

# 2010/2011

## 企业社会责任报告




以客为尊  
进取创新



根植香港  
关爱社会



企業社會責任  
Corporate Social  
Responsibility

A young boy and girl are running happily in a grassy field under a clear blue sky. The boy is on the left, wearing a blue and white striped shirt and blue pants, holding a green balloon. The girl is on the right, wearing a green floral dress, holding a yellow star-shaped balloon. A blue star-shaped balloon is also visible in the sky to the right. The overall scene is bright and cheerful, symbolizing growth and progress.

珍惜资源  
保护环境

以人为本  
团结协作

稳健发展  
服务股东

**中银香港(控股)有限公司** (「本公司」) 于2001年9月12日在香港注册成立，持有本公司主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)的全部股权。中国银行股份有限公司(「中国银行」)透过其间接全资附属公司中银香港(BVI)有限公司持有其于本公司的大部分权益。

中银香港是香港主要商业银行集团之一，中银香港及其附属机构通过设在香港的260多家分行、近540部自动柜员机和其他服务及销售渠道，向个人客户和企业客户提供全面的金融产品与服务。中银香港是香港三家发钞银行之一。此外，中银香港集团(由中银香港、南洋商业银行及集友银行组成)及其附属机构在中国内地设有26家分支行，为其在香港及中国内地的客户提供跨境银行服务。中银香港于2003年12月获中国人民银行委任为香港人民币业务的清算银行，并于2010年7月13日获中国人民银行授权为台湾人民币现钞业务清算行，向台湾地区提供人民币现钞清算业务。

本公司股份于2002年7月25日开始在香港联合交易所有限公司(「香港联交所」)主板上市，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。

## 愿景

您的最佳选择

## 使命

服务客户·优质专业

激励员工·尽展所长

回报股东·增创价值

使命的英文部分每句首个字母组成

中国银行的英文缩写“B.O.C.”

核心价值观的英文部分每句首个字母组成

精神的英文缩写“S.P.I.R.I.T.”

两者组合成为“BOC SPIRIT”

**中银精神**

## 核心价值观

以人为本

我们珍惜每个人

团结协作

我们共同协作，迈向成功

讲求绩效

我们按成就给予奖赏及报酬

进取创新

我们鼓励创意

恪守诚信

我们诚实可靠，坚守商业道德和操守

关爱社会

我们关心社会并致力回馈社群



# 序言

作为香港主要上市银行集团之一，本公司及其附属公司（「本集团」）致力履行企业公民责任，巩固与股东、员工、客户、商业夥伴、政府及社区的关系，共同建立可持续发展的社会。

2010年1月，本集团制订了《企业社会责任政策》，并获董事会通过，该政策旨在指引集团全面履行企业社会责任，促进经济、社会、环境的可持续发展。为了落实执行有关政策，集团成立了「企业社会责任委员会」，由总裁担任主席，委员包括全体高层管理人员，负责拟订企业社会责任战略和政策，并进行监督及检讨。为确保有关政策能有效地在业务运作中切实执行，我们制订了《可持续发展环保政策》、《可持续发展采购政策》及《供应商生产行为准则》。

中银香港在企业可持续发展方面的卓越表现获社会广泛认同。中银香港（控股）有限公司自2010年起连续两年获选为「恒生可持续发展企业指数」及「恒生内地及香港可持续发展企业指数」的成分股，并同时获选为于2011年9月5日推出的「恒生可持续发展企业基准指数」的成分股。此外，中银香港已连续8年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构，中银信用卡（国际）有限公司（「中银信用卡公司」）及中银集团人寿保险有限公司（「中银人寿」）亦同样获嘉许为「商界展关怀」机构。

2011年，在全球推动经济增长的情况下，市场需求异常强劲，惟金融市场波动未已。我们凭借雄厚根基及稳健实力，巩固核心业务的市场领先地位，并着力发展人民币离岸银行业务，与此同时，我们一如既往，继续承担企业社会责任，致力造福社群。



# 目录

---

02  
企业社会  
责任政策



10  
以客为尊  
进取创新

34  
奖项及嘉许

06  
可持续发展  
环境政策



14  
珍惜资源  
保护环境

08  
可持续发展  
采购政策



18  
根植香港  
关爱社会



24  
稳健发展  
服务股东



30  
以人为本  
团结协作

## 企业社会责任政策

本集团为充分承担企业社会责任，协助促进经济、社会、环境的可持续发展，在2010年1月制订本政策。

本集团将承担社会责任作为创造持久核心竞争力，巩固与股东、员工、客户、商业夥伴、政府及社区等利益相关方关系，提升品牌价值的重要举措，力争成为全球范围内卓越的企业公民。通过树立正确的价值观和经营理念，建设具有社会责任感的企业文化，实现成为客户、股东、员工的「最佳选择」之愿景；逐步充实完善企业社会责任的讯息披露，借鉴参考国际先进做法，不断推进本集团相关工作水平。

本政策符合社会可持续发展之原则，充分考虑利益相关者各方之期望，并遵循各项相关法律法规。

本政策适用于本集团所有成员，集团成员须遵从集团标准，贯彻执行本政策规定。各附属公司应参照本政策及经营地企业社会责任的最佳做法，制订其相应政策。

### 企业社会责任管理策略

我们通过深化对企业伦理化经营的认识，将社会责任逐步及时地融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中，在组织层面建立相应的决策与执行机构，依托战略、组织和流程的支持，建立履行企业社会责任的长效机制；努力实现企业社会责任履行与企业日常经营的有机结合。

此外，本集团加强企业社会责任的制度化管理，形成包括制订计划、实施计划、跟踪检查、动态评估、发布报告等环节在内的流程化管理机制，提升企业社会责任履行水平。

透过建立适当内外部评估机制，我们定期评估企业社会责任履行情况，包括各项业务对社会与环境的影响，并将企业社会责任评估与改善内部管理相结合，有效提升经营管理绩效。

我们并积极披露企业社会责任履行情况，原则上于每年年报反映相关工作，并通过传媒、网站等渠道公开披露企业社会责任的履行情况；争取尽早实现社会责任履行的第三方独立验证。





## 企业社会责任范畴

本指引所称企业社会责任是指银行业金融机构对其股东、员工、客户、商业夥伴、政府及社区等利益相关者以及为促进经济、社会与环境可持续发展所应承担的责任。本集团企业社会责任范畴涵盖以下方面：

### 对股东的责任

致力于持续提升股东价值。通过完善公司治理机制、提高透明度，加强反洗钱工作及实施巴塞尔新资本协议，强化内部监控体系建设，有效维护股东权益。

### 对社会的责任

推动经营所在地经济可持续发展，以优质服务持续创造经济价值，创造与带动社会就业，扶持工商企业发展，并参与各类国际组织，在发挥自身影响力、推进跨境资讯交流和经济合作等方面发挥作用；以符合社会道德和公益要求的经营理念为指导，积极维护消费者、员工和社区大众的社会公共利益；积极投身社会公益活动，亦鼓励员工参与社会活动，推广体育发展、支持文化科技事业、捐资助学并参与公益慈善。

### 对客户

不断提升客户服务水平和客户满意度。巩固多元化的金融业务平台，持续加强金融业务和模式创新，通过产品以及财富管理服务体系的建设等途径，为不同客户群体提供优质服务。

### 对员工

发展多元化的员工队伍，推行公平公正的聘用政策，关爱员工健康，建立良好和安全的工作环境，通过有效的激励与约束、职业发展与培训，建造广阔的发展平台，并为员工设立有效的申诉机制；关注员工福利及满意程度；支援员工康体活动，增强员工向心力；鼓励公开及透明的内部沟通。

### 对环境

支持环保，节约资源，保护和改善自然环境，支持社会可持续发展。积极研究推行「绿色信贷」、开发环保金融产品、建设绿色银行、倡导绿色办公、合理控制废物、推行年度减排目标、执行道德采购及监察供应商行为准则，同时支持环保事业、开展环保活动，推动社会对环保的认识及支持。

## 企业社会责任管理组织架构及 主要工作内容

本集团成立企业社会责任委员会，委员会主席由本公司总裁担任，委员包括所有高管人员和各附属公司总裁。该委员会拟订适合本集团情况的社会责任战略和政策，审阅年度企业社会责任报告，贯彻董事会及管理层对企业社会责任工作的策略，必要时将有关事项交管委会和董事会审议。

集团各附属公司及相关部门均需切实按照本政策指引，为回馈社会、保护环境及承担对各利益相关者的责任，把企业社会责任的理念融入各个具体日常运作的环节中，结合企业文化相关工作，深入推广人人有责的企业社会责任意识，并检视各项规章制度是否符合企业社会责任工作的要求并予以不时修订以保证相关工作水平的不断提升。

