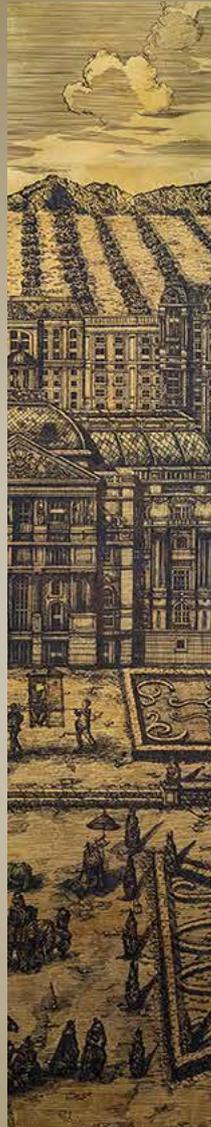




澳門博彩控股有限公司
SJM HOLDINGS LIMITED

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



2021

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

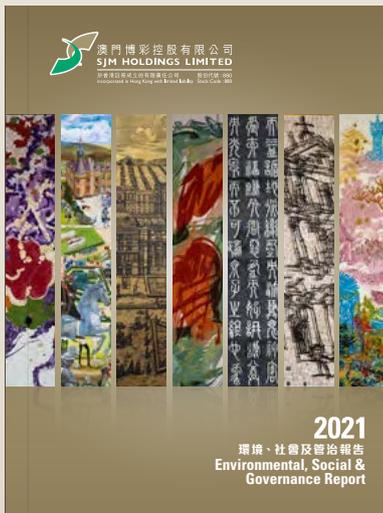
關於我們

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」或「本公司」）為澳門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」）是澳門六家獲得博彩承批合同的公司之一，獲澳門特別行政區政府授權經營娛樂場及博彩區域。

澳娛綜合擁有和經營澳門上葡京綜合度假村（「上葡京」）及新葡京酒店及娛樂場，同時擁有澳門十六浦索菲特酒店，並經營回力酒店，以及其他位處澳門半島及氹仔優越地點的娛樂場。澳娛綜合的業務涵蓋酒店服務及休閒活動（包括酒店住宿、餐飲、零售、賭枱博彩及角子機），以迎合各類賓客的需求。

澳娛綜合位於澳門路氹的上葡京綜合度假村於2021年7月30日開幕。於開業初期，度假村提供豪華酒店住宿、高級和休閒餐飲、博彩、購物、康體和水療設施及活動場地。THE KARL LAGERFELD 酒店大樓於2021年12月3日開幕，為度假村增添多元設施。未來上葡京將推出另一座酒店大樓 Palazzo Versace 澳門，以及更多會議、購物和餐飲設施。

「取諸社會，用諸社會」，是本集團履行企業公民責任的承諾。在我們的核心價值觀中，其中最重要的包括關心員工和賓客的福祉，確保遵守適用法規，尊重環境，以及支持本地社區發展。



澳娛綜合邀請了澳門多名資深和年輕新秀藝術家為上葡京綜合度假村製作一系列藝術作品，以展示澳門多姿的藝術面貌。這些作品屬於全澳門綜合度假村最大規模的邀約本地藝術家創作展示，充分體現澳娛綜合對推動澳門文化創意產業的重視與承擔。

目錄

關於我們	2		
主席的話	5		
2021年大事回顧及表現	6	優秀團隊	50
大事回顧	6	我們的管理方針	50
榮譽獎項及認證	8	僱員招聘及管理	51
主要可持續發展表現	11	員工福祉及參與	53
		員工福利及支援	54
		工作場所安全及健康	56
澳博控股的可持續發展工作	13	人才發展	58
可持續發展管治及管理	13	我們的成果	59
可持續發展策略	14		
重要性分析及議題	18		
		社區發展基石	61
管治及道德	21	我們的管理方針	61
管理方針	21	培育年輕人	62
負責任博彩	21	愛國傳承	62
反貪污及反洗黑錢	23	負責任企業	65
顧客滿意度	24	支援抗疫	66
顧客安全及保障	26	關懷本地社群	68
網絡安全及資料私隱	27	支持體育發展	70
負責任供應鏈	28	推廣文化藝術	72
危機管理及業務持續性	30	促進經濟發展	73
我們的成果	30	支持澳門中小企業	75
		我們的成果	75
環境管理	32	關於本報告	77
我們的策略	32	附錄 — 績效列表	78
綠色設施	34	報告披露索引	83
綠色款客服務	40		
綠色博彩	41		
我們的成果	43		



樂園 — 上葡京
霍凱盛
位置：上葡京西翼大堂



主席的話

各位尊敬的持份者：

本人謹代表董事會發佈截至2021年12月31日止財政年度的第二份獨立《環境、社會及管治報告》。儘管2021年新冠肺炎疫情仍然影響全球，但本集團一直致力於履行我們對環境、社會及管治的承諾。在報告年度內，我們在多項可持續發展項目上取得理想進展，並將繼續把可持續發展的理念融入企業文化中。

逆境自強上下一心

本集團貫徹已故創辦人何鴻燊博士「取諸社會，用諸社會」的營商理念，從中可體現企業履行社會責任與其永續經營，息息相關。面對疫情難關，我們依然不遺餘力地支持本地社區。除了捐資慈善機構外，我們也積極響應政府號召推廣疫苗接種計劃，我們的義工團隊亦為全民核酸檢測工作提供協助。

可持續發展的重要

我們由2020年起設立可持續管治架構，包括成立可持續發展督導委員會，確保董事會能有效監督及定期了解集團內有關環境、社會及管治事宜的最新進展。我們任命五個環境、社會及管治工作小組，以協助日常執行和管理相關的行動計劃。

與此同時，我們積極推進以配合聯合國的可持續發展目標（「可持續發展目標」）。本集團獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」，以五個與我們業務最相關的可持續發展目標為參考基準，於制定環境、社會及管治策略和目標，以及營運方式時，同時考慮全球可持續發展的需要。

氣候行動

根據中國「2030年實現碳達峰、2060年實現碳中和」（「30.60」）的目標，《澳門特別行政區經濟和社會發展第二個五年規劃（2021-2025年）》強調政府於2030年實現碳達峰的決心。澳娛綜合一向致力於推動環境可持續性及低碳創新經營，積極推行各項措施，務求減少業務營運中的碳排放，有序地實現淨零排放。

厚植愛國情懷

在全國人民的共同努力下，中國從疫情中顯著復甦，全國一同慶祝中國共產黨建黨100周年。在中央政府的領導下，澳門秉持「堅定信心、同舟共濟、科學防治、精準施策」的抗疫原則。澳娛綜合作為澳門龍頭企業之一，一直致力於推動及教育年輕一代加深了解祖國偉大的發展歷程，努力講好中國故事。

結語

在留意疫情最新發展，繼續支持澳門旅遊、娛樂和酒店服務業之際，我們堅定不移地將環境、社會及管治因素納入營運決策中，致力增強業務韌性，為股東、團隊成員、持份者及本地社區創造長遠價值。

我們非常重視持份者的意見，作為我們在各個可持續發展範疇上改進的重要啟迪和動力來源。歡迎各位提出寶貴意見，讓我們能塑造更繁榮和諧、健康和可持續發展的澳門。我們期待在未來的報告中與各位分享更多相關的行動及可持續發展的成果。

主席兼執行董事

何超鳳

香港，2022年5月3日

2021年大事回顧及表現

大事回顧



1



2



9



10

- 2月 1. 澳娛綜合醒獅表演喜迎牛年
- 4月 2. 澳娛綜合為員工團隊舉辦「全國兩會精神分享會」
- 5月 3. 澳門博彩控股有限公司成功發行澳門首單雙幣種債券
4. 澳門博彩控股有限公司周年成員大會
- 6月 5. 澳門博彩股份有限公司更名為澳娛綜合度假股份有限公司
6. 澳娛綜合為員工團隊及其家人推出「疫苗接種鼓勵計劃」
7. 澳娛綜合於「2021澳門國際龍舟賽」勇奪亞軍
- 7月 8. 為澳娛綜合員工安排「慶祝中國共產黨成立一百周年大會」盛事直播
9. 澳娛綜合呈獻「藝·創·新境」系列展覽支持「藝文薈澳」
10. 澳門上葡京綜合度假村首階段開業
11. 冠名贊助「澳娛綜合盃」第九屆澳門武術節暨武道大賽



- 8月 12. 第十七屆「澳娛綜合獎學金」頒獎典禮
- 9月 13. 澳娛綜合發佈「來澳門·探索新地標」旅遊推廣短片
- 10月 14. 慶祝中華人民共和國成立72周年
- 11月 15. 冠名贊助「澳娛綜合澳門格蘭披治四級方程式大賽」
16. 澳娛綜合提供旗下挖泥船作為「hush! 2021音樂會」之「海岸搖滾」音樂會場地
17. 澳娛綜合與澳門衛生局在新葡京酒店舉辦全澳門首場市民外展疫苗接種活動
- 12月 18. 澳門上葡京綜合度假村內的THE KARL LAGERFELD酒店大樓首階段開業
19. 冠名贊助「2021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」

榮譽獎項及認證

本集團於2021年榮獲以下榮譽，以表彰集團於業務上的卓越表現及可持續發展上的努力：

- 集團主席何超鳳女士獲香港特別行政區政府頒授銅紫荊星章



- 澳娛綜合獲頒「可持續發展企業認證」以肯定澳娛綜合在達成5個特選可持續發展目標的要求上所作出的長期努力與貢獻。此認證由全球可持續發展規劃師學會頒發，並獲香港聯合國教科文組織協會及香港可持續發展教育學院的支持。



- 《香港人力資源雜誌》亞洲傑出招聘大獎 - 最佳本地招聘策略銅獎
- 「2021優秀殘疾僱員暨識才僱主嘉許計劃」- 嘉許狀
- 「母乳餵哺友善工作間」- 嘉許狀

澳娛綜合度假股份有限公司

- 領航「9+2」粵港澳大灣區最具投資價值獎，由香港大公文匯傳媒集團頒發。



- 第七屆「澳門歐洲商會卓越獎」- 奢華類別



澳門上葡京綜合度假村

- 2021年攜程集團年度盛典 - 「年度前瞻策略獎」
- 澳門上葡京酒店大樓獲頒《Voyage新旅行》2021年度
 高端酒店評選 - 年度精選新開業酒店



上葡京·味賞

- 中國年度酒單大獎2021 - 三杯獎



新葡京酒店

- 「澳門環保酒店獎2019-2021」銀獎
- 福布斯旅遊指南2021
 - 新葡京酒店及其水療護理中心獲五星評級
- 中國年度酒單大獎2021
 - 最佳酒店集團酒單優秀獎
 - 最佳酒窖珍藏酒單
- 《Voyage新旅行》2021年度高端酒店評選
 - 年度精選奢華酒店
- 都會都市品味時尚精品雜誌
 - 2021年度酒店大賞年度臻選酒店
- Hotel.com - 2021旅客最喜愛住宿 (9/10分)
- 2021 SpaChina大獎 - 年度中國水療評審會大獎



新葡京·天巢法國餐廳

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》- 米芝蓮三星
- 福布斯旅遊指南2021五星評級
- 2021黑珍珠餐廳指南 - 三鑽餐廳
- 中國年度酒單大獎2021
 - 名人堂
 - 三杯獎
- 《葡萄酒觀察家》雜誌 - 2021榮譽大獎
- Star Wine List Award 2021
 - 最高榮譽
 - 最佳奧地利酒單
- World of Fine Wine雜誌
 - 2021最佳甜點酒及加烈葡萄酒酒單
- 攜程「2021美食林餐廳精選榜」- 鑽石餐廳
- Opinionated About Dining 2021亞洲餐廳100+強
 - 第6位
- Elite Traveler 2021
 - 金設計獎
 - 銀餐單獎
 - 銅設施獎
- The Best of the Best MASTERCHEF 2021 推薦餐廳
- Hong Kong Tatler香港及澳門最佳食府2021
- 《南華早報》100 Top Tables 2021
- 《U周刊》我最喜愛食肆選舉2021
 - 我最喜愛澳門酒店食肆



新葡京 • 8餐廳

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》 - 米芝蓮三星
- 福布斯旅遊指南2021五星評級
- 2021黑珍珠餐廳指南 - 一鑽餐廳
- 中國年度酒單大獎2021 - 三杯獎
- 攜程「2021美食林餐廳精選榜」 - 鉑金餐廳
- Opinionated About Dining 2021 亞洲餐廳100+強 - 第10位
- The Best of the Best MASTERCHEF 2021 - 十大推薦餐廳
- Hong Kong Tatler香港及澳門最佳食府2021
- 《南華早報》100 Top Tables 2021



新葡京 • 當奧豐素1890意式料理

- 中國年度酒單大獎2021 - 三杯獎
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2021 - 榮譽大獎
- Opinionated About Dining 2021 亞洲餐廳100+強 - 第64位
- The Best of the Best MASTERCHEF 2021 推薦餐廳



新葡京 • 大廚

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》 - 米芝蓮一星
- 2021黑珍珠餐廳指南 - 一鑽餐廳
- 中國年度酒單大獎2021 - 三杯獎
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2021 - 最佳卓越大獎
- 攜程「2021美食林餐廳精選榜」 - 鉑金餐廳
- 《南華早報》100 Top Tables 2021
- iFood 2021我最愛餐廳選舉 - 最佳酒店精選餐廳



澳門十六浦索菲特酒店

- 「澳門環保酒店獎2020-2022」 - 銅獎
- 《Voyage新旅行》2021年度高端酒店評選 - 年度精選度假酒店
- 第二十一屆中國金馬獎 - 中國最佳卓越服務酒店



主要可持續發展表現





瑞星耀濠江

吳衛鳴

位置：上葡京東翼大堂

澳博控股的可持續發展工作

優秀團隊



「員工福祉」

澳娛綜合用心營造理想的工作環境，保障所有員工的身心健康。

管治及道德



「道德營商」

澳娛綜合致力在營商時符合監管機構、客戶及價值鏈持份者的期望。

人才

社區發展基石



「取諸社會，用諸社會」

澳娛綜合在九大重點範疇作出貢獻，致力為本地社區帶來正面的影響。

社區

管治

可持續發展督導委員會及五個專責工作小組

策略

澳門環保局及澳博控股可持續發展政策列明的目標

目標

可持續發展目標及內部關鍵績效指標

環境

環境管理



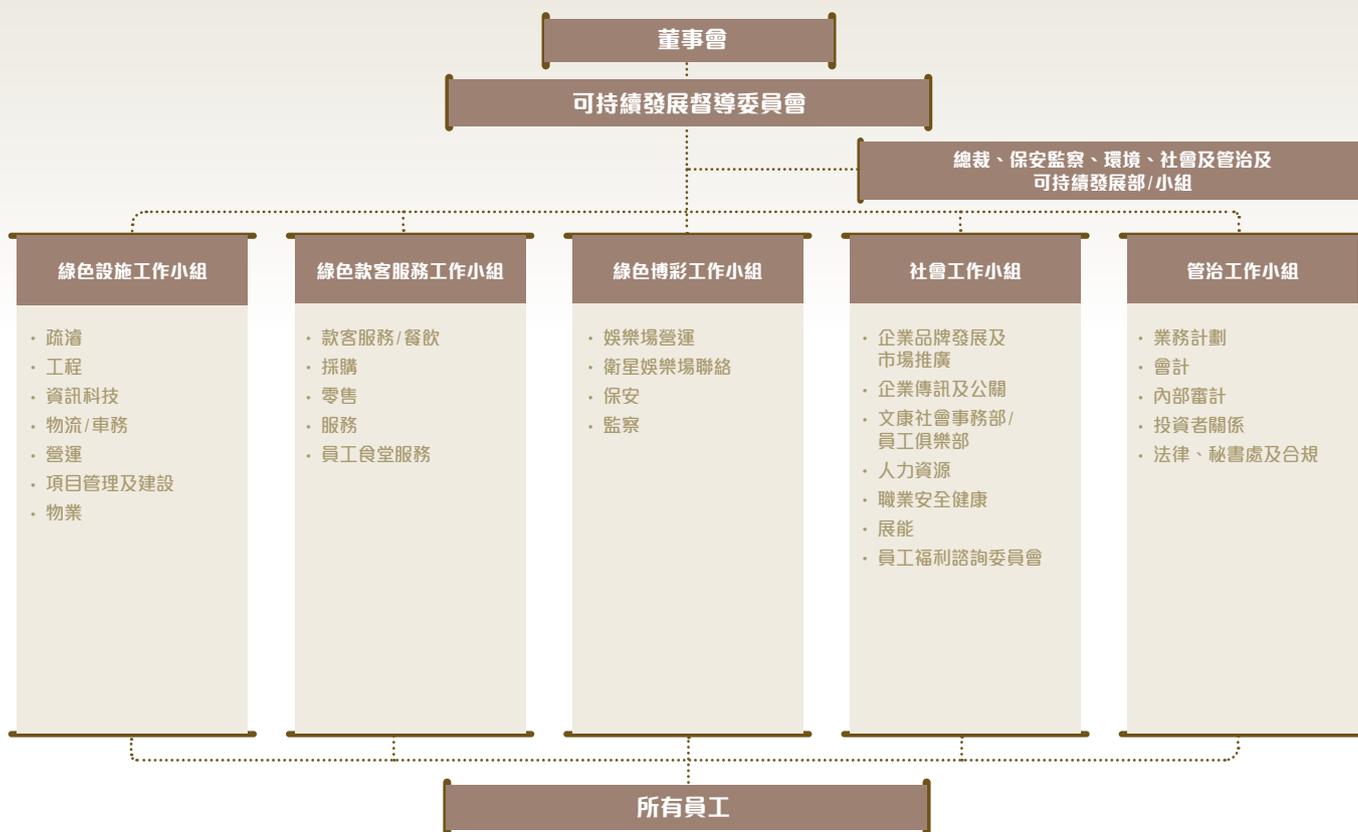
「綠色設施、綠色款客服務、綠色博彩」

澳娛綜合積極推廣可持續發展業務常規及環保創新方案，減少對環境的影響。

可持續發展管治及管理

完善的可持續發展管治架構及管理方法，是本集團建立業務發展動力和履行環境及社會責任時的重要基礎。為此，本集團已制定由上而下的管治制度，以管理政策傳達及執行的情況，從而兌現對環境、本地社區，以及本集團酒店和娛樂場員工和訪客等持份者的可持續發展承諾。





澳博控股最高層的澳娛綜合董事會（「董事會」）肩負可持續發展管理的整體責任，董事會成員負責確立本集團企業可持續發展支柱的願景和方向，並監督有關範疇的表現。可持續發展督導委員會（「委員會」）與董事會合作，並由澳博控股行政總裁蘇樹輝博士擔任主席，以支援及指導董事會履行監督本集團環境、社會及管治事宜的責任，當中涵蓋商業道德、環境、人才以至社區等範疇。我們亦委任一名總裁級別的高級管理人員率領新成立的可持續發展部，該部門專責監督環境、社會及管治事宜的落實情況。

本集團竭力將環境、社會及管治因素有效地融入日常營運之中，因此任命主要業務單位的代表加入五個環境、社會及管治工作小組，以統籌及執行涵蓋所有相關範疇的可持續發展工作。工作小組負責執行由董事會及委員會指派的行動計劃，並定期識別及向管理層匯報任何環境、社會及管治風險或重大議題。

可持續發展策略

澳博控股作為澳門綜合娛樂度假村的領先擁有者、經營者和發展商，銳意於業界可持續發展中發揮領導作用。本集團認為守法合規是最基本和最重要的承諾，因此我們遵循澳門特別行政區政府環境保護局（「澳門環保局」）提出的可持續發展規定，以配合中央政府的環境及社會指引方針。我們亦定期與澳門環保局及其他五間博彩承批公司會面，向博彩業的所有持份者闡述政府的環保策略。

本集團可持續發展策略的重點，是為所有人創造價值，並透過於內部妥善管理重大環境、社會及管治議題，以持續提升績效的承諾。本集團制定及實施「澳博控股可持續發展政策」，作為持續提升營運效率，以及加強能力為所有人構建更可持續環境的指引。

澳博控股可持續發展政策

我們的可持續發展政策旨在保障及改善社會的福祉，為下一代構建更美好的未來。我們的可持續發展框架建基於五大支柱，並以綠色設施、綠色款客服務及綠色博彩作為環保承諾的基礎，同時亦透過社會及管治工作小組恪守其他可持續發展核心價值。

