



中銀香港(控股)有限公司
BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

2011年度
企业社会责任报告



根植社区 凝聚力量



中銀香港 | BANK OF CHINA (HONG KONG)
第55屆體育節 | 55th FESTIVAL OF SPORT

RMB Cash Deposit



目录

1. 关于本报告	4
1.1 报告范围及框架	4
2. 总裁致辞.....	5
3. 集团的企业社会责任发展现状.....	6
3.1 企业社会责任治理	6
3.2 2011年重点关注领域.....	6
3.3 恒生可持续发展企业指数系列的认可.....	7
4. 我们的业务	8
4.1 2011年业务摘要	9
4.2 业务持续增长、财务回报稳健.....	9
4.3 对本地经济的影响.....	10
4.4 促进可持续增长：环境保护、社会影响及公司治理分析	10
5. 公司治理.....	11
5.1 公司治理政策.....	11
5.2 公司治理架构.....	11
5.3 董事会	12
5.4 风险管理.....	12
6. 利益相关者的参与.....	13
6.1 客户	13
6.2 员工	13
6.3 股东	14
6.4 投资者	14
6.5 企业社会责任报告与利益相关者的参与	14
6.6 展望未来.....	14
7. 我们的员工	15
7.1 培训	15
7.2 员工福利.....	15



7.3	员工健康及安全	16
7.4	工作与生活平衡	16
7.5	个案分享：见习管理人员眼中的中银香港	16
8.	我们的社区	17
8.1	根植社区	17
8.2	服务社区	18
8.3	关爱社区：中银香港爱心活力义工队	19
8.4	中银香港慈善基金	19
8.5	支持社区	19
8.6	企业公民	19
8.7	教育项目	20
8.8	体育、艺术及文化	21
8.9	个案分析：华富邨 — 华贵邨分行	22
9.	环保表现	23
9.1	2011年环保事项纪要	24
9.2	主要大楼的节省用电情况	25
9.3	主要大楼的节约用水情况	25
9.4	其他环保措施及自愿守则	25
9.5	于2011年采纳的环保准则及参与的计划	26
10.	供应链及采购	27
11.	主要奖项及嘉许	28
11.1	以客为本	28
11.2	公司治理及投资者关系	29
11.3	关爱社会	29
11.4	保护环境	29
11.5	进取及创新	30

1. 关于本报告

1.1 报告范围及框架

本报告概述了中银香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附属机构（包括中国银行（香港）、南洋商业银行及集友银行及其他机构，统称「本集团」）2011年度企业社会责任方面的相关活动。

2011年，集团在企业社会责任各领域采取了多项措施并取得显著进展。本报告是集团根据全球报告倡议组织第3.1版指南（以下简称「G3.1指南」，即企业社会责任报告标准）编制的首份报告。

「G3.1指南」要求报告涵盖企业社会责任的各项概念，包括财务监管、股东透明度、社区责任及社会工作，增加了对外披露的透明度，使利益相关者更易于了解企业的发展状况。

2. 总裁致辞

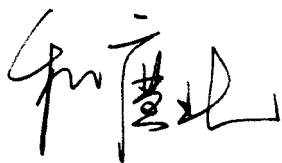
对本集团而言，可持续发展是我们的核心经营理念，而社会及环境的可持续发展对我们的发展壮大具有重要的影响。为此，我们将坚持不懈地推动企业社会责任的发展，加强与利益相关者的沟通，并将之作为本集团长期可持续发展策略的重要组成部分。

作为国际金融中心，银行业是香港的支柱产业。作为香港的主要银行集团之一，中银香港集团在维护本地金融体系稳定的过程中扮演著重要的角色。我们将致力于不断地强化公司治理及风险管理，以可持续及负责任的方式经营业务，巩固经营根基，保持集团的长期发展，为客户、员工、股东和社会整体创造更大价值。

我们深知履行社会责任对保持和增强集团长远核心竞争力、增加品牌价值所起到的重要作用。近年来，集团在各层面推行企业社会责任相关的宣传教育，同时加大资源投入力度，以切实体现我们对企业社会责任的关注。2010年，集团层面成立了企业社会责任委员会，并于同年制定了《集团企业社会责任政策》。该政策为集团在经济发展、社会影响和环境保护等方面发展策略的实施起到了全面指导作用。2011年，我们通过进一步完善相关领域的各项政策和策略来加强企业社会责任的管理，进一步推动了企业社会责任的发展，并对本地社区建设作出了积极贡献。

2011年的市场经营环境充满了挑战，我们通过实施审慎而平衡的增长策略，再次取得了可喜的业绩。为更好地满足客户需要，保持本集团的长期发展，我们在加大业务投入的同时，也注重对人才的培养。除了关注业务发展外，我们还加强了与利益相关者的沟通，加深其对集团可持续发展策略的了解。

企业社会责任的发展与时俱进，涉及广泛领域，而企业社会责任报告则是通过系统性的数据搜集来向外界展示企业在这些领域的发展成果。我们将持续推动各领域的发展，并通过企业社会责任报告不断加强对外披露。藉由本报告，我们希望各界了解集团在财务治理、股东透明度、社区责任及社会工作等方面所采取的措施，分享我们在履行企业社会责任方面取得的成果。展望未来，我们将不遗余力地坚持可持续发展的策略，将集团各项业务运作与企业社会责任的发展相结合，以公开、透明的方式对外披露相关工作的进展。



副董事长兼总裁

和广北

3. 集团的企业社会责任发展现状

对本集团而言，履行企业社会责任就是以负责任的方式经营业务，同时兼顾内、外部利益相关者的利益及对经济、社会及环境的影响。我们视履行企业社会责任为创造持久核心竞争力，巩固与利益相关者的关系，以及提升品牌价值的重要举措。

在努力实现客户、股东、员工「最佳选择」的经营愿景的同时，我们的目标是将可持续发展的理念融入集团的业务运作及发展策略之中。我们与政府及其他金融机构共同努力，强化可持续发展的良好国际做法，并寻求发展与所处社区的互惠关系。

3.1 企业社会责任治理

2010年，集团层面成立了企业社会责任委员会，明确了集团内部各领域企业社会责任相关工作的整体管理框架及报告路线。委员会主席由集团总裁担任，成员包括集团及附属机构高层管理人员，负责审议和检讨企业社会责任战略、政策、年度企业社会责任报告，以及监督集团可持续发展战略的实施，并将工作进展定期向董事会汇报。董事会藉加强

与利益相关者的联系来了解其对集团履行企业社会责任的意见和建议，共同推动集团对经济、社会及环境的可持续发展作出贡献。

集团已设立适当的内、外部评估机制，定期评估企业社会责任相关措施的实施效果，确保各项工作的不断改善。各相关单位根据其业务职能在企业社会责任相关领域各司其职。

3.2 2011年重点关注领域

2011年在企业社会责任方面对本集团堪称重要的一年：期间，全面启动了相关领域的各项工作，并取得明显进展；进一步完善了企业社会责任报告机制；加强了与利益相关者的沟通，具体包括客户、员工、股东和同业等，就本集团及本地市场企业社会责任的发展进行了交流。总结过去一年的各项工作，我们重点关注以下几个领域：

