



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

環境、社會及管治報告  
Environmental, Social &  
Governance Report  
2020



## 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着、經營者和發展商。我們的附屬公司澳門博彩股份有限公司（「澳博」）是澳門三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。

一直以來，澳博集團本著「取諸社會，用諸社會」的宗旨，致力回饋社會。我們積極支持教育、文化藝術、體育，以及其他慈善活動，惠澤澳門居民，並鼓勵員工積極參與社區事務，服務社群。

澳博擁有和經營新葡京酒店及娛樂場，以及其他18間位處澳門半島及氹仔重要據點的娛樂場。本公司的營運涵蓋中場賭枱、貴賓賭枱、角子機及酒店服務（包括高級和休閒餐飲以及豪華住宿），以迎合不同顧客的需求。

澳博位於路氹的澳門上葡京綜合度假村已竣工，現處於最後驗收階段。上葡京將設有三座酒店大樓 — 澳門上葡京、Palazzo Versace 澳門及 THE KARL LAGERFELD，合共提供約1,900間酒店客房和套房，以及會議、購物、餐飲、博彩和娛樂休閒設施。

# 目錄

集團創辦人何鴻燊博士 .....	2
主席的話 .....	9
2020年大事回顧及表現 .....	10
大事回顧 .....	10
主要表現 .....	12
榮譽獎項及認證 .....	13
澳博控股的可持續發展工作 .....	17
可持續發展管治及管理 .....	17
可持續發展策略 .....	18
重要性分析及議題 .....	19
管治及道德 .....	20
反貪污及洗黑錢 .....	20
負責任博彩 .....	21
顧客滿意度 .....	22
顧客安全及保障 .....	23
網絡安全及資料私隱 .....	23
負責任供應鏈及衛星娛樂場 .....	24
危機管理及業務持續性 .....	25
環境管理 .....	26
我們的策略 .....	26
綠色設施 .....	27
綠色款客服務 .....	31
綠色博彩 .....	33
環境表現 .....	34
優秀團隊 .....	35
僱員招聘及管理 .....	35
員工福祉及參與 .....	37
工作場所安全及健康 .....	39
人才發展 .....	41
社區發展基石 .....	43
應對疫情及支援社區 .....	43
教育 .....	48
文化藝術 .....	49
體育 .....	51
振興經濟 .....	52
支持澳門中小企業 .....	52
其他社區活動 .....	53
關於本報告 .....	56
報告準則 .....	56
報告期及範圍 .....	56
查閱本報告 .....	56
意見反饋 .....	56
香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引 .....	57

# 集團創辦人何鴻燊博士



回顧漫長的事業生涯，何鴻燊博士一直十分重視其業務對社會未來的影響，正如他曾於1962年公開表示：

**「如果以為我們只是從事博彩業，這是一種偏見。我們的目的是為澳門帶來新繁榮，並提高市民的福利和生活水平。」**

早於可持續發展概念成為企業辭彙之前，何博士已為澳門的繁榮穩定作出廣泛貢獻，惠及現今與未來世代。

何博士高瞻遠矚，勇於開拓創新，一直強調每個項目對社會的長遠影響。長期以來，何博士為澳門和香港的持續發展作出了重要和開創性貢獻，全力支持國家發展。

## 美好願景

*「每當看到澳門的變化，我很欣慰我們能參與其中，為澳門居民帶來今天的繁榮發展。」*

何博士的遠見使澳門今天成為了亞洲主要的旅遊目的地，並朝著構建「世界旅遊休閒中心」的目標邁進。為此，何博士一直積極推進澳門基礎建設之現代化和規模化。同時，他深明澳門的成功還有賴於其多元的文化和旅遊設施。

### 1960年代

- 支持政府的新口岸填海工程，並於台山區興建一千多個住宅單位供原居民遷徙。



- 每日負責疏浚澳門航道（現由澳博負責），以免受珠江淤泥阻塞。

### 1980年代



- 支持政府的南灣湖區擴展工程，完成後令澳門的總土地面積增加了20%。

### 1990年代

- 支持政府發展：
  - 九澳港口貨櫃碼頭，於1991年啟用
  - 澳門外港客運碼頭，於1993年啟用
  - 澳門友誼大橋，於1994年開通
  - 澳門國際機場及澳門航空，於1995年投入服務



- 金蓮花廣場，於1999年開幕

何博士還透過旗下的信德集團和澳門旅遊娛樂股份有限公司（「澳娛」）先後引進高速客輪及直昇機服務，無縫連接澳門和香港兩地。

## 無限熱忱

何博士對澳門的發展不遺餘力，反映他對可持續發展的信念，以及他對推動經濟、教育、慈善、文化藝術及愛國事業的滿腔熱忱。

## 經濟多元發展

*「很多人說：『Stanley，你別做夢了！』但歷史見證我們兌現了對澳門的承諾，現在的澳門是一座充滿商機的現代化城市，成績之佳，有目共睹。你們在勇敢追夢的同時，亦必須奮力圓夢。」*

何博士於1970年開設了澳門第一家綜合度假村，傲視亞洲。他是推動旅遊產業多元化的先驅，率先為市場引入非博彩元素，為澳門構建「世界旅遊休閒中心」奠定穩固的根基。



- 1970年，葡京酒店開業，至今仍是澳門重要的地標。
- 1997年，接管八百伴百貨公司並改名為新八百伴，保障了澳門當地三百多個職位。
- 2001年，澳門旅遊塔會展娛樂中心開業，展示何博士對澳門1999年回歸祖國後的堅定信心。
- 自2009年起，將全球認可的米芝蓮評級引入澳門；新葡京至今仍是全澳門唯一擁有一顆米芝蓮七星的酒店，全力支持澳門構建聯合國教科文組織「創意城市美食之都」。
- 長期支持澳門大型旅遊活動，例如澳門格蘭披治大賽車、澳門國際龍舟賽、澳門美食節等。
- 主辦各項盛事活動，包括具有逾五十年歷史的農曆新年龍獅匯演活動。



## 教育發展 — 推進落實立德樹人

*「在眾多的慈善項目中，我對教育事業尤其鍾愛。我常告訴年輕人，知識才是你的終身夥伴，因為學問不僅學生受用，更可惠澤社群。」*

何博士一直致力推動終身學習，他相信教育的力量，持續支持教育事業方方面面的發展。何博士旗下的公司貫徹他對教育的理念，為員工開創各項培訓和專業課程。

- 澳門大學（「澳大」）
  - 1980年代至1990年代，贊助興建何賢會議中心、何鴻燊樓、澳娛演講廳，以及文化中心（位於氹仔舊校區）。
  - 贊助興建位於橫琴新校區的何鴻燊東亞書院，2014年啓用。
- 為澳大、澳門理工學院、澳門旅遊學院的學生，以及為澳娛和澳博的員工子女設立「澳博獎學金」計劃。
- 1995年，捐資鏡湖護士助產學校（今澳門鏡湖護理學院）。
- 2011年，支持濠江中學附屬英才學校擴建計劃，其中一棟大樓以何博士名字命名。
- 何博士通過支持創新中學鼓勵「回歸教育」。
- 2001年，支持成立中西創新學院，為澳門第一間提供旅遊娛樂管理專業學位課程的高等學府，並開創「兩個上課時間，同一教學內容」的教學模式，以方便日夜輪班工作人士就讀。
- 在專營時代已為員工提供培訓，其後擴展至證書課程及其他獲認可的課程。
- 2001年，與澳大及中西創新學院為逾五千名前線員工提供「強化美好形象」培訓課程，以迎接博彩業開放。
- 由2002年開始，全費贊助員工於中西創新學院進修。
- 致力向員工及市民推廣負責任博彩。
- 在香港，主要的受惠機構為：香港大學（包括2005年創立的「何鴻燊校友挑戰計劃」，合計捐款港幣五億元，建立回饋母校傳統）、香港中文大學、香港理工大學、香港公開大學、皇仁舊生會中學、勞工子弟中學（今創知中學）等。



### 慈善事業 — 培育捐獻文化

「有甚麼必勝秘訣？很簡單，八個字：『取諸社會，用諸社會』。人生有多少個十年不是最重要，重要的是你給社會留下了甚麼。我雖然不嗜賭，不過我敢打賭，履行自己對社會的責任，將會為你贏得最大的滿足和快樂。」

何博士一生奉行回饋社會的理念，「取諸社會，用諸社會」是他對社會的承諾。作為澳門和香港的大慈善家，他曾支持的慈善機構及贊助的項目不計其數，讓無數人受惠。旗下公司秉承何博士樂善好施的精神，鼓勵員工積極參與義工活動。

#### 向社會各界伸出援手\*：

- 路環街坊四廟慈善會
- 澳門媽閣水陸演戲會
- 澳門明愛
- 天主教澳門教區主教公署
- 何鴻燊博士醫療拓展基金會
- 澳門街坊會聯合總會
- 鏡湖醫院慈善會
- 澳門工會聯合總會
- 澳門青年交響樂團協會
- 澳門聽障人士協進會
- 澳門中華民族傳統體育協會
- 澳門仁慈堂
- 澳門何族崇義堂聯誼會
- 澳門賽馬會慈善賽馬日
- 澳門宗教文化交流協會
- 澳門社會服務中心
- 澳門特殊奧運會
- 母親會
- 澳門日報讀者公益基金會（公益金百萬行）
- 澳門婦女聯合總會
- 澳門同善堂
- 在香港，主要的受惠機構為：香港公益金、保良局、東華三院、香港各界婦女聯合協進會、香港女童軍總會、香港明愛、健康快車、醫院管理局慈善基金等。

\* 排名按葡、英文名字順序



## 文化藝術 — 歷史保育與新建設

「戲如人生，還是人生如戲，都不值得深究。更重要的是你們要充實自己的文化生活，還要學懂如何在人生舞臺上綻放貢獻社會的能量。」

何博士致力推動中西文化在澳門交流共融，營造出和諧兼容、相互尊重和欣賞的社會氛圍。何博士是澳門歷史文化保育的先驅，若沒有了他的貢獻，澳門今天的面貌將大為不同。2005年，澳門歷史城區被列入聯合國教科文組織世界遺產名錄，成為中國第31處世界遺產。



贊助崗頂劇院、澳門陸軍俱樂部及內港十六號碼頭的維修保養工作。



支持興建澳門海事博物館（1987年）、澳門博物館（1998年）及澳門文化中心（1999年）。



將位於澳門內港的金碧娛樂場改建為金碧文娛中心。



何博士通過與政府文化局及其他機構如澳門中華文化藝術協會、香港演藝學院友誼社、香港芭蕾舞團及廣東中華民族文化促進會等合作，邀請並贊助中國內地及海外知名藝術文化團體來澳門和香港演出或展覽。

### 愛國傳承

「澳門是一個成功的傳奇，在國家強大的支持下，澳門傳奇將會延續下去。我堅信，明天還會更好。」

歷任第九至十一屆全國政協常委、香港特別行政區基本法諮詢委員會委員、澳門特別行政區基本法起草委員會副主任委員，以及澳門特別行政區籌備委員會副主任委員，何博士在香港和澳門回歸祖國的歷史進程中發揮了重要作用，並為港澳特區在「一國兩制」下之繁榮安定作出持續貢獻，傳承愛國精神。