為實踐本集團的可持續發展目標， 所有人均應竭盡所能：

01

制定行之有效的環保策略，以應對全球及本地的環境議題，並遵循本地政府的規例、政策及規定。



02

專注為客戶、員工和供應商提供安全衛生的環境，遵守所有本地職業安全及健康標準，並與地方政府合作處理突如其來的嚴重事件。



03

透過不同的參與、能力構建及溝通渠道推廣可持續發展文化及社會責任，藉此彰顯本集團對推動社區可持續發展的承擔。



04

積極鼓勵業務夥伴，在供應鏈推廣最佳環保實務。



05

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



06

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



我們的目標

本集團可持續發展策略的重點，是透過響應全球可持續發展的行動，為所有人塑造可持續的未來。為實現此目標，我們不斷比對及遵循聯合國的可持續發展目標，務求從各方面為全球的繁榮作出貢獻。本集團獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」，全力為所識別的五大可持續發展目標作出貢獻，同時繼續以各種行動實現其他目標。在評估本集團實現這些目標的成果時，董事會及委員會均會每年持續監察及檢討有關指標，確保本集團的進度理想。

主要目標



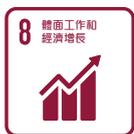
保障員工的健康和福祉

- 在因工死亡方面保持零死亡個案
- 按照政府規定維持低工傷率
- 增加職業安全及健康培訓時數



為員工提供在職培訓，同時亦提供獎學金、資助和學習機會，鼓勵員工及其子女終身學習

- 識別五大主要培訓領域，並就取少三個領域提供培訓
- 確保超過80%的員工接受所需的培訓
- 展能部開辦的課程目標合格率为90%
- 保證每名員工的平均受訓時數不少於3小時



營造公平、健康及高效的工作環境

- 確保營造多元共融的工作環境，杜絕騷擾或歧視事件
- 支持有關應屆畢業生和長者的本地規定



令社區變得更包容、安全、穩定及可持續發展，同時推廣負責任及健康的博彩習慣

- 保證所有娛樂場均有負責任博彩工作小組成員駐守，並在有需要時提供適切的指引和協助
- 展開防止罪案培訓
- 增加投入社區活動的資源，例如義工服務時數



透過盡責及可持續的酒店及營運實務，節約資源

- 確保本集團的所有供應商均受可持續採購政策約束
- 確保所有水療相關耗材均為環保耗材
- 按年增加本集團的綠色採購開支

次要目標



透過合理報酬、資助和捐款，為員工和社區提供社會保障



為員工提供營養豐富的健康餐膳



確保員工不受性別所限，在招聘、晉升及發展方面均享有平等機會



確保為員工及顧客提供潔淨用水，並提高用水效率



改善能源效益，並推廣使用潔淨環保能源



利用創新科技、方案及技術，開發可持續及具靈活性的建築物 and 設施



消除歧視性的常規，促進殘疾人士的平等機會及社會共融



積極對抗氣候變化及其影響



支持採購可持續海產，減少本集團業務對海洋生物的影響



保護、維護及促進陸地生態系統的永續使用，支持以可持續方式使用資源，減少廢物，以減低環境足跡及保護生物多樣性



打擊博彩活動中的欺詐和洗黑錢行為，以及業務中的貪污及賄賂行為



發揮澳門的競爭優勢，建立合作關係，全力建立可持續社區

重要性分析及議題

本集團認為在資源有限的情况下，必須集中處理最重要的議題，才能取得最大成效。為此，為確保董事會及委員會了解最重要的環境、社會及管治議題，並督促本集團在策略、政策、資源分配及匯報過程中考慮和關注相關議題，本集團委託獨立顧問進行標準化的重要性評估程序，以評估、排序及管理重大的環境、社會及管治議題和風險，確保評估結果客觀。

重要性評估



識別

透過行業調查、同業比較及與持份者溝通，識別出17項與本集團業務營運及價值鏈持份者相關的环境、社會及管治議題。



優次排序

邀請內部及外部持份者就環境、社會及管治議題對澳娛綜合業務的重要性進行排序，並就澳娛綜合於該等環境、社會及管治事宜上的表現發表意見。我們接獲1,300份持份者的回應，經過分析及調整各主題的相對重要性後，我們識別了七個重要性屬第一級的环境、社會及管治議題。



審議

由董事會審議及批准重要議題清單。在全球深受疫情影響的情況下，我們發現公眾對「職業安全及健康」及「員工福祉和參與」等與僱傭相關的主題更加關注。

按照一致的框架落實可持續發展策略對業務持續性十分重要，因此董事會決定沿用2020年重要性分析的結果，作為持續改進的指引。

重要環境、社會及管治議題：

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

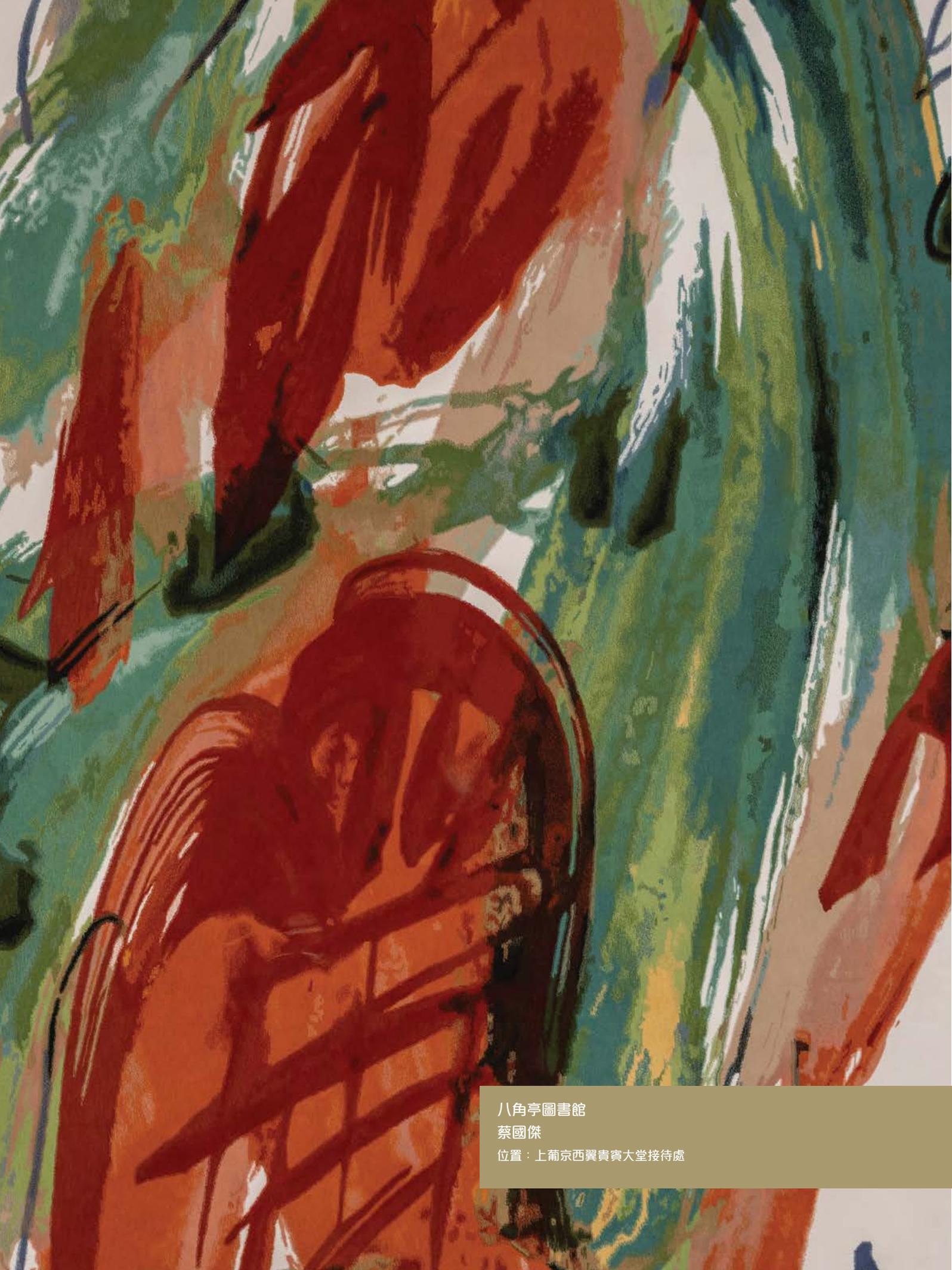


重要性矩陣



上述矩陣顯示本集團必須多加留意、重要性屬第一級的七個環境、社會及管治議題。有見及此，本集團將會更關注這些對業務及持份者最重要的範疇。





八角亭圖書館

蔡國傑

位置：上葡京西翼貴賓大堂接待處

管治及道德

符合道德的營商行為

1

負責任博彩

透過駐場人員及教育計劃推廣負責任博彩的概念

2

反貪污及洗黑錢

實施「行為守則」及舉報政策，同時進行相關培訓

3

以客為本

制定全面的處理投訴程序，以及安全及保安計劃

4

網絡安全及資料私隱

擴充網絡安全辦公室及成立安全營運中心，以避免遺失或泄露敏感資料

5

負責任供應鏈

推行「可持續採購政策」及優先考慮綠色採購

6

危機管理

成立危機管理督導委員會及制定緊急應變計劃

管理方針

恪守道德營商常規對本集團至關重要，特別是博彩業對社會造成的部分影響值得關注。為了在業務過程中堅守嚴謹的道德標準，本集團的基本原則是確保所有人士均獲得尊重，同時減少非法活動的潛在威脅。為了在整個價值鏈體現關心大眾的精神，本集團的管理工作以下列六大具體範疇為重點，確保以合乎道德和合法的方式經營業務，同時盡量加強對社區產生的正面影響。

負責任博彩

本集團作為澳門的主要博彩營運商，深明我們有責任向員工及其家屬、市民和訪客積極推廣負責任博彩的概念。

負責任博彩管理

為了全面和有效地管理集團內與負責任博彩相關的議題，我們成立澳娛綜合負責任博彩工作小組，工作小組由法遵部、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，負責統籌本集團為所有員工和顧客而設的各類負責任博彩推廣、活動、培訓和措施。

負責任博彩專員不但會參加由工作小組舉辦的年度負責任博彩培訓，亦會恆常地在澳娛綜合的各個娛樂場駐守，以按照澳門特別行政區政府博彩監察協調局（「澳門博監局」）於2019年4月發佈的批示，維持及監督娛樂場（包括博彩區和員工公共區域）的負責任博彩措施，並在必要時為顧客提供與負責任博彩相關的協助。同時，負責任博彩專員亦會評估負責任博彩措施的成效，並每月向工作小組報告。此外，本集團會定期就員工的負責任博彩認知及認識進行問卷調查，以便本集團調整和優化負責任博彩推廣工作。



- 所有娛樂場宣傳物品均附有負責任博彩的訊息
- 角子機貼有求助熱線電話貼紙，以提高意識



- 所有澳娛綜合娛樂場的博彩區均設有官方負責任博彩資訊亭，讓顧客索取相關資訊

為推廣負責任博彩及提供相關輔導協助，澳娛綜合旗下所有娛樂場均設有「負責任博彩資訊亭」，上葡京娛樂場亦設有「負責任博彩資訊站」。

位於葡京娛樂場的「澳門博彩業歷史資料館」設有「澳娛綜合負責任博彩資訊角」及負責任博彩攤位遊戲，向旅客宣傳負責任博彩資訊。

負責任博彩教育計劃

為了加強員工對負責任博彩的意識，本集團會為新入職員工、前線員工及專員提供相關培訓，2021年已有超過5,500人完成培訓。

本集團的展能部亦與提供賭博失調輔導服務的非牟利機構逸安負責任博彩輔導中心（「逸安社」）合作，每月於轄下16間指定娛樂場及位於葡京水晶宮娛樂場的「澳門博彩歷史資料館」舉辦負責任博彩推廣活動。在教育活動上，我們與受眾分享負責任博彩知識和介紹澳門的支援渠道，同時送贈印有負責任博彩求助熱線的小禮物，2021年已有超過2,700名參加者受惠。



專業機構認證

所有負責任博彩專員均已完成負責任博彩內部培訓課程，部分更完成澳門政府舉辦的「澳門負責任博彩指導員證書課程」及獲頒相關資格認證。同時，本集團亦連續多年與「香港可持續發展教育學院」攜手合作，為員工舉辦「澳門旅遊·休閒·娛樂-負責任博彩」可持續發展規劃基礎證書課程，2021年共有200名員工完成課程，並於同年

11月30日舉行的RG比賽獎項及可持續發展課程證書頒發儀式上獲頒證書。

本集團透過履行企業社會責任，致力為澳門建設繁榮、和諧及健康的社會環境，並會繼續遵循及配合政府的政策，與各界緊密合作，積極宣揚負責任博彩。



反貪污及反洗黑錢

本集團是聲譽卓著的博彩承批公司，積極支持道德營商的原則，並致力於集團內恪守最嚴謹的標準，謹遵澳門及香港的相關法例及規例，包括但不限於《預防及遏止私營部門賄賂》（澳門第19/2009號法律）、《防止賄賂條例》（香港法例第201章）和《預防及遏止清洗黑錢犯罪及恐怖主義犯罪》（澳門第3/2017號法律），本集團確保業務地點並無賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等相關行為。

行為守則

為了加強對貪污或洗黑錢行為的監管，本集團一直要求員工遵守「反賄賂及貪污政策」及「行為守則」，並以此作為處理賄賂及貪污、收受禮物及利益衝突等情況時的指引。為了確保在各業務單位適當執行本集團的內部政策和反犯罪措施，我們設立了防洗黑錢法遵部，負責處理所有反洗黑錢相關事宜。同時，在澳門特別行政區政府博彩監察協調局（「澳門博監局」）的協助下，我們的內部審計部定期就反貪污及反洗黑錢事宜進行合規審計，並定期向審核委員會匯報，以便進行合規及成效評估。

反貪污及反洗黑錢培訓

本集團絕不容忍不道德的商業行為，並希望確保所有員工均了解本集團的內部政策及明白其重要性。為了進一步加強員工的意識，我們為所有相關的前線及後勤員工提供持續的培訓和進行測試。除了為所有新入職員工提供入職培訓外，每年亦會隨機抽查不同業務範疇的資深員工進行複習測試，以重溫政策內容及加深理解。

在2021年，澳娛綜合為員工合共提供15,292小時的反洗黑錢培訓，內容涉及相關法例及規例、內部管制程序、可疑活動的指標和匯報渠道。

此外，我們亦為澳博控股的董事提供反貪污培訓，透過研習香港廉政公署和澳門廉政公署出版的反貪污資料，提高對貪污問題的意識和敏感度。

顧客滿意度

本集團作為澳門歷史最悠久的度假村營運者，一直以為客人提供奢華體驗及令他們感到賓至如歸作為業務目標。因此，為了確保服務質素、衛生標準、環境舒適度和安全性，本集團推行多個程序和平台，作為所有員工的指引和工具。我們建立了一套系統化的顧客計量系統以編製顧客服務評分，以便管理團隊依照結果提升服務體驗。

我們亦為各部門設定關鍵績效指標，以確保服務質素，並敦促員工改善表現。例如，我們推行適用於保安和房務人員的「客房進入政策」，以維持衛生和安全標準，保障顧客的健康和福祉。

舉報程序

本集團設有舉報機制，讓所有員工能隨時舉報他們認為可疑或不適當的失當行為和洗黑錢活動，而不必擔心會遭受報復或不公平對待。防洗黑錢法遵部與內部審計部負責調查舉報個案，分別向澳門金融情報辦公室報告任何可疑洗黑錢個案，以及向審核委員會匯報任何重大或懷疑失當行為、瀆職或不當行為。如有需要，本集團法律部亦會提供專業協助。任何證實違反上述法例、規例和政策的個案，將會視乎嚴重程度而可能引致紀律處分、終止合約，甚至面對刑事檢控和民事處罰。

由於在業務營運中堅守道德營商的原則，本集團在報告期內並無錄得任何針對本集團或其員工貪污行為確立的法律訴訟案件。同時，我們亦遵循對本集團有重大影響的賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關法例和規例。

同時，為了確保即使在緊急情況和惡劣天氣情況下能如常運作和提供優質服務，本集團批准「緊急應變計劃」，以制定一致的緊急情況應變行動，同時與當地柴油供應商簽署維修服務合約，以確保在極端天氣情況下仍能獲得柴油備用服務。

在報告年度內，本集團遵守對集團有重大影響的健康及安全、廣告宣傳、標籤和私隱事宜相關法例和規例。

投訴處理

令顧客感到稱心滿意是我們最大的動力來源，因此本集團非常重視所有顧客的意見和投訴。我們已就所有業務設立全面的投訴處理機制，而所有員工均接受相關培訓，確保能以迅速有效的方式處理顧客投訴，並在適當時間內妥善回應及檢討。

以上葡京為例，如果接獲客戶直接投訴（透過電郵或其他形式），員工須於48小時內按照以下步驟完成調查並與客人直接溝通。



在報告年度內，本集團沒有接獲任何與產品和服務有關、對本集團業務造成重大影響的重大投訴。

於2021年為員工提供

15,292小時

防洗黑錢培訓



負責任博彩培訓惠及超過

8,200名持份者



顧客安全及保障

本集團致力保障客人及員工的健康、安全與福祉，而在出現新冠肺炎疫情後，這一點更是至關重要。為響應政府加強防疫措施的政策，本集團加強所有員工及客人進出旗下處所的管制，並仔細檢查員工及客人的健康碼。此外，本集團亦積極鼓勵員工接種疫苗，協助澳門控制疫情。於2021年，本集團員工的疫苗接種率超過90%，至於少數因健康問題而無法接種疫苗的員工，本集團對其實施更嚴格的出入限制，以確保工作環境健康安全。

個案研究

為配合政府提倡的核酸檢測行動，新葡京及上葡京分別由2020年9月20日及2021年11月30日起設置採樣站。

兩個採樣站每日平均為550名（新葡京）及100名（上葡京）人士提供服務。

其他與防疫相關的行動載於「抗疫支援」一節。

此外，為保障客人及員工於本集團處所內的生命及財物安全，我們設立全面的監控及保安系統，例如安裝設有聲響警報的金屬探測器，以防止任何人士攜帶武器進入娛樂場。我們也採用配備高清鏡頭的閉路電視系統監察整個場地，以及電子鎖系統以限制不同地點的人員進出。場內也設有先進的消防系統探測火警及防範火災引致的破壞。我們亦會安排年度火警演習及提供相關培訓，提高員工的防火意識。

個案研究

於上葡京正式開幕前，我們為全體員工安排一連串講座及演習，讓他們掌握應對緊急情況的技巧。截至2021年第二季，超過600名員工完成有關培訓，學習管理上葡京的防火措施及逃生路線。於2021年7月26日，來自不同部門的216名員工參加酒店與消防局合辦的火警演習，另外亦有65名員工於2021年9月17日接受正確使用滅火筒的培訓。



我們明白迅速應變是保障所有人安全和健康的關鍵，因此本集團的娛樂場及酒店皆設有每日24小時營業的診所。此外，超過30%的保安人員曾接受急救訓練，為合資格的急救員，能夠在緊急情況下即時提供專業的醫療治理服務。

由於本集團的娛樂場及酒店會供應餐膳，維持食物質素和安全對本集團的業務十分重要。上葡京根據危害分析重要管制點系統(HACCP)制定食品安全管理系統，並規定所有員工必須遵循有關政策。廚房員工必須接受有關食品安全及環境衛生的培訓。我們更會定期視察廚房，確保處理和儲藏食物的程序均符合嚴謹的衛生標準。本集團銳意於2022年底或2023年初前將HACCP標準應用於所有食品相關範疇，務求取得全面認證。

於報告期內，我們並無就有關產品及服務安全問題的事件而被罰款、處罰或警告。

網絡安全及資料私隱

保障資料私隱及防止網絡罪案，是加強本集團、業務夥伴及客人業務完整性的關鍵。因此，本集團堅守各個網絡安全領域，並制定完善的措施保障資料的安全。

為全面保護本集團的資訊科技資產，以及在業務過程中收集的數據，澳娛綜合於2021年重組及擴充網絡安全辦公室，增加人手處理網絡安全營運、風險分析和管理工作，以配合澳門《網絡安全法》的規定。網絡安全辦公室亦設立了安全營運中心，負責監察及分析安全事故，以及按照本集團的「網絡安全事故應變計劃」內訂明處理網絡安全事故的程序指引發出警報。我們亦制定了「漏洞管理計劃」，以識別本集團資訊科技資產的漏洞及相應的風險因素，並提供修正有關風險的概覽及建議。此外，我們亦制定「防止資料外洩計劃」，以監察及防止敏感資料外洩。

我們於2021年升級

網絡安全辦公室，
以保障客人資產和
私人數據的安全



本集團只會收集必要及適當的個人資料，並會在收集個人資料前向客人展示收集個人資料聲明，清楚列明收集有關資料的目的及用途。本集團已制定合適的資料保障及使用者存取控制政策，確保妥善儲存資料，而且只有獲授權人員能夠查閱有關資料。保障客人資料安全一直是本集團的重點工作之一。

