



集团员工及亲属、客户约1,200人，连同其他工商机构等逾30,000人参加「公益金昂船洲大桥百万行」，筹得港币1,200万元善款，创下新界区百万行筹款纪录。



传承

SUSTAINABLE



企业社会责任



我们是全港拥有最广泛分行网络的银行集团。图为中银香港荃新天地分行及自助银行服务区，以活力动感的崭新面貌展示我们进取创新的服务理念。



本集团在为广大市民和工商企业提供全面、专业、优质的银行服务的同时，一贯注重和坚持充分承担企业社会责任，促进经济、社会、环境的可持续发展。这是本集团建立长远核心竞争力，巩固与股东、员工、客户、商业夥伴、政府及社区等利益相关方关系的重要举措。在2010年1月，本集团制订了《企业社会责任政策》，并获董事会审批同意。为了确保企业社会责任政策的落实执行，本集团成立了「企业社会责任委员会」，委员会主席由总裁担任，委员包括全体高层管理人员和各附属公司的总裁，负责拟定及推动本集团的社会责任战略和政策，贯彻各项有关策略。

以客为尊 进取创新

为满足不同客户群体对金融服务的多元化需求，我们不断提升产品及服务创新能力，优化网络平台，深化与客户的关系，不断提升服务水平，在发展自身业务的同时，推动经济可持续发展。

优化服务平台

截至2009年底，本集团属下有270家分行，遍布港九新界，是全港拥有最广泛分行网络的银行集团。本集团在各主要交通枢纽及公共屋村设有24小时自助银行服务中心，并是首家在全线港铁站提供港币及人民币双币提款服务的银行。凭着崭新及灵活方便的设计，

中银香港在东铁旺角站的自助银行中心荣获港铁公司颁发「2009年度优秀商店形象奖」。

为方便年长客户使用自动柜员机，本集团推出「中银简易卡」及举办教导长者使用自动柜员机的教育活动。此外，我们推出了全港首创、通过存支票机缴付账单的服务，客户可于集团在全港超过170个网点缴付账单予指定商户，灵活方便。

为方便客户、提高服务效率，我们致力提供可靠及稳定的网上银行平台。本集团投放大量资源，采用先进科技，提升网上银行功能。配合股票交



本集团全力支持经营稳健的中小企业客户，协助他们克服金融危机下的经营困难。



中银香港在2009年7月初成功办理全港首笔跨境人民币贸易结算和贸易融资业务。



易大增，我们一再扩大了网上股票平台的容量，并令客户交易更便捷稳妥。年内，我们推出了网上认购人民币国债服务，以配合市场发展需要。本集团稳定而完善的网上银行服务赢得市场认同，荣获《资本一周》颁发「2009年网上理财服务大奖」。

本集团持续提升电话服务中心的服务素质，获香港客户中心协会颁发「最佳企业社会责任客户中心」及「最佳外呼客户中心（50席以下）」金奖。



中銀香港 企業社會責任



本集团与中国银联率先推出全球首张「中银银联双币信用卡」，方便穿梭香港及内地的人士使用。



南商（中国）是本集团在内地的主要业务平台及主打品牌，为客户提供全方位的银行服务。

推动经济发展

本集团在香港经营超过90年，与香港同发展、共繁荣，以本身的稳健经营和持续发展，为数百万客户服务，亦为香港金融业和整体经济的稳定繁荣作出贡献；随着中国内地经济日益对外开放，香港与内地的经济融合加强，我们发挥了日益重要的作用。

中小企业的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。本集团全力支持经营稳健的中小企业客户，积极配合香港特区政府推出的「中小企业信贷保证计划」和「特别信贷保证计划」。截至2009年底，集团就该两项计划批出贷款超过港币160亿元。

为方便跨境工作、旅游及生活的人士，中银信用卡与中国银联在2008年底推出首张在香港发行、以人民币及港币为结算单位的「中银银联双币信用卡」。卡在内地签账交易以人民币结算，有助节省兑换支出；在香港及海外地区进行的签账交易则以港币结算，更可获豁免海外签账手续费。此外，中银信用卡与八达通合作推出「中银八达通商户收款服务」，零售商户可利用八达通作为支付平台，一站式处理顾客付款、商户结算及入账等程序，有助商户提高营运效率。

