



MGM CHINA HOLDINGS LIMITED
美高梅中國控股有限公司

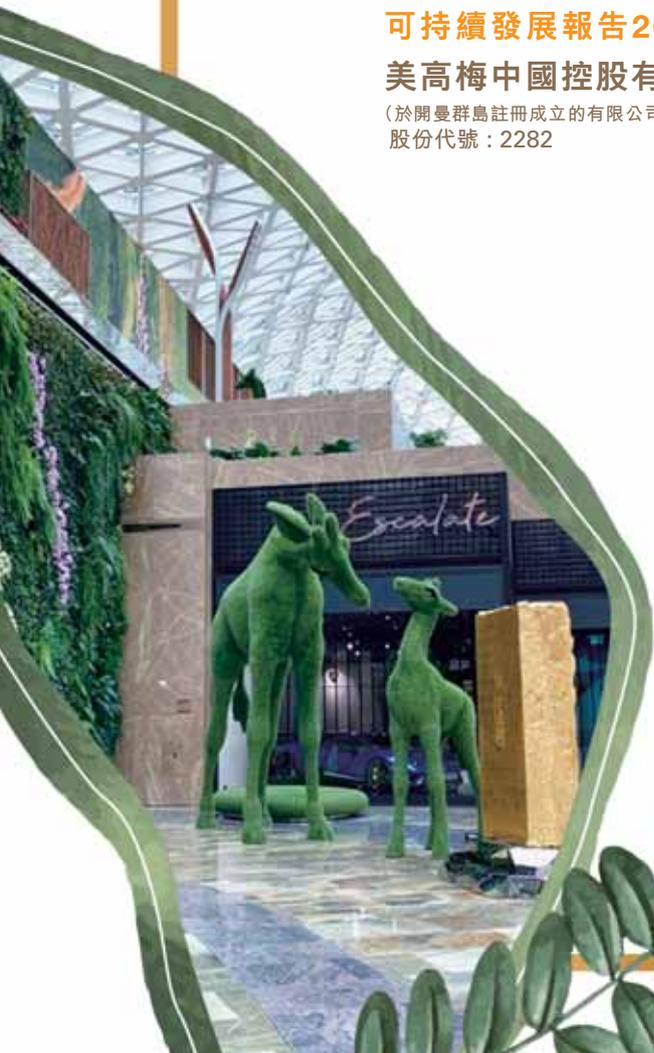


今天開創明天

可持續發展報告2020

美高梅中國控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：2282



目錄

主席寄語	2
關於本報告	6
關於美高梅中國	7
可持續發展概覽	10
 我們的可持續發展方針	11
 建立更好的團隊	27
 塑造更好的社區	47
 共建更美好的地球	65
 促進客人和合作夥伴關係	92
主要嘉許、獎項及會籍	106
表現數據摘要	108
GRI標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引	115

主席寄語



2020年是充滿挑戰與變化的一年，也是我們的可持續發展工作備受考驗的一年。在這個艱難時期，美高梅中國與社區保持緊密聯繫、攜手同行，堅定不移地保護澳門家園。我們衷心感謝澳門政府、前線工作人員和醫護人員在COVID-19疫情期間每天為民眾的安全而奮鬥，以及我們忠誠的團隊成員與我們並肩前行，一同迎接疫情帶來的全新挑戰。我們亦向美高梅中國合作的社區成員及合作夥伴致謝，大家共同努力讓澳門在此特殊時期成為世界上最安全的城市之一。

我們應對疫情的措施證明了美高梅中國在可持續發展管治方面的能力。秉承可持續發展的方針及基於穩健的管治架構，我們經受考驗並持續支持及推行多項抗疫工作，促進常態恢復。依靠我們團隊成員的力量和與社區合作夥伴的聯盟，美高梅中國於2020年透過中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室向湖北省捐贈2,000萬澳門元，創作2,000多幅窩心畫作向身在武漢抗疫最前線的醫護人員表達心意，及捐贈600,000個口罩予澳門特區政府及本地社區組織。



我們亦推出了「美高梅中小企抗疫支援計劃」，豁免零售租戶一個月的基本租金。自疫情爆發以來，我們首要任務是確保團隊成員及客人的安全與福祉，並克盡己任，成為可信賴的企業。緊隨澳門政府為減輕病毒傳播頒佈的命令，我們迅速實施廣泛的衛生及社交距離措施，包括限制賭桌數目及角子機間距、體溫檢查、口罩防護以及須透過澳門健康碼系統提交健康申報。假若沒有團隊成員的奉獻，這些措施亦無法順利實行。

去年為世界敲響了警號，令我們充分意識到，只有兼顧地球、社區和經濟繁榮的商業模式才是最為可持續之路。





自開業以來，美高梅中國一直以「今天開創明天」的可持續發展願景為核心，指引我們的營運方向。我們多年來致力履行企業公民責任，與澳門團結一致，共度難關，堅定不移地推動澳門的全面復甦。

作為我們可持續發展之旅的重要一步，我們欣然發表美高梅中國首份獨立的可持續發展報告。報告進一步提升我們可持續發展管理的透明度和問責制，以及與持份者的溝通，並重點介紹了我們的關鍵活動和措施，更表明了我們要成為業界可持續發展典範的雄心。

今年，我們在可持續發展管治方面取得了更多進展，重新審視和擴大了可持續發展委員會並加強了我們的可持續發展框架。框架目前涵蓋人才、社區、地球、合作夥伴及賓客以及可持續發展管治等五個支柱，使我們能夠更加專注在最重要的議題。我們的可持續發展方針不僅包括美高梅中國的內部流程和人員，更涵蓋我們的持份者和其他領域，為我們運營所在的社區實現「今天開創明天」的美好願景。

為此，我們今年進行了全面而獨立的持份者參與活動，邀請了超過780名內部及外部持份者參與，這使我們能夠更全面透徹地了解持份者的期望，並在當中甄別最重要的議題。我們堅信，與持份者保持長久的夥伴關係是我們目前及未來成功的基石。

除此之外，我們持續提升客人的滿意度及推動澳門旅遊業的發展，配合澳門政府最新的「旅遊+」概念，進一步將澳門發展為世界級旅遊目的地。同時，我們亦積極支持澳門政府的旅遊復甦計劃「澳門心出發」以及在內地舉行的「北京澳門周」大型路展。自2007年成立以來，我們一直以原創、創意及創新為核心推廣文化旅遊。多年來，我們於藝術及娛樂項目方面投入數十億元，累計觀看人次逾10億，全球受眾更超過1.5萬億。

過去一年，我們最引以為傲的成就包括美高梅中國在澳門的社會影響和可持續發展努力獲得國際認可。我們共獲得29項人力資源榮譽，包括美國

人才發展協會頒發的最高榮譽「2020最佳卓越學習組織獎」和最佳東方頒發的「2020最佳僱主」。我們特別榮幸能成為澳門首間榮獲「2020亞太旅遊協會金獎」中「人力資源發展大獎」的綜合度假村及酒店營運商。儘管受疫情影響，我們趁機會加強提升團隊成員的技能。年內，我們的培訓時數超過460,000小時，平均每個團隊成員的培訓時數超過44小時。

此外，美高梅中國亦致力透過環境管理為地球帶來正向影響。美獅美高梅於2020年榮獲中國綠色建築與節能(澳門)協會頒發的三星級綠色建築運行標識，成為澳門及大灣區首間、大中華區第二間同時獲得中國綠色建築運行標識及中國綠色建築設計標識最高級別認證的巨型綜合建築。通過持續改善，澳門美高梅在2020年成功達到在2013年立下的20%節能目標，更遠超7個百分點；而美獅美高梅自2018年開業以來亦已達到14%的節能。為了進一步提高能源效率，我們亦正努力實現每年2%的標準化節能目標。

毫無疑問，我們可持續發展的願景及壯志，與全球人類為創造更美好未來的目標是相互呼應、如出一轍的，尤其是聯合國的可持續發展目標

(SDGs)。我們透過定立進取的短期及長期目標，引領淨零碳經濟的轉型，全力支持國家實現2030年碳達峰、在2060年實現碳中和的目標。美高梅中國設立的目標包括：澳門美高梅和美獅美高梅於2025年底實現較2019年減排13%之標準化節能目標。我們會對此承諾負責，並將報告我們的進展。

我們對經濟復甦充滿信心，期待於2021年推進我們的可持續發展旅程。為支持和加強澳門的可持續發展，我們致力在運營中注入可持續發展的創新元素，並繼續加強持份者的參與度，以創造長遠的共享價值。我們會繼續加大投資並擴大我們對團隊成員、社區和地球的正面影響，同時深入研究如何以文化旅遊提升客人的體驗。

在過去的一年，雖然人與人之間需保持社交距離，但我們與團隊成員及社區之間的關係卻更加緊密。我們謹此感謝團隊成員在過去一年為支持我們的可持續發展使命所作的不懈努力，亦向客戶及持份者衷心致謝，有賴他們推動美高梅中國向前邁進，繼而共同取得豐碩成果。通過這份報告，我們非常自豪地與您分享我們在可持續發展方面的工作、策略和成就，並期待未來的日子能夠繼續與澳門攜手，共繁榮、同成長。



William J. Hornbuckle

董事長及執行董事

美高梅中國控股有限公司

2021年8月



何超瓊

聯席董事長及執行董事

美高梅中國控股有限公司

2021年8月

關於本報告

此乃美高梅中國控股有限公司(股份代號：2282)(「美高梅中國」或「本公司」)首份獨立發佈的年度可持續發展報告(「報告」)。本報告闡述了本公司及兩個主要物業澳門美高梅和美獅美高梅整體的可持續發展方針、成就和承諾，並重點披露對於我們主要持份者而言至關重要的可持續發展議題。

報告範圍

本報告涵蓋本公司由2020年1月1日至12月31日期間的可持續發展戰略和表現，聚焦於澳門美高梅及美獅美高梅在本公司擁有大部分營運控制權的地區包括澳門、香港和中國內地的業務營運。除了呈報來自澳門業務營運的環境績效數據，本報告同時匯報了澳門、香港和中國內地的社會績效數據。

報告標準

本報告乃根據全球報告倡議組織(GRI)標準：核心選項而編製，並匯報了香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)中的所有披露要求及「不遵守就解釋」條文。

本報告在編製過程中已妥份遵守GRI標準和ESG指引內所載的匯報原則，包括持份者共融、可持續發展背景、重要性和完整性，以及量化、平衡和一致性。本公司確保以準確、平衡、清晰、可比、可靠和及時的方式妥為呈列高質素資訊。我們提供定量數據以及本公司所定義的計算方法和相關術語。我們使用一致的方法計算數據，從而作有效的逐年比較。

本報告亦參考了氣候相關財務信息披露工作組TCFD及SDGs而編製。本公司支持SDGs，並已確定數項最符合本公司營運及可持續發展戰略的具體目標。

為了提高準確性，部分可持續發展績效數據已經由母公司美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。

聯繫我們

我們歡迎您的反饋，您的寶貴意見將幫助我們持續改進。如果您對本報告的內容有任何建議或疑問，請電郵至：sustainability@mgm.mo。

關於美高梅中國

我們的業務概覽

美高梅中國為領先的酒店企業，在大中華發展、擁有及營運兩間綜合度假酒店。秉承着提供優質娛樂及酒店體驗的願景，我們持續致力綻放潛能，成就璀璨。

我們的宗旨是幫助每位員工盡展所長，並發揮產品和品牌組合潛能。我們攜手將藝術與娛樂融入生活，竭誠締造璀璨時刻。

美高梅中國的大多數股權由世界領先國際酒店公司之一的美高梅國際酒店集團擁有。美高梅中國是美高梅金殿超濠股份有限公司的控股公司，而美高梅金殿超濠股份有限公司持有可於澳門經營娛樂場博彩業務的六份博彩批給／轉批給之一。美高梅金殿超濠股份有限公司目前擁有並營運的是澳門美高梅及美獅美高梅。有關我們財務業績及業務營運的更多資料，請參閱本公司的2020年報。

公司簡介



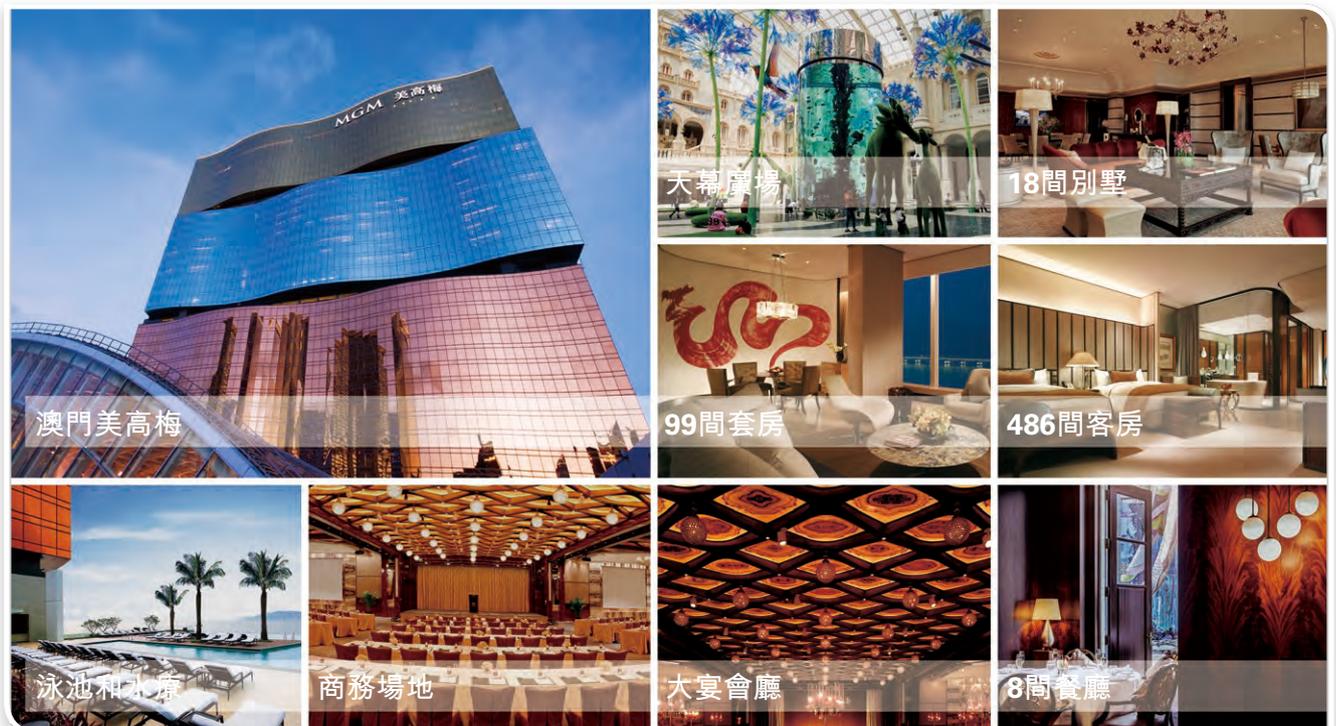
2間綜合度假村



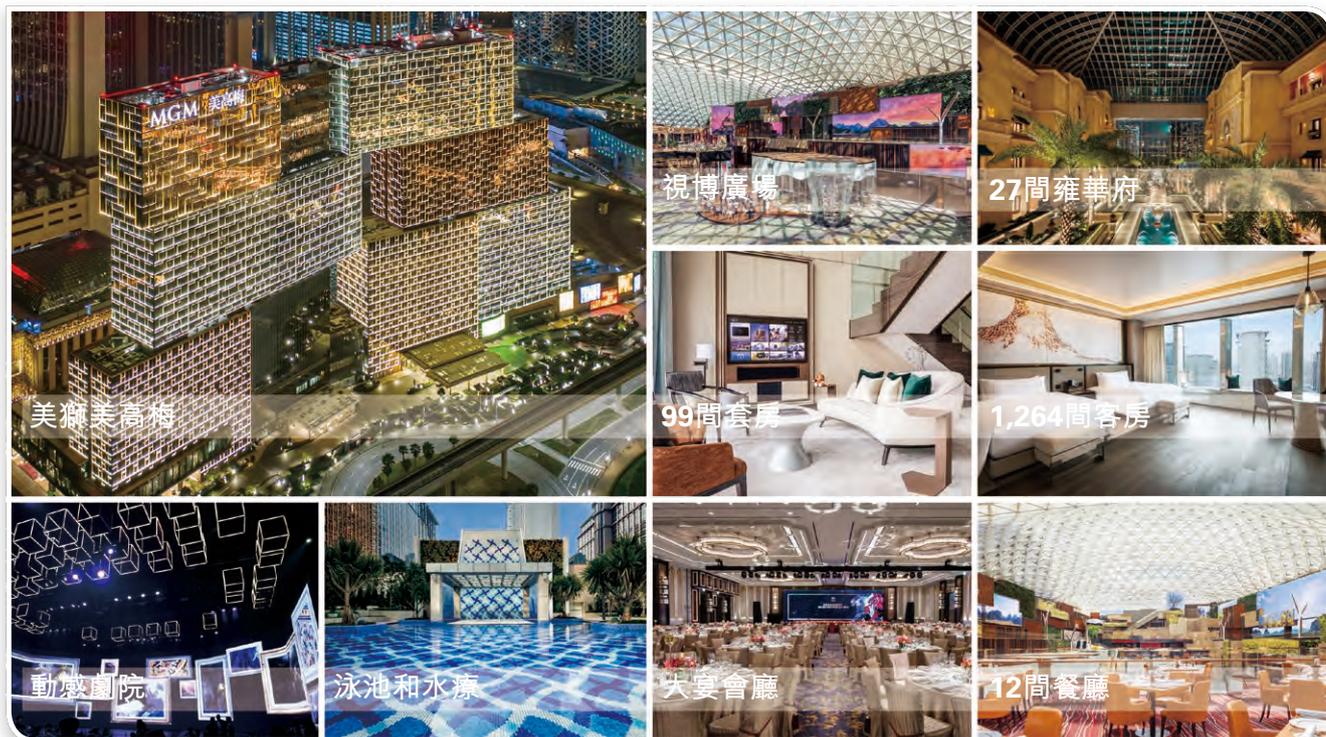
585,683平方米總建築面積



~2,000間房間



澳門美高梅是《福布斯旅遊指南》五星評級的豪華綜合度假酒店，坐落於澳門半島，與豪華品牌零售購物廣場直接相連。其設有約600間客房和套房，配備多項頂級先進娛樂設施，包括5,000平方尺的美高梅展藝空間、八間不同風味的餐廳、零售店、世界級的泳池和水療設施，以及約1,600平方米可轉換的會議區。度假村最為著名的是遊客必訪的天幕廣場，糅合了葡萄牙風格的建築、氣勢磅礴的景觀和環抱陽光明媚的廣場中央8米高的圓柱形美高梅水族館。



美獅美高梅是美高梅中國最新的綜合度假酒店，亦是首個提供極致奢華體驗的國際酒店別墅「雍華府」。酒店於2018年以路氹城的標誌性「珠寶盒」設計首次亮相，建有亞洲首個多元化動感劇院及視博廣場，讓每一名踏入度假村的客人為之驚嘆。美獅美高梅融匯創新，揉合科技與娛樂為客人提供多元藝術及娛樂體驗。其設有約1,400間酒店客房和套房、會議空間、頂級水療中心、零售店及餐廳。美獅美高梅是澳門唯一一家，亦是大灣區首家和大中華區第二家同時囊括三星級中國綠色建築設計標識及運行標識兩項認證的巨型綜合建築及酒店。

願景和核心價值

我們事事追求臻於完美。璀璨的生活態度反映了我們精益求精、惠己及人的信念。我們與每名金獅團隊成員分享共同的文化和願景，矢志讓他們在鼓勵至臻至善的環境中各展所長。我們遠大的目標和核心價值讓美高梅中國在行業同儕中突圍而出，獨樹一幟。



我們的願景 — 成為業內頂尖綜合度假村運營商，提供優質的娛樂及酒店體驗

美高梅中國承諾為所有持份者締造璀璨時刻。我們的團隊成員以團結、信誠、優(T.I.E)的核心價值為引領，致力提供業內頂級服務，從而滿足持份者的期望。我們身為負責任的傑出企業領導者，將繼續建立及投資強大的人才庫，以進一步發展澳門的旅遊業。

我們的核心價值



團隊合作

實現有效的成果，
建立團隊精神並
互相祝賀彼此的成就



誠實互信

忠於誠信並建立互信



表現卓越

創新及優化服務
以滿足他人的期望

在COVID-19時期下的可持續發展營運

2020年，COVID-19疫情對全球各地造成嚴重打擊，對我們的業務構成多方面影響，當中最為嚴重的影響是致使澳門美高梅及美獅美高梅的大部分業務在今年年初暫停營運。為度過艱難時刻，美高梅中國多措並舉，以減低COVID-19帶來的影響，並探索各種恢復及經營業務的方法，在新常態下應對多變的客戶期望及營運標準。

美高梅中國將繼續將持份者的健康與安全置於首位，為客人帶來創新體驗及賣點，為受影響的社區提供支援，並與澳門政府合作遏制疫情。在各方共同努力下，我們為增強社區的抗疫能力竭誠奉獻，全力支持澳門旅遊業復甦，矢志未來在澳門為持份者締造一個又一個璀璨時刻。

可持續發展概覽

團隊發展



逾 **10,300**
名團隊成員



來自 **33** 個
不同國家



接受培訓時數逾
460,000 小時



女性與男性僱員比例為
1:1.083



獲國際及地區
知名機構頒發 **29** 項
人力資源相關獎項



逾 **8,100** 名
團隊成員接受工作環境
健康及安全培訓



網上學習平台提供
超過 **6,500** 個
學習課程



環境績效



相比2019年，
能源消耗密度



相比2019年，
用水密度



相比2019年，
溫室氣體排放密度



大灣區 **第1家** 獲得
三星級綠色建築設計和
運行標識的酒店



廢棄物回收量
逾 **410** 噸



綠色採購開支達
2,290 萬澳門元



社區投資



逾 **1,800** 名義工



貢獻逾 **20,600** 小時
於社區服務



向多個社區計劃捐款約
3,200 萬澳門元



受惠人數
超過 **7,700** 名

客人及合作夥伴



與逾 **2,800** 間
供應商合作



52.9% 的
供應商來自澳門



酒店入住後調查的
整體客戶滿意度評分
達 **4.4/5**



澳門美高梅三度獲得
《福布斯旅遊指南》
五星評級

我們的可持續發展方針



美高梅中國秉承行善積德，積德成善的信念。自 2007 年奠定根基以來，我們一直主動物色和積極探索機遇，以在我們的營運及與持份者的緊密關係中實現可持續發展。

我們的可持續發展方針

市場趨勢、監管標準及持份者期望瞬息萬變，加上減緩氣候變化的需求日益迫切，共同敦促推進企業可持續發展方面的管治。因此，我們秉持高企業道德標準及「今天開創明天」的願景，制定了新的可持續發展框架，以策略支柱專注於對我們最重要的事項，並加強我們在可持續發展工作各方面的管治。

美高梅中國至今在可持續發展旅程中取得的主要成就及亮點：





2018

- 為穿梭巴士車隊添置電動巴士及設置電動車充電站
- 美獅美高梅榮獲三星級中國綠色建築設計標識認證



2020

- 達成澳門美高梅及美獅美高梅的節能降耗目標
- 增加可持續發展委員會成員及整合新可持續發展框架
- 重新審視持份者參與活動及重要性評估
- 美獅美高梅在「中國綠色建築標識」認證體系中榮獲三星級綠色建築運行標識



2019

- 美獅美高梅承諾於2020年前達到19%標量調整節省能源目標
- 成為澳門首家實施無塑膠計劃在旗下餐廳及娛樂場淘汰所有一次性塑膠製品的綜合度假村運營商
- 於澳門採用首個ORCA廚餘處理解決方案