於2021年，網絡安全辦公室完成本集團首份「基本漏洞風險評估報告」，並按照澳門《網絡安全法》的規定將報告呈交予澳門網絡安全事故預警及應急中心。

於報告期內，本集團並無任何重大網絡安全事故、資料洩漏或經證實的相關投訴。

直至2021年底，為了保護我們的
客人和員工，我們已經有

90%的員工
都接種了 COVID-19 疫苗



負責任供應鏈

由於本集團的業務範疇甚廣，我們明白必須制定負責任的供應鏈管理架構，關注價值鏈內的環境和社區，才能兌現對可持續發展的承諾。

可持續採購

可持續採購是本集團的重要採購原則，藉此鼓勵業務夥伴和供應商共同構建負責任價值鏈。為了有系統地在集團業務中實踐此理念，我們按照這項原則制定統一的可持續採購政策，並於2021年11月獲正式通過，將會應用於本集團旗下的所有物業。

可持續採購政策訂明本集團將會重點支持本地企業，並與最終使用者和供應商攜手合作，共同實踐可持續採購。於2021年，本集團選用的80%供應商皆為本地供應商，印證本集團支持本地企業的承諾。

參與澳娛綜合可持續發展督導委員會的採購團隊，全面掌握本集團的可持續發展策略，並負責與使用者和供應商合作落實有關策略。採購團隊按照作為標準採購實務的相應標準作業流程，承諾與使用者一同考慮可持續方案，並鼓勵供應商提出其他可持續方案，以及並需要更廣泛評估和採納的各種方案。

為確保本集團以一致的方式實踐可持續採購原則，所有物業及業務單位均採用相同的採購策略和標準化流程，全面實踐本集團的企業可持續發展目標。

2021年 可持續採購 政策



採購常規是澳娛綜合履行企業可持續發展承諾的重要一環，有關承諾載於澳娛綜合的可持續政策內。

我們已確立必須實踐的可持續採購重點及制定相應的採購策略，以務實而有效的方式實踐相關重點。

這些重點包括為本地中小企提供發展成為本集團業務夥伴的機會，為本地經濟作出重因貢獻。我們亦與供應商及澳娛綜合的業務部門合作，採購符合環保原則的服務和產品，以及履行保護環境的社會責任，進一步實踐綠色採購。

因此，主要持份者必須在端對端的採購過程中將這些重點和策略納入考慮。

自2020年起，綠色彩購開支超過

21,000,000
澳門元



綠色採購

為配合本集團的可持續採購承諾，本集團致力與供應商合作推廣綠色採購，透過向綠色來源採購減少對環境的重大影響。在各部門制定採購技術規範時，本集團的採購團隊亦會邀請供應商提出其他綠色替代方案。透過鼓勵供應商提出成效相若的綠色替代方案，如果方案內容相近，本集團會選擇令價值鏈的環境影響較輕微的方案。

我們亦鼓勵各部門選用已獲發「綠色分類」認證（包括ISO 14001認證）的環保物料及供應商。為減少對環境的影響，本集團希望確保所有水療相關耗材均為綠色耗材，並採用可生物降解的包裝。我們已積極為上葡京的水療及美髮服務物色符合可持續發展原則的用品、包裝，以及零售和專業水療產品，並產品有關物品及產品未不經動物測驗，亦不含任何動物成分。由2020年1月起，本集團的綠色採購開支超過21,000,000澳門元，當中2021年開支超過18,000,000澳門元。

個案研究

本集團於澳門上葡京綜合度假村內的兩間酒店澳門上葡京及THE KARL LAGERFELD已分別於2021年7月和12月開幕，自開業以來便在酒店和娛樂場推行100%rPET瓶裝水計劃。新葡京酒店和娛樂場、回力酒店及回力海立方娛樂場等酒店，亦已於2021年第四季轉用rPET水瓶。

供應商的參與

本集團作為負責任的企業公民，致力在供應鏈中推廣對環境及社會負責的作業常規。因此，本集團尤其重視供應商的評估和篩選程序。供應商的篩選過程會考慮多項技術和商業因素，若有多間候選供應商的競爭力相若，便會以可持續價值作為主要考慮因素。

本集團亦計劃於2022年制定管理供應商表現的措施，以減少因供應商表現欠佳而對環境和社會可能造成的風險。此外，本集團的採購團隊亦會留意及提醒所有供應商遵循澳門的相關法例及規例。

與此同時，採購團隊會定期追蹤特定食品供應商的表現，並按照重要的表現範疇（例如衛生）確保供應商持續作出改進。

本集團於2021年就所有主要供應商落實及應用上述採購原則，並與供應商保持緊密合作和溝通，因此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
澳門	1,359
香港	292
中國內地	34
其他國家/地區	68

危機管理及業務持續性

公共健康風險

新冠肺炎疫情蔓延全球，宏觀經濟波動，令商界意識到企業的抗逆能力及靈活的風險管理是確保企業長遠發展的關鍵。本集團作為澳門領先的綜合娛樂企業，雖然於疫情期間澳門的整體旅客人數顯著減少，但本集團透過加強防疫措施和嚴格檢查員工和訪客的健康碼，繼續保持營運。

澳娛綜合亦全力支持和配合澳門政府的防疫措施，透過位於場外和室內的屏幕協助政府發佈預防措施的信息。本集團的多個相關部門組成新冠肺炎疫情危機管理行動組，及時應對疫情的最新發展，包括採購口罩及防疫物資，以及推行防疫措施以保護員工及客人。

環境風險

本集團積極與其他實體分享於疫情及以往災難事件（例如颱風天鴿）期間支援社區的經驗，鼓勵大家反思目前迫在眉睫的環境危機，同時尋求危機管理與合作的新對策及機遇，提出有關抗逆及業務持續性的新觀點。

合規風險

為確保我們在業務中周全考慮和計及與環境、社會及管治相關的所有風險，本集團的風險管理委員會在第三方顧問的協助下，制定風險評估及監察的框架，並為本集團設立風險登記冊。委員會將繼續向董事會匯報最新的重大環境、社會及管治風險，並引導本集團作出適當的決定，以推動澳門健康和諧和可持續的發展。

本集團於2021年成立危機管理督導委員會，負責管理在澳娛綜合旗下所有物業出現的危機。在委員會的帶領下，我們制定包含25項緊急應變計劃的全面應變計劃，以處理天災、緊急醫療事件、恐怖襲擊以至違法活動等危機。

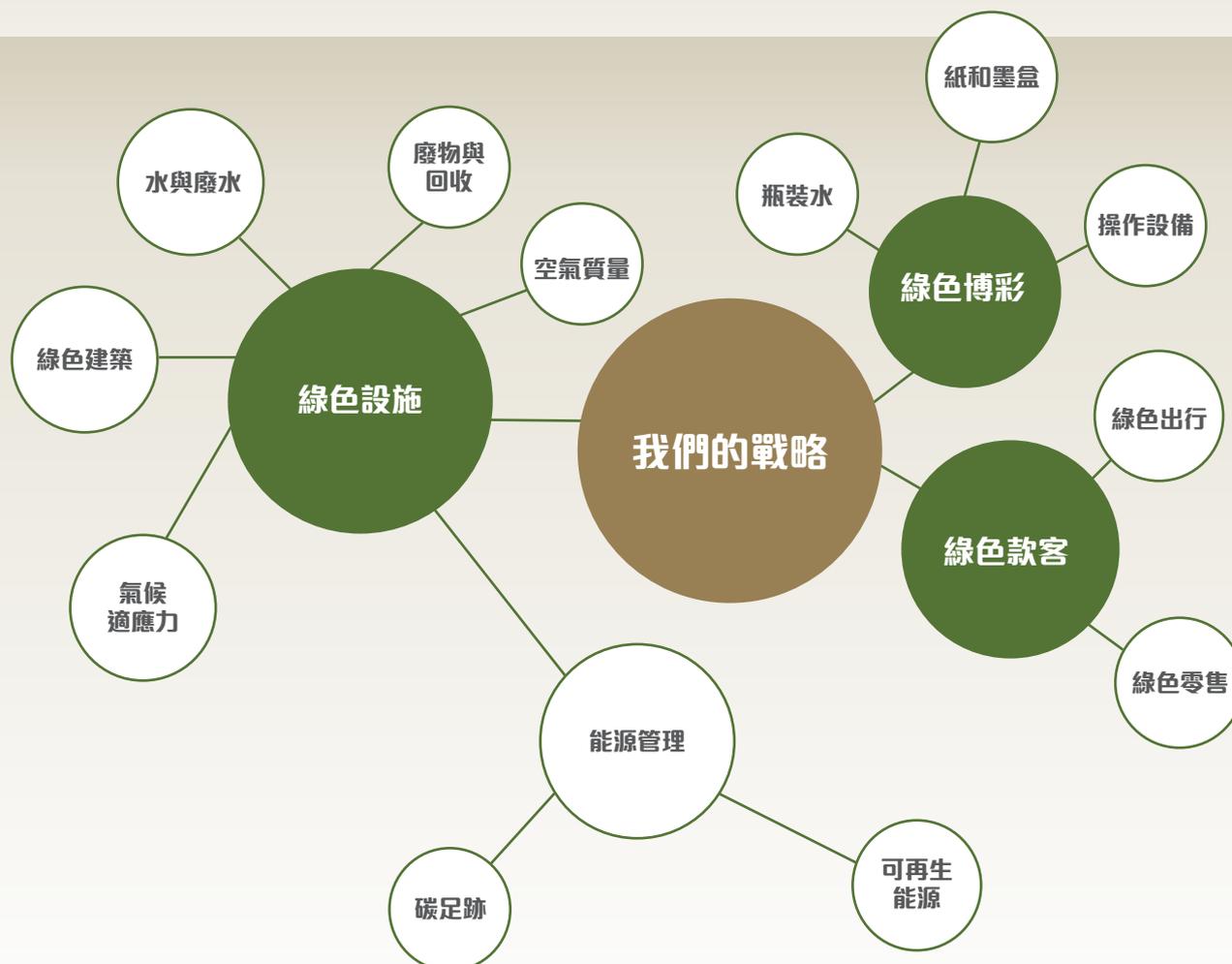
有關澳娛綜合企業管治及風險管理方針的詳情，請參閱澳博控股2021年報內的企業管治報告。

我們的成果

- 向超過8,000名員工提供負責任博彩培訓
- 沒有任何有關賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢的結案
- 為員工安排超過15,000小時反洗黑錢培訓
- 為澳博控股董事舉辦自訂進度的反貪污培訓
- 沒有接獲重大及經證實的顧客投訴
- 沒有出現網絡安全事故、資料洩漏或相關的經證實投訴
- 於2021年推行可持續採購政策
- 保持80%的供應商為本地供應商
- 綠色採購開支超過21,000,000澳門元
- 於2021年成立危機管理督導委員會



西境東探
君士坦丁
位置：上葡京東翼大堂



我們的策略

環境可持續性是本集團業務賴以成功的基石，也是集團繼續發展綜合娛樂項目和管理項目營運的策略重點。因此，我們已正式將綠色設施、綠色款客服務和綠色博彩三大支柱納入企業社會責任平台，以實現集團致力在所有業務範疇保護地球和減少環境影響的承諾。

除此以外，本集團不但嚴格遵守澳門特別行政區政府環境保護局（「澳門環保局」）頒佈的環保規定，也按照整體的策略框架致力提升環境表現。本集團就三大支柱各自制定相關的政策、行動和目標，將符合環境責任的考慮因素納入集團的日常營運之中，同時按照集團的可持續發展管治及管理架構，在目標、表現監測和匯報方面不斷精益求精。

目的

遵循澳門環保局及香港聯合交易所的監管規定，提升環境管理的成效和表現

目標、監察和匯報

綠色設施 (工程、物業及營運)	綠色款客服務 (酒店、採購)	綠色博彩 (娛樂場營運、衛星娛樂場聯繫)
營造理想的實際環境，以配合節能、節約用水、低碳及愛護環境的措施，同時促進廢物回收再造	塑造可持續的顧客體驗，鼓勵減少廢物及採用環保的替代品	以「減少浪費」和可持續的方式經營娛樂場，與其他博彩承批公司交流最佳實踐，並推廣至衛星娛樂場

可持續發展管治及持份者溝通

考慮到本集團的業務性質及業務可能對環境造成的重大影響，我們與澳門政府及澳門環保局成立的澳門綜合酒店娛樂企業落實環保措施工作小組緊密合作，為以下範疇共同努力：



源頭減廢



分類回收



碳排放及廢物審計



更多利用可再生能源



於報告期內，本集團一直遵守對集團影響重大的香港及澳門法例及規例，有關法例及規例與空氣和溫室氣體排放、污水和廢物排放和產生有害和無害廢物相關，例如《限制提供塑膠袋》（澳門法律第16/2019號）。有關本集團環境表現的詳情，請參閱「附錄－表現列表」一節。

綠色設施

澳娛綜合銳意在澳門發展和經營可持續及能適應氣候變化的世界級綜合娛樂項目。本集團恪守建設可持續未來的理念，在發展及升級旗下物業時均堅守能源效率、空氣質素、節水及廢物管理等綠色建築原則。鑑於由氣候變化引起的極端天氣事件越趨嚴重，本集團亦將適應氣候變化的策略納入物業發展程序之中。

綠色建築

為配合我們的可持續發展策略，本集團最新的發展項目皆符合國際認可的認證標準，將可持續設計融入建築物的整個生命週期內。



設置樓宇及機械系統

- 採用樓宇管理系統和電源管理系統，對樓宇的通風、照明等機電設備進行控制和監控



使用空調系統

- 為冷熱水泵使用變速驅動器
- 採用中央冷凍機組電源管理系統及水冷式冷卻塔操控空調機組



設置電動車輛充電設施

- 提供13個電動車輛充電站和2個電動自行車充電站
- 計劃在其他物業擴建充電站



使用自動科技

- 在所有酒店客房採用智能操控的燈具、空調及窗簾

上葡京已有效推行上述措施，不但符合可持續項目的嚴格樓宇標準，更獲得領先能源與環境設計（LEED®）的銀級認證。



氣候適應力

本集團明白旗下的物業、員工和業務可能會受氣候變化日後引起的轉變影響，因此竭力加強氣候適應力，及早作好準備保障旗下業務、資產及在物業內工作和生活的人士，將負面影響減至最低。

澳博控股致力改善本集團業務的氣候適應力，確保其政策及措施符合香港交易所於最新公佈的《環境、社會及管治報告指引》內有關成立氣候相關財務披露工作小組的建議。

本集團可持續發展督導委員會經過詳細討論後，考慮到集團的業務主要涉及透過旗下資產及設施向旅客提供服務，而極端事件可能在不同程度上影響訪客人數或令業務受阻，繼而影響財務表現，因此視以下風險為本集團最主要的風險。

識別的主要風險

我們的應對措施

極端降雨和風暴潮

- 抬高地下停車場入口層，以盡量減少洪水對汽車的損害
- 上葡京底層比街道高1.2米
- 供電和排水點設置在電梯井底，以便在發生洪水時安裝水泵
- 在上葡京設置虹吸排水系統，比傳統系統更也和有效地排走雨水

極端颱風和大風

- 安裝備用發電機，以防颱風造成供電中斷
- 上葡京的建築結構設計可承受200年一遇的風荷載

我們已向各個可持續發展工作小組及可持續發展部闡述上述風險，並鼓勵有關小組及部門分享其擅長的知識和技術，以提出任何可行方案。可持續發展督導委員會負責審批提升澳娛綜合可持續發展表現所需的策略方針及行動。

有效能源管理

考慮到綜合娛樂項目的營運需要使用大量能源及資源，本集團亦積極減少拓展業務產生的碳足跡，不但制定減少能源及碳足跡的政策，作為所有後勤員工的行動綱領，同時在當眼位置張貼節能標籤，加強員工的節能意識。本集團亦將相關內容納入入職培訓，確保所有員工也了解集團的能源政策。

上葡京綜合度假村在建築設計上
參考了TCFD

氣候變化風險的指引

以確保客戶和員工的安全和
投資者的回報



減少碳足跡

澳娛綜合作為亞洲的博彩、消閒及娛樂熱點，致力應對氣候變化，同時透過減少倚賴化石燃料、採用智能科技及更善用物料，減少業務增長產生的碳足跡。

基建

- 採用智能大廈管理系統，確保空調機組有效控制溫度
- 採用熱泵及熱回收技術，確保維持最佳的設定及穩定的熱通風
- 在上葡京數據中心內建冷熱通道，優化空氣流通，節約能源



同時，本集團亦關注使用各種物料間接產生的排放。我們明白大量消耗紙張是砍伐森林的原因之一，間接加快氣候變化，因此本集團在辦公室內積極推廣「節約用紙」及「3R原則」，減少間接產生的負面影響。「綠色博彩」一節亦詳述其他節約用紙措施。

照明系統

- 在上葡京停車場、走廊、避難區和屋頂更換照明系統，以LED燈具取代高能耗的燈具，並在其他物業進行相同的升級工程
- 在停車場範圍安裝動態感應裝置，以操控燈具
- 在休息及午飯時段關閉閒置的燈具
- 按照澳門環保局的指引縮短外部燈具的使用時間
- 減少客房樓層後勤區域的照明裝置



溫室氣體排放目標

由於2020及2021年的業務受到防疫限制嚴重影響，本集團在過去兩年的溫室氣體排放模式尚未適合用於制定明確精準的長遠目標。因此，為配合相關法規的推行及本集團提升表現的決心，我們在疫情期間亦因應不斷變化的營商環境審慎制定短期的指標性目標。

由於本集團的資源消耗及由此產生的排放與訪客人數息息相關，因此我們銳意在2023年前（以2022年為基準）將每百萬澳門元收入的溫室氣體排放量減少2%（範圍1及範圍2）。

本集團明白溫室氣體排放的影響遠不止於其業務範圍。因此，我們將著手研究將範圍3的排放量納入數據收集範圍的可行性及實際安排，同時繼續尋找機會對上下游價值鏈發揮影響力。與此同時，本集團相信準確掌握集團的碳排放量是採取行動的第一步，因此我們不斷進行內部改進，同時與合資格第三方合作，按照澳門環保局的指引進行能源/碳排放審計，以識別其他節能機會。

轉用可再生能源

為盡量提高基建的效益，本集團不斷尋找創新方案進一步減少排放，並鼓勵各方改變態度和行為習慣。由2020年起，本集團一直研究多管齊下的可再生能源策略，包括在項目現場發電及其他碳補償措施。截至報告期末，本集團正考慮展開一項太陽能計劃，目前正在進行可行性研究。而增加使用可再生能源仍是我們規劃未來可持續發展藍圖的重點之一。

水資源管理

由於本集團的用水量在很大程度上取決於訪客人流及人數，預計用水量將會與業務量及訪客趨勢一致。於2021年，本集團在採購各類水資源時並沒有遇到任何問題，但為了控制業務過程產生的水足跡，我們已在旗下物業展開節水計劃。

具體而言，本集團已制定相關政策，提醒所有員工有責任在日常業務中節約用水，一旦發現任何漏水情況，必須盡快向維修部匯報。我們也會每月進行一次預防性維護，以防設施有任何破損。同時，我們亦調整所有坐廁及尿盤的沖水量，節約用水。新開幕的上葡京則裝設水龍頭節流裝置及水箱加水感應系統，避免水箱過滿造成浪費。

監測用水量及減少廢水

為了監察本集團旗下餐廳和酒吧及上葡京酒店管理的飲用水消耗模式，我們為每個廚房編製廚房用水量監測報告。此外，為了避免水龍頭或喉管滲漏或故障而造成不必要的浪費，包括客房服務、管家及廚房人員在內的相關員工必須進行每日檢查，並匯報客房、洗手間、廚房、茶水間和所負責區域的明顯滲漏情況。

水療中心、游泳池及髮廊等高用水量的主要區域均已安裝水錶，以便定期記錄及比對用水量。消閒娛樂部門的員工會每日進行檢查及匯報，確保有關區域沒有明顯滲漏。此外，我們亦按照實際需要調整以軟化劑反沖洗所有游泳池、水景設施及噴水池池水過濾系統的次數，以維持上述設施的水質，減少因水質問題而需要重新注水的情況。

減少及回收廢物措施

本集團承諾「源頭減廢」及「分類回收」，因此減少及管理廢物對本集團至關重要。於報告期內，本集團在業務經營的過程中並沒有產生大量有害廢物，而本集團產生的內部及商業無害廢物（包括紙張、玻璃、紙板、金屬、廢油、肥皂、墨盒、電池及廚餘）均按照本地法規及內部政策妥善處置。

本集團在日常營運中積極實踐「3R 原則」（減少、重用、回收），並於2020年推出「廢物管理回收計劃」。除了根據計劃處理一般的廢物管理，本集團亦設有專門回收廢物的垃圾房，加強各類廢物的處理：



