



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



2024

環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL & GOVERNANCE REPORT

目錄

關於我們	2		
主席的話	3		
1. 2024年重點表現	5		
1.1 可持續發展概覽	6		
1.2 榮譽獎項及認證	9		
2. 澳博控股的可持續發展工作	15		
2.1 可持續發展管治及管理	17		
2.2 可持續發展策略	19		
2.3 可持續發展目標	21		
2.4 重要性分析及議題	23		
3. 管治及道德	25		
3.1 負責任博彩	27		
3.2 反貪污及反洗黑錢	30		
3.3 顧客滿意度	34		
3.4 顧客安全及保障	37		
3.5 網絡安全及資料私隱	39		
3.6 負責任供應鏈	41		
3.7 危機管理及業務持續性	44		
4. 環境管理	45		
4.1 氣候相關披露	47		
4.2 綠色設施	56		
4.3 綠色款客服務	63		
4.4 綠色博彩	69		
4.5 綠色活動	71		
4.6 綠色營運	73		
4.7 我們的表現	76		
5. 優秀團隊	83		
5.1 僱員招聘及管理	85		
5.2 員工福祉及參與	91		
5.3 員工福利及支援	93		
5.4 工作場所安全及健康	98		
5.5 人才發展	103		
6. 社會發展基石	109		
6.1 公益及社區活動	111		
6.2 教育及科研	116		
6.3 文化藝術	120		
6.4 體育發展	123		
6.5 負責任經營	129		
6.6 促進經濟適度多元	132		
關於本報告	136		
附錄 – 績效表	137		
報告披露索引	140		

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」）是中華人民共和國澳門特別行政區（「澳門」或「澳門特區」）娛樂場及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（「澳門特區政府」）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享譽盛名的澳門上葡京綜合度假村（「上葡京」），以及標誌性的新葡京酒店及娛樂場。我們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重要地點的娛樂場。我們的業務涵蓋卓越的娛樂博彩以及綜合的酒店服務和休閒娛樂設施，包括豪華酒店住宿、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。

作為澳娛綜合的核心綜合度假村，位於路氹的上葡京擁有澳門上葡京、THE KARL LAGERFELD 澳門以及 Palazzo Versace 澳門三幢豪華酒店大樓，為賓客提供豐富多元的款客服務。

在澳娛綜合，我們發展博彩業務的同時，亦致力於實現業務多元化。為支持澳門經濟適度多元，我們為澳門引入全新的非博彩元素，涵蓋會議展覽、娛樂表演、體育盛事、文化藝術、主題遊樂及美食之都等領域。澳娛綜合亦積極推動社區旅遊及海上旅遊的發展，將澳門打造成能夠滿足國際旅客多元化需求的全方位綜合旅遊勝地。此外，澳娛綜合明白健康、福祉和創新等元素對澳門的可持續繁榮具有重要意義，因此一直大力支持相關領域的發展。

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基本原則。我們的核心價值觀以深切關懷員工、顧客及社區的福祉為中心，並確保集團的業務營運完全遵守適用的法規，以展現我們對可持續發展的堅定承諾。

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 2024 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第二份報告，亦是我們獲授為期 10 年新博彩經營批給後的第二年。在此期間，我們的業務營運持續增長，環境、社會及管治政策與程序亦不斷發展和提升。澳博控股始終致力於全面推行最佳的環境、社會及管治實踐。

對可持續發展的承諾

我們的可持續發展目標建立在三大支柱之上，即綠色設施、綠色款客服務以及綠色博彩。透過這三大支柱，我們致力於減少資源消耗並將氣候變化對本集團產生的影響降至最低。

除實現碳中和的長期目標外，我們已設立漸進式的年度目標，以減少旗下物業的排放、電力、水資源、天然氣消耗以及廚餘處理量。值得一提的是，我們於 2024 年對旗下物業進行了全面的能源審計，同時在減少塑膠廢棄物方面取得重大進展。

為有效應對氣候相關風險及機遇，我們於 2024 年與外部環境、社會及管治顧問公司展開合作，準備氣候相關披露，以逐步符合香港聯交所的《環境、社會及管治報告守則》（「ESG 守則」）。

此外，我們將對可持續發展工作延伸至供應鏈，從供應商聘用到本地及綠色採購的整個採購過程中，貫徹可持續採購政策。在 2024 年，本集團的採購原則適用於旗下所有合作的主要供應商，並在負責任食材採購金額上錄得高達 83% 的增幅。



對顧客、員工及社區的承諾

推動負責任博彩是我們博彩業務營運的基石。2024年，共有超過 17,400 名員工順利完成我們的負責任博彩培訓計劃，累計培訓時數逾 19,300 小時。此外，我們的員工亦參與了反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及反大殺傷力武器擴散融資培訓，累計培訓時數高達 14,336 小時。

2024 年，我們的資訊科技部採用先進的技術提升數據安全，進一步加強對網絡安全及資料私隱的重視。我們欣然報告，本集團於報告期內並無任何重大網絡安全事件、資料洩露或與客戶私隱相關的實質性投訴。

我們深信員工的成就是推動集團成功的直接動力。因此，除提供廣泛的培訓計劃外，我們亦高度重視員工的整體福祉，著重關注員工的成長、安全及滿足感。憑藉我們對員工支持的承諾，2024 年我們將員工流失率維持在較低水平。

在長期贊助教育、文化、體育及社區活動，以及支持本地慈善機構的基礎上，我們對支持社區的承諾亦涵蓋扶持本地中小企業。2024 年，我們用於本地中小企採購的金額亦大幅增加。

對管治和道德的承諾

在我們的環境、社會及管治發展歷程中，道德操守始終是我們日常營運及發展業務關係的核心價值。我們採取自上而下的管治架構，確保董事會、執行委員會及高級管理人員均積極參與我們的環境、社會及管治事宜。我們的培訓承諾亦延伸至這些管理層。具體而言，在 2024 年，我們邀請外部專業機構為我們的管治層提供氣候相關議題的培訓。

我們於年內啟動了一次全新的持份者參與活動，特別考慮到日益緊迫的氣候變化相關義務，以及疫情後恢復正常營運的情況。我們與外部顧問合作，對環境、社會及管治議題進行新的重要性評估，上述重點以及我們於環境、社會及管治方面的定性與量化指標均已在本報告分章節中作出詳細說明。

最後，我想藉著本報告衷心感謝我們忠誠敬業的團隊成員為實現我們共同的環境、社會及管治目標所付出的努力與貢獻。同時，我們亦誠摯感謝我們的客戶、合作夥伴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，2025 年 3 月 4 日



1

2024年 重點表現

1.1

可持續發展概覽

社區投資

投資 **11** 個非博彩領域



支持 / 舉辦 **400+** 場
社區服務及活動



貢獻
49,600+ 小時
於社區服務



11,000+ 人次
參與義工服務

人才發展

僱用逾
20,060 名
員工



女性及男性員工比例為
1: 0.92

向約 **98%** 的員工發放特別酌情花紅



員工流失率下降 **3%**

為超過 **70%** 的員工提供培訓

員工培訓時數 **885,130+** 小時，
每位員工的平均培訓時數
高達 **44+** 小時



舉辦
4,700+ 場
培訓課程

負責任採購

與 2,164 間
供應商合作



73% 的供應商
來自澳門本地



用於本地供應商採購的金額增加
75%

綠色採購開支約
1.80 億澳門元

管治

為員工安排
14,300+ 小時的
反洗黑錢相關培訓



17,400+ 名
員工接受負責任博彩培訓

集團旗下 所有 13 家
娛樂場獲評定
「負責任博彩執行模範單位」

沒有 已審結的
貪污訴訟案件

獨立董事佔比達
33 %

董事會中女性佔比達
44 %

環境表現與氣候管理



上葡京太陽能照明系統實現
100% 覆蓋率
預計每年可節省約 20,000
千瓦時的能源



柴油巴士數量減少
61%

廢棄物回收量
974+ 噸

應用新葡京的 地下水
作為替代水源

環境表現與氣候管理

透過採用創新酒店客房單次用品

減少 **475 萬+** 件
塑膠垃圾

透過持續改善「Kaizen」廚餘工作坊

令上葡京員工食堂
每日平均餐盤食物剩餘量
顯著下降 **47%**

穩步推進至 2030 年實現所有業務營運 100% 採購非籠飼雞蛋及
相關產品的目標，僅在 2024 年便實現高達 **388%** 的增長



澳娛綜合市集交易物品超過 1,700 件
節省成本

100 萬+ 澳門元

建立起符合
《國際財務報告可持續披露準
則第 2 號—氣候相關披露》
氣候管理框架

可持續發展認證

集團旗下 **4** 間酒店
澳門上葡京綜合度假村、澳門新葡京酒店、
回力酒店及澳門十六浦索菲特酒店
加入低碳綠色酒店發展聯盟



澳門上葡京綜合度假村榮獲
「領先能源與
環境設計」銀級
認證



澳博控股榮獲
《亞洲週刊》「全球卓越 ESG 大獎」

新葡京酒店榮獲
澳門環境保護局
「澳門環保酒店獎」
銀獎

澳門首家榮獲
「ISO 20121:2024 活動
可持續管理系統認證」
的綜合度假村

1.2

榮譽獎項 及認證

澳娛綜合於 2024 年榮獲 **140+** 個獎項及認證，以彰顯我們卓越的業務成就，以及為所有人創造可持續未來的堅定承諾。

澳門博彩控股有限公司

- 《亞洲週刊》全球卓越 ESG 大獎

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七大可持續發展原則所作出的貢獻，以及其支持聯合國七個可持續發展目標所採取的行動
- 澳門國際環保合作發展論壇及展覽 — 「環保展台嘉許獎」季軍
- 第四屆全國人力資源創新大賽 — 四項大獎
- 2024 卓越人力資源大獎 — 卓越獎勵及認可計劃（銅獎）
- 2024 Voyage 酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 精選酒店集團
- 2024 中國年度酒單大獎
 - 中國最佳酒店集團酒單
 - 中國最佳酒店集團酒單 — 杯賣酒單
- 2024 第六屆澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽
 - 博彩娛樂職業技能大賽「服務」特金獎
 - 酒店綜合服務職業技能大賽兩項特金獎及兩項職安健意識獎
 - 世界美食之都職業技能大賽兩項金獎及「最佳指定主料菜式」獎項
- 2024 澳娛綜合澳門國際龍舟賽 — 澳門國際龍舟邀請賽標準龍公開組第五名、小龍賽和標準龍賽五獎盃及「最佳鼓手」獎

澳門上葡京綜合度假村



- 澳門首家榮獲「ISO 20121:2024 活動可持續管理系統認證」的綜合度假村
- 世界雞尾酒大賽 2024
 - 「年度世界調酒師」
 - 「世界雞尾酒大師盃」
- 2024 Voyage 新旅行酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 2024 年度精選綜合度假地
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度度假酒店
- 《都會》2024 年酒店大賞 — 臻選度假酒店
- 茗星茶藝師第十一屆全國評選大賽粵港澳賽區決賽暨第三屆「深合盃」職業技能競賽茶藝師項目決賽 — 亞軍
- 榮獲「危害分析與關鍵控制點 (HACCP)」國際食品安全管理標準認證

澳門上葡京

- 福布斯旅遊指南五星評級
- 澳門上葡京水療中心 — 福布斯旅遊指南五星評級
- 2024 Voyage 新旅行酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 中國必住酒店 Top 50
- 舒適「五行雅集」大獎 — 年度珍饈酒店



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
- 第十五屆外灘設計酒店大賞 — 年度藝術人文酒店
- 2024 Voyage 新旅行酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 中國必住酒店 Top 50
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度奢華酒店
- 《都會》2024 年酒店大賞 — 臻選旅行目的地酒店

Palazzo Versace 澳門

- 2024 Voyage 新旅行酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 中國必住酒店 Top 50
- 享得之選年度酒店大賞 — 年度最佳設計酒店
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度新開業酒店
- 《都會》2024 年酒店大賞 — 臻選時尚酒店



御花園 · 澳門上葡京綜合度假村



- 福布斯旅遊指南五星評級
- 攜程美食林「2024 年度上榜餐廳 · 大中華地區名單」— 鑽石餐廳
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 三星餐廳
- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 《美酒世界》— 最佳新酒單獎
- 2024 中國年度酒單大獎
 - 年度最佳酒單 — 澳門特別行政區
 - 年度最佳酒店餐廳酒單
 - 三杯卓越獎
- 《南華早報》100 Top Tables 2024
- 香港及澳門 Tatler Dining Awards 2024 — Tatler Dining 20 Macau 名單
- BAZAAR TASTE ELITE 10 | MACAO 2024 (澳門十大得獎餐廳)
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度粵菜餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- 茗星茶藝師第十一屆全國評選大賽粵港澳賽區決賽暨第三屆「深合盃」職業技能競賽茶藝師項目決賽 — 最佳茶湯品質獎
- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」金獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」銀獎

瑞兆 · 澳門上葡京綜合度假村



- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 一星餐廳
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- BAZAAR TASTE ELITE 10 | MACAO SPOTLIGHT (澳門矚目餐廳)
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」

當奧豐素 1890 · 澳門上葡京綜合度假村



- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 2024 《亞洲星級酒單》
 - 最佳長酒單銀星
 - 最佳加州葡萄酒酒單銀星
 - 最佳新晉酒單銀星
- 2024 首屆白酒雞尾酒國際調酒大賽暨中國澳門蓮花杯調酒大賽 — 中國澳門蓮花杯調酒大賽花式雞尾酒比賽亞軍
- 攜程美食林「2024 年度上榜餐廳 · 大中華地區名單」— 鑽石餐廳
- 香港及澳門 Tatler Dining Awards 2024 — Tatler Dining 20 Macau 名單
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度意大利餐廳
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 二星餐廳
- Travel + Leisure Asia 「T + L Tastemakers 2024」— 澳門 25 家最佳餐廳

味賞 · 澳門上葡京綜合度假村



- 福布斯旅遊指南四星評級
- 橄欖畫報及烈酒與調酒師畫報橄欖中國酒吧大獎 — 2024 年度二星酒吧
- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 檳客文化中國最佳香檳酒單評選西餐廳 — 中國港澳台地區
- Nordes Gin 大賽 — 「最佳 Nordes 調酒師」冠軍
- 香港國際調酒大賽 2024 — 季軍
- 2024 首屆白酒雞尾酒國際調酒大賽暨中國澳門蓮花杯調酒大賽 — 中國澳門蓮花杯調酒大賽經典雞尾酒比賽亞軍、季軍。
- 攜程美食林「2024 年度上榜餐廳 · 大中華地區名單」— 鉑金餐廳
- 《南華早報》100 Top Tables 2024
- BAZAAR TASTE ELITE 10 | MACAO 2024 (澳門十大得獎餐廳)
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度葡萄牙餐廳
- Travel + Leisure Asia 「T + L Tastemakers 2024」— 澳門 25 家最佳餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」特金獎和金獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」金獎

華亭 · 澳門上葡京綜合度假村



- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 一星餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」

茶樓 · 澳門上葡京綜合度假村



- Travel + Leisure Asia 「T + L Tastemakers 2024」— 澳門 25 家最佳餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」銀獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」優異獎

自助山 · 澳門上葡京綜合度假村



- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- iFood 我最愛餐廳選舉 — 最愛自助餐

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
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度城市地標酒店
- 第二屆澳門朱古力雕塑及夾心朱古力比賽 2024 — 銅獎
- 澳門環境保護局澳門環保酒店獎 — 銀獎
- 澳門環境保護局《澳門知慳惜電活動》— 優異獎及持續節能獎
- 《都會》2024 年酒店大賞 — 臻選城市地標酒店

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 2024》— 米芝蓮三星
- 《2024 黑珍珠餐廳指南》— 三鑽
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 二星餐廳
- 2024 Voyage 新旅行酒店大獎暨中國必住酒店 Top 50 榜單 — 精選酒店餐廳
- 2024 《亞洲星級酒單》
 - 最佳長酒單金星
 - 最佳加州葡萄酒酒單銀星
 - 最佳氣泡酒酒單銀星
- 《美酒世界》— 2024 年歐洲冠軍聯賽最佳甜點和加強葡萄酒名單
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 《葡萄酒觀察家》— 榮譽大獎
- 攜程美食林「2024 年度上榜餐廳 · 大中華地區名單」黑鑽餐廳
- 《目標》2024 至臻之選 — 年度法國餐廳
- 《南華早報》100 Top Tables 2024
- BAZAAR TASTE ELITE 10 | MACAO 2024 (澳門十大得獎餐廳)
- 香港及澳門 Tatler Dining Awards 2024 — Tatler Dining 20 Macau 名單
- Tatler Best 100 亞洲餐廳
- 《Opinionated About Dining》2024 亞洲餐廳 — 第 11 位
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳榜首十佳
- Travel + Leisure Asia 「T + L Tastemakers 2024」— 澳門 25 家最佳餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」

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 2024》— 米芝蓮二星
- 2024 金梧桐中國餐廳指南 — 一星餐廳
- 《2024 黑珍珠餐廳指南》— 二鑽
- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 攜程美食林「2024 年度上榜餐廳 · 大中華地區名單」鉑金餐廳
- 《Opinionated About Dining》2024 亞洲餐廳 — 第 19 位
- 《南華早報》100 Top Tables 2024
- 香港及澳門 Tatler Dining Awards 2024 — Tatler Dining 20 Macau 名單
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳榜首十佳
- Travel + Leisure Asia 「T + L Tastemakers 2024」— 澳門 25 家最佳餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」

當奧豐素意式料理 · 新葡京



- 《葡萄酒觀察家》— 榮譽大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 《Opinionated About Dining》
2024 亞洲 餐廳 — 第 63 位
- 香港及澳門 Tatler Dining Awards 2024 — 最佳餐廳名單
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」銀獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」優異獎

大廚 · 新葡京



- 《2024 黑珍珠餐廳指南》— 一鑽
- 《葡萄酒觀察家》— 最佳卓越大獎
- 2024 中國年度酒單大獎 — 三杯卓越獎
- 《南華早報》100 Top Tables 2024
- BAZAAR TASTE ELITE 10 | MACAO 2024
(澳門十大得獎餐廳)
- 《Opinionated About Dining》2024 亞洲餐廳 —
第 354 位
- 亞洲餐飲廚藝協會 — 名廚之最推介餐廳
- 澳門特別行政區政府旅遊局「星級旅遊服務商戶獎」
- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」銀獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」優異獎

日夜咖啡室 · 新葡京



- 2024 年飲食業職安健獎勵計劃
 - 「最佳職安健餐廳」銀獎
 - 「優秀安全表現管理人員獎」優異獎

澳門十六浦索菲特酒店



- 澳門環境保護局《澳門知慳惜電活動》— 優異獎
- 環球日誌年度精選 — 最佳奢華度假酒店
- 攜程口碑榜 — 澳門美景酒店
- 澳覓 2023 澳門最受歡迎餐廳：海風餐廳
 - 最受歡迎自助餐品牌第二位
 - 最受遊客歡迎餐廳
- 《品味生活》2024 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
- 2024 生命星球 WITrip 公益盛典 — 年度城市度假酒店
- HotelShare 十週年慶典及頒獎晚宴 — 年度城市度假酒店



2

澳博控股的 可持續發展工作



管治

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。

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。

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

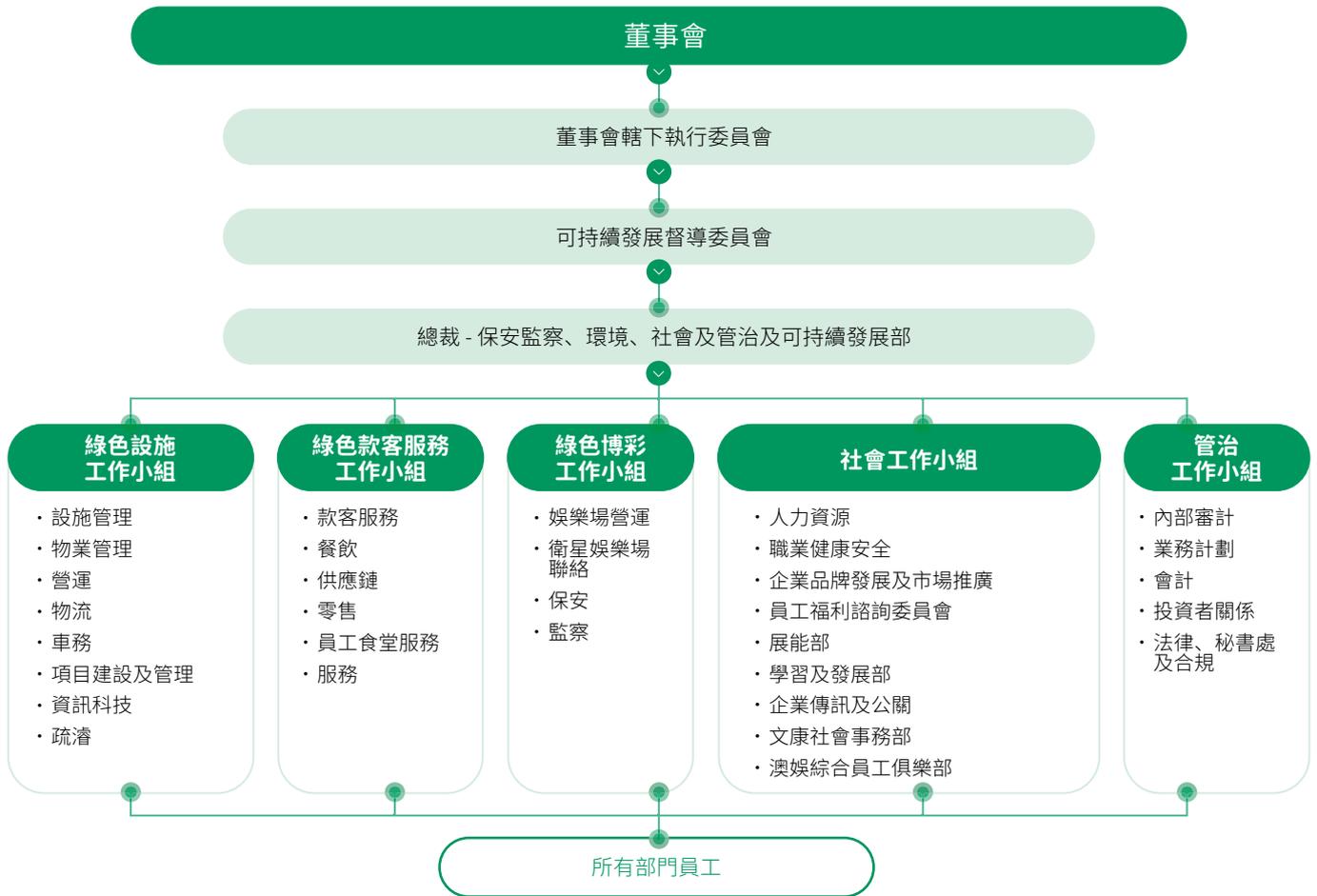
澳博控股深知，健全的管治架構及管理方針，對集團營運至關重要。為了維持卓越的管理標準並有效監控集團的表現績效，我們建立了清晰且有序的由上而下的管治架構，從而推動我們的可持續發展承諾在整個企業內落實。

在我們最新的可持續發展管治架構中，明確規定可持續發展部聯合各部門主管，共同領導五個可持續發展工作小組中的其中四個，包括綠色設施、綠色款客服務、綠色博彩工作小組及社會工作小組。鑑於工作重點有所不同，管治工作小組則由法律部門負責領導。這一協作方式有助於我們在旗下的各物業及營運場所中順利推進可持續工作，以儘早達成並超越我們的可持續發展目標。

在氣候管理方面，我們遵循國際最佳實踐，以回應持份者對集團氣候議題的關注。於回顧年度內，我們已啓動一系列的管理工作，以逐步遵守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》。我們已聘

請外部專業人士協助企業制定全面的氣候管理框架，並提供相關的專業培訓，以提升各業務部門員工在應對這一重要議題方面的能力。透過將氣候變化風險評估納入集團的業務戰略，我們致力於為下一代創造一個可持續的未來。

可持續發展架構



澳博控股董事會 (「董事會」)

- 肩負著本集團可持續發展管理及所有環境、社會及管治相關事宜，包括氣候相關風險及機遇的整體監督責任，為我們的企業可持續發展支柱提供一致而明確的戰略指導
- 將相應的職責有效地委派於董事會轄下執行委員會

董事會轄下執行委員會 (「執行委員會」)

- 督導環境、社會及管治相關事宜，包括氣候相關風險及機遇
- 批准和修訂由可持續發展督導委員會建議的各項可持續發展戰略、政策及目標

可持續發展督導委員會

- 由高層管理人員組成，主要負責協助董事會履行對本集團環境、社會及管治相關事宜，包括氣候相關風險及機遇的監督職責
- 定期向執行委員會報告本集團在環境、社會及管治方面的表現，並對任何新出現的問題進行及時匯報

可持續發展部

- 負責識別和促進各類可持續發展項目的發展，確保將可持續發展策略切實地融入本集團的日常營運當中

可持續發展工作小組

- 包括五個可持續發展工作小組由來自各業務部門的主管領導，並由可持續發展部監督
- 負責制定各類行動計劃，並定期向管理層報告任何重大的可持續發展問題

2.2

可持續發展 策略

在 2024 年，我們踏上了可持續發展的轉型之旅，採取全面且創新的方式來推動環境管理、技術進步與戰略合作。可持續發展部的不懈努力，奠定了我們在可持續發展領域的領導地位，充分展現出我們對環境及企業責任的承諾，致力於多個領域實現具有深遠意義的影響。

在過去一年裏，我們以飽滿的熱情和堅定不移的目標實現了可持續發展的重大進展。通過積極參與重要會議、建立策略性夥伴關係以及推動多元化的倡議，我們進一步加深了對環境挑戰的理解，同時使我們的實踐與全球趨勢更加緊密地接軌。

我們的 2024 年可持續發展策略展現了集團全面的轉型歷程。通過整合這些關鍵支柱，我們成功奠定了在可持續商業實踐中的領導地位。同時，這一管理方針與我們的理念相符，體現出可持續發展是一個持續學習和適應的過程。我們致力於透過技術創新、合作夥伴關係以及戰略性思維推動積極的環境變化，為所有人創造可持續的未來。



我們的可持續發展戰略以下述四大支柱為導向：

戰略性參與

我們積極參與多項重大的可持續發展會議，包括由商界環保協會舉辦的環保領袖論壇，以及由德勤舉辦的氣候與可持續發展活動，分享我們氣候戰略的最新進展，並探討創新的氣候轉型方法。此外，我們於年內榮獲《亞洲週刊》「全球卓越 ESG 大獎」，彰顯我們在可持續發展領域的領導力，並促進與全球可持續發展先驅的聯繫。這些活動為我們提供戰略機遇，使我們的可持續發展願景與全球新興趨勢保持一致。

