



2019年 可持續發展報告



目錄

1	關於本報告	2
2	關於中銀香港(控股)有限公司	3
3	董事長致辭	5
4	總裁致辭	7
5	可持續發展的管治	9
5.1	管治機制及可持續發展政策	10
5.2	公司治理	12
5.2.1	基本原則	12
5.2.2	管治架構	14
5.2.3	風險管理及內部監控	14
5.3	與利益相關者的溝通機制	15
5.3.1	利益相關者參與平台	15
5.3.2	可持續發展議題評估	16
5.3.3	重要議題	17
6	業務發展及經濟貢獻	18
6.1	業務表現	19
6.2	服務實體經濟	20
6.3	實踐普及金融	23
6.4	負責任的商業行為	27
7	關愛員工	31
7.1	以人為本	32
7.2	倡導企業文化	35
7.3	聆聽與溝通	38
7.4	健康與安全	38
7.5	工作與生活平衡	39
7.6	多元化的義工活動	40
8	保護環境	43
8.1	環境管理	44
8.2	綠色營運	47
8.3	綠色金融服務	48
8.4	推廣環保	50
9	供應鏈管理	54
9.1	與供應商相關的政策	55
9.2	供應商評估調查	56
9.3	綠色採購	57
10	貢獻社區	58
10.1	社會公益	59
10.2	關愛社區	60
10.3	青少年發展	63
10.4	推廣多元文化	65
11	可持續發展表現數據一覽	68
12	香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及 聯合國可持續發展目標關聯報告	72
13	驗證聲明	88

報告封面：

純真、創意、希望，是小孩子的特質。來自東華三院賽馬會天水圍綜合服務中心的11位小朋友，以天真爛漫、充滿童趣的筆觸描繪大自然的美景。色彩繽紛的兒童畫作，體現中銀香港致力推動可持續發展的熱誠，以及積極為下一代謀求福祉的承諾。



本報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)、其成員機構[包括中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)及附屬機構,附屬機構含東南亞機構、中銀集團人壽保險有限公司(「中銀人壽」)及中銀香港資產管理有限公司](統稱「本集團」)於2019年在可持續發展方面的表現。

本報告是本公司年度報告工作中的重要部份,讓各利益相關者更好地瞭解本集團可持續發展的理念、措施及表現。本報告應與本公司 **2019年年報**,以及載於中銀香港網站的 **《企業社會責任政策》** 及 **《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可持續發展管治、公司治理、利益相關者參與、業務發展及經濟貢獻、關愛員工、保護環境、供應鏈管理、貢獻社區等範疇。

除另有說明外,本報告中的資料及數據涵蓋2019年1月1日至12月31日¹。

本報告的編制

本報告按照《GRI準則》的「核心選項」、香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》(《香港聯交所ESG指引》),以及參照聯合國可持續發展目標(SDG)編制²,闡釋本集團的日常營運對於經濟、環境及社會的影響,以及披露本集團的可持續發展表現。

本報告已完成全球報告倡議組織(「GRI」)提供的重要性披露服務(Materiality Disclosures Service)及聯合國可持續發展目標關聯報告服務(SDG Mapping Service)。

本報告第11章節列表載有可持續發展表現的數據;第12章節列表載有香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告。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(如適用)³。

本報告的內容及數據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,經諮詢專業意見後編制而成。

本報告的驗證及批准

本報告已獲香港品質保證局(HKQAA)獨立驗證。驗證範圍及基準載於本報告第13章節的驗證聲明內。

本報告由本集團管理委員會可持續發展執行委員會審閱,經董事會屬下的可持續發展委員會審議,獲董事會審批通過後,在香港聯交所及中銀香港網頁上發佈⁴。

您的寶貴意見

如您對本報告或本集團可持續發展工作有任何意見或建議,歡迎您遞交 **網上意見反饋表** 或與我們聯絡(電郵: esg@bochk.com)⁵。

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

可持續發展的管治

業務發展及經濟貢獻

關愛員工

保護環境

供應鏈管理

貢獻社區

可持續發展表現數據一覽

香港聯交所ESG指引 內容索引、GRI內容索引及 聯合國可持續發展目標 關聯報告

驗證聲明



¹ 102-50

² 102-54

³ 102-48

⁴ 102-32

⁵ 102-53

可持续发展 目标



中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，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。中國銀行於1917年9月在香港設立機構，其後經重組原香港中銀集團成員行，於2001年9月12日在香港註冊成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港聯交所主板上市，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」⁷。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。

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。憑藉在人民幣業務方面的優勢，中銀香港的人民幣服務成為客戶的當然選擇。

我們在香港透過最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，包括逾190家分行、280多個自助銀行網點、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。踏入智慧銀行新紀元，我們堅持以「科技引領，創新驅動」，致力提升客戶體驗，為其提供智能化產品和服務，打造以客戶為中心的數字銀行。

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 [2019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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

⁶ 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7

⁷ 102-5



我們的戰略目標及核心價值觀⁸

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



我們在可持續發展的指數、評級及獎項

恒生可持續發展企業指數：



連續十年成為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股，於其指數評級中連續三年獲得 AA 評級。

MSCI ESG Research LLC：



連續四年被評為 AA 級，並自 2018 年連續兩年在主要銀行中取得最高評級。

《亞洲貨幣》2019 最佳銀行評選「香港最佳企業社會責任銀行」：



自 2018 年起連續兩年獲此殊榮，嘉許本集團在推動慈善事業、發展創新金融、綠色金融、普及金融和義工活動方面的貢獻。

「金融服務卓越大獎 2019 — 卓越可持續發展企業社會責任」：



獲信報財經新聞頒發此項殊榮，嘉許本集團積極支持香港打造綠色金融中心。

「商界展關懷」公司：



自 2003 年起至今獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司，嘉許本集團以行動關懷社會，對建設共融社會的貢獻。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



2019年，全球經濟陷入低迷，貿易摩擦頻繁發生，香港經濟受內外部多重因素影響出現技術性衰退。面對嚴峻複雜的經營環境，中銀香港認真貫徹落實中國銀行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，攻堅克難，銳意進取，堅定不移地服務國家戰略、支持香港發展、回饋社區和客戶，各項工作取得良好進展，為維護香港穩定和發展作出了積極貢獻。

深入貫徹國家重大戰略，為共建「一帶一路」和粵港澳大灣區建設提供全方位多元化的金融支持。積極落實粵港澳大灣區發展規劃，持續加快粵港澳大灣區金融服務創新，率先推出「大灣區開戶易」等產品，促進互聯互通，提高金融服務供給能力，滿足

香港市民的跨境金融服務需求。不斷提升東南亞區域化管理和集約化發展水平，服務「一帶一路」建設，馬尼拉分行正式獲中國人民銀行委任為菲律賓人民幣清算行，馬來西亞中行獲指定為馬來西亞離岸金融中心納閩島人民幣清算行，為進一步擴大人民幣在東南亞地區的使用提供助力。

積極發揮專業優勢，惠及香港經濟發展和社會民生。作為全球唯一一家直接參與內地人民幣跨境支付系統、中國現代化支付系統和深圳金融結算系統的人民幣清算行，2019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70%，保持全球第一，繼續鞏固香港作為全球離岸人民幣業務樞紐的地位。積極配合香港國際創科中心建設，首家透過應用程式界面 (API) 接入香港金融管理局 (「金管局」) 牽頭推出的「貿易聯動」區塊鏈貿易融資平台，並推出環球交易銀行平台，為企業客戶提供一站式、區域化在線綜合服務。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、歐元及人民幣綠色債券，綠色及可持續發展表現掛鈎貸款額較上年大幅提升。積極助力香港中小企業發展，推出「初創易」服務等，以高效靈活的金融服務，幫助中小企客戶解決「開戶難、融資難」的問題。在持續數月的社會事件對香港社會經濟造成不利影響的困境下，妥善應對各種衝擊，持續穩健經營，防範化解金融風險，助力維護香港經濟金融穩定。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

⁹ 102-6, 102-14, 102-15



熱心慈善事業，積極承擔社會責任。中銀香港一向致力促進融洽和諧的社群關係，積極支持慈善公益事業，歷年來我們向社區捐款累計超過7.7億港元。2019年，中銀香港以「扶貧助弱」和「青少年發展」為重點投向，加大慈善公益項目投入力度，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術等多個領域，全年逾300萬人次受惠。面向社會推出「中銀香港百年華誕慈善計劃」，將銷售中國銀行（香港）百年華誕紀念鈔票的淨收益收入6.27億港元全數捐贈作香港本地公益慈善用途。關心香港青少年成長，開展豐富多彩的青少年暑期參觀實習、創新及文體賽事，助力培養身心健康、能力素質優秀的未來棟樑。持續開展愛心公益活動，在力所能及的範圍內為香港早日恢復安寧秩序作出積極貢獻。

可持續發展是國際社會普遍認同的未來發展戰略，是破解當前全球性問題的金鑰匙，中銀香港一直高度重視並大力推動長期均衡可持續發展。2019年，中銀香港進一步優化管治機制，在董事會屬下設立可持續發展委員會，積極推進集團的可持續發展策略，以負責任的方式經營業務。高度重視利益相關者的關注事項，專門就不同類別的議題徵求各方利益相關者的意見，以明確履行可持續發展的重要議題，更好為社會及各利益相關者增創價值。

2019年，中銀香港可持續發展表現獲得市場的高度認可，蟬聯多個榮譽獎項，包括連續2年榮獲《亞洲貨幣》頒發的「香港最佳企業社會責任銀行」，連續10年作為恒生可持續發展企業指數系列成份股，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10年獲頒「義務工作嘉許金狀」，集團的環境、社會及管治表現亦被評級機構MSCI ESG Research LLC連續4年評為「AA」級。

2020年是國家「十三五」規劃收官之年。隨著環境、經濟與社會相互綜合影響效應的加深，可持續發展理念更加受到重視。2019年，金管局公佈了「可持續銀行及綠色金融」等三大舉措，香港聯交所亦發佈修訂《香港聯交所ESG指引》，推出「強制披露規定」，提升了對環境、社會及管治的披露責任。中銀香港紮根香港、服務香港超過百年，不僅將「可持續發展戰略」全方位融入自身戰略規劃，制定一系列可持續發展策略，力爭從深度和廣度上積極推行可持續發展舉措，亦將在實踐中擔當社會責任、服務國計民生，以實際行動支持香港可持續發展。

征程萬里風正勁，重任千鈞再奮蹄。中銀香港願與社會各界攜手前行，共同推動可持續發展，更好地為社會及各利益相關者增創價值，為支持香港融入國家發展大局實現更好發展作出新的更大貢獻。

董事長
劉連舸
2020年3月27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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



2019年是新中國成立70週年，也是新時代中國銀行全面深化改革的開局之年。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，妥善應對錯綜複雜的外部環境，扎實推進各項工作，經營效益穩中有升，發展質量持續提高，創新轉型穩步實施，東南亞區域化發展取得進步。2019年，集團年度溢利達340.74億港元，按年增長4.3%。

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，我們長期秉承「根植於斯，服務於斯」的服務理念，並積極與社會分享銀行發展成果，促進社會和諧共融。年內，我們在董事會下增設了可持續發展委員會，負責推動可持續發展的相關工作，並將可持續發展確定為核心戰略目標舉措之一，加強環境、社會

及管治（「ESG」）能力，並融入經營管理和業務發展的各方面，為支持香港經濟發展和民生改善，促進社會和諧穩定不懈努力。

以客戶為中心，為香港經濟發展和民生改善提供竭誠服務。中銀香港網點覆蓋全港各區，超過四成設於公共屋邨或附近，於醫院、大學、港鐵、機場等公營機構及交通樞紐設有自助銀行網點，為大眾社群提供最廣泛便捷的銀行服務，與香港經濟民生緊密相連。我們加強對香港居民購屋置業支持，並積極支持香港特別行政區政府（「特區政府」）惠民施政，推出深受市民歡迎的個人金融按揭業務和延期年金產品，業務排名均列市場首位。並自2019年8月1日起，全面取消個人綜合理財及一般帳戶的服務費，積極踐行普及金融。深耕本地市場，推出支持本地中小企業措施，緩解中小企營運及資金周轉壓力。發揮區域協同效應，積極開拓「一帶一路」沿線和東南亞地區的業務機遇，服務中國內地「走出去」企業、港資在東南亞投資項目、當地龍頭和大型企業，不斷鞏固香港國際金融中心地位，推動香港經濟繁榮發展。大力推動綠色金融，積極協助客戶發行綠色債券，擔當綠色顧問，截至2019年底綠色及可持續發展表現掛鈎貸款較上年末增加近8倍。

深化創新轉型，提升普惠金融的覆蓋面和便利度。推出環球交易銀行平台、個人客戶在線開戶、智慧客服、手機銀行升級等多項創新，有效促進傳統服務線上遷移，提升客戶服務體驗。致力推動粵港澳大灣區跨境金融創新與互聯互通，率先試點推出

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明

¹⁰ 102-6, 102-14, 102-15, G4-FS7



香港居民見證開立內地銀行帳戶服務「開戶易」，深化支付領域創新，圍繞客戶「衣食住行」等需求提供綜合的支付服務方案。BoC Pay支付實現功能迭代升級、市場快速拓展，BoC Bill逐步融入交通、生活、公用事業繳費等場景，東南亞移動支付業務佈局穩步推進。全港首推「捐款易」平台，為慈善機構日常處理捐款提供解決方案，便利市民隨時利用電子管道捐款。配合金管局推動香港邁向「智慧銀行新紀元」，成功獲頒首批虛擬銀行牌照，開啟「銀行 + 互聯網 + 客戶」新模式。

積極回饋社會，關懷基層社群。年內持續實施逾40個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術等領域，逾300萬人次受惠。同時加大慈善公益投入，向社會推出「中銀香港百年華誕慈善計劃」，將銷售中國銀行(香港)百年華誕紀念鈔票的淨收益收入6.27億港元全數捐贈作香港本地公益慈善用途，重點投放於惠澤本港基層社群及兒童與青少年發展的項目，增強社會凝聚力，促進社會和諧發展。積極支持鼓勵員工參與義工服務，服務人次逾12,500人次，全年總服務時數超過42,000小時，並連續10年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。我們積極應對社會事件帶來的影響，確保客戶及員工人身安全、銀行資產安全、客戶信息資料安全，確保正常營業，最大程度保障對本港市民及各類客戶的正常金融服務，全力支持香港金融穩定。

重視企業文化建設，為企業可持續發展提供源源動力。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，以文化建設為抓手，致力於營造積極向上、和諧溫暖的文化氛圍，堅持以人為本，關愛員工，進一步激發員工活力。同時，我們自上而下積極踐行和傳導銀行價值觀，在日常工作中積極倡導和推動文化建設，致力使本集團在文化建設方面成為監管期待、社會認可的行業典範，以一流的文化建設引領一流的全功能國際化區域性銀行建設。

風勁潮湧，自當揚帆破浪；任重道遠，更需策馬揚鞭。2020年，我們將繼續緊緊圍繞戰略目標，強化戰略執行，持續深化改革、激發活力，完善機制、敏捷反應，鞏固特色優勢、重點突破，積極履行企業社會責任，推動長期均衡可持續發展。同時，我們也將一如既往地堅定支持特區政府依法施政，積極履行企業社會責任，為香港社會和諧穩定及經濟發展做出應有的貢獻。

副董事長兼總裁
高迎欣
2020年3月27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**
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

5. 可持續發展的管治

可持續發展是本集團的長期戰略，目標是打造集團成為區域內可持續發展的領先金融集團。我們將環境、社會及管治（「ESG」）三大要素與集團的整體發展戰略規劃相互結合，鞏固集團核心競爭力、提升品牌價值達致本集團及主要利益相關者的長期可持續發展，裨益當今及後代。

