

永利澳門有限公司
2020年
可持續發展報告

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：1128

永利®

目錄

歡迎蒞臨永利	3
我們的僱員	13
我們的社區	24
我們的地球	41
我們的管治	51
有關本報告	58
2020年表現指標	62
內容索引	67

反饋分享

如對本報告有任何意見及疑問，歡迎電郵至 sustainability@wynnpalace.com，與我們的可持續發展事務團隊聯絡。

本報告內包含由Wynn Resorts Holdings, LLC擁有的商標及服務標誌。所有其他商標為其相關擁有人的資產。

版權歸 Wynn Resorts Holdings, LLC 所有©2021

歡迎蒞臨永利

陳志玲女士的話

由COVID-19新冠病毒被宣佈為疫情大流行至今已有一年多。當我們回顧這段時間時，永利對這場全球危機的反應，不僅保障了我們團隊成員、賓客和社區的健康和福祉，同時亦能繼續致力於實現可持續發展願景。這就是永利僱員適應力的實證，也讓我們日常業務的基本核心價值觀得以實踐。

自疫症爆發初期，我們以促進公司內部團結為目標，透過採取迅速行動保障僱員的健康，並確保所有團隊成員都獲得支持、安全和保障。2020年初，儘管澳門的度假村暫停營運，加上旅遊限制影響遊客數量，導致全年大部分時間的業務減少，但我們團結一致，透過採取數十項新措施適應和克服困難，為公司團隊和賓客的再度歸來給予支持。永利秉持「關懷備至」的信念，並藉此機會率先在行業內建立衛生設施及最佳規範，務求達到、甚至超過政府的要求。這有助我們奠定留住人才的信心基礎，同時向僱員傳授保持健康的新方法，幫助他們積極應對疫情。

更重要的是，經歷了這場疫情風暴，讓我們彼此及與我們的社區更緊密相連。作為一家植根於澳門且具有社會責任的企業，我們利用自身的優勢和資源，向有需要人士伸出援助之手。我們向社區團體和慈善機構提供捐款和贊助，總額超過1.196億港元，當中包括透過全球網絡採購大量防疫物資和醫療設備。這不僅惠及澳門的弱勢社群，同時扶持受經濟影響的本地中小企業。我們亦向湖北提供重要援助予受疫情爆發影響最嚴重的人士。為此，我們永利義工隊的數千成員在今年貢獻出14,000小時協助社區。

儘管應對疫情所帶來的影響是關鍵的優先事項，但我們並沒有忘記對可持續發展和地球健康的長期承諾。我們成功將有效管理資源和持續改進環境系統，融合於理念中，進一步減少環境足跡，透過減少排放和廢物、節約用水，以至提高能源效益。我們將減少環境足跡深入地融合於文化結構中，並已成為每天工作不可或缺的一部分，即使面對逆境，都能保持動力。

展望未來，我深信，過去一年的經歷提升了我們的能力，讓我們得以朝向共同目標而努力。透過在今年疫情中所付出的努力，我們樹立了更遠大的抱負。我們將比以往更加強大，為歡迎賓客回到澳門而做好充足的準備，並為支持澳門經濟復甦和邁向綠色城市貢獻。

最後，在這前所未見的疫情下，我必須鄭重感謝在過去一年支持我們的所有人。感謝澳門政府、我們的社區、我們的永利團隊成員，以及與我們工作所接觸的所有其他持份者——感謝你們！我們期待為澳門共同塑造璀璨的未來！



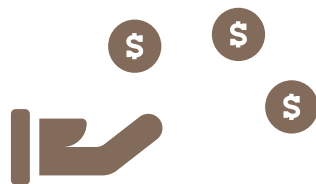
陳志玲
永利澳門有限公司副主席
首席營運總裁兼執行董事

2020年摘要

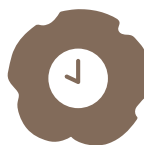
培育僱員



我們聘用
13,400+
名團隊成員



100%的僱員獲授予
我們的香港上市股份，
共享公司的成果



提供
102,000+
小時培訓



永利澳門2006年開業時
聘請的團隊成員，
32.2%
於2020年仍然在職

建設活力社區



向社區及慈善團體
捐款及贊助
1.196億港元

共 **4,018** 名義工貢獻



14,000
小時的義工活動



超過 **13,000**
家中小企業，受惠於
永利關愛計劃

我們的地球



連續
5年
減低能源使用強度



自2014年起透過
CLEAN THE WORLD
回收近 **37公噸**肥皂



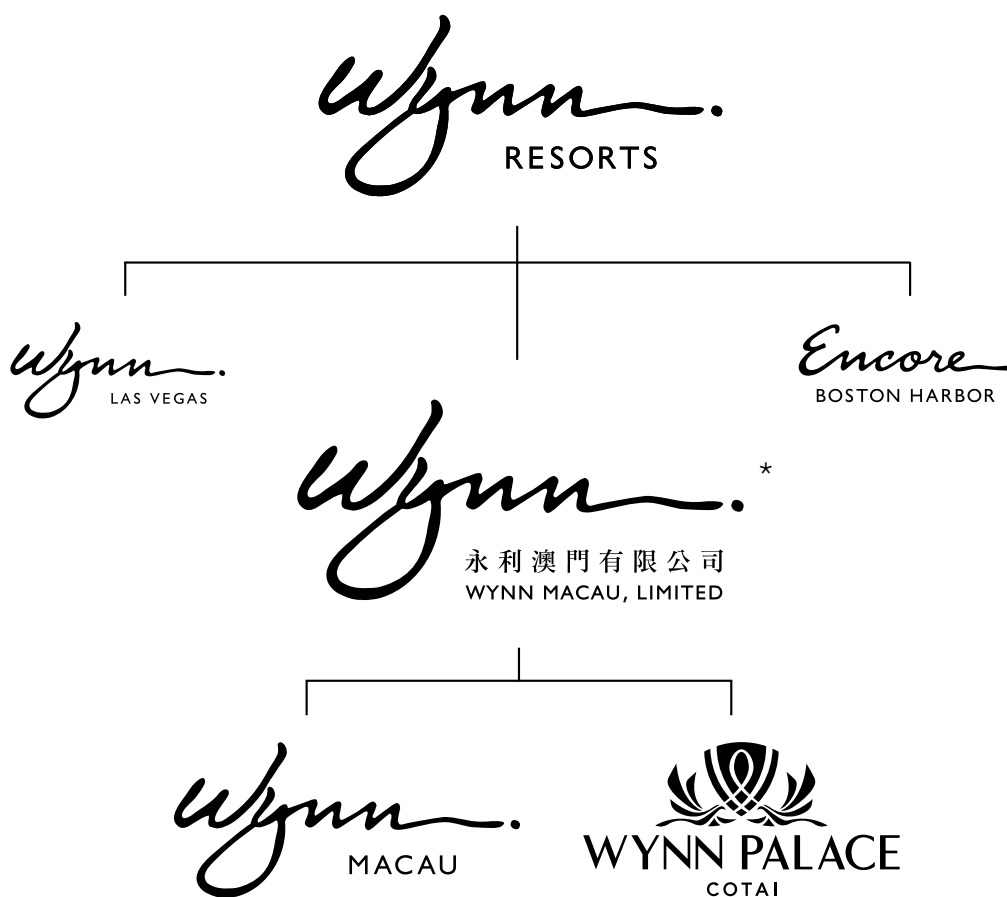
★ ★
澳門環保酒店獎
金獎 - 永利澳門
銀獎 - 永利皇宮

歡迎蒞臨永利澳門有限公司

Wynn Resorts, Limited (Wynn Resorts) 總部位於內華達州拉斯維加斯，為綜合娛樂場度假村勝地的發展商及營運商。永利澳門有限公司在中華人民共和國香港特別行政區(香港)的香港聯合交易所有限公司(香港聯交所)主板上市，亦是在全美證券商協會自動報價系統(納斯達克)上市的Wynn Resorts的附屬公司。我們是在中華人民共和國澳門特別行政區(澳門)的兩所綜合娛樂場度假村的擁有人及營運商。

凡提述「永利」或「我們」，均指永利澳門有限公司(「本公司」)及其附屬公司或其任何附屬公司，以及該等附屬公司經營的業務，若文意另有指明則除外。對「永利澳門」的提述包括「永利澳門的萬利」。

Wynn Resorts 是全球評級最高的度假村公司，合共榮獲22項《福布斯旅遊指南》五星大獎。除了Wynn Resorts 於拉斯維加斯及波士頓備受高度評價的度假村外，我們的豪華物業永利澳門及永利皇宮合共榮獲15項《福布斯旅遊指南》五星大獎，是亞洲獲獎最多的綜合度假村品牌。



* Wynn Resorts 擁有本公司約72%的股份，而本公司約28%的股份由公眾股東擁有。

永利澳門有限公司

我們的度假村廣泛吸引來自本地及全球各地的賓客。前往澳門旅遊的博彩賓客通常來自鄰近的亞洲地區，我們大部分博彩收入來自中國內地賓客。為了超越賓客的期望，我們的綜合度假村在度假村勝地市場進行構思、設計、建設及營運，強調為所有賓客提供優質客戶服務。



永利澳門

永利澳門擁有兩座豪華酒店大樓，共設有1,010間酒店客房及套房，佔地約252,000平方呎的娛樂場，12間餐飲店，約31,000平方呎的會議設施，約59,000平方呎的購物專區，酒店中庭表演以及休閒設施。永利澳門是全球唯一榮獲八項《福布斯旅遊指南》五星大獎的度假村，連續五年獲得此項殊榮。



永利皇宮

永利皇宮於2016年8月開幕，豪華酒店大樓設有1,706間優雅華貴的客房、套房及別墅，佔地約424,000平方呎的娛樂場，14間餐飲店，約37,000平方呎的會議設施、佔地約107,000平方呎的永利名店街，賓客亦可享受娛樂體驗包括表演湖、花卉藝術雕塑和休閒設施。永利皇宮榮獲七項《福布斯旅遊指南》五星加冕包括全部五間優雅高級餐廳。

我們的價值

服務主導

面對著任何人、任何事，包括我們的賓客、同事及社區，我們都會提供最優質的服務。

精益求精

我們總是力求進步，令良好變成優越，令優越變得出眾。

藝術匠心

對於我們來說，每一個細節，就如一幅等待著我們發揮創意的空白畫布。無論面前所需要佈置的，是一間客房還是一道菜式，我們總會將其呈現成一件藝術品。

與時俱進

我們著眼於未來，並會努力不懈地以創新的方式提升我們為賓客、團隊成員及社區所帶來的體驗。

我們的行為宗旨

- 關懷備至
- 尊崇莊重
- 主動承擔
- 工匠精神
- 締造難忘
- 力臻完美



永利關愛由董事會於2018年創立，致力為本地社區及大灣區創造正面的社會影響。在永利澳門有限公司副主席、首席營運總裁兼執行董事陳志玲女士的帶領下，永利關愛基金會於2020年成立，以進一步加強對社會的積極影響。永利關愛成立以來以鼓勵青年發展、教育、為殘疾人士及長者提供資源、中小企的商業發展、環境的可持續發展作為目標，促進有建設性的社區倡議。永利關愛將我們的核心價值觀與我們的社會責任相結合，並使我們能夠與社區合作以改善所有人的生活。我們為永利關愛的成果以及為此而貢獻時間的許多永利僱員而感到驕傲，我們期待豐盛和令人鼓舞的未來。



願景

永利關愛倡導正面的社會價值和推動對本地社區以及大灣區有利的項目。我們將繼續積極支持慈善捐助以及為經濟發展和環境的可持續發展提供機會。

建立意識

正面的社會
影響

憑藉在澳門和大灣區社區發展的豐富經驗，我們的社區和政府關係團隊負責澳門的永利關愛活動，並從八個方面落實有關項目。

八個方面



青年與教育



中小企業



永利義工隊



慈善及社區支持



環保及可持續發展



負責任博彩



政府關係



本地化與正面的社會影響

若想進一步了解永利關愛，請查看本報告[我們的社區](#)章節。

Goldleaf

永利可持續發展計劃

永利的成功並非固步自封的成果，不斷力求進步才是我們的本質，而我們對可持續發展的承諾亦體現了本公司的演變進程。我們的可持續發展建基於公司的核心價值，即關懷賓客及地球，以及在遍佈全球的永利度假村以尊重社區、大眾及環境的態度提供屢獲殊榮的服務。我們的可持續發展計劃專注於四大全球性目標，引領本公司創造負責任的未來：

1

開發解決方案

我們有能力開發獨特的可持續發展方案，
提升業內可持續發展營運的標準。

2

增值

我們對賓客服務的承諾堅定不移，使我們能夠實踐可持續發展，
同時以五星級的豪華服務提升賓客體驗。

3

坐言起行

我們相信欲速則不達，因此我們會預料賓客及地球所需，坐言起行。

4

增長知識

我們提倡攜手合作，致力坦誠溝通，分享經驗，
共同為解決全球氣候問題出一分力。

可持續發展承諾

永利致力追求卓越。作為首屈一指的營運商，我們明白在提供終極奢華體驗的同時，需要將可持續發展納入我們的業務目標、策略及營運當中。

實踐我們的原則

我們對服務的追求，從我們的營運延伸至我們生活和工作的社區。我們的[可持續發展原則](#)和全面的政策，能為決策和營運各方面提供指引。這些具體可持續發展政策的本質和可持續發展的承諾，說明了永利如何根據本地法規及自身價值觀實行有道德、負責任且包容的企業管治。我們執行的所有政策及程序無分種族、膚色、宗教、性別、年齡、精神或肢體殘疾、婚姻狀況和性取向。



經濟

業務活動配合社會經濟發展：

- 對社區的社會經濟承諾
- 支持本地供應商
- 負責任採購
- 企業管治

社會

對社會正面貢獻，透過：

- 遵守商業行為的高道德標準
 - 道德與誠信
 - 童工及強迫勞動
- 創造包容和支持的文化
 - 性騷擾及歧視
 - 平等機會及多元化
 - 健康與安全
- 支持本地社區及企業
 - 社區參與

環境

減低我們對環境造成的影響，透過：

- 負責任地使用自然資源
- 減少排放及浪費

合規

合規操守：

- 監管合規
- 保護客戶隱私
- 監察衝突
- 支持負責任博彩倡議

可持續發展 原則與承諾

可持續發展原則的主要政策包括：

- | | | | | | |
|---|---------|---|-----------|---|----------|
|  | 個人行為準則 |  | 商業行為與道德守則 |  | 信息安全管治 |
|  | 反貪腐 |  | 人力資本發展 |  | 平等機會與非歧視 |
|  | 職業健康與安全 |  | 負責任博彩 |  | 反洗錢 |
| | |  | 防止騷擾及歧視 | | |



我們的僱員

我們的僱員

在永利，我們深信，唯有人，才能讓人快樂。

永利僱員為賓客提供嚴格水平的服務，需要的不僅是技能，而是一門藝術。永利的13,400多名僱員肩負著款待賓客和彼此關顧的責任已潛而默化，這也是永利得以成為榮獲最多《福布斯旅遊指南》五星大獎的獨立酒店品牌的箇中原因。永利僱員與眾不同：獨特而奇妙之處，在於使賓客步進大門的一刻，感到賓至如歸。我們認為，這就是真正好客的象徵，也是公司核心信念和價值觀的基礎。

渡過危機

2020年，COVID-19新冠病毒大流行導致旅遊活動接近即時停頓，本地政府亦於2020年2月要求娛樂場停業15天，使澳門的旅遊及休閒產業受重創。安穩地重新開業，是從疫情對社會和經濟的急劇影響中恢復過來的第一步。

我們盡力以負責任的方式行事，專注於照顧團隊的成員，並傾力保持業務連續不致中斷。在整個2020年，我們專注於互相扶持，同時協助賓客和社區應對和適應疫症大流行的影響。在整個過程中，永利一直致力保護僱員及其家屬的健康和整體福祉。同時，僱員們亦敢於採用數十項新措施以迎接我們團隊成員及賓客安全歸來的挑戰。



