

2010/2011

企業社會責任報告




以客為尊  
進取創新



根植香港  
關愛社會



企業社會責任  
Corporate Social  
Responsibility

A young boy and girl are running happily in a grassy field under a 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. The overall scene is bright and cheerful, symbolizing growth and progress.

珍惜資源  
保護環境

以人為本  
團結協作

穩健發展  
服務股東

**中銀香港(控股)有限公司** (「本公司」) 於2001年9月12日在香港註冊成立，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)的全部股權。中國銀行股份有限公司(「中國銀行」)透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有其於本公司的大部分權益。

中銀香港是香港主要商業銀行集團之一，中銀香港及其附屬機構通過設在香港的260多家分行、近540部自動櫃員機和其他服務及銷售渠道，向個人客戶和企業客戶提供全面的金融產品與服務。中銀香港是香港三家發鈔銀行之一。此外，中銀香港集團(由中銀香港、南洋商業銀行及集友銀行組成)及其附屬機構在中國內地設有26家分支行，為其在香港及中國內地的客戶提供跨境銀行服務。中銀香港於2003年12月獲中國人民銀行委任為香港人民幣業務的清算銀行，並於2010年7月13日獲中國人民銀行授權為台灣人民幣現鈔業務清算行，向台灣地區提供人民幣現鈔清算業務。

本公司股份於2002年7月25日開始在香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)主板上市，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。

## 願景

### 您的最佳選擇

## 使命

服務客戶 · 優質專業

激勵員工 · 盡展所長

回報股東 · 增創價值

使命的英文部分每句首個字母組成

中國銀行的英文縮寫“B.O.C.”

核心價值觀的英文部分每句首個字母組成

精神的英文縮寫“S.P.I.R.I.T.”

兩者組合成為“BOC SPIRIT”

## 中銀精神

## 核心價值觀

以人為本

我們珍惜每個人

團結協作

我們共同協作，邁向成功

講求績效

我們按成就給予獎賞及報酬

進取創新

我們鼓勵創意

恪守誠信

我們誠實可靠，堅守商業道德和操守

關愛社會

我們關心社會並致力回饋社群

# 序言

作為香港主要上市銀行集團之一，本公司及其附屬公司（「本集團」）致力履行企業公民責任，鞏固與股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區的關係，共同建立可持續發展的社會。

2010年1月，本集團制訂了《企業社會責任政策》，並獲董事會通過，該政策旨在指引集團全面履行企業社會責任，促進經濟、社會、環境的可持續發展。為了落實執行有關政策，集團成立了「企業社會責任委員會」，由總裁擔任主席，委員包括全體高層管理人員，負責擬訂企業社會責任戰略和政策，並進行監督及檢討。為確保有關政策能有效地在業務運作中切實執行，我們制訂了《可持續發展環保政策》、《可持續發展採購政策》及《供應商生產行為準則》。

中銀香港在企業可持續發展方面的卓越表現獲社會廣泛認同。中銀香港（控股）有限公司自2010年起連續兩年獲選為「恒生可持續發展企業指數」及「恒生內地及香港可持續發展企業指數」的成分股，並同時獲選為於2011年9月5日推出的「恒生可持續發展企業基準指數」的成分股。此外，中銀香港已連續8年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構，中銀信用卡（國際）有限公司（「中銀信用卡公司」）及中銀集團人壽保險有限公司（「中銀人壽」）亦同樣獲嘉許為「商界展關懷」機構。

2011年，在全球推動經濟增長的情況下，市場需求異常強勁，惟金融市場波動未已。我們憑藉雄厚根基及穩健實力，鞏固核心業務的市場領先地位，並著力發展人民幣離岸銀行業務，與此同時，我們一如既往，繼續承擔企業社會責任，致力造福社群。



# 目錄

---

02  
企業社會  
責任政策



10

以客為尊  
進取創新

06  
可持續發展  
環境政策



14

珍惜資源  
保護環境

08  
可持續發展  
採購政策



18

根植香港  
關愛社會



24

穩健發展  
服務股東



30

以人為本  
團結協作

34  
獎項及嘉許

---

## 企業社會責任政策

本集團為充分承擔企業社會責任，協助促進經濟、社會、環境的可持續發展，在2010年1月制訂本政策。

本集團將承擔社會責任作為創造持久核心競爭力，鞏固與股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區等利益相關方關係，提升品牌價值的重要舉措，力爭成為全球範圍內卓越的企業公民。通過樹立正確的價值觀和經營理念，建設具有社會責任感的企業文化，實現成為客戶、股東、員工的「最佳選擇」之願景；逐步充實完善企業社會責任的訊息披露，借鑒參考國際先進做法，不斷推進本集團相關工作水平。

本政策符合社會可持續發展之原則，充分考慮利益相關者各方之期望，並遵循各項相關法律法規。

本政策適用於本集團所有成員，集團成員須遵從集團標準，貫徹執行本政策規定。各附屬公司應參照本政策及經營地企業社會責任的最佳做法，制訂其相應政策。

### 企業社會責任管理策略

我們通過深化對企業倫理化經營的認識，將社會責任逐步及適時地融入到發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，在組織層面建立相應的決策與執行機構，依托戰略、組織和流程的支持，建立履行企業社會責任的長效機制；努力實現企業社會責任履行與企業日常經營的有機結合。

此外，本集團加強企業社會責任的制度化管理，形成包括制訂計劃、實施計劃、跟踪檢查、動態評估、發佈報告等環節在內的流程化管理機制，提升企業社會責任履行水平。

透過建立適當內外部評估機制，我們定期評估企業社會責任履行情況，包括各項業務對社會與環境的影響，並將企業社會責任評估與改善內部管理相結合，有效提升經營管理績效。

我們並積極披露企業社會責任履行情況，原則上於每年年報反映相關工作，並通過傳媒、網站等渠道公開披露企業社會責任的履行情況；爭取盡早實現社會責任履行的第三方獨立驗證。



## 企業社會責任範疇

本指引所稱企業社會責任是指銀行業金融機構對其股東、員工、客戶、商業夥伴、政府及社區等利益相關者以及為促進經濟、社會與環境可持續發展所應承擔的責任。本集團企業社會責任範疇涵蓋以下方面：

### 對股東的責任

致力於持續提升股東價值。通過完善公司治理機制、提高透明度，加強反洗錢工作及實施巴塞爾新資本協議，強化內部監控體系建設，有效維護股東權益。

### 對社會的責任

推動經營所在地經濟可持續發展，以優質服務持續創造經濟價值，創造與帶動社會就業，扶持工商企業發展，並參與各類國際組織，在發揮自身影響力、推進跨境資訊交流和經濟合作等方面發揮作用；以符合社會道德和公益要求的經營理念為指導，積極維護消費者、員工和社區大眾的社會公共利益；積極投身社會公益活動，亦鼓勵員工參與社會活動，推廣體育發展、支持文化科技事業、捐資助學並參與公益慈善。

### 對客戶的責任

不斷提升客戶服務水平和客戶滿意度。鞏固多元化的金融業務平台，持續加強金融業務和模式創新，通過產品以及財富管理服務體系建設等途徑，為不同客戶群體提供優質服務。

### 對員工的責任

發展多元化的員工隊伍，推行公平公正的聘用政策，關愛員工健康，建立良好和安全的工作環境，通過有效的激勵與約束、職業發展與培訓，建造廣闊的發展平台，並為員工設立有效的申訴機制；關注員工福利及滿意程度；支援員工康體活動，增強員工向心力；鼓勵公開及透明的內部溝通。

### 對環境的責任

支持環保，節約資源，保護和改善自然生態環境，支持社會可持續發展。積極研究推行綠色信貸、開發環保金融產品、建設綠色銀行、倡導綠色辦公、合理控制廢物、推行年度減排目標、執行道德採購及監察供應商行為準則，同時支持環保事業、開展環保活動，推動社會對環保的認識及支持。



## 企業社會責任政策

### 企業社會責任管理組織架構及 主要工作內容

本集團成立企業社會責任委員會，委員會主席由本公司總裁擔任，委員包括所有高管人員和各附屬公司總裁。該委員會擬訂適合本集團情況的社會責任戰略和政策，審閱年度企業社會責任報告，貫徹董事會及管理層對企業社會責任工作的策略，必要時將有關事項交管委會和董事會審議。

