



SUNeVision Holdings Ltd.

新意網集團有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：1686

2019/20

環境、社會及
管治報告書



The technology arm of Sun Hung Kai Properties Limited



目錄

- 2 我們的業務
- 3 我們的匯報方式
- 4 我們的可持續發展方式
- 6 環境保護
- 9 僱傭及勞工慣例
- 14 供應鏈管理
- 16 產品責任
- 19 社區投資
- 21 附錄一：獎項和認證
- 23 附錄二：可持續發展績效列表

我們的業務

新意網集團有限公司(「新意網」或「公司」)及其附屬公司(在此報告中統稱為「集團」)，為新鴻基地產發展有限公司的主要科技旗艦，香港最大的數據中心服務商。我們擁有全球排名前十的網絡連接能力，提供電訊商和雲服務商中立的數據中心服務。通過我們的數據中心生態系統，新意網高效連接本地、中國乃至全球的電訊商、雲服務商、網絡服務供應商(ISP)、內容分發網絡商(CDN)、互聯網電視(OTT)服務商及其他行業的企業。

我們的主要數據中心生態系統，MEGA Campus，由MEGA-i及包括MEGA Two和MEGA Plus的高端數據中心組成。MEGA Campus提供高效網絡連接能力的多雲平台直連和雲間互聯服務，以迎合客戶的不同需要。

新意網擁有三間主要成員公司，包括互聯優勢有限公司(「互聯優勢」)、新意網科技服務有限公司(「新意網科技」)及SUNeVision Super e-Network Limited(「Super e-Network」)。互聯優勢專注於提供數據中心服務；新意網科技專攻衛星分配系統；而Super e-Network則是建設智能網絡的先驅。

詳情請瀏覽<http://www.sunevision.com>。

我們的匯報方式

報告目的

作為一個企業公民，新網意致力承擔服務社區及推廣可持續發展的責任。本環境、社會及管治報告(ESG報告)概述我們為環境、員工、客戶、供應鏈及社群創造價值的承諾、實踐方式及成果。

報告範圍

本報告概述本集團在2019年7月1日至2020年6月30日在重要ESG範疇上的表現。除另有說明外，本報告涵蓋了我們的主要科技資產—互聯優勢—及其數據中心設施，包括MEGA-i、MEGA-Two、MEGA Plus、JUMBO和ONE。除此之外，由於集團其他附屬公司，即新網意科技及Super e-Network在年內保持持續增長並為集團帶來增值，本報告的範圍擴展到涵蓋上述的附屬公司。

報告標準

本報告按照香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七的《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)「不遵守就解釋」的規定編製。

報告原則

在編製過程中，本集團秉持以下《ESG指引》概述的報告原則。

重要性	量化
我們基於行業參考及持份者溝通，進行了ESG範疇的重要性評估以釐定對新網意最重要的ESG範疇，作為這份報告的重點。	我們比較了各年的環境數據，並與管理層討論了它對業務可能的影響。本報告亦首次披露社會方面的數據。
平衡性	一致性
董事會已審閱並確認本報告並無忽略任何與重要ESG範疇相關的資訊。公司在編製本報告內容時並無任何偏頗之處。	新網意採納了一致的環境數據處理方法，以容許我們的環境數據隨著時間能作公平的比較。

我們的可持續發展方式

ESG管治

新意網相信商業成功的其中一個關鍵因素是可持續發展。為履行持份者的期望，我們建立了一個健全的管治框架，把ESG策略有效地融入我們的日常運作之中。我們的ESG管治架構分為兩個主要部分，即董事會和ESG工作小組。ESG工作小組由不同部門的高級管理層和代表組成，包括內部審計部、人力資源和行政部、業務發展、銷售及市場部，以及設施管理部。

董事會承擔ESG管治的整體責任，並制定ESG的整體管理方針、策略和優次。此外，董事會負責評估和確定與ESG相關的風險，並確保新意網具備有效的ESG風險管理和內部控制系統，亦會定期審查風險管理的表現。而本ESG報告經由企業管治委員會審閱後，已獲得董事會審批。

