

今天 開創 明天

可持續發展報告 2022



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

美高梅中國控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 2282



目錄

主席寄語	2
關於本報告	6
關於美高梅中國	7
可持續發展概覽	10
我們的可持續發展方針	11
建立更好的團隊	25
塑造更好的社區	45
共建更美好的地球	64
促進客人和合作夥伴關係	90
主要嘉許、獎項及會籍	103
表現數據摘要	105
GRI標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引	113

主席寄語

過去的一年是我們展現如何堅持逆流而上和默默奉獻的一年。美高梅中國現已成立15週年，有賴金獅團隊在此期間的努力不懈，即使在各種困難面前，我們仍能夠於各方面取得進步及優越成績。美高梅中國團隊一如既往地心繫社會，積極配合澳門特區政府和前線醫護人員參與抗疫工作，為守護澳門市民健康出一分力。

在眾多新成就中，尤以我們能夠成功獲得娛樂場幸運博彩經營批給十年合同，以及我們所遞交的競投標書被評為最高分數為傲。這些肯定除了是我們開啟新征程的重要里程碑外，也是我們日後發展的重要基礎。為此，我們衷心感謝澳門特區政府及委員會的信任及支持，讓我們發揮所長，為國家和特區政府的發展貢獻力量，加快推進澳門經濟產業的適度多元化發展及深化「旅遊+」的合作。

我們的目標是通過持續發揮自身優勢，滙聚創意，進一步鞏固澳門作為「一中心、一平台、一基地」的定位。未來，我們將加強政商合作，開拓國際客源的同時注入更多非博彩元素，平衡社區發展，令生活更豐富精彩。對酒店的物業設施，我們將會進行重新規劃和區域化升級佈局，打造更具吸引力的原創的文旅產品，突顯澳門作為世界旅遊休閒中心的優勢地位。



社會影響力與可持續發展

在建設未來方面，我們繼續秉承「今天開創明天」的願景，努力構建可持續發展的美高梅中國。此前發布的《可持續發展報告2020》介紹了我們的可持續發展框架，即人才、社區、地球、客人與合作夥伴以及可持續發展管治等支柱。該報告榮獲2021年亞洲可持續發展報告大獎(「ASRA」)的「亞洲最佳可持續發展報告(首次發佈)」之銅獎。ASRA是世界上最負盛名的可持續發展報告卓越獎項之一，作為澳門第一家，也是唯一一家獲得ASRA認可的企業實體，我們倍感榮幸。作為可持續發展框架的一部分，我們將重要議題與聯合國可持續發展目標(「SDGs」)相互關聯，以確保披露內容與美高梅中國的可持續發展戰略目標保持一致。

我們的董事會負責監督公司的環境、社會及管治(「ESG」)相關事務，其中包括加強公司對氣候變化的適應力與

韌性，美高梅中國已將環境和氣候相關風險納入到整體風險管理系統中，由管理風險委員會監督並向董事會報告。目前，我們已識別重大風險的緩解和應對策略，以提高業務的靈活性和應變能力。作為重要考慮因素之一，相關適應措施已被納入我們對新建築物和項目的《設計規範》和校驗要求，而《應急操作手冊》中則包含了緩解行動和應對策略。

2022年，美高梅國際酒店集團(「MRI」)進行了氣候風險和機遇評估，讓我們更加全面地瞭解澳門的水資源壓力。未來我們將繼續支持新制定的MRI全球水資源政策中規定的水資源管理承諾。為了更好地實踐氣候相關財務信息披露工作組(「TCFD」)的建議，並響應氣候變化行動的緊迫性，我們正計劃為美高梅中國進行氣候變化情景分析，以便更好掌握自身運營的潛在氣候風險。





為響應澳門的綠色發展政策和國家的「雙碳」目標，我們持續推動碳減排，通過設備和技術升級、低碳運營和建立合作夥伴關係，向綠色低碳未來邁進。自去年「低碳綠色酒店發展聯盟」（「LCGHDA」或「聯盟」）成立以來，我們鼎力支持其舉辦的各項分論壇和媒體宣傳。透過這些活動，澳門酒店業得以聚首一堂，深化交流並與環保專家合作，以創新思維出謀獻策，助力實踐國家的「雙碳」目標，推動澳門向低碳經濟轉型。

美高梅中國將就能源、廢棄物及社會關鍵領域所訂立之2030年目標的實踐進度，定期通過年度報告披露並由董事會批閱。我們聘請了第三方顧問機構監控和追蹤能源的使用情況，目前，已經成功實現了高於年度目標的標準化節能量。可持續發展戰略是美高梅中國可持續發展承諾的重要部分，今後我們將繼續以此戰略為依據，評估和管理自身表現。在審視和調整自身營運外，我們在環境管理工作中亦努力透過「美高梅2022綠色夏日『燃』續未來」等系列活動鼓勵金獅團隊及社區整體共同踐行可持續發展，並通過開展研討會和論壇分享可持續發展的實踐經驗，為本地社區培育可持續發展文化貢獻力量。

顧客體驗

為顧客創造非凡體驗是美高梅中國的核心價值之一。我們於2022年所獲得的殊榮，印證了我們致力踐行讓每位賓客獲得與眾不同之非凡體驗的承諾。今年，兩間酒店物業澳門美高梅和美獅美高梅再度榮膺共七項《福布斯旅遊指南》五星殊榮，力證美高梅中國在酒店業界的非凡領航地位。未來我們將繼續努力為社區注入活力，組織豐盛文化活動，攜手各界文化藝術專業人士，在弘揚和傳承中華文化的同時，為增強民族認同與文化自信作出貢獻。



William J. Hornbuckle
董事長及執行董事
美高梅中國控股有限公司
2023年4月

美高梅中國積極肩負社會企業責任，以實際行動將負責任博彩推廣至社會各個層面。經過多年努力，澳門美高梅娛樂場順利通過了澳門特區政府推行的「負責任博彩執行指標」，更獲評定為「負責任博彩執行模範單位」。除了舉辦常規的年度負責任博彩推廣系列活動，美高梅中國更與澳門多個社團攜手開展全新的「美高梅負責任博彩社區關懷合作計劃」。

美高梅中國一直努力不懈推出各項扶持發展本地中小企業項目，協助本地企業成長。在2022年，超過28%的採購來自本地的中小企業。我們亦一直致力於探索創新方式，盡量與本地供應商建立合作夥伴關係。「美高梅中小企業委員會」透過中小企商業配對及初創企業導師計劃等措施，為中小企物色發展機會，並積極協助本地生產商把握新機遇，開拓大灣區及中國大陸市場，強化澳門製造這產業板塊。

金獅團隊

最後，在驅使我們可於持續發展領域不斷向前的過程中，絕不能缺少我們非凡的金獅團隊。除了為團隊成員提供有競爭力的薪酬和安全健康的工作環境外，我們還將持續促進其個人及專業層面的發展機會。此外，我們亦重視團隊成員的福祉和身心健康，積極推動工作與生活的平衡，透過與教育及青年發展局簽訂《親職教育合作意向書》等措施，合作展開一系列職教培訓項目，提升團隊成員教導子女的知識及能力，幫助團隊成員締造和諧親子關係。

我們衷心感謝金獅團隊和各持份者在我們準備開啟新篇章之際，給予美高梅中國大力的支持和信任。我們將信守承諾，與社區合作夥伴攜手邁向新征程，一同見證澳門的蛻變與成功。未來，美高梅中國將繼續把可持續發展作為力臻完善的關鍵目標，爭取在來年取得更大進步。



何超瓊
聯席董事長及執行董事
美高梅中國控股有限公司
2023年4月

關於本報告

此為美高梅中國控股有限公司(股份代號：2282) (「美高梅中國」或「本公司」) 第三份獨立發佈的年度可持續發展報告(「報告」)。本報告闡述了本公司整體的可持續發展方針、成就和承諾，以及我們就與主要持份者相關的重大可持續發展議題所作出的努力。

報告期間及範圍

本報告涵蓋了本公司在2022年1月1日至12月31日(「報告期」或「年度」)期間的可持續發展戰略和ESG表現，此報告期與美高梅中國年報一致。本報告聚焦於澳門美高梅及美獅美高梅的酒店、博彩及娛樂業務上擁有大部分營運控制權的地區，包括澳門、香港和中國內地的業務營運。本報告除了匯報來自澳門業務營運的環境績效數據之外，亦同時涵蓋澳門、香港和中國內地的社會績效數據。

報告標準

本報告乃遵循了香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)「主板上市規則」附錄27—環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文並參考全球報告倡議組織的GRI標準2021年版(「GRI標準」)進行編製。

報告原則

本報告按照ESG指引所列明的報告原則編製，遵循重要性、量化、平衡和一致性。本公司亦確保根據GRI標準中的準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、可持續發展內容、時效性和可驗證性八大原則，呈列高質素資訊。

重要性

重要性議題的評估結果是基於持份者的意見所得。管理層對相關重大議題進行了審閱和確認，以確保其重要性。

量化

我們提供量化數據，包括公司定義的計算方法和相關術語，設定量化目標用於評估可持續發展政策及管理的有效性。

平衡

我們客觀地披露了ESG的績效數據，全面展示了我們在報告期內取得的成就以及未來潛在的提升空間。

一致性

數據使用一致的程序和方法計算，便於進行有效的逐年比較。

本報告亦參考了TCFD及SDGs進行編製。美高梅中國支持SDGs，並已確定數項最符合本公司營運及可持續發展戰略的具體目標。為了提高準確性和可靠性，部分可持續發展績效數據已經由母公司美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。

聯繫我們

我們歡迎您的反饋，您的寶貴意見將幫助我們不斷改進。如果您對美高梅中國的ESG相關事宜有任何建議或疑問，請電郵至：sustainability@mgm.mo。

關於美高梅中國

我們的業務概覽

美高梅中國為領先的酒店企業，在大中華發展、擁有及營運兩間綜合度假酒店。我們致力於創造璀璨時刻，提供優質的娛樂與酒店體驗。

我們的使命是在企業的每一個環節，將我們的員工、產品組合以及品牌的潛能發揮至極致。我們攜手將藝術與娛樂融入生活，竭誠締造璀璨時刻。美高梅中國

的大多數股權由世界領先國際酒店公司之一的美高梅國際酒店集團(紐約證券交易所代碼：MGM)擁有。美高梅中國旗下擁有的子公司美高梅金殿超濠股份有限公司，持有可於澳門經營娛樂場博彩業務的六份博彩批給之一。美高梅金殿超濠股份有限公司目前擁有並營運的是澳門美高梅及美獅美高梅。有關我們財務業績及業務營運的更多資料，請參閱本公司的2022年報。

公司簡介



2
間綜合度假村



585,683 平方米
總建築面積



~2,000
間客房



8間餐廳



天幕廣場



18間別墅



大宴會廳



泳池和水療



99間套房



486間客房



商務場地

12間餐廳



大宴會廳



27間雍華府



美獅美高梅



視博廣場



99間套房



1,264間客房



御獅別墅



動感劇院



泳池和水療



澳門美高梅是坐落於澳門半島的頂級奢華綜合度假勝地，設有約600間客房和套房，配備多項頂級先進娛樂設施，包括6,000平方尺的「美高梅展藝空間」、八間不同風味的餐廳、零售店、世界級的泳池和水療設施，以及約1,600平方米可轉換的會議區。酒店可直接通往豪華零售購物中心，並擁有許多顯著特色，尤其以巨型玻璃天幕覆蓋的天幕廣場，其糅合了葡萄牙風格，氣勢磅礴。於報告期內，澳門美高梅亦連續第七年榮獲《福布斯旅遊指南》五星評級，再次彰顯美高梅中國在酒店業的領先地位。

美獅美高梅於2018年以路氹城的標誌性「珠寶盒」設計首次亮相，旨在提供極致奢華體驗。它擁有亞洲首個動感劇院——美高梅劇院，以革命性技術為旅客創造前

所未有的感官享受。度假村設有近1,400間客房及套房、舒適寬闊的會議空間、頂級水療設施、零售商店、餐飲配套，以及美高梅首間國際酒店別墅「雍華府」為賓客提供極致豪華體驗。美獅美高梅旨在將科技和創新完美融合至娛樂中，透過多元化的藝術和娛樂產品，為客人提供更好的體驗。美獅美高梅是澳門唯一一家，亦是大灣區首家、大中華區第二家，同時囊括由中國綠色建築與節能(澳門)協會頒發的三星級綠色建築設計標識和運行標識的巨型綜合建築及酒店。

今年，美獅美高梅的御獅別墅榮獲備受全球地產行業認可的2022年國際酒店及地產大獎(International Property Award)亞太區所頒發的「澳門最佳酒店室內設計」之五星級殊榮。

願景和核心價值

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

美高梅中國為所有持份者締造璀璨時刻。為滿足持份者的期望，我們的團隊成員以團結、信誠、卓越(協誠優)的核心價值為引領，致力提供業內頂級服務。身為負責任的傑出企業領導者，我們繼續建立及投資強大的人才庫，為澳門的旅遊業發展作出貢獻。



我們的願景 —

成為業內頂尖綜合度假村
運營商，提供優質的娛樂
及酒店體驗



我們的宗旨 —

幫助我們的人才、產品組合以
及品牌發揮潛能。我們攜手將
藝術與娛樂融入生活，竭誠締
造璀璨時刻

我們的核心價值



團隊合作

實現有效的成果，建立團
隊精神並互相祝賀彼此的
成就



誠實互信

忠於誠信並建立互信



表現卓越

創新及優化服務以滿足他
人的期望

新常態下的企業可持續性

澳門在2022年受到新一波新冠疫情的影響，入境旅客與2021年相比，下跌了26%。澳門的博彩總收入亦按年同比下跌51%。所幸的是，因應中國內地推出最新的抗疫政策，以及澳門特區政府在12月底調整訪澳旅遊的相關限制及條件，疫情陰霾在報告年內漸漸消散。

儘管疫情持續，我們一直保持經營的韌性，為團隊成員及其家人提供支援，並在澳門特區政府的支持下保留本地工作崗位。於第四季度，我們看到業務復蘇的兆頭，同時亦樂見澳門當局積極吸引更多旅客訪澳。此外，獲批新博彩經營權後，我們看好自身的長遠發展，並繼續響應政府要求，履行社會責任，保障本地僱員就業權益，推動旅遊業的多元發展。展望未來，我們將繼續以可持續的方式經營，與我們的團隊、客人和合作夥伴建立良好的關係和忠誠度。

可持續發展概覽

團隊發展



逾 **9,700**
名團隊成員



女性與男性僱員比例為
1:1.071



獲國際及地區知名機構
頒發 **22** 項人力資源
相關獎項



員工培訓時數逾
620,000 小時



提供超過 **15,000** 個
網上學習課程，
每月使用率達 **98%**



80% 本地僱員參與
公積金計劃

社區投資



向多個社區計劃捐款約 **5,730** 萬澳門元



5,000 人次參與金獅義工隊服務



貢獻逾 **32,300** 小時於社區服務



受惠人數超過 **30,700** 名

環境績效



▼ **29%**
相比2019年，
能源消耗密度



▼ **39%**
相比2019年，
用水密度



▼ **41%**
相比2019年，
溫室氣體排放密度



美獅美高梅榮獲
澳門環保酒店獎 **金獎**



廢棄物回收量
逾 **340** 噸



綠色採購開支達 **6,280** 萬
澳門元

客人及合作夥伴



與 **1,600**
間供應商合作



62%
的供應商來自澳門



新增 **74**
個本地中小企業合作夥伴



被貓途鷹評選為
2022 旅行者之選



榮獲 **7** 項《福布斯旅遊指南》五星評級

可持續發展認證

粵港澳大灣區企業可持續
發展指數 **前20** 強企業



大中華區酒店可持續發展
指數 **前10** 強企業



2021 年「亞洲最佳可持續發展報告(首次發佈)」
銅獎





我們的 可持續發展方針

美高梅中國秉承行善積德，積德成善的信念。自2007年奠定根基以來，我們在業務營運及與持份者的互動中，一直積極探索和採納可持續發展措施。隨著可持續發展成為企業的首要議題，我們榮幸能夠持續推動有助實踐2030年可持續發展目標與願景的舉措。



我們的可持續發展方針

在追求業務取得長遠成功的過程中，我們必先關注對公司最為重要的事項。我們的可持續發展願景「今天開創明天」標誌著為當今和未來的社會和環境帶來正面的影響的承諾。憑藉我們不斷提升及完善可持續發展框架和策略支柱的努力，並成功加強可持續發展管治，將其融入業務中，引領我們成為可持續、負責任的企業，為澳門的市民和環境帶來福祉。

可持續發展願景及框架

美高梅中國的可持續發展方針結合內部政策和策略，並與SDGs保持一致。我們堅信培養共融文化才是可持續發展之道，能夠為我們的業務、社區乃至澳門締造長遠價值。為擴大對社會和環境帶來正面的影響，我們的可持續發展方針不僅面向公司內部流程和人員，更延伸至持份者及整個社區，真正實現「今天開創明天」的美好願景。

完善的政策為制定行之有效的可持續發展實踐奠下基礎。可持續發展政策框架將我們的可持續發展願景與美高梅中國的宗旨及其在三方面承諾的核心價值保持一致：**負責任企業、社會責任及環境責任**。為履行這些承諾，我們側重以**人才、社區、地球**及**客人與合作夥伴**作為可持續發展策略的核心，同時配合**管治**以聚焦於對我們最重要的議題。上述五個範疇構成我們的可持續發展框架，反映著最新行業和市場趨勢、持份者的期望和SDGs制定的目標。

我們建立並促進與內外部各界持份者的長期合作，以便監察和評估承諾的績效指標及進展，確保政策能有效地惠及持份者和社區。我們在強化企業管治、提升持份者參與度及持續邁向實現我們2030年可持續發展的目標方面持續取得進展，為衡量有關進展，我們定期審閱並修訂現有的關鍵績效指標。亦評估制定新關鍵績效指標的必要性和可行性，確保實施有效、高效的管理，以實現我們的願景。





我們的首份可持續發展報告展示了於2020年概括的可持續發展藍圖，並榮獲2021年ASRA中的「亞洲最佳可持續發展報告(首次發佈)」之銅獎。ASRA被譽為全球最重要的可持續發展獎項

之一，旨在嘉許區域內的傑出可持續發展報告。美高梅中國與來自14個國家近600名參賽者競逐後，成為了澳門第一及唯一的獲獎者，是印證了我們的披露和策略在行內佔據領先地位。在這成就上，我們將繼續在年度披露中涵蓋本公司邁向可持續發展願景的藍圖和進展。

於報告期內，我們在香港中文大學(「CUHK」)商學院公佈的2021年「企業可持續發展指數」中獲評為「粵港澳

大灣區企業可持續發展指數(GBABSI)20強，並躋身「大中華區酒店可持續發展指數(Hotel BSI)10強企業。此外，今年更是美高梅中國第二次獲CUHK評選入圍上述兩項指數，彰顯我們堅持在日常營運中實踐可持續發展的理念。

企業管治

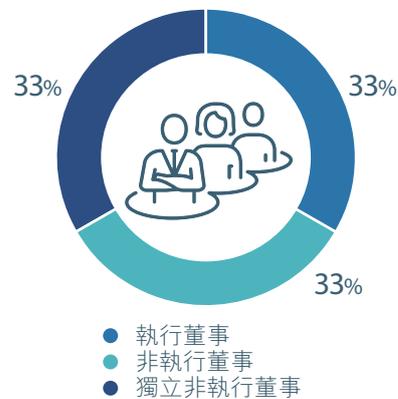
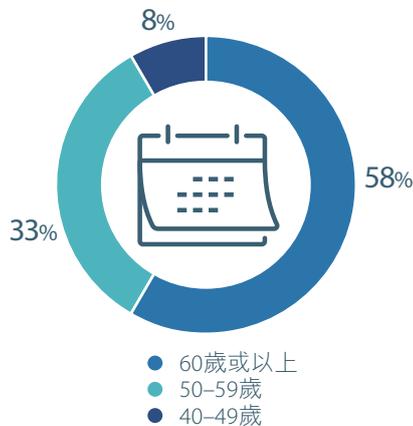
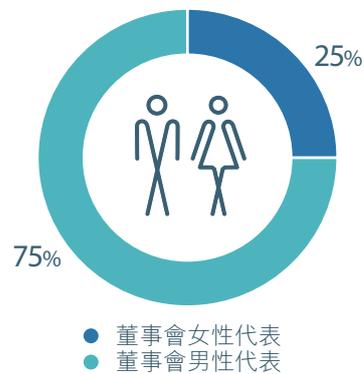
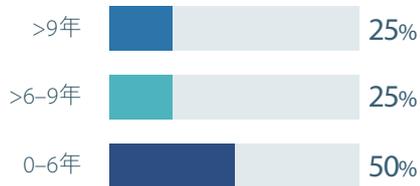
良好的企業管治可確保適當的架構和流程，讓組織中的每個人以信任、透明和問責的態度行事，同時保障持份者利益。我們堅信有效的企業管治對於提升股東價值與保障僱員、業務夥伴及公司業務所在社區的利益至關重要。

實施董事會多元化

董事會作為本公司的最高管治團體，負責釐定及監督企業管治的架構，以及制定和審閱可持續發展的策略。身為行內和社會上負責任的企業，我們意識到多元化的董事會可為本公司帶來具遠見的管治，提升企業的聲望，並可增進投資者關係。董事會現由12名董事組成，當中包括4名執行董事、4名非執行董事及4名獨立非執行董事。

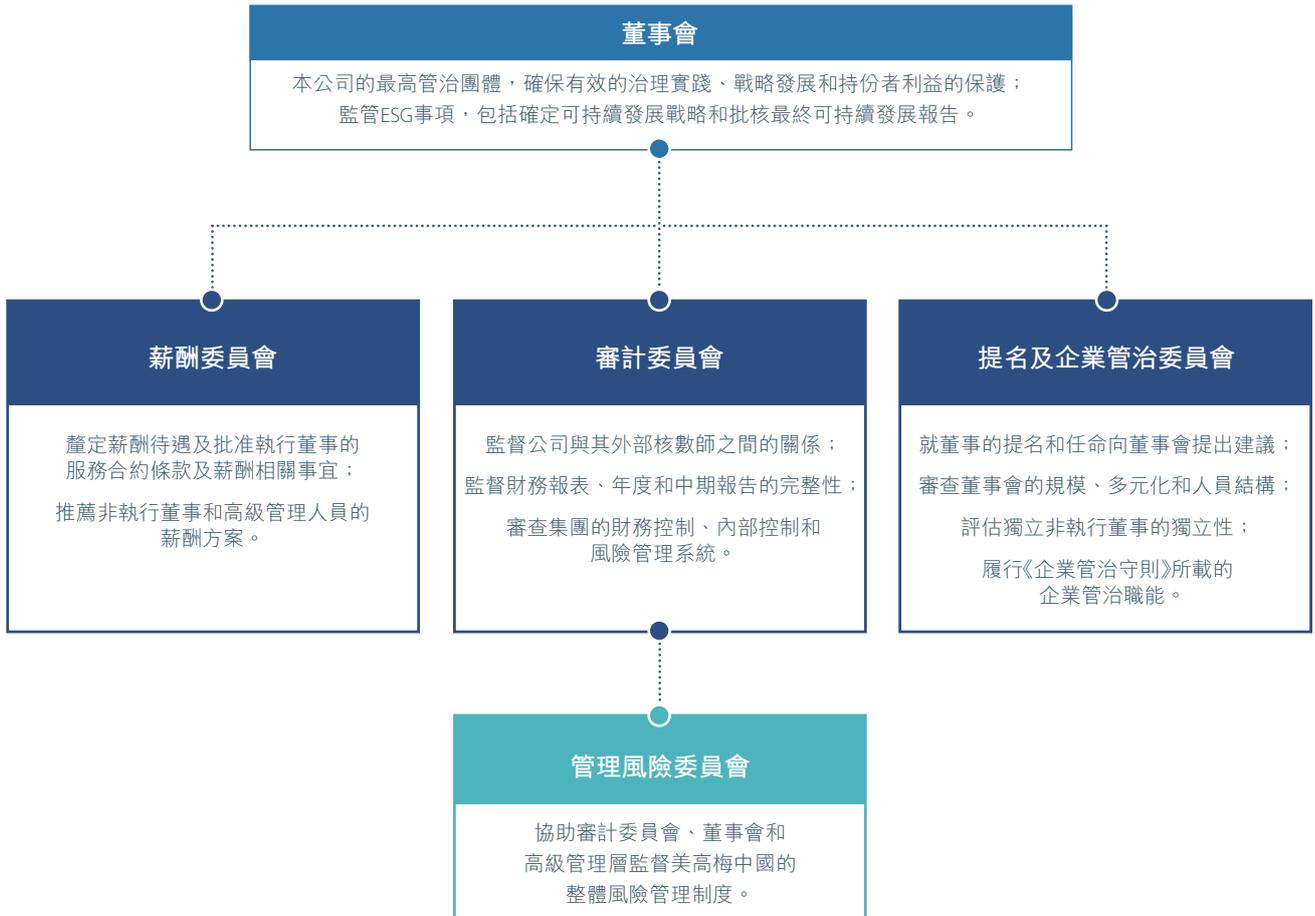
美高梅中國相信通過多元化的董事會可以做出更全面和更具代表性的決策，因此我們持續推動董事會在科技知識、技能、工作經驗、性別和背景方面的多元化。目前，董事會內女性成員佔比達25%。多元化的董事會確保可在權衡本公司發展和風險管理方面的利益後作出最佳決策，並透過致力履行企業社會責任提升美高梅中國的聲望及增進投資者關係。

董事會組成



在董事會的領導下，美高梅中國設立了三個董事會層面的委員會，即薪酬委員會、審計委員會和提名及企業管治委員會，各自肩負不同職責並遵守相應規例，務求達致可持續及均衡的發展。為確保妥善管控本公司可能面臨的所有風險，我們已於2015年成立由審計委員會委任及受其監督的管理風險委員會，負責監督美高梅中國的整體風險管理制度。管理風險委員會定

期對因經濟、環境以及僱員和人權事務變化而對美高梅中國造成的影響，進行風險識別、分析及採取緩減措施。管理風險委員會將有關結果向董事會匯報，以便進一步制定相應的風險緩減計劃及檢討持份者溝通流程。董事會已授權執行董事及高級管理層負責本公司日常營運職責，並由各相關部門執行。有關我們業務及企業管治的更多資料，請參閱我們的2022年年報。



可持續發展管治

美高梅中國著重將可持續發展管理融入各級管治層面，從董事會及管理層委員會以至營運團隊及業務單位。董事會負責制定和監察與可持續發展策略相關的事宜，並監督可持續發展相關事宜和目標。美高梅可持續發展委員會（「委員會」）於2012年成立，由跨部門的高級人員代表組成。為確保管治成效，委員會由董事會非執行董事擔任主席，並獲董事會授權負責監督一切與可持續發展相關的事務。我們於年度報告中披露及討論有關可持續發展的事宜，並經董事會每年批核。委員會確保將可持續發展策略納入日常營運和決策過程中並加以實踐。我們不斷強化委員會的多元性及可持

續發展的問責制，以應對可持續發展中快速增長的市場需求。

委員會領導的可持續發展工作小組（「工作小組」），由多個特定部門的團隊組成。工作小組就任何可持續發展相關的事宜為委員會提供支援，促進整體營運的有效溝通。為實現我們的目標，我們鼓勵僱員多參與社區活動、探索環境改善機遇，並啟發團隊成員協助我們實現環境目標。因此，我們成立了三個營運層面的團隊，包括社區義工團隊、氣候變化與碳管理團隊及綠色生活小組，以確保上述舉措能夠有效實施。

