



澳門博彩控股有限公司  
**SJM HOLDINGS LIMITED**

於香港註冊成立的有限責任公司 股份代號：880  
incorporated in Hong Kong with limited liability Stock Code : 880



# 2023

環境、社會及管治報告  
Environmental, Social  
& Governance Report

# 關於我們

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」或「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」或「我們」）是澳門娛樂場和綜合娛樂度假村的領先擁有者、經營者和發展商。我們的主要附屬公司 — 澳娛綜合度假股份有限公司（「澳娛綜合」）是澳門六家博彩承批公司之一，獲澳門特別行政區政府（「澳門政府」）授權經營娛樂場及博彩區域。從 2023 年 1 月 1 日起，澳娛綜合獲授為期十年的博彩經營批給合同。

澳娛綜合擁有和經營澳門上葡京綜合度假村（「上葡京」），以及新葡京酒店及娛樂場（「新葡京」），同時擁有澳門十六浦度假村的 51% 股權，並經營回力酒店，以及其他位處澳門半島及氹仔優越地點的娛樂場。澳娛綜合的業務涵蓋娛樂博彩以及多元的酒店和休閒娛樂設施，包括酒店住宿、高級和休閒餐飲、購物、健康和水療設施，以及可供會議、活動及文化展覽的場地，以迎合廣泛賓客的需求。







作為澳娛綜合最新的綜合度假村，位於路氹的上葡京擁有澳門上葡京、

THE KARL LAGERFELD 澳門（「TKL」）及 Palazzo Versace 澳門三幢酒店大樓，合共提供 1,892 間豪華客房和套房，以及一系列豐富多元的款客服務。

正如我們在競投博彩批給時承諾，澳娛綜合在發展博彩業務的同時，亦大力投放資源於非博彩範疇。為促進澳門的多元發展，吸引更多的外地旅客，澳娛綜合積極提供會議展覽、娛樂表演、體育、文化藝術、主題遊樂及美食等活動，為澳門引入全新的非博彩元素。此外，澳娛綜合致力發展社區旅遊及海上旅遊，將澳門打造成能夠滿足國際旅客多樣需求的全方位綜合旅遊勝地。同時，澳娛綜合明白健康、福祉和創新等元素對澳門可持續繁榮的重要性，將繼續重視推動相關領域的發展。

作為唯一一家具有深厚歷史且植根於澳門的博彩承批公司，澳娛綜合堅守環境保護、社會責任和企業管治的原則。我們的核心價值圍繞關心員工和顧客的福祉，並確保集團的營運完全遵守適用的法律和法規。

# 目錄

關於我們	1
主席的話	4
 1. 2023年重點表現及大事回顧	5
1.1 可持續發展概覽	6
1.2 榮譽獎項及認證	8
1.3 2023年大事回顧	13
 2. 澳博控股的可持續發展工作	16
2.1 可持續發展管治及管理	18
2.2 可持續發展策略	20
2.3 重要性分析及議題	24
 3. 管治及道德	26
3.1 負責任博彩	28
3.2 反貪污及反洗黑錢	31
3.3 顧客滿意度	33
3.4 顧客安全及保障	35
3.5 網絡安全及資料私隱	37
3.6 負責任供應鏈	38
3.7 危機管理及業務持續性	41
 4. 環境管理	43
4.1 氣候韌性及披露	45
4.2 綠色設施	49
4.3 綠色款客服務	57
4.4 綠色博彩	61
4.5 綠色活動	63
4.6 我們的表現	64
 5. 優秀團隊	69
5.1 僱員招聘及管理	71
5.2 員工福祉及參與	76
5.3 員工福利及支援	77
5.4 工作場所安全及健康	81
5.5 人才發展	84
 6. 社區發展基石	88
6.1 公益及社區活動	90
6.2 教育及科研	94
6.3 文化藝術	99
6.4 體育發展	102
6.5 負責任經營	106
6.6 促進經濟適度多元	109
關於本報告	113
附錄一 績效表	114
報告披露索引	117



# 主席的話

各位尊敬的持份者：

本人謹代表董事會欣然分享我們截至2023年12月31日止財政年度的《環境、社會及管治報告》。這是我們於後疫情時代發佈的首份報告，亦是我們獲授為期10年新博彩經營批給後的第一年。在旅遊經濟復甦及全新的營運條件下，我們度過了既忙碌又令人難忘的一年。在這一年內，我們在推動環境、社會和管治的重點工作上取得了重大進展，特別是澳娛綜合在競投博彩批給時承諾，我們將致力加大對非博彩項目的投資和營運力度，同時繼續堅持最佳的環境、社會及管治實踐。

## 可持續發展及管理

在過去的一年裏，我們完善並深化我們的可持續發展方針，並將其作為我們制定環境、社會和管治政策的基石。我們於2023年全面落實新的可持續發展管治架構，由可持續發展部帶領轄下的五個可持續發展工作小組。董事會全面負責本集團的ESG戰略和披露。我們的可持續發展目標主要涵蓋架構、策略、文化和實踐。我們致力促使我們的可持續發展策略與聯合國可持續發展目標保持一致。同時，我們的可持續發展承諾超越我們自身的營運，更對我們供應鏈上所有企業抱有同樣的期望，要求他們達到同樣的可持續發展標準。

2023年，我們透過聘請第三方進行碳匯及能源審計，從而為集團訂定適當的目標和計劃，更好地裝備自己。同時，我們開始為應對氣候變化提前做好最佳準備。澳博控股及其附屬公司遵守所有相關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地排污、有害及無害廢棄物產生的法律及規例。

意識到氣候變化可能對我們的資產及社區造成不利的影響，我們致力在整個企業及業務內實現低碳未來。2023年，我們繼續全力改進綠色設施和綠色營運，其中，我們的綠色採購開支超過1.81億澳門元，並在資源消耗和廢棄物管理方面制定了具體目標。

## 我們的社區、顧客和員工

作為植根於澳門並具有深厚歷史的主要僱主之一，我們非常重視對社區、顧客和員工的社會責任。我們位列一級的重大環境、社會和管治議題，包括職業安全及健康、顧客安全和保障、員工福祉和參與，以及人才發展。隨著疫情的影響逐步消退，我們已將工作重點從疫情防控轉向提升

我們營運與設施的安全，以保障顧客和員工的安全與福祉。同時，我們於年內展開多場招聘和人才培養計劃，並舉辦各類活動以促進員工的身心健康。

澳娛綜合一直高度重視負責任博彩的推廣。2023年，超過10,000員工順利完成我們的負責任博彩培訓計劃。同時，我們於年內亦為員工提供超過13,000小時的反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及反大殺傷力武器擴散融資培訓，並舉辦其他相關針對性活動。

## 我們的管治方針

澳博控股的管治方針以確保所有營運領域的道德實踐為基礎，敦促全體員工堅守嚴格的道德準則，並積極應對任何可能涉及違法活動的潛在風險。管治方面，我們重點關注七個主要範疇，包括負責任博彩、反貪污及反洗黑錢、顧客滿意度、顧客安全及保障、網絡安全及資料私隱、負責任供應鏈和危機管理。上述重點均已在本報告分章節中作詳細討論。

最後，我想藉著本報告衷心感謝我們忠誠的團隊成員為實現我們共同的環境、社會和管治目標所作出的寶貴貢獻。同時，我亦誠摯感謝我們的客戶、合作夥伴以及投資者對我們一直以來的支持。

## 何超鳳

主席兼執行董事

香港，2024年3月6日

1

# 2023年 重點表現及 大事回顧



# 1.1

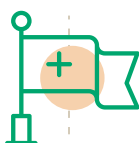


## 可持續發展概覽



### 社區投資

投資 **11** 個非博彩  
領域



舉辦超過 **300** 場社區公益服務  
及活動

貢獻逾

**88,300**

小時於社區服務



逾 **15,900** 人次

參與義工服務

### 人才發展

僱用逾

**18,600**

位員工



女性與男性員工比例為

**1:0.90**



**90%** 團隊成員  
為澳門本地人才

員工培訓時數逾

**407,500**

小時

**55%**

員工服務  
長達十年

管理層中女性  
所佔比例為

**37%**



### 負責任採購

與逾 **2,400** 間供應商合作



**76%** 的供應商來自  
澳門本地

向獲得ISO 14001認證的本地中小型企業發放

約 **400萬** 澳門元 的採購訂單

綠色採購開支超過

**1.81億** 澳門元

## 管治



員工反洗黑錢相關培訓時數逾

**13,600** 小時**沒有**

已審結的貪污訴訟案件

逾 **10,000** 名員工

接受負責任博彩培訓

集團旗下 **9** 家娛樂場

獲評定「負責任博彩執行模範單位」



## 環境表現與氣候管理

集團旗下 **4** 家酒店  
已加入低碳綠色酒店發展聯盟

上葡京榮獲

**領先能源與環境設計  
銀級** 認證

作為澳門首家與

**ecoSPIRITS**

合作推出可持續烈酒系列的企業



廢棄物回收量逾

**810 噸**參與 **20** 多項  
可持續發展活動及倡議

發表2030年前實現所有業務中

**僅採購非籠飼雞蛋**

的承諾

啓動 **IFRS S2**

氣候相關披露的前期預備工作

## 可持續發展認證

上葡京綜合度假村榮獲  
澳門環保局頒發的「澳門環保酒店獎」**銀獎**澳門十六浦索菲特酒店榮獲  
澳門環保局頒發的「澳門環保酒店獎」**銅獎**澳娛綜合榮獲  
全球可持續發展規劃師學會頒發  
**可持續發展企業認證**

# 1.2

## 榮譽獎項及認證



澳娛綜合於 2023 年榮獲 90 多項獎項和認證，以表彰我們卓越的業務成就，以及為推動可持續發展未來所作出的堅定承諾。

### 澳娛綜合度假股份有限公司

- 澳娛綜合獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」，認可澳娛綜合在其已識別的六大可持續發展原則所作的貢獻，以及其支持聯合國六個可持續發展目標所採取的行動。
- 2023 中國年度酒單大獎 — 最佳酒店集團酒單



### 澳門上葡京綜合度假村



- 澳門環境保護局澳門環保酒店獎 — 銀獎
- 都會 2023 年度酒店大賞 — 臻選度假酒店
- 2023 目標之選 — 年度度假酒店
- 《Voyage 新旅行》2023 年度精選綜合度假地
- 廣州日報報業集團 2023 高品質發展年度高峰會 — 幸福生活貢獻獎
- SGS 香港通用檢測認證有限公司「危害分析與關鍵控制點 (HACCP)」國際食品安全管理系統認證



## 澳門上葡京

- 福布斯旅遊指南五星評級
- 上葡京水療中心 — 福布斯旅遊指南五星評級
- 《Voyage 新旅行》中國必住飯店 Top 50 — 二鑽



## Palazzo Versace 澳門

- 第九屆「澳門歐洲商會卓越獎」奢華類別卓越大獎
- 《2023 界面旅行嚮往指南》2023 年度五佳期待酒店



## 御花園 · 上葡京

### THE KARL LAGERFELD 澳門

- 福布斯旅遊指南五星評級
- THE KARL LAGERFELD 水療中心 — 福布斯旅遊指南五星評級
- 都會 2023 年度酒店大賞 — 臻選旅遊目的地酒店
- 2023 目標之選 — 年度城市地標酒店
- 《Voyage 新旅行》中國必住飯店 Top 50 — 二鑽
- 2023 年中國養生與水療頒獎禮 — 中國水療評審會大獎

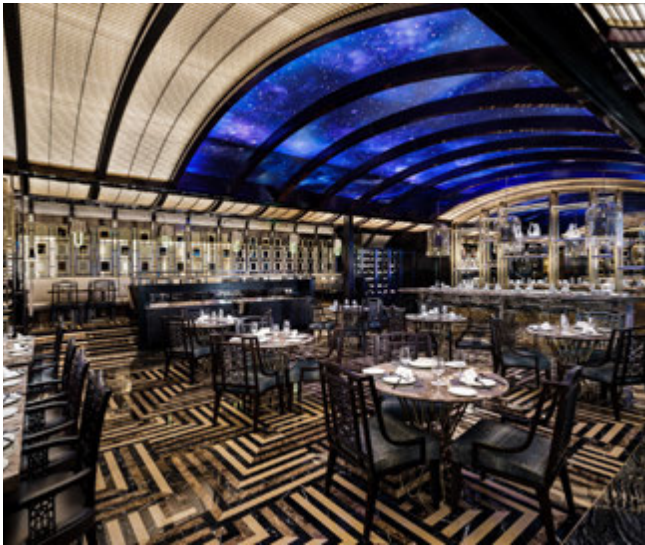


- 福布斯旅遊指南五星評級
- 《南華早報》100 Top Tables 2023
- 攜程 2023 美食林餐廳精選榜 — 鑽石餐廳
- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 《美酒世界》2023 年世界最佳酒單獎 — 亞洲區最佳有機酒單
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 星級酒單 — 紅星級
- iFood 「我最愛餐廳選舉」— 最佳酒店精選
- 2023 目標之選 — 年度中餐廳
- 一大口 Best 100 中國餐廳 2023



## 味賞·上葡京

- 橄欖畫報及烈酒與調酒師畫報橄欖中國酒吧大獎 — 2023 年度一星酒吧
- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 《美酒世界》2023 年世界最佳酒單獎 — 亞洲區最佳原創酒單及亞洲區最佳有機酒單
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 星級酒單 — 紅星級
- 2023 目標之選 — 年度特色餐廳



## 當奧豐素 1890·上葡京

- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎



## 瑞兆·上葡京

- 攜程 2023 美食林餐廳精選榜 — 鉑金餐廳
- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 《美酒世界》2023 年世界最佳酒單獎 — 亞洲區最佳有機酒單
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎



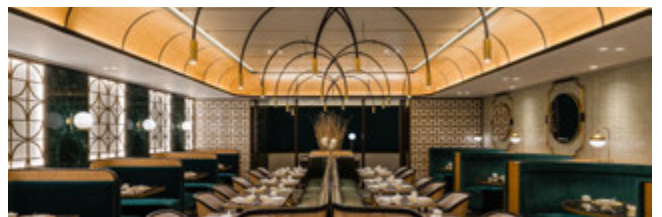
## 自助山·上葡京

- 《U 週刊》我最喜愛食肆 2023 — 我最喜愛澳門酒店食肆
- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 《美酒世界》2023 年世界最佳酒單獎 — 亞洲區最佳有機酒單
- iFood 「我最愛餐廳選舉」— 最愛自助餐
- 《新假期》必吃食店大獎 2023 — 必吃自助餐及最回味食府金獎



## 華亭·上葡京

- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 《美酒世界》2023 年世界最佳酒單獎 — 亞洲區最佳有機酒單
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎



## 新葡京酒店

- 福布斯旅遊指南五星評級
- 新葡京水療護理中心 — 福布斯旅遊指南五星評級
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 都會雜誌 2023 年度酒店大賞 — 臻選城市地標酒店
- 2023 目標之選 — 年度奢華酒店



## 8 餐廳 · 新葡京

- 福布斯旅遊指南五星評級
- 《香港澳門米芝蓮指南 2023》— 米芝蓮三星
- 大眾點評黑珍珠餐廳指南 2023 — 二鑽
- 《南華早報》100 Top Tables 2023
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 攜程 2023 美食林餐廳精選榜 — 鉑金餐廳
- Opinionated About Dining 2023 亞洲餐廳 100+ 強 — 第 19 位
- Travel + Leisure 澳門 25 最佳餐廳



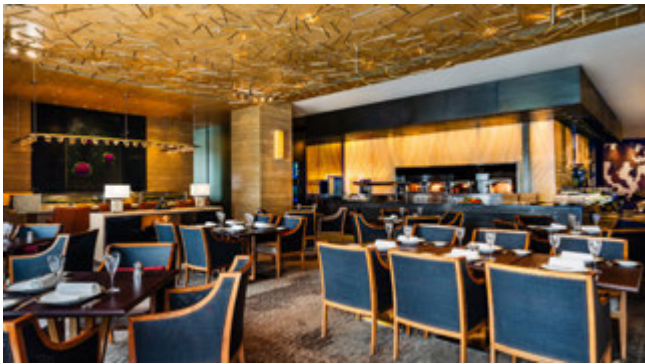
## 天巢法國餐廳 · 新葡京

- 福布斯旅遊指南五星評級
- 《香港澳門米芝蓮指南 2023》— 米芝蓮三星
- 大眾點評黑珍珠餐廳指南 2023 — 三鑽
- 《南華早報》100 Top Tables 2023
- 星級酒單 — Grand Prix Asia 金星、最佳加州葡萄酒酒單金星、最佳奧地利葡萄酒酒單銀星、最佳氣泡酒酒單銀星、International Grand Prix 銀星
- 《葡萄酒觀察家》榮譽大獎
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 攜程 2023 美食林餐廳精選榜 — 黑鑽餐廳
- Opinionated About Dining 2023 亞洲餐廳 100+ 強 — 第 9 位
- 《World of Fine Wine》2023 最佳甜點酒及加烈葡萄酒酒單
- Travel + Leisure 澳門 25 最佳餐廳
- 2023 目標之選 — 年度法餐廳
- 《Voyage 新旅行》2023 年度精選酒店餐廳



## 大廚 · 新葡京

- 《香港澳門米芝蓮指南 2023》— 米芝蓮一星
- 大眾點評黑珍珠餐廳指南 2023 — 一鑽
- 《南華早報》100 Top Tables 2023
- 《葡萄酒觀察家》最佳卓越大獎
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 攜程 2023 美食林餐廳精選榜 — 鉑金餐廳



## 當奧豐素意式料理 · 新葡京

- 《葡萄酒觀察家》榮譽大獎
- 2023 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- Opinionated About Dining 2023 亞洲餐廳 100+ 強 — 第 75 位



## 澳門十六浦索菲特酒店

- 澳門環境保護局澳門環保酒店獎 — 銅獎
- 《意遊》2023 意遊星榜之選 — 最佳親子酒店
- 澳覓 2022 澳門最受歡迎餐廳：  
海風餐廳 — 最受歡迎自助餐品牌第一位  
派意舫 — 最受歡迎西餐品牌第三位
- 《漫旅》2022 漫旅中國旅行獎 — 讀者優選酒店
- 《品味生活》第十二屆 CHA 中國酒店大獎 — 最佳度假酒店、最佳餐廳：「樂軒華」粵菜餐廳、最佳水療
- Expedia 2023 年度旅行家之選
- 《玩趣天下》及 BANG 2024 城市生活大賞目的地文化價值酒店
- 派意舫 — Travel + Leisure 澳門 25 最佳餐廳



# 1.3

## 2023 年大事回顧



### 1 月

參與由澳門旅遊局主辦的「兔躍盛世 歡樂春節」2023 農曆新年花車匯演



澳娛綜合醒獅獻瑞喜迎癸卯福兔



### 2 月

協辦和冠名贊助「2023 澳門·大灣區國際青年人才峰會」在上葡京舉行

### 3 月

澳娛綜合為團隊成員舉辦全國兩會精神分享會



在上葡京舉辦「繁花盛京 — 澳門新銳藝術家聯展」

### 4 月

澳娛綜合擔任官方合作夥伴攜手舉辦第 15 屆《香港澳門米芝蓮指南》公佈會及星級盛宴



### 5 月

連續第 9 年支持澳門歐洲商會年度晚宴

6月

THE KARL LAGERFELD 澳門舉行盛大慶典



冠名贊助及合辦「2023 澳娛綜合澳門國際龍舟賽」



7月

澳娛綜合呈獻《虛擬凡爾賽宮之旅》展覽支持「藝文薈澳：澳門國際藝術雙年展 2023」



8月

協辦「大灣區青年管弦樂團」巡迴音樂會澳門站演出

冠名贊助及合辦「2023 澳娛綜合第十一屆亞洲青少年武術錦標賽」



9月

第十九屆「澳娛綜合獎學金」頒獎典禮



開展「與祖國共發展同進步」專題講座系列

澳娛綜合「燈影幻彩慶團圓」燈藝展喜迎國慶中秋佳節



「新馬路片區活化計劃」發佈會

10月

澳娛綜合與員工共慶中華人民共和國成立七十四周年



冠名贊助「澳娛綜合澳門高爾夫球公開賽」



11月

擔任「第70屆澳門格蘭披治大賽車」主要贊助商及冠名贊助「澳娛綜合德利PREMA賽車隊」



澳娛綜合呈獻「花影繽紛」光影之旅支持「2023幻彩耀濠江」

「澳娛綜合呈獻·尋味澳門」推廣澳門地道美食

合辦「浪漫閃爍 點亮永恆之約」粵港澳大灣區婚紗設計比賽

攜手電視廣播有限公司在上葡京舉行「新聞女王結局夜—女王終極直播」



冠名贊助澳門旅遊塔頂煙花匯演迎新

12月

合辦及冠名贊助「2023澳娛綜合亞洲頂級侍酒師峰會」

連續第三年冠名贊助「2023中國網球巡迴賽“澳娛綜合”職業級總決賽(澳門)暨全國網球單項錦標賽」



全力支持澳門公益金百萬行



澳娛綜合在澳門文化中心呈獻《星耀芭蕾》音樂會喜迎新



# 2

## 澳博控股的 可持續發展工作





## 管治

可持續發展督導委員會  
及五個專責工作小組



## 策略

澳門環保局及澳娛綜合  
可持續發展政策列明的  
目標



## 目標

可持續發展目標及內部  
關鍵績效指標



## 環境

### 環境管理

我們積極推廣可持續發展業務實踐及強化環保創新方案，減少對環境的影響。

## 人才

### 優秀團隊

我們致力於打造卓越的工作環境，將所有員工的身心健康放在首位。

## 人才

### 管治及道德

我們致力於以符合監管機構、客戶及價值鏈持份者的期望的方式經營。

## 社區

### 社區發展基石

秉承「取諸社會，用諸社會」的原則，我們致力於以符合我們指導方針的方式，為本地社區帶來正面的影響。

# 2.1

## 可持續發展管治及管理



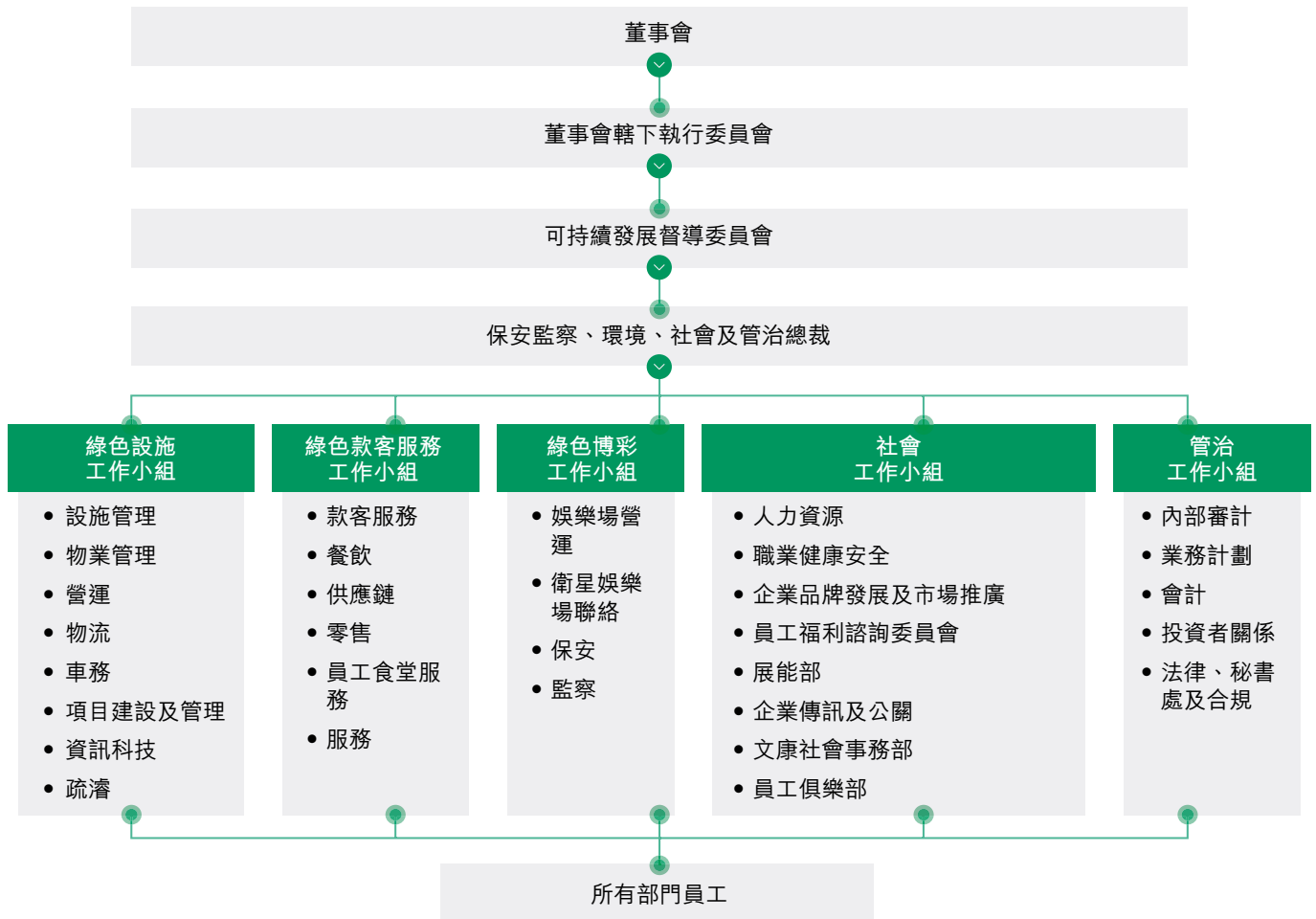
澳博控股認為，完善的管治架構及管理方針，對集團的營運至關重要。因此，為堅持卓越的管理標準，並有效地監督集團在實現我們所設定的目標和履行相關承諾方面的整體表現，澳博控股建立由上而下的清晰管治架構，從而確保在整個企業範圍內，齊心地在我們的可持續發展承諾方面取得進展。

自 2023 年起，我們在最新的可持續發展管治架構中規定，由可持續發展部聯合各部門主管，共同領導 5 個可持續發展工作小組中的其中 4 個（包括綠色設施、綠色款客服務和綠色博彩這三個綠色工作小組以及社會工作小組），而由於工作性質的不同，管治工作小組則由法律部負責領導。這一管治架構有助於我們在多個旗下的物業及營運場所中進行協調，並促進我們可持續發展目標的高效達成。

在氣候政策方面，我們現正採取行動，以與國際最佳實踐保持一致，同時確切回應持份者對於集團在氣候管理方面日益增加的關注。於回顧年度內，我們已啓動前期預備工作，為以後遵守國際可持續準則理事會發布的《國際財務報告可持續披露準則第 2 號—氣候相關披露》提前做好準備。我們致力於通過加強氣候變化風險評估和管理，並將其納入集團的業務戰略，為子孫後代創造一個更加可持續發展的未來。