保障團隊的安全

僱員健康、安全和福祉是永利的首要任務，照顧好我們的團隊從未像現在如此重要。在整個疫症大流行的2020年，我們透過採取及時且迅速的行動，優先考慮僱員的健康和安全。

健康與安全團隊負責審查事故，並就改進措施提出建議，包括正確使用機器、正確搬運貨物，以及提醒團隊成員使用化學產品時佩戴防護裝備。2020年，我們與成立已久的健康與安全委員會並肩，協助永利適應瞬息萬變的疫情相關健康與安全法例和規定，並確保團隊的每一員，都能定期並及時獲得最新資訊。



隨著在澳門的兩個度假村重新開放，永利制定了疫症大流行下全新的病假政策，以確保僱員不要因壓力帶病上班。若感到任何不適或認為自己可能接觸過病毒，我們都鼓勵僱員請假。根據這項政策，所有團隊成員在進入酒店之前，都必須出示健康聲明二維碼(二維碼)並掃描體溫，以遵守政府規定。若團隊成員的二維碼顯示為紅色，且有發燒或其他症狀，都會被禁止進入酒店。若已在崗的團隊成員出現發燒或其他症狀，會被送到我們後勤區的醫療中心接受即時診斷。該團隊成員其後必須出示醫生證明和綠色二維碼，方能重新進入酒店。

此外，我們長期配備健康及安全計劃和培訓，以保持良好的安全記錄。計劃涵蓋電氣安全、處理血源性病原體、工傷預防、聽力保護、急救、緊急疏散等一系列主題。2020年，我們與本地公共衛生專家合作，為每個業務部門提供培訓，包括酒店和娛樂場，以至零售及餐飲營運部門，都能遵守新的安全和衛生程序。當中包括邀請18名鏡湖醫院的醫療專業人員，為超過2,800名前線博彩團隊的成員提供75場培訓課程，內容包括偵察COVID-19新冠病毒的症狀、識別疑似病例，以及學習預防病毒傳播和加強衛生來保護自己，加強在工作場所及家裏的衛生標準。我們亦在年內舉辦額外的網上課程，讓團隊成員學習如何保護他們並避免於工作場所傳播病毒。

我們亦確保對團隊在2020年的付出及克服困難，表示讚賞和感謝。在業務安全重啟之際，我們深表感激，藉以提高士氣。

關懷賓客

在永利，如何處理賓客關係是我們成功的關鍵。我們在澳門的業務，吸引廣泛來自本地及全球各地的顧客，他們均對奢華和安全抱有最高標準的期望。

我們團隊不斷更新最新的政府規定和企業健康和 safety 實務常規，以防止新冠病毒在我們的物業內中傳播及確保每位賓客在進入物業及娛樂場前，都遵守本地政府的規定，以及我們的企業準則。在娛樂場入口進行健康檢查，是確保賓客安全的第一步。我們亦為保安部團隊成員提供涵蓋最新準則的培訓，同時確保對賓客一貫的服務標準。



受COVID-19新冠病毒影響，我們實施並內部發佈了全新的安全措施，即目前應用的健康與消毒計劃，其中包括以下資訊：

- 調整代客泊車和酒店入住登記程序
- 配備全天候清潔方案和產品
- COVID-19新冠病毒檢測
- 設立消毒站
- 為賓客進行無創體溫檢測和篩查
- 限制入住人數
- 為僱員和賓客提供個人防護裝備
- 制定社交距離準則

此外，2020年取得的重大成就，展示出在健康和 safety 方面強大的措施包括：

- **永利皇宮完成危害分析與關鍵控制點(HACCP)認證**審核並成功獲得認證。HACCP為國際公認的降低食品安全危害風險的體系。永利皇宮於2019年5月開始HACCP實施過程，由來自10多個不同部門的代表組成HACCP委員會團隊。在所有相關部門的支持下，我們欣然在食品安全方面的卓越表現備受認可。



- 我們是世界上首批獲得《福布斯旅遊指南》**Sharecare Health Security VERIFIED® 健康安全認證**的酒店之一。當中的驗證內容全面，涵蓋健康和衛生措施、清潔產品和程序、通風、物理距離、賓客體驗，以及賓客和僱員健康安全溝通等360多項標準。這個認證，會根據酒店是否遵守經專家驗證的最佳實踐而每月更新，以期將COVID-19新冠病毒和潛在的未來公共衛生事件的風險和影響降至最低。酒店亦必須持續驗證健康措施，以確保持續符合最新的全球健康標準。

賓客私隱

除了健康和安全措施，我們的賓客在永利逗留期間，享有最大的私隱和安全。我們制定了廣泛的政策、程序和常規，以確保與賓客私隱相關的資料(包括個人資料)得以保密。凡被本公司使用，或代表僱員、投資者、業務夥伴、顧客和政府機構儲存的資訊，不論任何形式，我們都致力保護，使機密性、完整性和可用性得以保持。我們亦意圖保護所有形式的資訊，包括電子數據、紙張文件和語音。

我們的保安計劃組織穩健的控制和保護措施，以抵消可能會導致妥協、聲譽受損或經濟損失的潛在威脅。我們制定此計劃，旨在保護與營運、僱員、賓客和業務合作夥伴相關的資料。迄今，並無因客戶私隱或數據受損而導致的違規投訴。於2020年，亦無確切存在任何違反有關私隱和保密事宜的重大法律和規定的重大事件。

培育僱員

本公司一如既往，致力建立一個與時俱進、多元、平等和包容的環境。其中，我們最重視尊重和安全感價值，使每位僱員每天都能於工作中展現真我，無一例外。我們於僱員關係的最終使命保持明確：在整個職業生涯中以培養卓越為目標，使永利能在豪華酒店業保持首選僱主的地位。

我們透過著重僱員的自身發展來支持團隊，通過各種正面鼓勵渠道（例如永利故事、永利之星以及鑽石嘉許獎賞計劃等），恆常地構建關愛互助的企業文化。正如我們的僱員為永利和澳門社區貢獻一樣，我們亦為僱員致力促進多元及包容的文化、提供具競爭力的工資及福利、提供優質的培訓和教育體驗，以及關注他們的健康、安全和福祉。

2020年摘要



榮獲香港管理專業協會頒發2020年
最佳管理培訓及發展獎



榮獲香港管理專業協會頒發
最佳事業發展獎
(BEST IN CAREER
DEVELOPMENT AWARD)



因工傷損失工作日數
減少**68.8%**



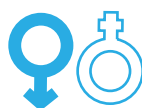
本地僱員流失比率為**3.7%**，
較2019年下降67.6%



2020年於永利擔任
管理層職位的僱員為
8.7%



53.6%
的永利本地
僱員為女性



性別比例相若，
團隊成員中男性佔50.2%，
女性佔49.8%



超過**42.3%**
的管理層職位
由女性擔任

擁抱多元與包容

我們建立包容文化，令來自不同背景的人才都能加入我們，發揮他們的潛能，感受自身價值。我們受惠於多元及包容的僱員團隊，匯聚不同願景，成就出解決業務挑戰的周全方針。我們鼓勵僱員利用自身的領導力和發展的機會，並運用我們的資源協助下一代的僱員及領袖的教育及發展。

透過建立包容文化，我們吸引和保留優秀人才，使業務持續取得成功。此成功印證在我們的國際化及多元的僱員團隊，既有強大的本地代表，亦包括涵蓋超過30個國籍的團隊成員。

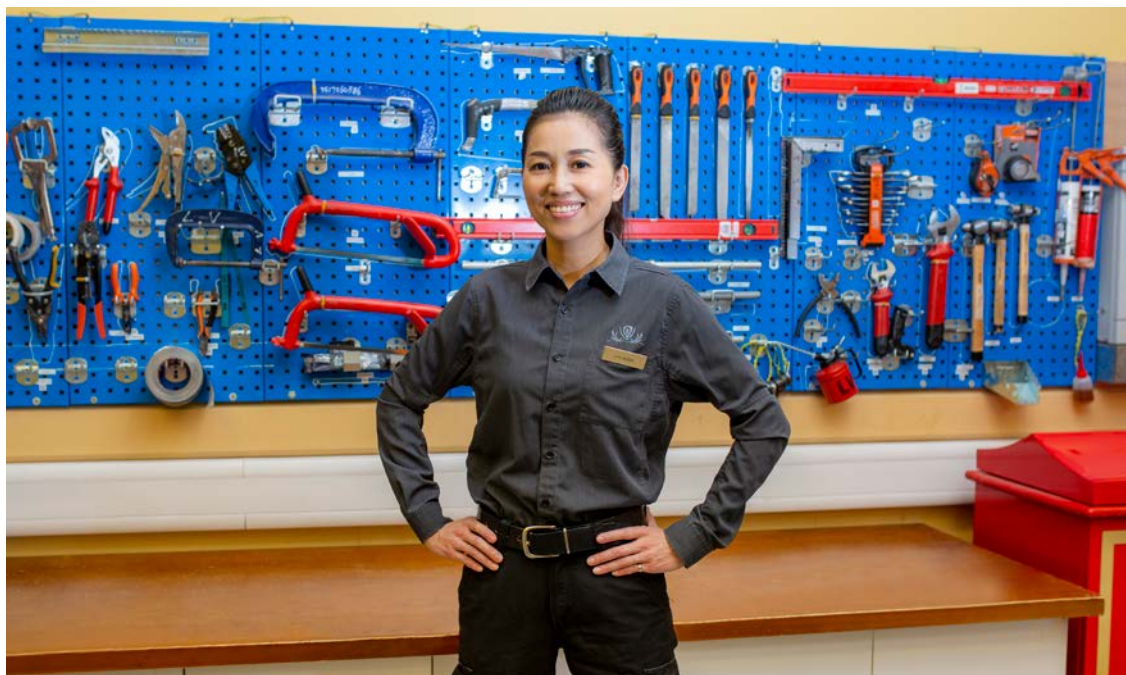


成就多元的設施管理團隊

賓客在我們的度假村散步時或會發現，多位設施管理團隊的成員都是女性。這是因為永利致力推動包容的企業文化，鼓勵所有部門採取性別多元的方針。我們相信，傳統由男性主導的職業，在當今社會已不盡相同，因而啓發我們於2018年推出首個女性設施見習生計劃。此計劃提供為期24個月的在職培訓和實習，為所有有志投身工程行業的女性團隊成員而設。

在首輪計劃推出後，當中有八名參加者於2020年獲選成為首批女技術員。其後於2021年3月，我們為完成此計劃的優秀女性舉行畢業典禮，慶祝她們將獲得晉升機會，於設施管理團隊肩負新職務，為他們的事業展開另一階段。

我們對計劃如此成功感到高興，並期待未來數年有更多女性參與。我們亦已邀請另外三名見習生參加2021年新一屆的計劃。



獎勵優秀表現

我們對僱員的承諾，如同對賓客一樣。我們的企業文化，已在澳門建立了良好的聲譽—成為永利團隊成員，便是加入了一個以互相尊重、關愛及感恩為日常生活核心的大家庭。我們的不懈努力取得了成果，我們有超過1,600名自永利澳門開幕當日入職的僱員至今仍留任，為公司服務逾14年。我們亦為超過3,500名團隊成員在永利服務超過十年而感到自豪。

我們投放資源培育僱員，並透過提供公平的人力資源政策和常規（包括薪酬、超時工作補貼、離職或解僱、工時和休息時段），以協助他們實現事業目標。加入永利後，僱員會參加迎新會，並會收到團隊成員指南，當中包括有關我們卓越服務的標準、核心價值、政策與常規、規則與規例等資料，以及其他相關資訊。

在企業福利計劃方面，我們提供全面的醫療和牙科保健計劃，以及：

- 使用公司內部的醫療中心
- 透過僱員專賞計劃，在澳門參與計劃的商戶享有折扣和特別優惠
- 酌情業績花紅
- 根據僱員股份擁有計劃享有股份獎勵的資格
- 僱員或其家屬以具競爭力的價格，享有加額保險
- 按輪班時間為僱員於員工餐廳提供膳食

永利為僱員公積金計劃作出團隊成員5%工資的額外供款。於2020年底有90%僱員參與計劃。



慶祝服務十週年

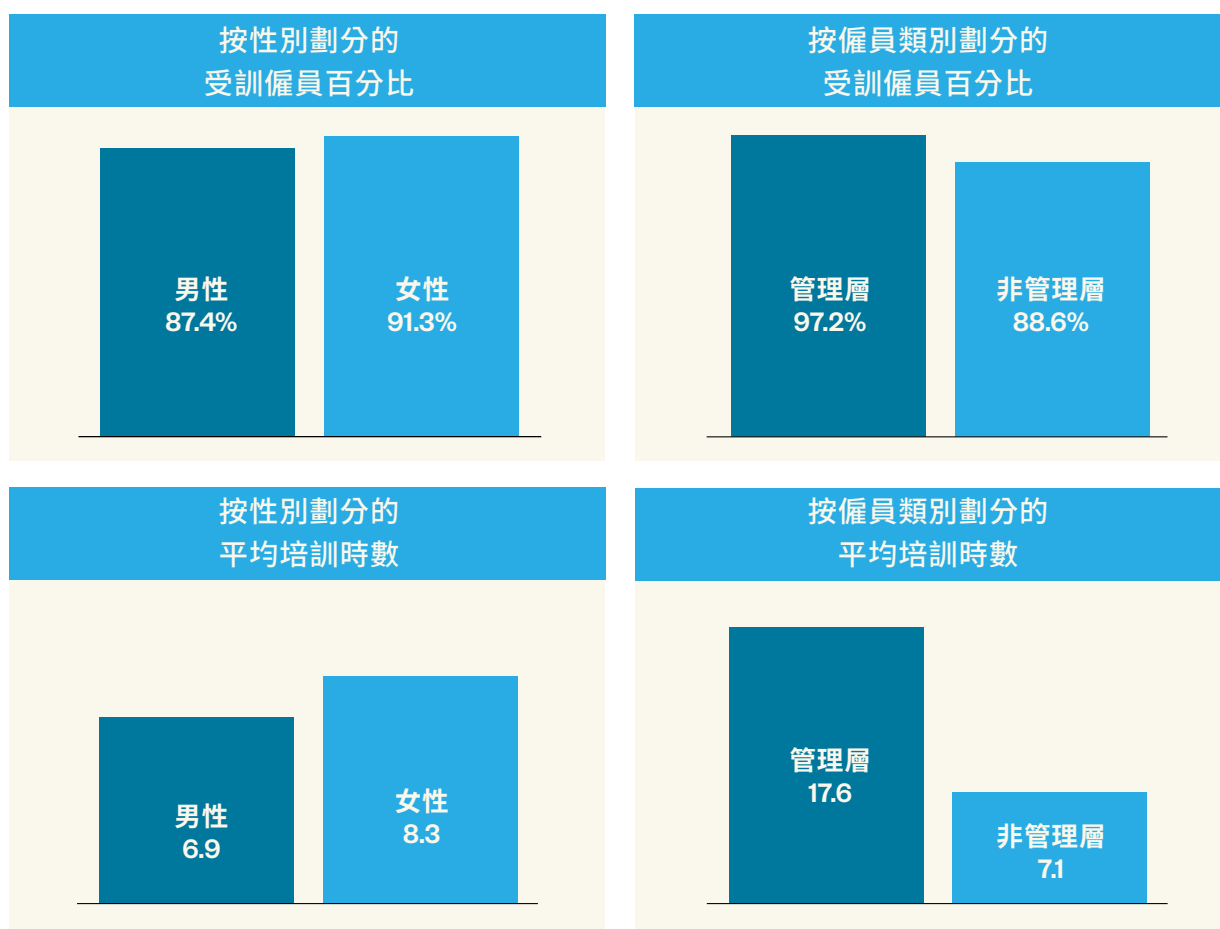
2020年，近500名忠誠的團隊成員與永利一起慶祝其服務十週年的里程碑。為表對他們忠誠和敬業服務的嘉許，我們於2021年3月舉行了兩場頒獎典禮，以表揚他們多年來的貢獻和承諾。



