的責任心和學習意願，並確保員工在其發展的每個階段不斷學習新知識。

本公司提供的適當培訓跨越不同營運職能，包括新員工入職培訓、技術培訓及為增強員工履行職責時的安全措施知識而進行的培訓。培訓的內容可以是各個層次的在職訓練及公司內外的課程，內容包括管理和技能。本公司已設立定期表現評估制度以評估及了解個人表現，及考慮是否對不合格員工安排再上崗培訓。

於報告期內，員工平均每年培訓3.80小時，96%的員工都接受了培訓，包括高級員工。培訓計劃包括應對即將開展的工作所需的技能和全公司範圍的管理培訓。本集團已為員工及董事安排反貪污培訓。

勞動準則

本集團嚴格遵守相關僱傭及勞動法律法規，從未僱用過16歲以下的童工和使用強迫勞工。我們制定了一套明確政策，從而防止出現強迫勞工及僱用童工及確保員工享有與勞動相關的基本權利，並堅持密切監察招聘流程，防止出現違法行為。我們的行為準則和僱傭合同列出了有關我們的勞動標準的一般條文。

除了我們的行為準則之外，我們的人力資源政策也涵蓋了勞動標準。該政策提供適用於我們業務活動內所有人力資源的規則框架。

報告期內，本集團沒有發現任何有關勞動權利及勞動相關法律法規的重大不合規情況。

供應鏈管理

本集團相信對其供應鏈的良好管理能夠為社會環境帶來積極影響，並可與供應商建立穩固長期的合作關係，從而提升本集團的營運及服務標準。我們與眾多業務合作夥伴一起合作。這些包括信息技術硬件製造商，以及供應商和電信服務提供商。為了避免潛在的責任風險或聲譽損害，確保我們的業務合作夥伴的誠信對我們來說至關重要。

於報告期內，本集團共有36家供應商，其中17家位於中國，18家位於香港，1家位於新加坡。

本集團已制定供應鏈管理的相關政策，如本集團的採購管理規則，其中明確訂明（其中包括）採購方法、甄選供應商、檢討及審批流程及管理，從而確保有關流程公平透明。

在甄選供應商流程中，本集團首要考慮製造商是否具備相關資質（如ISO9001）、是否擁有充裕的資金以及是否有能力處理一定數量的訂單數目，其次考慮其能否滿足我們在技術方面的需求以及售後服務是否完善等。此外，我們亦將要求供應商提供樣品以供審查。樣品通過審查測試後，我們將拜訪供應商並進行實地視察。我們會對隱私和信息安全、欺詐和腐敗等關鍵領域進行密切監察。同時，本集團亦已將供應商的可持續發展及社會責任納入採購程序，亦為供應商設定環保要求。本集團正在通過我們的供應商計劃加強框架的實施，以改善我們對整個供應鏈的風險監控。

產品責任

我們的客戶希望能夠得到最好的產品和服務，並希望他們能夠在他們想要的時間以他們想要的方式工作。我們的營銷計劃旨在為我們的客戶提供這種服務，提供最好的漫遊體驗和服務，提供最大的價值和享受，並且網絡不會中斷。

作為虛擬網絡運營商，我們一直在尋找方法使我們的產品更易於使用。例如，我們的OTA-Sim 移動通信+互聯網跨境支持服務可以讓大中華地區的人們更輕鬆地連接，覆蓋範圍包括中國大陸、香港、澳門和台灣。以下是我們的產品簡介：

- 我們的國際學生服務採用我們的Directel FollowMe 和OTA-Sim 漫遊技術，以為前往海外深造的學生，提供漫遊和能撥打國內電話的服務，與國內家人聯繫。
- 我們的全球酒店渠道業務是通過酒店渠道為中國客戶提供帶有OTA-Sim 卡的定製手機。他們可以隨時取得聯絡並聯繫國內的家人。
- 我們的新漫遊、新旅遊和新生活是直通電訊響應中國政府推出的一帶一路倡議而提供的服務，目的是為一帶一路沿線國家提供全面覆蓋。我們提供的產品將是基於OTA-SIM 的應用方案，可支持應用數據、支付網關、旅行預訂、汽車聯網和物聯網應用。
- 新型手機漫遊應用DIRECT-TX 可讓用戶通過應用打電話到可以漫遊覆蓋的國家。
- 分銷自中國三大流動網絡營辦商的經銷商的流動充值和數據電子充值券及透過連接多個網上付款平台的電子商務平台向最終用戶轉售。
- 通過新加坡其中一個最大的電子商務平台銷售新加坡手機充值和數據電子充值券。

於報告期內，本集團已遵守有關產品責任的相關法律法規，這些責任包括健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜等方面。我們並無因安全及健康理由而召回已售或已交付的產品，亦無接獲有關產品或服務的投訴。

