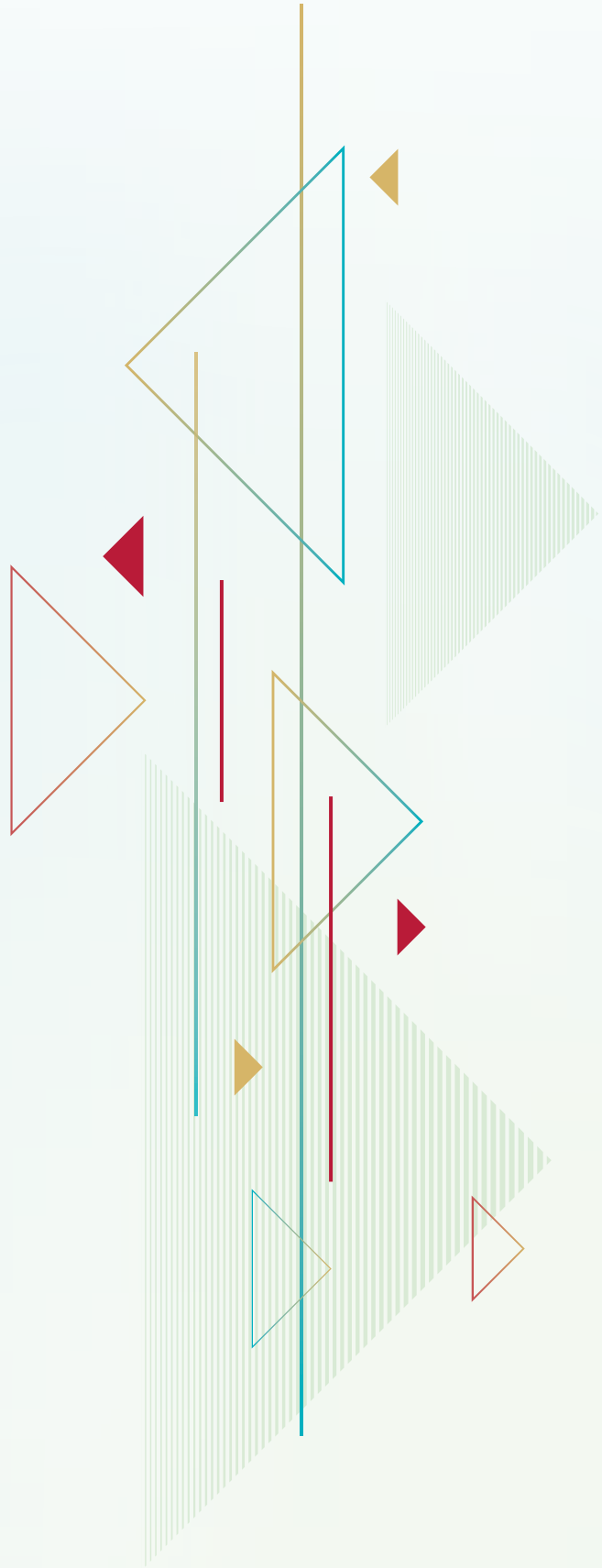


2012年度
企业社会责任报告



目录

1. 关于本报告	4
2. 总裁致辞	5
3. 集团企业社会责任发展现状	6
3.1 企业社会责任治理	7
3.2 恒生可持续发展企业指数系列认可	7
4. 我们的业务	8
4.1 2012年业务摘要	9
4.2 经济影响	9
5. 公司治理	12
5.1 公司治理架构	12
5.2 董事会	13
5.3 风险管理	13
6. 利益相关者的参与	14
6.1 2012年利益相关者的参与	14
6.2 客户	14
6.3 员工	15
6.4 股东	15
6.5 投资者	15
6.6 信息披露	15

7. 我们的员工	16
7.1 工作环境	16
7.2 员工福利	17
7.3 人才管理	17
8. 我们的社区	19
8.1 便捷的银行服务	20
8.2 体育、艺术及文化推广	21
8.3 教育项目	22
8.4 员工义工队	23
9. 环保表现	24
9.1 将环保因素融入我们的业务	25
9.2 提高能源及资源效益	25
9.3 提供无纸化银行服务	26
9.4 推行无纸化办公	27
9.5 增强社区的环保意识	27
10. 供应链	29
10.1 可持续发展采购政策	29
10.2 供应商行为准则	30
10.3 与供应商的沟通	30
11. 主要奖项及嘉许	31

1. 关于本报告

本报告概述中银香港（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、集友银行及其他机构，统称「本集团」）2012年度企业社会责任（「CSR」）方面的相关活动。报告内容涵盖公司治理、利益相关者的参与、工作环境、社区投资、环境保护及供应链管理等方面。

本报告是集团根据全球报告倡议组织第3.1版指引（Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 Guidelines）编制的第二份报告，同时也参考了香港交易及结算所有限公司颁布的环境、社会及管治报告指引（Environmental, Social and Governance（「ESG」）Reporting Guide）。

2. 总裁致辞

2012年，在依然艰难的经营环境下，中银香港集团仍以其均衡的发展策略取得了业务的可持续增长。作为集团核心价值的一部分，我们相信履行企业社会责任对于保持业务的长期可持续发展、维护集团的社会经营权、建立与员工、客户、投资者及社区之间长期的互信关系等都将起到积极的推动作用。

作为香港主要银行集团，我们深刻意识到中银香港在推动本港经济和社区的可持续发展过程中所扮演的重要角色。一直以来，中银香港致力于提供负责任的银行服务，以实现我们成为「您的最佳选择」的愿景。「提供负责任的银行服务」不仅意味著要向客户提供合适的产品和服务，更要在日常营运中坚持严谨的业务操守：在保持业务增长势头的同时，有效地控制和管理风险，使我们能够为利益相关者提供一个可持续的、平稳的业务发展平台。这是我们履行企业社会责任承诺及发展的重要基础。

本报告是中银香港集团第二份以「GRI G3.1指引」为基础编制的企业社会责任报告，同时参考了香港交易及结算所有限公司发布的「环境、社会及管治报告指引」。通过这份报告，我们希望能够与利益相关者共同分享集团在企业社会责任方面所作出的承诺以及本年度内所取得的主要成就。2011年，我们制定了「利益相关者参与五年规划」以确保与利益相关者就所关注的问题进行有效的沟通，并听

取其反馈意见。2012年，我们进一步落实了该项规划。根据我们的调查结果，利益相关者对本集团「2011年企业社会责任报告」的发布表示欢迎，并对中银香港在企业社会责任相关领域的发展表示关注。我们高度重视相关的反馈意见，并将进一步扩大披露范围，与利益相关者一道共同推动企业社会责任的不断向前发展。