凭藉母行中国银行在内地的优势，以及中银香港在本地人民币银行业务的

领导地位，我们为有意到海外发展的内地企业提供日益广泛的跨境银行服务及人民币服务。中银香港充分发挥作为香港人民币业务清算的优势，在2009年7月6日成功办理全港首笔跨境人民币贸易结算和贸易融资业务；南商（中国）作为本集团在内地的主要业务平台及主打品牌，亦成为首批在境内办理跨境人民币贸易结算业务的外资银行之一。

我们透过与中国银行加强合作，提供创新的跨境银行服务，提升对客户的全球金融服务能力，例如：通过与中国银行合作，将跨境汇款即日到汇服务「中银快汇」的内地收汇点数目增加



中銀香港協助中國銀行成為「港珠澳大橋」融資的獨家牽頭行。

中銀人壽推出多元化的產品系列，深受客戶歡迎，市場排名躍升，市場份額倍增。



至超过3,000个，覆盖全国24个省市及澳门，成为全港之冠；为企业客户提供「供应链融资」、「人民币两地达」、「四方协议」等具跨境业务功能的贸易融资产品；配合中国银行落实推行「全球客户经理制」及「全球统一授信」，实现两行授信额度灵活运用，优化客户管理模式；通过连接中银香港、中国银行内地及其部分亚太区分行之间的网上银行系统，实现对客户全球资金进行实时管理和调拨；接通香港的美元代理行中银香港及内地的唯一美元清算行中国银行二者的即时支付系统，为同业引进新的转汇渠道，协助香港进一步成为亚太区的金融及转汇中心。此外，中国银行、中

国银联和中银信用卡成立了「中银通支付商务有限公司」，以公司化的运作模式拓展预付卡产品。

2009年，中银香港透过与中国银行广东省分行及澳门分行的紧密合作，协助中国银行成为「港珠澳大桥」融资的独家牵头行，支持这一极具标志性的跨境公路基建项目。

珍惜资源 保护环境

中银香港在业务营运的各个环节致力减低对生态环境的影响，鼓励员工、客户及商业夥伴实践环保，同时推动社会各界对环保的认知和关注。

倡导绿色办公

为贯彻绿色办公室的理念，本集团在年内实施了环境保护管理系统，制订环境保护政策及推出多项环保节能措施，减低碳排放。2009年，中银大厦的离心式制冷机已更换为高效能及采用环保雪种的螺丝式制冷机，而中国银行大厦的风冷式制冷机亦更换为水冷式制冷机。绿色办公室措施还包括：公众照明系统改用省电灯泡、节能光管及镇流器，部分大堂照明系统加设时间掣；升降机设分区管制或在非繁忙时段暂停部分升降机；中银大厦的电动楼梯加设二速系统等节能措施，以减低耗电量及热量。透过上述措施，中银香港的用电量得以



中银香港推动环保不遗余力，中银大厦及中银中心荣获不少环保奖项。

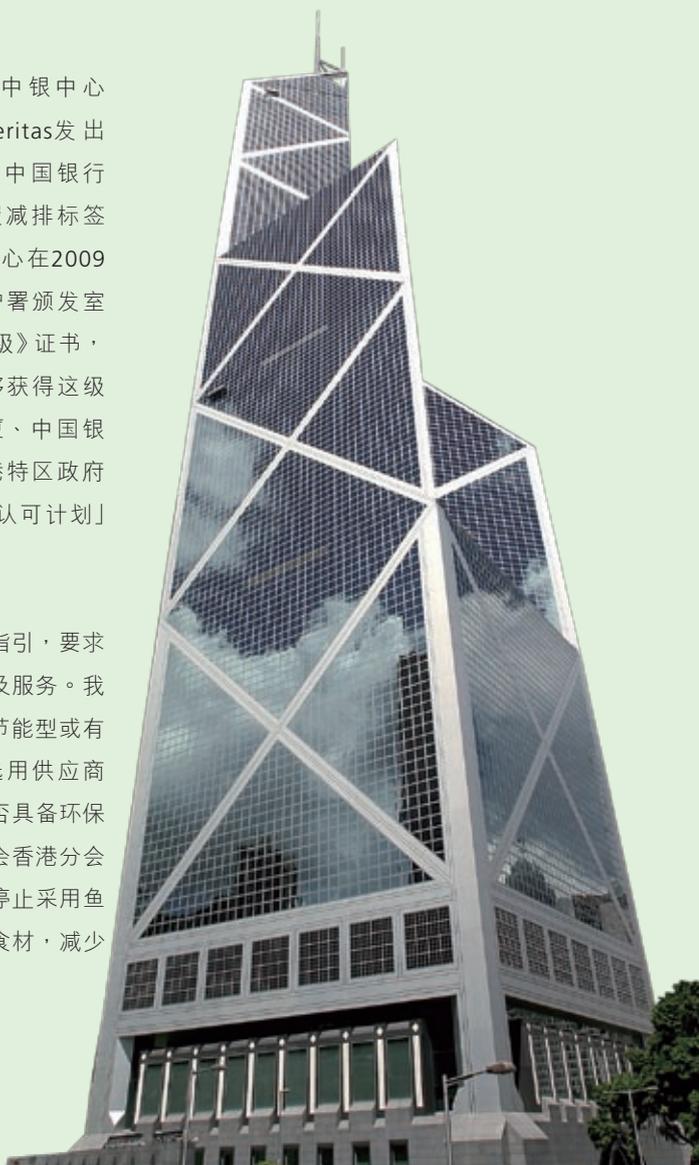
减少约285万千瓦时，排放的二氧化碳减少逾1,700吨，节省电费每年逾港币430万元。

