



集團員工及親屬、客戶約1,200人，連同其他工商機構等逾30,000人參加「公益金昂船洲大橋百萬行」，籌得港幣1,200萬元善款，創下新界區百萬行籌款紀錄。



傳承

SUSTAINABLE



企業社會責任



我們是全港擁有最廣泛分行網絡的銀行集團。圖為中銀香港荃新天地分行及自助銀行服務區，以活力動感的嶄新面貌展示我們進取創新的服務理念。



本集團在為廣大市民和工商企業提供全面、專業、優質的銀行服務的同時，一貫注重和堅持充分承擔企業社會責任，促進經濟、社會、環境的可持續發展。這是本集團建立長遠核心競爭力，鞏固與股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區等利益相關方關係的重要舉措。在2010年1月，本集團制訂了《企業社會責任政策》，並獲董事會審批同意。為了確保企業社會責任政策的落實執行，本集團成立了「企業社會責任委員會」，委員會主席由總裁擔任，委員包括全體高層管理人員和各附屬公司的總裁，負責擬定及推動本集團的社會責任戰略和政策，貫徹各項有關策略。

以客為尊 進取創新

為滿足不同客戶群體對金融服務的多元化需求，我們不斷提昇產品及服務創新能力，優化網絡平台，深化與客戶的關係，不斷提昇服務水平，在發展自身業務的同時，推動經濟可持續發展。

優化服務平台

截至2009年底，本集團屬下有270家分行，遍佈港九新界，是全港擁有最廣泛分行網絡的銀行集團。本集團在各主要交通樞紐及公共屋邨設有24小時自助銀行服務中心，並是首家在全線港鐵站提供港幣及人民幣雙幣提款服務的銀行。憑著嶄新及靈活方便的設計，

中銀香港在東鐵旺角東站的自助銀行中心榮獲港鐵公司頒發「2009年度優秀商店形象獎」。

為方便年長客戶使用自動櫃員機，本集團推出「中銀簡易卡」及舉辦教導長者使用自動櫃員機的教育活動。此外，我們推出了全港首創、通過存支票機繳付賬單的服務，客戶可於集團在全港超過170個網點繳付賬單予指定商戶，靈活方便。

為方便客戶、提高服務效率，我們致力提供可靠及穩定的網上銀行平台。本集團投放大量資源，採用先進科技，提昇網上銀行功能。配合股票交



本集團全力支持經營穩健的中小企業客戶，協助他們克服金融危機下的經營困難。



中銀香港在2009年7月初成功辦理全港首筆跨境人民幣貿易結算和貿易融資業務。



易大增，我們一再擴大了網上股票平台的容量，並令客戶交易更便捷穩妥。年內，我們推出了網上認購人民幣國債服務，以配合市場發展需要。本集團穩定而完善的網上銀行服務贏得市場認同，榮獲《資本一週》頒發「2009年網上理財服務大獎」。

本集團持續提昇電話服務中心的服務質素，獲香港客戶中心協會頒發「最佳企業社會責任客戶中心」及「最佳外呼客戶中心（50席以下）」金獎。



中銀香港 企業社會責任



本集團與中國銀聯率先推出全球首張「中銀銀聯雙幣信用卡」，方便穿梭香港及內地的人士使用。



南商(中國)是本集團在內地的主要業務平台及主打品牌，為客戶提供全方位的銀行服務。

推動經濟發展

本集團在香港經營超過90年，與香港同發展、共繁榮，以本身的穩健經營和持續發展，為數百萬客戶服務，亦為香港金融業和整體經濟的穩定繁榮作出貢獻；隨著中國內地經濟日益對外開放，香港與內地的經濟融合加強，我們發揮了日益重要的作用。

中小型企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。本集團全力支持經營穩健的中小企業客戶，積極配合香港特區政府推出的「中小企業信貸保證計劃」和「特別信貸保證計劃」。截至2009年底，集團就該兩項計劃批出貸款超過港幣160億元。

為方便跨境工作、旅遊及生活的人士，中銀信用卡與中國銀聯在2008年底推出首張在香港發行、以人民幣及港幣為結算單位的「中銀銀聯雙幣信用卡」。卡戶在內地的簽賬交易以人民幣結算，有助節省兌換支出；在香港及海外地區進行的簽賬交易則以港幣結算，更可獲豁免海外簽賬手續費。此外，中銀信用卡與八達通合作推出「中銀八達通商戶收款服務」，零售商戶可利用八達通作為支付平台，一站式處理顧客付款、商戶結算及入賬等程序，有助商戶提高營運效率。

