



大眾金融控股有限公司  
PUBLIC FINANCIAL HOLDINGS LIMITED

(於百慕達註冊成立之有限公司) 股份代號：626

# 2018年 環境、社會及管治報告



## 目錄

	頁碼
關於本報告	2
管理層的話	3
1. 建立可持續發展框架	4
2. 我們的社區	9
3. 我們的人才	12
4. 我們的客戶	15
5. 我們的供應鏈管理	17
6. 我們的環境	18
表現數據摘要	20
香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	22



## 關於本報告

### 報告標準及範圍

大眾金融控股有限公司(「大眾金融控股」)及其附屬公司(統稱「本集團」)根據香港交易及結算所有限公司(「香港交易所」)發佈之《環境、社會及管治報告指引》撰寫本年度環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告詳述本集團在二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日(「報告期」)期間於社區參與、人力資本、商業服務、供應商管理，以及環境保護等五個主要範疇的表現、政策及策略。本報告旨在以透明的渠道向持份者介紹本集團與環境、社會及管治有關的措施及工作。

本報告的範圍與於二零一八年五月十七日刊發的2017年環境、社會及管治報告所載者並無重大變動。

本報告涵蓋本集團於香港的主要業務，包括其四間附屬公司，以及各個辦事處和分行。各附屬公司的名稱及主要業務如下：

附屬公司名稱	主要業務
大眾銀行(香港)有限公司(「大眾銀行(香港)」)	提供銀行、金融及其他相關服務
大眾財務有限公司(「大眾財務」)	提供存款及貸款服務
大眾證券有限公司(「大眾證券」)	提供證券經紀服務
運通泰財務有限公司(「運通泰」)	提供個人貸款及物業按揭貸款、以及持牌公共車輛(例如的士)融資服務

### 批准

本報告之英文版經大眾金融控股董事會(「董事會」)於二零一九年三月審批。

### 回應

如對本報告或本集團之環境、社會及管治表現有任何意見及建議，歡迎隨時發送電郵至 [esg@publicbank.com.hk](mailto:esg@publicbank.com.hk) 與本集團的企業文化及社會責任團隊聯絡。

## 管理層的話

自一九九一年成立以來，本集團一直以成為一間備受認可及尊崇的香港金融機構為使命，力求在提升集團收益及股東價值的同時，在客戶服務及企業管治方面亦有出色表現。我們欣然提呈本集團的環境、社會及管治報告，展示我們於二零一八年財政年度的可持續發展表現。作為一間致力滿足持份者期望的負責任企業，本集團於過去一年在可持續發展方面作出了巨大的努力。

為有效處理環境、社會及管治議題，本集團成立了環境、社會及管治督導委員會（「督導委員會」），並由該督導委員會制定《企業社會責任政策》，概述符合本集團業務方向之環境、社會及管治目標。大眾金融控股承諾秉持可持續業務發展理念，定將繼續為環境及社區作出貢獻。

了解股東、客戶、員工、監管機構、業務夥伴及供應商等持份者的關注議題對有效管理我們的可持續發展表現極為重要。我們透過各種途徑與持份者溝通，了解他們就本集團在環境、社會及管治方面的表現、風險及機遇提出的寶貴意見。透過本報告，我們向持份者闡述我們在紓減由業務引起的環境、社會及管治風險的措施，以及促進社區與環境可持續發展的方針。

我們將繼續在邁向可持續發展的旅程中爭取持份者的支持。大眾金融控股的企業價值觀將一直指引本集團與持份者密切合作，加強我們在業務營運地區的可持續發展表現。

**執行董事兼行政總裁**

**環境、社會及管治督導委員會主席**

**陳玉光**

# 1. 建立可持續發展框架

## 1.1 可持續發展的管治架構

處理可持續發展事宜和管理環境、社會及管治相關風險需要一個有效的管治架構。董事會負責策略性監察本集團的企業社會責任方向。本集團的督導委員會由大眾金融控股的執行董事兼行政總裁擔任主席，成員包括本集團的董事及高級管理層。督導委員會就各項環境、社會及管治相關的活動及事宜提供指導，審閱本集團的環境、社會及管治相關策略、政策及報告，並監督本集團推行有關環境、社會及管治措施的情況。督導委員會亦負責確定環境、社會及管治相關風險，並確保適切有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統已經實施。為支援督導委員會工作，本集團成立了環境、社會及管治報告工作小組（「報告工作小組」），負責就各項環境、社會及管治相關措施作出建議、監察其推行情況及評估其成效，並及時向督導委員會匯報環境、社會及管治相關事宜及進展。企業文化及社會責任團隊與各部門及業務單位溝通合作，於整個集團內推廣及推行企業社會責任措施。

以下各方在我們管理企業社會責任的工作中擔當重要角色：

董事會	
<ul style="list-style-type: none"> <li>監管企業管治常規及程序，並維持本集團適當及有效的風險管理及內部監控系統，以確保本集團遵守適用規則及法規。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審批環境、社會及管治報告、企業社會責任政策，以及年度環境、社會及管治預算。</li> </ul>
督導委員會	
<ul style="list-style-type: none"> <li>確定環境、社會及管治的管理方針、策略、優先事項及目標。</li> <li>確定可能對環境及社會造成重大影響的相關環境、社會及管治範疇、層面及關鍵績效指標。</li> <li>透過各種溝通途徑定期接觸持份者，確定重要範疇及關鍵績效指標，並了解持份者意見。</li> <li>就關鍵績效指標定義或計算方法的差異及變化原因（如有），檢討及報告相關的匯報範圍及方法。</li> <li>審閱並向董事會或其授權的董事委員會推薦有關環境、社會及管治活動的預算。</li> <li>審閱並建議為報告工作小組分配足夠的設施及資源，以讓其完成董事會或其授權的董事委員會批准的任務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>留意報告工作小組提交的進度報告。</li> <li>監察環境、社會及管治報告指引在本集團的推行情況，審閱環境、社會及管治報告並提呈董事會予以批准。</li> <li>評估及確定環境、社會及管治相關風險，並確保適切有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統已經實施。</li> <li>就相關監管機構規定的環境、社會及管治報告事宜，確保本集團遵守相關的法律、法規、政策及指引。</li> <li>提升集團的品牌價值和公眾形象。</li> </ul>

