



銀娛GEG

銀河娛樂集團有限公司
Galaxy Entertainment Group Limited
股份代號：27

2023年
環境、社會及管治報告



星際酒店
StarWorld Hotel

GALAXY
MACAU
澳門銀河

澳門百老匯
BROADWAY MACAU

GALAXY™
ARENA
銀河綜藝館

GALAXY™
INTERNATIONAL
CONVENTION CENTER
銀河國際會議中心

目錄

2	銀河娛樂集團簡介
3	關於本報告
4	前言
6	可持續發展方針
10	二零二三年可持續發展摘要
11	卓越營運
23	環保管理
44	團隊成員參與
55	回饋社會
65	附錄



銀河娛樂集團簡介

銀河娛樂集團有限公司(「銀娛」或「公司」)及其附屬公司(「銀娛」或「集團」)是全球首屈一指的度假城、酒店及博彩企業。集團主要在澳門發展及經營一系列綜合度假城、零售、餐飲、酒店及博彩設施。銀娛在香港聯合交易所上市，並為恒生指數成份股。

銀娛透過其附屬公司銀河娛樂場股份有限公司(「銀河娛樂場」)為三家最初獲得批給合同的營運商之一，在成功打造嶄新、觸目及屢獲殊榮的項目、產品及服務見稱，加上「傲視世界 情繫亞洲」的服務理念，令集團的表現持續傲視同儕，引領澳門市場。

銀娛於澳門經營三個旗艦項目，為我們主要的博彩及娛樂業務板塊：包括位於路氹、全球其中一個規模最大的綜合度假城「澳門銀河™」；毗鄰「澳門銀河™」獨一無二的娛樂及美食街地標「澳門百老匯™」；以及位於澳門半島、屢獲殊榮的尊尚項目澳門星際酒店。

集團擁有的發展藍圖為澳門博彩營運商之中最大。隨著位於路氹的新里程落成後，集團在路氹的度假城版圖將倍增至超過二百萬平方米，成為全球其中一個規模最大並集度假城、娛樂及會展設施於一身的多元化綜合旅遊度假勝地。銀娛亦繼續推進橫琴項目的計劃，並正擴大我們在橫琴及澳門以外的拓展重點，可能包括快速發展中的大灣區之機遇。這些項目將有助銀娛發展並支持澳門發展成為「世界旅遊休閒中心」的願景。

於二零一五年七月，集團對世界著名的Société Anonyme des Bains de Mer et du Cercle des Étrangers à Monaco(「蒙地卡羅濱海渡假酒店集團」)作出策略性投資，蒙地卡羅濱海渡假酒店集團在摩納哥公國擁有並經營地標性的豪華酒店及度假城，將與集團繼續發掘一系列的海外發展機會。

銀娛致力為顧客提供世界級的獨特度假體驗，並矢志為其經營業務之社區建立可持續發展的未來。有關集團業務及財務表現的更多資料，請參閱銀娛的二零二三年年報。

關於本報告

二零二三年是我們首次發佈獨立的環境、社會及管治報告(「本報告」)，此舉進一步體現集團在旗下物業採取各項相關舉措的積極性。本報告乃按香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)頒佈的《主板上市規則》附錄C2之《環境、社會及管治報告指引》規定編製。在報告編製期間，集團已確保遵守聯交所的報告原則，即重要性、可量化性、平衡性及一致性，並呈報聯合國所概述的相關可持續發展目標(「聯合國可持續發展目標」)。本報告已經董事會審閱，確保所發佈的資料均與我們所知悉的一致，並涵蓋所有相關重大議題。

報告期間及範圍

本報告涵蓋集團在二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日止報告期內所採取的環境、社會及管治相關措施、進展及可持續發展表現。

本報告涵蓋集團於香港及澳門的總辦事處、博彩娛樂業務的相關營運部門(即「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」、澳門星際酒店)，以及建築材料業務的相關營運部門(即嘉華建材有限公司(「嘉華建材」))的環境、社會及管治活動。當中，「澳門銀河™」包括於二零二三年開幕的銀河國際會議中心、銀河綜藝館、澳門銀河 萊佛士及澳門安達仕酒店。



前言

創造價值及促進社區可持續發展是集團可持續發展使命的核心。我們秉承這一使命，持續堅定不移地推動集團各項業務的可持續發展，創造環境及社會的共同價值。

邁向新里程

於二零二三年一月一日，銀河娛樂場與澳門特別行政區政府（「澳門特區政府」）簽訂為期十年的新博彩經營批給合同，標誌集團的業務翻開全新篇章。集團除了助力澳門特區政府做精做優做強綜合旅遊休閒產業、開拓海外客源市場、推進「1+4」適度多元發展策略、豐富澳門作為「世界旅遊休閒中心」的內涵等政策及方向外，亦承諾繼續履行企業社會責任，為社區發展作出貢獻。

本年內，銀娛透過多項重要舉措推動澳門經濟適度多元化發展。當中，銀河國際會議中心及銀河綜藝館盛大開幕，為澳門引入一系列嶄新的娛樂表演、會議展覽、體育盛事及文化藝術項目，如韓國流行音樂「BLACKPINK WORLD TOUR」世界巡迴演唱會、「陳慧琳第二季演唱會澳門站」、韓國流行音樂「(G)I-DLE澳門演唱會」、「粵澳名優商品展」、「2024江蘇衛視跨年演唱會」等驚人活動。與此同時，我們亦繼續支持澳門特區政府旅遊局（「旅遊局」）展示澳門「旅遊+」的多元活力及作為「創意城市美食之都」的魅力，支持及參與「免躍盛世歡樂春節2023年農曆新年花車匯演」，參與「感受澳門樂無限」大篷車路展，安排銀娛團隊成員參加世界旅遊日托盤比賽，以及場地贊助「狂歡栗子節2023」在「澳門百老匯™」之「百老匯美食街」舉行。二零二三年，銀娛還與澳門特區政府文化局（「文化局」）攜手活化歷史悠久的荔枝碗船廠片區X11-X15地段，將其打造成為文旅親子地標，以及全力支持文化局、旅遊局及澳門特區政府市政署協辦的「2023銀娛葡韻嘉年華」，藉此為澳門旅遊業的復甦貢獻綿力。

可持續發展

集團透過持續制定能源、用水及廢物處理的預期效率及相應的減排目標，從而衡量我們的績效，致力管理其環境足跡，並將可持續發展融入其業務營運當中。與此同時，我們持續採用環保的交通方式，如新能源汽車（「NEV」）來減少廢氣排放。截至二零二三年底，旗下所有為客人提供的穿梭巴士以及70%的團隊成員接駁巴士已更換成新能源汽車。為加快推進電動車（「EV」）的普及，我們亦將於二零二四年在旗下物業安裝更多電動車充電站。建築材料業務嘉華建材非常關注其環境足跡，開始於其普洱水泥廠採用富氧燃燒技術以減少煤炭消耗及排放。一系列環保舉措均根據氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」）所提出的概述建議而制定，並進一步採取行動以應對可能影響業務營運的氣候相關風險和機遇。

前言

我們深明人力資本的重要性，透過積極為僱員(下稱「團隊成員」)提供培訓和發展機會，並關顧其福祉，藉此持續加強人才儲備。本年內，我們平均為團隊成員提供61小時的培訓，並安排其參與超過20項活動，以培養團隊精神及夥伴關係。為保障團隊成員的健康及福祉，我們於二零二三年十二月成為首批加入由澳門特區政府衛生局(「衛生局」)及澳門健康城市委員會聯合推出的「健康企業計劃」的參與企業之一。自二零二四年一月起，我們開始與相關政府部門合作，優化工作場所的健康和安全措施，並推行多項措施，向團隊成員推廣健康生活習慣、均衡飲食及運動。建築材料業務方面，嘉華建材重視工作場所的健康和安全，透過開展各類演習和安全意識推廣活動以提高員工的安全知識。此外，亦不斷積極開發其安全在線系統，以更有效的方式管理健康、安全及環境(「安健環」)事宜。

此外，銀娛繼續秉持「心繫社區 感愛同行」的企業社會責任宗旨，支持青少年培育，促進澳門體育、藝術及文化交流的發展，助力本地中小企業發展，並向社區傳遞關懷與支援等。當中相關舉措包括：連續第12年與澳門管理專業協會合辦「銀娛青少年成就計劃」；與澳門特區政府教育及青年發展局(「澳門教青局」)及澳門科學館合作，共同推出「青年科技村」計劃，每年為100名澳門高一學生提供為期三年的科技領域專業培訓；與澳門特區政府勞工事務局(「勞工局」)合辦了「銀娛菁英發展計劃」，榮獲「2023 IAG Academy IR Awards」之「最佳社會責任倡議」殊榮；繼連續19年冠名贊助後首度主辦「銀河娛樂澳門國際馬拉松」；繼連續多次以呈獻合作夥伴身份支持賽事舉辦後，首度成為「世界乒乓球職業大聯盟」(WTT)主辦單位之一；協辦並冠名贊助「銀河娛樂集團2023第十一屆姚基金慈善賽」；舉辦「BE@RBRICK MACAU - 全球首個沉浸式BE@RBRICK藝術展」；舉辦兩場「銀娛為您 • 中小企系列：科技環保共創明天」，及慶祝銀娛義工隊成立十二周年。自二零一一年以來，銀娛義工隊已組織超過570場活動，為社區服務貢獻超過389,000小時，惠及192,500多人。二零二三年十二月，集團在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室(「中央政府駐澳門聯絡辦公室」)的協調下，捐款澳門幣1,000萬元支援甘肅、青海兩省的災後重建工作。

本年內，集團榮獲多項與環境及社會表現相關的獎項，包括旗下多家酒店獲得EarthCheck認證及「澳門環保酒店獎」、亞太旅遊協會的「氣候變化項目」金獎、「領先能源與環境設計LEED」金級認證；亦榮獲由香港職業安全健康局、廣東省應急管理廳及澳門勞工局聯合舉辦的「第十屆粵港澳安全知識競賽」(「企業組」)亞軍等。此外，嘉華建材亦在南京及鄂州的兩個礦渣微粉工廠榮獲「綠色工廠獎」。

展望未來

展望二零二四年，銀娛期望繼續與社會各界及所有團隊成員攜手合作，助力澳門實現可持續發展及創造長期價值。

可持續發展方針

作為企業結構的最高決策者，董事會在監督集團的整體環境、社會及管治策略，監測相關目標及進度，以及確保相關風險管理方法保持有效等方面，發揮積極作用。

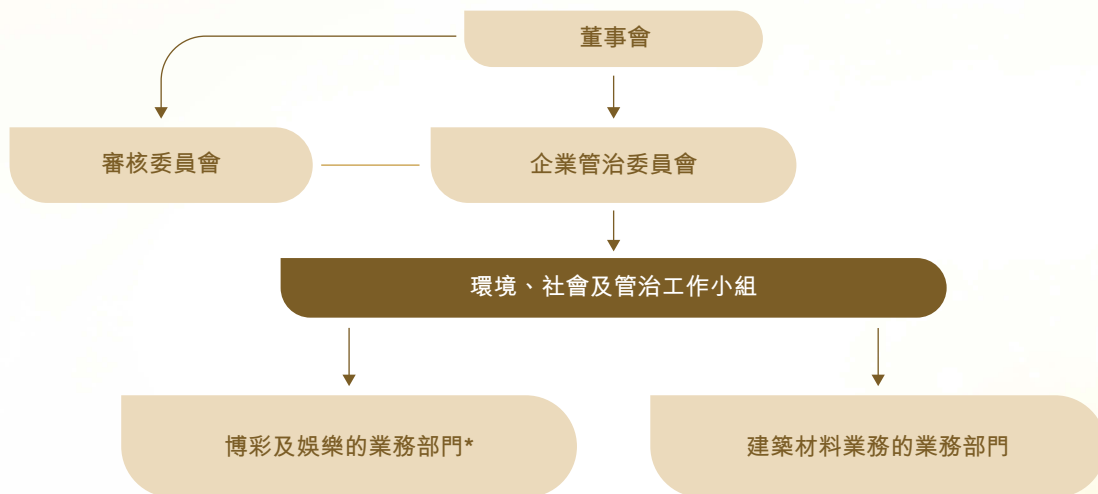


可持續發展方針

環境、社會及管治

銀娛的董事會在監督集團的環境、社會及管治方向方面發揮積極作用，包括確保實施有效的環境、社會及管治風險管理措施，並通過把可持續發展相關事宜納入會議議程，以掌握相關方向的最新發展動態。董事會把環境、社會及管治相關的職責下放予企業管治委員會，而企業管治委員會則得到環境、社會及管治工作小組的支持；該小組由集團副主席領導，成員包括集團的高級管理層，負責整合集團各工作小組及業務部門的工作進展及成果，並向企業管治委員會匯報集團在環境、社會及管治方面的表現，以便每年根據相關目標進行檢討。此外，企業管治委員會亦與環境、社會及管治工作小組緊密合作，審查及批核環境、社會及管治披露資料，並評估集團的相關整體表現及指標。

董事會持續參與環境、社會及管治相關事務，並於十二月出席由外部專家舉辦的環境、社會及管治簡報會，了解相關趨勢及不斷變化的監管環境，同時亦透過與內、外部專家保持緊密交流，持續優化集團在企業社會責任及環境、社會及管治方面的知識。與此同時，董事會已透過企業管治委員會審查並批准集團的重要性評估流程，以及本報告中包含的所有相關披露資料。



* 涵蓋集團博彩及娛樂業務的總辦事處、業務及營運部門，包括「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」及澳門星際酒店。

可持續發展方針

持份者參與及重要性評估

銀娛每年對內部及外部持份者群體進行重要性評估，以了解可持續發展的相關議題對其決策制定及業務的影響。於二零二三年，銀娛評估了該等議題對持份者及業務之重要性，以及銀娛營運可能對外部環境、社會及經濟所產生的影響。

我們在評估過程中合共接觸9個主要持份者群體，當中包括新增的傳媒群體。



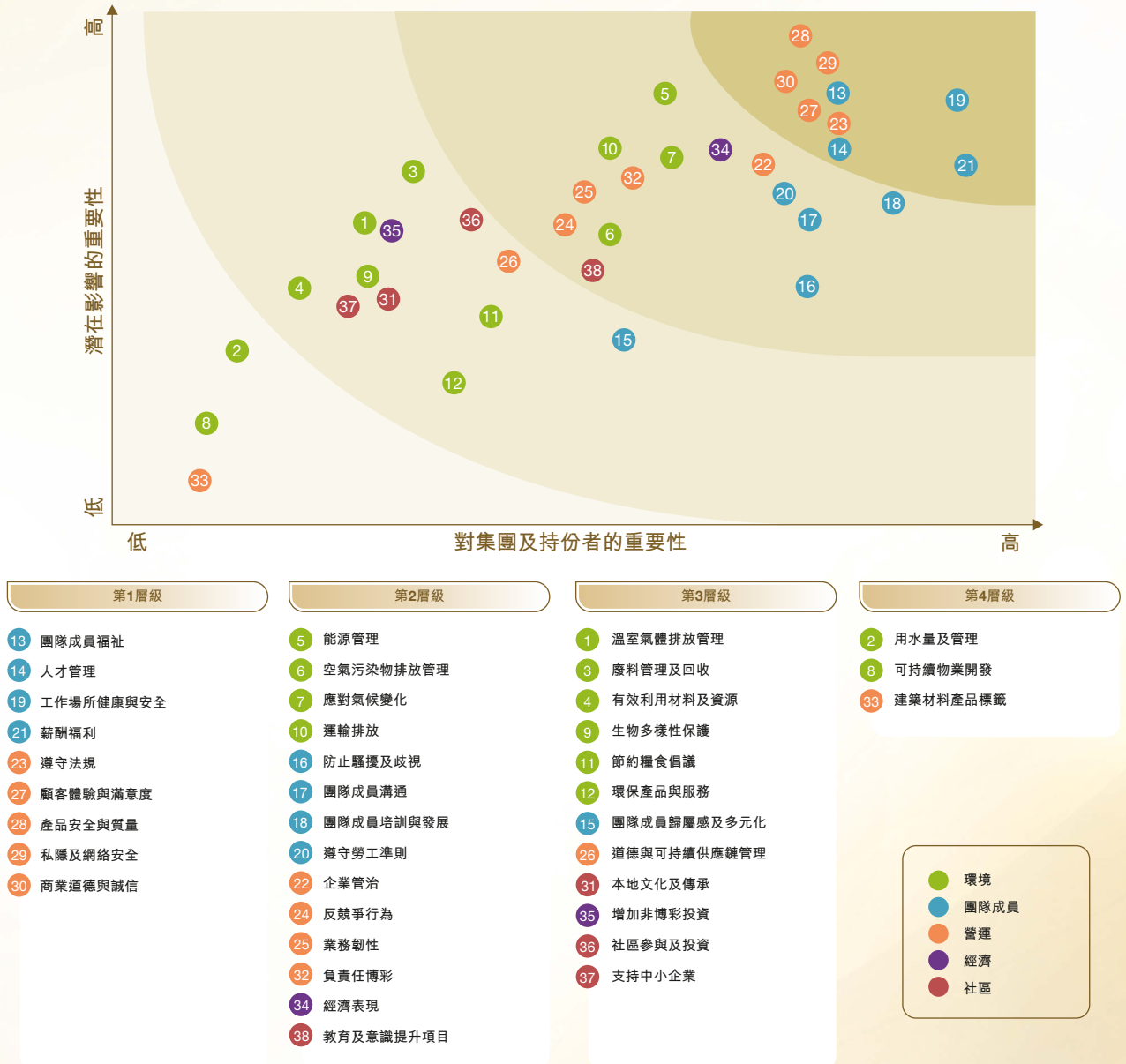
識別重要性的過程

銀娛透過與外部專家合作進行重要性評估工作，確保評估中所選議題與同行或市場提出的行業特定議題保持一致。為此，我們將評估議題清單從二零二二年的33個議題擴展至二零二三年的38個議題(如下圖中的第1層級至第4層級議題清單所示)。評估結果在下圖中繪製成Y軸，表示其對外部環境、社會及經濟的潛在影響程度，而X軸則表示其對銀娛及持份者的重要性。按照與二零二二年相同的持份者加權法，重要性評估結果共得出9個議題，而二零二二年則為10個議題。二零二三年的重大議題按其英文字母順序概述如下：

