



100

高效

電子銀行服務



上午 10:25 94% (Signal)

中國銀行(香港)
BANK OF CHINA (HONG KONG)

恒生指數
22880.52 ↑ 465.36 (↑ 1.99%)
總成交量: HKD 14,542.68M
最後更新: 2011-03-15 10:10:04 +08:00

- 手機銀行
- 匯率牌價
- 最新推廣
- 信用卡
- 私人貸款
- 櫃員機/分行

企業社會責任



人民幣國債第三次在港發行，中銀香港獲委任為聯席協調行、牽頭行及簿記行之一



我們推出全新的「中銀銀聯雙幣商務卡」，有助客戶節省兌換成本

中銀香港為客戶提供卓越的金融服務，並積極履行企業社會責任，致力鞏固與股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區的關係，促進經濟、社會與環境可持續發展。

在2011年，本集團發佈了首份獨立的「企業社會責任報告」，加強集團對企業社會責任工作的披露，提高透明度。

此外，集團現正制定「中長期利益相關者參與策略」，計劃在未來數年後

定期以不同方式與利益相關者進行溝通，聆聽他們對銀行現況、發展前景的意見和建議，並助其了解銀行的整體發展情況，使利益相關者有機會參與制定集團的長遠發展的策略。

集團在企業可持續發展的表現獲社會廣泛認同。中銀香港（控股）有限公司連續兩年獲納入「恒生可持續發展企業指數系列」的成份股，排名亦躍升14位至2011年的第18名，該指數乃根據香港及內地上市公司在環境、社

會影響、公司治理方面的整體表現進行評估。同時，集團已連續第九年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構。

銳意進取 以客為本

市場環境不斷變化，我們堅守「以客為本」的服務精神，為客戶提供創新及切合所需的產品服務，以及提升服務平台，持續為客戶創造價值，特別在人民幣業務方面，我們繼續享有領先的市場地位。中銀香港是香港唯一人民幣業務清算行。



中國人民銀行與中銀香港在2011年11月簽署新的《關於人民幣業務的清算協議》，中銀香港續任香港人民幣業務清算行



創新人民幣產品服務

年內，我們充分發揮在人民幣業務上的競爭優勢，率先推出多項嶄新的人民幣跨境貿易結算、債券、投資及保險等業務，豐富人民幣的產品鏈及加強各單項產品的連貫性，致力為企業及個人客戶提供全方位的服務。

2011年8月，人民幣國債第三次來港發行，中銀香港獲委任為聯席協調

行、牽頭行及簿記行之一，向機構投資者招標發行150億元和向個人投資者發行50億元人民幣國債，促進香港人民幣離岸市場的發展。集團因此獲《International Financing Review Asia》雜誌評為「2011年度最佳中國債券承銷商」。另外，中銀香港以聯席全球協調人身份協助工銀亞洲發行符合巴塞爾資本協定三規定的人民幣次級

債券，分別獲《FinanceAsia》雜誌和《International Financing Review Asia》雜誌評為「2011年最佳海外人民幣債」和「2011年度最佳投資級債券」。

為了豐富人民幣投資產品的選擇，集團在2011年推出「中銀香港人民幣債券基金」及「中銀香港盈進基金系列SPC—中銀香港人民幣高息債券基金(SP)」，自推出以來，兩隻基金均受市場歡迎，表現較同類型基金優勝。

因應本港啟動「人民幣跨行轉賬服務」，中銀香港作為人民幣業務的先驅，率先在2011年推出多項人民幣繳費及收款產品，包括面向企業客戶的人民幣發薪、人民幣自動轉賬、人民幣本票外判服務，以及面向個人客戶的人民幣本票和禮券服務等。本集團的支票機可支援以人民幣繳付賬

