

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

2018年企業社會責任報告



# 目錄

1	關於本報告 .....	2	8	保護環境 .....	36
2	關於中銀香港(控股)有限公司 .....	3	8.1	環境管理 .....	37
3	董事長致辭 .....	5	8.2	善用資源 .....	39
4	總裁致辭 .....	7	8.3	綠色金融服務 .....	40
5	企業社會責任的管理 .....	9	8.4	推廣環保 .....	41
5.1	企業社會責任政策及管理機制 .....	10	9	貢獻社區 .....	44
5.2	與利益相關者的溝通機制 .....	11	9.1	關愛社區 .....	45
5.2.1	利益相關者參與平台 .....	11	9.2	培育英才 .....	47
5.2.2	社會責任議題評估 .....	12	9.3	推廣多元文化 .....	49
5.2.3	重要性議題 .....	13	10	社會責任數據一覽 .....	51
6	業務發展及經濟貢獻 .....	14	11	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及 《GRI可持續發展報告準則》內容索引 .....	55
6.1	業務表現 .....	15			
6.2	服務實體經濟 .....	16			
6.3	實踐普及金融 .....	18			
6.4	負責任的商業行為 .....	21			
7	關愛員工 .....	26			
7.1	以人為本 .....	27			
7.2	聆聽與溝通 .....	31			
7.3	健康和 safety .....	32			
7.4	工作與生活平衡 .....	32			



# ▶ 1. 關於本報告

## 本報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)及其成員機構[包括中國銀行(香港)(簡稱「中銀香港」)及其附屬機構、中銀集團人壽保險有限公司(簡稱「中銀人壽」)、中銀香港資產管理有限公司及東南亞機構](統稱「本集團」)於2018年在企業社會責任方面的表現。

本報告是本公司年度報告工作中的重要內容，讓各利益相關者更好地瞭解關於本集團企業社會責任的理念、措施及表現等。本報告應與本公司 [2018年年報](#)，以及載於中銀香港網站的 [《中銀香港\(控股\)有限公司企業社會責任政策》](#) 及 [《中銀香港\(控股\)有限公司環境政策》](#) 一併閱讀，以便全面瞭解本公司的相關表現。

本報告內容涵蓋本集團的企業社會責任管理、利益相關者參與、業務發展及經濟貢獻、關愛員工、保護環境、貢獻社區等範疇。「公司治理」是企業社會責任管理的重要一環，相關內容已載於 [2018年年報](#)。

除另有說明外，本報告中的資料及數據涵蓋2018年1月1日至12月31日<sup>1</sup>。

## 本報告的編制

本報告按照全球報告倡議組織(GRI)《GRI可持續發展報告準則》的「核心選項」及香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)《證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》編制，闡釋本集團的日常營運對於經濟、環境及社會的影響，以及披露本集團的企業社會責任表現。集團在日常營運中，透過持續與利益相關者

溝通，以瞭解他們關注的事項。本報告已進行及完成GRI的重要性披露服務(Materiality Disclosures Service)。

本報告第10章節列表載有企業社會責任相關的數據；第11章節列表載有香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及GRI《GRI可持續發展報告準則》內容索引。在適當情況下，報告內已註明所採用的數據計算方法。為提高數據準確性及覆蓋度，我們已對若干指標的過往數據及資料作修訂，並在適當位置解釋修訂的原因及影響(如有)<sup>3</sup>。

本報告由本集團各單位代表所組成的跨單位「企業社會責任工作小組」負責蒐集資料，經諮詢專業意見後編制而成，並由集團管理層及企業社會責任委員會審閱，獲集團董事會審批通過後在香港聯交所及中銀香港網頁上發佈<sup>4</sup>。

## 期待您的寶貴意見

歡迎您填回 [網上意見反饋表](#) 或與本集團企業社會責任委員會秘書處聯絡(電郵：[csr@bochk.com](mailto:csr@bochk.com))，提出您對本報告或本集團企業社會責任工作的意見<sup>5</sup>。



### 關於本報告

- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>1</sup> 102-50  
<sup>2</sup> 102-54  
<sup>3</sup> 102-48

<sup>4</sup> 102-32  
<sup>5</sup> 102-53





## ▶ 2. 關於中銀香港(控股)有限公司<sup>6</sup>

中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)由原香港中銀集團成員行重組而成，於2001年9月12日在香港註冊成立，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)的全部股權。中國銀行股份有限公司(「中國銀行」)透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有本公司約66.06%權益。本公司股份於2002年7月25日開始在香港聯合交易所主板上市，是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」<sup>7</sup>。

中銀香港以「建設一流的全功能國際化區域性銀行」為目標，發揮作為香港主要商業銀行集團的優勢，深耕香港市場，並積極拓展東南亞業務，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務。中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港唯一的人民幣業務清算行，在各主要業務市場位居前列。我們在香港透過最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，包括近200家分行、約270個自助銀行網點、逾1,000部自助設備，以及網上銀行和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供全面的金融及投資理財服務。憑藉在人民幣業務方面的優勢，我們的人民幣服務成為客戶的當然選擇。

為貫徹中國銀行集團的海外發展戰略，我們積極推進區域化發展，分支機構遍及泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、印度尼西亞、柬埔寨、老撾<sup>8</sup>及文萊等東南亞國家，為當地客戶提供專業優質的金融服務。透過與母行中國銀行的緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務。



作為根植香港逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，我們積極履行企業社會責任，推動長期均衡可持續發展，為各利益相關者及社區增創價值。

本集團在各方面表現卓越，屢獲市場肯定及嘉許。有關獎項和嘉許詳情，請參閱 [2018年年報](#)。

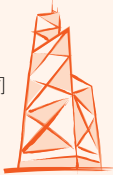
- ▶ 關於本報告
- ▶ **關於中銀香港(控股)有限公司**
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>6</sup> 102-1、102-2、102-4、102-6、102-7

<sup>7</sup> 102-5

<sup>8</sup> 中銀香港與中國銀行於2018年12月4日簽訂有關轉讓中國銀行股份有限公司萬象分行擁有權權益的協議，並於2019年1月21日完成交割。





我們的戰略目標、核心價值觀<sup>9</sup>

我們的戰略目標是：

建設一流的全功能  
國際化區域性銀行

我們的核心價值觀是：

- 擔當
- 誠信
- 專業
- 創新
- 穩健
- 績效

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>9</sup> 102-16



### ▶ 3. 董事長致辭<sup>10</sup>



2018年，全球經濟維持復蘇態勢，但經濟全球化、多邊主義與全球治理遭遇挑戰，經濟下行風險加大。在此背景下，香港經濟仍然實現了全年3%的增速，高於過去十年2.7%的年均增長速度。銀行業市場競爭依然激烈，但整體發展良好。中銀香港認真貫徹落實中國銀行新發展戰略和董事會決策部署，圍繞「建設一流的全功能國際化區域性銀行」戰略目標，開拓創新，銳意進取，經營效益持續提升，發展質量不斷提高，為香港經濟發展和民生改善作出了新的貢獻。

本集團積極貫徹國家重大戰略，為共建「一帶一路」和粵港澳大灣區建設提供助力。2018年順利完成胡志明市分行、馬尼拉分行交割，萬象分行也於2019年1月併入，東南亞機構整合工作基本完成，並確立了差異化的區域管理模式，進一步提升了在

「一帶一路」沿線的金融服務能力。整合效應逐步顯現，已併入的東南亞機構業務規模和發展質量均有提升。馬尼拉分行在菲律賓成立中國境外第一家人民幣對當地貨幣交易的自律性金融組織，推動菲律賓政府正式啟動人民幣兌比索直接交易市場。馬來西亞中國銀行被指定為馬來西亞國際金融中心納閩島人民幣清算行。同時，舉辦「粵港澳大灣區金融高峰論壇」，就大灣區建設中金融業的融合發展、創新發展進行討論。圍繞創新體制機制、促進要素流通，積極開展業務、產品和服務創新，著力解決三地居民在大灣區的金融服務需求「痛點」問題。

本集團全力支持香港經濟發展、民生改善，致力於發展普及金融。積極支持香港打造全球離岸人民幣業務樞紐，2018年，經中銀香港的人民幣清算量佔全球離岸市場人民幣清算總量的75%；積極支持香港打造企業財資中心，全面營銷「一帶一路」客戶在香港建立境外資金管理平台，取得良好進展；積極支持香港國際創科中心建設，落實香港金融管理局（金管局）推動快速支付系統等項目，加強與香港科技園、數碼港等公司合作；積極支持香港打造國際綠色金融中心，協助企業發行多筆美元、歐元、人民幣綠色債券，約佔綠色債券在港發行總金額的三分之一。憑藉全港最大分行網絡為市民提供便捷的銀行服務，開放全線分行支持對公司客戶服務，支持中小企業發展，服務實體經濟。

本集團熱心公益慈善，支持香港青少年發展，促進社會和諧。2018年，集團持續增加慈善公益資源投入，並優化捐款策略，以「扶貧助弱」和「青少年發展」為重點投向，使基層、弱勢群體真正受益。2018年累計捐助超過20個慈善項目，並研究制定了支持香港青少年發展的多項措施，包括獎學助學、內地及海外實習交流、就業、創業、文化體育、科技創新等多方面，並持續推動落實。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ **董事長致辭**
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



2018年，中銀香港連續第5年榮獲《亞洲銀行家》「亞太及香港區最穩健銀行」，並獲《亞洲貨幣》評選為「香港最佳企業社會責任銀行」。連續第9年成為恒生可持續發展指數系列成份股。獲社會福利署頒發「10,000小時義工服務獎」、「最高服務時數獎優異獎」，以及連續9年獲頒「義務工作嘉許金狀」。集團的環境、社會及管治 (ESG) 表現亦被評級機構MSCI ESG Research LLC 於2018年評為「AA」級。

2019年是新中國成立70周年，也是國家全面建成小康社會的關鍵之年。國家主席習近平在2018年會見香港澳門各界慶祝國家改革開放40周年訪問團時提出「四個希望」，其中包括更加積極主動參與國家治理實踐。在慈善公益和支持中小企發展方面，香港具有許多好的經驗和做法，行政長官《施政報告》也把重點放在房屋土地、多元經濟、人才培育、民生改善等社會關切的領域。中銀香港作為一家紮根香港、服務香港超過百年的銀行，不僅要在追求商業價值、創造社會財富中體現自身價值，更要在承擔社會責任中體現自身價值，增強服務社會需求的榮譽感和使命感，把更多的資金、技術、人才引導到實體經濟和民生福祉。

在國家改革開放和「一國兩制」事業進入新時代的當下，中銀香港將堅定不移走長期均衡可持續發展道路，堅定不移支持香港特別行政區政府（特區政府）依法施政、積極作為。我相信，中銀香港將繼續作為香港經濟發展和民生改善的推動力量，為香港融入中華民族偉大復興的壯闊征程作出新的更大的貢獻！

董事長  
**陳四清**  
2019年3月29日

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ **董事長致辭**
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ **總裁致辭**
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## ▶ 4. 總裁致辭<sup>11</sup>



2018年是國家改革開放40週年，是中國銀行新發展戰略實施第一年，也是中銀香港對東南亞機構全面實施區域化管理的一年。我們認真貫徹落實董事會決策部署，圍繞「建設一流的全功能國際化區域性銀行」的戰略目標，積極把握市場機遇，扎實推進各項工作，經營效益持續提升，發展質量穩步提高，特色優勢進一步鞏固，東南亞區域化發展取得成效。2018年，集團股東應佔溢利達港幣320.00億元，相比2017年持續經營業務溢利上升12.0%。憑藉雄厚的財務實力和良好的資產質量，我們更連續第5年榮膺《亞洲銀行家》「亞太及香港區最穩健銀行」。

作為香港主要的商業銀行集團、三家發鈔銀行之一和最大的上市公司之一，支持香港經濟發展和民生改善，促進社會和諧穩定是我們一以貫之的重要發展目標。我們將長期均衡可持續發展的理念貫穿於經營管理和業務發展的各個方面，致力於發展綠色金融、科技金融、普及金融、民生金融、跨境金融，以金融的力量服務社會，支持民計民生，回應不同利益持份者的需要及意見。

在加快區域化發展的同時，在各個經營地區積極履行企業社會責任，並促進香港與內地、東南亞地區的經貿合作往來。我們很高興地看到，這些舉措受到了社會各界的認同。年內，獲評為《亞洲貨幣》「2018年香港最佳企業社會責任銀行」，以表彰我們在履行企業社會責任方面的傑出表現。

綠色金融方面，積極響應特區政府推動綠色金融發展的號召，奉行綠色信貸政策，並聯動母行中國銀行在港發行綠色債券。2018年5月，中國銀行成功在香港發行14億美元等值可持續發展債券和綠色債券，並在香港聯交所掛牌上市。其中，30億港元可持續發展債券是中資銀行境外首筆可持續發展債券。同時，作為承銷商，在港協助領展資產管理有限公司、國家開發銀行發行多筆美元綠色債券和中國農業發展銀行的首筆歐元綠色債券，合計約佔綠色債券於2018年在港發行總金額的3成。此外，推動綠色按揭，利用區塊鏈技術無紙化處理約9成物業按揭估價工作。

科技金融方面，加大科技創新投入，提高金融服務效率，不斷提升客戶體驗。與金管局、科學園、數碼港等加強合作，助力香港邁向「智慧銀行新紀元」，支持香港打造成為智慧城市和國際創科中心建設。與金管局及同業攜手推動建立香港貿易融資平台，參與大灣區和「一帶一路」金融基建平台建設金融科技創新項目，推出跨境流動支付，加快金融科技人才培養，提供大學生實習機會。率先推出包括指靜脈生物認證技術在分行及自動櫃員機應用、流動支付應用程式等多項創新科技運用。在科學園設立全新分行模型，打造自助、移動、智能服務模型和7×24小時智能化網點設備。

普惠金融方面，致力於緩解中小企開戶難、融資難、融資貴問題。中銀香港近200家分行全線提供公司開戶服務，開戶流程簡潔清晰透明。我們於年內推出中小企業融資優惠系列措施，助力中小企降低融資成本。此外，依託母行「中銀全球中小企業跨境投資撮合服務」，結合本行東南亞業務版圖延伸，搭建全面