## 可持續發展架構



澳博控股董事會 （「董事會」）	董事會轄下執行委員會	可持續發展督導委員會 （「委員會」）	可持續發展部	可持續發展工作小組
董事會肩負著對本集團可持續發展管理的整體監督責任。具體而言，董事會成員有責任為我們的企業可持續發展支柱提供清晰的願景和戰略指導。此外，他們亦負責直接監督和處理與環境、社會及管治相關的所有事宜。董事會將此項職責委派於董事會轄下執行委員會。	執行委員會負責批准、通過及修訂由可持續發展督導委員會制定和建議的可持續發展戰略、相關政策、目標及聲明。	委員會由高層管理人員組成，主要負責協助及支援董事會轄下執行委員會，或根據要求直接協助及支援董事會履行其對本集團環境、社會及管治事宜的監督職責，並指導執行委員會或董事會從商業道德、環境、人才以至社區等方面進行有效的監督。委員會亦負責定期向執行委員會報告集團在環境、社會和管治方面的表現，並確保在任何新問題出現的時候進行及時的匯報。	可持續發展部負責識別、激勵和推動整個企業內各項可持續發展項目的成功落實。該部門的工作重點，是確保將集團的可持續發展策略切實有效地融入到我們的日常營運當中。	5 個可持續發展工作小組由來自各業務部門的主管組成，負責在可持續發展部的監督下，構建並落實各類行動計劃及可持續發展項目。各工作小組需定期識別，並向管理層報告任何重大或潛在的可持續發展問題。

# 2.2

## 可持續發展策略



在2023年，澳娛綜合在各方面均取得令人矚目的發展和成就，推動著我們進一步增強在可持續發展方面的工作。作為本回顧年度內其中一個重要的里程碑，我們成功完成了對集團環境影響的全面評估。通過委聘第三方進行碳匯及能源審計，我們對旗下的酒店、娛樂場等產業的表現特點有了更深入的認識，並通過對各營運場所進行全面徹底的評估，從而最大限度地減少我們的碳足跡和環境足跡。在過去一年裏，我們亦為不同的大學和社區組織舉辦了綠色之旅，並積極參與零碳論壇，以藉此提高社會大眾的環保意識。

我們對會議、企業會議暨獎勵旅遊、大型會議以及展覽（「會展產業」）持續關注，並積極探索該領域的可持續實踐。具體而言，我們已深入研究並探討綠色會展產業實踐的可行方案，實施碳排放計算，且進一步考慮將 ISO 20121 標準納入我們的營運中，以確保集團的可持續活動管理符合可持續發展活動的標準。我們正通過與外部顧問的合作以及與各不同利益相關部門進行溝通洽談，籌備相關實踐並致力於在 2024 年落實相關舉措。

秉承國家提出的「30.60」雙碳目標以及澳門特別行政區政府環境保護局（「澳門環保局」）的要求，我們始終堅持可持續營運的承諾，持續監測我們在節約能源、減少碳足跡、減少廢棄物和舉辦可持續活動方面的績效進展，並定期審查相關的指標和目標，以確保我們始終在正軌上穩步前進。

鑒於在第 28 屆聯合國氣候變化大會達成的「終結化石燃料時代的開端」共識，澳娛綜合致力於向綠色交通和綠色營運模式轉型，其中包括加快推動旗下產業建立電動車充電站，並推進新葡京酒店採用天然氣作為更環保的鍋爐替代燃料。

為進一步促進社會福祉並為各持份者創造共享價值，我們的「澳娛綜合可持續發展政策」重點闡述如何在日常營運當中，將環境和社會相關事宜納入考量，並以此促進企業的長遠持續發展。



## 澳娛綜合可持續發展政策

為實現我們的可持續發展目標，我們應竭盡所能：

制定恆之有效的環保策略，以應對全球及本地的環境議題，並以集團全面遵循政府的規例、政策及規定為基礎。

專注為客戶、員工和供應商提供安全、衛生的環境，遵守所有本地職業安全及健康標準，並與本地政府合作應對未來不可預見的突發事件。

我們透過不同的參與、能力構建及溝通渠道推廣可持續發展文化以履行社會責任，藉此彰顯我們對推動社區可持續發展的堅定承諾。

積極鼓勵業務夥伴，在供應鏈推廣最佳環保實踐。

肯定持份者意見的價值，積極透過不同渠道定期與持份者互動交流，並在制定可持續發展政策時考慮他們的意見。

建立完善的可持續發展企業文化及管治架構，定期向董事會匯報環境、社會及管治方面的表現，確保有效監督所有相關事宜，同時制定有效的策略，並執行及管理環境、社會及管治行動計劃。

## 2.2.1 我們的目標

為響應採取集體行動以邁向公正和可持續未來的呼籲，我們已經啟程踏上轉型之旅，將集團的可持續發展戰略與聯合國可持續發展目標中所體現的願景保持一致。我們將這國際框架視作引領集團可持續發展的指導方針，引領我們在錯綜複雜的環境、社會和管治挑戰與機遇中穩步向前。

作為榮獲「可持續發展企業認證」的企業，我們自豪地肩負著相關使命，堅定地遵守聯合國全球契約的原則。我們將繼續推廣可持續發展目標，貫徹落實符合相關目標的行動。同時，我們亦專注於持續改進，並致力於定期評估我們的進展，

衡量我們的影響，從而彰顯我們對促進可持續發展未來的承諾。

秉承可持續發展目標的精神，我們已識別六個主要可持續發展目標，作為我們可持續發展路綫圖的基石，同時採取一系列措施以支持其他次要目標。為確保我們的可持續發展工作穩步向前，董事會及委員會每年均會定期對相關的指標和目標進行審查和監督。

### 我們的主要目標和行動



良好健康與福祉

#### 重視員工的健康和福祉

- 因工死亡個案保持為零
- 維持低工傷率
- 增加為員工提供的職業安全及健康培訓的時數



體面工作和經濟增長

#### 打造公平、健康及高效的工作環境

- 營造多元且包容的工作環境，對任何騷擾或歧視行為採取零容忍政策
- 支持應屆畢業生、長者和殘障人士的本地就業



優質教育

#### 注重員工的發展和終身學習

- 為員工提供在職培訓，同時亦提供獎學金和資助
- 確保所有員工接受必要的在職培訓
- 在展能部開辦的課程中爭取達成高合格率
- 保證每名員工的平均受訓時數不少於3小時



可持續城市和社區

#### 推動包容、安全、穩定及可持續發展的社區，同時鼓勵負責任及健康的博彩習慣

- 確保所有娛樂場均有負責任博彩工作小組成員駐守
- 開展防止罪案培訓和搶劫演習
- 投放更多資源用於社區活動，包括義工服務時數



經濟適用的清潔能源

#### 提高能源效率，推廣使用清潔和可持續能源

- 聘請第三方進行能源審計，以提升營運能源效益
- 以天然氣取代液化石油氣的使用
- 推動購買電動車，並在旗下場所安裝電動車充電站
- 使用天然氣及電力驅動的穿梭巴士，取締柴油巴士














負責任消費和生產

#### 堅持負責任和可持續的款客和營運慣例，以保護環境

- 確保本集團的所有供應商均遵守可持續採購政策
- 確保所有水療相關耗材均採購自環保供應商
- 推出由100%rPET回收和可回收塑膠製成的水樽
- 增加本集團在綠色採購方面的年度開支
- 定期監察資源消耗，減少廢物產生

## 我們的次要目標和意向

	<p>無貧窮</p>	<p>透過提供公平的薪酬、合理的資助以及進行捐款，為我們的員工及社區提供社會保障</p>
	<p>零飢餓</p>	<p>在食堂為員工提供健康且富有營養價值的膳食選擇</p>
	<p>性別平等</p>	<p>確保員工在招聘、晉升、發展及工作環境方面不受性別所限，促進平等機會</p>
	<p>清涼飲水和衛生設施</p>	<p>確保為員工及顧客提供清潔飲用水，同時致力於提高用水效益</p>
	<p>產業、創新和基礎設施</p>	<p>利用創新科技、方案及技術，開發可持續及具適應力的建築物和設施</p>
	<p>減少不平等</p>	<p>杜絕任何歧視行為，促進殘障人士的平等機會及社會共融</p>
	<p>氣候行動</p>	<p>積極參與對抗氣候變化及緩解其影響的行動</p>
	<p>水下生物</p>	<p>支持採購可持續海產，並減少本集團業務對海洋生物的影響</p>
	<p>陸地生物</p>	<p>保護、維護及促進陸地生態系統的可持續使用，支持對資源的可持續利用，並減少棄置廢物，以減低環境足跡及保護生物多樣性</p>
	<p>和平、正義與強大機構</p>	<p>打擊博彩活動中的欺詐和洗黑錢行為，同時預防業務營運中的貪污及賄賂行為</p>
	<p>促進目標實現的伙伴關係</p>	<p>促進合作夥伴關係，推動可持續社區的發展，發揮澳門的競爭優勢</p>

# 2.3

## 重要性分析及議題



鑒於大眾對企業環境、社會及管治管理的日益重視，以及對可持續發展方案的迫切需求，我們意識到與持份者保持密切交流的重要性。我們明白不同的持份者對可持續發展的期望或會存在差異，因此，我們會定期進行全面的重要性評估，從而幫助我們的董事會及委員會深入了解不同的持份者，對澳娛綜合所面臨之重要可持續發展風險與機遇所持的不同意見。

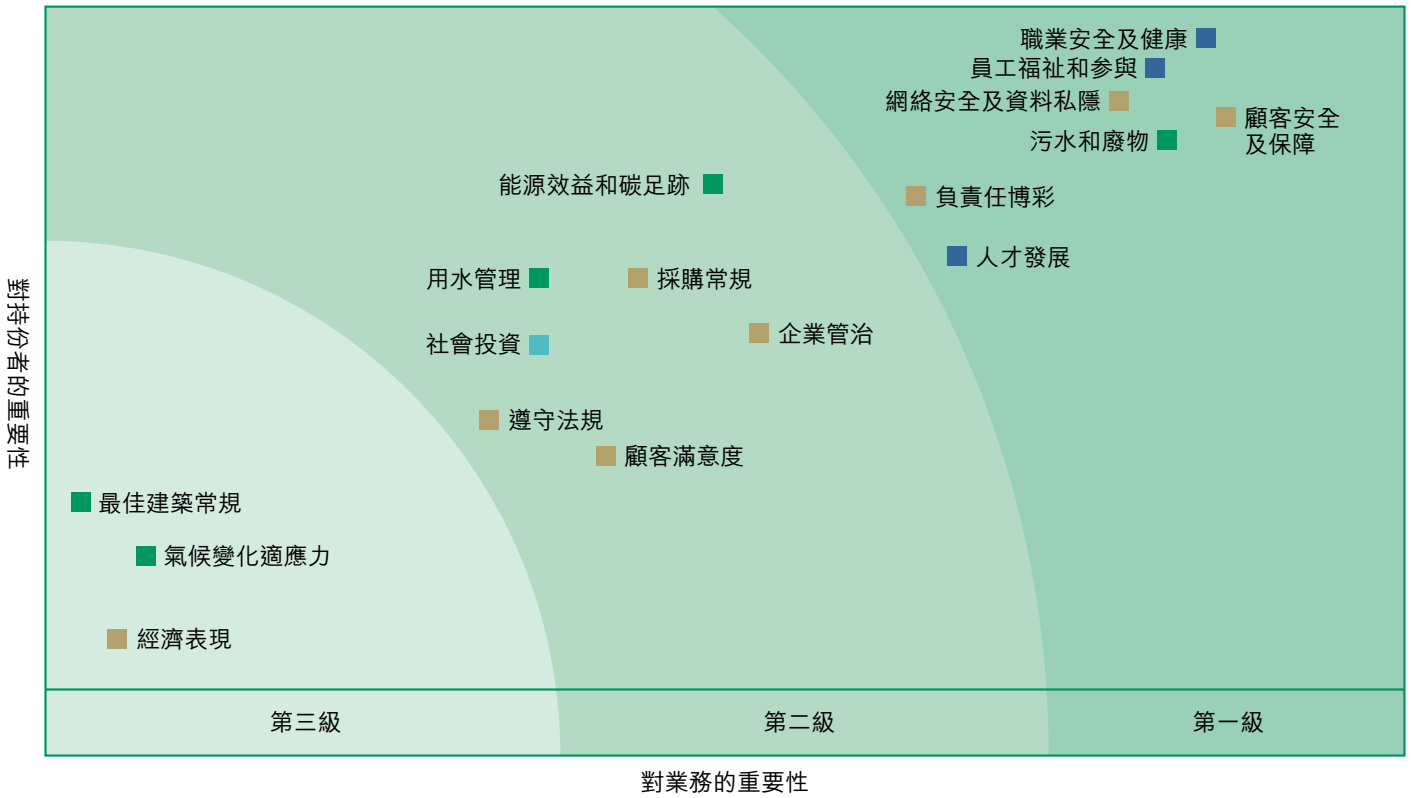
我們最新的重要性評估於 2020 年由獨立的第三方顧問進行，並識別出對澳博控股各持份者最為重要的關鍵議題。在重要性評估過程中，我們積極與主要的內部和外部持份者進行溝通交流，包括本集團的管理層和員工、股東和投資者、業務夥伴、政府和社區合作夥伴、行業協會、傳媒及顧客。通過邀請眾多的持份者參與評估，我們確保全面了解來自不同持份者的獨特見解，以及不斷變化的可持續發展格局。

### 持份者參與及重要性評估過程

識別	優次排序	審議
<p>透過進行行業調查、開展同行比較及與持份者溝通，我們已識別出 17 項與本集團業務營運息息相關且在其價值鏈中引起持份者關注的環境、社會及管治議題。</p>	<p>我們邀請內部及外部持份者共同參與，以評估每個已識別的環境、社會及管治議題對我們業務的重要性。通過他們的參與和反饋，我們收集並分析了超過 1,300 份回覆。經過仔細分析和調整，我們識別了七個重要性屬第一級的環境、社會及管治議題，並於以下重要性矩陣中展示。</p>	<p>重要議題清單經由董事會審議並獲得批准。鑒於疫情的持續影響，與健康相關的議題，例如「職業安全及健康」及「員工福祉和參與」，仍然備受關注，並仍被列為優先事項。</p>



## 重要性矩陣



### 7 個重要環境、社會及管治議題：

共有 7 個環境、社會及管治議題被認為對我們的業務營運和持份者最為重要。為此，我們致力於優先關注這些一級重大 ESG 議題的相關領域，並在相關的範疇分配更多的資源。

展望未來，考慮到不斷發展的氣候相關信息披露要求，我們將在接下來的一年內強化與各持份者的溝通，並進一步發展我們的可持續發展戰略，以符合不斷變化的期望和優先關注事項。

- 1 職業安全及健康
- 2 顧客安全及保障
- 3 員工福祉和參與
- 4 網絡安全及資料私隱
- 5 污水和廢物
- 6 負責任博彩
- 7 人才發展

# 3

## 管治及道德



## 管理方針

在澳娛綜合，我們堅信，道德是蘊含在我們日常營運中的內在價值，同時亦存在於集團內部和外部建立的關係中。為確保我們的業務營運符合商業道德慣例，我們始終堅持以正確的方式做正確的事。以誠信為基礎，我們秉持最高的道德標準，積極預防並排除我們營運過程中任何潛在的違法風險。我們的管理工作聚焦於以下七大關鍵範疇：負責任博彩、反貪污及反洗黑錢、顧客滿意度、顧客安全及保障、網絡安全及資料私隱、負責任供應鏈，以及危機管理。透過重點關注並管理上述範疇，我們確保以合乎道德和合法的方式營運，同時為社區帶來正面影響。

## 我們的成果

為員工安排超過  
13,600小時的  
反洗黑錢培訓

向約10,000名員工  
提供負責任博彩  
培訓

沒有任何有關賄賂、勒索、欺詐  
或洗黑錢等違法  
行為的已結案訴  
訟案件

沒有錄得任何顧  
客投訴導致的重  
大影響

實現2022年設  
定的所有網絡  
安全目標

沒有出現網絡安全  
事故、資料洩漏或  
相關的實質投訴

自2021年起推  
行可持續採購  
政策

用於中小企業  
採購的金額與  
2022年相較增  
加32%

綠色採購開支  
超過1.81億  
澳門元

自2022年起進行  
風險評估

# 3.1

## 負責任博彩



作為澳門首屈一指的博彩營運商，我們深知有責任向員工及其家屬、本地居民及旅客倡導負責任博彩的概念。為全面支持政府的負責任博彩推廣工作，我們在 2023 年舉辦了一系列以「主動求助、贏得未來」為主題的推廣活動。為體現我們的負責任承諾，我們亦在回顧年度內擴大了與本地社會服務機構的合作，並積極參與政府的各項活動倡議，以彰顯我們的承諾，齊心協力在澳門推廣負責任博彩。

### 3.1.1 負責任博彩管理

為全面並有效地管理我們的各項負責任博彩倡議計劃，我們成立了澳娛綜合負責任博彩工作小組，由來自法遵部、展能部、保安部、娛樂場營運部、電子博彩部、市場部和人力資源部的代表組成，負責統籌澳娛綜合所有為員工和顧客所設的各類負責任博彩推廣、活動、培訓和措施。



作為我們營運的標準流程，負責任博彩專員不但會參加由工作小組舉辦的年度負責任博彩培訓，亦會恆常地在澳娛綜合的各個娛樂場駐守。按照澳門特別行政區政府博彩監察協調局（「澳門博監局」）於 2019 年 4 月發佈的批示，負責任博彩專員的職責涵蓋監察娛樂場（包括博彩區和員工公共區域）的負責任博彩措施，以及為有需要的人士提供與負責任博彩相關的協助。

我們貫徹落實負責任博彩的相關措施，並每月向工作小組進行匯報。此外，我們亦通過開展問卷調查的方式，定期評估員工對負責任博彩的認識，從而幫助我們優化負責任博彩相關的推廣舉措。

為向公眾推廣負責任博彩實踐及提供適當的諮詢和協助，澳娛綜合旗下所有娛樂場均設有「負責任博彩資訊亭」，提供負責任博彩求助熱線電話的信息，確保有需要的顧客能夠及時獲取負責任博彩相關資訊。

## 3.1.2 負責任博彩教育計劃

為提升員工的負責任博彩意識，我們已為新入職員工、前綫員工及工作小組成員提供具針對性的相關培訓。在 2023 年，集團內已有超過 10,000 人順利完成相關培訓課程，培訓時長總計超過 14,000 小時。



在 2023 年，本集團展能部亦與提供賭博失調輔導服務的非牟利機構——逸安負責任博彩輔導中心（「逸安社」）合作，每月於轄下 13 間指定的娛樂場舉辦負責任博彩推廣活動。此外，我們亦與多家本地社會服務機構合作，於本年內合辦開展多場負責任博彩宣傳活動，包括街頭路演及社區競技活動等。通過這些活動，我們旨在加深公眾對負責任博彩的認識，並讓參與者了解澳門現有的各種支援渠道。為感謝大家的積極參與，我們亦向他們贈送印有負責任博彩求助熱線的紀念品。在 2023 年，已有超過 3,000 名參加者受惠於相關的負責任博彩推廣活動。



# 3.1.3

## 專業機構認證

澳娛綜合旗下所有的負責任博彩專員均已完成負責任博彩內部培訓課程，部分專員更已通過由澳門政府舉辦的「澳門負責任博彩指導員證書課程」並獲頒相關資格認證。此外，我們亦連續多年與「香港可持續發展教育學院」攜手合作，為員工舉辦「澳門旅遊·休閒·娛樂 - 負責任博彩」可持續發展規劃基礎證書課程。在 2023 年，共有 113 名員工完成課程，並在負責任博彩比賽獎項及課程證書頒發儀式上獲頒證書。



秉承為所有人打造公平和安全環境的承諾，我們將繼續遵循及配合政府政策，並與社會各界保持緊密合作，積極宣揚負責任博彩理念。



# 3.2

## 反貪污及反洗黑錢



在澳博控股和澳娛綜合，我們始終恪守遵紀守法的承諾，堅持以法律法規所要求的正確方式做事。我們相信，合乎道德的商業慣例不僅能為我們創造可持續的價值，亦在保障我們的業務和提升我們的品牌形象方面起到了重要作用。因此，我們謹遵澳門及香港的相關法例及規例，包括但不限於《預防及遏止私營部門賄賂》（澳門第 19/2009 號法律）、《防止賄賂條例》（香港法例第 201 章）和《預防及遏止清洗黑錢犯罪及恐怖主義犯罪》（澳門第 3/2017 號法律）。

### 3.2.1 行為守則

我們的承諾始於制定並堅守嚴格的商業道德標準，因此我們要求所有員工均須遵守我們的「反賄賂及貪污政策」及「行為守則」，當中明確規範消除貪污、管理利益衝突和降低其他貪污風險的工作指引，為廉潔經營提供了明確的指導方針。



## 3.2.2 反貪污及反洗黑錢培訓

為確保本集團內的每一位員工均充分了解我們對專業行為的期望，我們為所有新入職的員工提供強制性培訓及考試，並通過每年進行複習考試，加深大家的記憶。為進一步加強員工對反貪污及反洗黑錢方面的認識，並深化他們對這些議題的理解，我們向不同業務範疇的資深員工提供與反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集，及反大殺傷力武器擴散融資相關的針對性培訓，旨在幫助他們熟悉相關事宜並提高覺悟。為確保我們的營運合規，我們已設立防洗黑錢法遵部，負責監督集團內可能出現的所有與反洗黑錢相關的事宜。防洗黑錢法遵部負責定期展開合規審查，倘若發現任何問題，審核結果將向審核委員會匯報。

在 2023 年，澳娛綜合為員工提供合共 13,606 小時的反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及反大殺傷力武器擴散融資培訓，內容涉及相關法例及規例、內部管制程序、可疑活動的指標和匯報渠道。

年內，我們亦為澳博控股的董事們安排了一場由安理國際律師事務所舉辦的反貪污培訓，以加強他們對貪污等相關議題的認知和敏感度。

## 3.2.3 舉報程序

我們明白舉報可疑行為對於我們在貫徹落實業務的道德和普世價值觀方面，發揮著至關重要的作用。因此，我們設有舉報機制，允許包括員工在內的各持份者舉報任何與本集團財務報告、內部控制或其他事項相關的潛在不當行為。我們將對收到的所有舉報案件進行嚴格的保密處理，並根據我們現行的舉報政策，將舉報中所識別到的問題交由指定的調查官負責進行必要的調查。審計委員會將會獲悉與調查結果相關的報告，並負責監督本政策的有效執行。

矢志營造公平的營商環境，我們在報告期內並無錄得任何針對本集團或我們的員工提出並已審結的貪污訴訟案件。在 2023 年，本集團已遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的對其有重大影響的相關法律及規例。



# 3.3

## 顧客滿意度

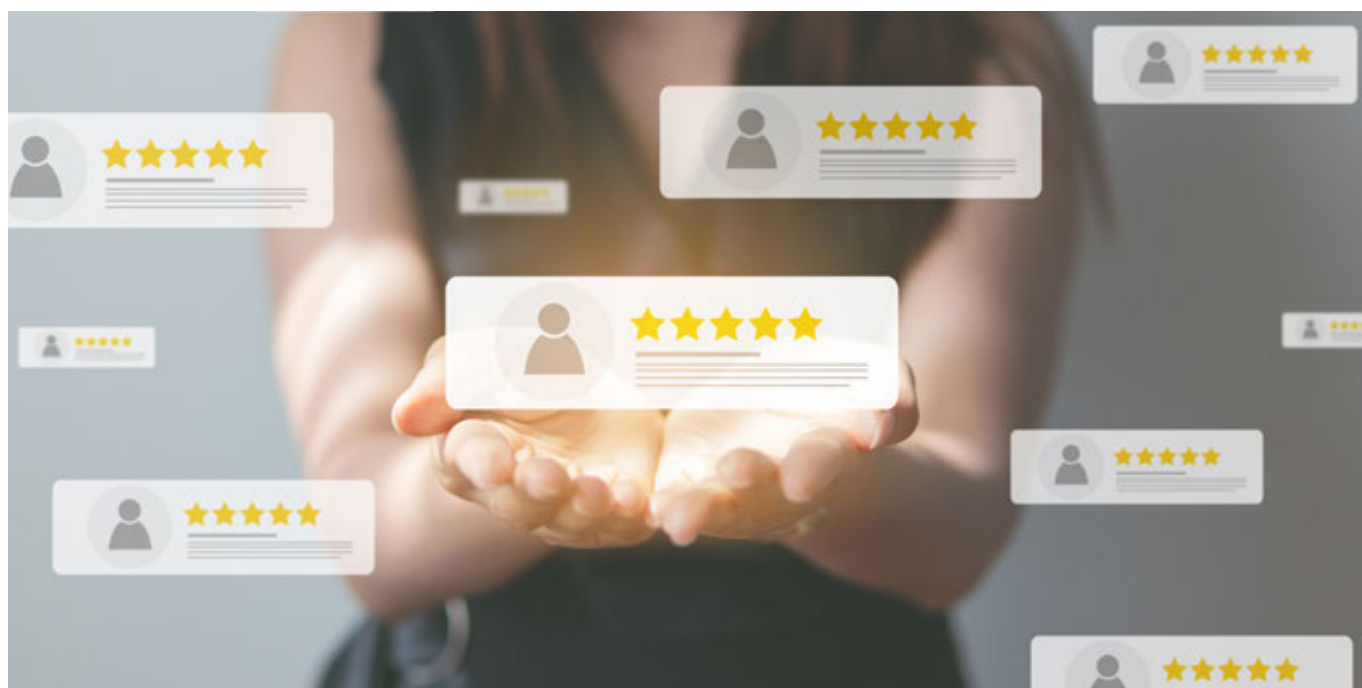


為到訪我們旗下各類設施的顧客提供卓越的體驗是我們的核心使命。為實現這一目標，我們致力於透過各種溝通渠道與顧客保持開放的交流，聆聽他們的反饋，並為他們提供最合心意的產品和服務。

我們通過問卷調查定期收集並評估顧客的滿意度。同時，我們在上葡京和新葡京均設有一套系統化的顧客服務體驗計量系統，用以分析客戶服務評分。我們會將相關的分析結果與管理團隊共享，從而協助他們制定並實施相應的行動計劃來提升顧客體驗。我們亦已針對各部門制定各類關鍵績效指標，以激勵員工主動改善工作表現，從而提升我們的服務質量。