紙板



辦公室紙張



雜誌



報紙



膠瓶



錫及鋁罐



廢食油



玻璃瓶

為了更有效監測廢物回收的進度，本集團與本地專業第三方回收商緊密合作，每月收取回收報告以了解各類回收物料的數據，例如紙張、金屬、塑膠、鋁罐和廢食油。於報告期內，本集團回收超過427噸廢物，我們亦會自2022年起開始回收及處理電子廢物。



個案研究

燈具、燈泡和光管是本集團提供酒店款待服務時必須使用的快速消耗品。為了實踐更佳的廢物管理模式，所以已損毀的燈泡和光管也會與一般廢物分開，然後進行回收。在報告期內，本集團每月處理約100公斤的LED燈及燈具。



為了檢討及提升本集團廢物回收及管理措施的成效，我們一直委託合資格第三方為集團進行廢物審計，預料廢物審計將於 2022 年展開。

2021年回收了

427噸 廢物



空氣質素

環境空氣質素

我們明白空氣污染物主要源於本集團在運輸及供暖過程中消耗的各種化石燃料，因此除了上述的節能和減碳措施外，本集團亦制定各項減少排放環境空氣污染物的措施。

由於香港將會由2035年起停止向燃油車發牌，我們認為澳門也會在不久將來推出類似的政策，因此應及早作好準備，優先選用使用潔淨燃料或混合燃料的車輛或電動車輛。截至報告期末，本集團合共使用24輛電動穿梭巴士及2輛天然氣巴士。

為響應澳門政府配合國家「30:60目標政策」的政策，本集團自2021年底起在上葡京轉用使用更潔淨的天然氣鍋爐設備，並將於2022年為新葡京酒店及娛樂場轉用天然氣進行可行性研究。同時，廚房亦安裝灑水式煙罩及靜電除油煙器，以減少廚房廢氣中的空氣污染物。

室內空氣質素

疫情在過去數年對全球影響深遠，亦令本集團更加關注室內空氣質素，以守護所有人（包括旗下物業內的客人和員工）的健康與福祉。除了維持新鮮空氣流通及過濾空氣外，本集團亦嚴禁在吸煙室以外的所有室內範圍吸煙，以遵循澳門法律《預防及控制吸煙制度》的規定。集團旗下酒店設有非吸煙樓層及客房選擇，確保非吸煙賓客能享受舒適的住宿體驗。截至報告年度末，本集團設有64間吸煙室，以照顧吸煙賓客的需要，同時致力為所有人維持優質的室內空氣質素。

為了改善室內空氣質素，空氣處理機組均設有紫外線空氣淨化器、氣囊過濾器和管道式離子淨化器，以清除室內空氣污染物，並每年為指定物業進行室內環境空氣質素審計。

綠色款客服務

本集團耗用的資源主要受旅客人數及酒店服務（包括廚房、酒吧、餐廳及酒店業務）影響，而工作小組則在雙方的共同努力下致力為賓客締造綠色體驗。

綠色旅遊體驗

管理不可回收廢物一直是本集團最關注的議題之一。儘管任何旅遊也無可避免會產生廢物，但我們仍然致力按照零廢等級原則盡量實現零廢目標。

住宿

多年來，本集團旗下的多間酒店均榮獲澳門環境保護局頒發的澳門環保酒店獎，而工作小組亦致力在酒店服務中推廣環保實務。

為了減少不必要的浪費，工作小組與本集團旗下酒店的主管經理積極溝通，確保在符合五星級酒店服務要求的前提下，減少客房供應的用品。



我們精心挑選的水療產品:

- 是由有機原料製成
- 採用可持續農業方法種植
- 而且不採用動物實驗測試

此外，工作小組亦計劃停用以塑膠小瓶盛載的梳洗用品，改為採用大泵瓶裝的產品。我們的初期目標是把從已預訂客房回收的小瓶裝梳洗用品比例增加10%，估計轉用大瓶裝的計劃有助本集團在2023年前全面取締小瓶裝用品，並節省160萬澳門元成本。

根據澳門環保局的建議，工作小組亦積極簡化客人節日禮物的包裝。在報告年度的中秋節期間，工作小組重新設計月餅盒，採用方便回收的卡紙或設計時尚的耐用物料，以便月餅盒在佳節過後可用作儲物盒。我們亦已向品牌發展及市場部傳達有關訊息，務求同心協力實現集團的可持續發展承諾。

工作小組亦計劃鼓勵客人參與其他可持續發展措施，例如在客房內擺放床單更換卡，床單、毛巾和浴袍僅應客人要求更換，以盡量減少洗衣過程中的水、化學品和能源消耗。此外，我們亦已採用統一的设计標準及規格，盡量少用需要乾洗的物料。

餐飲

除住宿外，餐飲也是工作小組致力改善本集團環境表現的主要領域。具體而言，本集團優先為客人提供可生物降解的餐具。於報告年度內，本集團的酒店業務已100%轉用可生物降解的飲管、攪拌器和筷子。工作小組亦會於2022年加強監察及控制所有食品製作區域的能源消耗（燃氣、電力及水）。

同時，工作小組亦明白用於清潔和洗碗的化學品會對環境造成影響，因而產生可控制的龐大管理及餐飲成本。有見及此，工作小組銳意於2022年將每份食品所用的化學品支出減少2%（以2021年為基準），以配合全公司的可持續發展工作。工作小組亦會由2022年起推出各項措施，提高旗下物業洗碗房的效率。

綠色零售

除了酒店住宿，本集團旗下商場也是賓客經常到訪的地方。因此，工作小組與商場內的商戶緊密合作，積極推廣綠色零售環境。

所有商戶必須遵從本集團的可持續發展政策。工作小組負責舉行簡介會，於新商戶開業前向其管理層清楚闡述本集團的可持續發展政策，包括廢物管理及回收分類原則。此外，工作小組亦與商戶保持溝通（特別是餐廳和酒吧），鼓勵他們採取更多綠色措施，包括使用可生物降解的環保外賣飯盒和餐具。

為配合全面的廢物管理策略，工作小組以處理廚餘為重點，因為廚餘是本集團酒店業務產生的主要廢物之一。本集團的廚餘策略主要倚賴已經安裝的 ORCA 廚餘分解機，此機每天可消化多達200至400公斤的廚餘，並將其轉化為環保安全的廢水，可在24小時內直接排放。於報告年度內，本集團已處理及減少超過300噸廚餘。

本集團不但響應澳門政府限制提供膠袋的新法例，更透過在旗下物業安裝多部自助飲水機，以減少供應和棄置瓶裝水。於報告年度內，本集團已在旗下酒店及商場安裝135座自助飲水機。此外，為推廣「分類回收」的概念，92個三色分類回收箱已放置在各特定位置以提高可回收廢物的收集率。

綠色博彩

紮根澳門的澳博控股，致力於所有旗下業務中營造綠色博彩環境。以客為本的業務性質令本集團的娛樂場一般會使用各類資源，包括瓶裝水及運營用品和設備。

為了進一步塑造可持續的博彩體驗，集團制定了一系列與營運相關的目標和措施，並由相應的工作小組定期監察。



與2020財政年度所有物業數據相比，2022財政年度的瓶裝水使用量減少5%

源頭減廢是集團的重點承諾之一，我們亦從款客開始做起。為了減少每年被棄掉塑膠水瓶的數量，工作小組優先考慮轉用新的rPET（一種回收塑膠）瓶裝水，同時減少訂購瓶裝水以減少消耗量。瓶裝水只在客人要求時提供，而博彩區及會議室均已安裝自助飲水機。

與2021財政年度相比，2022財政年度本集團的每日運營用品和設備使用量減少10%

作為博彩營運商，鉛子筆和記分卡是本集團娛樂場主要消耗的部分小型運營用品和設備，由於這兩類物品往往會被丟棄，工作小組以更嚴格的管理方式發放這兩類物品，以減少消耗量。儘管娛樂場並未完全停步提供鉛子筆和記分卡，但只會應客人要求才提供。我們亦鼓勵各個後勤區域的員工自備鉛子筆，以減少博彩區對鉛子筆的需求。

同時，工作小組亦正在研究就娛樂場不再使用的撲克牌推行可再生處置計劃。本集團正積極與其他五間博彩承批公司和澳門環保局合作，研究具有可行商業模式的綠色解決方案。



以2020財政年度的全年訂購量為基準，將紙張的使用量和棄置量減少5% 以目前的訂單為基準，將打印機墨盒的使用量減少5%

由於使用打印機墨盒與使用打印紙密切相關，工作小組認為只要簡單地管理打印方式，便能達到減少棄置這兩項物品的雙重效果。隨著科技進步，工作小組亦鼓勵使用電子郵件、平板電腦和多媒體系統等數碼方式來交換及展示資訊，以便於必要的情況下才打印。當需要打印時，工作小組鼓勵：

- 黑白打印
- 使用環保紙打印
- 盡可能雙面打印

工作小組考慮到生命周期的重要概念，早在本集團於報告年度內開業的娛樂場上葡京的設計及開發階段，便已考慮和規劃綠色博彩措施。同時，工作小組亦確保角子機設備獲得妥善維護，盡量採用可以互換的功能組件，以延長角子機的使用期限，並善加利用集團其他非營運中機器的功能組件。

此外，工作小組亦特別關注人工照明的使用情況，包括室外及室內照明系統。工作小組確保使用最少數量的燈泡，並進行適當維護，以延長其使用壽命。工作小組亦留意招牌和裝飾燈具使用的室外照明，以便妥善管理節能及對附近居民造成光污染等相關議題。

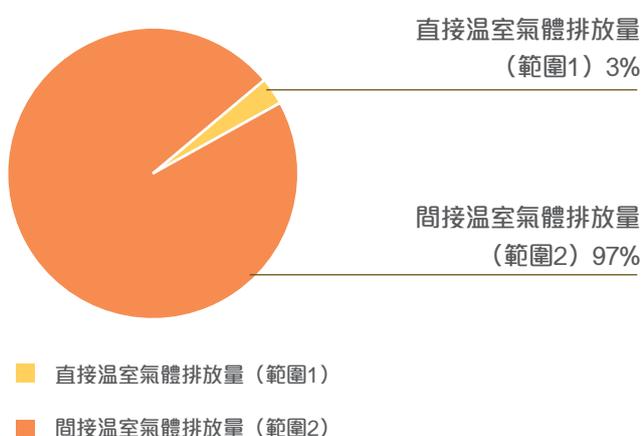
我們的成果

排放、處置及回收

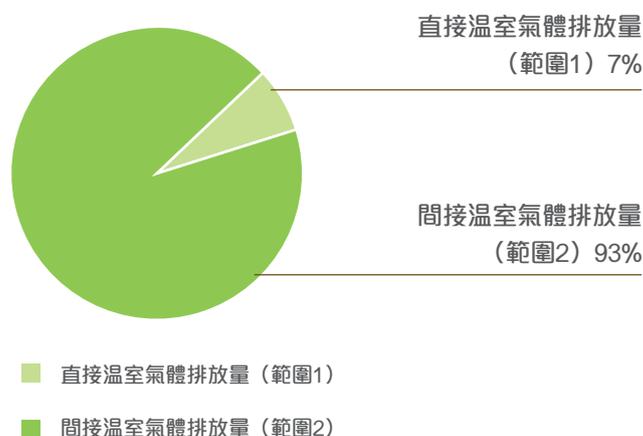
在2021年，由於澳門上葡京綜合度假村開幕，本集團及其營運區域的排放量和資源使用量與2020年相比大幅增加。

然而，本集團於歸納成果時，主要就強度變化進行有意義的比較。

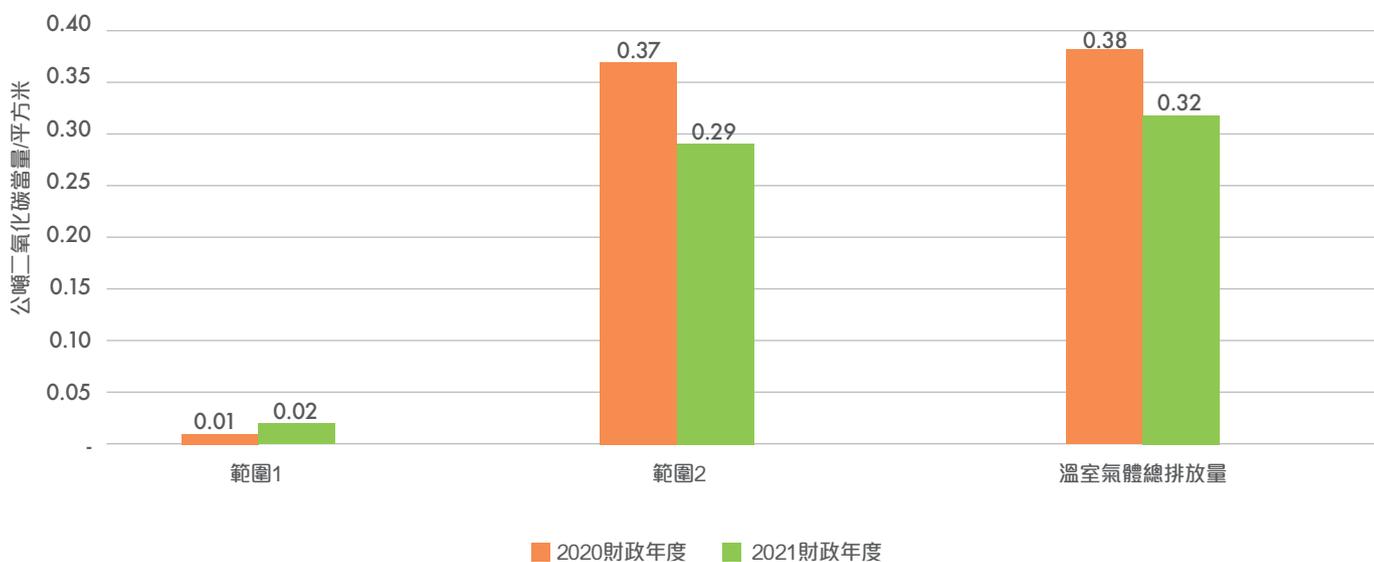
2020財政年度溫室氣體排放概況



2021財政年度溫室氣體排放概況



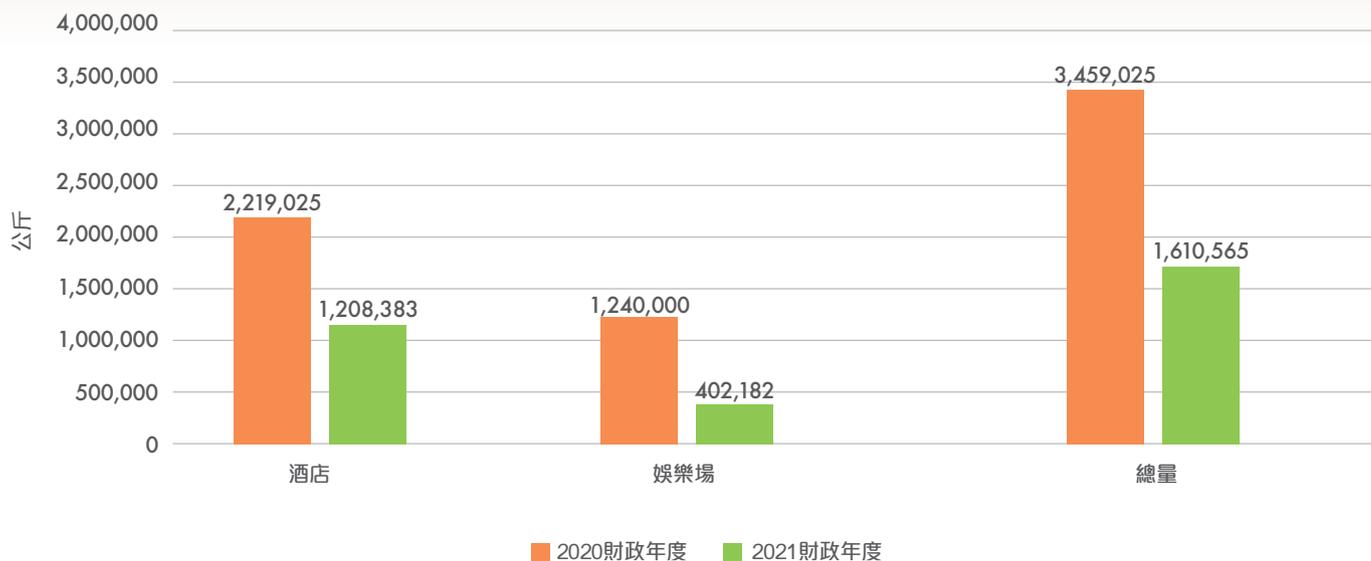
溫室氣體排放強度趨勢



在2021年，本集團的溫室氣體排放模式與2020年相似，範圍2間接排放佔其年度溫室氣體排放量的90%以上。同時，值得注意的是雖然溫室氣體總排放量大增，但2021年排放強度

卻較2020年下降17.23%（每平方米0.06噸二氧化碳當量），主要是由於有效管理用電，以及公共機構調整排放因子，導致範圍2間接排放強度下降。

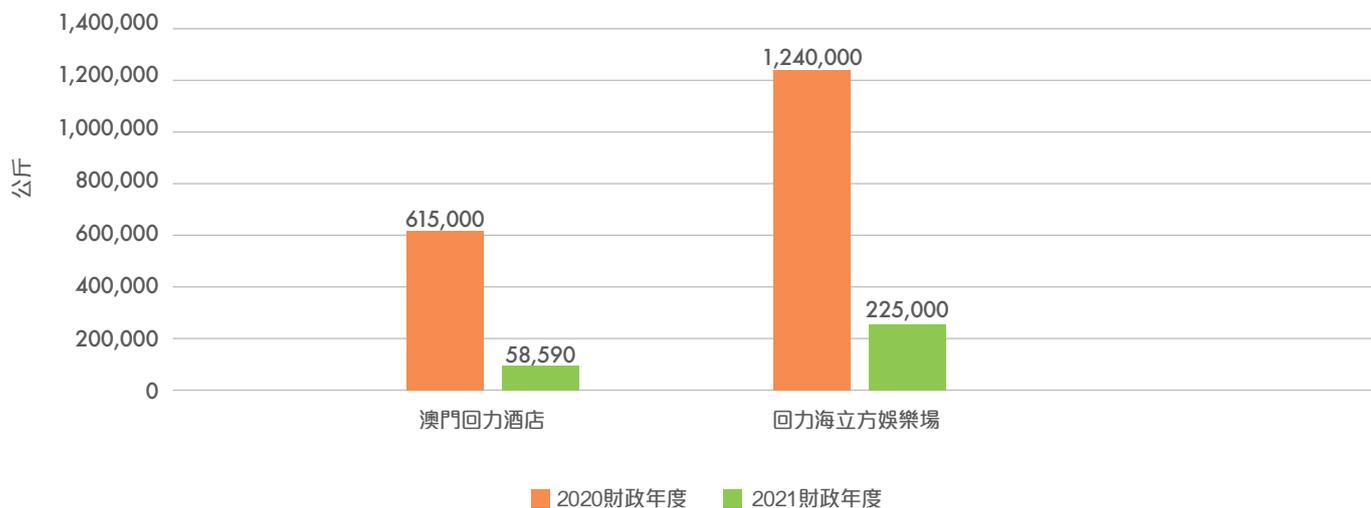
一般廢物處置趨勢



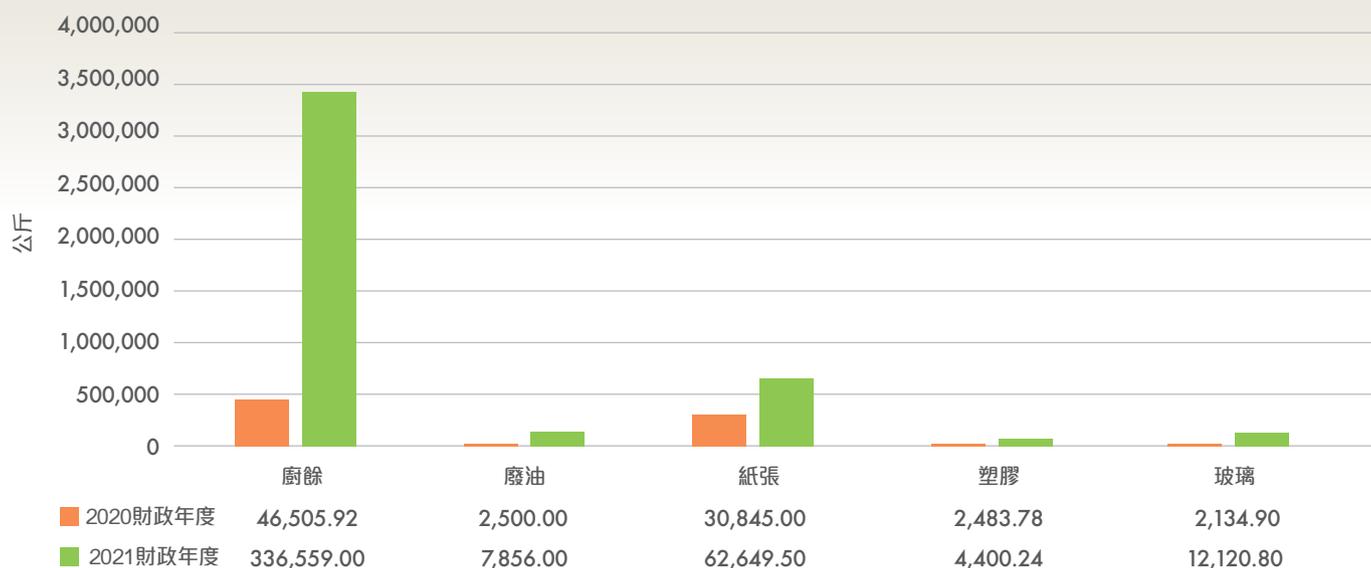
於2021年，為了更全面反映澳娛綜合的環境表現，本集團反覆核對收集數據的全面性，以便在計算數據時涵蓋本報告範圍內的所有酒店和娛樂場。然而，本集團的一般廢物處理強度仍有明顯下降，與2020年相比下降83.41%。例如，澳門

