



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

2011年度
企業社會責任報告



根植社區 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

人民幣存款

ATM

ATM

ATM

ATM

中銀香港 BOCHK 愛心 活力 義工隊
volunteer team

目錄

1. 關於本報告	4
1.1 報告範圍及框架	4
2. 總裁致辭.....	5
3. 集團的企業社會責任發展現狀.....	6
3.1 企業社會責任治理	6
3.2 2011年重點關注領域.....	6
3.3 恆生可持續發展企業指數系列的認可.....	7
4. 我們的業務	8
4.1 2011年業務摘要	9
4.2 業務持續增長、財務回報穩健.....	9
4.3 對本地經濟的影響.....	10
4.4 促進可持續增長：環境保護、社會影響及公司治理分析	10
5. 公司治理.....	11
5.1 公司治理政策.....	11
5.2 公司治理架構.....	11
5.3 董事會	12
5.4 風險管理.....	12
6. 利益相關者的參與.....	13
6.1 客戶	13
6.2 員工	13
6.3 股東	14
6.4 投資者	14
6.5 企業社會責任報告與利益相關者的參與	14
6.6 展望未來.....	14
7. 我們的員工	15
7.1 培訓	15
7.2 員工福利.....	15



7.3	員工健康及安全	16
7.4	工作與生活平衡	16
7.5	個案分享：見習管理人員眼中的中銀香港	16
8.	我們的社區	17
8.1	根植社區	17
8.2	服務社區	18
8.3	關愛社區：中銀香港愛心活力義工隊	19
8.4	中銀香港慈善基金	19
8.5	支持社區	19
8.6	企業公民	19
8.7	教育項目	20
8.8	體育、藝術及文化	21
8.9	個案分析：華富邨 — 華貴邨分行	22
9.	環保表現	23
9.1	2011年環保事項紀要	24
9.2	主要大樓的節省用電情況	25
9.3	主要大樓的節約用水情況	25
9.4	其他環保措施及自願守則	25
9.5	於2011年採納的環保準則及參與的計劃	26
10.	供應鏈及採購	27
11.	主要獎項及嘉許	28
11.1	以客為本	28
11.2	公司治理及投資者關係	29
11.3	關愛社會	29
11.4	保護環境	29
11.5	進取及創新	30

1. 關於本報告

1.1 報告範圍及框架

本報告概述了中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附屬機構（包括中國銀行（香港）、南洋商業銀行及集友銀行及其他機構，統稱「本集團」）2011年度企業社會責任方面的相關活動。

2011年，集團在企業社會責任各領域採取了多項措施並取得顯著進展。本報告是集團根據全球報告倡議組織第3.1版指南（以下簡稱「G3.1指南」，即企業社會責任報告標準）編製的首份報告。

「G3.1指南」要求報告涵蓋企業社會責任的各項概念，包括財務監管、股東透明度、社區責任及社會工作，增加了對外披露的透明度，使利益相關者更易於了解企業的發展狀況。

2. 總裁致辭

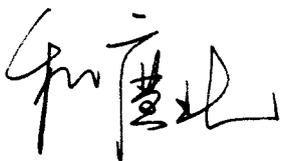
對本集團而言，可持續發展是我們的核心經營理念，而社會及環境的可持續發展對我們的發展壯大具有重要的影響。為此，我們將堅持不懈地推動企業社會責任的發展，加強與利益相關者的溝通，並將之作為本集團長期可持續發展策略的重要組成部分。

作為國際金融中心，銀行業是香港的支柱產業。作為香港的主要銀行集團之一，中銀香港集團在維護本地金融體系穩定的過程中扮演著重要的角色。我們將致力於不斷地強化公司治理及風險管理，以可持續及負責任的方式經營業務，鞏固經營根基，保持集團的長期發展，為客戶、員工、股東和社會整體創造更大價值。

我們深知履行社會責任對保持和增強集團長遠核心競爭力、增加品牌價值所起到的重要作用。近年來，集團在各層面推行企業社會責任相關的宣傳教育，同時加大資源投入力度，以切實體現我們對企業社會責任的關注。2010年，集團層面成立了企業社會責任委員會，並於同年制定了《集團企業社會責任政策》。該政策為集團在經濟發展、社會影響和環境保護等方面發展策略的實施起到了全面指導作用。2011年，我們通過進一步完善相關領域的各項政策和策略來加強企業社會責任的管理，進一步推動了企業社會責任的發展，並對本地社區建設作出了積極貢獻。

2011年的市場經營環境充滿了挑戰，我們通過實施審慎而平衡的增長策略，再次取得了可喜的業績。為更好地滿足客戶需要，保持本集團的長期發展，我們在加大業務投入的同時，也注重對人才的培養。除了關注業務發展外，我們還加強了與利益相關者的溝通，加深其對集團可持續發展策略的了解。

企業社會責任的發展與時俱進，涉及廣泛領域，而企業社會責任報告則是通過系統性的數據搜集來向外界展示企業在這些領域的發展成果。我們將持續推動各領域的發展，並通過企業社會責任報告不斷加強對外披露。藉由本報告，我們希望各界了解集團在財務治理、股東透明度、社區責任及社會工作等方面所採取的措施，分享我們在履行企業社會責任方面取得的成果。展望未來，我們將不遺餘力地堅持可持續發展的策略，將集團各項業務運作與企業社會責任的發展相結合，以公開、透明的方式對外披露相關工作的進展。



副董事長兼總裁

和廣北

3. 集團的企業社會責任發展現狀

對本集團而言，履行企業社會責任就是以負責任的方式經營業務，同時兼顧內、外部利益相關者的利益及對經濟、社會及環境的影響。我們視履行企業社會責任為創造持久核心競爭力，鞏固與利益相關者的關係，以及提升品牌價值的重要舉措。

在努力實現客戶、股東、員工「最佳選擇」的經營願景的同時，我們的目標是將可持續發展的理念融入集團的業務運作及發展策略之中。我們與政府及其他金融機構共同努力，強化可持續發展的良好國際做法，並尋求發展與所處社區的互惠關係。

3.1 企業社會責任治理

2010年，集團層面成立了企業社會責任委員會，明確了集團內部各領域企業社會責任相關工作的整體管理框架及報告路線。委員會主席由集團總裁擔任，成員包括集團及附屬機構高層管理人員，負責審議和檢討企業社會責任戰略、政策、年度企業社會責任報告，以及監督集團可持續發展戰略的實施，並將工作進展定期向董事會匯報。董事會藉加強

與利益相關者的聯繫來了解其對集團履行企業社會責任的意見和建議，共同推動集團對經濟、社會及環境的可持續發展作出貢獻。

集團已設立適當的內、外部評估機制，定期評估企業社會責任相關措施的實施效果，確保各項工作的不斷改善。各相關單位根據其業務職能在企業社會責任相關領域各司其職。

3.2 2011年重點關注領域

2011年在企業社會責任方面對本集團堪稱重要的一年：期間，全面啟動了相關領域的各項工作，並取得明顯進展；進一步完善了企業社會責任報告機制；加強了與利益相關者的溝通，具體包括客戶、員工、股東和同業等，就本集團及本地市場企業社會責任的發展進行了交流。總結過去一年的各項工作，我們重點關注以下幾個領域：

