



百年中銀 与您同行

目录

1	关于本报告	2	8	保护环境	31
2	关于中银香港(控股)有限公司	3	8.1	善用资源	31
3	董事长致辞	5	8.2	推动绿色金融服务	33
4	总裁致辞	7	8.3	推广环保	34
5	企业社会责任的管理	9	9	贡献社区	35
5.1	企业社会责任政策及管理机制	9	9.1	分享成果	35
5.2	与利益相关者的沟通机制	9	9.2	培育英才	37
5.2.1	利益相关者参与平台	10	9.3	服务社区	38
5.2.2	评估社会责任议题	11	9.4	推广体育及多元文化	39
5.2.3	重要性议题	12	10	供应链管理	41
6	业务发展及经济贡献	13	11	社会责任数据一览	43
6.1	业务表现	13	12	全球报告倡议组织GRI《G4可持续发展报告指引》内容索引	47
6.2	促进经济发展	13	13	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	57
6.3	推动普及金融	16			
6.4	负责任的商业行为	22			
7	关爱员工	24			
7.1	以人为本	24			
7.2	合规文化	26			
7.3	健康和安​​全	26			
7.4	工作与生活平衡	28			

注：有关「公司治理」及「奖项及嘉许」，详情请参阅2016年年报。



1. 关于本报告

本报告的范围

本报告概述中银香港(控股)有限公司¹(「本公司」)及其附属机构〔包括中国银行(香港)(简称「中银香港」)、集友银行²及其他机构³(统称「本集团」或「我们」)]⁴于2016年在企业社会责任方面的表现⁵。

本报告是本公司年度汇报工作中的一环,让各主要利益相关者更好地了解关于本集团企业社会责任的理念、措施及相关表现等。本报告应与本公司 **2016年年报** 一并阅读,以便全面了解本公司的相关表现。

本报告内容涵盖本集团的企业社会责任管理、利益相关者参与、业务发展及经济贡献、关爱员工、环境保护、社区参与及供应链可持续发展管理等范畴。「公司治理」是企业社会责任管理的重要一环,相关内容已载于 **2016年年报** 。

如无另行说明,本报告中的资料及数据涵盖2016年1月1日至12月31日⁶。

本报告的编制

本报告按照「全球报告倡议组织」(GRI)《G4可持续发展报告指引》的「核心选项」及香港联合交易所有限公司(「香港联交所」)证券上市规则(「上市规则」)附录27《环境、社会及管治报告指引》编制⁷,阐释本集团的日常营运对于经济、环境及社会的影响,以及披露本集团的企业社会责任表现。集团在日常营运中,透过持续与不同利益相关者沟通,以了解他们关注的事宜。本报告第11章节列表载有企业社会责任相关的数据。在适当情况下,报告内已注明所采用的数据计算方法。为提升数据准确性,我们已将若干指标的过往数据及资料修订,并在适当位置解释修订的原因及影响(如有)⁸。

本报告经集团管理层及企业社会责任委员会审阅后,获董事会审批通过。

对本报告的回应

我们设有网上 **意见反馈表** 让读者就本集团的企业社会责任报告工作提出意见。读者若有其他意见,亦欢迎与本集团企业社会责任组(电邮:csr@bochk.com)联络⁹。

¹ G4-3
² 2016年12月22日,本公司与中国银行股份有限公司就出售集友银行的全部已发行股份发布联合公告。出售已于2017年3月27日完成交割。交割完成后,集友银行不再为本公司及中银香港的附属公司。
³ 本公司于2016年10月17日完成收购马来西亚中国银行股权,其企业社会责任表现已纳入本报告范围内。
⁴ G4-7

⁵ G4-13
2015年12月18日,本公司与中国银行股份有限公司就出售南洋商业银行有限公司(「南商」)全部已发行股份发布联合公告。出售已于2016年5月30日完成交割。交割完成后,南商不再为本公司及中银香港的附属公司。除特别注明外,本报告并不包括南商的企业社会责任表现。
⁶ G4-28
⁷ G4-32
⁸ G4-22
⁹ G4-31



2. 关于中银香港（控股）有限公司

中国银行于1917年在香港设立机构，2001年中银集团重组其在香港的机构；同年注册成立中银香港（控股）有限公司（「本公司」）。本公司持有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。中国银行股份有限公司，股份代号「3988」，持有本公司66.06%权益。本公司股份于2002年7月25日在香港联合交易所主板上市，是香港最大上市公司之一¹⁰，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。于2016年12月31日，本公司市值港币2,934亿元，为香港联合交易所主板上市公司首20大市值公司之一¹¹。



中银香港是香港主要上市商业银行集团之一，截至2016年底，员工人数共12,836人，并在香港拥有最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，包括197家分行、1,000多部自助设备¹²、网上银行及手机银行等高效电子渠道，为个人、工商、中小企、跨国企业和机构等客户提供多元化的银行及金融服务¹³。为贯彻中国银行集团的海外发展策略，中银香港积极推进区域化发展，拓展东南亚业务。根据中国银行集团整体战略安排，受让母行东南亚机构，并于文莱开设分行，逐步扩展中银香港的东南亚发展版图，实现中银香港向区域性银行的转型¹⁴。

中银香港是香港三家发钞银行之一，亦为香港人民币业务的唯一清算行。凭藉在人民币业务的优势，我们的人民币服务成为客户的当然选择。透过与母行中国银行的

紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务。

作为根植香港¹⁵百年的主流银行以及一家区域性金融集团，我们积极担当社会责任，推动可持续发展，致力为客户、股东、员工及社区增创价值¹⁶。

本集团凭藉雄厚的财务实力及在主要业务领域的优越表现，屡获殊荣，市场地位和品牌形象持续提升，获《亚洲银行家》连续3年评为「亚太及香港区最稳健银行」，连续两年评为「香港区最佳零售银行」。透过不断创新产品和服务，我们致力提升客户体验，赢得业界多个奖项，涵盖人民币业务、现金管理、中小企、网上及手机银行，以及信用卡服务等，成绩斐然。我们亦致力实践企业社会责任，屡获嘉许。有关奖项和嘉许详情，请参阅2016年年报。

¹⁰ G4-7

¹¹ G4-9

¹² 只包括中银香港在香港的全线分行及自助设备，不包括南商及集友银行。

¹³ G4-4

¹⁴ G4-6

¹⁵ G4-5

¹⁶ G4-8

我们的愿景、使命、核心价值观¹⁷

我们的愿景是**您的最佳选择**

我们的核心价值观是



我们的使命是

- B** **服务客户 优质专业**
Build customer satisfaction and provide quality and professional service
- O** **激励员工 尽展所长**
Offer rewarding career opportunities and cultivate staff commitment
- C** **回报股东 增创价值**
Create values and deliver superior returns to shareholders

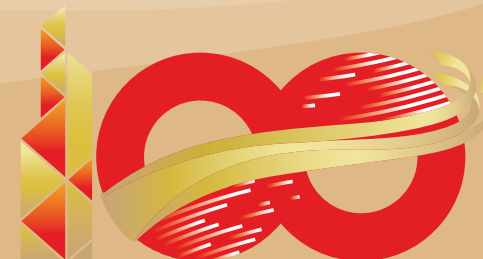
使命的英文部分
每句首个字母组成
中国银行的英文缩写
“B.O.C.”

核心价值观的英文部分
每句首个字母组成
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



田国立
董事长



3. 董事长致辞¹⁸

2016年是不平凡的一年。中国政府在创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念的引领下，大力推进全社会可持续发展。在中国杭州召开的G20峰会首次围绕落实2030年可持续发展议程制订行动计划，在绿色金融、普惠金融、能源环保、粮食安全等领域提出了一系列的合作倡议，展现出大国直面挑战、破解难题的决心和远见。《中华人民共和国慈善法》的正式颁布，标志著中国扶危济困慈善活动走上了法治轨道，开启了我国依法行善的新时代。国务院及有关部委出台了推进普惠金融、构建绿色金融体系及国有企业履行社会责任等多项政策要求，指引金融企业社会责任建设向纵深迈进。2016年还是中国政府「打赢脱贫攻坚战」，全面建成小康社会，到2020年实现7,000万农村贫困人口脱贫工作目标的开局之年。

香港回归后，特区政府早在1999年就宣布成立可持续发展委员会，鼓励社区参与，推动香港的可持续发展。随著越来越多企业的参与和相关立法配套的完善，香港的企业社会责任内涵也不断丰富，逐步发展成为涵盖社区参与、环境保护、商业道德、关爱员工等内容的企业社会责任体系，鼓励企业加强与利益相关者的合作，共同应对经济、社会、环境变化所带来的挑战。

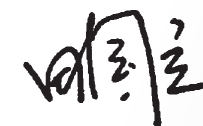
企业与社会唇齿相依，金融业是现代经济的核心，一方面对经济的支持和调控作用巨大，另一方面也与社会发展、市民福祉息息相关。中银香港作为一家在香港持续经营百年的企业，有责任在服务国家战略、支持香港发展、回馈社区和客户等方面发挥更大作用，实现商业价值和社会责任的协调统一，为香港长期繁荣稳定注入正能量，以优异的业绩回报利益相关者的信任与支持。

2016年，本集团在国家战略大格局中谋发展，为股东带来回报，为利益相关者创造价值。我们积极服务国家「一带一路」战略，为「走出去」企业和沿线国家基建投资提供多元化的金融支持。我们积极推进东南亚区域的业务整合，完成对中银马来西亚的收购；中银香港第一家海外自建机构文莱分行顺利开业，实现了中国银行对东盟十国金融服务的全覆盖；我们亦于2017年1月完成收购中银泰国，于2017年2月与母行就收购印尼业务和柬埔寨业务分别签订收购协定，区域化发展取得重大进展。我们紧随人民币国际化的步伐，推动离岸人民币市场的稳健发展，促进香港金融稳定，为香港的国际金融中心建设作出贡献。2016年，本集团业绩表现亮丽，全年股价涨幅位列蓝筹股前茅，为股东和投资者带来良好回报。

本集团以创新驱动发展，积极推动普及金融和金融科技，持续优化对中小企业和个人客户的服务。我们以创新的思维，全面推进网点转型，加强对中小企客户的服务能力，工商和中小企贷款比上年有较大增长，连续第9年获香港中小型企业总商会「中小企业最佳拍档奖」，有力支持了本地企业和实体经济的发展。我们发挥拥有全港最大分行网络的优势，以客为先，服务大众，公平待客，推动普及金融，年内于公共屋村、公营医院、香港国际机场等地方新增了44个自助银行网点。我们推出多项市场首发或业界首家的全新网络金融产品，包括「至专客服」24小时视像银行服务、区块链和生物识别技术应用等，持续提升客户体验，促进银行界金融科技的发展。

本集团热心慈善事业，积极参与社会事务和公益活动。我们努力为弱势群体提供服务，为其减免部分服务费用，继续参与香港按揭证券有限公司的「安老按揭计划」，并为有需要人士提供无障碍服务。我们为非牟利机构提供全方位的银行服务及收费优惠，助其减少银行费用支出。我们关爱青少年，支持多个教育、体育、文化公益项目，并为本地大学生提供大量在香港及内地实习、就业的机会。本集团致力保护环境，将环保与银行的业务发展互相结合，融入银行的日常运作、服务、产品及供应链管理之中，把环保因素融入信贷政策，践行绿色金融。年内，中银香港和中银香港慈善基金累计对外捐款1,300万元，有力支持了青少年教育、慈善公益和环保事业。本集团在关爱员工方面亦获得充分肯定，荣获家庭议会颁发「2015/16年度家庭友善雇主」、社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」、劳工及福利局社区投资共享基金颁发「社会资本动力标志奖」等。

2017年，中银香港将迎来在香港服务一百周年庆典。世纪华诞是里程碑，也是新的启航号角，我们将继续围绕「担当社会责任，做最好的银行」战略目标，以行动的力量，持续推进创新发展、转型发展、区域化发展、可持续发展，为新的百年征程打下更加坚实的基础，为利益相关者创造更大的价值，为保持香港长期繁荣稳定、巩固提升香港国际金融中心地位作出新的贡献。



董事长
田国立



岳毅
副董事长兼总裁



4. 总裁致辞

2016年，本集团按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，积极落实集团的发展战略和董事会的决策部署，锐意进取，抓住机遇，开拓市场，改革创新，经营业绩再创新高。同时，我们重视利益相关者的需要及意见，致力为他们增创价值，推动可持续发展。

中银香港（控股）有限公司连续7年获选为「恒生可持续发展企业指数系列」成份股；连续两年入选「香港企业可持续发展指数」首20名成份股，反映集团贯彻可持续发展理念、落实推行相关举措表现卓越。自2003年起至今，本集团连续14年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。此外，中银香港连续3年荣获《亚洲银行家》颁发「亚太及香港区最稳健银行」、连续两年评为「香港区最佳零售银行」等多项殊荣。

作为香港主流银行集团及本地系统重要性银行，我们深明集团对促进香港长远发展及巩固提升香港国际金融中心地位所肩负的重任。我们配合客户的需要，把握市场机遇，积极推进业务转型和创新发展，致力于多元化经营，构建集团可持续发展基础；积极服务国家「一带一路」战略，助力内地企业「走出去」，支持香港中小企业和实体经济发展，不断优化对政府及公营机构的服务。作为香港离岸人民币业务的唯一清算行，我们持续巩固清算行优势，强化人民币业务核心竞争力，推进香港离岸人民币业务的健康发展。

本集团盈利能力持续提升，为社会创造更多的经济价值。2016年股东应占溢利按年增加105.7%至港币555.03亿元，经调整的溢利¹⁹按年增加6.8%至港币237.12亿元；平均总资产回报率及平均股东权益回报率分别为2.38%及26.47%。本集团资本实力保持雄厚，总资本比率和一级资本比率为22.35%及17.69%，分别上升4.49个百分点及4.80个百分点。2016年末，集团的总资产为港币23,277.81亿元。客户存款港币15,075.01亿元，客户贷款港币9,730.71亿元，分别较上年末增长9.8%和11.7%，表现优于市场平均水平。我们持续完善风险治理体系建设，提高综合风险管理水平，树立主动风险管理理念，增强风险管理的前瞻性、专业性和主动性；加强内控合规管理，做好各种内外部欺诈事件的预防和处置；完善集团防洗钱手段与流程，提升管控的有效性，为业务的持续健康发展提供保障。

