



澳門博彩控股有限公司  
SJM HOLDINGS LIMITED

於香港註冊成立的有限責任公司 股份代號：880  
incorporated in Hong Kong with limited liability Stock Code : 880

2022

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



# 關於我們

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」或「本公司」）及其附屬公司（統稱「本集團」）是澳門娛樂場和綜合娛樂度假村的領先擁有人、營運商和發展商。我們的主要附屬公司—澳娛綜合度假股份有限公司（「澳娛綜合」）是澳門六家獲授娛樂場博彩經營批給合同的公司之一，獲澳門特別行政區政府授權經營娛樂場及博彩區域。澳娛綜合最初於2002年獲授為期18年的經營權，並於2020年獲延長兩年，其後於2022年再獲延長半年。從2023年1月1日起，澳娛綜合獲授為期十年的新經營批給合同。

澳娛綜合擁有和經營澳門上葡京綜合度假村（「上葡京」）及新葡京酒店及娛樂場，同時擁有澳門十六浦度假村的51%，並經營回力酒店，以及其他位處澳門半島及氹仔優越地點的娛樂場。澳娛綜合的業務涵蓋娛樂場博彩以及多元化的休閒娛樂設施及酒店服務（包括酒店住宿、高級和休閒餐飲、購物、健康和水療設施，以及可供會議、活動及文化展覽的場地），以迎合廣泛賓客的需求。

澳娛綜合位於路氹的上葡京綜合度假村設有上葡京酒店大樓及 THE KARL LAGERFELD 酒店大樓，豪華酒店客房和套房，以及多元化的酒店服務。該度假村最終將擁有1,892間酒店客房和套房，其中將包括酒店大樓 Palazzo Versace 澳門。

作為唯一植根澳門的博彩承批公司，澳娛綜合致力履行環境保護、社會責任和企業管治的原則，尤其關心員工和顧客的福祉，並確保遵守適用法規。



## 澳娛綜合：一體同心 共啟新程

以鳥瞰上葡京「綠茵勝境」花園為中心元素，繼而以創意素描手法延伸開去，營造綿延綠意，生機盎然，配合畫面核心呈現的「圓」，象徵圓融智慧、和諧合一，正好代表澳娛綜合一體同心，與社會共啟新程，環抱更美好未來。

# 目錄

關於我們	2		
主席的話	5		
<b>1. 2022年大事回顧及表現</b>	<b>6</b>	<b>5. 優秀團隊</b>	<b>48</b>
1.1 2022年大事回顧	6	5.1 僱員招聘及管理	48
1.2 榮譽獎項及認證	8	5.2 員工福祉及參與	51
1.3 主要可持續發展表現	12	5.3 員工福利及支援	52
		5.4 工作場所安全及健康	54
		5.5 人才發展	56
<b>2. 澳博控股的可持續發展工作</b>	<b>14</b>	<b>6. 社區發展基石</b>	<b>59</b>
2.1 可持續發展管治及管理	14	6.1 培育人才	60
2.2 可持續發展策略	16	6.2 愛國傳承	62
2.3 重要性分析及議題	20	6.3 支持體育發展	64
		6.4 推廣文化藝術	66
<b>3. 管治及道德</b>	<b>23</b>	6.5 關懷本地社群	68
3.1 負責任博彩	23	6.6 負責任企業	72
3.2 反貪污及反洗黑錢	25	6.7 促進經濟發展	75
3.3 顧客滿意度	26		
3.4 顧客安全及保障	28	<b>關於本報告</b>	<b>79</b>
3.5 網絡安全及資料私隱	29	<b>附錄—績效列表</b>	<b>80</b>
3.6 負責任供應鏈	30	<b>報告披露索引</b>	<b>85</b>
3.7 危機管理及業務持續性	31		
<b>4. 環境管理</b>	<b>34</b>		
4.1 綠色設施	35		
4.2 綠色款客服務	40		
4.3 綠色博彩	42		
4.4 我們的表現	43		





## 盛蓮

陸曦

劉春紅

吳家美

黎鷹

羅思言 (MCZ)

莫義世

吳衛堅

張凱儀

鐘瑋

邵燕樞

查蕊

楊韻詩

廖文暢

薛家傑

此大型花燈的設計靈感來自澳門區花，寓意「心在蓮花，花如家」，由澳門6位資深藝術家和8位年輕藝術家共同創作，象徵文化藝術跨代傳承。



## 主席的話



各位尊敬的持份者：

本人謹代表董事會發佈截至2022年12月31日止財政年度的第三份獨立《環境、社會及管治報告》。隨著我們獲授為期10年的新博彩經營批給合同，這一年對於我們而言，既充滿挑戰又令人難忘。儘管年內仍受到新冠肺炎疫情的影響，但團隊成員堅守對社會的承諾，為推進可持續發展工作，盡心竭力。

隨著新批給的授予，澳娛綜合開啟新的篇章，為我們的投資者、員工、社區和其他持份者帶來光明前景和發展機會。根據我們標書提出的新建議，澳娛綜合決心通過多元化活動，為澳門帶來更多社會經濟和環境效益。

除了在本報告各章頁詳述的舉措外，我們還進一步加強我們可持續發展的管治架構，讓我們可在營運過程中充分發揮領導和溝通能力，並深化參與度和監督度。

我們長期參與和支持本地社區活動，因為我們相信社區投資是未來可持續發展的基本支柱。儘管在2022年仍受到疫情影響，我們繼續致力組織眾多社區活動，並獲得員工全力支持。即使營運在年內因疫情有所受限制，但我們恪守承諾，繼續成為澳門社會發展的堅實基石。

我們衷心感謝澳娛綜合義工隊全力支援2022年每一輪的全民核酸檢測工作，並於年內探訪超過310戶家庭。環境保護方面，我們一直全力支持政府的環保工作，並積極參與促進澳門綠色發展的官方活動。除了符合基本合規，我們還通過參加澳門國際環保合作發展論壇及展覽、與本地媒體聯手展示上葡京綜合度假村的環保特色，以及為大學生安排參觀交流活動，以提升本地社區的環保意識。我們將繼續支持其他外部的活動，並時刻關注我們內部的環保工作，以減少碳足跡及促進有效資源使用。

2022年，挑戰與機會並存，是體驗我們魄力的一年。我們一直秉持對可持續發展的承諾，並在這方面取得堅實成果。同體一心，我們邁進2023年，致力以更創新的方式，支持澳門下一階段的發展。

最後，我衷心感謝各位敬業的員工、忠實的客戶和合作夥伴，以及支持我們的投資者，讓我們在可持續發展的旅途上獲得堅定支援。我們期望通過本報告與大家分享澳娛綜合為澳門創造共享價值的承諾和驕傲。

### 何超鳳

主席兼執行董事

香港，2023年3月8日



# 1. 2022年大事回顧及表現

## 1.1 2022年大事回顧



1



5



8



10

- 二月**
1. 澳娛綜合醒獅匯演共賀福虎豐年
  2. 參與由澳門旅遊局主辦的「福虎生威轉乾坤」2022 農曆新年花車匯演

- 三月**
3. 為員工及其家人推出「澳娛綜合長者及小孩疫苗接種鼓勵計劃」

- 四月**
4. 澳娛綜合為全體員工舉辦全國兩會精神分享會

- 五月**
5. 在上葡京綜合度假村特設「澳門原創」主題購物區
  6. 參與澳門旅遊局舉辦的「金秋澳門 — 2022 翱遊澳門無人機表演盛會」

- 六月**
7. 澳門博彩控股有限公司周年成員大會
  8. 澳娛綜合於澳門國際龍舟賽勇奪標準龍公開組500米冠軍

9. 澳娛綜合義工隊全力協助全民核酸檢測工作

- 九月**
10. 澳娛綜合迎國慶呈獻「燈影幻彩慶團圓」花燈節





11



12



15



17



19



20

**十月** 11. 澳娛綜合與員工共慶中華人民共和國成立七十三周年

**十一月** 12. 冠名贊助第69屆澳門格蘭披治大賽車「澳娛綜合澳門路車挑戰賽」

13. 「上葡京 — 傳奇之上·華麗盛典」婚紗設計比賽暨頒獎典禮

**十二月** 14. 澳娛綜合全資附屬公司成功投得澳門疏濬航道服務合約

15. 澳娛綜合與澳門政府簽署10年期澳門娛樂場幸運博彩經營批給合同

**十二月** 16. 參與澳門旅遊局主辦的「2022幻彩耀濠江」

17. 冠名贊助《2022中國網球巡迴賽“澳娛綜合”職業級總決賽(澳門)暨全國網球單項錦標賽》

18. 澳娛綜合贊助國際特殊奧林匹克2022融合慈善籌款晚宴

19. 第十八屆「澳娛綜合獎學金」頒獎典禮

20. 全力支持澳門公益金百萬元



## 1.2 榮譽獎項及認證

澳娛綜合於2022年榮獲 50 多項獎項和認證，以表彰我們卓越的業務成就，以及致力履行可持續發展未來的承諾。

### 澳娛綜合度假股份有限公司

- 澳娛綜合獲全球可持續發展規劃師學會頒發「可持續發展企業認證」，認可澳娛綜合在其已識別的六大可持續發展目標所作的貢獻，以及其以行動支持聯合國六個可持續發展目標。



- 中國年度酒單大獎2022—中國年度最佳酒店集團杯賣酒單、中國年度最佳酒店集團酒單、中國年度最佳豪華酒單大獎
- 攜程2022 全球合作伙伴峰會—年度新銳品牌獎

### 澳門上葡京綜合度假村

- 《Voyage新旅行》2022年度精選綜合度假地
- 美團酒店潛力品牌獎
- SGS香港通用檢測認證有限公司HACCP國際食品安全管理系統認證



### 澳門上葡京

- 攜程口碑榜2022 澳門—網紅設計酒店
- KOL公信力金榜最佳新開業酒店



## THE KARL LAGERFELD

- 第八屆「澳門歐洲商會卓越獎」奢華類別卓越大獎
- 攜程口碑榜2022 澳門一網紅設計酒店



## 上葡京·御花園

- 中國年度酒單大獎2022  
三杯卓越獎
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2022最佳卓越大獎



## 上葡京·茶樓

- 攜程2022美食林榜單金牌



## 上葡京·味賞

- 中國年度酒單大獎2022  
三杯卓越獎
- 攜程2022美食林榜單金牌
- 亞洲50最佳酒吧2022延伸榜單
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2022最佳卓越大獎
- World of Fine Wine 雜誌—2022 亞洲最佳杯賣酒單  
(使用Coravin®) 及亞洲最佳設計酒單





## 新葡京酒店

- 福布斯旅遊指南2022新葡京酒店及水療護理中心五星評級
- 《Voyage新旅行》2022年度高端酒店評選一年度精選奢華酒店
- 攜程口碑榜2022 澳門一網紅設計酒店



## 新葡京·天巢法國餐廳

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》米芝蓮三星
- 福布斯旅遊指南2022一五星評級
- 2022黑珍珠餐廳指南 三鑽餐廳
- 《葡萄酒觀察家》雜誌 2022榮譽大獎
- 中國年度酒單大獎2022 名人堂及三杯卓越獎
- World of Fine Wine雜誌 2022最佳甜點酒及加烈葡萄酒酒單
- 攜程2022美食林餐廳精選榜鑽石餐廳
- 2022亞洲餐廳100+強第7位
- Elite Traveler 2022 一金持續發展獎、金餐單獎、金設計獎、銅員工獎、銅設施獎
- 《南華早報》100 Top Tables 2022



## 新葡京·8餐廳

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》米芝蓮三星
- 福布斯旅遊指南2022一五星評級
- 2022黑珍珠餐廳指南 二鑽餐廳
- 中國年度酒單大獎2022 三杯卓越獎
- 攜程2022美食林餐廳精選榜一鉑金餐廳
- 2022亞洲餐廳100+強第16位
- Elite Traveler 2022 一金持續發展獎、金餐單獎、金設計獎、銅員工獎
- 《南華早報》100 Top Tables 2022



## 新葡京·大廚

- 《米芝蓮指南香港澳門2022》  
米芝蓮一星
- 《葡萄酒觀察家》雜誌2022最佳卓越大獎
- 2022黑珍珠餐廳指南一鑽餐廳
- 中國年度酒單大獎2022  
三杯卓越獎
- 攜程2022美食林餐廳精選榜一鉑金餐廳
- 2022亞洲餐廳100+強推介餐廳
- 《南華早報》100 Top Tables 2022



## 澳門十六浦索菲特酒店

- 《意遊》雜誌2022 意遊星榜之選  
「最佳City度假酒店」
- 《旅遊休閒》雜誌2022旅遊休閒行業大獎—最佳度假酒店及最佳酒店SPA
- Journey+ 2022-2023 酒店奢選大賞—年度度假酒店
- 攜程口碑榜澳門美景酒店
- 《品味生活》雜誌第十一屆CHA中國酒店大獎—年度最佳度假酒店、最佳餐廳及最佳水療
- In 旅行2022中國酒店旅遊榜—年度最佳度假酒店及年度人氣餐廳
- 澳門環境保護局2020-2022 澳門環保酒店獎—銅獎



## 新葡京·當奧豐素1890意式料理

- 《葡萄酒觀察家》雜誌2022榮譽大獎
- 中國年度酒單大獎2022  
三杯卓越獎
- 2022亞洲餐廳100+強第66位
- 2022亞太地區薄餅50強





### 1.3 主要可持續發展表現



#### 廢棄物回收

回收超過 510 噸 廢棄物



#### 能源

使用 336,555.16 千個千瓦時的能源，強度為 每平方米 0.42 千個千瓦時



#### 溫室氣體

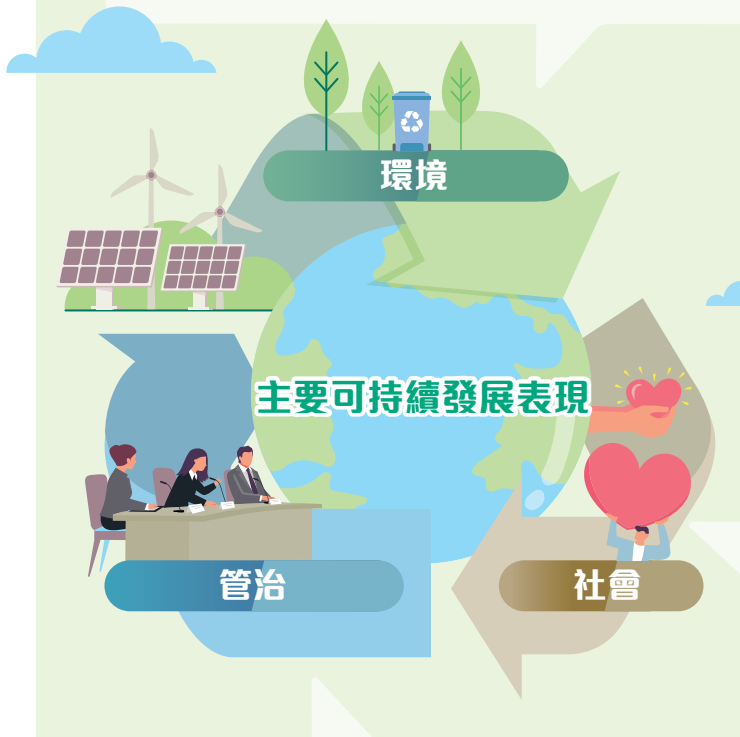
排放 180,674.87 噸二氧化碳當量，強度為 每平方米 0.22 噸二氧化碳當量



#### 水

消耗 1,526,053.80 立方米淡水，強度為 每平方米 1.89 立方米

環境



#### 招聘

僱用超過 50% 的女性員工，並為澳門所有博彩承批公司中聘用本地員工比例最高的僱主



#### 培訓

為員工提供 197,600 小時的培訓

#### 本地採購

90% 的採購來自本地供應商



#### 職安健

連續 3 年實現因工死亡零事故

#### 網絡安全

沒有任何網絡安全事故、數據洩露或相關的實質投訴



#### 慈善項目

澳娛綜合義工隊支援全城核酸檢測工作 18,632 小時



社會

#### 可持續發展管治架構

強化管治架構，委任可持續發展部領導 5 個工作小組中的 4 個



管治



#### 防止洗黑錢培訓

為員工提供超過 9,000 小時的反洗黑錢培訓

#### 危機管理

保安小組在 2022 年 9 月進行了風險評估工作



#### 商業道德

沒有已審結的貪污訴訟案件







## yoho · 遊荷

羅思言 (MCZ)

如滿月般的明珠與盛放的蓮花相互輝映，寓意「花好月圓」，好事連連。



## 2. 澳博控股的可持續發展工作



### 2.1 可持續發展管治及管理

澳博控股認為完善的可持續發展管治架構及管理方法至關重要。因此，為致力實現卓越的管理標準，並確保我們能有效地監督集團根據我們價值觀及承諾所定目標下的整體表現，澳博控股制定由上而下的清晰管治制度，從而有效地在企業內外兌現我們的可持續發展承諾。

於2022年，本著持續改進的精神，我們認為能有效地實施和激勵可持續發展，我們需要一套更協調和緊密的監控系統。為此，在2022年11月，可持續發展督導委員會批准一個新的可持續發展管治架構，並將於2023年生效。在新的架構下，可持續發展部將聯合帶領5個工作小組中的其中4個（包括3個綠色工作小組和社會工作小組），從而確保我們各個場所可如期或提前達至實現可持續發展目標。

## 可持續發展架構



### 澳博控股董事會（「董事會」）

董事會肩負可持續發展管理的整體責任。董事會成員負責確立本集團企業可持續發展主要的願景和方向，並負責有效監督環境、社會及管治相關事宜。

### 可持續發展督導委員會（「委員會」）

委員會由我們的行政總裁擔任主席，負責支援及從商業道德、環境、人才以至社區等方面，指導董事會履行監督本集團環境、社會及管治事宜的責任。委員會同時負責讓董事會了解本集團的環境、社會及管治表現和任何出現的問題。

### 可持續發展部

可持續發展部負責激勵和協調整個企業有效地執行各類可持續發展項目。該部門還負責將本集團的環境、社會及管治考慮因素切實地融入我們的日常營運中。

### 可持續發展工作小組

5個工作小組由主要業務單位的代表組成，負責執行由可持續發展部協調的行動計劃及可持續發展項目。工作小組應識別並定期向管理層匯報任何潛在或重大環境、社會及管治問題。



## 2.2 可持續發展策略

在澳娛綜合，我們的可持續發展策略主要建基於澳門特別行政區政府環境保護局（「澳門環保局」）提出的可持續發展規定，幫助我們配合中央政府的環境及社會指引方針。我們一直尋求與政府建立並保持牢固的合作關係，以採取及時的行動支持政府的活動或政策改變。我們亦定期與澳門環保局及其他五間博彩承批公司交流，從而了解政府正在推動的最新可持續發展戰略。

我們致力為綜合旅遊度假村的可持續發展和創建更公正的社會作出貢獻，因此我們以道德和合規為經營基礎，並確保我們的承諾符合法律法規的要求。本集團對社會的承諾，我們制定了「澳娛綜合可持續發展政策」，以指導實際有效的工作方式，同時關懷社會並創造共享價值。

我們的可持續發展政策著重於通過在業務中考慮環境和社會事宜，以推動企業的長遠發展。



為實踐我們的可持續發展目標，所有人均應竭盡所能：



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

01

02

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

03



我們透過不同的參與、能力構建及溝通渠道推廣可持續發展文化以履行社會責任，藉此彰顯我們對推動社區可持續發展的堅定承諾。



04

積極鼓勵業務夥伴，在供應鏈推廣最佳環保實踐。



05

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



06

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





## 2.2.1 我們的目標

響應為公正和可持續的未來採取集體行動的呼籲，我們根據聯合國可持續發展目標制定我們的可持續發展戰略。聯合國可持續發展目標是一個強調全球合作應對世界上最緊迫的環境、社會及管治挑戰方面的國際框架。

