



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



Corporate Social Responsibility

2017年企業社會責任報告



目錄

1	關於本報告	2		
2	關於中銀香港(控股)有限公司	3		
3	董事長致辭	5		
4	總裁致辭	7		
5	企業社會責任的管理	9		
	5.1 企業社會責任政策及管理機制	9		
	5.2 與利益相關者的溝通機制	10		
	5.2.1 利益相關者參與平台	10		
	5.2.2 社會責任議題評估	11		
	5.2.3 重要性議題	12		
6	業務發展及經濟貢獻	13		
	6.1 業務表現	13		
	6.2 促進經濟發展	14		
	6.3 推動普及金融	18		
	6.4 負責任的商業行為	21		
7	關愛員工	27		
	7.1 以人為本	27		
	7.2 聆聽與溝通	30		
	7.3 健康和安​​全	31		
	7.4 工作與生活平衡	32		
8	保護環境	36		
	8.1 環境管理	36		
	8.2 善用資源	38		
	8.3 推動綠色金融	39		
	8.4 推廣環保	40		
9	貢獻社區	42		
	9.1 百年回饋	42		
	9.2 關愛社會	44		
	9.3 培育英才	47		
	9.4 推廣體育及多元文化	49		
10	社會責任數據一覽	53		
11	GRI G4 內容索引及 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	57		

1 關於本報告

本報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司¹(「本公司」)、其附屬機構(包括中國銀行(香港)(簡稱「中銀香港」)及附屬機構、中銀集團人壽保險有限公司(簡稱「中銀人壽」)、中銀香港資產管理有限公司及東南亞機構(統稱「本集團」))於2017年在企業社會責任方面的表現^{2,3}。

本報告是本公司年度報告工作中的重要內容，讓各主要利益相關者更好地瞭解關於本集團企業社會責任的理念、措施及相關表現等。

本報告應與本公司 [2017年年報](#)，以及載於中銀香港網站的《中銀香港(控股)有限公司企業社會責任政策》及《中銀香港(控股)有限公司環境政策》一併閱讀，以便全面瞭解本公司的相關表現。

本報告內容涵蓋本集團的企業社會責任管理、利益相關者參與、業務發展及經濟貢獻、關愛員工、保護環境、貢獻社區等範疇。「公司治理」是企業社會責任管理的重要一環，相關內容已載於 [2017年年報](#)。

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋2017年1月1日至12月31日⁴。

本報告的編制

本報告按照「全球報告倡議組織」(GRI)《G4可持續發展報告指引》的「核心選項」及香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄27《環境、社會及管治報告指引》編制⁵，闡釋本集團的日常營運對於經濟、環境及社會的影響，以及披露本集團的企業社會責任表現。集團在日常營運中，透過持續與利益相關者溝通，以瞭解他們



關注的事宜。本報告已進行及完成GRI的重要性披露服務(Materiality Disclosures Service)。

本報告第10章節列表載有企業社會責任相關的數據；第11章節列表載有GRI G4內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引。在適當情況下，報告內已註明所採用的數據計算方法。為提高數據準確性及覆蓋度，我們已將若干指標的過往數據及資料修訂，並在適當位置解釋修訂的原因及影響(如有)⁶。

因及影響(如有)⁶。

本報告由本集團各單位代表所組成的跨單位「企業社會責任工作小組」負責蒐集資料，經諮詢專業意見後編制而成，並由集團管理層及企業社會責任委員會審閱，獲集團董事會審批通過後在香港聯交所及中銀香港網頁上發佈⁷。

對本報告的回應

我們設有網上 [意見反饋表](#)，以便讀者就本集團的企業社會責任工作提出意見。讀者如有其他意見，亦歡迎與本集團企業社會責任委員會秘書處(電郵：csr@bochk.com)聯絡⁸。

● 關於本報告

- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

¹ G4-3
² G4-7
³ G4-13
⁴ G4-28

⁵ G4-32
⁶ G4-22
⁷ G4-48
⁸ G4-31

2 關於中銀香港(控股)有限公司

中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)由原香港中銀集團成員行重組而成，於2001年9月12日在香港註冊成立，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)的全部股權。中國銀行股份有限公司(「中國銀行」)透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有本公司約66.06%權益。本公司股份於2002年7月25日開始在香港聯合交易所主板上市⁹，是香港最大上市公司及商業銀行集團之一¹⁰，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。

中銀香港在各主要業務市場位居前列，在香港擁有最龐大的服務網絡及多元化的服務渠道，包括近200家分行、逾250個自助銀行網點、逾1,000部自助設備，以及網上銀行和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供多元化的金融及投資理財服務¹¹。為貫徹中國銀行集團的海外發展策略，中銀香港積極推進區域化發展，拓展東南亞業務，分支機構遍及馬來西亞、泰國、印尼、柬埔寨、文萊、越南及菲律賓等東南亞國家，為當地客戶提供專業優質的金融服務，並加快建設成為一流的全功能國際化區域性銀行¹²。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦為香港人民幣業務的唯一清算行。憑藉在人民幣業務的優勢，我們的人民幣服務成為客戶的當然選擇。透過與母行中國銀行的緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務¹³。

作為根植香港¹⁴百年的主要商業銀行集團及國際化區域性金融集團，我們積極履行企業社會責任，推動可持續發展，致力為客戶、股東、員工及社區增創價值¹⁵。我們亦致力實踐企業社會責任，屢獲嘉許。有關獎項和嘉許詳情，請參閱 [2017年年報](#) ▶。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁹ G4-7
¹⁰ G4-9
¹¹ G4-4
¹² G4-6、G4-13

¹³ G4-8
¹⁴ G4-5
¹⁵ G4-8

我們的願景、使命、核心價值觀¹⁶

我們的願景是**您的最佳選擇**

我們的使命是

B **服務客戶 優質專業**
Build customer satisfaction and provide quality and professional service

O **激勵員工 盡展所長**
Offer rewarding career opportunities and cultivate staff commitment

G **回報股東 增創價值**
Create values and deliver superior returns to shareholders

我們的核心價值觀是

S **關愛社會 Social Responsibility**
 我們關心社會並致力回饋社群

P **講求績效 Performance**
 我們按成就給予獎賞及報酬

I **恪守誠信 Integrity**
 我們誠實可靠，
 堅守商業道德和操守

R **以人為本 Respect**
 我們珍惜每個人

I **進取創新 Innovation**
 我們鼓勵創意

T **團結協作 Teamwork**
 我們共同協作，邁向成功

使命的英文部分
 每句首個字母組成
 中國銀行的英文縮寫

“BOC”

核心價值觀的英文部分
 每句首個字母組成
 精神的英文縮寫

“SPIRIT”

兩者組合成為
“BOC SPIRIT”
中銀精神

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

¹⁶ G4-56

3 董事長致辭¹⁷



2017年是香港回歸祖國20週年，也是中國銀行在港服務100週年。中銀香港認真貫徹落實黨的十九大精神，堅持以支持香港經濟發展為己任，加快向國際化區域性銀行轉型，堅持可持續發展理念，把服務社會、增進公眾福祉作為自身經營發展的根基，不斷為股東、客戶、員工和社會創造價值。

我們積極融入國家發展大局，支持香港經濟發展，服務香港國際金融中心建設。中銀香港配合國家「一帶一路」建設和人民幣國際化進程，為「走出去」企業和沿線國家基建投資提供全方位多元化的金融支持。2017年順利完成集友銀行股權交割，並陸續完成中國銀行在泰國、印尼、柬埔寨的機構和業務的收購工作，菲律賓、越南的機構和業務交割工作也於

2018年年初順利完成。中銀香港還擔任中國銀行「粵港澳一體化聯動發展委員會」主席，強化粵港澳一體化機構聯動，鞏固區域領先優勢，更好地服務粵港澳一體化發展。作為香港唯一的人民幣清算行，中銀香港持續優化基礎設施，不斷提升產品開發能力及綜合服務水平。2017年，經人民幣即時支付結算系統（RMB RTGS system）處理的清算業務總量逾人民幣210萬億元，在全球離岸市場上絕對領先。

我們以科技創新為抓手，踐行普惠金融，加大對實體經濟的支持力度。中銀香港在區塊鏈、生物識別及大數據等創新技術應用方面不斷取得突破，大力支持香港「智慧城市」建設。積極推進電子渠道智能項目，推出中銀香港微信官號及中銀人壽流動應用程式，電子渠道客戶數目、交易筆數均實現大幅增長。持續優化「至專客服」24小時視像服務，引進微信支付服務，提升客戶體驗。全力支持香港科學園擴建工程，是在園區內設立分行的唯一銀行機構。發揮全港最大銀行服務網絡優勢，為廣大市民和中小企業提供便利服務，連續10年獲香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」。

我們積極投身公益慈善事業，支持香港民生改善，促進社會和諧。2017年中銀香港對外捐贈港幣2億元，支持28個慈善項目，涵蓋教育、扶貧、青少年發展、社區關愛、環保等領域。持續推動與公營機構、慈善團體的合作，加大在民生金融領域的創新，豐富醫院、養老、學校、民生繳費等金融服務場景。大力發展綠色金融，將環境保護要求納入信貸政策，支持綠色融資及生態文明建設。連續8年成為恒生可持續發展指數系列成份股，連續3年入選「香港企業可持續發展指數」首20名成份股，連續15年獲評香港社會服務聯會評選的「商界展關懷」公司。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- **董事長致辭**
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

¹⁷ G4-1、G4-2

2018年年初，中國銀行站在新的歷史方位，提出要以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持科技引領、創新驅動、轉型求實、變革圖強，把中國銀行建設成為新時代全球一流銀行。堅持科技引領，就是把科技元素注入業務全流程全領域，打造用戶體驗極致、場景生態豐富、線上線下協同、產品創新靈活、運營管理高效、風險控制智能的數字化銀行。堅持創新驅動，就是要緊盯市場趨勢和客戶需求，加快推動技術創新、產品創新和業務創新，在全球範圍內成為優質金融服務的提供者、平台連接的締造者、數據價值的創造者和智能服務的先行者。堅持轉型求實，就是要緊緊圍繞實體經濟需要和高質量發展要求，加快推進科技數字化、業務全球化、服務綜合化、資產輕型化、機構簡約化，大力優化金融供給，積極服務實體經濟發展，打造具有強大價值創造能力和市場競爭能力的高質量發展模式。堅持變革圖強，就是要進一步強化憂患意識，保持戰略定力，增強變革勇氣，深入推進全行思想變革、機制變革和組織變革，匯聚起推動中國銀行改革發展的磅礴力量。

新時代充滿新機遇，新百年當有新作為。中銀香港將緊緊圍繞集團新戰略的實施，以更加積極進取、奮發有為的姿態，加快建設一流的全功能國際化區域性銀行，大力支持「一帶一路」和粵港澳大灣區建設，支持香港經濟發展和民生改善，為實現中華民族偉大復興的中國夢作出新的更大的貢獻！



董事長
陳四清

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- **董事長致辭**
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

4 總裁致辭¹⁸



2017年是香港回歸祖國20週年，也是中國銀行在港服務100週年。自1917年中國銀行在香港設立分號以來，已走過了一百年不平凡的光輝歷程。年內，我們認真貫徹落實董事會的決策部署，扎實推進經營管理各項工作，全年戰略執行成效良好。2017年，本集團持續經營業務盈利再創新高，資產規模持續擴大，收入結構有所改善，主要財務及風險指標表現良好。股東應佔溢利達港幣310.70億元，持續經營業務盈利達港幣284.81億元，較2016年上升15.9%。我們更第三度榮獲英國《銀行家》「香港區最佳銀行」，連續四年榮膺《亞洲銀行家》「亞太及香港區最穩健銀行」。中銀香港的市場地位和影響力不斷增強，百年品牌形象更加彰顯。

作為根植香港百年的香港主要商業銀行集團，我們深明集團對促進香港經濟發展、民生改善，鞏固提升香港國際金融中心地位，以及對社會可持續發展所肩負的重任。隨著集團區域化發展，我們亦對所在經營地區履行企業社會責任。集團關注不同利益相關者的需要及意見，實施多項企業社會責任舉措，積極服務社會，廣受社會各界認同。

我們重視所在經營地區的經濟發展及客戶需要。積極發揮集團專業優勢，支持實體經濟發展，致力為客戶提供全面優質的服務。配合國家「一帶一路」倡議，推動中銀香港由城市銀行向國際化區域性銀行轉型，提升區域及全球服務能力。支持粵港澳大灣區發展，加強中國銀行粵港澳三地機構協同，深化跨境聯動合作。作為香港人民幣業務的唯一清算行，持續鞏固清算行優勢，強化人民幣業務核心競爭力，推進香港離岸人民幣業務的穩健發展。堅持「以客戶為中心」，致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，並積極響應香港金融管理局（「金管局」）倡議的普及金融理念，體現我們對社區的責任。

我們重視承擔社會責任。年內，積極加大慈善公益投入，傳承關愛社會理念，累計共參與慈善公益項目28個，涉及捐贈金額合計達港幣2億元。通過支持政府的活動，與不同慈善團體及業界組織合作，鼓勵員工參與義工服務，以不同的形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量，與社會分享企業發展的成果。其中，以百年華誕為契機推出4個具有社會影響力的大型慈善捐助項目，包括捐贈港幣1億元支持香港城市大學動物醫學發展，以培育香港頂尖動物醫學專業人才，防治疾病傳染；捐贈港幣5,000萬元

