



為您提供 **便捷** 服務

www.bochk.com

提款

Cash Withdrawal

提款
(港幣及人民幣)

轉帳及付款

查詢結餘

其他服務

Cash Withdrawal
(HKD & RMB)

Transfer & Payment

Balance Enquiry

Other Services



中國銀行(香港)
BANK OF CHINA

中國銀行(香港)
人民幣服務
最當然選擇

人民幣兌取服務

連繫·
中銀香港優勢

ATM

企業社會責任



中國銀行（香港）與中國人民銀行在2010年7月簽署新修訂的「人民幣業務清算協議」，進一步促進人民幣業務的發展



深港跨境繳費業務開通儀式後，中銀銀聯雙幣信用卡卡戶可享用這一安全方便的跨境自動轉賬繳付服務

作為香港主要上市銀行集團之一，中銀香港致力履行企業公民責任，鞏固與股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區的關係，共同建立可持續發展的社會。

2010年1月，本集團制訂了《企業社會責任政策》，並獲董事會通過，該政策旨在指引集團全面履行企業社會

責任，促進經濟、社會、環境的可持續發展。為了落實執行有關政策，集團成立了「企業社會責任委員會」，由總裁擔任主席，委員包括全體高層管理人員，負責擬訂企業社會責任戰略和政策，並進行監督及檢討。為確保有關政策能有效地在業務運作中切實執行，我們制訂了「集團可持續發展環保政策」、「集團可持續發展採購政

策」及「集團供應商生產行為準則」。

中銀香港在企業可持續發展方面的卓越表現獲社會廣泛認同。2010年7月，中銀香港（控股）有限公司獲納入成為「恒生可持續發展企業指數」及「恒生內地及香港可持續發展企業指數」的成分股。此外，本集團已連續8年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構。

在香港發行首筆人民幣企業債券，中銀香港獲委任為獨家簿記管理行和牽頭行



在2010年，中銀香港共牽頭安排了9家發行體在香港發行12筆人民幣債券，並完成了多項饒具意義的發行工作，包括香港首筆人民幣企業債券、首筆國際金融組織債券、首筆內地企業債券，以及國債再次來港發行，使香港人民幣債券市場邁向新里程。

集團新推出的人民幣策略兌換盤服務協助公司客戶處理貿易及非貿易項下的兌換需求，而率先在香港市場推出的人民幣可交收遠期交易則可充分滿足客戶對對沖人民幣匯率風險的需求。存款產品方面，我們為企業客戶推出人民幣保本結構性存款，及向零售客戶推出「目標匯率存款」。

為了讓企業客戶更快捷方便地處理日常收付工作，我們推出市場首創的信用卡匯款服務，以及自動櫃員機繳款、子賬戶收款、特快電子轉賬及本票外判等服務。我們提供了多項新穎的人民幣產品，為跨境往來日益頻密

的香港、內地，以至全球客戶提供了更大的便利。

為滿足客戶對人民幣相關投資產品的殷切需求，中銀人壽在2010年上半年率先在港推出人民幣計價、港幣結算的人民幣保險計劃，為本港保險業務奠定重要里程碑。隨著新修訂《香港銀行人民幣業務的清算協議》簽署後，中銀人壽更首先在港推出以人民幣計價及可選擇以人民幣結算的「目標8年保險計劃系列」、「目標5年保險計劃系列」、「百載人生保險計劃」及「隨心所享儲蓄保險計劃」，豐富人民幣保險計劃的選擇。

在信用卡業務方面，中銀香港與中國銀聯於2008年攜手推出的「中銀銀聯雙幣信用卡」，在年內成功推出嶄新的「境外銀聯卡繳費」服務，為需要跨境工作及生活的持卡人提供便捷的支付渠道。此外，全新推出的「銀聯雙幣借記卡」服務，讓客戶享受更