企業社會責任



我們的手機銀行提供一站式銀行服務，深受客戶歡迎



中銀香港是提供「安老按揭計劃」的主要銀行

單；客戶亦可利用「中銀銀聯雙幣信用卡」跨境繳付賬單，自2011年底開始更可以在網上銀行進行「繳付內地商戶賬單」的交易。

此外，我們推出「人民幣協議付款」及「人民幣保理融資」，並成功辦理首筆「人民幣海外代付」交易，為同業間的人民幣業務合作開創了良好開端。

在人民幣公開市場融資方面，中銀香港成功協助匯賢房地產信託投資基金發行全港首隻人民幣股票，並推出人民幣股票首次公開招股融資及人民幣派發股息服務等。

集團早已在2010年著力與多家內地著名基金公司組成策略合作夥伴，現已代理逾10家人民幣合資格境外機構投資者（「RQFII」）基金發行商，為客戶提供最多的人民幣基金選擇。隨著更多RQFII產品陸續推出市場，中銀香港將成為在港人民幣RQFII公募基金的最大服務商及供應商，穩佔市場領先地位。

中銀香港承接在去年率先推出人民幣策略兌換盤服務及「香港銀行同業人民幣拆息」（「CNY HIBOR」）融資定價機制，年內將有關服務及機制的應用範圍推展至全港同業的平台，標誌著香港離岸人民幣市場的發展邁進一大步。中銀香港自2012年初向財資市場公會提供人民幣借貸利率，以便其向市場發放人民幣融資利率標準。此外，我們由2011年6月始亦向該會提供資料，讓其向市場每日公佈離岸人民幣即期匯率定盤價（「CNH Fixing」），為市場提供人民幣離岸業務統一的匯率報價。

此外，中銀香港在2012年初推出三項人民幣離岸債券分類指數，分別為「中銀香港人民幣離岸中國主權債券指數」、「中銀香港人民幣離岸投資級別債券指數」及「中銀香港人民幣離岸一至三年期中央政府債券指數」，旨在為人民幣離岸債券市場的個別環節提供表現基準。

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2011年推出全港首創、兼備儲蓄與終身壽險功能的「人民幣萬用壽險計劃」，以及亦為全港首創的「專科門診計劃」，擴大客戶所享的保障範圍。

在信用卡業務方面，中銀香港與中國銀聯再度攜手推出全港首創的「中銀銀聯雙幣商務卡」，以人民幣及港幣為結算單位，有助客戶節省兌換成本。

南商（中國）積極開展跨境人民幣業務，相繼推出多款具競爭力的理財產品，如與黃金掛鈎的「金益達」結構性理財產品。為向客戶提供更便捷的服務，南商（中國）在2011年9月推出與中國銀行渠道共享的服務，持有南商（中國）借記卡的客戶可於內地中國銀行的櫃檯和自動櫃員機辦理業務。南商（中國）亦與中銀香港聯合推出「內存外貸」服務，境內客戶



位於創紀之城的九龍東工商中心旗艦店佔地25,000平方呎，更能滿足工商客戶對銀行服務的需求

可利用其南商（中國）的定期存款向中銀香港作押申請貸款，打通境外投資的通道。

中銀香港不斷開拓創新，為客戶提供優化的人民幣服務，因此榮獲新城財經台香港企業領袖品牌2012選舉的「卓越人民幣銀行服務品牌」獎項。

普及銀行服務

中銀香港致力為長者客戶提供靈活的財務安排，現已成為本港提供「安老按揭計劃」的主要銀行，協助長者利用在港的自住物業作押申請貸款，每月獲取穩定年金，增加退休生活保障。集團積極配合香港特別行政區政府推出「\$6,000計劃」，推出多項安排及措施，協助合資格香港市民透過全線分行或網上銀行等渠道進行登記，並以銀行轉賬方式領取款項。

為讓廣大市民享用銀行服務，集團繼續豁免65歲或以上長者、18歲以下未成年人士、領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃人士的存款賬戶服務月費。65歲或以上的長者還可獲豁免中銀簡易卡年費，持長者卡客戶經分行購買禮券亦可獲豁免手續費優惠。

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。中銀香港積極響應香港按揭證券有限公司新推出的「中小企融資擔保計劃」，向中小企業客戶提供融資便利，以助其資金周轉。