董事會層面



董事會

- 監督本公司的可持續發展方向、策略及績效表現
- 評估和確定本公司與可持續發展有關的風險，並審批最終的可持續發展報告

管理層層面



可持續發展委員會

- 由董事會非執行董事擔任主席
- 由跨部門的高級人員代表組成，至少有一名委員會成員負責倡導及支援每個重要的影響領域

職責：

- 監督並承擔本公司可持續發展議程的最終責任
- 將可持續發展考量納入決策過程
- 在日常營運中對每項重大影響的領域實施可持續發展策略



可持續發展工作小組

- 由可持續發展團隊領導
- 由特定部門的團隊組成

職責：

- 為委員會提供支援
- 促進整體營運的有效溝通

營運層面



社區義工
團隊



氣候變化與
碳管理團隊



綠色
生活小組

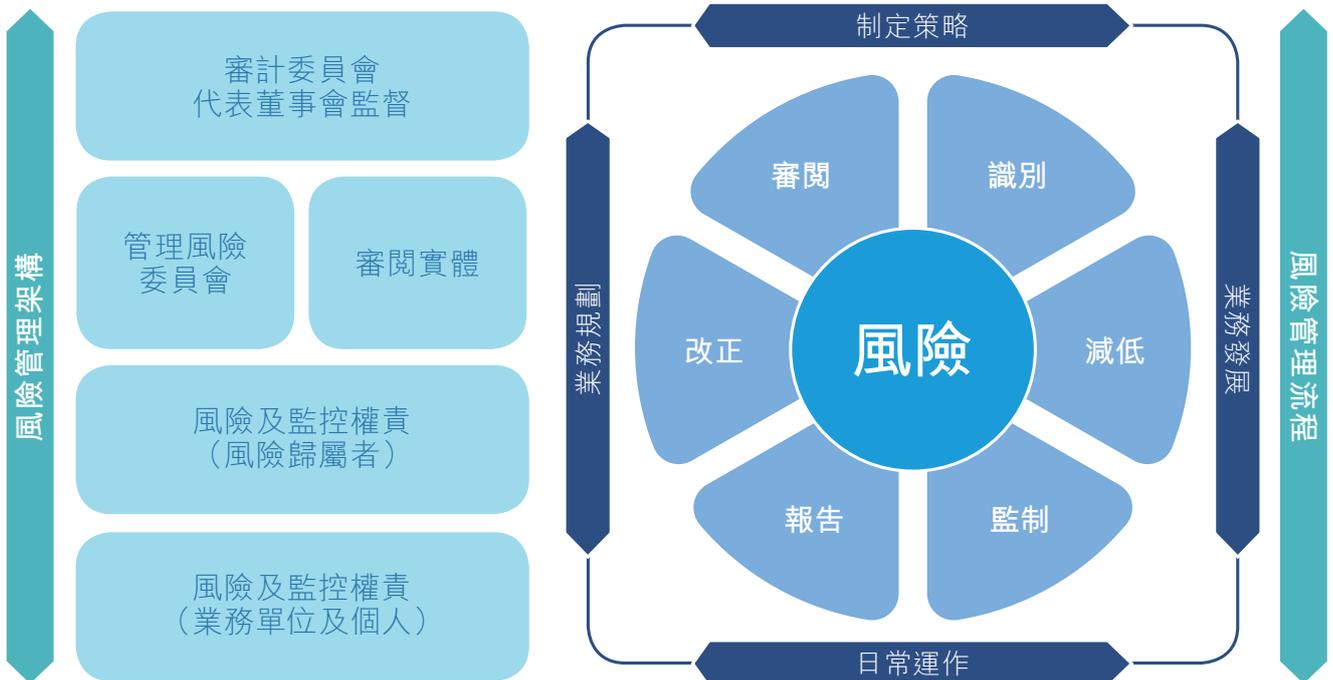
我們透過提供與可持續發展相關的培訓，積極提升董事會於有關方面的知識。於報告期內，本公司安排了一次3小時的可持續發展培訓，以助員工了解氣候變化的挑戰及其對美高梅中國造成的潛在影響。是次培訓的參與者，包括高級管理層代表和各部門員工，深入探討了適用於酒店業的環境、社會及管治報告的規定和最新的全球氣候政策，包括《巴黎協定(Paris Agreement)》、格拉斯哥氣候公約(Glasgow Climate Pact)及第27屆聯合國氣候變化大會(COP27)洞察報告。有關培訓有助參與者為應對全球不斷演變的可持續發展作充分準備。

風險管理

穩健有效的風險管理制度對提高美高梅中國業務的復原力和可持續性至關重要。管理風險委員會由審計委

員會代表董事會予以委任，負責監督我們的風險管理框架，確保適當、充分的內部控制得到實施。管理風險委員會對本公司的風險管理制度和重大風險進行季度審閱，並根據風險的影響及可能性，評估可能對美高梅中國產生重大影響的風險，此等風險包括策略、財務、業務、經營、信貸、市場、流動資金、安全、物業、資訊科技、法律、監管、聲譽以及與可持續發展相關的風險(包括氣候風險)。為確保能夠迅速適切地應對及處理風險，本公司已於各層級和部門設置了主要和次級風險歸屬者。該團隊採用三級預警機制，以便於識別出風險時觸發公司對內部溝通、計劃及策略的相應行動。我們定期進行風險管理培訓，從而確保員工對應急事件有足夠的處理能力。

風險管理制度



商業道德

道德與誠信

商業道德和誠信是我們所有業務活動的基本原則。作為負責任及值得信賴的綜合度假村運營商，美高梅中國致力以誠信營商，並採取積極的態度推廣公平及符合道德的工作環境。我們的**商業操守及道德守則**、**利益衝突政策**（「操守準則」）載列本公司的道德價值，以及所有員工在與客人、顧客、員工、供應商和當地社會相關的活動中應當遵循的原則。操守準則包括以下範疇：

- 反貪腐；
- 使用機密資料；
- 利益衝突；及
- 內幕交易。

美高梅中國對任何形式的賄賂、貪腐、勒索、舞弊和洗錢活動採取零容忍態度。我們制定了一套反貪腐指引，讓所有員工了解相關貪污風險，並確保遵循所有反貪腐措施。為遵守相關法律法規，我們亦制定了反洗錢、打擊資助恐怖主義及打擊擴散資助政策（「反洗錢風險評估政策」），並制定了相關的內部控制標準以補充我們維護商業道德的方法。美高梅金殿超濠的反洗錢合規委員會已制定合規計劃，以盡量降低可能有損業務誠信的相關風險。

我們要求所有新入職僱員參與有關商業道德的培訓課程。此外，董事亦已接受有關企業管治、關連及須予公佈的交易、法律及監管以及業務等重大主題的內部培訓。

舉報政策

維護操守準則及價值觀是我們全體的責任。本公司設有多種溝通渠道，為確保能夠在嚴格保密的情況下舉

報相關道德問題、懷疑不當行為、舞弊或違規行為的事宜及潛在的合規問題。我們已設立由獨立第三方服務供應商所管理的**全天候誠信熱線服務**，所有僱員或任何其他相關人士均可使用。除誠信熱線外，僱員亦可匿名向合規負責人或人力資源部門匯報可疑事項。為防止舉報人遭受任何報復，有關舉報人的資料和舉報內容將會嚴格保密處理，所有舉報將直接匯報合規委員會作討論和解決。報告期內，本公司未收到涉及相關重大違規行為的報告。

負責任博彩

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

數據私隱及網絡安全

隨著數據洩露及網絡安全風險日益增加，美高梅中國意識到保障個人及企業組織（包括但不限於供應商、僱員、顧客及業務夥伴）資料的重要性。為了應對這項全球挑戰，我們於10月至11月期間提供一系列的綜合培訓，提高僱員對數據保護和網絡安全的意識。除了讓團隊成員學習如何提防遭受移動通信攻擊外，我們亦有提供線上培訓和內部文件。從了解澳門網絡安全法，以至識別常見的數據洩露方式及採取預防措施等方面著手，我們確保所有團隊成員均充分具備全面的數據隱私方面的知識。

持份者參與

與持份者溝通至關重要，以更好地了解他們對美高梅中國可持續發展策略和長遠成功的關注和期望，並持續改善我們在環境、社會及管治的策略和表現。因此，我們定期透過多種渠道與不同持份者溝通。我們將持份者定義為內部和外部關注團體，包括僱員、業務夥伴、供應商和顧客、非政府組織和社區夥伴、投資者和股

東、媒體、政府及行業協會等。這些團體與美高梅中國互動、期間受到美高梅中國營運的影響或擁有既得利益。我們會充分考慮持份者給予的寶貴意見，以便在知情、互信及配合最新地方和全球可持續發展的基礎上界定業務方向、策略及報告優次。

持份者參與和溝通方式

僱員	顧客及客人	投資者及股東	業務夥伴 (供應商及 承包商)	非政府組織及 社區夥伴	媒體	政府及 行業協會
員工大會	美獅薈(客戶 關係管理)	股東週年大會	中小企指導 委員會	與社會團體 及非政府組織 會面	媒體簡報	面對面會談
娛樂及 義工活動	現場客戶關懷 及互動	年報、中期 報告及可持續 發展報告	供應商註冊	合作計劃及 聯合項目	公告	會議、論壇、 研討會及活動
績效評估	顧客電話服務 中心	季度披露 並舉行盈利 電話討論	就供應商的 衛生及安全 作實地檢查	獨立焦點小組	邀請媒體出席 主要項目及 活動	合作及聯合 項目
部門會議	客戶／租戶 滿意度調查	公司網站	與主要供應商 舉辦工作坊 或合作	金獅義工隊	新聞稿	公眾諮詢
通訊應用程式 (Service Now)	客戶意見卡及 客戶反饋	投資者簡報	日常工作檢討	樂善好獅 Facebook專頁	社交媒體	
人力資源櫃台 及熱線	會所活動及 會籍	會議及路演	項目會議及 簡報	可持續發展 通訊	訪談	
	社交媒體			企業社會責任 年鑑及可持續 發展報告	公司網站	

我們委託第三方顧問就可持續發展重要議題的優先次序進行持份者參與及重要性評估。我們依據美高梅中國的業務營運，將已識別的國際報告標準和行內可持續發展趨勢納入有關評估，以深入了解持份者對於本公司可持續發展績效及策略的期望和意見。並參照AA1000持份者參與標準的主要原則，展開一系列持份者參與活動，藉此展示我們的公正性，並確保與持份者進行公平公開的對話。

重要性評估

進行重要性評估時，我們識別及優先處理對本公司業務及發展影響最大，同時對持份者最為重要的可持續發展議題，藉此獲得寶貴的見解。有關的三步流程概述如下：

第1步



議題識別

- 我們參考國際報告框架、行業最佳慣例、可持續發展趨勢及美高梅中國過往的重要議題後，識別了31項可持續發展議題。有關議題被分為六個不同範疇進行重要性評估。

第2步



議題優先次序

- 透過各種溝通渠道，美高梅中國向持份者徵集反饋，以便透徹了解他們對可持續發展議題的意見。
- 同時亦會通過基準分析檢視同行的披露慣例，以此作為是否優先處理議題納入考量。
- 依據持份者的反饋和同行慣例，制定重要議題的優先次序清單。

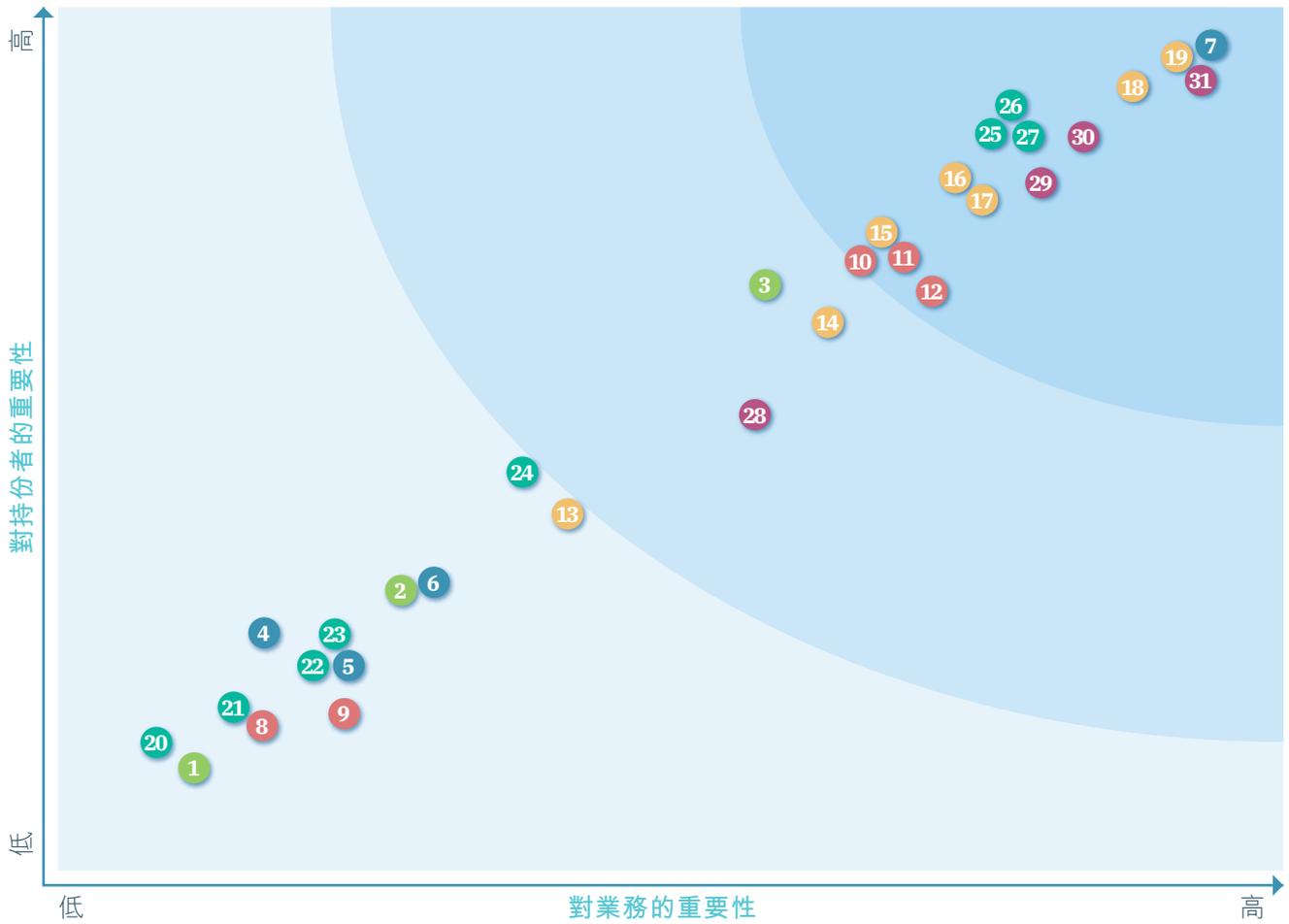
第3步



核實

- 委員會審查和驗證重要議題清單，以用於報告和制定後續戰略。

重要性矩陣



經濟表現

- 1 氣候變化的財務影響
- 2 財務資本分配
- 3 間接經濟影響

社會責任與人權

- 4 反競爭行為
- 5 安全實務
- 6 支持本地經濟發展
- 7 反貪腐

社區投資

- 8 支持由女性或弱勢群體成員擁有的供應商
- 9 游說影響的公共政策
- 10 採購實務
- 11 支持本地中小企發展
- 12 本地社區

僱傭及勞工實務

- 13 工作環境反歧視
- 14 多元化及平等機會
- 15 強制勞工及人口販賣
- 16 培訓及教育
- 17 僱傭實務
- 18 職業健康
- 19 職業安全

環境表現

- 20 生物多樣性
- 21 物料使用
- 22 消耗臭氧層物質排放
- 23 廢污水
- 24 空氣污染物排放
- 25 水資源管理
- 26 能源及溫室氣體排放
- 27 廢物

服務及產品責任

- 28 客戶滿意度
- 29 負責任博彩
- 30 食品安全
- 31 客人的人身安全

重要可持續發展議題及其相關範圍

在識別和重組重要議題時，委員會會根據我們的影響範圍和業務優先事項作出考量，於核實過程中審視重要性評估。我們於2020年識別了重要議題，並每年進行審視。經確認後，該等議題在本年度仍與我們的業務營運相關及適用。此外，商業道德、數據私隱及企

業管治乃我們的基本原則及業務核心價值，因此亦構成重要議題。相關的SDGs與相應的重要議題互相關聯，以確保我們的披露事項與可持續發展戰略目標保持一致。

下表列載最終重要議題清單及其相應範圍和SDGs，當中若干議題已進行重新整合涵蓋共15項重要議題。

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

¹ 重新整合「氣候變化的財務影響」與「能源及溫室氣體排放」。

² 重新整合「職業安全」與「職業健康」。

³ 重新整合「客人的人身安全」與「食品安全」。

⁴ 重新整合「支持本地經濟發展」、「本地社區」與「支持本地中小企發展」。

持份者意見與我們的回應

對於業務的長遠發展，美高梅中國高度重視持份者的意見和看法。我們積極與長期合作夥伴和持份者交流，藉獲取他們的反饋從而不斷改進。下表概述我們對持

份者意見的回應。有關我們就持份者的寶貴反饋作出的回應，詳情請參閱本報告的相應章節。

持份者
反饋

可持續發展策略

我們的回應

了解到可持續發展披露對持份者和投資者決策的重要性，我們將繼續提高獨立報告的透明度，披露相關計劃、中長期目標和績效。年內，我們已參考最新的GRI標準加強對可持續發展管治方面的披露，並開始制定氣候變化政策，務求優化識別和評估氣候相關風險的方法。展望未來，我們將進一步審閱根據TCFD的建議作出的相關披露，並進行氣候情景分析，更深入了解我們業務營運中潛在的氣候相關風險。

有關措施的詳情，請參閱本報告「[我們的可持續發展方針](#)」及「[共建更美好的地球](#)」章節。

持份者
反饋

氣候變化及
能源管理

我們的回應

美高梅中國致力於倡導淨零承諾，支持中國實現2030年碳达峰和2060年碳中和的目標，通過設備和技術升級、低碳運營配置和合作夥伴關係，以確保能夠過渡至低碳未來。作為2021年成立的LCGHDA的主要成員，我們致力匯聚澳門酒店業與環保專家等各界力量。在澳門特區政府的支持下，於大灣區範圍倡導低碳行動，助力中國實現雙碳目標。在報告期內，我們與專業顧問合作，為物業進行年度碳審計，有關審計報告為我們每年的碳排放量提供全面概覽。

此外，公司亦意識到氣候變化對公司業務的重大影響。我們正計劃為美高梅中國進行氣候變化情景分析，以便更好掌握自身運營的潛在氣候風險，並探索制定科學性減排目標的可行性。

有關措施的詳情，請參閱本報告「[共建更美好的地球](#)」章節。

持份者
反饋客人體驗和合作
夥伴關係

我們的回應

我們致力為客人和顧客創造非凡體驗。我們秉承「原創+創新+科技」的理念，通過應用大數據及雲端服務平台，不斷提升客人的整體體驗，為他們提供增值服務，從而擴展我們的服務能力。年內，我們在澳門推出各式各樣的跨界別娛樂和文化旅遊活動，成為本地必遊的景點。

有關措施的詳情，請參閱本報告「[促進客人和合作夥伴關係](#)」章節。

持份者
反饋

社區投資

我們的回應

在本公司長久以來堅守的理念驅使下，我們致力為本地青年提供就業機會，並與院校和教育機構合作籌組社區服務活動，培育下一代的發展和成長。我們與各大政府部門機構合作，為本地青年傳揚非凡體驗，例如通過「工匠精神傳承之小匠人系列活動」，加深他們對餐飲服務和廚藝方面的了解。未來，我們將探索更多合作和參與的機會，以持續改善社區生活。

有關措施的詳情，請參閱本報告「[塑造更好的社區](#)」章節。



建立更好的 團隊

2022年是美高梅中國成立15週年，這是我們一直秉持為持份者締造璀璨時刻的重要里程碑。我們的團隊是美高梅中國成為業內頂尖綜合度假村運營商的成功關鍵，故此我們致力於賦予團隊價值並為他們帶來啟發。全賴團隊的熱忱及付出，令我們得以提供優質的娛樂及酒店體驗。團隊成員彰顯品牌價值，戮力同心以實現共同願景，為持份者締造璀璨時刻。我們以每一位金獅團隊成員為傲。



團隊

人力資本

團隊簡介

團隊成員是企業文化的核心。美高梅中國擁有一支強大且多元化的團隊，有接近10,000位成員。我們相信思維和經驗的多元化可鼓勵創新、產生影響力並有助促進職場共融文化。

人才招募

優秀的員工是美高梅中國作為大中華地區領先的綜合度假村運營商及為客人提供非凡體驗的基石。本公司的人力資源政策旨在吸納和挽留專業人才，提供優質服務，為客人打造無與倫比的體驗。此外，為響應澳門特區政府將澳門發展為大灣區旅遊教育及培訓中心的發展戰略，美高梅中國將繼續盡心尋找和培育有志投身於旅遊及酒店業的人才。

管理及挽留人才

美高梅中國高度重視吸引、培育和挽留人才。為此，我們密切關注員工在美高梅中國職業生涯期間的持續專業發展和個人福祉。所有團隊成員均可通過各類職業發展和指導計劃、持續學習、績效評估和跨部門體驗機會等方式充分發揮潛能。為吸納和挽留人才，我們提供優厚的薪酬及福利待遇，包括醫療保險、公積金及酌情花紅。我們亦提供各種休假權利，如產假、育嬰假及婚假等，協助員工平衡工作及個人生活。我們不斷革新和調整薪酬及福利待遇，以激勵團隊成員發揮其最佳表現。僱員更可享受美獅薈僱員計劃的福利，包括可於度假村使用的獨家折扣及獎賞積分，亦可享有200多間店舖及餐廳的特別員工優惠。

按地區劃分的員工總數



7
香港



9,639
澳門



142
中國內地

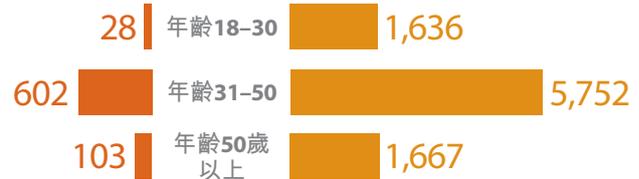
按年齡組別和僱員類別劃分的員工總數



管理人員



一般員工



按地區劃分的新聘員工數量



0
香港



581
澳門



15
中國內地



美高梅中國管理團隊中

92% 成員為澳門本地居民

更佳的退休規劃與支援

為協助團隊成員著手規劃退休生活，美高梅中國成為首批參與非強制性中央公積金（「NMCPF」）制度的酒店業僱主。報告期內，我們與澳門社會保障基金合辦NMCPF制度推廣活動，包括多場講解會和路演，致力讓團隊成員進一步了解制度的好處。

路演吸引逾千名團隊成員參與各種互動活動，包括為美高梅中國員工量身定制的現場RQ退休商數測試，讓團隊成員更好地了解自身的退休前準備。到目前為止，逾**80%**本地僱員已加入公積金計劃。



我們制定了全面的職業發展計劃，鼓勵員工發展及規劃個人職業生涯。為更深入了解團隊成員的職業抱負並幫助他們一展所長，管理層每年均對員工的工作表現進行評估並設立目標。我們每年亦會展開薪酬基準評估，以審視團隊成員的薪酬和晉升計劃。除薪金調整及晉升外，在特定項目或活動方面表現突出或持續表現卓越的團隊成員，將獲頒金獅獎或獅範獎以示嘉許。我們於2021年推出「美高梅待客之道」計劃，旨在透過「美高梅

璀璨時刻獎」改善和推廣我們的服務文化。更多資料，請參閱本報告「[促進客人和合作夥伴關係](#)」章節。

2022年共有**264**名美高梅中國員工獲頒**金獅獎**，以表彰其傑出表現及展現的金獅精神。

金獅獎得主：



多元化及平等機會

職場平等對社會共融至關重要。美高梅中國秉持高水準的公平原則，公司內杜絕一切歧視及不公平待遇事件，營造公平共融的工作環境，並在招聘和職業發展等不同僱傭階段，尊重各人的權利和特質。我們不論性別、年齡、族裔、家庭狀況、性取向、殘疾、種族、宗教或身份的任何其他個人差異，公平對待每位員工。我們期望員工亦作出同樣的承諾，相互尊重、相互欣賞。此外，我們亦認為多元、共融及正面的工作環境是挽留人才的關鍵。

澳門作為繁榮的旅遊休閒勝地，吸引全球各地的遊客絡繹而至。憑藉來自不同背景的專業人士所組成的多元化團隊，我們以全球首屈一指的服務標準和理念為客人提供服務。不論個體之間的差異，我們欣賞員工擁有精益求精的熱誠，更為弱勢社群提供就業機會，進一步推動共融文化。報告期內，我們讓44名來自弱勢社群的員工到不同部門工作，為他們提供成長和培養技能的機會。我們擁有多元化的員工團隊，且在提高公眾意識方面不遺餘力，種種均反映美高梅中國積極創建共融工作環境的承諾。

Workability Asia Seminar 2022 國際研討會

今年，我們與澳門特殊奧運會合辦「Workability Asia Seminar 2022」國際研討會。研討會以「在亞洲區內，共同建立殘疾人士的友善就業環境」為主題，匯聚國際學者及業界人員，就職場平等議題進行線上線

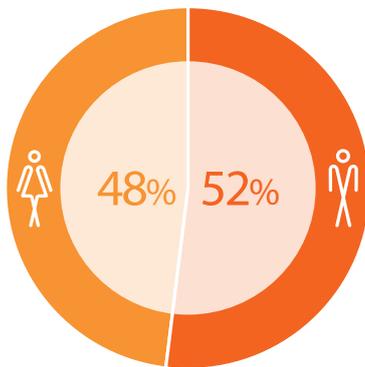
下的交流與討論。我們應邀就如何努力建構殘疾人士無障礙工作環境、提供平等就業機會及多元發展分享心得。

活動中，金獅義工隊與澳門智障人士組成的隊伍憑藉其在社區推廣活動，支援殘疾人士身心發展的正面影響，並在「第十五屆智障人士職業技能比賽」共融賽中，榮獲最佳工作伙伴獎。我們將繼續讓公眾了解殘疾人士就業能力和就業機會，共同為弱勢社群營造更友好的就業環境。



多元化的員工團隊和管理團隊充分體現了本公司為加強女性員工性別平等所作出的努力。

性別比例為



24個不同國籍



40%管理層為女性

人權及防止人口販賣

作為負責任的僱主，我們尊重所有團隊成員的權利，並公平對待每一位員工。我們對職場歧視及有關人口販賣的問題採取零容忍態度。美高梅中國在營運中通過僱傭實務和內部政策來維護和促進員工人權，並致力遵守及超越有關勞工及人權事宜的最低法定要求。我們進行嚴格的背景審查，並與支持促進人權、不使用童工或強制勞工、且信譽良好的承包商合作。《美高梅人權及防止人口販賣政策》乃按《世界人權宣言》、國際勞工組織的《關於工作中基本原則和權利宣言》、《聯合國全球契約》以及《聯合國工商業與人權指導原則》而制定。該政策內的美高梅中國《員工手冊》（「該手冊」），清楚列明我們全面的人力資源框架和詳細的勞