2030

- 將於2030年前達成的目標
 - 於2025年節能降耗13% (與2019年基準相比)
 - 於2030年碳排放達到峰值
 - 於2023年100%使用電動穿梭巴士
 - 於2030年減少90%的瓶裝水消耗 (與2018年基準相比)
 - 於2030年達成100%廚餘分流率
 - 於2030年100%停用一次性塑膠製品
 - 保持全體僱員零工作死亡事故記錄
 - 100%的員工接受勞工權利、多元化、社會共融培訓
 - 金獅義工隊累積義工時數達200,000小時

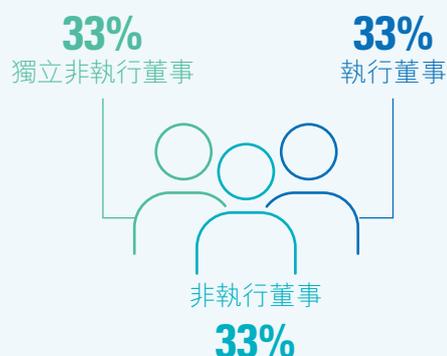


企業管治及商業道德

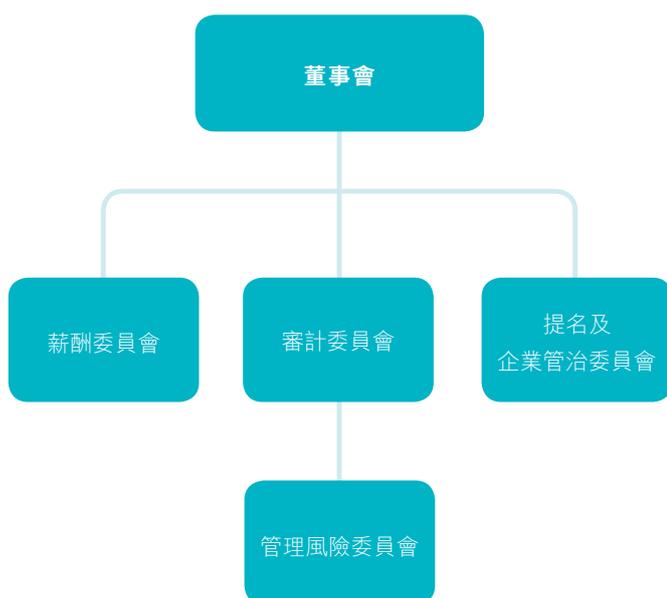
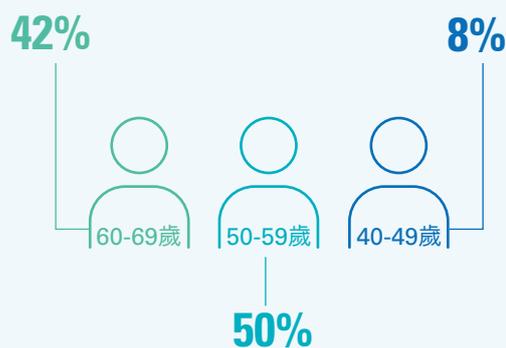
美高梅中國相信，有效的企業管治對提升股東價值及保障僱員、業務夥伴及本公司業務所在社區的利益至關重要。我們致力建立良好的企業管治實務及程序，以實現高道德標準。

作為最高管治團體，董事會目前由12名董事組成。我們確保董事會的組成在知識、經驗及多元化觀點方面取得良好平衡，以符合本公司目前及未來的策略重點。除此之外，我們亦致力提升董事會意見的多元性以涵蓋廣泛層面，包括但不限於性別、年齡、文化、種族及教育背景，我們相信此舉將有助提升業務表現。

董事會組成



董事會年齡分佈



在董事會的監督下，美高梅中國設立了三個董事會層面的委員會，各自肩負不同職責並遵守相應要求，以實現可持續的均衡發展。具體而言，我們高度重視風險管理及內部監控，確保可能會對我們業務營運造成影響的風險得到妥善管理。管理風險委員會於2015年成立，由審計委員會委任並受其監督。董事會已授權執行董事及高級管理層負責本公司日常營運職責，並由本公司各部門執行。有關我們業務及企業管治的更多資料，請參閱我們的2020年年報。

商業操守

誠信是我們業務的核心。作為負責任及值得信賴的綜合度假村運營商，美高梅中國致力於誠信營商，並採取積極的態度推廣公平及符合道德的工作環境。我們已採納載列本公司道德價值及商業原則的商業操守及道德守則、利益衝突政策。操守準則適用於本公司上下每位員工，指導員工如何正確和適當地開展工作。操守準則界定了對各業務方面的期望，包括：

- 反貪腐；
- 使用機密資料；
- 利益衝突；及
- 內幕交易。

我們的反洗錢、打擊資助恐怖主義及打擊擴散資助政策（「反洗錢風險評估政策」）作為指導框架對操守準則作出補充，以確保遵守貨幣交易相關規定及所有適用的反洗錢法律及法規。美高梅金殿超濠的反洗錢合規委員會已制定合規計劃，以盡量降低可能有損我們業務誠信的相關風險。我們致力打擊貪腐，並已制定一套反貪腐指引，向全體僱員傳達相關風險及我們對所有形式的貪腐及勒索採取零容忍態度，確保遵守所有相關反貪腐法律。

我們為所有新入職僱員提供有關道德商業操守的培訓，為所有助理經理及以上人員提供更全面的培訓。董事會亦已接受有關企業管治、關連及須予公佈的交易、法律及監管以及業務等重大主題的內部培訓。

舉報政策

致力維護操守準則及價值觀是我們全體的責任。為確保能夠在嚴格保密的情況下舉報道德問題及潛在的合規問題，我們已設立由獨立第三方服務供應商管理的全天候誠信熱線服務。僱員及其他有意舉報與美高梅中國有關的疑慮或懷疑不當行為、舞弊或違規行為的人士均可使用誠信熱線。除誠信熱線外，僱員亦可匿名向合規主任報告其疑慮或問題而毋須擔心受到報復，合規主任繼而會向獨立合規委員會報告其有關疑慮。任何僱員如對任何違反準則情況有疑慮亦可向人力資源部門匯報。所有收到的資料將以嚴格保密的方式進行保存及處理。

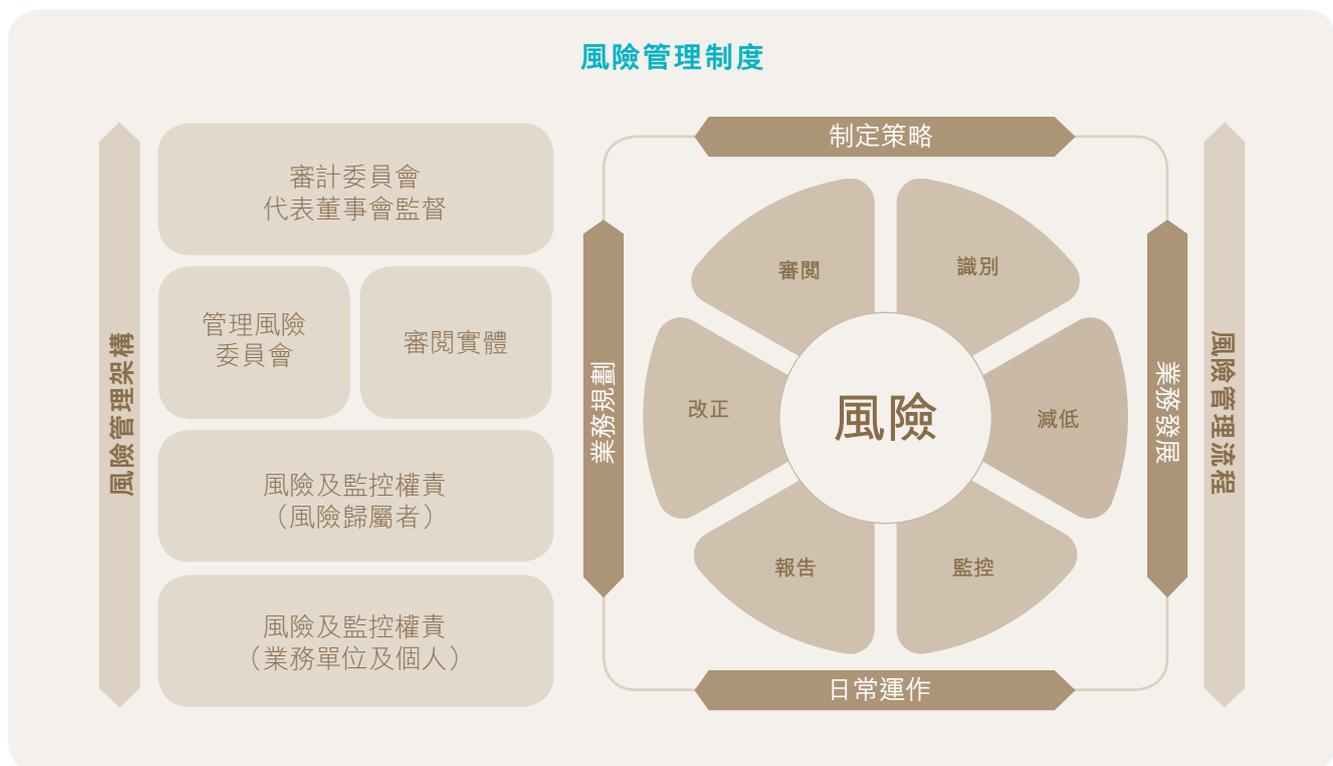
負責任博彩

為保障我們營運所在的社區，我們積極推廣並嚴格遵守政府有關負責任博彩的法規。我們已成立負責任博彩委員會及負責任博彩專責團隊，以應對潛在的博彩相關問題。委員會與內部及外部人士合作，制定及實施一系列負責任博彩措施，以協助賓客作出謹慎決定。有關在美高梅中國推廣負責任博彩的更多詳情，請參閱本報告「促進客人和合作夥伴關係」章節。

提高業務復原力

風險管理是實現可持續及高復原力業務發展的關鍵因素之一。董事會維持及審閱風險管理及內部監控制度的有效性，而管理風險委員會則協助董事會、審計委員會及高級管理層持續監督整體風險管理框架並管理風險，包括員工、策略、財務、業務、營運、信貸、市場、流動資金、安全、物業、資訊科技、法律、監管、聲譽、氣候相關風險及可持續發展相關風險。

管理風險委員會每季度對本公司的風險管理制度進行審閱。所有風險均基於影響／可能性模型進行分析，並劃分為以下其中一個等級：低風險、中低風險、中風險、中高風險及高風險。我們的風險管理制度亦識別有關風險的責任方以及相關審閱方及減低有關風險的任何計劃。



各層級及部門已組成重大危機管理團隊，以迅速處理所有風險。該團隊已建立三級預警機制，各級別風險將觸發本公司在溝通、計劃及策略方面的相應行動。我們定期進行培訓及宣傳，以確保員工對應急事件的處理能力。

作為有效風險管理不可或缺的一部分，穩健的內部監控制度保障股東的投資及本公司的資產。該制度主要用於以下三大用途：

- 及時應對重大業務、營運、財務、合規等風險，以實現本公司的業務目標；
- 保存適當的會計記錄，以提供可靠的財務資料供內部或外部報告；及
- 符合內部政策及相關規則和法規。

我們透過風險管理及內部監控制度確認及管理一系列潛在風險及業務機遇。

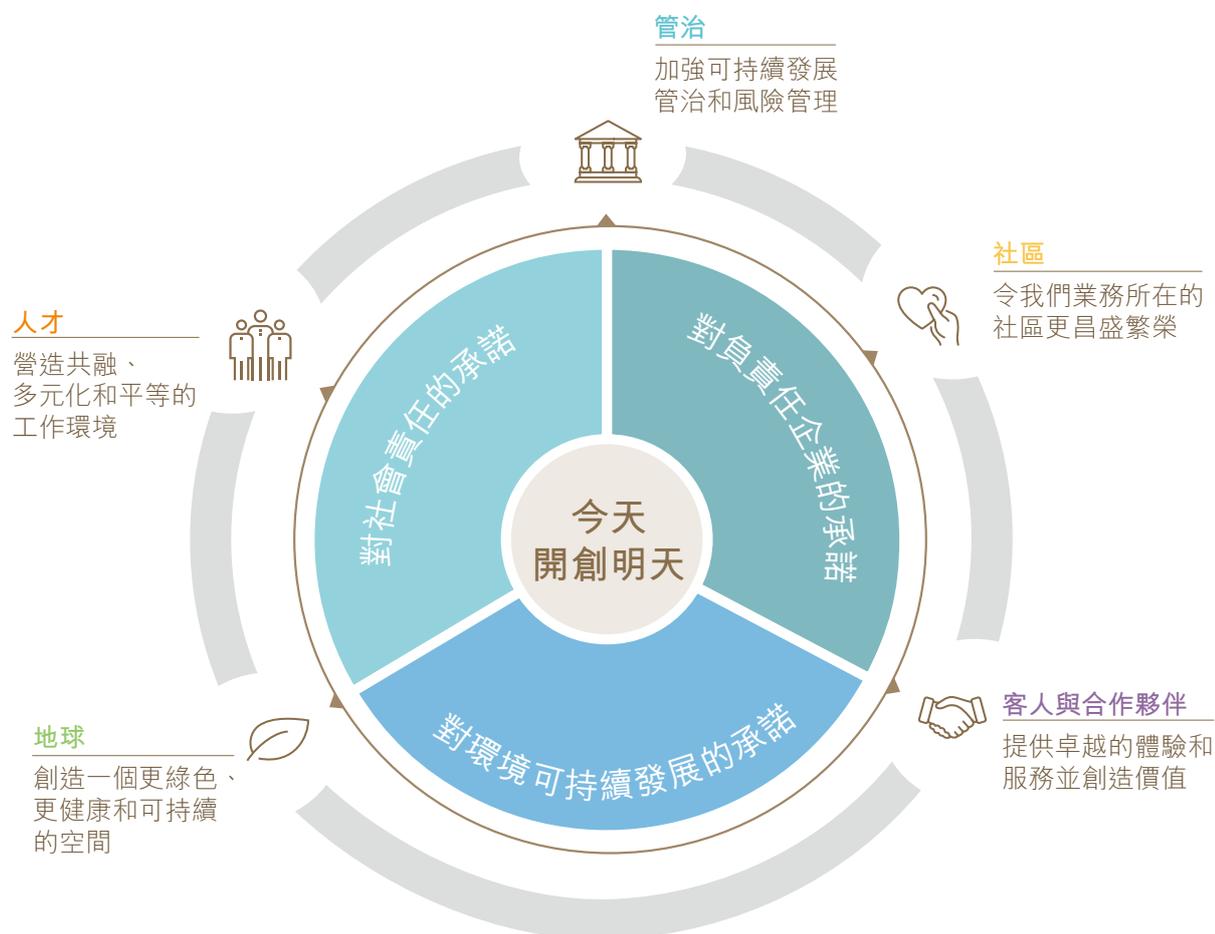
於2020年，美高梅中國因COVID-19疫情遭受前所未有的挑戰，訪澳旅客人數因旅遊限制及隔離措施創歷年新低。在此艱難時期，我們展現出韌性，及時應對挑戰，果斷地採取財務措施來確保業務的持續性。隨著中國內地放寬旅遊限制，我們已制定多項復甦策略以刺激旅客人數。就品牌認知度而言，我們已透過推廣、活動及策略性合作項目加強營銷活動。我們亦專注透過升級酒店客房、餐飲、零售及娛樂組合以及擴充及翻新非博彩區，提升顧客體驗。

可持續發展願景及框架

除了在我們的業務營運、營運所在社區、周邊環境及業務夥伴關係中創造正面、長遠的價值，善盡企業公民責任外，多年來，美高梅中國持續致力實現我們的可持續發展願景「今天開創明天」，考量我們經營業務以來所作每項決定的影響。我們相信以可持續及負責任方式經營業務的穩重文化將帶領我們為業務、社區及澳門塑造更可持續的未來。此外，穩健的可持續發展框架有助我們精簡組織架構並提高生產力。我們透過結合內部政策及策略實踐可持續發展，與聯合國(SDGs)保持一致。

我們相信良好的可持續發展實踐基於完善的政策制定。於2020年，美高梅中國根據市場趨勢、行業慣例及持份者的反饋制定了新的可持續發展綜合框架，更有效地為我們的可持續發展方向及工作制定政策。可持續發展政策框架將我們的可持續發展願景與美高梅中國的宗旨及其在三方面的承諾的核心價值保持一致：**負責任企業、社會責任及環境責任**。為履行這些承諾，美高梅中國將**人才、社區、地球**及**客人與合作夥伴**置於可持續發展策略的核心，同時以**管治**為業務、環境及社會帶來可持續價值。

美高梅中國尋求與本公司內部各職能部門及外部各界的持份者協同合作，監察履行該等承諾的情況及進展。展望未來，我們將在各重要方面下制定更全面的關鍵績效指標，以監察可持續發展的表現及追蹤進展。



可持續發展管治

在美高梅中國，我們將可持續發展管理融入各級管治層面，從董事會層面及管理層層面委員會以至營運層面團隊及業務單位。美高梅可持續發展委員會(委員會)於2012年成立，由董事會非執行董事擔任主席，推動我們實現可持續發展願景及目標。我們意識到市場對可持續發展的關注不斷提高，因而優化委員會架構，以增強多元性、堅持問責制及順應可持續發展橫跨多領域的性質。因此，委員會在2020年進行重組，成員由七個增至十一個核心部門。

我們設有三個營運層面的團隊，即社區義工團隊、氣候變化與碳管理團隊及綠色生活小組，鼓勵僱員參與社區活動、探索環境改善機遇，並鼓勵及啟發團隊成員幫助我們實現環境目標。

可持續發展管治架構



回應全球可持續發展號召

美高梅中國支持聯合國SDGs，並將本公司的策略及舉措按照9項應對全球挑戰的相關SDGs調整一致。

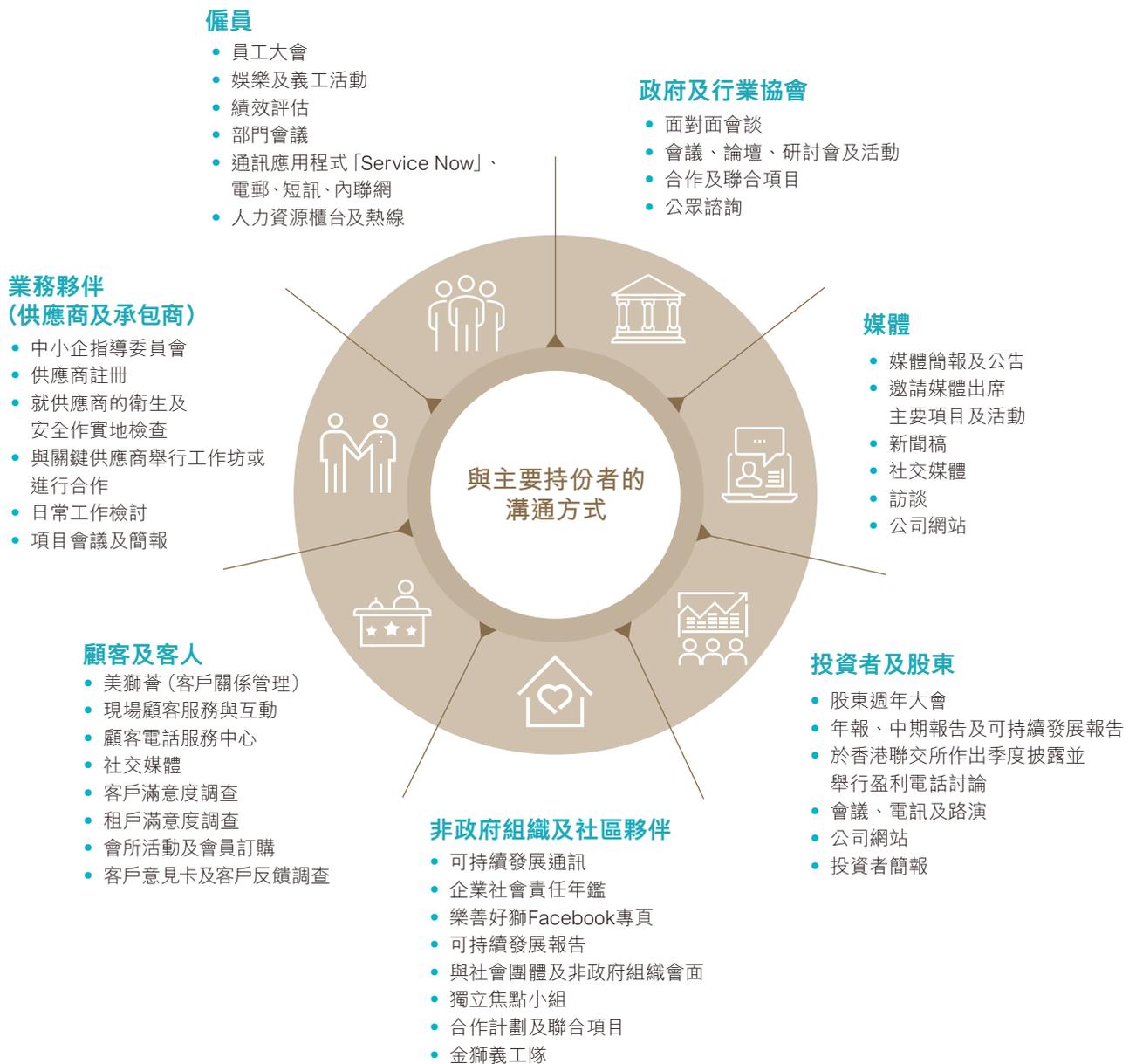
美高梅中國所支持的聯合國SDGs



持份者參與

美高梅中國重視與持份者就可持續發展進行溝通，從而了解各方對公司環境、社會及管治策略和表現的關注及期望。因此，我們定期透過多種溝通渠道，積極創造機會與僱員、業務夥伴、供應商、顧客、非政府組織、社區及股東等不同持份者溝通。我們會充分考慮收集所得的寶貴意見，界定我們的可持續發展方向、策略及報告優次，以確保我們在知情及互信的基礎上作出每項業務決策。

與主要持份者的溝通方式



本年，我們委託獨立顧問進行持份者參與及重要性評估，以重新檢視可持續發展重要議題的優先次序。我們參考AA1000持份者參與標準的主要原則展開一系列持份者參與活動。考慮到美高梅中國的業務營運，我們將所識別的可持續發展趨勢連同國際報告指引納入有關活動，以深入了解持份者對美高梅中國可持續發展表現及策略的意見及期望。


