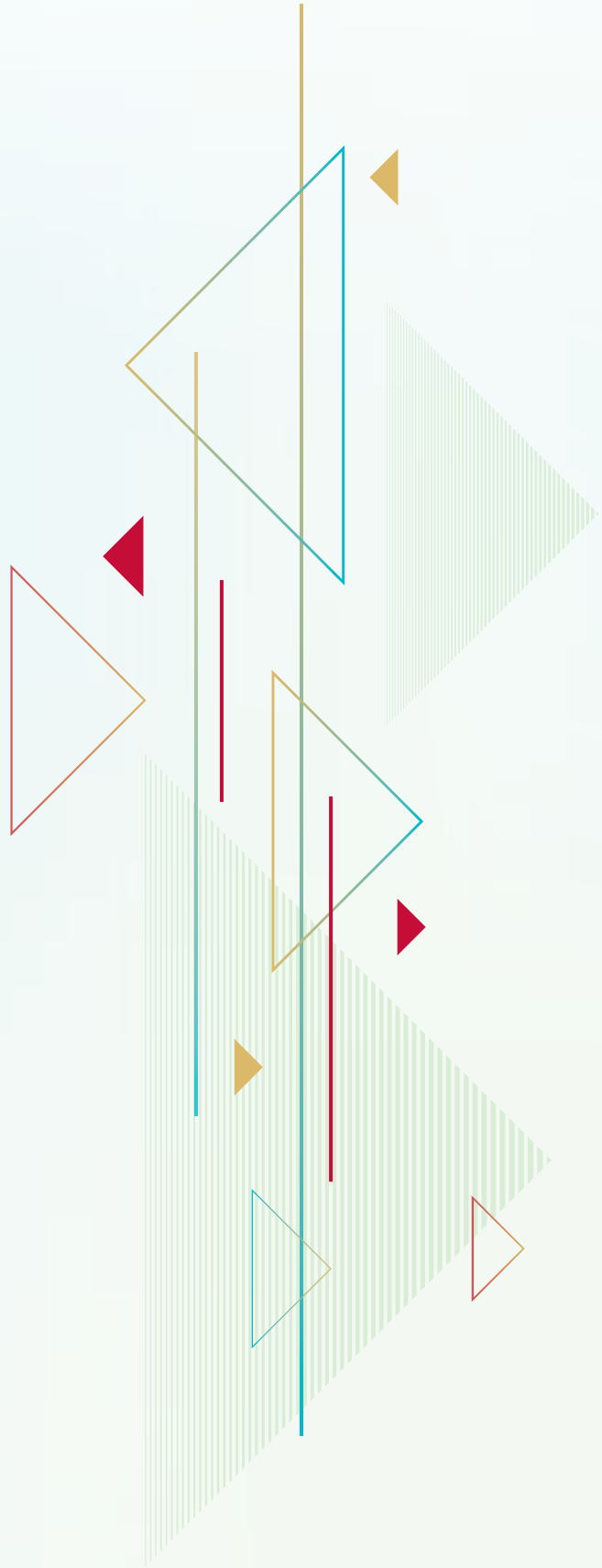


2013年度
企业社会责任报告



目录

1. 关于本报告	4
2. 总裁致辞	5
3. 集团企业社会责任	6
3.1 企业社会责任的管理方式	6
3.2 企业社会责任治理	7
3.3 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 关于本集团	8
4.2 2013年业务摘要	9
4.3 经济影响	10
5. 公司治理	15
5.1 公司治理架构	15
5.2 董事会	16
5.3 风险管理	18
6. 利益相关者的参与	19
6.1 利益相关者参与平台	19
6.2 客户	20
6.3 员工	21
6.4 股东	22
6.5 投资者	23
6.6 政府及监管机构	24
6.7 供应商	24
6.8 信息披露	24

7. 我们的员工	25
7.1 以人为本的公司文化	25
7.2 工作环境	26
7.3 员工福利	27
7.4 人才管理及员工发展	27
7.5 员工敬业度	28
8. 对社区的承诺	29
8.1 便捷的银行服务	29
8.2 关爱社群	30
8.3 教育项目	31
8.4 推广体育发展	32
8.5 员工义工队	32
9. 对环境的承诺	33
9.1 将环保理念融入我们的业务	33
9.2 提高能源及资源效益	34
9.3 构建绿色银行	34
9.4 推广绿色办公	35
9.5 鼓励市民环保减碳	35
10. 供应链	37
10.1 可持续的采购政策	37
10.2 供应商行为准则	38
10.3 与供应商的沟通	38

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」）2013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）编制的第三份报告，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）。

公司网页

本公司网页载有关于本公司企业社会责任的详细信息，其中包括连续几年的集团企业社会责任报告、集团企业社会责任政策、环境政策以及公司治理政策。

2. 总裁致辞

在核心业务增长带动下，本集团2013年业绩再创新高。期内，我们继续为客户提供全面的专业服务，在提升客户体验方面取得了良好进展。本集团在主要业务获得多项殊荣，卓越的表现获得业界肯定，并获《银行家》选为「2013年香港区最佳银行」，以表扬我们持续卓越的表现及不断提升业务优势，特别是在离岸人民币业务方面的成绩。

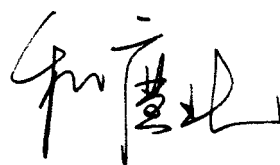
我们将推动可持续发展的承诺融入集团的核心业务战略中。年内，我们在不同领域加强企业社会责任方面的工作：完善了「企业社会责任政策」中关于年度重检和修订的审批程序；继续落实2012年制定的五年计划，以确保与利益相关者有效的沟通。2013年，我们通过外部顾问公司直接与非牟利机构(NGO)进行独立的访谈，就加强企业社会责任的发展策略及措施搜集了反馈意见。为了保持和维护稳健的公司治理，本公司制定了「董事会成员多元化政策」，以确保董事会的多元化构成及运作效率。

本集团贯彻关爱社区的宗旨，积极参与多项公益慈善活动，范围遍及环境保护、扶贫济困、文化教育、体育艺术等多个领域。我们致力宣扬关爱讯息，鼓励员工积极参与社区公益活动。此外，本集团致力于为社会各人士提供便捷的银行服务，这不仅是我们的核心业务策略，亦体现出我们对社区

的责任。我们致力于为有特别需要的客户提供便利的银行服务，包括推出全港首部语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务等。

本集团的可持续发展表现获社会广泛认同：2013年，中银香港(控股)有限公司连续四年获纳入「恒生可持续发展企业指数系列」的成份股。中银香港更连续11年成为香港社会服务联会的「商界展关怀」公司，并获纳入该联会于2013年新推出的「无障碍友善企业/机构名单」之列。

展望未来，我们会贯彻中国银行集团「担当社会责任，做最好的银行」的战略目标，继续在制定业务发展规划及日常营运管理中推动可持续发展。我们深明利益相关者的参与对达到业务发展目标及实现企业社会责任相关承诺至关重要。我们将继续在不同业务领域落实企业社会责任的相关计划，致力成为利益相关者的「最佳选择」。



副董事长兼总裁

和广北

3. 集团企业社会责任

- 企业社会责任是本集团业务运作的重要组成部分，并与集团的发展战略相结合，以达到我们的愿景，成为利益相关者的最佳选择。
- 本集团制定企业社会责任的政策、架构及机制，以便有效管理企业社会责任的计划。
- 2013年，我们完善企业社会责任政策，以便落实集团企业社会责任各项计划，进一步加强整体企业社会责任的表现。
- 董事会通过加强与利益相关者的关系，促进经济、社会及环境的持续发展以致力承担企业社会责任。本公司一贯支持及参与有利于社区的各项活动。