## 1. 建立可持續發展框架

### 報告工作小組

- 監察各項環境、社會及管治相關措施的推行情況及評估其成效，並就此作出建議。
- 適時向督導委員會報告環境、社會及管治相關事宜及進展。

### 企業文化及社會責任團隊

- 在本集團內部及外部推廣與企業社會責任及銀行文化有關的事宜。

### 各部門及業務單位

- 在日常營運中推行企業社會責任常規。

### 1.2 企業社會責任政策

本集團的《企業社會責任政策》旨在常規化我們在商業道德、工作場所、環境、社區參與，以及與持份者溝通途徑等範疇的可持續發展。《企業社會責任政策》適用於本集團所有的營運業務及附屬公司，並概述我們的可持續發展方針，更特別訂明指引負責任行為的原則，包括遵守相關法例及法規，努力維持高度的道德標準，在決策過程考慮可持續發展的因素，以及致力實現環境、社會及管治相關的目標和指標。

《企業社會責任政策》的宗旨為：

- 履行社會責任，在經營業務及與持份者溝通的過程中秉持高標準的道德行為，並為社區的可持續發展作出貢獻
- 在集團內提倡環保精神，鼓勵節約能源，並在辦公室推行環保措施
- 為所有企業社會責任活動設立原則，以促進可持續發展，並努力遵循國際最佳慣例
- 建立衡量績效的準則
- 長遠提升本集團的品牌價值和公眾形象

### 1.3 商業道德

如《企業社會責任政策》所述，我們致力在業務營運中保持高度的道德標準及誠信。本集團的價值觀及道德操守由我們的《員工行為守則》<sup>1</sup>、《道德守則》及《反洗黑錢及反恐融資政策及程序》指引並規範。我們定期檢討及更新相關的政策和程序，以確保員工遵循恰當的商業道德常規及行為，以及遵守企業和監管要求。作為本集團的一分子，所有員工均須維持高度的道德標準，嚴格遵守相關的反賄賂及反貪污法規。本集團絕不容忍任何形式的賄賂及貪污。

<sup>1</sup> 《員工行為守則》適用於大眾銀行(香港)、大眾財務及大眾證券。

## 1. 建立可持續發展框架

本集團成立了合規部，以確保適用於本集團的監管指引經過評估，以及相關措施獲推行及定期監管。合規部的職能亦包括處理所有懷疑洗黑錢的個案。如在合規檢查中發現任何違反監管要求的情況，該部門都必須上報，以採取補救行動。我們定期邀請來自廉政公署的嘉賓講者舉辦講座，讓員工重溫反貪污相關措施及風險事宜的知識。合規部負責向風險管理委員會匯報重大合規事宜，並提供行動建議，以減低潛在於業務單位的合規風險。

為確保符合本集團對商業道德的期望，我們定期檢討及更新《舉報政策》，為持份者提供舉報途徑，以便他們就欺詐及／或不道德行為，以及違反法律法規及／或本集團政策的行為作出投訴，減低或避免造成財務、法律或聲譽上的重大負面影響。我們鼓勵持份者作出舉報而毋須害怕遭受報復。職員如發現任何違反或懷疑違反《員工行為守則》及《道德守則》的行為，可以向內部審核部主管舉報。

本集團完全遵守有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法例及法規。於報告期內並無任何對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

### 1.4 企業文化

本集團致力建立及提倡良好的企業文化。我們於二零一八年制定了《企業文化及價值觀政策》（「該政策」），詳列一套引導員工行為的價值觀。該政策清楚訂明本集團的企業核心價值，以及有助於在各項業務中發展及促進良好企業文化的原則和指引。該政策與我們的企業文化互相呼應，有助推行審慎的風險管理及推廣恰當的行為，從而為客戶帶來正面影響，並於本集團內部建立高度的道德標準。該道德標準高於法例最低要求，反映我們對健全企業文化及良好管治的充分承諾。

二零一九年，我們將進一步推廣本集團的企業核心價值，並鼓勵員工在日常業務中實踐該等價值觀。

#### 企業文化聲明

本集團致力推動良好的企業文化，因此訂立了六個企業核心價值。這些價值觀幫助我們的員工建立良好的工作態度和表現，從而使集團邁向成功之路，並制定有效的策略，以實踐我們的使命。

