

# 8. 我們的社區

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

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

## 8.1 根植社區

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

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

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

### 分行位置



## 8. 我們的社區

### 長者及弱勢群體

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

中銀香港設有一系列措施協助長者及社區：

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

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

為年屆65歲或以上的長者以及領取「綜合社會保障援助」的弱勢社群豁免服務費。

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

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

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

## 8.2 服務社區

### 分行服務

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

### 自動櫃員機服務

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

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

### 網上銀行服務

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

### 電話服務中心

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

## 8. 我們的社區

### 8.3 關愛社區： 中銀香港愛心 活力義工隊

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

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

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

### 8.4 中銀香港 慈善基金

中銀香港根植香港、服務香港，致力促進融洽和諧的社群關係。中銀香港慈善基金（「基金」）是一個獨立法人、在香港註冊的慈善機構。中銀香港多年來向基金提供捐助，並通過與基金合作，積極參與香港和內地的公益慈善活動，範圍遍及教育、體育、藝術及文化、環境保護、賑災籌款和扶貧濟困等多個領域，貫徹關懷社群、建構和諧社會的方針，與市民分享企業發展的成果。

### 8.5 支持社區

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

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

### 8.6 企業公民

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

## 8. 我們的社區

### 8.7 教育項目

#### 培育未來社會棟樑

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

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

#### 兒童理財工作坊

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

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

#### 環保教育

環保教育是本集團企業社會責任的另一重點工作。我們與香港地貌岩石保育協會（「岩保會」）攜手合作，於2011年10月在中銀大廈地面大堂設立全港首家以地球生命為題的「中國香港世界地質公園—史前故事館」，以互動形式展出各種珍貴的化石及古生物模型展品。截至2012年5月已錄得逾64,850參觀人次，逾360個團體參觀。

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

我們於2009年首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，至2012年5月已舉辦了84個生態導賞團，逾8,100名客戶、市民、員工及家屬參與，大大提高了市民的環保意識。此外，中銀香港邀請了逾260名新移民、單親及低收入家庭人士、青少年及長者免費參加「中國香港世界地質公園深度遊」，讓他們有機會欣賞大自然的瑰寶。

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

為推廣環保信息，我們贊助了由第39屆香港藝術節主辦、為期21天的國際大型環保聲光藝術展覽「聲光園」，所使用的裝置物料均為循環再用物品，錄得逾2.3萬參觀人次。

## 8. 我們的社區

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

來自世界各地的大學生參加商業計劃競賽,展示了他們在環保創新方面的聰明才智。

### 8.8 體育、藝術及文化

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

投票活動中,共錄得逾6.3萬張選票。

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

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

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

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

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

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

2011年錄得  
超過 **8** 萬人參與

## 8. 我們的社區

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

講座、學生匯報及展覽活動，超過2,600名公眾人士參與。

中銀香港在2011年冠名贊助了「香港國際中樂指揮大賽」，旨在發掘優秀指揮人才，推動大型民族管弦樂發展。此外，近1,500人

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

### 8.9 個案 分析

#### 華富邨 — 華貴邨分行

##### 華富邨及華貴邨的主要數據

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

資料來源：香港房屋委員會

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

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

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