合作夥伴關係

一直以來，合作始終是我們可持續發展策略的基石。與聯合國大學等知名機構的合作，將我們的影響力拓展到企業自身之外。此外，我們亦參與了「全球人工智能網絡會議」，深入探討人工智能與可持續發展的結合，進一步強化我們對各方合作的堅定信念。

在集團內部，憑藉各部門之間的緊密協作，我們成功實施了廢棄物與能源審計、可持續活動規劃及管理項目，以綜合化的方法推進我們的可持續發展計劃，確保每一項措施都能有效落實。

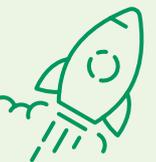
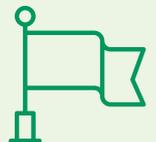
專業發展

專業發展是我們策略中至關重要的一環。年內，我們積極投資於關鍵且受認可的認證，包括 ISO 20121:2024 活動可持續管理系統認證，並組織針對氣候風險、電子廢物管理、可持續及綠色採購等主題的研討會。

為確保我們的高層管理人員及全體員工做好準備，共同採取有效的氣候行動，我們為員工及董事會提供提高氣候意識的相關培訓、全面的持份者參與，並進行詳細的氣候風險評估。我們識別到集團的潛在重大風險後，與各營運團隊展開實地的研討會，共同探討應對措施與行動方案。在可持續發展部的帶領下，這些專業發展及氣候風險應對相關的舉措確保我們的團隊走在環境與氣候管理的最前沿。

技術創新

技術創新是我們可持續發展戰略的另一個關鍵支柱。我們的「Kaizen 持續改善流程計劃」成功提升了員工對於可持續發展和營運數據的理解能力，並憑藉人工智能的相關舉措探索應對環境挑戰的技術解決方案。我們計劃開發並推出娛樂設施內的電子化導航系統，進一步彰顯我們利用科技推動高效可持續管理的承諾。



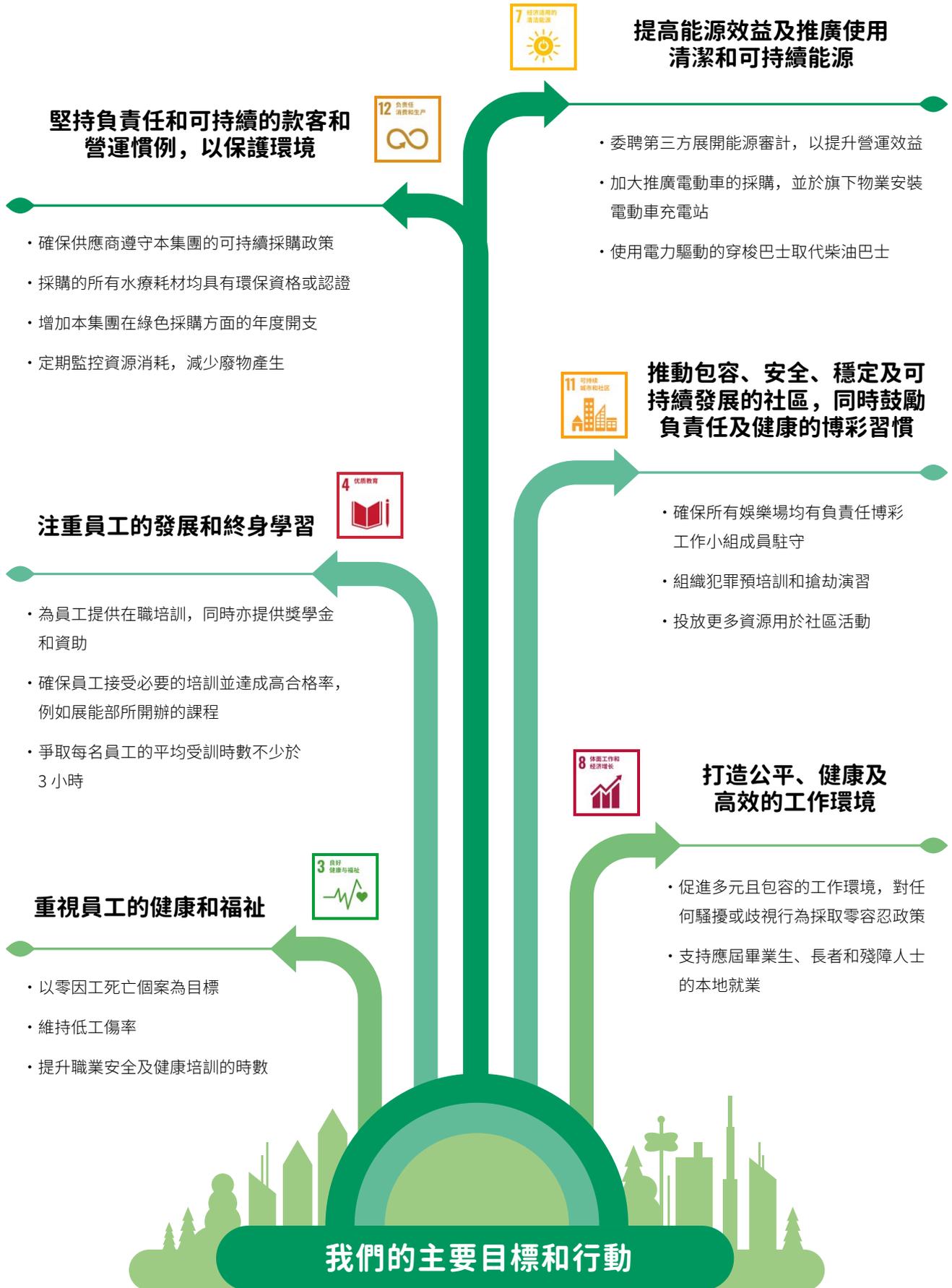
2.3

可持續發展 目標

為響應呼籲集體行動以邁向公正和可持續未來的號召，我們將集團的可持續發展戰略與聯合國可持續發展目標保持一致。作為榮獲「可持續發展企業認證」的企業，我們一直秉持聯合國全球契約的原則，並已經識別到六個主要可持續發展目標，作為我們可持續發展路線圖的基礎。

在了解更廣泛的可持續發展背景下，我們致力於應對當前的挑戰，同時促進影響更為深遠的社會福祉。為確保與這些原則保持一致，在董事會及執行委員會的定期監督下，我們每年對相關的目標及指標進行審查，以重申我們在營運各方面對可持續發展的堅定承諾。





2.4

重要性分析 及議題

了解到持份者的多個關注議題，我們於 2024 年展開了一次全新的持份者參與活動，當中特別考慮到日益緊迫的氣候變化相關義務，以及疫情後恢復正常營運的情況。我們聘請了專業的外部顧問協助此過程，透過線上調查和深入訪談的形式，與主要持份者進行有效的溝通交流，以深入理解他們對於當前可持續發展的興趣與關注。這些持份者包括本集團的管理層和員工、股東和投資者、業務夥伴、社區合作夥伴以及顧客。

我們的重要性評估過程分為三個主要步驟：

- 1 影響識別**

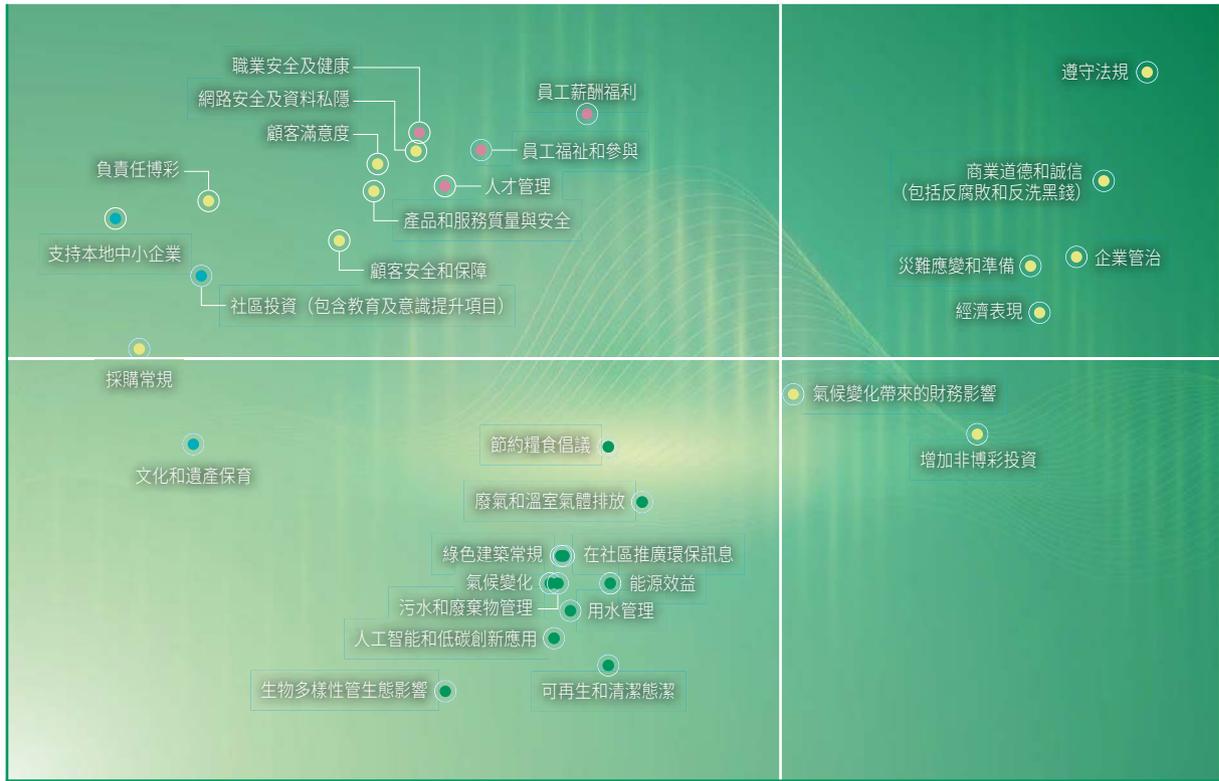
顧問團隊進行同業研究與基準分析，將研究結果對標可持續發展會計準則委員會的準則，隨後更新本集團的環境、社會及管治議題清單。經過優化與精煉，該清單最終涵蓋 31 個環境、社會及管治議題，供持份者進行評估。
- 2 重要程度評級**

顧問團隊根據上述議題設計線上調查問卷，邀請持份者從 0 分（不相關）至 6 分（至關重要）的評分標準，對各項議題的重要性進行打分。在收集到 1,098 份回覆後，顧問團隊對結果進行詳細的分析與優次排序，並將結果繪製成重要性矩陣，以突出展示對本集團而言最為重要的環境、社會及管治議題。
- 3 審議**

獲識別為重要議題的事宜已交由我們的董事會進行審閱與批准。此外，我們還與另外八位持份者進行深入訪談，以了解他們對這些重要議題的寶貴見解。

重要性矩陣

對外部持份者的重要性



對集團的重要性

- 環境
- 管治及道德
- 人才
- 社會

根據評估結果，我們識別到管治支柱下的五個議題對於集團而言最為重要。該結果與訪談的回應相符，強調持份者對於企業管治及管理方面的關注。

與上一次於 2020 年進行的重要性評估結果相比，本次評估顯示出持份者關注點明顯轉移到戰略及管治相關的優先事項上，尤其是由於極端天氣事件頻發，持份者對集團的災難應對和準備更加關注。最新的評估亦突顯出商業道德和企業管治的重要性，同時更廣泛地反映出我們轉向加強管治架構和道德慣例，以管理相關風險並維護持份者對集團的信任和趨勢。

認識到這五個重要環境、社會及管治議題對集團業務和持份者的重要性，我們致力於將優先關注這些議題的相關領域，並為其分配資源。展望未來，我們將加強與持份者的溝通，並進一步發展我們的可持續策略，以符合不斷變化的氣候相關披露要求及持份者的期望。

五個重要環境、社會及管治議題：

1. 遵守法規
2. 經濟表現
3. 商業道德和誠信
(包括反腐敗和反洗黑錢)
4. 災難應變和準備
5. 企業管治



3

管治及道德



管理方針

在澳博控股，我們堅信，道德是貫徹於我們日常營運以及集團內外合作關係建立的核心價值。為踐行合乎道德的商業慣例，我們始終恪守誠信和透明的原則。我們致力於秉持最高的道德標準，主動降低我們整個營運過程中任何潛在的違法風險。

我們的管理方針主要圍繞以下七大關鍵範疇：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、負責任供應鏈管理以及危機管理與業務連續性。透過重點關注這些核心領域，我們不僅確保以道德和合規的方式營運，更為推動社區的繁榮發展貢獻力量。

我們的成果

- 向約 17,440 名員工提供負責任博彩培訓課程
- **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
- 為員工安排超過 14,330 小時的反洗黑錢培訓
- **沒有** 錄得任何顧客投訴導致的重大影響
- **實現** 2023 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 2023 年相較大幅增加 76%
- 綠色採購開支約 1.80 億澳門元
- 自 2022 年起進行安全風險評估

3.1

負責任博彩

作為澳門首屈一指的博彩營運商，我們深知在推廣負責任博彩方面所肩負的重要責任。我們致力於在我們的員工及其家屬、本地居民和旅客之間倡導負責任博彩的實踐。為配合政府推動負責任博彩的倡議，我們於 2024 年以「負責

任博彩推廣 15 周年—主動求助·贏得未來」為主題，展開一系列宣傳活動，包括與本地社會服務機構合作以及積極參與政府計劃，進一步彰顯我們推動澳門負責任博彩的決心。



3.1.1 負責任博彩管理

我們已成立澳娛綜合負責任博彩工作小組，以確保有效地監督我們的各項負責任博彩倡議。該小組由來自法遵部、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，負責統籌監督澳娛綜合為員工和顧客開展的所有負責任博彩相關的推廣、活動、培訓和措施。

根據我們營運的標準流程，負責任博彩專員須參加由負責任博彩工作小組舉辦的年度負責任博彩培訓，並恆常地在我們的各個娛樂場駐守。按照澳門特別行政區政府博彩監察協調局於 2024 年 3 月下達的批示，負責任博彩專員負責監察娛樂場博彩區及員工公共區域的負責任博彩措施，同時為尋求負責任博彩相關協助的人士提供支援。

我們貫徹落實負責任博彩的相關措施，並按月向工作小組進行匯報。此外，我們透過問卷調查的方式，定期評估員工對負責任博彩議題的認知程度，從而相應地優化我們的推廣舉措。為便於公眾獲取負責任博彩的相關資源，我們已在澳娛綜合旗下所有娛樂場設有「負責任博彩資訊亭」，向賓客提供



負責任博彩求助熱線電話的資訊，確保他們能夠輕鬆獲得必要的支援服務。

3.1.2 負責任博彩教育計劃

我們始終致力於在員工之間培養負責任博彩的文化，並將負責任博彩教育視作一項工作重點。為此，我們推出多元化的培訓計劃，包括「新入職員工負責任博彩專題講座」、「負責任博彩專題講座」以及「負責任博彩深化課程」，以提升員工對此重要領域的理論知識和實踐技能。在 2024 年，集團內共有超過 17,440 名員工順利完成我們的負責任博彩培訓課程，培訓時長總計超過 19,320 小時。

在過去的 2024 年裏，我們亦鼓勵員工積極參與各類負責任博彩活動，提高員工意識並向其灌輸負責任博彩的理念。這些活動包括負責任博彩問卷調查、專題培訓課程、研討會、互動桌遊工作坊、負責任博彩嘉年華、大使訓練營及進階課程等。

年內，我們繼續與逸安負責任博彩輔導中心（「逸安社」）合作，為我們的專責小組成員提供全面的負責任博彩輔導服務和專業培訓。這一合作關係亦促成一系列社區外展活動，以提高公眾對負責任博彩的認識。

通過讓我們的團隊主動參與這些工作，我們的目標是營造一個以負責任博彩為優先的支持性環境，讓每個人都有能力作出明智的選擇。

3.1.3 專業機構認證

認識到外部的專業機構認證對提升員工負責任博彩知識的重要性，我們於年內不但聯同其他機構舉辦了多個認證培訓課程，更積極推動各階層的員工參加培訓。本年度共有逾 3,100 名員工參加了全面的知識培訓課程，其中包括由澳門特區政府舉辦的「澳門負責任博彩指導員證書課程」。

此外，我們已連續六年與香港可持續發展教育學院合作，為員工開辦「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。

為進一步提升團隊能力，我們鼓勵員工參加由澳門特區政府及其他權威機構舉辦的負責任博彩認證課程及實習體驗。年內，共有 35 名團隊成員獲得高含金量的專業認證，其中包括「負責任博彩深化課程」和「加拿大認可賭博輔導員證書課程」，並於 2024 年 10 月 30 日舉行的「澳娛綜合負責任博彩推廣 2024 - RG 比賽獎項及可持續發展課程證書頒發儀式」上獲頒證書。



透過這些舉措，我們為澳娛綜合的團隊賦能，使其能夠自信地引領負責任博彩實踐，同時展示了我們為所有人創造安全且具支持性環境的承諾。

反貪污及反洗黑錢

在澳博控股和澳娛綜合，我們繼續謹遵香港及澳門適用的相關法律法規，包括《防止賄賂條例》（香港法例第 201 章）、《預防及遏止私營部門賄賂》（澳門第 19/2009 號法律）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

恪守商業道德標準的政策承諾

我們對商業道德實踐的承諾始於建立嚴格的標準，所有員工均須恪守。我們亦要求全體員工遵循相關的政策及行為守則，以保護我們的聲譽、收益、資產及資訊免受詐騙¹、貪污、賄賂及其他不當行為的侵害。

我們已實施「防詐騙及防貪污政策」及「舉報政策」，清晰概述本集團對於所有參與我們業務營運的各方的期望。這些政策適用於本集團所有的僱員及業務夥伴，包括合營企業夥伴、聯營公司、承辦商和供應商，並已在企業內部各個層級廣泛傳達。

作為我們致力於維護誠信與問責文化的一部分，我們矢志為所有員工提供適當的反詐騙及反貪污培訓，以確保遵守道德商業慣例。

3.2.2

反洗黑錢培訓

在 2005 年，我們設立了防洗黑錢法遵部，以全面監督我們防範洗黑錢活動的承諾。我們的反洗黑錢政策包含以下關鍵要點：

風險評估：

定期評估我們營運中的洗黑錢風險，並識別用以監察可疑活動的指標

偵測與匯報：

在前台和後勤辦公室實施各種措施及控制程序，以偵測和報告可疑活動

偵測與匯報：

透過展開徹底的背景調查，篩查和甄別政治公眾人物、已知罪犯、洗黑錢者、恐怖分子以及受制裁的個人和機構

資料整理與分析：

防洗黑錢法遵部編制和分析相關的反洗錢報告和資料，以履行監管義務

¹ 此處的「欺詐」一詞是指以謀取個人利益為目的的不公平或違法行為，包括但不限於共謀、洗黑錢、勾結和勒索。

所有博彩中介人均須與澳娛綜合簽訂協議，協議規定其須獲取澳門特區政府頒發的博彩中介准照，當中涵蓋全面的審核流程。此外，他們亦須承諾承擔其在反洗黑錢實踐方面的責任，遵守我們的一般指導方針及內部控制措施。

為確保集團內每一位員工都充分了解我們對專業行為的標準，我們要求所有新入職員工必須接受強制性培訓及評估，並透過每年的複習考試鞏固相關知識。我們亦為不同業務範疇的資深員工提供反洗黑錢、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，以進一步提升他們的意識和專業能力。

在 2024 年，我們的員工接受了合共 **14,336 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相關的專題培訓。培訓主題涵蓋相關法例及規例、內部控制程序、可疑活動的指標以及適當的匯報渠道等核心內容。

此外，我們為在香港的八位澳博控股董事及六位員工，安排了一場由第三方顧問主講的反貪污培訓，旨在提升他們的反貪敏感度和意識。

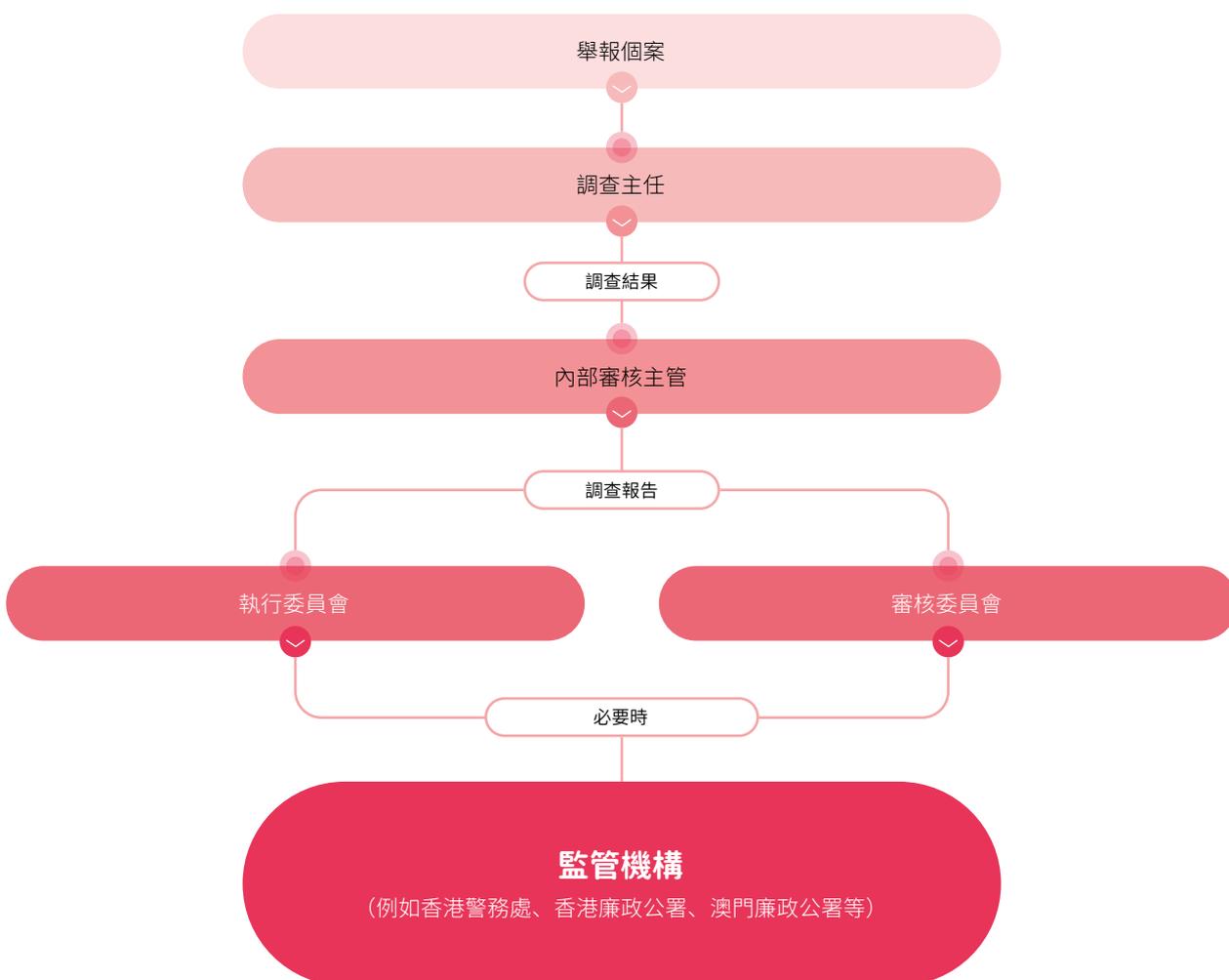


3.2.3 舉報程序

我們深知明確的舉報渠道對於維護本集團的道德與核心價值至關重要。因此，我們設有舉報機制，允許包括員工在內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。所有舉報案件均以最高保密原則處理，

並根據我們當前的舉報政策，將舉報中識別到的問題轉交給指定的調查主任進行進一步的調查。審核委員會則負責接收調查結果報告，並監督本政策的執行有效性。

舉報及調查程序



我們矢志培養透明的商業文化，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。本集團將繼續恪守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的對其有重大影響的法律及規例。

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。我們高度重視與顧客保持開放的溝通交流，並積極尋求他們的反饋，以改進我們的產品和服務。

我們透過定期的問卷調查，評估顧客的滿意度，並在澳門上葡京綜合度假村、新葡京及回力海立方設有一套全面的計量系統，用以評估服務分數。我們會將相關的分析結果告知管理團隊，從而協助他們制定並實施相應的行動計劃來提升賓客的體驗。同時，我們根據各部門的業務性質制定各類關鍵績效指標，激勵員工自我提升。

此外，為確保在突發事件或惡劣天氣下，本集團仍能維持穩定的服務標準，我們已制定「緊急應變計劃」，以規範在緊急情況下採取的應對流程。我們亦與本地柴油供應商簽訂協議，確保我們在需要時能夠獲得備用柴油的服務支持。

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法律及規例。

3.3.1 投訴處理

我們客戶服務的宗旨是以友好、高效的方式照顧我們的客人。因此，我們重視賓客的意見反饋及投訴，並深刻明白到它們在推動我們服務持續改進方面所發揮的重要作用。

因此，為有效處理來自顧客的投訴，我們已實施一套精簡的投訴處理流程。在上葡京，我們將對所有來自顧客的直接投訴進行深入的調查，並在接獲顧客投訴的 48 小時內給予回覆。相關部門的主管將負責提出解決方案，並就此採取措施改善相關服務，避免類似情況再次發生。此外，部門主管亦負責更新客人資料中的詳細資訊，好讓他們日後再次蒞臨。

投訴處理方法



在 2024 年，我們共接獲 865 宗投訴，當中主要涉及我們的設施質量、服務標準、清潔度及事故處理方面。憑藉系統化的處理方式，我們確保本年度接獲的所有投訴均得到妥善處

理和解決，且並未對本集團的業務造成任何重大影響。此外，我們透過持續的員工培訓和有效的投訴處理機制，不斷提升我們的服務標準。

3.3.2 服務質量管理

我們高度重視服務質量，透過為員工提供全面的培訓，確保他們能夠為賓客提供最合心意的服務。澳娛綜合的所有員工均已接受並完成我們為其量身定制的「8P 與 5S」培訓，提升