以客為尊 進取創新

本集團秉承「以客為本」的服務精神，不斷創新產品和服務，切合客戶所需，並優化服務平台及加強客戶關係管理，持續為客戶創造價值。

創新產品服務

本集團在香港人民幣市場的發展過程中早著先機，年內，推出多項嶄新產品及服務，全面拓展人民幣跨境貿易結算、匯款、發債及存款等業務，進一步鞏固我們在人民幣市場的領先地位。

企業社會責任



中央政府再次在香港發行人民幣債券，發行儀式在中銀大廈70樓隆重舉行

全面的港幣及人民幣現金提款及消費服務，其雙幣結算功能有助節省兌換成本。

年內，中銀香港聯同其他資產管理公司在港推出首隻人民幣公募基金產品，並提供基金分銷、資產託管、基金行政服務等綜合服務，為客戶提供配套完善的全新人民幣投資產品。

作為香港人民幣業務的先驅，中銀香港率先在港推出「香港銀行同業人民幣拆息」(CNY HIBOR) 融資定價機制，為市場提供人民幣融資利率的參考標準。此外，又在年底推出本港首個人民幣離岸債券指數—「中銀香港人民幣離岸債券指數」，為市場提供人民幣債券市場的整體價格走勢參考，讓投資者了解人民幣債券市場的情況。

中銀香港成功成為香港交易及結算所有限公司(「港交所」)中央結算及交收系統人民幣結算的代理行，為人民幣計價證券將來在港交所進行買賣提供支援。

此外，中銀香港充分發揮香港人民幣業務清算行的優勢，致力為本港和其

他海外銀行提供人民幣清算管道及清算服務。截至2010年12月底，累計已有156家同業成為中銀香港人民幣業務參加行。中銀香港更於7月13日獲中國人民銀行授權為台灣地區的人民幣現鈔業務清算行，為當地指定同業提供人民幣現鈔清算等服務，進一步擴大及促進人民幣離岸市場和業務的發展。同時，集團積極協助母行各海外分行在當地開辦人民幣業務，透過母行強大網絡和支援，為海內外企業客戶提供優質及創新的跨境人民幣金融服務。

我們繼續加強與母行及南商(中國)的緊密合作，發揮跨境業務的聯動優勢，提升本集團的跨境金融服務能力。年內，我們推出了多項跨境貿易融資產品，並開拓「內保外貸」及人民幣代付等業務。同時，更掌握內地產業升級的契機，試點推行「一行審批、兩地用額」的中小企跨境服務模式，並取得成效，進一步提升本集團對跨境中小企客戶的綜合服務能力。南商(中國)更與多家保險公司建立了戰略合作聯盟，推出多款產險、壽險產品，積極拓展內地保險代理業

務；還推出匯率掛鉤保本結構性理財產品，滿足客戶的不同需要，也令業務取得了突破性的發展。

支持本地企業

中小型企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。本集團積極配合香港特別行政區政府推出的「中小企業信貸保證計劃」和「特別信貸保證計劃」，扶持經營穩健的中小企業客戶。截至2010年底，集團就該兩項計劃批出逾6,600筆申請，貸款總額超過港幣203億元。

配合香港按揭證券有限公司於2011年推出的「中小企融資擔保計劃」，中銀香港於12月正式簽署了「中小企融資擔保計劃」合作意向書並參與有關貸款項目，繼續扶持合資格和有需要的本港中小企業。集團亦積極參與由香港生產力促進局推出的「香港中小企中國內銷支援計劃」，大力協助中小企業客戶開拓內地市場。

根據今年4月尼爾森(Nielsen)市場研究公司的「香港企業銀行服務」綜合市場研究報告，中銀香港是全港中



我們舉辦多元化的客戶關係活動



小企往來最多的銀行，我們的銀行服務也是最多中小企採用的，充分反映本集團的中小企客戶服務獲得社會廣泛認同。

優化服務平台

本集團擁有全港最廣泛的分行網絡，屬下268家分行遍佈港九新界。配合集團的企業社會責任政策，我們鼓勵客戶經電子化渠道使用銀行服務。我們在各主要交通樞紐、購物商場及住宅區設有全新設計的24小時自助銀行服務中心，並繼續投放資源增加自助銀行設備。截至2010年底，已安裝超過920台各類自助銀行設備，如提款、存款及存支票等。我們並舉辦教育活動，教導長者使用自動櫃員機。今年6月，集團的全線自動櫃員機已完成加裝觸覺指示標記，方便視障人士使用自助銀行服務。

