



跨境服務
港股

RMB¥
RMB¥
RMB¥

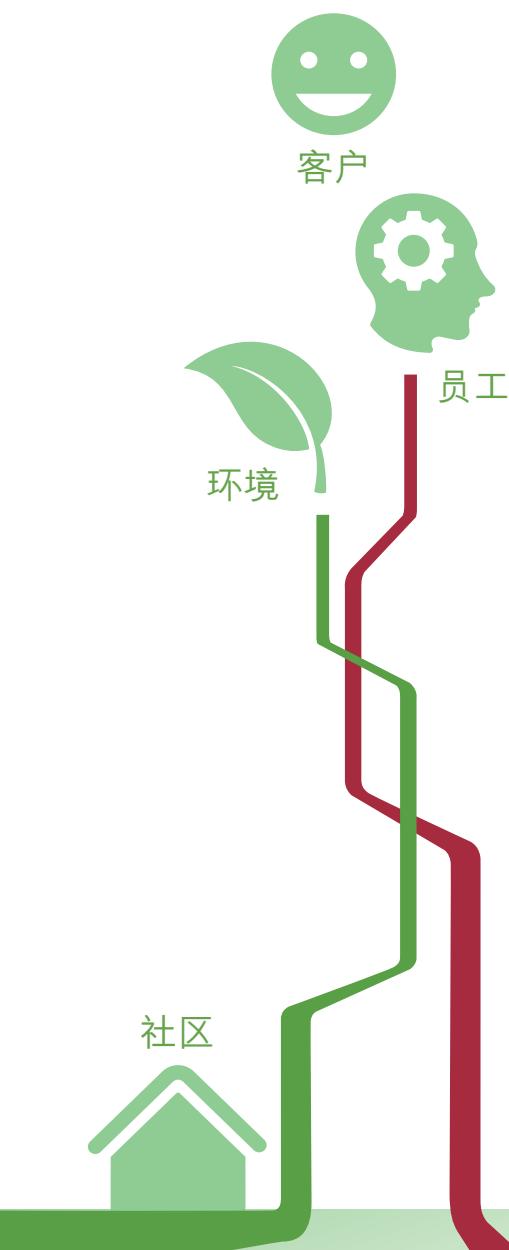
HK\$
HK\$
HK\$



多元化 跨境金融服务



企业 社会责任



我们作为香港主要的银行集团，全面实施企业社会责任措施，致力推动本港经济、社会和环境的可持续发展。我们深明，履行企业社会责任对本集团保持长远核心竞争力，以及巩固与利益相关者的关系至为重要，这亦有助我们实现成为客户、员工、股东及投资者「最佳选择」的愿景。

本集团积极推动可持续发展，以及提升利益相关者的参与度，并将之融入核心业务策略及营运当中。为确保本集团各部门贯彻执行企业社会责任策略，我们已制订企业社会责任、环境及可持续采购的政策。同时，本集团与利益相关者保持良好沟通，了解其需要，有助我们精益求精。为此，本集团于年内继续落实2012-2016年「五年期利益相关者参与计划」，并透过独立访谈搜集意见。我们更参考了国际及本港的环境、社会及管治报告指引，编制及发表年度「企业社会责任报告」，确保在披露企业社会责任工作进展时具透明度。

本集团在推动企业社会责任的表现获社会广泛认同。中银香港(控股)有限公司连续五年获选为「恒生可持续发展企业指数系列」成份股；更获家庭议会誉为「2013/2014年度杰出家庭友善雇主」，以表扬我们在推行家庭友善措施方面的卓越表现。中银香港自2003年起获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。

银行服务 普及便利

我们认为社会各阶层人士，包括弱势社群及基层市民，应可享用便捷的银行服务。



关爱银行服务

100% 
自动柜员机已安装
触觉指示标记

银行，并于2014年在不同地区增设语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务。此外，全线自动柜员机已安装触觉指示标记，其中约有94%亦已于屏幕两侧设有账户／服务选择按钮。我们更持续检讨自动柜员机的设计及规划，为有特别需要的客户提供更好的服务。

本集团为65岁或以上、18岁以下，以及领取政府财务援助的账户持有人提供柜台服务交易费豁免优惠，更设立无最低结余要求及豁免提款卡年费的港元储蓄账户。我们积极响应香港金融管理局倡议的《公平待客约章》，不收取不动户口费用。