他們解決客人疑問和投訴的技能。我們亦為管理層及資深員工提供前線輔導課程，以增強他們在服務質量管理方面的能力。

我們的五項服務守則 - 5S

- 保持笑容並進行眼神交流
- 打招呼
- 用心提供及時服務
- 令客人感到滿意
- 衷心感謝

我們的八項服務承諾 - 8P

- 照料客人及同事
- 親自解決客人的問題
- 熟悉度假村的環境
- 為我們的度假村而自豪
- 對個人儀表及態度持充分信心
- 細心留意工作中的細節
- 自我提升 不斷進步
- 提供卓越的 5S 服務

3.3.3 負責任市場推廣

我們堅守負責任的營銷推廣原則，將誠信與透明作為首要考量。我們所有的市場推廣活動目標都是以清晰準確的方式，為顧客提供有關我們博彩、酒店服務，以及其他非博彩設施和活動的資訊，確保他們能夠做出知情決策。

我們避免作出任何具有誤導性的廣告或促銷內容，並始終專注於傳遞負責任的資訊，以尊重廣大受眾的多元化需求。此外，

我們亦遵守相關的法規和指引，致力於營造安全舒適的環境，提升賓客的體驗。

我們矢志與顧客建立信任且長久良好關係，同時提升我們品牌的正面形象。為達成這一目標，我們的企業品牌發展及市場推廣部負責確保有效執行負責任的營銷實踐。

3.4

顧客安全 及保障

在澳娛綜合，我們致力於履行負責任企業公民的責任與義務，將安全和健康置於所有業務營運的首位。我們採取積極主動的方法，為包括員工、賓客、承辦商以及訪客在內的所有人營造一個安全的環境。

我們的職業安全健康部為各部門提供關鍵支持，透過對各類活動和項目進行安全風險評估和現場環境巡查，全面審查集團的安全工作實踐，並提供必要的安全建議。此外，職業安全健康部亦負責落實相關的預防措施，以降低可能影響顧客及其他持份者的安全健康風險。在 2024 年，職業安全健康部進一步拓展集團的安全舉措，重點包括：

新建娛樂場地的安全預覽：

在「AI 樂園」及上藝坊等新場地開放前進行全面的安全評估，確保從新區域開放第一天起為訪客提供安全的遊樂體驗

設施安全評估：

加強我們旗下各物業及設施的事故評估，特別是酒店客房、零售區域及活動場地，以持續提升顧客的安全保障

加強安全巡查：

將顧客的安全考量納入常規巡查中，及時識別並解決影響賓客體驗的潛在隱患



我們投入大量資源以建立我們的監控和安保系統，以確保為賓客提供安全的環境氛圍。我們在集團旗下的娛樂場入口處均設有金屬探測器，有效阻止任何人攜帶武器進入我們的娛樂場。我們亦在旗下各個場所內策略性地安裝配備有高清鏡頭的閉路電視系統。

此外，我們還在 2024 年與執法機構進行季度會議，加強在打擊犯罪方面的協作。自 2024 年 10 月非法兌換貨幣行為被列入刑事犯罪以來，我們已與澳門司法警察局定期展開聯合活動，共同打擊該類犯罪行為。我們始終堅守對安全的承諾，並將繼續與執法部門合作，預防犯罪。

我們的場所內設有全天候 24 小時開放的診所，以在發生醫療緊急情況時提供及時的協助。我們的保安員工接受過急救方面的培訓並已獲得相關證書，確保在關鍵情況下為顧客提供及時的保護與照料。於報告年度內，我們在上葡京的診所增設一台自動體外心臟去顫器，提升診所的急救能力。

為了讓員工對可能發生的緊急情況做好準備，我們定期展開緊急演習。在 2024 年，我們於上葡京一共組織了 11 次應急演練，包括模擬電動車失火的消防演習以及在新八百伴和 CDF 澳門上葡京店百貨公司的搶劫演習。我們今年亦展開消防演習和消防週活動，其中，消防週活動期間由消防局為我們的員工舉行消防知識講座及培訓環節。



在餐飲服務方面，我們謹遵本地適用的食品安全標準。在上葡京，我們根據危害分析重要管制點系統（HACCP）落實食品安全管理系統，同時為廚房工作人員提供綜合且全面的培訓。此外，我們亦對餐飲區域開展定期的檢查，確保維持高水平的衛生標準。



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

作為我們業務營運的基石，我們一直堅守保障客人私隱與安全的承諾，並致力於保護我們的資訊科技資產。

為提升網絡安全，我們的網絡安全團隊於年內就員工意識提升計劃進行了拓展。在 2024 年第一季度，我們引入了定期的網絡詐騙釣魚郵件模擬，教育員工識別並避免網絡釣魚的攻擊。報告年度內，我們亦引入托管安全服務，以支援我們的網絡安全營運中心，實現對澳娛綜合及衛星娛樂場全天候的安全警報監控及事件管理。

資訊科技部提升

隨著新任首席資訊總監的任命，我們的資訊科技部正在不斷發展，積極推動改革，以提升營運效率。我們正規劃多項安全強化措施，包括：

終端防護工具：

引入擴展檢測和回應工具，以加強應對高級網絡威脅的防護能力

資訊外洩防護：

採用全新的資料外洩防護解決方案，保護企業的重要資訊

開發安全營運框架：

評估集成開發、安全和營運的實踐，確保整個開發項目生命週期中的安全性



資料私隱合規

我們的網絡安全辦公室與資訊科技部竭力遵守澳門《個人資料保護法》，以最謹慎的方式處理個人資料。我們採用新進的加密技術，透過職責分離的方式來管控對敏感資料的訪問權限。此外，我們也提高了密碼設置標準，對於密碼的長度及複雜性提出更嚴格的要求。

持續培訓與技能發展

在快速發展的網絡安全領域，考慮到人工智能在網絡攻擊中的應用日益增加，我們的團隊需要及時了解新出現的威脅。為此，我們已舉辦不同的培訓課程，並建立黑客實驗室以提升相關員工的實戰技能。這些舉措不僅使我們的團隊能夠深入了解最新的安全威脅趨勢，亦能進一步增進我們保護顧客敏感資訊的能力。

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、資料洩露或與客戶私隱相關的實質性投訴。

3.6

負責任供應鏈

我們深刻明白，集團為其供應鏈、以及廣泛的產品和服務供應商網絡帶來積極影響的重要性。因此，為展現我們對負責任供應鏈管理的承諾，我們在整個採購過程中始終遵守可持續採購政策，涵蓋從供應商聘用到本地及綠色採購的各個環節。

3.6.1 供應商聘用和管理

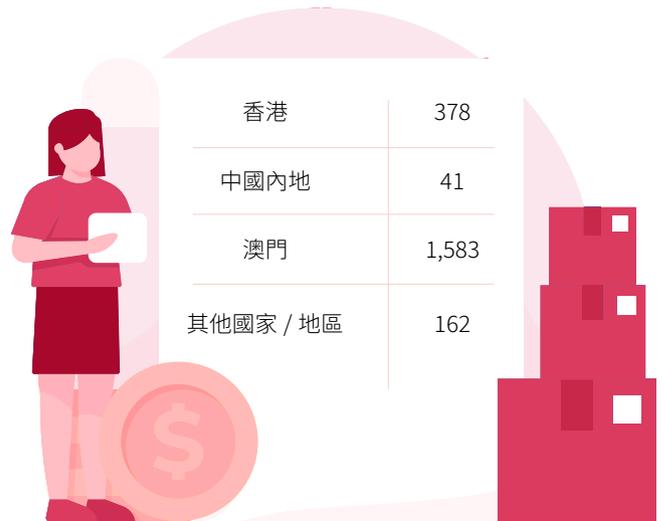
多年來，我們與我們的戰略供應商已建立起穩固的合作夥伴關係，共同追求可持續的未來。我們在選擇供應商的過程中，不僅考慮技術及商業標準，亦對其可持續發展績效進行深入評估，確保符合我們的標準。

為將供應鏈相關的環境和社會風險降至最低，我們要求所有供應商在與我們保持業務關係的期間，確認遵守相關的澳門法律法規。

作為我們加強供應商管理的重要一環，我們的可持續發展督導委員會已於 2022 年審閱和批准「供應商行為準則」，並已向我們的供應商傳達。我們期望所有供應商恪守我們核心的環境、社會和管治原則，確保他們其自身供應鏈中的供應商同樣遵守這些原則。這些舉措體現了我們對可持續採購的承諾，以及我們期望與供應商合作，共同踐行負責任實踐的美好願景，從而促進雙方互利共贏的關係。

在 2024 年，本集團的採購原則適用於我們所有的供應商。我們於年內與所有供應商保持穩定的合作關係和溝通，於報告年度內沒有出現任何重大的供應延誤或中斷情況。

地區 / 供應商數目



3.6.2 綠色採購

我們積極踐行可持續採購政策的原則，選擇採購對環境影響最小的產品與服務。同時，我們鼓勵供應商在回應我們提案要求時，就我們的採購要求提出創新的綠色替代方案。若提議的綠色替代方案具有可比性甚至更優，我們將優先選擇更加綠色環保的方案。我們亦鼓勵各部門與已獲得 ISO 14001、「綠標籤」、「中國環境標志」等綠色認證的供應商展開合作，確保採購的物料符合環保標準。

我們持續堅定執行綠色採購實踐，與 2023 年同期相比，本年度的綠色採購開支維持平穩。此外，我們向獲得 ISO 14001 認證的本地供應商的採購金額增加近 5%，突顯了我們對可持續實踐的支持。

展望 2025 年，我們將在業務的各個領域不斷探索綠色替代方案，涵蓋從後勤營運到款客服務及設施管理，全面展示我們對綠色採購與可持續發展的持續承諾。

綠色採購能力建設

在 2024 年，我們透過提升供應鏈團隊的能力建設，持續強化對綠色採購的承諾。我們的團隊成員已接受「綠色採購」內部培訓課程。該課程共分為五個環節，涵蓋環境、社會和管治要素、電子廢棄物處理、國際標準及負責任供應鏈管理等廣泛議題。超過 82% 的團隊成員均已完成本年度的培訓，其餘的新成員將計劃於 2025 年完成相關的培訓。

3.6.3 本地採購

我們充分認識到我們的供應鏈在促進集團業務營運及社區福祉方面發揮著關鍵作用。作為一家致力於培養正面積極關係的企業，我們在採購實踐中不遺餘力地支持本地的中小型企業。

我們在支持中小型企業方面的成就包括：

本地供應商合作

在 2024 年，澳門本地供應商數目佔我們總供應商數目的 **73%**。與 2023 年相比，我們用於本地供應商採購的金額增加 75%。

澳娛綜合與本地中小企業採購合作計劃

自 2016 年計劃啟動以來，已吸引超過

2,100 家本地中小企業

參與計劃，其中超過 70% 的企業已登記成為澳娛綜合的供應商



為幫助本地中小企業實現收益最大化，我們舉辦多項宣傳活動讓本地中小企業進行自我推廣，並邀請各中小企業參與我們每月舉行的路演和社區市集，例如值新春佳節於澳門十六浦索菲特酒店推出的「澳娛綜合新春市集」以及於南灣雅文湖畔舉辦的端午節慶祝活動。這些舉措為參與活動的中小企業帶來超過 180 萬澳門元的收益。

3.7

危機管理及業務持續性

為有效應對不可預見的干擾或意外事件，我們的危機管理督導委員會預計每季度召開一次會議，對上葡京回顧期間內發生的重大事件進行商議及審查，並及時採取預防措施。透過前線員工、保安團隊以及危機管理督導委員會成員的通力合作，我們得以確保集團營運的持續性，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作業程序，並將所學到的經驗和教訓分享給旗下其他場所。

保安小組負責將季度更新報告傳送至首席營運總監辦公室，當中將重點闡述上葡京報告期間內所發生的重大事件，並概述主要的改進措施，同時提出召開委員會會議的要求。

在 2024 年，本集團並未錄得任何需要審查的重大事件。因此，雖然本集團每季提供最新的危機報告，但在去年整年均沒有召開正式的危機管理委員會會議。



在「SJM as One」的政策下，我們對上葡京實施的緊急應變計劃進行修訂，並將其應用於澳娛綜合旗下的其他物業。首個推行的緊急應變計劃是應對「自然災害（熱帶氣旋、洪水及風暴潮）」。

我們為上葡京的全體廚房團隊人員提供消防演練課程，以提高他們在廚房消防管理方面的技能。



我們已安裝一套自動斷電系統，當發生火災時，該系統將自動切斷電動車充電站的電源。



考慮到我們的地理位置以及由於氣候變化導致的極端天氣事件日益嚴重，我們始終保持對自然災害風險的高度關注。得益於我們準備工作的有效性，2024 年澳門所遭遇的七場颱風²並未對我們的設施和營運造成重大影響或損失。

有關我們企業管治及風險管理策略的詳情，請參閱 2024 年報內的企業管治報告。

² 2024 年的七場颱風分別為馬力斯、巴比倫、摩羯、潭美、銀杏、桃芝及萬宜



4

環境管理

我們的管理方針

在澳博控股，我們致力於透過持續推動創新的環境管理實踐，引領我們的綜合度假村邁向低碳且環保的未來。我們專注於**綠色設施、綠色款客服務以及綠色博彩**三大核心支柱，致力於減少資源使用，並將氣候變化對我們的資產以及周邊社區的影響降至最低。

根據澳門環境保護局頒佈的環保規定，我們已將可持續發展納入我們的**核心業務策略**。這使我們能夠有效地識別、監控和減緩我們營運對環境的影響。我們就上述的三大支柱分別建立具體的政策、行動和目標，並透過穩健的管治架構對相關政策和行動的落實情況進行持續監督，以提升我們的可持續發展表現。

綠色活動

在 2024 年，上葡京成為澳門首家榮獲「ISO 20121: 2024 活動可持續管理系統認證」的綜合度假村。這一成就不僅確立了我們在行業中的領先地位，同時展現我們對推動澳門可持續發展的堅定決心。一直以來，我們高度關注各類型活動及會議的可持續實踐，包括企業活動及大型會議展覽。我們專注於策劃能夠最大限度減少環境影響、同時促進經濟效益和包容性的活動，使我們的賓客能夠享受到環保的用餐選擇，我們亦能夠著重推行節能、減排和廢棄物最小化等措施。上葡京獲得該項 ISO 國際認證，強調了我們在開發創新解決方案、培訓相關持份者以及嚴格審計方面的努力，確保我們的實踐與全球活動可持續發展的黃金標準保持一致。

在 2024 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集團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。

4.1

氣候相關披露

作為我們可持續發展承諾的一部分，我們正積極構建一個全面的氣候管理框架，確保我們的實踐與國家「30.60」雙碳目標相符，以有效地應對氣候相關風險並抓住機遇。

為緊貼全球發展趨勢及監管要求的更新，我們準備氣候相關披露時，根據聯交所發佈的《ESG 守則》中的 D 部分，並與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》保持一致。我們的披露將以透明的方式展示我們在氣候行動及承諾方面的成果，並圍繞管治、策略、風險管理、以及指標與目標四大支柱進行說明。



4.1.1 管治

管治架構

我們對於氣候相關議題的管治架構已整合至更廣泛的可持續發展框架中。更多有關本集團管治架構的詳情，請參閱本報告章節 2.1。

我們採用自上而下的方式，由董事會負責全面監督氣候相關的事宜。執行委員會負責管理可持續發展工作，其中包含氣候相關事宜，同時負責監督氣候風險及機遇的監控與管理流程。可持續發展督導委員會作為執行委員會的下屬委員會，負責可持續發展及氣候相關事宜的日常評估與管理。

為確保能及時提供最新的氣候相關風險及機遇資訊，執行委員會每半年向董事會提交相關報告，並在需要時提供額外的報告。我們透過董事會的職責說明，以及執行委員會與可持續發展督導委員會職權範圍的更新，明確各自的角色與職責。

在集團營運層面，可持續發展部負責確保將氣候變化相關的考量納入各類項目。由各部門主管組成的可持續發展工作小組，則負責執行具體的氣候措施、識別相關風險和機遇，並將結果向管理層匯報。

管治方法

在執行委員會的支持下，董事會將氣候相關考量融入策略規劃、商業模式及重大決策的流程中，包括在重大交易決策中考慮氣候要素。可持續發展督導委員會負責監督已批准的可持續發展策略的具體實施，並負責追蹤氣候目標的進展。這一流程使董事會能夠審查氣候管理方針的有效性，並監督氣候相關目標的設立與推進。截至報告當日，我們並未將氣候相關指標納入我們的薪酬政策。

管治勝任能力

為確保日常參與評估氣候相關議題的人員具備相關知識及能力，我們根據各成員在集團的可持續發展事務上所擔任職責的重要性，來委任可持續發展督導委員會的成員。此外，為確保董事會及執行委員會的成員了解氣候相關風險及機遇的最新趨勢，我們為其提供氣候相關培訓，邀請外部專家就氣候變化的議題進行分享，並將在有需要時提供更多的相關培訓。

為董事會安排氣候相關培訓

鑑於港交所即將實施更加嚴格的監管要求，在 2024 年，我們意識到有必要在我們的可持續發展策略框架下，加強董事會對氣候相關風險及機遇的理解。為此，我們邀請了一家外部環境、社會和管治顧問公司為我們的董事會成員舉辦專業的培訓課程，為其提供必要的氣候知識，協助其有效監督本集團的氣候相關事宜。

4.1.2 策略

為向各持份者闡明我們管理氣候相關議題的方法，幫助其了解氣候變化對我們業務營運的影響，我們與集團內的主要持份者進行了深入討論。年內，我們與建立氣候策略相關的各大業務部門舉辦了一系列的研討會，就如何有效地解決及管理氣候風險對我們營運所產生的潛在影響，深入探討實際可行的措施。

時間範圍

氣候相關議題分析的時間範圍已覆蓋至 2050 年。氣候相關議題分析中所考慮的時間段被劃分為以下階段：

短期	中期	長期
0-2 年	3-5 年	6-10 年及以後

物理風險

急性

極端天氣事件

時間範圍：短期至長期

易受影響的價值鏈環節：

提供娛樂和款客服務以及酒店和娛樂場的日常營運（中等影響）

颱風、極端降雨、風暴潮和強風等極端天氣事件的發生頻率和強度不斷上升，對於澳娛綜合的物業構成重大風險，可能導致潛在的樓宇建築設備損壞、服務中斷引致的收益損失以及為實施有效應對程序而增加的員工管理成本。

儘管我們已為此類事件購買保險，但極端天氣事件日益加劇的嚴重性和頻率可能導致保費上升，或限制我們投保的受保障範圍。

我們的應對措施：

雖然我們已透過購買保險轉移部分風險，但我們認識到，仍有潛在的殘餘威脅可能會對我們的營運造成影響。因此，我們正在採取額外的行動來減輕這些影響：

設施管理部：

- 將我們物業底層抬高至街道水平以上，防止水浸
- 確保現場的備用儲能和發電系統落實到位
- 定期維護和翻新物業，確保建築設計和結構能夠抵禦極端天氣事件

財務部及保險部：

- 審查現有的保險協議及承保範圍
- 對提高氣候韌性的投資與增加的保費進行成本效益評估

物理風險

慢性

氣溫持續升高

時間範圍：中期至長期

易受影響的價值鏈環節：

酒店和娛樂場的日常營運（影響較低）

氣溫持續上升可能會導致度假村的能源需求增加，以維持室內最佳的冷卻水平，確保賓客的舒適及滿意度。

我們的應對措施：

由於我們持續監控冷水機組的能源消耗模式，以及天氣變化和客流量數據，確定能夠提供充足的通風以維持賓客舒適度，因此該風險在我們的風險承受範圍之內。我們將繼續密切關注能源消耗、天氣變化和能源成本波動的模式，以評估是否需要採取進一步行動。同時，我們將逐步落實能源效益提升計劃內的措施，以進一步減少我們面臨此類風險的概率。

降雨模式變化

時間範圍：中期至長期

易受影響的價值鏈環節：

提供娛樂和款客服務以及酒店和娛樂場的
日常營運（影響較低）

澳門被劃定為中等水資源壓力地區，預計氣候變化將增加澳門面對水資源短缺的脆弱性。此外，降雨量增加可能會影響度假村的客流量。

我們的應對措施：

該風險預計對我們的影響較低。我們的水資源主要由公共機構供應，而且在過去並無發生過任何水資源短缺或水資源的供應問題。此外，我們已逐步落實探索替代水資源的應用，包括抽取地下水及收集雨水。因此，目前我們並未針對此風險計劃任何進一步的行動。落實我們計劃內的節水措施也將進一步降低我們在這方面的風險暴露程度。

轉型風險

監管壓力

時間範圍：短期至中期

易受影響的價值鏈環節：

酒店和娛樂場的日常營運（低至中等影響）

我們度假村的營運高度依賴能源消耗，因此，範圍二溫室氣體排放一直是我們整體碳足跡的最重要組成部分。面對淨零排放的過渡政策，我們將需要額外的資本支出以調整我們的營運，例如投資低排放設備以及對物業進行翻新以提升能源和建築效益。

我們預計，在國家和澳門本地的淨零排放轉型計劃的推動下，我們為遵守新排放法規所投入的成本將會有所增加。

我們的應對措施：

一直以來，我們始終積極應對這一風險。由於預期國家和澳門本地的淨零排放過渡計劃會帶來新的法律法規，為此，我們已採取主動且具前瞻性行動。目前，我們已成功完成對旗下物業的能源審計，並開始分階段更換高能耗的設備。我們正在持續推進的風險緩解措施包括：

車務部：

- 淘汰使用 10 年或以上的柴油車輛
- 增加賓客用電動車的採購數量
- 拓展用於接送賓客和員工的電動車穿梭巴士服務

設施管理部：

- 按計劃繼續逐步更新老化的冷水機組和冷卻塔
- 研究可兼容環保製冷劑的高效冷卻設備，作為未來採購的選項

可持續發展部：

- 持續監測澳門本地、國家和國際上與氣候相關法例法規的最新發展動態
- 為集團的管治成員及相關的營運部門提供最新的資訊，協助他們為應對氣候風險提早做好準備

轉型風險

轉型至低排放材料的成本

時間範圍：短期至中期

易受影響的價值鏈環節：

酒店和娛樂場的日常營運（影響較低）

由於向淨零排放轉型可能會帶來新的相關法規，我們預計可能會面臨貨品及原材料價格上漲的壓力。隨著各國政府預計實施更嚴格的環保標準和減碳政策，民眾對可持續和低排放產品的需求可能會增加。由於屆時供應商將根據新的法規要求進行業務調整，這一轉變可能會導致我們營運中所需的必要材料和能源價格上漲。

我們的應對措施：

我們已就酒店款客服務中對低碳材料的需求增加這一風險進行了評估，並發現相關的風險較低。然而，隨著業務策略的發展，我們將持續監測與資源採購相關的這一風險。

儘管如此，相較於被動等待賓客或監管機構的要求，我們選擇積極主動應對與低碳材料需求相關的潛在風險，以彰顯我們對良好實踐的承諾。

綠色款待服務工作小組：

- 投資資訊技術解決方案，採用新的電子導航技術以減少對紙質地圖的依賴
- 探索用於製作酒店房卡的新材料，以減少塑膠的使用
- 與供應商合作，推動採用更環保的包裝方式，用於花卉和植被的運送

機遇

低碳交通

時間範圍：短期至中期

易受影響的價值鏈環節：

提供娛樂和款客服務以及酒店和娛樂場的
日常營運（低至中等影響）

採用低碳運輸方式可以提升我們對環境負責的品牌形象，吸引具有環保意識的賓客和投資者。同時，節能車輛的使用可減少燃料支出，並確保符合當前及未來的環保法規，從而節省成本。此外，我們為賓客提供方便且環保的交通選擇，包括電動車穿梭巴士服務及電動車充電站，改善賓客的體驗。

戰略行動：

採購清潔能源車輛和擴充電動穿梭巴士車隊，使澳娛綜合有機會實現營運的低碳化，同時降低由於化石燃料價格上漲以及由惡劣天氣事件導致的燃料供應中斷所帶來的潛在風險。

未來計劃

我們計劃未來繼續發展全面的氣候管理框架。我們正與外部顧問合作，積極準備有關氣候情景分析和財務影響評估的詳細披露，以提高氣候變化對我們價值鏈和財務績效影響的透明度。這一方針使我們能夠更靈活、更有彈性地適應氣候變化，促進知情決策，實現可持續增長，並符合香港聯交所的要求。



4.1.3 風險管理

我們將繼續致力於投資管理和監測與我們營運密切相關的氣候相關風險。在 2024 年，我們聘請了一家外部環境、社會及管治顧問公司，制定一套系統化的方法來識別、評估、優次排序和管理這些風險和機遇。

識別

考慮到風險及機遇的性質和過往的歷史記錄，我們展開了初步的定性情景分析，以了解氣候變化對我們營運產生的潛在影響。該分析主要涵蓋敘述性討論，以識別與我們業務活動密切相關的氣候風險及機遇。

評估

可持續發展部負責主導該評估工作，同時與各營運部門協作，對識別到的風險和機遇進行定性評級。評級系統將氣候風險和機遇分為高、中或低三檔，並於我們的評估模型中進行明確定義。



優次排序

我們將高、中或低每個評級賦予相應的分數，用於後續分析。在可持續發展部的支持下，我們確定以 80% 作為優次排序的閾值。任何評級得分超過該閾值的風險及機遇會被歸類於「優先」級別，並進一步展開討論和管理。

監控與管理

隨後，我們對需要優先應對的風險及機遇進行分析，並將其與我們的關鍵業務環節進行對應。這一分析主要評估識別到的風險或機遇與綜合報告中涉及的六大資本之間的「影響」和「相關性」。

通過上述評估，我們識別到與氣候相關的業務影響熱點。我們與外部環境、社會及管治顧問攜手組織內部會議，透過與各相關部門進行交流，深入了解不同氣候風險在其業務背景下帶來的影響。這次合作使我們得以調整我們的風險管理方法，並針對需優先應對的風險和機遇，制定適用的氣候行動與目標。更多有關氣候行動的詳情，請參閱上述「策略」章節。

持續審查與整合

我們將定期對整個氣候管理過程進行審查，確保已識別和需要優先應對的風險和機遇、以及集團的風險承受能力和計劃採取的行動，仍然與我們的業務營運相關並保持一致。展望

未來，我們的目標是將氣候相關的風險管理整合至我們持續推進的企業管理架構中，使氣候風險能夠與其他業務相關風險一同被綜合考量，從而實現更全面的 management 方式。



4.1.4 指標及目標

我們於我們的年度環境、社會及管治報告中披露範圍一、範圍二和範圍三的溫室氣體排放量、能源與水資源使用以及廢棄物管理等關鍵指標。通過監測這些指標，我們能夠識別對環境影響較大的範疇並改善我們的表現。更多相關指標的詳情，請參閱「附錄 - 績效表」章節。