回力酒店及回力海立方娛樂場產生的一般廢物分別大幅下降90.47%和81.85%，反映本集團在推動廢物回收和管理方面的努力。

一般廢物處置趨勢



回收廢物趨勢

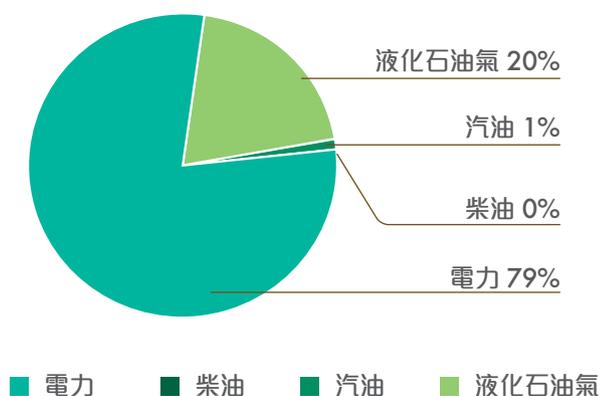


與此同時，大部分回收廢物類別均急增，增幅超過100%，廚餘更錄得623.69%的增長。除了在實施廢物回收計劃和建立廢物分類及處理設施方面付出的努力外，本集團認為此

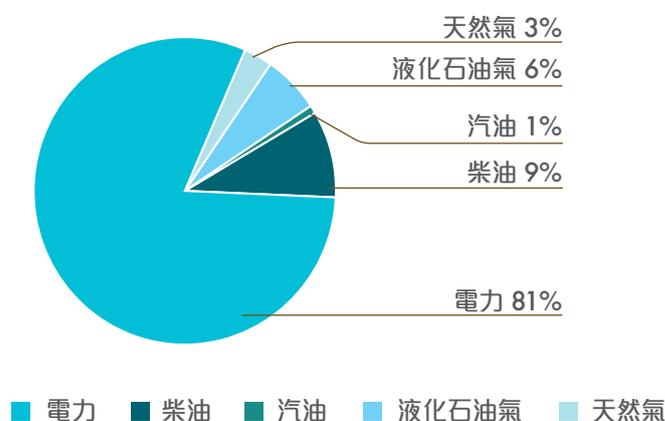
增長亦源於從大部分酒店和娛樂場收集了更完整的數據，以及納入上葡京及其員工食堂的數據。

資源使用及消耗

2020財政年度能源消耗概況



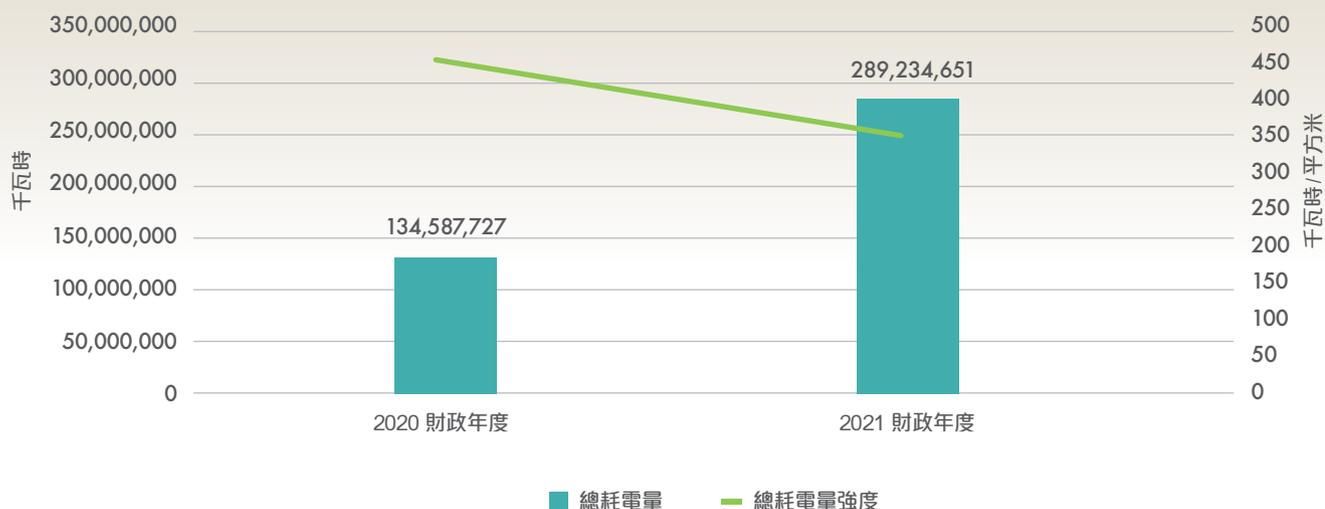
2021財政年度能源消耗概況



在2021年，本集團辦公室、酒店和娛樂場的營運主要消耗電力（約80%），與2020年能源概況相近。同時，在報告

年度內，隨著上葡京開幕，集團留意到新的燃料消耗模式，包括開始使用天然氣和柴油用量增加。

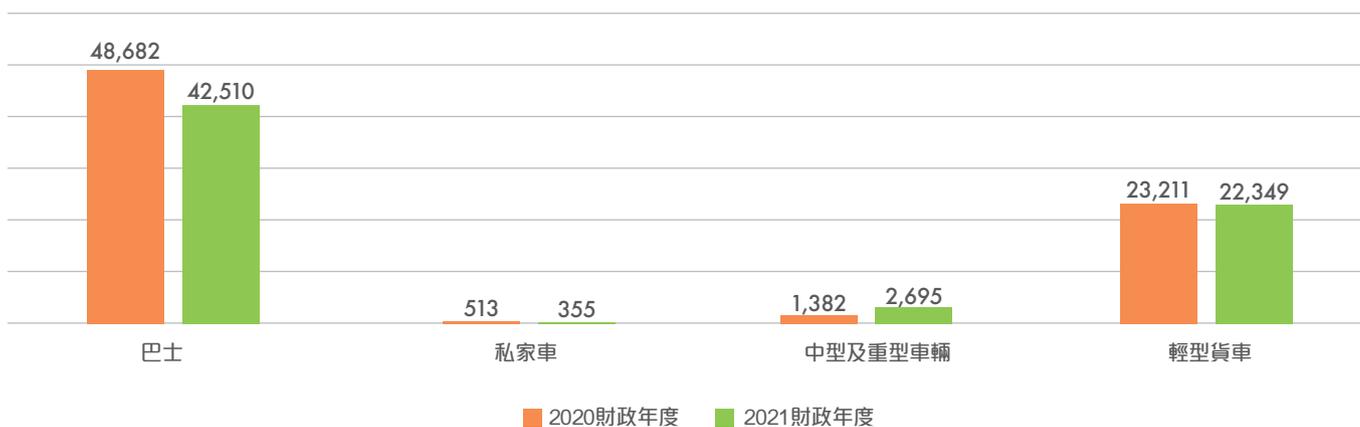
耗電量趨勢



由於酒店營運佔本集團耗電量約70%，上葡京開幕令集團的總耗電量於回顧年度內顯著上升。不過，如上圖所示，儘管報告範圍擴大，但每平方米耗電量卻下降23.44%。本集團相信，這是由於上葡京於2021年分階段投入服務，另外也因為採用嶄新的綠色技術。同時，辦公室耗電量

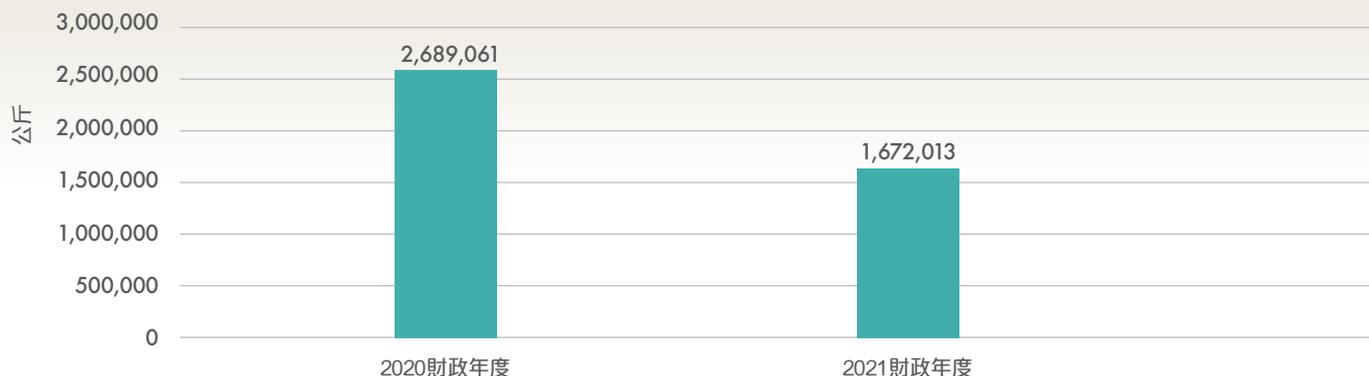
下降3.91%亦反映本集團致力於日常營運中節約用電。80%的辦公室錄得耗電量下降，特別是位於香港的辦公室。兩間香港辦公室的耗電量減少超過80%，而所有香港辦公室的整體平均耗電量亦減少49.39%。

移動燃燒源的柴油消耗量趨勢



在2021財政年度，本集團的柴油消耗主要用於移動燃燒源。駁船開始採用柴油導致柴油總消耗量急升，但若按照2020年的範圍計算，巴士、私家車和輕型貨車的消耗量分別減少了12.68%、30.91%和3.71%。

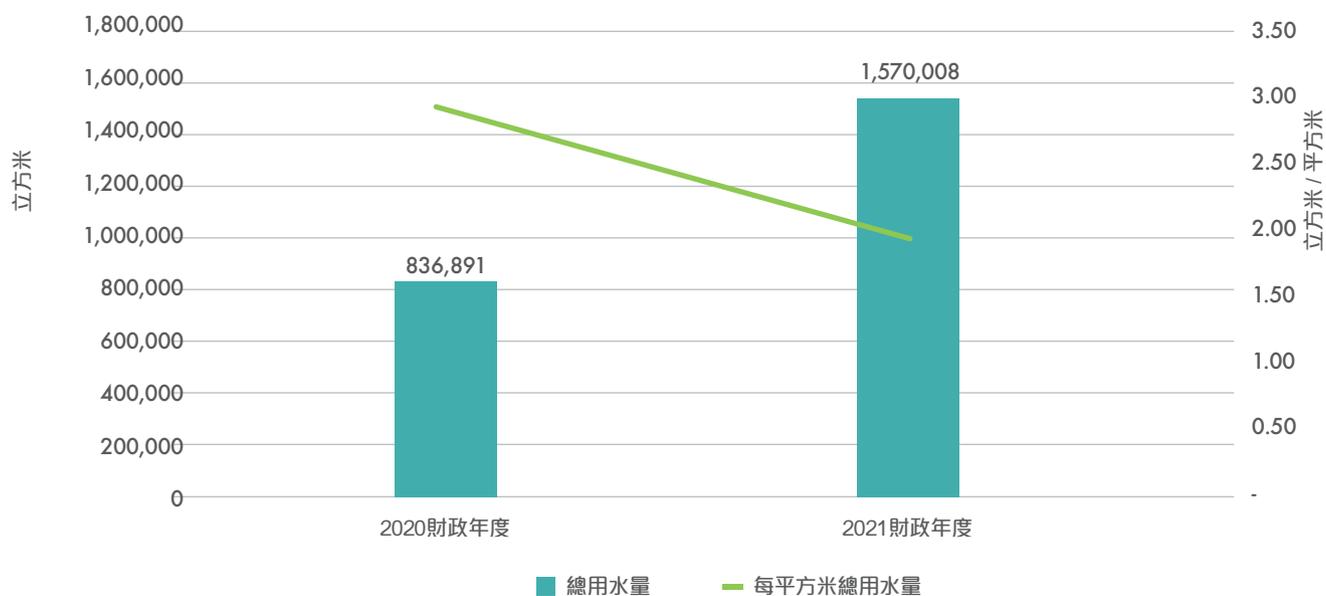
固定燃燒源的液化石油氣消耗量趨勢



固定燃燒源方面，本集團主要消耗柴油及液化石油氣，以及上葡京於2021年開始消耗的天然氣。與2020財政年度相比，固定燃燒源急增主要由於計入新開幕的上葡京後範圍擴大。值得注意的是，若按照去年的相同範圍計算，

本集團75%耗用液化石油氣的業務的燃料耗用量均下跌。其中，澳門新葡京酒店、澳門回力酒店和回力海立方娛樂場分別下降41.97%、55.99%和85.52%，反映本集團在控制燃料資源消耗方面不懈的努力。

用水量趨勢



如上圖所示，儘管因上葡京開幕而擴大報告範圍，但總用水量強度仍下降33.17%，主要由於辦公室節約用水的措施取得成效，令用水量減少37.20%。同時，本集團認為在

娛樂場和新開業的上葡京實施的節約用水措施，亦有助降低用水強度。

集團目標摘要

以2022年為基準年



2%

到 2023 年 每百萬澳門元收入減少 2% 的
溫室氣體排放量 (範圍1和範圍2)



2%

到 2023 年 每位客人每年的
用電量減少2%



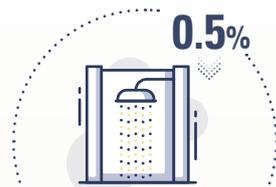
0.5%

到 2023 年 將每位員工
每年消耗的辦公用紙
減少 0.5%



2%

到 2023 年 將每位客人到訪的
用水量減少 2%



0.5%

到 2023 年 將每位客人到訪的
熱水使用量減少 0.5%



0.5%

到 2023 年 每位客人每年的
天然氣消耗量減少 0.5%



100%

到 2022 年，在 100% 的
可售客房中放置床單更換卡



5%

到 2022 年，將床單更換率降低 5%，
並適當降低每間佔用房間的
洗衣處理成本



75%

確保 2022 年 75% 的操作人員，
接受 ORCA 廚餘分解機使用
和維護方面的培訓



2%

以上季數據為基準，按季減少
廚餘棄置量 2%

2022

...→ 2023

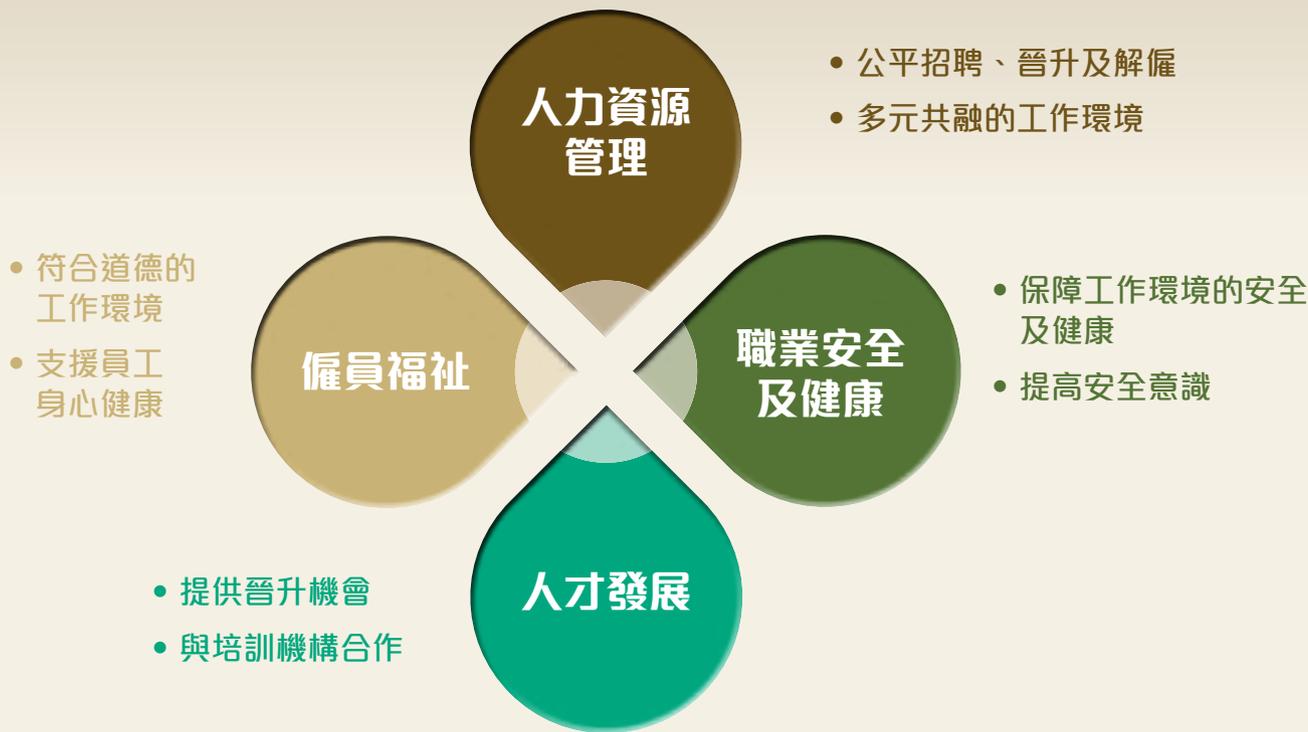


明亮曙光的明天

馬若龍

位置：上葡京東翼大堂

優秀團隊



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

我們的管理方針

本集團明白只有各級員工同心協力，才能建立能持續發展的業務。因此，我們重視每一位員工，並視他們為集團最寶貴的資產。為此，我們制定人力資源與職業安全及健康政策和計劃，致力為員工構建安全和有歸屬感的工作環境。員工手冊亦載列各項人力資源政策，以規管薪酬、出勤、解僱、調職及晉升等僱員事務，以及員工應遵守的行為守則。本集團人力資源部負責監察落實相關人力資源政策的情況，並會定期檢討及更新員工手冊，以納入本地法例及規例的最新修訂。另外，職業安全及健康部負責制定健康及安全政策、建立安全管理系統、設計和推行培訓計劃、監察職業安全及健康表現，以及積極改善澳娛綜合的安全表現。該部門亦與澳門勞工事務局（「澳門勞工局」）合作，推行部分職業安全及健康計劃。

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

我們於2021年舉行超過

50場本地招聘活動

致力吸引更多本地人才



僱員招聘及管理

招聘與晉升

本集團積極招聘和挽留人才，為此提供具競爭力的薪酬待遇，並舉辦各類員工活動，以加強員工的團隊精神和投入度。本集團的人才招聘團隊也透過不同的渠道，招募合適的人才。2021年，即使澳門面對艱難時期，本集團仍然舉辦超過50場本地招聘活動，支持本地就業。本集團更與澳門勞工局通力合作舉辦各類招聘計劃，例如為應屆畢業生舉辦的實習計劃、為殘障人士舉辦的招聘活動，致力促進社會共融，並為年輕人提供就業機會。

本集團致力在本地創造就業機會，積極推動本地就業。我們優先聘用本地人才，超過90%的員工為澳門本地人，屬澳門六家博彩承批公司之冠。



於報告期內，本集團作出多次內部人事調動，確保善用人才。我們於年內共作出700多次調職及1,200多次臨時調任安排。此外，為配合上葡京的大型入職活動，本集團於年內舉行了涉及2,300多人的大規模入職簡介計劃。