结合当前实际情况，本集团企业社会责任工作包括：

- (1) 在工作场所中逐步推行环保措施，强化全体员工的环保意识，传达环保理念，具体措施包括：
  - a) 逐步实现有系统并完整地记录各种能源消耗，包括但不限于用水量、用电量、用纸量、温室气体排放量等；
  - b) 为节能、节水、节电及减排而采取针对性措施并设定年度明确的目标；





- c) 在废品分类和循环使用方面做出明确规定，包括但不限于进一步加强对于电脑等设备的回收、报废及重用工作，增加电脑购置时对供应商在环保回收意识上的考量比例；
  - d) 在采购过程中对于供应商资格的审核，应建立相应守则以考虑优先采用具备环保性质相关物料的标准。该守则的执行应受到有效监控；及
  - e) 不时参照同业及国际领先做法，提高数据采集和分析水平，开展环保投入及回报的经济分析，为管理层决策及设定工作目标提供依据；
- (2) 从信贷及风险管理之角度研究推行「绿色信贷」，以使本集团在风险处于安全水平下履行企业社会责任；
  - (3) 积极与中银香港慈善基金合作，推动各种社会公益、慈善、体育、文化、科技及教育等活动，并加强对外宣传；及
  - (4) 加强在年报中关于本集团企业社会责任相关工作及经验的披露，同时在网络及媒体对外发布相关讯息。

## 附则

本政策由企业社会责任委员会负责解释。

本政策自董事会批准之日\*起生效，并每年将配合实际需要由企业社会责任委员会负责重检。

\* 本政策于2010年1月获董事会通过生效。





## 可持续发展环境政策

本集团致力于环境的可持续发展，希望通过减少我们的碳足迹，提高资源使用率和提倡对环境负责的商业行为，把自身对环境的负面影响减到最少。通过本环境政策的实施，积极提高集团的长期可持续发展竞争力，实现成为客户首选银行的愿景。

我们深明，金融服务机构对保持环境的可持续发展有着举足轻重的作用。作为在香港具有悠久历史的银行集团，我们承诺不断努力推动整体社会的可持续发展。

本政策描述本集团在预防、管理等措施方面如何减少集团在运作中对环境可能产生的直接或间接负面影响。本政策在制订过程中参考了由联合国环境规划署签署的《金融机构关于环境和可持续发展的声明》及多家金融机构的相关措施<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> 包括联合国责任投资原则 (UNPRI)、联合国全球契约 (UNGC) 和气候原则。

### 我们对环境保护的承诺

我们明白，商业行为可能对环境产生直接或间接的影响。本集团的目标是通过对自身商业行为的有效管理，最大限度地降低对业务发展所带来的风险，从长远角度为股东创造价值。

我们支持采用预先防范的环境管理方法，尽可能预防潜在的环境恶化。

以下是我们的承诺：

- 将环保与业务发展相结合，将之具体运用到集团的日常运作、产品和服务中。
- 在建立和完善环保管理机制基础上，努力推进环保项目的实施，并通过关键绩效指标及其他报告机制，定期对实施效果进行评估。
- 我们保证在营运所在地依照保护环境的最佳方法运作。
- 我们坚决遵守与我们的商业行为和服务相关的国际、国家和地区环境保护法律及法规。

### 我们对于气候变化的立场

我们相信气候变化会带来一系列的风险，但如果企业能够深刻了解并且有效管理碳排放和气候变化带来的风险，支持向低碳经济的转型，就能够抓紧其同时带来的机遇。我们相信在减少温室气体排放方面，每一个人的努力都是非常重要的，并能够为减轻气候变化所带来的影响作出贡献。

以下是我们的承诺：

- 我们将尽可能减少日常运作过程中产生的温室气体排放（以每个员工/平方尺的排放量计）。
- 我们将使用国际认可的标准或本地同等标准来测量日常运作中的温室气体排放，并承诺将这方面的讯息对外披露。
- 我们将更多的使用视像会议、电话会议等方式来替代商务公干。



## 环保目标

### 1. 更有效地利用资源以减少商业运作对环境的直接影响，包括：

- 能源消耗
- 用纸
- 废物处理
- 用水

### 2. 积极宣传和推广对环境负责的商业行为、服务和产品，减少给环境带来的不利影响。

我们明白到银行提供信贷或投资服务的项目及对象也可能对环境产生影响。

## 持续的环境政策

### 利益相关者的参与

我们努力协助利益相关者更加深入地了解环境问题的深远影响，以保证我们的环境政策和相关措施得到有效实施。

- 我们通过全方位沟通，积极主动地与利益相关者，包括股东、员工、客户、政府机构、非政府组织及公众进行相关交流。
- 我们透过环保教育，加强股东、员工、客户及公众对保育环境的认知。

## 慈善

我们捐助及支持保护环境及与之相关的社区活动。

## 报告与披露

- 集团在环保方面所取得的进展及相关活动将通过公司网页、年度企业社会责任报告和年报真实、透明地对外界披露。
- 我们将以适当方式回应各类环境可持续评级组织和指数，使股东、员工和客户可以独立评估项目进度。

## 监管和责任

中银香港董事会对集团可持续发展环境政策作出了郑重承诺，所有集团属下机构都有义务将本政策的实施与日常业务运作相结合。集团企业社会责任委员会将对此政策在全集团的实施进行监督和审核，并直接向本集团董事会汇报。



## 可持续发展采购政策

本集团明了企业社会责任必须在供应链管理中体现。我们承诺深入了解和有效管理产品及服务采购运作对社会及环境带来的影响。

为了有效地将企业社会责任与集团的长期发展战略相结合，为集团创造更大价值，我们制订了《可持续发展采购政策》。我们希望可持续采购政策在内容及实践上能够起到带头作用，并以此作为回馈社会、促进社会和谐发展的目标。

本政策主要环绕中银香港如何结合环境和社会因素进行产品与服务采购。我们明白提升供应链的社会和环境表现是一个持续的过程。我们将鼓励供应商更好地了解并有效地管理其自身给社会和环境所带来的影响。

本政策目前重点关注对环境和社会带来较大影响的供应商。我们希望能够逐步扩大本政策的范围至整个供应链。

### 我们的目标：

- 通过更好地选择和使用供应商的产品及服务，减少集团供应链对社会和环境可能带来的不利影响，为社会福祉作出贡献；
- 建构一个能够有效利用资源，并有效实施环境和社会风险管理的供应链体系；
- 有效保障所采购产品及服务的质量；以及
- 加强与供应商的沟通，在可行情况下，为其提供在社会和环境表现方面的反馈意见。

以下原则有助我们达到目标：

- 我们采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务。
- 我们致力提升供应商的可持续发展意识，并鼓励创新、广泛应用新技术、新设计。
- 在与供应商合作的过程中，我们坚持合乎道德标准和负责任的行为准则，寻求以信任与合作为基础的长期发展关系。



- 我们与同业及政策制订者分享经验并采纳最佳市场惯例。
- 我们采取措施保障中小企业不会因为集团的评估程序而在商业竞争中处于劣势。
- 我们为中小企业和社会机构提供更多的商业机会。
- 我们为参与采购的员工提供培训和指引，以便更好地执行本政策。

## 责任

本集团所有业务部门均有责任将本政策应用到采购程序中。集团采购评审及资产处置委员会全权负责本政策的执行、监督、汇报和覆核工作。

## 监督和汇报

集团采购评审及资产处置委员会监察本政策的执行情况，并向本集团董事会汇报。

## 复审

集团采购评审及资产处置委员会定期根据市场和集团发展需要对本政策作出审阅和修订。







# 以客为尊 进取创新

本集团秉承「以客为本」的服务精神，不断创新产品和服务，切合客户所需，并通过优化服务平台及加强客户关系管理，持续为客户创造价值。





中银香港与中国人民银行在2010年7月签署  
新修订的《关于人民币业务的清算协议》



中华人民共和国国务院副总理李克强先生出席主礼  
「2011香港人民币国债发行仪式」

在港发行首笔人民币企业债券，中银香港  
获委任为独家簿记管理行和牵头行



## 创新产品服务

本集团在香港人民币市场的发展过程中早着先机，2011年继续推出多项新产品及服务，进一步拓展人民币跨境贸易结算、汇款、发债及存款等业务，加强了人民币资金的使用，提高服务能力，进一步巩固我们在人民币市场的领先地位。

中银香港充分发挥作为香港唯一人民币业务清算行的优势，致力为本港和其他海外银行提供人民币清算管道及清算服务。截至2011年6月底，累计已有180家同业成为中银香港人民币业务参加行。我们在2011年上半年推出人民币回购服务，提升香港人民币市场的流动性；亦推出人民币托管账户方案，使参加行能有效管理其与清算行的业务。