我們持續完善可持續發展管治架構機制和相關政策，透過有效的利益相關者溝通機制，致力為各利益相關者創造最大價值，並對經濟、社會和環境發揮積極影響。

可持續發展
SDG
目標



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



董事會的監督¹³

為了將可持續發展戰略全方位融入本集團的戰略規劃，我們進一步整合完善管治架構及機制。

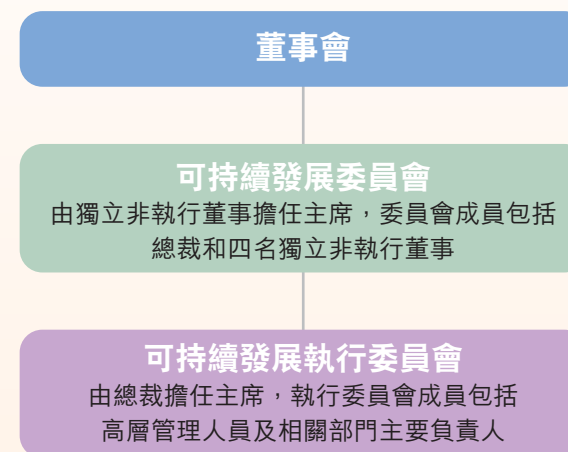
可持續發展委員會

年內，我們在董事會下增設「可持續發展委員會」（「委員會」），委員會向董事會負責，旨在協助董事會加強對可持續發展、企業社會責任及企業文化相關工作的指導與監控，進一步優化本集團的可持續發展管理機制。

委員會由獨立非執行董事擔任主席，成員包括總裁和四名獨立非執行董事。委員會專責制定本集團可持續發展策略、目標及優次，在董事會層面統籌規劃和指導本集團可持續發展、企業文化相關工作，並負責監督評估本集團可持續發展規劃的執行情況的合適性及有效性。

可持續發展執行委員會

年內，我們擴容「企業社會責任委員會」的職責及參與部門，並更名為「可持續發展執行委員會」（「執行委員會」），由總裁擔任主席，委員由高層管理人員及相關部門主要負責人員組成。執行委員會的成立旨在確保有效落實本集團可持續發展及企業文化相關策略規劃等工作。



可持續發展策略項目組

我們於年內成立了「可持續發展策略項目組」（「項目組」），項目組由相關部門組成，主要負責統籌及協調各部門的可持續發展相關工作，確保有效執行落實相關工作。

此外，我們設有企業社會責任辦公室和專職專業人員，負責處理跟進企業社會責任及可持續發展相關事宜。

在加強管治的基礎上，我們持續優化可持續發展的營運流程，專注可持續發展金融產品研發及人才培育，以可持續的方式經營業務，為社會及經濟發展作出貢獻。



¹¹ 102-19, 102-20

¹² 102-18

¹³ 102-26



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



可持續發展的相關政策

本集團參照本地和國際的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。

**《信貸風險管理政策與程序：
企業社會責任信貸管理》**：
闡述本集團以負責任的方式經營信貸業務，優先考慮在社會和環境方面具備可持續性的項目，確保審批的信貸項目符合可持續發展的理念。

《可持續發展採購政策》：
闡述本集團結合環境和社會因素進行產品與服務採購，鼓勵供應商更好地了解並有效地管理其自身給社會和環境所帶來的影響。

《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，將可持續發展貫穿於集團的供應鏈管理，對供應商在社會、道德、公司治理、環境保護標準和勞動環境等方面所應達到的標準提出明確要求。

註：就其他範疇的政策，將於相關章節闡述。



- ▶ 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
- ▶ **可持續發展的管治**
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



中銀香港是根植香港逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，我們致力維持和強化高水準的公司治理，除了全面符合香港有關的法律法規以及金管局、香港證券及期貨事務監察委員會、香港聯交所等監管機構的各項規定和指引外，本集團不時對所

用的公司治理實務作出檢討，並力求符合本地和國際有關公司治理最佳慣例的要求。有關本集團企業管治的詳情，載於本集團《2019年年報》之「公司治理」一節。

5.2.1 基本原則

卓越的董事會

董事會負責監督本集團業務及各項事務的管理，貫徹實現股東的最大價值及提升本集團的公司治理水平。董事會有義務誠實及善意地行事，並為本集團及其股東的整體最佳利益作出客觀決策。

公平的薪酬體系

我們確保董事薪酬必須恰當及能反映其須履行的職責以滿足股東期望及符合監管要求。董事袍金須經股東批准。董事會於提名及薪酬委員會建議的基礎上批准本集團的薪酬政策。該委員會主要負責確保本集團整體人力資源及薪酬策略的公平合理。董事並無參與決定其自身的薪酬。

審慎的風險管理

董事會認同對風險控制及管理的要求乃本集團業務營運的一個重要部分。董事會在風險委員會及其他相關委員會的協助下制定及監督風險管理策略與相關框架和政策。管理層在風險委員會指導下履行本集團日常風險管理的職責。

有效的信息披露機制

董事會不時檢討及監控本集團對報告、公告及內幕信息的披露程序的有效性。董事會鼓勵及採取必要步驟以及時披露信息，並確保有關本集團的信息表述與傳達清晰及客觀，以使股東及公眾人士評估本集團情況從而作出有根據的投資決定。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



基本原則

維護股東權利

董事會尊重本公司組織章程細則及有關適用法律和監管條例所載的股東權利。董事會高度重視與股東保持有效溝通，亦透過保持與股東溝通的各種渠道及直接對話，以盡其最大努力讓股東知悉本公司的業務和各項事務。此外，股東亦具權利獲取所有本公司已發佈信息、於股東週年大會上動議決議案、提名董事人選及向本公司提出查詢。

保障利益相關者權益

董事會具信託責任，通過應有關注及考慮以保護和提供本公司所有利益相關者的權益，利益相關者包括但不限於客戶、員工、股東、監管機構、業務夥伴、供應商及社區。我們嚴格遵守適用法律法規及治理政策，以保障所有利益相關者的權益。

促進可持續發展

我們高度重視可持續發展。董事會通過加強與利益相關者的關係，積極承擔企業社會責任，推動經濟、社會及環境的可持續發展。我們一貫支持及參與有利於建設可持續發展的各項活動，以期為目前社會大眾與下一代帶來裨益。

追求「從優秀到卓越」

董事會鼓勵追求從優秀到卓越，在提名及薪酬委員會的協助下確保各董事會附屬委員會須定期進行自我有效性的評估，並根據評估結果提出必要的反饋、指引及指導以提高其效率及效益。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



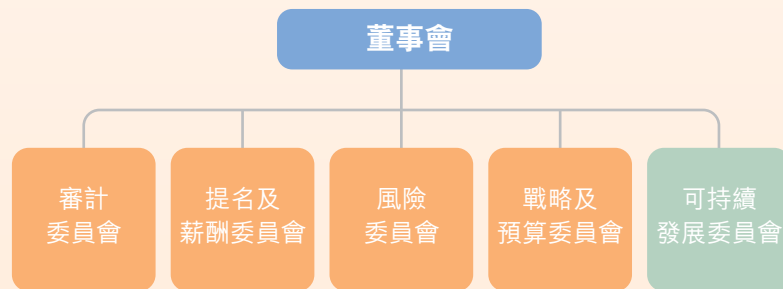
5.2.2 管治架構

董事會作為治理架構核心。一般而言，董事會負責：

- 制訂本集團的中長期戰略並監控其執行情況；
- 審批年度業務計劃和財務預算；
- 批准有關年度業績、中期業績和季度財務及業務回顧；
- 審查及監控本集團的風險管理及內部監控；
- 確保本集團的良好公司治理及有效的合規工作；及
- 監察管理層的工作表現。

董事會附屬委員會

年內，董事會增設「可持續發展委員會」，反映本集團高度重視可持續發展，以及踐行可持續發展的承諾和決心。董事會設有五個常設附屬委員會 – 審計委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會、戰略及預算委員會和可持續發展委員會，負責協助董事會履行其職責。



5.2.3 風險管理及內部監控¹⁴

董事會負責評估及釐定本集團達成策略目標時所願意接納的風險性質及程度，確保本集團設立及維持合適及有效的風險管理及內部監控系統，並監督管理層對風險管理及內部監控系統的設計、實施及監察，根據董事會的授權範圍，管理層負責日常的運作及各類風險管理的工作，而管理層需向董事會提供有關系統是否有效的確認。

風險管理及內部監控系統旨在管理而非消除未能達成業務目標的風險，並只能對不會有重大的失實陳述或損失作出合理而非絕對的保證；並管理運作系統故障的風險，以及協助達致本集團的目標。除保障本集團資產安全外，亦確保保存妥善的會計記錄及遵守有關法例及規定。

本集團每年對風險管理及內部監控系統的有效性進行檢討，涵蓋所有重要的監控方面，包括財務、運作及合規監控以及風險管理。有關檢討由本集團內部審計部門統籌，透過管理層及業務部門的自我評估，並經管理層確認有關系統的有效性，內部審計部門對檢討過程及結果進行獨立的檢查及後評價工作。

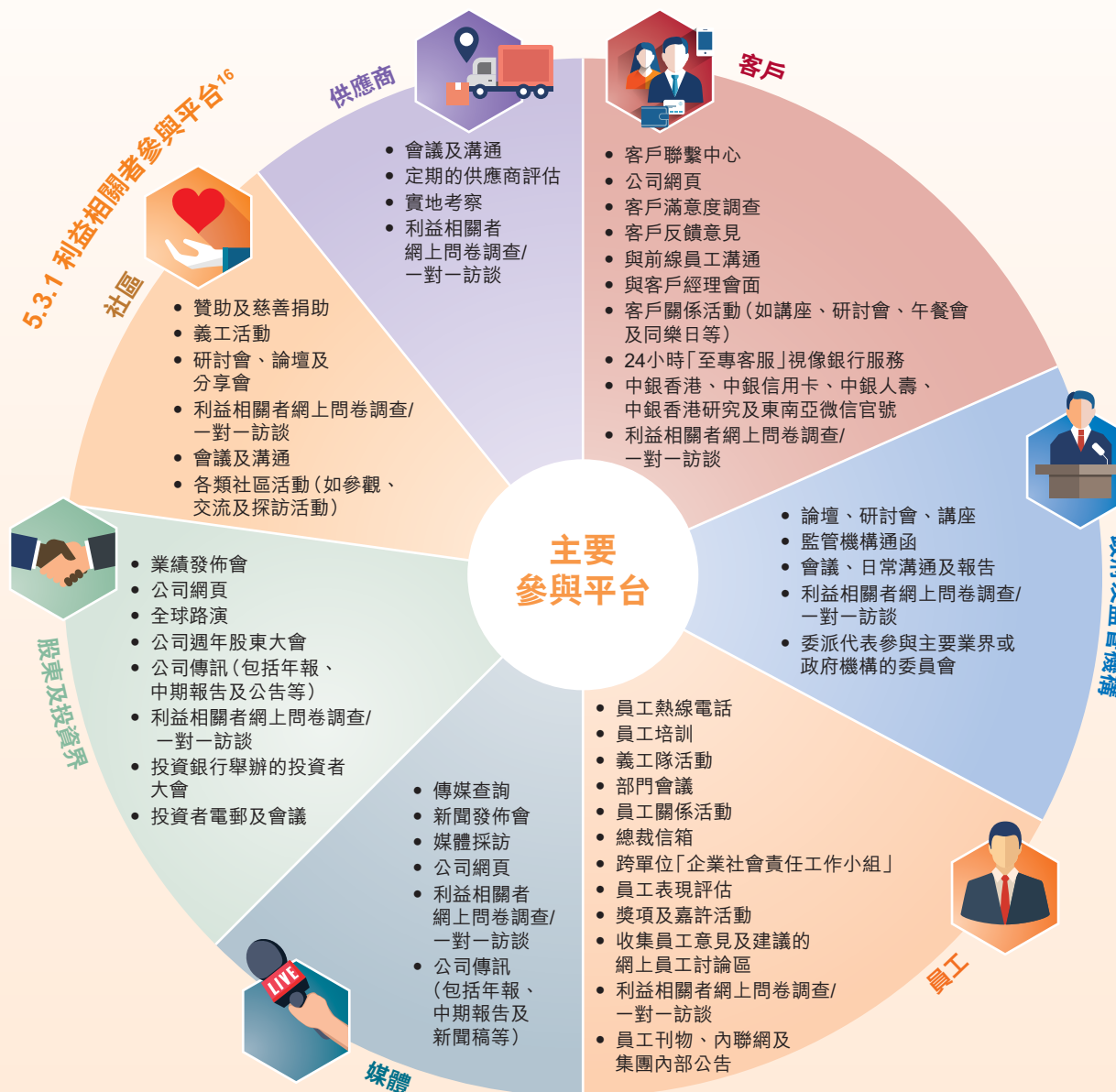
我們於信貸業務體現落實企業社會責任，協助經濟、社會、環境的可持續發展，我們的《企業社會責任信貸管理》提出以負責任的方式經營信貸業務，同時兼顧內、外部利益相關者的利益及對經濟、社會及環境的影響，以支持社會可持續發展為原則，在風險可控下履行企業社會責任。

本集團關注環境氣候變化對客戶經營業務及其償付能力的影響，並注意經營所在地的政府機構有否針對這些項目及企業制訂相關政策，我們就此採取相應的信貸策略。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

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依據。

我們確認了與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可持續發展的整體表現，從而更好地履行我們對利益相關者的責任及承諾¹⁵。



- 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
- 可持續發展的管治**
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明

¹⁵ 102-42

¹⁶ 102-40, 102-43



5.3.2 可持續發展議題評估¹⁷

利益相關者參與是界定報告內容的重要環節。為確保本報告涵蓋本集團可持續發展方面的重大議題，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問卷調查及訪談，就集團整體表現、員工福利及發展、可持續發展表現、產品及服務責任、環境保護及其他範疇等六個類別的議題徵求利益相關者的意見。與此同時，我們亦參考銀行同業的披露情況，並由集團董事會最終確認本報告的重要議題¹⁸。

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
- 可持續發展的管治**
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明

¹⁷ 102-46

¹⁸ 102-32

¹⁹ 102-44



5.3.3 重要議題²⁰

可持續發展範疇	重要議題 ²¹
<p>經濟</p>	<ul style="list-style-type: none"> 經濟表現 間接經濟影響
<p>人力資源及勞工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭事宜 勞資關係 職業健康與安全 員工培訓與教育 多元文化及平等機會 遵守勞工法例
<p>社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 防止歧視 本地社區 反貪腐 供應商社會責任表現
<p>產品及服務責任</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客戶的健康及安全 產品及服務標示 客戶私隱 遵守法規（產品責任及服務） 市場推廣
<p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 物料 能源 溫室氣體排放 水資源管理

- 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
- 可持續發展的管治**
 - 5.1 管治機制及可持續發展政策
 - 5.2 公司治理
 - 5.2.1 基本原則
 - 5.2.2 管治架構
 - 5.2.3 風險管理及內部監控
 - 5.3 與利益相關者的溝通機制
 - 5.3.1 利益相關者參與平台
 - 5.3.2 可持續發展議題評估
 - 5.3.3 重要議題**
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

²⁰ 102-47, 102-49

²¹ 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。今年新增的重要議題為：供應商社會責任表現；刪除的重要議題為：廢棄物。

6. 業務發展及經濟貢獻²²

中銀香港以「建設一流的全功能國際化區域性銀行」為目標，為客戶提供全面、專業及優質的服務，在深耕香港市場，積極拓展東南亞業務的同時，致力促進經營所在地的繁榮發展。年內，我們獲得多個獎項，包括《亞洲銀行家》頒發的「香港區最佳零售銀行」、「香港最佳交易銀行大獎」及「香港最佳現金管理銀行大獎」；《亞洲銀行及財金》頒發的「香港最佳本地貿易融資銀行」及「香港最佳本地現金管理銀行」；《亞洲金融》頒發2019年「年度國家大獎」；「香港最佳中資銀行大獎」等。

本集團2019年業務表現詳情，請參閱集團 [2019年年報](#)。

可持续发展 目标



- 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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



2019年財務摘要

	2019年	2018年(重列)	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	%
年度溢利	34,074	32,654	+4.3
本公司股東應佔溢利	32,184	32,070	+0.4
每股基本盈利(港幣)	3.0440	3.0333	+0.4
平均總資產回報率(%)	1.15	1.16	-0.01百分點
平均股東權益回報率(%)	11.51	12.26	-0.75百分點