為加強對工商客戶特別是對小企業的支持，集團分階段將33家分行轉型成為「工商綜合型分行」，首批九

家試點分行已於2012年正式運作，預計全部「工商綜合型分行」將在2012年第三季投入服務，藉以向中小企業客戶及其東主、股東、董事人員提供高端的商業及個人理財服務。集團九龍東工商中心在2011年11月遷往觀塘創紀之城，新址規模較大，面積廣達25,000平方呎，並成為全新旗艦店，為客戶提供更周全的銀行服務。

集團積極支持中小企業，連續四年獲香港中小型企業商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。根據2011年4月Synovate市場研究公司的「香港企業銀行服務」綜合市場研究報告，約94%的企業金融客戶滿意本行服務水準，充分體現客戶對中銀香港服務的廣泛認同。

企業社會責任



南商（中國）喬遷慶典，標誌著未來積極發展，為客戶提供更全面優質的綜合銀行服務

我們為客戶舉辦多元化的活動，包括投資及理財講座、研討會及交流會等，讓客戶緊貼市場脈搏



優化服務平台

集團持續優化服務網點，為本地及跨境客戶提供更便利的服務。截至2011年底，集團共有266家分行遍佈港九新界，並設置約1,000台自助銀行設備，為市民提供24小時服務。集團還持續舉辦教育活動，教導長者使用自動櫃員機，普及電子化渠道。

為鼓勵客戶使用電子銀行服務，本集團進一步提升電子銀行平台及擴展手機銀行功能，並提供網上電子結單登記服務。

本集團的押匯中心在2011年率先引入ISO 9001質量管理國際標準，持續及有效地提升服務水平及客戶的服務體驗。該中心於2011年11月成功榮獲ISO 9001:2008質量管理體系國際認證。

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，了解客戶對服務的意見，不斷提升服務質素。集團電話服務中心及中銀信用卡公司憑藉優質服務及穩定的服務平台，在2011年獲香港客戶中心協會頒發共20個獎項，其中電話服務中心更獲得「香港客戶中心協會大獎—2011年度大獎」。中銀信用卡公司自2008年起通過香港品質保證局(HKQAA)對顧客服務標準(ISO 10002投訴管理體系)的認證，印證其服務達至世界認可標準。

珍惜資源 保護環境

我們通過減少碳足跡，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，致力促進環境可持續發展，減少對環境的負面影響。

建設綠色銀行

年內，本集團對中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及沙田火炭電腦中心的能源及碳排放進行審計工作，全面了解碳排放及能源消耗現狀，為設定減碳節能指標奠定基礎。

2011年，中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心實施持續性節能措施，全年用電量節省近100萬千瓦時，二氧化碳排放量減少逾690噸，節省電費約港幣125萬元；用水量亦節省約1.88萬立方米，回收可循環再造的廢紙、鋁罐及塑膠樽等物料逾7.6萬公斤。中銀香港亦設有電池、慳電膽、光管、碳粉盒及電腦的回收計劃。此外，中銀香港參與「2011年國際環保博覽」，與業界分享空氣質素處理、能源管理等資訊，積極推廣低碳生活理念。



我們參與支持「國際環保博覽會2011」，與環保專家及企業分享對空氣質素管制及能源管理的資訊

多年來，中銀香港實施多項節能省水措施，獲得不少專業機構的環保認證及認同。中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心均在2011年獲UKAS發出ISO 14001的環保認證證書及香港特別行政區政府水務署頒發的「大廈優質食水認可計劃」證書。此外，中銀大廈及中銀中心獲環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《卓越級》證書及香港通用公證行頒發衛生監控系統認證書，而中國銀行大廈獲香港品質保證局頒發「碳減排標籤認證」。中銀中心更獲頒香港環保卓越計劃「減碳4%證書」及香港通用公證行發出ISO 50001:2011的能源管理系統認證書。中銀集團人壽保險大廈則獲頒發「空氣質素檢定計劃」《良好級》證書及「大廈優質食水認可計劃」證書。

集團建立了供應商風險評估系統並制定了年度重檢機制，同時修訂了「集中採購及招標比價制度」，進一步規範集團對供應商的選擇標準；我們更要求主要供應商填寫並提交「供應商生產行為自我評估問卷」，確保他們提供適合循環再用、再造物料含量較高、包裝較少及具備環保認證的物料及服務。集團部分小冊子、宣傳單張及賀年印刷品，已採用符合森林管理委員會(Forest Stewardship Council)環保認證的材料印製。而所有新購入的公務用車，均優先選用環保型號。

