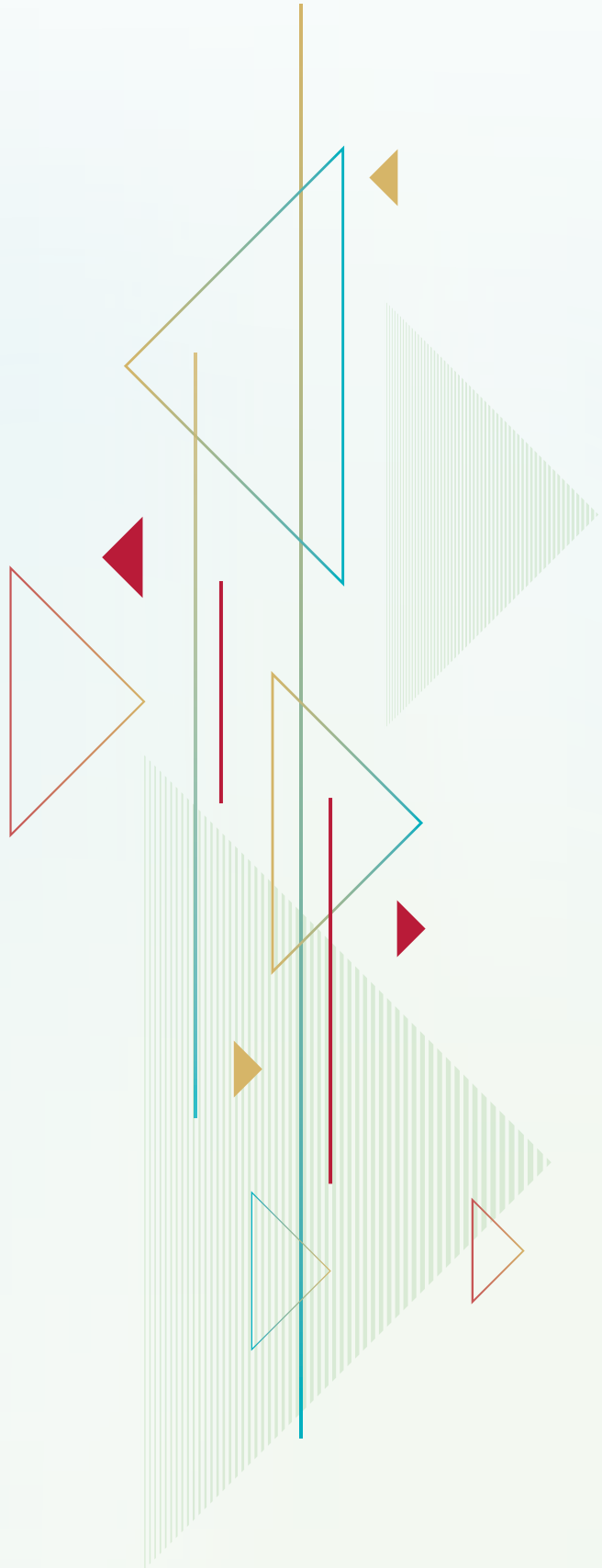


2012年度
企業社會責任報告



目錄

1. 關於本報告	4
2. 總裁致辭	5
3. 集團企業社會責任發展現狀	6
3.1 企業社會責任治理	7
3.2 恒生可持續發展企業指數系列認可	7
4. 我們的業務	8
4.1 2012年業務摘要	9
4.2 經濟影響	9
5. 公司治理	12
5.1 公司治理架構	12
5.2 董事會	13
5.3 風險管理	13
6. 利益相關者的參與	14
6.1 2012年利益相關者的參與	14
6.2 客戶	14
6.3 員工	15
6.4 股東	15
6.5 投資者	15
6.6 信息披露	15

7. 我們的員工	16
7.1 工作環境	16
7.2 員工福利	17
7.3 人才管理	17
8. 我們的社區	19
8.1 便捷的銀行服務	20
8.2 體育、藝術及文化推廣	21
8.3 教育項目	22
8.4 員工義工隊	23
9. 環保表現	24
9.1 將環保因素融入我們的業務	25
9.2 提高能源及資源效益	25
9.3 提供無紙化銀行服務	26
9.4 推行無紙化辦公	27
9.5 增強社區的環保意識	27
10. 供應鏈	29
10.1 可持續發展採購政策	29
10.2 供應商行為準則	30
10.3 與供應商的溝通	30
11. 主要獎項及嘉許	31

1. 關於本報告

本報告概述中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附屬機構（包括中國銀行（香港）、南洋商業銀行、集友銀行及其他機構，統稱「本集團」）2012年度企業社會責任（「CSR」）方面的相關活動。報告內容涵蓋公司治理、利益相關者的參與、工作環境、社區投資、環境保護及供應鏈管理等方面。

本報告是集團根據全球報告倡議組織第3.1版指引（Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 Guidelines）編製的第二份報告，同時也參考了香港交易及結算所有限公司頒佈的環境、社會及管治報告指引（Environmental, Social and Governance（「ESG」）Reporting Guide）。

2. 總裁致辭

2012年，在依然艱難的經營環境下，中銀香港集團仍以其均衡的發展策略取得了業務的可持續增長。作為集團核心價值的一部分，我們相信履行企業社會責任對於保持業務的長期可持續發展、維護集團的社會經營權、建立與員工、客戶、投資者及社區之間長期的互信關係等都將起到積極的推動作用。

作為香港主要銀行集團，我們深刻意識到中銀香港在推動本港經濟和社區的可持續發展過程中所扮演的重要角色。一直以來，中銀香港致力於提供負責任的銀行服務，以實現我們成為「您的最佳選擇」的願景。「提供負責任的銀行服務」不僅意味著要向客戶提供合適的產品和服務，更要在日常營運中堅持嚴謹的業務操守：在保持業務增長勢頭的同時，有效地控制和管理風險，使我們能夠為利益相關者提供一個可持續的、平穩的業務發展平台。這是我們履行企業社會責任承諾及發展的重要基礎。

本報告是中銀香港集團第二份以「GRI G3.1指引」為基礎編製的企業社會責任報告，同時參考了香港交易及結算所有限公司發佈的「環境、社會及管治報告指引」。通過這份報告，我們希望能夠與利益相關者共同分享集團在企業社會責任方面所作出的承諾以及本年度內所取得的主要成就。2011年，我們制定了「利益相關者參與五年規劃」以確保與利益相關者就所關注的問題進行有效的溝通，並聽

取其反饋意見。2012年，我們進一步落實了該項規劃。根據我們的調查結果，利益相關者對本集團「2011年企業社會責任報告」的發佈表示歡迎，並對中銀香港在企業社會責任相關領域的發展表示關注。我們高度重視相關的反饋意見，並將進一步擴大披露範圍，與利益相關者一道共同推動企業社會責任的不斷向前發展。

2012年正值中國銀行百年華誕，也是中銀香港上市十週年；它不僅是集團歷史上的里程碑，同時也印證了多年來我們所贏得的利益相關者的基本信任。我們深知推動集團經營所在地經濟、社會及環境方面可持續發展對本集團自身長期可持續發展的重要性及深遠影響。為此，我們承諾將履行企業社會責任與集團的業務發展相結合，為推動本地社區的整體發展作出貢獻。展望未來，我堅信憑藉獨特的競爭優勢和財務實力，我們將會抓住有利時機，為利益相關者創造更大的價值。