3.1 企业社会责任的管理方式

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；「利益相关者参与五年计划」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，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。

3.2 企业社会责任治理

企业社会责任委员会

集团企业社会责任委员会于2010年成立，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。企业社会责任委员会负责审议和检讨企业社会责任战略及政策，监督战略的实施，并将工作进展定期向董事会汇报。

企业社会责任相关政策

参照多项国际指引，包括《联合国环境规划署金融机构环境及可持续发展宣言》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》及其他相关准则，本集团制定了《企业社会责任政策》及《环保政策》，作为我们落实企业社会责任的基础。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。

2013年，我们进一步完善「企业社会责任政策」中关于政策年度重检和修订的审批程序。

对企业社会责任表现的评估

「企业社会责任」是本集团的核心价值观之一。为确保集团的企业社会责任工作行之有效，各相关部门根据业务职能在企业社会责任相关领域各司其职。集团已设立适当的内、外部机制，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。

3.3 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同。连续四年，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，在ESG方面表现于2013年排名第12位，评级由「AA-」上调至「AA」。

4. 我们的业务

- 作为香港的主要银行集团，我们承诺采取多种方式来支持香港的整体经济发展。我们通过不断提升和拓宽业务平台来更好地满足客户在金融服务方面的需求。
- 2013年，本集团业绩创新高，表现亦获得多项殊荣。我们更获《银行家》杂志选为2013年「香港区最佳银行」，以表彰我们持续卓越的表现及不断提升业务优势。
- 离岸人民币业务是本集团的战略重点，我们不断通过产品创新及服务优化，积极推动香港离岸人民币中心的发展。
- 我们持续通过提供就业机会和税收贡献来支持香港的经济的发展。

4.1 关于本集团

中银香港(控股)有限公司及其附属机构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，也是香港离岸人民币清算行。中银香港也是台湾地区的人民币现钞业务清算行。

本集团在香港拥有最庞大的分行网络。截至2013年12月31日，我们透过逾260家分行、逾600部自动柜员机、网上银行以及手机银行等高效的自动化

平台为客户提供服务。此外，我们在中国内地设有41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，本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。

愿景

您的最佳选择

使命

服务客户 • 优质专业

激励员工 • 尽展所长

回报股东 • 增创价值

使命的英文部分每句首字母组成
中国银行的英文缩写“B.O.C.”
核心价值观的英文部分每句首字母组成
精神的英文缩写“S.P.I.R.I.T.”
两者组合成为“BOC SPIRIT”

中银精神

核心价值观

以人为本
我们珍惜每个人

团结协作
我们共同协作，迈向成功

讲求绩效
我们按成就给予奖赏及报酬

进取创新
我们鼓励创意

恪守诚信
我们诚实守信，坚守商业道德和操守

关爱社会
我们关心社会并致力回馈社群

4.2 2013年业务摘要

- 本集团2013年业绩理想，由核心业务增长带动。提取减值准备前之净经营收入为港币403.13亿元，较2012年上升13.2%。股东应占溢利创新高，为港币222.52亿元，按年增加6.3%。
- 本集团继续采取主动而审慎的资产负债管理措施，推动业务发展。截至2013年12月31日，总资本比率为15.80%。2013年的平均流动资金比率为37.93%。总资产按年增加11.8%至港币20,469亿元。客户贷款增加10.3%至港币8,583亿元。客户存款增加8.0%至港币13,280亿元。整体贷款质素保持良好，特定分类或减值贷款比率维持在0.28%的低位。
- 在严控成本的同时，我们亦持续投放资源优化业务平台，以支持长期增长。我们持续提升竞争力，在不同业务领域保持市场领先地位。
- 本集团致力成为客户的首选银行，为其提供全面和专业的服务。强大的客户基础是我们主要的竞争优势之一，为此，我们落实精细的客户分层策略，以便更好地满足客户不同的需要及吸纳新客户。凭藉与母行中国银行更趋紧密的合作，我们成功抓紧内地及海外业务的发展机遇。

4.3 经济影响

作为香港主要银行集团，我们致力于通过多种渠道推动本地经济的发展；为客户提供一站式银行服务以满足他们的理财需要，协助客户实现财务目标及支持其业务发展；作为本港的主要雇主之一，我们向市场提供稳定及具前景的就业机会；通过纳税，我们支持本地经济；我们还致力于推动香港作为国际金融中心及离岸人民币中心的健康发展。

满足客户在银行服务及财务方面的需要

- 本集团继续为客户提供贷款，2013年客户贷款增长10.3%至港币8,583亿元。我们的贷款业务处于市场领先地位，为个人及企业客户提供便捷的贷款服务。
- 2013年集团的住宅按揭贷款增长1.8%，在新造按揭贷款业务保持市场领先地位。
- 我们推出了「可换楼定息按揭计划」，具备崭新独有的「可换楼」特色。透过有关计划，客户除了可以锁定利息支出外，在定息期内转换物业时，客户更保留原有的按揭计划，继续享有已锁定的定息按揭利率，更灵活地管理财务。
- 为迎合客户对银行服务更高的需求，我们优化了财富管理服务平台，新平台分为三层，分别为自在理财、智盈理财及中银理财，以便提供更切合客户需要的服务。
- 我们透过与中国银行的紧密合作，提升中国银行集团服务企业及机构客户的综合能力。本集团不仅是香港－澳门银团贷款市场的最大安排行，更是中国银行集团的「亚太银团贷款中心」。2013年公司贷款增长11.9%至港币6,038亿元。
- 中小企业的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。为扶助中小企业的业务发展，中银香港推出「中银小企钱」无抵押贷款，提供一小时贷款初步批核服务。
- 本集团继续配合香港按揭证券有限公司的「中小企业融资担保计划」，向中小企业客户提供担保费补贴优惠。中银香港及南洋商业银行亦积极支持香港按揭证券有限公司的「小型贷款计划」，为创业及自雇的客户提供周全贷款方案。
- 为支持内地中小企的发展，南商（中国）推出了「小微企业贷款计划」，满足中小企客户的资金周转需要。

全力支持发展离岸人民币市场

今年是中银香港作为香港人民币业务清算行十周年。十年来，我们见证了离岸人民币市场蓬勃发展，世界各地愈来愈多以人民币作为交易货币。我们致力为本港及世界各地人民币参加行提供高效的清算服务及充足的人民币流动资金作日常结算。2013年，我们延长了涉及内地交易对手的人民币跨境支付营运时间，推出定期存款产品，并向参加行清算账户提供分层利率，以及调整人民币日间回购额度。此等服务有助推广人民币于全球的使用，并巩固香港作为离岸人民币清算枢纽的竞争优势。

离岸人民币业务是本集团的业务策略重点，让我们抓住更多商机及深化客户关系。凭藉在人民币业务的优势及经验，本集团保持在离岸人民币市场的领先地位。我们成功吸纳新的客户群，包括国际企业、公共机构及环球金融机构。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。2013年我们推出了一系列创新的人民币产品及服务：

- 叙做本集团首笔前海跨境人民币贷款
- 中银香港获 Clearstream Banking S.A. 委任为其香港离岸人民币代理行

- 叙做首笔以香港离岸人民币同业拆息(CNH HIBOR)为定价基准的人民币/美元货币互换掉期交易
- 成为首笔以 CNH HIBOR 定价的人民币存款证安排行
- 获芝加哥商品交易所集团及香港期货交易所委任为美元兑离岸人民币的期货市场庄家
- 与富时集团合作推出「中银香港 — 富时离岸人民币债券指数系列」
- 与银联国际合作在香港率先向银联卡收单商户推出人民币结算服务

