

# 我們的員工

## 學習培訓和技能發展

學習及發展計劃	2020*	2019	2018	2017
平均學習及發展日數				
每名全職僱員（在香港業務）	3.8	5.5	5	5
平均學習及發展時數（按性別）#				
男性	34	52	46	43
女性	28	40	38	36
平均學習及發展時數（按職級）				
行政人員	25	29	29	32
專職人員	33	44	49	41
文職/非文職人員	37	64	40	41

註：所有人數以等同全職員工計算。

\* 受疫情影響，2020年新入職員工人數（尤其是分行員工）下降74%。因此本年度的學習及發展時數亦有所下降。

# 我們按工作所需為所有同事提供相同的培訓。男女平均培訓時數的差異主要由於較多男同事接受與其職能相關而時數較長的培訓，以及男同事總人數較女同事為少。

### 營造敏捷文化

本行的培訓提升了員工在處理資訊科技項目中的敏捷度，並幫助他們在非資訊科技領域採用敏捷的處理方法，培訓成果反映在全新及經改良的產品及服務、生產力提升及更有效滿足客戶需要。

自2018年起，逾1,900名員工已接受相關培訓，而系統事故則下降17%。

### 深化可持續發展

我們為團隊提供所需的知識及技能訓練，以成為銀行業的ESG先導者。於2020年，我們推出講座系列，邀請來自恒生的代表和業內專才分享他們將環境、社會及管治元素融入日常營運（包括可持續融資及銷售）的見解及經驗。超過240名同事參加此系列講座。

於2021年，我們將開發一個全新的網上學習課程，引入環境、社會及管治的內容並解釋其對我們的重要性，以

及我們的工作及價值如何改善環境及社區。我們亦將加強溝通，幫助員工及其家庭成員意識到每個人都能在環境、社會及管治方面發揮重要作用，創造更好的未來。

### 培育領袖和繼任人才

我們的培訓課程協助員工發展其事業，並提升管理及人際溝通技巧。我們設有專業資格及教育獎勵計劃，鼓勵員工考取更高學歷（例如：碩士學位）及/或專業資格。此外，我們亦提供載有各類與銀行、技術及管理相關主題學習資源的網上平台和講師指導計劃，以支持員工的學習和發展。



提供電子學習和講師指導的計劃，以支持員工的學習和發展。

此外，為加強人事管理能力及培養恒生的企業文化，我們為管理人員舉辦工作坊，以協助他們杜絕職場歧視，促進多元文化，並給予員工信心與同事討論精神健康事宜。

我們致力促進內部升遷，以培育人才，拓闊他們的工作經驗，以及保留專才。於2020年，共894個職位由內部員工調任，肯定恒生對員工職業發展的支持。

# 我們的員工

## 本行員工統計數字一覽表

### 職業健康與安全統計

職業健康與安全	2020	2019	2018	2017
<b>損失工作日率<sup>^</sup></b>				
男性	<b>0</b>	0.23	0.73	0.04
女性	<b>5.95</b>	2.41	0.26	2.22
整體	<b>5.95</b>	2.64	0.99	2.26
<b>總損失日數</b>	<b>495</b>	232.5	92.5	187.5
<b>工傷率<sup>#</sup></b>				
男性	<b>0</b>	0.02	0.03	0.01
女性	<b>0.10</b>	0.06	0.03	0.10
整體	<b>0.10</b>	0.08	0.06	0.11
<b>缺勤率<sup>*</sup></b>				
男性	<b>1.06%</b>	1.56%	1.50%	1.25%
女性	<b>1.60%</b>	2.28%	2.15%	1.95%
整體	<b>1.37%</b>	1.98%	1.87%	1.66%
<b>職業傷亡致命個案死亡人數</b>	<b>0</b>	0	0	0