憑藉母行中國銀行在內地的優勢，以及中銀香港在本地人民幣銀行業務的

領導地位，我們為有意到海外發展的內地企業提供日益廣泛的跨境銀行服務及人民幣服務。中銀香港充分發揮作為香港人民幣業務清算的優勢，在2009年7月6日成功辦理全港首筆跨境人民幣貿易結算和貿易融資業務；南商(中國)作為本集團在內地的主要業務平台及主打品牌，亦成為首批在境內辦理跨境人民幣貿易結算業務的外資銀行之一。

我們透過與中國銀行加強合作，提供創新的跨境銀行服務，提昇對客戶的全球金融服務能力，例如：通過與中國銀行合作，將跨境匯款即日匯服務「中銀快匯」的內地收匯點數目增加



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。



至超過3,000個，覆蓋全國24個省市及澳門，成為全港之冠；為企業客戶提供「供應鏈融資」、「人民幣兩地達」、「四方協議」等具跨境業務功能的貿易融資產品；配合中國銀行落實推行「全球客戶經理制」及「全球統一授信」，實現兩行授信額度靈活運用，優化客戶管理模式；通過連接中銀香港、中國銀行內地及其部分亞太區分行之間的網上銀行系統，實現對客戶全球資金進行實時管理和調撥；接通香港的美元代理行中銀香港及內地的唯一美元清算行中國銀行二者的即時支付系統，為同業引進新的轉匯渠道，協助香港進一步成為亞太區的金融及轉匯中心。此外，中國銀行、中

國銀聯和中銀信用卡成立了「中銀通支付商務有限公司」，以公司化的運作模式拓展預付費卡產品。

2009年，中銀香港透過與中國銀行廣東省分行及澳門分行的緊密合作，協助中國銀行成為「港珠澳大橋」融資的獨家牽頭行，支持這一極具標誌性的跨境公路基建項目。

珍惜資源 保護環境

中銀香港在業務營運的各個環節致力減低對生態環境的影響，鼓勵員工、客戶及商業夥伴實踐環保，同時推動社會各界對環保的認知和關注。

倡導綠色辦公

為貫徹綠色辦公室的理念，本集團在年內實施了環境保護管理系統，制訂環境保護政策及推出多項環保節能措施，減低碳排放。2009年，中銀大廈的離心式製冷機已更換為高效能及採用環保雪種的螺絲式製冷機，而中國銀行大廈的風冷式製冷機亦更換為水冷式製冷機。綠色辦公室措施還包括：公眾照明系統改用省電燈泡、節能光管及鎮流器，部分大堂照明系統加設時間掣；升降機設分區管制或在非繁忙時段暫停部分升降機；中銀大廈的電動樓梯加設二速系統等節能措施，以減低耗電量及熱量。透過上述措施，中銀香港的用電量得以



中銀香港推動環保不遺餘力，中銀大廈及中銀中心榮獲不少環保獎項。

減少約285萬千瓦時，排放的二氧化碳減少逾1,700噸，節省電費每年逾港幣430萬元。

中銀大廈的洗手間均安裝了電子感應水龍頭、電子感應沖水器及／或兩段式沖水箱等，使得用水量節省約70,000立方米。為減少對天然資源的消耗，鼓勵採用再造或環保物料，我們在內部實施了回收廢紙計劃及設置書報回收箱，年內回收廢紙逾28萬公斤；同時，設立鋁罐、膠樽及已用完電池的回收計劃，並與明愛等社福機構合作在大廈內推行「電腦再生計劃」，把回收後的電腦維修後，轉贈予有需要人士。為倡導綠色辦公室，我們在年內設立了一個回收倉，統籌全行的廢置器具回收，將有重用價值的傢具、器具等重新調配，合理控制廢物。

我們在2009年所實施的各項節省水等措施，獲得不少專業機構的環保

認證及認同。中銀大廈及中銀中心在2009年獲Det Norske Veritas發出ISO 14001的環保認證書；中國銀行大廈獲「香港品質保證局碳減排標籤認證」；中銀大廈及中銀中心在2009年獲香港特區政府環境保護署頒發室內空氣質素檢定計劃《卓越級》證書，在香港只有少數建築物能夠獲得這級別的證書；此外，中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心均獲香港特區政府水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書。

我們制訂了環保採購及服務指引，要求供應商提供符合指引的物料及服務。我們又採購環保碳粉，及選購節能型或有能源標籤的文儀用品。在選用供應商時，我們亦會考慮供應商是否具備環保認證。為響應世界自然基金會香港分會的呼籲，我們在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材，減少對環境的破壞。