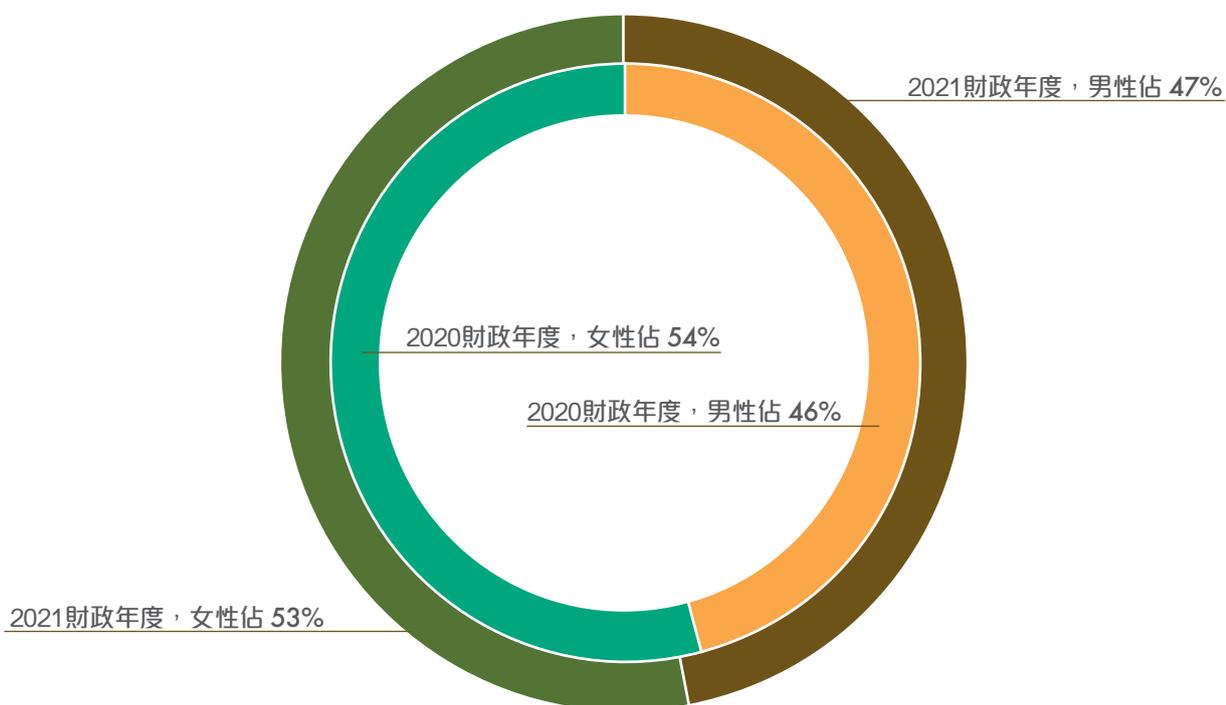


同時，本集團會根據市場標準定期檢討及評估薪酬政策及僱員表現，亦會肯定員工的努力，以及根據員工的個人工作表現、專業資歷和行業經驗，釐定其晉升安排和薪酬待遇。包括銷售職位在內的特定職位均採用按表現計算薪酬的制度。我們亦會為表現傑出的員工提供鼓勵、獎賞及其他發展機會，並向酒店和娛樂場員工頒發「G.R.E.A.T 員工大獎」及「部門業務之星」等獎項，以表揚員工的出色表現。

補償與解僱

本集團尊重僱員的所有勞工權利，保證按照符合澳門《勞動關係法》的標準內部程序解僱任何員工，並會遵循相關法例及規例的規定，向離職員工作出相應的補償。於報告年度內，由於本集團用心關懷和支持員工，員工流失率只有8%。

員工性別分佈趨勢



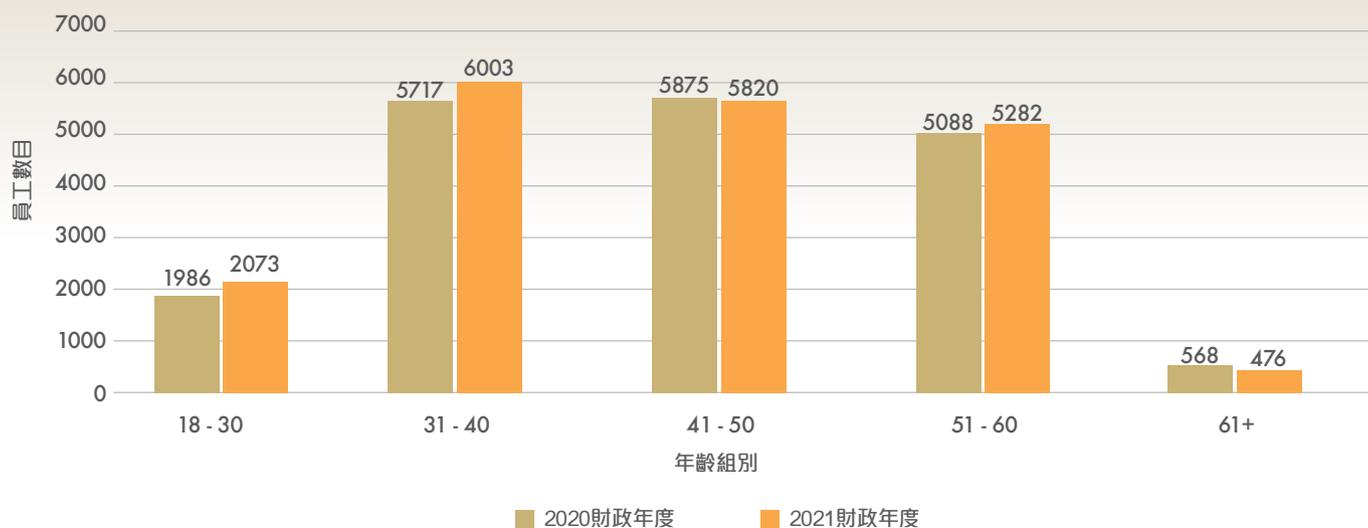
工作時數與休息

我們關心員工的身心健康，積極提倡工作與生活平衡。員工一般每星期工作48小時，除法定假期外，僱員每星期亦可享有一日固定休假，而在值班時也享有休息時間。工作時間、值班安排及休息時間皆由相關部門主管按照業務需要管理和監察。

多元、公平與共融

我們非常欣賞及尊重員工的多元背景，深信多元共融、公平公正的工作環境能讓員工盡展所長，避免遭受不公平對待或歧視，從而推動本集團的長足發展。我們的團隊成員背景各異，集團亦確保與人力資源相關的所有決定，包括招聘、晉升、培訓機會或解僱安排，均不受性別、年齡、國籍、背景、宗教或殘疾等與工作能力無關的因素影響。我們絕不容忍工作場所的歧視或騷擾行為，如發生任何違反本集團政策的事件，員工可以向主管報告。

員工年齡分佈趨勢



於2021年，本集團繼續支持長者就業，並獲得「2021優秀長者僱員暨聘僱『耆才』僱主嘉許計劃」的嘉許。

員工福祉及參與

為確保所有澳娛綜合員工也能享有理想而公平的工作環境，本集團於過去幾年實施名為「管理、溝通與參與」的制度。

管理

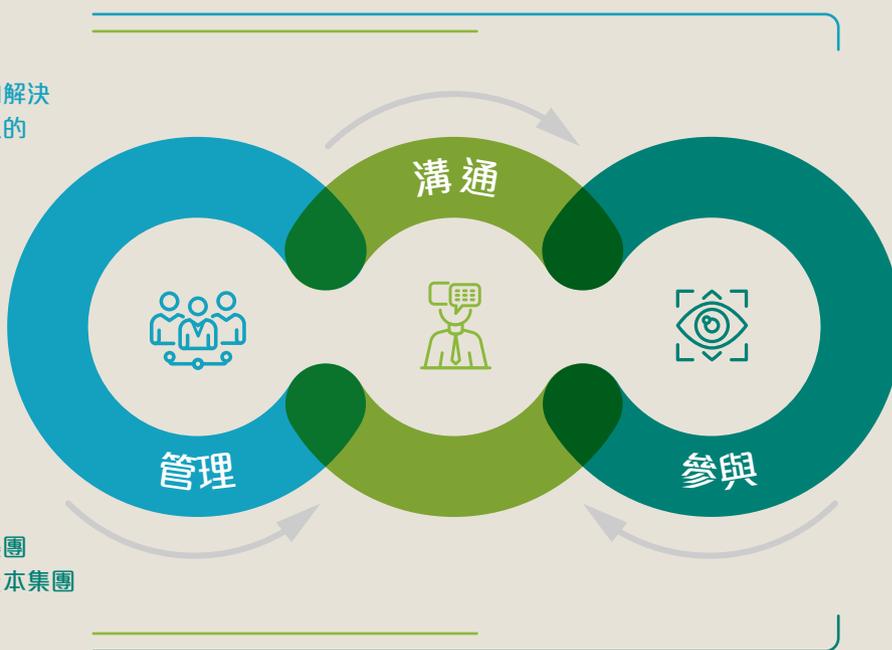
人力資源部負責透過監察、審視主要指標和解決員工提出的申訴個案，監督工作常規和員工的滿意度

溝通

本集團成立員工福利諮詢委員會，負責監察員工的福祉，以及作為與員工溝通的平台

參與

透過派發員工手冊和與員工保持對話，本集團確保員工清楚了解自己的角色、職責，以及本集團對其表現和行為的期望



我們設立員工福利諮詢委員會（「福諮會」），通過其作為溝通平台，聆聽員工對營造更理想工作環境的意見，從而鞏固員工與公司之間的關係。福諮會亦負責營運澳娛綜合卓越員工中心（員工超市）及統籌澳娛綜合義工隊的工作。

符合道德的工作環境

與此同時，本集團致力在業務中恪守道德營商原則及尊重人權。為打擊非法僱用童工或強迫勞動，本集團會對求職者進行全面的背景審查，並要求求職者提供合法的身份證明文件，以確保他們在正式入職前符合合法就業的要求。人力資源部會定期審查員工資料，並及時向管理層匯報可疑的情況。如發現任何違法事件，本集團會即時終止有關員工的僱傭合約，並按照既定的匯報程序處理個案，同時考慮對負責的員工進行紀律處分。於回顧年度內，我們完全遵循對本集團具重大影響的防止童工及強迫勞動相關法例及規例。

員工福利及支援

為了向員工表達關心和支持，本集團提供多項支援和福利，除了為員工提供法例規定以外的醫療計劃、值班膳食或津貼和額外恩恤休假，更會為員工安排各類娛樂活動及贈送生日和節日禮物等。本集團於2018年至2020年獲頒「家庭友善僱主」獎，以表揚我們在採納家庭友善僱傭措施方面的努力。於2021財政年度，本集團於1月及7月分兩期向合資格員工發放生活津貼，為收入受疫情影響的員工提供額外現金援助。

為響應澳門政府加強僱員退休保障的政策，在六家博彩承批公司中，澳娛綜合率先為僱員引入非強制性中央公積金制度，並於2009年5月採納一項購股權計劃，向符合資格的僱員和參與者授予購股權，以激勵他們為本公司奮力發展。此計劃已於2019年5月失效，其後沒有據此授出其他購股權。



本集團已有超過 **11,400**名員工

參與非強制性中央公積金制度，約佔本地員工人數的**67%**

我們引以自豪的

員工福利諮詢委員會（「福諮會」），

致力營造更理想的工作環境，

並鞏固員工與公司之間的關係



員工福祉

在疫情期間，本集團一直關注員工的身心健康，並鼓勵他們參與各類康體活動和體育比賽，以保持身心健康。於2021年，我們舉辦了40多場節慶活動和生日會，也舉辦足球比賽、慈善跑、桌球和飛鏢等體育活動，讓前線員工在公餘能好好放鬆，同時為員工提供溝通交流及建立團隊精神的平台。

於2021年11月13日，我們於上葡京綠茵勝境花園舉辦「瑜珈體驗日」，期間上葡京總裁彭家博先生與其他員工一同體驗瑜珈的好處。「瑜珈體驗日」在環境清幽的綠茵勝境花園舉行，讓員工遠離煩囂，重拾活力。澳娛綜合積極鼓勵員工實踐工作與生活平衡，因此希望藉此活動培養員工對瑜珈的興趣，改善身心健康。



個案研究

在疫情期間，為響應澳門政府實現群體免疫的政策，澳娛綜合於2021年6月至11月舉行多場疫苗接種活動，鼓勵員工接種疫苗。為進一步鼓勵員工接種，主席何超鳳女士及其他同事更拍攝有關疫苗接種的宣傳短片以示支持，同時邀請澳門衛生局舉辦三場疫苗接種講座，加深澳娛綜合員工對各種疫苗的認識。有關本集團防疫活動的詳情，請參閱「抗疫支援」一節。



工作場所安全及健康

澳娛綜合非常重視保障員工的職業安全及健康。為建立安全、零事故的工作環境，本集團採取職業安全及健康管理標準的最佳實務，以監督工作環境的安全情況。本集團按照澳門勞工事務局及香港特別行政區政府勞工處訂立的法定要求及指引，制定本集團的職業安全及健康政策、指引及措施，以保障員工、承辦商、租戶、訪客以及其工作或工作地點由本集團管理的人士的健康、安全和福祉。澳娛綜合亦成立由專業人士管理的職業安全健康部，以加強和實施安全管制及改善措施，同時調查和預防事故。本集團也與澳門勞工事務局緊密合作，以了解最新的最佳常規，以及有關法例規定和標準的最新資訊。

保障工作場所安全

為了持續提升工作場所的安全標準，本集團會定期檢討現有的職業安全及健康程序、工作守則及指引，並制定全面的安全指引，例如涵蓋避免地面濕滑、進出賭枱區域時的注意事項、管理工作場所和員工以防疫情爆發等範疇。本集團會透過定期巡查及工傷調查，評估安全指引的執行情況及成效，並審視任何重大的職業安全及健康風險。我們亦採取相應的行動，以消除任何潛在危險。

本集團於年內成立三個澳娛綜合物業職業安全及健康工作小組（職業安全及健康委員會），負責更妥善處理範圍廣泛的安全事宜，藉此加強安全管理系統。於每月會議上，我們定期與職安健委員共同檢討及審視安全表現，了解工傷統計數據、安全巡查情況、培訓數據、安全推廣和其他相關議題，以及諮詢各委員是否有其他意見。此外，澳娛綜合的高級管理層亦會出席會議，為集團提供決策性指導。

本集團於年內制定澳娛綜合部門工作場所安全自行檢查計劃，要求各部門定期檢討工作場所的安全情況，若發現任何潛在危險，必須立即採取應對措施。部門需要每月將自行檢查清單呈交予職業安全健康部。在報告期內，本集團接獲超過386份由各部門和物業提交的自行檢查報告，經職業安全健康部評估後，部分部門和物業需要採取進一步行動。此外，根據定期安全巡查計劃，職業安全健康部亦與各部門代表進行聯合巡查，巡查次數則視乎部門的安全情況而定。在2021年，我們進行超過45次聯合安全巡查，包括與澳門勞工事務局一同進行的工作場所檢查，而各部門亦採取相應的糾正措施，以加強工作環境的安全。此外，在巡查過程中亦收到1,470份員工問卷調查回覆，讓我們能收集各方意見，並加強員工的安全意識。

在報告期間，本集團並無違反澳門及香港的任何適用健康及安全法例及規例。在過去三年（包括2021年），本集團亦沒有發生因工死亡事故。於回顧年度內，本集團錄得6,377日因工傷導致的損失工作日，而個案總數則符合政府指明的減少工傷年度要求。

澳娛綜合於2021年為員工提供
247,000小時培訓



提高安全意識

為提升工作場所的安全意識，我們定期舉行安全推廣活動，發佈職安健小貼士及職安健快訊，亦會播放政府製作的安全影片。此外，我們借助手機應用程式「職業安全及健康通訊平台」向澳娛綜合員工即時發佈安全及健康資訊，相關資訊亦會定期更新，並張貼於本公司的職業安全及健康告示板。

此外，本集團與澳門勞工事務局合辦「澳娛綜合職業安全與健康巡展」推廣活動，並於活動中舉辦「有營餐飲比賽」，使澳娛綜合成為澳門第一間博彩承批公司舉辦與職業健康主題相關的烹飪比賽。



在2021年，本集團舉辦了175場職業安全與健康培訓活動，提高員工對工作場所的安全意識。除了為員工提供職安健知識的培訓外，我們亦加快安排所有澳娛綜合員工參與澳門勞工局的「酒店及飲食業職安卡培訓計劃」。

於報告期內，已有6,684名員工透過影片、現場和網上方式完成酒店及飲食業職安卡培訓課程，當中95.3%員工（6,369人）成功獲澳門勞工事務局簽發職安卡。儘管政府因應疫情將培訓課程延期三個月，但自2019年推出計劃以來，本集團於職安卡培訓計劃的培訓完成率已達85%以上（2020財政年度為60%），同時也使2021年澳娛綜合整體職安健培訓目標完成率達到100%。

為了及早建立安全工作文化，職業安全健康部亦與培訓及發展部合作，於新開業的上葡京推行職安健培訓計劃，例如職業安全及健康入職簡介，以及涵蓋人手搬運、機器操作、化學品處理、工作場所安全及保障等培訓主題。此外，我們亦根據特定部門的實際情況，為其設計專門的職業安全及健康培訓。總括而言，上葡京超過80%的員工已參加各項職安健培訓，培訓時數超過9,800小時。

人才發展

本集團致力建立能配合未來業務需要的團隊，並透過提供各類內部及與外部合辦的培訓計劃，支持員工開拓豐盛的事業之路，促進他們全面發展。

鼓勵進步和創造機會

本集團銳意成為澳門的首選僱主，積極透過全面提升員工的個人和專業技能，不遺餘力地培育未來的人才。於2021年，本集團舉辦約130個培訓課程，合共超過50,000節課堂，主要由培訓及發展部和展能部主理，並由監察部和娛樂場營運部等其他部門協辦。

內部培訓計劃主要涵蓋管治、生活方式及生活技能、人際及溝通技巧、督導及管理技巧和服務提升等範疇，也有與工作崗位相關的技術培訓課程。

我們亦為新入職員工提供入職培訓，讓他們了解公司背景、企業管治、負責任博彩及行業知識。我們也鼓勵員工不斷自我增值，並資助員工修讀外部的進修課程或由教育機構開設的學位課程。

培訓合作

除了舉行內部培訓，本集團亦積極與外部機構合作，為員工舉辦重要的培訓課程。

在2021財政年度，本集團共有13,941名員工接受了超過247,000小時培訓。我們一直致力支持員工的持續發展，並將90%以上的培訓時間用於提升一般員工的技能。有關集團員工按性別和僱員類別劃分的詳情，請參閱附錄一表現表格的表三。

逸安負責任博彩輔導中心

本集團旗下的新葡京娛樂場安排前線員工參與加拿大專業資格認可協會認可的註冊賭博輔導員訓練課程，以提升他們與客人溝通和輔導客人的技巧。



澳門紅十字會

本集團旗下的酒店和娛樂場安排員工參加由澳門紅十字會舉辦的急救講座和心肺復甦法及自動心臟除顫器培訓課程，使員工於緊急情況下能妥善處理和保障客人和其他人士的生命安全。