的中小企業跨境合作交流平台，幫助中小企業開拓更大市場。我們榮獲由《信報財經新聞》頒發「卓越粵港澳大灣區工商金融服務獎」，連續11年獲得香港中小企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

民生金融方面，中銀香港近5成分行設立於公共屋邨或鄰近地區，並有過半自助銀行網點設立於醫院、大學等公營機構、港鐵站、機場、口岸等交通樞紐。在住房按揭、信用卡、銀色債券等個人金融服務領域，我們都是市場領先者。中銀香港持續配合特區政府安老按揭計劃，是香港最大的安老按揭提供者，承辦超過7成個案。集團還開放172間分行作為特區政府長者年金計劃代售分行，為全港最多。我們不斷加強與醫院、學校等公營機構，以及慈善團體、社會福利組織的合作，全力構建「社會民生增值共同體」。

跨境金融方面，發揮中國銀行在大灣區的整體優勢，加強創新和聯動，為港澳居民在大灣區生活提供所需的金融服務。協助特區政府為在廣東生活的香港長者劃撥長者津貼。以跨境支付為切入點，推出「大灣區一卡通」、BoC Pay流動應用程式和綜合收款服務BoC Bill，搭建大灣區跨境繳費、消費平台。圍繞促進要素流通，緊盯港澳居民開戶、支付、授信、理財等「北上」需求難點痛點問題，為粵港澳大灣區打造宜居、宜業、宜遊優質生活圈提供金融服務。

我們深信，「建設一流的全功能國際化區域性銀行」需要有一流的銀行文化為引領。我們緊緊圍繞「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」的中國銀行價值觀內涵，將銀行文化建設貫穿至銀行經營、員工成長、關愛社會、風險管理等各個方面，致力成為社會公眾、投資者和股東、員工認可的行業典範，為社會和諧共融作出更大貢獻。2018年，集團加大資源投入，大力支持慈善公益事業，並積極為香港青少年發展搭建平台，全年完成超過20個慈善項目，包括扶貧濟困、文化教育、體育藝術、環保減碳等。

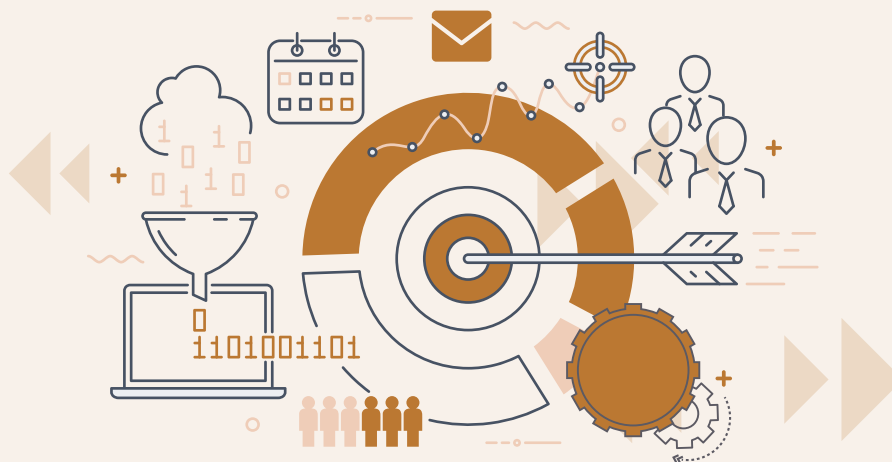
2019年是新中國成立70週年，也是檢驗中銀香港區域化發展成效的關鍵一年。我們將緊緊圍繞戰略目標，強化戰略執行，深化業務轉型，深挖業務潛力，推進管理變革，夯實發展基礎，築牢風險底線，不斷完善區域化管理和運營模式，堅定不移走長期均衡可持續發展道路。與此同時，我們亦將一如既往堅定支持特區政府依法施政、積極作為，加大慈善公益資源投入，讓更多基層、弱勢群體從中受益，關心支持青少年發展，為香港經濟發展、民生改善，為香港融入國家發展大局，實現更好發展，貢獻更大的力量！

副董事長兼總裁

高迎欣

2019年3月29日

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ **總裁致辭**
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 5. 企業社會責任的管理

本集團視履行企業社會責任為鞏固集團核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並按照相關戰略要求，將企業社會責任作為業務運作中的重要組成部分，與集團的整體發展戰略相結合，以負責任的方式經營業務。我們持續完善企業社會責任相關政策和管理機制，透過有效的利益相關者溝通機制，致力對各利益相關者，乃至對經濟、社會和環境發揮積極影響。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ **企業社會責任的管理**
  - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
  - 5.2 與利益相關者的溝通機制
    - 5.2.1 利益相關者參與平台
    - 5.2.2 社會責任議題評估
    - 5.2.3 重要性議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## ► 5.1 企業社會責任政策及管理機制<sup>12</sup>

本集團參照國際和本地的企業社會責任及可持續發展指引及準則，就各相關範疇，制定了相關的政策及管理辦法和機制，所有集團成員均須遵守並貫徹執行，以推動集團的可持續發展。

### 企業社會責任的相關政策

- **《企業社會責任政策》**：闡述本集團企業社會責任方面的總體政策及原則，並訂明了董事會、高層管理人員、企業社會責任委員會及本集團成員機構的相關職責。
- **《環境政策》**：闡述本集團就積極推動環境可持續發展的總體政策及原則。

註：就其他範疇的政策，將於相關章節闡述。

### 管理機制<sup>13</sup>

- 董事會
  - 戰略及預算委員會
  - 管理層及企業社會責任委員會
  - 企業社會責任委員會秘書處
  - 企業社會責任工作小組（集團成員機構）
- 相關職責，詳見 **《企業社會責任政策》**。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ **企業社會責任的管理**
  - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
  - 5.2 與利益相關者的溝通機制
    - 5.2.1 利益相關者參與平台
    - 5.2.2 社會責任議題評估
    - 5.2.3 重要性議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>12</sup> 102-18

<sup>13</sup> 102-19、102-20



## ► 5.2 與利益相關者的溝通機制

本集團十分重視利益相關者的意見，並將之作為制定整體發展戰略的重要根據。我們確認了與我們業務運作有關的利益相關者群體，透過有效的溝通平台及方式，更好地瞭解利益相關者對本集團各方面表現的意見和期望，並以此檢討和評估本集團企業社會責任的整體表現，從而更好地履行我們對主要利益相關者所承擔的責任及承諾<sup>14</sup>。

### 5.2.1 利益相關者參與平台<sup>15</sup>

客戶	員工	股東及投資界	政府及監管機構	供應商	社區	媒體
<ul style="list-style-type: none"> <li>與前線員工溝通</li> <li>與客戶經理會面</li> <li>客戶聯繫中心</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶反饋意見</li> <li>公司網頁</li> <li>客戶關係活動（如講座、研討會及同樂日等）</li> <li>24小時「至專客服」視像銀行服務</li> <li>中銀香港、中銀信用卡及東南亞微信官號</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工雜誌、內聯網及集團內部公告</li> <li>部門會議</li> <li>總裁信箱</li> <li>收集員工意見及建議的員工討論區</li> <li>員工電話熱線</li> <li>員工表現評估</li> <li>員工培訓</li> <li>員工關係活動</li> <li>跨單位「企業社會責任工作小組」</li> <li>獎項及嘉許活動</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司週年股東大會</li> <li>公司傳訊（包括年報、中期報告及公告等）</li> <li>業績發佈會</li> <li>公司網頁</li> <li>投資者電郵及會議</li> <li>全球路演</li> <li>投資銀行舉辦的投資者大會</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議、日常溝通及報告</li> <li>委派代表參與主要業界或政府機構的委員會</li> <li>論壇、研討會、講座</li> <li>監管機構通函</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議及溝通</li> <li>定期的供應商評估</li> <li>實地考察</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>贊助及慈善捐助</li> <li>研討會、論壇及分享會</li> <li>會議及溝通</li> <li>各類社區活動（如參觀、交流及探訪活動）</li> <li>義工活動</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞發佈會</li> <li>媒體採訪</li> <li>公司傳訊（包括年報、中期報告及新聞稿等）</li> <li>公司網頁</li> <li>傳媒查詢</li> <li>利益相關者問卷調查/訪談</li> </ul>

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
  - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
  - 5.2 與利益相關者的溝通機制
    - 5.2.1 利益相關者參與平台
    - 5.2.2 社會責任議題評估
    - 5.2.3 重要性議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>14</sup> 102-42

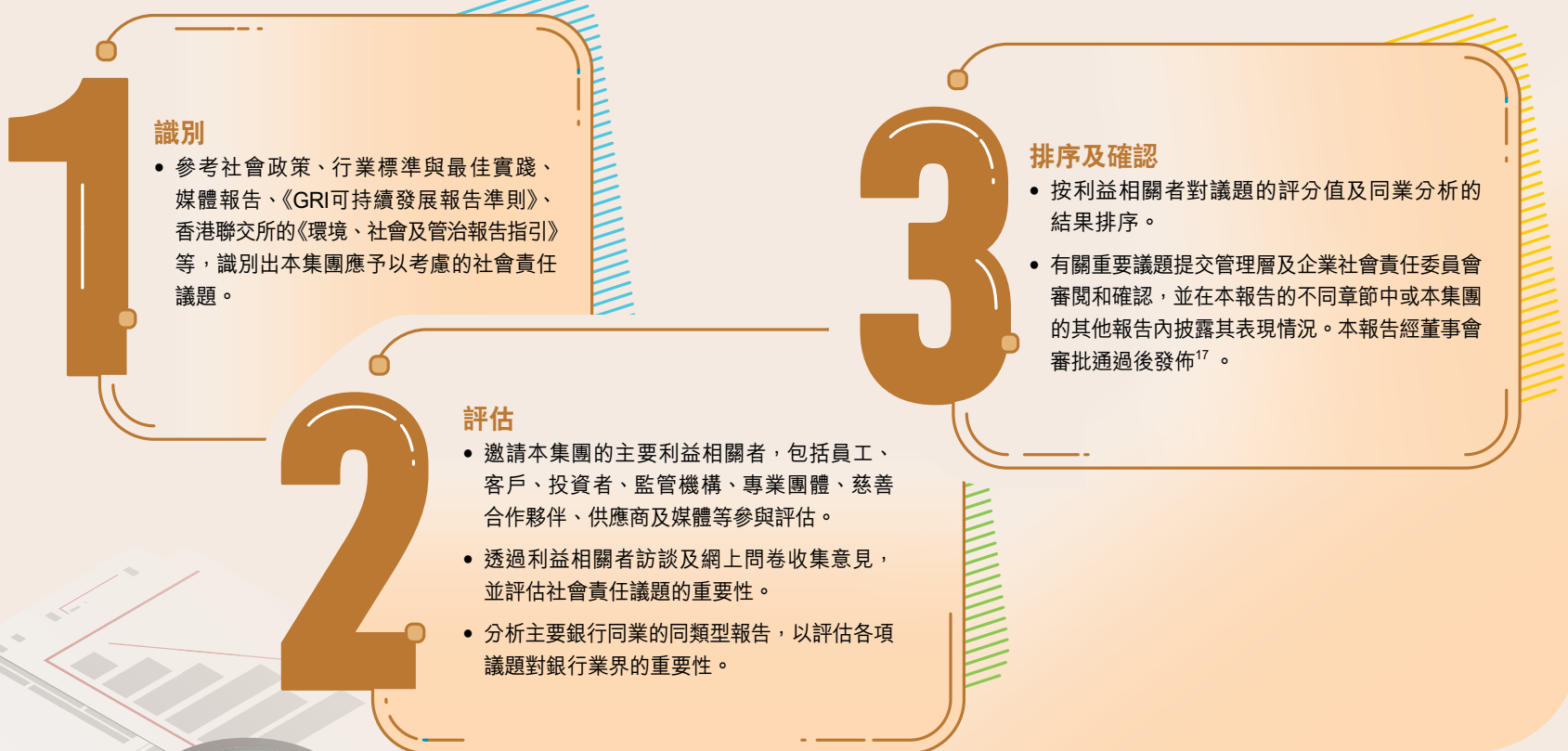
<sup>15</sup> 102-40、102-43



## 5.2.2 社會責任議題評估<sup>16</sup>

為確保本報告涵蓋本集團企業社會責任方面的重大議題，並適切地回應利益相關者的關注事項，我們委託獨立第三方專業機構，設計並進行了利益相關者參與活動，並參考銀行同業的披露情況，以確認本報告年度優先匯報的重要議題。

### 重要性評估過程

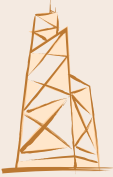


- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ **企業社會責任的管理**
  - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
  - 5.2 與利益相關者的溝通機制
    - 5.2.1 利益相關者參與平台
    - 5.2.2 社會責任議題評估
    - 5.2.3 重要性議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>16</sup> 102-46

<sup>17</sup> 102-44





### 5.2.3 重要性議題<sup>18</sup>

企業社會責任範疇	重要性議題 <sup>19</sup>
 <p><b>經濟</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經濟表現</li> <li>• 間接經濟影響</li> </ul>
 <p><b>人力資源及勞工</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 僱傭事宜</li> <li>• 勞資關係</li> <li>• 職業健康與安全</li> <li>• 員工培訓與教育</li> <li>• 多元文化及平等機會</li> <li>• 遵守勞工法例</li> </ul>
 <p><b>社會</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 防止歧視</li> <li>• 貢獻本地社區</li> <li>• 反貪腐</li> </ul>
 <p><b>產品及服務責任</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶的健康及安全</li> <li>• 產品及服務標示</li> <li>• 客戶私隱</li> <li>• 遵守法規（產品責任及服務）</li> <li>• 市場推廣</li> </ul>
 <p><b>環境</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物料</li> <li>• 能源</li> <li>• 溫室氣體排放</li> <li>• 水資源管理</li> <li>• 廢棄物</li> </ul>