中银大厦的洗手间均安装了电子感应水龙头、电子感应冲水器及／或两段式冲水箱等，使得用水量节省约70,000立方米。为减少对天然资源的消耗，鼓励采用再造或环保物料，我们在内部实施了回收废纸计划及设置书报回收箱，年内回收废纸逾28万公斤；同时，设立铝罐、胶樽及已用完电池的回收计划，并与明爱等社福机构合作在大厦内推行「电脑再生计划」，把回收后的电脑维修后，转赠予有需要人士。为倡导绿色办公室，我们在年内设立了一个回收仓，统筹全行的废置器具回收，将有重用价值的家具、器具等重新调配，合理控制废物。

我们在2009年所实施的各项节能省水等措施，获得不少专业机构的环保

认证及认同。中银大厦及中银中心在2009年获Det Norske Veritas发出ISO 14001的环保证书；中国银行大厦获「香港品质保证局碳减排标签认证」；中银大厦及中银中心在2009年获香港特区政府环境保护署颁发室内空气质素检定计划《卓越级》证书，在香港只有少数建筑物能够获得这级别的证书；此外，中银大厦、中国银行大厦及中银中心均获香港特区政府水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书。

我们制订了环保采购及服务指引，要求供应商提供符合指引的物料及服务。我们又采购环保碳粉，及选购节能型或有能源标签的文仪用品。在选用供应商时，我们亦会考虑供应商是否具备环保认证。为响应世界自然基金会香港分会的呼吁，我们在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材，减少对环境的破坏。





中銀香港首創的「香港地質公園慈善環保行」，宣揚珍惜資源的訊息，深受广大市民、客戶及員工歡迎。

2009年6月，我們參加了地球之友「够照·熄灯」行動，並簽署全港首份《够照·熄灯》約章，在節能減排、減少光污染及光滋擾方面作出公開承諾。

本集團鼓勵客戶選用網上銀行及電子綜合月結單服務，減少用紙。集團在內部積極推動無紙化辦公，採用電子化方式

處理通訊及文件。我行並鼓勵員工採用網上學習平台。作為擁有大量股東的上市公司，本集團採取鼓勵措施，推動股東選取網上閱覽年報，或選取年報的財務摘要報告，以節減年報印刷用紙；而在年報印刷中，亦採用環保再生紙和環保的技術，為環保盡一分力。

推行綠色信貸

中銀香港在業務中致力推動綠色信息。我們積極推行「綠色信貸」，與香港生產力促進局攜手提供「環保易」機器融資優惠計劃，協助企業客戶添置符合環

保原則的機器設備，使客戶在提升生產力及營運效率的同時，減少對環境造成的污染。此外，中銀香港按貸款金額每港幣2,000元捐出1元予香港生產力促進局，由該局將捐款轉交指定環保團體，藉以推動環境保護工作，共建美好將來。我們更與本地兩家電力公司合作推出「節約電能貸款計劃」，為使用電力的本港企業提供融資，進行節約電能改善工程，並鼓勵客戶採用具能源效益的電力裝置或設備，同心協力支持環保。

