



中銀香港(控股)有限公司  
BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED



# Corporate Social Responsibility

2017年企业社会责任报告



# 目录

<b>1</b> 关于本报告 .....	2
<b>2</b> 关于中银香港(控股)有限公司 .....	3
<b>3</b> 董事长致辞 .....	5
<b>4</b> 总裁致辞 .....	7
<b>5</b> 企业社会责任的管理 .....	9
5.1 企业社会责任政策及管理机制 .....	9
5.2 与利益相关者的沟通机制 .....	10
5.2.1 利益相关者参与平台 .....	10
5.2.2 社会责任议题评估 .....	11
5.2.3 重要性议题 .....	12
<b>6</b> 业务发展及经济贡献 .....	13
6.1 业务表现 .....	13
6.2 促进经济发展 .....	14
6.3 推动普及金融 .....	18
6.4 负责任的商业行为 .....	21
<b>7</b> 关爱员工 .....	27
7.1 以人为本 .....	27
7.2 聆听与沟通 .....	30
7.3 健康和安全 .....	31
7.4 工作与生活平衡 .....	32
<b>8</b> 保护环境 .....	36
8.1 环境管理 .....	36
8.2 善用资源 .....	38
8.3 推动绿色金融 .....	39
8.4 推广环保 .....	40
<b>9</b> 贡献社区 .....	42
9.1 百年回馈 .....	42
9.2 关爱社会 .....	44
9.3 培育英才 .....	47
9.4 推广体育及多元文化 .....	49
<b>10</b> 社会责任数据一览 .....	53
<b>11</b> GRI G4 内容索引及 香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引.....	57

# 1 关于本报告

## 本报告的范围

本报告概述中银香港(控股)有限公司<sup>1</sup>(「本公司」)、其附属机构(包括中国银行(香港)(简称「中银香港」)及附属机构、中银集团人寿保险有限公司(简称「中银人寿」)、中银香港资产管理有限公司及东南亚机构(统称「本集团」))于2017年在企业社会责任方面的表现<sup>2,3</sup>。

本报告是本公司年度报告工作中的重要内容,让各主要利益相关者更好地了解关于本集团企业社会责任的理念、措施及相关表现等。本报告应与本公司 [2017年年报](#) ,以及载于中银香港网站的《中银香港(控股)有限公司企业社会责任政策》[▶](#) 及《中银香港(控股)有限公司环境政策》[▶](#) 一并阅读,以便全面了解本公司的相关表现。

本报告内容涵盖本集团的企业社会责任管理、利益相关者参与、业务发展及经济贡献、关爱员工、保护环境、贡献社区等范畴。「公司治理」是企业社会责任管理的重要一环,相关内容已载于 [2017年年报](#) [▶](#) 。

如无另行说明,本报告中的资料及数据涵盖2017年1月1日至12月31日<sup>4</sup>。

## 本报告的编制

本报告按照「全球报告倡议组织」(GRI)《G4可持续发展报告指引》的「核心选项」及香港联合交易所有限公司(「香港联交所」)证券上市规则(「上市规则」)附录27《环境、社会及管治报告指引》编制<sup>5</sup>,阐释本集团的日常营运对于经济、环境及社会的影响,以及披露本集团的企业社会责任表现。集团在日常营运中,透过持续与利益相关者沟通,以了解他们



关注的事宜。本报告已进行及完成GRI的重要性披露服务(Materiality Disclosures Service)。

本报告第10章节列表载有企业社会责任相关的数据;第11章节列表载有GRI G4内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引。在适当情况下,报告内已注明所采用的数据计算方法。为提高数据准确性及覆盖度,我们已将若干指标的过往数据及资料修订,并在适当位置解释修订的原因及影响(如有)<sup>6</sup>。

本报告由本集团各单位代表所组成的跨单位「企业社会责任工作小组」负责搜集资料,经咨询专业意见后编制而成,并由集团管理层及企业社会责任委员会审阅,获集团董事会审批通过后在香港联交所及中银香港网页上发布<sup>7</sup>。

## 对本报告的回应

我们设有网上 [意见反馈表](#) [▶](#),以便读者就本集团的企业社会责任工作提出意见。读者如有其他意见,亦欢迎与本集团企业社会责任委员会秘书处(电邮:csr@bochk.com)联络<sup>8</sup>。

### ● 关于本报告

- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>1</sup> G4-3  
<sup>2</sup> G4-7  
<sup>3</sup> G4-13  
<sup>4</sup> G4-28

<sup>5</sup> G4-32  
<sup>6</sup> G4-22  
<sup>7</sup> G4-48  
<sup>8</sup> G4-31

## 2 关于中银香港(控股)有限公司

中银香港(控股)有限公司(「本公司」)由原香港中银集团成员行重组而成，于2001年9月12日在香港注册成立，持有本公司主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)的全部股权。中国银行股份有限公司(「中国银行」)透过其间接全资附属公司中银香港(BVI)有限公司持有本公司约66.06%权益。本公司股份于2002年7月25日开始在香港联合交易所主板上市<sup>9</sup>，是香港最大上市公司及商业银行集团之一<sup>10</sup>，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。

中银香港在各主要业务市场位居前列，在香港拥有最庞大的服务网络及多元化的服务渠道，包括近200家分行、逾250个自助银行网点、逾1,000部自助设备，以及网上银行和手机银行等高效电子渠道，为个人、各类企业和机构等客户提供多元化的金融及投资理财服务<sup>11</sup>。为贯彻中国银行集团的海外发展策略，中银香港积极推进区域化发展，拓展东南亚业务，分支机构遍及马来西亚、泰国、印尼、柬埔寨、文莱、越南及菲律宾等东南亚国家，为当地客户提供专业优质的金融服务，并加快建设成为一流的全功能国际化区域性银行<sup>12</sup>。

中银香港是香港三家发钞银行之一，亦为香港人民币业务的唯一清算行。凭借在人民币业务的优势，我们的人民币服务成为客户的当然选择。透过与母行中国银行的紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务<sup>13</sup>。

作为根植香港<sup>14</sup>百年的主要商业银行集团及国际化区域性金融集团，我们积极履行企业社会责任，推动可持续发展，致力为客户、股东、员工及社区增创价值<sup>15</sup>。我们亦致力实践企业社会责任，屡获嘉许。有关奖项和嘉许详情，请参阅 [2017年年报](#) ▶。



- 关于本报告
- **关于中银香港(控股)有限公司**
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>9</sup> G4-7  
<sup>10</sup> G4-9  
<sup>11</sup> G4-4  
<sup>12</sup> G4-6、G4-13

<sup>13</sup> G4-8  
<sup>14</sup> G4-5  
<sup>15</sup> G4-8

# 我们的愿景、使命、核心价值观<sup>16</sup>

## 我们的愿景是**您的最佳选择**

### 我们的使命是

**B** **服务客户 优质专业**  
**Build** customer satisfaction and provide quality and professional service

**O** **激励员工 尽展所长**  
**Offer** rewarding career opportunities and cultivate staff commitment

**G** **回报股东 增创价值**  
**Create** values and deliver superior returns to shareholders

### 我们的核心价值观是

**S** **关爱社会 Social Responsibility**  
 我们关心社会并致力回馈社群

**P** **讲求绩效 Performance**  
 我们按成就给予奖赏及报酬

**I** **恪守诚信 Integrity**  
 我们诚实可靠，  
 坚守商业道德和操守

**R** **以人为本 Respect**  
 我们珍惜每个人

**I** **进取创新 Innovation**  
 我们鼓励创意

**T** **团结协作 Teamwork**  
 我们共同协作，迈向成功

使命的英文部分  
 每句首个字母组成  
 中国银行的英文缩写

**“BOC”**

核心价值观的英文部分  
 每句首个字母组成  
 精神的英文缩写

**“SPIRIT”**

两者组合成为  
**“BOC SPIRIT”**  
**中银精神**

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>16</sup> G4-56

### 3 董事长致辞<sup>17</sup>



2017年是香港回归祖国20周年，也是中国银行在港服务100周年。中银香港认真贯彻落实党的十九大精神，坚持以支持香港经济发展为己任，加快向国际化区域性银行转型，坚持可持续发展理念，把服务社会、增进公众福祉作为自身经营发展的根基，不断为股东、客户、员工和社会创造价值。

我们积极融入国家发展大局，支持香港经济发展，服务香港国际金融中心建设。中银香港配合国家「一带一路」建设和人民币国际化进程，为「走出去」企业和沿线国家基建投资提供全方位多元化的金融支持。2017年顺利完成集友银行股权交割，并陆续完成中国银行在泰国、印尼、柬埔寨的机构和业务的收购工作，菲律宾、越南的机构和业务交割工作也于

2018年年初顺利完成。中银香港还担任中国银行「粤港澳一体化联动发展委员会」主席，强化粤港澳一体化机构联动，巩固区域领先优势，更好地服务粤港澳一体化发展。作为香港唯一的人民币清算行，中银香港持续优化基础设施，不断提升产品开发能力及综合服务水平。2017年，经人民币即时支付结算系统（RMB RTGS system）处理的清算业务总量逾人民币210万亿元，在全球离岸市场上绝对领先。

我们以科技创新为抓手，践行普惠金融，加大对实体经济的支持力度。中银香港在区块链、生物识别及大数据等创新技术应用方面不断取得突破，大力支持香港「智慧城市」建设。积极推进电子渠道智能项目，推出中银香港微信官号及中银人寿流动应用程序，电子渠道客户数目、交易笔数均实现大幅增长。持续优化「至专客服」24小时视像服务，引进微信支付服务，提升客户体验。全力支持香港科学园扩建工程，是在园区内设立分行的唯一银行机构。发挥全港最大银行服务网络优势，为广大市民和中小企业提供便利服务，连续10年获香港中小企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」。

我们积极投身公益慈善事业，支持香港民生改善，促进社会和谐。2017年中银香港对外捐赠港币2亿元，支持28个慈善项目，涵盖教育、扶贫、青少年发展、社区关爱、环保等领域。持续推动与公营机构、慈善团体的合作，加大在民生金融领域的创新，丰富医院、养老、学校、民生缴费等金融服务场景。大力发展绿色金融，将环境保护要求纳入信贷政策，支持绿色融资及生态文明建设。连续8年成为恒生可持续发展指数系列成份股，连续3年入选「香港企业可持续发展指数」首20名成份股，连续15年获评香港社会服务联会评选的「商界展关怀」公司。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- **董事长致辞**
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>17</sup> G4-1、G4-2

2018年年初，中国银行站在新的历史方位，提出要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强，把中国银行建设成为新时代全球一流银行。坚持科技引领，就是要把科技元素注入业务全流程全领域，打造用户体验极致、场景生态丰富、线上线下协同、产品创新灵活、运营管理高效、风险控制智能的数字化银行。坚持创新驱动，就是要紧盯市场趋势和客户需求，加快推动技术创新、产品创新和业务创新，在全球范围内成为优质金融服务的提供者、平台连接的缔造者、数据价值的创造者和智能服务的先行者。坚持转型求实，就是要紧紧围绕实体经济需要和高质量发展要求，加快推进科技数字化、业务全球化、服务综合化、资产轻型化、机构简约化，大力优化金融供给，积极服务实体经济发展，打造具有强大价值创造能力和市场竞争能力的高质量发展模式。坚持变革图强，就是要进一步强化忧患意识，保持战略定力，增强变革勇气，深入推进全行思想变革、机制变革和组织变革，汇聚起推动中国银行改革发展的磅礴力量。

新时代充满新机遇，新百年当有新作为。中银香港将紧紧围绕集团新战略的实施，以更加积极进取、奋发有为的姿态，加快建设一流的全功能国际化区域性银行，大力支持「一带一路」和粤港澳大湾区建设，支持香港经济发展和民生改善，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大的贡献！



董事长  
陈四清

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- **董事长致辞**
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 4 总裁致辞<sup>18</sup>



2017年是香港回归祖国20周年，也是中国银行在港服务100周年。自1917年中国银行在香港设立分号以来，已走过了一百年不平凡的光辉历程。年内，我们认真贯彻落实董事会的决策部署，扎实推进经营管理各项工作，全年战略执行成效良好。2017年，本集团持续经营业务盈利再创新高，资产规模持续扩大，收入结构有所改善，主要财务及风险指标表现良好。股东应占溢利达港币310.70亿元，持续经营业务盈利达港币284.81亿元，较2016年上升15.9%。我们更第三度荣获英国《银行家》「香港区最佳银行」，连续四年荣膺《亚洲银行家》「亚太及香港区最稳健银行」。中银香港的市场地位和影响力不断增强，百年品牌形象更加彰显。

作为根植香港百年的香港主要商业银行集团，我们深明集团对促进香港经济发展、民生改善，巩固提升香港国际金融中心地位，以及对社会可持续发展所肩负的重任。随着集团区域化发展，我们亦对所在经营地区履行企业社会责任。集团关注不同利益相关者的需要及意见，实施多项企业社会责任举措，积极服务社会，广受社会各界认同。

我们重视所在经营地区的经济发展及客户需要。积极发挥集团专业优势，支持实体经济发展，致力为客户提供全面优质的服务。配合国家「一带一路」倡议，推动中银香港由城市银行向国际化区域性银行转型，提升区域及全球服务能力。支持粤港澳大湾区发展，加强中国银行粤港澳三地机构协同，深化跨境联动合作。作为香港人民币业务的唯一清算行，持续巩固清算行优势，强化人民币业务核心竞争力，推进香港离岸人民币业务的稳健发展。坚持「以客户为中心」，致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及融资便利，并积极响应香港金融管理局（「金管局」）倡议的普及金融理念，体现我们对社区的责任。

我们重视承担社会责任。年内，积极加大慈善公益投入，传承关爱社会理念，累计共参与慈善公益项目28个，涉及捐赠金额合计达港币2亿元。通过支持政府的活动，与不同慈善团体及业界组织合作，鼓励员工参与义工服务，以不同的形式推动社区稳健发展，为社会带来正能量，与社会分享企业发展的成果。其中，以百年华诞为契机推出4个具有社会影响力的大型慈善捐助项目，包括捐赠港币1亿元支持香港城市大学动物医学发展，以培育香港顶尖动物医学专业人才，防治疾病传染；捐赠港币5,000万元

