

8.1 可持续发展表现数据

环境

温室气体⁷⁰

温室气体排放 ⁷¹	单位	2023	2022	2021
温室气体排放量				
直接温室气体排放量（范畴一） ⁷²	吨二氧化碳当量	548	575	577
间接温室气体排放量（范畴二） ⁷³	吨二氧化碳当量	50,953	48,522	50,074
其他间接温室气体排放量（范畴三） ⁷⁴	吨二氧化碳当量	89	86	64
温室气体排放总量（范畴一及二）	吨二氧化碳当量	51,501	49,097	50,650
温室气体排放总量（范畴一、二及三）	吨二氧化碳当量	51,590	49,182	50,715
温室气体排放密度⁷⁵				
温室气体排放密度 ⁷⁵	单位	2023	2022	2021
人均温室气体排放总量（范畴一及二及三）	吨二氧化碳当量／雇员	3.46	3.32	3.48
每平方米楼面面积温室气体排放总量（范畴一、二及三）	吨二氧化碳当量／平方米	0.12	0.13	0.14

能源

能源消耗总量 ^{76, 77}	单位	2023	2022	2021
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	8,429	7,445	7,049
公司车队柴油	千兆焦耳	2,048	1,616	1,676
公司车队汽油	千兆焦耳	6,381	5,830	5,373
间接能源消耗量	千兆焦耳	339,956	308,635	322,519
电力	千兆焦耳	337,936	307,111	320,618
煤气	千兆焦耳	2,020	1,524	1,901
能源消耗总量	千兆焦耳	348,385	316,081	329,568
能源密度⁷⁸				
能源密度 ⁷⁸	单位	2023	2022	2021
人均能源消耗总量	千兆焦耳／雇员	23.36	21.31	22.65

⁷⁰ 温室气体排放的计算标准及方法参考了香港政府环境保护署及机电工程署发布的《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（2010年版）》。排放因子资料来源包括本地公用事业机构的可持续发展报告、《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（2010年版）》以及香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告 — 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。温室气体的计算涵盖二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亚氮(N₂O)；不适用于氢氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)和三氟化氮(NF₃)。

⁷¹ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁷² 包括公司车队所消耗的柴油和汽油。

⁷³ 包括外购电力和煤气所产生的温室气体排放。

⁷⁴ 包括堆填区因处理废纸产生的甲烷气体、水务署处理食水以及渠务署处理污水用电产生的温室气体排放。

⁷⁵ 305-4

⁷⁶ 将不同燃料类型的基本单位转换为千兆焦耳(GJ)的排放因子资料来自香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告 — 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。

⁷⁷ 302-1, A2.1

⁷⁸ 302-3, A2.1

纸张^{79, 80, 81}

总购纸量	单位	2023	2022	2021
纸张购买量	吨	336.48	356.36	436.57

纸张购买密度	单位	2023	2022	2021
人均购纸量	公斤/雇员	27.98	29.23	35.89

废物及回收

无害废物回收 ⁸²	单位	2023	2022	2021
纸张	吨	210.99	172.09	175.41
塑胶	吨	0.31	0.15	0.17
铝罐	吨	0.22	0.10	0.09
厨余	吨	63.24	29.68	73.98
无害废物总量	吨	274.76	202.02	249.64

有害废物回收 ⁸³	单位	2023	2022	2021
充电电池	件	125	92	92
电子废物	件	2,346	1,789 ⁸⁴	8,383
光管	件	2,600	3,797	5,445 ⁸⁵
有害废物总量	件	5,071	5,678	13,920

废物弃置 ⁸⁶	单位	2023	2022	2021
废物弃置总量	吨	572.24	622.90	556.03

废物弃置密度 ⁸⁷	单位	2023	2022	2021
人均废物弃置量	吨/雇员	0.048	0.051	0.046

水⁸⁸

水	单位	2023	2022	2021
耗水量	百万公升	109.83	97.80	104.20

耗水强度 ⁸⁹	单位	2023	2022	2021
人均耗水量	百万公升/雇员	0.0091	0.0080	0.0086

⁷⁹ 301-1, 301-3, A2.5

⁸⁰ 按采购的办公室A4用纸量计算。

⁸¹ 纸张、废物及回收、水的数据汇报范围包括报告期内集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼（自用部分）和租入办公室。