團隊培訓

每年，我們都會為團隊成員提供專業發展和培訓機會，以提升他們的工作、人際和領導技巧。培養領導能力是在快速增長的澳門市場成功的關鍵。永利致力於提升本地僱員的職業技能。有見及此，我們在公司內部為僱員提供水平及垂直流動的機會，確保永利僱員可於永利實現事業目標。

2020 年培訓與發展 計劃統計數據



我們於2020年創辦了**歡迎會**，旨在為重振服務思維，重新聯繫團隊成員，以及藉此機會感謝團隊在疫情期間的耐心和付出，同時歡迎那些受制於疫情而未能上班超過一個月的成員重返團隊。至今，已有259名團隊成員參加了該計劃的培訓，了解公司就有關COVID-19新冠病毒制定的措施和常規。

在疫情停業期間，我們大部分的僱員培訓計劃，與世界各地的其他機構一樣，都移師到網上舉行。這樣，我們得以確保100%僱員回到度假村復工前，能安全地得悉政策和程序的重要更新。於2020年，我們除了為團隊提供與COVID-19新冠病毒相關的健康和安全課程，亦維持提供一系列令人振奮的網上和面授培訓課程，重點包括：

- 持續提供強制性**負責任博彩課程**，內容涉及如何識別問題賭博，以及防止未成年人士博彩和飲酒。
- 我們提供**反貪腐、預防騷擾及歧視意識**的培訓，並確認僱員知悉有關內容。
- 透過**永利事業躍升發展計劃**在經過為期一年的嚴格培訓和強化課程後，為博彩僱員在酒店服務的管理層角色中提供其他職業選擇。在過去三年中，該計劃實現100%畢業率，所有參與者都成功地在公司內擔任新職位。
- **設計思維工作坊**教授永利事業躍升發展計劃的團隊成員，如何應用設計思維的方法和工具發揮創意，並就如何成為更體貼的服務提供者，提高個人效率。
- 為期三天的**服務領導課程**，共有1,372名團隊成員參加，內容涵蓋聯繫的力量、實現賓客的需求、尊貴崇高的服務行業，以及真正的領袖如何為團隊和賓客服務。



協助團隊管理工作及生活壓力

2020年是充滿挑戰的一年，為每個人都帶來多重壓力。我們明白心理健康的重要性，因而期望幫助團隊成員學習運用正確的方法管理壓力。為此，我們為所有部門舉辦了多場歷時一天的互動工作坊，分享面對轉變、處理壓力和釋放壓力的實用方法。這個工作坊亦設有網上課程，供團隊成員在家學習。

首先，工作坊解釋人類壓力反應背後的機制，然後深入介紹多個迅速減壓的技巧，供參與者應用。參與者更討論並了解壓力如何擾亂思維，以及為何不明朗因素會如此令人不安和苦惱。由於處理壓力並無「一招通行」的方法，所以鼓勵參與者嘗試各種不同的技巧，找出最適合自己的方法。工作坊亦鼓勵參與者定期練習，使這些簡單的技巧能學以致用，從中增強自己的抗壓能力，並在嚴峻的情況下提昇成效。



備受認可的網上學習課程

2020年，眾多團隊成員開始在家工作，網上學習有助我們調整培訓課程，以應對時代的急速變化和挑戰。我們定制網上的學習單元，並將網上學習帶進澳門的各個家庭中。優化的課程亦使每位新僱員的入職流程更為豐富，加快新團隊成員加入永利的融合過程，並協助超過13,000名僱員接受預防COVID-19新冠病毒的培訓。



在混合模式的學習策略下，我們亦利用其他網上學習平台（例如領英學習）以培訓管理層僱員。我們憑藉傾聽僱員需求及力求頂尖卓越來培養積極的學習文化。永利與其他五家公司從中國內地、澳門和香港數百家企業中脫穎而出，榮獲領英頒發「最投入社會學習文化」獎（"Most Engaged Social Learning Culture" Award）。我們為獲獎感到高興，並將為團隊成員不斷努力，完善學習課程。

我們的社區

我們的社區

永利致力配合澳門發展為「世界旅遊休閒中心」。作為企業、僱主及澳門社區的一分子，我們有履行社會責任的義務。我們十分榮幸能夠於澳門經營業務，並以多元化的方式回饋社區，包括透過投資澳門和大灣區而促進經濟活力。

我們與不同組織、教育機構、慈善團體及企業建立本地聯繫，並制定持續措施以加強和提升社區活力。

2020年摘要



向慈善及社區團體捐款
1.196 億港元



參與 **14,000** 小時
的義工服務



超過 13,000 家
中小企業和非牟利機構受惠



本地採購額的百分比按年
增加8.7%至82.8%



本地供應商的百分比按年
增加9.7%至54.8%

應對COVID-19新冠病毒

自疫症爆發以來，永利一直積極支持澳門政府的抗疫工作，捐贈資金和緊急醫療物資，並幫助確保受影響的社區獲得適切的支援。

在2020年期間：



於COVID-19新冠病毒爆發初期，我們捐贈2,000萬澳門元，用以支援中國大陸抗疫的工作。



我們利用全球採購網絡，緊急採購防護用品，包括將成功採購得來的100萬個醫用口罩捐贈予澳門政府並轉交給澳門衛生局，為澳門的防疫工作出一分力。



我們向澳門50多個社區組織，捐贈175萬澳門元及防疫用品。此外，在澳門社會工作局的協調下，永利義工隊上門向4,000多名本地兒童及青少年院舍、臨時收容院舍、戒毒院舍及托兒所使用者送上防疫物資，藉此保障以上機構的僱員就業及持續正常運作，讓其設施使用者免受影響。



我們明白疫情對本地營商環境造成嚴重影響，尤其餐飲業及零售業等中小企業面臨沉重壓力。有見及此，我們向本地供應商訂購總值逾200萬澳門元的消毒搓手液，並在澳門中華總商會的支持下分發有關防疫用品，惠及超過13,000戶中小企業。



在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室的指導和協助下，我們向湖北省人民捐贈3萬件醫療保護裝備和用品，以示對受疫情影響最嚴重地區的醫護人員的衷心感謝。同時，我們捐贈價值超過630萬澳門元的醫療物資，包括五部大型高規格人工心肺機和多套成人及兒童醫療耗品，全部運送至湖北省重點醫院，其中包括武漢大學中南醫院、武漢大學人民醫院、華中科技大學同濟醫院等。



我們捐贈包括口罩及消毒搓手液等防疫物品，以支持同善堂旗下各診所和藥局的醫護人員。在同善堂的代表帶領下，我們參觀了其中一間診所，了解當中所提供的服務和防疫工作。我們亦對前線醫護人員在這關鍵時期的辛勤工作、無私奉獻和堅定承諾表示感謝。



我們向救世軍(澳門)教育中心捐贈了20台電子設備，以促進網上學習，讓家中沒有電腦的學生在停課期間能夠獲得更好的學習體驗。



為表示對澳門鏡湖醫院前線醫護人員的支持，我們的餐飲部、食品安全部及收貨部在疫情初期連續60天向其致送愛心快餐。



肯定我們的貢獻

為表彰我們在疫情期間對澳門及中國內地地區的貢獻，中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室於2020年9月向永利頒發捐贈證書。我們為我們的努力獲得認可而感到榮幸，我們亦感謝政府在這充滿挑戰的時期，給予我們的恒久支持。

永利團隊全心全意聯繫我們的社區，我們將繼續與澳門市民並肩，為對抗COVID-19新冠病毒出一分力。



繼續支持核心社區計劃

除了以COVID-19新冠病毒疫情為重點的活動外，我們亦繼續支持一直進行的核心社區計劃，以及長久以來對慈善和義工服務的承諾。

慈善與義工服務

在澳門及大灣區，我們致力推動社區發展，鼓勵義工服務，並透過**永利關愛計劃**推廣負責任博彩。自計劃於澳門推出以來，我們將社區為本的各项倡議集合為一體，並更積極投入參與在澳門、大灣區以及其他地區舉行的各種義工和社區活動。

為鼓勵團結而又能保持社交距離的互動，永利關愛推出了全新的互動學習平台，名為**關愛生活頻道**。頻道配備簡潔易用的介面及有趣的內容，能讓參加者在家中隨時隨地吸收新穎知識。頻道的特色內容包括：

- 學海無涯：與永利團隊成員特製趣味教學活動，動腦筋之餘亦能學習新語言和知識。
- 親子互動：與澳門婦女聯合總會合作，為家長創造學習體驗，在家學習和準備遊戲小組活動。
- 生活趣味：提供各種生活趣味教學影片，有助強健體魄及減輕壓力。
- 強身健體：提供老少皆宜的輕怡、靈活和富趣味性的運動影片。
- 愛心分享：展示本地社團、學校、各行各業及個人與我們分享的原創影片。

我們的義工隊亦與在澳門**九澳聖若瑟學校**（本地一間寄宿學校）的學生分享頻道。約有70名小學生寄宿於學校的七間家舍中。我們捐贈了七支電子探溫器，並向學生派發「澳門製造」可重用口罩，以支持學校的防疫工作。除此之外，永利義工隊亦透過公司後勤區的書籍捐贈活動，收集了約600冊兒童讀物和兩部電子設備，捐贈給學校圖書館。



永利義工隊與長者一同充實地度過整個2020年。我們的義工明白，在這個充滿挑戰的時期，長者需要加倍關懷。因此，我們前往澳門平安通呼援服務中心，透過電話向300多個平安通使用者傳遞愛與關懷的訊息。在電話中，我們重點關注平安通使用者的近況，並與他們分享健康及安全提示。



永利義工隊亦參與由澳門工會聯合總會（澳門工聯）舉辦的登高活動，與16位長者到黑沙水庫郊野公園登高踏青，在享受戶外活動之餘，不忘參加環保知識問答遊戲，加強環保意識。



回饋社會的「慈善星期二」

為支持「慈善星期二」的全球慈善行動，永利義工隊動員了339名團隊成員以他們感到熱忱的善舉回饋社會。從製作聖誕卡、編織圍巾和製作牛仔拼布，以至製作環保聖誕樹及食物包，義工為我們的社區製作各種富有意義的禮物。

為響應「慈善星期二」，我們的澳門義工聯同拉斯維加斯及波士頓的永利團隊成員，於2020年11月及12月期間舉辦多項慈善活動。「慈善星期二」的精神與永利義工隊的理念不謀而合，我們將繼續履行回饋社會的使命，為社會傳遞更多愛與關懷。





慶祝永利義工隊成立十週年

永利一直致力回饋社會，積極推動和鼓勵團隊成員參與各項社區公益及義工服務。

永利義工隊早於2010年成立，負責籌辦各種社區活動，為社區帶來友愛、和諧和關懷。自成立至今，永利義工隊已發展成擁有超過2,600名義工的團隊，並貢獻近50,000小時的義工服務。



除了為永利團隊成員提供充實的義工體驗外，我們亦將「永利關愛」的訊息傳遍澳門的社區，惠及更多人群，締造幸福和諧的社會。於2014年，我們成為澳門首家參加澳門明愛慈善園遊會的博彩營運商。此後每年我們都有參與其中。永利義工隊的成功有賴政府和多個社會服務機構的支持和合作，不斷奉獻出寶貴的時間和資源。

我們於永利皇宮舉辦「永利義工十週年雙倍感恩慈善嘉年華」，慶祝永利義工隊成立十週年。近30家與永利共事多年的慈善及社會服務機構獲邀設立遊戲攤位。作為慶祝活動的一部分，還有鼓舞人心的表演，讓義工、社區合作夥伴及大眾共同慶祝這重要里程碑。嘉年華亦設有義賣攤位和慈善獎券，為第37屆公益金百萬行、本地慈善團體和社會服務機構籌集善款。

為紀念週年里程碑，我們於2020年舉辦了一系列藝術工作坊，邀請了與永利義工隊緊密合作的十個社區合作夥伴，以「永利義工隊成立十週年」為主題，攜手創作十件藝術品。這些藝術品在慈善嘉年華上展出，展示永利的關愛精神，以及我們締造共融社會的目標。

投資澳門的未來

我們對僱員發展方面的核心著重於提供持久的社會投資回報，旨在為澳門社區帶來長遠裨益，遠超於我們業務範圍的界限。我們亦相信透過投放資源予本地年青人，可為他們提供在永利的工作機會從而獲得寶貴的實踐經驗。



於2020年，我們舉辦了兩個令人振奮的工作體驗計劃：

- 聯合澳門勞工事務局舉辦「疫境自強·職出前程」職場體驗計劃，為應屆畢業生提供為期三個月實習計劃，讓實習生有機會獲得實際的職場經驗、增強職場競爭力、學習職場倫理、實踐工作技能和知識，以及擴展人際和職業網絡。
- 澳門勞工事務局2020年工作體驗活動，專為殘疾高中生而設。我們參與提供為期三星期的政府資助實習機會，以幫助學生從真實的工作環境中學習。此計劃既能幫助學生從校園過渡到社會就業，亦讓我們的團隊成員加深了解殘疾人士及其工作能力。

除了由本公司舉辦的工作體驗計劃外，我們亦一直透過捐款以望充實本地教研資源，並積極參與教學和研究機構舉辦的活動，當中包括旅遊業、本地人才培育、本地中小企業發展，以及經濟多元化等主題研究和相關工作。作為永利企業社會責任最重要舉措之一，我們於2020年向**澳門大學發展基金會（基金會）**捐贈**8,000萬澳門元**，用作支持澳門大學及其亞太經濟與管理研究所的教育發展。多年來，永利一直透過基金會支持澳門大學的發展。透過這項捐款，澳門大學將利用其在科技、金融、商業、法律和社會科學方面的優勢，在亞太經濟與管理研究所建立跨學科的研究和交流平台。為配合政府「一個中心」和「一個平台」的發展方向，以上研究領域將涵蓋金融創新、智慧旅遊和亞洲經濟。



此外，我們與澳門工聯合作，推出**永利關愛職業拓展培訓計劃**，為有志於餐飲業發展的澳門本地居民提供職業培訓。此計劃於2020年10月在永利皇宮開展。為期八週共96課時的烹飪藝術培訓課程由永利行政總廚主持，由其親身指導基礎烹飪知識，以及高效運作廚房中的實際需求。展望未來，永利將會繼續與澳門工聯合作開展更多培訓課程，協助本地人才探索職業發展的精彩機遇。

我們亦熱衷於培養本地青年，並支持學校發展創新思維，尤其著眼於於可持續發展的解決方案。我們支持培正中學的團隊代表澳門參加2020國際基因工程機器 (iGEM) 競賽。培正中學團隊研發的「合成耐火材質」項目，榮獲中學類別金獎。為表我們對其研究項目的支持，永利除了贊助團隊部分經費，也為同學的參賽演講提供建議，以及分享對行內有關環境可持續發展的見解。



支持本地女性

「英雄」就我們的生活和工作當中，為提倡對她們的認可，永利支持由澳門工聯首次主辦的**向雙職女性致敬——傑出女性獎勵計劃**分享會暨頒獎禮。我們藉此活動表揚及慶祝澳門眾多傑出女性的成就。60名來自交通、博彩、零售、教育、醫護和金融等領域的雙職女性獲提名獎項，以表彰其照顧家庭及貢獻社會的雙重努力。隨著越來越多女性身兼照顧家庭和從事全職工作，累積的壓力對她們的身心健康造成極大影響。

為更好地回應女性在職業發展方面的需求，永利於2020年參與了多項計劃。永利關愛團隊與澳門婦女聯合總會再次攜手，並與本地求職招聘網站哈囉好工網合作，推出彈性工作網上配對平台「**隨心好工**」。透過這平台，自由工作者及自僱人士可以與合適的公司和個人配對，獲得更多工作機會。正如澳門婦女聯合總會理事長林婉妹女士所言：「通過開發隨心好工網站及其『彈性工作』功能，我們提供更全面、更多元化的求職和培訓服務。這個平台不僅能實現職業目標和體現社會價值，更能共同促進澳門的繁榮穩定發展。」