1. 商業道德與誠信
2. 遵守法規
3. 顧客體驗與滿意度
4. 團隊成員福祉
5. 私隱及網絡安全
6. 產品安全與質量
7. 薪酬福利
8. 人才管理
9. 工作場所健康與安全

可持續發展方針

由於採用新的評估方法，本年度出現兩個新的重大議題，分別是團隊成員福祉和薪酬福利。在二零二二年的重要性評估中，兩個議題均為第2層級議題；此外，有三個二零二二年第1層級議題降至第2層級，即反競爭行為、業務韌性及經濟表現。集團二零二三年的重要議題如下圖所示。



上述重大議題可能對外部環境及銀娛的內部業務產生各種影響，而重大性評估結果已經過董事會及企業管治委員會確認及批准。本報告的餘下部份將介紹我們為解決上述各項議題的關鍵問題所採取的管理方法，連同以下各節重點介紹集團的主要措施。

二零二三年可持續發展摘要

議題	相關聯合國可持續發展目標	二零二三年相關經營摘要	
企業道德行為 遵守法規 業務道德與誠信 顧客體驗與滿意度 產品安全與質量 負責任博彩 私隱及網絡安全	目標8.3(推行政策支持創造就業及企業成長) 目標8.9(促進可持續旅遊) 目標16.3(推動法治、確保所有人都有平等訴諸司法的機會) 目標16.5(大幅減少貪污及賄賂) 目標16.10(確保公眾可獲得各種信息，保障基本自由)	✓ 全面遵守與勞工、賄賂、貪污或欺詐相關的法規 ✓ 因高度關注客戶滿意度、卓越服務計劃、績效標準設定、投訴處理及服務恢復計劃而減低投訴發生率 ✓ 連續15年推出負責任博彩推廣計劃 ✓ 超過30%的團隊成員參加了網路安全、預防數據丟失及資訊分類以及網路釣魚攻擊識別及預防線上培訓，進一步加強對集團資訊保護的知識	 
地球 應對氣候變化 能源管理	目標7.3(能效改善率提高一倍) 目標12.6(鼓勵公司實施可持續舉措及可持續發展報告)	✓ 透過氣候情景評估，識別氣候相關的6項風險，並制訂相關管理方法 ✓ 在澳門所有綜合度假城營運商中，獲得最多EarthCheck認證 ✓ 藉氣候變化方面的一系列舉措而榮獲PATA 2023金獎 ✓ 「澳門銀河™」時尚匯購物中心及銀河國際會議中心獲頒「領先能源與環境設計LEED」金級認證 ✓ 嘉華建材位於南京及鄂州的礦渣微粉工廠榮獲綠色工廠獎	 
人員 團隊成員福祉 人才管理 薪酬及福利 工作場所健康與安全	目標8.8(保護勞工權益，保障工作環境安全) 目標16.3(推動法治，確保所有人都有平等訴諸司法的機會)	✓ 更新團隊成員手冊 ✓ 定期檢討團隊成員及薪酬政策 ✓ 遵守澳門特區政府建築業職業安全健康法的第2/2023號新法律，並傳達予全體團隊成員 ✓ 加強承辦商的安全管理 ✓ 支持澳門衛生局「健康企業計劃」 ✓ 維持風險登記管理系統，並舉辦4場工作場所健康與安全研討會，以加強風險控制措施 ✓ 在嘉華建材推行「人才發展計劃」及「培訓發展計劃」，以創建領導人才梯隊	 

卓越營運

銀娛以「承持亞洲心為顧客提供超凡體驗，為行業樹立典範」為願景。



GALAXY[™]
INTERNATIONAL
CONVENTION CENTER
銀河國際會議中心

卓越營運

顧客至上

銀娛以為顧客提供「傲視世界 情繫亞洲」的服務為傲。我們秉持「以客為本」的理念，成立專門的顧客體驗管理部門，致力為所有顧客提供超凡的服務體驗。此外，我們亦實施全面的投訴處理政策，以確保顧客持續滿意我們的服務。

為向顧客提供難忘體驗，集團制定了顧客體驗管理計劃以更好地了解其需求，打造一流的產品和服務，並不斷提高服務品質。下文摘列我們優先考慮第1層級主要議題「顧客體驗與滿意度」的方法。

了解顧客需求

銀娛深明與顧客積極互動的重要性，在所有主要服務點均設立意見渠道「聆聽中心」，以了解顧客的需求、喜好及期望。

設計顧客體驗

銀娛制定全面的顧客體驗計劃、流程、指標及系統來管理服務流程，悉心安排以確保顧客在旗下物業中的每一次體驗都能感受到集團引以為傲的卓越服務。為向顧客提供更優質的服務，我們在每一次服務顧客過程中檢視服務標準，識別當中的優化空間，並及時作出必要的調整，以迎合顧客需求。

銀娛團隊成員定期接受服務培訓，了解或謹記集團的「亞洲心」服務理念及客戶體驗政策與實踐，確保為每位顧客提供個性化體驗，以享受我們高水準的專業服務。

持續改進

銀娛的顧客體驗管理部負責監管日常透過各種渠道收集的意見反饋。為確保高效、迅速地處理顧客反饋，銀娛制定了全面的服務恢復計劃，其中涵蓋意見處理、問題追蹤、閉環響應及根源分析的政策及指引。二零二三年，我們透過投訴登記記錄處理了共42宗投訴個案，主要與服務及產品有關，且均獲妥善處理及令顧客滿意，並未對集團業務造成任何不利影響。

此外，銀娛已實施卓越服務品質計劃，定期依照制定的標準評估服務績效，發掘關鍵問題的根源，並進行系統性改進。為跟進顧客的意見及投訴，提高客戶忠誠度，我們亦整合及分析「聆聽中心」從顧客及營運部門收集的數據，全面了解顧客整體體驗及相關部門表現。銀娛利用即時儀表板顯示顧客反饋及滿意度指標，並每月召開持份者檢討會，討論工作表現及制定行動計劃。

卓越營運



確保顧客健康與安全

依照工作場所健康與安全政策，銀娛把顧客的健康與安全放在首位，透過成立顧客事故工作小組，管理有關顧客安全的事務報告、調查及危險預防。該小組的成員包括「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」、澳門星際酒店及華都娛樂場的工作場所健康及安全部門、顧客體驗管理部、風險管理部以及相關業務單位的代表，通過每月舉行會議，檢討事故根源及提出防控措施，以進一步改善顧客體驗、設備健康與安全，以及營運流程。

銀娛注重室內環境安全，透過評估旗下設施，識別出有機會導致綜合度假城內的員工及旅客感到不適或生病的各項因素，例如空氣品質不足、存在細菌及微生物、化學污染物、通風不足，以及有機會產生健康風險的溫度及濕度相關問題並已榮獲由SGS Société Générale de Surveillance SA頒發的年度室內環境質量認證。此外，銀娛在集團安全營運及資產保護部門的監督下實施人員及資產保護政策，確保為顧客提供更為安全的環境。

維護商業誠信

為管理「遵守法規」及「商業道德與誠信」等第1層級主要議題的影響，集團制定了嚴格的風險管理方法，以及禁止賄賂、貪污、欺詐、敲詐及清洗黑錢的政策，詳情請見以下章節。

風險管理及內部監控

集團已確立有效風險管理及內部監控的關鍵要素，包括：界定分明的管理結構、明確的角色職責與權限、書面政策、標準作業流程、定期的風險及控制自我評估，以及旗下所有主要營運部門的有效管理報告系統。

旗下的風險管理部敦促各部門實施風險管理流程，並確保制定的流程適合於識別、評估及管理阻礙目標達成的潛在風險。與此同時，風險管理政策亦闡明指導原則、理念、風險類別及風險管理流程。

卓越營運

來年，集團的風險管理部將持續與各部門主管討論風險識別與評估以及相關的緩解控制措施(如適用)，並改進相關流程。屆時，我們將編製一份風險登記冊，總結各部門主要風險，連同風險評估結果，定期或按高級管理層要求進行審查。有關風險管理的進一步詳情，請參閱銀娛二零二三年年報內的企業管治報告。

我們秉持誠信及道德操守的基本價值觀，深明提高團隊成員的避險意識對於集團的可持續營運及合規性至關重要。為此，我們將期望納入各項政策及措施中，包括在新團隊成員的強制性入職培訓中講解相關要求，以及在所有團隊成員入職時派發的《團隊成員手冊》中，強調集團重視誠信、道德規範及遵守《商業行為準則》，藉此確保所有團隊成員了解自身在風險管理中的角色及責任，助力集團建立風險管理文化，推動業務持續發展。

反賄賂、反貪污及防止清洗黑錢

集團在反賄賂、防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動方面恪守高標準及行業最佳實踐，並嚴格遵守所有相關法律法規，積極分配適當資源，不斷提升管理體系，以應對不斷變化的監管環境。



在管理方法方面，我們已設立由不同部門高級團隊成員組成的合規委員會，由財務總裁或其指定代表領導，監督所有防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動的相關活動之合規性，並委任合規主任，以及一名或多名助理合規主任，就博彩合規性、報告要求，以及防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動等議題與外部實體聯絡。

為確保有效控制潛在威脅，我們已實施「了解你的顧客」及「盡職審查」監控措施，以識別及監控可疑交易活動。在制定內部政策及程序時，集團採用基於風險的方法，審慎考慮國家或地域、客戶、服務相關及新興技術等風險的因素。此外，我們亦會於必要時與執法機構合作，共同推進相關法律法規的實施，以防止違規事件發生。

我們制定了「防止賄賂及反貪污政策」、「防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動政策」及「財產間交易防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動政策指引」，以管理及規範所有交易活動，提高團隊成員對集團內防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動的責任意識。當中，防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動政策亦附有《防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動指引》，列明有關財務監控的詳細資料，供所有團隊成員遵循及參考。

合規主任負責評估「防止清洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動政策」以及相關監控機制，定期確保各項措施的完整性及有效性。文件所列之政策及監控機制均通過內部審核定期進行獨立審查。

卓越營運

為加強團隊成員對相關法規及政策的理解，集團持續提供相關培訓，助其熟悉有關識別、處理及報告潛在可疑交易及活動的程序。對於易受防止清洗黑錢或打擊恐怖主義融資活動影響的團隊成員，集團每年都會為其提供線上復習培訓。所有參與防止清洗黑錢或打擊恐怖主義融資活動培訓的團隊成員須通過評估及線上測試，三次不合格者必須接受額外培訓。

二零二三年，集團並無涉及任何貪污案件，亦未得悉任何違反賄賂、敲詐、欺詐及清洗黑錢的相關法律及法規而有重大影響的違規情況。

對賄賂、貪污及欺詐行為採取零容忍的態度

集團對任何形式的賄賂、貪污或欺詐行為採取零容忍態度，確保在業務營運中始終嚴格遵守相關法律法規。集團的《商業行為準則》明確列出反賄賂及反貪污的要求，並已清楚傳達予旗下所有的聯屬公司及附屬公司，並要求所有團隊成員及相關人員(包括代理、專家顧問、承辦商、代表、中介、顧問、供應商、銷售商及代表集團行事的任何其他人士或實體)均須全面了解並嚴格遵守所有適用法律以及集團的反賄賂及反貪污政策。

政策列明禁止支付款項及要約(例如向相關人士賄賂、支付疏通費、回扣或不當付款以及任何其他類似行為)、禮品、餐飲、旅遊、娛樂、慈善付款、政治獻金、實習及僱用機會、緊急付款以及第三方保留款等其他項目。

集團的內部審計部負責獨立評估反賄賂及反貪污營運的關鍵風險管理之有效性。在涉及潛在貪污情況下，該部門將就不同情況的處理方式提出建議，包括專責審批人員、準則、內部利益申報以及其他相關事宜。

為確保董事會成員、高級管理層及相關團隊成員始終知悉相關要求，集團持續舉辦培訓課程，旨在提高其對反賄賂及反貪污法規、風險因素、執法趨勢以及高級管理層在處理港澳欺詐指控時所扮演特定角色的認識及理解。本年內，集團為董事會成員、高級管理層及相關團隊成員舉辦了相關議題的全面培訓協助其溫故知新。

為踐行培育廉潔文化的承諾，嘉華建材於二零二三年八月為高級管理層、管理人員及普通員工舉辦了「建築行業防貪污」的工作坊。該工作坊由香港特別行政區廉政公署主講，提供有關建築行業預防貪污的寶貴見解，與嘉華建材在各經營層面積極促進道德實踐及合規的做法相符。

16 和平、正義與強大機構



聯合國可持續發展目標16.5：大幅減少各種形式的貪污及賄賂

集團對一切形式的賄賂、貪污及欺詐行為採取零容忍政策，並已將該承諾明確納入其《商業行為準則》。

卓越營運

利益衝突政策及舉報制度

為解決任何潛在的利益衝突，集團已實施利益衝突政策，旨在規範團隊成員在面對利益衝突時的行為，並要求團隊成員避免任何可能損害其誠信或可能危及集團利益及聲譽的衝突。在招聘過程中，集團亦要求應聘者就任何與集團相關的潛在利益衝突作出自我聲明。此外，集團亦已建立舉報制度及《違規與違紀舉報政策》，鼓勵團隊成員舉報任何可疑或潛在的不當行為，彰顯集團對合規及道德行為文化的承諾。

負責任博彩



承諾

集團致力應對「產品安全與質量」這個第1層級主要議題，旨在為客人提供舒適、娛樂和安全的環境，並竭盡己任減低博彩對客人、親朋與家人，以及社區造成的所有相關影響。為達成此目標，銀娛持續推行一系列負責任博彩計劃，以防止賭博成癮並支持個人做出適當的博彩決定。

銀娛的承諾不限於為客人提供愉悅、舒適的博彩體驗。作為一家負責任的企業，集團嚴格遵守負責任博彩的法律法規，與澳門的監管機構保持密切合作，盡量減少博彩對社會的潛在影響，積極創建安全的博彩環境。

為進一步實踐對負責任博彩的承諾，銀娛制定了全面的負責任博彩計劃，重點關注四個方面，包括加強對顧客的保護、讓指定人員遠離博彩、加強持份者的相關意識及教育，以及為團隊成員和其家人提供專業的支援、輔導及治療。

負責任博彩措施

- 1 於各個娛樂場入口均設置清晰標示，防止未成年顧客及集團僱員進入賭場
- 2 於各個娛樂場內提供博彩規例及負責任博彩資訊的宣傳單張
- 3 各個娛樂場內均已安裝負責任博彩資訊亭或資訊站
- 4 娛樂場內所有自動提款機屏幕均顯示負責任博彩資訊
- 5 於各個娛樂場吸煙室內的電子屏幕播放負責任博彩宣傳短片
- 6 於娛樂場內各入口、貴賓台、籌碼兌換處及吸煙室以及貴賓接駁巴士展示「自我隔離計劃網上預約」資訊
- 7 在所有博彩宣傳品上展示負責任博彩資訊

卓越營運

多年來，銀娛一直致力與各持份者建立穩固的關係，推行負責任博彩文化。每年，我們為負責任博彩管理團隊的團隊成員提供專業培訓課程，並要求所有團隊成員每兩年參加一次線上培訓課程。此外，亦為團隊成員及其家人提供專業保密的支援服務，包括個人面談、電話熱線、駐場諮詢及網上輔導。

作為首家在澳門成立負責任博彩團隊的綜合旅遊休閒企業，銀娛全力支持澳門特區政府的負責任博彩方向及政策。為慶祝負責任博彩推廣計劃推出15周年，銀娛與多個社會服務機構合作，舉辦多場以「心理健康」為題的活動，向團隊成員及社區推廣負責任博彩。

其中，銀娛與澳門青年志願者協會合作舉辦有趣、內容豐富的線上宣傳活動，宣揚負責任博彩的重要性；亦與澳門博彩業職工之家綜合服務中心合作，在員工後勤區舉辦負責任博彩路演，鞏固團隊成員對負責任博彩法規的認知。



* 數據自二零零八年起累計

銀娛自二零零八年起首次推廣負責任博彩計劃，至今已舉辦超過110場負責任博彩培訓課程、工作坊、探訪及其他推廣活動，加深團隊成員及其家人對負責任博彩的認識。未來，銀娛將繼續秉承「理性博彩•明智娛樂」的理念，宣揚負責任博彩，支持澳門的和諧及可持續發展。

於二零二三年舉辦的部分負責任博彩活動包括：

- 銀娛負責任博彩節日系列：「有『理』過節」路演
- 銀娛負責任博彩心理健康系列：沙盤遊戲體驗工作坊
- 復活節兔子烘焙工作坊
- 「健康生活有妙法」駐場活動
- 「銀娛呈獻－負責任博彩身心靈健康在線」問答遊戲
- 「點『石』成『金』親子石頭彩繪工作坊」
- 「負責任博彩智識『法』」路演
- 負責任博彩在線再培訓2023
- 負責任博彩管理團隊年度培訓2023
- 負責任博彩有獎問答2023

卓越營運

- 「隔離計劃知多啲」負責任博彩路演推廣
- 負責任博彩深化學習計劃2023
- 「擁抱心『聆』」負責任博彩路演推廣
- 博彩業界負責任博彩推廣日
- 娛樂場管理發展計劃－負責任博彩培訓
- 澳門青年志願者協會「親子理財競技日」
- 2023年第十一屆銀娛負責任博彩推廣周「主動求助•贏得未來」路演推廣及工作坊



負責任博彩周



負責任博彩社區推廣活動

16 和平、正義與強大機構



聯合國可持續發展目標16.10：確保公眾獲得資訊，保障基本自由
集團採取的負責任博彩舉措旨在向顧客及團隊成員提供教育及資訊。

私隱及網絡安全

為應對「隱私及網絡安全」這個第1層級主要議題，集團制定了健全的客戶數據保護及隱私政策，堅持遵守適用的法律法規，並確保所有代表我們工作的團隊成員及第三方均遵守我們的標準及政策。

卓越營運

我們的隱私政策在集團網站上透明公開，清楚列明如何收集、使用及存儲客戶資料。另外，集團的《網路安全政策》及《信息技術許可使用政策》亦提供管理資訊科技資源、確保系統和網路安全，以及對數據(如機密資訊、受限資訊、內部使用資訊及公共資訊)進行分類的指引，有助避免及減低透過互聯網、移動式及便攜式存儲設備、列印、雲技術、社交媒體及其他資訊共用技術等各種渠道洩露資訊的風險。集團已就上述政策與團隊成員進行充份溝通，確保其清楚了解相關程序，例如除了出於合法目的需要的授權人員，集團嚴格限制客戶資料存取等。同時，集團亦設有網路事件回應及報告程序，及時處理及降低數據洩露或網路安全事件或攻擊的風險。