⁸² 306-3, 306-4, A1.4

⁸³ 2-4, 306-3, 306-4, A1.3

⁸⁴ 2020-2021年已有大量电子设备汰旧回收，故于2022年需汰旧设备较少

⁸⁵ 包括由合格承办商收集的镙电胆及光管。2021年多个重点办公楼的公共空间完成了LED灯更换工程，故镙电胆及光管回收管量增加。

⁸⁶ 306-3, 306-5, A1.4

⁸⁷ A1.4

⁸⁸ 303-5, A2.2

⁸⁹ 2-4, A2.2

员工

员工总数（按地区、员工种类及性别划分）⁹⁰

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
中国香港										
编制员工	人数	6,463	5,286	11,749	6,598	5,358	11,956	6,594	5,264	11,858
非编制员工	人数	201	74	275	178	56	234	210	97	307
临时员工合计	人数	201	74	275	178	56	234	210	97	307
无时数保证的员工合计	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中国内地										
编制员工	人数	661	350	1,011	574	271	845	444	188	632
非编制员工	人数	1	1	2	0	1	1	0	1	1
临时员工合计	人数	1	1	2	0	1	1	0	1	1
无时数保证的员工合计	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
东南亚及其他地区										
编制员工	人数	1,190	653	1,843	1,122	631	1,753	1,100	632	1,732
非编制员工	人数	17	19	36	18	25	43	13	10	23
临时员工合计	人数	17	19	36	18	25	43	13	10	23
无时数保证的员工合计	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
编制员工合计	人数	8,314	6,289	14,603	8,294	6,260	14,554	8,138	6,084	14,222
非编制员工合计	人数	219	94	313	196	82	278	223	108	331
临时员工合计	人数	219	94	313	196	82	278	223	108	331
无时数保证的员工合计	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	人数	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

员工总数（按合约性质、地区及性别划分）⁹¹

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
中国香港										
全职	人数	6,630	5,356	11,986	6,742	5,407	12,149	6,769	5,357	12,126
兼职	人数	34	4	38	34	7	41	35	4	39
中国内地										
全职	人数	662	351	1,013	574	272	846	444	189	633
兼职	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
东南亚及其他地区										
全职	人数	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755
兼职	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全职合计	人数	8,499	6,379	14,878	8,456	6,335	14,791	8,326	6,188	14,514
兼职合计	人数	34	4	38	34	7	41	35	4	39
合计	人数	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

⁹⁰ 2-4, 2-7, B1.1⁹¹ 2-4, 2-7, B1.1

员工总数（按地区、年龄及性别划分）⁹²

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
员工类别										
中国香港										
18-30岁	人数	1,407	1,187	2,594	1,521	1,244	2,765	1,638	1,336	2,974
31-40岁	人数	1,890	1,671	3,561	1,849	1,752	3,601	1,656	1,622	3,278
41-50岁	人数	1,704	1,435	3,139	1,822	1,399	3,221	1,952	1,400	3,352
51岁或以上	人数	1,663	1,067	2,730	1,584	1,019	2,603	1,558	1,003	2,561
中国内地										
18-30岁	人数	489	146	635	418	118	536	317	85	402
31-40岁	人数	127	143	270	108	97	205	82	53	135
41-50岁	人数	33	40	73	37	34	71	38	31	69
51岁或以上	人数	13	22	35	11	23	34	7	20	27
东南亚及其他地区										
18-30岁	人数	507	185	692	495	189	684	509	189	698
31-40岁	人数	461	257	718	423	254	677	399	259	658
41-50岁	人数	171	156	327	164	154	318	155	149	304
51岁或以上	人数	68	74	142	58	59	117	50	45	95
中国香港合计	人数	6,664	5,360	12,024	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165
中国内地合计	人数	662	351	1,013	574	272	846	444	189	633
东南亚及其他地区合计	人数	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755
合计	人数	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

员工总数（按职级及性别划分）⁹³

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
高阶管理人员	人数	365	575	940	360	558	918	335	527	862
中间职等人员	人数	3,599	3,511	7,110	3,540	3,431	6,971	3,286	3,205	6,491
一般员工	人数	4,569	2,297	6,866	4,590	2,353	6,943	4,740	2,460	7,200
合计	人数	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

男女比例（董事会）⁹⁴

	单位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事会成员	%	18.18	81.82	18.18	81.82	11.00	89.00

男女比例（按职级划分）⁹⁵

	单位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
高阶管理人员	%	2.45	3.85	2.43	3.76	2.30	3.62
中间职等人员	%	24.13	23.54	23.87	23.13	22.58	22.02
一般员工	%	30.63	15.40	30.95	15.86	32.57	16.90
合计 ⁹⁶	%	57.21	42.79	57.25	42.75	57.45	42.55