我們持續提升網上銀行的服務功能，新增網上回應「公司行動」的服務，包括供股、公開發售、股份發售、優先認購、以股代息及收購等，讓客戶更有效率地回應有關公司行動。客戶亦可經網上途徑認購人民幣債券，以及閱覽投保的人壽保險及一般保險的保單資料。年初，我們完成優化中銀企業網上銀行貿易服務功能，並推出網上推廣優惠，推動更多企業客戶轉移至網上平台使用貿易服務。

年內，我們推出全新的手機銀行服務，提供證券、轉賬、外幣兌換、繳付賬單、貴金屬買賣及外匯交易等服務，以切合市場需要。新推出的一站式電話銀行熱線，讓客戶透過一個熱線號碼，便能處理其銀行、信用卡及投資等賬戶的交易，方便快捷。

本集團逐步建立一套完善及有系統的理財平台，以便客觀及有效地分析客戶的中長期保障及理財需要；並透過客戶群模型，推出合適的產品及具吸引力的客戶推廣優惠。

此外，本集團一直貫徹「一切由心出發」的服務理念，透過不同形式的調查研究、舉辦研討會、拜訪公司客戶，以便了解客戶對服務的意見，不斷完善服務質素。集團電話服務中心及中銀信用卡公司更憑藉優質服務及穩定的服務平台，今年獲香港客戶中心協會頒發共15個獎項，包括電話服務中心獲「最佳呼入客戶中心（50席以下）」金獎，兩個單位同獲「神秘客戶撥測大獎」金獎。中銀信用卡公司亦自2008年起獲得香港品質保證局對顧客服務標準（ISO 10002 投訴管理體系）的認證，顯示其服務達至世界認可標準。

企業社會責任



香港地質公園攝影比賽深受市民歡迎，有近1,900份參賽作品參加

我們贊助了由香港生產力促進局主辦的首個「香港企業公民計劃」，旨在促進社會的可持續發展



珍惜資源 保護環境

我們積極鼓勵員工、客戶及商業夥伴實踐環保，同時提高社會各界對環保的認知和關注，為建設低碳社會盡一分力。

建設綠色銀行

根據「集團可持續發展環保政策」，年內，本集團實施了多項環保節能的措施，並對中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及沙田火炭的電腦中心的能源及碳排放進行初步審計工作。我們以控制廢棄物排放作為基礎，加強對溫室氣體排放、廢棄物及節能等方面的監控。

中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心的公共設施已將T8節能光管更換為更為省電的T5節能光管；分行廣告燈箱、物業公共設施、大廈出路燈等均採用LED燈。我們並將中銀大廈部分樓層單位的「氣動控制可變風量變速風箱系統」更換為「由電腦控制的變速風箱末端裝置系統」，把樓層出風量平均分配，並調節風櫃的冷凍水供

水量，達至節能效果。透過不同節能措施，中銀香港的用電量得以減少逾140萬千瓦時，排放的二氧化碳減少逾780噸，節省電費逾港幣160萬元。

我們繼續在中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心的洗手間安裝電子感應水龍頭、電子感應沖水器及／或兩段式沖水箱，並在大廈自動監察系統加裝水濕警報監察訊號等，使用水量節省約1.88萬立方米。我們在內部實施了回收廢紙計劃，年內回收廢紙逾7.5萬公斤；同時，亦設置鋁罐、塑膠樽、已用完電池、慳電膽、光管及碳粉盒的回收計劃；與明愛等社福機構合作在大廈內推行「電腦再生計劃」，把回收的電腦維修後，轉贈予有需要人士；並把無法維修的廢物分類及作出適當處理，以防對環境造成污染。消防設備方面，我們已採用環保消防氣體FM-200，逐步取代損害大氣層的BTM氣體。