集團各附屬公司及相關部門均需切實按照本政策指引，為回饋社會、保護環境及承擔對各利益相關者的責任，把企業社會責任的理念融入各個具體日常運作的環節中，結合企業文化相關工作，深入推廣人人有責的企業社會責任意識，並檢視各項規章制度是否符合企業社會責任工作的要求並予以不時修訂以保證相關工作水平的不斷提升。

結合當前實際情況，本集團企業社會責任工作包括：

- (1) 在工作場所中逐步推行環保措施，強化全體員工的環保意識，傳達環保理念，具體措施包括：
  - a) 逐步實現有系統並完整地記錄各種能源消耗，包括但不限於用水量、用電量、用紙量、溫室氣體排放量等；
  - b) 為節能、節水、節電及減排而採取針對性措施並設定年度明確的目標；





- c) 在廢品分類和循環使用方面做出明確規定，包括但不限於進一步加強對於電腦等設備的回收、報廢及重用工作，增加電腦購置時對供應商在環保回收意識上的考量比例；
  - d) 在採購過程中對於供應商合資格的審核，應建立相應守則以考慮優先採用品質具備環保性質相關物料的標準。該守則的執行應受到有效監控；及
  - e) 不時參照同業及國際領先做法，提高數據採集和分析水平，開展環保投入及回報的經濟分析，為管理層決策及設定工作目標提供依據；
- (2) 從信貸及風險管理之角度研究推行「綠色信貸」，以使本集團在風險處於安全水平下履行企業社會責任；
  - (3) 積極與中銀香港慈善基金合作，推動各種社會公益、慈善、體育、文化、科技及教育等活動，並加強對外宣傳；及
  - (4) 加強在年報中關於本集團企業社會責任相關工作及經驗的披露，同時在網絡及媒體對外發佈相關訊息。

## 附則

本政策由企業社會責任委員會負責解釋。

本政策自董事會批准之日\*起生效，並每年將配合實際需要由企業社會責任委員會負責重檢。

\* 本政策於2010年1月獲董事會通過生效。



## 可持續發展環境政策

本集團致力於環境的可持續發展，希望通過減少我們的碳足跡，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，把自身對環境的負面影響減到最少。通過本環境政策的實施，積極提高集團的長期可持續發展競爭力，實現成為客戶首選銀行的願景。

我們深明，金融服務機構對保持環境的可持續發展有着舉足輕重的作用。作為在香港具有悠久歷史的銀行集團，我們承諾不斷努力推動整體社會的可持續發展。

本政策描述本集團在預防、管理等措施方面如何減少集團在運作中對環境可能產生的直接或間接負面影響。本政策在制訂過程中參考了由聯合國環境規劃署簽署的《金融機構關於環境和可持續發展的聲明》及多家金融機構的相關措施<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> 包括聯合國責任投資原則 (UNPRI)、聯合國全球契約 (UNGC) 和氣候原則。

### 我們對環境保護的承諾

我們明白，商業行為可能對環境產生直接或間接的影響。本集團的目標是通過對自身商業行為的有效管理，最大限度地降低對業務發展所帶來的風險，從長遠角度為股東創造價值。

我們支持採用預先防範的環境管理方法，盡可能預防潛在的環境惡化。

以下是我們的承諾：

- 將環保與業務發展相結合，將之具體運用到集團的日常運作、產品和服務中。
- 在建立和完善環保管理機制基礎上，努力推進環保項目的實施，並通過關鍵績效指標及其他報告機制，定期對實施效果進行評估。
- 我們保證在營運所在地依照保護環境的最佳方法運作。
- 我們堅決遵守與我們的商業行為和服務相關的國際、國家和地區環境保護法律及法規。

### 我們對於氣候變化的立場

我們相信氣候變化會帶來一系列的風險，但如果企業能夠深刻了解並且有效管理碳排放和氣候變化帶來的風險，支持向低碳經濟的轉型，就能夠抓緊其同時帶來的機遇。我們相信在減少溫室氣體排放方面，每一個人的努力都是非常重要的，並能夠為減輕氣候變化所帶來的影響作出貢獻。

以下是我們的承諾：

- 我們將盡可能減少日常運作過程中產生的溫室氣體排放（以每個員工／平方尺的排放量計）。
- 我們將使用國際認可的標準或本地同等標準來測量日常運作中的溫室氣體排放，並承諾將這方面的訊息對外披露。
- 我們將更多的使用視像會議、電話會議等方式來替代商務公幹。

## 環保目標

### 1. 更有效地利用資源以減少商業運作對環境的直接影響，包括：

- 能源消耗
- 用紙
- 廢物處理
- 用水

### 2. 積極宣傳和推廣對環境負責的商業行為、服務和產品，減少給環境帶來的不利影響。

我們明白到銀行提供信貸或投資服務的項目及對象也可能對環境產生影響。

## 持續的環境政策

### 利益相關者的參與

我們努力協助利益相關者更加深入地了解環境問題的深遠影響，以保證我們的環境政策和相關措施得到有效實施。

- 我們通過全方位溝通，積極主動地與利益相關者，包括股東、員工、客戶、政府機構、非政府組織及公眾進行相關交流。
- 我們透過環保教育，加強股東、員工、客戶及公眾對保育環境的認知。

## 慈善

我們捐助及支持保護環境及與之相關的社區活動。

## 報告與披露

- 集團在環保方面所取得的進展及相關活動將通過公司網頁、年度企業社會責任報告和年報真實、透明地對外界披露。
- 我們將以適當方式回應各類環境可持續評級組織和指數，使股東、員工和客戶可以獨立評估項目進度。

## 監管和責任

中銀香港董事會對集團可持續發展環境政策作出了鄭重承諾，所有集團屬下機構都有義務將本政策的實施與日常業務運作相結合。集團企業社會責任委員會將對此政策在全集團的實施進行監督和審核，並直接向本集團董事會匯報。

## 可持續發展採購政策

本集團明瞭企業社會責任必須在供應鏈管理中體現。我們承諾深入了解和有效管理產品及服務採購運作對社會及環境帶來的影響。

為了有效地將企業社會責任與集團的長期發展戰略相結合，為集團創造更大價值，我們制訂了《可持續發展採購政策》。我們希望可持續採購政策在內容及實踐上能夠起到帶頭作用，並以此作為回饋社會、促進社會和諧發展的目標。

本政策主要圍繞中銀香港如何結合環境和社會因素進行產品與服務採購。我們明白提升供應鏈的社會和環境表現是一個持續的過程。我們將鼓勵供應商更好地了解並有效地管理其自身給社會和環境所帶來的影響。

本政策目前重點關注對環境和社會帶來較大影響的供應商。我們希望能夠逐步擴大本政策的範圍至整個供應鏈。

### 我們的目標：

- 通過更好地選擇和使用供應商的產品及服務，減少集團供應鏈對社會和環境可能帶來的不利影響，為社會福祉作出貢獻；
- 建構一個能夠有效利用資源，並有效實施環境和社會風險管理的供應鏈體系；
- 有效保障所採購產品及服務的質量；以及
- 加強與供應商的溝通，在可行情況下，為其提供在社會和環境表現方面的反饋意見。

以下原則有助我們達到目標：

- 我們採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務。
- 我們致力提升供應商的可持續發展意識，並鼓勵創新、廣泛應用新技術、新設計。
- 在與供應商合作的過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期發展關係。



- 我們與同業及政策制訂者分享經驗並採納最佳市場慣例。
- 我們採取措施保障中小企業不會因為集團的評估程序而在商業競爭中處於劣勢。
- 我們為中小企業和社會機構提供更多的商業機會。
- 我們為參與採購的員工提供培訓和指引，以便更好地執行本政策。

## 責任

本集團所有業務部門均有責任將本政策應用到採購程序中。集團採購評審及資產處置委員會全權負責本政策的執行、監督、匯報和覆核工作。

## 監督和匯報

集團採購評審及資產處置委員會監察本政策的執行情況，並向本集團董事會匯報。

## 複審

集團採購評審及資產處置委員會定期根據市場和集團發展需要對本政策作出審閱和修訂。





# 以客為尊 進取創新

本集團秉承「以客為本」的服務精神，不斷創新產品和服務，切合客戶所需，並通過優化服務平台及加強客戶關係管理，持續為客戶創造價值。



中銀香港與中國人民銀行在2010年7月簽署  
新修訂的《關於人民幣業務的清算協議》



中華人民共和國國務院副總理李克強先生出席主禮  
「2011 香港人民幣國債發行儀式」

## 創新產品服務

本集團在香港人民幣市場的發展過程中早著先機，2011年繼續推出多項嶄新產品及服務，進一步拓展人民幣跨境貿易結算、匯款、發債及存款等業務，加強了人民幣資金的使用，提高服務能力，進一步鞏固我們在人民幣市場的領先地位。