⁹² 2-7, B1.1

⁹³ B1.1

⁹⁴ 405-1

⁹⁵ 405-1

⁹⁶ “合计”不包括董事会成员。

年龄分布（按职级划分）⁹⁷

职级	单位	2023	2022	2021
高阶管理人员				
18-30岁	人数	0	0	0
31-40岁	人数	89	109	101
41-50岁	人数	455	441	423
51岁或以上	人数	396	368	338
中间职等人员				
18-30岁	人数	720	713	660
31-40岁	人数	2,990	2,945	2,582
41-50岁	人数	2,100	2,070	2,080
51岁或以上	人数	1,300	1,243	1,169
一般员工				
18-30岁	人数	3,201	3,272	3,414
31-40岁	人数	1,470	1,429	1,388
41-50岁	人数	984	1,099	1,222
51岁或以上	人数	1,211	1,143	1,176
合计				
18-30岁	人数	3,921	3,985	4,074
31-40岁	人数	4,549	4,483	4,071
41-50岁	人数	3,539	3,610	3,725
51岁或以上	人数	2,907	2,754	2,683

雇用当地居民为高阶管理人员的比例（按地区划分）⁹⁸

单位	2023	2022	2021
中国香港	89.05	87.79	86.45
中国内地	83.33	87.50	80.00
东南亚及其他地区	32.95	32.53	32.93
整体	83.72	82.79	81.32

新聘雇员人数（按性别、年龄及地区划分）⁹⁹

单位	2023		2022		2021	
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别						
女性	1,415	9.49	1,841	12.41	1,589	10.92
男性	1,157	7.75	1,627	10.97	1,263	8.68
年龄						
18-30岁	1,499	10.05	1,888	12.72	1,756	12.06
31-40岁	668	4.48	1,034	6.97	658	4.53
41-50岁	248	1.66	370	2.50	240	1.65
51岁或以上	157	1.05	176	1.19	198	1.36
地区						
中国香港	1,984	13.30	2,795	18.84	2,321	15.96
中国内地	236	1.58	277	1.87	254	1.74
东南亚及其他地区	352	2.36	396	2.67	277	1.90
合计	2,572	17.24	3,468	23.38	2,852	19.60

⁹⁷ 405-1, B1.1

⁹⁸ 202-2 (高阶管理人员中的当地居民人数 / 高阶管理人员总人数) X 100%

⁹⁹ 401-1

雇员自愿流失率（按性别、年龄及地区划分）¹⁰⁰

	单位	2023		2022		2021	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数：%	1,085	7.26	1,370	9.29	1,352	9.13
男性	人数：%	877	5.87	1,195	8.09	1,090	7.36
年龄							
18-30岁	人数：%	945	6.33	1,307	8.85	1,335	9.02
31-40岁	人数：%	652	4.36	776	5.25	719	4.85
41-50岁	人数：%	283	1.89	370	2.51	308	2.08
51岁或以上	人数：%	82	0.55	112	0.77	80	0.54
地区							
中国香港	人数：%	1,699	11.37	2,216	15.02	2,162	14.60
中国内地	人数：%	59	0.39	64	0.43	61	0.41
东南亚及其他地区	人数：%	204	1.37	285	1.93	219	1.48
合计	人数：%	1,962	13.13	2,565	17.38	2,442	16.49

薪酬比率¹⁰¹

	单位	2023	2022	2021
收入最高个人的年度总薪酬与所有员工（不包括收入最高的个人）年度总薪酬中位数的比率	比率	17 : 1	18 : 1	16 : 1

育婴假¹⁰²

	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
享有育婴假的员工总数	人数	8,247	6,211	14,458	8,235	6,141	14,376	7,926	5,881	13,807
使用育婴假的员工总数	人数	254	181	435	215	147	362	211	150	361
使用育婴假后返回工作岗位的员工总数	人数	244	177	421	206	145	351	200	147	347
使用育婴假后返回工作岗位的员工比率	%	96.06	97.79	96.78	95.81	98.64	96.96	94.79	98.00	96.12
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在任职的员工总数	人数	217	162	379	176	124	300	188	134	322
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在任职的员工比率	%	105.34	111.72	107.98	88.00	84.35	86.46	71.21	75.28	72.85

¹⁰⁰ 401-1, B1.2

¹⁰¹ 2-21

¹⁰² 401-3

职业健康与安全表现¹⁰³

	单位	2023	2022	2021
严重的职业伤害人数	人数	0	0	0
严重的职业伤害比率	%	0	0	0
损失工作日数	日数	474.9	369.7	390.1
损失工作日数比率 ¹⁰⁴	%	2.96	2.45	2.58
因工死亡事故人数	人数	0	0	0
因工死亡事故比率 ¹⁰⁴	%	0	0	0
可记录之职业伤害人数 ¹⁰⁵	人数	0	0	0
可记录之职业伤害比率 ¹⁰⁴	%	0	0	0
全年工作时数	小时	32,130,351	30,157,173	30,293,289