本集团致力为客户提供灵活的退休财务方案，也是「安老按揭计划」的主要银行。年内我们举办了系列讲座，协助已退休及年届退休的人士筹划财务保障。

我们利用便捷的银行服务平台，为非牟利机构提供全方位的银行服务，包括柜台及发薪等服务，助其减少银行费用支出。非牟利机构亦可享用一站式现金管理方案，大大提高其行政效率；更可透过便捷的电子账单及缴费服务收集捐款。客户如以中银信用卡进行捐款，有关慈善团体可获豁免商户交易费。



我们作为「安老按揭计划」的主要银行，举办一系列讲座，协助退休人士筹划财务保障

多元化融资方案

中小企业是香港经济增长的重要支柱，为此，本集团一向全力支持中小企业的业务发展，为其提供一系列的融资方案及服务，以满足中小企对流动资金的不同需要，

包括「中银小企钱」及香港按揭证券有限公司的「小型贷款计划」和「中小企业融资担保计划」，以及工业贸易署的「中小企业信贷保证计划」。我们更连续三年赞助由香港生产力促进局设立的「中小企业一站通支援中心」，向中小企业提供有关市场趋势、科技发展及融资等的最新资讯。



此外，我们继续赞助「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」，以及「香港工商业奖」，促进中小企的发展。本集团对中小企的长期支持，备受肯定，连续七年荣获由香港中小型企总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」。

本集团多年来赞助「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」，表扬本地工业界精英的卓越成就

珍惜资源 爱护环境

我们致力减少碳足迹，有效地善用资源和提倡对环境负责的商业行为，藉此减低业务发展对环境的影响。



为推广低碳生活理念，我们自2011年起赞助「千名青年环境友好使者行动」



建设绿色银行

我们在日常营运中积极推广电子服务，减少耗纸量。新装修的分行已配备电子海报及宣传屏幕，方便客户浏览银行资讯。除了便捷的网上及手机银行服务外，我们更在本港全线分行实施无纸化分行柜台交易服务模式，平均交易时间因而缩短了24%。2014年，超过九成的提款

交易是透过自动柜员机办理，逾七成半的财务交易及超过八成证券交易均经过电子渠道进行；选择收取电子综合月结单的客户亦录得持续增长。



为鼓励企业客户及供应商采取更环保的措施，本集团在进行贷款及采购评估时，亦考虑了环境、社会及管治等因素。2014年，我们继续与本地两家电力公司合作提供「能源效益贷款计划」，为有意实施节省能源项目的工商客户提供贷款服务。本集团要求供应商填写自我评估问卷，确保符合我们的《供应商行为准则》。

本集团亦在办公大厦实施多项节能省水措施。中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银湾仔商业中心在过去几年均获颁多项国际及本地的环保认证。数据中心亦安装了高效制冷系统，大幅降低了耗电量。

> 75%
财务交易及
> 80%
证券交易经过
电子渠道进行



为向员工宣扬环保讯息，本集团积极推动纸张、胶樽、铝罐、电池、电灯、碳粉盒及厨余等回收计划。此外，为响应中银香港慈善基金（「基金」）所赞助的「绿色星期一：无绿不欢校园计划」，我们特别在每周一向员工提供素食餐单，减少碳排放。我们更赞助了由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，在多座办公大厦及多家分行摆放收集箱，收集员工及公众捐出的利是封，经处理后派发予有需要的市民于翌年重用。

鼓励市民环保减碳

环保教育是我们企业社会责任的重点工作之一。「基金」与多个团体合作，持续支持不同类型的绿色项目，向校园及社区推广低碳的生活模式。



本集团冠名赞助「绿色星期一：无绿不欢校园计划」，将环保素食文化带进校园



我们冠名赞助了「绿色星期一」举办的「2013-2015无绿不欢校园计划」，鼓励学生选择素食。2014年，参加此计划的学校由400家倍增至800家，至今已有60万学生参与，素食订餐人数大幅上升35.7%至22.8万人。本年度更增设大专界短片创作比赛、中文大学「味滋素系列」，以及为幼稚园学童提供素食餐单等活动。



