

业务回顾

业务回顾

业绩摘要

本公司于本年度的主要业绩包括：

- 购入合共9亿港元贷款资产。
- 透过按揭保险计划，帮助置业人士借取合共220亿港元按揭贷款，按揭保险市场使用率(以按揭保险计划下新取用贷款所占整体市场新取用按揭贷款的百分比计算)为11.5%。
- 二零一二年六月二十九日推出小型贷款计划，协助一些有意创业、自雇或通过培训以自我提升、提高技能或取得专业资格的人士。
- 二零一二年五月三十一日推出中小企融资担保计划下的特别优惠措施。此项措施是财政司司长于二零一二至二零一三年度财政预算案中公布的一系列支援中小企的措施之一，藉以帮助中小企，在全球经济环境不明朗及于信贷紧缩可能导致融资困难的时期，渡过难关。
- 按照成本效益原则，发行总值191亿港元的债券，使本公司在港元债券市场，保持最活跃企业发债体的地位。
- 维持优良的信贷质素。脱期90日以上于二零一二年十二月三十一日计，按揭保险组合的拖欠率为0.002%；中小企融资担保计划组合的拖欠率为2.41% (不包括80/20中小企融资担保计划)；香港住宅按揭组合的拖欠率为0.04% (业内平均数为0.02%)；小型贷款计划组合的拖欠率为零；以所有资产类别合计的拖欠率则为0.03%。
- 公司的长期外币和本币信贷，维持在标准普尔(「标普」)AAA及穆迪投资者服务公司(「穆迪」)Aa1的卓越信贷评级。

二零一二年本公司取得稳健的财务业绩：

- 股东应占溢利为11.25亿港元。
- 净利差为1.4%。
- 资产回报率为1.9%。
- 股东资金回报率为12.4%。
- 资本充足率为20.2%，远超出8%的最低要求。
- 成本对收入比率为15.4%，远低于银行业的45.6%平均水平。

营运摘要

整体业务策略

自一九九七年成立至今，本公司致力于履行三项核心使命，包括(1)促进银行体系的稳定；(2)协助市民置业安居；及(3)发展香港债券市场。近年，本公司亦推出一系列新计划，例如「中小企融资担保计划」、「安老按揭计划」和「小型贷款计划」，进一步加强本公司的政策性角色及填补市场需要。

二零一二年，身处于充满挑战的外围环境，本公司维持一贯审慎的商业原则，执行业务策略。为了更加迎合市场需求，本公司在政府的支持下推出中小企融资担保计划之特别优惠措施，及推出安老按揭计划的三项优化措施。这些措施在市场上都得到令人鼓舞的反应。同时，因应财政司司长的要求，本公司亦推出小型贷款计划，试验期为三年，除了提供资金贷款外，亦向借款人提供企业配套支援。

为了更专注在香港日益多元化的业务，本公司在二零一二年决定并开始部署淡出两间分别在中国大陆和马来西亚的境外合资公司。过去几年，本公司已经在两个市场达致促进知识和技术交流的宗旨。现在是合适时机让本公司整合资源，进一步发展本地业务，履行核心使命。

按揭保险

为配合香港金融管理局于二零一二年九月推出对住宅按揭贷款的审慎监管措施，本公司修订按揭保险计划的合资格准则。有关修订旨在更有效管理在现时市场环境下对高成数按揭贷款所增加的风险，避免置业人士过度借贷。

二零一二年，计划下新取用的按揭贷款总额达220亿港元，按揭保险市场使用率则为11.5%。作为本公司与银行业紧密合作的其中一环，本公司继续为银行前线人员提供培训研讨会，向公众推广按揭保险计划。

透过自动化和互联网，本公司维持高效率的按揭保险申请批核程序。大部分按揭保险申请于两个工作天内处理。

融资活动

二零一二年，本公司以审慎及具成本效益的方式，以不同货币发行合共191亿港元公司债券，包括港元、美元、人民币、澳元、英镑、日元和新加坡元债券；所得资金用于购买按揭资产及赎回到期债券。本公司于本地机构投资者市场发行75亿港元债券，在港元债券市场保持最活跃的公司发债体地位。

市况概览

基本经济状况

由于许多西方国家受经济衰退和高失业率影响继续减少消费，导致香港出口业表现疲弱，在二零一二年仅录得温和增长。美国大选及中国大陆与香港的领导层交替，亦产生不明朗因素，在一定程度上削弱主要中央银行实施刺激经济措施的成效。

香港面对充满挑战的外围环境，经济增长显著减慢。在二零一二年第一季度，实际本地生产总值按年增长仅0.8%。由第二季度开始，随著欧元区主权债务危机减弱，经济增长温和回升的迹象变为明显。自二零一零年起，中国大陆的经济经过几个季度的放缓后，在二零一二年第四季度出现温和反弹，全年经济增长为7.8%。中国大陆经济的反弹，有助提升香港在下半年度的增长幅度。

美国联邦储备局在九月推出第三轮量化宽松政策，为经济逐步增长提供动力。受市场不明朗因素包围，相比二零一一年的4.9%增长，二零一二年香港的实际本地生产总值按年缓慢增长仅1.4%。

尽管有这些相当不利的因素，稳健的劳动市场和蓬勃的物业市场为本地消费支出提供了实质支持。本地消费支出在二零一二年稳步增长。失业率亦维持在较低的水平，大约在3.2%–3.4%。由于主要的先进经济体宣布更多的货币宽松措施，而美国的临时协议亦帮助当地经济避开「财政悬崖」的威胁，本港股市上扬，直至年底，比一年前高出23%。

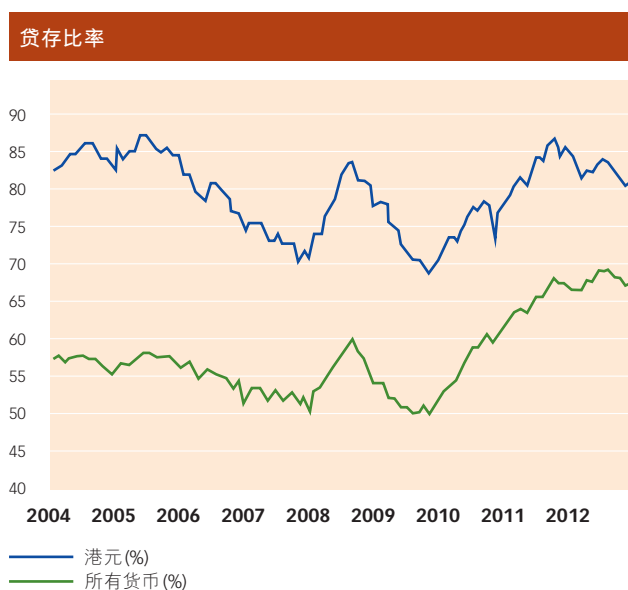
流动资金与利率环境

受到许多中央银行实施刺激经济方案所支持，银行业的流动资金在接近二零一二年年底时进一步宽松。

为应对全球经济放缓，主要先进经济体系的中央银行如日本、欧洲等地推出了一系列的刺激措施，防止经济陷入周期性衰退。美国联邦储备局推出第三轮量化宽松政策，显示只要失业率维持在6.5%以上，以及预期通胀率不超过2.5%，美国也有意将利率维持在接近零的水平。中国人民银行也开始放宽紧缩姿态，防止硬着陆。

这些刺激政策导致资金大量流入香港，推低存款利率和按揭贷款利率。港元兑美元汇率多次触及香港联系汇率制度上限的7.75。同一时间，中国大陆宽松的流动资金情况，削弱有关内地对香港离岸借贷的需求。因此，港元存款的增长速度超过港元贷款，港元贷存比率在二零一二年轻微回落(图1)。

