

美高梅中國控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 2282



今天開創明天

可持續發展報告 2021



目錄

主席寄語	2
關於本報告	6
關於美高梅中國	7
可持續發展概覽	10
我們的可持續發展方針	11
建立更好的團隊	23
塑造更好的社區	39
共建更美好的地球	55
促進客人和合作夥伴關係	81
主要嘉許、獎項及會籍	94
表現數據摘要	96
GRI 標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引	103

主席寄語

2021年是充滿挑戰與機遇的一年。儘管新冠疫情持續困擾全球，但美高梅中國，依然努力不懈地應對各種衝擊，加強公司的應變能力，同時不斷優化營運和推動可持續發展。疫情不僅對我們的業務營運產生重要的影響，亦令我們所生活和工作的社區帶來巨大變化。然而，我們最大的使命就是確保業務運營安全及支援我們的社區和家園—澳門。

為服務客戶和社會，我們一直孜孜不倦地提升業務運營和實踐可持續發展。美高梅中國一向堅持「今天開創明天」的可持續發展願景，多年來履行企業對社會的公民義務，讓我們在這個充滿挑戰的環境下砥礪前行，以及堅定不移地協助及推動城市全面復甦。

過去兩年，我們不斷完善可持續發展的框架，令我們能夠進一步聚焦於人才、社區、地球、合作夥伴及賓客以及可持續發展管治等支柱，並支持相關聯合國可持續發展目標(SDGs)：藉此提高可持續發展績效並增強實力以推進我們的願景。



在2021年，為了實現我們可持續發展的目標並擴大在價值鏈中的正面影響，我們推出並參與一系列相關的措施。作為行業和地區的綠色先鋒，我們進一步加強應對重大氣候相關風險的方針，讓我們的業務能夠經得起未來的考驗。

鑑於應對氣候變化問題已迫在眉睫，美高梅中國已將氣候及其他相關環境問題納入公司的風險評估和管理方針內。由於氣候相關風險對運營有重大影響，因此我們亦制定有關緩解行動和應對措施，在《應急操作手

冊》中加入緩解對策，亦把相關應對措施納入新建築物和項目的《設計規範》和校驗要求的重要組成部分。為了進一步提高可持續發展報告的透明度，我們參考了氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)關於氣候相關披露的建議。

為響應澳門的綠色發展政策和國家2030年碳達峰、2060年碳中和的目標，我們加大力度應對氣候變化，通過提升酒店設備和技術、低碳營運以及對外合作，加快減碳步伐，攜手邁向低碳未來。



美高梅中國與中國內地及澳門的酒店合作成立低碳綠色酒店發展聯盟(LCGHDA)，以加快推動大灣區各行業奉行低碳營運轉型及發展綠色經濟。此外，我們與南光天然氣有限公司合作，落實澳門美高梅的天然氣轉換項目，實踐綠色營運。這標誌著我們在可持續發展的道路上已經踏入新的里程碑。我們訂立了中期目標：以2019年為基準，於2025年實現13%之標準化節能目標，同時我們正積極探索如何使我們的減碳計劃與科學基礎減碳目標倡議(SBTi)保持一致。

在新冠疫情期间，我們透過視博廣場和美高梅劇院，引入嶄新的文化旅遊產品，以增加旅客人數及推動業務增長。透過以嶺南文化為根基的「旅遊+」發展模式，我們推出了「美獅IP計劃」旨在將文化與科技相融合，通過一系列旅遊產品為澳門注入文化旅遊新元素。

我們以創意和創新為戰略核心，力求推動本地中小企的成長和發展，並幫助他們在大灣區站穩陣腳。在2021年，我們於本地中小企的支出佔全年總採購支出的30%。我們承諾會繼續帶領和深化與本地中小企的夥伴合作關係，促進澳門經濟適度多元。





我們致力為員工創造具有前瞻性和吸引力的工作環境。除了關心他們的健康、安全和薪酬的競爭力，我們亦為團隊成員創造更多成長和發展機會。在2021年，我們對培訓資源的投入更增加了27%，為團隊成員未來的發展提供更好的基石。此外，我們還舉辦了首屆「員工才藝挑戰賽」讓團隊成員展示才華，同時促進工作與生活平衡，透過輕鬆和有趣的方式提升員工士氣。

William J. Hornbuckle

董事長及執行董事

美高梅中國控股有限公司

2022年5月

為感謝金獅團隊的大力支持和持份者的信任，我們將以雄心、堅忍及創新思維為核心價值，繼續與持份者攜手創造更美好的明天。在邁向繁榮未來的道路上，我們將繼續堅持可持續發展的方向，爭取在來年取得更大的進步。

何超瓊

聯席董事長及執行董事

美高梅中國控股有限公司

2022年5月

關於本報告

此乃美高梅中國控股有限公司(股份代號：2282) (「美高梅中國」或「本公司」)第二份獨立發佈的年度可持續發展報告(「報告」)。本報告闡述了本公司整體的可持續發展方針、成就和承諾，並重點披露對於我們主要持份者而言至關重要的可持續發展議題。

報告期間及範圍

本報告涵蓋了本公司在2021年1月1日至12月31日(「報告期」或「年度」)期間的可持續發展戰略和環境、社會及管治(「ESG」)表現。本報告聚焦於澳門美高梅及美獅美高梅在本公司經營的酒店業務、博彩及娛樂業務上擁有大部分營運控制權的地區，包括澳門、香港和中國內地的業務營運。本報告除了呈報來自澳門業務營運的環境績效數據之外，亦同時匯報了澳門、香港和中國內地的社會績效數據。

報告標準

本報告乃根據全球報告倡議組織(GRI)標準：核心選項而編製，並遵循了香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)「主板上市規則」附錄27—環境、社會及管治報告指引(「ESG指引」)中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

報告原則

本報告在編製過程中已妥為遵守GRI標準，包括持份者共融、可持續發展背景、重要性和完整性，和ESG指引內所載的匯報原則，包括量化、平衡和一致性。本公司確保以準確、平衡、清晰、可比、可靠和及時的方式妥為呈列高質素資訊。

重要性	量化	平衡	一致性
重要性議題的評估結果是基於持份者的意見所得。管理層對相關重大議題進行了審閱和確認，以確保其重要性。	我們採用公司定義的計算方法和相關術語來披露量化數據。	我們以無偏頗的基準披露了ESG的業績數據，全面展示了我們在報告期內的成就和未來的提升潛力。	本報告採用一致的方法來計算數據，便於進行有效的逐年比較。

本報告亦參考了TCFD及SDGs而編製。本公司支持SDGs，並已確定數項最符合本公司營運及可持續發展戰略的具體目標。

為了提高準確性和可靠性，部分可持續發展績效數據已經由母公司美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。

聯繫我們

我們歡迎您的反饋，您的寶貴意見將幫助我們持續改進。如果您對本報告的內容有任何建議或疑問，請電郵至：sustainability@mgm.mo。

關於美高梅中國

我們的業務概覽

美高梅中國為領先的酒店企業，在大中華發展、擁有及營運兩間綜合度假酒店。秉承着提供優質娛樂及酒店體驗的願景，我們持續致力綻放潛能，成就璀璨。

我們的宗旨是幫助每位員工盡展所長，並發揮產品和品牌組合潛能。我們攜手將藝術與娛樂融入生活，竭誠締造璀璨時刻。美高梅中國的大多數股權由世界領先國際酒店公司之一的美高梅國際酒店集團（紐約證券交易所代碼：MGM）擁有。美高梅中國是美高梅金殿超濠股份有限公司的控股公司，而美高梅金殿超濠股份有限公司持有可於澳門經營娛樂場博彩業務的六份博彩批給／轉批給之一。美高梅金殿超濠股份有限公司目前擁有並營運的是澳門美高梅及美獅美高梅。有關我們財務業績及業務營運的更多資料，請參閱本公司的2021年報。

公司簡介



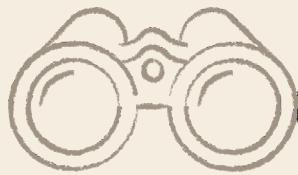
澳門美高梅是《福布斯旅遊指南》五星評級的豪華綜合度假酒店，坐落於澳門半島，與豪華品牌零售購物廣場直接相連。其設有約600間客房和套房，配備多項頂級先進娛樂設施，包括6,000平方尺的美高梅展藝空間、八間不同風味的餐廳、零售店、世界級的泳池和水療設施，以及約1,600平方米可轉換的會議區。度假村最為著名的是遊客必訪的天幕廣場，糅合了葡萄牙風格的建築、氣勢磅礴的景觀和環抱陽光明媚的廣場中央8米高的圓柱形美高梅水族館。



美獅美高梅是美高梅中國最新的極致奢華體驗，度假酒店於2018年以路氹城的標誌性「珠寶盒」設計首次亮相，建有亞洲首個多元化動感劇院及自然採光建築特色的視博廣場，讓每一名踏入度假村的客人為之驚嘆。美獅美高梅融匯創新，糅合科技與娛樂為客人提供多元藝術及娛樂體驗。其設有約1,400間酒店客房和套房、會議空間、頂級水療中心、零售店及餐廳。美獅美高梅是澳門唯一一家，亦是大灣區首家和大中華區第二家同時囊括三級中國綠色建築設計標識及運行標識兩項認證的巨型綜合建築及酒店。我們努力為客戶打造增值體驗，備受客戶認可，並贏得數項行業大獎。御獅別墅因其別致的室內設計榮獲兩項國際室內設計大獎，包括「英國SBID國際設計大獎2021」頒發「酒店臥室、套房設計」類別大獎，以及「2021美國繆斯設計大獎」所頒發的「室內設計(酒店及度假村)」類別鉑金大獎。迄今為止，美高梅中國是澳門首家榮膺這兩項全球公認的卓越室內設計大獎的企業。

願景和核心價值

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



我們的願景 -

成為業內頂尖綜合度假村運營商，提供優質的娛樂及酒店體驗

美高梅中國承諾為所有持份者締造璀璨時刻。我們的團隊成員以團結、信誠、卓越(協誠優)的核心價值為引領，致力提供業內頂級服務，從而滿足持份者不斷改變的期望。我們身為負責任的傑出企業領導者，將繼續建立及投資強大的人才庫，以進一步發展澳門的旅遊業。

我們的核心價值



團隊合作

實現有效的成果，建立團隊精神並互相祝賀彼此的成就



誠實互信

忠於誠信並建立互信



表現卓越

創新及優化服務以滿足他人的期望

新時代下的企業可持續性

新冠疫情改變了我們經營業務的模式和日常生活。我們成功適應了這種新常態，並變得更強大和更有韌性。由於恢復簽發旅遊簽證以及中國內地及澳門政府控制新冠疫情的努力，自2020年10月起，訪澳旅客人數以及酒店的入住量已穩步回升。在新冠疫情期間，我們一直與客戶保持緊密溝通，嚴格實施防疫措施以及保持社交距離，為澳門成功控制疫情作出了貢獻。

我們對產品的改進及完善服務的關注，為營運勢頭奠下了堅實基礎，我們的市場份額於2021年第四季度創下了14%的歷史新高，這全賴團隊們的努力及盡善盡美的奉獻精神。

鑑於新冠疫情發展不明朗，若干訪澳的旅遊相關限制及條件有可能會重新實施，並影響到酒店的訪客。儘管未來挑戰重重，我們依然對澳門的前景和美高梅中國的未來保持樂觀。我們將繼續投資有助於澳門發展的創新項目及計劃，致力支持澳門在這個可持續發展的新時代發展為世界級的旅遊休閒城市。

可持續發展概覽

團隊發展



逾**10,100**名團隊成員



來自**28**個不同國家



女性與男性僱員比例為
1: 1.083



獲國際及地區知名機構頒發**31**項人力資源相關獎項



職業安全健康相關培訓時數逾**91,000小時**



網上學習平台提供超過**14,000**個網上學習課程，每月使用率達**98%**

環境績效



↓**22%**
相比2019年，能源消耗密度



↓**28%**
相比2019年，用水密度



↓**16%**
相比2019年，溫室氣體排放密度



企業環保領先大獎—服務業—**銅獎**



廢棄物回收量逾**560噸**



綠色採購開支達**5,910萬**澳門元

社區投資



逾**5,200**名義工參與



向多個社區計劃捐款約**2,400萬**澳門元



貢獻逾**30,500+**小時於社區服務



受惠人數超過**27,500**名

客人及合作夥伴



與逾**1,800**間供應商合作



57%的供應商來自澳門



新增**85**個合作夥伴為本地中小企業



4.4/5酒店入住後調查的整體客戶滿意度評分達



美獅美高梅御獅別墅榮獲**兩項國際室內設計大獎**

可持續發展認證



Greater Bay Area
Business
Sustainability Index 2020
粵港澳大灣區企業可持續發展指數2020

粵港澳大灣區企業可持續發展
前20強企業



Hotel Business
Sustainability Index
酒店業可持續發展指數

大中華區酒店可持續發展
前10強企業



我們的

可持續發展方針

美高梅中國秉承行善積德，積德成善的信念。自2007年奠定根基以來，在我們營運及與持份者的互動中，我們一直積極探索機遇和採納可持續發展措施。隨著可持續發展成為主流，我們殷切接納有助實現2030年可持續發展願景的舉措。



我們的可持續發展方針

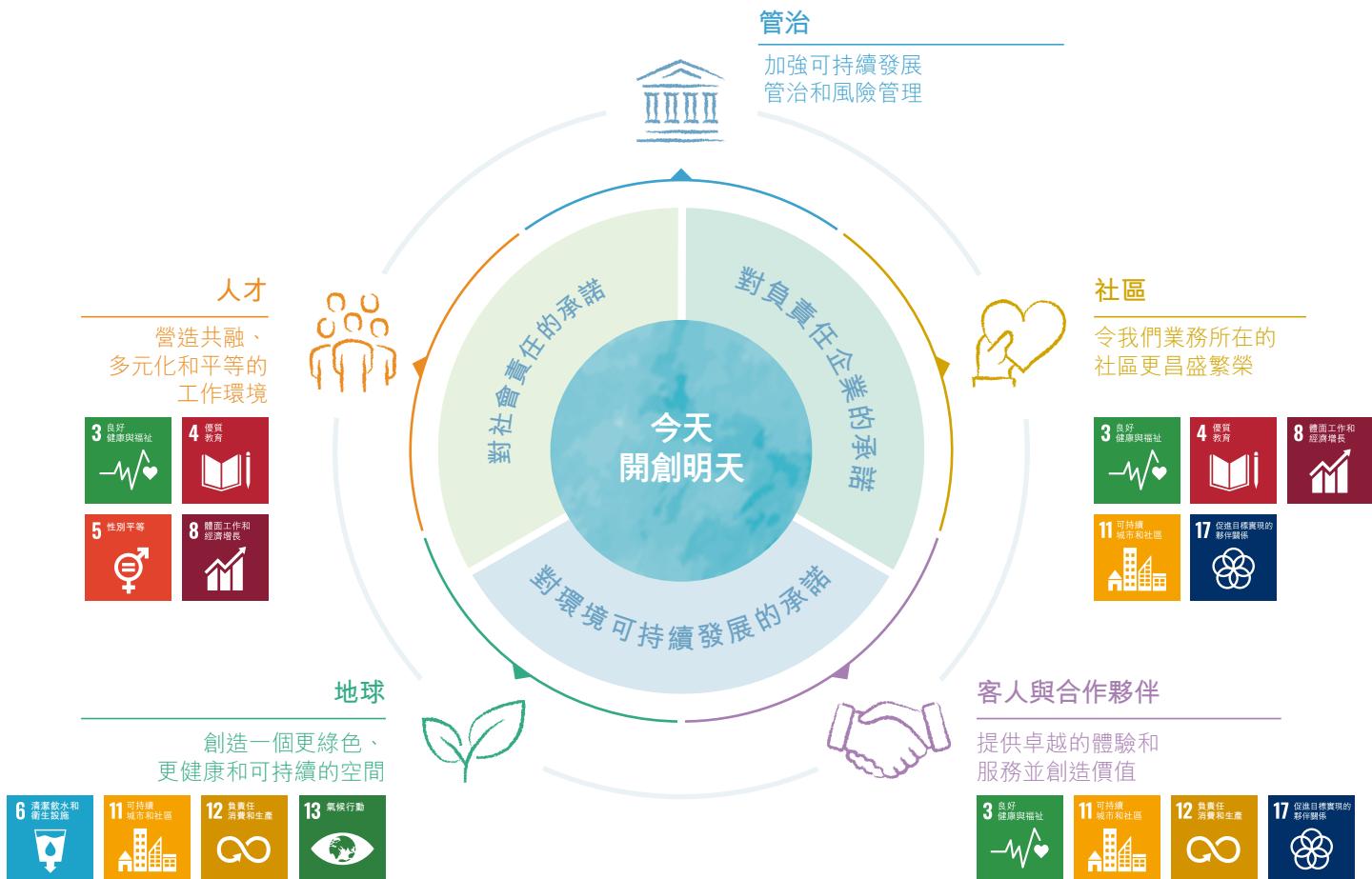
為確保業務取得長遠的成功，我們會持續關注最為重要的事項。這是實現我們可持續發展願景「今天開創明天」的基礎，標誌著我們的決策將影響未來的社會和環境。我們的願景促進我們採取行動，做一個可持續、負責任的企業公民，使我們的業務活動對澳門人和環境產生正面影響。憑藉新的可持續發展框架及策略支柱，聚焦於對我們最為重要的事項，並加強在可持續發展工作各方面的管治。

可持續發展願景及框架

我們的可持續發展方針不僅包括美高梅中國的內部流程和人員，更涵蓋我們的持份者和其他領域，為我們營運所在的社區實現「今天開創明天」的美好願景。我們堅信共融文化才是可持續發展之道，會為我們的業務、社區乃至整個澳門創造長遠價值。這些年來，我們透過結合內部政策及策略實踐可持續發展，與SDGs保持一致。

完善的政策制定為良好的可持續發展實踐奠下基礎。我們的可持續發展框架反映了最新的行業慣例和市場趨勢、持份者的期望以及SDGs的優先事項。可持續發展政策框架將我們的可持續發展願景與美高梅中國的宗旨及其在三方面承諾的核心價值保持一致：負責任企業、社會責任及環境責任。為履行這些承諾，框架以**人才**、**社區**、**地球**及**客人與合作夥伴**置於可持續發展策略的核心，同時配合**管治**使我們能夠聚焦於最重要的議題。

美高梅中國尋求與內外部各界的持份者協同合作，監察和評估履行該等承諾的情況及進展。我們正在積極審閱現有的關鍵績效指標，並評估設計新指標的可行性，以便能夠更有效和高效地管理我們的進展。



我們計劃在2030年達成的 可持續發展目標：



於2025年
節能降耗 **13%**
(與2019年基準相比)



減少 **90%**
的瓶裝水消耗
(與2018年
基準相比)



保持全體僱員
零工作死亡事故
記錄

於**2030**年
碳排放達到峰值



達成 **100%**
廚餘分流率



100%員工接受
勞工權利、多元化、
社會共融培訓



於2023年 **100%**
使用電動穿梭巴士



100%停用
一次性塑膠製品



金獅義工隊
累積義工時數
達200,000小時

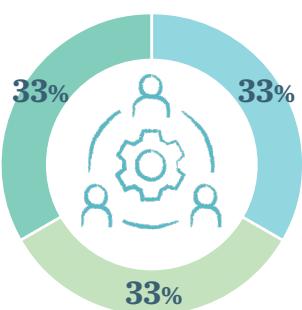
於報告年度，香港中文大學(CUHK)商學院公佈的「2020年企業可持續發展指數」中，美高梅中國獲評為「大中華區酒店可持續發展指數(Hotel BSI)」10強企業及「粵港澳大灣區企業可持續發展指數(GBABSI)」20強企業。這表明了我們在每項工作中都努力實行可持續發展理念。

企業管治及商業道德

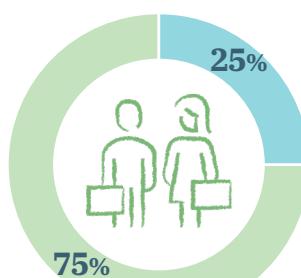
管治確保有適當的架構和流程，以指導組織中的每個人建立信任、透明和問責的環境，從而令所有持份者的利益得到保障。美高梅中國堅信，有效的企業管治對於提升股東價值、保障僱員、業務夥伴及公司業務所在社區的利益至關重要。

作為公司最高管治團體，董事會對制定和審查我們的可持續發展戰略承擔總體責任。董事會目前由12名董事組成，包括4名執行董事，4名非執行董事和4名獨立非執行董事。我們珍視董事會成員來自不同背景，多元化的知識和經驗有助於美高梅中國建設成為負責任的企業公民，提高我們的企業聲譽、增進投資者關係。