副董事長兼總裁

和廣北

3. 集團企業社會責任 發展現狀

就本集團而言，履行企業社會責任意味著以負責任的方式經營業務，這一取態對集團的內、外部利益相關者乃至整體經濟、社會和環境都將起到積極的影響；對創造和保持集團的長遠核心競爭力、加強與利益相關者的聯繫以及提升品牌價值都將起到至關緊要的作用。

我們通過系統化的方式管理集團企業社會責任計劃：為確保企業社會責任策略得以有效地執行，集團在制定政策、完善架構及建立機制等方面採取了一系列措施；「五年期利益相關者參與規劃」的制定保證了我們與利益相關者之間的溝通並能夠及時聽取其反饋意見；通過檢討和評估集團企業社會責任表現，使相關領域的工作能夠持續改進和提高，與集團的核心業務及利益相關者的期望保持一致。

我們認真履行對員工、客戶、社區及供應鏈所承擔的責任：集團為員工提供穩定的就業環境；為客戶提供便捷的銀行服務；支持有意義的公益活動；利用我們的影響力鼓勵對社區和環保有益的行為活動。

3.1 企業社會責任治理

集團企業社會責任委員會負責審議和檢討企業社會責任戰略、政策，監督戰略的實施，並將工作進展定期向董事會匯報。委員會主席由集團總裁擔任，成員包括集團及附屬機構高層管理人員。集團已設立適當的內、外部評估機制，定期評估企業社會責任相關措施的實施效果，確保各項工作的不斷改善。各相關單位根據其業務職能在企業社會責任相關領域各司其職。

參照《聯合國環境規劃署金融機構環境及可持續發展宣言（UNEP Statement by Financial Institutions on the Environment and Sustainable Development）》、《ISO 26000-2010：社會責任指引》及其他相關準則、國際指引，我們制定了《集團企業社會責任政策》及《環保政策》。上述政策為我們能夠切實可行地落實企業社會責任奠定了基礎。

集團同時也制定了《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》，以確保供應商符合我們對其職業操守、公司治理、環保標準及公平勞工狀況的要求。

3.2 恒生可持續發展企業指數系列認可

集團在可持續發展方面的表現贏得了廣泛認可。連續三年，中銀香港（控股）有限公司成為恒生可持續發展企業指數系列成份股。其在ESG方面表現的評估排名由2011年的第18位躍升至2012年的第12位，評級由「A」（良好）躍升至「AA-」（穩定）。

4. 我們的業務

中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附屬機構（「本集團」）是香港上市的主要商業銀行集團之一，為個人客戶和企業客戶提供全面的金融產品與服務。中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）是香港三家發鈔銀行之一，也是香港唯一一家人民幣清算行。

集團在香港擁有最龐大的分行網絡。截至2012年12月31日，我們通過269家分行與589部自動櫃員機，以及網上、手機銀行等高效的自動化平台提供服務。此外，我們在中國內地設有36家分支行，為中港兩地客戶提供跨境銀行服務。

我們在香港的各主要業務均保持市場領先地位，包括存款、住宅按揭貸款、公司貸款、銀團貸款及離岸人民幣業務。通過與母行中國銀行的緊密合作，集團亦將業務拓展至香港以外地區，以滿足客戶對跨境銀行服務的需要，為其全球性的業務發展提供支持。

集團設立了完善的公司治理架構，並制定了有效的風險管理與內控機制。所採取的核心均衡業務策略保證了集團業務的可持續發展及利益相關者參與，最終實現集團成為「您的最佳選擇」的願景。我們深知與客戶建立互信關係以及保持財務穩健的銀行聲譽的重要性。我們相信，集團所採取的業務發展措施能夠為股東及投資者帶來穩健的回報，並為員工及社區提供可持續的業務發展平台。

4.1 2012年業務摘要

- 儘管香港銀行業的經營環境面臨著挑戰，我們仍在繼續推動核心業務的增長，並利用我們的優勢來開發新產品及服務，為股東及投資者帶來穩健回報。
- 集團的淨經營收入較2011年增加15.9%至港幣357.6億元；股東應佔溢利創上市新高，按年增加2.4%至港幣209.3億元。
- 集團的財務表現保持穩健，資本金及流動資金充足：資本充足比率（「CAR」）為16.8%，而平均流動資金比率為41.2%。
- 貸款及存款保持健康增長，貸存比率維持在良好水平。
- 各主要業務持續保持市場領先地位，包括離岸人民幣業務、香港住宅按揭業務及港澳銀團貸款市場。
- 推出多項創新產品，包括安排香港首宗具規模的全額人民幣銀團貸款、推出「多貨幣船舶融資（人民幣和美元）」。

4.2 經濟影響

全面的銀行服務供應商

作為香港主要銀行集團，我們致力於推動本地經濟的發展。我們為客戶提供銀行服務以滿足他們的理財需要，協助客戶經營業務並實現其財務目標。儘管全球經濟放緩，集團於2012年的客戶貸款仍持續增長，達到港幣7,782.64億元，增幅11.3%。

- 為迎合客戶更高層次的銀行業務需要，集團提供一站式個人理財產品及服務。
- 在樓宇按揭市場仍保持領先地位，為有置業需要的人士提供便捷的融資貸款。2012年，集團的住宅按揭貸款餘額為港幣1,866.01億元，增長9.9%，佔本地市場逾20%。
- 我們亦推出「一天即批按揭服務」，為客戶提供更便捷更高效的服務。

4. 我們的業務

- 集團為企業客戶提供全方位金融服務，其業務經營地區涵蓋了香港、中國內地及海外。2012年，集團的企業貸款餘額為港幣5,395.62億元，增長11.6%。
 - 2012年，中銀香港及南洋商業銀行與香港按揭證券有限公司合作，推出「小型貸款計劃」，以協助創業人士。該計劃設有小型創業貸款、自僱貸款及自我提升貸款，另外亦提供營商導師及創業培訓等支援服務。
 - 於2012年12月，中小企佔香港企業總數的98%，所提供的就業機會佔47%¹（除公務員外）。作為經濟支柱，我們認同中小企在推動經濟及社會可持續發展及增長的重要性。為此，我們推出一系列針對小中企的服務助其經營業務，並積極支持香港按揭證券有限公司推行的「中小企融資擔保計劃」，為中小企提供靈活的貸款服務。集團設有14家指定中小企中心，針對中小企的財務需要提供一站式服務。
- 本年度內，我們的服務亦獲得多項市場嘉許：
- 連續第五年榮獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」
 - 於《亞洲投資人》舉辦的「亞洲投資人服務提供者獎」榮獲「最佳跨境託管亞洲銀行獎」
 - 連續14年獲摩根大通銀行頒發「美元清算質量獎」
 - 營運部放款處獲香港通用公證行頒發ISO 9001：2008質量管理體系國際認證
 - 《星島日報》頒發「星鑽服務品牌選舉 — 按揭服務」大獎
 - 中銀「易達錢」獲《太陽報》頒發「超卓銀行信貸服務品牌大獎」
 - 香港鐵路有限公司頒發「我最喜愛至方便商舖」卓越獎