1

可持續融資：

我們深知環境保護及商業道德的重要性，並將之與社會影響、公司治理與貸款業務的開展及集團授信政策相結合，以確保對集團及社區雙方都有利的可持續的業務增長。

2

利益相關者的參與：

我們已經制定了集團層面的中長期利益相關者溝通策略。在未來幾年中，我們將廣泛加強與不同領域利益相關者的交流，並不斷完善這一機制。

3. 集團的企業社會責任發展現狀

3 我們的員工：

我們深信員工是企業最寶貴的財富。為此，集團在員工培訓及職業發展等方面加大資源的投入力度。其效果通過「2011年員工心聲調查結果」獲得員工的肯定，同時也獲得了外界的好評。這方面的成果為本集團的長期可持續發展奠定了基礎。

4 社區：

對本地社區的重視及投資不僅有利於集團的長遠發展，同時也體現出我們切實履行了作為香港主要金融機構所應承擔的責任。我們將持續推動本集團業務的發展，以期促進經濟和社會的繁榮。同時，我們仍將繼續關注企業社會責任的發展對整體社會的影響。

5 環保：

2011年，我們制定了《集團環保政策》，將我們對環境保護的承諾正式付諸實施，並通過減少碳足跡，提高資源利用率和推動環保的商業行為、產品及服務，把自身對環境的負面影響減到最低。

6 供應鏈：

集團《企業社會責任政策》的全面實施對供應鏈管理產生了重要影響。集團《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》進一步擴大企業社會責任所涵蓋的業務範圍。按照《供應商行為準則》的要求，我們通過供應商自評及我方的實地審計兩種方式對供應商的運作進行定期評估。

3.3 恒生可持續發展企業指數系列的認可

集團在企業可持續發展方面的表現獲得外界的廣泛認可。2010年恒生指數公司正式宣佈「恒生可持續發展企業指數系

列」，並對該系列在環保、社會影響及公司治理三個方面的整體表現進行年度評估。中銀香港（控股）有限公司連

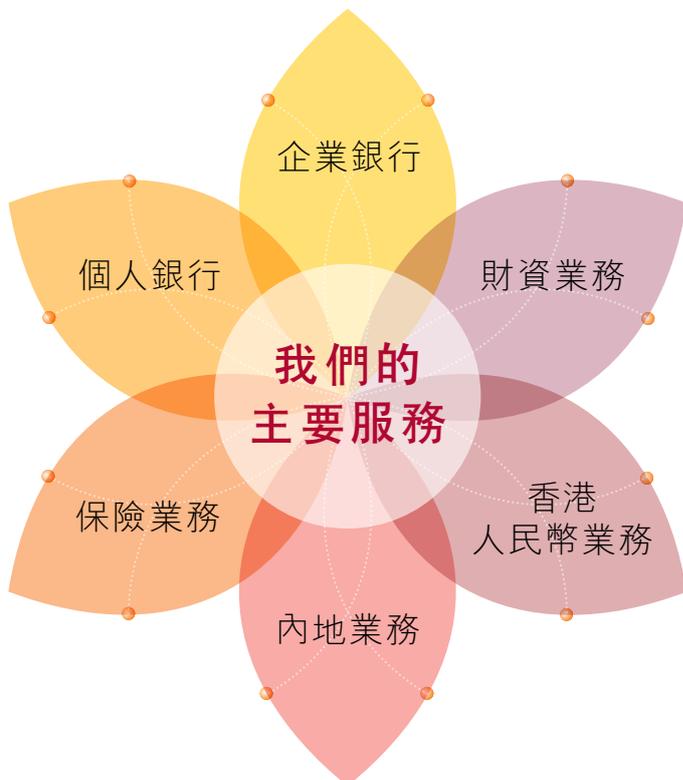
續兩年成為恒生可持續發展企業指數成份股，排名亦躍升14位至2011年的第18名。

4. 我們的業務

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。截至2011年12月31日，中國銀行股份有限公司持有本公司66.06%股權。

以資產及客戶存款計，本公司是香港主要上市商業銀行集團之一。本公司及其附屬機構通過設在香港的266家分行、572部自動櫃員機和其他服務及銷售渠道（截至2011年12月31日），向個人客戶和企業客戶提供全面的金融產品與服務。此外，本公司及其附屬機構還在中國內地設有29家分支行（截至2011年12月31日），為集團在香港及中國內地的客戶提供跨境銀行服務。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一。中銀香港獲中國人民銀行委任為香港人民幣業務的清算行，並於2010年7月13日獲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服務。



本集團於香港的基本概況

（截至2011年12月31日）

266 家分行

572 部自動櫃員機

超過 3 百萬客戶

公共屋邨擁有 26 間分行

16 個公共屋邨唯一設有分行的銀行

4. 我們的業務

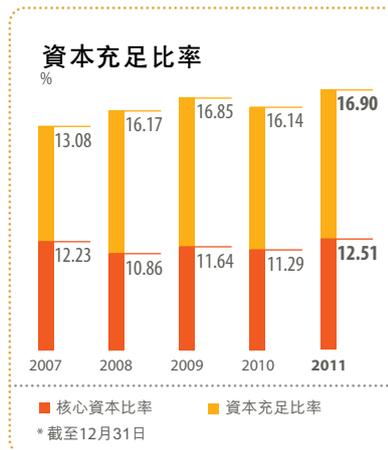
4.1 2011年業務摘要

- ✿ 取得貸款及存款均衡增長並保持穩健的貸存比率
- ✿ 採取積極的投資策略以確保風險調節後的回報及資金流動性
- ✿ 在人民幣業務、香港住宅按揭業務、保險業務及港澳銀團貸款市場均保持市場領先地位
- ✿ 人民幣業務保持強勁發展勢頭，尤其是人民幣存款、貸款、貿易結算、信用卡業務、人壽保險、財資產品和基金分銷等業務均有顯著增長
- ✿ 通過與母行中國銀行的密切合作，提升了我們對跨境客戶的服務能力，擴大包括企業客戶和財富管理客戶在內的客戶基礎

4.2 業務持續增長、財務回報穩健

本公司的經營理念是推動業務的可持續增長：我們的資產負債表反映出以個人及企業銀行業務為主導的業務模式以及審慎的業務策略；截至2011年底的資本充足比率為16.90%，顯示出我們作為穩健的金融機構，保持了強勁的資本狀況。