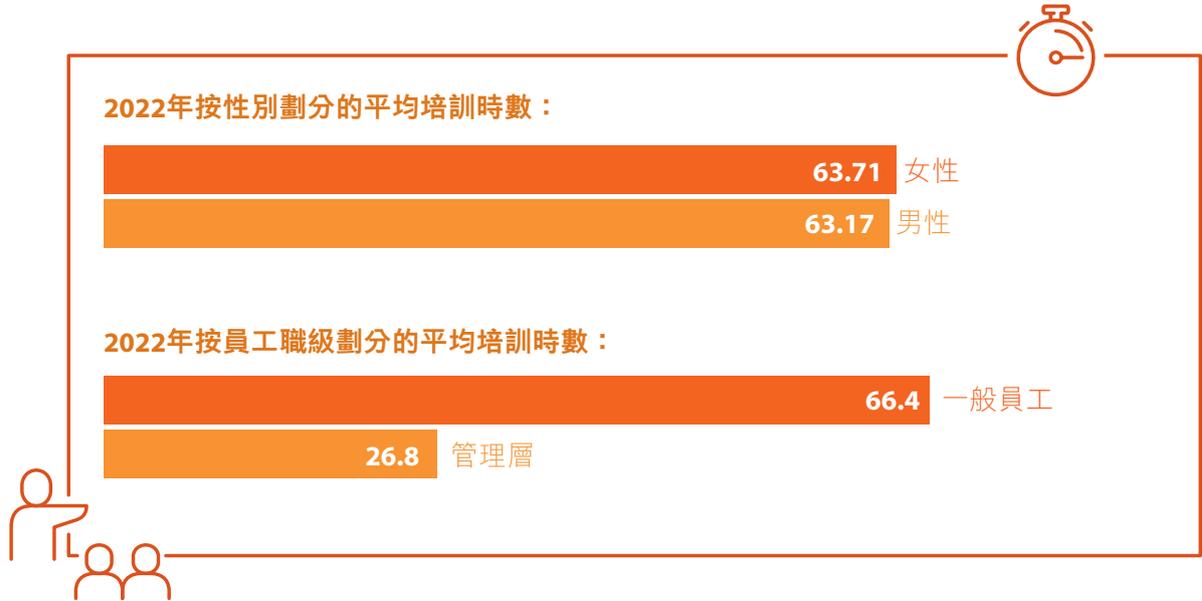
工政策及常規。該等政策和常規涵蓋薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時數、休假、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利。我們亦透過入職培訓時，向員工講解該手冊的內容。

我們向所有團隊成員發送有關跨境詐騙和人口販賣的資訊。2022年9月，我們向員工發佈一則提示信件，提醒他們對來自東南亞國家的高薪就業機會、機票和免費膳食提高警惕，旨在透過員工網絡傳播針對欺詐情況的防範意識。此外，我們正編制相關培訓內容，藉此提高員工意識。報告期內，並無發生涉及適用勞工慣例相關法律及法規且對本公司有重大影響的違規事件。

培訓與發展

美高梅中國深明公司的長久成功的關鍵取決於員工的成長及專業發展。為支持員工的專業發展並滿足本公司持續增長的需求，我們經常鼓勵團隊成員學習專業行業知識及技能。透過提供廣泛的內部和外部培訓機會，以深化團隊成員的知識，使他們具備不可或缺的

技術及軟技能，從而為客人提供優質服務。此外，我們亦善用公司的市場地位和規模的優勢，與外部機構合作，為團隊成員提供專業技能及職業培訓認證計劃。於報告期內，我們提供的培訓總時數逾 620,000 小時⁵，每名員工平均培訓時數超過 63 小時⁶。



我們在人力資源發展方面的努力所得到的獎項



⁵ 2022 年的培訓總時數是根據全年所有員工接受的培訓時數計算。

⁶ 2022 年的平均培訓時數根據全年向所有員工提供的培訓總時數除以年末在職員工計算。

綻放更璀璨的自我

美高梅中國致力協助團隊成員追求其職業目標並充分發揮潛能。我們制定多項完善的職業發展計劃，例如

美高梅管理專才發展計劃(PRIDE)，為員工提供多元化的人才發展機會。



發揮職業潛力



美高梅管理專才 發展計劃 (PRIDE)

美高梅中國屢獲殊榮的職業發展計劃PRIDE於2014年設立，已惠及超過**300名參與者**。該計劃提供為期**9至15個月**的課程，協助高潛力的團隊成員在美高梅中國擔任更高級管理職位做好準備。

該計劃提供全方位的學習機會，包括管理技巧、行業研究、跨部門培訓及指導計劃。



美高梅領導 培育計劃 (MAP)

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

該計劃提供交流培訓機會，由資深主管及導師為學員提供一對一專業指導，並視乎他們的經驗或資歷在澳門及中國內地的美高梅酒店進行為期**18至30個月**的發展計劃。

發揮個人及專業潛力



美高梅學院

美高梅學院於2009年成立，為團隊成員提供過千項具國際水準的學習課程和活動，涵蓋領導才能、個人發展、客戶服務和運營管理等主題。



美高梅網上學院

作為美高梅學院的一部分，美高梅網上學院是我們於2016年推出的自主綜合網上學習管理系統，當中提供超過**15,000門學習課程**，包括新員工入職培訓、客戶服務和軟技能培訓。

該平台讓學員隨時隨地查閱學習材料及跟進學習進度，**98%**美高梅中國員工為每月活躍用戶。

為提倡數碼學習，我們繼續通過網上學習單元或網絡研討會提供各種培訓課程。

培訓課程

美高梅學院課程的主要範疇



美高梅畢業禮 2022

在3月，我們在美高梅劇院舉辦「美高梅畢業禮 2022」，慶祝2,800名團隊成員完成三大人才培育計劃：美高梅學院、美高梅管理專才發展計劃及持續教育計劃。多個合作的政府部門、學術團體及社團代表應邀出席典禮，共同見證畢業生的學習成果。配合澳門特區政府的政策，美高梅中國視人才培訓及發展為首要任務，促進本地就業，助力澳門及大灣區發展為頂級的人才中心。



美高梅中國致力提高團隊成員的能力，且重視對他們的培訓和發展。我們每年都會參加各種專業技能競賽，

藉此展現我們團隊成員的專業技能，並通過與業界精英競爭，為他們提供向業內同儕學習的寶貴機會。

職業技能競賽

於2022年，我們的金獅團隊參加澳門酒店業內最負盛名的兩項比賽，向業界專業人士展示他們的才華及技能。

澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽

是次比賽由澳門工會聯合總會與澳門特區政府勞工事務局(「勞工局」)合辦。美高梅中國作為今年的東道主，也成為最大贏家，團隊以破紀錄的成績奪得9項殊榮，為同類別的最高榮譽，包括「房間設施維護項目」特金獎、最具職安健意識獎及最合拍團隊獎；「餐飲服務」特金獎和「西餐廚藝」金獎；以及「房間整理和主題設計項目」特金獎及最貼心服務獎。在「博彩娛樂職業技能大賽」中，我們亦榮獲「執碼」冠軍及「牌例結合服務」特金獎。



澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽

在澳門職業技能認可基準—金襟針比賽中，47名美高梅中國團隊成員參加調酒員、前台代辦、房務員、保安等10個比賽項目，與來自全澳門29個機構的278名選手角逐獎項。我們共有14名隊員入圍決賽，其中6人各自斬獲單個項目的金襟針殊榮，令美高梅中國再次成為獲得最多金襟針的團體。

珠海市第三屆職業技能大賽暨2022年「深合杯」珠澳琴職業技能競賽



2022年「深合杯」珠澳琴職業技能競賽在珠海、澳門、橫琴三地舉行。競賽共設6個比賽項目，美高梅中國參加當中的企業人力資源管理師及酒店接待職業技能競賽。賽事設置緊扣珠澳橫琴發展需要，有助於提升行業人才的職業技能。

今年，珠海市第三屆職業技能大賽暨2022年「深合杯」珠澳琴職業技能競賽，由橫琴粵澳深度合作區

民生事務局，以及珠海市人力資源和社會保障局主辦等組織主辦，當中我們的人力資源部同事奪冠並獲得「企業人力資源管理師(高級工/三級)」榮譽稱號。由於嚴格的考核和當地政府的認可，該比賽亦譽為「珠澳人力資源界的奧林匹克」。我們的團隊成員與數百名來自澳門酒店業以及中國國內品牌最優秀的專業人士同台競技。

與外協作

我們通過與政府部門及本地機構，包括澳門政府旅遊局、勞工局、澳門工會聯合總會、本地及地區大學以及教育機構等合作，為團隊成員提供教育及職業培訓，以建立多元化的人才儲備。

2022年重點協作項目

「旅遊+」多元文化發展交流合作計劃

為培育跨界複合型的旅遊業從業員，深化「旅遊+」在澳門以至大灣區的協同效應，美高梅中國與澳門政府旅遊局、澳門旅遊學院及澳門工會聯合總會合辦由澳門烹飪協會支持協辦的「旅遊+」多元文化發展交流合作計劃，將迎來一系列精準到位的人才培訓。



配合計劃主題之一「旅遊+」粵澳協同，合辦機構舉辦面向大灣區旅遊從業員的分享會，以促進區域知識和經驗的交流。美高梅中國派出團隊成員主講其中一場「粵港澳大灣區旅遊教育培訓基地公開講座」，以「締造璀璨時刻」為題，向嘉賓、員工和大眾分享專業知識。公開講座以線上線下並行模式進行，吸引逾百名大灣區旅遊及酒店業的管理人員和從業人員參加。

專業人才培訓系列課程

美高梅中國與勞工局已建立堅定的合作夥伴關係，為團隊提供創新且全面的培訓。自2016年以來，我們一直合辦「職業素養培訓」，旨在通過提升本地行業人才的整體素質，鞏固美高梅中國作為大灣區旅遊教育培訓中心的地位。

作為培訓的一部分，我們在2020年推出「專業人才培訓系列課程」，針對各個學科進行量身定製的培訓。在「職業素養培訓」、「專業證書課程」以及「事業發展計劃」三個領域下，系列課程於2022年擴展至新的專業範疇，包括「酒店房務從業員職業素養培訓課程」、「澳門設施管理師職業技能證明」以及一系列專業資格認證，共計近50門培訓課程，超過8,100名團隊成員受惠。

繼2022年啟動儀式後，我們與勞工局以及澳門食品安全管理學會合作，舉辦中小企業食品安全研討



會，以推廣英國環境衛生協會(CIEH)的第二級認證，提高衛生操作標準，確保食品安全。此外，我們亦於美獅美高梅為近30間中小企安排食品安全之旅，分享美高梅中國在餐飲安全保證方面的高標準及專業設施，攜手提升行業專業水平。

憑藉多年來與不同機構的合作，團隊成員獲邀擔任粵澳「一試多證」技能人才培養評價合作機制的評委，展現團隊的實力，以及我們對大灣區人才投資的奉獻。

認識國家發展

美高梅中國全力支持團隊成員的國民教育，讓他們通過學習和了解國家的發展來培養民族自豪感。我們舉辦「全民國家安全教育展」、「博彩從業員愛國教育嘉年華」、「美高梅家國情懷系列—全國兩會精神專題研討會」等一系列活動，向團隊成員及本地青年宣傳強而有力的國家安全，在我國發展中的重要性，並培養更深刻的民族自豪感。最值得一提的是，團隊成員於2022年連續第四年參加「全民國家安全教育展」，展現出美高梅中國眾人為提升自身對國家安全的認識所作出的努力。



美高梅中國為五四青年節舉辦一系列慶祝活動，包括澳門青年大灣區發展座談會和《圖說鏡海—鏡海歸帆圖》專題片放映，吸引了超過200名參加者，包括我們的團隊成員以及來自逾20個本地青年團體，他們藉由這些活動以加深對國家的認識，討論大灣區的青年發展。我們會繼續培養民族自豪感，了解偉大祖國的歷史、文化和發展。



僱員參與及福祉

關注員工福祉

員工的健康和福祉是發揮人才庫潛力的關鍵。美高梅中國致力為員工提供全面的計劃及福利設施，確保團隊健康。為營造對家庭友善的工作環境，我們亦為員工及其家庭安排各式各樣的休閒活動，讓員工在工作與生活之間取得健康平衡，同時保持團隊的強大凝聚力、士氣和歸屬感。

為加強團隊精神，激發團隊成員活力，美高梅中國成立金獅體育隊，凝聚熱衷體育的團隊成員，宣傳運動對健康的益處。體育隊不僅在各項比賽中表現出色，隊員間更培養及建立了深厚的感情。我們擁有10支體育代表隊，包括龍舟隊、籃球隊、足球隊、羽毛球隊、劍擊隊、乒乓球隊、保齡球隊、桌球隊、飛鏢隊和跑步隊。於報告期內，我們共參加16項競賽，並獲得9項優秀大獎。

高梅中國在澳門國際龍舟賽再創佳績



本年度，美高梅中國龍舟隊連續第15年參加澳門國際龍舟賽，56名優秀隊員參加3個組別的賽事，包括澳門公開組小龍200米、澳門公開組標準龍500米及澳門女子組標準龍500米。我們在2022年賽事中再創佳績，男子隊勇奪公開組標準龍500米季軍，充分體現金獅精神。



恭喜美高梅籃球隊 — 我們是冠軍！

美高梅籃球隊贏得2022年博彩從業員籃球賽的總冠軍，展現金獅體育隊的運動實力。面對其他博彩業界隊伍的激烈競爭，金獅體育隊將對手一一擊敗，最終脫穎而出，展現戰勝對手的決心和毅力，最終戰勝博彩業界的其他隊伍，取得勝利。美高梅中國為團隊的出色表現和璀璨成就感到自豪。



WE ARE CHAMPION 我們就是冠軍

慶祝美高梅中國成立 15 週年

在慶祝美高梅中國成立 15 週年的大日子，我們有幸邀請到美高梅中國控股有限公司聯席董事長及執行董事何超瓊女士及高級管理層成員，與超過 1,500 名與美高梅中國同行 15 載的團隊成員聚首一堂歡慶。藉此機會對辛勤工作的團隊成員表達謝意和讚賞，感謝他們為美高梅中國取得非凡成功所作的貢獻，並期望本公司日後能夠延續今日的成就。



我們同時在後勤區為團隊設置嘉年華主題慶祝活動，包括特別佳餚、攤位遊戲、幸運大抽獎及精美禮物來表達對員工的謝意。團隊成員亦帶來精彩的現場音樂表演，使週年紀念更具意義。團隊成員無不享受此盛大慶典，而我們期待與美高梅中國大家庭一同締造更多快樂回憶，攜手邁向成功。



積極育兒：與孩子溝通

美高梅中國相信正面的家庭關係對團隊成員的心理健康和持續發展相當重要。本公司積極安排他們參與各式各樣親職教育系列活動，以幫助培養積極的親子關係。

親職教育系列課程

為促進親子關係及進一步推進親職教育，美高梅中國與教育及青年發展局於4月簽署《親職教育合作意向書》，為美高梅中國團隊成員提供一系列親職培訓項目，以推廣親職教育，增進親子關係，共建和諧社區。

為協助員工向子女傳遞正能量，讓後者了解正面情緒與情緒發展的重要性，美高梅中國舉辦一系列工作坊，例如「正能量家長，正能量孩子」工作坊和「管理好情緒壓力，管教有心又有力」研討會。研討會特別分享如何培養孩子在遇到挫折時的應變能力，吸引了130名成員積極響應。未來，我們會繼續為團隊成員創造平台，讓他們經營更融洽的親子及家庭關係，從而創造一個更強大且和諧的團隊。



我們通過積極參與義工活動向社會作出貢獻，達成完善社區並燃亮他人生命的目標。金獅義工隊自2010年起一直致力投身社區活動，為有需要人士帶來正面影響。更多資料，請參閱本報告「**塑造更好的社區**」章節。





案例分享

「美高梅家『FUN』樂」嘉年華促進家庭和諧發展

美高梅中國致力助員工建立堅固的家庭關係，促進社會和諧，因我們深信家庭共融的職場和家庭友好的環境，有助打造更優秀團隊。2022年，我們舉辦「美高梅家『FUN』樂」嘉年華，通過一系列富教育意義的互動遊戲和不同主題的親子工作坊，包括「金箔工藝」、「藝術創作」、「廚樂體驗」等。透過遊戲和工作坊讓參與者與家人共享歡樂時光，同時增進他們之間的溝通。



為期兩日的活動吸引約1,300名團隊成員及其家人，以及澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會、澳門明愛、同善堂及聖公會等本地機構的成員參與。該活動為所有參與者帶來歡趣，並為團隊留下美好回憶。我們希望在未來數年繼續支援團隊成員，攜手共創更多佳績。



為期兩日的活動



1,000
名團隊成員



逾300
名來自六個本地協會
的家庭參與者



「這個一站式的嘉年華設計用心到位，親子元素豐富多元，提供有動有靜的活動，照顧到不同性格和興趣的小朋友。我們一家四口參加了故事工作坊，在當中共同學習新事物，大大促進相互溝通及了解。這個活動確實為本澳家庭提供了一個難得的機會，讓我們渡過一段快樂且優質的家庭樂時間。」

江先生

參與嘉年華的家長



互相尊重的和諧職場

我們通過團隊之間有效的雙向溝通、相互尊重和理解，致力營造積極和諧的工作環境。我們採取「開放溝通政策」以鼓勵團隊成員透過不同溝通渠道（包括公司內聯網金獅·生活、人力資源服務處、微信頻道及名為「Now Mobile」的多功能應用程式）與管理層溝通，向其直屬上司提出問題、分享意見或與人力資源代表安排會議。我們已建立完善的申訴及舉報機制，並向團隊成員提

供明確指引，確保所有問題均得以被傾聽及解決。除上述溝通平台外，人力資源代表亦通過Lion Chat主動與員工聯繫。Lion Chat會隨機選擇團隊成員進行一對一預定會面，讓他們在無壓力及保密環境下分享對工作或公司的看法。

我們在2022年發起美高梅有品運動 — 「互相尊重，以禮待人」，藉此提高團隊成員對良好禮儀的意識，通過友善且積極的溝通贏得尊重、獲得理解並建立信任，而這些都是直接開放溝通的關鍵。作為品格運動的一部分，我們專門設計美高梅中國品牌旗下的線上學習計劃，向團隊成員傳授尊重溝通的美德。此外，為提高成員的人員管理技能，90%管理人員參與了有關提供反饋的定製化網上學習課程及參加帶有案例分享環節的面對面研討會。



自2018年計劃啟動以來，已發佈**60**多個視頻，而今年的分享內容包括手語及保持積極心態等更多元化主題。

「Now Mobile」

於報告期內，「Service Now」通訊平台已進行升級，新增更多功能並提供全天候資訊。平台提供颱風安排通知、實用熱線電話及推廣活動等服務，以協助僱員進行日常營運工作。通過推送通知，團隊成員可隨時透過重要更新、公司新聞、趣味小測驗、僱員工作坊及為員工提供的特別優惠。本次升級使團隊成員之間的溝通更為緊密，從而提高我們長遠的運營效率。





於報告期內，我們已進行員工調查，以在必要時核實並更新其個人信息。藉此機會，本公司時而增加專門問題，以便了解員工的偏好，提供更多個人化服務及量身定制的安排。據調查所得，近**25%**團隊成員正使用電動車，而超過**13%**員工則計劃在不久將來改用電動車。調查亦顯示**10%**受訪者為素食主義者或半素食主義者。

儘管在當今數碼時代，許多問題可以通過互聯網搜尋解決方案，但從身邊有經驗的人得到協助仍不失為安心之舉。我們的優秀團隊成員聯手製作了一系列分享視頻——「獅家百科」，由內部專業團隊根據金獅成員的反饋就多個主題分享心得。



手語是殘疾人士的語言。我們秉持建立共融社區的共同價值，將手語納入工作場所的常規交流中。我們提供短篇手語學習影片系列，以提高對手語文化的認識，並將手語融入我們與有需要人士的交流中。

「非凡人物故事系列」(P for PRIDE)作為故事敘述的板塊，旨在記錄員工創造佳績的旅程。無論事情大小，亦不論公私，故事定會鼓舞他人，從而塑造及推廣關愛與追求卓越的文化氛圍。

美高梅中國相信，不論背景，每一位團隊成員都能夠在生活各個範疇上盡顯所能。團隊成員的成就完美體現我們追求卓越且善待他人的價值觀。

活出精彩人生

管事督導李芹年幼時已失去聽力，儘管人生充滿挑戰，她仍利用自身的經驗為其他聽障人士創造更美好的環境。李芹曾任澳門聽障人士協進會會長達六年之久，期間積極推廣手語的學習及使用。她亦曾參與手語舞蹈表演，藉以鼓勵其他聽障同路人積極面對逆境。



落力推廣土生葡語

保安總監佐文軒亦擔任Tuna Macanese的主唱兼結他手。Tuna Macanese樂隊為澳門樂隊的先驅，也是世界上唯一仍然以土生葡語(葡語及粵語的歸融語)表演樂曲的樂隊。佐文軒以敬業、專業和慷慨的態度服務美高梅中國，不時向團隊成員宣揚對土生葡語音樂及澳門文化的熱愛和熱誠。



我們以支援團隊成員為目標，協助他們克服個人挑戰，為保持良好的工作和生活平衡提供堅實基礎。

為員工提供關懷和協助



員工保健中心

團隊成員的健康對公司的成功非常重要。員工保健中心的駐場醫生及護士為員工提供必要的醫療援助及急救服務。該中心提供多元化的醫療援助，包括西醫和中醫診症、物理治療及營養師診症，以確保團隊成員的健康。



諮詢服務 — 僱員支援計劃

我們委託第三方機構根據我們的僱員支援計劃（「EAP」）為團隊成員及其直系親屬提供專業諮詢服務。EAP提供一系列服務，以確保團隊成員能夠通過24小時熱線、工作場所現場支援、書面留言、線上聊天及個人的面對面諮詢方式，隨時隨地尋求保密的支援服務，以協助處理他們的個人問題。



工作場所的休憩區

我們亦設有多個休憩區，讓員工可在工餘時間休息和社交互動，享受休閒時光：

休憩區

為團隊成員提供舒適的環境及休息椅子，讓他們可以坐下休息、放鬆身心。

母親專區

24小時開放的溫馨環境，設備齊全，以支持重返工作崗位的哺乳母親。

金獅驛站

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

培育文化的欣賞及鑑賞

我們以文化藝術打造品牌。為在團隊內推廣藝術和文化，我們定期舉辦研討會及工作坊，展示中國的獨有工匠精神。以下是美高梅中國在2022年參與的重點藝術文化活動。

粵港澳大灣區茶文化交流系列活動

美高梅中國一直致力傳承並弘揚中華文化，促進大灣區的人才發展與交流。於2022年，我們舉辦「美高梅人才發展系列：粵港澳大灣區茶藝師職業技能競賽暨茗星茶藝師第九屆全國評選大賽」，與團隊成員和社區分享中國傳統茶文化。

我們的金獅團隊參加系列活動的重頭戲 — 茗星茶藝師全國評選大賽。團隊在大賽的表現傑出，名列前茅，獲得前三名並贏取兩個獎項，展現出美高梅中國對中國茶文化的欣賞。



民族文化教育系列 — 弘揚澳門歷史及中華文化

為與團隊成員及本地青少年分享澳門歷史及中華文化知識，美高梅中國聯同澳門口述歷史學會及文化公所舉辦「細說澳門歷史人民之美」座談會暨《澳門彈起》繪本捐贈儀式及澳門青少年歷史文化系列活動啟動儀式。超過150名美高梅中國團隊成員、協會會員、學界代表及本地學生出席「細說澳門歷史人民之美」座談會。美高梅中國希望通過這些多元文化活動，增強團隊成員、本地居民，尤其是年輕人的文化素養自信。



職業安全及健康(「職安健」)

安全健康的工作環境對業務的成功尤其重要。我們透過嚴格遵守有關職安健的本地法規，努力實現零工傷的目標，從而確保團隊成員及承包商擁有安全的工作環境。我們亦根據ISO 45001標準及相關規定，實施職業健康及安全手冊和健康與安全政策，以管理職安健實踐。全體團隊成員已清楚知悉有關政策，並嚴格遵

守。安全部門負責識別及監督工作場所的潛在危險，並進行工作場所安全事故調查。風險及安全營運委員會由高級及中級管理層代表組成，負責每季審查和討論工傷事故的調查結果，以及後續的應對措施。該委員會亦與管理層及一般團隊成員溝通，以促進工作場所和公眾健康與安全事宜。



指引及秘訣

本公司向團隊成員提供一系列的健康及安全提示與指引，例如提醒他們正確佩戴防護裝備及於使用前檢查設備，以減輕及避免職安健風險。



工傷事故 報告

鼓勵團隊成員向其部門負責人報告在工作場所發現的任何危險，以減輕和預防任何在工作場所的健康和安全潛在事故。



突發事件應 變預案

我們的突發事件應變預案載有清晰指引，以指導任何應急疏散安排。保安部會於緊急情況下向員工提供即時協助。我們亦制定流行病防範計劃，連同衛生局指引，我們的度假村一直在進行體溫檢測和健康碼檢查工作，並定期進行環境清潔和消毒。

在2022年，澳門出現兩輪新冠疫情社區爆發。期間，我們嚴格遵守澳門特區政府頒佈的防疫措施及指引，進行體溫檢查、人群控制、衛生常規和核酸檢測計劃。我們在酒店運營的過程成功控制病毒的傳播，並將感染維持於最低水平。



職場培訓及 安全培訓

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

我們定期舉行員工活動，以強調職安健意識，並以正式的指引及操作程序培養公司的安全文化。

支援行業職業安全培訓

我們繼續與勞工局緊密合作，於2017年共同簽署《職業安全健康約章》，並於2018年開展獲廣泛認可的「酒店及飲食業職安卡」培訓課程，讓團隊成員加強對酒店業的基本安全知識及認識常見的危害，並分享相應的預防措施。



與2021年相比，參與工作場所健康與安全培訓的團隊成員人數增加逾 **14%**。

追求零工傷

我們努力創造一個安全的工作場所，讓團隊成員發揮出色的表現。我們將繼續與各方溝通，朝著零工傷的目標努力。

0

工作死亡事故



0.9宗

可記錄工傷率
(每200,000工時)

「長期使用電子產品導致不良症狀及緩解方法」講座

「安全工作、健康常樂」是美高梅中國的核心使命，提醒團隊成員注重工作場所安全和個人健康。我們舉辦「長期使用電子產品導致不良症狀及緩解方法」講座及「預防受傷，由生活健康着手」講座，讓僱員更了解預防受傷及損傷診斷的重要性。四場講座吸引超過200名參與者出席。未來，我們將繼續為團隊成員提供更多職安健相關活動，構建健康安全的工作環境。



健康職場生活話你知 2022

美高梅中國與勞工局、澳門工會聯合總會、澳門婦女聯合總會及澳門明愛攜手合辦「健康職場生活話你知 2022」。活動包括主題路演、競技比賽、導賞團、戶外家庭活動、健康講座、工作坊及瑜伽課等。我們希望通過籌辦一系列動靜皆宜的活動，提高對精神健康及工作與生活平衡的關注。



「健康職場生活話你知 2022」系列活動

「健康職場生活話你知」路演活動

我們旨在通過體能小測試和遊戲攤位向團隊成員宣傳保持身體健康的重要性。路演活動提供中式養生茶飲及中醫諮詢服務，照顧員工的心理康，活動超過 **1,700 名** 團隊成員參加。



齊來伸展大比拼競賽

比賽鼓勵團隊成員參與伸展運動競賽，以展示運動鍛煉對緩解工作壓力的重要性。



萬步職安路

是次活動鼓勵團隊嘗試利用步行改善身體健康。美高梅鼓勵團隊成員挑戰

日行 10,000 步。活動吸引超過 1,600 名團隊成員參與，而比賽期間錄得行走步數 **160,000,000+ 步**，足以環繞地球兩周。



職安之旅

我們與安全部組織美獅美高梅之旅，令團隊成員深入了解不同類型的安全設備，以及在工作場所保障員工安全的措施。



瑜珈班

瑜珈班亦是其中一項系列活動，為團隊提供一個鍛煉體能同時放鬆身心的途徑。



健康講座及工作坊

美高梅中國舉辦一系列講座及工作坊，例如「遠離勞損齊來伸展」工作坊、「工作間的急救護理常識」工作坊、「預防工作疲勞及工作壓力」講座，讓團隊成員認識保持身心健康的方法，涵蓋各種主題，包括急救、舒緩壓力及精神健康。