中银香港「根植香港，服务香港」百年，致力为社会各阶层人士提供便捷的银行服务，推动「普及金融」的发展。中银香港拥有全港覆盖面最广、便利度最高、数量最多的服务网络，共设有197家分行，以及1,000多部自助设备，遍布香港各区，为市民提供方便的服务网络。年内，本集团于公共屋村、公营医院、香港国际机场等地方新增了44个自助银行网点。我们又在新落成偏远的公共屋村内率先开设自助银行中心，并设置「至专客服」24小时视像银行服务，突破传统分行的营业时间限制，更好地服务区内居民。

¹⁹ 不考虑已终止经营业务溢利及出售若干股份权益工具的收益等因素。

中小企是香港经济的重要支柱，本集团十分重视和重点支持中小企客户，透过不同的措施，协助解决香港中小企业「开户难」、「融资难」、「资讯少」的困难。为充分发挥中银香港拥有全港最庞大分行网络的优势，秉承「以客户为中心」的服务理念，我们全面推行网点转型，配合业务流程的优化，大大提升对中小企业的服务。此外，我们定期举办各项经济及业务研讨会，让客户掌握市场信息，及时把握商机。透过参与母行中国银行的「跨境撮合活动」，我们为香港、内地及海外的中小企业构建投资、技术交流与贸易合作的桥梁，支持中小企业开拓商机，实现多方互利共赢。中银香港对中小企业的长期支持受到肯定，连续9年荣获由香港中小型企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」。

本集团贯彻关怀社群及建构和谐社会的方针，致力回馈社会，与社会分享企业发展的成果。2016年，在教育、帮助弱势群体及环保等方面，中银香港与中银香港慈善基金捐款逾港币1,300万元，捐助项目共28个。我们重视社区投资，通过与不同慈善团体及业界组织合作，并鼓励员工参与义工服务，以不同的形式推动社区稳健发展，为社会带来正能量，致力构建和谐社会。我们的义工队连同家人和朋友参加了约90个大小义工活动，合共服务时间接近49,000小时，较2015年增长10%，服务人次更较上年增加逾3倍至11,818人次，连续7年获社会福利署颁发「义工工作嘉许金状」。

我们积极推广企业社会责任，已连续7年赞助由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行社会责任。过去7届，参与报名该计划的企业逾800家，逾5,000名参加者出席有关活动，大大提高了商界及大众对企业社会责任的关注。

展望未来，虽然银行业仍面临挑战，但我们对前景充满信心，并已部署一系列业务策略和措施。我们将继续发挥优势，加快多元化发展及区域化发展，提升集团整体财务实力及业务竞争力。2017年适逢中国银行在香港服务一百周年，也是香港回归祖国20周年。经过百年发展，从当年不到10名员工的简陋分号至现时拥有香港最大分行网络的主流金融集团，不仅在香港经济发展中发挥举足轻重的作用，也为香港社会繁荣稳定作出了重要贡献。我们不但对中国银行集团在香港的百年发展感到自豪，也期望今后为香港的长远发展及繁荣稳定多作贡献，共创辉煌的未来。本集团取得的每一点成绩均有赖利益相关者的信任和支持，我们将不负所托，在长远可持续发展的道路上坚定前行，继续为利益相关者增创价值。



副董事长兼总裁
岳毅



5. 企业社会责任的管理

本集团视履行企业社会责任为巩固集团的核心竞争力、提升品牌价值的重要举措，并按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，将企业社会责任作为业务运作中的重要组成部分，与集团的整体发展战略相结合，以负责任的方式经营业务。我们制订并持续完善企业社会责任政策和管理架构，确立了有效的利益相关者沟通机制，致力对各主要的利益相关者，乃至本地经济、社会和环境发挥积极影响。

5.1 企业社会责任政策及管理机制

本集团参照多项国际和本地的企业社会责任及可持续发展指引，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》及其他可持续发展相关准则，制订了集团的《**企业社会责任政策**》及《**环保政策**》，作为推行各项企业社会责任举措的重要基础。同时，我们也制订了《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。随著我们从城市银行转型至区域性银行，本集团所有成员机构须遵守并贯彻执行集团企业社会责任政策的各项规定。海外分／子行也参照相关政策及经营地企业社会责任的最佳惯例，以及当地法律／法规的要求，制订其相应政策。

为有效落实企业社会责任战略，我们建立了相关管理架构。集团的《**企业社会责任政策**》中，订明了董事会、管理层及企业社会责任委员会²⁰、企业社会责任组及集团成员机构的相关职责²¹。详情请参阅载于本公司网页 **企业社会责任相关政策**。

5.2 与利益相关者的沟通机制

本集团十分重视利益相关者的意见，并将之作为制订整体发展战略的重要根据。经过内部研究和讨论，我们分析各利益相关者与本集团的相互影响，确认了与我们业务运作有关的利益相关者群体²²，以及有效的沟通平台及方式。我们定期了解利益相关者对集团各方面表现的意见和期望，并以此检讨和评估集团企业社会责任的整体表现，从而更好地履行我们对主要利益相关者所承担的责任。

²⁰ 企业社会责任委员会由集团总裁担任委员会主席，成员包括集团及附属机构的高层管理人员。

²¹ G4-34

²² G4-25

5.2.1 利益相关者参与平台²³

主要利益相关者	主要参与平台	
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 与前线员工沟通 • 电话服务中心 • 客户满意度调查 • 客户反馈意见 • 专题小组访谈 	<ul style="list-style-type: none"> • 网上问卷调查 • 公司网页 • 「优质服务管理处」回应及处理客户的意见和建议 • 客户讲座及研讨会 • 24小时「至专客服」视像银行服务
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 定期通过员工杂志、内联网以及公告等形式发布最新信息 • 部门会议 • 总裁信箱 • 网上问卷调查 • 专题小组访谈 	<ul style="list-style-type: none"> • 收集员工意见及建议的网上平台 • 员工讨论区 • 员工电话热线 • 员工表现评估 • 员工关系活动 • 奖项及嘉许活动
股东及投资界	<ul style="list-style-type: none"> • 公司周年股东大会 • 公司传讯（包括年报、中期报告及发布会等） • 公司网页 • 投资者电邮及会议 	<ul style="list-style-type: none"> • 全球路演 • 投资银行举办的投资者大会 • 网上问卷调查
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 会议、日常沟通及报告 • 委派代表参与主要业界或政府机构的委员会 • 论坛、研讨会及讲座 	
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 会议及沟通 • 定期的供应商评估 • 供应商管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 网上问卷调查 • 专题小组访谈
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 赞助及慈善捐助 • 研讨会、论坛、分享会 • 为基层及弱势社群而设的各类社区活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 参观及交流 • 义工活动 • 专题小组访谈

²³ G4-24, G4-26

5.2.2 评估企业社会责任议题

为确保本报告涵盖本集团企业社会责任方面的重大议题，并适当地回应利益相关者的关注事项，我们委托第三方专业机构，设计并进行了利益相关者参与活动，以及参考银行同业的披露情况，以确认需汇报的重要议题。

重要性评估过程²⁴

1 识别

- 参考社会政策、行业标准与最佳实践、媒体报道、「全球报告倡议组织」(GRI)《G4可持续发展报告指引》及香港联交所的《环境、社会及管治报告指引》等，识别出本集团应予以考虑的社会责任议题。
- 分析主要银行同业的同类报告，以评估各项议题对银行业界的重要性。

2 评估

- 邀请集团内、外的利益相关者，包括员工、客户、投资者、监管机构、专业团体、供应商、慈善合作伙伴等参与评估。
- 利益相关者通过焦点小组、面谈及问卷等方式发表意见，并评估社会责任议题的重要性。

3 排序及确认

- 按利益相关者对议题的评分值排序。
- 将排序结果提交予本集团高级管理人员审阅及确认重要议题，并在本报告的不同章节中或集团的其他报告内披露其表现情况。

5.2.3 重要性议题^{25,26}

企业社会责任范畴 ²⁷	重要性议题	互相参照
经济	<ul style="list-style-type: none"> 经济表现 间接经济影响 	<ul style="list-style-type: none"> 业务发展及经济贡献 社会责任数据一览 2016年年报
人力资源及劳工要求	<ul style="list-style-type: none"> 雇佣事宜 劳资关系 职业健康与安全 员工培训与教育 多元文化及平等机会 员工申诉机制 	<ul style="list-style-type: none"> 关爱员工 社会责任数据一览
社会	<ul style="list-style-type: none"> 防止歧视 安保措施 贡献本地社区 反贪污 	<ul style="list-style-type: none"> 业务发展及经济贡献 关爱员工 贡献社区 社会责任数据一览
产品责任	<ul style="list-style-type: none"> 产品及服务标示 客户私隐 遵守法规（产品责任及服务） 市场推广 	<ul style="list-style-type: none"> 业务发展及经济贡献
环境要求	<ul style="list-style-type: none"> 物料 能源 碳排放 水资源 废弃物 	<ul style="list-style-type: none"> 结合环保因素的产品和服务 整体环保情况

²⁵ G4-20, G4-21, G4-27

²⁶ 除间接经济影响和安保措施（外判部份）外，所有重要性议题的边界仅限于集团内部

²⁷ G4-19

6. 业务发展及经济贡献

作为香港的主流银行集团，我们贯彻落实集团可持续发展的策略，发挥自身优势，致力为客户提供全面、专业及优质的服务。集团在保持业务持续发展的同时，也为提升香港国际金融中心的地位、促进社会长期繁荣发展作出贡献²⁸。

有关集团2016年业务表现，详情请参阅 [2016年年报](#)。



6.1 业务表现²⁹

2016年财务摘要

	2016年	2015年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	+/-%
本公司股东应占溢利	55,503	26,982	+105.7
每股盈利	5.2496	2.5520	+105.7
平均总资产回报率(%)	2.38	1.19	+1.19pp
平均股东权益回报率(%)	26.47	14.45	+12.02pp
于年末	港币百万元	港币百万元	
资产总额	2,327,781	2,382,815	-2.3
客户存款 ³⁰	1,507,501	1,373,311	+9.8

6.2 促进经济发展³¹

国家深入实施「一带一路」、人民币国际化等战略，以及香港加快建设企业财资中心，提升全球离岸人民币枢纽地位等，为香港银行业带来巨大的发展机遇。作为香港主流银行集团，中银香港将发挥香港「超级联系人」作用，抓住「国家所需，香港所长」中蕴含的机遇，积极促进香港的长远发展和巩固香港国际金融中心的地位。



本集团全面推出网点转型项目，大大提升对中小企业的服务。

²⁸ G4-DMA (经济表现)

²⁹ G4-17 · G4-EC1

³⁰ 因应本集团出售南商及拟议出售集友，2015年末的客户存款已相应重列。

³¹ G4-DMA (间接经济影响)



自2003年起，中银香港担任香港离岸人民币业务的唯一清算行，是境外最早成立的人民币清算行，一直致力于加强人民币清算行基础设施建设，推动香港离岸人民币业务的发展。中银香港目前为200多家本地及海外参加行提供服务，是迄今境外处理人民币清算量最多、全球即时支付运作时间最长、拥有技术最先进的人民币清算行，香港地区人民币支付交易量占境外支付量高达70%（按照SWIFT公布数字）。2016年，全年经香港处理的人民币清算金额超逾人民币201万亿元，清算量超过440万笔，居境外人民币市场之首³²。

年内，中银香港获中国人民银行批准以直接参与者身份加入人民币跨境支付系统（CIPS），成为首家以直接参与者身份加入的境外银行，也是唯一同时具有CIPS和CNAPS系统的银行，为人民币跨境业务提供资金清算。中银香港成为CIPS直接参与者，可进一步提升香港人民币清算网络的覆盖和效率，便利人民币的跨境和海外使用，有助强化香港作为全球离岸人民币业务枢纽的地位，促进人民币国际化的发展。

此外，继2014年底推出「沪港通」后，「深港通」亦于2016年12月正式开通，标志著上海、深圳与香港的股票市场互联互通机制全面升级，是内地和香港资本市场



一带一路高峰论坛

联通的重大举措。中银香港继「沪港通」之后，再次获得「深港通」全部业务资格，包括获香港中央结算有限公司委任为「深股通」项目的独家结算银行，以及获中国证券登记结算有限责任公司委任为「深港通」项下「港股通」跨境资金结算银行，并担任其在香港结算的独家指定开户银行。中银香港发挥业务优势，将「沪港通」交易结算的优质服务延伸至「深港通」，持续推动离岸人民币市场的稳健发展。

面对国家「一带一路」建设这一历史性机遇，中国银行集团积极推进相关战略的实施，构建「一带一路」金融大动脉，为推进国家对外开放作贡献。为贯彻落实中国银行集团的战略，中银香港也制订了自身的策略，抓住机遇，发挥集团在东盟乃至亚洲的区域中心作用，将服务、产品、资源等方面的优势辐射至「一带一路」区域，实现由城市银行向区域性银行转变，积极拓展「走出去」中资企业、当地龙头企业、跨境客户等，大力开拓东南亚市场。年内，我们完成收购中银马来西亚



透过举办不同研讨会，我们积极推动网络金融发展。



股权，并于文莱开设分行，成为首家进驻文莱的中资银行。集团通过金融服务推动实体经济，为当地经济发展提供基础支持。我们与东盟各国关系和金融合作不断提升，对于巩固提升香港国际金融中心地位、发挥香港对东南亚地区的辐射和带动作用具有重要意义。

企业在迎接「一带一路」沿线国家和地区发展带来机遇的同时，也面临著一定的挑战，例如企业需要管理多地域营运、多币种资金和跨境供应链，我们的交易银行服务能统一管理多币种交易和支付系统，为企业在「一带一路」的项目过程中提供不同阶段的支援。年内，我们增加了35种非主要货币为汇款支援货币，持续增加对「一带一路」沿线国家的覆盖。

透过举办及参与大型论坛，我们积极支持香港国际金融中心、贸易中心及航运中心建设，促进经贸发展。年内，我们赞助了多项活动，包括特区政府举办的「一带一路」高峰论坛，全国人大常委会委员长张德江出席论坛并发表题为「发挥香港独特优势 共创一带一路美好未来」的主旨演讲。论坛汇聚了40多位来自中国内地、香港以及东盟、西亚等地的政府官员、商界翘楚和国际机构代表作演讲嘉宾，吸引了2,000多名海内外嘉宾参加，分享真知灼见。此外，我们还支持了「香港新机会—十三五规划的挑战」高峰论坛、「香港离岸人民币中心年度论坛2016」、「博鳌亚洲论坛金融合作会议晚宴」、「迈向全球 首选香港」论坛等。此外，我们在海外多处分别举办及参与十多场人民币论坛，如印尼、马来西亚、阿联酋、英国、卢森堡及匈牙利等，向当地企业、「走出去」企业及机构介绍中国与当地的经济合作情况，以及人民币国际化所带来的业务机遇，全力推动离岸人民币市场的蓬勃发展。

