





多元化  
跨境金融服務



# 企業 社會責任



客戶



員工



環境



社區

我們作為香港主要的銀行集團，全面實施企業社會責任措施，致力推動本港經濟、社會和環境的可持續發展。我們深明，履行企業社會責任對本集團保持長遠核心競爭力，以及鞏固與利益相關者的關係至為重要，這亦有助我們實現成為客戶、員工、股東及投資者「最佳選擇」的願景。

本集團積極推動可持續發展，以及提升利益相關者的參與度，並將之融入核心業務策略及營運當中。為確保本集團各部門貫徹執行企業社會責任策略，我們已制訂企業社會責任、環境及可持續採購的政策。同時，本集團與利益相關者保持良好溝通，瞭解其需要，有助我們精益求精。為此，本集團於年內繼續落實2012-2016年「五年期利益相關者參與計劃」，並透過獨立訪談蒐集意見。我們更參考了國際及本港的環境、社會及管治報告指引，編製及發表年度「企業社會責任報告」，確保在披露企業社會責任工作進展時具透明度。

本集團在推動企業社會責任的表現獲社會廣泛認同。中銀香港(控股)有限公司連續五年獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股；更獲家庭議會譽為「2013/2014年度傑出家庭友善僱主」，以表揚我們在推行家庭友善措施方面的卓越表現。中銀香港自2003年起獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。



## 銀行服務 普及便利

我們認為社會各階層人士，包括弱勢社群及基層市民，應可享用便捷的銀行服務。



### 關愛銀行服務

**100%**   
自動櫃員機已安裝  
觸覺指示標記

為滿足市民對銀行服務的不同需要，本集團設計了具備特別功能的自動櫃員機。我們是本地首家及唯一一家提供語音導航自動櫃員機的

銀行，並於2014年在不同地區增設語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務。此外，全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，其中約有94%亦已於屏幕兩側設有賬戶／服務選擇按鈕。我們更持續檢討自動櫃員機的設計及規劃，為有特別需要的客戶提供更好的服務。

本集團為65歲或以上、18歲以下，以及領取政府財務援助的賬戶持有人提供櫃檯服務交易費豁免優惠，更設立無最低結餘要求及豁免提款卡年費的港元儲蓄賬戶。我們積極響應香港金融管理局倡議的《公平待客約章》，不收取不動戶口費用。

本集團致力為客戶提供靈活的退休財務方案，也是「安老按揭計劃」的主要銀行。年內我們舉辦了系列講座，協助已退休及年屆退休的人士籌劃財務保障。

我們利用便捷的銀行服務平台，為非牟利機構提供全方位的銀行服務，包括櫃檯及發薪等服務，助其減少銀行費用支出。非牟利機構亦可享用一站式現金管理方案，大大提高其行政效率；更可透過便捷的電子賬單及繳費服務收集捐款。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關慈善團體可獲豁免商戶交易費。



我們作為「安老按揭計劃」的主要銀行，舉辦一系列講座，協助退休人士籌劃財務保障

## 多元化融資方案

中小企是香港經濟增長的重要支柱，為此，本集團一向全力支持中小企業的業務發展，為其提供一系列的融資方案及服務，以滿足中小企對流動資金的不同需要，

包括「中銀小企錢」及香港按揭證券有限公司的「小型貸款計劃」和「中小企融資擔保計劃」，以及工業貿易署的「中小企業信貸保證計劃」。我們更連續三年贊助由香港生產力促進局設立的「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有關市場趨勢、科技發展及融資等的最新資訊。



此外，我們繼續贊助「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」，以及「香港工商業獎」，促進中小企的發展。本集團對中小企的長期支持，備受肯定，連續七年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」。