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ **企業社會責任的管理**
  - 5.1 企業社會責任政策及管理機制
  - 5.2 與利益相關者的溝通機制
    - 5.2.1 利益相關者參與平台
    - 5.2.2 社會責任議題評估
    - 5.2.3 **重要性議題**
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>18</sup> 102-47、103-1

<sup>19</sup> 所有議題的報告範圍包括本集團對社會、經濟及環境的影響，其中兩個議題「間接經濟影響」及「溫室氣體排放」的報告範圍亦包括集團的業務相關方（例如客戶、供應商、業務夥伴等）對社會、經濟及環境的影響。

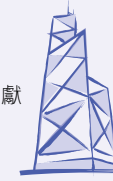


## 6. 業務發展及經濟貢獻<sup>20</sup>

中銀香港以「建設一流的全功能國際化區域性銀行」為目標，在發展業務的同時，也為提升香港國際金融中心的地位，以及促進經營所在地的繁榮發展作出貢獻。

有關本集團2018年業務表現詳情，請參閱集團 [2018年年報](#)。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

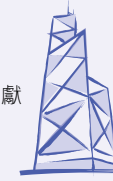
## ▶ 6.1 業務表現<sup>21</sup>

2018年財務摘要			
	2018年	(重列) 2017年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	+/-%
<b>持續經營業務</b>			
股東應佔溢利	<b>32,000</b>	28,574	+12.0
每股盈利 (港幣)	<b>3.0266</b>	2.7026	+12.0
平均總資產回報率 (%)	<b>1.16</b>	1.15	+0.01pp
平均股東權益回報率 (%)	<b>12.83</b>	12.10	+0.73pp
<b>於年末</b>			
資產總額	<b>2,952,903</b>	2,651,086	+11.4
客戶存款	<b>1,895,556</b>	1,777,874	+6.6

註：本集團於2018年受共同控制實體之合併，採用合併會計處理編製財務資料，而2017年之比較資料亦相應重新列示。







## ▶ 6.2 服務實體經濟<sup>22</sup>

### 貫徹國家戰略，促進經濟發展

粵港澳大灣區建設等重大戰略以及共建「一帶一路」倡議，為香港帶來巨大發展機遇。香港作為國際金融中心，可發揮其獨特的優勢。本集團積極貫徹國家發展戰略，抓住「國家所需、香港所長」的機遇，為企業及個人提供多元化及創新的跨境金融服務。

#### 支持和落實國家「一帶一路」倡議：

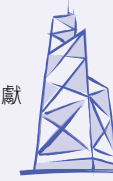
- 支持當地基礎建設：本集團透過項目融資、銀團貸款等形式，積極支持香港本地及東南亞大型基建項目，包括鐵路、通訊設備、石油、光纖等。
- 加強區域金融服務：我們積極提升在東南亞地區的服務能力，大力支持菲律賓政府發行熊貓債，完成菲律賓人民幣交易商協會成立後首批人民幣與菲律賓比索直接交易，標誌著兩國貨幣直接交易市場正式啟動。



#### 支持和落實國家粵港澳大灣區發展規劃：

- 支持企業拓展商機：因應香港及內地及在融資、貿易、投資和參與資本市場上的需求，提供多元化的商事服務、融資方案、財資產品等。推出BoC Bill，為中小企業提供支持不同收款方法的綜合收款服務，包括信用卡傳統支付，以及電子錢包、掃碼支付、銀行賬戶（「轉數快」系統）等多種新型支付模式。
- 滿足區內居民對金融服務的需求：推出以「大灣區一卡通」為主題的中銀雙幣信用卡及跨境流動應用程式BoC Pay，讓客戶隨時進行本地及跨境消費、繳款或轉賬。
- 增設跨境服務網點：我們於新開通之主要跨境口岸增設網點；又於香港國際機場設置中銀香港首家全年無休的分行，為工商及個人客戶提供全天候服務。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



圍繞國家重大戰略帶來的機遇，集團舉辦、支持及贊助了一系列的經貿金融論壇，促進區內企業的合作與交流。年內，我們贊助由特區政府及香港貿易發展局合辦的第三屆「一帶一路高峰論壇」；與香港中國企業協會、香港中資銀行業協會聯合舉辦「粵港澳大灣區金融高峰論壇」，圍繞大灣區金融科技發展及應用、跨境金融合作及金融服務便利化等相關議題進行交流研討，為促進大灣區發展建言獻策；在印度尼西亞及柬埔寨等地舉辦了人民幣研討會、業務論壇；參與在上海舉辦的「2018年第一屆中國國際進口博覽會」；於西安成功舉辦「東盟地區及內地同業人民幣業務交流會」等。

### 提升香港離岸人民幣樞紐地位<sup>23</sup>

中銀香港是目前全球唯一一家直接參與內地人民幣跨境支付系統（CIPS）、中國現代化支付系統（CNAPS）和深圳金融結算系統（SZFSS）的人民幣清算行，是離岸人民幣市場與內地連接的最主要樞紐，也是離岸人民幣市場中最大和最重要的清算平台。中銀香港目前為200多家本地及海外參加行提供人民幣清算服務，擁有的人民幣即時支付結算系統（RMB RTGS）是迄今離岸人民幣市場中運作時間最長、處理清算量最多、技術最先進的人民幣清算系統。

按照環球銀行金融電訊協會（SWIFT）公佈數字，2018年，透過香港處理的人民幣清算量佔離岸市場人民幣清算總量75%，絕對領先於全球離岸市場。而根據香港銀行同業結算有限公司（HKICL）公佈的資料，經香港人民幣即時支付結算系統處理的業務總量達人民幣233萬億元，同比增長10%。



業務總量達：

## 人民幣233萬億元

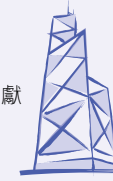
經香港人民幣即時支付結算系統

年內，我們進一步提升人民幣業務的相關服務，滿足市場需要，包括：

- 延長人民幣跨境支付系統的跨境渠道運作時間，新增金融市場業務及定時淨額結算機制（DNS）等功能，進一步提高中銀香港清算行的人民幣跨境資金清算、結算效率。
- 大力推動人民幣支付業務發展，配合金管局的快速支付系統，與港幣同步推出人民幣「轉數快」清算服務，滿足本地市場對高效率零售支付服務日益殷切的需求。
- 全面提供貨銀兩訖的跨境資金結算服務，致力提升結算效率和減低結算風險，便利投資者使用「債券通」服務。
- 馬來西亞納閩金融服務局委任馬來西亞中國銀行為納閩人民幣結算行。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## ▶ 6.3 實踐普及金融<sup>24</sup>

### 便捷的銀行服務

本集團秉持「以客戶為中心」，致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，並積極踐行金管局倡議的普及金融理念，體現我們對社區的責任。

- 最廣服務網絡：中銀香港擁有全港覆蓋面最廣、網點數量最多的服務網絡，為市民提供方便的銀行服務。中銀香港在各區共設有近200家分行、約270個自助銀行網點、逾1,000部自助設備。



≈ 200 家分行  
270 個自助銀行網點  
> 1,000 部自助設備

- 照顧社區需要：近一半分行設於公共屋邨內或約10分鐘步程範圍內，約150個自助銀行網點設於醫院、大學等公營機構及港鐵站、機場、口岸等交通樞紐，為客戶提供方便的銀行服務。

近一半分行設於  
公共屋邨內約



如欲瞭解本集團的產品及服務，請瀏覽 [公司網站](#)。

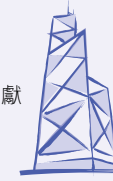
### 創新金融服務

中銀香港以「科技引領、創新驅動」為發展策略，廣泛應用新科技，為客戶提供更便捷及安全的金融服務。年內推出多項服務，包括：

- 移動支付：參與金管局「轉數快」系統建設，為個人及企業提供24小時的港幣及人民幣跨行轉賬服務。
- 貿易金融：參與由金管局、本集團及同業攜手推動、以區塊鏈技術為基礎的「貿易聯動(eTradeConnect)平台」建設，以及新加坡、香港兩地金管局籌建的「全球貿易連接網絡(GTCN)」基建等，協助企業節省成本，提升效率。
- 智能化銀行服務：在科學園開設銀行服務中心，採用開放式佈局設計、無紙化及電子化的服務模型，以及7x24至尊客服，方便與客戶交流，並為初創及創科企業提供由開戶、貸款、保險到政府專項基金分析等一站式服務方案。推出全港首創的「指靜脈認證」等智能化銀行服務。至2018年底，本集團已在全港18區超過450部自動櫃員機網點提供「指靜脈認證」服務，免卻輸入密碼的程序。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 服務年長客戶

- 提供適切的理財服務：本集團致力瞭解長者的財務需要，為他們介紹及提供適切的理財服務、靈活的退休理財安排。我們一直是市場上提供「安老按揭計劃」的主要銀行，並承辦超過7成個案。中銀香港作為聯席牽頭行及配售銀行，協助籌備及代售特區政府發行的銀色債券，供年滿65歲的本地居民認購。配合香港年金公司推出「香港年金計劃」，我們在各區開放了逾170家分行辦理派表及申請手續，方便長者申請年金計劃。
- 支持長者關愛服務：我們支持社會福利署的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」、高齡津貼、「廣東計劃」、「福建計劃」及「長者卡計劃」，展現關愛社會的企業精神。
- 為長者提供便捷服務：為協助長者將科技融入生活，年內在28家指定分行向長者客戶推介中銀簡易提款卡，並與「易辦事 (EPS)」及業界攜手合作，推出「EPS長者提款易」服務，方便長者在便利店免購物提款。我們亦與香港銀行公會合作，於多間長者中心舉辦了「活用自動櫃員機」教育講座，鼓勵長者親身體驗櫃員機操作。此外，我們在全線近200家分行推出「關愛長者雙週」，委任約4,000名員工擔任「關愛長者大使」，向長者介紹無需輸入密碼的「指靜脈認證」服務。



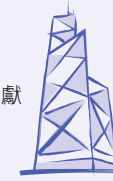
## 服務弱勢群體

- 便捷服務：提供豁免賬戶低結餘服務月費及豁免提款卡年費的港幣儲蓄賬戶；更向65歲或以上、18歲或以下，以及領取特區政府傷殘津貼/綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人豁免櫃檯服務交易費。
- 無障礙設施：於全線分行配置方便殘障人士自行出入的措施，個別分行更設有升降機；在全港已設置逾200部方便視障客戶使用的語音導航自動櫃員機；手機銀行應用程式亦增設語音導航功能。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





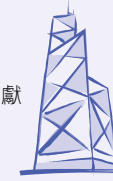
## 支持中小企業發展

中小企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱之一。本集團一直致力深耕香港市場，並積極支持本地中小企業的發展，連續11年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」，並獲頒「2018年中小企業最佳拍檔金獎」；連續4年榮獲由香港中華出入口商會頒發的「進出口企業合作夥伴大獎」。

- 解決「開戶難、融資難」問題：充分發揮龐大網點的優勢，加強對中小企業客戶的服務覆蓋，優化開戶程序，並配合特區政府扶助中小企業的政策，包括為中小企業提供不同的貸款及財務方案，高效靈活地協助中小企業取得融資。
- 協助拓展商機：配合中國銀行舉辦的「跨境投資與貿易合作對接洽談會」，為內地、香港及海外中小企業構建投資、技術交流和貿易的合作橋樑，例如，泰國子行協辦「2018中泰經貿合作論壇及撮合對接會」，馬來西亞中國銀行舉辦「中小企業跨境撮合對接會」等。
- 贊助相關活動：自2005年起贊助「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」，表揚對本地經濟發展及社會作出貢獻的工業及製造業界精英。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## ▶ 6.4 負責任的商業行為<sup>25</sup>

以負責任的方式經營業務是本集團履行企業社會責任的重要一環。我們嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，審慎管理因銀行的產品、服務，以及與利益相關者的關係所引起對金融業、經濟及社區的影響，確保業務穩健發展。我們以公平、負責的態度提供金融產品及服務，遵從商業道德開展各項業務，並持續改善客戶服務水平，提升客戶體驗。

### 以客戶為中心

- 承諾負責任的服務：在制定銀行服務章則及條款時，我們嚴格遵守香港適用的法例及法規，包括由香港銀行公會發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，金管局發出的通函及指引，以及金管局聯同銀行業界制定並由香港所有零售銀行參與簽署的《公平待客約章》，以確保日常業務以合法合規的方式進行，並適切地顧及客戶的權益。
- 聆聽客戶意見：本集團積極透過不同的形式及渠道與客戶直接溝通，定期進行客戶滿意度調查，收集客戶意見及建議，以持續提升服務質素。此外，我們不時組織研討會及走訪等活動，加強與企業客戶的溝通，切實瞭解客戶需要，協助客戶拓展業務。

### 保障客戶個人資料私隱<sup>26</sup>

按照香港《個人資料(私隱)條例》，我們制定了保障個人資料私隱的相關政策及管理辦法，並嚴格執行，其中主要內容包括：



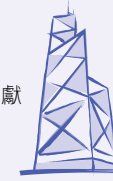
- 以適當方式收集客戶資料，並且謹慎保存，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用；嚴格按照《個人資料(私隱)條例》相關規定，禁止在未取得客戶同意的情况下，使用客戶的個人資料作直接促銷。
- 資料當事人有權在任何時候通知本集團停止使用或向其他人士轉移其個人資料作直接促銷之用。

關於「私隱政策聲明」及「資料政策通告」的詳情，請瀏覽中銀香港網站上的 [「重要聲明及私隱政策聲明」](#)。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>25</sup> HKEx B6—般披露、HKEx B7—般披露

<sup>26</sup> HKEx B6.5



## 保障網絡安全

本集團建立了全面完善的資訊安全規定和實施細則，並設有嚴密的保安監測系統及制度，可監控及預防相關風險，確保中銀香港的資訊安全管理工作達到業界領先的水平，支持金融服務的穩定和發展。

隨著電子銀行服務的普及，保安資訊日益受到廣大市民的重視。我們在網上載有 [保安資訊](#) 及 [保安提示](#)，並不時透過不同渠道提示及教育客戶有關網上交易的注意事項，以保障交易安全。我們也透過不同形式加強員工網絡安全意識及科技風險管理，包括多次舉行網絡安全意識座談會及培訓，並每月向員工發放《科技風險月刊》等。