780+

於2020年，我們與不同持份者展開溝通，當中包括委員會成員、僱員、投資者、供應商及承包商、社區夥伴、行業協會、客人、顧客及租戶。



問卷調查



2

焦點小組工作坊



5

深入面談訪問

重要性評估

重要性評估有助於我們識別及優先處理對本公司業務及發展影響最大且對持份者最為重要的可持續發展議題。有關流程概述如下：

第一步：



議題識別

- 依據本公司過往的重要議題，並參考國際報告準則、行業最佳慣例及新興可持續發展趨勢，我們識別了31個可持續發展議題，並將其劃分為六個範疇以作優先排序

第二步：



議題優先次序

- 持份者獲邀透過各項持份者參與，評估議題對本公司的重要度及受持份者關注度進行評級
- 審閱同業的披露慣例以識別行業標準
- 制定重要議題的優先次序清單

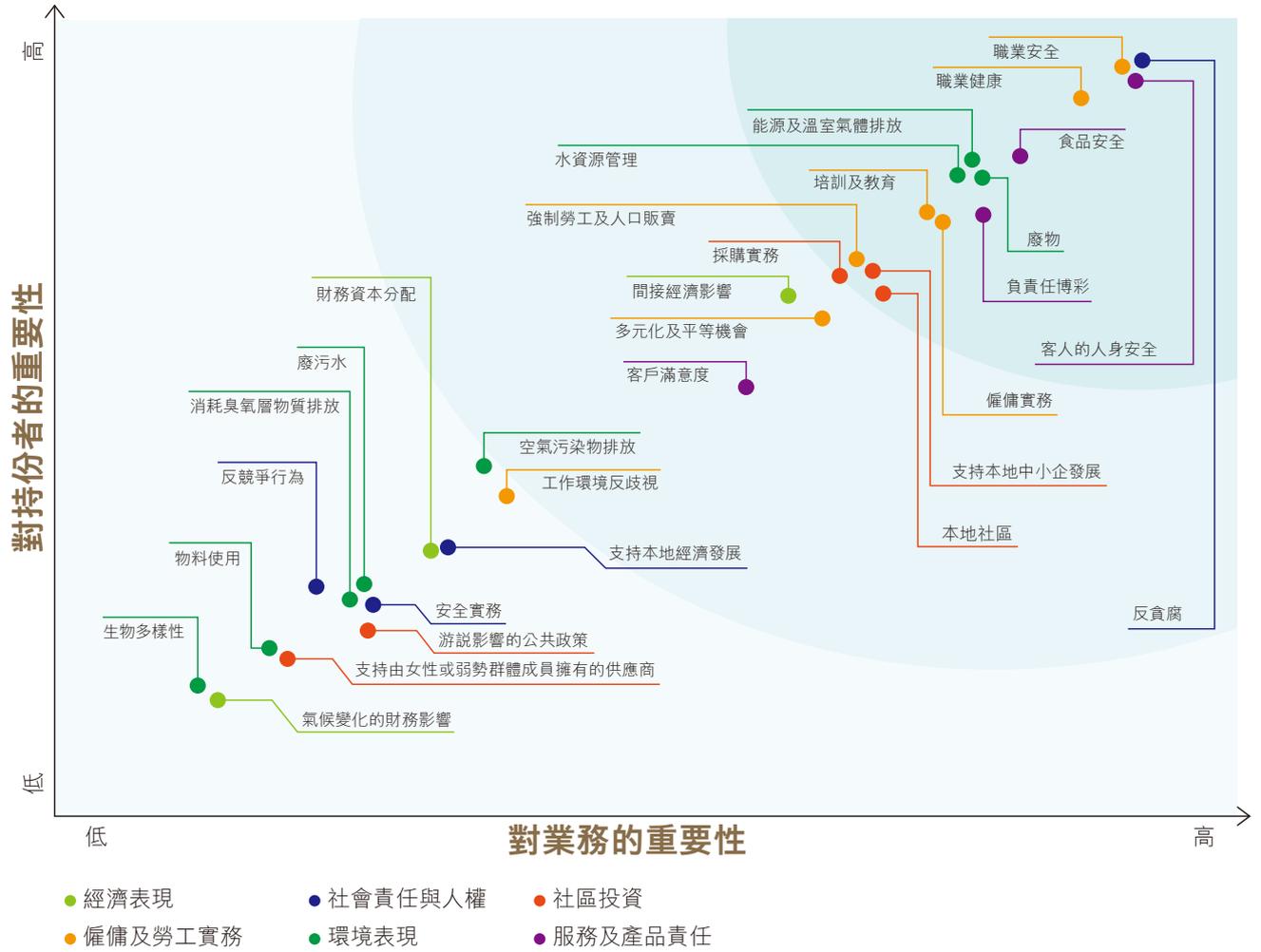
第三步：



核實

- 可持續發展委員會討論及驗證重要議題以作報告及後續策略管理

重要性矩陣



重要議題及其相關範圍

透過評估編製範圍內識別出18項重要議題。在審閱及核實過程中，我們考慮到另外有2個議題(氣候變化的財務影響及支持本地經濟發展)亦對本公司業務意義重大。此外，商業道德、數據隱私及企業管治乃基本原則及業務核心價值，因此亦構成重要議題。

下表列載最終重要議題清單及其相應範圍，當中若干議題已進行重新整合涵蓋合共15項重要議題，以概述整體重要性。

類別	重要議題	影響範圍				
		僱員	非政府組織/ 社區夥伴	業務夥伴 (供應商及 承包商)	客人/顧客	投資者/股東
經濟	反貪腐	🌱		🌱		🌱
	間接經濟影響	🌱	🌱	🌱		🌱
環境	氣候變化及能源管理 ¹	🌱	🌱	🌱	🌱	🌱
	廢物	🌱	🌱	🌱	🌱	🌱
	水資源管理	🌱	🌱		🌱	🌱
社會	職業健康與安全 ²	🌱	🌱	🌱		🌱
	培訓及教育	🌱				🌱
	僱傭實務	🌱				🌱
	多元化及平等機會	🌱	🌱			🌱
	強制勞工及人口販賣	🌱		🌱		🌱
	採購實務	🌱	🌱	🌱	🌱	🌱
	客戶滿意度	🌱		🌱	🌱	🌱
	客戶健康與安全 ³	🌱		🌱	🌱	🌱
	負責任博彩	🌱	🌱		🌱	🌱
	支持本地社區 ⁴	🌱	🌱	🌱		🌱

¹ 重新整合「氣候變化的財務影響」與「能源及溫室氣體排放」。

² 重新整合「職業安全」與「職業健康」。

³ 重新整合「客人的人身安全」與「食品安全」。

⁴ 重新整合「支持本地經濟發展」、「本地社區」與「支持本地中小企發展」。

持份者意見與我們的回應

本年度進行的一系列持份者參與活動，當中挑選了持份者的反饋，並作出下列相關回應：

可持續發展管治及策略

持份者希望了解更多有關美高梅中國的可持續發展策略、政策、表現及目標。

持份者反饋

今年，我們正在重新審視可持續發展策略及框架，重整委員會組成，並透過各項持份者參與，重新檢視可持續發展議題的優先次序。我們了解得知持份者對企業可持續發展披露有極大的興趣，故將透過發佈獨立報告以及計劃和中長期目標來提高透明度。有關我們措施的更多資料，請參閱「[我們的可持續發展方針](#)」章節。



我們的回應

氣候變化及能源

持份者認同，美高梅中國一直致力於綠色建築及能源優化計劃，並期待美高梅中國於2030年前升級行動以實現碳中和或採用清潔能源。

持份者反饋

應對氣候變化無疑需要集體行動，我們勇於站在最前線，奮起迎接挑戰。我們不斷努力提高能源效益，探尋在營運中融入綠色措施的新機遇，並矢志在業務發展的路上，與中國於2030年前達到碳排放峰值及於2060年前實現碳中和的目標接軌。有關我們措施的更多資料，請參閱「[共建更美好的地球](#)」章節。



我們的回應

廢物管理

持份者有興趣了解美高梅中國如何管理其產生的廢物，尤其是廚餘，並期待美高梅中國在廢物回收方面採取更進取的措施。

持份者反饋

我們檢討營運以避免不必要的消耗，並在丟棄資源前尋求有意義的使用方法。此外，我們繼續發掘及擴展我們在營運中可回收重用及循環再用的物品類型。我們訂有循環再用計劃以減少廢物，包括紙張、塑料、電子廢物、食用油等。為了解決廚餘產生的問題，我們亦率先在澳門安裝首部ORCA廚餘處理機以處理廚餘。有關我們措施的更多資料，請參閱「[共建更美好的地球](#)」章節。



我們的回應

供應鏈管理

持份者了解美高梅中國多年來對本地中小企的支持及合作，並希望美高梅中國能夠推出更多有關發展計劃、採購標準以及環境及社會偏好的研討會及工作坊。

持份者反饋

我們與業務夥伴緊密合作，在我們的價值鏈中推廣負責任的實務。我們致力協助中小企打入中國內地以至全球市場，並為本地創意工業打開與我們合作的大門。美高梅中小企業委員會自2015年成立以來一直優先考慮本地採購，目前我們的採購開支總額中超過85%是與澳門本地企業的交易，並有超過23%是與本地中小企的交易。美高梅中國為中小企提供一系列防疫措施，共度時艱。

有關我們措施的更多資料，請參閱「[促進客人和合作夥伴關係](#)」章節。



我們的回應

社區投資

持份者認可美高梅中國為年輕一代提供各種機會的努力。同時，持份者希望美高梅中國能夠透過企業社會責任活動，提高青少年的環保及社會共融意識。

持份者反饋

我們致力為本地青年提供實習計劃等就業機會，並與學校及教育機構合作舉辦社區服務活動，鼓勵年輕一代回饋社區。

我們亦為本地青年人創造非凡體驗，如推出美高梅一日學習體驗及小匠人系列，旨在讓年輕一代了解專業精神及文化。

未來，我們將就可持續發展議題探尋更多與不同持份者合作或參與的機會。

有關我們措施的更多資料，請參閱「[塑造更好的社區](#)」章節。



我們的回應

建立更好的團隊



團隊成員是我們最寶貴的資產，他們對酒店業充滿熱誠，致力於提供優質服務，與我們秉持共同願景及目標，將藝術和娛樂融入生活。作為本公司的主軸，員工除了推動我們的業務增長外，亦鞏固了我們作為領先度假村運營商的品牌。我們的願景是凝聚優秀人才以成就璀璨時刻，竭力挽留業內最優秀的人才，幫助他們盡展潛能。我們旨在營造一個最共融和愉快的工作環境，讓團隊成員不僅能享受到全面的福利，亦能尋求增進職業發展的機遇。



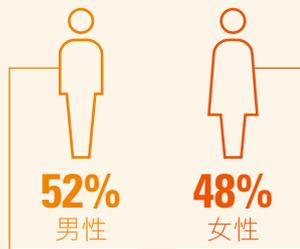
團隊

人力資本

團隊簡介

團隊成員是我們企業文化的核心。我們用心栽培了一支強大和多元化的團隊，當中擁有超過10,000名團隊成員，以支持我們的發展及營運。

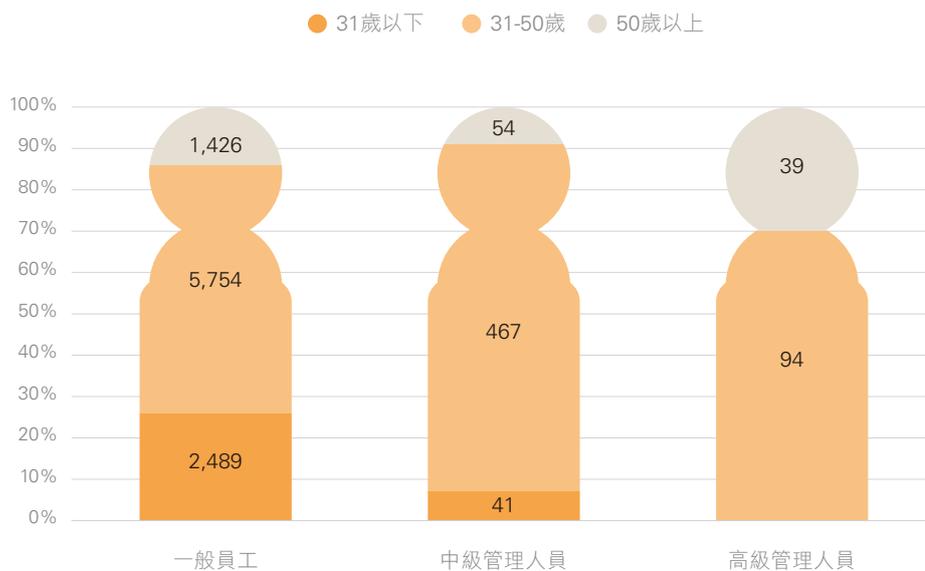
按性別劃分的員工比例



按地區劃分的員工總數



按年齡組別和僱員類別劃分的員工總數

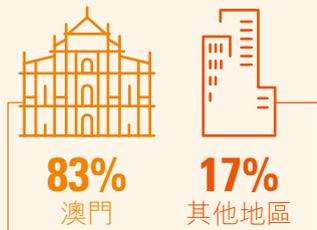


人才招募

作為大中華地區領先的度假村運營商，我們依賴表現優秀的員工為客人提供最非凡的體驗。我們的人力資源政策旨在吸納及挽留致力於提供優質服務的專業人才，為客人打造無與倫比的體驗。

美高梅中國全力支持澳門政府將澳門打造成大灣區旅遊教育及培訓中心的發展計劃，並致力於培育有志投身於旅遊及酒店業的人才。

來自本地及其他地區的高級管理層⁵的百分比



按地區劃分的新聘員工總數



獎勵及挽留人才

我們提供富競爭力的薪酬及福利待遇以吸納及挽留人才。我們的理念是向合資格員工提供有價值、公平及全面的福利，並支持員工的專業發展，以助他們在職業生涯內的發展。

我們提供的福利待遇包括醫療保險、公積金及酌情花紅，以獎勵表現優秀的員工。我們亦提供各種休假權利，如婚假、產假及育嬰假等，讓員工可以靈活地平衡其工作及家庭責任。

⁵ 總監及以上的員工被視為自本地(澳門)聘用的管理層。

為激勵我們的團隊成員發揮最佳表現，我們不斷革新及調整所提供的薪酬及福利待遇。我們參照客戶會籍計劃美獅薈調整了薪酬及福利架構，從而以更靈活的方式獎勵團隊成員。團隊成員憑藉出眾的表現、客人或工作部門的嘉許、資歷、成就及參與可持續發展活動獲取積分，並可享有美獅薈僱員計劃的福利，包括度假村內使用的獨家折扣及獎賞積分，亦可享有200多間店舖及餐廳的特別員工優惠。

為支持及推動團隊成員於職業生涯邁步及發揮所長，我們制定了完善的職業發展計劃。我們每年進行外部及內部薪酬基準評估，並根據具透明度的時間表及晉升計劃審核團隊成員的薪酬。管理層每年對各團隊成員的工作表現及目標設立進行評估，以更了解員工的職業期望。該等措施有助於我們的員工發揮潛能，全方位地拓展他們的職業生涯。除薪金調整及晉升外，在特定項目或活動方面表現突出或表現持續卓越的團隊成員將獲得金獅獎或獅範獎的認可。我們將會在2021年推出新「美高梅待客之道」計劃，透過「璀璨時刻獎」、分享活動及一系列精彩活動提升我們的服務文化。



多元化及平等機會

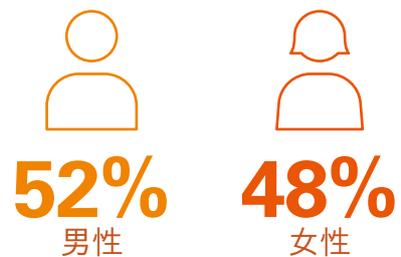
多元化、共融及正面的工作環境亦是挽留人才的關鍵。我們秉持高水平的公平原則，杜絕歧視及不公平待遇在本公司內發生。我們公平對待所有員工，不會因其性別、年齡、族裔、家庭狀況、性取向、殘疾、種族、宗教及任何其他個人差異作出歧視行為。我們希望員工共享同樣的承諾，相互尊重、相互欣賞。

澳門是一個發展蓬勃的旅遊及休閒勝地，我們經常會接觸來自世界各地的客人。為維持全球首屈一指的服務標準，我們建立了由來自不同背景的專業人士組成的多元化團隊，藉此豐富我們為世界各地的客人所提供的服務。不論差異，我們均會積極支持員工精益求精。為進一步推動共融的文化，我們為弱勢人士提供機會，幫助他們發展事業。於2020年，我們有超過40名弱勢團隊成員於本公司不同部門任職，並致力幫助他們發揮所長，追求持續發展。美高梅中國於澳門特別行政區勞工事務局(「勞工局」)及社會工作局(「社會工作局」)合辦的「2019優秀殘障僱員暨識才僱主嘉許計劃」中同時於「僱主」及「僱員」領域中獲得嘉許，亦是美高梅中國第七次榮獲「僱主」領域的嘉許，且第四次有員工獲獎。此外，我們的團隊成員來自不同的國家，展示了我們在加強團隊多元化方面的努力。我們亦致力透過薪酬及職業發展創造平等的工作環境。

肩負人權承諾

作為負責任的僱主，我們絕對尊重所有團隊成員的權利，並公平對待每一位員工。我們對職場歧視及人口販賣相關問題採取零容忍態度。本公司已依據國際通用的價值觀及標準，包括國際勞工組織的《關於工作中基本原則和權利宣言》，編製了《美高梅人權及防止人口販賣政策》，當中涵蓋了反歧視、禁止童工和強制勞工以及民事和政治權利。我們致力遵守並超越有關勞工事宜的最低法定要求。我們與值得信賴且支持我們人權立場的中介機構合作，進行嚴格的背景審查，以避免任何童工或強制勞工的情況發生。美高梅中國的《員工手冊》清楚列明我們的勞工政策及常規，當中涵蓋薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時數、休假、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利。該手冊已透過新員工入職培訓計劃向員工妥善傳閱及傳達。於報告期間，並無發生涉及適用勞工慣例相關法律及法規且對本公司有重大影響的違規事件。

33 個不同國籍，
性別比例為



培育人才

培訓與發展

我們旨在培養具備專業行業知識及技能的團隊，使業務增長得以持續，以保持我們在提供卓越服務方面的聲譽。我們為團隊成員提供一系列的持續發展機會，使他們具備不可或缺的技术及軟技能，如領導能力、建立客戶關係及軟件應用，並提升他們提供優質客戶服務的能力。亦利用我們的市場地位和規模與外部專業人士合作，為團隊成員提供專業技能及職業培訓。

總培訓時數



儘管日常營運受到 COVID-19 疫情的影響，於 2020 年的員工總培訓時數仍達**逾 450,000** 小時，每名員工平均受訓時數為 43 小時。

4,000 多名 團隊成員於年內出席虛擬課堂或參加網上課程。



2020年按性別劃分的 平均培訓時數



女性

42.2 小時



男性

44.5 小時



2020年按員工職級劃分的 平均培訓時數



高級及中級管理層

20.7 小時



一般員工

45.1 小時

綻放更璀璨的自我

「綻放璀璨」計劃是我們至為完善的職業發展項目之一，涵蓋了一系列人才發展機會，旨在全面提升團隊成員對職業的興趣並釋放他們的潛力。



探索學習的樂趣，綻放更璀璨的人生！

Discover the Joy of Learning, Discover a Greater You!

發揮個人及專業潛力

美高梅學院

美高梅學院計劃於2009年成立，提供過千項國際水平的學習課程和活動，涵蓋領導才能、個人發展、客戶服務和運營管理等主題。

美高梅網上學院

美高梅網上學院是一個於2016年成立的電子學習平台，提供**超過6,500個學習課程**，旨在促進自主學習。我們的團隊成員可以隨時隨地接受培訓並跟進其學習進度。

在疫情期間，我們引入了由本地青年創業家約克郡線上學院所打造的虛擬教室，為**4000多名團隊成員**提供了一系列的遙距課程。

發揮職業潛力

美高梅管理專才發展計劃(PRIDE)

美高梅中國屢獲殊榮的職業發展計劃PRIDE於2014年成立。該計劃為具高潛力的團隊成員提供不同培訓方向，為他們在美高梅更長遠的發展做好準備。

該計劃提供全方位的培訓，包括管理技巧、行業研究、跨職能培訓及指導計劃。

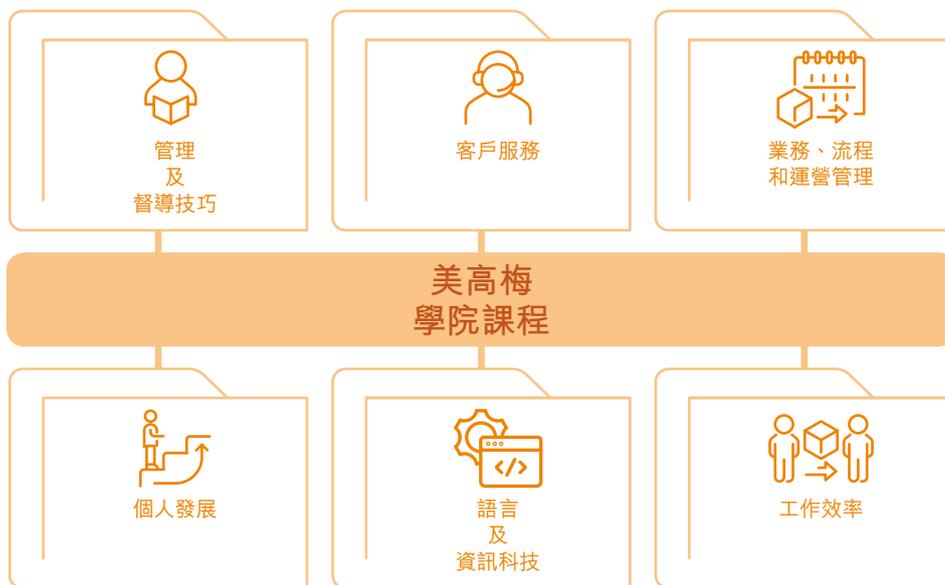
我們為**超過300名參與者**組織了前往美國、日本、新加坡、秘魯等地的海外交流培訓，讓他們有機會向全球一流的運營商和領導者學習。

該計劃於2020年完成了管理、專員及督導3個方向。

美高梅領導培育計劃(MAP)

MAP於2014年成立，是一項專為澳門本地應屆畢業生而設的職業培訓計劃，為對酒店業充滿熱誠的年輕一代提供加入美高梅中國管理級職位的機會。

培訓課程的主要範疇



能入選PRIDER計劃非常榮幸，亦是對自己的挑戰。我非常享受整個PRIDER計劃，尤其是團隊建設、風險管理、批判性思考等活動。這些寶貴的經驗和知識令我更有能力應對COVID-19疫情帶來的挑戰；該計劃賦予我更大的信心帶領團隊渡過難關。我非常榮幸能夠成為Prider，並希望所有新的Priders也能盡情享受這趟旅程。

Antonio Wong - PRIDER / 人力管理經理



與外協作

我們與勞工局、澳門政府旅遊局、澳門工會聯合總會、澳門理工學院及其他教育機構等20多個政府部門及本地組織合作，為團隊成員提供廣泛的教育及職業培訓，發展多元化的人才儲備。

與教育機構合作



澳門理工學院(MPI)

我們與MPI合作，為我們的團隊成員提供博彩管理文憑及管理證書課程，促進受訓員工於酒店業的專業發展。

澳門大學(UM)

美高梅中國與UM為26名中級管理層團隊成員聯合舉辦領導技巧證書課程，旨在發展其領導技能並促進其向上流動。

勞工局專業人員發展系列

我們與勞工局合作，共同舉辦「專業人才培訓系列課程」，吸引逾5,000名團隊成員參加。該系列在「職業質素培訓」、「專業證書課程」及「事業發展計劃」三個不同領域提供多元化的專業培訓。

該系列亦為我們的團隊成員推出嶄新的「餐飲職業質素培訓」，使我們成為首家與勞工局及澳門工會聯合總會共同舉辦有關方面培訓的綜合度假村酒店。



僱員參與及福祉

鼓勵僱員溝通

要在團隊成員間達致協力合作和支持，清晰有效的溝通是不可或缺的。我們採取「開放溝通政策」以鼓勵團隊成員向其直屬上司提出意見及反映，或透過查詢熱線與人力資源團隊的代表安排會面。為確保員工的聲音得以被聆聽及了解，我們已建立完善的申訴及舉報機制，並向團隊成員提供明確指引。我們重視團隊成員的意見及反饋，並積極促進團隊成員與管理層之間的雙向溝通。我們已建立多元化的僱員溝通渠道，包括金獅·生活(本公司內聯網)、人力資源服務處、微信及員工專屬手機應用程式「Service Now」。