中銀香港充分發揮作為香港唯一人民幣業務清算行的優勢，致力為本港和其他海外銀行提供人民幣清算管道及清算服務。截至2011年6月底，累計已有180家同業成為中銀香港人民幣業務參加行。我們在2011年上半年推出人民幣回購服務，提升香港人民幣市場的流動性；亦推出人民幣託管賬戶方案，使參加行能有效管理其與清算行的業務。

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，使香港人民幣債券業務邁向新里程，促進香港人民幣離岸市場發展。

中銀香港在2011年上半年率先推出的人民幣產品及服務包括人民幣本票、禮券、繳付賬單服務（透過支票存款機進行）以及跨境繳付賬單服務，更向高端客戶推出了首個「中銀香港人民幣債券基金」。在企業客戶方面，我們亦推出了多項人民幣繳費及收款產品，包括人民幣發薪、人民幣自動轉賬，以及為人民幣計價的證券提供人民幣派息服務等。

中銀香港在2010年共牽頭安排了9家發行體在香港發行12筆人民幣債券，並完成了多項饒具意義的發行工作，包括香港首筆人民幣企業債券及首筆國際金融組織債券等。

集團新推出的人民幣策略盤兌換服務，協助公司客戶處理貿易及非貿易項下的兌換需求，而率先在香港市場推出的人民幣可交收遠期交易則可充分滿足客戶對對沖人民幣匯率風險的需求。存款產品方面，我們為企業客戶推出人民幣保本結構性存款，及向零售客戶推出「目標匯率存款」。

為了讓企業客戶更快捷方便地處理日常收付工作，我們推出市場首創的信用卡匯款服務，以及自動櫃員機繳款、子賬戶收款、特快電子轉賬及本票外判等服務。我們提供了多項新穎的人民幣產品，為跨境往來日益頻密的香港、內地以至全球客戶提供了更大的便利。

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2010年上半年在港率先推出人民幣計價、港幣結算的人民幣保險計劃，為本港保險業務奠定重要里程碑。隨著新修訂的《關於人民幣業務的清算協議》簽署後，中銀人壽率先在港推出以人民幣計價及可選擇以人民幣結算的「目標8年保險計劃系列」、「目標5年保險計劃系列」、「百載人生保險計劃」及「隨心所享儲蓄保險計劃」，豐富人民幣保險計劃的選擇。

在信用卡業務方面，中銀香港與中國銀聯繼2008年合作始創推出「中銀銀聯雙幣信用卡」後，在2011年5月再度攜手推出「中銀銀聯雙幣商務卡」，同樣以人民幣及港幣為結算單位，充分發揮「一卡雙幣，全球通行」的優勢，有助節省兌換成本。在2010年亦成功推出嶄

中銀香港協助中國銀行成為「港珠澳大橋」融資的獨家牽頭行

### 港珠澳大橋融資安排簡介會 Briefing on the financing arrangements for the Hong Kong-Zhuhai-Macao Bridge



全新「中銀銀聯雙幣商務卡」為企業客戶提供跨境理財及消費的便利

新的「境外銀聯卡繳費」服務，為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「銀聯雙幣借記卡」服務，讓客戶享受更全面的雙幣現金提款及消費服務。

2010年，中銀香港聯同其他資產管理公司在港推出首隻人民幣公募基金產品，並提供基金分銷、資產託管、基金行政服務等綜合服務，為客戶提供配套完善的全新人民幣投資產品。

中銀香港作為香港人民幣業務的先驅，於2010年上半年率先在港推出「香港銀行同業人民幣拆息」(CNY HIBOR) 融資定價機制，為市場提供人民幣融資利率的參考標準。此外，又在2010年底推出本港首個人民幣離岸債券指數——「中銀香港人民幣離岸債券指數」，為市場提供人民幣債券市場的整體價格走勢參考，讓投資者了解人民幣債券市場的情況。

中銀香港成功成為香港聯交所中央結算及交收系統人民幣結算的代理行，為人民幣計價證券在港交所進行買賣提供支援。

中銀香港於2010年7月13日獲中國人民銀行授權擔任台灣地區的人民幣現鈔業務清算行，為當地指定同業提供人民幣現鈔清算等服務，進一步擴大及促進人民幣離岸市場和業務的發展。同時，集團積極協助母行中國銀行各海外分行在當地開辦人民幣業務，透過母行強大網絡和支援，為海內外企業客戶提供優質及創新的跨境人民幣金融服務。

我們繼續加強與母行及南洋商業銀行(中國)有限公司(「南商(中國)」)的緊密合作，發揮跨境業務的聯動優勢，提升本集團的跨境金融服務能力。2010年，我們推出了多項跨境貿易融資產品，並開拓「內保外貸」及人民幣代付等業務。同時，更掌握內地產業升級的契機，試點推行「一行審批、兩地用額」的中小企跨境服務模式，並取得成效，進一步提升本集團對跨境中小企客戶的綜合服務能力。南商(中國)更與多家保險公司建立了戰略合作聯盟，推出多款產險、壽險產品，積極拓展內地保險代理業務；還推出匯率掛鈎保本結構性理財產品，滿足客戶的不同需要，也令業務取得了突破性發展。

為照顧客戶在人生不同階段的需要，中銀香港及南洋商業銀行參與香港按揭證券有限公司在2011年7月推出的

深港跨境繳費業務開通儀式後，「中銀銀聯雙幣卡」客戶可享用方便的跨境自動轉賬繳付服務



「安老按揭計劃」，致力提供全方位的按揭產品，讓60歲或以上的長者利用在港的自住物業作為抵押品，向銀行申請有關按揭貸款，增加退休後資金運用的靈活性。

## 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。本集團積極配合香港特別行政區政府推出的「中小企業信貸保證計劃」和「特別信貸保證計劃」，扶持經營穩健的中小企業客戶。截至2010年底，集團就該兩項計劃批出逾6,600筆申請，貸款總額超過港幣203億元。

配合香港按揭證券有限公司於2011年推出的「中小企融資擔保計劃」，中銀香港於2010年12月正式簽署了「中小企融資擔保計劃」合作意向書並參與有關貸款項目，繼續扶持合資格和有需要的本港中小企業。集團亦積極參與由香港生產力促進局推出的「香港中小企中國內銷支援計劃」，大力協助中小企業客戶開拓內地市場。

2011年，本集團榮獲由香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，這是中銀香港連續四年獲得此項殊榮。該獎項表揚中銀香港集團致力為中小企業提



供全面、優質及專業的服務。根據2010年4月尼爾森(Nielsen)市場研究公司的「香港企業銀行服務」綜合市場研究報告，中銀香港是全港中小企往來最多的銀行，我們的銀行服務也是最多中小企採用的，充分反映本集團的中小企客戶服務獲得社會廣泛認同。

## 優化服務平台

本集團擁有全港最廣泛的分行網絡，截至2011年6月底，屬下共266家分行，遍佈港九新界。

2011年，為配合香港特別行政區政府推出「\$6,000計劃」，本集團推出多項安排及措施，包括在登記首日調派1,000名員工分駐各分行協助長者及其他客戶填寫表格、開立賬戶或查詢賬號；以及在該日起增設24小時查詢專線，以便合資格香港市民透過銀行轉賬領取款項，同時亦增聘逾400名保安員在分行內看管「表格收集箱」及維持秩序，確保登記順利進行。



此外，根據集團的企業社會責任政策，我們鼓勵客戶經電子化渠道使用銀行服務。我們在各主要交通樞紐、購物商場及住宅區設有全新設計的24小時自助銀行服務中心，並繼續投放資源增加自助銀行設備。截至2010年底，已安裝超過920台各類自助銀行設備，如提款、存款及存支票等。我們並舉辦教育活動，教導長者使用自動櫃員機。2010年6月，集團的全線自動櫃員機已完成加裝觸覺指示標記，方便視障人士使用自助銀行服務。

我們持續提升網上銀行的服務功能，新增網上回應「公司行動」的服務，包括供股、公開發售、股份發售、優先認購、以股代息及收購等，讓客戶更有效率地回應有關公司行動。客戶亦可經網上途徑認購人民幣債券，以及閱覽投保的人壽保險及一般保險的保單資料。2010年初，我們完成優化中銀企業網上銀行貿易服務功能，並推出網上推廣優惠，推動更多企業客戶轉移至網上平台使用貿易服務。