在董事會的授權下，ESG工作小組在本集團各部門實施董事會所制定的ESG策略和政策。ESG工作小組亦會負責收集ESG數據、進行重要性評估以及編備本ESG報告。

持份者參與

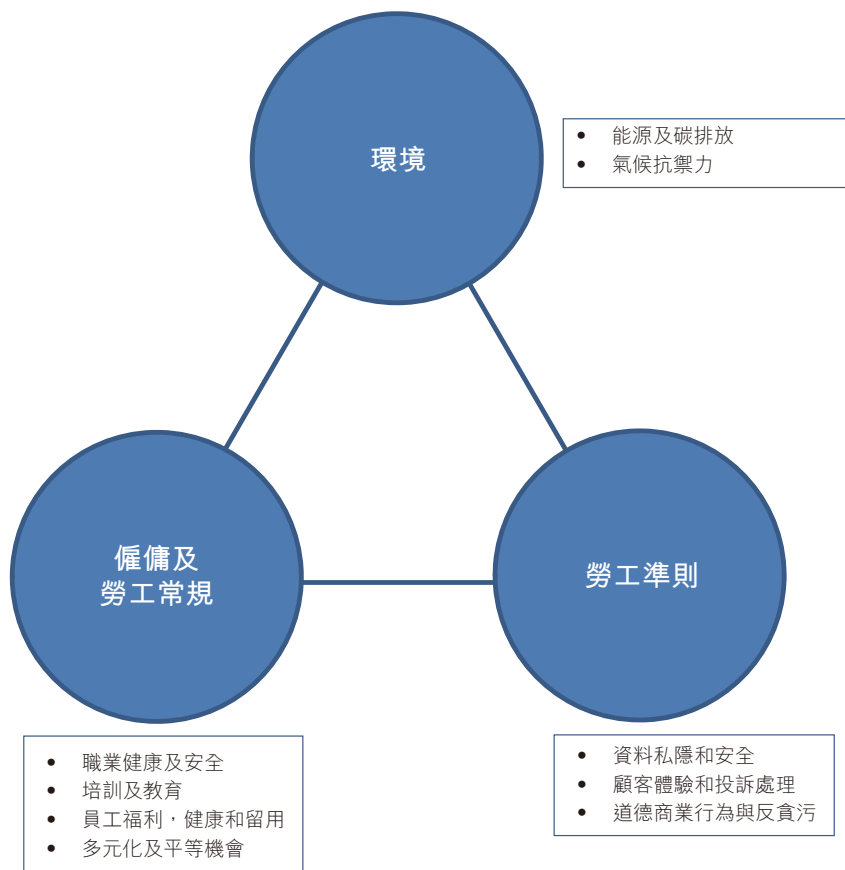
定期與持份者溝通對企業發展十分重要。我們重視顧客、員工、供應商、股東、監管者和社區等持份者的反饋和意見。透過持份者參與，我們能一方面改善我們的可持續發展的表現和追求卓越，而另一方面能與持份者建立鞏固和信任的關係。我們透過不同的渠道與內部和外部的持份者交流，包括但不限於周年大會、年度及中期報告、ESG報告、公司網頁及社交媒體平台、股東大會、公司活動、顧客滿意度調查、社會服務和商務會議。

重要性評估

重要性評估每年進行一次，以識別對我們的業務營運至關重要的ESG議題。通過審閱同行公司的ESG優先事項和ESG分析員的評分標準，我們能識別最相關的議題。董事會會審核和批准結果。

在本報告年度，我們一共識別了九個重要議題。為應對這些議題對我們的業務營運的影響，我們制定了適當的措施和政策去管理這些議題。有關政策以及議題對我們運作的相關性，請參閱本報告的相應章節。我們歡迎持份者的任何反饋和意見，以攜手邁向一個可持續的未來。

重要議題列表



環境保護

環境表現摘要

有害廢物：

妥善處置
有害廢物



綠化設計：

綠化
數據中心設計



策略與管理

本集團了解到實踐環境保護的重要性，並深信環境可持續發展對於達致企業存續和社區的可持續發展是不可缺少。我們致力於採取對環境友好的措施及管理模式以保護環境並實現可持續發展。除了遵守所有適用的法律和環境標準外，我們還將可持續發展設計概念融入新建的數據中心，並不斷改善現有數據中心的環境績效。

具體而言，本集團提出與香港政府的環保策略保持一致的環保倡議，並專注於解決重大環境問題，當中包括提高能源效率，減少碳排放和廢物產生，以及減少資源使用。另外，本集團深知氣候變化為集團帶來新挑戰，並已開始研究其對集團業務的潛在影響，以便做出更迅速的回應。

我們的業務營運不涉及重大的空氣污染物排放。本集團所提供的服務不需要使用任何包裝材料。因此，量化披露要求並不適用於這範疇上。

我們的業務活動對自然環境和天然資源供應沒有重大影響，因此有關披露要求不適用於這範疇上。

管治與環境政策

為了擴大對環境保護的承諾，本集團從集團層面制定並實施《環境政策》，將集團的服務和業務對環境帶來的影響降至最低。我們的行政總裁將定期評估該政策的實施情況和有效性。同時，互聯優勢的環境績效將由相關部門負責監察和報告。

氣候變化相關風險的內部審核

隨著氣候變化成為全球關注的焦點，本集團開展了相關工作以識別在報告年度內面對的潛在實體和轉型風險。透過分析過去的環境表現，本集團計劃於不久的將來訂立相應環境表現目標。

取得更好的能源表現並減少碳排放

數據中心是高能耗的業務，因此需要不斷提高能源效益，以抵消業務增長所帶來的能耗需求。作為數據中心服務供應商，電力是本集團業務過程中使用的主要能源，也是集團間接排放溫室氣體的主要來源。儘管集團的耗電量主要取決於客戶電腦設備的電力需求，集團會盡全力在其他營運層面減少能源消耗。

集團將環保措施納入旗下數據中心的設計。這些措施包括：

- 在MEGA Plus數據中心安裝了高效水冷系統，以減少製冷系統的冷卻能耗；
- 採用漏水警報系統以進行漏水檢測，讓精密空調系統在運作時能達到最佳能源效能；
- 使用LED燈具和不斷電源供應系統(「UPS」)等設施以節能減排；以及
- 在新建的數據中心指定使用不包含氯氟烴的製冷劑，以減少直接溫室氣體排放。