2012年正值中国银行百年华诞，也是中银香港上市十周年；它不仅是集团历史上的里程碑，同时也印证了多年来我们所赢得的利益相关者的基本信任。我们深知推动集团经营所在地经济、社会及环境方面可持续发展对本集团自身长期可持续发展的重要性及深远影响。为此，我们承诺将履行企业社会责任与集团的业务发展相结合，为推动本地社区的整体发展作出贡献。展望未来，我坚信凭藉独特的竞争优势和财务实力，我们将会抓住有利时机，为利益相关者创造更大的价值。



副董事长兼总裁
和广北

3. 集团企业社会责任 发展现状

就本集团而言，履行企业社会责任意味著以负责任的方式经营业务，这一取态对集团的内、外部利益相关者乃至整体经济、社会和环境都将起到积极的影响；对创造和保持集团的长远核心竞争力、加强与利益相关者的联系以及提升品牌价值都将起到至关重要的作用。

我们通过系统化的方式管理集团企业社会责任计划：为确保企业社会责任策略得以有效地执行，集团在制定政策、完善架构及建立机制等方面采取了一系列措施；「五年期利益相关者参与规划」的制定保证了我们与利益相关者之间的沟通并能够及时听取其反馈意见；通过检讨和评估集团企业社会责任表现，使相关领域的工作能够持续改进和提高，与集团的核心业务及利益相关者的期望保持一致。

我们认真履行对员工、客户、社区及供应链所承担的责任：集团为员工提供稳定的就业环境；为客户提供便捷的银行服务；支持有意义的公益活动；利用我们的影响力鼓励对社区和环保有益的行为活动。

3.1 企业社会责任治理

集团企业社会责任委员会负责审议和检讨企业社会责任战略、政策，监督战略的实施，并将工作进展定期向董事会汇报。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。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。

参照《联合国环境规划署金融机构环境及可持续发展宣言 (UNEP Statement by Financial Institutions on the Environment and Sustainable Development)》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》及其他相关准则、国际指引，我们制定了《集团企业社会责任政策》及《环保政策》。上述政策为我们能够切实可行地落实企业社会责任奠定了基础。

集团同时也制定了《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》，以确保供应商符合我们对其职业操守、公司治理、环保标准及公平劳工状况的要求。

3.2 恒生可持续发展企业指数系列认可

集团在可持续发展方面的表现赢得了广泛认可。连续三年，中银香港(控股)有限公司成为恒生可持续发展企业指数系列成份股。其在ESG方面表现的评估排名由2011年的第18位跃升至2012年的第12位，评级由「A」(良好)跃升至「AA-」(稳定)。

4. 我们的业务

中银香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附属机构（「本集团」）是香港上市的主要商业银行集团之一，为个人客户和企业客户提供全面的金融产品与服务。中国银行（香港）有限公司（「中银香港」）是香港三家发钞银行之一，也是香港唯一一家人民币清算行。

集团在香港拥有最庞大的分行网络。截至2012年12月31日，我们通过269家分行与589部自动柜员机，以及网上、手机银行等高效的自动化平台提供服务。此外，我们在中国内地设有36家分支行，为中港两地客户提供跨境银行服务。

我们在香港的各主要业务均保持市场领先地位，包括存款、住宅按揭贷款、公司贷款、银团贷款及离岸人民币业务。通过与母行中国银行的紧密合作，集团亦将业务拓展至香港以外地区，以满足客户对跨境银行服务的需要，为其全球性的业务发展提供支持。

集团设立了完善的公司治理架构，并制定了有效的风险管理与内控机制。所采取的核心均衡业务策略保证了集团业务的可持续发展及利益相关者参与，最终实现集团成为「您的最佳选择」的愿景。我们深知与客户建立互信关系以及保持财务稳健的银行声誉的重要性。我们相信，集团所采取的业务发展措施能够为股东及投资者带来稳健的回报，并为员工及社区提供可持续发展的业务发展平台。

4.1 2012年业务摘要

- 尽管香港银行业的经营环境面临挑战，我们仍在继续推动核心业务的增长，并利用我们的优势来开发新产品及服务，为股东及投资者带来稳健回报。
- 集团的净经营收入较2011年增加15.9%至港币357.6亿元；股东应占溢利创上市新高，按年增加2.4%至港币209.3亿元。
- 集团的财务表现保持稳健，资本金及流动资金充足：资本充足比率（「CAR」）为16.8%，而平均流动资金比率为41.2%。
- 贷款及存款保持健康增长，贷存比率维持在良好水平。
- 各主要业务持续保持市场领先地位，包括离岸人民币业务、香港住宅按揭业务及港澳银团贷款市场。
- 推出多项创新产品，包括安排香港首宗具规模的全额人民币银团贷款、推出「多货币船舶融资（人民币和美元）」。

4.2 经济影响

全面的银行服务供应商

作为香港主要银行集团，我们致力于推动本地经济的发展。我们为客户提供银行服务以满足他们的理财需要，协助客户经营业务并实现其财务目标。尽管全球经济放缓，集团于2012年的客户贷款仍持续增长，达到港币7,782.64亿元，增幅11.3%。

- 为迎合客户更高层次的银行业务需要，集团提供一站式个人理财产品及服务。

- 在楼宇按揭市场仍保持领先地位，为有置业需要的人士提供便捷的融资贷款。2012年，集团的住宅按揭贷款余额为港币1,866.01亿元，增长9.9%，占本地市场逾20%。

- 我们亦推出「一天即批按揭服务」，为客户提供更便捷更高效的服务。

4. 我们的业务

- 集团为企业客户提供全方位金融服务，其业务经营地区涵盖了香港、中国内地及海外。2012年，集团的企业贷款余额为港币5,395.62亿元，增长11.6%。
 - 2012年，中银香港及南洋商业银行与香港按揭证券有限公司合作，推出「小型贷款计划」，以协助创业人士。该计划设有小型创业贷款、自雇贷款及自我提升贷款，另外亦提供营商导师及创业培训等支援服务。
 - 于2012年12月，中小企占香港企业总数的98%，所提供的就业机会占47%¹（除公务员外）。作为经济支柱，我们认同中小企在推动经济及社会可持续发展及增长的重要性。为此，我们推出一系列针对小中企的服务助其经营业务，并积极支持香港按揭证券有限公司推行的「中小企融资担保计划」，为中小企提供灵活的贷款服务。集团设有14家指定中小企中心，针对中小企的财务需要提供一站式服务。
- 本年度内，我们的服务亦获得多项市场嘉许：
- 连续第五年荣获香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍挡奖」
 - 于《亚洲投资人》举办的「亚洲投资人服务提供者奖」荣获「最佳跨境托管亚洲银行奖」
 - 连续14年获摩根大通银行颁发「美元清算质量奖」
 - 营运部放款处获香港通用公证行颁发 ISO 9001：2008质量管理体系国际认证
 - 《星岛日报》颁发「星钻服务品牌选举 — 按揭服务」大奖
 - 中银「易达钱」获《太阳报》颁发「超卓银行信贷服务品牌大奖」
 - 香港铁路有限公司颁发「我最喜爱至方便商舖」卓越奖