客戶的滿意度

客戶關於通訊的需求正在穩步增長。我們正在通過不斷發展的衛星和地面網絡實現漫遊連接，以確保通訊質量。客戶的反饋和滿意度對我們來說尤為重要，因為它有助於我們監控產品和服務質量並投資在正確的技術。我們努力通過眾多計劃來提高客戶滿意度，例如開發特定產品以滿足客戶需求。只有滿意的客戶才能維持長期的關係，這樣能確保我們業務的可持續性。我們的目標是無需通過太多中間環節，能直接與客戶簽訂合同，並在訂購過程中向他們提供清晰易懂的信息。

服務相關投訴

關於服務支持，本集團已將其客戶支援服務外判予一個呼叫中心，以處理客戶服務請求、提供支持和接聽投訴。如果發生質量問題，客戶可以通過熱線聯繫我們的客戶服務團隊並提供反饋。我們的客戶服務團隊將提供支持和解決方案，以幫助客戶解決問題。對於硬件或SIM卡問題，客戶可以退貨，而我們將予以更換。所有問題將由我們的客戶服務團隊負責並在一個時間框架內處理。

知識產權

本集團明白知識產權構成寶貴的公司資產。因此，我們努力保護這些權利並有效使用這些權利。本集團有關知識產權的政策訂明我們將尊重他人的知識產權，並確保我們的產品發明不會侵犯這些權利。

而對於我們的開發，我們的法律顧問負責管理各種知識產權事宜，包括申請和獲取專利。

我們將繼續努力通過獲取和使用更多專利和更高質量的專利來更好地管理我們的知識產權。

客戶數據私隱

本集團對私隱的立場是明確的。我們承諾遵守有關法律法規的規定，尤其是《個人資料（私隱）條例》的規定，以確保在業務營運過程中正確使用個人資料。

我們有數據安全政策來保護員工和客戶數據。我們希望透過儘早在業務流程中融入安全措施以緊跟技術和服務快速發展的時代。我們的目標是為服務和數據在保密性、完整性及可用性方面提供有力保障。

在我們的市場中，我們看到各國政府和監管機構正在採取新措施加強私隱監管，並引入影響我們管理客戶數據能力的新措施。這種趨勢預計會持續下去，本集團也將加強我們在私隱、安全方面的專注工作，以滿足監管要求和客戶的期望。

於報告期內，本集團並未發生消費者個人資料被竊取、篡改、損毀或洩漏的事件。

反貪污

本集團一直維持及有效實施一套健全的內部監控架構以及嚴謹反腐政策，並致力於防範和監控任何舞弊或不道德行為。

本集團嚴格遵守道德規範，在報告期內，沒有發生任何貪污、賄賂、欺詐和洗黑錢行為。本集團將堅持企業道德規範，秉持優良信譽，防範腐敗。

本集團針對員工的反腐意識培訓涵蓋了入職和年度提醒計劃。該計劃的目的是幫助所有員工了解本集團的價值觀和政策。誠信是本集團業務的重要組成部分。本集團的管理層致力於向所有員工和業務合作夥伴發出明確和一致的信息，表明貪污和賄賂是不可接受的。

員工可以通過郵件、電子郵件或電話等方式向本集團管理層舉報任何違規行為，例如收受賄賂、濫權等。所有業務部門都有責任定期對其反腐措施進行風險評估，並實施補救措施以降低風險。

於報告期內，本集團已遵守與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢有關的法律法規。

社區投資

本集團認同參與社區活動會有助於提升社會和諧發展，履行作為企業公民的責任，並會彰顯本集團對社會的承諾。因此，我們鼓勵員工參與社會和慈善活動，例如青年教育或長者護理等。為鼓勵員工參與社區服務及有意義的慈善工作，我們讓員工申請義工假期。

《環境、社會及管治報告指引》報告內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引／備註
A1 排放物		
一般披露	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等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	7-11
A1.1	排放物種類及相關排放數據	7-9
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	7-8
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8-9
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8-9
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	7-9
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	8-9
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	9-11
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	9-10
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	10
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	9-10
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	10
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	11

A3 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	11
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	11
A4 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	11
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	11
B1 僱傭		
一般披露	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	12-14
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	13
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	14
B2 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	15
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	15
B2.2	因工傷損失工作日數	15
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	15

B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	15
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	15
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	15
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	16
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	16
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	16
B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	16
B5.1	按地區劃分的供應商數目	16
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	16
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	16
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	16

B6 產品責任		
一般披露	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	17-18
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	N/A
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	18
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	18
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	17-18
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	18
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	19
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	0 CASE
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	19
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	19
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	19
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	19
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	19

<http://www.directel.hk>

香港干諾道西 188 號香港商業中心 37 樓 1、2、14 及 15 室