¹香港特區政府政府統計處，2012年第四季就業及空缺按季統計報告

全力支持發展離岸人民幣市場

離岸人民幣市場在持續穩步健康地發展。作為香港唯一人民幣清算行，我們致力於提供高效的清算服務及充足的人民幣流動資金，為全球各地的人民幣參加行提供日常結算服務。為滿足市場需求，我們同時也在不斷提升自身的服務質素。2012年，我們將服務時間由星期一至五下午6時30分延長至11時30分（香港時間），以滿足不同時區參加行的服務需求。此舉有助於在全球推廣人民幣的使用，並鞏固香港作為離岸人民幣清算樞紐的競爭優勢。

作為主要參加行，本集團也在不斷完善自身的離岸人民幣業務平台，以滿足全球各地市場日益增加的人民幣交易需求。集團在各類主要人民幣業務都保持領先地位，並獲頒發多項行業嘉許。我們亦積極參與多項本地及海外的人民幣業務研討會及論壇，以推動香港人民幣業務的發展。

- 2012年，我們成功安排了香港首宗具規模的全額人民幣銀團貸款

- 推出了首項「多貨幣船舶融資（人民幣和美元）」產品
- 為推動點心債券市場發展，集團亦積極參與人民幣債券承銷業務，業務量較去年大幅增長
- 繼宣佈放寬監管後，我們即時率先通過全線分行為非香港居民提供人民幣服務
- 抓住人民幣合資格境外機構投資者（「RQFII」）計劃所帶來的機遇，本集團成為香港最大的RQFII基金分銷商和託管服務供應商

經濟貢獻

集團不斷增長的經營收入為本地市場提供了更多的就業機會並按照經營所在地司法及監管要求納稅。2012年，公司的收入按年增長2.4%至港幣357.6億元；稅前利潤為港幣255.2億元。員工成本為港幣64.06億元，而已付稅款總額為港幣39.74億元。

5. 公司治理

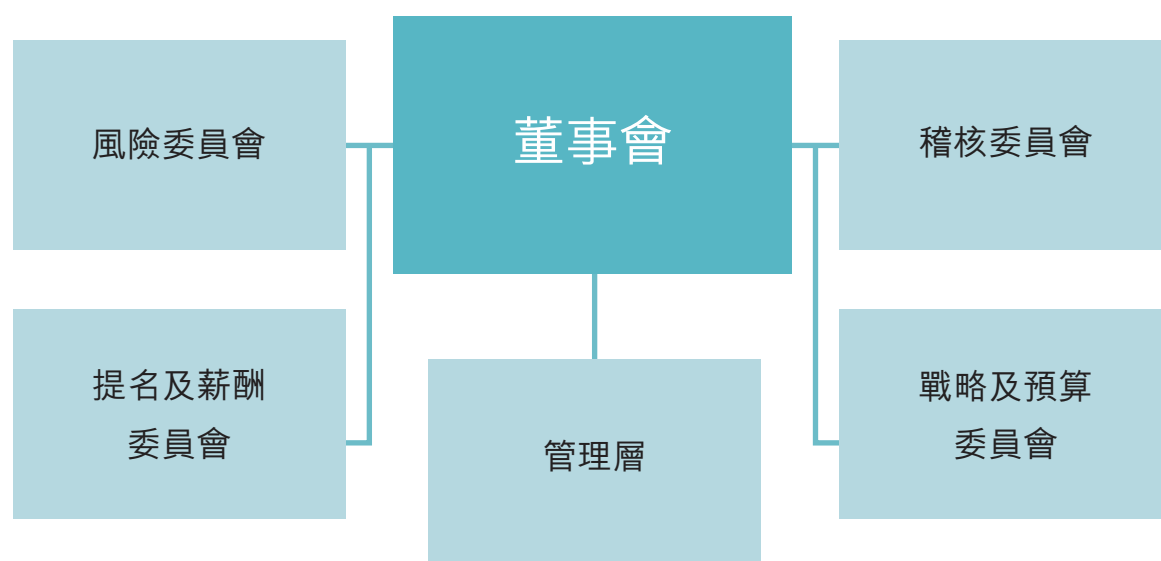
本集團建立和完善高標準的公司治理機制以保障股東、客戶及員工的利益。具體而言就是通過保持高效的公司治理架構來規範和監管公司在日常經營中的商業道德操守。

我們對於公司治理相關實務進行定期重檢，並嚴格遵守本地法律法規及香港金融管理局（「金管局」）、香港證券及期貨事務監察委員會、香港聯交所等監管機構頒佈的相關規則及指引。

5.1 公司治理架構

公司治理架構的核心是董事會，董事長與總裁之間有明確的職責分工。董事會負責監督管理層對公司業務及其他事務的日常管理。本集團的獨立非執行董事在董事會中具有很強的代表性，其資歷遠超出相關規則及監管規定所要求的標準。

董事會下設稽核委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會和戰略及預算委員會，負責協助董事會履行其職責。各附屬委員會均具有清晰界定的職責約章，並就其職權範圍內的有關事項向董事會提出建議，或在適當情況下按董事會轉授的權力作出決策。



5.2 董事會

截至2012年12月31日，董事會共有董事12名，包括6名獨立非執行董事、5名非執行董事及2名執行董事。董事會主席為非執行董事。現行董事會成員中，全部董事均具有豐富的銀行及管理經驗。

董事會作出的決策要確保其客觀性，力求實現股東的長遠價值，同時確保對公司其他利益相關者承擔企業社會責任。2012年度，董事會共召開七次會議，平均出席率達93%。

5.3 風險管理

集團深信良好的風險管理是企業成功的重要因素。在日常經營中，我們高度重視風險管理，並強調風險控制與業務增長及發展之間必需取得平衡。公司業務的主要內在風險包括信貸風險、利率風險、市場風險、流動資金風險、操作風險、信譽風險、法律及合規風險、策略風險。我們亦已開始對環境保護、社會影響及公司治理風險進行正式量度，在評估供應商及客戶的信貸風險時，將環境保護、社會影響及公司治理因素考慮在內。

集團的風險管理目標是在提高股東價值的同時確保風險敞口在可接受的水平之內。集團的風險取向陳述經董事會審批通過，闡述集團在風險可控的前提下願意承擔的風險類型與程度，從而在可控的風險水平下實現業務發展目標及達到利益相關者的期望。我們每週召開管理委員會會議，以提升各主要部門及附屬機構的風險意識。

2012年，稽核委員會對公司內部控制系統的有效性進行了年度重檢。有關檢查涵蓋各項重要的內部控制措施，包括財務、操作及合規控制以及風險管理職能。

有關本公司的公司治理詳細資料，請見2012年年報或本公司網頁。

6. 利益相關者的參與

我們認同利益相關者的參與對於集團在充分瞭解情況的前提下作出決策、達到業務目標、實現企業社會責任承諾過程中所起到的重要作用。2011年，集團制定了長期的利益相關者參與計劃，確保我們與利益相關者保持有效溝通，針對其所關注的問題聽取反饋意見。我們的利益相關者包括：