#### 積極回應國家政策

- 1979年，參與投資興建中山溫泉賓館，回應國家改革開放政策，在投資興業中起帶頭作用。

#### 支持科教興國

- 1990年成立「何鴻燊航天科技人才培訓基金會」，並在河北省廊坊市建造「何鴻燊培訓樓」，於1995年啓用；自1992年起贊助香港、澳門和臺灣學生參加在北京舉行的航天科技夏令營。
- 2004年/2006年，資助新疆維吾爾自治區教育發展。
- 2008年，捐資建設廣州仲愷農業工程學院何鴻燊實驗大樓。

#### 文物保護與文化交流

- 1987年，向國家捐贈147件中國古代文物。
- 1994年/1999年，贊助北京人民大會堂澳門廳建設。
- 率先捐資支持興建北京中華世紀壇，於2001年開幕。
- 2003年，向國家捐贈圓明園豬首銅像。

- 2007年值香港回歸祖國十周年，向中國國家博物館捐贈五件藝術品。
- 2004年，捐資上海同濟大學成立中法中心；2005年，捐資北京中國傳媒大學成立葡萄牙語言中心。
- 2019年，向國家捐贈圓明園馬首銅像，作為「雙慶年」獻禮。

#### 體育發展

- 支持興建珠海市體育中心，1998年開幕。
- 支持北京2008年奧運會：捐資興建國家游泳中心、贊助香港馬術比賽。

#### 扶貧濟困

- 歷年來，熱心捐款內地扶貧、賑災和抗疫的工作。

#### 搭建中葡橋樑

- 何博士的慈善事業延伸至葡萄牙，包括興建澳門科學和文化中心，以加強澳門作為中國與葡語系國家的平臺優勢。





## 主席的話

隨著新冠肺炎疫情全球蔓延，公眾提升了對良好企業管治、社會責任及環境保護的關注。為此，本人很高興今年透過豐富報告內容，並以獨立於年報的形式發佈澳門博彩控股有限公司的《環境、社會及管治報告》，回顧我們在2020年前所未有的挑戰下在環境、社會及管治方面的主要表現。

為了向顧客和員工提供安全衛生的環境，我們與澳門政府緊密合作，適時制定多項防疫政策並採取一切可行的措施，以避免病毒在我們的物業內傳播。

除了疫情，我們亦明白全球現正面對嚴峻的環境挑戰。為解決全球和本地的環境議題，我們扮演積極的角色，特別是在配合和支持澳門環境保護局的政策和建議方面。

為了加強環境的可持續性，我們在2020年推出全新的環境策略，並確立三大重點，分別為綠色設施、綠色款客服務及綠色博彩，以加強我們在主要業務範疇推行的環保措施。我們根據三大重點制定相關的計劃和措施，並設立持續監察和匯報機制，以確保有效執行。作為澳門博彩和旅遊設施的主要經營者，我們亦致力向公司的業務夥伴推廣最佳環境實踐，務求能發揮正面的影響力。

我們作為盡責的企業公民，一直透過不同渠道在公司內部和社區推廣可持續發展的文化。2020年疫情期間，澳博繼續為前線員工提供與可持續發展相關的培訓課程，並獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」。

我們於2020年引入可持續管治架構，包括於執行委員會轄下成立「可持續發展督導委員會」，確保有效監督所有環境、社會及管治事務，並定期向董事會匯報公司在環境、社會及管治方面的表現。我們亦委任五個隸屬「可持續發展督導委員會」的環境、社會及管治工作小組，以協助日常執行和管理的相關工作。此舉有助加強本集團在環境、社會及管治範疇的管理，標誌我們在實踐可持續發展上又一新里程碑，同時彰顯我們對推動社會可持續發展的承諾。

誠然，可持續發展的意義在於維持和改善社會的福祉，以惠澤後世。這亦是集團創辦人何鴻燊博士一直堅守的原則。本人相信，在業務營運中恪守我們對可持續發展的承諾，正是我們致敬何博士終生貢獻的最好方式。

鑒於持份者的意見對我們的可持續發展政策起舉足輕重的作用，我們非常重視他們的意見。謹透過本報告分享我們迄今在這方面的進展，亦歡迎各位提出建議，與我們一同建設更繁榮和諧、健康及可持續發展的社會。

主席兼執行董事

何超鳳

香港，2021年5月4日

# 2020年大事回顧及表現

## 大事回顧



1



2



4,5



6



7

- 1月 1. 澳博彩龍醒獅匯演迎鼠年
- 3月 2. 澳博於疫情期間向澳門有需要人士捐贈三千份「愛心生活包」
- 4月 3. 澳博於全國哀悼日向新冠肺炎疫情犧牲烈士和逝世同胞默哀三分鐘
- 5月 4. 集團創辦人何鴻燊博士辭世
- 6月 5. 葡京酒店設置紀念區讓市民大眾向何鴻燊博士致敬
- 6月 6. 澳門博彩控股有限公司周年成員大會
- 7. 澳博於「2020澳門國際龍舟賽」勇奪冠軍



- 7月 8. 澳博澳門打吡大賽
- 9. 澳博參與「第二屆澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽」
- 8月 10. 第十六屆「澳博獎學金」頒獎典禮
- 9月 11. 澳博參與「北京澳門周」大型路展活動
- 10月 12. 澳博與員工共賀中華人民共和國成立71周年
- 13. 澳博贊助「全澳學生書畫齊抗疫」頒獎禮暨作品展覽
- 11月 14. 澳博參與「2020年國際環境危機治理論壇及展覽」
- 12月 15. 澳博參與「世界旅遊經濟論壇·澳門2020」
- 16. 澳博員工支持2020澳門公益金百萬行（線上舉行）

獲全球可持續發展規劃師  
學會頒發  
可持續發展企業認證

舉辦 **超過9,000小時** 的  
反貪污及防止洗黑錢培訓  
課程

發佈 **首份獨立環境、  
社會及管治報告**  
展述可持續發展的表現



於新冠肺炎疫情期間  
保障顧客及員工的  
**安全與健康**



捐贈  
**3,000份「愛心生活包」**  
總值150萬澳門元



上葡京綜合度假村獲頒  
「領先能源與環境設計  
(LEED®)」新建築類別  
**銀級認證**



上葡京綜合度假村舉辦  
**45場招聘活動**



委任五個隸屬  
可持續發展督導委員會  
的 **環境、社會及  
管治工作小組**



**9,489名員工**  
參與 **第37屆公益金百萬行**  
(線上舉行)



新環保方針訂立  
三個主要方向：  
綠色設施、綠色款客服務  
及綠色博彩



宣傳 **負責任博彩**  
並以家庭關係為年度焦點



捐款**2,000萬澳門元**  
支援湖北對抗疫情

## 榮譽獎項及認證

本集團於2020年榮獲以下榮譽，以表彰集團於業務上的成功及可持續發展上的努力：

### 澳門博彩股份有限公司

- 澳博獲頒「可持續發展企業認證」（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支持）



- 澳博於「2018-2020 家庭友善僱主獎勵計劃」獲頒嘉許狀及感謝狀。該計劃由澳門婦女聯合總會主辦。
- 澳博於「2020優秀長者僱員暨聘僱『耆才』僱主嘉許計劃」中獲頒發嘉許狀及感謝狀。計劃由澳門特別行政區政府社會工作局及勞工事務局合辦，社會保障基金協辦。澳博員工賴錦棠亦獲選為十位優秀長者僱員之一。



### 澳門上葡京綜合度假村



- 「領先能源與環境設計 (LEED®)」新建築類別銀級認證



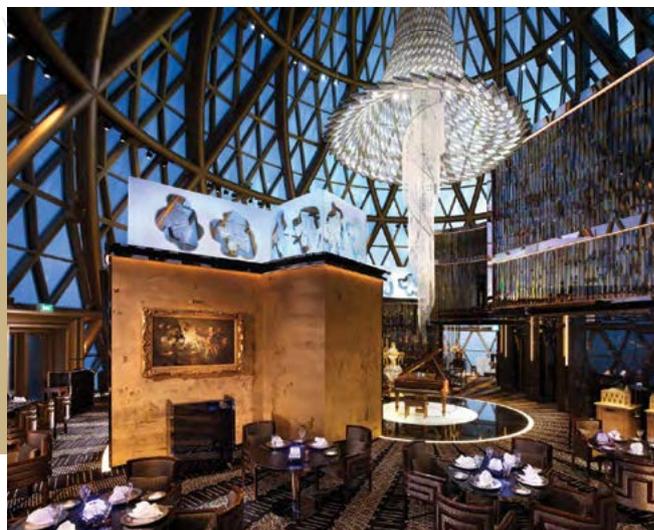
### 新葡京酒店



- 「澳門環保酒店獎2019-2021」銀獎
- 福布斯旅遊指南2020五星評級
- 2020《目標》之選 — 年度臻選奢華酒店
- 中國年度酒單大獎2020 — 最佳酒店集團酒單優秀獎
- 中國年度酒單大獎2020 — 最佳酒窖珍藏酒單
- 中國年度酒單大獎2020 — 最佳德國酒單
- 第二屆大中華最具影響力酒店餐飲品牌大獎  
(由鳳凰天空文創經濟協會頒發)
- 第二屆大中華最具影響力亞洲酒窖酒單大獎  
(由鳳凰天空文創經濟協會頒發)
- Agoda 2020年度用戶之選
- 新葡京酒店水療護理中心獲頒福布斯旅遊指南2020五星評級
- 新葡京酒店水療護理中心在 2020 SpaChina 中國養生與水療頒獎典禮上獲頒「年度富創造力身體療程大獎」
- 新葡京酒店餐飲總監羅富華先生獲頒2020年度「中國年度酒單大獎 — 名人堂」榮譽

### 新葡京 • 天巢法國餐廳

- 《米芝蓮指南香港澳門2021》— 米芝蓮三星
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2020榮譽大獎
- 福布斯旅遊指南2020五星評級
- 中國年度酒單大獎2020 — 三杯獎 (卓越)
- 中國年度酒單大獎2020 — 名人堂
- *Hong Kong Tatler* 香港及澳門最佳食府2020
- 《南華早報》100 Top Tables 2020
- 攜程「美食林」2020二星餐廳
- 2020黑珍珠餐廳指南三鑽餐廳
- 位列 2020 Opinionated About Dining 亞洲餐廳 100+強第3位
- The Best of the Best MASTERCHEF 推薦餐廳獎2020
- Star Wine List Award 2020 — 最高榮譽
- Star Wine List Award 2020 — 最佳奧地利酒單
- *The World of Fine Wine* 雜誌 2020最佳甜點酒及加烈葡萄酒酒單



### 新葡京 • 8餐廳



- 《米芝蓮指南香港澳門2021》一 米芝蓮三星
- 福布斯旅遊指南2020五星評級
- 中國年度酒單大獎2020 — 三杯獎（卓越）
- *Hong Kong Tatler* 香港及澳門最佳食府2020
- 《南華早報》100 Top Tables 2020
- 攜程「美食林」2020二星餐廳
- 2020黑珍珠餐廳指南一鑽餐廳
- 位列2020 Opinionated About Dining 亞洲餐廳100+強第11位
- The Best of the Best MASTERCHEF 推薦餐廳獎2020

### 新葡京 • 大廚

- 《米芝蓮指南香港澳門2021》一 米芝蓮一星
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2020最佳卓越大獎
- 中國年度酒單大獎2020 — 三杯獎（卓越）
- 《南華早報》100 Top Tables 2020
- 攜程「美食林」2020一星餐廳
- 2020黑珍珠餐廳指南一鑽餐廳