年內本集團總資產增加4.70%至港幣1.74萬億元，其中貸款



整體增長14.10%，存款增長11.60%。資產質量得到進一步改善，特定分類或減值貸款比率

為0.10%，屬業內最低比率之一。基於持續而強勁的財務增長，標準普爾於2011年將我們的長期信貸評級調升兩級，由A-提升至A+。

可持續的增長使我們在為社區提供服務方面同樣體現出實力。儘管市場形勢嚴峻，集團在資產負債表及分行網絡方面仍保持穩健，為提高銀行的服務質量創造了條件。

4. 我們的業務

4.3 對本地經濟的影響

作為香港主要銀行集團之一，我們致力於為本地經濟作出貢獻。我們用經營業務所得的收入來支付員工薪酬、向股東派息、向政府納稅以及為社區提供服務。2011年，集團整體收入達到港幣308.5億元，較2010年增加12%；稅前溢利為港幣246.8億元，總計繳稅港幣39億元。

我們將提供銀行服務視為促進本地經濟發展所應承擔的重要責任。集團的資產規模及存款基礎充分體現了我們在本地市場的領導地位：2011年，集團客戶存款達到港幣1.1萬億元；貸款總額增至近港幣7,000億元。我們向個人和企業提供貸款，既可滿足其財務需要，同時也對香港經濟的可持續增長起到積極作用。

作為香港唯一的人民幣清算行，中銀香港集團全力支持在香港及其他離岸地區進一步發展人民幣市場。在為海外人民幣業務提供基礎設施建設、向人民幣業務參加分行提供高效的清算服務以確保人民幣資金流動性等方面，中銀香港始終扮演著重要角色。

4.4 促進可持續增長：環境保護、社會影響及公司治理分析

以環境保護、社會影響及公司治理的評估標準對投資決策進行分析的方法正在被廣泛採用，這一分析方法的應用能夠使企業的信貸管理更加完善並具有可持續性。

我們將進一步完善《綠色信貸政策》及《信貸風險管理政策與程序》。上述政策對集團通過各種信貸風險策略推動經濟、社會及環境可持續發展作了全面概述。

基於不同性質信貸業務、交易對手對社會及環境所造成的不同影響，我們所採取的信貸風險策略亦有所不同：

- 1 通過參與各類綠色貸款項目向對環境產生積極影響的企業或商業活動提供支持。
- 2 審慎評估對環境具有重大負面影響的信貸業務或交易對手。在合理時限內如未能符合合規要求或獲得其它相關認證，有關的業務關係將會暫停。
- 3 禁止直接參與製造、銷售及購買殺傷性武器的信貸交易。

2011 / 2010 主要業務數據

港幣百萬元	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
經營成本	7,862	9,584
繳稅	3,867	3,052
稅前利潤	24,680	19,742
成本收入比	25.49%*	34.84%
貸款總額	699,379	613,219

* 倘剔除雷曼兄弟相關產品影響，核心比率為34.56%，屬業內最低比率之一。

5. 公司治理

5.1 公司治理政策

本公司意識到高標準公司治理的重要性，並通過行之有效的公司治理架構來確保本集團的長期發展與繁榮。本公司堅定地承諾不斷完善和加強公司治理的原則及實踐；業已創立的良好公司治理架構對集團的商業道德操守起到了指引及規範作用，進而使股東

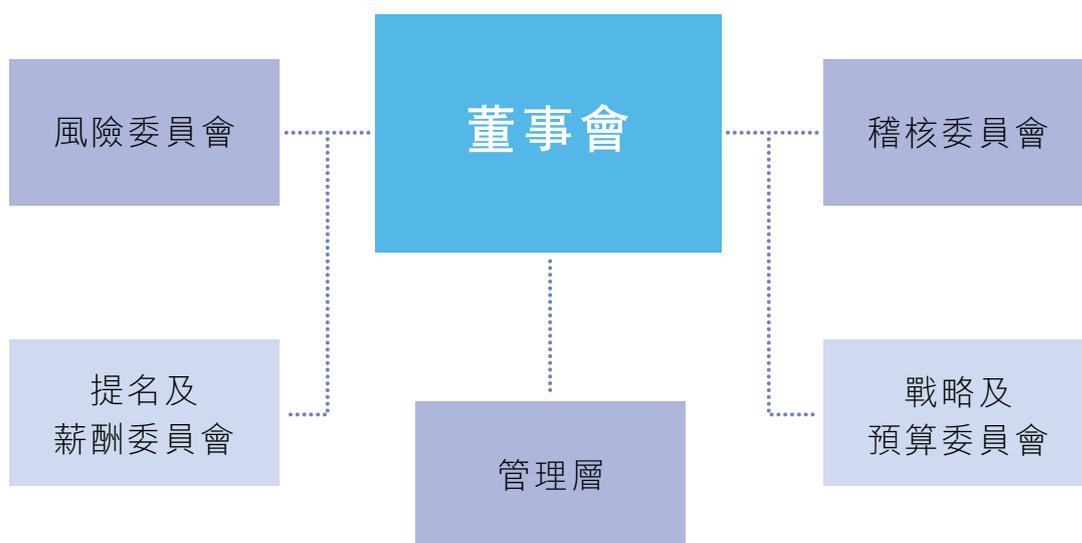
和利益相關者的整體權益得到保障。

5.2 公司治理架構

董事會作為公司治理架構的核心，與管理層之間有明確的分工。董事會對管理層進行高層次的指導及監控，其下常設四個附屬委員會，負責協助董事會履行

其職責。各附屬委員會均具有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建議，並在適當情況下按董事會授權作出決策。董事會在有必要時可成立臨時獨立董事委員會，審議及審批有關事宜。獨立董事委員會由本公司全體獨立非執行董事組成。

集團公司治理架構



5. 公司治理

5.3 董事會

董事會共有董事十二名，包括五名非執行董事及五名獨立非執行

董事。董事會主席為非執行董事。董事會本著誠實而公正的原則以維護集團最佳利益為目的作出客觀決策，以力求實現股東的

長遠及最大價值，同時確保對集團其他利益相關者企業責任的承擔。2011年，董事會總計召開了九次會議，平均出席率為88%。

2011年常設附屬委員會會議

常設附屬委員會	董事人數	會議次數	平均出席率
稽核委員會	6	5	97%
提名及薪酬委員會	5	5	84%
風險委員會	4	8	94%
戰略及預算委員會	5	6	97%

5.4 風險管理

集團深信良好的風險管理是企業成功的重要元素。在日常經營中，集團高度重視風險管理，並強調風險控制與業務增長及發展之間必須要取得平衡。我們已經建立了穩健的風險管理組織架構，並制定了一套全面的風險管理政策及程序，以及適當的風險限額，用以識別、量度、監察及控制可能出現的各類風險。集團

業務的主要內在風險包括信貸風險、利率風險、市場風險、流動資金風險、操作風險、信譽風險、法律及合規風險、策略風險。我們亦已開始對環境保護、社會影響及公司治理風險進行正式量度，在評估供應商及客戶的信貸風險時，將環境保護、社會影響及公司治理因素考慮在內。