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- **總裁致辭**
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

¹⁸ G4-1、G4-2

設立香港社區足球發展基金，以支持基層兒童及青少年參與足球運動；聯同香港知名機構及愛心人士出資港幣2,000萬元設立「中銀咸陽『北四縣』助學獎教基金」，支持當地的教育事業；以及捐款馬幣500萬支持馬來西亞坤成中學重建校舍。我們積極支持鼓勵員工及其家人朋友參與義工服務，服務人次較上年增加19%至14,085人次，合共服務時間接近50,000小時，並連續8年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

我們重視企業文化的建設。本集團深信良好的企業文化是促進集團穩健發展的重要基石，並持續推動文化建設。年內，金管局發出《銀行企業文化改革》指引，進一步推動以銀行的安全穩健及客戶利益作為主要考慮的文化。我們遵循有關指引，進一步評估現有體制，制定相關優化措施，提升集團文化建設的內涵。只有持續推進健康文化建設工作，不斷完善公司治理及風險管理體系，才能讓集團在發展道路上行穩致遠。

我們重視員工的成長與發展。成事之要，關鍵在人。我們視員工為集團的寶貴資源，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理體制，為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓來自不同背景的人才共同參與和推動集團的可持續發展。持續投放資源於人才培養，透過不同的培訓計劃，不斷提升員工的技能和專業知識，並提供具競爭力的薪酬福利，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展規劃。

2018年是中銀香港開啟新百年征程的第一年，我們以「建設一流的全功能國際化區域性銀行」為目標，堅持理念先行、問題導向、科技引領、創新驅動、合規底線、文化支撐、以人為本、久久為功，部署並落實一系列業務策略和措施，實現均衡長期可持續發展。根植於斯，服務於斯，我們亦會繼續積極支持香港經濟發展及特區政府依法施政；大力發展慈善事業，關愛弱勢社群，支持青少年教育工作，弘揚正能量，為香港的長遠發展及繁榮穩定作出新的貢獻。



副董事長兼總裁
高迎欣



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- **總裁致辭**
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引


5 企業社會責任的管理

本集團視履行企業社會責任為鞏固集團核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並按照相關戰略要求，將企業社會責任作為業務運作中的重要組成部分，與集團的整體發展戰略相結合，以負責任的方式經營業務。我們制訂並持續完善企業社會責任政策和管理機制，確立了有效的利益相關者溝通機制，致力對各主要利益相關者，乃至對經濟、社會和環境發揮積極影響。

我們的企業社會責任工作亦遵守金管局於年內最新發出的《銀行企業文化改革》指引，涵蓋管治、獎勵制度、評估及意見反映機制，進一步優化及推動良好銀行文化。

5.1 企業社會責任政策及管理機制

本集團參照多項國際和本地的企業社會責任及可持續發展指引，包括《聯合國環境規劃署金融機構環境及可持續發展宣言》、《ISO 26000-2010：社會責任指引》及其他可持續發展相關準則，制訂了本集團的《企業社會責任政策》及《環境政策》。所有集團成員均須遵守並貫徹執行相關政策，作為推行各項企業社會責任舉措的重要基礎，鞏固與客戶、員工、股東、商業夥伴、政府及社區等利益相關者關係。

為有效落實企業社會責任的工作，我們建立了相關管理架構，其中《企業社會責任政策》訂明了董事會、高層管理人員、企業社會責任委員會及本集團成員的相關職責¹⁹。企業社會責任委員會由本集團總裁擔任委員會主席，成員包括本集團的高層管理人員及相關單位主管，負責貫徹落實本集團企業社會責任政策，執行董事會對企業社會責任工作的指導方向；並按監管及法規要求推出相關措施，將企業社會責任融入到發展戰略、治理架構、企業文化和經營管理之中²⁰。














成立跨單位「企業社會責任工作小組」 加強落實企業社會責任的工作

本集團一直鼓勵各單位將可持續發展納入為日常業務運作的核心考慮之一。我們成立了跨單位「企業社會責任工作小組」，由各單位（包括東南亞機構）代表（包括管理層成員）組成，並舉行了相關培訓，積極推動集團的可持續發展及企業社會責任工作²¹。

小組成員的主要職責包括為所在單位就不同企業社會責任範疇制訂短、中、長期目標；於所在單位推動及引導其他同事參與企業社會責任工作；收集數據資料，以協助編制本集團年度企業社會責任報告；以及就可持續發展及企業社會責任發展趨勢的課題，定期參與專業培訓，掌握最新資訊，緊貼市場趨勢，共同推動集團企業社會責任的發展。



-  關於本報告
-  關於中銀香港(控股)有限公司
-  董事長致辭
-  總裁致辭
-  **企業社會責任的管理**
 - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
 - 5.2 與利益相關者的溝通機制
 - 5.2.1 利益相關者參與平台
 - 5.2.2 社會責任議題評估
 - 5.2.3 重要性議題
-  業務發展及經濟貢獻
-  關愛員工
-  保護環境
-  貢獻社區
-  社會責任數據一覽
-  GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

¹⁹ G4-34

²⁰ G4-35

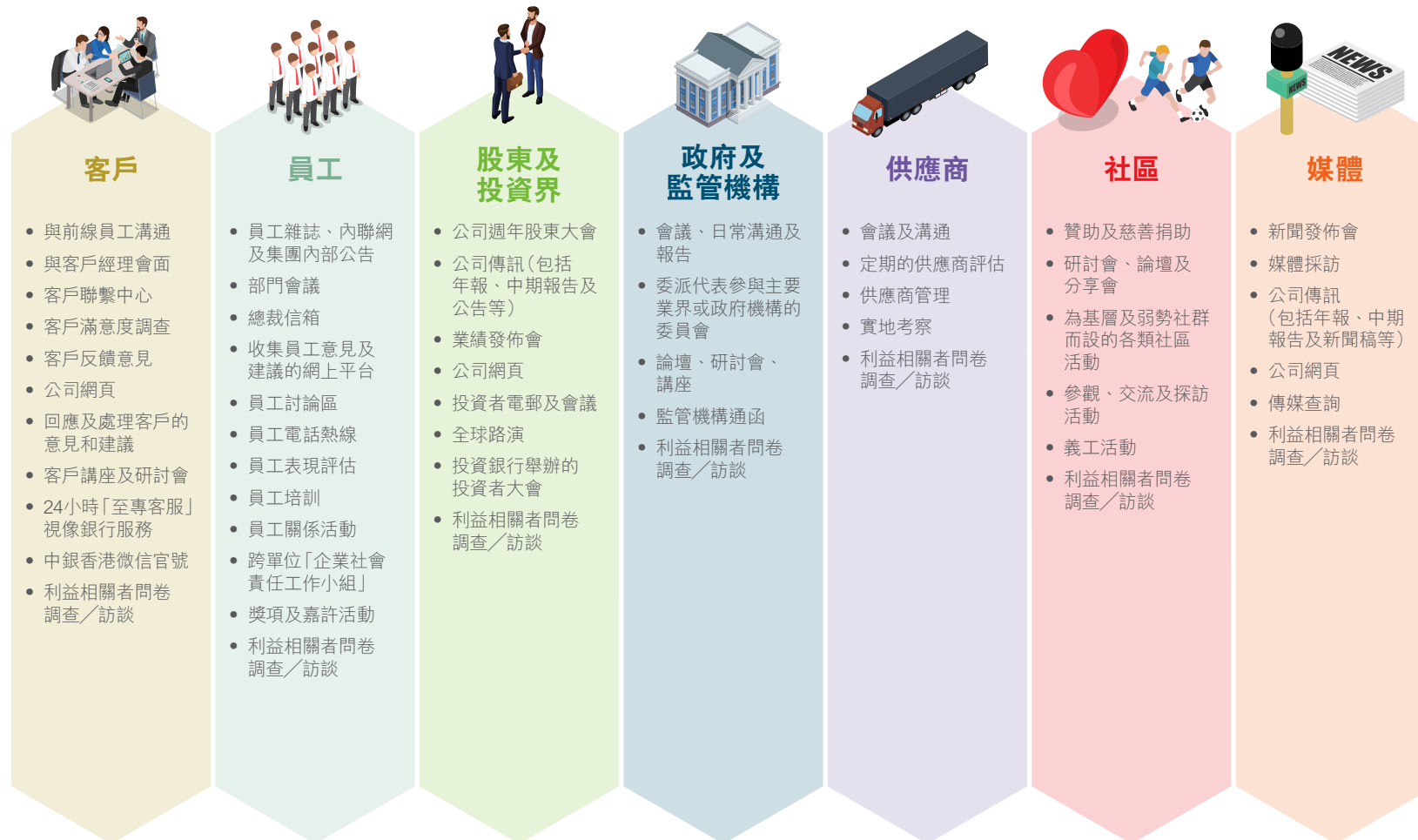
²¹ G4-36

5.2 與利益相關者的溝通機制

本集團十分重視利益相關者的意見，並將之作為制訂整體發展戰略的重要根據。我們確認了與我們業務運作有關的利益相關者群體²²，透過有效的溝通平台及方式，更好地瞭解利益相關者對本集團各方面表現的

意見和期望，並以此檢討和評估本集團企業社會責任的整體表現，從而更好地履行我們對主要利益相關者所承擔的責任及承諾。

5.2.1 利益相關者參與平台²³



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
 - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
 - 5.2 與利益相關者的溝通機制
 - 5.2.1 利益相關者參與平台
 - 5.2.2 社會責任議題評估
 - 5.2.3 重要性議題
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

²² G4-25

²³ G4-24、G4-26

5.2.2 社會責任議題評估

為確保本報告涵蓋本集團企業社會責任方面的重大議題，並適切地回應利益相關者的關注事項，我們委託獨立第三方專業機構，設計並進行了利益相關者參與活動，以及參考銀行同業的披露情況，以確認今年優先匯報的重要議題。

重要性評估過程²⁴

1 識別

- 參考社會政策、行業標準與最佳實踐、媒體報告、GRI《G4可持續發展報告指引》、香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》，以及金管局於年內最新發佈的《銀行企業文化改革》通函指引等，識別出本集團應予以考慮的社會責任議題。

2 評估

- 邀請本集團的利益相關者，包括員工、客戶、投資者、監管機構、專業團體、社區夥伴及媒體等參與評估。
- 透過利益相關者訪談及網上問卷收集意見，並評估社會責任議題的重要性。
- 分析主要銀行同業的同類型報告，以評估各項議題對銀行業界的重要性。

3 排序及確認

- 按利益相關者對議題的評分值及同業分析的結果排序。
- 將排序結果提交予企業社會責任委員會審閱及確認重要議題，並在本報告的不同章節中或本集團的其他報告內披露其表現情況。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
 - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
 - 5.2 與利益相關者的溝通機制
 - 5.2.1 利益相關者參與平台
 - 5.2.2 社會責任議題評估
 - 5.2.3 重要性議題
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

²⁴ G4-18

5.2.3 重要性議題^{25, 26, 27}



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
 - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
 - 5.2 與利益相關者的溝通機制
 - 5.2.1 利益相關者參與平台
 - 5.2.2 社會責任議題評估
 - 5.2.3 重要性議題
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

²⁵ G4-27

²⁶ G4-19

²⁷ 所有議題的報告範圍包括本集團對社會、經濟及環境的影響，其中兩個議題「間接經濟影響」及「排放」的報告範圍亦包括集團的業務相關方（例如客戶、供應商、業務夥伴等）對社會、經濟及環境的影響。（G4-20、G4-21）

6 業務發展及經濟貢獻

作為香港的主要商業銀行集團，我們發揮自身優勢，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務，並積極拓展東南亞業務，推動向國際化區域性銀行的轉型。本集團在保持業務持續發展的同時，也為提升香港國際金融中心的地位、促進社會長期繁榮發展作出貢獻²⁸。

有關本集團2017年業務表現詳情，請參閱集團 [2017年年報](#) ▶。

6.1 業務表現²⁹

2017年財務摘要

	2017年	(重列) 2016年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	+/-%
持續經營業務			
股東應佔溢利	28,481	24,574	+15.9
每股盈利(港幣)	2.6938	2.3243	+15.9
平均總資產回報率(%)	1.14	1.13	+0.01pp
平均股東權益回報率(%)	13.49	12.19	+1.30pp
於年末	2017年	(重列) 2016年	
	港幣百萬元	港幣百萬元	
資產總額	2,645,753	2,354,740	+12.4
客戶存款	1,774,297	1,523,292	+16.5

註：本集團就於2017年受共同控制之實體之合併，採用合併會計處理編製財務報表，而2016年之比較資料亦相應重新列示。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

²⁸ G4-DMA (經濟表現)

²⁹ G4-17、G4-EC1

6.2 促進經濟發展³⁰

集團配合國家「一帶一路」倡議及「粵港澳大灣區」等重要戰略，利用香港作為「超級聯繫人」的角色，抓住「國家所需，香港所長」的機遇，致力支持國家發展，為鞏固及提升香港作為國際金融中心的地位作出貢獻。

