

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。



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高級管理人員，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》、《性別歧視條例僱傭實務守則》、《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》等制訂人事管理制度，並遵守集團經營所在地的有關法例⁴⁷。我們就平等機會和反歧視行為制訂有關政策，要求所有員工遵守，共同建立和維持平等的工作環境。我們絕不容忍任何涉及對員工歧視、騷擾或傷害的行為⁴⁸。

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，我們已加入由勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會、香港復康聯會推出的《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，集團獲《Human Resources》雜誌頒發「2017人力資源創新獎」中的畢業生招聘卓越獎和人才招聘卓越獎兩項金獎、《香港經濟日報》屬下CTgoodjobs公司頒發「最佳僱主品牌大獎」，以及領英香港頒發「Transformation Award 2017」銀獎等。



- 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
- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴⁷ G4-DMA (遵守法規(社會/勞工))、HKEx B4一般披露、HKEx B4.1
⁴⁸ G4-DMA (多元化與平等機會)、G4-DMA (防止歧視)

薪酬待遇及福利⁴⁹

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，我們制訂了計分卡機制，確保在進行表現評估時公平地考慮到銷售及合規等因素。

我們的獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會考慮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，在員工刊物中以「星級服務事件簿」的形式予以嘉許。

本集團向員工提供完善的福利保障，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、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，還有其他銀行服務優惠，助他們靈活理財。



員工培訓及發展⁵¹

本集團致力為員工提供理想的事業發展平台，通過內部招聘機制，推動員工向上流動，促進員工與公司的共同發展。我們設有完善的人才庫，由多元背景且經驗豐富的專業人才組成。

我們為員工提供持續進修的學習機會，透過提供多元化的學習課程，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訂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⁵²。



有薪假期



我們實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是及生日、結婚及榮休賀禮；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室；以及為員工提供膳食及其他津貼等。集團設有榮休同仁聯誼會，並定期舉辦不同活動，增進退休員工之間的聯繫及溝通，讓退休員工也享有醫療福利⁵⁰。

- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁴⁹ G4-DMA (僱傭事宜)、HKEx B1一般披露

⁵⁰ G4-LA2

⁵¹ G4-DMA (員工培訓與教育)、HKEx B3一般披露

⁵² G4-LA10

我們致力培育年青人才，通過「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，通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，以及其他周邊配套，如職業導師計劃，職涯規劃等，為他們提供長遠的職業發展路徑。自2017年起，我們安排內地金融專業學生赴港實習，又支持金管局主辦的「私人財富管理先導人才培訓計劃」、「金融科技人才培育計劃」，切實體現我行培養青年人才、踐行社會責任的理念，為香港及內地培養金融人才貢獻力量。

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、團隊管理及領導才能等不同專業範疇。2017年，平均每名全職員工參與培訓的時間約58小時。年內，我們大力推動員工進行跨單位交流實習，並安排員工赴內地及海外交流，充實業務知識，擴闊視野。我們更是業內首家參照《能力標準說明》發展內部培訓課程的機構，至今已獲取7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，我們已連續兩年安排逾100位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。



集團東南亞機構的管理人員及骨幹人員到香港交流

- 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
 - 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

7.2 聆聽與溝通⁵³

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、單位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，除了向原單位上級反饋外，員工亦可以透過「中銀香港員工申訴／意見程序及處理規定」、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⁵⁴。我們也不時透過員工意見調查收集意見，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，我們會聽取各單位員工意見。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⁵⁵，亦為不同員工組織焦點小組溝通會，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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵³ G4-DMA (勞資關係)

⁵⁴ G4-DMA (員工申訴機制)、HKEX B4.2

⁵⁵ G4-LA4

7.3 健康和安⁵⁶

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安健知識的培訓課程，包括基本防火課程、防盜演練、職業健康及安全座談會，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⁵⁷。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。

我們制訂了《中銀香港三防安保管理辦法》，涵蓋防劫(盜)、防火及防破壞，並透過《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。

除了為員工提供一個安全的工作環境，我們同樣關心員工的心理健康，並為員工提供「健怡計劃」，讓員工免費享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，我們會按員工需要，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
- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

⁵⁶ G4-DMA (職業健康與安全)、HKEx B2一般披露、HKEx B2.3

⁵⁷ G4-DMA (顧客健康及安全)



7.4 工作與生活平衡

本集團致力倡導工作與生活平衡，鼓勵員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡。年內，我們為員工舉辦了一系列康樂活動，包括手工藝工作坊、禮儀工作坊、瑜珈班、龍舟體驗日及歌唱比賽等，豐富員工的工餘生活，加強員工的凝聚力。我們還組織了不同的文體隊伍，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。

2017年，為慶祝中國銀行在港服務100週年，我們舉行了「中銀香港百年華誕慶祝大會」，邀請了政經商各界嘉賓、社會賢達蒞臨，與現職中銀香港員工及榮休前輩共慶盛事，回顧一個世紀以來的發展歷程以及輝煌成就，開啟新百年征程。慶祝活動還包括在香港迪士尼樂園組織「慶祝中銀香港百年華誕員工及家屬大型嘉年華活動」，共有逾28,000名員工及家屬參加。當天我們也邀請了基層家庭及長者同遊迪士尼，讓員工享受家庭歡樂的同時，共同履行社會責任。

- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

羽毛球隊

中銀挑戰盃

女單：冠、亞、季軍

混雙：季軍

主辦單位：香港銀行華員會



籃球隊

中企協籃球比賽

冠軍

主辦單位：香港中國企業協會



田徑隊

綠色力量2017年環島行

銀行盃50K全程冠軍及季軍

銀行盃25K半程冠軍

主辦單位：綠色力量



保齡球隊

2017全港銀行及金融業保齡球大賽

團體隊冠軍

女子個人冠軍

主辦單位：香港銀行華員會

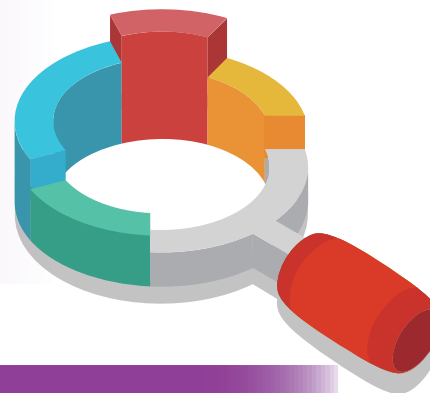
- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
- 關愛員工
 - 7.1 以人為本
 - 7.2 聆聽與溝通
 - 7.3 健康和安
 - 7.4 工作與生活平衡
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

「認識腦退化症，關愛年長人士」講座

中銀人壽 — 王克勤



以往我對腦退化症的認識不深，只從媒體報導中略知一二。當時我從未想過要去瞭解腦退化症，直至身邊長輩陸續出現問題。在不知從何入手的時候，我剛巧得知集團舉行有關認識腦退化症的講座。在短短一個半小時裡，我認識到腦退化症的成因、治療方法、護理方式及可提供協助的組織。我知道照顧患者是一個艱巨而持久的過程，身心的堅持十分重要。我們要緊記以正面態度去面對，才能與患者一起攜手走過精彩的人生。



中銀新鮮人

環球企業金融部 — 鄧明怡



作為中銀香港的一名見習管理人員，初入職場，難免忐忑。幸運的是，我不是孤軍奮戰，感謝同事們在百忙之中教導我各類專業知識；感謝其他見習管理人員的親切對待，無論是工作或日常上遇到的問題，都會與我分享及分擔；感謝人力資源部的細心安排，讓我可以不同單位接受培訓，對整個中銀香港業務架構有了深入認識。我很感恩自己選擇做一個中銀人，見證本行轉型成國際化區域性銀行，在「一帶一路」倡議下大展拳腳，為社會、為國家作出貢獻。

- 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
- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

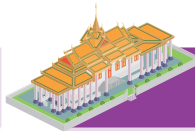


一分耕耘 一分收穫

中銀泰國 — 營業部 李玲



2017年是辛苦付出的一年，也是收穫滿滿的一年。2017年1月，中銀泰國正式加入到中銀香港的大家庭。我們期盼著中銀香港先進的管理理念和系統帶動業務發展。經過全行上下近一年的努力，通過各個層面的不斷培訓、學習、溝通，各級員工主動出謀劃策，中銀泰國穩健發展。



我在中國銀行工作感到自豪

中銀香港雅加達分行 —
Marvelia Harlim

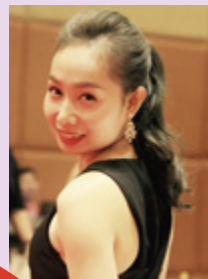
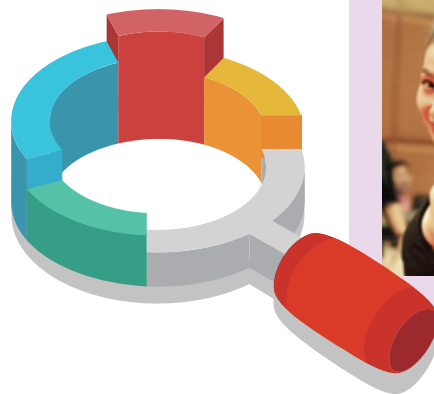


我於2017年8月加入中國銀行雅加達分行。初時，我對銀行客戶服務一無所知。我很感謝這裏的同事，在我上班初期給予我不少指導，讓我能獨立工作。此外，公司還為我提供參加培訓及出差的機會，讓我在短短幾個月便有豐富的學習經驗。回望過去，我十分慶幸能加入中國銀行。我總是跟我的朋友們說，我為能在中銀香港工作感到自豪。



努力工作，實現目標

中銀香港金邊分行 — Sameth Ratana



我在中國銀行金邊分行工作已6年了，金邊分行可以說是我的第二個家。我很喜歡我的工作，因為通過統籌不同項目和活動，我總能從中學習新知識。團隊合作在工作中起著最重要的作用，我會繼續發揮團隊精神，為中銀香港不斷壯大，成為柬埔寨最大的商業銀行而作出貢獻。

- 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
- 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
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引