利用電子平台與 團隊成員無縫溝通 — Service Now

該應用程式整合了現有的人力資源管理職能，並採用雲端解決方案，為團隊成員提供即時通訊及24小時在線聊天等功能，解決他們的疑問，藉此簡化了員工溝通過程及減少文件處理工序，有助我們以更方便及環保的方式與團隊成員作更好的溝通。



主要特點



全天候24小時人力資源 服務電子平台

隨時隨地提供人力資源服務。



無紙化行政管理

即時查看職位詳情、工資單、申請休假及提交醫療索賠。



即時通知

接收最新公司消息、颱風安排資料以及其他通知，以作出更好的工作安排。



技術支援

尋求資訊科技支援及加快處理工作中遇到的技術問題。

關注員工福祉

為發揮我們人才庫的潛力，我們努力創造一個促進員工健康和福祉的工作環境。我們致力照顧團隊成員的身心健康，除了提供全面的員工福祉計劃及設施外，亦組織了各式各樣的休閒活動予員工及其家庭，希望幫助團隊成員在工作與生活中取得平衡，同時建立團隊的凝聚力、歸屬感及士氣。



另外，作為支持員工的僱主，我們力求在團隊成員有需要時提供最合適的援助，協助團隊成員克服個人困難，保持健康的工作和生活平衡。

僱員支援計劃(「EAP」)



我們的EAP委聘獨立機構為團隊成員提供專業的現場及電話諮詢服務，讓僱員可經此計劃尋求保密及免費的援助。

此外，團隊成員可透過短訊及在線對話與EAP顧問分享其關注事項。

個人福祉與家庭關係息息相關，我們通過「兩心知」面對面互動輔導服務為團隊成員及其直系親屬提供廣泛的資源，以協助解決他們的個人問題。

我們亦關注團隊成員的身體健康。我們的員工保健中心安排了駐場醫生及護士，為團隊成員提供基本醫療及急救服務。我們持續在該中心為團隊成員提供多元化的醫療服務，包括西醫及中醫診症、物理治療及營養師診症。我們的工作場所亦設有休憩區，讓團隊成員可在工餘時間與同事聚首享受休閒時光。我們亦全天候在員工餐廳獅房菜為我們的團隊成員提供美味和營養豐富的膳食。

工作場所的休憩區



休憩區

為團隊成員提供舒適的環境及休息椅子，讓他們可以坐下休息、放鬆身心。



母親專區

24小時的溫馨環境，具有舒適及齊全的設備，以支持重返工作崗位的哺乳母親。



金獅驛站

另一個讓團隊成員放鬆的地方，除了提供免費的即沖咖啡外，亦提供iPad及電腦等設備，讓他們享受休息時間。

為增強團隊成員之間的團隊士氣及活力，我們成立金獅體育隊，連結熱衷於體育的團隊成員，推廣健康有活力的生活模式。金獅體育隊包括龍舟隊、籃球隊、足球隊、羽毛球隊、劍擊隊、乒乓球隊、保齡球隊和跑步隊。我們舉辦及參與不同的體育活動，以展示我們堅毅不屈的精神。各體育隊不僅在不同比賽中取得佳績，隊員之間更培養了深厚的感情。

此外，我們亦透過參與義工活動向社會作出貢獻，以創造更美好的社區，為生活加添精彩。我們成立已久的金獅義工隊自2010年起一直致力投身於社區活動。我們積極鼓勵團隊成員及其親友透過各種途徑向有需要人士伸出援手。



 個案分享

**金獅體育隊 –
於「澳門國際龍舟賽」創佳績**

美高梅中國龍舟隊已連續十二年參加「澳門國際龍舟賽」。於2020年，我們有近60名團隊成員組成龍舟隊，並分為2個分隊參加4個組別的比賽。女子龍舟隊表現尤其突出，在「澳門龍舟賽標準龍舟—女子組—500米」賽事中創下佳績，贏得亞軍，展示我們團隊成員的卓越能力及金獅團隊精神。



龍舟賽講求團隊精神與通力合作。我們參賽隊員的平均年齡為42歲，所以最大的挑戰是提升我們的體力。疫情亦對我們的準備工夫造成相當大的影響，因此我們需要投入更多時間進行培訓。非常高興看到我們付出的努力得到成果，很感謝公司的支持和教練的耐心指導。

Cheng In Han – 荷官



培育文化的欣賞及鑑賞

我們以文化藝術打造品牌。為進一步培養團隊成員對藝術及文化的欣賞及鑑賞能力，我們定期舉辦一系列研討會及工作坊，主題包括國家獨有的工匠精神。

藝術與文化－融入澳門歷史

2020年是澳門歷史城區自2005年7月15日被列入《世界遺產名錄》的第十五週年。為紀念這個澳門歷史上的特別日子，我們推出一系列活動，加深團隊成員對澳門的歷史特色及文化的認識，為推廣澳門傳統文化出一分力。



「美高梅家國情懷系列之澳門歷史城區的形式和發展」專題講座及歷史城區導賞團

我們非常榮幸能邀請澳門理工學院人文及社會科學高等學校校長林發欽教授擔任講座主講嘉賓，啟發我們的團隊成員傳承澳門兼收並蓄的中西文化。此外，我們亦與文化局合作舉辦實用的網上學習課程及導賞團，吸引了近300名團隊成員參加。

向團隊成員灌輸工匠精神

我們聯合廣東省總工會、澳門工會聯合總會推出「粵港澳大灣區工匠精神傳承與培育計劃(澳門)」及舉辦「南粵工匠專場文化講座」，向來自不同機構的300名參加者推廣工匠精神。為將工匠精神融入美高梅中國的人才發展計劃，我們亦為前線團隊成員舉辦由專業講者主講的「工匠精神培訓課程」。



認識國家安全

美高梅一直鼎力支持國民教育，鼓勵團隊成員認識國家安全對澳門及其他地區發展的重要性。

在全民國家安全教育日，我們向團隊成員分享了「國家安全教育展」，該展覽是一個由澳門特別行政區以及中聯辦合辦的360度全景虛擬實境展覽，方便人民深入認識國家安全。

全民國家安全教育日
NATIONAL SECURITY AWARENESS EDUCATION DAY

走進“國家安全教育展” - 360度全景虛擬實境展覽
National Security Educational Exhibition – 360° Virtual Reality Exhibition

請掃描以上二維碼，進入展覽
Please scan above QR code to enter the virtual

Illustration includes: 中華人民共和國萬歲 (Long live the People's Republic of China), 世界人民大團結萬歲 (Long live the great unity of the people of the world), and the MGM logo on the QR code.

職業安全及健康(「職安健」)

確保工作場所的健康與安全是我們的首要任務。我們致力於遵守本地政府建議的職安健標準和相關法律法規，以保障我們的團隊成員和承包商，實現零工傷事故。我們已制定健康和政策及職業健康及安全手冊，指引我們的職場健康及安全實踐。我們向全體團隊成員清楚傳達有關政策及實踐，並要求他們嚴格遵守。我們的職安健常規符合ISO 45001標準及相關規定，以及所有適用的本地法律及法規。安全部門負責識別工作場所的潛在危險及進行工作場所安全事故調查。同時，由中級和高級管理層代表組成的風險及安全營運委員會則於每季舉行會議，以討論及檢討工傷事故的調查結果及相關應對措施。該委員會亦負責促進管理層與一般團隊成員就工作場所及公眾安全事宜進行有效的溝通。

指引及秘訣



本公司向團隊成員提供一系列的健康及安全指引及指示，例如提醒他們正確佩戴防護裝備及於使用前檢查設備，並提醒團隊成員注意潛在危險，避免工傷事故。

工傷事故報告



我們明白預防工傷事故的重要性，認為這是公司每位團隊成員的共同責任。我們高度鼓勵團隊成員向其部門主管報告工作場所的危險或潛在危險。

突發事件應變預案



我們的突發事件應變預案載有清晰指引，指導團隊成員有關火災應急疏散安排。我們已成立保安部，並於緊急情況下向員工提供即時協助。

我們亦制定了流行病防範計劃，當中包括有關流感及疫情應對措施的部門指引。連同澳門衛生局指引，我們的度假村一直進行體溫檢測及健康碼檢測計劃，並定期進行環境清潔及消毒。於2020年，我們營運的物業並無爆發疫情個案，反映了我們計劃及相關措施的成效。

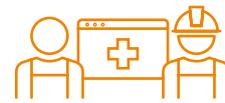
職場健康及安全培訓



我們為不同角色及職位的團隊成員提供職場安全及衛生相關培訓及網上課程。培訓內容包括安全卡培訓及考試，涵蓋食品安全及衛生事宜等主題。除一般培訓外，我們亦為不同營運部門的團隊成員就其工作崗位提供特定的職業安全培訓，以提高他們對特定危險的認知及對相關預防措施的了解。

在疫情下，我們越發注重工作場所的衛生，並將COVID-19疫情相關的主題內容納入我們的網上課程，向員工介紹疾病預防措施及措施。

除正式指引及操作程序外，我們不時舉辦一系列員工活動，以提醒團隊成員職業健的重要性，從而推廣職場安全的文化。



於報告年度內，**8,100多名團隊成員**透過面對面培訓或網上學習課程接受有關職場健康及安全培訓。

支援行業職業安全培訓

我們與勞工局緊密合作，於2017年共同簽署《職業安全健康約章》，並於2018年開展獲廣泛認可的「酒店及飲食業職安卡」訓練課程，加強團隊成員對酒店業的基本安全知識及常見危險的認識，並分享相應的預防措施。迄今，超過5,000名團隊成員已參加此課程，並於通過評估後取得證書。

在我們的努力下，工傷事故錄得大幅度減少，於2019年下降11%，並於2020年下降59%。我們將繼續與各方緊密溝通，以實現零工傷的目標。

因工
亡故率

0

可記錄
工傷率



每200,000工時
1.05宗

「健康職場生活話你知」活動

於2020年，我們與勞工局、澳門工會聯合總會及澳門婦女聯合總會共同舉辦「健康職場生活話你知」活動，本年度主題為「工作零意外，齊齊撐起來」。

該活動包括講座、設計比賽、健身班及路演等一系列休閒娛樂活動，旨在提醒團隊成員職業安全的重要性，以及促進個人身心健康。



「齊心抗疫•貢獻青年力量」分享會

COVID-19疫情對所有人均帶來重大影響。為發揚我們的堅韌精神，向大家灌輸希望，我們於2020年9月25日與澳門青年聯合會共同舉辦「齊心抗疫•貢獻青年力量」分享會，吸引300位團隊成員參加。此活動邀請了澳門青年聯合會主席兼時任仁伯爵綜合醫院醫務主任羅奕龍博士及衛生局高級技術員柯量先生分享他們在澳門對抗疫情的前線經驗，同時鼓勵團隊成員在這個充滿挑戰的時期保持強健的身體和積極樂觀的心態。



塑造更好的社區



「發展城市，建設社區」植根於我們的文化。我們作為企業領導者，肩負責任，關懷他人，尤其當面對充滿挑戰的時期，我們不僅重視團隊成員，更熱衷於改善社區福祉。我們為社區創造共融，並透過社區投資，青年賦權和藝術及文化項目促進城市發展，與社區一同成長，共創更美好未來。



社區

回饋社會是我們的宗旨

儘管疫情於本報告年度仍然肆虐，但我們秉持美高梅中國的企業文化，繼續履行連繫社區、回饋社會的承諾。我們向社區不同群體提供資源，特別是長者、青少年、殘疾人士及貧困家庭。作為澳門社區的一份子，我們參與建構一個和諧共融的環境，締造更好的澳門。我們主要集中於以下三個方面，致力創造更美好社區。



社區投資

我們積極鼓勵團隊成員參與義工服務與本地社區聯繫，並組成一支引以自豪、人強馬壯的金獅義工隊。於2020年，除了超過3,000萬澳門元的現金捐款及實物捐贈外，我們亦致力參與一系列的重點活動，為社區帶來正面影響。

超過 **1,800** 名
金獅義工隊義工參與



超過 **90** 項
社區活動



貢獻逾
20,000 個
義工時數



超過 **7,000** 人
受益



想了解更多有關我們社區參與的資料，請瀏覽我們的
Facebook專頁「樂善好獅」。



歷年以來，慈善捐款都是我們支持本地社區的方式之一。我們本年度的慈善工作重點包括：



連續**第八年**向澳門仁慈堂社服店捐贈**30萬澳門元**，
累計捐贈金額達**230萬澳門元**，資助派發食物籃，惠及
7,900名弱勢社群。

連續**第13年**向澳門同善堂捐贈**60萬澳門元**，
支持提供多項本地福利服務。



連續**第13年**向澳門日報讀者公益基金會捐
贈**60萬澳門元**，支持「公益金百萬行」
活動。

個案分享

「美高梅獅展愛心大行動」是我們衷心回饋社區的禮物，活動於2020年已經連續第九年舉辦，我們與20個社區組織合作，提供廣泛而全面的福利。美高梅團隊成員已為行動貢獻近1,000小時，吸引逾300名青少年及兒童參與一系列窩心活動，其中包括：



「美高梅學習體驗」為青少年提供機會在我們的綜合度假村工作



「『花』盡心思獻關懷」為聖公會澳門社會服務處的女青年提供花藝設計課程。



「美高梅兒童健康日」邀請來自澳門工會聯合總會轄下的工人醫療所專業醫護人員為200名兒童提供免費身體檢查。



「美高梅親子共融曲奇工作坊」讓義工帶同子女與澳門特殊奧運會學員一起烘焙。



「衣物及玩具捐贈」將團隊成員收集的物品透過澳門救世軍及澳門扶康會喜悅市場轉贈予弱勢社群。我們亦推廣「捐血行動」，鼓勵我們的團隊成員捐血。

關懷本地長者

本地長者是我們社區參與的主要目標受益群體之一。「長者健康日」是我們歷年慈善活動之一，至今已舉辦超過10年，專為長者而設。我們邀請了澳門中醫藥學會的中醫師為長者提供一對一的健康諮詢，並派發多款定制中式藥材湯包，滿足不同營養及健康需要。活動當天，美高梅義剪隊亦為長者提供免費理髮服務。這項年度活動自2010年起至今已服務超過1,800名長者。我們一直致力於為長者締造難忘、璀璨時刻。早前，我們亦舉辦了「天幕下的戀人」活動，於美獅美高梅視博廣場為長者夫婦拍攝婚紗照。



我們的慈善活動亦包括「清潔長者屋」，在農曆新年前為長者的家居進行大掃除，還有「金獅義剪」為長者免費理髮，讓他們以新造型迎接節日。自2017年颱風天鴿吹襲後，美高梅中國在每年的颱風季節前都會為長者家居提供安全檢查。今年，我們更加入防疫元素，舉行了「防疫防風齊關懷」活動，幫助長者在颱風季節和疫情期間做好準備。



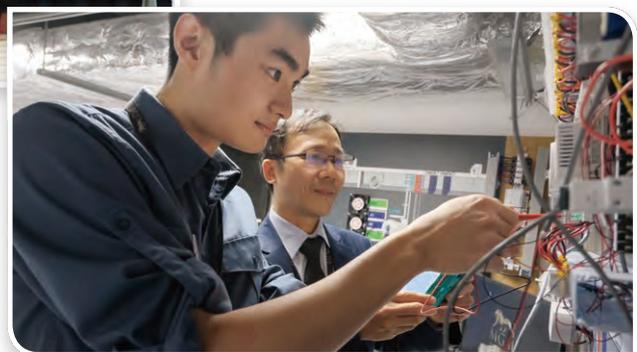
培育下一代

年輕一代是未來的領袖和創新者。因此，我們熱衷於透過不同的體驗機會及發展計劃啟發青少年，激發他們的潛能。我們特別重視培育本地旅遊及酒店業的人才，讓青少年裝備畢生受用的技能，能夠應用在這個行業未來的工作機會上。十多年來，美高梅一直與政府部門及本地機構攜手合作，為本地青少年提供不同的實習計劃。於報告年度，除了支援36位大學生於美高梅各個部門完成六個月的實習計劃外，本公司更特別支持勞工局的「疫境自強，職出前程」職場體驗計劃，為22名應屆大學畢業生提供實習計劃。

美高梅亦是唯一一間連續6年參與教育暨青年局舉辦的「青年善用餘暇計劃」的大型綜合度假酒店，至今逾60名大學生參加計劃。

我們還舉辦了第八屆「美高梅中學生實習計劃」，鼓勵年輕人提早開始職涯規劃。至今，我們已通過這些計劃為超過160名學生創造寶貴的職場體驗機會。

除實習計劃外，我們自2018年起與澳門科技大學酒店與旅遊管理學院合辦「美高梅名廚Ugo Rinaldo廚藝示範工作坊」，向學生分享廚藝技巧及行業見解。我們亦與澳門城市大學推出「美高梅—澳城大青年培養計劃」系列教育項目，於年內為同學舉辦物業參觀及教育分享，接觸並培育更多未來行業人才。



對於剛畢業的我來說，新冠肺炎疫情讓我在過去一年非常困難，所以很幸運能夠得到這個機會獲得在美高梅的工作經驗，亦很感激團隊成員協助我適應全職的崗位。透過這個項目，我學習到更多有關電腦系統、娛樂場營運及溝通技巧的知識，這些知識幫助我取得很大的進步，因此，我非常感謝有這個機會能夠參與這個項目。

Peter Chong – 「疫境自強，職出前程」職場體驗計劃參與者／技術服務專員



邁向多元共融的澳門

除了我們持續進行的義工活動及社區投資外，我們的可持續發展使命還包括建立並貢獻於一個自我推動、生生不息的全面跨界別及領域社會循環系統。因此，我們一直採用公私社合營(PPCP)模式與各方互動，以發揮我們對社會的影響，並塑造一個更多元化、共融的本地社區。

為精神復康者提供專業餐飲職業培訓

為協助精神復康者重投社會，我們與澳門扶康會合作，為其學員提供一系列餐飲相關職業培訓，並由美高梅的餅師及餐廳服務團隊成員教授專業技能，培訓涵蓋基本的服務流程、禮節及廚藝知識。



關注殘疾人士的福祉

為配合澳門政府旨在改善殘疾人士的生活質素而推出的「康復服務十年計劃」，我們贊助澳門街坊會聯合總會開辦的澳門輔具科技資源中心，為澳門首個此類型的一站式服務中心。作為該中心贊助商，我們亦與他們合作，加強推動社會共融。我們舉辦了一系列正確操作及清潔輔具的培訓課程，讓我們在未來的義工活動上能夠提供更貼心的服務。我們更邀請了團隊成員、其家人以及其他社區合作夥伴參觀中心，學習實用資訊，加深對殘疾人士的了解。



以創新的方式服務社區

為了更妥為迎合社區內不同社會群體的需要，我們將嶄新科技及網上平台融入我們的社區服務，並與政府和非政府組織合作，以探索更多創新的服務方式。

流動言語治療服務

「Ü CARE共享巴—社區流動服務車」是大灣區首創的社區言語治療服務車，亦是我們與聖公會澳門社會服務處合作的項目。該服務車在澳門各區的不同地方為有特殊教育需要的兒童提供語言治療服務，包括諮詢、個案轉介及語言發展。



手語網上學習課程

美高梅中國於2019年與澳門政府旅遊局及澳門聾人協會合作，為公眾推出澳門首個手語網上學習課程。除有關日常表達的基本手語課程和澳門旅遊資源外，我們更於本年度與澳門旅遊局及澳門口述歷史學會攜手合作，將網上學習課程擴展至涵蓋澳門歷史及文化的入門系列。該計劃自推出以來，已吸引逾4,000人報名，使學員能夠向全球遊客推廣及分享澳門故事。



個案分享：齊心對抗COVID-19



COVID-19疫情是一個全球健康的挑戰。儘管要在這個艱難的時期迎合全新的營商環境，我們仍不斷關注不同社區團體的需求。除慈善捐款外，我們亦推出多項援助行動及救濟計劃，與社區齊心抗疫。



我們支持澳門政府的
抗疫工作，緊守3C原則，
與社會各界攜手抗疫。

3C 原則



溝通 (Communicate) 聯繫 (Connect) 關懷 (Care)

制定

7 點

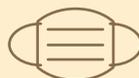
安全計劃

1



量度體溫

2



佩戴口罩
及其他
防疫設備

3



保持
社交距離

4



勤洗手
及消毒

5



保持環境清潔
及維持良好
室內空氣質素

6



制定規則
降低病毒
傳播風險

7



利用科技
減少
面對面接觸

在社交距離下保持聯繫



透過「Service Now」
應用程式、社交媒體、
電子郵件及短訊向團隊
成員及家庭提供防疫資
訊及訊息



製作25套有關問候、
衛生及健康事宜等
不同主題的影片



通過外部LED幕牆與本地
居民聯繫，傳遞抗疫訊息
及影片，支持政府的抗疫
工作

在加強社區的抗疫能力的同時，我們亦有充分考慮社區的需求，以提升社區的福祉，並減少 COVID-19所造成的影響。我們作出的社區援助主要滿足以下需求：



基本需求



教育需求



溝通需求



財務需求

支持社區抗疫



1,000,000個
口罩



800套
學習用具



2,000萬澳門元
經濟支助



2,000份
應急物品包



支持社區抗疫重點

社區團體	社區支持重點	受益人／捐款金額
 <p>國家及 澳門政府</p>	<p>向湖北省作出捐款，以購買防護及醫療用品，支持中央政府的抗疫工作</p> <p>向澳門政府捐贈口罩及向非政府組織捐贈防疫用品，派發予社區內有需要人士</p> <p>組織「藝挺武漢」，向金獅團隊成員徵集藝術品，以感謝武漢的前線員工</p> <p>與澳門婦女聯合總會合辦「白衣天使守護愛、甜點心思表敬意」活動，透過派發美高梅特製糕點，向本地護士表達謝意</p>	<p>2千萬澳門元、 500,000 個口罩、 2,000 件藝術品、 3,000 套糕點</p>
 <p>社區 (長者、 婦女兒童及 青少年)</p>	<p>率先帶領進行清潔及消毒工作，確保不同社區的環境衛生</p> <p>向我們與澳門婦女聯合總會合作的「守護愛」計劃捐贈物資</p> <p>與15個機構合作，為獨居、行動不便的長者提供愛心禮物</p> <p>透過澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會及澳門明愛向有需要的本地長者捐贈物資包</p> <p>向澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會及澳門明愛的前線員工捐款</p> <p>與澳門扶康會朗程軒的成員進行視象聊天，以傳達關懷及分享有關防疫措施的資訊</p> <p>向有兒童自理和學習特殊需要的家庭派發學習包</p> <p>支持「勞工事務局技能提升及就業培訓計劃」，幫助本地居民掌握新技能</p>	<p>100,000 個兒童口罩、 10 個健康檢查機器人、 5,200份護理禮品、 逾2,800 用品及學習用具、 408,000 個人防護設備及 衛生用品 (外科口罩、 一次性帽、洗手液 及其他必要物品)</p>

社區團體	社區支持重點	受益人／捐款金額
 <p>中小企</p>	<ul style="list-style-type: none"> 首間綜合度假村響應政府的號召，豁免澳門美高梅及美獅美高梅旗下所有零售租戶15天的基本租金 提供「中小企預付貨款計劃」及「14天特快付款」等援助計劃 推出「美高梅中小企抗疫支援」計劃 與中小企合作，為團隊成員提供獨家團隊成員購物優惠計劃 	<p>澳門美高梅及美獅美高梅的所有零售租戶</p> <p>逾210家本地中小企</p>
 <p>團隊成員</p>	<ul style="list-style-type: none"> 與澳門青年聯合會合辦「齊心抗疫，貢獻青年力量」分享會，分享澳門在抗疫上的成果 推出由本地青創企業約克郡線上學院打造的虛擬教室，提供一系列遙距學習課程 提供24小時員工支援熱線，支援團隊成員及其家屬，並透過不同溝通渠道與他們分享防疫資訊及最新消息 在停業期間提供留在家中的有薪假期 	<p>4,300名團隊成員</p> <p>全體團隊成員</p>