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，深受廣大市民、客戶及員工歡迎。

2009年6月，我們參加了地球之友「夠照·熄燈」行動，並簽署全港首份《夠照·熄燈》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，亦採用環保再造紙和環保的技術，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





連續4年贊助「中銀香港體育節」，推動「全民運動」。

為支持香港體育發展，中銀香港捐贈港幣1,000萬元予中國香港體育協會暨奧林匹克委員會及其屬下的「香港運動員就業及教育計劃」。



地貌資源的認識。中銀香港慈善基金（「基金」）除全數贊助活動經費外，更將參加者的報名費用悉數撥捐極地博物館基金作極地教育及保育用途。隨著香港地質公園將申請成為世界級的地質公園，我們將在2010年4月至12月繼續舉辦此活動，延續對保育地質公園生態環境的支持。

根植香港 關愛社會

「取諸社會、用諸社會」，我們深明企業的長遠發展與履行企業社會責任息息相關。中銀香港透過多元化的贊助活動致力回饋社會，連續第7年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構。我們與基金合作，積極參與和捐助港澳和內地多項公益慈善活動，範圍遍及文化教育、體育保健、環境保護、賑災籌款和扶貧濟困等多個領域，廣受社會認同。

推動體育發展

香港運動員在東亞運動會「創造傳奇一刻」，燃起市民對體育運動的熱情及關注。運動不單有益身心，亦有助培養積極的人生觀。我們很高興成為東亞運動會的首批鑽石夥伴，積極參與相關的各項推廣活動。我們自2007年起連續4年冠名贊助「中銀香港體育節」，積極推廣「全民運動」信息，2009年共有超過155,000人次參加「中銀香港第52屆體育節」，在全港18區舉辦超過80項比賽、運動示範及同樂日。

為表揚香港運動員在大型賽事的傑出表現及鼓勵市民以其堅毅不屈的精神作榜樣，我們連續4年冠名贊助「香港傑出運動員選舉」，並增設「中銀香港星中之星傑出運動員大獎」。在2009年舉行的「香港傑出運動員選舉2008」公眾網上投票活動中，共錄得達55,000張選

票及近27,000投票人次。

羽毛球是「基金」連續11年重點發展的體育項目，累計投入支持香港發展羽毛球運動的資源逾港幣1,075萬元，惠及逾80萬名參加者。「羽毛球發展及培訓計劃」內容多元化，包括大型賽事、有系統的公開及校內培訓活動及家庭同樂日等。我們已連續8年贊助本地學界運動比賽中最具規模的「港島及九龍地域校際運動比賽」，設立最高榮譽獎「中銀香港紫荊盃」，發掘學界具潛質的運動員。2009年，共有272家參賽學校，逾7.5萬名人次參加8,400場比賽。

建構和諧社會

中銀香港為紀念2008年奧運會，特別發行「北京2008年奧運會港幣紀念鈔票」，其後將奧運鈔銷售淨收益港幣3.13億元悉數撥捐慈善用途。其中，港



為慶祝國慶60週年，中銀香港捐贈60套特別號碼的珍藏鈔票予6家香港慈善機構。



中銀香港義工隊遠赴四川參加由紅十字會舉辦的地震災區慰問活動。

幣1.53億元撥捐中銀香港慈善基金，用於支持香港的慈善公益事業，持續履行社會責任。另港幣5,000萬元撥捐香港公益金，資助公益金屬下會員機構。中銀香港亦因此榮獲由香港公益金頒發的2008/2009年度「超卓貢獻大獎」及「香港公益金四十週年慈善家大獎」，以表揚我們關愛社會的企業精神。

有鑑於全球金融危機對經濟和民生的衝擊，我們特別撥出港幣9,000萬元設立「中銀香港暖心愛港計劃」，開放予公益金及香港社會服務聯會屬下超過300家會員機構按項目申請資助，旨在扶貧濟困，支持香港經濟，建構和諧社會。香港公益金設立「特別撥款委員會」協助該計劃的行政管理工作，監察計劃運作，首階段共撥出港幣2,700萬元支援25個獲批准項目。

此外，為體現奧運鈔的發行意義，中銀香港在奧運鈔淨收益中撥捐了港幣1,000萬元予中國香港體育協會暨奧林匹克委員會及其轄下的「香港運動員就業及教育計劃」。在四川汶川地震一週年前夕，中銀香港捐贈港幣1,000萬元予四川地震災後重建項目，表達香港市民繼續全力支持四川人民重建美好家園的心意。