本集團多年來贊助「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」，表揚本地工業界精英的卓越成就

## 珍惜資源 愛護環境

我們致力減少碳足跡，有效地善用資源和提倡對環境負責的商業行為，藉此減低業務發展對環境的影響。



為推廣低碳生活理念，我們自2011年起贊助「千名青年環境友好使者行動」

## 建設綠色銀行

我們在日常營運中積極推廣電子服務，減少耗紙量。新裝修的分行已配備電子海報及宣傳屏幕，方便客戶瀏覽銀行資訊。除了便捷的網上及手機銀行服務外，我們更在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，平均交易時間因而縮短了24%。2014年，超過九成的提款

交易是透過自動櫃員機辦理，逾七成半的財務交易及超過八成證券交易均經過電子渠道進行；選擇收取電子綜合月結單的客戶亦錄得持續增長。

> 75%  
財務交易及  
> 80%  
證券交易經過  
電子渠道進行



為向員工宣揚環保訊息，本集團積極推動紙張、膠樽、鋁罐、電池、電燈、碳粉盒及廚餘等回收計劃。此外，為響應中銀香港慈善基金（「基金」）所贊助的「綠色星期一：無綠不歡校園計劃」，我們特別在每週一向員工提供素食餐單，減少碳排放。我們更贊助了由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，在多座辦公大廈及多家分行擺放收集箱，收集員工及公眾捐出的利是封，經處理後派發予有需要的市民於翌年重用。



為鼓勵企業客戶及供應商採取更環保的措施，本集團在進行貸款及採購評估時，亦考慮了環境、社會及管治等因素。2014年，我們繼續與本地兩家電力公司合作提供「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供貸款服務。本集團要求供應商填寫自我評估問卷，確保符合我們的《供應商行為準則》。

本集團亦在辦公大廈實施多項節省水措施。中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心在過去幾年均獲頒多項國際及本地的環保認證。數據中心亦安裝了高效製冷系統，大幅降低了耗電量。

## 鼓勵市民環保減碳

環保教育是我們企業社會責任的重點工作之一。「基金」與多個團體合作，持續支持不同類型的綠色項目，向校園及社區推廣低碳的生活模式。



本集團冠名贊助「綠色星期一：無綠不歡校園計劃」，將環保素食文化帶進校園

## 企業社會責任

我們冠名贊助了「綠色星期一」舉辦的「2013-2015 無綠不歡校園計劃」，鼓勵學生選擇素食。2014年，參加此計劃的學校由400家倍增至800家，至今已有60萬學生參與，素食訂餐人數大幅上升35.7%至22.8萬人。本年度更增設大專界短片創作比賽、中文大學「味滋素系列」，以及為幼稚園學童提供素食餐單等活動。



校園素食訂餐人數  
顯著上升了

35.7%

「基金」與香港地貌岩石保育協會近年合辦多項綠色活動，包括於2014年推出全球首批「世界地質公園電子書籍系列」，透過此互動電子渠道推廣中國內地和香港的世界地質公園。我們自2011年起贊助「千名青年環境友好使者行動」，培訓了超過5,000名來自內地的青年環境友好使者，鼓勵他們向公眾宣揚節能減碳的訊息。



「基金」全力支持全球首推「世界地質公園電子書籍系列」，致力推廣世界地質公園

我們自2009年首創「香港地質公園慈善環保行」以來，不斷加添新元素，曾於2013/2014年度舉辦「中銀香港綠色社區計劃慈善環保攝影行」，並於2014/2015年度推出「香港地質海岸生態考察行」，同時增設社交網絡平台專頁，提升公眾對地質公園的保育意識。生態導賞團至今共舉辦逾130團，超過13,600人參與，深受市民歡迎。全新的清潔海岸義工活動更獲環境保護署列為保育海洋生態環境的活動之一。