对经济的直接贡献

- 我们的业务为社会提供就业机会。截至2013年底，全职员工数目为14,647人（2012年为14,638人），人事费用为港币68.19亿元。
- 2013年支付税款总额为港币47.18亿元。

获奖及认证

- 获《银行家》杂志选为「香港区最佳银行」
- 在香港优质顾客服务协会举办的「第11届优质顾客服务大奖」中荣获三项殊荣，其中包括优秀组别的两项金奖
- 连续六年获香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」
- 《基点》杂志的港澳银团贷款市场排名中连续九年第一
- 新城财经台「香港企业领袖品牌选举」颁发「卓越银行按揭服务品牌大奖」及「卓越银行证券服务品牌大奖」
- 《星岛日报》颁发「星钻服务大奖 — 按揭服务」
- 《亚洲银行家》杂志颁发「香港区最佳现金管理银行成就大奖」
- 《财资》杂志颁发「3A 资产服务奖 — 最佳QFII 托管人」荣誉
- 在香港银行学会举办的「第七届香港银行学会杰出财富管理师大奖」中荣获七项殊荣，其中包括两项金奖及两项最佳表现奖
- 《文汇报》颁发「杰出金融企业 — 杰出财富管理业务奖」
- 《都市盛世》杂志颁发「第三届都市盛世银行及金融服务企业奖 — 最佳零售银行（金奖）」
- 中银香港资产管理获《指标》杂志颁发「年度基金大奖 — 同级最佳科技与创新年奖」
- 营运部数据处理处获香港通用检测认证有限公司颁发 ISO 9001：2008质量管理体系认证
- 《e-zone》杂志颁发「e世代品牌大奖」的「最佳个人网上银行服务」及「最佳流动银行服务」殊荣
- 在香港客户中心协会举办的「第14届香港客户中心协会大奖」中荣获六项殊荣，其中包括连续四年获颁「神秘客户拨测大奖 — 银行业」金奖
- 香港铁路有限公司颁发「贴心服务人气店 — 优异奖」
- 新城财经台、新城数码财经台及《文汇报》举办的「香港离岸人民币中心 — 人民币业务杰出大奖」中荣获六项殊荣
- 新城财经台「香港企业领袖品牌选举」颁发「卓越人民币银行服务品牌大奖」
- 《文汇报 — 香港创富行》颁发「杰出金融企业 — 杰出人民币业务奖」
- 《都市盛世》杂志颁发「第三届都市盛世银行及金融服务企业奖 — 最佳人民币服务奖」

- 中银香港资产管理连续两年荣获《亚洲资产管理》杂志选为「最佳资产管理大奖 — 最佳离岸人民币产品经理」

中银集团人寿保险有限公司 (中银集团人寿) :

- 《World Finance》杂志颁发「保险大奖 — 香港区最佳人寿保险公司」
- 《经济一周》杂志颁发「实力品牌大奖」

中银信用卡 (国际) 有限公司 (中银信用卡公司) :

- 香港质量保证局连续五年颁发顾客服务标准 ISO : 10002 投诉管理体系认证
- 《U Magazine》杂志颁发「U Magazine 旅游大奖 — 我最喜爱旅游信用卡大奖」
- 获银联国际颁发十项殊荣
- 获 Visa 国际组织颁发十八项殊荣
- 获万事达卡国际组织颁发八项殊荣

主要财务指标：

全年	2013年 港币百万元	2012年 ⁶ 港币百万元	变化 +/(-)%
提取减值准备前之净经营收入	40,313	35,617	13.18
经营溢利	27,493	23,499	17.00
除税前溢利	27,793	25,521	8.90
年度溢利	23,075	21,547	7.09
本公司股东应占溢利	22,252	20,930	6.32
每股计	港币	港币	+/(-)%
每股基本盈利	2.1046	1.9796	6.32
每股股息	1.0100	1.2380	(18.42)
于年结日	港币百万元	港币百万元	+/(-)%
本公司股东应占股本和储备	158,813	150,969	5.20
已发行及缴足股本	52,864	52,864	-
资产总额	2,046,936	1,830,763	11.81
财务比率	%	%	
平均总资产回报率 ¹	1.22	1.24	
平均股东权益回报率 ²	14.37	14.91	
成本对收入比率	29.97	31.61	
贷存比率 ³	64.63	63.32	
平均流动资金比率 ⁴	37.93	41.20	
总资本比率/资本充足比率 ⁵	15.80	16.80	

$$1. \text{ 平均总资产回报率} = \frac{\text{年度溢利}}{\text{每日资产总额平均值}}$$

$$2. \text{ 平均股东权益回报率} = \frac{\text{本公司股东应占溢利}}{\text{本公司股东应占股本和储备之年初及年末余额的平均值}}$$

3. 贷存比率以年结日数额计算。贷款为客户贷款总额。存款为客户存款，包括记入「公允价值变化计入损益之金融负债」的结构性存款。

4. 平均流动资金比率是以中银香港年内每月平均流动资金比率的简单平均值计算。

5. 总资本比率/资本充足比率乃根据《银行业（资本）规则》及按金管局就监管规定要求以综合基准计算中银香港及其指定之附属公司财务状况的比率。就信贷风险、市场风险及操作风险计算监管资本的基准已于本年报财务报表附注4.5中描述。由于自2013年1月1日及2013年6月30日起分别采纳《2012年银行业（资本）（修订）规则》及《2013年银行业（资本）（修订）规则》，2013年的比率不应与2012年的比率作直接比较。

6. 若干比较数字已重新分类以符合本年之列示形式。

信用评级：

评级机构	信用评级	评级展望
穆迪投资服务	长期本地货币及外币银行存款评级为 Aa3；短期本地货币及外币银行存款评级为 P-1；银行财务实力评级为 C+	稳定
标准普尔	长期发行人信用评级为 A+；短期发行人信用评级为 A-1	稳定
惠誉国际评级	长期外币发行人违约评级为 A；短期外币发行人违约评级为 F1	稳定