¹香港特区政府政府统计处，2012年第四季就业及空缺按季统计报告

全力支持发展离岸人民币市场

离岸人民币市场在持续稳步健康地发展。作为香港唯一人民币清算行，我们致力于提供高效的清算服务及充足的人民币流动资金，为全球各地的人民币参加行提供日常结算服务。为满足市场需求，我们同时也在不断提升自身的服务质素。2012年，我们将服务时间由星期一至五下午6时30分延长至11时30分（香港时间），以满足不同时区参加行的服务需求。此举有助于在全球推广人民币的使用，并巩固香港作为离岸人民币清算枢纽的竞争优势。

作为主要参加行，本集团也在不断完善自身的离岸人民币业务平台，以满足全球各地市场日益增加的人民币交易需求。集团在各类主要人民币业务都保持领先地位，并获颁发多项行业嘉许。我们亦积极参与多项本地及海外的人民币业务研讨会及论坛，以推动香港人民币业务的发展。

- 2012年，我们成功安排了香港首宗具规模的全额人民币银团贷款

- 推出了首项「多货币船舶融资（人民币和美元）」产品
- 为推动点心债券市场发展，集团亦积极参与人民币债券承销业务，业务量较去年大幅增长
- 继宣布放宽监管后，我们即时率先通过全线分行为非香港居民提供人民币服务
- 抓住人民币合资格境外机构投资者（「RQFII」）计划所带来的机遇，本集团成为香港最大的RQFII基金分销商和托管服务供应商

经济贡献

集团不断增长的经营收入为本地市场提供了更多的就业机会并按照经营所在地司法及监管要求纳税。2012年，公司的收入按年增长2.4%至港币357.6亿元；税前利润为港币255.2亿元。员工成本为港币64.06亿元，而已付税款总额为港币39.74亿元。

5. 公司治理

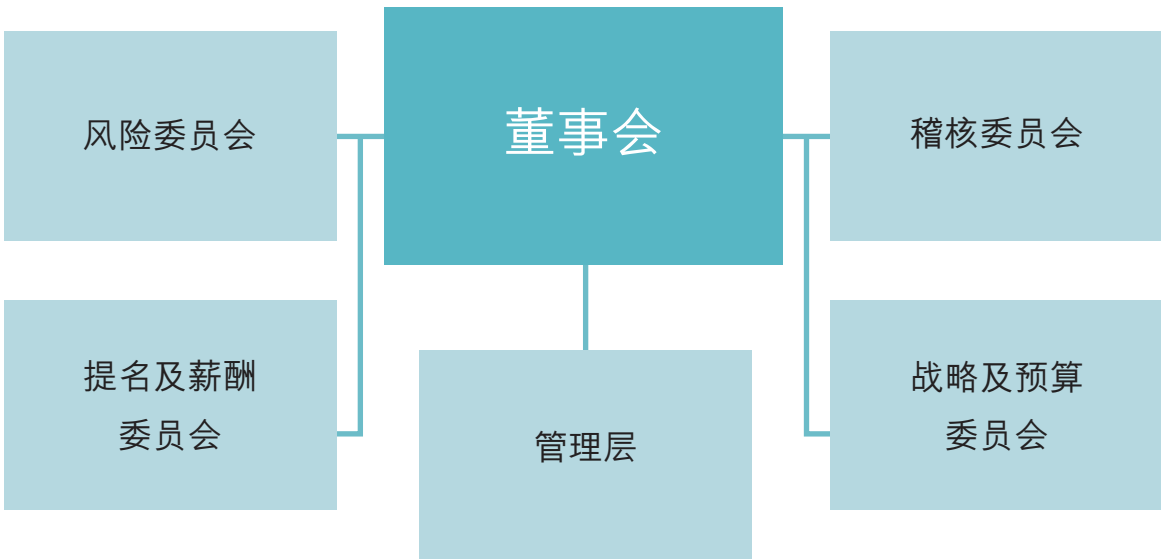
本集团建立和完善高标准的公司治理机制以保障股东、客户及员工的利益。具体而言就是通过保持高效的公司治理架构来规范和监管公司在日常经营中的商业道德操守。

我们对于公司治理相关实务进行定期重检，并严格遵守本地法律法规及香港金融管理局（「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颁布的相关规则及指引。

5.1 公司治理架构

公司治理架构的核心是董事会，董事长与总裁之间有明确的职责分工。董事会负责监督管理层对公司业务及其他事务的日常管理。本集团的独立非执行董事在董事会中具有很强的代表性，其资历远超出相关规则及监管规定所要求的标准。

董事会下设稽核委员会、提名及薪酬委员会、风险委员会和战略及预算委员会，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，或在适当情况下按董事会转授的权力作出决策。



5.2 董事会

截至2012年12月31日，董事会共有董事12名，包括6名独立非执行董事、5名非执行董事及2名执行董事。董事会主席为非执行董事。现行董事会成员中，全部董事均具有丰富的银行及管理经验。

董事会作出的决策要确保其客观性，力求实现股东的长远价值，同时确保对公司其他利益相关者承担企业社会责任。2012年度，董事会共召开七次会议，平均出席率达93%。

5.3 风险管理

集团深信良好的风险管理是企业成功的重要因素。在日常经营中，我们高度重视风险管理，并强调风险控制与业务增长及发展之间必需取得平衡。公司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敞口在可接受的水平之内。集团的风险取向陈述经董事会审批通过，阐述集团在风险可控的前提下愿意承担的风险类型与程度，从而在可控的风险水平下实现业务发展目标及达到利益相关者的期望。我们每周召开管理委员会会议，以提升各主要部门及附属机构的风险意识。

2012年，稽核委员会对公司内部控制系统的有效性进行了年度重检。有关检查涵盖各项重要的内部控制措施，包括财务、操作及合规控制以及风险管理职能。

有关本公司的公司治理详细资料，请见2012年年报或本公司网页。

6. 利益相关者的参与

我们认同利益相关者的参与对于集团在充分了解情况的前提下作出决策、达到业务目标、实现企业社会责任承诺过程中所起到的重要作用。2011年，集团制定了长期的利益相关者参与计划，确保我们与利益相关者保持有效沟通，针对其所关注的问题听取反馈意见。我们的利益相关者包括：