### 新葡京 • 當奧豐素1890意式料理

- 《葡萄酒觀察家》雜誌 2020榮譽大獎
- 中國年度酒單大獎2020 — 三杯獎（卓越）
- *Hong Kong Tatler* 香港及澳門最佳食府2020
- iFood 2020我最愛餐廳選舉 — 最佳酒店精選餐廳
- 位列2020 Opinionated About Dining 亞洲餐廳100+強第67位



### 澳門十六浦索菲特酒店

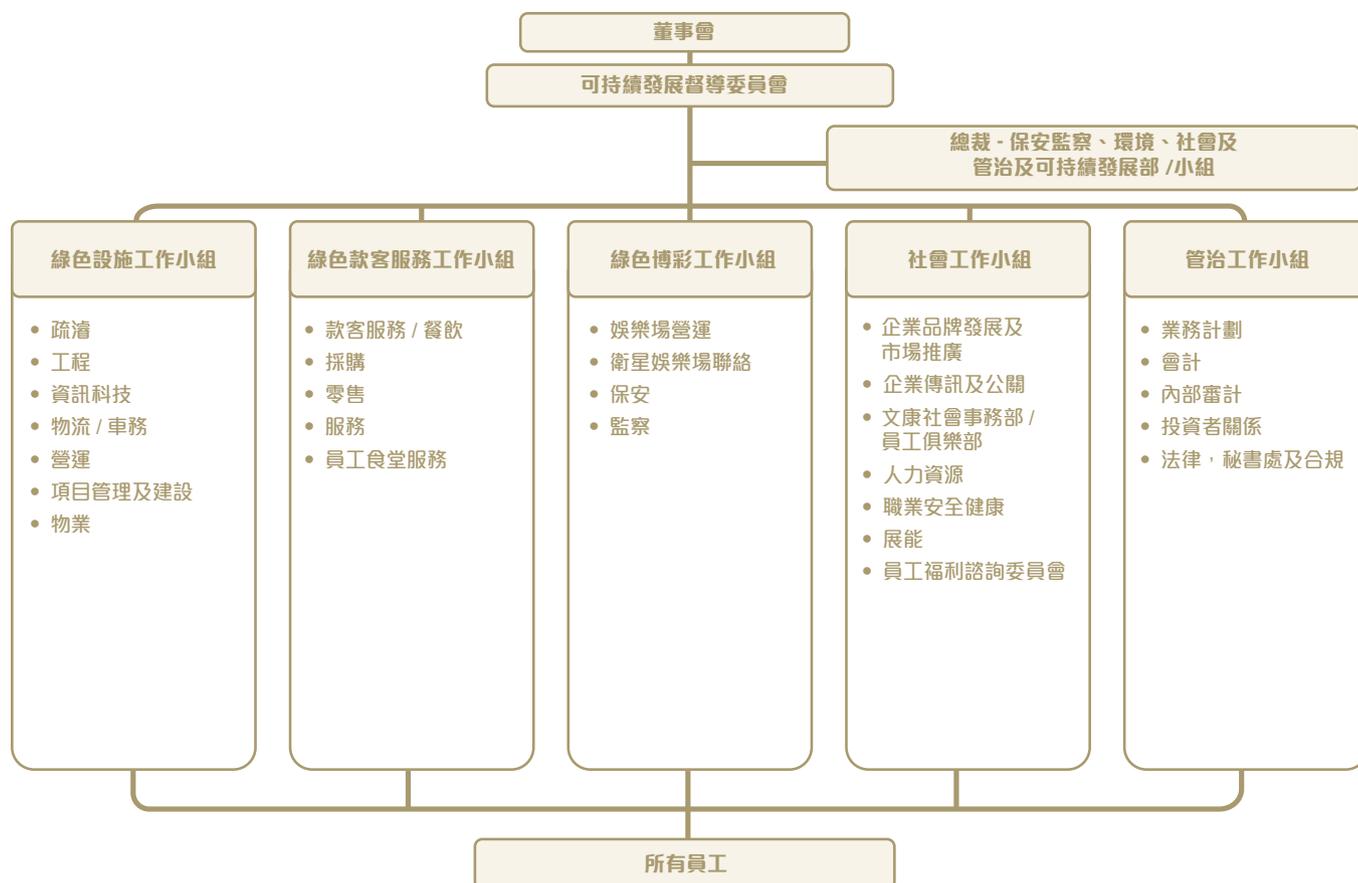


- 「澳門環保酒店獎2020-2022」 — 銅獎
- 「澳門知慳惜電活動2020」酒店B組 — 優異獎
- 世界奢華酒店大獎2020 — 奢華歷史城區酒店大獎
- 2019-2020亞洲旅行大獎 — 亞洲最佳水療酒店大獎
- 《時尚旅遊》中國旅遊金榜獎2020 — 金選商務酒店大獎
- 第二十屆中國金馬獎 — 中國最佳旅遊目的地酒店
- Agoda 2020年度用戶之選
- Tripadvisor 2020旅客年度之選
- Hotels.com 2020年度用戶喜愛酒店
- 樂軒華於《U周刊》我最喜愛食肆選舉2020獲頒「我最喜愛澳門酒店食肆」
- 樂軒華獲大眾點評「年度好評商戶2019」
- 海風餐廳獲大眾點評「年度好評商戶2019」
- So SPA 水療中心於2020年度世界奢華水療大獎獲頒「奢華酒店水療大獎」
- So SPA 水療中心於2019-2020年度亞洲旅行大獎獲頒「亞洲最佳健康水療大獎」

# 澳博控股的可持續發展工作

## 可持續發展管治及管理

本公司作為領先的酒店及博彩業營運者，在保持市場地位的同時，亦致力推廣環保、社會責任及有效企業管治。為了鞏固按照環境、社會及管治作出決策的基礎，本公司於年內設立可持續發展管治架構，確保能有效管理、通報及持續改善所有與環境、社會及管治相關的事項。



\* 排名按部門 / 功能英文名稱順序

可持續發展管治架構由董事會掌管，負責監督本集團的環境、社會及管治管理方針及策略，並在集團業務營運的各個領域確立良好的可持續發展文化。董事會的監督工作，亦包括審批可持續發展策略及政策，並根據環境、社會及管治的相關目標檢討本集團的進展。

在董事會的授權下，執行委員會轄下的可持續發展督導委員會（「督導委員會」）協助董事會確保本集團的業務策略已充份考慮可持續發展事宜，並為董事會提供建議，助其履行對本集團環境、社會及管治事務的監督工作，例如能源及水資源管理、勞工常規及負責任供應鏈等。

為加強良好的可持續發展管治及日常管理，五個環境、社會及管治工作小組的主要業務單位各委任代表，負責統籌及執行涵蓋所有相關範疇的可持續發展工作。工作小組將識別與本集團相關和重要的環境、社會及管治風險議題，並執行董事會及督導委員會批准的行動計劃。

## 可持續發展策略

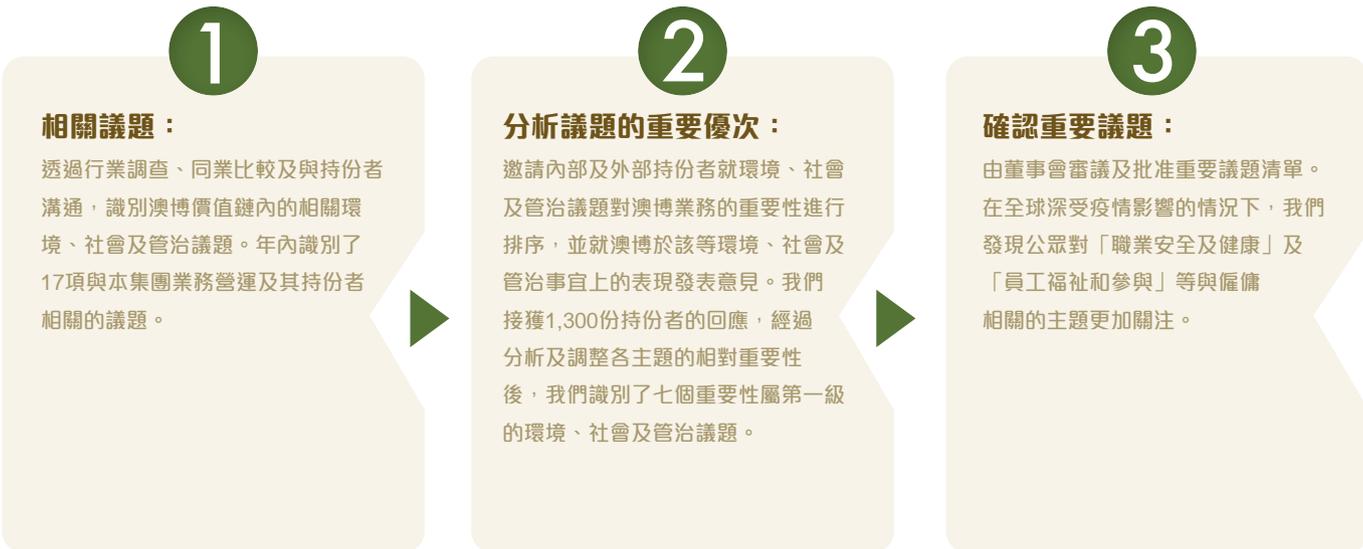
本集團響應聯合國的號召，按照全球發展藍圖制定我們的可持續發展措施，並以此作為相關表現的目標，以支持聯合國制定的可持續發展目標（「可持續發展目標」）。澳博非常榮幸在2020年獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」，肯定我們對全球可持續發展及繁榮的貢獻。我們會繼續確保本集團的長遠可持續發展目標與聯合國的可持續發展目標保持一致。

聯合國可持續發展目標		澳博相應的可持續發展目標
 1 無貧窮	無貧窮	透過合理報酬、資助和捐款，為公眾和社區提供社會保障
 2 零飢餓	零飢餓	為員工提供營養豐富的健康餐膳
 3 良好健康與福祉	良好健康與福祉	保障員工及顧客的健康和福祉
 4 優質教育	優質教育	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
 5 性別平等	性別平等	確保員工不受性別所限，在招聘、晉升、發展及工作場所內均享有平等機會
 6 清潔飲水和衛生設施	清潔飲水和衛生設施	確保為員工及顧客提供潔淨用水，並提高用水效率
 7 經濟適用的清潔能源	經濟適用的清潔能源	改善能源效益，並推廣使用潔淨環保能源
 8 體面工作和經濟增長	體面工作和經濟增長	營造公平、健康及高效的工作環境
 9 產業，創新和基礎設施	產業，創新和基礎設施	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和設施
 10 減少不平等	減少不平等	消除歧視性的常規，促進殘疾人士的平等機會及社會共融
 11 可持續城市和社區	可持續城市和社區	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
 12 負責任消費和生產	負責任消費和生產	透過盡責及可持續的酒店及營運實務，節約資源
 13 氣候行動	氣候行動	積極對抗氣候變化及其影響
 14 水下生物	水下生物	支持採購可持續海產，減少業務對海洋生物的影響
 15 陸地生物	陸地生物	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
 16 和平，正義與強大機構	和平，正義與強大機構	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
 17 促進目標實現的夥伴關係	促進目標實現的夥伴關係	發揮澳門的競爭優勢，建立合作關係，全力建立可持續社區