集團的風險管理目標是在提高股東價值的同時，確保風險控制在

可接受的水平之內。集團設有經董事會審批的風險取向陳述，表達集團在風險可控的前提下所願意承擔的風險類型與程度，以實現業務發展目標和達到利益相關者的期望。

有關中銀香港公司治理的更多詳細資料，請參考2011年年報或本公司網頁。

6. 利益相關者的參與

集團深知透明度及責任承擔的重要性，所以致力推動利益相關者的參與，旨在與不同的利益相關者保持溝通。

2011年第二季，我們制定了長期利益相關者參與計劃，將利益相關者界定為：



我們在推動利益相關者參與方面的工作主要包括：

6.1 客戶

集團採用各種不同的方法收集有關客戶滿意度方面的資料，提升我們的服務水平；並通過進行客戶滿意度調查、舉辦座談會及拜訪企業客戶進一步了解客戶需要。

集團制定了公平的投訴處理程序，確保客戶可以表達其意見及獲得權益上的保障。對於前線員工的投訴我們會進行獨立調查，而有關投資產品的投訴則會由風險總監轄下的調查小組處理。

2011年集團的電話服務中心獲香港客戶中心協會頒發九個獎項，當中包括「香港客戶中心協會大獎－2011年度大獎」，以肯定我

們優質的客戶服務及可靠的服務平台。中銀信用卡（國際）有限公司自2008年起獲得香港品質保證局頒發ISO 10002投訴管理體系認證，顯示我們的客戶投訴管理符合國際標準。

為進一步提升客戶體驗，我們還委託第三方進行客戶滿意度研究。尼爾森於2012年4月發佈的調查報告顯示，大部分個人及企業客戶均滿意我們的服務質量。

6.2 員工

我們非常重視集團與員工之間的雙向溝通。為確保員工獲得公平及合理的待遇，集團的人力資源政策清楚列明有關滿足員工需要及針對員工關注的機制。我們通過設立員工專線來收集員工的反饋及意見。2011年，為進一步了解員工意見，改善我們的政策及措施，中銀香港進行了「網上員工心聲調查」。集團擁有全港最大規模的分行網絡，對前線員工的意見亦十分重視。我們的高層管理人員經常到訪不同分行與員工進行面對面互動。

6. 利益相關者的參與

6.3 股東

董事會高度重視與股東的持續溝通，尤其是藉著股東週年大會與股東直接交流，並鼓勵他們積極參與。

在本公司於2011年5月25日舉行的2011年度股東週年大會及股東特別大會，董事會主席、提名及薪酬委員會主席、風險委員會主席、戰略及預算委員會主席、稽核委員會成員、公司高層管理人員及外部核數師羅兵咸永道會計師事務所の代表均出席及回應了股東的提問。合共825名註冊股東及其股東授權代表及117名授權公司代表出席本公司的2011年度股東週年大會，該等出席人士合共持有本公司股份10,359,163,269股，佔本公司已發行股本的97.98%。

6.4 投資者

本公司致力與投資界保持有效的溝通，以提高他們對本公司發展及策略的認識和了解。2011年，通過全球路演、國際投資者研討會、公司拜訪和電話會議，本公司共與來自世界各地超過780位投資者及分析員召開了合共逾270次會議。此外，逾20家證券研究機構撰寫了有關本公司的分析報告。

投資者的意見和建議有助本公司制定發展戰略，以提升股東價值及支持本公司可持續發展，我們對此高度重視。

本公司的投資者關係策略與計劃由投資者關係委員會負責制定及監督，該委員會主席為本公司總裁，委員會成員包括其他高層管理人員。董事會及投資者關係委員會定時評估投資者關係計劃的成效。

6.5 企業社會責任報告與利益相關者的參與

本報告根據全球報告倡議組織的報告指南編寫。在評估報告內容的過程中，我們進行了一系列訪問。受訪者包括高層管理人員、分行管理人員、初級員工、客戶及股東等利益相關者。我們主要按利益相關者與本集團的關連性及認受性、參與深入訪問的可行性及對本集團及其營運的認知程度來選擇利益相關者進行訪問。

6.6 展望未來

我們將繼續在開展業務的過程中提升利益相關者對商業道德及負責任操守的認知，同時，亦會改善我們在業務方面與利益相關者團體之間的雙向信息傳遞。本集團將通過聽取利益相關者對我們現時及未來發展的意見和建議及協助他們了解我們的整體進度，來確保他們能參與制定我們的長遠發展方向及策略。

2011年制定的利益相關者參與計劃要求我們與內部及外界利益相關者進行更有系統的對話，有助於提升利益相關者的參與程度。

7. 我們的員工

我們明白穩定的工作環境對員工的重要性。即使面對全球金融危機，我們仍堅守這一原則。2011年我們的全職員工人數為14,475人，較2010年底上升4.8%。

企業社會責任能增強員工的歸屬感、提升員工士氣及為集團創造長遠價值，是未來一年本集團的首要任務之一。

為確保員工的意見得以反映，提升管理政策及措施，改善員工的工作環境，如「利益相關者的參與」一節所述，本集團於2011年通過網上問卷的形式收集員工意見，並獲得員工的廣泛回應。

營運常規

我們的人力資源管理受《員工行為守則》規管。該守則每年由管理委員會檢討及審批。我們的員工手冊根據「性別/殘疾/家庭崗位歧視條例僱傭實務守則」為辦公地點的公平做法及反歧視提供指引，藉以推動平等機會。

2010年我們落實了「性別/殘疾/家庭崗位歧視指引」，以反映本集團作為平等機會僱主的價值觀。所有員工均須遵守該指引。我們亦就香港最近落實的《種族歧視條例》對指引作出相應的檢討。

7.1 培訓

員工是集團的重要資產。我們致力為員工提供學習機會及舒適的工作環境，協助員工成長及發展。2010-11年度，我們獲僱員再培訓局嘉許為「人才企業1st」。

集團每年在員工培訓及發展方面投入大量資源，為員工提供多元化及多方面的培訓計劃。為提升管理人員的領導才能及策略思維能力，我們為其提供包括北京大學、清華大學、哥倫比亞大學、牛津大學及李察艾維商學院等多間著名大學的課程。此外，我們亦提名優秀員工報讀香港著名大學的行政人員工商管理碩士（EMBA）課程。

我們繼續通過「見習管理人員計劃」、「見習主任計劃」及「大學生實習計劃」培育未來人才。我們亦提供於中國銀行內地分行進行暑期實習的機會。

為支持集團的可持續發展，我們鼓勵員工通過內部培訓計劃、崗位輪訓及部門經理指導下的在職培訓等方式不斷學習及發展。我們為重要前線崗位的新入職員工提供完善的課程，確保他們擁有足夠的能力及在進行業務活動時充分遵守集團的道德標準。