支持生態環保

自然資源是人類賴以生存的基礎，有效保護自然資源是可持續發展的基石。為配合國家國土資源部批准香港地質公園8處景點成為國家級地質公園，中銀香港隨即推出首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，自2009年底至2010年首4個月，我們舉辦了西貢火山岩園區及新界東北沉積岩園區生態導賞團，增進市民對本港珍貴地質及





连续4年赞助「中银香港体育节」，推动「全民运动」。



为支持香港体育发展，中银香港捐赠港币1,000万元予中国香港体育协会暨奥林匹克委员会及其属下的「香港运动员就业及教育计划」。

地貌资源的认识。中银香港慈善基金（「基金」）除全数赞助活动经费外，更将参加者的报名费用悉数拨捐极地博物馆基金作极地教育及保育用途。随着香港地质公园将申请成为世界级的地质公园，我们将在2010年4月至12月继续举办此活动，延续对保育地质公园生态环境的支持。

根植香港 关爱社会

「取诸社会、用诸社会」，我们深明企业的长远发展与履行企业社会责任息息相关。中银香港透过多元化的赞助活动致力回馈社会，连续第7年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构。我们与基金合作，积极参与和捐助港澳和内地多项公益慈善活动，范围遍及文化教育、体育保健、环境保护、赈灾筹款和扶贫济困等多个领域，广受社会认同。

推动体育发展

香港运动员在东亚运动会「创造传奇一刻」，燃起市民对体育运动的热情及关注。运动不单有益身心，亦有助培养积极的人生观。我们很高兴成为东亚运动会的首批钻石夥伴，积极参与相关的各项推广活动。我们自2007年起连续4年冠名赞助「中银香港体育节」，积极推广「全民运动」信息，2009年共有超过155,000人次参加「中银香港第52届体育节」，在全港18区举办超过80项比赛、运动示范及同乐日。

为表扬香港运动员在大型赛事的杰出表现及鼓励市民以其坚毅不屈的精神作榜样，我们连续4年冠名赞助「香港杰出运动员选举」，并增设「中银香港星中之星杰出运动员大奖」。在2009年举行的「香港杰出运动员选举2008」公众网上投票活动中，共录得达55,000张选

票及近27,000投票人次。

羽毛球是「基金」连续11年重点发展的体育项目，累计投入支持香港发展羽毛球运动的资源逾港币1,075万元，惠及逾80万名参加者。「羽毛球发展及培训计划」内容多元化，包括大型赛事、有系统的公开及校内培训活动及家庭同乐日等。我们已连续8年赞助本地学界运动比赛中最具规模的「港岛及九龙地域校际运动比赛」，设立最高荣誉奖「中银香港紫荆杯」，发掘学界具潜质的运动员。2009年，共有272家参赛学校，逾7.5万名人次参加8,400场比赛。

建构和谐社会

中银香港为纪念2008年奥运会，特别发行「北京2008年奥运会港币纪念钞票」，其后将奥运钞销售净收益港币3.13亿元悉数拨捐慈善用途。其中，港



为庆祝国庆60周年，中银香港捐赠60套特别号码的珍藏钞票予6家香港慈善机构。



中银香港义工队远赴四川参加由红十字会举办的地震灾区慰问活动。

币1.53亿元拨捐中银香港慈善基金，用于支持香港的慈善公益事业，持续履行社会责任。另港币5,000万元拨捐香港公益金，资助公益金属下会员机构。中银香港亦因此荣获由香港公益金颁发的2008/2009年度「超卓贡献大奖」及「香港公益金四十周年慈善家大奖」，以表扬我们关爱社会的企业精神。

有鉴于全球金融危机对经济和民生的冲击，我们特别拨出港币9,000万元设立「中银香港暖心爱港计划」，开放予公益金及香港社会服务联会属下超过300家会员机构按项目申请资助，旨在扶贫济困，支持香港经济，建构和谐社会。香港公益金设立「特别拨款委员会」协助该计划的行政管理工作，监察计划运作，首阶段共拨出港币2,700万元支援25个获批准项目。

此外，为体现奥运钞的发行意义，中银香港在奥运钞净收益中拨捐了港币1,000万元予中国香港体育协会暨奥林匹克委员会及其辖下的「香港运动员就业及教育计划」。在四川汶川地震一周年前夕，中银香港捐赠港币1,000万元予四川地震灾后重建项目，表达香港市民继续全力支持四川人民重建美好家园的心意。