藝術、文化及遺產

在本公司追求打造新體驗的理念推動下，我們致力以原創性及創意持續創新。展望未來，我們將透過制定藝術及文化聯合項目深化不同行業之間的協作，以支持澳門政府提出的「旅遊+」藍圖。

藝術和文化在我們的日常生活中隨處可見，我們相信，將藝術和文化轉化為軟實力後，可將各地各區聯繫起來。秉持著以藝術和文化拉近距離的願景，我們繼續與世界各地的藝術家合作，在我們的物業內打造一個國際藝術平台。我們推動東西方之間的藝術交流，在傳統的文化元素下融匯創新，創造出別出心裁的美獅美學，讓世界為之傾倒。多年來，我們舉辦及支持了多個公共藝術項目、展覽、研討會及大型文化藝術活動，例如藝文薈澳及美高梅藝術座談會。展望將來，我們會繼續在公共空間引入蘊含人文價值精粹的藝術品，引領行業發展。

人人都可以成為藝術家

今年，我們繼續透過美獅美高梅的美學創意空間「美獅空間」促進藝術合作，推動文化交流及宣傳美獅美學，為不同背景及年齡的藝術家及文化愛好者創造互相交流平台，激發他們的想像力。



「美獅空間」提供藝術導賞培訓，並為新晉藝術人才提供機會。為了助澳門營造更濃厚而可持續的藝術氛圍，我們舉辦了藝術導賞員培訓計劃，至今已有1,200多名大學生完成受訓，在公眾導賞團中各司其職。



我們亦與本地藝術家合作，透過「美獅空間」向美獅美高梅的訪客展示本地藝術家的才華，是我們致力培育本地新晉藝術家及創意產業的舉措之一。今年，「美獅空間」與卓曉冰及藍煥瓊等多位本地藝術家合作，並夥拍本地設計師任施思及陳家欣

推出「美獅記憶卡」，以其獨特風格繪畫美高梅，盡展創意及想像力。

此外，我們推出了特別為5歲或以上兒童及其家長而設的「童遊未來」體驗系列，鼓勵小朋友接觸藝術，展現我們「人人都可以成為藝術家」的信念。

嶄新藝術體驗

為表我們推進協同效應及拓展「旅遊+」概念的雄心，我們於2013年在澳門美高梅增設美高梅展藝空間，是澳門度假村當中唯一一處專為藝術文化展覽而設的展藝空間。美高梅展藝空間佔地6,000平方呎，曾舉辦多個世界級展覽，涵蓋經典文藝復興時期以至當代前衛的藝術佳作，讓任何年紀的遊客均能投入精彩奇妙、如幻似真的互動體驗。



我們謹此邀請閣下探索
美高梅藝術及美高梅展藝空間，獲取更多資料。

美高梅囊括超過300件A級藝術珍品，與美高梅酒店的內部公共空間完美融合。重點作品美獅美高梅「主席典藏」承載了美高梅與多名藝術家重新定義公眾藝術的宏願，細數澳門的故事，當中囊括多件由著名現當代亞洲藝術家創作的繪畫、雕塑及裝置藝術作品，植根東方美學之餘同時受西方藝術大師所影響，散發二十世紀的當代氣息。

特色藝術裝置—「八面靈龍」

藝術裝置「八面靈龍」是澳門備受歡迎的攝影熱點。該藝術作品是由著名葡萄牙藝術家瓊安娜·瓦思康絲勒(Joana Vasconcelos)於2015年特別為澳門美高梅打造的作品，並於「一帶一路」沿線國家進行巡迴展覽。為慶祝這件偉大藝術作品載譽歸澳，我們推出「葡在天幕，活現美學」文化旅遊體驗，讓到訪澳門美高梅的客人透過藝術、建築、音樂、美食、手工藝及特別設計的葡國下午茶探索澳門獨特的中葡美學。



保存過去，成就未來

我們以保留豐富的嶺南文化，並與世界分享中華民族的偉大故事為傲。從透過人才發展計劃向團隊成員灌輸工匠精神，到為下一代組織分享會及培訓計劃，我們廣泛地向社區提倡傳承工匠精神。

今年，我們聯同廣東省總工會及澳門工會聯合總會開展了工匠精神計劃及舉辦「南粵工匠專場文化講座」。我們邀請了首批國家級非物質文化遺產之一的廣繡的傳承人，為勞校中學及濠江中學附屬英才學

校近300名師生主持學習班。三位傳承人就如何以創新手法表現嶺南文化中的民間藝術及工匠精神分享了獨到的見解。我們亦為前線員工舉辦「工匠精神培訓課程」，讓他們亦能向傳承人學習工匠精神。除分享會外，美高梅中國亦於美獅美高梅舉辦了「廣繡美學傳承體驗」工作坊，由刺繡師帶領40位美學家創作刺繡花卉，探索民俗藝術。



舞獅運動是我們引以為傲的優良傳統。舞獅是我國非物質文化遺產，亦是嶺南文化的重要元素。除了2010年及2015年推動的「美高梅獅王爭霸賽」及「幼獅訓練計劃」外，我們亦支持澳門特殊奧運會成立首個智障人士舞獅團。在2020年，我們與澳門特殊奧運會合辦「同心抗疫獅子日」，為由超過20名智障人士組成的「智美醒獅隊」安排了不同演出機會，在本地學校逾300名觀眾前展示才能。這也是我們推廣中國文化中所強調的多元化及社區共融的工作。

我們旨在透過這些活動培育下一代心存工匠精神，支持國家倡導的工匠精神，並保護在大灣區的傳統及豐富文化。





迷你案例分享

美高梅幼獅訓練計劃

幼獅訓練計劃在傳承嶺南文化方面發揮重要作用，是我們自 2015 年起提供的長期藝術文化項目之一。舞獅是世界公認的中國傳統運動，連接世界各地的華人社群。

多年來，我們已培訓近 380 名幼獅新力軍，其中 80 名精英已晉升至「幼獅持續訓練計劃」，繼續他們的舞獅旅程。今年是美高梅中國連續第 6 年為 5 至 8 歲兒童舉辦此項招牌暑期活動。我們為青少年提供為期七週的舞獅訓練課程，讓他們學習和傳承獨特的嶺南文化。



自 2015 年起，幼獅訓練計劃已培育 **逾 380** 名幼獅新力軍；於 2020 年見證了 **40** 名學員畢業。



共建更美好的地球



美高梅中國致力走在氣候變化行動的最前線，矢志為下一代創造更美好的明天。我們響應《巴黎協定》的目標，並全力支持中國於2030年前達到碳排放峰值及於2060年前實現碳中和的國家目標。鑒於全球及本地環境挑戰日益增加，澳門政府環境保護局（「環境保護局」）亦提高了業界龍頭企業的環保表現標準。我們肩負各界的期望，將繼續以具資源效益、保護環境及可持續的方式營運，致力創建綠色、減碳及零廢物的未來。



地球

以可持續方式營運

我們積極履行對環境責任的承諾，制定了可持續發展政策，引導我們透過管理環境足跡、優化資源利用及減少日常營運的碳排放等方向，致力發展更可持續的業務模式。除該政策外，我們亦根據國際公認標準制定及落實相關環境計劃。於2019年，美獅美高梅榮獲ISO 14001:2015環境管理體系認證，肯定了我們在環境事宜管理方面的持續改進。



於2020年，澳門美高梅在由環境保護局主辦、澳門政府旅遊局協辦的「2019年澳門環保酒店獎」中榮獲金獎。該獎項不但對我們在改善設施、室內空氣質素及大氣控制，以及在推動社區環保的外展活動等各方面所作努力予以肯定，同時亦使澳門美高梅與於2018年獲得金獎的美獅美高梅並駕齊驅。

我們將可持續發展策略融入日常營運，涵蓋以下重點範疇：

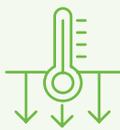


專題故事

在停業期間採取的可持續發展措施

COVID-19為美高梅中國業務帶來嚴峻挑戰，但同時亦造就了獨特良機，讓我們有機會了解自有物業的複雜性及識別長遠減碳的改進空間。我們在這個艱難時期中積累的寶貴經驗亦將會有利於業務恢復正常後的營運。

在美高梅中國的設施管理團隊領導下，我們於兩星期的停業期間有策略地精簡及調整建築設施的運作，並採取以下規管能源消耗以至用水的行動計劃來減少碳足跡。



於娛樂場關閉期間縮減
閒置／非必要區域(如博彩
區、廚房、餐廳)的空調
使用時間



盡量減少娛樂場及
廚房區域的一般照明



把升降機調至
低耗能模式運行

總用水量減少超過 **29,000 立方米**，相當於填滿67個美獅美高梅游泳池。



澳門美高梅及美獅美高梅的用電量分別下降 **37%** 及 **29%**，而石油氣及天然氣消耗量亦分別下降 **49%** 及 **98%**。

「我們對Covid-19危機的應對加深了我們對自有建築的了解，我們已構思若干方案，準備改善我們的綠色建築策略及提高我們應對任何未來突發事件的韌性。是次成功全賴各方無間合作，而公司上下各營運部門之間保持溝通是達成『平衡點』的關鍵任務之一。」

Greg Meares – 設施管理副總裁



美高梅中國傾力支持澳門政府的環境保護工作及目標，並嚴格遵守國家及本地環保法律及法規。此外，我們一直與環境保護局合作，促進酒店業內綠色營運文化的發展。我們致力管理業務對環境的影響，配合由環境保護局成立的「澳門綜合酒店娛樂企業落實環保措施工作小組」所推行的改善措施，包括摒棄塑膠瓶裝水及將廚餘轉化率提升至最少70%。

能源及碳排放管理

氣候變化是全球的重大挑戰，需要各界同心協力解決。自2016年《巴黎協定》生效以來，各國及政府一直致力提高減碳標準，超過130個國家承諾於本世紀中前實現碳中和，而中國則承諾於2060年前達到此目標。美高梅中國響應國家目標，致力提倡「淨零承諾」，並積極探索創新技術及節省成本的機遇。鑒於酒店業的營運性質高度依賴能源使用，購買電力佔我們營運相關碳排放的一大部分。為配合我們遏制溫室氣體排放及實現碳中和的長遠承諾，我們將能源及碳排放管理視為核心環境責任之一。

基於我們98%的碳排放來自於能源使用，我們以更具能源效益的最佳方式管理我們的樓宇及營運，並會定期檢討表現，務求精益求精。繼澳門美高梅於2016年成為本澳首家綜合度假村榮獲ISO 50001認證後，美獅美高梅亦於2020年獲得ISO 50001:2018能源管理系統認證，故現時本公司旗下已有兩家酒店獲得該認證。



主要減碳措施

美高梅中國身為澳門酒店業領導者之一，積極把握減碳機會，升級設備及技術，奉行低碳營運，並與業務夥伴無間合作，攜手邁向低碳未來。為更深入了解我們的能源消耗模式及碳足跡，我們於本報告年度委聘專業顧問進行碳審計。該碳審計報告全面概述我們碳足跡及碳排放管理表現，讓我們找出有待改進之處，從而完善我們的低碳發展策略。

除定期監控及檢查外，設施及設備維護對資源管理而言同樣重要。我們與獨立能源顧問合作，不斷檢視以確保我們的設施處於最佳狀態，並持續物色能源效益及其他減碳機會。自2011年起，澳門美高梅及美獅美高梅所落實的碳減排項目共減少碳排放相當於約31,500噸二氧化碳。

於報告年度內，澳門美高梅及美獅美高梅落實多項設備升級項目。展望未來，我們將繼續研究將可再生能源發展成更可行營運選擇的可行性。

2020年度重點碳減排項目**應用新技術**

安裝動態平衡控制閥以平衡冷凍水流。動態平衡控制閥直接控制彈簧圈所需的冷凍水流，以避免溢出情況，從而達致節能效果。

**廚房排氣扇需求
控制通風整改**

我們在餐廳廚房推行需求控制通風系統，根據廚房的實際抽油煙需求更高效控制廚房排氣扇，從而簡化營運系統，達到節能降耗。

**裝置升級****LED**

LED燈比傳統的白熾燈更具能源效益及耐用，是我們進行建築改造時的首選。除為美獅美高梅裝配100% LED照明外，我們亦於2020年將澳門美高梅外牆2個廣告牌的所有泛光燈更換為LED照明。

**電氣化**

為減少對化石燃料的依賴，我們開始於營運中應用熱泵技術。有別於傳統鍋爐，熱泵使用更高效率的電力能源，並轉移由空間冷卻所產生的熱能作供暖用途。於2020年，我們安裝在美獅美高梅的熱泵達致100%使用率。



透過落實各項重點項目，合共節省超過 **2,480,000** 千瓦時電力，相當於減少約 **1,070噸二氧化碳當量**。

高瞻遠矚 • 綠色思維

我們邁出實現碳中和營運的一步，正在為物業屋頂安裝太陽能電池板及光伏系統以充分利用太陽能。展望未來，我們將繼續研究將可再生能源發展成更可行營運選擇的可行性。

電網減碳
零碳排放

綠色交通

使用化石燃料的傳統交通工具是我們營運中另一個主要排放來源。作為本公司減碳策略的一環，我們正逐步淘汰傳統汽車並引入電動車。自2018年以來，我們已為客人穿梭巴士車隊增設10輛電動巴士。此外，我們亦已在各項物業內安裝充電站，以便電動車用戶使用。

我們已於酒店內安裝**電動巴士**及**電動車**充電站供客人及團隊成員使用，鼓勵低碳交通。



合共 **18** 個電動車充電站

我們的目標是於2023年前實現**100%**電動穿梭巴士車隊

持續監察

作為酒店運營商，客房入住率、溫度變化及公共區域使用率等參數的變化對我們以低排放及節能形式管理營運的方式有著重大影響。為了在能源效益與住戶舒適度之間取得平衡，我們採用樓宇智能化系統進行技術服務轉型，並透過智能監察平台推動樓宇營運及維護措施。我們優先考慮室內環境質素及客人舒適度，利用感應器監察主要空氣質素參數，確保空間舒適度。於2020年，我們亦開始採用先進模式，將太陽輻射強度讀數與溫度及相對濕度結合，動態調整室內各個區域的溫度。

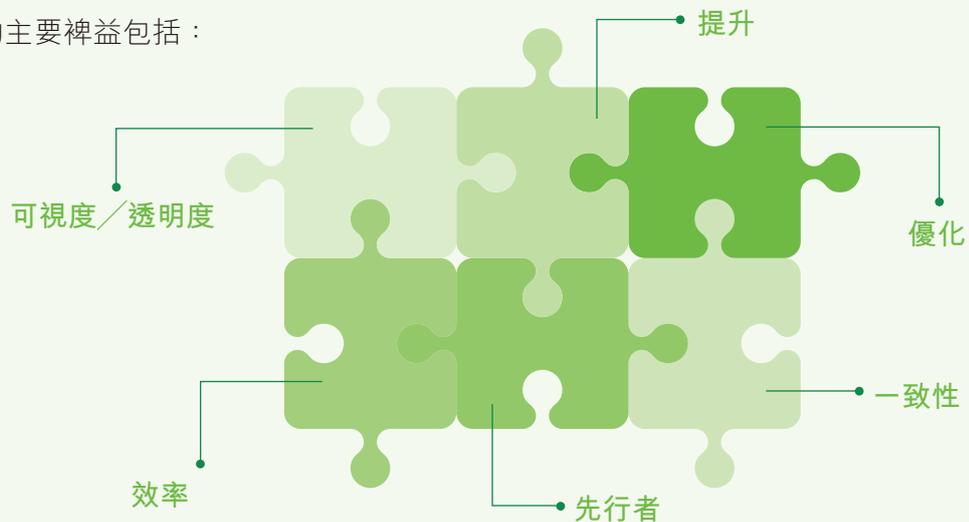


個案分享

數據分析平台－樓宇營運及設施管理的先行者及創新者

我們利用雲端運算及物聯網技術識別日常難以發現的潛藏營運問題，並改善樓宇整體表現及提升客人體驗。我們在此過程中運用自家樓宇智能化軟件，革新了傳統以項目為基礎的校驗工作。

此項部署的主要裨益包括：



實用性及用戶體驗

➤ 報告儀表板

- 支援個人化設計的報告模組，顯示關鍵績效指標、節約能源及用水量等可持續發展成就、追蹤消耗等

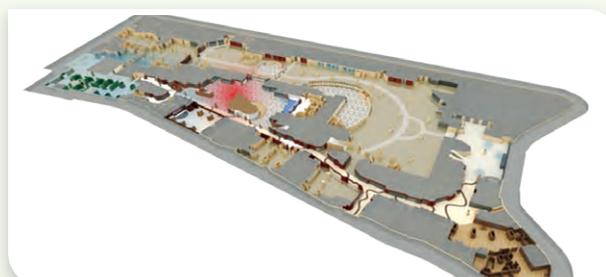


➤ 設備／系統診斷

- 識別在大量數據中常被忽略的關鍵潛藏問題，並根據重要性優次、成本節控及時長將機會分類

➤ 熱感舒適度儀表板

- 結合傳統溫度及濕度監測功能的太陽輻射指標模型，用於動態區域重置調整熱感舒適度及提供三維熱成像視覺圖



覆蓋範圍

全面覆蓋所有樓宇系統



物聯網數據 收集及分析

11,210,000+



節約用電

37,000,000+
千瓦時



技術獎項

超過 5 個國際獎項



能源及排放表現概覽^{6,7}



能源目標

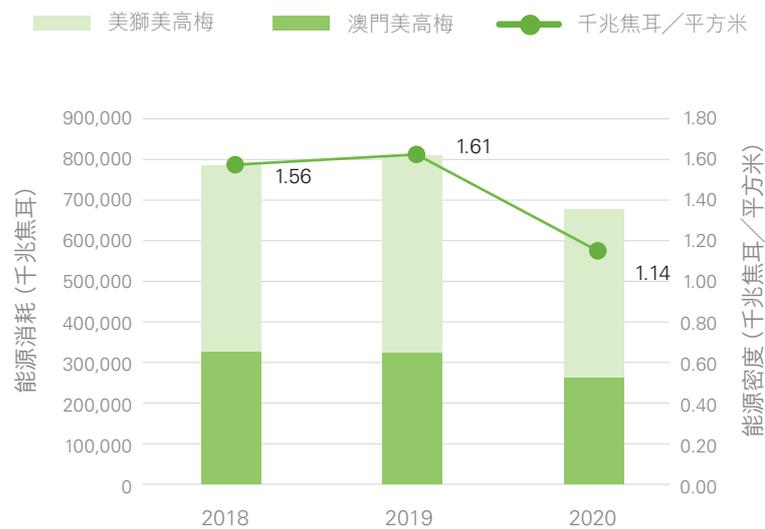
- ▶ 每年節能目標
相較於2019年基準，截至2021年3月，澳門美高梅及美獅美高梅節能降耗每年為 **↓ 4%**。
- ▶ 長遠節能目標
相較於2019年基準，澳門美高梅及美獅美高梅目標於**2025年前**分別實現節能降耗 **↓ 13%**。



目標進度

- ▶ 邁向長期目標的節能進度(截至2021年3月)
澳門美高梅：**↓ 9.5%**
美獅美高梅：**↓ 12.9%**

能耗表現概要



⁶ 由於度假村營運深受COVID-19疫情影響而中斷，我們於2020年縮減營運，包括照明和製冷冷水機組，導致能源消耗和溫室氣體排放量較2019年呈現與2019年相比呈異常下降趨勢。

⁷ 美獅美高梅的總建築面積已作更新以計算2020年的能源密度及溫室氣體排放密度。

溫室氣體排放表現概要



增強氣候韌性之旅

氣候變化不斷加劇，其影響日趨嚴重。我們深明氣候變化可對我們的營運及營運所在社區構成巨大威脅。例如，氣候變化有機會導致颱風及洪水等極端天氣事件頻發及加劇，嚴重威脅我們員工、物業及客人的安全，繼而對我們的業務連續性及可持續發展造成重大影響。就此而言，美高梅中國一直遵照氣候相關財務信息披露工作組「TCFD」的建議加強氣候韌性。



管治

董事會負責監督、評估及釐定我們的可持續發展相關風險，包括氣候風險。董事會積極關注該等風險並將其納入整體風險管理框架，確保合適與有效的可持續發展風險管理及內部監控系統順利到位。高級管理層就該等制度的有效性向董事會提供確認。

委員會負責制定政策、計劃及程序，以切實執行我們的可持續發展政策，實現該政策所載我們應對氣候風險的承諾、願景及目標。

委員會每季舉行會議，討論本公司實現可持續發展目標的進展。我們將定期向董事會及高級管理層匯報氣候及減碳相關策略、已完成工作及目標進度。

策略

本公司已制訂多管齊下的氣候策略，透過緩解、適應及教育的方式管理氣候相關風險及事宜。

從建築設計到營運階段，我們將綠色概念融入物業，與國家減碳承諾及標準看齊。

新制定的《設計規範》及校驗要求亦已融入氣候韌性的概念，有助我們制定營運手冊及關鍵文件如《減載策略及操作程序》以應對氣候風險。

內部氣候風險意識及能力培訓亦是我們氣候策略的另一重點。我們為團隊成員舉辦工作坊，以培養他們管理未來氣候相關風險的意識及能力。有關我們的措施、表現及成就詳情，請參閱本報告「能源及碳排放管理」及「綠色建築」章節。

風險管理

我們的氣候風險管理包含四個步驟，我們藉此積極識別、評估和優先考慮我們價值鏈中的氣候風險。我們針對已識別風險，實施緩解措施及持續監控，以增強我們應對氣候變化的韌性。

我們已識別對我們營運有重大影響的各種氣候風險情景，並成立專責小組研究最合適的建築韌性及緊急操作行動。我們亦就高峰需求管理、水電供應短缺計劃進行工程研究。我們已制定緩解策略，並將其納入我們的《應急操作手冊》，引導各設施員工應對氣候風險引起的緊急情況。我們亦已成立應急小組，以制定及指導我們的應急計劃，在超級颱風及洪水等緊急情況下，帶領本公司維持核心業務及保障客人及僱員的健康及安全。

目標與指標

在我們的減碳努力下，碳密度已較先前2019年的水平下降。為進一步履行對緩減氣候變化的承諾，我們已為澳門美高梅及美獅美高梅訂立節能目標，分別較2019年基準節能降耗達13%。我們希望透過在營運中應用具能源效益的新技術來實現目標。

我們亦作為母公司美高梅國際酒店集團的一部分，透過碳披露項目（「CDP」）披露我們的碳足跡、目標及表現。我們不但將繼續根據ISO 14001及ISO 50001標準按照計劃－執行－檢查－實施框架改善我們的氣候韌性措施，亦將與專業第三方合作，探索制定符合科學基礎減碳目標（「SBTi」）及長期碳減排目標的可行性。

水資源管理

水是重要而稀缺的資源。儘管我們的業務營運不會對本地社區構成嚴重的水資源壓力，但我們仍肩負節約用水及防止水資源匱乏的責任。於整個年度內，我們已實施穩妥的水資源管理措施，鼓勵適度用水。我們將延續2020年的策略，利用科技來監察及優化用水表現，並鼓勵團隊成員了解水資源匱乏問題及採取解決行動。