除了推出工作配對平台外，我們亦意識到COVID-19新冠病毒疫情對女性心理健康造成的影響，永利關愛與澳門婦女聯合總會、哈囉好工網和澳門專業女性協會攜手合辦首屆**工作如何取滿Fun——WeCare Happy Jobs 線上工作坊**。我們邀請澳門婦女聯合總會心理治療中心主任出席活動，就緩解女性因疫情而引起的情緒和精神壓力提供專業的建議及支援。此外，澳門專業女性協會副理事長亦分享了自己在職涯中獲得的啟發，以及平衡工作及生活的建議。

支持大灣區

我們重點投入於三大重點範疇支持大灣區發展，包括支持澳門政府的相關措施、鼓勵和刺激澳門旅遊業，以及支持本地中小企業。我們透過與其他本地企業、學校和組織合作等多種方式實現以上目標。例如，我們於2020年9月獲邀出席在澳門科學館舉行的**新時代澳門青年發展論壇**，於會上分享我們對澳門和大灣區青年發展及向上流動的心得。



為實踐「聯繫本地中小企業為成長夥伴」的理念，永利一直與多個夥伴合作支持本地中小企業，發掘澳門及大灣區的發展機遇。永利作為**澳門國際文化美食節橫琴站**的支持單位之一，我們於2020年10月獲邀出席美食節並促進多家本地中小企業共同參與，現場展示他們的產品以及介紹本地人才。

自2016年以來，由永利和國情教育（澳門）協會聯合主辦的年度**永利盃——全澳小學生國情繪畫大賽**已有超過40,000名本地學生參加。2020年度的比賽吸引了42所學校參加，佔全澳學校近60%，創歷史新高。來自大灣區各城市一共約10,000名小學生和青少年參加了本屆比賽，其中50件優秀作品獲選與其他得獎作品於永利皇宮宴會廳展出。比賽中各個級別的獎項均由專家評委從多方面評分，各個得獎者均獲頒發榮譽證書、獎盃和獎品。

於2020年：

- 收到近10,000份參賽作品
- 近1,500名學生在比賽中獲獎
- 27名老師獲得指導老師金獎，36名老師獲得指導老師銀獎
- 超過300名老師、學生和家長出席頒獎典禮

頒獎典禮上，永利再度與澳門生產力暨科技轉移中心合辦配合比賽主題的時尚匯演。本地設計師獲邀以粵港澳大灣區「9+2」城市特色為主題，設計出具備11個灣區城市的景點圖案的親子旅行裝。評審團最終選出11份入圍作品，以時裝匯演形式公開展示。

本屆比賽以「童夢畫灣區·立志繪藍圖——暢想我心中的未來」為主題，鼓勵本澳學童充分發揮孩子天真和浪漫的想像力，以手中的畫筆，描繪對大灣區的憧憬。適逢由永利關愛聯合國情教育（澳門）協會共同推動的**中華優秀傳統文化進校園計劃系列活動**正式開展，來年永利盃大賽將以「童夢繪錦繡——弘揚中華優秀傳統文化」為主題，鼓勵本地學童以畫筆描繪豐富多元的中華優秀傳統文化，同時展現中華文化傳統與現代並存的魅力，體現大灣區的精髓。

推廣健康生活

多年來，永利關愛一直致力推廣LOHAS樂活文化 (Lifestyles of Health and Sustainability)。儘管在整個2020年採取社交距離措施，我們維持積極開展各種推廣健康生活的活動，包括：

- 舉辦**永利——大灣區Brompton單車嘉年華BWC體驗賽**，推廣有益身心的單車運動，以及提高對利用單車等代步方式減少碳排放的認識。體驗賽約200位單車健兒聚集於永利皇宮起步，途經澳門東亞運動會體育館和其他引人入勝的路氹區景點。



- 參加一年一度的**澳門國際龍舟賽**。永利男子隊於500米標準龍賽事中勇奪季軍，創下歷史佳績，讓我們感到非常自豪。永利輝煌亦首次打入200米小龍賽總決賽並奪得第六名。



- 夥拍澳門欖球總會合辦**兒童欖球體驗日**，共有30對永利團隊成員的親子組合參與。在專業教練的指導下，學習欖球運動的技巧和規例。
- 於2020年5月舉辦**樂活週末@永利皇宮**，25個本地青年文創品牌展示豐富的創意商品，包括限定版的藝術設計、環保產品、花藝、木作和手工飾品等。
- 支持**捨·得幸福**體驗日，藉以推廣斷捨離的整理物品模式及其在建立可持續社區方面的正面影響。活動於永利皇宮舉行，透過專業認證整理師及澳門大學教授講解斷捨離的價值，鼓勵青年人奉行更可持續的生活，養成正向消費習慣並減少浪費。

本地旅遊

澳門政府旅遊局主辦的「**心出發·遊澳門**」計劃，旨在鼓勵澳門居民報名參加本地旅遊團，享用觀光、餐飲和導遊服務。我們亦響應計劃，為本地旅遊業出一分力。永利皇宮為此提供表演湖浪漫的噴泉表演，以及觀光纜車遊和景點設施幕後導賞等專屬之旅。

支持本地中小企業

多年來，澳門本地中小企業都是本地的經濟體的支柱，永利亦一直受惠其中亦同時支持它們的成長和發展。每當採購產品和服務時，我們的採購團隊會在維持永利優質卓著水平的前提下，盡量優先選擇本地的供應商。

我們的採購政策確保絕大部分供應商來自澳門，以助減少因國際運輸而衍生的排放量，從而減少我們對環境的影響。此政策同時直接支持澳門政府優先推動本地中小企業的培育和發展。

2020年，我們多名恆常合作的中小企業合作夥伴都受到疫情和澳門旅遊業疲弱的影響。為了幫助他們克服困難，我們：

- 支持本地環保口罩的設計和生產，成為澳門首家大型國際綜合度假村營運商採購和使用可重用的「澳門製造」口罩。口罩由本地製造商生產，並獲得獨立質量檢測機構SGS的認證。口罩有效阻水、防菌且易於清洗。我們的永利義工隊已走訪澳門街坊會聯合總會、工聯九澳護養院和同善堂，將口罩贈予有需要的人士。
- 推出永利關愛澳門通以支持澳門政府消費補貼計劃。逾13,400名永利團隊成員獲贈已預付1,000澳門元的永利關愛澳門通電子消費卡，讓永利僱員帶頭推動本地消費。
- 邀請多家中小企業參與永利關愛微信平台上的「本地有禮」計劃，同時響應澳門中華總商會舉辦的「關愛8000消費雙重賞」活動，以支持政府為促進本地購物而推出的消費補貼計劃。我們藉此支持本地商戶並鼓勵大家在本地消費，以期為振興經濟出一分力。



為加強了解及認識COVID-19新冠病毒及食品安全對我們本地食品供應鏈合作夥伴的影響，我們於2020年9月舉辦了一場有關**COVID-19新冠病毒和食品安全：食品行業相關的冷鏈挑戰研討會**。有約100名食品供應鏈業者及行業代表，以及永利來自餐飲、採購、收貨和倉庫部門的團隊成員參與活動。活動內所討論的內容主要涵蓋專業的安全合規主題，如食品及環境中的新冠病毒檢測、食品及包裝的監測機制和取樣、冷鏈物流風險分析、冷鏈系統的正確應用與食品供應鏈安全之間的關係等多個主題。



我們一直投入於推動和鼓勵澳門本地中小企業，旨在不斷提昇其技術和服務水平，從而增強競爭力。為表支持，我們不僅優先考慮本地中小企業，更創辦「M嘜」推廣嘉許計劃，本地公司透過領取「M嘜」認證獲得證明其優質產品及服務，同時推廣「澳門製造」的品牌。我們亦致力幫助成功首度獲得「M嘜」認證的企業建立專業的電子商務服務，從而協助他們開拓線上營銷渠道，並提供免費體驗創新的消費獎賞積分平台。計劃的揭幕儀式吸引了近100名本地企業代表參加。



自2016年起，永利與澳門中華總商會合辦了共九場**永利本地中小企採購合作洽談會**，累計錄得超過1,800家本地中小企業參與。透過會面，洽談會讓本地中小企業代表有機會向永利的採購部及各個營運部門代表直接向永利決策者推銷商業構想。

我們亦於永利皇宮舉辦**2020永利電子商務論壇**，邀請業界專家向澳門本地企業分享營商創新思維，並探討透過新技術推動本地產業轉型升級。來自阿里雲智能及巨量引擎(抖音)的代表透過深入分析和案例研究，分享雲計算技術、中小企業數碼轉型、後疫情時代的線上營銷模式及推廣策略等熱門議題。他們亦與本地中小企業合作，透過數碼平台擴展業務和營銷渠道等方式，幫助澳門企業把握大灣區的廣泛商機。活動吸引了300多名來自本地企業的代表參加，所有活動通訊均採用數碼化形式以節省紙張。

負責任採購

可持續採購為永利的Goldleaf可持續發展計劃中不可或缺的一部分。作為大型採購商，我們擔當著採購商典範的角色，鼓勵我們的供應商奉行良好的實務常規。為達成這個目標，我們採購時會平衡可持續採購決策與採購的產品和服務對環境和社會的影響。

永利**可持續採購政策**的制定方針，力求將我們對環境的負面影響減至最低，確保採購的產品和服務符合以下條件：

- 節約自然資源、物料和能源
- 盡力提高回收量和回收成份
- 減少有毒物質

除了對供應商進行評估，確定其產品是否符合可持續發展條件外，我們於2020年推行數項新的可持續採購指引—包括《後勤區辦公用品指引》和《可持續食品指引》。我們亦加強現行的可持續採購標準，在選擇產品或供應商時，將可持續採購認證和標籤納入為考慮因素。例如，當我們的餐廳採購海鮮時，我們會盡可能購買海洋管理委員會或水產養殖管理委員會認證的魚類產品。同樣，當採購紙張時，我們優先考慮購買森林管理委員會(FSC) 認證的紙張、FSC循環再造的用品、產品用完後可回收的成份，或可持續林業倡議認證的產品。



與供應商合作共創可持續解決方案

於2020年，我們與領先全球的水務、衛生及預防感染解決方案和服務的供應商藝康(Ecolab)合作，藉以共同努力解決酒店業迫在眉睫的問題—尤其在COVID-19新冠病毒疫情期間—從清潔及衛生工作至在決定採購清潔用品及包裝時加入環境保護的考慮。

今年，我們與Ecolab專注發展以下項目：



The background is a solid green color with faint, darker green leaf patterns scattered across it. A thin white vertical line runs down the right side of the page.

我們的地球



可持續發展事務 副總裁 譚瑞希

環保信息

如同COVID-19新冠病毒大流行需要果斷的全球響應，氣候變化和環境可持續發展亦需要堅定的承諾和行動。過去幾年，我們在減少環境足跡方面的行動，讓我感到非常自豪。我們以過往的成功經驗為基礎，繼而評估未來的需求，從而制定出能實現目標的領先新計劃。這些計劃，不僅符合、更往往高於政府監管的標準。我們在澳門率先採用「Winnow Vision系統」，利用人工智能和機器學習來追蹤和計算廚餘量。我們亦展開了循環經濟計劃，例如通過龍達紡織有限公司(龍達)的紡織品升級再造，將廢舊布料升級為全新紡織品。我們亦透過使用 Nordaq 過濾水裝瓶設施，繼續顯著地減少我們的塑膠廢棄物和相關的碳足跡。

於2020年，我們對可持續發展的承諾與日俱增。在未來幾年，我們將繼續以批判思維，探討保護我們地球的方案。這個問題的答案將影響我們業務各方面的決策。我們確信，為賓客提供世界一流體驗的同時，能繼續節約用水、提高能源效益並減少浪費，從而為我們整個社區創造更美好的環境。我們對環保的抱負，使我們能在不影響永利的聲譽下，保持屢獲殊榮的服務標準，為賓客提供喜出望外的可持續奢華體驗。

我們的地球

我們認為，作為國際公認的品牌，我們有責任處理整個行業面臨的複雜環境議題。因此，永利將對環境管理的承諾融入行為宗旨：平等關懷僱員、賓客、社區及環境。透過持續監察和減少低效消耗以及採用嶄新科技，將我們的經營格言「保育第一」融入對環境的觸覺，使我們負責任地管理天然資源的使用。我們這樣行事，是明白要維護豪華酒店行業的未來發展，就必須在保護地球中扮演積極的角色。

我們在環境管理方面的努力，展現出我們「關懷備至」的持續承諾。透過永利Goldleaf可持續發展計劃的原則，我們得以加快進度，邁向使地球的狀態更勝從前的目標。

透過採取能貫穿整個供應鏈的循環管理方針，我們不斷檢視本公司的重點領域，即能源效益、節約用水、減少廢物、循環再造、削減即棄塑膠和負責任食品採購，以減少每個度假村對環境的影響。由於送往堆填區的垃圾中佔有大量的廚餘，我們尤其著重減少廚餘，對於酒店行業，甚至全球來說，這都是一項高度優先的任務。藉著在我們享負盛名的餐飲營運中實踐上述環保方針，我們既能為賓客提供世界一流的尊貴體驗，又能進一步透過節約用水和減少浪費，締造更美好的環境。

有關我們環境表現的更多詳情載於[2020年表現指標](#)的章節。

2020年摘要



回收率* 上升
15.6%



減少
20.8%
能源消耗*



減少
29.0%
耗水量*



回收超過
100,000公斤
電池



自2014年起回收近
37公噸
肥皂



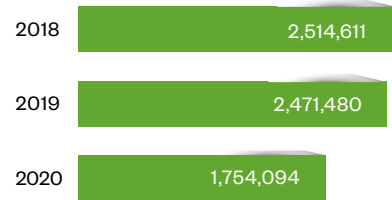
捐贈超過
6,000公斤
食物

*與2019年相比

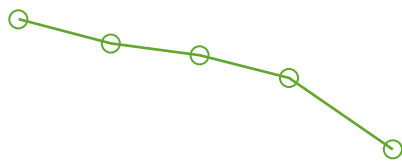
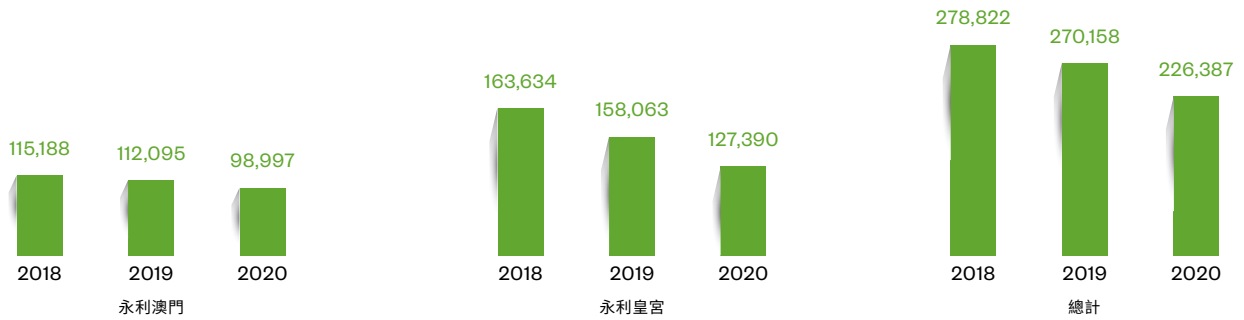
按範疇和物業劃分的溫室氣體排放
(公噸二氧化碳當量)



耗水量(立方米)



按物業劃分的耗電量(兆瓦時)



連續五年
減低能源使用強度



永利澳門和永利皇宮
與Clean the World合作
於2020年總共
回收**3,858公斤**肥皂

環境管理

整個2020年，在COVID-19新冠病毒大流行的直接影響下，到訪度假村的賓客大幅下滑。我們整體資源的消耗量，包括電力和用水等，亦隨之相應下降。雖然如此，永利卻是澳門少數致力保持廢物回收量的度假村之一，回收率更提高了15.6%。於2020年，我們簡化數個部門的流程和程序，使整體資源使用和管理得以更完善。