配合「一帶一路」倡議

本集團緊密配合國家「一帶一路」倡議，貫徹中國銀行集團的海外發展策略，中銀香港積極拓展東南亞業務，支持打造中國銀行集團「一帶一路」金融大動脈。我們的分支機構遍及馬來西亞、泰國、印尼、柬埔寨、文萊、越南及菲律賓等東南亞國家，為當地客戶提供專業優質的金融服務，積極向國際化區域性銀行邁進。

東南亞地區是集團海外業務發展的重點，通過項目融資、銀團貸款等形式，支持東南亞大型基建項目，包括鐵路、通訊設備、石油、光纜等，促進當地基礎建設，助力區域經濟發展。此外，我們加強東南亞機構產品組合，包括現金管理服務、結構化融資、貿易產品等，為當地客戶帶來更全面的服務。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

³⁰ G4-DMA (間接經濟影響)

東南亞地區也是人民幣國際化和企業「走出去」的重點區域。年內，我們在泰國、馬來西亞、印尼及柬埔寨舉辦了一系列人民幣研討會或投資論壇，充分發揮香港離岸人民幣中心優勢，帶動東南亞地區的人民幣業務發展。

集團舉辦及贊助了相關的國際性研討會及交流會，包括我們與香港中國企業協會舉辦「中國對外投資趨勢與香港的角色」高峰論壇，聚焦「一帶一路」及企業「走出去」戰略下，中國對外投資的趨勢和特點，以及探討香港在中國對外投資中的角色、抓緊國家「一帶一路」倡議機遇獻計獻策，吸引逾2,000名海內外各界人士參加。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

支持「粵港澳大灣區」發展

配合集團戰略，中銀香港發揮區域內的牽頭作用，為提供跨區域一體化金融服務及聯動發展作出貢獻。我們配合金管局、香港銀行同業結算有限公司，以及廣東、深圳等地監管機構出台的政策，先後推出了「粵港跨境電子直接繳費業務」、「深港人民幣電子支票跨境繳稅」、「粵港商事登記銀政通」、「中銀商事服務粵港通」等跨境便利服務，優化粵港澳大灣區金融互通基建，支持內地與香港金融互聯互通³¹。其中，「粵港商事登記銀政通」服務為本港赴粵投資的企業提供便利，讓客戶「足不出港」就能申請內地營業執照；「中銀商事服務粵港通」服務則為有意於南沙自貿區設立外商投資企業的投資者提供跨境遠程工商登記服務，大大節省了辦理工商註冊的時間及成本。

此外，我們積極推動粵港澳「中銀理財」服務，並推出粵港澳大灣區信用卡，為客戶提供覆蓋交通、通訊、商戶優惠等高效、便捷的金融服務，推動實現「一小時生活區」。



粵港商事登記銀政通啟動會



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

³¹ G4-EC7

提升香港離岸人民幣中心地位

我們一直緊跟人民幣國際化步伐，發揮中國銀行集團全球一體化優勢，為客戶提供一站式的服務，鞏固香港作為全球離岸人民幣業務樞紐的地位。

自2003年起，中銀香港擔任香港人民幣業務的唯一清算行，是最早成立的離岸人民幣清算行，一直致力於加強人民幣清算行基礎設施建設，推動香港離岸人民幣業務的發展。中銀香港目前為200多家本地及海外參加分行提供服務，是迄今境外處理人民幣清算量最多、全球即時支付結算系統(RTGS system)運作時間最長、擁有技術最先進的人民幣清算行，香港地區人民幣支付交易量佔境外支付量超過70%(按照SWIFT公佈數字)。2017年，經人民幣即時支付結算系統(RMB RTGS system)處理的清算業務總量逾人民幣210萬億元，在全球離岸市場上絕對領先³²。

**經RMB RTGS系統處理的清算業務
> 210萬億元人民幣**

年內，中國人民銀行與金管局聯合推出「債券通」，這是繼2014年啟動「滬港通」、2016年「深港通」後，再次以香港為平台，連接內地與國際投資者的重要舉措，突顯了香港聯通國際投資者參與內地金融市場的獨特中介作用。中銀香港作為香港人民幣清算行，為「債券通」業務提供跨境資金清算服務，協助境內、外投資者完成相關資金結算。此外，中銀香港為全港首間提供A股融資服務的銀行，為投資者提供完善的離岸人民幣融資服務。

中銀香港出版《人民幣SDR時代與香港離岸人民幣中心》

中銀香港於2017年6月出版了人民幣業務書籍《人民幣SDR時代與香港離岸人民幣中心》，共收錄了40多篇由20多位中銀香港研究團隊成員撰寫的文章，從多角度分析內地跨境人民幣政策及對未來的前瞻，亦概括了人民幣國際化和離岸市場發展的歷史進程，從「8.11匯改」、人民幣加入SDR貨幣籃子，到「一帶一路」及資本項目開放新機遇等，展現了一幅人民幣國際化的全景圖，無論對行外或行內的讀者而言，都有難能可貴的參考價值。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

6.3 推動普及金融

本集團秉持「以客戶為中心」，致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，並積極踐行金管局倡議的普及金融理念，體現我們對社區的責任。

中銀香港擁有全港覆盖面最廣、網點數量最多的服務網絡，為市民提供方便的銀行服務網絡。中銀香港在香港各區共設有近200家分行，並於逾250個自助銀行網點中設有逾1,000部自助設備，當中，近半網點設於公共屋邨內或約10分鐘路程範圍內，為客戶提供優質及便捷的銀行服務³³。



支持中小企業業務發展

本集團充分發揮龐大網點的優勢，加強對中小企業客戶的服務覆蓋。我們積極配合香港特區政府扶助中小企業的政策，包括為中小企提供不同的貸款方案如「中小企業信貸保證計劃」、「中小企融資擔保計劃」及中銀「小企錢」計劃等。我們持續優化申請處理流程，提升審批效率，協助中小企取得融資，滿足其業務需要。年內，我們增設了兩家分行，提供特色的中小企方案；為小企客層舉辦客戶工作坊等，致力協助中小企發展業務。

我們連續6年參與香港生產力促進局「中小企一站通」計劃，亦配合中國銀行舉辦的「跨境投資與貿易合作對接洽談會」，為內地、香港及海外中小企業投資、技術交流和貿易合作搭建橋樑。

本集團對中小企的長期支持備受肯定，連續10年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」，並因此獲頒「2017年中小企業最佳拍檔金獎」；連續3年榮獲由香港中華出入口商會主辦的「進出口企業大獎」中的「進出口企業合作夥伴大獎」。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

³³ G4-FS13

創新科技提升體驗

我們廣泛應用創新科技，以拓寬服務渠道，為不同客戶提供全天候、全渠道及安全的金融服務，提升客戶體驗。

我們積極推動網點智能化及數字化服務，推出包括「至專客服」24小時視像銀行服務及全港首創的「指靜脈認證」等創新項目，全面豐富網點服務模式。此外，我們與微信合作推出賬戶捆綁服務，支援自設流動支付限額，為客戶帶來移動支付新體驗。我們透過推出借記卡及信用卡Apple Pay、Android Pay及Samsung Pay服務，全面拓寬支付渠道，為不同支付習慣的消費客戶提供更多元化的服務選擇。

我們持續推動應用網點創新科技，積極響應金管局七大金融科技措施，推動快速支付系統方案落實。我們以互聯網思維推進金融科技及產品開發，構建移動平台基建，打造金融互聯網，為客戶帶來高效、精準及可靠的移動銀行服務。

此外，本集團於本地業界率先提供分行「指靜脈認證」服務，並陸續將此服務擴展至自動櫃員機作現金提款、轉賬、賬戶查詢等用途。至2017年底，在全港18區約160部自動櫃員機網點提供此服務。「指靜脈認證」服務準確度為現時各類生物認證中最高，客戶進行銀行交易時無需簽名或輸入密碼，只需將手指放於掃描器上，便可瞬間完成身份認證，這項嶄新服務尤其為年長客戶帶來安全便捷體驗。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

服務年長客戶

本集團致力瞭解長者的財務需要，為他們介紹及提供適切的理財服務、靈活的退休理財安排³⁴，助其提升退休生活的質量及保障。我們一直是市場上提供「安老按揭計劃」的主要銀行，並承辦超過七成個案³⁵。中銀香港作為聯席牽頭行及配售銀行，協助籌備及代售香港特別行政區政府發行的銀色債券，供年滿65歲的本地居民認購。

我們支持社會福利署的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」、高齡津貼、「廣東計劃」及「長者卡計劃」；支持長者關愛服務，展現關愛社會的企業精神備受肯定，並榮獲長者安居協會頒發「卓越夥伴獎」。



為弱勢群體提供服務³⁶

本集團致力為弱勢社群提供便捷的銀行服務，包括提供豁免賬戶低結餘服務月費及豁免提款卡年費的港幣儲蓄賬戶；向65歲或以上、18歲或以下，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人，豁免櫃檯服務交易費。我們積極響應金管局倡議的《公平待客約章》，不收取不動戶口費用。此外，我們為非牟利機構提供全方位的銀行服務及收費優惠，助其減少銀行費用支出。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關慈善團體均可獲豁免商戶交易費。

我們於全線分行配置固定或手提式活動斜台，個別分行更設有升降機，方便殘障人士自行出入；也設有排隊顯示屏及配以櫃檯燈箱閃號、櫃檯對講話筒，以及協助視障人士前往指定位置辦理服務的叫號提示聲。我們亦是全港首家提供語音導航自動櫃員機的銀行，方便視障客戶使用自助銀行服務。



年內，我們繼續支持勞工及福利局「兒童發展基金」計劃，培養基層兒童的儲蓄習慣及實踐其個人發展規劃。我們與服務新來港人士、少數族裔及其他弱勢社群的慈善機構「新家園協會」及香港中國企業協會攜手推出「中銀關愛卡」提款卡，以及繼續推出「善用錢」專用禮券，為有需要的基層市民提供服務優惠。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

³⁴ G4-DMA (產品及服務標示) (前G3-FS16)

³⁵ G4-DMA (產品組合戰略) (前G3-FS1至G3-FS5)、G4-FS7

³⁶ G4-FS14

6.4 負責任的商業行為³⁷

以負責任的方式經營業務是本集團履行企業社會責任的重要一環。我們嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，慎重管理因銀行的產品、服務及與利益相關者的關係所引起對金融業、經濟及社區的影響，確保業務穩健發展。我們以公平、負責的態度提供金融產品及服務，遵從商業道德開展各項業務，並持續改善客戶服務水平，以確保客戶的滿意度。

以客户為中心

本集團建立專職的客戶關係管理團隊，秉承「以客户為中心」的理念管理客戶關係，更好地瞭解客戶的需要。我們按不同產品種類構建合適的產品管理架構，確保所提供的產品能滿足客戶的不同需求，同時遵守公平對待客戶的原則，以及管理相應的風險。

在制定銀行服務章程及條款時，我們嚴格遵守香港適用的法例及法規，包括由香港銀行公會（「銀行公會」）發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，以及金管局發出的通函及指引，以確保日常業務以合法合規的方式進行，並適切地顧及客戶的權益³⁸。

本集團積極通過訪談、管理層及前線員工與客戶的直接溝通，以及客戶滿意度調查等收集客戶對銀行產品及服務的回應、意見及建議，以持續提升服務質素。此外，我們定期組織研討會及走訪等，加強與企業客戶的溝通，切實瞭解客戶需要，協助客戶拓展業務。自2009年起，我們每年就客戶對銀行提供的服務滿意度進行了調查，整體得分持續上升³⁹。

保障客戶個人資料私隱⁴⁰

按照香港《個人資料（私隱）條例》，我們制訂了保障個人資料私隱的相關政策及管理辦法，並嚴格執行，其中主要內容包括：

- 以適當方式收集客戶資料，並且謹慎保存，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用；嚴格按照《個人資料（私隱）條例》相關規定，禁止在未取得客戶同意的情況下，使用客戶的個人資料作直接促銷；以及
- 資料當事人有權在任何時候通知本集團停止使用或向其他人士轉移其個人資料作直接促銷之用。

關於「私隱政策聲明」及「資料政策通告」的詳情，請瀏覽中銀香港網站上的「重要聲明及私隱政策聲明」▶。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

³⁷ HKEx B6—般披露

³⁸ G4-DMA（產品及服務標示）、G4-DMA（市場推廣）、G4-DMA（遵守法規（產品責任及服務））

³⁹ G4-PR5

⁴⁰ G4-DMA（客戶私隱）、HKEx B6.5

重視打擊洗錢和金融犯罪行為⁴¹

本集團高度重視打擊洗錢和金融犯罪行為，將其視為經營戰略實施中最重要的合規行為之一。我們的防洗錢及反恐籌資政策是按香港法例、監管要求，以及參照相關國際組織建議（如打擊洗黑錢財務行動特別組織）編制，以確保本集團所有經營運作合法合規。我們的員工於日常業務中會切實遵行各相關政策、規則、指引等，妥善處理客戶准入、客戶盡職審查、持續監控、客戶及交易記錄保存等工作。本集團東南亞機構亦須履行集團的合規檢查、信貸及防洗錢風險管理工作。