图1

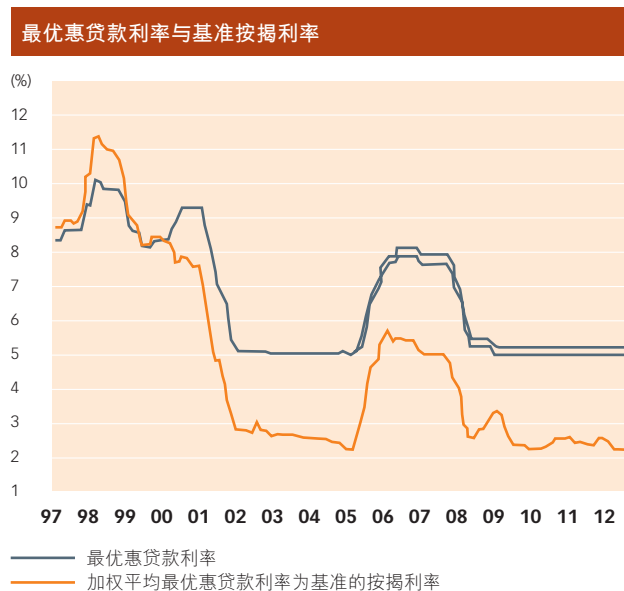


资料来源：香港金融管理局

受美国持续的宽松货币政策所影响，香港在二零一二年继续维持在低利率环境。最优惠贷款利率保持稳定，全年维持在5%及5.25%。而香港银行同业拆息利率却逐渐下降，一个月香港银行同业拆息从一月份的0.36%下降至十二月份的0.28%（以期间的平均值计¹）。由于香港银行体系充溢著全球流动资金，本地银行继续利用逐步降低按揭利率，以争取按揭贷款业务。因此，以最优惠贷款利率作为参考定价的按揭利率，由二零一二年初的最优惠贷款利率减1.5%至2.75%的范围，下降至年底的最优惠贷款利率减1.5%至3.1%的范围(图2)。

¹ 资料来源：金管局《金融数据月报》

图2



资料来源：香港金融管理局和香港按揭证券有限公司估计

物业市场

受到低利率环境和供求严重失衡所影响，尽管全球经济放缓，住宅物业市场在二零一二年全年保持活跃。美国联邦储备局于九月推出新一轮刺激经济措施后，市场情绪再次高涨。

在银行体系资金充裕所带动下，二零一二年底住宅物业价格²按年累计高涨25%，超过一九九七年高峰期时约31%(图3)。小型住宅单位的价格飙升尤为显著，这是由于稳定楼市的新措施削减对豪宅的需求。当中实用面积小于40平方米的小型住宅单位录得的价格升幅最大，按年增长30%，而实用面积160平方米或以上的大单位的价格则上升9%。

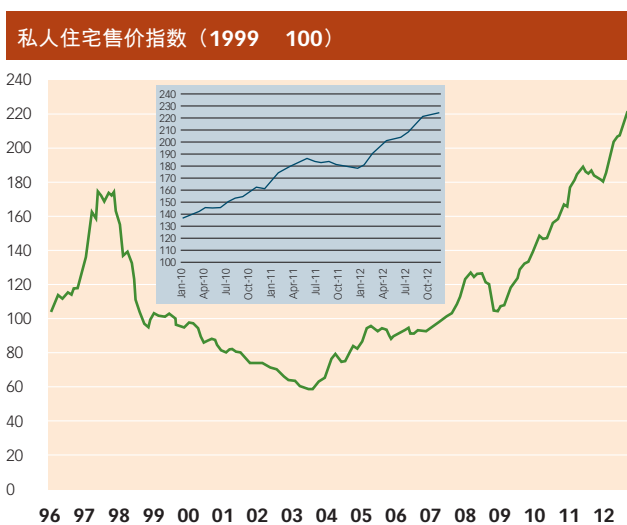
² 资料来源：差饷物业估价署编制的私人住宅售价指数

政府重申对房屋价格持续上涨的关注，并采取应对措施为市场降温。为了减轻房地产泡沫的风险，政府在八月和九月发表措施，旨在增加土地供应与及避免按揭贷款过度增长。十月，政府推出进一步的措施，增加额外印花税和推出买家印花税，藉以稳定房地产市场。

去年的较早时候，由于全球经济增长放缓及预期香港新任行政长官可能推出更多的冷却措施以稳定房地产市场，已经打击市场的情绪，因此，二零一二年上半年，住宅成交量急剧下挫。一月至六月期间，住宅物业总成交量按年下跌25%，而住宅物业总成交额则下跌17%。

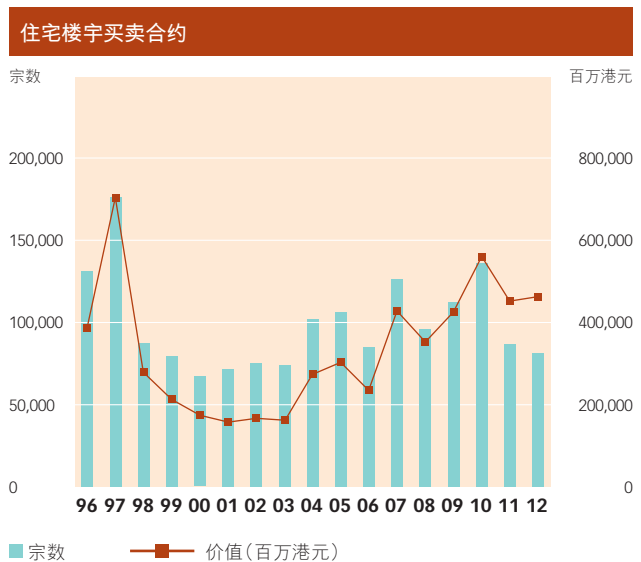
然而，由于主要先进经济体系的中央银行承诺放宽货币政策，以刺激经济增长，下半年度的市场变得再度活跃。尽管如此，由于推出新一轮的房地产降温措施，十二月的成交量较上月显著回落。整体来说，二零一二年，住宅物业总成交量录得按年4%的跌幅，而住宅物业总成交额却上升了2%。（图4）。

图3



资料来源：差饷物业估价署

图4



资料来源：土地注册处

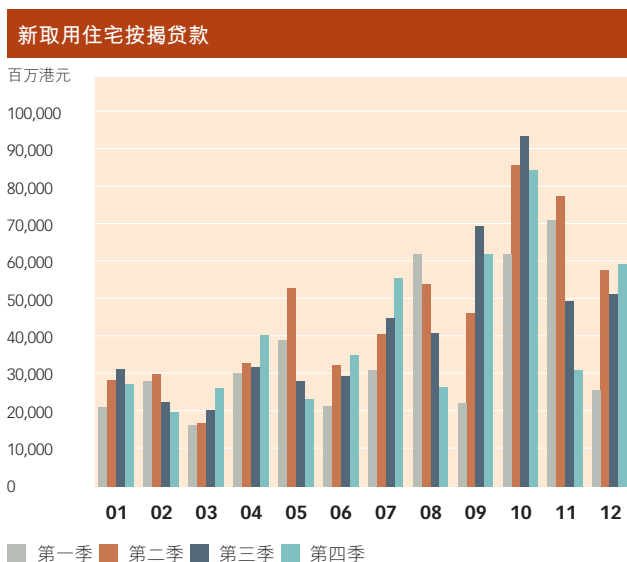
按揭市场

二零一二年九月，由于注视到第三轮量化宽松政策将会进一步令本地的物业市场升温，香港金融管理局（金管局）发出进一步的审慎监管措施，旨在收紧借款人涉及多于一个物业按揭贷款的审批标准及按揭贷款年期。

随著住宅物业交易下挫，按揭贷款在今年上半年也随之下降，新取用按揭贷款³总值按年下降45%。然而，美国在九月的新一轮宽松货币政策减轻市场的忧虑，二零一二年全年，新取用按揭贷款的减幅按年收窄至16%（图5）。尽管新按揭贷款收缩，二零一二年底未偿还住宅按揭贷款总值也录得7.6%的年度增长，至9,145亿港元。