	2019年	2018年(重列)	變化
於年末	港幣百萬元	港幣百萬元	%
資產總額	3,026,056	2,956,004	+2.4
客戶存款	2,009,273	1,897,995	+5.9

註：本集團就於2019年受共同控制實體之合併，採用合併會計處理以編製財務報表，而2018年之比較資料亦相應重新列示。

- 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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明





中銀香港積極配合共建「一帶一路」、粵港澳大灣區建設及人民幣國際化等國家戰略，持續完善東南亞佈局，為企業及個人提供多元化及創新的跨境金融服務，建設一流的全功能國際化區域性銀行。



積極配合共建「一帶一路」倡議

中銀香港積極向東南亞及「一帶一路」沿線區域拓展，為「一帶一路」客戶提供專業綜合金融服務：

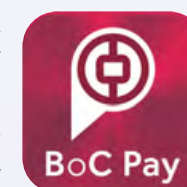
- 我們持續深化東南亞業務整合，為東南亞地區客戶提供專業高效的金融服務，發揮區域營運協同效應。雅加達分行獲印尼著名金融媒體Bisnis Indonesia評為2019年度印尼最佳外資銀行，表揚其為印尼企業提供優質服務。
- 本集團通過項目融資、銀團貸款等形式，積極支持東南亞大型基建項目，包括鐵路、通訊設備、石油、光纜、電站及水務等，助力當地的經濟發展。

- 我們持續提升產品及服務種類，為當地客戶帶來更全面的服務，包括提供現金管理服務、結構化融資及貿易產品等。在馬來西亞、老撾、越南、柬埔寨、泰國、菲律賓推出生級版手機銀行，實現指紋或人臉識別登錄，並擴充移動支付功能。
- 我們推出「中銀香港全天候一帶一路債券基金」，為客戶全面捕捉沿線國家及地區的債券投資機遇。

支持粵港澳大灣區發展

隨著《粵港澳大灣區發展規劃綱要》的發佈，突顯香港在大灣區建設中的獨特地位。本集團繼續加快創新跨境金融產品及服務，積極推進粵港澳大灣區互聯互通，滿足客戶對開戶、支付、融資等金融服務的需求。

- 本集團於全港首推全流程本地辦理內地開戶的「大灣區開戶易」服務，讓客戶足不出港即可開立內地銀行賬戶，並支持綁定內地主流手機電子支付平台，為旅遊、消費及生活提供便捷服務。
- BoC Bill 提供支持不同收款方法的綜合收款服務；BoC Pay實現本港及跨境支付及繳付公共服務費用功能，滿足區內跨境消費、繳款及轉賬需求，而中銀雙幣信用卡「大灣區一卡通」支持雲閃付功能，為客戶提供覆蓋交通、通訊、便民支付、商戶優惠等高效、便捷的移動支付金融服務。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ **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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明



- 便利香港居民於大灣區購買樓房自住及投資，我們推出以港元為貸款單位的大灣區按揭貸款，直接在港申請按揭貸款，享受本地相對較低的融資利率。此外，我們推出「大灣區旅遊保障計劃」，為客戶提供更多貼心優質的保險產品。
- 年內，於本港主要跨境口岸增設兩個網點，「圓方分行」以「口岸分行」服務模型作佈局設計，提供工商及個人一體化銀行服務，並提供24小時視像銀行服務，為客戶帶來嶄新的數字化銀行服務體驗，另於「香園圍口岸」設自助銀行，落成後將成為該口岸唯一的銀行服務點。
- 在2017年成功推出「中銀商事服務粵港通」的基礎上，年內我們推出「中銀商事服務深港通註冊易」服務，讓企業在香港進行一站式便捷的工商登記，實現足不出港輕鬆註冊。

鞏固香港離岸人民幣樞紐地位²⁵

目前中銀香港是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，是離岸人民幣市場中最大和最重要的清算平台。我們為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。

環球銀行金融電信協會（SWIFT）公佈2019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約70%，領先全球離岸市場。而香港銀行同業結算有限公司（HKICL）公佈，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266萬億元，同比增長約13.6%。



業務總量：
人民幣 **266** 萬億元
2019年經香港人民幣
即時支付結算系統處理

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ **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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

²⁵ G4-FS7



年內，我們持續提升人民幣業務的相關服務，滿足市場需要，包括：

- 優化跨境結算功能，支持「債券通」項下同業存單一級市場的跨境資金結算，擴大跨境債券業務的深度和廣度。
- 馬尼拉分行獲委任為菲律賓人民幣清算行，雅加達分行連續多年保持人民幣跨境清算量印尼市場份額第一，我們更開通了緬甸人民幣匯款業務，進一步鞏固本集團在離岸人民幣的領先地位。
- 連續多年為香港人民幣人壽保險業務市場之冠，並利用科技創新應用流程，為客戶提供更便捷的人壽保險服務。
- 作為香港人民幣業務的唯一清算行，中銀香港贊助香港聯交所主辦的「人民幣定息及貨幣亞洲論壇」，分別與雅加達分行及法蘭克福分行舉辦人民幣業務論壇，利用第十六屆中國—東盟博覽會平台成功舉辦東南亞人民幣論壇，促進人民幣國際化使用。



促進區域經濟合作與交流

年內，中國銀行香港金融研究院在香港正式揭牌成立，該研究院為中國銀行在境外設立的首家研究院，致力成為區域性一流智庫。此外，我們緊抓圍繞國家重大戰略帶來的機遇，舉辦、支持及贊助了一系列經貿金融論壇，並派員參與研討及發表演講，促進區內企業的合作與交流。

我們贊助特區政府與香港貿易發展局合辦的第四屆「一帶一路高峰論壇」及「亞洲金融論壇」，以及債券通有限公司主辦的「債券通週年論壇2019」。此外，我們邀請200多家香港及東南亞客戶參加上海第二屆中國國際進口博覽會供需對接會，另舉辦了「2019年中國廣東—泰國經貿合作論壇」、「2019年廣西自治區中國東盟資訊港推介交流會」及「中國企業柬埔寨投資戰略論壇」等，促進東南亞投資貿易發展。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ **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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

便捷的銀行服務

中銀香港積極配合金管局倡議的普及金融理念，致力為社會各階層提供便捷的銀行服務及融資便利，盡力滿足社會的需求。

- 我們擁有全港最龐大的服務網絡，包括遍佈港九新界各區逾190家分行、280多個自助銀行網點及逾1,000部自助設備，為社會各界提供優質及便捷的銀行服務。
- 超過四成分行網點設於公共屋邨約10分鐘步程範圍內，當中26個分行及76個自助銀行網點設於公共屋邨內，8家分行及147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，當中香港國際機場為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。我們更考慮偏遠地區銀行服務不足，在沙田水泉澳村提供一星期七天24小時視像銀行服務，滿足客戶在營業時間以外對銀行服務的需求。
- 中銀香港為中國外交部駐港特派員公署提供領事辦證移動支付服務，方便申請人在辦證時直接繳費並進行移動支付，高效便捷。
- 年內我們推出「捐款易」電子平台，為慈善機構提供收集捐款服務，有效減省其管理成本，同時便利市民捐款。

如欲瞭解本集團的產品及服務，請瀏覽 [中銀香港網站](#) 或與分行職員聯絡。

>190 家分行
>280 個自助銀行網點
>1,000 部自助設備



>40% 分行設於公共屋邨
≈ 10 分鐘步程範圍內

147 個

自助銀行網點設於
公營機構及交通樞紐



- 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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



創新金融服務

本集團堅持「科技引領、創新驅動」的發展策略，在金融科技應用上帶來更多創新應用案例，配合香港金融智慧城市的發展，年內，我們贊助了投資推廣署舉辦的「香港金融科技週」、特區政府及數碼港合辦的「互聯網經濟峰會」。我們優化業務流程，探索實行以客戶為中心、跨部門高效協作及數據驅動的敏捷工作方式，積極推進數字化轉型變革。



- 率先為市民提供日常繳付水、電、煤及稅費「轉數快」二維碼賬單收款項目，提供便捷綠色支付，助力香港智慧城市建設。
- 配合金管局「銀行業開放應用程式介面 (API) 框架」，率先推出第一階段產品資訊的API，並積極與不同的第三方服務商合作，透過其開展便利的銀行服務，5月順利完成首筆透過API直聯創新貿易平台「貿易聯動」辦理的貿易融資業務，達到銀行系統與平台資料互傳互送，有效提升效率。
- 我們參與金管局牽頭推動的「貿易聯動」(eTradeConnect) 區塊鏈貿易融資平台，推動 eTradeConnect平台與航運資訊平台的合作，並協助完成首批概念驗證。年內推出環球交易銀行平台，為企業客戶提供具有市場競爭力的一站式、區域化線上綜合服務。

- 我們引入「電子化認識你的客戶」(eKYC) 技術，結合身份證明文件檢測、光學字符識別及人臉識別技術，方便客戶通過BoC Pay及BoC Bill遙距開戶。我們亦推出「智能助理Bonnie」為客戶提供24小時自助化查詢服務。現時全線分行櫃位、自助櫃員機及「至專客服」均提供中銀香港全港首創的「指靜脈認證」智能化銀行服務。
- 年內，我們與京東數科及怡和集團旗下公司合資成立的虛擬銀行Livi VB Limited，獲得金管局頒發銀行牌照，以推動金融科技及產品創新，踐行普及金融，提升客戶體驗為目標，旨在更好地為客戶提供融入日常生活的簡單、可靠、安全的嶄新銀行體驗。
- 中銀人壽為香港首家全面採用BoC Bill及BoC Pay的保險公司，積極推動保險科技創新，為客戶提供便捷的服務體驗。繼推出跨平台聊天機械人服務 (Easy Chat) 後，再次提升服務，由客戶服務大使提供即時對話，透過電子平台詳細解答客戶的查詢。在非辦公時間，聊天機械人仍會由人工智能系統操作，全天候處理客戶的查詢，快捷方便。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ **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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



支持中小企業發展

香港中小企業數量眾多，佔所有註冊企業約98%，在私營企業中僱傭接近一半的就業人口，是香港工商業的重要支柱。本集團一直致力深耕香港市場，積極支持中小企業發展。年內，我們榮獲多項中小企業服務大獎，包括連續12年榮獲由香港中小型企業總商會頒發「2019年中小企業最佳拍檔金獎」，以及《信報》財經新聞頒發的「金融服務卓越大獎2019年卓越中小企工商金融服務獎」，反映出本集團的中小企服務獲業界及社會大眾的認可。

- 為幫助中小企業應對經營挑戰，本集團積極配合香港按證保險有限公司推出九成信貸擔保產品，「中小企融資擔保計劃」旨在協助一些規模較小、經營經驗尚淺的企業，以及有意獨立執業的專業人士取得融資。
- 解決中小企「開戶難、融資難」問題，推出「初創易」服務，簡化新公司客戶的開戶程序，便利初創企業及來港投資的海外公司開戶，並配合特區政府扶助中小企業的政策，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。
- 我們陸續於港島及九龍的商業區域成立商業理財中心，在支持中小企業業務發展的同時，更特別為小企業提供全面商業理財服務。
- 我們為內地、香港及海外中小企構建投資、技術交流和貿易的合作橋樑，拓展商機。年內，舉辦了「第二屆中國國際進口博覽會對接會」，並於河內、馬來西亞及重慶等地舉辦了對接會。

- 自2005年起贊助「香港青年工業家獎」暨「傑出工業家獎」，旨在表揚對本地工業及整體經濟和社會有重大貢獻的香港工業家及製造業精英。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明



服務年長客戶

- 為鼓勵市民及早為醫療開支及退休儲蓄作準備，我們推出「自願醫保計劃」及「合資格延期年金」，其中「中銀人壽延期年金計劃」為客戶提供退休後黃金10年之每月全保證年金入息保障，此計劃的內部回報率均為保證回報，屬市場上罕有的退休策劃方案。
- 作為市場上提供「安老按揭計劃」的主要銀行，我們積極配合按揭證券公司持續優化計劃，廣受歡迎，佔市場逾85%。此外，我們以轉介模式參與「保單逆按計劃」，豐富退休計劃的選擇。為配合香港年金公司推出第二階段「香港年金計劃」，我們在各區開放了逾180家分行接辦轉介業務，為長者提供便利。



- 中銀香港作為聯席安排行及配售銀行，協助籌備及代售特區政府發行的第4批銀色債券，供年滿65歲的本地居民認購，為年長投資者提供具穩定回報的投資產品，獲長者踴躍認購。
- 我們配合社會福利署的「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。

服務弱勢群體

- 自2019年8月份起全面取消個人綜合理財及一般賬戶的服務費，照顧弱勢社群，實踐普及金融。
- 全線分行配置方便殘障人士自行出入的設施，個別分行更設有升降機；在全港設置逾250部語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用；手機銀行應用程式亦增設語音導航功能。



- 自2015年開始，本集團與勞工及福利局合作，為「兒童發展基金」計劃的學員提供開立中銀香港個人儲蓄和零存整付賬戶的服務，讓基層兒童擁有自己的專屬戶口，從小學習儲蓄理財及加強個人自律性。



- 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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明



中銀香港嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，審慎評估及管理銀行產品、服務，以及與利益相關者的關係對金融業、經濟及社區的影響，並以公平負責任、誠信的態度提供金融產品及服務，遵從商業道德開展各項業務，致力為社會各界提供負責任的銀行服務。

以客戶為中心

我們堅持以客戶為中心，引導和推動員工提升客戶服務水平，改善客戶體驗，為客戶創造價值，防止片面追求短期利益和經濟效益。

- 我們嚴格遵守香港適用的法例及法規以制定銀行服務章則及條款，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簽署的《公平待客約章》，落實「以客為本」的精神，確保日常業務以合法合規的方式進行，保障客戶權益。
- 我們就各業務舉行員工溝通交流會，加深員工對業務流程的認識及了解需注意事項，並推出「操作風險連載漫畫」，透過輕鬆手法將嚴肅的風險管理意識及個案與每一位同事分享。
- 為了確保客戶獲得優質產品和服務，中銀香港自2011年起開始按 ISO 9001 國際標準推行質量管理體系，目前已取得 ISO 9001:2015 品質管理系統認證。



- 通過不同形式及渠道與客戶直接溝通，進行客戶滿意度調查，探討優化措施，持續提升客戶體驗。我們重視客戶反饋，不時組織走訪等活動，瞭解客戶需要，協助客戶拓展業務。我們設有完善的投訴處理機制，有效處理客戶投訴，並及時反饋客戶。

保障客戶個人資料私隱²⁸

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

- 以適當方式收集並謹慎保存客戶資料，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。
- 本集團處理客戶投訴的管理辦法根據金管局《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。本集團如接獲關於客戶私隱的投訴，會由專責單位立案並與相關部門配合，按照內部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。
- 我們持續每年組織全行進行資訊安全保密和桌面管理檢查，確保資料妥善管理，並實施資料防漏監控系統，為客戶提供最佳保障。

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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

²⁷ B6一般披露、B7一般披露

²⁸ 418-1, B6.2, B6.5



確保網絡安全

本集團建立了完善的科技風險管理架構，包括管理政策、程序、組織分工、責任及報告制度，明確界定董事會、風險委員會、高層管理人員、各部門單位及主要附屬機構在科技風險管理中的責任，把科技風險的管理覆蓋到各崗位、人員及日常工作中，確保所有的科技風險能夠被識別、評估、監測、控制和報告。

我們更定期重檢科技風險管理政策、資訊安全相關管理制度和標準，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，以提供持續及穩定的金融服務。

本集團的數據中心實行7x24小時實時監控，並取得ISO27001:2013資訊安全管理認證，持續提升安全管理水平。此外，我們引入人工智能科技，提高網絡安全事件的分析能力，綜合和累積外界不同渠道的資訊及知識庫，提升網絡安全事件預警及應變能力。本年度更增加網絡安全事故反應演練的次數，包括數據洩露演練、病毒／惡意軟件爆發等情景，持續提升網絡安全事故應變能力。我們通過不同形式加強員工及相關合約員工的網絡安全意識及科技風險管理，年內，我們組織了多次全行性的網絡安全意識講座，內容包括如何防範和應對最新網絡攻擊、防止身份被盜用、保護個人資料、最新網絡犯罪趨勢和物聯網的威脅等，並每月向全體員工發放雙語《科技風險月刊》及於員工內部刊物介紹相關資訊。我們持續舉辦科技風險及資訊安全相關培訓，培養網絡安全文化。