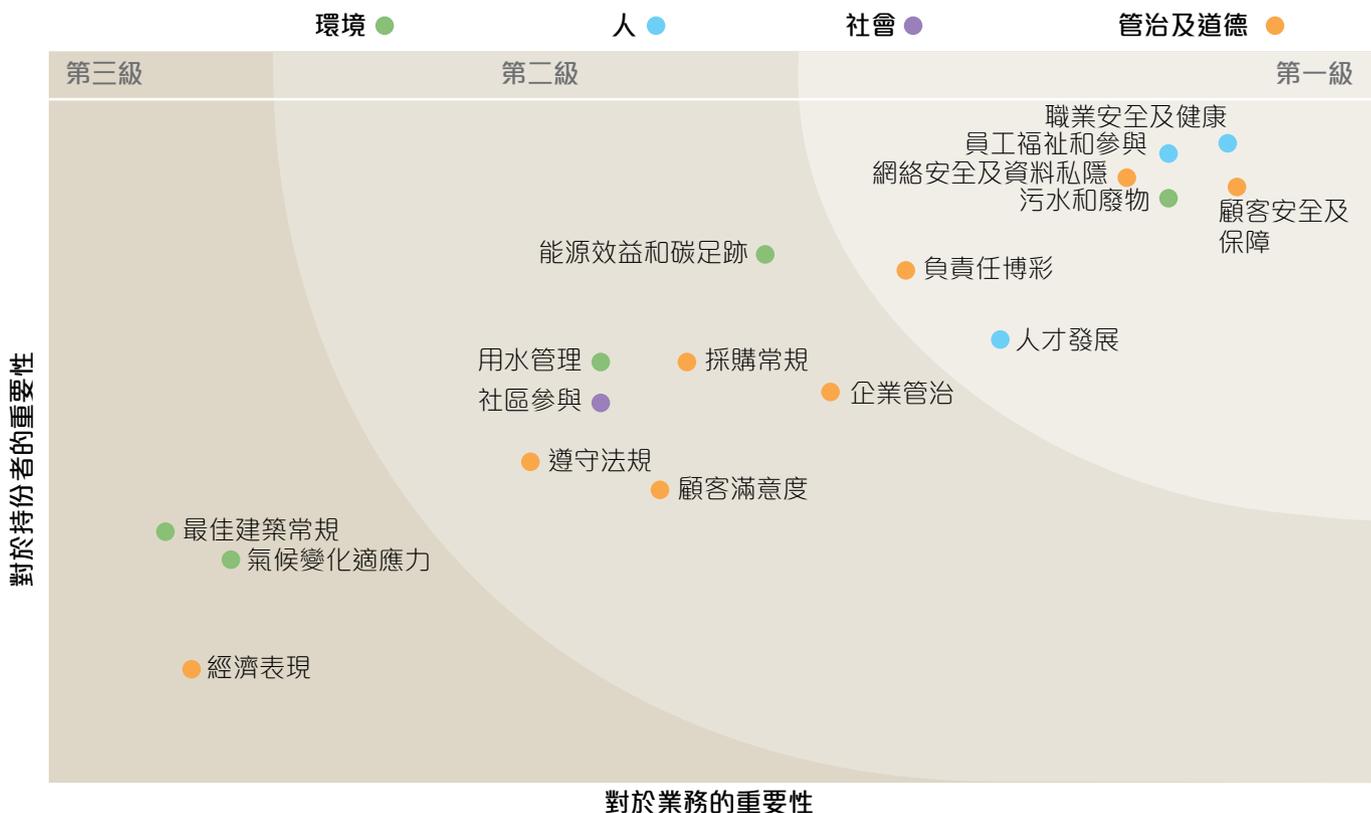
## 重要性分析及議題

持份者的意見和期望對我們制定及持續改善可持續發展策略、表現及披露事項至關重要。在2020年，我們委託獨立顧問與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。

我們亦透過三個步驟識別需要優先處理的環境、社會及管治事項，這些事項對本集團締造長遠價值的能力非常重要，也是持份者關注的議題：



## 重要性矩陣



這項重要性分析讓我們大致了解每個環境、社會及管治主題的重要性，以及我們應該如何更有效管理對業務及持份者至關重要的範疇。

# 管治及道德

## 反貪污及洗黑錢

本集團是信譽卓著的博彩承批公司，嚴謹遵守業務所在地有關防止賄賂、防止欺詐及洗黑錢的法例及規例，同時也制定多項政策及措施，加強對貪污或洗黑錢行為的管制。如「反賄賂及貪污政策」及「行為守則」所述，我們對員工的道德操守設立嚴謹的標準，並就處理賄賂及貪污、收受禮物及利益衝突等情況提供指引。

本集團設有不同部門，確保我們遵守內部政策、法例及規例。我們亦設立專責的防洗黑錢法遵部，負責處理反洗黑錢事宜。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。

我們設有舉報機制，讓員工能安心舉報任何不公平的待遇、失當或不正當行為。防洗黑錢法遵部及內部審計部負責根據舉報個案的性質調查事件，然後向審核委員會匯報任何重大或懷疑失當行為、瀆職或不當行為的個案。如有需要，兩個部門會向本集團的法律部門尋求專業協助。任何證實違反上述政策、法例和規例的行為，相關人士除了要接受內部紀律處分外，亦可能面對刑事檢控或民事處罰。

為加強員工對此議題的意識，我們為各個業務層面的員工提供持續培訓，同時也會每年隨機抽查員工，測試他們對政策的認識。



我們分別為董事及員工提供 **合共40次**  
和超過 **9,000小時** 的反貪污及洗黑錢培訓

這些反貪污及洗黑錢政策及措施為本集團遵守相關法例和規例奠下穩固的基礎。在報告期內，本集團或其員工並無因違反貪污及洗黑錢的法例而面對法律訴訟或重大案件。

## 負責任博彩

澳博作為澳門的主要娛樂場營運商，有責任在社區推廣負責任博彩。為此，我們與政府合作制定及推出「澳博負責任博彩推廣2020」。我們根據計劃舉行「澳博負責任博彩比賽」，並向公司管理層及員工提供「負責任博彩—可持續發展規劃」及「澳門旅遊·休閒·娛樂可持續發展—負責任博彩」基礎證書課程。約有1,500名員工參與相關的講座，以加深對負責任博彩法例和規例的認識。

年內的活動以博彩對家庭的影響為重點，因此我們在主題為「一『瘋』家『輸』」的負責任博彩攤位遊戲中，舉辦「『宅』無旁貸」及「邁向理想家庭生活」活動，宣揚沉迷賭博對家庭帶來的影響。

此外，按照我們的常規措施，每個娛樂場也有負責任博彩小組的成員駐守，以評估負責任博彩措施的成效，並每月向負責任博彩工作小組報告。如發現任何與負責任博彩相關的個案，均會按照制定的程序處理。

為了加強處理相關事宜的能力，我們編製了《負責任博彩培訓手冊》，為新入職員工、負責任博彩大使及前線員工提供培訓。澳博的展能部與逸安負責任博彩輔導中心合作，為375名新員工提供負責任博彩培訓，並舉辦「負責任博彩專員培訓計劃」及「澳博員工負責任博彩工作實習計劃」。此外，我們也為員工舉辦「七巧板健康家庭遊戲」、「負責任博彩你我知問答遊戲」及「齊齊認識進入娛樂場法遊戲」等活動。年內，由於實施社交距離限制，部分負責任博彩活動亦改為網上舉行，包括「澳博負責任博彩『禁足令』網上有獎問答遊戲」。

澳博於2020年11月舉行負責任博彩比賽頒獎典禮，總結本集團在推廣負責任博彩的成果。此外，我們亦通過澳博負責任博彩問卷，收集對澳博負責任博彩推廣活動的意見。我們會繼續透過教育及推廣活動，積極向公眾宣揚負責任博彩的重要訊息。



### 顧客滿意度

為顧客提供優質的產品及服務，一向是我們業務的重點，以及保留客戶的關鍵。新葡京酒店已制定一系列服務標準及運作程序，以管理服務質素。我們檢視及回覆客人利用酒店房間留言咭和網上預訂平台的意見及留言，從而了解客人不斷變化的需要，並與他們保持積極溝通。

疫情期間，我們採取大量防控措施，以維持顧客的信心。我們推行配合澳門政府防疫指引的標準營運程序。所有訪客進入本集團的處所前必須量度體溫，同時我們也為客人提供消毒搓手液。所有訪客及住客於處所內必須佩戴口罩及保持社交距離。此外，我們亦向清潔員工指示更嚴格的房務標準，以保持客房清潔。

## 傑出個案

除了實施以上防控措施，我們亦推出多項政策提升本地客戶對澳博餐飲及送餐服務的滿意度，例如首次與澳門餐飲外賣平台合作推出「特別外賣服務」，在疫情期間為本地客戶提供餐飲外送服務。新葡京酒店亦推出一連串客房、餐飲及水療按摩服務折扣優惠，酒店咖啡室更24小時營業，務求為賓客提供全天候的服務，也推動行業及經濟復甦。在報告年度內，我們旗下餐廳的本地顧客較去年同期增加50%。



此外，我們設有完善的處理投訴機制。相關部門接獲客戶投訴後，會按照投訴記錄指引處理及跟進，然後作出相應改進。所有員工均接受相關培訓，以有效的方式及時處理客戶投訴。所有投訴會於適當時限內獲妥善處理、回應及檢討。

## 顧客安全及保障

我們致力保障客人及員工於本集團處所內的生命及財物安全，因此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防火講座，提高員工的防火意識，而所有保安人員及員工也接受相關培訓，以應對緊急突發情況。

我們明白必須保障所有人的安全和健康，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，是合資格的急救員，能夠在緊急情況下提供醫療治理服務。

由於澳博的娛樂場及酒店會供應餐膳，我們非常重視食物質素和安全。澳門上葡京綜合度假村（「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。另外，所有員工均須遵守嚴格的食品安全管理政策，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及清潔標準。

於試業時，上葡京的食品安全管理系統將 **分階段**  
**進行HACCP認證的前期審計**



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

我們有責任妥善處理、儲存及銷毀於業務過程中收集的個人資料。

我們已制定企業網絡安全政策，確保重要的資訊科技系統遵從澳門《網絡安全法》規定的措施，並受我們內部資訊科技系列內的適當保安控制措施保護。於報告期內，並無任何重大網絡安全事故。

我們只會收集必要及適當的個人資料，而向客戶收集個人資料時，我們會提供收集個人資料聲明，清楚列明收集有關資料的目的及用途。

我們亦嚴格控制閉路電視錄影的查看權限及保留期限。



我們舉行多場 **工作坊** 以提高員工對  
私隱及保障個人資料的意識

於報告期內，**並無重大的數據洩漏事件** 或任何相關和  
**證明屬實的投訴**



### 負責任供應鏈及衛星娛樂場

由於本集團的業務範疇甚廣，我們依賴業務夥伴及供應商建立符合社會責任的價值鏈。所有業務夥伴均須遵守相關的監管規定，避免任何不法行為。我們亦提高對商業道德及操守、品質管理與環境、健康及安全的合規要求。

我們於2021年1月推出「可持續採購政策」，作為監控整個採購過程的指引。同時，衛星娛樂場（由第三者推廣之娛樂場）亦必須報告其遵守相關監管規定的情況，例如《預防及控制吸煙制度》。