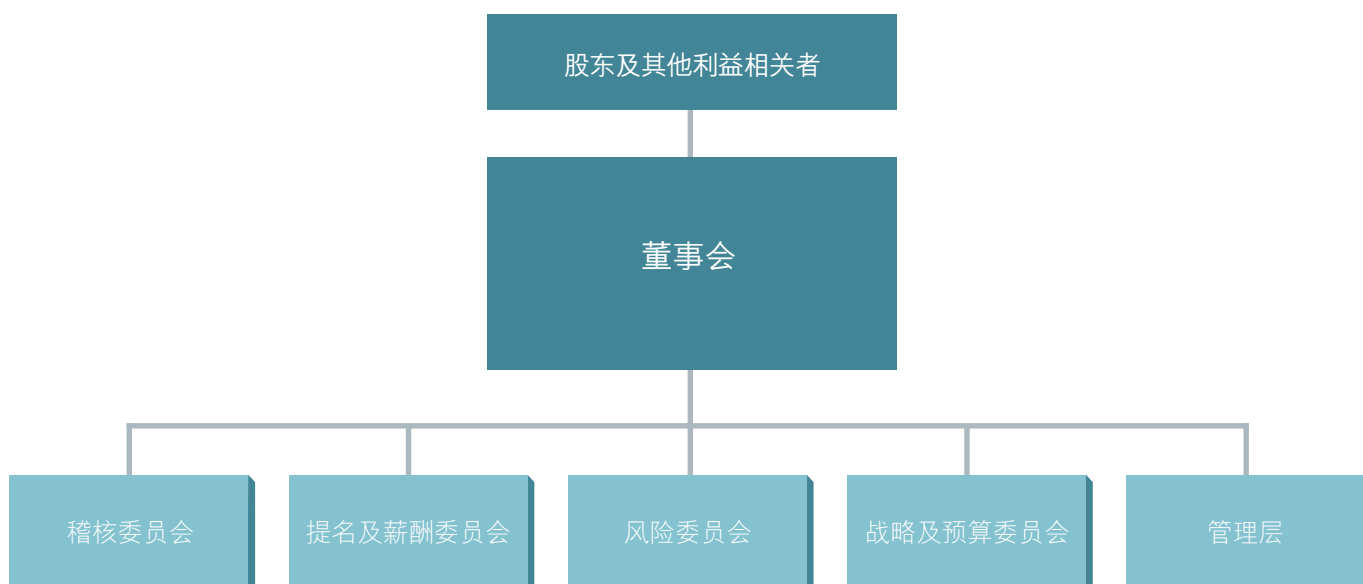
5. 公司治理

- 为保障利益相关者的权益，本集团致力维持和强化高水平的公司治理。
- 除了全面符合香港有关的法律法规以及金管局、香港证券及期货事务监察委员会、香港联交所等监管机构的各项规定和指引外，本集团不时对所采用的公司治理实务作出检讨，并力求符合国际和本地有关公司治理最佳惯例的要求。
- 年内根据监管机构所发布的指引及要求，在总结日常实践的基础上，新订立了《董事继任政策》、《董事会成员多元化政策》、《处理董事利益冲突政策》及相关措施，确保制度符合监管要求及进一步提升公司治理水平。
- 于2013年，本公司荣获由《亚洲公司治理》杂志颁发「亚洲公司治理杰出表现奖」，旨在表彰在维护股东权益、信息披露、董事会运作方面有杰出表现的公司。这是本公司连续第二年获得该市场认可的奖项。此外，本公司亦荣获由《财资》杂志颁发2013年最佳公司治理奖 — 白金奖。
- 我们将继续维持良好公司治理水平及程序，以确保我们的信息披露属完整、透明及具质素。

5.1 公司治理架构

公司治理架构的核心是董事会。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。为避免使权力集中于一位人士，本公司董事长及总裁分别由两人担任，两者之间分工明确并已在董事会的职责约章中作出明文规定。

董事会在考虑有关的业界做法和公司治理国际最佳惯例的基础上，下设4个常设附属委员会 — 稽核委员会、提名及薪酬委员会、风险委员会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

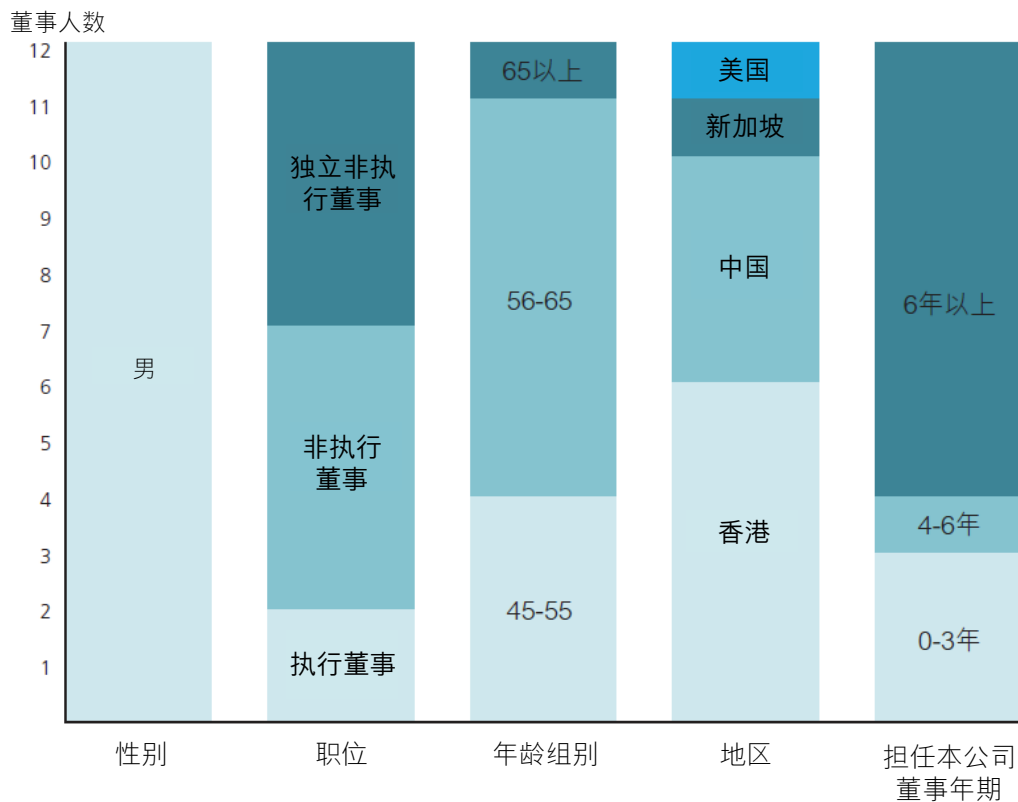
本公司董事会以非执行董事及独立非执行董事占大多数，以保证董事会决策的独立、客观及对管理层实行全面和公正的监控。年内，董事会共有董事12名，包括5名独立非执行董事，5名非执行董事及2名执行董事。董事长为非执行董事。

董事会诚实、善意地行事，并按照本集团的最佳利益客观地作出决策，以尽力实现股东的长远及最大

价值并切实履行对本集团其他利益相关者的公司责任。年内，董事会共召开6次会议，会议平均出席率达90%。

目前董事会成员中，所有董事均拥有广泛的银行业与管理经验。此外，独立非执行董事的占比超过董事会成员的三分之一，并包括了多名具备战略发展、财务及/或风险管理专长的独立非执行董事。

年内董事會的組成分析如下：



董事会成员多样化政策提高了公司治理水平及效率

本公司认同董事会成员多元化的重要性及裨益。为提升董事会效益及企业管治水平，本公司董事会于2013年8月订立《董事会成员多元化政策》，以符合于2013年9月生效的有关董事会成员多元化新企业管治守则。在物色适当及合资格人选为董事会成员时，从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识等，务求令董事会成员的组成在以上各个范畴达到合适的比例。

5.3 风险管理

我们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须取得平衡。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、法律及合规风险以及策略风险。我们亦对环境保护、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。

本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。本集团设有经董事会审批的风险偏好陈述，表达本集团在风险可

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。

稽核委员会于2013年对本集团内部监控系统的有效性进行了年度检讨。有关检讨涵盖所有重要的内部监控，包括财务、运作及合规及风险管理功能。

有关本公司的公司治理详细资料，请见2013年年报或本公司网页。

获奖及认证

- 连续两年获《亚洲公司治理》杂志颁发「亚洲公司治理杰出表现奖」
- 《财资》杂志颁发「公司治理和投资者关系 — 白金奖」

6. 利益相关者的参与

- 我们意识到利益相关者的参与对于集团在实现业务目标及落实企业社会责任至关重要。
- 我们的利益相关者包括客户、员工、股东、投资者、政府及监管机构、供应链及社区。
- 2013年，我们继续推行2012至2016年「利益相关者参与五年计划」，确保通过各种渠道与利益相关者保持有效的沟通，以便更好地了解他们的需要及首要考虑。这有助我们制定集团可持续发展战略。年内，我们聘请外部顾问与部分非牟利机构的合作伙伴进行了独立访谈。