本集團設有防洗錢委員會，所有集團成員機構包括東南亞機構須遵行該委員會所制訂的決策，並會按政策規定適時向本集團風險總監、管理委員會及董事會風險委員會報告決策執行情況或任何不符合本集團防洗錢政策及風險偏好的情況⁴²。本集團亦設定對客戶、產品及國家洗錢風險評估模型，並不時進行重檢。我們定期從客戶、產品／服務、交付／分銷渠道及地域等維度進行有效而全面的機構性洗錢／恐怖融資風險評估，以協助銀行有效分析所面對的洗錢風險，並作出適當風險緩減措施。

為提升前線同事對如何識別可疑交易和舉報資料的掌握，我們制定了《可疑交易舉報指引》，說明舉報可疑交易的責任、可疑交易指標、舉報準則和舉報資料內容。

我們亦設有完善的內部舉報政策及機制，若員工發現集團內部的業務或其他方面發生或可能發生的不正當行為，包括欺詐、詐騙、盜竊、偽造、貪污或其他非法活動的事項，或發現涉及本集團員工個人行為操守或違反《員工行為守則》的問題，應當按照《員工內部舉報管理政策》、《員工內部舉報管理辦法》及《員工行為守則》的相關規定進行舉報。

外部舉報方面，我們設有防洗錢舉報系統，在收到舉報後需於指定時間內完成相關的分析及調查，而經調查後的可疑交易，亦會按法例向聯合財富情報組提交報告。



防洗錢專題講座

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴¹ G4-58、HKEx B7.2

⁴² HKEx B7.2

倡導合規文化⁴³

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一。為保障集團和客戶的利益，我們致力建立並維護良好的企業文化，提倡誠信盡責的職業道德，各級員工必須奉公守紀，具有高尚的品德操守。

我們設有嚴格的《員工行為守則》，旨在引導及規範員工行為，以確保員工認識到在經營業務和處理個人財務時，須保持高水平的個人誠信及良好的操守標準。根據《員工行為守則》，員工應奉公守紀，避免利益或角色衝突，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪腐賄賂、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式通過不當手段將利益輸送予任何人士等。本集團亦備有清晰的政策，指示員工處理外間單位贈送禮品或個人利益的正確方式。《員工行為守則》亦明確員工有責任維持集團的良好聲譽，對非法活動的事項應提高警覺。員工如懷疑有非法活動時，應按照內部的舉報機制進行匯報⁴⁴。同時，我們也就慈善捐獻活動如何有效防範貪腐或利益衝突制定相關指引。

本集團員工必須遵守有關監管銀行營運的各項監管及法規要求，包括金管局監管政策手冊內的法定指引《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》、涉及知識產權的相關法例，以及遵守集團各項業務運作及人力資源管理的規定。

我們定期組織各類合規培訓，向員工傳達集團的營運宗旨及相關的監管及法規要求，提高合規意識，包括提高本集團整體的防洗錢及金融犯罪行為的意識及能力。所有新入職及在職員工必須完成相關的合規培訓課程。我們亦會定期邀請防洗錢及防貪腐防賄賂專家與董事、高層管理人員及員工進行交流及培訓，分享有關防洗錢及防貪的最新監管要求及國際

案例，以加強其對國際防洗錢及防貪標準的認識。年內，我們舉辦了超過70次有關防洗錢培訓課程，並參與香港廉政公署定期為銀行從業員舉辦的講座及研討會。至2017年底，本集團共有83人獲取金管局的銀行專業資歷架構內有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的資格。



合規文化員工講座

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴³ G4-56

⁴⁴ G4-DMA (反貪污)、G4-SO4、HKEx B7一般披露

供應鏈管理⁴⁵

推動可持續的採購是本集團體現負責任商業行為的重要舉措之一。本集團自2011年起制訂了《供應商行為準則》，為集團採購主要產品及服務提供指引，並將其納入甄選供應商的程序中，同時也鼓勵供應商應達到一定的社會和環境標準。我們亦參考了國際勞工標準，並以國際勞工組織核心標準為基礎制訂了《合宜勞動準則》，對供應商在職業操守、公司治理、環保標準和勞動狀況等方面所應達到的標準，提出明確要求。

為加強與供應商的溝通及管理，我們要求採購達到一定金額以上的新聘供應商提交《供應商行為準則》評估問卷調查，並需符合標準，才考慮聘用。對於集團主要供應商，我們會定期進行實地考察，以核定其可持續發展表現是否與其書面自我評估的結果相符。年內，我們聘用的所有供應商均達到我們所要求的標準。

本集團供應商大部分集中在香港本地及內地；主要採購項目大致分為以下六大類型⁴⁶：



此外，我們採取「公平競爭」原則來甄選供應商，嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等相關法律法規，以平等的原則考慮每間供應商的產品及服務。我們亦為員工提供培訓，加強其對採購工作中常見的貪污風險的警覺性，並提供防貪建議。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴⁵ HKEx B5一般披露、HKEx B5.2

⁴⁶ G4-12

大埔分行獲大埔警民關係組頒發表揚狀

梁翠鈿經理



年內，大埔分行獲大埔警民關係組頒發表揚狀，感謝分行梁翠鈿經理成功阻截騙案。

客戶王小姐在Facebook結識了一朋友，對方有一個包含大量現金的郵包被截，需提交款項才能贖回，於是向王小姐要求借款，王小姐不虞有詐，準備用信用卡借款以協助朋友解決，大埔分行梁經理發現這宗不尋常交易十分可疑，於是提示客戶。客戶最終報警並由警方將賊人繩之於法。



IT 管治成就大獎



集團榮獲國際信息系統審計協會中國香港分會首次設立的「IT管治成就大獎」私營機構組別金獎。獎項旨在提升公眾對IT管治的認識，嘉許在香港IT管治實踐中具有傑出成就的機構，以及表揚有關機構帶領香港成為世界上其中一個最可靠的IT中心。此項殊榮充分反映集團在推行IT管治、維護集團網絡及資訊安全，為客戶提供優質及可靠的銀行服務，以及提升集團整體科技風險意識等方面的卓越水平。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

科技創新獎



集團區塊鏈估值應用項目榮獲「2017 香港資訊及通訊科技獎：最佳金融科技（新興解決方案／創新支付方案）金獎」，肯定了我們在金融科技發展方面的傑出表現及卓越成就。該獎項由政府資訊科技總監辦公室及香港銀行學會舉辦，旨在鼓勵開發金融科技方案以提升業務運作和培育金融界的嶄新業務模式，從而推動香港成為金融科技中心。

此外，「指靜脈認證」服務亦榮獲「2017香港資訊及通訊科技獎：最佳智慧香港獎（數碼共融應用）優異證書」，肯定了集團於創意解決方案上的開發及應用，表揚我們不斷追求創新技術。

中銀馬來西亞榮獲電子支付卓越獎



中銀馬來西亞榮獲馬來西亞中央銀行旗下機構 MyClear 頒發「2017年馬來西亞電子支付卓越獎：最佳新興IBG銀行」，充份反映該行在IBG跨行電子交易方面作出的卓越貢獻。

法律合規與操作風險管理部簡慧敏總經理獲頒法律大獎



本集團法律合規與操作風險管理部簡慧敏總經理榮獲由湯森路透旗下雜誌《亞洲法律企業》舉辦的「2017年度法律大獎」頒發「2017年度最佳女律師（內部法律顧問）」，以及《金融時報》授予的「2017年全球二十大法律顧問」。

簡慧敏總經理表示：「上述獎項及榮譽不僅是對我的個人肯定，更體現了業界對中銀香港法律合規管理水平的表彰。」



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 促進經濟發展
 - 6.3 推動普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

7 關愛員工

本集團視員工為寶貴財富，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理制度，持續吸引、發掘及培育人才，並為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓員工盡展所長。

7.1 以人為本

本集團重視團隊建設及人才培育，採取公平、公開的招聘政策，促進多元共融，保障各類人士的就業機會。我們期望所有員工，不論年齡、性別、種族、宗教、國籍、婚姻狀況、家庭崗位、是否殘疾或懷孕，均得到尊重。

我們會適當地於經營所在地聘請高級管理人員，協助瞭解經營所在地客戶和社會的需求。我們亦參考了相關香港法例，如《僱傭條例》、《性別歧視條例僱傭實務守則》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及《消除性傾向歧視僱傭實務守則》等制訂人事管理制度，並遵守集團經營所在地的有關法例⁴⁷。我們就平等機會和反歧視行為制訂有關政策，要求所有員工遵守，共同建立和維持平等的工作環境。我們絕不容忍任何涉及對員工歧視、騷擾或傷害的行為⁴⁸。

我們注重建立多元化的員工隊伍，讓來自不同背景的人才共同參與和推動集團的可持續發展。作為倡導平等機會的僱主，我們已加入由勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會、香港復康聯會推出的《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃，為殘疾人士提供更多實習和就業機會，攜手締造無障礙工作間和共創關愛互助的社會。

本集團在關愛員工方面亦充分得到肯定，年內，集團獲《Human Resources》雜誌頒發「2017人力資源創新獎」中的畢業生招聘卓越獎和人才招聘卓越獎兩項金獎、《香港經濟日報》屬下CTgoodjobs公司頒發「最佳僱主品牌大獎」，以及領英香港頒發「Transformation Award 2017」銀獎等。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴⁷ G4-DMA (遵守法規(社會/勞工))、HKEx B4一般披露、HKEx B4.1
⁴⁸ G4-DMA (多元化與平等機會)、G4-DMA (防止歧視)

薪酬待遇及福利⁴⁹

本集團因應業務和崗位的需求，按照個人的技能及表現，為員工提供具競爭力的薪酬待遇，並適時重檢薪酬激勵計劃，建立相關激勵機制鼓勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們制訂了計分卡機制，確保在進行表現評估時公平地考慮到銷售及合規等因素。

我們的獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會考慮員工有否恪守企業文化及行為標準。我們每年舉行盛大頒獎典禮，表彰優秀的員工及團隊，激勵士氣。此外，為推廣優質服務文化，共同提升服務水平，我們每季均挑選優秀服務個案，在員工刊物中以「星級服務事件簿」的形式予以嘉許。

本集團向員工提供完善的福利保障，包括公積金及強積金計劃、醫療保險、人壽及意外保險、免費身體檢查、有薪假期(包括年假、婚假、喪假、事假、待產假及長達14週的產假)等。我們亦為員工提供購樓貸款優惠及私人貸款優惠，還有其他銀行服務優惠，助他們靈活理財。



員工培訓及發展⁵¹

本集團致力為員工提供理想的事業發展平台，通過內部招聘機制，推動員工向上流動，促進員工與公司的共同發展。我們設有完善的人才庫，由多元背景且經驗豐富的專業人才組成。

我們為員工提供持續進修的學習機會，透過提供多元化的學習課程，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展計劃。我們透過「四位一體」的人才培育文化，讓高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人一同參與制訂有助提升員工個人工作表現和配合業務發展需要的培訓活動，進一步強化員工的專業知識和技能⁵²。



有薪假期



我們實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是及生日、結婚及榮休賀禮；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室；以及為員工提供膳食及其他津貼等。集團設有榮休同仁聯誼會，並定期舉辦不同活動，增進退休員工之間的聯繫及溝通，讓退休員工也享有醫療福利⁵⁰。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴⁹ G4-DMA (僱傭事宜)、HKEx B1一般披露

⁵⁰ G4-LA2

⁵¹ G4-DMA (員工培訓與教育)、HKEx B3一般披露

⁵² G4-LA10

我們致力培育年青人才，通過「見習管理人員計劃」及「畢業培訓生計劃」，從全球選聘有志加入金融服務業、兼具發展潛質的優秀大學生，通過提供有系統的培育方案，包括課堂培訓、在職培訓、崗位輪換，以及其他周邊配套，如職業導師計劃，職涯規劃等，為他們提供長遠的職業發展路徑。自2017年起，我們安排內地金融專業學生赴港實習，又支持金管局主辦的「私人財富管理先導人才培訓計劃」、「金融科技人才培育計劃」，切實體現我行培養青年人才、踐行社會責任的理念，為香港及內地培養金融人才貢獻力量。

此外，我們致力促進員工在職培訓及發展，為同事安排不同維度的培訓課程，包括：產品及業務知識、客戶服務、營運管理、合規及風險管理、團隊管理及領導才能等不同專業範疇。2017年，平均每名全職員工參與培訓的時間約58小時。年內，我們大力推動員工進行跨單位交流實習，並安排員工赴內地及海外交流，充實業務知識，擴闊視野。我們更是業內首家參照《能力標準說明》發展內部培訓課程的機構，至今已獲取7個經「香港學術及職業資歷評審局」評核為資歷架構能力為本第3至5級（相等於學士資格）的課程，致力提升員工的專業技能及其認受性。為促進東南亞機構員工的發展，我們已連續兩年安排逾100位東南亞機構的管理人員及骨幹人員到香港交流，讓他們學習香港金融體制的最佳做法，為集團培養國際化的人才，促進集團穩健發展。



集團東南亞機構的管理人員及骨幹人員到香港交流

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

7.2 聆聽與溝通⁵³

我們透過不同渠道向員工發佈集團的重要訊息，例如內聯網平台、電郵、單位溝通會及員工刊物等，讓員工瞭解集團最新的發展情況。

我們十分重視員工的意見，為員工提供了不同的意見反饋平台，除了向原單位上級反饋外，員工亦可以透過「中銀香港員工申訴／意見程序及處理規定」、內聯網上的員工「合理化建議」討論區，以及「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的投訴，我們會積極跟進及處理⁵⁴。我們也不時透過員工意見調查收集意見，加強與員工的溝通，並就所收集的意見進行適當的反饋和跟進，以持續優化我們的工作環境、管理政策及措施。