三管齊下

優化及監察

我們積極探索優化營運流程以控制用水量的機會。

我們設有三級感應系統，以測量及監控我們物業的100%用水量，助我們追蹤異常用水趨勢並識別節水機會。

我們亦致力提高固定裝置及配件的用水效率，例如，我們已安裝低流量的花灑頭及水龍頭，並在可行情況下安裝雙沖水式座廁。為監察表現，我們每月舉行會議檢討用水情況，並定期對水管及水箱進行滲漏測試，以識別故障情況。

於2020年，我們對軟化水系統進行優化，以節約反沖洗的用水量。

踐行循環用水

我們亦擴大循環用水項目的範圍。我們已開始收集雨水供冷卻塔使用，並從冷卻塔及空氣處理機組收集冷凝水用於沖廁。此外，我們亦已實施逆滲透系統，將冷卻塔的泄放水循環再用作冷卻塔的補給水，以達到節水效果。



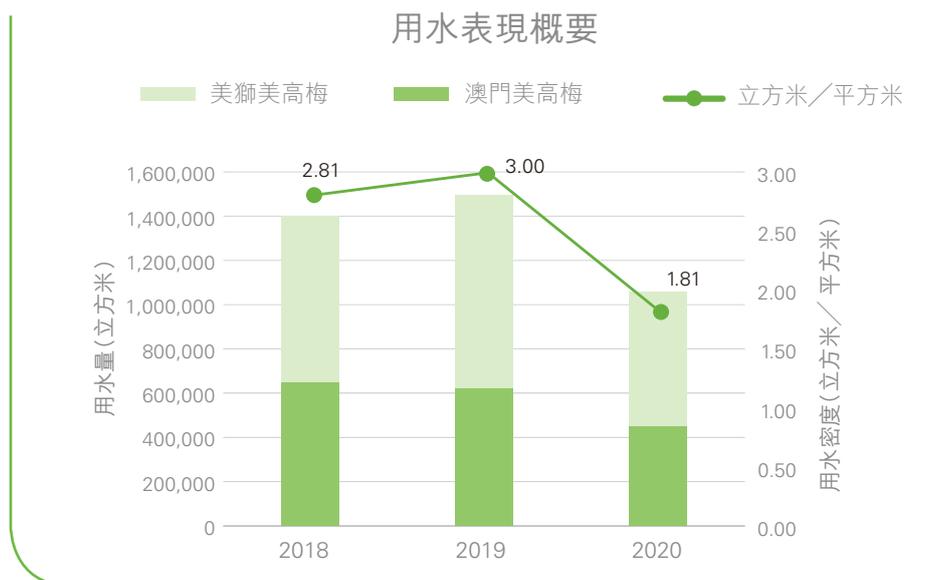
於2020年，我們開展了6個循環用水項目，目標節省68,100立方米用水量。項目內容包括循環利用泳池水和消防水箱排水。透過落實該等措施，美獅美高梅成功實現12%循環非傳統水源利用率。



提高節水意識

我們利用自身影響力，鼓勵僱員及客人等主要持份者踐行節約用水。我們以積分作獎勵鼓勵客人參與我們的毛巾及床單重用計劃以減少用水量，我們亦透過多種溝通渠道提高團隊成員的節約用水及循環用水的意識。

用水表現概覽^{8,9}



⁸ 由於度假村營運深受COVID-19疫情影響而中斷，故此入住率出現意料之外的驟降，導致用水量較2019年呈現異常下降趨勢。

⁹ 美獅美高梅的之總建築面積已作更新以計算2020年的用水密度。

廢物管理及減量

廢物是我們的環境影響管理中不可或缺的一部分。我們積極採用5R廢物管理原則，即減少使用、重覆再用、循環利用、回收再用及維修重用，務求以最負責任的方式善用資源及回收廢棄物料。我們的廢物處理策略指引我們遵從當地的法規及指引，以安全及適當的方式回收或處理廢物。

我們的價值鏈(包括客人、承包商、租戶、客戶及員工)會產生無害及有害廢物。我們鼓勵持份者從源頭將不同類型的廢物進行分類，並於棄置廢物前探索有意義的方式善用資源。我們的營運過程中會定期產生有害廢物，例如油性漆、溶劑型膠粘劑、光管、電池、碳粉匣及其他電子廢物，而我們已制定一套全面的守則指引，以安全的方式處理這些廢物。所有有害廢物均由持牌承包商妥善處理，從而避免對環境帶來負面影響。我們已採取多項措施處理旗下物業產生的廢物，並專注於廚餘管理、減少塑膠廢物及進行廢物審計。



酒店客房廢物分類箱

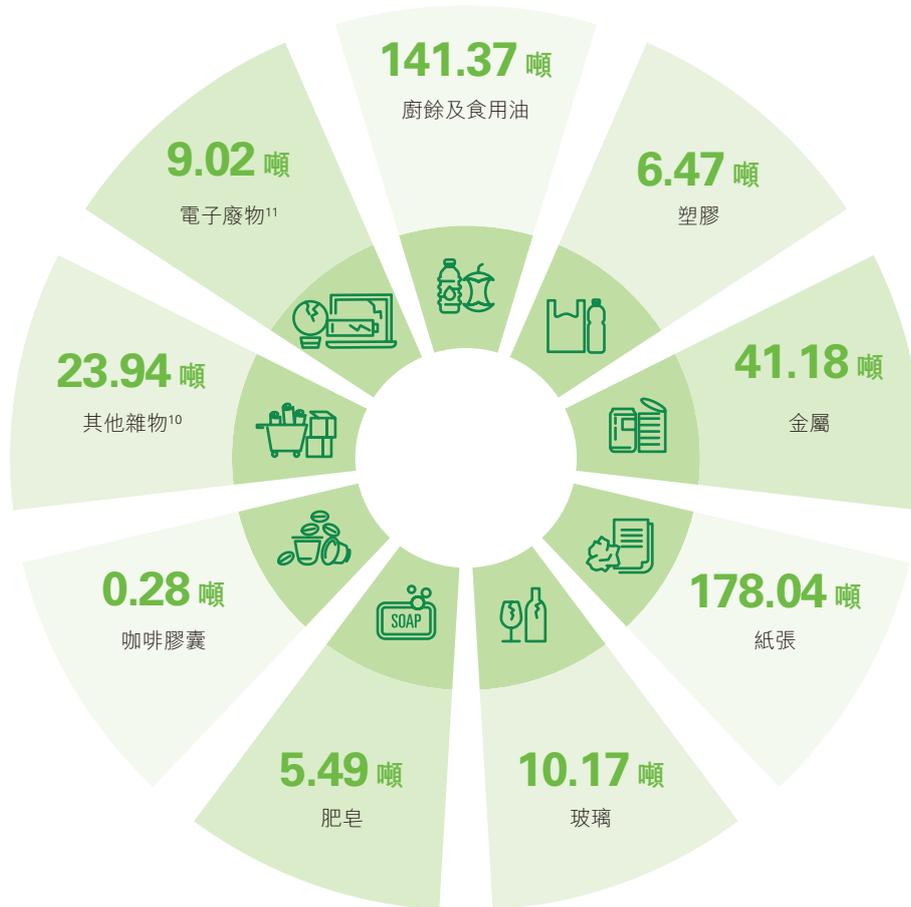


與潔世合作協辦肥皂回收慈善計劃



員工專用回收角落

於報告年度內回收廢物總量概要：



響應環境保護局的廢物管理倡議

首間淘汰一次性塑膠製品的
綜合度假村酒店

重覆再用未使用的啤牌，
優化資源使用

以可生物降解替代品取代塑膠製成
的飲管及餐具

利用先進的技術管理廚餘，達到
70%以上的轉化率

¹⁰ 其他雜物包括手推車、金屬盤、地毯、箱套和已使用的工作坊材料等。

¹¹ 電子廢物包括照明設備、電池、電器及電子設備。

廚餘管理進程

根據對澳門都市固體廢物進行的研究，廚餘佔我們每天產生的廢物多達40%。本公司酒店每天均會提供大量膳食，廚餘更是我們的廢物主要來源之一，亦是我們廢物管理的核心重點。我們不斷探索可採用的創新技術，以更妥善的方式解決廚餘問題。我們的多方面廚餘管理策略採用以下3種技術處理廚餘：



食物分解機

我們是首間將ORCA食物分解機引入澳門的綜合度假村酒店。ORCA分解機模擬天然食物消化的過程，主要處理澳門美高梅廚房所生產的廚餘。ORCA分解機每年可將約400噸廚餘轉化為對環境無害的液體。



食物堆肥機

美獅美高梅利用食物堆肥機將廚餘轉化成富含營養的有機肥料。自2018年運作以來，食物堆肥機已處理超過200噸廚餘，過程中產生的堆肥則用於我們酒店內超過100,000棵植物。



食物脫水機

我們的員工餐廳利用食物脫水機處理廚餘，將廚餘進行脫水處理以減少其液體含量及體積，從而減少運輸及焚燒的裝載量。

除應用創新技術管理廚餘外，我們亦於本報告年度內加入環境保護局所推出的商業廚餘採樣及數據分析計劃，為未來建設本地中央廚餘處理設施的計劃作出貢獻。這有助於我們及社區探索新方法，將廚餘轉化為資源，同時減低廚餘對環境帶來的影響。

我們的餐飲團隊定期監控廚餘的情況，並定期審查和視察各餐廳，以識別更合適的解決方案處理及控制廚餘。

為更全面地分析我們的廢物管理表現及發掘改善空間，我們亦於2020年委派專業第三方顧問團隊在澳門美高梅及美獅美高梅進行廢物審計。



展望未來，我們將繼續完善廢物管理策略，抓緊各項機遇，實現零廢物營運。

廚餘轉化率目標



個案分享

廢物管理檢討及審計

於報告年度，我們落實試點研究計劃，委聘第三方進行廢物管理檢討及審計，更深入地了解我們所產生的廢物種類，並檢討我們目前的處理方法以作改善。項目概要包括：



現場測量及審計

收集廢物進行稱重及分類，以識別廢物種類。



持份者訪談

透過調查及訪談方式與主要部門及租戶溝通，了解廢物管理及回收措施的進程。



數據審閱及分析

利用從檢討過程中收集的數據及資料，修訂廢物管理方針。

走塑營運

塑膠廢物是我們廢物管理計劃的另一重點。自2019年起，我們已實施「走塑計劃」，旨在從餐飲業務中淘汰一次性塑膠製品。這使我們成為澳門首間提出淘汰一次性塑膠製品的綜合度假村酒店。

走塑計劃

走塑計劃鼓勵以環保替代品取代我們在餐飲門店提供的所有一次性塑膠製品。舉例而言，我們使用聚乳酸(一種玉米澱粉基的可生物降解物料)作為外賣食品容器及餐具的替代材料。與一次性塑膠製品相比，生物塑料不含化石燃料，可自然降解，相對較環保。

該計劃每年節省約 **4,500,000** 件棄置到環境中的一次性塑膠製品。

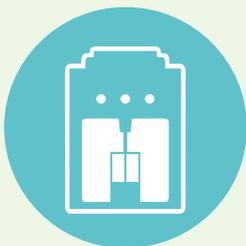


除「走塑計劃」外，我們亦透過設置飲品站逐步淘汰賭場內的塑膠瓶裝水，以進一步減少產生塑膠廢物及實踐走塑營運。

源頭減廢的進展

作為我們走塑策略的一項重要舉措，我們亦於2020年開始在澳門美高梅及美獅美高梅的娛樂場所內以玻璃杯提供飲品來代替塑膠瓶，並設置新的飲品站，減少超過1,000,000個膠樽。

飲品站連接自來水供水系統，即時為客人提供飲用水。我們通過內置過濾系統(包括一組淨化過濾芯和殺菌紫外線燈)確保向客人供應的飲用水的安全性和質素。此項新舉措可以在提供安全飲用水的同時減少產生塑膠廢物。



使用過濾系統及飲水機，確保供水質素

廢物管理概覽^{12, 13, 14}



走塑目標



相比2018年，2030年前瓶裝水
消耗量減少 **90%**

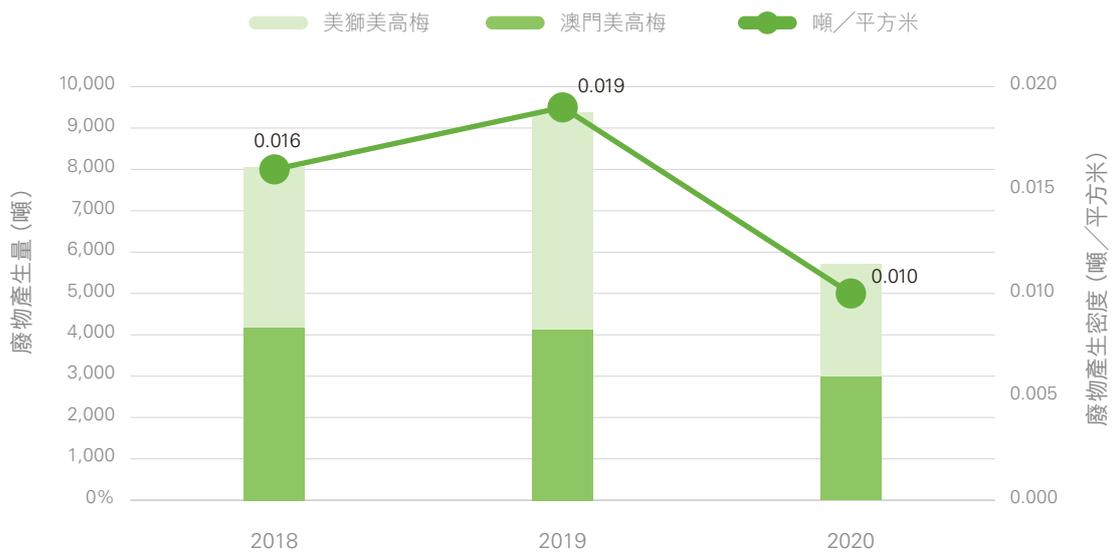


2020年進展



相比2018年，瓶裝水消耗量
減少 **60%**

廢物產生表現概要



¹² 由於度假村營運深受COVID-19 疫情影響而中斷，故此入住率、訪客數和餐飲服務需求出現意料之外的驟降，導致廢物產生較2019年呈現異常下降趨勢。

¹³ 美獅美高梅的總建築面積已作更新以計算2020年的廢物產生密度。

¹⁴ 2020年的計算涵蓋了我們業務運營產生的所有廢物，包括有害廢物和非有害廢物。有關廢物類別的分類及密度，請參閱表現數據摘要。

綠色建築

基於建築物消耗大量能源，為此，我們透過建設高性能及在環境方面可持續的基礎設施，以展示我們全面的環保承諾及努力，並確保澳門社區得以維持長遠的可持續發展。從建築規劃、設計以至營運，我們致力將環保概念融入物業的整個生命週期。



個案分享

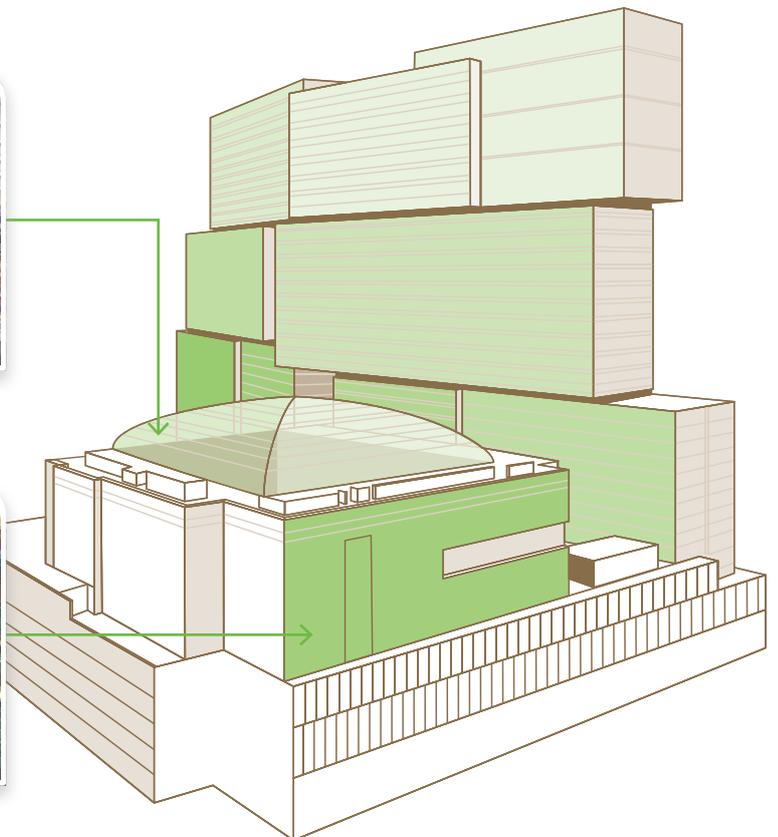
定下綠色建築標桿

美獅美高梅以卓越的綠色建築標準設計及營運，並已遵從有關綠色建築的國家政策及國家對《巴黎協定》的氣候承諾。美獅美高梅綠色建築的特色包括創新加熱和製冷系統、提高用水效益措施、高標準噪音、照明和空氣質素管控，並坐擁全球最大的室內藝術花園，種植超過100,000棵植物。

視博廣場



城市綠化



美獅美高梅的可持續發展 設計特色

視博廣場

美獅美高梅視博廣場於2019年1月19日榮獲中國澳門首個建築及結構範疇的健力士世界紀錄，成為最大型懸跨網架式結構玻璃屋頂(自支撐)的記錄保持者。視博廣場合共由**2,845**塊玻璃組成，能更有效地利用自然採光。



我們在視博廣場的平台上安裝了溫度感應器和全天太陽輻射計，以在室內進行動態溫度監測和調整。我們盡量將中庭的室內溫度維持於**攝氏23度**的最舒適水平，為客人提供舒適的環境，同時減少能源消耗。

城市綠化

位於度假村中央視博廣場內的室內花園自然之藝設有多面大型綠化牆，以及全球最大的室內**LED**屏幕，展示來自世界各地的數碼藝術。垂直綠化牆種植**超過100,000**棵植物，經過計算空中和垂直綠化的面積佔屋頂綠化的面積超過**70%**。綠化牆亦有淨化及冷卻室內空氣的作用，從而優化室內的自然體驗。



客房

度假村設有**1,390**間客房，**全部均採用LED**照明，並採用節水型衛生及清潔設備。每間客房均設有回收箱，鼓勵客人參與我們的回收計劃。我們亦鼓勵客人參與我們的可持續發展計劃，包括鼓勵他們參與床單及毛巾重用計劃，並閱讀我們於客房內提供的可持續發展資訊。



美獅美高梅的可持續發展 營運特色

能源管理

我們採用數據分析工具，通過逾**1,000**個智能電錶收集、記錄及分析用電量，幫助我們即時及有效地識別改善能源管理的機會。



美獅美高梅已採取多項提升能源效益的措施，包括回收餘熱，為建築物提供蒸汽及熱水。此外，我們與能源專家合作，評測採用可靠高壓能源系統支援巨型度假村運營之可行性，以避免因設置獨立變電站而浪費空間及能源。

水資源管理

我們於美獅美高梅收集逆滲透系統、軟化水、冷凝管水、泳池及消防棄流水等非常規水源加以善用，並用於冷卻塔補水、灌溉、沖廁及清潔地板等。我們亦於多個運營區域安裝漏水檢測系統，並設有BMS監控警報，透過感應電纜準確識別漏水位置。



美獅美高梅就水資源管理方面的努力成功令非傳統水源的循環再利用率達到**12%**。

評估及認可

在2020年底，由中國領先綠色建築專家組成的評審團對美獅美高梅在綠色運營和管理實踐方面進行了檢測和評估。評估考慮了美獅美高梅的運營是否符合節地、節能、節水、節材和環境保護的具體標準。他們對美高梅在能源管理、水資源再利用及推廣綠色低碳生活等方面的成功予以高度認可。

美獅美高梅是澳門唯一同時獲得三星級綠色建築設計標識和三星級綠色建築運營標識的巨型綜合建築物及酒店，是「中國綠色建築標識」認證計劃中最高級別的認證。美獅美高梅更是大灣區首家及大中華區第二家同時取得該兩項認證的酒店，為引領綜合度假村行業的可持續發展邁出了重要的一步。



美高梅貫徹『先鋒試點』的精神，一直站在保護環境的最前線。美獅美高梅仍處於規劃階段時，我們已承諾將會呈現出可持續發展程度最高的綜合度假村，並全面響應國家的綠色建築政策。展望未來，我們將繼續朝著十四五規劃所載的國家綠色建築發展及減少碳排放的目標而努力。我們希望能分享我們在綠色建築及相關實踐方面的經驗，亦期望與行業及社區同業合作，培育綠色建築的新興專業人士，促進澳門的可持續發展，有助建立一個人們能與環境和諧共存的社會。

何超瓊－聯席董事長兼執行董事

美獅美高梅在能源管理、循環用水及推廣低碳生活方面表現超卓。它是綠色酒店的典範，已取得的成就於大灣區奠定了良好的範例。為了在澳門推廣綠色建築，美高梅舉辦行業研討會，並為參加者打開大門，加深他們對綠色建築設計及運營標識的了解，鼓勵他們朝著這個方向邁進。

王有為主任－中國綠色建築與節能專業委員會

環境管理

我們必須推動環境保護方面的行為改變，以提高員工及其他持份者的環保意識。美高梅中國帶動各方肩負環境管理的責任，積極組織及參與一系列綠色活動，如研討會、工作坊及活動，以提高大眾的環保意識。

員工參與

我們相信，團隊成員是我們實現環保願景及目標的重要一環。為此，我們一直向每位團隊成員灌輸可持續發展的文化。我們的綠色生活小組於2015年成立，由來自不同運營部門的員工組成，旨在帶領公司尋找創新的方式來吸引和鼓勵其他團隊成員實踐綠色習慣。我們亦積極支持並鼓勵全公司上下所有員工參與各種外部環保活動，例如澳門節能週及地球一小時等活動。另外，我們亦推出以員工為本的「綠色生活大行動」，透過不同的教育及互動活動，例如「綠色生活大行動」推廣週，涵蓋綠色市集、路演及綠色導賞團等趣味活動，推廣可持續發展理念及實踐。



2020年澳門節能週

我們大力支持澳門政府舉辦的「澳門節能週」，並已連續10年參與該活動。2020年「澳門節能週」於6月14日至20日舉行，為表支持，在此期間我們為團隊成員舉辦一系列活動，包括「齊熄燈，一小時」及「便服日」，以鼓勵團隊成員穿著便服並將冷氣調高至攝氏23至25度，以節約能源。

2020年地球一小時

我們亦積極參與由世界自然基金會舉辦的年度全球性活動「地球一小時」。於3月28日下午8時30分，我們關閉了戶外燈光1小時，包括澳門美高梅及美獅美高梅建築物的招牌燈、正門噴泉燈、外牆泛光燈、獅子雕像射燈及所有LED屏幕。



我們同時自2013年起支持澳門本地度假村及酒店每月舉行一次的「地球一小時」節能活動。

個案分享

2020年綠色生活大行動

「綠色生活大行動」於2020年回歸，主題為「零廢好生活」，以宣導零廢生活。



超過 **1,000** 名團
隊成員參與其中

我們以光盤行動「惜食2.0」拉開「綠色生活大行動」的序幕。該活動旨在提高團隊成員對廚餘問題的意識，提醒他們避免拿取過多食物以減少廚餘。此外，我們於「綠色星期一」製作驚喜菜單，由廚師為團隊成員製作特別素菜，鼓勵採用以蔬菜為主的低碳飲食。