在中華人民共和國成立60週年國慶前夕，中銀香港捐贈60套特別號碼的珍藏鈔票予香港公益金、東華三院、保良

局、博愛醫院、仁濟醫院及香港紅十字會，希望通過上述6家慈善機構把珍藏鈔票作慈善用途，增加善款收益，讓更多有需要人士受惠。

我們全力支持2009年「公益金新界區百萬行」，主辦單位在當時即將通車的昂船洲大橋舉辦籌款活動。中銀香港員工和親屬以及客戶約1,200人，連同200多支來自工商機構、政府部門及社區團體的步行隊伍超過30,000人在當日共襄善舉。

中銀香港義工隊積極廣泛參與多項香港及內地的義工活動。





中銀香港全力支持「四季公益金閃耀人生」慈善聖誕籌款活動。



為慶祝蕭邦誕辰200週年，中銀香港為市民呈獻「港樂·李雲迪音樂會」。

本集團員工積極參與各種公益社會及義工活動，親身感受「助人自助」的喜悅。員工義務組織探訪長者、基層家庭互訪體驗、中秋義賣；前赴四川參加紅十字會送暖慰問；以及擔任「香港地質公園慈善環保行」的義務生態導賞員等，宣揚關愛社會的信息。

通過本集團龐大的客戶基礎，基金在2009年協助11個慈善團體隨月結單附寄募捐及宣傳小冊子378萬份，增幅達35%。

培育社會棟樑

我們在培育社會未來棟樑方面一向不遺餘力。自1990年以來，累計頒發獎助學金逾港幣1,233萬元，受惠學生遍及本地9家大學共1,303人。我們連續第5年在暑假舉辦「中國內地財經專才實習培訓班」，近兩年並結合本集團舉辦

的「暑期大專學生實習計劃」，讓本地大學及大專學生有機會到中國銀行內地分行實習，加強他們對內地經濟及金融發展的認識。中銀香港亦響應參加了香

港特區政府推行的「大學畢業生實習計劃」，安排應屆畢業生在本港或內地進行為期半年的實習，以多元化的形式培育社會人才。



集團舉辦員工表彰晚會，表揚表現卓越的員工，振奮士氣。



我們十分重視員工培訓，鼓勵員工持續學習，自我增值。

推廣文化藝術

文化藝術有助豐富生活，提昇創意。2010年為「蕭邦誕辰200週年」紀念，我們贊助了高水準的「港樂·李雲迪音樂會」；近100名中銀香港客戶、員工及家屬參加了「李雲迪鋼琴大師班」，與李雲迪一起探索音樂世界的新領域。年內，我們又贊助了亞洲青年管弦樂團在香港的首場演出，讓來自亞洲各地100位年青精英樂手得以匯聚交流。

穩健發展 服務股東

本集團致力提昇股東價值，通過完善公司治理機制，提高信息披露透明度，實施巴塞爾新資本協議，強化內部監控體系建設，維護股東權益及提昇股東價值。詳情請見「公司治理」、「投資者關係」及「管理層討論及分析」章節。

本集團在瞬息萬變的經濟環境下穩健經營，厚植根基，不斷提高核心競爭能

力，推動業務增長，與時並進，把握商機，致力股東創造更高價值。

以人為本 團結協作

本集團視員工為寶貴資產，致力創造良好的工作環境和提供發展機會，讓員工與企業共同成長。

關愛員工身心

本集團擁有一支來自不同背景、具備多元化專業經驗及專長的員工隊伍。為配合集團的業務發展需要，我們多年來在本港、內地及海外招聘高素質的管理及業務人才。我們深明平等機會的重要性，因此在人員甄選及用人政策方面採取「公平、公正」的原則，積極支持反歧視條例，並就性別、殘疾、家庭崗位及種族歧視條例訂立了清晰的員工須知。

2008年9月爆發的國際金融危機對銀行業經營環境造成重大衝擊。作為本港僱

用最多員工的企業之一，本集團通過在業務上節省開支、嚴控成本等方法，與員工共渡時艱，維護了員工隊伍的穩定。

為了凝聚員工力量、激勵士氣，年內，本集團高層管理人員走訪了多家分行及支援隊伍，表達對員工的關懷及支持；又為員工舉行表彰晚會，振奮士氣；同時，為前線員工設立支援熱線，以及舉辦提昇抗逆能力、應對及調解技巧、情緒處理及激勵團隊技巧的講座，撫慰員工情緒、紓緩工作壓力。