在推行對員工福祉影響較大的政策前，我們會聽取各單位員工意見。在正式發佈影響層面較大、內容較為複雜的新政策前，我們亦會先向員工介紹及解釋政策重點⁵⁵，亦為不同員工組織焦點小組溝通會，以切實瞭解員工的需要及期望。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵³ G4-DMA (勞資關係)
⁵⁴ G4-DMA (員工申訴機制)、HKEx B4.2
⁵⁵ G4-LA4

7.3 健康和安⁵⁶

本集團致力為員工提供安全的工作環境，定期舉辦提升員工職安健知識的培訓課程，包括基本防火課程、防盜演練、職業健康及安全座談會，以及急救證書課程等，讓員工學習相關知識，迅速識別潛在的安全風險，提升員工的警覺性，並為有需要的人士提供協助⁵⁷。此外，我們設有專職團隊負責統籌和監察《職業安全及健康指引》的執行情況，進行定期巡查以防止意外發生。

我們制訂了《中銀香港三防安保管理辦法》，涵蓋防劫(盜)、防火及防破壞，並透過《三防安保提示月刊》，增強員工自我保護和防範意外事故的意識。

除了為員工提供一個安全的工作環境，我們同樣關心員工的心理健康，並為員工提供「健怡計劃」，讓員工免費享用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難。此外，我們會按員工需要，提供緊急支援，協助其度過難關。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安⁵⁶
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵⁶ G4-DMA (職業健康與安全)、HKEx B2一般披露、HKEx B2.3

⁵⁷ G4-DMA (顧客健康及安全)



7.4 工作與生活平衡

本集團致力倡導工作與生活平衡，鼓勵員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡。年內，我們為員工舉辦了一系列康樂活動，包括手工藝工作坊、禮儀工作坊、瑜珈班、龍舟體驗日及歌唱比賽等，豐富員工的工餘生活，加強員工的凝聚力。我們還組織了不同的文體隊伍，如足球隊、網球隊、籃球隊、乒乓球隊、羽毛球隊、保齡球隊、田徑隊、醒獅隊、龍舟隊、合唱團及舞蹈隊等，並不時參加業界及中資企業的表演及比賽，讓員工發揮潛能，盡展才藝。

2017年，為慶祝中國銀行在港服務100週年，我們舉行了「中銀香港百年華誕慶祝大會」，邀請了政經商各界嘉賓、社會賢達蒞臨，與現職中銀香港員工及榮休前輩共慶盛事，回顧一個世紀以來的發展歷程以及輝煌成就，開啟新百年征程。慶祝活動還包括在香港迪士尼樂園組織「慶祝中銀香港百年華誕員工及家屬大型嘉年華活動」，共有逾28,000名員工及家屬參加。當天我們也邀請了基層家庭及長者同遊迪士尼，讓員工享受家庭歡樂的同時，共同履行社會責任。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

羽毛球隊

中銀挑戰盃
 女單：冠、亞、季軍
 混雙：季軍
 主辦單位：香港銀行華員會



籃球隊

中企協籃球比賽
 冠軍
 主辦單位：香港中國企業協會



田徑隊

綠色力量2017年環島行
 銀行盃50K全程冠軍及季軍
 銀行盃25K半程冠軍
 主辦單位：綠色力量



保齡球隊

2017全港銀行及金融業保齡球大賽
 團體隊冠軍
 女子個人冠軍
 主辦單位：香港銀行華員會

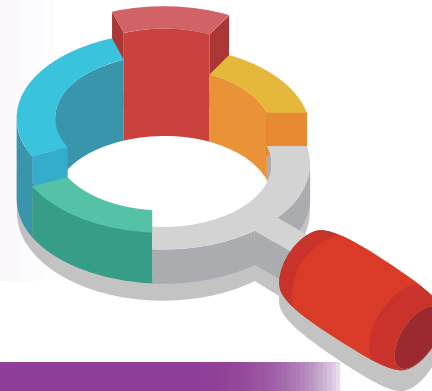
- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安安全
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

「認識腦退化症，關愛年長人士」講座

中銀人壽 — 王克勤



以往我對腦退化症的認識不深，只從媒體報導中略知一二。當時我從未想過要去瞭解腦退化症，直至身邊長輩陸續出現問題。在不知從何入手的時候，我剛巧得知集團舉行有關認識腦退化症的講座。在短短一個半小時裡，我認識到腦退化症的成因、治療方法、護理方式及可提供協助的組織。我知道照顧患者是一個艱巨而持久的過程，身心的堅持十分重要。我們要緊記以正面態度去面對，才能與患者一起攜手走過精彩的人生。



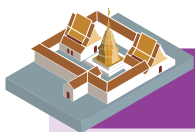
中銀新鮮人

環球企業金融部 — 鄧明怡



作為中銀香港的一名見習管理人員，初入職場，難免忐忑。幸運的是，我不是孤軍奮戰，感謝同事們在百忙之中教導我各類專業知識；感謝其他見習管理人員的親切對待，無論是工作或日常上遇到的問題，都會與我分享及分擔；感謝人力資源部的細心安排，讓我可以不同單位接受培訓，對整個中銀香港業務架構有了深入認識。我很感恩自己選擇做一個中銀人，見證本行轉型成國際化區域性銀行，在「一帶一路」倡議下大展拳腳，為社會、為國家作出貢獻。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

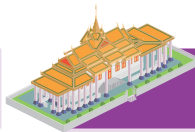


一分耕耘 一分收穫

中銀泰國 — 營業部 李玲



2017年是辛苦付出的一年，也是收穫滿滿的一年。2017年1月，中銀泰國正式加入到中銀香港的大家庭。我們期盼著中銀香港先進的管理理念和系統帶動業務發展。經過全行上下近一年的努力，通過各個層面的不斷培訓、學習、溝通，各級員工主動出謀劃策，中銀泰國穩健發展。



我在中國銀行工作感到自豪

中銀香港雅加達分行 —
Marvelia Harlim

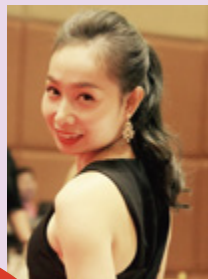
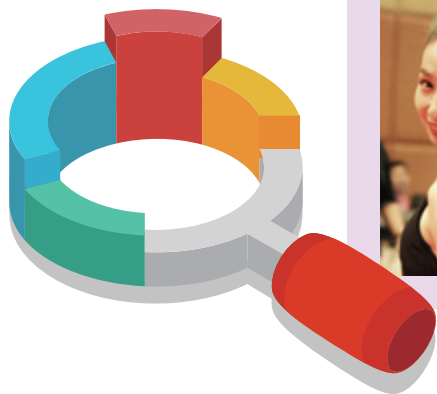


我於2017年8月加入中國銀行雅加達分行。初時，我對銀行客戶服務一無所知。我很感謝這裏的同事，在我上班初期給予我不少指導，讓我能獨立工作。此外，公司還為我提供參加培訓及出差的機會，讓我在短短幾個月便有豐富的學習經驗。回望過去，我十分慶幸能加入中國銀行。我總是跟我的朋友們說，我為能在中銀香港工作感到自豪。



努力工作，實現目標

中銀香港金邊分行 — Sameth Ratana



我在中國銀行金邊分行工作已6年了，金邊分行可以說是我的第二個家。我很喜歡我的工作，因為通過統籌不同項目和活動，我總能從中學習新知識。團隊合作在工作中起著最重要的作用，我會繼續發揮團隊精神，為中銀香港不斷壯大，成為柬埔寨最大的商業銀行而作出貢獻。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

8 保護環境

本集團提倡對環境負責的商業行為，通過減少資源耗用和提高資源使用效率，盡量降低業務發展可能對環境造成的不利影響及相關風險，以推動可持續發展。此外，我們積極支持低碳經濟，並以綠色銀行為策略，透過自身管理措施，以及在集團、工商業界及社區推動環保，為減輕氣候變化帶來的影響盡綿薄之力。

8.1 環境管理⁵⁸

本集團制訂了《環境政策》▶ 並上載於公司網站，以提升集團內外的環保意識。我們將環保與銀行的業務發展互相結合，並融入銀行的日常運作、服務及產品中。

中銀香港在其主要物業執行一系列與環境相關的管理系統，有序地策劃、執行、檢討及優化環保工作，並取得ISO 14001環境管理體系認證及ISO 50001能源管理體系認證，確保物業的環境管理與國際標準接軌。



綠色採購

我們制定了一套可持續發展採購政策，並根據市場最佳慣例及準則，不時重檢選擇供應商的標準。

我們支持可持續發展的節能產品和服務。中銀香港自2010年起只採用有森林管理委員會認證(FSC)的A4紙；自2012年起全面採購環保碳粉以取代原裝碳粉；自2013年起優先購買獲「一級」能源標籤的電器及符合環境保護署環保規格的辦公室家具物料；並會選購符合歐盟5期或以上標準的柴油汽車，以減少空氣污染物的排放等。我們亦鼓勵供應商減少非必要的包裝。



ISO 14001
環境管理系統
認證



ISO 50001
能源管理系統
認證

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵⁸ G4-DMA(物料)、G4-DMA(能源)、G4-DMA(水資源)、G4-DMA(排放)、G4-DMA(污水及廢棄物)、HKEx A1一般披露、A2一般披露、A3一般披露

中銀大廈

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 香港品質保證局頒發的「樓宇可持續發展指數」標誌
- 環境保護署頒發的「室內空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發的「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發的衛生監控管理系統認證



中國銀行大廈

- ISO 14001環境管理體系認證
- 環境保護署頒發的「室內空氣質素檢定計劃」良好級證書
- 水務署頒發的「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發的衛生監控管理系統認證

環境相關的 認證及證書



中銀中心

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發的「室內空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發的「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發的衛生監控管理系統認證



中銀灣仔商業中心

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發的「室內空氣質素檢定計劃」良好級證書
- 水務署頒發的「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發的衛生監控管理系統認證

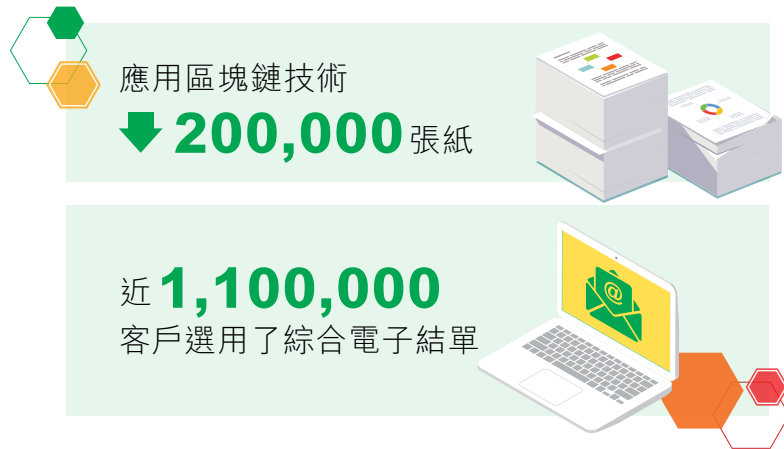
- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

8.2 善用資源⁵⁹

提高能源及資源效益除了有助減少對環境的影響，亦同時節省經營成本。2017年，本集團繼續採取多項措施，實施源頭減廢，保護環境。

減少用紙

為減少對紙張的消耗，本集團積極推動全渠道數字化。我們率先將區塊鏈技術應用於物業按揭估價流程，年內大幅減低估價報告的紙張使用量，節省約20萬張紙。我們持續將客戶訊息電子化，鼓勵客戶選用電子結單，截至2017年底，已有近110萬客戶選用了綜合電子結單，轉用電子結單的客戶數量較2016年增加達27%。我們推出全新中銀香港微信官號，讓客戶隨時查詢賬戶交易記錄及分享最新的理財資訊。此外，集團積極推動無紙化銀行服務，包括將分行各類表格作電子化處理，減少紙張用量。



珍惜能源⁶⁰

為減低能源耗用，集團在中銀大廈外圍安裝太陽能燈具，並優化了辦公室的通風系統及大型資訊科技器材，以節省電力和冷凍需求。我們連續第二年簽署由政府環境局推出的《戶外燈光約章》計劃，承諾在晚上11時至早上7時關掉對戶外環境有影響的裝飾、宣傳或廣告燈光裝置，減少能源浪費及光污染，並獲頒「鉑金獎」。自2009年起，我們支持並參與世界自然基金會的「地球一小時」活動，於活動時段關上主要辦公大樓的非必要照明系統，宣傳節能訊息。此外，我們鼓勵員工盡量透過視像通話會議減少商務出差的次數，以協同減低碳排放量。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵⁹ G4-DMA(物料)、G4-DMA(能源)、G4-DMA(水資源)、G4-DMA(排放)、G4-DMA(污水及廢棄物)、HKEx A1一般披露、A2一般披露、A3一般披露