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- **总裁致辞**
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>18</sup> G4-1、G4-2



设立香港社区足球发展基金，以支持基层儿童及青少年参与足球运动；  
联合香港知名机构及爱心人士出资港币2,000万元设立「中银咸阳『北四县』  
助学奖教基金」，支持当地的教育事业；以及捐款马币500万支持马来西亚  
坤成中学重建校舍。我们积极支持鼓励员工及其家人朋友参与义工服务，  
服务人次较上年增加19%至14,085人次，合共服务时间接近50,000小时，  
并连续8年获社会福利署颁发「义工工作嘉许金状」。

我们重视企业文化的建设。本集团深信良好的企业文化是促进集团稳健  
发展的重要基石，并持续推动文化建设。年内，金管局发出《银行企业文化  
改革》指引，进一步推动以银行的安全稳健及客户利益作为主要考虑的文化。  
我们遵循有关指引，进一步评估现有体制，制定相关优化措施，提升  
集团文化建设的内涵。只有持续推进健康文化建设工作，不断完善公司  
治理及风险管理体系，才能让集团在发展道路上行稳致远。

我们重视员工的成长与发展。成事之要，关键在人。我们视员工为  
集团的宝贵资源，坚持以人为本的理念，不断完善人力资源管理体制，  
为员工提供一个和谐、多元及友善的工作环境，让来自不同背景的人才  
共同参与和推动集团的可持续发展。持续投放资源于人才培养，透过  
不同的培训计划，不断提升员工的技能和专业知识，并提供具竞争力的  
薪酬福利，为员工打造符合个人及集团长远发展的职业发展规划。

2018年是中银香港开启新百年征程的第一年，我们以「建设一流的  
全功能国际化区域性银行」为目标，坚持理念先行、问题导向、科技引领、  
创新驱动、合规底线、文化支撑、以人为本、久久为功，部署并落实  
一系列业务策略和措施，实现均衡长期可持续发展。根植于斯，服务于斯，  
我们亦会继续积极支持香港经济发展及特区政府依法施政；大力发展慈善  
事业，关爱弱势社群，支持青少年教育工作，弘扬正能量，为香港的长远  
发展及繁荣稳定作出新的贡献。



副董事长兼总裁  
高迎欣

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- **总裁致辞**
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

# 5 企业社会责任的管理

本集团视履行企业社会责任为巩固集团核心竞争力、提升品牌价值的重要举措，并按照相关战略要求，将企业社会责任作为业务运作中的重要组成部分，与集团的整体发展战略相结合，以负责任的方式经营业务。我们制订并持续完善企业社会责任政策和管理机制，确立了有效的利益相关者沟通机制，致力对各主要利益相关者，乃至对经济、社会和环境发挥积极影响。

我们的企业社会责任工作亦遵守金管局于年内最新发出的《银行企业文化改革》指引，涵盖管治、奖励制度、评估及意见反映机制，进一步优化及推动良好银行文化。

## 5.1 企业社会责任政策及管理机制

本集团参照多项国际和本地的企业社会责任及可持续发展指引，包括《联合国环境规划署金融机构环境及可持续发展宣言》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》及其他可持续发展相关准则，制订了本集团的《企业社会责任政策》及《环境政策》。所有集团成员均须遵守并贯彻执行相关政策，作为推行各项企业社会责任举措的重要基础，巩固与客户、员工、股东、商业伙伴、政府及社区等利益相关者关系。

为有效落实企业社会责任的工作，我们建立了相关管理架构，其中《企业社会责任政策》订明了董事会、高层管理人员、企业社会责任委员会及本集团成员的相关职责<sup>19</sup>。企业社会责任委员会由本集团总裁担任委员会主席，成员包括本集团的高层管理人员及相关单位主管，负责贯彻落实本集团企业社会责任政策，执行董事会对企业社会责任工作的指导方向；并按监管及法规要求推出相关措施，将企业社会责任融入到发展战略、治理架构、企业文化和经营管理之中<sup>20</sup>。



### 成立跨单位「企业社会责任工作小组」 加强落实企业社会责任的工作

本集团一直鼓励各单位将可持续发展纳入为日常业务运作的核心考虑之一。我们成立了跨单位「企业社会责任工作小组」，由各单位（包括东南亚机构）代表（包括管理层成员）组成，并举行了相关培训，积极推动集团的可持续发展及企业社会责任工作<sup>21</sup>。

小组成员的主要职责包括为所在单位就不同企业社会责任范畴制订短、中、长期目标；于所在单位推动及引导其他同事参与企业社会责任工作；收集数据资料，以协助编制本集团年度企业社会责任报告；以及就可持续发展及企业社会责任发展趋势的课题，定期参与专业培训，掌握最新资讯，紧贴市场趋势，共同推动集团企业社会责任的发展。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
  - 5.1 企业社会责任政策及管理机制
  - 5.2 与利益相关者的沟通机制
    - 5.2.1 利益相关者参与平台
    - 5.2.2 社会责任议题评估
    - 5.2.3 重要性议题
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>19</sup> G4-34  
<sup>20</sup> G4-35

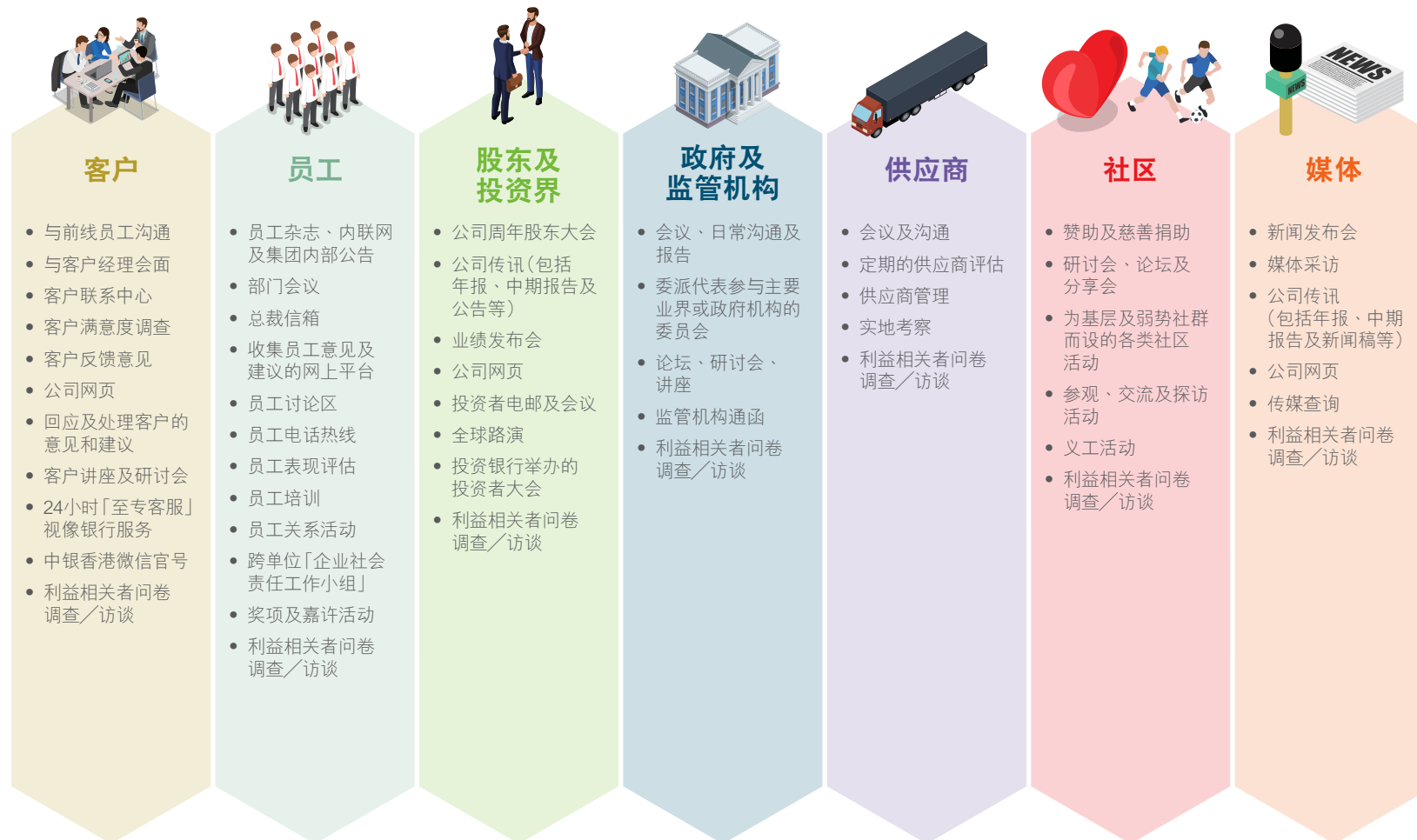
<sup>21</sup> G4-36

## 5.2 与利益相关者的沟通机制

本集团十分重视利益相关者的意见，并将之作为制订整体发展战略的重要根据。我们确认了与我们业务运作有关的利益相关者群体<sup>22</sup>，透过有效的沟通平台及方式，更好地了解利益相关者对本集团各方面表现的

意见和期望，并以此检讨和评估本集团企业社会责任的整体表现，从而更好地履行我们对主要利益相关者所承担的责任及承诺。

### 5.2.1 利益相关者参与平台<sup>23</sup>



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
  - 5.1 企业社会责任政策及管理机制
  - 5.2 与利益相关者的沟通机制
    - 5.2.1 利益相关者参与平台
    - 5.2.2 社会责任议题评估
    - 5.2.3 重要性议题
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>22</sup> G4-25

<sup>23</sup> G4-24、G4-26

## 5.2.2 社会责任议题评估

为确保本报告涵盖本集团企业社会责任方面的重大议题，并适当地回应利益相关者的关注事项，我们委托独立第三方专业机构，设计并进行了利益相关者参与活动，以及参考银行同业的披露情况，以确认今年优先汇报的重要议题。

### 重要性评估过程<sup>24</sup>



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- **企业社会责任的管理**
  - 5.1 企业社会责任政策及管理机制
  - 5.2 与利益相关者的沟通机制
    - 5.2.1 利益相关者参与平台
    - 5.2.2 社会责任议题评估
    - 5.2.3 重要性议题
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>24</sup> G4-18

### 5.2.3 重要性议题<sup>25, 26, 27</sup>



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- **企业社会责任的管理**
  - 5.1 企业社会责任政策及管理机制
  - 5.2 与利益相关者的沟通机制
    - 5.2.1 利益相关者参与平台
    - 5.2.2 社会责任议题评估
    - 5.2.3 **重要性议题**
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>25</sup> G4-27

<sup>26</sup> G4-19

<sup>27</sup> 所有议题的报告范围包括本集团对社会、经济及环境的影响，其中两个议题「间接经济影响」及「排放」的报告范围亦包括集团的业务相关方 (例如客户、供应商、业务伙伴等) 对社会、经济及环境的影响。(G4-20、G4-21)

## 6 业务发展及经济贡献

作为香港的主要商业银行集团，我们发挥自身优势，致力为客户提供全面、专业及优质的服务，并积极拓展东南亚业务，推动向国际化区域性银行的转型。本集团在保持业务持续发展的同时，也为提升香港国际金融中心的地位、促进社会长期繁荣发展作出贡献<sup>28</sup>。

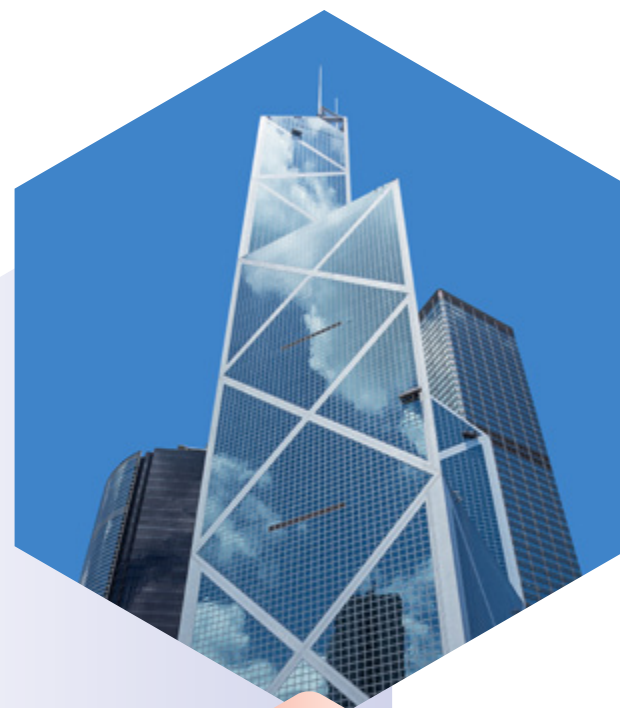
有关本集团2017年业务表现详情，请参阅集团 [2017年年报](#) ▶。

### 6.1 业务表现<sup>29</sup>

#### 2017年财务摘要

	2017年	(重列) 2016年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	+/-%
<b>持续经营业务</b>			
股东应占溢利	<b>28,481</b>	24,574	+15.9
每股盈利(港币)	<b>2.6938</b>	2.3243	+15.9
平均总资产回报率(%)	<b>1.14</b>	1.13	+0.01pp
平均股东权益回报率(%)	<b>13.49</b>	12.19	+1.30pp
于年末	2017年	(重列) 2016年	
	港币百万元	港币百万元	
资产总额	<b>2,645,753</b>	2,354,740	+12.4
客户存款	<b>1,774,297</b>	1,523,292	+16.5

注：本集团就于2017年受共同控制之实体之合并，采用合并会计处理编制财务报表，而2016年之比较资料亦相应重新列示。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>28</sup> G4-DMA (经济表现)