校园素食订餐人数
显著上升了

35.7%

「基金」与香港地貌岩石保育协会近年合办多项绿色活动，包括于2014年推出全球首批「世界地质公园电子书籍系列」，透过此互动电子渠道推广中国内地和香港的世界地质公园。我们自2011年起赞助「千名青年环境友好使者行动」，培训了超过5,000名来自内地的青年环境友好使者，鼓励他们向公众宣扬节能减排的讯息。



「基金」全力支持全球首推「世界地质公园电子书籍系列」，
致力推广世界地质公园

我们自2009年首创「香港地质公园慈善环保行」以来，不断加添新元素，曾于2013/2014年度举办「中银香港绿色社区计划慈善环保摄影行」，并于2014/2015年度推出「香港地质海岸生态考察行」，同时增设社交网络平台专页，提升公众对地质公园的保育意识。生态导赏团至今共举办逾130团，超过13,600人参与，深受市民欢迎。全新的清洁海岸义工活动更获环境保护署列为保育海洋生态环境的活动之一。



「香港地质海岸生态考察行」参加者
既享受行山之乐，也协助清洁海岸





根植香港 回馈社会

中银香港根植香港，积极参与多项公益慈善活动，致力宣扬关爱社会讯息。20年来，「基金」向社区捐款累计逾港币2亿元，在2014年赞助项目29个。

我们透过音乐，向长期病患者送上关怀祝福

关爱社会

我们继续支持多个慈善团体举办的活动，以实际行动表达对社区的关爱。2014年，「基金」赞助了由香港公益金举办的「新界区百万行—昂船洲大桥」及「公益金中银香港慈善单车挑战赛」，这两项活动为儿童及青年服务合共筹得逾港币800万元善款；并连续四年冠名赞助「公益金慈善高尔夫球赛」，2014年协助筹得逾港币150万元，所得款项悉数捐予精神病患者及康复服务。

「基金」亦赞助由医管局中乐团主办的「2014/2015 杏林乐韵表关怀」计划，在多家公立医院举办一系列的节日关怀音乐会及中乐治疗工作坊，透过音乐向长期病患的住院院友、医护人员和社区长者送上关怀祝福。我们更提供2,000张免费音乐会门票予上述人士，让他们一同欣赏大型音乐会。

此外，我们透过「2013/2014 明爱中银香港电脑捐赠计划」，向香港明爱电脑工场捐赠再生电脑及款项，让基层市民也可使用电脑。



中银集团人寿赞助为期三年的「健康工程师计划」，鼓励小学生多做运动，培养健康的生活习惯

本集团旗下中银集团人寿亦赞助了分别为期三年及五年的「健康工程师计划」及「『童』步成长路计划」，为逾8,000名来自本地小学的参加者举办一系列健康讲座及兴趣班。本集团于内地的附属公司—南商(中国)继续捐款予内地的安老院、受灾同胞以及羊坪学校。

培育英才

我们在培育社会未来栋梁方面一向不遗余力，自1990年起颁发奖助学金累计港币1,757万元，受惠学生遍及本地九家大学共1,910人。本集团并为大学生提供本地及内地暑期实习机会，让他们获得实际工作经验。

中银集团人寿赞助了由《南华早报》举办的「中银集团人寿小记者计划」。该计划为期三个月，旨在提升中学生的沟通技巧，有助他们未来的事业发展。

关爱无界限。2014年，我们赞助了「苗圃行动」举办的「助学长征」及「慈善高球赛」，将筹得善款用于改善内地偏远地区的教育状况。是次「助学长征」以赣南为目的地，参加者共筹得逾港币150万元善款。

推广体育发展

运动不但有益身心，亦有助培养积极的人生观。「基金」一直积极发展羽毛球运动，在过去16年投入累计逾港币1,585万元，让超过120万名参加者参与多项活动。

为向年青运动员宣扬体育精神，「基金」已连续12年赞助「港九地域中学校际运动比赛」，在2014年录得逾270家参赛学校，约80,000人次参加逾8,000场比赛，深受学生欢迎。于2013年首创的「中银香港学界体育志愿者计划」让学生体会助人之乐，来自50多所中学共400多名学生接受了义工培训，为学界运动比赛提供了超过6,200小时义工服务。