此外，為確保在突發事件或惡劣天氣條件下，仍能提供穩定的高質量服務和卓越的顧客體驗，我們已制定並實施「緊急應變計劃」，以規範在緊急情況下所採取的應急響應措施。另外，我們亦已與本地柴油供應商簽訂協議，以確保我們在需要時，能獲得備用柴油的服務提供。

在報告年度內，本集團已遵守有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的對本集團有重大影響的相關法律及規例。

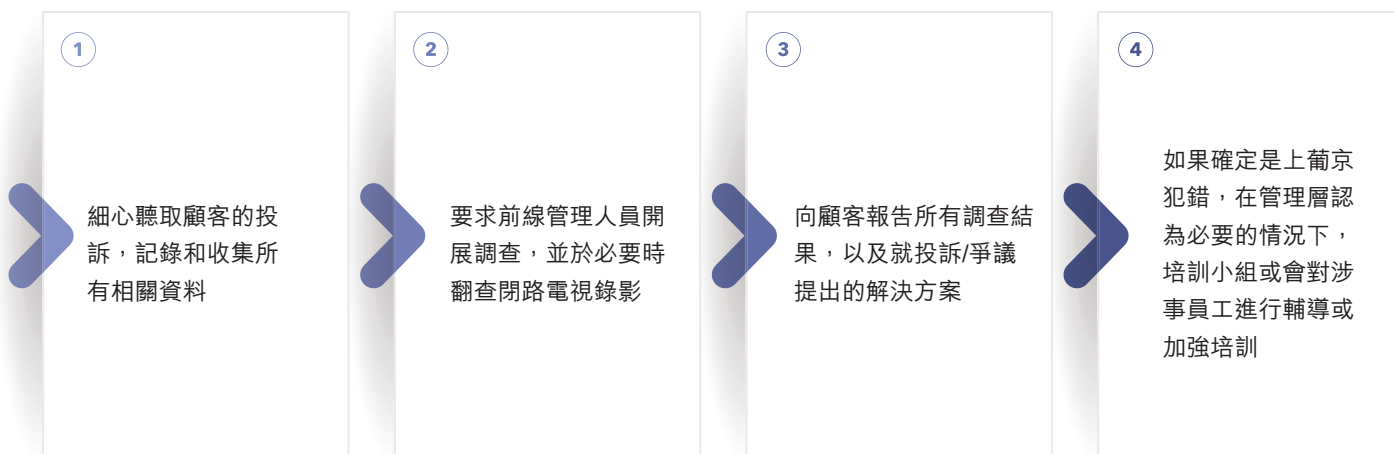


# 3.3.1 投訴處理

我們的客戶服務宗旨是以友好、高效及有效的方式為客人提供支援。因此，我們高度重視來自客人的意見和投訴，並將客人的反饋，視作推動我們持續改進的其中一種方法。

我們已建立一套全面且完善的投訴處理機制，確保所有顧客的投訴都能得到有效的處理、及時的回應，並在適當的時限內進行調查。以上葡京為例，對於任何來自顧客的直接投訴，我們都會徹底地調查，並要求員工於接獲顧客直接投訴的 48 小時內給予回覆。而相關部門的主管則負責調查投訴個案，並就此提出解決方案，防止今後類似的問題再次發生。此外，部門主管亦負責更新客人資料中的詳細資訊，並妥善照顧投訴人的情緒，好讓他們日後再次蒞臨。

## 投訴處理



此外，我們亦為員工提供投訴處理培訓，以提升我們的服務水平。在上葡京，所有員工均已接受我們為其量身定制的 8P 和 5S 培訓，確保他們掌握有效解決客人疑問或投訴的專業技能。我們亦為管理層或以上職級的員工提供前線輔導課程。

### 我們的五項服務守則 — 5S

- ✓ 保持笑容及眼神接觸
- ✓ 打招呼
- ✓ 用心提供及時服務
- ✓ 令客人滿意
- ✓ 衷心感謝

### 我們的八項服務承諾 — 8P

- ✓ 照料客人及同事
- ✓ 親自解決客人問題
- ✓ 熟悉工作環境
- ✓ 為我們的項目而自豪
- ✓ 對個人儀表及態度持充分信心
- ✓ 細心留意工作上的細節
- ✓ 自我提升，不斷進步
- ✓ 提供卓越的 5S 服務

於報告年度內，我們共接獲 323 宗投訴，當中主要涉及我們的設施、服務、清潔及事故處理方面的質素。遵照我們的系統化處理方法，本年度所接獲的所有投訴均已得到圓滿解決，且並沒有任何對本集團的業務造成任何重大影響的實質後果。

# 3.4



## 顧客安全及保障

我們致力於履行負責任企業公民的責任與義務，在業務營運中高度重視安全和健康的元素。我們採取積極主動的態度，率先實施各項舉措，旨在為所有持份者，包括員工、訪客、客人、承辦商以及與我們的產業有聯繫且可能受到我們活動影響的任何人，打造安全和良好的環境。在 2023 年，隨著疫情的消退，我們將集團的工作重心從制定防疫措施以減少病毒在場所內傳播，重新轉向確保日常營運和設施的安全。

我們的職業安全健康部負責為其他部門提供支持，就活動推廣和設計、搭建以及撤展過程中相關裝飾工程，展開安全風險評估及現場環境巡查。為保障顧客和其他持份者的利益，職業安全健康部亦負責對安全工作實踐進行全面審查，並提供關鍵的安全建議。此外，他們還負責評估安全工作中可能存在的潛在風險，並利用相關數據實施預防措施，將可能影響客人和持份者安全和健康的風險降至最低。

此外，職業安全健康部亦與各部門合作，審查涉及顧客安全的事故或事件，以識別造成事故的根本原因，並評估所實施的糾正措施的有效性。通過這些分析，我們不斷改進集團安全方面的預防措施，從而減少類似的事故或事件再次發生。





此外，我們投入大量資源以建立綜合、全面的監控和安保系統，為我們的客人帶來保護，讓他們感到安全。為防止任何潛在的威脅，我們在集團旗下娛樂場的入口處，均安裝了設有聲響警報的金屬探測器，以有效阻止任何人攜帶武器進入我們的娛樂場。我們亦安裝了閉路電視系統，並於我們的場所內策略性地裝備了高清鏡頭，以密切監視整個場所。除以上措施外，我們在 2023 年內更與執法機構進行季度會議，以促進雙方緊密合作，加強我們在預防犯罪方面的工作。

為了能夠及時、有效地處理任何可能出現的醫療緊急情況，我們的場所內均設有全天候 24 小時開放的診所，以確保在必要時能夠立即提供所需的醫療服務。我們的保安人員亦接受過急救方面的培訓並已獲得相關證書，確保顧客在緊急情況下能夠得到必要的保護。



為了讓員工對可能威脅自身及顧客安全的緊急情況做好準備，我們定期展開緊急演習，以確保我們的員工能夠熟悉並精確執行疏散程序。於 2023 年，上葡京共進行了 8 次應急演練，包括消防疏散和搶劫等場景的演習。此外，新葡京於 2023 年 11 月舉辦消防周活動，其中包括內容豐富的消防知識普及講座、消防演習以及正確使用滅火器等綜合培訓，幫助提高員工的消防意識並掌握必要的應急技能，以確保他們在發生火災時能夠迅速有效地應對。



另外，由於我們的娛樂場及酒店會為客人提供餐飲服務，因此我們謹遵本地適用的食品安全標準和法規，以確保我們在整個營運過程中，始終保持高品質的衛生水平。在上葡京，我們不僅根據危害分析重要管制點系統 (HACCP) 制定了食品安全管理系統，同時亦為廚房工作人員提供食品安全和環境衛生方面的綜合培訓。此外，我們更通過安排定期視察廚房，從而確保食品處理和儲藏的程序均符合嚴謹的衛生標準。

在報告年度內，我們並無任何就有關產品及服務安全問題的事件而被罰款、處罰或警告。

## 3.5

## 網絡安全及資料私隱

我們堅守確保客人私隱、數據安全的承諾，將保護我們的資訊科技資產與所收集到的資料的安全，視作我們業務營運的基本。



作為我們對網絡安全承諾的一部分，我們的網絡辦公室已將提升員工網絡安全意識的相關計劃列為優先事項，以盡量降低受到網絡攻擊相關的風險，並在我們集團上下營造一種安全合規的企業文化。我們定期向全體員工發送與網絡詐騙釣魚郵件的相關資訊，提供有關網絡詐騙釣魚郵件的最新趨勢，並指導員工掌握有效的處理技巧。此外，從2024年第一季度開始，我們將為所有員工定期展開網絡詐騙釣魚郵件的模擬演習。通過讓員工及時了解最新資訊並保持警惕，我們矢志最大限度地降低成為網絡詐騙受害者的可能性，並提高集團整體的網絡安全意識。

此外，我們的網絡辦公室與人力資源部合作，於迎新日為所有新入職員工提供網絡安全意識培訓。通過豐富的培訓內容，新入職員工在入職之初就能掌握充分的基本知識和最佳實踐。

遵循澳門《網絡安全法》的要求，我們的網絡安全辦公室於2023年12月開展了「網絡安全事故應變計劃」的正式演習，使我們的員工熟悉「網絡安全事故應變計劃」中所訂明的事務處理程序和流程。這次演習模擬了我們其中一家衛星娛樂場的關鍵博彩系統受到攻擊和破壞的場景。我們衛星娛樂場的相關資訊科技部參與了整個安全事件應變

的演練，涵蓋從準備、檢測和分析、遏制到根除和恢復以及事故後活動的整個事故應變週期。

我們的網絡安全辦公室及資訊科技部竭力遵守澳門《個人資料保護法》的規定，以最謹慎的方式處理個人資料。為加強資訊科技系統的保安，我們引進了先進的加密技術，並確保只有獲授權的人員擁有對敏感資料的訪問權限。近年來，我們一直不斷提高系統密碼標準，對密碼的長度及複雜性提出更高的要求。

為進一步強化數據保護的相關實踐，我們在2023年9月舉辦了為管理層人員專門設計的數據保護意識研討會，重點向參與者傳授有關預防數據丟失的相關知識。該研討會為安全處理和傳輸數據提供了關鍵指引，以防止任何潛在的數據洩漏。透過加深管理團隊對數據保護的了解，我們旨在為保護顧客敏感信息和堅持數據安全標準奠定堅實的基礎。

在網絡安全辦公室和資訊科技部的嚴格監控下，於報告期內，本集團並無任何重大網絡安全事故、資料洩漏或經證實的相關投訴。

# 3.6



## 負責任供應鏈

我們明白，集團能夠對其供應鏈以及其龐大的產品和服務供應商網絡產生積極的影響。作為我們對負責任供應鏈管理承諾的基礎，我們從採購到供應商聘用的整個採購過程中，始終遵守嚴格的可持續採購政策，從而在我們企業自身內外推廣負責任的營運實踐，打造出一個負責任的供應鏈。

### 3.6.1 供應商聘用

多年來，我們與戰略夥伴，特別是我們的供應商合作，共同鋪就通向可持續未來的道路。我們在選擇供應商的過程中不單只考慮技術及商業因素，在候選供應商的競爭力相若時，我們亦會採用適用性標準，就其可持續發展方面的表現進行嚴格評估。

為應對供應鏈中潛在的環境與社會風險，我們要求供應商確保在與我們開展業務的過程中，遵守相關的澳門法例及規例。

我們持續追求有效的供應商管理，而我們的可持續發展督導委員會亦已在 2022 年審閱並核准了「供應商行為準則」，並已發放予我們的供應商群體。該準則要求與我們合作的供應商遵守我們重視的環境、社會和管治原則，同時確保他們的供應商也遵循這些原則。這些措施不僅展現了我們對可持續採購方面的決心，同時也通過與同樣致力於可持續實踐的供應商合作，體現我們致力於與首選供應商合作夥伴協同成長的承諾。



## 3.6.2 綠色採購

秉承可持續採購政策的原則，我們致力於採購對環境影響最小的產品和服務。同時，我們鼓勵供應商在就我們的採購要求提交建議書時，提出創新的綠色替代方案。如果提出的綠色替代方案具有可比性甚至優越性，我們將選擇更加環保的方案。我們亦鼓勵各部門與已獲得 ISO 14001 證書等「綠色認證」的供應商展開合作，以確保採購的物料對環境無害並友好。在 2023 年，我們向獲得 ISO 14001 認證的本地中小型企業發放約 400 萬澳門元的採購訂單。



在 2023 年，我們繼續不斷探索綠色替代方案，以配合我們的發展目標和預期的要求，涵蓋從餐飲、到交通運輸和設施管理等所有業務領域。隨著我們邁進 2024 年，我們將繼續努力，踐行綠色採購的承諾。

### 「綠色採購」培訓

作為我們對可持續發展承諾的一部分，我們的採購團隊於 2023 年完成了全面的「綠色採購」內部培訓。該培訓共分為五個部分，涵蓋環境、社會和管治因素、負責任供應鏈管理、電子廢棄物處理以及國際認證和標準等方面的廣泛議題。

我們採購團隊的管理與資深成員在完成五門相關專業課程後，獲授「可持續發展規劃基礎證書」，茲證明他們具備一定的專業知識和能力，確保將可持續發展原則納入我們的採購流程。



## 3.6.3

### 本地採購

我們深刻理解我們的供應鏈對集團業務營運及所在社區的福祉有著至關重要的影響。作為一家致力於與本地社區建立積極關係的企業，我們在採購過程中不遺餘力地為本地的中小企業提供支持。作為支持本地供應商的持續承諾，本年度我們與之合作的本地供應商數量相較上一年同期增加約 34%。

為最大程度地推動本地中小企業的發展，我們在過去幾年先後組織了多場推廣活動，並參與行業活動，以接觸到更多本地中小型企業，同時促使他們與我們可信賴的供應商網絡建立聯繫。展望未來，我們將繼續致力於支持中小企業，推動本地年輕企業的成長。

## 3.6.4

### 供應商管理

我們的採購團隊充分掌握本集團的可持續發展策略，並負責協調內部業務部門和供應商之間合作交流，確保充分落實上述的有關慣例。

在 2023 年，本集團的採購原則適用於所有供應商。我們於年內與所有供應商保持緊密合作和溝通，於報告年度內沒有出現任何重大的供應延誤或中斷情況。





# 3.7



## 危機管理及業務持續性

為有效管理不可預見的干擾或意外事件，我們每兩個月與危機管理督導委員會召開一次會議。委員會在會上將對於上葡京發生的重大事件進行全面的審查，並根據預防、評估和處理的結構化方法採取相應的行動。通過這些會議，委員會能夠共同制定相關策略，在確保企業營運持續性的同時，維護各持份者的利益。我們旗下的各個場所均採用標準化的操作流程進行營運，並將所學到的經驗和教訓向旗下其他場所進行分享學習。

### 3.7.1 預防

作為危機管理的監管者，危機管理督導委員會一直致力於及早發現並預防潛在的危機。為實現這一目標，委員會積極討論並實施以下預防措施，包括：



加強「請勿打擾」客房檢查的標準作業流程，確保我們酒店客人的安全



在停車場車道上安裝防滑材料，最大程度地降低車輛在下坡時打滑的風險



在機房安裝防撞支架，以保護工作人員在樓底較低的區域工作時免受傷害



重新制定緊急應變計劃，以應對潛在的危機，如自然災害（熱帶氣旋、洪水、及風暴潮）、疫情和設施場所關閉



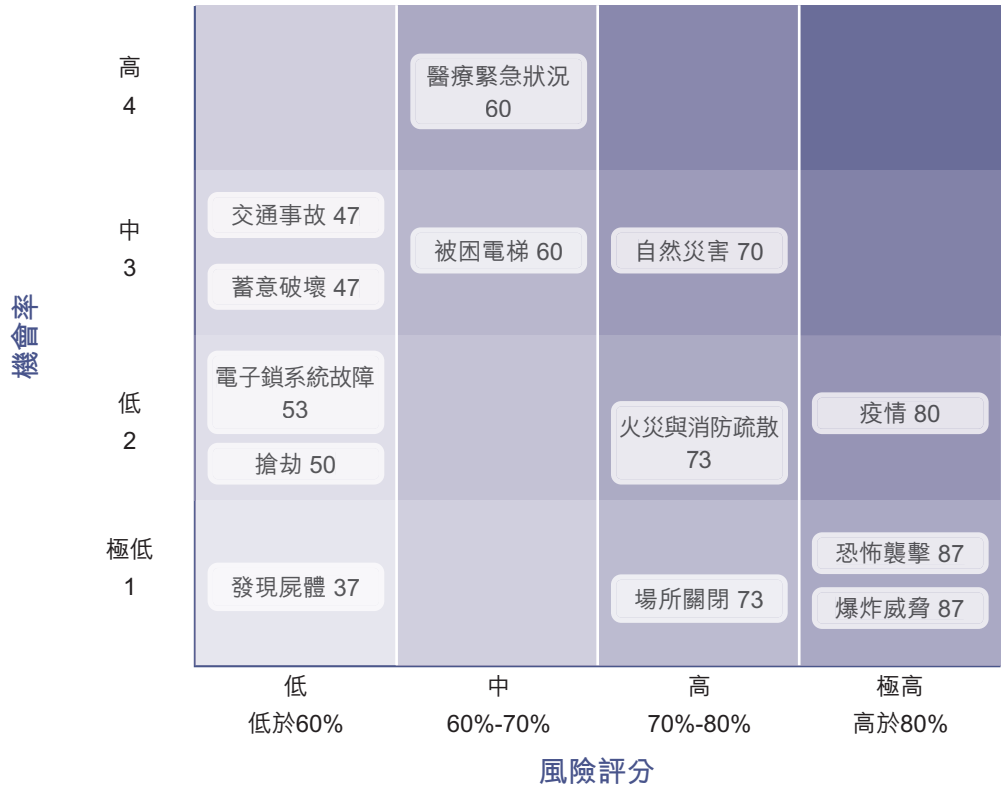
在底層大堂安裝永久電源插座，避免使用臨時延長電纜，減少客人被絆倒的風險

# 3.7.2

## 評估

自 2022 年 9 月起，保安小組已展開風險評估程序，並將相關結果交予專責的危機管理督導委員會進行詳盡徹底的討論及審視。2023 年 5 月完成的風險評估結果如下所示。

### 2023 年安全風險評估



基於上一年所取得的進展，我們在 2023 年將風險評估範圍從六個擴大到了十三個不同的風險問題。這一全面評估使我們能夠根據風險發生的概率和潛在影響的程度，來評估不同風險並確定優先順序。其中，我們已將自然災害確定為對於集團產生潛在重大影響的風險類別，由於其固有風險水平較高，需要我們的特別注意。

# 3.7.3

## 處理

考慮到我們的地理位置以及氣候變化導致的極端天氣事件日益頻繁和嚴重，我們始終關注與自然災害相關的風險。由於我們積極落實各種防範措施，2023 年間發生的泰利、杜蘇芮、蘇拉、海葵和小犬 5 場颱風並未對我們的設施和營運造成嚴重破壞。得益於我們有效的預防措施，即使是十號超強颱風蘇拉也並未對我們的設施造成任何重大損害。

有關我們企業管治及風險管理方針的詳情，請參閱 2023 年報內的企業管治報告。

# 4

## 環境管理



## 我們的策略

澳博控股堅定致力於推動綜合度假村實現低碳未來。通過我們在綠色設施、綠色款客服務以及綠色博彩三大業務支柱，不斷創新並加強環境管理，我們致力於減少資源使用並全力將氣候變化對我們資產和周邊社區的不利影響降至最低，從而為打造可持續發展的未來作出重大貢獻。

依據澳門環保局頒佈的環保規定，我們已將可持續發展納入我們的業務策略，並致力於識別、監察和降低我們業務營運對環境產生的影響。我們就綠色營運的三大支柱分別制定了具體的政策、行動和目標。通過我們的可持續發展管治及管理架構，我們持續監測和指導集團相關行動的落實，以推動可持續發展表現。

我們致力於遵守現行的監管要求，並採用適用於集團自身業務的國際綠色標準。具體而言，對於在我們旗下設施所舉辦的活動和展覽，我們將採用綠色會展產業的相關實踐，並針對特定類型的活動實施更多 ISO 20121 綠色措施，以推動

可持續活動管理。通過這種方式，我們不僅確保我們的措施符合可持續發展的要求，同時更能吸引追求綠色活動場地的客戶，提高我們的競爭力。

為配合國際、國家和本地低碳經濟的發展理念，我們致力於在即將到來的一年裏落實更多可持續發展舉措，以確保我們不但符合澳門環保局所制定的要求，更能推動我們的可持續發展更高更遠。

第三方能源及廢棄物審計	採用電動車	計劃在旗下其中一處場所採用低污染天然氣	可持續採購	氣候風險評估
-------------	-------	---------------------	-------	--------

在 2023 年，本集團已遵守有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生對其有重大影響的相關香港及澳門法律及規例，包括《限制提供塑膠袋》（澳門法律第 16/2019 號）。更多有關本集團環境表現的詳情，請參閱附錄 - 績效表章節。



# 4.1

## 氣候韌性及披露



鑒於大眾對氣候變化的日益關注，對氣候變化相關資訊披露的指引和標準的落實及嚴謹度也不斷提高。為了及時了解、並與全球最新發展保持一致，我們致力於參考國際可持續準則理事會發佈的《國際財務報告可持續披露準則第 2 號—氣候相關披露》，以確保我們應對氣候變化的行動和承諾透明且全面。我們的氣候行動主要分為三大支柱：管治、策略和風險管理。

### 4.1.1 管治

#### 管治架構

我們所實施的氣候管治架構，與我們自上而下的整體環境、社會和管治管理方法相呼應。在此管治架構下，董事會負責監督澳娛綜合的可持續發展管理，並處理所有與氣候相關的事宜。為支援氣候行動並監督相關措施的進展，由集團高層組成的可持續發展督導委員會，負責協助執行委員會，或根據要求直接協助董事會管理相關事宜，通過每半年一次的會議向董事會及時更新氣候相關實踐，並匯報集團的表現。

在集團營運層面，可持續發展部負責確保將氣候變化考量納入氣候相關項目，並確保相關項目的成功落實。由各部門主管組成的可持續發展工作小組，則負責落實氣候相關的措施和實踐。此外，各可持續發展工作小組同時亦負責識別與集團業務活動相關的氣候風險與機遇，並向管理層報告。鑒於我們多元化的業務性質，我們設立了 5 個特定的工作小組，每個工作小組分別專注於可持續發展管治策略下的不同層面，以達成最佳結果。更多有關本集團管治架構的詳情，請參閱本報告 2.1 章節。



## 管治方法

為應對氣候變化及其影響的不確定性，我們的管治團隊對集團所識別的氣候相關風險和機會進行年度審查，並及時更新應對方法和策略。我們已將氣候變化因素整合到集團決策和重大交易的考量中，並將氣候相關風險納入我們的整體風險管理體系。例如，為應對預計的海平面上升，我們通過加強對旗下場所及設施的設計，來減輕集團業務營運時可能面臨的水浸風險。

展望未來，我們將進一步設立相關目標，以有效應對與氣候相關的重大風險和機遇。我們的管治團隊將負責批准並監督這些目標，同時密切監控集團在應對氣候變化方面的進展，此外，我們亦計劃聘請第三方機構協助制定政策措施和程序文件，以規範氣候相關風險和機遇的監督流程。

## 管治能力

為有效應對氣候變化並減緩其對集團發展所產生的不利影響，我們優先考慮透過知識交流和討論的方式，促使負責的最高管理層能夠獲得必要的技能，並確保他們的勝任能力。具體而言，為及時了解氣候相關的最新動態和資訊，我們的最高管理層於年內參與多場大型會議與論壇，包括參加 2023 年澳門國際環保合作發展論壇及展覽等。我們在活動期間與在場的專家交換意見與見解，從而獲悉並裝備必要的知識，以識別和應對與集團相關的特定氣候相關風險。

認識到氣候變化的複雜性以及對專業知識的要求，我們僅委派具備相關知識和技能的人員承擔識別和減輕氣候相關風險的責任。為進一步提升管治團隊的能力，我們承諾將為他們提供更多相關專業培訓項目，以有效提高他們對氣候變化的認知和應對能力。

## 4.1.2 策略

如果不及時應對，氣候變化將對我們的業務發展構成威脅，但有效管理氣候變化也將為集團帶來寶貴的機遇。為加強我們的氣候適應性和氣候韌性，我們密切監控氣候變化的趨勢，努力制定可行的計劃以應對重大的氣候相關風險。

風險	潛在影響	我們的應對措施
<b>實體風險</b>		
<b>急性實體風險:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>颱風、極端降雨、風暴潮和強風等極端天氣事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運中斷，導致收益下降</li> <li>建築物和設施受損，導致額外的維護成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修建地面通道，以在發生洪水時保護地下停車場</li> <li>將上葡京底層抬高至街道水平以上 1.2 米</li> <li>在電梯井底安裝用於水泵設備的供電和排水點</li> <li>設置虹吸排水系統以有效排水</li> <li>為旗下建築物安裝後備發電機，以確保在颱風期間不間斷供電</li> <li>加強上葡京的建築結構使其可承受 200 年一遇的風荷載</li> </ul>
<b>慢性實體風險:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>氣溫持續升高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用於冷卻和通風的水電費用增加，導致營運成本上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對上葡京的冷水機組運行系統進行優化，使用基於天氣條件的自然冷卻方式的運行</li> </ul>
<b>轉型風險</b>		
<b>法規和政策風險:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>更嚴格的法規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由於嚴格的氣候標準，不合規可能導致被罰款</li> <li>確保合規性可能需要額外投資以升級設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>監控氣候相關法規的更新並評估集團的合規狀態</li> <li>制定內部政策以最大限度地減少對環境的影響，同時降低超過排放限制的風險</li> </ul>
<b>名譽風險:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客偏好的改變</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未能達到顧客期待可能導致市場占有率下降本</li> <li>與顧客願景不一致的做法可能對我們的品牌形象產生負面影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與持份者合作以了解其優先事項並對集團業務策略做出相應的調整</li> <li>致力於推動綠色設施、綠色款客服務及綠色博彩</li> </ul>

### 機遇

除氣候相關的風險外，我們在向綠色營運的轉型過程中亦識別到與氣候相關的機遇。舉例而言，我們相信綠色建築設計能夠在有效提高能源效率、減輕氣候影響、降低長此以往的營運和維護費用的同時，更能夠增強客戶體驗。

### 未來計劃

我們承諾將投入更多的資源和精力以應對與氣候相關的議題。為提前做好應對未來氣候變化的準備，我們計劃聘請第三方顧問展開氣候情景分析，以幫助我們了解自身業務、營運模式和地理位置所面臨的氣候相關風險和機遇。此外，我們亦將評估氣候變化對集團財務表現的影響，讓我們能夠根據氣候相應的影響，及時調整我們的業務策略和模式。