我們在2010年所實施的各項節能省水措施，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均持續多年獲Det Norske Veritas 發出ISO 14001環保認證證書、香港特別行政區政府水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書及環境保護署頒發「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。中國銀行大廈除獲得Det Norske Veritas發出ISO 14001環保認證證書及「大廈優質食水認可計劃」證書外，亦獲得「香港品質保證局碳減排標籤」認證。

本集團為旗下物業進行翻新工程時，亦注入綠色辦公室元素。2010年，我們為長沙灣大樓4樓平台增添綠化工程，同時為宿舍物業安裝一級能源標籤的空調系統，以達到環保節能的。

為貫徹集團綠色辦公室的理念，我們亦在業務營運過程實踐環保，減低各個業務營運環節對生態環境的影響，並就推動環保業務營運模型展開各項業務及流程優化項目。

根據「集團可持續發展採購政策」及「集團供應商生產行為準則」，在選用供應商時，我們以適合循環再用、再造物料含量較高、包裝較少作為原則，亦會考慮供應商是否具備環保認證。集團部分小冊子、宣傳單張及賀年印刷品已採用符合國際林業公會（Forest Stewardship Council）環保認證的材料印製。我們還要求供應商提供符合指引的物料及服務，包括環保碳粉，以及節能型或有能源標籤的文儀用品，如具雙面影印功能的影印機，當中80%具打印、掃描及傳真功能，減少採購單一功能的傳真機，節省資源。影印用紙則採用以生物燃料製造的農作樹造紙，取代砍伐天然樹林的造紙，減低地球資源損耗。而所有新購入的公務用車，均優先選用環保型號。

本集團善用科技，鼓勵客戶選用網上銀行及電子綜合月結單服務，減少用紙。內部運作方面，本集團積極推動無紙化辦公，採用電子化方式處理通訊、文件及報表，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，以節省年報印刷用紙，而2010年報印刷量亦大幅下降77%；在年報印刷中，亦採用環保再造紙和環保的技術，貫徹我們的環保方針。

自2009年起，我們連續第2年參加了由世界自然基金會主辦的「地球一小時」，以行動喚起全球對氣候變化

的關注。我們亦簽署了全港首份《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。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。

為推動員工一起支持環保，本集團透過不同渠道增加員工對環境保護工作的認知。我們參與了香港公益金「公益綠『識』日」，鼓勵員工走近綠色生活，乘坐環保公共交通工具，進一步減少辦公室的碳足跡。

推行綠色信貸

年內，中銀香港檢視了「集團信貸風險政策」，從信貸、風險管理、可持續發展的角度繼續推廣「綠色信貸」。此外，我們與香港生產力促進局合作提供「環保易」機器融資優惠計劃，支持有意採納綠色措施的企業客戶購置符合環保標準的機器設備，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元捐出港幣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「能源效益貸款計劃」，為有意進行節約電力改善工程的本港企業提供融資，鼓勵客戶採用具能源效益的電力裝置或設備，大力支持環保工作。

支持生態環保

增進大眾對保育生態環境及自然資源的認識，是我們企業社會責任的重點工作之一。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，中銀香港於2009年首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，在2010年繼續舉辦48個生態導賞團，逾4,000名客戶、市民、員工及家屬參與。本集團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。我們還舉辦「香港地質公園攝影比賽」，延續對保育地質公園生態環境的支持，共收到近1,900份作品，為歷屆之冠。

為進一步推廣環保訊息，我們贊助了由第39屆香港藝術節主辦、為期21天的國際大型環保聲光藝術展覽《聲光園》。英國著名裝置藝術家運用獨特的影像、聲音與光線投射，將極富歷史風情的九龍寨城公園，構築成一個五光十色、如夢如幻的聲光美景；所使用的裝置物料均為循環再用或從