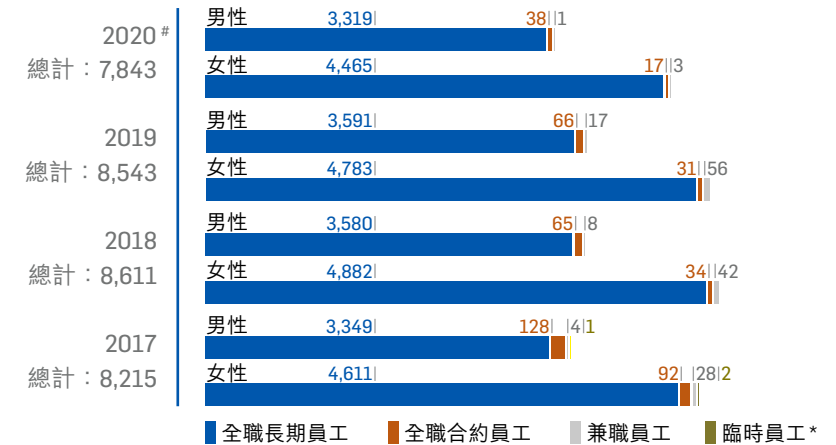
附註：

<sup>^</sup> 損失工作日率按每200,000工作小時(即每100名僱員每年50周,每周工作40個小時)的損失工作日數計算。於2020年、2019年、2018年及2017年的等同全職員工分別為7,843、8,315、8,814及7,828。

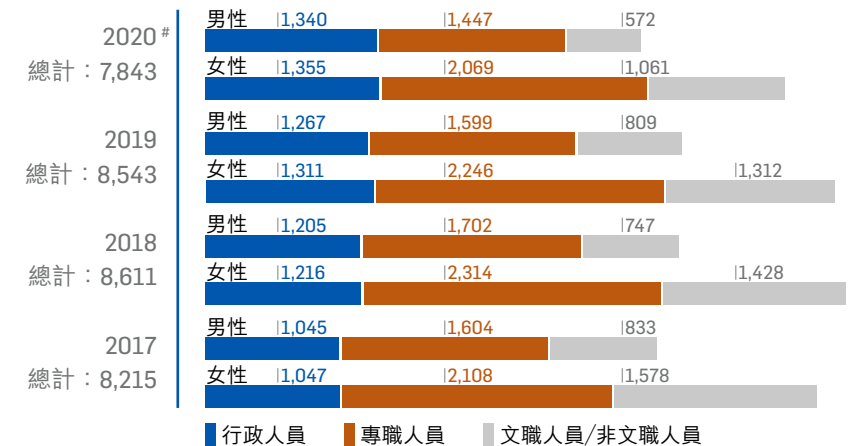
<sup>#</sup> 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。等同全職員工的人數如上述。

<sup>\*</sup> 缺勤比率指因工傷及其他疾病的缺席日數佔全體僱員預定工作日總數的百分比。於2020年、2019年、2018年及2017年平均員工數目分別為8,391、8,677、8,421及7,863人。

### 員工類別分佈(按性別劃分)



### 職位分佈(按性別劃分)



附註：

\* 「臨時員工」類別於2018年取消，員工人數已被納入於其餘三個類別之中。

<sup>#</sup> 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。

# 我們的員工

## 本行員工統計數字一覽表

### 員工按年齡分佈

	2020*	2019	2018	2017
30歲以下	1,999	2,536	2,585	2,535
30歲至39歲	2,712	2,704	2,650	2,354
40歲至49歲	1,824	1,957	2,034	2,025
50歲至59歲	1,262	1,271	1,291	1,261
60歲或以上	46	75	50	40
總計	7,843	8,543	8,611	8,215

### 平均年齡

	2020	2019	2018	2017
行政人員	40	40	40	40
專職人員	37	37	36	37
文職人員/非文職人員	37	36	38	37
總計	38	38	38	38

### 平均服務年資

	2020	2019	2018	2017
行政人員	9	9	8	9
專職人員	11	10	10	11
文職人員/非文職人員	11	9	11	11
總計	10	9	10	11

### 新聘及內部新聘員工人數

	2020*		2019		2018		2017	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
<b>新聘員工</b>								
30歲以下	135	98	525	490	563	616	553	566
30歲至39歲	117	50	227	180	346	295	258	246
40歲至49歲	15	28	50	85	67	121	61	68
50歲至59歲	7	3	19	27	32	31	27	16
60歲或以上	1	1	12	13	3	4	13	4
合計	275	180	833	794	1,011	1,067	912	900
總計	455		1,628		2,078		1,812	
新聘員工百分比 <sup>▲</sup>	5.8%		19.1%		24.1%		22.1%	
<b>內部新聘員工</b>								
內部新聘員工百分比 <sup>#</sup>	57.3%		42.1%		26.3%		24.7%	