- 客戶
- 員工
- 股東及投資界
- 政府及監管機構
- 供應鏈
- 社區

2012年，我們仍沿用原有溝通平台使利益相關者參與銀行的運作。

6.1 2012年利益相關者的參與

作為利益相關者參與的一部分，我們聘請外部顧問以獨立的專題小組形式與員工作了訪談，並與供應商及社區夥伴進行溝通，搜集他們對集團可持續發展表現方面的意見。另外，為進一步瞭解客戶需求，我們通過包括專題小組訪談在內的各種形式與不同客戶層溝通，搜集反饋意見。上述各類形式的溝通對於集團制定整體發展策略都起到重要作用。

集團對於利益相關者的反饋意見非常重視：根據報告分析結果，利益相關者對本集團按照全球報告倡議組織第3.1版指引所編製的「2011年度企業社會責任報告」表示歡迎。因應其所關注的問題，

集團將繼續加強信息披露，進一步推動企業社會責任的發展。

6.2 客戶

集團堅持「以客為本」的銀行服務以切實滿足客戶的需求。我們通過多種方式定期與客戶保持溝通以徵集反饋意見，其中包括：客戶滿意度調查、專題小組訪談、客戶投訴以及前線員工與客戶之間的直接溝通等。為了充分瞭解公司客戶的需求，我們還定期走訪客戶並組織研討會；為保障客戶利益，集團專門設立了「優質服務管理」單位以回應客戶對本行服務的意見及建議。

6.3 員工

集團建立相關溝通平台以確保員工與高級管理層之間的定期雙向溝通；亦通過員工刊物、內聯網及其他溝通方式定期發佈有關集團發展的更新資料，員工可通過指定熱線電話、定期網上調查及員工論壇來提供反饋意見；高層管理人員定期到訪分行以聽取前線員工的意見。我們同時設有「員工合理化建議平台」，使員工能夠以保密方式發表意見或提交正式投訴，公司視其必要性作出適當反應。

就2013年集團的相關規劃，我們召開了高層管理人員與員工的溝通會。附屬機構中，南洋商業銀行（「南商」）2012年內與員工舉行了三次午餐會，使高層管理人員能夠在輕鬆的環境下與員工進行溝通。我們也推出了「我的建議」計劃，鼓勵員工就集團日常運營和業務發展發表意見和建議。

6.4 股東

董事會高度重視與股東之間的有效溝通，以便股東瞭解集團的業務及相關事務。我們鼓勵股東參與公司的股東週年大會，並就其所關心的領域提問。

在2012年5月29日舉行的年度股東週年大會上，董事會主席、提名及薪酬委員會主席、風險委員會主席、戰略及預算委員會主席、稽核委員會成員以及外聘核數師羅兵咸永道會計師事務所の代表均有

出席並回答股東的提問。會上，合共有973名登記股東、260名授權公司代表及428名授權代表出席，持有股份總數為10,353,615,678股，佔公司全部已發行股本97.93%。

6.5 投資者

2012年度，公司與來自世界各地的投資者及分析員舉行了170多次會議，出席總人數約450人。會議形式包括環球路演、投資者會議、走訪公司、電話會議等，使投資者能夠更加深入地瞭解公司的業務策略。

通過電郵、與投資者的直接對話及投資者的反饋意見等形式，公司持續不斷地推動雙向溝通；通過投資者的回應，同時也使我們能夠更深入瞭解市場焦點，有助於制定集團的投資者關係規劃，不斷加強我們與投資者之間的關係。

6.6 信息披露

董事會對集團有關報告、公告、股價敏感及內幕資料等的披露程序及其效果進行監督和重檢，並鼓勵集團採取必要措施及時披露信息，確保有關資料能夠清晰及客觀地對外發佈，以便股東及公眾人士根據其所瞭解的信息作出投資決策。

7. 我們的員工

我們深知員工是集團最寶貴的資產；我們更瞭解工作穩定及事業發展對員工的重要性。近年來隨著全球金融危機的爆發及全球經濟的低迷，銀行業的就業環境出現了較大波動，穩定的工作環境日益重要。作為香港主要銀行集團，我們持續推動業務增長並堅守我們對社區及員工的承諾。

我們認為，一個令人愉快的工作環境對集團取得良好表現至關重要。我們致力於為員工提供理想的工作環境，增強員工的歸屬感，使之能夠在事業發展及個人生活雙方面取得平衡，同時推動員工間的廣泛交流及改革創新。

表 3.1：2007 年至 2012 年全職員工

年份	員工人數
2007 年	13,427
2008 年	13,463
2009 年	13,244
2010 年	13,806
2011 年	14,475
2012 年	14,638

7.1 工作環境

集團內部工作環境方面的日常運作直接受集團《員工行為守則》規管。該守則在編製過程中參考了「性別歧視條例僱傭實務守則」、「殘疾歧視條例」及「家庭崗位歧視條例」，並遵從集團經營所在司法權區的歧視法律法規。守則定期作年度重檢和修訂並由集團管理委員會審批。

本集團是一個提供平等機會的僱主，所有僱傭決定均基於業務需求，視工作需要及個人經驗與履歷，並按照個人的技能、經驗及表現提供具競爭力的薪酬待遇。集團定期重檢薪酬待遇，以確保相關機制符合監管規定及市場慣例；建立並完善了相關激勵機制以獎勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們制定計分卡機制，確保在進行評估時考慮到銷售及合規等因素。

我們認識到一個具有凝聚力而且全身心投入的員工團隊對集團的長遠發展至關重要。2012年，我們成立了跨部門工作小組，具體探討改革創新、工作流程、公司聲譽、事業發展及薪酬等聘用因素，並制定策略行動計劃。我們鼓勵各單位及部門分別制定各自的行動計劃，藉以持續改善僱員滿意度。

我們亦採取具體措施以確保員工擁有安全的工作環境。本年度，企業安全部門舉辦了一系列培訓課程，包括基本防火課程、職業健康及安全座談會及首個急救證書課程等。通過這些活動，我們旨在使員工具備必要的知識技能，以有效識別潛在的安全風險，並對有需要人士提供協助。此外，我們推出了有關「辦公室安全及健康」的網上學習課程，以提升各級員工對職業健康及工作場所的安全意識，總計9,360名員工參與了5,456小時的培訓。本集團在本年度的工傷比率為0.1%，我們將繼續努力確保工作環境安全。

7.2 員工福利

我們同樣意識到員工作息平衡的重要性，並且採取了相關措施鼓勵員工享受私人時間。集團為員工及家屬舉辦一系列的康樂活動：2012年，我們舉辦了「香港海洋公園同樂日」，逾20,000名員工及家屬出席，反應熱烈；我們亦鼓勵員工及家屬參與公益活動：通過「香港地質公園慈善環保行」，員工及家屬徒步暢遊新界及離島一帶，參與者不僅能夠飽覽大自然風光，而且加深了對自然生態的瞭解。