<sup>29</sup> G4-17、G4-EC1

## 6.2 促进经济发展<sup>30</sup>

集团配合国家「一带一路」倡议及「粤港澳大湾区」等重要战略，利用香港作为「超级联系人」的角色，抓住「国家所需，香港所长」的机遇，致力支持国家发展，为巩固及提升香港作为国际金融中心的地位作出贡献。

### 配合「一带一路」倡议

本集团紧密配合国家「一带一路」倡议，贯彻中国银行集团的海外发展策略，中银香港积极拓展东南亚业务，支持打造中国银行集团「一带一路」金融大动脉。我们的分支机构遍及马来西亚、泰国、印尼、柬埔寨、文莱、越南及菲律宾等东南亚国家，为当地客户提供专业优质的金融服务，积极向国际化区域性银行迈进。

东南亚地区是集团海外业务发展的重点，通过项目融资、银团贷款等形式，支持东南亚大型基建项目，包括铁路、通讯设备、石油、光 等，促进当地基础建设，助力区域经济发展。此外，我们加强东南亚机构产品组合，包括现金管理服务、结构化融资、贸易产品等，为当地客户带来更全面的服 务。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>30</sup> G4-DMA (间接经济影响)

东南亚地区也是人民币国际化和企业「走出去」的重点区域。年内，我们在泰国、马来西亚、印尼及柬埔寨举办了一系列人民币研讨会或投资论坛，充分发挥香港离岸人民币中心优势，带动东南亚地区的人民币业务发展。

集团举办及赞助了相关的国际性研讨会及交流会，包括我们与香港中国企业协会举办「中国对外投资趋势与香港的角色」高峰论坛，聚焦「一带一路」及企业「走出去」战略下，中国对外投资的趋势和特点，以及探讨香港在中国对外投资中的角色、抓紧国家「一带一路」倡议机遇献计献策，吸引逾2,000名海内外各界人士参加。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引



## 支持「粤港澳大湾区」发展

配合集团战略，中银香港发挥区域内的牵头作用，为提供跨区域一体化金融服务及联动发展作出贡献。我们配合金管局、香港银行同业结算有限公司，以及广东、深圳等地监管机构出台的政策，先后推出了「粤港跨境电子直接缴费业务」、「深港人民币电子支票跨境缴税」、「粤港商事登记银政通」、「中银商事服务粤港通」等跨境便利服务，优化粤港澳大湾区金融互通基建，支持内地与香港金融互联互通<sup>31</sup>。其中，「粤港商事登记银政通」服务为本港赴粤投资的企业提供便利，让客户「足不出港」就能申请内地营业执照；「中银商事服务粤港通」服务则为有意于南沙自贸区设立外商投资企业的投资者提供跨境远程工商登记服务，大大节省了办理工商注册的时间及成本。

此外，我们积极推动粤港澳「中银理财」服务，并推出粤港澳大湾区信用卡，为客户提供覆盖交通、通讯、商户优惠等高效、便捷的金融服务，推动实现「一小时生活区」。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>31</sup> G4-EC7

## 提升香港离岸人民币中心地位

我们一直紧跟人民币国际化步伐，发挥中国银行集团全球一体化优势，为客户提供一站式的服务，巩固香港作为全球离岸人民币业务枢纽的地位。

自2003年起，中银香港担任香港人民币业务的唯一清算行，是最早成立的离岸人民币清算行，一直致力于加强人民币清算行基础设施建设，推动香港离岸人民币业务的发展。中银香港目前为200多家本地及海外参加行提供服务，是迄今境外处理人民币清算量最多、全球即时支付结算系统(RTGS system)运作时间最长、拥有技术最先进的人民币清算行，香港地区人民币支付交易量占境外支付量超过70%(按照SWIFT公布数字)。2017年，经人民币即时支付结算系统(RMB RTGS system)处理的清算业务总量逾人民币210万亿元，在全球离岸市场上绝对领先<sup>32</sup>。



年内，中国人民银行与金管局联合推出「债券通」，这是继2014年启动「沪港通」、2016年「深港通」后，再次以香港为平台，连接内地与国际投资者的重要举措，突显了香港联通国际投资者参与内地金融市场的独特中介作用。中银香港作为香港人民币清算行，为「债券通」业务提供跨境资金清算服务，协助境内、外投资者完成相关资金结算。此外，中银香港为全港首间提供A股融资服务的银行，为投资者提供完善的离岸人民币融资服务。

## 中银香港出版《人民币SDR时代与香港离岸人民币中心》

中银香港于2017年6月出版了人民币业务书籍《人民币SDR时代与香港离岸人民币中心》，共收录了40多篇由20多位中银香港研究团队成员撰写的文章，从多角度分析内地跨境人民币政策及对未来的前瞻，亦概括了人民币国际化和离岸市场发展的历史进程，从「8.11汇改」、人民币加入SDR货币篮子，到「一带一路」及资本项目开放新机遇等，展现了一幅人民币国际化的全景图，无论对行外或行内的读者而言，都有难能可贵的参考价值。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>32</sup> G4-EC8

### 6.3 推动普及金融

本集团秉持「以客户为中心」，致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及融资便利，并积极践行金管局倡议的普及金融理念，体现我们对社区的责任。

中银香港拥有全港覆盖面最广、网点数量最多的服务网络，为市民提供方便的银行服务网络。中银香港在香港各区共设有近200家分行，并于逾250个自助银行网点中设有逾1,000部自助设备，当中，近半网点设于公共屋村内或约10分钟步程范围内，为客户提供优质及便捷的银行服务<sup>33</sup>。



### 支持中小业务发展

本集团充分发挥庞大网点的优势，加强对中小企业客户的服务覆盖。我们积极配合香港特区政府扶助中小企业的政策，包括为中小企提供不同的贷款方案如「中小企业信贷保证计划」、「中小企业融资担保计划」及中银「小企钱」计划等。我们持续优化申请处理流程，提升审批效率，协助中小企取得融资，满足其业务需要。年内，我们增设了两家分行，提供特色的中小企方案；为小企客层举办客户工作坊等，致力协助中小企发展业务。

我们连续6年参与香港生产力促进局「中小企一站通」计划，亦配合中国银行举办的「跨境投资与贸易合作对接洽谈会」，为内地、香港及海外中小企业投资、技术交流和贸易合作搭建桥梁。

本集团对中小企的长期支持备受肯定，连续10年荣获由香港中小型企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」，并因此获颁「2017年中小企业最佳拍档金奖」；连续3年荣获由香港中华出入口商会主办的「进出口企业大奖」中的「进出口企业合作伙伴大奖」。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>33</sup> G4-FS13

## 创新科技提升体验

我们广泛应用创新科技，以拓宽服务渠道，为不同客户提供全天候、全渠道及安全的金融服务，提升客户体验。

我们积极推动网点智能化及数字化服务，推出包括「至专客服」24小时视像银行服务及全港首创的「指静脉认证」等创新项目，全面丰富网点服务模式。此外，我们与微信合作推出账户捆绑服务，支援自设流动支付限额，为客户带来移动支付新体验。我们透过推出借记卡及信用卡Apple Pay、Android Pay及Samsung Pay服务，全面拓宽支付渠道，为不同支付习惯的消费客户提供更多元化的服务选择。

我们持续推动应用网点创新科技，积极响应金管局七大金融科技措施，推动快速支付系统方案落实。我们以互联网思维推进金融科技及产品开发，构建移动平台基建，打造金融互联网，为客户带来高效、精准及可靠的移动银行服务。

此外，本集团于本地业界率先提供分行「指静脉认证」服务，并陆续将此服务扩展至自动柜员机作现金提款、转账、账户查询等用途。至2017年底，在全港18区约160部自动柜员机网点提供此服务。「指静脉认证」服务准确度为现时各类生物认证中最高，客户进行银行交易时无需签名或输入密码，只需将手指放于扫描器上，便可瞬间完成身份认证，这项崭新服务尤其为年长客户带来安全便捷体验。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 服务年长客户

本集团致力了解长者的财务需要，为他们介绍及提供适切的理财服务、灵活的退休理财安排<sup>34</sup>，助其提升退休生活的质量及保障。我们一直是市场上提供「安老按揭计划」的主要银行，并承办超过七成个案<sup>35</sup>。中银香港作为联席牵头行及配售银行，协助筹备及代售香港特别行政区政府发行的银色债券，供年满65岁的本地居民认购。

我们支持社会福利署的「综援长者广东及福建省养老计划」、高龄津贴、「广东计划」及「长者卡计划」；支持长者关爱服务，展现关爱社会的企业精神备受肯定，并荣获长者安居协会颁发「卓越伙伴奖」。



## 为弱势群体提供服务<sup>36</sup>

本集团致力为弱势社群提供便捷的银行服务，包括提供豁免账户低结余服务月费及豁免提款卡年费的港币储蓄账户；向65岁或以上、18岁或以下，以及领取政府伤残津贴／综合社会保障援助计划的账户持有人，豁免柜台服务交易费。我们积极响应金管局倡议的《公平待客约章》，不收取不动户口费用。此外，我们为牟非牟利机构提供全方位的银行服务及收费优惠，助其减少银行费用支出。客户如以中银信用卡进行捐款，有关慈善团体均可获豁免商户交易费。

我们于全线分行配置固定或手提式活动斜台，个别分行更设有升降机，方便残障人士自行出入；也设有排队显示屏及配以柜台灯箱闪号、柜台对讲话筒，以及协助视障人士前往指定位置办理服务的叫号提示声。我们亦是全港首家提供语音导航自动柜员机的银行，方便视障客户使用自助银行服务。



年内，我们继续支持劳工及福利局「儿童发展基金」计划，培养基层儿童的储蓄习惯及实践其个人发展规划。我们与服务新来港人士、少数族裔及其他弱势社群的慈善机构「新家园协会」及香港中国企业协会携手推出「中银关爱卡」提款卡，以及继续推出「善用钱」专用礼券，为有需要的基层市民提供服务优惠。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>34</sup> G4-DMA (产品及服务标示) (前G3-FS16)

<sup>35</sup> G4-DMA (产品组合战略) (前G3-FS1至G3-FS5)、G4-FS7

<sup>36</sup> G4-FS14

## 6.4 负责任的行为<sup>37</sup>

以负责任的方式经营业务是本集团履行企业社会责任的重要一环。我们严格遵守经营所在地的法律法规及监管机构的规定，慎重管理因银行的产品、服务及与利益相关者的关系所引起对金融业、经济及社区的影响，确保业务稳健发展。我们以公平、负责的态度提供金融产品及服务，遵从商业道德开展各项业务，并持续改善客户服务水平，以确保客户的满意度。

### 以客户为中心

本集团建立专职的客户关系管理团队，秉承「以客户为中心」的理念管理客户关系，更好地了解客户的需要。我们按不同产品种类构建合适的产品管理架构，确保所提供的产品能满足客户的不同需求，同时遵守公平对待客户的原则，以及管理相应的风险。

在制定银行服务章程及条款时，我们严格遵守香港适用的法例及法规，包括由香港银行公会（「银行公会」）发布并获金管局认可的《银行营运守则》，以及金管局发出的函函及指引，以确保日常业务以合法合规的方式进行，并适当地顾及客户的权益<sup>38</sup>。

本集团积极通过访谈、管理层及前线员工与客户的直接沟通，以及客户满意度调查等收集客户对银行产品及服务的回应、意见及建议，以持续提升服务素质。此外，我们定期组织研讨会及走访等，加强与企业客户的沟通，切实了解客户需要，协助客户拓展业务。自2009年起，我们每年就客户对银行提供的服务满意度进行了调查，整体得分持续上升<sup>39</sup>。

### 保障客户个人资料私隐<sup>40</sup>

按照香港《个人资料（私隐）条例》，我们制订了保障个人资料私隐的相关政策及管理方法，并严格执行，其中主要内容包括：

- 以适当方式收集客户资料，并且谨慎保存，防止客户资料被未经授权或意外地查阅、处理、删除、丧失或使用；严格按照《个人资料（私隐）条例》相关规定，禁止在未取得客户同意的情况下，使用客户的个人资料作直接促销；以及
- 资料当事人有权在任何时候通知本集团停止使用或向其他人士转移其个人资料作直接促销之用。

关于「私隐政策声明」及「资料政策通告」的详情，请浏览中银香港网站上的「重要声明及私隐政策声明」▶。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>37</sup> HKEx B6一般披露

<sup>38</sup> G4-DMA (产品及服务标示)、G4-DMA (市场推广)、G4-DMA (遵守法规(产品责任及服务))

<sup>39</sup> G4-PR5

<sup>40</sup> G4-DMA (客户私隐)、HKEx B6.5

## 重视打击洗钱和金融犯罪行为<sup>41</sup>

本集团高度重视打击洗钱和金融犯罪行为，将其视为经营战略实施中最重要的合规行为之一。我们的防洗钱及反恐筹资政策是按香港法例、监管要求，以及参照相关国际组织建议（如打击洗黑钱财务行动特别组织）编制，以确保本集团所有经营运作合法合规。我们的员工于日常业务中会切实遵行各相关政策、规则、指引等，妥善处理客户准入、客户尽职审查、持续监控、客户及交易记录保存等工作。本集团东南亚机构亦须履行集团的合规检查、信贷及防洗钱风险管理工作。

本集团设有防洗钱委员会，所有集团成员机构包括东南亚机构须遵行该委员会所制订的决策，并会按政策规定适时向本集团风险总监、管理委员会及董事会风险委员会报告决策执行情况或任何不符合本集团防洗钱政策及风险偏好的情况<sup>42</sup>。本集团亦设定对客户、产品及国家洗钱风险评估模型，并不时进行重检。我们定期从客户、产品/服务、交付/分销渠道及地域等维度进行有效而全面的机构性洗钱/恐怖融资风险评估，以协助银行有效分析所面对的洗钱风险，并作出适当风险缓减措施。