## 重視反洗錢及打擊恐怖分子資金籌集<sup>27</sup>

本集團高度重視反洗錢和打擊恐怖分子資金籌集，將其視為經營戰略實施中最重要的合規行為之一。我們的防洗錢及反恐籌資政策是按香港法例、監管要求，以及參照相關國際組織建議（如打擊洗黑錢財務行動特別組織）編制，以確保本集團所有經營運作合法合規。本集團設有防洗錢委員會，所有集團成員機構須執行該委員會所制定的決策，並按政策規定適時向本集團風險總監、管理委員會及董事會風險委員會報告決策執行情況或任何不符合本集團防洗錢政策及風險偏好的情況。

本集團設定對客戶、產品及國家洗錢風險評估模型，並不時進行重檢。我們定期從客戶、產品/服務、交付/分銷渠道及地域等維度進行有效而全面的機構性洗錢/恐怖融資風險評估，以協助銀行有效分析所面對的洗錢風險，並作出適當風險緩減措施。

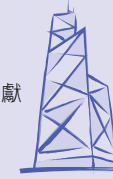
我們的員工於日常業務中會切實遵行各相關政策、規則、

指引等，妥善處理客戶准入、客戶盡職審查、持續監控、客戶及交易記錄保存等工作。本集團東南亞機構亦須履行集團的合規檢查、信貸及防洗錢風險管理工作。為提升前線同事對如何識別可疑交易和舉報資料的掌握，我們制定了《可疑交易舉報指引》，說明舉報可疑交易的責任、可疑交易指標、舉報準則和舉報資料內容。

年內，集團亦積極提高客戶反洗錢意識，於各分行向客戶派發宣傳單張並在網頁宣傳反洗錢訊息。我們亦會定期邀請防洗錢專家與董事、高層管理人員及員工進行交流及培訓，分享有關防洗錢的最新監管要求及國際案例，以加強其對國際防洗錢標準的認識。至2018年底，本集團舉辦了超過70次有關防洗錢培訓課程，共有185名員工獲取金管局的銀行專業資歷架構內有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的資格。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## 反貪腐及反賄賂行為

本集團對貪腐賄賂行為採取零容忍政策。2018年，為加強集團對反貪腐反賄賂的有效管理，我們推出了一系列完善管理措施，包括制訂《反貪腐反賄賂政策》、定期進行貪腐賄賂風險評估及加強員工的反貪腐相關培訓，內容涵蓋介紹銀行業貪污舞弊之高風險範疇及相關法例等，並設立專職人員負責監察有關事宜。年內，為提高員工對反貪腐反賄賂的意識，我們定期向員工提供反貪腐反賄賂培訓，並積極參與香港廉政公署定期為銀行從業員舉辦的講座及研討會。

## 倡導合規文化<sup>28</sup>

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一，我們致力建立並維護良好的企業文化，提倡誠信盡責的職業道德，各級員工必須奉公守紀，具有良好的品德操守。我們制定了嚴格的《員工行為守則》，旨在引導及規範員工行為，要求員工奉公守紀，避免利益或角色衝突，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪腐賄賂、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式透過不當手段將利益輸送予任何人士等，同時，我們也藉慈善捐助活動如何有效防範貪腐或利益衝突制定相關指引。

本集團員工必須遵守有關監管銀行營運的各項監管及法規要求，包括但不限於金管局監管政策手冊內的法定指引《員工行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》、涉及知識產權的相關法例等，以及遵守本集團各項業務運作及人力資源管理的規定<sup>29</sup>。

《員工行為守則》亦明確員工有責任維護集團的良好聲譽，對非法活動的事項應提高警覺。我們亦設有完善的內部舉報政策及機制，若員工發現

集團內部的業務或其他方面發生或可能發生的不正當行為，包括欺詐、詐騙、盜竊、偽造、貪污或其他非法活動的事項，或發現涉及本集團員工個人行為操守或違反《員工行為守則》的問題，應當按照《員工內部舉報管理政策》、《員工內部舉報管理辦法》及《員工行為守則》的相關規定進行舉報。外部舉報方面，我們設有防洗錢舉報系統，在收到舉報後需於指定時間內完成相關的分析及調查，而經調查後的可疑交易，亦會按法例向聯合財富情報組提交報告<sup>30</sup>。

我們定期組織各類合規培訓，提高合規意識。所有新入職及在職員工必須完成相關的合規培訓課程。配合銀行文化建設，我們從多層面、多角度、全方位推出銀行文化專題培訓系列，鞏固員工對銀行文化建設內容的掌握。



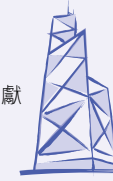
- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>28</sup> 102-16、205-2

<sup>29</sup> HKEx B6.3

<sup>30</sup> 102-17、HKEx B7.2





## 供應鏈管理<sup>31</sup>

推動可持續的採購是本集團體現負責任商業行為的重要舉措之一。本集團自2011年起制定了《供應商行為準則》，為集團採購主要產品及服務提供指引，並將其納入甄選供應商的程序中，同時也鼓勵供應商應達到一定的社會和環境標準。我們亦參考了國際勞工標準，並以國際勞工組織核心標準為基礎制定了《合宜勞動準則》，對供應商在職業操守、公司治理、環保標準和勞動狀況等方面所應達到的標準，提出明確要求。

為加強與供應商的溝通及管理，我們要求採購達到一定金額以上的新聘供應商提交《供應商行為準則》評估問卷調查，並需符合標準，才考慮聘用。對於集團主要供應商，我們會定期進行實地考察，以核定其可持續發展表現是否與其書面自我評估的結果相符。

本集團供應商大部分集中在香港；主要採購項目大致分為以下六大類型：



此外，我們採取「公平競爭」原則來甄選供應商，嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等相關法律法規，以平等的原則考慮每家供應商的產品及服務。我們亦為員工提供培訓，提高其對採購工作中常見的貪污風險的警覺性，並提供防貪腐建議。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>31</sup> 102-9、HKEx B5一般披露、HKEx B5.2

## 「中銀香港極客大賽」 金融科技 (Fintech) 組冠軍 慧訊研究有限公司創辦人馮沛璋博士



「中銀香港極客大賽」由中銀香港、金管局及數碼港等企業機構合作舉辦，旨在為業界發掘具優秀潛質的金融科技人才，培育年輕新力軍。

我們的方案是結合大數據挖掘和自然語言處理的優質股票推薦系統，以一個全新思維，結合大學科研理論及業界實際數據，提供一個科技上的突破，令科研成果得以「落地」。十分感謝中銀香港對此的認同，頒予我們冠軍獎項，讓我們能為業界出一份力，與中銀香港攜手推動金融科技發展。

## 以客戶為中心

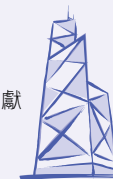
科學園銀行服務中心 廖健華和蘇偉昌



我們有一個客戶，是一家初創公司，在接觸我們之前，向多家銀行申請支付網關 (Payment Gateway) 方案，但都不成功。當時該公司已投入大額資金購入設備，萬事俱備，只欠用戶收款平台，若未能成功申請網關，業務基本不能運作。因此，該公司的負責人非常焦慮。

當該公司得悉我行在科學園設立了網點，並對初創企業發展大力支持後，便前往瞭解詳情。我們與該負責人會面，釐清其在某些風險點調節配合的可行性，在短時間內成功為該公司開通了網關服務。

我們貫徹以客戶為中心的服務理念，面對全新業務，以開放的態度、體貼的服務主動幫助客戶解決問題，贏得了客戶的讚賞。



## 榮獲「認可零售財富管理師」專業資格有感

中銀理財高級客戶經理 李君泰

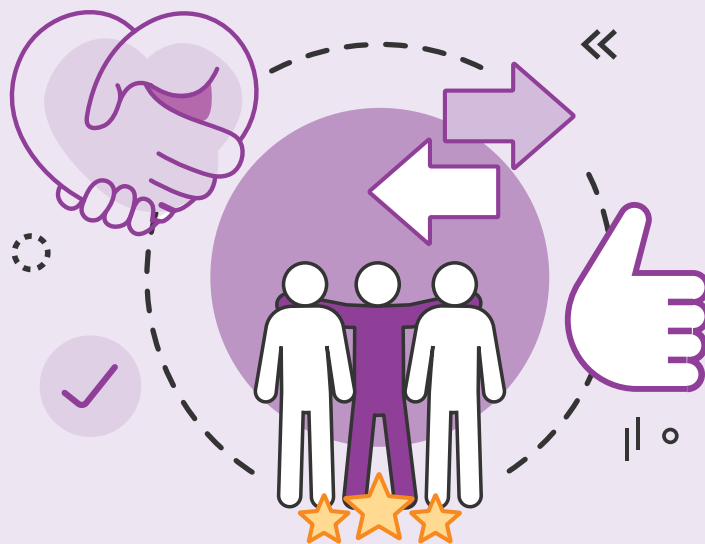


我加入中銀香港已近8年，行方一直鼓勵員工積極參與金融業界各項比賽或報讀課程來提升自己，令我從中收穫良多。

2017年，在主管的支持及鼓勵下，我參加了香港銀行學會的傑出財務策劃師比賽，並榮獲優異獎。

年內，我亦獲得全港第一個「認可零售財富管理師」專業資格。這次頒授典禮於香港銀行學會的週年大會中舉行，主管亦親身到賀。在現場我有機會與大會的嘉賓交流，令我獲益良多。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 服務實體經濟
  - 6.3 實踐普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 7. 關愛員工

本集團視員工為寶貴財富，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理制度，持續吸引、發掘及培育人才，並為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓員工盡展所長。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和 safety
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## ▶ 7.1 以人為本

本集團重視團隊建設及人才培育，採取公平、公開的招聘政策，促進多元共融，保障各類人士的就業機會。我們期望所有員工，不論年齡、性別、種族、宗教、國籍、婚姻狀況、家庭崗位、是否殘疾或懷孕，均得到尊重。

我們會適當地於經營所在地聘請員工，協助瞭解經營所在地客戶和社會的需求。我們亦參考了相關香港法例，如《僱傭條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及《消除性傾向歧視僱傭實務守則》等制定人事管理制度，並遵守本集團經營所在地的有關法例。我們就平等機會和反歧視行為制定有關政策，要求所有員工遵守，共同建立和維護平等的工作環境。我們絕不容忍任何涉及對員工歧視、騷擾或傷害的行為。

我們注重建立多元化的員工隊伍，讓來自不同背景的人才共同參與和推動集團的可持續發展。作為倡導平等機會的僱主，我們已加入《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃，為殘疾人士提供更多實習和就業機會，攜手締造無障礙工作空間和共創關愛互助的社會。



本集團在關愛員工方面亦充分得到肯定，年內，我們獲香港特別行政區政府頒發「資歷架構QF金星級僱主」；連續5屆獲得僱員再培訓局「人才企業1st」的殊榮。此外，我們亦獲《Human Resources》雜誌頒發「變革管理卓越大獎」金獎等7個獎項；香港財務策劃師學會頒發「企業理財教育領袖金獎」及「優質財策企業獎」等多項榮譽。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## 倡導企業文化

金管局於2017年3月發出《銀行文化改革》通函，要求認可機構透過三大支柱，包括管治、獎勵制度、評估及意見反映機制，發展及推動良好的企業文化，建立審慎風險管理及促進鼓勵恰當員工行為的文化，在合理追求商業利益的同時，進一步推動基於銀行安全穩健及客戶利益的文化，提升銀行的道德標準和社會形象。

我們認為，開展文化建設是實現本集團自身持續發展、行穩致遠的關鍵，也是落實集團發展戰略和積極承擔社會責任的重要基礎。本集團高度重視銀行文化建設，制定了清晰的責任架構。提名及薪酬委員會作為董事會專責委員會，負責指導及監督文化建設的相關工作。成立「銀行文化建設指導委員會」，由總裁擔任主席，高級管理人員擔任「操守風險領袖」，由高層以身作則推進銀行文化建設。在董事會及管理層領導和身體力行之下，自上而下積極推動文化建設，包括：組織開展案例學習

及集思會討論，提高員工意識，凝聚全行共識；圍繞中國銀行「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」價值觀，結合香港地區和東南亞的市場、監管、客戶、產品、員工等特點和實際情況，將集團價值觀賦予本地化目標和內涵；圍繞文化建設目標及內涵並結合金管局通函的要求，制定了中銀香港文化建設實施工作方案。此外，我們於年內重檢了相關管理制度，以構建一套服務於戰略並倡導集團價值觀的政策制度。

## 薪酬待遇及福利<sup>32</sup>

本集團因應業務和崗位的需求，按照個人的技能及表現，為員工提供具競爭力的薪酬待遇，並適時重檢薪酬激勵計劃，建立相關激勵機制，鼓勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們制定了計分卡機制，確保在進行表現評估時公平地考慮到銷售及合規等因素。同時，我們投入更多資源，加大對員工的關愛力度。

我們的獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會衡量員工有否恪守企業文化及行為標準。我們每年舉行盛大頒獎典禮，表彰優秀的員工及團隊，激勵士氣。此外，為推廣優質服務文化，共同提升服務水平，我們每季均挑選優秀服務個案，在員工刊物《中苑》中以「星級服務事件簿」的形式嘉許同事。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



本集團持續優化員工的福利保障。2018年，我們增加了員工年度休假天數，增設了生日假，並提高了午膳津貼、夜班及輪班津貼等。其他員工福利還包括公積金及強積金計劃、醫療保險、人壽及意外保險、免費身體檢查及牙科檢查、有薪假期（包括年假、婚假、喪假、事假、待產假及長達14週的產假）等。我們亦為員工提供購樓貸款優惠及私人貸款優惠，助他們靈活理財，還有銀行服務及其他優惠等。



此外，我們實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是以及生日、結婚和榮休賀禮；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室等。集團設有榮休同仁聯誼會，並定期舉辦不同活動，增進退休員工的聯繫及溝通，退休員工也享有醫療福利。