能源效益

投放資源以改善能源效益，是我們對環境展現承諾的關鍵一環。我們於2020年期間，受疫情相關限制的影響，酒店、娛樂場和餐飲場所的賓客紛紛減少，引伸整體能源消耗量由每平方米0.42兆瓦時穩定下降至每平方米0.33兆瓦時，較去年減少20.8%。

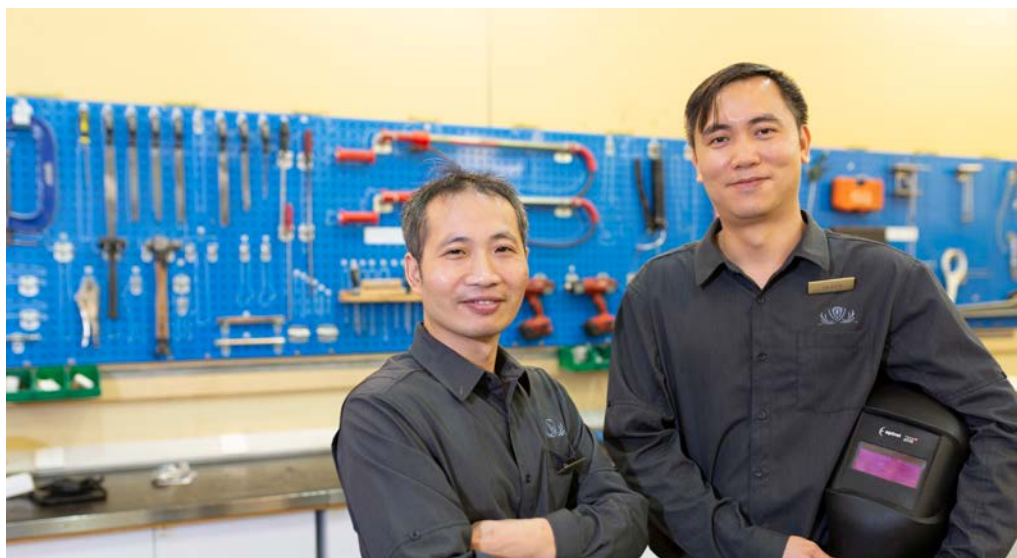


維護可持續的綜合度假村

我們時刻追求卓越，超越當下的態度使我們的技術人員和工程師致力維持度假村的最佳標準，以符合賓客的期望。

在綜合度假村中，從供暖、通風和空調，以至能源和用水，每個部份都環環相扣，也需要不斷的關注。我們的設施管理成員，每天都懷著使命走訪每個物業，履行職責，以確保我們的物業能以最佳狀態運行的同時，亦能節省資源。

2020年的一個優秀實例，來自一位高級技術員兼設施部門主管郭明輝，負責在永利皇宮的設備維修工作。他發現，洗衣房的蒸汽燙衫機由於製造商的設計，即使在營運中並沒有全面使用，亦不能適時關閉。為此，他構思出有助節省蒸汽和能源的方法，並聯同另外兩名設施團隊的成員，制定出解決問題的方案：透過安裝各個氣動閥門和計時器，控制和修改蒸汽管道來調節蒸汽供應。測試成功完成後，我們已將這個創新的解決方案，擴展到洗衣設施的所有蒸汽燙衫機。



節約用水

我們的目標是透過以最佳的用水效益，減少耗水量。我們以多種方式，監測和降低耗水，例如投資智能技術、從功能的考量上監控用水情況、保持我們度假村內最佳做法的一致性，以及投資於有助用水效益的設備。

我們以教育、創新和監察為本，制定內部節水方案。我們在度假村內安裝了節水裝置以及發展全面的監察系統，使我們可以快速發現任何潛在的用水高峰以作出即時的糾正。我們亦定期為團隊成員提供資訊，並提醒他們更留意家中和在公司的用水情況，包括分享有關在廚房、洗衣房、房務和園藝等方面的用水效能資訊。

在我們整體營運中耗水量大部分來自我們的賓客，而賓客數量在2020年有所下降，整體耗水量亦較去年下跌29.0%。

減少排放

從經驗所得，透過投資和培養工作環境，鼓勵每人提出自己的構思，可使我們管理一個真正可持續發展的綜合度假村。我們的團隊每天都為能源效益，節約用水，以至減少排放，尋求解決方案，使我們的度假村變得更好。我們亦持續減低溫室氣體排放¹，溫室氣體排放總量自2017年起已減少了31.1%。



減少廢物

為進一步推動保護資源的承諾，我們的度假村已針對各類物品，由廚餘乃至肥皂，制定創新的重用和回收計劃。在我們的兩個物業中，我們均回收硬紙板、塑膠、鋁罐、廢鐵、紙張、肥皂、食用油、玻璃和電池。2020年，賓客數量的下降成為一般廢棄物減少53.5%的部份原因，而我們持續的回收計劃也是箇中原因，因此，回收率較去年增加15.6%。

¹導致溫室氣體排放的來源包括電力、柴油、天然氣和液化石油氣等各種形式的固定能源消耗，亦包括來自載客車輛的燃料消耗。

融合循環經濟理念

透過採納循環經濟的方針，繼續實行多項減少、重用和回收範疇的倡議，使我們在減廢方面取得重大進展。

多年來我們一直開創嶄新的方式處理廚餘，以應對其所帶來的經濟及環境成本。我們是澳門首家綜合度假村採用「**Winnow Vision系統**」，基於計算機視像監控技術，利用人工智能及機器學習來追蹤及計算廚餘。系統會向我們的團隊提供數據驅動的見解，使團隊可分析規劃食品製作，在不影響食物質量的前提下提高效率。自從在永利多家餐廳使用該系統以來，廚餘已減少了高達35%，亦確保更負責任地使用珍貴資源。

我們於2020年繼續或啟動數個循環經濟計劃：

我們將折舊紡織品送往香港**龍達升級再造**，將紡織品循環再造成新紗線，然後製成圍巾和針織帽等新紡織品。有關詳情，請參閱第49頁。

透過使用**Nordaq自動化過濾水裝瓶設施**，預計每年節省800萬個塑膠瓶，有助大幅減少因生產、供應及物流過程中所產生的塑膠廢料及碳足跡。新的自動化過濾水裝瓶設施**Nordaq 2000**每小時可注滿2,000瓶玻璃瓶裝水。把本地食水過濾成Nordaq優質純淨水並盛裝於可循環再用之玻璃瓶內，由此使永利成為澳門首家推行此項可持續營運舉措的綜合度假村。



團隊成員將**折舊牛仔衣物**，捐贈給本地慈善機構，用以製作手工藝品。

捐贈閒置的家具予澳門戒毒康復協會等本地慈善機構，亦將木製**運輸卡板**製造成家具。

我們多年與**Clean the World**合作，Clean the World為保護環境和拯救生命的非牟利基金會，透過向有需要人士提供再生皂產品，以幫助預防與衛生相關的疾病。自2014年起，我們已透過此計劃回收了近37公噸肥皂。

澳門扶康會與永利合作，將水果轉化成水果茶、蘋果脆片，成為其培訓餐廳的招牌產品。部份水果則作成湯包材料一部份，並透過**樂施會**分享予澳門的弱勢社群。



在駐場的**堆肥機**處理廚餘，既可減少送往堆填區的垃圾，又可將其轉化成度假村園林的營養肥料。





與龍達合作賦予紡織品新生命 - THE BILLIE UPCYCLING

通過香港龍達，永利在The Billie System幫助下，成為澳門首間利用創新的可持續解決方案，促進紡織品升級再造的綜合度假村。The Billie System由龍達與香港紡織及成衣研發中心共同開發，賦予紡織廢品新生命。與大多數的紗線回收過程不同，The Billie System是免水亦無化學廢料產生。紡織廢品轉化製成纖維，然後與其他材料合成出能製造新產品和服裝的紗線。

始於2019年8月，我們將水療中心折舊羊絨毯送往香港龍達並成功轉化後，我們於2020年繼續這項計劃，並將其他折舊的僱員制服繼續升級再造。



於澳門捐贈食物

Winnow人工智能系統得出的剩食數據，成就了我們2019年推出食物捐贈計劃，定期向不同的社福機構捐贈食物。每週我們都會將食物和原個水果通過捐贈給予多個本地非政府組織，包括貓狗守護天使協會(澳門)、澳門扶康會、澳門婦女聯合總會、澳門利民會和澳門明愛學校等令食物得以利用。於2020年，我們捐贈了超過6,000公斤食物。



傳遞可持續發展信息

對可持續發展的承諾是我們的首要任務，我們亦會竭盡所能以各種方式繼續發展下去，例如提高我們的團隊和本地社區成員對可持續發展相關議題的認識。於2020年，我們透過多個方式與本地學生分享可持續發展的知識和永利的努力成果：

- 來自澳門科技大學酒店與旅遊管理學院超過40名學生，參觀永利皇宮的後勤區域。我們向學生展示綜合度假村如何透過實施社區各種環保措施，促進可持續發展。學生分為小組參觀度假村，並詳細了解多項可持續發展的設施，如垂直花園、魚菜共生系統、《福布斯旅遊指南》五星級的永利扒房，以及永利皇宮酒店套房。他們亦借此機會詳細了解關於我們先進的環保解決方案，包括Winnow人工智能系統管理廚餘和Nordaq過濾水裝瓶設施。



- 永利每年都與澳門大學合作，為三年級本科生提供可持續發展實習計劃。我們於2020年，挑選學生加入可持續發展部門，讓其了解永利如何通過轉化廢物，節約能源，增加回收，教育團隊成員和社區，以及引進可持續的創新項目來實踐可持續發展。
- 永利關愛和永利環保團隊合作，攜手製作全新的《趣綠生活》影片系列，內容包括環保生活秘訣、電動車如何減低排放和噪音污染、提供盡量利用5R(拒絕、減量、再利用、重塑用途和回收)循環再造的建議、如何舉辦零廢的慶祝活動，以及如何避免及減少日常生活中的塑膠用量。



我們希望透過向年輕一代展現我們可持續發展的願景，鼓勵並提高其對可持續發展的意識，並促使地球成為更適宜居住、工作和享受的地方。

我們亦透過與古老傳統的融合展示可持續發展的舉措。我們於2020年10月，正值慶祝中華人民共和國成立71週年紀念日以及中秋佳節之時，體驗了這令人鼓舞的例子。我們與澳門國際品牌企業商會合作，合辦第五屆澳門國際花燈節。我們與著名的澳門藝術家所創辦的本地公司MAA馬若龍建築師事務所有限公司合作，並得到澳門特別行政區政府旅遊局和市政署鼎力支持，展示17件蝴蝶和熱氣球造型的燈籠雕塑裝置，點亮了永利澳門的海濱長廊，猶如蝴蝶在熱氣球及鮮花叢中翩翩起舞。燈籠及雕塑的設計以可持續發展的概念為本，當中可重複使用的燈籠和雕塑均配備太陽能發電燈。

我們的管治

我們的管治

永利是全球唯一榮獲八項《福布斯旅遊指南》五星大獎的度假村，連續五年獲得此項殊榮。對於我們敬業且專業的團隊而言，為賓客提供如此卓越水平的服務，並非只是一份工作，更是一項使命。透過有效的領導和嚴格的企業監督，董事會和行政管理團隊認真地履行職責，以保護和提升我們卓越的企業文化，從而達成推動整個酒店行業，每年邁向新高峰的目標。

我們透過不斷完善營運架構、流程和控制，支持並提倡業務各方面的道德行為，使公司追求進步的傳統得以傳承。

我們按照明確及以環境、社會及管治為本的價值觀為指引，以負責任、問責和透明的方式，在實現符合宗旨的管治道路上繼續取得重大進展。出類拔萃的品質讓永利成為奢侈品行業的領導者，加上我們堅定的承諾，以至對卓越品質的執著，我們有信心，永利在2020年乃至未來數十年內將繼續在全球酒店行業保持領先地位。

負責任博彩

我們致力支持負責任博彩的倡儀，並承諾將此作為日常營運不可或缺的一部份。我們與澳門博彩監察協調局、澳門社會工作局、澳門大學博彩研究所以及其他非政府組織緊密合作，制定及執行推廣負責任博彩的最佳措施。這些措施，包括但不限於：

- 為新僱員提供負責任博彩培訓，以及定期復修培訓；
- 向所有賓客提供資訊，說明我們的娛樂場所提供各種博彩遊戲的贏輸概率；
- 在可行的情況下，在廣告中包含負責任博彩的信息和/或提供免費輔導熱線號碼，從而推廣負責任博彩；以及
- 對合適觀眾發放媒體廣告，大部分觀眾都應年滿法定可參加博彩遊戲的年齡。



將負責任博彩搬上大銀幕

為配合澳門政府負責任博彩推廣主題「一『瘋』家『輸』」，我們於2020年再次舉辦「負責任博彩劇本創作比賽」，將得獎作品製作成微電影。為進一步加強社會大眾對負責任博彩的關注和認知，我們舉辦了激勵人心的負責任博彩2020微電影《陪伴》首映禮。當天吸引了過百名嘉賓、負責任博彩相關的服務機構代表、澳門本地師生及其親友出席。

首映禮後，編導和演員分別對負責任博彩的題材拍攝分享了感受，同時政府和服務組織代表亦受邀傳達負責任博彩的信息，務求以正面的態度推廣主題，讓大家投入其中，有效提高意識。

永利將繼續積極參加各種教育和社區參與計劃，向市民和旅客傳遞負責任博彩信息，從而促進澳門博彩業的穩定、可持續和健康發展。



反洗錢

我們依循負責任博彩的最佳慣例，促進和培養守法的文化。我們亦將大量僱員的時間，分配給反洗錢合規工作，當中包括：

- 建立內部控制、政策和程序體系，確保持續遵守反洗錢要求；
- 確保獨立測試反洗錢的合規，其範圍和頻率須與現存的洗錢和恐怖主義融資風險相符合；
- 根據個別工種的需要，培訓娛樂場僱員識別不尋常的金融交易或可疑活動，記錄和滙總貨幣交易，以及學習所有法律要求和娛樂場合規政策和程序；
- 指定一名或多名僱員，負責確保所有場地的日常運作符合反洗錢的合規要求；以及
- 為合規職能部門提供足夠資源。

我們在整個團隊中進行反洗錢培訓，協助僱員偵測可疑的金融活動，並定期展開內部審核來預防該等活動。於2020年，我們並沒有與洗錢有關的法律訴訟，導致金錢上的損失。

我們的道德守則

為獲得並維持賓客、同事、監管機構及投資者的尊重，我們所做的一切，均遵守適用的法律法規，以及秉持誠信和道德商業行為的最高標準，切實履行出真正的企業合規承諾。

永利致力確保職場廉正誠實，精益求精。為此，永利及其聯屬公司全體僱員、高級職員、董事、中介和代表，都必須遵守董事會核准的商業行為與道德守則（守則）。該守則為僱員提供指導和聯絡方法，讓他們查詢和匯報可能違反原則的行為。守則亦涵蓋多元和包容、利益衝突、政治活動、信息安全等主題，是我們對可持續發展承諾的基礎。董事會轄下的審計及風險委員會，負責定期檢討守則，並就守則及其他合規和風險評估事宜提出建議，監管著我們可持續發展的進程。

溝通問題

我們的守則，適用於永利及其聯屬公司的全體僱員、高級職員、董事和中介，無分職位高低。若團隊成員獲悉或懷疑有違反適用法律、規則或法規、守則或公司相關政策的情況，我們鼓勵其即時向合規主管、僱員關係部門、人力資源高級副總裁、法律顧問、各自地區部門副總裁報告，或透過我們的內部平台「The Wire」或我們的舉報熱綫報告相關信息。我們的「InTouch」熱綫，可用於舉報所有類型的不道德或非法活動，包括但不限於違反會計、審計或證券法、任何形式的騷擾或歧視，以及對僱員或賓客的任何不當行為。

團隊成員可以保密和不舉名的方式舉報，所有潛在不當行為的舉報都盡可能保密。所有團隊成員，均不會因為作出懷疑行為失當的真誠報告，或協助任何懷疑行為失當的調查，而遭到報復或危害就業的行為。有關舉報渠道的詳情，已上傳至內聯網和企業網站，並張貼於我們物業內的關鍵工作區域。