在可持續發展方面，本集團對環境責無旁貸。本集團深信推動環保有助我們提高企業效能。我們在各項環境管理方面，包括績效改進，遵守法規和相關信息披露均展示了卓越的表現。本集團旗下的MEGA Plus數據中心已成功在LEED 2009建築主體及外殼評估系統中取得金級認證，亦已取得ISO 14001：2015環境管理體系認證，肯定了我們一直在可持續發展方面的努力。



同時，本集團積極採取對環保負責任的措施以減少辦公室的碳足跡。例如，本集團鼓勵員工關掉閒置和非必要的電器，以消除不必要的能源消耗。我們還鼓勵員工多使用視像會議和電話會議等另類溝通渠道以避免不必要的商務旅行。

廢物管理和節約使用資源

為減少處理廢物時導致的環境影響，本集團已將「減少廢物－廢物利用－循環再造－更換代替」原則納入《廢物管理和環境保護程序》，為不同類型廢物，包括營運過程中產生的有害和無害廢物的處理、保存、安全存放、運輸、收集和棄置方法提供指引。儘管集團在日常營運中不會直接產生建築垃圾，但集團仍會確保承建商把所有產生的建築垃圾適當地棄置到指定設施。同時，集團日常營運中所產生的有害廢物，例如光管及來自不斷電源供應系統(「UPS」)的閥控鉛酸蓄電池(「VRLA」)均由授權供應商收集和妥善處理。

本集團取用淡水資源主要用作冷卻數據中心之用，在求取適用水源方面沒有遇到任何問題。我們亦實施了不同的節水及回收系統。

環境保護

實例研究：綠色數據中心

本集團為了環境保護，在旗下數據中心實行了多項環保措施。集團旗下的MEGA Plus數據中心更榮獲LEED 2009建築主體及外殼評估系統中的金級認證，以證集團在環境保護方面所作的努力。

節水節能

MEGA Plus引入了一系列措施以實踐節約用水。例如，MEGA Plus的屋頂上安裝了雨水收集系統，收集到的雨水將作為MEGA Plus中抽水馬桶的沖洗用水。另外，我們還採用了漏水警報系統以便及時為水龍頭，管道和閥門進行修復工程。除MEGA Plus外，MEGA-i和MEGA Two均裝有風冷式冷氣設備，以避免使用淡水進行冷卻。

噪音污染控制

更換排風扇以減少噪音污染。

樓宇管理系統

數據中心安裝了樓宇管理系統，以確保設備能達到最佳能源效能。

綠化牆壁

在數據中心牆壁上植草，以減少由陽光傳導到室內環境的熱能。



採用環保冷氣設備

本集團旗下MEGA-i和MEGA Two數據中心均避免使用冷卻塔以減少化學物質排放量。

僱傭及勞工慣例

社會表現重點：

全職職位：

向市場提供**359**
個工作機會



性別平等：

40% 女性
管理層



保障員工：

因應新型冠狀病毒
實施**彈性**工作安排



策略與管理

新意網相信人才是業務持續成功的關鍵。為此，我們投放資源來吸納、保留、培訓和支持我們的員工；而我們的人力資源政策則涵蓋招聘、晉升、工作時間、平等機會和薪酬福利等事宜。

我們堅守公平客觀的原則進行招聘和能力評估流程。本透過正式的評估系統來評估、獎勵和表彰員工的貢獻。為確保薪酬待遇具吸引力和市場競爭力，我們亦會定期比較薪酬方案與市場調查。

此外，本集團嚴格遵守相關的法律法規，包括：

- 《僱傭條例》(香港法例第57章)；
- 《僱員補償條例》(香港法例第282章)；
- 《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)；
- 《稅務條例》(香港法例第112章)；
- 《強制性公積金計劃條例》(香港法例第485章)；及
- 《最低工資條例》(香港法例第608章)。

本集團聘用童工及強迫勞工之風險非常低，因此披露相關政策及合規情況並不適用。

員工福利

我們致力透過為員工營造充滿關愛的工作環境以吸納及挽留人才，支持我們的業務發展。

我們向員工提供多項福利，例如，派發水果及接種流感疫苗。

工作津貼

我們為需要輪班以服務不同時區客戶的員工提供輪班津貼，同時亦向於MEGA-i工作的技術和前線員工提供交通津貼，以減輕員工的交通費用負擔。



水果派發

提倡工作生活平衡及家庭友善

我們深明保持工作與生活之間平衡對員工身心健康的重要性。因此，我們致力促進工作與生活的平衡。

24小時「傾心熱線」服務

我們十分關心員工的福祉，並特別委託富達盟信顧問有限公司為員工及其直系親屬提供「傾心熱線」服務。

透過我們的24小時「傾心熱線」，員工及其家屬可以將他們的憂慮告訴我們的專業人士，我們可以為他們提供需要的資訊和幫助。



促進員工福祉的活動

於報告年內，我們舉辦了一系列的促進員工福祉的活動，並鼓勵我們的員工參加。例如，我們舉辦了聖誕派對和週年晚宴。



2020年度週年晚宴

僱傭及勞工慣例

個人和家庭關懷講座

我們十分支持員工履行其家庭角色和責任。在報告期間，我們舉辦了一系列個人和家庭關懷講座，例如親子工作坊，以推廣及實踐家庭友善措施。

Personal and Family Caring Series

[親子工作坊]
我要上班去 - 模擬面試與實習

與時並進是公司精神之一，集團培訓組除了舉辦不同的課程讓同事吸收新知識和技能外，我們亦希望透過機會讓你與家人分享學習的樂趣。

想讓子女認識多一點你的工作？我們現安排有關工作坊，讓小朋友從「求職」面試與實習遊戲中，學習溝通要點，訓練禮儀及認識基本禮貌，從而掌握一般面試技巧，並藉此多認識我們公司，了解父母的日常工作運作。工作坊詳情如下：