為配合集團的風險及合規管理，我們通過新推出的「我的學習」電子平台對全行員工進行了兩次培訓計劃，涵蓋操作風險管理、

行為守則、反洗錢、資料保密、保護客戶資料、防止詐騙及偽造等不同方面。

7.2 員工福利

本集團致力為員工提供具市場競爭力的薪酬福利。我們因應市場情況及根據相關監管要求（包括完善的薪酬體系），不斷檢討及改良薪酬福利政策。員工的薪酬獎勵與其表現掛鉤。前線銷售人員的激勵機制以評分為基礎，除考量員工的銷售表現外，亦考量員工在合規/監控方面的表現。讚賞及認同可有效激勵員工士氣，我們亦會對表現優秀的員工進行嘉許。

7. 我們的員工

我們為員工提供的醫療計劃突顯了我們對員工的關懷。與此同時，我們還提供其他的福利，例如於中銀大廈總部上班的員工可於員工餐廳享用中西式早、午、晚餐，於其他辦公地點上班的員工則享有膳食津貼。

7.3 員工健康及安全

為加強職業健康及安全，我們的持續業務運作及三防管理委員會於2011年舉辦了八個課程，包括基本防火課程、職業安全及健康

座談會及首個急救證書課程。合共267名員工參加了3,184個小時的訓練課程。除了正式的訓練課程外，來自65間分行合共1,111名員工參加了防盜演習。此外，我們亦定期為員工提供免費身體檢查。

7.4 工作與生活平衡

我們相信保持工作與生活平衡對員工十分重要，因此我們為員工及其家屬提供各種康樂活動。為推廣環保，我們為員工及其家屬

安排了九次「香港地質公園慈善環保行」活動。2011年11月，我們於香港迪士尼樂園舉行的員工同樂日反應踴躍，99%的員工報名及將近30,000名員工及家屬參與。我們還為員工的子女安排教育工作坊，邀請專業導師教授理財之道。我們亦推廣閱讀文化，並於中銀大廈及中銀中心舉辦各類書展。此外，我們還採納家庭友善的僱傭措施，向男性員工提供有薪侍產假。

7.5 個案 分享

見習管理人員眼中的中銀香港

劉穎妍

劉穎妍於2011年畢業後加入中銀香港，擔任見習管理人員。她認為中銀香港在盈利能力和履行企業社會責任方面均是業界佼佼者，故選擇加入。她相信中銀香港的業務拓展將為她的事業發展帶來更多機會。

自從加入中銀香港，銀行「以人為本」的企業文化給她留下深刻的印象。她切身體會到銀行對培育年輕人才及未來領袖的重視。見習管理人員培訓計劃尤其是當中12個月的崗位輪訓體驗令她更為了解中銀香港及

香港的銀行業。導師計劃讓她有機會聽取資深同事的意見，增強工作技能。她非常高興成為中銀香港的一份子，因為中銀香港是一所重視和關懷人才的機構。

8. 我們的社區

本集團的可持續發展與區內社會及經濟的可持續發展息息相關，亦和香港作為國際金融中心的地位密不可分。

集團的《企業社會責任政策》為我們促進香港經濟及社會發展提供了指引。在符合社會道德及公益的經營理念下，本集團致力維護客戶、員工及社區的利益。我們積極參與社會公益活動，亦鼓勵員工共同參與。我們支持體育、藝術及文化發展，贊助教育項目，並積極參與各類慈善活動。

8.1 根植社區

作為香港主要的銀行集團之一，我們非常重視社區的利益和發展，並視履行社會責任為建立及

鞏固我們的長遠核心競爭力的重要舉措。我們珍惜與業務所在社區建立的長期關係。作為一間社區銀行，我們持續優化分行網絡，以進一步滿足大眾的需求。

我們現時在公共屋邨設有26間分行；而在其中16個公共屋邨中，我們是唯一一間設立分行的銀行。

分行位置



8. 我們的社區

長者及弱勢群體

根據香港特別行政區政府統計處預計，2036年60歲以上的人士將增加至290萬，由2011年佔總人口的18.9%增加至33.2%。數據亦顯示，領取社會保障金的長者所佔的百分比較年輕人士高。

中銀香港設有一系列措施協助長者及社區：

為65歲或以上的長者提供免年費中銀簡易卡，並就如何安全使用自動櫃員機向長者提供協助。

成為本港提供「安老按揭計劃」的主要銀行。根據該計劃，長者可利用在港的自住物業作抵押申請貸款，每月獲取穩定年金，增加退休生活保障。

為年屆65歲或以上的長者以及領取「綜合社會保障援助」的弱勢社群豁免服務費。

積極配合香港特別行政區政府推出的「\$6,000計劃」，推出多項安排及措施，凡合資格的香港市民（特別是長者）可通過全線分行、

電話服務中心及網上銀行等渠道進行登記，並協助他們以銀行轉賬方式領取款項。有關安排及措施已延伸至已移居內地的合資格退休香港長者，幫助他們向政府登記及領取港幣6,000元。

制定有關賬戶開立、銷售流程、分行及自動櫃員機設計及規劃的特別程序，並持續檢討，以滿足有特別需要的客戶。我們為所有客戶引進風險狀況評估，以確保長者或其他弱勢社群了解產品特點及有關投資的風險程度是否符合他們的風險取向。

8.2 服務社區

分行服務

截至2011年底，集團在香港共有266家分行，其中包括133家財富管理中心和21家內地客戶服務中心。如我們的分行設計指引所載，「無障礙通道」是我們分行設計的重要因素。所有新近翻新的分行均已設置無障礙設施如斜坡通道，以方便殘障人士進出。若個別分行無法安裝有關設施，我們另行提供鳴鐘代替。此外，分行亦安排客戶服務大使為有需要的客戶提供協助。

自動櫃員機服務

所有新安裝或更換的自動櫃員機，其按鍵及螢幕的高度均處於坐輪椅人士可觸及的位置，符合香港銀行公會的指引。

集團的全線自動櫃員機均已加裝觸覺指示標記，方便視障人士使用自動櫃員機服務。約92%的自動櫃員機設有軟輸入鍵盤，符合香港銀行公會的有關規定。在制定自動櫃員機的分佈策略時，我們確保於每一個網點均設置最少一部備有軟輸入鍵盤的自動櫃員機。

網上銀行服務

網上銀行服務方面，中銀香港特別為視障人士設計符合他們需要的功能，包括設有語音功能及調整字體大小的頁面，以及符合瀏覽及內容編排方面的最佳應用指引。

電話服務中心

集團的電話服務中心提供多種語言：廣東話、普通話、英文、日文及印尼語的服務，以方便處理客戶查詢及要求。

8. 我們的社區

8.3 關愛社區： 中銀香港愛心 活力義工隊

集團於2006年成立了「中銀香港愛心活力義工隊」，鼓勵員工參與各項社區及義工活動，包括為長者清潔家居、與基層家庭舉行家鄉食物活動、為兒童舉辦藝術興趣班，以及為中學生舉行職業講座。

2011年，我們設立「中銀香港愛心活力義工隊指引」以及義工團隊成員名冊，使義工團隊的運作更為系統化。已登記的義工人數為2006年的兩倍，現時有超過1,000名登記義工投身義務工作。員工可享有一天假期參與義工活動。