附註：

- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- + 在2020年，受到2019冠狀病毒病及經濟活動疲弱所影響，本行員工的流失率維持於低水平，因此減少對外招聘。在控制成本及人手增聘上，本行一直審慎處理。
- \* 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。
- ▲ 新聘員工百分比是指年底總員工之中新員工總數的百分比。
- # 內部新聘員工百分比是指本年度的職位空缺總數之中由內部員工填補職位空缺總數的百分比。

# 我們的員工

## 本行員工統計數字一覽表

### 員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020		2019		2018		2017									
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性								
	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>
30歲以下	225	2.9%	191	2.8%	320	3.8%	343	4.1%	363	4.4%	382	4.7%	358	4.6%	409	5.3%
30歲至39歲	172	2.1%	131	1.6%	256	3.0%	227	2.7%	233	2.8%	207	2.5%	174	2.2%	192	2.5%
40歲至49歲	36	0.4%	79	1.0%	72	0.8%	113	1.3%	70	0.8%	113	1.4%	46	0.6%	75	1.0%
50歲至59歲	30	0.4%	41	0.5%	81	0.9%	83	1.0%	49	0.6%	43	0.6%	22	0.3%	30	0.4%
60歲或以上	40	0.5%	46	0.6%	3	0.1%	4	0.1%	35	0.4%	36	0.5%	52	0.7%	30	0.4%
合計	504	6.3%	488	6.4%	733	8.6%	770	9.2%	751	9.1%	780	9.7%	652	8.4%	737	9.6%
總計	992 (12.7%)				1,502 (17.8%)				1,531 (17.9%)				1,389 (18.0%)			

### 員工自然流失人數(按職位劃分)

	2020	
	人數	流失率 <sup>^</sup>
行政人員	254	3.0%
專職人員	494	5.9%
文職人員/非文職人員	244	3.8%
總計	992	12.7%

#### 附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
  - 所有人數以等同全職員工計算。
  - 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
  - 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- <sup>^</sup> 流失率按實際員工人數計算。

# 我們的員工

## 本行員工統計數字一覽表

員工總流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020		2019		2018		2017									
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性								
	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>
30歲以下	235	3.3%	211	3.7%	327	3.9%	347	4.2%	382	4.7%	392	4.9%	385	5.0%	417	5.4%
30歲至39歲	183	2.2%	138	1.8%	262	3.0%	232	2.7%	244	2.9%	224	2.7%	194	2.5%	207	2.7%
40歲至49歲	53	0.6%	99	1.4%	83	1.0%	125	1.5%	77	0.9%	116	1.4%	60	0.8%	108	1.4%
50歲至59歲	46	0.6%	58	1.0%	91	1.1%	95	1.1%	68	0.8%	48	0.6%	43	0.6%	68	0.9%
60歲或以上	70	0.9%	63	0.9%	7	0.1%	7	0.1%	43	0.5%	37	0.5%	53	0.7%	30	0.4%
合計	587	7.6%	569	8.8%	771	9.0%	806	9.6%	815	9.9%	816	10.2%	735	9.5%	831	10.8%
總計	1,156 (16.5%)				1,576 (18.7%)				1,631 (19.9%)				1,566 (20.4%)			

附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- 員工人數、新聘員工人數和員工總流失人數與上述數據在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況(如由全職轉為兼職，或反之亦然)有變所致。