³ 资料来源：金管局之每月住宅按揭调查结果（「金管局调查结果」）

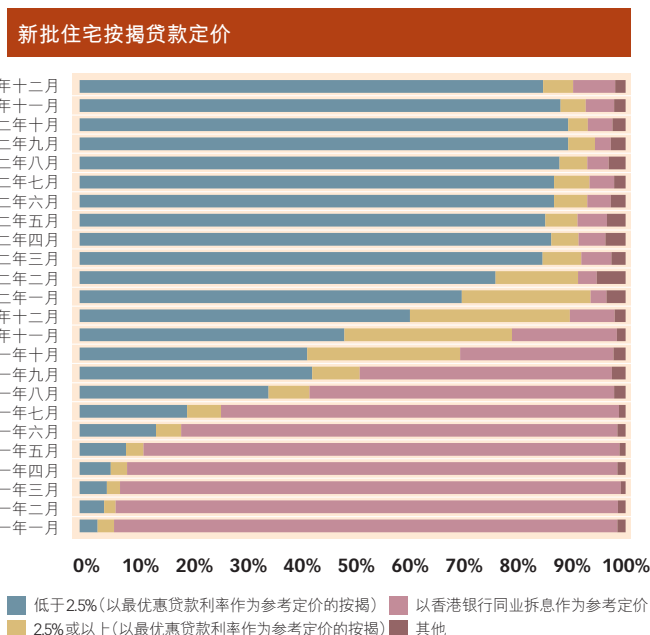
图5



资料来源：香港金融管理局

以最优惠贷款利率作为参考定价的按揭贷款计划仍然是按揭贷款市场的主流产品。以最优惠利率作为参考定价的新按揭贷款的比例，由一年前的89.8%增加至二零一二年十二月约90.4%，当中大部分的按揭贷款利率是2%至2.25%。同期，以香港银行同业拆息作为参考定价的新按揭贷款的比例从8.2%下降至7.7%（图6）。

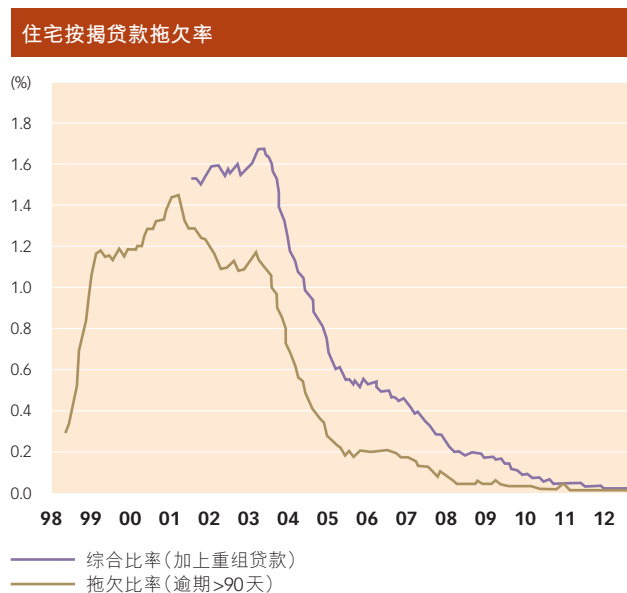
图6



资料来源：香港金融管理局

由于劳工市场稳定和金管局审慎监管按揭借贷，二零一二年的住宅物业按揭贷款资产质素仍然良好。逾期90日以上的按揭贷款拖欠比率⁴，在全年的大部分时间维持在0.01%的历史新低，反映银行采取审慎的借贷准则。而计入拖欠及重组贷款的综合比率也维持在低水平，在二零一二年的大部分时间为0.02%至0.03%之间（图7）。由于住宅物业价格持续飙升，在十二月底时，并没有录得任何负资产按揭贷款个案。

图7



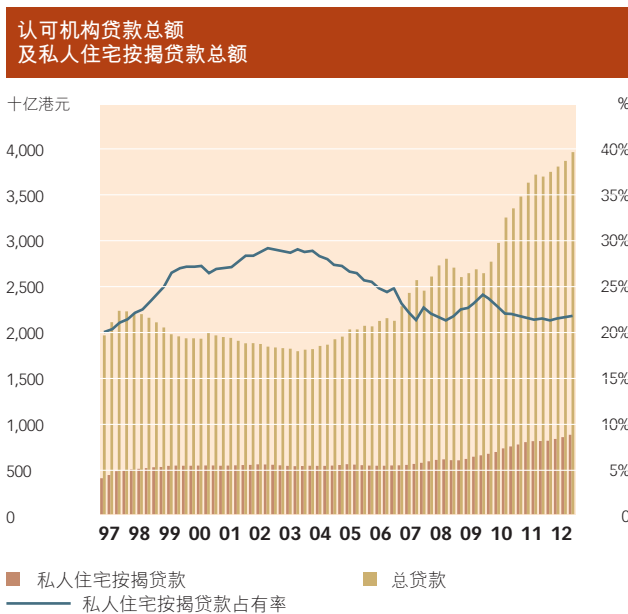
资料来源：香港金融管理局

银行业

私人住宅物业未偿还按揭贷款总额上升至二零一二年底的8,726亿港元（二零一一年底：8,050亿港元），占香港市场总贷款金额超过五分之一（图8）。加上建筑业、物业发展及投资的贷款一并计算，房地产相关贷款的金额达18,020亿港元，约占银行贷款总额的一半。居者有其屋计划、私人机构参建计划及租者置其屋计划的未偿还按揭贷款总额，下跌至二零一二年底的419亿港元（二零一一年底：456亿港元）。

⁴ 资料来源：金管局调查结果

图 8



资料来源：香港金融管理局

购买资产

本公司于年内与多间银行积极商讨购买资产的计划。由于市场流动资金充裕以及银行的资本充足率得以改善，银行需要出售资产的压力减低。本公司于年内购入 8.65 亿港元资产，当中包括住宅按揭贷款和其他资产。

推出中小企融资担保计划下的八成担保特别优惠措施

在政府的支持下，本公司于二零一二年五月三十一日在中小企融资担保计划下推出有时限的特别优惠措施。在特别优惠措施下，本公司以优惠的担保费水平、为经由贷款机构批核的合资格贷款提供八成信贷担保有关特别优惠措施的申请期为九个月，直至二零一三年二月二十八日。此项特别优惠措施是财政司司长于二零一二至二零一三年度财政预算案中公布的

一系列支援中小企的措施之一，藉以帮助中小企在全球经济环境不明朗及因信贷紧缩可能导致融资困难的情况下渡过难关。政府向新的担保产品提供 1,000 亿港元信贷保证承担额，由本公司以审慎的商业原则管理新的八成信贷担保产品。

由于新的八成信贷担保产品能够提供更高的信贷保证，因此深受市场欢迎。在全球经济环境不明朗的情况下，此担保产品能鼓励银行向中小企提供贷款，减轻对中小企的负面影响。现时共有 30 间认可机构成为此计划的贷款机构。截至二零一二年十二月三十一日，在特别优惠措施下，本公司已经审批超过 5,000 份申请，涉及贷款总额约 230 亿港元，惠及超过 3,700 间本地中小企和 106,000 名相关的员工受惠。

按揭保险

按揭保险计划多年来屡次证明能有效地协助减轻有意置业人士购置居所的首期负担。从银行业整体角度来看，该计划能让银行借出更高按揭成数的贷款，但不会增加其信贷风险，亦不影响银行体系的稳定性。总的来说，该计划能为置业人士及银行带来双赢局面。

按揭保险计划自一九九九年三月推出以来，公众接受的程度不断提高，并在香港协助置业安居方面扮演重要角色。二零一二年，新取用的按揭贷款总额达 220 亿港元。按揭保险市场使用率（以按揭保险计划下，新取用贷款所占整体市场新取用按揭贷款的百分比计算）则为 11.5%（图 9）。值得注意的是，按揭保险计划申请个案中约 96% 属于二手物业市场成交，显示该计划对于在二手市场置业的人士相当重要。