2011年，中銀香港愛心活力義工隊與東華三院、保良局、循道衛理、香港小童群益會、仁濟醫院及伸手助人協會合辦九次義工活動，共提供24項服務活動。

8.4 中銀香港 慈善基金

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」）是一個獨立法人、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，範圍遍及教育、體育、藝術及文化、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。

8.5 支持社區

集團通過自行籌辦的活動及支持香港公益金及其他慈善機構舉辦的活動，積極為香港的社會福利提供贊助與支援。

我們於2009年從發售「北京2008年奧運會港幣紀念鈔」的淨收益中撥出港幣9,000萬元成立「中銀香港暖心愛港計劃」，旨在扶貧濟困，建構和諧社會。截至2011年底，計劃共審批逾港幣8,500萬元，支援了香港公益金及香港社會服務聯會屬下社會福利機構及慈善團體的78個大型服務計劃項目，受惠者超過90萬人次，當中包括新移民、長者、基層人士及單親家庭。

8.6 企業公民

中銀香港意識到提升企業公民責任的重要性，連續兩年成為香港生產力促進局「香港企業公民計劃」的主要贊助機構。計劃旨在鼓勵企業在業務策略及管治理念中融入社會責任原則，通過推出一系列活動加強年青一代對現代企業公民責任的認知及關注。

8. 我們的社區

8.7 教育項目

培育未來社會棟樑

自1990年以來，基金累計頒發獎助學金逾港幣1,443萬元，受惠學生遍及本地九間大學共1,540人。我們亦舉辦了「暑期大專學生實習計劃」。2011年舉辦的第七屆「中國內地財經專才實習培訓班」，結合「暑期大專學生實習計劃」，為大學及大專學生提供到中國銀行內地分行實習的機會。

此外，本集團還贊助了以「持續未來、全球相伴」為題的「2011年香港中文大學工商管理碩士企業社會責任會議」。來自各個商業領域的50多個組織、超過250名代表出席了會議，分享他們履行企業社會責任的經驗及願景。

兒童理財工作坊

中銀香港積極於社區推廣理財知識。例如，中銀香港及中銀集團人壽保險有限公司持續贊助香港專業教育學院幼兒教育及社會服務系籌辦的「孩子天」綠色兒童銀行及「兒童小農莊」，讓小朋友學習銀行的基本運作。

中銀香港贊助了「親子理財專題講座暨調查研究發佈會」，邀請專家就如何培養孩子建立正確的理財觀分享了寶貴的經驗和心得。

環保教育

環保教育是本集團企業社會責任的另一重點工作。我們與香港地貌岩石保育協會（「岩保會」）攜手合作，於2011年10月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」，以互動形式展出各種珍貴的化石及古生物模型展品。截至2012年5月已錄得逾64,850參觀人次，逾360個團體參觀。

我們還贊助由漁農自然護理署及岩保會合作推出的全球首個「世界地質公園網上教室」，邀請來自世界各地的地質專家及學者通過網上平台，為本地及海外學生提供地質保育的不同專題課程。首階段有八間學校參與試行，深受學界歡迎，日後將逐步擴展至全港學校。

我們於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2012年5月已舉辦了84個生態導賞團，逾8,100名客戶、市民、員工及家屬參與，大大提高了市民的環保意識。此外，中銀香港邀請了逾260名新移民、單親及低收入家庭人士、青少年及長者免費參加「中國香港世界地質公園深度遊」，讓他們有機會欣賞大自然的瑰寶。

2011-2012年度，我們贊助了由八個國家部門，包括環境保護部、教育部及科學技術部舉辦的「千名青年環境友好使者行動」，旨在提升公眾減少污染的意識，並鼓勵公眾通過節能減排積極保護環境。

為推廣環保信息，我們贊助了由第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」，所使用的裝置物料均為循環再用物品，錄得逾2.3萬參觀人次。

8. 我們的社區

奉行「樂活」(LOHAS, “Lifestyles for Health and Sustainability”的縮寫)的生活模式有助減少碳排放。「中銀香港 — 樂活其『中』」綜合環保教育活動在柴灣設立的「樂活生活館」,由2010年11月至2011年5月共錄得近9,000名參觀人次,逾2,300人次參加共150個樂活工作坊,及逾1,000人參與樂活嘉年華暨全港中小學生「廢·盡心思」設計比賽。中銀香港在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」,逾120名

來自世界各地的大學生參加商業計劃競賽,展示了他們在環保創新方面的聰明才智。

8.8 體育、藝術及文化

為推廣體育運動,我們連續六年冠名贊助「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」,以表揚香港運動員在大型賽事的傑出表現。在2012年舉行的「中銀香港傑出運動員選舉2011」公眾網上

投票活動中,共錄得逾6.3萬張選票。

為積極推廣「全民運動」信息,我們自2007年起連續六年冠名贊助「香港體育節」,累計參加人數超過50萬人次。

我們已連續十年贊助學界運動比賽中最具規模的「港九地域中學校際運動比賽」。2011年,共有274家參賽學校,超過7.9萬人次參加超過8,400場比賽。

撥款
逾港幣 **400** 萬元
全力支持「2011-2014全港
羽毛球發展及培訓計劃」

羽毛球在香港相當普及,也是香港參加奧運的體育項目之一。三位運動員曾代表香港參加了2008年北京奧運會。

中銀香港是香港羽毛球運動的主要贊助機構,過去13年投入支持香港發展羽毛球運動的資源累計逾港幣1,200萬元,惠及逾92萬名參加者。

我們撥款逾港幣400萬元,全力支持「2011-2014全港羽毛球發展及培訓計劃」,包括比賽、同樂日、訓練班、獎勵計劃,以及羽毛球大使示範表演等,2011年錄得超過8萬人參與。

2011年錄得
超過 **8** 萬人參與

8. 我們的社區

文化藝術有助豐富生活，提升創意。基金在2011年全力支持香港大學「敦煌文化及保育研習系列」，讓學生在學者及專家率領下前往敦煌實地考察，深入了解中國文化遺產，並舉辦兩場公開

講座、學生匯報及展覽活動，超過2,600名公眾人士參與。

中銀香港在2011年冠名贊助了「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。此外，近1,500人

參加了相關的「指揮解碼」教育坊、「指揮棒下的管理藝術」分享會及決賽音樂會。2011年底，中銀香港還贊助了「李雲迪紅色·浪漫演奏會」。除蕭邦經典曲目之外，李雲迪還演奏了代表中國特色和元素的民族音樂作品。