培训及发展¹⁰⁶

	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
平均受训时数（按职级及性别划分）										
高阶管理人员	小时	45.67	41.33	43.01	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56
中间职等人员	小时	46.82	44.11	45.48	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51
一般员工	小时	55.56	67.61	59.59	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55
总平均受训时数	小时	51.45	52.31	51.82	49.49	54.46	51.61	44.85	51.62	47.73
受训人数比率										
高阶管理人员	%	98.08	97.39	97.66	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98
中间职等人员	%	99.44	99.40	99.42	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38
一般员工	%	99.50	98.91	99.30	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13
总受训人数比率 (%)	%	99.41	99.04	99.26	97.29	96.03	96.75	96.23	95.20	95.79

¹⁰³ 403-9, B2.1, B2.2

¹⁰⁴ 以每200,000工作小时计算。

¹⁰⁵ 可记录之职业伤害是指在受雇期间因工伤事故而导致死亡、不能履行原有工作职责六个月或以上，或由医生或其他具有执照的医疗保健专业人员诊断出的重大伤害或疾病。

¹⁰⁶ 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主题的培训的人数和比率（按职级及地区划分）

单位	2023		2022		2021		
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比	
反贪污¹⁰⁷							
职级							
董事会成员	人数：%	11	100.00	11	100.00	9	100.00
高阶管理人员	人数：%	909	96.70	877	95.53	827	95.94
中间职等人员	人数：%	7,008	98.57	6,600	94.68	6,202	95.55
一般员工	人数：%	6,761	98.47	6,563	94.53	6,699	93.04
合计		14,678	98.40				
地区							
中国香港	人数：%	11,994	99.75	11,716	96.11	11,656	95.82
中国内地	人数：%	995	98.22	834	98.58	633	100.00
东南亚及其他地区	人数：%	1,689	89.89	1,490	82.96	1,439	81.99
合计 ¹⁰⁸	人数：%	14,678	98.40	14,040	94.66	13,728	94.33
合约性质							
全职	%		98.02		94.65		85.92
兼职	%		100		100.00		100.00
职业安全及健康	人数：%	13,770	92.32	13,833	93.26	12,509	85.95
信息安全/客户隐私							
合约性质							
全职	%		97.83		95.47		94.95
兼职	%		100		100.00		100.00

不当行为事件¹⁰⁹

经确认的事件	单位	2023	2022	2021
歧视	事件数目	0	0	0
贪污	事件数目	0	0	0
针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	事件数目	0	0	0
违反产品与服务之资讯与标示规定和/或自愿性规约的事件				
违反法规而受到罚款或处罚的事件	事件数目	0	0	0
违反法规而受到警告的事件	事件数目	0	0	0
违反自愿性守则的事件	事件数目	0	0	0
违反有关营销传播的法规和/或自愿性守则事件				
违反法规而受到罚款或处罚的事件	事件数目	0	0	0
违反法规而受到警告的事件	事件数目	0	0	0
违反自愿性守则的事件	事件数目	0	0	0
投诉				
接获的金融产品/服务相关投诉 ¹¹⁰	宗数	2,726	2,389	2,487
查证成立投诉 ¹¹¹	宗数	86	90	154

¹⁰⁷ 205-2, B7.3

¹⁰⁸ “合计”不包括董事会成员。

¹⁰⁹ 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

¹¹⁰ 接获的新投诉个案资料，包括成立、不成立及调查中个案，但不包括重复个案

¹¹¹ 查证成立之投诉个案包括于之前接获但于该年查证成立之个案

供应商

按地区划分的供应商数量¹¹²

地区	单位	2023	2022	2021
中国香港	个	681	646	629
中国内地	个	83	86	81
东南亚及其他地区	个	52	44	38
总供应商数量	个	816	776	748

客户

客户隐私¹¹³

	单位	2023	2022	2021
收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉		4	5	8
来自外部各方且经组织证实的投诉	次数	3	5	7
来自监管机构的投诉	次数	1	0	1
涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数	次数	0	0	0
受公司数据泄露影响的客户总数	人数	0	0	0
违反信息安全或其他网络安全事件的总数	次数	0	0	0
与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚款/罚金总额	金额（港币）	0	0	0
针对IT基础设施和信息安全管理系统进行的外部审计数目	次数	3	3	2

¹¹² 2-6, B5.1

¹¹³ 2-4, 418-1, B6.2

银行网络¹¹⁴

	单位	2023	2022	2021
分行数目				
中国香港	家	177	182	187
东南亚及其他地区	家	34 ¹¹⁵	34 ¹¹⁶	34 ¹¹⁷
合计	家	210	215	221
自助银行网点	数目	288	283	285
24小时服务的自助银行网点	%	100	100	100
自动柜员机	台	642	646	643

¹¹⁴ 2-4, 2-6

¹¹⁵ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。

¹¹⁶ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。

¹¹⁷ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。