图 9



自一九九九年以来，按揭保险计划已协助超过103,000个家庭实现置业梦想，取用贷款总额达2,320亿港元。

按揭保险计划的修订

为应对金管局于二零一二年九月宣布对物业按揭贷款的审慎监管措施，本公司宣布有关按揭保险计划的修订，包括(i)若申请人于申请按揭保险计划时，已经拥有或提供按揭担保予两个或以上未完全偿还按揭的住宅或非住宅物业，其按揭保险计划申请的供款比率上限会由现时的50%下调至40%。(附注：若申请人是自雇的非专业人士，并且申请高于85%按揭成数的按揭贷款，有关供款比率上限则会由现时的45%下调至35%)；(ii)所有按揭保险计划申请之贷款年期上限，由40年下调至30年。有关合资格准则的修订旨在更有效管理在现时市场环境下对高成数按揭贷款所增加的风险，避免置业人士过度借贷。

安老按揭计划

安老按揭计划自二零一一年中推出以来，深受市场欢迎，为长者提供多一个财务安排的选择，以提升他们的生活质素。截至二零一二年年底，本公司已经接获超过4,000宗有关安老按揭计划的公众查询，并已审批超过310宗申请。其中，物业平均价值约为370万港元；借款人平均年龄为71岁，平均每月年金金额为13,400港元。为更有效地满足市场的需要，本公司于二零一二年十一月推出三项优化安老按揭计划的安排，包括：(1)将借款人的最低年龄由60岁降至55岁；(2)将用作计算年金的楼价上限由800万港元调升至1,500万港元；及(3)将一笔过贷款的金額上限提高。这些优化措施，为现时及将来的安老按揭借款人带来了更多灵活性和好处。

推出小型贷款计划

为了提供一个平台以加强香港的社会资本，财政司司长委托本公司推出小型贷款计划。本公司于二零一二年六月与六家银行及五间非政府机构携手推出小型贷款计划。小型贷款计划的试验期为三年，暂定的总贷款额上限为1亿港元。计划会提供三类贷款，包括小型创业贷款、自雇营商贷款和自我提升贷款，主要贷款对象为创业人士、自雇人士及想接受培训、提高技能或考取专业资格以达到自我提升的人士。除了提供贷款外，小型贷款计划亦会向借款人提供导师指导服务、创业培训及辅助支援，提高业务的可行性。到目前为止，小型贷款计划在市场上得到反应，令人鼓舞。截至二零一二年年底，小型贷款计划批出了47宗贷款，涉及的总贷款额为1,275万港元。

培训和市场推广

为了让银行更有效地向客户推介本公司产品，并且令本公司与银行之间的运作流程更顺畅，本公司经常为银行前线员工举办不同的培训课程。这些课程能够有效地帮助银行前线员工更了解本公司的计划，以及向他们提供计划的最新发展。

本公司致力提高不同相关持份者对新产品的认识，为达到此目的，本公司将继续尽努力，通过不同的渠道，举办教育及市场推广活动，例如广告、媒体访问和资料单张。本公司亦与不同的教育机构、专业团体、政府机构及非政府组织合作举办各类型的教育研讨会和公众讲座。在二零一二年，本公司举办了20次有关小型贷款计划的分享会和公众讲座，22次有关老按揭计划和超过20次有关中小企融资担保计划的分享会和公众讲座。

境外合资

两间境外合资公司包括Cagamas HKMC Berhad和深圳经纬盈富融资担保有限公司，已经达成促进技术交流和地区中央银行之间合作的目标。为配合本公司专注本地市场的需要，本公司打算逐步淡出境外合资业务。

本公司已将持有的50% Cagamas HKMC Berhad的股权出售予合资夥伴Cagamas，该出售安排已于二零一二年底完成。至于深圳经纬盈富融资担保有限公司方面，本公司现正与其合资夥伴跟进有关安排。

融资安排

由于欧元区挥之不去的债务危机，以及美国经济复苏乏力，二零一二年的环球金融市场依旧颠簸。虽然市况充满挑战，本公司坚持审慎的预早融资策略，为购

买贷款及再融资安排资金。基于本公司拥有强大的政府支持、良好的信贷评级及投资者的避险趋向，本公司继续成为最活跃的港元企业发债体。二零一二年，本公司合共发行191亿港元的债券。截至二零一二年底，本公司未赎回债务总额为364亿港元。

本公司致力透过定期发行债券和引入崭新债券产品，发展本地债券市场。作为香港最活跃的公司发债体之一，本公司会继续向本地机构及零售市场发行债券，并在海外机构市场开拓资金来源及扩大投资者基础。这不仅有助扩大本公司的资金基础，更能为机构投资者及零售投资者提供高质素的债券工具，满足其对投资组合多元化及提高收益的需求。

本公司设有三个债务工具发行计划，在发行债券方面既有效率，亦有实效。由于本公司的信贷评级良好，所发行的债券受到退休基金、保险公司、投资基金、慈善及政府相关基金与零售投资者等各界投资者欢迎。本公司一直主动与投资者沟通，定期将最新资讯发放给本地及区域市场的投资者。

中期债券发行计划

为了在国际市场筹集资金并且开拓投资者基础和资金来源，本公司于二零零七年六月设立多币种中期债券发行计划。开始时的发行规模为30亿美元，其后为满足海外投资者日益增长的需求，于二零一一年七月增加至60亿美元。该项计划包含多种货币，容许本公司发行包括港元、美元、人民币、欧元及日圆等主要货币的债券，满足本地及海外投资者的需求。所有透过中期债券发行计划发行的外币债券，均全数对冲为美元或港元。该项计划亦兼有灵活的产品特色及发行机制，可进行公开发售或私人配售，更能迎合

投资者在不同投资年期等方面的要求。本公司委任了10家国际及区内主要金融机构组成庞大交易商团队，为未来中期债券发行提供支持，亦为二级市场提供流通量。

二零一二年，本公司根据中期债券发行计划发行50批私人债券，包括港元、美元、人民币、英镑、日圆及新加坡元债券，金额合共149亿港元等值。本公司也根据中期债券发行计划首次公开发发5亿澳元债券，备受澳洲和海外的不同机构投资者欢迎，包括中央银行、政府机构、投资基金和银行。是次发行为其他发债体建立了良好的基准，有助鼓励更多跨境融资和投资活动，从而促进区内债券市场的发展。

债务工具发行计划

债务工具发行计划于一九九八年七月设立，发行对象是港元债务市场的机构投资者。计划设立时的发行额定为200亿港元，其后于二零零三年增加至400亿港元。此计划是一个既灵活亦有效率的平台，为本公司发行债券及可转让贷款证，最长年期达15年。计划指定合共六家主要交易商和16家销售团成员，为公开发售与私人配售方式发行的债券提供广阔的分销渠道。

零售债券发行计划

本公司致力发展本地零售债券市场，争取在已具规模的机构投资者市场之外，扩展投资者基础。于二零零一年十一月，本公司为香港零售债券市场成功创立新的发行机制。

为进一步促进零售债券市场的发展，本公司设立了200亿港元零售债券发行计划，于二零零四年六月发行首批债券，通过配售银行的分行零售网络、电话及电子银行设施，向零售投资者配售本公司发行的债券。为确保该等零售债券的流通性，配售银行向本公司承诺在二级市场开出作实买入价。自二零零一年以

来，本公司发行的零售债券总额达137亿港元。多年以来，本公司零售债券获广泛接受为回报相当吸引且安全简单的投资选择，提供机会给零售投资者投资香港特区政府全资拥有公司所发行的高质素债券。本公司致力在市况合适时定期发行零售债券，为本港零售投资者提供更多投资工具。

外汇基金提供的备用循环信贷安排

面对亚洲金融危机冲击，外汇基金于一九九八年一月透过金管局向本公司提供100亿港元循环信贷安排，使本公司可在异常经济环境下保持平稳营运，因而可更有效地履行稳定香港银行及金融的任务。虽然本公司可从本地及国际债券市场获得长期融资作营运用途，该备用循环信贷亦可作为备用流动资金。由于二零零八年爆发全球金融危机，该信贷额度于二零零八年十二月增加至300亿港元，显示出特区政府对本公司的重要性的肯定，并对本公司给予进一步支持。