- 客户
- 员工
- 股东及投资界
- 政府及监管机构
- 供应链
- 社区

2012年，我们仍沿用原有沟通平台使利益相关者参与银行的运作。

6.1 2012年利益相关者的参与

作为利益相关者参与的一部分，我们聘请外部顾问以独立的专题小组形式与员工作了访谈，并与供应商及社区夥伴进行沟通，搜集他们对集团可持续发展表现方面的意见。另外，为进一步了解客户需求，我们通过包括专题小组访谈在内的各种形式与不同客户层沟通，搜集反馈意见。上述各类形式的沟通对于集团制定整体发展策略都起到重要作用。

集团对于利益相关者的反馈意见非常重视：根据报告分析结果，利益相关者对本集团按照全球报告倡议组织第3.1版指引所编制的「2011年度企业社会责任报告」表示欢迎。因应其所关注的问题，

集团将继续加强信息披露，进一步推动企业社会责任的发展。

6.2 客户

集团坚持「以客为本」的银行服务以切实满足客户的需求。我们通过多种方式定期与客户保持沟通以徵集反馈意见，其中包括：客户满意度调查、专题小组访谈、客户投诉以及前线员工与客户之间的直接沟通等。为了充分了解公司客户的需求，我们还定期走访客户并组织研讨会；为保障客户利益，集团专门设立了「优质服务管理」单位以回应客户对本行服务的意见及建议。

6.3 员工

集团建立相关沟通平台以确保员工与高级管理层之间的定期双向沟通；亦通过员工刊物、内联网及其他沟通方式定期发布有关集团发展的最新资料，员工可通过指定热线电话、定期网上调查及员工论坛来提供反馈意见；高层管理人员定期到访分行以听取前线员工的意见。我们同时设有「员工合理化建议平台」，使员工能够以保密方式发表意见或提交正式投诉，公司视其必要性作出适当反应。

就2013年集团的相关规划，我们召开了高层管理人员与员工的沟通会。附属机构中，南洋商业银行（「南商」）2012年内与员工举行了三次午餐会，使高层管理人员能够在轻松的环境下与员工进行沟通。我们也推出了「我的建议」计划，鼓励员工就集团日常营运和业务发展发表意见和建议。

6.4 股东

董事会高度重视与股东之间的有效沟通，以便股东了解集团的业务及相关事务。我们鼓励股东参与公司的股东周年大会，并就其所关心的领域提问。

在2012年5月29日举行的年度股东周年大会上，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、稽核委员会成员以及外聘核数师罗兵咸永道会计师事务所的代表均有

出席并回答股东的提问。会上，合共有973名登记股东、260名授权公司代表及428名授权代表出席，持有股份总数为10,353,615,678股，占公司全部已发行股本97.93%。

6.5 投资者

2012年度，公司与来自世界各地的投资者及分析员举行了170多次会议，出席总人数约450人。会议形式包括环球路演、投资者会议、走访公司、电话会议等，使投资者能够更加深入地了解公司的业务策略。

通过电邮、与投资者的直接对话及投资者的反馈意见等形式，公司持续不断地推动双向沟通；通过投资者的回应，同时也使我们能够更深入了解市场焦点，有助于制定集团的投资者关系规划，不断加强我们与投资者之间的关系。

6.6 信息披露

董事会对集团有关报告、公告、股价敏感及内幕资料等的披露程序及其效果进行监督和重检，并鼓励集团采取必要措施及时披露信息，确保有关资料能够清晰及客观地对外发布，以便股东及公众人士根据其所了解的信息作出投资决策。

7. 我们的员工

我们深知员工是集团最宝贵的资产；我们更了解工作稳定及事业发展对员工的重要性。近年来随著全球金融危机的爆发及全球经济的低迷，银行业的就业环境出现了较大波动，稳定的工作环境日益重要。作为香港主要银行集团，我们持续推动业务增长并坚守我们对社区及员工的承诺。

我们认为，一个令人愉快的工作环境对集团取得良好表现至关重要。我们致力于为员工提供理想的工作环境，增强员工的归属感，使之能够在事业发展及个人生活两方面取得平衡，同时推动员工间的广泛交流及改革创新。

表 3.1：2007 年至 2012 年全职员工

年份	员工人数
2007 年	13,427
2008 年	13,463
2009 年	13,244
2010 年	13,806
2011 年	14,475
2012 年	14,638

7.1 工作环境

集团内部工作环境方面的日常运作直接受集团《员工行为守则》规管。该守则编制过程中参考了「性别歧视条例雇佣实务守则」、「残疾歧视条例」及「家庭岗位歧视条例」，并遵从集团经营所在司法权区的歧视法律法规。守则定期作年度重检和修订并由集团管理委员会审批。

本集团是一个提供平等机会的雇主，所有雇佣决定均基于业务需求，视工作需要及个人经验与履历，并按照个人的技能、经验及表现提供具竞争力的薪酬待遇。集团定期重检薪酬待遇，以确保相关机制符合监管规定及市场惯例；建立并完善了相关激励机制以奖励表现优异的员工。对于从事销售的人员，我们制定计分卡机制，确保在进行评估时考虑到销售及合规等因素。

我们认识到一个具有凝聚力而且全身心投入的员工团队对集团的长远发展至关重要。2012年，我们成立了跨部门工作小组，具体探讨改革创新、工作流程、公司声誉、事业发展及薪酬等聘用因素，并制定策略行动计划。我们鼓励各单位及部门分别制定各自的行动计划，藉以持续改善雇员满意度。

我们亦采取具体措施以确保员工拥有安全的工作环境。本年度，企业安全部门举办了一系列培训课程，包括基本防火课程、职业健康及安全座谈会及首个急救证书课程等。通过这些活动，我们旨在使员工具备必要的知识技能，以有效识别潜在的安全风险，并对有需要人士提供协助。此外，我们推出了有关「办公室安全及健康」的网上学习课程，以提升各级员工对职业健康及工作场所的安全意识，总计9,360名员工参与了5,456小时的培训。本集团在本年度的工伤比率为0.1%，我们将继续努力确保工作环境安全。

7.2 员工福利

我们同样意识到员工作息平衡的重要性，并且采取了相关措施鼓励员工享受私人时间。集团为员工及家属举办一系列的康乐活动：2012年，我们举办了「香港海洋公园同乐日」，逾20,000名员工及家属出席，反应热烈；我们亦鼓励员工及家属参与公益活动：通过「香港地质公园慈善环保行」，员工及家属徒步畅游新界及离岛一带，参与者不仅能够饱览大自然风光，而且加深了对自然生态的了解。