作為守則的一部分，我們已制定政策，確保勞資關係有效和周全地實踐，包括：

防止騷擾政策

我們相信，所有僱員都享有在安全環境工作的權利，享有尊嚴並獲得尊重。永利絕不容忍冒犯性、貶低性、侮辱性或其他貶損別人的行為，並致力提供沒有性騷擾，以及基於其他受法律保護或受本地法律、法令或法規保護的騷擾等。無論是發生在同事之間、涉及主管，還是與公司有業務來往的人員，包括賓客和供應商，均一律禁止以任何形式騷擾他人。我們會對不當行為採取紀律處分，甚至終止僱傭關係。我們亦相信每人都有責任創造積極、安全、互相尊重的工作環境。所有僱員，都必須遵守並協助公司執行與騷擾和歧視相關的政策。若僱員認為存在違反政策的情況，可向僱員關係部、合規主任、法律部、人力資源高級副總裁或利用熱綫電話告知。

預防人口販賣聲明

我們明白，人口販賣對全球社會具有破壞性的影響，並與酒店業存有潛在的關係。我們譴責一切形式的人口販賣，並致力實施有效的系統和監控措施，防止人口販賣在我們度假村發生。

就我們自身的營運而言，正如我們的其中一項可持續發展原則所示，我們的人力資源和企業調查團隊時刻保持警惕，通過既定流程和控制檢查點，確保營運符合所有勞動法律和法規。鑒於我們的內部流程和澳門勞動法，以及政府對任何新僱員預先核准的要求，我們的度假村發生強迫勞動或童工的可能性很低。無論如何，我們嚴格禁止任何童工或強迫勞動，並遵守所有適用的本地法律和法規，如澳門的《勞動關係法》。

可持續發展管治

董事會在董事委員會和管理高層協助和建議下，負責監察可持續發展和環境、社會及管治報告。可持續發展委員會由來自不同部門的代表組成，建議並協助行政管理人員就推動可持續發展制訂政策、執行程序和監督策略。董事會與審核及風險委員會每季舉行會議，評估、衡量優次和管理重要的環境、社會及管治相關議題，包括永利業務的風險，以及檢閱我們的風險管理整體成效，包括環境、社會及管治事宜。

我們於2018年正式成立可持續發展事務部門，委派專責團隊負責相關工作，由向財務總裁匯報的可持續發展事務副總裁領導。我們的可持續發展事務團隊監察日常管理工作，執行社會及環境相關的計劃和措施。部門成立後，我們更加認同可持續發展的重要性。我們內部的環保團隊和環保鬥士亦向可持續發展委員會匯報，負責其所屬部門的可持續發展活動的執行工作。有關環保團隊的詳情，請參閱[我們的地球](#)章節。

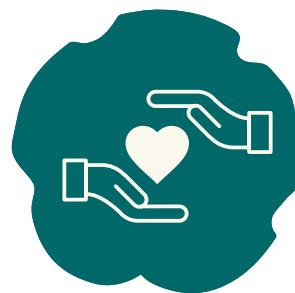
在企業層面，我們對社會責任的總體承諾包括：



創造五星級的工作場所



培養多元和包容的工作團隊



舉辦社區計劃，
加深對社會的影響



通過負責任地使用和採購
能源和物料，最大限度降低
我們對社區和環境的危害，
並獲得最大的效益



加強實踐企業管治，確保持份者
的長期利益獲得適切支持



投放資源於僱員和社區
的培訓和發展

有關企業管治和整體管治架構的詳情，請參閱[2020年年報](#)。

環境、社會及管治風險與機遇

我們認識到，我們的業務性質及經營所處環境使我們面臨潛在風險，該等風險發生的方式多樣，可能影響我們的持份者、本公司聲譽、財務、營運及可持續發展。該等業務風險涵蓋營運各方面，包括環境、社會及管治問題。

我們的董事會最終負責評估全公司的風險及確定為實現公司策略性目標而願意承受的風險性質及程度。可持續發展委員會根據公司綜合風險管理流程定期舉行會議，主動評估可持續發展風險。

我們利用多個風險管理框架（包括企業風險管理框架、風險管理與合規系統）監察特定突出問題的變化。年內，我們亦為部門主管及中層管理人員提供現場風險管理培訓，以培養風險管理意識文化及支持整個組織的可持續發展。

我們認知的多項潛在風險與機遇存在於業務本身或是可能不時影響我們業務的外部條件，我們竭盡所能預測其影響並加以解決。根據風險收益方程，風險總能帶來相關機遇。永利的可持續發展委員會著重減輕相關風險並利用潛在機遇。



在風險與機遇列表中，排在首位正是與澳門有關的招聘、發展及留任勞動人才。為應對這類風險，永利創造培育活力僱員的文化氛圍，注重培養及留任優秀僱員。這可以確保我們澳門的度假村可持續提供《福布斯旅遊指南》五星服務。詳情請參閱[我們的僱員](#)的章節。

業務連續性

永利的業務連續性計劃為我們提供所需的指引，能夠減低疫症爆發、自然或人為災害，以及其他重大事件的影響，使業務得以恢復。當中包括能確保永利盡快恢復正常運作的若干措施。

業務連續性計劃制定了以下危機事件的應對次序：

- **緊急應變**：僱員和賓客安全；
- **營運評估危機管理**：建立事件指揮中心，以便協調和溝通；以及
- **業務連續性**：優先考慮恢復業務營運，實施警戒流程。

有關本報告

有關本報告

本可持續發展報告涵蓋2020年曆年，旨在讓持份者更好地了解永利如何達成可持續發展、我們如何管理環境、社會及管治議題，以及我們如何計量表現。為方便讀者，我們亦會提述其他永利刊物及資源。有關我們詳細的財務業績可參見[2020年年報](#)。

本報告參考現有的本地及全球公認的報告框架制定。就永利的核心業務及活動，根據香港交易及結算所有限公司（香港交易所）上市規則附錄27之《環境、社會及管治報告指引》，並參考《全球報告倡議組織標準》（GRI）編製。本報告亦參考了永續會計準則委員會（SASB）針對酒店、博彩和餐飲的行業特定影響。此外，我們亦使用《溫室氣體盤查議定書》作為我們計算碳足跡的準則。

報告結尾部分附有環境、社會及管治相關[表現指標](#)和[內容索引](#)，以協助讀者容易查閱報告中的相關資料，並以顯示符合香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》。

重要環境、社會及管治議題

正如我們的可持續發展原則中所述，我們的可持續發展方針包括了對我們的業務實踐具有實質性和重要意義的議題。我們將重要性的概念用作分配財務和人力資本的框架，並為某些實質性議題設定了各項內部目標，且每季對其進行監測。行政管理人員及董事會則負責我們為環境、社會及管治方面的投入，我們並已將上述舉措的績效與金錢獎勵掛鉤。

在每個報告週期，我們都會根據公司的商業模式和所在行業對重要環境、社會及管治議題進行內部評估。我們從風險評估開始，並著眼於可能會影響業務營運的議題。及後，我們會對持份者（特別是投資者）認為與本公司投資決策相關的所有議題審查。我們亦會全面比較同行的報告，並參考多項框架，包括：香港交易所環境、社會及管治報告指引、全球報告倡議組織標準和永續會計準則委員會行業報告標準。我們會定期重新審視這些框架，並依靠外部資源來跟進不斷變化的規定。

2019年，我們應用上述框架並通過內部評估對重要環境、社會及管治議題進行修訂。然後將確定的內部關注點與區域內的外部持份者關注點相對應。為了加強評估，我們亦分析可能影響我們未來業務營運的新興趨勢。

企業管治被認為是其中一項重要的環境、社會及管治議題。議題亦被納入在我們的[2020年年報](#)中並加以詳述。

我們擁有一套全面的政策及程序聲明來規管流程。有關政策的摘要，請參閱我們的[可持續發展原則](#)。

報告的邊界

於確定實質性議題後，我們根據香港交易所環境、社會及管治報告指引、全球報告倡議組織標準和永續會計準則委員會行業標準，確定了各重大問題的邊界。這涉及到邊界配對工作及其後的驗證，由支持永利響應相關實質性議題的可持續發展事務團隊成員簽署驗收。

下表列出因應環境、社會及管治的重要議題，本公司活動對內部及外部的影響，以及受該等活動影響的主要持份者群體。

實質性議題	主要影響		主要受影響的持份者群體
	內部	外部	
環境			
氣候變化／排放		X	本地社區、澳門政府及政府機構
能源使用	X	X	本地社區、澳門政府及政府機構
水資源使用	X	X	本地社區、澳門政府及政府機構
廢棄物與回收	X	X	本地社區、澳門政府及政府機構
負責任採購		X	本地社區、供應商及本地中小企業
社會			
社會經濟影響		X	投資者、澳門政府及政府機構、供應商及本地中小企業、非政府組織
僱員關係	X		僱員、澳門政府及政府機構
健康與安全	X	X	僱員、賓客、澳門政府及政府機構
社區與賓客關係		X	本地社區、賓客、澳門政府及政府機構、非政府組織
食品質量及安全	X	X	僱員、賓客
管治			
管治	X	X	投資者、澳門政府及政府機構、非政府組織
反貪腐	X	X	澳門政府及政府機構、非政府組織
負責任博彩	X	X	僱員、賓客、澳門政府及政府機構、非政府組織
道德	X	X	僱員、賓客、澳門政府及政府機構

持份者參與

在永利，我們明白和持份者持續、主動和雙向溝通的重要性。持份者的參與，對發展和達成負責任和策略性的可持續發展方針是不可或缺的。

我們接觸的持份者乃基於彼等與本公司的關係所挑選，包括永利的僱員、供應商及本地中小企業、賓客、投資者及本地非政府組織、本地社區及澳門政府部門的代表。我們視我們的持份者為珍貴的長期合作夥伴，並已建立策略性合作業務關係，以更好地了解受本公司活動及決策影響的持份者不斷演化的需求。我們不斷與持份者溝通進度，合作完成本報告內容。

澳門政府部門



永利重視與澳門特別行政區政府部門的關係，並相信這對了解政府的優先事項至關重要。

接觸方式

- » 會議
- » 簡報
- » 監管文件之呈交
- » 公共及私人論壇

賓客



提供極致賓客體驗是永利業務模式的核心。與賓客進行有意義的互動及建立合作關係，是理解他們不斷變化喜好的關鍵。

接觸方式

- » 賓客服務
- » 市場推廣大使及忠誠計劃
- » 賓客反饋問卷

非政府組織



與非政府組織建立良好關係，有助於永利知悉與業務有關的聲譽及其他風險事宜，亦有助永利更好地了解及應對所形成的環境、社會及管治問題。

接觸方式

- » 媒體溝通渠道
- » 公共及私人論壇
- » 簡報及會議
- » 定期義工活動

供應商及中小企業



永利與供應商互動，以確保公司採取合適的採購常規。永利盡可能向本地供應商採購貨物及服務以支持澳門中小企業、發展本地人力資本，並盡量減少碳足跡。

接觸方式

- » 業務關係及夥伴關係
- » 本地中小企業夥伴關係

僱員



永利專注於提供業內最佳的職場實踐。了解僱員對於我們吸引及挽留人才的能力至關重要。

接觸方式

- » 僱員支持服務
- » 培訓及發展
- » 僱員資訊展示
- » 獎勵及認可計劃
- » 永利故事

投資者



永利與包括股東在內的投資業界接觸，從而了解並溝通財務及非財務期望及業績。

接觸方式

- » 盈利公佈及公告
- » 透過投資者關係渠道會面
- » 於香港聯交所存檔之文件

本地社區



永利致力透過各種各樣的義工計劃及慈善捐贈，發展及提升本地社區。

接觸方式

- » 義工活動
- » 慈善及贊助
- » 籌款活動



2020年表現指標

採購

按地區的採購額百分比	2020年	2019年	2018年
澳門	82.8%	76.1%	73.3%
香港	11.0%	14.7%	18.8%
其他	6.2%	9.2%	7.9%

按地區的供應商百分比	2020年	2019年	2018年
澳門	54.8%	50.0%	47.5%
香港	26.2%	27.5%	28.9%
其他	19.0%	22.5%	23.6%

僱員

僱員統計數據	2020年	2019年	2018年
僱員人數²	13,417	13,674	13,604
按性別			
男性	6,740	6,877	6,819
女性	6,677	6,797	6,785
按年齡			
30歲以下	2,561	3,051	3,208
-佔僱員百分比	19.1%	22.3%	23.6%
30至50歲	8,012	7,984	7,869
-佔僱員百分比	59.7%	58.4%	57.8%
50歲以上	2,844	2,639	2,527
-佔僱員百分比	21.2%	19.3%	18.6%
僱員性別 (男性／女性)	50.2% / 49.8%	50.3% / 49.7%	50.1% / 49.9%
僱員級別 - 管理層³	1,166	1,238	1,551
管理層僱員 ³ (佔僱員百分比)	8.7%	9.1%	11.4%
流失率統計			
流失比率 ⁴	6.6%	11.7%	14.6%
自願離職率 ⁵	4.2%	10.1%	12.9%
非自願離職率 ⁶	2.4%	1.6%	1.7%
僱員健康與安全			
	2020年	2019年	2018年
受傷率 (每200,000個工作時數發生事件數) ⁷	1.3	3.2	4.0
損失工作日率 (每200,000個工作時數損失天數) ⁸	25.0	78.5	63.0
缺勤率 (工作日總數百分比) ⁹	1.4%	2.0%	2.0%

² 我們改變了以往年度按年末僱員人數計算的方法，2020年和2019年的僱員人數乃基於年初和年末的僱員平均人數計算。

³ 管理層僱員乃包括擔任管理職責的僱員，而非嚴格按級別或職銜定義。

⁴ 流失比率以平均僱員為分母計算。

⁵ 自願離職率以平均僱員為分母計算。

⁶ 非自願離職率以平均僱員為分母計算。

⁷ 向澳門政府呈報的受傷率包括需要醫療護理的事件。受傷率乃基於100名僱員工作50週，每個工作週工作40個小時計算。

⁸ 損失工作日率乃基於100名僱員工作50週，每個工作週工作40個小時計算。損失工作日自損失首個完整工作日開始計算。

⁹ 缺勤率不包括無薪休假。本公司僱員每人每年享有六天有薪病假。

僱員培訓

永利有持續在職培訓的文化。各營運部門均會召開輪班前會議。這是保持我們優質服務標準的唯一途徑。儘管無法跟蹤持續培訓的時數，我們已經披露了正式培訓課程的指標。

	2020年	2019年	2018年
接受培訓僱員百分比 ¹⁰	89.3%	96.6%	69.5%
接受培訓僱員百分比 - 男性／女性 ¹⁰	87.4% / 91.3%	96.2% / 96.9%	63.4% / 75.6%
接受培訓僱員百分比 - 管理層／非管理層 ¹⁰	97.2% / 88.6%	95.1% / 96.7%	76.4% / 68.8%
僱員平均培訓時數 - 男性／女性 ¹¹	6.9 / 8.3	11.1 / 13.6	8.7 / 10.1
僱員平均培訓時數 - 管理層／非管理層 ¹¹	17.6 / 7.1	17.0 / 10.9	20.1 / 10.6
僱員反貪腐政策溝通百分比	94% ¹²	100% ¹³	NA
管理層人員參與正式反貪腐培訓人數	745	735	188

社區

	2020年	2019年	2018年
捐贈 (百萬港元)	119.6	140.4	101.6
活動 ¹⁴	93	156	100
義工時數 ¹⁵	14,000	15,959	10,573
永利義工隊成員	2,635	2,442	1,456
活動參與者 ¹⁶	4,018	4,519	2,912