為了推動本地綠色經濟的蓬勃發展，我們優先選用本地供應商，以及其環保標準符合本集團採購準則的供應商。截至2020年12月31日，澳博供應商的地區分佈如下，當中接近80%為澳門本地供應商：

地區	供應商數目
澳門	1,511
香港	341
中國內地	44
其他國家 / 地區	77
<b>總數</b>	<b>1,973</b>

我們會就未來的採購工作考慮：



產品附有 **綠色類別** 認證和證明的供應商

取得 **ISO 14001** 認證的服務供應商



上葡京一向要求供應商在報價時提供環保的供應選擇，我們亦鼓勵旗下場所及衛星娛樂場使用符合環保規格的產品，以及採納能減少環境足印的業務常規。

## 危機管理及業務持續性

新冠肺炎疫情引致的全球危機，證明風險管理及抗逆能力對本集團長遠業務的成功非常關鍵。

於報告期內，即使澳門整體的旅客人數顯著減少，我們仍然保持營運並加強各項預防措施，嚴格檢查訪客的健康碼。

澳博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。

席捲全球的病毒敲響了國際環境危機管治的警號。澳博與多個團體一同響應，參與2020年國際環境危機治理論壇及展覽，並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。

為確保我們在業務中周全考慮和妥善管理與環境、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。

澳博的企業管治及風險管理方針於2020年報的企業管治報告內詳述。



澳博控股  
2020年報

# 環境管理

## 我們的策略

現在各國作出充滿雄心的承諾，合力應對氣候變化及其他環境挑戰，澳博履行企業責任，積極提倡保護環境。除了遵守澳門環境保護局（「澳門環保局」）的規定，我們亦不遺餘力，採取全面的策略加強環境管理的成效。

我們的環境管理策略列出三大重點，分別為綠色設施、綠色款客服務及綠色博彩。我們亦相應推出多項環保政策、措施及計劃，務求在業務營運中考慮對環境的責任。在可持續發展管治及管理架構下，我們亦會持續制定目標、監察和匯報其表現。

### 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)

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

#### 綠色款客服務

(酒店、採購)

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

#### 綠色博彩

(娛樂場營運、衛星娛樂場聯繫)

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

透過持份者參與及合作，我們致力提高為社區可持續發展創造的價值。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，為以下四大範疇共同努力：



源頭減廢



分類回收



碳審計及廢物審計



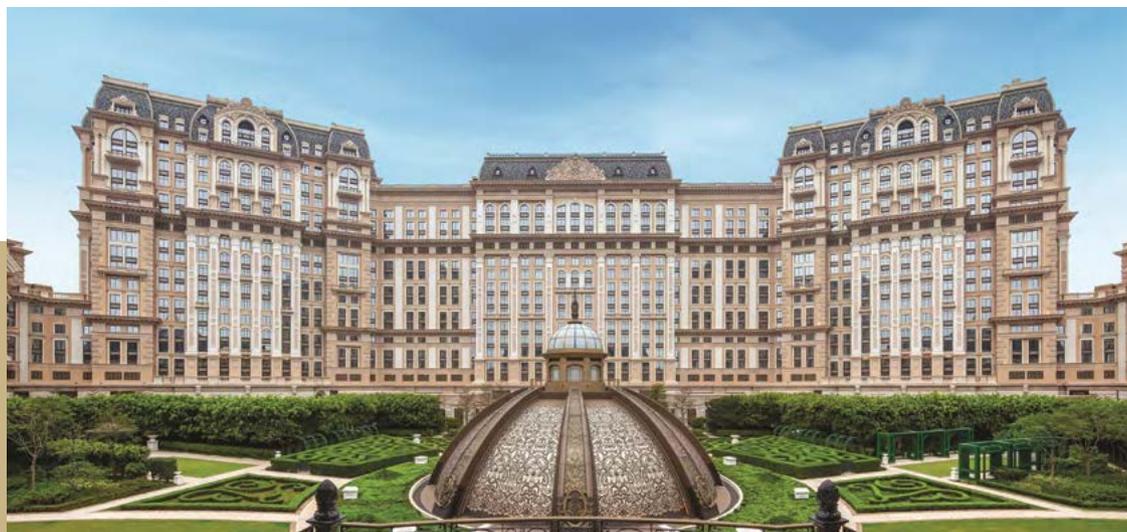
更多利用可再生能源

本集團一直致力遵守法規，在報告期間，本集團並無違反澳門及香港的任何環境法例及規例。

## 綠色設施

為了展示我們對環境可持續性的承諾，我們根據綠色建築原則開發物業，並從能源效益、空氣質素、節約用水及廢物管理等方面改善現有設施及設備。考慮到氣候變化對業務營運的潛在影響，我們亦推出適應氣候變化的策略，以應對有關風險。

## 綠色建築



澳門上葡京綜合度假村作為本集團葡京品牌的最新項目，是本集團支持可持續發展原則的綠色綜合度假村之一。在開展項目時，我們已訂立可量化的綠色目標，作為項目規劃及施工的指引，同時也在項目中加入多項環保設計和措施，以減低我們對環境的主要影響：



### 樓宇及機械系統

- 採用中央機組系統及樓宇管理系統，優化水側設備及空側設備
- 採用變速器控制空氣處理機組，以及冷熱水泵



### 照明系統

- 在裙樓部分使用節能燈具，例如LED燈



### 電動車輛充電設施

- 提供多達九個電動車輛充電站，供穿梭巴士及其他車輛使用



### 使用自動科技

- 在所有酒店客房採用智能操控的燈具、房內空調及窗簾

上葡京推行上述措施後，在可持續發展場地、能源和水效益、室內空氣質素、創新設計及區域性特色方面均符合嚴謹的樓宇標準，項目更獲得領先能源與環境設計（LEED®）的銀級認證。

## 氣候適應力

近年的超級颱風「天鴿」和「山竹」對我們的場所和業務運作構成實體影響，我們意識到適應極端天氣和減緩氣候變化是更需急切處理的環境議題。

為減低水災及強風對度假村的潛在影響，我們在設計上葡京時已納入能夠適應氣候的設計特點。根據對相關環境風險的評估，建築結構設計能承受二百年一遇的風荷載，而地面層的主水平基準亦比街道高1.2米。

此外，本集團也聘請保險專家評估上葡京及本集團旗下其他物業的保險保障範圍是否充足，以減低任何物業損毀造成的財政損失。同時，我們密切留意在亞洲區和全球就監管氣候變動的倡議和行動，也致力減少我們的碳足跡，為應對氣候變化出一分力。

## 能源和碳足跡

能源使用是我們碳足跡的主要來源。我們於2013年率先踏出重要的一步，支持香港環境保護署發起的「碳足跡資料庫」，在其網站披露我們的碳足跡。



香港環境保護署網站

為減少碳足跡，新葡京娛樂場及新葡京酒店已實施一系列節能措施：



### 樓宇及機械系統

- 採用**智能大廈管理系統**，確保後勤區域的空調機組更有效控制溫度
- 安裝**熱泵、熱回收冷卻裝置及空調控制程式**，確保維持最有效的設定及穩定的熱回收
- 將後勤區域的空調溫度設定為**最低攝氏25度**



### 照明系統

- 以**LED燈具**取代外牆和室內的熒光燈和白熾燈
- 在停車場安裝**動態感應裝置**
- 在**午飯時間**關閉辦公室的燈

在報告年度，我們參加了世界自然基金會舉行的2020年「地球一小時」及澳門電力舉行的2020年「澳門知慳惜電活動」。

### 展望未來



最新的上葡京項目致力兌現減少碳足跡的承諾。

上葡京將透過使用智能電錶及更潔淨能源，務求在全面投入運作一年後，

**減少每位賓客的耗電量2%。**

## 水資源

本集團亦留意在清潔、沖廁、洗衣、餐飲、園景和其他範疇的水足跡。我們分析用水的源頭後，制定了水資源管理平台 and 節水計劃，以改善日常營運的用水效益，包括以下措施：

- 採用**精密過濾系統**，有效消毒及循環再用泳池水
- 安裝**節水裝置**，包括在水龍頭安裝自動感應器、節水花灑頭和雙沖水馬桶
- 確保水龍頭在不使用時**妥善關上，沒有滲漏**
- 解凍食物時避免**長開水龍頭沖水**

為更有效管理水資源，並監察水資源短缺對澳門業務構成的風險，行政總裁兼澳博可持續發展督導委員會主席在綠色工作小組的協助下檢討相關事宜，並在發現重大風險或表現欠佳時，向董事會執行委員會報告。

### 展望未來

為加強本集團節約用水的成效，上葡京將採取多項節水措施，務求在全面投入運作一年後，**減少每位賓客的用水量2%**。



### 廢棄物

減少及管理廢物是我們的首要工作之一。我們在業務過程中會產生不同種類的廢物，主要為紙張、玻璃、紙板、金屬、廢油、肥皂、打印墨盒、電池及廚餘。

為了從源頭減廢，我們一直積極推行「減少、重用、循環再造」的措施，並支持澳門環保局提倡的回收再用計劃及政策，以管理廢物，例如：



在休息室及茶水間安裝自助飲水機，減少派發瓶裝水



安裝廚餘分解機，將廚餘回收



在不同地點設置收集設施，鼓勵回收各種物料

### 展望未來



我們將研究**委任合資格第三方**為本集團的物業**進行廢物審計**，以便檢討及提升廢物回收及管理方法的成效。

### 空氣質素

除了保護周邊環境，我們亦致力改善室內環境的空氣質素，以保障樓宇使用者的健康及福祉。為此，我們一直遵循澳門《預防及控制吸煙制度》的規定，禁止在吸煙室以外的室內範圍吸煙，而酒店也提供非吸煙樓層及客房選擇，確保非吸煙賓客能有舒適的住宿體驗。

此外，我們亦透過以下措施及設備改善室內空氣質素：

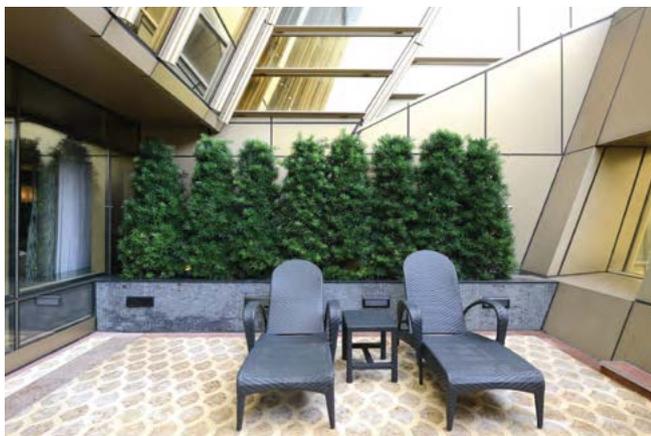
- 使用靜電及紫外線 / 移動空氣清新機及管道式負離子空氣淨化器，消除室內空氣的污染物
- 安裝灑水式煙罩及靜電除油煙器，分隔廚房排煙的油脂
- 每年為個別物業進行室內環境質素評估

### 綠色款客服務

除了以可持續方式興建及管理的環境，我們亦希望在酒店服務中採用環保的替代方案和推廣環保行為，從而締造優質而可持續的顧客體驗。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。