我们采纳家庭友善的雇佣常规，让员工于生日及节日提早下班，并向男员工提供有薪待产假。我们为员工提供免费的定期身体检查、具竞争力的医疗计划及辅导服务。员工可以优惠价格享用中银大厦员工餐厅的早、午、晚餐，如在别处工作则可领取饭餐津贴。

7.3 人才管理

我们相信，有效的人才管理能确保继任计划的顺利实施并配合业务发展的需要，是集团可持续发展的重要基础。为此，集团高度重视系统化组织架构的设立以持续吸引人才、发掘人才；集团进一步完善了由不同背景但经验丰富的专业人才组成的人才库，以充实我们的继任计划；为巩固人才发展，集团于2012年初设立了专门的人才管理团队。该团队负责各类重要基础开发项目，其中包括新近构建的「领袖模型」。该项目为集团领导或关键非领导岗位的人才管理及继任计划提供策略方针。

7. 我们的员工

在人才竞争激烈的银行业，我们相信，作为一间根植社区、财务表现稳健的银行，中银香港的声誉及品牌形象对于吸引人才将起到积极的作用。利益相关者的反馈意见也显示出员工对集团所提供就业机会的重视。日后，集团将进一步巩固这方面的发展。

作为一家致力于下一代发展的银行机构，我们通过不同的平台（如中港两地的校园招聘会）招揽人才。集团制定大学生暑期实习计划，使他们能够获得银行业相关工作经验。我们相信，参与银行的日常业务运作，可使学生们更深入地了解本集团及其企业文化。很多实习生毕业后即入职本集团。

集团注重为员工提供学习机会，并支持员工的学习和进修。我们在为员工寻找学习机会的过程中，将员工个人的职业发展需求与集团的整体发展需要相结合。我们已建立系统化的人才发展机制，支持由高级管理人员、部门主管、人力资源部及员工本人组成的「四位一体」育人文化。

我们为新入职的前线员工制定了完整的培训课程，以确保他们能够符合工作岗位的需求，并在工作过程中建立与集团道德标准相符的价值观。培训结束后同样将会进行培训后的评估，确保员工能够有效掌握有关知识及技能。

通过「见习管理人员培训计划」及「见习行政人员培训计划」，集团还不断地为员工提供结构性的培训，包括内部培训、在职培训及岗位轮训。为确保见习管理人员培训计划达到预期效果，我们于本年度举办了独立的专题小组讨论，以更深入地了解员工的反馈意见并寻找进步空间。

至于管理人员方面，我们采用多间知名大学提供的不同教育及发展计划，当中包括北京大学、清华大学、哥伦比亚大学、牛津大学、Richard Ivey School of Business 及剑桥大学。集团通过进修资助来鼓励员工进修以实现持续的自我提升。

2012年培训摘要

员工类别	培训小时
高级管理层	56
前线销售及客户服务	58
一般员工	29

8. 我们的社区

集团根植香港，致力于与社区成员建立和谐关系并协助有需要的人士。我们与慈善团体、同业及政府等不同机构合作，通过我们的核心金融业务及优势对社会产生积极的影响。我们推动人才培育，为社区增添活力。当发生自然灾害时，我们支持救灾工作，为有需要社群提供财务援助。

多年来，我们通过「中银香港慈善基金」(「基金」) 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，贯彻关爱社群的宗旨，与市民分享企业发展的成果。过去18年，基金为社区捐款约港币1.80亿元。

8.1 便捷的银行服务

作为香港主要的银行集团之一，提供便捷的银行服务不仅是我们的核心业务，亦是我们对社区的责任。我们设有庞大的分行网络，积极为客户提供各类银行服务。为进一步方便客户，我们在各大交通枢纽、购物商场及住宅地区设立了全新的24小时自助银行服务中心。

集团亦为使用银行服务方面有难度的个人及企业提供针对性的服务及设施。我们深明基本交易账户服务对客户理财的重要性，因此，集团向年满65岁或以上的长者、未满18岁的账户持有人及领取伤残津贴或综援的人士提供手续费豁免。

「提供便捷的银行服务」也包括向每一位客户提供无障碍服务：为方便使用轮椅的人士，我们设置了斜坡通道或鸣钟等设施，以便分行的客户服务大使为有需要人士提供协助；我们确保所有自动柜员机已加装触觉指示标记，方便视障人士使用自动柜员机服务；此外，所有新安装或重新安装的自动柜员机，其按键及萤幕的高度均是坐轮椅人士可触及的位置，而约93%的自动柜员机已于屏幕两旁设有服务选择按钮。

网上银行服务方面，我们为视障客户设计了多项功能，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。电话服务中心方面，我们提供广东话、普通话、英文、日文及印尼语等多种语言的服务，以处理客户的查询及要求。

服务长者

我们为年满65岁的长者提供免费的中银简易卡，方便其享用基本银行服务，并就如何安全使用简易卡及自动柜员机向长者提供协助。

我们亦鼓励客户为退休作适当规划：2012年，我们举办活动宣传退休保障的重要性；我们继续支持香港按揭证券有限公司推出的「安老按揭计划」。根据该计划，年满55岁或以上的长者可灵活利用自住及非按揭住宅物业作为抵押申请贷款，于有关物业继续居住并收取稳定年金；我们还与香港特区政府社会福利署合作，为居住内地、领取综援的长者提供优惠汇率。我们预计随著香港人口老化，长者客户群的需要将有所增加，集团将继续以创新的产品和服务满足他们的理财需要。

支持慈善机构

我们凭藉庞大的分销网络，提供客户捐款及慈善机构接收善款的方便平台；我们为合资格的慈善机构豁免行政费用，确保客户捐出的一分一毫直接交予慈善机构；我们亦鼓励员工参与香港公益金举办的「雇员乐助计划」，并捐出等额善款。

8.2 体育、艺术及文化推广

支持运动员发展

集团一直非常支持香港年青运动员的发展。我们连续七年冠名赞助「中银香港杰出运动员选举」，以提升社区对运动的兴趣。

「基金」已连续十年赞助香港学界运动比赛中最具规模的「港九地域中学校际运动比赛」，更设立最高荣誉奖「中银香港紫荆杯」及「中银香港学界青苗杯」，积极发掘学界具潜质的运动员。2012年，共有269家参赛学校，超过8万人次参加超过8,000场比赛。