我們採納家庭友善的僱傭常規，讓員工於生日及節日提早下班，並向男員工提供有薪待產假。我們為員工提供免費的定期身體檢查、具競爭力的醫療計劃及輔導服務。員工可以優惠價格享用中銀大廈員工餐廳的早、午、晚餐，如在別處工作則可領取飯餐津貼。

7.3 人才管理

我們相信，有效的人才管理能確保繼任計劃的順利實施並配合業務發展的需要，是集團可持續發展的重要基礎。為此，集團高度重視系統化組織架構的設立以持續吸引人才、發掘人才；集團進一步完善了由不同背景但經驗豐富的專業人才組成的人才庫，以充實我們的繼任計劃；為鞏固人才發展，集團於2012年初設立了專門的人才管理團隊。該團隊負責各類重要基礎開發項目，其中包括新近構建的「領袖模型」。該項目為集團領導或關鍵非領導崗位的人才管理及繼任計劃提供策略方針。

7. 我們的員工

在人才競爭激烈的銀行業，我們相信，作為一間根植社區、財務表現穩健的銀行，中銀香港的聲譽及品牌形象對於吸引人才將起到積極的作用。利益相關者的反饋意見也顯示出員工對集團所提供就業機會的重視。日後，集團將進一步鞏固這方面的發展。

作為一家致力於下一代發展的銀行機構，我們通過不同的平台（如中港兩地的校園招聘會）招攬人才。集團制定大學生暑期實習計劃，使他們能夠獲得銀行業相關工作經驗。我們相信，參與銀行的日常業務運作，可使學生們更深入地瞭解本集團及其企業文化。很多實習生畢業後即入職本集團。

集團注重為員工提供學習機會，並支持員工的學習和進修。我們在為員工尋找學習機會的過程中，將員工個人的職業發展需求與集團的整體發展需要相結合。我們已建立系統化的人才發展機制，支持由高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人組成的「四位一體」育人文化。

我們為新入職的前線員工制定了完整的培訓課程，以確保他們能夠符合工作崗位的需求，並在工作過程中建立與集團道德標準相符的價值觀。培訓結束後同樣將會進行培訓後的評估，確保員工能夠有效掌握有關知識及技能。

通過「見習管理人員培訓計劃」及「見習行政人員培訓計劃」，集團還不斷地為員工提供結構性的培訓，包括內部培訓、在職培訓及崗位輪訓。為確保見習管理人員培訓計劃達到預期效果，我們於本年度舉辦了獨立的專題小組討論，以更深入瞭解員工的反饋意見並尋找進步空間。

至於管理人員方面，我們採用多間知名大學提供的不同教育及發展計劃，當中包括北京大學、清華大學、哥倫比亞大學、牛津大學、Richard Ivey School of Business 及劍橋大學。集團通過進修資助來鼓勵員工進修以實現持續的自我提升。

2012年培訓摘要

員工類別	培訓小時
高級管理層	56
前線銷售及客戶服務	58
一般員工	29

8. 我們的社區

集團根植香港，致力於與社區成員建立和諧關係並協助有需要的人士。我們與慈善團體、同業及政府等不同機構合作，通過我們的核心金融業務及優勢對社會產生積極的影響。我們推動人才培育，為社區增添活力。當發生自然災害時，我們支持救災工作，為有需要社群提供財務援助。

多年來，我們通過「中銀香港慈善基金」(「基金」) 積極參與香港和內地的公益慈善活動，範圍遍及文化教育、體育藝術、環境保護、賑災籌款和扶貧濟困等多個領域，貫徹關愛社群的宗旨，與市民分享企業發展的成果。過去18年，基金為社區捐款約港幣1.80億元。

8.1 便捷的銀行服務

作為香港主要的銀行集團之一，提供便捷的銀行服務不僅是我們的核心業務，亦是我們對社區的責任。我們設有龐大的分行網絡，積極為客戶提供各類銀行服務。為進一步方便客戶，我們在各大交通樞紐、購物商場及住宅地區設立了全新的24小時自助銀行服務中心。

集團亦為使用銀行服務方面有難度的個人及企業提供針對性的服務及設施。我們深明基本交易賬戶服務對客戶理財的重要性，因此，集團向年滿65歲或以上的長者、未滿18歲的賬戶持有人及領取傷殘津貼或綜援的人士提供手續費豁免。

「提供便捷的銀行服務」也包括向每一位客戶提供無障礙服務：為方便使用輪椅的人士，我們設置了斜坡通道或鳴鐘等設施，以便分行的客戶服務大使為有需要人士提供協助；我們確保所有自動櫃員機已加裝觸覺指示標記，方便視障人士使用自動櫃員機服務；此外，所有新安裝或重新安裝的自動櫃員機，其按鍵及螢幕的高度均是坐輪椅人士可觸及的位置，而約93%的自動櫃員機已於屏幕兩旁設有服務選擇按鈕。

網上銀行服務方面，我們為視障客戶設計了多項功能，包括設有語音功能及調整字體大小的頁面，以及符合瀏覽及內容編排方面的最佳應用指引。電話服務中心方面，我們提供廣東話、普通話、英文、日文及印尼語等多種語言的服務，以處理客戶的查詢及要求。

服務長者

我們為年滿65歲的長者提供免費的中銀簡易卡，方便其享用基本銀行服務，並就如何安全使用簡易卡及自動櫃員機向長者提供協助。

我們亦鼓勵客戶為退休作適當規劃：2012年，我們舉辦活動宣傳退休保障的重要性；我們繼續支持香港按揭證券有限公司推出的「安老按揭計劃」。根據該計劃，年滿55歲或以上的長者可靈活利用自住及非按揭住宅物業作為抵押申請貸款，於有關物業繼續居住並收取穩定年金；我們還與香港特區政府社會福利署合作，為居住內地、領取綜援的長者提供優惠匯率。我們預計隨著香港人口老化，長者客戶群的需要將有所增加，集團將繼續以創新的產品和服務滿足他們的理財需要。

支持慈善機構

我們憑藉龐大的分銷網絡，提供客戶捐款及慈善機構接收善款的方便平台；我們為合資格的慈善機構豁免行政費用，確保客戶捐出的一分一毫直接交予慈善機構；我們亦鼓勵員工參與香港公益金舉辦的「僱員樂助計劃」，並捐出等額善款。

8.2 體育、藝術及文化推廣

支持運動員發展

集團一直非常支持香港年青運動員的發展。我們連續七年冠名贊助「中銀香港傑出運動員選舉」，以提升社區對運動的興趣。

「基金」已連續十年贊助香港學界運動比賽中最具規模的「港九地域中學校際運動比賽」，更設立最高榮譽獎「中銀香港紫荊盃」及「中銀香港學界青苗盃」，積極發掘學界具潛質的運動員。2012年，共有269家參賽學校，超過8萬人次參加超過8,000場比賽。

我們積極贊助香港的羽毛球運動，至今捐款逾港幣1,300萬元，支持培育運動精英及鼓勵大眾的參與。我們繼續全力支持「2011－2014全港羽毛球發展及培訓計劃」，舉辦多項比賽、同樂日、訓練班、獎勵計劃，以及羽毛球大使示範表演等，2012年錄得超過12.5萬人參與。