1 可持续融资：

我们深知环境保护及商业道德的重要性，并将之与社会影响、公司治理与贷款业务的开展及集团授信政策相结合，以确保对集团及社区双方都有利的可持续的业务增长。

2 利益相关者的参与：

我们已经制定了集团层面的中长期利益相关者沟通策略。在未来几年中，我们将广泛加强与不同领域利益相关者的交流，并不断完善这一机制。

3. 集团的企业社会责任发展现状

3 我们的员工：

我们深信员工是企业最宝贵的财富。为此，集团在员工培训及职业发展等方面加大资源的投入力度。其效果通过「2011年员工心声调查结果」获得员工的肯定，同时也获得了外界的好评。这方面的成果为本集团的长期可持续发展奠定了基础。

4 社区：

对本地社区的重视及投资不仅有利于集团的长远发展，同时也体现出我们切实履行了作为香港主要金融机构所应承担的责任。我们将持续推动本集团业务的发展，以期促进经济和社会的繁荣。同时，我们仍将继续关注企业社会责任的发展对整体社会的影响。

5 环保：

2011年，我们制定了《集团环保政策》，将我们对环境保护的承诺正式付诸实施，并通过减少碳足迹，提高资源利用率和推动环保的商业行为、产品及服务，把自身对环境的负面影响减到最低。

6 供应链：

集团《企业社会责任政策》的全面实施对供应链管理产生了重要影响。集团《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》进一步扩大企业社会责任所涵盖的业务范围。按照《供应商行为准则》的要求，我们通过供应商自评及我方的实地审计两种方式对供应商的运作进行定期评估。

3.3 恒生可持续发展企业指数系列的认可

集团在企业可持续发展方面的表现获得外界的广泛认可。2010年恒生指数公司正式宣布「恒生可持续发展企业指数系

列」，并对该系列在环保、社会影响及公司治理三个方面的整体表现进行年度评估。中银香港(控股)有限公司连

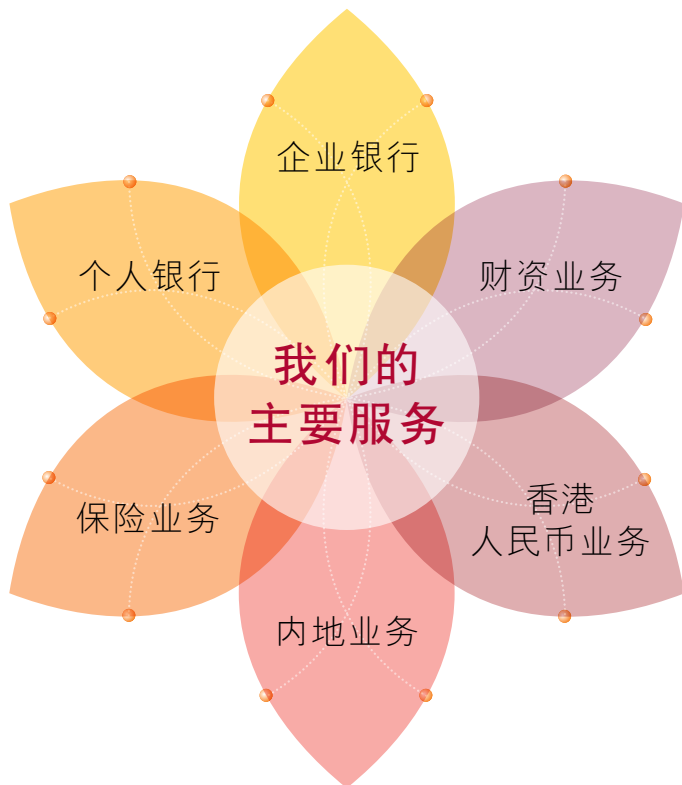
续两年成为恒生可持续发展企业指数成份股，排名亦跃升14位至2011年的第18名。

4. 我们的业务

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。截至2011年12月31日，中国银行股份有限公司持有本公司66.06%股权。

以资产及客户存款计，本公司是香港主要上市商业银行集团之一。本公司及其附属机构通过设在香港的266家分行、572部自动柜员机和其他服务及销售渠道(截至2011年12月31日)，向个人客户和企业客户提供全面的金融产品与服务。此外，本公司及其附属机构还在中国内地设有29家分支行(截至2011年12月31日)，为集团在香港及中国内地的客户提供跨境银行服务。

中银香港是香港三家发钞银行之一。中银香港获中国人民银行委任为香港人民币业务的清算行，并于2010年7月13日获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服务。



本集团于香港的基本概况

(截至2011年12月31日)

266 家分行

572 部自动柜员机

超过 3 百万客户

公共屋邨拥有 26 间分行

16 个公共屋邨唯一设有分行的银行

4. 我们的业务

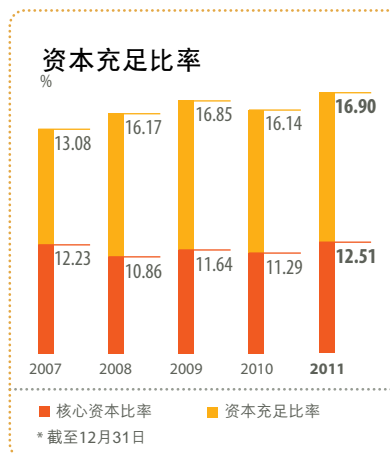
4.1 2011年业务摘要

- ✿ 取得贷款及存款均衡增长并保持稳健的贷存比率
- ✿ 采取积极的投资策略以确保风险调节后的回报及资金流动性
- ✿ 在人民币业务、香港住宅按揭业务、保险业务及港澳银团贷款市场均保持市场领先地位
- ✿ 人民币业务保持强劲发展势头，尤其是人民币存款、贷款、贸易结算、信用卡业务、人寿保险、财资产品和基金分销等业务均有显著增长
- ✿ 通过与母行中国银行的密切合作，提升了我们对跨境客户的服务能力，扩大包括企业客户和财富管理客户在内的客户基础

4.2 业务持续增长、财务回报稳健

本公司的经营理念是推动业务的可持续增长：我们的资产负债表反映出以个人及企业银行业务为主导的业务模式以及审慎的业务策略；截至2011年底的资本充足比率为16.90%，显示出我们作为稳健的金融机构，保持了强劲的资本状况。