綠野獅蹤(親子活動)

遠足可改善健康狀態，降低患上慢性病的風險，同時提供親親原野、呼吸新鮮空氣的機會。

我們為 **約 200 名團隊成員** 組織黑沙水庫家樂徑遠足之旅，讓員工與家人共聚天倫，共賞自然風光。





惠澤社群



塑造更好的 社區

「發展城市，建設社區」的概念深深植根於我們的文化。在美高梅中國，我們讓團隊成員一同承擔促進社區福祉的責任。我們不斷物色新穎且創新的方式來改善人們的生活，透過社區投資、青年賦權、關懷長者、與持份者提供義工服務以及藝術和文化項目等回饋及貢獻社會。我們全力支持城市發展，促進社區成長，共創更美好的未來。

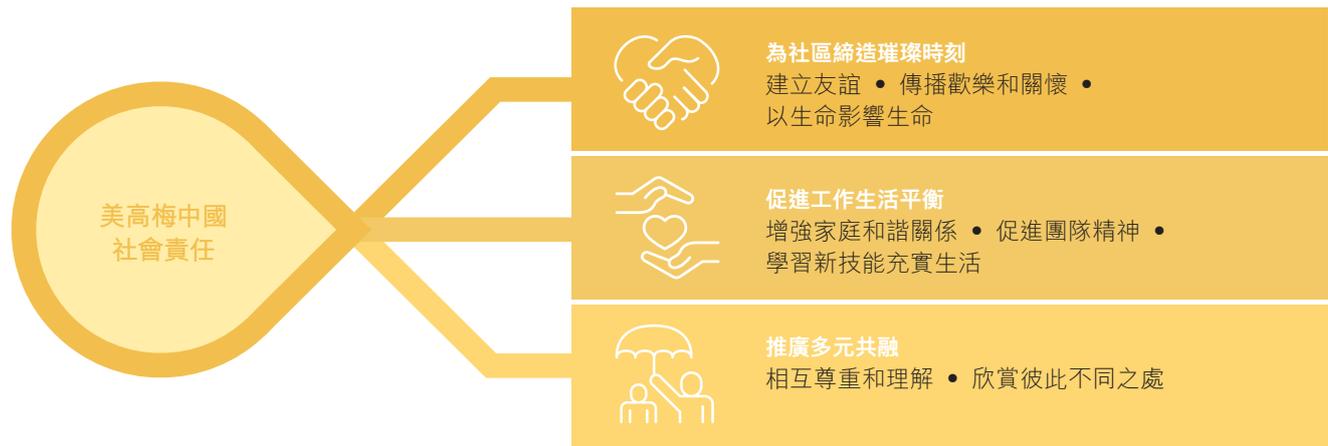


- 3 良好健康與福祉
- 8 體面工作和經濟增長
- 4 優質教育
- 11 可持續城市和社區
- 17 促進目標實現的夥伴關係

社區

創建更美好的社區

本公司積極履行社會責任，包括為社區推動積極和可持續的變革。美高梅中國紮根澳門，致力促進本地社區發展。我們努力為社區內不同群體作出貢獻和服務，特別是長者、青少年、殘疾人士及弱勢社群，為他們提供各種類型的支援和幫助。作為澳門社區一份子，我們致力營造和諧共融的環境，以締造一個更美好的城市。我們集中從三個方面，打造更美好的社區。



社區投資

我們積極鼓勵團隊成員通過參與義工服務與本地社區聯繫。我們很榮幸擁有一支龐大的金獅義工隊，與社區建立了長期合作的穩定關係。於2022年，除了現金捐款及實物捐贈外，我們亦籌辦一系列重點活動，為社區帶來正面影響。



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



為支持公益金百萬行
向澳門日報讀者公益基金會
捐贈 **60 萬澳門元**



連續第 **15** 年向澳門同善堂
捐贈 **60 萬澳門元**
至今累計捐款達
710 萬澳門元



連續第 **10** 年向澳門仁慈堂社服店捐贈 **30 萬澳門元**，
惠及本地共 **400 戶** 有需要的家庭。
至今累計捐款達 **300 萬澳門元**



於第 **53** 屆明愛慈善園遊會
向澳門明愛
捐贈 **20 萬澳門元**



為「奧比斯慈善獎券義賣 2022」籌得超過 **10 萬澳門元**，
連續第 **13** 年成為全澳門捐款金額最高的機構，
累計捐款超過 **210 萬澳門元**

捐血行動

受疫情影響，澳門本地的血庫存量出現短缺。隨著疫情漸趨緩和，美高梅中國主動聯繫澳門捐血中心，率先恢復捐血活動。我們鼓勵團隊成員為社區貢獻力量，近100名金獅團隊成員已參與其中並為社區捐血。

在「2022年世界捐血者日」，衛生局舉辦「2022年捐血機構嘉獎典禮」，感謝各政府部門、私營企業、學校等機構及其成員在過去三年，對維持澳門血液充足供應所作出的貢獻。在頒發予私營機構的獎項中，我們喜獲其中5個獎項，成為業界之冠。



2020 年度團體捐血
最高人數獎冠軍

2021 年度團體捐血
最高人數獎亞軍

2020 年度緊急支援獎

2020 年度傑出捐血推動獎

2021 年度傑出捐血推動獎

2022年捐血機構嘉獎典禮

Cerimónia de entrega de prémios
às instituições participantes nas
campanhas de dádiva de sangue
2022



新冠疫情下的社區防護

在疫情期間，為響應政府呼籲接種疫苗以達致群體免疫屏障，美高梅中國採取了多方面的方法鼓勵團隊成員接種疫苗。一連串行動包括「外展疫苗接種計劃」、美獅薈宣傳以及在社區內外舉行的推廣活動。

為方便我們的團隊成員接種疫苗，我們邀請了衛生局為他們接種第三針疫苗。本公司亦推出「『家』倍關懷疫苗假期」，為員工提供最多3天的額外有薪假期，讓他們陪同其未成年子女及年長父母接種疫苗，使我們的團隊成員能夠照顧和保護他們的家人。

澳門特區政府為減少疫情爆發對社區帶來的風險，在2022年7月宣布實施「相對靜止管理」措施。我們積極應對並為社區提供適切支援，以協助社會各界同心抗疫。自第三輪全民核酸檢測開始，澳門美高梅提供旗下大宴會廳作為核酸檢測站。團隊成員更在檢測站義務協助市民進行登記、協調、人群管理、物資分配等。我們亦派遣金獅義工隊在各個核酸檢測站協助，支援政府的抗疫工作。此外，金獅義工隊更設立美高梅金獅關懷熱線、分享衛生貼士及支援掃描場所碼措施，以協助市民共同抗疫。



保護長者免受疫情影響

在疫情期間，生活條件較差的長者是較為需要額外關注的高危群體。當筷子基社屋快富樓被列為封控區時，我們立即聯繫了澳門明愛滙暉長者中心，為長者設立「美高梅金獅關懷熱線」。通過該熱線，金獅團隊成員協助長者解除憂慮，並鼓勵他們保持樂觀心態，最重要的是採取預防病毒的措施。我們的團隊成員亦特意拍攝暖心打氣片段，藉此向長者送上關懷與溫暖，並以線上方式憑歌寄意獻唱金曲陪伴他們。

以下是我們特別為長者而設的兩項外展疫苗接種活動：

 <p>逐戶長者 逐戶訪</p>	<p>由社工局、衛生局、 房屋局主辦，澳門明 愛承辦</p>	<p>超過 120 位 金獅義工隊成員 參與</p>	<p>接觸逾 600 戶長者並 協助 100 多名 長者接種疫苗</p> 
---	--	---	--

 <p>電話訪問 長者的疫苗 接種情況</p>	<p>由澳門婦女聯合總 會舉辦</p>	<p>超過 80 位 金獅義工隊義工 參與</p>	<p>透過電話訪問了解 4,000 名 長者的疫苗 接種情況</p> 
--	-------------------------	--	---



關懷本地長者

本地長者一直是我們社區工作的主要目標受益群體之一。過往十年，本公司關懷長者並為他們安排多項慈善活動，例如義剪和長者中心清潔服務。

美高梅中國以往曾在酒店舉辦「長者健康日」和母親節「庭園水族之旅」等活動。自2017年颱風天鴿吹襲澳門，我們不時在颱風季節前及期間為長者家居提供安全檢查。此外，我們亦舉行了「防疫防風齊關懷」活動，協助長者在颱風季節和疫情期間做好準備。

在2022年，美高梅金獅義工隊聯同澳門輔具資源中心探訪了澳門街坊會聯合總會轄下三間社區中心，包括頤駿中心、祐漢社區中心、石排灣家庭及社區綜合服務中心，向近200位長者介紹使用各種行動輔具的正確方法以及示範實際操作，提升他們對所使用輔具的認識。



美高梅延續新春愛心傳統 歲晚送暖關愛長者

作為一項年度愛心傳統，我們連續第11年在農曆新年期間為長者舉辦連串活動。一系列的關愛行動承載著美高梅中國向社區傳遞的愛心與節日祝福，連串活動總共惠及700名長者。活動概要如下：



首次舉辦「手寫揮春繫青銀」

為接近 **50** 位長者送上祝福

15 位年輕學生參與

手寫 **200** 多張揮春



在一月舉行 **5** 次「金獅義剪」活動

5 間長者護理中心參與

惠及超過 **150** 名長者



連續第 **2** 年與本地中小企

清潔公司組織春節大掃除

協助 **4** 間長者中心

準備 **500** 份暖心禮物

「手寫揮春繫青銀」於本年首度舉行，活動連繫青銀兩代人，向社區獻上愛心。金獅義工隊成員連同澳門同善堂中學的學生，前往澳門明愛滙暉長者中心探訪。探訪期間，同學即席揮毫親手為長者寫下揮春。我們亦上門探訪長者，張貼手寫的揮春，幫助他們裝飾居所，送上祝福與關懷。展望未來，美高梅中國將繼續推動及支持更多跨代共融活動。



自2015年成立至今，美高梅中國的「金獅義剪」活動每月為長者免費理髮，該活動已服務逾3,800位長者。我們努力與長者建立深厚的感情、為他們締造璀璨時刻。

今年，我們開創先河，成立了一支由澳門明愛長者組成的「銀髮義剪隊」。這些長者在我們義剪隊的教導下學習基礎理髮技巧，然後為滙暉長者中心的長者理髮。這項舉措能夠讓隊中長者從工作中獲得滿足感以及自我提升。團隊甚至曾為一位年過百歲的長者提供服務。

新春大掃除活動亦是我們向長者送暖的方式之一。我們連續第二年聯同本地中小企清潔公司合作，前往四個長者中心進行清潔，為中心的公共空間消毒，讓長者能夠安心過新年。除此之外，我們亦為中心的長者準備500份禮物，同賀新禧。



「今次很高興明愛滙暉長者中心獲美高梅團隊成員以及同善堂中、小學生拜訪，讓長者與同學在寫揮春期間加深交流，共同迎接虎年，亦讓同學通過節日傳達敬老風尚的美德。」

潘志明，澳門明愛總幹事



成就下一代

年輕新一代的潛能無限，未來將會引領社會邁向革新。美高梅中國熱衷於透過發展計劃，為年輕人創造機會，啟發他們發掘潛能。作為業內領先的酒店企業，我們專注於培育本地旅遊及酒店業的人才，幫助青少年培養畢生受用的專業技能。十多年來，美高梅中國一直與澳門特區政府及本地教育機構攜手合作，為本地青少年提供不同的職業和發展計劃。

無論是在公司層面或社區層面，培養本地青年人才始終是美高梅中國肩負的核心使命。多年來，我們持續與不同的學術機構合作，吸引優秀的年輕人，通過各種實習計劃激發他們的潛能。自2007年起，我們便開始提供為期六個月的實習計劃，旨在為年輕人提供專業資源，協助酒店專業學生探索職業道路、培養和完善職業技能，並在不同專業領域為他們提供指導。

除實習計劃外，我們亦支持勞工局為應屆大學畢業生提供實習機會的項目——「職出前程實習計劃2022」。本公司全力支持澳門青年人的專業發展，並參加了由教育及青年發展局舉辦的「澳門青年專業發展計劃」。目前，美高梅中國的代表已經順利完成計劃的第一階段。



為旅遊和文化搭建人才培育合作關係

美高梅中國在2021年12月與澳門科技大學酒店與旅遊管理學院(「M.U.S.T.」)簽署了人才培育合作備忘錄。本著對酒店業人才發展和培育的承諾，我們贊助學院舉辦首屆「三分鐘學術簡報競賽」。是次比賽吸引逾百名師生及35名研究生參與。除舉辦比賽外，我們還應邀為逾200名師生舉辦以「酒店服務待客之道」為主題的專題講座。另亦邀請學院教授以「洞悉內地新生代旅客消費模式，提升美高梅服務待客之道」為題進行演講。所有在座同學及參與者都深受啟發，了解到中國內地新一代旅客的消費態度、取向和模式。



美高梅中國自2020年起與廣東省總工會及澳門工會聯合總會合作，通過舉辦「粵港澳大灣區工匠精神傳承與培育計劃(澳門)」等職業培訓項目，向本地居民及團隊成員傳揚工匠精神。於2022年4月，在澳門教育及青年發展局以及澳門青年聯合會的鼎力支持下，推出「工匠精神傳承之小匠人系列活動」，並取得圓滿成功。逾200名小學生參與由美高梅中國團隊成員主持的趣味專題講座，增進他們於中國茶道、西式餐桌禮儀及設置、雞尾酒調製以及裝飾設計等方面的基本知識。



美高梅學習體驗

透過「美高梅學習體驗」，學員獲安排於暑假期間在酒店參與及體驗各部門的工作日常，讓青少年能夠深入了解本地綜合度假酒店的運作，擴闊視野並加強溝通技巧。美高梅中國連續第11年舉辦「美高梅學習體驗」，共有35名高中生獲邀參加。學員在資深導師帶領下，在16個部門體驗為期兩天的實踐學習，並參與多項義工活動，走訪社區。隨後，學員更有機會在分享會上互相交流並分享各自的體驗和得著，並吸取學員前輩的經驗。

劇院科技觀摩學習

在2022年9月，20名來自澳門大學(「UM」)「舞台管理計劃」及舞蹈校隊的學生獲安排參觀美獅美高梅，觀摩酒店的娛樂設施及表演管理。通過沉浸式「美高梅體驗」，學生得以前往美高梅劇院後台參觀，深入了解到頂尖表演場地採用的科技和運作模式。劇院的專業團隊更向學生們傾囊相授策劃各類型演出時曾遇到的挑戰，讓他們對大型活動策劃與高科技劇院應用有更深入的認識。

邁向多元共融的澳門

我們的可持續發展使命不止於持續進行的社區參與和義工活動，更銳意創建一個自我推動、生生不息的全面社會循環系統。因此，我們一直採用公私社合營 (PPCP) 模式與各持份者互動，以加大我們對社會的影響，並為發展更多元化和包容的本地社區作出貢獻。

關注殘疾人士的福祉



我們與澳門輔具資源中心攜手合作，以改善殘疾人士的生活質素為宗旨。為配合澳門特區政府的「康復服務十年計劃」，美高梅中國為澳門輔具資源中心提供贊助，改善殘疾人士的生活質素。我們於2022年舉辦了開放日活動，為慶祝中心成立三周年，設置了遊戲和體驗攤位供大眾試玩，義工亦進行話劇表演，藉此提升市民對輔具資源中心的認識。超過300名市民和社會服務機構成員參與活動，並了解更多關於輔助設備的功能及特點。美高梅中國提倡社會共融，為此我們將繼續與中心保持緊密合作，進一步推廣輔助工具和相關資源。



加強社區對失智症的認知

美高梅中國推廣失智症友善社區的理念，於2021年推出『『智』得其樂·『獅』展愛心』失智症關愛項目，並與澳門明愛轄下健行旅行社合辦「樂善好獅旅行團」等一系列活動。金獅義工隊成員事先已接受失智症長者護理培訓，伴隨患有失智症的長者與其照顧者遊覽美高梅中國度假村以及澳門著名景點和博物館，為他們締造難忘、璀璨時刻。我們亦協助澳門明愛於9月21日，即國際失智症日，舉行主題為「護老護腦·您我同行」的失智症友善社區推廣活動，由金獅義工隊成員主持攤位遊戲及登台獻唱。



組織 **20** 個旅行團給
失智症長者

400 多名長者受惠





案例分享

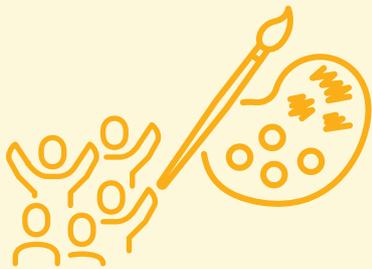
「獅」展藝能·愛共融



我們竭盡所能向世界盡展殘疾人士的才華，促進澳門社會共融。在10月份，美高梅中國與澳門扶康會（「扶康會」）攜手合辦《「獅」展藝能·愛共融 — 0.38筆下的澳門》。是次展覽從自閉症藝術家梁英偉先生的視覺出發，藉由他著名的0.38毫米素描筆，展現了澳門名勝景點之美。

場內展示50幅澳門壯觀景色的畫作，為隆重其事，我們於10月8日舉行揭幕儀式，透過美獅美高梅視博廣場內全球面積最大的室內永久LED屏幕，呈現梁先生栩栩如生的畫作，規模之大，令觀眾印象深刻。

每年10月10日為世界精神衛生日，為此我們於畫展舉行期間一併籌辦《一「獅」一「線」愛心共建》世界精神健康推廣活動，從而加強公眾與精神障礙患者之間的交流和了解。活動吸引來自20個教育機構、本地團體、企業和金獅義工隊一共200人參與，藉由表演、藝術工作坊、義賣等活動，一同細味當中的樂趣和意義。



以創新的方式服務社區

我們不斷發掘創新的方式來滿足社會上不同弱勢群體的需要。借助網上平台以及政府與非政府組織之間的夥伴關係，本公司冀能為社會帶來正面影響，對社區作出貢獻。

流動言語治療服務

我們與聖公會澳門社會服務處於2020年合辦的「Ü CARE 共享巴 - 社區流動服務車」，是大灣區首創、以促進兒童語言發展為使命而推出的流動治療服務車。服務車投入服務兩年，遊走於澳門各區大街小巷，為有特殊教育需要的兒童提供諮詢、個案轉介及語言發展等語言治療服務，並為父母提供建議。在2022年，我們將「Ü CARE 共享巴」轉化成 Share-love Music Stage「生命x夢想」音樂會的舞台，通過音樂向青少年傳播正能量，鼓勵他們追尋夢想。本地知名樂隊，聯同經由他們栽培的青年樂隊在音樂會上獻唱，由美高梅中國團隊成員組成的美高梅樂隊更首度亮相，吸引近1,500名公眾參與。



社區外展網上學習課程

我們在促進旅遊業共融方面不遺餘力，致力打造無障礙的旅遊體驗。自2019年開始，美高梅中國與澳門政府旅遊局及澳門聾人協會合作推出「心手相連，無障礙溝通」澳門手語公益網上學習課程，通過公私營合作，培訓業界的無障礙溝通技能。學習計劃推出多年，當中的澳門手語系列至今已惠及26,000人。

計劃設有澳門手語及國家通用手語課程，隨後分別於2021年及2022年引入大灣區手語課程及橫琴粵澳深度合作區文旅篇，藉此推動橫琴粵澳旅遊融合及發展大灣區共融旅遊業。「公益網上學習計劃」涵蓋手語及以澳門歷史與文化為題的課程，至今已有超過38,000人受惠，當中不乏美高梅中國團隊成員、旅遊業界人士、青少年和社區學者。美高梅中國對促進業界和諧及推廣澳門文化作出重大貢獻，推出的課程今年喜獲新華報業傳媒集團《培訓》雜誌主辦的「2021-2022年度精品培訓課程及品牌學習項目建設工程」評選為「精品培訓課程」。



迷你故事分享：

推廣手語活動

美高梅中國深明手語對團隊成員與聽障人士的日常交流非常重要。手語亦象徵著公司促進社會共融的目標。為響應國際手語日，我們於2022年9月23日發起手語運動，團隊成員通過一系列顯淺易懂的教學影片學習簡單的手語。



除了為團隊成員製作影片外，熱心的同事亦在公司的Facebook專頁上發佈為公眾製作的手語介紹短片，以提高市民對聽障人士的關注。



藝術、文化及遺產

秉承美高梅中國不斷創造新體驗的宗旨，我們致力以原創性及創意持續創新。展望未來，我們將繼續透過制定藝術及文化聯合項目及活動深化不同行業之間的協作，以支持澳門特區政府提出的「旅遊+」發展倡議。

藝術和文化已融匯到我們的日常生活之中，其發揮的軟實力足以打破障礙，構建團結社區。我們在全球搜羅國際藝術品，冀透過創造別出心裁的美獅美學，吸引來自世界各地的旅客。客人置身美高梅酒店，定可感受到傳統與創新元素融匯下、東西方藝術文化交織的氣息。多年來，我們曾舉辦大大小小的公共藝術項目、展覽、研討會及大型文化藝術活動，例如藝文薈澳及美高梅藝術座談會等，透過在公共空間展出精挑細選的藝術品，讓大眾從中體會人文價值的精粹。

人人都可以成為藝術家

我們致力將藝術和文化的創新元素融入日常生活。美獅美高梅的當代美學創意空間「美獅空間」讓不同年齡層的藝術家發揮創意，是文化生活愛好者的交流地，有助激發創意發展。「美獅空間」定期舉辦主體藝術及親子工作坊，例如，「嫩畫廿四包剪捺 — 親子扇畫」、「變變變西遊記 — 親子探索」及「蒙面獅王」工作坊，激發家長和孩子的無限創意，並同時學習文化鑑賞。



美高梅藝術體驗

為表我們對拓展澳門「旅遊+」發展倡議的支持，公司於2013年在澳門美高梅增設美高梅展藝空間，為澳門度假村內首個專為舉辦文化藝術展覽的展藝空間。展藝空間佔地6,000平方呎，當中以展示經典文藝復興以至當代前衛的世界級藝術佳作，讓任何年紀的客人均能沉浸於引人入勝、如幻似真的互動體驗之中。

美高梅中國囊括超過300件A級藝術珍品，與我們的內部公共空間完美融合。重點作品「主席典藏」於美獅美高梅展出，承載了美高梅中國與多名藝術家重新定義公眾藝術的宏願，細數澳門故事。展品囊括多件由著名當代亞洲藝術家創作的繪畫、雕塑及裝置藝術作品，植根東方美學之餘同時受西方藝術大師所影響，散發二十世紀的現代氣息。澳門美高梅收藏的另一顯赫藝術作品是由著名葡萄牙藝術家瓊安娜·瓦思康絲勒 (Joana Vasconcelos) 於2015年特為澳門美高梅打造的「八面靈龍」。該藝術裝置是澳門極具標誌性且備受歡迎的攝影熱點，並曾於「一帶一路」沿線國家進行巡迴展覽。如欲了解更多我們的常設藝術展品，歡迎瀏覽 [美高梅藝術專頁](#)。

今年，美高梅中國在酒店內展示我們與世界各地知名藝術家聯合創作的藝術品，為客人帶來「旅遊+」的獨特藝術體驗。在美高梅中國的眾多藝術作品中，《蛻變山水：無窮盡》及《甦醒》專題展覽最能夠展現中國傳統文化與當代元素糅合之美。

由國際著名跨媒體藝術家馬文打造的《蛻變山水：無窮盡》，蘊含了華夏傳統水墨作畫、哲學、美學和實踐等豐富的藝術元素。此大型多媒體紙雕花園藝術裝置昇華後，觀賞者得以遊走在傳統文化與現代科技融合的當代藝術世界。

此外，美高梅中國與「中國糖王」周毅攜手合作，在2023年呈獻首個藝術特展——《殿「糖」雕塑藝術特展》，弘揚中華文化的優良傳統。周毅的精緻傑作以糖雕描繪了中國古風造型的人物，發揚非物質文化遺產麵塑技藝，在文化藝術中滲入「國潮」精髓，以大膽新穎的技藝製作高度如同真人的翻糖雕塑作品，震撼觀賞者的視覺。





「這次邀請國毅老師以非遺麵塑技藝為特性，並以西式翻糖為媒介及當代手法創新詮釋，將藝術融入生活之中，為美高梅原創五件令人驚豔的藝術品，這是美高梅第一個以文化藝術與商業有機結合的原創作品。」

「《庭『糖』雕塑藝術特展》作為美高梅展開新征程的啟航點，以五味中最甘美的『甜』出發，獻上一場甜蜜的生活盛宴。很高興能與『中國糖王』國毅合作，攜手用一年時間籌辦，打破常有展覽的規則，以現代手法及創新媒材詮釋中國節慶、禮儀和民間生活風貌，於文化藝術注入『國潮』力量，讓藝術與生活跨界融合，煥發中華傳統文化。未來，我們會繼續以文化藝術為主旋律，用娛樂、文化和繪藝，演奏出一篇又一篇全新樂章，全方位、多角度將文化藝術以最貼近生活的方式呈現，為文化藝術注入生生不息的生命力。」

何超瓊女士 — 美高梅中國聯席董事長及執行董事



《圖說鏡海 — 鏡海歸帆圖》專題片

我們於2022年所推出的重點項目《圖說鏡海 — 鏡海歸帆圖》專題片，讓大眾認識澳門歷史，從而培養對國家的歸屬感。這部專題片大獲好評，我們亦推出一連串與影片的澳門文化內容有關的延伸活動。

專題片以一百米長卷畫為基礎，該卷畫由2014年開始創作，細說了澳門五百年歷史，並運用美高梅劇院的尖端科技來呈現。為了宣傳澳門的歷史，本公司邀請了各界社區組織與教育機構觀看影片，以加強觀眾對澳門和中國內地的身份認同和熱愛。該片在2022年1月23日至年底期間於美高梅劇院免費放映130次，吸引來自293個社區團體和協會共11,513名觀眾觀賞。



我們乘專題片成功之勢，籌辦了連串延伸活動，並舉辦《圖說鏡海 — 鏡海歸帆圖》專題片觀後感徵文比賽，對象為所有中學生及大學生，參加者需以影片內容為基礎表達對城市未來的無盡想像。比賽一共收到370份作品，我們已向得獎者領出總值超過200,000澳門元的獎項，以表揚同學的文化創造力和自信。

受《圖說鏡海 — 鏡海歸帆圖》專題片啟發，美高梅中國月餅禮盒以「圖說團圓」為設計主題。月餅禮盒的設計運用澳門歷史遺跡的精美插畫，傳達溫暖和熟悉的感覺，呼應以澳門為「家」的歸屬感。



「圖說鏡海的表達方式很新穎，簡單而明瞭地展示了澳門500多年來的歷史轉變。使我感到最驚喜的是原來澳門有多個『中國第一』，讓作為在澳門土生土長的我感到非常自豪。經過觀賞今次的專題片，使我有興趣了解更多澳門的歷史，期待日後更多相關類型的影片觀賞活動。」