本公司曾于一九九八年和二零零八年在资本市场受压及异常波动时，动用备用循环信贷，作为向本地银行购入香港住宅按揭资产的部份资金。本公司两度都是在市场回复稳定后，以具成本效益的发债所得资金，全数偿还循环信贷安排的贷款。二零一二年底，本公司并没有在循环信贷安排下借入任何贷款。

信贷评级

标普及穆迪给予本公司与特区政府看齐的高信贷评级，增强了本公司所发行的债券对投资者的吸引力。

本公司的信贷评级

	标普		穆迪	
	短期	长期	短期	长期
本地货币(展望)	A-1+	AAA(稳定)	P-1	Aa1(稳定)
外币(展望)	A-1+	AAA(稳定)	P-1	Aa1(稳定)

信贷评级机构对本公司的信用水平给予高度评价。以下评论摘录自标普及穆迪于二零一二年五月进行评审后所编制的信贷评级报告：

标普

「标普将香港按揭证券有限公司的评级，与香港特别行政区政府的评级看齐。反映出我们预期当该公司遇到财政压力，作为其全资拥有人的香港政府，「几乎可以肯定」会及时向该公司提供足够的强大支持....我们认为该公司在过去两年额外开展的政策业务加强该公司与香港政府的整体连系。」

「我们的观点源于香港按揭证券有限公司拥有审慎的信贷风险管理、良好的资产质素及强大的流动资金支持。该公司的资本基础健全，而且受惠于近年的强劲盈利。」

「香港按揭证券有限公司一直全面采取审慎的风险管理，该公司视信贷风险是其主要面对的风险，实施严谨的政策、简单而有效的业务模式和管理架构，同时运用各种对冲工具，减低其他风险。」

「香港按揭证券有限公司的流动资金情况管理稳妥....公司流动资产维持在合理水平，包括有价债券、现金和银行存款，都可以作为流动资金后盾。」

穆迪

「香港按揭证券有限公司的Aa1评级，是基于政府持续支持该公司通过业务运作，执行公共政策指令；并

且由于该公司担当银行体系的另一「最后贷款人」，我们预期在经济困难时期，该公司会得到政府的特别支持。」

「政府给予香港按揭证券有限公司持续的流动资金和资本支持，向该公司提供300亿港元循环信贷安排及10亿港元可按需求发行的股东资本。倘若该公司在困难的情况下信用状况转弱，穆迪预期政府会及时提供特别的支持。」

「香港按揭证券有限公司自成立以来一直保持优良的资产质素....香港住宅按揭贷款一直表现良好，即使物业价值在一九九七年亚洲金融风暴至二零零三年沙士疫情爆发期间下跌了70%，整体按揭贷款的拖欠率从未超过2%。目前，该公司的香港按揭组合的平均按揭成数低于50%，所以即使利率上涨几个百分点，按揭贷款的借款人应该还可以负担得来这些债务。」

「作为没有存款业务并依靠批发融资的公司，香港按揭证券有限公司需要不断从债务资金市场筹集资金以支持运作。然而，在正常的经济环境下，该公司维持非常强健的流动资金状况。由于拥有雄厚的资金基础及与政府的关系，公司较容易在资本市场筹集资金。此外，该公司拥有充裕的流动资产和来自政府的备用信贷安排，足以偿还二零一一年底的所有债务。」

按揭证券化

本公司致力推动按揭证券市场在香港的发展。按揭证券是一种有效的金融工具，可以运用债券市场的长期资金补充按揭贷款对长期融资的资金需求。银行及金融机构亦可利用按揭证券，管理按揭贷款由于信贷、流动资金、利率及资产负债满期错配而引起的各类风险。一个交易活跃及流通量高的按揭证券市场有助促进发展具效率的二手按揭市场，并进一步巩固香港的国际金融中心地位。

本公司自一九九九年，已发行总值 132 亿港元的按揭证券。在二零零一年设立的 30 亿美元 Bauhinia 按揭证券化计划，提供一个既方便又灵活兼具成本效益的平台，使本公司能以不同的产品结构、加强信贷措施及分销方法发行按揭证券。

风险管理

本公司基于审慎的商业原则经营，一切以「审慎为先、利润为后」的原则下，作为整体风险管理架构与日常经营业务的方针。多年来，本公司不断优化本已相当完善、稳健及行之有效的风险管理制度，务求配合市场变化和推行业务策略。

企业风险管理委员会

董事局拥有本公司最高决策权及对风险管理负上最终责任。董事局在企业风险管理委员会的协助下，负责制定风险管理策略，订定风险胃纳声明，以确保本公司以一个有效的风险管理制度去执行该等策略。风险胃纳声明订定所有风险活动的限制，而这些限制会被纳入本公司遵循的风险上限、制定风险政策和监控程序，以确保风险能得到妥善管理。

企业风险管理委员会监察各类型风险、检讨和批核主要风险的相关政策，监察执行情况，并且督导有关管治、政策及措施的优化工作。委员会亦会要求个别部门优先处理风险制度优化工作。委员会由一位执行董事担任主席，成员包括另一位执行董事、总裁、高级副总裁(业务运作)、高级副总裁(财务)、首席法律顾问、高级副总裁(风险)及风险管理部的高级职员。

本公司管理的主要风险，包括信贷风险、市场风险、营运风险、法律风险、杠杆风险及长寿风险。

信贷风险

信贷风险是本公司承担的最主要风险，源于借款人或交易对手因拖欠贷款，可能使本公司承担的潜在亏损。

(a) 拖欠风险

为有效控制拖欠风险，本公司四管齐下，维持资产、按揭保险计划及中小企融资担保计划下资产组合的素质：

- 仔细挑选核准卖方、管理供款机构、再保险公司和贷款机构
- 审慎的资产购买准则，保险及担保资格标准
- 对购买资产、违约损失、保险及担保索偿进行有效的详细审查程序
- 充份保障高风险按揭或交易

若按揭购入计划拖欠贷款的收回金额不足，可以引致亏损。为减轻拖欠风险，本公司采用审慎的贷款购买标准，并进行必要及有效的详细审查，以维持所购入贷款的信贷素质。此外，本公司会视乎个别相关贷款组合的预计风险，按每宗贷款与卖方订立的加强信贷安排(例如用以承担信贷损失之储备基金)，以降低因借款人拖欠而可能引致的潜在信贷损失。

同样地，按揭保险计划所承保的拖欠贷款亦可能会带来亏损。各按揭保险计划的申请，均由本公司根据一套审慎的投保标准来承保，而参与银行的每项申索会由本公司审核，以确保符合所有按揭保险计划下的承保条件及侦测任何欺诈的元素，因此能大幅降低按揭保险计划贷款的拖欠风险。为避免拖欠风险可能过于集中，

本公司以再保险形式分摊风险，安排将部分风险转移至核准再保险公司。

本公司亦采用三管齐下的方式管理小型贷款计划下的拖欠风险，包括(a)审慎评估借款人的还款能力；(b)审批委员会考虑创业计划的商业可行性以批核贷款申请；及(c)向借款人提供营商培训和导师支援。

管理层会获得定期编制的组合表现及分析报告，以取得最新的重要信贷风险指标资料，例如贷款拖欠率、资本状况和累计信贷亏损，以便及时检讨并就经营环境的转变作出迅速反应。

本公司也会进行压力测试，以分析本公司财务上应对极端情况的能力。

(b) 卖方／管理供款机构交易对手风险

所收购组合的卖方／管理供款机构倘若未能及时准确地汇寄定期款项予本公司，可能产生交易对手风险。本公司采用交易对手风险限额机制，规定本公司可从核准卖方购入的资产总限额，亦设置了本公司从个别交易对手购入的资产额上限。限额机制是按各卖方／管理供款机构风险状况，管理交易对手风险的上佳方法，可避免集中仅从少数卖方购买资产。

本公司会定期审查卖方／管理供款机构，而他们的财力、管理能力、贷款服务质素及交易经验都是审查时考虑的因素。

(c) 再保险公司交易对手风险

再保险公司交易对手风险即核准再保险公司无法向本公司支付索偿款项。本公司已设立机制，

评估每一间按揭再保险公司的财务实力、信贷评级及经营按揭保险行业的经验，以降低交易对手风险。

本公司会每年检讨每一间核准再保险公司的财务能力、业务计划、再保险安排及管理能力，并基于检讨结果，决定日后的业务分配及风险分摊比例。本公司亦需要核准再保险公司提供抵押品，以减少交易对手风险。