二零二三年，集團無發生有關客戶數據丟失或洩露的情況，亦無任何有關未遵守相關法律及法規的投訴報告。

知識產權保護

集團高度重視知識產權，並視其為推進業務發展的重要基石。集團嚴格遵守澳門特區政府及香港特區政府制定的法律法規，並利用保密協議及互相不披露協議等合約工具保護所有相關各方的知識產權。

供應鏈參與

集團深知把可持續發展原則融入供應鏈的重要性，在整個價值鏈中堅持考量道德、社會及環境等因素。我們希望通過提高供應商的环境及社會管理標準，促進供應鏈乃至整個社會的可持續發展。

為鼓勵供應商積極參與，銀娛於二零二三年十一月舉辦供應商可持續發展研討會，與100多家澳門本地中小企分享我們的可持續發展舉措及供應鏈的可持續發展趨勢。

二零二三年，銀娛共有1,585家來自澳門、香港、中國內地、美國及其他國家的供應商夥伴，供應商當中有62%來自澳門，支持澳門本地採購及就業。未來，集團將繼續積極履行企業社會責任，為澳門社區作出貢獻。

地區	供應商數量	佔供應商百分比
澳門	977	62%
香港	468	30%
中國內地	39	2%
美國	15	1%
其他國家	86	5%
總計	1,585	100%

供應商行為準則

集團制定了涵蓋供應商管理等多個範疇的《供應商行為準則》，包括法律合規、反賄賂、利益衝突、健康與安全及環保標準，充份反映我們的核心價值觀，推動供應商負責任的商業行為，並彰顯對可持續發展及建立穩固合作關係的承諾。

卓越營運

除要求供應商遵守集團的標準合同條款外，我們亦通過定期審查、評估、設定基準及第三方審核要求供應商遵守《供應商行為準則》，以評估供應商的政策、流程、認證及監管合規性。

在成為新供應商之前，所有潛在供應商均須經過徹底的盡職調查，過程中，集團的企業調查團隊會審查潛在供應商的背景，識別是否有任何未決訴訟案件或不良記錄。如有任何不良記錄、不合規或可疑背景，集團將進一步評估潛在供應商，如認為其不適合，則會拒絕雙方合作。

供應商檢討及評估

銀娛會定期檢討及評估供應商，以確保其可靠性及穩定性，並盡量減少供應鏈中與品質、健康及安全有關的任何潛在風險。我們嚴格要求所有進出旗下物業工作或服務的供應商、廠商及承辦商遵守澳門的職業安全法，以及遵守我們的健康與安全指引，並透過電子郵件傳達詳細資訊。

在採購過程中，我們會在採購產品及服務時考慮品質、服務水準、成本、營運、技術、食品安全及環境安全等各種因素，作為評估供應商的標準，並利用供應商記分卡與系統資料產生的評級，以及收集業務、採購和倉儲等部門在指定時間段內的反饋來評估供應商的表現。

集團的建築材料業務嘉華建材採用一系列技術及策略全面評估供應商表現及促進互利夥伴關係，包括有效使用表格管理及更新供應商資料、利用綜合問卷評估供應商的重要性，以及舉辦研討會以促進溝通，致力讓供應商清楚了解其供應商管理系統，以及在品質、安全及環保實踐方面的期望。

供應鏈環境與社會風險評估

為確保遵守適用法律法規及促進業務的可持續增長，銀娛優先識別並降低整個供應鏈中的社會及環境風險。我們全面評估供應鏈每個階段的風險，並考慮原產地、直接和上游供應商的環境政策、養殖及採收方式以及符合公認行業標準的產品認證（如適用）。

於二零二三年，我們評估了合共520家供應商的環境及社會風險，未發現重大負面環境及社會影響。

評估類型	供應商 評估數量	佔供應商 評估百分比
新評估	233	45%
重新評估	287	55%
總計	520	100%

卓越營運

供應商可持續性表現評估的環境考慮因素

- 供應商有關可持續發展價值及承諾的聲明
- 環保證書、獎項、環保措施或執行計劃，例如：
 - ✧ 節能信託基金會
 - ✧ 森林管理委員會(「FSC」)
 - ✧ 雨林聯盟
 - ✧ 國際公平貿易組織
 - ✧ ISO 45001
 - ✧ 國際勞工組織
- 建立環境管理體系或品質管理體系，納入相關環境考量因素並符合ISO 14001等行業標準
- 遵守適用的環境法律法規，包括採用澳門特區政府環境保護局(「環保局」)建議的規格
- 有興趣和意願審查並可能加強規格，以實現更高的環境效益
- 遵守集團的《企業採購聲明》，並承諾符合所有相關的環保規範

供應商可持續性表現評估的社會考慮因素

為管理供應鏈中的社會風險，我們定期審查及評估供應商的勞工標準，包括勞工權利政策、勞工權利保護措施、禁止童工及強迫勞動等，以確保所有供應商遵守相關法律法規。

集團僅為已完成必要背景調查且不存在童工或強迫勞工風險的供應商進行登記。一旦我們的企業採購部發現供應商的勞工標準存在任何問題，相關部門將對其進行評估；倘評估過程中發現高風險異常情況，集團或會撤銷涉事供應商的登記。來自高風險地區的供應商均不獲登記。

環保採購

在作出採購決定時，銀娛不僅考慮產品品質及成本等因素，亦要考慮所採購產品對環境造成的影響。我們與供應商及內部持份者保持密切合作，優先選擇對環境影響最小的產品，加強我們的環境責任，並確保採購符合我們對環境可持續性發展的承諾。

銀娛重視致力防止污染、減少浪費、優化資源利用以提高效率的合作夥伴，並積極尋找全力控制並盡可能減少不利環境影響的供應商。為識別及優先考慮合適的供應商，我們在企業採購部內成立了一個專門與供應商合作的供應商管理團隊，以確保供應商符合我們的環保要求及標準。

此外，銀娛自二零一四年起亦制定明確的《環保採購聲明》，指引我們作出符合環境可持續發展承諾，以及「物盡其用、重覆使用、循環使用及回收重用」的4R原則的採購決策。

卓越營運

選擇及購買產品時的環境考慮因素

- 是否有環保產品聲明、生態標籤、能源標籤或更安全且更環保的可比或更好的替代品
- 環保設計在耐用性、可拆卸回收或再利用、整體可回收性、節約資源或提升效率、可生物降解性等方面的應用程度
- 產品原產地，更傾向於本地商品而非進口商品
- 易於保養及維修
- 在食品飲料及其他原材料中使用天然、無毒、可生物降解且經認證的有機產品
- 考慮尺寸、體積及包裝因素，更傾向於捆綁或批量採購
- 避免使用含有外來或瀕危材料及／或含有不必要或禁用、受限或有害、有毒或危險物質的產品
- 避免使用需經過特殊處理的產品(如有)或需確認或批准才可合理使用的設施，以便在其使用期結束後能夠適當及安全地處置。

將上述考量納入我們的採購決策後，多年來，銀娛透過以下方式改善了我們營運的環境層面：

-  採購有機食品、可持續食材及肉類替代品供客戶及團隊成員用餐
-  在旗下物業內擴大使用LED燈泡
-  減少營運中的塑膠使用，包括透過採購塑膠袋及其他一次性物品的可生物降解替代品、用再造塑膠(「rPET」)水瓶取代塑膠水瓶，以及持續推行循環再造計劃等
-  減少團隊成員用餐時浪費食物
-  以更環保的出行方式提供顧客及團隊成員穿梭巴士服務
-  與服務供應商一起改善廢棄物管理、處理及回收流程

嘉華建材認同上述之負責任的環保採購理念，並實施「綠色採購規格」。該等規格強調具體標準，包括是否含有害物質、可回收物質含量及能源效益，為嘉華建材提供採購流程的指導框架，以便嘉華建材採購符合成本及性能要求的環保產品。為堅持該方案，嘉華建材的採購人員在採購時會核實供應商是否遵守環保特性，藉此確保遵循最新的「綠色採購規格」。再者，此項措施對於培養環保企業文化及提高員工的可持續發展意識方面也發揮了至關重要的作用。



環保管理

我們致力將環境保護及可持續發展理念融入業務發展策略，以管理營運對環境可能造成的影響。

環保管理

環境控制

銀娛致力保護環境，為我們的下一代建設綠色未來。為加強環保表現及效益，減少對地球生態的潛在影響，我們在日常營運中推行由ISO 45001、14001及50001標準組成的綜合管理體系，管理能源及環境等多個方面，並在新的物業建設中融入綠色建築標準。

為切實執行我們的環境管理策略及持續優化表現，由設施管理高級副總裁領導的可持續發展團隊，負責監督環境管理策略及表現。高級副總裁直接向酒店及會議、獎勵旅遊、展覽及活動相關營運部門的行政副總裁匯報工作，充份體現我們管理層成員對環保管理的重視及承諾。與此同時，我們亦成立了能源及環境管理委員會，促進跨部門合作，共同制定及實施優化能源及水，以及減少廢棄物及排放的計劃，以符合相關規定。

能源及環境管理委員會透過「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」跨部門合作，在環境衛生部、制服房、布單房及資訊與通訊科技部門等多個主要領域進行能源及環境評估，以進一步減少相關方面的能源與水資源浪費以及減少廢棄物，並優化了我們的可持續發展追查程序及表現。與此同時，我們的可持續發展團隊亦參考EarthCheck、澳門環保酒店獎、與「氣候相關財務資訊披露工作組」等組織及實體所訂定的標準，度身制定評估計劃，如能源及環境評估計劃、氣候變化及風險評估計劃等，以確保我們與業界的最佳實踐標準保持一致。

通過採用上述方法並促進跨部門合作開展綠色倡議及任務，我們於報告年度沒有發現任何違反空氣及溫室氣體排放、水及土地排放，以及產生有害及無害廢棄物相關的法律法規的情況。

為評估環保表現，我們列出了所期望的能源、水及廢棄物效率，亦根據基準水平，制定了與之相符的年度減排目標。我們已達成二零二三年的降低用水量及廢物轉用率目標，同時完全遵守本地所有環保法規。至於「澳門銀河™」，我們注意到，由於第三期物業的開幕，我們未達到二零二三年電力消耗目標。有鑑於此，我們將於未來數年更新我們的基準年度，以確保更準確地反映我們的目標追蹤，當中將我們的第三期物業納入考量。



降低電力消耗

	二零二三年目標	進展
「澳門銀河™」	3% 與二零一六年的基準水平相比	進行中 -3.2%
「澳門百老匯™」		已達成 36.9%
澳門星際酒店		已達成 22.3%



進行中

-3.2%

* 註：負號表示耗量增加。



已達成

36.9%



已達成

22.3%

環保管理



在建築材料業務方面，嘉華建材制定了可持續發展及綜合管理體系政策，旨在促進可持續發展，以實現以下一系列重大目標：

- 以合規的方式營運、提供服務及購買材料
- 保護受其營運及服務所影響的人員之健康及安全
- 採用「環保設計及採購」理念以降低風險並盡量減少對環境的不利影響
- 節約能源，並使用替代原料以減少產品的碳強度
- 減少廢物產生量
- 確保員工履行本職的能力
- 對已識別的關鍵風險進行控制及監測，包括但不限於能源隔離風險及空氣污染風險

為追蹤綜合管理體系政策的成效，嘉華建材制定了綜合管理體系目標，包括沒有任何健康、安全及環境(「安健環」)相關的違規行為；營運過程中沒有重大不利環境的影響；環境、社會及管治及安健環數據平台的數據準確性；控制空氣污染物排放低於法定限值；以及逐年降低產品碳強度。最高管理層會定期審視綜合管理體系政策以及相關目標及指標，以確保其效率、效力及可靠性。綜合管理體系亦考慮新的要求、技術、材料及工作實踐，並在可行的情況下不斷進行評估及改進。

資源優化

能源管理

銀娛致力推行節能措施，實施創新解決方案，以減低能源消耗。「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」已榮獲ISO 50001能源管理體系認證，我們亦積極監控能源消耗，採取負責任的能源管理實踐，並透過加入節能標準，將營運對環境及鄰近社區的潛在負面影響降至最低。

¹ 於二零二三年，我們合併「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的廢物處理目標及數據，由於「澳門百老匯™」之廢物處理工作暫經「澳門銀河™」處理。

環保管理

為減少能源消耗，我們透過以下創新舉措優化旗下物業的冷卻系統效率及性能，並在營運過程中優先考慮可持續性及成本效益。

優化冷卻系統

- **重複利用冷水：**我們積極收集及回收空調系統運作過程中產生的多餘冷水，有助減少冷水機組的能源消耗，同時有效維持建築物內的低溫。
- **重新調節冷卻水塔風扇：**我們更新冷卻水塔風扇減低風阻，減少能源消耗並提高效率。
- **保持冷卻器清潔：**我們定期清潔水管內部以提高冷卻器的效率，使其在提供相同溫度的冷氣的同时能夠降低能源消耗。

空氣質量及物業舒適度

- **安裝更好的氣流控制系統：**我們正在優化樓宇內的氣流，以確保舒適度，最大限度地減少能源浪費，並透過有效防止煙草煙霧滲透以遵守衛生法規。
- **採用智能辦公系統：**我們在辦公室安裝了智能系統，該系統可隨著時間推移進行調整及學習，優化照明及溫度方面的能源消耗，確保提供舒適高效的工作空間。

改善基礎設施

- **升級恆溫器：**我們將澳門星際酒店的恆溫器更換為現代化的數字恆溫器，達至更高精密度及更低的能源消耗。
- **貼上遮陽窗膜：**我們為澳門星際酒店向陽的窗戶及屋頂貼上一層特殊的薄膜，可以最大限度地減少熱量進入，從而減少對空調的依賴。
- **增強屋頂隔熱：**我們加強了澳門星際酒店屋頂的隔熱性能，以保持水管中的熱量，降低水管保溫所需消耗的能源。

可再生能源

銀娛致力推動低碳經濟，積極尋找及把握使用可再生能源的機會。於年內，我們於澳門大倉酒店的皇家套房庭園區安裝太陽能電池板系統，利用太陽能減少對化石燃料能源的依賴。我們亦繼續秉持發掘綠色能源的願景，積極在澳門星際酒店進行風力渦輪機的試驗，以支持屋頂照明，並消除太陽能電池板系統夜間停機的影響。



澳門大倉酒店的太陽能電池板系統



澳門星際酒店的太陽能電池板系統

環保管理

於二月，嘉華建材繼續推進其環保承諾，在熱風爐中使用生物質燃料取代天然氣。這一轉變符合嘉華建材致力踐行低碳路徑的承諾，改造熱風爐以使用來自可再生資源的生物質燃料。通過選擇生物質燃料而非天然氣，嘉華建材正在向更為環保的營運邁出重要的一步，減少碳足跡，為全球應對氣候變化的努力作出貢獻。



嘉華建材的熱風爐正在使用生物質燃料替代天然氣

7 經濟適用的 清潔能源



聯合國可持續發展目標7.3：能效改善率提高一倍

集團於旗下所有物業實施多項節能措施，推利創新的解決方案並採用可再生能源，以提高能源效率。

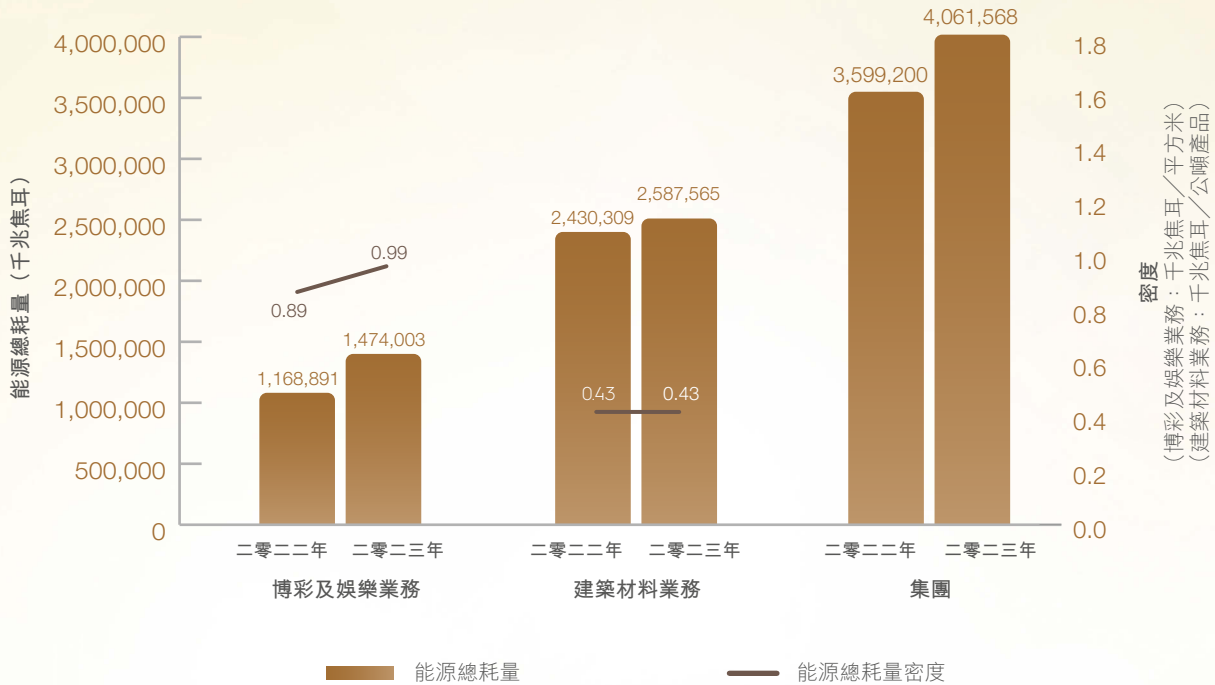
能源表現

我們為「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」及澳門星際酒店制定了二零二三年減少用電量目標，比二零一六年的基準水平減少3%。「澳門百老匯™」及澳門星際酒店的這一目標已經達成，用電量分別減少36.9%及22.3%。「澳門銀河™」的用電量較二零一六年的基準水平增加3.2%，主要是由於我們的第三期物業開幕以及疫情後恢復正常營運。我們仍將致力於尋求新的解決方案，以進一步提高我們的能源效率。