⁶⁰ HKEx A1.5、HKEx A2.3

惜物減廢

集團致力推行源頭減廢、廢棄物重用及回收，並將可循環再用的辦公室設備贈予慈善機構，年內我們向不同慈善機構捐贈電腦、打印機及電腦顯示屏合共超過3,000件；並參與了環境保護署舉辦的「慳電膽及光管回收計劃」，讓棄置慳電膽內的物料得以循環再造。我們於辦公室設置分類回收設施，回收物品包括：廢紙、膠樽、鋁罐、充電池、光管、慳電膽、碳粉盒及利是封。自2012年起，中銀大廈員工食堂每天回收廚餘，經處理後製成魚飼料⁶¹。



保護生態

集團支持生態保育，自2009年起，已在公司宴會上停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材；自2011年起，我們參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾不會供應及推出與魚翅相關的推廣項目，協助保育海洋生態環境。此外，於分行進行裝修期間，我們盡量以不影響生態環境為大前提。

8.3 推動綠色金融⁶²

本集團將環保因素融入銀行政策，有助推動綠色金融及履行社會責任。我們在提供融資服務時，會優先考慮在社會和環境方面具備可持續性的項目。

隨著國家大力鼓勵節能減排，本集團密切留意新興綠色行業動態，除支持與綠色融資需求相關的企業外，更向發展新能源、綠色交通，以及水電項目的企業提供貸款，以支持環保及社區發展⁶³。我們承銷中央銀行、主權機構及其他金融機構發行綠色金融主題的債券，包括歐元綠色債券；並多次購入綠色債券，支持發展綠色計劃、綠色資產及綠色經濟活動。

本行繼續參與由本地兩家電力公司中華電力及香港電燈合作提供的「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供融資服務，配合推動環保及節省能源。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁶¹ G4-EN23、HKEx A1.6

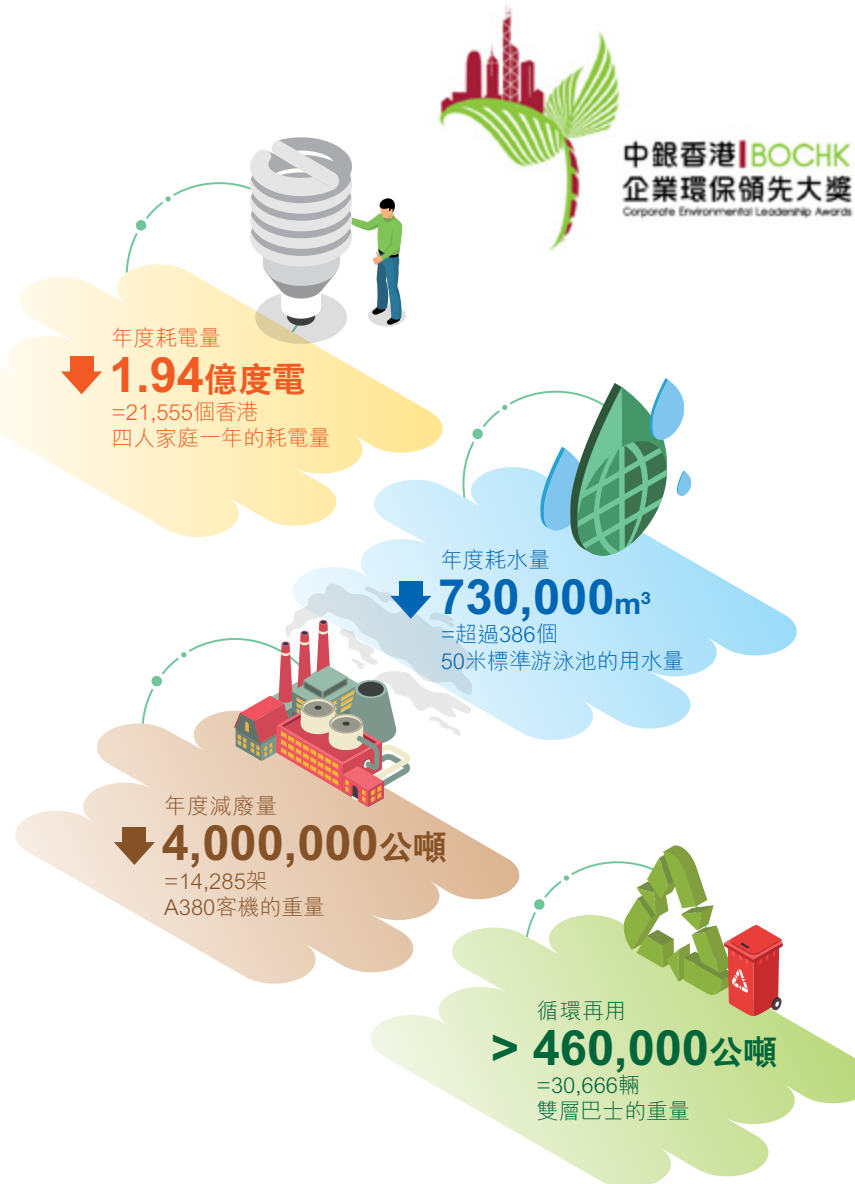
⁶² G4-DMA (結合環保因素的產品和服務)、G4-DMA (產品組合戰略)(前G3-FS1至G3-FS5)

⁶³ G4-EN27、HKEx A3.1

8.4 推廣環保

本集團深明金融服務機構對推動環境的可持續發展發揮積極作用。自2015年起，我們與香港工業總會攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵在香港及泛珠三角地區從事製造業及服務業的企業將環保理念融入日常營運中，減少環境污染。該計劃更特設「一帶一路環保領先嘉許獎」，頒發予在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業。

2017年，計劃吸引了600家企業參加，成功鼓勵企業完成合共1,388個環保項目，節省超過1.94億度電（相等於21,555個香港四人家庭一年的耗電量）及73萬立方米用水（相等於超過386個50米標準游泳池的用水量），減少超過400萬公噸廢物（相等於14,285架A380客機的重量），並循環再用超過46萬公噸的資源（相等於30,666輛雙層巴士的重量）。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- **保護環境**
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

自2016年起，我們捐助惜食堂設立「惜食分餉站」，回收可食用的剩餘食材，減輕大量食物被廢棄的環境問題。年內，「惜食分餉站」已回收逾91萬公斤食物，並製成熱飯餐及食物包，送予有需要人士。



我們自2014年起贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，並在春節後於主要辦公大樓及57家分行擺放收集箱，鼓勵大眾回收利是封。活動得到市民及員工踴躍支持，並成功回收了3,903公斤利是封，較2016年增加近一倍⁶⁴。

此外，為了進一步推動員工實踐環保，我們於年內舉辦了多個環保工作坊，並於員工刊物內分享綠色生活小貼士，推廣綠色資訊。中銀人壽舉辦了「Summer Kids' Day」，並設有「環保地攤」，由員工捐出物品供在場人士購買，以推廣惜物減廢訊息。當天收集的捐款及剩餘的物資亦全部送交慈善機構，再轉贈弱勢社群，員工更可於活動當天帶小孩上班，培養下一代的環保意識。



「中銀香港企業環保領先大獎」服務業金獎得主： 啟勝管理服務有限公司（東港城商場）董事朱啟明

東港城很榮幸獲得「中銀香港企業環保領先大獎」服務業金獎的殊榮。我們擁有創新的環保管理方向和措施，例如首創主動向商戶收集可循環再用物料的「環保列車」，為幼稚園學生而設的「環保小學堂」等。此外，我們在商場內安裝節能處理器及電動車充電裝置、制定全面廢物回收計劃，並主動回收商戶及附近中小學廚餘等，節能減廢之餘，亦籌辦多個富教育意義的環保活動，培養市民的綠色生活習慣。我們會繼續努力建立一個可持續的營商環境，以及繼續倡導舒適的綠色生活。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 善用資源
 - 8.3 推動綠色金融
 - 8.4 推廣環保
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁶⁴ G4-EN23、HKEx A1.6

9 貢獻社區

本集團根植香港，服務香港，貫徹關懷社群及建構和諧社會的方針，為有需要的人士提供協助，以不同的形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量⁶⁵。我們重視社區投資，致力回饋社會，通過與不同慈善團體及業界組織合作，並鼓勵員工參與義工服務，與社會分享企業發展的成果，構建和諧社會。

我們於1994年成立中銀香港慈善基金（「慈善基金」），20多年來中銀香港與慈善基金積極捐助並參與多個範疇的本地公益慈善活動，包括扶貧濟困、環保減碳、文化教育、體育藝術等多個領域⁶⁶。自成立以來，中銀香港與慈善基金向社區捐款累計逾港幣5億元⁶⁷。

9.1 百年回饋⁶⁸

2017年為香港回歸祖國20週年及中國銀行在港服務100週年，中銀香港繼續秉承關愛社會的宗旨，對慈善公益事業加大投入。年內，中銀香港與慈善基金累計參與慈善公益項目28個，涉及捐贈金額合計達港幣2億元。



香港城市大學動物醫學發展項目

中銀香港捐款港幣1億元支持香港城市大學動物醫學發展項目。項目將培育頂尖動物醫學專業人才，促進香港公共衛生、動物傳人疾病研究、食品安全等發展，並設立冠名講座教授席，推動環境動物醫學研究與發展，另為學生提供海外交流及實習獎學金，拓寬學生的國際視野，豐富學習體驗。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁶⁵ G4-DMA (貢獻本地社區)、HKEx B8一般披露

⁶⁶ HKEx B8.1

⁶⁷ G4-SO1、HKEx B8.2

⁶⁸ G4-SO1、HKEx B8.2

中銀香港社區足球發展基金

為支持基層兒童及青少年參與足球運動，我們向香港足球總會捐款港幣5,000萬元設立社區足球基金，鼓勵年青人建立奮發向上的拼搏精神，凝聚社會年青群體，並推動本地足球發展。



中銀咸陽「北四縣」助學獎教基金

陝西省咸陽市「北四縣」為國家級貧困縣，中國銀行在當地持續開展15年扶貧工作。中銀香港聯同香港知名機構及愛心人士出資港幣2,000萬設立「中銀咸陽『北四縣』助學獎教基金」，支持當地的教育事業。



馬來西亞坤成中學重建校舍項目

馬來西亞坤成中學是堅持以華語作為教育語言的獨立中學。中銀香港捐款馬幣500萬支持該校重建校舍，為一眾以當地華人為主的學生提供現代化的教育環境，傳承和弘揚中華文化與華文教育，培育更多馬來西亞華人英才，體現對當地的社會責任。



此外，為紀念中國銀行在港服務100週年，中銀香港特別發行「百年華誕紀念鈔票」，所有紀念鈔的淨收益將全部捐贈作本地公益慈善用途，使百年行慶更具紀念意義。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

9.2 關愛社會

中銀香港以擔當社會責任為己任，在促進自身發展的同時，多年來致力於扶貧濟困，關懷弱勢群體，支持公益事業，促進社會和諧。

我們透過捐助惜食堂設立「惜食分餉站」，回收及有效運用可食用食物，製作熱飯餐和食物包，贈予基層長者及低收入人士。項目亦為弱勢社群提供就業機會。年內，「惜食分餉站」為惜食堂提供了超過40萬份熱飯餐及51萬份食物包，近158萬人次受惠。



我們繼續與「新家園協會」合作推出「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」，捐贈了500台再生電腦予少數族裔、新來港人士、基層家庭及長者，協助弱勢社群融入數字化的時代，約2,000人受惠。作為多個慈善團體的長期合作夥伴，我們不但捐款支持，更鼓勵員工參加不同籌款項目。2017年，集團捐款支持公益金百萬行及公益金百萬泳等活動，並組織超過2,600名員工及家屬參與活動。我們贊助了醫院管理局慈善基金舉辦的新春慈善長跑活動，捐款支持讓病人受惠的有關項目。

提供了 **> 400,000** 份熱飯餐及 **510,000** 份食物包予近 **1,580,000** 人次



我們已連續8年贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行及推動社會責任，將企業公民理念融入其營運策略和管理措施中。今年參與計劃的評選企業由235家增至277家，較去年上升17%。過去8屆，參與報名計劃的企業累計逾1,230家，成功提高商界及大眾對企業社會責任的關注與瞭解。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

大愛無界，中銀有情。集團東南亞機構亦積極履行對當地的企業社會責任。2017年7月，泰國東北部及北部地區受熱帶風暴桑卡影響，引發嚴重洪災，並造成多宗人命傷亡。中銀泰國成立聯合抗洪救災小組，代表中國銀行向災情最嚴重的沙功那空府捐贈了共30萬泰銖的善款和物資，用以救助被洪水圍困的群眾，並獲沙功那空府市政府發來感謝函，肯定中國銀行在抗洪救災行動中的積極貢獻。同年11月，馬來西亞檳城地區發生了近年來最嚴重的洪災。中銀馬來西亞檳城分行員工積極參與當地救災和災後重建工作，包括捐贈善款及日常用品等物資予受災民眾。此外，中銀馬來西亞與麻坡巴口獅子會聯合舉辦捐血活動，獲得積極響應，有效緩解了當地醫院血源短缺的問題。