¹⁰ 接受培訓僱員百分比乃基於年內工作的僱員（包括離職僱員）總數計算。

¹¹ 各僱員平均培訓時數乃基於年內平均僱員數計算。

¹² 因若干僱員受到COVID-19新冠病毒的相關措施影響而滯留澳門以外的地方，或自願休假中，因而無法完成年度政策確認程序，導致2020年的百分比下降。

¹³ 不包括處於長期休假的團隊成員。

¹⁴ 活動包括永利團隊成員參與的永利及非永利組織的活動。

¹⁵ 2020年和2019年的義工時數包括參與活動的僱員朋友及家人（2020年和2019年分別為2,627小時和2,992小時）。

¹⁶ 2020年和2019年的活動參與者包括參與活動的僱員朋友及家人（2020年和2019年分別為632人和473人）。

環境表現

	2020年	2019年	2018年
氮氧化物排放(千克/公里)(客運)	448	8,212	10,352
硫氧化物排放(千克/升)(客運)	2	18	23
顆粒物排放(千克/公里)(客運)	43	812	1,024
溫室氣體排放(公噸二氧化碳當量) ¹⁷	188,193	253,375	249,614
範疇一 排放(公噸二氧化碳當量)	9,121	14,825	16,233
範疇二 排放(公噸二氧化碳當量) ¹⁸	179,072	238,550	233,381
碳強度(公噸二氧化碳當量/平方米)	0.23	0.31	0.31
總能源消耗(兆瓦時) ¹⁹	268,340	338,634	352,892
能源消耗強度(兆瓦時/平方米) ²⁰	0.33	0.42	0.43
無害廢棄物(公噸)	7,054	15,177	14,025
無害廢棄物強度(千克/平方米)	8.66	18.6	17.2

耗水量(立方米)	2020年	2019年	2018年
按地點			
永利皇宮	984,432	1,390,713	1,332,358
永利澳門	769,662	1,080,767	1,182,253
總耗水量	1,754,094	2,471,480	2,514,611
耗水量強度(立方米/賓客住宿晚數)	5.8	2.6	2.7

循環利用(轉化的廢棄物(以千克計量))	2020年	2019年	2018年
硬紙板	339,349	723,864	572,551
玻璃	15,929	58,824	1,460
食用油	26,377	57,119	40,457
電池	103,784	49,288	3,442
廢鐵	3,831	19,695	10,359
肥皂	3,858	11,255	8,908
其他 ²¹	11,454	10,323	13,942
總計	504,582	930,368	651,119

¹⁷ 溫室氣體排放使用溫室氣體盤查議定書計算。

¹⁸ 每年CEM電力排放系數根據其能源購買組合而變化。耗電量約佔能源使用量的80%。

¹⁹ 我們的能源消耗(包括電力、煤氣、柴油、天然氣及液化石油氣)均轉為當量。我們的範疇不包括度假村以外倉庫與宿舍、小型開發辦公室及僱員接駁巴士。

²⁰ 能源消耗強度乃基於度假村佔地面積(平方米)計算,包括博彩、會議、酒店、零售及餐飲營運。

²¹ 其他包括,但可能不限於:電子設備、鋁、光管、咖啡膠囊、紙張和各種塑膠。



內容索引

全球報告倡議組織和香港交易所綜合索引

本內容索引參照2016年全球報告倡議組織標準披露規定相關的資料(除非另有說明),以及香港交易所環境、社會及管治報告指引編制。所匯報的資料可能局部或全面符合下列各項全球報告倡議組織披露的規定。本索引亦載有部分非我們重要環境、社會及管治議題之披露,以增強報告慣例並為持份者提高透明度。

全球報告倡議組織標準的披露	香港交易所環境、社會及管治指引的參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
GRI 102: 一般披露				
組織概況				
102-1		組織名稱		永利澳門有限公司(「WML」、「永利」、「我們」或「本公司」)
102-2		活動、品牌、產品和服務		<ul style="list-style-type: none"> • WML 2020年年報 - 管理層討論及分析 • 永利澳門和永利皇宮網站
102-3		總部位置	<ul style="list-style-type: none"> • 歡迎蒞臨永利 • 內容索引 	澳門特別行政區外港填海區仙德麗街
102-4		營運活動地點		中華人民共和國澳門特別行政區
102-5	--	所有權與法律形式		<ul style="list-style-type: none"> • 香港聯交所上市公司 • 由Wynn Resorts, Limited 實益持有約 72%股權
102-6		服務的市場		WML 2020年年報 - 管理層討論及分析
102-7		組織規模		<ul style="list-style-type: none"> • 歡迎蒞臨永利 - 2020年摘要 • 我們的僱員 - 培育僱員 - 2020年摘要 • 2020年表現指標
102-8	關鍵績效指標 B1.1	關於僱員和其他工作者的信息	<ul style="list-style-type: none"> • 我們的僱員 • 2020年表現指標 	WML 2020年年報 - 董事及高級管理層
102-9	關鍵績效指標 B5.1 關鍵績效指標 B5.2	供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> • 我們的社區 - 負責任採購 • 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 • 2020年表現指標 • 內容索引 	我們與廣泛的供應商網絡建立關係,以確保我們的品質標準和採購需要在有競爭的條款下得以滿足。所有供應商都需經過高級管理層、各部門用戶及採購及企業審查部門的三段式內部審批程序進行評估。 我們盡量挑選符合我們可持續發展願景且具備良好可持續發展實踐的供應商。供應商招標程序中要求至少有三個投標者,且盡可能包括至少一個澳門本地中小企業的供應商。

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
GRI 102: 一般披露				
組織概況				
102-10	--	組織及其供應鏈的重大變化	• 內容索引	於2020年,WML的組織及供應鏈並無重大改變。
102-11		預警原則或方針		WML 2020年年報 - 企業管治報告
102-12		外部倡議		<ul style="list-style-type: none"> • 地球評測 (EMS) 基準 • 聯合國 - 可持續發展目標 • 危害分析與關鍵控制點 • 中美物流聯合會 • Clean the World • 澳門生產力暨科技轉移中心
102-13		協會的成員資格		<ul style="list-style-type: none"> • 美國綠色建築委員會 - LEED 試點信貸委員會會員 • PATA - 可持續發展與社會責任委員會會員 • 國際食品保護協會 • 美國烹飪學院 • 食品安全聯盟 - 香港理工大學 • 澳門負責任博彩協會 • 澳門婦女聯合總會
策略				
102-14	--	高級決策者的聲明	• 歡迎蒞臨永利 - 陳志玲女士的話	--
102-15		關鍵影響、風險與機遇	• 我們的管治 - 可持續發展管治 - 環境、社會及管治風險 與機遇	WML 2020年年報 - 管理層討論及分析 - 重大風險因素
道德與誠信				
102-16	--	價值觀、原則、標準和行為規範	• 歡迎蒞臨永利 - 我們的價值 / 我們的行為宗旨 / 實踐我們的原則	WML可持續發展原則
102-17		關於道德的建議和關切問題的機制	• 我們的管治 - 我們的道德守則 - 溝通問題	WML可持續發展原則
管治				
102-18	--	管治架構	• 我們的管治 - 可持續發展管治	WML 2020年年報 - 企業管治報告
102-19		授權		WML 2020年年報 - 企業管治報告
102-20		行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		我們的董事會直接支持我們可持續發展的倡議,優先考慮環境、社會及管治目標,以推動公司的長期價值。
102-26		最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用		--
102-29	一般披露 A4	經濟、環境和社會影響的識別和管理	• 我們的管治 - 可持續發展管治 - 環境、社會及管治風險 與機遇	--
102-30	--	風險管理流程的成效	• 我們的管治 - 可持續發展管治	--
102-31		經濟、環境和社會議題的評審		--
102-32		最高管治機構在可持續發展報告方面的作用		• 內容索引

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
GRI 102: 一般披露				
持份者參與				
102-40	--	持份者群體列表	• 有關本報告 - 持份者參與	--
102-41		集體談判協議	• 內容索引	概無僱員為工會成員，且我們亦並無與僱員訂立集體談判協議或類似協議。
102-42		持份者的識別和遴選	• 有關本報告	--
102-43		持份者參與方針	- 持份者參與	--
報告實踐				
102-45	--	綜合財務報表所涵蓋的實體	• 內容索引	WML 2020年年報 - 財務報表 - 財務報表附註 - 1. 公司及集團資料
102-46		界定報告內容和議題邊界	• 有關本報告	--
102-47		重要性議題列表	• 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題	--
102-48		信息重述	• 內容索引	期內並無重大重述。
102-49		報告變化		實質性議題和議題邊界與前一個報告期相比並無重大變化。
102-50		報告期間	• 有關本報告 • 內容索引	本報告的摘要、內容和指標涵蓋 2020 年曆年。我們已提供可能的趨勢資料。
102-51		最近報告的日期	• 內容索引	我們上一份 可持續發展報告 於2020年7月出版。
102-52		報告週期	• 有關本報告	--
102-53		有關本報告問題的聯系人 信息	• 內容索引	譚瑞希 - 可持續發展事務副總裁 電郵: Sustainability@wynmpalace.com
102-54		符合全球報告倡議組織標準 進行報告的聲明	• 有關本報告	--
102-55		全球報告倡議組織標準內 容索引	• 內容索引	--

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - GRI 200系列 (經濟議題)				
GRI 201: 經濟績效				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 B8	討論管理方針和相關政策	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 內容索引 	為確保我們社區推廣項目的有效性,我們與本地非政府組織建立聯繫,定期了解他們的需要。
201-1	關鍵績效指標 B8.2	直接產生和分配的經濟價值	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 	WML 2020年年報 - 財務報表
201-2	關鍵績效指標 A4.1	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	<ul style="list-style-type: none"> 我們的管治 - 可持續發展管治 - 環境、社會及管治風險與機遇 	--
201-3	--	界定福利計劃責任及其他退休計劃	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 - 培育僱員 - 獎勵優秀表現 	WML 2020年年報 - 董事會報告 - 薪酬政策
GRI 203: 間接經濟影響				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 B8	討論管理方針和相關政策	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 	--
203-2	關鍵績效指標 B8.1	重大間接經濟影響	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 	--
GRI 204: 採購實踐				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 B5 關鍵績效指標 B5.3	討論管理方針和相關政策 (描述識別與供應鏈相關的環境和社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 - 負責任採購 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 	--
--	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時可推廣環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法	<ul style="list-style-type: none"> 我們的社區 - 負責任採購 	--
204-1	--	向本地供應商採購支出的比例	<ul style="list-style-type: none"> 2020年表現指標 	--
GRI 205: 反貪腐				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 B7	討論管理方針和相關政策	<ul style="list-style-type: none"> 歡迎蒞臨永利 - 實踐我們的原則 我們的僱員 - 培育僱員 - 團隊培訓 我們的管治 - 我們的道德守則 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 	--
205-2	關鍵績效指標 B7.3	反貪腐政策和程序的通訊及培訓	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 - 培育僱員 - 團隊培訓 內容索引 	<p>我們承諾按照最高的道德標準運營。我們致力以道德方式開展業務,我們董事會監督和促進我們遵守商業行為與道德守則以及反貪腐政策。</p> <p>我們的反貪腐政策,適用於Wynn和所有附屬公司,確保我們的商業行為完全遵守適用的反貪腐法律。所有僱員,若遇上實質或潛在違反我們的政策或反貪腐政策的行為,不論涉及的是永利僱員還是第三方,都必須立即向合規專員或法律顧問報告。合規專員和法律顧問負責公司遵守反貪腐政策的工作。</p> <p>所有僱員及高級管理層均獲發反貪腐的通訊更新並接受有關培訓。作為我們實踐道德承諾的一部分,我們要求所有高級領導層、董事會成員和行政人員每年接受有關反貪腐政策的培訓。</p> <p>此外,所有新僱員都必須確認了解本公司的商業行為與道德守則。</p>

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - GRI 200系列 (經濟議題)				
GRI 205: 反貪腐				
205-3	關鍵績效指標 B7.1	經確認的貪腐事件及採取的行動 (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)	• 內容索引	2020年並無識別有關貪腐的事件及訴訟案件。我們並無發現任何不遵守法律或法規的行為。 WML 2020年年報 - 財務報表 - 財務報表備註 - 25. 承擔及或然事件
--	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	• 我們的管治 - 我們的道德守則 - 溝通問題	--
GRI 206: 反競爭行為				
206-1	--	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	• 內容索引	WML 2020年年報 - 財務報表 - 財務報表附註 - 25. 承擔及或然事件
實質性議題 - GRI 300系列 (環境議題)				
GRI 301: 物料				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 A2 一般披露 A3	管理方針和相關政策的討論	• 內容索引	永利主要從事酒店及博彩服務。包裝材料不被視為重要環境、社會及管治議題，故此沒有於2020年披露相關內容。與商品採購相關的包裝物料，被視為我們的塑膠減量計劃和廢物管理體系處理。
301-1	關鍵績效指標 A2.5	按重量或體積劃分的已使用物料 (製成品所使用包裝材料的總量 (以噸為單位) 及每生產單位估量 (如適用))		
GRI 302: 能源				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 A2 一般披露 A3	討論管理方針和相關政策	• 我們的地球 • 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 • 內容索引	我們本地及全球的環境政策，與Goldleaf – 我們的環境可持續發展計劃及我們四大主要環境管理目標相結合，為我們有效地使用自然資源提供指導。
302-1	關鍵績效指標 A2.1	組織內部的能源消耗量	• 我們的地球 - 環境管理 • 2020年表現指標 • 內容索引	總能源消耗包括外判賓客巴士的燃料消耗。
302-2	--	組織外部的能源消耗量	• 2020年表現指標 • 內容索引	計算已包括外判賓客巴士。
302-3	關鍵績效指標 A2.1	能源強度	• 2020年表現指標 • 內容索引	能源使用強度包括博彩、會議、酒店、零售及餐飲營運。強度以度假村每平方米面積 (基本保持不變) 計算。因此，此等式並未反映所有可令能源使用增加或減少的變數 (例如訪客人數、餐飲賓客人數、僱員總數等)。
302-4	關鍵績效指標 A2.3	減少能源消耗 (能源使用效益的描述以及成效)	• 我們的地球 - 環境管理 • 2020年表現指標	--

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - GRI 300系列 (環境議題)				
GRI 303:水資源和污水 (2018)				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 A2 一般披露 A3	討論管理方針和相關政策	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 - 環境管理 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	永利正在採取措施來監控和減少我們的用水量。我們的計劃包括投資智能科技、從功能的考量上監控用水情況、保持我們度假村內最佳做法的一致性，以及投資於可減少我們使用水源強度的設備。在我們所有的度假村中，我們均採取措施使用能更有效用水的技術。水資源的蒸發及流走也通過我們的滴灌系統降至最低。
303-1 (a and c)	關鍵績效指標 A3.1	與水的互動作為共享資源 (業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取的管理行動)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 - 環境管理 內容索引 	永利的所有用水均來自澳門供水部門提供的市政供水。據我們所知，於澳門並無供水問題。 我們按世界資源研究所水資源壓力地圖評估水資源風險。 2020年水資源風險評估： 澳門：低 - 中 (10-20%) 資料來源： World Resources Institute: Water Stress Rating - Aqueduct Water Risk Atlas
303-3	關鍵績效指標 A2.4	取水 (是否存在獲取適用水源問題，用水效益的計劃和成效)		
303-5	關鍵績效指標 A2.2	耗水 (總量和強度 (如以每產量單位、每項設施計算))	<ul style="list-style-type: none"> 2020年表現指標 內容索引 	水資源使用涵蓋度假村營運，其中包括餐飲業營運及供大量訪客使用的衛生間所使用的水資源。耗水量強度取決於客人入住晚數 (已入住的酒店房間)。因此，計算中並未考慮所有可能增加或減少耗水的變量 (如訪客量、餐飲客人數、僱員總數)。
GRI 305:排放				
103-1 103-2 (c-i) 307-1	一般披露 A1 一般披露 A3	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 有關本報告 - 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	我們的內部排放監察和審核系統涵蓋全公司各層面。所得結果於每月作出匯報及於每年接受審核。可持續發展事務團隊每月與公司代表會面溝通進展。 就我們所知，永利未受任何特定國家、地區或行業層面的排放物法規及政策規管。 於2020年，並無確切存在與環境保護法律或法規有關且對我們產生重大影響的不合規事件或投訴。
305-1	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2 關鍵績效指標 A1.5	直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 - 環境管理 2020年表現指標 	--
305-2		能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放		
305-4		溫室氣體排放強度		
305-5		溫室氣體減排量		
305-7		氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大氣體排放		