為支持可持續消費的概念，我們為賓客提供各種綠色選項，包括：

- 減少更換床單、毛巾及浴袍的次數
- 使用環保清潔劑和洗衣劑
- 以木製或可生物降解的餐具、飲管及攪拌棒逐步取代塑膠製品
- 在客房設備及消耗品方面減少使用塑膠容器或包裝
- 重新設計節日禮籃，減少使用塑膠包裝和非必要的膠袋



澳博將環保結合慈善，依照澳門特區政府推行的「膠袋收費」措施，宣揚自備購物袋的習慣，並在報告期內將膠袋收費捐贈予澳門明愛，回饋社會。澳門環保局向澳博頒發感謝狀，表彰我們對計劃的支持。



此外，我們舉行一系列提高綠色款客服務意識的教育活動，與員工、顧客及公眾分享我們對綠色款客服務的目標。我們舉辦了多場工作坊，鼓勵員工交流意見，同時確保員工的理解一致。

後勤辦公室優先採購以回收再造或可持續來源的物料所製造的紙張及文具，並推廣無紙化的會議及審批流程，營造綠色文化。

### 展望未來

我們將研究有效及周詳的**廢物管理及採購常規**，  
在上葡京進一步推廣綠色款客服務的概念。



## 綠色博彩

澳博作為澳門主要的博彩承批公司之一，致力為賓客提供可持續的博彩體驗，並向旗下衛星娛樂場及其他博彩承批公司推廣和交流綠色常規。

在廢物管理方面，我們：

- 遵循處理舊撲克牌的流程，確保已銷毀、剪碎及壓縮所有澳博的撲克牌，然後交由合適的回收公司處理
- 在娛樂場安裝自助飲水機，減少使用即棄塑膠水瓶
- 在員工餐廳張貼提高意識的通告，鼓勵員工減少浪費食物

本集團旗下衛星娛樂場亦制定危險廢物管理程序，確保資源在回收或安全棄置前能被充分利用。

此外，我們特別關注招牌和裝飾燈具所用的室外照明，希望能減低相關的能源消耗，減少對附近居民的滋擾。

葡京娛樂場將室外照明的開啟時間由10小時縮減至 **7小時**，相當於  
**減少使用時間30%**



本集團旗下衛星娛樂場 **更嚴格管制** 室外照明的  
**運作時間**，並 **轉用節能燈具**

我們早於上葡京的開發階段，已規劃多項於娛樂場珍惜資源的措施，務求進一步實踐綠色博彩，減少博彩服務在未來對環境的影響。

## 環境表現

指標	單位	2020
<b>能源和排放物</b>		
<b>溫室氣體排放<sup>1</sup></b>		
直接溫室氣體排放量（範圍1）	公噸二氧化碳當量	3,490.45
間接溫室氣體排放量（範圍2）	公噸二氧化碳當量	106,462.85
<b>溫室氣體排放量（範圍1和2）</b>	<b>公噸二氧化碳當量</b>	<b>109,953.29</b>
<b>每平方米樓面面積排放強度<sup>2</sup></b>	<b>千克二氧化碳當量/平方米</b>	<b>380.64</b>
<b>耗電量 – 按營運劃分</b>		
娛樂場	兆瓦時	72,016.71
酒店	兆瓦時	56,635.44
辦公室	兆瓦時	5,935.58
<b>總耗電量</b>	<b>兆瓦時</b>	<b>134,587.73</b>
<b>每平方米樓面面積耗電強度<sup>2</sup></b>	<b>千瓦時/平方米</b>	<b>465.92</b>
<b>燃油耗用量 – 按燃油種類劃分</b>		
柴油	升	74,651.63
汽油	升	131,649.15
液化石油氣	升	1,457,445.58
<b>燃油總耗量<sup>3</sup></b>	<b>千兆焦耳</b>	<b>44,840.31</b>
<b>總能耗量<sup>4</sup></b>	<b>千兆焦耳</b>	<b>529,356.12</b>
<b>廢氣排放 – 按排放種類劃分</b>		
二氧化硫	公噸	0.004
氮氧化物	公噸	5.96
<b>水</b>		
<b>耗水量 – 按營運劃分</b>		
娛樂場	立方米	397,721.22
酒店	立方米	436,644.78
辦公室	立方米	2,524.50
<b>總耗水量</b>	<b>立方米</b>	<b>836,890.50</b>
<b>每平方米建築樓面面積用水強度</b>	<b>立方米/平方米</b>	<b>2.90</b>
<b>廢棄物</b>		
<b>廢物回收 – 按主要種類劃分</b>		
廚餘	公斤	46,505.92
紙張	公斤	30,845.00
塑膠瓶和即棄塑膠製品	公斤	2,483.78

<sup>1</sup> 溫室氣體排放是按 ISO 14064 溫室氣體排放量與查證的國際標準計算，並採用適用於本集團主要營運地區 – 香港及澳門 – 的碳排放因子得出數據。

<sup>2</sup> 由於香港其中一個辦公室於報告期間的下半年已不再使用，然而該辦公室的樓面面積仍納入計算當中，耗電強度可能會有偏差。

<sup>3</sup> 燃料的轉換系數：38.6 兆焦耳/升（柴油），34.2 兆焦耳/升（汽油），25.7 兆焦耳/升（液化石油氣）。

<sup>4</sup> 總能耗量是指耗電量和燃油耗用量的總和。

# 優秀團隊

## 僱員招聘及管理

員工是澳博維持業務持續成功的最重要資產，為此我們致力吸納和培育人才，為員工塑造安全且包容的工作環境。我們亦採取包含全面檢討和審批機制的嚴謹工作流程，並與員工保持溝通，確保他們遵守道德勞工常規和相關的監管要求。本集團亦在香港和澳門的員工手冊中納入多項政策，以規管薪酬、出勤、解僱、調職及晉升等僱員事務，也列明員工應遵守的行為守則。在報告年度內，我們嚴格遵守適用於香港和澳門的勞工法例及規例。

本集團積極招募和挽留專業人才，提供具競爭力的薪酬待遇，並舉辦各類員工福利活動，以促進員工的團隊合作精神和參與。我們的人才招聘團隊亦透過多個招聘渠道，招募潛在的人才。在報告期間，我們與澳門特別行政區政府勞工事務局（「澳門勞工局」）、澳門工會聯合總會、澳門中華新青年協會、多間大學及教育機構等緊密合作，為上葡京綜合度假村舉辦了合共45場招聘活動，為澳門居民和大學畢業生提供大量就業機會。

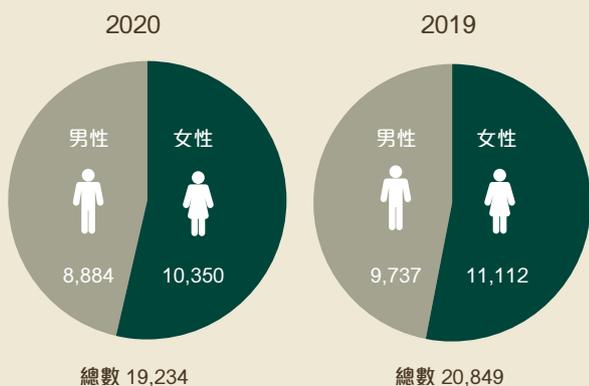
本集團的管理層根據市場標準定期檢討及評估薪酬政策及僱員表現，並表揚員工的貢獻，同時根據員工的個人工作表現、專業資格和行業經驗決定晉升安排和薪酬待遇。指定職位和銷售職位均設有按表現計算薪酬的安排。此外，我們亦為酒店和娛樂場員工頒發「G.R.E.A.T 員工大獎」，嘉許表現出色的員工。

在報告期間，本集團維持多元背景的團隊，並將員工流失率保持在8%的低水平。我們希望透過為年輕人才提供就業機會，令團隊更多元化和更富活力。

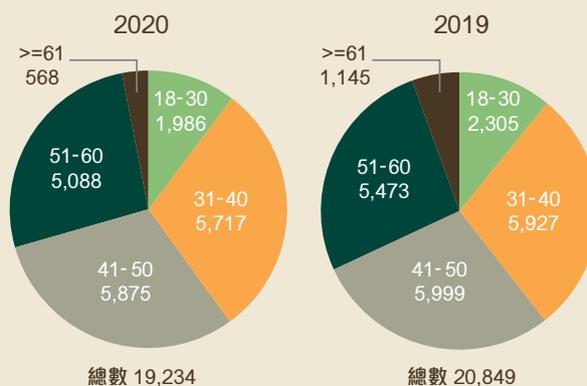


截至2020年12月31日和2019年12月31日的員工總數如下<sup>5</sup>：

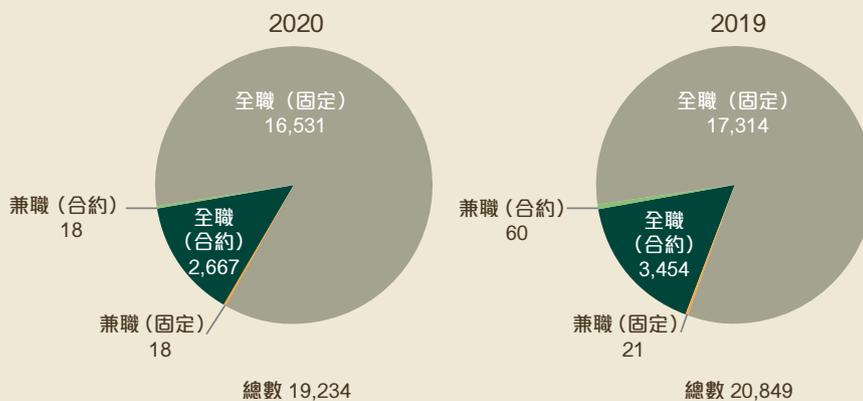
員工人數－按性別劃分



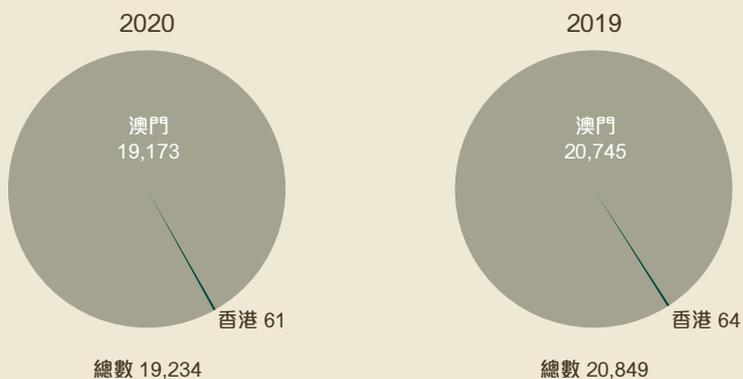
員工人數－按年齡劃分



員工人數－按僱傭類別劃分



員工人數－按地區劃分（以工作地點為準）



<sup>5</sup> 有關董事會多元化的詳情，請參閱澳門博彩控股有限公司2020年報內的企業管治報告。

## 員工福祉及參與

為確保所有澳博員工也能享有理想而公平的工作環境，我們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

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

透過員工手冊和與員工保持對話，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博卓越員工中心（員工超市）及統籌澳博義工隊的工作。

## 員工福利及支援

僱員福利包括但不限於為酒店及娛樂場員工提供勞工法例以外的醫療計劃、值班膳食或津貼、額外恩恤假，以及員工生日和節日禮物。澳博於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。