澳門勞工事務局

本集團的澳門辦公室與澳門勞工事務局合作，為前線員工舉辦一連串培訓課程，包括職業健康及專業素養培訓，以提升員工的專業水平。

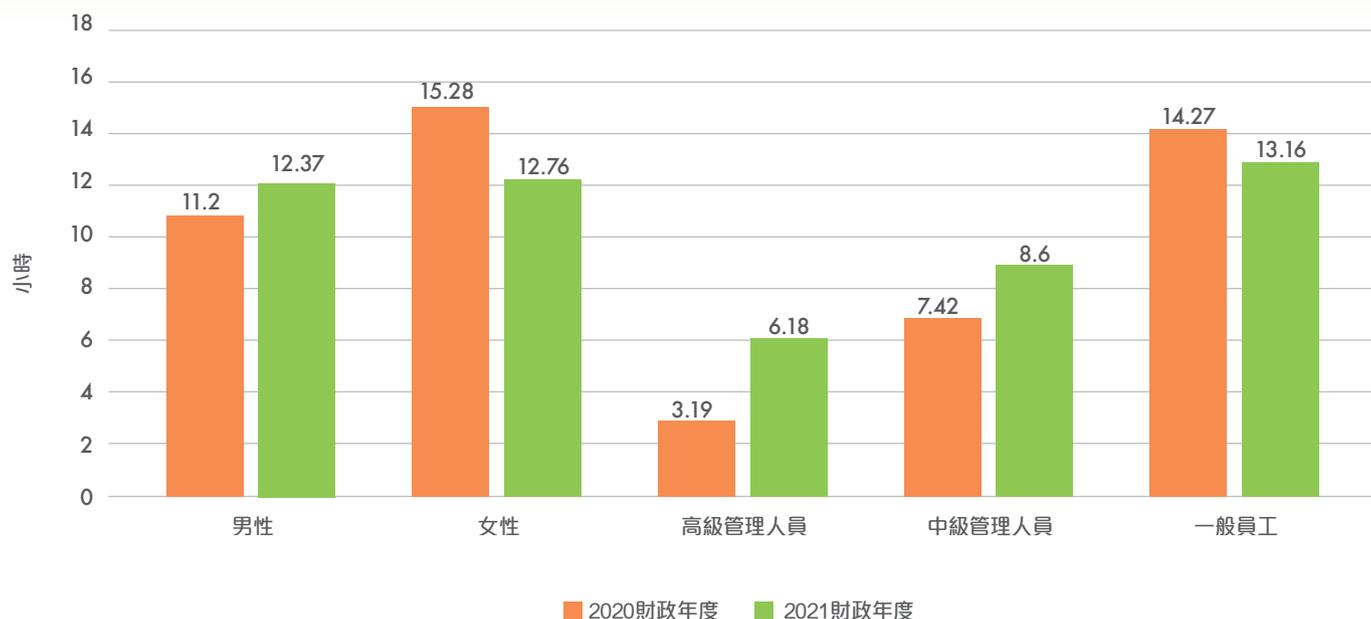


澳門旅遊學院

澳門新葡京酒店安排前線員工參與由澳門旅遊學院舉辦的各項課程，以改善與客人溝通和提供服務時的人際關係技巧。



各類別平均培訓時數趨勢



我們的成果

- 員工總數比2020財政年度增加2%
- 全職員工比2020財政年度增加2%
- 維持女性與男性員工的性別比例為53:47
- 維持8%低流失率
- 連續三年沒有錄得任何因工死亡事故
- 為超過70%員工提供超過247,000小時培訓
- 每位員工平均培訓時數達12.58小時

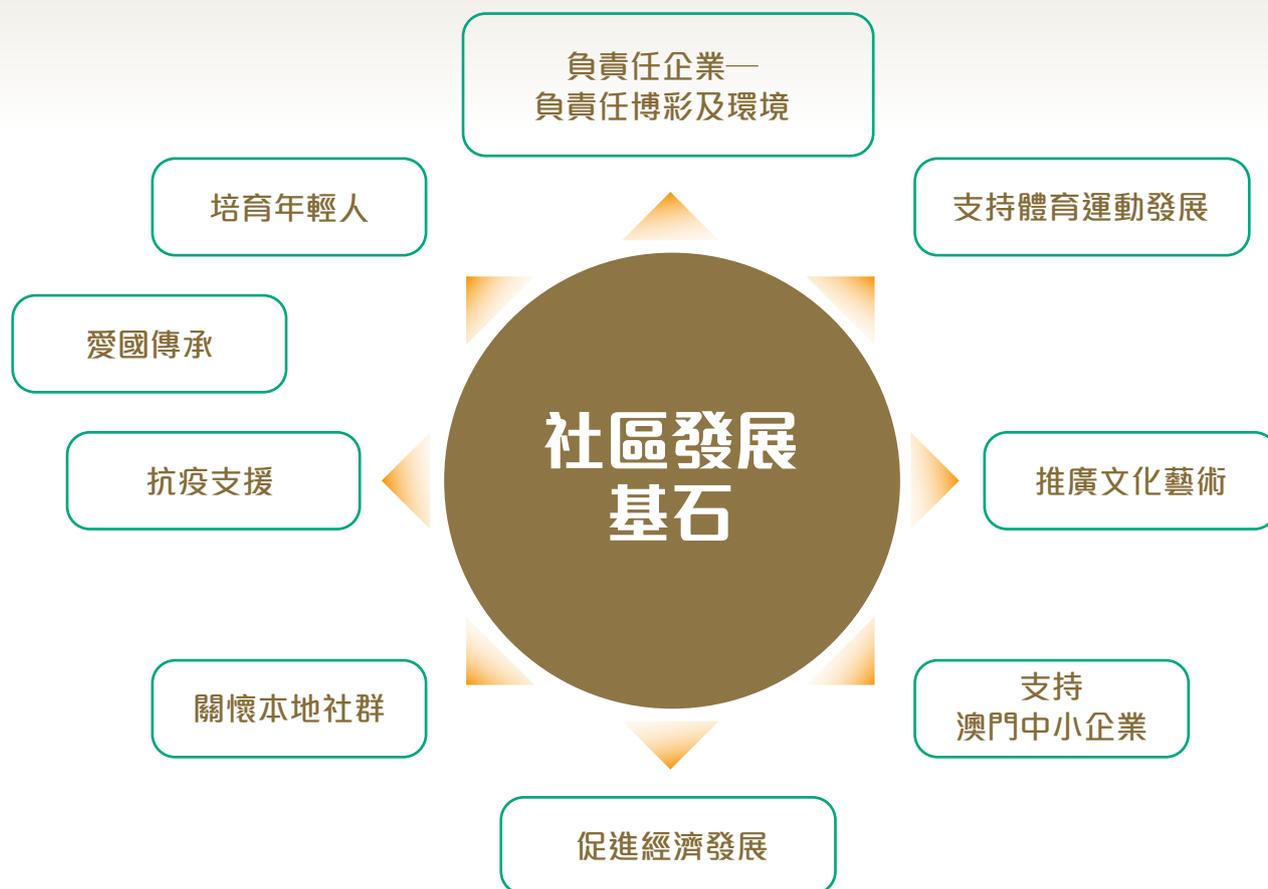


無題二

馬維斯

位置：上葡京大堂酒廊

社區發展基石



我們的管理方針

澳娛綜合秉承「取諸社會，用諸社會」的原則，致力為社會帶來正面影響，因為我們明白透過積極互動互惠的方式能創造共享價值，同時惠及本集團營運和造福社會。澳娛綜合以社會利益為大前提，透過推動上文所述的九大重點領域：培育年輕人、愛國傳承、負責任企業、支援抗疫、關懷本地社群、支持體育發展、推廣文化藝術、促進經濟發展及支持澳門中小企業，以創造共享價值並提高生活質素。

澳娛綜合於2021年舉辦、贊助及參與各項社區發展活動。年內，我們所參與的社區工作合計2,835,135小時。澳娛綜合亦透過公司的義工團隊，與政府及不同機構合作，開展各項具意義的社區活動。

澳娛綜合心繫祖國，為內地提供應時之需。2021年7月21日，我們通過中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室，捐款一千萬澳門元支援中國鄭州的抗洪救災工作，向受災同胞致以深切慰問。



培育年輕人

澳娛綜合獎學金：培育人才一直是澳娛綜合企業社會責任的重要一環。澳娛綜合每年向澳門大學及澳門旅遊學院的10位優秀學生各頒發10,000澳門元獎學金。

澳娛綜合於2005年為員工子女成立「澳娛綜合獎學金」計劃，每年向10名優秀的員工子女頒發獎學金，每名學生每年獲頒20,000澳門元，直至其完成大學課程為止（以五年為上限）。2021年，澳娛綜合獎學金評審委員會選出10名獲獎學生。此外，在上學年度取得最佳成績的兩名學生獲頒5,000澳門元書簿金以資鼓勵。「澳娛綜合獎學金」計劃自成立以來，已有170名學生受惠，其中117名學生已修畢大學課程。

「澳娛綜合員工子女獎學金同學會」於2012年成立，鼓勵歷屆得獎者積極參與社會服務，回饋社會。

除了為員工子女提供獎學金，澳娛綜合亦全費資助員工於中西創新學院進修，並鼓勵員工重返校園於創新中學完成中學課程，推動回歸教育。

暑期興趣班：澳娛綜合連續第五年為員工子女舉辦多個暑期興趣班，讓學生善用暑假學習實用技能和知識，累積經驗。2021年的暑期興趣班始於7月19日，報讀人數多達500人，創下歷年新高。合共提供37個課程涵蓋體育、西式點心製作、創意藝術、文化以及其他興趣班。



愛國傳承

作為植根於澳門的本地企業，澳娛綜合竭力傳承愛國愛澳精神，並支持員工積極參與愛國教育活動。2021年，我們繼續透過為員工提供各種培訓交流及活動，宣揚愛國情懷。



全國兩會精神分享會：2021年4月13日，澳娛綜合在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室經濟部的指導下，以及在澳門旅遊局和澳門博彩監察協調局的支持下，在新葡京舉辦「全國兩會精神分享會」，並現場直播至香港辦事處。澳娛綜合邀請了全國人大委員及全國政協委員作為主講嘉賓，與超過1,000名員工分享兩會的重點內容。

慶祝中國共產黨成立100周年：為慶祝中國共產黨建黨100周年，澳娛綜合為員工舉辦多項活動，弘揚國家的偉大成就及愛國情懷：

- 2021年7月1日，在新葡京宴會廳及旗下酒店和娛樂場的後勤地區向廣大員工現場直播「慶祝中國共產黨成立一百周年大會」盛況。
- 2021年7月1日，承包《1921》兩場電影專場，500多名員工入場觀看電影。作為慶祝中國共產黨成立100周年的獻禮，電影圍繞中國共產黨自第一次全國代表大會成立後的發展歷程。

- 2021年7月1日至31日，舉辦中共黨史知識問答活動，加深員工對國家黨史和輝煌成就的認識。
- 2021年7月13日，安排員工參觀「中國共產黨的100年」慶祝中國共產黨成立100周年大型主題圖片展。



愛國主義教育培訓工作坊：澳娛綜合在珠海舉辦「我和我的祖國」愛國教育培訓工作坊，獲得中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室的全力支持，邀請了專業導師講解內容，並提供一切配套協助，讓員工體察內地經濟、科技領域上發展新形勢和方向，同時透過戶外課程教學，讓員工加深對國情的認知。工作坊共舉辦11場，參與人數439人。



愛國教育課程：為加深員工對現代中國的了解，澳娛綜合為805名員工舉辦15堂國情教育課程，主題涵蓋政治、文化、人口、經濟金融、交通運輸及粵港澳大灣區發展等內容。



贊助中國電影展：澳娛綜合第七年贊助「中國內地優秀電影展」，在澳門推廣愛國題材電影，弘揚愛國精神。澳娛綜合亦向員工派發電影門票。

全民國家安全教育展：2021年4月19日，澳娛綜合組織員工團隊參觀由澳門政府與中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室合辦的「全民國家安全教育展」，讓員工深入了解國家安全的重要性，以及維護國家安全的責任。



青少年愛國愛澳教育基地：為傳承愛國精神，澳娛綜合於2021年4月25日安排員工及其子女參觀「青少年愛國愛澳教育基地」，以了解中國以人民為本的管治理念，以及對守護人民福祉的不懈追求，藉此加深員工對國民身份的認同，同時鼓勵他們協力共創美好未來。



「說好中國故事」工作坊：澳娛綜合於2021年5月和6月為員工及其子女舉辦一系列「說好中國故事工作坊」，通過舉辦各類親子活動，全力推動愛國教育，同時建立有效的親子溝通平台，讓「愛國愛澳」精神得以薪火相傳。



負責任企業 – 負責任博彩及環境

預防博彩犯罪：澳娛綜合全力支持政府政策，積極鼓勵員工與警方和公眾同心協力打擊罪案。為維持健康的博彩環境，澳娛綜合於2021年11月10日與澳門司法警察局合辦「預防博彩犯罪工作坊」，提高前線員工預防罪行的意識，防止娛樂場和酒店內發生罪案。共有60名澳娛綜合員工參與工作坊，主題內容包括報案程序、博彩相關犯罪的最新趨勢，以及非法兌換貨幣衍生的其他安全問題等。公司鼓勵員工與親友分享在工作坊上學到的知識，以促進博彩業和社會的健康發展。

負責任博彩：澳娛綜合全面支持政府的負責任博彩推廣工作，並根據澳門政府2021年負責任博彩推廣主題「一『瘋』家『輸』」，推出了一系列活動，當中包括於2021年11月30日舉行的「澳娛綜合負責任博彩推廣2021之RG比賽獎項及可持續發展課程證書頒發儀式」。這項活動不僅讓參加者更深入認識負責任博彩，更可展現其創意才華，向更多受眾推動負責任博彩。同時，澳娛綜合首次與「澳門博彩業職工之家」綜合服務中心合作，舉辦負責任博彩「一家樂」桌遊推廣活動，讓參加者體驗賭博失調人士家庭所面對的困擾，協助其認識負責任博彩的重要性。

其他有關負責任博彩的詳情見第22頁至23頁的「負責任博彩」。



地球一小時：澳娛綜合支持在2021年3月27日舉行的「2021年地球一小時」全球熄燈活動，關閉澳娛綜合旗下所有酒店和娛樂場的外牆及非必要室內燈光一小時。澳娛綜合透過參與活動，希望能加強公眾對環境可持續性的意識，推動社會的綠色發展。同時，澳娛綜合也鼓勵員工一同參與活動，關掉家中的電燈。

澳娛綜合於2021年
透過

「一『瘋』家『輸』」
宣傳活動推廣負責任博彩



2021年世界環境日：澳娛綜合支持澳門環保局提高環保意識和推廣節約能源，參加「2021年世界環境日」，並於6月至8月期間舉行一連串活動，包括於6月7日舉行的熄燈活動，以及「便服夏，齊節能」和「辦公室中午熄燈一小時」兩項夏季活動。此外，澳娛綜合支持澳門環保局與11個大灣區城市環保部門攜手合辦的「2021年粵港澳大灣區世界環境日嘉年華」，並於嘉年華的「膠袋收費」捐贈儀式上，將膠袋徵費的款項捐贈予澳門明愛作慈善用途。



2021年澳門國際環保合作發展論壇及展覽：澳娛綜合參與於2021年8月5日至7日舉行的2021年澳門國際環境合作論壇及展覽。澳娛綜合透過網上展覽和商業配對活動，支持及扶助綠色企業的發展，協助澳門建立繁榮的綠色經濟。



支援抗疫

澳娛綜合本著「取諸社會，用諸社會」的宗旨，自新冠肺炎疫情爆發以來，採取了多項措施，致力支援弱勢社群，同時助力振興社會經濟，一直主動配合政府的防疫政策。

推動疫苗接種：為鼓勵澳門居民儘快接種疫苗，為社區建立免疫屏障，澳娛綜合推出「2021澳娛綜合疫苗接種鼓勵計劃」，鼓勵員工與親友接種疫苗，提供最多三天的有薪假期及幸運抽獎作為獎勵。計劃獲得公司員工踴躍支持，疫苗接種專場由原定的2021年6月21日至22日延長至6月24日，合共錄得超過3,600名員工及員工的親友參與。澳娛綜合的第二場疫苗接種專場亦已於8月1日至3日成功舉行。

此外，澳娛綜合於6月與澳門衛生局合辦「新型冠狀病毒疫苗講座」，提供豐富資訊，以加深員工對接種疫苗的了解。

為響應澳門政府的疫苗接種計劃，澳娛綜合與澳門衛生局聯手合作，於2021年11月25日至27日一連三天，在新葡京酒店舉辦「齊接種 守護澳門」疫苗接種專場，屬於全澳門首個外展疫苗接種專場，為澳門市民及在澳門工作的人士提供疫苗接種服務。



支援全民核酸檢測：2021年底，因應澳門再次出現確診個案，澳娛綜合義工隊分別於9月25日至27日及10月6日至7日主動協助政府的第二輪及第三輪全民核酸檢測工作。超過90名義工在奧林匹克體育中心運動場內的「關愛專站」，為到場接受檢測的長者、兒童、孕婦和傷殘人士提供協助，確保檢測工作有序迅速地進行。



專題展覽：澳娛綜合於2021年6月組織員工及其子女參觀「戰『疫』—抗擊新冠病毒專題展」，藉此向守護全國人民健康的醫護人員致敬，同時提醒員工及其子女公共衛生的重要性。



慈善探訪：澳娛綜合聯同澳門社會服務中心於2021年7月及8月疫情期間多次展開社區探訪行動，為澳門弱勢社群送上關懷和支援。澳娛綜合義工隊成員共探訪了澳門500戶弱勢家庭，關心受訪家庭的近況，並送上祝福和問候。



關懷本地社群

捐款支持弱勢社群：2021年疫情期間，澳娛綜合繼續支持澳門的慈善機構和非牟利組織，包括捐助澳門同善堂「沿門勸捐」活動60萬澳門元，並向鏡湖醫院慈善會、母親會、澳門聽障人士協進會、澳門社會服務中心，以及逸安負責任博彩輔導中心各捐資20萬澳門元。與此同時，澳娛綜合亦向澳門仁慈堂捐款317,500澳門元，支持仁慈堂屬下的社服店向低收入家庭派發食物籃及新春利是。

2021年12月6日，澳娛綜合向澳門明愛捐款20萬元支持「2021明愛慈善園遊會」，雖然在新冠肺炎疫情影響下，慈善園遊會無法如期舉辦，但無礙澳娛綜合對澳門明愛的一貫全力支持。



其他慈善贊助包括支持澳門街坊會聯合總會為獨居老人服務賣旗籌款、贊助澳門奧比斯慈善獎券禮品，以及贊助澳門博彩業職工之家所舉辦的親子活動如「繽紛聖誕木頭蛋糕工作坊」、「博彩從業員體育競技比賽及文藝親子活動」等。澳娛綜合支持澳門明愛學校於2021年2月5日舉辦的「親子團年逛年宵」活動，讓學生透過活動認識中國傳統新年習俗。澳娛綜合向該校學生捐贈約300盒曲奇，共迎新春。



慈善跑：澳娛綜合鼓勵員工積極參與慈善活動，以表達對澳門有需要人士的支持。這些活動包括由鮑思高青年服務網絡及澳門大學校友會舉辦的「陪著你跑慈善賽2021」、「澳門明愛70周年慈善跑」及「澳門樂善盃慈善長跑賽」。由於疫情關係，「澳門明愛70周年慈善跑」及「澳門樂善盃慈善長跑賽」改為線上舉行。



慈善足球賽：2021年5月22日，澳娛綜合贊助及參加由澳門特殊奧運會在澳門工人體育館舉行的慈善足球賽。澳娛綜合組織員工足球隊參加比賽，推廣健康之餘，亦推廣社會共融的重要訊息。



捐血活動：澳娛綜合明白捐血率可能受疫情影響，因此於2021年7月舉行「齊獻血 獻愛心」活動，組織約60名澳娛綜合義工隊成員到澳門衛生局捐血中心響應活動。澳娛綜合鼓勵員工定期捐血，回饋社會，拯救生命。



促進社會共融：2021年11月19日，澳娛綜合邀請澳門特殊奧運會80多名成員到訪公司在澳門美食節設置的攤位。為進一步推廣社會共融，澳娛綜合亦參與了澳門特殊奧運會的「特奧共融跑」和「樂動融慈善工作坊」活動。

2021年12月9日，澳娛綜合邀請澳門特殊奧運會成員參與網球互動營，特奧會全球大使李娜出席為特奧成員進行親切交流。



義工服務：2021年，共有16,968名澳娛綜合義工隊成員參與由公司及第三方舉辦的義工活動，當中包括由中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室、澳門勞工事務局、澳門社會工作局、澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會、澳門明愛、澳門特殊奧運會、澳門聽障人士協進會、澳門義務青年會和澳門社會服務中心等舉辦的活動。

公益金百萬行：澳娛綜合捐款60萬澳門元支持2021年公益金百萬行。在疫情影響下，活動於2021年12月12日以「線上行」形式舉行，共有9,500名澳娛綜合員工及親友為公益起步，與公司共襄善舉，全力支持此項具意義的年度活動。



支持體育發展

澳娛綜合與澳門體育局攜手合作，推動澳門體育及旅遊業的發展，在贊助、舉辦及參與各類體育運動賽事方面不遺餘力。

龍舟競賽：2021年，澳娛綜合繼續支持「澳門國際龍舟賽」，派出由80名員工組成的六支龍舟隊伍，參加於2021年6月13日和14日舉行的年度體育盛事。隊員不但展現澳娛綜合的團隊精神，同時向全球推廣獲列為聯合國教科文組織非物質文化遺產的中國傳統節日端午節。



中國網球巡迴賽：澳娛綜合冠名贊助由2021年12月6日至12日於澳門舉行的「2021 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」，把國家級網球盛事首次引進澳門，推動網球運動，並進一步促進「體育+旅遊」跨界融合發展。澳娛綜合員工子女參加由澳門網球協會舉辦的球童培訓課程，並在場內協助賽事順利進行。