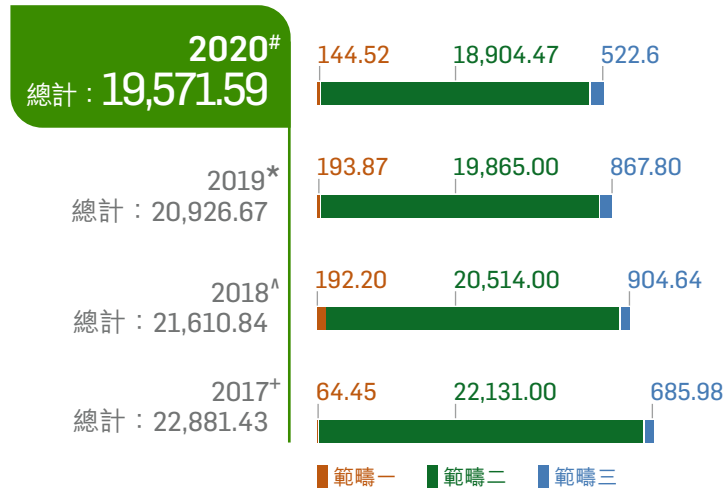
<sup>^</sup> 流失率按實際員工人數計算。

# 我們的環境

## 我們的環保表現



溫室氣體總排放量  
(二氧化碳當量(公噸))



	單位	2020 <sup>#</sup>	2019 <sup>*</sup>	2018 <sup>^</sup>	2017 <sup>+</sup>
溫室氣體總排放量 <sup>1</sup>	二氧化碳當量(公噸)	<b>19,571.59</b>	20,926.67	21,610.84	22,881.43
範疇一	二氧化碳當量(公噸)	<b>144.52</b>	193.87	192.20	64.45
固定燃燒	二氧化碳當量(公噸)	<b>57.98</b>	78.30	79.32	64.45
流動燃燒	二氧化碳當量(公噸)	<b>86.54</b>	115.57	112.88	不適用
範疇二	二氧化碳當量(公噸)	<b>18,904.47</b>	19,865.00	20,514.00	22,131.00
購買電力	二氧化碳當量(公噸)	<b>18,892.81</b>	19,848.00	20,496.00	22,116.00
煤氣	二氧化碳當量(公噸)	<b>11.66</b>	17.00	18.00	15.00
範疇三	二氧化碳當量(公噸)	<b>522.6</b>	867.80	904.64	685.98
公幹(陸空交通)	二氧化碳當量(公噸)	<b>201.85</b>	551.96	563.43	342.98
輸電和配電損耗	二氧化碳當量(公噸)	<b>309.99</b>	309.00	337.00	343.00
上游運輸和配送(流動分行)	二氧化碳當量(公噸)	<b>10.76</b>	6.84	4.21	不適用
每名全職僱員 <sup>2</sup> 平均溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	<b>2.41</b>	2.47	2.56	2.95
範疇一	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	<b>0.02</b>	0.02	0.02	0.01
範疇二	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	<b>2.33</b>	2.35	2.43	2.85
範疇三	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	<b>0.06</b>	0.10	0.11	0.09
每平方米 <sup>3</sup> 溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	<b>0.014</b>	0.015	0.016	0.016

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

<sup>#</sup>由2019年10月1日至2020年9月30日   <sup>\*</sup>由2018年10月1日至2019年9月30日   <sup>^</sup>由2017年10月1日至2018年9月30日   <sup>+</sup>由2016年10月1日至2017年9月30日