中银香港文莱分行于 2016年12月20日隆重开幕



文莱内政部长阿布·巴卡尔在开幕仪式上致辞时表示：

「文莱和中国两国的友谊源远流长。根据文莱的『2035宏愿』及中国的『一带一路』战略，两国在多个领域有著共同目标，并可加强合作。今天，我们见证第一家中国金融机构进驻文莱。中国银行是全球主要的银行集团之一，为企业及个人客户提供全面专业的银行服务。我相信中国银行将会协助文莱实现『2035宏愿』。同时，我很高兴中国银行正致力于将中银香港转型为具竞争力的区域性银行。我衷心祝愿中银香港在文莱的发展一帆风顺，并期待中银香港为文莱金融市场及客户提供更多元化的产品及服务，为文莱的发展和繁荣做出独特的贡献。」

中国驻文莱大使杨健在开幕仪式上致辞时表示：

「中银香港到文莱开设分行，标志著中文在经济合作上迈上了新台阶，两国在各领域的合作亦不断扩大。随著中银香港在东南亚拓展业务，中国与东盟各国的关系亦不断提升。我相信中银香港文莱分行将为文莱企业和中国企业提供优质金融服务，有助中文经贸合作进一步发展。」



6.3 推动普及金融

本集团坚持「以客户为中心」，致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及融资便利，并积极响应香港金融管理局（「金管局」）倡议的普及金融理念，这不仅是我们的核心业务所在，亦体现我们对社区的责任。本集团一直以来积极落实金管局所制订的《公平待客约章》，并加强内部相关培训，确保每一位员工清楚明白约章内容，切实执行有关政策及措施。

年内，我们透过创新金融科技，在偏远地区的公共屋村引入新的自助银行设备等服务，方便广大市民。我们更全力支持本港工商及中小企业发展壮大：针对香港中小企业「开户难」、「融资难」、「资讯少」问题，推出多项措施，以提升对中小企业的服务。

香港服务网络最广泛³³

中银香港拥有全港覆盖面最广、便利度最高、数量最多的服务网络，为市民提供方便的银行服务网。截至2016年底，中银香港在香港各区共设有197家分行，并于255个自助银行网点中³⁴设有1,000多部自助设备。当中约半数分行及自助银行网点设于公共屋村内或约10分钟步程范围内。本集团持续检讨及优化网点服务模型及分布，综合考虑客户需求、地区特性、集团业务发展方向等因素，致力为广大市民和客户提供多元化、专业及高效的银行服务。2016年，集团于公共屋村、公营医院、香港国际机场等多个地方新增了44个自助银行网点，为市民及海外游客提供便捷的服务。



³³ G4-FS13

³⁴ 分行及自助银行网点数目并不包括南洋商业银行及集友银行的分行。



我们亦为有需要人士提供无障碍服务。集团全线自动柜员机已安装触觉指示标记，其中于屏幕两侧设有

账户／服务选择按钮的占比已由95%进一步增至99%。我们亦是全港首家提供语音导航自动柜员机的银行，这些柜员机分别位于观塘、长沙湾、上环、黄大仙及屯门，方便视障客户使用自助银行服务。我们于分行设置了斜坡通道，方便使用轮椅人士进出；同时我们提供鸣钟设施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助。此外，我们的自动柜员机具轮椅友善设计，其按键及萤幕的高度均在轮椅人士可触及的位置。

年内，中银香港荣获由「坚毅忍者·障残人士国际互助协会」颁发「无障碍设施展关怀」奖项，成为唯一一家获此荣誉的金融机构，该奖项旨在嘉许富有强烈社会责任心、积极改善辖下物业或场所无障碍设施的企业，并对中银香港同事认真处理客户反馈意见、为客户解决问题的优质服务态度予以肯定。我们自2015年10月底接获该会反映个别分行设施不利轮椅使用者进出后，迅速回应该会诉求，改善了香港仔分行、太子上海街分行及黄大仙彩虹道分行的无障碍设施。

本集团在马来西亚目前设有7家分行，分别是吉隆坡分行、麻坡分行、檳城分行、巴生分行、新山分行、蒲种分行及古晋分行，设立于不同地区，方便不同客户的需要。



创新科技提升体验


除了透过不断优化网点分布外，我们亦运用网络金融科技，在不同的金融场景广泛应用，创新服务，拓宽服务渠道，为客户提供随时、随地及安全的金融服务。年内，我们分别于大屿山愉景湾、荃湾愉景新城、沙田水泉澳村及中环永安集团大厦推出了「至专客服」视像银行服务，由专人为客户提供24小时³⁵、每星期7天不间断运作的灵活银行服务，扩大覆盖网和延长营运时间，方便广大市民。「至专客服」的服务范围涵盖信用卡、私人贷款、楼宇按揭、旅游保险、家居保险、登记发薪服务、为现有客户开立账户、开立定期、提升综合理财服务、预订现钞、转账及兑换等。我们在中环永安集团大厦分行推出本地银行业首家智能机械人「RoBOC」服务，协助引导分流客户办理不同业务，提供常用资讯，且备有广东话、普通话及英语服务，以解答客户查询等。

香港金管局总裁陈德霖出席 2016年9月5日「至专客服」启动仪式 致辞时表示：

「我今天很高兴见到中银香港在新落成的水泉澳村推出『至专客服』，配合了自助银行服务中心内的其他设施，为位置偏离沙田市中心的水泉澳村的居民提供灵活银行服务，更好地照顾市民对各项基本银行服务的需要，落实『普及金融』。未来，我期望香港的大型银行，特别是发钞行，能够顾及社会责任，时刻本著『以客户为本』的精神，为普罗大众提供適切和方便的银行服务。」



³⁵ 荃湾愉景新城的「至专客服」按商场开放时间提供服务。



我们率先在中环永安集团大厦分行应用指静脉认证服务。客户无需身份证、银行卡和签名，透过指静脉认证即可办理指定的柜台服务，包括现金提款、转账及缴费等，让客户缩短交易时间，提供更安全、更便捷的银行服务。

此外，我们透过Apple及信用卡国际组织提供的平台，为客户提供一个简单、便捷、安全的非接触式手机支付模式。客户每次交易可利用一次性的独特保安编码来进行授权，加强用卡安全，同时保障私隐，大大提升客户体验。我们还推出全新的「小额转账」服务，让客户通过手机银行即时进行小额转账，每日转账总额可达港币5,000元，次数不限。所有登记及转账交易即时进行，不设手续费，为客户提供安全可靠的个人对个人(P2P)支付服务。

年内，我们还优化多项服务流程，如率先应用区块链技术(Blockchain)于物业估值项目，有助提升资料的追踪性，确保资料准确无误，亦可加快物业估值及贷款审批程序，提升效率。我们推出中银理财电子取票及预约服务，缩减在分行等候理财柜台的时间，客户无需登入便可经流动应用程序即时取票及预约未来7个银行营业日的

中银理财柜台服务。此外，特选客户又可以透过我们的线上预先批核私人贷款服务，透过网上银行或手机应用程序(APP)申请贷款，无需递交证明文件，可即时完成申请手续及提取贷款，整个申请过程均在线完成，客户最快可于5分钟内获取贷款。相比传统贷款需要最少1天的审批时间，效率大幅提升。



支持中小业务发展

中小企是香港经济的重要支柱，截至2016年底，香港的中小企业约有32万家，占本港商业单位总数逾98%。本集团十分重视和重点支持中小企客户，我们透过不同的措施，协助解决香港中小企业「开户难」、「融资难」、「资讯少」的困难。为充分发挥中银香港拥有全港最庞大分行网络的优势，秉承「以客户为中心」的服务理念，我们推进网点转型计划，致力提升对本地中小企发展的支持。过往中小企只能到部分分行开户，现在就可以到任何一家分行办理；同时，我们透过业务流程的优化，大大提升对中小企的服务。

我们参与香港按揭证券有限公司的「中小企融资担保计划」，以及工业贸易署的「中小企业信贷保证计划」，为合资格和有需要的本港中小企业提供融资方案，满足业务发展需要。我们连续5年赞助由香港生产力促进局设立的「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有关市场趋势、科技发展及融资等的最新资讯，全力支持中小企业开拓本港及内地市场。



我们多年来赞助了「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」。

集团定期举办各项经济及业务座谈会，向中小企业客户提供最新市场讯息。年内，我们与「香港会计师公会」合办银行业务分享座谈会，让客户掌握市场信息及了解银行风险掌控模式，强化日常业务运作知识。我们透过母行中国银行「跨境撮合活动」，为香港、内地及海外的中小企业构建投资、技术交流与贸易合作的桥梁，支持中小企业开拓商机，实现多方互利共赢。为表彰对香港经济发展有杰出贡献的工业家及制造业精英，我们多年来赞助了「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」及「香港工商业奖」。

集团对中小企的长期支持备受肯定，中银香港连续9年荣获由香港中小型企总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」，以及连续3年荣获由香港中华出入口商会主办的「进出口企业大奖2016」中的「进出口企业合作伙伴大奖」。

雄姿体育用品有限公司董事 何蔚文



「我的公司自1978年开业至今约38年，主要从事体育用品批发零售生意。自外国留学返港后我便跟随父亲打理业务，在他退休后我便接捧。1993年起，我开始使用中银的服务，期间往来密切，关系良好。」

2016年，拥有庞大网点的中银香港实行网点转型，在处理日常银行账户服务上比起其他银行更方便。因此，我视中银香港为合作伙伴，在扩展业务时亦会听取他们的专业意见。中银香港网点转型后，我们的关系更加密切，不论在个人或在公司层面，我都觉得中银香港的到位服务能体贴中小企需要，所以我很乐意推荐身边朋友及亲属使用中银香港的服务。」

聚餐饮管理有限公司 庄生灿



「我于1989年成立聚真有限公司并在中银开设账户。后来，我于2005年成立聚真科技有限公司，并于深圳大亚湾自置厂房，生产印刷电路底版，而香港公司则主要负责接单。」

然而公司的生意于2014年起停滞不前，我于2015年出售厂房并购入九龙湾铺位收租，其后发展茶餐厅业务，更于2016年成立聚餐饮管理公司。由于开业需要动用颇多资金，而新公司当时未有资金，所以我在聚真科技有限公司向中银香港申请小企钱作备用流动资金，并将产险、发薪服务、强积金等交由中银香港办理。」

在这近30年的业务转型中，中银香港为我提供了一条龙配套服务，是我生意上最可靠的合作伙伴。」

我们率先将「安老按揭计划」扩展至未补地价的资助出售房屋，为退休人士提供更灵活的理财安排。

关切年长客户服务

为进一步向长者提供适切、灵活的退休理财安排，我们积极参与香港按揭证券有限公司的「安老按揭计划」，让符合资格的长者通过抵押住宅物业获取贷款的方式向银行每月收取年金作为退休生活费用，长者毋须还款，并可继续安居于该物业。我们一直是市场上提供此计划的主要银行，并承办超过七成个案³⁶。

我们持续在各区举办讲座和简介会，向长者介绍安老按揭产品，与退休或计划退休人士分享参与「安老按揭计划」的经验，通过灵活运用该计划来为资产增值，提高退休生活质素，增加生活保障³⁷。

我们亦参加了香港按揭证券有限公司的「补价易贷款保险计划」，协助50岁或以上的香港资助房屋业主提供补地价贷款，让业主可将单位于公开市场出租或出售，为客户提供更灵活的退休财务方案。

年内「安老按揭计划」扩展至未补地价资助出售房屋，为改善长者业主的生活质素。我们率先响应，并接受60岁或以上长者将未补地价资助出售房屋作为抵押品，申请安老按揭贷款。现时市场未补地价资助出售房屋约有40万个单位，此优化将协助更多有需要人士申请安老按揭贷款。

我们支持社会福利署提供的「综援长者广东及福建省养老计划」及高龄津贴「广东计划」，为中银香港的长者客户提供汇款手续费优惠，让居住在广东或福建地区的长者可透过汇款安排继续收取现金援助。我们也持续支持社会福利署的「长者卡计划」，提供定期存款利率优惠，并豁免其购买礼券手续费。



通过与银行公会合作，我们多次于长者中心举办自助银行推广讲座，协助长者了解基本的银行服务。我们于「财富管理博览2016」举办工作坊，为有兴趣的客户提供相关的资料及跟进他们的理财需要³⁸。我们的义工到访慈善机构旗下的长者中心，示范简易提款卡的基本操作，为长者介绍自动柜员机服务内容。

为弱势群体提供所需服务³⁹

我们致力为弱势社群提供便利银行服务，包括提供豁免账户低结余服务月费及豁免提款卡年费的港元储蓄账户；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。此外，我们积极响应金管局倡议的「公平待客约章」，不收取不动户口费用。

我们亦为非牟利机构提供全方位的银行服务及收费优惠，助其减少银行费用支出。这些机构也可享用一站式现金管理方案，大大提高其行政效率；更可透过便捷的电子账单及缴费服务收集捐款；客户如以中银信用卡进行捐款，有关慈善团体均可获豁免商户交易费。年内，我们与服务新来港人士、少数族裔及其他弱势社群的慈善机构「新家园协会」合作，为其会员提供便捷的银行服务。

³⁶ G4-FS7

³⁷ G4-FS16

³⁸ G4-FS16

³⁹ G4-FS14



**i-Free自在
理财**

Easy Way Extra Advantages

年青及家庭客户服务

为帮助年青客户树立正确的理财观念，我们将「自在理财」的服务范围延伸至年满11岁的中学生客群，提供储蓄账户、网上银行和手机银行服务。

家庭是社会的核心。为针对家庭客户对储蓄、置业、投资及保障四大方面的理财需求，我们积极开发适合的产品，包括月供产品计划、家庭证券服务（例如家庭证券账户）及中银家全保医疗计划，使客户及其家庭成员可共享我们一站式的理财方案，更好地安排家庭财务计划。

我们致力推广投资者教育，并利用最新的金融科技协助客户抓紧投资机遇及进行风险管理。过去几年，我们举办模拟投资比赛以推广「先学习，后投资」的概念，让客户透过互动的免费平台，以虚拟资金及实时股价模拟买卖证券，有助客户熟悉证券交易步骤，累积投资经验。年内，我们与应科院进一步将人工智能投资模型应用于模拟投资平台上，合办「智能投资比赛」，邀请大专学生运用智能投资程式，设计投资策略，进行模拟比赛，增加大众对股票市场及金融科技的认识，灌输风险管理对投资的重要性。