惜食2.0—以可重用的食物袋作為幸運抽獎禮品，進一步鼓勵零廢生活



為全面推廣零廢概念，我們亦透過重用剩餘木材組裝攤位遊戲，展示有關如何分類澳門不同類型的可回收廢物的小貼士。

我們亦邀請本地環保產品商戶米量、恩綠環保產品及 Food Trend將創新環保產品帶到綠色生活市集，讓團隊成員探索不同的零廢及環保的日常物品的替代品。



綠色星期一



社區教育及外展活動

除了在本公司內部推動綠色生活，我們亦於每個季度積極分享我們最新的環保活動、成就及綠色生活小貼士等內容，有關內容可於我們的公司網站「獅」潮—美高梅綠色生活公開查閱。



我們利用公司的資源及規模為客人及社區推出環保計劃，並向所有持份者倡導可持續發展理念。於往年，我們曾舉辦不少多元化的可持續發展社區外展計劃，當中以海洋保育藝術工作坊及綠色建築導覽為焦點活動。我們亦大力支持澳門政府及外界環保團體舉辦環保活動，例如種植及養護樹木的活動及清潔海灘活動，藉以提高公眾的環保意識。

COVID-19疫情空前來襲，基於健康及安全考量以及受社交距離措施所影響，我們逼於無奈下於2020年停止舉辦大型環保外展活動。我們期望在COVID-19疫情緩和後推出一系列環保計劃。

海洋保育藝術工作坊

我們深信年幼時期的教育是培養個人可持續發展意識的關鍵。於2019年，我們邀請來自3間本地小學逾150多名學生及教師到澳門美高梅參觀水族館，並舉辦互動工作坊。

水族館導賞團及工作坊除了包括介紹海洋污染及保護海洋的演講環節，亦安排問答環節滿足學生的好奇心，並設有手工藝製作環節讓學生利用回收物料製作創意藝術作品。

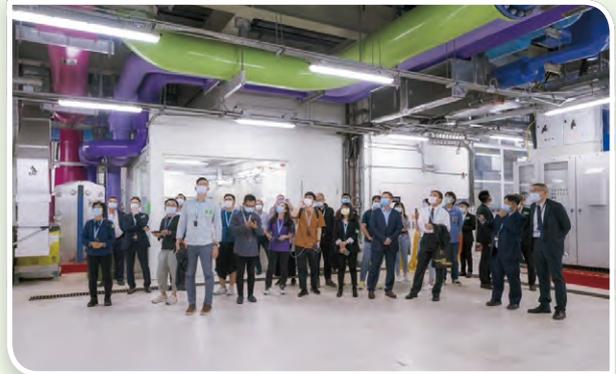
該活動成功向學生傳達環保的重要概念，引導學生學習有關海洋保育的知識。



綠色建築導覽

為向廣大社區展示我們在可持續發展方面的努力，我們邀請小學、大學及專業協會參觀我們的物業，並介紹我們在節水、節能及減廢方面採取的措施。

於往年，我們舉辦了美獅美高梅廚餘回收計劃導賞團，邀請來自旅遊學院的參加者到訪美獅美高梅，讓他們加深了解我們處理廚餘的綜合流程，並學習減少家居廚餘的小貼士。



地球日50周年——一起於天幕下與貝多芬漫舞

為慶祝「世界地球日」50週年，美高梅中國與澳門樂團攜手在美獅美高梅舉辦「世界地球日50周年呈獻——一起於天幕下與貝多芬漫舞」，讓古典音樂走出莊嚴的演奏廳，在創造世界紀錄榮譽的視博廣場天幕下演奏貝多芬名著——第六交響曲《田園》。

此外，我們為客人舉辦「地球之日X自然之藝」導賞團，帶領他們探索美獅美高梅的綠色建築特色。我們亦為客人準備以交響樂為主題的下午茶及苔玉植物工作坊，讓他們從富藝術氣息的娛樂活動中學習更多環保知識。



促進客人和 合作夥伴關係



與價值鏈上的主要持份者維持長遠的關係是我們業務持續成功及穩守行業領先地位的基礎。因此，我們致力透過提供卓越的服務及合作夥伴關係，與客人、業務夥伴、供應商及租戶建立互信關係。我們密切關注澳門政府提出的旅遊業發展方向「旅遊+」，憑藉創新求變的文化把握大灣區帶來的機遇，為客人帶來更非凡的體驗及創造共同價值。



3 良好
健康與福祉



11 可持續
城市和社區



12 負責任
消費和生產



17 促進目標實現的
夥伴關係

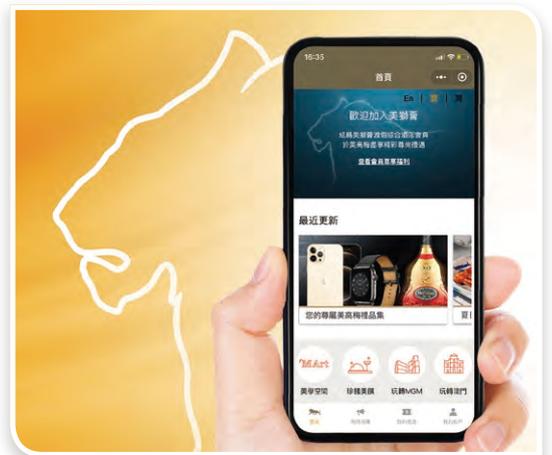


價值鏈(客人和合作夥伴)

為客人提供優質體驗

提升客人體驗及參與度

如要擴大及維持龐大而多元化的客戶群，非凡的客戶參與及體驗是不可或缺的。美獅薈通過了解客戶的喜好及需要，培養客戶忠誠度並加強獎勵關係，從而將整體的客戶體驗提升至更高水平。今年，我們欣然宣佈，澳門美高梅連續五年榮獲《福布斯旅遊指南》五星評級酒店，同時澳門美高梅及美獅美高梅禱水療亦獲得五星評級。除此以外，美獅美高梅亦榮獲《TTG中國旅遊大獎》「澳門最佳會議接待酒店」的殊榮。這些成就彰顯我們不斷超越客戶的期望，務求令客戶稱心滿意，而我們將繼續追求改善服務。



以創新拓展娛樂

隨著客戶期望、行業趨勢及地區旅遊業聚焦不斷轉變，我們將繼續利用頂尖創新文化及技術，在會展、體育、美食、節慶、電子商務等領域提升與客人的多方面互動，並將重點發展藝術及文化領域。

我們致力推動澳門成為全球旅遊勝地，利用最新科技為客人提供最具創意的娛樂體驗。我們極具創新的美高梅劇院是亞洲首間動感高科技劇院，以藝術及文化表演舞台聞名，利用其高端技術吸引全球藝術家及觀眾，帶來多感官體驗。作為亞洲娛樂領域的潮流指標，美高梅劇院自成立以來已成功舉辦多種不同的體驗娛樂項目，包括「FUERZA BRUTA WAYRA」的首場澳門演出及「哈利波特電影交響視聽音樂會」的全球首次駐場表演。為打造娛樂新境界、帶動本地旅遊業，人稱「直播女王」的格力電器董事長董明珠亦於2020年在澳門舉辦史上首場個人大型直播節目。該節目將美高梅劇院的舞台轉變成不同風格的智能家居場景，並為澳門帶來前所未有逾人民幣9億元的直播銷售記錄。



亞洲**首間**動感劇院



最大型室內4K LED屏幕

具**10**種不同座位編排、
可容納**2,000**人



創新科技重塑娛樂體驗



我們亦為客人提供另一精彩體驗－嶄新沉浸式「空中海洋Show」，以最先進技術將美獅美高梅的視博廣場及澳門美高梅的天幕廣場轉變成水底世界。澳門美高梅的8米高圓柱形水族館以及美獅美高梅陽光明媚的視博廣場，讓客人可在閃耀的海豚和其他海洋生物的環抱中享受日光浴。

除了水底世界的奇觀外，客人亦可飽覽視博廣場中豐富多樣的生物和綠色植物，當中蘊含多達100,000棵不同品種的植物，而LED牆上不斷變化的景觀亦將帶領他們踏上意想不到的旅程。

自2007年開業以來，我們打破傳統，繼續將文化遺產融入旅遊業。我們致力為來自多元文化的澳門遊客提供融合娛樂和具獨特本地文化的服務。我們緊隨大灣區「雙循環」發展模式，透過倡導及加強中國傳統藝術在遊客體驗中的傳承，率先將文化遺產注入旅遊。我們通過建立以嶺南文化為基礎的「旅遊+」模式，豐富客人體驗、激發創意。



客戶滿意度

我們致力通過專業及優質的客戶服務提供頂尖的賓客體驗。我們已設立內部指引及標準，例如問候客戶及互動的良好做法、公司儀容標準等，並由資深團隊成員進行監察，以維持高水平的服務質素。我們為前線員工提供在職培訓，確保所有員工均訓練有素及熟悉本公司的服務標準。

客戶體驗和他們的反饋是我們服務質素的重要指標。為深入了解客人的期望並改善他們的體驗，我們通過不同的渠道與客人保持聯繫，定期檢討所收集的反饋意見，及時作出回應，以滿足客人的需求。

我們設有開放的溝通渠道，讓客戶可分享其對我們服務的反饋意見。酒店入住後調查將會跟進客戶滿意度，讓我們可監察服務質素並及時作出改善。該調查包含三個主要指標，供客人為他們的體驗評分，包括：服務標準滿意度評分、淨推薦評分(NPS)及整體客戶滿意度評分。其他問題旨在了解客戶選擇我們的主要原因及其預算，以便更準確地拿捏他們的期望，並進一步利用我們的競爭優勢，鞏固我們的忠誠客戶群。儘管2020年疫情期間的經濟活動及旅遊業受限而導致回覆量減少，我們於本年度仍繼續取得令人滿意的客人體驗評級。

該等渠道包括：

現場客戶關懷及互動



美獅薈



調查



公司網站



客戶熱線



網上旅遊平台



社交媒體



整體服務標準滿意度的主要推動因素：



入住體驗



退房體驗



酒店穿梭巴士



客房清潔



員工
友善度

客人滿意度主要數據

	2019	2020
平均調查次數	40,800+	12,800+
平均整體淨推薦評分	+54%	+53%
平均整體客戶滿意度評分	4.5 / 5	4.4 / 5

隨著網上瀏覽及預訂旅遊體驗續於市場當道，我們同樣重視客戶對線上旅行社的反饋意見，以便對我們提供的服務有更全面的了解。在商業和旅遊業充滿挑戰的一年中，我們對於能夠繼續保持在全球最大旅遊平台TripAdvisor的領先地位感到自豪。同時，我們一直在觀察更多的網上旅行社，例如攜程、大眾點評、飛豬及美團，以加入更多線上旅行社，探索更多的機遇。



澳門美高梅於2019年及2020年連續兩年在TripAdvisor排名**第一**，並獲得**滿分**評級



美獅美高梅於2019年及2020年連續兩年在Traveler's Rank分類排名**第二**

線上旅行社主要數據

2019

2020



平均評論次數

8,460+

1,580+



平均整體客戶滿意度評分

4.7 / 5

4.7 / 5

美高梅中國設有正式的投訴處理機制，以一致及有效的方式處理所有接獲的客戶投訴。我們承諾會儘快確認投訴並作出正式回應。為避免類似事件再次發生，我們按照既定程序妥善處理接獲的投訴，並會在定期會議上向管理層作出報告。

客戶健康及安全

在疫情期間，客戶的健康及安全受到前所未有的關注。憑藉全面的內部指引及標準以及專業的團隊，我們持續竭力保障客戶的健康及安全，多年來贏得客戶的信任。

大樓及設施安全

我們會分析有可能對客人造成傷害的潛在風險。考慮到我們物業的多方面功能，尤其是在大型活動及節日期間，我們建立了全面的人群管理機制，能時刻保障客戶的安全。為提高員工對潛在安全風險的意識，本公司亦定期組織各種健康及安全相關培訓，包括急救護理及消防演習。我們的團隊成員具備處理緊急情況的知識，例如火災、水災、水電供應中斷及化學品洩漏等意外情況或極端天氣情況(如颱風及暴雨)引起的緊急情況。

食品安全

除人體安全外，衛生及食品安全亦為我們最關注的事項之一。我們根據相關澳門法律及法規制定食品安全管理手冊，並參考HACCP及ISO 22000等國際食品安全標準。為維持嚴格的衛生及食品安全標準，我們委任衛生人員進行日常檢查，並委聘獨立外部機構每月進行食品實驗室測試。我們定期對在供應鏈中的食品及飲料供應商的表現進行全面檢查及評估，以確認其符合我們的食品安全及衛生要求。



個案分享

就COVID-19疫情的影響而言，我們迅速實施一系列措施以保障客人及團隊成員的健康及安全。我們的抗疫工作亦於2020年7月獲中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室認可。代表團參觀了美獅美高梅物業範圍的防疫措施，並予以高度讚賞。



我們在物業範圍所採取的主要防疫措施



體溫檢查



賭枱數目上限



佩戴口罩



限制每張賭枱的座位數目



有效及陰性COVID-19測試結果
(賭場)



增加角子機之間的距離



透過澳門健康碼系統
提交有效健康申報



縮短酒吧及餐廳的營業時間

客戶數據私隱及產品責任

數據私隱及網絡安全在數碼訊息系統日益盛行的世界中變得越來越重要。我們充分了解並尊重客戶對其個人資料私隱的關注。為確保客戶的個人訊息及數據受到妥善保護，我們制定了《隱私條款以及資訊安全政策及準則》（「隱私條款」），以就本公司內部收集、使用、保護及共享個人資料的做法作出通知。所收集的所有資料均妥善儲存於受防火牆及其他行業標準安全措施保護的安全伺服器，以防止未經授權存取。我們要求所有員工、承包商、顧問、臨時員工及其他工人嚴格遵守隱私條款。違反規定的團隊成員將受到紀律處分，包括終止僱傭。

我們與客戶建立深厚的產品責任感，確保向客戶提供如同我們的政策及慣例所載、公平及準確的營銷資料。我們積極收集客戶反饋意見，並將重要資料傳達予高級管理層，以便在審閱及更新內部政策時考慮。於報告年度內，我們並無收到監管機構或客戶就侵犯客戶私隱作出的任何投訴。

推廣負責任博彩

鑒於業內普遍存在固有的合規風險，我們的長期承諾是向團隊成員、客人及公眾推廣負責任博彩。作為負責任的企業公民，我們深明秉持道德博彩慣例的重要性，並嚴格遵守澳門法律法規及與我們營運有關的條例，維持所有必要的監管牌照、許可、批准、註冊、適當性調查結果、頒令及授權。

我們的防線

作為我們防範博彩舞弊的防線，專責委員會及人員將確保我們遵守相關法律及法規。由高級管理層組成的負責任博彩委員會推動本公司遵守澳門法例，並促進負責任博彩的有效溝通。負責任博彩營運團隊是我們識別潛在問題及處理現場問題賭博個案的第一道防線。任何觀察到的相關個案將根據預定協議進行處理。團隊成員及現場代表均已獲「澳門負責任博彩指導員證書」認可，為玩家提供有關涉嫌賭博問題的即時協助，並協助他們作出知情的賭博決定。對於可能遭受問題賭博負面影響的人，我們的代表可為其本人或其相關家庭成員提供申請「自願自我隔離和由第三者提出隔離計劃」的協助。在整個營運過程中，我們亦透過資訊站及其他通訊方式向客人推廣負責任博彩的概念。

為培養內部的負責任博彩文化，我們的團隊成員須遵守本公司的僱員博彩政策，該政策規定禁止所有團隊成員參與美高梅場所內的任何博彩活動，且不得獲得在我們賭場營運的任何博彩推廣方的任何賬戶。我們遵守相關當地法律，例如禁止在博彩區內工作的員工在下班後進入娛樂場的博彩區。除此以外，所有團隊成員於首日上班已獲優先安排接受有關負責任博彩的培訓。負責任博彩意識培訓是所有美高梅團隊成員的必修課程，我們將定期提供進修培訓，確保我們在推動負責任博彩方面在行業中發揮積極作用。

提高意識

憑藉我們領先的行業地位，我們向客戶及廣大社區傳播負責任博彩的概念。我們積極支持由社會工作局、博彩監察協調局及澳門大學合辦的「澳門負責任博彩推廣活動」，旨在加深公眾對負責任博彩的認識。

2020年負責任博彩推廣

本年度負責任博彩的推廣活動「一『瘋』家『輸』」涵蓋一系列主題活動，如路演、培訓計劃、工作坊、研討會及家庭出遊，強調負責任博彩對家庭福祉的重大影響。

此外，由聖公會講者舉辦的「健康家庭，理財有道」工作坊介紹了包括健康的財務管理、金融負債及博彩對家庭的潛在影響等內容。為促進建立健康的家庭關係，我們為團隊成員及其家庭成員提供專業諮詢服務，以應對與賭博有關的問題。

透過互動活動吸引我們的團隊成員，我們亦推出名為「Let's Roll RG」的新培訓計劃，旨在教育團隊成員關於賭博成癮的原因、負責任博彩的正確行為及財務規劃的重要性。



於2020年，**3,000**多名團隊成員參與負責任博彩意識及相關主題。負責任博彩的累計培訓時數達**3,100**小時。

負責任的供應鏈管理

作為一間負責任的企業，我們的社會責任不止於團隊成員及客人。我們將可持續發展文化融入供應鏈當中，並與供應商、承包商及業務夥伴建立夥伴關係。在可持續採購政策的指引下，我們的目標是在不影響服務質素的情況下，減輕對社會及環境造成的影響。

於報告年度內，我們向澳門、中國內地、香港及其他海外國家逾2,800名供應商採購產品及服務。

供應商行為守則

在供應商註冊程序中，所有供應商均須接受並遵守我們的供應商行為守則。我們期望與抱有相同商業誠信和企業責任價值觀的供應商攜手合作、建立合作關係。為此，我們確保承包商和供應商了解有關要求，並在可行情況下，在發佈的指引中作出規定。供應商行為守則涵蓋本公司對供應商及承包商遵守有關人權、多元化、工作場所健康及安全、氣候變化及碳排放、噪音控制、廢物處理、節約用水、企業管治、商業行為及道德的相關法律、法規及標準的期望。我們亦向負責清潔及處理化學品的承包商提供工作指導，以盡量減少接觸有害物質。我們在整個供應鏈中秉持可持續發展的高標準，在採購評估過程中盡可能考慮供應商及承包商的環境、健康及安全表現。

採購程序

我們的採購方針反映了我們關注提升供應鏈中的可持續性。供應鏈服務團隊嚴格遵守我們的可持續採購政策。美高梅中國亦已參考ISO 14001環境管理體系制定了「採購標準操作程序」，以管理採購過程中涉及的所有潛在環境及社會風險。該程序確保維持及遵守穩健的內部控制，且可按最優惠價格向信譽良好的供應商取得優質的貨品及服務。

本公司認可我們的供應鏈合作夥伴所作的可持續發展工作。於招標評估過程中，具備創新及有影響力的可持續發展元素的供應商將獲得額外加分。除了新獲選的供應商外，現有供應商亦是我們在供應鏈中可持續發展表現的重要驅動力。我們定期進行實地視察及檢驗，並與我們委聘的供應商及業務夥伴舉行會議及簡報會，以密切監察他們的表現及交流可持續的最佳做法。

按地區劃分的供應商



我們在適用的情況下，採用可持續及負責任的甄選標準，推廣購買可持續的替代品。我們通過與內部部門、供應商及合作夥伴合作，為食品及飲料、營運用品、建築及裝修、運輸及物流等多種商品採購有機、公平交易及本地生產的產品。

由於我們每天為大量客人及團隊成員提供膳食，因此，我們深知採購負責任及可持續來源食材的重要性。年內，我們採購超過20種可持續產品，如有機葡萄酒及其他飲料、肉類及蔬菜。例如，我們採購經海洋管理委員會認證具MSC標籤的可持續海產，該標籤授予對生態系統影響最小的方法來捕獲的野生海產，或受到妥善管理的漁業，以保護海洋生態系統。展望未來，我們將繼續尋求機會在採購過程中增加可持續採購產品的種類。



可持續採購
包括20種產品

在可持續發展的旅程中與本地中小企及企業合作

我們積極培育初創企業，以創意思維及創新精神，廣泛支持本地中小企，建立雙贏的夥伴關係，促進澳門經濟多元化。美高梅中小企業委員會旨在為中小企的發展奠定基礎，致力發掘新機遇，協助中小企打入中國內地以至全球市場。自2015年成立以來，委員會在促進供應商組合多元化方面取得顯著進展。委員會定期為本地中小企供應商舉辦各類活動，以加快其業務孵化，並為本地創意工業打開與我們合作的大門。

2020年採購開支佔比：



本地中小企 > 23%

澳門本地企業 > 85%

我們持續創新及創造新機遇，以促進本地中小企的增長。我們的支持計劃圍繞四個主要重點：「小微企」、「澳門製造」、「澳門青創」及「大灣區機遇」。我們以創意及創新作為策略中心，尋求機會促進本地中小企的發展及增長，並將中小企融入創新商業樞紐，助其在大灣區站穩腳跟。我們將繼續探索建立互惠互利夥伴關係的機會，以促進澳門經濟多元化。

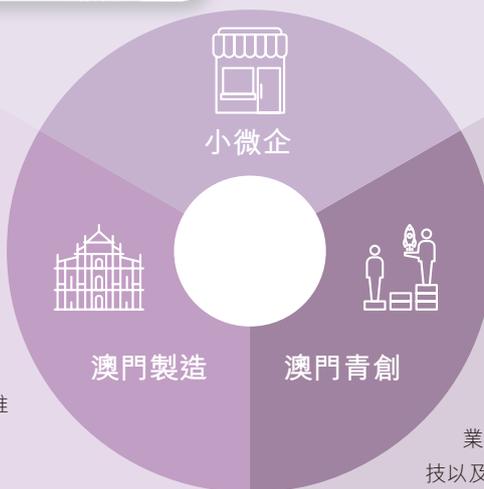


向高潛力中小企推廣「M嘜」計劃

年內，我們與澳門廠商聯合會及澳門生產力暨科技轉移中心合作，推廣澳門產品優質認證「M嘜」計劃，實地走訪五家高潛力中小企供應商，協助他們參加該計劃以提升競爭優勢。

向本地製造商採購口罩

美高梅中國與本澳口罩生產商濠概醫療用品有限公司（「濠概」）簽署合作備忘錄，向該公司採購30萬個本地生產的「853品牌」醫用口罩。我們是澳門首家與濠概合作的大型企業，以支持該品牌在疫情期間脫穎而出。此次合作亦可見我們以實際行動支持本地品牌，推動澳門經濟多元化。



澳門青年創業孵化中心（「創孵」）x 美高梅創孵育成計劃

美高梅中國與澳中致遠投資發展有限公司及創孵攜手推出「美高梅創孵育成計劃」，引導年青人才尋找合適的策略，協助他們與不斷發展的市場接軌。在年內舉辦的4次活動中，參加者均獲美高梅管理層就基本創業技能作針對性的專業指導，內容涵蓋品牌及市場推廣、資訊科技以及供應鏈管理等多個範疇，從中汲取了寶貴的經驗。該計劃亦安排了實地考察美高梅中國的物業，以使他們熟悉大型企業的運作。



大灣區機遇

「攜手灣區共發展」活動系列

於2020年，美高梅中國連續第二年與澳門工商聯會合辦「攜手灣區共發展」活動系列。活動於珠海富華里舉行，參與方展示澳門本地品牌、創意產品及本地設計，旨在向大灣區市場介紹澳門本地中小企。



引進葡語國家產品至澳門市場

我們是首家與澳門中小企查理斯通咖啡有限公司簽訂買賣協議、購買其有機東帝汶精品咖啡的大型企業。是次合作實屬我們致力推廣澳門作為中國與葡語國家之間的商貿合作服務平台的又一例證。