## 4.1.3 風險管理



鑒於氣候變化的不確定性和相互關連的元素，我們認為無法精確預測未來的氣候現象，並制定普遍適用的解決方案以緩解所有負面影響。因此，緊密監控氣候變化帶來的風險，並將其納入我們的風險管理流程，對於集團業務的長遠發展而言至關重要。

我們致力於採取積極主動的方式，透過我們的企業風險管理框架識別、減緩和管理氣候相關風險，包括定期審查營運中潛在的脆弱環節，以識別氣候相關的實體風險和轉型風險。我們根據風險發生的概率與影響程度，對氣候相關風險進行全面評估並識別優先事項，將重點放在識別到的重大風險上，以確保對相關風險的及時應對。

我們的風險管理評估結合定性及定量兩種方法。在定性分析方面，我們考慮各個風險的性質並以相關的歷史記錄作為參考，而我們的定量分析主要根據財務影響、營運中斷等相關指標設定閾值。展望未來，我們計劃進一步實施情

景分析、關鍵績效指標和行業基準，以評估未來風險發生的概率及潛在影響程度，從而做出知情決策並制定相應的行動。

我們實施系統性的風險優先排序機制，採用風險矩陣並考慮已識別風險的發生概率和潛在影響程度，將其歸類為高、中、低三類優先級。我們按照符合我們預期目標的標準進行風險評級，考慮如財務影響、監管合規性、營運影響和聲譽等方面。我們將定期審查並更新風險優先級，以確保我們所識別的重點風險與當前業務趨勢保持一致。



# 4.2

## 綠色設施



環境可持續性是我們業務的基本，亦是我們在開發新物業場所及管理它們的持續營運時的指導方針。我們秉承綠色建築原則，重點關注我們旗下設施的能源效率、空氣質素、節水以及廢棄物管理等各大方面。

### 4.2.1 綠色建築

自 2021 年 12 月以來，我們旗下的四間酒店已加入低碳綠色酒店發展聯盟，包括上葡京、新葡京酒店、回力酒店及澳門十六浦索菲特酒店。我們將綠色元素引入我們旗下的場所，積極推廣環保意識和低碳倡議。意識到從起始期階段納入可持續實踐對培養環境意識的重要性，我們在上葡京的設計階段已優先考慮各種環保元素，並因此榮獲能源與環境設計領導（LEED®）的銀級認證。

#### 上葡京的環保特色包括：

##### 設置並採用樓宇及機械系統

- 採用樓宇管理系統和電源管理系統，對樓宇的通風、照明等機械和電氣設備的運行進行調節和監控

##### 加強建築物外圍的結構保護

- 制定預防性維護計劃，重點修復外牆的洩漏點
- 確保酒店客房溫度和濕度維持在正常水平



##### 建設並推廣電動車充電設施

- 提供 15 組電動車充電站
- 在集團旗下其他物業擴建充電站，包括在新葡京所設立的 20 組充電站以及在回力海立方所設立的 4 組充電站。

##### 採用自動化科技

- 在所有酒店客房採用智能操控的燈具、空調及窗簾，實現對以上設施的高效控制和優化它們的使用狀態。

# 4.2.2

## 碳及能源管理

我們以 2023 年為基準年，承諾到 2024 年，將每百萬澳門元收入的溫室氣體排放量（範圍一及範圍二）減少 2%。

意識到準確衡量集團碳排放的關鍵意義，我們將其視作展開減排工作的重要基礎。為確保碳排放計算的準確性和公正性，我們聘請第三方機構對我們旗下物業進行碳審計，並於 2023 年對新葡京度假村展開了全面的能源審計。我們就審計結果提出了多項短期、中期和長期的節能項目，並將於 2024 年開始進行項目評估以確定優先次序後，實施相關項目。



考慮到集團業務場地的能源使用是我們碳足跡的主要來源，我們已在 2023 年安排對我們旗下其他場所進行第三方能源審計，以尋求節能減排的機會。此外，我們計劃將舊的家電和過時的 LED 燈具替換為更節能的高效能設備，以進一步增強我們在節能方面所作的努力。

在新葡京，我們正計劃使用天然氣及電力替代對液化石油氣的消耗，同時，我們對上葡京的天然氣鍋爐進行了營運優化。我們將夏季的熱水供應溫度調整到較低的可接受範圍，以提高能源效益。

為優化鍋爐的使用週期，我們設置了自動切換程序，在前一個鍋爐連續運行 24 小時後，後備鍋爐將會被啓用。此外，我們將三台鍋爐連接成一個串聯系統，利用由比例單元、積分單元和微分單元組成的 PID 控制器，預測是否需要啓動額外的鍋爐以保持供水溫度接近設定值，從而實現能源節約。



## 優化運行時間表

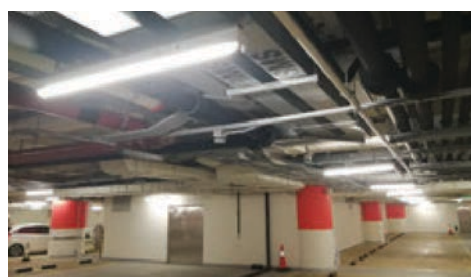


認識到減少能源消耗從而減少碳排放的重要性，我們在報告年度內優化了我們的營運實踐和標準。具體而言，我們根據實際需求對電梯、扶手電梯、噴泉、外牆照明和室內照明的日常運行時間表進行了調整，從而提高了整體設施的能源利用效率。

## 照明系統減負



自 2021 年起，我們開始了照明系統減負的工作，我們在 2022 年和 2023 年持續減少並更換了上葡京停車場及後勤區域的照明。



我們將停車場之前使用的 12,000 組雙熒光燈更換為 LED 燈管，其中 400 組被更換為單枝 18W 感測型 LED。此外，後勤區域走廊的 580 組筒燈亦被換成一體式的 LED 筒燈。

下一步，我們即將為上葡京避難區域和天台的 1,600 組熒光燈管替換為防水 LED 燈管，預計將於 2024 年完工。

## 冷水機組的監測和改造



為了節約能源，我們對冷水機組的運作進行了日常優化和密切監控，從而採用自然冷卻的運行方式。自 2023 年 4 月採取優化措施以來，冷水機組系統用電量表現較上年同期有所改善。

為保持冷水機系統的能效，我們於 2023 年已實施並遵從預防性維護計劃。此外，為



進一步減少電力消耗，我們計劃對系統中的水泵進行改造，使其按照實際需求運行。

為追求減少能耗，我們在 2023 年分別改造了 23 台二次冷水泵及其熱交換器，從而降低能耗。另外 24 台不同類型的水泵改造工作正在進行中，預計將於 2024 年第一季度完工。



## 過渡至可再生能源

自 2020 年以來，我們始終探索涵蓋多種方法的可再生能源策略，包括現場發電及其他碳補償計劃。在 2021 年，我們啟動了一項太陽能項目的可行性研究，並於 2022 年提出使用光伏照明作為樹木裝飾及屋頂的外部照明。截至 2023 年，我們已安裝 10 套太陽能燈具，用於屋頂的外部照明。



從 2022 年開始，我們相繼推出了一系列適用於自身的環保倡議。其中之一是「辦公室中午熄燈一小時」計劃，鼓勵辦公室員工在午餐時間關閉非必要的燈光及電子設備，以減少能源消耗。此外，為降低間接碳排放，我們在上葡京的設施管理部試行了無紙化年假申請試點項目，以減少行政流程中的紙張浪費。

為提升員工的環保意識，我們更為上葡京的員工舉辦後勤區域工作坊，同時分享辦公室節能指南並設立環境保護告示板。我們亦為他們提供有關室內空氣質量重要性的培訓。

## 4.2.3

### 交通及車隊管理

為推動減排的願景，我們在交通運輸方面著重於三個關鍵方法，包括逐步淘汰車隊中的舊車輛、優先購買新能源汽車以增添或替換高耗能車輛，以及減少不必要的駕駛和引擎空轉。

在 2023 年，我們淘汰了 36 輛老舊車輛，其中包括 12 輛柴油貨車及柴油巴士，將集團車隊的整體規模縮小 23.5%。展望 2024 年，我們預計將再淘汰約 10 輛車輛。這一積極舉措不僅有助於我們處理車隊中的高排放車輛，同時體現了我們對負責任車輛處置實踐的承諾。

自 2021 年 5 月起，為響應澳門政府的要求，我們已將所有賓客穿梭巴士更換為新能源巴士，包括電動和天然氣巴士，以取代柴油巴士。我們還計劃逐步將以柴油為燃料的員工穿梭巴士更換為電動巴士。從 2024 年開始，我們將不再使用投入年限超過 10 年的柴油巴士。

目前，我們共有 62 輛巴士用作賓客穿梭巴士，包括一輛天然氣巴士及其他 61 輛電動巴士。同時，我們當前亦有九輛電動巴士和一輛天然氣巴士作為員工穿梭巴士投入使用。在 2024 年，我們計劃繼續投入更多電動巴士用於賓客及員工穿梭巴士。

此外，為進一步推行清潔交通並提供更多選擇，我們已經訂購了 4 輛電動車以供客人服務使用，預計將於 2024 年投入使用。同時，我們在集團旗下設施的停車場安裝了電動車充電設施，與客人攜手促進綠色出行。

上述這些啓動投資彰顯了我們對減少碳足跡和採用可持續交通方案的承諾。隨著市場提供更廣泛的電動車選擇，我們將持續探索替換我們車隊中重型車輛的機會與方案，同時透過落實針對車輛減排的營運政策不斷優化車輛利用率。



# 4.2.4

## 水資源管理

在 2023 年，本集團在求取適用水源上沒有遇到任何問題。儘管如此，我們仍意識到減少用水的重要性，因此我們在旗下各場所均推出了各種節水計劃，以有效管理並盡量減少我們整體的水足跡。

### 上葡京的用水量監測及廢水減排

為有效監控和管理我們酒店款客營運的水資源消耗，我們建立了全面的監控系統，為每個廚房編製專門的廚房用水量監測報告。為避免因水龍頭或水管漏水及故障而造成的不必要的水資源浪費，我們要求包括客房服務、管家、廚房人員及園藝人員在內的相關員工必須進行每日檢查，並匯報客房、洗手間、廚房、茶水間、灌溉系統和其他所負責區域中所識別到的明顯滲漏情況。

我們已在水療中心、游泳池及髮廊等高用水量區域安裝水錶，以確保對有關區域用水量進行精確測量和設定基準。這些水錶便於定期記錄和監測用水量，幫助我們建立基準並識別節水的機會。此外，我們消閒娛樂部的員工會每日按程序進行檢查及匯報，以便及時發現和處理有關區域內的任何滲漏或用水問題。

為履行我們保持水質的承諾並盡量減少因水質問題導致的排水和重新注水情況，我們已調整所有游泳池和水景設施過濾系統的反沖洗頻率，從而確保最佳水質，同時減少排放和重新注水的頻率。

除了在上葡京現有的多元化節水措施外（包括安裝節水型手持花灑、水龍頭限水器、冷卻塔防濺板等），我們還與餐飲部門合作，進一步優化水資源的使用。為盡量減少反滲透水生產過程中的水資源浪費，我們繞過部分反滲透過濾系統，直接向不需要反滲透水的的使用點提供直接飲用水，從而戰略性地減少廢水排放量。

我們亦就特定的飲用水儲存罐進行隔離處理，確保僅根據業務需求對使用，從而避免不必要的飲用水儲存和積累。任何未被使用的飲用水都會定期進行必要的更換和廢棄處理。此外，我們亦安裝了飲用水機，並在水龍頭附近張貼節水標籤，以鼓勵所在區域的員工自覺履行節水實踐。上述舉措共同促進了我們對可持續水資源管理的持續承諾。



## 4.2.5

### 廢棄物減少及回收措施

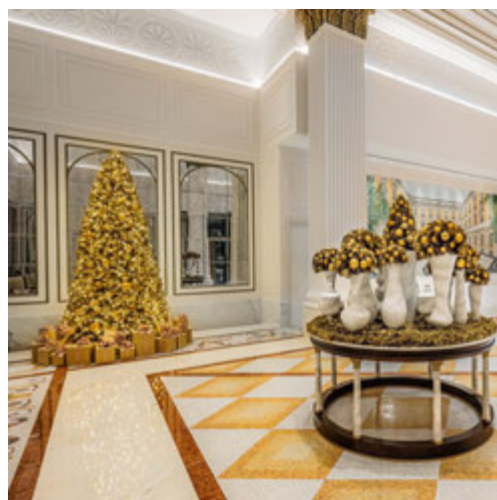
在 2023 年，我們一直保持未有產生大量有害廢棄物的良好記錄，而我們產生的無害廢棄物（包括紙張、玻璃、紙板、金屬、廢油、肥皂、墨盒、電池及廚餘）均已按照我們的內部政策和本地法規妥善處理。我們認識到從源頭避免浪費對減廢的重要意義，因此在員工食堂提供小分量的餐品選擇，並提倡員工使用個人杯具，以便從源頭減少與餐飲相關的廢物產生。

為履行我們對負責任廢棄物管理的承諾，我們於 2020 年推出了「廢物管理回收計劃」。除了有效管理一般的廢棄物外，我們亦針對各類廢棄物實施了回收措施，包括紙板、打印紙張、雜誌、報紙、膠瓶、鋁罐、玻璃瓶等。為了簡化不同類別廢棄物的回收流程，我們亦指定一個經過特別設計的垃圾房用於廢物分類與回收。

在 2023 年，依照我們的電子廢棄物政策，我們回收了 3,060 千克的電子廢物。這彰顯了我們對負責任電子廢棄物管理的承諾，同時突顯了我們為盡可能減少電子設備對環境的影響而做出的不懈努力。除了為無綫值班電話採用充電電池外，我們亦在上葡京員工區域引進了逆向自動售貨機。這一創新方案為員工提供了高效便捷的廢棄物品回收渠道，於澳娛綜合內進一步推動可持續發展實踐。

### 重複使用設計

考慮到循環使用的發展理念，我們於 2023 年內盡可能重複利用展位和活動設計。例如，我們將 2022 年的聖誕裝飾物重新用作 2023 年的聖誕佈置，並將我們參與中國與葡語國家電影閉幕展的攤位，重新用於我們的聖誕中小企業市場展。



為確保持續改善我們的廢物管理措施，我們已委任第三方機構進行全面的廢棄物審計，並於 2023 年完成。透過此次審計，我們有效評估了當前廢物管理措施的有效性，同時識別了需要進一步改進的領域。

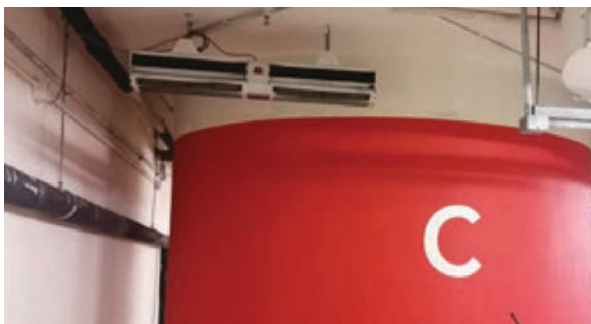
## 4.2.6 空氣質素

作為我們持續改善環境空氣質素承諾的一部分，我們實施了各種措施以減少使用化石燃料，從而減低空氣污染物的排放。我們其中一項重要的措施，便是自 2021 年起，在上葡京採用更清潔的燃料——天然氣。我們亦在廚房排氣系統中安裝了液壓通風口和靜電除塵器，以有效減少廚房廢氣中的空氣污染物。同時，我們已為新葡京將液化石油氣換成低污染能源的計劃，制定好了全面的初始預算和項目時間表，以進一步降低我們的碳足跡，推廣清潔和環保能源的使用。

此外，為配合我們於 2022 年底批准的綠色採購政策，我們正在加速將電動車和其他綠色能源車輛納入我們的車隊。作為該計劃的一部分，我們預計在 2024 年將部分以柴油等化石能源為動力的車輛替換為電動車。

另一方面，我們充分認識到室內空氣素質的重要性，因此嚴格遵循澳門法律《預防及控制吸煙制度》的規定，嚴禁在室內範圍吸煙。為保障非吸煙賓客的舒適體驗和身體健康，我們設有非吸煙樓層及客房的選擇。同時，為照顧吸煙賓客的需要，我們亦貼心地設置了吸煙樓層及客房。通過這種方式，我們希望為所有人維持最佳室內空氣素質的目標。

我們已採取進一步的措施，以提升我們停車場內的通風效果和新鮮空氣流通。在 2022 年，我們在停車場的拐角處安裝了額外的鼓風機，以改善空氣流動。同時，我們每年會在指定的物業進行室內環境空氣質量審計，以確保其符合所制定的標準。





# 4.3

## 綠色款客服務



意識到人們對減少旅遊時的環境足跡的日益關注，我們的工作小組通過在廚房、餐廳、酒店、商場等營運區域實施綠色實踐，竭力提升賓客的綠色出遊體驗。

### 4.3.1 綠色住宿

近年來，我們旗下的多個場所榮獲澳門環境保護局頒發的澳門環保酒店獎，而我們亦始終致力於在酒店款客服務中推廣環保實踐。

在我們努力減少浪費的過程中，工作小組落實了多項綠色環保措施，在符合五星級酒店服務要求的前提下，減少客用即棄消耗品的開支。在 2023 年，我們亦在上葡京和 TKL 所有客房中引進大泵瓶裝的產品，作為小瓶塑膠產品的可持續替代品，從而減少了超過 40% 的塑料瓶數目，並節省 37% 的開支。Palazzo Versace 酒店的大泵瓶裝安裝將於 2024 年第二季度開始實施。

工作小組亦致力於讓客人參與到我們的可持續發展實踐中。其中，我們已在上葡京及 TKL 的每個客房內擺放信息卡，告知客人僅在其要求時更換床單、毛巾和浴袍，以減少洗衣過程的用水、化學品和能源消耗。上述舉措有效地將上葡京和 TKL 的洗衣成本降低 10%，而 Palazzo Versace 酒店自 2023 年 4 月試業以來亦採用了相同的措施。



## 可持續節日包裝設計

在 2023 年，我們以重複利用為核心方向，再次為各種節日食品禮品推出可持續的包裝設計。我們致力於促進可持續發展，鼓勵在節日期間重複使用包裝材料。我們已將此設計方法應用到多個節日禮品的包裝中，包括澳娛綜合新年糕點包裝、澳娛綜合端午節粽子包裝和澳娛綜合月餅包裝。



## 水療與休閒服務

在我們的水療中心和健身俱樂部，我們高度重視綠色環保理念，並將其融入我們的日常工作中。除確保我們採購的所有產品都不涉及動物實驗外，我們還優先選擇使用純素、無糖和無麩質植物成分的品牌進行產品採購。

為減少包裝廢物的產生，我們的採購部門在上葡京的三家水療和休閒中心僅採購可生物降解或可製成堆肥的材料用於水療用品包裝。我們亦推廣可重複使用的透明硬紗拖鞋包裝袋和完全由可持續材料製成的購物袋。在 2024 年，我們計劃繼續將可持續包裝的解決方案應用於我們其他的消耗品。此外，我們用充電電池取代了水療和休閒中心所有區域的傳統電池，從而在 2023 年節省了約 8,000 節電池。

為提高員工和客人的環保意識，我們成立了「綠色團隊」並在後勤區域設置了一個可持續發展角落。在團隊簡報上，我們分享了有關澳娛綜合可持續發展倡議的相關資訊，以培養員工的綠色環保意識與責任。同時，我們通過在游泳池和更衣室區域放置信息卡，以鼓勵客人參與其中，推廣「拯救我們的地球」的理念，倡導對毛巾的負責任使用。



## 4.3.2 綠色餐飲

除了為賓客提供綠色娛樂體驗，我們亦致力向賓客推廣綠色餐飲理念。我們對環境可持續發展的追求貫穿整個餐飲的營運，涵蓋食品採購、食材消耗和廢物管理。

我們主要從本地採購食材，並優先選擇具有可持續性認證的食品。為堅守我們對保護海洋的供應商採購所有魚類產品的承諾，我們上葡京主打滬菜的「華亭」餐廳堅持使用來自認證農場的有機蔬菜和魚類，以及獲得海洋管理委員會和水產養殖管理委員會認證的海鮮產品。在 2023 年，我們用於購買此類經認證的可持續食品方面的支出增長了 40% 以上。此外，我們於 2023 年開始逐步轉向採購非籠

飼雞蛋，標誌著我們向綠色餐飲目標邁出了重要一步。我們致力於在 2030 年前，在我們所有的營運中，僅採購非籠飼雞蛋和相關蛋製品的目標。

我們在 2023 年底之前已實現消耗品 100% 來源於回收物料或可生物降解物料的目標。具體而言，作為我們環保承諾的一部分，現時我們所有的外賣碗，均使用由玉米製作的環保材料所制而成。

我們於本年度在 Mesa by José Avillez 的酒吧區引入 EcoSpirits 的產品。這項產品透過突破性技術，使用可重複利用的 ecoTOTE 包裝，以此減少運送過程中包裝產生的廢棄物和碳足跡，達至低碳低廢的酒精飲料分銷。



用於清潔和洗碗的化學品使用亦是我們關注的另一個重點領域。在 2023 年，我們將每份食品的化學品消耗量減少 13.5%，成功實現我們去年的目標。我們將繼續努力，以 2023 年為基準，在 2024 年將每份食品的化學品消耗量減少 2%。在報告年度內，我們將餐飲工作團隊納入「上葡京可持續發展計劃」，並將在 2024 年，持續敦促我們的員工了解最新的可持續發展實踐，並加強貫徹落實。



在 2023 年，我們將每份  
食品的化學品消耗量  
減少 13.5%



為更好地管控廚房營運過程中產生的廢物，除了在採購中選擇較少包裝的食材外，我們亦要求廚房工作人員將所有食物垃圾和一般廢物進行分離並分別記錄，從而有效地監控和評估廚餘垃圾的處理表現。

作為全面廢物管理策略的一部分，我們的廚餘處理策略主要倚賴 ORCA 廚餘分解機。在報告年度內，上葡京通過此機械處理超過 22 噸的廚餘垃圾，與上一年相比上升幅度超過 53%。我們將持續推進「廚餘分解計劃」，並致力於 2024 年擴大應用規模。隨著疫情的改善和業務回升，我們預計將延長廚餘分解機的運行時間，以增加其處理的廚餘垃圾數量。



在 2023 年，上葡京通過此機械已處理  
超過 22 噸的廚餘垃圾，與 2022 年相比  
上升幅度超過 53%。



隨著 Palazzo Versace 澳門酒店的開業以及後續更多店鋪的發展，我們的餐飲業務預計將於 2024 年達到高峰。我們將在這些項目的推進中堅持我們的可持續計劃，並將上述所有的綠色舉措納入其中。隨著我們業務的不斷發展壯大，我們對可持續發展實踐的承諾將始終保持重要地位。

## 4.3.3 綠色零售

作為最受賓客歡迎的場所之一，我們旗下的商場為賓客提供一系列的餐飲和購物體驗。因此，我們採用以管理為導向的方針，優先考慮賓客的滿意度和環境保護。我們的工作小組亦與商場內的商戶攜手合作，確保所有零售商了解並遵循我們的可持續發展政策。具體而言，我們會與新進零售商舉行簡介會，與他們分享交流我們的可持續發展政策和綠色實踐，如廢物管理程序和回收分類方法等。工作小組亦會與餐飲商戶保持溝通，鼓勵他們使用可生物降解的環保外賣飯盒和餐具。



# 4.4

## 綠色博彩



我們致力於促進博彩業的可持續發展，並已實施各項措施以盡量減少對環境產生影響。鑒於博彩業務的性質，我們每天為大量客人提供休閒和娛樂服務，因此，綠色博彩是我們環境管理中的重要一環。

我們的工作小組致力於在博彩業務營造中的各個階段打造並融入綠色元素。

### 減少即棄水樽 使用量

通過與 Bonaqua 合作，我們推出了由 100% rPET 製成的水樽，該水樽由回收塑膠製成，亦完全可被回收。此外，我們亦在博彩區及會議室安裝自助飲水機，鼓勵客人自備可重複使用的水樽，以進一步減少瓶裝水的需求量。



## 減少紙張及紙質材料的使用量

為減少紙張印刷量，我們利用營銷亭作為宣傳博彩資訊和博彩規則的電子顯示屏。此外，我們亦採用 LED 顯示器作為傳統海報、宣傳資料和記分卡的替代品，從而以更環保的方式展示和宣傳資訊與博彩結果。我們也推出了電子禮券以供娛樂場的玩家兌換。

近年來，我們一直致力於鼓勵員工從傳統的紙本文件過渡到電子文件。作為推進這方面工作的其中一步，我們設立了網絡影印及打印機，確保企業上下採用統一的影印及打印方法。我們亦指派相關工作人員，負責將每月紙張使用情況的報告發送給部門主管，以便更有效地監管紙張使用情況。

## 減少營運用品的棄置量

為提高我們營運模式的可持續性，我們將博彩區的換牌頻率從六次減少到四次，以減少撲克牌的廢棄量。此外，我們已將紫外綫驗鈔燈全部更換為 LED 燈，減少紫外綫燈的使用，從而降低了能耗。

在「博彩機」方面，我們傾向於採用模塊化和可互換設計，允許重複組裝和拆卸以更換零件，從而延長博彩機的使用壽命。此外，其他非營運中的機器的功能部件亦可以被收集、回收及重複使用，減少機器拆除的需要，長遠而言更能減少廢物的產生。我們在報告年度內翻新共 800 張賓客使用的椅子，延長其使用壽命並減少了購置新椅子的需求。

我們矢志持續推進可持續發展，致力於減少光污染和能源消耗。我們的工作小組大幅調整了博彩區大型發光標誌的亮度和營運時間，以符合環保規定。我們亦於年內開始將鹵素燈和熒光燈統一更換為 LED 燈，以減少能源消耗。上述舉措預計將使我們旗下的娛樂場每年的能源消耗減少約 771,362 千瓦時。

## 4.5

## 綠色活動



為推動澳門成為國際旅遊勝地，我們於年內舉辦了各類休閒娛樂活動，豐富澳門的旅遊項目。為踐行環保承諾，我們在策劃和組織活動時優先考慮可持續發展，在為參與者提供卓越體驗的同時，最大限度地減少對環境的影響。

## 2023 幻彩耀濠江

作為 2023 年的一大亮點，我們攜手澳門旅遊局，合力打造「2023 幻彩耀濠江」活動，以浪漫繽紛的燈光裝置、光雕以及互動遊戲為特色，為參加者提供炫目迷人的多媒體夜間燈光秀。