作為「可持續發展企業認證」的企業，我們致力遵守聯合國全球契約的原則，同時致力於促進和落實與可持續發展目標相關的行動，管理我們的參與並定期監測我們的績效。

為促進可持續發展目標的實現，我們主要致力於貢獻六個優先可持續發展目標，同時繼續以行動實現其他目標。為確保我們可持續發展的進度，董事會及委員會每年均會持續監察及檢討有關目標的指標。

### 主要目標

### 我們的行動



保障員工的健康和福祉

- 在因工死亡方面保持零個案
- 維持低工傷率
- 增加職業安全及健康培訓時數



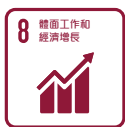
為員工提供在職培訓，同時亦提供獎學金、資助和學習機會，鼓勵員工及其子女終身學習

- 確保超過80%的員工接受所需的培訓
- 展能部開辦的課程目標合格率为90%
- 保證每名員工的平均受訓時數不少於3小時



提高能源效率，促進使用清潔和可持續能源

- 進行第三方能源審計，以提升營運能源效益
- 在新葡京酒店將液化石油氣轉換為更清潔的能源
- 推動購買電動車，並計劃在旗下場所安裝電動車充電站
- 購買使用天然氣及電力驅動的穿梭巴士，取締柴油巴士



營造公平、健康及高效的工作環境

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



推動包容、安全、穩定及可持續發展的社區，同時推廣負責任及健康的博彩習慣

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



透過負責人及可持續的款客及營運慣例保護環境

- 確保本集團的所有供應商均受可持續採購政策約束
- 確保所有水療相關耗材均為環保物料
- 推出由100%rPET回收和可回收塑膠製成的水樽
- 按年增加本集團的綠色採購開支
- 定期監察資源消耗，減少廢物產生

## 次要目標

## 我們的意向



透過合理報酬、資助和捐款，為員工及社區提供社會保障



為員工提供營養豐富的健康膳食



確保員工不受性別所限，在招聘、晉升、發展及工作環境方面均享有平等機會



確保為員工及顧客提供潔淨用水，並提高用水效益



利用創新科技、方案及技術，開發可持續及具適應力的建築物 and 設施



消除歧視性的常規，促進殘疾人士的平等機會及社會共融



積極對抗氣候變化及其影響



支持採購可持續海產，減少本集團業務對海洋生物的影響



保護、維護及促進陸地生態系統的可持續使用，支持以可持續的方式使用資源，並減少棄置廢物，以減低環境足跡及保護生物多樣性



打擊博彩活動中的欺詐和洗黑錢行為，以及業務營運中的貪污及賄賂行為



發揮澳門的競爭優勢，建立合作關係，全力建設可持續社區



## 2.3 重要性分析及議題

隨著大眾對企業環境、社會及管治管理及其應對可持續發展挑戰方針的關注日益增加，我們認為傾聽持份者的意見比以往任何時候都更加重要。由於各持份者對可持續發展的期望均有所不同，因此我們定期進行重要性評估，從而讓董事會及委員會留意各持份者對澳博控股所面臨的重要可持續發展風險和機遇的意見。

我們最新的重要性評估於2020年由第三方顧問進行，向各持份者展示對澳博控股最重要的議題。我們與主要的內部及外部持份者溝通，包括本集團的管理層及員工、股東、投資者、業務夥伴、政府及社區合作夥伴、行業協會、傳媒及顧客。

### 持份者參與及重要性評估過程



#### 識別

透過行業調查、同行比較及與持份者溝通，我們識別出17項與本集團業務營運及價值鏈中的持份者相關的環境、社會及管治議題。



#### 優次排序

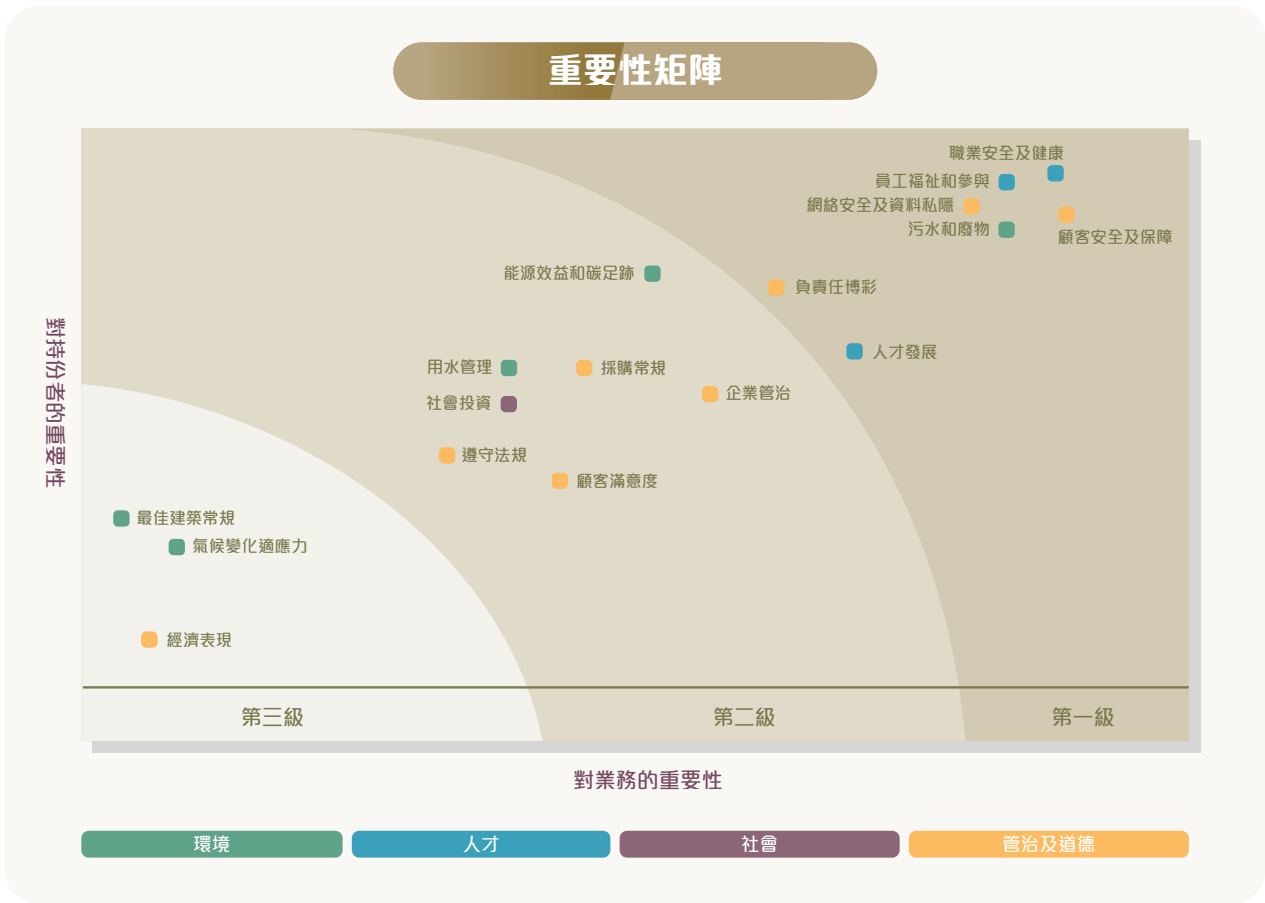
我們邀請內部及外部持份者就環境、社會及管治議題對我們業務的重要性進行排序，並就我們在這些環境、社會及管治方面的表現發表意見。經過分析及調整超過1,300份回復，我們識別了七個重要性屬第一級的環境、社會及管治議題。



#### 審議

重要議題清單由董事會審議及批准。鑒於疫情的持續影響，與健康相關的議題，例如「職業安全及健康」及「員工福祉和參與」，仍然備受關注。





如上述矩陣顯示，7個環境、社會及管治議題被識別為第一級重要議題。基於以上結果，我們致力於在這些領域給予更多的關注和努力，並根據這些被認為對我們的業務營運最重要的事宜完善我們的可持續發展框架。

下一步，我們將繼續審視並完善我們與各持份者的溝通，同時根據不斷變化的期望和優先事項，繼續優化我們的可持續發展戰略。





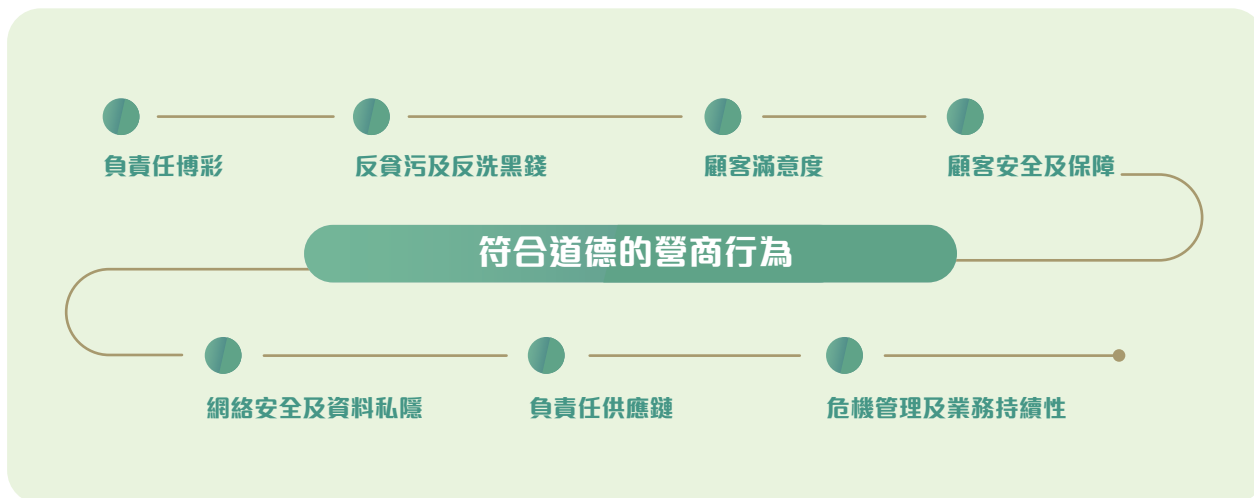


## 喜迎牡丹

張凱儀

牡丹象徵吉祥富貴。半透明花瓣搭配中式繡球，花瓣間散發光芒，是傳統紮作手藝的創新嘗試。

## 3. 管治及道德



### 管理方針

我們相信道德是一種融入我們日常營運的價值，並存在於我們與集團內部和外部的關係中。我們透過以正確的方式做正確的事來確保我們的業務慣例合乎道德。以誠信為前提，我們堅持高道德標準，並致力於在整個營運過程中排除任何潛在的違法風險。我們的管理工作以七大具體範疇為重點，即負責任博彩、反貪污及洗黑錢、顧客滿意度、顧客安全及保障、網絡安全及資料私隱、負責任供應鏈，以及危機管理，確保以合乎道德和合法的方式營運，同時為社區帶來正面影響。

### 3.1 負責任博彩

作為澳門的主要博彩營運商之一，本集團深明我們有責任向員工及其家屬、市民和訪客積極推廣負責任博彩的概念。

#### 3.1.1 負責任博彩管理

為全面並有效地管理集團內與負責任博彩相關的事宜，我們成立了澳娛綜合負責任博彩工作小組，由法遵部、展能部、保安部、娛樂場營運部、電子博彩部、市場部和

人力資源部的代表組成，負責統籌澳娛綜合為所有員工和顧客而設的各類負責任博彩推廣、活動、培訓和措施。

負責任博彩專員不但會參加由工作小組舉辦的年度負責任博彩培訓，亦會恆常地在澳娛綜合的各個娛樂場駐守。按照澳門特別行政區政府博彩監察協調局（「澳門博監局」）於2019年4月發佈的批示，負責任博彩專員維持及監督娛樂場（包括博彩區和員工公共區域）的負責任博彩措施，並有需要人士提供與負責任博彩相關的協助。





負責任博彩專員亦評估負責任博彩措施的成效，並每月向工作小組報告。此外，本集團會定期就員工的負責任博彩認知及認識進行問卷調查，以便本集團調整和優化負責任博彩推廣工作。

為向公眾推廣負責任博彩，澳娛綜合旗下所有娛樂場均設有「負責任博彩資訊亭」。

### 3.1.2 負責任博彩教育計劃

為加強員工對負責任博彩的意識，我們為新入職員工、前線員工及工作小組成員提供相關培訓，2022年已有約8,500人完成培訓。

在2022年，展能部亦與提供賭博失調輔導服務的非牟利機構逸安負責任博彩輔導中心（「逸安社」）合作，每月於轄下16間娛樂場舉辦負責任博彩推廣活動。我們在活動上與參加者分享負責任博彩知識和介紹澳門的支援渠道，同時向員工送贈印有負責任博彩求助熱線的小禮物。在2022年已有超過2,000名參加者受惠。

### 3.1.3 專業機構認證

所有負責任博彩專員均已完成負責任博彩內部培訓課程，部分更完成由澳門政府舉辦的「澳門負責任博彩指導員證書課程」並獲頒相關資格認證。同時，本集團亦連續多年與「香港可持續發展教育學院」攜手合作，為員工舉辦「澳門旅遊·休閒·娛樂—負責任博彩」可持續發展規劃基礎證書課程。2022年，共有25名員工完成課程，並於同年10月14日舉行的RG比賽獎項及可持續發展課程證書頒發儀式上獲頒證書。



秉承我們建設公平及安全社會的承諾，我們將繼續遵循及配合政府的政策，與各界緊密合作，積極宣揚負責任博彩。



在2022年，澳娛綜合為員工提供合共9,040小時的反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及反大殺傷力武器擴散融資培訓，內容涉及相關法例及規例、內部管制程序、可疑活動的指標和匯報渠道。

我們亦為9名澳博控股的董事及11名香港員工安排了1小時由廉政公署舉辦的反貪污培訓，以提高他們對貪污問題的意識和敏感度。

## 3.2 反貪污及反洗黑錢

在澳博控股和澳娛綜合，我們致力遵守法例法規。我們相信合乎道德的商業慣例將為我們產生可持續的價值、保護我們的業務並提升我們的品牌形象。因此，我們致力於防止博彩成為犯罪的源頭，並遵守澳門及香港的相關法例及規例，包括但不限於《預防及遏止私營部門賄賂》（澳門第19/2009號法律）、《防止賄賂條例》（香港法例第201章）和《預防及遏止清洗黑錢犯罪及恐怖主義犯罪》（澳門第3/2017號法律）。

### 3.2.1 行為守則

為維持最高的商業道德標準，我們要求所有員工須遵守「反賄賂及貪污政策」及「行為守則」，當中明確規範消除貪污、利益衝突及其他貪污風險的工作指引。我們設立防洗黑錢法遵部以監督商業道德，並確保在各業務單位執行與賄賂、欺詐和貪污有關的預防措施。在澳門博監局及內部審核部的支持下，將由其中一方定期進行合規審核。審核結果（如有）將於每一季度向審核委員會匯報。

### 3.2.2 反貪污及反洗黑錢培訓

為確保本集團的每一位員工均了解我們對專業的期望，我們為所有新入職員工提供強制性培訓及測試，並每年進行複習測試。為進一步加強員工的意識及加深他們的理解，我們為不同業務範疇的資深員工提供針對反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及反大殺傷力武器擴散融資的培訓。

### 3.2.3 舉報程序

舉報對於我們在貫徹落實業務的道德和普遍價值觀方面，有著至關重要的作用。因此，我們設有舉報機制，讓各持份者（包括員工）能舉報任何與本集團財務報告、內部控制或其他事項相關的潛在不當行為。我們將嚴格保密收到的舉報個案，並在必要時轉介予由現行舉報政策指定負責的調查官負責進行調查。調查官應向內部審核主管報告所有相關案件，而內部審核主管亦應及時向審核委員會報告所有調查結果。在本集團法律部的專業協助下，任何證實違反上述法例、規例和政策的個案，可能會引致紀律處分。

得益於我們為營造公平營商環境的不懈努力，我們在報告期內並無錄得任何針對本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。在2022財政年度，本集團已遵守對防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢有重大影響的相關法律及規例。





### 3.3 顧客滿意度

我們的核心使命是為我們的顧客提供卓越的體驗。為此，我們持續與顧客溝通並傾聽他們的反饋，從而為他們提供最合心意的產品和服務。

我們經常透過問卷調查去收集及了解顧客的滿意度。我們在上葡京設有一套系統化顧客服務計量系統來分析客戶服務評分及收集客戶反饋。分析結果將交予管理團隊以制定並執行相應的行動計劃來提升顧客服務體驗。我們亦為各部門設定關鍵績效指標，以敦促員工改善表現，從而提升服務質素。

此外，為確保在突發事件或惡劣天氣條件下的服務質量和顧客體驗，我們制定「緊急應變計劃」，以規範緊急情況下的應變行動，並與本地柴油供應商簽訂協議，保障柴油備用服務。

在報告年度內，我們遵守對本集團有重大影響與所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關法律及規例。

#### 3.3.1 投訴處理

我們的客戶服務宗旨是以友好、高效及有效的方式為我們的客人提供支援。因此，我們非常重視客人的意見和投訴，並以此推動持續改進。

我們已設立全面的投訴處理機制，確保能以迅速有效的方式處理所有顧客投訴，並在適當時間內妥善回應及檢討。以上葡京為例，員工須於接獲客戶直接投訴的48小時內，完成調查並與客人直接溝通。部門主管負責調查投訴個案並提出解決方案，以防止將來同類問題再次發生。他們亦負責更新客人資料中的詳細資訊，並妥善照顧投訴人的情緒，好讓他們日後再次蒞臨。



# GLP

## 服務守則

- 保持笑容及眼神接觸
- 打招呼
- 用心提供及時服務
- 令客人滿意
- 衷心感謝

## 服務承諾

- 照料客人及同事
- 親自解決客人問題
- 熟悉工作環境
- 為我們的項目而自豪
- 對個人儀表及態度持充分信心
- 細心留意工作上的細節
- 自我提昇，不斷進步
- 提供卓越的5S服務

此外，我們亦為員工提供適當的投訴處理培訓，以提升我們的服務水平。在上葡京，所有員工均接受關於如何解決客人疑問或投訴的8P和5S培訓。我們亦為管理層或以上職級員工提供前線輔導課程。



於回顧年度內，我們共接獲204宗投訴，主要涉及設施、服務、清潔及事故處理的質素。秉持我們的系統化處理方法，所有投訴均得到圓滿解決，並沒有任何對本集團業務造成重大影響的實質後果。



## 投訴處理

- 步驟 1 聽取顧客的投訴，記錄和收集所有詳細資料
- 步驟 2 要求前線管理人員進行調查，並於必要時翻查閉路電視錄影
- 步驟 3 向顧客報告所有調查結果，以及就投訴/爭議提出的解決方案
- 步驟 4 如果是上葡京犯錯，在管理層認為必要的情况下，培訓小組或會對涉事員工進行輔導或加強培訓





### 3.4 顧客安全及保障

對顧客安全的承諾是我們所有業務的本質。隨著疫情在2022年繼續影響我們的日常營運，我們繼續致力於執行嚴謹的健康和安全常規，同時促進顧客的整體福祉及安全感。

在報告年度內，我們的娛樂場及酒店因政府的防疫規定而曾暫停營業。在重新開業前，我們採取了多種預防措施，以確保顧客重臨安全的環境。我們對所有設施進行徹底消毒，並在場所入口實施體溫檢查。我們亦在公共區域為顧客提供酒精消毒液。