藝術及文化推廣

我們重視推廣藝術及文化，希望讓更多社會大眾參與欣賞。2012年，我們獨家贊助由香港民政事務局主辦、康樂及文化事務署統籌的「國際軍樂匯演」，邀請12支世界知名軍樂團逾千人為觀眾演出氣勢磅礴的步操及軍樂，更提供1,870張免費門票予弱勢社群，讓他們一同欣賞這次軍樂盛宴。

2012年，為紀念中國銀行成立100週年，我們發行「中國銀行百年華誕紀念鈔票」，深受廣大市民歡迎；更在中銀大廈舉辦「中銀香港珍藏鈔票展覽」，展示了超過200件珍藏多年、自中國清末以來不同年代的鈔票藏品，彌足珍貴，與公眾一同回顧中國近代歷史及金融發展進程。

年內，我們還贊助多項活動，包括由香港中樂團主辦的「鼓王群英會XVI」音樂會，以及「朗朗鋼琴獨奏會」，由世界知名年青鋼琴家朗朗為觀眾奏出多首動人樂章。另外，我們還贊助了由香港蘇富比於2012年舉辦的「情義之交－游藝堂藏張大千書畫展」。

8.3 教育項目

我們深信，教育對社區發展至關重要。支持社區教育計劃是我們社區投資的重點之一。我們設有獎學金和助學金支持學生學習。自1990年以來，「中銀香港慈善基金」累計捐出港幣1,540萬元，受惠學生達1,661人。除提供獎學金外，我們認為培育社區人才的其中一個寶貴方法是為學生提供在本集團的實習機會，學習有關金融業的知識及技能。我們舉辦「暑期大專學生實習計劃」，為大專生提供實務見習機會。

中銀香港與香港專業教育學院合作成立「中銀香港金融服務學習中心」，按照中銀香港分行的布局設計，讓學生學習銀行實務知識、客戶服務技巧，積極為銀行及金融業培育人才。截至2012年底，中銀香港為該學院畢業生提供超過200個客戶服務主任的職位，使他們能夠學以致用。

集團參與苗圃行動的「助學長征」，向中國雲南傳遞關愛之情。2012年，一支由30名熱心的現職及退休員工組成的團隊，身體力行前往雲南香格里拉，展開一連十日助學之行，籌得善款逾港幣80萬元，悉數用於改善偏遠地區的教育狀況，並向內地山區學童捐贈日用品。我們自2009年起已連續四年支持苗圃行動的「助學長征」。南商（中國）亦致力為內地公益慈善作出貢獻，繼續向雲南省永勝縣羊坪學校進行捐助。

集團亦持續支持青少年發展：附屬機構中銀集團人壽保險有限公司（「中銀人壽」）連續兩年贊助香港青年協會舉辦「迎挑戰·上武當」青年武當武術團，參與計劃的青少年在中國湖北的武當修院留宿，接受嚴格訓練，鍛鍊身心。2012年，來自本港大專院校共40名青年參與這項活動。

8.4 員工義工隊

員工參與有意義的社區事務對員工與社區雙方來說具有相輔相成的效果。2006年，我們成立了「中銀香港愛心活力義工隊」，系統化管理公司員工的義工活動；2011年，我們制定了「中銀香港愛心活力義工隊指引」，為義工隊訂明一套運作準則；2012年，我們為義工隊舉辦培訓，確保他們可更有效率地為社區作出貢獻。例如：我們曾邀請循道衛理為義工隊舉行兩場培訓課程，提升他們為長者及長期病患長者提供社區服務時的溝通技巧。

公司積極鼓勵員工參與社區事務，每年為員工提供一天假期參與義工活動。2012年，義工隊繼續參與社區事務，重點針對「關懷、教育及環保」。此外亦參與由長期社區夥伴舉辦的社區事務。部分義工利用其專業技能協助社區夥伴點算及核對籌款活動的款項，為低收入家庭舉辦理財工作坊，並向年青人提供就業講座。

截至2012年底，共有1,300名員工登記成為義工。2012年內，逾900名員工參與共55項社區活動。

9. 環保表現

集團致力於促進環境的可持續發展。我們深刻意識到銀行業務可能對環境產生直接或間接的影響。集團切實執行《環境政策》，致力於減少碳足跡，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，致力減少業務發展對環境的影響。

我們的策略是將環境保護的概念融入我們的業務決策和日常營運中。集團的環保政策闡述了本集團如何預防、管理和降低在運作中對環境可能產生的直接或間接的負面影響。

除關注我們自身的環境影響外，我們的環境保護、社會影響和公司治理相關的信貸準則及《可持續發展採購政策》亦有助我們向客戶及供應商推廣更佳的环境保護、社會影響和公司治理措施。

我們承諾：

- 將環保與業務發展相結合，具體融入到集團的日常運作、服務和產品中。
- 在建立和完善環保管理機制基礎上，努力推進環保項目的實施，並通過主要績效指標及其他報告機制，定期對實施效果進行評估。
- 在營運場所依照環境保護的最佳方法運作。
- 遵守國際、國家和地區環境保護法律及法規。

9.1 將環保因素融入我們的業務

我們將環境、社會及治理因素與銀行的貸款及授信政策相結合，以確保為本集團及社區帶來可持續的業務發展及增長。

2012年，本集團繼續與香港生產力促進局合作提供「環保易」機器融資優惠計劃，鼓勵企業客戶購置符合環保標準的機器設備；亦與本地兩家電力公司合作提供「能源效益貸款計劃」，為有意進行節約電力改善工程的本港工商客戶提供融資服務。

將環保因素融入我們的信貸政策令我們可以更好地管理風險。我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的元素。在進行信貸評估時，我們會在作出信貸決定前評定客戶或融資項目在社會或環境方面潛在的正面及負面影響。

我們優先考慮在提供產品或服務過程中獲得ISO14001環境管理系統或ISO50001能源管理系統認證的供應商。

9.2 提高能源及資源效益

我們相信，在遍佈全港269間分行和容納超過14,000名僱員的辦公室中提高能源及資源效益，長遠將有助減低對環境的影響。

2012年，集團持續致力於在辦公地點加大力度執行提升能源和水資源效益的措施，並與國際認證和標準接軌。我們將空調系統內的風冷式製冷設備置換為更具能源效益的水冷式製冷設備。我們展開了中銀中心空調系統內安裝水冷式製冷設備的招標程序。預計此項目將於2014年或之前完成，預計屆時每年可節省高達12%的電力消耗。

分行方面，我們以更具能源效益的T5節能光管和LED照明取代原有的照明裝置。例如，我們在全新的銅鑼灣分行安裝LED照明，每年可節省高達23%的電力消耗，減少88噸碳排放。其他分行日後亦會陸續採納這一概念和做法。

中銀大廈及中銀中心獲得ISO50001能源管理體系標準（「EMS」）認證。該標準是為達至在能源效益、能源使用及消耗等方面持續改善表現的國際框架。管理層將定期審閱EMS報告，並正就進一步擴大EMS在集團內部的執行範圍進行探討。