在中华人民共和国成立60周年国庆前夕，中银香港捐赠60套特别号码的珍藏钞票予香港公益金、东华三院、保良

局、博爱医院、仁济医院及香港红十字会，希望通过上述6家慈善机构把珍藏钞票作慈善用途，增加善款收益，让更多有需要人士受惠。

我们全力支持2009年「公益金新界区百万行」，主办单位在当时即将通车的昂船洲大桥举办筹款活动。中银香港员工和亲属以及客户约1,200人，连同200多支来自工商机构、政府部门及社区团体的步行队伍超过30,000人在当日共襄善举。

中银香港义工队积极广泛参与多项香港及内地的义工活动。





中银香港全力支持「四季公益金闪耀人生」慈善圣诞筹款活动。



为庆祝萧邦诞辰200周年，中银香港为市民呈献「港乐·李云迪音乐会」。

本集团员工积极参与各种公益社会及义工活动，亲身感受「助人自助」的喜悦。员工义务组织探访长者、基层家庭互访体验、中秋义卖；前赴四川参加红十字会送暖慰问；以及担任「香港地质公园慈善环保行」的义务生态导赏员等，宣扬关爱社会的信息。

通过本集团庞大的客户基础，基金在2009年协助11个慈善团体随月结单附寄募捐及宣传小册子378万份，增幅达35%。

培育社会栋梁

我们在培育社会未来栋梁方面一向不遗余力。自1990年以来，累计颁发奖助学金逾港币1,233万元，受惠学生遍及本地9家大学共1,303人。我们连续第5年在暑假举办「中国内地财经专才实习培训班」，近两年并结合本集团举办

的「暑期大专学生实习计划」，让本地大学及大专学生有机会到中国银行内地分行实习，加强他们对内地经济及金融发展的认识。中银香港亦响应参加了香

港特区政府推行的「大学毕业生实习计划」，安排应届毕业生在本港或内地进行为期半年的实习，以多元化的形式培育社会人才。





集团举办员工表彰晚会，表扬表现卓越的员工，振奋士气。



我们十分重视员工培训，鼓励员工持续学习，自我增值。

推广文化艺术

文化艺术有助丰富生活，提升创意。2010年为「萧邦诞辰200周年」纪念，我们赞助了高水准的「港乐·李云迪音乐会」；近100名中银香港客户、员工及家属参加了「李云迪钢琴大师班」，与李云迪一起探索音乐世界的新领域。年内，我们又赞助了亚洲青年管弦乐团在香港的首场演出，让来自亚洲各地100位年青精英乐手得以汇聚交流。

稳健发展 服务股东

本集团致力提升股东价值，通过完善公司治理机制，提高信息披露透明度，实施巴塞尔新资本协议，强化内部监控系统建设，维护股东权益及提升股东价值。详情请见「公司治理」、「投资者关系」及「管理层讨论及分析」章节。

本集团在瞬息万变的经济环境下稳健经营，厚植根基，不断提高核心竞争能

力，推动业务增长，与时俱进，把握商机，致力股东创造更高价值。

以人为本 团结协作

本集团视员工为宝贵资产，致力创造良好的工作环境和提供发展机会，让员工与企业共同成长。

关爱员工身心

本集团拥有一支来自不同背景、具备多元化专业经验及专长的员工队伍。为配合集团的业务发展需要，我们多年来在本港、内地及海外招聘高素质的管理及业务人才。我们深明平等机会的重要性，因此在人员甄选及用人政策方面采取「公平、公正」的原则，积极支持反歧视条例，并就性别、残疾、家庭岗位及种族歧视条例订立了清晰的员工须知。

2008年9月爆发的国际金融危机对银行业经营环境造成重大冲击。作为本港雇

用最多员工的企业之一，本集团通过在业务上节省开支、严控成本等方法，与员工共渡时艰，维护了员工队伍的稳定。

为了凝聚员工力量、激励士气，年内，本集团高层管理人员走访了多家分行及支援队伍，表达对员工的关怀及支持；又为员工举行表彰晚会，振奋士气；同时，为前线员工设立支援热线，以及举办提升抗逆能力、应对及调解技巧、情绪处理及激励团队技巧的讲座，抚慰员工情绪、纾缓工作压力。