「香港國家地質公園 — 史前故事館」將在2011年8月在中銀大廈設立，讓雄偉壯麗的地質公園得以延伸至市中心

「香港國家地質公園 - 史前故事館」簽署儀式 Signing Ceremony of Hong Kong National Geopark — Prehistoric Story



企業社會責任



中銀香港與Salvatore Ferragamo兩大品牌首次攜手合作，糅合創新藝術與慈善活動，促進跨界別共同履行企業社會責任，口碑載道

二手店搜購回來的物品，藉此讓觀眾反思人類與大自然的關係，宣揚環保的重要。此活動受廣大市民及傳媒歡迎。

奉行「樂活」(LOHAS, “Lifestyles of Health and Sustainability” 的縮寫)的生活模式亦有助減少碳排放，為保護地球盡一分力。我們在2010年贊助由大埔環保會主辦、嘉道理農場暨植物園全力支持的綜合環保教育活動「中銀香港－樂活其『中』」，透過設在柴灣「樂活生活館」舉行的展覽及工作坊，向大眾宣揚環保及減少碳排放的生活模式，在衣、食、住、行中減少污染及浪費。

根植香港 關愛社會

中銀香港根植香港、服務香港，致力促進融洽和諧的社群關係。中銀香港慈善基金(「基金」)是一個獨立於中銀香港以外運作、在香港註冊的慈善機構。我們與「基金」合作，積極參與和捐助香港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，貫徹關懷社群和建構和諧社會的方針，與市民分享企業發展的成果。

推廣普及體育

香港運動員在第十六屆「亞運會」的卓越表現，充分體現永不言敗的精神，給予香港人莫大的鼓勵，同時燃起市民對體育運動的熱情及關注。為表揚香港運動員在大型賽事的傑出表現，我們連續5年冠名贊助「中銀香港傑出運動員選舉」，並頒發「中銀香港星中之星傑出運動員大獎」。在2010年舉行的「中銀香港傑出運動員選舉2009」公眾網上投票活動中，共錄得逾9萬張選票，按年增加63%，近3.3萬投票人次。

運動不單有益身心，亦有助培養積極的人生觀。我們自2007年起連續5年冠名贊助「香港體育節」，積極推廣「全民運動」訊息，2010年共有超過40萬人次參加「中銀香港第53屆體育節」在全港18區超過80項的體育比賽及活動。是屆體育節還注入新的

元素，分別在荃灣、東區及觀塘的大型商場舉辦體育舞蹈公開賽、「樂活」全民運動嘉年華及足球同樂日，務求使活動更多元化，讓更多市民體驗運動的樂趣。

羽毛球是「基金」連續12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1,100萬元，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「親子樂Fun Fun」羽毛球雙打比賽，吸引逾1,600人次參與，同時亦將同樂日擴展至港島東區、中西區、九龍深水埗及油尖旺區、新界天水圍等舉行，市民反應熱烈。有關計劃下的「全港羽毛球錦標賽」及「全港青少年錦標賽」，錄得共逾4,100人次參與，成功將羽毛球運動廣泛推廣至本港各區及各階層人士，並成為最受香港市民歡迎的運動。





首次在中銀大廈舉行的「公益中西美饌薈香江」，吸引近600名善長參與

港社會服務聯會屬下超過300家會員機構按項目申請資助，截至2010年12月，共撥出港幣4,500萬元，受惠項目共計41個。

2010年是中銀大廈落成20週年，中銀香港於5月至6月期間在建築設計象徵銳意進取的中銀大廈內舉行為期4星期的Salvatore Ferragamo「Living Art」展覽，以及時尚型格的2010秋冬男女裝時裝展及慈善晚宴，集慈善、時裝及藝術於一身，成為全城焦點。「Living Art」展覽以「生活的藝術」概念，展出Ferragamo於佛羅倫斯博物館所展示的經典鞋款複製品及典雅手袋的款式。在慈善晚宴上，慈善拍賣及抽獎環節的收益港幣100萬元悉數撥捐香港公益金。此乃中銀香港與國際時裝品牌的首度跨界別合作，藉以結集更多企業力量支持香港的慈善公益事業，共同履行及推動企業社會責任。