### 員工培訓及發展<sup>33</sup>

本集團致力為員工提供理想的事業發展平台，透過內部崗位輪換、跨部門交流等多種方式，拓寬員工職業生涯，提升員工的專業能力及成就感，促進員工與公司的共同發展。我們設有完善的優秀人才庫管理機制，對有發展潛質的員工給予重點培養。

我們為員工提供持續進修的學習機會，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展計劃。我們透過「四位一體」的人才培育文化，讓高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人一同參與制定有助提升員工個人工作表現和配合業務發展需要的培訓活動，進一步強化員工的專業知識和技能。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





我們致力培育年青人才，透過「見習管理人員計劃」及「畢業培訓生計劃」，從全球選聘有志加入金融服務業、兼具發展潛質的優秀大學生，亦充分支持和落實粵港澳大灣區發展戰略，透過「分行培訓生計劃」，招聘大灣區優秀大學生；透過提供有系統的培育方案，包括課堂培訓、在職培訓、崗位輪換，以及其他相關配套，如職業導師計劃、職涯規劃等，為他們長遠的職業發展作出部署。

此外，我們致力促進員工在職培訓及發展，為同事安排不同維度的培訓課程，包括：產品及業務知識、客戶服務、營運管理、合規及風險管理、骨幹人員培訓、團隊管理及領導才能等不同專業範疇。2018年，平均每名全職員工參與培訓的時間逾40小時。年內，我們大力推動員工進行跨部門交流實習，並安排同事赴內地及海外交流，充實業務知識，擴闊



視野。我們參照《能力標準說明》發展內部培訓課程，至今已獲取6個經香港學術及職業資歷評審局評核為資歷架構能力為本第3至5級（相等於學士資格）的課程，致力提升員工的專業技能及其認受性。為促進東南亞機構員工的發展，我們已連續3年安排東南亞機構的管理人員及骨幹人員到香港交流，讓他們學習香港金融體制的最佳做法，為集團培養國際化的人才，促進集團穩健發展。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## ▶ 7.2 聆聽與溝通<sup>34</sup>

我們透過不同渠道向員工發佈集團的重要訊息，例如內聯網平台、電郵、部門溝通會及員工刊物等，讓員工瞭解集團最新的發展情況。

我們十分重視員工的意見，為員工提供了不同的意見反饋平台，除了向所在部門上級反饋外，員工亦可以透過「中銀香港員工申訴／意見程式及處理規定」、內聯網上的員工「合理化建議」討論區，以及「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的投訴，我們會積極跟進及處理。我們也透過「員工意見調查」向集團員工收集意見及建議，加強與員工的溝通，並就所收集的意見進行適當的反饋和跟進，以持續優化我們的工作環境、管理政策及措施。

在推行對員工福祉影響較大的政策前，我們會聽取各部門員工意見。在正式發佈影響層面較大、內容較為複雜的新政策前，我們亦會先向員工介紹及解釋政策重點，亦為不同員工舉辦焦點小組溝通會，以切實瞭解員工的需要及期望。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## ▶ 7.3 健康和安<sup>35</sup>全

本集團致力為員工提供安全的工作環境，定期舉辦提升員工職業安全及健康知識的培訓課程，包括基本防火課程、防劫及逃生演練、職業安全及健康座談會，以及急救證書課程等，讓員工學習相關知識，迅速識別潛在的安全風險，提升員工的警覺性，並為有需要的人士提供協助。此外，我們設有專職團隊負責統籌和監察《職業安全及健康指引》的執行情況，進行定期巡查以防止意外發生。

我們制定了《中銀香港集團三防安保管理辦法》和《中銀香港三防安保管理細則》，內容涵蓋防劫(盜)、防火及防破壞等細則，並透過每月向員工發送《三防安保提示月刊》，增強員工自我保護和防範意外事故的意識。

為提供更舒適及更安全的工作環境予員工，年內我們推出人體工學產品，如護脊腰墊、可靈活調校的鍵盤架及電腦護眼保護屏等，供員工使用。同時，我們也關心員工的心理健康，並為員工提供「健怡計劃」，讓員工免費使用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難。此外，我們會根據員工實際需要，提供緊急支援，協助其度過難關。



## ▶ 7.4 工作與生活平衡

本集團致力倡導「工作與生活平衡」，每年，我們為員工舉辦不同康樂活動，包括手工藝工作坊、烹飪班、瑜珈班、龍舟體驗日及保齡球比賽同樂日等，豐富員工的工餘生活，增強員工的凝聚力。我們還組織不同的文體隊伍，如足球隊、網球隊、籃球隊、乒乓球隊、羽毛球隊、保齡球隊、田徑隊、醒獅隊、龍舟隊、合唱團及舞蹈隊等，並不時參加業界及中資企業的表演及比賽，讓員工發揮潛能，盡展才藝。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安<sup>35</sup>全
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



2018年，我們在香港海洋公園舉行了員工嘉年華，近30,000名員工及家屬參加。當天我們亦邀請了約1,000名殘障人士、長者、基層家庭成員等同遊海洋公園，共度愉快的一天。

此外，我們積極開展多元化的青年活動，讓青年員工更好地融入銀行文化。我們於年內組織了5次上海交流學習班及4次大灣區參訪交流團，參與員工近500人次。我們還舉行了無人機體驗活動、電競比賽及七夕聯誼會等，加強青年員工交流聯誼。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安全
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## 齊心協力 迎接挑戰

工商金融部 徐衡偉



作為剛剛入職3個月的中銀香港見習管理人員，經歷了半個月的課堂培訓，我開始了在工商金融部為期4個月的崗位輪換工作。在這過程中，我深刻體會到「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」這六大價值理念對於我們的重要性。

作為前線客戶經理，我們不僅要以客戶為中心，滿足客戶需求，更要與其他部門齊心協力，防範及管理風險。

2018年，我有幸與工商金融部的同事一起共事相處，學習到了許多知識與技能，亦結交了很多朋友。來年，希望大家能繼續齊頭並進，迎接挑戰，共創美好未來。

## 榮獲中國銀行「最美青年員工」獎

工商金融部 羅健邦

獲選為中國銀行第五屆「最美青年員工」，我感到十分榮幸。我有機會參加了中國銀行全球青年節活動，席上坐滿了逾百位來自世界各地的獲獎同事，充分展現出中國銀行國際化的程度，其全球業務範圍之廣實在令人讚嘆。「讓青春在新時代的奮鬥中綻放」為本屆青年節活動的口號，呈現出本行青年員工的活力。當天，優秀員工分享成功案例，傳授自身工作經驗，使大家有了深刻的學習體會。最後，所有在場同事高唱青年節主題曲《青春中行》，為活動畫上了完美句號，也為我的人生增添了一份美好難忘的回憶。

希望青年員工緊抓新時代機遇，接受挑戰、努力奮鬥、迎難而上。讓我們青春綻放異彩。



## 麥理浩徑山路清理義工活動

超強颱風「山竹」襲港後，造成香港各處路障。中銀香港40多名員工自備工具，到新界麥理浩徑九段大帽山郊野公園的部分道路，清理道路和台階上的殘枝、樹葉、石頭等雜物，疏通排水溝堵塞的淤泥。經過6個多小時的辛勤勞動，我們與其他義工隊伍一起完成了以西貢北潭涌為起點、屯門為終點的「麥理浩徑」100公里路段共65處嚴重受災點的清理工作，路面恢復了往日的面貌。參加活動的員工十分投入，紛紛表示，清理活動雖然辛苦，但很有意義，連路過的市民也紛紛向我們豎起大拇指稱讚。



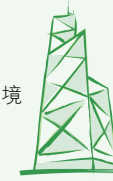
- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
  - 7.1 以人為本
  - 7.2 聆聽與溝通
  - 7.3 健康和安
  - 7.4 工作與生活平衡
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 8. 保護環境

本集團提倡對環境負責的商業行為，透過減少資源耗用和提高資源使用效率，盡量降低業務發展可能對環境造成的不利影響及相關風險，以推動可持續發展。此外，我們積極支持低碳經濟，以綠色銀行為策略，透過自身管理措施，以及在集團、工商業界及社區推動環保，為減輕氣候變化帶來的影響盡綿薄之力。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



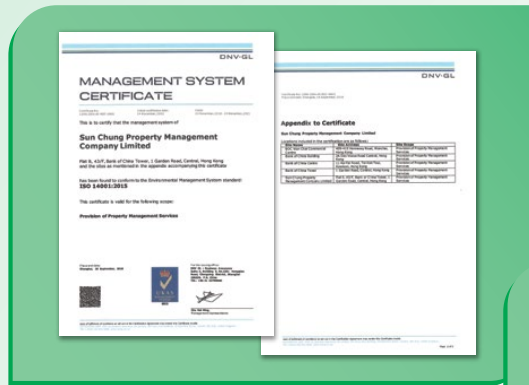
- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## ▶ 8.1 環境管理<sup>36</sup>

本集團制定了《環境政策》並上載於公司網站，以提升集團內外的環保意識。我們將環保與銀行的業務發展互相結合，並融入銀行的日常運作、服務及產品中。

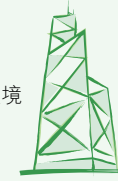
### 物業管理

中銀香港在其主要物業執行一系列與環境相關的管理系統，有序地策劃、執行、檢討及優化環保工作，並取得ISO 14001環境管理體系認證及ISO 50001能源管理體系認證，確保物業的環境管理與國際標準接軌。



<sup>36</sup> HKEx A1一般披露、HKEx A2一般披露、HKEx A2.4、HKEx A3一般披露





## 環境相關的認證及證書



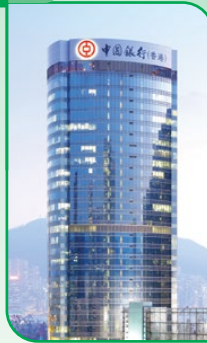
### 中銀大廈

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



### 中銀中心

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



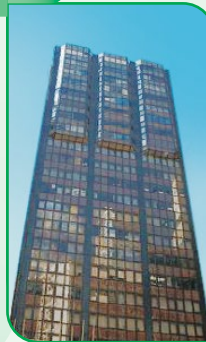
### 中國銀行大廈

- ISO 14001環境管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」良好級證書
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



### 中銀灣仔商業中心

- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」良好級證書
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## ▶ 8.2 善用資源<sup>37</sup>

提高能源及資源效益除了有助減少對環境的影響，同時亦可節省經營成本。本集團採取多項措施，支持源頭減廢以及減低能源耗用，保護環境。

### 珍惜能源<sup>38</sup>

- 優化了辦公室的通風系統及大型資訊科技器材，以節省冷凍需求及用電。
- 在合適的地方採用太陽能燈具、發光二極體燈(LED)及動作感測器的LED管；改裝空調變風量(VAV)系統、將升降機更換為變頻(VVVF)控制系統；在部分辦公室增設晚上自動關燈設備。
- 更換使用環保雪種的冷氣機。
- 簽署由環境局舉辦的「戶外燈光約章」計劃，承諾在晚上11時至早上7時關閉對戶外環境有影響的裝飾、宣傳或廣告燈光裝置，減少能源浪費及光污染。
- 透過視像通話會議減少商務出差的需要。

### 惜物減廢

- 將可循環再用的辦公室設備贈予慈善機構，年內我們向不同慈善機構捐贈電腦、打印機及電腦顯示屏合共超過4,000件。

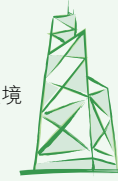
捐贈

>4,000 件

電腦、打印機及電腦顯示屏



- 參與了環境保護署舉辦的「慳電膽及光管回收計劃」及「大型活動減廢指南」。前者讓棄置慳電膽內的物料得以循環再造，後者是採取措施減少舉辦活動時產生的廢物，如使用循環再造的物料搭建舞台、重用活動物資、把物料運往回收或捐贈點等。



- 設置分類回收設施，回收物品包括：廢紙、膠樽、鋁罐、充電池、光管、慳電膽、碳粉盒及利是封。
- 回收員工食堂廚餘，經第三方處理後製成魚飼料。



### 保護生態

- 公司宴會上不採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材。
- 參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾不會供應及推出與魚翅相關的推廣項目。
- 員工食堂逐步停止供應塑膠飲管，實踐減塑生活。
- 於分行進行裝修期間，盡量以不影響生態環境為大前提。

### 綠色採購

我們制定了《可持續發展採購政策》，並根據市場最佳慣例及準則，不時重檢選擇供應商的標準。我們支持可持續發展的節能產品和服務，例如：

- 採購有森林管理委員會認證(FSC)的A4紙及環保碳粉。
- 優先購買獲「一級」能源標籤的電器及符合環境保護署環保規格的辦公室家具物料。
- 選購符合歐盟五期或以上標準的柴油汽車。
- 鼓勵供應商減少非必要的包裝。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>37</sup> HKEx A1—般披露、HKEx A1.5、HKEx A1.6、HKEx A2—般披露、HKEx A3—般披露

<sup>38</sup> HKEx A2.3



## ▶ 8.3 綠色金融服務<sup>39</sup>

本集團將環保因素融入銀行政策，有助推動綠色金融服務及履行社會責任。

### 推動全渠道數字化

- 將客戶訊息電子化，例如微信賬戶查詢及理財資訊、電子月結單，方便客戶隨時查閱。截至2018年底，已有近145萬客戶選用了綜合電子結單，較2017年增加近33%。



- 推動無紙化銀行服務，包括電子簽字板、電子投保、電子海報和宣傳屏幕、將各類表格作電子化處理等。
- 將區塊鏈技術應用於物業按揭估價流程，大幅減低估價報告的紙張使用量。

### 支持綠色信貸

- 我們制定了《企業社會責任信貸管理》政策，以負責任的方式經營信貸業務，以支持社會可持續發展為原則，優先考慮在社會和環境方面具備可持續性的項目。隨著近年綠色金融迅速發展，國家大力鼓勵節能減排，特區政府也積極發展綠色金融。本集團密切留意新興綠色行業動態，支持「綠色信貸」。
- 我們承銷中央銀行、主權機構及其他金融機構發行綠色金融主題的債券，佔綠色債券在港發行總金額的3成，包括首筆歐元綠色債券、首筆中資銀行境外可持續發展債券及美元綠色債券等，資金用於支持可循環水資源、污水處理及清潔運輸等認證的綠色項目。