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - GRI 300系列 (環境議題)				
GRI 306: 廢棄物 (2020)				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 A1 一般披露 A3	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 <ul style="list-style-type: none"> - 環境管理 - 減少廢物 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> - 重要環境、社會及管治議題 	--
306-2 (a)	關鍵績效指標 A3.1	管理與廢物相關的重大影響 (業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取的管理行動)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 <ul style="list-style-type: none"> - 環境管理 - 減少廢物 	--
306-3 (a)	關鍵績效指標 A1.3	產生的廢棄物 (產生的有害和無害廢物總量 (以噸為單位) 及強度 (如適用) (例如, 每單位產量、每項設施))	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 <ul style="list-style-type: none"> - 環境管理 - 減少廢物 2020年表現指標 內容索引 	由於我們的業務性質甚少產生有害廢棄物, 因此, 對於永利, 有害廢棄物並非重大問題。我們產生的任何有害廢棄物均按本地法規處理。
	關鍵績效指標 A1.4			--
--	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 以及減少廢棄物的舉措和成效	<ul style="list-style-type: none"> 我們的地球 <ul style="list-style-type: none"> - 環境管理 - 減少廢物 	--
實質性議題 - 400 系列 (社會議題)				
GRI 401: 僱用				
103-1 103-2 (c-i) 419-1	一般披露 B1	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 	--
401-1 (b)	關鍵績效指標 B1.2	僱員流失率	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 2020年摘要 2020年表現指標 	
401-2	--	給全職僱員 (不包括臨時或兼職僱員) 提供的福利	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 獎勵優秀表現 	
401-3	--	育兒假	<ul style="list-style-type: none"> 內容索引 	
				於2018年, 我們為所有合資格團隊成員加強家庭友善政策, 例如把有薪分娩假及侍產假日數分別增至十週及一週。

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - 400 系列 (社會議題)				
GRI 403: 職業健康及安全 (2018)				
103-1 103-2 (c-i) 403-1 419-1	一般披露 B2 關鍵績效指標 B2.3	管理方針和相關政策的討論 (描述職業健康及安全措施, 以及相關執行及監察方法)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 渡過危機 - 保障團隊的安全 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> - 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	於2020年,並無與健康及安全法律及法規相關的重大不合規事件或投訴。2020年並無發生職業病事件。
403-5	--	工人職業健康與安全培訓	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 渡過危機 - 保障團隊的安全 	--
403-9 403-10	關鍵績效指標 B2.1	工傷和職業病(過去三年(包 括匯報年度)每年因工亡故 的人數及比率)	<ul style="list-style-type: none"> 2020年表現指標 內容索引 	自2018年至2020年並無發生與工作有關的死亡事故。在2020年,因工傷損失天數為3,669天。
--	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失天數	<ul style="list-style-type: none"> 2020年表現指標 內容索引 	
GRI 404: 培訓與教育				
103-1 103-2 (c-i) 404-2	一般披露 B3	管理方針和相關政策的討論 (僱員技能提升方案及過渡 協助方案)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 團隊培訓 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> - 重要環境、社會及管治議題 	我們有培訓、發展和晉升內部政策,為我們在培訓及教育僱員方面提供指導。
--	關鍵績效指標 B3.1	按性別和級別劃分的培訓 僱員比率	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 團隊培訓 2020年表現指標 	
404-1	關鍵績效指標 B3.2	按性別及類別劃分的僱員 每人每年平均培訓時數	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 團隊培訓 2020年表現指標 	
GRI 405: 多元化和平等機會				
103-1 103-2 (c-i) 419-1	一般披露 B1	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> - 培育僱員 - 擁抱多元與包容 	--
405-1 (b)	關鍵績效指標 B1.1	管治機構和僱員工多元化 (按年齡層僱員總數)	<ul style="list-style-type: none"> 2020年表現指標 	

全球報告 倡議組織 標準的披露	香港交易所 環境、社會及 管治指引的 參考	披露內容	匯報章節	詳細說明
實質性議題 - 400 系列 (社會議題)				
GRI 406: 反歧視				
103-1 103-2 (c-i)	一般披露 B1	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的管治 <ul style="list-style-type: none"> 我們的道德守則 <ul style="list-style-type: none"> 溝通問題 防止騷擾政策 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> 培育僱員 擁抱多元與包容 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	WML可持續發展原則 <ul style="list-style-type: none"> 社會原則 性騷擾及歧視 <p>永利設有有關反歧視的政策及年度培訓。人力資源部門全面負責貫徹反歧視及騷擾政策。</p>
406-1	--	歧視事件及所採取的糾正行動	<ul style="list-style-type: none"> 內容索引 	2020年並無有關歧視事件的報告。
GRI 408: 童工及GRI 409: 強迫或強制勞動				
103-1 103-2 (c-i) 419-1	一般披露 B4	管理方針和相關政策的討論	<ul style="list-style-type: none"> 我們的管治 <ul style="list-style-type: none"> 我們的道德守則 <ul style="list-style-type: none"> 溝通問題 預防人口販賣聲明 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	<p>我們的可持續發展原則、商業行為與道德守則和本地的勞工法律及法規均為我們管理該等議題之方法提供指引。</p> <p>於2020年，並無發現童工或強制勞工事件。</p>
408-1 (c) 409-1 (b)	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	具有重大童工事件風險的營運點和供應商 (描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的管治 <ul style="list-style-type: none"> 我們的道德守則 <ul style="list-style-type: none"> 溝通問題 預防人口販賣聲明 內容索引 	<p>WML可持續發展原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 社會原則 童工及強迫勞動 <p>我們的入職政策、慣例和程序均可防止在我們的業務中使用童工或強制勞動。我們每位僱員的年齡和身份已經過核實，而且亦與我們簽訂了僱傭合同。</p>
GRI 416: 客戶健康與安全及GRI 418: 客戶私穩				
103-1 103-2 (c-i) 416-2	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.5	管理方針和相關政策的討論 (違反涉及產品與服務的健康和安全的事件)	<ul style="list-style-type: none"> 我們的僱員 <ul style="list-style-type: none"> 關懷賓客 有關本報告 <ul style="list-style-type: none"> 重要環境、社會及管治議題 內容索引 	<p>於2020年，並無存在以下方面的不合規事件或投訴：</p> <ul style="list-style-type: none"> 有關產品與服務的健康和安全影響 產品和服務資料和標籤 觸犯客戶私隱及客戶資料 <p>沒有因健康或安全理由而須回收的產品。</p>
--	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品中因安全與健康理由而須回收的比例		<p>因為我們主要從事酒店及博彩服務，因此這並非重要議題。</p> <p>於2020年，並無因健康或安全理由而須回收的產品。</p>
418-1	關鍵績效指標 B6.2	經證實侵犯客戶私穩或遺失客戶資料的投訴 (接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法)	<ul style="list-style-type: none"> 內容索引 	<p>於2020年，在觸犯客戶私穩及客戶資料方面並無存在不合規事件或投訴。</p> <p>我們十分重視任何與產品及服務相關的投訴。我們設有序紀錄及調查投訴相關的事實，並會對我們的產品及服務作出改變，及提供合適的解決方案。</p>
--	關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例		我們的法律部門監督我們有關知識產權保護方面的承諾及遵循情況。
--	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序		我們的質量檢定程序透過服務平臺以周全的方式實施。

永續會計準則委員會索引

我們根據與我們業務最為相關的娛樂場與博彩、酒店與住宿以及餐飲行業，按照永續會計準則委員會對三個行業的標準進行披露。目前，我們尚未披露這些標準的所有指標，但預計會與時俱增永續會計準則委員會報告的內容。此外，我們亦以業務範圍、性質和地理位置為依據，嘗試披露我們認為最相關的永續會計準則委員會指標，以供了解和提高透明度，並剔除了不適用於我們整體業務模式的指標。

守則	議題	會計指標	披露說明																																			
SV-CA-130a.1 SV-HL-130a.1 FB-RN-130a.1	能源管理	總能源消耗	<p>永利電力消耗</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">永利澳門</th> <th colspan="2">永利皇宮</th> <th colspan="2">永利總消耗量</th> </tr> <tr> <th>年份</th> <th>(兆瓦時)</th> <th>(千兆焦耳)</th> <th>(兆瓦時)</th> <th>(千兆焦耳)</th> <th>(兆瓦時)</th> <th>(千兆焦耳)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>115,188</td> <td>414,677</td> <td>163,634</td> <td>589,082</td> <td>278,822</td> <td>1,003,759</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>112,095</td> <td>403,542</td> <td>158,063</td> <td>569,028</td> <td>270,158</td> <td>972,570</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98,997</td> <td>356,388</td> <td>127,390</td> <td>458,606</td> <td>226,387</td> <td>814,994</td> </tr> </tbody> </table>		永利澳門		永利皇宮		永利總消耗量		年份	(兆瓦時)	(千兆焦耳)	(兆瓦時)	(千兆焦耳)	(兆瓦時)	(千兆焦耳)	2018	115,188	414,677	163,634	589,082	278,822	1,003,759	2019	112,095	403,542	158,063	569,028	270,158	972,570	2020	98,997	356,388	127,390	458,606	226,387	814,994
		永利澳門		永利皇宮		永利總消耗量																																
年份		(兆瓦時)	(千兆焦耳)	(兆瓦時)	(千兆焦耳)	(兆瓦時)	(千兆焦耳)																															
2018	115,188	414,677	163,634	589,082	278,822	1,003,759																																
2019	112,095	403,542	158,063	569,028	270,158	972,570																																
2020	98,997	356,388	127,390	458,606	226,387	814,994																																
	電網電力比率	我們 100% 的電力均購自澳門電力股份有限公司。																																				
	可再生能源比率	我們 0% 的電力來自可再生能源。我們購自澳門電力股份有限公司的電網電力，部份內含多種可再生能源。																																				
SV-HL-140a.1 FB-RN-140a.1	水資源管理	總耗水量	<p>永利耗水量(千立方米)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>永利澳門</th> <th>永利皇宮</th> <th>永利總消耗量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>1,182</td> <td>1,333</td> <td>2,515</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>1,081</td> <td>1,390</td> <td>2,471</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>770</td> <td>984</td> <td>1,754</td> </tr> </tbody> </table>	年份	永利澳門	永利皇宮	永利總消耗量	2018	1,182	1,333	2,515	2019	1,081	1,390	2,471	2020	770	984	1,754																			
年份		永利澳門	永利皇宮	永利總消耗量																																		
2018	1,182	1,333	2,515																																			
2019	1,081	1,390	2,471																																			
2020	770	984	1,754																																			
	水資源壓力基綫高或極高地區的百分比	<p>我們使用世界資源研究所的水資源壓力地圖，評估水資源風險。</p> <p>水風險評估2020: 澳門:低-中(10-20%) 資料來源: World Resources Institute: Water Stress Rating - Aqueduct Water Risk Atlas</p>																																				
SV-HL-450a.1	氣候變化應對	位處百年一遇洪水區的住宿設施數量	<p>使用全球洪水風險分析澳門半島和路氹，永利澳門和永利皇宮 100 年和 500 年洪水位分別高於平均海平面 2.8 和 3.4 米。永利皇宮和永利澳門的地面高於平均海平面 4.5 米，周邊街道高於平均海平面 4.2 米。相關風險視為非常低。</p> <p>資料來源: FM Global Flood Risk</p>																																			
SV-HL-160a.1	生態影響	位處受保護的保育地區或瀕危物種棲息地或附近的住宿設施數量	<p>2020年，永利並無物業位處以下受保護地區：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聯合國教科文組織生物圈 • 自然 2000 區域 • 拉姆薩爾濕地 <p>根據世界保護區數據庫： 永利澳門：並非位處受保護的土地上。 永利皇宮：並非位處受保護的土地上。 資料來源：Protected Planet's World Database of Protected Areas (WDPA)</p>																																			
SV-HL-160a.2		描述保護生態系統服務的環境管理政策和常規	<p>為賓客和僱員建立好客、充滿活力和健康的環境，乃本公司之榮幸。我們時刻注重每個細節，包括管理我們營運中的環境因素，以維持五星級度假村的美譽。</p> <p>我們已承諾遵守地球評測環境管理標準，以協助保護生態系統服務。</p> <p>更多詳情載列於 我們的地球 章節。</p>																																			

守則	議題	會計指標	披露說明												
SV-HL-310a.1 FB-RN-310a.1		全體僱員的自願離職率 全體僱員的非自願離職率	<p>永利離職率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自願離職率</td> <td>4.1%</td> <td>10.1%</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>非自願離職率</td> <td>2.4%</td> <td>1.6%</td> <td>1.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>更多詳情載列於2020年表現指標章節。</p>	年份	2020	2019	2018	自願離職率	4.1%	10.1%	12.9%	非自願離職率	2.4%	1.6%	1.7%
年份	2020	2019	2018												
自願離職率	4.1%	10.1%	12.9%												
非自願離職率	2.4%	1.6%	1.7%												
SV-HL-310a.2 FB-RN-310a.3	勞工準則	與以下相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額： • 違反勞工法律 • 就業歧視	2020年，我們並沒有因違反勞工法律和就業歧視相關的法律訴訟而遭受經濟損失。												
SV-HL-310a.3 FB-RN-310a.2		平均時薪 賺取最低工資的僱員比率	<p>非經理層的平均時薪</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>港幣</td> <td>94</td> <td>93</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table> <p>2020年，100% 僱員的工資均高於最低工資。</p>	年份	2020	2019	2018	港幣	94	93	89				
年份		2020	2019	2018											
港幣	94	93	89												
SV-HL-310a.4	描述防止工人被騷擾的政策和計劃	<p>我們的管治</p> <ul style="list-style-type: none"> - 我們的道德守則 - 溝通問題 - 防止騷擾政策 													
SV-CA-260a.1	負責任博彩	實施負責任博彩指數的博彩設施的百分比	<p>永利澳門有限公司 100% 的物業遵守負責任博彩計劃。我們承諾將負責任博彩作為日常營運不可或缺的一部分。</p> <p>有關負責任博彩的更多詳情已載列於我們的管治章節。</p>												
SV-CA-260a.2		實施符合全國問題賭博委員會 網上負責任博彩標準的網上博彩業務比率	澳門的網上博彩業務為 0%。												
SV-CA-320a.1	無煙娛樂場	允許吸煙的博彩樓層比率	允許吸煙的博彩樓層為 0%。												
SV-CA-320a.2		在允許吸煙地區工作的博彩僱員比率	在允許吸煙地區工作的博彩僱員為 0%。												
SV-CA-510a.1	洗錢的內部控制	描述反洗錢的政策和常規	<ul style="list-style-type: none"> • 我們的管治 - 反洗錢 • WML可持續發展原則 												
SV-CA-510a.2		因有關洗錢的法律訴訟而造成金錢損失的總額	2020年，我們並沒有因有關洗錢的法律訴訟而遭受經濟損失。												

活動指標

守則	活動指標	披露說明			
FB-RN-000.A	公司擁有的餐廳數量	餐飲店			
		年份	2020	2019	2018
		數量	26	26	24
FB-RN-000.B	公司擁有地的僱員人數	僱員總數			
		年份	2020	2019	2018
		數量	13,417	13,674	13,604
		更多詳情載列於 2020年表現指標 章節。			
SV-HL-000.A	可供使用房間晚數	年份	2020	2019	2018
		數量	959,948	953,865	968,603
SV-HL-000.B	平均入住率	年份	2020	2019	2018
		比率	31.7%	97.9%	97.5%
SV-HL-000.D	住宿設施數量和比率： <ul style="list-style-type: none"> • 管理 • 擁有和租賃 • 特許經營 	永利澳門和永利皇宮均由永利澳門有限公司100%全權管理。			
SV-CA-000.A	賭枱數量	平均賭枱數量			
		年份	2020	2019	2018
		數量	625	638	637
SV-CA-000.B	角子機數量	平均角子機數量			
		年份	2020	2019	2018
		數量	1,095	1,861	1,942