为提升前线同事对如何识别可疑交易和举报资料的掌握，我们制定了《可疑交易举报指引》，说明举报可疑交易的责任、可疑交易指标、举报准则和举报资料内容。

我们亦设有完善的内部举报政策及机制，若员工发现集团内部的业务或其他方面发生或可能发生的正当行为，包括欺诈、诈骗、盗窃、伪造、贪污或其他非法活动的事项，或发现涉及本集团员工个人行为操守或违反《员工行为守则》的问题，应当按照《员工内部举报管理政策》、《员工内部举报管理办法》及《员工行为守则》的相关规定进行举报。

外部举报方面，我们设有防洗钱举报系统，在收到举报后需于指定时间内完成相关的分析及调查，而经调查后的可疑交易，亦会按法例向联合财富情报组提交报告。



防洗钱专题讲座

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>41</sup> G4-58、HKEx B7.2

<sup>42</sup> HKEx B7.2

## 倡导合规文化<sup>43</sup>

恪守诚信是本集团积极提倡的核心价值之一。为保障集团和客户的利益，我们致力建立并维护良好的企业文化，提倡诚信尽责的职业道德，各级员工必须奉公守纪，具有高尚的品德操守。

我们设有严格的《员工行为守则》，旨在引导及规范员工行为，以确保员工认识到在经营业务和处理个人财务时，须保持高水平的个人诚信及良好的操守标准。根据《员工行为守则》，员工应奉公守纪，避免利益或角色冲突，包括不得透过业务关系索取私人利益；不得贪腐贿赂、收取佣金、挪用公款或有其他营私舞弊行为；不得以任何形式通过不当手段将利益输送予任何人士等。本集团亦备有清晰的政策，指示员工处理外间单位赠送礼品或个人利益的正确方式。《员工行为守则》亦明确员工有责任维持集团的良好声誉，对非法活动的事项应提高警觉。员工如怀疑有非法活动时，应按照内部的举报机制进行汇报<sup>44</sup>。同时，我们也就慈善捐献活动如何有效防范贪腐或利益冲突制定相关指引。

本集团员工必须遵守有关监管银行营运的各项监管及法规要求，包括金管局监管政策手册内的法定指引《行为守则》、《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》、《防止贿赂条例》、涉及知识产权的相关法例，以及遵守集团各项业务运作及人力资源管理的规定。

我们定期组织各类合规培训，向员工传达集团的营运宗旨及相关的监管及法规要求，提高合规意识，包括提高本集团整体的防洗钱及金融犯罪行为意识及能力。所有新入职及在职员工必须完成相关的合规培训课程。我们亦会定期邀请防洗钱及防贪腐防贿赂专家与董事、高层管理人员及员工进行交流及培训，分享有关防洗钱及防贪的最新监管要求及国际

案例，以加强其对国际防洗钱及防贪标准的认识。年内，我们举办了超过70次有关防洗钱培训课程，并参与香港廉政公署定期为银行从业员举办的讲座及研讨会。至2017年底，本集团共有83人获取金管局的银行专业资历架构内有关打击洗钱及恐怖分子资金筹集的资格。



合规文化员工讲座

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>43</sup> G4-56

<sup>44</sup> G4-DMA (反贪污)、G4-SO4、HKEx B7一般披露



## 供应链管理<sup>45</sup>

推动可持续的采购是本集团体现负责任商业行为的重要举措之一。本集团自2011年起制订了《供应商行为准则》，为集团采购主要产品及服务提供指引，并将其纳入甄选供应商的程序中，同时也鼓励供应商应达到一定的社会和环境标准。我们亦参考了国际劳工标准，并以国际劳工组织核心标准为基础制订了《合宜劳动准则》，对供应商在职业操守、公司治理、环保标准和劳动状况等方面所应达到的标准，提出明确要求。

为加强和供应商的沟通及管理，我们要求采购达到一定金额以上的新聘供应商提交《供应商行为准则》评估问卷调查，并需符合标准，才考虑聘用。对于集团主要供应商，我们会定期进行实地考察，以核定其可持续发展表现是否与其书面自我评估的结果相符。年内，我们聘用的所有供应商均达到我们所要求的标准。

本集团供应商大部分集中在香港本地及内地；主要采购项目大致分为以下六大类型<sup>46</sup>：



此外，我们采取「公平竞争」原则来甄选供应商，严格遵从《竞争条例》及《防止贿赂条例》等相关法律法规，以平等的原则考虑每间供应商的产品及服务。我们亦为员工提供培训，加强其对采购工作中常见的贪污风险的警觉性，并提供防贪建议。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>45</sup> HKEx B5一般披露、HKEx B5.2

<sup>46</sup> G4-12

### 大埔分行获大埔警民关系组颁发表扬状

梁翠钿经理



年内，大埔分行获大埔警民关系组颁发表扬状，感谢分行梁翠钿经理成功阻截骗案。

客户王小姐在Facebook结识了一朋友，对方有一个包含大量现金的邮包被截，需提交款项才能赎回，于是向王小姐要求借款，王小姐不虞有诈，准备用信用卡借款以协助朋友解决，大埔分行梁经理发现这宗不寻常交易十分可疑，于是提示客户。客户最终报警并由警方将贼人绳之于法。



### IT 管治成就大奖



集团荣获国际信息系统审计协会中国香港分会首次设立的「IT管治成就大奖」私营机构组别金奖。奖项旨在提升公众对IT管治的认识，嘉许在香港IT管治实践中具有杰出成就的机构，以及表扬有关机构带领香港成为世界上其中一个最可靠的IT中心。此项殊荣充分反映集团在推行IT管治、维护集团网络及资讯安全，为客户提供优质及可靠的银行服务，以及提升集团整体科技风险意识等方面的卓越水平。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- **业务发展及经济贡献**
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 科技创新奖



集团区块链估值应用项目荣获「2017香港资讯及通讯科技奖：最佳金融科技（新兴解决方案／创新支付方案）金奖」，肯定了我们在金融科技发展方面的杰出表现及卓越成就。该奖项由政府资讯科技总监办公室及香港银行学会举办，旨在鼓励开发金融科技方案以提升业务运作和

培育金融界的崭新业务模式，从而推动香港成为金融科技中心。

此外，「指静脉认证」服务亦荣获「2017香港资讯及通讯科技奖：最佳智慧香港奖（数码共融应用）优异证书」，肯定了集团于创意解决方案上的开发及应用，表扬我们不断追求创新技术。

## 中银马来西亚荣获电子支付卓越奖



中银马来西亚荣获马来西亚中央银行旗下机构MyClear颁发「2017年马来西亚电子支付卓越奖：最佳新兴IBG银行」，充份反映该行在IBG跨行电子交易方面作出的卓越贡献。

## 法律合规与操作风险管理部简慧敏总经理获颁法律大奖



本集团法律合规与操作风险管理部简慧敏总经理荣获由汤森路透旗下杂志《亚洲法律企业》举办的「2017年度法律大奖」颁发「2017年度最佳女律师（内部法律顾问）」，以及《金融时报》授予的「2017年全球二十大法律顾问」。

简慧敏总经理表示：「上述奖项及荣誉不仅是对我的个人肯定，更体现了业界对中银香港法律合规管理水平的表彰。」



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
  - 6.1 业务表现
  - 6.2 促进经济发展
  - 6.3 推动普及金融
  - 6.4 负责任的商业行为
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

# 7 关爱员工



本集团视员工为宝贵财富，坚持以人为本的理念，不断完善人力资源管理制度，持续吸引、发掘及培育人才，并为员工提供一个和谐、多元及友善的工作环境，让员工尽展所长。

## 7.1 以人为本

本集团重视团队建设及人才培育，采取公平、公开的招聘政策，促进多元共融，保障各类人士的就业机会。我们期望所有员工，不论年龄、性别、种族、宗教、国籍、婚姻状况、家庭岗位、是否残疾或怀孕，均得到尊重。

我们会适当地于经营所在地聘请高级管理人员，协助了解经营所在地客户和社会的需求。我们亦参考了相关香港法例，如《雇佣条例》、《性别歧视条例雇佣实务守则》、《残疾歧视条例》、《家庭岗位歧视条例》、《种族歧视条例》及《消除性倾向歧视雇佣实务守则》等制订人事管理制度，并遵守集团经营所在地的有关法例<sup>47</sup>。我们就平等机会和反歧视行为制订有关政策，要求所有员工遵守，共同建立和维护平等的工作环境。我们绝不容忍任何涉及对员工歧视、骚扰或伤害的行为<sup>48</sup>。

我们注重建立多元化的员工队伍，让来自不同背景的人才共同参与和推动集团的可持续发展。作为倡导平等机会的雇主，我们已加入由劳工及福利局、康复咨询委员会、香港社会服务联会、香港复康联会推出的《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划，为残疾人士提供更多实习和就业机会，携手缔造无障碍工作间和共创关爱互助的社会。

本集团在关爱员工方面亦充分得到肯定，年内，集团获《Human Resources》杂志颁发「2017人力资源创新奖」中的毕业生招聘卓越奖和人才招聘卓越奖两项金奖、《香港经济日报》属下CTgoodjobs公司颁发「最佳雇主品牌大奖」，以及领英香港颁发「Transformation Award 2017」银奖等。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>47</sup> G4-DMA (遵守法规(社会/劳工))、HKEx B4一般披露、HKEx B4.1  
<sup>48</sup> G4-DMA (多元化与平等机会)、G4-DMA (防止歧视)

## 薪酬待遇及福利<sup>49</sup>

本集团因应业务和岗位的需求，按照个人的技能及表现，为员工提供具竞争力的薪酬待遇，并适时重检薪酬激励计划，建立相关激励机制鼓励表现优秀的员工。对于从事销售的人员，我们制订了计分卡机制，确保在进行表现评估时公平地考虑到销售及合规等因素。

我们的奖励制度不仅会考虑员工的业务表现，亦会考虑员工有否恪守企业文化及行为标准。我们每年举行盛大颁奖典礼，表彰优秀的员工及团队，激励士气。此外，为推广优质服务文化，共同提升服务水平，我们每季均挑选优秀服务个案，在员工刊物中以「星级服务事件簿」的形式予以嘉许。

本集团向员工提供完善的福利保障，包括公积金及强积金计划、医疗保险、人寿及意外保险、免费身体检查、有薪假期(包括年假、婚假、丧假、事假、待产假及长达14周的产假)等。我们亦为员工提供购楼贷款优惠及私人贷款优惠，还有其他银行服务优惠，助他们灵活理财。



## 员工培训及发展<sup>51</sup>

本集团致力为员工提供理想的事业发展平台，通过内部招聘机制，推动员工向上流动，促进员工与公司的共同发展。我们设有完善的人才库，由多元背景且经验丰富的专业人才组成。

我们为员工提供持续进修的学习机会，透过提供多元化的学习课程，为员工打造符合个人及集团长远发展的职业发展计划。我们透过「四位一体」的人才培育文化，让高级管理人员、部门主管、人力资源部及员工本人一同参与制订有助提升员工个人工作表现和配合业务发展需要的培训活动，进一步强化员工的专业知识和技能<sup>52</sup>。



我们实施多项关爱员工举措，包括向员工致送新年利是及生日、结婚及荣休贺礼；在主要办公大楼设置员工餐厅、保健室及哺乳室；以及为员工提供膳食及其他津贴等。集团设有荣休同仁联谊会，并定期举办不同活动，增进退休员工之间的联系及沟通，让退休员工也享有医疗福利<sup>50</sup>。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>49</sup> G4-DMA (雇佣事宜)、HKEx B1一般披露

<sup>50</sup> G4-LA2

<sup>51</sup> G4-DMA (员工培训与教育)、HKEx B3一般披露

<sup>52</sup> G4-LA10

我们致力培育年青人才，通过「见习管理人员计划」及「毕业培训生计划」，从全球选聘有志加入金融服务业、兼具发展潜质的优秀大学生，通过提供有系统的培育方案，包括课堂培训、在职培训、岗位轮换，以及其他周边配套，如职业导师计划，生涯规划等，为他们提供长远的职业发展路径。自2017年起，我们安排内地金融专业学生赴港实习，又支持金管局主办的「私人财富管理先导人才培训计划」、「金融科技人才培育计划」，切实体现我行培养青年人才、践行社会责任的理念，为香港及内地培养金融人才贡献力量。

此外，我们致力促进员工在职培训及发展，为同事安排不同维度的培训课程，包括：产品及业务知识、客户服务、营运管理、合规及风险管理、团队管理及领导才能等不同专业范畴。2017年，平均每名全职员工参与培训的时间约58小时。年内，我们大力推动员工进行跨单位交流实习，并安排员工赴内地及海外交流，充实业务知识，开阔视野。我们更是业内首家参照《能力标准说明》发展内部培训课程的机构，至今已获取7个经「香港学术及职业资历评审局」评核为资历架构能力为本第3至5级（相等于学士学位）的课程，致力提升员工的专业技能及其认受性。为促进东南亚机构员工的发展，我们已连续两年安排逾100位东南亚机构的管理层及骨干人员到香港交流，让他们学习香港金融体制的最佳做法，为集团培养国际化的人才，促进集团稳健发展。



集团东南亚机构的管理层及骨干人员到香港交流

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 7.2 聆听与沟通<sup>53</sup>

我们透过不同渠道向员工发布集团的重要讯息，例如内联网平台、电邮、单位沟通会及员工刊物等，让员工了解集团最新的发展情况。

我们十分重视员工的意见，为员工提供了不同的意见反馈平台，除了向原单位上级反馈外，员工亦可以透过「中银香港员工申诉／意见程序及处理规定」、内联网上的员工「合理化建议」讨论区，以及「总裁信箱」等渠道提出意见。对于员工的投诉，我们会积极跟进及处理<sup>54</sup>。我们也不时透过员工意见调查收集意见，加强与员工的沟通，并就所收集的意见进行适当的反馈和跟进，以持续优化我们的工作环境、管理政策及措施。