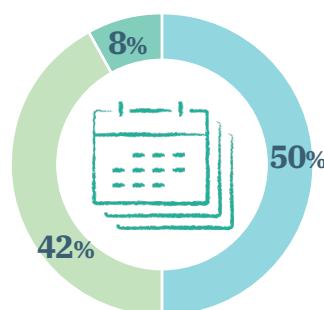
董事會組成



- 執行董事
- 非執行董事
- 獨立非執行董事

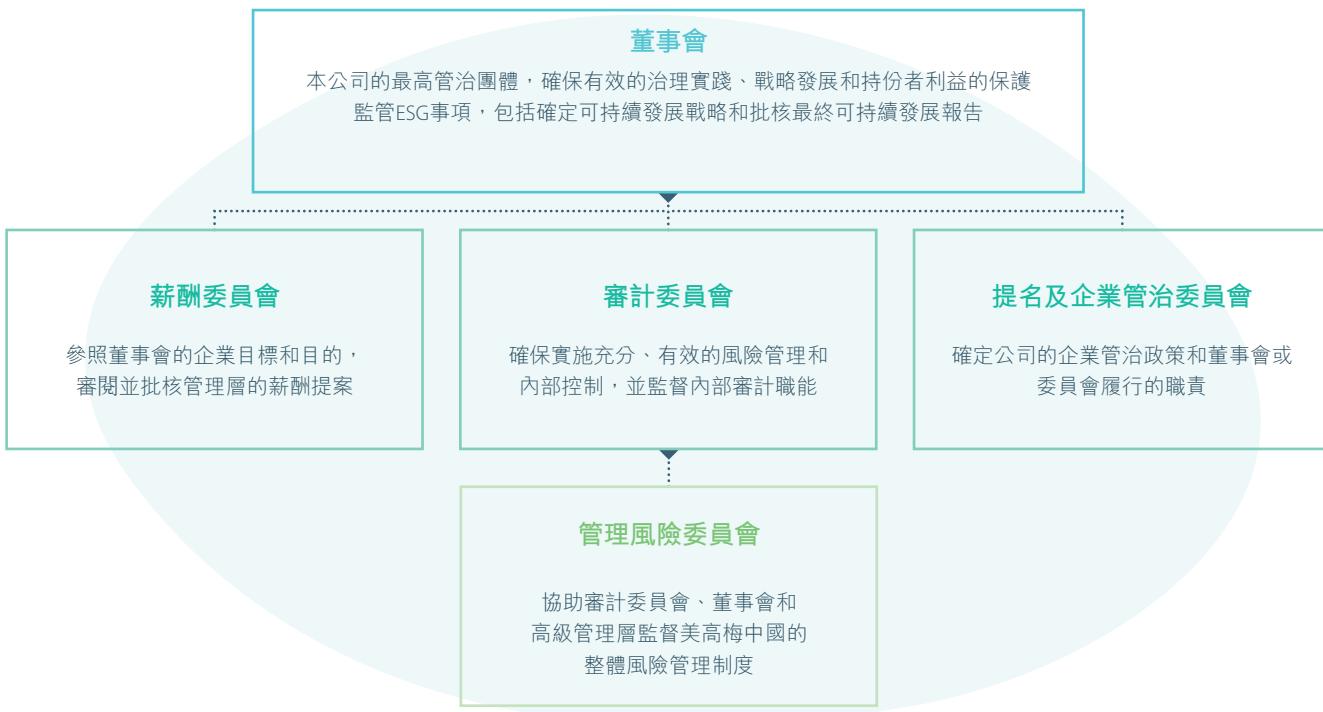


- 董事會女性代表
- 董事會男性代表



- 60 歲或以上
- 50-59 歲
- 40-49 歲

在董事會的監督下，美高梅中國設立了三個董事會層面的委員會，各自肩負不同職責並遵守相應要求，以實現可持續的均衡發展。具體而言，我們高度重視風險管理及內部監控，確保可能會對我們業務營運造成影響的風險得到妥善管理。管理風險委員會於2015年成立，由審計委員委任並受其監督。董事會已授權執行董事及高級管理層負責本公司日常營運職責，並由本公司各部門執行。有關我們業務及企業管治的更多資料，請參閱我們的 [2021 年年報](#)。



道德與誠信

商業道德和誠信是我們所有業務活動的基本原則之一。作為負責任及值得信賴的綜合度假村運營商，美高梅中國致力於誠信營商，並採取積極的態度推廣公平及符合道德的工作環境。我們的 [商業操守及道德守則](#)、[利益衝突政策](#)（「操守準則」）概述了我們所有員工在與客人、顧客、員工、供應商和當地社會相關的活動中應當遵循的原則。操守準則包括：

- 反貪腐；
- 使用機密資料；
- 利益衝突；及
- 內幕交易。

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

所有新入職僱員均需要參與有關道德商業操守的培訓，董事亦已接受有關企業管治、關連及須予公佈的交易、法律及監管以及業務等重大主題的內部培訓。

舉報政策

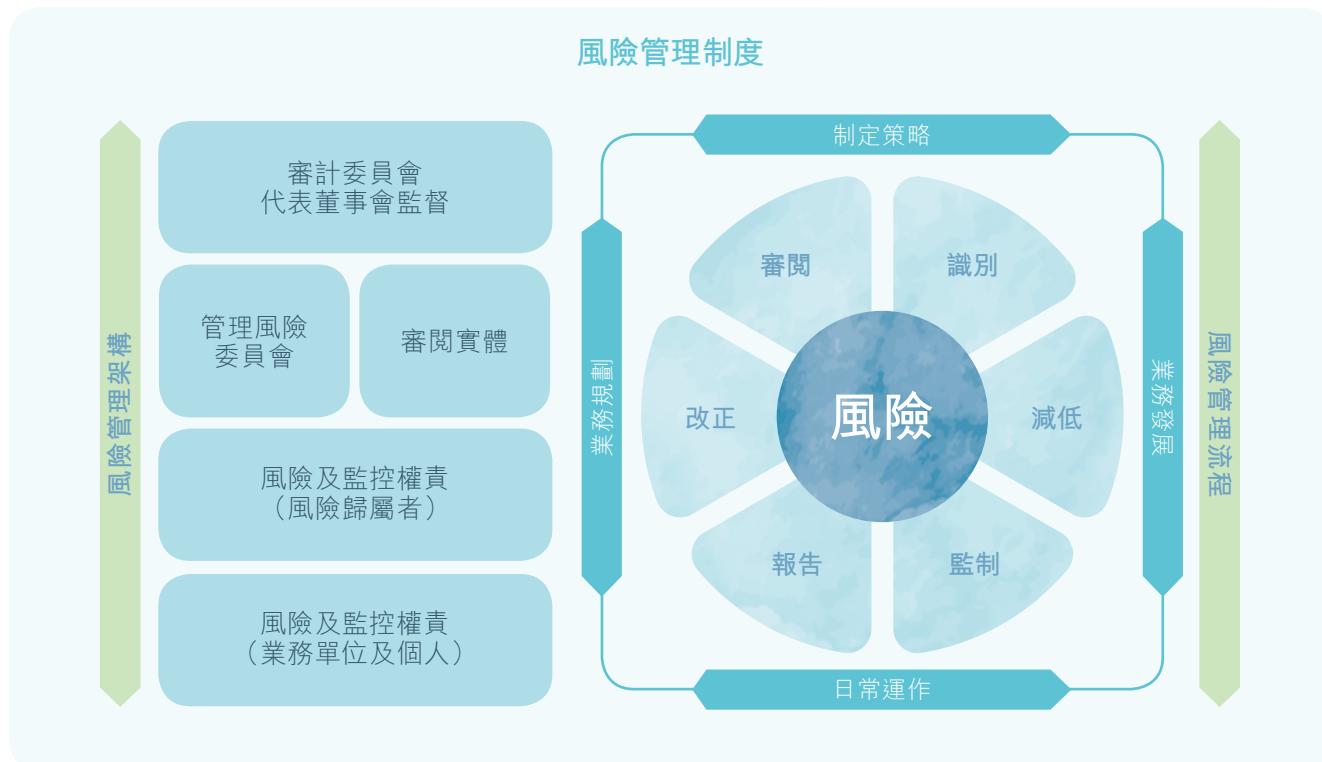
維護操守準則及價值觀是我們全體的責任。為確保能夠在嚴格保密的情況下舉報道德問題及潛在的合規問題，我們已設立由獨立協力廠商服務供應商管理的[全天候誠信熱線服務](#)，所有僱員均可使用。僱員也可以根據情況選擇直接向合規負責人或人力資源部門匯報可疑事項。所有可疑事項將直接匯報合規委員會作討論和解決。有關舉報人和舉報內容將保密處理，以防止舉報人遭受任何報復。

負責任博彩

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

提高業務復原力

有效的風險管理是實現可持續及高復原力業務發展的關鍵因素之一。管理風險委員會由審計委員會委任並受其監管，負責監督我們的風險管理框架，以確保適當、充分的內部控制得到實施。管理風險委員會每季度對本公司的風險管理制度進行審閱，並根據其影響及可能性，評估可能對美高梅中國產生重大影響的風險，這些風險包括員工、策略、財務、業務、經營、信貸、市場、流動資金、安全、物業、資訊科技、法律、監管、聲譽以及與可持續發展相關的風險（包括氣候風險）。我們已組成重大危機管理團隊，橫跨各層級及部門，以迅速處理所有風險。該團隊已建立三級預警機制，以觸發本公司在溝通、計劃及策略方面的相應行動。我們定期進行培訓及宣傳，以確保員工對應急事件有足夠的處理能力。



可持續發展管治

在美高梅中國，我們將可持續發展管理融入各級管治層面，從董事會及管理層委員會以至營運團隊及業務單位。美高梅可持續發展委員會(委員會)於2012年成立，由董事會非執行董事擔任主席，及跨部門的高級人員代表組成。該委員會負責監督並承擔公司可持續發展計劃的最終責任，並在日常運營中實施可持續發展戰略，以推動我們實現可持續發展願景和目標。我們意識到市場對可持續發展的關注不斷提高，因而優化委員會架構，以增強多元性、堅持問責制及順應可持續發展橫跨多領域的性質。因此，委員會在2020年進行重組，成員由七個增至十一個核心部門。

三個營運層面的團隊分別為社區義工團隊、氣候變化與碳管理團隊及綠色生活小組，鼓勵僱員參與社區活動、探索環境改善機遇，並鼓勵及啟發團隊成員幫助我們實現環境目標。

董事會層面



董事會

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

管理層層面



可持續發展委員會

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

職責：

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



可持續發展工作小組

- 由可持續發展團隊領導
- 由特定部門的團隊組成

職責：

- 為委員會提供支援
- 促進整體營運的有效溝通

營運層面



社區義工 團隊



氣候變化與 碳管理團隊



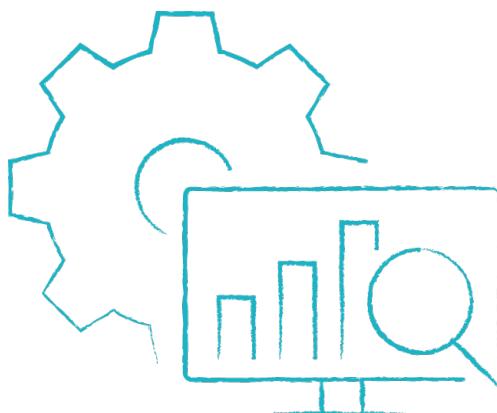
綠色 生活小組

持份者參與

與持份者的溝通是必須的，以了解他們對公司的環境、社會及管治策略和表現方面的關注及期望。美高梅中國定期透過多種溝通管道，積極創造機會與僱員、業務夥伴、供應商、顧客、非政府組織、社區及股東等不同持份者溝通。我們將持份者定義為內部和外部關注團體，這些關注團體與我們互動，並受美高梅中國影響、或影響美高梅、或於美高梅中國擁有既得利益。我們會充分考慮收集所得的寶貴意見，界定我們的可持續發展方向、策略及報告優次，以確保我們在知情及互信的基礎上作出每項業務決策。

與主要持份者的互動和溝通

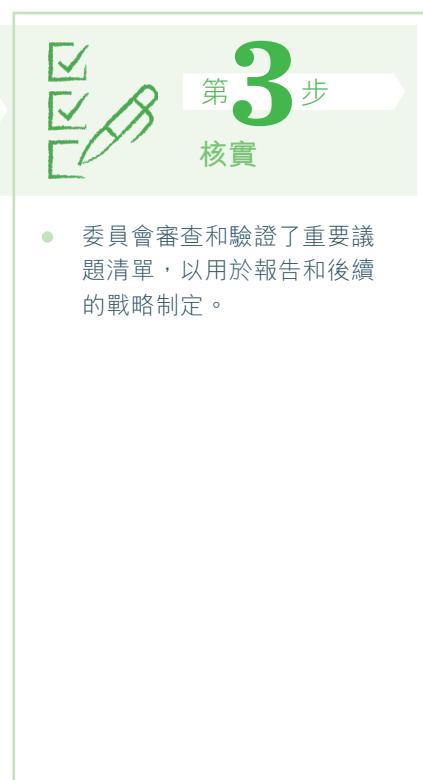
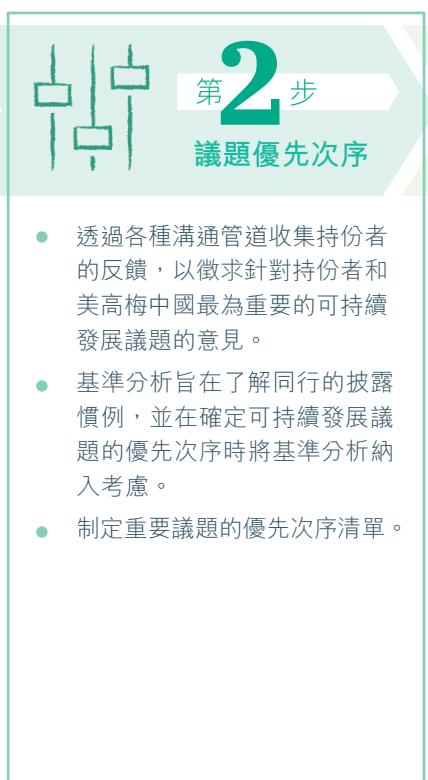
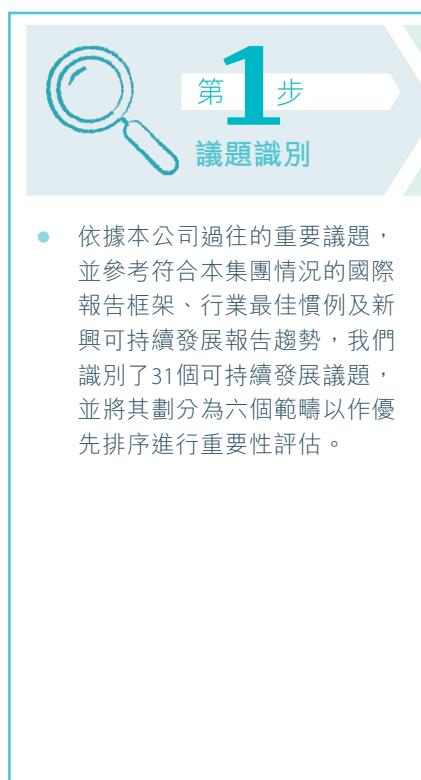
 <p>僱員</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工大會 娛樂及義工活動 績效評估 部門會議 通訊應用程式 (Service Now) 人力資源櫃台及熱線
 <p>顧客及客人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 美獅薈 (客戶關係管理) 現場客戶關懷及互動 顧客電話服務中心 客戶／租戶滿意度調查 客戶意見卡及客戶反饋 會所活動及會籍 社交媒体
 <p>投資者及股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會 年報、中期報告及 可持續發展報告 季度披露並舉行盈利電話討論 公司網站 投資者簡報 會議及路演
 <p>業務夥伴 (供應商及 承包商)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 中小企指導委員會 供應商註冊 就供應商的衛生及安全作實地檢查 與關鍵供應商舉行工作坊或 進行合作 日常工作檢討 項目會議及簡報
 <p>非政府組織及 社區夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 與社會團體及 非政府組織會面 合作計劃及聯合項目 獨立焦點小組 金獅義工隊 樂善好獅Facebook 專頁 可持續發展通訊 企業社會責任年鑑及 可持續發展報告
 <p>媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> 媒體簡報 公告 邀請媒體出席主要項目及活動 新聞稿 社交媒体 訪談 公司網站
 <p>政府及 行業協會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 面對面會談 會議、論壇、研討會及活動 合作及聯合項目 公眾諮詢



我們委託獨立顧問進行持份者參與及重要性評估，以重新檢視可持續發展重要議題的優先次序。考慮到美高梅中國的業務營運，我們將所識別的可持續發展趨勢和國際報告指引均納入有關活動，以深入了解持份者對於美高梅中國可持續發展績效及策略的意見及期望。為確保與持份者進行公開對話，並展示我們的公正性，我們參考 AA1000 持份者參與標準的主要原則展開一系列持份者參與活動。

重要性評估

重要性評估有助於我們識別及優先處理對本公司業務及發展影響最大且對持份者最為重要的可持續發展議題。有關流程概述如下：



重要性矩陣



經濟表現

- 1 氣候變化的財務影響
- 2 財務資本分配
- 3 間接經濟影響
- 4 反競爭行為
- 5 安全實務
- 6 支持本地經濟發展
- 7 反貪腐

社區投資

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

僱傭及勞工實務

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

環境表現

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

服務及產品責任

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

重要可持續發展議題及其相關範圍

在核實過程中，我們在識別和重組重要議題時考慮了我們的影響範圍和業務優先事項，審閱重要性評估。去年識別的20個重要議題仍然適用，並由委員會審閱和確認。此外，商業道德、數據私隱及企業管治乃基本原則及業務核心價值，因此亦構成重要議題。相關的SDGs與相應的重要議題互相關聯，以確保我們的披露與我們的可持續發展戰略目標保持一致。

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

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

¹ 重新整合「氣候變化的財務影響」與「能源及溫室氣體排放」。

² 重新整合「職業安全」與「職業健康」。

³ 重新整合「客人的人身安全」與「食品安全」。

⁴ 重新整合「支持本地經濟發展」、「本地社區」與「支持本地中小企發展」。

持份者意見與我們的回應

持份者的意見和看法受到高度重視，構成了我們審閱重要議題的依據。以下是他們廣泛關注議題的摘要。對於持份者寶貴的反饋，我們在報告的相應章節中進行了闡述。



持份者 反饋

可持續發展策略

美高梅中國為實現具有韌性和影響力的可持續發展績效而制定的總體戰略和相關政策是什麼？

我們的回應

由於意識到可持續發展披露對持份者的重要性，我們將發佈獨立報告，披露相關計劃、中長期目標和績效，以提高我們的透明度。報告期間，我們開始制定了氣候變化政策，以優化識別和評估氣候相關風險的方法。我們將進一步審閱根據氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議進行的披露，並優化和擴展當前用於衡量與氣候相關風險的指標。

有關措施的更多資料，請參閱「我們的可持續發展方針」章節。



持份者 反饋

氣候變化及能源管理

我們欣賞美高梅中國將該地區的碳中和目標納入其戰略，為實現這個目標，美高梅中國採取了哪些行動和措施？

我們的回應

為響應中國實現2030年碳達峰和2060年碳中和的目標，美高梅中國致力於倡導淨零承諾，通過設備和技術升級、低碳運營適應和合作夥伴關係支持國家承諾，確保過渡向低碳未來。

於2021年，澳門美高梅啟動了一項天然氣轉型項目，業務營運朝向清潔能源轉型，而美獅美高梅自開業以來，其業務營運已一直採用天然氣。我們的中期和長期戰略是於2023年之前全面使用電動穿梭巴士，並於2025年底實現13%的標準化節能目標。我們還將研究執行定量氣候情景分析的可行性，並在將來制定科學性的減排目標。

有關措施的更多資料，請參閱「共建更美好的地球」章節。



持份者 反饋

綠色建築

在綠色建築設計和運營標識方面，美高梅中國獲得了廣泛認可的三星級認證後，最大的啟發是什麼？

我們的回應

這些傑出獎項讓我們能夠向社會展示為了綠色建築實踐的努力。我們致力在大灣區倡導綠色建築發展和低碳實踐，並與業界和政府攜手合作。

今年，美高梅中國與大灣區的酒店合作成立了低碳綠色酒店發展聯盟，以加快行業邁向低碳經營及綠色經濟轉型。此外，我們將繼續在物業開發及營運的各個環節應用綠色建築原則，包括設計（在招標和試運行中納入綠色標準）、建造（對供應商和承包商相關的ESG事項實施盡職調查）和管理（提高能源效益、採用可再生能源等）。

有關措施的更多資料，請參閱「共建更美好的地球」章節。



持份者 反饋

客人體驗和合作夥伴關係

除了新冠疫情期間的服務復原力外，美高梅中國實施或考慮採用了哪些創新解決方案來提升客戶體驗？

我們的回應

美高梅中國致力為顧客創造非凡體驗。我們秉承「原創+創新+科技」的理念，通過應用大數據及雲端服務平台，不斷提升客戶的整體體驗，為客戶提供增值服務，從而擴展我們的服務能力。今年，我們與澳門的兩家高科技企業合作，開啟數字化轉型之旅。

有關措施的更多資料，請參閱「促進客人和合作夥伴關係」章節。



建立更好的 團隊

締造璀璨時刻乃我們事業之本。我們戮力同心，努力實現願景，力爭成為業內頂尖綜合度假村運營商，提供優質的娛樂及酒店體驗。我們的團隊成員是美高梅中國成功的關鍵，若沒有他們，我們便不能向客人提供優質的服務和體驗。團隊成員彰顯品牌和價值，他們竭盡所能以實現共同願景，為我們的持份者締造璀璨時刻，我們為此引以為傲。