集團能源總耗量為4,061,568千兆焦耳，較上一年度上升12.8%。集團的博彩及娛樂業務與建築材料業務的能源密度分別為每平方米0.99千兆焦耳及每公噸產品0.43千兆焦耳。與電力消耗增加一樣，由於疫情後相關業務營運恢復正常，我們的博彩及娛樂業務在能源耗量及密度方面整體有所提升。隨着經濟反彈及企業恢復運營，我們注意到能源需求的自然上升，以滿足需求增長。此外，我們正在升級基礎設施以提高效率及產能，並且集團的第三期旗艦物業已開幕。隨著業務步入常態和集團策略投資，我們預計能源消耗量和密度亦會有所上升。

環保管理

能源總耗量及密度



節約用水

集團深明合理用水及節約用水的重要性，一直致力優化水質及用水效率。為降低耗水量目標，我們已在營運中實踐各項節水措施。於報告年度內，我們在取得適用水源方面沒有面臨任何困難。

作為可持續發展實踐承諾的一部分，我們實施了各種節水措施，以減少不必要的消耗。

安裝節水裝置及配件

- **節水型浴室裝置：**我們引進了低沖水馬桶、節水龍頭及淋浴噴頭以及自動關閉系統，最大限度減少用水量。
- **節水感應控制器：**我們採用感應控制器來優化用水，確保僅在必要時才使用。
- **提高後勤區用水效率：**我們有系統地在顧客服務區安裝節水配件，以減少耗水量並防止漏水。
- **定期廢水評估：**我們持續進行評估，找出並解決漏水問題，不斷減少廢水。

供水設施檢查及維護計劃

- **定期檢查及維護供水系統：**我們對水管、水龍頭及淋浴噴頭進行例行檢查及維護，以防止漏水及水浸。
- **主動解決問題：**我們通過持續的維護程序及時發現並解決供水系統問題。

鼓勵顧客參與

- **鼓勵顧客參與節約：**我們讓顧客自行決定更換床單及毛巾的頻率，藉此減少用水量。

環保管理

提高可持續性及效率

- **減少水景開放時間：**我們調整了「澳門銀河™」水景的開放時間，在保持其功能的同時減少耗水。
- **智能園藝用水：**我們根據天氣情況調整園藝用水量，在降雨量充足時停止灌溉。
- **引入先進的清潔設備：**我們引用機器人及電子拖把提高清潔效率，同時減少對環境的影響。
- **防止冷卻塔水流失：**我們在冷卻塔中安裝了防濺裝置，以節約冷凝水，提高系統效率，並最大限度地減少水流失。

隔油池設計及保養

- **優先考慮正確的設計：**我們確保在設施中正確設計及安裝隔油池。
- **定期保養：**我們定期清潔及維護隔油池。
- **保持詳細記錄：**我們全面記錄所有維護活動。
- **防止環境影響：**我們一直以最佳實踐的標準管理隔油池，以避免污染並提高廢水處理的可持續性。

此外，我們還實施了各種運用替代水源的系統。



冷凝水回收系統

為減少對淡水資源的依賴，我們在「澳門銀河™」及銀河國際會議中心安裝了冷凝水回收系統，收集及處理特定空調處理裝置排出的低溫冷凝水。為了更好利用這些水資源，我們將其重新導入冷卻塔水池，與冷凝器的冷凍水混合，從冷卻器中回流。通過此舉措，我們有效地減少了淡水耗量，實現節約用水。



雨水收集系統

為進一步拓展替代水源的使用，我們在「澳門銀河™」二期採用了雨水收集系統，收集及儲存雨水，再用作設施內的各種非飲用用途。我們通過收集雨水，減少了對淡水的需求，緩解了當地供水的壓力，亦體現了我們對可持續水資源管理實踐的承諾。

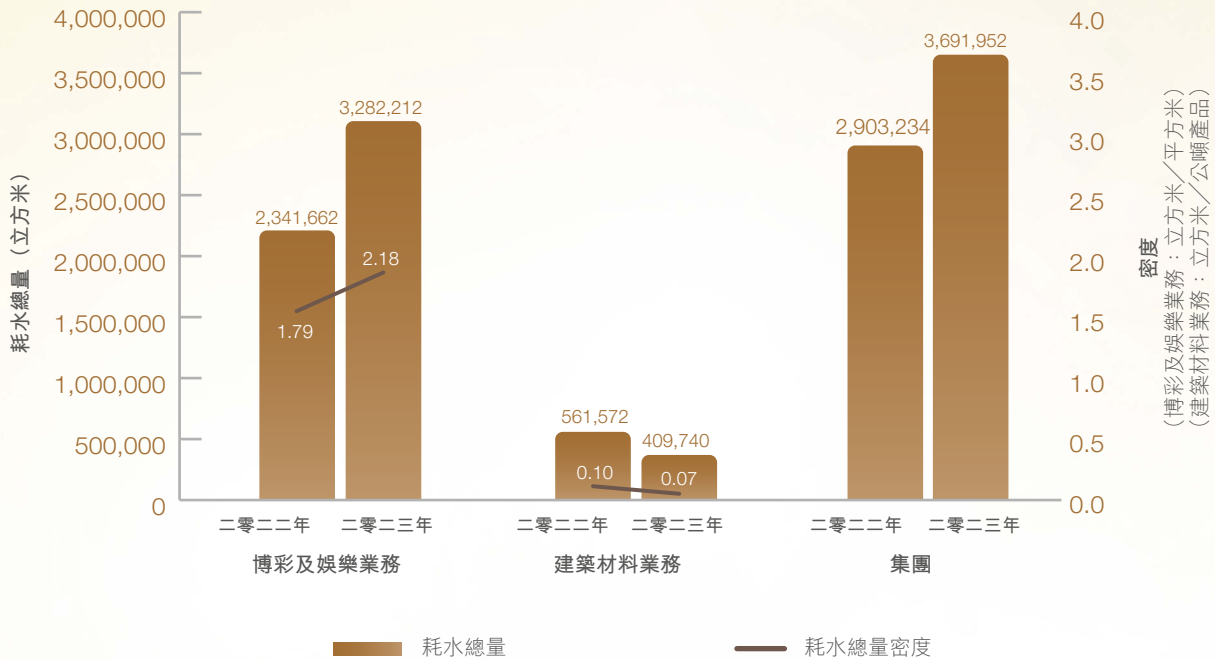
用水表現

我們為「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的生活用水量訂立了二零二三年目標，比二零一六年的基準水平減少3%。今年，儘管我們的第三期旗艦物業開幕並在疫情後恢復正常營運，我們的耗水量仍較二零一六年的基準水平大幅減少。「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的耗水量分別減少6.8%及45.0%。為實現減少用水的目標，我們持續實踐節水措施，包括在熱水供應設施安裝除垢系統，提高冷卻塔濃縮的循環次數，並於「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的水景及所有空置區域實施休眠及暫停，以及監控旗下所有物業的用水量，避免過度使用。

環保管理

集團耗水總量為3,691,952立方米，較二零二二年增加27%。我們博彩及娛樂業務以及建築材料業務的耗水量密度分別為每平方米2.18立方米及每公噸產品0.07立方米。鑒於疫情後相關業務逐步恢復正常營運，我們的耗水量及密度有所增加。

耗水總量及密度



排放物管理

廢棄物管理

我們的《能源及環境管理聲明》及《環保採購聲明》是指引我們實現可持續發展目標，以及持續優化廢棄物管理的基礎。我們已建立了完善的廢棄物及回收流程，並遵守ISO 14001環境管理體系中列明的廢棄物管理標準。這些舉措對我們實踐廢棄物減排措施至關重要，亦體現了我們竭力減少環境足跡的承諾。

集團於營運過程中產生有害廢棄物(包括潤滑油、列印機墨水匣、燈管及蓄電池)以及無害廢棄物。我們博彩及娛樂業務遵循4R原則，竭力減少廢物排放、加強資源回收及應對潛在影響。此外，我們亦提倡可持續消費及生產理念，冀把廢物減至最少。此外，我們亦支持本地中小企業採購及使用合符負責任消費及生產目標的環保產品。

為確保妥善處理廢物，我們委託合資格的第三方承辦商處理及處置所有廢棄物，並定期檢查及維護廢物處理設施。此外，我們制定廢棄物管理策略及計劃，盡量減少廢物產生及提高廢物轉用率。根據廢棄物管理策略，我們作出以下承諾：

- 以支持可持續運用地球資源的方式開展業務，並在商業領域上可行的情況下，採用「4R」原則，最大限度地減少廢物或對環境的不利影響，以及
- 在業務發展及其他相關活動中優化能源使用，持續提升能源效益。

環保管理

我們的能源及環境管理委員會定期審查廢棄物計劃，該委員會由大部份業務部門組成。為盡量減少產生廢物，「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」酒店的所有一次性沐浴產品已改為使用可填充的容器中提供；餐廳食肆亦改用100%可生物降解餐具；另外亦收集所有客房未使用消耗品(如洗手液、洗髮劑及廁紙)以供後勤區域使用。在廢物管理方面，我們根據ISO 14001環境管理體系制定廢物處理及回收流程標準。

減廢及回收利用

為減少廢物產生及促進循環經濟，我們於二零二三年推出以下減廢措施，其中涵蓋紙張、塑膠及食品垃圾。

紙張	<ul style="list-style-type: none"> 於「澳門銀河™」停車場安裝無紙化系統，取消使用紙質門票。 數碼化倉庫接收程序，減低倉庫存檔系統的用紙量。
塑膠	<ul style="list-style-type: none"> 將我們旗下六間酒店的梳子、牙刷、棉簽及剃鬚刀等塑膠用品更換為環保竹製替代品，包括：「銀河酒店™」、澳門悅榕庄、澳門大倉酒店、「澳門百老匯™」、澳門安達仕酒店及澳門銀河 萊佛士。 將我們旗下八間酒店的一次性沐浴產品更換為可填充／大容量容器，包括：「銀河酒店™」、澳門悅榕庄、澳門大倉酒店、澳門JW萬豪酒店、澳門麗思卡爾頓酒店、「澳門百老匯™」、澳門銀河 萊佛士及澳門安達仕酒店。 將澳門星際酒店的客房塑膠用品改用環保材料替代品，包括使用竹製牙刷、小麥秸稈製作的梳子、剃鬚刀及牙刷；以及使用玉米製針線包、化妝包及浴帽。 撤走「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」辦公室內的垃圾桶塑膠袋，每年可節省超過10萬個塑膠袋。 使用可生物降解且環保的替代品替換餐飲服務場所中使用的一次性塑膠餐具。 在「澳門百老匯™」安裝自助飲水機，減少浪費。
食品垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 使用廚餘脫水系統，大幅減少運往焚化爐的廚餘重量及體積至高達90%。 積極參與澳門特區政府環保局組織的「食肆廚餘回收先導計劃」，減少「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」以及澳門星際酒店的廚餘。

此外，我們積極組織團隊成員參與由澳門環保局組織的回收活動，包括「回收利是封好easy」以及月餅盒回收活動等，培養團隊成員的環保責任感，為負責任回收廢棄物作出貢獻。我們亦將塑膠袋節省的相关收益捐贈給澳門綠色未來，並獲澳門環保局頒發嘉許狀。

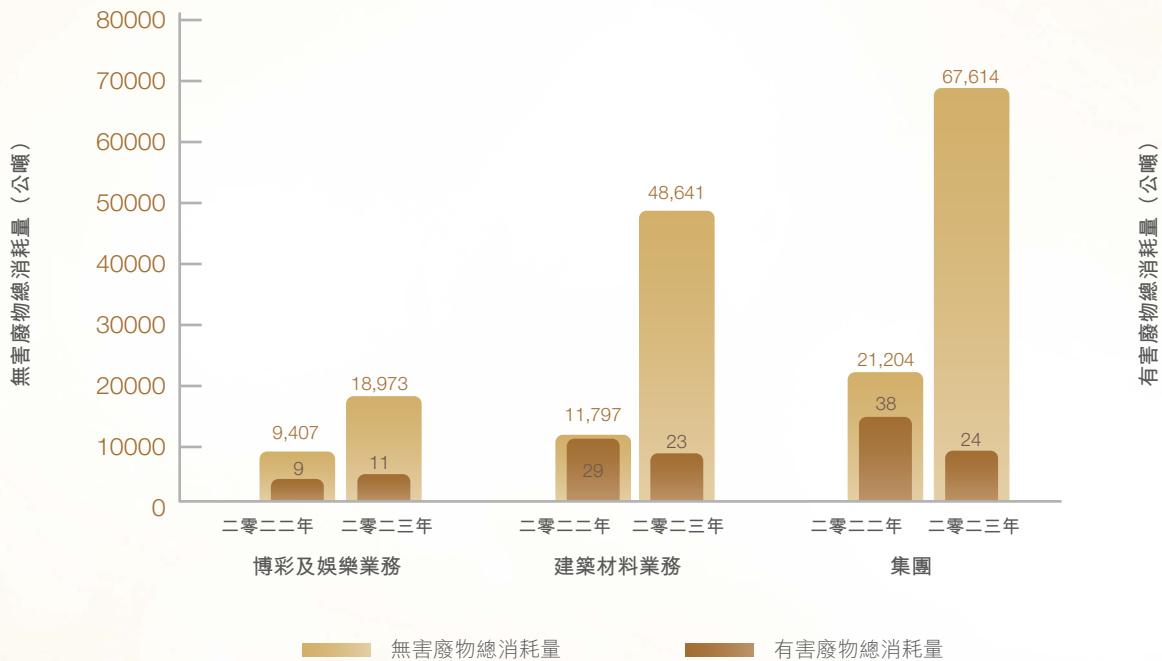
環保管理

廢物表現

銀娛已達成二零二三年目標，「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的廢物轉用率，較二零一七年的基準水平相比，提高5%或以上，而澳門星際酒店則與二零一八年的基準水平相比提高4%。相較基準年度，我們「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的廢物轉用率提高6.8%²，而澳門星際酒店的廢物轉用率提高35.5%。

集團共計產生67,648公噸廢物(其中34公噸有害廢物及67,614公噸無害廢物)，較二零二二年錄得大幅提升，主要是由於疫情後相關業務營運恢復正常。集團的廢棄物總回收率為56%，其中76%的有害廢物及56%的無害廢物被回收。嘉華建材的無害廢物消耗量自二零二二年的11,797公噸增至二零二三年的48,641公噸，主要是由於納入了其他先前未有收集廢棄物資料的業務單位。嘉華建材推行循環經濟，將廢料轉換成可用以生產建築材料的原材料，其中包括礦渣微粉、再生瀝青混合料以及環保磚。

廢物總消耗量



² 二零二三年，「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的廢物目標和數字已經合併，因為「澳門百老匯™」的廢物處理業務暫停，其廢物由「澳門銀河™」處理。

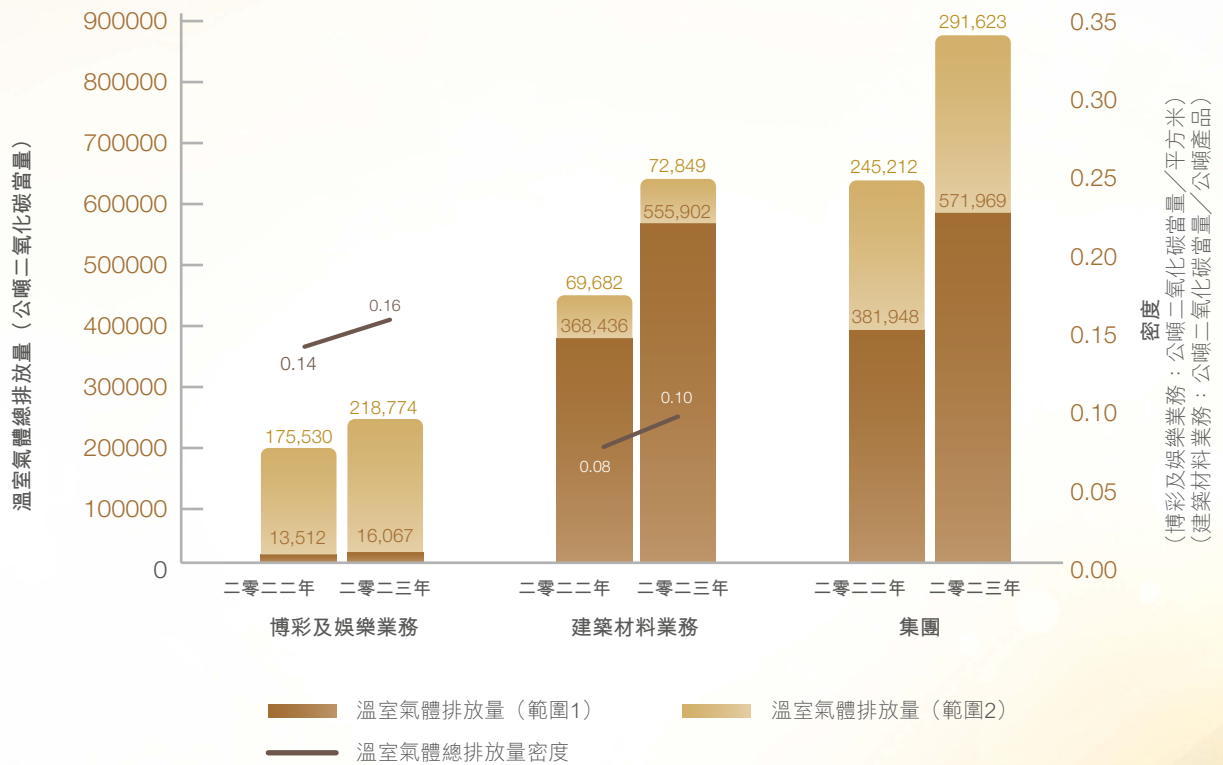
環保管理

溫室氣體排放

集團致力減少溫室氣體排放量以應對氣候變化，當中包括：優化車隊營運、提高能源與用水效率，以及增加可再生能源的使用。為了進一步推行這些工作，我們正積極尋找機會，制定碳密度及減排目標，以及實施我們的能源及環境管理計劃。