秉承可持續發展的價值觀，我們將綠色元素融入整個活動週期，從設計、採購到物流、安裝和處置的環節，全方位、全流程地考慮到環保元素。

設計：

- 雙面發光燈箱的吊掛裝飾採用亞克力等可回收循環材料，並採用高效、節能的 LED 燈

採購：

- 採購可回收的鋼木結構以及獲得符合 E1 環保標準的木板和油漆
- 購買符合中國強制性產品認證（CCC 或 3C 認證）標準的電氣材料，包括電線和電纜

物流：

- 選擇於澳門附近的工廠進行生產製作，亦聘請澳門本地工人進行安裝，以縮短運輸及通勤路程，減少碳排放

安裝：

- 盡量採用電動機械，包括吊車及叉車。如必要使用到燃油車械時，提高施工機械的操作效率
- 為相關工作人員提供節能環保培訓教育，促進環保實踐

處置：

- 透過重複使用作安全配重的沙箱和其他未損壞的硬件設備，如裝飾、霓虹燈和互動裝置等，減少廢物產生



# 4.6

## 我們的表現



### 4.6.1 排放及回收

在 2023 年，隨著疫情所帶來的影響逐漸減弱，我們致力於堅決維護我們的可持續價值。我們通過追蹤和監控我們的環境表現，包括絕對值和強度，推動持續改進。

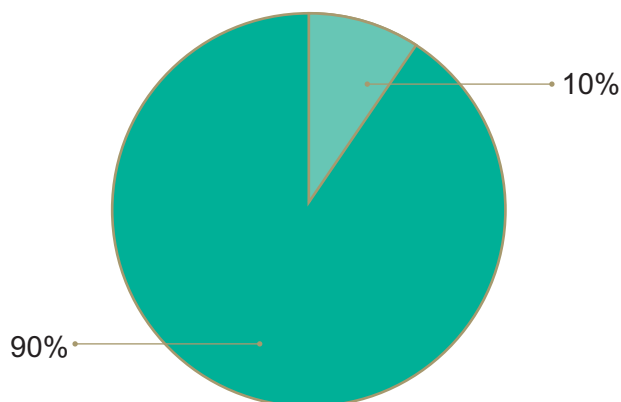




## 溫室氣體排放

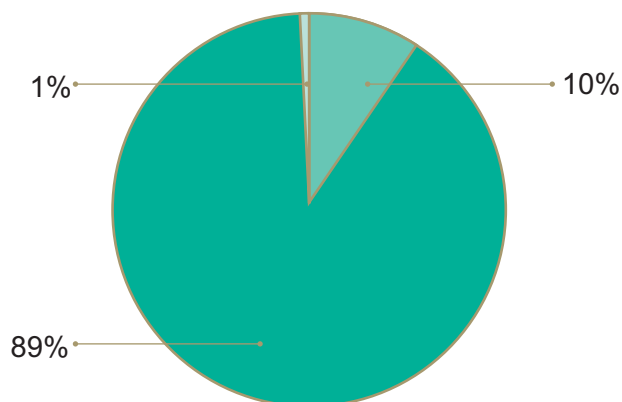
在 2023 年，我們強化了我們的數據分析方法，將範圍三（其他間接排）放納入我們的數據分析範疇。我們的溫室氣體排放模式仍與 2022 年相似，範圍二（間接排放）仍佔本年溫室氣體排放總量的大部分。儘管我們於後疫情時代的業務營運大幅增加，但我們的溫室氣體排放總量僅錄得輕微增長，這得益於我們持續提升能源效率並採用替代能源。具體而言，在報告年度內，來源於固定燃燒源的範圍一（直接排放）減少約 13.07%，而來自辦公室用電的範圍二（能源間接）排放則下降約 3.76%。

2022年溫室氣體排放概況



■ 直接溫室氣體排放量（範圍一）  
■ 間接溫室氣體排放量（範圍二）

2023年溫室氣體排放概況



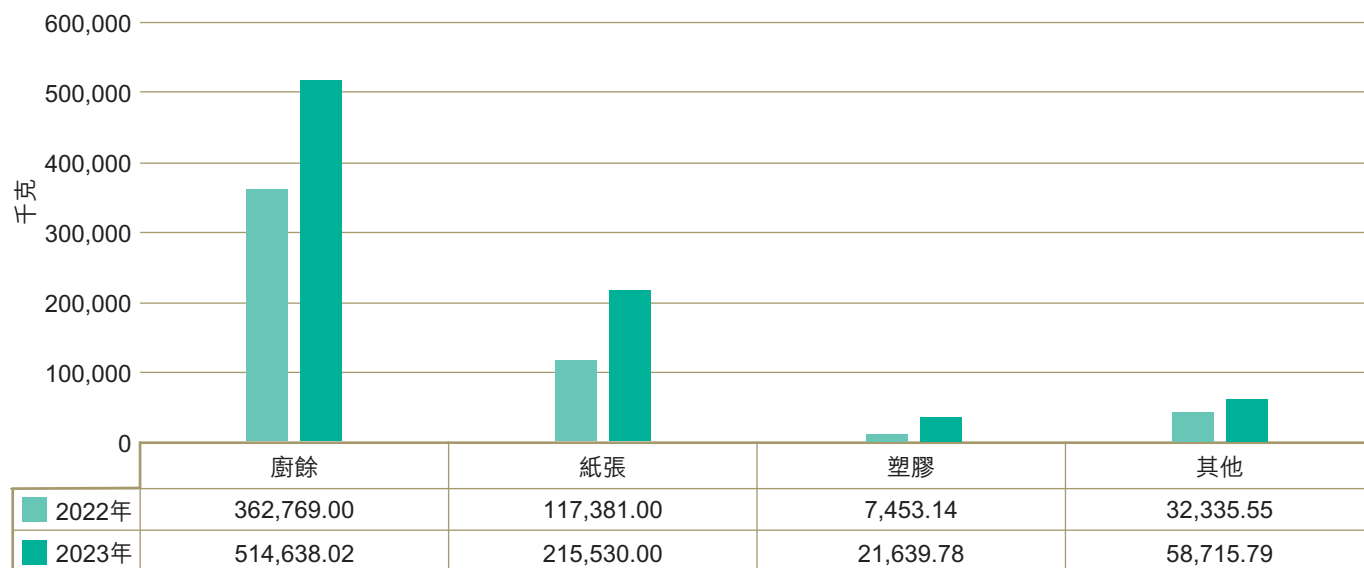
■ 直接溫室氣體排放量（範圍一）  
■ 其他間接溫室氣體排放量（範圍三）  
■ 間接溫室氣體排放量（範圍二）

由於 2023 年是我們將範圍三排放納入分析的第一年，因此我們本次報告不對範圍三作趨勢分析。為表明我們對全面了解溫室氣體排放情況的承諾，我們將在未來的分析中涵蓋範圍三排放。

## 回收廢物

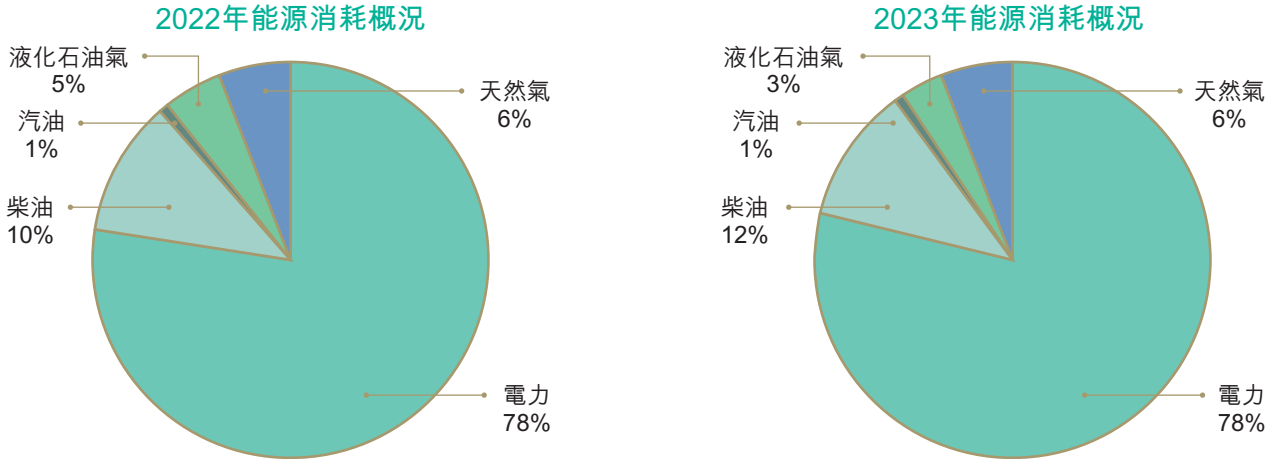
在 2023 年，我們繼續展開固體廢物分類和回收行動，致力於進一步減少營運產生的廢物處置。在集團上下的努力下，我們本報告年度的回收廢物總量為 810.52 噸，其中回收的廚餘垃圾量為 514.68 噸。

回收廢物



# 4.6.2 資源使用

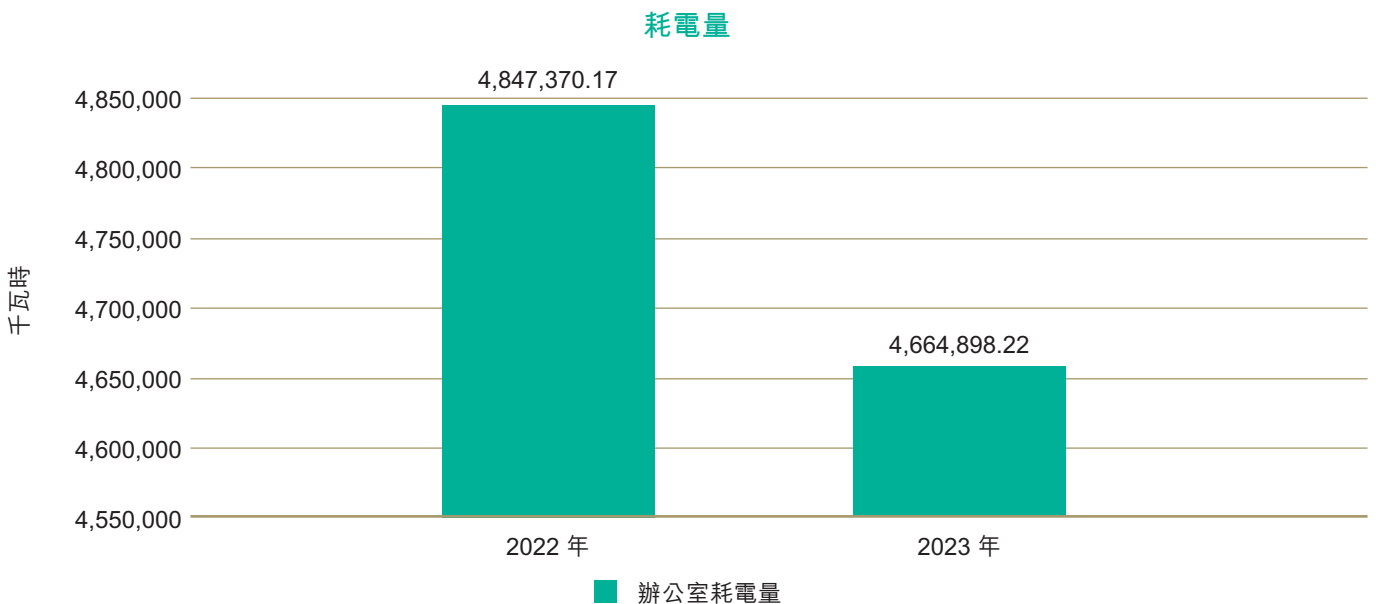
在 2023 年，我們在營運中主要消耗 5 種能源，其中電力為我們最主要的能源來源。具體而言，我們的辦公室、酒店和娛樂場的用電量佔整體能耗的 78%。鑒於疫情結束後我們業務活動有所增長，我們在報告年度內的總能耗略微上升 7.11%，達到每平方米 346.66 千瓦時。



## 電力消耗

我們的酒店營運佔集團全年總耗電量的 74%，因此，當務之急是減少酒店的用電量，以配合我們的整體耗電量管理目標。在 2023 年，儘管疫情後我們的業務營運有所回升，辦公室用電量小幅度下降 3.76%，對我們維持耗電量趨勢作出了重要的貢獻。

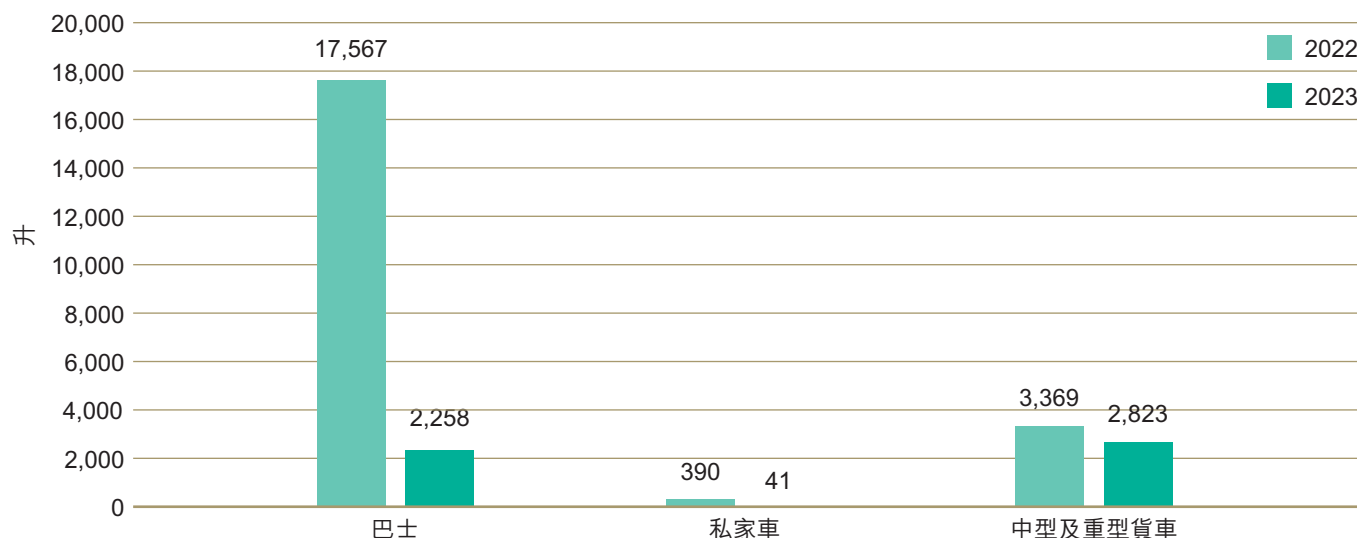
在 2023 年，我們持續管控耗電量，努力減少對電力的依賴，從而降低相關的環境足跡。值得注意的是，我們旗下 31% 的場所的耗電量呈現下降趨勢，體現了我們在提高能源效率和探索新技術應用方面所作出的努力取得了成功。



## 移動源燃燒的柴油消耗量

在 2023 年，我們的柴油消耗主要用於移動燃燒源。作為我們本年度顯著的成就之一，我們透過採買更環保的替代車輛，大幅減少了車隊中柴油車輛的數量，體現出我們對可持續發展的承諾。具體而言，私家車和巴士的柴油消耗量分別顯著下降 89.43% 和 87.15%，中型及重型貨車的柴油消耗量則下降 16.21%。

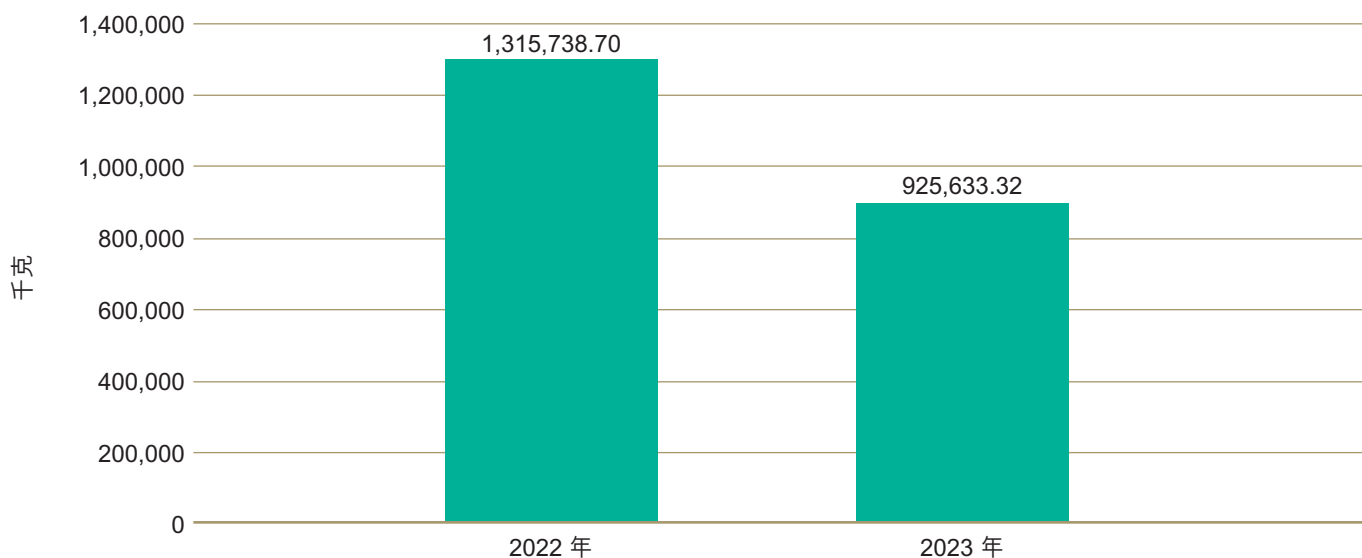
移動燃燒源的柴油消耗量



## 固定源燃燒

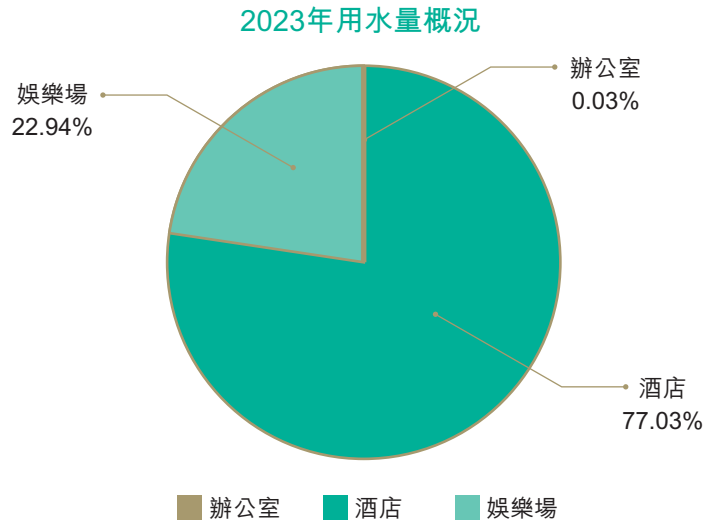
在 2023 年，我們的固定源燃燒主要消耗液化石油氣、天然氣及柴油。由於疫情後商業活動的恢復，我們對固定源燃燒的能源需求於報告年度激增。儘管如此，通過我們在提高能源效率和採用替代能源方面的不懈努力，天然氣作為我們主要固定燃燒燃料的消耗量與上一年相較只小幅度增加 4.95%。同時，由於新葡京酒店及澳門十六浦索菲特酒店的液化石油氣使用量分別錄得 35.86% 和 19.71% 的跌幅，使得我們的液化石油氣消耗總量下降 29.65%。

固定源燃燒 - 液化石油氣用量



## 水資源消耗

在 2023 年，隨著疫情後我們業務營運的恢復，我們的總用水強度略有上升，從每平方米 1.89 立方米增加到每平方米 2.76 立方米。在報告年度內，我們的酒店業務是水資源消耗的主要來源，佔總體用水量的 77%。意識到酒店業務對於總用水量的影響，我們致力於持續改善酒店營運的節水工作，以進一步減少總用水量。



## 集團目標摘要

以 2023 年為基準年，到 2024 年每百萬澳門元收入減少 2% 的溫室氣體排放量（範圍一和範圍二）

以 2023 年為基準年，到 2024 年每位客人每年的用電量減少 2%

以 2023 年為基準年，到 2024 年將每位員工每年消耗的辦公用紙減少 0.5%

以 2023 年為基準年，到 2024 年將每年每位客人到訪的用水量減 2%

以 2023 年為基準年，到 2024 年將每年每位客人到訪的熱水使用量減少 0.5%

以 2023 年為基準年，到 2024 年每位客人每年的天然氣消耗量減少 0.5%

以上一季度的數據為基準綫，將每季度的廚餘垃圾處理量減少 2%

以 2023 年為基準年，到 2024 年將每份食品所用的化學品消耗量減少 2% 的消耗

到 2030 年，實現所有業務部門 100% 採購非籠飼雞蛋和相關產品

# 5

## 優秀團隊



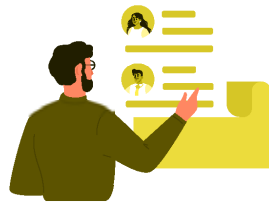
## 我們的管理方針

在我們追求為尊貴的客人提供無與倫比的服務的過程中，我們認識到，我們的員工隊伍是我們業務成功的核心驅動力。我們致力於培養一支充滿熱情、積極進取、技能精湛的團隊，以彰顯我們共同追求卓越承諾。為此，我們高度重視員工的整體福祉，倡導多元且包容的企業文化，努力營造讓每個人都有機會茁壯成長的工作環境。透過為員工提供量身定制的培訓計劃和堅定的支援，我們賦予員工力量，以打造一支全心投入的員工隊伍，推動我們不斷邁向新的高度。從員工加入我們的那一刻開始，我們關注他們在每個階段的成長、安全和成就感，因為我們相信他們的成功就是我們自身發展的基石。

在 2023 年，本集團完全遵循香港及澳門的適用勞工法例及規例，包括（但不限於）《僱傭條例》（香港法例第 57 章）及《勞資關係法》（澳門法律第 7/2008 號）。

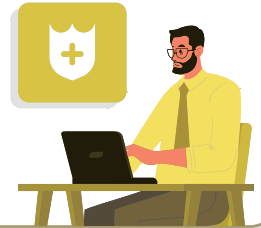
### 人力資源管理

- 公平招聘，晉升及解僱
- 多元共融的工作環境



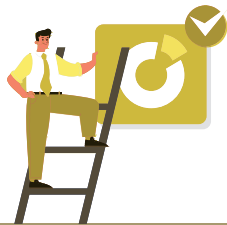
### 職業安全及健康

- 保障安全及健康的工作環境
- 增強安全意識



### 人才發展

- 提供晉升機會
- 與培訓機構合作



### 僱員福祉

- 符合道德的工作環境
- 支援員工身心健康



在優秀團隊 (G.R.E.A.T) 中的「G」、「R」、「E」、「A」及「T」，分別指「成長」(Growth)、「融洽」(Rapport)、「卓越」(Excellence)、「靈活」(Agility) 及「信任」(Trust)

## 我們的成果

- 維持女性和男性員工的性別比例為 53:47
- 維持 14% 低僱員流失率
- 連續三年沒有錄得任何因工死亡事故
- 於本年度推出五項全新的職業安全與健康舉措
- 為超過 75% 的員工提供超過 407,000 小時的培訓
- 每位員工平均培訓時數高達 21.85 小時

# 5.1

## 僱員招聘及管理



### 5.1.1 招聘與晉升

在 2023 年，我們與澳門特別行政區政府勞工事務局（「澳門勞工事務局」）、本地協會組織和大學通力合作，舉辦了逾 120 場招聘活動，其中包括各類招聘博覽會與宣傳項目，以便向本地人才推廣澳娛綜合的就業機會。在整個回顧年度內，我們吸引了超過 8,000 名參與者。

#### 現場招聘活動

在 2023 年，我們於新葡京和上葡京舉辦了大規模的獨家招聘會，為應聘者提供了簡化的崗位申請流程，包括崗位匹配、面試和現場合同簽署。我們亦針對機電工程、酒店服務前線、資訊科技以及餐飲廚藝等特定部門舉辦了專屬招聘活動，以有效地吸引和接觸這些部門所需的目標求職者。

作為我們聘用本地青年的承諾之一，我們推出了「探索你的職業生涯」計劃，邀請了澳門六所知名院校\*的學生參與。該計劃為學生提供了親身了解綜合度假村營運工作的寶貴機會，同時讓學生能夠向部門負責人了解服務業的職業發展道路。此外，參加者亦有機會參與各種互動工作坊，體驗花藝設計、雞尾酒調製、糕點製作等活動，以培養他們的興趣。



\* 聖若瑟大學，澳門旅遊學院，澳門科技大學，澳門城市大學，澳門理工大學以及澳門大學



另外，我們格外重視本地青年人才，包括來自澳門科技大學博雅學院旅遊管理及商務管理科的學生，以及來自澳門大學體育事務部學生運動員。



我們更與澳門新青協建立聯繫，並與在海外留學的學生接觸，為他們充分且及時地了解澳門當前的發展和就業市場提供渠道。

## 外展招聘活動



為直接與本地大學的學生接觸，我們亦參與了校園招聘活動並舉辦職業講座，為澳門六所主要院校的學生提供職業諮詢服務。



在 2023 年，我們的外展招聘活動主要是與本地協會合作展開，包括澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門幸運博彩業職工總會以及澳門博彩職工之家。



除此之外，我們還參與了由澳門勞工事務局、澳門工會聯合總會、澳門青年峰和澳門新青協舉辦的大規模本地招聘活動，旨在讓更多本地就業人才了解到我們。



## 專項招聘計劃

在 2023 年，我們推出了兩項專項招聘計劃以吸引專業人才來滿足我們的招聘需求。

### 澳娛綜合「升」級廚藝事業發展計劃

澳門作為聯合國教科文組織指定的「創意城市美食之都」，為提升澳門的美食烹飪標準，我們攜手澳門勞工事務局，為有志於烹飪事業的本地居民提供支持。成功獲選的候選人將參加為其 12 個月的發展計劃，包括專業培訓、烹飪認證和技能發展實踐。完成該計劃后，參與者將根據評估結果獲得晉升機會。



### 澳娛綜合卓越保安服務人員發展計劃

為提高服務標準，吸引更多國際訪客，我們與澳門勞工事務局合作，為有志成為保安人員的本地居民提供培訓計劃。通過先聘用、後培訓的方式，入選者將接受為期三個月的嚴格培訓，重點學習並掌握專業保安技能，提升職業發展前景。



## 社會共融招聘

作為負責任的僱主，我們為弱勢群體提供就業機會，為促進社會共融作出貢獻。在 2023 年，我們為殘障人士舉辦了超過 55 次面試，並選拔了 22 名候選人。考慮到他們的特殊情況和需求，我們為他們提供全職且靈活的工作時間以及實習機會，以幫助他們逐漸融入工作環境。我們亦為殘障僱員提供友善的工作環境和包容性設計。