(d) 库务交易对手风险

当库务交易对手拖欠或无法支付有关库务工具交易的款项时，可能会导致亏损。本公司采用审慎的库务交易对手限额机制，基于信贷评级、财务实力及库务产品能力等因素评估各目标库务交易对手。根据评估结果，为指定类别的库务工具风险制定库务交易对手限额。本公司亦会根据交易对手的财力及本公司的资本基础定期检讨及调整各库务交易对手的限额。本公司至今未曾因交易对手信贷违约而录得库务交易的亏损。

(e) 贷款机构风险

本公司承受中小企业贷款产生的贷款机构风险：
(a) 贷款机构的贷款行为与其信贷政策不符；
(b) 贷款机构制定的信贷政策宽松，并不足以落实审慎批核要求；及
(c) 贷款机构因为贷款有担保保障而在审批时不够审慎所引发的道德风险。
本公司采用审慎的态度和符合计划标准去审批申请、监察拖欠和还款计划，并就索偿进行尽职审查，以减低借款人方面的拖欠风险和贷款人方面的道德风险。

本公司信贷风险管理机制的核心包括两个委员会：信贷委员会及交易核准委员会。

信贷委员会

信贷委员会负责制定本公司的整体信贷政策及资格标准，尤其是有关资产收购、按揭保险、中小企业担保业务及小型贷款计划的信贷政策及资格标准。委员会负责执行董事局批准的信贷政策及审批要求成为购买资产计划的核准卖方／供款管理机构、按揭保险计划的核准再保险公司及中小企业融资担保计划的核准贷款机构的申请。委员会亦会制定交易对手的风险承担限额。当业务及经营环境出现重大转变时，即时检讨信贷政策，并把适时的变更提交信贷委员会审批。

交易核准委员会

交易核准委员会负责根据最新市况及董事局批准的业务策略，深入分析业务交易的定价因素及相关信贷风险。委员会核准的主要交易须得一名执行董事的签署。

上述两个委员会均由总裁担任主席，成员包括高级副总裁(业务运作)、高级副总裁(财务)、首席法律顾问、高级副总裁(风险)与有关运作部门的高级职员。

市场风险

由于市场价格转变，使本公司的收入或贷款组合价值减少，即属市场风险。市场风险包括利率风险、资产负债满期错配风险、流动资金风险及货币风险。

(a) 利率风险

净利息收入是本公司盈利的主要来源，即本公司的按揭贷款组合、现金及债务投资的利息收入超逾债务发行及其他借款的利息支出的差额。当市场利率的变动影响资产及负债相关的利息收入或利息支出时会引致利率风险。

因此，利率风险管理的主要目的，是规限利率变动对利息收入／支出的潜在不利影响，同时取得稳定的盈利增长。本公司面对的利率风险有两方面，即利率错配风险及息差风险。利率错配风险是影响本公司净利息收入的最大风险，主要源自本公司赚息资产及计息负债的利率重新订价的时间差异。利率错配风险常见于贷款组合，有关贷款大部分为以最优惠利率、香港银行同业拆息率或综合利率为基础的浮息贷款，而本公司的主要负债则为定息债券。因此，本公司审慎利用不同类型的金融工具(例如利率掉期、利率期权、息差掉期、远期利率协议及发行按揭证券)，管理利率错配风险。定息债券的收益一般透过利率掉期，转变为以香港银行同业拆息率为基准的资金。利用该等掉期交易将发行债券的利息支出由定息转为浮息，使之更能与按揭资产的浮息收入配对。

本公司亦采用期限差距作为监察、衡量及管理利率错配风险的指标。期限差距衡量资产与负债的利率重新订价的时差，差距愈大，利率错配风险愈高。正期限差距指资产期限长于负债期限，即利率上升风险较大；反之，负期限差距则表明利率下跌风险较大。本公司根据资产负债管理委员会的指引及监督，视乎利率的未

来走势及市况，预早重新平衡资产负债组合的期限差距。资产负债管理委员会将期限差距的上限设定为三个月，以限制利率错配风险。二零一二年，平均期限差距维持低于一个月，显示本公司对利率错配风险的管理极为有效。

息差风险指本公司的赚息资产以最优惠利率计息，而计息负债以香港银行同业拆息率计息，两者的基准有别。目前市场上可用作完全对冲最优惠利率与香港银行同业拆息率息差的金融工具有限。一般而言，按揭贷款资产及非按揭资产均按香港银行同业拆息率而与资金的计息基准配对时，或有关的风险管理工具更普及或更具经济效益时，方能有效管理息差风险。过往数年，本公司刻意购买较多以香港银行同业拆息率计息的资产，于二零一二年底，本公司约70%的按揭贷款资产及非按揭资产是以香港银行同业拆息率计息，因此息差风险已大幅减少。此外，本公司发行以最优惠利率计息的按揭证券时，以往也采用对冲衍生工具，以减低本公司在这方面的息差风险。

(b) 资产负债满期错配风险

尽管按揭贷款的合约年期最长可达30年，但按揭贷款组合的实际平均年期较短。平均年期视乎按期还款及提前还款的快慢而定。提前还款率愈高，则按揭贷款组合的平均年期愈短。在香港，提早还款的两个主要原因为：(i)换楼——借款人出售相关物业时全数偿还按揭；及(ii)转按——借款人为取得较低的按揭利率重新安排按揭贷款。

资产负债满期错配风险可更具体阐释为再投资风险及再融资风险。再投资风险指本公司将收回的按揭贷款及提前还款重新投资所得回报较

低的风险。再融资风险指以较高利率或价差再融资负债的风险。当以短期负债融资长期按揭资产时，本公司便会面对再融资风险(包括融资金额及资金成本的风险)。

再投资风险可透过不断购买新贷款补充保留组合流失的贷款，及将剩馀现金投资债券或现金存款以调整全部资产组合的平均年期作有效管理。此外，本公司透过发行可赎回债券及可转让贷款证管理再融资风险，运用可赎回债券及可转让贷款证所包含的赎回权调整负债的平均年期，使负债能更切合整体资产组合。

本公司通过发行灵活的不同年期债券，以管理再融资风险；债券为期由1个月至15年不等，用以灵活调整整体负债组合的平均年期。此外，可透过调整投资组合的资产到期日，及将按揭贷款证券化成为按揭证券来减少本公司的按揭资产而减低再融资风险。

以资产负债期限差距比率(总资产平均年期比总负债平均年期)监控及管理期满错配风险。资产负债管理委员会设定目标比率，以确保本公司的资产与负债的平均年期有适度平衡。

(c) 流动资金风险

流动资金风险是指本公司无法偿还债务(例如赎回到期债券)或无法为承诺购买的贷款组合提供资金的风险。本公司采用流动资金风险管理机制应对市况的转变，持续监控近期市场事件对本公司流动资金状况的影响，并采取审慎的预早融资策略，控制市场波动对本公司流动资金

的影响。流动资金风险可透过监控每日资金流，以及预测整个还款期的长期资金流情况而管理。本公司以资产负债管理委员会设定的目标流动资产比率(流动资产比总资产)衡量流动资金风险及管理本公司的资金流通情况。本公司已成

功开拓多个融资渠道，以确保所有的可预见融资承诺于到期时可兑现，支援业务发展及维持债务组合的平衡。多元化资金来源可使本公司采取以最低成本为业务活动进行提早融资的策略，同时亦可在市场不寻常时期保障融资能力。目前的资金来源如下列表1所示：