小員工招聘會與實習

日期	: 2019年8月10日(星期六)
時間	: 上午9:30至下午12:00
地點	: 新鴻基中心四樓培訓室
導師	: 蕭惠萍小姐 (Phyllis) & 朱詠芝小姐 (Wing) - 集團培訓組
招聘對象	: 10對親子 (或親子及年長帶介乎3-6歲) (各參與家長將於個人面試環節中擔任其他小孩之面試官)
職位空缺	: 建築師、會計師、律師、電腦工程師、室內設計師 (填報申請表時，請標明小員工的心儀職位)
內容及流程	: <ul style="list-style-type: none">• 招聘會與實習簡介• 認識不同職位及分享面試技巧• 分組進行個人及小組面試• 分發不同任務以進行實習• 頒發小員工獎項

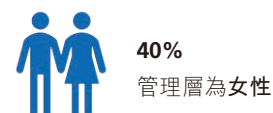


重視平等和多元化

我們是平等機會僱主，致力創建多元化的團隊。我們嚴格遵守關於性別、殘疾、家庭狀況和種族的四項反歧視條例。

我們已制定《行為準則》和內部人力資源政策，對任何形式的騷擾和歧視採取零容忍的態度。我們根據應徵者和僱員的能力而進行招聘和評估，保障他們免受種族、膚色、宗教、性別、國籍、婚姻狀況、年齡、身體或精神殘疾、或醫療狀況的歧視。

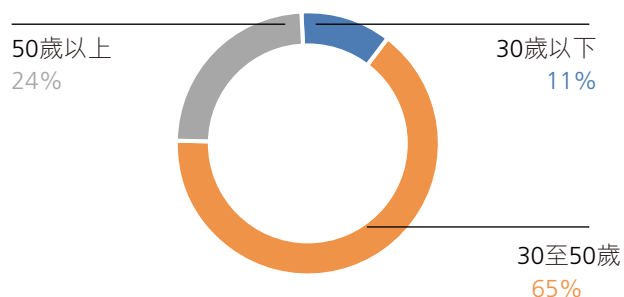
我們致力促進管理層的性別多元化。



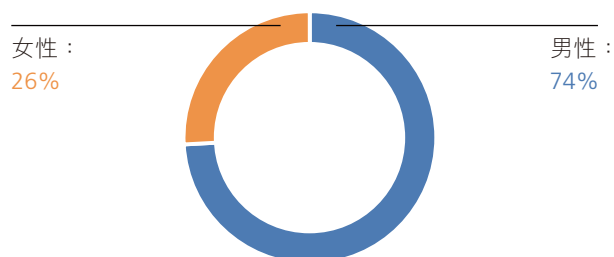
員工分佈

員工總數：359(截至2020年6月30日)

按年齡組別劃分的員工總數



按性別劃分員工總數



新意網的大部分職位為技術工程師，而相關的市場勞動力供應主要是男性。

提供培訓及發展的機會

作為具行業領導地位的數據中心公司，新意網向員工提供適當的學習和發展機會，致力提高員工的技能，對支持集團的發展和保持我們的戰略競爭力至關重要。我們制定了《培訓和發展政策》協助員工提高和掌握與工作相關的必要技能，以達致集團和員工雙贏的效果。此外，新意網科技遵循《質量程序手冊》，該手冊提供了確定培訓需要和安排培訓的培訓程序。

培訓及發展

我們定期向員工提供適當的內部培訓課程，致力提供面對面或網上培訓機會，以提升他們的軟技能和技術知識。我們亦會為新入職員工舉辦迎新培訓，以便他們更全面了解我們公司的市場定位。在母公司的支持下，我們的員工能夠參加各項培訓課程，涵蓋以下主題：

- 專業技能
- 市場動向
- 個人發展
- 商業道德
- 溝通和談判技巧
- 面對客戶的技巧
- 網絡安全
- 資訊科技及數據分析技巧
- 職業健康與安全
- 可持續發展

培訓資助

此外，我們為所有常設職位的員工提供外部培訓資助。員工可以在獲得批准後申請全額課程費用報銷。我們亦會資助有潛力的員工參加與工作職責相關或有需要的專業考試和／或培訓課程。對於打算攻讀有助提高整體工作表現或職業發展的學位課程的員工，我們亦會為他們提供資助。