「香港地質海岸生態考察行」參加者既享受行山之樂，也協助清潔海岸





## 根植香港 回饋社會

中銀香港根植香港，積極參與多項公益慈善活動，致力宣揚關愛社會訊息。20年來，「基金」向社區捐款累計逾港幣2億元，在2014年贊助項目29個。

我們透過音樂，向長期病患者送上關懷祝福

### 關愛社會

我們繼續支持多個慈善團體舉辦的活動，以實際行動表達對社區的關愛。2014年，「基金」贊助了由香港公益金舉辦的「新界區百萬行—昂船洲大橋」及「公益金中銀香港慈善單車挑戰賽」，這兩項活動為兒童及青年服務合共籌得逾港幣800萬元善款；並連續四年冠名贊助「公益金慈善高爾夫球賽」，2014年協助籌得逾港幣150萬元，所得款項悉數捐予精神病患者及康復服務。

「基金」亦贊助由醫管局中樂團主辦的「2014/2015杏林樂韻表關懷」計劃，在多家公立醫院舉辦一系列的節日關懷音樂會及中樂治療工作坊，透過音樂向長期病患的住院院友、醫護人員和社區長者送上關懷祝福。我們更提供2,000張免費音樂會門券予上述人士，讓他們一同欣賞大型音樂會。

此外，我們透過「2013/2014明愛中銀香港電腦捐贈計劃」，向香港明愛電腦工場捐贈再生電腦及款項，讓基層市民也可使用電腦。



中銀集團人壽贊助為期三年的「健康工程師計劃」，鼓勵小學生多做運動，培養健康的生活習慣

本集團旗下的中銀集團人壽亦贊助了分別為期三年及五年的「健康工程師計劃」及「『童』步成長路計劃」，為逾8,000名來自本地小學的參加者舉辦一系列健康講座及興趣班。本集團於內地的附屬公司—南商(中國)繼續捐款予內地的安老院、受災同胞以及羊坪學校。

## 作育英才

我們在培育社會未來棟樑方面一向不遺餘力，自1990年起頒發獎助學金累計港幣1,757萬元，受惠學生遍及本地九家大學共1,910人。本集團並為大學生提供本地及內地暑期實習機會，讓他們獲得實際工作經驗。

中銀集團人壽贊助了由《南華早報》舉辦的「中銀集團人壽小記者計劃」。該計劃為期三個月，旨在提升中學生的溝通技巧，有助他們未來的事業發展。

關愛無界限。2014年，我們贊助了「苗圃行動」舉辦的「助學長征」及「慈善高球賽」，將籌得善款用於改善內地偏遠地區的教育狀況。是次「助學長征」以贛南為目的地，參加者共籌得逾港幣150萬元善款。

## 推廣體育發展

運動不但有益身心，亦有助培養積極的人生觀。「基金」一直積極發展羽毛球運動，在過去16年投入累計逾港幣1,585萬元，讓超過120萬名參加者參與多項活動。

為向年青運動員宣揚體育精神，「基金」已連續12年贊助「港九地域中學校際運動比賽」，在2014年錄得逾270家參賽學校，約80,000人次參加逾8,000場比賽，深受學生歡迎。於2013年首創的「中銀香港學界體育志願者計劃」讓學生體會助人之樂，來自50多家中學共400多名學生接受了義工培訓，為學界運動比賽提供了超過6,200小時義工服務。



我們邀請港隊成員葉婉廷小姐及伍家朗先生向大眾推廣有益身心的羽毛球運動

## 弘揚文化

文化不僅能豐富生活，更有助提升創意。年內

本集團繼續支持一系列的文化活動及表演。

2014年，本集團贊助了法國五月藝術節呈獻的「巴黎丹青：二十世紀中國畫家展覽」。該展覽展出了逾100件吳冠中、林風眠等畫家的畫作，讓公眾有機會欣賞這些著名中國藝術家的非凡藝術造詣。我們更連續四年支持由香港貿易發展局主辦的「茶緣雅敘」活動，推廣茶藝文化。