表 5.1：主要辦公大廈的節能情況

2012年	中銀大廈 ²	中國銀行大廈	中銀中心	沙田火炭資訊科技中心	總計
每年節省能源 (千瓦時)	430,711	178,199	216,504	350,000	1,175,414
減少碳排放(噸)	340.26	140.78	123.41	199.50	803.95

² 根據《建築物能源效益條例》完成中銀大廈的能源效益審計工作，該大廈獲納入高效率能源效益大廈類別。

為減少廢物，我們繼續參與回收計劃³。2012年，我們收集了4,897千克紙張、玻璃瓶和鋁罐等可循環再用物料，以及2,000件電池、節能燈和光管、碳粉盒等。我們與社會福利機構香港明愛合作，在集團的主要辦公大廈內推行電腦循環再用計劃，捐贈由員工義工翻新清潔的3,900部電腦及其他設備。

我們瞭解到近年食物浪費問題在香港引起關注。為鼓勵廚餘回收，公司委任一間廚餘處理公司處理在中銀大廈員工餐廳內收集的廚餘。2012年，合共對960公升的廚餘和廢油進行加工及循環再造，用以生產動物飼料和生物柴油。

9.3 提供無紙化銀行服務

集團近年在提供銀行服務時積極地減少用紙，以履行我們在環保方面的承諾。我們一直在提升分行、網上銀行及手機銀行平台的科技方面加大投入，以推廣無紙化銀行服務。

集團旗下的分行越來越多地通過電子平台以及安裝電子簽名板和密碼小鍵盤進行銀行服務，以方便進行無紙化交易和開立賬戶。我們在銅鑼灣新開設的分行推行無紙化銀行服務，客戶可通過我們的電子海報和LED宣傳屏幕閱覽銀行資訊。我們在日後翻新其他分行時將繼續採用此設計概念。

³ 該等計劃包括工商業廢物源頭分類計劃、廢紙循環再造計劃、碳粉盒收集計劃、燈管回收計劃及電腦整修計劃。

我們越來越多的通過網絡為客戶提供銀行服務，以減少紙張的消耗。2012年，我們進一步提升了手機銀行平台。中銀香港是市場上率先推出新股認購及新股融資手機功能的銀行集團。本集團在「2012年資本壹週服務大獎」評選中連續第四年榮獲「網上理財服務大獎」和連續第二年榮獲「流動理財服務大獎」。

使用網上和手機銀行服務的客戶數目持續顯著增長。2012年，個人網上銀行客戶及手機銀行客戶分別較上一年度增長超過10%和60%。選擇收取電子綜合月結單和電子投資月結單的客戶數目分別增加約53%和26%。編印結單所用的紙張減少了47%。

9.4 推行無紙化辦公

作為全港最大的僱主之一，我們意識到集團在鼓勵員工以積極行為支持環保方面扮演著重要角色，並採取相應措施，減少日常營運中紙張的使用就是其中之一：集團推出各類電子平台，以供僱員共用內部文件、提交費用開支申請、更新個人資料及其他行政資料等；我們的採購及評審委員會要求集團各單位選用符合森林管理委員會環保認證或其他證明有效減低對環境影響的紙張；我們於辦公大廈提供循環再用設施，方便員工回收紙張；目前我們正著手設立電子績效系統，以電子方式進行績效考核。

為進一步加強措施節約用紙，我們將不斷發掘更多創新方法提升環保表現。

9.5 增強社區的環保意識

集團在環境方面的承諾亦涵蓋支持社區夥伴舉辦活動，以鼓勵和提升社區對環保的認知，啟發下一代更積極地減低對環境的影響。

我們身體力行支持各項社區活動，包括連續兩年參與「國際環保博覽」，與環境專家及業界分享空氣質素處理及能源管理等資訊。為喚起公眾對氣候變化的關注，我們自2009年起參加由世界自然基金會主辦的「地球一小時」及簽署了地球之友發起的《夠照·熄燈》約章。

自2009起，集團的《宴會指引》中增加具體條文，在公司宴會中停止採用魚翅、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」，承諾停止供應、採用魚翅及推出與魚翅相關的優惠。

集團持續致力於推廣地質保育。設於中銀大廈的「中國香港世界地質公園 — 史前故事館」讓公眾可於城市的中心地帶瞭解關於香港地質公園的地質知識。自2011年開館以來，已吸引逾9.4萬人次及超過680個團體參觀。

於社區內推動環境保育

集團一直不遺餘力推廣地質公園保育。2009年，我們舉辦了「香港地質公園慈善環保行」，提升了參與者對香港地質和地形特點的認識。

2012年，中銀香港舉辦「綠色社區樂悠遊」，包括「香港地質生態文化慈善環保行」及「導賞行程設計比賽」，為參加者提供全新路線，沿途欣賞香港獨有的地質特色景點、自然和文化古蹟，並由地質生態導賞員提供導賞解說及由中銀香港員工擔任義務導賞員隨團提供協助。「導賞行程設計比賽」邀請公眾人士設計一日或半日導賞行程，以喚起公眾對環境的關注及鼓勵公眾發掘香港大自然的美景。

自2009年至2012年12月，已有9,500名市民、客戶、員工及家屬參加超過100個「香港地質公園慈善環保行」生態導賞團。另外有逾300名新移民及弱勢社群人士獲邀免費參加導賞團。

此外，為進一步宣揚環境保護的重要性，我們還推出其他環保項目，包括「水上地質教育平台」及「世界地質公園網上教室」。該網上教室為全球首個，邀請來自世界各地的地質專家，透過網上平台為本地及海外學生授予地質保育知識。截至2012年底約舉辦了10次網上課堂。

千名青年環境友好使者行動

我們相信培養年青人的環保意識對於塑造年青人與環境之間的關係十分重要。2012年，我們贊助了由中華人民共和國八個國家部門舉辦的「千名青年環境友好使者行動 — 智慧護水節能・實用概念比賽」。

該計劃旨在提高年青人的環境保護意識及鼓勵他們將訊息推廣至社區。「智慧護水節能・實用概念比賽」邀請小學生及中學生設計能提升公眾意識的展板，以及邀請他們的朋友和家人作出減少碳排放的承諾。

2012年約有1,200名參與學生在比賽後獲挑選擔任青年使者。

10. 供應鏈

我們的供應鏈管理策略是制定一整套政策，當中列明我們對供應商的要求和期望，以及集團內部採購應如何根據該政策進行，並與供應商緊密合作，確保其符合我們的標準。

集團已制定《可持續發展採購政策》（「政策」）及《供應商行為準則》（「準則」），當中載有對供應商有關環保及社會期望的清晰指引。「政策」及「準則」反映我們致力將企業社會責任融入供應鏈管理、推動可持續發展的承諾。

10.1 可持續發展採購政策

「政策」為集團採購主要產品及服務提供框架。我們在採購過程中遵循以下原則：

- 我們將採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務
- 我們將致力於提升供應商的可持續發展意識，並利用我們的影響力鼓勵創新、廣泛應用新技術、新設計
- 在與供應商合作過程中，我們將堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期發展關係
- 我們將與同業及政策制定者分享經驗並採納最佳市場慣例
- 我們將採取措施保障中小企業不會因為集團的評估程序在商業競爭中處於劣勢
- 我們將為中小企業和社會機構提供更多的商業機會
- 我們將為參與採購的員工提供培訓和指引，以便更好地執行本政策