2011年8月，人民币国债第三次来港发行，中银香港获委任为联席协调行、牵头行及簿记行之一，向机构投资者招标发行150亿元和向个人投资者发行50亿元人民币国债，使香港人民币债券业务迈向新里程，促进香港人民币离岸市场发展。

中银香港在2011年上半年率先推出的人民币产品及服务包括人民币本票、礼券、缴付账单服务（透过支票存款机进行）以及跨境缴付账单服务，更向高端客户推出了首个「中银香港人民币债券基金」。在企业客户方面，我们亦推出了多项人民币缴费及收款产品，包括人民币发薪、人民币自动转账，以及为人民币计价的证券提供人民币派息服务等。

中银香港在2010年共牵头安排了9家发行体在香港发行12笔人民币债券，并完成了多项饶具意义的发行工作，包括香港首笔人民币企业债券及首笔国际金融组织债券等。

集团新推出的人民币策略盘兑换服务，协助公司客户处理贸易及非贸易项下的兑换需求，而率先在香港市场推出的人民币可交收远期交易则可充分满足客户对对冲人民币汇率风险的需求。存款产品方面，我们为企业客户推出人民币保本结构性存款，及向零售客户推出「目标汇率存款」。

为了让企业客户更快捷方便地处理日常收付工作，我们推出市场首创的信用卡汇款服务，以及自动柜员机缴款、子账户收款、特快电子转账及本票外判等服务。我们提供了多项新颖的人民币产品，为跨境往来日益频密的香港、内地以至全球客户提供了更大的便利。

为满足客户对人民币相关投资产品的殷切需求，中银人寿在2010年上半年在港率先推出人民币计价、港币结算的人民币保险计划，为本港保险业务奠定重要里程碑。随着新修订的《关于人民币业务的清算协议》签署后，中银人寿率先在港推出以人民币计价及可选择以人民币结算的「目标8年保险计划系列」、「目标5年保险计划系列」、「百载人生保险计划」及「随心所享储蓄保险计划」，丰富人民币保险计划的选择。

在信用卡业务方面，中银香港与中国银联继2008年合作始创推出「中银银联双币信用卡」后，在2011年5月再度携手推出「中银银联双币商务卡」，同样以人民币及港币为结算单位，充分发挥「一卡双币，全球通行」的优势，有助节省兑换成本。在2010年亦成功推出崭

中银香港协助中国银行成为「港珠澳大桥」融资的独家牵头行



全新「中銀銀聯雙幣商務卡」为企业客户提供跨境理财及消费的便利

新的「境外银联卡缴费」服务，为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「银联双币借记卡」服务，让客户享受更全面的双币现金提款及消费服务。

2010年，中银香港联同其他资产管理公司在港推出首只人民币公募基金产品，并提供基金分销、资产托管、基金行政服务等综合服务，为客户提供配套完善的全新人民币投资产品。

中银香港作为香港人民币业务的先驱，于2010年上半年率先在港推出「香港银行同业人民币拆息」(CNY HIBOR) 融资定价机制，为市场提供人民币融资利率的参考标准。此外，又在2010年底推出本港首个人民币离岸债券指数——「中银香港人民币离岸债券指数」，为市场提供人民币债券市场的整体价格走势参考，让投资者了解人民币债券市场的情况。

中银香港成功成为香港联交所中央结算及交收系统人民币结算的代理行，为人民币计价证券在港交所进行买卖提供支援。

中银香港于2010年7月13日获中国人民银行授权担任台湾地区的人民币现钞业务清算行，为当地指定同业提供人民币现钞清算等服务，进一步扩大及促进人民币离岸市场和业务的发展。同时，集团积极协助母行中国银行各海外分行在当地开办人民币业务，透过母行强大网络和支援，为海内外企业客户提供优质及创新的跨境人民币金融服务。

我们继续加强与母行及南洋商业银行(中国)有限公司(「南商(中国)」)的紧密合作，发挥跨境业务的联动优势，提升本集团的跨境金融服务能力。2010年，我们推出了多项跨境贸易融资产品，并开拓「内保外贷」及人民币代付等业务。同时，更掌握内地产业升级的契机，试点推行「一行审批、两地用额」的中小企跨境服务模式，并取得成效，进一步提升本集团对跨境中小企客户的综合服务能力。南商(中国)更与多家保险公司建立了战略合作联盟，推出多款产险、寿险产品，积极拓展内地保险代理业务；还推出汇率挂钩保本结构性理财产品，满足客户的不同需要，也令业务取得了突破性发展。

为照顾客户在人生不同阶段的需要，中银香港及南洋商业银行参与香港按揭证券有限公司在2011年7月推出的

深港跨境缴费业务开通仪式后，「中银银联双币卡」卡户可享用方便的跨境自动转账缴付服务



「安老按揭计划」，致力提供全方位的按揭产品，让60岁或以上的长者利用在港的自住物业作为抵押品，向银行申请有关按揭贷款，增加退休后资金运用的灵活性。

## 支持本地企业

中小企业的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。本集团积极配合香港特别行政区政府推出的「中小企业信贷保证计划」和「特别信贷保证计划」，扶持经营稳健的中小企业客户。截至2010年底，集团就该两项计划批出逾6,600笔申请，贷款总额超过港币203亿元。

配合香港按揭证券有限公司于2011年推出的「中小企融资担保计划」，中银香港于2010年12月正式签署了「中小企融资担保计划」合作意向书并参与有关贷款项目，继续扶持合资格和有需要的本港中小企业。集团亦积极参与由香港生产力促进局推出的「香港中小企中国内销支援计划」，大力协助中小企业客户开拓内地市场。

2011年，本集团荣获由香港中小企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」，这是中银香港连续四年获得此项殊荣。该奖项表扬中银香港集团致力为中小企业提



供全面、优质及专业的服务。根据2010年4月尼尔森(Nielsen)市场研究公司的「香港企业银行服务」综合市场研究报告，中银香港是全港中小企往来最多的银行，我们的银行服务也是最多中小企采用的，充分反映本集团的中小企客户服务获得社会广泛认同。

## 优化服务平台

本集团拥有全港最广泛的分行网络，截至2011年6月底，属下共266家分行，遍布港九新界。

2011年，为配合香港特别行政区政府推出「\$6,000计划」，本集团推出多项安排及措施，包括在登记首日调派1,000名员工分驻各分行协助长者及其他客户填写表格、开立账户或查询账号；以及在该日起增设24小时查询专线，以便合资格香港市民透过银行转账领取款项，同时亦增聘逾400名保安员在分行内看管「表格收集箱」及维持秩序，确保登记顺利进行。



此外，根据集团的企业社会责任政策，我们鼓励客户经电子化渠道使用银行服务。我们在各主要交通枢纽、购物商场及住宅区设有全新设计的24小时自助银行服务中心，并继续投放资源增加自助银行设备。截至2010年底，已安装超过920台各类自助银行设备，如提款、存款及存支票等。我们并举办教育活动，教导长者使用自动柜员机。2010年6月，集团的全线自动柜员机已完成加装触觉指示标记，方便视障人士使用自助银行服务。

我们持续提升网上银行的服务功能，新增网上回应「公司行动」的服务，包括供股、公开发售、股份发售、优先认购、以股代息及收购等，让客户更有效率地回应有关公司行动。客户亦可经网上途径认购人民币债券，以及浏览投保的人寿保险及一般保险的保单资料。2010年初，我们完成优化中银企业网上银行贸易服务功能，并推出网上推广优惠，推动更多企业客户转移至网上平台使用贸易服务。

2010年，我们推出全新的手机银行服务，提供证券、转账、外币兑换、缴付账单、贵金属买卖及外汇交易等服务，更在2011年增设物业估价及搜寻信用卡优惠功能，以切合客户需要。新推出的一站式电话银行热线，让客户透过一个热线号码便能处理其银行、信用卡及投资等账户的交易，方便快捷。

本集团逐步建立一套完善及有系统的理财平台，以便客观及有效地分析客户的中长期保障及理财需要；并透过客户群模型，推出合适的产品及具吸引力的客户推广优惠。

此外，本集团一直贯彻「一切由心出发」的服务理念，透过不同形式的调查研究、举办研讨会、拜访公司客户，以便了解客户对服务的意见，不断完善服务质素。集团电话服务中心及中银信用卡公司凭借优质服务及稳定的服务平台，2010年获香港客户中心协会颁发共15个奖项，包括电话服务中心获「最佳呼入客户中心(50席以下)」金奖，两个单位同获「神秘客户拨测大奖」金奖。中银信用卡公司亦自2008年起获得香港品质保证局对顾客服务标准(ISO10002投诉管理体系)的认证，显示其服务达至世界认可标准。