- 本集團繼續參與由本地兩家電力公司中華電力及香港電燈合作提供的「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供融資服務，配合推動環保及節省能源。

### 推動綠色金融發展

年內，我們積極參與「香港綠色金融協會」的工作，這是香港首家以推動綠色金融發展的行業組織，以協助發展香港綠色債券、綠色保險、綠色基金等創新金融產品。本集團高層擔任該協會副主席，並贊助了該協會的成立大會及香港綠色金融論壇。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## ▶ 8.4 推廣環保

本集團深明金融服務機構對推動環境的可持續發展發揮積極作用，我們透過支持不同的項目，推廣環保訊息。此外，為了進一步推動員工實踐環保，我們舉辦了多個環保工作坊、能源管理培訓等，並於員工刊物內分享綠色生活小貼士，推廣綠色資訊。

- 「中銀香港企業環保領先大獎」：自2015年起，我們與香港工業總會攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵在香港及泛珠三角地區從事製造業及服務業的企業將環保理念融入日常營運中，減少環境污染。該計劃特設「一帶一路環保領先嘉許獎」，頒發在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業。年內更增設「中小企業獎」及「粵港澳大灣區環保領先嘉許獎」兩個新獎項，以嘉許企業對改善大灣區環境所作出的貢獻。2018年，計劃吸引了640家企業參加，成功鼓勵企業完成合共1,600個環保項目，節省超過8,736萬度電（相等於26,743個香港3人家庭一年的耗電量）及456萬立方米用水（相等於超過2,571個50米標準游泳池的用水量），減少超過352萬公噸廢物（相等於6,286架A380客機的重量），並循環再用超過280萬公噸的資源（相等於187,319輛雙層巴士的重量），並減少廢氣排放8.7萬公噸（相等於378萬棵樹每年吸收的二氧化碳）。



年度耗電量



年度耗水量



年度廢物量



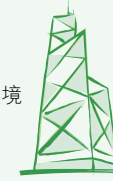
循環再用資源



廢氣排放



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



- 「惜食分餉站」：自2016年起，我們捐助惜食堂設立「惜食分餉站」，回收可食用的剩餘食材，製成熱飯餐及食物包，送予有需要人士，並減輕大量食物被廢棄的環境問題。自項目開展以來，「惜食分餉站」已回收逾600萬公斤食物。

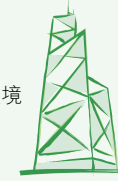


- 「利是封回收重用大行動」：自2014年起，我們贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，並在春節期間於主要辦公大樓及多間分行擺放收集箱，鼓勵大眾回收重用利是封，活動得到市民及員工踴躍支持。2018年我們成功回收了2,613公斤利是封，佔活動總回收量的7%<sup>40</sup>。



- 「地球一小時」：自2009年起，我們支持並參與世界自然基金會的「地球一小時」活動，於指定時段關掉主要辦公大樓的非必要照明系統，宣傳節能訊息。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 惜食堂項目

惜食堂高級經理 周頌文



現時惜食堂每天平均從飲食業回收約5.5噸安全食用的剩餘食物，包括新鮮食物、罐頭及包裝食物，油及調味料，熟食、冷藏及急凍食物，避免食物浪費及協助減輕堆填區的壓力。惜食堂獲中銀香港支持，自成立以來，已回收超過600萬公斤食物，成效顯著。

## 「中銀香港企業環保領先大獎」製造業一金獎

萬景塑膠製品(深圳)有限公司遠東區總裁 戴麟

我們很榮幸獲得「中銀香港企業環保領先大獎」「製造業一金獎」的殊榮。秉持「環保及可持續發展」理念，我們推動客戶參與衣架循環再用和再生的非盈利合作計劃，以減少衣架的填埋，並且與供應商合作研發環保可降解材料，減少對環境造成的影響。我們將繼續在產品設計、生產、包裝及銷售渠道等各個環節融入環保理念，以建立一個可持續的營商環境，將環保理念推廣至整個行業。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
  - 8.1 環境管理
  - 8.2 善用資源
  - 8.3 綠色金融服務
  - 8.4 推廣環保
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





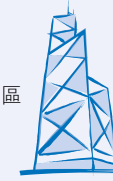
## 9. 貢獻社區<sup>41</sup>

本集團關懷社群，重視社區投資，以不同形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量，並鼓勵員工參與義工服務，與社會分享企業發展的成果，致力構建和諧社會。自2003年起，本集團連續16年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。年內亦獲選為「香港企業可持續發展指數」首10名企業之一。

我們於1994年成立中銀香港慈善基金（「慈善基金」），20多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與多個範疇的本地公益慈善活動，包括扶貧助弱、青年教育、體育藝術、環保減碳等多個領域。自成立以來，中銀香港與慈善基金向社區捐款累計逾港幣5.2億元。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ **貢獻社區**
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>41</sup> 413-1、HKEx B8 一般披露、HKEx B8.1、HKEx B8.2



## ▶ 9.1 關愛社區

中銀香港以履行社會責任為己任，在促進自身發展的同時，致力於扶貧濟困，關懷弱勢群體，透過支持不同的公益項目，為有需要的人士提供協助。

### 惜食分餉站

自2016年起供應

**480** 萬份熱飯餐  **660** 萬受惠者

### 「童」步成長路計劃



累計 **>1,600** 人次參加

### 健康工程師計劃



累計 **>12,000** 人次參加

### 公益金百萬行



**>1,600** 名員工及家屬參與

### 香港企業公民計劃

自2010年，參與企業累計

**>1,500** 家



2018年

**349**

家企業參與計劃

較上年

**↑26%**

### 我們所支持的部分項目簡介：

- 「惜食分餉站」：回收及有效運用可食用食物，製作熱飯餐和食物包，贈予基層長者及低收入人士。項目亦為弱勢社群提供就業機會。
- 「『童』步成長路」計劃：由香港家庭福利會主辦，資助來自本港家庭經濟有困難的學生參與興趣班及訓練班，持續發展「身、心、社、靈」的個人素質，參加者包括幼稚園生、小學生及有特殊需要的學生。
- 「健康工程師」計劃：由香港聖公會福利協會主辦，通過飲食、心理、讀寫小組、個別治療（讀寫障礙）、家長工作坊、教師學堂等活動形式，幫助學生、老師、家長建立全方位健康生活：包括健康飲食、正面思想及學習能力。
- 籌款項目：支持及參與香港公益金舉辦的「公益金百萬行」、醫院管理局慈善基金舉辦的「新春慈善長跑」，以及特許公認會計師公會舉辦的「ACCA公益關愛日」。



- 「香港企業公民計劃」：由香港生產力促進局主辦，我們已連續9年贊助該計劃，旨在鼓勵企業履行及推動社會責任，將企業公民理念融入其營運策略和管理措施中。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



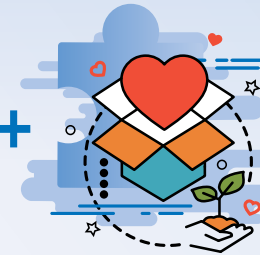
對於天災人禍，集團也及時伸出援手。如年內在香港新界大埔發生嚴重車禍，我們即時捐款援助遇難者家屬及傷者，幫助他們度過難關。泰國布吉島發生重大沉船事故，泰國子行派出員工組成志願翻譯小組，進駐當地醫院，為事故傷亡最嚴重的來自中國浙江省的公司員工及其家屬提供翻譯工作，浙江省海寧市市政府發文感謝泰國子行志願者在救援中的無私奉獻及專業服務。此外，印度尼西亞先後發生地震及海嘯，雅加達分行兩次捐款予受災民眾，善款用於為災民提供生活必需物資及基礎設施，緩解災民苦難，得到了當地政府及紅十字會的高度讚揚。

我們亦鼓勵員工利用業餘時間和專長服務社區及參與社會公益活動，有超過2,000名員工參與「中銀香港愛心活力義工隊」。每年我們為員工提供一天的義工假，支持員工於工作時間內參與義工服務，並安排義工訓練，提升義工服務的技巧。集團高級管理人員及部門負責人等逾100人在政府屬下委員會及公營機構、慈善團體及非牟利組織等服務，參與決策或提供意見，為香港的發展、市民的福祉獻策建言<sup>42</sup>。

2018年，集團的義工隊連同親友參加了約100個義工活動，服務時間超過50,000小時，服務約15,000人次。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，於年內獲社會福利署頒發「10,000小時義工服務獎」、「最高服務時數獎優異獎」，並連續9年獲頒發「義務工作嘉許金狀」。



集團義工隊服務  
**50,000+**  
小時



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ **貢獻社區**
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## 9.2 培育英才

本集團一直關注青少年的成長，冀能為培育兼具德智體美的未來棟樑貢獻一份力量。我們設立不同的獎助學金，鼓勵學生積極向學，並透過不同的活動，拓寬青少年的視野，開拓潛能，為未來作好準備。

### 鼓勵向學

教育對社會的可持續發展至為關鍵。自1990年起，本集團透過不同的獎、助學金計劃，支持青少年努力向學，超過2,600名學生受惠。

#### 我們所贊助的獎、助學金計劃：

- 於香港10家大學設立中銀香港獎學金及助學金。
- 「中銀香港中史優異生獎學金」：鼓勵同學透過選修中史科，以加深對中國歷史的瞭解，樹立正確的歷史觀和民族觀。
- 「明日之星計劃-上游獎學金」：該計劃由特區政府扶貧委員會推出，旨在獎勵在逆境中自強不息、樂觀正面的青年。



### 開拓視野

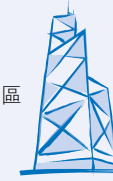
為了開拓香港青少年的視野，我們支持不同的海外實習計劃，包括參與特區政府推出的「企業內地與海外暑期實習先導計劃」，每期支持50名學生參加內地與海外學習交流，並連續3年支持海上絲綢之路協會舉辦的「張騫計劃-學生暑期實習計劃」，有超過50名學生參與。文萊及雅加達分行也安排香港中學生到訪當地主要的中資企業參觀及分享經驗。



年內，本集團支持多項與創新科技相關的活動，鼓勵青年人參與。我們在數碼港設立創新工場，並作設立「金融科技人才培養計劃」，透過多元化的活動，不僅扶持初創公司，亦為學生提供銀行項目經驗，培養科技人才。同時，我們贊助「香港B2B電商青年節」，幫助青年人發揮創意，積累電商實踐經驗，又舉辦「青年人才網絡」、「青年創新力量」工作坊等活動，啟發、激勵青年人才。我們亦派出優秀員工參與香港醫管局舉辦的「優秀青年員工交流計劃」，與醫管局開展為期兩年的交流計劃，探索以創新科技支持醫療體系的新點子、新模式。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



透過贊助《明報》舉辦《「STEM」世界級工程系列：港珠澳大橋》教育特刊及相關系列比賽，鼓勵學生從科學、技術、工程、數學（簡稱「STEM」）的角度瞭解大橋工程。比賽反應熱烈，共吸引了近9,000名中、小學生參與，另印刷18萬本教育特刊，免費派發予香港及澳門中小學，並提供電子版予公眾閱覽。



### 培養體育精神

自2002年以來，我們贊助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們奮發進取、自強不息的體育精神。2017/18年度，該比賽吸引了來自約270家中學近8萬人次參加20項運動、逾8,000場比賽，另有逾500名學生接受了中銀香港學界體育志願者計劃的培訓，提供超過9,700小時義工服務。此外，「中銀香港學界體育記者訓練計劃」為約30名學生提供採訪及撰稿等培訓，推動學界體育活動。



同時我們設立「中銀香港社區足球伙伴計劃」活動，包括草根足球策劃課程、港超青苗訓練計劃及足動校園體驗計劃，為基層學生提供機會參與專業足球訓練，受惠青少年人數超過1.8萬人。

### 樹立正確價值觀

為加強香港青少年的法治知識，我們支持香港警務處轄下的少年警訊舉辦「中銀香港之少年警訊機智防罪全體驗」項目，培養香港青少年成為良好公民，每年有約8,000名6至25歲的青少年受惠。

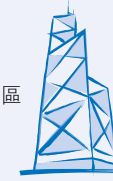
我們亦繼續支持香港銀行公會的社區關愛項目，透過舉辦不同類別的理財工作坊，讓年青人從小開始樹立儲蓄及理財的觀念。

我們支持弘揚中華傳統文化。在東南亞地區，與當地的學校合作，為當地華文教育作出貢獻，包括在吉隆坡與坤成中學及檳城韓江小學舉辦了《520把愛·孝·富帶回家》人文理財教育活動，讓孩子學習中華文化、瞭解孝道的意義、提升親子關係，並掌握理財的觀念。在泰國與朱拉隆功大學舉辦「中文教學論壇：國際化與本土化」，探討新形勢下的華文教學發展趨勢，推動泰國華文教育的未來發展。在柬埔寨向光華學校，以及教授當地人中國語文的端華分校進行捐助，促進了中柬文化交流。



- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## ▶ 9.3 推廣多元文化

中銀香港一直支持社會多元發展，贊助不同的文化項目，豐富市民大眾的文娛康樂生活。年內，我們贊助亞洲大型文化盛事法國五月節的Rue du Moulin-Vert綠磨坊街藝術展，以及香港歌劇院的浦契尼Puccini著名歌劇《杜蘭朵》，以推動本地音樂藝術的發展。我們支持「垂誼樂社」及「香港中樂團」的「音樂資助計劃」，讓更多基層人士可以欣賞音樂，同時亦培育本地音樂人才。



為慶祝改革開放40週年，我們贊助了相關系列活動，與香港市民分享中銀香港參與祖國改革開放的重要貢獻。我們亦贊助了「紀念周恩來誕辰 120週年（香港）大型展覽」，展出 500 多張珍貴歷史圖片和相關實物文物。