我們重視與業界交流，年內，我們獲政府相關部門邀請，擔任「政府資訊安全座談會」的主題演講嘉賓，分享資訊科技風險管理及審計經驗，從多角度分析應對各類型網絡安全挑戰的管理要點，並與參加者就如何推動專業發展進行交流。

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，並及時發放新聞稿，通過媒體提醒客戶注意有關偽冒網站，以保障交易安全。

重視防洗錢及打擊恐怖分子資金籌集²⁹

本集團一貫嚴格遵守香港所有關於打擊洗錢及恐怖份子資金籌集的法律和規例。我們設有完善的內部機制包括規章制度、流程管控、專業人員及系統，積極落實防洗錢、防恐怖分子資金籌集和防範罪案等工作。我們按照香港法例、監管要求，以及參照相關國際組織建議（如打擊清洗黑錢財務行動特別組織）編制《防洗錢及反恐籌資政策》。我們設有防洗錢委員會，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高層管理人員、防洗錢委員會、管理委員會及董事會轄下風險委員會報告。

在防洗錢的管理及監控工作方面，我們設有嚴謹的防洗錢內部監控機制，並會定期重檢，以加強防洗錢管理，實施更具針對性、更有效的監控工作流程、系統及架構，並持續投入大量資源以強化防洗錢基礎建設。我們設有一套全面的制裁篩查系統與可疑交易監察機制，並不時優化相關篩查與交易監控系統功能，以有效識別客戶的可疑交易與賬戶。

- 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
- 可持續發展的管治
- 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
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



本集團設定對客戶、產品、渠道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，有效分析面對的洗錢風險，作出適當風險緩減措施。

我們的員工按法規與政策要求妥善處理客戶准入、客戶盡職審查、持續監控、可疑交易調查與舉報、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及其他防洗錢風險管理工作。為提升員工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。我們定期邀請外部防洗錢專家與董事、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2019年底，本集團舉辦了超過100次有關防洗錢培訓課程，共有191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。

中銀香港積極參與香港警務處牽頭成立的「反訛騙及洗黑錢情報工作組」(「情報工作組」)，構建合作機制，以偵察、預防及制止嚴重金融犯罪及洗錢活動。本集團通過情報工作組平台與執法機關、監管機構及銀行同業充分協作，適時交流情報資訊，聯手打擊嚴重金融罪行及洗錢活動，維護香港作為全球金融服務中心的聲譽，為客戶提供一個安全的營商環境。



年內，集團積極提高客戶防洗錢意識，持續於各分行向客戶派發防洗錢宣傳單張，並在網頁刊登提高防洗錢意識的提示，內容包括提示客戶關注填報及更新準確的賬戶資料、賬戶的用途及交易對手、賬戶不可外借予未經授權人士使用、稅務責任及匯款限制等資訊。

反貪腐及反賄賂行為³⁰

本集團對貪腐賄賂行為零容忍，致力對反貪腐反賄賂實施有效管理。除了配置專職工作小組負責監察有關事宜外，亦完成《反貪腐反賄賂政策》年度重檢，以確保集團訂立合適的反貪腐反賄賂指導方向。

為宣導反貪腐反賄賂文化及持續推廣相關知識與訊息，我們已訂立長遠及覆蓋銀行全體員工的反貪腐反賄賂培訓計劃，定期向全員提供相關培訓，內容涵蓋介紹銀行業貪污舞弊之高風險範疇、反貪腐法例及業界貪腐個案分析等。年內全體董事會成員及集團所有員工均接受防貪污的培訓，內容包括集團反貪腐及反賄賂行為方面的政策及個案分享。

此外，我們更成功與香港廉政公署建立恆常溝通機制，適時交流貪腐相關情報資訊，以便本集團了解香港最新的反貪腐形勢。

年內，本集團正進行全行性反貪腐反賄賂風險評估，以評估銀行有關管控的有效性及偵測相關風險的變化。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ **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
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



採購專題培訓

中銀香港於2019年邀請香港廉政公署向員工進行「採購專題培訓」，內容包括介紹銀行業貪污概況、反貪腐法例、常見採購貪污陷阱及防貪建議等，以加強員工對誠信採購的認知和理解，提升反貪腐反賄賂的意識。

BoC Pay創新銀行服務獲市場嘉許

BoC Pay 是香港市場上首個由銀行開發的手機跨境支付軟件，推出以來深受客戶歡迎，我們榮獲英國《金融時報》「2019年度亞太創新法律大獎」之「新產品及服務創新獎」。在我們從研發到推出跨境支付電子錢包BoC Pay過程中，中銀香港法律團隊起到積極作用，就相關的法律問題提供了切實可行的解決方案及建議。此外，我們在香港管理專業協會舉辦的2019年度「HKMA／TVB 傑出市場策劃獎」中，憑藉BoC Pay系列的市場營銷活動，榮獲「傑出創意獎」，彰顯了我們在市場策劃及創意方面的傑出表現。



專業判斷 智破騙案

助理個人銀行經理 林耀騰

一名客戶在分行辦理匯款業務後，因收款人信息錯誤而被退回。我們向其重新取得匯款資料後，發現資料與上次匯款信息完全不同，追問後得知客戶在網上結識的外籍人士計劃來港與她結婚。查詢後發現匯款資料與地點不符，懷疑是網絡情緣騙案，林同事逐一向客戶解釋不合理之處，客戶最終瞭解問題所在並取消辦理匯款。林同事的專業判斷及細心分析，成功識破騙案，客戶對同事的優質服務予以高度讚揚。

以客戶為中心 持續提供優質服務

香港國際機場分行

中銀香港機場分行在香港國際機場舉辦的「2019 優質顧客服務頒獎典禮」上，榮獲「神秘顧客計劃優秀服務獎(零售)」。我們在近300家商鋪中脫穎而出，成為「神秘顧客計劃」中得分最高的商戶之一，是對我們優質服務的肯定。

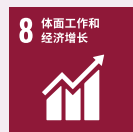
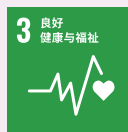


- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
 - 6.1 業務表現
 - 6.2 服務實體經濟
 - 6.3 實踐普及金融
 - 6.4 負責任的商業行為
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明

7. 關愛員工

本集團視員工為最寶貴財富，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理，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。

可持續發展
SDG
目標



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



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、是否殘疾或懷孕等，均得到尊重。

我們會盡量於經營所在地聘請員工，更好地服務經營所在地客戶和社會需求。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》等制定人力資源管理制度，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，以及童工、強制勞工的行為。

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，攜手締造無障礙工作空間和共創關愛互助的社會。為推動種族多元共融的工作間文化，我們參與簽署平等機會委員會推出的《種族多元共融僱主約章》，承諾制訂平等共融的政策及用人準則；通過培訓、教育等措施建設共融文化。我們通過改善工作環境、加強溝通和有效處理申訴等，營造共融的工作環境。



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

³¹ B1一般披露、B4一般披露



本集團在關愛員工方面亦得到充分肯定，年內，我們獲《Human Resources》雜誌舉辦的「亞洲招聘大獎2019」和「人力資源卓越大獎2019」頒發多個獎項，包括「最佳畢業生招聘計劃—金獎」、「最佳實習生計劃—金獎」及「學習與發展卓越大獎—銀獎」等，強制性公積金計劃管理局頒發「積金好僱主」，並獲香港銀行學會舉辦的「香港銀行業人才發展獎勵計劃」頒發「人才發展獎」等。



薪酬待遇及福利³²

本集團因應業務發展的需要和崗位職能的特點，按照個人的能力及表現，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，獎勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們採用「員工行為表現」和「績效計分卡得分」的矩陣式評量方法，體現員工對企業文化和行為標準的遵守情況，全面評定員工綜合表現。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。

本集團投入更多資源，加大對員工的關愛力度，持續優化員工的福利保障。年內，我們繼續為全職員工提供多項福利，包括對團體醫療保險作出優化，全面提高員工門診、住院、牙科及分娩各個項目的賠付額，並大幅提升家屬醫療保障，保障範圍和額度與員工一致。此外，我們在聆聽員工意見後增加了多項安排，包括週五便服日安排、節日前夕提前下班安排、提升進修補助標準等，以進一步表達行為對員工的關愛。其他員工福利還包括公積金及強積金計劃、人壽及

意外保險、免費身體檢查、有薪假期(包括年假、婚假、喪假、事假、侍產假及長達14週的產假)、午膳津貼等。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、員工診所、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。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



員工培訓及發展³³

本集團重視員工培養及發展，圍繞戰略及業務發展需要，加強敏捷高效及專業人才隊伍建設。我們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，促進員工與集團的共同發展。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。

我們致力培育年青人才，建立優秀年青人才庫及區域性人才庫，完善發掘培養骨幹人員機制。透過「見習管理人員計劃」及「專業崗位招聘」，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；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、職業生涯規劃等，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，為員工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、防洗錢、反貪腐及風險管理、骨幹人員培訓、團隊管理及領導才能等不同專業範疇。2019年，平均每名全職員工參與培訓的時間約37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。我們持續完善「卓越營運專業學院」及「個人金融學院」，豐富專業培訓內容，舉辦多期母行人員赴港培訓班、區域聯動培訓專案、區域化管理系列講座及工作坊、團隊輔導虛擬課堂培訓等，全方位拓寬學員國際化視野。另外，對於工作經驗豐富、具有個別專長的退休員工，我們會視乎情況及個別單位需要，聘任退休員工。

我們為東南亞機構開展中銀香港文化建設專題培訓，促進體制、機制、文化上的深度融合。我們已連續4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。中銀香港的員工刊物，亦介紹東南亞地區歷史文化經濟，加深全體員工對東南亞地區的認識及凝聚力。



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



文化是企業的靈魂，百年中銀傳承了「愛行敬業、誠信為本、客戶至上」的優良傳統，並在此基礎上凝聚成「擔當、誠信、專業、創新、穩健、績效」的企業核心價值觀。



本集團認真落實金管局《銀行文化改革》通函所列的要求。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達致可持續發展的重要基礎。本集團高度重視企業文化建設，制定了清晰的責任架構。我們於年內成立「可持續發展執行委員會」，由總裁擔任主席，管理層成員及相關部門主要負責人擔任委員，負責指導及監督可持續發展、慈善公益及企業文化建設的相關工作。其中就企業文化建設方面，該委員會負責審議文化建設、監管要求的總體安排、文化建設相關目標、內涵及主要措施，並指導、協調各部門、東南亞機構和附屬公司落實文化建設相關工作。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



本集團自上而下積極踐行銀行價值觀。各級管理人員以身作則，把價值觀融入到日常言行和實際工作中，為廣大員工做好榜樣。我們積極實踐和推動文化建設，致力使本集團在文化建設方面成為監管期待、社會認可的行業典範，以一流的文化建設引領一流的全功能國際化區域性銀行建設。

傳承企業文化

我們廣泛開展企業文化宣傳，增進員工對企業價值觀的理解認知，並在年度員工榮譽獎勵頒獎中增設「企業文化獎」，激勵和宣傳企業價值觀表現優秀的個人。我們推動銀行文化價值觀及「以客戶為中心」的核心價值，在每月的員工刊物新增「銀行文化優秀事件簿」，每季評選出「銀行文化價值觀」及「以客戶為中心」的好人好事，促進員工對落實銀行文化的深刻認識。



我們通過線上線下多種形式加強企業文化視覺化建設，包括手機等宣傳媒介，通過微電影、宣傳海報和企業文化年曆卡等形式，開展豐富多彩的系列宣傳活動，並結合視頻、小遊戲等，務求令同事能更加生動地了解本集團價值觀精神和內涵，鼓勵全體員工積極實踐本集團價值觀精神。

傳承歷史，繼往開來，中銀香港行史館座落於中國銀行大廈，這一擁有近70年歷史的香港一級歷史建築，為中銀香港的轉型發展、企文建設和品牌形象注入新的動力。年內，我們組建了中銀香港行史館志願講解團，目前有36位員工加入行史講解員行列，為同事和八方來賓提供多語種講解服務，成為本集團企業文化宣傳的使者和代言人，在弘揚中銀香港歷史文化和核心價值觀方面發揮著不可或缺的作用。

此外，我們鼓勵員工勇於創新，年內舉辦「創意金點子」活動，圍繞「科技引領 創新驅動」的目標，著力打造創新氛圍，充分發掘員工創意，激發了員工的創造力，為本集團數字化發展作出貢獻。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



良好的合規文化³⁴

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一，本集團致力建立並維護良好的合規文化，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，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，我們也就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《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³⁵。



集團的《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、洗黑錢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，會按法例向聯合財富情報組提交報告³⁶。

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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

³⁴ 102-16

³⁵ B6.3

³⁶ 102-17, B7.2

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」、員工熱線、內聯網上的員工「合理化建議」討論區、「員工內部舉報管理政策」或「員工行為守則」中的舉報渠道，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。



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。

為提高員工職安健意識，我們更編制了《職業安全健康手冊》，發送全體員工閱覽。我們制定了《中銀香港集團三防安管理辦法》和《中銀香港三防安管理細則》，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、電腦護眼保護屏、滑鼠腕墊、屏幕文件架及護目燈等，供員工使用。年內，我們舉辦了「職安健新產品試用溝通會」，邀請員工對十多種產品進行試用及給予意見。

我們適時提供員工健康講座，讓員工可免費接受流感疫苗，增強抵抗力。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。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

³⁷ 402-1

³⁸ B2一般披露、B2.3

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、活力健身舞、瑜珈班、龍舟體驗日及同樂日等，調動員工積極性，發掘員工多方面才能，在發揮員工創意的同時增進團隊凝聚力。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，不時參加業界及中資企業的表演，更在不同比賽中屢奪殊榮，員工通過這些活動，發揮潛能，盡展才藝。

2019年，我們邀請員工及家屬暢遊香港海洋公園，有近30,000名員工及家屬參加。同時，我們亦邀請了約1,000名殘障人士、長者、基層家庭等同遊，共度愉快的一天。中銀人壽更連續5年舉辦「Summer Family Day」活動，讓員工於活動當天帶同親友或子女上班，加深家人對其工作環境的了解，加強親子關係。

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7期內地交流學習班，地點分別為北京、上海及南京等地。我們還舉行了大灣區參訪交流團、大灣區中行機構網球邀請賽及無人機體驗活動等，加強員工交流聯誼。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

我們鼓勵員工利用工餘時間和專長服務社區及參與公益活動，並安排義工訓練，提升義工服務的技巧，現時有超過2,900名員工參與「中銀香港愛心活力義工隊」，較上年上升40%。年內，我們持續與不同的社會福利機構合作，組織參與多元化的義工活動，例如我們組織了約1,500名員工及家屬參與公益金百萬行活動；持續與東華三院合作，招募義工協助「歡樂滿東華」善款點算。我們全年總服務時數超過42,000小時，服務人次逾12,500人次。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，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（私人團體—組別一）優異獎」，以及「義務工作嘉許金狀—團體」獎項。



中銀香港愛心活力義工隊



>2,900 位員工參與 | 較上年 ↑ 40%



完成

>42,000 小時義工服務 | >12,500 義工服務人次



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



中銀香港愛心活力義工隊主要圍繞關愛、環保、教育方面開展義工活動，受惠對象涵蓋長者、青年、兒童及殘障人士等。年內，我們與保良局等社福機構合作開展一系列關愛探訪活動，包括新春行大運、冬至暖在心、「團團圓圓在中秋」等。我們更與香港耀能協會、匡智會合作組織傷健共融義工活動，包括秋郊綠悠遊活動及花藝共融工作坊等。我們也關注青少年及兒童發展，與仁愛堂、香港保護兒童會等機構合作組織關愛青少年及兒童的義工活動，包括歷奇挑戰日、七彩創作派對等。環保也是義工隊的關注重點之一，我們參與漁農自然護理署舉辦的郊野公園遠足植樹日、香港中區扶輪社舉辦的海岸清潔等環保義工活動。我們對教育也不遺餘力，組織義工參加香港銀行公會舉辦的理財教育工作坊、特區政府扶貧委員會主辦的「友導向」師友計劃等。