2010年，我們推出全新的手機銀行服務，提供證券、轉賬、外幣兌換、繳付賬單、貴金屬買賣及外匯交易等服務，更在2011年增設物業估價及搜尋信用卡優惠功能，以切合客戶需要。新推出的一站式電話銀行熱線，讓客戶透過一個熱線號碼便能處理其銀行、信用卡及投資等賬戶的交易，方便快捷。

本集團逐步建立一套完善及有系統的理財平台，以便客觀及有效地分析客戶的中長期保障及理財需要；並透過客戶群模型，推出合適的產品及具吸引力的客戶推廣優惠。

此外，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，以便了解客戶對服務的意見，不斷完善服務質素。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，2010年獲香港客戶中心協會頒發共15個獎項，包括電話服務中心獲「最佳呼入客戶中心(50席以下)」金獎，兩個單位同獲「神秘客戶撥測大獎」金獎。中銀信用卡公司亦自2008年起獲得香港品質保證局對顧客服務標準(ISO10002投訴管理體系)的認證，顯示其服務達至世界認可標準。



我們舉辦多元化的客戶關係活動





# 珍惜資源 保護環境

我們積極鼓勵員工、客戶及商業夥伴實踐環保，提高社會各界對環保的認知和關注，為建設低碳社會盡一分力。



今日轉用電子結單  
[www.bochk.com](http://www.bochk.com)

重見青翠樹林

## 建設綠色銀行

本集團根據《可持續發展環保政策》，實施了多項環保節能的措施，並在2010年對中銀大廈、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初步審計工作。我們以控制廢棄物排放作為基礎，加強對溫室氣體排放、廢棄物及節能等方面的監控。

中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心的公共設施已將T8節能光管更換為更省電的T5節能光管；分行廣告燈箱、物業公共設施、大廈出路燈等均採用LED燈。我們並將中銀大廈部分樓層單位的「氣動控制可變風量變速風箱系統」更換為「由電腦控制的變速風箱末端裝置系統」，把樓層出風量平均分配，並調節風櫃的冷凍水供水量，達至節能效果。透過不同的節能措施，2010年中銀香港的用電量得以減少逾140萬千瓦時，排放的二氧化碳減少逾780噸，節省電費逾港幣160萬元。

我們繼續在中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心的洗手間安裝電子感應水龍頭、電子感應沖水器及／或兩段式沖水箱，並在大廈自動監察系統加裝水濕警報監察訊號等，使用水量節省約1.88萬立方米。我們在內部實施了

回收廢紙計劃，2010年回收廢紙逾7.5萬公斤；同時，亦設置鋁罐、塑膠樽、已用完電池、慳電膽、光管及碳粉盒的回收計劃；與社福機構合作在大廈內推行「電腦再生計劃」，把回收的電腦維修後，轉贈予有需要人士；並把無法維修的廢物分類及作出適當處理，以防對環境造成污染。消防設備方面，我們已採用環保消防氣體FM-200，逐步取代損害大氣層的BTM氣體。

我們在2010年所實施的各項節能省水措施，獲得不少專業機構的環保認證及認同。中銀大廈及中銀中心均連續多年獲Det Norske Veritas發出ISO14001環保認證證書、香港特別行政區政府水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書及環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《卓越級》證書，在香港只有少數建築物能夠獲得這一級別的證書。中國銀行大廈除獲得Det Norske Veritas發出ISO14001環保認證證書及「大廈優質食水認可計劃」證書外，亦獲得「香港品質保證局碳減排標籤」認證。

本集團為旗下物業進行翻新工程時，亦注入綠色辦公室元素。2010年，我們為長沙灣大樓4樓平台增添綠化工程，同時為宿舍物業安裝一級能源標籤的空調系統，以達到環保節能目的。

為貫徹集團綠色辦公室的理念，我們亦在業務營運過程中實踐環保，減低各個業務營運環節對生態環境的影響，並就推動環保業務營運模型展開各項業務及流程優化工作。

根據《可持續發展採購政策》及《供應商生產行為準則》，在選用供應商時，我們以適合循環再用、再造物料含量較高、包裝較少作為原則，亦會考慮供應商是否具備環保認證。集團部分小冊子、宣傳單張及賀年印刷品已採用符合國際林業公會（Forest Stewardship Council）環保認證的材料印製。我們還要求供應商提供符合指引的物料及服務，包括環保碳粉，以及節能型或有能源標籤的文儀用品，如具雙面影印功能的影印機，當中80%具打印、掃描及傳真功能，減少採購單一功能的傳真機，節省資源。影印用紙則採用以生物燃料製造的農作樹造紙，取代砍伐天然樹林的造紙，減低地球資源損耗。而所有新購入的公務用車，均優先選用環保型號。

本集團善用科技，鼓勵客戶選用網上銀行及電子綜合月結單服務，減少用紙。內部運作方面，本集團積極推動無紙化辦公，採用電子化方式處理通訊、文件及報表，並鼓勵員工採用網上學習平台。作為擁有大量股東的上市公司，本集團採取鼓勵措施，推動股東選取網上閱覽年報，或選取年報的財務摘要報告，以節省年報印刷用紙，而2010年報印刷量亦大幅下降77%；在年報印刷中，亦採用環保再造紙和環保技術，貫徹我們的環保方針。

SWITCH to  
e-statement  
[www.bochk.com](http://www.bochk.com)  
for a green environment





中銀香港自2009年首創的「香港地質公園慈善環保行」，深受市民歡迎

2009年起，我們連續第2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。我們簽署了全港首份《夠照·熄燈》約章，在節能減排、減少光污染及光滋擾方面作出公開承諾。此外，我們自2009年已在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材，減少對環境的破壞。為進一步支持保育鯊魚及扭轉全球鯊魚數量急劇下降的趨勢，本集團在2011年參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，簽署承諾停止供應、採用魚翅及推出與魚翅相關的優惠。

本集團亦致力透過不同渠道增加員工對環境保護工作的認知。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，進一步減少辦公室的碳足跡，榮獲「公益綠『識』日」最高籌款獎亞軍。

### 推行綠色信貸

2010年，中銀香港檢視了《信貸風險政策》，從信貸、風險管理、可持續發展的角度繼續推廣「綠色信貸」。此外，我們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，使客戶在提升生產力及營運效率的同時，減少對環境造成的污染。此外，中銀香港按貸款金額每港幣2,000元捐出港幣1元予香港生產力促進局，由該局將捐款轉交指定環保團體，藉以推動環境保護工作，共建美好將來。我們更與本地兩家電力公司合作推出「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，鼓勵客戶採用具能源效益的電力裝置或設備，大力支持環保工作。

### 支持生態環保

增進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。隨著香港國家地質公園獲聯合國升格至世界級別，本行與香港地貌岩石保育協

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」，讓雄偉壯麗的地質公園得以突破地域限制，首次伸延至市中心。展館以互動創新方式，展出多種珍貴化石及古生物模型展品；現場更首次安排認可地質公園導賞員提供導賞解說，讓市民及遊客無須長途跋涉，也可瞭解香港近4億年的生態演變史。

我們在2011年獨家贊助由漁農自然護理署及香港岩保會合作推出全球首個「世界地質公園網上教室」，邀請



位處中銀大廈的「史前故事館」展出近100件珍貴的古生物化石及模型展品，讓市民也可以在鬧市走進世界級的地質公園



透過樂活其「中」的綜合教育活動，我們鼓勵及推動廣大市民愛地球的積極生活態度



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。計劃獲得聯合國支持，並深受學界歡迎。

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2011年9月已舉辦了60多個生態導賞團，逾5,000名客戶、市民、員工及家屬參與。本集團除全數贊助活動經費外，更將參加者的報名費用悉數撥捐極地博物館基金作極地教育及保育用途。我們還舉辦「香港地質公園攝影比賽」，共收到近1,900份作品，反應熱烈。為貫徹對保育生態環境的支持，中銀香港將籌辦「中國香港世界地質公園深度遊」，把遊船佈置成水上地質教育平台，加強向參加者推廣地質保育知識。



為推廣環保訊息，我們在2011年贊助了由第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」。英國著名裝置藝術家運用獨特的影像、聲音與光線投射，將極富歷史風情的九龍寨城公園，構築成一個五光十色、如夢如幻的聲光美景；所使用的裝置物料均為循環再用或從二手店搜購回來的物品，藉此讓觀眾反思人類與大自然的關係，宣揚環保的重要性。此活動受到廣大市民及傳媒歡迎。