雷容婷，酒店營運部政務助理



保留傳統，成就未來

美高梅中國致力推廣保留傳統、傳承豐富的嶺南文化，並與世界分享中華民族的精彩故事。我們的人才發展計劃融合嶺南工匠精神，為新生代組織分享會及培訓計劃。

舞獅運動是我國非物質文化遺產，亦是嶺南文化的重要元素。美高梅中國多年來一直推崇舞獅運動，希望藉此啟迪本地年輕人。我們自2010年開始舉辦「美高梅獅王爭霸賽」，讓年輕的人才大放異彩。於2015年，我們推出「幼獅訓練計劃」，給予兒童探索中國文化的機會，增強他們的文化鑒賞能力。培訓計劃至今舉辦至第八屆，已培育超過460名年輕的舞獅高手。

為期七星期的訓練計劃大受歡迎，給予兒童提供入門基礎，學習及探索中國文化，以加強他們的文化自信。參與計劃的兒童有望被培訓成為自律且具備團隊精神的人才，亦可通過一連串富趣味的訓練活動鍛鍊體魄。表現出色的學員可以參與「美高梅醒獅培訓計劃」，進一步深造這項傳統運動的技藝，部分學員甚至可以參與美高梅中國的重點活動－「美高梅獅王爭霸賽」。

美高梅中國全年舉辦多項活動，冀能啟蒙新生代，培育他們崇尚工匠精神，支持國家弘揚匠人精神，保護並豐富大灣區的傳統及文化。





案例分享

美高梅土生葡菜廚藝比賽

澳門獲評定為聯合國教科文組織「創意城市美食之都」，我們期望可以傳揚本地獨特的飲食文化。因此，我們於2022年舉辦了「美高梅土生葡菜廚藝比賽」，向大眾推廣土生葡菜文化。



是次比賽由我們與澳門旅遊學院合辦，並由土生葡人美食聯誼會作為協辦單位。大賽有幸得本地土生葡菜名廚、社會各界單位、行業組織以及各政府部門的鼎力支持，包括旅遊局、教育及青年發展局、澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會和澳門聖公會社會服務處。比賽吸引過百名本澳市民參與，分別在「公開組」及「親子組」展現土生葡菜廚藝的天賦。

我們亦於「美高梅土生葡菜廚藝比賽」頒獎禮上，邀請到澳門資深土生葡菜名廚及業界人士進行座談會，分享下一代傳承土生葡菜的見解。我們亦榮幸邀請到西灣美心亨利餐廳負責人黃文龍先生即席進行著名土生葡菜非洲雞烹飪示範，展示土生葡菜的獨特之處。通過此活動，美高梅中國希望保護此非物質文化遺產，並在本地社區進一步推廣土生葡菜美食的烹飪藝術。



「過往的廚藝比賽多數只限專業組別，是次美高梅舉辦的廚藝比賽可以令我們這種對土生葡菜有興趣的非專業人士都可以大展拳腳，分享自己的土生葡菜食譜。」

— 參賽者



「土生葡菜作為澳門非常獨特的菜式，其傳承乃非常之重要，所以我們很高興可以透過不同比賽及方式令大眾對此更加關注，在傳承文化的同時又能夠發揮創意，令澳門「美食之都」的美譽更加紮實，傳承聯合國所提倡的可持續發展理念。」

— 文綺華，澳門旅遊局局長



共建更美好的 地球

美高梅中國致力於各業務營運過程中實踐保護環境的責任，並站在氣候變化行動的最前線，為下一代創造更可持續的未來。為響應國家於2030年碳達峰及於2060年碳中和的目標，我們以2019年為基準，訂定於2025年實現節能降耗13%的目標。為此，我們已採取一系列措施減省能源消耗，其中包括引進可再生能源、推動綠色交通等。本公司將繼續全力支持SDGs，推動零廢物營運與資源效益等舉措，從而創建更高效、更環保的綠色未來。

- | | |
|---|---|
| 6 清潔飲水和衛生設施
 | 12 負責任消費和生產
 |
| 11 可持續城市和社區
 | 13 氣候行動
 |

地球

可持續發展策略和管理

美高梅中國秉承「今天開創明天」的精神，嚴格遵守澳門特區政府環境保護局(「澳門環保局」)的相關法律法規，透過制訂可持續發展政策、完善的環境保護框架及進行跨部門協作，全面提升公司在可持續發展方面的表現。除遵守法律法規外，美高梅中國一直與不同的政府部門，包括澳門環保局、澳門政府旅遊局等，以及業界龍頭企業緊密合作，共同開展就節能、減碳

和廢物回收方面的項目，並務實支持「澳門綜合酒店娛樂企業落實環保措施工作小組」的工作。

我們根據美高梅可持續發展政策，設計並定制了完善的可持續發展政策框架，旨在減少碳排放、優化資源利用，同時發展更具可持續發展可能性的營商模式。此外，我們亦根據國際公認標準制定及落實相關環境保護框架。自2019年以來，美獅美高梅已通過ISO 14001:2015環境管理體系認證。

我們環境可持續發展策略的五個重點範疇如下：



我們在綠色科技、資源效益、廚餘管理以及推動綠色生活的社區外展計劃方面屢獲殊榮，並獲得澳門環保局及澳門政府旅遊局的高度認可，而美獅美高梅更再度蟬聯「澳門環保酒店獎」金獎。於報告期內，全賴我們對環境可持續發展工作的不懈努力，所有美高梅中國旗下的酒店均獲得了環保酒店獎的金獎。

澳門電力股份有限公司(「CEM」)與澳門環保局合辦「澳門知慳惜電活動2022」，以表彰去

年澳門樓宇、酒店及度假村在節省整體耗電方面的貢獻。在眾多參選企業當中，澳門美高梅及美獅美高梅於是次活動中同奪「優異獎」。



能源及碳排放管理

美高梅中國深明氣候變化的重要性以及可能造成的嚴重後果，因而對此議題十分關注。使用綠色能源是首要的一個關鍵驅動力，並用以守護地球。我們全力響應國家的碳達峰和碳中和目標，提倡以符合能源效益和能源管理的方式經營業務。未來，美高梅中國將繼續支持國家決策，積極搜羅創新科技及尋求節省成本的機遇。

鑑於酒店業的業務性質，購買電力佔我們碳排放的一大部分。為實現碳中和以及減少溫室氣體排放，我們將能源及碳排放管理視為核心環境責任之一。由於本公司98%的碳排放來自能源消耗，我們致力以最有效的方式管理我們的設施，包括採用更符合能源效益的方式營運，並定期作出檢討以精益求精。我們已制定一系列承諾、策略和政策，務求提高能源效益及減少碳排放。而澳門美高梅及美獅美高梅均獲得ISO 50001：2018能源管理體系認證，展示了本公司對達至能源效益最佳化的承諾。

主要減碳措施

美高梅中國作為澳門酒店業一員，通過升級設備及發展技術，積極探尋減碳機會，奉行低碳營運，並與業務夥伴無間合作，攜手邁向低碳未來。為能夠以更有系統和更科學的方式實施減碳策略，我們已委聘專業顧問對我們的設備進行年度碳審計，並針對公司的年度碳排放提供全面概述。

除定期監控及檢查外，設施及設備維護對資源管理而言同樣重要。為推廣節能效益，美高梅中國已為旗下兩處物業進行重新校驗(RCx)，檢查及調節供暖、通風和空調(「HVAC」)以及照明系統。此舉有助我們解決原系統設計上阻礙提升能源效益的問題，從而推進減碳進程。

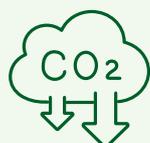
針對改善空氣質素方面，美高梅中國已對旗下兩處物業實施了室內空間換氣率優化項目，從而節約能源並遵守衛生局所發出的預防新型冠狀病毒肺炎——博彩娛樂場所內鮮風換氣衛生指引。優化項目有助降低新冠病毒在博彩娛樂場所的傳播風險，為客戶和僱員提供更好的健康防護。

另外，我們與獨立能源顧問通力合作，不斷檢視和評估我們設施，以確保有關設施處於最佳運作狀態，並持續物色提升能源效益及減碳的機遇。自2011年起，澳門美高梅與美獅美高梅落實的碳減排項目所減少的總體碳排放約32,783噸二氧化碳當量。

於年度內，澳門美高梅及美獅美高梅落實多項措施，以提升能源效益和使用可再生能源，減少對環境的影響。

2022年度重點減碳項目

	<p>更換 L2M 熱交換器</p>	<p>於 2022 年以新的水對水熱交換器取代現有的 L2M 蒸汽對水熱交換器，並進一步利用熱泵來節能。此舉可減少液化石油氣鍋爐的使用，轉而使用電動熱泵，估計每年可節省 3,960 吉焦耳 (相當於 1,100,000 千瓦時的電力)。並標誌著我們減少依賴燃料使用和對澳門清潔電網的支持。</p>
	<p>裝置升級</p>	<p>2022 年，LED 霓虹燈替換工程步入第二階段，工程範圍涵蓋澳門美高梅宴會廳 1-3，預計於 2023 年年初竣工。替換工程完成後，LED 霓虹燈的使用比例將提高至 85%。</p>
	<p>動態平衡控制閥 廚房排氣扇優化 項目</p>	<p>美獅美高梅於 2022 年持續進行動態平衡控制閥及廚房排氣扇優化項目。優化後的設備能根據實際需求調節減少不必要的能源消耗。</p>
	<p>優化酒店大樓 加壓和排氣扇</p>	<p>本年度，美獅美高梅在酒店大樓抽氣扇安裝了共十個變速驅動器，並優化了風扇速度設置。</p>
	<p>優化停車場 換氣扇控制</p>	<p>美獅美高梅已因應 B2 和 B3 層停車場的場地條件，調整抽氣扇和射流式風扇速度，配備新的物聯網感應器，能夠反映實時溫度、濕度和一氧化碳水平，從而提升停車場的熱感舒適度。</p>
	<p>更換中央反滲透 泵組</p>	<p>我們現正進行更換高效能泵組以節省能源。美獅美高梅已更換四套泵組，另外還在進行六套泵組的更換工程，計劃在 2023 年年中完成所有更換。</p>



綜上所述，我們估計每年可節省超過 **1,644,900 千瓦時** 電力，相當於減少約 **199** 名澳門居民一年的用電量⁷。

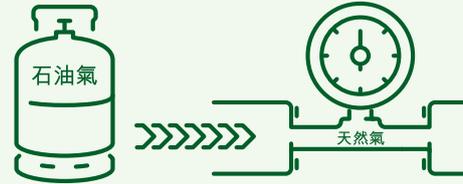
⁷ 根據 CEM 2021 年年報中澳門居民的年用電當量數據計算 (人均用電量為 8,279 千瓦時)。

採用低碳能源

對企業來說，當務之急是減少溫室氣體排放。美高梅中國正積極規劃減碳藍圖，以實現我們的長遠環境保護目標，並配合國家的減碳願景，以及澳門特區政府優化能源組合的倡議。

投放資源實現能源轉型 — 天然氣

減少溫室氣體排放是探討企業可持續發展時不容忽視的其中一項重要議題。除了投資於下述可再生能源外，美高梅中國亦積極響應政府的號召，增加低碳能源比重，優化能源結構。相比其他化石燃料，天然氣無疑是一種相對低碳的能源。我們日後將逐步用天然氣，令我們的能源結構更加多元化。



美獅美高梅自開業以來一直採用天然氣。澳門美高梅與南光天然氣有限公司已簽訂協議，落實展開天然氣能源轉型建設工程，以實現低碳排放的營運模式。是項工程優質且規模龐大，有助我們全面轉用天然氣。工程縱受疫情拖累而有所延誤，惟待竣工後，澳門美高梅將成為澳門半島首批轉用天然氣的綜合度假村，此舉成功令美高梅中國全面使用天然氣，預計為公司的全年碳排放量減少505噸二氧化碳當量，相當於種植約22,000棵樹。

應用可再生能源 — 太陽能

為體現美高梅中國對國家相關氣候政策與目標的支持，我們率先在旗下酒店使用可再生能源。澳門美高梅的樓頂已安裝太陽能電池板和光伏系統收集太陽能。本年度內，該系統為酒店廚房的用水提供熱能，總容量為33.8千瓦，而光伏系統年內已產生**21,620**千瓦時的可再生能源。



該措施使本公司的能源結構變得多樣化，其中包括使用更多的可再生能源。建基於澳門美高梅的成功先例，我們正計劃在美獅美高梅安裝另一套太陽能光伏板。展望未來，我們將繼續研究在營運過程中提高可再生能源應用的可行性。

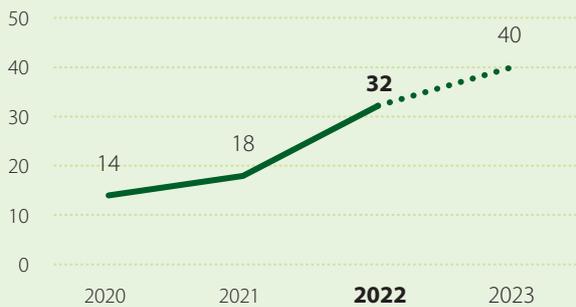
綠色交通

為加速低碳轉型，美高梅中國視綠色交通為減碳策略不可或缺的一環，並全力支持綠色交通在當地的發展。我們的減碳方針包括逐步淘汰使用化石燃料的汽車，並替換為電動車。我們增加酒店電動車充電站的數目，方便客人及團隊成員使用綠色交通工具，支持澳門發展成一個綠色城市。



自 2018 年以來，本公司已為客用穿梭巴士車隊增設 10 輛純電動巴士及 2 輛增程式電動巴士。我們的目标是於 2023 年前實現全電動穿梭巴士車隊，進一步減少使用化石燃料。於報告期內，我們新增 14 個充電站，當中包括電動電單車的充電站。展望未來，我們計劃來年在酒店設增加至 40 個電動車充電站。

充電站總數



2022 年新增電動車充電站：



新增 **11** 個電動電單車充電站



新增 **3** 個電動車充電站

2023 年目標



實現 **100%**
電動穿梭巴士車隊

持續監察與優化

提升客人體驗一直是我們優先的考量。作為酒店營運商，本公司高度重視客房入住率以至公共區域溫度變化等參數的變化。我們利用智能監察平台和樓宇智能化系統，在能源效益與住戶舒適度之間取得平衡。此外，我們亦安裝感應器監測空氣質素等關鍵參數等，確保空間舒適度。

推崇智能樓宇管理及運營革新

憑藉雲端運算及物聯網技術，我們可識別日常難以發現的潛在營運參數，並改善樓宇整體表現，提升客人體驗。我們運用自家樓宇智能化軟件，為我們以項目為基礎的校驗工作帶來突破。以下是數據分析平台的主要功能：



覆蓋範圍

100%

設施及樓宇系統覆蓋率



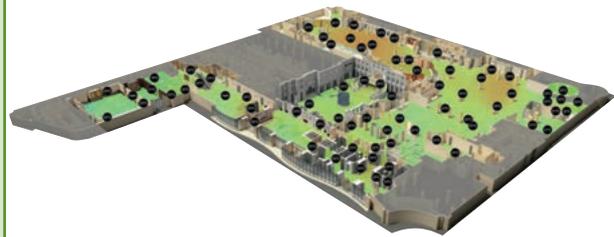
設備／系統診斷

關鍵績效指標匯總，識別常被忽略的潛在問題。



報告平台

定制個人化報告模組，顯示關鍵績效指標、可持續發展成就，以及消耗追蹤功能。



熱感舒適度平台

熱感舒適度平台提供太陽輻射指標模型，具備傳統溫度及濕度監測功能，並可提供三維熱成像視覺圖，協助優化供暖、通風和空調系統，以提高住戶舒適度。

物聯網數據收集及分析



12,700,000

新安裝 **85 個** 物聯網感應器：
澳門美高梅(61個)及美獅美高梅(24個)



技術獎項

超過 **5 個** 國際獎項

能源及排放表現概覽⁸

能源目標

2022年進程



↓ **8%** 基於2019年基準，
澳門美高梅及美獅美高梅
於2022年的節能目標

↓ **13%** 基於2019年基準，
澳門美高梅及美獅美高梅
於2025年的節能目標

邁向目標的節能進程：



↓ **10.8%**
澳門美高梅

↓ **16.9%**
美獅美高梅



⁸ 由於度假村在過去三年的營運受到新冠疫情影響，導致2020年至2022年的數據呈現異常趨勢。

增強氣候韌性

氣候變化為企業營運時所需面對的主要風險和挑戰之一。隨著極端氣候事件頻繁發生，如強颱風、風暴潮及洪水，我們的營運以及客人和員工的安全面臨著更大的風險。因此，我們的當務之急是辨識氣候變化帶來的風險，積極尋求可行措施，緩解氣候風險對公司業務連續性及可持續發展造成的影響。為此，我們參照TCFD的建議進一步加強氣候韌性。此外，本公司亦計劃針對實際情況進行氣候情景分析，有助我們在營運過程中識別可能面臨的氣候風險。



管治

董事會負責管理、評估和釐定我們的可持續發展相關風險，包括氣候風險。董事會積極關注該等風險並將其納入整體風險管理框架，確保設有適當、有效的可持續發展風險管理及內部控制機制。高級管理層就該等制度的有效性向董事會提供確認。

為降低重大氣候風險對美高梅中國構成的影響，委員會負責制定政策、程序及措施，確保我們於日常營運中實施可持續發展策略。

委員會定期舉行會議，討論本公司可持續發展目標的進展。我們向董事會及高級管理層匯報氣候及減碳相關計劃、已完成的工作及目標進度。

此外，我們正制定氣候變化政策，以加強氣候風險的管理方針，緩解氣候變化對我們營運造成的影響，並提升我們的業務復原力。



策略

美高梅中國深明氣候相關風險和機遇，對應付氣候變化和推進低碳營運非常重要。因此，本公司已識別若干可能影響我們業務策略的潛在風險和機遇。

我們識別的氣候風險可分為轉型風險及實體風險：

轉型風險主要與推進社區實現低碳經濟的氣候相關政策和法規有關。美高梅中國預期日後經營業務將深受澳門特區政府或監管機構頒佈的氣候相關法規影響。儘管我們現階段尚未發現任何會對本公司業務營運產生即時或重大影響的碳排放具體法規要求，但我們仍已採取審慎措施應對潛在影響，例如把綠色理念融入酒店管理。我們預計日後針對建築規範的法規將更趨嚴格，將會要求於建築設計方案納入更多環保標準。另外，配合國家的減碳目標，低碳營運模式將有利於遵守監管規定及取得融資。因此，我們尋求通過各種技術和環保舉措，減少溫室氣體排放，並在日常營運中實現碳中和。

實體風險方面，我們觀察到日趨頻繁發生的極端天氣事件，如因氣候變化引發的超級颱風及洪水。因此，我們的《設計規範》及校驗要求已加入適應氣候變化的概念(如減載策略)，有助我們制定營運手冊，以降低相關的氣候風險，包括急性風險(如洪水、風暴等)和慢性風險(如氣溫升高等)。我們將持續修訂營運手冊，以應對變幻莫測的氣候挑戰。



風險管理

氣候變化被評定為新風險，因此我們須就此定期向各部門負責人及高級管理層匯報。本公司採用的風險評估法包含四個步驟，積極識別、評估和優先處理我們價值鏈中的可持續發展風險（包括氣候風險）。我們針對已識別的風險實施相應緩解措施，並持續監控，務求增強我們應對氣候變化的韌性。

我們已識別對本公司營運有重大影響的各種氣候風險情景，並成立專責小組執行適當的建築韌性及緊急操作行動。同時，我們亦就高峰需求管理與水電供應短缺計劃進行工程研究，以制定緩解策略，並將之納入《應急操作手冊》，以應對氣候風險引起的緊急情況。美高梅中國已成立應急小組，負責制定和指導業務應急計劃，並在超級颱風及洪水等緊急情況下，維持公司的核心營運以及保障客人和僱員的健康及安全。

我們制定多管齊下的氣候策略，通過多種途徑來緩解、應對氣候風險，並提供氣候風險及相關事宜的教育培訓。

縱然澳門美高梅和美獅美高梅面臨水資源短缺的風險情況較低，我們仍致力進行水資源的風險管理。具體而言，我們已達成12%循環用水的目標。另外，兩間酒店均面臨水質下降的風險，我們因而外聘承包商每月檢查水質，以確保酒店客人和員工的用水安全。有關詳情，請參閱本報告「水資源管理」一節。

為協助達成及遵守國家減碳承諾及標準，我們已將綠色概念融入到建築設計以至營運的每個階段，而各種設計規範及校驗要求亦包含氣候韌性因素。為緩解氣候風險，我們已制定營運手冊和相關文件，如減載策略及操作程序等，並著手研究其他地方的可再生能源採購方案。

能力培訓亦是我們氣候策略的另一重點。我們定期組織研討會，培養團隊成員管理氣候風險的意識及能力。有關我們的措施、表現及成就詳情，請參閱本報告「綠色建築」、「能源及碳排放管理」及「環境管理」章節。



目標與指標

為實施低碳經濟轉型作準備，美高梅中國在2030年目標下制定了減碳目標與措施。與2019年的基準相比，2025年澳門美高梅與美獅美高梅將分別節能降耗達13%。我們亦計劃在2030年實現碳達峰。

展望未來，我們將繼續尋求技術創新方案，包括採用更先進的可再生能源系統等，為低碳環境做轉型準備。我們將繼續與可持續發展專家合作，探索採納SBTi及制定長期碳減排目標的可行性。

綠色建築

建築物是主要的能源消耗者。本公司致力將綠色設計及健康理念融匯到建築之中，從而提升環境質素，為客人和員工提供更舒適的體驗。藉由將環保概念融入酒店設計、建築規劃以至營運各個階段，以建造高性能、可持續的綠色基礎設施。

建築標準

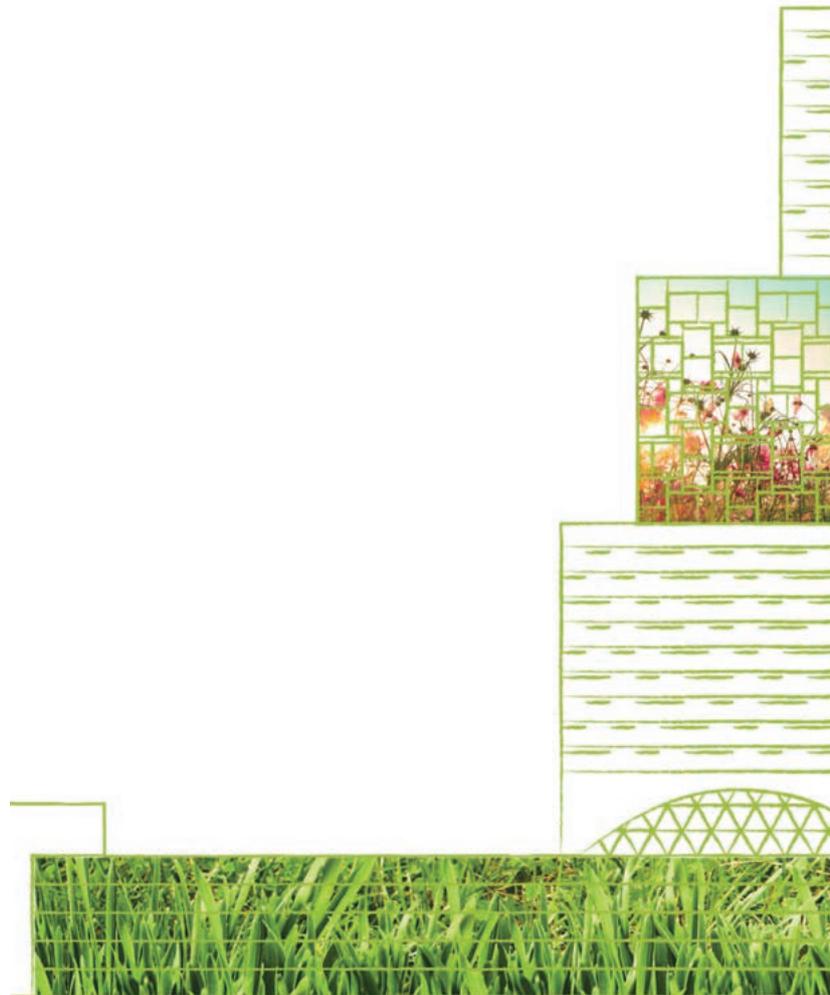
美獅美高梅以綠色建築標準設計及營運，體現我們可持續經營的理念，並遵循國家綠色建築政策及國家在《巴黎協定》之下的氣候承諾。酒店建築配備新穎的加熱及製冷系統，符合環境質量標準，體現綠色設計，並坐擁全球最大的室內藝術花園，種植超過 100,000 棵植物。全賴我們的模範綠色建築管理，美高梅中國更入選**香港綠色建築議會環保建築大獎 2021**「綠建領導類別(設施管理公司)」的最後四強。



美獅美高梅是大灣區首家以及大中華區第二家同時獲得三星級綠色建築設計及運行標識兩項認證的巨型綜合建築及酒店。美獅美高梅符合節約用地、節省能源、節約用水、節省建材及環境保護的具體標準。

可持續發展設計特色

	空中和垂直綠化的覆蓋面積佔屋頂綠化的面積超過 70% (種植超過100,000棵植物)
	採用節水型衛生及清潔設備
	大型懸跨網架式結構玻璃屋頂，由 2,845 塊玻璃組成，能更有效地利用自然光
	安裝溫度感應器與全天太陽輻射計，可將中庭的室內溫度維持於攝氏23度的最舒適水平
	採用垂直綠化牆「自然之藝」，天然淨化與冷卻室內空氣，優化室內的空氣質素
	採用多方面水資源循環系統，令非傳統水源循環利用率達12%
	全球最大型的室內LED屏幕