在推行对员工福祉影响较大的政策前，我们会听取各单位员工意见。在正式发布影响层面较大、内容较为复杂的新政策前，我们亦会先向员工介绍及解释政策重点<sup>55</sup>，亦为不同员工组织焦点小组沟通会，以切实了解员工的需要及期望。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>53</sup> G4-DMA (劳资关系)

<sup>54</sup> G4-DMA (员工申诉机制)、HKEx B4.2

<sup>55</sup> G4-LA4

### 7.3 健康和安<sup>56</sup>

本集团致力为员工提供安全的工作环境，定期举办提升员工职安健知识的培训课程，包括基本防火课程、防盗演练、职业健康及安全座谈会，以及急救证书课程等，让员工学习相关知识，迅速识别潜在的安全风险，提升员工的警觉性，并为有需要的人士提供协助<sup>57</sup>。此外，我们设有专职团队负责统筹和监察《职业安全及健康指引》的执行情况，进行定期巡查以防止意外发生。

我们制订了《中银香港三防安保管理办法》，涵盖防劫(盗)、防火及防破坏，并透过《三防安保提示月刊》，增强员工自我保护和防范意外事故的意识。

除了为员工提供一个安全的工作环境，我们同样关心员工的心理健康，并为员工提供「健怡计划」，让员工免费享用个人临床辅导服务，进行心理咨询、辅导及治疗，以解决个人身心健康、家庭、工作及人际上的疑难。此外，我们会按员工需要，提供紧急支援，协助其度过难关。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 **健康和安**
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>56</sup> G4-DMA (职业健康与安全)、HKEx B2一般披露、HKEx B2.3

<sup>57</sup> G4-DMA (顾客健康及安全)





## 7.4 工作与生活平衡

本集团致力倡导工作与生活平衡，鼓励员工在事业发展及个人生活两方面取得平衡。年内，我们为员工举办了一系列康乐活动，包括手工艺工作坊、礼仪工作坊、瑜珈班、龙舟体验日及歌唱比赛等，丰富员工的工余生活，加强员工的凝聚力。我们还组织了不同的文体队伍，如足球队、网球队、篮球队、乒乓球队、羽毛球队、保龄球队、田径队、醒狮队、龙舟队、合唱团及舞蹈队等，并不时参加业界及中资企业的表演及比赛，让员工发挥潜能，尽展才艺。

2017年，为庆祝中国银行在港服务100周年，我们举行了「中银香港百年华诞庆祝大会」，邀请了政经商各界嘉宾、社会贤达莅临，与现职中银香港员工及荣休前辈共庆盛事，回顾一个世纪以来的发展历程以及辉煌成就，开启新百年征程。庆祝活动还包括在香港迪士尼乐园组织「庆祝中银香港百年华诞员工及家属大型嘉年华活动」，共有逾28,000名员工及家属参加。当天我们也邀请了基层家庭及长者同游迪士尼，让员工享受家庭欢乐的同时，共同履行社会责任。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

**羽毛球队**

中银挑战杯  
 女单：冠、亚、季军  
 混双：季军  
 主办单位：香港银行华员会



**篮球队**

中企协篮球比赛  
 冠军  
 主办单位：香港中国企业协会



**田径队**

绿色力量2017年环岛行  
 银行杯50K全程冠军及季军  
 银行杯25K半程冠军  
 主办单位：绿色力量



**保龄球队**

2017全港银行及金融业保龄球大赛  
 团体队冠军  
 女子个人冠军  
 主办单位：香港银行华员会

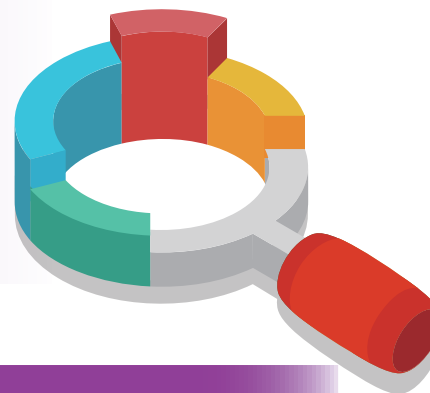
- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

「认识脑退化症，关爱年长人士」讲座

中银人寿 — 王克勤



以往我对脑退化症的认识不深，只从媒体报导中略知一二。当时我从未想过要去了解脑退化症，直至身边长辈陆续出现问题。在不知从何入手的时候，我刚巧得知集团举行有关认识脑退化症的讲座。在短短一个半小时里，我认识到脑退化症的成因、治疗方法、护理方式及可提供协助的组织。我知道照顾患者是一个艰巨而持久的过程，身心的坚持十分重要。我们要紧记以正面态度去面对，才能与患者一起携手走过精彩的人生。



中银新鲜人

环球企业金融部 — 邓明怡



作为中银香港的一名见习管理人员，初入职场，难免忐忑。幸运的是，我不是孤军奋战，感谢同事们在百忙之中教导我各类专业知识；感谢其他见习管理人员的亲切对待，无论是工作或日常上遇到的问题，都会与我分享及分担；感谢人力资源部的细心安排，让我可以在不同单位接受培训，对整个中银香港业务架构有了深入认识。我很感恩自己选择做一个中银人，见证本行转型成国际化区域性银行，在「一带一路」倡议下大展拳脚，为社会、为国家作出贡献。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

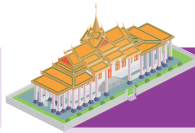


一分耕耘 一分收获

中银泰国 — 营业部 李玲



2017年是辛苦付出的一年，也是收获满满的一年。2017年1月，中银泰国正式加入到中银香港的大家庭。我们期盼着中银香港先进的管理理念和系统带动业务发展。经过全行上下近一年的努力，通过各个层面的不断培训、学习、沟通，各级员工主动出谋划策，中银泰国稳健发展。



我在中国银行工作感到自豪

中银香港雅加达分行 —  
Marvelia Harlim

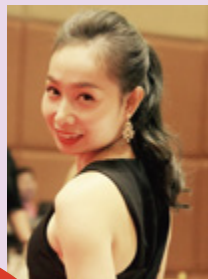
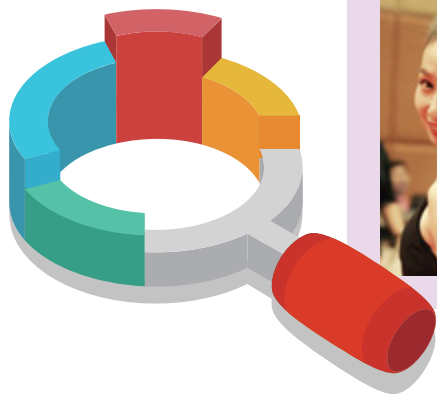


我于2017年8月加入中国银行雅加达分行。初时，我对银行客户服务一无所知。我很感谢这里的同事，在我上班初期给予我不少指导，让我能独立工作。此外，公司还为我提供参加培训及出差的机会，让我在短短几个月便有丰富的学习经验。回望过去，我十分庆幸能加入中国银行。我总是跟我的朋友们说，我为能在中国银行工作感到自豪。



努力工作，实现目标

中银香港金边分行 — Sameth Ratana



我在中国银行金边分行工作已6年了，金边分行可以说是我的第二个家。我很喜欢我的工作，因为通过统筹不同项目和活动，我总能从中学习新知识。团队合作在工作中起着最重要的作用，我会继续发挥团队精神，为中银香港不断壮大，成为柬埔寨最大的商业银行而作出贡献。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- **关爱员工**
  - 7.1 以人为本
  - 7.2 聆听与沟通
  - 7.3 健康和安全
  - 7.4 工作与生活平衡
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 8 保护环境

本集团提倡对环境负责的商业行为，通过减少资源耗用和提高资源使用效率，尽量降低业务发展可能对环境造成的不利影响及相关风险，以推动可持续发展。此外，我们积极支持低碳经济，并以绿色银行为策略，透过自身管理措施，以及在集团、工商业界及社区推动环保，为减轻气候变化带来的影响尽绵薄之力。

### 8.1 环境管理<sup>58</sup>

本集团制订了《环境政策》▶ 并上载于公司网站，以提升集团内外的环保意识。我们将环保与银行的业务发展互相结合，并融入银行的日常运作、服务及产品中。

中银香港在其主要物业执行一系列与环境相关的管理系统，有序地策划、执行、检讨及优化环保工作，并取得ISO 14001环境管理体系认证及ISO 50001能源管理体系认证，确保物业的环境管理与国际标准接轨。



### 绿色采购

我们制定了一套可持续发展采购政策，并根据市场最佳惯例及准则，不时重检选择供应商的标准。

我们支持可持续发展的节能产品和服务。中银香港自2010年起只采用有森林管理委员会认证(FSC)的A4纸；自2012年起全面采购环保碳粉以取代原装碳粉；自2013年起优先购买获「一级」能源标签的电器及符合环境保护署环保规格的办公室家具物料；并会选购符合欧盟5期或以上标准的柴油汽车，以减少空气污染物的排放等。我们亦鼓励供应商减少非必要的包装。



ISO 14001  
环境管理系统  
认证



ISO 50001  
能源管理系统  
认证



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- **保护环境**
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>58</sup> G4-DMA(物料)、G4-DMA(能源)、G4-DMA(水资源)、G4-DMA(排放)、G4-DMA(污水及废弃物)、HKEx A1一般披露、A2一般披露、A3一般披露

### 中银大厦

- ISO 14001环境管理体系认证
- ISO 50001能源管理体系认证
- 香港品质保证局颁发的「楼宇可持续发展指数」标志
- 环境保护署颁发的「室内空气质素检定计划」卓越级证书
- 水务署颁发的「大厦优质供水认可计划—食水(2.0版)」证书
- SGS颁发的卫生监控系统认证



### 中国银行大厦

- ISO 14001环境管理体系认证
- 环境保护署颁发的「室内空气质素检定计划」良好级证书
- 水务署颁发的「大厦优质供水认可计划—食水(2.0版)」证书
- SGS颁发的卫生监控系统认证

## 环境相关的认证及证书



### 中银中心

- ISO 14001环境管理体系认证
- ISO 50001能源管理体系认证
- 环境保护署颁发的「室内空气质素检定计划」卓越级证书
- 水务署颁发的「大厦优质供水认可计划—食水(2.0版)」证书
- SGS颁发的卫生监控系统认证



### 中银湾仔商业中心

- ISO 14001环境管理体系认证
- ISO 50001能源管理体系认证
- 环境保护署颁发的「室内空气质素检定计划」良好级证书
- 水务署颁发的「大厦优质供水认可计划—食水(2.0版)」证书
- SGS颁发的卫生监控系统认证

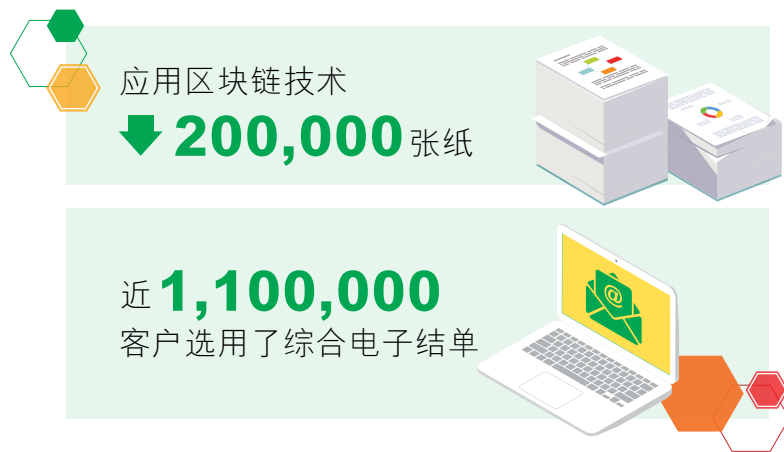
- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- **保护环境**
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 8.2 善用资源<sup>59</sup>

提高能源及资源效益除了有助减少对环境的影响，亦同时节省经营成本。2017年，本集团继续采取多项措施，实施源头减废，保护环境。

### 减少用纸

为减少对纸张的消耗，本集团积极推动全渠道数字化。我们率先将区块链技术应用于物业按揭估价流程，年内大幅减低估价报告的纸张使用量，节省约20万张纸。我们持续将客户讯息电子化，鼓励客户选用电子结单，截至2017年底，已有近110万客户选用了综合电子结单，转用电子结单的客户数量较2016年增加达27%。我们推出全新中银香港微信官号，让客户随时查询账户交易记录及分享最新的理财资讯。此外，集团积极推动无纸化银行服务，包括将分行各类表格作电子化处理，减少纸张用量。



### 珍惜能源<sup>60</sup>

为减低能源耗用，集团在中银大厦外围安装太阳能灯具，并优化了办公室的通风系统及大型资讯科技器材，以节省电力和冷冻需求。我们连续第二年签署由政府环境局推出的《户外灯光公约》计划，承诺在晚上11时至早上7时关掉对户外环境有影响的装饰、宣传或广告灯光装置，减少能源浪费及光污染，并获颁「铂金奖」。自2009年起，我们支持并参与世界自然基金会的「地球一小时」活动，于活动时段关上主要办公大楼的非必要照明系统，宣传节能讯息。此外，我们鼓励员工尽量透过视像通话会议减少商务出差的次数，以协助减低碳排放量。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>59</sup> G4-DMA(物料)、G4-DMA(能源)、G4-DMA(水资源)、G4-DMA(排放)、G4-DMA(污水及废弃物)、HKEx A1一般披露、A2一般披露、A3一般披露

<sup>60</sup> HKEx A1.5、HKEx A2.3

### 惜物减废

集团致力推行源头减废、废弃物重用及回收，并将可循环再用的办公室设备赠予慈善机构，年内我们向不同慈善机构捐赠电脑、打印机及电脑显示屏合共超过3,000件；并参与了环境保护署举办的「慳电胆及光管回收计划」，让弃置慳电胆内的物料得以循环再造。我们于办公室设置分类回收设施，回收物品包括：废纸、胶樽、铝罐、充电电池、光管、慳电胆、碳粉盒及利是封。自2012年起，中银大厦员工食堂每天回收厨余，经处理后制成鱼饲料<sup>61</sup>。