6.4 负责任的商业行为⁴⁰

对本集团而言，以负责任的方式经营业务是履行企业社会责任的重要内容。我们严格遵守经营所在地的法律法规及监管机构的规定，慎重管理因银行的产品、服务，以及与利益相关者的关系所引起对金融业、经济及社区的影响，确保业务稳健发展。我们以公平、负责的态度提供金融产品及服务，遵从商业道德开展各项业务，并持续改善客户服务水平，以确保客户的满意度。

以客户为中心

本集团建立专职的客户关系管理团队以管理客户关系，秉承以客户为中心的理念，更好地了解客户的需要。我们按不同产品种类构建合适的产品管理架构，以配合集团制订产品策略、开发新产品、加强/维护现有产品，以及管理相应的风险，确保所提供的产品能满足客户的不同需求，同时遵守公平对待客户的原则。

听取客户意见及完善客户服务机制有助我们不断进步。为方便与客户保持沟通及收集客户意见，我们持续加强管理特别为个人客户设立的优质服务管理处，处理客户对于银行服务的回应、意见及建议。此外，我们还通过其他不同的渠道，包括专题小组访谈、管理层及前线员工与客户的直接沟通，以及客户满意度调查等，多方面收集客户意见，提升我们的服务水平。我们通过定期组织研讨会、走访等方式，加强与企业客户的沟通，切实了解客户需要，帮助企业客户更好地找寻商机、拓展业务。

在拟定银行服务章程及条款时，我们充分考虑香港适用的法例及法规，包括由银行公会发布并获金管局认可的《银行营运守则》，以及金管局不时发出的通告及指引，以确保日常业务以合法合规的方式进行，并适当地顾及客户的权益⁴¹。年内，本集团并没有录得有关产品及服务标示或市场推广手法的重大违规事件⁴²。

保障客户个人资料私隐⁴³

本集团按照香港《个人资料(私隐)条例》制订了保障个人资料私隐的相关政策及管理辦法，要求各单位严格执行，其中主要内容包括：

- 以适当方式收集客户资料，并且谨慎保存，防止客户资料被未经授权或意外地查阅、处理、删除、丧失或使用；严格按照《个人资料(私隐)条例》相关规定，禁止在未取得客户同意的情况下，使用客户的个人资料作直接促销；以及
- 资料当事人有权在任何时候通知本集团停止使用或向其他人士转移其个人资料作直接促销之用。

本集团的 **私隐政策声明** 及 **资料政策通告** 已载于中银香港网站。

提示客户防范骗案

为加强客户对最新金融骗案手法的认识及风险防范，如伪装语音讯息来电、手机短讯、虚假电邮及伪装网站等，以及有关网上银行保安的重要提示，年内集团实施多项措施，包括于客户月结单、手机及网站等显著首页位置增加防诈骗提示，并播放录音提示及由金管局提供的防诈骗视频，提升客户意识及警觉性。

⁴⁰ G4-DMA (产品责任)

⁴¹ G4-DMA (产品责任)，HKEx B6.5

⁴² HKEx B6 一般披露

⁴³ G4-DMA (客户私隐)

重视打击洗钱和金融犯罪行为⁴⁴

本集团高度重视打击洗钱和金融犯罪行为，将其视为经营战略实施中最重要的合规之一。本集团严格遵守当地法律和监管要求，建立相关的政策和机制，积极落实反洗钱、反恐怖分子资金筹集和反罪案等工作。本集团的员工于日常业务中会切实遵行各相关政策、规则、指引等，妥善处理客户准入、客户尽职审查、持续监控、客户及交易记录保存等工作。

我们设有防洗钱委员会，本集团所有成员机构须遵行该委员会所制订的决策，并按政策规定适时向集团风险总监、管理委员会、董事会风险委员会报告决策执行情况或任何不符合集团防洗钱政策、风险偏好的情况⁴⁵。本集团设有防范金融犯罪部，负责制订有关金融犯罪管控的政策规章及管理框架、进行咨询及培训、组织实施。对于侦察可疑交易，我们亦设有一套全面的监察机制，并不时优化，以加强管理，实施更有效的监控工作流程、系统及架构，确保集团持续稳健发展。集团还设定对客户、产品及国家洗钱风险评估模型，并不时进行重检。我们会定期从客户、产品/服务、交付/分销渠道及地域等维度进行有效而全面的洗钱/恐怖融资风险评估，以协助银行有效分析所面对的洗钱风险，并作出适当风险缓减措施。

2016年，集团继续投入大量资源，从多方面优化相关工作。在管治架构方面，进一步明确防洗钱三道防线的职责与责任，并设定防洗钱风险偏好、基本原则及核心风险指标（KRI），以达致有效的风险管理目标。在运作方面，我们也加强了监察及汇报机制。我们进一步提升交易监察系统功能，并增加监控组人员，强化整体监控能力。随著集团区域性银行的转型，新增东南亚防洗钱工作组，专责管理并入的东南亚分子行防洗钱工作，进一步加强集团防洗钱机制。

我们透过不同形式的培训，提高集团整体的防洗钱及金融犯罪行为的意识及能力。所有新入职及在职员工必须完成相关的合规培训课程。我们亦会定期邀请防洗钱专家与董事、高层管理人员及员工进行交流及培训，分享最新的防洗钱监管要求及国际案例，以加强其对国际防洗钱标准的认识。2016年，我们开展了47项

防洗钱培训课程，包括84次面授培训班及11项网上培训。此外，为进一步加强员工的专业水平，我们资助员工报考有关的国际认可防洗钱师专业资格（CAMS），并积极参与金管局防洗钱加强能力培训框架（AML ECF）。



加强网络安全体系建设 获网络安全精英嘉许计划奖项

管理组别金奖：集团审计 陈云珊

技术组别金奖：集团审计 林紫贤

优异奖：资讯科技部刘德华、集团审计姚宇梁及李伟略

「随著网络的使用愈趋发达，香港在亚太地区的互联网威胁亦从2014年的第58位，攀升至去年第7位。我们近年不断完善网络安保的建设，以及加强员工对网络防卫的意识。为了解员工对欺诈电邮的警觉性，我们于去年向员工发出一些含有假冒超连结的电邮，若有人误开电邮的超连结，系统即会连结到另一页面『误入陷阱』的员工作出警惕提示，藉此提升员工对钓鱼邮件的防范意识。」

中银香港员工在全港首届「网络安全精英嘉许计划」中荣获银行与金融界别管理组别金奖、技术组别金奖等共五项殊荣，成为表现最卓越及获奖最多的金融机构单位。此计划是由香港警务处、政府电脑保安事故协调中心和香港电脑保安事故协调中心于2016年首次合办。

我们对是次获奖感到万分鼓舞。集团致力走在网络安全前线，近年持续投放资源以保障客户的安全及利益。事实上，网络安保已不只属于资讯科技的范畴，现今企业必须学会与之共存，建立前、中、后线都能够参与的良好风险管控体系。」

⁴⁴ HKEx B7一般披露

⁴⁵ HKEx B7.2



7. 关爱员工

本集团视员工为宝贵财富，坚持以人为本的理念，不断完善人力资源管理制度，持续吸引、发掘及培育人才，并为员工提供一个和谐、多元及友善的工作环境，让员工尽展所长。

7.1 以人为本⁴⁶

本集团重视团队建设及人才培养，采取公平、公开的招聘政策，保障各类人士的就业机会。不论他们的年龄、性别、婚姻状况或怀孕、家庭岗位、种族、宗教、国籍，或身体是否有缺陷，我们期望所有员工都能得到尊重。本集团会适当地于经营所在地聘请高级管理人员，协助了解经营所在地客户和社会的需求，同时亦可促进当地的经济的发展。在编制人事管理制度时，我们参考了香港的《雇佣条例》、《性别歧视条例雇佣实务守则》、《残疾歧视条例》、《家庭岗位歧视条例》、《种族歧视条例》及《消除性倾向歧视雇佣实务守则》等，并遵守集团经营所在地有关的政府法例、条例和规例⁴⁷。有关平等机会工作环境管理措施亦已载于《员工行为守则》内，要求所有员工遵守。我们绝不容忍任何涉及对员工歧视、骚扰或伤害的行为。

我们注重建立多元化的员工队伍，让来自不同背景的人才共同参与和推动集团的可持续发展。作为倡导平等机会的雇主，我们已加入由劳工及福利局、康复咨询委员会、香港社会服务联会、香港复康联会推出的《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划，为伤健人士提供更多实习和就业机会，携手缔造无障碍工作间和共创关爱互助的社会。

本集团在关爱员工方面亦充分得到肯定。年内，我们荣获家庭议会颁发「2015/16年度家庭友善雇主」、「2015/16年度特别嘉许奖」、「2015/16年度支持母乳喂养奖」；荣获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」、「10,000小时义工服务奖」、「最高服务时数奖（私人团体一组别一）优异奖」；以及由劳工及福利局社区投资共享基金颁发的「社会资本动力标志奖」。

薪酬待遇及福利

作为平等机会雇主，我们因应业务和岗位的需求，按照个人的技能及表现，为员工提供具竞争力的薪酬待遇，并定期检讨，以及建立相关激励机制鼓励表现优秀的员工。对于从事销售的人员，我们制订了计分卡机制，确保在进行表现评估时公平地考虑到销售及合规等因素。

我们向员工提供完善的福利保障，包括公积金及强积金计划、人寿及意外保险、免费的定期身体检查、医疗计划、有薪待产假，以及长达14周的有薪产假等。员工亦享有购楼贷款优惠、私人贷款优惠及银行服务优惠，有助他们灵活理财。

⁴⁶ G4-DMA (雇佣措施和工作) · HKEEx B1一般披露

⁴⁷ HKEEx B4一般披露 · HKEEx B4.1 · G4-DMA (防止歧视)



我们实施多项关爱员工举措，例如向员工致送生日、结婚及荣休贺礼、让员工于生日及节日提早下班等。在中银大厦工作的员工每天可以优惠价享用员工餐厅的膳食，其他员工也有膳食津贴。集团还设有退休联谊会，并定期举办不同活动，增进退休员工的联系及沟通⁴⁸；退休员工也享有医疗福利。

员工培训及发展⁴⁹

我们致力为员工提供理想的事业发展平台，通过内部招聘机制，推动员工向上流动，促进员工与公司的共同发展。

本集团对员工培训和发展投入充足资源，以持续提升竞争力。我们设有完善的人才库，由不同背景且经验丰富的专业人才组成，以配合落实我们的继任计划。为确保人才发展计划符合中长期业务策略，我们构建了「领导力模型」及「基本才干模型」，分别针对具备领导职能及非领导层的员工厘订有效的才干标准，为员工提供明确的个人发展目标，也成为我们招聘人才及考核员工表现的基础。此外，我们安排中高层管理人员参加合适的培训课程，并且推动员工到不同单位进行岗位交流及实习。

我们每年均通过「见习管理人员计划」吸纳有志加入金融业的毕业生，为集团引入新思维，并为香港培育金融界的新力军。我们提供多元化的课堂培训、在职培训、轮训及职业导师计划，让见习人员按自己感兴趣的业务方向为未来事业发展做好准备。我们更安排部分见习管理人员走访企业客户，让他们积累宝贵经验。

我们每年从本地、内地及海外各院校选拔有志于在银行业发展的优秀大学生参与大学生实习计划，让他们加深对经济及金融行业的认识之余，储备工作经验，为日后



本集团举办不同的团队建设活动，增加员工凝聚力。



职业发展铺垫基础。参与实习的大学生亦可通过「见习管理人员计划」或「大学毕业生培养计划」入职本行，实现更长远的发展。

本集团为员工提供持续进修的学习机会，除了提供进修补助，亦透过提供多元化的学习课程及发展平台，为员工打造符合个人及集团长远发展的职业发展计划。我们透过「四位一体」的人才培育文化，让高级管理人员、部门主管、人力资源部及员工本人，一同参与制订有助提升员工个人工作表现和配合业务发展需要的培训活动，进一步强化人员的专业知识和技能⁵⁰。

我们为新入职的前线员工制订符合他们工作岗位要求的培训课程，协助他们加快适应集团的企业文化；并为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固集团合规文化。2016年，我们就特定议题举行研讨会，让员工认识「一带一路」等的国家战略所带来的新机遇，以及集团的战略目标及业务发展策略。同时，我们推动持续进修，让员工灵活地通过网上自学形式，达成自我学习目标。2016年，每名全职员工的平均培训时间约46小时。

⁴⁸ G4-LA2

⁴⁹ G4-DMA (雇佣措施和工作)，HKEx B3一般披露

⁵⁰ G4-LA10



我们定期进行「三防」检查。



集团为员工举办「监管制度及银行管理层的责任」讲座。

7.2 合规文化⁵¹

恪守诚信是本集团积极提倡的核心价值之一。我们致力建立并维护良好的企业文化，提倡诚信尽责的职业道德，各级员工必须奉公守纪，具有高尚的品德操守，以保障集团和客户的利益。

我们设有严格的《员工行为守则》，旨在引导及规范员工行为，以确保员工认识到在经营业务和处理个人财务时，须保持高水平的个人诚信及良好的操守标准。根据《员工行为守则》，员工应奉公守纪，避免利益或角色冲突，包括不得透过业务关系索取私人利益；不得贪污、收取佣金、挪用公款或有其他营私舞弊行为；不得以任何形式通过不当手段将利益输送予任何人士等。本集团亦备有清晰的政策，指示员工处理外间单位赠送礼品或个人利益的正确方式。《员工行为守则》亦明确员工有责任维持集团的良好声誉，对会引致欺诈、诈骗、盗窃、伪造、贪污或其他非法活动的事项应提高警觉。员工如怀疑有非法活动时，应按照内部的举报机制进行汇报⁵²。

员工必须遵守有关监管银行营运的各项法例和指引，包括金管局监管政策手册内的法定指引《行为守则》、《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》、涉及知识产权的相关法例，以及遵守集团各项业务运作及人力资源管理的规章制度。此外，我们定期组织不同类型的培训项目，向员工传达集团的营运宗旨及相关的监管及法规要求，提高合规意识。