表1：香港按揭证券有限公司现时的资金来源

资金来源	说明
60亿美元中期债券发行计划	有10家交易商根据此计划向国际机构投资者包销及分销港币及外币债券
400亿港元债务工具发行计划	有6家主要交易商及16个销售团成员根据债务工具发行计划向机构投资者包销及分销债券。根据计划的可转让贷款证附属计划，进一步扩大原计划的资金来源及投资者基础
200亿港元的零售债券发行计划	有19家配售银行协助本公司向投资者发行零售债券
30亿美元Bauhinia按揭证券化计划	多种货币按揭证券发行计划，共有8家交易商，让本公司在本地及国际市场推出按揭证券
现金及债务投资组合	该组合主要包括现金及银行存款、商业票据、优质存款证及可随时兑换成现金的票据
货币市场短期资金	本公司已从多家本地及国际银行取得货币市场短期资金借贷额度作短期融资
300亿港元备用循环信贷安排	外汇基金承诺向本公司提供300亿港元备用循环信贷

由于政府全资拥有而获得强大支持及良好的评级，本公司可以于债券市场有效率地从机构及零售投资者取得融资。除此优势外，本公司持有高度流动性的投资组合，有助本公司可迅速和顺利地应付无法预见的流动资金需求。即使当市场持续异常紧缩时，本公司亦可以外汇基金的300亿港元备用循环信贷，作为后备流动资金。

(d) 货币风险

货币风险指汇率波动对本公司财政状况及外币现金流量的影响。本公司严格按照董事局批准的投资指引，在资产负债管理委员会的监督下管理货币风险。资产负债管理委员会亦会订立每日可承受的风险上限。

基于审慎风险管理原则，根据中期债券发行计划已发行的外币计值债券与购买海外住宅按揭贷款的资产，已通过外币换汇交易悉数对冲。

监控机制

交易分别经前线、中间及后勤办公室处理，以确保有充份制衡。库务部为前线办公室，负责监察金融市场的变化，并根据资产负债管理委员会制定的策略执行各种现金、衍生工具、债务及证券化市场交易。财务管理部则担任中间办事处角色，监察交易对手的守规情况及交易的风险限额。业务运作部为后勤办公室，负责核实、确认、结算及付款流程。

资产负债管理委员会

资产负债管理委员会负责全面管理本公司的市场风险。它依循审慎风险管理原则与及董事局所核准的投资指引，负责审查和管理本公司的市场风险包括利率风险、资产负债满期错配风险、货币风险、流动资金风险和资金风险。委员会亦会定期举行会议，检讨金融市场的最新发展，并制定本公司有关资产负债的管理策略。

资产负债管理委员会主席由总裁担任，成员包括高级副总裁(财务)、高级副总裁(业务运作)，高级副总裁(风险)以及有关运作部门的高级职员。

营运风险

营运风险指由外界因素导致运作中断，或内部程序、人为、系统失误或失灵而导致损失的风险。

本公司采用自下而上的方式，深入分析新产品、业务活动、程序、系统升级与详细审查新业务流程而识别营运风险，采用全面验证规则、管理资讯系统报告及审核证据追寻及呈报错误与不足。

本公司维持全面而完善的内部监控、核证制度及营运流程，积极管理营运风险。本公司已设有各种营运基建配合不同业务范畴推出的新产品，包括购买资产、按揭保险、中小企融资担保、安老按揭、小型贷款、库务营运、债券发行及海外业务。此外，本公司亦有既定守则进行严格检讨，在执行营运及系统建设设施之前，识别任何可能的营运风险及确保充份的权责区分。

在业务活动及流程方面，本公司广泛采用资讯技术、有效的营运制度及监控，以减低潜在人为错误及确保日常营运的效率及成果。由于该等系统为业务营运及风险管理的关键，故本公司有措施确保该等系统准确、可用及安全。本公司采取谨慎措施确保财务控制有充份制衡，保证营运方针正确及受到恰当控制。有效财务监控亦有助于减少财务风险，同时保障资产免遭擅用或损失，包括阻止及侦测欺诈行为。

本公司设有资讯安全手册，载有所有员工须遵守的资讯及资料安全的准则及规定。所有系统安全措施必须符合资讯安全手册的规定。本公司采用双层防火墙防护、入侵侦测系统、病毒警告及隔离系统与漏洞扫描系统等安全措施，减少外界侵袭的风险。本公司内部亦设有虚拟局域网及终端安全政策，减少成功入侵的损失。本公司亦于有需要时，聘任外界顾问测试入侵漏洞，提高系统安全。

为确保能严格遵守有关准则，内部审计师会经常审核及检讨本公司的主要营运系统及程序，而外部核数师亦在每年核数时审核这些营运系统。所有员工须每年签署遵守资讯安全手册与行为守则规定的承诺。当有新安全措施或系统时会更新资讯安全手册。资讯安全手册的任何更改须经高级管理层批准。

业务持续运作规划

本公司的业务恢复规划，确保所有业务单位的服务时刻都保持在最高可能的水平，以支持业务的持续运作，将受不同灾难事故引起的业务中断影响减至最低。每个业务单位会定期评估不同灾难事故的影响，从而更新恢复程序。为确保业务恢复程序切实可行，资讯科技及用户部门每年都进行业务恢复演习；亦每日备份及在场外储存备份磁带，不容有失，以保障本公司能远离电脑灾难。

产品批核机制

为了确保新产品在设计 and 推出时，已经充份考虑所有风险因素，本公司发展了一套新产品发展管理机制。根据机制，在任何新产品推出前，需要经过恰当的产品规范批核程序。产品推动人负责启动整个批核机制。只有得到所有功能部门批核和确认产品性能后，产品才可以推出。

投诉处理机制

本公司不断致力改善核心流程，以确保产品和服务可以满足客人期望。为确保客人的回应可以得到及时和适当的处理，本公司已制定正式的投诉处理机制，藉以改善投诉的跟进、报告及处理。自动化的投诉处理系统预计在二零一三年投入服务、进一步加强投诉的处理。

营运风险管理委员会

营运风险管理委员会负责确保本公司所有相关运作部门，都采取有效的营运风险及内部监控机制。委员会也会负责就相关运作部门在政策、监控和管理的运作事宜发生问题时，提供指引和解决方法。此外，倘若有审核结果涉及营运风险和内部监控，委员会会确保尽快采取恰当的纠正措施。

营运风险管理委员会主席由总裁担任，成员包括高级副总裁(业务运作)、高级副总裁(财务)、首席法律顾问、高级副总裁(风险)及有关运作部门的高级职员。

法律风险

法律风险由对法律、法规及法律文件的应用或诠释不明确、或违反法律、法规或法律责任所产生的风险。法律风险也包括法律文件在未能落实或有效保障本公司利益时所产生的风险。

由首席法律顾问及公司秘书主管的法律顾问部负责就法律事务向本公司提供意见，以控制法律风险。当考虑新产品或业务时，法律顾问部会就有关法律(和其后的更新)及监管方面和法律文件提供意见，以保障本公司的最大利益。如有需要会聘请外界法律顾问协助法律顾问部为本公司提供全面的法律支援。法律顾问部与本公司其他部门会紧密合作，就法律问题及法律文件提供意见。

营运风险管理委员会是负责管理法律风险的委员会。

杠杆风险

为确保本公司在扩展业务以及资产负债表的扩张时，对资本基础比例不会承担过度的风险，财政司司长（就其财政司司长身份而不是股东身份）作为本公司的监管人，自本公司于一九九七年成立以后，已颁布一套本公司必须遵守的资本对资产比率指引。该指引不时因应本公司推出新产品而作出更新。财政司司长于二零一一年十月颁布一套新的资本充足率指引，新指引主要参照「巴塞尔协定II」的风险资本充足框架为基础，于二零一一年十二月三十一日生效。新指引规定最低资本充足率为8%，与「巴塞尔协定II」的最低资本要求相同。二零一二年十二月三十一日，本公司的资本基础为86亿港元，资本充足率是20.2%。

管理层每日根据新资本指引监控资本是否审慎使用。总裁每季向董事局汇报资本充足率和于当季的最低每日比率。同时也设有预警机制，当资本充足率低于14%的临界水平时，总裁会通知执行董事。而当资本充足率下跌至12%或以下时，会通报董事局，并会采取适当的补救措施。