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，為保護地球盡一分力。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」(ECOLITY Global Youth Summit on Sustainability)，透過教育坊及商業計劃競賽，鼓勵全球青年培養「樂活」生活態度，同時引導他們發揮創新精神，在未來的事業發展中建立並推廣綠色環保的商業模式。

中銀香港贊助「全球可持續發展青年高峰會」，鼓勵青年在未來的事業發展中建立環保的商業模式



此外，我們在2010年贊助由大埔環保會主辦、嘉道理農場暨植物園全力支持的綜合環保教育活動「中銀香港 — 樂活其『中』」，在柴灣設立「樂活生活館」並舉行多個展覽及工作坊，推動大眾在衣、食、住、行中實行環保及減少碳排放的生活模式。





# 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」）是一個獨立於中銀香港以外運作、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。



中銀香港贊助「公益金昂船洲大橋百萬行」，客戶、員工及其親屬一同參與



截至2011年7月，規模龐大的「中銀香港暖心愛港計劃」，已支援了78個大型服務計劃，受惠者超過90萬人次，耗資逾港幣8,500萬元

## 織善。積善

得到多一點 行善多一點  
 秋意近，讓我們一起編織善心，  
 為社會上極需協助的人士送上  
 暖意及愛心。



中銀香港愛心活力義工隊參與多項社區及慈善活動，積極宣揚關愛社會的訊息

## 建構和諧社會

我們於2009年成立「中銀香港暖心愛港計劃」，旨在扶貧濟困，支持香港經濟，建構和諧社會。該計劃從發售奧運鈔的淨收益中撥出港幣9,000萬元，開放予香港公益金及香港社會服務聯會屬下超過400家會員機構按項目申請資助，截至2011年7月，共審批逾港幣8,500萬元，支援了78個大型服務計劃項目，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。

中銀香港在2008／2009及2009／2010年度共捐贈港幣5,000萬元予香港公益金，支持本地社福機構提升服務水平。中銀香港因此榮獲由香港公益金頒發2010年「最高籌款機構獎」及連續兩年榮獲「超卓貢獻大獎」，表揚關愛社會的企業精神。此外，中銀香港鼓勵員工積極參與「僱員樂助計劃」，並捐出等額善款，令善款倍增，並於2011年獲得香港公益金「商業及僱員募捐計

劃」銀獎及「公益榮譽獎」。2010年6月，中銀香港邀請近600位善長出席在中銀大廈舉行的「公益中西美饌嘗香江」活動，為香港公益金籌得善款共港幣80萬元。

2010年是中銀大廈落成20週年，中銀香港於5月至6月期間在中銀大廈舉行為期4星期的Salvatore Ferragamo「Living Art」展覽，以及2010秋冬男女裝時裝展及慈善晚宴，集慈善、時裝及藝術於一身，成為全城焦點。「Living Art」展覽以「生活的藝術」概念，展出Ferragamo於佛羅倫斯博物館所展示的經典鞋款複製品及典雅手袋的款式。在慈善晚宴上，慈善拍賣及抽獎環節的收益港幣100萬元悉數撥捐香港公益金。這是中銀香港與國際時裝品牌的大型跨界別合作，藉以結集更多企業力量支持香港的慈善公益事業，共同履行及推動企業社會責任。



中銀香港與 Salvatore Ferragamo 兩大品牌攜手合作，  
糅合創新藝術與慈善活動，口碑載道

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」，以「共同促進經濟、社會、環境的可持續發展」為題，鼓勵企業建立公民責任價值觀，將之融入營運策略和管理措施，藉此推廣至企業員工及其家人、客戶、學生，以至公眾。透過舉辦比賽、研討會、工作坊及頒發「香港傑出企業公民獎」，讓企業在每一範疇竭其所能，服務社會；並特別增設以學生為對象的「企業公民活動計劃書創作比賽」及「香港企業公民」海報設計比賽，加強年青一代對企業公民責任的認知及關注。

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，有助商界、非政府組織和學界更好地面對企業社會責任的挑戰。

### 宣揚關愛訊息

本集團義工隊自2006年成立以來，積極參與公益社會活動，親身感受「助人自助」的喜悅。2010年，義工隊幫助長者清潔家居、與弱勢家庭交流家鄉美食、教導基層或特殊背景家庭兒童製作手工藝、參與「東亞運動會」義務工作、為「樂活生活館」參觀者提供講解及示範服務、協助參加「國際成就計劃(JA)小學課程2010」的小學生了解社會運作，以及擔任「香港地質公園慈善環保行」和香港藝術節「聲光園」的工作人員等，員工反應熱烈，連同其家屬，合共逾1,500人次參加上述活動。中銀香港因員工的各項熱心參與而獲得社會福利署頒發2010年「義務工作嘉許」金狀，兩名參與「東亞運動會」義務工作的員工更分別獲發金獎及銀獎。在關愛的氛圍下，中銀香港上下一心，建立了一支更團結、更投入、充滿幹勁的員工隊伍。



中銀香港連續兩年冠名贊助由香港公益金主辦的「慈善高爾夫球賽」。來自各企業和團體的高球好手組成隊伍為慈善揮桿，2011年成功籌得逾港幣180萬元，全數捐助公益金提供精神病支援及復康服務。此外，本集團參與了「苗圃行動」在5月舉辦的慈善高爾夫比賽，邀請企業客戶組隊支持，活動共籌得港幣63萬元，用於內地偏遠山區的中小學重建項目。



我們連續兩年贊助了由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，促進社會的可持續發展



中銀香港愛心活力義工鼓勵長者參與健腦活動，一同製作手工藝



2010年3月，中銀香港組織500名員工及客戶攜手參與香港中文大學舉行的「與高錕教授同行」中大步行籌款日，為認知障礙者家屬培訓課程及高錕獎學基金籌募資金。此外，我們自2010年起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。

我們亦積極向內地傳遞關愛之情，繼2009年參與「苗圃行動」的「512助學行」及「助學長征」籌款活動後，中銀香港9名員工暨家屬組成名為「Team One添溫」助學步行隊，參與2010年度「苗圃512甘肅第8段成縣段」助學行，用4天時間完成近60公里的路程，籌得善款逾港幣11萬元，並為學生舉行「創意課堂」活動，致力發揚「關愛社會」的精神。



愛心無界限，我們助學步行隊前往甘肅成縣探訪當地小學生

我們利用廣泛的分行網絡，為發生天災的地區籌募善款，支持救災和災後重建工作。2010年1月12日海地發生地震，我們旋即設立賑災專戶，代收集團同事、客戶和社會各界的捐款共港幣45萬元，並轉交香港紅十字會。「基金」在2010年4月14日青海地震後率先向中國紅十字會捐款人民幣100萬元（折合港幣約110萬元），以濟災區燃眉之困；代收員工、客戶及社會人士捐款逾港幣206萬元，支援受災同胞重建家園。

通過本集團龐大的客戶基礎，「基金」在2010年協助10個慈善團體隨月結單附寄募捐及宣傳小冊子338萬份。

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年繼續向羊坪學校作出捐助。該行亦啟動了「愛心存單」項目，募集共5,000本課外讀物，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，增

中銀香港愛心活力義工隊遠赴四川參加由香港紅十字會舉辦的地震災區慰問活動



進知識。該行因此在內地著名國家級大型期刊《首席財務官》雜誌主辦的「2010年中國CFO最信賴的銀行評選」中，獲得「最佳社會責任獎」。

### 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1,338萬元，受惠學生遍及本地9家大學共1,415人。我們連續6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，加強他們對內地經濟及金融發展的認識，以迎接未來挑戰。中銀香港亦響應參加了香港特別行政區政府推行的「大學畢業生實習計劃」，安排應屆畢業生在本港或內地進行為期半年的實習，以多元化的形式培育社會人才。



我們已連續5年全力支持「中銀香港傑出運動員選舉」，以表揚本地運動員的優秀表現

一年一度的「中銀香港體育節」掀起「全民運動」熱潮，讓市民有機會接觸不同類型運動



從小培養兒童的理財及環保意識至為重要。2010年，我們贊助了香港專業教育學院幼兒教育及社會服務系，於沙田新址設立「孩子天」綠色兒童銀行及「兒童小農莊」，讓小朋友透過多項意念新穎的遊戲和角色扮演，學習銀行的基本運作。此外，我們全力贊助「國際成就計劃 (JA) 小學課程2010」，透過有趣的活動教學，培育及啟發逾1,000名小學生，協助他們了解社會運作，培養他們積極的工作態度，為未來作好準備。