我們又舉辦不同形式的員工關係及溝通活動，包括組織不同層面的員工溝通會、走訪分行、內部通訊，以及各項有助建立團隊協作精神的活動，加強與員工的雙向溝通。我們更進行了大規模的員工投入度調查，廣泛聽取員工意見，促進融洽的員工關係。我們利用不同途徑，如電子公告、壁報、大型掛飾等，加強與員工的溝通及信息交流。



近500名本集團員工參加「與高錕教授同行」步行籌款，為認知障礙者籌款。



中銀香港員工勇奪「綠色力量環島行」銀行盃賽50公里及25公里賽雙冠軍。

年內，甲型H1N1型流感病毒在本港構成威脅，本集團即時採取多項預防措施，加強防疫。除了向員工發送「健康關懷心意包」，更為員工提供流感疫苗的注射服務，增強員工的抵抗力。為體現關愛員工精神，本集團更為員工提供免費身體檢查服務。本集團一向致力為員工提供安全舒適的工作環境，加強辦公室及分行清潔，保障員工的健康。此外，為適應香港炎熱潮濕的天氣，我們在夏季制服的襯衣布料加入了防皺及排汗等特點，既體貼員工需要，也符合環保原則。

此外，中銀大廈設有員工餐廳，讓員工享用中西早點、午膳及晚餐。

在關注員工工作與生活平衡方面，我們舉辦多項有益身心的員工與家庭活動，如聯歡活動、野外定向、燒烤家庭樂、羽毛球賽、乒乓球賽、各類球賽交流活動、興趣班等活動，加強員工的歸屬感。而由員工組成的多支文康隊伍，如籃球隊、田徑隊、龍舟

隊、爬山隊等，在多場公開比賽中屢獲獎項。

員工培訓發展

本集團非常著重培育人才，每年均投入大量資源進行人才培訓及發展。本集團的培訓工作以業務發展及人力資源發展為目標，制定具前瞻性的發展規劃，以提昇集團員工的專業素質。

本集團按不同崗位的需求和結構層次，設計不同層次的培訓方案，並提供多維度的培訓體系。本集團與世界各地著名學府如哈佛及牛津等合作，提昇高層管理人員的領導力及策略思維的能力；又為中層管理人員提供高效管理技能的培訓。為配合業務模型的實施，我們提供持續培訓，包括不同崗位、強化業務／專業知識、加強業務技能、提昇綜合管理能力及加強風險合規意識等方面的培訓。

為提高培訓課程的靈活性，推動員工積極參與各項培訓活動，本集團擴大了培

訓渠道，除了課堂學習外，還提供網上學習、業餘進修、導師計劃、在職訓練等。此外，為鼓勵員工持續學習、自我增值，我們也提供業餘進修補助及考取專業資格的獎勵計劃。在2009年，我們共開辦各類型培訓班約2,890期，培訓約207,400人次。

內地業務是本集團重點業務發展策略之一。作為本集團的一分子，員工有機會參與多樣化的內地業務合作項目或參加母行舉辦的培訓等，以增進員工的內地業務知識和經驗，拓闊員工視野。我們通過設立內部招聘機制，協助員工拓展事業，實現其事業理想。

有效激勵機制

本集團致力為員工提供合理、具激勵性及具市場競爭力的薪酬福利，以更好地保留、吸納及激勵人才。我們因應市場情況，優化我們的薪酬福利政策，以提昇市場競爭力。在激勵員工方面，我們將員工表現與回報掛鉤，制訂與集團、部門及個人表現直接掛鉤的年終獎勵機



多元化有益身心的員工活動。

制，以及與業務表現掛鈎的銷售激勵機制，激勵員工有更卓越的表現。

我們十分著重對員工的嘉許及獎勵。集團每年均舉行優秀團隊及員工的評選與頒獎，對工作表現優異的員工加以鼓勵，弘揚團結協作精神。

卓越企業文化

本集團致力實踐「以人為本」、「團結協

作」、「講求績效」、「進取創新」、「恪守誠信」及「關愛社會」等核心價值觀，以樹立良好服務意識和提高服務質素。年內，我們強化企業文化建設，以「企業文化·從我做起」為主題，推動全體員工共建企業文化，和諧發展，促進集團的持續發展。

為推廣員工的閱讀文化，本集團與商務印書館合作，先後在中銀大廈及中銀中

心舉行「讀書樂融融」書展；又連續多年與香港紅十字會輸血服務中心合辦「齊捐血·顯愛心」活動，數百員工熱烈響應。

履行社會責任為企業帶來正面影響及長期價值，亦是本集團的重點工作之一。我們將繼續履行企業社會責任，建設和諧社會，達致持續發展的目標。