中小企到訪珠海貝芙

自2014年在珠海富華里成立作為我們首個共享服務中心以來，珠海貝芙一直致力於實現促進澳門中小企融入大灣區的目標。年內，我們安排中小企參觀珠海貝芙，並與專家交流，加深他們對大灣區稅制、法律及採購程序的了解。





主要嘉許、 獎項及會籍

我們致力追求卓越的企業管治、社會責任、環境保護及服務質素。以下總結我們本年度的主要成就，標誌著我們在達致可持續發展的進程中與日俱進。此外，我們深明只有建立夥伴關係並同心協力，才能實現可持續的未來，因此，我們積極支持並與多個組織合作，攜手為本地社區乃至全球創造正面影響。

獎項及嘉許

獎項／嘉許	主辦單位
2020最佳卓越學習組織獎	美國人才發展協會
亞太旅遊協會－人力資源發展大獎	亞太旅遊協會
卓越家庭友善僱主大獎、優秀家庭友善僱主獎、家庭友善僱主獎、支持母乳餵哺獎	澳門婦女聯合總會
三星級綠色建築運行標識	中國綠色建築與節能(澳門)協會
澳門美高梅－金獎	環境保護局及澳門旅遊局
澳門美高梅－五星評級	福布斯旅遊指南
澳門美高梅及美獅美高梅－禪濕水療－五星評級	
2020年度亞洲人力資源管理獎	Human Resources Director Asia
2019年度中國華南地區卓越僱主品牌打造獎	廣東省人力資源管理協會
2019年度中國華南地區企業人力資源管理實踐大獎	廣東省人力資源管理協會
2019年度中國華南地區人力資源先鋒大獎	廣東省人力資源管理協會
2019-2020中國人才發展菁英獎－創新成長獎及生態賦能獎	培訓雜誌
人力資源技術使用創新獎－銀獎	2020年亞洲－太平洋史蒂夫®獎－The Stevie Awards公司
中國人力資源管理傑出團隊	中國人力資源沙龍－2020年度中國人力資源行業傑出大獎
2020人才管理最佳實踐大獎	aTalent
2020亞太地區數字化學習最佳實踐獎	
2020極幟獎－最佳人力資源管理團隊、最佳人力資源專家中心－美高梅學院及最佳人力資源管理項目－美高梅專業發展計劃	眾旗
2020中國人力資源科技創新獎(企業實踐獎)	中國人力資源科技年度峰會
2020最佳僱主及2020抗疫貢獻傑出企業	最佳東方
2020大中華區組織發展卓越實踐	HRoot



獎項／嘉許	主辦單位
最佳僱主品牌數字傳媒獎、最佳僱主品牌視頻剪輯獎、最佳僱主品牌創意文案獎、最佳僱主品牌視頻故事獎	眾旗
澳門優秀企業義工團隊	澳門義務工作者協會
獲「2020年優秀長者僱員暨職僱『耆才』僱主嘉許計劃」嘉許	澳門社會工作局、澳門社會保障基金及勞工局
美獅美高梅－「最佳會議接待酒店－澳門」	TTG中國旅遊大獎
年度粵菜餐廳－金殿堂 年度川菜餐廳－蜀道 年度實力名廚獎－楊登全(蜀道)	2020年度橄欖中國餐廳大獎
2020世界50新發現－雅吉	全球50最佳餐廳
100 Top Tables 2020－雅吉	香港南華早報
The Best of the Best MASTERCHEF Recommendation Restaurant－蜀道、金殿堂	亞洲餐飲廚藝協會
米芝蓮餐盤2020－蜀道、金殿堂	米芝蓮指南
創意盛事獎	澳門會展嘉許獎2020

會籍

合作夥伴	會籍
澳門美國商會	公司會員
澳門英國商會	公司會員
湄公河俱樂部	會員
葡中工商會	會員
The Macau International Golden Keys Association	本地會員
亞太旅遊協會澳門分會	會員
法國澳門工商會	公司會員
澳門酒店協會	會員
澳門人力資源管理協會	公司會員
珠海市服務貿易和外包行業協會	副會長單位

表現數據摘要

如無特別標明，下表呈列美高梅中國截至2020年12月31日的可持續發展表現的數據概覽以及不同年份的相關數據供比較用途。

經濟表現¹⁵

	單位	2020	2019	2018
經營收益 ¹⁶		5,095,983	22,765,036	19,200,721
經營成本(不含稅開支)	千港元	7,943,933	10,314,500	9,235,173
稅開支 ¹⁷		2,414,837	10,625,736	8,902,826
總建築面積	平方米	585,683	498,545	498,545

環境表現¹⁸

	單位	2020	2019	2018
能源耗用				
能源總消耗	千兆焦耳	669,750	800,535	776,397
能源消耗密度 ¹⁹	千兆焦耳/平方米	1.14	1.61	1.56
間接能源消耗				
電力	千兆焦耳	609,027	692,319	649,706
直接能源消耗				
石油氣	千兆焦耳	38,346	47,066	103,280
天然氣		16,280	19,494	—
柴油		3,799	35,618	19,886
汽油		2,298	6,037	3,524
溫室氣體排放²⁰				
直接溫室氣體排放(範圍1) ²¹	噸二氧化碳當量	5,480	10,714	10,488
間接溫室氣體排放(範圍2) ²²		138,723	169,811	162,856
溫室氣體總排放總量(範圍1+2)		144,203	180,525	173,344
溫室氣體排放密度 ¹⁹	噸二氧化碳當量/平方米	0.25	0.36	0.32

¹⁵ 經濟表現數據覆蓋本公司所有業務。更多財務表現數據，請參閱我們的2020年報。

¹⁶ 於2020年，由於COVID-19疫情以及澳門旅遊限制和強制隔離措施影響，澳門旅客總人數為590萬人，而2019年為3,940萬人，因而導致本公司收入和客房入住率大幅下跌。

¹⁷ 稅開支包括博彩稅及所得稅開支，扣減所得稅利益。

¹⁸ 環境表現數據覆蓋澳門美高梅及美獅美高梅的業務。

¹⁹ 美獅美高梅之總建築面積已在2020年之密度計算時更新。

²⁰ 溫室氣體排放量是按照ISO 14064國際標準及香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》(2010年版)計算，並如適用採用地區特定的排放因子。

²¹ 範圍1的排放是指來自公司擁有或控制的來源的直接溫室氣體排放，包括固定和流動燃燒源以及製冷劑的使用。燃燒天然氣及柴油的溫室氣體排放則是分別根據美國國家環境保護局(國家環境保護局)及碳揭露專案(碳揭露專案)技術說明計算。我們已調整並重新表述直接溫室氣體排放數據，以反映實際燃料消耗量。

²² 範圍2的排放是指購買的電力產生的間接溫室氣體排放，並根據公用事業公司澳門電力股份有限公司所提供的排放因子系數0.791千克二氧化碳當量/千瓦時計算。我們已調整並重新表述在2020年報中披露的間接溫室氣體排放數據，以反映實際用電量。

	單位	2020	2019	2018	
用水量					
市政供水	立方米	1,060,232	1,494,352	1,402,056	
用水密度 ¹⁹	立方米／平方米	1.81	3.00	2.81	
廢物管理					
有害廢物產生總量 ²³	噸	9.02	—	—	
無害廢物棄置總量 ²⁴ (棄置於堆填區或焚化處理)		5,283.59	—	—	
無害廢物回收總量²⁵					
廚餘及食用油	噸	141.37	—	—	
塑料		178.04	—	—	
金屬		6.47	—	—	
紙張		41.18	—	—	
玻璃		10.17	—	—	
肥皂		5.49	—	—	
咖啡膠囊		0.28	—	—	
其他雜物 ²⁶		23.94	—	—	
有害廢物產生密度 ¹⁹		噸／平方米	0.000015	—	—
無害廢物產生密度 ¹⁹			0.010	—	—
物料使用量					
可再生物料使用量					
紙張	噸	17.78	—	—	
不可再生物料使用量					
塑料	噸	30.98	—	—	

²³ 包括本地法律所定義的電子廢物，如光管、電器及電子設備等。所有有害廢物均由獲得許可的承包商回收和處理。

²⁴ 包括棄置於堆填區的建築及清拆廢物以及經焚化的處理一般廢物。

²⁵ 包括經堆肥、分解及脫水處理的廚餘及已回收廢物。

²⁶ 包括手推車、金屬盤、地毯、箱套和用過的工作坊材料等其他雜物。

社會表現²⁷

員工

員工總數	單位	2020
員工	人數	10,364
按勞僱類型劃分		
全職(長期)	人數	10,354
兼職(長期)		10

員工組成

	單位	2020		
		高級管理層 ²⁸	中級管理層	一般員工
按性別及職級劃分的員工人數				
女性	人數	47	218	4,711
男性		86	344	4,958
按年齡組別及職級劃分的員工人數				
31歲以下	人數	–	41	2,489
31–50歲		94	467	5,754
51歲或以上		39	54	1,426
按地區(工作地區)及職級劃分的員工人數				
澳門	人數	130	550	9,533
香港		3	4	7
中國內地		–	8	129

新入職員工

	單位	2020
新入職員工總數		
新入職人數	人數	217
新入職比率 ²⁹	%	2.09
按性別劃分		
女性	人數	103
男性		114
按年齡組別劃分		
31歲以下	人數	122
31–50歲		89
51歲或以上		6
按地區(工作地區)劃分		
澳門	人數	208
香港		2
中國內地		7

²⁷ 社會表現數據覆蓋本公司所有業務。

²⁸ 總監及以上員工被視為高級管理人員。

²⁹ 新入職員工比率是以截至2020年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

員工流失

	單位	2020
員工流失總數及比率		
員工流失總數	人數	922
員工流失比率 ³⁰	%	8.90
按性別劃分		
女性	人數(%)	397 (7.98)
男性		525 (9.74)
按年齡組別劃分		
31歲以下	人數(%)	404 (15.97)
31-50歲		445 (7.05)
51歲或以上		73 (4.81)
地區(工作地區)劃分		
澳門	人數(%)	905 (8.86)
香港		4 (28.57)
中國內地		13 (9.49)

董事會組成

	單位	2020
按性別劃分		
女性	人數	9
男性		3
按年齡組別劃分		
31歲以下	人數	0
31-50歲		2
51歲或以上		10

產假

	2020			
	享有產假的 員工人數 (人數)	曾使用產假的 員工人數 (人數)	產假後復職的 員工人數 (人數)	在休完產假後， 回到工作崗位超過 12 個月的員工 (人數)
按性別劃分				
男性	5,388	176	173	198
女性	4,976	169	155	138

³⁰ 員工流失比率是以截至2020年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

男女基本薪金及薪酬比率^{28, 31}

	2020
按職級劃分的女男基本薪金待遇比率	
高級管理層	1:1.21
中級管理層	1:1.07
一般員工	1:1.03
按職級劃分的女男薪酬待遇比率	
高級管理層	1:1.20
中級管理層	1:1.11
一般員工	1:1.06

職業健康與安全³²

	單位	2020	2019	2018
因工受傷及亡故				
致命工傷事故	宗	0	0	0
	每100名員工	0	0	0
可記錄的工傷 ³³	宗	90	-	-
	每200,000工作小時	1.05	-	-
嚴重工傷 ³⁴	宗	3	-	-
	每200,000工作小時	0.04	-	-
因工傷損失工作日數	日	1,956	-	-
	每200,000工作小時	22.85	-	-

³¹ 基本薪金指為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額，不包括任何額外薪酬，如加班費或獎金。薪酬指基本薪資加上支付給員工的額外津貼，包括獎金、交通費、加班補貼及任何其他福利。

³² 可記錄的工傷、嚴重工傷及因工傷損失工作日數比率是按每200,000個工作小時計算（即每100名員工每年50周，每周工作40個小時）。總工作時數17,119,005小時。

³³ 可記錄的工傷指所有導致下列任何情況的工傷或健康不良：死亡、離開工作崗位、工作受限或轉換工作崗位超出急救的醫療、或失去意識、或由醫生或其他持牌醫療保健專業人員診斷為重大傷害或疾病（即使它不會導致死亡、離開工作崗位、工作受限或轉換工作崗位超出急救的醫療、或失去意識）。

³⁴ 嚴重工傷指除死亡以外，導致工作者無法於六個月內完全恢復的工傷。

員工發展及培訓

	2020			
	培訓總時數 (小時)	每名員工完成培訓的 平均時數 (小時)	受訓員工百分比 (%)	接受定期工作表現 評估的員工百分比 (%)
按性別劃分				
女性	240,097	44.56	100	100
男性	209,949	42.19	99	100
按職級劃分				
高級管理層 ²⁸	1,683	12.65	100	100
中級管理層	12,701	22.60	100	100
一般員工	435,661	45.06	99	100

	單位	2020
已接受美高梅中國的人權政策及程序的培訓的員工百分比	%	100
已告知反腐敗政策的員工百分比		100
為員工提供的反貪腐及反洗黑錢培訓	小時	4,862

供應鏈管理

	單位	2020
供應商數量		
供應商總數	名	2,807
按地區劃分的供應商數量		
中國內地	名	175
澳門		1,486
香港		781
其他(例如海外地區)		365

社區投資

	單位	2020
社區資源貢獻		
現金捐款總額	千港元	29,310
物資捐贈總額		1,520
義工活動總時數	小時	20,606

GRI標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
一般披露				
GRI 102：一般披露2016				
組織概況				
102-1	—	組織名稱	關於本報告	6頁
102-2	—	活動、品牌、產品和服務	關於美高梅中國	7-9頁
102-3	—	總部位置	澳門外港新填海區 孫逸仙大馬路—澳門美高梅	—
102-4	—	營運活動地點	關於美高梅中國	7-9頁
102-5	—	所有權與法律形式	關於本報告	6頁
102-6	—	服務的市場	關於美高梅中國	7-9頁
102-7	—	組織規模		
102-8	KPI B1.1	員工和其他工作者的資訊	表現數據摘要	108-113頁
102-9	KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3	供應鏈	促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要	92-105頁 108-113頁
102-10	—	組織及其供應鏈的重大改變	於報告期內，機構或供應鏈沒有重大改變	—
102-11	—	預警原則或方針	我們的可持續發展方針 2020年報—企業管治報告 (第100-120頁)	11-26頁
102-12	—	外部倡議	我們的可持續發展方針 主要嘉許、獎項及會籍	11-26頁 106-107頁
102-13	—	公協會的會員資格	主要嘉許、獎項及會籍	106-107頁
策略				
102-14	—	決策者的聲明	主席寄語	2-5頁
倫理與誠信				
102-16	—	價值、原則、標準和行為規範	關於美高梅中國 我們的可持續發展方針	7-9頁 11-26頁
102-17	KPI B7.2	關於倫理之建議與顧慮的機制	我們的可持續發展方針	11-26頁

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
治理				
102-18	-	治理結構	我們的可持續發展方針 2020年報－企業管治報告 (第100-120頁)	11-26頁
利害關係人溝通				
102-40	-	利害關係人團體	我們的可持續發展方針	11-26頁
102-41	-	團體協約	由於未有設有工會或工作者委員會，澳門現時沒有團體談判或團體協約。	-
102-42	-	鑑別與選擇利害關係人	我們的可持續發展方針	11-26頁
102-43	-	與利害關係人溝通的方針		
102-44	KPI B6.2	提出之關鍵主題與關注事項		
報導實務				
102-45	-	合併財務報表中所包含的實體	2020年報－綜合財務報表 (第165-257頁)	-
102-46	-	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告 我們的可持續發展方針	6頁 11-26頁
102-47	-	重大主題表列	我們的可持續發展方針	11-26頁
102-48	-	資訊重編	2020年度的資料未有重列。	-
102-49	-	報告變更	本報告是我們第一份獨立的可持續發展報告。	-
102-50	-	報告期間	關於本報告	6頁
102-51	-	上一次報告書的日期	於2020年4月發布的2020年報－可持續發展(第57-99頁)。	-
102-52	-	報告週期	每年一次	-
102-53	-	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	6頁
102-54	-	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告	6頁
102-55	-	GRI內容索引	GRI標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引	114-122頁
102-56	-	外部保證／確信	部分可持續發展績效數據已由美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。	-

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
特定主題披露				
GRI 200系列：經濟				
201：經濟績效2016				
103-1 103-2 103-3	—	管理方針	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係 2020年報—(第22-55頁)	11-26頁 92-105頁
201-1	—	組織所產生及分配的直接經濟價值	表現數據摘要 2020年報—管理層討論及分析(第42頁) 綜合損益及其他全面收入表(第172頁) 綜合財務狀況表(第173-174頁) 財務概要(第287頁)	108-113頁
203：間接經濟衝擊2016				
103-1 103-2 103-3	—	管理方針	我們的可持續發展方針 塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係	11-26頁 47-64頁 92-105頁
203-1	—	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要 2020年報—管理層討論及分析(第23-55頁)	47-64頁 92-105頁 108-113頁
—	KPI B8.1	主要貢獻範疇(教育、環境、勞工、健康、文化、體育等)	塑造更好的社區 表現數據摘要	47-64頁 108-113頁
—	KPI B8.2	對主要貢獻範疇所動用資源(金錢和時間)		

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
204：採購實務2016				
103-1	GD B5	管理方針	我們的可持續發展方針	11-26頁
103-2	B5.2		促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
103-3				
204-1	–	來自當地供應商的採購支出比例		
205：反貪腐2016				
103-1	GD B7	管理方針	我們的可持續發展方針	11-26頁
103-2	KPI B7.2		促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
103-3	KPI B7.3			
205-2	KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	我們的可持續發展方針 表現數據摘要 2020年報－可持續發展 (第57-59頁)	11-26頁 108-113頁
205-3	GD B7 KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們於報告期內沒有任何違反有關貪污的違規個案。	–
–	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	我們的可持續發展方針	11-26頁
GRI 300系列：環境				
302：能源2016				
103-1	GD A2, A3	管理方針	我們的可持續發展方針	11-26頁
103-2			共建更美好的地球	65-91頁
103-3				
302-1	KPI A2.1	組織內部的能源消耗量	表現數據摘要	108-113頁
302-3	KPI A2.1	能源密集度		
302-4	KPI A2.3	減少能源消耗	共建更美好的地球	65-91頁

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
303：水資源和廢污水2018				
103-1 103-2 103-3	GD A2, A3	管理方針	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	11-26頁 65-91頁
303-1	KPI A2.4 KPI A3.1	共享水資源之相互影響	促進客人和合作夥伴關係 我們使用市政水供應並且符合本地法律法規。本公司營運對於水源沒有構成重大影響。	92-105頁
303-2	—	與排水相關衝擊的管理	共建更美好的地球	65-91頁
303-5	KPI A2.2	耗水量	共建更美好的地球 表現數據摘要	65-91頁 108-113頁
305：排放2016				
103-1 103-2 103-3	GD A1, A3, KPI A1.5	管理方針	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	11-26頁 65-91頁
305-1	KPI A1.1	直接(範疇一)溫室氣體排放	共建更美好的地球	65-91頁
305-2	KPI A1.2 KPI A1.5	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	表現數據摘要	108-113頁
305-4		溫室氣體排放密度		
305-5		溫室氣體排放減量		
305-7	KPI A1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重大的氣體排放	本公司營運不涉及重大的氮氧化物、硫氧化物和其他相關重大氣體排放量。	—

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
306：廢棄物2020				
103-1 103-2 103-3	GD A1, A3 KPI A1.6 KPI A3.1 KPI B5.4	管理方針	共建更美好的地球	65-91頁
306-1	KPI A3.1	產生的廢棄物及廢棄物相關的重大影響		
306-2	KPI A3.1	重大廢棄物相關影響的管理		
306-3	KPI A1.3 KPI A1.4	產生的廢棄物	表現數據摘要	108-113頁
–	KPI A2.5	製成品包裝材料總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	對本公司的營運而言，包裝材料並非重要議題。然而，我們設立相關「走塑計劃」的減塑措施及廢物管理系統。	–
308：供應商環境評估2016				
103-1 103-2 103-3	GD B5 KPI B5.4	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
308-1	KPI B5.2 KPI B5.3	採用環境標準篩選新供應商	於2020年新聘用的供應商已經過採購程序的环境標準篩選。	–
氣候變化				
–	GD A4 KPI A4.1	識別及應對重大氣候相關事宜 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	共建更美好的地球	65-91頁

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
GRI 400系列：社會				
401：勞僱關係2016				
103-1 103-2 103-3	GD B1	管理方針	建立更好的團隊	27-46頁
401-1	KPI B1.2	新進員工和離職員工	建立更好的團隊	27-46頁
			表現數據摘要	108-113頁
401-3	—	育嬰假	表現數據摘要	108-113頁
403：職業安全衛生2018				
103-1 103-2 103-3	GD B2 KPI B2.3	管理方針	我們的可持續發展方針	11-26頁
			建立更好的團隊	27-46頁
403-1	GD B2 KPI B2.3	職業安全衛生管理系統		
403-2	KPI B2.1 KPI B2.2 KPI B2.3	危害辨識、風險評估及事故調查		
403-3	KPI B2.3	職業健康服務		
403-4	—	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		
403-5	KPI B2.3	有關職業安全衛生之工作者訓練	表現數據摘要	108-113頁
403-6	—	促進工作者健康	建立更好的團隊	27-46頁
403-7	KPI B2.3	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的影響	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
403-9	KPI B2.1 KPI B2.2	職業傷害	表現數據摘要	108-113頁
—		因工傷損失的工作日數		

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
404：訓練與教育2016				
103-1 103-2 103-3	GD B3	管理方針	建立更好的團隊	27-46頁
404-1	KPI B3.2	每名員工每年接受訓練的平均時數	表現數據摘要	108-113頁
–	KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓員工百分比		
404-3	–	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		
405：員工多元化與平等機會2016				
103-1 103-2 103-3	–	管理方針	建立更好的團隊	27-46頁
405-1	KPI B1.1	治理單位與員工的多元化	表現數據摘要	108-113頁
405-2	–	女性對男性基本薪資加薪酬的比率		
408：童工2016				
103-1 103-2 103-3	GD B4	管理方法針	建立更好的團隊	27-46頁
408-1	KPI B4.1 KPI B4.2	營運據點和供應商使用童工之重大風險	本公司營運及供應商沒有涉及使用童工及年少工作者從事危險工作的重大風險。	–
409：強迫或強制勞動2016				
103-1 103-2 103-3	GD B4	管理方針	建立更好的團隊	27-46頁
409-1	KPI B4.1 KPI B4.2	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	本公司營運及供應商沒有涉及強迫或強制勞工的重大風險。	–

GRI標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
413：當地社區2016				
103-1 103-2 103-3	GD B8	管理方針	塑造更好的社區	47-64頁
413-1	KPI B8.1 KPI B8.2	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	塑造更好的社區 根據本公司的業務性質，413-1a (i) - (iii)、(vi) - (vii)不直接適用於本公司的營運。	47-64頁
414：供應商社會評估2016				
103-1 103-2 103-3	GD B5	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
414-1	KPI B5.2 KPI B5.3	使用社會標準篩選的新供應商	於2020年新聘用的供應商已經過採購程序的社會標準篩選。	-
416：顧客健康與安全2016				
103-1 103-2 103-3	GD B6	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
416-2	-	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	於報告期內，未發生涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件。	-
-	KPI 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	對本公司的營運而言，此項指標並非重要議題。於2020年，我們未有貨品因安全與健康理由而須回收。	-
-	KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
418：客戶隱私2016				
103-1 103-2 103-3	GD B6 KPI B6.5	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
418-1	GD B6 KPI B6.2	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	於2020年，我們沒有遇到任何重大的侵犯數據隱私或收到任何有關投訴。	-
知識產權				
-	GD B6	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	92-105頁
-	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	於報告期內，未發生涉及知識產權的違規事件。	-

[此乃白頁 特意留空]