年内本集团总资产增加4.70%至港币1.74万亿元，其中贷款



整体增长14.10%，存款增长11.60%。资产质量得到进一步改善，特定分类或减值贷款比率

为0.10%，属业内最低比率之一。基于持续而强劲的财务增长，标准普尔于2011年将我们的长期信贷评级调升两级，由A-提升至A+。

可持续的增长使我们在为社区提供服务方面同样体现出实力。尽管市场形势严峻，集团在资产负债表及分行网络方面仍保持稳健，为提高银行的服务质量创造了条件。

4. 我们的业务

4.3 对本地经济的影响

作为香港主要银行集团之一，我们致力于为本地经济作出贡献。我们用经营业务所得的收入来支付员工薪酬、向股东派息、向政府纳税以及为社区提供服务。2011年，集团整体收入达到港币308.5亿元，较2010年增加12%；税前溢利为港币246.8亿元，总计缴税港币39亿元。

我们将提供银行服务视为促进本地经济发展所应承担的重要责任。集团的资产规模及存款基础充分体现了我们在本地市场的领导地位：2011年，集团客户存款达到港币1.1万亿元；贷款总额增至近港币7,000亿元。我们向个人和企业提供贷款，既可满足其财务需要，同时也对香港经济的可持续发展起到积极作用。

作为香港唯一的人民币清算行，中银香港集团全力支持在香港及其他离岸地区进一步发展人民币市场。在为海外人民币业务提供基础设施建设、向人民币业务参加行提供高效的清算服务以确保人民币资金流动性等方面，中银香港始终扮演著重要角色。

4.4 促进可持续增长：环境保护、社会影响及公司治理分析

以环境保护、社会影响及公司治理的评估标准对投资决策进行分析的方法正在被广泛采用，这一分析方法的应用能够使企业的信贷管理更加完善并具有可持续性。

我们将进一步完善《绿色信贷政策》及《信贷风险管理政策与程序》。上述政策对集团通过各种信贷风险策略推动经济、社会及环境可持续发展作了全面概述。

基于不同性质信贷业务、交易对手对社会及环境所造成的不同影响，我们所采取的信贷风险策略亦有所不同：

- 1 通过参与各类绿色贷款项目向对环境产生积极影响的企业或商业活动提供支持。
- 2 审慎评估对环境具有重大负面影响的信贷业务或交易对手。在合理时限内如未能符合合规要求或获得其它相关认证，有关的业务关系将会暂停。
- 3 禁止直接参与制造、销售及购买杀伤性武器的信贷交易。

2011 / 2010主要业务数据

港币百万元	2011年 (截至2011年12月31日)	2010年 (截至2010年12月31日)
收入	30,846	27,508
经营成本	7,862	9,584
缴税	3,867	3,052
税前利润	24,680	19,742
成本收入比	25.49%*	34.84%
贷款总额	699,379	613,219

* 倘剔除雷曼兄弟相关产品影响，核心比率为34.56%，属业内最低比率之一。

5. 公司治理

5.1 公司治理政策

本公司意识到高标准公司治理的重要性，并通过行之有效的公司治理架构来确保本集团的长期发展与繁荣。本公司坚定地承诺不断完善和加强公司治理的原则及实践；业已创立的良好公司治理架构对集团的商业道德操守起到了指引及规范作用，进而使股东

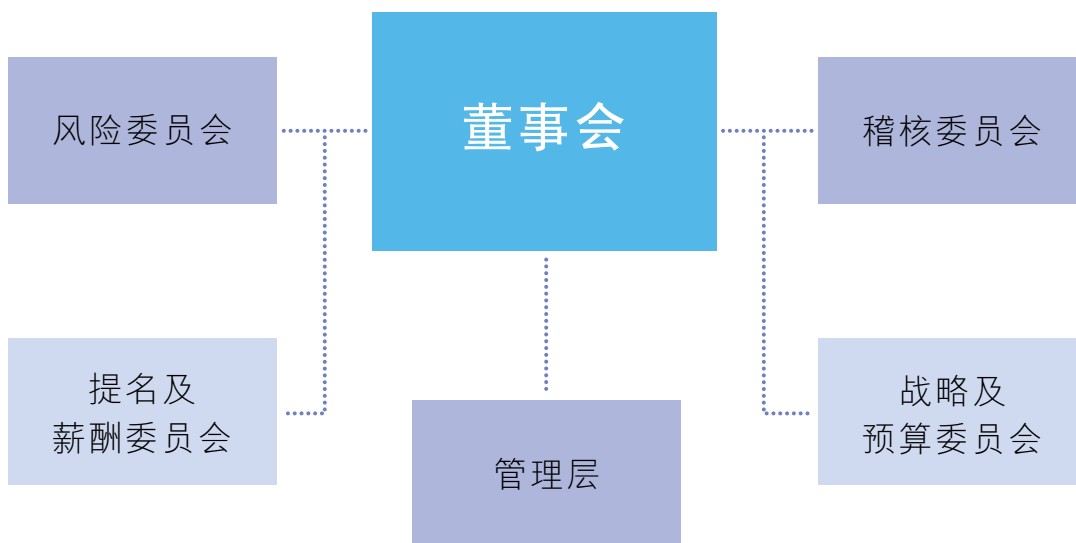
和利益相关者的整体权益得到保障。

5.2 公司治理架构

董事会作为公司治理架构的核心，与管理层之间有明确的分工。董事会对管理层进行高层次的指导及监控，其下常设四个附属委员会，负责协助董事会履行

其职责。各附属委员会均具有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建议，并在适当情况下按董事会授权作出决策。董事会在有必要时可成立临时独立董事委员会，审议及审批有关事宜。独立董事委员会由本公司全体独立非执行董事组成。

集团公司治理架构



5. 公司治理

5.3 董事会

董事会共有董事十二名，包括五名非执行董事及五名独立非执行

董事。董事会主席为非执行董事。董事会本著诚实而公正的原则以维护集团最佳利益为目的作出客观决策，以力求实现股东的

长远及最大价值，同时确保对集团其他利益相关者企业责任的承担。2011年，董事会总计召开了九次会议，平均出席率为88%。

2011年常设附属委员会会议

常设附属委员会	董事人数	会议次数	平均出席率
稽核委员会	6	5	97%
提名及薪酬委员会	5	5	84%
风险委员会	4	8	94%
战略及预算委员会	5	6	97%

5.4 风险管理

集团深信良好的风险管理是企业成功的重要元素。在日常经营中，集团高度重视风险管理，并强调风险控制与业务增长及发展之间必须要取得平衡。我们已经建立了稳健的风险管理组织架构，并制定了一套全面的风险管理政策及程序，以及适当的风险限额，用以识别、量度、监察及控制可能出现的各类风险。集团

业务的主要内在风险包括信贷风险、利率风险、市场风险、流动资金风险、操作风险、信誉风险、法律及合规风险、策略风险。我们亦已开始对环境保护、社会影响及公司治理风险进行正式量度，在评估供应商及客户的信贷风险时，将环境保护、社会影响及公司治理因素考虑在内。