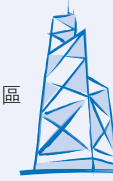
中銀香港作為香港三家發鈔銀行之一，於2018年推出新系列鈔票，透過五大設計主題－智慧都會、自然風貌、文化傳承、生態保育及茶藝文化，將香港的中西文化交匯、傳統現代相容、自然人文並秀這一獨特魅力展示在方寸鈔票間。新系列鈔票記述了細膩溫馨的香港事、香港情，並表達我們與香港市民攜手邁向美好明天的願望。



1,000元描繪了香港作為國際金融中心之一的創新活力；500元以香港聯合國教科文組織世界地質公園為設計主題，展示了西貢六角形岩柱群的世界級地質風貌；100元描繪了戲曲表演中清麗脫俗的花旦，體現香港對傳統粵劇藝術的傳承；50元主景選用香港稀有寬頻青鳳蝶，展現了繁囂都市外寧靜和諧的自然之美，同時藉此喚起市民對生態保育的關注；20元的茶具和點心，充滿濃厚的本地飲茶文化特色，讓人回味與摯愛親朋開心品茗、共敘天倫的美好時光。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ **貢獻社區**
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引





## 明日之星計劃－上游獎學金 得獎者 董同學



小時候，有些同學默書取得100分，便能獲得一部遊戲機作為獎勵。而當我的默書取得100分時，我母親偶爾會給我一包豆奶。雖然我沒有得到太多物質上的支援，但漸漸的，我變成一個懂得感恩和飲水思源的人。由於我的家庭常得到別人的幫助，更令我銘記於心。現在，報名參加考試和購買補充練習的沉重經濟負擔得以減輕，我感受到社會對自己的關懷，深深體會到人間有情。因此，感謝中銀香港，這次獎學金給予我莫大的鼓勵。

## 泰國沉船事故支援

泰國子行羅勇分行 班榮星



2018年7月5日，布吉「鳳凰號」遊船在泰國布吉島附近海域突遇特大暴風雨，船隻發生傾覆並沉沒，事故造成47名中國遊客死亡。沉船事故發生後，我與其他人士組成翻譯志願者小組，協助在異國他鄉舉目無親又語言不通的遇難者家屬與傷者，進行一系列心理輔導、辦理遺體認領等善後事宜，為他們帶來一點溫暖及希望。救援工作結束後，曾經接受幫助的遇難者家屬仍與我保持聯絡，很欣慰見到他們重新振作並積極展開新生活。

## 馬來西亞感恩傳愛公益活動



2018年5月20日是一個感恩傳愛的日子。馬來西亞中國銀行在這一天聯合坤成中學、Art Therapy Academy Sdn Bhd and Dophnier Centre，以及馬來西亞中華傳統文化教育協會，共同舉辦「520把愛•孝•富帶回家」活動。這也是馬來西亞中國銀行義工團自2018年3月成立以來籌辦的首場人文理財教育公益活動，約300人參與，令超過80個家庭受惠。

坤成中學感謝中國銀行對本地華文教育的支持，以及中銀香港捐贈馬幣500萬支持該校重建校舍。該項公益活動包括藝術治療活動，讓現場參與的家庭透過自由繪畫，表達對家庭的期望，發掘更深層的親子關係。馬來西亞中華傳統文化教育協會負責人李金樺校長則在現場主講《弟子規》的精髓，並引導孩子們在現場以敬茶儀式體現對父母的孝敬。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
  - 9.1 關愛社區
  - 9.2 培育英才
  - 9.3 推廣多元文化
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## 10. 社會責任數據一覽

### 員工數據<sup>43</sup>

截至2018年12月31日，本集團共有14,046名員工。

#### 員工總數（按員工種類、地區、合約性質及性別劃分）

按員工種類	男性	女性	合計
編制員工	5,837	7,768	<b>13,605</b>
非編制員工	120	321	<b>441</b>
<b>合計</b>	<b>5,957</b>	<b>8,089</b>	<b>14,046</b>
按地區	編制員工	非編制員工	合計
香港	11,860	418	<b>12,278</b>
內地	374	7	<b>381</b>
東南亞及其他	1,371	16	<b>1,387</b>
<b>合計</b>	<b>13,605</b>	<b>441</b>	<b>14,046</b>
按合約性質	男性	女性	合計
全職員工	5,938	8,010	<b>13,948</b>
兼職員工	19	79	<b>98</b>
<b>合計</b>	<b>5,957</b>	<b>8,089</b>	<b>14,046</b>

#### 員工總數（按職級及性別劃分）

按職級	男性	女性	合計	百分比
處主管或以上	465	287	<b>752</b>	<b>5.35%</b>
中級管理人員	2,783	2,722	<b>5,505</b>	<b>39.19%</b>
一般員工	2,709	5,080	<b>7,789</b>	<b>55.46%</b>
<b>合計</b>	<b>5,957</b>	<b>8,089</b>	<b>14,046</b>	
<b>百分比</b>	<b>42.41%</b>	<b>57.59%</b>		

#### 員工總數（按地區及年齡劃分）

地區	年齡				合計	百分比
	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲或以上		
香港	3,436	2,964	3,729	2,149	<b>12,278</b>	<b>87.42%</b>
內地	131	128	107	15	<b>381</b>	<b>2.71%</b>
東南亞及其他	605	512	225	45	<b>1,387</b>	<b>9.87%</b>
<b>合計</b>	<b>4,172</b>	<b>3,604</b>	<b>4,061</b>	<b>2,209</b>	<b>14,046</b>	
<b>百分比</b>	<b>29.70%</b>	<b>25.66%</b>	<b>28.91%</b>	<b>15.73%</b>		

#### 僱用當地居民為高階管理人員<sup>i</sup>的比例（按地區劃分）<sup>44</sup>

地區	百分比
香港	85.06%
內地	100%
東南亞及其他	55.79%
<b>合計</b>	<b>81.38%</b>

i: 高階管理人員指處主管或以上員工。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
  - ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>43</sup> 102-7、102-8、405-1、HKEEx B1.1

<sup>44</sup> 202-2

#### 新聘僱員人數 (按性別、年齡及地區劃分)<sup>45</sup>

	人數	比率
<b>按性別劃分</b>		
男性	1,730	12.32%
女性	2,331	16.59%
<b>按年齡劃分</b>		
18-30歲	2,748	19.56%
31-40歲	686	4.88%
41-50歲	363	2.59%
51歲或以上	264	1.88%
<b>按地區劃分</b>		
香港	3,597	25.61%
內地	35	0.25%
東南亞及其他	429	3.05%
<b>合計</b>	<b>4,061</b>	<b>28.91%</b>

#### 僱員流失情況 (按性別、年齡及地區劃分)<sup>46</sup>

	人數	比率
<b>按性別劃分</b>		
男性	1,030	7.46%
女性	1,426	10.33%
<b>按年齡劃分</b>		
18-30歲	1,542	11.17%
31-40歲	546	3.96%
41-50歲	259	1.87%
51歲或以上	109	0.79%
<b>按地區劃分</b>		
香港	2,156	15.62%
內地	36	0.26%
東南亞及其他	264	1.91%
<b>合計</b>	<b>2,456</b>	<b>17.79%</b>

#### 育嬰假<sup>ii</sup>使用情況 (按性別劃分)<sup>47</sup>

	男性	女性
享有育嬰假的員工總數	5,822	7,907
使用育嬰假的員工總數	184	186
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	181	181
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率 (復職率)	98.37%	97.31%
使用育嬰假回到工作崗位後 12個月仍在職的員工總數	168	157
使用育嬰假回到工作崗位後 12個月仍在職的員工比率 (留任率)	91.30%	84.41%

ii: 育嬰假是指產假及陪產假。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ **社會責任數據一覽**
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>45</sup> 401-1  
<sup>46</sup> 401-1、HKEx B1.2  
<sup>47</sup> 401-3



#### 平均受訓時數及人數百分比(按職級及性別劃分)<sup>48</sup>

平均受訓時數:40.5小時  
受訓人員總數:14,046人  
受訓人員百分比:100%

按職級劃分	男性		女性	
	平均受訓 小時數	受訓人數 百分比	平均受訓 小時數	受訓人數 百分比
處主管或以上	36.06	3.31%	36.35	2.04%
中級管理人員	35.44	19.81%	29.45	19.38%
一般員工	53.82	19.29%	42.60	36.17%
<b>合計</b>	<b>43.85</b>	<b>42.41%</b>	<b>37.95</b>	<b>57.60%</b>

#### 職業健康與安全表現<sup>49</sup>

	合計
嚴重的職業傷害人數及比率 <sup>iii,vii</sup>	1人 0.01(每20萬工時)
損失工作日數及比率 <sup>iv,vii</sup>	839.22日 5.78(每20萬工時)
因工死亡事故人數及比率 <sup>v,vii</sup>	0人 0(每20萬工時)
可記錄之職業傷害人數及比率 <sup>vi,vii</sup>	29人 0.20(每20萬工時)

iii: 嚴重的職業傷害是指導致工作者無法或難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害(不包含死亡事故)。

iv: 損失工作日數是指僱員因工受傷而在受傷之日後損失一天或以上的工作日。

v: 死亡事故是指員工或承辦商員工在受僱期間因工傷事故而喪生。

vi: 可記錄之職業傷害是指在受僱期間因工傷事故而導致由具有執照的醫療保健專業人員診斷出的傷害、疾病(或死亡),因而不能履行原有工作職責。

vii: 2018年所有員工總工作時數為29,049,930小時。所有嚴重的職業傷害比率、損失工作日數比率、因工死亡事故人數比率及可記錄之職業傷害比率一律按20萬工時計算,大約相等於100名員工工作一年的時數。

#### 歧視及貪污事件<sup>50</sup>

經確認的歧視事件	0
經確認的貪污事件	0

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

<sup>48</sup> 404-1、HKEx B3.1、HKEx B3.2  
<sup>49</sup> 403-2 (2016)、HKEx B2.1、HKEx B2.2  
<sup>50</sup> 205-3、406-1、HKEx B7.1

## 環境表現

	單位	2018年	2017年	差距
<b>紙張<sup>51</sup></b>				
紙張購買量	公斤	618,847	564,367	+10%
<b>紙張購買密度</b>				
按僱員數量	公斤/人	50.40	49.97	+0.9%
<b>能源消耗總量<sup>52, 53</sup></b>				
電力消耗總量	千瓦時	94,278,511	95,840,478	-2%
	千兆焦耳	339,403	345,026	
煤氣消耗總量	單位	53,370	49,366	+8%
	千兆焦耳	2,562	2,370	
公司車隊燃油消耗總量 <sup>54</sup>	公升	73,096	73,292	+0.3%
	千兆焦耳	2,617	2,624	
<b>能源密度<sup>55</sup></b>				
按僱員數量	千兆焦耳/人	28.06	30.99	-9%
<b>溫室氣體排放量<sup>56</sup></b>				
直接溫室氣體排放量(範疇一) <sup>57</sup>	二氧化碳當量(噸)	333	324	+3%
能源間接溫室氣體排放量(範疇二) <sup>58</sup>	二氧化碳當量(噸)	62,621	65,087	-4%
其他間接溫室氣體排放量(範疇三) <sup>59</sup>	二氧化碳當量(噸)	132	107	+23%
總溫室氣體排放量 <sup>60</sup>	二氧化碳當量(噸)	63,086	65,517	-4%
<b>溫室氣體排放密度<sup>61</sup></b>				
按僱員數量	二氧化碳當量(噸)/人	5.14	5.80	-11%
按面積	二氧化碳當量(噸)/平方米	0.24	0.27	-11%

	單位	2018年	2017年	差距
<b>水<sup>62, 63</sup></b>				
總耗水量	百萬公升	218	181	+21%
<b>耗水密度</b>				
按僱員數量	百萬公升/人	0.018	0.016	+11%
<b>廢物棄置量<sup>64</sup></b>				
一般廢物	噸	860.71	757.95	+14%
<b>廢物棄置量密度</b>				
按僱員數量	噸/人	0.070	0.067	+4%
<b>主要廢物回收量<sup>65</sup></b>				
<b>無害廢物<sup>66</sup></b>				
廢紙	噸	282.77	265.93	+6%
膠樽	噸	0.35	0.21	+67%
鋁罐	噸	0.21	0.19	+11%
廚餘	噸	79.28	71.93	+10%
<b>有害廢物<sup>67</sup></b>				
充電池	粒	85	107	-21%
電子廢物	件	4,293	3,119	+38%
光管及慳電膽	件	1,186	1,154	+3%
碳粉盒	個	131	220	-40%

<sup>51</sup> 301-1  
<sup>52</sup> 302-1、HKEx A2.1、HKEx A2.3  
<sup>53</sup> 包括集團在香港的主要物業、主要辦公大樓及大部分分行，暫不包括個別大廈的公眾用水  
<sup>54</sup> 只反映中國銀行(香港)有限公司的柴油及汽油使用情況，並不包括其屬下的附屬機構  
<sup>55</sup> 302-3、HKEx A2.1  
<sup>56</sup> 根據香港環境保護署及香港機電工程署編制的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減排的核算和報告指引》計算  
<sup>57</sup> 305-1、HKEx A1.1；包括煤氣及汽車相關溫室氣體排放  
<sup>58</sup> 305-2、HKEx A1.1；包括電力及煤氣相關溫室氣體排放

<sup>59</sup> 305-3、HKEx A1.1；包括用水及排污相關溫室氣體排放  
<sup>60</sup> HKEx A1.2  
<sup>61</sup> 305-4、HKEx A1.2、HKEx A1.5  
<sup>62</sup> 303-1 (2016)、HKEx A2.2  
<sup>63</sup> 包括集團在香港的主要物業、主要辦公大樓及大部份分行，暫不包括個別大廈的公眾用水  
<sup>64</sup> 306-2、HKEx A1.3、HKEx A1.4；包括集團在香港的主要物業及主要辦公大樓；由於有害廢物棄置量較低，故與無害廢物棄置量合併統計。  
<sup>65</sup> 306-2、HKEx A1.3、HKEx A1.4；包括集團在香港的主要物業及主要辦公大樓  
<sup>66</sup> HKEx A1.4  
<sup>67</sup> HKEx A1.3

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ **社會責任數據一覽**
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

# 11. 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI 可持續發展報告準則》內容索引<sup>68</sup>

本報告是按照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及GRI《GRI可持續發展報告準則》編制。下表就各披露要求提供與相關章節的參照或直接解釋。