年內，中銀香港全力支持及贊助由香港生產力促進局首次舉辦的「香港企業公民計劃」，以「共同促進經濟、社會、環境的可持續發展」為題，鼓勵企業建立公民責任的價值觀，將之融入營運策略和管理措施，藉此推廣至

「基金」大力支持本地學界運動發展，舉辦多項大型賽事、有系統的公開及校內培訓活動等。我們已連續9年贊助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」，2010年還增設「中銀香港學界青苗盃」，積極發掘學界具潛質的運動員。年內，共有272家參賽學校，逾7.8萬人次參加逾8,400場比賽。

建構和諧社會

中銀香港在2009／2010年度捐贈「北京2008年奧運會港幣紀念鈔票」部分銷售淨收益港幣2,500萬元予香港公益金，支持本地社福機構提升服務水平。連同上一年度所捐贈的奧運鈔淨收益港幣2,500萬元，中銀香港

共捐贈了港幣5,000萬元予香港公益金，資助其屬下會員機構。中銀香港亦因此連續兩年榮獲由香港公益金頒發的「超卓貢獻大獎」，及「最高籌款機構獎」，以表揚我們關愛社會的企業精神。此外，中銀香港鼓勵員工積極參與「僱員樂助計劃」，並捐出等額善款，令善款倍增；更於2010年6月邀請近600位善長出席在中銀大廈舉行的「公益中西美饌薈香江」活動，為香港公益金籌得善款共港幣80萬元。

我們於2009年成立「中銀香港暖心愛港計劃」，旨在扶貧濟困，支持香港經濟，建構和諧社會。該計劃從奧運鈔淨收益中撥出港幣9,000萬元，共分兩期進行，開放予香港公益金及香

企業社會責任



我們定期舉辦大型的員工體育活動，充分體現中銀香港員工活力幹勁與團結協作的精神

企業員工及其家人、客戶、學生，以至公眾。透過舉辦比賽、研討會、工作坊及頒發「香港傑出企業公民獎」，讓企業在每一範疇竭其所能，服務社會。

宣揚關愛訊息

本集團的義工隊於2006年成立，一直以來積極參與公益社會活動，親身感受「助人自助」的喜悅。2010年，義工隊幫助長者清潔家居、與弱勢家庭交流家鄉美食、教導基層或特殊背景家庭兒童製作手工藝、參與「東亞運動會」義務工作、為「樂活生活館」參觀者提供講解及示範服務、協助參加「國際成就計劃（JA）小學課程2010」的小學生了解社會運作，以及擔任「香港地質公園慈善環保行」和香港藝術節《聲光園》的工作人員等，員工反應熱烈，連同其家屬，合共逾1,500人次參加上述活動。

中銀香港因員工的各項熱心參與而獲得社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀，兩名參與「東亞運動會」義務工作的員工更分別獲發金獎及銀獎。在關愛的氛圍下，中銀香港上下一心，建立了一支更團結投入、充滿幹勁的員工隊伍。

為向認知障礙者提供支援，中銀香港組織400名員工及100名客戶攜手參與香港中文大學2010年3月舉行的「與高銀教授同行」中大步行籌款日，為認知障礙者家屬培訓課程及高銀獎學基金籌募資金。此外，我們與香港小童群益會合辦「童心傳愛－Kids and Kiss計劃」，以「把愛傳開去－Pay Love Forward」為題，向來自基層家庭及寄住家庭的兒童表達關愛訊息。

我們亦積極向內地傳遞愛心，繼2009年參與「苗圃行動」的「512助

學行」及「助學長征」籌款活動後，中銀香港9名員工暨家屬組成名為「Team One添溫」助學步行隊，參與2010年度「苗圃512甘肅第8段成縣段」助學行，用4天時間完成近60公里的路程，籌得善款逾港幣11萬元，並為學生舉行「創意課堂」活動，致力發揚「關愛社會」的精神。