集团的风险管理目标是在提高股东价值的同时，确保风险控制在

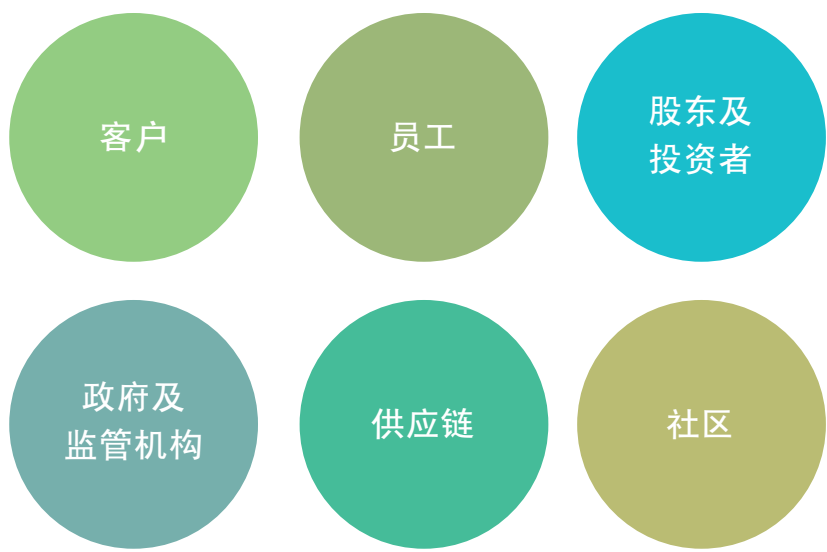
可接受的水平之内。集团设有经董事会审批的风险取向陈述，表达集团在风险可控的前提下所愿意承担的风险类型与程度，以实现业务发展目标和达到利益相关者的期望。

有关中银香港公司治理的更多详细资料，请参考2011年年报或本公司网页。

6.利益相关者的参与

集团深知透明度及责任承担的重要性，所以致力推动利益相关者的参与，旨在与不同的利益相关者保持沟通。

2011年第二季，我们制定了长期利益相关者参与计划，将利益相关者界定为：



我们在推动利益相关者参与方面的工作主要包括：

6.1 客户

集团采用各种不同的方法收集有关客户满意度方面的资料，提升我们的服务水平；并通过进行客户满意度调查、举办座谈会及拜访企业客户进一步了解客户需要。

集团制定了公平的投诉处理程序，确保客户可以表达其意见及获得权益上的保障。对于前线员工的投诉我们会进行独立调查，而有关投资产品的投诉则会由风险总监辖下的调查小组处理。

2011年集团的电话服务中心获香港客户中心协会颁发九个奖项，当中包括「香港客户中心协会大奖－2011年度大奖」，以肯定我

们优质的客户服务及可靠的服务平台。中银信用卡(国际)有限公司自2008年起获得香港品质保证局颁发ISO 10002投诉管理体系认证，显示我们的客户投诉管理符合国际标准。

为进一步提升客户体验，我们还委托第三方进行客户满意度研究。尼尔森于2012年4月发布的调查报告显示，大部分个人及企业客户均满意我们的服务质量。

6.2 员工

我们非常重视集团与员工之间的双向沟通。为确保员工获得公平及合理的待遇，集团的人力资源政策清楚列明有关满足员工需要及针对员工关注的机制。我们通过设立员工专线来收集员工的反馈及意见。2011年，为进一步了解员工意见，改善我们的政策及措施，中银香港进行了「网上员工心声调查」。集团拥有全港最大规模的分行网络，对前线员工的意见亦十分重视。我们的高层管理人员经常到访不同分行与员工进行面对面互动。

6. 利益相关者的参与

6.3 股东

董事会高度重视与股东的持续沟通，尤其是藉著股东周年大会与股东直接交流，并鼓励他们积极参与。

在本公司于2011年5月25日举行的2011年度股东周年大会及股东特别大会，董事会主席、提名及薪酬委员会主席、风险委员会主席、战略及预算委员会主席、稽核委员会成员、公司高层管理人员及外部核数师罗兵咸永道会计师事务所的代表均出席及回应了股东的提问。合共825名注册股东及其股东授权代表及117名授权公司代表出席本公司的2011年度股东周年大会，该等出席人士合共持有本公司股份10,359,163,269股，占本公司已发行股本的97.98%。

6.4 投资者

本公司致力与投资界保持有效的沟通，以提高他们对本公司发展及策略的认识和了解。2011年，通过全球路演、国际投资者研讨会、公司拜访和电话会议，本公司共与来自世界各地超过780位投资者及分析员召开了合共逾270次会议。此外，逾20家证券研究机构撰写了有关本公司的分析报告。

投资者的意见和建议有助本公司制定发展战略，以提升股东价值及支持本公司可持续发展，我们对此高度重视。

本公司的投资者关系策略与计划由投资者关系委员会负责制定及监督，该委员会主席为本公司总裁，委员会成员包括其他高层管理人员。董事会及投资者关系委员会定时评估投资者关系计划的成效。

6.5 企业社会责任报告与利益相关者的参与

本报告根据全球报告倡议组织的报告指南编写。在评估报告内容的过程中，我们进行了一系列访问。受访者包括高层管理人员、分行管理人员、初级员工、客户及股东等利益相关者。我们主要按利益相关者与本集团的关连性及认受性、参与深入访问的可行性及对本集团及其营运的认知程度来选择利益相关者进行访问。

6.6 展望未来

我们将继续在开展业务的过程中提升利益相关者对商业道德及负责任操守的认知，同时，亦会改善我们在业务方面与利益相关者团体之间的双向信息传递。本集团将通过听取利益相关者对我们现时及未来发展的意见和建议及协助他们了解我们的整体进度，来确保他们能参与制定我们的长远发展方向及策略。

2011年制定的利益相关者参与计划要求我们与内部及外界利益相关者进行更有系统的对话，有助于提升利益相关者的参与程度。

7. 我们的员工

我们明白稳定的工作环境对员工的重要性。即使面对全球金融危机，我们仍坚守这一原则。2011年我们的全职员工人数为14,475人，较2010年底上升4.8%。

企业社会责任能增强员工的归属感、提升员工士气及为集团创造长远价值，是未来一年本集团的首要任务之一。

为确保员工的意见得以反映，提升管理政策及措施，改善员工的工作环境，如「利益相关者的参与」一节所述，本集团于2011年通过网上问卷的形式收集员工意见，并获得员工的广泛回应。

营运常规

我们的人力资源管理受《员工行为守则》规管。该守则每年由管理委员会检讨及审批。我们的员工手册根据「性别/残疾/家庭岗位歧视条例雇佣实务守则」为办公地点的公平做法及反歧视提供指引，藉以推动平等机会。

2010年我们落实了「性别/残疾/家庭岗位歧视指引」，以反映本集团作为平等机会雇主的价值观。所有员工均须遵守该指引。我们亦就香港最近落实的《种族歧视条例》对指引作出相应的检讨。