根據本政策，我們在投標文件中增加了對供應商在可持續發展方面表現的評估。

10.2 供應商行為準則

本準則在制定過程中參考了國際勞工標準及以國際勞工組織（「ILO」）核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商在社會、道德、公司治理、環境保護標準和勞動環境等方面所應達到的最低標準提出明確要求。

集團將該準則納入甄選供應商的過程當中，是否符合該準則是選擇新供應商或決定現有供應商會否續約的其中一個關鍵因素。在評估潛在供應商時，我們會權衡以上因素。若供應商未能完全符合準則所載的規定，我們會與他們緊密合作以改善其表現，若假以時日有關問題仍未得到解決及糾正，我們將採取適當行動。

集團參照該準則對供應商進行評估。年內，我們向集團供應產品及提供服務的73家公司寄發自我評估問卷調查。結果顯示供應商符合有關準則，並採取措施確保產品及包裝可循環再用。

10.3 與供應商的溝通

為加強落實本準則，我們制定與供應商的溝通策略，向負責採購的員工提供培訓，以向供應商傳達我們的要求。倘供應商違反準則而未有進行任何補救措施，可能會被終止合約。

2012年，我們委聘獨立顧問與供應商進行面談，收集他們對本集團可持續表現及採購過程的反饋意見。訪談結果顯示，供應商認同本集團致力於實現可持續發展，將環保因素融入業務營運、服務及產品的相關措施。供應商希望於招標前後能有更多機會透過簡報會或評估會與集團接觸。

11. 主要獎項及嘉許

公司治理及投資者關係

- 《**彭博市場**》雜誌「全球最穩健銀行」全球第二名及香港區首名
- 《**投資者關係**》雜誌「香港公司」和「銀行及金融服務業」最佳投資者關係首四名
- **香港上市公司商會**連續兩年頒發「恒生指數成份股公司組別」「公司管治卓越獎」
- 《**亞洲公司治理**》雜誌頒發「亞洲公司治理傑出表現獎」

以客為本

- **香港中小型企業商會**連續五年頒發「中小企業最佳拍檔獎」
- 《**亞洲投資人**》雜誌頒發「亞洲投資人服務提供者獎 — 最佳跨境託管亞洲銀行獎」
- 南商（中國）獲《**首席財務官**》頒發「中國首席財務官最信賴銀行」獎：
 - 「最佳離岸業務獎」
 - 「最佳跨境貿易結算獎」
 - 「最佳企業網銀獎」
- **摩根大通銀行**連續14年頒發「美元清算質量獎」
- 營運部放款處獲**香港通用公證行**頒發 ISO 9001：2008質量管理體系國際認證

- **香港鐵路有限公司**頒發「我最喜愛至方便商舖」卓越獎
- **香港客戶中心協會**頒發以下大獎：
 - 「亞太客戶中心協會領袖聯盟 — 最佳持續發展客戶中心」
 - 「神秘客戶撥測大獎」金獎
 - 「最佳外呼客戶中心組長」金獎
 - 「最佳客戶中心技術支援專員」金獎
- **香港優質顧客服務協會**頒發「優質服務大獎 — 傑出個人獎（內部支援服務）」銀獎
- 《**星島日報**》頒發「星鑽服務品牌選舉 — 按揭服務」大獎
- 中銀「易達錢」獲《**太陽報**》頒發「超卓銀行信貸服務品牌大獎」
- 《**資本壹週**》於「2012年資本壹週服務大獎」評選中連續第四年頒發「網上理財服務大獎」和連續第二年頒發「流動理財服務大獎」

專業培訓

- **僱員再培訓局**頒發「人才企業1st」殊榮
- **香港特區教育局**頒發「資歷架構夥伴嘉許狀」
- **香港管理專業協會**頒發「最佳管理培訓及發展獎 — 優秀新晉培訓員獎」
- **職業訓練局**頒發「策略夥伴獎」

社會責任

「中銀香港（控股）有限公司2010/2011企業社會責任報告」獲頒：

- 「美國Astrid Awards國際設計大賽」[年報 — 專門類別：可持續發展報告] 銀獎
- 「美國Galaxy Awards國際市場推廣大賽」[可持續發展報告類別] 優異獎
- 在「第十屆中國公共關係案例大賽」獲頒「企業社會責任」銀獎

i) 關愛社群

- 香港社會服務聯會連續十年嘉許為「商界展關懷」公司
- 香港特區社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀
- 互聯網專業協會頒發「無障礙優異網站」翡翠獎

南商、中銀信用卡公司及中銀人壽：

- 香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司

南商：

- 香港青年協會嘉許為「有心企業」

中銀信用卡：

- 香港特區社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀

ii) 保護環境

- 綠色科技聯盟頒發「香港資訊及通訊科技獎」— 「最佳綠色科技大獎」及「最佳綠色科技（應用—大型企業）金獎」

「美國Astrid Awards國際設計大賽」

- 「中銀香港香港地質公園慈善環保行」獲頒「關注氣候及環境推廣活動」銀獎
- 「中國香港世界地質公園—史前故事館」獲頒「綠色宣傳推廣（地球科學）」銅獎
- 「中銀香港『香港地質公園』攝影比賽作品集：石頭記」在「美國Astrid Awards國際設計大賽」獲頒「特別項目—書籍」銅獎，並在「美國Galaxy Awards國際市場推廣大賽」獲頒「攝影設計類別」優異獎

中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心：

- UKAS發出ISO 14001環保認證
- 香港特區水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書

中銀大廈及中銀中心：

- 香港特區環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《卓越級》證書
- 香港通用公證行頒發ISO 50001：2011能源系統管理認證
- 香港通用公證行頒發衛生監控系統認證

中銀大廈：

- 獲納入高效率能源效益大廈類別

中國銀行大廈：

- 香港特區環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《良好級》證書

中銀集團人壽保險大廈：

- 香港特區環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《良好級》證書
- 香港特區水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書

進取創新

- 《TVB周刊》頒發「傑出企業形象大獎」
- 「中銀香港與您·你·妳·U·You — 香港地質公園慈善環保行」獲《都市日報》頒發「最佳報章廣告：最佳綠色廣告獎」
- 中銀人壽「愛是一種重量」廣告獲電視廣播有限公司頒發「最受歡迎電視廣告大獎(財富投資組別)」

美國 ARC 國際年報獎：

- 中銀香港(控股)有限公司2011年年報獲頒「內文版面設計：亞太地區銀行類別」銀獎及「文字表述：亞太地區銀行類別」銅獎

美國 Astrid Awards 國際設計大賽：

- 「座台月曆」獲頒「公司月曆」金獎
- 「節日電子賀卡」獲頒「網頁 — 電子賀卡類別」銀獎
- 「中銀大廈聖誕及農曆新年裝飾佈置」獲頒「自我推廣：聖誕及農曆新年裝飾」銅獎

美國 Galaxy Awards 國際市場推廣大賽：

- 「中銀大廈聖誕及農曆新年裝飾佈置」獲頒「聖誕及農曆新年裝飾設計佈置類別」金獎



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