7.3 健康和安⁵³

本集团致力为员工提供安全的工作环境，定期举办一系列提升员工职安健知识的培训课程，包括基本防火课程、防盗演练、职业健康及安全座谈会，以及急救证书课程等，让员工学习相关知识，迅速识别潜在的安全风险，提升员工的警觉性，并为有需要的人士提供协助⁵⁴。此外，我们设有专职团队负责统筹和监察《职业安全及健康指引》的执行情况，进行定期巡查以防止医疗紧急事故或意外发生。

我们亦制订了「中银香港三防安保管理办法」（「三防」即防劫（盗）、防火及防破坏），保障分行前线员工的日常安全工作，其中就保障员工人身安全，如应对紧急状况的发生、滋扰处理办法等作出了详细描述和指引。我们定期对员工进行相关培训，以提升其对紧急事故的应变能力。年内，我们完成了前线分行网点三防安保巡查，针对防盗、防火系统、走火通道进行了现场检查，重检三防制度执行情况和保安等工作，防范未然。

除了为员工提供一个安全的工作环境，我们同样关心员工的心理健康。本集团与「全人发展中心」合作，为员工提供《健怡计划》心理辅导服务。透过计划，员工可免费享用个人临床辅导服务，进行心理咨询、辅导及治疗，以解决个人身心健康、家庭、工作及人际上的疑难，并针对突发事件，为员工提供特别紧急支援，协助其渡过难关。



⁵¹ G4-56

⁵² G4-58 · G4-DMA (反贪污) · G4-SO4 · HKEx B7一般披露 · HKEx B7.2

⁵³ G4-DMA (职业健康与安全) · HKEx B2一般披露

⁵⁴ HKEx B2.3



聆听与沟通

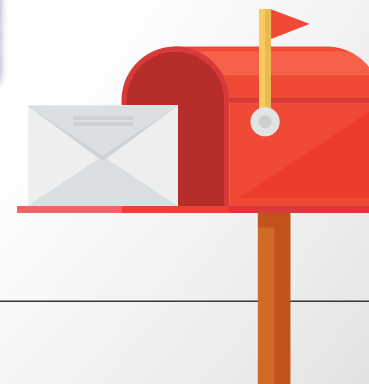
我们会透过不同渠道向员工发布集团的重要讯息，例如内联网平台、电邮、单位沟通会及员工月刊等，让员工清楚集团最新的发展情况。

我们十分重视员工的意见，为员工提供了不同的意见反馈平台，除了向原单位上级反馈外，员工亦可以透过「中银香港员工申诉/意见程序及处理规定」及「人力资源客户经理」制度、集团审计的「员工内部举报管理政策」、内联网上的员工「合理化建议」讨论区，以及「总裁信箱」等渠道提出意见⁵⁵。如人力资源部接获员工投诉，将独自或联同审计委员会组织专责调查小组，于限定的时间内跟进及回覆。我们也透过员工满意度调研收集意见，加强与员工的沟通，并就所收集的意见进行适当的反馈和跟进，以持续优化我们的工作环境、管理政策及措施。

在推行对员工福祉影响较大的政策前，我们会在制订或重检过程中抽样向各单位员工提取意见。而在正式发布影响层面较大、内容较为复杂的新政策前，我们亦会先向员工介绍及解释政策重点⁵⁶，例如为网点转型举办「建立强大及可持续的销售文化」培训研讨会，向员工讲解有效的销售支援、指导及监督、不同方式的激励计划，以及如何有效增加销售团队的凝聚力及执行效率，有助于实现网点转型最大化效益。此外，我们定期走访各单位，与员工沟通重大员工政策。而为体现关爱员工，我们为不同员工组织焦点小组沟通会，以切实了解员工的需要及期望。

我们也积极推动赋有「企业核心价值主题」的工余活动，如员工体育竞技、旅行、艺术表演活动或网上问答游戏等，以传递各类企业价值观等资讯。我们还建立一个包含丰富企业信息的企业资讯网，展示不同单位的网页信息、员工福利项目及优惠简介、企业文化及相关活动介绍等。

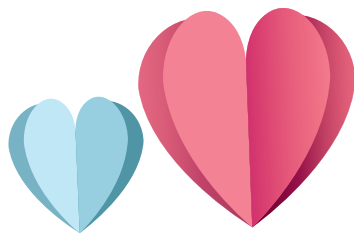
集团每年举行颁奖典礼，表彰优秀的员工及团队，激励士气。集团管理层、获奖团队和个人、各单位主管及员工代表均会出席典礼，总裁更会于当日发表讲话鼓励员工，传达重要讯息、管理理念等。有关颁奖典礼的情况、总裁的讲话、获奖员工及团队的心声亦会刊登在《中苑》员工月刊，与所有员工一同分享。



⁵⁵ G4-58 · G4-DMA (员工申诉机制) · HKEx B4.2

⁵⁶ G4-LA4

7.4 工作与生活平衡



本集团致力倡导「工作与生活平衡」，鼓励员工在事业发展及个人生活两方面取得平衡。为此，我们为员工举办了一系列的康乐活动，包括瑜伽班、手工艺工作坊、摄影班、歌唱比赛、篮球赛及田径比赛等，不但丰富员工的工余生活，而且有助纾缓压力。我们还组织不同的文体表演队伍，如足球队、网球队、龙舟队、篮球队、醒狮队、乒乓球队、羽毛球队、田径队、保龄球队、合唱团及舞蹈队等，并不时参加业界及中资企业的表演及比赛。

年内，我们的田径队在「香港中国企业协会第七届运动会」勇夺全场总冠军；篮球队在「香港华商银行公会队际男子篮球赛」取得冠军；保龄球队在香港银行华员会2016全港银行及金融业「上海商业银行挑战杯」保龄球大赛中夺得团体队际冠军等，成绩斐然。

此外，我们参加了由香港雇主联合会主办的第四届Happy @Work活动，旨在透过竞技及问答比赛，传达关注职场健康、推动环保等讯息。经过连场激烈对战，我们在14队机构队伍中赢得团队挑战赛冠军及最佳服装奖，充分体现团结协作的企业文化精神。

2016年，我们在香港迪士尼乐园组织「中国银行集团驻港机构员工及家属大型嘉年华活动」，促进员工与家人之间的关系，逾28,000名员工及家属参加。当日我们亦邀请基层家庭及长者同游迪士尼，在员工享受家庭欢乐的同时，共同履行社会责任。我们推动员工及亲友参加义工队活动，共同回馈社会。



我们举办多元化活动，邀请员工及家属一同参与。



香港中国企业协会第七届运动会

全场总冠军

主办单位：香港中国企业协会



沙田龙舟比赛

凤艇公开赛一殿军；中银香港杯（男子）一第5名；

永隆银行杯（混合）一第5名

主办单位：沙田体育会



环岛行

银行杯50公里亚军及季军；

25公里亚军

主办单位：绿色力量



中银挑战杯

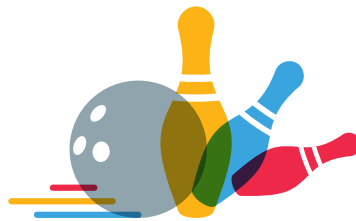
男子季军；女子亚军、殿军

主办单位：香港银行华员会



保龄球队

团体队际冠军；团体队际季军；
 男子个人赛冠军 — 霍健强（企业信贷管理中心）；
 男子个人赛季军 — 梁日辉（营运）；
 男子个人赛殿军 — 曾礼中（分销）
 香港银行华员会全港银行及金融业
 「上海商业银行挑战杯」保龄球大赛
 主办单位：香港银行华员会



环球企业金融部 王步云

「作为职场新人，刚刚过去的2016年对于我来说，可谓是不平凡的一年。从认识中银、走近中银到加入中银，走过的每一步都充满未知的风景。从一个生活在象牙塔里的学生，到一个要独立面对客户、处理问题的分行客户经理，再到一个学著钻研企业、摸索行业的企业金融新手，每一次转变都充满探索的喜悦。2016年更是充满感恩的一年。我感恩有和我志同道合的「大学毕业生培养计划」朋辈，感恩不厌其烦、事无巨细教导我的师傅，感恩指导、关心我工作生活的同事，更感恩时刻关心我工作发展，关键时为我指明前行方向的领导。」



交易银行部 林仲强

「2016年，我参与了多个集团举办的义工活动，包括「手牵手中银爱心显关怀」长者家居月访计划、「伤健共融日营」、「中银香港新家园电脑捐赠计划」、惜食堂「中秋关爱义工日」及世界自然基金会香港分会的「育养海岸」计划等。

在众多活动之中，令我印象最深刻的是「手牵手中银爱心显关怀」长者家居月访计划。还记得第一次探访时，「老友记」们寡言少语，不愿与人交谈，令我感到不知所措。在其后的一年，我们持续探访，并用心聆听他们的需要，长者们也慢慢将我们视为家人一般，与我们无所不谈。这转变令我心感温暖，感谢公司为员工组织如此有意义的慈善活动，让我们在工作之余有机会关怀长者，更结识了如家人一般的朋友。」



中银马来西亚 陈玉莲

「2016年中银马来西亚的团队建设活动主题是秉承中银精神（BOC SPIRIT），我深深感受到这些活动不仅拉近管理层与员工、总部与属下机构之间的关系，也传达了中国银行、中银香港及中银马来西亚管理层对员工的期望。中国银行是一家具有百年历史的跨国金融集团，具备了许多历史优越感及辉煌成就的光环，我为成为其中一名成员感到自豪之际，也更明白要了解自己的特长，竭尽所能发挥专长完成自己的工作，也协助同事，推动企业缔造更美好的成就。」





8. 保护环境

本集团制订了《环境政策》并上载于公司网站，提倡对环境负责的商业行为，致力减低自身营运对环境的影响，推动环境的可持续发展，并提升利益相关者的环保意识。我们将环保与银行的业务发展互相结合，并融入银行的日常运作、服务及产品中⁵⁷。



8.1 善用资源

提高能源及资源效益有助减少对环境的影响，同时可节省经营成本。2016年，本集团继续采取多项措施，实施源头减废，保护环境。

我们进行分行装修时，均采用T5光管或LED照明取代原有较耗电的照明设备。通过节约能源，2016年我们减少碳排放约6%，共3,923吨⁵⁸。在节约用水方面，我们物业的洗手间已安装电子感应龙头及节水冲厕水箱。2016年，这些节约用水的措施减少用水量约2%，达3,469立方米⁵⁹。



我们参与户外灯光约章，节省能源。



碳排放

↓ **4,060吨**
或减少约6%



用水量

↓ **3,569立方米**
或减少约2%

集团大力推广使用各类电子平台，以减少对纸张的消耗，如透过电子系统提交费用开支申请、更新个人资料、其他内部文件资料；设立电子绩效系统，以电子方式进行员工考核等。在用纸方面，我们只采用森林管理委员会认证（FSC）的A4纸⁶⁰，并较2015年用少了3.2%，约333万张的A4纸⁶¹；购置的家具及电器亦符合环境保护署制订的环保规格。



A4纸用量

↓ **3.33百万张**
或减少约3.2%

为了更全面监察我们在营运过程中的能源消耗，本集团的主要物业已采用国际通用的能源管理系统，以确保物业的环境管理与国际标准接轨。

⁵⁷ G4-DMA (环境) · HKEX A1一般披露 · A2一般披露 · A4一般披露

⁵⁸ G4-EN19 · HKEx A1.5

⁵⁹ HKEx A2.4

⁶⁰ G4-DMA (物料)

⁶¹ HKEx A1.6



大厦

奖项及证书

中银大厦

- 荣获香港建筑环境评估(BEAM)优秀级别
- ISO 50001:2011能源管理体系证书⁶²
- UKAS颁发ISO 14001:2004环境管理体系的国际认证
- 香港品质保证局颁发的卫生监控系统证书
- 环境保护署颁发室内「空气质素检定计划」卓越级证书
- 水务署颁发的「大厦优质食水认可计划」证书

中国银行大厦

- UKAS颁发ISO 14001:2004环境管理体系的国际认证
- 环境保护署颁发室内「空气质素检定计划」良好级证书
- 水务署颁发的「大厦优质食水认可计划」证书

中银湾仔商业中心

- 获取ISO 50001:2011能源管理体系证书
- UKAS颁发ISO 14001:2004环境管理体系的国际认证
- 环境保护署颁发室内「空气质素检定计划」卓越级证书
- 水务署颁发的「大厦优质食水认可计划」证书

中银中心

- 获取ISO 50001:2011能源管理体系证书
- UKAS颁发ISO 14001:2004环境管理体系的国际认证
- 环境保护署颁发室内「空气质素检定计划」卓越级证书
- 水务署颁发的「大厦优质食水认可计划」证书



⁶² G4-DMA (能源)



支持回收⁶³

本集团于办公室设置废物分类回收设施，回收的废物种类包括废纸、胶樽、铝罐、充电电池、电脑、光管、慳电胆及利是封等。除了源头减废，我们亦致力透过支持废物回收，让废物经处理再造后再次成为有用的资源。自2012年开始，中银大厦员工食堂的厨余每天均作回收处理，经处理后制成鱼饲料。

我们亦会定时将可循环再用的设备捐赠慈善机构。年内，我们向不同慈善机构捐赠的可循环使用电脑及电子配件合共5,398件；交予认可废物回收商处理的电子储存装置合共9,470件⁶⁴。

保护生态

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；2011年起参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺不会供应及推出与鱼翅相关的推广项目，协助保育海洋生态环境。除此以外，于分行进行装修期间，我们亦尽量以不影响生态环境为大前提。

年内，本集团支持及参与了由环境局举办的「户外灯光约章」计划，签署约章，承诺在晚上11时至早上7时关掉对户外环境有影响的装饰、宣传或广告灯光装置，以减低光污染的问题。

8.2 推动绿色金融服务⁶⁵

为减少对纸张的消耗，我们鼓励客户转用电子月结单⁶⁶，以取代纸张的月结单，并提供24小时电子账单登记服务。截至2016年底，已有近850,000客户选用了综合电子结单，转用电子结单的客户数量较2015年增加达20.3%。此外，我们在本港全线分行实施无纸化分行柜台交易服务模式，使客户的平均交易时间缩短了24%，提升客户体验。我们亦积极向客户推广电子银行服务，包括电子支票，以取代实体支票；提供网上渠道申请相关服务，以减少使用纸张的申请表格。

850,000
客户转用电子结单
(或增加20.3%)