管理培訓生計劃及實習機會

透過母公司新鴻基地產旗下完善的管理培訓生計劃，本集團為剛投身社會的畢業生提供機會，在節奏明快的科技行業中發展事業。我們亦歡迎來自不同學科的畢業生。

與香港專業教育學院合作提供實習機會

提供實習機會發掘優秀人才

新意網與香港職業教育學院合作，透過工作實習計劃為學生提供實習機會，獲取工作經驗。

我們旨在增加學生行業知識，並協助他們建立學習、就業和生活的基本技能。此次合作更可互惠互利，讓我們能夠發掘具優秀潛質的學生，並建立有效的人才庫。

在報告期內，我們為11名學生提供了實習機會。



確保健康與安全

我們十分關注員工的安全和福祉。因此，我們遵守所有法例要求，包括《職業安全及健康條例》(香港法例第509章)。儘管與其他勞動密集型行業相比，我們的業務營運並不會帶來較高的健康和風險，但我們仍透過制定相關的政策和計劃以實踐我們在工作場所促進安全文化的承諾。我們更制定各項政策以管理整個業務營運中的職業健康及安全問題。

職業健康與安全措施

為了在集團內保持良好的職業健康與安全標準，我們定期向新員工和現有員工提供安全培訓，以提高他們對工作間安全行為的意識，例如立即向其直屬主管和管理層報告所有意外和潛在風險。安全培訓包括：

- 消防演習
- 急救班
- 預防四肢勞損講座
- 強制性基本安全訓練課程
- 建造業平安咭課程和安全督導員課程

我們會為所有員工的商務旅程投保。符合條件的員工會獲得旅行保險保障，保障範圍涵蓋因工或工作以外的意外事故造成死亡或永久性傷殘。

於新型冠狀病毒疫情下保障員工

為了加強針對新型冠狀病毒的健康和安全措施，互聯優勢旗下的數據中心已建立流行疾病應對計劃，以此作為員工的應變指引。我們已採取多項預防措施，務求確保員工與租戶的安全和福祉，如張貼相關的防疫海報和提供消毒用品以供使用。我們的員工亦必須遵守內部健康監察及隔離指引，並獲取自學用的培訓材料。

派發口罩

確保員工的健康和安全為我們的首要任務。因此，在新型冠狀病毒爆發期間，我們為員工提供口罩以保障他們的健康。

彈性工作安排

我們已實施了內部程序，例如限制商務旅行、消毒和清潔我們的設施，以及實施彈性工作安排以減低感染風險。



供應鏈管理

供應鏈管理亮點：

支持本地供應商：

超過90%
的供應商來自本地



綠色採購：

在採購程序
考量綠色元素



供應商審查：

定期的
供應商表現審查



策略與管理

為了有效地擴展我們促進一個更可持續的供應鏈的承諾，我們編製了《採購政策及程序》去管理採購流程，以及在採購慣例中加入可持續做法。在適當情況下，這份政策適用到新意網所有採購決定。採購團隊負責執行政策、作採購決定、審視合資格供應商及承建商、以及確保所有涉及採購的員工遵守採購政策。

促進負責任和可持續的供應鏈

我們在採購過程中結合環境考量，以減低我們整體的碳足印和推廣綠色環境。在我們的採購過程中，我們積極地秉持4R環保減廢原則：「減少」(Reduce)、「重用」(Reuse)、「循環再造」(Recycle)、和「替代」(Replace)。我們在採購過程中秉持以下原則：

- 聘請環境顧問去審視我們的建築計劃和物料，確保達到特定的認證要求；
- 選用理想能源效益的系統和建築通風系統；
- 在營運中推廣使用環保材料；
- 選用含有限或沒有有害物質的電子產品；
- 避免使用一次性產品，並優先考慮可重用、可回收或高度耐用的產品。

我們也鼓勵我們的承建商／供應商去考慮使用多種認可的環保產品和設備，以進一步減低環境影響。

供應鏈管理

堅持高品質標準

我們對供應商和承建商的在環境和社會方面的表現抱有很高的期望。我們要求供應商不單止要提供高質量的商品和服務，同時也要以可持續的方式行事。為確保這些要求得到滿足，採購團隊會定期審閱合資格供應商的商品及服務表現。如果供應商的表現不能達到我們的標準或要求，我們在未來作採購決定時將考慮在招標評估和表現審核時作扣分處理。

促進道德供應鏈管理

我們要求所有員工，供應商和服務供應商保持道德和誠信操守，並遵守所有相關法規，包括《防止賄賂條例》(香港法例第201章)。所有賄賂的不當行為在《採購政策》中被列明嚴格禁止。所有參與採購過程的員工需遵守集團的《行為守則》。採購團隊負責監控採購過程，並向高級管理層報告任何不合規的情況。任何被發現違反《行為守則》的員工將受到嚴厲的紀律處分。此外，我們定期邀請香港廉政公署為員工進行反貪污培訓，以提高他們對防止賄賂的意識。

自我申報利益衝突

為確保能減輕任何賄賂行為，所有參與任何採購活動的員工都需要申報利益，以防有利益衝突情況。如果有利益衝突，按照《行為守則》，他們可能會被要求避免參與相關的交易。所有與本集團合作的供應商／承建商也需要申報他們與本集團的人員有沒有特殊關係以引致利益衝突情況。

內部舉報政策

我們有舉報政策去鼓勵我們的員工報告他們留意到的任何瀆職、不當和欺詐行為。疑似違規或疑慮可向直屬主管、部門經理、內部審計部、人力資源部或高級管理層舉報。該員工不應因舉報而遭受任何形式的恐嚇和報復，而我們會以機密和敏感的方式處理個案。