本集團鼓勵客戶選用網上銀行、手機銀行、電子月結單服務及電子賀卡，

減少用紙。截至2011年底，使用中銀香港網上銀行服務的客戶較上年增加13%；選用電子綜合月結單及電子投資月結單的客戶亦分別增加78%及54%。此外，我們積極推動無紙化辦公，2011年較上年節省用紙4%；年內我們以光碟形式取代紙張填報員工年度收入資料而獲香港特別行政區政府稅務局頒發「綠色僱主」名譽。

自2009年起，我們連續第三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。我們自2009年已在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及



企業社會責任



中銀香港愛心活力義工隊有逾1,000名義工成員，參與不同形式的社會公益活動，如「香港地質公園慈善環保行」，宣揚關愛社會訊息



髮菜等食材，並在2011年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。

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，並榮獲「公益綠『識』日」最高籌款獎亞軍。

推行綠色信貸

本集團連續四年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。我們亦繼續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企業提供融資服務。

支持生態環保

提高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。中銀香港與香港地質岩石保育協會（「岩保會」）於2011年10月攜手合作，在中銀大廈地面大堂設立全港首家以地球生命為題的「中國香港世界地質公園—史前故事館」，展出多種珍貴化石及古生物模型展品，截至2012年2月，已錄得高達4.2萬參觀人次，參觀團體逾200個。

我們還獨家贊助由漁農自然護理署及岩保會合作推出全球首個「世界地質公園網上教室」，邀請來自世界各地的地質專家及學者透過網上平台，為本地及海外學生提供地質保育的不同

專題課程。首階段有8家學校參與試行，深受學界歡迎，日後將逐步擴展至全港學校。

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」，至2012年2月已舉辦了84個生態導賞團，逾7,600名客戶、市民、員工及家屬參與，大大提高市民的環保意識。此外，中銀香港邀請了逾260名新移民、單親及低收入家庭人士、青少年及長者免費參加「中國香港世界地質公園深度遊」，讓他們有機會欣賞大自然的瑰寶。

為推廣環保訊息，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」，所使用的裝置物料均為循環再用的物品，錄得逾2.3萬參觀人次。



「中國香港世界地質公園－史前故事館」自2011年10月開館以來，已吸引了逾4.2萬人次及超過200個團體參觀

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。我們在2011年冠名贊助國際學生經商會舉辦的「可持續發展全球青年高峰會」, 逾120名來自世界各地的大學生參加商業計劃競賽, 發揮環保創新精神。「中銀香港－樂活其『中』」綜合環保教育活動在柴灣設立的「樂活生活館」, 由2010年11月至2011年5月共錄得近9,000名參觀人次, 逾2,300人次參加共150個樂活工作坊, 及逾1,000人參與樂活嘉年華暨全港中小學生「廢•盡心思」設計比賽。

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」)是一個獨立法人、在香港註冊的慈善機構。中銀香港多年來向「基金」提供捐助, 並通過與「基金」合作, 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, 貫徹關懷社群、建構和諧社會的方針, 與市民分享企業發展的成果。

建構和諧社會

我們於2009年從發售奧運鈔的淨收益中撥出港幣9,000萬元成立「中銀香港暖心愛港計劃」, 旨在扶貧濟困, 建構和諧社會。計劃共審批逾港幣8,500萬元, 支援了78個香港公益金及香港社會服務聯會屬下會員機構大型服務計劃項目, 預計受惠者超

過90萬人次。中銀香港因此榮獲香港公益金頒發2011年首創的「同善同心大獎」, 表彰我們對本港社會持續發展的貢獻。

中銀香港全力支持香港公益金舉辦的各項活動, 籌得善款全部用作援助其屬下社福機構服務的使用者。因此, 我們於2011年榮獲「商業及僱員募捐計劃」銀獎及「公益榮譽獎」。