本集团已经将环保因素融入信贷政策，有利于风险管理及履行社会责任。我们在信贷风险政策和程序中加入提倡环保、节能减排、公共健康与安全的考虑因素，在作出授信决策时，以客户或其信贷项目的环保表现作为考虑因素之一，包括对客户和融资项目在社会或环境方面的潜在正面和负面影响进行评估。2016年，我们继续向发展新能源、可再生能源，以及水务项目的企业提供贷款，以支持环保及社区发展。

↓ 24%
交易时间

年内，中银香港作为联席全球协调人、联席簿记行和联席牵头行为中国银行伦敦分行发行了一笔年期为3年的5亿美元债券，该债券是中国银行首笔境外资产担保绿色债券。

我行继续参与由本地两家电力公司（中华电力及香港电灯）合作提供的「能源效益贷款计划」，为有意实施节省能源项目的工商客户提供融资服务，并在翻新系统及设备过程中采用提升效能的设计，以节约能源。



⁶³ G4-DMA (废弃物)

⁶⁴ HKEx A3.1

⁶⁵ G4-DMA (结合环保因素的产品和服务)

⁶⁶ G4-EN27

8.3 推广环保⁶⁷

我们深明金融服务机构对推动环境的可持续发展可发挥积极作用。集团与香港工业总会于2015年开始携手设立「中银香港企业环保领先大奖」⁶⁸，旨在鼓励及推动香港及泛珠三角从事制造业及服务的企业履行社会责任，将环保理念融入营运策略和管理措施中，减少环境污染。该计划更特设「一带一路环保领先嘉许奖」，颁发予在「一带一路」沿线地区推行环保措施的杰出企业。

2016年，计划吸引了逾530家企业参加，成绩令人鼓舞。我们成功鼓励企业完成合共1,118个环保项目，节省超过2.23亿度电（相等于超过24,600个香港四人家庭一年的耗电量）；以及共节省2,170万公吨用水（相等于超过5,490个50米标准游泳池的用水量）。在减废及循环再用方面，企业成功减少超过110万公吨废物（相等于约410个城门水塘的面积），并循环再用超过35万公吨的资源（相等于约9,300个香港维多利亚公园的面积）。

2016年，我们赞助世界自然基金会推行环保教育项目，为约750名小学生举办环保讲座及工作坊，并组织大自然历险户外学习，透过教育下一代，推广可持续的生活模式。此外，我们又赞助该会举办的「地球一小时」活动，并在3月28日当天，关上主要办公大楼的非必要照明系统1小时，宣传减少能源消耗。

我们连续3年赞助由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，鼓励循环再用，并在主要办公大楼及60家分行摆放收集箱，方便市民参与。2016年活动共回收利是封达880万个，总重量达27吨，鼓励市民建立回收及重用「新生利是封」的习惯。



⁶⁷ G4-DMA (结合环保因素的产品和服务)

⁶⁸ G4-EN27

9. 贡献社区

本集团根植香港，服务香港，贯彻关怀社群及建构和谐社会的方针，为有需要的人士提供协助，以不同的形式推动社区稳健发展，为社会带来正能量⁶⁹。

9.1 分享成果

我们重视社区投资，致力回馈社会，通过与不同慈善团体及业界组织合作，并鼓励员工参与义工服务，与社会分享企业发展的成果，致力构建和谐社会。

我们于1994年成立中银香港慈善基金，20余年来捐助并积极参与多个范畴的本地公益慈善活动，包括扶贫济困、环保减碳、文化教育、体育艺术等⁷⁰。自成立以来，基金向社区捐款累计逾港币2.2亿元⁷¹。2016年，中银香港与中银香港慈善基金捐款逾港币1,300万元，捐助项目共28个。我们也透过企业或商业赞助，从不同维度参与社会活动，惠及广大市民⁷²。

此外，集团已连续7年赞助由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行及推动社会责任，加强市民认识。今年参与计划的评选企业由190家增至236家，包括多家大型企业，显示评选获得企业广泛支持。过去7届，参与报名计划的企业逾800家，逾5,000名参加者出席有关活动，成功提高商界及大众对企业社会责任的关注与了解。年内，我们举办了多项活动，包括新增「企业公民未来先锋



运动」，向学生从小灌输企业公民意识；举办简介会，推行电子册子和企业公民展览，让企业分享其案例，推广企业公民理念。



「中银香港慈善基金」（「基金」）为香港注册的慈善机构，由本集团在1994年成立。中银香港每年向基金提供捐助，支持基金可持续发展的慈善事业，范围遍及公益慈善、教育助学、环境保护、体育运动等多个领域，满足社会上各阶层需要。

⁶⁹ G4-DMA(贡献本地社区), HKEx B8一般披露

⁷⁰ HKEx B8.1

⁷¹ G4-SO1, HKEx B8.2

⁷² G4-SO1, HKEx B8.2



我们参与不同公益活动。



关爱社会

2016年，我们展开了一个有意义的新项目，除了关注基层的需要外，同时推动环保。透过捐助惜食堂设立「惜食分饷站」，回收及有效运用可食用食物，再以高效率中央处理食物，制作热饭餐和食物包，赠予基层长者及低收入人士，缓解弱势社群生活困难，并减轻大量食物被废弃的环境问题。项目亦设有培训中心，为弱势社群提供食物回收方面的在职训练，提供就业机会。「惜食分饷站」于2016年8月试业以来，已为惜食堂增加回收17.6万公斤食物，并增加了27.1万份热饭餐及10.5万食物包，近40万人次受惠。

此外，我们继续与新家园协会合作推出「中银香港新家园电脑捐赠计划」，捐赠再生电脑予少数族裔、新来港人士、基层家庭及长者，协助弱势社群融入数码化的时代。为让基层儿童获得适当的启导，我们今年继续支持劳工及福利局的「儿童发展基金」计划，为计划中的基层儿童提供开立中银香港个人储蓄和零存整付账户的服务，让他们有机会拥有自己的专属户口，从小学习储蓄理财及增强个人自律性。分行员工更特意延长办工时间，为学员提供开户服务，以实际行动表达对社会的关爱。

作为香港公益金的一个长期合作伙伴，我们不但捐款支持，更鼓励员工参加

不同的筹款项目，获香港公益金颁发「公益荣誉奖」。2016年，我们赞助公益金及香港警务处举办的「乐韵警声为公益」慈善音乐会，吸引超过4,000名观众参与，共筹得港币380万元善款，全数用作支援公益金资助的「特殊教育需要儿童」服务。此外，我们亦踊跃支持「公益慈善马拉松」、「公益金百万泳」及「公益金百万行」等活动，并组织员工身体力行参与其中，为慈善出钱出力。我们又赞助医院管理局慈善基金举办的新春慈善长跑活动，惠及病友互助组织及长期病患者。



关怀社群不分国界。中银马来西亚亦积极履行当地的企业社会责任，其中东马古晋分行不时探访当地的孤儿院，又定时捐助孤儿院购买粮食，并呼吁员工一同行善，让这些孩子感受社会的温暖。

中银马来西亚也积极参与吉隆坡得胜儿童青少年之家主办的「筹捐款，献爱心」活动，不但提供赞助，其中25位员工更身体力行，参加马拉松义跑活动，为慈善活动募集捐款。

9.2 培育英才

本集团捐助多个奖／助学金，鼓励学生积极向学，以及为贫困学生提供经济支援。自1990年起，集团先后为本地10家大学提供奖／助学金。此外，我们赞助香港特区政府扶贫委员会推出的「明日之星计划—上游奖学金」，提供100个奖学金名额，通过学校及社会服务界，让在逆境中具奋斗精神、正面价值观及生活态度的青少年得到奖励。为推动青少年认识博大精深的中华文化、源远流长的中国历史，了解国家的发展，以建立历史感和民族观，我们捐助励进教育中心设立「中史优异生奖学金」，鼓励同学透过选修中史科，以加深对中国历史的了解。

为拓展香港青少年的视野，我们赞助「香港大学生新媒体实习计划2016」。该计划带领400名香港青少年到近40家内地龙头企业、机构进行实习，让他们



我们捐助多个奖／助学金，鼓励学生积极向学，以及为贫困学生提供经济支援。

亲身体验国家的最新发展，教育他们认识未来内地及香港的新媒体发展趋势，为投身社会做好准备，并促进香港及内地学生互动交流。此外，我们支持海上丝绸之路协会举办的「张骞计划—学生暑期实习计划2016」，为参与计划的100名大学生讲解「一带一路」战略，让他们对国家战略发展及机遇有了更深刻的了解，更赞助计划中的17名本地大学生赴北京及新加坡的中国银行实习，获取海外工作经验，为社会培育未来人才。

年内我们为多家教学机构及海外大学举办「银行职涯发展分享会」，透过介绍我们的主要业务、组织分工、企业文化及职业发展等，丰富学生对银行业的认识，有助学生思考未来的发展路向。

除了本地的教育项目外，我们也为陕西省咸阳市的国家级贫困县提供助学资金，资助贫困学生接受教育，推动当地教育事业的发展。我们明白马来西亚当地华人办华校不容易，为此，中银马来西亚古晋分行继续响应华校的邀请，参加三场义卖会，为当地华人社会筹募办学经费出一分力。





我们鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区及参与社会公益活动。

9.3 服务社区

我们鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区及参与社会公益活动。年内，集团高级管理人员及部门负责人等逾100人在政府属下委员会及公营机构、慈善团体及非牟利组织等服务，参与决策或提供意见，聚焦经济、服务民生，为香港的发展、市民的福祉献策建言，尽心尽力。此外，我们约有1,400名员工参与「中银香港爱心活力义工队」。每年我们为员工安排义工训练，提升他们义工服务的技巧。2016年，义工队服务时间接近49,000小时，较2015年增长10%，服务人次更较去年增加逾三倍至11,818人次。集团员工热心参与各项义务工作备受肯定，连续7年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。



2016年，我们的义工队联同家人和朋友参加了约90个义工活动，包括服务儿童和青年、长者、有特殊需要的残疾人士，以及推动环保活动。我们通过举办不同类别的理财工作坊，协助低收入家庭及青少年认识更多有关储蓄及理财的方法，透过这些活动及游戏，让生活用理财规划概念于日常生活当中。年内，我们安排了红十字会输血服务中心到中银大厦及中银中心举行捐血活动。为向员工推广及支持社会企业的理念，我们与港区妇联代表联谊会合作，协办「创新创意出新天地——社企创新」讲座，邀请了香港社会服务联会主席陈智思先生担任演讲嘉宾。

9.4 推广体育及多元文化

我们透过支持体育活动宣扬身心健康、团队合作和正面态度等重要讯息。自1999年起，我们已投入逾港币1,745万元，举办各类型羽毛球比赛、活动及培训班，参与人数累计接近140万。此外，我们亦积极培育羽毛球人才。香港羽毛球精英伍家朗便是一个成功例子。他曾两次于「中国香港体育协会暨奥林匹克委员会」选举中获选为「香港杰出青少年运动员」，更于2016年成为「香港公开羽毛球锦标赛」首名港队男单金牌得主，创下历史。年内，我们邀请了国际著名羽毛球球星和香港队代表探访社区和学校，透过示范交流，向基层推广体育。

自2002年以来，我们赞助「港九地域中学校际运动比赛」，广泛推动本港中学生的体育发展，培养他们奋发进取、自强不息的体育精神。2016年，该比赛吸引了约



我们致力推广体育及多元文化。



80,100人次参加20项运动、逾8,000场比赛，另有逾510名学生接受了中银香港学界体育志愿者计划的培训，提供超过9,800小时义工服务。

足球是香港最受欢迎的运动之一。中银人寿透过与香港足球总会的合作，冠名赞助了2015-2017年香港超级联赛，藉此推动本地足球活动的发展，吸引更多市民支持参与这项有益身心的运动。

集团支持多元化的文艺活动。年内，集团其中一项重点赞助是香港管弦乐团2016/17乐季的揭幕音乐会，由国际大提琴巨星马友友演出，吸引了近2,000名观众。中银香港私人银行连续第四年赞助由香港画廊协会举办的「香港艺术周」。这一连12天的艺术盛事汇聚超过50家画廊，带来100多个精彩节目让全城参与，包括画廊导赏团、艺术家讲座、参观工作室、家庭活动等。我们的义工团队与其家属更积极参与「家庭艺术日」活动，与公众共享家庭欢乐的同时，献出爱心，共同履行社会责任。为推广茶艺文化，我们连续6年赞助了香港贸易发展局的「茶缘雅叙」活动。

2016年适逢孙中山先生诞生150周年，我们赞助了由香港各界文化促进会和香港历史博物馆共同策划的「香港各界纪念孙中山诞辰150周年大型展览」，旨在学习、继承和发扬孙中山爱国思想和进取精神。此外，同年亦为长安画派创始人之一的赵望云先生诞生110周年，我们赞助了「两地画家重走赵望云写生之路」活动，促进香港和内地文化艺术交流。

我们冠名赞助了由香港旅游发展局主办的「中银香港2017香港除夕倒数」活动，向全港市民传递欢乐和共融的正面讯息，也为中国银行在港服务踏入100周年拉开序幕。活动当晚吸引逾33万市民和旅客到维多利亚港观赏烟火，与众同乐。此外，为了令活动更有意义，我们邀请了约50名基层家庭及少数族裔人士参加晚会仪式，与其他嘉宾一同观赏烟火，共同庆祝新一年的来临。



明日之星——上游奖学金

奖学金得奖者 — 布同学

「我的父母均为失聪人士、家境清贫，他们不懂得指导我的功课，但我从小已学会『自己的事自己解决』，在学业上从不让父母操心。升上高中，课业越来越繁重，课程繁多而艰深。庆幸我获得这笔奖学金，能够应付校外的补习费用，减轻家庭的负担，不需父母担忧。除了补习，我亦希望好好利用这笔钱发展个人的兴趣。由于语言的障碍，我从小甚少与父母沟通。因此我会运用部分奖学金学习手语，除了想增进与父母彼此的关系，了解他们更多，更希望我们的沟通不只局限于日常生活的基本互动。我还希望能够服务聋哑人士，让手语成为连接我们的桥梁。」



公开大学奖学金

奖学金得奖者 — 胡同学

「感谢贵银行对我们的关怀及支持，这份心意如同一座发动机，提醒我们一群半工读的学生不要放弃，不管学习有多困难，或年纪有多大，只要懂得怀著一颗坚毅的决心及努力，总会有机会踏上成功之路。我会好好善用奖学金，寻找一些合适课程，继续增值自己，并以贵银行作榜样，用所学知识回馈社会，把这份精神承传下去，使我们的生活环境变得和谐及美好。」