產品責任

產品責任重點：

保障個人資料：

實施
數據私隱和安全政策



可靠優質服務：

安裝UPS及
備用發電機



優質的客戶服務：

定期進行
客戶滿意度調查和聚焦小組會議



策略與管理

本集團致力為我們的客戶提供可靠和優質的服務，同時保障客戶的實體和數據資產的安全。互聯優勢已建立了ISO/IEC 20000-1：2018 認證的信息技術服務管理體系，我們亦會定期監察、評價和檢討我們的服務管理流程。除了遵守適用的法律和法規如《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)外，我們亦在集團層面制定了《數據私隱和安全政策》，以確保新意網旗下所有子公司安全妥善處理個人或機密資料。

提供可靠和優質的服務

我們致力防止數據中心網絡中斷或受到干擾，確保無間斷的營運。我們深明客戶對於電源可靠性和安全性的期望，因此我們設施的設計足以抵禦突發事件，並配備預防性維護措施和相關系統，防患未然。

為監測無間斷電源，我們的數據中心安裝了電源監察模塊(「PMM」)，並已連接到樓宇管理系統。數據中心亦採用多重電源構建，配備不斷電供應系統(「UPS」)和備用發電機，從而為客戶提供了提供高水平的運作時間可用性。同時，我們已提高了數據中心的災難恢復能力，將燃料箱連接到發電機，並會根據預設時間表填補後備燃料。

此外，我們設有預防性維護措施和系統對應突發事件。例如，我們定期對備用發電機進行負載試驗，確保在所有情況下亦能保持運作正常。數據中心還配備了防火和滅火系統，例如FM-200氣體／Novec 1230氣體滅火系統／防火複合自動灑水系統，以檢測和應對潛在的火災風險。



年內，新意網榮獲第十四屆中國IDC產業年度大典的海外IDC優秀服務商獎，以表彰我們為客戶提供可靠和優質服務方面所作出的努力。

MEGA CAMPUS增設MICROSOFT AZURE EXPRESSROUTE據點



微軟於香港MEGA Campus增設Azure ExpressRoute據點，為香港、中國內地及亞洲企業客戶提供高復原能力和無縫雲端體驗。利用MEGA Campus高效能的網絡連接能力，客戶現在可以透過本地網絡服務提供點(「PoP」)，或經位於MEGA Campus內的合作電訊商、託管服務供應商或雲端交換平台，於MEGA-i直接連接Microsoft Azure，享受更強復原能力、更安全、且最佳的連線表現。

保障私隱資料及資產安全

保障客戶的資料私隱和安全對集團至關重要。我們已在集團層面制定《數據私隱和安全政策》，以管理新意網旗下所有子公司，並確保安全妥善處理資料。《數據私隱和安全政策》已列明了我們的承諾、保障個人資料、設施保安和網絡安全的措施、相關發展及培訓安排，以及政策實施和檢討的流程。集團的行政總裁負責監督政策的執行情況，而相關部門則會協助定期檢討各項資料私隱政策和程序，並提交監察報告。

有效的保安措施

我們沒有權限讀取客戶伺服器或網絡上的數據，但我們依然致力投放資源以增強實體保安及網絡安全。我們已獲得ISO 27001資訊安全管理系統認證，數據中心更採用了嚴格保安和監控措施，以確保全天候安全運作。

- 已實施配備掌紋識別器的精密樓宇管理系統，確保只有獲授權人士和技術人員才能進入我們的數據中心；
- 已在所有開放式機櫃大堂、機房及設備房間內安裝閉路電視監察系統，並附數碼錄影功能；
- 已安排訓練有素的保安警衛隨時準備作出現場支援和維持最高保安水平；及
- 妥善保存進出記錄。

更新網絡安全措施

除了實體保安措施外，本集團亦重視保護客戶的數據資產的重要性。新意網已建立一系列的網絡安全策略，管理我們整個資訊科技基建的安全性。我們採用了分層防禦方法來保護集團的網絡安全基建，並與第三方網絡安全供應商建立策略夥伴關係以實施安全監察措施，保障集團數據資產的完整性，免受威脅。防禦策略分為以下三類：

網絡安全策略

網路開道保安—為保護公司基建的網絡層，我們採用新世代防火牆作為我們的網絡層防禦，當中包括網絡入侵偵測或防禦以及網絡過濾功能。

端點保安—每個工作站均配備最新的防毒、反間諜和進階持續性滲透攻擊防禦軟件。我們的網絡安全團隊將不斷監察，並在處理日常網絡威脅時進行即時事故管理。

防止數據遺失—在應用程式和資料層內，我們針對工作站和移動設備增設流動應用程序管理及加密，以確保公司電子郵件、文檔和團隊協作工具的安全。

保護私隱資料

本集團致力保障從設施訪客及員工收集到的個人資料。如用戶向本集團進行查詢或提交申請過程時提供個人資料，我們會透過《個人資料收集聲明》通知用戶收集資料之目的及用途，包括資料轉移和披露的程度，以及查閱、更正和刪除所收集的個人資料的權利。只有因應其工作性質獲授權的人員才能讀取、更改和刪除此類個人資料；我們亦會安全穩妥儲存資料，除《個人資料收集聲明》所載之人士外，我們絕不會在未經用戶同意下透露予任何第三方。根據集團的《行為準則》，所有員工必須嚴格遵守《個人資料(私隱)條例》，以保障客戶、租戶以及員工的個人資料。