目前，我們並未將碳定價應用於決策過程中，亦未將與氣候相關的考量因素納入薪酬政策。然而，我們正在制定跨行業的指標，包括易受氣候相關風險影響的資產及業務活動的數量，以及追蹤用於緩解風險或實現機遇的資本支出。

為支持向低碳經濟過渡，我們正在考慮設立更進取的氣候相關目標。在初始階段，我們已建立短期及長期的溫室氣體減排目標：

- 與國家雙碳目標保持一致，到 2060 年實現碳中和
- 以前一年的數據為基準，每年將範圍一和範圍二的排放強度（以每位訪客計）降低 2%

此外，我們亦已設定以下短期目標，並將每年進行審閱：

- 電力消耗：以上一年為基準年，實現每年每位訪客的用電量減少 2%
- 水資源消耗：以上一年為基準年，實現每年每位訪客的用水量減少 2%
- 天然氣消耗：以上一年為基準年，實現每年每位訪客的天然氣消耗量減少 0.5%
- 廚餘處理：以上一季為基準，實現每季度的廚餘量減少 2%

對於尚未設定目標的領域，我們正在制定流程以收集和監測相關數據，為未來的報告做好準備。展望未來，我們將持續追求技術創新並提升能源系統，以促進向低碳環境的轉型。

4.2

綠色設施

對環境可持續性的堅定承諾是我們業務的核心，亦是我們開發和管理旗下物業的基石。我們秉承綠色建築原則，強調所有設施的能源效益、空氣質量和有效節約用水。



4.2.1 綠色建築

我們對可持續發展的承諾體現在旗下四個物業中：澳門上葡京綜合度假村、澳門新葡京酒店、回力酒店以及澳門十六浦索菲特酒店。自 2021 年以來，這四間酒店已成為低碳綠色酒店發展聯盟的成員。隨著澳門上葡京綜合度假村和澳門十六浦索菲特酒店在「2022 年澳門環保酒店獎」中分別榮獲銀獎和銅獎，澳門新葡京酒店亦於 2023 年斬獲「澳門環保酒店獎」銀獎。

我們深知從起始階段納入可持續實踐的重要性，因此，我們在澳門上葡京綜合度假村的設計階段便已融入各種環境考量因素。這種前瞻性的方法使我們榮獲享譽盛名的能源與環境設計領導（LEED®）的銀級認證，反映了我們為推動環境意識和責任感持續而做出的努力。

上葡京的環保特色：

樓宇和機械系統

- 實施樓宇管理系統、冷水機組管理系統及電源電力系統
- 對樓宇的通風和照明進行監控，以優化能源使用

建築物外圍的結構維護

- 建立預防性維護計劃，重點修復外牆的洩漏點
- 確保酒店客房的溫度和濕度維持在適宜的水平

可持續的交通

- 安裝電動汽車充電站
- 擴展我們旗下物業的充電站，到 2024 年實現滿負荷運作



自動化技術

- 透過智能控制系統管理客房內的照明、空調及窗簾，提升能源使用效率
- 透過高效控制和優化設施，提升賓客舒適度

4.2.2 碳及能源管理

承諾聲明

減少碳排放始終是我們的首要承諾。因此，我們設定了一個進取的長期減排目標，即

到 2060 年前實現碳中和。

這一宏偉的承諾不僅與國家目標高度契合，同時也反映出我們對可持續發展的堅持。我們正攜手開拓一條邁向更綠色未來的道路，確保我們的業務營運能為子孫後代帶來積極的環境影響。

我們已展開碳審計，並認識到物業營運是我們碳排放的主要來源。因此，自 2019 年以來，我們已推出並完成多個節能項目，其中包括監控冷水機組運行以達到最佳效率、重設冷凍水溫度、實施冷卻水塔階段式運行與風扇控制，以及微調外部照明的運行時間表等措施，大幅降低集團的用電量。

我們於 2024 年對旗下物業進行了全面的能源審計。這使我們能夠根據審計結果推出更多量身定制的節能舉措。展望未來，我們將堅定不移地履行使命，繼續探索創新的解決方案，以提高我們未來的能源效益。

提升冷水機組和冷卻塔運作的能源效益

透過我們最近完成的能源審計，我們識別到在整體能源消耗當中，絕大部分是用於冷水機組和冷卻塔的運行。因此，我們將其視為實施節能措施的關鍵領域，並於 2024 年在上葡京啟動了冷水機組及冷卻塔組件的全面升級。

我們對冷水機組與冷卻塔系統進行升級的措施，是實現更高能源效益的重要一步。上葡京葉輪修整項目的成功完成，充分展現了我們積極推動能源管理的實踐精神。展望未來，我們計劃透過更換老化和性能退化的冷水機組來進一步提高回力海立方的能源效益。我們計劃於 2025 年安裝高效的風冷式冷水機組，以優化冷卻系統的運行。

現階段已完成以下設備的葉輪修整：

- 4 台 熱交換器一級水泵
- 4 套 熱交換器二級水泵
- 8 套 冷凍水泵
- 8 套 冷凝水泵



推進可再生能源策略

自 2020 年以來，我們一直積極制定全面的可再生能源策略，其中包括現場發電和碳補償計劃。作為我們可持續發展承諾之一，我們已成功安裝太陽能照明系統，以提升能源效益並減少碳足跡。

展望未來的可再生能源計劃，我們正在探索在外部倉庫增設小型風力發電機，以用於人行道照明的可行性。該項目計劃於 2025 年啓動，將進一步豐富我們的可再生能源策略。

上葡京太陽能照明系統的安裝成果：

- 於 2024 年在四座塔樓屋頂全部安裝太陽能照明裝置，實現 **100% 覆蓋率**
- 預計每年可節省約 **20,000 千瓦時** 的能源



過渡至 LED 照明

為持續致力於可持續發展和提高能源效益，我們已啓動一項計劃，將我們旗下所有物業的傳統照明替換為 LED 燈管。截至 2024 年，我們已在該項目中取得以下重大進展：

- 回力海立方：已將 **90%** 的傳統燈具更換為 LED 燈管
- 新葡京：已將 **85%** 的傳統燈具替換為 LED 燈管

我們承諾將在上葡京和新葡京繼續推進這一項計劃，確保在 2025 年之前，將所有剩餘的傳統照明設備更換為更高效能的 LED 燈具。

更多有關本集團全面的碳排放策略和其他披露的詳情，請參閱本報告後續的「綠色營運」章節。

4.2.3 交通及車隊管理

在澳娛綜合，我們透過一項綜合策略來推動減排。該策略主要圍繞三個關鍵方法開展，包括淘汰車隊中的老舊車輛、優先採用新能源汽車以及減少不必要的駕駛和引擎空轉。

車隊現代化

- 自 2021 年 5 月以來，將所有柴油燃料的賓客穿梭巴士替換為新能源巴士，包括電動及天然氣巴士
- 開始分階段以電動巴士取代柴油燃料驅動的員工穿梭巴士
- 自 2024 年 1 月 1 日起，停止使用 10 年以上的柴油巴士

車隊構成

截至目前，我們的車隊共擁有 70 輛賓客穿梭巴士，包括 **69 輛電動巴士** 和 1 輛天然氣巴士。同時，我們當前亦擁有 **6 輛電動巴士** 及 1 輛天然氣巴士作為員工穿梭巴士投入使用。得益於我們堅持淘汰柴油巴士的承諾，相較於 2023 年，我們於年內將柴油巴士的數量減少 61%。

展望未來，我們將持續增加賓客和員工接駁服務中新能源穿梭巴士的比例，使我們的營運與可持續實踐保持一致，為創造更清潔的環境作出貢獻。

4.2.4 水資源管理

在 2024 年，本集團在求取適用水源上未遇到任何問題。儘管如此，認識到更好地管理我們的淡水消耗和提取的重要性，因此我們在我們旗下各場所實施多項計劃，以有效管理我們整體的水足跡。我們對用水量進行監控，並定期向可持續發展部報告，以積極監督用水相關措施的有效性。

全面監控

- 每日巡查客房、洗手間、灌溉系統、廚房和茶水間的漏水情況
- 在高用水量區域（如水療中心、泳池及髮廊）安裝水錶，以便對該區域進行準確測量和基準比較

用水優化

- 調整泳池和水景設施過濾系統的反沖洗頻率，以符合營運需求
- 安裝節水型手持花灑和水龍頭限流器
- 在冷卻塔上安裝防濺板
- 繞過不必要的反滲透過濾系統
- 對特定的飲用水儲存罐進行隔離處理，確保僅根據營運需求使用該飲用水

在 2024 年，我們於上葡京娛樂場的洗手間內已安裝共計 68 個水龍頭流量調節器，每個水龍頭流量調節器預期每分鐘能夠節約 7 公升用水。這一顯著的減量成果，充分反映出我們對負責任用水的決心。此外，我們目前正在研究在物業中實施雨水回收系統的可行性，作為灌溉草坪的其中一種用水來源。透過高效利用替代水資源，我們能夠進一步推進企業的可持續發展。



新葡京探索替代水源及其應用

在 2024 年，新葡京在水資源可持續性方面實現一項重要里程碑—成功開發並利用地下水資源。經過多年來的深入調查與檢測，我們持續評估地下水源的穩定性與質量，並果斷邁出決定性的一步，將這一地下水資源投入試點使用。

作為起始階段，我們將地下水應用於沖廁用途，而試點結果令人滿意。事實證明，該水源的水質表現出色，甚至優於澳門的市政供水，進一步增強我們對此替代水資源的信心。

隨著我們對地下水進行持續的監測，我們將以可持續發展為驅動力，繼續積極探索該地下水的更多應用。這一舉措不僅展現我們對資源高效利用的承諾，亦彰顯我們在營運過程中整合替代水資源的前瞻性策略。透過這些努力，新葡京的舉措展示出我們在負責任水資源管理領域的領導地位，為更可持續的未來奠定基石。



4.2.5 空氣質素

作為我們持續改善環境空氣素質承諾的一部分，我們已採取多項措施以減少化石燃料燃燒並盡量降低空氣污染物的排放。

向清潔能源過渡

- 自 2021 年起，在上葡京採用天然氣作為鍋爐的清潔燃料
- 新葡京逐步從液化石油氣轉化為使用天然氣和電力

使用電動車

- 逐步淘汰 8 輛老舊的燃油私家車
- 於 2024 年更換為 4 輛電動車
- 已訂購另外 5 輛電動車，預計將於 2025 年初投入使用
- 計劃進一步淘汰三輛老舊私家車

保障室內空氣素質的承諾

認識到室內空氣素質的重要性，我們謹遵澳門法律《預防及控制吸煙制度》的法律規定，嚴禁在室內吸煙。我們特別設立無煙樓層及客房，為非吸煙賓客提供舒適的入住環境。同時，為照顧吸煙賓客的需求，我們亦設置吸煙樓層及客房。這一貼心的方式有助於我們在上葡京內為所有客人維持最佳的室內空氣質量。

4.3

綠色款客服務

在澳娛綜合，我們致力於透過可持續發展重新定義奢華，打造一種尊重賓客同時關愛環境的款客體驗。我們的綠色倡議充分體現出我們對減少塑膠浪費以及推動環保實踐的承諾，並將這些舉措貫徹於企業所有酒店的營運中。



4.3.1 綠色住宿

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」，充分證明我們在酒店款客服務中推廣環保實踐的決心。

創新酒店客房單次用品

作為邁向可持續發展的重要一步，我們在澳門上葡京、THE KARL LAGERFELD 澳門及新葡京的所有客房內，將拖鞋的塑膠包裝全面替換為獲森林委員會認證的紙製束帶。單單在 2024 年，該舉措已成功節省約 **150 萬個塑膠袋**。同時，我們採用經森林管理委員會認證的牛皮紙袋來存放洗漱及個人護理用品，於年內成功減少 **超過 200 萬個塑膠袋** 的使用量。此外，我們更引入可生物降解的竹製牙刷、梳子及刮鬍刀，每年合共減少約 **125 萬件塑膠廢棄物**。

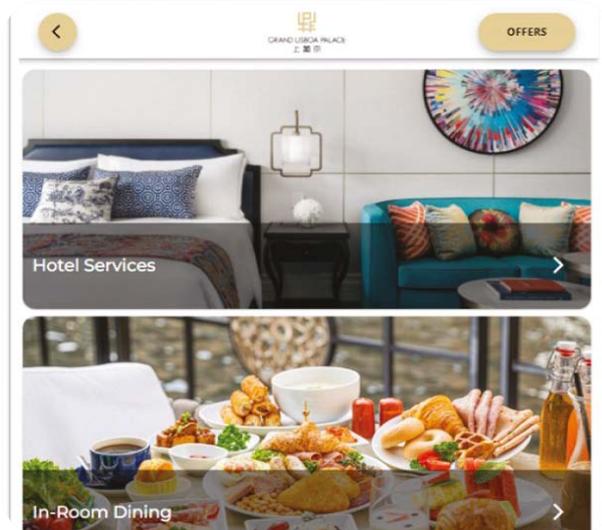


環保酒店衛浴用品

在推動可持續發展的進程中，我們對洗髮水、沐浴露和護髮素的供應進行升級，將一次性塑膠瓶替換為可重複使用的環保容器。這一舉措自 2023 年 11 月起於澳門上葡京率先實施，並於 2024 年 4 月在 THE KARL LAGERFELD 澳門推廣，僅在 2024 年便大幅減少超過 43 萬件塑膠廢棄物。

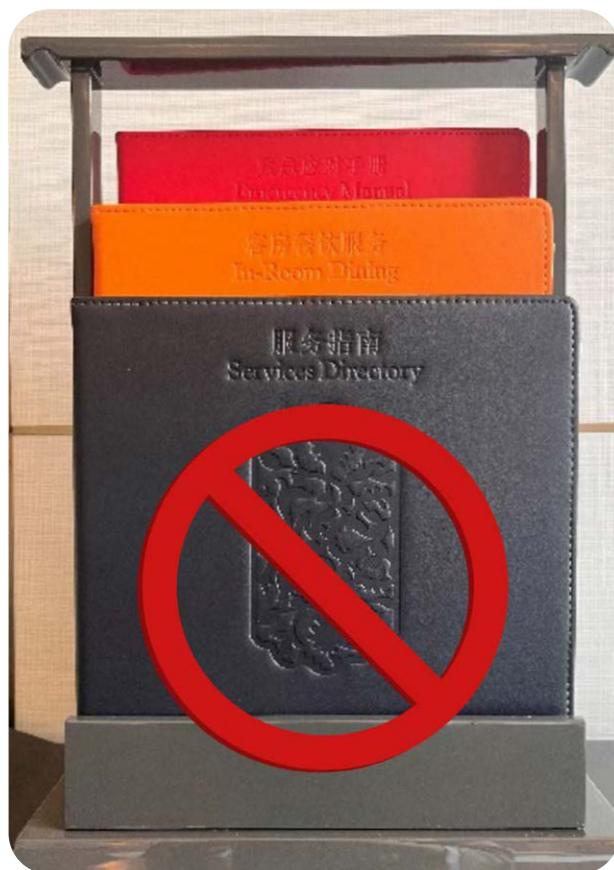
全面踐行可持續服務

我們對綠色款客服務的承諾不僅限於採用綠色酒店消耗品。我們已將傳統的紙質服務指南替換為二維碼桌卡，從而在上葡京的三座酒店大樓中節省約 7 萬張紙插頁。此外，我們正積極推動在所有消耗品中更廣泛地使用可持續材料，例如使用可生物降解的垃圾袋和雨傘袋。



與客人攜手推進可持續發展

我們的綠色款客服務工作小組積極邀請客人參與我們的可持續發展實踐。其中，我們在澳門上葡京、THE KARL LAGERFELD 澳門以及 Palazzo Versace 澳門的每間客房內均擺放信息卡，告知客人僅在其要求時更換床單、毛巾及浴袍。這一簡單的舉措能夠有效地降低洗衣過程消耗的水、化學品及能源，使客人成為我們綠色使命的合作夥伴。



4.3.2 綠色休閒

在我們的水療中心和健身俱樂部，我們深刻認同綠色環保理念，並將其融入我們的日常實踐中。除確保我們採購的所有產品均不涉及動物實驗外，我們還優先選用以植物成分製成的品牌產品，並確保其純素、無糖及無麩質。

在 2024 年，上葡京的水療與休閒設施推行一系列創新舉措，致力於在提升客人體驗的同時，將環境影響降至最低。

可持續包裝

將所有更衣室洗浴用品，包括洗髮水、沐浴露和護髮素，更換為泵瓶設計。



在我們的三個水療中心，全面採用有機紗袋取代使用一次性塑膠袋。僅在 2024 年便成功減少約 5,300 個塑膠袋的使用。



減少塑膠瓶廢棄物

鼓勵我們的客人使用三個水療中心所提供的飲水機



在 2024 年 10 月，我們推出一項回收空塑膠瓶計劃。截至目前，水療與休閒部門已成功回收超過 800 個塑膠水瓶。

此計劃同時在整個上葡京中實施，自 2024 年 1 月起，已經成功回收超過 20,000 個塑膠水瓶。



可持續的節日包裝設計

在 2024 年，我們自豪地再次推出可持續的節日包裝設計，強調材料的可重複利用。我們的目標是營造可持續發展的文化，激勵社區重複利用節日慶祝期間的包裝材料。這一創新理念成功應用於多個項目中，包括新設計的澳娛綜合 2024 年月餅包裝。透過推廣這些環保實踐，我們希望每個節日都能為公眾留下難忘的回憶，同時彰顯我們的環境責任。



4.3.3 綠色餐飲

在澳娛綜合，我們對款客服務的承諾進一步體現在我們的綠色餐飲倡議中。我們聚焦於負責任採購、減少廢棄物以及提升餐飲營運中的環境管理能力三大方面。

可持續採購

我們優先選擇本地採購，以此減少產品運輸過程中產生的碳排放。我們採購的所有魚類產品均來自以可持續性為核心的「海洋友好型供應商」。在 2024 年，我們大幅提升了對於獲得海洋管理委員會、水產養殖管理委員會和有機認證的餐飲產品的採購，與 2023 年相比實現 83% 的顯著增長。

我們正穩步推進至 2030 年實現所有業務營運 100% 採購非籠飼雞蛋及相關產品的目標，
僅在 2024 年便實現高達

388% 的增長。

我們在 Mesa by José Avillez 的酒吧區引入 ecoSPIRITS 技術，該創新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，實現低碳、低廢的酒精飲料分銷。



我們對可持續發展的承諾還延伸至我們對消耗品的管理。現時，我們所有的消耗品均產自回收物料或可生物降解物料。具體而言，我們的外賣碗全部由玉米基環保材料製造。此外，我們的團隊與餐飲零售商合作，推廣使用可生物降解的包裝和餐具。

化學品及廢棄物管理

自 2022 年以來，我們一直堅持設立將每份食品的化學品消耗量減少 2% 的目標，並將以 2024 年為基準，在 2025 年繼續保持這一目標。

在 2024 年，我們成功將每份食品的化學品消耗量減少

20.8%。

減少廚餘垃圾仍是我們廢棄物管理工作的重要一環。我們已在上葡京主要的餐廳廚房，實施了一套系統，將所有食物垃圾與一般廢棄物進行分離，從而更好地監控廚餘垃圾的表現。

作為我們綜合廢物管理方針的一部分，我們將繼續推進 ORCA 廚餘分解機計劃，並隨著業務營運的擴展，逐步提高我們的廢棄物處理能力。



在上葡京，我們的 ORCA 廚餘分解機於 2024 年共處理超過 **49 噸**
的廚餘垃圾，與 2023 年相比上升幅度超過 **55%。**

回收與減廢

儘管我們在採購中貫徹減少包裝的理念以降低廢棄物的產生，我們仍不可避免地消耗了少量的餐飲包裝材料。因此，在 2024 年，我們參與了 Nespresso 的咖啡膠囊回收計劃，收集來自上葡京及新葡京餐飲門店的鋁製膠囊外殼及咖啡渣。我們預計在參與計劃的前 12 個月內將回收超過 500 公斤的廢棄物，這些廢棄物將被回收轉化為新鋁製品、可再生能源及咖啡渣肥料。

這些綠色餐飲舉措不僅展現我們對環境責任的承諾，同時為我們的客人和營運所在社區打造更加可持續的餐飲體驗。作為我們後續計劃的一部分，我們將繼續推行上述綠色行動，助力我們早日實現可持續發展目標。

4.4

綠色博彩

作為每日為眾多客人提供休閒與娛樂服務的企業，「綠色博彩」是我們環境管理中不可或缺的一部分。透過落實一系列的綠色舉措，我們的工作小組積極致力於打造更加環保的博彩業務。

推動數字化轉型

電子會員系統

- 自 2024 年 11 月起全面推出電子會員系統
- 引入二維碼系統，使客人無需使用實體卡即可線上查詢其積分餘額、用餐、兌換優惠券以及使用交通服務

升級賭桌

- 目前正逐步將百家樂桌轉換為智能電子賭桌，計劃於 2025 年完成全面替換
- 就骰子遊戲和二十一點桌的升級進行討論
- 減少記分用的紙張消耗

電子顯示屏及資訊亭

- 在博彩區安裝電子顯示屏和資訊亭，用於向客人展示關鍵博彩資訊
- 進一步減少用於追蹤博彩遊戲結果的紙張消耗

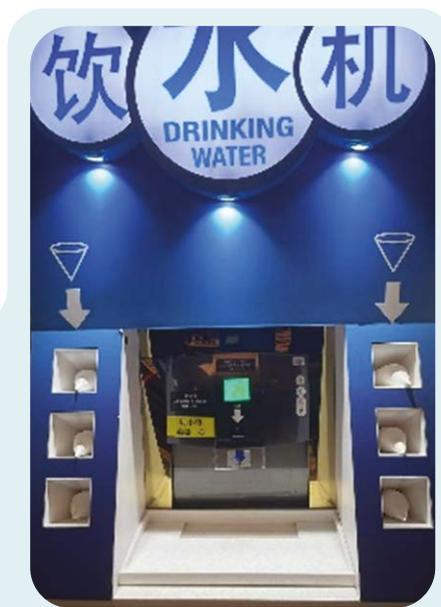
減少塑膠使用量

瓶裝水

- 僅在客人提出要求時提供瓶裝水
- 與 Bonaqua 合作，推出 100% 由再生塑膠（rPET）製成的瓶裝水

飲水機

- 在博彩區提供飲水機，並配備紙製錐形杯
- 減少每週數百個塑膠瓶的使用



回收博彩用具

撲克牌

- 建立有效的卡牌更換規範
- 定期評估卡牌消耗量
- 在 2024 年將卡牌廢棄處置量減少 2.5%

博彩機

- 優先採用模塊化和可互換設計，有助零件更換
- 從其他非使用中的機器中，回收並重複使用功能部件

賓客椅

- 翻新賓客椅以延長其使用壽命

我們的可持續發展工作同樣聚焦於減少光污染和營運中的能源消耗。我們的工作小組已對整個博彩區的發光標誌的亮度和運行時間進行調整，以符合環保規定。我們亦逐步將博彩區的鹵素燈及螢光燈面板統一更換為 LED 燈及 LED 顯示屏。

4.5

綠色活動

作為澳門領先的綜合娛樂企業，我們致力於將可持續發展融入我們的活動管理實踐。我們在 2024 年的各項舉措，展現我們對環境責任的決心，以及在可持續活動規劃方面的卓越追求。

榮獲可持續發展認證

在我們追求高標準的過程中，我們榮獲 ISO 20121-2024 活動可持續管理系統認證。這一成就突顯我們在所有活動中落實可持續性最佳實踐的決心。

舉辦可持續綠色會展

我們已採取積極行動，以確保我們舉辦的企業會議、獎勵旅遊、大型會議以及展覽（「會展產業」）均以綠色環保的方式開展。

碳排放監測

- 監測並抵消回顧年度內舉辦大型活動產生的碳排放，包括
 - 國際芭蕾舞比賽
 - 流行音樂會
 - 餐飲展覽活動

以 ISO 標準展 開上葡京的活動

- 遵循 ISO 20121-2024 標準舉辦所有宴會、會議和婚禮活動
- 提供符合環保主題的綠色裝飾
- 提供可持續的餐單，優先選擇環保食材以迎合賓客需求

碳中和活動： Whisky Live Macau 2024

我們於 10 月支持舉辦了「Whisky Live Macau 2024」，並透過投資內蒙古的風力發電項目來確保抵消活動中電力、餐飲、參與者交通和廢棄物處理等環節所產生的所有溫室氣體排放。該活動獲授澳門低碳發展協會認證，並獲得「碳中和會展及活動標籤授權證書」，彰顯了我們對推動會展旅遊業可持續發展的承諾。



促進重用的創新方案

我們相信，重複利用材料對於減少廢棄物的丟棄而言至關重要。因此，我們充分利用創新思維，在搭建澳娛綜合的職業展位時，重新利用先前展位的材料，並融入全新、可適用的設計。在 2024 年的一系列招聘活動中，我們對該職業展位重複使用六次，再次證明我們對資源效率最大化的承諾。

透過這些舉措，我們不僅提升活動的可持續性，亦為澳門娛樂業的負責任活動管理樹立了標杆。我們對環保實踐的堅持，確保我們繼續領導業界，為賓客創造難忘且可持續的體驗。

4.6

綠色營運

除與賓客服務相關的環保措施外，我們在後勤營運的綠色轉型方面也取得了重要進展。2024 年的主要亮點包括：

節能減排

- 對後勤區域及停車場區域進行照明系統減負
- 鼓勵員工在午餐時段關閉不必要的燈光和電器設備，以減少能源消耗
- 在後勤區域舉辦各類工作坊，提升員工的環保意識
- 向辦公室員工分享節能指引
- 在上葡京設立環保公告欄

減少塑膠廢棄物

- 於上葡京後勤辦公室安裝飲水機，盡量減少消耗塑膠瓶裝水
- 每年節約逾 5,600 個容量為 5 加侖的塑膠水瓶，顯著減少我們營運的環境足跡

廢物減量舉措

- 進行全面的廢棄物審計
- 提供電子廢物培訓課程
- 落實正確的電子廢物處理程序

<p>節約用紙舉措</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 使用經森林管理委員會認證的紙張進行必要的打印 • 預設打印機為黑白模式 • 將我們用於複印的紙張重量降至 75 克 • 於上葡京實施無紙化年假申請試點項目
<p>前沿解決方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 探索以人工智能為基礎的室內導航系統
<p>資源管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 堅定落實零碳舉措的承諾 • 探索具有成本效益的零碳認證 • 審視潛在的 ESG 評分標準，提升我們的可持續發展成效

在 2024 年，我們將重點聚焦於提升集團後勤區域的減廢與回收工作，以進一步加強我們對可持續發展的承諾。在報告年度內，我們繼續保持未產生大量有害廢棄物的良好記錄。此外，我們在管理無害廢棄物方面作出如下努力：