6.1 利益相关者参与平台

主要利益相关者	主要沟通平台
客户	<ul style="list-style-type: none">• 专题小组访谈• 与前线员工沟通• 客户满意度调查• 客户反馈意见• 通过「优质服务管理」回应及处理客户的意见和建议
员工	<ul style="list-style-type: none">• 员工表现评估• 定期通过员工杂志、内联网以及公告等形式向员工发布最新信息• 部门会议• 员工专属热线电话• 网上问卷调查• 员工讨论区• 正式的投诉平台
股东及投资界	<ul style="list-style-type: none">• 股东大会• 公司公告• 公司网页• 业绩发布会• 投资者邮件及会议

政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的会议及沟通 • 合规报告 • 参与业界及政府机构所属的主要委员会
供应链	<ul style="list-style-type: none"> • 会议及沟通 • 定期的供应商评估 • 供应商管理 • 访谈
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善捐助 • 会议 • 研讨会及论坛 • 义工活动

2013年，作为利益相关者参与计划的一部分，我们聘请外部顾问公司对我们的非牟利机构的合作伙伴作独立的访谈，收集了他们对本集团企业社会责任相关领域的反馈意见，有助改进整体企业社会责任策略。我们善用资源持续对非牟利机构的支持，为社区和环境作出更多贡献。

6.2 客户

本集团坚持「以客为本」的理念，切实满足客户的需要。为保障客户利益，本集团专门设立了「优质服务管理」以响应及处理客户的意见及建议。

我们通过不同的渠道定期收集客户的反馈意见，其中包括客户满意度调查、专题小组访谈、前线员工与客户之间的直接沟通等。例如，2013年我们推出全新「智盈理财」服务，为繁忙的在职中产人士提供全面理财方案，以提升客户体验。此项服务是根

据当时市场问卷调查所获得的信息，以工作繁忙的中层客户群日常生活方式及理财需要为基础而设的。

我们亦进行客户满意度调查以搜集建设性意见反馈，并籍此找出不足之处加以改进。2013年问卷调查结果显示，我们的整体表现在持续加强和提高。此外，我们还走访企业客户并组织研讨会，以便更好地了解客户需求。

客户私隐

为了更好地保护客户个人私隐，本集团制定了保障客户个人资料相关政策，为集团内部各部门提供了指引，以适当方式搜集和保护客户信息，避免出现未经授权或违规的接触和使用客户数据。我们的「私隐政策说明」登载于中银香港网页。该政策声明的目的是按个人资料(私隐)条例的条款确立本集团保障个人资料私隐的政策及实务。本集团客户数据库的管理遵守香港个人资料(私隐)条例的规定。当需使用数据作直接促销时，我们只会向已同意接收有关讯息的客户群发放。若数据当事人不愿意本公司使用或提供其数据予其他人士，藉以用于以上所述之直接促销，数据当事人可通知本公司以行使其不同意此安排的权利。

6.3 员工

- 截至2013年底，集团全职员工总数为14,647人。本集团透过不同的沟通平台，以确保员工和管理人员之间的定期双向沟通。
- 每年一次的员工表现评估及中期重检不仅仅是评估员工表现的重要平台，同时也是加强管理人员与员工之间有效沟通，了解员工对工作安排、公司发展等方面反馈意见的重要途径。
- 通过员工刊物、内部网络及其他沟通方式定期与员工分享有关集团发展方面的最新资讯。
- 员工可通过指定热线电话、网上问卷调查及员工讨论区来提供反馈意见。
- 高层管理人员定期走访分行，关怀前线员工的工作情况，以及了解客户的反馈意见。
- 我们建立了正式的投诉平台，员工可通过保密方式提交投诉，公司因应情况采取适当处理措施。
- 对于可能对员工造成影响的决策，我们建立了相关机制以搜集员工的反馈意见。例如，集团退休基金/强基金委员会委员中包括员工代表，他们可监察上述基金的表现，并就相关事项进行讨论。

6.4 股东

董事会尊重本公司组织章程细则（「组织章程细则」）及有关适用法律和监管条例所载的股东权利。董事会高度重视与股东保持有效沟通，亦透过保持与股东沟通的各种渠道及直接对话，以尽其最大努力让股东知悉本公司的业务和各项事务。此外，股东亦具权利获取所有本公司已发布信息、于股东大会上提呈建议、提名董事人选及向本公司提出查询。

本公司鼓励股东积极参与股东周年大会。截至2013年12月31日，本公司共发行股份为10,572,780,266股，其中公众持股量约占34%，以美国预托证券形式持有的占0.55%。本公司注册股东共有84,222名，广泛遍布世界各地，包括亚洲、欧洲、北美及澳洲。合共1,160名注册股东、345名授权公司代表及527名股东授权代表出席本公司股东周年大会，该等出席人士合共持有本公司股份10,343,713,602股，占本公司已发行股本的97.83%。股东可于本公司网页内参阅股东周年大会会议纪要。

下列股权分布表已包括股东名册上的已登记股东及记录于2013年12月31日由中央结算交收系统编纂的参与者股权报告中刊载的股东：

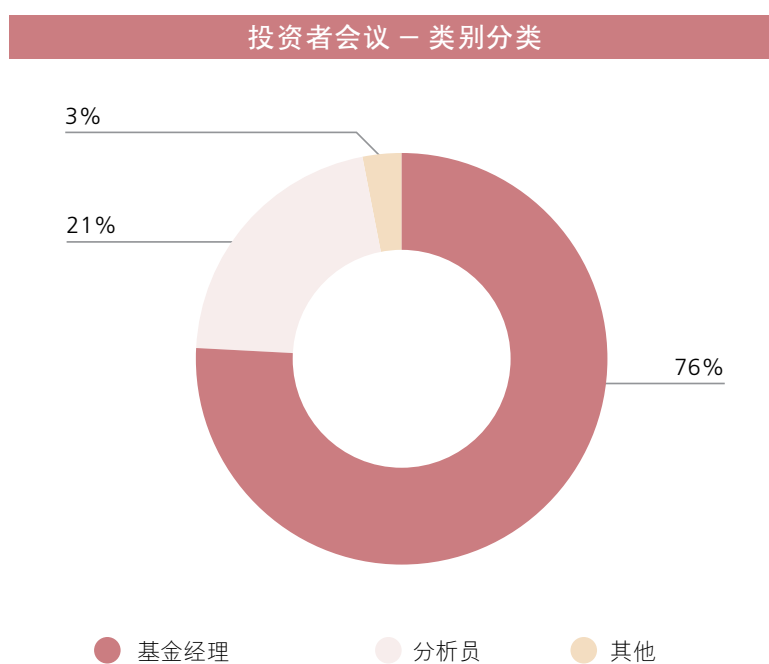
类别	注册股东数量	占注册股东比例%	注册股东持股数量	占已发行股份比例%
个人投资者	84,085	99.84	233,933,887	2.21
机构投资者、企业投资者及代理人 ^注	136	0.16	3,397,768,623	32.14
中国银行集团 ^注	1	0.00	6,941,077,756	65.65
合计	84,222	100.00	10,572,780,266	100.00