為留住頂尖人才，我們不斷審查我們的薪酬政策，以確保與市場標準保持一致。我們亦定期評估僱員工作表現、專業資歷和行業經驗，以釐定適當的薪酬待遇和晉升機會，同時對表現出色的僱員給予鼓勵和適當的認可。

在 2023 年，為嘉許優秀員工，我們向 12 名員工頒發了澳娛綜合 G.R.E.A.T. 員工獎，並授予 156 名員工每月營運之星的稱號。我們的澳娛綜合 G.R.E.A.T. 員工獎因其卓越表現，獲得了人力資源在綫所頒發的 2023 年最佳人力資源大獎 - 「卓越員工獎勵及認可計劃」銅獎。年內，我們亦於第三屆全國人力資源創新大賽中榮獲「2023 年度人才發展與組織戰略標竿品牌」及「2023 年度企業文化建設標竿品牌」。



## 5.1.2 補償與解僱

我們遵循澳門《勞動關係法》內有關終止合同和解僱的規定，以保障所有僱員的勞工權利。本集團根據相關法律法規的要求，向離職員工作出相應的補償。在 2023 年，我們注重對員工的關懷與支持，將員工流失率維持在 14% 的低水平。詳情請參閱附錄 — 績效表。

## 5.1.3 工作時數與休息

我們關心員工的身心健康，積極提倡工作與生活平衡的理念，我們的標準工作時間為每星期 48 小時。除法定假期外，僱員每星期亦可享有一日固定休假以及輪班期間的指定休息時間。相關部門主管負責根據業務要求對工作時間、值班安排及休息時間進行監督和管理。

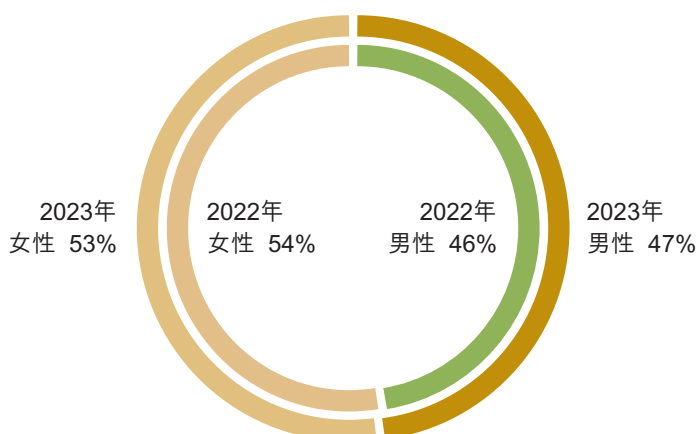
# 5.1.4 多元、公平與共融

我們相信，創造一個倡導平等、多元化和包容性的工作環境對集團發展至關重要。我們擁有一支來自多元化背景的員工團隊，並確保所有員工享有平等的培訓和職業發展機會。我們亦保證與人力資源相關的所有決定，包括招聘、晉升、培訓機會或終止合同，均嚴格基於業績及工作表現，並不受性別、年齡、國籍、背景、宗教或殘疾等與工作能力無關的因素影響。我們對工作場所的歧視或騷擾行為採取零容忍政策，並鼓勵員工向主管報告任何可能違反本集團政策的行為。

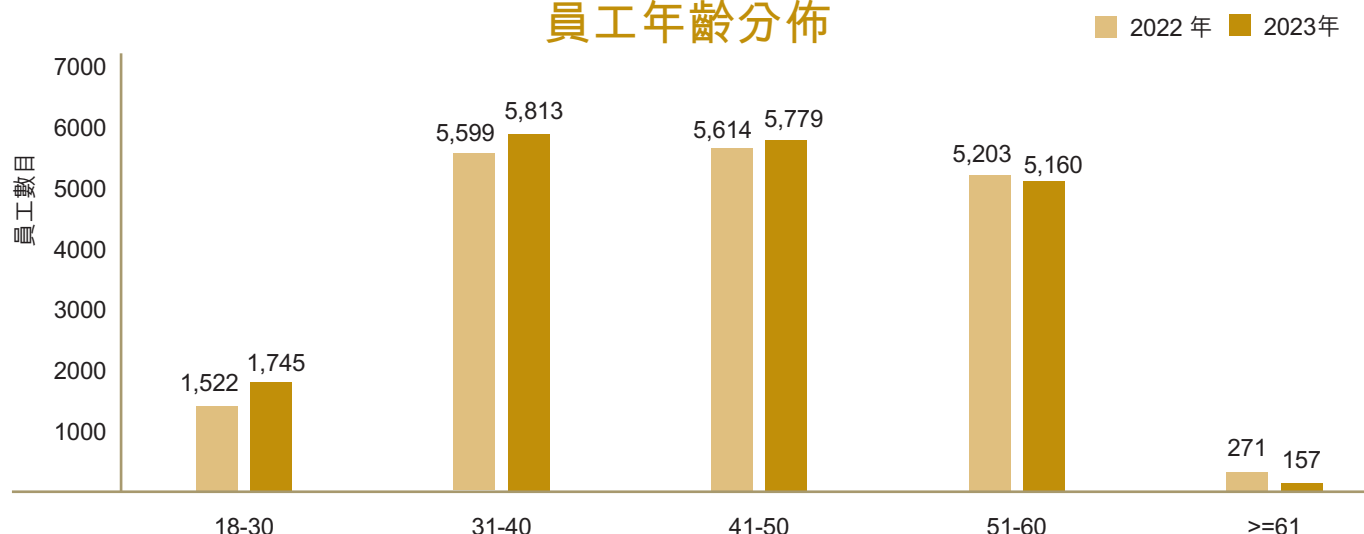


澳娛綜合在本年度榮獲「2023 年度優秀殘疾僱員暨識才僱主嘉許計劃」的「識才僱主」稱號。這一殊榮表彰了我們積極為殘障人士提供就業機會，以營造平等、包容環境的承諾。展望未來，我們將一如既往，為殘障人士提供更多寶貴的就業機會，支持他們順利融入勞動市場。

員工性別比例



員工年齡分佈



# 5.2

## 員工福祉及參與



我們多年來一直實施「管理、溝通與參與」的三方策略，以確保所有澳娛綜合員工都能享有體面而公平的工作環境。

澳娛綜合的員工福利諮詢委員會（「福諮會」）作為我們的溝通平台，負責收集並聽取員工對於改善工作環境的意見。福諮會亦負責營運澳娛綜合卓越員工中心（員工超市），並統籌澳娛綜合義工隊的工作。

### 參與

透過派發員工手冊和定期與員工對話，我們確保員工清楚了解自己的角色、職責，以及我們對其表現和行為的期望，從而促進持續溝通



### 管理

人力資源部透過監測主要指標、展開審查和解決員工提出的任何問題，監督工作常規和確保員工的滿意度

### 溝通

福諮會是監察員工的福祉並促進僱主與員工有效溝通的渠道

## 5.2.1 符合道德的工作環境

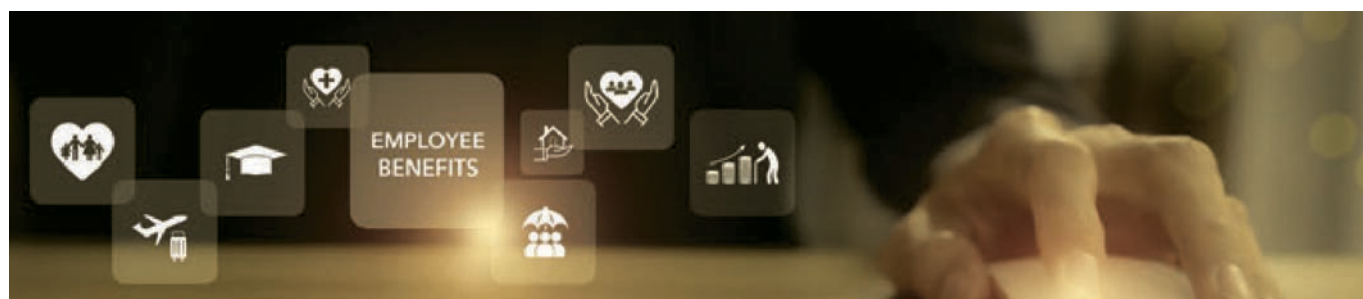
尊重和促進勞工權益對於本集團的可持續發展，以及維護我們與員工和本地社區的關係具有重大意義。為打擊非法僱用童工或強制勞工，我們會對求職者進行徹底的背景審查，並要求求職者在正式入職前提供合法的身份證明文件以供核實，從而確保他們為合法受僱。人力資源部負責定期審查員工資料，並及時向管理層匯報任何可疑的情況。如發現任何違法行為，我們會即時終止有關員工的僱傭合約，並按照既定的匯報程序處理個案。同時我們亦將視情節輕重考慮對負責的員工採取紀律處分。於報告年度內，我們已遵守有關防止童工或強制勞工的相關法律及規例。

## 5.3

### 員工福利及支援



我們認識到，員工的整體健康與企業的成功密不可分。為此，我們致力於打造一個健康有利的工作環境，以促進員工的成長。通過安排定期體檢、健康講座和體育競賽等活動，我們鼓勵員工積極參與各類促進健康的活動，提升員工的個人健康意識和整體生活品質。此外，我們將從員工入職開始，為其整個職業生涯提供全面的支持，包括培訓和指導，以創建安全可靠的工作環境，並促進他們的職業發展機會。



# 5.3.1

## 員工福祉

為支持員工的身心健康，我們在 2023 年內相繼舉辦了一系列豐富多彩的健康活動、體育比賽和娛樂活動，讓員工在工作時間外相聚，促進他們工作與生活的健康平衡發展。

### 徒步登山體驗

在 2023 年，我們舉辦了一次團體徒步登山活動，透過溝通、學習和相互支持來增強團隊精神。這項活動為員工提供了一個享受徒步登山益處的機會，同時鼓勵員工定期鍛煉身體，親近大自然，有益於身心健康。



### 職工競技同樂日

2023 年 9 月 13 日，我們參加了由澳門工會聯合總會主辦、澳門體育局贊助的「2023 年職工競技同樂日」活動。此次活動展開了一系列有趣刺激的競技遊戲，鼓勵參與者展示自己技能和能力。澳娛綜合的兩支隊伍在競賽中都取得了可喜的成績，分別獲得第三名與第五名的佳績。



## 傳染病防治宣傳日

在 2023 年 4 月，澳門衛生局在上葡京、新葡京和回力海立方娛樂場的後勤區域舉辦了「傳染病防治宣傳日」活動。透過互動小遊戲和宣傳單張，澳門衛生局的工作人員透過活動向澳娛綜合的員工介紹澳門常見傳染病的相關知識和預防方法，提高了員工的健康知識儲備，並促進了同事間的交流互動。



## 電影賞析日

我們分別於 2023 年 8 月 19 日和 23 日舉辦了兩場「澳娛綜合電影賞析日」活動，活動中涵蓋精彩的電影賞析、美味的小吃套餐和有趣的問答遊戲等特別活動，旨在為員工提供愉快的休閒時光，讓他們在工作之餘放鬆身心，與家人共同度過美好時光。



## 虛擬凡爾賽宮之旅

在上葡京「虛擬凡爾賽宮」沉浸式展覽期間，我們為員工及其家人舉辦了 5 場專場活動，為員工提供了一個特殊的機會，透過最先進的技術體驗凡爾賽宮及其大廳、園林的宏偉建築和豐富收藏。

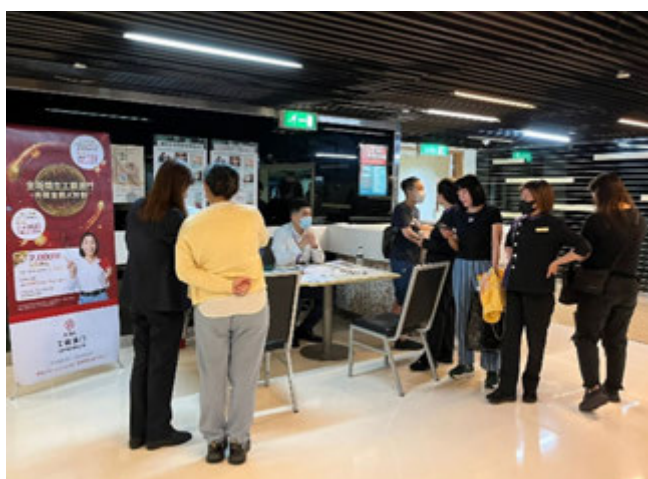


## 5.3.2 員工支持

在 2023 年，我們在「家庭友善僱主獎勵計劃」中榮獲「傑出家庭友善僱主」稱號，彰顯了我們對於員工家庭需求的格外關注，特別是那些需要額外時間照顧孩子和老人的員工。在 2023 年世界母乳餵哺週期間，我們獲授澳門衛生局的表彰，表揚我們在支持母乳餵哺友善工作場所的倡議，以及為員工打造和諧互助的工作環境方面的表現。



我們非常重視員工的退休保障，並鼓勵他們積極參與澳門政府的非強制性中央公積金制度。在 2023 年，我們舉辦了有關中央公積金制度的宣講會和路演，以提高員工對該計劃的了解和認識。



截至2023年，澳娛綜合共有 10,384 名僱員已加入非強制性中央公積金制度，在澳門六家特許經營企業中名列第一。



# 5.4



## 工作場所安全及健康

我們高度重視對企業內個人與集體職業安全及健康的責任。為進一步營造安全、健康的工作環境，澳娛綜合於 2023 年 10 月對集團的職業安全及健康政策進行了全面的更新，並獲得澳博控股主席何超鳳女士的正式批准。這一項更新標誌著高層管理人員積極參與推動職業安全及健康計劃的制定與實施。在最高管理層的領導下，我們成立職業安全及健康委員會，負責指導政策方面的制定並監督集團內部的職業安全及健康表現，以確保相關政策的有效落實。本集團職業安全及健康政策明確規定，集團所有業務部門均須遵守該政策下的各項規章制度，並以此為基礎，促進集團內職業安全及健康管理實踐，有效降低集團營運中固有的職業安全及健康風險。

### 5.4.1 保障工作場所安全

職業安全健康部依照澳門勞工事務所及香港特別行政區政府勞工處訂立的法定要求及指引展開工作。該部門負責為本集團和相關部門制定關鍵績效指標，以提升各部門工作場所的安全標準。

在 2023 年，本集團已遵守澳門及香港的適用健康及安全法例及規例。在過去三年（包括 2023 年），本集團並沒有發生因工死亡事故。於報告年度內，本集團錄得 7,249 日因工傷損失工作日數，較上一年所有增加，主要由於疫情限制放寬和經濟活動恢復後，勞動力規模和工作量上升，導致工傷事故增加。這一趨勢與行業及政府部門數據相符，突顯了解決日益嚴重的職業安全及健康問題的緊迫性。

為有效降低不斷攀升的事故發生率，我們集中精力展開一系列相關活動，努力提高員工的積極性和參與度。以下為我們於 2023 年首次推出的全新舉措。

## 展開首次在線調查

本集團首次展開工作場所安全及健康狀況在線調查，讓員工能夠直接向職業安全及健康部提供有關環境安全和危害的反饋意見。在 2023 年 6 月到 12 月期間，通過職業安全及健康聯合檢查計劃，我們共收到 7,350 餘份調查問卷的回覆，完成率高達 75%。相關數據將會用於職業安全及健康表現統計，並為未來制定安全舉措和識別重點關注領域提供參考。

## 首個職業安全及健康宣傳單張架

我們在 2023 年設計並首次於我們旗下的設施內分發職業安全及健康宣傳單張架，用於擺展示政府及集團最新的安全與健康資訊的宣傳單。每個宣傳單張架附有一個安全建議箱，為員工提出任何安全問題或疑慮提供了溝通渠道。



## 首部職業安全及健康宣傳片

澳娛綜合作為澳門首家與澳門勞工事務局合作製作職業安全及健康宣傳片的綜合性旅遊休閒企業，致力於在全澳門推廣積極的職業安全及健康文化。本年度所製作的八部宣傳片內容涵蓋了澳娛綜合團隊成員和從客房部到設施管理部的不同部門。為確保宣傳片的相關性，這些宣傳影片均在澳門勞工事務局的指導下，由澳娛綜合團隊成員於澳娛綜合旗下場所拍攝完成，為真實工作環境下的職業安全及健康實踐提供了寶貴的見解。



除合作製作安全影片外，我們亦參與澳門勞工事務局舉辦的其他各類職業安全及健康活動，包括參加澳門職業安全及健康嘉年華、出席新職業安全及健康法例說明會、參觀智能安全系統現場展示、出席港澳台職業安全及健康研討會，以及安排學生參觀旗下場所，以傳授安全管理知識。



通過這些活動，我們深入了解最新的工作場所安全及健康管理趨勢，同時亦通過分享自身的管理經驗，為整個行業的安全改進作出積極貢獻。

# 5.4.2

## 提高安全意識

為持續提升員工的安全知識儲備與意識，我們於 2023 年開展了一系列安全培訓和簡介會，包括資源小組在職安全再培訓、工傷安全復習培訓以及消防安全培訓等。全年受訓人數超過 11,000 人次。

我們亦與澳門衛生局合作，首次舉辦「了解肺結核」專題講座，並為員工開展肺部檢查。我們還針對當前熱門話題編制各類健康提示，例如預防床蟲、促進心理健康、辦公室伸展運動及預防中暑等議題。



### 2023 澳娛綜合職業安全及健康週

繼 2023 年 12 月在舉辦 2023 澳娛綜合職業安全及健康週的開幕式後，我們於上葡京、新葡京及回力海立方的後勤區域、宴會廳、會議室及其他地點陸續舉辦了各類活動，包括攤位遊戲、職業健康體能測試、專題講座、瑜珈工作坊以及急救護理研討會等。所有活動共計有超過 12,000 人次參與。



### 職業安全及健康綫上問答比賽

基於上一年的成功經驗，我們在本年度繼續舉行有獎問答遊戲，並鼓勵員工積極參與。本年度參與者總數達到 6,374 人次，較 2022 年顯著增長 145%。我們亦於 2023 年推出了首個職業安全及健康過關遊戲 — 職業安全及健康娃娃。

# 5.5

## 人才發展



在澳娛綜合，我們深知員工是集團最重要的資產，亦是集團業務成功的關鍵，因此，我們在人才發展方面投入大量資金與精力。為實現員工與企業的共同成長，我們透過內部專業培訓及外部合辦的培訓計劃，推動員工的事業發展與進步。

### 5.5.1

## 鼓勵進步和創造機會

隨著澳門於 2023 年初取消入境限制，我們亦同時加強對人才發展的投資力度，通過推出一系列的舉措來促進我們的發展形勢。在展能部、資訊科技部和娛樂場營運部等其他部門協助下，培訓及發展部於報告年度內開展了超過 1,350 場培訓課程。

在 2023 年，我們所記錄的培訓工作時數超過 400,000 小時，其中包括為所有新入職員工提供的為期三天到三十天的全面入職培訓。培訓內容廣泛，涵蓋企業品牌及產品知識、顧客服務、專業技能發展和可持續發展等主題。此外，我們透過持續舉行大型研討會和工作坊，以推廣負責任博彩、國情教育、親職教育和職業素質等培訓。其中，這些活動涵蓋了博彩業歷史、國民經濟發展和負責任博彩研討會等重要議題。



## 澳娛綜合職業提升計劃

為進一步鼓勵員工積極主動學習並在事業道路上取得進步，我們推出了一系列職業發展計劃，旨在更好地滿足員工個人職業發展的需求。

### 管理層發展計劃

除前綫培訓發展計劃外，我們在 2023 年亦進行了為期 9 個月的「管理層發展計劃」，培訓 120 餘名基層到中層管理人員。在 2024 年，我們將重點推出一系列針對高層管理人員的培訓措施，以加強集團內部的人才梯隊建設，並為更多本地專業人員提供職業晉升機會。



### 管理培訓生計劃

在 2023 年，我們推出了首個「澳娛綜合培訓生計劃」，為本地的青年才俊提供不同專業領域的職業發展機會。該計劃為參與者提供了一條在 12 至 24 個月內完成培訓後晉升管理人員的快速晉升渠道，吸引了 12 位極具潛力的本地人才參與。



### 非博彩類培訓

為鼓勵我們的博彩業員工拓展職業技能，並在非博彩領域獲得經驗，我們於 2022 年啟動了「發掘您的才能」計劃。該計劃自成功推出以來，歷時 18 個月，持續為參與者提供寶貴的學習和發展機會。此計劃已於 2023 年底順利結束。

在 2023 年，我們為被稱作「資源小組」的特殊工作小組內的博彩工作人員推出了另一項「服務支援培訓計劃」，為他們提供非博彩領域的第一手學習資訊與經驗。自項目啟動以來，共有超過 7,500 名參與者接受過此培訓項目。

在報告年度內，共計超過 1,000 名博彩業員工在完成「澳娛綜合博彩業人員橫向發展專才計劃」提供的系統培訓後，被調往市場部及人力資源部等非博彩部門。



## 職業技能競賽

在 2023 年，除澳娛綜合內部職業技能大賽外，我們亦參與本地及區域性職業技能競賽，包括澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽、澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽以及「深合杯」職業技能比賽。由澳娛綜合 28 名員工組成的團隊在澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽中榮獲 11 個獎項，並有四名員工在澳門職業技能認可基準 — 金襟針大賽中獲授金襟針獎。



在 2023 年數碼化發展的持續趨勢下，截至年底，我們的線上學習平台已吸引超過 2,350 名活躍用戶參與酒店款客服務的相關培訓。展望未來，我們的目標是整合更多知名的數碼學習資源，如領英學習和羅塞塔石碑等在線學習資源，同時開發內部在綫學習項目，培養員工自主學習的企業文化。

在 2023 年 12 月，我們共有五名員工在澳門傑出員工表彰大會 — 休閒企業組的頒獎典禮上榮獲「傑出員工獎」及「優秀員工獎」，體現了我們對員工團隊發展的高度重視。

# 5.4.2

## 培訓合作

除了開展內部培訓外，我們亦積極與外部機構合作，以助力舉辦 2023 年的員工培訓。

### 澳門勞工事務局

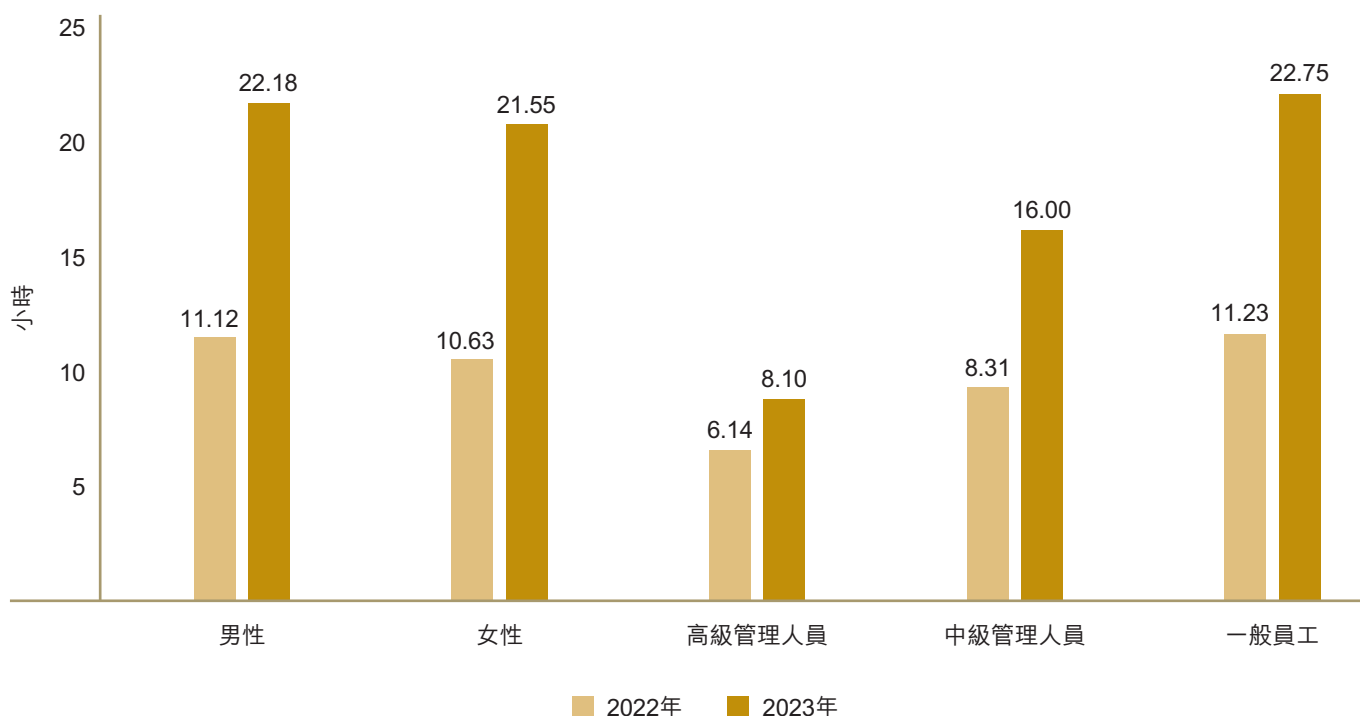
我們參與由澳門勞工事務局開展的培訓計劃，包括針對酒店款客服務專業人員的職業健康及安全認證、電力以及各種與設施管理相關的培訓課程。

### 福布斯旅遊指南

我們已與福布斯旅遊指南合作進行每月評估，以確保我們卓越的服務品質。我們的培訓計劃已錄得超過 3,000 名參與者，彰顯我們鞏固澳門作為全球旅遊休閒中心的聲譽的承諾。

在 2023 年，我們為員工提供了多元化的培訓，共有超過 14,000 名員工接受了超過 407,000 小時的培訓。作為促進一般員工職業發展承諾的一部分，我們將 90% 以上的培訓時間用於提升非管理層員工的專業技術與能力。有關本集團員工按性別和僱員類別劃分的培訓詳情，請參閱附錄一績效表。