<p>負責任的廢棄物管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守內部政策，依照本地法規安全處置營運產生的無害廢棄物³ • 員工餐廳提供不同分量的餐品選擇，減少餐飲相關的浪費 • 提倡員工使用可重複使用的杯具，減少一次性物品的使用 • 於上葡京建立專用的垃圾房，便於各類材料的有效分類及回收 • 無線值班電話轉用充電電池 • 在員工區域引進逆向自動售貨機，提高回收的便捷性和吸引力
-------------------------	---




³ 營運產生的無害廢棄物包括生活及商業廢棄物，例如紙張、玻璃、紙板、金屬、廢油、肥皂、墨盒、電池以及廚餘

在所有舉措中，以下兩項舉措於年內助集團的廢棄物管理取得顯著成就。

持續改善「Kaizen」廚餘工作坊

作為我們持續改善「Kaizen」計劃的一部分，此項目在員工餐廳中推行，旨在鼓勵員工減少廚餘浪費。我們委派指定員工每月進行廚餘成分調查，並將相關數據以圖表形式展示，以便跟蹤趨勢。截至 2024 年 12 月，該計劃實施以來，我們每日平均餐盤食物剩餘量顯著下降 47%。

澳娛綜合市集

我們於年內建立了澳娛綜合市集，通過識別不必要的物品並將其轉贈予有需要的部門，促進我們企業內部的循環經濟。相較棄置或儲存這些閒置物品，澳娛綜合市集能有效地幫助這些物資找到新的歸宿，重新發揮價值，實現物盡其用。

主要的優勢：

1. 透過運用 3R 原則—減少、重用和回收，最大限度減少廢物產生並節約資源
2. 避免不必要的採購和存儲成本，實現顯著的財務節省
3. 促進跨部門合作，增強內部團隊協作關係

在 2024 年，澳娛綜合市集取得顯著成就，交易物品超過 1,700 件。此市集成功幫助澳娛綜合節省成本超過 100 萬澳門幣，充分展現在企業內部推行循環經濟的實際效益。

透過持續推動這些舉措，我們希望進一步加強對負責任的業務營運、資源管理以及環境保護的承諾。



我們的表現

在本章節中，我們透過管理溫室氣體排放、廢棄物回收和資源消耗的表現，強調我們對環境可持續發展的承諾。在 2024 年，我們實施了穩健的策略來監測環境足跡，並率先於上葡京、新葡京娛樂場及回力海立方展開試行，將環境表現與訪客人數進行對比，從而深入了解如何在滿足賓客需求的同時，進一步優化我們的環保工作。



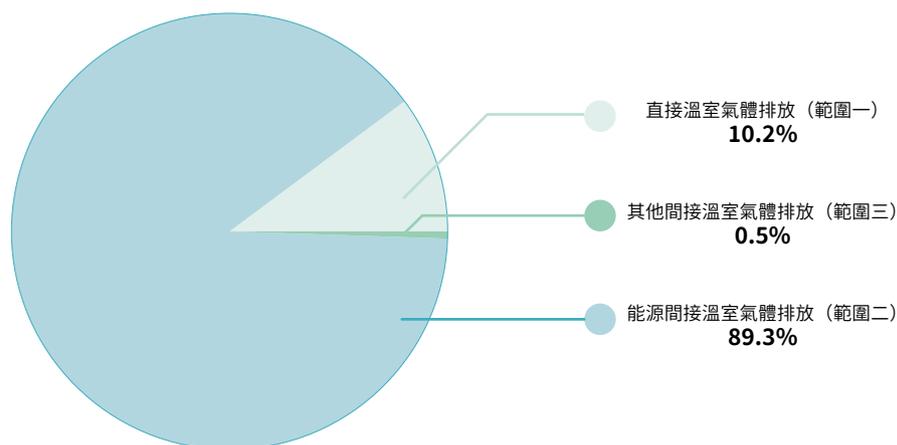
4.7.1 排放及回收

溫室氣體排放

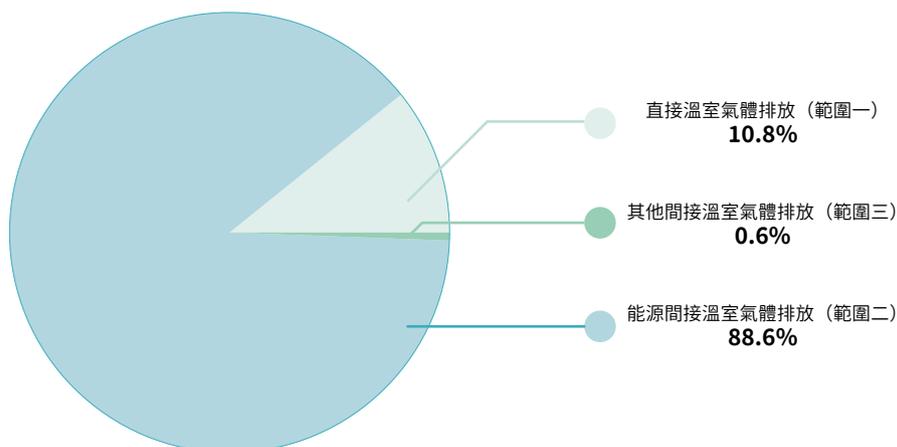
在 2024 年，我們的溫室氣體排放概況與 2023 年相似，其中以範圍二（能源間接排放）為主，佔我們溫室氣體排放總量的近 90%。由於範圍二排放與集團旗下物業的電力消耗密切相關，這表明我們需要進一步聚焦提升能源效率，從而減少整體溫室氣體排放並實現長遠的碳中和目標。

同時，2024 年範圍一至範圍三的溫室氣體排放量較過往年度略有上升，未能達到我們去年設定的短期減排目標。這一增長主要歸因於疫情後第二年旅遊業持續復甦，訪客人數增加，導致資源使用量及排放量隨之上升。儘管如此，我們仍致力於推動各項減排措施，以實現我們的短期減排目標。

2023 年溫室氣體排放概況



2024 年溫室氣體排放概況



2024 年是我們記錄並核算範圍三排放的第二年。隨著我們在這一領域的經驗和專業知識的不斷積累，我們正在持續優化我們的數據收集方法，並開發可靠的核算模型。我們計劃根據《溫室氣體核算體系》進一步披露更多適用的範圍三排放類別。目前，我們正與外部顧問合作，構建更全面的溫室氣體排放清單。我們已識別到與集團業務活動相關的範圍三排放類別，包括：

類別 1：購買的商品和服務

類別 2：資本貨品

類別 3：燃料和能源相關活動

類別 4：上游運輸和配送

類別 5：營運中產生的廢物

類別 6：商務差旅

類別 7：員工通勤

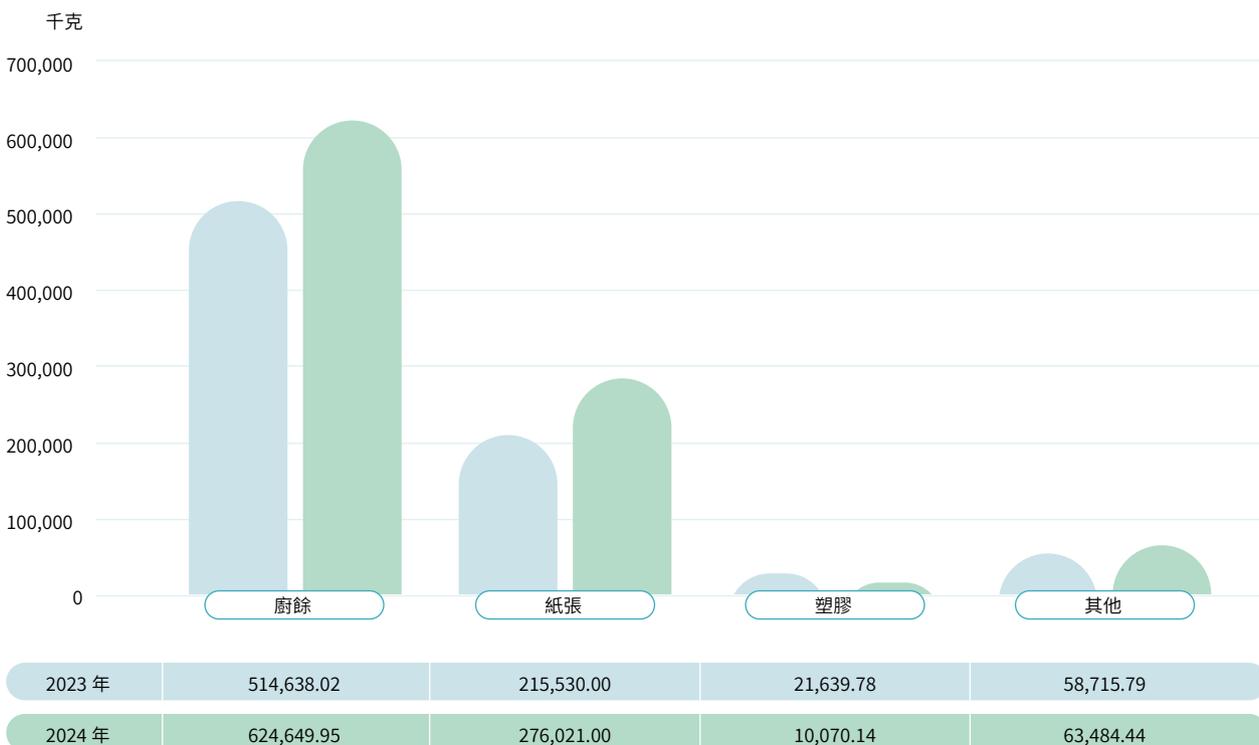
類別 8：上游租賃資產

2025 年，我們將進一步披露上述排放類別的詳細資訊。

回收廢物

在 2024 年，我們繼續推動固體廢物分類和回收行動，致力進一步減少營運中廢棄物的處置量。在集團上下的共同努力下，本報告年度的回收廢物總量達 974.23 噸，較 2023 年增長 20.20%。其中，回收的廚餘與廢紙量分別增加 21.38% 和 28.07% 充分展現我們對減少廢棄物直接填埋或焚化處理的堅定承諾。

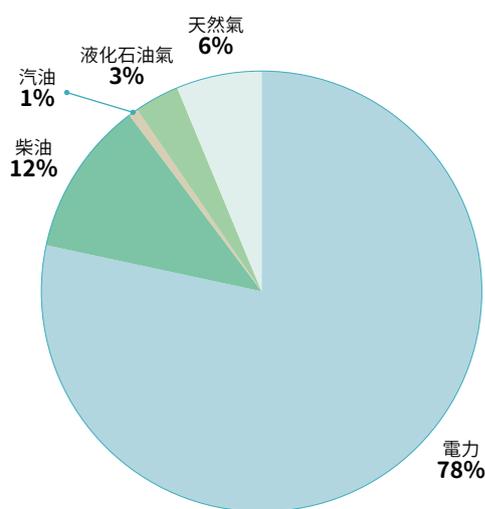
回收廢物趨勢



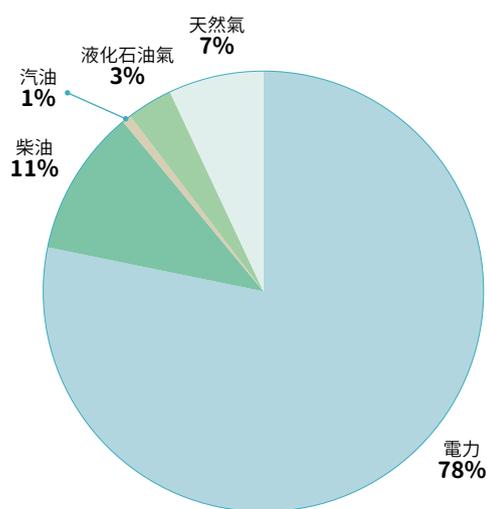
4.7.2 資源使用

在 2024 年，我們在營運中主要消耗五類能源，其中電力仍是我們最主要的能源。具體而言，我們的辦公室、酒店及娛樂場的用電量佔我們整體能源消耗的 78%。隨著疫情結束後我們的業務活動逐步回升，我們在報告年度內的能源消耗總量較上一年度略微上升 3.93%，能源強度達到每平方米 0.46 千個千瓦時。

2023 年能源消耗概況



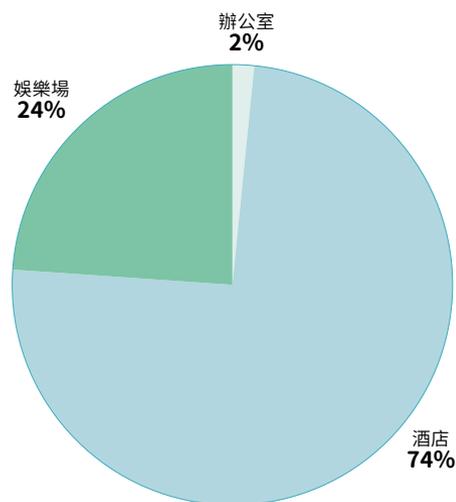
2024 年能源消耗概況



電力消耗

本集團於 2024 年的電力消耗主要用於酒店營運，佔集團總耗電量的 74%。由於訪客人數增加以及酒店業務的全天候持續營運，本集團於報告年度內的總耗電量較上一財年小幅度上升 3.73%。值得注意的是，我們旗下 75% 的辦公室於年內的耗電量有所下降，顯示出我們的節能措施已初見成效。

2024 年電力消耗概況

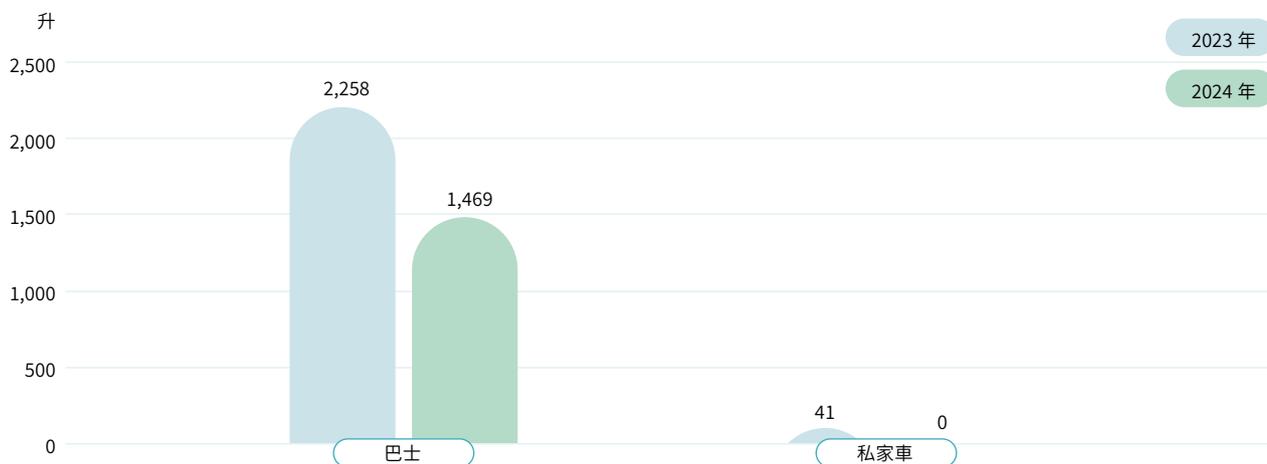


移動源燃料消耗

在 2024 年，我們主要的移動燃料來源為柴油和汽油。在可持續發展承諾方面，我們取得了一項重要成就，即透過採用更環保的替代方案，大幅減少柴油車輛及穿梭巴士的數量。值得一提的是，我們已全面淘汰以柴油驅動的私家車，

實現私家車的柴油消耗量下降 100%，巴士的柴油消耗量亦下降 34.92%。此外，隨著我們持續向員工推廣節能駕駛和負責任的駕駛習慣，2024 年我們成功將貨車的汽油消耗減少 34.86%。

移動源燃燒—柴油消耗趨勢

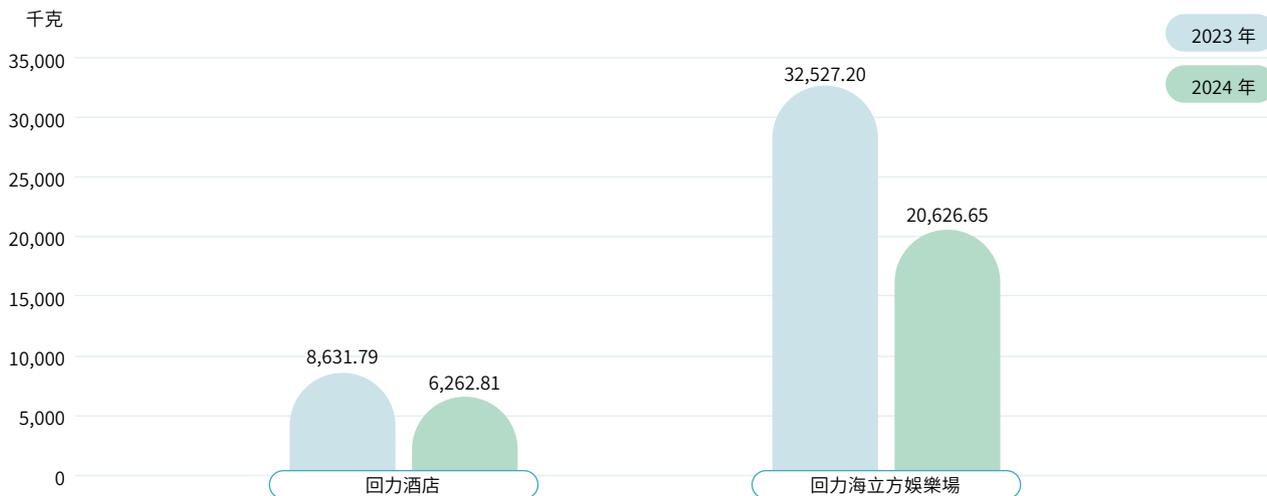


固定源燃料消耗

我們於 2024 年的固定源燃料消耗主要涉及液化石油氣、天然氣以及柴油。由於疫情後商業活動的恢復，我們於報告年度內對固定源燃料的需求有所上升。儘管如此，憑藉著我們在持續提升能源效率以及採用替代能源方面的努力，天然氣作

為我們主要的固定源燃料，消耗量僅輕微上升 5.67%。同時，回力海立方及回力酒店的液化石油氣消耗量分別錄得 36.59% 及 27.44% 的大幅下降。

固定源燃燒—液化石油氣消耗趨勢



水資源消耗

在 2024 年，本集團的總用水量增加約 18%，未能達成我們去年設定的短期目標。這一增長主要歸因於到訪我們度假村的賓客數量上升，導致用水需求隨之提高。在檢視我們的用水概況後，我們發現酒店營運佔集團全年總用水量的 80%。這一發現表明我們需集中資源，優先於酒店物業內安裝節水設施。此外，我們亦計劃進一步提升賓客與酒店員工的節水意識。

用水量趨勢



4.7.3 與訪客人數相關的環境表現

為更好地追蹤我們的環境足跡並深入了解我們的環境表現與訪客人數的關聯，我們於 2024 年開始追蹤與訪客人數相關的環境表現核算。為建立起更加清晰的環境目標基線，我們率先記錄集團內三個主要物業—上葡京、新葡京娛樂場及回力海立方的訪客人數。這些物業吸引眾多賓客來訪，同時亦對環境產生最大的影響。

作為我們首次正式披露該指標，我們目前未提供可供比較的趨勢分析。然而，我們正積極推動該項舉措，並計劃在未來將賓客到訪記錄與環境影響強度監測擴大至報告範圍內的所有物業。

強度 (單位: 訪客人數)	上葡京	新葡京娛樂場	回力海立方
範圍一溫室氣體排放 (千克二氧化碳當量 / 每位到訪賓客)	8.64x10 ⁻⁴	-	0.05
範圍二溫室氣體排放 (千克二氧化碳當量 / 每位到訪賓客)	10.25	1.26	1.75
電力消耗 (千瓦時 / 每位到訪賓客)	16.87	2.07	2.87
天然氣消耗 (立方米 / 每位到訪賓客)	0.25	-	-
水資源消耗 (立方米 / 每位到訪賓客)	0.16	0.02	0.03



優秀團隊

我們的管理方針

在為尊貴客人提供卓越服務的過程中，我們深刻認識到，我們的員工是推動業務成功的核心力量。因此，我們致力打造一支敬業且技能精湛的團隊，共同追求卓越服務的承諾。我們高度重視員工的整體福祉，努力營造多元且包容的工作環境，讓每位員工都有機會蓬勃發展。

我們深信員工的成就是促進企業成功的直接動力。因此，從員工加入我們的那一刻起，我們持續關注他們的成長、安全和成就感。我們的人力資源管理方針涵蓋以下關鍵領域：

公平的招募與晉升

我們在員工的招聘、晉升及解僱過程中堅持公平的原則。

多元與包容

我們積極營造包容性的環境，重視多元的觀點與背景。

工作場所安全與健康

我們承諾為所有員工維持安全的工作環境，並提高他們的安全意識。

僱員福祉

我們致力於打造一個合乎道德的工作場所，為員工的身心健康提供支持。

在 2024 年，我們完全遵守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）。我們透過為員工提供度身訂造的培訓計劃和堅定的支援，為其賦能，以建立一支積極進取的員工隊伍，推動我們向前邁進。

我們的成果

向約 **98%**
的員工發放特別酌情花紅

維持女性和男性員工的
性別比例為 **1:0.92**

維持 **11%**
的低僱員流失率

連續三年 **沒有**
錄得任何因工死亡事故

為超過 70% 的員工提供逾
885,130 小時
的培訓

每位員工的平均培訓時數高達
44 小時

5.1

僱員招聘及管理



5.1.1 招聘與晉升

在 2024 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，舉辦超過 320 場招聘活動，其中包括現場與外展的招聘博覽會及宣傳項目，以及針對特定職業量身定制的特別招聘活動，旨在向本地人才推廣澳娛綜合的就業機會，在回顧年度內吸引超過 10,000 名參與者積極參加。

本地青年招聘

我們深信青年是社會的中堅力量，並致力於提供資源支持他們全面發展。

澳娛綜合 2024 年校園招聘會

我們與六所本地大學⁴合作，參與「校園招聘會」，向學生介紹澳娛綜合以及我們的企業文化，同時向本地學生重點宣傳澳娛綜合職出前程實習計劃以及管理培訓生計劃等發展機會。透過職業講座與路演，我們為學生提供有關酒店業職業發展的寶貴見解，並邀請他們考慮加入澳娛綜合大家庭。



支持青年就業

我們本年度透過「事業探體驗日」活動繼續與來自澳門六所重點院校⁴的學生進行交流，並安排由我們的各個部門的主管負責人分享行業見解及新知，幫助學生們了解酒店服務業的潛在職業發展機會。

此外，我們亦與澳門新青協合作，參與年度青年職業博覽會，為在海外留學的本地學生提供澳門就業市場資訊，並為澳門新青協的會員舉辦專場招聘會。



⁴ 聖若瑟大學、澳門旅遊大學、澳門科技大學、澳門城市大學、澳門理工大學以及澳門大學

為了更有效地接觸本地青年人才，我們與多家機構合作，進行具針對性的招募活動。其中包括，為澳門科技大學博雅學院旅遊管理及商務管理學系的學生，以及來自澳門大學體育事務部學生運動員，提供職業講座、行業趨勢分享，以及帶領他們參觀我們旗下的物業。



同時，為了讓應屆畢業生掌握必要的技能，我們還在年內舉辦了面試工作坊，指導他們提供準備履歷、學習面試技巧和實用溝通技巧等，為進入就業市場做好充足準備。

我們積極配合國家的發展政策，與多個政府部門、本地學府和社區組織合作，培養澳門本地人才，為年輕人提供對綜合娛樂休閒及酒店款待產業的見解。其中，我們參與了由澳門教育及青年發展局舉辦的「青年善用餘暇計劃2024」，幫助19名中學生對業界有更深入的認識，當中有不少參加者表示有興趣投身此行業。此外，我們也與培正中學等多間院校合作，開展以產業探索、實習機會和技術研究為重點的項目，吸引了超過70名學生參加。

招聘活動亮點

攜手勞工事務局招聘人才

我們亦全力支持勞工局的「職出前程實習計劃2024」，自2020年以來，這已成為我們的標誌性招聘活動之一。該計劃合共提供超過100個實習職位，涵蓋25個部門，其中超過50%的往屆畢業生在完成實習計劃後獲正式聘用。



實習生計劃旨在支持本地大學畢業生掌握款待服務業的核心技能，獲取寶貴經驗及開闊人際網絡，進一步取得事業成功。



在 2024 年，我們更推出了多項多元化的專項事業發展計劃，包括為期 12 個月的澳娛綜合「升」級廚藝事業發展計劃、為期 24 個月的「澳娛綜合旅遊卓越服務大使專項計劃」，協助保安、餐飲及穿梭巴士服務相關領域的本地居民就業，以及為期 30 個月的「澳娛綜合初級機電工程師專項計劃」，旨在將設施管理專業人員培養成為初級工程師，採用「先聘用，後培訓」的方式，以招聘及培育更多行業精英。更多詳細資訊請參閱第 5.5 章節。

作為我們本年度招聘與職涯計劃的一大亮點，我們於年內舉辦了「2024 澳娛綜合育才計劃畢業典禮」，為超過 50 名完成各項人才發展計劃的參加者頒授證書，表彰他們作出的努力及成就。欲了解更多信息，請參閱第 6.2 章節。



作為我們本年度招聘與職涯計劃的一大亮點，我們於年內舉辦了「2024 澳娛綜合育才計劃畢業典禮」，為超過 50 名完成各項人才發展計劃的參加者頒授證書，表彰他們作出的努力及成就。欲了解更多信息，請參閱第 6.2 章節。



專項招聘活動

年內，我們與澳門勞工事務局和澳門工會聯合總會合作，舉辦了超過 70 場大型招聘會，開展面向特定部門的專項招聘活動，包括餐飲廚藝、機電工程部、酒店服務前線及綜合款客服務等，以吸引特定領域的專業人才。

2024 春季及秋季大型招聘博覽會

澳娛綜合分別於 2024 年的春季及秋季參與由澳門勞工事務局與澳門工會聯合總會攜手舉辦的「2024 大型招聘博覽會」，為綜合旅遊休閒產業發掘本地人才，支持澳門本地居民優先就業。在活動上，我們與求職者即場進行面試和互動交流，更特別設置職業技能體驗展區，以展示營運部門的發展前景。