### 保护生态

集团支持生态保育，自2009年起，已在公司宴会上停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材；自2011年起，我们参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺不会供应及推出与鱼翅相关的推广项目，协助保育海洋生态环境。此外，于分行进行装修期间，我们尽量以不影响生态环境为大前提。

### 8.3 推动绿色金融<sup>62</sup>

本集团将环保因素融入银行政策，有助推动绿色金融及履行社会责任。我们在提供融资服务时，会优先考虑在社会和环境方面具备可持续性的项目。

随着国家大力鼓励节能减排，本集团密切留意新兴绿色行业动态，除支持与绿色融资需求相关的企业外，更向发展新能源、绿色交通，以及水电项目的企业提供贷款，以支持环保及社区发展<sup>63</sup>。我们承销中央银行、主权机构及其他金融机构发行绿色金融主题的债券，包括欧元绿色债券；并多次购入绿色债券，支持发展绿色计划、绿色资产及绿色经济活动。

本行继续参与由本地两家电力公司中华电力及香港电灯合作提供的「能源效益贷款计划」，为有意实施节省能源项目的工商客户提供融资服务，配合推动环保及节省能源。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- **保护环境**
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>61</sup> G4-EN23、HKEx A1.6

<sup>62</sup> G4-DMA (结合环保因素的产品和服务)、G4-DMA (产品组合战略)(前G3-FS1至G3-FS5)

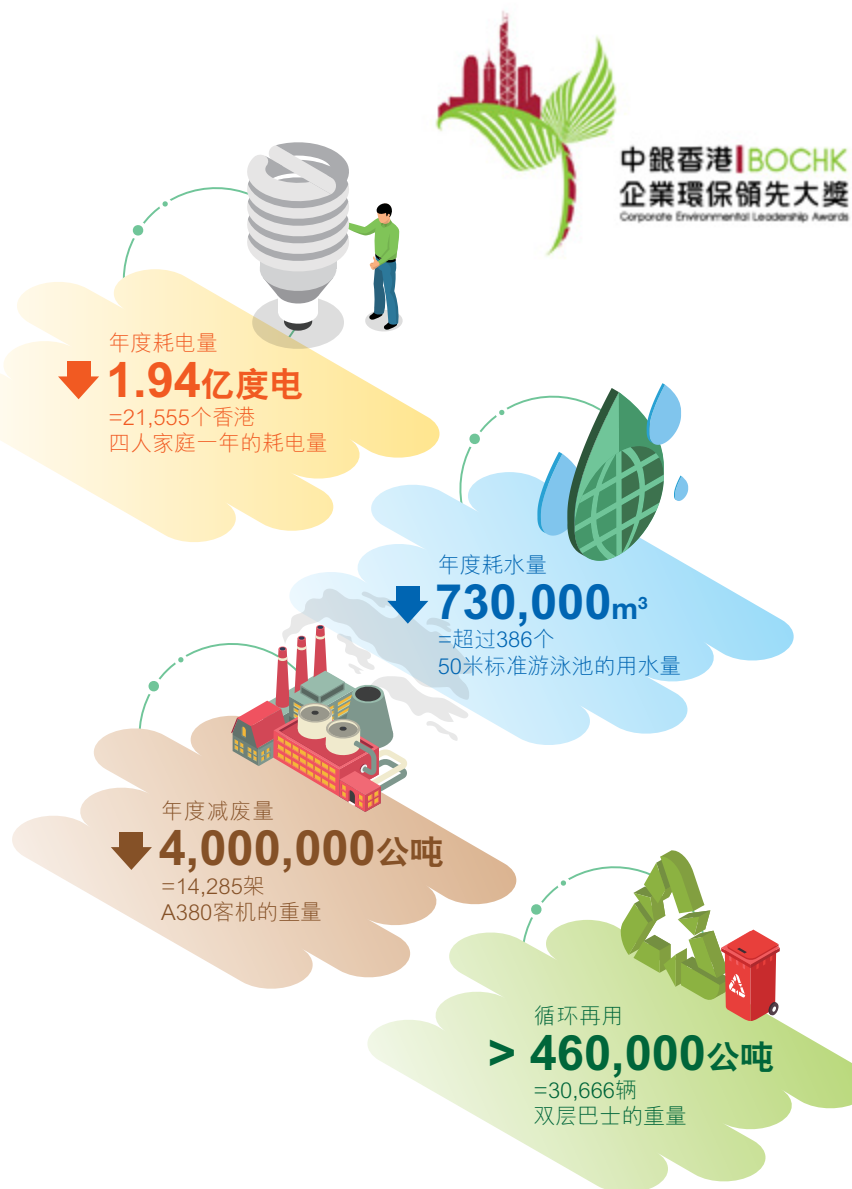
<sup>63</sup> G4-EN27、HKEx A3.1



## 8.4 推广环保

本集团深明金融服务机构对推动环境的可持续发展发挥积极作用。自2015年起，我们与香港工业总会携手设立「中银香港企业环保领先大奖」，旨在鼓励在香港及泛珠三角地区从事制造业及服务的企业将环保理念融入日常营运中，减少环境污染。该计划更特设「一带一路环保领先嘉许奖」，颁发予在「一带一路」沿线地区推行环保措施的杰出企业。

2017年，计划吸引了600家企业参加，成功鼓励企业完成合共1,388个环保项目，节省超过1.94亿度电（相等于21,555个香港四人家庭一年的耗电量）及73万立方米用水（相等于超过386个50米标准游泳池的用水量），减少超过400万公吨废物（相等于14,285架A380客机的重量），并循环再用超过46万公吨的资源（相等于30,666辆双层巴士的重量）。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- **保护环境**
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

自2016年起，我们捐助惜食堂设立「惜食分饷站」，回收可食用的剩余食材，减轻大量食物被废弃的环境问题。年内，「惜食分饷站」已回收逾91万公斤食物，并制成热饭餐及食物包，送予有需要人士。



我们自2014年起赞助由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，并在春节后于主要办公大楼及57家分行摆放收集箱，鼓励大众回收利是封。活动得到市民及员工踊跃支持，并成功回收了3,903公斤利是封，较2016年增加近一倍<sup>64</sup>。

此外，为了进一步推动员工实践环保，我们于年内举办了多个环保工作坊，并于员工刊物内分享绿色生活小贴士，推广绿色资讯。中银人寿举办了「Summer Kids' Day」，并设有「环保地摊」，由员工捐出物品供在场人士购买，以推广惜物减废讯息。当天收集的捐款及剩余的物资亦全部送交慈善机构，再转赠弱势社群，员工更于活动当天带小孩上班，培养下一代的环保意识。



### 「中银香港企业环保领先大奖」服务业金奖得主： 启胜管理服务有限公司(东港城商场)董事朱启明

东港城很荣幸获得「中银香港企业环保领先大奖」服务业金奖的殊荣。我们拥有创新的环保管理方向和措施，例如首创主动向商户收集可循环再用物料的「环保列车」，为幼稚园学生而设的「环保小学堂」等。此外，我们在商场内安装节能处理器及电动车充电装置、制定全面废物回收计划，并主动回收商户及附近中小学厨余等，节能减废之余，亦筹办多个富教育意义的环保活动，培养市民的绿色生活习惯。我们会继续努力建立一个可持续的营商环境，以及继续倡导舒适的绿色生活。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
  - 8.1 环境管理
  - 8.2 善用资源
  - 8.3 推动绿色金融
  - 8.4 推广环保
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>64</sup> G4-EN23、HKEx A1.6

## 9 贡献社区

本集团根植香港，服务香港，贯彻关怀社群及建构和谐社会的方针，为有需要的人士提供协助，以不同的形式推动社区稳健发展，为社会带来正能量<sup>65</sup>。我们重视社区投资，致力回馈社会，通过与不同慈善团体及业界组织合作，并鼓励员工参与义工服务，与社会分享企业发展的成果，构建和谐社会。

我们于1994年成立中银香港慈善基金（「慈善基金」），20多年来中银香港与慈善基金积极捐助并参与多个范畴的本地公益慈善活动，包括扶贫济困、环保减碳、文化教育、体育艺术等多个领域<sup>66</sup>。自成立以来，中银香港与慈善基金向社区捐款累计逾港币5亿元<sup>67</sup>。

### 9.1 百年回馈<sup>68</sup>

2017年为香港回归祖国20周年及中国银行在港服务100周年，中银香港继续秉承关爱社会的宗旨，对慈善公益事业加大投入。年内，中银香港与慈善基金累计参与慈善公益项目28个，涉及捐赠金额合计达港币2亿元。



#### 香港城市大学动物医学发展项目

中银香港捐款港币1亿元支持香港城市大学动物医学发展项目。项目将培育顶尖动物医学专业人才，促进香港公共卫生、动物传人疾病研究、食品安全等发展，并设立冠名讲座教授席，推动环境动物医学研究与发展，另为学生提供海外交流及实习奖学金，拓宽学生的国际视野，丰富学习体验。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>65</sup> G4-DMA (贡献本地社区)、HKEx B8一般披露

<sup>66</sup> HKEx B8.1

<sup>67</sup> G4-SO1、HKEx B8.2

<sup>68</sup> G4-SO1、HKEx B8.2

### 中银香港社区足球发展基金

为支持基层儿童及青少年参与足球运动，我们向香港足球总会捐款港币5,000万元设立社区足球基金，鼓励年青人建立奋发向上的拼搏精神，凝聚社会年青群体，并推动本地足球发展。



### 中银咸阳「北四县」助学奖教基金

陕西省咸阳市「北四县」为国家级贫困县，中国银行在当地持续开展15年扶贫工作。中银香港联合香港知名机构及爱心人士出资港币2,000万设立「中银咸阳『北四县』助学奖教基金」，支持当地的教育事业。



### 马来西亚坤成中学重建校舍项目

马来西亚坤成中学是坚持以华语作为教育语言的独立中学。中银香港捐款马币500万支持该校重建校舍，为一众以当地华人为主的学生提供现代化的教育环境，传承和弘扬中华文化与华文教育，培育更多马来西亚华人英才，体现对当地的社会责任。



此外，为纪念中国银行在港服务100周年，中银香港特别发行「百年华诞纪念钞票」，所有纪念钞的净收益将全部捐赠作本地公益慈善用途，使百年行庆更具纪念意义。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 9.2 关爱社会

中银香港以担当社会责任为己任，在促进自身发展的同时，多年来致力于扶贫济困，关怀弱势群体，支持公益事业，促进社会和谐。

我们透过捐助惜食堂设立「惜食分饷站」，回收及有效运用可食用食物，制作热饭餐和食物包，赠予基层长者及低收入人士。项目亦为弱势社群提供就业机会。年内，「惜食分饷站」为惜食堂提供了超过40万份热饭餐及51万份食物包，近158万人次受惠。



我们继续与「新家园协会」合作推出「中银香港新家园电脑捐赠计划」，捐赠了500台再生电脑予少数族裔、新来港人士、基层家庭及长者，协助弱势社群融入数字化的时代，约2,000人受惠。作为多个慈善团体的长期合作伙伴，我们不但捐款支持，更鼓励员工参加不同筹款项目。2017年，集团捐款支持公益金百万行及公益金百万泳等活动，并组织超过2,600名员工及家属参与活动。我们赞助了医院管理局慈善基金举办的新春慈善长跑活动，捐款支持让病人受惠的有关项目。

提供了 **> 400,000** 份热饭餐及 **510,000** 份食物包予近 **1,580,000** 人次



我们已连续8年赞助由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行及推动社会责任，将企业公民理念融入其营运策略和管理措施中。今年参与计划的评选企业由235家增至277家，较去年上升17%。过去8届，参与报名计划的企业累计逾1,230家，成功提高商界及大众对企业社会责任的关注与了解。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

大爱无界，中银有情。集团东南亚机构亦积极履行对当地的企业社会责任。2017年7月，泰国东北部及北部地区受热带风暴桑卡影响，引发严重洪灾，并造成多宗人命伤亡。中银泰国成立联合抗洪救灾小组，代表中国银行向灾情最严重的沙功那空府捐赠了共30万泰铢的善款和物资，用以救助被洪水围困的群众，并获沙功那空府市政府发来感谢函，肯定中国银行在抗洪救灾行动中的积极贡献。同年11月，马来西亚槟城地区发生了近年来最严重的洪灾。中银马来西亚槟城分行员工积极参与当地救灾和灾后重建工作，包括捐赠善款及日常用品等物资予受灾民众。此外，中银马来西亚与麻坡巴口狮子会联合举办捐血活动，获得积极响应，有效缓解了当地医院血源短缺的问题。



## 服务社区

中银香港鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区及参与社会公益活动，协助构建更关爱共融的社会。集团高级管理人员及部门负责人等逾100人在政府属下委员会及公营机构、慈善团体及非牟利组织等服务，参与决策或提供意见，为香港的发展、市民的福祉献策建言。我们透过建立良好的义工文化，丰富员工的职场生活，有超过2,000名员工参与「中银香港爱心活力义工队」。每年我们为员工安排义工训练，提升他们义工服务的技巧。2017年，义工队服务时间接近50,000小时，服务人次更较去年增加19%，达14,085人次。集团员工热心参与各项义务工作备受肯定，于年内获政府社会福利署颁发「10,000小时义工服务奖」、「最高服务时数奖异奖」，以及连续8年获颁发「义务工作嘉许金状」。

## 义工队

服务时间接近 **50,000** 小时



2017年，集团的义工队联同亲友参加了约100个义工活动，包括服务儿童、青年、长者、基层家庭、有特殊需要的残疾人士，以及推动环保活动。我们通过举办不同类别的理财工作坊，协助基层家庭及青少年认识更多有关储蓄及理财的方法，透过这些活动及游戏，让学生于日常生活当中活用理财规划概念。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引