同時，澳娛綜合為本地社群及年輕人舉辦了一系列教育和推廣活動，將此項盛事活動帶入社區。澳娛綜合與中國網球協會邀請國際知名的中國網球運動員李娜及三位網球新星12月8日到訪澳門大學，與一眾學生包括來自何鴻燊東亞書院、霍英東珍禧書院的學生進行青少年分享會，希望透過職業運動員的經驗分享勉勵年輕一代。澳娛綜合也邀請了澳門特殊奧運會成員參與12月9日舉行的網球互動營，讓特奧成員學習運動員堅毅不屈的精神。



武術比賽：由澳娛綜合冠名贊助的「澳娛綜合盃」第九屆澳門武術節暨澳門武道大賽於2021年7月27日至30日假澳門大學圓滿舉行。除了武術比賽外，大會亦邀請多位內地武術名家參與論壇及講座等各項活動。這次活動不僅為武術界提供交流平台，更透過推廣中國武術，讓國際社會更深入認識中國的傳統文化。

澳門格蘭披治大賽車：澳娛綜合一直大力支持澳門格蘭披治大賽車，冠名贊助「第68屆澳娛綜合澳門格蘭披治四級方程式大賽」，賽事於2021年11月19日至21日舉行。為了向年輕一代推廣這項國際體育盛事，澳娛綜合邀請來自澳門大學何鴻燊東亞書院及霍英東珍禧書院的學生參觀大賽車場地，讓學生了解賽事運作，增加對賽車運動的認識，為這項由澳門本地發展的國際體育賽事感到自豪。



其他體育活動：澳娛綜合於2021年再度冠名贊助「澳娛綜合澳門打吡大賽」，於7月在澳門賽馬會舉行。澳娛綜合已第18年冠名贊助這項年度賽事。



澳娛綜合一向十分重視員工的身心健康發展，培養團隊精神之餘，亦鼓勵體育交流。澳娛綜合派出員工代表參加由澳門體育局於2021年12月12日舉辦的「2021澳門競技障礙挑戰賽」，另亦參與由「澳門博彩業職工之家」綜合服務中心主辦的多項體育賽事，包括足球、乒乓球、羽毛球、環山賽跑等。

推廣文化藝術

藝術展覽：澳娛綜合邀請了君士坦丁、蔡國傑、霍凱盛、馬若龍、馬維斯、蘇樹輝和吳衛鳴七位澳門資深藝術家和新秀藝術家，為旗下的上葡京綜合度假村創作一系列藝術品，以展示澳門多姿的藝術面貌。這些作品屬於全澳門綜合度假村最大規模的邀約本地藝術家創作展示，充分體現澳娛綜合對推動澳門文化創意產業的重視與承擔。

為支持「藝文薈澳：澳門國際藝術雙年展2021」，澳娛綜合與上述澳門藝術家於2021年7月21日至10月31日，在上葡京和上葡京舉辦「藝·創·新境」系列展覽，支持本地藝術創作，合力推動澳門藝術創意產業的長遠發展。

作為「藝·創·新境」系列展覽的續篇，澳娛綜合與劉慧德合辦「遊園世外——劉慧德藝術展」及策展人分享講座。

「旅遊 + 影視」：2021年9月16日，在澳門旅遊局的支持下，澳娛綜合與陝西省政府直屬國有文化企業共同製作「來澳門·探索新地標」旅遊短片，活動旨在宣傳澳門安全宜遊的城市形象，全力推動旅遊業復甦，並推介澳門作為世界旅遊休閒中心的魅力。嶄新的「旅遊 + 影視」製作模式進一步加強澳門與中國內地的聯繫，並啟發更多創意合作，為澳門文化旅遊業的發展帶來新機遇。

hush!2021音樂會：應澳門文化局邀請，澳娛綜合於2021年11月21日提供旗下躉船「娛樂一號」（前身為挖泥船）作為「hush! 2021音樂會」之「海岸搖滾」音樂會的演出舞台，通過推動澳門流行音樂文化促進「旅遊+文化」跨界合作，並藉此活動介紹澳娛綜合的疏浚航道工作。澳娛綜合亦在會場設置展位及攤位遊戲，讓市民大眾了解疏浚航道對澳門經濟和民生的重要意義。

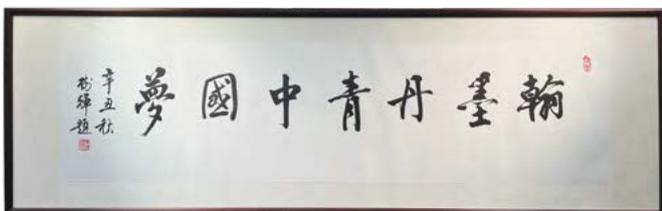


澳門設計大獎2021：為促進澳門的「文化藝術 + 旅遊」及創意文化的多元發展，澳娛綜合冠名贊助由澳門設計師協會主辦、澳門文化局支持的澳門設計大獎2021，並特別增設「澳娛綜合設計新人獎」。有關活動詳情已於12月的新聞發佈會上發佈，頒獎典禮於2022年2在上葡京綜合度假村禮堂舉行。

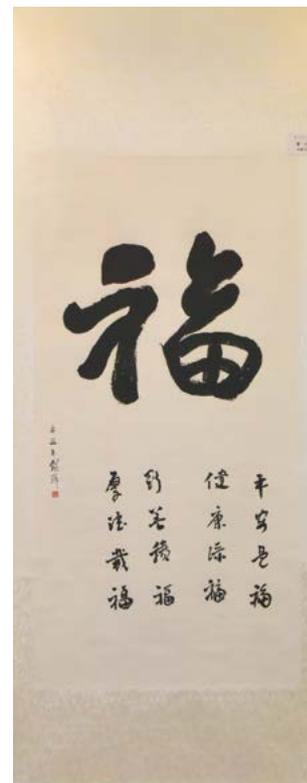




書畫展覽：為提升博彩同業員的藝術造詣，增加他們對傳統中國文化的了解，澳娛綜合與澳門中華文化藝術協會於2021年12月8至15日在澳門金碧文娛中心合辦「翰墨丹青中國夢」展覽，展出導師及逾20位現職或退休的員工約80幅書畫作品，共同推廣中國書畫藝術。



其他文化活動：澳娛綜合致力於推廣中華文化及促進文化交流，除了贊助金碧文娛中心舉辦的文化活動，以豐富市民的文化生活，也贊助其他多項文化活動包括第10屆澳門文學節，以及於澳門陸軍俱樂部舉辦的「2021澳門藝術沙龍」展覽。



促進經濟發展

澳門美食節：澳娛綜合長期支持澳門的盛事活動，於2021年繼續贊助澳門美食節，並於11月27日晚上的「澳娛綜合之夜」為市民大眾帶來多項精彩演出。



「澳門周」路展：2021年，澳娛綜合先後參與澳門旅遊局於3月、5月、6月、9月和12月分別在杭州、南京、上海、成都和重慶舉行的「澳門周」大型路展活動，向當地居民及旅客介紹澳門精彩多元的旅遊和消閒產品。

澳門周	日期	地點	
1	杭州	2021年3月26日至29日	杭州湖濱步行街
2	南京	2021年5月14日至17日	南京夫子廟步行街
3	上海	2021年6月3日至7日	上海外灘源·圓明園路步行街
4	成都	2021年9月23日至27日	成都交子廣場
5	重慶	2021年12月2日至6日	重慶解放碑廣場



旅遊博覽：為振興澳門旅遊業及刺激本地經濟，澳娛綜合於2021年9月先後參加在廣州舉行的「中國（廣東）國際旅遊產業博覽會」以及於深圳舉辦的「澳門旅遊推介會（深圳）及洽談會」。

澳人食住遊：澳娛綜合全力支持澳門政府的「澳人食住遊」計劃，推出多重優惠刺激在疫情下的本地消費，支持旅遊業穩步復甦。同時，澳娛綜合與澳門政府合辦「探索新葡京珍、奇、美！」本地遊，以增加訪客人流和帶動酒店的餐飲業務。

與此同時，澳娛綜合應澳門政府旅遊局的要求，於2021年12月28至31日在新葡京酒店大堂設置服務櫃檯，配合當局推廣「精品遊」活動，為到訪旅客和本地居民推出和設計深度遊行程，為旅客締造豐富的旅遊體驗。

推廣旅遊+：澳娛綜合全力支持澳門政府推廣「旅遊+」跨界合作，積極贊助和參與2021年在澳門舉辦的各項大型盛事活動，包括「藝·創·新境」系列展覽、澳娛綜合澳門格蘭披治大賽車四級方程式大賽、澳門美食節、hush! 2021 之海岸搖滾音樂會，以及2021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。有關詳情，請參閱相關活動在本章的介紹。

澳娛綜合於2021年12月與《香港澳門米芝蓮指南》展開為期三年（2022-2024）的合作夥伴計劃，致力推廣澳門作為聯合國教科文組織「創意城市美食之都」，吸引旅客到訪澳門及大灣區。

宣傳企業社會責任及創新發展：澳娛綜合贊助「2021年MGS澳門休閒科技峰會」並就澳門娛樂及旅遊業復甦參與峰會討論；同時，參加由澳門理工學院（今澳門理工大學）舉辦的「澳門綜合旅遊休閒企業社會責任論壇」，與觀眾分享澳娛綜合的抗疫工作。

支持澳門中小企業

本地中小企：澳娛綜合於2016年與澳門中華總商會展開「澳娛綜合與本地中小企採購合作計劃」，全力支持本地中小企。截至2021年12月31日，共有1,467間本地供應商參與計劃。於2021年，澳娛綜合從本地中小企採購超過60億澳門元物資，當中58%來自政府支持的「小微企」、「澳門製造」及「澳門青創」三類企業。

我們的成果

- 合共2,835,135小時義工服務時數
- 170名員工子女獲頒澳娛綜合獎學金
- 安排員工參加工作坊，打擊博彩相關罪行
- 冠名贊助澳門四大體育盛事
- 為員工舉辦超過10場活動，共同慶祝中國共產黨成立100周年
- 透過三輪疫苗接種計劃和宣傳活動，為超過5,000名澳門居民接種疫苗
- 舉辦為期三個月的「藝·創·新境」系列展覽，支持「藝文薈澳：澳門國際藝術雙年展2021」
- 鼓勵9,500名員工參與公益金百萬行
- 參與澳門政府在內地五個城市舉辦的「澳門周」活動
- 從澳門採購超過60億澳門元的物資，支持本地中小企發展

關於本報告

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」或「本公司」）欣然於2021年發佈第二份獨立《環境、社會及管治報告》。本報告列出本集團在四大範疇的表現，分別是管治及道德、環境管理、優秀團隊和社區發展基石，這四大範疇均為澳博控股可持續發展的重點。

報告準則

本報告根據香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編製。我們亦遵循《環境、社會及管治報告指引》列出的四項匯報原則，包括「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」，確保有效披露澳娛綜合的表現。

重要性

重要性評估是董事會及本集團的重要策略工具，用於識別和評估對本集團可持續發展有重大影響的環境、社會及管治事宜。在2020年，我們委託獨立顧問與主要的內部及外部持份者溝通，包括本集團的管理層及員工、股東、投資者、業務夥伴、政府及社區合作夥伴、行業協會、傳媒及顧客，以便全面了解重大的環境、社會及管治議題。為了確保業務方向與政策推行的一致性，我們將獲認可的重要性結果視為業務管理及可持續發展的指引。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」一節。

量化

在編製本報告的過程中，我們遵循了量化原則，根據排放量、自然資源消耗和就業資訊等一系列量化關鍵績效指標，衡量我們於環境和社會方面的表現。

平衡

為了向持分者公正地闡述本集團的可持續發展情況，我們客觀和透明地分享本集團於環境、社會及管治方面的表現。我們反對以不適當的方式篩選、遺漏或呈列資訊，以免影響讀者對本集團環境、社會及管治表現的判斷。

一致性

為了進行按年比較和同業基準比對，本報告在2020年繼續採用以往的結構，並考慮到香港聯合交易所經修訂的環境、社會及管治報告要求，提高披露程度。

為了更加符合國際公認的可持續發展及資訊披露框架，本報告亦披露了澳娛綜合將聯合國制定的可持續發展目標（「可持續發展目標」）納入業務營運所作的努力。詳情請參閱本報告「澳博控股的可持續發展工作」一節。

報告期及範圍

本《環境、社會及管治報告》以本集團的核心業務營運為重點，採用營運管制方針，涵蓋澳博控股及澳娛綜合在香港及澳門業務範圍內的重要環境和社會表現。環境表現數據主要涵蓋本集團直接管控的企業辦公室、娛樂場及酒店業務，以及非本集團經營的全資擁有或擁有大部分股權的酒店業務。*除另有註明外，本報告披露的所有資料及數據涵蓋2021年1月1日至12月31日的報告期間，並提供跨年數據以作比較（如相關及適用）。

查閱本報告

投資者及其他持份者可於本公司及香港交易所網站查閱本報告的中文及英文版本。

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

附錄 — 績效列表

表一：2021財政年度本集團各類別的總排放量⁶

排放類別	關鍵績效指標	單位	2021財政年度數量	2021財政年度強度 ¹ (單位/平方米)
廢氣排放 ²	硫氧化物	公斤	56.58	6.98×10^{-5}
	氮氧化物	公斤	9,9940.03	1.23×10^{-2}
	懸浮粒子	公斤	177.67	2.19×10^{-4}
溫室氣體排放	範圍1 ³ (直接排放)	公噸二氧化碳當量	154,312.88	0.19
	範圍2 ⁴ (能源間接排放)	公噸二氧化碳當量	237,155.57	0.29
	總排放量(範圍1和2)	公噸二氧化碳當量	391,468.45	0.48
無害廢棄物	固體廢物 ⁵	公噸	1,610.57	1.99×10^{-3}
	回收廢物			
	廚餘	公噸	336.56	-
	紙張	公噸	62.65	-
	塑膠瓶和即棄塑膠製品	公噸	4.40	-
	其他 ⁷	公噸	23.89	-

1. 2021財政年度強度的計算方法，是將廢氣、溫室氣體和其他氣體排放分別除以本集團2021財政年度的總建築面積（810,297.83平方米）；

2. 本集團的廢氣排放僅包括汽車的氣體燃料消耗和液體燃料消耗產生的空氣污染物；

3. 本集團的範圍1（直接排放）僅包括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的制冷劑；

4. 本集團的範圍2（能源間接排放）僅包括電力消耗。

5. 2021財政年度的固體廢物量僅包括在澳門工作和生活的員工和客人於酒店、娛樂場和集團辦公室內產生的住宅及商業廢物。

6. 上述溫室氣體排放量所採用的匯報方法基於香港聯交所發佈的《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》；

7. 其他回收廢物包括金屬、玻璃、電池和使用過的食用油。

表二：2021財政年度總資源消耗量³

排放類別	關鍵績效指標	單位	2021財政年度數量	2021財政年度強度 ¹ (單位/平方米)
能源 ²	電力	1,000千瓦時	289,234.65	0.36
	天然氣	1,000千瓦時	11,680.11	0.01
	汽油	1,000千瓦時	1,576.39	1.94 x 10 ⁻³
	柴油	1,000千瓦時	33,219.58	0.04
	液化石油氣	1,000千瓦時	597,335.61	0.74
	總計	1,000千瓦時	933,046.34	1.15
水	水	立方米	1,570,007.50	1.94

1. 2021財政年度強度的設計方法，是將本集團於2021財政年度的資源消耗量除以本集團2021財政年度的總建築面積（810,297.83平方米）；
2. 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－附錄二：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；及
3. 所披露的環境數據涵蓋本集團於澳門及香港的管理辦公室、娛樂場和酒店的運作。

表三：2021財政年度按年齡、性別、僱傭類別、職位和地區劃分的本集團僱員人數¹

性別		年齡					總計
男性	女性	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲或以上	
9,151	10,446	2,068	5,989	5,807	5,270	463	19,597

僱傭類別		職位			總計
全職	兼職	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	
19,637	17	17,229	2,239	186	19,654

地區

地點	員工數目
香港 — 辦公室	57
澳門 — 辦公室	2,737
澳門 — 酒店	1,960
澳門 — 娛樂場	14,900
總計：	19,654

1. 僱傭數據以本集團與僱員之間簽訂的僱傭合約為基礎。相關數據涵蓋根據當地相關法例與本集團建立直接僱傭關係的員工，以及其工作和/或工作場所由本集團控制的工人。上述僱傭數據所採用的匯報方法以聯交所發佈的《如何準備環境、社會和治理報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》為基礎。

表四：2021財政年度按年齡、性別和地區劃分的本集團僱員流失率¹

	Gender		Age Group					總計
	男性	女性	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲或以上	
僱員流失人數	814	735	373	289	217	428	242	1,549
僱員流失率	9%	7%	18%	5%	4%	5%	51%	8%

地區

地點	僱員流失人數	僱員流失率
香港	14	25%
澳門 — 辦公室	313	11%
澳門 — 酒店	376	19%
澳門 — 娛樂場	846	6%

1. 流失率數據以本集團與僱員簽訂的僱傭合約為基礎。流失率的計算方法為將2021財政年度辭職僱員人數除以2021財政年度的僱員人數。上述流失率數據所採用的匯報方法以聯交所發佈的《如何準備環境、社會和治理報告 — 附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》為基礎。

表五：2021財政年度按性別和職位類別劃分的本集團受訓僱員人數及百分比¹

	性別		職位			
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	總計
受訓員工 人數	6,281	7,660	12,022	1,738	181	13,941
受訓員工 百分比	45%	55%	86%	12%	1%	71%

1. 培訓是指本集團僱員於2021財政年度參加的職業培訓。
上述受訓僱員人數及百分比所採用的匯報方法以聯交所發佈的《如何準備環境、社會和治理報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》為基礎。

表六：2021財政年度按性別和職位類別劃分的本集團僱員培訓時數¹

	性別		職位			
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	總計
培訓時數	113,581.91	133,613.29	226,789.03	19,256.67	1,149.50	247,195.20
平均培訓 時數	12.37	12.76	13.16	8.60	6.18	12.58

1. 上述培訓時數所採用的匯報方法以聯交所發佈的《如何準備環境、社會和治理報告—附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》為基礎。

報告披露索引

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	項目	參照/註釋	頁數
A.環境				
A1： 排放物	一般披露	<p>與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相關的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	環境管理	32-48
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄—績效列表	78-82
	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）強度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄—績效列表	78-82
	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）強度（如以每產量單位、每項設施計算）。	於報告期內，本集團沒有產生大量有害廢棄物。	不適用
	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）強度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄—績效列表	78-82
	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。	環境管理	32-48
	關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，以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。	環境管理	32-48

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	項目	參照/註釋	頁數
A. 環境				
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。	環境管理	32-48
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電力、燃氣或石油）總耗量（以1,000千瓦時計算）及強度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄—績效列表	78-82
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及強度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄—績效列表	78-82
	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。	環境管理	32-48
	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。	環境管理	32-48
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	製成品所用包裝材料不適用於本集團業務。	不適用
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。	環境管理	32-48
	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。	環境管理	32-48
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。	環境管理	32-48
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，以及應對行動。	環境管理	32-48

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	項目	參照/註釋	頁數
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、反歧視及其他待遇和福利的： (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。	優秀團隊	50-59
	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。	附錄一績效列表	78-82
	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。	附錄一績效列表	78-82
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。	優秀團隊	50-59
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括報告年度）每年因工亡故的人數及比率。	優秀團隊	50-59
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	優秀團隊	50-59
	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。	優秀團隊	50-59
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。	優秀團隊	50-59
	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。	附錄一績效列表	78-82
	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。	附錄一績效列表	78-82

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	項目	參照/註釋	頁數
B. 社會				
僱傭及勞工常規				
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。	優秀團隊	50-59
	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。	優秀團隊	50-59
	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。	優秀團隊	50-59
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。	管治及道德	21-30
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	管治及道德	21-30
	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。	管治及道德	21-30
	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。	管治及道德	21-30
	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。	管治及道德	21-30
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。	管治及道德	21-30
	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。	沒有錄得關於提供和使用本集團產品和服務而對我們的營運有重大影響的回收事件。	不適用

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	項目	參照/註釋	頁數
B. 社會				
營運慣例				
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。	管治及道德	21-30
	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。	對本集團的營運而言，知識產權並非重要議題。	不適用
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	管治及道德	21-30
	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。	管治及道德	21-30
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。	管治及道德	21-30
	關鍵績效指標 B7.1	於報告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。	管治及道德	21-30
	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。	管治及道德	21-30
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	管治及道德	21-30
社區				
B8： 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解發行人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。	社區發展基石	61-75
	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）。	社區發展基石	61-75
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區發展基石	61-75





Visit our website
到訪我們的網站

<http://www.sjmholdings.com>

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



SJM Holdings Limited

18th Floor, China Merchants Tower, Shun Tak Centre
Nos. 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong

澳門博彩控股有限公司

香港干諾道中168-200 號信德中心招商局大廈18樓



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