由於疫情後集團的博彩及娛樂業務及建築材料業務逐步恢復正常營運，集團的溫室氣體總排放量為863,592公噸二氧化碳當量，較二零二二年的排放量相比提升了38%，當中博彩及娛樂業務約佔27%及建築材料業務約佔73%。

溫室氣體總排放量及密度



環保管理

廢氣排放

**車輛排放**

銀娛正在使用新能源汽車，為顧客及團隊成員提供更環保的交通方式。

客房資料電子化

我們使用電子版客房目錄及報紙，取代傳統紙本。

**嘉華建材的技術改進**

嘉華建材的普洱水泥廠現已裝設富氧燃燒技術及安裝煤磨熱風管，以降低煤耗及排放。此外，嘉華建材的遷安礦渣微粉廠已修建一條高爐煤氣管道以實現天然氣及高爐煤氣混合燃燒，進一步減少氮氧化物（「NOx」）的排放。

我們排放的空氣污染物主要來自車隊燃燒的柴油和汽油，以及我們在經營中消耗的液化石油氣。二零二三年，我們共產生了159公噸NOx，8公噸硫氧化物（「SOx」）及30公噸顆粒物（「PM」）。

致力潔淨空氣及減排

我們持續履行環保責任，在空氣減排方面邁出了重要一步，以全面實施能源及環境管理計劃，當中，我們實施了兩項重要舉措，致力構建更潔淨及環保的綠色未來：

**轉向使用新能源汽車(NEV)**

於二零二三年，我們在交通運輸方面邁向重要里程碑，所有的客運穿梭巴士車輛已轉為更高效能的新能源汽車。此外，我們亦成功將70%以上的團隊成員接駁巴士更換為NEV，標誌著在廢氣減排方面取得飛躍性進展，同時也符合我們推行綠色交通系統的願景。

**支持電車通勤**

我們深明實現可持續發展需要大家共同努力，積極透過一系列措施鼓勵團隊成員創造更環保的環境。我們在「澳門銀河™」的員工摩托車停車場安裝了13個電動摩托車充電站，藉此鼓勵及方便團隊成員改用更為環保的交通工具及綠色通勤方式，從而減少碳足跡。為了推動顧客改用電動車，我們亦正探討在「澳門銀河™」的客用停車場安裝電動車充電站的可能性。

環保管理

與大自然和諧共處

我們致力把可持續發展元素融入旗下物業，創造綠色空間及自然景觀，向顧客宣傳生態之美及生物多樣性。我們繼續多管齊下減輕對環境的潛在影響，包括：融入自然、營運中採取可持續發展措施、鼓勵團隊成員參與及為其舉辦環保活動。在大家的努力下，我們全面遵守本地法規，並未錄得業務營運對自然環境造成的重大影響。

12 負責任
消費和生產

聯合國可持續發展目標12.6：公司的可持續實踐

集團多管齊下的方法管理對環境的潛在影響，反映我們以更負責任及可持續的方式消耗的目標。



融入大自然

我們遵守澳門特區《預防和控制環境噪音法》(第8/2014號法律及第9/2019號法律(修訂版))的規定，使用設備以評估周圍的噪音水準，並採取適當措施改善；亦在客房區域採用隔音措施，以提高客人的舒適度，並在嘈雜環境中設立「護耳區」，以及為團隊成員及承辦商提供護耳器，加強他們的護耳意識。



此外，我們亦將綠色元素融入物業，主要體現在三大方面：景觀建設、綠色倡議及貼心採購。

1 景觀建設

我們的旗艦物業－「澳門銀河™」擁有業內最大的綠色景觀，即55,000平方米的綠化面積，包括2,000棵樹木、各種植物及季節性花卉，將自然元素融入世界級休閒體驗當中。

2 綠色倡議

我們物業內的綠牆不僅美觀，亦有助維持較低的環境溫度，改善周圍的空氣品質。為優化外部景觀的用水效能，自動灌溉系統會根據土壤濕度及天氣情況調整水量分配。

3 貼心採購

我們重視營運過程中產生的碳足跡與環境生態和諧，旗下園林團隊在做出任何決定之前，都會率先考量以下因素：

1. 優先採購本地植物；
2. 優先採購在亞洲地區適應性強的植物。

環保管理



營運中採取可持續發展措施

環境管理是我們營運的重要一環。銀娛採取了一系列措施以履行環保承諾，其中包括：

- **「竹」成美好未來：**我們積極在旗下六間酒店品牌－「銀河酒店™」、澳門悅榕庄、澳門大倉酒店、「澳門百老匯™」、澳門安達仕酒店及澳門銀河 萊佛士以竹製的梳子、牙刷、棒狀棉簽及剃鬚刀等替代傳統的塑膠產品。透過選擇竹子這種可再生、可生物降解的材料，我們進一步履行減少塑膠垃圾及構建天然生態系統的環保承諾。
- **補充、重用、尊重：**為減少使用一次性塑膠製品，銀娛在旗下八間酒店，包括：「銀河酒店™」、澳門悅榕庄、澳門大倉酒店、澳門JW萬豪酒店、澳門麗思卡爾頓酒店、「澳門百老匯™」、澳門銀河 萊佛士及澳門安達仕酒店推出可補充裝／大容量洗浴用品容器，體現我們在打造世界級顧客體驗的同時致力減少環境足跡。
- **共同保護資源：**我們邀請顧客一同節約資源，他們可選擇減少床單及毛巾的更換次數，從而減少用水及使用洗滌劑，此舉亦減少了衣物運輸，從而降低碳排放量，使地球的生態系統更加健康。
- **綠色設施轉型：**「銀河酒店™」的個人護理產品及迎賓物資均以竹子取代塑膠，全面履行環保責任。



竹製用品及可補充容器

此外，嘉華建材亦一直投資於礦渣微粉等環保產品。礦渣微粉是由鋼鐵生產過程中產生的副產品製成。該工藝在高爐中進行，而高爐由天然氣、高爐煤氣或生物質提供動力。烘乾過程中排放的廢氣能達到超低排放的行業要求或當地政府制定的國家標準。嘉華建材的運輸及生產設備均採用全封閉式的方式，即所有傳送帶及儲存設施均為全封閉，致力進一步減少廢氣與噪音的排放。通過與中國內地鋼鐵企業建立策略合作夥伴關係，嘉華建材已將礦渣微粉的年產能提高至超過1,200萬公噸。

環保管理



可持續發展意識

本年度，銀娛參加Nespresso的咖啡粉囊回收計劃，負責任地妥善處理已使用的咖啡粉囊，不但回收放粉囊的鋁箔和薄膜，亦重新利用使用過的咖啡殘渣作為有機肥料。為了確保團隊成員知悉這個舉措，我們與Nespresso香港合辦了研討會，教育團隊成員如何負責任地處置咖啡粉囊；並圍繞世界糧食日這一主題組織了一系列相關的多元活動，包括座談會及手作工作坊，鼓勵團隊成員減少糧食浪費，加深對全球糧食供應鏈的認識。

為進一步豐富團隊成員的知識，可持續發展部門團隊亦為能源及環境管理委員會成員，以及參與綠色證書審計的代表舉辦培訓課程。此外，我們亦透過每月的「環保及節能資訊及溫馨提示」、每季度的「銀娛可持續發展通訊簡報」、「銀娛觸角」通訊，以及在每年十一月舉辦的「節能環保月」活動上邀請政府代表及行業專家分享意見，推動團隊成員就可持續發展互相交流討論；並鼓勵團隊成員參與線上「綠色問答」，深化其對節能及環境可持續發展的意識，從而深入了解低碳澳門、可持續糧食及綠色供應鏈等多個環保議題。

此外，嘉華建材團隊成員在大埔汀角舉辦海岸清潔日，並動員參加工廠綠化活動，植樹24棵。



舉辦環保活動

銀娛連續16年踴躍支持世界自然基金會的「地球一小時」行動，並積極參與由路氹各大綜合度假城營運商合辦的「每月地球一小時」行動，關閉各旗艦物業的非必要燈光。我們亦為團隊成員舉辦富有教育意義的活動，慶祝世界地球日和世界環境日，期望藉此提高其對節能及保護生物多樣性的意識。

我們不只參與社區教育，亦定期參加一年一度的澳門國際環保合作發展論壇及展覽（「MIECF」），並在澳門廣播電視節目中分享綠色發展實踐。此外，我們的可持續發展團隊每年亦組織各項活動，旨在鼓勵團隊成員負責任用水，為世界水日作出貢獻。

在建築材料業務方面，嘉華建材繼續支持保護生物多樣性。嘉華建材的普洱水泥廠舉辦攝影展，以提高員工對保護生物多樣性的意識。

環保管理

我們參與的一系列環保活動如下：

地球一小時

銀娛持續支持「地球一小時」行動，在每月第一個星期二關閉澳門星際酒店、「澳門銀河™」及「澳門百老匯™」的所有非必要外圍燈光一小時。



世界水資源日

為慶祝世界水資源日，可持續發展部門在三月十三日至二十七日期間舉辦了一系列活動，旨在提高團隊成員對水資源和可持續管理的認識。活動期間，我們與澳門環保組織「綠色未來」合作，舉辦工作坊及安排綠色問答環節。

世界地球日

以「投資地球」為主題，銀娛在「銀河酒店™」為學生舉辦一系列「寓教於樂」的活動，旨在分享最新的可持續發展實踐，並通過製作「花卉種子炸彈」來宣揚環境保護。



世界環境日

為慶祝世界環境日，我們鼓勵團隊成員參與由澳門環保局組織的「便服夏，齊節能」活動，旨在將辦公室溫度維持在不低於25℃，減少能源耗用量。此外，六月五日，我們亦關閉旗下物業的非必要建築外圍燈光一小時，支持「熄燈一小時」活動。

世界糧食日

我們舉辦了以世界糧食日為主題的活動，包括研討會和手作工作坊，藉此提高大眾對全球糧食供應問題及減少糧食浪費重要性的意識，以支持實踐可持續發展。



環保管理

二零二三節能環保月

這項年度活動旨在提高團隊成員的環保意識及實踐，以及體現我們對環境管理的重視，在二零二三年，我們舉辦了多場專題講座，邀請政府代表及行業專家為團隊成員及供應商分享豐富內容，涵蓋低碳澳門、可持續食品及創建可持續供應鏈等議題。



集團透過將可持續發展融入營運當中，於二零二三年榮獲以下獎項。



EarthCheck認證

我們維持了澳門悅榕庄(金徽)、「銀河酒店™」(銀徽)和澳門大倉酒店(銀徽)的EarthCheck認證，成為全澳門擁有最多的EarthCheck認證獎項的綜合旅遊休閒企業。



澳門環保酒店獎

澳門環保酒店獎由澳門特區政府環保局與旅遊局合辦。在報告年度內，澳門悅榕庄、澳門大倉酒店、澳門麗思卡爾頓酒店、澳門JW萬豪酒店榮獲金獎，「銀河酒店™」及「澳門百老匯™」榮獲銀獎。

環保管理



二零二三年亞太旅遊協會(「PATA」)金獎

澳門旅遊局自一九九五年起頒發亞太旅遊協會金獎，旨在表揚亞太區旅遊業的領導者，我們很榮幸能夠獲頒「可持續發展和社會責任類」之「氣候變化項目」金獎。



「領先能源與環境設計LEED」認證

我們一直努力將可持續發展元素融入旗下物業建築，「澳門銀河™」的「時尚匯」購物中心及銀河國際會議中心均榮獲美國綠色建築委員會頒發的「領先能源與環境設計LEED」金級認證。



綠色工廠獎

二零二三年，嘉華建材在南京和鄂州的礦渣微粉工廠，均獲江蘇省和湖北省工業和信息化廳授予綠色工廠獎。

除上述獎項外，「銀河酒店™」及澳門大倉酒店亦獲頒「綠色鑰匙國際環保(酒店)」認證。這是一項公認的卓越標準，旨在推動旅遊業界的環境保護及可持續旅遊，並努力持續改善酒店營運。此外，二零二三年，嘉華建材繼續參與「綠色工廠計劃」及「建造業議會綠色產品認證計劃」。

氣候變化管理

為了減輕營運對氣候的影響，集團致力將可持續發展的理念融入整體策略及營運中，並建立一個評估及管理氣候相關風險的正式程序。

在能源及環境管理委員會的支持下，集團繼續管理氣候變化及風險管理流程，透過跨部門合作，識別、實施及監控不同舉措，旨在減少環境足跡，同時全面了解整個價值鏈的氣候相關影響。

我們已在集團內部著手準備解決氣候相關的問題，根據氣候相關財務資訊披露工作組提出的建議，初部審視我們的舉措，並確認任何可能影響酒店及博彩業務的氣候相關風險及機遇。此外，集團還制定了不同風險或機遇相符的管理層應對措施，以確保我們在適用情況下對氣候相關風險及機遇的抵禦能力。

12 負責任
消費和生產

聯合國可持續發展目標12.6：公司的可持續實踐

集團在可持續發展及氣候報告方面的進展有助於我們採用內部可持續實踐。

環保管理

氣候風險評估

我們評估了政府間氣候變化專門委員會制定的不同情景，以確定任何可能對酒店及博彩業務營運產生重大影響的氣候相關風險或機遇。為了全面評估情況，我們採取了四步法，包括數據分析、專家諮詢、風險對應及創建機會框架，主要的內部部門和外部持份者亦參與其中，以提供更多見解。以下為可能影響我們營運的實際和過渡風險。

物理風險	過渡風險
1. 極端天氣事件	1. 溫室氣體排放及控制
	2. 能源消耗及價格
2. 氣候轉變	3. 水資源短缺及壓力
	4. 持續變化的消費者偏好

急性
 慢性
 政策及法律
 市場及技術轉變

氣候風險管理

氣候風險評估是建立管理方法的第一步，我們將持續評估可能影響澳門的氣候相關風險。下一步，我們將研究此類風險的財務影響，並制定適當的彈性策略。

我們將與外部建立合作夥伴關係共同分享知識，同時與內部團隊成員緊密合作，根據新出現的風險及新資訊不斷審查和更新現有行動計劃。為確保能夠充份抵禦氣候變化，我們制定了一套初步的管理方法，以應對上述風險。

極端天氣事件

風險：氣候變化可能會導致颶風、颱風、風暴或熱浪等極端天氣事件的頻率及規模有所提升。

管理層應對：我們制定了應急計劃，確保顧客及團隊成員的安全、保護基礎設施及確保其能夠持續營運。我們設有接收即時警報的天氣監測系統，並不斷加固建築結構，以增強對極端天氣事件的抵禦能力。

環保管理



持續氣候轉變

風險：我們需要調整酒店營運模式，確保能夠適應及應對不斷變化的天氣狀況，包括降雨量增加或高溫。

管理層應對：集團持續監測天氣並更新氣候預測。此外，我們亦透過調整園林綠化實踐及技術系統來增強營運彈性。



溫室氣體排放及控制

風險：未來，碳足跡較多的公司可能會面臨更嚴格的監管要求。

管理層應對：我們正著手制定減碳策略，重點關注提高能源效率及推廣可再生能源，並考慮制定明確的目標及時間表。



能源消耗及價格

風險：不斷攀升的能源價格會影響我們的營運成本。

管理層應對：正如本報告「能源管理」章節所強調，我們已開始將能源效率舉措納入營運；並致力識別消費熱點、探索可再生能源、優化運輸管理以及讓團隊成員參與節能舉措，進一步提升面對不斷上漲能源成本的抵禦能力。

環保管理



水資源短缺及壓力

風險：水的可用性及水質是一個日益受到全球關注的議題，隨著水資源越來越稀缺，我們營運過程中的耗水量較大的活動可能會受到影響。

管理層應對：如本報告「節約用水」章節所概述，我們已開始管理用水量，並在營運的各個方面儘量減少用水量。為了進一步尋求改善方法，我們致力運用節水技術，並推動團隊成員參與節水計劃。



持續變化的消費者偏好

風險：顧客可能越來越認同對環境負責任的舉措，這可能會影響旅遊業產品的吸引力。

管理層應對：我們重視顧客偏好，正在採取適當措施來降低此類風險；亦進行市場調查，了解持續變化的顧客偏好，並繼續以更環保的方式服務顧客。

團隊成員參與

我們深明多元文化的團隊對提升優質服務，促進業務創新至關重要。



團隊成員參與

人才管理

平等機會與多元化

集團重視平等機會與多元共融，堅持公平地尊重所有團隊成員及求職者，不論年齡、背景、文化、性別、種族或宗教，並對工作場所的歧視或騷擾採取零容忍態度。我們的招聘政策確保所有招聘準則及流程都符合當地勞動法，以提供平等的工作機會。我們制定的《僱員及薪酬政策》確保為員工提供具競爭力的薪酬待遇及福利。同時，我們亦制定「晉升政策」，規範處理晉升事宜的程序，確保透明度及公平性。

為了打造強大的人才隊伍，我們積極參與不同的人人才招聘計劃，並與澳門勞工局及澳門本地機構合辦招聘會、工作坊、培訓課程及講座，藉此吸納人才，為集團業務及行業發展作出貢獻。集團實施全面的人才招聘策略，包括在內部及外部刊登線上廣告、與專業獵頭公司合作、發佈不同類型的招聘資訊以及與大學交流互動。此外，我們亦攜手與香港就業服務機構合作，例如香港的僱員再培訓局，亦參與職業活動及計劃，例如職業訓練局的學徒及管理助理計劃。

反歧視

集團絕不容許工作場所出現歧視及騷擾，我們的共融工作場所政策，正式規範了處理及調查歧視相關投訴的流程。該政策亦傳達至各方，涵蓋全體團隊成員、集團的供應商、顧問、承包商及商業夥伴，並為處理任何團隊成員因違反政策的紀律處分提供指引，以及在必要時採取法律行動或其他矯正措施，以保護團隊成員及防止事件再次發生。

在建築材料業務方面，嘉華建材遵守《招聘政策以及反歧視與平等就業機會指引》，以確保整個招聘過程以公正平等的方式進行，基於其教育背景、工作經驗以及技能選擇最適合該職位的人，而不考慮性別、種族、年齡或宗教等因素。相關政策在嘉華建材內聯網公佈，並定期與各部門及廠房舉行溝通會議，以確保員工充份了解及實踐。此外，嘉華建材亦已制定《僱員投訴及申訴政策》，以便處理可能出現的任何相關個案。