此外，我們也透過循序漸進的方式重新開放我們的設施，以確保衛生標準符合本地政府現行的防控措施。

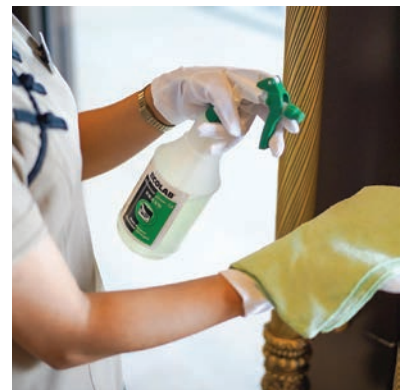
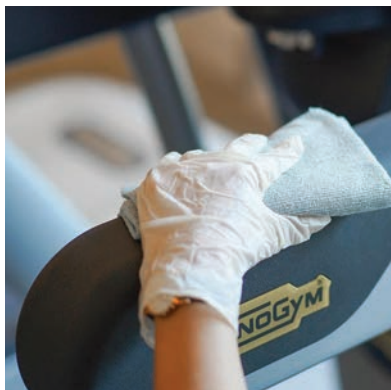
我們設立全面的監控及保安系統，以確保我們的顧客安全受到保護。具體而言，我們安裝設有聲響警報的金屬探測器以防止任何人士攜帶武器進入娛樂場，並採用配備高清鏡頭的閉路電視系統監察整個場所。我們同時實施「客房進入政策」，以維持衛生和安全標準。為了能夠在緊急情況下即時提供醫療服務，我們的場所皆設有24小時開放的診所。我們的保安人員亦曾接受急救的培訓及認證。

為了讓員工對可能威脅自身及顧客安全的緊急情況做好準備，我們定期進行應急演習，以確保員工熟悉疏散程序。2022財政年度，我們在上葡京進行了4次應急演練，包括消防和疏散、炸彈威脅、搶劫和發現疑似屍體。



由於我們的娛樂場及酒店為客人供應餐飲，我們嚴格遵守適用的本地食品安全標準和法規，以符合完善的衛生標準。上葡京根據危害分析重要管制點系統(HACCP)制定食品安全管理系統，同時廚房工作人員也接受有關食品安全及環境衛生的培訓。還定期視察廚房，以確保處理和儲藏食物的程序均符合嚴謹的衛生標準。

於報告期內，我們並無就有關產品及服務安全問題的事件而被罰款、處罰或警告。



### 3.5 網絡安全及資料私隱

澳娛綜合有責任保護客戶的私隱並確保他們的資料安全。我們致力維持我們資訊科技資產的安全級別並保護收集的資料，即使資源有限，我們亦絕不會妥協網絡安全服務的質量。

我們的網絡安全辦公室已成功在整個集團推廣並統一「安全信息和事件管理」、「安全營運中心」、「漏洞管理規劃」、「事件響應、數據丟失防護」與「特權訪問管理」的程序、控制及執行。作為其主要目標之一，網絡安全辦公室致力於確保本集團的所有場所均以相同的網絡安全標準和控制運作。在我們簽署新的的博彩經營批給合同後，網絡安全辦公室的目標是盡快將相同的安全標準和控制擴展到我們旗下所有的娛樂場。

培訓員工的網絡安全意識是我們盡量降低安全風險漏洞的關鍵方法。透過強化員工的網絡安全知識，從而使他們能夠辨別安全威脅並妥善地將問題上報。2022年6月，我們與澳娛綜合的所有資訊科技團隊進行網絡安全論壇，讓他們理解澳娛綜合的網絡安全政策，並與他們分享值得留意的網絡安全最佳實踐。

按照澳門《網絡安全法》，網絡安全辦公室於2022年10月舉行了「網絡安全事故應變計劃」演習，透過模擬我們的關鍵博彩系統受到攻擊和破壞的場景，以驗證「網絡安全事故應變計劃」內訂明的事務處理程序指引。所有相關資訊科技團隊均有參與整個安全事件應變的演練，涵蓋從準備、檢測和分析、遏制到根除和恢復以及事故後活動的各個階段。

#### 網絡安全辦公室

#### 致力於確保

本集團的所有場所均以相同的  
網絡安全標準和控制運作



與此同時，我們希望顧客確信我們會保護他們的資料。因此，我們的網絡安全辦公室及資訊科技部竭力遵守澳門《個人資料保護法》謹慎處理個人資料。我們通過先進的加密技術強化我們的資訊科技系統，並確保只有獲授權人員能夠查閱敏感資料。多年來，我們一直提高系統密碼標準，對密碼長度及複雜性亦有更高的要求。

在網絡安全辦公室和資訊科技部的嚴格監控下，於報告期內，本集團並無任何重大網絡安全事故、資料洩漏或經證實的相關投訴。



## 3.6 負責任供應鏈

鑑於我們對眾多產品和服務供應商的廣泛影響，我們致力堅持負責任的供應鏈管理，並以此解決自身以外和整個價值鏈中的環境和社會問題。以可持續採購政策為中心，我們致力推動供應商參與、綠色採購和本地採購。

### 3.6.1 供應商聘用

作為可持續發展的宣導者，我們積極與戰略夥伴，特別是我們的供應商合作，共同構建可持續的未來。為此，我們在選擇供應商時不僅考慮技術及商業因素，若候選供應商的競爭力相若時，還會考慮他們的可持續表現。

為減少供應鏈潛在的環境與社會風險，我們要求供應商確保他們與我們合作的過程中，遵守相關澳門法例及規例。

為進一步推動我們的供應商管理，可持續發展督導委員會於2022年批准了「供應商行為準則」，並發放予我們的供應商。該準則規定供應商須遵守我們的環境、社會和管治原則進行負責任採購，同時確保他們的供應商也遵守這些原則。我們相信這些措施不僅體現我們在實踐可持續採購方面的承諾，同時也展示我們聘用與我們具有相同可持續發展原則的供應商為首選供應合作夥伴的決心。

#### 水療與健身俱樂部

我們尊重大自然，並始終自「零殘忍」的品牌採購產品。我們致力於保護自然，並與我們的客人分享這些細節，以提高他們的環境保護意識。

除了無涉動物實驗的品牌外，我們還從使用純素、無糖和無麩質植物成分的品牌採購產品。

### 3.6.2 綠色採購

透過遵守我們的可持續採購政策，我們致力於採購對環境影響最小的產品和服務。當供應商回覆我們的採購要求時，我們邀請供應商建議更環保的替代品。如果提出的綠色替代方案是等效或可比較的，我們將選擇更環保的選項。我們同時鼓勵各部門採購環保物料，並向獲得如ISO 14001 證書等「綠色認證」的供應商採購。

在2022財政年度，我們一直積極評估綠色替代方案，以滿足我們長遠的補給計劃及涵蓋廣泛業務部門包括餐飲、運輸和設施管理的新發展項目。2023年，綠色採購將繼續成為我們的採購重點。

### 3.6.3 本地採購

我們深明我們的供應鏈對於我們的業務及本地社區健康發展的重要性。作為關懷本地社區的企業，我們在採購過程中不遺餘力地支持本地的中小企業。

作為支持本地供應商的持續承諾，我們的本地採購額已連續多年保持在年度採購總額的90%以上。為確保本地中小企業得益於我們的措施，我們在2022年舉辦並參與了推廣及行業活動，以接觸更多本地中小企業，並讓他們與我們的供應商聯繫。我們將會透過政策的制定，繼續致力支持中小企業和培育本地年輕企業。

地區	供應商數目
香港	322
中國內地	35
澳門	1,394
其他國家 / 地區	58

### 3.6.4 供應商管理

採購團隊全面掌握本集團的可持續發展策略，並負責與使用者和供應商合作落實有關策略。

在2022財政年度，本集團的採購原則適用於所有供應商。我們於年內與所有供應商保持緊密合作和溝通，於報告年度內沒有出現任何重大的供應延誤或中斷情況。

- 整平酒店入口的石學以防止客人絆倒
- 為防止扶手電梯突然停止時客人失去平衡，重新配置所有扶手電梯的設定以延長停止距離
- 在颱風來臨前組織聯合現場檢查，以防止不必要的損失
- 重新設計員工穿梭巴士停車場方案，以避免交通意外

## 3.7 危機管理及業務持續性

為有效應對任何可能損害我們業務營運或持份者的破壞性或意外事件，我們每兩個月召開一次危機管理督導委員會會議。委員會成員對過去一年來的重大事件進行審視及討論，並根據預防、評估、處理和終止的層級採取相應的行動。

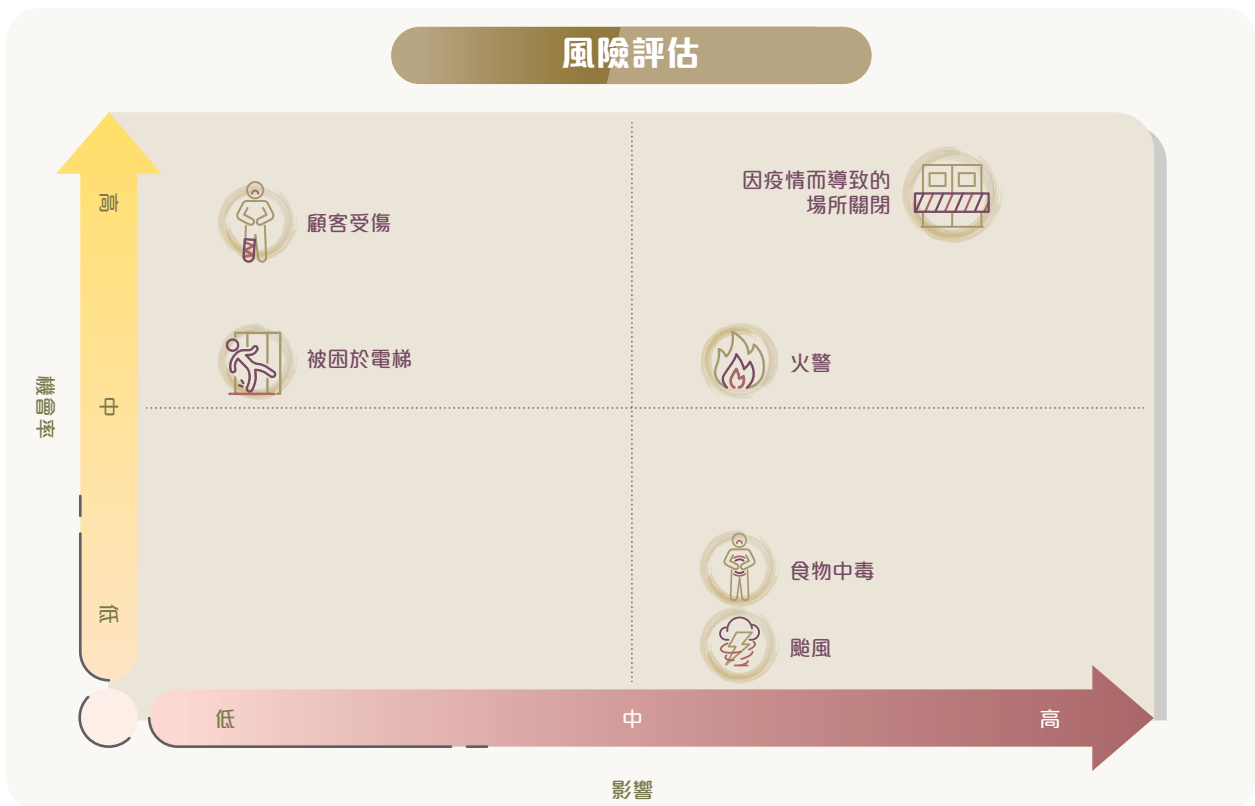
### 3.7.1 預防

作為我們的危機處理者，危機管理督導委員會致力於及早做好準備或避免危機。因此，委員會成員經討論後制定了以下預防措施：

### 3.7.2 評估

自2022年9月起，保安小組開始進行風險評估並提交予危機管理督導委員會審查。2022年11月完成的風險評估結果如下所示。

根據風險發生的概率及一旦發生所帶來的影響的嚴重程度，我們已評估上述6種風險，並確定因疫情而導致的場所關閉及發生火警的影響及發生幾率為最高，需要我們的特別注意。





### 3.7.3 處理和終止

針對2022年夏天的疫情爆發，透過成功落實我們的「場所關閉緊急應變計劃」，我們的娛樂場和餐廳從2022年7月開始逐步關閉。與此同時，我們提供上葡京酒店東翼大樓於2022年7月8日至8月6日期間作為醫學觀察酒店，我們為此採取了額外的措施來管控公共衛生風險：

- 娛樂場和保安人員的工作時間改為每班5小時
- 設置特定區域供保安人員休息
- 關閉員工食堂，只提供飯盒
- 員工穿梭巴士班次減至最少
- 暫停大部分扶手電梯及升降機的運作
- 鼓勵員工在家工作

除了公共衛生風險外，由於我們的地理位置，極端天氣事件引起的環境風險也值得關注。我們事先做好了防範措施，因此2022年發生的暹芭、木蘭、納沙等6場颱風並未對我們的設施和營運造成嚴重破壞。

有關澳娛綜合企業管治及風險管理方針的詳情，請參閱澳博控股2022年報內的企業管治報告。



## 我們的成果

- 向約8,500名員工提供負責任博彩培訓
- 沒有任何有關賄賂、勒索、欺詐或洗黑錢的結案
- 為員工安排超過9,000小時反洗黑錢培訓
- 沒有與顧客投訴相關的重大影響
- 實現2021財政年度設定的所有網絡安全目標
- 沒有出現網絡安全事故、資料洩漏或相關的實質投訴
- 自2021年起推行可持續採購政策
- 保持90%的採購來自本地供應商
- 綠色採購開支超過47,700,000澳門元
- 於2022年保安小組開始進行風險評估





## 喜蝶

陸曦 x 莫義世

以鋼筆畫為靈感，將銀色鐵線扭成曼妙躍動的蝶翅外框，翅面上印有書法作品，中西糅合，使喜蝶翩然飛舞於園內。



## 4. 環境管理

### 我們的策略

澳博控股致力打造低碳未來，並減少氣候變化對我們資產和社區的影響。通過從我們業務的三大支柱，即綠色設施、綠色款客服務和綠色博彩，創新並改進環境管理，我們竭力在自然資源需求增加和環境危機惡化的情況下，為建設一個可持續的未來作出貢獻。

我們以可持續發展作為企業策略的一部分，我們致力於根據澳門特別行政區政府環境保護局（「澳門環保局」）頒佈的環保規定，識別、監察及減低業務營運對環境的影響。我們就三大支柱各自制定相關的政策、行動和目標，通過我們可持續發展管治及管理架構的持續監測和指導，推動可持續發展表現。

我們致力於達到現行的規範和監管框架之上，因此，我們正計劃跟隨適用於我們業務的國際綠色標準。例如，鑑於我們的場所經常被用於舉辦活動和展覽，我們將更加關注落實更多措施，以更負責任的方式組織活動，同時提高我們吸引追求綠色活動場地的客戶的競爭力。

隨著我們獲授新的博彩經營批給合同，我們致力在來年採取多項可持續發展項目，以確保我們能推動集團的可持續發展超越澳門環保局的要求。

在報告年度內，本集團已遵守有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生對其有重大影響的相關香港及澳門法律及規例，例如《限制提供塑膠袋》（澳門法律第16/2019號）。更多有關本集團環境表現的詳情，請參閱附錄一 績效表章節。





上葡京的環保特色包括：

#### 設置樓宇及機械系統

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

#### 建築物外圍結構審查

- 制定外牆滲漏點預防性維護計劃，保持客房室內溫度和相對濕度於正常水平
- 計劃在娛樂場北入口加裝雙層門，避免季候風將室外大量空氣帶入室內

#### 設置電動車充電設施

- 提供電動車及電動自行車充電站
- 在其他物業擴建充電站

## 4.1 綠色設施

環境可持續性是我們業務其中一個基石，也是我們開發物業和管理其持續營運時的首要考慮因素。因此，我們確保我們的設施在能源效益、空氣質素、節水和廢物管理方面均符合綠色建築原則。

### 4.1.1 綠色建築

隨著我們旗下的酒店包括上葡京、新葡京酒店、回力酒店及澳門十六浦索菲特酒店於2021年12月加入低碳綠色酒店發展聯盟，我們致力於透過酒店內的綠色設施推廣低碳環保意識。例如，意識到環保始於設計，我們早在上葡京的設計階段已考慮並規劃了各綠色元素，並讓我們獲得領先能源與環境設計 (LEED®) 的銀級認證。

#### 使用自動科技

- 在所有酒店客房採用智能操控的燈具、空調及窗簾
- 採用酒窖高溫及魚缸水流感應警示系統，更有效地監控，減少浪費資源





## 4.1.2 碳及能源管理

致力於達成業務增長同時把我們的碳足跡降低，我們以2022年為基準年，承諾到2023年，將每百萬澳門元收入的溫室氣體排放量減少2%（範圍一及範圍二）。

我們相信準確計算集團的碳排放表現是我們減碳過程的基礎。因此，在2022年，我們聘請了第三方對新葡京酒店進行碳審計。作為我們減碳承諾的一部分，我們將聘用合資格的第三方，從2023年開始對我們的其他物業進行碳審計。

考慮到我們碳足跡的最大來源為我們業務場地的能源使用，我們已安排於2023年進行第三方能源審計，從而尋求節能減排機會。同時，我們亦在制定時間表以逐步淘汰能源效益較低的舊電器和舊LED燈具。

計劃於新葡京酒店使用低污染能源取代液化石油氣的同時，我們還優化了上葡京的天然氣鍋爐運作。我們設置了自動切換程序以確保鍋爐有更好的使用週期。在前一個鍋爐連續運行24小時後，後備鍋爐將會被啟用。此外，我們將三台鍋爐連接成一個系統，利用PID調製控制程序，預測是否需要啟動額外的鍋爐來保持供水溫度接近設定值，從而節約能源。



### 優化運行時間表

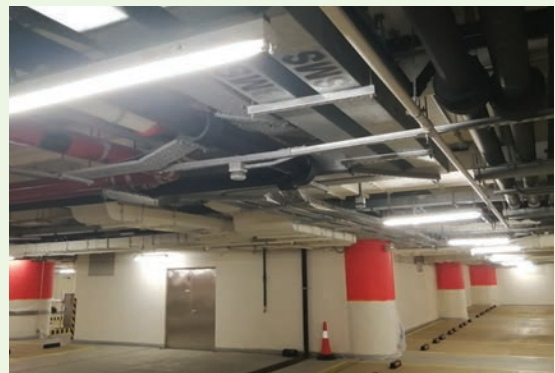
為致力減少能源消耗從而減少碳排放，我們在報告年度內優化了我們的營運標準。具體而言，我們按實際需求調整了電梯和扶手電梯的每日運行時間表，以及噴泉、外牆照明與室內照明的運行時間表。

### 更換照明系統

繼續我們自2021年開始的照明系統減負工作，我們在2022年減少並更換了上葡京停車場及後勤區域的照明。

我們將安排停車場的12,000組雙熒光燈更換為LED燈管，其中400組更換為單枝18W感測型LED。而後勤區域走廊的580組筒燈亦被換成一體式的LED筒燈。

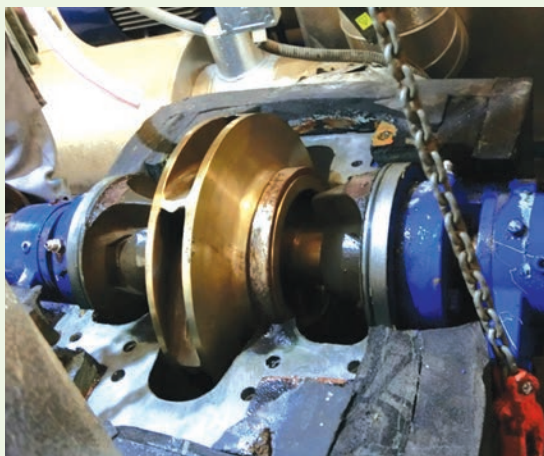
下一步，我們將替換上葡京避難層和天台的1,600組熒光燈管為防水LED燈管。



### 冷水機組的監測和改造

為了節約能源，我們優化並每天密切監控冷水機組的運行，從而允許採用自然冷卻的方式運行。自2022年4月採取優化行動以來，冷水機組系統用電量表現均低於去年同期。

此外，為確保冷水機系統的能效，我們於2022年設計並執行了預防性維護計劃。為進一步節省用電量，我們計劃對系統中的水泵進行改造，以確保其按實際需求運行。在2022年，在上葡京的45台不同種類的泵中，我們已完成了19台冷水泵的改造工作，而我們下一步將計劃改造熱泵。