#### 我們的使命

我們一直以成為一間備受認可及尊崇的香港金融機構為使命，力求在提升集團收益及股東價值的同時，在客戶服務及企業管治方面亦有出色表現。

#### 我們的企業核心價值

 <p>互相關顧</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧及安危、共享福祉</li> <li>• 樂意聆聽、理解需要</li> <li>• 回饋社會、服務社群</li> </ul>	 <p>追求卓越</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 努力不懈、追求極致</li> <li>• 關注績效、以客為尊</li> <li>• 拓展心量、助人成長</li> </ul>
 <p>嚴守紀律</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 克己自制、遵行指令</li> <li>• 貫徹始終、獨立自主</li> </ul>	 <p>審慎而行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 冷靜分析、精準判斷</li> <li>• 心思熟慮、決定正確</li> <li>• 高瞻遠矚、展望將來</li> </ul>
 <p>維護道德及提倡廉正</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 力求恰當、做對的事</li> <li>• 心存誠實、公平公正</li> <li>• 言行一致、符合道德</li> </ul>	 <p>彼此信賴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開誠布公、可靠可依</li> <li>• 真誠相待、互相尊重</li> </ul>

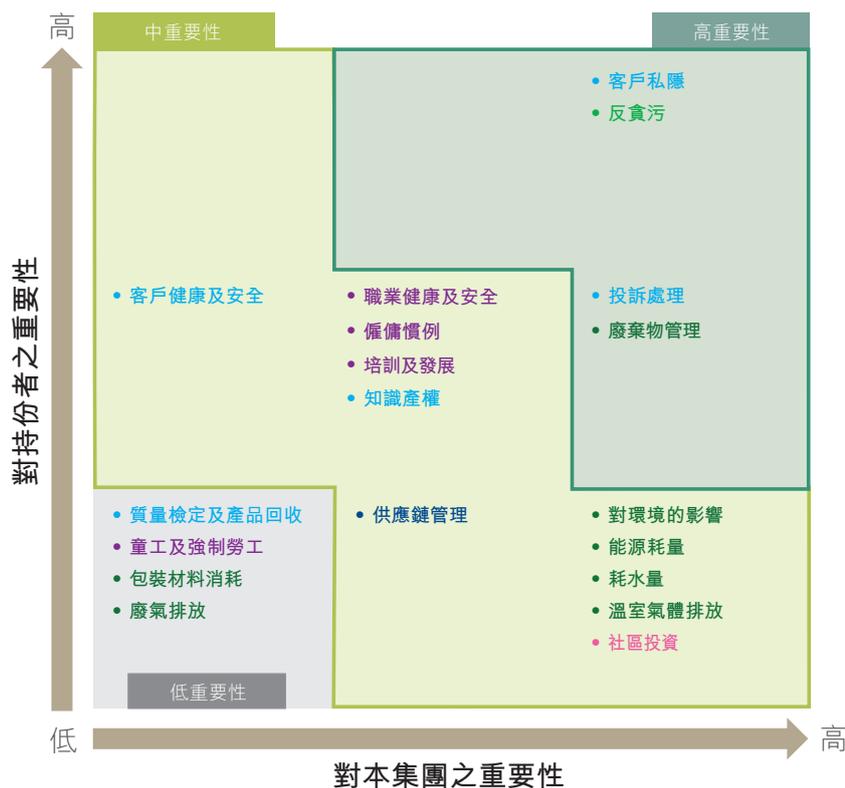
# 1. 建立可持續發展框架

## 1.5 持份者參與及重要性評估

了解股東、客戶、員工、監管機構、業務夥伴及供應商等持份者的關注議題非常重要。因此，我們透過各種途徑與持份者溝通。

於編製本報告時，本集團委任了獨立顧問進行一項架構清晰、包含三個階段的重要性評估，以確定應納入本報告的重要環境、社會及管治議題。

第一階段：識別	第二階段：排列優次	第三階段：確定重要議題
<p>同業基準評估：審閱三間同業公司的環境、社會及管治披露資料，以識別業界常規。</p> <p>持份者參與：為內部及外部持份者舉行一次網上調查及兩次持份者參與工作坊，以排列出各種環境、社會及管治議題的重要性。</p>	<p>綜合同業基準評估、持份者參與工作坊及網上調查的結果，並進行分析。整合不同重要性的環境、社會及管治議題，並列出一份清單，供第三階段使用。</p>	<p>我們就各項環境、社會及管治議題對本集團業務及對持份者的重要性編製了一個重要性矩陣（請參見以下矩陣），以便我們從一系列廣泛的環境、社會及管治議題中選出最為重要的範疇作重點披露。</p>



重要性矩陣

## 1. 建立可持續發展框架

督導委員會成員審視相關重要議題的完整清單後，選出並確定應於本報告披露的環境、社會及管治議題、相關的《環境、社會及管治報告指引》層面，以及關鍵績效指標。本報告圍繞以下重要議題編製，相關議題將於第2至第6章詳細討論。

重要環境、社會及管治議題	本報告相關章節
<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪污</li> </ul>	建立可持續發展框架
<ul style="list-style-type: none"> <li>社區投資</li> </ul>	我們的社區
<ul style="list-style-type: none"> <li>僱傭慣例</li> <li>職業健康及安全</li> <li>培訓及發展</li> </ul>	我們的人才
<ul style="list-style-type: none"> <li>投訴處理</li> <li>知識產權</li> <li>客戶私隱</li> </ul>	我們的客戶
<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> </ul>	我們的供應鏈管理
<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放</li> <li>廢棄物管理</li> <li>能源耗量</li> <li>耗水量</li> <li>對環境的影響</li> </ul>	我們的環境