我们积极赞助香港的羽毛球运动，至今捐款逾港币1,300万元，支持培育运动精英及鼓励大众的参与。我们继续全力支持「2011－2014全港羽毛球发展及培训计划」，举办多项比赛、同乐日、训练班、奖励计划，以及羽毛球大使示范表演等，2012年录得超过12.5万人参与。

艺术及文化推广

我们重视推广艺术及文化，希望让更多社会大众参与欣赏。2012年，我们独家赞助由香港民政事务局主办、康乐及文化事务署统筹的「国际军乐汇演」，邀请12支世界知名军乐团逾千人为观众演出气势磅礴的步操及军乐，更提供1,870张免费门票予弱势社群，让他们一同欣赏这次军乐盛宴。

2012年，为纪念中国银行成立100周年，我们发行「中国银行百年华诞纪念钞票」，深受广大市民欢迎；更在中银大厦举办「中银香港珍藏钞票展览」，展示了超过200件珍藏多年、自中国清末以来不同年代的钞票藏品，弥足珍贵，与公众一同回顾中国近代历史及金融发展进程。

年内，我们还赞助多项活动，包括由香港中乐团主办的「鼓王群英会XVI」音乐会，以及「朗朗钢琴独奏会」，由世界知名年青钢琴家朗朗为观众奏出多首动人乐章。另外，我们还赞助了由香港苏富比于2012年举办的「情义之交 — 游艺堂藏张大千书画展」。

8.3 教育项目

我们深信，教育对社区发展至关重要。支持社区教育计划是我们社区投资的重点之一。我们设有奖学金和助学金支持学生学习。自1990年以来，「中银香港慈善基金」累计捐出港币1,540万元，受惠学生达1,661人。除提供奖学金外，我们认为培育社区人才的其中一个宝贵方法是为学生提供在本集团的实习机会，学习有关金融业的知识及技能。我们举办「暑期大专学生实习计划」，为大专生提供实务见习机会。

中银香港与香港专业教育学院合作成立「中银香港金融服务学习中心」，按照中银香港分行的布局设计，让学生学习银行实务知识、客户服务技巧，积极为银行及金融业培育人才。截至2012年底，中银香港为该学院毕业生提供超过200个客户服务主任的职位，使他们能够学以致用。

集团参与苗圃行动的「助学长征」，向中国云南传递关爱之情。2012年，一支由30名热心的现职及退休员工组成的团队，身体力行前往云南香格里拉，展开一连十日助学之行，筹得善款逾港币80万元，悉数用于改善偏远地区的教育状况，并向内地山区学童捐赠日用品。我们自2009年起已连续四年支持苗圃行动的「助学长征」。南商（中国）亦致力为内地公益慈善作出贡献，继续向云南省永胜县羊坪学校进行捐助。

集团亦持续支持青少年发展：附属机构中银集团人寿保险有限公司（「中银人寿」）连续两年赞助香港青年协会举办「迎挑战·上武当」青年武当武术团，参与计划的青少年在中国湖北的武当修院留宿，接受严格训练，锻炼身心。2012年，来自本港大专院校共40名青年参与这项活动。

8.4 员工义工队

员工参与有意义的社区事务对员工与社区双方来说具有相辅相成的效果。2006年，我们成立了「中银香港爱心活力义工队」，系统化管理公司员工的义工活动；2011年，我们制定了「中银香港爱心活力义工队指引」，为义工队订明一套运作准则；2012年，我们为义工队举办培训，确保他们可更有效率地为社区作出贡献。例如：我们曾邀请循道卫理为义工队举行两场培训课程，提升他们为长者及长期病患长者提供社区服务时的沟通技巧。

公司积极鼓励员工参与社区事务，每年为员工提供一天假期参与义工活动。2012年，义工队继续参与社区事务，重点针对「关怀、教育及环保」。此外亦参与由长期社区夥伴举办的社区事务。部分义工利用其专业技能协助社区夥伴点算及核对筹款活动的款项，为低收入家庭举办理财工作坊，并向年青人提供就业讲座。

截至2012年底，共有1,300名员工登记成为义工。2012年内，逾900名员工参与共55项社区活动。

9. 环保表现

集团致力于促进环境的可持续发展。我们深刻意识到银行业务可能对环境产生直接或间接的影响。集团切实执行《环境政策》，致力于减少碳足迹，提高资源使用率和提倡对环境负责的商业行为，致力减少业务发展对环境的影响。

我们的策略是将环境保护的概念融入我们的业务决策和日常营运中。集团的环保政策阐述了本集团如何预防、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。

除关注我们自身的环境影响外，我们的环境保护、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。

我们承诺：

- 将环保与业务发展相结合，具体融入到集团的日常运作、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。

9.1 将环保因素融入我们的业务

我们将环境、社会及治理因素与银行的贷款及授信政策相结合，以确保为本集团及社区带来可持续的业务发展及增长。

2012年，本集团继续与香港生产力促进局合作提供「环保易」机器融资优惠计划，鼓励企业客户购置符合环保标准的机器设备；亦与本地两家电力公司合作提供「能源效益贷款计划」，为有意进行节约电力改善工程的本港工商客户提供融资服务。

将环保因素融入我们的信贷政策令我们可以更好地管理风险。我们在信贷风险政策和程序中加入提倡环保、节能减排、公共健康与安全的元素。在进行信贷评估时，我们会在作出信贷决定前评定客户或融资项目在社会或环境方面潜在的正面及负面影响。

我们优先考虑在提供产品或服务过程中获得ISO14001环境管理系统或ISO50001能源管理系统认证的供应商。

9.2 提高能源及资源效益

我们相信，在遍布全港269间分行和容纳超过14,000名雇员的办公室中提高能源及资源效益，长远将有助减低对环境的影响。

2012年，集团持续致力于在办公地点加大力度执行提升能源和水资源效益的措施，并与国际认证和标准接轨。我们将空调系统内的风冷式制冷设备置换为更具能源效益的水冷式制冷设备。我们展开了中银中心空调系统内安装水冷式制冷设备的招标程序。预计此项目将于2014年或之前完成，预计届时每年可节省高达12%的电力消耗。

分行方面，我们以更具能源效益的T5节能光管和LED照明取代原有的照明装置。例如，我们在全新的铜锣湾分行安装LED照明，每年可节省高达23%的电力消耗，减少88吨碳排放。其他分行日后亦会陆续采纳这一概念和做法。

中银大厦及中银中心获得ISO50001能源管理体系标准（「EMS」）认证。该标准是为达至在能源效益、能源使用及消耗等方面持续改善表现的国际框架。管理层将定期审阅EMS报告，并正就进一步扩大EMS在集团内部的执行范围进行探讨。