### 過渡至可再生能源

從2020年開始，我們一直在探索多種的可再生能源策略，包括現場發電及其他碳補償。在2021年，我們已啟動太陽能項目可行性研究。於2022年，我們進一步建議使用光伏照明為樹木裝飾及屋頂的外部照明。

在2022年，我們亦推出環保項目，包括「辦公室中午熄燈一小時」，呼籲辦公室員工於每天午餐一小時期間，關掉非必要燈光及電子設備，以節約能源。為進一步減少我們的間接碳排放，我們還在上葡京的設施管理部試行無紙化年假申請項目，以減少辦公室的行政用紙。

為了提高員工的環保意識，我們更為上葡京的員工提供後勤區域工作坊、辦公室節能指南以及環境保護告示板。我們亦為他們提供有關室內空氣質量重要性的培訓。

### 4.1.3 交通及車隊管理

為減少我們在交通方面的環境影響，我們正在審視電氣化我們車隊的選擇。隨著我們的採購政策在 2022 年底獲得批准，當我們的車輛需要更換時，我們將優先考慮購買電動汽車或其他使用清潔能源的車輛，而非傳統的燃油車輛。

自2021年5月起，我們已將所有賓客穿梭巴士改為電動和天然氣巴士。目前，我們有1輛天然氣巴士和18輛電動巴士用作賓客接送服務，10輛電動巴士用作員工接送服務。在不久的將來，我們計劃擁有2輛天然氣巴士和41輛電動巴士作為賓客穿梭巴士，並逐步將員工穿梭巴士由柴油巴士更換為電動巴士。



#### 4.1.4 氣候適應力

根據香港交易所關於氣候變化相關披露的要求，我們參考氣候相關財務披露工作小組的建議制定了報告框架，並致力調整我們的策略與措施。

經本集團可持續發展督導委員會和可持續發展工作小組詳細討論後，考慮到我們的業務性質，以下實體風險及潛在影響被視為對我們的營運具有重大影響。

意識到以下風險可能對我們物業的完整性，以及對我們員工及客人的安全造成衝擊，並可能打擾日常業務運作，我們通過與各個可持續發展工作小組及可持續發展部保持溝通，以便提出可能的解決方案，從而防止或盡量減少任何潛在的經濟損失。可持續發展督導委員會負責審批提升澳娛綜合可持續發展表現所需的策略方針及行動。

識別的主要風險	我們的應對措施
極端降雨和風暴潮	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A抬高地下停車場入口層，以盡量減少洪水對汽車的損害</li> <li>• 上葡京底層比街道高1.2米</li> <li>• 供電和排水點設置在電梯井底，以便在發生洪水時安裝水泵</li> <li>• 在上葡京設置虹吸排水系統，比傳統系統更也有效地排走雨水</li> </ul>
極端颱風和大風	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安裝後備發電機，以防颱風造成供電中斷</li> <li>• 上葡京的建築結構設計可承受200年一遇的風荷載</li> </ul>
氣溫持續升高	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 上葡京的冷水機組運行系統進行優化，提高效率</li> <li>• 適時允許自然冷卻方式的運行，減少能源消耗</li> </ul>

#### 4.1.5 水資源管理

2022財政年度，本集團在求取適用水源上沒有任何問題。儘管如此，減少用水仍然是我們的工作重點，因此我們在各場所均推出了節水計劃，以控制我們的用水量。

在上葡京，除了現有的節水花灑、水龍頭限水器、冷卻塔防濺板等節水措施外，我們還計劃更好地利用反滲透系統排放的水、增加飲用水機，並在水龍頭周圍放置更多節水標籤。

##### 上葡京的用水量監測及廢水減排

為監察我們酒店款客方面的用水模式，我們為每個廚房編製廚房用水量監測報告。此外，為了避免水龍頭或喉管滲漏或故障而造成不必要的浪費，包括客房服務、管家及廚房人員在內的相關員工必須進行每日檢查，並匯報客房、洗手間、廚房、茶水間和所負責區域的明顯滲漏情況。

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

#### 4.1.6 廢棄物減少及回收措施

2022財政年度，我們在營運過程中並未產生大量有害廢物，而我們產生的生活及商業無害廢物（包括紙張、玻璃、紙板、金屬、廢油、肥皂、墨盒、電池及廚餘）均按照本地法規及內部政策妥善處置。

我們於2020年推出「廢物管理回收計劃」。除了處理一般的廢棄物外，我們也一直在專門回收廢物的垃圾房，回收各種類型的廢棄物，加強各類廢物的處理，其中包括：紙板、辦公室紙張、雜誌、報紙、膠瓶、鋁罐、玻璃瓶等。

##### 回收電子廢棄物

在2022財政年度，上葡京參與了燈管、燈泡和電池的回收行動。年內，約有500千克LED燈管、900千克熒光燈管、90千克鉛酸電池及15千克小型電池由合資格機構回收。上葡京亦在報告年度內開始收集空墨盒進行回收。

為檢討及提升我們廢物管理措施的成效，我們已委任合資格的第三方於2023年進行廢棄物審計。

#### 廢棄物減少及回收措施



紙板



辦公室紙張



雜誌



報紙



膠瓶



錫及鋁罐



廢食油



玻璃瓶

#### 4.1.7 空氣質素

##### 環境空氣質素

為了改善環境空氣質素，我們制定了不同的措施，特別著重於減少化石燃料的燃燒，從而減少空氣污染物的排放。具體而言，自2021年起，我們已在上葡京採用了更清潔的燃料—天然氣，並安裝了液壓通風口和靜電除塵器，以減少廚房廢氣中的空氣污染物。我們現正計劃在新葡京將液化石油氣換成低污染能源，並在2023年準備好初始預算和項目時間表。

此外，隨著我們的綠色採購政策在2022年底獲得批准，我們亦加速採用電動汽車和清潔能源汽車。舉例而言，我們的車隊中有豪華轎車、多功能貨車、貨車和卡車，而當中包括使用化石燃料如柴油驅動的車輛。因此，隨著我們將於2023年開始用電動汽車取代柴油車，相信這是我們在規劃未來運輸時的新策略。

##### 室內空氣質素

我們明白室內空氣質素的重要性，並遵循澳門法律《預防及控制吸煙制度》的規定，嚴禁在室內範圍吸煙。我們設有非吸煙樓層及客房選擇，確保非吸煙賓客能享受舒適的體驗。為照顧吸煙賓客的需要，我們亦團設有吸煙室，致力為所有人維持優質的室內空氣質素。

為維持新鮮空氣流通及過濾空氣，在2022財政年度，我們還在停車場的拐角處安裝了額外的鼓風機，以改善通風。我們每年更在選定的物業進行室內環境空氣質量審計。



## 4.2 綠色款客服務

鑑於人們對旅遊時的環境足跡日漸關注，工作小組通過優化廚房、餐廳、酒店、商場等營運，竭力為賓客創造綠色出遊體驗。

### 4.2.1 綠色住宿

我們致力在酒店款客服務中推廣環保實務，旗下多個場所多年來榮獲澳門環境保護局頒發的澳門環保酒店獎。

為減少不必要的浪費，工作小組在符合五星級酒店服務要求的前提下，減少客房供應的用品。同時，我們亦採用大泵瓶裝的產品取代客房中以塑膠小瓶盛載的梳洗用品。由於2022年疫情爆發，此計劃的落實有所延遲並將於2023年繼續執行。我們目標於2023年第一季度開始落實此計劃，除了有利於環境保護外，亦預計與2022年相比相關成本將降低20%。

工作小組亦致力於讓客人參與我們的可持續發展措施。例如，我們在上葡京及TKL的客房內擺放床單更換卡，床單、毛巾和浴袍僅應客人要求更換，以盡量減少洗衣過程中的水、化學品和能源消耗。自2022年啟動此計劃後，本報告年度的洗衣成本降低了10%。

### 可持續月餅禮盒

在2022年，我們與「澳娛綜合設計新人獎」得主合作，分別為上葡京及新葡京酒店打造2款精美月餅禮盒。當中的設計重點強調禮盒的可重用性及可持續性。

此外，我們還與澳門本地初創公司「茶甞」合作，打造月餅禮盒中的可持續餐具。作為塑膠的替代品，我們使用廢棄茶葉和創新的環保聚合物料來生產完全可生物降解的餐具。



### 水療與休閒服務

在上葡京，我們不但關心賓客，更同時關心我們的環境。因此，我們致力於透過為客人提供由竹子製成或可重複使用和回收的用品，盡力為我們的客人提供環保的服務。



為進一步減少廢物產生，我們使用可重用的玻璃杯代替一次性紙杯為客人服務，並為我們的客人提供數碼化的資訊、餐單、宣傳及閱讀材料，以減少紙張消耗。

我們承諾，在2023年，我們將透過更換為環保拖鞋，繼續減少水療中心和健康中心儲物櫃中一次性拖鞋的使用。我們亦會加強努力推動可持續發展趨勢，增加可持續發展零售產品的銷售，以影響社區擁抱綠色意識。



## 4.2.2 綠色餐飲

除了綠色住宿外，我們亦致力向賓客推廣綠色餐飲的概念。我們致力從整個食品生命週期減輕對環境的負擔，即從食品採購開始一直到享用餐飲及廚餘管理。

我們已將可持續發展的理念全面地融入我們的餐飲營運。我們主要採購本地食材，並選擇具有可持續性認證的食品。我們承諾到2023年底，所有魚類產品的採購將優先選擇致力於保護海洋的供應商。

秉承綠色餐飲理念，上葡京的「華亭」餐廳採用有機食材及具備海洋管理委員會(MSC)和水產養殖管理委員會(ASC)認證的海鮮。同樣地，香檳和葡萄酒亦選購自有機耕種農場及原產地莊園。



作為餐飲部門的核心，上葡京所有的餐飲團隊成員均須對「上葡京可持續發展計劃」有所了解。我們使用可生物降解的餐具，例如可生物降解的吸管、攪棍和筷子，以可持續的方式為客人提供服務。我們致力於2023年底，將百分之百的消耗品（包括外賣碗和飯盒）以使用回收物料或可生物降解物料製造的產品代替。

為改善我們的環境績效，工作小組密切監測和控制食品生產區的燃氣、電力和水的使用。此外，我們亦關注用於清潔和洗碗的化學品的使用。在報告年度內，我們成功實現了將每份食品的化學品消耗量減少2.9%的目標。我們將繼續努力，以2022年為基準，在2023年將每份食品的化學品消耗量減少2%。

食物是我們廢棄物中的重大部分。因此，我們致力於減少棄置及運往垃圾堆填區的廚餘量。為配合全面的廢物管理策略，我們的廚餘處理策略主要倚賴ORCA廚餘分解機。在上葡京，此機器於本報告年內已處理逾10噸廚餘。

下一步，我們將繼續推行「廚餘分解計劃」，並因應潛在的營運增加，目標在2023年提高廚餘分解機的廚餘處理率。為了更好地記錄和監控廚餘處理表現，到2023年底，我們將優先要求選定的廚房將所有食物垃圾和一般垃圾分開整合。

## 4.2.3 綠色零售

無論是享受餐飲還是購物，我們旗下的商場是賓客最喜歡到訪的地方之一。因此，工作小組與商場內的商戶攜手合作，為賓客提供優質產品及服務的同時，也致力於保護環境的工作。

我們採用以管理為導向的方針，為確保所有零售商了解並按照我們的可持續發展政策營運，工作小組負責與新的零售商舉行簡介會，與他們分享我們的可持續發展政策及環保措施，例如廢物管理程序和回收分類方法。

此外，工作小組亦與提供餐飲的商戶保持溝通，鼓勵他們使用可生物降解的環保外賣飯盒和餐具。

## 4.3 綠色博彩

綠色博彩是我們環境管理的重要一環。經營「以客為本」的業務，我們無可避免需要消耗物料用以維修博彩設備及提供各類資源，包括瓶裝水及營運用品和設備。

為此，工作小組致力於在博彩業務中營造綠色環境。舉例而言，我們確保「博彩機」採用模塊化和可互換設計，以允許重複組裝和拆卸，從而延長使用壽命。而其他非業務機器的功能部件亦可以被收集、回收及重用，長遠而言能減少拆卸過程廢物的產生。

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

### 減少即棄水樽使用量

我們與Bonaqua合作，推出由100% rPET（一種回收塑膠，亦為可回收塑膠）製成的水樽。此外，我們亦在博彩區及會議室安裝自助飲水機，以減少瓶裝水的需求量。為減少訂購瓶裝水，工作小組確保瓶裝水只在客人要求時提供。



### 減少日常營運用品和設備的使用量

在博彩營運中，我們經常消耗日常營運用品和設備如鉛子筆和記分卡。因此，工作小組致力於減少其消耗量，鼓勵各個後勤區域的員工自備鉛子筆，並只會應客人要求才提供這兩類物品。此外，工作小組亦在研究以更環保的方法棄置不再使用的撲克牌。

### 減少紙張的棄置量及打印機墨盒的使用量

為雙倍實現我們的承諾，工作小組通過鼓勵雙面打印、黑白打印和使用環保紙打印，積極控制營運中的打印常規。為減少不必要的打印，我們使用電子郵件、平板電腦和多媒體系統等數碼方式來交換、展示及儲存資訊。

為促進知識交流和促進共同努力，我們也積極與其他五家博彩承批商和澳門環保局，為澳門探索更多可行的綠色營運方案。



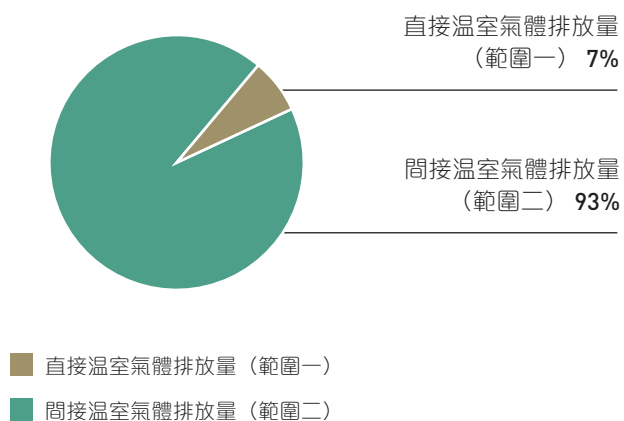
## 4.4 我們的表現

### 4.4.1 排放及回收

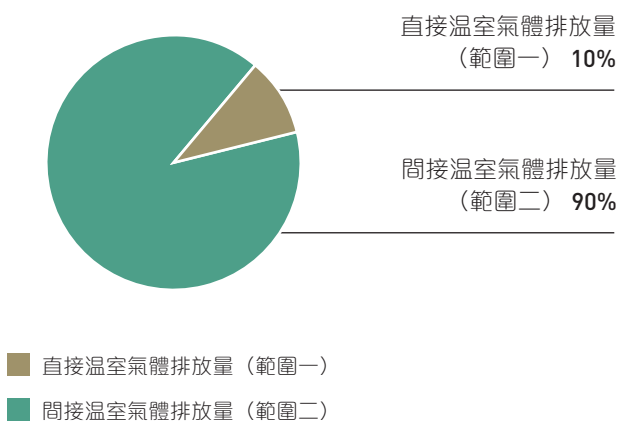
2022財政年度，由於疫情所帶來的營商環境及營業狀態變化，本集團的的排放量和資源使用量與2021財政年度

相比錄得大幅變動。儘管如此，我們在追求持續進步的過程中致力於以強度變化進行有意義的比較。

#### 2021 財政年度溫室氣體排放概況



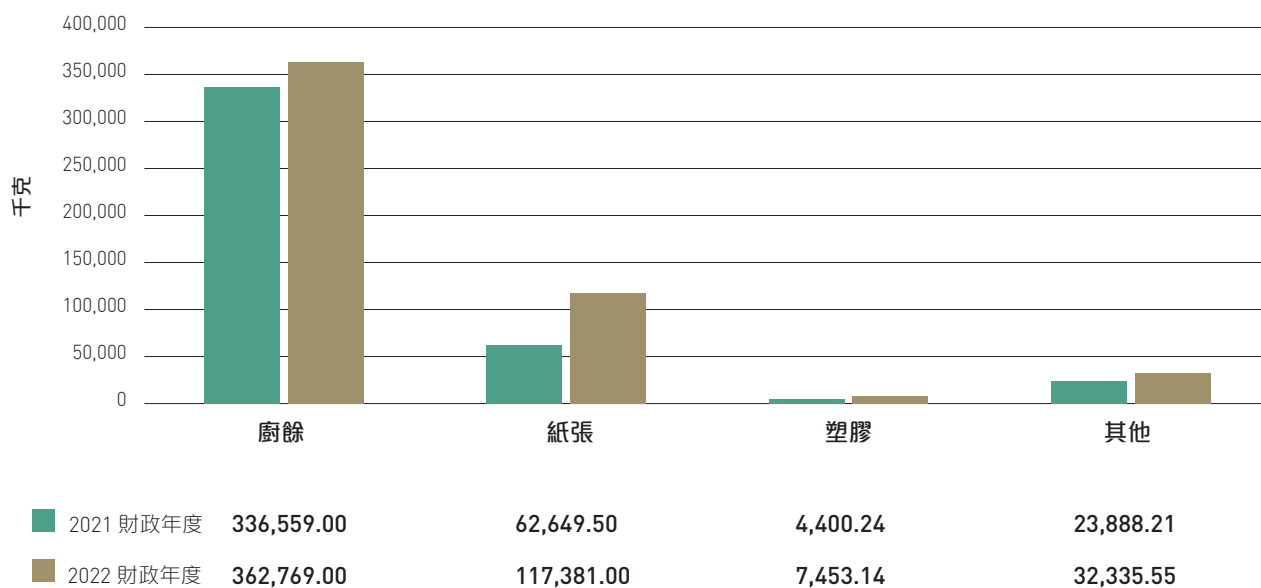
#### 2022 財政年度溫室氣體排放概況



2022財政年度，我們的溫室氣體排放模式與2021財政年度相似，範圍二間接排放佔年度溫室氣體排放量的90%以上。儘管計算範圍與2021財政年度相同，我們本年度

的溫室氣體排放錄得29.3%的跌幅，當中範圍二排放更下降31.5%。

### 回收廢物趨勢



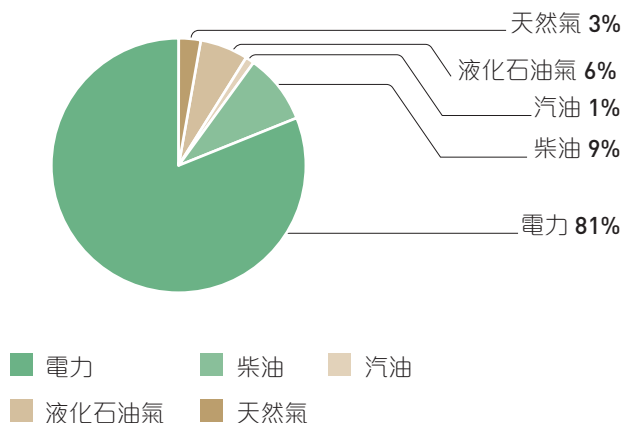
2022財政年度，我們進一步推進深化廢物回收的工作，並回收更多種類的固體廢棄物。具體而言，年內的回收廢物總量增加了21.62%，當中各個類別均有不同程度的升幅。