自2010年起, 中銀香港連續兩年贊助由香港生產力促進局舉辦的「香港企業公民計劃」, 透過舉辦比賽、研討會、工作坊及頒發「香港傑出企業公民獎」, 鼓勵企業將公民責任價值觀融入營運策略和管理

企業社會責任

我們支持「香港體育節」，宣揚「全民運動」的訊息



措施。今年增設以學生為對象的活動，加強年青一代對企業公民責任的認知及關注。

此外，本集團贊助了以「持續未來、全球相伴」為題的「2011年中文大學工商管理碩士企業社會責任會議」，讓來自各個商業領域的50多個組織、超過250名代表出席，分享他們履行社會責任的經驗及願景。

宣揚關愛訊息

我們連續兩年與香港小童群益會合辦「童心傳愛－Kids and Kiss計劃」，向來自基層家庭及寄住家庭的兒童表達關愛訊息。此外，中銀香港與中銀人壽繼續贊助了香港專業教育學院幼兒教育及社會服務系籌辦的「孩子天」綠色兒童銀行及「兒童小農莊」，讓小朋友學習銀行的基本運

作，同時贊助該學院以「家長的消費模式對幼兒金錢概念的影響」為題的調查研究，提高社會人士對兒童親子理財重要性的認識。

我們亦積極向內地傳遞關愛之情，中銀香港自2009年起連續三年參與苗圃計劃，2011年共有10名員工參與「苗圃助學長征－青海行」，籌得善款超過港幣25萬元，捐助內地山區兒童。

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2011年捐助遼寧省孤兒學校，並繼續向羊坪學校作出捐助，以及舉辦「愛心存單」項目募集課外讀物，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。

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1,443萬元，受惠學生遍及本地9家大學共1,540人。我們連續七年在暑假舉辦「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。

中銀人壽亦全力支持青年發展計劃，贊助香港青年協會首次舉辦「迎挑戰・上武當」青年武當武術團，來自14家本港大專學院的30位青年在中國湖北的武當修院留宿，並接受為期17天嚴格訓練，鍛鍊身心。此外，中銀人壽與國際成就計劃合辦

鋼琴巨星

雲迪
浪漫
演奏會

ROMANCE RECITAL

12.2011

文化中心大會堂G

HK\$1380/HK\$

及通利琴行

UNDI 通利琴行



為慶祝母行中國銀行百年華誕，我們特別呈獻「李雲迪 紅色•浪漫演奏會」

中銀香港積極支持「香港企業公民計劃」，鼓勵企業將企業公民責任價值觀融入營運策略和管理措施



「JA小學課程2011」，透過有趣的活動教學，培育及啟發逾1,200名小學生，協助他們了解社會運作。

推廣普及體育

運動不但有益身心，亦有助培養積極的人生觀。我們自2007年起連續六年冠名贊助「香港體育節」，積極推廣「全民運動」訊息，累計參加人數超過50萬人次。

為表揚香港運動員在大型賽事的傑出表現，我們連續六年冠名贊助「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2012年舉行的「中銀香港傑

出運動員選舉2011」公眾網上投票活動中，共錄得逾6.3萬張選票。

羽毛球是「基金」連續13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1,200萬元，惠及逾92萬名參加者。我們繼續撥款逾港幣400萬元，全力支持「2011-2014全港羽毛球發展及培訓計劃」，包括比賽、同樂日、訓練班、獎勵計劃，以及羽毛球大使示範表演等，2011年錄得超過8萬人參與。

我們已連續十年贊助學界運動比賽中最具規模的「港九地域中學校際

企業社會責任



由中銀香港慈善基金贊助的「香港國際中樂指揮大賽」，旨在推動大型民族管弦樂發展

運動比賽」，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。2011年，共有274家參賽學校，超過7.9萬人次參加超過8,400場比賽。

弘揚文化藝術

敦煌以精湛而輝煌的石窟藝術聞名於世。中銀香港在2011年全力支持香港大學「敦煌文化及保育研習系列」，讓學生在學者及專家率領下前往敦煌實地考察，並舉辦兩場公開講座、學生匯報及展覽活動，超過2,600名公眾人士參與。