7.1 培训

员工是集团的重要资产。我们致力为员工提供学习机会及舒适的工作环境，协助员工成长及发展。2010-11年度，我们获雇员再培训局嘉许为「人才企业1st」。

集团每年在员工培训及发展方面投入大量资源，为员工提供多元化及多方面的培训计划。为提升管理人员的领导才能及策略思维能力，我们为其提供包括北京大学、清华大学、哥伦比亚大学、牛津大学及李察艾维商学院等多间著名大学的课程。此外，我们亦提名优秀员工报读香港著名大学的行政人员工商管理硕士(EMBA)课程。

我们继续通过「见习管理人员计划」、「见习主任计划」及「大学生实习计划」培育未来人才。我们亦提供于中国银行内地分行进行暑期实习的机会。

为支持集团的可持续发展，我们鼓励员工通过内部培训计划、岗位轮训及部门经理指导下的在职培训等方式不断学习及发展。我们为重要前线岗位的新入职员工提供完善的课程，确保他们拥有足够的能力及在进行业务活动时充分遵守集团的道德标准。

为配合集团的风险及合规管理，我们通过新推出的「我的学习」电子平台对全行员工进行了两次培训计划，涵盖操作风险管理、

行为守则、反洗钱、资料保密、保护客户资料、防止诈骗及伪造等不同方面。

7.2 员工福利

本集团致力为员工提供具市场竞争力的薪酬福利。我们因应市场情况及根据相关监管要求(包括完善的薪酬体系)，不断检讨及改良薪酬福利政策。员工的薪酬奖励与其表现挂钩。前线销售人员的激励机制以评分为基础，除考量员工的销售表现外，亦考量员工在合规/监控方面的表现。赞赏及认同可有效激励员工士气，我们亦会对表现优秀的员工进行嘉许。

7. 我们的员工

我们为员工提供的医疗计划突显了我们对员工的关怀。与此同时，我们还提供其他的福利，例如于中银大厦总部上班的员工可于员工餐厅享用中西式早、午、晚餐，于其他办公地点上班的员工则享有膳食津贴。

7.3 员工健康及安全

为加强职业健康及安全，我们的持续业务运作及三防管理委员会于2011年举办了八个课程，包括基本防火课程、职业安全及健康

座谈会及首个急救证书课程。合共267名员工参加了3,184个小时的训练课程。除了正式的训练课程外，来自65间分行合共1,111名员工参加了防盗演习。此外，我们亦定期为员工提供免费身体检查。

7.4 工作与生活平衡

我们相信保持工作与生活平衡对员工十分重要，因此我们为员工及其家属提供各种康乐活动。为推广环保，我们为员工及其家属

安排了九次「香港地质公园慈善环保行」活动。2011年11月，我们于香港迪士尼乐园举行的员工同乐日反应踊跃，99%的员工报名及将近30,000名员工及家属参与。我们还为员工的子女安排教育工作坊，邀请专业导师教授理财之道。我们亦推广阅读文化，并于中银大厦及中银中心举办各类书展。此外，我们还采纳家庭友善的雇佣措施，向男性员工提供有薪待产假。

7.5 个案分享

见习管理人员眼中的中银香港

刘颖妍

刘颖妍于2011年毕业后加入中银香港，担任见习管理人员。她认为中银香港在盈利能力和履行企业社会责任方面均是业界佼佼者，故选择加入。她相信中银香港的业务拓展将为她的事业发展带来更多机会。

自从加入中银香港，银行「以人为本」的企业文化给她留下深刻的印象。她亲身体会到银行对培育年轻人才及未来领袖的重视。见习管理人员培训计划尤其是当中12个月的岗位轮训体验令她更为了解中银香港及

香港的银行业。导师计划让她有机会听取资深同事的意见，增强工作技能。她非常高兴成为中银香港的一分子，因为中银香港是一所重视和关怀人才的机构。

8. 我们的社区

本集团的可持续发展与区内社会及经济的可持续发展息息相关，亦和香港作为国际金融中心的地位密不可分。

集团的《企业社会责任政策》为我们促进香港经济及社会发展提供了指引。在符合社会道德及公益的经营理念下，本集团致力维护客户、员工及社区的利益。我们积极参与社会公益活动，亦鼓励员工共同参与。我们支持体育、艺术及文化发展，赞助教育项目，并积极参与各类慈善活动。

8.1 根植社区

作为香港主要的银行集团之一，我们非常重视社区的利益和发展，并视履行社会责任为建立及

巩固我们的长远核心竞争力的重要举措。我们珍惜与业务所在社区建立的长期关系。作为一间社区银行，我们持续优化分行网络，以进一步满足大众的需求。

我们现时在公共屋邨设有26间分行；而在其中16个公共屋邨中，我们是唯一一间设立分行的银行。

分行位置



8. 我们的社区

长者及弱势群体

根据香港特别行政区政府统计处预计，2036年60岁以上的人士将增加至290万，由2011年占总人口的18.9%增加至33.2%。数据亦显示，领取社会保障金的长者所占的百分比比较年轻人士高。

中银香港设有一系列措施协助长者及社区：

为65岁或以上的长者提供免年费中银简易卡，并就如何安全使用自动柜员机向长者提供协助。

成为本港提供「安老按揭计划」的主要银行。根据该计划，长者可利用在港的自住物业作抵押申请贷款，每月获取稳定年金，增加退休生活保障。

为年届65岁或以上的长者以及领取「综合社会保障援助」的弱势社群豁免服务费。

积极配合香港特别行政区政府推出的「\$6,000计划」，推出多项安排及措施，凡合格的香港市民（特别是长者）可通过全线分行、

电话服务中心及网上银行等渠道进行登记，并协助他们以银行转账方式领取款项。有关安排及措施已延伸至已移居内地的合资格退休香港长者，帮助他们向政府登记及领取港币6,000元。

制定有关账户开立、销售流程、分行及自动柜员机设计及规划的特别程序，并持续检讨，以满足有特别需要的客户。我们为所有客户引进风险状况评估，以确保长者或其他弱势社群了解产品特点及有关投资的风险程度是否符合他们的风险取向。

8.2 服务社区

分行服务

截至2011年底，集团在香港共有266家分行，其中包括133家财富管理中心和21家内地客户服务中心。如我们的分行设计指引所载，「无障碍通道」是我们分行设计的重要因素。所有新近翻新的分行均已设置无障碍设施如斜坡通道，以方便残障人士进出。若个别分行无法安装有关设施，我们另行提供鸣钟代替。此外，分行亦安排客户服务大使为有需要的客户提供协助。

自动柜员机服务

所有新安装或更换的自动柜员机，其按键及萤幕的高度均处于坐轮椅人士可触及的位置，符合香港银行公会的指引。

集团的全线自动柜员机均已加装触觉指示标记，方便视障人士使用自动柜员机服务。约92%的自动柜员机设有软输入键盘，符合香港银行公会的有关规定。在制定自动柜员机的分布策略时，我们确保于每一个网点均设置最少一部备有软输入键盘的自动柜员机。