團隊

人力資本

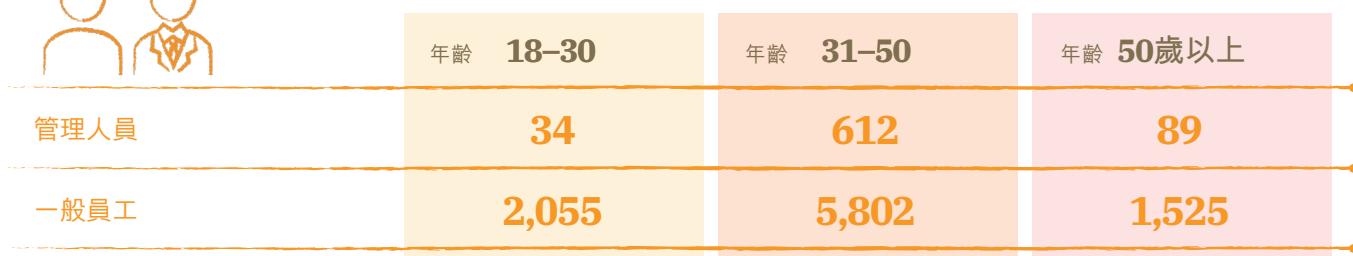
團隊簡介

團隊成員是我們企業文化的核心。美高梅中國擁有一支強大和多元化的團隊，成員超過10,000人。我們相信思維和背景的多元化可促進創新，產生影響力，並有助於發展共融文化。

按地區劃分的員工總數



按年齡組別和僱員類別劃分的員工總數



人才招募

作為大中華地區領先的綜合度假村運營商，全賴表現優秀的員工為客人提供非凡的體驗。我們的人力資源政策旨在吸納及挽留提供優質服務的專業人才，為客人打造無與倫比的體驗。為響應澳門政府將澳門發展成大灣區旅遊教育及培訓中心的發展戰略，美高梅中國致力於培育有志投身於旅遊及酒店業的人才。

按地區劃分的新聘員工數量



美高梅中國管理團隊中超過 **92%** 的成員為澳門本地居民

獎勵及挽留人才

美高梅中國高度重視吸引、培育和挽留人才，並密切關注其在美高梅職業生涯期間的持續專業發展和個人福祉。所有團隊成員均可通過各類職業發展和指導計劃、持續學習、績效評估和跨部門體驗機會等方式充分發揮潛能。

我們提供優厚的薪酬及福利待遇，包括醫療保險、公積金及酌情花紅，以獎勵表現優秀的員工。此外，我們亦提供各種休假權利，如婚假、產假及育嬰假等，讓員工可以靈活地平衡其工作及個人生活，使美高梅中國成為理想工作的地方。為激勵團隊成員發揮最佳表現，我們不斷革新及調整所提供的薪酬及福利待遇。團隊成員更可享有美獅薈僱員計劃的福利，包括度假村內使用的獨家折扣及獎賞積分，亦可享有200多間店舖及餐廳的特別員工優惠。



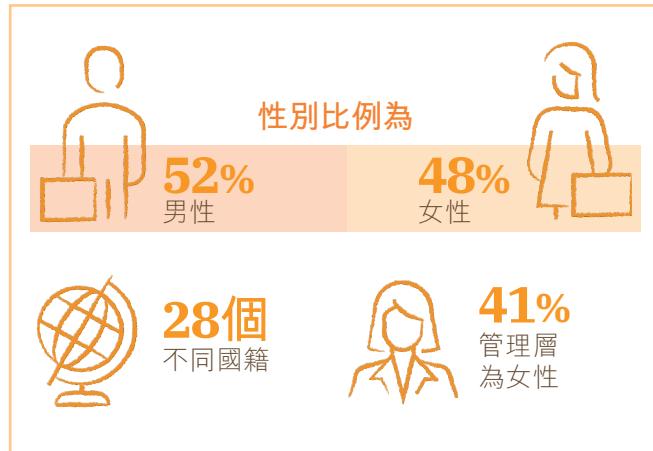
我們制定了全面的職業發展計劃，鼓勵員工發展及規劃個人職業生涯。我們每年進行薪酬基準評估，以檢視團隊成員的薪酬和晉升計劃。管理層每年對各團隊成員的工作表現及目標設立進行評估，以更了解員工的職業期望，讓他們一展所長。除薪金調整及晉升外，在特定項目或活動方面表現突出或表現持續卓越的團隊成員將獲得金獅獎或獅範獎的認可。我們已於2021年推出新「美高梅待客之道」計劃，旨在透過「璀璨時刻獎」提升我們的服務文化。更多資料，請參閱「促進客人和合作夥伴關係」章節。



多元化及平等機會

職場平等是社會共融不可或缺的一部分。美高梅中國秉持高水準的公平原則，杜絕歧視及不公平待遇在本公司內發生，努力創建公平共融的工作環境，重視每名員工的權利和獨有的貢獻。我們公平對待所有員工，不會因其性別、年齡、族裔、家庭狀況、性取向、殘疾、種族、宗教及任何其他個人差異作出歧視行為。我們希望員工也有同樣的承諾，相互尊重、相互欣賞。此外，我們認為多元化、共融及正面的工作環境亦是挽留人才的關鍵。

澳門作為繁榮的旅遊休閒勝地，吸引著全球各地的遊客絡繹而至。憑藉來自不同背景的專業人士所組成的多元化團隊，以全球首屈一指的服務標準和理念，不斷豐富為世界各地的客人所提供的服務。不論差異，我們積極支援員工精益求精。為進一步推動共融的文化，我們更為弱勢人士提供就業機會，幫助他們建立職業能力。於2021年，我們有40名弱勢團隊成員於本公司不同部門任職，我們致力幫助他們培養技能，追求持續發展。多元化的員工隊伍反映了我們致力於營造共融的工作環境。此外，我們亦積極透過薪酬及職業發展創建平等的工作環境。



肩負人權承諾

作為負責任的僱主，我們尊重所有團隊成員的權利，並公平對待每一位員工。我們對職場歧視及有關人口販賣的問題採取零容忍態度。本公司在營運中透過僱傭實務和內部政策尊重和促進員工人權。我們的《美高梅人權及防止人口販賣政策》乃按《世界人權宣言》、國際勞工組織的《關於工作中基本原則和權利宣言》、《聯合國全球契約》以及《聯合國工商業與人權指導原則》而制定。我們致力遵守並超越有關勞工及人權事宜的最低法定要求。與值得信賴且支持我們人權立場的中介機構合作，進行嚴格的背景審查，以避免任何童工或強制勞工的情況發生。除此之外，美高梅中國的《員工手冊》清楚列明我們全面的人力資源框架和詳細的勞工政策及常規，當中涵蓋薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時數、休假、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利。該手冊已透過新員工入職培訓計劃向員工妥善傳閱及傳達。於報告期間，並無發生涉及適用勞工慣例相關法律及法規且對本公司有重大影響的違規事件。

培訓與發展

員工的持續學習和成長對本公司的長期發展至關重要。為支持員工的專業成長並滿足本公司需求，我們一貫地鼓勵團隊成員學習專業行業知識及技能。透過提供廣泛的內部和外部培訓機會，以深化團隊成員的知識，使他們具備不可或缺的技術及軟技能，從而為我們的客人提供優質服務。此外，我們亦善用公司的市場地位和規模的優勢，與外部機構合作，為團隊成員提供專業技能及職業培訓認證計劃。於報告期間，我們為員工提供的培訓總時數逾 494,000⁵ 小時，每名員工平均培訓時數為 48.9 小時。



我們在人力資源發展方面的努力所得到的認可

於2021年，美高梅在員工學習、職業發展及數字化學習領域榮獲逾 30+ 個獎項和嘉許。主要獎項包括：



該獎項旨在彰顯我們的「美高梅青年人才
培育及發展」計劃所取得的成就。



獲獎類別為最佳人才發展及培育獎、
工作環境及員工福利成就獎和薪酬設計及
管理成就獎。

⁵ 截至 2021 年 12 月 31 日員工培訓總時數

綻放更璀璨的自我

「綻放璀璨」計劃是我們至為完善的職業發展項目之一，涵蓋了一系列人才發展機會，旨在幫助團隊成員發掘職業興趣並釋放他們的潛力。



探索學習的樂趣，綻放更璀璨的人生！ *Discover the Joy of Learning, Discover a Greater YOU!*

發揮職業潛力

美高梅 管理專才 發展計劃 (PRIDE)

美高梅中國屢獲殊榮的職業發展計劃PRIDE於2014年成立。該計劃提供為期9至15個月的課程，為具高潛力的團隊成員在美高梅更長遠的發展做好準備。該計劃提供全方位的學習機會，包括管理技巧、行業研究、跨部門培訓及指導計劃。

逾**300**名參與者已獲得全球一流計劃的學習機會。

美高梅持續推進PRIDE計劃，每年會針對不同的職級提供**4**種不同的培訓方向來培育員工。

美高梅 領導培育 計劃(MAP)

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

交流培訓機會取決於參與者的經驗或資質，由美高梅中國資深主管及導師為學員提供一對一專業指導，為期**18至30**個月。

發揮個人及專業潛力

美高梅 學院

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

美高梅 網上學院

美高梅網上學院為美高梅學院的一部分，是我們於2016年推出的自主綜合網上學習管理系統。通過該系統，團隊成員可以隨時隨地跟據自己的進度學習。

憑藉新的學習技術，該網絡學習平台已設有**14,000**多門課程，並得到美高梅團隊成員的積極使用，每月錄得**98%**的使用率。

我們通過網上學習單元或網絡研討會持續為員工提供各種培訓課程（包括新員工入職培訓、客戶服務和軟技能培訓），以響應澳門政府的社交距離措施。

培訓課程的主要範疇



美高梅中國重視團隊成員的培訓和發展，並致力優化他們的專業技能。我們每年都會參加各種專業技能競賽，藉此展現我們團隊成員的專業能力，並通過與業界精英的競爭不斷學習。

澳門職業技能認可基準

於2021年，美高梅金獅團隊在匯聚澳門29個機構合共計267名選手參與的澳門職業技能認可基準—金襟針比賽中，一舉奪下5項殊榮。金襟針比賽是澳門酒店業的最負盛名的比賽之一，旨在為不同領域的參賽者們提供一個向業界專業人士一展才能的機會。



澳門綜合旅遊休閒企業職業技能競賽

本次比賽在澳門政府勞工事務局(勞工局)的支持及澳門工會聯合總會協辦下舉行。於報告年度內，我們獲得7項殊榮，包括「房間整理和主題設計項目」特金獎及「最佳主題設計獎」，以及「房間設施維護項目」、「西餐廚藝」和「餐飲服務」金獎；在「博彩娛樂職業技能大賽」計數項目中亦摘下個人獎季軍，以及「牌例結合服務」特金獎。



殊榮

與外協作

我們與政府及本地機構合作，包括勞工局、澳門政府旅遊局、澳門工會聯合總會、本地大學以及教育機構，為團隊成員提供廣泛的教育及職業培訓，發展多元化的人才儲備。

2021年重點協作項目：

澳門政府勞工事務局(勞工局)

我們與勞工局合作，共同推出「專業人才培訓系列課程」，為7,000名來自不同領域的美高梅中國團隊成員提供量身定製的培訓。該課程由三個部分組成：即「職業素養培訓」、「專業證書課程」及「事業發展計劃」。這些培訓有助於我們的團隊成員更好地應對職業生涯中可能遇到的挑戰，提高本地人才的綜合質素，進而推動澳門發展成為大灣區的旅遊教育培訓中心。



澳門急重症醫學會

美高梅中國聯同澳門急重症醫學會向員工、社區團體及教育機構提供一系列急救培訓計劃。該協作計劃旨在向社會普及救生技能和推廣急救教育，使更多的人能夠在緊急情況下對受傷或身體不適的人施以援手。

僱員參與及福祉

關注員工福祉

促進員工健康和福祉對發揮我們人才庫的潛力至關重要。我們致力提供全面的計劃及福利設施以確保團隊成員的福祉。我們精心為員工及其家庭組織了各式各樣的休閒活動，希望幫助團隊成員在工作與生活中取得平衡，同時提升團隊的凝聚力和士氣，以及增加歸屬感。

美高梅員工廚神爭霸戰 — 土生葡菜

澳門土生葡菜已被列為國家級非物質文化遺產，見證了400多年來東西方獨特的文化及經濟交流。今年是澳門榮膺「創意城市美食之都」的第四年。因此，美高梅中國以「澳門土生葡菜」之名重新燃起「美高梅員工廚神爭霸戰」，旨在弘揚和傳承城市特色美食。初賽已於2021年9月舉行，吸引了來自各部門的100多名參賽者。評審們為參賽者提供了專業的見解，提升了比賽的專業水平，同時發掘了金獅團隊中的烹飪人才。





案例分享

首屆「員工才藝挑戰賽」

於2021年，美高梅中國舉辦了首屆「員工才藝挑戰賽」，為團隊成員提供一個展示才藝的舞台。活動吸引了300多名團隊成員到場為進入決賽的15名選手吶喊助威。選手們優美的舞步、動人的歌聲和妙趣橫生的魔術表演躍然呈現在美高梅劇院的大舞台上。

為了給團隊成員提供一個施展才華的平台，我們亦在網上推出了這項比賽，以有趣和輕鬆的方式促進員工工作與生活的平衡，激發團隊精神。作為家庭友善僱主，比賽中除了「員工才藝組」，亦特設「親友才藝組」，鼓勵成員與親朋好友組隊參賽。



「這次賽事結合線上和線下方式，線上方式讓我與好友透過影片表演我們最喜愛的舞蹈，線下則讓我有機會在如此大型和專業級的舞台上表演鋼琴。雖然過程相當緊張，但成就感和滿足感實在難以言喻，是次經驗絕對畢生難忘。感謝公司舉辦這個賽事，讓我們一眾參賽者有機會展示我們工作以外的才能，並獲得大家的肯定。」

曾嘉宜 — 賬房部員工



我們成立金獅體育隊，團結熱衷於體育的團隊成員，推廣健康的生活模式，同時加強團隊精神，激發團隊成員活力。我們舉辦及參與不同的體育活動，以展示我們堅毅不屈的精神。各體育代表隊不僅在不同比賽中取得佳績，隊員彼此間更培養及建立了深厚的感情。於報告年度，我們參與了13項賽事，勇奪9項大獎。



羽毛球

籃球

保齡球

龍舟

劍擊



9個體育代表隊



跑步



足球



桌球



乒乓球

於「澳門國際龍舟賽」創佳績

美高梅龍舟隊已連續13年參加「澳門國際龍舟賽」。於2021年，共有52名團隊成員組成龍舟隊，參加4個組別的比賽。憑著美高梅團隊的一貫實力和拼勁，囊括「澳門龍舟賽標準龍一女子組—500米」和「澳門龍舟賽小龍賽—女子組—200米」兩項賽事亞軍，成績斐然。這些成就展示了我們團隊成員的卓越能力及金獅團隊精神。



我們亦透過參與義工活動向社會作出貢獻，以創造更美好的社區，為生活加添精彩。金獅義工隊自2010年成立以來便一直致力投身於社區活動。我們積極鼓勵團隊成員及其親友透過各種途徑向有需要人士伸出援手。



鼓勵僱員溝通

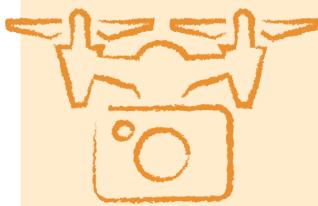
要與團隊成員達致協力合作和相互支持，有效的溝通是不可或缺的。我們採取「開放溝通政策」以鼓勵團隊成員向其直屬上司提出意見及反映，或透過查詢熱線與人力資源團隊的代表安排會面。為確保員工的聲音得以被聆聽及了解，我們已建立完善的申訴及舉報機制，並向團隊成員提供明確指引。我們重視團隊成員的意見及反饋，並積極促進團隊成員與管理層之間的雙向溝通。多元化的僱員溝通管道示例如下：



當今時代，通過互聯網搜尋解決問題固然方便，但向身邊有經驗的人尋求可靠建議仍不失為安心之舉。在人才濟濟的多元化團隊的支持下，我們利用內部資源持續製作一系列分享視頻 — 「INSIDER on demand」，由我們的內部專業團隊根據金獅成員的反饋就多個主題分享心得。自2018年以來，已累積製作50多條視頻剪輯。



「非凡人物故事系列」(P for PRIDE)作為故事敘述板塊，旨在頌揚我們的團隊成員創造佳績過程中留下的點滴故事。無論事情大小，亦不論公私，故事定會鼓舞他人，從而有助於塑造關愛與追求卓越的文化氛圍。



逐夢傲翔

國際市場營銷部的Scofiel Wai告訴我們：「FPV是First Person View的縮寫，意為『第一人稱視角』。我們只需操控一架裝有FPV攝像頭的穿越機，透過圖傳系統將實時畫面傳送至圖傳眼鏡，配合搖控器即可體驗第一視角飛行。這是目前市面上，最能讓人類有飛鳥般觀感的東西，讓你雙腳不離地，都可以享受飛的感覺。」。

這種未來感十足的新興運動，已成為中國眾多年輕玩家青睞的新興運動項目。作為澳門無人機競賽運動協會的創辦人之一，Scofiel定期與50名無人機愛好者聚會，助力澳門社區的發展。他最近受邀擔任澳門及珠海橫琴舉辦的全球首屆FPV穿越機競速技巧國際邀請賽的領航員。該賽事由南光文化創意產業有限公司主辦，並得到澳門政府旅遊局的支持。



作為支援員工的僱主，我們力求在團隊成員有需要時提供最好的援助。我們的目標是協助團隊成員克服個人困難，保持良好的工作和生活平衡。

員工保健中心

我們亦關注團隊成員的身體健康。我們的員工保健中心安排了駐場醫生及護士，為團隊成員提供基本醫療及急救服務。為給團隊成員提供更好的護理，我們持續在該中心為團隊成員提供多元化的醫療服務，包括西醫及中醫診症、物理治療及營養師診症。

諮詢服務 — 僱員支援計劃

我們的僱員支援計劃(「EAP」)委聘第三方機構為員工提供專業的現場及電話諮詢服務，讓員工可經此計劃尋求保密及免費的援助。此外，團隊成員可透過短訊及在線對話與EAP輔導員進行線上溝通。

個人福祉與家庭關係息息相關，我們通過「兩心知」面對面互動輔導服務為團隊成員及其直系親屬提供廣泛的資源，以協助處理他們的個人問題。



工作場所 的休憩區

此外，我們亦設有多個休憩區，讓員工可在工餘時間與同事社交互動，盡情享受休閒時光。休憩區包括：

休憩區：

為團隊成員提供舒適的環境及休息椅子，讓他們可以坐下休息、放鬆身心。

母親專區：

24小時的溫馨環境，具有舒適及齊全的設備，以支持重返工作崗位的哺乳母親。

金獅驛站：

另一個讓團隊成員放鬆的地方，除了提供免費的即沖咖啡外，亦提供iPad及電腦等設備，讓他們享受休憩時間。





迷你案例分享

壓力不倒翁 原來自有方

美高梅中國深知維護團隊成員的身心健康的重要性，因此在澳門美高梅和美獅美高梅的後勤區分別舉辦了兩場的「壓力不倒翁」路演，幫助成員積極應對壓力。路演吸引了眾多團隊成員參與。通過參加趣味活動和現場即時諮詢，很多參與者都找到了適合自己的減壓方式，甚至能將壓力轉化為動力。



培育文化的欣賞及鑑賞

我們以文化藝術打造品牌。為進一步培養團隊成員對藝術及文化的欣賞及鑑賞能力，我們定期舉辦研討會及工作坊，主題包括中國獨有的工匠精神。

「中華傳統文化在澳門的傳承」專題講座

在中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室經濟部貿易處的支持下，美高梅中國為200多名團隊成員、大學生及文化與旅遊代表舉辦了「美高梅家國情懷系列之『中華傳統文化在澳門的傳承』」專題講座。講座旨在培養團隊成員對國家和澳門的熱忱，並鼓勵他們傳承中國文化。



將工匠精神納入人才培養戰略

基於2020年所取得的成就，美高梅中國聯合廣東省總工會和澳門工會聯合總會針對「嶺南美食文化系列」推出了全新的職業培訓計劃。該計劃涵蓋了一系列以嶺南美食文化為主題的活動，包括分享活動，以及專業廚師領銜的家庭友善青年工匠工作坊。該系列向餐飲部門及其他相關部門的成員以及澳門居民傳達嶺南文化的工匠精神，並透過烹飪展現嶺南文化的非凡歷史。

認識國家安全

為了幫助團隊成員全面了解我們國家的發展和成就，灌輸民族自豪感，美高梅中國致力通過組織「全民國家安全教育展」和「全國兩會精神專題研討會」等活動對團隊成員進行國民教育。

此外，美高梅中國帶領逾300位本地團隊成員參觀「根繫中華 — 青少年愛國愛澳教育基地常設教育展」。組織不同職級和部門的團隊成員到基地參觀，推動團隊成員、尤其是年輕一輩加深對祖國和澳門發展進程的認識，提升對祖國的文化認同。