隨著我們在報告年內擴大回收計劃，我們的電池回收率急劇增加 1,000%。

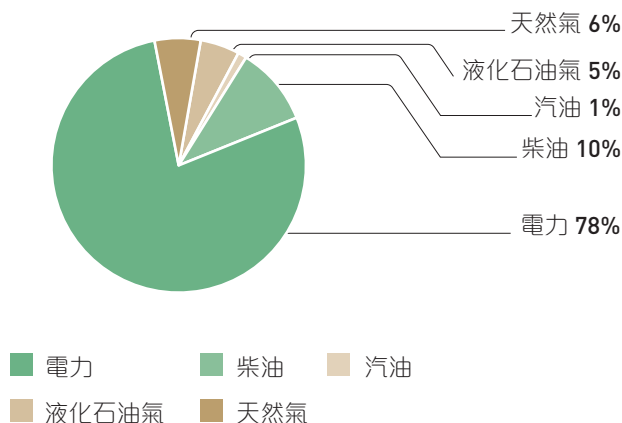


### 4.4.2 資源使用

2021 財政年度能源消耗概況



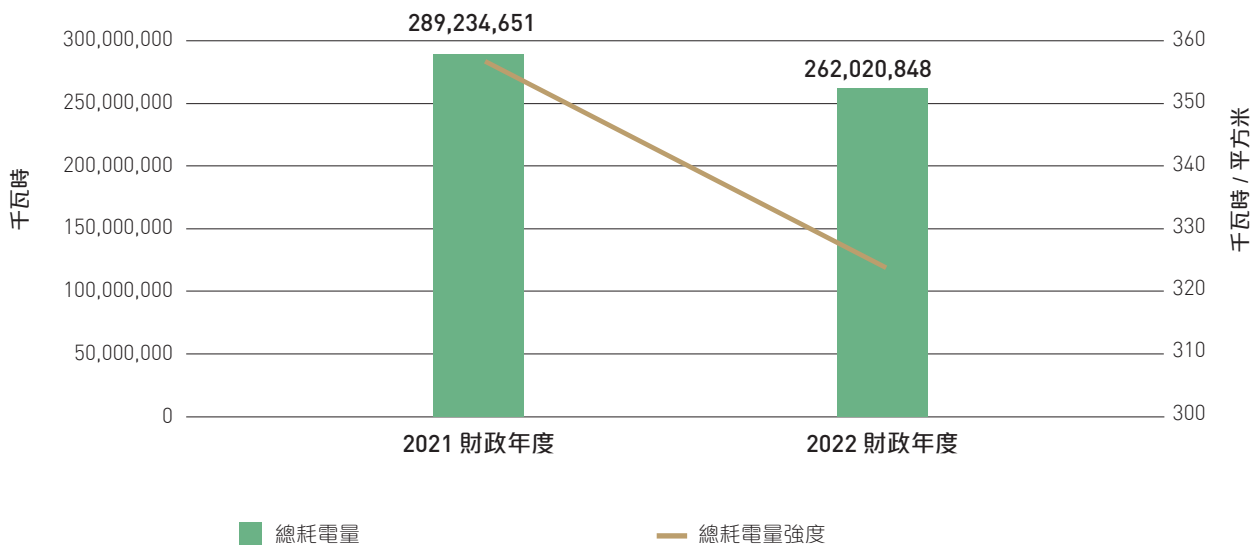
2022 財政年度能源消耗概況



在2022財政年度，我們的辦公室、酒店和娛樂場的營運主要消耗電力（約80%），與2021財政年度能源概況相近。

在報告年度內，受疫情影響業務減少，大部分燃料消耗呈下降態勢。

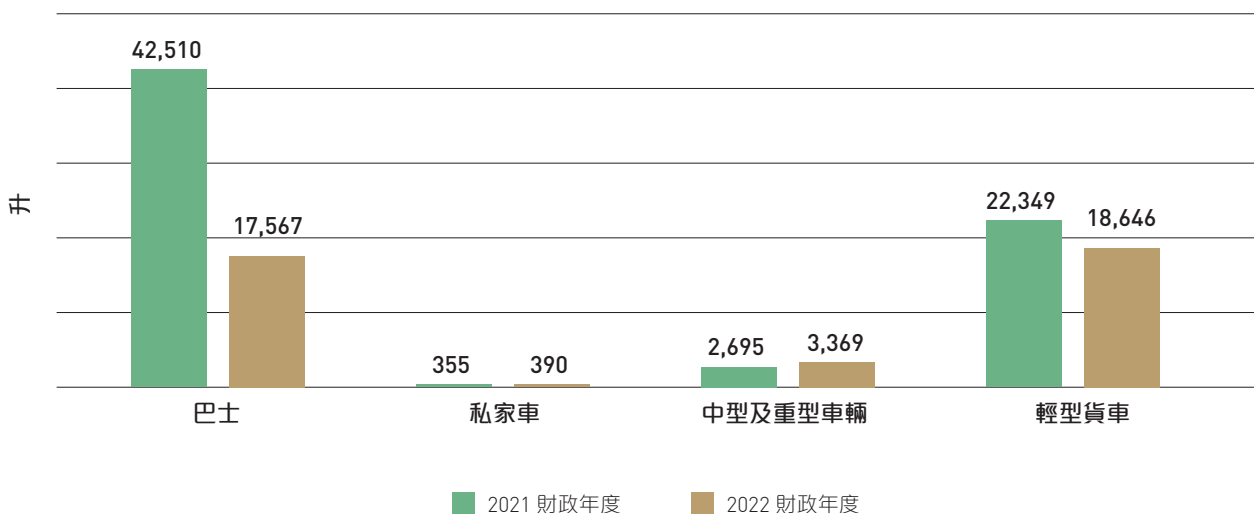
### 耗電量趨勢



由於酒店營運佔本集團耗電量約74%酒店用電量的減少在我們的節電工作中發揮了重要作用。具體而言，澳門十六浦索菲特酒店的用電量下降67%，進一步拉低了我們全年的總用電量。

我們相信，我們年內取得的節電成果除了因為我們的設施未能全面營運外，更部分歸功於我們節電措施的有效執行及新技術的採用。值得注意的是，我們 90% 的物業在年內均錄得用電量下降。

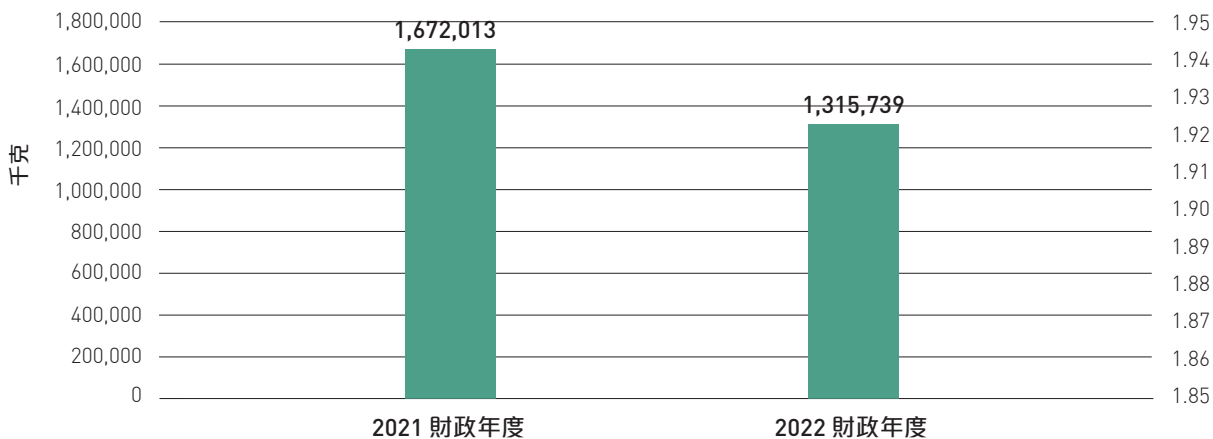
### 移動燃燒源的柴油消耗量趨勢



在2022財政年度，本集團的柴油消耗主要用於移動燃燒源。隨著我們致力於以更環保的車輛取代柴油車輛，

巴士和輕型車輛的柴油消耗量分別顯著下降 58.68% 和 16.57%。

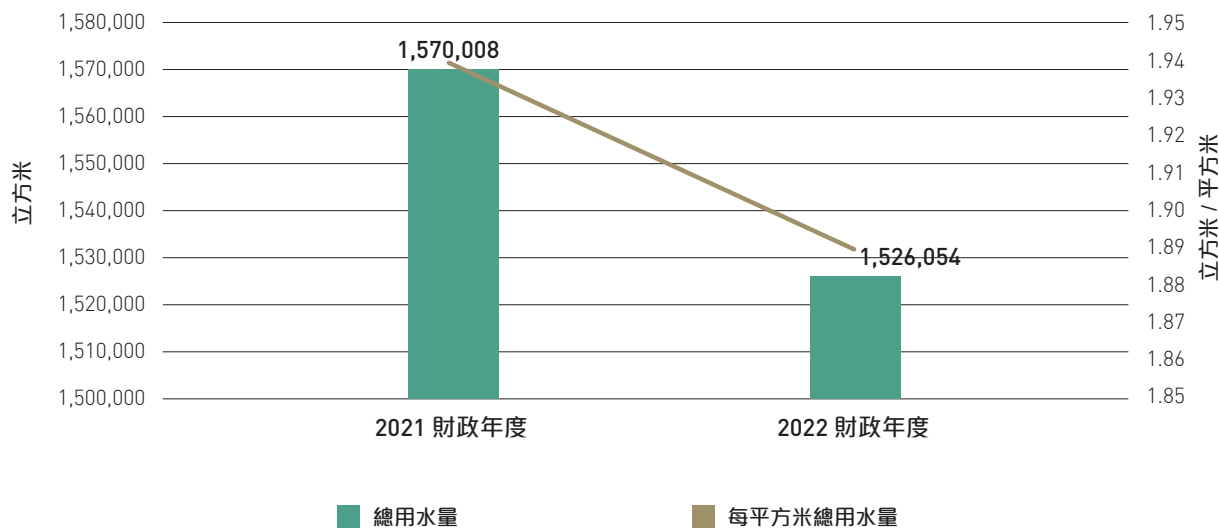
### 液化石油氣用量趨勢



固定燃燒源方面，我們在2022年主要消耗天然氣、液化石油氣及柴油。與2021財政年度相較，天然氣使用量的上升主要由於上葡京的全面營運。值得注意的是，在液化

石油氣使用量方面，新葡京酒店及澳門十六浦索菲特酒店分別錄得16.24%和56.48%的跌幅，主要是由於疫情期間的業務營運下降所致。

## 用水量趨勢



2022財政年度，總用水強度略微下降2.64%，主要由於辦公室和酒店節水工作取得成效，分別下降了50.30%和16.53%。為努力持續改進，我們將繼續在我們的物業實施

節水措施，並積極為我們的娛樂場和酒店尋找創新的節水方案。

## 未來目標

- 以2022年為基準年，到2023年每百萬澳門元收入減少2%的溫室氣體排放量（範圍一和範圍二）
- 以2022年為基準年，到2023年每位客人每年的用電量減少2%
- 以2022年為基準年，到2023年將每位員工每年消耗的辦公用紙減少0.5%
- 以2022年為基準年，到2023年將每位客人到訪的用水量減少2%
- 以2022年為基準年，到2023年將每位客人到訪的熱水使用量減少0.5%
- 以2022年為基準年，到2023年每位客人每年的天然氣消耗量減少0.5%
- 以2022年為基準年，到2023年將每份食品所用的化學品按成本減少2%的消耗





## 雲雀

劉春紅 x 查蕊

借花園為背景，設計出雲雀在葉上唱詠的趣緻造型，細膩的工筆圖案，為中國傳統平面藝術重新定義。

## 5. 優秀團隊

### 人力資源管理

- 公平招聘，晉升及解僱
- 多元共融的工作環境



### 職業安全及健康

- 保障安全及健康的工作環境
- 增強安全意識



### 人才發展

- 提供晉升機會
- 與培訓機構合作



### 僱員福祉

- 符合道德的工作環境
- 支援員工身心健康



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

## 我們的管理方針

為了向我們的客人提供賓至如歸的體驗，我們需要一支敬業、積極主動和熟練的員工隊伍。為此，我們致力於支持員工的身心健康，並營造多元包容的文化，讓每個人都有機會茁壯成長。我們為同事們提供培訓和支援，以確保人才的參與與挽留。我們從入職流程、創建安全可靠的工作場所、支持他們的職業發展等方面，全方位關懷我們的員工。

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

## 5.1 僱員招聘及管理

### 5.1.1 招聘與晉升

我們明白集團的業務依賴各級員工同心協力才得以實現，我們致力於為本地年輕人提供機會，並挽留符合我們目標和價值觀的人才。為了培養一支專業和敬業的團隊，我們的人才招聘團隊在2022年舉辦了70多場招聘活動。為支持本地就業，我們於年內繼續與澳門勞工局通力合作

舉辦各類招聘計劃，致力促進社會共融，並為年輕人提供向上流的機會。

作為澳門所有博彩承批公司之中聘用本地員工比例最多的僱主，我們通過多種招聘渠道接觸本地人才。



### 招聘會、職業講座和研討會以推動本地就業

我們在報告年度內舉辦及參與多項以澳門本地居民為目標的招聘會，其中包括有澳娛綜合招聘日、澳娛綜合簡歷撰寫工作坊、澳門工會聯合總會招聘會、澳門勞工事務局招聘會及職業講座。活動期間，我們與參與者分享面試技巧和簡歷寫作技巧，並為4,600多名本地參與者提供現場工作申請、配對、解釋和面試機會。

### 招聘會以促進社會共融

作為負責任的僱主，我們致力於為弱勢群體提供就業機會，並促進社會共融。自2019年起，我們受澳門勞工事務局邀請參與為殘障人士舉辦的招聘活動。在2022年，我們在兩場活動中與80名候選人進行面試。

作為我們挽留人才的方法之一，我們根據市場標準定期檢討薪酬政策。我們亦定期評估僱員的工作表現、專業資歷和行業經驗，以釐定其晉升安排和薪酬待遇，並對他們的出色表現給予適當的鼓勵和認可。銷售職位及特定職位均採用按表現計算薪酬的制度。

自2022年1月份開始，40多位上葡京、新葡京以及回力海立方之優秀員工及團隊獲得澳娛綜合G.R.E.A.T.員工獎，以及133名員工獲得每月選出營運之星。

### 5.1.2 補償與解僱

我們尊重僱員的所有勞工權利，保證所有解僱和終止合約的程序均符合澳門《勞動關係法》，並會遵循相關法例及規例的規定，向離職員工作出相應的補償。於報告年度內，由於本集團用心關懷和支持員工，員工流失率只有12%。詳情請參閱附錄 — 績效表。

### 招聘會及實習計劃以支持年輕人向上流

我們關心學生的職業發展，本年度繼續參加本地院校的年度校園職業日及青年職業博覽，並為學生提供工作配對和求職機會，讓他們對更了解我們的集團和綜合旅遊休閒業，從而樹立自己的職業目標，尋找正確的職業發展方向。同時，我們還為120名大學應屆畢業生提供為期3個月的實習計劃，幫助他們積累工作經驗，以提升他們的競爭力，為未來的挑戰做好準備。

### 5.1.3 工作時數與休息

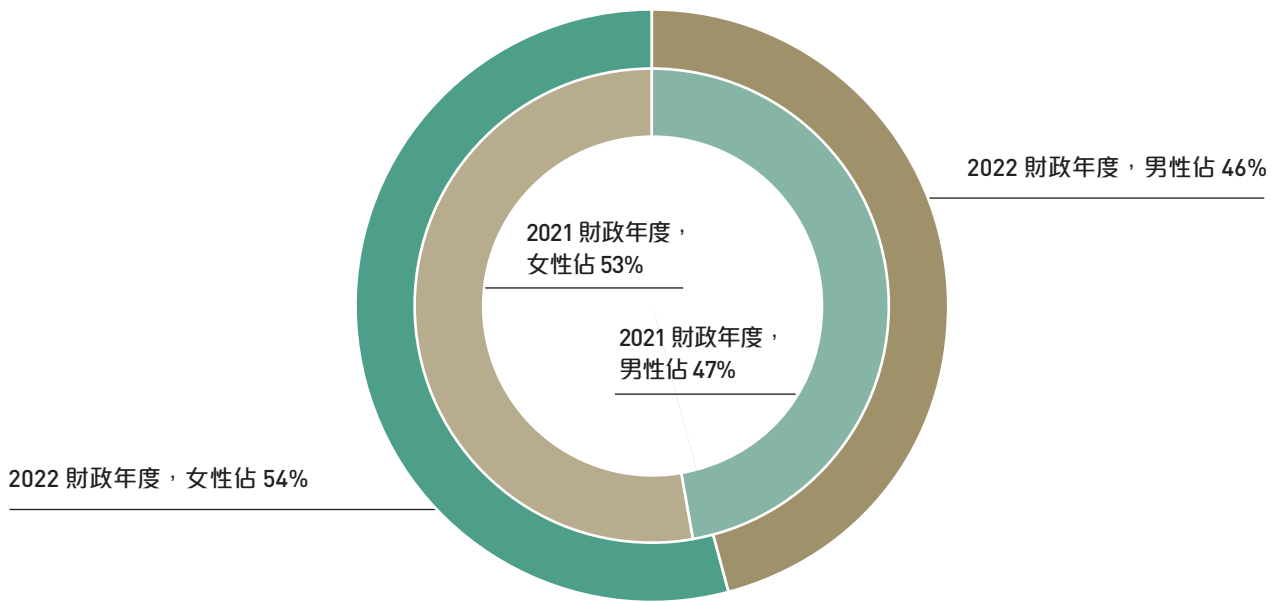
我們關心員工的身心健康，積極提倡工作與生活平衡。員工一般每星期工作48小時，除法定假期外，僱員每星期亦可享有一日固定休假，而在值班時也享有休息時間。工作時間、值班安排及休息時間皆由相關部門主管按照業務需要管理和監察。

### 5.1.4 多元、公平與共融

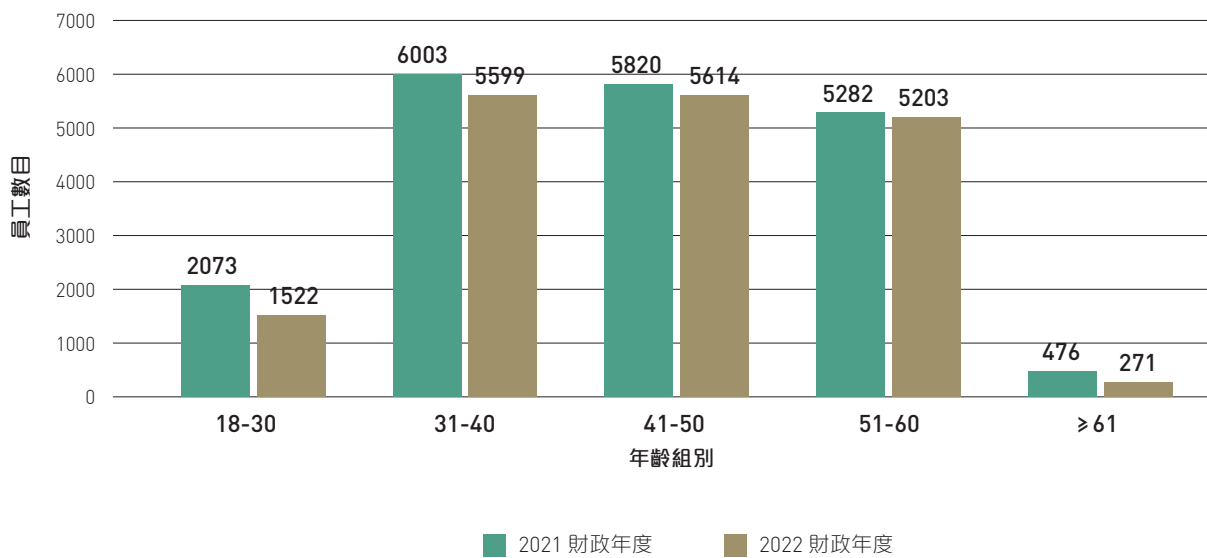
我們相信創造一個崇尚平等、多元化和包容性的工作環境非常重要。我們擁有一支背景各異的團隊，並確保所有員工都能獲得培訓和機會，使他們能夠在職業生涯中取得進步。我們亦保證與人力資源相關的所有決定，包括招聘、晉升、培訓機會或解僱安排，均不受性別、年齡、國籍、背景、宗教或殘疾等與工作能力無關的因素影響。我們絕不容忍工作場所的歧視或騷擾行為，如發生任何違反本集團政策的事件，我們鼓勵員工向主管報告。