可持續發展營運特色



安裝超過 1,000 台智能電錶



使用餘熱回收為建築提供蒸汽及熱水



對電力消耗進行實時數據分析



收集來自雨水收集系統、逆滲透系統、軟化水、冷凝管水、泳池及消防棄流水等非傳統水源再加以善用



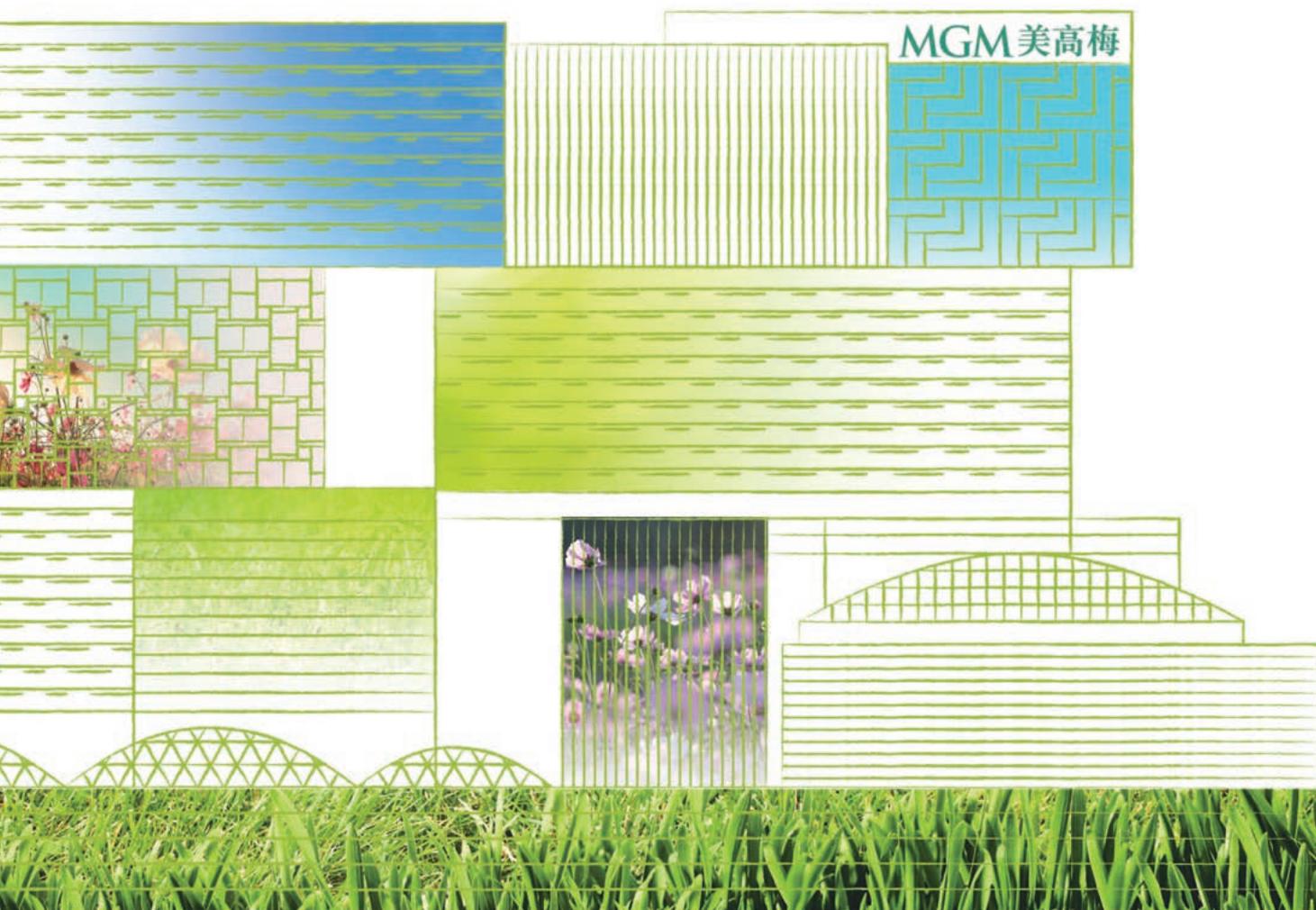
樓宇管理系統(BMS) 監控電氣和機械服務



採用可靠高壓能源系統支援巨型度假村營運之可行性，以避免因設置獨立變電站而浪費空間及能源



全部客房均採用LED照明





個案分享

LCGHDA 匯聚了中國內地的綠色權威專家、大灣區內的環保界翹楚以及社會賢達，並與超過 30 間領先企業、專業團體以及學術機構合作。聯盟期望匯聚酒店業、旅遊業與建築業之際與政府部門通力合作，進一步深化區域交流，提升各界對低碳發展方面的意識。

美高梅中國的聯席董事長及執行董事何超瓊女士是聯盟的創會會長，而我們的總裁、戰略及首席財務官馮小峰先生則擔任聯盟現任會長。在他們的領導下，美高梅中國致力與持份者一同建設一個更環保的澳門，並在 2060 年前實現國家十四五規劃中擬訂的碳中和目標。以下是聯盟在 2022 年的主要合作項目。

釐定酒店業碳排放審計標準

對企業營運過程中的碳排放進行量化審計，是邁向減碳之路的重要一步。美高梅中國摘下三星級綠色建築設計及運行標識，體現本公司在環保方面的成就，除了與業界分享經驗，我們亦努力推動行內對自身碳排放的認識，並促進行內碳排放計算方法的一致性。

聯盟與中國綠色建築與節能（澳門）協會簽訂「美獅美高梅酒店碳核算項目合作協議書」，與中國城市科學研究會綠色建築研究中心聯手，按照國家標準編制 2021 年營運階段適用的碳審計報告，重點關注能源使用所造成的碳排放，計算碳排放量並分析計算結果。據此，美高梅中國期望能夠成為行內試點企業，為業界提供可參考的標準計算方法。憑藉碳排放的統計數據和分析，我們可更透徹了解公司日常營運以至產業價值鏈上各個環節的碳排放，以便我們對症下藥，日後能夠提升減碳成效和質量。儘管實現零碳排放需時，但我們堅信以上舉措是攜手步向零碳排放的首要一步。

向澳門市民展示酒店業的綠色實踐

作為聯盟本年度的重點項目之一，六家綜合度假酒店營運商首度合作，透過電視節目向澳門居民展現整個酒店業在可持續發展方面付出的努力。美高梅中國參與電視廣告、社交媒體影片和兩集澳廣視節目《澳門人 • 澳門事》的製作。該節目全面介紹每家綜合度假酒店在能源、用水、綠色交通、減少廚餘、走塑營運、環境綠化等方面的低碳策略，旨在提高大眾對減少碳排放的重要性，從而實現國家「3060」雙碳目標。



請點擊此處，
了解聯盟的更多信息。



首次舉辦MIECF分論壇，冀促進業界可持續發展

為推動低碳綠色酒店行業的發展，適逢「2022年澳門國際環保合作發展論壇及展覽」（「MIECF」），聯盟在大會上主持以「澳門低碳綠色酒店助力國家雙碳願景」為題的分論壇。此分論壇為聯盟自去年與清華大學簽署戰略合作框架協議後的首個活動，也是聯盟於MIECF首辦的分論壇。

活動誠邀來自內地及澳門的環境保護學者和專家，就低碳發展及如何針對澳門未來進程全方位推動和實施可持續發展提出專業建議。是次活動吸引近百名具有工程和環保背景的學者和專業人士參與。



“

「大灣區是中國最強經濟活力的地區之一，我們作為當中的澳門旅遊企業，必須展現社會責任，牽頭引領旅遊業界實現低碳轉型，今次聯盟首次承辦MIECF的分論壇，以最新環保知識赋能，進一步促進業界精準落實減碳工作。聯盟未來會繼續與業界攜手築起大灣區的綠色旅遊模範，助力國家實現『3060雙碳目標』。」

馮小峰先生 — 總裁、戰略及首席財務官

”

聯盟自去年成立以來，凝聚了澳門酒店業的力量，深化了與環保專家的合作，共同對國家「3060」雙碳目標和澳門向低碳經濟轉型做出貢獻。我們相信，在大家的共同努力下，整個行業能以大灣區為起點、以旅遊業為切入點，加速低碳綠色經濟轉型。



個案分享

促進酒店業智能化和綠色化發展

由中國綠色建築與節能(澳門)協會與聯盟合辦的「以智慧建造為明燈，探索綠色施工新方向」研討會在美獅美高梅舉行。是次活動為近 100 名專業人士提供平台，通過數碼化分享環境管理的最佳實踐。

建築業的未來發展方向必然是走向高端、智能化和綠色創新發展。國家制定「3060」雙碳目標，造就智能建築、數碼科技等綠色建築技術。我們盼這次研討會能夠協助澳門業界精英交流，為建築業的轉型升級奠定強健的根基。



水資源管理

水是重要而稀缺的資源。在進行水資源短缺風險評估時，澳門則屬於會面對此風險水平較低的地區。儘管我們的業務營運不會對本地社區構成嚴重的水資源壓力，但我們仍肩負節約用水及防止水資源匱乏的責任。在美高梅國際酒店集團的全球水資源政策指導下，履行我們對水資源管理的承諾，該政策適用於全體員工，並要求供應商遵循。我們將按照三管齊下的水資源管理方法，利用科技來監察及優化用水表現，同時讓我們的持份者加深了解水資源匱乏問題及採取行動節約用水。

優化及監察

本公司已針對其業務營運制定一系列節水措施，以提高用水效益。我們每月舉行會議檢討及分析用水狀況，並定期對水管及水箱進行測試和維修，防止滲漏。我們亦安裝相關節水裝置，例如安裝調節流量或較低流量的花灑頭及水龍頭，以減少用水，冀利用現代技術

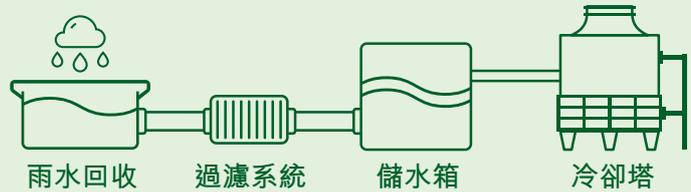
提高用水效益。與此同時，美高梅中國設有三級感應系統，可全面監控物業的用水量，一旦發現異常用水模式時，便可以立即採取補救措施。我們亦優化了自來水軟化系統以降低反沖洗期間使用的水資源。

循環與節約

除了提高用水效益外，我們更在營運過程中制定循環用水的措施。為響應澳門特區政府提倡的「中水回用」計劃，美高梅中國已安裝雨水收集系統，為冷卻塔供應補給水，並收集空調系統的冷凝水再加利用。冷卻塔的泄放水將經由逆滲透系統循環利用，而泳池水和消防水箱排水則會透過循環用水計劃回收再利用。我們亦會收集排水管的冷凝水供冷卻塔補給之用，在節約用水的同時解決滴水問題，以免在訪客停車場發生滑倒意外。美獅美高梅的循環非傳統水源利用率達12%。於報告期內，回收用水量約為70,067立方米。

採用雨水收集系統

於報告期內，美獅美高梅已完成雨水收集系統的安裝工程，供冷卻塔補給之用，展望未來，我們將會分階段將雨水收集系統的應用擴展至其他範疇。收集所得的雨水經過濾後暫存，為冷卻塔供水。我們借助該系統收集雨水後加以循環利用，進而減少本公司對市政供水的依賴。



節約用水的教育和宣傳

我們鼓勵客人參與其毛巾及床單重用計劃以減少用水量，並透過多種溝通渠道和舉措提高團隊成員對節約用水及循環用水的意識，從而擴大我們對主要持份者實踐節約用水的影響。

於2022年3月，為響應世界水日，美高梅中國對金獅團隊成員發起一項五分鐘沖涼挑戰，旨在提升他們對節約用水的意識。同時，我們亦分享了一些家庭節約用水小秘訣，鼓勵大家在日常生活中自覺地節約用水。



於2022年6月，我們舉辦參觀路環污水處理廠的環保教育活動，向大家展示了污水處理的歷史、現今污水處理的過程及所採用的技術。舉辦此類活動有助美高梅中國履行使命，通過互動方式，向員工、合作夥伴以至本地社區推廣節約用水和綠色生活的重要性。

用水表現概要⁹



⁹ 由於度假村在過去三年的營運受到新冠疫情影響，導致2020年至2022年的數據呈現異常趨勢。

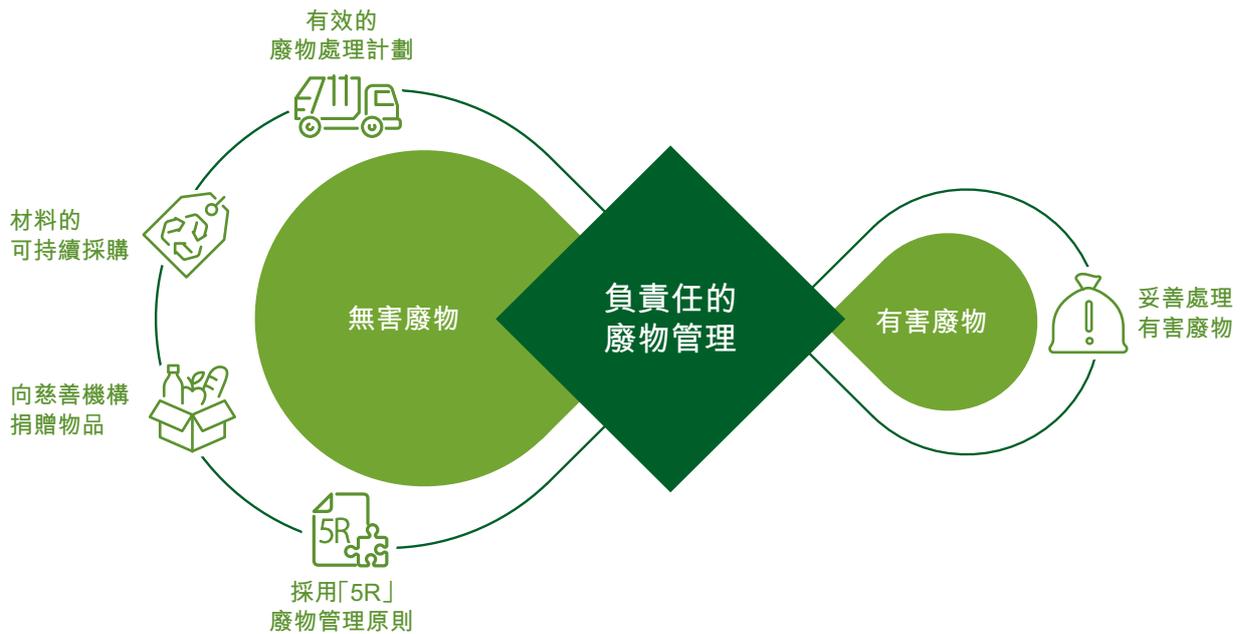
廢物管理及減量

負責任和可持續的消費習慣對於實踐有效的廢物管理至關重要。美高梅中國積極採用5R廢物管理原則，即減少使用、重複再用、循環利用、回收再用及維修重用，務求以負責任的方式善用資源和回收廢棄物料。我們已根據澳門的法規和指引，制定涵蓋上游及下游活動過程中的廢物管理方法和處理指引，施行最佳的廢物管理方法，例如可持續採購材料，以及回收棄置廢物。

我們關注價值鏈(包括客人、承包商、租戶、客戶及員工)所產生的有害及無害廢物。為鼓勵各持份者源頭減廢，本公司在酒店客房提供垃圾分類箱，並在酒店的公眾空間設置回收箱，以便客人和團隊成員實踐正確回收。在管理日常營運所產生的無害廢物方面，我們

為客人及旅客提供肥皂回收計劃，同時鼓勵團隊成員以可持續方式採購材料，並推行有效管理廢物的方案。另外，我們亦舉辦物品捐贈活動，在棄置廢物前確保物盡其用。

營運過程中所產生的一般有害廢物，包括油性漆、溶劑型膠粘劑、光管、電池、碳粉匣及其他電子廢物，均會按照本公司全面的安全守則指引妥善收集和儲存。所有有害廢物均由持牌承包商按照相關政府法例及指引妥善處理及棄置所有有害廢物。我們已採取多項廢物管理措施，並集中於廚餘管理、減少塑膠廢物及進行廢物審計。



支持循環經濟

變廢為寶

美高梅中國積極探求各種方法減少廢物，例如賦予廢棄材料第二次生命。我們的設施管理團隊發揮他們的創造力與創新思維，將廢棄「卡板」升級改造成功能實用的新產品。整個變廢為寶的過程中，我們在回收區收集可重用的木托盤和木框，及後進行簡單加工，並重新組裝成戶外長櫈及其他家具。



環保展覽攤位

作為長期支持夥伴，我們不僅參與2022 MIECF並協助推廣循環經濟。於本年度，我們配合主題「匯力綠色發展，邁進雙碳目標」設計環保展位，重用過往展位的主體結構並重新組裝，升級再造玻璃樽和房卡套，實踐物盡其用和源頭減廢之時亦保留創意無限的綠色設計。此外，我們的綠色理念和環保展位亦有幸得到澳門展貿協會和2022 MIECF表揚，獲頒環保展台嘉許獎。



美高梅中國以實際行動響應澳門環保局的廢物管理倡議，朝著「零廢物」的未來邁進。以下是一些關鍵舉措：



參與政府主導的
食肆廚餘回收
先導計劃



首間淘汰
一次性塑膠製品
的一流綜合度假村
酒店



利用先進的
技術處理廚餘



重用未經使用的
啤牌，
優化資源利用



採用生物降解的
替代品取代
塑膠製成的
飲管及餐具

廚餘管理

廚餘是澳門城市固體垃圾中最主要的類別之一，約佔每日垃圾量的40%。在我們的日常營運中，酒店和餐廳用膳所產生的廚餘為我們的主要廢物來源。為了有效地解決廚餘所衍生的問題，本公司積極採取各種措施，透過更好的規劃和儲存方式以減少生產過剩，更

在員工餐廳舉辦「惜食行動」，以鼓勵團隊成員減少食物浪費。

隨著科技進步，我們採取多方面廚餘管理策略，該策略採用以下三種技術處理不可避免的廚餘：



以食物分解機將廚餘轉化為中水



- 將廚餘載入食物分解機後，生物芯片和混合微生物會在嗜氧情況下進行有氧消化。
- 廚餘會逐漸降解，並轉化為液體，經安全過濾後方會排入下水道。
- 食物分解機每年可將約400噸廚餘轉化為對環境無害的液體。



以食物堆肥機將廚餘轉化為肥料



- 利用食物堆肥機將廚餘轉化成富含營養的有機肥料，以供種植和耕作。
- 自2018年投入運作以來，食物堆肥機每年可處理300噸廚餘。
- 食物堆肥機產生的環保肥料能為我們酒店內超過100,000棵植物提供養份。



以食物脫水機去除廚餘水分



- 我們的員工餐廳利用食物脫水機處理廚餘。
- 將廚餘進行脫水處理以減少其重量及體積，從而減少棄置及焚燒廢物的裝載量。

除應用創新技術管理廚餘外，我們亦持續參與澳門環保局所推出的商業廚餘採樣及數據分析計劃，為建設本地中央廚餘處理設施的計劃作出貢獻。於本年度，我們還參與了政府主導的「食肆廚餘回收先導計劃」，成功收集超過9噸廚餘，進而減少廚餘對環境構成影響。

在我們的廚餘監測系統下，餐飲團隊定期視察各餐廳處理廚餘的情況，並擬定有效處理廚餘的方案。為進一步激勵團隊盡量減少產生廚餘，本公司已制定進取

的目標，冀於2030年實現100%的廚餘轉化率。自2020年起，我們一直外聘第三方專業機構進行廢物管理審計，剖析廢物組成分類，發掘廢物管理的可改善空間，並擴大採集樣本，以便獲取更全面的廢物數據。我們亦向主要部門和租戶等持份者進行問卷調查和訪談，以便更了解廢物管理和回收的實施情況，同時審查和分析廢物數據，為完善廢物管理方針提供參考。展望未來，我們將繼續加強廢物管理工作，把握各種機遇，實現「零廢物」營運。

廚餘管理概覽



2022年廚餘轉化率的進展

達到 **10.04%** 廚餘轉化率

走塑營運

減少塑膠廢物是我們廢物管理計劃下的另一重點。我們自2019年開始實施「走塑計劃」，於餐飲門店以環保替代品全面取代一次性塑膠製品。該計劃每年節省約4,500,000件一次性塑膠製品，使美高梅中國成為澳門首間倡導淘汰一次性塑膠製品的綜合度假村酒店。為進一步實現走塑營運，本公司於報告期內進一步淘汰非環保塗層的外賣紙杯，並在廚房以不銹鋼匙羹取代一次性嗜味匙羹。



為進一步淘汰一次性塑膠製品，美高梅中國透過設置飲品站，以減少在娛樂場內使用瓶裝水。自2020年起，澳門美高梅和美獅美高梅的娛樂場所已設置8個飲品站，配備淨化過濾芯和殺菌紫外線燈的內置過濾系統，確保向客人提供優質飲用水。實施「走塑計劃」後，我們已累積減少使用9,100,000個膠樽。

廢物管理概覽^{10,11}

走塑目標



相比2018年，2030年前瓶裝水消耗量

↓ **90%**

2022年進展



相比2018年，瓶裝水數量

↓ **71%**

廢物產生表現概要



¹⁰ 由於度假村在過去三年的營運受到新冠疫情影響，導致2020年至2022年的數據呈現異常趨勢。

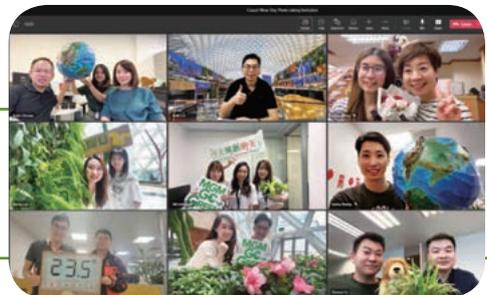
¹¹ 此計算涵蓋了我們業務運營產生的所有廢物，包括有害廢物和害廢物。有關廢物類別的分類及密度，請參閱表現數據摘要。

環境管理

美高梅中國積極發揮自身的影響力，透過創新和互動的方式來提高本地社區和持份者的環保意識，並啟發大眾用行動為環境帶來正面影響。有鑑及此，我們積極組織及參與一系列綠色活動，如研討會、工作坊以及各式各樣的環保活動，以促進和保護自然環境。

員工參與

我們深信，向團隊成員灌輸可持續發展的文化概念乃實現公司環保願景和目標的重要一環。綠色生活小組於2015年成立，由來自不同運營部門的員工組成。小組的成立目標為吸引和鼓勵其他團隊成員以創新思維實踐綠色習慣。我們亦積極支持各種外部組織所舉辦的環保活動，例如世界環境日、地球一小時以及澳門環保局贊助的活動。本公司舉辦「綠色生活大行動」，以期通過含教育意義的互動項目，推廣可持續發展理念及實踐。



2022 綠色夏日「燃」續未來

為響應世界環保日，美高梅中國與澳門環保局攜手推出「美高梅2022 綠色夏日「燃」續未來」。本公司於2022年6月至10月期間，舉辦多個項目和活動，藉以激發團隊成員積極改變生活習慣，踐行綠色生活及保護環境。活動包括向團隊成員分享低碳小貼士、廢物升級再造和惜食行動、減少廚餘的教育活動、便服日和環保旅遊。



夏季便服日

為鼓勵團隊成員實踐綠色以及低碳生活，我們在炎炎夏日舉辦夏季便服日，活動期間，團隊成員每逢星期五均可穿著時尚休閒服裝上班，而辦公室的空調亦會維持25°C。我們希望藉此計劃可以啟發到團隊成員為節約能源積極改變生活習慣。

美高梅中國素食美食節

適逢美高梅中國 Green Monday 五週年誌慶，我們誠邀來自美高梅中國旗下八間食肆的獲獎名廚為團隊成員製作從主菜到甜點等一系列創意素食，包含新豬肉麻婆豆腐、栗子軟雪糕等多款菜式供團隊成員品嚐，分享綠色飲食的樂趣。



美高梅「獅家易站」路演及參觀環保加Fun站

互相交換物品是替代棄置的最佳方法。我們設立美高梅以物易物平台「獅家易站」路演，鼓勵團隊成員交換書籍、服裝和配飾等閒置物品。最後，我們將路演過後留下的94件物品捐贈給澳門環保局環保加Fun站的「社區共享中心」。



從團隊成員收集到 **155件** 物品



賦與 **61件** 物品二次新生命



將收集到的物品捐贈予環保加Fun站後，團隊成員參與本地回收設施的導覽活動。在環保加Fun站職員的講解下，團隊成員在工作坊學習有關正確回收、潔淨回收和回收物品分類等環保小貼士，最後更一同製作環保紀念品天然酵母作為是次活動的圓滿結束。



低碳小貼士

除舉辦活動外，美高梅中國亦向團隊成員推廣**衣、食、住、行**的低碳小貼士，以應對氣候變化。內容包括冷知識、環保資訊網站和低碳貼士，鼓勵團隊成員逐步養成可持續的生活習慣。以下是截取的部分實踐低碳生活方式的一些小貼士：



衣

分享本地服裝店及環保加Fun站的舊衣回收計劃，鼓勵團隊成員避免直接棄置老舊衣物。



食

除提倡綠色飲食外，我們亦建議團隊成員透過廚餘回收以減少對環境造成影響。



住

精選家電以減少在家的能源使用，同時向團隊成員分享各種碳排放計算器，幫助他們了解自身的碳足跡。



行

推廣駕駛電動車的優點，並宣傳酒店內新設的電動車充電站。



升級再造減廢挑戰

將舊物轉化為更有價值的產品是減少廢物棄置的最有效方法之一。於9月份，美高梅中國發起減廢挑戰，推出「減廢知識」網上問答遊戲。團隊成員不僅可獲取澳門最新的回收及減廢資訊，更可發揮創意，轉廢為寶，我們更將其創意分享至「金獅生活」。完成挑戰後，參加者更可獲贈蜂蠟紙、矽膠餐盒等環保禮品，進一步鼓勵他們使用可的重用餐盒和食品包裝紙。



惜食行動

為加深團隊成員了解廚餘對環境和社會的影響，我們在本年度9月下旬舉辦了極富意義的「惜食行動」，並成功吸引近千名團隊成員參加挑戰。活動鼓勵團隊成員惜食勿浪費，並以零廚餘為目標。挑戰期間所減少的廚餘相當於公司日常營運中所產生廚餘之4.1%。此外，我們亦向團隊成員分享了一段「惜食」影片，以提倡綠色飲食和減少剩食的重要性，以助他們培養謹慎和可持續的飲食習慣。



MGM

惜食行動

Clean Plate Challenge



社區教育及外展活動



我們每個季度於公司網站「環保新「獅」潮」美高梅綠色生活，積極分享我們最新的環保專題、活動、成就和綠色生活小貼士，以促進營運中的可持續實踐。

我們善用公司的資源及規模，向所有持份者宣傳可持續發展理念，並向客人及社區推出環保計劃。作為我們可持續發展社區外展計劃的一部分，多年來，美高梅中國針對海洋保育、綠色建築和可持續發展的最佳實踐舉辦研討會和導覽活動。此外，我們亦大力支持澳門特區政府及環保團體的環保倡議，並積極參與活動藉以提高公眾對環境可持續發展的意識。

於本年度，我們與政府部門和機構合作，舉辦各種可持續發展社區外展計劃，由舉行綠色建築導覽以至可持續發展論壇，持續支持澳門特區政府及綠色團體的環保舉措。

「6.1」全澳兒童畫展繪畫比賽

我們相信表達創意與創新乃培育下一代可持續發展批判性思維的根本。於本年度，美高梅中國很榮幸與澳門婦女聯合總會和澳門美術協會聯合舉辦展覽，展示「6.1」全澳兒童畫展繪畫比賽150幅獲獎作品，以進一步推廣美高梅中國的可持續發展理念。活動以「綠色生活，美好家園」為主題，鼓勵孩子們表達他們對生態環保、低碳生活的創意。



於9月份，40位獲獎兒童與其家人及一眾嘉賓應邀參加了展覽的啟動儀式。獲獎兒童創作的傑出「綠色」畫作在美獅美高梅視博廣場的LED屏幕上展出，讓大眾欣賞他們的創意，並鼓勵世界追求可持續發展的環境。



美高梅中國可持續發展導覽活動

為向廣大社區展示我們在可持續發展方面的努力，我們與學校、大學和專業協會合作，組織導覽參觀我們的酒店，讓更廣泛的社區了解我們的可持續發展舉措。年輕一代是我們未來的寶貴資產，我們致力向他們分享最佳實踐，共同締造可持續發展的城市。澳門旅遊學院旅遊會展及節目管理學位課程的學生於9月到訪美獅美高梅，對營運及設施管理進行實地考察，進一步了解環保應用及綠色建築實踐。此外，中國環境保護產業協會和澳門環境保護產業協會的代表成員亦到美獅美高梅作深度交流，了解綠色基礎建設和營運情況。



2022年，澳門國際學校師生獲邀前往美獅美高梅半日遊及參與工作坊。設施管理部和資源持續發展部分別帶領師生參觀，介紹了綠色建築特色及綜合廢物管理實踐，以及廢物管理系統，並舉辦「節約食物」工作坊。在活動上，我們更讓學生觀看Green Monday分享的影片「Man and Nature」，啟發大家從大自然的角度思考，明白保護環境的重要性。



邁向可持續發展未來的資訊交流

不論對學生、酒店同業甚至大灣區，本公司都積極分享可持續發展理念。在報告期內，我們參與各種研討會和論壇，以在社區中推動可持續發展文化。

UM可持續發展日

美高梅中國應UM市場及管理學系邀請，於首屆可持續發展日分享本公司在水資源管理、能源及碳排放管理、環境管理、綠色建築和廢物管理方面的可持續發展經驗。該活動旨在讓學生更了解酒店業的可持續發展。