職業安全及健康（「職安健」）

維護安全健康的工作環境對我們尤為重要。為保護團隊成員和承包商，我們致力遵守本地政府建議的職安健標準和相關法律法規，實現零事故。我們已制定職業健康及安全手冊和健康與安全政策，以管理我們的職場健康及安全實踐。全體團隊成員已清楚知悉有關政策及實踐，並要求他們嚴格遵守。我們的職安健常規符合ISO 45001標準及相關規定，以及所有適用的本地法律及法規。安全部門負責識別工作場所的潛在危險，並進行工作場所安全事故調查。同時，由中級和高級管理層代表組成的風險及安全營運委員會則於每季舉行會議，就工傷事故的調查結果和相關應對措施開展檢討和討論。該委員會亦負責促進管理層與一般團隊成員就工作場所及公眾安全事宜進行有效溝通。



指引及秘訣

本公司向團隊成員提供一系列的健康及安全指引及指示，例如提醒他們正確佩戴防護裝備及於使用前檢查設備，並提醒團隊成員注意潛在危險，避免工傷事故。



工傷事故報告



我們明白預防工傷事故的重要性，認為這是公司每位團隊成員的共同責任。我們高度鼓勵團隊成員向其部門主管報告工作場所的危險或潛在危險。



突發事件應變預案

我們的突發事件應變預案載有清晰指引，以指導火災應急疏散安排。保安部會於緊急情況下向員工提供即時協助。我們亦制定了流行病防範計劃，當中包括有關流感及疫情應對措施的部門指引。連同澳門衛生局指引，我們的度假村一直進行體溫檢測及健康碼檢查工作，並定期進行環境清潔及消毒。於2021年，我們營運的物業並無爆發疫情個案，反映了我們計劃及相關措施的成效。



職場健康及安全培訓

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



除正式指引及操作程序外，我們定期組織員工活動，以強調職業安全及健康的重要性，從而在本公司內部塑造安全文化。

於報告年度，為團隊成員提供了超過 **91,000 小時** 有關職場健康及安全培訓。

支援行業職業安全培訓

我們與勞工局緊密合作，於2017年共同簽署《職業安全健康約章》，並於2018年開展獲廣泛認可的「酒店及飲食業職安卡」培訓課程，加強團隊成員對酒店業的基本安全知識及認識常見的危害，並分享相應的預防措施。我們將繼續與各方緊密溝通，以實現零工傷的目標。

0 工作死亡事故



可記錄工傷率
1.56 宗
(每200,000工時)

健康職場生活話你知2021

於2021年，我們首次與勞工局、澳門婦女聯合總會及澳門扶康會合作，舉行了一年一度的「健康職場生活話你知2021」，吸引了近4,000名團隊成員參與。該活動透過講座、家庭遠足、比賽及路演等一系列富有趣味的戶外和戶內活動，旨在提醒團隊成員在工作環境中注意安全及個人身體狀況，以映照出「工作零意外，齊齊撐起來」的主題。



「健康職場生活話你知2021」系列活動

「健康職場生活話你知」路演活動

現場理療師組織了簡單的健康測試，檢測參與者的健康狀況，指導我們的團隊成員如何通過保持良好的肌肉強度和柔韌性來降低受傷風險。

健康先有「營」路演攤位

我們邀請專業營養師對團隊成員的飲食習慣進行分析，並分享預防慢性疾病的的有效方法。



健康「伸」生活路演攤位

現場專業理療師向我們的團隊成員介紹了一些伸展運動以及正確的拉伸姿勢，指導他們如何放鬆身心。



「健康快閃」系列講座

專業中醫醫師分享了提升飲食和睡眠質量的健康秘訣。



齊來伸展大比拼競賽

通過一系列趣味十足的挑戰和比賽，測試了團隊成員的極限，激發了團隊精神，增強了他們的職場安全和健康意識，從而使他們能夠更好地保護自己。



獅家出行(家庭活動)

遠足可有效改善健康狀況，緩解壓力，降低高血壓和中風的患病風險。我們組織的家庭遠足活動讓團隊成員能夠盡情享受清新的空氣和美麗的風景，歡度美好家庭時光。





塑造更好的 社區

8 體面工作和
經濟增長



11 可持續
城市和社區



17 促進目標實現的
夥伴關係



3 良好
健康與福祉



4 優質
教育



「發展城市，建設社區」植根於我們的文化。在美高梅中國，我們積極尋找創新的方式來改善社區和人們的生活。我們不僅重視團隊成員，更熱衷於改善社區福祉。透過社區投資、青年賦權和藝術及文化項目，我們全力支持城市發展，促進社區成長，共創更美好的未來。



社區

創建更美好的社區

作為一家積極履行社會責任的企業，美高梅中國致力為社區推動積極和可持續的變革。我們秉持企業文化，積極為社區內不同群體作出貢獻和服務，特別是長者、青少年、殘疾人士及弱勢社群。作為澳門社區的一份子，我們致力營造一個和諧共融的環境，為人們締造一個更加美好的澳門。我們集中從三個方面，打造更美好的社區。



社區投資

我們積極鼓勵團隊成員通過參與義工服務與本地社區聯繫。我們很榮幸擁有一支龐大的金獅義工隊，多年來在社區建立了長期合作的穩定關係。於2021年，除了現金捐款及實物捐贈外，我們亦致力參與一系列重點活動，為社區帶來正面影響。



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



向鄭州抗洪救災工作捐贈
1,000萬澳門元



連續第**14**年向澳門同善堂捐贈
60萬澳門元



連續第**9**年向澳門仁慈堂社服店捐贈
30萬澳門元，資助派發食物籃，
惠及本地近**400**個弱勢家庭



澳門公益金百萬行

長久以來，美高梅中國對慈善事業一直保持熱忱。我們今年繼續參與澳門「公益金百萬行」活動，並在美獅美高梅舉行了「金獅同行」活動作為此盛事的啟動儀式。超過300名團隊成員和管理人員聚首一堂，結伴同行，展示大家的愛心與支持。



想了解更多有關我們社區參與的資訊，請瀏覽我們的Facebook專頁
「樂善好獅」。

新冠疫情下的社區防護

在疫情期間，為響應政府呼籲接種疫苗以達致群體免疫屏障，美高梅中國採取了全面的方法鼓勵團隊成員接種疫苗。一連串行動包括「外展疫苗接種計劃」、疫苗資訊講座以及內外舉行的推廣活動。



所有活動均獲得團隊成員的廣泛支持，在我們共同的努力下，美高梅中國的疫苗接種率已**達至 95%**以上。

年內，金獅義工隊亦支援了澳門政府的三次全民核酸檢測工作。團隊在澳門工會聯合總會工人體育場的核酸檢測站為排隊檢測的市民預備遮陽傘。團隊更到核酸檢測站指引及協助檢測人士準備健康碼，並幫忙分流有需要人士至優先通道。

除了幫助設置核酸檢測站之外，我們亦向澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會、澳門明愛、善牧會、九澳聖若瑟學校、以及協同特殊教育學校等本地慈善機構及學校捐贈 50,000 個兒童口罩，保護兒童免受病毒侵害，並為下學年作準備。



於 2021 年 5 月，我們在美獅美高梅大宴會廳舉辦了「後疫情時代：疫苗之路」講座，約 200 名團隊成員參加。該講座向團隊成員講解不同疫苗的功效，以便協助他們選擇最適合自己的疫苗。

關懷本地長者

本地長者是我們社區參與的主要目標受益群體之一，而「長者健康日」更是我們歷年的慈善活動當中，專為長者而設的。今年，我們在美獅美高梅大宴會廳組織了「長者健康日暨千歲剪」活動，為300多名長者提供免費健康諮詢和理髮服務。金獅義工隊和澳門明愛學校學生更帶來歌舞表演，傳遞社區共融的訊息。我們邀請了澳門中醫藥學會的中醫師到場，教授長者簡單的經絡穴位按摩，並根據他們的身體狀況，準備了三款保健湯包。澳門運動伸展學會的教練亦帶領長者做一些簡單的伸展運動來鼓勵他們強身健體。

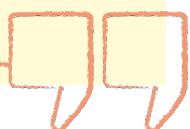
在過去的11年，我們舉辦的慈善活動已有2,100多名長者受益。自2015年成立至今，美高梅義剪隊已為3,200多名長者提供服務。我們一直致力為長者締造難忘、璀璨時刻。

在2021年5月，我們邀請長者們參加綜合度假村酒店的觀光活動，向其介紹我們度假村豐富的娛樂休閒設施，藉以傳達我們對長者的關愛，並於別具意義的節日送上窩心的祝福和問候。自2017年颱風天鴿吹襲後，美高梅中國不時在颱風季節前為長者家居提供安全檢查。去年，我們更加入防疫元素課程，並舉行了「防疫防風齊關懷」活動，協助長者在颱風季節和疫情期間做好準備。



「美高梅除了為長者提供創新社會服務資源，如資助衛總開辦本澳首間輔具資源中心外，亦持續在我們的長者義工服務中注入新元素，務求為他們帶來更多歡樂，讓他們感受到社會的關愛。我們將繼續擴大服務的層面，為活動賦予多重意義，弘揚敬老美德。」

馮小峰 — 總裁、戰略及首席財務官



美高梅延續新春愛心傳統 歲晚送暖關愛長者

在2021年，美高梅中國延續愛心傳統，連續第10年為長者舉辦大掃除活動。我們聯同中小企清潔公司合作，前往各長者中心繼續發揚愛心傳統，為長者們每天使用的公共空間進行專業消毒和清潔，讓他們能夠安心過新年。除此之外，我們亦帶領義工表演舞獅、歌唱和向長者介紹有趣的小遊戲，藉此傳遞節日喜慶氣息。美高梅中國亦向長者們派發由澳門扶康會備好的節日禮物包。金獅義剪隊更向100多名長者提供理髮服務。這一系列的關愛行動承載著美高梅中國向社區傳遞的愛心、連串活動總共惠及470名長者。



連續第**10**年
組織春節大掃除活動

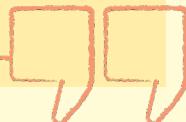


合共惠及**470**
位長者



「今年是我第三年參與這項年度送暖活動。我們每逢佳節都會來探望一班長者，每次均能感受到長者們打從心底煥發出來的歡樂。施比受更為有福，這便是義工活動最有意思的地方，總能讓我樂在其中。」

鄭惠琼 — 財務部義工



培育下一代

我們相信未來的領導者和創新者來自年輕一代，我們熱衷於透過不同的體驗機會及發展計劃啟發青少年，發揮他們的潛能。我們特別重視培育本地旅遊及酒店業的人才，幫助青少年培養畢生受用的技能。十多年來，美高梅中國一直與澳門政府及本地教育機構攜手合作，為本地青少年提供不同的職業和發展計劃。

無論是在公司層面或社區層面，培養本地青年人才始終是美高梅中國肩負的核心使命。我們持續與各大學合作，吸引優秀的年輕人，通過各種實習項目激發他們的潛能。為期六個月的實習計劃始於2007年，旨在為年輕人提供專業資源，協助酒店專業學生探索職業道路、培養和完善職業技能，並在不同專業領域為他們提供指導。美高梅持續支持澳門勞工局為應屆大學畢業生提供的實習計劃——「美高梅本地畢業生職場體驗計劃」。2021年，曾參加勞工局實習計劃的23名實習生中，有15名實習生在完成實習計劃後成為我們的全職員工。

除實習計劃外，我們與澳門旅遊學院舉辦了第6屆年度旅遊教育學生峰會，與澳門大學共同組織「中國消費者行為及趨勢」專題研討會，與澳門理工大學共同開辦管理證書課程促進灣區業內深度發展，與澳門科技大學建立「旅遊+」人才培育合作夥伴關係，以及與澳門城市大學共同推出「美高梅—澳城大青年培養計劃」。



美高梅廚藝示範工作坊

自2018年起，美高梅與澳門科技大學酒店與旅遊管理學院（「澳科大」）合作，邀請資深廚師在每個學年為學生舉行廚藝工作坊與交流。今年已是美高梅中國與澳科大合辦廚藝工作坊的第四年，雙方組織了一場烹飪工作坊，由美獅美高梅的餅師展示了不同的巧克力製作技藝，並向近30名學生分享其寶貴經驗。雙方力求協助學生更深入地了解專業烹飪技法，同時引領他們把握行業未來趨勢，為他們未來的職業生涯做好準備。

「旅遊+」人才培育合作啟動儀式暨「酒店服務待客之道」專題講座

為響應《粵港澳大灣區文化旅遊發展規劃》中關於「加快旅遊人才培養」的指引，並配合「旅遊+」跨界融合的發展策略，我們與澳科大酒店與旅遊管理學院於2021年12月聯合舉辦「『旅遊+』人才發展及培育合作啟動禮暨『酒店服務待客之道』專題講座」，啟發在座同學及參與者思考如何通過優質的酒店服務為澳門的多元化發展做出貢獻。逾100位美高梅管理人員和澳科大師生出席了是次活動。

美高梅學習體驗

「美高梅學習體驗」是一項年度暑期計劃，旨在讓青少年在探索未來職業道路的同時關注自己所在的社區。今年已是第10年舉辦「美高梅學習體驗」的年度暑期活動，100名本地青少年參與並體驗了在酒店各個部門的工作，他們分別來自3個組織和美高梅團隊成員家庭。在分享會上，同學們向我們分享了他們的學習成果，我們則為他們頒發了證書和紀念品。



來訪學習企業社會責任

在2021年4月，一行逾30名澳門理工大學社會工作系師生到訪美獅美高梅，認識美高梅中國在履行企業社會責任方面的成果，同時亦帶領師生一同參與藝術導賞遊。是次行程旨在完成他們的「博彩，娛樂與社會工作」課程其中一個學術的部分，並以了解業界如何履行社會責任為主要標的。



邁向多元共融的澳門

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

關注殘疾人士的福祉

為配合澳門政府旨在改善殘疾人士的生活質素而推出的「康復服務十年計劃」，美高梅中國為澳門街坊會聯合總會轄下的澳門輔具科技資源中心提供贊助。

澳門輔具科技資源中心

由美高梅贊助開辦的澳門輔具科技資源中心於2021年舉辦開放日活動，慶祝成立兩週年。該中心為當地社區提供各種輔具服務，包括諮詢及評估服務和輔具租賃服務，以及學習使用輔具的教學計劃。在過去的兩年，該中心通過引進新穎服務得以不斷完善—最近的一個例子為「離院後護理支持計劃」。中心希望為更多老年、殘疾人士和住院患者提供幫助，為他們提供合適的輔具的培訓課程，使他們能夠維持身體機能，增強自理能力。

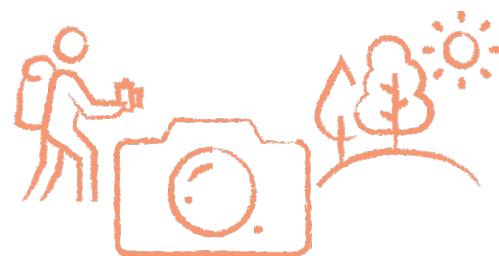


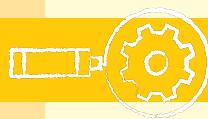
與澳門扶康會合作

今年春節期間，美高梅亦與澳門扶康會合作，選用該會自閉症展能藝術家梁英偉和葉智堅的兩幅藝術作品，用於其賀年設計，當中包括年糕禮盒包裝、利是封、揮春和電子賀年卡等。美高梅冀望透過是次合作，讓大眾欣賞本澳殘障藝術家的創作才華，同時促進社會包容，為這個喜氣洋洋的佳節添上另一份意義。

樂善好獅旅行團

為增強公眾對失智症的預防意識，提高公眾對該疾病的接受程度，美高梅中國於今年推出了「『智』得其樂 ·『獅』展愛心」失智症關愛項目。該計劃引入了一系列活動以提升社區對失智症的預防意識，其中包括美高梅中國與明愛轄下健行旅行社合作設立「樂善好獅旅行團」。失智症患者們在金獅義工隊成員的陪伴下，遊覽美高梅中國度假村和澳門著名景點，這些義工隊成員已事先接受失智症長者護理培訓。該旅行團於2021年5月至11月出行。通過為期半年的活動，我們已幫助逾500名失智症患者及其護理人員改善生活。





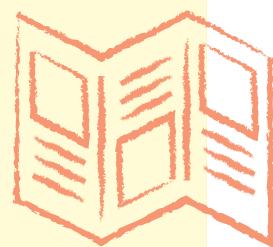
案例分享

舊物改造治癒活動

自2018年起，美高梅中國和澳門扶康會攜手舉辦各類社區活動，提高社區居民對精神健康的認識。今年，超過200人參與「美高梅x澳門扶康會：世界精神衛生日系列活動之『褲』予新生命—『獅』展抱負。愛傳承」活動。來自21家公司、學校的參與者和一群精神康復者利用循環再用的牛仔布料製作了一個巨型織物藝術品。我們的吉祥物Leo和Leona亦於現場提供協助，邀請美高梅中國員工和子女一起參與創意活動。同時，金獅義工隊也在現場協助參與者，齊心促進社會共融。



此外，美高梅中國還贊助出版《精神健康通勝》第3版，這是一本介紹和推廣精神健康知識的宣傳手冊。通過這本心理知識宣傳手冊，我們希望公眾能夠隨時查看相關精神健康建議，協助他們建立正確觀念。



以創新的方式服務社區

為了更妥善迎合社區內不同社會群體不斷變化的需要，我們將嶄新科技及網上平台融入我們的社區服務，並與政府和非政府組織建立合作夥伴關係。

流動言語治療服務

「Ü CARE 共享巴 — 社區流動服務車」是大灣區首創的促進兒童語言發展的流動治療服務車，亦是我們與聖公會澳門社會服務處合作的項目。該服務車已投入使用一年多，在澳門各區的不同地方為有特殊教育需要的兒童提供語言治療服務，包括諮詢、個案轉介及語言發展，並為父母提供建議，共舉辦超過40項外展活動，惠及近8,000人。該活動旨在通過一系列充滿樂趣、生動的活動拉近父母和孩子的距離，並進一步促進孩子的語言發展。該服務車於2021年12月為近600個家庭帶來了「Stand By Ü – Ü CARE 共享巴親子嘉年華」，並將繼續巡遊澳門，為社區帶來更多元化的服務。



社區外展活動之網上學習計劃

憑藉2019年以來的成果，美高梅中國再次與澳門政府旅遊局及澳門聾人協會攜手合作，於2021年為旅遊業人士推出「心手相連。無障礙溝通 — 大灣區手語公益網上學習課程」。該課程是與廣東省聾人協會合作編製，通過加入澳門手語和國家通用手語的基本知識來豐富以往的手語課程。該課程旨在提升旅遊從業員與聽障人士的溝通技巧，使大灣區成為無障礙的旅遊目的地。迄今為止，已有超過42,000名社區學習者參與並受益該網上學習計劃。



藝術、文化及遺產

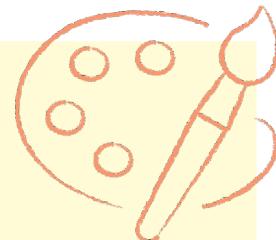
秉承公司不斷創造新體驗的座右銘，我們致力以原創性及創意持續創新。展望未來，我們將透過制定藝術及文化聯合項目深化不同行業之間的協作，以支持澳門政府提出的「旅遊+」發展倡議。

藝術和文化在我們的日常生活中隨處可見，我們相信將藝術和文化轉化為軟實力後，可將各地各區聯繫起來。以我們在這方面的投入為指導，繼續與世界各地的藝術家合作，在我們的物業內打造一個國際藝術平台。為了促進東西方之間的藝術交流，在傳統的文化元素下融匯創新，創造出別出心裁的美獅美學，讓世界為之傾倒。多年來，我們舉辦及支持了多個公共藝術項目、展覽、研討會及大型文化藝術活動，例如藝文薈澳及美高梅藝術座談會。展望將來，我們會繼續在公共空間引入蘊含人文價值精粹的藝術品，引領行業發展。



人人都可以成為藝術家

我們希望將藝術和文化融入日常生活並與他人分享。美獅美高梅的當代美學創意空間「美獅空間」通過讓藝術走進生活，來激發大家的創造力。除了為兒童及其家長提供愉快的活動外，「美獅空間」提供主題藝術工作坊，促進跨文化互動，乃為各年齡段的文化生活愛好者提供發展、幫助擴大文化創意產業的絕佳平台。「美獅空間」亦促進了本地藝術家與公眾互動交流。我們與本地藝術工作者任施思及陳家欣推出「美獅記憶卡」，以其獨特風格繪畫美高梅，盡展創意及想像力。此外，我們推出了特別為兒童而設的「童遊未來」體驗系列，鼓勵小朋友接觸藝術，探索藝術的無限可能。



「美獅空間」的「嫩畫廿四包剪掠」工作坊，讓孩子們透過講述中國傳統二十四節氣來歷及剪刀、石頭、布遊戲，輕鬆有趣地用咖啡渣研磨成顏料畫出屬於自己的創意山水畫。該工作坊是早期「Brewtiful Creativity」系列的延續，參與者使用回收的咖啡渣自己製作明信片、手工皂條和紮染手提袋。



獅子是東西方文化中勇敢和信念的象徵，自絲綢之路傳入中國後，其招福納財的瑞獸形象備受愛戴。「美獅空間」特別安排了「蒙面獅王」工作坊，以當代創意活現傳統嶺南文化。「蒙面獅王」工作坊中，導師細說東西方獅子的文化典故及一系列醒獅的色彩故事，不同上色技巧結合面譜元素，再融入參與者的活力和想像，創造獨一無二的獅王面具。