為回應澳門政府強化僱員退休保障的政策，我們在六家博彩企業中率先為僱員引入非強制性中央公積金制度。本公司於2009年5月採納了一項購股權計劃，向符合資格的僱員和參與人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，概無購股權可據此授出。



本集團已有超過 **11,000名澳門員工** 參與非強制性中央公積金制度，  
約佔本地員工人數的 **65%**

## 優秀團隊

在疫情期間，我們為員工提供實質及精神上的支援，包括繼續發放年度生活補貼、製作打氣短片，以及向員工送贈抗疫小禮品。我們亦在合適的環境下繼續參與各類有益員工身心健康的活動和運動比賽。

2020年9月和10月，福諮會與澳門義務青年會和澳門博彩業職工之家合辦月餅製作和砌樂高積木工作坊，讓超過60名員工及其子女增進親子關係，促進互動支持，同時激發小朋友的創意。



我們亦竭力為不同年齡、性別和國籍的員工提供平等機會，從而增加工作環境的多元性，避免歧視情況。本集團年內繼續支持長者就業，並獲得「2020優秀長者僱員暨聘僱『耆才』僱主嘉許計劃」的嘉許。同時，我們亦尊重人權，嚴禁於業務中僱用童工及強迫勞動。根據澳門法律，我們在招聘過程中對應聘者進行背景檢查，確保他們符合在娛樂場工作的法定年齡，如有任何例外情況，將會根據既定的通報程序處理。另外，澳博也會定期進行檢討及檢查，以檢視集團業務是否涉及任何童工或強迫勞動。



## 工作場所安全及健康

澳博集團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，我們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。我們按照澳門勞工局及香港特別行政區政府勞工處發出的法定要求及指引，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。澳博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。我們也與澳門勞工局緊密合作，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。

我們會定期檢討及向員工派發職業安全及健康程序、工作守則及指引，包括安全使用化學物質及在惡劣天氣下的安全工作指引。我們透過定期巡查，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。我們採取相應的行動，以消除任何潛在危險。我們亦設有嚴謹的意外調查、報告程序及督導問責制度，以降低工作場所的風險。

在過去多年，我們與澳門勞工局進行超過40次場地視察，並進行糾正工作，以加強工作環境的安全。

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。本集團亦沒有發生因工死亡事故，另錄得因工傷導致的損失工作日數共7,236日（相等於每20萬工時損失37.62日）<sup>6</sup>。

為提升工作場所的安全意識，我們定期舉行安全推廣活動，並派發職業安全及健康小知識及通訊。此外，我們亦設立職業安全及健康通訊平台，讓員工透過手機應用程式報告工作環境存在的危險及提出有關健康及安全的建議，然後由職業安全及健康團隊核實和跟進相關個案。我們亦透過該應用程式分享相關的職業安全及健康訊息。

除了為員工提供職業安全及健康培訓，我們亦加快安排所有員工完成澳門勞工局的「酒店及飲食業職安卡」培訓課程。



<sup>6</sup> 損失工作日數比率是基於每100名員工每週工作40個小時（共50週）而得出的。

## 優秀團隊

報告期內，7,915名員工透過影片、現場及網上方式完成培訓課程，當中96.6%的員工（7,650人）取得澳門勞工局發出的「酒店及飲食業職安卡」（「職安卡」）。澳博於2020年度的職業安全及健康培訓目標完成率達95.7%，而自2019年開展以來整體職業安全及健康培訓計劃的完成率約為60%。我們的目標是於2021年達至整體員工（包括上葡京員工）至少80%完成培訓並取得「職安卡」。

職業安全健康部亦與本集團及合作夥伴的其他培訓團隊合作，分別在各自的工作場所內舉行相關的培訓活動，更有效地傳播安全知識。我們亦於新入職培訓計劃加入職業安全及健康資訊，確保員工了解我們對安全工作文化的承諾。



## 傑出示範

因應新冠肺炎疫情，澳博採取一系列的防疫策略，保護員工的安全及健康。我們與部門主管及員工保持有效溝通，確保所有人能透過不同渠道掌握最新的防疫知識及資訊，包括通過短訊、電郵、海報、短片及員工應用程式。我們亦迅速制定及更新防疫政策，以配合政府的防控措施。

為進一步防止病毒傳播，我們加強業務範圍的消毒及清潔工作，並確保員工保持社交距離。我們亦採用等離子空氣淨化及處理系統和消毒噴霧，消滅病毒、真菌及細菌，保障員工的健康。



## 人才發展

澳博提供多元化的培訓及發展機會，致力培育人才。

我們設有多個內部培訓計劃，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。我們於年內舉行「澳博顧客服務優化培訓計劃2020」，務求鞏固服務文化，加強員工、部門及企業的競爭優勢。



本集團舉辦715次優化服務培訓  
培訓時數達160,000小時

與此同時，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。我們亦鼓勵員工不斷自我增值，並資助員工修讀進修課程或由教育機構開設的學位課程。



在2020年，澳博亦與香港可持續發展教育學院攜手，為員工舉辦「澳門旅遊·休閒·娛樂可持續發展—負責任博彩」基礎證書課程。此課程已是連續第二年舉辦，讓學員更了解可持續發展及負責任博彩，而年內共有105名員工修畢課程。

## 優秀團隊



為培育人才助力澳門構建世界旅遊休閒中心，澳博在報告期內亦參與澳門勞工事務局的「疫境自強·職出前程」職場體驗計劃。計劃為30名本地畢業生提供三個月在不同部門實習的機會，讓他們汲取工作經驗，加強就業能力及競爭力。實習生的表現理想，其中22位在完成實習後成為本集團的正式員工。



為提高員工對應對颱風等極端天氣的意識，並讓他們掌握必要的技巧協助本地社區的重建工作，在報告期內，超過200名員工參與由澳門社會工作局舉辦的「社區應急義工計劃」培訓活動。

### 僱員培訓 – 按性別及職級劃分

	平均培訓時數	
	2020	2019
男性	11.20	10.69
女性	15.28	6.20
高級管理人員	3.19	—
中級管理人員	7.42	5.22
一般員工	14.27	5.43

# 社區發展基石

澳博秉持「取諸社會，用諸社會」的宗旨，致力回饋社會，以回應社區需求。儘管面對2020年疫情，我們仍積極支持教育、文化藝術和運動等領域，又為澳門的中小企業提供支援，並在疫情下扶助社區和提振經濟，共渡時艱。我們在2015年成立澳博義工隊，旨於舉辦義工活動，並鼓勵員工一同參與。

在報告期間，962名員工曾參與義工服務，與多間機構合作為社會上的有需要人士提供協助，在疫情期間合計參與424.5小時的義務工作。

## 應對疫情及支援社區

自新冠肺炎疫情爆發後，澳博即透過不同方式，支援澳門社區與中國內地。我們率先協助澳門政府抗疫，透過新葡京娛樂場、葡京娛樂場、回力海立方娛樂場及澳門十六浦度假村的戶外屏幕、網站及社交平台發放政府的防疫訊息，並製作及分享多個打氣訊息。回力酒店等酒店成為醫學觀察用途的指定酒店。



STAY SAFE  
STAY HEALTHY  
加油！加油！



健康為本  
齊心抗疫

## 社區發展基石

此外，澳博於2020年2月向湖北省捐贈2,000萬澳門元，以協助當地的新冠肺炎疫情防控和援助工作，包括購買急需的醫療物資和防護裝備。我們對內地的捐助及支援獲得中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室表揚，並獲頒捐贈證書。



我們亦在艱難時刻支援澳門社區。2020年3月，我們通過澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會、澳門明愛、澳門特殊奧運會及澳門聽障人士協進會六間澳門社服機構，將3,000個總值150萬澳門元的「愛心生活包」贈予澳門最急需援助的家庭，包括獨居及體弱長者、單親家庭、長期病患者和殘障人士。

「愛心生活包」內有食物、口罩和消毒搓手液等日常生活必需品，全部購自本地中小企業，藉此支持澳門經濟渡過逆境。我們的員工主動表達關心和支持，不但協助生活包的包裝工作，更將生活包直接送到長者及其他行動不便人士的手中。

此外，澳博於2020年3月向澳門仁慈堂捐贈300,000澳門元，資助其社服店向澳門360多戶低收入家庭派發食物籃。在2020年9月，澳博亦向澳門大學何鴻燊東亞書院及霍英東珍禧書院各捐贈一套智能體溫檢測系統，為新學年作好準備。



為響應政府鼓勵學生「停課不停學」的安排，澳博資助由澳門特殊奧運會開展的「SEN教育支援計劃」，於2020年4月至6月期間為有特殊教育需要的學生提供學習支援。該計劃向學生提供兩項專業支援方案，當中的「遙距教育」方案為學生擬訂個別化的訓練方案及學習工具，以便學生在家中網上學習，而「個別化教育及訓練」則由專業的特殊教育人士在確保衛生安全的情況下，向學生提供「一對一」面授課程，讓學生為復課做好準備。

贊助：澳門博彩股份有限公司  
CORPORACAO DE JOGOS DE MACAU, S.A.

## SEN教育支援計劃

響應教育暨青年局在疫情期間「停學不停課」的安排，本計劃旨在為有特殊教育需要的學生 (SEN) 提供額外的學習支援，讓他們能於復課後立即投入學習當中。

- 1 遙距教育**  
提供個別教育及訓練方案，讓家長在疫情期間與其子女進行居家學習。  
日期：2020年5月-6月  
時間：逢周一至周五辦公時段  
對象：4歲或以上有特殊教育需要學生  
報名方式：致電66516414報名查詢
- 2 個別教育及訓練**  
為協助家長解決國家教育上的困難，安排專業人士為學生進行「一對一」的教育及訓練。  
日期：2020年5月-6月  
時間：逢周一及周三 / 周二及周四以下時段  
(10:30-11:10、11:30-12:10、14:00-14:40、15:00-15:40、16:00-16:40、17:00-17:40)  
對象：4歲或以上有特殊教育需要學生  
報名地點：黑沙環第六街合時工業大廈A2  
報名方式：致電66516414報名查詢



為鼓勵學生一同抗疫，澳博獨家贊助澳門中華文化藝術協會舉辦的「青春同行—全澳學生書畫齊抗疫」活動，並以「齊心抗疫，大愛無疆」為主題，讓學生透過書法和繪畫方式，向社區送上祝福。活動合共收到1,489份來自52間中小學的作品。

作品其後於金碧文娛中心舉行公開展覽，參加的學生亦有出席，以期團結年輕人，讓他們在疫情下展現才華。



萬眾一心 家國平安

庚子年五月夏寧宇曦七歲書

己亥東庚子春荆楚大疫染者數萬計眾  
惶恐舉國防皆閉戶南山鎮守江南都率  
白衣郎中數萬抗之且九州一心月餘疫  
盡去國泰民安

歲次庚子惠怡書

守望相助 抗击疫情  
關心關愛 見真情

庚子春澳門濠江中學梁晚晴書

眾志成城 抗擊疫情  
共克時艱 中國必勝

庚子年澳門濠江中學吳琳琳書



### 教育

澳博致力向學生提供各類支援，以培育人才。為此，我們設立「澳博獎學金」計劃，每年於澳門大學和澳門旅遊學院各選出10名優秀學生，每位獲澳博頒發10,000澳門元獎學金。