## 2. 我們的社區

為配合本集團於《企業文化聲明》列明的價值觀，我們致力保護環境及服務有需要人士，特別是基層兒童、長者及其他弱勢社群。我們的《企業社會責任政策》的主要目標是為各項企業社會責任活動訂立原則，以促進可持續發展，並遵循國際最佳慣例。我們於二零一六年成立「PB義工兵團」，參與慈善活動為社會帶來正面的影響。此外，我們與多個本地社區團體及機構合作，為各類社區活動及慈善活動提供支援。於二零一七／二零一八年度，我們的「PB義工兵團」貢獻逾450小時的服務時數，更獲義務工作發展局頒授嘉許狀。



### 為善最樂

「『PB義工兵團』致力透過慈善步行、海岸清潔及探訪長者等企業社會責任活動為本地社區作出貢獻，並推動環保。參加企業社會責任活動的最大收穫就是看到受助人溫暖的笑容，因此我鼓勵所有同事加入『PB義工兵團』，一起為社會帶來改變。加入『PB義工兵團』之前，我從未想過那麼微不足道的付出能為他人帶來這麼多的幸福和快樂。我們絕不應低估每個微小的付出所帶來的力量。」

大眾銀行(香港)私人貸款中心  
「PB義工兵團」成員  
許錦堂



職員義工與深水埗區的長者共慶端午節。

### 2.1 創建仁愛社會

二零一八年九月，「PB義工兵團」的義工參與由循道衛理楊震社會服務處舉辦的「同心關懷賀中秋」活動。一眾義工探訪長者，並派發由本集團員工捐贈的月餅及其他禮品。探訪期間，義工向長者獻上關懷與問候，主動了解長者的需要，並隨後向主辦機構反映。



## 2. 我們的社區

### 2.2 扶助青少年

本集團亦透過與弱勢青少年分享銀行業知識，為本地社區作出貢獻。大眾銀行(香港)於去年參與僱員再培訓局(「再培訓局」)推出的「學校就業講座」計劃，並在二零一八年十月以僱主講者的身份出席於香港紅十字會雅麗珊郡主學校舉辦的就業講座。該學校為有特殊需要的6至12歲學生提供教育及復康服務。講座期間，本集團的代表簡介了香港的銀行業整體狀況、大眾銀行(香港)及其企業文化。此外，我們亦重點講述銀行業不同崗位的就業前景及為畢業生提供的發展機會，並與同學分享求職及面試的心得。在是次就業講座中，學生從本集團代表的講解中獲益良多，亦更了解銀行業的就業發展途徑。



本集團透過各類社區參與活動滿足長者及青少年的需求，從而成為一間獲認可和備受尊崇的金融機構。

### 2.3 二零一八年社區服務摘要



- **與長者共慶端午節**  
是次活動由鄰舍輔導會深水埗區長者社區照顧服務中心主辦，讓義工與居住在深水埗區的長者齊賀端午節，向他們送上傳統糉子及其他食物作為禮物。
- **同心關懷賀中秋**  
本集團員工與循道衛理楊震社會服務處合作，探訪居住在黃大仙區的獨居長者，向他們送上月餅等應節食品，受訪長者均感到非常高興。



## 2. 我們的社區

- 基督教青年會兒童發展基金 — 「展才創富」師友計劃(「該計劃」)**  
 該計劃由香港特區政府及外部捐助者贊助。本集團員工擔任青年導師及義工，為學員提供各種建議，包括維持正向思維、為未來規劃發展個人優勢、能力或技能，以及培養儲蓄習慣等。我們的義工亦參與各種活動，以促進學員的個人發展。
- 學校就業講座**  
 本集團員工於香港紅十字會雅麗珊郡主學校進行就業講座，為有特殊需要的學生簡介香港的銀行業、畢業生的發展機會，以及求職和面試的心得。



其他

- 1+1 共享送社區計劃**  
 我們的義工製作了兩個玻璃盆景，捐贈予香港小童群益會作慈善義賣之用。
- 義跑義行「義」018**  
 此項年度慈善活動由義務工作發展局舉辦，旨在為義務工作發展籌集經費。
- 公益愛牙日 2018**  
 本集團全力支持由香港公益金(「公益金」)舉辦的公益愛牙日。透過是次籌款活動，讓弱勢社群能得到更好的口腔護理服務。
- 愛心相連大行動 2018/19 之慈善義賣站**  
 此項年度籌款活動由香港紅十字會(「紅十字會」)舉辦，旨在向公眾推廣「分享與關懷」的精神。本集團的義工同事亦參與了是次慈善活動，並負責旺角義賣站的運作。活動收益用作資助紅十字會的支援服務，幫助有需要人士。
- 愛心相連大行動 2018/19 之「守尋·愛-特工『守』索日」**  
 本次活動旨在鼓勵公眾通過參與一系列的實驗及教育遊戲，加強對紅十字會人道工作的了解。我們的員工亦為活動提供相應支援，包括管理遊戲攤位及協助人流管制等。
- 保良局慈善獎券 2018**  
 大眾銀行(香港)全力支持保良局慈善獎券 2018，為其提供的社會及教育服務籌集經費。為推廣該項慈善活動，我們在各分行發售獎券，鼓勵客戶關心社區。



## 3. 我們的人才

本集團的業務建基於我們1,359位<sup>2</sup>員工的努力之上。因此，我們致力創造一個公平、健康及安全的工作環境，讓員工能夠充分發揮其潛能。我們遵守《人力資源政策手冊》、《企業社會責任政策》、《員工行為守則》及《道德守則》中訂立的原則，例如於營運中秉持高標準的道德行為、推動員工培訓與發展，以及維持安全及健康標準。