嶄新藝術體驗

為表我們強化協同效應及拓展「旅遊+」概念的承諾，我們於2013年在澳門美高梅增設美高梅展藝空間，是澳門度假村當中第一個專為藝術文化展覽而設的展藝空間。美高梅展藝空間佔地6,000平方呎，曾舉辦多個世界級展覽，涵蓋經典文藝復興時期以至當代前衛的藝術佳作，讓任何年紀的遊客均能投入精彩奇妙、如幻似真的互動體驗。

美高梅囊括超過300件A級藝術珍品，與美高梅的內部公共空間完美融合。重點作品美獅美高梅「主席典藏」承載了美高梅與多名藝術家重新定義公眾藝術的宏願，細數澳門的故事，當中囊括多件由著名當代亞洲藝術家創作的繪畫、雕塑及裝置藝術作品，植根東方美學之餘同時受西方藝術大師所影響，散發二十世紀的現代氣息。



若想了解更多在我們物業中
展示的藝術收藏品，歡迎閣
下探索**美高梅藝術**專頁。



特色藝術裝置－「八面靈龍」

藝術裝置「八面靈龍」是澳門備受歡迎的攝影熱點。該藝術作品是由著名葡萄牙藝術家瓊安娜·瓦思康絲勒(Joana Vasconcelos)於2015年特別為澳門美高梅打造的作品，並於「一帶一路」沿線國家進行巡迴展覽。為慶祝這件偉大藝術作品載譽歸澳，我們推出「葡在天幕，活現美學」文化旅遊體驗，讓到訪澳門美高梅的客人透過藝術、建築、音樂、美食、手工藝及特別設計的葡國下午茶探索澳門獨特的中葡美學。

美高梅中國致力於推廣「旅遊+」概念，將文化和旅遊結合，與澳門政府合作打造嶄新城市文化旅遊品牌。「藝文薈澳：澳門國際藝術雙年展2021」載譽歸來，為鼎力支持這個澳門大型國際綜合性文化藝術盛會，美高梅在美高梅劇院策劃《甦醒》藝術專題展覽，更舉行「大灣區當代藝術論壇—中國文化覺醒的當代話語」，近300位現場嘉賓參與論壇。

美高梅《甦醒》專題展覽是一個獨特而具有前瞻性的展覽，給來自世界各地的中國藝術家齊聚澳門，展示他們的創意想法，並傳承獅子的精神。許多藝術家以美高梅的意象和獅子為主題，同時將傳統嶺南「醒獅」的文化底蘊融入其作品中。

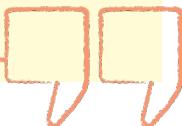
此次展覽還展出眾多「主席典藏」的藝術作品，熱切回應對當代中國的未來展望，該展覽首次以學術展覽方式向公眾呈現企業藝術收藏的成果。以「甦醒」為題，該展覽呼應了美高梅對文化意識的承諾，並為藝術建立了振奮人心的新里程碑。獅子是中華文化和美高梅中國的標誌性象徵，代表著威望、勇氣、信念和毅力。





「今年正值『十四五』開局之年，也是『兩個一百年』奮鬥目標的歷史交匯點，在這個別具意義的時刻，美高梅以崇偉的獅子作為一系列活動的題材。獅子是美高梅的商標，象徵威信、勇健、信念及堅韌的精神，我們將這份精神推進新高度，堅持『以文塑旅、以旅彰文』，打造獨具魅力的中華文化旅遊體驗。今年『藝文薈澳』以『因創造而美好』為主題，美高梅會繼續於堅定文化自信下，以原創及創新精神，因美好而再創造『你中有我，我中有你』的藝術新篇章。」

何超瓊 — 聯席董事長及執行董事



保存過去，成就未來

我們以保留豐富的嶺南文化，並與世界分享中華民族的偉大故事為傲。從透過人才發展計劃向團隊成員灌輸工匠精神，到為下一代組織分享會及培訓計劃，我們廣泛地向社區提倡傳承工匠精神。

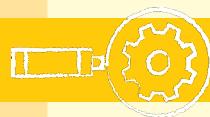
自2020年起，我們聯同廣東省總工會及澳門工會聯合總會啟動全新職業培訓計劃「粵港澳大灣區工匠精神傳承與培育計劃(澳門)」，旨在將工匠精神融入對當地居民及其團隊成員的培訓中。2021年，三家主辦方將培訓延伸至「嶺南廚藝交流合作系列」，舉辦一系列以嶺南美食文化為主題的活動，包括由經驗豐富的廚師主持的分享會和為青少年而設的「小匠人嶺南廚藝工作坊」。該系列活動讓餐飲部及其他相關部門的團隊成員和澳門市民領略了嶺南文化的工匠精神，並以美食為媒介講述了嶺南文化的傳奇故事。

舞獅運動是我們引以為傲的優良傳統。舞獅是我國非物質文化遺產，亦是嶺南文化的重要元素。除了2010年及2015年推動的「美高梅獅王爭霸賽」及「幼獅訓練計劃」外，我們亦支持澳門特殊奧運會成立首個智障人士舞獅團。

我們繼續與澳門特殊奧運會合作，為「智美醒獅隊」安排一系列學校表演。2021年，為慶賀佳節，雙方更進一步推出了以春節為主題的活動。「智美醒獅隊」獲邀到本地多所學校進行表演，以推廣社區共融理念，特別是在聖德蘭學校，「智美醒獅隊」被邀請在學校的「中華文化日」作壓軸表演，通過隊員充滿活力的舞獅技巧展示嶺南傳統文化。至今已有來自六間本地不同學校近1,300名的師生欣賞到他們活潑生動的舞獅表演。

我們旨在透過這些活動培育下一代崇尚工匠精神，支持國家弘揚工匠精神，保護並豐富大灣區的傳統及文化。



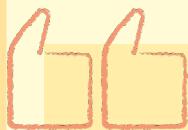
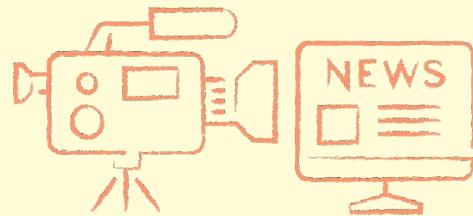


案例分享

『我的冬奥夢』－冬奥小記者徵選活動－澳門分站

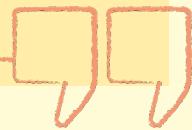
美高梅中國為「『我的冬奥夢』冬奥小記者徵選活動－澳門分站」提供冬奥主題公益課堂活動「美高梅採訪實習培訓」，由美高梅公共關係團隊為成功晉身澳門分站總決賽的參賽者提供作為記者的採訪和報導實戰經驗，他們更有機會在美高梅劇院的大舞台上展示作品。

「『我的冬奥夢』冬奥小記者徵選活動－澳門分站」活動由教育及青年發展局資助、中華兒童文化藝術促進會蒲公英（澳門）兒童文化中心主辦。活動安排獲選拔進入總決賽的150多位本地中小學生，以記者身分走訪美獅美高梅。在美高梅公共關係團隊成員和藝術導賞員帶領下，參觀和體驗酒店的藝術、文化以及娛樂設施，透過介紹大型綜合度假村酒店如何將體育及文化藝術等元素結合旅遊，讓參加者了解本地旅遊業的最新趨勢。



「十分榮幸能參與是次採訪實習活動。在導師和工作人員的帶領下，我們參觀了視博廣場、美高梅劇院等，更完成製作美高梅的宣傳影片及文案。透過是次採訪活動，我深深體會到成為一名記者並非易事。不僅需在有限時間內完成任務，內容更需配合讀者需求，使讀者產生共鳴。因此，我也從中學到了反應迅速及高效辦事能力，獲益良多。希望未來能參加相關活動，以拓寬視野及增值自己。」

朱雅祁一培正中學同學





共建更美好的 地球

美高梅中國致力踐行保護環境的責任，並要求各業務部門以負責任的方式營運，矢志為社群創造更美好的明天、更可持續的未來。我們全力支持SDGs及國家於2030年碳達峰及於2060年碳中和的目標。同時加大投入減碳行動，制定抗禦氣候變化策略及實施零廢物營運與資源效益舉措，務求在可持續發展歷程中精益求精，改善我們的環保表現。



地球

以可持續方式營運

作為負責任的運營商，美高梅中國嚴格遵守澳門政府環境保護局（「澳門環保局」）及本公司其他經營所在地適用的環境法律法規。除了遵循法律法規，美高梅中國一直與政府機構（如澳門環保局、澳門政府旅遊局）及業界龍頭企業緊密合作，共同開展就節能、減碳和廢物回收方面的項目，並務實支持「澳門綜合酒店娛樂企業落實環保措施工作小組」的工作。我們設計並制定了完整的可持續發展政策框架，旨在減少排放和碳足跡，優化資源利用，同時發展更具可持續性的商業模式。此外，我們亦根據國際公認標準制定及落實相關環境保護框架。自2019年以來，美獅美高梅榮獲ISO 14001：2015環境管理體系認證，肯定了我們在環境管理事務方面的持續改進。

以下為我們環保及可持續發展策略的涵蓋重點：



我們榮獲「澳門環保酒店獎」金獎，並且很榮幸在綠色科技、資源效益、廚餘管理與推動綠色生活的社區外展計劃方面的貢獻和努力得到澳門環保局與澳門政府旅遊局的認可。

此外，美高梅中國榮獲由香港工業總會「FHKI」組織的2020年度「中銀香港企業環保領先大獎」之服務業銅獎及環保優秀企業獎。來自香港和泛珠三角地區合共超過800家企業參與競逐獎項，齊推廣減少環境足跡的理念，並為環境帶來正面影響以及構建可持續發展的未來。作為首次參選的企業，該獎項充分認可了本公司在可持續發展倡議及創新環保項目的貢獻，也激勵我們繼續推進可持續發展，邁向零碳未來。



能源及碳排放管理

氣候變化是全球共同面對的巨大挑戰。自2021年11月格拉斯哥氣候公約(Glasgow Climate Pact)在第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)上頒布生效後，各國開始加快減碳排步伐，致力將全球平均溫度升幅控制在1.5 °C之內。為支持這項重要的全球承諾，美高梅中國響應國家目標，致力提倡「淨零承諾」，並積極搜羅創新技術及尋求節省成本的機遇。考慮到酒店業的業務性質，購買電力佔我們碳排放的一大部分。為配合我們實現碳中和、減少溫室氣體排放的承諾，我們將能源及碳排放管理視為我們應對氣候變化的核心環境責任之一。

由於我們98%的碳排放來自於能源消耗，我們致力以最優化方式管理我們的設施，包括採用更符合能源效益的方式營運，同時定期檢討以力求進步。而澳門美高梅及美獅美高梅均獲得ISO 50001：2018能源管理體系認證，展示了我們對達至能源效益最佳化的承諾。

主要減碳措施

美高梅中國作為澳門酒店業領導者之一，積極把握減碳機會，升級設備及技術，奉行低碳營運，並與業務夥伴無間合作，攜手邁向低碳未來。為更深入了解我們的能源消耗模式及碳足跡，我們委聘專業顧問對我們的設施進行年度碳審計。該碳審計報告全面概述我們營運過程中的碳排放以及符合低碳發展策略的改善方法。

除定期監控及檢查外，設施及設備維護對資源管理而言同樣重要。我們還與獨立能源顧問合作，不斷檢視及評估我們的設施，以確保其處於最佳運行狀態，並持續識別及尋找減碳的機遇。自2011年起，澳門美高梅與美獅美高梅所落實的碳減排項目共減少總體碳排放約32,600噸二氧化碳當量。

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

2021 年度重點減碳項目



裝置升級 與電氣化

2021年，我們完成了澳門美高梅酒店入口、多功能廳及接待處的LED霓虹燈替換，並以電熱泵取代傳統鍋爐，進一步實施營運中的節能減排。



重新校驗(「RCx」)

RCx是提升現有樓宇的設備與系統效率的流程，可解決設計及施工過程中出現的問題，或因設備老化或樓宇用途改變，而在整個建築的生命週期中出現的問題。兩處物業均在本年進行RCx，檢查及調節在原設計中不利於節能的因素，涉及供暖、通風和空調、以及照明系統。該流程有助我們進一步提升能源效益，推進減碳進程。



換氣率優化

兩處物業均實施了室內空間換氣率優化項目，以節約能源並遵守澳門衛生局所發出的預防新型冠狀病毒肺炎—博彩娛樂場所內鮮風換氣衛生指引。該優化項目有助於降低新冠疫情在博彩娛樂場的傳播風險，為我們的客戶與僱員提供更好的健康防護。



連同持續優化中的項目，包括推進動態平衡控制閥及廚房排氣扇需求控制通風系統的優化項目，我們合共節省了約**1,388,000千瓦時**電力，相當於減少約**1,100噸二氧化碳當量**。

應用可再生能源－太陽能加熱系統

美高梅中國進一步支持使用清潔能源。我們已在澳門美高梅樓頂安裝太陽能光伏系統，利用太陽能為樓宇的運作提供能源。該系統為酒店廚房的用水提供熱能，總容量為33.8千瓦。

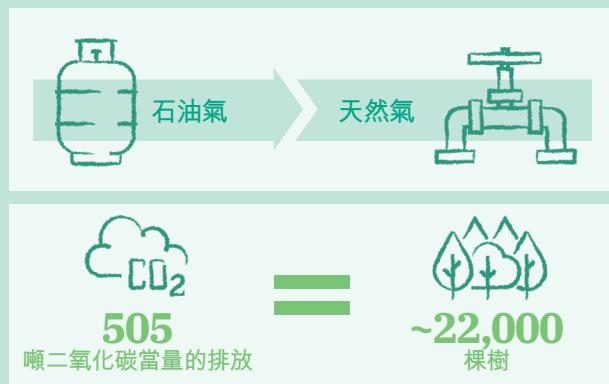
通過該措施，我們不僅實現了能源結構的多樣化，提高了可再生能源的應用比例，還體現了美高梅中國對國家氣候政策與目標的支持。最新的十四五規劃中擬定了中國未來五年的減碳計劃，包括將能源消耗結構中非化石資源的佔比從2020年的15.8%增加至2025年20%。

本年度內，我們的太陽能加熱系統產生25,200千瓦時的可再生能源，輔助廚房熱水供給，而我們正計劃於美獅美高梅安裝另一套太陽光伏板。展望未來，我們將繼續研究可再生能源的優化利用，提高用可再生能源支持營運的可行性。



高瞻遠矚・綠色思維

由於減少溫室氣體排放是企業的當務之急，因此美高梅中國已著手規劃，逐步實現環保目標，更好地支持本地低碳舉措和國家減碳目標。鑑於澳門政府倡議擴大使用天然氣，我們採取措施，於2021年實施天然氣轉換項目，以更低碳排放的方式營運。天然氣是相對清潔、高效的能源，我們致力在2022年前全覆蓋實現天然氣的使用。基於2021年的水電消耗，相關轉變預計將減少相當於505噸二氧化碳當量的排放，相當於栽種約22,000棵樹。這不僅是大範圍的技術提升項目，還是美高梅中國加快減碳振奮人心的證明。



屆時，澳門美高梅將會是澳門半島上第一家轉向使用天然氣的綜合度假村。繼美獅美高梅自開業以來就一直使用天然氣，美高梅中國將成為澳門第一間完全轉向使用清潔及低碳的天然氣的綜合度假酒店營運商，這將會是我們可持續發展進程之上的另一大里程碑。

綠色交通

綠色交通在我們的減碳道路上尤其重要，我們全力支持澳門綠色交通的發展。作為減碳策略的一部分，我們正逐步淘汰使用化石燃料的傳統汽車，並替換為電動車。我們的酒店擁有電動車充電站，可供客人與團隊成員使用，以推廣低碳交通。

自2018年，我們已為客用穿梭巴士車隊增設10輛純電動巴士與2輛增程式電動巴士。在報告期內，由於受到新冠疫情影響，澳門的遊客數量仍處於低位。因此，我們度假村將優先使用電動巴士接載客人而化石燃料的傳統巴士則安排作備用車輛。

合共18個充電站可用。展望未來，我們的目標是於2023年前實現100%電動穿梭巴士車隊。

在報告期內，美獅美高梅安裝了澳門首座蔚來(NIO)目的地充電站，站內設四個充電樁，方便用戶使用，促進澳門的低碳發展。



10輛純電動巴士
2輛增程式電動巴士



合共**18**個電動車充電站



我們的目標
是於**2023**年前實現**100%**
電動穿梭巴士車隊。



持續監察與優化

作為酒店運營商，我們高度重視客房入住率乃至公共區域溫度變化等參數的變化，這些參數與我們低排放及節能形式營運緊密相連。提升客人體驗一直是我們優先的考量。因此，我們利用智能監察平台和樓宇智能化系統在能源效益與住戶舒適度之間取得平衡。我們安裝感應器監察關鍵參數如空氣質素等，確保空間舒適度。

樓宇營運及設施管理的先行者及創新者

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

覆蓋範圍
全面覆蓋所有樓宇系統

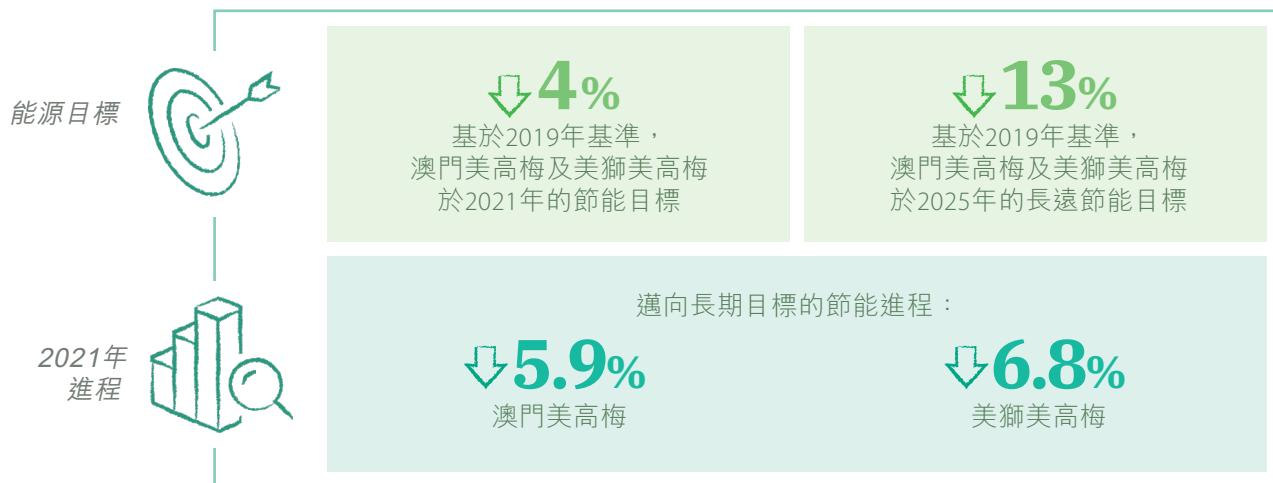
設備／系統診斷
關鍵績效指標匯總，識別常被忽略的潛在問題。

物聯網數據收集及分析
11,210,000+
新安裝40多個物聯網感應器

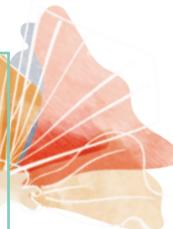
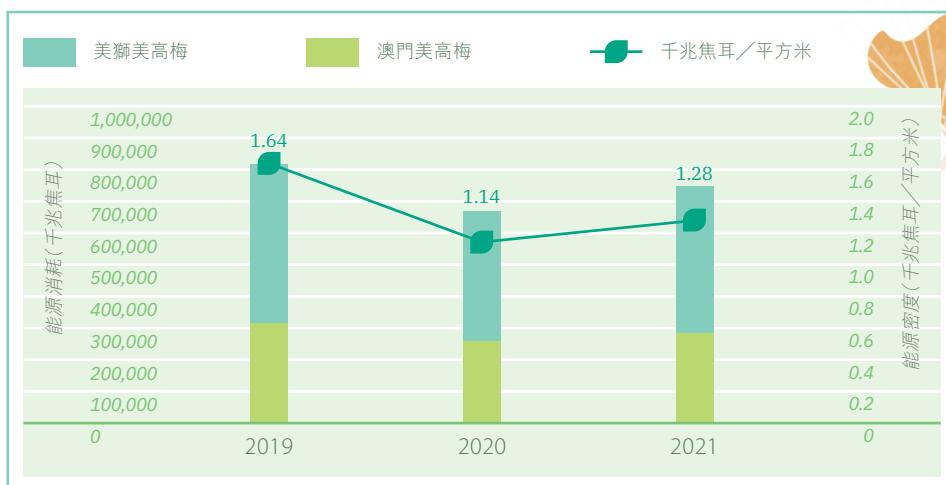
熱感舒適度儀錶板
太陽輻射指標模型，具備傳統溫度及濕度監測功能，可提供三維熱成像視覺圖