促進本地就業

為加強與社區的聯繫，促進澳門本地就業，我們與多個本地協會及組織建立合作夥伴關係，並進行外展招募活動。今年，我們在位於住宅區內五個不同協會的服務站和轄下中心成功舉辦了 25 場招聘活動，其中包括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，為本地市民帶來招聘及就業機會。

為吸引和留住頂尖人才，我們定期審閱我們的薪酬政策，以確保與市場標準保持一致。同時，我們對僱員的工作表現、專業資歷和行業經驗進行評估，確定適合的薪酬待遇和晉升機會，並表彰和獎勵表現出色的僱員。

在 2024 年，我們向 17 名表現卓越的員工授予澳娛綜合 G.R.E.A.T.⁵ 員工獎，並向 363 名優秀員工頒發每月營運之星的稱號，以表彰他們的傑出貢獻。我們的澳娛綜合 G.R.E.A.T. 員工獎因其卓越表現，榮獲 Human Resources Online 所頒發的 2024 年最佳人力資源大獎—「卓越員工獎勵及認可計劃銅獎」。

在 2024 年，我們參與了由澳門勞工局舉辦的 2024 年「優秀長者僱員暨聘僱『耆才』僱主嘉許計劃」，其中，我們的資深員工陳師傅在芸芸參加者中脫穎而出，獲得「優秀長者僱員」這項殊榮。



5.1.2 補償與解僱

我們重視勞工權益，並謹遵澳門《勞動關係法》內有關終止合同和解僱的規定。我們按照相關法律規定，向離職員工工作出相應的補償。得益於我們對員工支持的承諾，2024 年我們將員工流失率維持在 11% 的低水平。詳情請參閱附錄—績效表。

我們已建立基於表現績效、具激勵性的薪酬結構，包括發放員工獎金，以獎勵作出傑出貢獻的員工，並鼓勵他們努力履行職責，共同為我們的企業目標付出努力。此外，我們也考慮引入與可持續發展措施相關的激勵性薪酬，鼓勵員工積極參與我們的環保工作，並在整個企業內培養負責任的文化。

5.1.3 工作時數與休息

我們關注團隊成員的身心健康，秉持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營運要求，對員工的工作安排及休息時間進行監督和管理。

5.1.4 多元、公平與共融

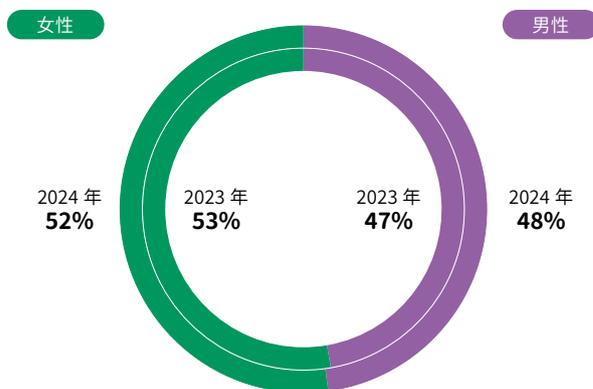
我們優先為員工打造一個提倡平等、多元化和包容性的工作環境。我們的員工團隊擁有多元化的背景，同時我們確保所有員工均享有平等的培訓和職業發展機會。我們確保人力資源相關的所有決定，包括招聘、晉升、培訓機會或終止合同，均嚴格基於員工業績和工作表現，並不受性別、年齡、國籍、宗教或殘疾等與工作能力無關的因素影響。我們對工作場所發生的歧視或騷擾行為奉行零容忍政策，並鼓勵員工向其主管報告任何問題。

澳娛綜合透過多種溝通渠道，並於本地組織合作，為澳門本地居民提供就業機會。在 2024 年，我們與澳門婦女聯合總會攜手為考慮重返工作崗位的女性舉辦澳娛綜合事業發展日女性專場活動，邀請重返工作崗位的女性員工分享職業經歷，參與者亦在體驗花藝工作坊等活動的過程中與各部門代表交流，探索在澳娛綜合的職業選擇。展望未來，我們計劃舉辦更多事業發展日，以進一步鞏固我們與本地社區的聯繫，推廣我們提供的就業機會。

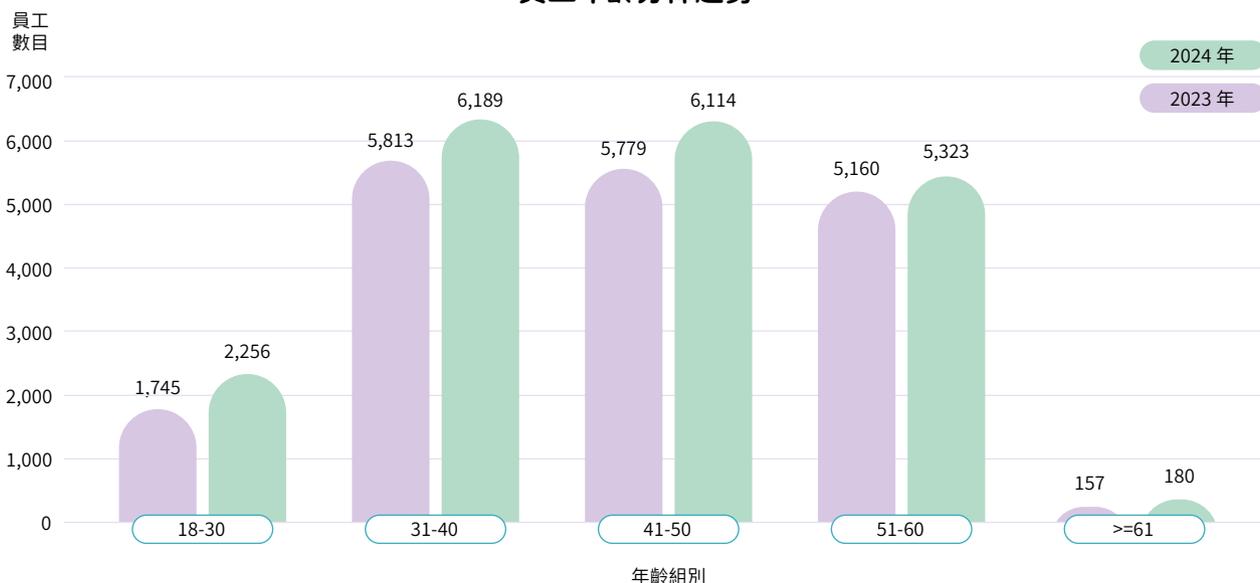
作為負責任的僱主，我們為弱勢群體提供就業機會，致力促進社會共融。我們考慮到這些社群的獨特需求而提供全職職位、靈活的工作時間和實習機會，幫助他們逐漸適應工作環境及融入社會。



員工性別比例趨勢



員工年齡分佈趨勢



5.2

員工福祉 及參與

我們致力於透過「管治、溝通與參與」的三方策略，打造一個公平、互助的工作環境。澳娛綜合員工福利諮詢委員會（「福諮會」）是收集員工反饋意見的重要溝通渠道，致力改善工作環境。同時，福諮會亦負責營運澳娛綜合卓越員工中心，該中心發揮匯聚員工資源的作用，並統籌澳娛綜合義工隊的工作。

管治	人力資源部透過監測關鍵指標和及時解決員工提出的任何問題，監督工作常規和員工的滿意度。
溝通	福諮會是監督員工的福祉以及促進員工與管理層之間有效溝通的重要平台。
參與	透過派發《員工手冊》並與員工進行定期對話，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的期望，從而促進持續溝通。

5.2.1 員工參與

儘管我們目前尚未訂立任何集體協議，但我們尊重並珍視每一位員工的意見。我們的人力資源部積極聽取員工的顧慮和建議，確保每位員工的心聲都能被傾聽。

在 2024 年，我們委託外部第三方顧問對員工進行持份者參與調查，報告及反映員工關注的議題，包括休息設施是否充足以及對薪酬和補償的意見。

2024 澳娛綜合「身心健康繽紛嘉年華」

2024 年 3 月，我們於上葡京、新葡京及回力海立方舉辦為期 7 天的嘉年華系列活動，為員工打造積極正向的工作環境，鼓勵他們實踐健康生活方式，包括：

- 由社會工作局代表主講的社區心理健康講座
- 推出「澳娛關愛」支援熱線，支持員工透過熱線或微信方式獲得專業輔導員的援助
- 員工餐廳推出健康餐單
- 設置推廣身心健康的主題攤位，宣傳健康訊息及奧比斯護眼等相關資訊，並推出互動遊戲鼓勵員工適度運動鍛煉



5.2.2 符合道德的工作環境

符合道德的勞工實踐是我們推動可持續發展及維護社區關係的重要基石。為打擊僱用非法童工和強制勞動，我們在招聘過程中展開全面的背景審查，並要求求職者在正式入職之前提供合法的身份證明文件以供核實。人力資源部會定期審查員工資料，並及時按照既定的匯報程序迅速向管理層報告任何可疑情況。如發現任何違法行為，我們會即時終止相關僱傭合約，並在必要時對相關人員採取紀律處分。於報告年度內，我們全面遵守有關防止童工或強制勞工的法律。

5.3

員工福利 及支援

我們明白，員工的健康對企業的成功至關重要。因此，我們致力打造一個支持員工個人成長與職業發展的健康工作環境。透過實行一系列健康推廣舉措，包括安排定期體檢、舉辦健康講座和體育競賽活動，我們鼓勵員工積極參與其中，提升員工的個人健康水平和整體生活品質。

從員工入職開始，我們為其在澳娛綜合的整個職業生涯提供全面支持，包括培訓和指導，以構建安全可靠的工作環境，並促進他們的職業發展。

5.3.1 員工福祉

為促進員工的身心健康及和諧的家庭關係，我們於 2024 年內先後舉辦各類型的健康講座及工作坊、娛樂康體活動，鼓勵員工在工餘時間互相交流，取得工作與生活的健康平衡，同時增強團隊凝聚力。

打造健康企業

為了配合澳門特區政府攜手共創「健康澳門」的願景，澳娛綜合在 2024 年推行健康企業計劃，舉辦一系列以身心健康為主題的活動，支持超過 12,000 名員工加強健康管理意識、推廣健康飲食及培養運動習慣，實現作息平衡。

我們今年舉辦了流感疫苗接種日，並為 252 名員工提供了疫苗接種服務，為在社區內建立免疫屏障作出貢獻，展示我們致力培養健康員工隊伍的承諾。



節慶活動

2024 年 9 月，為慶祝中秋節，澳娛綜合組織多項精彩活動，提升員工團隊精神和健康意識，包括舉辦「中秋節親子工作坊」，讓員工與家庭成員共聚天倫，享受美好時光；亦舉行「中秋健康烹飪比賽」，鼓勵員工發揮創意，烹調營

養均衡的美味佳餚。此外，我們亦在中秋節當天於各場館的員工餐廳設有攤位遊戲和月餅派發活動，營造濃厚節日氛圍，為大家帶來歡樂與溫暖。



戶外活動

澳娛綜合心繫員工的身心健康，我們在 2024 年組織了大潭山郊野公園登出健行活動，為員工提供紓解工作壓力、擁抱大自然的機會。

活動當天，員工們攜同親友共同踏上風景優美的行山之旅，並在途中參與「尋找森仔」的趣味小遊戲，增進同事之間的友誼和溝通。此外，大家在自然環境中享用燒烤，並參與各類小遊戲。活動結束時，所有參與者一同合照留念，留下難忘回憶。



提高健康意識

為加深員工對健康的認識，今年我們舉辦了八場精彩的健康講座，共有 260 人參加。當中，其中三場研討會以心理健康和家庭和諧為主題，合共吸引了 110 名參加者。各種健康講座涵蓋的主題包括：



社區心理健康

一覺好眠工作坊

遠離癌魔—常見癌症你要知

常見脊椎疾病的預防與中醫保健治療

「澳娛關愛」支援熱線

身心健康有辦法

乳腺癌 - 粉紅十月的醫學之旅

好好說話善意溝通

這些講座活動不僅為員工帶來了寶貴的健康知識，更支持他們專注於個人健康及發展福祉和個人成長，同時助力建立友善互助的社區。



促進和諧家庭關係

我們深信家庭和諧與員工的身心健康息息相關。為此，我們進一步將健康企業計劃拓展至家庭層面，於年內舉辦了吸引超過700名參與者的各類型活動，為員工及其家人提供了加強家庭聯繫、共度美好時光的機會。

同時，我們亦與澳門教育及青年發展局以及婦女聯合總會合作，在員工後勤區播放宣傳家庭教育的短片、家庭和諧推廣活動及展覽，以提高員工對家庭和諧的意識及重要性。



亮點活動摘錄

為慶祝父親節，澳娛綜合舉辦了一系列的特別活動，包括「電影欣賞日」和「我的好爸爸/丈夫短片比賽」，促進員工與其家人之間的感情聯繫，共同創造珍貴回憶。孩子們藉此機會向父親表達感謝，反映父親在家庭中扮演著不可或缺的重要角色。在頒獎典禮上，父親們收到由子女親手製作的水果撻，活動現場氣氛溫馨。



此外，我們亦為員工及家屬舉辦了多項豐富多彩的活動，包括上葡京體驗日，以及在農曆新年、復活節及母親節等舉辦親子藝術手工工作坊。同時，我們進一步推出「幸福家庭月推廣活動」及「家有所系列活動之社區巡展」，旨在創造一個重視家庭連結和幸福的友善工作環境。



5.3.2 員工及社區支持

為表彰和獎勵員工的卓越表現和貢獻，我們於 2024 年首度推出「員工年度積分換領計劃」，員工可透過參與各種活動賺取積分，從而鼓勵他們追求卓越，增強對公司的歸屬感，同時保持健康的飲食和生活習慣，倡導減少食物浪費。員工們對此計劃反應熱烈，年內已有近 4,000 名員工參與。



此外，在 2024 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特區政府的非強制性中央公積金制度。在 2024 年，我們舉辦了近 50 場有關非強制性中央公積金制度的宣講會和路演，吸引了超過 5,000 名員工參加，旨在提升員工對該制度的認識和了解，為將來的退休生活做好準備。

澳娛綜合共有 **10,521 名** 僱員已加入非強制性中央公積金制度，在僱員退休支援方面，在澳門六家特許經營企業中名列第一。

為提升員工的社會責任及環保意識，今年我們與環保局及奧比斯合作，為員工舉辦多項活動，包括可回收賀年物品創意設計比賽、利是封及月餅盒回收活動等。更多資訊請參閱第 6.1 及 6.5 章節。

工作場所安全 及健康

在澳娛綜合,我們重視個人與集體在職業安全及健康方面的責任。在 2023 年,我們對澳娛綜合職業安全及健康政策進行了全面的更新,並獲得澳娛綜合常務董事何超鳳女士的正式批准。這一更新突顯了本集團高層管理人員的積極參與和推動我們在職業安全及健康方面的舉措。

在澳門勞工事務局的見證下,我們在 2024 年成立了職業安全及健康委員會,確保最高管理層直接監督本集團職業安全及健康政策的執行情況,並進行績效審查。這一舉措進一步加強我們對提供安全、健康工作環境的承諾。此外,該委員會亦負責監控整個集團對職業安全及健康政策的遵守情況,要求所有營運部門全面落實該政策,為有效的職業安全及健康管理實踐奠定基礎,並減少集團營運過程中的相關風險。

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局以及香港特別行政區政府勞工處訂立的法律要求及指引開展工作。此外，職業安全健康部負責為集團及相關部門制定關鍵績效指標，以提高各工作場所的安全標準。

在 2024 年，本集團已遵守澳門及香港的健康及安全相關的法律法規。在過去三年（包括 2024 年），本集團並沒有發生因工死亡事故。於報告年度內，本集團錄得共 8,556 日因工傷損失工作日數，較上一年有所增加。然而，得益於我們針對識別到的關鍵問題而採取的針對性安全措施，與 2023 年同期相比，2024 年下半年因工傷損失工作日所有減少。

意識到安全健康的工作環境對員工福祉與營運成功的重要性，我們進一步強化跨部門的安全管理機制，以全面提升工作場所的安全水平。

此外，為應對極端高溫天氣，我們已落實防暑策略，為戶外工作的員工提供便攜式風扇、遮陽設備和防中暑等物資，確保員工的舒適與安全。我們亦提供充足的飲用水，並根據天氣變化定期提醒戶外員工做好防暑準備。

傷害預防與意識提升

我們針對高頻率發生的工傷類別實施具針對性的檢查清單，並將其納入定期職業安全及健康巡查的範疇。在 2024 年，我們共計完成 204 次「滑倒、絆倒及跌倒」（「STF 危險」）檢查，促成 107 項安全改進。為進一步提升員工的職業安全及健康意識，我們舉辦以安全教育為重點的關懷會議，並為高發事故區域制定職業安全及健康警示，提醒員工採取更安全的操作實踐。

每月自查與合規管理

我們每月開展的工作場所安全自查範圍已擴展至 76 個部門及餐廳，進一步增強我們在識別隱患方面的整體能力。透過與各部門代表共同進行的職業安全及健康聯合巡查，我們於年內共達成 414 項安全改進。此外，我們亦欣然呈報，經澳門勞工事務局核實，在我們 13 間娛樂場的安全合規檢查中，未發現任何不合規事項。

承辦商安全管理提升

我們的職業安全及健康部編制《澳娛綜合承辦商職安健管理手冊》，其中整合關鍵的安全程序，以加強對承辦商的監督。自 2024 年 5 月以來，我們成功為共 9,380 名承辦工人提供安全入職培訓。



5.4.2 提高安全意識

在 2024 年，澳娛綜合推出多項創新計劃以提升員工的安全及健康意識。作為其中一項重要舉措，我們與多個政府機構包括交通事務局、治安警察局、衛生局以及大學醫院等，攜手舉辦職業安全及健康推廣活動，重點關注交通安全、呼吸健

康以及肺結核病預防。活動中涵蓋專門設計的趣味攤位遊戲、健康檢查及專題講座等互動環節，同時增加中醫藥、物理治療講座和現場健身比賽等新元素，大幅提升員工的參與度。

職業安全與健康推廣月

呼吸健康



我們於今年 6 月展開以「呼吸健康，共享清新工作間」為主題的「職業安全與健康推廣月」，活動吸引逾 7,000 人次參與，其中包括：

- 在十六浦度假村及回力海立方進行由澳門特別行政區政府衛生局舉辦的肺結核專題講座，重點介紹結核病的症狀及預防措施等
- 聯同無煙澳門健康生活協會舉辦健康路演推廣活動，包括在上葡京及葡京舉行展覽及健康檢測服務，全方位提升員工的健康意識



我們亦攜手澳門科大醫院，推出多項活動與工作坊，推廣職場安全與健康以及中醫養生護理等方面的知識。



交通安全推廣月



我們於今年3月順利舉辦「交通安全推廣月」，透過各類舉措成功吸引約4,000名員工參與，提升道路安全意識：

- 在餐廳區域設置推廣攤位，配合網上問答遊戲，宣傳道路安全
- 於後勤區域張貼「安全小貼士」，強化安全相關資訊
- 特別邀請交通事務局及交通廳的代表，舉辦兩場「交通安全知識講座」，向近200名員工分享安全守則及交通意外案例

此外，我們的年度職業安全健康頒獎典禮隆重舉行，旨在表彰支持機構並嘉許在職安健領域中作出傑出貢獻的內部部門和員工。



職業安全及健康教育課程

我們於年內共舉辦超過 409 場職業健康及安全相關的教育課程，涵蓋娛樂場、制服部、廚房等區域，針對防滑、手動處理等方面展開培訓。此外，我們的線上職業安全及健康意識調查吸引了 9,565 名營運員工參與，與 2023 年的參與度相較上升 30%，而此職安健意識測試的通過率高達 90.3%。透過線上調查收集的員工反饋將有助於我們後續的持續改進，彰顯我們對有效雙向溝通的承諾。



職業安全及健康卓越實踐範例

澳娛綜合於上葡京為「職業安全與健康主任課程」的學生舉辦一場企業職安健考察活動，進一步加強澳門的職業安全及健康教育。在澳門首屆「2024 年飲食業職安健獎勵計劃」中，澳娛綜合共有六間餐廳參賽，榮獲 15 個獎項，其中包括「最佳職安健餐廳」特金獎與金獎，以及「優秀安全表現管理人員獎」等殊榮。



5.5

人才發展

我們深刻了解員工是我們業務成功的關鍵。因此，我們在人才發展方面投入大量資源與精力，支持員工個人與企業的共同成長。透過內部專業培訓項目和外部培訓計劃，我們積極推動員工的事業發展與進步。

5.5.1 鼓勵進步和創造機會

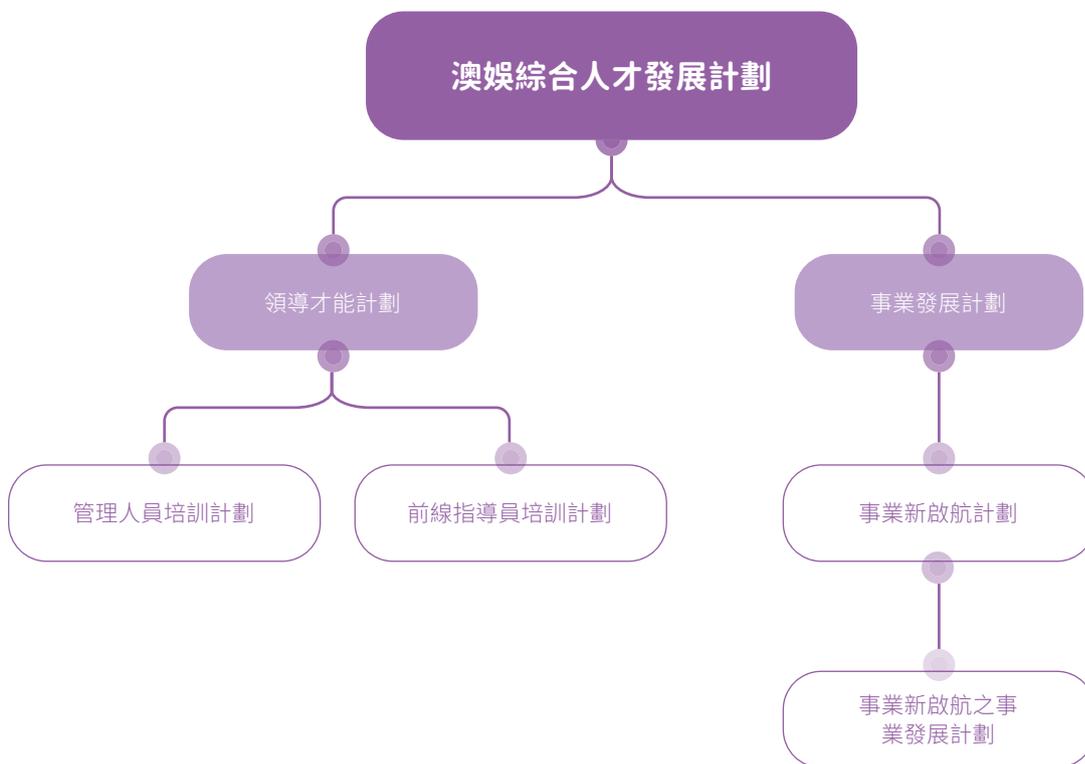
隨著我們的業務在 2024 年的持續蓬勃發展，我們亦加強在人才發展方面的投入。在報告年度內，我們的培訓及發展部與展能部、資訊科技部和娛樂場營運部等多個部門合作，攜手舉辦超過 4,746 場培訓課程。

在 2024 年，我們所記錄的培訓時數超過 885,130 小時，其中包括為所有新入職員工開設的為期三天到三十天的全面入職培訓計劃。培訓內容十分多元化，涵蓋企業品牌與產品知識、顧客服務、專業技能、可持續發展以及儀容儀表等主題。此外，我們致力於推廣負責任博彩、國情教育、親職教育及職業素養等培訓，透過開設廣泛的研討會和工作坊，探討博彩業歷史和國民經濟發展等重要議題。



澳娛綜合職業提升計劃

為鼓勵我們的員工積極提升職業發展能力，澳娛綜合推出一系列為員工量身打造的職業提升計劃，以滿足其職業發展需求。其中一項重要舉措為「澳娛綜合人才發展計劃」，該計劃涵蓋多個專業發展方向：



管理人員培訓計劃：

為期 9 個月的「管理人員培訓計劃」課程，專為本地中層管理人員而設，旨在重點提升他們的專業技能、行業知識和管理能力，讓他們能夠更好地履行職務，帶領團隊有效完成工作。

前線指導員培訓計劃：

為期 5 個月的「前線指導員培訓計劃」致力培訓新晉前線指導員的領導才能，助他們更積極有效地帶領前線服務人員，為企業營造持之以恆的學習文化。

事業新啟航計劃：

這項為期 18 個月的「事業新啟航計劃」專為博彩業員工設計，旨在幫助參與者發掘自身潛能和發展跨領域的技能。我們於 2024 年推出「事業新啟航之事業發展計劃」，作為一項為期 24 個月的子計劃，旨在培養員工在有效團隊管理、高層監督職責以及終身學習等方面的技能。

首屆人才發展計劃取得圓滿成功，標誌著澳娛綜合在職業培訓系統化發展方面的一個重要里程碑。於 2024 年 6 月，我們自豪地為 150 名首屆畢業生舉行畢業典禮。



培養管理人才

在 2024 年，我們針對高層管理人員採取多項舉措，以建立堅實的管理人才梯隊，促進本地專業人才向上流動，並提升整體的管理績效。

我們繼續推行「澳娛綜合管理培訓生計劃」，招募本地年輕人才，為他們提供 12 個月至 24 個月內完成培訓後，快速晉升至不同專業領域管理崗位的發展機會。

為加強我們的人才儲備，我們採取一項策略性的舉措，邀請 800 名管理層成員參與全新的「2024 績效評核制度」。這項舉措為參與者提供量身定制的發展機會，涵蓋顧客服務、決策制定以及團隊領導等重要能力。此舉不僅強化集團的人才儲備，亦彰顯了我們對推動反饋、持續發展及追求卓越文化的決心。

職業技能競賽

在 2024 年，我們的年度「澳娛綜合精英職業技能比賽」吸引了 125 名員工參與，就博彩娛樂、中西餐飲、酒店房間整理及設施維護三個方面進行較量。此次比賽為集團選拔出各項目的優勝者，代表集團參與本地及公開賽事，同時促進行業參與，爭取佳績。

除上述比賽外，我們亦積極參與本地及區域性職業技能競賽，其中包括澳門職業技能認可基準—金襟針大賽和澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽。由我們 26 名優秀人才組成的澳娛綜合團隊取得令人矚目的成績，在澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽榮獲 8 個獎項，並在澳門職業技能認可基準—金襟針大賽中勇奪 5 項金襟針獎。