网上银行服务

网上银行服务方面，中银香港特别为视障人士设计符合他们需要的功能，包括设有语音功能及调整字体大小的页面，以及符合浏览及内容编排方面的最佳应用指引。

电话服务中心

集团的电话服务中心提供多种语言：广东话、普通话、英文、日文及印尼语的服务，以方便处理客户查询及要求。

8. 我们的社区

8.3 关爱社区： 中银香港爱心 活力义工队

集团于2006年成立了「中银香港爱心活力义工队」，鼓励员工参与各项社区及义工活动，包括为长者清洁家居、与基层家庭举行家乡食物活动、为儿童举办艺术兴趣班，以及为中学生举行职业讲座。

2011年，我们设立「中银香港爱心活力义工队指引」以及义工团队成员名册，使义工团队的操作更为系统化。已登记的义工人数为2006年的两倍，现时有超过1,000名登记义工投身义务工作。员工可享有一天假期参与义工活动。

2011年，中银香港爱心活力义工队与东华三院、保良局、循道卫理、香港小童群益会、仁济医院及伸手助人协会合办九次义工活动，共提供24项服务活动。

8.4 中银香港 慈善基金

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」）是一个独立法人、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，范围遍及教育、体育、艺术及文化、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。

8.5 支持社区

集团通过自行筹办的活动及支持香港公益金及其他慈善机构举办的活动，积极为香港的社会福利提供赞助与支援。

我们于2009年从发售「北京2008年奥运会港币纪念钞」的净收益中拨出港币9,000万元成立「中银香港暖心爱港计划」，旨在扶贫济困，建构和谐社会。截至2011年底，计划共审批逾港币8,500万元，支援了香港公益金及香港社会服务联会属下社会福利机构及慈善团体的78个大型服务计划项目，受惠者超过90万人次，当中包括新移民、长者、基层人士及单亲家庭。

8.6 企业公民

中银香港意识到提升企业公民责任的重要性，连续两年成为香港生产力促进局「香港企业公民计划」的主要赞助机构。计划旨在鼓励企业在业务策略及管治理念中融入社会责任原则，通过推出一系列活动加强年青一代对现代企业公民责任的认知及关注。

8. 我们的社区

8.7 教育项目

培育未来社会栋梁

自1990年以来，基金累计颁发奖助学金逾港币1,443万元，受惠学生遍及本地九间大学共1,540人。我们亦举办了「暑期大专学生实习计划」。2011年举办的第七届「中国内地财经专才实习培训班」，结合「暑期大专学生实习计划」，为大学及大专学生提供到中国内地分行实习的机会。

此外，本集团还赞助了以「持续未来、全球相伴」为题的「2011年香港中文大学工商管理硕士企业社会责任会议」。来自各个商业领域的50多个组织、超过250名代表出席了会议，分享他们履行企业社会责任的经验及愿景。

儿童理财工作坊

中银香港积极于社区推广理财知识。例如，中银香港及中银集团人寿保险有限公司持续赞助香港专业教育学院幼儿教育及社会服务系筹办的「孩子天」绿色儿童银行及「儿童小农庄」，让小朋友学习银行的基本运作。

中银香港赞助了「亲子理财专题讲座暨调查研究发布会」，邀请专家就如何培养孩子建立正确的理财观分享了宝贵的经验和心得。

环保教育

环保教育是本集团企业社会的另一重点工作。我们与香港地貌岩石保育协会（「岩保会」）携手合作，于2011年10月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」，以互动形式展出各种珍贵的化石及古生物模型展品。截至2012年5月已录得逾64,850参观人次，逾360个团体参观。

我们还赞助由渔农自然护理署及岩保会合作推出的全球首个「世界地质公园网上教室」，邀请来自世界各地的地质专家及学者通过网上平台，为本地及海外学生提供地质保育的不同专题课程。首阶段有八间学校参与试行，深受学界欢迎，日后将逐步扩展至全港学校。

我们于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2012年5月已举办了84个生态导赏团，逾8,100名客户、市民、员工及家属参与，大大提高了市民的环保意识。此外，中银香港邀请了逾260名新移民、单亲及低收入家庭人士、青少年及长者免费参加「中国香港世界地质公园深度游」，让他们有机会欣赏大自然的瑰宝。

2011-2012年度，我们赞助了由八个国家部门，包括环境保护部、教育部及科学技术部举办的「千名青年环境友好使者行动」，旨在提升公众减少污染的意识，并鼓励公众通过节能减排积极保护环境。

为推广环保信息，我们赞助了由第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」，所使用的装置物料均为循环再用物品，录得逾2.3万参观人次。

8. 我们的社区

奉行「乐活」(LOHAS, “Lifestyles for Health and Sustainability”的缩写)的生活模式有助减少碳排放。「中银香港 — 乐活其『中』」综合环保教育活动在柴湾设立的「乐活生活馆」,由2010年11月至2011年5月共录得近9,000名参观人次,逾2,300人次参加共150个乐活工作坊,及逾1,000人参与乐活嘉年华暨全港中小學生「废·尽心思」设计比赛。中银香港在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高峰会」,逾120名

来自世界各地的大学生参加商业计划竞赛,展示了他们在环保创新方面的聪明才智。

8.8 体育、艺术及文化

为推广体育运动,我们连续六年冠名赞助「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」,以表扬香港运动员在大型赛事的杰出表现。在2012年举行的「中银香港杰出运动员选举2011」公众网上

投票活动中,共录得逾6.3万张选票。

为积极推广「全民运动」信息,我们自2007年起连续六年冠名赞助「香港体育节」,累计参加人数超过50万人次。

我们已连续十年赞助学界运动比赛中最具规模的「港九地域中学校际运动比赛」。2011年,共有274家参赛学校,超过7.9万人次参加超过8,400场比赛。

拨款
逾港币

400 万元

全力支持「2011-2014全港羽毛球发展及培训计划」

羽毛球在香港相当普及,也是香港参加奥运的体育项目之一。三位运动员曾代表香港参加了2008年北京奥运会。

中银香港是香港羽毛球运动的主要赞助机构,过去13年投入支持香港发展羽毛球运动的资源累计逾港币1,200万元,惠及逾92万名参加者。

我们拨款逾港币400万元,全力支持「2011-2014全港羽毛球发展及培训计划」,包括比赛、同乐日、训练班、奖励计划,以及羽毛球大使示范表演等,2011年录得超过8万人参与。

2011年录得
超过 8 万人参与

8. 我们的社区

文化艺术有助丰富生活，提升创意。基金在2011年全力支持香港大学「敦煌文化及保育研习系列」，让学生在学者及专家率领下前往敦煌实地考察，深入了解中国文化遗产，并举办两场公开

讲座、学生汇报及展览活动，超过2,600名公众人士参与。

中银香港在2011年冠名赞助了「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。此外，近1,500人

参加了相关的「指挥解码」教育坊、「指挥棒下的管理艺术」分享会及决赛音乐会。2011年底，中银香港还赞助了「李云迪红色·浪漫演奏会」。除萧邦经典曲目之外，李云迪还演奏了代表中国特色和元素的民族音乐作品。