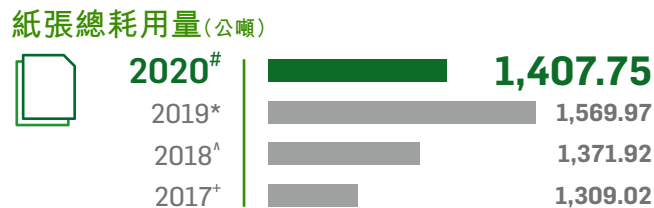
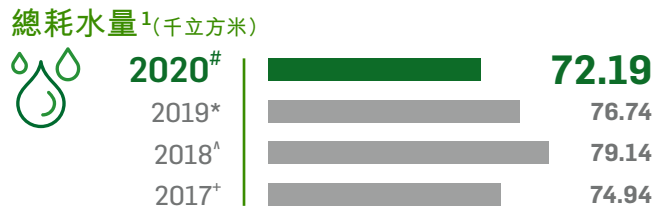
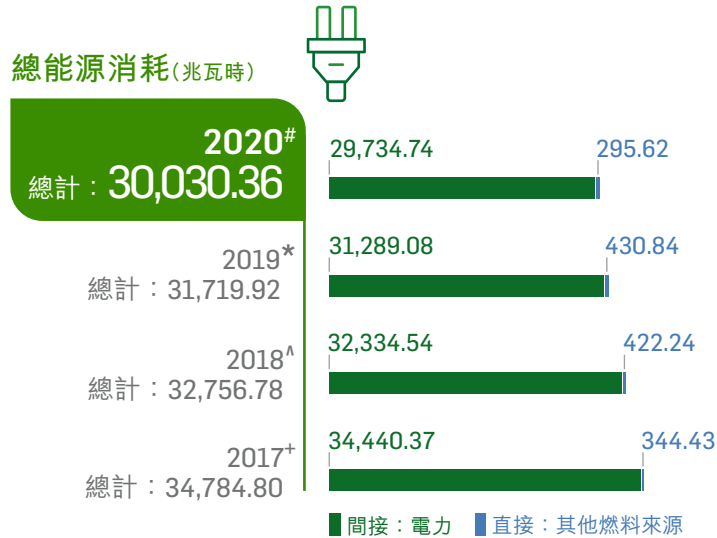
<sup>1</sup> 範疇一及二的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》作估算。範疇二的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2020年，中電和香港電燈的排放因子系數分別為0.50千克二氧化碳當量/千瓦時和0.83千克二氧化碳當量/千瓦時。範疇三的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈(範疇3)會計與報告標準》作估算。

<sup>2</sup> 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。

<sup>3</sup> 於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，總樓面面積分別為1,375,455、1,387,344、1,357,948及1,427,358平方呎。

# 我們的環境

## 我們的環保表現



	單位	2020 <sup>#</sup>	2019 <sup>*</sup>	2018 <sup>^</sup>	2017 <sup>+</sup>
總能源消耗	兆瓦時	30,030.36	31,719.92	32,756.78	34,784.80
間接：電力	兆瓦時	29,734.74	31,289.08	32,334.54	34,440.37
直接：其他燃料來源 (燃氣及柴油)	兆瓦時	295.62	430.84	422.24	344.43
每名全職僱員 <sup>3</sup> 平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.71	3.75	3.88	4.48
每平方呎 <sup>4</sup> 能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.02	0.02	0.02	0.02
總耗水量 <sup>1</sup>	千立方米	72.19	76.74	79.14	74.94
每名全職僱員平均耗水量	立方米/全職僱員	8.91	9.06	9.36	9.65
紙張總耗用量	公噸	1,407.75	1,569.97 <sup>2</sup>	1,371.92	1,309.02

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。  
由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

#由2019年10月1日至2020年9月30日 \*由2018年10月1日至2019年9月30日 ^由2017年10月1日至2018年9月30日  
+由2016年10月1日至2017年9月30日

<sup>1</sup>由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋恒生113辦公大樓，因而需使用淡水沖廁。

<sup>2</sup>2019年辦公室用紙量上升的原因在於該數據的收集方法在2019年第二季度作出改動，新的數據收集方法按使用者的實際使用量統計。

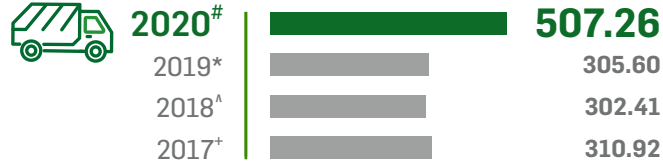
<sup>3</sup>全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。

<sup>4</sup>於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，總樓面面積分別為1,375,455、1,387,344、1,357,948及1,427,358平方呎。