關愛無分國界，本集團義工隊遍及本地及東南亞地區，積極參與不同的社區及義工活動，如馬來西亞中國銀行組織員工到訪同濟會特殊兒童中心，將關懷、溫暖及支持帶給兒童。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ **關愛員工**
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



參與交流培訓班感想

環球金融部 黃立曦

為期一週、由國際金融研修院舉辦的交流培訓班，分別由清華大學、北京大學及國防大學教授悉心授課，不但提高了理論知識水平，更令我對國家經濟及國防的發展歷程和成果有更全面的認識。祖國發展一日千里，在政策上又重視香港，我們應該把握這千載難逢的發展機遇，努力融入國家發展大局，積極投身建設粵港澳大灣區，為國家和香港的繁榮發展貢獻自己的力量。



「卓越營運專業學院」

本集團自2013年成立「卓越營運專業學院」培訓體系以來，培養不少營運專業人才，培訓課程獲取特區政府「資歷架構」認證，令學院的各級證書具有了更高的市場價值。年內，QF L5課程成功通過香港政府資歷架構評審局覆審，有效期為3年。在未來3年，專業學院人才培養的資格可符合特區政府資歷架構的要求，同時亦保證了QF L3證書及QF L4高等證書兩個課程與QF L5專業證書課程的順利接軌，為集團未來發展培育更多人才。

集團各單位深化企業文化建設舉措

- 組織「開心工作間」，讓員工以互相尊重、快樂及健康為主題發放資訊，深化企業文化。關心員工需要，發揮員工之間的互助精神，增強凝聚力及歸屬感。
- 部門「文化牆」：展示部門團隊建設、公益活動等，加強文化建設互動。
- 舉辦「企業文化逐個捉」、「企文特工隊」及「合規知識鬥一番」等趣味性活動，激發員工創意思維及加強員工對銀行文化的認知。
- 於迎新課程內加入可持續發展的介紹，讓新入職員工認識部門工作的同時，亦感受集團對企文價值及可持續發展的重視。
- 於主要辦公大樓的電梯大堂、會議室張貼價值觀宣傳海報，將企業文化自然融入工作環境。



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 倡導企業文化
 - 7.3 聆聽與溝通
 - 7.4 健康與安全
 - 7.5 工作與生活平衡
 - 7.6 多元化的義工活動
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

8. 保護環境

本集團深明金融機構對環境可持續發展有舉足輕重的作用，提倡對環境負責任的商業行為。為應對日益嚴峻的氣候變化問題，集團透過減少資源耗用、提高資源使用效率、使用可再生能源等措施，盡量減少碳足印以降低業務發展可能對環境帶來的影響及相關風險。

可持续发展 目标

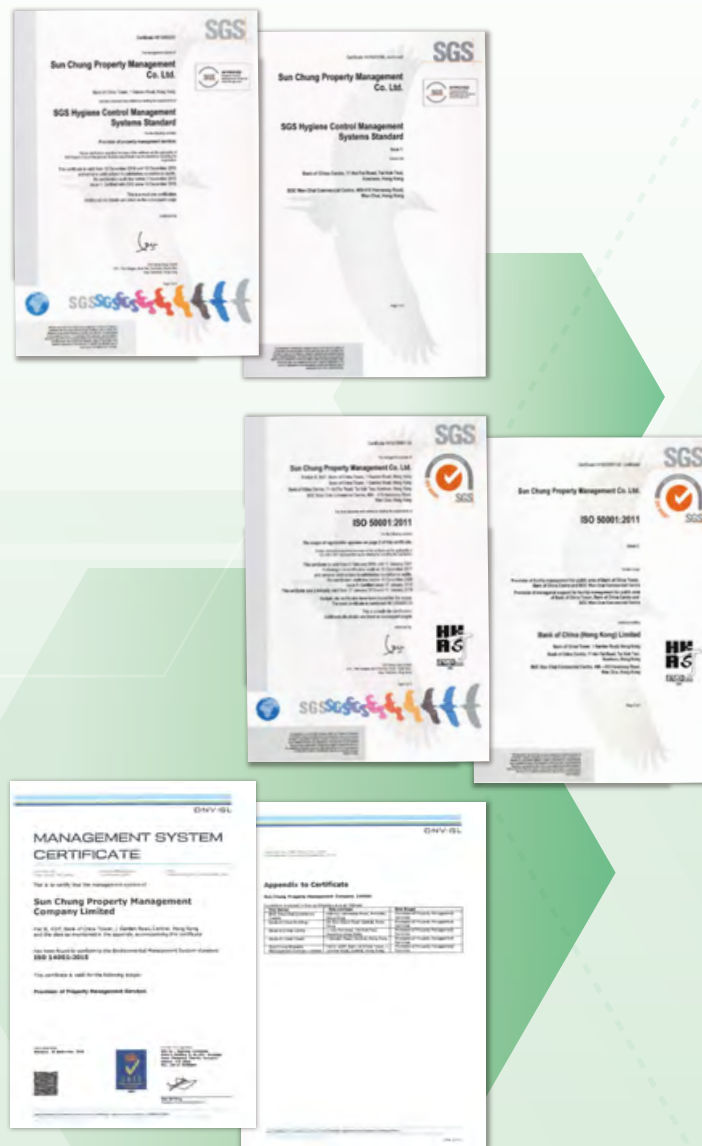


- ▶ 關於本報告
- ▶ 關於中銀香港(控股)有限公司
- ▶ 董事長致辭
- ▶ 總裁致辭
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ **保護環境**
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

本集團遵守本地及國際環境標準，包括《廢物處置條例》(第354章)、《水污染管制條例》(第358章)、ISO 14001環境管理體系認證等。我們制定了《環境政策》並上載於公司網站，承諾積極推動環境的可持續發展，我們支持低碳經濟，以綠色銀行為策略，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；我們透過自身管理措施，以及在集團、工商業界、合作夥伴及社區推動環保，提升集團內外的環保意識，為減輕氣候變化帶來的影響盡一份力。

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，分別取得ISO 14001環境管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證及其他環保證書，確保物業的環境管理與本地及國際標準接軌，並持續改善大廈各項用電設施，以減低碳排放量。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明

⁴⁰ A1一般披露、A2一般披露、A2.4、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



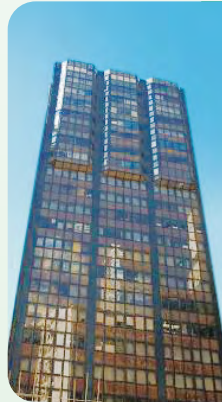
- ISO 14001環境管理體系認證
- ISO 50001能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證

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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- ▶ 驗證聲明



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

節能減排的措施



	每年節省耗電量 (kWh)	碳減排 (二氧化碳量/噸)
--	------------------	------------------

中銀大廈

部分樓層空調系統進行改裝為可變風量 (VAV) 系統，個別樓層更加裝變頻裝置	約8%	不適用
部分樓梯照明燈，由現時的T5光管更換為LED管	40,002	32,002
逐步將升降機由現時的直流電馬達系統，更換為變頻調速 (VVVF) 控制系統	約30%	不適用

中銀中心

升降機大堂天花光管更換為 LED光管	2,912	18.33
--------------------	-------	-------

提高能源及資源效益有效減少碳足印，降低集團營運對環境的影響，亦可節省經營成本。本集團採取多項措施，以善用資源、減低能源耗用以及支持源頭減廢，保護環境及自然生態。

珍惜資源⁴²

- 支持中華電力有限公司「可再生能源證書」計劃，購買250,000度本地生產的可再生能源電力，以實際行動支持香港可再生能源的發展。本地可再生能源由太陽能、風能和堆填區沼氣項目所產生，可減少資源耗用及污染。
- 於適當地點安裝太陽能發電系統，參與「可再生能源上網電價」計劃，協助應對氣候變化。
- 在合適地點採用太陽能燈具、LED燈組連動作感測器；改裝空調系統為可變風量系統，個別更加裝變頻裝置；更改升降機為變頻調速控制系統；在部分辦公室及會議室增設晚上自動關燈設備，節省能源。
- 於會議室安裝視像通話系統，透過視像會議減少員工商務出差的需要，減低碳排放量。
- 持續優化物業管理設施，為辦公室、大型資訊科技器材改善冷凍及通風系統，提高能源效益；於洗手間安裝電子感應龍頭及節水沖廁水箱，節約用水。
- 逐步於個別單位洗手間內增設快速乾手機，減少抹手紙用量及節約用水。



- 參與由環境局舉辦的「戶外燈光約章」計劃，承諾在晚上11時至早上7時關掉對戶外環境有影響的裝飾、宣傳或廣告燈光裝置，減少能源浪費及光滋擾，並獲環境局頒發「鉑金獎」。

惜物減廢

- 將可重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及週邊產品合共超過3,700件。
- 參與環境保護署（「環保署」）的「活動減廢承諾」，於舉辦活動時，參考環保署「大型活動減廢指南」，採取措施減少產生的廢物，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、塑膠、金屬、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類飼料。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

⁴¹ A1一般披露、A1.5、A1.6、A2一般披露、A3一般披露

⁴² A2.3



保護生態

- 繼2018年我們捐助香港海洋公園保育基金舉辦活動後，我們於年內對「保育同盟」計劃作出捐助，為保育行動募集經費，以支持亞洲野生生態保育和研究，保護亞洲野生瀕危物種、促進生物多樣性及應對氣候變化對動物棲息地的影響，以及用於社區教育，為提高社會各界關注環境生態出一份力。
- 已全數採用有森林管理委員會認證 (FSC) 的A4紙。
- 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。
- 員工食堂停止供應塑膠飲管，實踐減塑生活。
- 空調系統更換時選擇使用環保雪種的型號。
- 分行於裝修期間，盡量以不影響生態環境為大前提。



8.3 綠色金融服務⁴³

本集團將環保因素融入銀行政策，有助推動綠色金融服務，致力推動可持續發展。

推動全渠道數字化

- 以科技融入客戶體驗，將客戶訊息電子化，以減低碳排放及節約能源，例如網上及手機銀行服務、微信賬戶查詢及理財資訊、電子月結單等。截至2019年底，已有超過190萬客戶選用了綜合電子結單，較2018年增加超過30%。



- 推動實現無紙化及數字化的電子銀行服務，包括電子簽字板、「指靜脈認證」生物認證身份識別、電子投保及理賠、強積金電子賬戶管理、電子海報和宣傳屏幕、將各類表格作電子化處理等。
- 實行綠色無紙機器人自動工作模式，結算工作引入「機械人流程自動化」模擬人手運作，大大降低對紙張的需求，既環保又節省營運成本。
- 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。

- 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
- 可持續發展的管治
- 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務**
 - 8.4 推廣環保
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明



⁴³ 102-13, G4-FS7, A3.1



推動綠色金融發展

全球氣候變化是影響人類福祉的主要風險之一，自2015年訂立有關氣候變化的《巴黎協定》以來，綠色金融發展勢頭不斷增強。

- 金管局於年內公佈3項舉措，包括綠色及可持續銀行、負責任投資，以及成立綠色金融中心，與業界及其他利益相關者，共同應對氣候變化風險及加快推進綠色金融發展。本集團作為國際化區域性金融機構，肩負推動綠色金融及相關產業發展的社會責任，主動向客戶宣傳綠色金融的概念，用實際行動支持綠色金融，創造可持續未來。
- 我們連續第2年贊助由「香港綠色金融協會」主辦的「香港綠色金融協會論壇」。論壇主題為「拓展大灣區綠色金融新機遇」，匯聚眾多政府官員及業界精英等約300名嘉賓代表出席，並參與探討如何進一步拉近綠色金融與大灣區政策制定和實體經濟之間的聯繫、拓展綠色金融合作新機遇等。



- 我們舉辦綠色金融專題介紹會，邀請香港品質保證局介紹綠色金融市場狀況、綠色金融認證計劃及業務機遇，讓前線員工掌握最新市場趨勢，以積極應對客戶的需求。此外，我們持續舉辦可持續發展相關的介紹會，為推動綠色金融發展作出貢獻。

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。本集團密切留意新興綠色行業動態，支持「綠色信貸」。年內，集團成功向香港品質保證局申請取得綠色貸款認證。中銀香港積極協助客戶發行綠色債券，擔當綠色顧問。截至2019年底，中銀香港綠色及可持續發展表現掛鈎貸款額較上年末增加近8倍。
- 集團持續加強推動可再生能源的發展並加大力度推動節能環保的工作，包括繼續參與由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。

綠色及可持續發展
表現掛鈎貸款額

↑ ≈ 8倍



- 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
- 可持續發展的管治
- 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

本集團深明金融服務機構對推動環境可持續發展發揮積極作用，我們透過支持不同的項目，推廣環保觀念。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江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。其中「一帶一路環保領先嘉許獎」頒發予在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業；另設有「中小企業獎」及「粵港澳大灣區環保領先嘉許獎」，嘉許企業對改善大灣區環境所作出的貢獻。2019年，計劃吸引了超過760家企業參加，成功鼓勵企業完成合共2,600個環保項目，節省超過3.81億度電（相當於11萬多個香港3人家庭一年的耗電量）及1,300多萬立方米用水（相當於近7,000個50米標準游泳池的用水量），減少超過6.3億公噸廢物（相當於超過180萬架波音777-300ER客機載滿乘客的重量），並循環再用超過240萬公噸的資源（相當於超過16萬輛雙層巴士的重量），並減少廢氣排放28萬公噸（相當於超過1,200萬棵樹每年吸收的二氧化碳量）。



保護環境



超過760間企業完成
2,600個
環保項目

年度耗水量
↓ 1,300多萬
立方米
= 近7,000個50米標準
游泳池的用水量

年度廢物量
↓ 6.3億公噸
= 超過180萬架波音777-300ER
客機載滿乘客的重量

年度耗電量
↓ 3.81億度電
= 11萬多個香港3人家庭
一年的耗電量

循環再用資源
> 240萬公噸
= 超過16萬輛雙層巴士的
重量

廢氣排放
↓ 28萬公噸
= 超過1,200萬棵樹
每年吸收的二氧化碳量



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



• 「惜食堂食物回收及援助計劃」

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，減輕大量食物被廢棄的環境問題。通過「惜食分餉流動車」，將熱飯餐、冷凍飯餐、湯水及食物包以保鮮、高效的方式一天兩次派發至八個偏遠地區。年內，計劃回收了逾42萬公斤食物。



惜食堂食物回收計劃



• 「人與自然共融計劃」

年內，我們支持極地博物館基金推行中小學全方位學習與支援「人與自然共融計劃」，計劃旨在培養青少年尊重大自然和對自然生態保育的興趣，提高他們的自信心和理解力，協助他們積極應對未來環境及社會上的不同挑戰。計劃內容包括向中小學生提供環境教育講座、野外學堂戶外訓練活動、科研考察訓練及專題研討會等。整個計劃預計受惠的中小學生共近9,000人。



• 「地球一小時」

自2009年起，我們支持並響應世界自然基金會的「地球一小時」活動，於指定時段關閉主要辦公大樓的非必要照明系統，宣傳節能觀念。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



• 「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。

• 進一步推動員工實踐環保

我們舉辦多個環保工作坊、能源管理培訓及環保大使分享會，並於辦公大樓大堂及辦公室增設環保回收設施及張貼環保宣傳海報，我們於員工刊物內定期分享綠色及可持續發展知識等，推廣環保資訊，培養員工的環保意識及習慣。中銀香港愛心活力義工隊亦積極參與各類環保服務，包括植樹及清潔沙灘等。