出席除夕倒数活动的基层参加者感想

陈先生

「中银在是次活动上安排十分周详，而且接待的工作人员态度亲切。一些容易被人忽视的细节，都有为参加者事前考虑，例如交通上的配套、前往集合地点的地图等。这些一点一滴都让参加者感觉被重视。祝福香港2017年，人人安居乐业。」

洪女士

「回归20年，自己也来港快满7年。是晚烟花特别悦目，而且看到笑脸的图案，心情也特别好。祝愿香港政通人和，社会上下都能感到欢欣喜悦。」



惜食分馆站

阿坚 — 员工

「我自2016年6月入职惜食分馆站作仓务助理员，主要工作是处理回收来的食物。虽然我是残疾人士，但我乐天勤奋，自觉对现时的工作胜任有余。我十分高兴能在惜食分馆站工作，可与其他同事及义工朋友相处融洽。此外，这份工作十分有意义：我为自己能每天处理数吨食材，并帮助到社会上有需要的人而感到自豪。」



受惠人士 — 月婵婆婆

「我独居于深水埗区唐楼，平日经常来惜食堂社区中心吃免费饭餐。自从惜食分馆站于10月成立后，我还能够于每个星期五，收到惜食分馆站的职员为我提供的免费食物包，让我在周末或假日时都有食物果腹，这让我觉得十分幸运及开心。」



10. 供应链管理

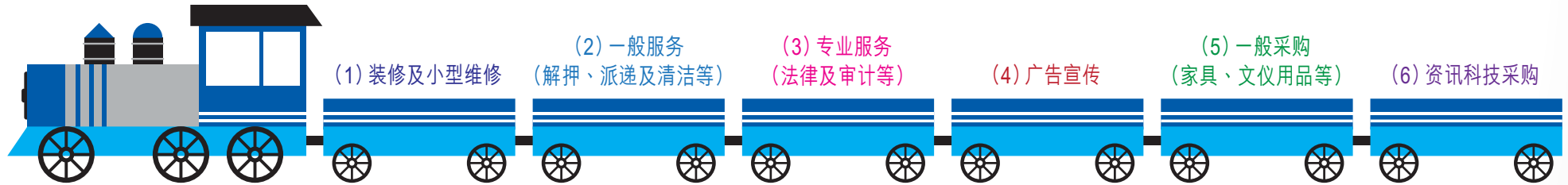
可持续的采购政策⁷³

本集团自2011年起制订了可持续的采购政策，为集团采购主要产品及服务提供指引，同时也鼓励供应商达到一定的社会和环境标准。在落实采购政策的过程中，我们依循以下原则：

原则	
更多支持可持续发展的节能产品和服务	我们采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务。例如全面采购环保碳粉以取代原装碳粉；选购符合欧盟5期标准的汽车，以减少空气污染物的排放；只选购获「一级」能源标签的电器；以及只选购符合环保署环保规格的办公室家具物料等。
道德标准和负责任的行为	在与供应商合作过程中，我们坚持合乎道德标准和负责任的行为准则，通过更好地选择和使用供应商的产品及服务，来减少集团供应链对社会和环境可能带来的不利影响。我们致力提升供应商的可持续发展意识，并在可行的情况下，为其提供在社会和环境表现方面的反馈意见。
为中小企和社福机构提供更多的商业及就业机会	我们采取措施为中小企和社福机构直接或间接地提供更多的商业及就业机会。年内，我们聘用了香港伤残青年协会伤青花艺舍，以及匡智广福慧妍雅集工场提供园艺服务。
定期提供培训	我们定期为参与采购的员工提供培训，以确保采购政策的有效执行。



本集团供应商大部分集中在香港本地及内地；主要采购项目大致分为以下六大类型⁷⁴：



执行供应商行为准则⁷⁵

为了更好地落实本集团的可持续采购政策，我们制订了《供应商行为准则》⁷⁶。在制订该准则过程中，我们参考了国际劳工标准及以国际劳工组织（International Labor Organization）核心标准为基础制订的《合宜劳动准则》，对供应商在道德、公司治理、环保标准和劳动状况等方面所应达到的标准，提出明确要求。

集团将该准则纳入甄选供应商的程序中，在评估潜在供应商时，会将准则内容作为衡量因素之一：

凡所有采购达到一定金额以上的新聘供应商，均需提交《供应商行为准则》评估问卷调查，如他们符合标准，集团才考虑聘用。若我们现正聘用的供应商未能完全符合准则所载的规定，我们会加强沟通，向供应商提出改善要求；若有关问题未能得到解决及修正，我们会为他们提供改进指引。如供应商持续未有改善，我们将会考虑不再与其合作。为进一步加强对供应商的管理，我们于2016年向125家年度采购

金额逾港币10万元的认可供应商及18家新增供应商进行《供应商行为准则》自我评估问卷，全部符合我们所要求的标准。

对于年度采购金额逾港币500万元的主要供应商，集团会定期进行实地考察，以核定其可持续发展表现是否与其书面自我评估的结果相符。年内，我们实地考察了19家此类供应商，结果显示所有供应商均达到我们所要求的标准。

加强与供应商的沟通

为使供应商能严格遵守本集团的《供应商行为准则》，我们制订了与供应商的沟通策略，向负责采购的员工提供培训，以便他们向供应商解释本集团的标准和要求。同时，我们继续委聘独立外部顾问与供应商进行访谈调查，以了解其对集团可持续发展表现的期望，检讨现行准则及相关培训内容，以进一步提升本集团及供应商的社区及环境表现。未来，我们会持续与供应商保持沟通，以期达致双赢。

⁷⁴ G4-12

⁷⁵ G4-HR10 · G4-LA14 · HKEx B5.2

⁷⁶ 集团资讯科技部的采购根据另一准则，当中企业社会责任是供应商评估的评分范畴之一。部门按供应商在企业社会责任方面的表现及相关政策评分，包括积极地促进环境保护政策、遵守劳工法例、推动公益活动等。我们亦会按需要将评分及意见反馈给供应商，以便跟进改善。年内，所有有采购记录的供应商都有参与这评估。

11. 社会责任数据一览

员工数据⁷⁷

截至2016年12月31日，本集团共有12,836名员工⁷⁸。

员工总数⁷⁹

	男性	女性	总数
编制员工	5,371	7,136	12,507
非编制员工	112	217	329
总数	5,483	7,353	12,836

员工总数（按雇佣类型和性别划分）⁸⁰

职级	男性	女性	总数	占比
部门/处主管或以上	347	197	544	4.24%
中级管理人员	2,586	2,398	4,984	38.83%
一般员工	2,550	4,758	7,308	56.93%

员工总数（按年龄划分）⁸¹

年龄	人数	占比
18-30岁	3,480	27.11%
31-40岁	3,364	26.21%
41-50岁	3,754	29.25%
50岁以上	2,238	17.43%

员工总数（按地区划分）⁸²

地区	人数	占比
香港	11,971	93.25%
内地	477	3.72%
其他地区	388	3.03%

⁷⁷ 除员工总数、新聘雇员人数及雇员流失率外，其他数据不包含香港及内地以外地区。

⁷⁸ G4-9, HKEx B1.1

⁷⁹ G4-10, HKEx B1.1

⁸⁰ G4-LA12, HKEx B1.1

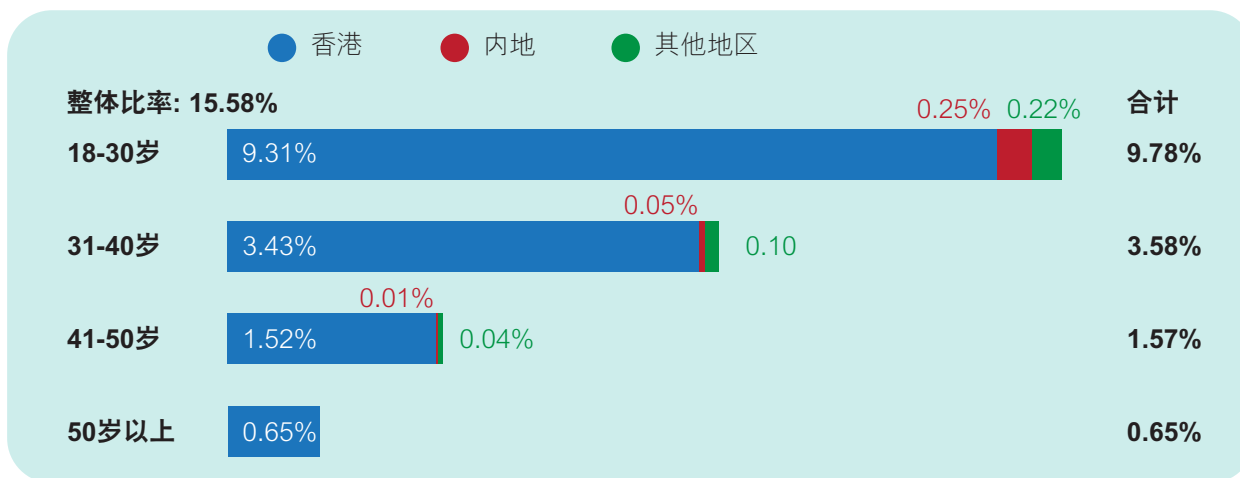
⁸¹ G4-LA12, HKEx B1.1

⁸² G4-10

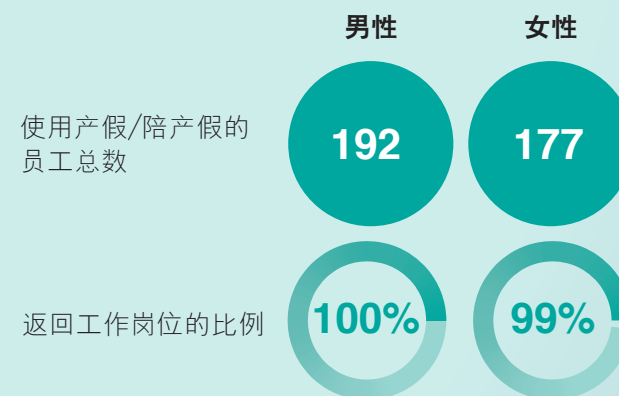
新聘雇员人数（按地区和性别，以及地区和年龄划分）⁸³

新聘雇员总人数: 2,602						
	男性	女性	18-30岁	31-40岁	41-50岁	50岁以上
香港	45.61%	48.92%	64.37%	17.79%	7.61%	4.77%
内地	0.96%	0.96%	1.50%	0.38%	0.04%	0.00%
其他地区	1.20%	2.35%	2.07%	0.97%	0.42%	0.08%
合计	47.77%	52.23%	67.94%	19.14%	8.07%	4.85%

雇员流失率（按年龄及地区划分）⁸⁴



产育假后返回工作并留任的员工（按性别划分）⁸⁵



⁸³ G4-LA1

⁸⁴ G4-LA1, HKEx B1.2

⁸⁵ G4-LA3

培训与教育

平均受训时数及比率（按雇佣类型和性别划分）⁸⁶

平均受训时数：46.1				
职级	男性（小时）	男性（比率）	女性（小时）	女性（比率）
部门/处主管或以上	51.3	42.5%	42.2	57.5%
中级管理人员	36.3	2.8%	33.5	1.6%
一般员工	33.2	20.1%	31.6	18.6%
	71.6	19.6%	47.7	37.3%

职业健康与安全表现⁸⁷

	男性	女性	合计
工伤事故率 ⁱ	0.21%	0.26%	0.24%
损失日数比率 ^{i, ii, 88}	5.07%	11.88%	8.98%
因工死亡事故总人数 ^{iii, 89}	0	0	0

i：所有工伤事故率一律按20万工时计算，大约相等100名员工工作一年的时数。

ii：损失工作日数是指雇员因工受伤而在受伤之日后损失一天或以上的工作日。

iii：死亡事故是指员工或承办商员工在受雇期间，因工伤事故而丧生。

经济表现⁹⁰

2016年财务摘要			
	2016年	2015年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	+/-%
本公司股东应占溢利	55,503	26,982	+105.7
每股盈利	5.2496	2.5520	+105.7
平均总资产回报率(%)	2.38	1.19	+1.19pp
平均股东权益回报率(%)	26.47	14.45	+12.02pp
于年末	2016年	2015年	
	港币百万元	港币百万元	
资产总额	2,327,781	2,382,815	-2.3
客户存款 ⁹¹	1,507,501	1,373,311	+9.8

⁸⁶ G4-LA9, HKEx B3.1, HKEx B3.2

⁸⁷ G4-LA6

⁸⁸ HKEx B2.2

⁸⁹ HKEx B2.1

⁹⁰ G4-EC1

⁹¹ 因应本集团出售南商及拟议出售集友，2015年末的客户存款已相应重列。

环境表现

	单位	2016年	2015年	差距
纸张⁹²				
纸张购买量	公斤	492,900	509,575 ⁹³	-3.3%
纸张购买密度				
按雇员数量	公斤/人	39	41	-4.9%
能源消耗总量^{94, 95}				
电力消耗总量 ⁹⁶	千瓦时	86,778,942	86,314,433	+0.5%
	千兆焦耳	312,404	310,732	
煤气消耗总量	单位	44,900	50,357	-10.8%
	千兆焦耳	2,155	2,417	
公司车队燃油消耗总量 ^{97, 98}	公升	60,142	56,696	+5.6%
	千兆焦耳	2,039	1,930	
能源密度⁹⁹				
按雇员数量	千兆焦耳/人	25	25	0%
温室气体排放量^{100, 101}				
直接温室气体排放量（范畴一） ¹⁰²	吨	277	280	-1.1%
能源间接温室气体排放量（范畴二） ¹⁰³	吨	58,532	62,455	-6.3%
其他间接温室气体排放量（范畴三） ¹⁰⁴	吨	120	116	-3.1%
总温室气体排放量 ¹⁰⁵	吨	58,929	62,852	-6.2%
温室气体排放密度¹⁰⁶				
按雇员数量	吨/人	4.7	5.0	-6.0%
水^{107, 108}				
总耗水量（立方米）	立方米	197,686	201,155	-1.72%
耗水密度¹⁰⁹				
按雇员数量（立方米/人）	立方米/人	15.8	16.0	-1.25%

歧视及贪污事件

歧视事件的总数 ¹¹⁰	0
经确认的贪污事件数目 ¹¹¹	0

⁹² G4-EN1

⁹³ 为提升数据准确性，数据已经过重列

⁹⁴ G4-EN3、G4-EN6、HKEx A2.1、A2.3

⁹⁵ 根据GRI G3.1 技术指引计算

⁹⁶ 除了包括本集团主要物业及办公大楼，亦包括部分分行

⁹⁷ 包括柴油及汽油

⁹⁸ 除了包括本集团主要物业及办公大楼，亦包括部分分行

⁹⁹ G4-EN5

¹⁰⁰ 根据香港环境保护署在2010年2月编制的《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引》计算