截至二零二三年年底，集團博彩及娛樂業務於澳門、香港以及內地的團隊成員維持約19,495名，對推進業務增長及發展發揮重要作用。更多按地區、僱員類型及性別劃分的僱員人數分佈，以及僱員流失比率數據的相關資訊，請參閱本報告附錄章節的「業績數據摘要」。

二零二三年，集團並沒有收到任何對集團有重大影響且違反有關薪酬與解僱、招聘與晉升、工作時間、休息周期、平等機會、多元化、反歧視以及其他福利的相關法律及法規之報告。集團並不知悉任何僱員簽署的集體協議，我們在中國的建築材料業務勞動合同亦嚴格遵守《勞動合同法》。

團隊成員參與

8 體面工作和經濟增長



聯合國可持續發展目標8.3：推行政策支持創造就業及企業成長

聯合國可持續發展目標16.3：推動法治，確保所有人都有平等訴諸司法的機會

作為澳門的領先企業，集團通過給予平等機會及構建安全工作環境，創造大量就業機會。

16 和平、正義與強大機構



工作環境

為管理「團隊成員福祉」及「薪酬福利」等第1層級重要議題，集團致力推動雙向溝通，重視員工的作息平衡，嘉許團隊成員，提供公平及具競爭力的福利，並確保遵守相關的勞動標準。

雙向溝通

銀娛在旗下物業設立員工服務中心，解答查詢、管理醫療索賠、處理退休基金事宜，並收集團隊成員的反饋。此外，我們亦為團隊成員提供《團隊成員手冊》及集團政策，概述工作場所的勞工權利及規例。此外，我們亦開發內部雙語手機應用程式「銀娛觸角」，加強團隊成員之間的溝通。

工作便利及健康

我們在所有物業內為團隊成員設立餐飲設施、休息室、停車場、穿梭巴士服務、診所、哺乳室、淋浴間及儲物櫃等設施；員工服務組及員工康樂會定期舉辦團隊成員活動，旨在為團隊成員提供舒適及健康的工作環境。此外，我們亦為團隊成員提供全職、兼職以及彈性上班的工作安排，使其能夠實現作息平衡及個人職業目標，並透過僱員輔導計劃（「EAP」）為團隊成員提供輔導支援。

團隊成員嘉許及獎勵

我們通過「每月之星」及「每季之星」等團隊成員嘉許計劃，表揚表現傑出的團隊成員。獲獎者由其直屬經理及上司提名，並根據多種績效標準（包括客戶及同事反饋）進行評核後選出。其他團隊成員嘉許計劃包括「心意深刻」及「微笑之星」，以激勵團隊士氣。

公平及有競爭力的福利

集團的薪酬計劃旨在吸引及挽留人才。《僱員及薪酬政策》中概述的薪酬待遇屬公平、公正，並定期進行檢討。此外，我們亦提供具競爭力的福利，包括公積金、早退選擇、培訓津貼、喪假、產假、侍產假、醫療福利及餐飲折扣優惠，以支持集團內任職博彩及娛樂業務以及建築材料業務的團隊成員。

銀娛重視團隊成員的身心健康。作為負責任的僱主，我們致力支持團隊成員達至作息平衡，並為其打造安全舒適的工作環境。為促進參與和包容，培養團隊精神及建立友誼，我們的員工康樂會及員工服務組為團隊成員及其家人組織了超過20場活動。

團隊成員參與

銀娛舉辦了「全國人大政協會議精神分享會－銀娛『國情·傳承』系列」，並邀請全國人大及政協代表為約800名銀娛管理層成員分享兩會精神。



我們在銀河綜藝館舉辦了兩場「銀娛亞洲心員工打氣大會」，邀請團隊成員率先體驗世界級娛樂表演場地。



銀娛慶祝團隊成員榮獲澳門大學博彩管理高級文憑，並為其舉辦畢業典禮。



銀娛持續關顧團隊成員的身心健康，定期舉辦不同的心理健康預防與教育活動及工作坊。



為慶祝國際婦女節，銀娛支持女性團隊成員參與由澳門婦女聯合總會及澳門特區政府體育局合辦的「二零二三年婦女體育嘉年華」。



銀娛亦推出了不同有關心理健康、彈性工作以及推動多元化共融的活動，並持續透過「僱員輔導計劃」，以不同方式包括面談、熱線、駐場及在線諮詢服務，為團隊成員及其家人提供專業且保密的支援服務。

團隊成員參與

此外，銀娛一直全力支持澳門特區政府衛生局推廣身心健康。十二月，我們成為首批參與由衛生局與澳門健康城市委員會合辦的「健康企業計劃」的企業之一，致力打造健康企業文化。該計劃涵蓋全澳門企業，並將於二零二四年一月正式啟動，內容包括提供均衡飲食選擇、推行辦公室運動鍛煉，以及為團隊成員打造健康的辦公環境等舉措。團隊成員將可填寫問卷調查，反饋對計劃的滿意度。

我們的建築材料業務嘉華建材積極組織了超過十項活動，營造積極正向的工作氛圍，培養團隊成員的忠誠感、個人成長及安全感，這些活動包括「梅酒製作班」、「新春花藝班」及「中國年曆國畫工作坊」等，旨在透過藝術表達以激發創意及舒緩壓力。

此外，嘉華建材還安排各種聚會，例如「中秋聚會」、「夜釣墨魚」、「嘉華建材聖誕聯歡會」及母親節和父親節慶祝活動，以紀念各種節日並加強團隊成員之間的聯繫。



新春花藝班



中國年曆國畫工作坊



中秋聚會



嘉華建材龍舟隊

勞動標準

集團嚴格遵守澳門勞工局《勞動關係法》及香港特區政府勞工處《僱傭條例》所概述的法律及法規，我們嚴禁使用童工及強迫勞動，並積極運用各項系統監察、預防及匯報任何此類非法行為。

監督招聘流程

加強道德操守

資源及匯報

鼓勵匯報事件

集團制定了《招聘政策》及建立卓越人才招聘團隊，以監督候選人的招募、遴選以及背景調查，確保整個招聘過程嚴謹規範。

集團非常重視道德操守，在所有監管相關的計劃及舉措中積極推廣我們的價值觀及《商業行為準則》。我們運用各種不同的內部溝通管道，包括後勤區公告欄、電子郵件及「銀娛觸角」，持續向所有團隊成員強調秉持我們的價值觀及遵守《商業行為準則》的重要性。

團隊成員參與

為確保團隊成員充份了解我們的勞動標準及規則，銀娛在辦公區域放置《團隊成員手冊》及集團守則的副本供其參考。此外，我們在各個物業及辦公室都有派駐人力資源及行政部門代表，協助解答團隊成員任何問題或疑慮，並設立「團隊成員服務中心」提供即時協助。

集團積極建議團隊成員，透過不同渠道，包括團隊成員意見表、電子郵件、熱線，或聯絡團隊成員服務中心或人力資源業務夥伴向管理層匯報任何事件。二零二三年，集團沒有收到任何投訴，亦未得悉任何違反有關童工、強迫勞動或重大職業危害等相關法律法規且影響集團聲譽的報告。

8 體面工作和經濟增長



聯合國可持續發展目標8.8：保護勞工權利，促進安全的工作環境

集團建立監控、預防及匯報機制，充份體現我們致力保障勞工權益，禁用童工及反對強迫勞動。

秉持健康與安全

在第1層級重要議題「工作場所健康與安全」方面，集團致力構建一個安全、健康及友好的工作場所。我們透過推行行業最佳實踐標準，以及設立「工作場所健康及安全督導委員會」，監督我們的健康與安全政策及執行方向，確保相關措施都能由我們的健康與安全團隊在各個物業中實施，並確保我們遵守適用於澳門的監管規定及ISO 45001職業健康安全標準。

於二零二三年，我們舉辦多場跨物業專業培訓、研討會及宣傳活動，進一步提高團隊成員的職業健康及安全意識，包括「高危險活動專項技能培訓」、「消防安全及疏散管理員線上課程」以及「社會及道德意識培訓」等。

健康及安全方針

遵守法律
規定

爭取
管理層的支持

透過持續培訓、
遵守及實行措施，
鼓勵團隊成員及
持份者改善自身的安全行為

參加外界活動，
爭取外界認可

持續改善，
精益求精

為了配合新訂的澳門特別行政區第2/2023號《建築業職業安全健康法》，並向團隊成員及相關持份者傳達該法律規定內容，我們加強了工作場所健康及安全的規管，把工作風險減至最低，以及確保各方能夠享有安全的工作環境。我們的管理層成員亦一直全力支持企業健康安全策略，進一步履行我們對工作場所健康及安全的承諾。

我們通過各項承包商管理措施來加強承包商的安全，包括加強監控承包商的安全績效，促進業務部門與承包商之間的溝通，以及促使業務部門定期舉辦安全績效審查會議。業務部門負責記錄承包商的績效數據，以及傳遞重要的安全資訊，而我們的健康與安全團隊亦積極提供承包商相關的安全資訊，全力支持業務部門的相關工作，推動整個集團上下保持一致的安全警覺。

團隊成員參與

除此之外，銀娛亦實施「安全行為觀察計劃」，加強經理或主管與前線團隊成員之間的溝通。這一舉措旨在識別營運在安全上的不足，提高安全意識，並為業務部門提供務實可行的解決方案。此外，我們亦在報告年度內全力支持澳門特區政府的政策，提供針對摩托車的交通安全培訓。

銀娛積極參與由澳門勞工局、澳門職業健康安全協會與澳門工會聯合總會合辦的「二零二三職業安全健康嘉年華」，旨在透過互動遊戲形式向公眾傳遞職業安全健康的資訊。此外，我們的團隊成員亦參加了由澳門勞工局、香港職業安全健康局、廣東省应急管理廳合辦的「第十屆粵港澳安全知識競賽」，並榮獲「企業組」亞軍；我們的啦啦隊更在活動上榮獲「最吸睛啦啦隊獎」，展現強大的團隊精神。未來，我們將致力進一步加強工作場所的健康安全，並持續精益求精。



銀娛成為首批參與健康企業計劃的企業之一



銀娛在「第十屆粵港澳安全知識競賽」中榮獲亞軍

銀娛通過優化風險登記管理系統及電子危害報告平台，持續履行促進健康安全的承諾。二零二三年，我們聚焦風險管理，舉辦了更多風險評估及研討會，提高團隊成員的風險意識，並通過管控措施解決重大及高風險的問題。

此外，我們合共舉辦四場健康與安全風險研討會，涉及各項業務職能，包括物業服務與維修、酒店營運、餐飲及娛樂場營運。為了加強團隊成員的風險意識以及提升他們執行風險預防措施的能力，我們特別關注高風險的業務範疇，推行自查並確保安全控制措施有效。透過舉辦研討會，集團期望各個業務部門能夠一致地遵守《工作場所健康安全指南》，分享不同部門特定的風險控制經驗，助力優化集團的整體控制措施。我們亦就集團的ISO 45001認證進行外部審計，沒有發現任何違規情況。

8 體面工作和經濟增長



聯合國可持續發展目標8.8：保護勞工權利，促進安全的工作環境

集團致力於保護所有員工的勞工權益，並提供安全可靠的工作環境。

團隊成員參與



我們的建築材料業務嘉華建材堅守嚴格的職業健康安全標準。為實現這一目標，嘉華建材成立了職業健康安全管理的內部指引，並定期審視相關政策。其次，嘉華建材的總部和各個業務部門均通過ISO 45001認證，並沒有任何違規。

為確保對安健環方面的全面管理，嘉華建材遵循綜合管理體系政策，每年進行一次審查。董事總經理領導的綜合管理體系管理委員會負責監督安健環績效。其次，由中級管理層及前線員工組成的綜合管理體系工作委員會為團隊成員提供一個分享意見及促進健康安全舉措的平台。此外，嘉華建材為新員工及現有員工開展持續的安全培訓，以加強僱員對安全及健康工作場所的理解。

為加強日常安健環管理，嘉華建材開發了一個名為「安全在線」(「SOL」)的線上系統，員工可於該平台及時報告嘉華建材內任何與工作相關的危害或危險情況。然後，相關部門與安健環團隊將對報告進行審查，與負責部門合作採取適當的糾正措施。這些糾正措施的進展情況將得以密切監控，以確保問題得到及時解決。有關嘉華建材健康與安全管理的詳細信息，請參閱嘉華建材二零二三年可持續發展報告。

預防傷害

銀娛密切監控各業務部門的工傷情況，相比二零二二年，我們博彩及娛樂業務因工傷缺勤日數增加102%，反映業務在增加人手的情況下恢復正常。儘管如此，我們的目標是實現每千名員工中不出現超過20宗工傷個案。同時，我們致力確保不會發生嚴重傷害案件。

	二零二三年	二零二二年
	因工傷缺勤日數比率*	
總計	0.18%	0.11%
博彩及娛樂業務	0.18%	0.10%
建築材料業務	0.12%	0.29%

*缺勤日數比率按總缺勤日數除以總工作日數計算

團隊成員參與

集團將團隊成員的健康及安全放在首位，並於過去三年並未錄得任何工作相關的死亡事故。我們制定嚴格的安全規程，須在24小時內及時向人力資源及行政部及相關業務部門匯報任何工作相關傷害或事故。同時，我們會按照澳門的法規程序，立即通知澳門勞工局，以及提醒健康與安全團隊進行事故原因評估、風險評估，並在需要時更新風險登記總冊。

在建築材料業務方面，嘉華建材亦全面推行精心設計的事故報告規程，積極防止類似事故再次發生，並促進安全的工作環境，減少工作相關傷害或事故。二零二三年，嘉華建材的其中一個業務單位嘉華泥凝土有限公司發生了一宗不幸的事故，一位員工在進行混凝土攪拌車清潔時受傷。嘉華建材對此迅速作出回應，對事故的根本原因進行了詳盡調查。了解原因後，嘉華建材適當地整改工作流，並採取額外的監管措施，以避免將來再次發生同類型事故。

人才發展

集團深明團隊成員是推動業務成功發展的重要支柱。為管理「人才管理」這個第1層級重要議題，銀娛積極為團隊成員提供培訓及發展機會，助力其實現縱向及跨職能職業發展。由管理層成員領導的培訓委員會會持續監督我們的培訓及發展工作，確保培訓能夠貼合需求，並為團隊成員帶來意義深遠的影響。

秉持「亞洲心」服務理念是我們成功之本。為了向客人提供一致的高水平服務，我們制定全面客人服務計劃，將以服務為本的心態融入團隊成員的日常工作。

我們的企業發展及課程根據業務需要，主要圍繞以下四個方面發展。

創新培訓及學習模式

善用多元及網上學習等不同渠道，讓團隊成員能夠有效地獲取資訊，以及最大程度提升學習成效，實現個人成長及業務成果。

人員靈活性

透過推出滿足團隊成員需求及業務要求的課程，以及為本地團隊成員提供職涯發展機會，支持團隊成員裝備自我，以支持公司現時及未來的業務需要及發展。

持份者參與

為了確保各方能夠互惠互利，我們必須與客人、管理層、團隊成員及社區持續保持夥伴關係，促進多方互動及溝通。

能力發展

通過一系列結合在職及職外的學習機會及活動，我們能夠有系統地、務實地且及時地培養團隊成員的能力。

為了支持團隊成員的未來職涯發展，除了現有培訓課程外，我們今年提供了更廣泛的培訓與職業發展機會，以下是我們於二零二三年為推動團隊成員實現事業發展所提供的培訓課程。

團隊成員參與

博彩及娛樂業務

IR-LEAD發展計劃安排經驗豐富的團隊成員及不同部門的主管，成為參與的博彩營運團隊成員的導師，提供多達800小時的培訓及專業指導，助力其累積跨部門工作經驗。

博彩轉非博彩多技能借調計劃鼓勵博彩營運團隊成員自願參與，累積不同領域的跨部門經驗，藉此推動團隊成員除了提升個人專業範疇以外，亦持續學習其他知識及技能。

亞洲心款客服課程旨在讓團隊成員透過與客戶的聯繫及互動，不斷提升客戶服務方面的卓越表現。

全方位管理發展計劃旨在促進團隊成員的向上流動，並支持他們提升專業優勢。其中一些課程包括銀娛監督及管理技能計劃、銀娛人員管理計劃、培訓師發展計劃等。

跨職能／物業團隊成員輪換計劃旨在滿足業務及人力資源需求以及提高員工的靈活性。自願加入計劃的團隊成員將被調派到至「澳門銀河™」及澳門星際酒店工作，以應對集團的業務營運需求。

創建未來課程旨在我們業務的可持續發展培育下一代的領導者。該計劃以集團企業領導力支柱為基礎，為不同職級的領導者提供培訓工具及模式，助其加強領導才能。

銀娛菁英發展計劃由我們與澳門勞工局共同合辦，透過系統性及全面的培訓，讓澳門青年學習工作崗位所需的技能，以及考取專業資格認證，助力他們的個人成長及未來職涯發展。

建築材料業務

嘉華建材《香港競爭條例》合規政策及手冊簡介會指導團隊成員遵守嘉華建材政策，助力嘉華建材遵守《香港競爭條例》。

二零二三年提升團隊溝通技巧研討會旨在促進團隊內部溝通，鼓勵協作，促進高效的資訊交流。透過參加該研討會，團隊成員能夠學習所需技能，以加強職場上的互動及提升整體生產力。

項目管理研討會提供關鍵項目的管理技巧及方法，使團隊成員能夠有效地計劃、執行及監督項目。

員工入職培訓課程為新員工提供全面的介紹，包括概述嘉華建材的企業文化及員工職責。此外，嘉華建材亦提供健康相關講座，關顧團隊成員的福祉。為了促進職業發展，嘉華建材更提供其他技能培訓，如變革管理、提升個人影響力以及問題分析及解決方案等。

化學品洩漏、急救及應急演練為團隊成員提供有效應對化學品洩漏的必要技能，並在緊急情況下提供至關重要的急救知識。該等演練非常注重安全及危險管理，確保參與者有能力自信地應對不同的情況。

人才發展計劃是一個綜合及全面的發展進程，旨在提高團隊成員的技能、知識和能力。該發展計劃目標為關鍵領導職位的長期繼任計劃建立人才梯隊。

團隊成員參與

此外，銀娛亦與澳門旅遊大學合作，為旗下管理層團隊成員安排為期兩天的高管學習交流之旅，到廣州及當地知名企業實地考察及進行討論交流。此外，我們亦與澳門旅遊大學合辦了一系列講座，為逾350名團隊成員介紹關於澳門歷史故事及非物質文化遺產，鼓勵其成為澳門大使，與顧客分享及推廣澳門的悠久歷史及獨特文化。