## 員工性別分佈趨勢



## 員工年齡分佈趨勢



## 5.2 員工福祉及參與

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

澳娛綜合員工福利諮詢委員會（「福諮會」）為我們的溝通平台，用以收集員工對營造更理想工作環境的意見。福諮會亦負責營運澳娛綜合卓越員工中心（員工超市）及統籌澳娛綜合義工隊的工作。

### 5.2.1 符合道德的工作環境

尊重和促進勞工權益對於本集團的可持續發展，以及我們與員工和本地社區的關係至關重要。為打擊非法僱用童工或強制勞工，我們對求職者進行背景審查，並要求他們提供合法的身份證明文件，以在正式入職前確保他們為合法受僱。人力資源部負責定期審查員工資料，並向管理層匯報可疑的情況。如發現任何違法事件，我們會即時終止有關員工的僱傭合約，並按照既定的匯報程序處理個案。同時我們亦將視情節輕重考慮對負責的員工進行紀律處分。於回顧年度內，我們已遵守有關防止童工或強制勞工對我們有重大影響的相關法律及規例。

### 員工福祉及參與



#### 管理

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



#### 溝通

我們透過員工福利諮詢委員會，監察員工的福祉並與員工溝通



#### 參與

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

## 5.3 員工福利及支援

我們為員工提供多項支援和福利，以關心他們的身心健康。除了為員工提供法例規定的醫療計劃及強積金供款外，我們還為員工提供額外的假期、冬至和農曆新年的禮物，以及多項福利計劃。

我們於2018年至2020年獲頒「家庭友善僱主」獎，因此我們特別關注員工的家庭需要，特別是需要額外時間照顧兒童及長者的員工。為了讓員工可以靈活安排工作時間，特別是在疫情期間，照顧家庭需要，我們推出「照顧家庭假期計劃」，為員工提供更多彈性。

為響應澳門政府加強僱員退休保障的政策，在六家博彩承批公司中，澳娛綜合率先為本地僱員引入非強制性中央公積金制度。

澳娛綜合有超過10,823名員工參與非強制性中央公積金計劃，約佔本地員工人數的68%。為澳門所有綜合旅遊休閒企業之冠。

### 5.3.1 員工福祉

在疫情期間，本集團一直關注員工的身心健康，並鼓勵他們參與各類康體活動、體育比賽及健康講座。為提升員工的整體健康，我們的員工餐廳還為他們提供各種健康食品餐單。於2022年，除了節日慶祝活動外，我們還舉辦了體育活動、慈善工作坊及其他關愛活動（如頌鉢冥想工作坊及奧比斯眼睛健康講座），以豐富員工的公餘時間，同時幫助他們做出明智的健康選擇。





### 親職教育課程

2022年3月初，我們與教育及青年發展局合作，為員工舉辦一系列的親職教育培訓課程。這些課程旨在提高員工的育兒知識和技能，包括引導孩子度過童年不同階段的方法，並幫助我們的員工為良好的親子關係奠定正面的基礎。



### 眼睛健康講座

2022年5月下旬，我們攜手澳門奧比斯舉辦為期三天的一系列教育和籌款活動，其中包括為我們的員工舉辦的「眼睛健康講座」。透過這些精彩且有意義的活動，我們致力於讓員工了解更多眼睛保健資訊。



### 上葡京傳奇調酒師比賽

2022年11月，我們舉辦了首屆「上葡京傳奇調酒師比賽」，吸引了來自集團不同部門的同事參與。在比賽中，參賽者在同事和部門主管的支持下，釋放他們的創造力、激情和隱藏的調酒才能。經過多輪激動人心的雞尾酒製作比賽，資訊科技部同事奪得冠軍。其得獎作品「Red Pocket」已新增至「味賞」的飲料餐單中。



## 5.4 工作場所安全及健康

澳娛綜合確保每一位員工及每一個工作團隊對其工作與工作環境的職業安全與健康（「職安健」）負責。為打造安全健康的工作環境，我們制定了職業安全及健康政策，以彰顯集團高層對遵守法律要求、預防傷害與疾病及持續改善職安健的承諾。為了監督我們職安健措施的有效實施，我們場所的職業安全及健康委員定期舉行會議，並就安全管理事宜，如工傷統計、安全檢查情況、培訓數字及安全推廣事宜進行討論。

### 5.4.1 保障工作場所安全

按照澳門勞工事務局及香港特別行政區政府勞工處訂立的法定要求及指引，職業安全健康部負責根據工傷表現為本集團及相關部門制定關鍵績效指標，以指導各部門提升工作場所安全標準。

作為保障僱員避免職業性危害的一種手段，我們已實施「潛在危險及險失事故報告計劃」，確保任何不安全的情況均得以提前報告及糾正，以防止任何潛在的風險。此外，自2021年起推出的部門工作場所安全自行檢查計劃的執行範圍亦已擴大，年內已有超過70個部門或團隊向職業安全健康部提交工作場所安全自我檢查報告。

儘管受疫情所限我們在年內未能開展大規模的職業安全與健康工作，但我們仍繼續堅持本集團的職業安全及健康文化。為進一步強化集團內的安全文化，職業安全健康部不時向澳娛綜合全體員工派發工作場所安全及健康提示，包括辦公室安全工作、眼睛保護、工作期間的個人保暖及舒緩工作壓力。職業安全健康部亦在保安部的協助下進行消防演習，以加強員工應對緊急情況的準備。

於報告期內，本集團並無違反澳門及香港的任何適用健康及安全法例及規例。在過去三年（包括2022財政年度），本集團並沒有發生因工死亡事故。於回顧年度內，本集團錄得4,415日因工傷損失工作日數，較2021年減少31%。

### 5.4.2 提高安全意識

為了增強員工的工作能力，並提高他們的安全知識和意識，我們在2022財政年度舉辦了各種安全推廣活動及培訓。

#### 首次製作安全影片

我們把後勤區域發生的意外及政府的預防措施製成短片，並於澳娛綜合所有物業的電視全天候播放。





## 澳娛綜合職業安全與健康活動

於2022年初，我們為近3,000名來自新葡京、回力海立方娛樂場及上葡京的員工舉辦了一系列路演、安全講座和伸展工作坊。此活動系列覆蓋上葡京90%的員工。



## 安全講座

我們與澳門勞工局合作，針對設施管理部的工作特點，舉辦了專門為設施管理部員工設計的安全講座。



## 首屆澳娛綜合職業安全健康線上問答比賽

是次比賽有超過2,100名員工參加，而答對最多問題的優勝者獲贈現金禮券。



此外，我們還安排強制性的酒店及飲食業職安卡培訓課程。本集團於2022年的職安卡培訓計劃的培訓完成率已達90%以上（2021年為85%）。同時，我們亦舉行其他定期的部門安全簡介會，於報告年度內共有超過17,849名人次參與。



## 5.5 人才發展

我們視員工為我們最重要的資產，亦是我們業務成功的關鍵，因此我們毫不吝嗇於投放資源以促進他們的發展。為實現員工與企業的共同進步，我們透過提供各類內部專業培訓及與外部合辦的培訓計劃，支持員工的事業發展。

### 5.5.1 鼓勵進步和創造機會

2022年，儘管受疫情影響，我們仍致力於培養和發展未來的人才。於報告年度內，本集團舉辦約192個培訓課程，合共超過1,604節課堂，主要由培訓及發展部主理，並由展能部、資訊科技部和娛樂場營運部等其他部門協辦。

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

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

### 精英職業技能比賽

2022年2月，我們舉辦了「澳娛綜合精英職業技能比賽」，旨在為員工提供一個平台以提升他們的專業技能及創意。是次比賽共有超過160名員工參加挑戰五個比賽項目，包括博彩娛樂、中式餐廚、西式餐廚、酒店房間整理及酒店設施維護。2022年6月，我們參加了「第四屆澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽」並勇奪多項殊榮。



### 5.5.2 培訓合作

在2022年，除了內部培訓，我們亦積極與外部機構合作，為員工舉辦培訓課程。

#### 澳娛綜合職業提升計劃 — 發掘您的才能

這是一項為期18個月的培訓和實習計劃，旨在鼓勵我們的博彩員工獲得更多工作經驗，並在各種非博彩領域發展他們的技能，例如餐飲、酒店營運、客房服務和設施管理。經過一年半的專業培訓和實習，員工不僅可以獲得證書，更可獲得新技能和知識以增強競爭力，從而在非博彩領域獲得更好的職業發展。在2022年，共有500名員工參與此計劃。

#### 專業調解員學會

娛樂場的員工通過參加由專業調解員學會舉辦的專業調節講座，學習如何有效解決在場所內發生的爭議。

#### 澳門勞工事務局

我們與澳門勞工事務局合作，為員工舉辦一系列培訓課程，包括職業健康及專業素養培訓。

### 澳門紅十字會

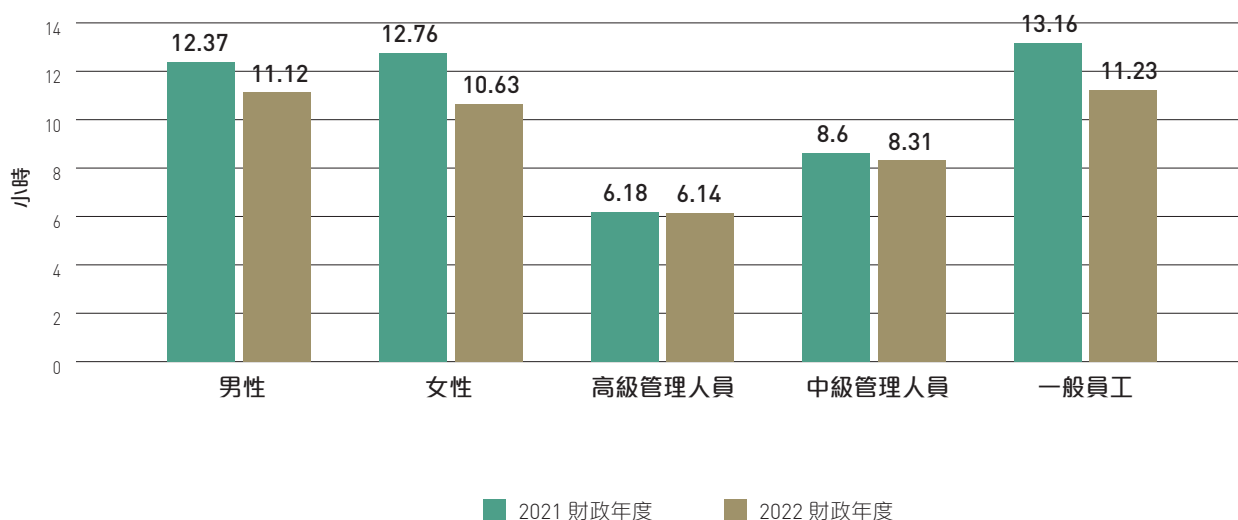
我們安排旗下酒店和娛樂場的員工參與由澳門紅十字會舉辦的急救講座，讓他們有能力妥善處理緊急安全問題。

### 澳門旅遊學院

我們為上葡京及新葡京酒店的員工安排了一系列獲澳門職業技能認可基準涵蓋的培訓課程，以加強他們的旅遊業知識，提高服務質素。

2022財政年度，本集團共有超過11,000名員工接受培訓，總培訓時數為197,000小時。我們致力支持員工的職業發展，將90%以上的培訓時間用於提升非管理層員工的技能。有關我們集團員工按性別和僱員類別劃分的培訓詳情，請參閱附錄 — 績效表的表三。

## 各類別平均培訓時數趨勢



## 我們的成果

- 維持女性與男性員工的性別比例為54:46
- 維持12%低僱員流失率
- 連續三年沒有錄得任何因工死亡事故
- 減少約30%的工傷個案
- 場所運作部門工傷事故數量下降43%
- 為超過60%員工提供超過197,000小時培訓
- 每位員工平均培訓時數達10.85小時





## 彩坊

黎鷹 x 吳家美

以澳門中西建築物為題，利用建築的拱形設計，將花燈設計成拱門狀，體現澳門作為文化交流之「門」的特殊地位。內側印有畫家筆下的葡京，展示本地企業一直支撐澳門發展。



## 6. 社區發展基石



取諸社會，用諸社會

- ✓ 培育人才
- ✓ 愛國傳承
- ✓ 支持體育發展
- ✓ 推廣文化藝術
- ✓ 關懷本地社群
- ✓ 負責任企業
- ✓ 促進經濟發展

### 我們的管理方針

澳娛綜合本著「取諸社會，用諸社會」的態度，致力回饋社會，並積極回應社區的需求。

澳娛綜合社會責任的六個原則：

1. 以國為先
2. 以人為本
3. 以民生福祉為重
4. 推動持續與創新
5. 結合企業核心能力
6. 融合企業團隊力量

我們本著以上六個原則，在報告年度內通過不同的舉措和活動，積極響應國家政策，促進本地經濟發展，並致力提升本地社區福祉，向社會傳播正能量。2022年，我們繼續支持教育、文化藝術、體育以及其他慈善活動，並鼓勵員工積極參與社區活動，服務社群。

## 6.1 培育人才

我們相信青年是國家的未來，為此我們致力為社會培養青年人才，協助青年全面發展，勇敢迎接各種挑戰，追求他們的夢想。

### 6.1.1 澳娛綜合獎學金

「澳娛綜合獎學金」每年向澳門大學、澳門理工大學及澳門旅遊學院的學生頒發獎學金。

員工子女方面，澳娛綜合每年向十名學生頒發獎學金，每名學生每年可獲授20,000澳門元直至其修畢所報讀之高等教育課程止（以五年為上限）。在2022年12月14日舉行的第十八屆「澳娛綜合獎學金」頒獎典禮上，「澳娛綜合獎學金」評審委員會選出十名優異學生頒發2022年度獎學金。我們亦為23名往屆得獎而仍就讀的學生每人頒發20,000澳門元的新學年獎學金。其中，兩名成績優異學生各獲頒額外5,000澳門元獎學金，以表嘉許。

為提倡終身學習，澳娛綜合全費資助員工於中西創新學院進修，並鼓勵員工重返校園完成中學課程。我們在2022-2023學年共資助44名員工就讀中西創新學院。



### 6.1.2 與政府合作

澳娛綜合連續3年積極支持由澳門勞工事務局舉辦的「職出前程實習計劃」。為幫助澳門應屆高校畢業生裝備所需之工作技能並實踐所學，我們在2022年增加實習崗位所涉及的专业範疇，包括專業類、技術類及行政類，讓實習生能夠獲得更全面的技能培養，同時儲備相關經驗及人脈網絡。「職出前程實習計劃」自2020年推出至今，已有超過70人在澳娛綜合完成實習課程。



根據2022年3月與澳門教育及青年發展局簽訂的「培育人才 攜手建澳」合作協議，澳娛綜合展開兩項合作計劃包括「校企合作」及「親職教育培訓」，貫徹澳門特區政府的施政方針，攜手培育人才，積極推動澳門青年人才融入國家發展大局。校企合作方面，澳娛綜合與教育局轄下的中葡職業技術學校聯手培育澳門職業技術專才，又為該校的職業技術教育課程的設置提供意見及指導。



親職教育培訓方面，澳娛綜合與教育局緊密合作開展培訓項目，旨在提升家長員工在不同階段培養子女所需的知識和技能，致力建立良好的親子關係。



### 6.1.3 其他贊助及支援

為促進澳門與內地學子在科技創新方面的交流，澳娛綜合贊助於2022年10月22至23日假澳門科學館舉行的第三屆澳門聯校科學展覽。

此外，我們亦在2022年6月攜手澳門聖公會社會服務處推出「培育青年計劃」，以鼓勵澳門青少年保持積極向上的樂觀態度，提高他們的精神健康意識。我們贊助「吾·拾·有·五」抒壓包項目，並協助包裝工作以派發予本地中學，共逾1,700多名學生受惠。





我們相信，從實踐中學習是汲取新知識的有效途徑之一，因此，我們於5月6日在新葡京酒店的當奧豐素1890意式料理，為來自澳門科技大學酒店與旅遊管理學院餐飲管理專業的學生及講師舉辦薄餅製作坊。新葡京酒店的行政總廚（西式餐飲）亦於2022年11月25日應澳門科大的邀請，在校園與師生們舉辦另一場廚藝分享會。

澳娛綜合資助由賈梅士學院 (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, I.P.) 在中國舉辦的葡語課程，以培育中、葡雙語人才，助力「一帶一路」發展。



## 6.2 愛國傳承

作為植根於澳門的本地企業，澳娛綜合傳承愛國愛澳精神，並支持員工積極參與愛國教育課程和活動。澳娛綜合作為澳門首家推動愛國教育的綜合旅遊休閒企業，我們在2022年繼續透過各種渠道宣揚愛國情懷。

### 6.2.1 參與國家大事

作為「澳娛綜合愛國教育系列」的重要一環，澳娛綜合於2022年4月8日，在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室經濟部的指導下，假新葡京酒店舉辦「全國兩會精神分享會」，讓員工了解國家施政方針及未來發展方向。當天合計逾1,200名澳娛綜合團隊成員出席。是次分享會亦錄製成短片於各場館的員工後勤區播放。





為慶祝中華人民共和國成立七十三周年，我們於2022年10月在新葡京酒店舉行國慶酒會，與員工共賀國慶。酒會期間，我們分享了中國在年內取得的重大成就，並重申澳娛綜合愛國愛澳的核心價值。除了約120名管理層及主管出席外，是次國慶酒會內容亦通過錄影方式於員工後勤區播放，讓所有員工可透過錄像分享國慶喜悅。

澳娛綜合沉痛悼念前國家主席江澤民逝世，2022年12月6日在上葡京綜合度假村透過電視直播追悼大會，董事員工肅立默哀三分鐘。同時，澳娛綜合亦於旗下酒店及員工後勤區安排直播，一同進行默哀。

### 6.2.2 開展愛國教育及活動

為加深員工團隊對現代中國的了解，澳娛綜合於2022年舉辦了一系列的國情教育課程，合計28節課程涵蓋政治、文化、人口、經濟金融、交通運輸，以及粵港澳大灣區發展等主題，共有1,338人次參加。

作為「澳娛綜合愛國教育系列項目」之一，我們於2022年1月及4月分別為超過160名員工舉辦《圖說鏡海一鏡海歸帆圖故事片》員工專場，藉此加深員工對澳門歷史的認知。同時，我們於3月為超過100名員工舉辦《長津湖之水門橋》電影專場。作為中國電影展的恆常贊助商，澳娛綜合在2022年第8年贊助中國內地優秀電影展，通過大眾媒體向社會傳播愛國精神。

年內，我們組織員工參觀「全民國家安全教育展」，並為員工及其子女舉辦一系列的「說好中國故事親子工作坊」，旨在年青一代傳承愛國愛澳精神。在活動中，除了向參加者分享國家的抗疫故事及中國航天事業發展外，我們還邀請了導師教授手工藝品製作，讓年輕人認識中國傳統手工藝文化。





## 6.3 支持體育發展

澳娛綜合與澳門政府攜手合作，多年來積極贊助、舉辦及參與各類體育運動賽事及一系列的延伸社會責任活動，助力提升澳門作為國際級體育城市的地位，並推廣旅遊業發展。

### 6.3.1 第69屆澳門格蘭披治大賽車

澳娛綜合多年來全力支持國際知名體壇盛事—澳門格蘭披治大賽車，冠名贊助於2022年11月中舉辦的第69屆澳門格蘭披治大賽車「澳娛綜合澳門路車挑戰賽」。此外，澳娛綜合亦為出戰澳門格蘭披治四級方程式大賽的德利Blackjack賽車隊擔任推廣合作夥伴。