可持續旅遊論壇

我們致力以卓越和創新的綠色實踐為行業帶來影響，並尋求與業界攜手促進大灣區的低碳發展及可持續旅遊。在本年度，M.U.S.T.在美獅美高梅宴會廳舉辦大灣區後疫時代的可持續發展論壇，我們分享美高梅中國和酒店業在可持續旅遊方面的重要作用和作用。

兩岸經濟線上論壇

美高梅中國有幸獲邀參與第八屆海峽兩岸暨港澳經貿線上論壇，分享低碳經濟下促進產業合作與發展的見解。





促進 客人和 合作夥伴關係

公司可持續的長遠發展和在業內的領先地位是建基於我們與業務夥伴及客人有效的溝通。我們豐富多元化高效的團隊，提供卓越的體驗和服務並創造價值。為了把握大灣區帶來的發展機遇，及支持澳門「旅遊+」倡議，我們將創造更多跨界別及多元化的娛樂體驗。透過推出更多美高梅中國品牌活動，我們為澳門發展成世界旅遊休閒中心不遺餘力。

- 3 良好健康與福祉
- 11 可持續城市和社區
- 12 負責任消費和生產
- 17 促進目標實現的夥伴關係

價值鏈（客人與合作夥伴）

美高梅中國與持份者攜手合作，創造共享價值，提供優質產品，恪守企業道德。我們致力為客人帶來超越安全和服務質量基本要求的創新與增值服務。此外，通過積極參與價值鏈管理，讓合作夥伴得以了解我們對企業誠信、客戶至上及共同責任意識等基本原則。

為客人締造璀璨時刻

透過各種渠道與客戶積極互動，不斷提高服務質素，並提供非凡的客戶體驗，這是我們的偉大使命。美高梅中國的旗艦會員項目 — **美獅薈**，是一個旗艦會員忠誠計劃，透過數碼平台的賦能為客戶提供先進便利的體驗服務，並以創新思維，為客人締造多姿多彩和體貼暖心的美藝生活。儘管在新冠疫情期間面對重重挑戰，我們仍堅持為客人創造非凡體驗，本年度更喜獲多個行業獎項。於2022年，美高梅中國的傑出表現榮獲共七項《福布斯旅遊指南》五星評級。這是澳門美高梅連續七年榮獲《福布斯旅遊指南》五星評級酒店。與此同時，美獅美高梅旗下的美藝、天樂閣及川菜餐廳

蜀道以及澳門美高梅粵菜餐廳金殿堂，則於2022年首次勇奪四個**五星評級**。我們的餐廳亦於**2022攜程美食林「全球餐廳精選榜」**名列前茅，金殿堂更獲選為「鉅金餐廳」，而蜀道與盛焰均獲選為「金牌餐廳」。同時，澳門美高梅及美獅美高梅禪潺水療蟬聯福布斯五星評級，且連續第四年榮獲《SpaChina上善若水》雜誌2022年度「**別具匠心水療套餐**」大獎。

此外，以介紹奢華旅遊而聞名的《Voyage新旅行》雜誌頒發**2022《Voyage新旅行》年度精選酒店品牌評選榜單**，美獅美高梅榜上有名，奪得「精選綜合度假地」殊榮，實乃對我們的「文化藝術旅遊」產品的認可。美獅美高梅的御獅別墅於備受全球地產行業認可的其中一個重要獎項 — 2022年國際酒店及地產大獎(International Property Award)亞太區中，獲頒發「**澳門最佳酒店室內設計**」之五星級殊榮。這些非凡成就表明，我們共同努力以超凡服務和世界頂級的設施來為客人締造璀璨時刻。美高梅中國將繼續在服務中堅持把「原創+創新」的精神融入生活。

我們的傑出表現榮獲多項殊榮

美獅美高梅御獅別墅
勇奪2022年國際酒店及
地產大獎亞太區
「澳門最佳酒店室內設計」的
五星級殊榮



美高梅中國獲頒七項
《福布斯旅遊指南》
五星評級

以創新拓展娛樂體驗

我們將繼續利用頂尖創新文化及技術，在會展、體育、美食、節慶、電子商務等領域提升與客人的多方面互動，並提供卓越的娛樂體驗。為了更貼近旅客不斷變化的關注焦點以及推動澳門的「旅遊+」倡議，我們更將重點延伸至藝術及文化領域。

美高梅劇院為亞洲首間動感高科技劇院，提供2,000個座位及10種不同的座位編排，並配備全球最大型室內4K LED屏幕及其他高端舞台設備，為全球觀眾和表演者帶來多維度感官享受。儘管疫情對社會產生持續影響，但我們在2022年繼續提供不同的娛樂體驗，為社區注入活力，例如年度品牌盛事「『澳門，乾杯！』美高梅澳門德國啤酒節2022派對專場」。本公司將繼續以嶄新的型式開發更多盛事活動，創造更多元化的娛樂體驗，進一步鞏固澳門作為「世界旅遊休閒中心」及「創意城市美食之都」的地位。

美高梅中國自2009年起主辦澳門德國啤酒節，吸引超過170,000名本地居民及遊客參與。在2022年，活動首次移師至美高梅劇院舉行，以沉浸式LED屏幕打造一場集美食、創意、文化、旅遊於一體的非凡嘉年華。在保留澳門德國啤酒節傳統特色的前提下，美高梅中國在活動中加入不同新元素，為每一位客人送上獨一無二的沉浸式娛樂體驗。



「美高梅獅王爭霸賽」是另一項美高梅中國原創「美獅IP」系列的品牌盛事。自2010年起舉辦以來，旨在於大灣區推廣舞獅這一源遠流長的中華文化，促進澳門與世界各地在旅遊、體育和文化方面的協同效應。踏入第九屆「美高梅獅王爭霸 — 南獅邀請賽2022」，我們攜手澳門武術總會，邀請來自全國各地的19支舞獅勁旅聚首美高梅劇院，表演精彩絕倫的舞獅動作，力爭冠軍。在原有的自選套路、女子和少年三項比賽的基礎上，今屆並增設「青少年傳統南獅賽」，為年輕舞獅人才提供大放異彩的舞台。為增加公眾曝光率，美高梅中國首次與澳門蓮花衛視合作，在內地19個社交媒體平台直播賽事，讓大眾可於線上欣賞為期兩天的年度體育文化盛事，綜合線上線下累計觀看人數超過380萬人次。

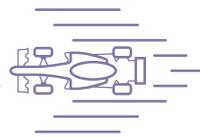
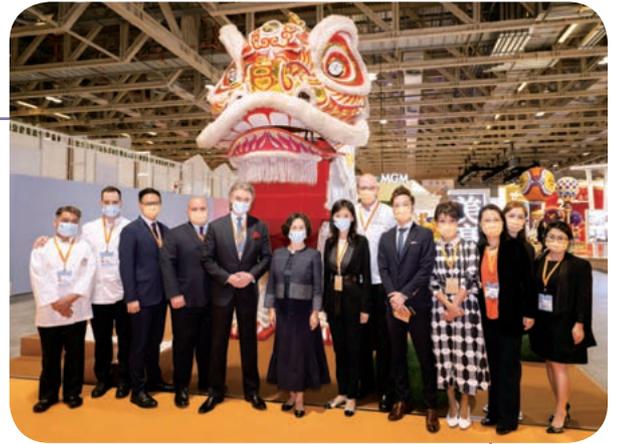


建立以嶺南文化為根基的「旅遊+」發展模式，藉文化元素豐富旅遊體驗和創意，亦借此推動本地文化與娛樂事業的融合。新的「旅遊+」倡議旨在結合澳門現有文化活動，融合並加強大灣區各地之間的文化旅遊交流。美高梅中國秉承其金獅精神，引入各式各樣廣泛及跨界別娛樂體驗以及獨特的文化旅游產品，令旗下綜合度假村成為旅客赴澳的必遊之地。



第十屆澳門國際旅遊(產業)博覽會

為推動「旅遊+」跨界融合，助力業界開拓商機，澳門旅遊局主辦第十屆澳門國際旅遊(產業)博覽會。是次盛事是美高梅中國首次於公開展覽帶來「全球最大舞獅」表演，並以「葡式馬介休」及「澳葡式釀魷魚」等菜式展示葡菜的魅力，向客人送上澳門的獨特味道。



冠名贊助第69屆澳門格蘭披治大賽車「美高梅澳門房車盃」

美高梅中國一直全力支持澳門特區政府舉辦的國際體育盛事，推動「旅遊+體育」，促進多元化發展。



隨著澳門格蘭披治大賽車踏入第69個年頭，我們冠名贊助2022年「美高梅澳門房車盃」，繼續為此享譽全球的賽車比賽出一分力。為振興澳門最盛大的體育賽事，並提升本地體育旅遊的國際影響力，美高梅再次贊助中國賽車冠軍車隊「魅影賽車」參賽。為了讓市民與旅客可沉浸在澳門格蘭披治大賽車的速度及波瀾壯闊中，美高梅中國更於美獅美高梅視博廣場設有360度現場賽事直播。



冠名贊助「2022美高梅澳門國際帆船賽」

美高梅中國成為由澳門體育局與北斗星航海賽事管理主辦的「2022美高梅澳門國際帆船賽」的冠名贊助商。這次賽事邀請了35支來自不同地區的勁旅參加，亦象徵澳門的海上運動邁向一個新紀元，並有助鞏固澳門為「世界旅遊休閒中心」的定位。



客戶滿意度

客戶滿意度一直是我們的優先考慮，也是我們服務理念的宗旨。內部指引為團隊成員提供詳盡的服務標準指導，包括與客人互動時的操守及態度。前線員工亦需參與在職培訓，以確保他們熟悉並能夠提供符合公司標準的服務。為深入了解客人的期望並提升他們的體驗，我們通過各種渠道與客人聯繫，並定期檢討所收集的反饋意見，及時回應當中提出的問題。

溝通渠道						
						
現場客戶 關懷及互動	美獅薈	公司網站	調查	網上旅遊平台	客戶熱線	社交媒體

我們設有開放的溝通渠道全心全意聽取客人的意見，並通過酒店入住後調查跟進客戶滿意度，監察服務質素並及時作出調整。2022年的整體客戶滿意度得分為4分以上(滿分為5分)。客戶滿意度調查中使用到三個關鍵指標，分別為服務標準滿意度評分、淨推薦評分(NPS)以及整體客戶滿意度評分。

我們於2022確立以下五個服務標準滿意度關鍵因素，並透過聚焦該五個因素不斷檢討和提升服務標準滿意度。

服務標準滿意度平均得分

服務標準滿意度的關鍵因素					
					
	酒店入住體驗	酒店用餐體驗	員工服務與 友善度	酒店設施	娛樂與藝術 體驗
2022	4.19	3.72	4.43	4.05	3.83

客戶滿意度調查讓我們了解客戶的偏好以及需要改進的具體領域，並提供開放的溝通渠道，讓客戶安心對我們的服務作出反饋。我們更增設質量方面的問題以助我們更好地監察和提高服務質素。以下是本年度的客戶滿意度總結。

客戶滿意度主要數據				
				
	平均調查次數	平均整體 淨推薦評分	平均整體客戶 滿意度評分	整體客戶 評論評分
2021	19,900+	+54%	4+/5	85%
2022 ^{12,13}	18,500+	+59%	4+/5	89%

¹² 客人滿意度的衡量方法已於2022年更新，而這兩年的平均整體客戶滿意度得分保持在4分以上(滿分5分)。

¹³ 疫情或影響2022年的調查次數。

我們同樣重視客戶對線上旅行社的反饋意見，以便對我們提供的服務有更全面的了解。儘管商業和旅遊業充滿挑戰，美高梅中國旗下的度假酒店仍能繼續保持在全球最大旅遊平台TripAdvisor的領先地位，並獲選為2022年旅行者之選。同時，我們一直關注並加入更多的線上旅行社，包括攜程、大眾點評、飛豬及美團，探索更多的機遇。

線上旅行社主要數據		
	 平均評論次數	 平均整體客戶滿意度評分
2021	2,710+	4.7/5
2022 ¹³	1,086	4.7/5

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

「美高梅待客之道」

美高梅中國致力於為客人締造璀璨時刻，提供獨具美高梅風格的服務。因此，我們對客戶服務標準的期望極高。我們的團隊成員為客人提供卓越創新的服務體驗，踐行我們追求卓越品質，堅持『客戶至上』的承諾，並在此過程中樹立新的里程碑。

作為「美高梅待客之道」計劃的一部分，我們在2021年推出了「璀璨時刻獎」，表彰持續為客人提供卓越服務體驗、締造璀璨時刻的傑出團隊成員。



美高梅璀璨時刻獎

13名團隊成員



2022年，我們舉辦了一系列活動來分享「秒懂美高梅待客之道」，表揚來自12個運營部門的管理層和團隊成員在領導能力課程、線上學習計劃以及「待客之道」課程取得成功，藉此一同締造璀璨時刻。我們亦舉辦第三屆「美高梅璀璨時刻頒獎典禮」，表揚我們最佳的團隊成員為客人提供卓越服務及傑出貢獻。

顧客健康及安全

確保顧客的健康及安全是我們最為重視的目標。憑藉全面的內部指引和標準，以及專業的團隊，我們持續竭力保障顧客的健康及安全。

大樓及設施安全

我們必須保障客人在我們場所內的安全。本公司設有專門的危機管理團隊，進行情景分析和規劃，減輕可能危及客戶健康及安全的潛在風險。由於我們的營運模式涉及不定期舉辦大型活動，因此我們建立了一個全面的人群管理系統，以識別風險於建築物或設施的某些區域人群數量超過某些閾值時指示相關行動。為應對極端天氣或緊急情況引起的潛在風險，例如颱風、火災、水災、水電供應中斷或危險化學品洩漏等，大樓及設施管理團隊會定期檢查基礎設施狀況。選定的營運及前線員工均具備急救和應急管理能力。

確保食品質素與安全

除了人身安全外，衛生及食品安全亦是我們最關注的領域之一。我們已設立質量控制和保證系統，以保持高標準的食品質量和衛生。我們根據相關澳門法律及法規，並參考HACCP及ISO 22000等國際食品安全標準，制定用於質量控制的食品安全管理手冊。衛生人員會進行日常檢查，每月食品實驗室測試由獨立第三方進行，以確保嚴格的衛生及食品安全的標準。對關鍵產品進行嚴格的質量測試亦屬標準操作程序一部分，我們亦會對此進行定期審查和改進。同時，我們定期對在供應鏈中的食品及飲料供應商進行檢查及評估，以確認其謹遵我們食品安全及衛生標準。在加強團隊成員認識食品安全管理的原則和程序上，我們去年設立了食品安全系列的線上學習課程，並要求團隊成員完成學習計劃。於報告期間，並無有關產品及服務的健康及安全影響的違規情況。



1,760名 團隊成員在2022年完成了

食品安全系列線上學習，為食品處理人員總人數之 **98%**

保障數據私隱及產品責任

我們已設立《隱私條款以及資訊安全政策及準則》（「隱私條款」），以管理及規範使用客戶數據和個人資料的方式。所有資料均妥善儲存於受防火牆及其他行業標準安全措施保護的安全伺服器中，以防止未經授權存取。所有僱員（包括臨時員工、顧問及承包商）須嚴格遵守隱私條款，而違反條款的任何團隊成員將受到紀律處分，包括終止僱傭關係。美高梅中國亦尊重知識產權，包括註冊標誌及商標的使用，而我們的員工須遵守適用規例。我們與合作夥伴、供應商和代理機構簽訂合約，承認及保護商標、版權及忠誠度。我們的法律團隊會就未受合約保護的知識產權事宜，負責監督知識產權的合規情況。

我們根據政策及慣例與客戶建立深厚的產品責任感，確保向客戶提供的資料為公平及準確。在審閱及完善內部政策時，我們主動徵求客戶的反饋意見並將重要資料傳達給高級管理層以供考慮。於報告期內，我們並無收到監管機構或客戶就侵犯客戶私隱作出的投訴。

推廣負責任博彩

鑑於業內普遍存在的固有合規風險，美高梅中國一直致力於在團隊成員、客人及社會大眾之間推廣負責任博彩。作為負責任的企業經營者，我們深明在業內秉持道德博彩慣例的重要性，並嚴格遵守與我們營運有關的澳門法律法規及條例，維持所有必要的監管牌照、許可、批准、註冊、適當性調查結果、頒令及授權。

我們的防線

我們的專責委員會及人員是我們防範博彩舞弊的第一道防線，確保我們遵守相關法律及法規。我們的負責任博彩委員會由高級管理人員組成，在促進公司遵守法律要求和就該問題進行有效溝通方面發揮著核心作用。此外，負責任博彩營運團隊是識別潛在問題及處理現場問題賭博個案的第一道防線。我們根據預定協議處理所有負責任博彩事宜。為確保我們的團隊成員及現場代表能為受賭博問題困擾的玩家提供及時且優質的支援，全體成員均已接受培訓，並獲得「澳門負責任博彩指導員證書」認可。與此同時，我們亦為遭受賭博問題負面影響的人士提供全面支援。例如，我們的代表可特別為其本人或其受嚴重影響的家庭成員提供申請「自我隔離」和「由第三者提出隔離」的協助。在整個營運過程中，我們亦額外透過資訊站及其他通訊方式向客人推廣負責任博彩的概念。

培養負責任博彩文化

建立健康及負責任的博彩文化是美高梅中國的核心理念。我們的博彩人員遵循公司的僱員博彩政策，其嚴禁博彩工作人員參與美高梅中國場所內的博彩活動及取得博彩推廣方的任何賬戶。除內部政策外，我們亦按照澳門博彩法律規定，禁止博彩區工作的員工在下班後進入娛樂場的博彩區。為進一步鞏固我們的負責任博彩文化，我們向所有新加入的團隊成員提供作為入職培訓一部分之負責任博彩意識培訓課程，並向博彩人員提供定期進修培訓。憑藉上述舉措，我們在團隊內建立強大的負責任博彩文化，可在業內進一步推動負責任博彩。

提高公眾意識

憑藉在行業領先的地位，我們向客戶及廣大社區推廣負責任博彩的重要性。美高梅中國積極支持由社會工作局、博彩監察協調局及澳門大學合辦的「澳門負責任博彩推廣」系列活動，旨在提升公眾對負責任博彩的認識。

為履行我們在本地社區推廣實踐負責任博彩的承諾，澳門美高梅娛樂場已通過由澳門特區政府發起的「負責任博彩執行指標」計劃。並在2022年榮獲澳門特區政府評定為「負責任博彩執行模範單位」，以表揚我們在負責任博彩的推廣及培訓、自我禁賭計劃及負責任博彩設施供應方面所取得的成就。





案例分享

2022年負責任博彩推廣

為了展現對澳門特區政府負責任博彩政策的共同承諾，我們延續「一『瘋』家『輸』」的負責任博彩推廣倡議。持續與本地團體，包括聖公會澳門社會服務處（「聖公會」）、澳門義務青年會（「義青會」）及博彩業職工之家（「職工之家」）等並肩合作。透過活動中分享知識，攜手加強公眾參與度，將負責任博彩的概念融入社區。我們亦協辦連串互動式負責任博彩節目，如研討會、多媒體推廣及親子活動等，幫助大眾充分了解實踐負責任博彩的重要性。



今年，澳門美高梅和美獅美高梅分別在後勤區舉行了美高梅 x 聖公會負責任博彩路演，提高團隊對負責任博彩的認識。向團隊成員提供問卷及攤位遊戲，並邀請義青會主持輔導環節及分享環節，讓團隊更深入了解負責任博彩的定義及如何避免線上博彩騙局。

為了在社區進一步加強負責任博彩推廣，美高梅中國與本地團體及協會攜手在負責任博彩的年度常規活動中，加推全新的「美高梅負責任博彩社區關懷合作計劃」。該計劃將於2023年從教育、預防、支援和研究等方面著手，解決因賭博而衍生的各種問題，我們希望進一步向社區推廣負責任博彩，並透過社區合作攜手同建一個更和諧、更健康的社會。



截至2022年，**10,000多**名團隊成員
參與**18**場負責任博彩主題活動



負責任博彩的
累計培訓時數達

5,400小時

負責任的供應鏈管理

作為負責任的企業公民，企業的責任應不限於面向團隊成員及客人。我們將可持續發展文化融入供應鏈流程以及與供應商、承包商及業務夥伴的關係當中。我們實施可持續採購政策，宣揚環保與社會的可持續發展，同時維持優質服務。

於報告期內，我們向世界各地逾 1,600 名供應商採購產品及服務，其中 62% 為澳門本地供應商。

供應商行為守則

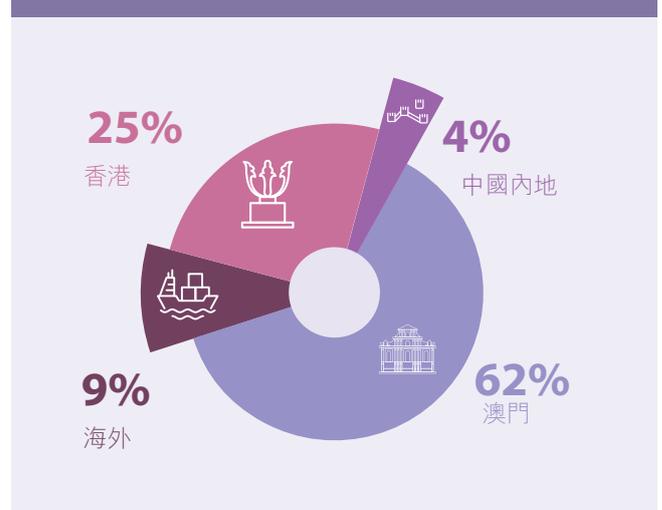
在社會和環境承諾上，美高梅中國尋求與理念相同及誠信的供應商合作。作為供應商註冊程序的一部分，所有供應商均須接受並遵守我們的供應商行為守則。該守則規定了我們對供應商和承包商的期望，特別是在遵守與人權、多元化、工作場所健康及安全、氣候變化及碳排放、噪音控制、廢物處理、節約用水、企業管治、商業行為及道德等方面的相關法律、法規及標準。例如，我們為負責清潔和處理化學品的承包商提供明確指示，確保其接觸有害物質的風險減至最低。我們在採購評估過程中盡可能考慮供應商和承包商的環境、健康和 safety 績效，以維護整個供應鏈的可持續發展高標準。供應商或承包商倘不符合標準或不遵守原則，則可被要求作出糾正或被終止關係。

負責任的採購行為

我們的採購程序旨在提升供應鏈的可持續性。供應鏈服務團隊在日常實踐中一直推動我們的可持續採購政策。

此外，我們亦參考 ISO 14001 環境管理體系標準，制定了「採購標準操作程序」，以監督對採購過程中的所有

按地區劃分的供應商



潛在風險的管理。上述政策及程序讓我們可確保設立穩健的內部控制措施，並按合理成本向信譽良好的供應商購買優質產品及服務。除此之外，我們透過供應商招標評估程序中的額外加分機制，鼓勵供應商在採購過程中提供創新和可持續的方案和產品。

美高梅中國奉行可持續及負責任的甄選標準，在可行的情況下購買可持續的替代品。就食品及飲料、營運用品、建築及裝修、運輸及物流等多種商品而言，我們與供應商及其他夥伴合作，購入有機、公平交易及本地生產的貨品。例如，我們支持選購經海洋管理委員會認證具 MSC 標籤的可持續海產，確保所購買野生海產的捕獲方式對海洋生態系統影響減至最低。美高梅中國不但將在酒店貴賓接待菜單中加入有機產品和菜餚，還呈獻兩款特素食宴請菜單，展現綠色酒店理念。我們已承諾引入植物性產品，將部分特色菜餚納入我們的「獅房菜綠色星期一」菜單中，以推廣健康和可持續飲食。



採購超過 **20** 種可持續產品

包括有機葡萄酒和其他飲料、肉類和蔬菜，供我們的團隊成員與賓客享用

2022 年綠色產品及服務總開支：



澳門幣 6,280 萬元

與 2021 年相比，綠色支出增長超過 **6%**

與本地中小企及企業合作推廣可持續發展

我們以持續創新的精神，積極支持澳門本地中小企業發展，支持澳門經濟適度多元化發展。自2015年推出美高梅中小企業計劃以來，美高梅中國已向本地中小企業採購超過50億元的產品。早在2015年，美高梅中國與澳門中華總商會合作推出「本地中小企採購合作計劃」，並成立了業界首個由本地商會代表組成的「美高梅中小企業委員會」，旨在為中小企業提供支援和建議。從2016年到2022年，美高梅中國招納了481家本地中小企業作為其供應商。我們以「小微企」、「澳門製造」、「澳門青創」和「大灣區機遇」為重點，努力尋找新的機會，激勵他們以可持續的方式茁壯成長。

與本地中小企業的長期合作夥伴關係是我們致力實現澳門經濟適度多元化承諾的有力證明。我們亦持續協助澳門的中小企業開拓中國內地及國際市場的機會，亦為本地創意產業合作奠定基礎。報告期內，我們向本地中小企業的採購額仍然佔採購總額相當大的一部分。我們將繼續擴大與中小企業的互利合作，繼續促進澳門的經濟多元化發展。

2022年採購支出佔比



2022年，我們與兩家本地科技中小企業——數字灣區有限公司和科通技術顧問有限公司簽訂採購合約。兩家中小企業將為美高梅中國開發各類智能解決方案，預期採購總額將達100萬澳門元。合作的目的除了旨在加快澳門智慧旅遊的發展，亦可通過採用更多旅遊業數字解決方案，為本地中小企業開闢更多增長機會。

本年，美高梅中國繼續致力推動本地中小企業發展，充分發揮其潛力，在「小微企」、「澳門製造」、「澳門青創」和「大灣區機遇」四大領域開展了一系列活動和舉措。我們渴望在未來數年繼續努力支持本地中小企業，為本地的合作夥伴帶來無限機遇。



小微企

美高梅中小企商業配對

美高梅中國一直致力為本地中小企業培育蓬勃的營商環境。自2015年以來，美高梅中國合共舉辦了10場中小企業商業配對會，參與企業超過1,100家。2022年，我們與澳門中華總商會及12家本澳的青年社團協辦「美高梅中小企商業配對 — 青創專場」。活動吸引了來自澳門的80多家中小企業參與，向美高梅中國各部門展示他們的產品和服務。



澳門製造

協助澳門製造品牌取得M嘜

為進一步推廣M嘜澳門產品優質認證計劃，美高梅中國、澳門廠商聯合會和澳門生產力暨科技轉移中心走訪多家本地中小企業，鼓勵他們取得M嘜認證。



自2007年起，美高梅中國與本地一家擁有近30年歷史的中小企業金記粉麵廠(「金記」)建立長期供應商合作夥伴關係。一路以來，我們扶助金記改善

傳統式生產線和提升食品安全標準，更助其考獲ISO 22000食品安全認證。美高梅中國亦與澳門廠商聯合會及澳門生產力暨科技轉移中心合作，協助金記取得澳門M嘜產品優質認證。為了感謝金記並鼓勵更多企業參與其中，我們在眾人的見證下與其簽訂了超過100萬元的採購協議。



澳門青創

澳門青年創業孵化中心(「創孵中心」)x美高梅創孵育成計劃

美高梅中國再度與澳中致遠投資發展有限公司及創孵中心合作，聯手推出2022-2023年第二屆美高梅創孵育成計劃「實地把脈青創」，以協助青年企業家尋求業務突破。美高梅中國和創孵中心的導師先後走訪三家參與計劃的創孵中心會員企業，就品牌形象、市場定位以及與大企業建立業務交易的方式分享見解。