銀娛致力透過各項人才發展舉措，滿足不同職級的未來領導者的需求。我們建立了一套系統性的培訓課程，涵蓋不同的職業階段，由為前線團隊成員而設的職位導向培訓、主管及經理的監督管理技能培訓課程、為集團選拔人才的框架，以及領導力發展計劃，如「創建未來」培訓計劃等。



我們有逾200名上級經理參與團隊管理課程，藉此提升自身的管理技能，持續以最佳實踐加強我們的人事管理。此外，我們亦為團隊成員量身定制不同培訓計劃，例如從經理到領導者計劃，以幫助經理適應如何從目前的職位提升至擔當領導者的角色。

我們的人才管理框架，聯同銀娛的企業領導能力支柱，全力培養能夠在瞬息萬變的商業環境中脫穎而出的領導者。在選定團隊成員為內部人才庫的一員後，我們會為其提供多方位及實用的培訓，讓他們學習必需技能及知識，為未來職涯做好準備。

在建築材料業務方面，嘉華建材為部門主管、經理及具潛質的員工推行了人才發展計劃及培訓發展課程，藉此有效建立強大的人才梯隊，同時加強所有團隊成員的培訓。為了提前做好人才發展計劃的部署工作，我們對所有業務部門的現有人員進行了人才盤點。

回饋社會

我們秉持「取諸社會，用諸社會」的宗旨，透過多元方式積極參與澳門慈善公益及社區活動。



回饋社會

我們對社區影響

集團致力在經營所在社區創造正面價值，積極支持澳門特區政府推動社會經濟穩步發展，與社區共享業務成果；並持續秉持「心繫社區 感愛同行」的企業社會責任宗旨，支持青年培育，促進體育、藝術及文化產業發展及推動交流，扶持本地中小企業，以及向社區傳遞關愛等。



提升人才發展

「U-LEAD」工作體驗計劃



銀娛連續第四年支持澳門勞工局的「職出前程實習計劃」，再度推出「U-LEAD」工作體驗計劃。今年，我們在原有基礎上新增會展及綜藝館營運的範疇，為澳門的大學畢業生提供多元化實習機會。

綜合度假城青年發展計劃

為配合澳門特區政府「人才建澳」的施政方針，我們與澳門勞工局合辦「銀娛菁英發展計劃」，並於五月二十三日舉行開幕典禮。計劃經集團歷時近半年精心策劃，為50多名參與者提供為期12個月、長達300小時的專業培訓。開幕典禮前，我們亦舉辦了一連兩場的事業發展招聘日及對外推廣活動，獲得廣泛正面迴響，報名反應熱烈。



銀娛澳門盃－青少年國情知識競賽



集團連續15年冠名贊助「銀娛澳門盃－青少年國情知識競賽」。今年的活動以「科技創新 • 現代中國」為主題，在「澳門百老匯™」之「百老匯舞台」舉行，吸引來自23所中學及6所大專院校的队伍參加。作為首家推動青少年國情教育的綜合旅遊休閒企業，自二零零九年起，我們已錄得接近120,000名本地中學及大學學生參與。

回饋社會

「青年科技村」科創人才培養計劃

二零二三年，銀娛與澳門特區政府教育及青年發展局、澳門科學館合辦「青年科技村」科創人才培養計劃，助力推動澳門青年在科技創新領域的發展。計劃每年招募100名由學校推薦、在科技領域有特長的初三升高一的學生，提供為期三年的專業培訓。



無人機校園科普活動



自二零一九年以來，集團一直冠名贊助「銀娛呈獻：中國無人機校園科普活動」，助力澳門本地青少年深入認識國家前沿科技。今年，我們先後到訪澳門聖保祿學校、聖羅撒女子中學中文部、澳門培道中學及澳門菜農子弟學校，為超過1,000名學生舉辦推廣活動。



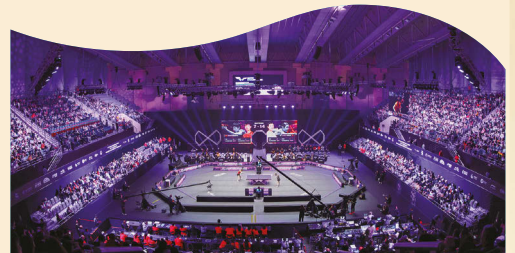
體育及田徑倡議

WTT澳門冠軍賽



四月二十三日決賽當日下午，銀娛代表與國際知名乒乓球員、澳門青少年乒乓球學校及澳門特殊奧運會的學員齊聚澳門大三巴牌坊進行互動交流，慶祝世界乒乓球日，並推動傷健共融。

我們與澳門特區政府體育局、世界乒乓球職業大聯盟(WTT)聯合舉辦「WTT澳門冠軍賽2023」由銀河娛樂集團呈獻」。我們繼二零二零年、二零二一年及二零二二年連續三次以呈獻合作夥伴的身份支持WTT澳門冠軍賽賽事成功舉辦後，首次成為主辦單位之一。二零二三年的賽事延長至7天，讓更多澳門居民及旅客能夠盡情參與及感受比賽帶來的運動熱情。



回饋社會

銀河娛樂集團2023第十一屆姚基金慈善賽



銀娛協辦並冠名贊助了由北京姚基金和中國青少年發展基金會發起主辦的「銀河娛樂集團2023第十一屆姚基金慈善賽」以及一系列延伸活動。是次活動匯聚多位國家及海外頂級籃球明星，與此同時，我們亦聯動不同社群參與，包括邀請50名澳門婦女聯合總會的「籃球豆丁訓練班」成員以及澳門利民會會員參加籃球嘉年華。

為了助力延續慈善賽的模式，我們亦全力支持及參與系列延伸活動，積極將籃球熱潮推廣至社區，以體育運動凝聚社會。



2023銀河娛樂澳門國際馬拉松

銀娛連續20年參與並支持「銀河娛樂澳門國際馬拉松」賽事，今年更首次成為主辦單位之一，與澳門特區政府體育局及澳門田徑總會合作舉辦賽事，助力深化澳門「旅遊+體育」跨界融合。在賽事舉行的周末期間，我們亦舉辦了「2023銀河娛樂澳門國際馬拉松嘉年華」，透過結合體育、娛樂、美食、文化、旅遊及休閒元素，進一步展現澳門的魅力。



回饋社會

「銀河娛樂集團呈獻－我係澳門運動員」系列活動

銀娛冠名贊助「銀河娛樂集團呈獻－我係澳門運動員」系列活動，邀請澳門運動員到本地不同學校及社區，分享運動生涯、夢想及運動歷程，旨在加強社會大眾與運動員之間的互動及交流，同時為運動員備戰亞運會表達支持及鼓勵。此外，我們亦冠名贊助《澳門日報》的宣傳項目「備戰亞運」。



銀娛關愛特奧共融乒乓球同樂日

銀娛連續第13年冠名贊助並與澳門特殊奧運會合辦「銀娛關愛特奧共融乒乓球同樂日」。今屆賽事於「澳門百老匯™」舉行，吸引了超過30名來自大灣區的傷健運動員及超過400人次參與，促進大灣區之間的體育交流及互動。



第70屆澳門格蘭披治大賽車



作為第70屆澳門格蘭披治大賽車的主要贊助商之一，銀娛除了支持賽事外，亦組織一系列相關社區活動，包括邀請近20名長者參觀澳門大賽車博物館，組織不同機構的青少年於「澳門銀河™」參與「極速換軚挑戰」的專屬場次，更邀請超過70名來自多個團體的成員及青少年到大賽車現場欣賞賽事，冀讓不同社群能夠體驗大賽車的熾熱氣氛，透過大型體育盛事連結社區。

2023銀河娛樂集團亞洲暨大灣區賽車節

為推廣賽車文化，培育澳門本地體育人才，促進澳門與大灣區城市之間體育交流，銀娛冠名贊助由澳門特區政府體育局及中國－澳門汽車總會主辦、為期三日的「2023銀河娛樂集團亞洲暨大灣區賽車節」。我們亦邀請了社會服務機構的家庭參與活動，在中國－澳門汽車總會代表的詳細講解下，體驗賽車運動的精彩氛圍，加深對賽車運動的了解。



回饋社會



文藝展覽

「5 a.m.」油畫展教育之旅



銀娛邀請超過60名澳門旅遊大學「文化與遺產概論」及「藝術行政及管理」課程的學生到「銀河藝萃」參觀油畫展，並舉辦了兩場以「博物館與藝術畫廊的區別」及「場地管理」為主題的專題研討會，藉此豐富學生相關知識。

夏日戀曲－【藝術家駐場】壁畫現場創作及展覽



在「銀河藝萃」舉辦的「夏日戀曲－【藝術家駐場】壁畫現場創作及展覽」，邀請香港及澳門的當代藝術家，以「夏日」與「愛」為主題，創作藝術作品詮釋個人故事及無限創意；其中，我們亦邀請不同社區團體於創作現場與藝術家暢談對話，藉此促進社區藝術交流。

根與魂：海南省非物質文化遺產展演

銀娛支持「根與魂：海南省非物質文化遺產展演」，旨在向本地居民及旅客展現海南省非物質文化遺產及傳統工藝的獨特魅力。



BE@RBRICK MACAU – 全球首個沉浸式BE@RBRICK藝術展



自二零一九年首屆「藝文薈澳」以來，銀娛已連續三屆支持並參與相關活動。本年度，我們在「澳門銀河™」綜合度假城舉辦「BE@RBRICK MACAU – 全球首個沉浸式BE@RBRICK藝術展」，免費向公眾開放。是次藝術特展亦包括一系列延伸活動，如藝術論壇及多場藝術工作坊，旨在促進文化藝術交流，推動本地藝文產業的發展。

回饋社會



社區參與及慈善

集團積極以不同方式回饋社會，除了提供物資及資金上的支援，以及傳授技能及知識外，亦透過「銀娛場地夥伴先導計劃」為本地慈善機構、非政府組織及社區團體的活動提供旗下場地支持。二零二三年，我們支援多個社區持份者在「澳門百老匯™」舉辦各項社區活動，包括音樂會、藝術表演、嘉年華、時裝秀、歌唱比賽、音樂劇、主題展覽及才藝表演。

二零二三年十二月，在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室的協助下，我們捐贈澳門幣1,000萬元，支援甘肅省、青海省的災後恢復工作。此外，我們亦於本年度持續向澳門多個社會服務機構捐款，包括但不限於：

- 澳門明愛
- 澳門日報讀者公益基金會
- 澳門仁慈堂
- 澳門愛護動物協會
- 澳門同善堂

集團於二零一一年成立銀娛義工隊，旨在構建平台推動團隊成員及其家人積極參與各項社區活動，建立友誼，加強團隊精神及向子女傳遞正能量，藉此建立一個和諧共融的社會。義工隊由不同部門及物業的團隊成員組成，創立至今已為社會作出以下貢獻：

389,000+

服務社區小時總數

超過 192,500

服務受益者總人數

570+

舉辦社區活動總場次

* 數據自二零一一年起累計

為了向銀娛義工隊成員持續提供培訓，我們於二零二三年再度推出「『感』愛同行義工培育計劃」，讓義工參加由澳門明愛、澳門特區政府社會工作局及澳門「平安通」呼援服務中心舉辦的六場工作坊，了解及學習長者及殘疾人士的照顧需求。

與單親家庭共度春節



為了慶祝新年，我們邀請近100名澳門婦女聯合總會的親子家庭會員與旗下義工隊成員一同參與「『童』在銀河」慶新春工作坊，以及到「銀河影院」觀賞《非常貓狗反轉武林》，共迎新歲。

回饋社會

持續為義工提供培訓

為了鼓勵義工隊成員回饋社會，銀娛與澳門明愛合辦講座，邀請明愛安老服務部的營養師與義工分享長者的營養需求、合適食物、相關烹飪技巧及食品安全衛生等知識。



支持澳門特區政府宣揚民防資訊



銀娛連續第五年與澳門特區政府多個部門聯合舉辦「長者民防知識講座」，旨在加強長者的安全避險意識。

弘揚傳統「敬老愛老」美德

為慶祝國際長者日，銀娛贊助由澳門街坊會聯合總會及澳門仁慈堂合辦半天遊活動，並組織義工隊成員帶領80名長者參觀「澳門銀河™」綜合度假城及「澳門百老匯™」，旨在鼓勵長者參與社區活動，提升大眾對長者福祉及權益的關注。



嘉華建材之社區參與及慈善活動

嘉華建材x基督教香港信義會「魯班飯」活動

嘉華建材參加由建造業運動及義工計劃舉辦的「魯班服務月2023」。嘉華建材透過活動，捐贈了1,500個飯盒，並協調員工義工連續10個星期五在基督教香港信義會太和中心派發熱飯盒。

除了派發熱餐外，嘉華建材還與基督教香港信義會合作，了解家庭的具體需要，並提供實物捐贈，如食物、家居用品、清潔用品等，捐贈物品總數達到70,000件。

回饋社會

嘉華建材x基督教香港信義會生日祝福計劃

嘉華建材與基督教香港信義會合作，在基督教香港信義會太和中心及上水中心舉辦「嘉華建材x基督教香港信義會生日祝福計劃」。作為該計劃的一部份，贊助了生日蛋糕、書籍及食品券予200個基層家庭的兒童。

嘉信同步再展關懷



由嘉華建材與基督教香港信義會合辦的為期兩年的義工計劃「嘉信同步再展關懷」，旨在支援大埔區的基層家庭，儘管之前因新冠疫情而延誤，但該計劃於五月十三日在基督教香港信義太和青少年綜合服務中心圓滿結束。過去三年，嘉華建材與基督教香港信義會太和青少年綜合服務中心緊密合作，引導青年人綻放潛能，實現夢想，為基層家庭的兒童舉辦各種有意義的工作坊、互動遊戲及康樂活動，內容涵蓋教育增值、職業發展、科學、科技、工程及數學(「STEM」)學習。



支持當地中小企

集團秉承「以大帶小」的商業合作模式理念，一直視本地中小企為主要合作夥伴，並優先與本地中小企合作。多年來，銀娛一直支持並培育本地中小企、「澳門製造」品牌及青創企業的發展。作為首家推出中小企夥伴計劃的綜合度假城營運商，早在二零一五年，我們邀請本地餐飲及零售中小企品牌進駐「澳門百老匯™」之「百老匯美食街」開設分店，同時亦透過舉辦不同類型的技術培訓、商業配對及交流活動，支持他們推廣品牌及拓展商機。

舉辦專題講座及商業配對締造商機



二零二三年，銀娛舉辦了兩場「銀娛為您•中小企系列：科技環保共創明天」活動，邀請國際科技企業Microsoft香港及澳門環保組織綠色未來的代表，以「科技創新」及「綠色採購」為題，為本地中小企及供應商舉辦專題講座，助力他們發掘相關領域的嶄新發展機遇及提升商業應用潛力。此外，我們亦在兩場講座後安排商業配對專場，讓參與者與採購團隊展開一對一交流及進行商業配對，包括科技及可持續發展方面之產品或服務，以探討未來合作機會。活動共吸引逾300名中小企代表參加。



為進一步方便新供應商進行登記，我們於今年設立一個本地中小企郵箱。展望未來，我們將持續與本地中小企保持緊密合作，助力其提升競爭力，促進雙方共同發展。

回饋社會

舉辦活動推廣中小企產品及品牌

為支持澳門中小企把握二零二三年中秋節及黃金周假期的商機，銀娛邀請本地中小企參加為期11天的「百老匯文創美食節」，設有20多個美食攤位及30個產品攤位，展示本地設計的文創工藝品及特色遊戲攤位。此外，活動亦展示由澳門設計師協會呈獻的逾300盞燈籠，並邀請本地音樂家、現場樂隊及街頭表演者每日作現場表演，為本地居民及旅客帶來精彩體驗。



助力澳門中小企把握內地市場商機



為協助澳門中小企拓展中國內地業務，銀娛贊助澳門工會聯合總會於美團及大眾點評等中國知名線上購物平台推出「澳門品牌館大眾點評線上引流計劃」，並於與澳門工商聯會、廣州市工商局及澳門廣州社團總會假廣州海印又一城舉辦海印繽紛廣場合辦「澳門品牌館大眾點評VIP Day嘉年華」。

於報告年度內，我們亦與澳門貿易投資促進局及澳門企業一起參展於上海舉行的第六屆中國國際進口博覽會，致力促進澳門中小企發展並支持澳門特區政府適度多元發展策略。

附錄

選定主要企業社會責任獎項

獲獎機構	獎項	活動	主辦單位
銀河娛樂集團	可持續發展獎	二零二三年國際博彩業大獎	Clever Duck Media Ltd.
銀河娛樂集團	亞太旅遊協會「氣候變化項目」金獎	二零二三年亞太旅遊協會金獎	亞太旅遊協會
銀河娛樂集團	澳門歐洲商會歐洲卓越創新獎	第九屆澳門歐洲商會歐洲卓越獎	澳門歐洲商會
銀河娛樂集團	第三屆大中華區酒店業可持續發展指數一十強	二零二三年企業可持續發展指數表彰典禮	香港中文大學商學院商業可持續發展中心
銀河娛樂集團	第四屆粵港澳大灣區企業可持續發展指數一二十強	二零二三年企業可持續發展指數表彰典禮	香港中文大學商學院商業可持續發展中心
銀河娛樂集團	第八屆香港企業可持續發展指數一二十強	二零二三年企業可持續發展指數表彰典禮	香港中文大學商學院商業可持續發展中心
銀河娛樂集團	最佳社會責任倡議－「銀娛菁英發展計劃」	2023年IAG Academy IR Awards	亞博匯
銀河娛樂集團	傑出企業社會責任獎	第十屆傑出企業社會責任頒獎典禮	鏡報文化企業有限公司
銀河娛樂集團	「企業組」亞軍	第十屆粵港澳安全知識競賽	澳門勞工事務局、香港職業安全健康局、廣東省应急管理廳
銀河娛樂集團	最具親和力大獎	第十屆粵港澳安全知識競賽	澳門勞工事務局、香港職業安全健康局、廣東省应急管理廳
銀河娛樂集團	嘉許狀－支持及推廣「母乳餵哺友善工作間」	－	澳門特別行政區政府社會文化司司長辦公室