服務社區

中銀香港鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區及參與社會公益活動，協助構建更關愛共融的社會。集團高級管理人員及部門負責人等逾100人在政府屬下委員會及公營機構、慈善團體及非牟利組織等服務，參與決策或提供意見，為香港的發展、市民的福祉獻策建言。我們透過建立良好的義工文化，豐富員工的職場生活，有超過2,000名員工參與「中銀香港愛心活力義工隊」。每年我們為員工安排義工訓練，提升他們義工服務的技巧。2017年，義工隊服務時間接近50,000小時，服務人次更較去年增加19%，達14,085人次。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，於年內獲政府社會福利署頒發「10,000小時義工服務獎」、「最高服務時數獎優異獎」，以及連續8年獲頒發「義務工作嘉許金狀」。

義工隊

服務時間接近**50,000**小時



2017年，集團的義工隊聯同親友參加了約100個義工活動，包括服務兒童、青年、長者、基層家庭、有特殊需要的殘疾人士，以及推動環保活動。我們通過舉辦不同類別的理財工作坊，協助基層家庭及青少年認識更多有關儲蓄及理財的方法，透過這些活動及遊戲，讓學生於日常生活當中活用理財規劃概念。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



中銀香港作為2017年銀行公會的輪任主席銀行，全力支持銀行公會與東華三院旗下的社會企業「煮餸易CookEasy」合作推出的「餸」暖關愛社區計劃。該計劃以響應香港特區政府提出的「同心創前路，掌握新機遇」主題，鼓勵港人發揮守望相助的精神，積極關懷社區需要。銀行公會亦舉行多場義工活動讓各銀行義工隊參與，為獨居長者和低收入家庭每星期兩次送上營養均衡的健康餸菜包，受惠10,000人次。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

9.3 培育英才

教育對社會的可持續發展至為關鍵。因此，中銀香港一直關注本地青少年的成長，冀能為國家及香港培育兼具德智體美的未來棟樑貢獻一份力量。

本集團捐助多個獎／助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。自1990年起，集團先後為本地10家專上院校提供獎／助學金，捐款逾港幣2,000萬元，受惠學生超過2,200名。此外，我們贊助香港特區政府扶貧委員會推出的「明日之星計劃－上游獎學金」，向基層中學生提供100個獎學金名額，獎勵在逆境中具奮鬥精神、正面價值觀及生活態度的青少年。



獎／助學金捐款

> HK\$20,000,000



為推動青少年認識博大精深的中華文化、源遠流長的中國歷史，瞭解國家的發展，以建立歷史感和加強民族觀，我們捐助勵進教育中心設立「中史優異生獎學金」，鼓勵同學透過選修中史科，以加深對中國歷史的瞭解，樹立正確的歷史觀和民族觀。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



為拓展香港青少年的視野，我們連續兩年支持海上絲綢之路協會舉辦的「張騫計劃—學生暑期實習計劃」，為參與計劃的100名大學生講解「一帶一路」倡議，讓他們對國家戰略發展及機遇有了更深刻的瞭解；我們贊助計劃中的22名本地大學生赴北京及新加坡的中國銀行實習，獲取內地及海外工作經驗，以更寬廣視野思考如何為新時代下的香港和國家發展作出新貢獻。年內，中銀香港文萊分行安排香港中學生到訪當地主要的中資企業，加深香港青年對中資企業在「一帶一路」沿線地區發展的認識。

中銀香港文萊分行捐款予當地華文學校馬來奕中華中學，支持該校弘揚中華傳統文化，為當地華文教育作出貢獻。中銀泰國為慶祝朱拉隆功大學孔子學院成立10週年，亦傾力支持舉辦「中文教學論壇：國際化與本土化」，透過總結和研究泰國華文教學的經驗與成就，探討新形势下的華文教學發展趨勢，為泰國華文教育的未來發展提供借鑒與幫助。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

9.4 推廣體育及多元文化

中銀香港一直支持多元化的體育、文化及藝術活動，通過贊助不同團體舉辦體育運動、音樂會、展覽與藝術欣賞等節目，豐富市民大眾的文娛康樂生活，並致力培育多元人才。

自2002年以來，我們贊助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們奮發進取、自強不息的體育精神。2016/17年度，該比賽吸引了約8萬人次參加20項運動、逾8,000場比賽，另有615名學生接受了中銀香港學界體育志願者計劃的培訓，提供超過13,000小時義工服務。

在2017/18年度，項目更新增了「中銀香港學界體育記者訓練計劃」，為學生提供採訪及撰稿等培訓，推動學界體育活動。此外，中銀人壽自2014年起冠名贊助香港超級聯賽，推動本地足球運動發展。年內，我們落實參與「音樂資助計劃」，捐款支持「垂誼樂社」及「香港中樂團」，以推動本地音樂藝術的發展，讓更多基層人士可以欣賞音樂，同時亦培育本地音樂人才。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引



為慶祝香港回歸20週年，中銀香港榮譽贊助了中央民族樂團來港演出《泱泱國風》及《印象·又見國樂》，並聯同中國殿堂級指揮陳燮陽及備受矚目的青年指揮劉沙演出典型代表巨作。我們又贊助了「國際軍樂匯演」，集合了多支來自內地、歐美及亞洲的勁旅及本地團體，為廣大市民演出氣勢磅礴的步操及軍樂，並邀請了基層兒童及家庭欣賞演出。我們連續兩天於場外舉行嘉年華，讓市民免費參加，部分訪港軍樂團及香港紀律部隊代表更到場演出，與大眾近距離互動。

為傳承和弘揚中華優秀傳統文化，我們與多家機構聯合主辦「筆潤時代·圖開新境—中國美術作品2017年香港展」，於中銀大廈展出了100餘幅由內地、香港及台灣藝術家的水墨藝術作品。中銀香港私人銀行也連續5年贊助由香港畫廊協會舉辦的「香港藝術週」，為市民帶來100多個精彩節目。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

參與惜食堂義工活動的暑期實習生

詹同學



這次是我第一次踏足深水埗，那裡跟我平日生活和活動的港島區有很大差別。雖說我們這次服務的長者在物資方面並非是最匱乏的一群，但是他們的孤獨與無力感卻是巨大的。探望他們、與他們交流，除了給他們帶來一些寬慰，同時也給予我很大觸動。我認為使老有所養是社會的共同責任，不僅僅是吃飽穿暖，社會也應該給予關注關懷。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

明日之星 — 上游獎學金得獎者

胡同學

感謝中銀香港頒發「上游獎學金」，我會利用獎學金好好裝備自己。我將用部分獎學金於參與義教活動的旅費，讓貧窮的小朋友也可得到學習機會。

觀賞「國際軍樂匯演」的兒童發展基金學員

陳同學

我沒想過能有機會欣賞到如「國際軍樂匯演」般大型的演出。從踏入會場的一刻，到坐在香港體育館表演場地旁的觀眾席上，與近萬名觀眾一同欣賞，這次體驗對我而言非常新鮮。在各個表演當中，我最喜歡的還是香港警察樂團，他們所演奏的歌曲耳熟能詳，很有共鳴。

中銀香港中史優秀生獎學金得獎者

陳同學



我十分感謝中銀香港及勵進教育中心主辦「中史獎學金」計劃。我從小便對中國歷史感興趣。卻於中五時遇上學業上的瓶頸，幸得良師們的悉心輔導，才讓我不致放棄學業。為了不辜負良師們的教導，我決定下苦功修讀中史科。我希望利用這筆獎學金增加自己對歷史的認識，購買具參考價值的書本，以及到訪不同的名勝古蹟去親身感受箇中的文化及歷史等。



參與賑濟馬來西亞檳城水災

中銀馬來西亞 — 謝淑儀



2017年11月，檳城發生有史以來最嚴重的大水災，無數家園被無情摧毀。那段日子我們每天協助籌募善款、趕赴現場為救援團隊添購物資、與政府及對外的救援團隊保持緊密聯繫，並協助妥善安排善款等。最後，我行為檳城籌得超過馬幣30萬善款。即使風雨無情，我仍感受到人間有愛的溫暖。藉此機會，我希望感謝那些曾為檳城賑災出錢出力的善長仁翁。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
 - 9.1 百年回饋
 - 9.2 關愛社會
 - 9.3 培育英才
 - 9.4 推廣體育及多元文化
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

10. 社會責任數據一覽

員工數據

截至2017年12月31日，本集團共有13,050名員工⁶⁹。

員工總數(按員工種類、合約性質及性別劃分)⁷⁰

	男性	女性	合計
按員工種類			
編制員工	5,406	7,287	12,693
非編制員工	122	235	357
合計	5,528	7,522	13,050
按合約性質			
全職員工	5,503	7,423	12,926
兼職員工	25	99	124
合計	5,528	7,522	13,050

員工總數(按僱傭類型及性別劃分)⁷¹

職級	男性	女性	合計
部門/處主管或以上	453	295	748
中級管理人員	2,632	2,500	5,132
一般員工	2,443	4,727	7,170
合計	5,528	7,522	13,050

員工總數(按年齡及地區劃分)⁷²

地區	18-30歲	31-40歲	41-50歲	50歲以上	合計
香港	3,039	2,904	3,730	1,900	11,573
內地	145	123	102	16	386
東南亞及其他	506	382	174	29	1,091
合計	3,690	3,409	4,006	1,945	13,050

新聘僱員人數(按性別、年齡和地區劃分)⁷³

	人數	比率
按性別劃分		
男性	1,414	10.83%
女性	1,837	14.08%
按年齡劃分		
18-30歲	2,365	18.12%
31-40歲	596	4.57%
41-50歲	213	1.63%
50歲以上	77	0.59%
按地區劃分		
香港	2,857	21.89%
內地	48	0.37%
東南亞及其他	346	2.65%
合計	3,251	24.91%

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁶⁹ G4-9 · HKEEx B1.1
⁷⁰ G4-10 · HKEEx B1.1
⁷¹ G4-LA12 · HKEEx B1.1
⁷² G4-10 · G4-LA12 · HKEEx B1.1

⁷³ G4-LA1

僱員流失情況(按性別、年齡和地區劃分)⁷⁴

	比率
按性別劃分	
男性	7.12%
女性	8.73%
按年齡劃分	
18-30歲	9.90%
31-40歲	3.56%
41-50歲	1.88%
50歲以上	0.51%
按地區劃分	
香港	14.12%
內地	0.23%
東南亞及其他	1.50%
合計	15.85%

產育嬰假後返回工作並留任的員工(按性別劃分)⁷⁵

職級	男性	女性
使用產假/陪產假的員工總數	185	213
返回工作崗位的比例	98%	98%

平均受訓時數及人數比率(按僱傭類型和性別劃分)⁷⁶

平均受訓時數: 58.0 受訓人員總數: 12,975 (99.4%)				
	男性		女性	
	平均受訓時數(小時)	受訓人數比率(比率)	平均受訓時數(小時)	受訓人數比率(比率)
按職級劃分				
部門/處主管或以上	33.1	3.4%	33.5	2.3%
中級管理人員	45.3	20.1%	54.0	19.1%
一般員工	73.5	18.6%	63.0	36.0%
合計	56.8	42.1%	58.8	57.4%

職業健康與安全表現⁷⁷

	男性	女性	合計
工傷事故率 ⁱ	0.19%	0.34%	0.28
損失日數比率 ⁱⁱ 78	2.02%	12.94%	8.33
因工死亡事故總人數 ⁱⁱⁱ 79	0	0	0

i 所有工傷事故率一律按20萬工時計算，大約相等於100名員工工作一年的時數。

ii 損失工作日數是指僱員因工受傷而在受傷之日後損失一天或以上的工作日。

iii 死亡事故是指員工或承辦商員工在受僱期間因工傷事故而喪生。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁷⁴ G4-LA1、HKEx B1.2

⁷⁵ G4-LA3

⁷⁶ G4-LA9、HKEx B3.1、HKEx B3.2

⁷⁷ G4-LA6

⁷⁸ HKEx B2.2

⁷⁹ HKEx B2.1

環境表現⁸⁰

	單位	2017年	2016年	差距
紙張⁸¹				
紙張購買量	公斤	564,367	514,430	+10%
紙張購買密度				
按僱員數量	公斤／人	50	46	+8%
能源消耗總量^{82, 83}				
電力消耗總量	千瓦時	95,840,478	91,891,188	+4%
	千兆焦耳	345,026	330,808	
煤氣消耗總量	單位	49,366	44,900	+10%
	千兆焦耳	2,370	2,155	
公司車隊燃油消耗總量 ⁸⁴	公升	73,292	60,142	+22%
	千兆焦耳	2,624	2,153	
能源密度⁸⁵				
按僱員數量	千兆焦耳／人	31	30	+3%

	單位	2017年	2016年	差距
溫室氣體排放量⁸⁶				
直接溫室氣體排放量(範疇一) ⁸⁷	噸	324	277	+17%
能源間接溫室氣體排放量(範疇二) ⁸⁸	噸	65,087	61,697	+5%
其他間接溫室氣體排放量(範疇三) ⁸⁹	噸	107	118	-9%
總溫室氣體排放量 ⁹⁰	噸	65,517	62,092	+6%
溫室氣體排放密度⁹¹				
按僱員數量	噸／人	5.8	5.6	+4%
按面積	噸／平方米	0.27	0.26	+4%

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- **社會責任數據一覽**
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁸⁰ 為提高數據覆蓋度，2017及2016年(數據已經過重列)大部分數據現包括集團於香港的主要業務(中銀香港、中銀信用卡及中銀人壽)(G4-22)