為激發新生代對賽車運動的興趣，我們於2022年11月18日邀請來自澳門大學、澳門旅遊學院的學生參觀大賽車場地，並到訪德利Blackjack賽車隊的車房。對於能夠近距離與車手會面，了解車隊運作及備戰情況，學生們均表示十分雀躍，為這個由本地發展的國際級賽車盛事感到自豪。



我們還邀請了四級方程式大賽的德利Blackjack賽車隊，以及一眾來自澳門街坊會聯合總會望廈社區中心的小朋友，到訪上葡京的「極動探索」區，體驗虛擬賽車遊戲。活動期間，車手們與小朋友互動交流，加深年輕人對大賽車文化的認識。



### 6.3.2 2022中國網球巡迴賽

2022年，澳娛綜合連續第二年冠名贊助《2022中國網球巡迴賽“澳娛綜合”職業級總決賽（澳門）暨全國網球單項錦標賽》。我們在2022年12月5日至11日期間舉行了一系列延伸性社會責任活動，將網球盛事帶入本地社區。

作為此項盛事的啟動項目，我們支持與澳門網球總會合辦的球童訓練營。透過公開招募、訓練及為總決賽選拔球童，我們致力培養本地青少年對體育運動的興趣、知識和熱情。

為迎接即將到來的大賽，我們聯同澳門大學體育事務部於2022年11月19日舉辦「網球體驗日」，旨在提升青少年對網球運動的興趣，並鼓勵他們多參與體育運動。活動當天，19名本地青年獲現役網球運動員的澳大學生指導打網球技巧，並特設遊戲環節，優勝者獲澳娛綜合送出網球相關的紀念品。





除了贊助賽事，我們亦全力支持2022年12月10日至13日分別於上葡京及新葡京舉行的「體育旅遊論壇」及「中國網球歷史文化巡展」。展覽除了包含世界網球起源和中國網球的發展歷程，主辦方更計劃未來的展覽將結合澳門的網球發展成就，整理歸納出屬於澳門獨有的網球文化。



為鼓勵學生投入體育運動，我們於2022年12月11日在新葡京舉辦「與傑出運動員對話」分享會，邀請知名運動員包括前奧運冠軍田亮出席活動。逾200名來自澳門各高等院校和中學的學生參與是次分享會，並通過了解主講嘉賓的奮鬥故事，學習他們堅毅拼搏的奮鬥精神。

此外，為響應「齊運動，健體魄」的大眾體育理念，我們於2022年12月8日上午舉辦網球互動營，邀請國際著名網球運動員暨特奧會全球大使李娜出席，與澳門特殊奧運會成員交流，傳遞運動員堅毅不息的精神。



### 6.3.3 2022 澳門國際龍舟賽

澳娛綜合自澳門國際龍舟賽創辦以來一直熱心支持賽事。澳娛綜合全力支持2022澳門國際龍舟賽，除了為賽事提供贊助，亦於5月下旬及6月上旬派出八支龍舟隊伍迎戰此項年度體育盛事。我們的龍舟隊伍勇奪5項殊榮，包括男子標準龍公開組500米比賽的冠軍。





### 6.3.4 其他體育活動

2022年9月18日，我們組成員工團隊，參加由澳門體育局主辦的「2022夏日競技嘉年華」。憑著隊員團結合作，我們的隊伍在60支參賽隊伍共400人次中勇奪全場亞軍。

澳娛綜合於2022年11月5日贊助慶祝香港回歸25周年暨粵港澳大灣區武術聯盟就職典禮晚會，以推廣中國武術並推動大灣區的相互交流。

我們通過體育活動推動我們關愛社會的承諾，於10月贊助並參與澳門明愛慈善跑（線上跑）。



由2022年8月至9月，我們舉辦了為期4周的網上運動計劃，鼓勵員工在家保持健康的生活習慣。另外，為支持北京冬季奧運會，我們推出問答遊戲，鼓勵員工加深他們對冬奧相關運動的知識。

## 6.4 推廣文化藝術

### 6.4.1 「燈影幻彩慶團圓」花燈節

作為藝術與文化的宣導者，澳娛綜合攜手澳門美術協會及澳門青年美術協會，於2022年9月29日至10月31日期間在上葡京及新葡京呈獻「燈影幻彩慶團圓」花燈節。是次系列活動獲澳門文化局及澳門旅遊局支持，邀請了六位本地資深藝術家和八位青年藝術家共同創作花燈藝術裝置，以弘揚中華文化並深化澳門「文創+旅遊」的跨界合作。

是次活動免費開放予公眾參觀，我們期望能藉此推廣中國傳統花燈藝術，同時展現本地藝術人才的非凡創意，並推動澳門文化創意產業及旅遊業的共同發展。



為了讓學生親身感受中華藝術文化之美，我們邀請約400名學生參觀花燈節並提供導賞活動，旨在加深學生對中國非物質文化遺產的認識，在年青一代培養濃厚的家國情懷。







我們亦與本地科創企業合作，以花燈藝術作品的設計構思為藍本，特別設計出多款AR互動遊戲。此外，為讓賓客在參觀時享有沉浸式體驗和樂趣，我們推出「導覽大使培訓計劃」，培訓員工關於顧客導賞服務技巧，以及對傳統手工藝相關知識。合計24名員工完成所有培訓並正式成為「燈影幻彩慶團圓」導賞大使。

為弘揚中國傳統手工藝，促進中華文化的傳承和發展，我們與澳門美術協會合辦了五場燈藝工作坊。

我們邀請澳門明愛泉仁樂家庭綜合服務中心的單親家庭參觀「燈影幻彩慶團圓」花燈展，以及體驗「迎國慶造型燈籠」工作坊，致力向本地社區傳遞關懷，並推動和諧互愛的社區文化。



#### 6.4.2 其他文化活動

澳娛綜合與澳門生產力暨科技轉移中心合辦「上葡京—傳奇之上·華麗盛典」婚紗設計比賽，旨在推動「文創+旅遊」跨界融合，發揮本地原創實力，助力澳門成為婚慶旅遊目的地。頒獎典禮在2022年11月12日於上葡京舉行。

為推動中西文化交流，澳娛綜合持續贊助「澳門文學節」超過10年。澳娛綜合繼續擔任「第十一屆澳門文學節」的金贊助商，積極推動中國與葡語系國家的文化交流。活動於2022年12月舉行。

我們亦於報告年內贊助於金碧文娛中心舉行的文化活動，以及澳門陸軍俱樂部的「音樂里程」活動。

由澳娛綜合冠名贊助的「澳門設計大獎2021」的頒獎典禮於2022年2月在上葡京舉行，同時我們亦為第二屆「粵港澳大灣區中國戲劇文化節」的贊助商。





### 6.4.3 上葡京「上藝坊」

澳娛綜合在2022年繼續於上葡京的「上藝坊」舉辦各種藝術活動，讓孩子們探索他們的藝術天賦並享樂其中。

我們攜手澳門婦女聯合總會於「上藝坊」舉行「母親節親子花藝工作坊」。



2022年6月12日，我們舉辦「父親節親子皮革工作坊」，邀請澳門工會聯合總會的會員參加，共同慶祝父親節。



## 6.5 關懷本地社群

### 6.5.1 支援抗疫

澳娛綜合全力支持和配合澳門特區政府於2022年6月至8月的全民核酸檢測工作，即時啟動澳娛綜合義工隊在各核酸檢測場地，為有需要人士包括嬰幼兒、孕婦、長者及傷殘人士提供支援服務。我們參與了全部14輪的全民核酸檢測工作，服務1,800人，服務時數為18,000小時。鑒於政府於2022年11月安排新一輪的全民核酸檢測，我們的義工隊另外參與了79更，服務時數合計632小時。



我們分別獲新型冠狀病毒感染應變協調中心副主席歐陽瑜及聖公會澳門社會服務處致函感謝，以表揚澳娛綜合於全民核酸檢測中的貢獻。

我們堅定抗擊疫情，於2022年2月25至27日再度攜手澳門特區政府衛生局合辦「齊接種·守護澳門」外展疫苗接種專場。一連三天的外展接種專場錄得近一千二百人參加。

為提升本地疫苗接種率並構建社區免疫屏障，我們於2022年3月初至4月30日推出「澳娛綜合長者及小孩疫苗接種鼓勵計劃」，鼓勵員工陪同家中長者及子女完成疫苗接種。計劃推行期間員工成功登記每一位合資格家人完成疫苗接種，可獲一日額外有薪假期。

為支持並配合澳門特區政府的疫情防控工作，澳娛綜合自2022年7月8日起提供澳門上葡京東翼酒店大樓約470個房間作為政府指定醫學觀察酒店。為保障賓客和團隊成員的健康與安全，我們嚴格遵循政府最新的防護指引及風險管理措施，並與相關政府部門保持緊密溝通。

### 6.5.2 促進社會共融

為建設和諧包容的社區，澳娛綜合於2022年冠名贊助由澳門特殊奧運會主辦的「展翅·創新天·互惠共融」社區系列活動。為推動與特殊人士的互相了解並傳達對特殊人士的關愛，我們安排了一系列的活動如「相約熊貓館」、「傷健共融·居家齊健樂」、「食在甲子園·遊在科學館」及「智障人士作品義賣」等。



另外，我們支持由澳門特殊奧運會舉辦的一系列體育培訓、賽事及活動，以促進智障人士的身心健康，並提高社會對傷健人士共融的意識。活動包括：

- 2022特奧保齡球賽
- 2022特奧慈善足球賽
- 「Play Unified Play Sports 樂動融」賣旗活動及手工藝工作坊



為進一步促進社會共融，我們作為主要贊助商，全力支持於2022年12月12日在上葡京舉行的「國際特殊奧林匹克2022融合慈善籌款晚宴」，並成功於慈善拍賣投得由李娜捐贈的簽名網球拍，支持國際特殊奧林匹克戰略規劃及支持特奧在中國的發展。



我們與澳門特殊奧運會、澳門義務青年會及澳門展智服務協會合作，在上葡京的後勤區設立義賣攤位，為有需要人士籌款。我們亦與澳門奧比斯合作，為員工舉辦一系列的眼睛健康講座及慈善籌款活動。澳娛綜合亦為「奧比斯慈善獎券2022」的獎品贊助商。





### 6.5.3 提升社會福祉

澳娛綜合致力支持弱勢群體，2022年連續第十年支持仁慈堂社服店的「食物籃」派發活動，派出30多名義工分別於2022年3月22日及29日協助有序地派發食物籃。



為積極響應2022年6月14日的「世界捐血者日」，我們自2022年3月起持續舉辦「齊來捐血 讓愛心延續」系列活動。活動期間，合共超過100名員工及管理層積極響應捐血，幫助有需要人士延續生命。

2022年11月，我們向澳門明愛捐贈善款以支持第五十三屆澳門明愛慈善園遊會。除了捐款贊助外，我們的義工隊在活動期間連續兩天設立慈善遊戲攤位，為有需要人士進行籌款。

為傳遞關懷予長者，我們於2022年9月9日邀請獨居長者參觀上葡京，與我們的員工共慶中秋佳節，弘揚敬老美德。我們亦與澳門義務青年會合作，於2022年9月16日在澳門科學館協辦「愛心『義』想半日遊」活動。



此外，為慶祝「澳門特別行政區長者日」，我們於2022年10月26日邀請澳門明愛轄下的伯大尼安老院長者參觀上葡京並享用精緻下午茶餐點。





2022年，我們繼續全力支持澳門公益金百萬行，除了於2022年12月7日捐款60萬澳門元支持善舉，亦組織龐大員工團隊參與12月11日舉行的「線上行」活動。為表示進一步支持，我們組織逾700名團隊成員參與線下行，同時，逾7,500名團隊成員及其親友亦以線上行方式響應。



澳娛綜合關顧弱勢社群，助力同善堂開展社區活動，於2022年12月14日向同善堂年度「沿門勸捐」活動捐贈60萬澳門元善款，致力推進澳門慈善事業發展。



此外，我們亦於報告年度內贊助由博彩業職工之家舉辦的博彩從業員體育競技比賽及文藝親子活動。在2022年舉辦的一系列活動包括：博彩從業員乒乓球賽、羽毛球賽、籃球賽、足球賽等體育活動，以及復活節杯子蛋糕、母親節愛心蛋糕、兒童節蛋糕杯等親子工作坊。

澳娛綜合亦支持由澳門市政署於12月舉辦的「聖誕送暖童歡樂」，通過澳門明愛向弱勢兒童及其家人送贈節日禮物。

澳娛綜合在報告年度內資助了各種慈善組織，其中包括澳門明建會周年慶典、法國澳門工商會的慈善周年晚會、澳門扶輪社、澳門葡人之家協會、澳門董理慈善會及救世軍等。

#### 6.5.4 澳娛綜合義工隊

澳娛綜合義工隊於2015年成立，至今約有5,000名成員。於2022年，受到澳門疫情影響，我們減少了線下義工活動，本年度的義工服務時數合計超過120,000小時。

回顧年內我們與多家慈善機構和非政府組織合作，包括澳門特殊奧運會、澳門明愛、澳門仁慈堂、澳門博彩業職工之家、澳門工會聯合總會、澳門樂善行、澳門社會服務中心、澳門義務青年會、澳門青年博彩從業員協會、澳門展智服務協會、澳門戒毒康復協會，以及廣東省精神殘疾人及親友協會。

我們參加了「2022年國際禁毒日慈善行——為目標而行」及「2022年世界孤獨症關注日大灣區系列活動之星閃粵灣樂善在濠江」園遊活動，以彰顯關愛助人的企業文化。

2019年，我們應澳門特區政府號召，組成應急義工隊及關愛義工隊，幫助社區災後復原工作及其他緊急應對服務，至今共280名員工參與培訓計劃。2022年5月26日，我們舉辦「應急義工、關愛義工解說會」，助力員工更好地應對未來可能發生的各種緊急情況，合計共80名澳娛綜合義工隊成員參加。





2022年，我們的義工隊訪問共310戶弱勢家庭，與他們共度美好時光。我們於2022年9月5日展開為期一周的「中秋送暖探訪行動」，為210戶弱勢家庭、超過700名受惠人士送上溫暖。

為表揚我們對慈善義務的支持，我們於2022年1月獲鮑思高青年服務網絡頒發「2022關注青年伙伴」嘉許狀。

## 6.6 負責任經營

### 6.6.1 預防博彩犯罪

為維持健康的博彩環境，澳娛綜合於2022年4月11日與澳門司法警察局合辦「預防博彩犯罪工作坊」，旨在提高員工預防罪行的意識。共有50名來自各部門包括保安、娛樂場營運、資訊科技、反洗黑錢及酒店營運的員工參與在新葡京舉行的工作坊。18名由司法警察局派出的刑事調查員，教導員工如何為博彩業和整個澳門營造一個安全和無罪案的環境。



### 6.6.2 推廣負責任博彩

澳娛綜合全力支持政府的負責任博彩推廣工作，圍繞「一『瘋』家『輸』」的主題，推出多項活動、比賽、遊戲和培訓課程，包括「澳娛綜合負責任博彩推廣2022」活動、負責任博彩專題講座、競技體驗及比賽遊戲等，向員工灌輸負責任博彩的正確理念與價值觀，並通過比賽加強團隊的溝通和合作精神，參加人數合共約8,500人次。

澳娛綜合度假股份有限公司  
SJM RESORTS, S.A.

計劃名稱 Plan Name  
澳娛綜合負責任博彩推廣計劃2022  
SJM Resorts, S.A. Responsible Gaming Promotion Plan 2022

具體活動目的 Specific Objectives  
澳娛綜合度假股份有限公司（「澳娛綜合」）是唯一植根澳門的娛樂場博彩承批公司，一直秉承「取諸社會，用諸社會」的理念，積極支持政府的負責任博彩政策及宣傳活動，致力向員工及其家屬、本地居民及遊客推廣及宣傳正確的負責任博彩訊息，推動澳門負責任博彩的健康發展，履行公司社會責任，為構建一個健康、包容及安全的可持續發展城市而不遺餘力。  
SJM Resorts, S.A. (SJM) is the one and only concessionaire where its roots are here in Macau, and has been keeping the faith and upholding the belief of sharing with the community and giving back to society. SJM has been proactively supporting all official responsible gaming (RG) initiatives and promotional activities. To rigorously fulfil our predestinated social responsibility, and work assiduously to contribute to a healthy, inclusive and safe society as well as a sustainable city, we have been committing our RG promotions to all walks of life, our staff and their families, local residents and tourists.

RG 音游  
精對對  
RG音游精對對  
遊戲

RG 幸福家庭  
幸福家庭  
遊戲

RG 知識就是力量  
知識就是力量  
和議智趣比賽  
(贈人呂每樽)

RG 歡樂轉轉轉  
歡樂轉轉轉  
遊戲

RG 歡樂轉轉轉  
歡樂轉轉轉  
遊戲

RG 歡樂轉轉轉  
歡樂轉轉轉  
遊戲

RG 歡樂轉轉轉  
歡樂轉轉轉  
遊戲

一『瘋』家『輸』

2022年，澳娛綜合繼續與逸安社合作，於年內推出一系列以家庭為核心的負責任博彩推廣活動，參加人數近30,000人次。

我們亦與逸安社合作開展「負責任博彩工作小組成員培訓課程」、「負責任博彩工作計劃實習員培訓及督導」及「加拿大認可賭博輔導員證書課程」，並與香港可持續發展教育學院合辦「澳門旅遊休閒娛樂 — 負責任博彩」可持續發展規劃基礎證書課程。



同時，我們亦持續為新入職員工、前線員工、負責任博彩專員提供培訓，舉辦負責任博彩專題講座及活動。於2022年，逾6,000名員工完成超過14,000小時的負責任博彩培訓。

澳娛綜合支持政府落實「負責任博彩執行指標」工作，旗下六間娛樂場獲評為「負責任博彩執行模範單位」，包括上葡京娛樂場、新葡京娛樂場、葡京娛樂場、回力海立方娛樂場、十六浦娛樂場及凱旋門娛樂場。



此外，合共33名澳娛綜合員工於2022年修畢「澳門負責任博彩指導員證書課程」。上述所有獎項均於2022年12月15日「負責任博彩推廣2022—『瘋』家『輸』」閉幕式上頒發。閉幕式由澳門社會工作局、澳門博彩監察協調局及澳門大學博彩研究所合辦。活動當日亦展示了澳娛綜合年內圍繞「一『瘋』家『輸』」主題所舉辦的各項活動成果，包括各項比賽、遊戲活動、培訓課程及其他活動，印證澳娛綜合全力支持政府持續優化負責任博彩及防治賭博失調的工作。

此外，我們亦首次與澳門博彩業職工之家綜合服務中心合辦負責任博彩「一家樂」桌遊項目，並參加由該機構主辦的「2022世界盃預防沉迷體育博彩系列」活動、「2022博彩業界負責任博彩推廣日」活動，以及「負責任博彩主題綜合競技賽」，向員工和社會宣揚推廣負責任博彩的訊息。

我們與聖公會澳門社會服務處合辦「認識負責任博彩，健康家庭齊理財」講座，提升員工對負責任博彩和理財的認識，從而把相關概念運用於工作和生活中，培養健康生活的態度。

### 6.6.3 參與重點可持續發展活動及行動

澳娛綜合在2022年參加了各種與保護環境相關的論壇、展覽、工作坊及講座，致力為建設低碳城市並為大灣區的綠色發展貢獻力量。

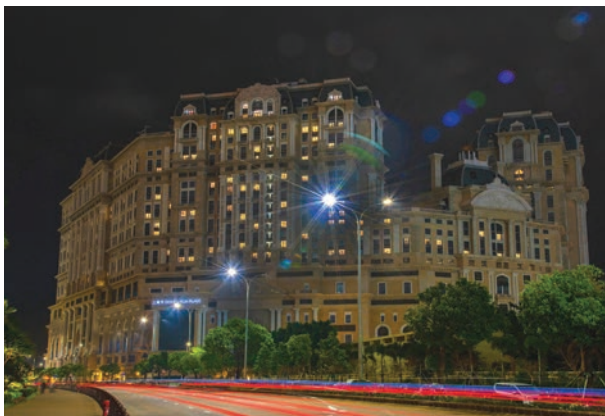
2022年12月9至11日，我們於「2022年澳門國際環保合作發展論壇及展覽」設立展位。展覽期間，我們亦參與中小企商業配對及以綠色政策為主題的講座，並就回收廢物處理與營運商舉行簽約儀式。