弘扬文化

文化不仅能丰富生活，更有助提升创意。年内本集团继续支持一系列的文化活动及表演。

2014年，本集团赞助了法国五月艺术节呈献的「巴黎丹青：二十世纪中国画家展览」。该展览展出了逾100件吴冠中、林风眠等画家的画作，让公众有机会欣赏这些著名中国艺术家的非凡艺术造诣。我们更连续四年支持由香港贸易发展局主办的「茶缘雅叙」活动，推广茶艺文化。

此外，本集团呈献「港乐·郎朗」音乐会，由世界知名年青钢琴家郎朗为观众演奏多首动人乐章。我们亦赞助了「香港中乐团 — 鼓王群英会」，向观众展示了鼓乐的澎湃力量。



一众主礼嘉宾为「巴黎丹青：二十世纪中国画家展览」主持开幕礼

以人为本 团结协作

员工是本集团持续发展的根基。截至 2014 年底，我们拥有逾 14,800 名员工，包括来自不同背景及具有不同经验的专业人才。



本集团提供多元化培训课程，包括「领导力提升计划」



我们举办多姿彩的员工康体活动，平衡作息，也加强员工之间的联系

员工培训发展

本集团为不同级别的员工建立了一套全面人才管理及培育系统，为未来业务发展奠定了坚实的基石。

为确保人才发展计划符合集团的中长期业务策略，我们于 2014 年构建了「领导力模型」及「基本才干模型」，分别针对具备领导职能及非领导层的员工厘订有效的才干标准，为员工提供明确的个人发展目标，也成为本集团招聘人才及考核员工表现的基础。



本集团设有系统化的员工培训机制，提供多元化培训计划，包括为管理人员设立「领导力提升计划」，以及为其他员工安排课堂培训及跨部门实习等；更为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固合规文化；同时推动持续学习，让员工灵活地通过电子平台达成自学目标。

员工参与度及福利

本集团进行了员工心声调查，持续优化工作环境及员工管理政策。我们作为家庭友善雇主，为员工提供免费的年度身体检查服务、具市场竞争力的医疗保险及辅导服务。员工在生日及特别节庆当天可提早下班，男员工亦享有有薪侍产假。为鼓励员工作息平衡，我们举办了不同类型的员工康体活动，2014年9月于香港迪士尼举行的员工同乐日，共有逾27,000人参加。此外，本集团每年举行颁奖典礼，表扬优秀的员工及团队，提升员工士气。



我们举办香港迪士尼员工同乐日，以及多项康体活动，让员工及其家人一同参与



中银香港合唱团在「我要上红馆」全港合唱总决赛
夺得金奖殊荣

本集团积极鼓励员工发展及提升员工投入度，于2014年获《指标》颁发「员工投入度—银行：最佳表现奖」。

员工义工队

推动员工参与有意义的社区活动让员工及社区双方受惠。截至2014年底，超过1,400名员工已登记成为「中银香港爱心活力义工队」成员，服务时数较前年大幅上升了81%。义工队除参加了





我们全力支持香港银行公会全新推出的「小小义工大行动」，积极宣扬关爱讯息，致力促进社会融洽和谐。

2014年义工服务时数大幅上升了

81%

多项为儿童、长者及残障人士举办的活动外，亦积极支持本集团举办的企业社会责任项目，包括为基层市民提供电脑培训，并参与协助生态导赏团、音乐会及工作坊等。我们更为员工安排义工训练，提升他们在进行义工服务时的沟通技巧，体验助人自助的喜悦。



「中银香港爱心活力义工队」积极参与伤健共融活动，与伤残人士一同学习天文知识。

截至2014年底，

>1,400名员工

已登记成为「爱心活力义工队」成员



年内我们担任香港银行公会（「银公」）轮任主席银行，全力支持全新推出的「小小义工大行动」，本集团员工代表与学生义工一同探访低收入家庭。为提升社区对理财的认识，我们的义工队积极参与「银公」举办的各项教育活动，包括为中学生设计的「银行通识研习坊」，为低收入家庭举办的「智有『财』能教育坊」，以及「长者活用自动柜员机教育坊」。

本集团员工热心参与各项义务工作，连续五年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。

展望2015年及未来，我们将持续提升企业社会责任工作，为利益相关者增创价值。

义工队成员为基层家庭提供电脑培训