注：
按本公司根据《证券及期货条例》第336条而备存的登记册所载录，于2013年12月31日，中国银行集团持有的股份总数为6,984,274,213股，相等于本公司已发行股份的66.06%。该股份总数包括中国银行集团透过中银国际证券有限公司开立的证券账户所持有的股份。中银国际证券有限公司为中央结算及交收系统的参与者，因此，这些股份包括在「机构投资者、企业投资者及代理人」的类别当中。

6.5 投资者

本公司深明与现时及潜在投资者保持有效沟通的重要性。我们致力为本公司的股票及债券投资者提供明确和及时的信息，以便他们进行合理的投资决策时可以具备关键的讯息。同时，我们亦高度重视投资者的意见和建议，从而制定有利于本集团发展的经营策略，以支持集团的可持续发展及提升股东价值。

2013年，通过全球路演、投资者研讨会、公司拜访和电话会议，本公司与来自世界各地近420位投资者及分析员召开了合共约140次会议，以增进投资者对公司策略及最新业务发展的了解。此外，逾20家证券研究机构持续追踪并撰写有关本公司的分析报告。本公司透过与投资界的双向沟通，包括电邮、直接对话及意见反馈，令本公司更了解市场的焦点，这有助于制定投资者关系沟通计划及持续提升投资者关系工作的质量。



高层管理人员大力支持并积极参与投资者关系活动。通过会议、研讨会及路演的方式，本公司积极与投资界沟通。该等会议上会讨论一般公开的信息，包括已公布的财务讯息及历史数据、有关本公司的市场及产品策略、业务优势及弱点、增长机遇及挑战等，有关的内容不会属重要的非公开讯息。

6.6 政府及监管机构

本集团严格遵守与集团业务营运相关法律法规、监管机构颁布的各类规章及指引，并已建立了适当的沟通管道和汇报机制，以确保与监管机构保持密切的沟通。本集团设立了信息科技管治架构，设有多元化的信息系统及管理报告，包括对各类业务的监察数据、财务信息以及营运表现等，为管理层、业务单位及监管机构等提供衡量及监控的讯息。

参与各类政府或业界相关的委员会为我们与政府及监管机构之间的沟通交流提供了有效的途径。透过积极的参与及意见交流，我们希望能对香港经济的发展、银行业的稳定，乃至香港与大陆之间跨境合作等方面都起到有效的推动作用。中银香港作为银行公会主席行之一，亦代表业界与金管局保持紧密的沟通。本集团总裁同时也担任多项公职，包括深圳前海深港现代服务业合作区咨询委员会委员、广东省粤港澳合作促进会金融专业委员会副主任、香港贸易发展局理事会成员等。

6.7 供应商

为加强落实《供应商行为准则》，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。我们加强与供应商之间的合作，定期对供应商的表现进行重检，以确保其能够达到我们所要求的相关标准。同时，我们也与供应商进行访谈，收集他们对我们可持续发展表现及采购过程的反馈意见。

6.8 信息披露

董事会不时检讨及监控本集团对报告、公告、股价敏感及内幕信息的披露程序的有效性，并鼓励采取必要步骤以及时披露信息，确保有关本集团的信息表达与传达清晰客观，让股东及公众人士可根据其所了解的信息作出投资决策。

规范香港上市公司就信息披露方面的法规，于2013年1月1日起正式实施。本公司高度重视及时、公平和透明的信息披露原则，并会主动披露对投资决策可能具影响的信息。本公司根据适用法律及法规制定了「信息披露政策」，公众可于本公司网页参阅有关内容。相关政策旨在确保：

- 信息披露符合上市规则及其他监管规定要求；
- 与公众（包括投资界及传媒）的所有沟通原则均符合及时性、公平性、真实性、准确性及合规性；
- 信息发布流程的有效监控。

7. 我们的员工

- 我们深知员工是集团最宝贵的资产。并为员工的事业及个人发展提供坚实的基础。
- 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。
- 我们在员工培训及发展上投入了大量资源，主要集中在推动集团业务及人力资源发展方面。我们是获得香港学术及职业资历评审局认受举办资历架构第三级课程资格的首家银行。
- 我们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。

7.1 以人为本的公司文化

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。我们更了解工作稳定及事业发展对员工的重要性。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。

员工的健康发展对集团的长远成功非常关键，因此在员工培训及发展方面投入了大量资源。此外，我们亦为员工提供具竞争力的激励机制，以吸引及挽留最优秀的人才，激发其积极性。我们的企业社会责任政策列出了和员工相关的四个主要方面，为员工招聘及发展提供指引。

- 注重多元化的员工队伍，采取公平、公开的招聘政策
- 为员工提供良好的工作环境及职业发展机会
- 鼓励公开透明的内部沟通，并制定有效的机制处理员工投诉
- 促进公司与员工以及员工间的联系和互动，以提升员工忠诚度和归属感

全职员工

年份	员工人数
2008年	13,463
2009年	13,244
2010年	13,806
2011年	14,475
2012年	14,638
2013年	14,647

7.2 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。该守则在编制过程中参考了「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，视岗位要求及个人经验与资历，并按照个人的技能及经验提供具竞争力的薪酬待遇。本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；并建立了相关激励机制以奖励表现优秀的员工。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。

我们亦采取具体措施为员工提供安全的工作环境。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。我们设有专职团队负责集中统筹和监察《职业安全及健康指引》的执行情况，并进行定期巡查。

7.3 员工福利

我们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。

我们为员工举办了一系列的康乐活动，包括瑜伽班、烹调班、羽毛球比赛、歌唱比赛、乒乓球比赛及足球比赛等。我们还在新界的乡村俱乐部举办「运动日」，超过5,000名员工及家属踊跃参加。此外，我们还邀请他们参与「香港地质公园慈善环保行」，徒步畅游新界及离岛一带。

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，向女员工提供有薪产假并向男员工提供有薪侍产假。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，如在别处工作的则可领取饭餐津贴。

我们相信义工活动亦有助员工的自身发展。2006年，我们成立了「中银香港爱心活力义工队」，系统化管理员工的义工活动；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。本集团致力宣扬关爱讯息，鼓励员工积极参与社区公益活动。截至2013年底，超过1,400名员工已成为「中银香港爱心活力义工队」成员，并参与了73项社区服务活动，服务时数逾12,000小时。

7.4 人才管理及员工发展

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、发掘及发展人才。

本集团已建立完善的人才库，由不同背景但经验丰富的专业人才组成，以配合落实我们的继任计划。为确保人才培养与发展计划符合本集团的中长期业务策略，我们推出「领导力提升计划」，旨在提升管理人员的领导才能及策略思维。2012年集团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。

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（如内地与香港的校园招聘会）招揽人才。本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。

本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长远发展需要相结合。我们已建立系统化的人才发展机制，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」育人文化为基础。

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。培训结束后我们会进行评估，确保员工能够有效掌握有关知识及技能。

我们为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固合规文化。我们还推动持续学习，让员工灵活地通过网上自学形式，达成自我学习目标。

通过「见习管理人员培训计划」及「见习行政人员培训计划」，本集团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。我们的年轻员工更获安排走访我们的企业客户，扩阔眼界。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。本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。

认证及奖项

本集团的培训及发展项目获得高度嘉许。

- 成为获得香港学术及职业资历评审局认受举办资历架构第三级课程资格的首家银行
- 获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」。

7.5 员工敬业度

为了持续优化工作环境、管理政策及措施，本集团进行「员工心声网上调查」，以听取员工的意见。此外，我们鼓励员工作息平衡，年内，举办了不同类型的康体活动让员工参与。本集团每年举行颁奖典礼，以表扬优秀的员工及团队，提升员工士气。