### 3.1 建立優秀而多樣化的員工團隊

我們的《人力資源政策手冊》根據相關勞工法例及法規而編製。本集團致力提供公平而安全的工作環境，並為不同國籍、種族、宗教、性別、年齡、體能、懷孕狀況或家庭背景的員工提供平等機會，以促進及包容多樣性。基於平等機會的原則，我們在招聘、解僱、晉升及任何其他人事調動的過程中，均十分強調公平、誠信及正直等價值。在報告期內，我們嚴格遵守本港有關僱傭及勞工慣例方面的法例及法規，包括涉及職業健康與安全、反歧視、童工及強制勞工的相關規例。

我們的《人力資源政策手冊》亦訂明與員工福利、薪酬及專業操守相關的政策和程序。本集團會因應員工的經驗及職責，提供與之相稱並具競爭力的薪酬和福利待遇。

### 3.2 培訓及發展

在瞬息萬變的商業環境中，我們必須讓員工掌握最新的知識及技能，使他們在銀行業中能保持競爭力。

我們備有全面的表現評核制度，每年監察及評估員工表現。相關評估更可用作員工與管理層之間的溝通平台，加強雙方對員工表現及事業目標的雙向討論。此外，本集團鼓勵及舉辦與工作有關的培訓及工作坊，以進一步提升員工的工作表現及能力。

本集團為員工安排各種與銀行業有關的內部和外部培訓課程。大眾銀行（香港）及大眾財務提供各類型的內部培訓，以提升員工的能力及工作表現，從而提高本集團的業務效益及營運效率。此外，我們亦設立外部培訓資助計劃，以在集團內培養持續進修的文化。所有全職員工均可報讀外部培訓課程，並向培訓及發展部主管及高級管理層申請資助。該資助計劃讓員工發掘其潛能，並促進他們的發展。

受訓員工的百分比  
**100%**



<sup>2</sup> 本集團共有 1,348 名全職員工及 11 名兼職員工。

## 3. 我們的人才

### 支援專業發展，追求卓越業務

為支持人才發展及提升本港銀行從業員的專業水平，金管局與銀行業界及相關專業團體合作，推出銀行專業資歷架構。二零一八年，我們邀請了一位來自香港銀行學會的講者就銀行專業資歷架構舉行簡介會，鼓勵分行經理參加與銀行專業資歷架構有關的各種培訓課程及考試。雖然該資歷架構並非強制性的發牌制度，但我們鼓勵僱員在其專業工作範疇內，參加金管局舉辦的相關培訓課程及考試，以提升及維持他們的專業能力。



### 再培訓局人才企業嘉許計劃

大眾銀行(香港)自二零一一年起，連續多年榮獲再培訓局嘉許為「人才企業」，以認可本集團在員工培訓及發展方面的卓越成績。再培訓局評估本集團的各項表現，包括人力資源發展、培訓和發展制度及資源規劃等方面的企業社會責任。今年再培訓局再度向本集團頒授「人才企業」殊榮，表彰我們的出色表現及持續不懈的努力。



### 3.3 職業安全及健康

本集團致力為員工提供健康安全的工作環境。在本集團的《企業社會責任政策》的指引下，我們遵守與職業健康及安全有關的法例及法規，並制定安全措施及程序，以預防業務營運期間潛在的職業風險。

為有效管理和降低相關的健康及安全風險，我們訂立並推行適當的健康及安全措施，例如進行防火演習<sup>3</sup>及為員工提供急救培訓。我們更培訓若干員工擔任各部門的消防安全主管，以便在必要時提供支援。

於報告期內，本集團並無任何與提供安全工作環境及保護僱員免受職業危害相關的重大違規個案。

<sup>3</sup> 二零一八年，本集團於大部分辦公地點進行了防火演習。

### 3. 我們的人才

#### 3.4 員工溝通

我們為員工提供各種溝通途徑，包括定期員工通訊、委員會會議及員工文化問卷調查。此外，我們亦舉辦年度營業會議，以便大眾銀行(香港)的員工與高級管理層溝通。

#### 3.5 關懷員工

本集團相信所有員工的健康及福祉對於建立正面及互相關懷的工作環境至關重要。本集團遵守香港法例第57章《僱傭條例》的規定，確保為員工安排合理的工時及休息日。大眾銀行集團(香港)康體會(「康體會」)舉辦一系列員工參與活動，例如週年晚宴、燒烤及體育活動等，以滿足本集團員工的不同喜好。

##### 促進工作與生活平衡

「作為康體會委員，我以幫助集團為同事創建更包容及輕鬆的工作環境為目標。過去十年，我與來自不同附屬公司及部門的同事合作，為我們的同事及其家人組織各類康樂活動。」

為幫助同事保持良好體魄，並推廣健康的生活方式，我們舉辦多項體育賽事及活動。例如，一年一度的保齡球比賽很受同事歡迎。除了體育賽事外，我們亦為集團同事舉辦各種戶外康樂活動。今年年初我們舉辦燒烤派對，更吸引了超過100名參加者。看到大家都能在日常工作以外的時間放鬆身心，我真的很高興。

我希望日後有更多同事加入康體會成為委員，協助籌辦更多活動，讓我們能在工作與生活之間取得更好的平衡。」

大眾銀行(香港)強積金及銀行保險服務  
康體會籌備委員  
陳增華



員工與親友一起參加戶外康樂活動。

#### 3.6 員工嘉許

為嘉許員工的長期服務及貢獻，本集團於二零一八年向124名員工頒發長期服務獎。

服務年限	員工人數
25年	13人
20年	15人
15年	2人
10年	47人
5年	47人



員工獲頒長期服務獎，以嘉許他們對本集團的貢獻。



## 4. 我們的客戶

本集團非常注重為客戶提供優質服務，並致力在整個營運過程中考慮客戶的需求及利益，從而維持卓越的服務質素。根據《企業社會責任政策》所述的方針，我們定期檢討及變更本集團的產品及服務。