香港運動員在第十六屆「亞運會」的卓越表現，充分體現永不言敗的精神，給予香港人莫大的鼓勵，同時燃起市民對體育運動的熱情及關注。為表揚香港運動員在大型賽事的傑出表現，我們連續5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2010年舉行的「中銀香港傑出運動員選舉2009」公眾網上投票活動中，共錄得逾9萬張選票，按年增加63%，投票人次近3.3萬。

### 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5年冠名贊助「香港體育節」，積極推廣「全民運動」訊息，2010年共有超過40萬人次參加「中銀香港第53屆體育節」在全港18區超過80項的體育比賽及活動。是屆體育節還注入新的元素，分別在荃灣、東區及觀塘的大型商場舉辦體育舞蹈公開賽、「樂活」全民運動嘉年華及足球同樂日，務求使活動更多元化，讓更多市民體驗運動的樂趣。

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80萬名參加者。「羽毛球發展及培訓計劃」內容多元化，包括「親子樂Fun Fun」羽毛球雙打比賽，吸引逾1,600人次參與，同時亦將同樂日擴展至港島東區、中西區、九龍深水埗及油尖旺區、新界天水圍等舉行，市民反應熱烈。有關計劃下的「全港羽毛球錦



我們舉辦「中國內地財經專才實習計劃」，讓港大學生及大專生到中國銀行內地分行實習

標賽」及「全港青少年錦標賽」，錄得共逾4,100人次參與，成功將羽毛球運動廣泛推廣至本港各區及各階層人士。中銀香港將在未來3年繼續撥款超過港幣400萬元贊助有關計劃，並邀請世界級羽毛球運動員主持講座及進行表演賽。

「基金」大力支持本地學界運動發展，舉辦多項大型賽事、公開及校內培訓活動等。我們已連續9年贊助學界運動比賽中最具規模的「港島及九龍地域校際運動比賽」，設立最高榮譽獎「中銀香港紫荊盃」，2010年還增設「中銀香港學界青苗盃」，積極發掘學界具潛質的運動員。2010年，共有272家參賽學校，逾7.8萬人次參加超過8,400場比賽。



我們全力支持「2011-2014全港羽毛球發展及培訓計劃」，3,000多名市民欣賞「2011全港羽毛球錦標賽」決賽



### 弘揚文化藝術

敦煌作為古代絲綢之路重鎮，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30名港大學生在學者及專家率領下前往敦煌實地考察，加深對中國源遠流長歷史的認識，承傳古代文化與智慧。

文化藝術有助豐富生活，提升創意。為推廣音樂文化，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，繁榮現代中國音樂文化。

「敦煌文化及保育研習系列」旨在透過講座、展覽及考察團，加深青年人對祖國藝術文化及環保的認識

2010年為紀念「蕭邦誕生200週年」，「基金」贊助了「港樂·李雲迪音樂會」，安排近100名中銀香港客戶、員工及家屬參加「李雲迪鋼琴大師班」。2010年，我們贊助了香港管弦樂團與郎朗合作的「中國之子」音樂會，並舉行籌款晚會，超過2,000名觀眾欣賞了郎朗的動人樂章。



中銀香港向香港中樂團頒贈港幣100萬元支票，支持「香港國際中樂指揮大賽」，弘揚文化藝術





# 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，實施巴塞爾  
新資本協議，強化內部監控體  
系建設，維護股東權益。



## 公司治理

為保障股東、客戶和員工的利益，本公司致力維持和強化高水準的公司治理。除了全面符合香港當地有關的法律法規以及香港金融管理局（「金管局」）、香港證券及期貨事務監察委員會、香港聯交所等監管機構的各項規定和指引外，本公司不時對所採用的公司治理實務作出檢討，力求符合國際和當地有關公司治理最佳慣例的要求。

本公司已全面符合香港聯交所證券上市規則（「上市規則」）附錄所載的《企業管治常規守則》（《守則》）中的所有守則條文，同時亦在絕大多數方面符合了《守則》中所列明的建議最佳常規。其中，本公司已對外披露季度財務及業務回顧，以便股東及投資者可以更及時地掌握關於本公司業務表現、財務狀況和前景的訊息。中銀香港已全面符合由金管局發出的監管政策手冊CG-1「本地註冊認可機構的企業管治」。

## 公司治理架構

董事會作為本公司治理架構的核心，與管理層之間具有明確分工。董事會負責向管理層作出高層指引和有效監控。概括而言，董事會負責：

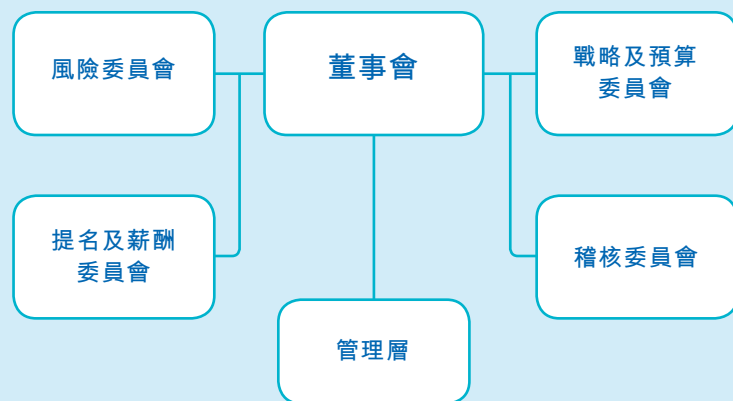
- 制訂本集團的中長期戰略並監控其執行情況；
- 審批年度業務計劃和財務預算；
- 批准有關年度、中期及季度業績；
- 審查及監控本集團的風險管理及內部監控；
- 負責本集團的公司治理及合規；及
- 監察本集團管理層的工作表現。

董事會在考慮有關的業界做法和公司治理國際最佳慣例的基礎上，下設四個常設附屬委員會——**稽核委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會、戰略及預算委員會**，負責協助董事會履行其職責。

各附屬委員會均制定了清晰界定的職責約章，並就其職權範圍內的有關事項向董事會提出意見，或在適當情況下按轉授權力作出決定。



有關本公司的公司治理架構可以參見下圖：



有關董事會所採用的公司治理原則和架構、董事會及各附屬委員會的組成及其職責約章摘要、股東權利及訊息公平披露政策等訊息，在本公司的網址：[www.bochk.com](http://www.bochk.com)均有詳細載列。有關各附屬委員會的主要工作，亦可參閱本集團2010年年報。

#### 薪酬及激勵機制

本集團的薪酬及激勵機制以「有效激勵」及「穩健薪酬管理」為原則，將薪酬與績效及風險因素緊密掛鉤，在鼓勵員工提高績效的同時，也加強員工的風險意識，實現穩健的薪酬管理。



### 外部核數師

根據董事會採納的《外部核數師管理政策》，稽核委員會已按該政策內參考國際最佳慣例而制訂的原則及標準，對本集團外部核數師的獨立性、客觀性及其審計程序的有效性作出檢討及監察，並滿意有關檢討的結果。

### 內部監控

董事會有責任維持本集團的內部監控系統穩健及有效，以保障本集團的資產。根據董事會的授權範圍，管理層負責日常運作及各類風險管理工作。內部監控系統旨在提供合適保證，以防出現嚴重陳述錯漏或損失的情況；並管理運作系統故障的風險，以及協助達致本集團的目標。除保障本集團的資產安全外，亦確保妥善的會計記錄及遵守有關法例及規定。

本集團每年對內部監控系統進行檢討，有關檢討工作是以監管機構及專業團體的指引、定義為基礎，根據內部監控環境、風險識別、監控措施、資訊與交流及監控機制等五項內部監控元素進行評估，涵蓋所有重要的監控及措施，包括財務、運作及合規以及風險管理功能；檢討範圍亦包括集團會計及財務匯報職能的資源、員工資歷和經驗及培訓的足夠性。有關檢討由本集團內部稽核部門統籌，透過管理層及業務部門的自我評估，內部稽核部門對檢討過程及結果進行獨立的檢查及後評價工作。

### 與股東的溝通及股東權利

董事會高度重視與股東持續保持溝通，尤其是藉著股東週年大會與股東直接溝通及鼓勵他們的參與。

有關薪酬及激勵機制、外部核數師、內部監控，以及與股東的溝通及股東權利的詳情，請參閱本集團2010年年報或瀏覽本公司網址 [www.bochk.com](http://www.bochk.com)。