中银香港作为2017年银行公会的轮任主席银行，全力支持银行公会与东华三院旗下的社会企业「煮餸易CookEasy」合作推出的「餸」暖关爱社区计划。该计划以响应香港特区政府提出的「同心创新路，掌握新机遇」主题，鼓励港人发挥守望相助的精神，积极关怀社区需要。银行公会亦举行多场义工活动让各银行义工队参与，为独居长者和低收入家庭每星期两次送上营养均衡的健康餸菜包，受惠10,000人次。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

### 9.3 培育英才

教育对社会的可持续发展至为关键。因此，中银香港一直关注本地青少年的成长，冀能为国家及香港培育兼具德智体美的未来栋梁贡献一份力量。

本集团捐助多个奖/助学金，鼓励学生积极向学，以及为贫困学生提供经济支援。自1990年起，集团先后为本地10家专上院校提供奖/助学金，捐款逾港币2,000万元，受惠学生超过2,200名。此外，我们赞助香港特区政府扶贫委员会推出的「明日之星计划—上游奖学金」，向基层中学生提供100个奖学金名额，奖励在逆境中具奋斗精神、正面价值观及生活态度的青少年。



奖/助学金捐款

> HK\$20,000,000



为推动青少年认识博大精深的中华文化、源远流长的中国历史，了解国家的发展，以建立历史感和加强民族观，我们捐助励进教育中心设立「中史优生奖学金」，鼓励同学透过选修中史科，以加深对中国历史的了解，树立正确的历史观和民族观。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引





为拓展香港青少年的视野，我们连续两年支持海上丝绸之路协会举办的「张骞计划—学生暑期实习计划」，为参与计划的100名大学生讲解「一带一路」倡议，让他们对国家战略发展及机遇有了更深刻的了解；我们赞助计划中的22名本地大学生赴北京及新加坡的中国银行实习，获取内地及海外工作经验，以更宽广视野思考如何为新时代下的香港和国家发展作出新贡献。年内，中银香港文莱分行安排香港中学生到访当地主要的中资企业，加深香港青年对中资企业在「一带一路」沿线地区发展的认识。

中银香港文莱分行捐款予当地华文学校马来奕中华中学，支持该校弘扬中华传统文化，为当地华文教育作出贡献。中银泰国为庆祝朱拉隆功大学孔子学院成立10周年，亦倾力支持举办「中文教学论坛：国际化与本土化」，透过总结和研究泰国华文教学的经验与成就，探讨新形势下的华文教学发展趋势，为泰国华文教育的未来发展提供借鉴与帮助。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 9.4 推广体育及多元文化

中银香港一直支持多元化的体育、文化及艺术活动，通过赞助不同团体举办体育运动、音乐会、展览与艺术欣赏等节目，丰富市民大众的文娱康乐生活，并致力培育多元人才。

自2002年以来，我们赞助「港九地域中学校际运动比赛」，广泛推动本港中学生的体育发展，培养他们奋发进取、自强不息的体育精神。2016/17年度，该比赛吸引了约8万人次参加20项运动、逾8,000场比赛，另有615名学生接受了中银香港学界体育志愿者计划的培训，提供超过13,000小时义工服务。

在2017/18年度，项目更新增了「中银香港学界体育记者训练计划」，为学生提供采访及撰稿等培训，推动学界体育活动。此外，中银人寿自2014年起冠名赞助香港超级联赛，推动本地足球运动发展。年内，我们落实参与「音乐资助计划」，捐款支持「垂谊乐社」及「香港中乐团」，以推动本地音乐艺术的发展，让更多基层人士可以欣赏音乐，同时亦培育本地音乐人才。



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引



为庆祝香港回归20周年，中银香港荣誉赞助了中央民族乐团来港演出《泱泱国风》及《印象·又见国乐》，并联合中国殿堂级指挥陈燮阳及备受瞩目的青年指挥刘沙演出典型代表巨作。我们又赞助了「国际军乐汇演」，集合了多支来自内地、欧美及亚洲的劲旅及本地团体，为广大市民演出气势磅礴的步操及军乐，并邀请了基层儿童及家庭欣赏演出。我们连续两天于场外举行嘉年华，让市民免费参加，部分访港军乐团及香港纪律部队代表更到场演出，与大众近距离互动。

为传承和弘扬中华优秀传统文化，我们与多家机构联合主办「笔润时代·图开新境—中国美术作品2017年香港展」，于中银大厦展出了100余幅由内地、香港及台湾艺术家的水墨艺术作品。中银香港私人银行也连续5年赞助由香港画廊协会举办的「香港艺术周」，为市民带来100多个精彩节目。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

### 参与惜食堂义工活动的暑期实习生

詹同学



这次是我第一次踏足深水埗，那里跟我平日生活和活动的港岛区有很大差别。虽说我们这次服务的长者在物资方面并非是最匮乏的一群，但是他们的孤独与无力感却是巨大的。探望他们、与他们交流，除了给他们带来一些宽慰，同时也给予我很大触动。我认为使老有所养是社会的共同责任，不仅仅是吃饱穿暖，社会也应该给予关注关怀。



### 明日之星 — 上游奖学金得奖者

胡同学

感谢中银香港颁发「上游奖学金」，我会利用奖学金好好装备自己。我将用部分奖学金于参与义教活动的旅费，让贫穷的小朋友也可得到学习机会。

### 观赏「国际军乐汇演」的儿童发展基金学员

陈同学

我没想过能有机会欣赏到如「国际军乐汇演」般大型的演出。从踏入会场的一刻，到坐在香港体育馆表演场地旁的观众席上，与近万名观众一同欣赏，这次体验对我而言非常新鲜。在各个表演当中，我最喜欢的还是香港警察乐团，他们所演奏的歌曲耳熟能详，很有共鸣。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 中银香港中史优秀生奖学金得奖者

陈同学



我十分感谢中银香港及励进教育中心主办「中史奖学金」计划。我从小便对中国历史感兴趣。却于中五时遇上学业上的瓶颈，幸得良师们的悉心辅导，才让我不致放弃学业。为了不辜负良师们的教导，我决定下苦功修读中史科。我希望利用这笔奖学金增加自己对历史的认识，购买具参考价值的书本，以及到访不同的名胜古迹去亲身感受个中的文化及历史等。



## 参与赈济马来西亚槟城水灾

中银马来西亚 — 谢淑仪



2017年11月，槟城发生有史以来最严重的大水灾，无数家园被无情摧毁。那段日子我们每天协助筹募善款、赶赴现场为救援团队添购物资、与政府及对外的救援团队保持紧密联系，并协助妥善安排善款等。最后，我行为槟城筹得超过马币30万善款。即使风雨无情，我仍感受到人间有爱的温暖。借此机会，我希望感谢那些曾为槟城赈灾出钱出力的善长仁翁。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
  - 9.1 百年回馈
  - 9.2 关爱社会
  - 9.3 培育英才
  - 9.4 推广体育及多元文化
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

## 10. 社会责任数据一览

### 员工数据

截至2017年12月31日，本集团共有13,050名员工<sup>69</sup>。

#### 员工总数(按工种类、合约性质及性别划分)<sup>70</sup>

	男性	女性	合计
<b>按工种类</b>			
编制员工	5,406	7,287	<b>12,693</b>
非编制员工	122	235	<b>357</b>
<b>合计</b>	<b>5,528</b>	<b>7,522</b>	<b>13,050</b>
<b>按合约性质</b>			
全职员工	5,503	7,423	<b>12,926</b>
兼职员工	25	99	<b>124</b>
<b>合计</b>	<b>5,528</b>	<b>7,522</b>	<b>13,050</b>

#### 员工总数(按雇佣类型及性别划分)<sup>71</sup>

职级	男性	女性	合计
部门/处主管或以上	453	295	<b>748</b>
中级管理人员	2,632	2,500	<b>5,132</b>
一般员工	2,443	4,727	<b>7,170</b>
<b>合计</b>	<b>5,528</b>	<b>7,522</b>	<b>13,050</b>

#### 员工总数(按年龄及地区划分)<sup>72</sup>

地区	18-30岁	31-40岁	41-50岁	50岁以上	合计
香港	3,039	2,904	3,730	1,900	<b>11,573</b>
内地	145	123	102	16	<b>386</b>
东南亚及其他	506	382	174	29	<b>1,091</b>
<b>合计</b>	<b>3,690</b>	<b>3,409</b>	<b>4,006</b>	<b>1,945</b>	<b>13,050</b>

#### 新聘雇员人数(按性别、年龄和地区划分)<sup>73</sup>

	人数	比率
<b>按性别划分</b>		
男性	1,414	10.83%
女性	1,837	14.08%
<b>按年龄划分</b>		
18-30岁	2,365	18.12%
31-40岁	596	4.57%
41-50岁	213	1.63%
50岁以上	77	0.59%
<b>按地区划分</b>		
香港	2,857	21.89%
内地	48	0.37%
东南亚及其他	346	2.65%
<b>合计</b>	<b>3,251</b>	<b>24.91%</b>

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- **社会责任数据一览**
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>69</sup> G4-9 · HKEEx B1.1  
<sup>70</sup> G4-10 · HKEEx B1.1  
<sup>71</sup> G4-LA12 · HKEEx B1.1  
<sup>72</sup> G4-10 · G4-LA12 · HKEEx B1.1

<sup>73</sup> G4-LA1

#### 雇员流失情况(按性别、年龄和地区划分)<sup>74</sup>

	比率
<b>按性别划分</b>	
男性	7.12%
女性	8.73%
<b>按年龄划分</b>	
18-30岁	9.90%
31-40岁	3.56%
41-50岁	1.88%
50岁以上	0.51%
<b>按地区划分</b>	
香港	14.12%
内地	0.23%
东南亚及其他	1.50%
<b>合计</b>	<b>15.85%</b>

#### 产育假后返回工作并留任的员工(按性别划分)<sup>75</sup>

职级	男性	女性
使用产假/陪产假的员工总数	185	213
返回工作岗位的比例	98%	98%

#### 平均受训时数及人数比率(按雇佣类型和性别划分)<sup>76</sup>

平均受训时数: 58.0 受训人员总数: 12,975 (99.4%)				
	男性		女性	
	平均受训时数(小时)	受训人数比率(比率)	平均受训时数(小时)	受训人数比率(比率)
<b>按职级划分</b>				
部门/处主管或以上	33.1	3.4%	33.5	2.3%
中级管理人员	45.3	20.1%	54.0	19.1%
一般员工	73.5	18.6%	63.0	36.0%
<b>合计</b>	<b>56.8</b>	<b>42.1%</b>	<b>58.8</b>	<b>57.4%</b>

#### 职业健康与安全表现<sup>77</sup>

	男性	女性	合计
工伤事故率 <sup>i</sup>	0.19%	0.34%	<b>0.28</b>
损失日数比率 <sup>ii</sup> 78	2.02%	12.94%	<b>8.33</b>
因工死亡事故总人数 <sup>iii</sup> 79	0	0	<b>0</b>

i 所有工伤事故率一律按20万工时计算, 大约相等于100名员工工作一年的时数。

ii 损失工作日数是指雇员因工受伤而在受伤之日后损失一天或以上的工作日。

iii 死亡事故是指员工或承办商员工在受雇期间因工伤事故而丧生。

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>74</sup> G4-LA1、HKEx B1.2  
<sup>75</sup> G4-LA3

<sup>76</sup> G4-LA9、HKEx B3.1、HKEx B3.2  
<sup>77</sup> G4-LA6  
<sup>78</sup> HKEx B2.2  
<sup>79</sup> HKEx B2.1

### 环境表现<sup>80</sup>

	单位	2017年	2016年	差距
<b>纸张<sup>81</sup></b>				
纸张购买量	公斤	564,367	514,430	+10%
<b>纸张购买密度</b>				
按雇员数量	公斤/人	50	46	+8%
<b>能源消耗总量<sup>82, 83</sup></b>				
电力消耗总量	千瓦时	95,840,478	91,891,188	+4%
	千兆焦耳	345,026	330,808	
煤气消耗总量	单位	49,366	44,900	+10%
	千兆焦耳	2,370	2,155	
公司车队燃油消耗总量 <sup>84</sup>	公升	73,292	60,142	+22%
	千兆焦耳	2,624	2,153	
<b>能源密度<sup>85</sup></b>				
按雇员数量	千兆焦耳/人	31	30	+3%

	单位	2017年	2016年	差距
<b>温室气体排放量<sup>86</sup></b>				
直接温室气体排放量(范畴一) <sup>87</sup>	吨	324	277	+17%
能源间接温室气体排放量(范畴二) <sup>88</sup>	吨	65,087	61,697	+5%
其他间接温室气体排放量(范畴三) <sup>89</sup>	吨	107	118	-9%
总温室气体排放量 <sup>90</sup>	吨	65,517	62,092	+6%
<b>温室气体排放密度<sup>91</sup></b>				
按雇员数量	吨/人	5.8	5.6	+4%
按面积	吨/平方米	0.27	0.26	+4%

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- **社会责任数据一览**
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>80</sup> 为提高数据覆盖率，2017及2016年(数据已经过重列)大部分数据现包括集团于香港的主要业务(中银香港、中银信用卡及中银人寿)(G4-22)

<sup>81</sup> G4-EN1

<sup>82</sup> G4-EN3、HKEx A2.1

<sup>83</sup> 包括主要物业、主要办公大楼及大部分分行，暂不包括个别大厦的公众用电

<sup>84</sup> 包括中银香港的柴油及汽油，暂不包括中银人寿及中银信用卡的柴油及汽油

<sup>85</sup> G4-EN5

<sup>86</sup> 根据香港环境保护署及香港机电工程署编制的《香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引》计算