### 4.1 客戶資料私隱和知識產權

本集團遵守香港交易所、金管局、證券及期貨事務監察委員會等監管機構制定的法規及慣例。作為致力促進良好企業文化的銀行集團，我們在處理高度敏感的資料時必須非常謹慎。因此，我們的《員工行為守則》及《員工交易政策》嚴格訂明各類數據及資料的使用及管理指引。所有員工均須遵守《員工行為守則》和《個人資料(私隱)條例》。

本集團的《員工行為守則》亦概述我們的知識產權保護政策。鑑於我們業務的性質，與知識產權相關的範疇主要涉及授權軟件的使用。根據《知識產權(雜項修訂)條例》，員工如被發現違反該條例，可能會遭受紀律處分及／或可能受到起訴。

### 4.2 客戶服務及滿意度

本集團明白聆聽客戶意見有助啟發我們提供更好的服務。客戶可以透過服務熱線、電郵、郵遞或傳真，以及親身前往各分行聯絡本集團的客戶服務職員。

如大眾銀行(香港)的《客戶投訴處理程序指引》及大眾財務的《投訴處理一般政策及指引》所述，任何人士均可透過多種途徑向我們提出意見或作出投訴，包括與分行職員直接溝通、致電投訴主任，或填寫大眾銀行(香港)的《顧客意見書》或大眾財務的《顧客投訴表格》，然後以郵遞、電郵、傳真，或親臨相關附屬公司的任何分行交回上述文件。如有需要，任何人士均可作出匿名投訴。我們於收到書面投訴或於投訴人提出要求後7日內，將向投訴人發出書面確認函(沒有提供聯絡資料者除外)。大眾銀行(香港)和大眾財務收到的投訴個案將分別由大眾銀行(香港)的服務提升工作小組和大眾財務的總經理或相關獲授權人士審閱，以確保員工符合本集團的期望並遵守我們的政策。我們的客戶關係主任／經理亦會與相關的分行或部門會面，審視收到的投訴個案，並因應需要討論進一步的改善措施。經過仔細的審閱及調查後，我們將於60日內向投訴人發出最終回覆<sup>4</sup>。於報告期內，本集團收到30宗與銀行／金融服務有關的投訴個案，較二零一七年的數字下跌11%。

<sup>4</sup> 大眾銀行(香港)和大眾財務將分別在60日和30日內向投訴人發出最終回覆。

## 4. 我們的客戶

本集團推出顧客滿意度調查及季度神秘顧客計劃，以提升分行的服務質素。二零一八年，大眾銀行(香港)透過神秘顧客計劃進行了576次神秘探訪，同時本集團處理了6,507份客戶滿意度調查回覆。相關結果已遞交予高級管理層審閱，以供其考慮優化措施。大眾銀行(香港)的客戶關係主任亦會到神秘顧客計劃中得分較低的分行視察，要求相關的前線員工參加再培訓課程，以提升其知識和技能。

獲客戶表揚  
次數：



### 客戶對卓越銀行服務的表揚

今年，大眾銀行(香港)大角咀分行收到一位客戶來信，讚揚我們的員工在處理一宗銀行詐騙案件時的努力及出色表現。事件中，一位人士帶同文件前往該分行，聲稱是我們一位客戶的授權代表，並要求代表該客戶執行某些銀程序。我們的員工核實客戶身份，繼而揭發該宗銀行詐騙案。我們的員工全力維護銀行服務的安全、誠信及可靠性，因此獲得該客戶高度讚揚我們員工的專注及專業服務精神。

### 4.3 提升客戶體驗

《銀行業條例》訂明銀行業機構須遵守的監管要求。大眾銀行(香港)致力通過推出快速支付系統「轉數快」，提升客戶體驗。為確保我們的「轉數快」系統合乎《銀行業條例》要求，我們遵循金管局發出的《虛擬銀行的認可》指引，並在籌備推行「轉數快」時考慮不同風險，例如保障客戶資料等。

### 4.4 為有特殊需要的客戶提供服務

我們正努力改善大眾銀行(香港)各分行的服務，以照顧行動不便的客戶。為此，我們在大眾銀行(香港)32間分行安裝了召援鐘及鋁製告示牌。為進一步優化無障礙銀行服務，大眾銀行(香港)計劃在各分行增設專為輪椅使用人士服務的櫃檯。



## 5. 我們的供應鏈管理

作為金融服務提供者，我們對供應商及業務夥伴進行評估，重點關注價格、品質、交付及其業務常規標準。我們的《企業社會責任政策》概述了與供應商合作的原則，包括確保公平商業操守及人權獲得尊重，以及鼓勵現有業務夥伴推動企業社會責任。為有效評估供應商，我們成立了內部委員會負責檢討《供應商行為守則》及其跟進機制。我們每次邀請至少兩家潛在供應商參與投標，以確保一個公平的供應商甄選過程。

二零一八年，本集團共有 456 家供應商，其中約 99% 位於香港。



## 6. 我們的環境

本集團注重環境保護，並推行不同的環保措施。我們明白作為負責任的企業公民，我們在環境保護方面擔任重要角色。為此，我們在《企業社會責任政策》中闡述本集團的環保方針，包括鼓勵善用天然資源，以及透過在辦公室推行環保措施，提升員工的環保意識。