我们举办多元化的客户关系活动







# 珍惜资源 保护环境

我们积极鼓励员工、客户及商业夥伴实践环保，提高社会各界对环保的认知和关注，为建设低碳社会尽一分力。





# 停·紙月結單

今日轉用電子結單  
www.bochk.com

重見青翠樹林

## 建设绿色银行

本集团根据《可持续发展环保政策》，实施了多项环保节能的措施，并在2010年对中银大厦、中国银行大厦、中银中心及沙田火炭电脑中心的能源及碳排放进行初步审计工作。我们以控制废弃物排放作为基础，加强对温室气体排放、废弃物及节能等方面的监控。

中银大厦、中国银行大厦及中银中心的公共设施已将T8节能光管更换为更省电的T5节能光管；分行广告灯箱、物业公共设施、大厦出路灯等均采用LED灯。我们将中银大厦部分楼层单位的「气动控制可变风量变速风箱系统」更换为「由电脑控制的变速风箱末端装置系统」，把楼层出风量平均分配，并调节风柜的冷冻水供水量，达至节能效果。透过不同的节能措施，2010年中银香港的用电量得以减少逾140万千瓦时，排放的二氧化碳减少逾780吨，节省电费逾港币160万元。

我们继续在中银大厦、中国银行大厦及中银中心的洗手间安装电子感应水龙头、电子感应冲水器及／或两段式冲水箱，并在大厦自动监察系统加装水湿警报监察讯号等，使用水量节省约1.88万立方米。我们在内部实施了

回收废纸计划，2010年回收废纸逾7.5万公斤；同时，亦设置铝罐、塑胶樽、已用完电池、慳电胆、光管及碳粉盒的回收计划；与社福机构合作在大厦内推行「电脑再生计划」，把回收的电脑维修后，转赠予有需要人士；并把无法维修的废物分类及作出适当处理，以防对环境造成污染。消防设备方面，我们已采用环保消防气体FM-200，逐步取代损害大气层的BTM气体。

我们在2010年所实施的各项节能省水措施，获得不少专业机构的环保认证及认同。中银大厦及中银中心均连续多年获Det Norske Veritas发出ISO14001环保认证证书、香港特别行政区政府水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书及环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《卓越级》证书，在香港只有少数建筑物能够获得这一级别的证书。中国银行大厦除获得Det Norske Veritas发出ISO14001环保认证证书及「大厦优质食水认可计划」证书外，亦获得「香港品质保证局碳减排标签」认证。

本集团为旗下物业进行翻新工程时，亦注入绿色办公室元素。2010年，我们为长沙湾大楼4楼平台增添绿化工程，同时为宿舍物业安装一级能源标签的空调系统，以达到环保节能目的。

为贯彻集团绿色办公室的理念，我们亦在业务营运过程中实践环保，减低各个业务营运环节对生态环境的影响，并就推动环保业务营运模型展开各项业务及流程优化工作。

根据《可持续发展采购政策》及《供应商生产行为准则》，在选用供应商时，我们以适合循环再用、再造物料含量较高、包装较少作为原则，亦会考虑供应商是否具备环保认证。集团部分小册子、宣传单张及贺年印刷品已采用符合国际林业公会（Forest Stewardship Council）环保认证的材料印制。我们还要求供应商提供符合指引的物料及服务，包括环保碳粉，以及节能型或有能源标签的文仪用品，如具双面影印功能的影印机，当中80%具打印、扫描及传真功能，减少采购单一功能的传真机，节省资源。影印用纸则采用以生物燃料制造的农作树造纸，取代砍伐天然树林的造纸，减低地球资源损耗。而所有新购入的公务用车，均优先选用环保型号。

本集团善用科技，鼓励客户选用网上银行及电子综合月结单服务，减少用纸。内部运作方面，本集团积极推动无纸化办公，采用电子化方式处理通讯、文件及报表，并鼓励员工采用网上学习平台。作为拥有大量股东的上市公司，本集团采取鼓励措施，推动股东选取网上阅览年报，或选取年报的财务摘要报告，以节省年报印刷用纸，而2010年报印刷量亦大幅下降77%；在年报印刷中，亦采用环保再造纸和环保技术，贯彻我们的环保方针。

SWITCH to  
e-statement  
www.bochk.com  
for a green environment







中银香港自2009年首创的「香港地质公园慈善绿步行」，深受市民欢迎

2009年起，我们连续第2年参加了由世界自然基金会主办的「地球一小时」，以行动唤起全球对气候变化的关注。我们签署了全港首份《够照·熄灯》约章，在节能减排、减少光污染及光滋扰方面作出公开承诺。此外，我们自2009年已在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材，减少对环境的破坏。为进一步支持保育鲨鱼及扭转全球鲨鱼数量急剧下降的趋势，本集团在2011年参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，签署承诺停止供应、采用鱼翅及推出与鱼翅相关的优惠。

本集团亦致力透过不同渠道增加员工对环境保护工作的认知。我们参与了香港公益金「公益绿『识』日」，鼓励员工走近绿色生活，乘坐环保公共交通工具，进一步减少办公室的碳足迹，荣获「公益绿『识』日」最高筹款奖亚军。

### 推行绿色信贷

2010年，中银香港检视了《信贷风险政策》，从信贷、风险管理、可持续发展的角度继续推广「绿色信贷」。此外，我们与香港生产力促进局合作提供「环保易」机器融资优惠计划，支持有意采纳绿色措施的企业客户购

置符合环保标准的机器设备，使客户在提升生产力及营运效率的同时，减少对环境造成的污染。此外，中银香港按贷款金额每港币2,000元捐出港币1元予香港生产力促进局，由该局将捐款转交指定环保团体，藉以推动环境保护工作，共建美好将来。我们更与本地两家电力公司合作推出「能源效益贷款计划」，为有意进行节约电力改善工程的本港企业提供融资，鼓励客户采用具能源效益的电力装置或设备，大力支持环保工作。

### 支持生态环保

增进大众对保育生态环境及自然资源的认识，是我们企业社会责任的重点工作之一。随着香港国家地质公园获联合国升格至世界级别，本行与香港地貌岩石保育协

会（「岩保会」）于2011年10月携手合作，在中银大厦地面大堂设立全港首家以地球生命为题的「中国香港世界地质公园—史前故事馆」，让雄伟壮丽的地质公园得以突破地域限制，首次伸延至市中心。展馆以互动创新方式，展出多种珍贵化石及古生物模型展品；现场更首次安排认可地质公园导赏员提供导赏解说，让市民及游客无须长途跋涉，也可了解香港近4亿年的生态演变史。

我们在2011年独家赞助由渔农自然护理署及香港岩保会合作推出全球首个「世界地质公园网上教室」，邀请



位处中银大厦的「史前故事馆」展出近100件珍贵的古生物化石及模型展品，让市民也可以在闹市走进世界级的地质公园



透过乐活其「中」的综合教育活动，我们鼓励及推动广大市民爱地球的积极生活态度



来自世界各地的地质专家及学者透过网上平台，为本地及海外学生提供地质保育的不同专题课程。计划获得联合国支持，并深受学界欢迎。

中银香港于2009年首创集环保及慈善于一身的「香港地质公园慈善环保行」，至2011年9月已举办了60多个生态导赏团，逾5,000名客户、市民、员工及家属参与。本集团除全数赞助活动经费外，更将参加者的报名费用悉数拨捐极地博物馆基金作极地教育及保育用途。我们还举办「香港地质公园摄影比赛」，共收到近1,900份作品，反应热烈。为贯彻对保育生态环境的支持，中银香港将筹办「中国香港世界地质公园深度游」，把游船布置成水上地质教育平台，加强向参加者推广地质保育知识。



为推广环保讯息，我们在2011年赞助了由第39届香港艺术节主办、为期21天的国际大型环保声光艺术展览「声光园」。英国著名装置艺术家运用独特的影像、声音与光线投射，将极富历史风情的九龙寨城公园，构筑成一个五光十色、如梦如幻的声光美景；所使用的装置物料均为循环再用或从二手店搜购回来的物品，藉此让观众反思人类与大自然的关系，宣扬环保的重要性。此活动受到广大市民及传媒欢迎。

奉行「乐活」(LOHAS, "Lifestyles of Health and Sustainability" 的缩写)的生活模式亦有助减少碳排放，为保护地球尽一分力。我们在2011年冠名赞助国际学生经商会举办的「可持续发展全球青年峰会」(ECOLITY Global Youth Summit on Sustainability)，透过教育坊及商业计划竞赛，鼓励全球青年培养「乐活」生活态度，同时引导他们发挥创新精神，在未来的事业发展中建立并推广绿色环保的商业模式。