鑑於數字化的發展趨勢，我們於 2024 年成功推出世界知名網上學習平台 LinkedIn Learning、語言學習平台 Rosetta Stone 等網上學習資源，同時我們的培訓團隊正在開發內部線上學習課程，推動自主學習的文化在企業內部蓬勃發展。

5.5.2 培訓合作

在 2024 年，為增強我們的內部培訓舉措，我們亦與外部機構建立合作關係，為員工舉辦更多培訓項目。

福布斯旅遊指南

為確保卓越的服務品質，我們與福布斯旅遊指南合作進行每月評估。我們的培訓計劃已錄得超過 5,000 培訓人次，展現出我們全力支持澳門成為全球旅遊及休閒中心的決心。

在 4 月，我們更是邀請到福布斯旅遊指南首席執行官 Hermann Elger 先生及其培訓團隊，為 380 名來自 15 間澳門和廣東地區高等院校及中學的學生分享有關奢華款客服服務的國際專業標準和優質服務要素。此次合作不僅提升我們的款客服務水平，更為大灣區的整體教育發展作出貢獻。



澳門勞工事務局

我們參與由澳門勞工事務局提供的培訓計劃，包括為酒店款客服專業人員設計的酒店及餐飲業職業安全課程，以及各類與設施管理相關的培訓課程。

同時，我們與澳門勞工事務局亦合作推出多個培訓計劃，包括澳娛綜合「升」級廚藝事業發展計劃、澳娛綜合旅遊卓越服務大使專項計劃以及澳娛綜合初級機電工程師專項計劃，旨在提升他們的工作技能，支持澳門本地就業。

我們與多家領先機構合作，為員工提供針對性的專業培訓，其中包括與 English for Asia 協力提升前線員工的語言能力，並與澳門基督教青年會合作，為管理培訓生提供沉浸式團隊建設課程。此外，我們還與澳門生產力暨科技轉移中心合作，

為保安部等關鍵前線團隊推行人群管理計劃，並與澳門旅遊學院攜手推出專業導覽培訓課程。這些舉措不僅提升了員工的活動管理能力，亦展現我們為賓客和遊客提供非凡體驗的承諾。

憑藉著我們對青年就業及人才發展的堅定承諾，我們在 2024 年第四屆全國人力資源創新大賽中獲得多項殊榮，包括：

2024 年度人才發展與
組織戰略品牌優勝獎

2024 年度助力青年就業和
發展卓越品牌

2024 年度 ESG 可持續
發展卓越品牌

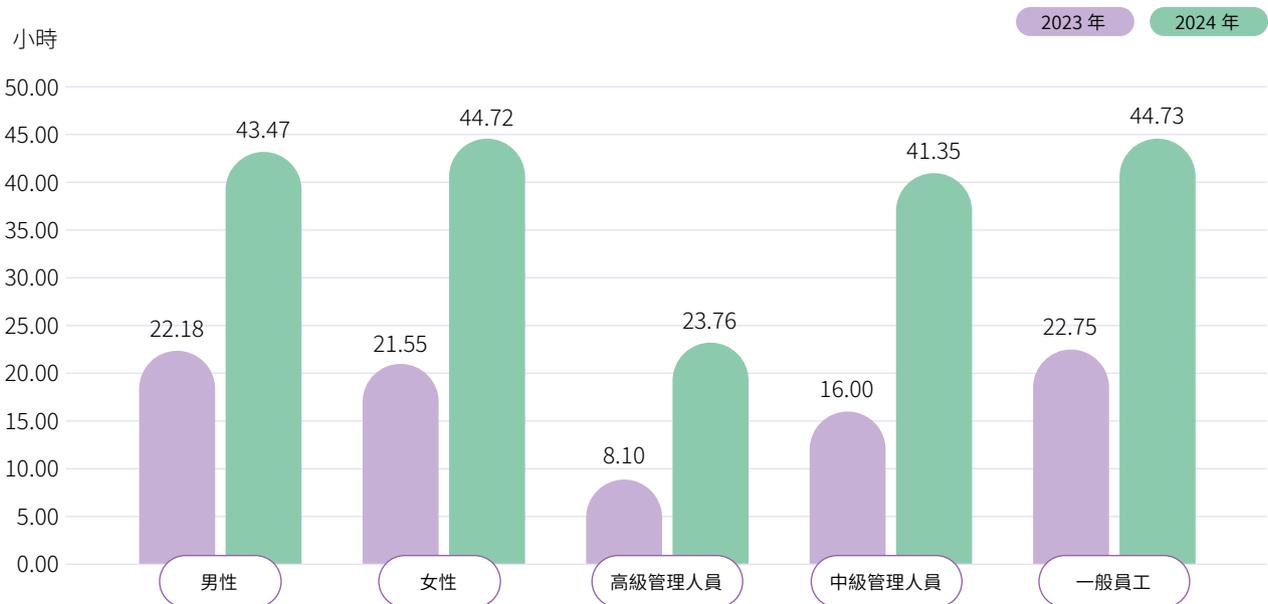
2024 年度企業文化建設優秀獎

這些獎項充分肯定我們在賦能新一代及推動企業可持續發展方面所做出的努力。我們將攜手共進，為更多年輕人才塑造更光明的未來。

我們的表現

在 2024 年，我們為員工提供廣泛的職業培訓，共有逾 14,550 名員工完成總計超過 885,130 小時的培訓。為展現我們對一般員工職業發展的重視，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能與能力。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—績效表。

各類別平均培訓時數趨勢





澳娛綜合度假股份有限公司
SJM RESORTS, S.A.

6

社會發展基石

我們的管理方針

在「取諸社會，用諸社會」宗旨的指引下，我們致力於履行企業社會責任，積極回應本地社區的需求。我們以所示的六項基本原則為基礎，響應國家政策，為增進本地社區福祉作出積極貢獻。

在這一年內，我們透過支持教育、文化藝術、體育及其他慈善活動等項目，致力於為社區帶來正面影響。同時，我們鼓勵旗下的員工積極參與社區活動。2024 年，我們組織了一系列的社區公益活動，為本地社區提供逾 49,600 小時的志願服務。

澳娛綜合社會責任的六個原則：

以國為先

推動持續與創新

以人為本

結合企業核心能力

以民生福祉為重

融合企業團隊力量

我們的成果

- 擴大對澳門本地院校的「澳娛綜合獎學金」計劃，並連續 20 年透過此計劃為員工子女頒發獎學金
- 擴大為本地社區新生代舉辦的愛國主題研學遊和教育活動
- 提供逾 49,600 小時的義工服務
- 舉辦兩場大型節日探訪公益活動，每次向約 1,000 個本地家庭傳達關愛
- 舉辦以「主動求助 · 贏得未來」為主題的負責任博彩推廣活動，吸引超過 33,000 名參加者
- 冠名贊助澳門標誌性體育盛事：澳娛綜合澳門國際龍舟賽、澳娛綜合澳門高爾夫球公開賽、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，以及澳娛綜合第十屆亞洲武術錦標賽
- 透過舉辦「Macau Art City 之 NAKED OCEAN 海洋濠鏡沉浸式光影展」、「四海騰龍耀濠江」花燈藝術展、「洛桑國際芭蕾舞比賽亞太區預選賽」，以及「澳門設計大獎頒獎典禮」等一系列活動，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，從而促進澳門經濟適度多元發展

6.1

公益及社區活動

我們致力於營造一個能夠提升個人和鞏固社區福祉的支持性環境。因此，我們於 2024 年透過一系列的舉措，包括慈善捐款、社區參與以及探訪弱勢社群等多種方式，在我們營運的社區內提倡關懷與守望相助的精神。

6.1.1 慈善捐款

2024 年，我們透過一系列具有影響力的活動，繼續履行支持社區的長期承諾。我們連續十二年持續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，並組織澳娛綜合義工隊成員為超過 370 戶本地低收入家庭派發食物籃及賀年紅包。



此外，我們亦捐款 70 萬澳門元以支持同善堂本年度的「沿門勸捐」活動，加強我們在社區內培養慈善精神的承諾。



為進一步展現我們對社會福祉的承諾，我們於年內捐款 70 萬澳門元，以支持公益金百萬行活動，並組織一支超過 3,200 名由員工及其親友組成的團隊參與此次慈善行活動。



我們一如既往地堅定支持澳門明愛，繼續贊助其舉辦慈善晚宴，為難民援助工作籌集資金，並為貧困兒童送上聖誕禮物。我們亦捐出 20 萬澳門元予第 55 屆澳門明愛慈善園遊會，同時組織超過 60 名義工協助設置慈善遊戲攤位，為澳門明愛籌集善款。

除捐贈善款外，我們還向多個社會服務機構捐出超過 1,800 件二手物品，包括床單、文具及電子用品，積極推動社區的可持續發展。



為進一步回饋社區，我們在旗下多個物業舉辦「齊捐血 獻愛心」活動系列，鼓勵員工定期捐血。該計劃吸引超過 440 名員工登記參與，使澳娛綜合在「2024 常規捐血者嘉獎典禮」中榮獲「團體捐血最高人數獎（亞軍）」的殊榮。



在過去的一整年內，我們亦贊助並支持多個由非政府機構舉辦的慈善活動，包括贊助「奧比斯慈善獎券義賣」活動，並支持澳門街坊會聯合總會的賣旗日，以支援獨居長者。

6.1.2 增進親子關係

我們深信穩固的親子關係有助於兒童的全面發展。因此，我們專注於加強員工家庭的親子關係，並將這一積極影響延伸至更廣泛的社會大眾。



在 2024 年，我們繼續贊助並參與由博彩業職工之家及澳門義務青年會組織的各類親子活動，並與福諮會合作，邀請員工及其家庭參加藝術和文化工作坊，在培養青少年創造力的同時，推廣中國傳統文化。此外，我們亦透過提供義工服務，助力澳門社會工作局、澳門社會服務中心以及澳門工會聯合總會舉辦的親子活動。

我們特別在母親節及父親節前後，邀請來自母親會及救世軍喜樂家庭綜合服務中心等本地團體的家庭，參與我們旗下物業開展的各項活動，包括藝術工作坊、主題遊樂展覽和運動遊戲體驗等。我們還邀請來自本地社區組織的成員參與「澳娛綜合海上遊」活動，並在 5 月與 30 個來自聖公會澳門社會服務處的家庭共同慶祝國際兒童節。

6.1.3 關懷長者群體

在 2024 年，我們繼續踐行敬老愛老這一重要的中華傳統美德。除定期為退休員工舉辦聚會外，我們還舉辦了一系列活動以支援社區的長者群體。作為其中一項重要舉措，我們與澳門仁慈堂合作，推出了「我和我的老友記」長者友誼計劃。繼出席「關懷長者講座」研討會並接受相關培訓後，我們的義工開始進行安老院探訪，與長者建立長期聯繫。年內，我們透過此計劃共安排了 19 次的探訪活動。



我們邀請來自本地團體的長者，來到我們的上葡京綜合度假村享受各種樂趣與休閒體驗，並前往我們的餐廳「茶樓」享用美味的下午茶。我們亦為長者安排多種活動，包括舉辦藝術工作坊，並邀請長者參與「澳娛綜合海上遊」活動。

為進一步促進跨代共融，我們的義工隊成員與來自澳門明愛的青年合作，一起到澳門明愛青洲老人中心探訪長者，期間由青年樂隊為長者們表演音樂節目，並與他們一同參與活動及遊戲。年內，我們亦捐贈平板電腦、電視及手提電腦予當地長者中心，以改善他們的生活質素。

6.1.4 關愛青少年

我們專注於透過各項舉措促進青少年福祉，包括向澳門希望之源協會捐贈閒置的兒童書籍並為國際兒童節慶祝活動提供義工服務。

2024年，我們贊助澳門青年博彩從業員協會，鼓勵業內的年輕從業員參與社區事務。我們還邀請本地青少年來到我們的上葡京綜合度假村參加主題活動，並與聖公會澳門社會服務處攜手推出「青少年手作小導師培訓計劃」，由過往參加職業培訓的青少年擔任小導師。

為提升禁毒意識，我們參與「無毒新一代 創造新未來」禁毒嘉年華，並通過贊助和為康復中的成員舉辦烹飪工作坊，支持澳門戒毒康復協會。

我們積極參與鮑思高青年服務網路的籌款活動。憑藉著對青少年健康的不懈承諾，我們榮獲該機構所頒發的「2024 關注青年伙伴」和「友企撐青年加盟商戶 2024」兩項嘉許。



6.1.5 促進社會共融

我們與澳門特殊奧運會（「特奧會」）、扶康會和澳門自閉症協會等本地團體合作，透過為弱勢群體及其家人舉辦各種活動，積極推動社會共融。我們舉辦藝術工作坊、主題展覽以及「澳娛綜合海上遊」等活動，為參與者帶來愉快的體驗。為慶祝澳門回歸祖國，我們於12月舉辦一系列文化藝術活動，其中包括為來自澳門利民會及澳門唐心兒協會等機構的有特殊需要的人士舉辦主題工作坊和參觀活動。



2024年，我們繼續冠名贊助「MSO x SJM 合作計劃」，支持「澳娛綜合－展翅、創新天、互惠共融」系列活動。我們共同舉辦「社區關懷活動」和「節慶社區活動」系列，並在中秋節、冬至和聖誕節等節日期間舉辦手工藝和烹飪工作坊、互動遊戲和贈送節日禮物等，促進社區互助。

我們在後勤區域為同善堂、特奧會及宣明會等多個社會福利機構提供專用場地，作為舉行路演和義賣活動。澳門扶康會亦在我們的支持下於上葡京「澳門原創」區售賣手工藝品，所有收益用於支援該會的運作。



此外，我們參與嘉年華和工作坊等活動，讓我們的成員切身體驗傷殘人士日常生活中所面對的挑戰。我們更參與由澳門聽障人士協會主辦的手語歌匯演活動表演，以及協助澳門展智服務協會的服務推廣日活動，促進展智學員及其家人更好地融入社區。

6.1.6 澳娛綜合義工隊

澳娛綜合義工隊成立於2015年，發展至今成員人數已增至2,379名。2024年，我們繼續透過與本地團體合作，包括特奧會、澳門社會服務中心、澳門明愛、澳門仁慈堂、同善堂、鮑思高青年服務網路，舉辦一系列具影響力的活動，以踐行我們對社區服務的承諾。

我們的義工成員為社區帶來溫暖，積極參與由澳娛綜合在節慶期間舉辦的外展活動。我們的義工隊於農曆新年及中秋節期間開展送暖行動，受惠人士逾5,200人。



為提升義工在應急響應及社會服務方面的技能，我們為超過100名成員提供培訓，其中包括由澳門社會服務中心主辦的「社會服務座談會」，以及由澳門明愛舉辦的「照顧者樂聚同行」社區教育講座。此外，我們的義工成員出席了兩場「澳娛綜合社區應急義工」講座，並參加四川學習交流團，從而掌握災害預防以及應急救援實踐方面的必要知識。

教育及科研

我們於 2024 推出了一系列的活動，
在社區內積極推廣教育並培養愛國精神。

6.2.1 愛國傳承

我們全力支持「一國兩制」方針，於年內組織並參與一系列的愛國教育活動，以加深我們員工和廣大公眾對於我們祖國歷史、文化及發展的認識。

作為澳娛綜合愛國教育系列活動的亮點之一，我們於年內舉行了「全國兩會精神傳達會」，共計超過 350 名員工參與。我們亦舉辦了兩場盛大的雙慶酒會，慶祝中華人民共和國成立七十五周年以及澳門特別行政區成立二十五周年。雙慶酒會吸引近 3,000 名員工齊聚一堂，表達對祖國的美好祝願。兩個活動均錄製成短片並於員工後勤區域播放，讓更多員工參與其中。



為傳承家國情懷，我們為員工及其家屬舉辦一系列相關活動，包括愛國電影欣賞會《志願軍 2：存亡之戰》、「說好中國故事」系列活動，以及參觀「全民國家安全教育展」等。我們相信實地體驗帶來的價值，因此致力於安排多場研學遊活動。其中，福詔會於 2024 年組織並帶領超過 145 名員工及他們的子女前往肇慶市及香港，深入了解大灣區的最新發展趨勢。



我們亦組織第八屆「江西井岡山愛國主義教育培訓課程」，並擴大參與資格，由澳娛綜合員工及子女擴大至包括來自本地社團的青年，合計近 100 人前赴井岡山學習，共同弘揚愛國精神。



為支持澳門與橫琴的一體化發展，我們與澳門工會聯合總會攜手合作，為合共 280 名員工及其家屬組織了七場一日遊活動，旨在加深參加者對於澳門與橫琴跨境合作的了解。

此外，我們帶領來自澳門大學、澳門理工大學及澳門科技大學的 14 名青年學生前往廣州南沙進行為期三天的考察，致力於增強對祖國的認同感，並提高對大灣區發展與成長的了解。

除了與澳門婦女聯合總會在上葡京協辦「展真我 夢飛翔」賀雙慶霓裳時裝秀，以慶祝年輕女性的成功故事外，我們的團隊亦參加由該會主辦的「傳承紅色基因嘉年華」康體知識競賽，並贏得兩項大獎，充分展現了團隊成員對國家的豐富知識。

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，以及澳門旅遊大學的學生頒發獎學金，以更好地培育澳門本地的青年領袖。2024 年，我們進一步擴大對澳門理工大學的獎學金計劃。

連續 20 年來，我們堅持為表現優異的員工子女提供獎學金計劃，以資助他們 4 至 5 年的高等教育課程。2024 年，我們向 10 名新的獎學金得主，以及 25 名尚就在讀的往屆得獎學生頒發新學年的獎學金。自該計劃成立以來，已惠及逾 200 位優秀學生。



我們繼續冠名贊助「2024 澳門·大灣區國際青年人才峰會暨城市發展與人才融合論壇」，以促進青年專業人才之間的合作。自 2022 年與澳門教育及青年發展局（「教青局」）合作以來，我們一直支持「校企合作」計劃，透過舉辦各類工作坊和各式各樣的活動，培育本地應用科技人才。

2024 年，我們繼續支持澳門勞工事務局的「職出前程實習計劃」，開設來自 25 個部門的超過 100 個實習崗位。在過去的五年中，我們每年都有超過 50% 的實習生獲聘加入澳娛綜合。實習學員在「2024 澳娛綜合育才計劃」畢業典禮上，與來自「澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃」，以及「澳娛綜合『升』級廚藝事業發展計劃」的學員一同慶祝學習成果。



為培養更多年輕人才為投身奢華旅遊業作好準備，我們於 4 月攜手《福布斯旅遊指南》舉辦「塑造奢華款客服服務體驗」專題培訓講座，吸引來自澳門及廣東地區 15 所高等院校的 380 名學生。同時，我們於 5 月和 6 月舉辦為期四天的澳娛綜合「奢華服務體驗營」，為本地高等院校的學生提供奢華款客服服務以及相關國際標準的實地培訓。此外，我們還為不同院校及團體安排上葡京綜合度假村導賞團，並在參觀期間邀請他們參加職業講座、餐飲工作坊及廚藝展示交流等活動。

年內，為促進文化交流並鼓勵創業精神，我們繼續贊助「中國與葡語國家 929 創新創業挑戰賽」。



6.2.3 培育科學文化素養

2024年，我們繼續透過舉辦並參與多項活動，推廣文化與科學素養。我們全力支持「科學素質及閱讀素養提升計劃」，贊助澳門科學館推出多項新舉措，當中包括：更新圖書館藏書、引入互動遊戲，以及推出多場科普劇場項目《生命之樹：達爾文》和《觀星者》，並邀請本地學童參觀科學館。同時，我們支持「4·23澳門全城共讀日」活動，邀請本地家庭參加科學館的閱讀工作坊，並向澳門希望之源協會捐贈書籍。



為進一步推動科學技術，我們於上葡京推出「AI樂園」主題體驗館，透過遊戲和趣味課程引導參觀者進行互動體驗。我們亦邀請學生到訪上葡京綜合度假村作實地考察，了解創新科技在綜合旅遊休閒產業的重要作用，隨後前往「AI樂園」進行實地體驗，加深對人工智能的認識。

我們透過贊助由中國宇航學會、何鴻燊航天科技人才培訓基金會主辦的北京「航天科技夏令營」，進一步支持中國航天科技的發展。

我們亦大力支持由澳門聯校科學展覽青年協會舉辦的澳門聯校科學展。

6.2.4 為特殊人才賦能

為實踐推進社會共融發展的承諾，我們為特奧會學員舉辦職場體驗活動。其中，我們安排廚師前往他們屬下的「甲子園美食」餐廳，展示烹飪技巧並分享廚房運作及庫存管理的知識，鼓勵特奧會學員充分發揮所長，助其更好融入社會。



文化藝術

2024年，我們與澳門本地及國際藝術家合作，為社區舉辦一系列企業社會責任活動，藉此大力支持藝術和創意產業的發展。

6.3.1 文化藝術盛事

我們連續第三年與澳門美術協會合作，聯合辦花燈藝術展。本年度的主題為「四海騰龍耀濠江」，展出由大灣區三地優秀藝術家創作的四件大型花燈藝術裝置。我們亦在展覽期間舉

行多場延伸社區活動，包括傳統花燈現場製作展示、參展藝術家分享會，以及花燈工作坊，推廣中國傳統工藝文化。



我們攜手澳門文化局，傾力呈獻由澳門樂團與香港芭蕾舞團聯合製作的芭蕾舞劇《梁山伯與祝英台》。為讓本地學生及芭蕾舞劇愛好者深入了解幕後創作，我們舉行了「藝術創作團隊分享會」，邀請樂團及舞團的藝術家分享他們的創作歷程和藝術理念。



我們繼續贊助「魚行醉龍節」活動，派出義工隊成員派發龍船頭長壽飯，並安排於我們旗下物業的戶外螢幕播放相關短片，提升公眾對該非物質文化遺產活動的認識。



我們於 2024 年舉辦了一系列活動以弘揚傳統中華文化的傳承。其中包括邀請了澳娛綜合的員工、藝術家及學生逾百人參與由福詔會舉辦的中國書法及書畫聚會，共同慶祝龍年的到來。

我們更於年內全新推出「中國非物質文化遺產體驗系列工作坊」，邀請本地團體的長者、學生及親子參加，共同創作漂漆

花瓶、彩繪紙鸞，以及掐絲琺瑯杯墊等藝術作品，深入體會中華傳統文化的魅力。

此外，我們今年連續第四年協辦並贊助「粵港澳大灣區中國戲劇文化節」。

6.3.2 推動文化交流

為進一步鞏固澳門「一中心、一平台、一基地」的定位，我們贊助位於葡萄牙里斯本的澳門科學文化中心，助力其出版與中華文化藝術相關的書籍。此外，我們亦贊助協辦多場文化活動，包括「Macau Patterns」攝影展覽及「澳門文學節」，吸引世界各地的知名作家與藝術家聚首澳門。

我們亦支持葡萄牙駐澳門及香港總領事館與東方葡萄牙學會舉辦的年度文化活動，並贊助「澳門 2024」澳門土生葡人社群聚會開展為期 6 天的豐富活動，吸引約 1,200 名參與者。同時，我們贊助第 14 屆國際研討會—「慶祝澳門特別行政區成立 25 周年：關於澳門民法典、商法典及民事訴訟法典的研究」，積極促進中國內地、澳門及葡萄牙不同法律體系之間的對話與交流。

年內，我們推出全新的創意空間上葡京「上藝坊」，當中設有三大活動區，分別為兒童及成人藝術工作坊；收錄各類兒童書冊及藝術刊物的「閱樂閣」；以及一個多功能兒童遊樂互動區。我們於年內在此場地舉辦了各式各樣的工作坊與活動。



12月，我們呈獻「四喜之境—民族文化藝術移動博物館」澳門站展覽，特別展出融合中華傳統文化與現代藝術創意的紙藝雕塑，慶祝澳門特別行政區成立二十五周年。



6.3.3 塔養青年藝術家

2024年，我們鼎力支持各式各樣的展覽、音樂會及比賽，為年輕人才搭建展示才能的平台。

我們與澳門設計師協會攜手協辦的「澳門設計大獎 2023」於2024年1月圓滿收官，並邀請了設計大獎的獲獎者與本地設計師和學生分享創作心得。同時，我們亦協辦「澳門設計大獎 2023 得獎作品展」，展出獲獎作品以及「澳娛綜合設計新人獎」得主推出的特色商品，吸引了澳門廣告商會以及澳門視覺藝術教師協會的會員到訪參觀。此外，得獎作品展亦於東京及首爾進行巡展，讓澳門本地優秀設計師登上國際舞台。



除鼎力支持洛桑國際芭蕾舞比賽亞太地區預選賽外，我們亦於上葡京推出快閃演出，作為「學界青年慶回歸大匯演暨國際青年舞蹈節」活動的亮點之一。該舞蹈節活動匯聚了逾1,400位來自世界各地以及大灣區的舞蹈人才共同參與演出。

為給予澳門及大灣區的青年音樂家一個展示才華的寶貴平台，我們協辦大灣區青年管弦樂團巡迴音樂會2024《火舞龍情》澳門站演出，致力促進大灣區的文化藝術交流。



6.4

體育發展

秉持全方位社區參與的承諾，我們致力於推動澳門體育發展。為此，我們攜手政府，於年內贊助、舉辦並參與多項體育盛事，並相應開展一系列延伸性企業社會責任活動，進一步提升澳門作為國際體育之城的聲譽。

6.4.1

通過體育運動推動傷健共融

我們相信，體育運動在促進社會共融方面發揮著至關重要的作用。2024年，我們全力支持特奧會組織的各項賽事，包括保齡球、羽毛球、足球、高爾夫等運動項目，以及「2024 澳門特奧會 Play Unified, Play Sports 樂動融」。此外，我們很榮幸能夠再度成為「2024 澳娛綜合特奧網球同樂日」活動的冠名贊助商，再次印證我們的負責任承諾，致力為殘障人士提供參與體育活動的機會，藉體育發掘其潛能。

我們的義工隊成員與特奧會運動員共同參與各種比賽，榮獲多個獎項，其中包括在「2024 全國助殘日 — 特奧慈善足球賽」勇奪公開組冠軍，以及在「融義玩」社區推廣嘉年華「城市迷蹤」的慈善共融組賽事中獲得亞軍。我們的義工亦參與「撐 2025 全殘特奧運 — 集氣 365 日，綻放異彩」活動，鼓勵特奧會選手積極參與。



6.4.2 寓慈善於體育

我們鼓勵員工積極參加體育活動，同時亦致力提升大眾對有需要人士的關注。2024年，我們贊助並組織隊伍參加多樣的慈善體育賽事，包括保齡球、足球、網球、籃球以及慈善步行等活動。