本集團於廢氣及溫室氣體排放、污水處理及土地排污、有害及無害廢棄物之產生等方面而言，並未發現對本集團有重大影響的主要法例及法規。於報告期內，本集團並無任何違反相關法例及法規的個案。

### 6.1 減少能源消耗

本集團繼續實施促進能源效益的措施，例如在蒸餾水機安裝自動計時器，於辦公時間外停止煲水，以減少能源消耗。我們亦繼續安裝節能的LED燈具。

為進一步減少能源消耗，本集團亦提醒員工盡量關閉待用的辦公設備（例如打印機、電腦、顯示器等）。

#### 戶外燈光約章

大眾銀行(香港)致力減少能源消耗及光污染，並獲環境局頒授「戶外燈光約章」鉑金獎。今年是連續第二年我們因於每天晚上10時30分至翌日早上8時正關閉所有戶外照明而獲得此項殊榮。



### 6.2 高效廢物處理

我們定期檢討本集團的回收措施及計劃，並提升員工對資源保育最佳慣例的認識。

- **紙張回收**

本集團提倡在可行的情況下盡量使用再造紙張列印，以及採用雙面印刷。舊報紙會被收集回收，而載有機密資料的文件則會用特定的回收袋裝好，經過碎紙機處理後再作回收。

- **碳粉盒及墨盒的回收再用**

二零一八年，大眾銀行(香港)推出打印機碳粉盒及墨盒的回收計劃，收集用完的碳粉盒及墨盒，交予回收夥伴再注滿並重用。因損壞而無法重用的碳粉盒及墨盒則會被拆解及循環再造。為進一步支持環境教育計劃，我們的回收夥伴按照回收數量，向本港環保慈善機構「綠惜地球」捐款。於報告期內，大眾銀行(香港)回收了200個墨盒。

## 6. 我們的環境

### • 「四電一腦」回收

大眾銀行(香港)舉辦「四電一腦」電器廢物回收活動，加強員工對正確處理相關廢物的意識及了解。活動首先由具有處理「四電一腦」電器廢物專業經驗的講者進行講解，介紹如何透過保持電器及電子產品的良好狀態，盡量避免購置新產品，從而減少「四電一腦」電器廢物的產生。講座結束後，我們展開為期三日的活動，收集員工捐贈的各種舊電器及電子產品，包括手機、電飯煲、電風扇等。整體而言，該項活動加強了員工對減少「四電一腦」電器廢物的認識及了解。



### 「環保園之友」嘉許狀

本集團致力推行「四電一腦」電器廢物回收計劃及提升員工的環保意識，因此獲香港環保園頒授嘉許狀。



大眾銀行(香港)培訓及發展部主管何碧雲女士(左一)代表本集團接受嘉許狀。

### 6.3 建立綠色辦公室

為保護環境及天然資源，本集團透過張貼綠色標籤及推出「辦公室環保小貼士」，提醒員工時刻注意能源及資源消耗。

此外，我們亦鼓勵員工節約用水，提醒他們避免長時間開啟水龍頭(例如當使用肥皂洗手或清洗杯具及餐具時)，以及應報告任何漏水情況以避免浪費水資源。

我們相信妥善管理辦公用品可以有效而直接地降低天然資源消耗，從而減少廢物產生。因此，本集團承諾在出版刊物及報告時，盡量使用獲「森林管理委員會」認證的紙張。

### 6.4 環保活動

本集團於二零一八年二月連續第三年參與由「綠色力量」舉辦的年度籌款活動——「綠色力量環島行·慈善行山比賽」。我們贊助義工同事參與港島徑步行比賽，同時享受自然美景。此項活動讓本集團義工支持「綠色力量」的工作——鼓勵市民了解及欣賞香港的自然風光。活動籌集所得善款均用於主辦機構的環境教育工作。



## 表現數據摘要

香港交易所關鍵績效指標		單位	2018
<b>A. 環境</b>			
<b>A1.2</b>	<b>溫室氣體排放</b>		
	範圍1排放	二氧化碳當量(噸)	16.89
	範圍2排放	二氧化碳當量(噸)	2,977.23
	範圍3排放	二氧化碳當量(噸)	73.76
	- 總量	二氧化碳當量(噸)	3,067.88
	- 密度	二氧化碳當量(噸)/ 全職僱員	2.28
<b>A1.3</b>	<b>所產生的有害廢棄物總量</b>		
	電池 <sup>5</sup> (回收)		
	- 總量	粒	15
	- 密度	粒/全職僱員	0.48
	光管 <sup>6</sup> (回收)		
	- 總量	支	27
	- 密度	支/全職僱員	0.87
	用完的墨盒 <sup>7</sup> (回收)		
	- 總量	個	200
	- 密度	個/全職僱員	0.33
<b>A1.4</b>	<b>所產生的無害廢棄物總量</b>		
	一般固體廢物 <sup>8</sup> (運送至堆填區)		
	- 總量	噸	0.54
	- 密度	噸/全職僱員	0.02
	紙張 (回收)		
	- 總量	噸	102.21
	- 密度	噸/全職僱員	0.08
<b>A2.1</b>	<b>按類型劃分的直接及間接能源總耗量</b>		
	直接能源總耗量		
	- 總量	'000 千瓦時	57.04
	- 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.04
	柴油		
	- 總量	'000 千瓦時	3.34
	- 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.002
	汽油		
	- 總量	'000 千瓦時	53.7
	- 密度	'000 千瓦時/全職僱員	0.04
	間接能源總耗量 (購電)		
	- 總量	'000 千瓦時	4,287.42
	- 密度	'000 千瓦時/全職僱員	3.18
<b>A2.2</b>	<b>耗水量</b>		
	- 總量	立方米	4,972
	- 密度	立方米/全職僱員	3.69