中银香港赞助「全球可持续发展青年峰会」，鼓励青年在未来的事业发展中建立环保的商业模式



此外，我们在2010年赞助由大埔环保会主办、嘉道理农场暨植物园全力支持的综合环保教育活动「中银香港—乐活其『中』」，在柴湾设立「乐活生活馆」并举行多个展览及工作坊，推动大众在衣、食、住、行中实行环保及减少碳排放的生活模式。







# 根植香港 关爱社会

中银香港根植香港、服务香港，致力促进融洽和谐的社群关系。中银香港慈善基金（「基金」）是一个独立于中银香港以外运作、在香港注册的慈善机构。中银香港多年来向「基金」提供捐助，并通过与「基金」合作，积极参与香港和内地的公益慈善活动，范围遍及文化教育、体育艺术、环境保护、赈灾筹款和扶贫济困等多个领域，贯彻关怀社群、建构和谐社会的方针，与市民分享企业发展的成果。



中银香港赞助「公益金昂船洲大桥百万行」，客户、员工及其亲属一同参与



截至2011年7月，规模庞大的「中银香港暖心爱港计划」，已支援了78个大型服务计划，受惠者超过90万人次，耗资逾港币8,500万元

## 织善·积善

得到多一点 行善多一点  
秋意近，让我们一起编织善心，  
为社会上极需协助的人士送上  
暖意及爱心。



中银香港爱心活力义工队参与多项社区及慈善活动，积极宣扬关爱社会的讯息

## 建构和谐社会

我们于2009年成立「中银香港暖心爱港计划」，旨在扶贫济困，支持香港经济，建构和谐社会。该计划从发售奥运钞的净收益中拨出港币9,000万元，开放予香港公益金及香港社会服务联会属下超过400家会员机构按项目申请资助，截至2011年7月，共审批逾港币8,500万元，支援了78个大型服务计划项目，预计受惠者超过90万人次。中银香港因此荣获香港公益金颁发2011年首创的「同善同心大奖」，表彰我们对本港社会持续发展的贡献。

中银香港在2008/2009及2009/2010年度共捐赠港币5,000万元予香港公益金，支持本地社福机构提升服务水平。中银香港因此荣获由香港公益金颁发2010年「最高筹款机构奖」及连续两年荣获「超卓贡献大奖」，表扬关爱企业的企业精神。此外，中银香港鼓励员工积极参与「雇员乐助计划」，并捐出等额善款，令善款倍增，并于2011年获得香港公益金「商业及雇员募捐计

划」银奖及「公益荣誉奖」。2010年6月，中银香港邀请近600位善长出席在中银大厦举行的「公益中西美饌荟香江」活动，为香港公益金筹得善款共港币80万元。

2010年是中银大厦落成20周年，中银香港于5月至6月期间在中银大厦举行为期4星期的Salvatore Ferragamo「Living Art」展览，以及2010秋冬男女装时装展及慈善晚宴，集慈善、时装及艺术于一身，成为全城焦点。「Living Art」展览以「生活的艺术」概念，展出Ferragamo于佛罗伦斯博物馆所展示的经典鞋款复制品及典雅手袋的款式。在慈善晚宴上，慈善拍卖及抽奖环节的收益港币100万元悉数拨捐香港公益金。这是中银香港与国际时装品牌的大型跨界别合作，藉以结集更多企业力量支持香港的慈善公益事业，共同履行及推动企业社会责任。





中银香港与 Salvatore Ferragamo 两大品牌携手合作，  
糅合创新艺术与慈善活动，口碑载道

自2010年起，中银香港连续两年赞助由香港生产力促进局举办的「香港企业公民计划」，以「共同促进经济、社会、环境的可持续发展」为题，鼓励企业建立公民责任价值观，将之融入营运策略和管理措施，藉此推广至企业员工及其家人、客户、学生，以至公众。透过举办比赛、研讨会、工作坊及颁发「香港杰出企业公民奖」，让企业在每一范畴竭其所能，服务社会；并特别增设以学生为对象的「企业公民活动计划书创作比赛」及「香港企业公民」海报设计比赛，加强年青一代对企业公民责任的认知及关注。

本集团赞助了以「持续未来、全球相伴」为题的「2011年中文大学工商管理硕士企业社会责任会议」，让来自各个商业领域的50多个组织、超过250名代表出席，分享他们履行社会责任的经验及愿景，有助商界、非政府组织和学界更好地面对企业社会责任的挑战。

### 宣扬关爱讯息

本集团义工队自2006年成立以来，积极参与公益活动，亲身感受「助人自助」的喜悦。2010年，义工队帮助长者清洁家居、与弱势家庭交流家乡美食、教导基层或特殊背景家庭儿童制作手工艺、参与「东亚运动会」义务工作、为「乐活生活馆」参观者提供讲解及示范服务、协助参加「国际成就计划(JA)小学课程2010」的小学生了解社会运作，以及担任「香港地质公园慈善环保行」和香港艺术节「声光园」的工作人员等，员工反应热烈，连同其家属，合共逾1,500人次参加上述活动。中银香港因员工的各项热心参与而获得社会福利署颁发2010年「义务工作嘉许」金状，两名参与「东亚运动会」义务工作的员工更分别获发金奖及银奖。在关爱的氛围下，中银香港上下一心，建立了一支更团结、更投入、充满干劲的员工队伍。



中银香港连续两年冠名赞助由香港公益金主办的「慈善高尔夫球赛」。来自各企业和团体的高球好手组成队伍为慈善挥杆，2011年成功筹得逾港币180万元，全数捐助公益金提供精神病支援及复康服务。此外，本集团参与了「苗圃行动」在5月举办的慈善高尔夫比赛，邀请企业客户组队支持，活动共筹得港币63万元，用于内地偏远山区的中小学重建项目。



我们连续两年赞助了由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，促进社会的可持续发展

中银香港爱心活力义工鼓励长者参与健脑活动，一同制作手工艺



2010年3月，中银香港组织500名员工及客户携手参与香港中文大学举行的「与高锟教授同行」中大步行筹款日，为认知障碍者家属培训课程及高锟奖学基金筹募资金。此外，我们自2010年起连续两年与香港小童群益会合办「童心传爱－Kids and Kiss计划」，向来自基层家庭及寄住家庭的儿童表达关爱讯息。

我们亦积极向内地传递关爱之情，继2009年参与「苗圃行动」的「512助学行」及「助学长征」筹款活动后，中银香港9名员工暨家属组成名为「Team One添温」助学步行队，参与2010年度「苗圃512甘肃第8段成县段」助学行，用4天时间完成近60公里的路程，筹得善款逾港币11万元，并为学生举行「创意课堂」活动，致力发扬「关爱社会」的精神。



爱心无界限，我们助学步行队前往甘肃成县探访当地小学生

中银香港爱心活力义工队远赴四川参加由香港红十字会举办的地震灾区慰问活动



我们利用广泛的分行网络，为发生天灾的地区筹募善款，支持救灾和灾后重建工作。2010年1月12日海地发生地震，我们旋即设立赈灾专户，代收集团同事、客户和社会各界的捐款共港币45万元，并转交香港红十字会。「基金」在2010年4月14日青海地震后率先向中国红十字会捐款人民币100万元（折合港币约110万元），以济灾区燃眉之困；代收员工、客户及社会人士捐款逾港币206万元，支援受灾同胞重建家园。

通过本集团庞大的客户基础，「基金」在2010年协助10个慈善团体随月结单附寄募捐及宣传小册子338万份。

南商（中国）作为中银香港集团在内地的全资附属公司，亦致力为内地公益慈善作出贡献，在2011年继续向羊坪学校作出捐助。该行亦启动了「爱心存单」项目，募集共5,000本课外读物，通过中国红十字会「红十字书库」，帮助灾区及贫困山区的儿童建立书库，增

进知识。该行因此在内地著名国家级大型期刊《首席财务官》杂志主办的「2010年中国CFO最信赖的银行评选」中，获得「最佳社会责任奖」。

## 培育社会栋梁

我们在培育社会未来栋梁方面一向不遗余力。自1990年以来，累计颁发奖助学金逾港币1,338万元，受惠学生遍及本地9家大学共1,415人。我们连续6年在暑假举办「中国内地财经专才实习培训班」，近年并结合本集团举办的「暑期大专学生实习计划」，让本地大学及大专学生有机会到中国银行内地分行实习，加强他们对内地经济及金融发展的认识，以迎接未来挑战。中银香港亦响应参加了香港特别行政区政府推行的「大学毕业生实习计划」，安排应届毕业生在本港或内地进行为期半年的实习，以多元化的形式培育社会人才。