為擴大對本地社區的支援，我們參與由澳門工會聯合總會及聚賢同心協會聯合舉辦的「愛心同行·工聯福利基金慈善跑」活動，並組織 70 名義工隊成員及其子女參與「2024 澳門明愛慈善跑」，在「5 公里健康跑」女子賽事中獲得冠軍。上述活動所籌得的善款將直接用於支持緊急援助計劃及長者服務項目。



6.4.3 贊助國際體壇盛事

為展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多項國際體育賽事，同時組織一系列延伸性企業社會責任活動，以啟發新一代對體育運動的熱情。

年內，我們很榮幸成為「第 71 屆澳門格蘭披治大賽車」的主要贊助商，以及澳娛綜合德利 PREMA 賽車隊和澳娛綜合 VSR 德利賽車隊的冠名贊助商，並舉辦了一系列以「極速傳奇」為主題的社區延伸活動，為賽事期間增添熱烈氛圍。



11月，我們與「澳娛綜合德利賽車隊」攜手，舉辦「極速傳奇－德利賽車隊『登峰』分享會」活動。活動中，五位賽車手與近60名學生分享他們的賽車職業生涯，介紹賽車運動行業的發展以及團隊合作的重要性。其後，車手們還參加了「極速傳奇－車手全接觸」互動交流，並透過虛擬實境的「極速賽車」遊戲展示他們的賽車技術。

我們的系列活動還包括其他精彩紛呈的項目，例如在「極速傳奇－格蘭披治探秘遊」活動中為本地高校學生安排特別的車房參觀，以及舉辦「極速傳奇－本地車手『追夢』分享會」，由新秀車手梁瀚昭分享激動人心的賽車故事。此外，我們還於澳門大賽車博物館舉辦「極速傳奇－車手珍藏展覽」，展出歷屆優秀車手的眾多珍藏品。



此外，作為「2024 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」的冠名贊助商，我們已連續第四年舉辦多項精彩活動，推動網球運動在社區內的普及化。其中的亮點活動包括重溫中國網球發展重要歷程的「中國網球榮耀風采展」、激動人心的「與傑出運動員對話」分享會，以及一系列以「網球無界限」為主題的活動，包括「網球無界限－特奧互動營」、「網球無界限－球迷互動見面會」，以及名人精英表演賽等，從而促進社會各界對網球運動的認識與熱愛。



我們第二年冠名贊助「2024 澳娛綜合澳門高爾夫球公開賽」，並致力於激勵更多年輕人參與高爾夫運動。為此，我們於澳門國際學校舉行「高球體驗日」活動，邀請亞洲賽職業新秀鄭蘊和與在場學生分享他的見解。同時，我們亦於澳門高爾

夫球鄉村俱樂部為學生舉辦了一場由職業選手帶領的高爾夫球互動體驗營。我們於年內的另一場高爾夫亮點活動為「IMG學院世界青少年高爾夫錦標賽大中華區資格賽」澳門站賽事，旨在選拔優秀的年輕高爾夫選手加入中國代表隊。



今年，我們成為「第五屆 FAI 室內跳傘世界盃」的白金冠名贊助商，為澳門帶來世界三大室內跳傘巔峰賽事。此外，我們舉辦「青年座談會」，邀請一眾室內跳傘精英運動員和教練參與，與超過 30 名本地學生進行交流，以運動員的正能量和毅力啟發新一代。為慶祝澳門特別行政區成立二十五周年及中葡建交四十五周年，我們與澳門特別行政區政府體育局（「澳門體育局」）合辦「慶祝澳門特別行政區成立二十五周年 — 澳娛綜合呈獻五人足球友誼賽：葡萄牙傳奇對大灣區飛龍」，並獲澳門足球總會擔任技術支持單位。我們邀請逾 300 名清貧學生、貧困家庭、弱勢群體以及大學足球隊成員一同觀看比賽。此外，我們舉辦一系列社會責任活動，包括開展為期 9 天的「澳娛綜合足球狂熱」主題嘉年華，以及攜手費高等葡萄牙傳奇球星舉行的「明日傳奇 — 青少年足球營」，充分提升參加者的體驗。



我們贊助 2024 年巴黎奧運會的國家奧運健兒代表團到訪澳門。在訪問行程中，奧運健兒與澳門本地青少年運動員交流，並探訪本地社區，與居民互動並分享他們的經歷。

6.4.4 培育體育人才



我們致力於培養澳門本地的青年體育人才。2023 年，我們與澳門大學合作推出「澳娛綜合運動校隊發展獎學金」，以支持澳門大學網球隊及武術隊的發展。2024 年，我們第二年為這兩支隊伍各頒發了 25,000 澳門元，進一步展現我們培育本地傑出運動員的承諾。

2024 年，我們再度攜手澳門大學體育事務部，為本澳青少年提供「網球體驗營」，旨在激勵更多年輕人參與體育運動。

6.4.5 傳承中華傳統體育文化

我們很榮幸能夠繼續冠名贊助 6 月舉辦的「2024 澳娛綜合澳門國際龍舟賽」，全力弘揚中華傳統優秀文化。這一項精彩的賽事吸引了來自中國內地、香港、泰國、新加坡等地的精英龍舟隊伍參賽。我們派出了七支龍舟隊伍參與六項賽事，勇奪六個主要獎項。

我們亦值賽事期間舉辦熱鬧的嘉年華活動，設有由本地中小企展示龍舟文化產品及本地文創商品的攤位，進一步豐富了本地居民和遊客的體驗。12 月，我們的龍舟隊隊員拜訪了澳門大學龍舟隊，與其交流經驗並進行友誼比賽。



澳娛綜合一直致力為武術運動提供卓越的發展平台，同時促進體育交流，因此，我們於 9 月在澳門舉辦了「澳娛綜合第十屆亞洲武術錦標賽」，雲集了來自亞太地區 23 個國家和地區的近 400 名運動員、領隊和教練。本次活動由亞洲武術聯合會主辦，澳門武術總會承辦，澳門體育局和澳娛綜合協辦。



我們亦投資於硬件設施方面,在 2024 年 1 月於上葡京推出「武術天下」主題體驗館。此主題娛樂設施旨在透過引人入勝的虛擬實境遊戲以保育和展示中華傳統武術,讓參與者以互動方式探索這項重要的運動。館內特設「澳門武術」展區,介紹武術運動在澳門的發展包括屢獲殊榮的澳門武術運動員,藉此推廣澳門「體育之城」的魅力。



年內,我們為非牟利團體舉辦了多次參觀活動,邀請其會員探索這個融合體育、科技和文化元素的獨特娛樂設施,更為受惠家庭提供了寶貴的親子時間。



6.4.6 推動參與大眾體育

我們致力在員工間推廣積極健康的生活方式,鼓勵員工參與年內舉辦的各類體育活動,其中包括「澳門婦女體育嘉年華」、「2024 中國澳門龍舟總會盃小龍賽」、「2024 澳門競技障礙挑戰賽」以及「2024 夏日競技嘉年華」。為選拔新人才充實我們的體育隊伍,福諮會舉辦了「2024 澳娛綜合運動健兒招募」活動,為我們的員工體育隊招募擅長不同項目的員工,同時推動澳門大眾體育發展。



為促進博彩員工間的友誼並為澳門的體育發展作出貢獻,我們舉辦「澳娛綜合籃、足球友誼邀請賽」,吸引超過 200 人參加。

作為我們堅定的承諾,我們在 2024 年還贊助並參與由澳門博彩業職工之家舉辦的多項體育賽事,並贏得五項殊榮,其中包括羽毛球女子單打冠軍等佳績。

6.5

負責任經營

我們以負責任的商業實踐為企業發展的核心，確保我們的業務營運合乎道德，同時推動環境的可持續發展，從而為澳門的發展帶來長遠利益。

6.5.1 預防博彩犯罪

為促進博彩業的健康發展，我們於2024年與澳門司法警察局聯合舉辦兩場「博企員工防罪工作坊」。該工作坊重點關注提高員工對網絡犯罪以及電話詐騙問題的認識，預防和打擊毒品相關的犯罪活動，以此加強對澳門博彩犯罪活動的防範工作。



6.5.2 推廣負責任博彩

為履行對負責任博彩的堅定承諾，我們與政府、學術機構及專業團體合作，於6月在上葡京舉辦「負責任博彩推廣15周年」系列活動的啓動禮。作為系列活動的其中一個亮點項目，我們組織了以圖片展覽形式的時光隧道，展示澳門博彩業的發展歷程以及各項推動負責任博彩的工作。此外，我們亦參加由負責任博彩機構舉辦的多項社區活動，例如互動攤位、諮詢服務、問答遊戲以及親子工作坊等，向居民、遊客及我們的員工推廣負責任博彩的理念。

2024年，我們繼續圍繞「主動求助·贏得未來」的主題，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，合共吸引超過33,200名參與者。我們亦贊助並參與由澳門博彩業職工之家及其他本地團體開展的各項活動，包括「負責任博彩桌遊」、「一家樂」比賽，以及「活在當下，無悔一生，我唔賭」競技同樂日，並在競技同樂日的小組賽中獲得冠軍及全場優異獎。此外，我們的團隊亦在「2024負責任博彩足球邀請賽」中奪得冠軍。



年內，我們繼續與逸安負責任博彩輔導中心及聖公會澳門社會服務處合作，舉辦多項社區推廣活動，其中包括「『主動求助·贏得未來』嘉年華」、「享娛樂·唔迷賭」路演和快閃等活動，向超過2,750位參與者宣傳負責任博彩。6月至8月期間，我們還推出一系列以負責任博彩為概念的遊戲和問答活動，吸引逾6,200名參加者。同時，為提高員工對負責任博彩及理財的認識，我們再度攜手澳門基督教青年會，為100名本地居民開展理財教育工作坊，幫助他們建立健康的理財習慣。

2024年，我們旗下全部十三家娛樂場均獲政府授予「負責任博彩執行模範單位」。



6.5.3 支持可持續發展活動

為推動可持續發展與知識共享，我們積極參與各類展覽與活動倡議，致力支持澳門的綠色與多元發展。



作為今年活動的亮點之一，我們於3月參加了以「推動綠色轉型 力踐雙碳目標」為主題的「2024年澳門國際環保合作發展論壇及展覽」（「環保合作發展論壇及展覽」）。活動中，我們的展位成功獲得碳中和認證，同時榮獲「環保展台嘉許獎」季軍，彰顯了我們對推進澳門以及國家雙碳目標的承諾，此外，我們與八所大專院校及本地機構展開深入的導覽活動，分享我們在綠色發展方面的第一手實踐經驗。

3月，我們再度支持「地球一小時」熄燈活動，關閉旗下酒店及娛樂場的外牆燈光及非必要室內燈光一小時。為響應「2024世界環境日」倡議，我們舉辦一系列節能活動，包括「齊熄燈，一小時」以及「便服夏，齊節能」等行動。我們還於每月首個周二關閉所有非必要燈光。為支持環保的公益宣傳工作，我們持續參與膠袋徵費捐公益活動，將膠袋徵費的所有款項捐贈予「綠色未來」。我們亦支持在葡萄牙以及在橫琴舉行的兩場國際清潔能源論壇，致力以科技進步締造綠色未來。

憑藉我們對環保旅遊的承諾，新葡京酒店在「環保領導及創新」、「環保計劃與表現」及「夥伴協力合作」三項評審標準中獲得出色評分，於2024年6月獲頒「2023年澳門環保酒店獎」銀獎。更多有關我們環保舉措的詳情，請參閱本報告第4章節。



6.6

促進經濟 適度多元

我們致力於營造繁榮的營商環境，在促進澳門非博彩業蓬勃發展的同時，更能提升本地經濟的繁榮與福祉，冀為所有人創造充滿活力的未來。

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。

2024 年，我們繼續支持澳門旅遊局推出的《感受澳門》系列活動，透過於中國內地、香港以及海外國家的路展活動，推廣「旅遊+」體驗。我們亦於泰國、新加坡、日本、馬來西亞及印尼舉辦「澳娛綜合旅遊業界推介會」。



為推廣澳門的文化藝術發展，我們積極舉辦並支持多項澳門本地及國際活動，以促進文化交流並培養本地藝術家（詳情請參閱第 6.3 章節）。為響應政府致力將澳門打造成「體育之城」的承諾，我們贊助多項國際賽事，更值賽事活動期間開展相關的企業社會責任活動，詳細內容請參閱第 6.4 章節。



年內我們於上葡京舉辦多場音樂會和電視節目，彰顯澳門作為「演藝之都」的實力。我們亦積極支持一系列由政府主導的活動，包括參與「2024 年農曆新年花車匯演 — 騰龍運鑽歡樂春節」以及「2024 幻彩耀濠江」，並大力支持「澳門國際幻彩大巡遊」，以及贊助「澳門國際煙花比賽匯演」。



此外，我們還推出了「武術天下」及「AI 樂園」主題體驗館，並與國際知名 IP 合作推出主題遊樂設施，其中包括「Donald Duck 90 — 奇妙藝術館」展覽、「姆明谷 — 澳門奇遇快樂尋」互動展、「史諾比冬日假期」主題遊樂互動展，以及「澳娛綜合呈獻 Macau Art City 之 NAKED OCEAN 海洋濠鏡沉浸式光影展」。活動期間，我們更舉辦了一系列的導賞遊及企業社會責任延伸活動，促進社區福祉。



作為《香港澳門米芝蓮指南》的官方合作夥伴，我們全力支持米芝蓮指南 2024 發佈會和星級盛宴。今年，我們繼續冠名贊助「2024 澳娛綜合亞洲頂級侍酒師峰會」，並為澳門引入首屆 Whisky Live Macau 2024 活動。我們亦於 5 月與澳門旅遊局攜手舉辦「亞太旅遊協會 2024 年度峰會」。

為提升澳門作為聯合國教科文組織「創意城市美食之都」的國際形象，澳娛綜合很榮幸代表澳門參與聯合國教科文組織於意大利舉行的「九月美食節」活動，以及在日本舉辦的「鶴岡聯合國教科文組織創意城市美食之都十周年慶典」。此外，我們積極參與「澳門國際美食之都嘉年華」活動，並於「味賞」餐廳舉辦文化美食交流會，邀請「味賞」總廚 José Avillez Fernandes 及客席秘魯名廚 Beatriz Villanueva Salas 聯手主持，向三十多名學生進行分享交流。



我們將位於新馬路的金碧文娛中心活化翻新為美食地標「金碧坊」，並經過嚴謹甄選引入 15 家優質商戶，透過採用分成模式以及提供一站式開業支援，致力扶持培育本地中小企成長，並彰顯我們對可持續城市發展的承諾，在注入經濟活力的同時亦促進文化保育。

為彰顯澳門的獨特魅力，我們於澳門的舊城區舉辦各類主題活動，包括呈獻大型燈光裝置「澳娛綜合新馬路閃起來」、足球狂熱市集、奧運主題活動，以及慶祝澳門獲授 2025 年「東亞文化之都」殊榮的日韓舞蹈表演等。



2024 年，我們聯同信德中旅推出「澳娛綜合海上遊」活動，並定期與慈善機構合作，為其會員提供愉快的航行體驗。我們於年內亦支持多個醫學及健康文化論壇，以配合政府的「健康澳門藍圖」。

6.6.2 支持澳門中小企業

我們致力透過「澳娛綜合與本地中小企採購合作計劃」，支持澳門本地中小企業的發展。自 2016 年該計劃啟動以來，我們定期舉辦中小企業商業配對專場、採購合作洽談會、後勤區中小企產品展銷活動以及外展市集活動。2024 年，我們的本地中小企業採購量增長高達 76%。



除直接向本地中小企業採購外，我們還邀請他們參加我們每月的路演活動和社區市集。我們與多個澳門知名品牌合作，在我們的餐廳推出聯乘餐飲產品，並於年內參與多場「商貿對接專場」。我們在本年度亦為本地中小企搭建了多元化的展銷平台，助力其拓展市場。其中，我們值新年期間在上葡京及十六浦戶外廣場舉辦新春市集，並在「澳娛綜合澳門國際龍舟賽」期間，於南灣水上活動中心與雅文湖畔商業街舉辦嘉年華，為中小企提供了產品展示的寶貴機會。

為進一步加強對本地中小企業的扶持，我們於「澳門國際品牌連鎖加盟展 2024」活動期間參與多場「商貿對接專場」，更與兩家本地中小企簽約合作。同時，我們舉辦「澳娛綜合商業配對交流午宴」，助力本地企業成長和拓展商機。

我們在 2024 年成立「澳娛綜合中小企學院」，提供業務相關經驗分享會、行業需求標準講座及工作坊等活動，進一步賦能本地中小企業。共有 186 家中小企業參加了我們每月舉辦的專題工作坊，分享企業可持續發展和網絡安全等主題。此外，我們攜手澳門理工大學合辦「澳娛綜合中小企學院徽章設計比賽」，為新銳設計人才提供展示作品的機會。

年內，我們對澳娛綜合中小企網站進行升級，正式推出「澳娛綜合中小企業平台」，為中小企業提供商業配對和講座的相關資訊。該平台還鼓勵中小企業提交業務更新及新品資訊，以增加與澳娛綜合合作的機會。自 8 月上線以來，已有超過 180 家中小企業通過該線上平台加入「澳娛綜合與本地中小企採購合作計劃」。

6.6.3 為澳門搭建國際橋

在 2024 年，我們專注於加強澳門與全球夥伴之間的國際聯繫。作為澳門歐洲商會年度晚宴的白金贊助商以及法國澳門商會慈善晚宴的黃金贊助商，我們突顯澳門作為中國與歐洲商業和文化交流樞紐的重要地位。

我們還透過贊助和協辦文化活動，以及舉辦相應的延伸性活動，以促進澳門與其他地區的聯繫（詳情請參閱第 6.3.2 章節）。在我們的鼎力支持下，澳娛綜合 Iron Lynx 德利賽車隊積極參與國際賽事，其中，澳門實力賽車手梁瀚昭在林寶堅尼亞洲錦標賽中的傑出表現，助力提升了澳門在全球賽車領域的地位。此外，我們舉辦「澳娛綜合呈獻五人足球友誼賽：葡萄牙傳奇對大灣區飛龍」，強調了澳門作為中葡文化交流橋樑的角色，並在推動體育交流的同時，加強與大灣區及其他地區的聯繫。



關於本報告

澳門博彩控股有限公司欣然呈現其第五份獨立 2024 年《環境、社會及管治報告》。本綜合報告展現了本集團在四大範疇所取得的成就，分別是管治及道德、環境管理、優秀團隊和社區發展基石。這四大範疇推動著澳博控股的長期可持續發展。

匯報標準

本 ESG 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列出的四項匯報原則編寫本報告以確保有效披露。

重要性

為識別對我們的營運和發展具有重大影響的環境、社會及管治事宜，我們於 2024 年委托第三方顧問與我們主要的內部及外部持份者進行深入的溝通交流。根據這些議題對持份者和我們的業務目標的相關性及重要性，我們對所有議題進行優次排序。透過這一全面的過程，我們能夠聚焦並應對對於本集團影響最為重大的議題，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。

平衡

為全面展現本集團在可持續發展方面所做的努力，我們確保透明地披露我們在環境、社會及管治方面的績效，並不會故意遺漏任何可能影響讀者作出明智決策的資訊。

量化

量化原則透過我們透明地披露環境及社會關鍵績效指標而得到充分的體現。而計算方法、轉換系數以及計算使用的假設則在相應的績效表腳註中明確說明。

一致性

為便於進行有意義的跨年度比較，我們始終堅持遵循一貫的報告框架，同時不斷提升披露水平。本報告期內的報告結構或計算方法並無重大變更。若本報告的報告結構或計算方法有任何顯著變化，我們將在相應的章節作出明確說明。

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於香港及澳門營運範圍內的環境及社會表現。環境表現數據主要包括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⁶。除非另有注明，本報告披露的所有資料及數據涵蓋由 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的報告期間，並於相關及適用的部分提供跨年度數據以作比較。

查閱本報告

本公司將於發佈年報的同時，於聯交所網站 (www.hkexnews.hk) 及澳博控股網站 (<https://www.sjmholdings.com>) 刊發其截至二零二四年十二月三十一日止財政年度的環境、社會及管治報告。本 ESG 報告可於澳博控股網站的「投資者關係」欄目下進行查閱。本報告以中英文版本刊載於本公司及聯交所網站。如有不一致之處，概以英文版本為準。

⁶包括娛樂場（新葡京娛樂場、葡京娛樂場以及回力海立方娛樂場）、酒店（新葡京、澳門上葡京綜合度假村、回力酒店及澳門十六浦索菲特酒店）及企業辦公室

附錄 – 績效表

表 1. 本集團 2024 年及 2023 年的各類排放總量⁹

排放類別	關鍵績效指標	單位	2024 年		2023 年 ²	
			數量	強度 ¹ (單位 / 平方米)	數量	強度 (單位 / 平方米)
廢氣排放 ³	硫氧化物	千克	27.57	3.41×10^{-5}	24.36	3.01×10^{-5}
	氮氧化物	千克	1,752.03	2.17×10^{-3}	1,540.17	1.90×10^{-3}
	顆粒物	千克	317.45	3.92×10^{-4}	274.07	3.39×10^{-4}
溫室氣體 排放	範圍一 ⁴ (直接排放)	噸二氧化碳當量	21,524.44	0.03	19,484.07	0.02
	範圍二 ⁵ (能源間接排放)	噸二氧化碳當量	176,994.96	0.22	170,932.30	0.21
	範圍三 ⁶ (其他間接排放)	噸二氧化碳當量	1,166.60	1.44×10^{-3}	1,013.81	1.25×10^{-3}
	總排放 (範圍一、範圍二及範圍三)	噸二氧化碳當量	199,685.99	0.25	191,430.18	0.24
無害廢棄物	固體廢棄物 ⁷	噸	10,090.70	1.25×10^{-2}	7,073.44	8.74×10^{-3}
	回收廢棄物					
	廚餘	噸	624.65	7.72×10^{-4}	514.64	6.36×10^{-4}
	紙張	噸	276.02	3.41×10^{-4}	215.53	2.66×10^{-4}
	塑膠瓶和 即棄塑膠製品	噸	10.07	1.25×10^{-5}	21.64	2.67×10^{-5}
	其他 ⁸	噸	63.48	7.85×10^{-5}	58.72	7.25×10^{-5}

- 2024 年的該強度是通過將廢氣、溫室氣體和其他排放物分別除以本集團在 2024 年的總建築面積 808,806.03 平方米而得出，由於海島娛樂場於 2024 年前停止營運，因此未包含在總建築面積內；
- 2023 年的數量及強度數據來自本集團二零二三年環境、社會及管治報告；
- 本集團的廢氣排放僅包括消耗固定源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）僅包括堆填區處置紙張廢物所產生的溫室氣體排放（類別五）—351.57 噸二氧化碳當量；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（類別三）—815.03 噸二氧化碳當量；
- 2024 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；
- 其他回收廢棄物包括金屬、玻璃、電池、廢食油、電燈膽、肥皂及鋁罐；以及
- 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》。

表 2. 2024 年及 2023 年的資源使用總量⁴

資源使用	關鍵績效指標	單位	2024 年		2023 年 ²	
			數量	強度 ¹ (單位 / 平方米)	數量	強度 (單位 / 平方米)
能源 ³	電力	千個千瓦時	291,112.06	0.36	280,654.91	0.35
	天然氣	千個千瓦時	25,981.97	0.03	22,420.57	0.03
	汽油	千個千瓦時	2,484.65	3.07×10^{-3}	2,460.73	3.04×10^{-3}
	柴油	千個千瓦時	40,163.62	0.05	40,795.58	0.05
	液化石油氣	千個千瓦時	12,497.90	0.02	11,827.55	0.01
	總能源消耗	千個千瓦時	372,240.19	0.46	358,159.34	0.44
淡水消耗量	水	立方米	2,640,165.12	3.26	2,238,347.00	2.76

- 2024 年的該強度是通過將 2024 年本集團消耗的資源量除以本集團在 2024 年的總建築面積 808,806.03 平方米而得出，由於海島娛樂場於 2024 年前停止營運，因此未包含在總建築面積內；
- 2023 年的數量及強度數據來自本集團二零二三年環境、社會及管治報告；
- 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. 2024 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¹

性別		年齡組別					總數
男性	女性	18-30	31-40	41-50	51-60	61 或以上	
9,597	10,465	2,256	6,189	6,114	5,323	180	20,062
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			
20,048	14	17,632	2,199	231	20,062		
地區 (地區 / 員工人數)							
香港 – 辦公室 / 50				澳門 – 辦公室 / 1,907			
澳門 – 酒店 / 3,809				澳門 – 娛樂場 / 14,296			
總數：20,062							

- 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. 2024 年按年齡組別、性別及地區劃分的員工流失率¹

	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	1,106	1,109	527	677	330	647	34	2,215
員工流失率	12%	11%	23%	11%	5%	12%	19%	11%

地區

地區	員工流失人數	員工流失率
香港 - 辦公室	13	26%
澳門 - 辦公室	280	15%
澳門 - 酒店	590	15%
澳門 - 娛樂場	1,332	9%

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 2024 年離職人數除以 2024 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. 2024 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¹

	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	7,176	7,382	12,713	1,612	233	14,558
受訓員工百分比	49%	51%	87%	11%	2%	73%

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 2024 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. 2024 年本集團員工按性別及職位類型劃分的受訓時數¹

	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	
受訓時數	417,148.79	467,987.76	788,718.97	90,929.58	5,488.00	885,136.55
平均受訓時數	43.47	44.72	44.73	41.35	23.76	44.12

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，報告期為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「報告期」）。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
A. 環境					
A1: 排放物	一般披露	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： (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。 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。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	GRI 2-27, GRI 3-3 (c), GRI 305, GRI 306	環境管理	45-82
	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—績效表	137
	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—績效表	137
	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。	74
	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	137
	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	45-82

A1: 排放物	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	45-82
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	45-82
	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	138
	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	138
	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	45-82
	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	45-82
	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）每生產單位估量。	GRI 301-1	製成品所用包裝材料於本集團業務而言不適用。	N/A
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	45-82
	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	45-82
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	47-55
	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	47-55

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	83-97
	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	138
	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	139
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	98-102
	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	99
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	N/A	優秀團隊	99
	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	98-102
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	103-108
	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	139
	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	139

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	84
	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	92
	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	92
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	41-43
	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	42
	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	41-43
	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	41-43
	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	41-43
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	25-44
	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。	N/A

B6: 產品責任	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	34-36
	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。	N/A
	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	38-38
	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	40-41
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	30-33
	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	30-33
	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	30-33
	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	30-33
社區					
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	109-135
	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	109-135
	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	109-135

* 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，摘取自「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。



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