各類別平均培訓時數趨勢



# 6

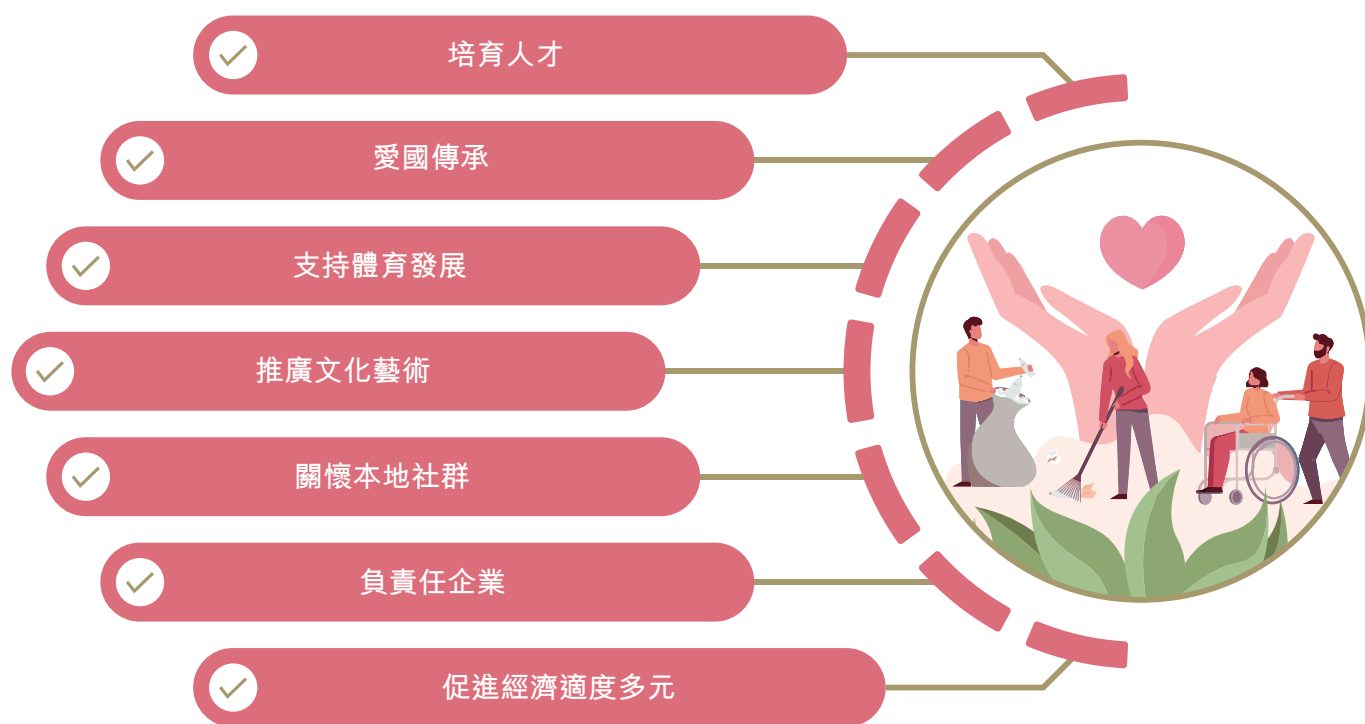
## 社區發展基石



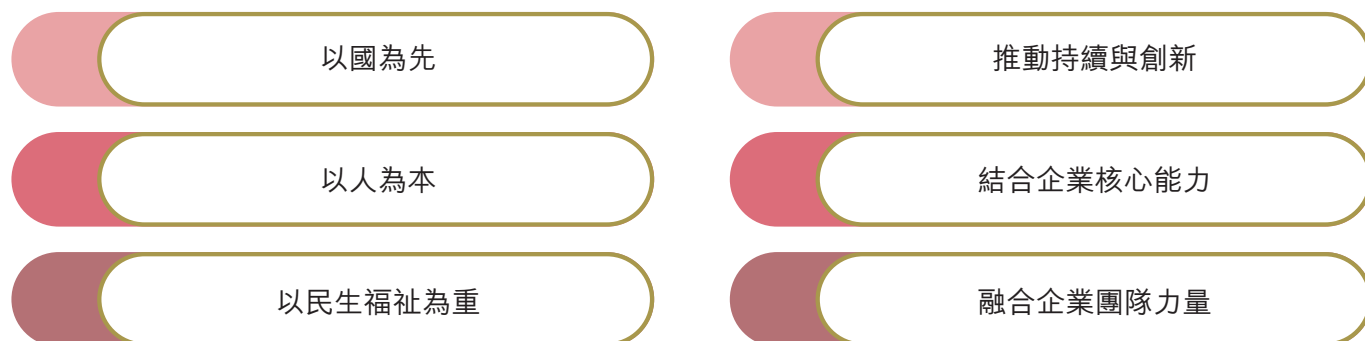


## 我們的管理方針

我們秉承「取諸社會，用諸社會」的宗旨，致力履行企業社會責任，滿足本地社區的需求。在報告年度內，我們以所示的六項基本原則為指導，響應國家政策，透過多種渠道為增進本地社區福祉作出積極貢獻。本著為社會帶來更多正面影響及為社區創造美好未來的願景，我們持續支持教育、文化藝術、體育及其他慈善活動。同時，我們鼓勵旗下員工積極參與社區活動。2023年，共有超過 15,900 人次參與社區公益活動，為本地社區提供逾 88,300 小時的志願服務。



### 澳娛綜合社會責任的六個原則：



# 6.1

## 公益及社區活動



我們以增進社會福祉為己任，2023 年，透過慈善捐款、參與公益活動、探訪弱勢社群等多種方式，為需要幫助的群體送上關懷與支持，從而為所有人和社區營造良好氛圍。

### 6.1.1 慈善捐款

2023 年，澳娛綜合繼續全力支持澳門仁慈堂社服店的「食物籃」計劃，向其捐贈 30 萬澳門元善款，並組織 20 多位澳娛綜合義工隊成員參加，為超過 370 戶本地低收入家庭派發食物籃及賀年紅包。



為進一步弘揚無私大愛精神，我們於年內捐出 70 萬澳門元以響應同善堂年度「沿門勸捐」活動。

此外，我們向「公益金百萬行」活動贊助 70 萬澳門元以表大力支持。澳娛綜合同時組織逾萬人的團隊成員以及員工親友，於活動當日「線上」及「線下」參與慈善行活動。



為全力支持「世界捐血日」，我們在超過 200 名員工的參與下，加上澳門捐血中心醫護團隊的支持，先後於不同的場館舉辦多場捐血活動，在澳門衛生局舉辦的「2023 年常規捐血者嘉獎典禮」上位列「團體捐血最高人數獎」前三名。



為支援甘肅和青海大地震的抗震救災和災後重建工作，我們透過中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室，向災區捐款 1,000 萬澳門元。



2023 年，我們持續透過各種有意義的活動支持澳門明愛。除了支持慈善晚宴為國際明愛的難民工作籌募經費、贊助「聖誕送暖童歡樂」等活動，我們繼續贊助「第五十四屆明愛慈善園遊會」，並組織 81 名義工於現場設置慈善遊戲攤位。此外，我們支持澳門明愛開展家樂共融遊藝會，推廣健康的家庭關係。

於報告年度內，我們贊助並支持多項由非政府機構舉辦的慈善活動，包括慈善籌款、賣旗籌款、慈善晚宴及聖誕晚會。受惠機構包括澳門扶康會、鮑思高青年服務網絡、澳門街坊會聯合總會、澳門聽障人士協會，以及澳門葡人之家協會等。此外，除贊助「奧比斯 2023 慈善獎券」的禮品外，我們分別於上葡京及新葡京設立獎券義賣點，為奧比斯的重點項目募集善款。

## 6.1.2 增進親子關係

我們深知良好健康的親子關係對促進兒童身心健康和社交能力至關重要，因此我們致力透過各種渠道增進員工家庭的親子關係，並努力將我們的積極影響延伸至社會大眾。年內，我們贊助多場由澳門博彩業職工之家舉辦的親子活動。

於報告年度內，我們與澳門義務青年會等本地組織合作，於澳娛綜合員工俱樂部舉辦多場促進親子關係的手工作坊及運動比賽，在增進親子互動和家庭關係的同時，也培養孩子們的創造力並弘揚中華傳統文化。



另外，我們邀請澳門婦女聯合總會、聖公會澳門社會服務處等組織的成員家庭參與於上葡京「上藝坊」的工作坊，以及在上葡京舉行的節日慶祝活動，包括母親節和父親節活動，從而增進家庭成員之間的互動和交流。在慶祝國際兒童節之際，我們邀請了來自澳門明愛的學童和家長參加在上葡京的兒童節活動。除互動遊戲外，澳娛綜合團隊成員向參加者送贈由扶康會製作的紀念品，為眾多家庭創造了難忘時光，推動社區關係進一步發展。

## 6.1.3 關懷長者群體

為弘揚敬老愛老的中華傳統美德，我們於 2023 年邀請來自同善堂和澳門工會聯合總會轄下松柏之家老人中心的長者於上葡京度過悠閒的下午時光，為他們提供美食文化體驗活動。2023 年 11 月，我們支持由澳門義務青年會在澳門旅遊塔舉行的「義」伴樂齡活動，9 名澳娛綜合義工陪同澳門聖方濟各安老院長者遊覽澳門旅遊塔，為他們創造美好的體驗。



## 6.1.4 關愛青少年



為引導青少年建立健康的生活方式，同時提高青少年對毒品的警惕，我們於報告年度內採取了多項行動，除參加由澳門社會服務中心主辦的「無毒新一代創造新未來」禁毒嘉年華外，我們亦全力支持「2023 國際禁毒日」活動，並於當晚將新葡京及回力海立方的外牆燈光轉為「綠色」，向公眾傳達禁毒訊息。我們亦向網絡成癮的青少年伸出援手，邀請聖公會的青少年參與在上葡京「上藝坊」的工作坊，培養青少年對藝術的興趣，藉此促進身心健康。

## 6.1.5 促進社會共融

為促進社會共融，我們於 2023 年再度贊助澳門特殊奧運會（「特奧會」）並攜手合辦「澳娛綜合－展翅創新天 互惠共融」系列活動，包括於節日期間到訪特奧會附屬的毅進綜合服務中心，陪伴 72 名特奧會成員「親親大自然」環山步行，以及為 200 名會員舉辦「聖誕 party 樂滿分」。其他活動包括「手牽手－藝術體驗遊」、「智趣端午樂滿 FUN」烘焙工作坊及慈善手作坊等。我們於 2023 年 5 月邀請特奧成員於公司旗下場館的後勤區設立慈善義賣攤位，為特奧會活動籌集資金。

為推動社會企業發展，並為殘障人士創造更多就業機會，我們向扶康會旗下的喜悅市場社會企業及救世軍捐贈物資。此外，我們亦在上葡京的「澳門原創」區域為扶康會提供專屬空間售賣手工藝品。



2023 年，我們贊助並參與了由澳門展智服務協會和澳門聽障人士協進會主辦的多場活動，並在 2023 第三屆手語歌比賽中獲得季軍。我們亦組織員工參與由社會工作局舉辦的培訓課程，以加深他們對殘障人士需要的認識，為社會共融提供切實支援。

## 6.1.6 澳娛綜合義工隊

澳娛綜合義工隊成立於 2015 年，目前擁有近 1,950 名成員。2023 年，我們繼續與澳門社會服務中心、澳門明愛、澳門仁慈堂、澳門特殊奧運會、澳門同善堂、澳門義務青年會、澳門展智服務協會、鮑思高青年服務網絡及澳門戒毒康復協會等澳門本地組織合作開展各類公益活動，並提供義工支援服務。

為了在節日期間給本地社區送上溫暖，我們的義工隊成員於報告年度內持續舉行外展活動，於農曆新年、端午節及中秋節期間探訪單親家庭、低收入家庭、獨居老人，以及來自特奧會、澳門聽障人士協進會、澳門唐心兒協會及澳門防止虐待兒童會護兒中心的家庭，合共超過 4,200 人受惠。我們的義工隊成員亦於端午節期間到訪澳門九澳聖若瑟學校，與學生進行互動遊戲，並送贈端午福包。



為讓我們的義工隊成員對緊急應變及護老具備系統性知識，我們安排約 100 名成員參加由澳門社會工作局舉辦的「澳娛綜合社區應急義工解說會」，以及近 40 名成員參加由澳門明愛主辦的「照顧者樂聚同行」社區教育講座。

澳娛綜合義工隊於 2023 年 11 月參與由澳門義務青年會舉辦的「博愛全城暨義工嘉許禮」，並榮獲「博愛全城愛心服務獎」及「彩虹人生優秀義工獎」，以表彰澳娛綜合對社區的無私貢獻。

# 6.2

## 教育及科研

我們於 2023 年開展了一系列活動，積極培育人才，厚植愛國情懷。



## 6.2.1 愛國傳承

我們於年內組織並參與了多場愛國教育活動、講座及研討會，致力加深員工和公眾對祖國歷史、文化及發展的了解，共同推動「一國兩制」實踐行穩致遠。

作為澳娛綜合愛國教育系列活動的重要項目，我們於新葡京舉辦了「全國兩會精神」分享會，共計超過 350 名員工參與。我們亦舉辦國慶酒會，約 2,800 名員工齊聚一堂，向祖國送上摯誠祝福。兩場活動均錄製成短片於後勤區域播放，讓更多員工參與其中。



我們於報告年度內為 930 名員工安排了一系列國情教育課程，以提升他們對現代中國的了解。為加強年輕一代的愛國教育，我們為員工及其家屬舉辦一系列親子愛國教育活動，包括《志願軍：雄兵出擊》電影專場、「說好中國故事工作坊」以及參觀「全國家安全教育展」、「家國情懷 — 宋慶齡生平展」、「青少年愛國愛澳教育基地」和「繁星追夢 — 科學家精神主題展」等愛國主題展覽。





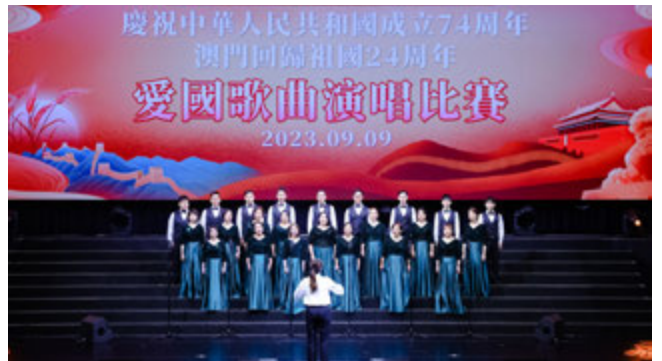
我們於年內共舉辦 3 次「我和我的祖國灣區行」活動，組織約 130 名員工到訪大灣區的佛山市。同時，我們續辦「江西井岡山愛國主義教育培訓課程」，組織近百名員工及其青少年子女赴江西井岡山，以培養薪火相傳的愛國精神。



我們亦於年內組織隊伍參加由澳門博彩業職工之家主辦的「博彩從業員國情知識問答比賽 2023」，以及由澳門婦女聯合總會主辦的「慶祝中華人民共和國成立七十四周年及澳門回歸祖國二十四周年之愛國歌曲演唱比賽」。



為進一步促進市民大眾對國家發展的了解，我們贊助「第三屆粵港澳大灣區中國戲劇文化節」，並開展「與祖國共發展同進步」系列專題講座，向超過 160 名學生和 40 名員工深入講解大灣區及深合區發展概況，鼓勵他們更好融入國家發展。



## 6.2.2 培育人才

「澳娛綜合獎學金」計劃每年向澳門大學、澳門理工大學及澳門旅遊學院的學生頒發獎學金，以培養本地青年領袖。

我們於第十九屆「澳娛綜合獎學金」頒獎典禮向十名表現優異的員工子女頒發獎學金，同時向 24 名在讀獎學金得主續發獎學金。作為澳門首家推行此類計劃的博彩承批公司，澳娛綜合已連續 19 年為員工子女頒發獎學金，直至其畢業止。自獎學金計劃推出以來，已有近 140 名員工子女畢業。







為配合國家發展規劃，並為大灣區引進青年人才，我們於 2023 年 2 月冠名贊助並聯合主辦了「2023 大灣區國際青年人才峰會」。同時，我們繼續與澳門教育及青年發展局（「教育局」）合作。為回應 2022 年與教育局簽訂的「校企合作」計劃，我們除舉辦體驗工作坊外，亦於 2023 年簽署了「澳門青年發展計劃」合作意向書，開展了一系列跟崗學習活動。



2023 年，我們繼續支持澳門勞工局開展的「職出前程」實習計劃，為應屆畢業生提供 20 個實習崗位，涵蓋不同範疇和工種，並於完成實習後提供就業機會。

為讓年輕人才深入了解大型綜合度假村的日常營運，透過與管理人員的互動了解產業發展趨勢，我們為來自澳門大學、澳門科技大學、香港理工大學、廣州工商院校、創新中學、善明會等不同中學、大學、機構和協會的學生安排上葡京導賞團。參觀期間，我們亦為學生安排了餐飲工作坊和參觀藝術展覽。



為促進文化交流以多元培訓機會，我們資助賈梅士學院的葡語課程，致力為國家「一帶一路」發展培養人才。此外，為激發創新和企業家精神，我們贊助了「第三屆中國與葡語國家大學生 929 創新創業挑戰賽」，以鞏固澳門作為中國與葡語國家交流平台的角色。

## 6.2.3 培育科學文化素養

2023 年，我們贊助了「2023 STEAM x 繪本 x 說故事」活動，支持澳門科學館推動科學、技術、工程、藝術及數學（「STEAM」）的教育。為進一步提升科學知識普及的範圍，弘揚閱讀文化，我們贊助澳門科學館設立提供親子閱讀空間的「科普繪本圖書閣」。此外，我們大力支持「4.23 全城共讀」活動，並向澳門希望之源協會和澳門扶康會喜悅市場捐贈圖書，於本地社區推廣閱讀文化。



## 6.2.4 為特殊人才賦能



為促進社會傷健融合，我們為澳門扶康會和特奧會成員舉辦職場體驗活動及職業技能講座。其中，我們的茶藝師為扶康會「虹茶緣」職訓茶飲店成員提供專業茶藝培訓，幫助他們融入社會。我們亦安排旗下廚師到扶康會「葡角」餐廳作廚藝示範，並分享廚房營運及庫存管理相關的知識。

# 6.3

## 文化藝術



2023年，我們以創新方式支持藝術和創意產業的發展，舉辦了一系列國際文化藝術活動，並邀請澳門本地藝術家及海內外藝術家參與。與此同時，我們更組織了一系列延伸性企業社會責任活動以回饋本地社區。

### 6.3.1

#### 文化藝術盛事



我們攜手澳門青年美術協會於 2023 年 3 月至 9 月期間呈獻「繁花盛京 — 澳門新銳藝術家聯展」，持續培養本地藝術人才。活動共展出六位本地藝術家設計的大型花卉藝術裝置作品。此外，我們亦於每月周末舉辦藝術工作坊，為青年藝術家提供更多與市民大眾的交流機會，並邀請多個社團組織參觀展覽，作為在上葡京藝文美食之旅的一部分。



我們於報告年度內再度攜手澳門美術協會及澳門青年美術協會合辦「燈影幻彩慶團圓」大型燈藝展。燈藝展合共展出九位亞洲及澳門藝術家設計的共十一件大型花燈藝術裝置。展覽期間我們舉辦了一系列延伸性企業社會責任活動，包括展覽導賞及親子藝術工作坊。為慶祝澳門特區長者日，50名長者在我們團隊成員的陪同下參觀燈藝展並享用下午茶點。我們亦為特奧會「共想·共活」社區藝術計劃的學員舉辦花燈藝術工作坊。

我們支持「藝文薈澳：澳門國際藝術雙年展 2023」，作為協辦單位，我們參與「本地藝術家邀請展」，並於 2023 年 7 月到 10 月於上葡京舉辦《虛擬凡爾賽宮之旅》展覽。作為我們延伸活動的一部分，我們除了邀請特奧會的成員和家人參觀展覽，我們亦為長者和康復者舉辦生態藝術工作坊，讓他們可遠程共賞藝術之美。我們亦為多家院校和團體舉辦導賞活動，包括為澳門城市大學的學生舉辦導賞大使體驗坊。



作為我們非博彩承諾主題遊樂的一部分，我們為澳門引入「Miffy 創意展 — 時尚旅遊」，合共展出 100 隻由各地藝術家設計的 Miffy 模型，其中包含本地及其他殘障藝術家的作品。展覽期間，我們為來自本地社福團體的家庭舉辦多場藝術工作坊。



我們在 2023 年 5 月贊助了由澳門鮮魚行總會舉辦的民間傳統活動「2023 年魚行醉龍節」。活動期間，我們的義工團隊協助向公眾派發龍船頭長壽飯。為進一步普及此項非物質文化遺產，我們在澳娛綜合旗下戶外螢光幕及後勤地區播放相關宣傳短片。



為弘揚中華文化，我們協辦並贊助第三屆「粵港澳大灣區中國戲劇文化節」。此外，我們與澳門中華文化藝術協會合辦書畫作品展，展出曾參加我們中國書畫班的現職及退休員工的書畫作品。

除支持中華傳統文化外，我們亦透過贊助「2023 澳門文學節」、冠名贊助「中國與葡語國家電影節閉幕夜」等，促進與葡語國家的文化交流，其中包括邀請攻讀中葡文化相關課程的高校學生參加於上葡京「綠茵勝境」花園舉行的戶外葡國電影欣賞會。此外，我們亦贊助於澳門陸軍俱樂部舉行的多場音樂會，進一步促進文化交流。

## 6.3.2 培養青年藝術家

我們於報告年度內贊助並協辦了各類音樂會及體驗工作坊，為兒童、青年音樂家及設計師提供展現才華的機會。例如我們贊助「澳門設計大獎 2023」，為本地和國際設計師提供交流平台，同時邀請多位國際知名設計師擔任評審，並於研討會上分享他們的寶貴經驗。我們擔任大灣區青年管弦樂團 2023 樂季澳門站演出的協辦單位及贊助機構，並邀請澳門學生欣賞演出。



# 6.4

## 體育發展



我們致力推動澳門體育事業的發展，延續我們支持體育的傳統。年內，我們攜手政府，贊助、舉辦及參與多項體育賽事，並開展相關社會責任活動，致力提升澳門國際體育之城的地位。

### 6.4.1 通過體育運動推動傷健共融



我們相信，參與體育活動是促進社會共融的強而有力途徑。2023年，我們全力支持特奧會舉辦的比賽和活動，包括保齡球、足球、羽毛球、滾球和跑步等，以及「Play Unified Play Sports 樂動融」慈善賣旗活動。我們的義工隊與特奧會運動員共同參與比賽，並榮獲多個獎項，包括2023特奧慈善足球賽公開組冠軍。在報告年度內，我們亦冠名贊助由特奧會主辦的「澳娛綜合 — 展翅創新天 互惠共融」社區共融推廣活動，彰顯我們為社區帶來積極影響的堅定決心。

## 6.4.2 寓慈善於體育

為進一步支持本地社區，我們將慈善活動與體育發展戰略性地結合起來，不僅為運動員提供一個展示技能的平台，同時也積極助力慈善捐款等活動。我們贊助並組織員工隊伍參加由特奧會、澳門明愛及澳門樂善行舉辦的各項慈善體育活動，包括保齡球賽、足球賽、羽毛球賽、三人籃球賽、慈善跑及慈善行山長跑賽等。我們亦贊助並支援由特奧會主辦的「2023 國際康復日之特奧網球同樂日」遊戲體驗環節。為進一步發揮體育事業的集體影響力，我們透過參與體育賽事為經濟困難的學生籌集資金，以及支持長者服務活動。



## 6.4.3 贊助國際體壇盛事

為體現我們對推動澳門體育發展的堅定承諾，我們積極主辦和贊助了一系列國際體育賽事，同時開展了一系列延伸性企業社會責任活動，以啟發新一代對運動的熱情，並促進社會和諧發展。



2023 年，我們擔任「第 70 屆澳門格蘭披治大賽車」的主要贊助商，並冠名贊助澳娛綜合德利 PREMA 賽車隊，以增強市民大眾對大賽車的投入感和自豪感。我們邀請了來自澳門大學及澳門城市大學的學生參觀「澳娛綜合德利 PREMA 賽車隊」車房，與車手進行互動交流。

2023年11月，我們邀請「澳娛綜合德利PREMA賽車隊」的車手在澳門大賽車博物館舉行青年對談會，與超過50名本地學生分享車隊勝利背後的故事，加深他們對賽車運動的理解，為未來的卓越體育發展奠定基礎。



此外，我們邀請來自澳門理工大學、澳門聖公會中學、氹仔坊眾學校的學生及特奧會的學員到訪上葡京的「運動狂熱」區體驗賽車樂趣，並與澳娛綜合德利PREMA賽車隊的車手進行交流，鼓勵新一代進一步了解澳門格蘭披治大賽車的悠久歷史文化。



我們連續第三年冠名贊助全城矚目的2023中國網球巡迴賽「澳娛綜合」職業級總決賽（澳門）暨全國網球單項錦標賽，以澳門為平台，展現中國體育的實力。我們同時展開了一系列延伸性社會責任活動，其中包括邀請國際著名網球運動員李娜及參賽運動員出席於新葡京舉辦的「與傑出運動員對話」分享會，向逾百名澳門院校師生分享職業運動員生涯。我們亦為特奧會成員舉辦網球互動營，並邀請特殊奧運會全球大使李娜及參賽運動員進行互動交流。



此外，作為「2023澳娛綜合澳門高爾夫球公開賽」的冠名贊助商（自2023年連續三年），我們邀請參賽選手禰沛言到其母校培正中學展開交流會，與百多名青少年學生分享經驗，又邀請職業高爾夫球選手及澳門學生一同參加於澳門高爾夫球鄉村俱樂部舉行的高爾夫球互動體驗營。





## 6.4.4 培育體育人才

我們致力於體育運動普及化，尤其注重培養青年體育人才。我們與澳門大學合作，舉辦了兩次免費的青年網球營，由澳門大學現役澳門網球隊的學生擔任導師。此外，我們在 2023 年 8 月舉辦足球體驗日，組織員工及其子女參與活動，與年輕足球運動員交流互動。



作為支持體育人才全面發展的一部分，我們為澳門大學設立了「澳娛綜合運動校隊發展獎學金」，向澳門大學的網球隊及武術隊每年各頒發 25,000 澳門元獎學金。作為「澳大傑出運動員 — 世大運摘金之道」分享會的支持單位，我們邀請了第 31 屆世界大學夏季運動會的武術金牌得主黃心妍以及澳門大學武術隊全體成員於上葡京自助山進行祝捷聚會。

## 6.4.5 傳承中華傳統體育文化

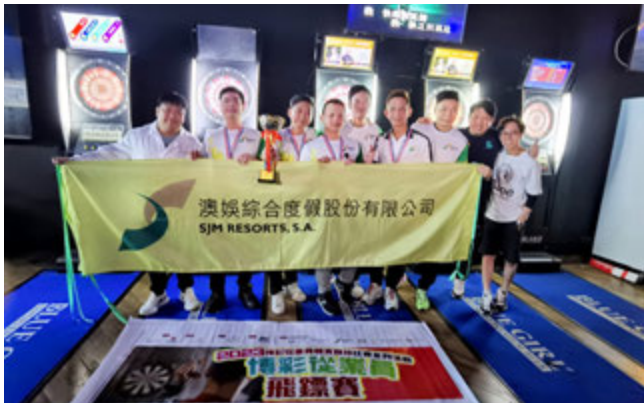
弘揚中華傳統體育文化是我們重要的社會責任使命之一。2023 年 6 月，我們冠名贊助並與澳門特區政府體育局及中國澳門龍舟總會合辦「2023 澳娛綜合澳門國際龍舟賽」，並組織了 8 支龍舟隊參加賽事，贏得了 6 個主要獎項。我們亦派出龍舟隊參加「中國澳門龍舟總會 2023 年總會盃小龍賽」並取得五項殊榮。