在我們牽頭的兩場分享會中，「綠色低碳，商機無限」環節吸引近百位創孵中心會員、青年企業家、中小企代表參與，深入了解綜合旅遊休閒企業的可持續發展。此外，「智慧酒店，科技引航」環節為在場從事線上營銷、無人機巡航、跨境電商和區塊鏈技術領域的企業家帶來啟發和幫助。



大灣區機遇

助力中小企開拓大灣區市場

在2022年，澳門工商聯會在美獅美高梅舉行「融入灣區闖未來」系列活動簽約啟動儀式暨穗澳商業配對洽談會。來自澳門和廣州的30多家企業參加了線上商業配對洽談會，幫助本地中小企業打入內地市場。

同年，我們促成澳門咖啡有限公司與擁有70多家分店的廣州大型連鎖超市勝佳超市達成合作協議。藉此機會，我們為中小企業合作夥伴將產品擴展至廣州和大灣區市場。

本年，我們再接再礪，在廣州延續「賞受澳門」自動販賣機項目，這是一項與17家澳門中小企業的合作計劃，我們為中小企業大開方便之門，將他們的產品介紹至中國內地。隨著我們在2021年的計劃已略有所成，我們於2022年在廣州最熱門的商場增設了更多自動販賣機，提高「澳門製造」產品的曝光率，為澳門產品能夠在大灣區打響名堂。



主要嘉許、獎項及會籍

美高梅中國於報告期內作出重大的努力，並在企業管治、社會責任、環境保護及服務質素等方面取得卓越成就。以下總結了我們在可持續發展進程中取得的主要成就。展望未來，我們將持續與不同持份者合作，繼續促進可持續發展，造福社區。

獎項及嘉許

獎項／嘉許	主辦單位／比賽
亞洲最佳可持續發展報告(首次發佈) — 銅獎	CSRWorks International (Singapore)
「大中華區酒店業可持續發展指數」10強企業 「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」20強企業	香港中文大學
第十屆「傑出企業社會責任獎」	香港《鏡報》
2022年 MIECF 環保展台 — 嘉許獎	澳門展貿協會 — 2022年澳門國際環保合作發展論壇及展覽(MIECF)
美獅美高梅 — 澳門環保酒店 — 金獎	澳門環境保護局
澳門美高梅 — 優異獎 美獅美高梅 — 優異獎	澳門知慳惜電活動2022 — 酒店組
人力資源數字化最佳團隊	中國人力資源科技年度大獎
2022大中華區最佳人力資源COE獎	中國領先的人力資源媒體公司HRoot
最佳人力資源傳播策略 — 金獎	Human Resources Online
年度人力資源管理團隊 年度人力資源專家中心	眾旗
酒店行業卓越僱主	最佳東方
企業人才發展卓越實踐案例 — 美高梅公益網上學習系列 精品培訓課程&品牌學習專案建設工程	中國《培訓》雜誌
亞太地區員工體驗大獎 — 傑出人才發展項目	人力資源雜誌
2022最適宜工作的職場	最適宜工作的職場專家委員會
第三屆職業技能大賽暨2022年「深合杯」珠澳琴職業技能 競賽 — 優秀組織獎	橫琴粵澳深度合作區民生事務局、 珠海市人力資源和社會保障局
2022年第四屆澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽 — 感謝狀 — 酒店綜合服務職業技能大賽 — 五項大獎 — 博彩娛樂職業技能大賽 — 兩項大獎 — 世界美食之都職業技能大賽 — 兩項大獎	澳門勞工事務局、澳門工會聯合總會
2022年度別具匠心水療套餐大獎	SpaChina上善若水
澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽六項金獎	澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽
美獅美高梅的御獅別墅 — 亞太區「澳門最佳酒店室內設計」 之五星級殊榮	國際房地產大獎

獎項／嘉許

主辦單位／比賽

澳門美高梅 — 五星評級

澳門美高梅 — 金殿堂 — 五星評級

澳門美高梅及美獅美高梅 — 禪瀑水療 — 五星評級

美獅美高梅 — 美藝 — 五星評級

美獅美高梅 — 天樂閣 — 五星評級

美獅美高梅 — 蜀道 — 五星評級

福布斯旅遊指南

澳門優秀企業義工獎

澳門義務工作者協會

茗星茶藝師第八屆全國評選大賽 — 粵港澳賽區決賽 —
優秀組織單位

澳門茶藝專業人員協會

會籍

合作夥伴

會籍

澳門美國商會

公司會員

澳門英國商會

公司會員

葡中工商會

會員

法國澳門商會

公司會員

澳門歐洲商會

會員

亞太旅遊協會澳門分會

監事會秘書

澳門酒店協會

會員

澳門人力資源管理協會

公司會員

珠海市服務貿易和外包行業協會

副會長單位

澳門會獎盛事協會

公司會員

澳門國際順風會

會員

澳門國際品牌企業商會

會員

澳門會議展覽業協會

公司會員

澳門環境保護產業協會

副會長單位

低碳綠色酒店發展聯盟

會員單位



表現數據摘要

如無特別標明，下表呈列美高梅中國截至2022年12月31日的可持續發展表現的數據概覽以及不同年份的相關數據供比較用途。

經濟表現¹⁴

	單位	2022	2021	2020
經營收益	千港元	5,268,569	9,410,814	5,095,983
經營成本(不含稅開支)		8,240,070	8,900,706	7,943,933
稅開支 ¹⁵		2,319,043	4,260,860	2,414,837
總建築面積	平方米	585,683	585,683	585,683

環境表現¹⁶

	單位	2022	2021	2020
能源耗用				
能源總消耗	千兆焦耳	685,104	747,547	669,022
能源消耗密度	千兆焦耳/平方米	1.17	1.28	1.14
間接能源消耗				
電力	千兆焦耳	611,073	665,517	609,027
直接能源消耗				
石油氣	千兆焦耳	47,787	45,267	36,725
天然氣		19,197	28,332	16,813
柴油 ¹⁷		2,995	3,745	4,059
汽油 ¹⁷		4,052	4,686	2,398
溫室氣體排放¹⁸				
直接溫室氣體排放量(範圍1) ¹⁹	噸二氧化碳當量	6,400	6,397	5,803
間接溫室氣體排放量(範圍2) ²⁰		105,240	151,589	133,817
溫室氣體總排放總量(範圍1+2)		111,641	157,986	139,620
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.19	0.27	0.24

¹⁴ 經濟表現數據覆蓋本公司所有業務。更多財務表現數據，請參閱我們的2022年報。

¹⁵ 稅開支包括博彩稅及所得稅開支，扣減所得稅利益。

¹⁶ 環境表現數據覆蓋澳門美高梅及美獅美高梅的業務。基於四捨五入，顯示的總數與所列數據的總和之間存在差異。

¹⁷ 我們已更新2022年的計算範圍，以更好地反映柴油和汽油在運輸上的使用量。

¹⁸ 溫室氣體排放量是按照ISO14064國際標準及香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》(2010年版)計算，並在適當的情況下採用地區特定排放因子。我們在採用第三方碳報告後已調整溫室氣體排放量數據。

¹⁹ 範圍1的排放是指來自公司擁有或控制的來源的直接溫室氣體排放，包括固定和流動燃燒源以及製冷劑的使用。固定和流動燃燒源以及製冷劑的使用排放是分別根據香港交易所(附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引「如何準備環境、社會及管治報告」)和美國國家環境保護局(國家環境保護局)以及碳揭露專案(碳揭露專案)。

²⁰ 範圍2的排放是指購買的電力產生的間接溫室氣體排放，並根據公用事業公司澳門電力股份有限公司所提供的排放因子系數0.620 千克二氧化碳當量/千瓦時計算。千瓦時到千兆焦耳的轉換系數為1 千兆焦耳 = 277.778 千瓦時。

	單位	2022	2021	2020
用水量				
市政供水	立方米	1,064,765	1,268,067	1,060,232
用水密度	立方米／平方米	1.82	2.17	1.81
廢物管理				
有害廢物產生總量 ²¹	噸	9.81	14.75	9.02
無害廢物棄置總量 (棄置於堆填區或焚化處理) ^{22,23}		4,866.69	6,246.38	5,283.59
無害廢物回收總量^{24,25}				
廚餘及食用油	噸	151.72	258.74	141.37
紙張		153.72	230.29	178.04
塑膠		3.55	4.72	6.47
金屬 ²⁶		13.20	44.21	41.18
玻璃		4.04	7.38	10.17
肥皂		1.19	6.39	5.49
咖啡膠囊		0.19	0.15	0.28
其他雜物 ²⁷		18.30	17.05	23.94
有害廢物產生密度	噸／平方米	0.000017	0.000025	0.000015
無害廢物產生密度		0.008	0.012	0.010
物料使用量				
可再生物料使用量				
紙張	噸	16.81	23.04	17.78
不可再生物料使用量				
塑膠 ²⁸	噸	80.51	93.96	43.05

²¹ 包括本地法律所定義的油漆、電子廢物，如光管、電池、電器及電子設備等。所有有害廢物均由獲得許可的承包商回收和處理。

²² 包括棄置於堆填區的建築及清拆廢物以及經焚化的處理一般廢物。

²³ 由於度假村在過去三年的營運受到新冠疫情影響，入住率及房客人數因而下降，導致2022年的無害廢物棄置總量大幅減少。

²⁴ 包括經堆肥、分解及脫水處理的廚餘及已回收廢物。

²⁵ 由於度假村在過去三年的營運受到新冠疫情影響，入住率、房客人數及餐飲服務需求因而下降，導致2022年回收的紙張、金屬、玻璃和肥皂數量大幅減少。自2021年的數據包括鋁。

²⁷ 包括手推車、金屬盤、地毯、箱套、木椅、角子機和用過的工作坊材料等其他雜物。

²⁸ 我們已更新計算方法以便更好地反映不可再生塑膠的使用量數據，並已重述2020年的數據。

社會表現²⁹

員工

員工總數	單位	2022		2021	
		全職(長期)	兼職(長期)	全職(長期)	兼職(長期)
員工	人數	9,778	10	10,109	8
按性別及勞僱類型劃分的員工人數 ³⁰					
男性	人數	5,059	3	–	–
女性		4,719	7	–	–
按地區及勞僱類型劃分的員工人數 ³⁰					
澳門	人數	9,629	10	–	–
香港		7	0	–	–
中國內地		142	0	–	–

員工組成³¹

	單位	2022		2021	
		管理層	一般員工	管理層	一般員工
按性別及職級劃分的員工人數					
男性	人數	438	4,624	437	4,824
女性		295	4,431	298	4,558
按年齡組別及職級劃分的員工人數					
31歲以下	人數	28	1,636	34	2,055
31–50歲		602	5,752	612	5,802
51歲或以上		103	1,667	89	1,525
按地區(工作地區)及職級劃分的員工人數					
澳門	人數	722	8,917	722	9,239
香港		3	4	5	6
中國內地		8	134	8	137

²⁹ 社會表現數據覆蓋本公司所有業務。

³⁰ 2022年新增員工類型劃分。

³¹ 員工類別已被重組，以反映本公司人力資源系統中的員工類別。

新入職員工

	單位	2022	2021
新入職員工總數			
新入職人數	人數	596	821
新入職比率 ³²	%	6.09	8.12
按性別劃分			
男性	人數	301	435
女性		295	386
按年齡組別劃分			
31歲以下	人數	249	418
31-50歲		314	378
51歲或以上		33	25
按地區(工作地區)劃分			
澳門	人數	581	782
香港		0	2
中國內地		15	37

員工流失

	單位	2022	2021
員工流失總數及比率			
員工流失總數	人數	925	1,068
員工流失比率 ³³	%	9.45	10.56
按性別劃分			
男性	人數(%)	500 (9.88)	562 (10.68)
女性		425 (8.99)	506 (10.42)
按年齡組別劃分			
31歲以下	人數(%)	352 (21.15)	454 (21.73)
31-50歲		515 (8.11)	504 (7.86)
51歲或以上		58 (3.28)	110 (6.82)
按地區(工作地區)劃分			
澳門	人數(%)	905 (9.39)	1032 (10.36)
香港		3 (42.86)	4 (36.36)
中國內地		17 (11.97)	32 (22.07)

³² 新入職員工比率是以截至2022年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

³³ 員工流失比率是以截至2022年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

董事會組成

	單位	2022	2021
按性別劃分			
男性	人數	9	9
女性		3	3
按年齡組別劃分			
31 歲以下	人數	0	0
31–50 歲		1	1
51 歲或以上		11	11

產假

	享有產假的 員工人數 (人數)		曾使用產假的 員工人數 (人數)		產假後復職的 員工人數 (人數)		在休完產假後， 復職超過 12 個月的 員工 (人數)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
按性別劃分								
男性	5,062	5,261	111	138	110	137	128	167
女性	4,726	4,856	100	138	91	120	102	151

男女基本薪金及薪酬比率³⁴

	單位	2022	2021
按職級劃分的女男基本薪金待遇比率			
管理層	人數	1:1.15	1:1.18
一般員工		1:1.05	1:1.03
按職級劃分的女男薪酬待遇比率			
管理層	人數	1:1.17	1:1.16
一般員工		1:1.08	1:1.05

職業健康與安全³⁵

	單位	2022	2021	2020
因工受傷及亡故				
致命工傷事故	宗	0	0	0
	每100名員工	0	0	0
可記錄的工傷 ³⁶	宗	83	152	90
	每200,000工作小時	0.90	1.56	1.05
嚴重工傷 ³⁷	宗	0	3	3
	每200,000工作小時	0	0.03	0.04
因工傷損失工作日數	日	1,369	2,780	1,956
	每200,000工作小時	14.86	28.54	22.85

³⁴ 基本薪金指為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額，不包括任何額外薪酬，如加班費或獎金。薪酬指基本薪資加上支付給員工的額外津貼，包括獎金、交通費、加班補貼及任何其他福利。

³⁵ 可記錄的工傷、嚴重工傷及因工傷損失工作日數比率是按每200,000個工作小時計算（即每100名員工每年50周，每周工作40個小時）。總工作時數18,428,038小時。

³⁶ 可記錄的工傷指所有導致下列任何情況的工傷：死亡、離開工作崗位、工作受限或需轉換工作崗位、超出急救能治療的醫療服務、或失去意識、或由醫生或其他持牌醫療保健專業人員診斷為重大傷害（即使它不會導致死亡、離開工作崗位、工作受限或轉換工作崗位超出急救的醫療、或失去意識）。

³⁷ 嚴重工傷指除死亡以外，導致工作者無法於六個月內完全恢復的工傷。

員工發展及培訓

	培訓總時數 (小時) ³⁸		每名員工完成培訓的 平均時數 (小時) ³⁹		受訓員工百分比 (%) ⁴⁰		接受定期工作表現 評估的員工百分比 (%) ⁴¹	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
按性別劃分								
男性	319,780	264,933	63.17	50.36	99	99	100	100
女性	301,105	229,780	63.71	47.32	99	100	100	100
按職級劃分								
管理層	19,664	15,269	26.83	20.77	100	99	100	100
一般員工	601,221	479,444	66.40	51.10	99	100	100	100

	單位	2022	2021
已接受美高梅中國的人權政策及程式的培訓的 員工百分比	%	100	100
已告知反腐敗政策的員工百分比		100	100
為員工提供的反貪腐及反洗黑錢培訓	小時	2,731	2,815

³⁸ 2022年的培訓總時數是根據全年所有員工接受的培訓時數計算。

³⁹ 2022年完成培訓的平均時數是根據所有員工的全年培訓總時數除以截至年底按類別(即性別和職級劃分)的在職員工數目計算。

⁴⁰ 受訓員工百分比是根據截至年底的在職員工的培訓時數按類別(即性別和職級劃分)計算。

⁴¹ 僅計算全職和固定時間合約兼職員工。

供應鏈管理⁴²

	單位	2022	2021
供應商數量			
供應商總數	名	1,642	1,892
按地區劃分的供應商數量			
中國內地	名	73	124
澳門		1,019	1,077
香港		406	495
其他(例如海外地區)		144	196

社區投資

	單位	2022	2021
社區資源貢獻			
現金捐款總額	千港元	17,648	20,675
物資捐贈總額		38,060	3,395
義工活動總時數	小時	32,377	30,500

⁴² 在2021年，我們已更新計算方法，以便更好地反映現行供應商的數據。

GRI 標準及香港聯交所的 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

使用聲明	美高梅中國根據全球報告倡議組織 (GRI) 標準編製本報告，匯報期為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。報告內容已在此 GRI 內容索引中引述。
報告適用的 GRI 準則	GRI 1：基礎 2021

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
一般披露				
GRI 2：一般披露 2021				
機構詳細資訊及報導實務				
2-1	-	組織概況	關於美高梅中國	P.7-9
2-2	-	組織可持續發展報告中包含的實體	關於本報告	P.6
2-3	-	報告期間、報告頻率和聯繫人	美高梅中國總部位於澳門外港新填海區孫逸仙大馬路—澳門美高梅 2022 年可持續發展報告將於 2023 年四月公佈。	
2-4	-	資訊重編	報告期內未有重編資訊。	-
2-5	-	外部保證／確信	部分可持續發展績效數據已由美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。	-
活動和工作				
2-6	GD B5 KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3 KPI B5.4	活動、價值鏈和其他業務關係	促進客人和合作夥伴關係 本年度美高梅中國的活動、價值鏈和其他業務關係無重大變化。	P.90-102
2-7	KPI B1.1	員工	建立更好的團隊 表現數據摘要 季節性工作崗位並無導致員工總數產生顯著變化。	P.25-44 P.105-112
管治				
2-9	-	管治架構	我們的可持續發展方針 2022 年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-10	-	最高管治單位的提名和遴選	我們的可持續發展方針 2022 年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-11	-	最高管治單位的主席	2022 年報 — 企業管治報告	-
2-12	整體方針 10 管治架構 13	最高管治單位於監督影響管理的角色	我們的可持續發展方針 2022 年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-13	-	授予管理影響的職責	主席寄語 我們的可持續發展方針	P.2-5 P.11-24
2-14	整體方針 10	最高管治單位於可持續發展報告的角色	我們的可持續發展方針	P.11-24
2-15	-	利益衝突	2022 年報 — 企業管治報告	-
2-16	-	就關切事項的溝通	我們的可持續發展方針 2022 年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-17	-	最高管治單位的集體知識	我們的可持續發展方針	P.11-24

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
2-18	-	最高管治單位的績效評估	我們的可持續發展方針 2022年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-19	-	薪酬政策	2022年報 — 企業管治報告	-
2-20	-	薪酬決定流程		
戰略、政策和實踐				
2-22	管治架構 13	可持續發展戰略的聲明	主席寄語 我們的可持續發展方針	P.2-5 P.11-24
2-23	-	政策承諾	我們的可持續發展方針 建立更好的團隊	P.11-24 P.25-44
2-24	-	納入對政策的承諾	我們的可持續發展方針	P.11-24
2-25	-	補救負面影響的程序	我們的可持續發展方針 2022年報 — 企業管治報告	P.11-24
2-26	KPI B7.2	尋求建議和提出疑慮的機制	我們的可持續發展方針	P.11-24
2-27	-	遵守法律和規例	在報告期內，並無重大的違規事例。	-
2-28	-	公協會的會員資格	主要嘉許、獎項及會籍	P.103-104
持份者參與				
2-29	整體方針7 報告原則14	持份者參與的方針	我們的可持續發展方針	P.11-24
2-30	-	集體談判協議	未設有工會或工作者委員會，澳門現時並無團體談判或團體協約。	-
GRI 3：重大議題的披露項 2021				
3-1	報告原則11	決定重大議題的流程	我們的可持續發展方針	P.11-24
3-2		重大議題列表		
特定主題披露				
GRI 200 系列：經濟				
201：經濟績效 2016				
3-3	GD A4 KPI A4.1	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係 2022年報 — 管理層討論及分析	P.11-24 P.90-102
201-1	-	組織所產生及分配的直接經濟價值	表現數據摘要 2022年報 — 管理層討論及分析 綜合損益及其他全面收入表 綜合財務狀況表 財務概要	P.105-112
203：間接經濟影響 2016				
3-3	GD B8	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係	P.11-24 P.45-63 P.90-102

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
203-1	GD B8 KPI B8.1	基礎設施的投資與支援服務	塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要 2022年報 — 管理層討論及分析	P.45-63 P.90-102 P.105-112
-	KPI B8.1	主要貢獻範疇(教育、環境、勞工、健康、文化、體育等)	塑造更好的社區	P.45-63
-	KPI B8.2	對主要貢獻範疇所動用資源(金錢和時間)	表現數據摘要	P.105-112
204：採購實務 2016				
3-3	GD B5 KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 美高梅中國的地理位置及重要營運地點均在澳門特別行政區，消費比例請參閱「促進客人和合作夥伴關係」章節。	P.11-24
204-1	KPI B5.1	來自當地供應商的採購支出比例	表現數據摘要	P.105-112
205：反貪腐 2016				
3-3	GD B7	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係	P.11-24 P.90-102
205-2	GD B7 KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要 2022年報 — 企業管治報告	P.11-24 P.90-102 P.105-112
205-3	KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的可持續發展方針 我們於報告期內沒有任何違反有關貪污的違規個案。	P.11-24
-	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	我們的可持續發展方針	P.11-24
GRI 300 系列：環境				
302：能源 2016				
3-3	GD A1, A2, A3	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	P.11-24 P.64-89
302-1	KPI A2.1	組織內部的能源消耗量	表現數據摘要	P.105-112
302-3	KPI A2.1	能源密度		
302-4	KPI A1.5 KPI A2.3	減少能源消耗	共建更美好的地球	P.64-89
303：水資源和廢污水 2018				
3-3	GD A2, A3 KPI A2.4	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	P.11-24 P.64-89
303-1	KPI A2.4 KPI A3.1	共享水資源之相互影響	共建更美好的地球 我們使用市政水供應並且符合本地法律法規。本公司營運對於水源沒有構成重大影響。	P.64-89
303-2	-	與排水相關影響的管理	共建更美好的地球 本公司營運對於排水沒有構成重大影響。	P.64-89
303-5	KPI A2.2	耗水量	共建更美好的地球 表現數據摘要	P.64-89 P.105-112

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
305：排放 2016				
3-3	GD A1, A2, A3, A4	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	P.11-24 P.64-89
305-1	GD A1	直接(範圍一)溫室氣體排放	共建更美好的地球	P.64-89
305-2	KPI A1.1	能源間接(範圍二)溫室氣體排放	表現數據摘要	P.105-112
305-4	KPI A1.2	溫室氣體排放密度		
305-5	KPI A1.5	溫室氣體排放減量		
305-7	KPI A1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重大的氣體排放	本公司營運不涉及重大的氮氧化物、硫氧化物和其他相關重大氣體排放量。	-
306：廢棄物 2020				
3-3	GD A1, A3 KPI A1 KPI A1.3 KPI A1.4 KPI A1.6 KPI A3.1 KPI B5.4	管理方針及其組成	共建更美好的地球	P.64-89
306-1	KPI A3.1 KPI A1.6	產生的廢棄物及廢棄物相關的重大影響	表現數據摘要	P.105-112
306-2	KPI A3.1 KPI A1.6	重大廢棄物相關影響的管理		
306-3	KPI A1.3 KPI A1.4	產生的廢棄物		
-	KPI A2.5	製成品包裝材料總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	對本公司的營運而言，包裝材料並非重要議題。然而，我們設立相關「走塑計劃」的減塑措施及廢物管理系統。	-
308：供應商環境評估 2016				
3-3	GD B5 KPI B5.2 KPI B5.4	管理方針及其組成	促進客人和合作夥伴關係	P.90-102
308-1	KPI B5.2 KPI B5.3	採用環境標準篩選新供應商	於2022年新聘用的供應商已經過採購程序的環境標準篩選，有關更多詳細信息，請參閱「促進客人和合作夥伴關係」章節。	-
氣候變化				
-	GD A4	識別及應對重大氣候相關事宜	共建更美好的地球	P.64-89
	KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動		
GRI 400 系列：社會				
401：勞僱關係 2016				
3-3	GD B1 KPI B1.1	管理方針及其組成	建立更好的團隊	P.25-44
401-1	GD B1 KPI B1.2	新進員工和離職員工	建立更好的團隊 表現數據摘要	P.25-44 P.105-112
401-3	-	育嬰假	表現數據摘要	P.105-112

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
403：職業安全衛生 2018				
3-3	GD B2 KPI B2.3	管理方針及其組成	我們的可持續發展方針	P.11–24
403-1	GD B2 KPI B2.3	職業安全衛生管理系統	建立更好的團隊	P.25–44
403-2	KPI B2.1 KPI B2.2 KPI B2.3	危害辨識、風險評估及事故調查		
403-3	KPI B2.3	職業健康服務		
403-4	–	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通		
403-5	KPI B2.3	有關職業安全衛生之工作者訓練		
403-6	–	促進工作者健康	建立更好的團隊	P.25–44
403-7	KPI B2.3	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的影響	促進客人和合作夥伴關係	P.90–102
403-9	KPI B2.1	職業傷害	表現數據摘要	P.105–112
–	KPI B2.2	因工傷損失的工作日數		
404：訓練與教育 2016				
3-3	GD B3	管理方針及其組成	建立更好的團隊	P.25–44
404-1	KPI B3.2	每名員工每年接受訓練的平均時數	表現數據摘要	P.105–112
–	KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比		
404-3	–	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		
405：員工多元化與平等機會 2016				
3-3	GD B1	管理方針及其組成	建立更好的團隊	P.25–44
405-1	KPI B1.1	治理單位與員工的多元化	表現數據摘要	P.105–112
405-2	–	女性對男性基本薪資加薪酬的比率		
408：童工 2016				
3-3	GD B4, B5	管理方針及其組成	建立更好的團隊	P.25–44
408-1	KPI B4.1 KPI B4.2 KPI B5.2 KPI B5.3	營運據點和供應商使用童工之重大風險	本公司營運及供應商沒有涉及使用童工及年少工作者從事危險工作的重大風險。	–
409：強迫或強制勞動 2016				
3-3	GD B4, B5	管理方針及其組成	建立更好的團隊	P.25–44
409-1	KPI B4.1 KPI B4.2 KPI B5.2 KPI B5.3	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	本公司營運及供應商沒有涉及強迫或強制勞工的重大風險。	–
413：當地社區 2016				
3-3	GD B8 KPI B8.1 KPI B8.2	管理方針及其組成	塑造更好的社區	P.45–63
413-1	KPI B8.1 KPI B8.2	經當地社區溝通、影響評估和發展計畫的營運活動	塑造更好的社區 根據本公司的業務性質，413-1a (i)–(iii)、(vi)–(vii) 不直接適用於本公司的營運。	P.45–63
414：供應商社會評估 2016				
3-3	GD B5	管理方針及其組成	促進客人和合作夥伴關係	P.90–102
414-1	KPI B5.2 KPI B5.3	採用社會標準篩選的新供應商	於 2022 年新聘用的供應商已經過採購程序的社會標準篩選。	–

GRI 標準披露項目	《環境、社會及管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
416：顧客健康與安全 2016				
3-3	GD B6	管理方針及其組成	促進客人和合作夥伴關係	P.90-102
416-2	GD B6	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	於報告期內，未發生涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件。	-
-	KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	對本公司的營運而言，此項指標並非重要議題。於2022年，我們未有貨品因安全與健康理由而須回收。	-
-	KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	促進客人和合作夥伴關係	P.90-102
418：客戶隱私 2016				
3-3	GD B6 KPI B6.5	管理方針及其組成	促進客人和合作夥伴關係	P.90-102
418-1	GD B6 KPI B6.2 KPI B6.5	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	於2022年，我們沒有遇到任何重大的侵犯數據私隱或收到任何有關投訴。	-
知識產權				
-	GD B6	管理方針及其組成	促進客人和合作夥伴關係	P.90-102
-	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例		