我们已连续5年全力支持「中银香港杰出运动员选举」，以表扬本地运动员的优秀表现

一年一度的「中银香港体育节」掀起「全民运动」热潮，让市民有机会接触不同类型运动



从小培养儿童的理财及环保意识至为重要。2010年，我们赞助了香港专业教育学院幼儿教育及社会服务系，于沙田新址设立「孩子天」绿色儿童银行及「儿童小农庄」，让小朋友透过多项意念新颖的游戏和角色扮演，学习银行的基本运作。此外，我们全力赞助「国际成就计划 (JA) 小学课程2010」，透过有趣的活动教学，培育及启发逾1,000名小学生，协助他们了解社会运作，培养他们积极的工作态度，为未来作好准备。

香港运动员在第十六届「亚运会」的卓越表现，充分体现永不言败的精神，给予香港人莫大的鼓励，同时燃起市民对体育运动的热情及关注。为表扬香港运动员在大型赛事的杰出表现，我们连续5年冠名赞助「中银香港杰出运动员选举」，并颁发「中银香港星中之星杰出运动员大奖」。在2010年举行的「中银香港杰出运动员选举2009」公众网上投票活动中，共录得逾9万张选票，按年增加63%，投票人次近3.3万。

### 推广普及体育

运动不但有益身心，亦有助培养积极的人生观。我们自2007年起连续5年冠名赞助「香港体育节」，积极推广「全民运动」讯息，2010年共有超过40万人次参加「中银香港第53届体育节」在全港18区超过80项的体育比赛及活动。是届体育节还注入新的元素，分别在荃湾、东区及观塘的大型商场举办体育舞蹈公开赛、「乐活」全民运动嘉年华及足球同乐日，务求使活动更多元化，让更多市民体验运动的乐趣。

羽毛球是「基金」连续13年重点发展的体育项目，累计投入支持香港发展羽毛球运动的资源逾港币1,200万元，惠及逾80万名参加者。「羽毛球发展及培训计划」内容多元化，包括「亲子乐Fun Fun」羽毛球双打比赛，吸引逾1,600人次参与，同时亦将同乐日扩展至港岛东区、中西区、九龙深水埗及油尖旺区、新界天水围等举行，市民反应热烈。有关计划下的「全港羽毛球锦



我们举办「中国内地财经专才实习计划」，让本港大学及大专生到中国银行内地分行实习

标赛」及「全港青少年锦标赛」，录得共逾4,100人次参与，成功将羽毛球运动广泛推广至本港各区及各阶层人士。中银香港将在未来3年继续拨款超过港币400万元赞助有关计划，并邀请世界级羽毛球运动员主持讲座及进行表演赛。

「基金」大力支持本地学界运动发展，举办多项大型赛事、公开及校内培训活动。我们已连续9年赞助学界运动比赛中最具规模的「港岛及九龙地域校际运动比赛」，设立最高荣誉奖「中银香港紫荆杯」，2010年还增设「中银香港学界青苗杯」，积极发掘学界具潜质的运动员。2010年，共有272家参赛学校，逾7.8万人次参加超过8,400场比赛。



我们全力支持「2011-2014全港羽毛球发展及培训计划」，3,000多名市民欣赏「2011全港羽毛球锦标赛」决赛



### 弘扬文化艺术

敦煌作为古代丝绸之路重镇，以精湛而辉煌的石窟艺术闻名于世。中银香港在2011年全力支持香港大学「敦煌文化及保育研习系列」，让30名港大学子在学者及专家率领下前往敦煌实地考察，加深对中国源远流长历史的认识，承传古代文化与智慧。

文化艺术有助丰富生活，提升创意。为推广音乐文化，我们在2011年冠名赞助「香港国际中乐指挥大赛」，旨在发掘优秀指挥人才，推动大型民族管弦乐发展，繁荣现代中国音乐文化。

「敦煌文化及保育研习系列」旨在透过讲座、展览及考察团，加深青年人对祖国艺术文化及环保的认识

2010年为纪念「萧邦诞生200周年」，「基金」赞助了「港乐·李云迪音乐会」，安排近100名中银香港客户、员工及家属参加「李云迪钢琴大师班」。2010年，我们赞助了香港管弦乐团与朗朗合作的「中国之子」音乐会，并举行筹款晚会，超过2,000名观众欣赏了朗朗的动人乐章。



中银香港向香港中乐团颁赠港币100万元支票，支持「香港国际中乐指挥大赛」，弘扬文化艺术



LANG LANG  
13/10/2010  
香港文化中心音乐厅  
HONG KONG CULTURAL CENTRE  
CONCERT HALL  
\$1,280 \$580 \$480 \$280





# 稳健发展 服务股东

本集团致力提升股东价值，  
通过完善公司治理机制，提高  
信息披露透明度，实施巴塞尔  
新资本协议，强化内部监控体  
系建设，维护股东权益。







## 公司治理

为保障股东、客户和员工的利益，本公司致力维持和强化高水准的公司治理。除了全面符合香港当地有关的法律法规以及香港金融管理局（「金管局」）、香港证券及期货事务监察委员会、香港联交所等监管机构的各项规定和指引外，本公司不时对所采用的公司治理实务作出检讨，力求符合国际和当地有关公司治理最佳惯例的要求。

本公司已全面符合香港联交所证券上市规则（「上市规则」）附录所载的《企业管治常规守则》（《守则》）中的所有守则条文，同时亦在绝大多数方面符合了《守则》中所列明的建议最佳常规。其中，本公司已对外披露季度财务及业务回顾，以便股东及投资者可以更及时地掌握关于本公司业务表现、财务状况和前景的讯息。中银香港已全面符合由金管局发出的监管政策手册CG-1「本地注册认可机构的企业管治」。

## 公司治理架构

董事会作为本公司治理架构的核心，与管理层之间具有明确分工。董事会负责向管理层作出高层指引和有效监控。概括而言，董事会负责：

- 制订本集团的中长期战略并监控其执行情况；
- 审批年度业务计划和财务预算；
- 批准有关年度、中期及季度业绩；
- 审查及监控本集团的风险管理及内部监控；
- 负责本集团的公司治理及合规；及
- 监察本集团管理层的工作表现。

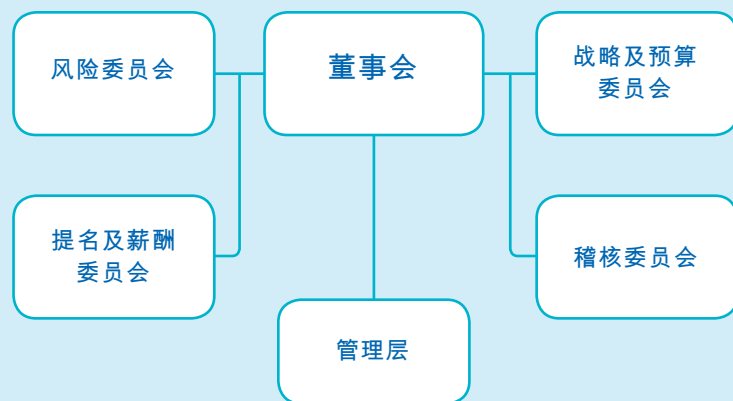
董事会在考虑有关的业界做法和公司治理国际最佳惯例的基础上，下设四个常设附属委员会——**稽核委员会、提名及薪酬委员会、风险委员会、战略及预算委员会**，负责协助董事会履行其职责。

各附属委员会均制定了清晰界定的职责约章，并就其职权范围内的有关事项向董事会提出意见，或在适当情况下按转授权力作出决定。





有关本公司的公司治理架构可以参见下图：



有关董事会所采用的公司治理原则和架构、董事会及各附属委员会的组成及其职责约章摘要、股东权利及讯息公平披露政策等讯息，在本公司的网址：[www.bochk.com](http://www.bochk.com)均有详细载列。有关各附属委员会的主要工作，亦可参阅本集团2010年年报。

#### 薪酬及激励机制

本集团的薪酬及激励机制以「有效激励」及「稳健薪酬管理」为原则，将薪酬与绩效及风险因素紧密挂钩，在鼓励员工提高绩效的同时，也加强员工的风险意识，实现稳健的薪酬管理。



### 外部核数师

根据董事会采纳的《外部核数师管理政策》，稽核委员会已按该政策内参考国际最佳惯例而制订的原则及标准，对本集团外部核数师的独立性、客观性及其审计程序的有效性作出检讨及监察，并满意有关检讨的结果。

### 内部监控

董事会有责任维持本集团的内部监控系统稳健及有效，以保障本集团的资产。根据董事会的授权范围，管理层负责日常运作及各类风险管理工作。内部监控系统旨在提供合适保证，以防出现严重陈述错漏或损失的情况；并管理运作系统故障的风险，以及协助达致本集团的目标。除保障本集团的资产安全外，亦确保妥善的会计记录及遵守有关法例及规定。