• 推廣綠色餐飲

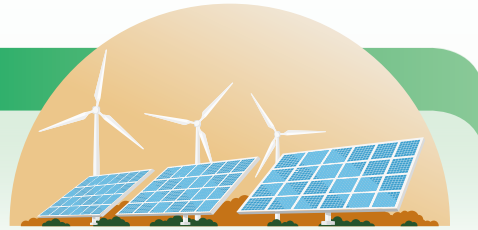
為提倡健康飲食，員工食堂逢星期一提供綠色餐單、素菜及素湯，廣受同事歡迎。我們亦持續舉辦推廣活動，透過多元化的渠道及方式，向員工宣傳綠色生活及飲食，例如舉辦員工自攜水杯購買飲料可獲贈紀念品的活動，鼓勵員工支持環保。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 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 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



加裝太陽能板提供可再生能源

年內，中銀香港積極研究在中銀長沙灣大樓天台位置加裝太陽能板，以提供可再生能源，預計於2020年中旬完成，完成後每年預計可產生超過1,110度電。



「中銀香港企業環保領先大獎」「製造業 — 金獎」及「粵港澳大灣區環保領先嘉許獎」得主 香港中華煤氣有限公司

香港中華煤氣有限公司很榮幸獲得「中銀香港企業環保領先大獎」製造業金獎及「粵港澳大灣區環保領先嘉許獎」的殊榮。以江蘇省張家港市的生物油脂提質項目為例，我們研發了專利技術，利用生物廢油脂提煉氫化植物油（HVO），轉廢為能，同時實踐污水零排放。對比傳統石化柴油，生產HVO可大大減少約90%的碳排放。另外，新界東南堆填區沼氣應用項目，轉化堆填區沼氣為天然氣，預計每年可減少56,000噸二氧化碳，環保效果相等於240萬棵樹的每年吸碳量。我們會繼續推展更多創新環保項目，供應潔淨能源及食水、研發環保能源方案，以及支持社區建設，繼往開來。



集團各單位的推廣環保舉措⁴⁵

- 於一些會議室內裝設感應器，在無人情況下會自動關燈；辦公室其他燈光於每天晚上8時自動關掉，按需要手動控制，每次延長2小時。
- 部分單位的環保大使每日作樓層檢查，確保員工離開辦公室後關上照明及空調。
- 於各樓層張貼節約標語，提醒員工設定適當的辦公環境空調溫度。
- 同事下班須關掉桌面電腦，不應保持於休眠模式；使用會議室後必須關掉電燈及空調；最後離開辦公室的同事須關掉空調、電燈及不必要的電源。
- 於影印機內已預設了雙面印刷的模式。
- 鼓勵員工自備水杯，減少使用紙杯。
- 於員工飯堂當眼處張貼海報，提倡惜食文化，不浪費食物。



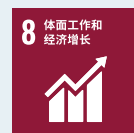
- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境**
 - 8.1 環境管理
 - 8.2 綠色營運
 - 8.3 綠色金融服務
 - 8.4 推廣環保
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

⁴⁵ A1—一般披露、A2—一般披露、A3—一般披露

9. 供應鏈管理

本集團意識到可持續發展必須體現到我們的供應鏈管理中，因此對供應商在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等各方面所應達到的標準提出明確要求。推動可持續採購是體現本集團負責任商業行為的重要舉措之一。

可持續發展
目標



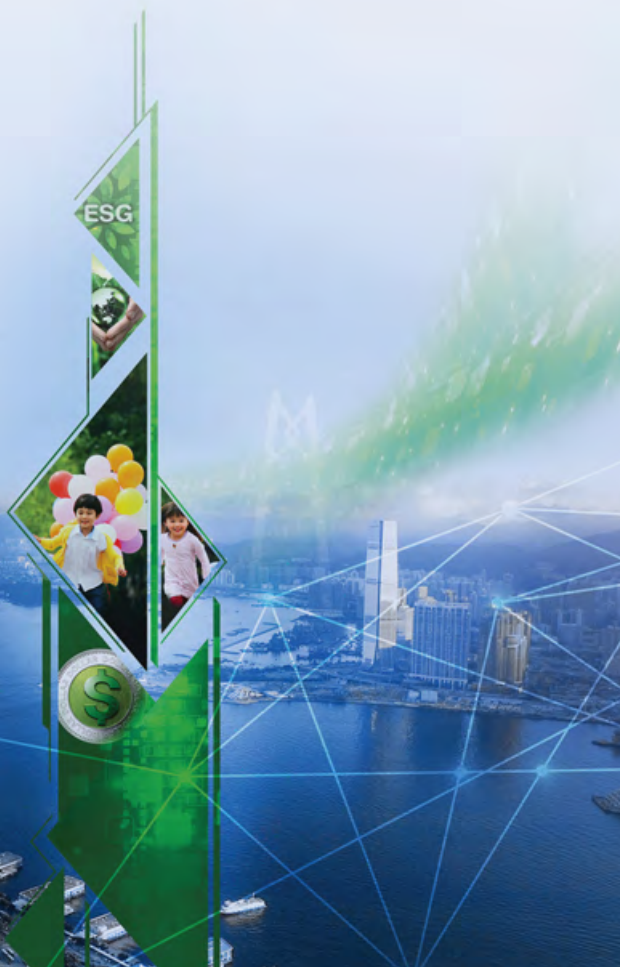
- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理**
 - 9.1 與供應商相關的政策
 - 9.2 供應商評估調查
 - 9.3 綠色採購
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明



我們十分重視供應商管理，訂立嚴格標準來監察供應商的道德和環保守則，並要求所有供應商必須遵守，在保障我們業務運作的同時，也確保供應商履行負責任的營商行為。

- 《可持續發展採購政策》：列明供應商准入條件及年度評價要求，集團各單位須做好供應商管理工作，對擬引進的供應商，進行查冊及風險評估等，確保符合可持續發展原則。
- 《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。我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商在各方面所應達到的標準，提出明確要求。我們亦要求供應商按香港法規要求，制定政策和招聘措施，包括禁止童工或強制勞工等。

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，並提供防貪參考建議。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
 - 9.1 與供應商相關的政策
 - 9.2 供應商評估調查
 - 9.3 綠色採購
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



為實現可持續發展的供應鏈，我們加強對供應商的管理，定期進行及按需要在招標文件中加入調查問卷，設立評估機制。我們對於採購金額較大的主要供應商，進一步瞭解其商業模式以評估其潛在的社會及環境影響。我們採取現場調查或第三方審核的方式確保評估的準確性。我們要求所有新聘供應商提交《供應商行為準則》評估問卷調查，並需符合標準，才考慮選用。若供應商無法達到標準，我們會採取適當行動，包括在本集團供應商名單中除名。

同時，我們亦加強與供應商的溝通，在可行的情況下，為其提供在社會與環境表現方面的反饋意見。在與供應商合作的過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期發展關係。

年內，本集團所有新供應商均接受社會及環境影響評估並符合相關標準。供應商主要集中在香港，佔整體供應商的80%。我們主要的採購項目大致分為以下六大類型：



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
 - 9.1 與供應商相關的政策
 - 9.2 供應商評估調查
 - 9.3 綠色採購
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



我們制定了《可持續發展採購政策》，結合環境和社會因素，根據市場最佳慣例及準則，更好地選擇和使用供應商的產品及服務，以減少集團供應鏈對社會和環境可能帶來的不利影響，我們並鼓勵供應商有效管理其營運為社會及環境帶來的影響，旨在構建一個能有效利用資源、更好地實施環境及社會風險管理的供應商體系。

我們致力提升供應商的可持續發展意識，鼓勵創新思維、應用新技術和新設計，並支持可持續發展的節能產品和服務，例如：



環保採購培訓

年內，我們為各單位代表提供環保採購的培訓，內容包括認識環保採購及環保產品的定義、環保採購的考慮要素、香港環保採購的實踐及推行、企業環保目標設立等。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
 - 9.1 與供應商相關的政策
 - 9.2 供應商評估調查
 - 9.3 綠色採購
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

10. 貢獻社區⁴⁸

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。本集團於2018及2019年連續兩年獲《亞洲貨幣》頒發「香港最佳企業社會責任銀行」，自2003年起，更連續17年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。

可持续发展 目标



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

我們於1994年成立中銀香港慈善基金（「慈善基金」），多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與公益慈善活動，累計捐款超過7.7億港元。2019年，我們落實逾40個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術等多個領域，逾300萬人次受惠。

為慶祝和紀念中國銀行在香港服務100週年，中銀香港於2017年發行「中國銀行（香港）百年華誕紀念鈔票」（「紀念鈔」），獲香港市民熱烈支持。年內，我們公佈紀念鈔淨收益6.27億港元，並透過「中銀香港百年華誕慈善計劃」捐出，其中1億港元經香港公益金撥捐；並分別捐贈東華三院及保良局各5,000萬港元，餘下4.27億港元用於公開徵集項目，由合資格的本地慈善機構提交項目申請，預計於2020年內陸續推出惠民項目。在社會各界及廣大市民的支持下，紀念鈔淨收益的捐贈令中銀香港百年行慶更具意義。



累計捐款

>7.7 億港元

2019年

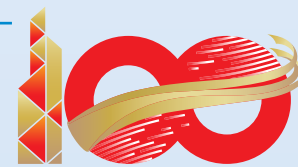
>300 萬人次受惠

>40 個慈善公益項目

紀念鈔淨收益

6.27 億港元

全數捐贈作本地公益慈善用途



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

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，關懷弱勢社群，透過支持不同類型的公益項目，為有需要的人士提供協助。

扶貧濟困

中銀香港自2016年開始捐助惜食堂設立「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。2019年，我們再度支持惜食堂推出為期4年的「惜食分餉食物回收及援助計劃」，在「惜食分餉站」的基礎上新增配有保溫設備的兩輛「惜食分餉流動車」，將熱飯餐、冷凍飯餐、湯水及食物包以保鮮、高效的方式一天兩次送贈至西貢、上水等多個偏遠地區的基層人士，自計劃推出後超過150萬人次受惠。



惜食分餉食物回收及援助計劃贈予

>150 萬個飯餐和食物包

我們也捐款資助東華三院膳東軒熱食援助計劃，為有需要長者提供廉價而有營養的熱食服務，以紓解他們的經濟壓力，改善生活質素。

為關顧長者及弱勢社群面對的飲食困難，我們支持保良局與香港大學吞嚙研究所合作進行流心軟餐項目，以創新方法為吞嚙障礙人士製作最適切的軟餐，重拾飲食樂趣。

為支持基層婦女與長者，我們捐助香港單親協會的「中銀傳心護老服務計劃」，透過不同的培訓課程，提升基層婦女，尤其是單親婦女的能力，促進婦女們對自身興趣及能力的瞭解，又組織愛心大使義工隊，照顧社會上貧困及獨居長者的需要，扶貧解困，預計約15,000人次受惠。

香港單親協會
中銀傳心護老服務計劃



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



作為多個慈善團體的長期合作夥伴，我們不但捐款支援，更鼓勵員工參加不同籌款項目。2019年，集團捐款全力支持兩次公益金百萬行活動，並組織1,800名客戶、員工及家屬參與「公益金50週年百萬行」，為公益金籌得超過1,900萬港元，獲得逾20,000名市民大眾積極參與。

我們亦贊助了醫院管理局慈善基金的新春慈善長跑活動、香港傷健協會的「傷健共融步行 × 運動日」，以及特許公認會計師公會香港分會的公益關愛日，讓有需要人士受惠。



傷健共融步行 × 運動日



贈醫施藥

我們關心基層市民的身心健康，透過資助醫療服務以幫助有需要的患病人士，並舒緩本地公共醫療系統的壓力。我們於年內捐助醫院管理局香港紅十字會輸血服務中心購置一部新型流動捐血車，方便市民捐血，讓更多病人受惠。

流動捐血車將遊走全港學校及社區會堂，加強招募年輕捐血者，預計每年到捐血車捐血人數可達3,000人。此外，我們資助附設於廣華醫院及東華醫院的中醫普通科門診部，用於免費骨傷及中醫門診診金，以及骨傷科外敷膏藥，為基層市民緩解傷病。我們又捐款支持保良局推出兩間流動中醫診所及兩個配套計劃—食療教育計劃及長者痛症舒緩義診，服務基層市民，為有需要人士提供價廉、便利、優質的中醫服務，預計流動中醫診所每年合共服務約6,000人次。

流動捐血車 預計每年捐血人數

3,000人



為提高基層社區、患者和照顧者對認知障礙症的關注，我們捐助保良局推出「智樂天地」認知障礙症長者訓練計劃，透過公眾教育、專業評估及病患訓練，讓長者、護老者及公眾人士增強對預防認知障礙症的意識，並認識「及早發現，及早介入」的好處及重要性，預期約7,500人次受惠。

智樂天地認知障礙症長者訓練計劃

預計受惠

≈7,500人次



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



對有特殊需要的兒童，我們資助了東華三院推出「遊藝『兒』情——社區基層家庭幼兒情緒健康計劃」及「腦力教出情緒智慧計劃」，為基層家庭的幼兒及家長提供適切的情緒支援服務，提升幼兒情緒智能，提供平等發展的起步點，協助他們健康成長，預期超過7,000人次受惠。

為讓免唇兒童重展笑顏，集團在越南的胡志明市分行年內向微笑行動——越南免唇基金會捐助1億越南盾支持「2019年度救治免唇兒童手術計劃」，為唇顎裂兒童提供醫療救治。2014年至今，胡志明市分行累計捐贈5.5億越南盾，共救治104名貧困家庭的免唇兒童。

賑災救援

天災無情，人間有愛。集團一向關懷受災禍影響人士，致力支持地方政府及組織向災區伸出援手。2019年1月及3月，集團雅加達分行向印尼紅十字會兩次捐贈各2億印尼盾，用以救助2018年末印尼萬丹省的嚴重海嘯災難及2019年3月巴布亞省的洪水襲擊，幫助及緩解災區民眾所經歷的苦難。

2019年6月，柬埔寨西哈努克市一棟正在建設的七層建築發生坍塌事故，造成多人死傷。集團金邊分行也積極捐款用於救援工作，支持當地政府開展各項救援及善後活動。2019年8月，老撾氣候異常，發生歷史上罕見的大規模水災，部分省份的主幹道更遭洪水攔截，導致生活用水及食物短缺。集團萬象分行心繫災民，積極響應中國駐老撾大使館、老撾央行、老撾中國總商會的捐款倡議，為中南部水災捐款5億老撾基普予當地紅十字會，協助老撾人民渡過難關。

兩項東華三院慈善計劃

預計受惠
>7,000 人次



胡志明市分行 向越南免唇基金會

累計捐贈
5.5 億越南盾

雅加達分行 向印尼紅十字會

兩次捐贈各
2 億印尼盾



萬象分行 向當地紅十字會

捐款
5 億老撾基普

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

中銀香港一直關注兒童及青少年的成長，冀能協助培育德智體美全面發展的未來棟樑，並致力提供平台和階梯予青年發揮潛能，為創造有利於青年成就人生夢想的社會環境貢獻一份力量。

公民德育

我們重視品德教育，幫助青年人建立正確的價值觀與身份認同，鼓勵秉持包容尊重和求同存異的精神。我們資助東華三院推出「網『樂』人」計劃，支援青少年及家庭對抗網路不良資訊及成癮問題的方法，為青少年在成長階段建立正面的價值觀，預計約37,000人次受惠。為推動青少年認識博大精深的中華文化、源遠流長的中國歷史，我們捐助勵進教育中心設立「中史優異生獎學金」，鼓勵同學透過選修中史科，以加深對中國歷史及國家發展瞭解，樹立正確的歷史觀和民族觀。我們又支持團結香港基金開展了多項活動，培育香港青少年對中華歷史文化與國家發展的認知，包括「中華大講堂」、「中國360度透視」系列講座、「創科博覽」、「香港的前世今生」傑出學生暑期歷史文化課程及「香港創業青年內地行」等，預計每年超過10萬青少年受惠。中銀人壽自2013年起支持香港聖公會福利協會「健康工程師」計劃及

網「樂」人計劃

預計每年受惠

≈ 37,000 人次



香港家庭福利會的「『童』步成長路」計劃，分別推動學童實踐全方位的健康生活，以及鼓勵他們在學校課堂以外發掘個人興趣，培養積極正面的人生觀，累計受惠人數分別超過4,500及850名。