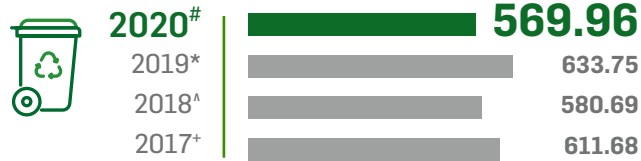
# 我們的環境

## 我們的環保表現

### 棄置於堆填區廢物量<sup>1</sup>(公噸)



### 回收廢物循環再造種類(公噸)



	單位	2020 <sup>#</sup>	2019 <sup>*</sup>	2018 <sup>^</sup>	2017 <sup>+</sup>
棄置於堆填區廢物量 <sup>1</sup>	公噸	507.26 <sup>2</sup>	305.60	302.41	310.92
每名全職僱員 <sup>5</sup> 平均棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.06	0.04	0.04	0.04
回收廢物循環再造種類	公噸	569.96	633.75	580.69	611.68
紙張	公噸	442.51	598.20	530.07	550.77
塑膠	公噸	0.79	1.40	0.59	0.44
鋁罐	公噸	0.58	0.66	0.20	0.18
玻璃 <sup>3</sup>	公噸	0.28	0.29	0.10	不適用
傢具	公噸	5.55	0.79	7.14	19.11
資訊科技設備及電子用品 <sup>4</sup>	公噸	106.82	4.79	17.61	20.73
廚餘	公噸	13.43	27.62	24.98	20.45

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

#由2019年10月1日至2020年9月30日 \*由2018年10月1日至2019年9月30日 ^由2017年10月1日至2018年9月30日  
+由2016年10月1日至2017年9月30日

<sup>1</sup>由於只有處置少量有害廢物，有害廢物的處置量不作統計。

<sup>2</sup>我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。

<sup>3</sup>報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。

<sup>4</sup>資訊科技和電子廢物被歸類為有害廢物，包括平板顯示器和印刷電路板。所有電子廢物均捐贈予慈善團體，或由授權供應商回收。於2020年，我們向慈善團體捐贈了300台手提電腦。

<sup>5</sup>全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。



# 關於本報告

## 我們的服務

我們的主要業務分為：

- [財富管理及個人銀行業務](#)
- [商業銀行業務](#)
- [環球銀行及資本市場業務](#)
- [恒生指數公司](#)

## 我們的表現

我們對香港經濟發展的直接貢獻包括支持中小企及本地企業、繳納稅款，以及為香港最大私營機構僱主之一。我們善用廣泛的服務和分行網絡，服務本地超過一半來自不同社會界別的成年居民。我們亦積極於環境、人才及社會方面投入資源，為社區發展作出貢獻。

我們的董事及高級管理人員貢獻其寶貴的專業知識，回饋社會。其中部分成員除擔任其他香港大型公司的董事外，亦參與各個專注經濟及社會問題的智庫組織，以及出任監管機構及業界諮詢組織成員。部分董事及高級管理層同時擔任非政府組織和慈善機構董事會及委員會的要職，應對香港經濟及社會挑戰。

### 我們的經濟表現

經濟 <sup>1</sup>	2020	2019	2018	2017
產生(百萬港元) <sup>2</sup>	<b>36,087</b>	43,521	41,220	35,367
分配(百萬港元)	<b>24,415</b>	30,442	29,399	25,954
營運成本	<b>4,691</b>	4,661	4,994	4,282
員工薪酬及福利	<b>6,102</b>	6,229	5,656	5,122
支付出資人的款項	<b>11,214</b>	16,020	14,756	13,198
支付政府的款項 — 香港	<b>2,287</b>	3,465	3,907	3,278
支付政府的款項 — 香港以外	<b>92</b>	36	55	46
慈善捐獻	<b>29</b>	31	31	28
留存(百萬港元) <sup>3</sup>	<b>11,672</b>	13,079	11,821	9,413

### 我們的社區表現

社區	2020	2019	2018	2017
分行數目(截至12月31日)	<b>288</b>	297	286	270
客戶數目(截至12月31日—百萬)	<b>&gt;3</b>	>3	>3	>3
社區投資(百萬港元) <sup>4</sup>	<b>30</b>	33	32	31

<sup>1</sup> 有關數字涵蓋範圍：恒生集團(包括恒生及其附屬公司)。

<sup>2</sup> 產生的直接經濟價值乃本行《年報》內所披露的淨售加上金融投資和出售資產的收入。

<sup>3</sup> 留存的直接經濟價值乃產生的直接經濟價值減去分配的直接經濟價值。

<sup>4</sup> 社區投資包括慈善捐獻及社區贊助。