8.9 个案分析

华富邨 — 华贵邨分行

华富邨及华贵邨的主要数据

人口	29,100人
住宅单位数量	10,300个
住宅单位面积	28.3-71.8平方米
设于华富邨的银行分行	1家（中银香港）

资料来源：香港房屋委员会

华富邨于1967年在香港落成，邨内有18幢公共房屋及数间学校。华贵邨于1990年落成，共有六幢公共房屋。

华富邨及华贵邨合共有10,300个住宅单位，面积介乎28.3平方米至71.8平方米之间，人口约为29,100人。

社区的银行服务（例如日常现金提存、货币兑换等）对居民十分重要。现时，中银香港是唯一一间在屋邨范围开设分行的银行。长者是该分行的主要客户，其中65岁或以上的客户占70%；另有10%为家庭佣工。作为一间社区银行，我们充分考虑社区居民的特性，努力为居民提供切合其需要的银行产品及服务。

9. 环保表现

本集团的《环境政策》描述本集团如何预防、管理和降低在运作中对环境可能产生的直接或间接的负面影响。

除关注自身对环境的影响外，我们新采纳的环境保护、社会影响和公司治理相关的信贷准则及《可持续发展采购政策》亦有助我们向客户及供应商推广更佳的环境保护、社会影响和公司治理措施。

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、服务和产品，把自身对环境的影响减到最低。

本政策在制定过程中，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。该等措施包括联合国责任投资原则 (UNPRI) 及联合国全球契约 (UNGC)。

环保责任

我们意识到我们的商业行为可能对环境产生直接或间接的影响。我们的目标是通过自身商业行为的有效管理，尽量减少业务发展对环境所带来的影响，为股东创造长期价值。

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。

我们承诺：

- 将环保与业务发展相结合，并具体运用到集团的日常运作、服务和产品中。
- 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，并通过主要绩效指标及其他报告机制，定期对实施效果进行评估。
- 在营运场所依照环境保护的最佳方法运作。
- 遵守国际、国家和地区环境保护法律及法规。

9. 环保表现

9.1 2011年环保事项纪要

回收可循环再造物料

76,041 公斤

节省 A4 纸张数量

420 万张

节省用电量

170 万千瓦时

能源及碳排放审计工作

本集团于2011年对辖下主要大楼进行能源及碳排放审计，全面了解碳排放及能源消耗现状，为设定减碳节能指标奠定基础。

为更准确量度我们的碳足迹，我们建立了多个系统，以量度办公室大楼的能耗、用水量及产生废物量。

绿色机器融资

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，以提升生产力及营运效率，同时减少对环境造成的污染。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。

我们更与本地两家电力公司合作提供「能源效益贷款计划」，为有意进行节能改善工程的工商业客户提供融资服务，鼓励他们采用具能源效益的电力装置或设备。

环境保护、社会影响和公司治理信贷准则

我们于2010年检讨并改善了我们的信贷风险政策及程序，融入推广环保、节能、减排、公众健康及安全等元素。我们按照这些原则进行信贷评估，考虑信贷客户或信贷项目对社会及/或生态环境造成的影响。客户或信贷项目的环境及社会表现是我们审批信贷的考虑因素之一。我们每年均会对有关信贷风险政策及程序作出检讨。

9. 环保表现

9.2 主要大楼的节省用电情况

过去一年，我们于办公大楼实施节能措施，合共节省用电量约1,721,914千瓦时，其中主要办公大楼中银大厦、中国银行大厦及中银中心分别约占668,000千瓦时、59,388千瓦时及230,470千瓦时。有关节能措施包括：

- 改善部分楼层的空调系统
- 加强对空调制冷设备的调节
- 采用更省电的光管及LED照明灯
- 对客用升降机实施区域控制
- 室内温度维持于22℃至24℃之间

9.3 主要大楼的节约用水情况

除能源及碳排放审计外，中银香港亦对主要大楼的用水进行评估，并就节约用水提出建议。

2011年全年，我们在主要大楼实施节约用水措施，例如改善洗手间设备等，共节省用水量18,800立方米，其中中银大厦及中银中心各约占17,685立方米及1,126立方米。

9.4 其他环保措施及自愿守则

电子结单及电子平台

本集团积极推广电子结单，鼓励客户登记使用有关服务以减少列印结单的用纸量。我们提供24小时电子结单登记服务，以达致便利及无纸化操作。为进一步减低业务营运对环境的影响，我们鼓励客户选用网上银行、手机银行及电子贺卡。截至2011年底，使用中银香港网上银行服务的客户较上年增加13%，选用电子综合月结单及电子投资月结单的客户亦分别增加78%及54%。

在公司网站发布有关本公司的重要及相关资讯，确保股东及时获

得有关资讯。为推动环保，本公司鼓励股东和投资者通过本公司网站浏览相关资讯。本公司相信，这也是与股东及投资者进行沟通最方便快捷的渠道。

用纸

我们的采购委员会选用符合森林管理委员会环保认证或其他证明有效减低对环境影响的纸张。我们积极推动无纸化办公，2011年较上年节省用纸4%。为进一步节省用纸，我们以光碟形式取代纸张填报员工年度收入资料，获香港特别行政区政府税务局颁发「绿色雇主」名誉。

循环再造

基于银行的业务性质，我们的文件和电子纪录可能含有敏感的财务及个人资料，对此，我们进行了谨慎处理。我们通过一家获国家信息销毁协会认证的公司处理回收物料，以确保载有敏感资料的印刷文件及电脑硬盘获妥善销毁。

9. 环保表现

我们参与多项回收计划：

- 1 环境保护署(「环保署」)推出的工商业废物源头分类计划：设立机制推动废物源头分类及回收废纸、金属、塑胶等，并妥善处理装修项目的建筑废物
- 2 废纸循环再造计划：于指定废纸箱收集废纸，并循环再造
- 3 环保署推出的充电电池回收计划：确保妥善处置及回收充电电池
- 4 电脑翻新计划：向租户推广节约及环境保护信息
- 5 碳粉盒回收计划：将所回收的碳粉盒送去妥善处理
- 6 慳电胆及光管回收计划：通过计划回收含水银的荧光灯(包括慳电胆、光管和高强度气体放电灯)，进行集中处理，以减少因不当处置这类灯管所带来的环境威胁

教学视像光碟

我们于2011年根据环境保护、可持续发展、低碳经济及银行业务议题的专项研究，制作内部培训用的教学视像光碟。有关视频已通过上载到我们的内联网网页，于集团内播放。此教学视像光碟旨在提高员工(特别是前线员工)对我们的环保政策的关注及了解。

照明

本集团签署了由香港地球之友发起的「够照·熄灯」约章，承诺定期关掉本集团物业外墙的大型灯光，以节能、减碳、减少光污染及光滋扰。我们亦参加了由世界自然基金会主办的「地球一小时」，以行动唤起民众对全球气候变化的关注。