## 投資者關係

### 投資者關係政策及指引

本公司致力與股東及潛在投資者保持有效的雙向溝通。我們致力為本公司的股票及債券投資者提供明確和及時的訊息，以便他們作合理的投資決策時可以具備關鍵的訊息。同時，我們亦高度重視投資者的意見和回饋，因這有助制訂本公司的發展戰略，以提升股東價值。

### 投資者關係計劃

本公司了解到透明度及問責對公司的重要性。管理層深信要提升股東價值的最佳方法是持續和積極地與投資界、媒體及公眾溝通，清楚闡明企業戰略、業務優勢及不足、發展機遇及挑戰，以及未來前景。

本公司設有投資者關係委員會，由本公司總裁擔任主席，委員會成員包括其他高層管理人員。該委員會負責制訂本公司的投資者關係策略及管理有關投資者關係計劃。董事會秘書部轄下的投資者關係處負責執行有關

策略，為本公司與投資界溝通的橋樑。而董事會秘書部直接向董事會負責，董事會及投資者關係委員會亦定時評估投資者關係計劃的成效。







## 業績公佈

本公司舉行中期及年度業績公佈時，本公司總裁帶領其他高層管理人員一同出席分析員及傳媒發佈會，就本公司的經營業績、業務戰略及前景展望進行簡介及回答提問。公眾亦可於本集團網頁參閱有關業績發佈的演示材料、公告、新聞稿及網上直播。本公司亦編制季度財務及業務回顧，確保股東獲得有關本公司最新情況及財務狀況。

## 與投資者的溝通

通過全球路演、國際投資者研討會和公司拜訪，本公司不時與來自世界各地投資者及分析員召開會議。為了增進投資者對公司新業務發展的了解，本公司與投資者保持積極的溝通。此外，證券研究機構亦有撰寫有關本公司的分析報告。

通過投資者電郵、與投資者持續的對話以及投資者反饋，本公司繼續提升與投資界的雙向溝通。透過以上舉措，收集投資者寶貴的意見，讓本公司更了解投資者觀點，以制訂投資者關係溝通計劃及持續提升投資者關係工作。

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。

透過不同的渠道，本公司致力與投資界維持及時和有效的溝通，以提高投資界對本公司發展與策略的認識及了解。本公司亦透過推行全球性的投資者關係活動，持續提高本公司在國際投資界的地位。

## 訊息披露政策

為實踐高水平的投資者關係，本公司實施《訊息公平披露政策》，公眾可於本公司網頁參閱有關內容。該政策清楚闡明有關指引，旨在確保：

1. 股價敏感訊息披露符合「上市規則」及其他監管要求。
2. 與公眾（包括投資界及傳媒）的所有溝通為公平的。
3. 重要的非公開訊息不會被選擇性地發佈。

## 查閱企業資料

本公司網站中的投資者關係網頁 ([www.bochk.com/ir](http://www.bochk.com/ir)) 上載了本公司最新發展的重要及相關資訊，確保投資者在公平和及時的原則上獲得有關資訊。其中包括中期及年度業績的演示材料、業績報告和新聞稿、季度財務及

業務回顧，以及描述本公司主要發展的其他公告。本公司所有重要公告均透過香港聯交所發佈，隨後及時上載至本公司網站。

投資者關係網站亦包括公司日誌，提供中期及年度業績公告、季度財務及業務回顧和其他重要事件的公佈日期。

本公司致力推動環保，故此鼓勵股東和投資者通過本公司網站瀏覽相關資訊。投資者關係網站亦提供電郵提示服務，有興趣人士可以於網上登記，以便獲得最新的企業訊息。

## 股東週年大會

在股東週年大會上，本公司董事長、稽核委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會和戰略及預算委員會主席及（如適用）成員，以及外部核數師均出席大會以回應股東提問及意見。股東可於本集團網頁 [www.bochk.com](http://www.bochk.com) 參閱股東週年大會會議紀要。



# 以人為本 團結協作

員工是企業的重要資產，  
為此，本集團致力創造  
良好的工作環境和提供多  
元化的發展機會，讓員工  
發揮潛能，盡展所長，  
與集團一起成長。





我們定期舉辦新入職大學生歡迎會，讓新入職員工了解銀行概況及業務發展



我們不時舉辦員工培訓，透過互動創新的活動建立及鼓勵團隊精神

## 員工培訓發展

本集團擁有一支逾13,000人(至2010年底)的員工隊伍，來自不同背景，擁有多元化的經驗及專長。本著積極履行社會企業責任的精神，本集團一直致力創造並推動社會就業。我們一方面從社會上積極吸納各類管理及業務專才，同時又招聘及培育大學和專科畢業生，引入新力量、新思維。

我們著重公平的用工政策，並就性別、殘疾、家庭崗位及種族歧視條例訂立了清晰的員工須知。

本集團非常著重培育人才，每年均投入大量資源進行人才培訓及發展。2010年，本集團共開辦各類型培訓班約5,000期，培訓員工約23.5萬人次。培訓工作圍繞集團中期業務發展及人力資源發展策略目標，全力配合香港及內地業務計劃。培訓活動主要包括一系列有關風險管理、法律合規、企業管治、企業文化、銷售及服務技能、管理人員發展的課程和講座。

中銀香港管理人員參與牛津大學主辦的「策略思維及領導力發展課程」



為提高本集團人員的專業性，我們重點推出崗位序列培訓，崗位包括分行主管、營運經理、櫃員、客戶服務人員及理財人員等。配合業務發展需要，我們推出一系列網上學習課程，讓銷售人員掌握新產品的特點及合規銷售須知。本集團並舉辦中介人持續專業培訓及證券業務主管人員培訓，以提升銷售人員的合規及業務知識，並為全體員工安排防洗錢培訓、風險管理制度及法規風險管理制度等網上培訓。

本集團通過安排修讀哥倫比亞大學、牛津大學及Richard Ivey School of Business等世界知名學府的課程，提升高層管理人員的領導力及策略思維能力。此外，集團持續推行「見習管理人員計劃」、「見習主任

關愛員工  
深化合規

恪守誠信

Integrity



我們鼓勵員工工作息平衡，並舉辦不同類型的康體活動，讓員工及家屬一起參與



計劃」及「大學生實習計劃」，為具潛質的年輕人提供全面的學習及發展機會，為社會培育未來棟樑。我們更積極參加由專業團體舉辦的評比，並獲得香港管理協會頒發「2010年最佳管理培訓大獎」金獎及香港僱員再培訓局頒發「ERB人才企業嘉許計劃—人才企業1st」獎項，為本集團建立了人才企業品牌。

### 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。為推動業務持續、穩健發展，我們推出與集團、部門及個人表現直接掛鈎的年終獎勵機制，以及與業務表現掛鈎的銷售激勵機制。

我們十分著重對員工的嘉許及獎勵，通過嘉許傑出事例、舉辦優秀員工選舉等，體現「講求績效」的價值觀，並透過製作及派發專題特刊，表揚優秀、樹立典範，與員工共勉。

### 卓越企業文化

本集團所推行的各項企業文化建設項目，建基於「以人為本」、「團結協作」、「講求績效」、「進取創新」、「恪守誠信」、「關愛社會」的核心價值觀。



我們並透過舉辦「關愛員工·深化合規」研討會、全行落實合規文化建設約章、派發合規錦囊及推出多元化教育活動等，進一步強化員工的合規意識，以深化「恪守誠信」的理念、履行對員工的企業社會責任。

為確保員工得到公平、合理待遇，本集團建立多個渠道讓員工提出建議或意見。我們設有員工熱線並有專人回應員工；並成立跨部門小組，務求以客觀、公平、公正的態度處理員工意見。

我們致力為員工提供安全、舒適的工作環境，保障員工的健康。此外，更定期舉辦多層次的溝通、心理輔導、走訪、講座及有助建立團隊協作精神的活動，以不同形式傳遞本集團關愛員工的訊息，加強與員工的雙向溝通。我們更組織員工及家屬參加各社團組織的康樂活動，紓緩員工的工作壓力，2010年共有2,211人次參

加。為加強與員工的訊息交流，本集團利用不同的途徑進行溝通、宣傳，如製作壁報、電子公告等，並優化集團網頁內關於員工培訓發展、福利及工餘活動的介紹。

為體現關愛員工精神，本集團為員工提供免費身體檢查服務。中銀大廈設有員工餐廳，讓員工享用中西早點、午膳及晚餐。本集團不時在中銀大廈及中銀中心舉行「讀書樂融融」書展，向員工推廣閱讀文化；又連續多年與香港紅十字會輸血服務中心合辦「齊捐血·顯愛心」活動，每年均有數百員工熱烈響應。