此外，本集團呈獻「港樂·郎朗」音樂會，由世界知名年青鋼琴家郎朗為觀眾演奏多首動人樂章。我們亦贊助了「香港中樂團——鼓王群英會」，向觀眾展示了鼓樂的澎湃力量。

一眾主禮嘉賓為「巴黎丹青：二十世紀中國畫家展覽」主持開幕禮



## 以人為本 團結協作

員工是本集團持續發展的根基。截至2014年底，我們擁有逾14,800名員工，包括來自不同背景及具有不同經驗的專業人才。



本集團提供多元化培訓課程，包括「領導力提升計劃」



我們舉辦多姿彩的員工康體活動，平衡作息，也加強員工之間的聯繫

## 員工培訓發展

本集團為不同級別的員工建立了一套全面人才管理及培育系統，為未來業務發展奠定了堅實的基石。

為確保人才發展計劃符合集團的中長期業務策略，我們於2014年構建了「領導力模型」及「基本才幹模型」，分別針對具備領導職能及非領導層的員工釐訂有效的才幹標準，為員工提供明確的個人發展目標，也成為本集團招聘人才及考核員工表現的基礎。

本集團設有系統化的員工培訓機制，提供多元化培訓計劃，包括為管理人員設立「領導力提升計劃」，以及為其他員工安排課堂培訓及跨部門實習等；更為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固合規文化；同時推動持續學習，讓員工靈活地通過電子平台達成自學目標。



## 員工參與度及福利

本集團進行了員工心聲調查，持續優化工作環境及員工管理政策。我們作為家庭友善僱主，為員工提供免費的年度身體檢查服務、具市場競爭力的醫療保險及輔導服務。員工在生日及特別節慶當天可提早下班，男員工亦享有有薪侍產假。為鼓勵員工作息平衡，我們舉辦了不同類型的員工康體活動，2014年9月於香港迪士尼舉行的員工同樂日，共有逾27,000人參加。此外，本集團每年舉行頒獎典禮，表揚優秀的員工及團隊，提升員工士氣。



我們舉辦香港迪士尼員工同樂日，以及多項康體活動，讓員工及其家人一同參與



中銀香港合唱團在「我要上紅館」全港合唱總決賽奪得金獎殊榮

本集團積極鼓勵員工發展及提升員工投入度，於2014年獲《指標》頒發「員工投入度 — 銀行：最佳表現獎」。

## 員工義工隊

推動員工參與有意義的社區活動讓員工及社區雙方受惠。截至2014年底，超過1,400名員工已登記成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，服務時數較前年大幅上升了81%。義工隊除參加了





我們全力支持香港銀行公會全新推出的「小小義工大行動」，積極宣揚關愛訊息，致力促進社會融洽和諧

截至2014年底，  
**> 1,400** 名員工  
已登記成為「愛心活力義工隊」成員



年內我們擔任香港銀行公會（「銀公」）輪任主席銀行，全力支持全新推出的「小小義工大行動」，本集團員工代表與學生義工一同探訪低收入家庭。為提升社區對理財的認識，我們的義工隊積極參與「銀公」舉辦的各項教育活動，包括為中學生設計的「銀行通識研習坊」，為低收入家庭舉辦的「智有『財』能教育坊」，以及「長者活用自動櫃員機教育坊」。

本集團員工熱心參與各項義務工作，連續五年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

展望2015年及未來，我們將持續提升企業社會責任工作，為利益相關者增創價值。

2014年義工服務  
時數大幅上升了

**81%**

多項為兒童、長者及殘障人士舉辦的活動外，亦積極支持本集團舉辦的企業社會責任項目，包括為基層市民提供電腦培訓，並參與協助生態導賞團、音樂會及工作坊

等。我們更為員工安排義工訓練，提升他們在進行義工服務時的溝通技巧，體驗助人自助的喜悅。



「中銀香港愛心活力義工隊」積極參與傷健共融活動，與傷殘人士一同學習天文知識

義工隊成員為基層家庭提供電腦培訓