拓闊視野

中銀香港捐助多個獎／助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。自1990年起，集團先後為本地10家大學提供獎／助學金，捐款逾2,200萬港元，受惠學生超過2,500名。此外，我們繼續支持香港特區政府扶貧委員會推出的「明日之星計劃—上游獎學金」，向基層中學生提供100個獎學金名額，獎勵在逆境中具奮鬥精神、正面價值觀及生活態度的青少年。除了各類型獎學金，我們也廣泛開展青少年交流和實習項目，助力香港青少年發展。2019年通過組織「香港青少年內地參觀交流團」，為青少年擴闊視野，思考未來發展路向；我們另外通過組織和參與「企業內地與海外暑期實習先導計劃」、「青春試翼大灣區暑期實習計劃」、「青年躍動大學生實習領航計劃」、「中銀香港大學生暑期實習計劃」等多個實習項目，提供150個實習和交流名額予香港大學生，為投身職場做好準備。我們還與醫院管理局合作開展「優秀青年員工交流計劃」、舉辦首屆面向大灣區、東南亞及香港大學生的創新比賽等，以多種形式為青年發展提供廣闊平台。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



體育運動

自2002年以來，中銀香港持續贊助「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。2018/19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、8,100場比賽，另有近500名學生接受了中銀香港學界體育志願者計劃的培訓，提供接近11,000小時義工服務。此外，「中銀香港學界體育記者訓練計劃」為約40名學生提供採訪及撰稿等培訓，推動學界體育活動。



年內，項目更新增「中銀香港卓越青苗運動員交流體驗團」，資助學界代表隊參加國際性大型中學生運動會，與國際運動員交流比拼，累積寶貴經驗。

我們支持香港青年參與由國家體育總局主辦的第二屆全國青年運動會，發掘和培養青年體育人才，為香港代表隊培育接班人。

年內，我們繼續支持「中銀香港社區足球伙伴計劃」，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，受惠青少年超過18,000人。

藝術美育

我們支持垂誼樂社的「音樂人才培育計劃」，挑選香港本地各階層具天賦與出色的年輕音樂人才，透過提供與國際知名音樂家同台表演，以及在內地及國際演出的機會，培育他們成為國際有成就的藝術家。此外，我們繼續支持香港中樂團新一期的「樂·融·樂」計劃，培養本地音樂人才，同時亦為弱勢社群提供欣賞中樂的機會，推動社區共融，每年有近8,000名弱勢社群受惠。年內計劃又安排「香港青少年中樂團」團員與中國內地的青少年交流合作，促進內地及香港兩地青少年交流，提升音樂水平。我們亦支持香港弦樂團的「香港Can Do」青年音樂交流計劃，圍繞「交流Exchange」、「連繫Connect」及「活化Revitalize」三個範疇，舉辦六大項目，讓本地年青音樂家能向國際展示香港音樂中西交融的多元面貌，傳遞正面精神，計劃預計每年約有90,000人受惠。

港九地域中學校際運動比賽



≈ 80,000 參加人次 | ≈ 270 家中學 | > 8,100 場比賽



「香港Can Do」
青年音樂交流計劃

預計每年受惠

≈ 90,000 人

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

10.4 推廣多元文化

貢獻社區



中銀香港一直支持社會多元發展，贊助不同形式的文化項目，豐富市民大眾的文娛康樂生活。為慶祝中華人民共和國成立70週年、香港回歸祖國22週年，中銀香港作為首席公益合作夥伴，全力支持故宮博物院和鳳凰衛視聯合主辦的《清明上河圖3.0》數碼藝術香港展。展覽於2019年7月至8月假亞洲博覽館展出。作為《清明上河圖3.0》全球巡演首站，以及2019年度內地與香港港文化和旅遊交流重點項目，香港展以「開放之城」為主題，通過嶄新的數碼與藝術語言，帶領觀眾穿越古今，置身900年前北宋汴京的繁榮，從中感受中華文明的博大精深。我們邀請客戶及逾千名基層人士參觀，派出近90名義工同事到場提供導賞服務。整個展覽期間，吸引大量香港市民和海內外觀眾觀展，贏得香港各界的普遍讚譽。我們又支持由香港同胞慶祝國慶常設委員會主辦的香港



同胞慶祝中華人民共和國成立70週年文藝晚會。晚會以「心連萬里家國情」為主題，以音樂、舞蹈、歌唱等形式為觀眾獻上精彩紛呈的節目表演，頌揚國家70年來的輝煌成就，加深國家觀念。



此外，我們已連續10年贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，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。今年參與計劃的評選企業由349家增至363家。過去10屆，參與報名計劃的企業累計逾1,940家，成功提高商界及大眾對企業社會責任的關注與瞭解。

香港企業公民計劃

過去10年

>1,940 家企業參與



65

- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引內容索引、GRI內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明



中銀香港邀請社福人士參觀《清明上河圖3.0》 藝術展義工同事感想 防範金融犯罪部 梁迅

7月28日，中銀香港與博愛醫院、新家園協會等多間社福機構合作，邀請上千名弱勢社群人士參觀由本集團擔任首席公益合作夥伴、由故宮博物院和鳳凰衛視聯合主辦的《清明上河圖3.0》數碼藝術展。中銀香港派出近90名義工到場提供景點導賞服務。



在當前複雜的社會環境下，我認為同事們更需要攜起手來，共同為社會注入更多正能量，履行本集團的企業社會責任。雖然我是第一次參與義工工作，但我深刻體會到本集團同事的服務精神，更感受到了義工服務所帶來的樂趣。

「惜食分餉@中銀香港」及 保良局「回味」流心軟餐項目

中銀香港一直關心基層長者的樂齡生活，希望透過捐助不同項目為長者提供支援，改善生活環境，讓他們過得舒適及有尊嚴。



86歲的嬌婆婆居於位處偏遠的上水古洞一間鐵皮屋內，屋內設備簡陋，外出購買食材及自行煮食都比較困難。自從她參加了「惜食分餉@中銀香港」計劃後，惜食分餉流動車將膳食送予長者服務中心，再轉送至嬌婆婆家中，除了減輕了她的經濟負擔外，也解決了她難以自行煮食的煩惱。

現年93歲的翁婆婆2018年8月入住保良局樂安居，患有高血壓、腦退化症、白內障等疾病，被評定為中度吞嚥困難。在「回味」流心軟餐項目協助下，翁婆婆進食了8週軟餐（共15餐），每次均能進食全份軟餐，體重增加及情緒明顯改善，生活質素亦提高了。

保良局更推出軟餐食譜及網上頻道，將軟餐帶入社區，收錄45道軟餐的製作方法，讓照顧者在家自製軟餐，令體弱長者也可品嚐到色、香、味、形俱全的食物。

- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



2019「明日之星 — 上游獎學金」

聖公會曾肇添中學 馬同學

我十分高興能夠獲獎，感謝中銀香港對我的資助。早前正值文憑試備戰時期，壓力非常大，適逢家中出現突變失去經濟支柱，在生活出現經濟困難，導致我情緒十分不穩，一度失去學習的動力。幸得猶如救命稻草的「明日之星 — 上游獎學金」的幫助，讓我能夠在逆境中不致因為經濟困難影響了學習的機會，更啟發了我在逆境中要保持正面的價值觀，努力學習，爭取向上游的機會以改變現狀。我希望鼓勵各位面對困難的年輕人不要輕易放棄，要自強不息，謹記身邊還有很多同路人陪伴。



「中銀香港極客大賽2019」



由中銀香港主辦、香港科技園公司協辦的「中銀香港極客大賽2019」以「極力創未來」為主題，吸引了90支隊伍，經過連續24小時的馬拉松式比賽後，最終有7隊脫穎而出獲得獎項。

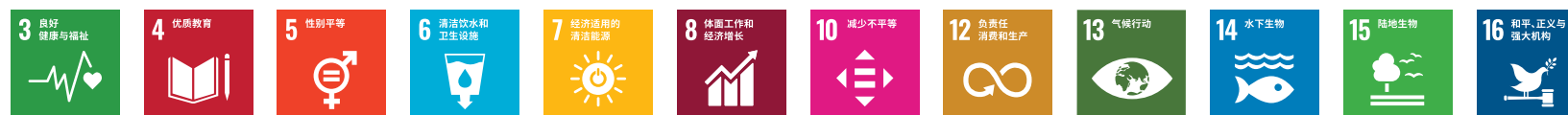
應用創新科技是銀行業發展的大方向。此次極客大賽吸引了眾多優秀的年輕人參加，參賽者的方案充滿創意，其中不少新穎方案將為客戶帶來嶄新的體驗。中銀香港將繼續與多方合作，積極鼓勵年輕人拓展潛能，以推動金融科技發展。



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
 - 10.1 社會公益
 - 10.2 關愛社區
 - 10.3 青少年發展
 - 10.4 推廣多元文化
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

11. 可持續發展表現數據一覽

可持續發展 目標



員工數據⁴⁹

截至2019年12月31日，本集團共有14,668名員工。

員工總數 (按員工種類、地區、合約性質及性別劃分)

員工種類	男性	女性	合計
編制員工	6,171	8,121	14,292
非編制員工	102	274	376
合計	6,273	8,395	14,668
地區	編制員工	非編制員工	合計
香港	12,259	333	12,592
內地	441	7	448
東南亞及其他	1,592	36	1,628
合計	14,292	376	14,668
合約性質	男性	女性	合計
全職員工	6,264	8,337	14,601
兼職員工	9	58	67
合計	6,273	8,395	14,668

員工總數 (按職級及性別劃分)

職級	男性	女性	合計	百分比
高階管理人員 ⁱ	485	307	792	5.40%
中間職等人員	3,029	3,005	6,034	41.14%
一般員工	2,759	5,083	7,842	53.46%
合計	6,273	8,395	14,668	
百分比	42.77%	57.23%		

i: 高階管理人員指處主管或以上員工。

員工總數 (按地區及年齡劃分)

地區	年齡				合計	百分比
	18-30	31-40	41-50	51或以上		
香港	3,482	3,136	3,641	2,333	12,592	85.85%
內地	166	153	112	17	448	3.05%
東南亞及其他	727	589	260	52	1,628	11.10%
合計	4,375	3,878	4,013	2,402	14,668	
百分比	29.83%	26.44%	27.36%	16.37%		

僱用當地居民為高階管理人員的比例 (按地區劃分)

地區	百分比
香港	86.31%
內地	75.00%
東南亞及其他	43.08%
合計	82.70%

- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽**
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

⁴⁹ 102-7, 102-8, 405-1, HKEx B1.1

新聘僱員人數（按性別、年齡及地區劃分）⁵⁰

	人數	比率
性別		
男性	1,397	9.52%
女性	1,613	11.00%
年齡		
18-30歲	1,877	12.79%
31-40歲	760	5.19%
41-50歲	271	1.85%
51歲或以上	102	0.69%
地區		
香港	2,466	16.81%
內地	99	0.67%
東南亞及其他	445	3.04%
合計	3,010	20.52%














僱員流失情況（按性別、年齡及地區劃分）⁵¹

	比率
性別	
男性	5.96%
女性	7.36%
年齡	
18-30歲	7.92%
31-40歲	3.40%
41-50歲	1.54%
51歲或以上	0.46%
地區	
香港	11.69%
內地	0.19%
東南亞及其他	1.44%
合計	13.32%

育嬰假ⁱⁱ使用情況（按性別劃分）⁵²

	男性	女性
享有育嬰假的員工總數	6,066	8,063
使用育嬰假的員工總數	193	272
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	192	263
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率（復職率）	99%	97%
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	188	246
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）	98%	94%

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
-  可持續發展的管治
-  業務發展及經濟貢獻
-  關愛員工
-  保護環境
-  供應鏈管理
-  貢獻社區
-  **可持續發展表現數據一覽**
-  香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
-  驗證聲明

⁵⁰ 401-1

⁵¹ 401-1, B1.2

⁵² 401-3

平均受訓時數及人數比率 (按職級及性別劃分)⁵³

平均受訓時數：36.8小時
受訓人員總數：14,449人
受訓人員比率：95.8%

職級	男性		女性	
	平均受訓時數(小時)	受訓人數比率(%)	平均受訓時數(小時)	受訓人數比率(%)
高階管理人員	28.4	96.7	31.2	99.3
中間職等人員	31.9	98.2	30.9	97.4
一般員工	50.6	94.1	35.8	94.2
合計	39.8	96.3	33.9	95.5

職業健康與安全表現⁵⁴

	合計
嚴重的職業傷害人數及比率 ^{iii,vii}	0人 0(每20萬工時)
損失工作日數及比率 ^{iv,vii}	686.03日 4.54(每20萬工時)
因工死亡事故人數及比率 ^{v,vii}	0人 0(每20萬工時)
可記錄之職業傷害人數及比率 ^{vi,vii}	0人 0(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重大傷害、疾病(或死亡)、因而不能履行原來工作職責。

vii: 2019年所有員工總工作時數為30,238,461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⁵⁵

	合計
經確認的歧視事件	0
經確認的貪污事件	0

按地區劃分的供應商百分比⁵⁶

地區	百分比
香港	81.6%
內地	13.7%
其他	4.7%
合共	100%



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

可持續發展的管治

業務發展及經濟貢獻

關愛員工

保護環境

供應鏈管理

貢獻社區

可持續發展表現數據一覽

香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告

驗證聲明

⁵³ 404-1, B3.1, B3.2

⁵⁴ 403-2 (2016), B2.1, B2.2

⁵⁵ 205-3, 406-1, B7.1

⁵⁶ B5.1

環境表現⁵⁷

	單位	2019年	2018年 ⁵⁸	差距
紙張⁵⁹				
紙張購買量	kg	576,549	618,847	-7%
紙張購買密度				
按僱員數量	公斤/人	45.79	50.40	-9%
能源消耗總量^{60, 61, 62}				
電力消耗總量	千瓦時	95,502,750	95,830,567	-0.3%
	千兆焦耳	343,810	344,990	
煤氣消耗總量	單位	52,676	53,370	-1%
	千兆焦耳	2,528	2,562	
公司車隊柴油消耗總量	公升	17,010	18,995	-10%
	千兆焦耳	612	684	
公司車隊汽油消耗總量 ⁶³	公升	62,803	54,101	16%
	千兆焦耳	2,073	1,785	
能源消耗總量	千兆焦耳	349,023	350,021	-0.3%
能源密度⁶⁴				
按僱員數量	千兆焦耳/人	27.72	28.51	-3%
溫室氣體排放量⁶⁵				
直接溫室氣體排放量(範疇一) ⁶⁶	二氧化碳當量(噸)	350	333	5%
能源間接溫室氣體排放量(範疇二) ⁶⁷	二氧化碳當量(噸)	65,083	65,003	0.1%
其他間接溫室氣體排放量(範疇三) ⁶⁸	二氧化碳當量(噸)	39	49	不適用
總溫室氣體排放量 ⁶⁹	二氧化碳當量(噸)	65,472	65,385	不適用

	單位	2019年	2018年 ⁵⁸	差距
溫室氣體排放密度⁷⁰				
按僱員數量	二氧化碳當量(噸)/人	5.20	5.33	不適用
按面積	二氧化碳當量(噸)/平方米	0.24	0.25	不適用
水^{71, 72}				
總耗水量	百萬公升	65	81	不適用
耗水密度				
按僱員數量	百萬公升/人	0.0052	0.0066	不適用
廢物棄置量⁷³				
一般廢物	噸	611.60	860.71	-29%
廢物棄置量密度				
按僱員數量	噸/人	0.049	0.070	-31%
主要廢物回收量⁷⁴				
無害廢物⁷⁵				
廢紙	噸	297.64	282.77	5%
膠樽	噸	0.41	0.35	17%
鋁罐	噸	0.38	0.21	81%
廚餘	噸	65.06	79.28	-18%
有害廢物⁷⁶				
充電池	粒	68	85	-20%
電子廢物	件	3,709	4,293	-28%
光管及慳電膽	件	851	1,186	-28%