⁸¹ G4-EN1

⁸² G4-EN3、HKEx A2.1

⁸³ 包括主要物業、主要辦公大樓及大部分分行，暫不包括個別大廈的公眾用電

⁸⁴ 包括中銀香港的柴油及汽油，暫不包括中銀人壽及中銀信用卡的柴油及汽油

⁸⁵ G4-EN5

⁸⁶ 根據香港環境保護署及香港機電工程署編制的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算

⁸⁷ G4-EN15: 包括煤氣及汽車相關溫室氣體排放

⁸⁸ G4-EN16: 包括電力及煤氣相關溫室氣體排放

⁸⁹ G4-EN17: 包括用水及排污相關溫室氣體排放

⁹⁰ HKEx A1.1、HKEx A1.2

⁹¹ G4-EN18、HKEx A1.1、HKEx A1.2

	單位	2017年	2016年	差距
水^{92, 93}				
總耗水量	立方米	180,503	197,686	-9%
耗水密度				
按僱員數量	立方米/人	16	18	-10%
廢物棄置量⁹⁴				
一般廢物	公斤	757,952	742,390	+2%
主要廢物回收量⁹⁵				
無害⁹⁶				
廢紙	公斤	265,929	432,376	-38%
膠樽	公斤	206	214	-4%
鋁罐	公斤	188	213	-12%
廚餘	公斤	71,925	85,165	-16%
有害⁹⁷				
充電池	件	107	120	-11%
電子廢物	件	3,119	5,398	-42%
光管及慳電膽	件	1,154	929	+24%
碳粉盒	個	220	192	+15%

歧視及貪污事件

	數量
歧視事件的總數 ⁹⁸	0
經確認的貪污事件數目 ⁹⁹	0

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- **社會責任數據一覽**
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁹² G4-EN8、HKEx A2.2
⁹³ 包括主要物業、主要辦公大樓及大部份分行，暫不包括個別大廈的公眾用水
⁹⁴ G4-EN23、HKEx A1.6: 包括主要物業及主要辦公大樓
⁹⁵ G4-EN23、HKEx A1.6: 包括主要物業及主要辦公大樓
⁹⁶ HKEx A1.4
⁹⁷ HKEx A1.3

⁹⁸ G4-HR3
⁹⁹ G4-SO5、HKEx B7.1

11. GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

本報告是按照《全球報告倡議組織(GRI) G4可持續發展報告指引》及聯交所《環境、社會及管治報告指引》編制。下表就各披露要求提供與相關章節的參照或直接解釋。

一般標準披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
策略及分析			
G4-1		機構最高決策人的聲明	董事長報告(第5頁); 總裁報告(第7頁)
G4-2		機構的關鍵影響、風險及機會	董事長報告(第5頁); 總裁報告(第7頁)
機構簡介			
G4-3		機構名稱	關於本報告(第2頁)
G4-4		主要品牌、產品及服務	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 2017年年報(第1, 102頁); 中銀香港網頁
G4-5		機構總部位置	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 中銀香港網頁
G4-6		機構營運所在地之數目	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
G4-7		擁有權的性質及法律形式	關於本報告(第2頁); 關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
G4-8		所服務的市場	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 中銀香港網頁
G4-9		機構規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 社會責任數據一覽(第53頁)
G4-10	B1.1	僱員數據	社會責任數據一覽(第53頁)
G4-11		受集體協商協議保障的總僱員百分比	根據《員工行為守則》，集團的所有員工有加入任何合法組織的權利。
G4-12	B5一般披露, B5.2	機構的供應鏈	業務發展及經濟貢獻(第24頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

一般標準披露			
GRI G4指標	香港聯交所 《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
G4-13		於報告期內機構規模、架構、擁有權或供應鏈的重大改變	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
G4-14		機構是否及如何按預警方針及原則行事	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-15		機構對外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議的參與或支持	在業務發展及經濟貢獻、貢獻社區及不同章節中反映。本集團已簽署《公平待客約章》、《有能者・聘之約章》及《戶外燈光約章》。有關本集團在這方面所得的獎項和嘉許，請參閱2017年年報。
G4-16		機構參與的聯會及倡議組織	2017年年報(第14頁)
已確定的重要議題			
G4-17		機構綜合財務報表或同等文件內包含的實體	業務發展及經濟貢獻(第13頁);2017年年報(第18頁)
G4-18		界定報告內容及議題界限的過程	企業社會責任的管理(第11頁)
G4-19		決定報告內容過程中界定的重要議題	企業社會責任的管理(第12頁)
G4-20		機構內各重要議題的界限	企業社會責任的管理(第12頁)
G4-21		機構外各重要議題的界限	企業社會責任的管理(第12頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

一般標準披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
已確定的重要議題			
G4-22		解釋重整舊報告所載訊息的結果及原因	關於本報告(第2頁); 社會責任數據一覽(第55頁)
G4-23		報告的範圍及議題界限與以往報告的重大分別	沒有重大分別
利益相關者參與			
G4-24		機構的利益相關者群組清單	企業社會責任的管理(第10頁)
G4-25		界定及挑選相關利益相關者之基準	企業社會責任的管理(第10頁)
G4-26		邀請利益相關者參與的方式	企業社會責任的管理(第10頁)
G4-27		於利益相關者參與的過程中提出的主要項目及關注事項, 以及機構的應對	企業社會責任的管理(第12頁)
報告概況			
G4-28		匯報期	關於本報告(第2頁)
G4-29		上一份報告的日期	上一份報告於2017年4月出版
G4-30		匯報週期	年度報告
G4-31		查詢報告或報告內容的聯絡方式	關於本報告(第2頁)
G4-32		GRI 內容索引, 包括揀選的「符合」選項及外部認證參考(如有)	關於本報告(第2頁); GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引(第57頁)
G4-33		為報告尋求外部認證的政策及現行措施	本報告未有尋求外部認證
管治			
G4-34		機構的管治架構	企業社會責任的管理(第9頁); 2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)

一般標準披露			
GRI G4指標	香港聯交所 《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
管治			
G4-35		最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	企業社會責任的管理(第9頁)
G4-36		機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，以及他們是否直接向最高治理機構匯報	企業社會責任的管理(第9頁)
G4-38		最高治理機構及其委員會的組成	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-39		最高治理機構的主席是否兼任行政職位	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-40		最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高管治機構成員的條件	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-41		最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-48		審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位	關於本報告(第2頁)
G4-51		最高治理機構和高級管理階層的薪酬政策	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
G4-52		薪酬決定的流程	2017年年報的「公司治理」章節(第72頁)
道德與誠信			
G4-56		機構的價值觀、原則、標準和行為規範	關於中銀香港(控股)有限公司(第4頁)； 業務發展及經濟貢獻(第23頁)
G4-58	B7.2	對於舉報有違道德或不合法行為及機構誠信相關問題的內、外部機制	業務發展及經濟貢獻(第22頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
類別：經濟			
經濟表現			
G4-DMA		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第13頁)
G4-EC1		機構產生和分配的直接經濟價值	業務發展及經濟貢獻(第13頁)； 2017年年報(第18頁)
間接經濟影響			
G4-DMA		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第14頁)； 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EC7		基礎設施投資與支援性服務的情況及其影響	業務發展及經濟貢獻(第16頁)
G4-EC8		重要間接經濟影響，包括影響的程度	業務發展及經濟貢獻(第17頁)
類別：環境			
物料			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第36, 38頁)； 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN1	A2.5	所用物料的重量或體積	社會責任數據一覽(第55頁) 本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。
能源			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第36, 38頁)； 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN3	A2.1	機構內部的能源消耗量	社會責任數據一覽(第55頁)
G4-EN5		能源密度	社會責任數據一覽(第55頁)
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	保護環境(第38頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG 指引》相關參考	描述	互相參照
水資源			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露，A2.4	管理方針披露	保護環境(第36, 38頁)； 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN8	A2.2	按源頭說明的總耗水量	社會責任數據一覽(第56頁)
排放			
G4-DMA	A1一般披露， A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第36, 38頁)； 本集團是金融服務機構，不會產生大量空氣污染物。
G4-EN15	A1.1，A1.2	直接溫室氣體排放量(範疇一)	社會責任數據一覽(第55頁)
G4-EN16	A1.1，A1.2	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	社會責任數據一覽(第55頁)
G4-EN17	A1.1，A1.2	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	社會責任數據一覽(第55頁)
G4-EN18	A1.1，A1.2	溫室氣體排放強度	社會責任數據一覽(第55頁)
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	保護環境(第38頁)
污水及廢棄物			
G4-DMA	A1一般披露， A3一般披露	披露管理方針	保護環境(第36, 38頁)； 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN23	A1.3，A1.4，A1.6	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	保護環境(第41頁)；社會責任數據一覽(第56頁)
結合環保因素的產品和服務			
G4-DMA	A2一般披露， A3一般披露	披露管理方針	保護環境(第39頁)；載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN27	A3.1	降低產品和服務環境影響的程度	保護環境(第39頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
類別：社會			
僱傭措施和工作			
僱傭事宜			
G4-DMA	B1一般披露	管理方針披露	關愛員工(第28頁)
G4-LA1	B1.2	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	社會責任數據一覽(第53, 54頁)
G4-LA2		按重要營運地點劃分，提供予全職員工而非臨時或兼職員工的福利	關愛員工(第28頁)
G4-LA3		按性別劃分，產假／待產假後回到工作和保留工作的比例	社會責任數據一覽(第54頁)
勞資關係			
G4-DMA	B4.2	管理方針披露	關愛員工(第30頁)
G4-LA4		有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明	關愛員工(第30頁)
職業健康與安全			
G4-DMA	B2一般披露，B2.3	管理方針披露	關愛員工(第31頁)
G4-LA6	B2.1，B2.2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數	社會責任數據一覽(第54頁)
員工培訓與教育			
G4-DMA	B3一般披露	管理方針披露	關愛員工(第28頁)
G4-LA9	B3.1，B3.2	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會責任數據一覽(第54頁)
G4-LA10		為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃	關愛員工(第28頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
僱傭措施和工作			
多元化與平等機會			
G4-DMA		管理方針披露	關愛員工(第27頁)
G4-LA12	B1.1	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	社會責任數據一覽(第53頁)
員工申訴機制			
G4-DMA		管理方針披露	關愛員工(第30頁)
G4-LA16		經由正式申訴機制提交、處理和解決的僱傭問題申訴的數量	每當接獲員工投訴，集團相關單位會進行調查。申訴的數量未有在此報告中披露。
遵守法規(社會/勞工)			
G4-DMA	B4.1	管理方針披露	關愛員工(第27頁)
G4-SO8	B1一般披露，B2一般披露，B4一般披露	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。
人權及社會			
防止歧視			
G4-DMA		管理方針披露	關愛員工(第27頁)
G4-HR3		歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	社會責任數據一覽(第56頁)
貢獻本地社區			
G4-DMA	B8一般披露，B8.1，B8.2	管理方針披露	貢獻社區(第42頁)
G4-SO1		實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	貢獻社區(第42頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
人權及社會			
貢獻本地社區			
G4-FS13		機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	業務發展及經濟貢獻(第18頁)
G4-FS14		提高弱勢社群獲得金融服務的機會	業務發展及經濟貢獻(第20頁)
反貪污			
G4-DMA	B7一般披露	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第23頁)
G4-SO4		反腐敗政策和程式的傳達及培訓	業務發展及經濟貢獻(第23頁)
G4-SO5	B7.1	確認的腐敗事件和採取的行動	社會責任數據一覽(第56頁)
產品責任			
顧客健康及安全			
G4-DMA		管理方針披露	關愛員工(第31頁)
G4-PR2	B6一般披露	按後果類別說明，違反有關產品和服務健康與安全影響的法規和自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
產品及服務標示			
G4-DMA	B6一般披露	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
G4-DMA (前G3-FS16)		以受益人分類，提高金融知識的措施	業務發展及經濟貢獻(第20頁)
G4-PR4	B6一般披露	按後果類別說明，違反有關產品和服務資訊及標識的法規及自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
G4-PR5		客戶滿意度調查的結果	業務發展及經濟貢獻(第21頁)

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- **GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引**

特定標準披露及特定行業披露			
GRI G4指標	香港聯交所《ESG指引》相關參考	描述	互相參照
產品責任			
市場推廣			
G4-DMA	B6一般披露	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
G4-PR7		按後果類別劃分，違反有關市場推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
客戶私隱			
G4-DMA	B6一般披露，B6.5	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
G4-PR8	B6.2	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	年內，本集團收到少量有關侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的投訴。本集團接獲投訴後會由專責單位先立案，並按照內部相關處理客戶投訴的管理辦法進行調查處理，最後將調查結果回覆投訴人。本集團內部處理客戶投訴的管理辦法根據香港金融管理局《監管政策手冊》IC-4「處理投訴程序」及香港銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》而訂立。
遵守法規(產品責任及服務)			
G4-DMA		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
G4-PR9	B6一般披露	如有違反有關「提供及使用產品與服務」的法律法規，說明相關重大罰款的總金額	年內並沒有違反有關「提供及使用產品與服務」的法律法規而被重大罰款。
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，並通過內部設置的法規專責單位及市場宣傳單位提供法律諮詢及日常監控。