8.9 個案 分析

華富邨 — 華貴邨分行

華富邨及華貴邨的主要數據

人口	29,100人
住宅單位數量	10,300個
住宅單位面積	28.3-71.8平方米
設於華富邨的銀行分行	1家（中銀香港）

資料來源：香港房屋委員會

華富邨於1967年在香港落成，邨內有18幢公共房屋及數間學校。華貴邨於1990年落成，共有六幢公共房屋。

華富邨及華貴邨合共有10,300個住宅單位，面積介乎28.3平方米至71.8平方米之間，人口約為29,100人。

社區的銀行服務（例如日常現金提存、貨幣兌換等）對居民十分重要。現時，中銀香港是唯一一間在屋邨範圍開設分行的銀行。長者是該分行的主要客戶，其中65歲或以上的客戶佔70%；另有10%為家庭傭工。作為一間社區銀行，我們充分考慮社區居民的特性，努力為居民提供切合其需要的銀行產品及服務。

9. 環保表現

本集團的《環境政策》描述本集團如何預防、管理和降低在運作中對環境可能產生的直接或間接的負面影響。

除關注自身對環境的影響外，我們新採納的環境保護、社會影響和公司治理相關的信貸準則及《可持續發展採購政策》亦有助我們向客戶及供應商推廣更佳的环境保護、社會影響和公司治理措施。

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、服務和產品，把自身對環境的影響減到最低。

本政策在制定過程中，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。該等措施包括聯合國責任投資原則 (UNPRI) 及聯合國全球契約 (UNGC)。

環保責任

我們意識到我們的商業行為可能對環境產生直接或間接的影響。我們的目標是通過對自身商業行為的有效管理，盡量減少業務發展對環境所帶來的影響，為股東創造長期價值。

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。

我們承諾：

- 將環保與業務發展相結合，並具體運用到集團的日常運作、服務和產品中。
- 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，並通過主要績效指標及其他報告機制，定期對實施效果進行評估。
- 在營運場所依照環境保護的最佳方法運作。
- 遵守國際、國家和地區環境保護法律及法規。

9. 環保表現

9.1 2011年環保事項紀要

回收可循環再造物料

76,041 公斤

節省 A4 紙張數量

420 萬張

節省用電量

170 萬千瓦時

能源及碳排放審計工作

本集團於2011年對轄下主要大樓進行能源及碳排放審計，全面了解碳排放及能源消耗現狀，為設定減碳節能指標奠定基礎。

為更準確量度我們的碳足跡，我們建立了多個系統，以量度辦公室大樓的能耗、用水量及產生廢物量。

綠色機器融資

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，以提升生產力及營運效率，同時減少對環境造成的污染。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。

我們更與本地兩家電力公司合作提供「能源效益貸款計劃」，為有意進行節能改善工程的工商業客戶提供融資服務，鼓勵他們採用具能源效益的電力裝置或設備。

環境保護、社會影響和公司治理信貸準則

我們於2010年檢討並改善了我們的信貸風險政策及程序，融入推廣環保、節能、減排、公眾健康及安全等元素。我們按照這些原則進行信貸評估，考慮信貸客戶或信貸項目對社會及/或生態環境造成的影響。客戶或信貸項目的環境及社會表現是我們審批信貸的考慮因素之一。我們每年均會對有關信貸風險政策及程序作出檢討。

9. 環保表現

9.2 主要大樓的節省用電情況

過去一年，我們於辦公大樓實施節能措施，合共節省用電量約1,721,914千瓦時，其中主要辦公大樓中銀大廈、中國銀行大廈及中銀中心分別約佔668,000千瓦時、59,388千瓦時及230,470千瓦時。有關節能措施包括：

- 改善部分樓層的空調系統
- 加強對空調製冷設備的調節
- 採用更省電的光管及LED照明燈
- 對客用升降機實施區域控制
- 室內溫度維持於22℃至24℃之間

9.3 主要大樓的節約用水情況

除能源及碳排放審計外，中銀香港亦對主要大樓的用水進行評估，並就節約用水提出建議。

2011年全年，我們在主要大樓實施節約用水措施，例如改善洗手間設備等，共節省用水量18,800立方米，其中中銀大廈及中銀中心各約佔17,685立方米及1,126立方米。

9.4 其他環保措施及自願守則

電子結單及電子平台

本集團積極推廣電子結單，鼓勵客戶登記使用有關服務以減少列印結單的用紙量。我們提供24小時電子結單登記服務，以達致便利及無紙化操作。為進一步減低業務營運對環境的影響，我們鼓勵客戶選用網上銀行、手機銀行及電子賀卡。截至2011年底，使用中銀香港網上銀行服務的客戶較上年增加13%，選用電子綜合月結單及電子投資月結單的客戶亦分別增加78%及54%。

在公司網站發佈有關本公司的重要及相關資訊，確保股東及時獲

得有關資訊。為推動環保，本公司鼓勵股東和投資者通過本公司網站瀏覽相關資訊。本公司相信，這也是與股東及投資者進行溝通最方便快捷的渠道。

用紙

我們的採購委員會選用符合森林管理委員會環保認證或其他證明有效減低對環境影響的紙張。我們積極推動無紙化辦公，2011年較上年節省用紙4%。為進一步節省用紙，我們以光碟形式取代紙張填報員工年度收入資料，獲香港特別行政區政府稅務局頒發「綠色僱主」名譽。

循環再造

基於銀行的業務性質，我們的文件和電子紀錄可能含有敏感的財務及個人資料，對此，我們進行了謹慎處理。我們通過一家獲國家信息銷毀協會認證的公司處理回收物料，以確保載有敏感資料的印刷文件及電腦硬盤獲妥善銷毀。

9. 環保表現

我們參與多項回收計劃：

- 1 環境保護署(「環保署」)推出的工商業廢物源頭分類計劃：設立機制推動廢物源頭分類及回收廢紙、金屬、塑膠等，並妥善處理裝修項目的建築廢物
- 2 廢紙循環再造計劃：於指定廢紙箱收集廢紙，並循環再造
- 3 環保署推出的充電電池回收計劃：確保妥善處置及回收充電電池
- 4 電腦翻新計劃：向租戶推廣節約及環境保護信息
- 5 碳粉盒回收計劃：將所回收的碳粉盒送去妥善處理
- 6 慳電膽及光管回收計劃：通過計劃回收含水銀的熒光燈(包括慳電膽、光管和高強度氣體放電燈)，進行集中處理，以減少因不當處置這類燈管所帶來的環境威脅

教學視像光碟

我們於2011年根據環境保護、可持續發展、低碳經濟及銀行業務議題的專項研究，製作內部培訓用的教學視像光碟。有關視頻已通過上載到我們的內聯網網頁，於集團內播放。此教學視像光碟旨在提高員工(特別是前線員工)對我們的環保政策的關注及了解。

照明

本集團簽署了由香港地球之友發起的「夠照·熄燈」約章，承諾定期關掉本集團物業外牆的大型燈光，以節能、減碳、減少光污染及光滋擾。我們亦參加了由世界自然基金會主辦的「地球一小時」，以行動喚起民眾對全球氣候變化的關注。