⁵⁷ 由於政府相關部門未能提供整年度數據，與耗水量有關的部分資料，包括室氣體排放量、溫室氣體排放密度、水和耗水密度，只涵蓋2019年1月1日至10月31日。因此，2018及2019年數據不能作直接比較，下表未能提供相關的百分比差距。

⁵⁸ 為提升數據準確性，部分數據已經過重列。

⁵⁹ 301-1

⁶⁰ 302-1、A2.1、A2.3

⁶¹ 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電。

⁶² 系數的單位統一換算成千兆焦耳：電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，煤氣(0.048千兆焦耳/單位)，柴油(0.036千兆焦耳/升)，汽油(0.033千兆焦耳/升)。

⁶³ 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。

⁶⁴ 302-3、A2.1

⁶⁵ 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除的核算和報告指引》計算。

⁶⁶ 305-1、A1.1：包括煤氣及汽車相關溫室氣體排放。

⁶⁷ 305-2、A1.1：包括電力及煤氣相關溫室氣體排放。

⁶⁸ 305-3、A1.1：包括用水及排污相關溫室氣體排放。

⁶⁹ A1.2

⁷⁰ 305-4、A1.2、A1.5

⁷¹ 303-1(2016)、A2.2

⁷² 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電。

⁷³ A1.3、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。

⁷⁴ A1.6：包括集團在香港的主要物業及主要辦公大樓。

⁷⁵ A1.4

⁷⁶ 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

12. 香港聯交所 ESG 指引內容索引、GRI 內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告⁷⁷

本報告是按照《香港聯交所 ESG 指引》及《GRI 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已接受 GRI 核查，確保《GRI 準則》內容索引表述清晰，而有關 102-40 至 102-49 的標準已參照報告內容的相應章節披露。GRI 並提供聯合國可持續發展目標關聯報告，確保下表 SDG 內容索引表述清晰。核查主要採用本報告之英文版本進行。



GRI 101: 基礎 2016

一般披露

GRI 101: 一般披露 2016	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標內容索引
機構簡介				
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); 2019年年報 (第1, 99頁); 中銀香港網頁 >	
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18頁); 中銀香港網頁 >	
102-7		機構規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 可持續發展表現數據一覽(第68頁)	
102-8	B1.1	僱員數據	可持續發展表現數據一覽(第68頁)	8體面工作和經濟增長 10減少不平等
102-9	B5一般披露、B5.2	機構的供應鏈	供應鏈管理(第55, 56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	

- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所 ESG 指引內容索引、GRI 內容索引及聯合國可持續發展目標關聯報告
- 驗證聲明

⁷⁷ 102-55

一般披露				
GRI 102: 一般披露2016	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
機構簡介				
102-11		機構是否及如何按預警方針及原則行事	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	
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》、《種族多元共融僱主約章》、《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 2019年年報 > (第109頁)。	
102-13		機構參與的聯會及倡議組織	保護環境(第48頁)； 中銀香港網頁 >	
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)；關愛員工(第37頁)	16 和平、正義與強大機構
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28頁)；關愛員工(第37頁)	16 和平、正義與強大機構



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所 ESG 指引 內容索引、GRI 內容索引及 聯合國可持續發展目標 關聯報告**
- 驗證聲明

一般披露				
GRI 102: 一般披露2016	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
管治				
102-18		機構的管治架構	可持續發展的管治(第10頁); 2019年年報的「公司治理」章節(第65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	可持續發展的管治(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	可持續發展的管治(第10頁)	
102-22		最高治理機構及其委員會的組成	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	5 性別平等 16 和平、正義與強大機構
102-23		最高治理機構的主席是否兼任行政職位	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	16 和平、正義與強大機構
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	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	5 性別平等 16 和平、正義與強大機構
102-25		最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	16 和平、正義與強大機構
102-26		最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	可持續發展的管治(第10頁)	
102-30		風險管理流程的效果	可持續發展的管治(第14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); 可持續發展的管治(第16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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告**
- 驗證聲明

一般披露				
GRI 102: 一般披露 2016	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
管治				
102-35		最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	
102-36		薪酬決定的流程	2019年年報 > 的「公司治理」章節(第65頁)	
利益相關者參與				
102-40		機構的利益相關者群組清單	可持續發展的管治(第15頁)	
102-41		受集體協商協議保障的總僱員百分比	本集團並未設有集體談判勞動合同。但根據《員工行為守則》，集團所有員工擁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	可持續發展的管治(第15頁)	
102-43		邀請利益相關者參與的方式	可持續發展的管治(第15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	可持續發展的管治(第16頁)	
報導實務				
102-45		機構綜合財務報表或同等文件內包含的實體	2019年年報 > (第14頁)	
102-46		界定報告內容及議題界限的過程	可持續發展的管治(第16頁)	
102-47		決定報告內容過程中界定的重要議題	可持續發展的管治(第17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	可持續發展的管治(第17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](#)
- [可持續發展的管治](#)
- [業務發展及經濟貢獻](#)
- [關愛員工](#)
- [保護環境](#)
- [供應鏈管理](#)
- [貢獻社區](#)
- [可持續發展表現數據一覽](#)
- [香港聯交所 ESG 指引 內容索引、GRI 內容索引及 聯合國可持續發展目標 關聯報告](#)
- [驗證聲明](#)

一般披露				
GRI 102: 一般披露2016	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
報導實務				
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2019年5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 準則》內容索引	香港聯交所 ESG 指引內容索引、GRI 內容索引及 聯合國可持續發展目標關聯報告(第72頁)	
102-56		為報告尋求外部認證的政策及現行措施	驗證聲明(第88頁)	

特定主題準則及特定行業披露				
GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：經濟				
經濟表現				
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18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19頁)； 2019年年報 > (第14頁)	8體面工作和經濟增長 9產業、創新和基礎設施



- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所 ESG 指引 內容索引、GRI 內容索引及 聯合國可持續發展目標 關聯報告
- 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：經濟				
間接經濟影響				
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20頁)：載於本集團網頁的 《環境政策》▶	
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20頁)	5性別平等 9產業、創新和基礎設施 11可持續城市和社區
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20頁)	1無貧窮 3良好健康與福祉 8體面工作和經濟增長
反貪污				
GRI 103: 管理方針 2016	B7一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第27頁)	
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29頁)	16和平、正義與強大機構
GRI 205: 反貪腐 2016	B7.1	205-3 確認的腐敗事件和採取的行動	可持續發展數據一覽(第70頁)	16和平、正義與強大機構



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：環境				
物料				
GRI 103: 管理方針 2016	A2一般披露、 A3一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	保護環境(第44, 47, 53頁)； 載於本集團網頁的《 環境政策 》▶	
GRI 301: 物料 2016	A2.5	301-1 所用物料的重量或體積	可持續發展表現數據一覽(第71頁)；本集團是金融 服務機構，不需要耗用大量包裝材料。	8體面工作和經濟 增長 12負責任消費和 生產
	A3.1	降低產品和服務對環境影響的程度	保護環境(第48頁)	
能源				
GRI 103: 管理方針 2016	A2一般披露、 A3一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	保護環境(第44, 47, 53頁)； 載於本集團網頁的《 環境政策 》▶	
GRI 302: 能源 2016	A2.1	302-1 機構內部的能源消耗量	可持續發展表現數據一覽(第71頁)	7經濟適用的清潔 能源 8體面工作和經濟 增長 12負責任消費和 生產 13氣候行動
GRI 302: 能源 2016	A2.1	302-3 能源密度	可持續發展表現數據一覽(第71頁)	7經濟適用的清潔 能源 8體面工作和經濟 增長 12負責任消費和 生產 13氣候行動



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：環境				
能源				
	A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	保護環境(第47頁)；可持續發展表現數據一覽(第71頁)	
水資源				
GRI 103: 管理方針2016	A2一般披露、A3一般披露、A2.4	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	保護環境(第44, 47, 53頁)；載於本集團網頁的《 環境政策 》▶	
GRI 303: 水2016	A2.2	303-1 按源頭說明的總耗水量	可持續發展表現數據一覽(第71頁)	6清潔飲水和衛生設施
排放				
GRI 103: 管理方針2016	A1一般披露、A3一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	保護環境(第44, 47, 53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	A1.1	305-1 直接溫室氣體排放量(範疇一)	可持續發展表現數據一覽(第71頁)	3良好健康與福祉 12負責任消費和生產 13氣候行動 14水下生物 15陸地生物
GRI 305: 排放2016	A1.1	305-2 能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	可持續發展表現數據一覽(第71頁)	3良好健康與福祉 12負責任消費和生產 13氣候行動 14水下生物 15陸地生物



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：環境				
排放				
GRI 305: 排放 2016	A1.1	305-3 其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	可持續發展表現數據一覽(第 71 頁)	3 良好健康與福祉 12 負責任消費和生產 13 氣候行動 14 水下生物 15 陸地生物
GRI 305: 排放 2016	A1.2	305-4 溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據一覽(第 71 頁)	13 氣候行動 14 水下生物 15 陸地生物
	A1.5	減低排放量的措施及所得成果	保護環境(第 47 頁); 可持續發展表現數據一覽(第 71 頁)	
廢污水和廢棄物				
	A1 一般披露、 A3 一般披露	披露管理方針	保護環境(第 44, 47, 53 頁); 載於本集團網頁的《 環境政策 》▶	
	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 47, 50 頁); 可持續發展表現數據一覽(第 71 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
僱傭事宜				
GRI 103: 管理方針 2016	B1 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 32, 33 頁)	
GRI 401: 勞僱關係 2016	B1.2	401-1 新聘員工和離職員工總數及比例	可持續發展表現數據一覽(第 69 頁)	5 性別平等 8 體面工作和經濟增長 10 減少不平等
GRI 401: 勞僱關係 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 33 頁)	3 良好健康與福祉 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長
GRI 401: 勞僱關係 2016		401-3 育嬰假使用情況	可持續發展表現數據一覽(第 69 頁)	5 性別平等 8 體面工作和經濟增長
勞資關係				
GRI 103: 管理方針 2016	B4 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 32, 38 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 38 頁)	8 體面工作和經濟增長
	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，並訂立有效的招聘程序，確保合法合規。	
















- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
勞資關係				
	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	本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，並訂立有效的招聘程序，確保合法合規。因此，年內沒有出現違規情況。	
職業健康與安全				
GRI 103: 管理方針 2016	B2 一般披露、B2.3	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 38 頁)	
GRI 403: 職業安全衛生 2016	B2.1, B2.2	403-2 職業傷害情況	可持續發展表現數據一覽(第 70 頁)	8 體面工作和經濟增長
員工培訓與教育				
GRI 103: 管理方針 2016	B3 一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 34 頁)	
GRI 404: 訓練與教育 2016	B3.1, B3.2	404-1 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	可持續發展表現數據一覽(第 70 頁)	4 優質教育 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長 10 減少不平等
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 34 頁)	8 體面工作和經濟增長
















-  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
-  可持續發展的管治
-  業務發展及經濟貢獻
-  關愛員工
-  保護環境
-  供應鏈管理
-  貢獻社區
-  可持續發展表現數據一覽
-  **香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告**
-  驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
多元化與平等機會				
GRI 103: 管理方針 2016		103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 32 頁)	
GRI 405: 員工多元化與 平等機會 2016	B1.1	405-1 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	可持續發展表現數據一覽(第 68 頁)	5 性別平等 8 體面工作和經濟 增長
防止歧視				
GRI 103: 管理方針 2016		103-1、103-2、103-3 管理方針披露	關愛員工(第 32 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	可持續發展表現數據一覽(第 70 頁)；年內並沒有 發生導致罰款或警告的相關歧視事件。	5 性別平等 8 體面工作和經濟 增長
本地社區				
GRI 103: 管理方針 2016	B8 一般披露、 B8.1、B8.2	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	貢獻社區(第 40, 58 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 58 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
-  可持續發展的管治
-  業務發展及經濟貢獻
-  關愛員工
-  保護環境
-  供應鏈管理
-  貢獻社區
-  可持續發展表現數據一覽
-  香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
-  驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
本地社區				
G4-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21頁)；保護環境(第48頁)	1無貧窮 8體面工作和經濟增長 9產業、創新和基礎設施 10減少不平等 11可持續城市和社區
G4-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23頁)	1無貧窮 8體面工作和經濟增長 10減少不平等
G4-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23頁)	1無貧窮 8體面工作和經濟增長 10減少不平等
供應商社會責任表現				
GRI 103: 管理方針2016	B5一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	供應鏈管理(第55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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
供應商社會責任表現				
GRI 414: 供應商社會評估 2016	B5.2	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	供應鏈管理(第56頁)	5性別平等 8體面工作和經濟 增長 16和平、正義與 強大機構
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展表現數據一覽(第70頁)	
顧客健康及安全				
GRI 103: 管理方針2016	B6一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第27頁)	
GRI 416: 顧客健康與安全 2016		416-2 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。	16和平、正義與 強大機構
市場推廣				
GRI 103: 管理方針2016	B6一般披露	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第27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。	16和平、正義與 強大機構
















- 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
- 可持續發展的管治
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
- 保護環境
- 供應鏈管理
- 貢獻社區
- 可持續發展表現數據一覽
- 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- 驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
客戶私隱				
GRI 103: 管理方針 2016	B6 一般披露、 B6.5	103-1、103-2、103-3 管理方針披露	業務發展及經濟貢獻(第 27 頁)	
GRI 418: 客戶私隱 2016	B6.2	418-1 經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的 投訴總數	業務發展及經濟貢獻(第 27 頁) 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。	16 和平、正義與 強大機構



-  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
-  可持續發展的管治
-  業務發展及經濟貢獻
-  關愛員工
-  保護環境
-  供應鏈管理
-  貢獻社區
-  可持續發展表現數據一覽
-  香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
-  驗證聲明

特定主題準則及特定行業披露

GRI 準則及披露	《香港聯交所 ESG 指引》	描述	頁碼或直接解釋	SDG 目標 內容索引
類別：社會				
遵循社會及經濟法規				
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 27 頁)	
GRI 419: 社會經濟法規 遵循 2016	B6 一般披露	419-1 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。	16 和平、正義與 強大機構
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	關愛員工(第 37 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所 ESG 指引
內容索引、GRI 內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明



香港品質保證局

範圍及目的

香港品質保證局已對中銀香港(控股)有限公司(「該公司」)的2019年可持續發展報告(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。報告概述該公司、其成員機構[包括中國銀行(香港)及附屬機構,附屬機構含東南亞機構、中銀集團人壽保險有限公司及中銀香港資產管理有限公司](統稱「該集團」)於可持續發展方面的表現。報告中的資料及數據涵蓋2019年1月1日至12月31日。

此驗證聲明的目的是對報告所載之內容提供合理保證。報告按照全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告準則》的「核心」選項、香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》,以及參照聯合國可持續發展目標編制。

保證程度和驗證方法

驗證工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」執行。驗證過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。

驗證內容包括了解評估可持續發展重要範疇的過程、表現數據收集、計算和匯報的系統和程序,檢閱有關文件資料,與負責編制報告內容的代表面談,選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於驗證過程中經過詳細審閱。

獨立性

該公司負責收集和陳述報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的驗證過程是完全獨立。就提供此驗證服務而言,香港品質保證局與該公司之間並無任何會影響驗證獨立性的關係。

結論

基於是次的驗證結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

- 報告是按照GRI的《可持續發展報告標準》「核心」選項的要求編制,並符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》的披露責任條文;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將該集團的可持續發展表現(包括所有重要和相關的可持續發展範疇)闡述;
- 報告內的數據和資料可靠完整。

此報告準確地反映出該集團在可持續發展方面的重要事宜,並讓利益相關者能清楚掌握其在可持續發展方面的承諾、表現和進展。

香港品質保證局代表簽署

沈小茵
審核主管
2020年4月



- ▶ 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
- ▶ 可持續發展的管治
- ▶ 業務發展及經濟貢獻
- ▶ 關愛員工
- ▶ 保護環境
- ▶ 供應鏈管理
- ▶ 貢獻社區
- ▶ 可持續發展表現數據一覽
- ▶ 香港聯交所ESG指引
內容索引、GRI內容索引及
聯合國可持續發展目標
關聯報告
- ▶ 驗證聲明