表 5.1：主要办公大厦的节能情况

2012年	中银大厦 ²	中国银行大厦	中银中心	沙田火炭资讯科技中心	总计
每年节省能源 (千瓦时)	430,711	178,199	216,504	350,000	1,175,414
减少碳排放(吨)	340.26	140.78	123.41	199.50	803.95

² 根据《建筑物能源效益条例》完成中银大厦的能源效益审计工作，该大厦获纳入高效率能源效益大厦类别。

为减少废物，我们继续参与回收计划³。2012年，我们收集了4,897千克纸张、玻璃瓶和铝罐等可循环再用物料，以及2,000件电池、节能灯和光管、碳粉盒等。我们与社会福利机构香港明爱合作，在集团的主要办公大厦内推行电脑循环再用计划，捐赠由员工义工翻新清洁的3,900部电脑及其他设备。

我们了解到近年食物浪费问题在香港引起关注。为鼓励厨余回收，公司委任一间厨余处理公司处理在中银大厦员工餐厅内收集的厨余。2012年，合共对960公升的厨余和废油进行加工及循环再造，用以生产动物饲料和生物柴油。

9.3 提供无纸化银行服务

集团近年在提供银行服务时积极地减少用纸，以履行我们在环保方面的承诺。我们一直在提升分行、网上银行及手机银行平台的科技方面加大投入，以推广无纸化银行服务。

集团旗下的分行越来越多地通过电子平台以及安装电子签名板和密码小键盘进行银行服务，以方便进行无纸化交易和开立账户。我们在铜锣湾新开设的分行推行无纸化银行服务，客户可通过我们的电子海报和LED宣传屏幕浏览银行资讯。我们在日后翻新其他分行时将采用此设计概念。

³ 该等计划包括工商业废物源头分类计划、废纸循环再造计划、碳粉盒收集计划、灯管回收计划及电脑整修计划。

我们越来越多的通过网络为客户提供银行服务，以减少纸张的消耗。2012年，我们进一步提升了手机银行平台。中银香港是市场上率先推出新股认购及新股融资手机功能的银行集团。本集团在「2012年资本壹周服务大奖」评选中连续第四年荣获「网上理财服务大奖」和连续第二年荣获「流动理财服务大奖」。

使用网上和手机银行服务的客户数目持续显著增长。2012年，个人网上银行客户及手机银行客户分别较上一年度增长超过10%和60%。选择收取电子综合月结单和电子投资月结单的客户数目分别增加约53%和26%。编印结单所用的纸张减少了47%。

9.4 推行无纸化办公

作为全港最大的雇主之一，我们意识到集团在鼓励员工以积极行为支持环保方面扮演著重要角色，并采取相应措施，减少日常营运中纸张的使用就是其中之一：集团推出各类电子平台，以供雇员共用内部文件、提交费用开支申请、更新个人资料及其他行政资料等；我们的采购及评审委员会要求集团各单位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；我们于办公大厦提供循环再用设施，方便员工回收纸张；目前我们正著手设立电子绩效系统，以电子方式进行绩效考核。

为进一步加强措施节约用纸，我们将不断发掘更多创新方法提升环保表现。

9.5 增强社区的环保意识

集团在环境方面的承诺亦涵盖支持社区夥伴举办活动，以鼓励和提升社区对环保的认知，启发下一代更积极地减低对环境的影响。

我们身体力行支持各项社区活动，包括连续两年参与「国际环保博览」，与环境专家及业界分享空气质素处理及能源管理等资讯。为唤起公众对气候变化的关注，我们自2009年起参加由世界自然基金会主办的「地球一小时」及签署了地球之友发起的《够照·熄灯》约章。

自2009起，集团的《宴会指引》中增加具体条文，在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材。自2011年起，我们参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺停止供应、采用鱼翅及推出与鱼翅相关的优惠。

集团持续致力于推广地质保育。设于中银大厦的「中国香港世界地质公园 — 史前故事馆」让公众可于城市的中心地带了解关于香港地质公园的地质知识。自2011年开馆以来，已吸引逾9.4万人次及超过680个团体参观。

于社区内推动环境保育

集团一直不遗余力推广地质公园保育。2009年，我们举办了「香港地质公园慈善环保行」，提升了参与者对香港地质和地形特点的认识。

2012年，中银香港举办「绿色社区乐悠游」，包括「香港地质生态文化慈善环保行」及「导赏行程设计比赛」，为参加者提供全新路线，沿途欣赏香港独有的地质特色景点、自然和文化古迹，并由地质生态导赏员提供导赏解说及由中银香港员工担任义务导赏员随团提供协助。「导赏行程设计比赛」邀请公众人士设计一日或半日导赏行程，以唤起公众对环境的关注及鼓励公众发掘香港大自然的美景。

自2009年至2012年12月，已有9,500名市民、客户、员工及家属参加超过100个「香港地质公园慈善环保行」生态导赏团。另外有逾300名新移民及弱势社群人士获邀免费参加导赏团。

此外，为进一步宣扬环境保护的重要性，我们还推出其他环保项目，包括「水上地质教育平台」及「世界地质公园网上教室」。该网上教室为全球首个，邀请来自世界各地的地质专家，透过网上平台为本地及海外学生授予地质保育知识。截至2012年底约举办了10次网上课堂。

千名青年环境友好使者行动

我们相信培养年青人的环保意识对于塑造年青人与环境之间的关系十分重要。2012年，我们赞助了由中华人民共和国八个国家部门举办的「千名青年环境友好使者行动 — 智慧护水节能·实用概念比赛」。

该计划旨在提高年青人的环境保护意识及鼓励他们 will 讯息推广至社区。「智慧护水节能·实用概念比赛」邀请小学生及中学生设计能提升公众意识的展板，以及邀请他们的朋友和家人作出减少碳排放的承诺。

2012年约有1,200名参与学生在比赛后获挑选担任青年使者。

10. 供应链

我们的供应链管理策略是制定一整套政策，当中列明我们对供应商的要求和期望，以及集团内部采购应如何根据该政策进行，并与供应商紧密合作，确保其符合我们的标准。

集团已制定《可持续发展采购政策》(「政策」) 及《供应商行为准则》(「准则」)，当中载有对供应商有关环保及社会期望的清晰指引。「政策」及「准则」反映我们致力将企业社会责任融入供应链管理、推动可持续发展的承诺。

10.1 可持续发展采购政策

「政策」为集团采购主要产品及服务提供框架。我们在采购过程中遵循以下原则：

- 我们将采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务
- 我们将致力于提升供应商的可持续发展意识，并利用我们的影响力鼓励创新、广泛应用新技术、新设计
- 在与供应商合作过程中，我们将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
- 我们将与同业及政策制定者分享经验并采纳最佳市场惯例
- 我们将采取措施保障中小企业不会因为集团的评估程序在商业竞争中处于劣势
- 我们将为中小企业和社会机构提供更多的商业机会
- 我们将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