由2005年起，澳博每年向10名優秀的員工子女頒發獎學金，每人每年獲頒20,000澳門元獎學金，直至其修畢大學課程為止（以五年為限），而於上學年度表現最佳的兩位學生，將額外獲頒5,000澳門元書簿金以資鼓勵。計劃自設立以來已見證110位優秀學生畢業，部分更選擇繼續修讀碩士學位課程。



澳博亦於2012年成立「澳博員工子女獎學金同學會」，旨在鼓勵歷屆的獎學金得獎者積極參與社會服務，回饋社會。



另外，我們向員工和市民大眾提倡終生學習及弘揚中華文化。澳博於報告期間全數資助37位員工於中西創新學院進修，同時鼓勵員工重返校園，於創新中學完成中學課程，推動「回歸教育」。我們的員工亦是首批參與「中國近代史、國情和中華優秀傳統文化教育」培訓課程的企業員工，課程由中西創新學院與中國社會科學院屬下研究院自2018年10月合辦。2020年4月，我們舉辦了網上問答遊戲以加深員工對國家安全認識，支持澳門特區政府推廣國安教育的工作。另外，為嚴格遵從政府的防疫措施，澳博縮減慶祝中華人民共和國成立71周年酒會的規模，並將內容輯錄成精華片段於員工休息區及員工餐廳播放，與全體員工共賀國慶。

福諮會多年來安排員工參與愛國教育培訓計劃和展覽。2020年10月和11月，福諮會組織110位員工參與由中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室宣傳文化部舉辦的「澳門青年人文灣區行」活動，旨在提升年輕人的愛國情懷，並加深他們對大灣區發展的了解。此外，我們亦安排員工參觀「澳門星 航天情 中國夢」航天科普展，讓員工了解澳門與國家在航天領域上的交流和合作。



## 文化藝術

澳博著力推動澳門成為以中華文化為主流、多元文化共存的交流合作基地，積極參與及贊助澳門多項文化藝術活動，包括於澳門內港金碧文娛中心舉行的藝術展覽和粵劇演出，以及於澳門陸軍俱樂部舉行的音樂會。

此外，我們亦贊助澳門不同類型的文化藝術活動。2020年9月，澳博贊助「2020 ARTFEM 第二屆國際女藝術家澳門雙年展」，於澳門四個地點展出100多件藝術作品。2020年10月，澳博亦連續第九年擔任「澳門文學節」的白金贊助商，為來自中國和葡語系國家的藝術家提供文化交流的平台。



澳博於2020年10月第六年繼續贊助中國內地優秀電影展，該活動旨在透過如電影等大眾媒體，在澳門宣揚愛國精神。澳博向員工派發了300多張電影門票，藉此加深員工了解中國的發展和成就。此外，澳博亦成為「第一屆粵港澳大灣區中國戲曲文化節」的支持單位，為公眾帶來一連串的传统中國戲曲表演，並促進大灣區城市之間的文化交流。



## 體育

澳博在澳門推廣運動和健康生活方面不遺餘力，除了於2020年6月贊助澳門國際龍舟賽，更派出約80位員工組成五支龍舟隊參與比賽，其中「澳博金禧」隊更連續第三年於500米公開組賽事摘冠。澳博亦第17年冠名贊助於2020年7月舉行的「澳博澳門打吡大賽」，並於2020年12月贊助澳門特殊奧運會舉辦的2020特奧足球嘉年華，更組織員工隊伍參加慈善足球賽，促進傷健共融。此外，澳博亦贊助澳門國際文化及體育產業協會於2020年12月舉辦的粵港澳大灣區網球友誼賽。



### 振興經濟

由於澳門經濟受疫情重創，澳博竭力以不同方式振興澳門經濟。2020年5月和6月，我們成為澳門會議展覽業協會舉辦的首個線上展覽—濠江盛「惠」開心購物節的聯合承辦單位，活動旨於積極刺激澳門本地消費。

為支持澳門特別行政區政府的「擴客源·興經濟·保就業」計劃，澳博推出一系列的優惠方案，包括住宿套票、餐飲和購物優惠，促進旅遊業及刺激消費。2020年9月，我們參與澳門政府在北京著名王府井大街舉辦的「北京澳門周」，向北京市民及旅客推廣澳門豐富多元的旅遊休閒產品。



此外，本公司也是12月9日在澳門舉行的「世界旅遊經濟論壇2020」的主要贊助商，主席何超鳳女士獲邀擔任「大灣區企業領航者訪談系列」的講者。她亦獲邀於「董明珠澳門直播活動」的「新理念、新思維、新發展」交流分享會中發表演講。在這些活動中，何女士分享了團結和創新在疫情中的重要性，以及對大灣區未來發展的願景。澳博是董明珠澳門活動的聯合承辦單位。

### 支持澳門中小企業

澳博植根於澳門，全力支援澳門本地企業。在2020年10月，我們參與由澳中致遠投資發展有限公司及澳門青年創業孵化中心舉辦的「創孵ProQ盟」路演及商業配對，透過該平台配對本地青創企業和中小微企業，促進潛在的採購合作機會，實現互利共贏。



澳博也繼續推廣與澳門中華總商會於2016年8月攜手開展的「本地中小企採購合作計劃」，讓澳門本地中小企登記參與計劃。截至2020年12月31日，已有1,356家澳門本地供應商登記參加計劃，而澳博於2020年向澳門中小企採購的總額更超過10億澳門元，當中44%為澳門政府支持的三類企業，即「小微企業」、「澳門製造」及「青創企業」。

### 其他社區活動

澳博多年來一直透過捐款、贊助和義工服務等方式，支持弱勢社群和有需要的人士。第37屆「澳門公益金百萬行」因疫情關係改為線上舉行，澳博一如既往予以全力支持，共有9,489名員工登記參加活動，成為所有參與企業及組織中人數最多的團隊。澳博員工累積的總步數為60,463,373步，即平均每位參與員工在線上完成4公里的路程。為此，我們額外為每位參與員工捐出10澳門元，令捐款總額增加至694,890澳門元，體現澳博對社會的關懷。



## 社區發展基石

2020年1月，澳博義工隊參與由澳門社會服務中心主辦的「2020年新春探訪」活動，為15戶弱勢家庭送上新年祝福和禮物。我們亦贊助明愛學校的「親子團年逛年宵」活動，讓該校學生及家長享用團年飯和暢遊年宵市場，增進親子關係，亦幫助學生融入社會。



同時，澳博捐款支持澳門街坊會聯合總會的賣旗活動，並向同善堂五間托兒所的員工提供夏季及冬季制服贊助。在報告期內，澳門新葡京酒店亦贊助酒店住宿及餐飲禮券，作為奧比斯慈善抽獎券的獎品。

2020年11月，澳博向澳門明愛捐款，支持其一年一度的明愛慈善園遊會，澳博義工隊更在園遊會設立慈善攤位遊戲，為有需要人士籌募善款。2020年12月，我們贊助由澳門市政署和澳門明愛合辦的「聖誕送暖童歡樂」活動，在聖誕佳節向澳門弱勢兒童及家庭送上關愛。



同時，澳博致力建立和諧共融的社會。為推動手語普及化，澳博義工隊出席2020年1月由澳門聽障人士協進會主辦的「我愛我的祖國」手語歌匯演。2020年12月，福諮會聯同澳博卓越員工中心為澳門特殊奧運會成員舉辦為期兩天的嘉年華，現場設有攤位遊戲、免費理髮服務及義賣活動，讓學員及其家人參與，宣揚關愛共融的訊息，活動共有超過1,000名學員與家長一同參與，樂也融融。



# 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2020年發佈首份獨立《環境、社會及管治報告》。本報告列出本公司及其附屬公司澳門博彩股份有限公司（「澳博」）在四大範疇的表現，分別是管治及道德、環境、員工和社區，這四大範疇均為澳博可持續發展的重點。

## 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，並按照所有「不遵守就解釋」條文及「建議披露」下適當的主要表現指標作出披露。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」，確保有效披露澳博的表現。

此外，本報告亦披露澳博為配合聯合國可持續發展目標的工作。詳情請參閱本報告內的「澳博控股的可持續發展工作」一節。

## 報告期及範圍

本報告涵蓋澳博控股及澳博在香港及澳門的業務營運。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。<sup>7</sup> 本報告亦列出衛星娛樂場的措施（如適用），以展示我們對業務夥伴的正面影響。

本報告的報告期與上一份納入年報內的《環境、社會及管治報告》保持一致。除另有註明外，本報告披露的所有資料及數據涵蓋2020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。

## 意見反饋

我們重視您的意見和建議。如有任何有關本報告的意見或查詢，歡迎電郵至 [ESG@sjmholdings.com](mailto:ESG@sjmholdings.com)。

<sup>7</sup> 包括企業辦公室、新葡京酒店、澳門回力酒店、澳門十六浦索菲特酒店、新葡京娛樂場、回力海立方娛樂場、葡京娛樂場及海島娛樂場。

# 香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

一般披露及 關鍵績效指標	項目	參照/註釋
<b>環境</b>		
<b>層面A1：排放物</b>		
一般披露		環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度	環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	報告期內，本集團沒有產生大量有害廢棄物。
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	環境管理 (P.26-34)
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 (P.26-34)
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	環境管理 (P.26-34)
<b>層面A2：資源使用</b>		
一般披露		環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量（以千個千瓦時計算）及密度	環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	環境管理 (P.26-34)
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 (P.26-34)
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 (P.26-34)
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。
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
一般披露		環境管理 (P.26-34)
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 (P.26-34)
<b>層面A4：氣候變化</b>		
一般披露		環境管理 (P.26-34)
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	環境管理 (P.26-34)

一般披露及 關鍵績效指標	項目	參照 / 註釋
<b>社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1：僱傭</b>		
一般披露		優秀團隊 (P.35-42)
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	優秀團隊 (P.35-42)
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	優秀團隊 (P.35-42)
<b>層面B2：健康與安全</b>		
一般披露		優秀團隊 (P.35-42)
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	優秀團隊 (P.35-42)
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	優秀團隊 (P.35-42)
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 (P.35-42)
<b>層面B3：發展及培訓</b>		
一般披露		優秀團隊 (P.35-42)
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	優秀團隊 (P.35-42)
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	優秀團隊 (P.35-42)
<b>層面B4：勞工準則</b>		
一般披露		優秀團隊 (P.35-42) 集體談判權利不適用於本公司及其子公司營運的所在地區：澳門及香港。
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 (P.35-42)
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 (P.35-42)
<b>營運慣例</b>		
<b>層面B5：供應鏈管理</b>		
一般披露		管治及道德 (P.20-25)
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	管治及道德 (P.20-25)
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 (P.20-25)

一般披露及 關鍵績效指標	項目	參照/註釋
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 (P.20-25)
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 (P.20-25)
<b>層面B6：產品責任</b>		
一般披露		管治及道德 (P.20-25)
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	報告期內，沒有錄得關於提供和使用本集團產品和服務而對我們的運營有重大影響的回收事件。
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 (P.20-25) 報告期內，本集團沒有收到任何重大投訴。
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	對我們的營運而言，知識產權並非重要議題。
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 (P.20-25)
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 (P.20-25)
<b>層面B7：反貪污</b>		
一般披露		管治及道德 (P.20-25)
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	管治及道德 (P.20-25)
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 (P.20-25)
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 (P.20-25)
<b>社區</b>		
<b>層面B8：社區投資</b>		
一般披露		社區發展基石 (P.43-55)
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	社區發展基石 (P.43-55)
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	社區發展基石 (P.43-55)