本集团每年对内部监控系统进行检讨，有关检讨工作是以监管机构及专业团体的指引、定义为基础，根据内部监控环境、风险识别、监控措施、资讯与交流及监控机制等五项内部监控元素进行评估，涵盖所有重要的监控及措施，包括财务、运作及合规以及风险管理功能；检讨范围亦包括集团会计及财务汇报职能的资源、员工资历和经验及培训的足够性。有关检讨由本集团内部稽核部门统筹，透过管理层及业务部门的自我评估，内部稽核部门对检讨过程及结果进行独立的检查及后评价工作。

### 与股东的沟通及股东权利

董事会高度重视与股东持续保持沟通，尤其是藉着股东周年大会与股东直接沟通及鼓励他们的参与。

有关薪酬及激励机制、外部核数师、内部监控，以及与股东的沟通及股东权利的详情，请参阅本集团2010年年报或浏览本公司网址 [www.bochk.com](http://www.bochk.com)。







## 投资者关系

### 投资者关系政策及指引

本公司致力与股东及潜在投资者保持有效的双向沟通。我们致力为本公司的股票及债券投资者提供明确和及时的讯息，以便他们作合理的投资决策时可以具备关键的讯息。同时，我们亦高度重视投资者的意见和回馈，因这有助制订本公司的发展战略，以提升股东价值。

### 投资者关系计划

本公司了解到透明度及问责对公司的重要性。管理层深信要提升股东价值的最佳方法是持续和积极地与投资界、媒体及公众沟通，清楚阐明企业战略、业务优势及不足、发展机遇及挑战，以及未来前景。

本公司设有投资者关系委员会，由本公司总裁担任主席，委员会成员包括其他高层管理人员。该委员会负责制订本公司的投资者关系策略及管理有关投资者关系计划。董事会秘书部辖下的投资者关系处负责执行有关

策略，为本公司与投资界沟通的桥梁。而董事会秘书部直接向董事会负责，董事会及投资者关系委员会亦定时评估投资者关系计划的成效。





## 业绩公布

本公司举行中期及年度业绩公布时，本公司总裁带领其他高层管理人员一同出席分析员及传媒发布会，就本公司的经营业绩、业务战略及前景展望进行简介及回答问题。公众亦可于本集团网页参阅有关业绩发布的演示材料、公告、新闻稿及网上直播。本公司亦编制季度财务及业务回顾，确保股东获得有关本公司最新情况及财务状况。

## 与投资者的沟通

通过全球路演、国际投资者研讨会和公司拜访，本公司不时与来自世界各地投资者及分析员召开会议。为了增进投资者对公司新业务发展的了解，本公司与投资者保持积极的沟通。此外，证券研究机构亦有撰写有关本公司的分析报告。

通过投资者电邮、与投资者持续的对话以及投资者反馈，本公司持续提升与投资界的双向沟通。透过以上举措，收集投资者宝贵的意见，让本公司更了解投资者观点，以制订投资者关系沟通计划及持续提升投资者关系工作。

本集团在瞬息万变的经济环境下稳健经营，厚植根基，不断提高核心竞争能力，推动业务增长，与时俱进，把握商机，致力为股东创造更高价值。

透过不同的渠道，本公司致力与投资界维持及时和有效的沟通，以提高投资界对本公司发展与策略的认识及了解。本公司亦透过推行全球性的投资者关系活动，持续提高本公司在国际投资界的地位。

## 信息披露政策

为实践高水平的投资者关系，本公司实施《讯息公平披露政策》，公众可于本公司网页参阅有关内容。该政策清楚阐明有关指引，旨在确保：

1. 股价敏感讯息披露符合「上市规则」及其他监管要求。
2. 与公众（包括投资界及传媒）的所有沟通为公平的。
3. 重要的非公开讯息不会被选择性地发布。

## 查阅企业资料

本公司网站中的投资者关系网页 ([www.bochk.com/ir](http://www.bochk.com/ir)) 上载了本公司最新发展的重要及相关资讯，确保投资者在公平和及时的原则上获得有关资讯。其中包括中期及年度业绩的演示材料、业绩报告和新闻稿、季度财务及

业务回顾，以及描述本公司主要发展的其他公告。本公司所有重要公告均透过香港联交所发布，随后及时上载至本公司网站。

投资者关系网站亦包括公司日志，提供中期及年度业绩公告、季度财务及业务回顾和其他重要事件的公布日期。

本公司致力推动环保，故此鼓励股东和投资者通过本公司网站浏览相关资讯。投资者关系网站亦提供电邮提示服务，有兴趣人士可以于网上登记，以便获得最新的企业讯息。

## 股东周年大会

在股东周年大会上，本公司董事长、稽核委员会、提名及薪酬委员会、风险委员会和战略及预算委员会主席及（如适用）成员，以及外部核数师均出席大会以回应股东提问及意见。股东可于本集团网页 [www.bochk.com](http://www.bochk.com) 参阅股东周年大会会议纪要。





# 以人为本 团结协作

员工是企业的重要资产，  
为此，本集团致力创造  
良好的工作环境和提供多  
元化的发展机会，让员工  
发挥潜能，尽展所长，  
与集团一起成长。







我们定期举办新入职大学生欢迎会，让新入职员工了解银行概况及业务发展



我们不时举办员工培训，透过互动创新的活动建立及鼓励团队精神

## 员工培训发展

本集团拥有一支逾13,000人(至2010年底)的员工队伍，来自不同背景，拥有多元化的经验及专长。本着积极履行社会企业责任的精神，本集团一直致力创造并推动社会就业。我们一方面从社会上积极吸纳各类管理及业务专才，同时又招聘及培育大学和专科毕业生，引入新力量、新思维。

我们着重公平的用工政策，并就性别、残疾、家庭岗位及种族歧视条例订立了清晰的员工须知。

本集团非常着重培育人才，每年均投入大量资源进行人才培养及发展。2010年，本集团共开办各类型培训班约5,000期，培训员工约23.5万人次。培训工作围绕集团中期业务发展及人力资源发展策略目标，全力配合香港及内地业务计划。培训活动主要包括一系列有关风险管理、法律合规、企业管治、企业文化、销售及服务能力、管理人员发展的课程和讲座。

中银香港管理人员参与牛津大学主办的「策略思维及领导力发展课程」



为提高本集团人员的专业性，我们重点推出岗位序列培训，岗位包括分行主管、营运经理、柜员、客户服务人员及理财人员等。配合业务发展需要，我们推出一系列网上学习课程，让销售人员掌握新产品的特点及合规销售须知。本集团并举办中、外人士持续专业培训及证券业务主管人员培训，以提升销售人员的合规及业务知识，并为全体员工安排防洗钱培训、风险管理制度及法规风险管理制度等网上培训。

本集团通过安排修读哥伦比亚大学、牛津大学及Richard Ivey School of Business等世界知名学府的课程，提升高层管理人员的领导力及策略思维能力。此外，集团持续推行「见习管理人员计划」、「见习主任



關愛員工  
深化合規

恪守誠信

Integrity



我们鼓励员工作息平衡，并举办不同类型的康体活动，让员工及家属一起参与



计划」及「大学生实习计划」，为具潜质的年轻人提供全面的学习及发展机会，为社会培育未来栋梁。我们更积极参加由专业团体举办的评比，并获得香港管理协会颁发「2010年最佳管理培训大奖」金奖及香港雇员再培训局颁发「ERB人才企业嘉许计划—人才企业1st」奖项，为本集团建立了人才企业品牌。

### 有效激励机制

我们致力提供合理、具激励性及具市场竞争力的薪酬福利，并因应市场变化及同业情况，不断优化薪酬福利政策，提升市场竞争力。为推动业务持续、稳健发展，我们推出与集团、部门及个人表现直接挂钩的年终奖励机制，以及与业务表现挂钩的销售激励机制。

我们十分着重对员工的嘉许及奖励，通过嘉许杰出事例、举办优秀员工选举等，体现「讲求绩效」的价值观，并透过制作及派发专题特刊，表扬优秀、树立典范，与员工共勉。

### 卓越企业文化

本集团所推行的各项企业文化建设项目，建基于「以人为本」、「团结协作」、「讲求绩效」、「进取创新」、「恪守诚信」、「关爱社会」的核心价值观。



我们并透过举办「关爱员工·深化合规」研讨会、全行落实合规文化建设约章、派发合规锦囊及推出多元化教育活动等，进一步强化员工的合规意识，以深化「恪守诚信」的理念、履行对员工的企业社会责任。

为确保员工得到公平、合理待遇，本集团建立多个渠道让员工提出建议或意见。我们设有员工热线并有专人回应员工；并成立跨部门小组，务求以客观、公平、公正的态度处理员工意见。