報告儀錶板
定制個人化報告模組，顯示關鍵績效指標、可持續發展成就，及消耗追蹤功能

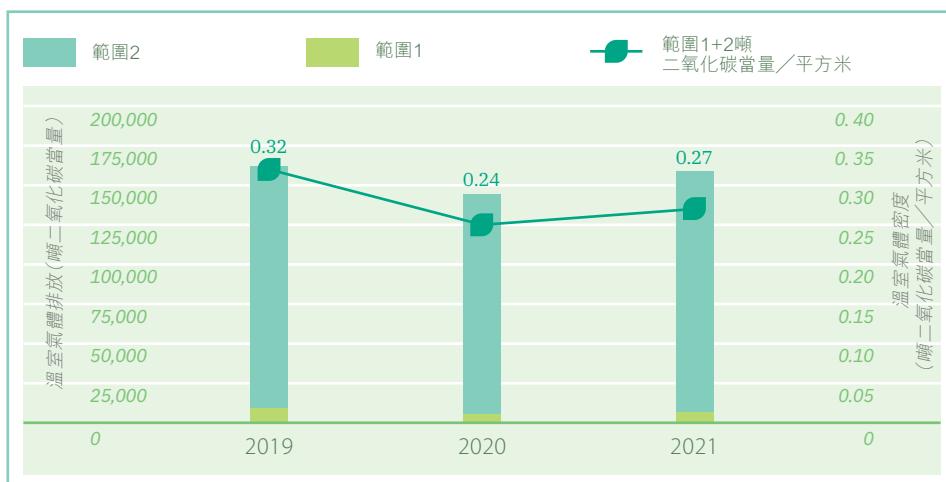
技術獎項
超過5個國際獎項

能源及排放表現概覽^{6,7}

能源表現概要



溫室氣體排放表現概要



⁶ 由於度假村營運深受新冠疫情影響。我們於2020年縮減營運規模，包括照明和製冷機組，導致能源消耗和溫室氣體排放量在2019年呈現異常下降趨勢。

⁷ 美獅美高梅的總建築面積已於2020年作更新，以計算能源密度及溫室氣體排放密度。

增強氣候韌性之旅

氣候變化帶來的威脅迫在眉睫。隨著極端氣候事件頻繁發生，如強颱風、風暴潮及洪水，我們的營運及客人和員工的安全面臨著更大的風險。美高梅中國意識到氣候變化帶來的風險，致力尋求措施緩解可能影響業務連續性及可持續發展的氣候風險。為此，我們參照TCFD的建議進一步加強氣候韌性。



管治



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

委員會負責制定政策、程序及措施，確保於日常營運中實施可持續發展政策，以緩解對美高梅中國影響重大的氣候風險。

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

此外，我們正制定首份氣候變化政策，以優化氣候風險的管理，緩解氣候變化對我們營運造成的影響，並提升我們對氣候變化的業務復原力。

策略



毋庸置疑，氣候變化已對全球社會各界產生了重大影響，其中就包括我們的業務營運。作為多管齊下氣候策略的一部分，本公司制定了多種途徑來緩解、應對氣候風險，並提供相關事務的教育培訓。

從建築設計到營運階段，我們將綠色概念融入物業，遵循並支持國家減碳承諾及標準。我們還將氣候韌性因素納入《設計規範》及校驗要求，這有助我們制定營運手冊及相關文件，如《減載策略及操作程序》，以管理氣候風險。我們還致力為我們的產品組合探索不同的場外可再生能源方案。

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



風險管理

我們的風險評估包含四個步驟，以積極識別、評估和優先考慮我們價值鏈中的可持續發展風險（包括氣候風險）。針對所識別的風險，我們實施相應的緩解措施，及持續監控，以增強我們應對氣候變化的韌性。

我們已識別對我們營運有重大影響的各種氣候風險情景，並成立專責小組執行適當的建築韌性及緊急操作行動。我們亦就高峰需求管理與水電供應短缺計劃進行工程研究，以制定緩解策略。我們亦將相關緩解策略納入我們的《應急操作手冊》，以應對氣候風險引起的緊急情況。我們亦已成立應急小組，以指導我們的業務應急計劃。在超級颱風及洪水等緊急情況下，應急小組將幫助美高梅中國維持核心業務及保障客人及僱員的健康及安全。

我們識別的氣候風險可分為轉型風險與實體風險：

轉型風險主要與推進社區實現低碳環境的氣候相關政策及法規有關。我們明白業務的營運會受到政府或監管機構氣候相關法規的影響。雖然我們尚未發現有任何碳排放方面的具體法規要求會對我們業務產生迅速或重大轉型風險，我們仍已採取相關的前瞻性措施，如將綠色理念納入物業，以應對並緩解潛在影響。

對於**實體風險**，我們會觀察日漸頻繁發生的極端天氣事件，如氣候變化引發的超級颱風及洪水。因此，我們的設計規範及校驗要求已考慮氣候韌性的概念（如減載策略），幫助我們更好地制定營運手冊，以降低所面臨的氣候風險，包括急性風險（如洪水、風暴與疫情）與慢性風險（如氣溫升高）。我們將隨時了解氣候變化問題的最新情況並持續完善我們的營運手冊。

此外，我們根據ISO 14001環境管理系統和ISO 50001能源管理系統的框架管理與氣候變化、碳排放及能源管理相關的日常營運風險。



目標與指標

為實施低碳經濟轉型作準備，我們在2030年目標下制定了的減碳目標與措施。與2019年的基準相比，2025年澳門美高梅與美獅美高梅將各自節能降耗達13%。美獅美高梅大力投入減碳工作，並於2022年通過天然氣轉換項目進一步實現碳中和。

展望未來，我們將繼續尋求技術創新、促進低碳轉型，包括採用更先進的可再生能源系統，以及與專業第三方合作，探索採納SBTi及制定長期碳減排目標的可行性。



綠色建築

建築物是主要的能源消耗者。為促進綠色城市發展，我們繼續提升我們建築物的環保與健康水平，為客人與僱員提供更舒適的環境。我們通過建造高性能、可持續的綠色基礎設施，從建築規劃、設計至營運的各個階段將環保概念融入物業的整個生命週期。

定下綠色建築標準

美獅美高梅以卓越的綠色建築標準設計及營運，遵從綠色建築相關的國家政策及國家在《巴黎協定》之下的氣候承諾。美獅美高梅綠色建築的特色包括創新加熱和製冷系統、提高用水效益措施、高標準噪音、照明和空氣質素管控，並坐擁全球最大的室內藝術花園，種植超過100,000棵植物。以下為主要特色亮點：

可持續發展設計特色



經計算，空中和垂直綠化的面積佔屋頂綠化的面積超過**70%**（種植超過100,000棵植物）



採用節水型衛生及清潔設備



最大型懸跨網架式結構玻璃屋頂，由2,845塊玻璃組成，能更有效地利用自然光



安裝了溫度感應器與全天太陽輻射計，可將中庭的室內溫度維持於攝氏23度的最舒適水平

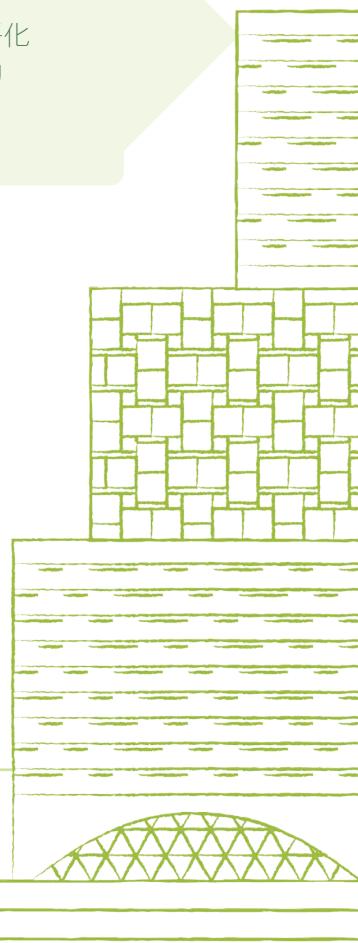


全球最大型的室內LED屏幕



自然之藝，其垂直綠化牆可淨化與冷卻室內空氣，優化室內的自然體驗

於報告年度內，另一振奮人心的事件為美獅美高梅的**御獅別墅**榮獲「英國SBID國際設計大獎2021」—「酒店臥室、套房設計」類別大獎，以及「2021美國繆斯設計大獎」—「室內設計（酒店和度假村）」類別鉑金大獎。御獅別墅以環保方式進行設計開發，以可重用科技木材作為牆面裝修材料，並安裝智能照明系統節約能源。



可持續發展營運特色



安裝超過1,000台
智能電錶



對電力消耗進行
實時數據分析



BMS 監控電氣和
機械服務



客房全部均採用
LED照明



使用餘熱回收為建築
提供蒸汽及熱水

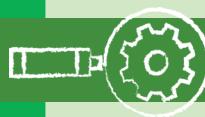


收集逆滲透系統、軟化水、
冷凝管水、泳池及消防
棄流水等非常規水源加以善用



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





個案分享



美獅美高梅是澳門唯一一家，亦是大灣區首家和大中華區第二家同時囊括三星級綠色建築設計及運行標識兩項認證的巨型綜合建築及酒店。美獅美高梅符合節地、節能、節水、節材和環境保護的具體標準。

美高梅舉辦澳門綠色建築技術與應用發展講座

為配合國家與澳門政府的綠色低碳發展計劃，美高梅成功主辦「中國及澳門綠色建築技術應用與發展講座」，推動澳門的綠色建築發展。我們邀請傑出的演講者分享他們對於中國綠色建築發展與技術的專業看法，並以美獅美高梅為綠色建築案例，分析在建築施工時使用環保結構。研討會共有180名建築、機電工程、物業設施管理與環保領域的本地專家參與到中。研討會以展示酒店綠色設施與技術作為結尾。

展望未來，美高梅中國將致力與廣大社群及領域內不斷湧現的專家分享實施綠色建築的實例，致力推動國家與澳門地區的可持續發展。



共同努力－構建低碳未來

構建更環保、更健康與更可持續的未來需要各個持份者共同努力，不斷進步。為響應國家氣候戰略，以達到碳達峰與碳中和為目標，澳門酒店與旅遊業界、行業合作夥伴及中國內地與澳門的相關專業團體共同成立「低碳綠色酒店發展聯盟」（「LCGHDA」或「聯盟」）。成立典禮於2021年12月在美獅美高梅舉辦。活動期間，聯盟與清華大學能源環境經濟研究所簽訂首份戰略合作框架協議，奠下自聯盟創立後的第一個里程碑。

在分享環節，中國綠色建築與節能專業委員會王有為主任與清華大學低碳經濟研究院周劍副院長就國家「雙碳」目標議題發表重要講話。



彙聚了中國內地與澳門超過30家領頭企業、專業團體與學術機構的努力，聯盟由中國內地綠色權威專家及大灣區環保界翹楚及社會賢達組成及領導。聯盟期望匯聚酒店業、旅遊業與建築業之際與政府部門攜手合作，進一步深化區域交換，提升各方對低碳發展意識。

我們的聯席董事長及執行董事何超瓊女士是聯盟的創會會長，而我們的首席戰略與財務官馮小峰先生則擔任聯盟主席。在他們的領導下，美高梅中國致力與持份者一起構建更環保的澳門，並在2060年前實現國家十四五規劃中所擬定的碳中和目標。



請點擊此處，
了解聯盟的更多信息。



「低碳綠色酒店發展聯盟通過凝聚酒店行業的力量，籌劃多項創新、可行的措施，以響應國家氣候目標，實現碳達峰與碳中和。我們的主要目標是推動行業進行綠色低碳經濟轉型，開放綠色旅遊、綠色社區與綠色經濟的生態鏈。多年來，粵港澳大灣區企業積極響應國家號召，大力推廣綠色發展概念。聯盟的創立意味著更大型的平台，更廣闊的視野與更多的機會。未來，低碳綠色酒店發展聯盟將擴大其與旅遊業、學術界、經濟及其他行業的合作。聯盟發展將以複合型發展結構，全力配合及響應國家與澳門特區政府所定下的減碳目標。」

何超瓊—聯席董事長及執行董事



水資源管理

水是重要而稀缺的資源。儘管我們的業務營運不會對本地社區構成嚴重的水資源壓力，但我們仍肩負節約用水及防止水資源匱乏的責任。美高梅中國已實施穩妥的水資源管理措施，鼓勵適度用水。我們將按照三管齊下的水資源管理方法，利用科技來監察及優化用水表現，同時讓我們的持份者了解水資源匱乏問題及採取解決行動。

優化及監察

我們採用一系列水資源管理措施優化用水表現，如安裝調節流量或較低流量的花灑頭及水龍頭。為監察表現，我們每月舉行會議檢討用水情況，並定期對水管及水箱進行滲漏測試，以避免發生故障。我們還利用技術主動識別節水機會，如設有三級感應系統，以測量及監控我們物業的100%用水量，助我們追蹤異常用水模式並採取補救行動。此外，我們還對軟化水觸發系統進行優化，以降低反沖洗的用水量。

循環與節約



作為循環用水的一部分，我們已開始收集雨水作為補給水供冷卻塔使用，並從空氣調節系統中收集冷凝水用於沖廁。此外，我們亦已實施逆滲透系統，將冷卻塔的泄放水循環利用，以達到更好的節水效果。我們採用多種循環用水項目以減少用水量，包括循環利用泳池水和消防水箱排水。透過落實這些措施，美獅美高梅成功實現12%循環非傳統水源利用率。在報告期內，回收用水量為約53,000立方米。

踐行循環用水

水源(中水)

冷凝管水

逆滲透系統

軟化水

用途

冷卻塔補給

灌溉

沖廁

非傳統水源循環利用率達 **12%**



我們鼓勵客人參與我們的毛巾及床單重用計劃以減少用水量，並透過多種溝通渠道提高團隊成員的節約用水及循環用水的意識，從而擴大我們對主要持份者實踐節約用水的影響。展望未來，我們將繼續減少用水量，並倡導節約用水的重要性。

提升技術知識－參觀循環用水設施

為響應澳門特區政府倡議的「中水回收」計劃，美高梅中國已在美獅美高梅建立大型回收中水回用系統處理設施。該回收系統有效利用非傳統用水，包括從逆滲透系統、軟化水、冷凝管水、泳池及消防棄流水等處收集的非常規水源。據此，我們實現了節約用水並減少了送往污水系統處理的污水。

2021年12月，我們聯同聯盟的成員之一的澳門環境保護管理學會參觀美獅美高梅綜合度假酒店的大型中水回用項目，介紹回收水再利用系統處理流程的具體操作。通過現場參觀與交流會，參與者詳細了解了回收水再利用系統的專業處理流程。作為行業內採用高端環保技術的先驅者，美高梅中國將繼續通過知識交流與信息共享參與共建更可持續的行業與低碳未來。



用水表現概要^{8,9}

用水表現概要



⁸ 美獅美高梅的總建築面積自2020年起已作更新，以計算用水密度。

⁹ 由於受到新冠疫情影響，故此度假村的入住率出現意料之外的驟降，導致用水量較2019年呈現異常下降趨勢。

廢物管理及減量

負責任和可持續的消費行為是廢物管理實踐的基礎。我們積極採用5R廢物管理原則，即減少使用、重覆再用、循環利用、回收再用及維修重用，務求以最負責任的方式善用資源及回收廢棄物料。

我們的價值鏈(包括客人、承包商、租戶、客戶及員工)會產生有害及無害廢物。我們鼓勵持份者從源頭將不同類型的廢物進行分類，並於棄置廢物前探索有意義的方式善用資源。此外，我們制定了相關的廢物管理方法和處理指引，涵蓋上游材料的可持續採購以及下游的回收和處置方法。

我們的營運過程中會不時產生有害廢物，例如油

性漆、溶劑型膠粘劑、光管、電池、碳粉匣及其他電子廢物，而我們已制定一套全面的守則指引，以安全的方式處理這些廢物。所有有害廢物均由持牌承包商按照相關政府法規和指引進行妥善處置。我們已採取多項措施處理旗下物業產生的廢物，並集中於廚餘管理、減少塑膠廢物及進行廢物審計。



酒店客房
廢物分類箱



肥皂回收
慈善計劃



酒店公共空間的
分類回收箱

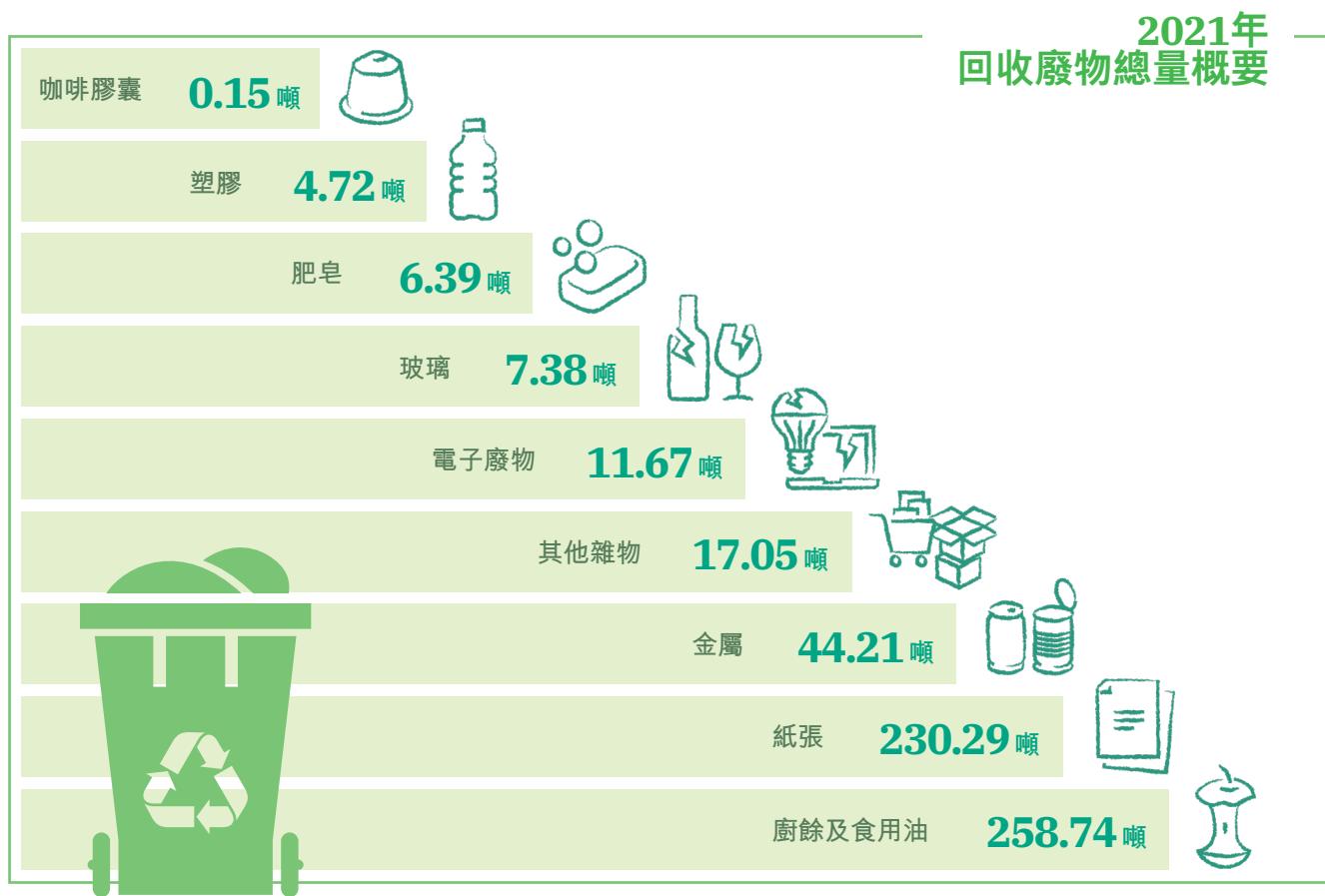
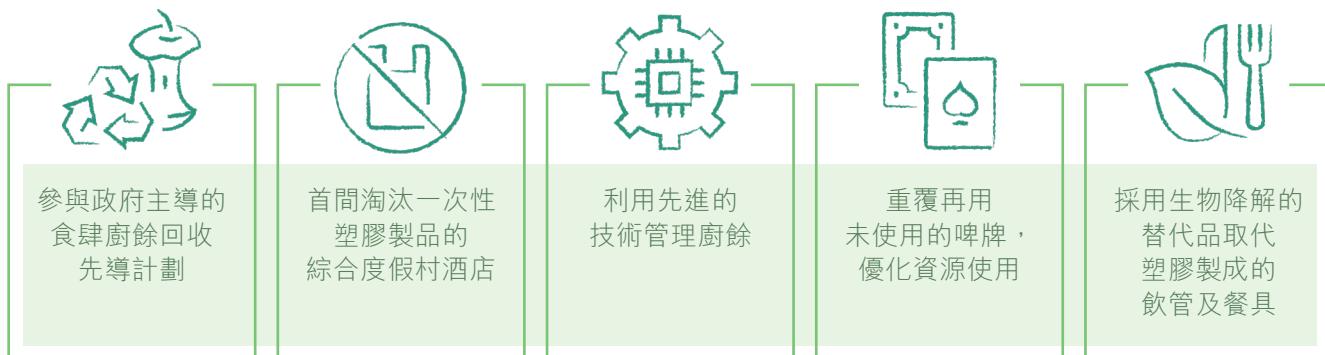


傢俱捐贈
(燈、咖啡桌
和電腦設備)



2021年，我們通過捐贈燈具、咖啡桌和電腦設備等傢俱產品，擴大了對社區合作夥伴的支持。秉持回饋社會和資源價值最大化的理念，我們促進提升資源匱乏家庭的幸福感，同時支持喜悅市場(澳門扶康會旗下一家為有需要的人提供幫助的社企)的使命和行動。