我們利用廣泛的分行網絡，為發生天災的地區籌募善款，支持救災和災後重建工作。2010年1月12日海地發生地震，我們旋即設立賑災專戶，代收集團同事、客戶和社會各界的捐款共港幣45萬元，並轉交香港紅十字會。「基金」在4月14日青海地震後率先向中國紅十字會捐款人民幣100萬元（折合約港幣110萬元），以濟災區燃眉之困；代收員工、客戶及社會人士捐款更逾港幣206萬元，支援受災同胞重建家園。

企業社會責任

我們已連續5年全力支持「中銀香港傑出運動員選舉」，表揚本地運動員的優秀表現



通過本集團龐大的客戶基礎，「基金」在2010年協助10個慈善團體隨月結單附寄募捐及宣傳小冊子338萬份。

南商(中國)作為中銀香港集團在內地的全資附屬公司，亦致力為內地公益慈善作出貢獻，在2010年繼續向羊坪學校作出捐助。該行亦啟動

了「愛心存單」項目，通過中國紅十字會「紅十字書庫」，幫助災區及貧困山區的兒童建立書庫，增加他們的知識。該行因而在內地著名國家級大型期刊《首席財務官》雜誌主辦的「2010年中國CFO最信賴的銀行評選」中，獲得「最佳社會責任獎」。

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1,338萬元，受惠學生遍及本地9家大學共1,415人。我們連續第6年在暑假舉辦「中國內地財經專才實習培訓班」，近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，以迎接未來挑戰。中銀香港亦響應參加了香港特別行政區政府推行的「大學畢業生實習計劃」，安排應屆畢業生在本港或國內進行為期半年的實習，以多元化的形式培育社會人才。

兒童從小培養理財及環保意識亦極為重要。2010年，我們贊助了香港專業教育學院幼兒教育及社會服務系，於沙田新址設立「孩子天」綠色兒童銀行及「兒童小農莊」，讓小朋友透過多項意念新穎的遊戲和角色扮演學習銀行的基本運作。此外，我們全力贊助「國際成就計劃(JA)小學課程2010」，透過有趣的活動教學培育及啟發逾1,000名小學學生，協助他們了解社會運作，培養他們積極的工作态度，為未來作為準備。

弘揚文化藝術

文化藝術有助豐富生活，提升創意。2010年為「蕭邦誕生200周年」紀念，「基金」贊助了高水準的「港樂·李雲迪音樂會」，另近100名中銀香港客戶、員工及家屬參加了「李雲迪鋼琴大師班」。年內，我們又贊助了香港管弦樂團與朗朗合作的「中銀香港慈善基金呈獻—中國之子」音樂會，並舉行籌款晚會，超過2,000名觀眾欣賞了朗朗的動人樂章。

穩健發展 服務股東

本集團致力提升股東價值，通過完善公司治理機制，提高訊息披露透明度，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。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，致力為股東創造更高價值。

郎朗：我用鋼琴改變世界
《時代》雜誌2009年百位全球最具影響力人物
TIME MAGAZINE'S 100 MOST INFLUENTIAL PEOPLE IN THE WORLD 2009

郎朗 LANG LANG
鋼琴 piano

13 | 10 | 2010
WED 8PM
香港文化中心音樂廳
HK CULTURAL CENTRE
CONCERT HALL
\$1,280 \$880 \$480 \$280



我們鼓勵員工工作息平衡，並舉辦不同類型的康體活動，讓員工及家屬一起參與

以人為本 團結協作

員工是企業的重要資產，為此，本集團致力創造良好的工作環境和提供多元化的發展機會，讓員工發揮潛能，盡展所長，並與集團一起成長。

員工培訓發展

本集團擁有一支多元化的員工隊伍，來自不同背景，擁有多元化的經驗及專長。截至2010年底，員工逾13,000名。本著積極履行社會企業責任的精神，本集團一直致力創造並帶動社會就業。我們一方面從社會上積極吸納各類管理及業務專才，同時又招聘及培育大學生，引入新力量、新思維。