根据本政策，我们在投标文件中增加了对供应商在可持续发展方面表现的评估。

10.2 供应商行为准则

本准则在制定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》，对供应商在社会、道德、公司治理、环境保护标准和劳动环境等方面所应达到的最低标准提出明确要求。

集团将该准则纳入甄选供应商的过程当中，是否符合该准则在选择新供应商或决定现有供应商会否续约的其中一个关键因素。在评估潜在供应商时，我们会权衡以上因素。若供应商未能完全符合准则所载的规定，我们会与他们紧密合作以改善其表现，若假以时日有关问题仍未得到解决及纠正，我们将采取适当行动。

集团参照该准则对供应商进行评估。年内，我们向集团供应产品及提供服务的73家公司寄发自我评估问卷调查。结果显示供应商符合有关准则，并采取措施确保产品及包装可循环再用。

10.3 与供应商的沟通

为加强落实本准则，我们制定与供应商的沟通策略，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。

2012年，我们委聘独立顾问与供应商进行面谈，收集他们对本集团可持续表现及采购过程的反馈意见。访谈结果显示，供应商认同本集团致力于实现可持续发展，将环保因素融入业务营运、服务及产品的相关措施。供应商希望于招标前后能有更多机会透过简报会或评估会与集团接触。

11. 主要奖项及嘉许

公司治理及投资者关系

- 《彭博市场》杂志「全球最稳健银行」全球第二名及香港区首名
- 《投资者关系》杂志「香港公司」和「银行及金融服务业」最佳投资者关系首四名
- 香港上市公司商会连续两年颁发「恒生指数成份股公司组别」「公司管治卓越奖」
- 《亚洲公司治理》杂志颁发「亚洲公司治理杰出表现奖」

以客为本

- 香港中小型企业商会连续五年颁发「中小企业最佳拍档奖」
- 《亚洲投资人》杂志颁发「亚洲投资人服务提供者奖 — 最佳跨境托管亚洲银行奖」
- 南商（中国）获《首席财务官》颁发「中国首席财务官最信赖银行」奖：
 - 「最佳离岸业务奖」
 - 「最佳跨境贸易结算奖」
 - 「最佳企业网银奖」
- 摩根大通银行连续14年颁发「美元清算质量奖」
- 营运部放款处获香港通用公证行颁发ISO 9001：2008质量管理体系国际认证

- 香港铁路有限公司颁发「我最喜爱至方便商舖」卓越奖
- 香港客户中心协会颁发以下大奖：
 - 「亚太客户中心协会领袖联盟 — 最佳持续发展客户中心」
 - 「神秘客户拨测大奖」金奖
 - 「最佳外呼客户中心组长」金奖
 - 「最佳客户中心技术支持专员」金奖
- 香港优质顾客服务协会颁发「优质服务大奖 — 杰出个人奖（内部支援服务）」银奖
- 《星岛日报》颁发「星钻服务品牌选举 — 按揭服务」大奖
- 中银「易达钱」获《太阳报》颁发「超卓银行信贷服务品牌大奖」
- 《资本壹周》于「2012年资本壹周服务大奖」评选中连续第四年颁发「网上理财服务大奖」和连续第二年颁发「流动理财服务大奖」

专业培训

- 雇员再培训局颁发「人才企业1st」殊荣
- 香港特区政府教育局颁发「资历架构夥伴嘉许状」
- 香港管理专业协会颁发「最佳管理培训及发展奖 — 优秀新晋培训师奖」
- 职业训练局颁发「策略夥伴奖」

社会责任

「中银香港（控股）有限公司2010/2011企业社会责任报告」获颁：

- 「美国Astrid Awards国际设计大赛」[年报 — 专门类别：可持续发展报告]银奖
- 「美国Galaxy Awards国际市场推广大赛」[可持续发展报告类别]优异奖
- 在「第十届中国公共关系案例大赛」获颁「企业社会责任」银奖

i) 关爱社群

- 香港社会服务联会连续十年嘉许为「商界展关怀」公司
- 香港特区社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状
- 互联网专业协会颁发「无障碍优异网站」翡翠奖

南商、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」公司

南商：

- 香港青年协会嘉许为「有心企业」

中银信用卡：

- 香港特区社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状

ii) 保护环境

- 绿色科技联盟颁发「香港资讯及通讯科技奖」— 「最佳绿色科技大奖」及「最佳绿色科技（应用 — 大型企业）金奖」

「美国Astrid Awards国际设计大赛」

- 「中银香港香港地质公园慈善环保行」获颁「关注气候及环境推广活动」银奖
- 「中国香港世界地质公园 — 史前故事馆」获颁「绿色宣传推广（地球科学）」铜奖

- 「中银香港『香港地质公园』摄影比赛作品集：石头记」在「美国Astrid Awards国际设计大赛」获颁「特别项目 — 书籍」铜奖，并在「美国Galaxy Awards国际市场推广大赛」获颁「摄影设计类别」优异奖

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
- 香港特区水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书

中银大厦及中银中心：

- 香港特区环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《卓越级》证书
- 香港通用公证行颁发ISO 50001：2011能源系统管理认证
- 香港通用公证行颁发卫生监控系统认证

中银大厦：

- 获纳入高效率能源效益大厦类别

中国银行大厦：

- 香港特区环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《良好级》证书

中银集团人寿保险大厦：

- 香港特区环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《良好级》证书
- 香港特区水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书

进取创新

- 《TVB周刊》颁发「杰出企业形象大奖」
- 「中银香港与您·你·你·U·You — 香港地质公园慈善环保行」获《都市日报》颁发「最佳报章广告：最佳绿色广告奖」
- 中银人寿「爱是一种重量」广告获电视广播有限公司颁发「最受欢迎电视广告大奖（财富投资组别）」

美国 ARC 国际年报奖：

- 中银香港（控股）有限公司2011年年报获颁「内文版面设计：亚太地区银行类别」银奖及「文字表述：亚太地区银行类别」铜奖

美国 Astrid Awards 国际设计大赛：

- 「座台月历」获颁「公司月历」金奖
- 「节日电子贺卡」获颁「网页 — 电子贺卡类别」银奖
- 「中银大厦圣诞及农历新年装饰布置」获颁「自我推广：圣诞及农历新年装饰」铜奖

美国 Galaxy Awards 国际市场推广大赛：

- 「中银大厦圣诞及农历新年装饰布置」获颁「圣诞及农历新年装饰设计布置类别」金奖



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