<sup>87</sup> G4-EN15: 包括煤气及汽车相关温室气体排放

<sup>88</sup> G4-EN16: 包括电力及煤气相关温室气体排放

<sup>89</sup> G4-EN17: 包括用水及排污相关温室气体排放

<sup>90</sup> HKEx A1.1、HKEx A1.2

<sup>91</sup> G4-EN18、HKEx A1.1、HKEx A1.2



	单位	2017年	2016年	差距
<b>水<sup>92, 93</sup></b>				
总耗水量	立方米	180,503	197,686	-9%
<b>耗水密度</b>				
按雇员数量	立方米/人	16	18	-10%
<b>废物弃置量<sup>94</sup></b>				
一般废物	公斤	757,952	742,390	+2%
<b>主要废物回收量<sup>95</sup></b>				
<b>无害<sup>96</sup></b>				
废纸	公斤	265,929	432,376	-38%
胶樽	公斤	206	214	-4%
铝罐	公斤	188	213	-12%
厨余	公斤	71,925	85,165	-16%
<b>有害<sup>97</sup></b>				
充电池	件	107	120	-11%
电子废物	件	3,119	5,398	-42%
光管及慳电胆	件	1,154	929	+24%
碳粉盒	个	220	192	+15%

### 歧视及贪污事件

	数量
歧视事件的总数 <sup>98</sup>	0
经确认的贪污事件数目 <sup>99</sup>	0

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- **社会责任数据一览**
- GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

<sup>92</sup> G4-EN8、HKEx A2.2  
<sup>93</sup> 包括主要物业、主要办公大楼及大部份分行，暂不包括个别大厦的公众用水  
<sup>94</sup> G4-EN23、HKEx A1.6: 包括主要物业及主要办公大楼  
<sup>95</sup> G4-EN23、HKEx A1.6: 包括主要物业及主要办公大楼  
<sup>96</sup> HKEx A1.4  
<sup>97</sup> HKEx A1.3

<sup>98</sup> G4-HR3  
<sup>99</sup> G4-SO5、HKEx B7.1

## 11. GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

本报告是按照《全球报告倡议组织(GRI) G4可持续发展报告指引》及联交所《环境、社会及管治报告指引》编制。下表就各披露要求提供与相关章节的参照或直接解释。

一般标准披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>策略及分析</b>			
G4-1		机构最高决策人的声明	董事长报告(第5页); 总裁报告(第7页)
G4-2		机构的关键影响、风险及机会	董事长报告(第5页); 总裁报告(第7页)
<b>机构简介</b>			
G4-3		机构名称	关于本报告(第2页)
G4-4		主要品牌、产品及服务	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 2017年年报(第1, 102页); 中银香港网页
G4-5		机构总部位置	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 中银香港网页
G4-6		机构营运所在地之数目	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)
G4-7		拥有权的性质及法律形式	关于本报告(第2页); 关于中银香港(控股)有限公司(第3页)
G4-8		所服务的市场	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 中银香港网页
G4-9		机构规模	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 社会责任数据一览(第53页)
G4-10	B1.1	雇员数据	社会责任数据一览(第53页)
G4-11		受集体协商协议保障的总雇员百分比	根据《员工行为守则》，集团的所有员工有加入任何合法组织的权利。
G4-12	B5一般披露, B5.2	机构的供应链	业务发展及经济贡献(第24页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

一般标准披露			
GRI G4指标	香港联交所 《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
G4-13		于报告期内机构规模、架构、拥有权或供应链的重大改变	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)
G4-14		机构是否及如何按预警方针及原则行事	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-15		机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	在业务发展及经济贡献、贡献社区及不同章节中反映。本集团已签署《公平待客约章》、《有能者·聘之约章》及《户外灯光约章》。有关本集团在这方面所得的奖项和嘉许，请参阅2017年年报。
G4-16		机构参与的联会及倡议组织	2017年年报(第14页)
<b>已确定的重要议题</b>			
G4-17		机构综合财务报表或同等文件内包含的实体	业务发展及经济贡献(第13页);2017年年报(第18页)
G4-18		界定报告内容及议题界限的过程	企业社会责任的管理(第11页)
G4-19		决定报告内容过程中界定的重要议题	企业社会责任的管理(第12页)
G4-20		机构内各重要议题的界限	企业社会责任的管理(第12页)
G4-21		机构外各重要议题的界限	企业社会责任的管理(第12页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

一般标准披露			
GRI G4指标	香港联交所 《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>已确定的重要议题</b>			
G4-22		解释重整旧报告所载讯息的结果及原因	关于本报告(第2页); 社会责任数据一览(第55页)
G4-23		报告的范围及议题界限与以往报告的重大分别	没有重大分别
<b>利益相关者参与</b>			
G4-24		机构的利益相关者群组清单	企业社会责任的管理(第10页)
G4-25		界定及挑选相关利益相关者之基准	企业社会责任的管理(第10页)
G4-26		邀请利益相关者参与的方式	企业社会责任的管理(第10页)
G4-27		于利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注事项, 以及机构的应对	企业社会责任的管理(第12页)
<b>报告概况</b>			
G4-28		汇报期	关于本报告(第2页)
G4-29		上一份报告的日期	上一份报告于2017年4月出版
G4-30		汇报周期	年度报告
G4-31		查询报告或报告内容的联络方式	关于本报告(第2页)
G4-32		GRI内容索引, 包括拣选的「符合」选项及外部认证参考(如有)	关于本报告(第2页); GRI G4内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引(第57页)
G4-33		为报告寻求外部认证的政策及现行措施	本报告未有寻求外部认证
<b>管治</b>			
G4-34		机构的管治架构	企业社会责任的管理(第9页); 2017年年报的「公司治理」章节(第72页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

一般标准披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>管治</b>			
G4-35		最高治理机构针对经济、环境及社会议题，授权委任给高阶管理阶层与其他员工的流程	企业社会责任的管理(第9页)
G4-36		机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，以及他们是否直接向最高治理机构汇报	企业社会责任的管理(第9页)
G4-38		最高治理机构及其委员会的组成	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-39		最高治理机构的主席是否兼任行政职位	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-40		最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高管治机构成员的条件	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-41		最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-48		审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	关于本报告(第2页)
G4-51		最高治理机构和高级管理阶层的薪酬政策	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
G4-52		薪酬决定的流程	2017年年报的「公司治理」章节(第72页)
<b>道德与诚信</b>			
G4-56		机构的价值观、原则、标准和行为规范	关于中银香港(控股)有限公司(第4页)；业务发展及经济贡献(第23页)
G4-58	B7.2	对于举报有违道德或不合法行为及机构诚信相关问题的内、外部机制	业务发展及经济贡献(第22页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>类别：经济</b>			
<b>经济表现</b>			
G4-DMA		管理方针披露	业务发展及经济贡献(第13页)
G4-EC1		机构产生和分配的直接经济价值	业务发展及经济贡献(第13页)； 2017年年报(第18页)
<b>间接经济影响</b>			
G4-DMA		管理方针披露	业务发展及经济贡献(第14页)； 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EC7		基础设施投资与支援性服务的情况及其影响	业务发展及经济贡献(第16页)
G4-EC8		重要间接经济影响，包括影响的程度	业务发展及经济贡献(第17页)
<b>类别：环境</b>			
<b>物料</b>			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	管理方针披露	保护环境(第36, 38页)； 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN1	A2.5	所用物料的重量或体积	社会责任数据一览(第55页) 本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料。
<b>能源</b>			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	管理方针披露	保护环境(第36,38页)； 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN3	A2.1	机构内部的能源消耗量	社会责任数据一览(第55页)
G4-EN5		能源密度	社会责任数据一览(第55页)
	A2.3	能源使用效益计划及所得成果	保护环境(第38页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>水资源</b>			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露，A2.4	管理方针披露	保护环境(第36, 38页)； 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN8	A2.2	按源头说明的总耗水量	社会责任数据一览(第56页)
<b>排放</b>			
G4-DMA	A1一般披露， A3一般披露	管理方针披露	保护环境(第36, 38页)； 本集团是金融服务机构，不会产生大量空气污染物。
G4-EN15	A1.1，A1.2	直接温室气体排放量(范畴一)	社会责任数据一览(第55页)
G4-EN16	A1.1，A1.2	能源间接温室气体排放量(范畴二)	社会责任数据一览(第55页)
G4-EN17	A1.1，A1.2	其他间接温室气体排放量(范畴三)	社会责任数据一览(第55页)
G4-EN18	A1.1，A1.2	温室气体排放强度	社会责任数据一览(第55页)
	A1.5	减低排放量的措施及所得成果	保护环境(第38页)
<b>污水及废弃物</b>			
G4-DMA	A1一般披露， A3一般披露	披露管理方针	保护环境(第36, 38页)； 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN23	A1.3，A1.4，A1.6	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	保护环境(第41页)；社会责任数据一览(第56页)
<b>结合环保因素的产品和服务</b>			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	披露管理方针	保护环境(第39页)；载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN27	A3.1	降低产品和服务环境影响的程度	保护环境(第39页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>类别：社会</b>			
<b>雇佣措施和工作</b>			
<b>雇佣事宜</b>			
G4-DMA	B1一般披露	管理方针披露	关爱员工(第28页)
G4-LA1	B1.2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	社会责任数据一览(第53, 54页)
G4-LA2		按重要营运地点划分，提供予全职员工而非临时或兼职员工的福利	关爱员工(第28页)
G4-LA3		按性别划分，产假/待产假后回到工作和保留工作的比例	社会责任数据一览(第54页)
<b>劳资关系</b>			
G4-DMA	B4.2	管理方针披露	关爱员工(第30页)
G4-LA4		有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	关爱员工(第30页)
<b>职业健康与安全</b>			
G4-DMA	B2一般披露，B2.3	管理方针披露	关爱员工(第31页)
G4-LA6	B2.1，B2.2	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	社会责任数据一览(第54页)
<b>员工培训与教育</b>			
G4-DMA	B3一般披露	管理方针披露	关爱员工(第28页)
G4-LA9	B3.1，B3.2	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	社会责任数据一览(第54页)
G4-LA10		为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	关爱员工(第28页)



- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>雇佣措施和工作</b>			
<b>多元化与平等机会</b>			
G4-DMA		管理方针披露	关爱员工(第27页)
G4-LA12	B1.1	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分,治理机构成员和各类员工的组成	社会责任数据一览(第53页)
<b>员工申诉机制</b>			
G4-DMA		管理方针披露	关爱员工(第30页)
G4-LA16		经由正式申诉机制提交、处理和解决的雇佣问题申诉的数量	每当接获员工投诉,集团相关单位会进行调查。申诉的数量未有在此报告中披露。
<b>遵守法规(社会/劳工)</b>			
G4-DMA	B4.1	管理方针披露	关爱员工(第27页)
G4-SO8	B1一般披露, B2一般披露, B4一般披露	违反法律法规被处重大罚款的金额,以及所受非经济处罚的次数	年内并没有发生导致重大罚款或警告的相关违规事件。
<b>人权及社会</b>			
<b>防止歧视</b>			
G4-DMA		管理方针披露	关爱员工(第27页)
G4-HR3		歧视事件的总数,以及机构采取的纠正行动	社会责任数据一览(第56页)
<b>贡献本地社区</b>			
G4-DMA	B8一般披露, B8.1, B8.2	管理方针披露	贡献社区(第42页)
G4-SO1		实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	贡献社区(第42页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>人权及社会</b>			
<b>贡献本地社区</b>			
G4-FS13		机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	业务发展及经济贡献(第18页)
G4-FS14		提高弱势社群获得金融服务的机会	业务发展及经济贡献(第20页)
<b>反贪污</b>			
G4-DMA	B7一般披露	管理方针披露	业务发展及经济贡献(第23页)
G4-SO4		反腐败政策和程式的传达及培训	业务发展及经济贡献(第23页)
G4-SO5	B7.1	确认的腐败事件和采取的行动	社会责任数据一览(第56页)
<b>产品责任</b>			
<b>顾客健康及安全</b>			
G4-DMA		管理方针披露	关爱员工(第31页)
G4-PR2	B6一般披露	按后果类别说明,违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则的事件总数	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。
<b>产品及服务标示</b>			
G4-DMA	B6一般披露	管理方针披露	业务发展及经济贡献(第21页)
G4-DMA (前G3-FS16)		以受益人分类,提高金融知识的措施	业务发展及经济贡献(第20页)
G4-PR4	B6一般披露	按后果类别说明,违反有关产品和服务资讯及标识的法规和自愿性准则的事件总数	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。
G4-PR5		客户满意度调查的结果	业务发展及经济贡献(第21页)

- 关于本报告
- 关于中银香港(控股)有限公司
- 董事长致辞
- 总裁致辞
- 企业社会责任的管理
- 业务发展及经济贡献
- 关爱员工
- 保护环境
- 贡献社区
- 社会责任数据一览
- **GRI G4 内容索引及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引**

特定标准披露及特定行业披露			
GRI G4指标	香港联交所《ESG指引》相关参考	描述	互相参照
<b>产品责任</b>			
<b>市场推广</b>			
G4-DMA	B6一般披露	管理方针披露	业务发展及经济贡献(第21页)
G4-PR7		按后果类别划分,违反有关市场推广(包括广告、推销及赞助)的法规及自愿性准则的事件总数	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。
<b>客户私隐</b>			
G4-DMA	B6一般披露, B6.5	管理方针披露	业务发展及经济贡献(第21页)
G4-PR8	B6.2	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	年内,本集团收到少量有关侵犯客户私隐权或遗失客户资料的投诉。本集团接获投诉后会由专责单位先立案,并按照内部相关处理客户投诉的管理办法进行调查处理,最后将调查结果回覆投诉人。本集团内部处理客户投诉的管理办法根据香港金融管理局《监管政策手册》IC-4「处理投诉程序」及香港银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》而订立。
<b>遵守法规(产品责任及服务)</b>			
G4-DMA		管理方针披露	业务发展及经济贡献(第21页)
G4-PR9	B6一般披露	如有违反有关「提供及使用产品与服务」的法律法规,说明相关重大罚款的总金额	年内并没有违反有关「提供及使用产品与服务」的法律法规而被重大罚款。
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	本集团在日常业务运作中严格执行政府及监管机构有关保护知识产权的相关法律、条例、规定,并通过内部设置的法规专责单位及市场宣传单位提供法律咨询及日常监控。