8. 对社区的承诺

- 本集团根植香港，服务香港，致力于与社区成员建立和谐关系并协助有需要的人士。
- 我们继续加强银行服务，为有特别需要的客户提供更便捷的服务。2013年我们推出了全港首部语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务。
- 我们继续与慈善团体、同业及政府等不同机构合作，发挥我们的核心金融业务及优势对社会产生积极的影响。
- 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、扶贫济困等多个领域。过去19年，基金为社区累计捐款约港币1.93亿元。

8.1 便捷的银行服务

本集团致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及融资便利，这不仅是我们的核心业务所在，亦体现我们对社区的责任。我们设有庞大的分行网络，为客户提供便捷的银行服务。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。

为满足市民对银行服务的不同需要，集团设计了具备特别功能的自动柜员机，包括推出全港首部语音

导航自动柜员机，以及在全线自动柜员机安装触觉指示标记，另约93%的自动柜员机亦已于屏幕两旁设有账户/服务选择按钮，方便视障客户使用自助银行服务。此外，所有新安装或更换的自动柜员机，其按键及屏幕的高度均在轮椅人士可触及的位置；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。

在公司网页上，我们为视障客户设计了多项功能，包括支持电脑屏幕阅读功能。电话服务中心方面，我们提供广东话、普通话、英文、日文及印尼语多种语言的服务，以处理客户的查询。

我们明白为弱势社群提供基本账户服务的重要，早在2003年起，本集团已提供不设最低结余要求及豁免提款卡年费的港元储蓄账户，并向65岁或以上、18岁以下，以及领取政府伤残津贴/综合社会保障援助计划的账户持有人，豁免柜台服务交易费；而短期内在财政上有特别需要的人士亦可申请豁免有关服务费。此外，我们还取消了不动户收费，以响应香港金融管理局倡议的「公平待客约章」。

服务长者

中银香港作为「安老按揭计划」的主要银行，致力为客户提供灵活的退休理财方案，并于年内举行巡回展览及系列讲座，鼓励及教育年届退休的人士如何透过财务策划增加生活保障。根据该计划，年满55岁或以上的人士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。

为支持香港特区政府社会福利署提供的「综援长者广东及福建省养老计划」以及新推出的高龄津贴「广东计划」，我们向长者客户提供汇款手续费优惠，让居住在广东或福建地区，并于中银香港开立账户的长者，可透过汇款安排继续收取现金援助。

我们为年满65岁以上的长者提供免费的中银简易卡，方便其享用基本银行服务，我们走访长者中心，指导他们如何安全使用简易卡及自动柜员机。

本集团将继续以创新的产品和服务满足长者客户群的理财需要。

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；我们豁免合资格的慈善机构的行政费用，确保客户捐出的一分一毫直接交予慈善机构。客户如以中银信用卡进行捐款，有关的慈善团体可获豁免商户交易费。此外，我们亦鼓励员工参与由香港公益金举办的「雇员乐助计划」，并捐出等额善款。

8.2 关爱社群

年内我们推出「明爱中银香港电脑捐赠计划」，向香港明爱电脑工场捐赠2,000台再生电脑，让基层家庭使用；「基金」亦向该工场捐赠港币100万元，用作更换接口设备及购买软件版权，我们更安排义工教导受惠人士使用电脑。

为促进不同行业界别共同履行企业社会责任，「基金」连续两年赞助「海洋公园哈罗喂全日祭 — 公益金中银香港慈善日」。这项活动融合慈善与娱乐文化，为香港公益金筹得港币130万元善款。我们更提供1,200张免费门票予基层家庭、新来港及残疾的人士，让他们享受愉快的一天。

我们已连续四年赞助由香港生产力促进局举办的「香港企业公民计划」，通过一系列讲座及比赛，成功向超过370家企业及9,800名参加者推广企业社会责任。

我们亦为受天灾影响的社群提供及时财务援助。2013年4月，四川雅安发生地震，「基金」立即捐出港币160万元予香港红十字会赈灾。本集团除了透过广泛的分行网络筹募善款外，亦捐出港币200万元予香港中资企业慈善基金转赠灾区，以济灾民燃眉之急。

集团的各个业务板块也积极支持不同的社区活动。例如，中银集团人寿亦积极改善本地社区的生活素质，赞助分别为期三年及五年的「健康工程师计划」及「『童』步成长路计划」，为逾7,000名小学生、家长、老师及基层家庭人士安排一系列健康讲座及兴趣班。

2013年，「基金」的慈善捐款共逾港币1,000万元。为表扬集团关爱社会的精神，我们荣获由香港公益金颁发的「公益荣誉奖」，为公益金第五大「最高筹款机构」。

8.3 教育项目

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，我们累计颁发奖助学金近港币1,656.5万元，受惠学生遍及本地九家大学共1,792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。为此，本集团举办「暑期实习计划」，为本地大学及大专学生提供宝贵的实习机会。

关爱无界限。2013年，我们参与一连八日的苗圃行动「助学长征」之旅，逾200人身体力行前往湘西帮助山区学童，参加人数创历年新高，其中包括54名热心的中银香港现职及退休员工，筹得善款逾港币124万元，悉数用于改善偏远地区的教育状况；队伍并与中国银行湖南省分行的员工一同探访希望小学，向学童捐赠学习物资。我们已连续五年支持助学之行。

集友银行亦向内地集美地区捐赠人民币100万元，支持该区的教育发展。

利用银行专业知识提升社区对理财的认识

秉承「先学习，后投资」的理念，2013年我们推出了新的教育性「模拟证券投资平台」，为年青投资者提供证券教育方面的指导。客户可透过「互动、双向」的免费网上平台以虚拟资金及真实股价，按步骤模拟买卖以港币及人民币计价的港股，交易所买卖基金及认股证/牛熊证等，在进行证券投资前累积更多经验。

另外，我们继续组织员工参与由香港银行公会及香港社会服务联会联合举办的理财教育计划。帮助弱势群体了解理财的重要性以及储蓄和理财的重要概念。

8.4 推广体育发展

本集团一直积极推广本地体育运动，其中羽毛球更是「基金」重点发展项目。在过去15年，「基金」投入资源支持发展香港羽毛球已累计逾港币1,500万元，让超过120万名参加者参与多项活动，2013年更增办「国际羽毛球技术专业讲座及大师班」与「羽毛球义工服务团」。

为培养学界具潜质的运动员，「基金」已连续11年赞助「港九地域中学校际运动比赛」。此项活动深受学生欢迎，在2013年录得逾270家参赛学校，超过8万人次参加超过8,000场比赛。年内更增设「中银香港学界体育志愿者计划」，鼓励学校举办更多校际体育活动，加强交流之余，也能让学生体会助人之乐。

8.5 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。2013年，超过1,400名员工已成为「中银香港爱心活力义工队」成员，并参与了73项社区服务活动，包括与多家香港慈善机构合作，为儿童、长者、基层及精神病患者筹办各项工作坊及活动，服务时数逾12,000小时。中银香港员工热心参与各项义务工作，并连续四年获香港特区政府社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状。

获奖及认证：

- 连续11年成为香港社会服务联会的「商界展关怀」公司并获纳入其「无障碍友善企业/机构名单」
- 香港公益金颁发「公益荣誉奖」，并在「最高筹款机构」中名列第五
- 连续四年荣获社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状