作為一家對環境負責的企業，美高梅中國以實際行動響應澳門環保局的廢物管理倡議，朝著「零廢物」的未來邁進。以下是美高梅中國採取的一些關鍵舉措：



廚餘管理

廚餘佔澳門日常垃圾處理量的40%，是按重量劃分的都市固體廢物中最大的類別之一。本公司酒店每天均會提供大量膳食，廚餘更是我們的廢物主要來源之一。我們積極採取各種措施，通過更好的規劃和儲存並減少生產過剩，從源頭上避免浪費，在員工餐廳組織廚餘挑戰活動，以鼓勵減少食物浪費。

隨著科技的進步，我們採取多方面廚餘管理策略，該策略採用以下3種技術處理不可避免的廚餘。

 食物分解機



- 首間將ORCA食物分解機引入澳門的綜合度假村酒店
- 分解機模擬天然食物消化的過程，主要處理澳門美高梅廚房所生產的廚餘
- 每年可將約400噸廚餘轉化為對環境無害的液體

 食物堆肥機



- 利用食物堆肥機將廚餘轉化成富含營養的有機肥料
- 自2018年運作以來，食物堆肥機已處理超過200噸廚餘，過程中產生的堆肥則用於我們酒店內超過100,000棵植物

 食物脫水機

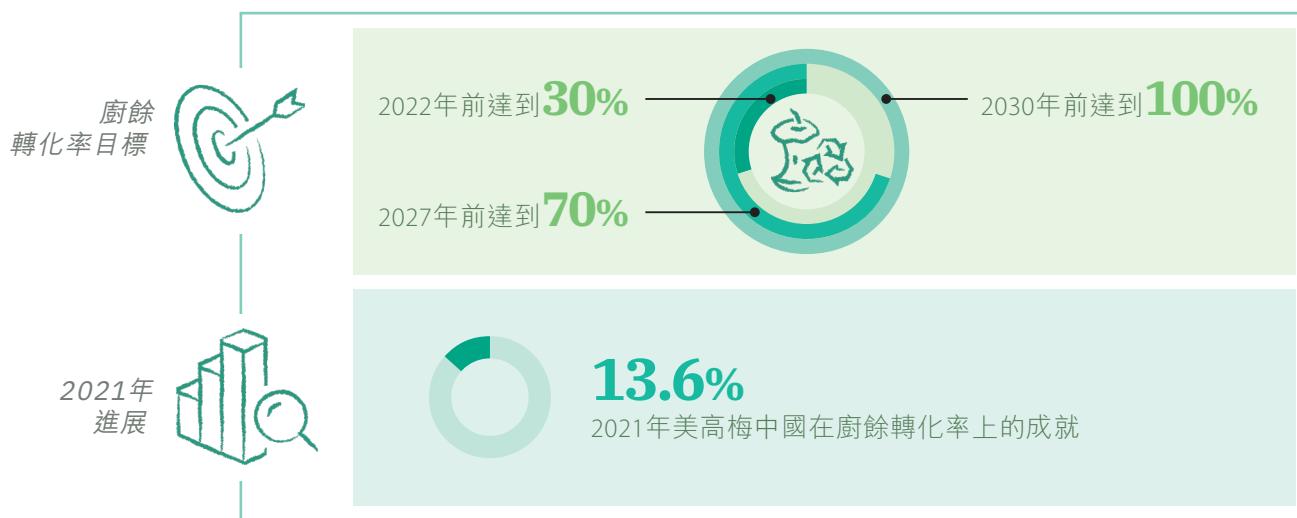


- 我們的員工餐廳利用食物脫水機處理廚餘
- 將廚餘進行脫水處理以減少其液體含量及體積，從而減少運輸及焚燒的裝載量

除應用創新技術管理廚餘外，我們亦繼續參加澳門環保局所推出的商業廚餘採樣及數據分析計劃，為未來建設本地中央廚餘處理設施的計劃作出貢獻。2021年，我們還參與了政府主導的「食肆廚餘回收先導計劃」，以進一步支持澳門環保局的廚餘管理計劃。這些協助我們和社區尋找將廚餘轉化為資源的新方法，同時減少其對環境的影響。

作為廚餘監測系統的一部分，我們的餐飲團隊定期監控廚餘的情況，並定期審查和視察各餐廳，以識別更合適的解決方案處理及控制廚餘。為更好地了解廢物成分、更全面地發掘改善空間。自2020年起，我們任命第三方專業機構進行廢物管理檢討與審計。展望未來，我們將繼續加強廢物管理工作，抓緊各項機遇，實現「零廢物」營運。

廚餘管理概覽



走塑營運

塑膠廢物是我們廢物管理計劃的另一重點。2019年起，我們已實施「走塑計劃」，以環保替代品取代我們在餐飲門店提供的所有一次性塑膠製品。該計劃每年節省約4,500,000件棄置到環境中的一次性塑膠製品，使我們成為澳門首間提出淘汰一次性塑膠製品的綜合度假村酒店。另外，我們通過創新設計改進了外賣包裝材料，避免使用不必要的塑膠。



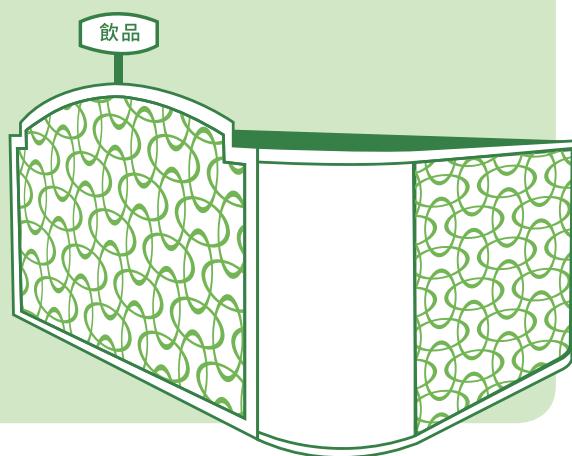
為了進一步淘汰一次性塑膠製品，我們透過設置飲品站，以減少娛樂場內的塑膠瓶裝水的使用。自2020年起，澳門美高梅和美獅美高梅的娛樂場所已設置了8個飲品站，即時用玻璃杯為客人提供飲用水，而非塑膠瓶，減少超過9,100,000個膠樽。我們通過內置過濾系統(包括一組淨化過濾芯和殺菌紫外線燈)，飲用水水質符合高安全標準，同時還節省大量塑膠瓶。



8 個飲品站

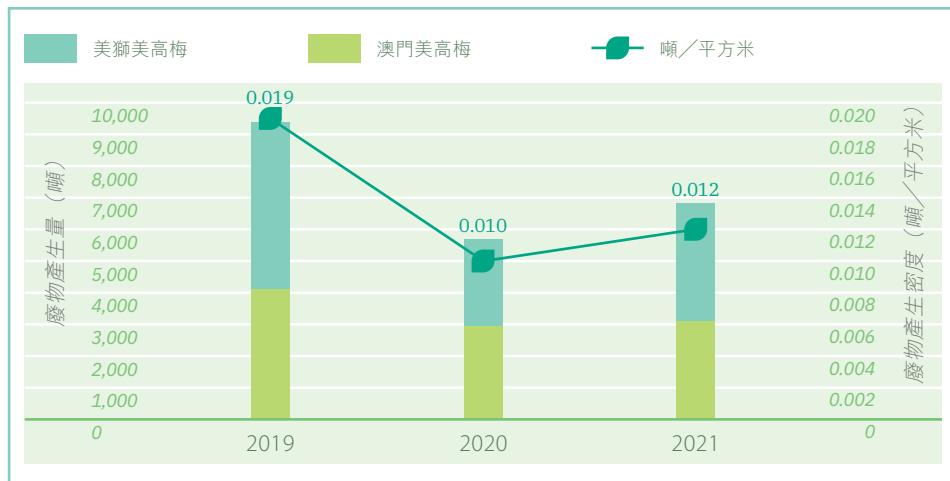


減少超過
9,100,000 個膠樽



廢物管理概覽 ^{10,11,12}

廢物產生表現概要



¹⁰ 由於受到新冠疫情影響，故此度假村的入住率、訪客數和餐飲服務需求出現意料之外的驟降，導致廢物產生較2019年呈現異常下降趨勢。

¹¹ 美獅美高梅的總建築面積已於2020年作更新，以計算廢物產生密度。

¹² 自2020年起，此計算涵蓋了我們業務運營產生的所有廢物，包括有害廢物和非有害廢物。有關廢物類別的分類及密度，請參閱表現數據摘要。

環境管理

美高梅中國帶動各方肩負環境管理的責任。提高團隊成員及其他持份者的環保意識，以推動環境保護方面的行為改變，這是至關重要的。有鑑於此，我們積極組織及參與一系列綠色活動，如研討會、工作坊及活動，以提高大眾的環保意識。

員工參與

團隊成員是我們實現環保願景及目標的重要一環。為此，我們一直向每位團隊成員灌輸可持續發展的文化。綠色生活小組於2015年成立，由來自不同運營部門的員工組成，其使命是提供創新的方式來吸引和鼓勵其他團隊成員實踐綠色習慣。我們亦積極支持並鼓勵全公司上下所有員工參與各種外部環保活動，例如澳門環保局發起的世界環境日活動及地球一小時等活動。另外，我們亦推出以員工為本的「綠色生活大行動」，透過不同的教育及互動活動，推廣可持續發展理念及實踐。



2021年澳門綠色生活週參與澳門市政署組織的「保護樹木」活動



2021年地球一小時



手工製作聖誕裝飾品
升級改造材料



「獅房菜」的綠色菜單



參觀電子及電器設備回收設施



「我們的星球我們的責任」
放映活動



2021年綠色生活大行動

2021年，我們繼續舉辦以「低碳、健康生活」為主題的年度綠色活動 — 2021年綠色生活大行動，以從本地到全球的角度，了解低碳健康的生活方式。



為全面推廣與氣候變化相關的低碳概念，我們準備了一個教育宣傳板，張貼了與(COP26)最新進展、素食標籤和綠色生活專家相關的材料，了解全球趨勢。在獅房菜餐廳，我們推出了幾款全新的素食菜餚，並鼓勵我們的團隊成員不僅要減少廚餘，還要通過選擇低碳菜餚進行明智飲食。

此外，我們亦邀請了倡導素食和以蔬菜為主的生活方式的社會企業 Green Monday 就「未來好路『素』」進行演講，宣傳低碳飲食的好處。分享環節，我們為員工提供了美食品嚐和小遊戲，以更好地了解以蔬菜為主的飲食。



我們還設立了綠色生活市集，讓員工可以購買環保的美容和生活產品。

獅房菜的主廚與 Green Monday 也進行了素菜烹調的心得交流，從外觀、味道和營養價值方面探索和討論以蔬菜為主的新產品，探討如何將其融入我們的菜單，為客人提供更多素食選擇。



社區教育及外展活動

除了在本公司內部推動綠色生活，我們亦於每個季度積極分享我們最新的環保特色、活動、成就及綠色生活小貼士等信息，有關信息可於我們的公司網站 — 環保新「獅」潮 — [美高梅綠色生活](#)查閱。

我們利用公司的資源及規模，向所有持份者宣傳可持續發展理念，並向客人及社區推出環保計劃。多年來，我們舉辦了許多可持續發展社區外展計劃，其中包括海洋保育藝術工作坊及綠色建築導覽。我們亦大力支持澳門政府及綠色團體舉辦環保活動，例如種植及養護樹木的活動及清潔海灘活動，藉以提高公眾的環保意識。



美高梅可持續發展導覽活動

為向廣大社區展示我們在可持續發展方面的努力，我們邀請中小學、大學及專業協會參觀我們的建築，並介紹我們的可持續發展工作。

2021年，澳門旅遊學院及澳門理工大學的學生來到美獅美高梅參觀。導賞團首先簡要介紹了美獅美高梅的可持續發展特色，然後參觀了酒店內重點的藝術作品和設施亮點。我們還接待部份學生參觀亞洲首間動感劇院 — 美高梅劇院。這也是我們與學生分享最佳管理實踐的絕佳機會。



夏日降溫大行動慶祝世界環境日

美高梅中國積極響應政府主導的各種倡議，通過這些倡議，我們致力於為員工和社區創造共享價值和意義非凡的活動。2021年6月，我們參與了「齊熄燈，一小時」，支持大灣區世界環境日的開幕。我們繼續了將塑膠袋徵費所得捐贈給當地相關組織的傳統。今年，我們向綠色未來捐款，綠色未來是澳門的非牟利環保社團，推廣人與自然環境和諧共處下發展可持續社會的理念。

「齊熄燈，一小時」



向綠色未來捐款



參觀 CEM 電力設施

節能是我們活動的核心。為了更好地了解能源如何及從何而來，我們組織團隊成員參觀了澳門電力股份有限公司（「CEM」）的發電站。活動更加為參觀的團隊成員準備了一個智能LED燈泡作為環保紀念品，鼓勵他們在家中節省能源。



夏日休閒裝活動

為了鼓勵團隊成員在夏天保持清涼而又不過度依賴冷氣，我們在辦公室開展了夏日休閒裝活動，建議團隊成員穿著輕便，並將室內溫度設置到最佳水平，活動期間還介紹了一些簡單技巧以最環保的方式達致降溫效果。

炎炎夏日減碳挑戰

為了響應澳門環保局的世界環境日活動和國家2030年碳達峰和2060年實現碳中和的雙碳目標，我們向團隊成員發起了「碳知識」小測驗的挑戰，並讓其提出引領「低碳夏日」的相關建議。這項活動得到了團隊成員的鼎力支持，我們的「環保先鋒」貢獻了超過700條環保貼士，涵蓋了衣、食、住、行等日常生活。



收集 **700** 條環保貼士

以下是關於低碳行為的一些小貼士：



食

多素少葷

拒絕食物浪費

支持本地或有機食品



衣

夏季輕便著裝，保持24-26°C攝氏度

購買前三思

捐贈不需要的衣服



行

拼車

多步行、多騎車、爬樓梯

使用公共交通

支持電動汽車



住

用風扇代替空調

清潔回收

關閉不必要的燈光／電器

購買節能產品

自備清水&自備電腦

多淋浴少盆浴

避免過度包裝

避免使用一次性塑膠





促進
**客人和
合作夥伴關係**



與客人和業務夥伴建立互動交流及長遠關係，以提供卓越的體驗和服務並創造價值，是我們業務持續發展及穩守行業領先地位不可或缺的一部分。我們尋求打造跨界別和多元化的「旅遊+」娛樂體驗並推出更多美高梅的品牌活動。我們很榮幸能夠在把握大灣區發展機遇的同時，為澳門發展成為世界旅遊休閒中心作出貢獻。



價值鏈（客人和合作夥伴）

美高梅中國與持份者攜手共創價值，提供優質產品和服務，秉持企業道德。通過積極參與價值鏈管理，我們與合作夥伴分享企業誠信、客戶至上、促進共同責任等基本理念。此外，我們致力為客人創造超越對於安全和服務質量基本要求的創新、增值服務。

提升客人體驗及參與度

透過各種渠道與客戶積極互動，不斷提高服務質素，並提供非凡的客戶體驗，這深深烙印在我們基因中的偉大使命。美高梅中國的旗艦會員項目，**美獅薈**，憑藉數字平台優勢，為會員提供便捷的移動客戶體驗，以表達我們對客戶的關懷和謝意。我們提升客戶體驗的努力，備受客戶認可，並取得多個行業獎項。澳門美高梅連續六年榮獲《福布斯旅遊指南》**五星評級酒店**，同時澳門美高梅及美獅美高梅禪潺水療亦獲得五星評級。此外，在充滿挑戰的新冠疫情期間，美獅美高梅再一次榮獲《TTG 中國旅遊大獎》—「**澳門最佳會議接待酒店**」的殊榮，證明我們在為客戶提供創新會議及接待服務的卓越和實力。

2021年，美獅美高梅推出御獅別墅，作為彰顯美高梅中國「原創+創新」精神的又一傑出典範。御獅別墅因其別致的室內設計分別獲「英國 SBID 國際設計大獎 2021」頒發「酒店臥室、套房設計」類別大獎，以及由「2021 美國繆斯設計大獎」頒發之「室內設計（酒店及度假村）」類別鉑金大獎。令美高梅成為澳門首間贏得此兩項國際室內設計大獎的得主。



以創新拓展娛樂

隨著客戶期望及地區旅遊業焦點不斷轉變，我們將繼續利用頂尖創新文化及技術，在會展、體育、美食、節慶、電子商務等領域提升與客人的多方面互動，並將重點發展藝術及文化領域。我們利用最新科技為客人提供卓越的娛樂體驗，致力推動澳門成為全球旅遊勝地。

作為亞洲首間動感高科技劇院，美高梅劇院配備全球最大型室內4K LED屏幕，提供2000個座位及10種不同的座位編排，為全球藝術家和觀眾，帶來多感官體驗。2021年，美高梅劇院成功舉辦了多種不同的體驗娛樂項目，包括美高梅獨家音樂秀「蕭聲震美獅」、視覺藝術展「意象與空間 — 任冬生舞臺美學展」及科技民族舞劇「醒獅美高梅」。

以獅子形象為核心，美高梅藉助獨具一格的澳門特色和文化背景，以及大灣區城市特有的文化底蘊，精心打造美獅IP系列，開啟以嶺南文化為主的「旅遊+」全新發展趨勢。



備受讚譽的「醒獅美高梅」，是美高梅中國與廣州歌舞劇院攜手打造的大型科技民族舞劇，於美高梅劇院震撼首演。以強大的傳統文化為紐帶，該劇以創新方式展現新時代下的中國傳統文化價值；同時，「醒獅美高梅」亦是「美獅IP」旅遊體驗產品的第一炮。

我們通過建立以嶺南文化為基礎的「旅遊+」模式，豐富客人體驗、激發創意，為前來澳門體驗多元文化的遊客提供綜合娛樂和具獨特本地文化的服務。結合已推出的文化活動，全新「旅遊+」模式致力於將文化旅遊融入大灣區，並加強區內的文化旅遊交流。秉承美獅精神，美高梅中國推出了一系列跨界多元的娛樂產品組合以及獨特的文化旅游產品，打造不容錯過的澳門特色景點。



「上海澳門週」— 澳葡韻味美饌之旅

美高梅中國有幸參與在南京和上海舉行的「**澳門週**」大型路演，並擔任關鍵意見領袖(KOL)推廣澳門旅遊。我們聯同澳門政府旅遊局及姊妹集團，釣魚台美高梅酒店集團，打造為期兩週的「黃浦江邊的澳葡韻味」美食推廣活動，把澳門發源及獨有的土生澳葡菜帶到上海，展現澳門作為「聯合國教科文組織創意城市美食之都」的魅力。



「美學說 — 生活中無處不在的美」

「文化傳播月」其中一大亮點項目「美學說 — 生活中無處不在的美」講座於美獅美高梅視博廣場舉行。搭配澳門樂團的古典樂即席演奏與美高梅創新菜單，我們將文化元素融入美食，全方位提升客戶體驗和福利。



客戶滿意度

客戶滿意度一直是美高梅中國的不懈追求及服務宗旨。我們針對服務標準設立內部指引，為團隊成員與客戶互動時應保持良好的態度和行為提供全面指導。我們為前線員工提供在職培訓，確保所有員工熟悉並熟練地提供符合公司標準的服務。為深入了解客人的期望並改善他們的體驗，我們通過不同的渠道與客人保持聯繫，定期檢討所收集的反饋意見，及時作出回應，以解決客人的需求。

我們設有開放的溝通渠道，收集客戶的反饋意見。酒店入住後調查將會跟進客戶滿意度，讓我們可監察服務質素並及時作出改善。該調查包含三個主要指標，用於評估客戶滿意度，包括：

- 服務標準滿意度評分；
- 淨推薦評分(NPS)；以及，
- 整體客戶滿意度評分。



於報告期內，我們審閱了所有服務滿意度標準，並重新確立了以下五個新的關鍵因素，將於2022年起生效。

服務標準滿意度的主要推動因素



我們在客戶滿意度調查中增設服務質量方面的問題，以了解客戶的偏好以及我們需要改進的具體領域。我們在客戶滿意度方面獲得的進展總結如下。

客戶滿意度主要數據

	2020	2021
平均調查次數 	12,800+	19,900+
平均整體淨推薦評分 	+53%	+54%
平均整體客戶滿意度評分 	4.4/5	4.4/5

我們同樣重視客戶對線上旅行社的反饋意見，以便對我們提供的服務有更全面的了解。在商業和旅遊業充滿挑戰的一年中，我們對於能夠繼續保持在全球最大旅遊平台 TripAdvisor 的領先地位感到自豪。同時，我們一直在觀察更多的網上旅行社，例如攜程、大眾點評、飛豬及美團，並加入更多線上旅行社，探索更多的機遇。



澳門美高梅於2020年及2021年
連續兩年在TripAdvisor
排名**第一**，並獲得**滿分**評級



美獅美高梅於2021年
在Traveler's Rank分類
排名**第三**，並獲得**滿分**評級

線上旅行社主要數據

	2020	2021
平均評論次數	1,550+	2,710+
平均整體客戶滿意度評分	4.7/5	4.7/5

美高梅中國設有標準的投訴處理機制，以一致及有效的方式處理所有接獲的客戶投訴。我們承諾會儘快確認投訴並作出正式回應。為避免類似事件再次發生，我們按照既定程序妥善處理接獲的投訴，並會在定期會議上向管理層作出報告。