附錄

獲獎機構	獎項	活動	主辦單位
銀河娛樂集團	傑出家庭友善僱主獎	第四屆2021-2023年度家庭友善僱主獎勵計劃	澳門婦女聯合總會
銀河娛樂集團	家庭友善僱主獎	第四屆2021-2023年度家庭友善僱主獎勵計劃	澳門婦女聯合總會
銀河娛樂集團	支持母乳餵哺獎	第四屆2021-2023年度家庭友善僱主獎勵計劃	澳門婦女聯合總會
銀河娛樂集團	疫境同行獎	第四屆2021-2023年度家庭友善僱主獎勵計劃	澳門婦女聯合總會
銀河娛樂集團	嘉許狀－綠色攤位	二零二三年澳門國際環保合作發展論壇及展覽	澳門展貿協會
銀河娛樂集團	傑出企業義工獎	二零二三年國際義工日：傑出義工頒獎典禮	國際義工日：傑出義工頒獎典禮
銀河娛樂集團	關愛服務獎	二零二三年城市關愛－義工頒獎典禮	澳門青年義工協會
澳門悅榕庄	EarthCheck基準金徽認證	–	EarthCheck
「銀河酒店™」	EarthCheck基準銀徽認證	–	EarthCheck
澳門大倉酒店	EarthCheck基準銀徽認證	–	EarthCheck
澳門悅榕庄	金獎	二零二二年澳門環保酒店獎	澳門環境保護局
澳門JW萬豪酒店	金獎	二零二二年澳門環保酒店獎	澳門環境保護局
澳門麗思卡爾頓酒店	金獎	二零二二年澳門環保酒店獎	澳門環境保護局
嘉華建材有限公司	傑出企業社會責任獎	第十屆傑出企業社會責任頒獎典禮	鏡報文化企業有限公司
嘉華建材有限公司	20年Plus「商界展關懷」標誌	商界展關懷	香港社會服務聯會

附錄

表現數據摘要

集團博彩及娛樂業務及建築材料業務截至二零二三年十二月三十一日止年度的環境表現數據³

二零二三年環境表現							
環境關鍵績效指標	單位	博彩及娛樂業務 ⁴		建築材料業務 ⁵		集團總計	
		二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年 ⁶
排放							
氮氧化物(「NOx」) ⁷	公噸	3.17	0.23	156.00	214.00	159.17	214.23
硫氧化物(「SOx」)	公噸	0.01	0.00 ⁸	7.51	13.00	7.52	13.00
顆粒物(「PM」)	公噸	0.21	0.01	30.00	26.00	30.21	26.01
溫室氣體總排放量 ⁹	公噸二氧化碳當量	234,840.55	189,042.11	628,751.00	438,118.27 ¹⁰	863,591.55	627,160.38
溫室氣體總排放量密度	公噸二氧化碳當量/平方米	0.16	0.14	/	/	/	/
	公噸二氧化碳當量/公噸產品	/	/	0.10	0.08 ¹¹	/	/
溫室氣體排放量(範圍1)	公噸二氧化碳當量	16,066.54	13,511.98	555,902.00	368,436.27 ¹²	571,968.54	381,948.25
溫室氣體排放量(範圍2)	公噸二氧化碳當量	218,774.01	175,530.13	72,849.00	69,682.00 ¹³	291,623.01	245,212.13
廢棄物							
所產生有害廢棄物總量	公噸	11.18	9.00	23.00	29.00	34.18	38.00
所回收有害廢棄物總量	公噸	2.90	/	23.00	/	25.90	/
所產生無害廢棄物總量 ¹⁴	公噸	18,972.89	9,407.00	48,641.00	11,797.00	67,613.89	21,204.00
所回收無害廢棄物總量	公噸	1,285.67	/	36,269.25	/	37,554.92	/

³ 本報告所披露的環境關鍵績效指標乃參照香港交易所《如何編備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁴ 包括澳門的綜合度假城及酒店業務，包括「澳門銀河™」、「澳門百老匯™」及澳門星際酒店。

⁵ 我們建築材料業務的所有環境、社會及管治數據將獲認證機構獨立核實，並載於嘉華建材二零二三年可持續發展報告內。

⁶ 由於嘉華建材的二零二二年數據經重列，集團二零二二年數據已相應重列。

⁷ 氮氧化物來源於車輛的行駛。我們博彩及娛樂業務的二零二二年氮氧化物數據不包括巴士的行程，因為它們已被集團外包。二零二三年，使用的巴士歸集團所有，因此在計算廢氣排放時已考慮到這一點，導致二零二三年的氮氧化物排放量明顯高於二零二二年。

⁸ 真實數據為0.0037公噸，但為了數據一致性，以0.00列示。

⁹ 溫室氣體排放量整體增加主要是由於疫情後集團恢復相關業務營運。在博彩及娛樂業務方面，增加排放亦是由於集團第三期物業開幕所致。

¹⁰ 在嘉華建材的一個礦渣微粉工廠進行數據驗證後，嘉華建材的溫室氣體排放計算使用了更準確的燃料排放因子，因此需要重列二零二二年範圍1及範圍2的排放數據。就範圍1排放而言，數據已由306,698.00公噸二氧化碳當量重列為368,436.27公噸二氧化碳當量。就範圍2排放而言，數據已由64,423.00公噸二氧化碳當量重列為69,682.00公噸二氧化碳當量。因此，溫室氣體總排放量數據已由371,121.00公噸二氧化碳當量更新為438,118.27公噸二氧化碳當量。而嘉華建材的二零二二年溫室氣體總排放量密度亦由0.07公噸二氧化碳當量/公噸產品重列為0.08公噸二氧化碳當量/公噸產品。

¹¹ 嘉華建材的二零二二年溫室氣體總排放量密度已由0.07公噸二氧化碳當量/公噸產品重列為0.08公噸二氧化碳當量/公噸產品。

¹² 嘉華建材的二零二二年範圍1排放量數據已由306,698.00公噸二氧化碳當量重列為368,436.27公噸二氧化碳當量。

¹³ 嘉華建材的二零二二年範圍2排放量數據已由64,423.00公噸二氧化碳當量重列為69,682.00公噸二氧化碳當量。

¹⁴ 博彩及娛樂業務所產生無害廢棄物總量增加主要是由於疫情後相關業務恢復營運及第三期物業開幕所致。在建築材料業務方面，相關數據有所增加主要是由於疫情後恢復營運以及納入先前未計入廢物數據記錄的其他業務單位。

附錄

二零二三年環境表現							
環境關鍵績效指標	單位	博彩及娛樂業務 ⁴		建築材料業務 ⁵		集團總計	
		二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年 ⁶
能源							
能源總耗量 ¹⁵	千兆焦耳	1,474,002.75	1,168,891.32	2,587,564.87	2,430,308.74 ¹⁶	4,061,567.62	3,599,200.06
能源總耗量密度	千兆焦耳/平方米	0.99	0.89	/	/	/	/
	千兆焦耳/公噸產品	/	/	0.43	0.43 ¹⁷	/	/
直接能源總耗量	千兆焦耳	180,757.37	149,684.11	2,231,326.15	2,020,541.74 ¹⁸	2,412,083.52	2,170,225.85
煤	千兆焦耳	/	/	1,598,147.99	1,410,789.00	1,598,147.99	1,410,789.00
高爐煤氣	千兆焦耳	/	/	389,174.29	278,180.74 ¹⁹	389,174.29	278,180.74
液化石油氣	千兆焦耳	58,476.39	42,124.17	361.24	/	58,837.63	42,124.17
天然氣	千兆焦耳	199.18	/	142,554.81	226,345.00 ²⁰	142,753.99	226,345.00
壓縮天然氣	千兆焦耳	1,841.48	/	/	/	1,841.48	/
柴油	千兆焦耳	106,178.38	101,134.81	98,726.84	104,164.00	204,905.22	205,298.81
汽油	千兆焦耳	14,034.72	6,397.91	2,360.98	1,063.00 ²¹	16,395.70	7,460.91
可再生能源	千兆焦耳	27.22	27.22	/	/	27.22	27.22
間接能源總耗量	千兆焦耳	1,293,245.38	1,019,207.21	356,238.72	409,767.00 ²²	1,649,484.10	1,428,974.21
購置電力	千兆焦耳	1,293,245.38	1,019,207.21	356,238.72	409,767.00 ²³	1,649,484.10	1,428,974.21
水							
耗水量 ²⁴	立方米	3,282,211.80	2,341,662.00	409,740.00	561,572.00	3,691,951.80	2,903,234.00
耗水量密度	立方米/平方米	2.18	1.79	-	-	-	-
	立方米/公噸產品	-	-	0.07	0.10	-	-

¹⁵ 集團整體能耗量增加主要是由於疫情後集團恢復營運相關業務。在博彩及娛樂業務方面，相關數值有所增加亦是由於我們第三期物業開幕所致。

¹⁶ 嘉華建材驗證了旗下礦渣微粉工廠的數據後，對幾種燃料的能耗量進行了修訂。高爐煤氣由244,330.68千兆焦耳重列為278,180.74千兆焦耳。天然氣由203,681.27千兆焦耳重列為226,345.00千兆焦耳。汽油由1,028.75千兆焦耳重列為1,063.00千兆焦耳。因此，直接能源總耗量由1,963,993.39千兆焦耳重列為2,020,541.74千兆焦耳。此外，間接能源總耗量及購置電力由390,874.39千兆焦耳重列為409,767.00千兆焦耳。因此，能源總耗量數據已由2,354,868.00千兆焦耳重列為2,430,308.74千兆焦耳，而能源總耗量密度已由0.41千兆焦耳/公噸產品重新計算為0.43千兆焦耳/公噸產品。

¹⁷ 嘉華建材的二零二二年能源總耗量密度由0.41千兆焦耳/公噸產品重新計算至0.43千兆焦耳/公噸產品。

¹⁸ 嘉華建材的二零二二年直接能源總耗量由1,963,993.39千兆焦耳重列為2,020,541.74千兆焦耳。

¹⁹ 嘉華建材的二零二二年高爐煤氣數據由244,330.68千兆焦耳重列為278,180.74千兆焦耳。

²⁰ 嘉華建材的二零二二年天然氣數據由203,681.27千兆焦耳重列為226,345.00千兆焦耳。

²¹ 嘉華建材的二零二二年汽油數據由1,028.75千兆焦耳重列為1,063.00千兆焦耳。

²² 嘉華建材的二零二二年間接能源總耗量數據由390,874.39千兆焦耳重列為409,767.00千兆焦耳。

²³ 嘉華建材的二零二二年購置電力數據由390,874.39千兆焦耳重列為409,767.00千兆焦耳。

²⁴ 由於第三期物業開幕，集團的博彩及娛樂業務的用水量顯著增加。

附錄

集團博彩及娛樂業務及建築材料業務截至二零二三年十二月三十一日止年度的社會表現數據

二零二三年社會表現							
社會關鍵績效指標	單位	博彩及娛樂業務		建築材料業務		集團總計	
		二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年
僱員總數 ²⁵	人數	19,495	16,061	884	892	20,379	16,953
按地區							
香港	人數	64	48	335	352	399	400
澳門	人數	19,428	16,008	85	56	19,513	16,064
中國內地	人數	2	4	464	484	466	488
海外辦事處	人數	1	1	0	/	1	1
按僱員類型							
常規(全職)	人數	18,348	15,395	588	516	18,936	15,911
常規(兼職)	人數	407	193	3	4	410	197
合約(全職/兼職)	人數	740	473	293	372	1,033	845
按性別							
女性	人數	9,859	8,527	351	176	10,210	8,703
男性	人數	9,636	7,534	533	716	10,169	8,250
比例(女性/男性)	人數	1.0	1.1	0.7	0.3	1.0	1.1
按年齡組別							
30歲以下	人數	2,398	1,403	78	104	2,476	1,507
30至50歲	人數	11,938	9,569	525	506	12,463	10,075
50歲以上	人數	5,159	5,089	281	282	5,440	5,371
按僱員類別							
高級管理層	人數	212	/	37	/	249	/
中級管理層	人數	2,364	/	84	/	2,448	/
初級管理層	人數	5,250	/	28	/	5,278	/
一般員工	人數	11,669	/	735	/	12,404	/
按能力							
健全	人數	19,458	/	884	/	20,342	/
殘疾	人數	37	/	0	/	37	/
僱員流失比率	%	10.0%	7.9%	13.8%	8.7%	10.1%	7.9%
按地區							
香港	%	17.2%	14.6%	27.2%	13.1%	25.6%	13.2%
澳門	%	9.9%	7.8%	21.2%	8.9%	10.0%	7.8%
中國內地	%	0.0%	75.0%	2.8%	5.6%	3.2%	6.2%
海外辦事處	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
按性別							
女性	%	9.6%	6.5%	5.4%	9.7%	9.5%	6.5%
男性	%	10.3%	9.4%	19.3%	8.5%	10.8%	9.4%

²⁵ 人數為年終數據摘要。

附錄

二零二三年社會表現							
社會關鍵績效指標	單位	博彩及娛樂業務		建築材料業務		集團總計	
		二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年
按年齡組別							
30歲以下	%	18.1%	19.2%	26.9%	13.5%	18.4%	18.9%
30至50歲	%	8.3%	8.2%	9.7%	9.9%	8.3%	8.3%
50歲以上	%	10.1%	4.1%	17.8%	5.0%	10.5%	4.1%
按能力							
健全	%	10.0%	/	13.8%	/	10.1%	/
殘疾	%	8.1%	/	0.0%	/	8.1%	/
每名僱員完成受訓的平均時數 ²⁶	小時	61	64	11	14	59	61
按性別							
女性	小時	63	68	6	10	61	67
男性	小時	59	59	15	15	57	54
按僱員類型							
常規(全職)	小時	60	64	8	/	59	/
常規(兼職)	小時	51	96	0	/	51	/
合約(全職/兼職)	小時	82	48	17	/	64	/
按僱員類別							
高級管理層	小時	21	29	2	2	18	25
中級管理層	小時	41	43	11	7	40	42
初級管理層	小時	64	64	23	18	64	64
一般員工	小時	65	70	11	9	61	65
受訓僱員	%	97.9%	/	58.0%	/	96.2%	/
按性別							
女性	%	98.2%	97.6%	48.7%	92.6%	96.5%	97.5%
男性	%	97.6%	97.2%	64.2%	93.9%	95.9%	96.9%
按僱員類型							
常規(全職)	%	97.9%	97.4%	51.0%	/	96.5%	94.2%
常規(兼職)	%	96.1%	95.3%	0.0%	/	95.4%	93.4%
合約(全職/兼職)	%	98.5%	98.1%	72.7%	/	91.2%	54.9%
按僱員類別							
高級管理層	%	96.7%	97.4%	54.1%	54.3%	90.4%	90.5%
中級管理層	%	100.0%	99.5%	96.4%	71.1%	99.8%	98.5%
初級管理層	%	97.8%	98.0%	100%	100.0%	97.8%	98.0%
一般員工	%	97.6%	96.5%	52.2%	97.2%	94.9%	96.6%
因工傷缺勤日數比率 ²⁷	%	0.18%	0.10%	0.12%	0.29%	0.18%	0.11%
工傷案例數	例	425	/	5	/	430	/
因工亡故案例數 ²⁸	例	0	/	0	0	0	/

²⁶ 二零二三年數據保留至小數點後一位，以便更清楚地查閱，而二零二二年數據則按照二零二二年環境、社會及管治報告中相同的整數格式列示，以保持一致。

²⁷ 損失天數率的計算方式為損失天數總數/工作總天數。

²⁸ 過去三年沒有發生因工死亡事件。

附錄

香港交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
管治架構		環境、社會及管治
強制披露	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	
報告原則		持份者參與及 重要性評估
強制披露	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列報告原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>可量化性：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>平衡：環境、社會及管治報告應對發行人的表現提供公正的描述。報告應避免可能不恰當地影響報告讀者的決定或判斷的選擇、疏漏或呈列格式。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	<p>定期進行持份者參與及重要性評估，識別重要環境、社會及管治主題，確保持份者所關注的事項在本報告中得以解決</p> <p>報表表明進行估計的數據、估計所用的相關假設及方法，或有關資料的來源</p> <p>本報告旨在提供有關集團業績及不足的資料，以便使用者對其表現有全面的了解</p> <p>為保持資料可作比較，除另有列明外，本報告的數據及統計方法按一致形式呈列，好讓可於不同時段作有意義比較</p>
報告範圍		
強制披露	<p>解釋環境、社會及管治報告的報告範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若報告範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	報告期間及範圍

附錄

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
A. 環境		
層面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。	環境控制
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	表現數據概要
關鍵績效指標A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量及密度。	表現數據概要
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	表現數據概要
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	表現數據概要
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境控制
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。	廢棄物管理
層面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。	資源優化
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度。	表現數據概要
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	表現數據概要
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。	能源管理
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。	節約用水
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	集團為服務為本的企業，因此並不適用

附錄

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
層面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。	與大自然和諧共處
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。	與大自然和諧共處
層面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。	氣候變化管理
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。	氣候風險評估；氣候風險管理
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面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。	人才管理
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱員類別、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	表現數據概要
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。	表現數據概要

附錄

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
層面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。	秉持健康與安全
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括報告年度)每年因工亡故的人數及比率。	過去三年(包括報告年度)未發生因工亡故事件
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	表現數據概要
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。	秉持健康與安全
層面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。	人才發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	表現數據概要
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。	表現數據概要
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工及強制勞工的： (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。	勞工準則
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。	勞工準則
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。	勞工準則

附錄

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
層面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。	供應鏈參與
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈參與
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。	供應鏈環境及社會風險評估
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。	供應商檢討及評估
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。	供應鏈環境及社會風險評估； 綠色採購
層面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。	負責任博彩
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。	集團為服務為本的企業，因此並不適用
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。	顧客至上
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。	知識產權保護
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	顧客至上
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。	私隱及網絡安全

附錄

環境、社會及管治事宜 及關鍵績效指標	描述	參考及備註
層面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。	維護商業誠信
關鍵績效指標B7.1	於報告期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反賄賂、反貪污及防止清洗黑錢
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。	維護商業誠信
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	對賄賂、貪污及欺詐採取零容忍態度
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	我們對社區影響
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇。	我們對社區影響
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇投入的資源。	我們對社區影響