關愛社會、回饋社群，為企業帶來正面影響及長期價值，是本集團的重點工作之一。我們將繼續履行企業社會責任，建構和諧社會，達至可持續發展的目標。



本集團與香港紅十字會輸血服務中心合辦「齊捐血·顯愛心」活動，得到集團員工和市民大眾的積極響應



## 獎項及嘉許



中銀香港電話服務中心榮獲「2010香港客戶中心協會大獎」  
兩個企業項目及11個個人項目獎項

### 以客為本

- 《彭博市場雜誌》「2011年全球最強銀行」全球首10名及香港首名
- 《都市盛世》雜誌頒發「銀行及金融服務企業獎2011」  
「最佳零售銀行」嘉許
- 《亞洲貨幣》雜誌頒發「最佳本地銀行 — (香港區)」
- 《亞洲銀行家》雜誌頒發「香港地區最佳貿易融資銀行成就大獎」
- 《亞洲週刊》頒發「全球華商1000排行榜 — 20大企業 (香港區)」
- 2010年後償票據項目獲《財資》雜誌頒發「最佳銀行資本債券」獎項
- 香港中小型企業商會連續4年頒發「中小企業最佳拍檔獎」
- 《信報》頒發「理柏香港基金年獎 — 最佳混合資產基金團隊獎」
- 《星島日報》頒發「星鑽服務品牌選舉按揭服務組別」大獎
- 《資本壹週》頒發「流動理財服務大獎」及連續3年頒發「網上理財服務大獎」
- 香港客戶中心協會大獎：  
「最佳呼入客戶中心 (50席以下)」金獎  
「神秘客戶撥測大獎」金獎  
「最佳外呼客戶中心組長」金獎
- 「一切由心出發 — 客戶服務大使培訓及發展計劃」項目獲香港管理專業協會頒發「最佳管理培訓大獎」金獎
- 香港僱員再培訓局頒發「ERB人才企業嘉許計劃 — 人才企業1st」嘉許
- 「中銀香港手機銀行」服務獲《焦點媒體Focus Media》頒發「Your Choice@Focus香港白領最喜愛品牌大獎」
- 防止罪案嘉許 (荃灣警署)

### 中銀信用卡公司獲多家機構頒發獎項：

- **中國銀聯：**  
香港區最高發卡量 (信用卡) 金獎  
香港區銀聯卡交易量 (信用卡) 金獎  
香港區商戶交易量金獎  
港澳區產品創新獎 — 深港跨境繳費業務  
港澳區全年最佳表現大獎
- **Visa 國際組織：**  
香港區最高商戶簽賬額增長大獎 — 銀獎  
香港區最高商戶簽賬額大獎 — 銅獎  
澳門區最高發卡量大獎  
澳門區最高零售簽賬額大獎



中銀香港連續四年榮獲「中小企業最佳拍檔獎」



中銀人壽憑優質專業服務，滿足客戶多元化的理財需要，榮獲香港管理專業協會優質管理銀獎

#### 萬事達卡國際組織：

- 澳門區卡量市場佔有率金獎
- 澳門區發卡簽賬金額市場佔有率金獎
- 香港區卡量市場佔有率銀獎
- 香港區商戶收卡簽賬金額市場佔有率銅獎

#### 「全球首張中銀銀聯雙幣信用卡——『一卡雙幣·雙幣合一』」項目獲頒「HKMA／TVB傑出市場策劃獎嘉許狀」

- 香港品質保證局頒發顧客服務標準(ISO10002投訴管理體系)認證

#### 中銀人壽獲多家機構頒發獎項：

- 新加坡《亞洲保險評論》雜誌與英國《全球再保險評論》雜誌合辦的第14屆「亞洲保險業大獎——2010年度最佳人壽保險公司」首三名
- 香港管理專業協會頒發「優質管理獎」銀獎

中銀香港憑「一切由心出發——客戶服務大使培訓及發展計劃」勇奪香港管理專業協會培訓及發展項目金獎



- 「因為愛」— 重塑中銀人壽品牌形象項目獲頒「HKMA／TVB傑出市場策劃獎卓越獎」及「優異電視推廣策略獎」
- 「因為愛」廣告獲亞洲電視評選為「第十五屆十大最受歡迎電視廣告大獎」之一
- 最佳業務管理集團頒發「最佳業務實踐獎——客戶參與」

#### 南商(中國)獲多家機構頒發獎項：

- 《首席財務官》雜誌頒發「中國CFO最信賴的銀行評選——最佳社會責任獎」
- 《理財週報》頒發「中國最受尊敬銀行暨最佳零售銀行評選——最具成長性借記卡獎」
- 「大使帶您看世博」項目在第17屆中國國際廣告節中獲頒「媒介創新營銷獎」銅獎
- 《旅伴》雜誌頒發「最受商旅精英歡迎的外資銀行」



#### 保護環境

##### 中銀大廈、中銀中心

- Det Norske Veritas 發出ISO14001環保認證證書
- 香港特別行政區政府環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《卓越級》證書
- 香港特別行政區政府水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書
- 香港通用公證行頒發衛生監控系統認證證書

##### 中國銀行大廈

- Det Norske Veritas 發出ISO14001環保認證證書
- 香港品質保證局頒發「碳減排標籤認證」
- 香港特別行政區政府水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書





香港公益金向中銀香港頒發2011年首創的「同善同心大獎」，以表揚我們致力履行企業社會責任

### 中銀信用卡公司：

- 環境保護運動委員會頒發「香港環保卓越計劃—金融、保險及會計業」界別優異獎

### 關愛社會

- 獲納入成為「恒生可持續發展企業指數」及「恒生內地及香港可持續發展企業指數」的成分股(2010-2011)，並獲納入為「恒生可持續發展企業基準指數」的成分股(2011)
- 香港公益金頒發2010年度「超卓貢獻大獎」及「最高籌款機構獎」，以及2011年度「同善同心大獎」、「公益榮譽獎」、「商業及僱員募捐計劃」銀獎及「公益綠『識』日」最高籌款獎亞軍
- 香港社會服務聯會連續8年嘉許為「商界展關懷」機構



我們大力支持本地慈善事業，榮獲香港公益金2010年度「超卓貢獻大獎」



- 香港特別行政區政府社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀
- 參與「東亞運動會」義務工作獲香港特別行政區政府社會福利署頒發「義務工作嘉許」金獎及銀獎
- 互聯網專業協會頒發「2010無障礙優異網站獎—翡翠獎」

### 中銀信用卡公司及中銀人壽：

- 香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構

### 進取創新

- 《都市日報》「最佳報章廣告2011頒獎禮」頒發「最佳創意廣告策略」
- 《東周刊》頒發「傑出企業策略大獎2011」
- 《TVB周刊》頒發「傑出企業形象大獎2011」
- 香港管理專業協會「2010年最佳年報獎」：中銀香港(控股)2009年年報—「工商企業」類別銅獎

- 美國 ARC 國際年報獎：  
中銀香港(控股)2009年年報：「內文版面設計：銀行控股公司組別」金獎及「財務數據：銀行控股公司組別」銀獎
- 美國 Astrid Awards 國際設計大賽：  
「中銀香港暖心愛港計劃」：「企業社會責任」銀獎  
「中銀香港跨境貿易人民幣結算業務」：「多媒體項目」金獎及「項目(新產品推出)」銅獎  
「SIBOS2009」：「特別項目(綜合項目)」金獎及「平面設計」優異獎  
「2011年賀年印刷品」：「兔年座檯月曆」類別銅獎  
「2010年月曆」：「公司月曆」金獎  
「人民幣國債發行」：「平面廣告(項目)」銀獎
- 中國國際公共關係協會「第九屆中國最佳公共關係案例大賽」：中銀香港「財政部首次在香港發行國債」專案—「財經公關」類別金獎
- 美國 Mercury Awards 國際公關傳訊大賽：  
「人民幣國債發行項目」：「公關活動(推出客戶產品)」金獎  
「中銀香港跨境貿易人民幣結算業務」：「公關(新產品推出)」優異獎
- 美國 iNOVA Awards 國際網站大賽：  
「2009聖誕賀卡及2010農曆新年賀卡」：「品牌管理—電子賀卡」銀獎
- 美國 Questar Awards 國際優秀宣傳片大賽：  
「中銀人壽品牌形象廣告」：「銀行/信用卡廣告」金獎





香港花園道1號中銀大廈13樓

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

2011年9月編撰