本報告的重要性披露部分已由GRI服務(GRI Services)提供核查，確保《GRI可持續發展報告準則》內容索引表述清晰，而有關102-40至102-49的披露已參照報告內容的相關章節。此核查服務採用本報告的英文版本進行。

GRI 101: 基礎 2016			
一般披露			
GRI 102: 一般披露 2016	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>機構簡介</b>			
102-1		機構名稱	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
102-2		主要品牌、產品及服務	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); <a href="#">2018年年報</a> (第1頁、第106頁); <a href="#">中銀香港網頁</a>
102-3		機構總部位置	香港花園道1號中銀大廈
102-4		機構營運所在地之數目	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
102-5		擁有權的性質及法律形式	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)
102-6		所服務的市場	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 董事長致辭(第5頁); 總裁致辭(第7頁); 業務發展及經濟貢獻(第14頁); <a href="#">中銀香港網頁</a>
102-7		機構規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 社會責任數據一覽(第51頁)
102-8	B1.1	僱員數據	社會責任數據一覽(第51頁)
102-9	B5一般披露、B5.2	機構的供應鏈	業務發展及經濟貢獻(第24頁)
102-10		於報告期內機構規模、架構、擁有權或供應鏈的重大改變	無重大改變
102-11		機構是否及如何按預警方針及原則行事	<a href="#">2018年年報</a> 的「公司治理」章節(第74頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引**

<sup>68</sup> 102-55



一般披露			
GRI 102: 一般披露 2016	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
102-12		機構對外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議的參與或支持	在業務發展及經濟貢獻、貢獻社區及不同章節中反映。本集團已簽署《公平待客約章》、《有能者•聘之約章》、《戶外燈光約章》、《慳電膽及光管回收計劃》及《大型活動減廢承諾》等。有關本集團在這方面所獲得的獎項和嘉許，請參閱 <a href="#">2018年年報</a> (第117頁)。
102-13		機構參與的聯會及倡議組織	保護環境(第40頁); 貢獻社區(第46頁); <a href="#">本集團網頁</a>
策略			
102-14		機構最高決策人的聲明	董事長致辭(第5頁); 總裁致辭(第7頁)
102-15		機構的關鍵影響、風險及機會	董事長致辭(第5頁); 總裁致辭(第7頁)
道德與誠信			
102-16		機構的價值觀、原則、標準和行為規範	關於中銀香港(控股)有限公司(第4頁); 業務發展及經濟貢獻(第23頁)
102-17	B7.2	對於舉報有違道德或不合法行為及機構誠信相關問題的內、外部機制	業務發展及經濟貢獻(第22頁、第23頁)
管治			
102-18		機構的管治架構	企業社會責任的管理(第10頁); <a href="#">2018年年報</a> 的「公司治理」章節(第74頁)
102-19		最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高級管理人員與其他員工的流程	企業社會責任的管理(第10頁)
102-20		機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，以及他們是否直接向最高治理機構匯報	企業社會責任的管理(第10頁)
102-22		最高治理機構及其委員會的組成	<a href="#">2018年年報</a> 的「公司治理」章節(第74頁)
102-23		最高治理機構的主席是否兼任行政職位	<a href="#">2018年年報</a> 的「公司治理」章節(第74頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引**

一般披露			
GRI 102: 一般披露 2016	香港聯交所《環境、 社會及管治報告指引》 相關參考	描述	互相參照或直接解釋
102-24		最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高管治機構成員的條件	2018年年報的「公司治理」章節(第74頁)
102-25		最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序	2018年年報的「公司治理」章節(第74頁)
102-32		審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位	關於本報告(第2頁)
102-35		最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策	2018年年報的「公司治理」章節(第74頁)
102-36		薪酬決定的流程	2018年年報的「公司治理」章節(第74頁)
利益相關者參與			
102-40		機構的利益相關者群組清單	企業社會責任的管理(第11頁)
102-41		受集體協商協議保障的總僱員百分比	香港並沒有集體協商的法例。不過，根據《員工行為守則》，集團的所有員工有加入任何合法組織的權利。
102-42		界定及挑選利益相關者之基準	企業社會責任的管理(第11頁)
102-43		邀請利益相關者參與的方式	企業社會責任的管理(第11頁)
102-44		於利益相關者參與的過程中提出的主要項目及關注事項，以及機構的應對	企業社會責任的管理(第12頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

一般披露			
GRI 102: 一般披露 2016	香港聯交所《環境、 社會及管治報告指引》 相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>報導實務</b>			
102-45		機構綜合財務報表或同等文件內包含的實體	<a href="#">2018年年報</a> (第 16 頁)
102-46		界定報告內容及議題界限的過程	企業社會責任的管理 (第 12 頁)
102-47		決定報告內容過程中界定的重要議題	企業社會責任的管理 (第 13 頁)
102-48		解釋重整舊報告所載訊息的結果及原因	關於本報告 (第 2 頁)
102-49		報告的重要議題及議題界限與以往報告的重大分別	沒有重大分別
102-50		匯報期	關於本報告 (第 2 頁)
102-51		上一份報告的日期	上一份報告於 2018 年 4 月出版
102-52		匯報週期	年度報告
102-53		查詢報告或報告內容的聯絡方式	關於本報告 (第 2 頁)
102-54		依循《GRI 可持續發展報告準則》匯報的宣告	關於本報告 (第 2 頁)
102-55		《GRI 可持續發展報告準則》內容索引	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI 可持續發展報告準則》內容索引 (第 55 頁)
102-56		為報告尋求外部認證的政策及現行措施	本報告未有尋求外部認證

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI 可持續發展報告準則》內容索引**



## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：經濟</b>			
<b>經濟表現</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第14頁)
GRI 201：經濟績效2016 201-1		機構產生和分配的直接經濟價值	業務發展及經濟貢獻(第15頁)；2018年年報 <sup>Ⓞ</sup> (第16頁)
<b>市場形象</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	2018年年報 <sup>Ⓞ</sup> 的「公司治理」章節(第74頁)
GRI 202：市場地位2016 202-2		僱用當地居民為高階管理人員的比例	社會責任數據一覽(第51頁)
<b>間接經濟影響</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第16頁)；載於本集團網頁的《環境政策》 <sup>Ⓞ</sup>
GRI 203：間接經濟衝擊 2016 203-1		基礎設施投資與支援性服務的情況及其影響	業務發展及經濟貢獻(第16頁)
GRI 203：間接經濟衝擊 2016 203-2		重要間接經濟影響，包括影響的程度	業務發展及經濟貢獻(第16頁)
<b>反貪污</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3	B7一般披露	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

### 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：經濟</b>			
<b>反貪污</b>			
GRI 205: 反貪腐 2016 205-2		反腐敗政策和程序的傳達及培訓	業務發展及經濟貢獻(第23頁)
GRI 205: 反貪腐 2016 205-3	B7.1	確認的腐敗事件和採取的行動	社會責任數據一覽(第53頁)
<b>類別：環境</b>			
<b>物料</b>			
GRI 103: 管理方針 2016 103-1、103-2、103-3	A2一般披露、A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第37頁、第39頁); 載於本集團網頁的《環境政策》🔗
GRI 301: 物料 2016 301-1	A2.5	所用物料的重量或體積	本集團是金融服務機構, 不需要耗用大量包裝材料。
	A3.1	降低產品和服務對環境影響的程度	保護環境(第40頁)
<b>能源</b>			
GRI 103: 管理方針 2016 103-1、103-2、103-3	A2一般披露、A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第37頁、第39頁); 載於本集團網頁的《環境政策》🔗
GRI 302: 能源 2016 302-1	A2.1	機構內部的能源消耗量	社會責任數據一覽(第54頁)
GRI 302: 能源 2016 302-3	A2.1	能源密度	社會責任數據一覽(第54頁)
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	保護環境(第39頁); 社會責任數據一覽(第54頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：環境</b>			
<b>水資源</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3	A2一般披露、A3一般披露、A2.4	管理方針披露	保護環境(第37頁、第39頁)；載於本集團網頁的《環境政策》📄
GRI 303：水 2016 303-1	A2.2	按源頭說明的總耗水量	社會責任數據一覽(第54頁)
<b>排放</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3	A1一般披露、A3一般披露	管理方針披露	保護環境(第37頁、第39頁)：本集團是金融服務機構，不會產生大量空氣污染物。
GRI 305：排放 2016 305-1	A1.1	直接溫室氣體排放量(範疇一)	社會責任數據一覽(第54頁)
GRI 305：排放 2016 305-2	A1.1	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	社會責任數據一覽(第54頁)
GRI 305：排放 2016 305-3	A1.1	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	社會責任數據一覽(第54頁)
GRI 305：排放 2016 305-4	A1.2	溫室氣體排放強度	社會責任數據一覽(第54頁)
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	保護環境(第39頁)；社會責任數據一覽(第54頁)
<b>廢污水和廢棄物</b>			
GRI 103：管理方針2016 103-1、103-2、103-3	A1一般披露、A3一般披露	披露管理方針	保護環境(第37頁、第39頁)；載於本集團網頁的《環境政策》📄

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引**



## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：環境</b>			
<b>廢污水和廢棄物</b>			
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2016 306-2	A1.3、A1.4、A1.6	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	保護環境(第42頁); 社會責任數據一覽(第54頁)
<b>類別：社會</b>			
<b>僱傭措施和工作</b>			
<b>僱傭事宜</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、103-3	B1一般披露	管理方針披露	關愛員工(第28頁)
GRI 401: 勞雇關係 2016 401-1	B1.2	新聘員工和離職員工總數及比例	社會責任數據一覽(第52頁)
GRI 401: 勞雇關係 2016 401-2		提供予全職員工而非臨時或兼職員工的福利	關愛員工(第28頁)
GRI 401: 勞雇關係 2016 401-3		育嬰假使用情況	社會責任數據一覽(第52頁)
<b>勞資關係</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	關愛員工(第31頁)
GRI 402: 勞/資關係 2016 402-1		有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明	關愛員工(第31頁)
	B4.1	檢查招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	本集團禁止僱用任何童工或強制勞工。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引**

### 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：社會</b>			
<b>僱傭措施和工作</b>			
<b>勞資關係</b>			
	B4.2	在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	集團遵守經營所在地的有關法例，禁止僱用任何童工或強制勞工。因此，年內沒有出現違規情況。
<b>職業健康與安全</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、103-3	B2一般披露、B2.3	管理方針披露	關愛員工(第32頁)
GRI 403: 職業安全衛生 2016 403-2	B2.1、B2.2	職業傷害情況	社會責任數據一覽(第53頁)
<b>員工培訓與教育</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、103-3	B3一般披露	管理方針披露	關愛員工(第29頁)
GRI 404: 訓練與教育 2016 404-1	B3.1、B3.2	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會責任數據一覽(第53頁)
GRI 404: 訓練與教育 2016 404-2		為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止及終生學習計劃	關愛員工(第29頁)
<b>多元化與平等機會</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	關愛員工(第27頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：社會</b>			
<b>僱傭措施和工作</b>			
<b>多元化與平等機會</b>			
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016 405-1	B1.1	按性別、年齡組別及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	社會責任數據一覽(第51頁)
<b>防止歧視</b>			
GRI 103: 管理方針 2016 103-1、103-2、103-3		管理方針披露	關愛員工(第27頁)
GRI 406: 不歧視 2016 406-1		歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	社會責任數據一覽(第53頁)；年內並沒有發生導致罰款或警告的相關歧視事件。
<b>貢獻本地社區</b>			
GRI 103: 管理方針 2016 103-1、103-2、103-3	B8一般披露、B8.1、B8.2	管理方針披露	貢獻社區(第44頁)
GRI 413: 當地社區 2016 413-1		在組織營運範圍內持續執行社區參與、影響評估、計劃發展	貢獻社區(第44頁)
FS7		按各項業務劃分，為帶來特定社會效益而設的產品和服務的金額	總裁致辭(第7頁)；業務發展及經濟貢獻(第17頁)；保護環境(第40頁)
FS13		機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	業務發展及經濟貢獻(第18頁)
FS14		提高弱勢社群獲得金融服務的機會	業務發展及經濟貢獻(第18頁)

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引



## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：社會</b>			
<b>僱傭措施和工作</b>			
<b>顧客健康及安全</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、 103-3		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第32頁)
GRI 416: 顧客健康與安全 2016 416-2	B6一般披露	按後果類別說明，違反有關產品和服務健康與安全影響的法規和自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
<b>市場推廣</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、 103-3	B6一般披露	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
GRI 417: 行銷與標示 2016 417-3		按後果類別劃分，違反有關市場推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
<b>客戶私隱</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、 103-3	B6一般披露、B6.5	管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
GRI 418: 客戶隱私 2016 418-1	B6.2	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	年內，本集團收到少量有關的投訴，私隱專員並沒有就有關投訴個案對本集團罰款或懲罰。本集團接獲投訴後會由專責單位先立案，並由其他相關部門配合，按照內部相關處理客戶投訴的管理辦法進行調查處理，最後將調查結果回覆投訴人。本集團內部處理客戶投訴的管理辦法根據香港金融管理局「監管政策手冊」IC-4「處理投訴程序」及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》而訂立。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引

## 特定主題準則及特定行業披露

GRI準則及披露	《環境、社會及管治報告指引》相關參考	描述	互相參照或直接解釋
<b>類別：社會</b>			
<b>僱傭措施和工作</b>			
<b>遵循社會及經濟法規</b>			
GRI 103: 管理方針2016 103-1、103-2、 103-3		管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第21頁)
GRI 419: 社會經濟法規 遵循 2016 419-1	B6一般披露	如有違反有關社會與經濟方面之的法律法規，說明相關重大罰款的總金額，以及所受非金錢處罰的次數	年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	業務發展及經濟貢獻(第23頁)；本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，並通過內部設置的法規諮詢處負責提供法律諮詢。另相關業務部門的市場宣傳團隊亦會負責監控的工作。

- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 企業社會責任的管理
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 社會責任數據一覽
- ▶ **香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引及《GRI可持續發展報告準則》內容索引**