為提高員工及承辦商對保護數據私隱的意識，我們向所有員工提供了相關培訓。在報告期內，個人資料私隱專員公署的代表受邀舉辦有關《個人資料(私隱)條例》的培訓講座。

回應顧客意見

本集團重視客戶的意見，並致力提升客戶體驗。互聯優勢已根據相關法例和法規，制定了《投訴處理政策和程序》。《投訴處理政策》概述了我們員工在處理客戶投訴方面的責任和整體方針，以確保妥善處理投訴並識別出可改善空間。《投訴處理程序》則清楚列明我們完善的投訴處理程序，以供我們員工遵循。互聯優勢具備ISO 10002：2018認證的投訴處理管理系統，而新意網科技在處理客戶投訴時則遵循ISO 9001質量程序手冊。

我們秉承以客為本的原則，努力為客戶提供全天候支援，處理一般和技術性諮詢與投訴，並致力提高服務表現。與服務有關的查詢及投訴會經受嚴格訓練的負責人員及時記錄、調查、回覆和解決。

通過每年進行客戶滿意度調查，本集團能夠收到客戶的反饋並識別出需要改進的地方。在2019年，我們與主要客戶進行了客戶滿意度調查，整體結果良好。我們將繼續回應客戶的意見，並提升我們的服務質素。

社區投資

社區投資亮點：

健康生活模式：

參加
體育活動



創造力和創新：

合辦
SmarTone Hackathon



推廣數碼意識：

支持
Alibaba JUMPSTARTER



策略與管理

新意網致力於創造正面的社會影響，並為我們運作的社區做出建樹。在我們集團《社區投資政策》指導下，我們透過義工服務、捐款、參與不同的行業活動、與聲譽良好的組織合作，為社區增值，從而積極地應對社會的需要。我們決定聚焦在三個主要範疇上。

2020年初爆發的新型冠狀病毒疫情導致我們大多數計劃中的社區活動被迫暫停，我們期後將繼續進行社區投資的活動。

我們的焦點



我們的方法

- ✓ 支持解決社會需要的項目、活動或倡議支持
- ✓ 與社區構建緊密關係
- ✓ 支持能讓我們的員工直接參與的項目

社區投資

培養健康的生活模式

新意網全力透過推廣正面和健康的生活模式，改善生活質素，繼而改善全社群的福祉。為了提倡健康的生活模式，我們積極支持和鼓勵員工參加體育活動，並向慈善體育基金會捐款。

參加體育活動

在2020年1月，我們的員工參加了香港公益金舉辦的公益慈善馬拉松半馬拉松及十公里賽項目。

支持年輕一代發揮創新力量

年輕一代是社會的未來棟梁。我們積極地投資青年教育及發展，以創造力、知識及對他們未來事業發展有利的技能啟發他們。在報告年度，新意網透過支持科技人才發展的專業協會Infrastructure Masons提供教育贊助。

SmarTone Hackathon

新意網堅定不移支持我們的下一代。在報告期內，新意網在2019年10月合辦了由數碼通主辦的跨業界程式設計比賽SmarTone Hackathon。吸引來自全球逾一百五十名年輕程式開發人員參加，比賽給予這班有才華的年輕人去展示自己的實力。勝出隊伍獲得現金獎、最新潮流科技產品，以及獲得種子資金以作進一步發展。

推廣數碼意識


新意網致力於在社群中推廣數碼意識及共融。透過鼓勵人才流進行業，我們希望能充實數碼基建行業，並培育行業的可持續發展。

Alibaba JUMPSTARTER

作為其中一個支持機構，新意網支持了由阿里巴巴創業者基金主辦的環球創業比賽Alibaba JUMPSTARTER。這個比賽為企業家和年輕人提供推銷自己的商業計劃和從行業領袖尋求意見的機會。這個比賽吸引了來自全球一萬參加者及逾五百三十個初創企業參加。

附錄一：獎項和認證

獎項		
頒發機構	獎項	獲獎單位
香港通訊業聯會	2019通訊業聯會非凡年獎 創新數據中心銀獎  Innovative Data Centre Silver Award	<ul style="list-style-type: none"> 新意網
第十四屆中國IDC產業年度大典	2019年度海外IDC優秀服務商獎  Best IDC Provider (Overseas) Award	<ul style="list-style-type: none"> 新意網
香港環境局	戶外燈光約章 鉑金獎  Charter on External Lighting Platinum Award	<ul style="list-style-type: none"> JUMBO數據中心 MEGA-I數據中心

認證		
評審機構	認證	認證單位
美國綠色建築委員會	能源與環境設計領先認證－核心體和外殼 發展評分系統 金級認證  LEED Gold Certification	<ul style="list-style-type: none"> MEGA Plus數據中心