5 此數據僅適用於運通泰。

6 此數據僅適用於運通泰。

7 此數據僅適用於大眾銀行(香港)。本集團未來將於其他附屬公司進一步推行碳粉盒及墨盒的回收再用。

8 此數據僅適用於運通泰。本集團將努力制定更好的機制，以記錄未來的相關環境、社會及管治數據。

## 表現數據摘要

香港交易所關鍵績效指標		單位	2018		
<b>B. 社會</b>					
<b>B1.1</b>	按僱傭類型及性別劃分的僱員總數		男性		女性
	全職	僱員人數	580		768
	兼職	僱員人數	9		2
	按僱傭類型及年齡組別劃分的僱員總數		30歲以下	30至50歲	50歲以上
	全職	僱員人數	264	834	250
	兼職	僱員人數	2	0	9
	按僱傭類型及地區劃分的僱員總數		香港		中國大陸
	全職	僱員人數	1,284		64
<b>B1.2</b>	按性別劃分的僱員流失比率		男性		女性
		%	25.13		21.30
	按年齡組別劃分的僱員流失比率		30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	47.37	20.26	6.56
<b>B2.1</b>	因工作關係而死亡的人數及比率				
	- 人數	僱員人數	0		
	- 比率	%	0		
<b>B2.2</b>	因工傷損失工作日數 <sup>9</sup>				
		日	372		
<b>B3.1</b>	按僱員類別劃分的僱員受訓率				
	- 高級管理層	%	100		
	- 大眾銀行(香港)中級管理層/大眾財務、大眾證券及運通泰管理層	%	100		
	- 大眾銀行(香港)普通僱員/大眾財務、大眾證券及運通泰非管理層人員	%	100		
	按性別劃分的僱員受訓率				
	男性	%	100		
	女性	%	100		
<b>B3.2</b>	按僱員類別劃分的每名僱員平均受訓時數		(I) 大眾銀行(香港)	(II) 大眾財務、大眾證券及運通泰	
	- 高級管理層	小時	17.00	14.43	
	- (I) 中級管理層/ (II) 管理層	小時	24.81	11.63	
	- (I) 普通僱員/ (II) 非管理層人員	小時	22.60	6.85	
	按性別劃分的每名僱員平均受訓時數				
	- 男性	小時	9.27		
	- 女性	小時	6.11		
<b>B5.1</b>	按地區劃分的供應商數目				
	- 香港	家	454		
	- 海外	家	2		
<b>B6.2</b>	接獲關於產品及服務的投訴數目				
	- 投訴	宗	30		
<b>B7.1</b>	就本集團及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目				
	- 已審結案件	宗	0		

<sup>9</sup> 此數據來自四個獨立個案。

## 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	香港交易所 關鍵績效 指標	描述	章節／備註
<b>A. 環境</b>			
<b>A1 排放物</b>	A1	一般披露	我們的環境
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	作為一家金融機構，本集團的業務對排放空氣污染物並無重大影響。
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度	表現數據摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	表現數據摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	表現數據摘要
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	我們的環境
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	我們的環境
<b>A2 資源使用</b>	A2	一般披露	我們的環境
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	表現數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度	表現數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	我們的環境
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	我們的環境
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量	作為一家金融機構，本集團的業務不會產生或使用大量包裝材料。
<b>A3 環境及天然資源</b>	A3	一般披露	我們的環境
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	我們的環境
<b>B. 社會</b>			
<b>B1 僱傭</b>	B1	一般披露	我們的人才
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	表現數據摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	表現數據摘要
<b>B2 健康與安全</b>	B2	一般披露	我們的人才
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	表現數據摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數	表現數據摘要
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施	我們的人才
<b>B3 發展及培訓</b>	B3	一般披露	我們的人才
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	表現數據摘要
	B3.2	按性別及僱員類別劃分的每名僱員平均完成受訓時數	表現數據摘要

## 香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	香港交易所 關鍵績效 指標	描述	章節／備註
B4 勞工準則	B4	一般披露	我們的人才
	B4.1	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。本集團遵守所有相關法律及法規，包括但不限於《僱傭條例》。
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。本集團遵守所有相關法律及法規，包括但不限於《僱傭條例》。
B5 供應鏈管理	B5	一般披露	我們的供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	我們的供應鏈管理、表現數據摘要
	B5.2	有關聘用供應商的慣例、向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行方法	我們的供應鏈管理
B6 產品責任	B6	一般披露	我們的客戶
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	我們的客戶、表現數據摘要
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	我們的客戶
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	我們的管理層決定不披露此關鍵績效指標，因為此指標對我們的業務性質並不重要。
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	我們的客戶
B7 反貪污	B7	一般披露	建立可持續發展框架
	B7.1	於報告期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	表現數據摘要
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	建立可持續發展框架
B8 社區投資	B8	一般披露	我們的社區
	B8.1	重點貢獻範疇	我們的社區
	B8.2	在重點範疇所動用的資源（如金錢或時間）	我們的社區



**總辦事處及主要營業地點**

香港中環德輔道中120號大眾銀行中心2樓

電話：(852) 2541 9222

傳真：(852) 2815 9232

網址：[www.publicfinancial.com.hk](http://www.publicfinancial.com.hk)