文化藝術有助豐富生活，提升創意。我們在2011年冠名贊助「香港國際中樂指揮大賽」，旨在發掘優秀指揮人才，推動大型民族管弦樂發展。此外，近1,500人參加了相關的指揮解碼教育坊、「指揮棒下的管理藝術」分享會及決賽音樂會。在2011年底特別呈獻「李雲迪 紅色•浪漫演奏會」。除蕭邦經典曲目之外，李雲迪還演奏了代表中國特色和元素的民族音樂作品。

企業社會責任



我們在香港及內地舉辦多元化的員工康體活動，平衡作息，也可加強員工之間的溝通及關係



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，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。

以人為本 團結協作

我們深明員工乃本集團賴以成功的基石，為此，我們透過提供多維度的人才培訓和事業發展機會，讓員工盡展所長，推動集團業務發展。

員工培訓發展

本集團現時擁有一支逾14,000人的員工隊伍，包括來自不同背景及擁有多

元化的經驗及專長。我們一方面積極吸納各類管理及業務專才，同時繼續推行「見習管理人員計劃」、「見習主任計劃」及「大學生實習計劃」，招聘及培育大學和專科畢業生，引入新力量、新思維。

本集團持續推進以「經營管理、專業、技術支援」為核心的崗位序列建設工作，通過制定針對性及切合所需的事業發展、績效管理、薪酬激勵、培訓等管理制度，訂定不同崗位員工的事業發展路徑；同時輔以崗位輪訓、跨單位實習、短期工作交流、導師計劃等安排，為員工事業發展做好規劃。

此外，本集團高度重視培育人才，每年均投入大量資源，採用多管道、高層次、多角度的體驗學習活動進行培訓。2011年，本集團開辦的各類課

堂培訓及網上課程共約3,200期，培訓員工約188,000人次，內容涵蓋風險合規、業務專業知識、銷售及服務技巧、領導能力及企業文化等。中銀香港更加強培訓效益評估，確保課程達致培訓成效。

我們亦會安排管理人員參加北京大學、清華大學、哥倫比亞大學、牛津大學及Richard Ivey School of Business等知名學府的課程，提升其領導力及策略思維能力。

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。我們持續優化與集團、部門及個人表現直接掛鈎的浮薪激勵機制，以及與業務表現掛鈎的銷售激勵機制。



多維度、多姿彩的員工培訓：有動態的、有靜態的，無論在本地或海外舉行，均適合不同員工參與

集團十分著重對員工傑出表現的肯定，每年舉行頒獎典禮，對表現突出的團隊及個人作出公開嘉許、表揚優秀。

關愛員工

以人為本是本集團的核心價值觀之一。集團重視與員工的雙向溝通，設有員工熱線，由專人回應員工訴求。集團的人力資源管理制度已列明

員工的申訴機制，確保員工反映的意見獲得公平、公正的處理。集團在2011年進行了「員工心聲調查」，透過網上問卷調查聽取員工的心聲及意見，以便優化各項管理政策及措施。

安全健康的工作環境能令員工安心投入工作。集團定期提供免費身體檢查服務、醫療保險及員工輔導服務。

本集團自2006年成立「中銀香港愛心活力義工隊」以來，現已有超過1,000名員工登記成為義工隊成員。義工隊多來年積極參與公益社會活動，親身感受「助人自助」的喜悅。2011年，集團與多家慈善團體組織了多次義工活動，包括探訪長者及輕度智障人士、兒童及長者戶外遊、為「樂活生活館」、「香港地質公園慈善環保行」、香港藝術節「聲光園」、善

別輔導服務，以及專為視障人士和其親屬而設的口述影像電影欣賞會提供協助。

為營造和諧的員工關係，增強企業凝聚力，我們於2011年底為員工及家屬舉辦了「中銀香港同遊迪士尼」員工同樂日，共有99%的員工報名，連同家屬共有約3萬人參加。此外，中銀香港舉辦「中銀香港小棟樑財富管理工作坊」，邀請專業導師教導員工子女理財之道；並舉辦了多場健康講座，提高員工對健康的關注；每逢新春及中秋，我們均向員工送上禮品，共度佳節。

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。