我们又举办不同形式的员工关系及沟通活动，包括组织不同层面的员工沟通会、走访分行、内部通讯，以及各项有助建立团队协作精神的活动，加强与员工的双向沟通。我们更进行了大规模的员工投入度调查，广泛听取员工意见，促进融洽的员工关系。我们利用不同途径，如电子公告、壁报、大型挂饰等，加强与员工的沟通及信息交流。



近500名本集团员工参加「与高锟教授同行」步行筹款，为认知障碍者筹款。



中银香港员工勇夺「绿色力量环岛行」银行杯赛50公里及25公里赛双冠军。

年内，甲型H1N1型流感病毒在本港构成威胁，本集团即时采取多项预防措施，加强防疫。除了向员工发送「健康关怀心意包」，更为员工提供流感疫苗的注射服务，增强员工的抵抗力。为体现关爱员工精神，本集团更为员工提供免费身体检查服务。本集团一向致力为员工提供安全舒适的工作环境，加强办公室及分行清洁，保障员工的健康。此外，为适应香港炎热潮湿的天气，我们在夏季制服的衬衣布料加入了防皱及排汗等特点，既体贴员工需要，也符合环保原则。

此外，中银大厦设有员工餐厅，让员工享用中西早点、午餐及晚餐。

在关注员工工作与生活平衡方面，我们举办多项有益身心的员工与家庭活动，如联欢活动、野外定向、烧烤家庭乐、羽毛球赛、乒乓球赛、各类球赛交流活动、兴趣班等活动，加强员工的归属感。而由员工组成的多支文康队伍，如篮球队、田径队、龙舟

队、爬山队等，在多场公开比赛中屡获奖项。

员工培训发展

本集团非常着重培育人才，每年均投入大量资源进行人才培训及发展。本集团的培训工作以业务发展及人力资源发展为目标，制定具前瞻性的发展规划，以提升集团员工的专业素质。

本集团按不同岗位的需求和结构层次，设计不同层次的培训方案，并提供多维度的培训体系。本集团与世界各地著名学府如哈佛及牛津等合作，提升高层管理人员的领导力及策略思维的能力；又为中层管理人员提供高效管理技能的培训。为配合业务模型的实施，我们提供持续培训，包括不同岗位、强化业务／专业知识、加强业务技能、提升综合管理能力及加强风险合规意识等方面的培训。

为提高培训课程的灵活性，推动员工积极参与各项培训活动，本集团扩大了培

训渠道，除了课堂学习外，还提供网上学习、业馀进修、导师计划、在职训练等。此外，为鼓励员工持续学习、自我增值，我们也提供业馀进修补助及考取专业资格的奖励计划。在2009年，我们共开办各类型培训班约2,890期，培训约207,400人次。

内地业务是本集团重点业务发展策略之一。作为本集团的一分子，员工有机会参与多样化的内地业务合作项目或参加母行举办的培训等，以增进员工的内地业务知识和经验，开阔员工视野。我们通过设立内部招聘机制，协助员工拓展事业，实现其事业理想。

有效激励机制

本集团致力为员工提供合理、具激励性及具市场竞争力的薪酬福利，以更好地保留、吸纳及激励人才。我们因应市场情况，优化我们的薪酬福利政策，以提升市场竞争力。在激励员工方面，我们将员工表现与回报挂钩，制订与集团、部门及个人表现直接挂钩的年终奖励机



多元化有益身心的員工活動。

制，以及與業務表現掛鉤的銷售激勵機制，激勵員工有更卓越的表现。

我们十分着重对员工的嘉许及奖励。集团每年均举行优秀团队及员工的评选与颁奖，对工作表现优异的员工加以鼓励，弘扬团结协作精神。

卓越企业文化

本集团致力实践「以人为本」、「团结协

作」、「讲求绩效」、「进取创新」、「恪守诚信」及「关爱社会」等核心价值观，以树立良好服务意识和提高服务质素。年内，我们强化企业文化建设，以「企业文化·从我做起」为主题，推动全体员工共建企业文化，和谐发展，促进集团的持续发展。

为推广员工的阅读文化，本集团与商务印书馆合作，先后在中银大厦及中银中

心举行「读书乐融融」书展；又连续多年与香港红十字会输血服务中心合办「齐捐血·显爱心」活动，数百员工热烈响应。

履行社会责任为企业带来正面影响及长期价值，亦是本集团的重点工作之一。我们将继续履行企业社会责任，建设和谐社会，达致持续发展的目标。