減少毒素

由於易揮發的有機化合物對人體健康及氣候有害，並會導致空氣污染，我們於維修及翻新大廈時使用低揮發性有機化合物含量的漆料。此外，由於鉛含有毒性，

我們確保使用無鉛漆料。我們亦要求供應商遵守低甲醛排放量(每公升1.5毫克)的標準提供辦公室傢俱。

宴會指引

本集團遵照世界自然基金會香港分會的建議，於2008年制訂宴會指引，在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材。

9.5 於2011年採納的環保準則及參與的計劃

- UKAS發出ISO 14001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書

10. 供應鏈及採購

我們是少數要求供應商遵守採購政策及行為準則的銀行之一。本集團於2011年制訂《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》，並已落實執行。

以下原則有助我們達到目標：

- 我們致力採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務。例如，我們使用符合森林管理委員會環保認證的紙張、更具能源效益的辦公室設備/電器，並使用符合歐盟最新標準的車輛。
- 在與供應商合作的過程中，我們堅守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。例如，全體員工均須遵守《外間單位贈送禮品處理規定》。
- 我們與同業及政策制訂者分享經驗並採納最佳市場慣例。

該準則對供應商在社會、道德、公司治理、環境保護標準和勞工環境等方面所應達到的最低標準提出明確要求。在制定該準則的過程中參考了國際勞工標準及以國際勞工組織(ILO)核心標準為基礎制定的「合宜勞動準則」。

採購政策及供應商行為準則就強迫勞動、童工、結社自由、歧視及騷擾、健康及安全、工資、福利及待遇、工時及工作環境等方面提出勞工及工作標準要求，清楚列明集團對供應商的要求。

2011年供應鏈

我們目前重點關注對環境或社會有較大影響力的主要供應商。長遠而言，我們計劃擴大《可持續發展採購政策》的覆蓋範圍至整個供應鏈。

為評估供應商就遵守我們新行為準則的表現，我們要求供應商進行自我審核，並同時對他們進行實地審核。我們編製了一份自我評估問卷，當中涵蓋環境保護、社會影響和公司治理的相關題目：

- 1 人力資源管理系統
- 2 強迫、抵債、契約及監獄勞工
- 3 童工

- 4 結社自由及集體協商權
- 5 歧視、騷擾及虐待
- 6 健康及安全
- 7 工資、福利和待遇
- 8 工時
- 9 道德標準：行賄與貪污
- 10 公司治理與風險管理
- 11 環境
- 12 合規機制

我們於2011年向42家曾在該財政年度提供產品及服務予本集團的供應商發出自我評估問卷，結果顯示所有接受評估的供應商均符合準則。

為加強落實《供應商行為準則》，我們於2011年第一季制訂了溝通策略，向負責採購的員工提供培訓，以向供應商傳達我們的準則及要求。倘供應商違反準則而未有進行任何補救措施，可能會被終止合約。

11. 主要獎項及嘉許

11.1 以客為本

- ★《彭博市場雜誌》「全球最強銀行」全球首10名及香港首名
 - ★《亞洲週刊》頒發「亞洲銀行300排行榜」「2011年10大香港銀行」及「2011年20大純利最高銀行」榮譽
 - ★《International Financing Review Asia》雜誌頒發「2011年度最佳中國債券承銷商」
 - ★以聯席全球協調人身份協助工銀亞洲發行符合巴塞爾資本協定三規定的人民幣次級債券：獲《FinanceAsia》雜誌評為「2011年最佳海外人民幣債」、獲《International Financing Review Asia》雜誌評為「2011年度最佳投資級債券」
 - ★《基點》雜誌的港澳銀團貸款市場排名中連續七年第一
 - ★新城財經台「香港企業領袖品牌2012選舉」「卓越人民幣銀行服務品牌」
 - ★香港中小型企業商會連續四年頒發「中小企業最佳拍檔獎」
 - ★香港客戶中心協會頒發「人對人電話促銷專業守則」認證、「香港客戶中心協會大獎—2011年度大獎」及香港客戶中心協會頒發的其他七項金獎
 - ★香港優質顧客服務協會頒發「2011年優質服務大獎—傑出個人獎(櫃檯服務)」銀獎
 - ★香港銀行學會「傑出財富管理師比賽」頒發：「傑出理財策劃師」金獎、「傑出理財策劃師」優異獎
 - ★押匯中心獲香港通用公證行頒發ISO 9001：2008質量管理體系國際認證
 - ★《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」榮譽
 - ★《資本壹週》頒發「流動理財服務大獎」及連續三年頒發「網上理財服務大獎」
- 中銀信用卡(國際)有限公司：**
- ★香港品質保證局頒發顧客服務標準(ISO 10002投訴管理體系)認證
- 中銀集團人壽保險有限公司：**
- ★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15屆「亞洲保險業大獎—2011年度最佳人壽保險公司」前三名
 - ★最佳業務管理集團頒發「最佳業務實踐獎—客戶參與」
 - ★香港管理專業協會頒發「最佳管理培訓及發展獎」：「最佳管理培訓及發展獎」金獎、「最具創意獎」

11. 主要獎項及嘉許

11.2 公司治理及投資者關係

- ★香港上市公司商會與香港浸會大學聯合頒發「主板公司－恒生指數成份股公司」類別的「2011年度香港公司管治卓越獎」
- ★《機構投資者雜誌》2011年度買方提名的「銀行業最佳投資者關係獎」第二名
- ★《投資者關係雜誌》2011年度「最佳報告的香港公司」前三名

11.3 關愛社會

- ★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」的成份股，並獲納入為「恒生可持續發展企業基準指數」的成份股

- ★香港公益金頒發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九年嘉許為「商界展關懷」機構

- ★獲恒生管理學院頒發「金融及保險業組別」的「君子企業金獎」及「義獎」

中銀信用卡(國際)有限公司及中銀集團人壽保險有限公司：

- ★香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構

11.4 保護環境

- ★獲香港特別行政區政府稅務局頒發「綠色僱主」名譽

中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心：

- ★UKAS發出ISO 14001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

中銀大廈及中銀中心：

- ★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

- ★香港通用公證行頒發衛生監控系統認證書

中國銀行大廈：

- ★香港品質保證局頒發「碳減排標籤認證」

11. 主要獎項及嘉許

中銀中心：

- ★香港環保卓越計劃頒發「減碳4%證書」
- ★香港通用公證行頒發ISO 50001：2011能源管理系統認證證書

中銀集團人壽保險大廈：

- ★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」《良好級》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

中銀信用卡(國際)有限公司：

- ★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

11.5 進取及創新

- ★《TVB周刊》頒發「傑出企業形象大獎2011」
- ★美國Astrid Awards國際設計大賽「中銀香港暖心愛港計劃」：「企業社會責任項目」銀獎
- ★美國Mercury Awards國際公關傳訊大賽「聲光園」：「特別活動(推廣環保的展覽)」銅獎；「中國香港世界地質公園—史前故事館」：「展覽(地質形成)」銀獎及「宣傳推廣(地球科學)」優異獎