同時我們亦為2022年12月18日舉辦的「第九屆國際清潔能源論壇暨零碳島論壇」的協辦單位。活動中，近200名來自多個國家和地區的領導及代表攜手制定碳中和藍圖，共同打造零碳新未來。由澳門基金會資助的2022年度《清潔能源藍皮書》亦在論壇同期舉行發布會，屬於《清潔能源藍皮書》系列第十二本。

澳娛綜合在2022年繼續支持「地球一小時」熄燈活動，致力推動環保意識。我們旗下所有酒店和娛樂場於3月26日晚上八時三十分關閉外牆及非主要的室內燈光一小時。另外，上葡京亦參與路氹區的「每月地球一小時」活動，於每月首個星期二關閉所有非必要燈光，以宣傳環保意識。



此外，我們還積極響應「2022世界環境日」，全力支持澳門特區政府環境保護局由2022年6月至10月舉辦的節能活動。我們推出的活動包括「齊熄燈，一小時」、「便服夏，齊節能」和「知慳惜電—5%節能行動」抽獎活動。



此外，我們還通過支持其他活動促進可持續發展，包括：

- 將膠袋徵費的款項捐贈予本地慈善團體
- 在澳門扶輪社的地區會議上擔任可持續發展專題發言人
- 在澳門扶輪社主辦的「廢物也『升呢』」創意比賽」中擔任評判
- 在澳門大學舉辦關於酒店業可持續發展的講座
- 在澳門城市大學舉辦關於初創公司如何實現可持續發展目標的講座
- 為澳門城市大學商學院的40名學生安排「綠色之旅」，參觀上葡京的特色環保設施
- 參與電視紀錄片拍攝，展示上葡京的特色環保設施

更多有關本集團的環保行動，請參閱本報告的第四章環境管理。



## 6.7 促進經濟發展

### 6.7.1 參與旅遊盛事

2022年，澳娛綜合參與由澳門旅遊局於農曆年初三及年十二分別在澳門中區及北區舉辦的《福虎生威轉乾坤》2022農曆新年花車匯演，與廣大居民和遊客一起慶祝農曆新年，歡度佳節。



2022年5月7日，我們參加了由澳門旅遊局舉辦的「金秋澳門 — 2022翱遊澳門無人機表演盛會」。880架無人機在空中大放異彩，繪製了澳娛綜合「葡京品牌」的旅遊地標建築，並貫穿以象徵澳娛綜合支持澳門美食和體育盛事的圖案。



我們參與了由澳門旅遊局舉辦的「感受澳門樂無限」大灣區路演，向內地居民展示澳門多元化的旅遊特色。另珠海站及中山站分別在8月及9月成功舉行，而其他路演則因疫情爆發而延遲舉行。



我們全力支持「2022幻彩耀濠江」活動，於上葡京及新葡京呈獻「璀璨新『京』典」燈光裝置表演。為響應「閃亮冬日」的活動主題，我們於2022年12月至2023年2月佈置大型活動燈飾，為全澳居民及訪澳旅客帶來夢幻冬境。在上葡京，我們設置超過十六萬盞燈飾點亮「綠茵勝境」花園，而在新葡京，我們透過巨型「萬象球」屏幕閃耀澳門夜空，為冬季添上溫馨暖意。



除了上述活動外，我們也參與了於2022年9月舉行的「第十屆澳門國際旅遊（產業）博覽會」，以及於2022年10月舉行的「第二十七屆澳門國際貿易投資展覽會」，與政府及業界共同推廣澳門旅遊及相關商業活動。

澳娛綜合在2022年繼續贊助在上葡京舉行的第八屆澳門歐洲商會晚宴，是活動自成立以來的白金贊助商。澳門在中歐經貿合作和文化交流中一直發揮重要的橋樑作用，因此，我們助力充實澳門的平台功能，致力推動公私營跨界交流合作。



澳娛綜合全力支持打造澳門成為「創意城市美食之都」，每年均會贊助澳門美食節。2022年，我們繼續贊助並參與於2022年11月18日至12月4日舉行的第22屆澳門美食節。除了設置美食及遊戲攤位外，我們亦在2022年11月26日舉辦「澳娛綜合之夜」安排了多項精彩表演。

由2022年12月16至26日，我們贊助並參加在路氹金光大道公園舉辦的「澳門之味巡禮2022 — 五都薈萃」，全方位展現成都、順德、揚州、淮安及澳門五個「創意城市美食之都」的美食文化。

此外，我們還贊助並參與由澳門新口岸區工商聯會主辦、中央廣播電視總台與澳門特別行政區政府合辦的大型美食文節目《澳門雙行線》的拍攝。我們亦為2022年10月舉辦的「全城消費嘉年華」主要贊助商，並同時贊助由2022年12月1日至31日舉辦的「第十二屆澳門購物節」。

### 6.7.2 推廣旅遊+

澳娛綜合致力鞏固澳門「世界旅遊休閒中心」的地位，不遺餘力地推廣旅遊之跨界融合發展，例如旅遊+體育（詳見章節6.3 支持體育發展）、旅遊+藝術文化（詳見章節6.4 推廣文化藝術）及旅遊+美食。

為推廣澳門的本地美食，並進一步推廣澳門作為聯合國教科文組織「創意城市美食之都」，我們作為《香港澳門米芝蓮指南》的官方合作夥伴，於上葡京及新葡京推出經典米芝蓮星級美饌體驗。為慶祝於《香港澳門米芝蓮指南2022》再度榮膺星級殊榮，「天巢法國餐廳」、「8餐廳」和「大廚」的廚師團隊於2022年1月至3月期間推出經典美饌。

2022年12月，來自新葡京酒店連續十四年獲頒米芝蓮三星榮譽天巢法國餐廳的行政總廚 Julien Tongourian 應米芝蓮指南邀請，於《吉隆坡檳城米芝蓮指南》2023晚宴中呈獻法式佳餚。這位來自澳門的名廚透過融入當地食材重新詮釋經典料理，為賓客帶來新鮮的體驗。



### 6.7.3 支持澳門中小企

澳娛綜合長期支持澳門本地中小企業發展，於2016年聯同澳門中華總商會推出「澳娛綜合與本地中小企採購合作計劃」。截至2022年12月31日已有1,581家本地供應商登記參加該計劃。2022年，澳娛綜合的本地採購額佔總採購額的92%，而本地採購供應商數目則佔總採購商數目的77%。在撇除澳門市場單一供應商及特定供應商之後，約62%的中小企採購額用以支持「小微企」、「澳門製造」及「澳門青創」三類企業。





為推動創新及支持本地中小企業，我們自2022年5月起於上葡京特設「澳門原創」購物區，並與澳門扶康會合作設置義賣點以支持殘疾人士的文創和展能藝術。



我們一直積極參與各種商業配對活動，全力支持扶助中小微企發展。2022年10月，我們參與「創孵ProQ盟」路演及商業配對活動，旨在建立本地人脈、加強溝通參與，並優先考慮業務上互相合作的機會。

澳娛綜合重視本地傳統品牌的傳承，以及新品牌的培育，因此，我們冠名贊助「澳門設計大獎2021」，並在2022年與「澳娛綜合設計新人獎」得主合作打造專屬月餅禮盒。

為支持本地藝術家，我們支持位於「婆仔屋文創空間」的「婆仔屋葡語國家市集」。

## 我們的成果

- 透過澳娛綜合獎學金計劃頒發接近 900,000 澳門元予優秀學生
- 為澳門全城核酸檢測工作提供接近19,000小時的義工服務
- 為約 8,500 名員工舉辦負責任博彩培訓課程和活動
- 參與 3 場可持續發展的重點論壇及展覽
- 冠名贊助澳門標誌性體育盛事包括澳門格蘭披治大賽車及中國網球巡迴賽
- 為超過 1,300 名員工舉辦愛國教育課程
- 透過多輪疫苗宣傳活動，為超過 1,200 名澳門居民接種疫苗
- 舉辦一系列「燈影幻彩慶團圓」活動以推廣藝術文化
- 探訪 310 個家庭向社區表達關愛
- 參與澳門旅遊局 6 項主要盛事活動以推動本地旅遊業

## 未來目標

- 計劃擴展澳娛綜合獎學金計劃、實習計劃及「校企合作」計劃。
- 計劃為員工與青年提供更多「愛國之旅」活動，以及有關中國和澳門最新發展的主題講座。
- 致力通過舉辦體育及文化藝術盛事活動，為澳門社區帶來更多延伸性社會責任活動。
- 目標招募更多員工加入澳娛綜合義工隊，並增加對長者和有特殊需要兒童的支援。
- 通過引入更多非博彩設施及活動，為澳門本地居民提供更多就業機會。
- 擴大我們在上葡京的「澳門原創」主題購物區，惠及澳門本地中小企業。





## 繁雲雙悅

雲燈 — 吳衛堅 x 鐘瑋

悅燈 — 廖文暢 x 楊韻詩

由「雲燈」與「悅燈」兩組花燈組成，以「8」字為構想，由資深與年輕藝術家共同創作，重新詮釋「八方吉祥，大紫大紅」的傳統祝願。



# 關於本報告

澳門博彩控股有限公司（「澳博控股」、「本集團」或「我們」）欣然呈現其第三份獨立2022年《環境、社會及管治報告》。本報告概述本集團在四大範疇的表現，分別是管治及道德、環境管理、優秀團隊和社區發展基石。這四大範疇共同推動澳博控股的可持續發展。

## 匯報標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》及「不遵守就解釋」條文編制。我們根據報告指引中的四項匯報原則編制本報告以確保有效披露。

## 重要性

為識別對我們的營運及發展有重大影響的環境、社會及管治事宜，我們在2020年委託獨立顧問與主要的內部及外部持份者溝通。我們根據持份者的意見及業務優先事項確定對本集團最重要的議題，並對此進行負責任的管理。有關重要性分析的詳情，請參閱本報告的「澳博控股的可持續發展工作」章節。

## 量化

量化原則在報告中通過環境和社會關鍵績效指標的披露得到體現。而計算方法、轉換系數或計算使用的假設則在相應的績效表腳註中明確說明。

## 平衡

為了向我們的持份者完整地展示本集團的可持續發展情況，我們透明地披露我們的環境、社會及管治績效，並不會故意遺漏可能影響讀者判斷的資訊。

## 一致性

為進行有意義的跨年比較，我們一直堅持使用一致的報告框架並提高了披露水平。若報告結構或計算方法發生重大變化，我們將在相應章節中作出明確說明。

## 匯報期間及範圍

本報告採用營運控制法，主要涵蓋澳博控股及澳娛綜合在香港及澳門業務範圍內的環境及社會表現。環境表現數據主要涵蓋本集團直接管控的企業辦公室、娛樂場及酒店業務，以及非本集團經營的全資擁有或擁有大部分股權的酒店業務\*。除非另有註明，本報告披露的所有資料及數據涵蓋2022年1月1日至12月31日的報告期間，並在相關及適用的部分，提供跨年數據以作比較。

## 查閱本報告

本報告以中英文雙語刊載於本公司及聯交所網站。如有不一致之處，以英文版本為準。

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

# 附錄一 績效列表

表一：2021財政年度本集團各類別的總排放量<sup>6</sup>

排放類別	關鍵績效指標	單位	2022財政年度數量	2022財政年度強度 <sup>1</sup> (單位/平方米)
廢氣排放 <sup>2</sup>	硫氧化物	千克	23.47	$2.90 \times 10^{-5}$
	氮氧化物	千克	1,731.08	$2.14 \times 10^{-3}$
	顆粒物	千克	269.38	$3.33 \times 10^{-4}$
溫室氣體排放	範圍1 <sup>3</sup> (直接排放)	噸二氧化碳當量	18,209.67	0.02
	範圍2 <sup>4</sup> (能源間接排放)	噸二氧化碳當量	162,465.20	0.20
	總排放量(範圍1和2)	噸二氧化碳當量	180,674.87	0.22
無害廢棄物	固體廢棄物 <sup>5</sup>	噸	4,231.28	$5.23 \times 10^{-3}$
	回收廢棄物			
	廚餘	噸	362.77	$4.48 \times 10^{-4}$
	紙張	噸	117.38	$1.45 \times 10^{-4}$
	塑膠瓶和即棄塑膠製品	噸	7.45	$9.21 \times 10^{-6}$
	其他 <sup>7</sup>	噸	32.34	$3.99 \times 10^{-5}$

- 2022財政年度的強度是通過將廢氣、溫室氣體和其他排放物分別除以本集團在2022財政年度的總建築面積809,553.55平方米而得出；
- 本集團的廢氣排放僅包括消耗氣體燃料及車輛使用液體燃料所產生的空氣污染物；
- 集團的範圍一（直接排放）僅包括由固定源和移動源的化石燃料消耗，以及酒店和娛樂場營運期間所用制冷劑所產生的排放；
- 本集團的範圍二（能源間接排放）僅包括由電力消耗所產生的排放；
- 2022財政年度的固體廢棄物量僅包括在澳門工作和生活的員工和客人於酒店、娛樂場和集團辦公室內產生的生活及商業廢物；
- 上述溫室氣體排放報告採用的方法基於由聯交所發行的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄二：環境關鍵績效指標報告指南》、《溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標準》及《2006年IPCC 國家溫室氣體清單指南》；以及
- 其他回收廢棄物包括金屬、玻璃、電池、廢食油、電燈膽、肥皂及鋁罐。



表2. 2022財政年度資源使用總量<sup>3</sup>

資源使用	關鍵績效指標	單位	2022財政年度 數量	2022財政年度 強度 <sup>1</sup> (單位/平方米)
能源 <sup>2</sup>	電力	千個千瓦時	262,020.85	0.32
	天然氣	千個千瓦時	21,362.24	0.03
	汽油	千個千瓦時	2,084.78	$2.58 \times 10^{-3}$
	柴油	千個千瓦時	34,269.65	0.04
	液化石油氣	千個千瓦時	16,817.65	0.02
	總計	千個千瓦時	336,555.16	0.42
水	水	立方米	1,526,053.80	1.89

- 2022財政年度的強度是通過將2022財政年度本集團消耗的資源量除以2022財政年度本集團的總建築面積809,553.55平方米而得出；
- 所消耗資源的能源轉換按照聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告－附錄2：環境關鍵績效指標報告指南》及國際能源署的《能源統計手冊》內載列的能量系數計算；以及
- 所披露的環境數據涵蓋本集團於澳門及香港的行政辦公室、娛樂場和酒店的運作。

表3. 2022財政年度本集團按年齡組別、性別、就業類型、職位類型、地區劃分的員工人數<sup>1</sup>

性別		年齡組別					
男性	女性	18-30	31-40	41-50	51-60	61歲或以上	總數
8,331	9,878	1,522	5,599	5,614	5,203	271	18,209

就業類型		職位			
全職	兼職	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	總數
18,186	23	16,004	2,024	181	18,209

## 地區

地區	員工人數
香港 — 辦公室	51
澳門 — 辦公室	2,445
澳門 — 酒店	2,094
澳門 — 娛樂場	13,619
<b>總數：</b>	<b>18,209</b>

1. 員工數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。此數據涵蓋報告範圍內根據當地有關法律與本集團有直接僱傭關係的僱員以及其工作和/或工作場所受本集團控制的員工。上述報告員工數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標報告指南》。



表4. 2022財政年度按年齡組別、性別及地區劃分的員工流失率<sup>1</sup>

	性別		年齡組別					總數
	男性	女性	18-30	31-40	41-50	51-60	61歲或以上	
員工流失人數	1,202	932	350	472	239	669	404	2,134
員工流失率	14%	9%	23%	8%	4%	13%	149%	12%

## 地區

地區	員工流失人數	員工流失率
香港 — 辦公室	16	31%
澳門 — 辦公室	438	18%
澳門 — 酒店	414	20%
澳門 — 娛樂場	1,266	9%

1. 流失數據是根據本集團與其僱員之間訂立的僱傭合同，從本集團的人力資源部獲得。流失率通過將2022財政年度離職人數除以2022財政年度的員工數得出。上述流失數據所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標報告指南》。

表 5. 2022財政年度本集團按性別和職位類型劃分的受訓員工人數和百分比<sup>1</sup>

	性別		職位			
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	總數
受訓員工人數	5,235	5,923	9,839	1,217	103	11,158
受訓員工百分比	47%	53%	88%	11%	1%	61%

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。培訓指本集團員工於2022財政年度參加的職業培訓。上述報告員工受訓人數和百分比所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標報告指南》。

表 6. 2022財年本集團員工按性別及職位類型劃分的受訓時數<sup>1</sup>

	性別		職位			
	男性	女性	一般員工	中級管理人員	高級管理人員	總數
受訓時數	92,615.27	104,984.87	179,666.51	16,822.62	1,111.01	197,600.14
平均受訓時數	11.12	10.63	11.23	8.31	6.14	10.85

1. 員工培訓數據從本集團的人力資源部獲得。上述報告員工受訓時數所採用的方法乃基於聯交所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 - 附錄3：社會關鍵績效指標報告指南》。



# 報告披露索引

香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	描述	參照/註釋	頁數
A. 環境				
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	於報告期內，本集團沒有產生大量有害廢棄物。	不適用
	關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	34-47

## 香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	描述	參照/註釋	頁數
<b>A.環境</b>				
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	不適用
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	製成品所用包裝材料於本集團業務而言不適用。	不適用
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	環境管理	34-47
A4: 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	環境管理	34-47
	關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	環境管理	34-47

## 香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	描述	參照/註釋	頁數
<b>B. 社會</b>				
<b>僱傭及勞工常規</b>				
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄 — 績效表	80-84
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優秀團隊	不適用
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	優秀團隊	48-58
B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄 — 績效表	80-84
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄 — 績效表	80-84



香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

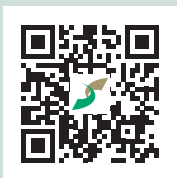
層面	環境、社會及管治指標	描述	參照/註釋	頁數
<b>B. 社會</b>				
<b>僱傭及勞工常規</b>				
B4: 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	優秀團隊	48-58
	關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	優秀團隊	48-58
<b>營運慣例</b>				
B5: 供應鏈 管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	管治及道德	不適用
	關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	管治及道德	23-33
	關鍵績效 指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	管治及道德	23-33
	關鍵績效 指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	管治及道德	23-33
	關鍵績效 指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	管治及道德	23-33
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	管治及道德	23-33
	關鍵績效 指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本年度並沒有錄得關於提供和使用本集團產品和服務而對我們的營運有重大影響的回收事件。	不適用

## 香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引

層面	環境、社會及管治指標	描述	參照/註釋	頁數
<b>B. 社會</b>				
<b>營運慣例</b>				
B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	管治及道德	23-33
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保障知識產權相關事宜於本集團營運而言非重要議題。	不適用
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	管治及道德	23-33
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	管治及道德	23-33
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	管治及道德	23-33
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	管治及道德	23-33
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	管治及道德	23-33
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	管治及道德	23-33
<b>社區</b>				
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區發展基石	59-78
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社區發展基石	59-78
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區發展基石	59-78







到訪我們的網站  
Visit our website

<http://www.sjmholdings.com>

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



澳博控股

SJM HOLDINGS

香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈18樓  
18th Floor, China Merchants Tower, Shun Tak Centre  
Nos. 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong



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