我們著重公平的用工政策，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。

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。截

至2010年12月底，本集團共開辦各類型培訓班約5,000期，培訓員工約23.5萬人次。培訓工作圍繞集團中期業務發展及人力資源發展策略目標，全力配合香港及內地業務計劃。培訓活動主要包括一系列有關風險管理、法律合規、企業管治、企業文化、銷售及服務技能、管理人員發展的課程和講座。

為提高本集團人員的專業性，我們重點推出崗位序列培訓，崗位包括分行主管、營運經理、櫃員、客戶服務人員及理財人員等。配合業務發展需要，我們推出一系列網上學習課程，讓銷售人員掌握新產品的特點及合規銷售須知。本集團並舉辦中介人持續專業培訓及證券業務主管人員培訓，以提升銷售人員的合規及業務知識，

並為全體員工安排防洗錢培訓、風險管理制度及法規風險管理制度等網上培訓。

本集團通過哥倫比亞大學、牛津大學及Richard Ivey School of Business等世界知名學府的課程，提升高層管理人員的領導力及策略思維能力。此外，集團持續推行「見習管理人員計劃」、「見習主任計劃」及「大學生實習計劃」，為具潛質的年輕人提供全面的學習及發展機會，為社會培育未來棟樑。我們更積極參加由專業團體舉辦的評比，並獲得香港管理協會頒發「2010年最佳管理培訓大獎」金獎及香港僱員再培訓局頒發「ERB人才企業嘉許計劃—人才企業1st」獎項，為本集團建立了人才企業品牌。



中銀香港愛心活力義工隊參與多項社區及慈善活動，積極宣揚關懷社會的訊息

有效激勵機制

我們致力提供合理、具激勵性及具市場競爭力的薪酬福利，並因應市場變化及同業情況，不斷優化薪酬福利政策，提升市場競爭力。為推動業務持續、穩健發展，我們推出與集團、部門及個人表現直接掛鉤的年終獎勵機制，以及與業務表現掛鉤的銷售激勵機制。

我們十分著重對員工的嘉許及獎勵，通過嘉許傑出事例、舉辦優秀員工選舉等，體現「講求績效」的價值觀，並透過製作及派發專題特刊，表揚優秀、樹立典範，與員工共勉。

卓越企業文化

本集團所推行的各項企業文化建設項目，建基於「以人為本」、「團結協作」、「講求績效」、「進取創新」、「恪守誠信」、「關愛社會」的核心價值觀。

我們並透過舉辦「關愛員工·深化合規」研討會、全行落實合規文化建設約章、派發合規錦囊及推出多元化教育活動等，進一步強化員工的合規意識，以深化「恪守誠信」的理念、履行對員工的企業社會責任。

為確保員工得到公平、合理待遇，本集團建立多個渠道讓員工提出建議或意見。我們設有員工熱線並有專人回應員工；並成立跨部門小組，務求以客觀、公平公正的態度處理員工的意見。

我們致力為員工提供安全、舒適的工作環境，保障員工的健康。此外，更定期舉辦多層次的溝通、心理輔導、走訪、講座及有助建立團隊協作精神的活動，以不同形式傳遞本集團關愛員工的訊息，加強與員工的雙向溝通。我們更組織員工及家屬參加各社團組織的康樂活動，紓緩員工的工作

壓力，全年共有2,211人次參加。為加強與員工的訊息交流，本集團利用不同的途徑進行溝通、宣傳，如製作壁報、電子公告等，並優化集團對外網頁內關於員工培訓發展、福利及工餘活動的介紹。

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。中銀大廈設有員工餐廳，讓員工享用中西早點、午膳及晚餐。本集團繼續在中銀大廈及中銀中心舉行「讀書樂融融」書展，向員工推廣閱讀文化；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，每年數百員工熱烈響應。

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，達至可持續發展的目標。