我们致力为员工提供安全、舒适的工作环境，保障员工的健康。此外，更定期举办多层次的沟通、心理辅导、走访、讲座及有助建立团队协作精神的活动，以不同形式传递本集团关爱员工的讯息，加强与员工的双向沟通。我们更组织员工及家属参加各社团组织的康乐活动，纾缓员工的工作压力，2010年共有2,211人次参

加。为加强员工的讯息交流，本集团利用不同的途径进行沟通、宣传，如制作壁报、电子公告等，并优化集团网页内关于员工培训发展、福利及工余活动的介绍。

为体现关爱员工精神，本集团为员工提供免费身体检查服务。中银大厦设有员工餐厅，让员工享用中西早点、午膳及晚餐。本集团不时在中银大厦及中银中心举行「读书乐融融」书展，向员工推广阅读文化；又连续多年与香港红十字会输血服务中心合办「齐捐血·显爱心」活动，每年均有数百员工热烈响应。

关爱社会、回馈社群，为企业带来正面影响及长期价值，是本集团的重点工作之一。我们将继续履行企业社会责任，建构和谐社会，达至可持续发展的目标。



本集团与香港红十字会输血服务中心合办「齐捐血·显爱心」活动，得到集团员工和市民大众的积极响应





## 奖项及嘉许



中银香港电话服务中心荣获「2010香港客户中心协会大奖」  
两个企业项目及11个人项目奖项

### 以客为本

- 《彭博市场杂志》「2011年全球最强银行」全球首10名及香港首名
- 《都市盛世》杂志颁发「银行及金融服务企业奖2011」  
「最佳零售银行」嘉许
- 《亚洲货币》杂志颁发「最佳本地银行 — (香港区)」
- 《亚洲银行家》杂志颁发「香港地区最佳贸易融资银行成就大奖」
- 《亚洲周刊》颁发「全球华商1000排行榜 — 20大企业 (香港区)」
- 2010年后偿票据项目获《财资》杂志颁发「最佳银行资本债券」奖项

- 香港中小型企业商会连续4年颁发「中小企业最佳拍档奖」
- 《信报》颁发「理柏香港基金年奖 — 最佳混合资产基金团队奖」
- 《星岛日报》颁发「星钻服务品牌选举按揭服务组别」大奖
- 《资本壹周》颁发「流动理财服务大奖」及连续3年颁发「网上理财服务大奖」
- 香港客户中心协会大奖：  
「最佳呼入客户中心 (50席以下)」金奖  
「神秘客户拨测大奖」金奖  
「最佳外呼客户中心组长」金奖
- 「一切由心出发 — 客户服务大使培训及发展计划」项目获香港管理专业协会颁发「最佳管理培训大奖」金奖
- 香港雇员再培训局颁发「ERB人才企业嘉许计划 — 人才企业1st」嘉许
- 「中银香港手机银行」服务获《焦点媒体Focus Media》颁发「Your Choice@Focus香港白领最喜爱品牌大奖」
- 防止罪案嘉许 (荃湾警署)

### 中银信用卡公司获多家机构颁发奖项：

- **中国银联：**  
香港区最高发卡量 (信用卡) 金奖  
香港区银联卡交易量 (信用卡) 金奖  
香港区商户交易量金奖  
港澳区产品创新奖 — 深港跨境缴费业务  
港澳区全年最佳表现大奖
- **Visa 国际组织：**  
香港区最高商户签账额增长大奖 — 银奖  
香港区最高商户签账额大奖 — 铜奖  
澳门区最高发卡量大奖  
澳门区最高零售签账额大奖



中银香港连续四年荣获「中小企业最佳拍档奖」



中银人寿凭优质服务，满足客户多元化的理财需要，荣获香港管理专业协会优质管理银奖

中银香港凭「一切由心出发—客户服务大使培训及发展计划」勇夺香港管理专业协会培训及发展项目金奖



保护环境

中银大厦、中银中心

- Det Norske Veritas 发出ISO14001 环保认证证书
- 香港特别行政区政府环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《卓越级》证书
- 香港特别行政区政府水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书
- 香港通用公证行颁发卫生监控系统认证书

中国银行大厦

- Det Norske Veritas 发出ISO14001 环保认证证书
- 香港品质保证局颁发「碳减排标签认证」
- 香港特别行政区政府水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书



• 万事达卡国际组织：

- 澳门区卡量市场占有率金奖
- 澳门区发卡签账金额市场占有率金奖
- 香港区卡量市场占有率银奖
- 香港区商户收卡签账金额市场占有率铜奖

- 「全球首张中银银联双币信用卡—『一卡双币·双币合一』」项目获颁「HKMA/TVB杰出市场策划奖嘉许状」

- 香港品质保证局颁发顾客服务标准(ISO10002投诉管理体系) 认证

中银人寿获多家机构颁发奖项：

- 新加坡《亚洲保险评论》杂志与英国《全球再保险评论》杂志合办的第14届「亚洲保险业大奖—2010年度最佳人寿保险公司」前三名
- 香港管理专业协会颁发「优质管理奖」银奖

- 「因为爱」—重塑中银人寿品牌形象项目获颁「HKMA/TVB杰出市场策划奖卓越奖」及「优异电视推广策略奖」

- 「因为爱」广告获亚洲电视评选为「第十五届十大最受欢迎电视广告大奖」之一

- 最佳业务管理集团颁发「最佳业务实践奖—客户参与」

南商(中国)获多家机构颁发奖项：

- 《首席财务官》杂志颁发「中国CFO最信赖的银行评选—最佳社会责任奖」

- 《理财周报》颁发「中国最受尊敬银行暨最佳零售银行评选—最具成长性借记卡奖」

- 「大使带您看世博」项目在第17届中国国际广告节中获颁「媒介创新营销奖」铜奖

- 《旅伴》杂志颁发「最受商旅精英欢迎的外资银行」







香港公益金向中银香港颁发2011年首创的「同善同心大奖」，以表扬我们致力履行企业社会责任



我们大力支持本地慈善事业，荣获香港公益金2010年度「超卓贡献大奖」



### 中银信用卡公司：

- 环境保护运动委员会颁发「香港环保卓越计划—金融、保险及会计业」界别优异奖

### 关爱社会

- 获纳入成为「恒生可持续发展企业指数」及「恒生内地及香港可持续发展企业指数」的成分股(2010-2011)，并获纳入为「恒生可持续发展企业基准指数」的成分股(2011)
- 香港公益金颁发2010年度「超卓贡献大奖」及「最高筹款机构奖」，以及2011年度「同善同心大奖」、「公益荣誉奖」、「商业及雇员募捐计划」银奖及「公益绿『识』日」最高筹款奖亚军
- 香港社会服务联会连续8年嘉许为「商界展关怀」机构

- 香港特别行政区政府社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状
- 参与「东亚运动会」义务工作获香港特别行政区政府社会福利署颁发「义务工作嘉许」金奖及银奖
- 互联网专业协会颁发「2010无障碍优异网站奖—翡翠奖」

### 中银信用卡公司及中银人寿：

- 香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构

### 进取创新

- 《都市日报》「最佳报章广告2011颁奖礼」颁发「最佳创意广告策略」
- 《东周刊》颁发「杰出企业策略大奖2011」
- 《TVB周刊》颁发「杰出企业形象大奖2011」
- 香港管理专业协会「2010年最佳年报奖」：中银香港(控股)2009年年报—「工商企业」类别铜奖

- 美国 ARC 国际年报奖：  
中银香港(控股)2009年年报：「内文版面设计：银行控股公司组别」金奖及「财务数据：银行控股公司组别」银奖
- 美国 Astrid Awards 国际设计大赛：  
「中银香港暖心爱港计划」：「企业社会责任」银奖  
「中银香港跨境贸易人民币结算业务」：「多媒体项目」金奖及「项目(新产品推出)」铜奖  
「SIBOS2009」：「特别项目(综合项目)」金奖及「平面设计」优异奖  
「2011年贺年印刷品」：「兔年座台月历」类别铜奖  
「2010年月历」：「公司月历」金奖  
「人民币国债发行」：「平面广告(项目)」银奖
- 中国国际公共关系协会「第九届中国最佳公共关系案例大赛」：中银香港「财政部首次在香港发行国债」专案—「财经公关」类别金奖
- 美国 Mercury Awards 国际公关传讯大赛：  
「人民币国债发行项目」：「公关活动(推出客户产品)」金奖  
「中银香港跨境贸易人民币结算业务」：「公关(新产品推出)」优异奖
- 美国 iNOVA Awards 国际网站大赛：  
「2009圣诞贺卡及2010农历新年贺卡」：「品牌管理—电子贺卡」银奖
- 美国 Questar Awards 国际优秀宣传片大赛：  
「中银人寿品牌形象广告」：「银行/信用卡广告」金奖



香港花園道1号中银大厦13楼

网址：[www.bochk.com](http://www.bochk.com)

2011年9月编撰