¹⁰¹ 为提升数据准确性，2015年数据已经过重列

¹⁰² G4-EN15：包括煤气及汽车相关温室气体排放

¹⁰³ G4-EN16：包括煤气及电力相关温室气体排放

¹⁰⁴ G4-EN17：包括用水及排污相关温室气体排放

¹⁰⁵ HKEx A1.2, A1.5

¹⁰⁶ 为提升数据准确性，2015年数据已经过重列

¹⁰⁷ HKEx A2.2

¹⁰⁸ 为提升数据准确性，2015年数据已经过重列

¹⁰⁹ 为提升数据准确性，2015年数据已经过重列

¹¹⁰ G4-HR3

¹¹¹ G4-S05、HKEx B7.1

12. 全球报告倡议组织GRI《G4可持续发展报告指引》内容索引

一般标准披露		
GRI G4指标	描述	互相参照
策略及分析		
G4-1	机构最高决策人的声明	董事长致辞（第5页）；总裁致辞（第7页）
机构简介		
G4-3	机构名称	关于本报告（第2页）
G4-4	主要品牌、产品及服务	关于中银香港（控股）有限公司（第3页）；业务发展及经济贡献（第13页）；2016年年报（第100页）；中银香港网页
G4-5	机构总部位置	关于中银香港（控股）有限公司（第3页）；中银香港网页
G4-6	机构营运所在地之数目	关于中银香港（控股）有限公司（第3页）；中银香港网页 至2016年年底，集团营运点遍布香港、中国内地、澳门、马来西亚及文莱。
G4-7	拥有权的性质及法律形式	关于本报告（第2页）； 关于中银香港（控股）有限公司（第3页）
G4-8	所服务的市场	关于中银香港（控股）有限公司（第3页）；中银香港网页
G4-9	机构规模	关于中银香港（控股）有限公司（第3页）；社会责任数据一览（第43页）
G4-10	雇员数据	社会责任数据一览（第43页）
G4-11	受集体协商协议保障的总雇员百分比	根据《员工行为守则》，集团的所有员工有加入任何合法组织的权利。
G4-12	机构的供应链	供应商管理（第42页）
G4-13	于报告期内机构规模、架构、拥有权或供应链的重大改变	关于本报告（第2页）

一般标准披露	描述	互相参照
机构简介		
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	2016年年报「公司治理」章节(第70页)
G4-15	机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	在业务发展及经济贡献、贡献社区及不同章节中反映。本集团已签署《公平待客约章》、《有能者·聘之约章》及《户外灯光约章》。有关本集团在这方面所得的奖项和嘉许,请参阅2016年年报(第112页)。
G4-16	机构参与的联会及倡议组织	请参阅2016年年报
已确定的重要议题		
G4-17	机构综合财务报表或同等文件内包含的实体	业务发展及经济贡献(第13页)
G4-18	界定报告内容及议题界限的过程	企业社会责任的管理(第11页)
G4-19	决定报告内容过程中界定的重要议题	企业社会责任的管理(第12页)
G4-20	机构内各重要议题的界限	企业社会责任的管理(第12页)
G4-21	机构外各重要议题的界限	企业社会责任的管理(第12页)
G4-22	解释重整旧报告所载信息的结果及原因	关于本报告(第2页)
G4-23	报告的范围及议题界限与以往报告的重大分别	没有重大分别

一般标准披露	描述	互相参照
持份者参与		
G4-24	机构的持份者群组清单	企业社会责任的管理 (第10页)
G4-25	界定及挑选相关持份者之基准	企业社会责任的管理 (第9页)
G4-26	邀请持份者参与的方式	企业社会责任的管理 (第10页)
G4-27	于持份者参与的过程中提出的主要项目及关注事项, 以及机构的应对	企业社会责任的管理 (第12页)
报告概况		
G4-28	汇报期	关于本报告 (第2页)
G4-29	上一份报告的日期	上一份报告于2016年8月出版
G4-30	汇报周期	年度报告
G4-31	查询报告或报告内容的联络方式	关于本报告 (第2页)
G4-32	GRI内容索引, 包括拣选的「符合」选项及外部认证参考 (如有)	关于本报告 (第2页)
G4-33	为报告寻求外部认证的政策及现行措施	本集团未有为此报告寻求外部认证
管治		
G4-34	机构的管治架构	企业社会责任的管理 (第9页) 有关机构的管治架构, 请参阅2016年年报的「公司治理」章节 (第70页); 有关企业社会责任的管治架构, 请参阅本报告的「企业社会责任的管理」章节 (第9页)。

一般标准披露	描述	互相参照
道德与诚信		
G4-56	机构的价值观、原则、标准和行为规范	关于中银香港（控股）有限公司（第4页）； 关爱员工（第26页）
G4-58	对于举报有违道德或不合法行为及机构诚信相关问题的内、外部机制	关爱员工（第27页）

特定标准披露及特定行业披露

GRI G4指标	描述	互相参照
类别：经济		
经济表现		
G4-DMA	管理方针披露（DMA）	业务发展及经济贡献（第13页）
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	业务发展及经济贡献（第13页）；社会责任数据一览（第45页）；2016年年报（第117页）
间接经济影响		
G4-DMA	管理方针披露（DMA）	业务发展及经济贡献（第13页）；社会责任数据一览（第46页）；载于本集团网页的《环境政策》
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	业务发展及经济贡献（第14页）
类别：环境		
物料		
G4-DMA	管理方针披露（DMA）	保护环境（第31页）；载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN1	所用物料的重量或体积	社会责任数据一览（第46页）

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
能源		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	保护环境 (第32页) ; 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	社会责任数据一览 (第46页)
G4-EN5	能源密度	社会责任数据一览 (第46页)
G4-EN6	减少的能源消耗量	社会责任数据一览 (第46页)
水资源		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	保护环境 (第31页) ; 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	社会责任数据一览 (第46页)
排放物		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	保护环境 (第31页)
G4-EN15	直接温室气体排放量 (范畴一)	社会责任数据一览 (第46页)
G4-EN16	能源间接温室气体排放量 (范畴二)	社会责任数据一览 (第46页)
G4-EN17	其他间接温室气体排放量 (范畴三)	社会责任数据一览 (第46页)
G4-EN19	减少的温室气体排放量	保护环境 (第31页)
废弃物		
G4-DMA	披露管理方针 (DMA)	保护环境 (第33页) ; 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	考虑到大众日益关注都市固体废物的议题, 以及有见政府有计划实施废物徵费, 我们会积极加强相关措施和披露。

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
结合环保因素的产品和服务		
G4-DMA	披露管理方针 (DMA)	保护环境 (第33页) ; 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	保护环境 (第33页)
整体环保情况		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	保护环境 (第33页) ; 载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	保护环境 (第34页) 我们在集团环境政策中, 承诺致力将环保理念与日常业务运作结合, 并按照业务情况, 投资及支持相关环保项目。
类别: 社会		
雇佣措施和工作		
雇佣事宜		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第24页)
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	社会责任数据一览 (第44页)
G4-LA3	按性别划分, 产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	社会责任数据一览 (第44页)
劳资关系		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第24页)
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明	关爱员工 (第27页)

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
职业健康与安全		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第26页)
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数	社会责任数据一览 (第45页)
员工培训与教育		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第26页)
G4-LA9	按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会责任数据一览 (第45页)
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	关爱员工 (第25页)
多元化与平等机会		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第26页)
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成	关爱员工 (第26页); 社会责任数据一览 (第43页)
员工申诉机制		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第27页)
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的雇佣问题申诉的数量	每当接获员工投诉, 人力资源部及相关单位会进行调查。申诉的数量未有在此报告中披露。

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
人权		
防止歧视		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第26页)
G4-HR3	歧视事件的总数, 以及机构采取的纠正行动	社会责任数据一览 (第46页)
安保措施		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	我们会确保外判保安人员均受过由其雇主提供之道德课程。
G4-HR7	保安人员接受与营运相关之人权政策培训的百分比	本集团内部保安人员由专职单位按照集团内部制订的「保安工作管理与操作规程」统一进行管理。所有保安人员每年都会按照上述规程以及「保安行为守则」进行多次相关培训, 培训内容包括其执行日常工作中所应遵守的道德规范及行为准则。关于外判保安人员, 集团内部亦由指定单位按照相关监管机构的管理办法, 聘请获政府批准的合资格保安公司。集团所聘请的保安公司同时亦承担其他主要同业的外判保安工作。本集团亦会定期按照监管要求对其是否合规进行监督。

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
社会		
贡献本地社区		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	贡献社区 (第35页)
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	贡献社区 (第35页)
G4-FS13	机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	业务发展及经济贡献 (第16页)
G4-FS14	提高弱势社群获得金融服务的机会	业务发展及经济贡献 (第20页)
反贪污		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	关爱员工 (第26页)
G4-SO4	反腐败政策和程式的传达及培训	关爱员工 (第26页)
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	社会责任数据一览 (第46页)
产品责任		
产品及服务标示		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	业务发展及经济贡献 (第22页)
G4-PR4	按后果类别说明, 违反有关产品和服务资讯及标识的法规及自愿性准则的事件总数	业务发展及经济贡献 (第22页)
G4-FS16	以受益人分类, 提高金融知识的措施	业务发展及经济贡献 (第20页)

特定标准披露及特定行业披露	描述	互相参照
市场推广		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	业务发展及经济贡献 (第13页)
G4-PR7	按后果类别划分, 违反有关市场推广 (包括广告、推销及赞助) 的法规及自愿性准则的事件总数	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。
客户私隐		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	业务发展及经济贡献 (第22页)
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	相关投诉个案比去年减少。
遵守法规 (产品责任及服务)		
G4-DMA	管理方针披露 (DMA)	业务发展及经济贡献 (第13页)
G4-PR9	如有违反有关「提供及使用产品与服务」的法律法规, 说明相关重大罚款的总金额	年内并没有违反有关「提供及使用产品与服务」的法律法规而被重大罚款

13. 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

我们根据《环境、社会及管治报告指引》订明之「重要性」汇报原则，评估以下事宜对利益相关者产生影响的程度，从而选取较重要的议题进行相关汇报。如欲得悉评估详情，请参阅本报告另一章节「企业社会责任的管理」。

项目	描述	参考
主要范畴 A —— 环境		
层面A1： 排放物		
一般披露		保护环境（第31页）
A1.1	排放物种类及相关排放数据	本集团是金融服务机构，不会产生大量空气排放物。
A1.2	温室气体总排放量（及密度，如适用）	社会责任数据一览（第46页）
A1.3	所产生有害废弃物总量（及密度，如适用）	暂时没有披露此数据。惟我们亦有于《保护环境—支持回收》章节（第36页）披露有害废弃物的回收量。
A1.4	所产生无害废弃物总量（及密度，如适用）	暂时没有披露此数据。惟考虑到大众日益关注都市固体废弃物的议题，以及有见政府有计划实施废物徵费，我们会积极加强相关措施和披露。
A1.5	减低排放量的措施及所得成果	保护环境（第31页）、社会责任数据一览（第46页）
A1.6	处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	保护环境（第31页）

项目	描述	参考
层面A2：资源使用		
一般披露		保护环境（第31页）
A2.1	按类型划分的直接及/ 或间接能源总耗量及密度	社会责任数据一览（第46页）
A2.2	总耗水量及密度	社会责任数据一览（第46页）
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	保护环境（第31页）、社会责任数据一览（第46页）
A2.4	于获取水源上面对的问题，以及提升用水效益计划及成果	保护环境（第31页）： 香港办公室的用水由香港水务署提供，于获取水源上未有面对重大问题。
A2.5	制成品所用包装材料的总量（及每生产单位占量，如适用）	本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料。
层面A3：环境及天然资源		
一般披露		保护环境（第33页）
A3.1	业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取的相应行动	保护环境（第33页）

项目	描述	参考
主要范畴B — 社会		
雇佣及劳工常规		
层面B1：雇佣		
一般披露		关爱员工（第24页）
B1.1	雇员总数（按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分）	社会责任数据一览（第43页）
B1.2	雇员流失比率（按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分）	社会责任数据一览（第44页）
层面B2：健康与安全		
一般披露		关爱员工（第26页）
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	社会责任数据一览（第45页）
B2.2	因工伤损失工作日数	社会责任数据一览（第45页）
B2.3	已实施的职业健康与安全措施	关爱员工（第26页）
层面B3：发展及培训		
一般披露		关爱员工（第25页）
B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	社会责任数据一览（第45页）
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	社会责任数据一览（第45页）
层面B4：劳工准则		
一般披露		关爱员工（第24页）
B4.1	检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	关爱员工（第24页）
B4.2	在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	关爱员工（第27页）

项目	描述	参考
营运惯例		
层面B5：供应链管理		
一般披露		供应链管理（第41页）
B5.1	按地区划分的供应商数目	经评估后被界定为重要性较低的议题。
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法	供应链管理（第42页）
层面B6：产品责任		
一般披露		业务发展及经济贡献（第22页）
B6.1	已售或已运送产品总数中，因安全与健康理由而须回收的百分比	本集团是金融服务机构，未有面对产品及服务对客户造成安全与健康问题的重大风险。
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	本集团接获投诉后会由专责单位先立案，并按照内部相关处理客户投诉的管理办法进行调查处理，最后将调查结果回覆投诉人。本集团内部处理客户投诉的管理办法根据香港金融管理局「监管政策手册」IC-4「处理投诉程序」及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》而订立。
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	本集团在日常业务运作中严格执行政府及监管机构有关保护知识产权的相关法律、条例、规定，并通过内部设置的法规专责单位，以及市场宣传单位提供法律咨询及日常监控。

项目	描述	参考
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	本集团是金融服务机构，未有需要制订质量检定过程及产品回收程序。
B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	业务发展及经济贡献（第22页）
层面B7：反贪污		
一般披露		业务发展及经济贡献（第22页）；关爱员工（第26页）
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	社会责任数据一览（第46页）
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	业务发展（第23页）及经济贡献；关爱员工（第26页）
社区		
层面B8：社区投资		
一般披露		贡献社区（第35页）
B8.1	重点贡献范畴	贡献社区（第35页）
B8.2	在重点范畴所投放的资源	贡献社区（第35页）