南商、中银集团人寿及中银信用卡公司：

- 连续数年成为香港社会服务联会的「商界展关怀」公司

中银集团人寿：

- 在民政事务局及社会企业咨询委员会举办的「社企挚友嘉许计划」中荣获「社企挚友奖」

9. 对环境的承诺

- 本集团致力于促进环境的可持续发展。我们意识到银行业务的发展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。
- 本集团环境政策阐述了本集团如何预防、管理和降低在营运中对环境可能产生的直接或间接的负面影响。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。
- 2013年，我们在办公室大厦继续采取措施提升能源效益，节约用水及推动回收计划，持续在社区推出以减少碳排放为主题的一系列环保活动。

我们的承诺

- 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。
- 在营运环境依照环境保护的最佳方法运作。
- 遵守本地、国家和国际环境保护法律及法规。

9.1 将环保理念融入我们的业务

我们的贷款及授信政策已加入环境、社会及公司治理等考虑因素，以促进本集团及社区的可持续发展。

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。

通过绿色信贷服务推广环保意识

客户在其信贷项目中的环保表现是本集团作出授信决策所需考虑的因素之一。2013年，我们将信贷项目扩展到一些企业发展新能源、可持续能源以及保护水资源的项目。此外，我们与中国银行海外分行合作，向一企业的首个海外风能项目提供融资服务。该笔贷款主要用于支持该项目在基础设施方面的信贷需求。

中银香港继续与本地两家电力公司合作推出「能源效益贷款计划」。为有意进行节约电力改善工程的本地工商客户提供融资服务。

9.2 提高能源及资源效益

我们深知在节约能源、有效利用资源方面还有很多改善空间，以尽可能减少对环境的影响以及集团的经营支出。2013年，本集团持续致力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。

中银大厦、中国银行大厦、中银中心以及湾仔中银商业大厦都已获得UKAS颁发的ISO9001:2008及ISO14001:2004两项环保表现方面的国际认证。此外，还在上述大厦内安装了水冷式制冷系统。在中银中心，我们以更具能源效益的T5节能光管和LED照明取代原有T8的照明设备。上述措施预计年度可节约能源190,000千瓦时。

废物回收计划

本集团推动多项有关电池、节能灯、光管及碳粉盒等的持续回收计划。我们自2012年起委任了一家厨余处理公司，处理在中银大厦员工餐厅内收集的厨余，年内共对960公升的厨余和废油进行加工，用以生产动物饲料和生物柴油。

回收种类	量
电脑设备	6,300
废纸	241,460 kg / 千克
塑料瓶	224.35 kg / 千克
铝罐	180.76 kg / 千克

9.3 构建绿色银行

本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。我们致力在提升分行、网上银行及手机银行平台的科技，以推广无纸化银行服务。此外，我们提供24小时电子账单注册服务以鼓励客户更多选择无纸化操作。

- 截至2013年底，中银香港手机银行客户数目较去年录得19.4%的增长，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35.8%及14.1%。
- 无纸化分行柜台交易服务模式以及电子账户开立平台已经在集团超过80间本地分行实施。我们的新概念分行设计已经具体应用于新装修的分行中，在此，客户可以通过电子海报及LED显示屏浏览银行信息。

本公司通过网页有效而及时地向股东提供相关重要信息。为支持环保，我们鼓励股东和投资者通过公司网页来了解本公司的企业传讯。

9.4 推广绿色办公

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：我们推出各类电子平台，以供雇员共享内部文件、提交费用开支申请、更新个人资料及其他行政数据等。

按照集团采购及评审委员会的要求我们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回收设施，方便员工回收纸张；我们设有电子绩效系统，以电子方式进行绩效考核。

我们意识到我们的员工也希望能够在节约用纸领域采取更加有效的措施，所以我们将不断发掘更多创新方法提升环保表现。

自2009年起，我们已在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材，更自2011年起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推广。

我们购置的家具亦符合香港特区政府环境保护署制订的环保规格，而选用的电器用品则须具备「一级」能源标签。

本集团在不同业务层面承诺推广环境保护。例如，中银信用卡国际有限公司就企业社会责任相关政策及活动等方面组织了一系列研讨活动，与员工环保大使进行了交流。他们鼓励在工作中宣传环保以提升同事的环保意识。

9.5 鼓励市民环保减碳

2013年，中银香港慈善基金继续赞助不同类型的环保项目，致力向社区推广减少碳排放的讯息。

我们冠名赞助「无绿不欢校园计划」，为超过500家中小学、40万名学生举办一系列的绿色讲座、巡回展览、嘉年华及征文比赛等，将环保低碳的素食文化带进校园，我们更于4月22日当天在中银大厦员工餐厅推出「绿色餐单」，同时举办「绿色菜谱设计比赛」，鼓励员工一同参与。

为持续推广低碳生活理念，我们连续三年参与「国际环保博览」及连续两年赞助「千名青年环境友好使者行动」，委任了超过3,300名「青年环境友好使者」，在内地及香港积极宣扬节能讯息。

中银香港自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」，于年内举办「中银香港绿色社区计划－慈善环保摄影行」，让公众欣赏

中国香港世界地质公园的大自然瑰宝，并鼓励他们减少碳排放，保育生态环境。至今已举办了110团，让11,500名客户、市民、员工及家属参与。

奉行绿色生活模式有助减少碳足迹。「基金」赞助了「香港大学天台耕种计划」，在大学大楼的天台上栽种农作物。中银香港义工与学生一同为农庄担任「绿色农夫」，并将收成提供予港大校园的「一念素食餐厅」，以供应素食餐单。年内，我们亦赞助「崇德社 Z Club 减碳先锋计划」，向中学生讲解如何在日常生活中减少浪费。

另外，集团附属公司中银人寿于2013年6月份举办绿色环保月：当中包括合办绿色环保为主题的专题讲座、「著绿日」及环保地摊等推广，旨在提高员工的环保意识，并将环保地摊的收益捐予环保慈善机构「绿领行动」。

自2009年起，我们参加由世界自然基金会主办的「地球一小时」，以行动唤起公众对全球气候变化的关注。

环保认证及奖项

中银大厦、中国银行大厦、中银中心以及中银湾仔商业中心：

- UKAS发出ISO 9001：2008质量管理认证及ISO 14001：2004环境管理认证
- 水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书

中银大厦、中银中心及中银湾仔商业中心：

- 香港通用检测认证有限公司发出ISO 50001：2011能源管理认证

中银大厦及中银中心：

- 环境保护署颁发「室内空气质素检定计划」《卓越级》证书
- 「中银香港绿色社区乐悠游 — 香港地质生态文化慈善环保行」在「美国 Astrid Awards 国际设计大赛」获颁「绿色营销(地球科学)」铜奖，并在「美国 Galaxy Awards 国际市场推广大赛」获颁「特别项目 — 生态旅游」优异奖

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。本集团已制定《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。
- 2013年，我们向78间提供服务及产品的供应商发出自我评估问卷，同时，我们向21家供应商派员作实地调查，通过调查结果来了解供应商是否符合本集团制定的「供应商行为准则」，是否通过有关环保认证。
- 年内，我们聘请独立的顾问公司通过访谈来收集供应商对本集团可持续发展表现及采购程序方面的反馈意见。

10.1 可持续的采购政策

我们的「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
- 我们将致力于提高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，使其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

根据该政策，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标准提出明确要求。

本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，若有关问题仍未得到解决及纠正，我们将采取适当行动。

本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78家公司寄发自我评估问卷调查，并向其中21家进行每两年一次的实地调查。这些措施由于确保有关供应商的物料及包装获得环保认证，适合循环再造。

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，以便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。

2013年，我们委聘独立顾问与供应商进行访谈，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沟通。



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