為激發新生代繼承和弘揚傳統體育，我們冠名贊助「澳娛綜合第十一屆亞洲青少年武術錦標賽」，並與澳門大學合作舉辦武術體驗營。

## 6.4.6 推動參與大眾體育

為實踐倡導員工積極健康生活方式的承諾，我們鼓勵員工參與各類體育活動，包括澳門婦女體育嘉年華及 2023 夏日競技嘉年華等。憑藉出色的團隊合作，我們的隊伍在「2023 澳門競技障礙挑戰賽」中贏得了挑戰組隊際賽的冠軍。



作為博彩承批公司，我們於報告年度內贊助並組織員工參與由澳門博彩業職工之家舉辦的「博彩從業員體育競技比賽」。我們熱情投入各項賽事並取得了六項佳績，包括飛鏢賽的團體賽冠軍。我們還在「活在當下，無悔一生，我唔賭」競技同樂日的負責任博彩比賽中獲得全場總冠軍及小組冠軍等獎項。上述獎項展示員工積極參與體育活動，並有助增強健康及團隊競技精神。

為進一步支持澳門特區政府發展體育，我們積極參與多項由澳門政府主導的體育賽事。例如，為慶祝澳門特區成立 24 周年，我們組織了員工團隊參與「2023 基本法環山跑比賽」。

此外，為加強體育交流，我們冠名贊助第十五屆上海、香港、澳門、台北中老年網球團體邀請賽「澳娛綜合盃」，賽事最終由澳門隊以優異成績勇奪桂冠。



## 6.5 負責任經營



我們視負責任的商業實踐為企業發展的關鍵，在確保企業符合道德方式經營的同時，亦積極促進環境的可持續發展，從而為澳門的長期可持續發展作出貢獻。

## 6.5.1 預防博彩犯罪



為推動博彩業的健康發展，並展示我們對預防博彩犯罪的承諾，我們於 2023 年聯同澳門司法警察局舉辦了兩場防罪工作坊，以提高員工預防犯罪意識並促進警民合作。

## 6.5.2 推廣負責任博彩

我們全力支持澳門特區政府推廣負責任博彩，積極參與「負責任博彩推廣 2023」並舉辦多項活動，其中「澳娛綜合負責任博彩推廣 2023 — RG 比賽獎項及課程證書頒發儀式」是我們的重點項目。年內，27 名員工完成了政府舉辦的澳門負責任博彩指導員證書課程及澳門負責任博彩導師證書課程。



一如既往，我們與政府和社區密切合作，致力提高大眾對負責任博彩的認識，為本地旅遊休閒產業的可持續發展作出貢獻。2023 年，我們圍繞本年度負責任博彩推廣的主題「主動求助，贏得未來」推出一系列活動，包括培訓、社區外展活動及負責任博彩比賽等，共吸引 20,000 名參與者。我們亦贊助並參與由澳門博彩業職工之家及本地其他組織開展的比賽、工作坊及活動，包括「活在當下，無悔一生，我唔賭」競技同樂日，其中的「負責任博彩主題綜合競技賽」，我們在澳門多個旅遊景點區向合計約 300 名旅客派發宣傳冊和進行互動遊戲，獲得亞軍佳績。

2023 年，我們繼續與逸安負責任博彩輔導中心合作，為約 14,500 名人士舉辦各項負責任博彩推廣活動，包括負責任博彩駐場輔導服務、工作小組成員培訓及相關系列的推廣宣傳活動。我們連續五年與香港可持續發展教育學院合作舉辦負責任博彩「澳門旅遊·休閒·娛樂」可持續發展規劃基礎證書認證課程。此外，為提高員工對負責任博彩和財務管理的認識，我們再次與聖公會澳門社會服務處合辦講座，並通過「負責任博彩社區快閃活動」向約 600 名市民推廣負責任博彩。

2023 年，澳娛綜合的九家娛樂場：上葡京娛樂場、新葡京娛樂場、葡京娛樂場、回力海立方娛樂場、十六浦娛樂場、凱旋門娛樂場、勵宮娛樂場、英皇娛樂場及君怡娛樂場，獲政府授予「負責任博彩執行模範單位」。

# 6.5.3

## 支持可持續發展活動及舉措

為促進知識交流，共同邁向可持續發展，我們於 2023 年參與各類與可持續發展相關的展覽和論壇，致力為推動澳門綠色多元化發展貢獻力量。

我們於 8 月參加「2023 年澳門國際環保合作發展論壇及展覽」並設立展位，以展示我們在資源節約及碳中和的相關創新實踐，並憑藉我們展位的環保設計榮獲「綠色展台」嘉許狀。活動期間，我們與供應商簽署備忘錄，進一步擴大我們的電動車車隊數目。此外，為促進澳門在國家碳中和方針下的綠色發展，我們參加各種論壇，了解更多有關「一帶一路」倡議下的可持續活動、碳中和路徑框架設定和綠色產業互通的相關資訊。



為加強知識交流，我們於年內與葡萄牙波爾圖大學的學生代表舉行可持續發展交流論壇，並分享我們在可持續發展和環保意識方面的策略與成果。

2023 年，我們透過參加 3 月的「地球一小時」活動，關閉我們旗下酒店及娛樂場的外牆燈光和非必要的室內燈光一小時，再次展現我們對國際環保活動的關注與承諾。同時，我們亦積極舉辦包括「齊熄燈，一小時」在內的一系列節能活動，為世界環境日 2023 作出貢獻。



作為澳門知名酒店款客服務的企業，我們全力支持與我們業務息息相關的可持續發展活動及倡議。2023 年 5 月，我們參與酒店業碳排放計算及低碳化發展研討會，以加深對碳排放計算的了解。此外，作為推廣綠色餐飲的一個重要里程碑，我們於 2023 年 9 月與 ecoSPIRITS 合作，在澳門率先推出可持續烈酒系列，以低碳低廢配送技術為特色。我們亦宣佈加入綠色酒店款客的企業行列，承諾於 2030 年前實現在所有業務中僅採購非籠養雞蛋。

作為一家獲頒可持續發展認證的企業，我們在 2023 年 7 月迎來了全球可持續發展規劃師學會的到訪，帶領年輕人了解我們在推動達成聯合國可持續發展目標的傑出成就。憑藉我們全面的環保工作，旗下的上葡京和十六浦索菲特酒店均獲授「2022 澳門環保酒店獎」。

更多有關我們環保行動的詳情，請參閱本報告第 4 章節。

# 6.6



## 促進經濟適度多元

促進經濟發展是我們的關注重點，因為我們相信，通過營造繁榮的營商環境，我們可以為澳門的整體繁榮和福祉作出更大的貢獻。

### 6.6.1

## 開拓非博彩項目

澳門以構建世界旅遊休閒中心為定位，為履行新的十年期博彩經營批給，我們通過投資於 11 個非博彩範疇來支持澳門發展，其中包括吸引外國客源、會議展覽、娛樂表演、體育盛事、文化藝術、健康養生、主題遊樂、美食之都、社區旅遊、海上旅遊以及其他創新發展。為此，我們投資一系列的非博彩設施和活動，同時舉辦各類延伸性企業社會責任活動。

我們大力支持澳門旅遊局在內地、香港和海外的路展，並在香港和印尼雅加達舉辦旅遊業界推介會。



為推廣澳門的文化藝術，我們不遺餘力地贊助本地及國際活動，促進文化交流並培養本地藝術家（詳情請參閱第 6.3 章節）。為使訪澳旅客對我們的娛樂表演留下深刻的印象，我們於年內舉辦了一系列的演唱會和音樂會、婚紗設計比賽與展覽及電視節目直播等。同時，我們亦冠名贊助澳門旅遊塔頂除夕煙花倒數表演。

作為我們的長期承諾，我們繼續於 2023 年全力支持各項重要的體育賽事，包括中國網球巡迴賽、澳門格蘭披治大賽車、澳門高爾夫球公開賽、澳門國際龍舟賽和亞洲青少年武術錦標賽等精彩賽事，共同推動澳門體育旅遊發展。同時，我們更值活動期間舉辦各種延伸性企業社會責任活動，詳細內容請參閱第 6.4 章節。



為搭建國際交流平台，我們於年內贊助並參加多項會議及展覽，包括 2023 澳門大灣區國際青年人才峰會、澳門國際貿易投資展覽會、世界旅遊經濟論壇等。此外，為促進澳門健康養生活動的發展，我們協助舉辦澳門中醫藥傳承發展論壇暨 CPD 專題學術講座及 SpaChina 全球健康會壇，以豐富參與者在相關領域的知識。



為提升澳門作為聯合國教科文組織「創意城市美食之都」的形象，我們擔任《香港澳門米芝蓮指南》2022-2024 的官方合作夥伴，並於 2023 年贊助了公佈會、峰會和星級盛宴。我們亦冠名贊助「2023 澳娛綜合亞洲頂級侍酒師峰會」，以及贊助「澳門美食節」和「澳門之味巡禮 — 五都薈萃」。

為進一步推廣澳門特色，我們竭力推動社區旅遊，透過支持澳門特區政府舉辦的澳門農曆新年花車匯演、新馬路任我行一步行區試行計劃、2023 幻彩耀濠江，以及新馬路片區活化計劃，打造澳門成為全新的文化旅遊休閒潮點。我們除了贊助澳門國際煙花比賽匯演，亦於期間推出海上遊煙花體驗活動，發展海上旅遊。



## 6.6.2 支持澳門中小企業

我們長期支持澳門本地中小企業，2016 年至今共有 1,776 本地供應商登記加入我們的「澳娛綜合與本地中小企採購合作計劃」。我們優先與符合綠色採購政策的本地中小型企業進行採購，並逐漸增加用於相關採購的資金。2023 年，澳娛綜合的本地採購額佔總採購額的 87%，本地供應商數目則佔總供應商數目的 76%。同時，澳娛綜合用於中小企業的採購金額較 2022 年增加 31.6%。在撇除澳門市場單一供應商及特定供應商後，澳娛綜合 50% 的中小企業採購額用以支持「小微企業」、「澳門製造」及「青創企業」三類企業。

我們與多家知名的本地品牌聯乘合作，於澳娛綜合旗下多家餐廳推出特色餐飲，為顧客提供高質且多元的飲食體驗。同時，我們亦與擁有「M 嘜」及「澳門製造」的品牌合作。

我們繼續支持中小型企業和科技企業，透過舉辦商業配對活動、交流會及貿易展覽等活動，為他們提供支援。年內，我們通過採購支持了 940 家中小企業及 106 家科技企業，並為 202 家中小企業舉行合計 150 場線上和線下的行銷對接活動。此外，我們協助 236 家中小企業進行產品推廣、設備升級及取得認證資格。

為培養澳門青年企業家，並鼓勵澳門積極創新，我們參與了多個以科技、文化、旅遊和體育為主題的活動，包括創孵 ProQ 盟專場。

再者，為提高本地傳統品牌的知名度並促進中小企業的銷售業績，我們為中小企業提供平台以展示他們的產品，包括擴展上葡京的「澳門原創」區域，以及在公司的後勤區舉辦產品展銷活動。



年內，我們舉辦了兩場商業配對活動。6 月 19 日，澳娛綜合於上葡京舉辦「澳娛綜合本地中小微企商業配對專場」，成功促成多項與餐飲及水療相關的採購項目。澳娛綜合於 9 月 28 日再次主辦「澳娛綜合本地中小微企採購合作洽談會」，邀請來自 13 個行業的 60 多家本地中小微企參加。



為配合政府活化歷史片區的工作，我們攜手工聯於十六浦度假村戶外廣場舉行為期 10 天橫跨聖誕和除夕的市集活動，吸引了多家澳門中小企業、工會和慈善機構參加。



## 6.6.3 為澳門搭建國際橋梁

2023年，我們參與了旨在加強澳門與全球貿易夥伴國際聯繫的各種活動。我們繼續擔任澳門歐洲商會周年晚宴的白金贊助商，展示澳門作為中國與歐洲商業和文化交流的關鍵地位。



為加強澳門與其他地區的聯繫，我們透過贊助及合辦文化活動，如「André Sardet 25周年」演唱會、中國與葡語國家電影節閉幕夜等，促進與葡語國家的文化交流，我們亦透過贊助法國澳門商會的「藝術科技未來：虛擬凡爾賽與行業創新」會議，以及第三十屆「法國五月藝術節」晚宴，為中法兩地文化交流搭建平台。

### 我們的成果

透過「澳娛綜合獎學金計劃」頒發 935,000 澳門元獎學金予優秀學生，並擴大與高校的合作

擴大為員工及新生代舉辦的愛國主題研學遊和活動，合計超過 15,300 參與時數

提供逾 88,300 小時的義工服務

探訪超過 1,400 個本地家庭，向社區傳達關愛

舉辦以「主動求助，贏得未來」為主題的負責任博彩活動，吸引超過 20,000 名參與者

參與 12 項重要的可持續發展論壇和展覽

冠名贊助澳門標誌性體育盛事，如澳娛綜合澳門國際龍舟賽、中國網球巡迴賽，以及澳娛綜合澳門高爾夫球公開賽等

舉辦「虛擬凡爾賽宮之旅」系列展覽活動、「燈影幻彩慶團圓」燈藝展，以及澳門設計大獎 2023，促進國際藝術文化交流

投資 11 個非博彩領域，並舉辦一系列延伸性企業社會責任活動，為澳門經濟適度多元發展注入新動力



# 關於本報告

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」、「本集團」或「我們」）欣然呈現其第四份獨立 2023 年《環境、社會及管治報告》。本綜合報告強調了本集團在四大範疇取得的成就，分別是管治及道德、環境管理、優秀團隊和社區發展基石。這四大範疇共同推動澳博控股的可持續發展。

## 匯報標準

本報告參考全球報告倡議組織（「GRI」）2021 標準，並根據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》及「不遵守就解釋」條文編制。我們根據報告指引中的四項匯報原則編制本報告以確保有效披露。

## 重要性

為識別對我們的營運及發展有重大影響的環境、社會及管治事宜，我們在 2020 年在獨立顧問的協助下與我們主要的內部及外部持份者進行深度的溝通交流，並根據持份者的反饋和我們的業務優先事項識別了重要議題。透過這一過程，我們確定了對集團最重要的可持續發展議題，並對其進行負責任的管理。有關重要性分析的詳情，請參閱本報告的「澳博控股的可持續發展工作」章節。

## 量化

量化原則在報告中通過透明地披露環境和社會關鍵績效指標得到體現。而計算方法、轉換系數或計算使用的假設則在相應的績效表腳註中明確說明。

## 查閱本報告

本集團將於年報發佈的同時，在聯交所 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)) 及公司網站 (<https://www.sjmholdings.com>) 刊發其截至二零二三年十二月三十一日止財政年度的環境、社會及管治報告。本報告可在公司網站的「投資者關係」欄目下進行查閱。

本報告以中英文雙語刊載於本公司及聯交所網站。如有不一致之處，以英文版本為準。

## 平衡

我們致力於向我們的持份者完整地展示本集團在可持續發展方面所做的努力。因此，我們確保透明地披露我們在環境、社會及管治方面的績效，並不會故意遺漏可能影響讀者判斷的資訊。

## 一致性

為便於進行有意義的跨年比較，我們始終堅持使用一致的報告框架，同時不斷提高披露水平。若報告結構或計算方法發生顯著變化，我們將在相應章節中作出明確說明。

## 匯報期間及範圍

本報告採用營運控制法，主要涵蓋澳博控股及澳娛綜合在香港及澳門業務範圍內的環境及社會表現。環境表現數據主要涵蓋本集團直接管控的企業辦公室、娛樂場及酒店業務，以及非本集團經營的全資擁有或擁有大部分股權的酒店業務\*。除非另有註明，本報告披露的所有資料及數據涵蓋2023年1月1日至12月31日的報告期間，並在相關及適用的部分，提供跨年數據以作比較。

\* 包括娛樂場（新葡京娛樂場、葡京娛樂場、回力海立方娛樂場及海島娛樂場）、酒店（新葡京酒店、澳門上葡京綜合度假村、澳門回力酒店及澳門十六浦索菲特酒店）及企業辦公室。

# 附錄一 績效表

表1. 本集團2023年的各類排放總量<sup>7</sup>

排放類別	關鍵績效指標	單位	2023 財年數量	2023 財年強度 <sup>1</sup> (單位 / 平方米)
廢氣排放 <sup>2</sup>	硫氧化物	千克	24	$3.01 \times 10^{-5}$
	氮氧化物	千克	1,540	$1.90 \times 10^{-3}$
	顆粒物	千克	274	$3.39 \times 10^{-4}$
溫室氣體排放	範圍一 <sup>3</sup> (直接排放)	噸二氧化碳當量	19,484	0.02
	範圍二 <sup>4</sup> (能源間接排放)	噸二氧化碳當量	170,932	0.21
	範圍三 <sup>5</sup> (其他間接排放)	噸二氧化碳當量	1,014	$1.25 \times 10^{-3}$
	總排放 (範圍一及二)	噸二氧化碳當量	191,430	0.24
無害廢棄物	固體廢棄物 <sup>6</sup>	噸	7,073	$8.74 \times 10^{-3}$
	回收廢棄物			
	廚餘	噸	515	$6.36 \times 10^{-4}$
	紙張	噸	216	$2.66 \times 10^{-4}$
	塑膠瓶和即棄塑膠製品	噸	22	$2.67 \times 10^{-5}$
	其他 <sup>8</sup>	噸	59	$7.25 \times 10^{-5}$

- 2023年的強度是通過將廢氣、溫室氣體和其他排放物分別除以本集團在2023年的總建築面積809,597.03平方米而得出；
- 本集團的廢氣排放僅包括消耗氣體燃料及車輛使用液體燃料所產生的空氣污染物；
- 本集團的範圍一（直接排放）僅包括由固定源和移動源的化石燃料消耗，以及酒店和娛樂場營運期間所用制冷劑所產生的排放；
- 本集團的範圍二（能源間接排放）僅包括由電力消耗所產生的排放；
- 本集團的範圍三（其他間接排放）僅包括棄置在堆填區的紙張廢物、政府部門處理淡水和污水所用的電力所產生的溫室氣體排放；
- 2023年的固體廢棄物量僅包括在澳門工作和生活的員工和客人於本集團酒店、娛樂場和辦公室內產生的生活及商業廢物；
- 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由聯交所發行的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、《溫室氣體盤查議定書 — 企業會計與報告標準》及《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》；以及
- 其他回收廢棄物包括金屬、玻璃、電池、電子廢物、廢食油、電燈膽、肥皂及鋁罐。

表2. 2023年資源使用總量<sup>3</sup>

排放類別	關鍵績效指標	單位	2023 財年數量	2023 財年強度 <sup>1</sup> (單位 / 平方米)
能源 <sup>2</sup>	電力	千個千瓦時	280,655	0.35
	天然氣	千個千瓦時	22,421	0.03
	汽油	千個千瓦時	2,461	3.04 x 10 <sup>-3</sup>
	柴油	千個千瓦時	40,796	0.05
	液化石油氣	千個千瓦時	11,828	0.01
	總計	千個千瓦時	358,159	0.44
水	水	立方米	2,238,347	2.76
紙張	紙張	千克	76,105	0.09

- 2023年的強度是通過將2023年本集團消耗的資源量除以2023年本集團的總建築面積809,597.03平方米而得出；
- 所消耗資源的能源轉換按照聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄2：環境關鍵績效指標匯報指引》及國際能源署的《能源統計手冊》內載列的能量系數計算；以及
- 所披露的環境數據涵蓋本集團於澳門及香港的行政辦公室、娛樂場和酒店的營運。

表3. 2023年本集團按年齡組別、性別、就業類型、職位類型、地區劃分的員工人數<sup>1</sup>

性別		年齡組別					總數
男性	女性	18-30	31-40	41-50	51-60	61 或以上	
8,819	9,835	1,745	5,813	5,779	5,160	157	18,654

就業類型		職位			總數
全職	兼職	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	
18,638	16	16,395	2,059	200	18,654

地區		員工人數
地區		
香港 — 辦公室		51
澳門 — 辦公室		1,944
澳門 — 酒店		3,125
澳門 — 娛樂場		13,534
總數：		18,654

- 員工數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。此數據涵蓋報告範圍內根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作和/或工作場所受本集團控制的員工。上述報告員工數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表4. 2023年按年齡組別、性別及地區劃分的員工流失率<sup>1</sup>

	性別		年齡組別					總數
	男性	女性	18-30	31-40	41-50	51-60	61或以上	
員工流失人數	1,352	1,324	595	724	342	837	178	2,676
員工流失率	15%	13%	34%	12%	6%	16%	113%	14%

地區		
地區	員工流失人數	員工流失率
香港 — 辦公室	14	27%
澳門 — 辦公室	422	22%
澳門 — 酒店	785	25%
澳門 — 娛樂場	1,455	11%

1. 員工流失數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。流失率通過將2023年離職人數除以2023年的員工數得出。上述流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表 5. 2023年本集團按性別和職位類型劃分的受訓員工人數和百分比<sup>1</sup>

	性別		職位			總數
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	
受訓員工人數	6,686	7,339	12,294	1,630	101	14,025
受訓員工百分比	48%	52%	88%	12%	1%	75%

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。培訓指本集團員工於2023年參加的職業培訓。上述報告員工受訓人數和百分比所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標匯報指引》。

表 6. 2023年本集團員工按性別及職位類型劃分的受訓時數<sup>1</sup>

	性別		職位			總數
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	
受訓員工人數	195,604	211,965	372,995	32,953	1,621	407,568
受訓員工百分比	22.18	21.55	22.75	16.00	8.10	21.85

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。上述報告員工受訓時數所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標匯報指引》。

# 報告披露索引

## ESG報告指引和GRI標準內容索引

使用聲明	澳門博彩控股有限公司參考全球報告倡議組織（GRI）標準編製本報告，匯報期為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。報告內容已在此 GRI 內容索引中引述。
報告適用的GRI準則	GRI 1：基礎2021

層面	ESG 指標	描述	GRI 標準與披露*	參照/註釋	頁數
<b>A. 環境</b>					
A1: 排放物	一般披露	<p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 305, GRI 306	環境管理	44-68
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-6, 305-7	附錄一績效表	114
	關鍵績效指標A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 305-1, 305-2, 305-4	附錄一績效表	114
	關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 306-3 (a)	於報告期內，本集團沒有產生大量有害廢棄物。	55

A. 環境					
A1: 排放物	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 306-3 (a)	附錄—績效表	114
	關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 305-5	環境管理	44-68
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 306-4, 306-5	環境管理	44-68
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。  註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	GRI 3-3 (c)	環境管理	44-68
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 302-1, 302-3	附錄—績效表	115
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	GRI 303-5	附錄—績效表	115
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 302-4, 302-5	環境管理	44-68
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1	環境管理	44-68
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	GRI 301-1	製成品所用包裝材料於本集團業務而言不適用。	不適用

A. 環境					
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	GRI 3-3 (c)	環境管理	44-68
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1, GRI 304-2, GRI 306-1, 306-2	環境管理	44-68
A4: 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	GRI 2-12 (a, b-i), GRI 3-3 (c)	環境管理	45-48
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	GRI 201-2	環境管理	45-48
B. 社會					
僱傭及勞工常規					
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c)	優秀團隊	71-80
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	GRI 2-7 (a, c), GRI 405-1 (b)	附錄—績效表	115
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	GRI 401-1 (b)	附錄—績效表	116
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 403-1	優秀團隊	81-83

B. 社會					
B2: 健康與安全	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	GRI 403-9, 403-10	優秀團隊	81-83
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	N/A	優秀團隊	81
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	GRI 3-3 (c, d), GRI 403-1, 403-3, 403-5, 403-7	優秀團隊	81-83
B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。  註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	GRI 3-3 (c), GRI 404-2 (a)	優秀團隊	84-87
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	N/A	附錄—績效表	116
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	GRI 404-1	附錄—績效表	116
B4: 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c)	優秀團隊	70
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	GRI 3-3 (c), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	優秀團隊	77
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	GRI 3-3 (c, d), GRI 408-1 (c), GRI 409-1 (b)	優秀團隊	77



B. 社會					
營運慣例					
B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	GRI 3-3 (c)	管治及道德	38-40
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	GRI 2-6 (b-ii)	管治及道德	38-40
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1, 308-2, GRI 414-1, 414-2	管治及道德	38-40
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-6 (b-ii), GRI 3-3 (c, d), GRI 303-1 (c), GRI 308-1, 308-2, GRI 414-1, 414-2	管治及道德	38-40
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	GRI 3-3 (c, d)	管治及道德	38-40
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 417-2, 417-3, GRI 418-1	管治及道德	27-42
	關鍵績效指標 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。	N/A	本年度並沒有錄得關於提供和使用本集團產品和服務而對我們的營運有重大影響的回收事件。	不適用
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	GRI 2-29, GRI 3-3 (c, d), GRI 418-1	管治及道德	33-34

B. 社會					
B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	N/A	保障知識產權相關事宜於本集團營運而言非重要議題。	不適用
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	N/A	管治及道德	27-42
	關鍵績效指標 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。	GRI 3-3 (c)	管治及道德	35-37
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：  (a) 政策；及  (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 205-3	管治及道德	31-32
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報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。	GRI 205-3	管治及道德	31-32
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	GRI 2-26, GRI 3-3 (c), GRI 205	管治及道德	31-32
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	GRI 205-2	管治及道德	31-32
<b>社區</b>					
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	GRI 3-3 (c)	社區發展基石	89-112
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	GRI 203-1 (a)	社區發展基石	89-112
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	GRI 201-1(a-ii)	社區發展基石	89-112

\* GRI標準與聯交所環境、社會及管治報告指引各方面資訊披露之間的聯繫，摘自「連結《可持續發展報告準則》及聯交所《環境、社會及管治報告指引》」總表（2020年7月更新），並根據GRI通用標準2021中的內容進行修訂。



到訪我們的網站  
Visit our website

<http://www.sjmholdings.com>

保護環境，選用電子形式收取公司通訊  
Protect our environment, choose to receive corporate communication by electronic means



澳門博彩控股有限公司  
SJM HOLDINGS LIMITED

香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈18樓  
18th Floor, China Merchants Tower, Shun Tak Centre  
Nos. 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong



可持續發展報告 PDF 版本  
Sustainability Report PDF version