减少毒素

由于易挥发的有机化合物对人体健康及气候有害，并会导致空气污染，我们于维修及翻新大厦时使用低挥发性有机化合物含量的漆料。此外，由于铅含有毒性，

我们确保使用无铅漆料。我们亦要求供应商遵守低甲醛排放量(每公升1.5毫克)的标准提供办公室家具。

宴会指引

本集团遵照世界自然基金会香港分会的建议，于2008年制订宴会指引，在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材。

9.5 于2011年采纳的环保准则及参与的计划

- UKAS发出ISO 14001环保认证证书
- 香港特别行政区政府环境保护署颁发「室内空气质量检定计划」《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证书

10. 供应链及采购

我们是少数要求供应商遵守采购政策及行为准则的银行之一。本集团于2011年制订《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》，并已落实执行。

以下原则有助我们达到目标：

- 我们致力采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务。例如，我们使用符合森林管理委员会环保认证的纸张、更具能源效益的办公室设备/电器，并使用符合欧盟最新标准的车辆。
- 在与供应商合作的过程中，我们坚守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。例如，全体员工均须遵守《外间单位赠送礼品处理规定》。
- 我们与同业及政策制订者分享经验并采纳最佳市场惯例。

该准则对供应商在社会、道德、公司治理、环境保护标准和劳工环境等方面所应达到的最低标准提出明确要求。在制定该准则的过程中参考了国际劳工标准及以国际劳工组织(ILO)核心标准为基础制定的「合宜劳动准则」。

采购政策及供应商行为准则就强迫劳动、童工、结社自由、歧视及骚扰、健康及安全、工资、福利及待遇、工时及工作环境等方面提出劳工及工作标准要求，清楚列明集团对供应商的要求。

2011年供应链

我们目前重点关注对环境或社会有较大影响力的主要供应商。长远而言，我们计划扩大《可持续发展采购政策》的覆盖范围至整个供应链。

为评估供应商就遵守我们新行为准则的表现，我们要求供应商进行自我审核，并同时对他们进行实地审核。我们编制了一份自我评估问卷，当中涵盖环境保护、社会影响和公司治理的相关题目：

- 1 人力资源管理系统
- 2 强迫、抵债、契约及监狱劳工
- 3 童工

- 4 结社自由及集体协商权
- 5 歧视、骚扰及虐待
- 6 健康及安全
- 7 工资、福利和待遇
- 8 工时
- 9 道德标准：行贿与贪污
- 10 公司治理与风险管理
- 11 环境
- 12 合规机制

我们于2011年向42家曾在该财政年度提供产品及服务予本集团的供应商发出自我评估问卷，结果显示所有接受评估的供应商均符合准则。

为加强落实《供应商行为准则》，我们于2011年第一季制订了沟通策略，向负责采购的员工提供培训，以向供应商传达我们的准则及要求。倘供应商违反准则而未有进行任何补救措施，可能会被终止合约。

11. 主要奖项及嘉许

11.1 以客为本

- ★《彭博市场杂志》「全球最强银行」全球首10名及香港首名
 - ★《亚洲周刊》颁发「亚洲银行300排行榜」「2011年10大香港银行」及「2011年20大纯利最高银行」荣誉
 - ★《International Financing Review Asia》杂志颁发「2011年度最佳中国债券承销商」
 - ★以联席全球协调人身份协助工银亚洲发行符合巴塞尔资本协定三规定的人民币次级债券：获《FinanceAsia》杂志评为「2011年最佳海外人民币债」、获《International Financing Review Asia》杂志评为「2011年度最佳投资级债券」
 - ★《基点》杂志的港澳银团贷款市场排名中连续七年第一
 - ★新城财经台「香港企业领袖品牌2012选举」「卓越人民币银行服务品牌」
 - ★香港中小型企业商会连续四年颁发「中小企业最佳拍档奖」
 - ★香港客户中心协会颁发「人对人电话促销专业守则」认证、「香港客户中心协会大奖—2011年度大奖」及香港客户中心协会颁发的其他七项金奖
 - ★香港优质顾客服务协会颁发「2011年优质服务大奖—杰出个人奖(柜台服务)」银奖
 - ★香港银行学会「杰出财富管理师比赛」颁发：「杰出理财策划师」金奖、「杰出理财策划师」优异奖
 - ★押汇中心获香港通用公证行颁发ISO 9001:2008质量管理体系国际认证
 - ★《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」荣誉
 - ★《资本壹周》颁发「流动理财服务大奖」及连续三年颁发「网上理财服务大奖」
- 中银信用卡(国际)有限公司：**
- ★香港品质保证局颁发顾客服务标准(ISO 10002投诉管理体系)认证
- 中银集团人寿保险有限公司：**
- ★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15届「亚洲保险业大奖—2011年度最佳人寿保险公司」前三名
 - ★最佳业务管理集团颁发「最佳业务实践奖—客户参与」
 - ★香港管理专业协会颁发「最佳管理培训及发展奖」：「最佳管理培训及发展奖」金奖、「最具创意奖」

11. 主要奖项及嘉许

11.2 公司治理及投资者关系

- ★香港上市公司商会与香港浸会大学联合颁发「主板公司—恒生指数成份股公司」类别的「2011年度香港公司管治卓越奖」
- ★《机构投资者杂志》2011年度买方提名的「银行业最佳投资者关系奖」第二名
- ★《投资者关系杂志》2011年度「最佳报告的香港公司」前三名

11.3 关爱社会

- ★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」的成份股，并获纳入为「恒生可持续发展企业基准指数」的成份股

- ★香港公益金颁发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九年嘉许为「商界展关怀」机构
- ★获恒生管理学院颁发「金融及保险业组别」的「君子企业金奖」及「义奖」

中银信用卡(国际)有限公司及中银集团人寿保险有限公司：

- ★香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构

11.4 保护环境

- ★获香港特别行政区政府税务局颁发「绿色雇主」名誉

中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银湾仔商业中心：

- ★UKAS发出ISO 14001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

中银大厦及中银中心：

- ★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
- ★香港通用公证行颁发卫生监控系统认证书

中国银行大厦：

- ★香港品质保证局颁发「碳减排标签认证」

11. 主要奖项及嘉许

中银中心：

- ★香港环保卓越计划颁发「减碳4%证书」
- ★香港通用公证行颁发ISO 50001：2011能源管理系统认证证书

中银集团人寿保险大厦：

- ★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」《良好级》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

中银信用卡(国际)有限公司：

- ★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

11.5 进取及创新

- ★《TVB周刊》颁发「杰出企业形象大奖2011」
- ★美国Astrid Awards国际设计大赛「中银香港暖心爱港计划」：「企业社会责任项目」银奖
- ★美国Mercury Awards国际公关传讯大赛「声光园」：「特别活动(推广环保的展览)」铜奖；「中国香港世界地质公园—史前故事馆」：「展览(地质形成)」银奖及「宣传推广(地球科学)」优异奖