附錄一：獎項和認證

認證		
評審機構	認證	認證單位
香港品質保證局	ISO/IEC 27001 : 2013  ISO/IEC 27001 : 2013 Certification No.: CC 5653	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全管理系統
	ISO/IEC 20000-1 : 2018  ISO/IEC 20000-1 : 2018 Certification No.: CC 5801	<ul style="list-style-type: none"> 資訊科技服務管理系統
	ISO 14001 : 2015  ISO 14001 : 2015 Certification No.: CC 5637	<ul style="list-style-type: none"> 環境管理系統
	ISO 10002 : 2018  ISO 10002 : 2018 Certification No.: CC 6423	<ul style="list-style-type: none"> 投訴處理管理系統

外部認可

新意網是恆生可持續發展企業基準指數的成分股份公司。

附錄二：可持續發展績效列表

環境績效			
	單位	2019/20財政年度 ¹	2018/19財政年度 ²
溫室氣體排放³			
溫室氣體排放量－範疇1	噸二氧化碳當量	2,711	2,403
溫室氣體排放量－範疇2	噸二氧化碳當量	177,589 ⁴	122,844
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	180,301 ⁴	125,247
每物業、機械及設備賬面值 溫室氣體總排放量密度 ⁵	噸二氧化碳當量/ 港幣千元	0.022	0.022
能源消耗³			
總耗電量	千瓦時	255,736,185 ⁴	186,538,339
每物業、機械及設備賬面值總耗電量密度 ⁵	千瓦時/港幣千元	31.13	32.88
柴油總耗量 ⁶	千瓦時	799,991	331,678
能源總耗量	千瓦時	256,536,176	186,870,018
每物業、機械及設備賬面值能源總耗量密度 ⁵	千瓦時/港幣千元	31.22	32.94
所產生廢棄物			
總無害廢棄物 ⁷	公斤	904,000	329,500
總有害廢棄物 ⁸	公斤	6,985	5,565
耗水量³			
總耗水量 ⁹	立方米	99,644 ¹⁰	35,831
每物業、機械及設備賬面值總耗水量密度 ⁵	立方米/港幣千元	0.012	0.006

¹ 2019/20財政年度的報告範圍包括互聯優勢、新意網科技及Super e-Network。

² 2018/19財政年度的報告範圍只包括互聯優勢。

³ 不包括在建項目。

⁴ 主要是由於今年有更多企業客戶進駐MEGA Plus和MEGA Two，而相關密度保持平穩。

⁵ 由於環境指標的報告範圍不包括在建項目，在計算密度時，在建項目的價值不包含在物業、機械及設備賬面值內，因此對2018/19財政年度數據作出調整。

⁶ 在進行年度檢查時使用了柴油。柴油用量增加主要是由於今年有更多企業客戶進駐MEGA Plus和MEGA Two。

⁷ 報告範圍只包括MEGA-i、MEGA Two和MEGA Plus。MEGA-i及MEGA Two的活化工程和MEGA Plus裝修工程是無害廢棄物增加的主因。MEGA-i及MEGA Two的活化工程為一次性事件。

⁸ 在2018/19及2019/20財政年度期間所產生的所有有害廢棄物都被妥善處理。

⁹ 數據涵蓋MEGA-i、MEGA Two、MEGA Plus和JUMBO。耗水主要用作冷卻之用。相關耗水在使用後會被蒸發，不會對環境構成影響。升幅主要來自今年有企業客戶進駐增加的MEGA Plus。

¹⁰ 因為集團在本報告的日期時尚未收到部分水費單，2019/20財政年度中小部分的耗水量數據是估算得出。

附錄二：可持續發展績效列表

社會績效		
	單位	2019/20財政年度
員工人數分佈		
員工總數	人	359
<i>按性別劃分的員工數目</i>		
女性	人	92
男性	人	267
<i>按年齡組別劃分的員工數目</i>		
30歲以下	人	39
30-50歲	人	234
50歲以上	人	86
<i>按聘用形式劃分的員工數目</i>		
全職員工	人	358
兼職員工	人	1
員工流失		
員工流失率	%	25.98 ¹
<i>按性別劃分的員工流失率</i>		
女性	%	11.84
男性	%	30.39
<i>按年齡組別劃分的員工流失率</i>		
30歲以下	%	45.16
30-50歲	%	25.51
50歲以上	%	18.84
職業健康和安全		
因工作關係而死亡的人數	人	0
因工傷損失工作日數	日	47.5
發展與培訓		
受培訓員工總數	人	173
<i>按員工類型劃分的受訓員工數目</i>		
高級管理層	人	11
中層管理人員	人	32
普通員工	人	130
<i>按性別劃分的受訓員工數目</i>		
女性	人	46
男性	人	127

附錄二：可持續發展績效列表

社會績效		
	單位	2019/20財政年度
<i>按員工類型劃分的人均培訓時數</i>		
高級管理層	小時／人	2.7
中層管理人員	小時／人	2.1
普通員工	小時／人	2.1
<i>按性別劃分的人均培訓時數</i>		
女性	小時／人	2.2
男性	小時／人	2.1
供應鏈管理		
<i>按地區分佈的供應商數目</i>		
香港	個	393
香港以外	個	36

¹ 整體流失率大約26%，主要是因為我們其中一個運作部門的重組。排除重組的影響，流失率大概為16.6%。

SUNeVision Holdings Ltd.
新意網集團有限公司

香港九龍觀塘觀塘道 388 號創紀之城 1 期
渣打銀行中心 31 樓 3110 號

www.sunevision.com