长寿风险

长寿风险指安老按揭计划带来大额年金所提升的风险。年金付款期愈长，贷款金额随著时间亦会愈高，而出售物业以偿还贷款后的馀额会愈小。当出售物业的款项并不足以偿还贷款时，就可能会导致损失。而终止贷款率很大程度上取决于借款人的死亡率（即寿命）。

本公司每年会进行风险分析，以评估安老按揭贷款的长寿风险所带来的潜在财务影响，及安老按揭计划下各种风险因素之间的相互影响。交易审批委员亦会定期检讨假设的死亡率。

流程管理及资讯科技

自动化营运系统能帮助确保日常运作的效率及准确度。因此本公司自成立以来，已投入不少资源和精力发展及优化业务营运系统、内部监控系统及其他应用程序系统。

新库务系统在全面系统测试及与现有系统作并行测试后完满通过，已经于二零一二年成功推出。新库务系统有利于适时开发新的金融与对冲产品。本公司亦开发其他库务风险系统，藉以加强对不同种类的金融产品、交易夥伴及区域的综合风险监控管理，与及更加稳健、迅速地回应日后监管当局作出的的规管和呈报要求。

二零一二年，本公司进一步将中小企融资担保计划的操作自动化，以支持新的八成信贷担保产品。系统能够在处理申请时提供内部流程监控及自动化的处理程序，与及批核后的监控、担保费管理、索偿处理和编印中小企融资担保计划的管理报告。本公司亦已强化现有的互联网业务平台，促进前台及后台实行直通式处理大量的中小企融资担保计划新申请。这个电子平台系统透过对工作流程的自动化处理，使本公司和参与计划的借款机构运作得更有效率、改善处理申请程序的质素及缩短申请所需的流转时间。

为了支援二零一二年七月推出的小型贷款计划，本公司开发了一套小型贷款计划系统，使本公司和参与计划的试点银行在处理贷款申请及服务流程时能运作顺畅。参与计划的试点银行可以选择使用这个系统，为小型贷款计划客户服务。

为处理于二零一二年十一月推出的安老按揭计划优化措施，安老按揭系统已经进一步作出系统更改。

企业社会责任

本公司过往一直致力贡献社会及履行企业社会责任，贡献得到认同；自二零零八年起已获香港社会服务联会颁发「同心展关怀」标志，步入参与企业社会责任计划的第五年。



「商界展关怀」嘉许典礼

作为对社会负责任的机构，本公司关怀雇员及社会。本公司重视所承担的社会责任，关心雇员福利，鼓励雇员参与慈善活动，并推行环保措施。

关怀雇员

员工与薪酬

本公司吸纳及栽培人才，以确保核心目标包括提高银行业的稳定、协助市民自置居所及推动债务证券市场发展有效推行。本公司为雇员提供具有竞争力的薪酬福利、发展机会以及健康、安全的工作环境。本公司亦实行配合家庭生活的措施，每周工作五天，让雇员

生活作息更加平衡。本公司亦为雇员及其家属提供全面的医疗及牙科保险。

尽管购买的按揭贷款种类及提供的产品渐趋繁复，但通过系统自动化和流程改革，本公司仍可维持一队精简及有效率的员工。二零一二年，本公司的全职雇员为178名，员工流失率为8.31%。

培训及发展

本公司深明持续培训的重要性，因此投入大量资源，不断加强员工的专业知识及技能培训。二零一二年，本公司安排不同的课程和工作坊，以提高员工的产品知识、加强员工的管理及专业技能和软技巧。

内部培训工作坊涵盖广泛的主题，例如库务交易对手风险管理、有效沟通、规划与组织、危机处理谈判等。并推行管理发展计划，藉以加强高层员工的管理能力。此外，并举办语言课程如商务写作，又举办有关软件应用的电脑课程。



危机处理谈判研讨会



有效规划与组织工作坊



管理发展计划

本公司亦赞助员工参加外界的工作相关课程，内容丰富，涵盖按揭相关事务、风险管理、企业管治、财务及会计、资讯科技与领导学。

此外，本公司为新入职员工举办简介会，通过了解有关本公司的组织结构、职能和政策的基本知识，以协助员工建立正面的工作关系。

健康与安全

作为关怀员工的雇主，本公司一直关心员工的身心健康。本公司设有雇员支援计划，透过一家外间机构为员工及其家属提供保密的辅导及咨询服务；亦以优惠价为员工安排疫苗注射以预防流感，并且设立优惠的体检计划。

本公司进一步检讨及提升紧急应变计划，包括分组工作安排，为可能出现的流感大爆发作出即时应变。应变计划之目的，是预防传染性疾病在雇员中扩散，以及减少未能预计或因突发事件而令业务中断的情况。本公司定期举行演习，协助员工熟习在紧急情况下启用有关后备设施、执行应变计划及落实沟通上的安排。

雇员关系及员工活动

员工俱乐部定期举办员工活动，以培养更佳的员工关系和加强沟通，亦推广健康的工作与生活平衡的精神，建立配合家庭需要的工作环境。二零一二年，员工活动如户外郊游、烧烤同乐日、兴趣班、工作与生活平衡周以及其他员工聚会，全部都深受员工和家属欢迎。员工也参加乒乓球友谊赛，与其他机构比赛，让员工与众同乐，并建立团队精神。本公司更设立电子通讯《生活频道》，定期发放一些励志小故事、心灵隽语、健康贴士等，为员工创造和保持最佳的工作和生活平衡和满足感。



夜钓墨鱼之旅



烧烤同乐日

为促进内部有效沟通，本公司定期更新员工网页，让各部门分享一些实用的资讯。本公司亦有员工建议计划，鼓励员工提出建议，改善工作流程和工作环境。

关怀社会

慈善及社会活动

本公司不时推动各种慈善及社区活动，例如筹款活动、捐献运动及志愿服务等。本公司鼓励员工支持各项慈善活动及参与由本公司义工队「关爱大使」所筹办的义务工作。

二零一二年，本公司筹办多项捐献活动，例如二零一二年公益金便服日及为中国内地教育项目筹办之慈善音乐会。而每年一度的香港红十字会捐血日，亦是本公司其中一项社区计划。



便服日

员工积极参与义务活动，献出时间和精力，对社会有需要社群显示关爱。二零一二年，关爱大使与多个社会服务机构合作，参与多项志愿服务，包括下列服务：

- 关怀环境 — 与救世军合作回收计划，回收书籍、文具、玩具等。



回收计划

- 关怀长者 — 分别由寰宇希望和旺角街坊会陈庆社会服务中心主办，由我们的义工带同载有日用品的「福袋」，探访独居长者，与他们迎接农历新年和中秋节。



为长者准备的「福袋」

- 关怀儿童 — 由寰宇希望主办，我们的义工陪同来自低收入家庭的小朋友与外国人练习英语会话，并在书店为他们挑选适合他们程度的英语书籍。



探访长者



与小朋友练习英语会话



为小朋友挑选英语书籍

学生实习及行政人员练习生计划

为培育人才，本公司为大学生提供多个实习职位，让他们有机会体验实际商业社会的运作，为未来就业作好准备。所有曾经参与计划的学生，都表示很珍惜能在本公司获得学习经验和宝贵的工作机会。

二零一二年，本公司第二次推出行政人员练习生计划，旨在吸引有潜质的年轻管理人员，以满足本公司的业务需要和长远员工发展计划。整个计划为期两年，行政人员练习生有机会转换不同的工作岗位，以及不时参加有组织的学习和发展课程。

环境保护

本公司一直支持及推行绿色办公室措施，务求营造更环保的工作环境，并且提升员工对减少废物的方法和节约能源的意识。二零一二年，本公司举办绿色办公室运动，与员工分享有用的环保贴士。同时，鼓励员工多使用电子通讯，减少用纸的习惯；并且鼓励他们收集废纸及打印机碳粉盒用后循环再造，以及每天于离开办公室前关掉电脑。自二零零六年以来，本公司采用不同的措施包括设定办公室温度，提高能源效益；亦欢迎员工就如何营造绿色办公室提供建议，并鼓励供应商使用或供应更为环保的产品。