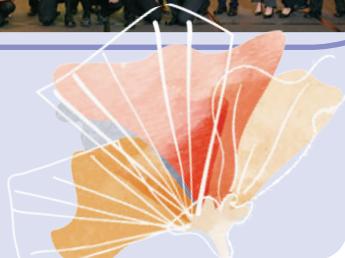
「美高梅待客之道」

美高梅中國致力於為他人締造璀璨時刻，提供獨具美高梅風格的服務。我們針對客戶服務的質量制定了嚴格標準。我們堅持打造「客戶至上」的質量文化，督促團隊成員為客人提供卓越創新的服務體驗，為公司實現新的里程碑。

2021年，我們推出了「美高梅待客之道」計劃，透過「璀璨時刻獎」，表揚持續為客戶提供卓越服務體驗、締造璀璨時刻的傑出團隊成員。年初，我們組織了一系列活動，慶祝團隊成員取得成功，共同締造屬於我們的璀璨時刻。



「美高梅待客之道」
領導力課程：
開展**130**多場課程，
吸引**2,000**多名團隊成員參與



客戶健康及安全

確保客戶的健康及安全是我們的首要目標。憑藉全面的內部指引及標準以及專業的團隊，我們持續竭力保障客戶的健康及安全。

大樓及設施安全

憑藉專業的危機管理團隊，我們進行了情景分析和情景規劃，減輕有可能威脅客戶健康及安全的潛在風險。鑑於不定期舉辦大型活動的運營模式，我們建立了一個全面的人群管理系統，以識別風險於建築物或設施的某些區域人群數量超過某些閾值時指示相關行動。為應對極端天氣或緊急情況引起的潛在風險，例如颱風、火災、水災、水電供應中斷及危險化學品洩漏等，大樓及設施管理團隊會定期檢查基礎設施狀況，營運人員和所有前線員工均訓練有素，具備急救技能和應急管理能力。

食品安全

除了人體安全外，衛生及食品安全亦是我們最關注的事項之一。我們根據相關澳門法律及法規，並參考HACCP及ISO 22000等國際食品安全標準，制定食品安全管理手冊，以保持高質量的食品和衛生標準。為維持嚴格的衛生及食品安全標準，我們委任衛生人員進行日常檢查，並委聘獨立外部第三方機構每月進行食品實驗室測試。我們定期對在供應鏈中的食品及飲料供應商的表現進行檢查及評估，以確認其符合我們的食品安全及衛生要求。此外，我們還啟動了食品安全系列的線上學習，所有涉足到食品處理的2,265團隊成員已於2021年完成該線上學習計劃。



2021年6月，我們與澳門中華總商會攜手合辦第三屆「美高梅中小企業合作計劃 — 食品安全講解專場」。是次研討會獲澳門政府市政署、經濟及科技發展局、貿易投資促進局、澳門生產力暨科技轉移中心及澳門供應商聯合會鼎力支持。超過140間從事餐飲及食材供應的本地中小企業參與是次研討會。我們希望通過是次研討會幫助中小企及業界持續提升對食品安全的認知，創造更多『旅遊+美食』的無限可能。



客戶數據私隱及產品責任

作為我們服務數字化轉型的一部分，我們意識到維護客戶隱私和數據安全變得空前重要。除了既定的《[隱私條款](#)以及資訊安全政策及準則》（「隱私條款」），我們亦於本年度進一步闡明了管理、使用客戶數據和個人資料的方法。所收集的所有資料均妥善儲存於受防火牆及其他行業標準安全措施保護的安全伺服器，以防止未經授權存取。我們要求所有員工、承包商、顧問、臨時員工及其他工人嚴格遵守隱私條款。違反條款的團隊成員將受到紀律處分，包括終止僱傭關係。美高梅中國尊重知識產權，重視註冊商標及商標使用，並要求我們的僱員遵守適用要求。此外，我們透過與合作夥伴、供應商和代理機構簽訂合同而承認及保護商標、版權及忠誠度。對於未受合約保護的知識產權，我們的法律團隊會負責監督知識產權的合規情況。

我們與客戶建立深厚的產品責任感，確保向客戶提供如同我們的政策及慣例所載公平及準確的營銷資料。我們積極收集客戶反饋意見，並將重要資料傳達予高級管理層，以便在審閱及更新內部政策時考慮。於報告期內，我們並無收到監管機構或客戶就侵犯客戶私隱作出的任何投訴。

推廣負責任博彩

鑑於業內普遍存在固有的合規風險，美高梅中國作出的長期承諾是向團隊成員、客人及公眾推廣負責任博彩。作為負責任的企業，我們深明秉持道德博彩慣例的重要性，並嚴格遵守澳門法律法規及與我們營運有關的條例，維持所有必要的監管牌照、許可、批准、註冊、適當性調查結果、頒令及授權。

我們的防線

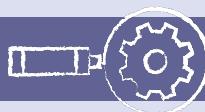
作為我們防範博彩舞弊的防線，專責委員會及人員將確保我們遵守相關法律及法規。我們的負責任博彩委員會由高級管理人員組成，在促進公司遵守法律要求和促進就該問題進行有效溝通方面發揮著核心作用。此外，負責任博彩營運團隊是我們識別潛在問題及處理現場問題賭博個案的第一道防線。任何觀察到的相關個案將根據預定協議進行處理。所有團隊成員及現場代表均已獲「澳門負責任博彩指導員證書」認可，為玩家提供有關賭博問題的即時協助。與此同時，對於可能遭受賭博問題負面影響的個人，我們可為其提供全面協助。例如，我們的代表可為其本人或其相關家庭成員提供申請「自願自我隔離和由第三者提出隔離計劃」的協助。在整個營運過程中，我們亦透過資訊站及其他通訊方式向客人推廣負責任博彩的概念。

培養負責任博彩文化

建立健康的負責任博彩文化是美高梅中國的核心經營理念之一。因此，我們要求團隊成員須遵守公司的僱員博彩政策，規定禁止所有團隊成員參與美高梅場所內的任何博彩活動。團隊成員亦不能獲得在我們賭場營運的任何博彩推廣方的任何賬戶。除內部政策外，我們亦遵守相關當地法規，禁止博彩區工作的員工在下班後進入娛樂場的博彩區。除此以外，我們十分重視員工的負責任博彩培訓，並於所有團隊成員上班的首日安排負責任博彩意識培訓。負責任博彩意識培訓是所有美高梅中國團隊成員的必修課程，我們亦定期為所有員工提供進修培訓。憑藉上述舉措，我們進一步推動負責任博彩在行業中發揮積極作用。

提高意識

憑藉我們領先的行業地位，我們向客戶及廣大社區傳播負責任博彩的概念。我們積極支持由社會工作局、博彩監察協調局及澳門大學合辦的「澳門負責任博彩推廣活動」，旨在加深公眾對負責任博彩的認識。



案例分享



作為我們持份者參與的一部分，美高梅中國分別與聖公會澳門社會服務處（「聖公會」）、澳門義務青年會（「義青會」）及博彩業職工之家（「職工之家」）等外部社福團體合辦多場路演宣傳，包括：「美高梅x義青會 — 負責任博彩路演」及「美高梅x職工之家 —『瘋』家『輸』負責任博彩主題路演」。

我們分享負責任博彩知識，加強公眾參與，將負責任博彩的概念融入社區。我們深知協作和合作夥伴關係是我們宣傳負責任博彩倡議的關鍵，因此我們聯同上述機構推出多場專題研討、多媒體推廣及親子活動等多元化互動，讓大眾充分了解博彩活動的潛在風險。

為進一步加深團隊成員對負責任博彩的認識，美高梅中國首度與聖公會合作舉辦「獅房菜負責任博彩主題日 — 輔導員『話你知』」。另外，美高梅更創新推出「R知識 — 突擊小先鋒」有獎遊戲活動，走訪各個部門突擊測試團隊成員對負責任博彩的認識。



本年度，我們舉辦了
12 場負責任博彩主題活動，
9,800 多位團隊成員參與。

2021年負責任博彩推廣

為展現我們配合澳門特區政府的負責任博彩政策的決心，美高梅中國今年推出以「『瘋』家『輸』」為主題的負責任博彩倡議。是次倡議涵蓋各類活動，透過識別賭博失調方面的潛在風險，使我們的團隊成員、澳門居民和遊客更清楚地了解負責任博彩。此外，美高梅中國不斷探索新穎、有效的推廣模式，如以社區為基礎的路演，力求建設更和諧、更健康的社區。



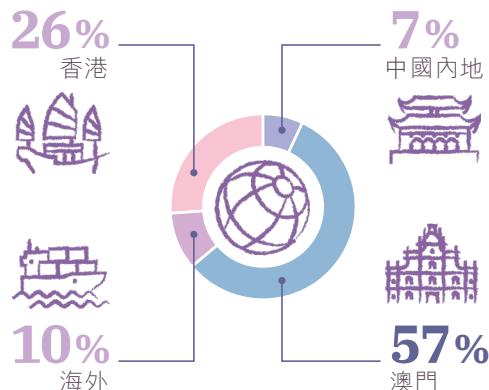
負責任博彩的
累計培訓時數達
3,500 小時。

負責任的供應鏈管理

作為負責任的企業公民，我們的社會責任不止於團隊成員及客人。我們將可持續發展文化融入供應鏈實踐當中，並與供應商、承包商及業務夥伴建立夥伴關係。在可持續採購政策的指引下，我們的目標是在不影響服務質素的情況下，減輕對社會及環境造成的影響。

於報告期內，我們向澳門、中國內地、香港及其他海外國家逾1,800名供應商採購產品及服務，其中57%為澳門本地供應商。

按地區劃分的供應商



供應商行為守則

我們期望與抱有相同企業社會責任和誠信價值觀的供應商攜手合作、建立合作關係。在供應商註冊程序中，所有供應商均須接受並遵守我們的供應商行為守則。供應商行為守則涵蓋本公司對供應商及承包商遵守有關人權、多元化、工作場所健康及安全、氣候變化及碳排放、噪音控制、廢物處理、節約用水、企業管治、商業行為及道德的相關法律、法規及標準的期望。我們亦向負責清潔及處理化學品的承包商提供工作指導，以盡量減少接觸有害物質。我們在整個供應鏈中秉持可持續發展的高標準，在採購評估過程中盡可能考慮供應商及承包商的環境、健康及安全表現。

採購程序

我們的採購程序旨在提升供應鏈的可持續性。供應鏈服務團隊在日常實踐中嚴格遵守我們的可持續採購政策。此外，亦參考ISO 14001環境管理體系制定了「採購標準操作程序」，以管理採購過程中涉及的所有潛在環境及社會風險。該程序確保妥善建立穩健的內部控制，並按最優惠價格向信譽良好的供應商取得優質的貨品及服務。

除了管理供應鏈中潛在的環境及社會風險以外，我們亦重視具備創新及有影響力的可持續發展元素的供應商，此類供應商於招標評估過程中將獲得額外加分。為確保供應商符合我們的價值觀並持續採取最佳實踐，我們會舉行會議、簡報會及進行實地考察，與供應商積極互動，溝通並交換意見。

我們努力在可行的情況下，通過可持續及負責任的甄選標準來購買可持續的替代品。我們通過與供應商及合作夥伴合作，為食品及飲料、營運用品、建築及裝修、運輸及物流等多種商品採購有機、公平交易及本地生產的產品。例如，我們支持選購經海洋管理委員會認證具MSC標籤的可持續海產，該標籤授予通過對生態系統影響最小的方法來捕獲的野生海產，或受到妥善管理的漁業，以保護海洋生態系統。美高梅中國不但將有機產品和菜餚納入貴賓接待菜單，還推出兩款特色素食宴請菜單，展現綠色酒店理念。



採購超過



20種
可持續產品，

如有機葡萄酒及其他飲料、
肉類及蔬菜，全心全意服務
客戶與團隊成員。



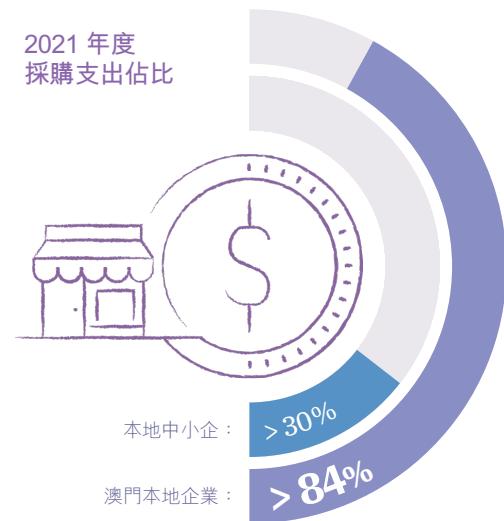
為進一步向員工推廣健康膳食，倡導可持續的生活方式，美高梅廚務總監參與了2021年度於澳門舉辦的BEYOND國際科技創新博覽會(BEYOND EXPO)。這次活動打造了一系列中西結合、以植物為主的佳餚，展示了最新菜餚的烹飪方式並提供免費品嚐。我們很高興能將其中部分特色菜餚納入我們的「獅房菜綠色星期一」菜單。在未來採購過程中，我們將繼續竭力增加可持續採購產品的種類。



在可持續發展的旅程中與本地中小企及企業合作

我們以創新精神，積極支持本地中小企業，促進澳門經濟多元化發展。美高梅中小企業委員會於2015年成立，致力發掘並創造新機遇，通過定期為本地中小企供應商舉辦各類活動，以擴大其業務覆蓋範圍，並通過多元化的供應方促進可持續採購。我們努力探索新機遇，以促進本地中小企的可持續增長。主要重點集中在「中小企」、「澳門製造」、「澳門青創」及「大灣區機遇」。我們建立的雙贏夥伴關係，印證了我們促進澳門經濟多元化的決心。我們繼續積極推動中小企進入中國內地和全球市場，亦為本地創意產業合作奠定基礎。於報告期內，我們大部分採購均來自本地中小企和澳門本地企業。

2021 年度
採購支出佔比



我們持續創新及創造新機遇，以促進本地中小企的增長。我們的支持計劃圍繞四個主要重點：「中小企」、「澳門製造」、「澳門青創」及「大灣區機遇」。我們將中小企融入創新商業樞紐，尋求機會促進本地中小企的發展及增長，助其在大灣區站穩腳跟。我們將繼續探索建立互惠互利夥伴關係的機會，以持續促進澳門經濟多元化長遠發展。

美高梅與科創中小企攜手促進智慧城市建設

在積極配合澳門特區政府建設智慧宜居旅遊城市，美高梅中國分別與本澳兩間創新科技企業攜手合作，於美高梅旗下酒店服務實現智能化革新。

美高梅中國與普強（國際）科技有限公司開展戰略合作，落實一系列技術升級服務，包括語音智能預定房間、智能呼入與外呼系統、智能營銷等。此外，美高梅中國亦與澳門一間青創中小企—數字灣區有限公司敲定合作，透過創新探索美高梅中國數字營銷體系的潛力，吸引更多潛在客戶。美高梅現有的「MGM客務服務小程序」將與數字灣區有限公司最近推出的微信私域營銷(SaaS)產品「互動雲」相結合。



澳門製造

美高梅中國推出「齊撐中小企」系列短片，宣傳澳門地道風味，包括百年老店同益百花魁醬園、80年老店品芳餅家、60年老店時香花生瓜子鋪、龍天集團及龍昌行。系列短片已上傳至多個網絡，包括美高梅社交媒體平台「樂善好獅」及飛豬等多個電商渠道，以增加澳門本地中小企在內地市場的曝光率。



澳門青年創業孵化中心（「創孵」）x 美高梅創孵育成計劃

自2020年起，美高梅與澳中致遠投資發展有限公司及創孵合辦「美高梅創孵育成計劃」，為青年人才提供合適的策略，助力他們適應不斷變化的市場。過去兩年，來自85間新興中小企的600名參加者參與了八場培訓「美高梅創孵育成計劃」，其中10家中小企與美高梅達成合作，創造超過200萬澳門幣的收入。我們計劃於2022–2023年舉辦第二屆「美高梅創孵育成計劃」，屆時將攜手更多青年協會，推出全新成長計劃，將直接為青年企業家在工作中提供專業指導。



大灣區機遇

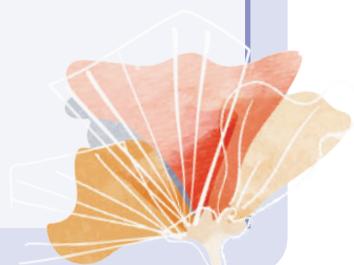
「攜手灣區共發展」系列活動

2021年，美高梅中國與澳門工商聯會連續第三年合辦「攜手灣區共發展」系列活動，協助澳門中小企進入大灣區市場，實現灣區發展，並為澳門的經濟多元化發展作出貢獻。今年的重點項目之一是我們攜手澳門工商聯會推出的「賞受澳門」自動販賣機項目，並在廣州黃埔區設置了5台自動販賣機作為試點。透過該項目，澳門本地中小企可憑藉低成本、低風險、靈活的價格進入大灣區市場。獲選的17間中小企能優先在自動販賣機上出售150種澳門特色商品，向大灣區顧客推廣澳門品牌。簽約儀式上，雙方合辦兩場分享會，專家們在會上暢談大灣區發展的新機遇。



與澳門酒店協會合辦「大灣區酒店業人才發展」 座談會

美高梅中國與澳門酒店協會於第九屆澳門國際旅遊博覽會上，合辦「大灣區酒店業人才發展」座談會。座談會邀請了來自本地和灣區的學者和業界領袖，從多角度探討和分析區內酒店業人才發展現狀及趨勢。座談會吸引超過120名與會者參與，分享嘉賓包括廣東省人力資源管理協會常務副會長李穎鋒、澳門大學工商管理學院院長陳靖涵、澳門旅遊學院大灣區和國際特別項目職務主管王美清、澳門城市大學國際旅遊與管理學院執行副院長李璽、澳門大灣區人力資源協會會長何嫣芳、以及美高梅人力資源發展及培育副總裁陳來源。

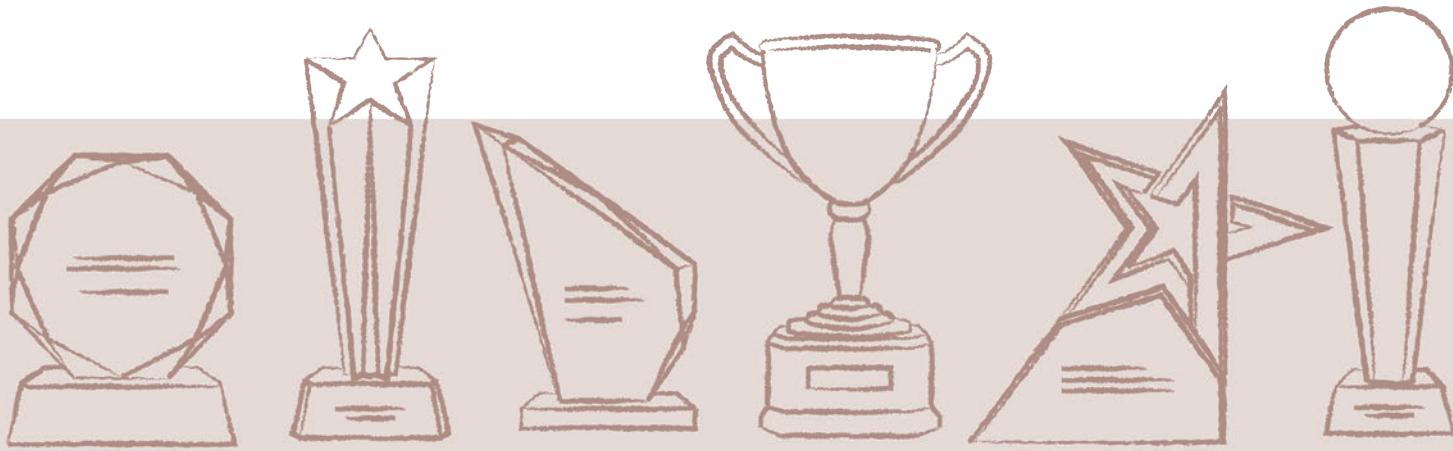


主要嘉許、獎項及會籍

本年度，我們在企業管治、社會責任、環境保護及服務質素等方面作出重大的努力。以下總結了我們在可持續發展進程中取得的主要成就。展望未來，美高梅中國將繼續支持並與各方合作，為我們的社區帶來積極影響。

獎項及嘉許

獎項／嘉許	主辦單位／比賽
澳門美高梅 — 五星評級	福布斯旅遊指南
澳門美高梅及美獅美高梅 — 禪潺水療 — 五星評級	
英國SBID國際設計大獎 2021 —「酒店臥室、套房設計」類別大獎	英國SBID國際設計大獎
2021美國繆斯設計大獎 —「室內設計(酒店及度假村)」類別鉑金大獎	國際獎項協會
第十四屆TTG中國旅遊大獎 —「最佳會議接待酒店 — 澳門」(連續兩年)	TTG中國
三星綠色建築標識	中國綠色建築與節能(澳門)協會
「2021美好灣區幸福人居獎項」之年度綠色先鋒企業	南方都市報
第九屆傑出企業社會責任獎	香港《鏡報》
「青年培育項目」金獎	亞太旅遊協會
薪酬設計及管理成就獎 — 金獎	2021年偉大的僱主史蒂夫®獎
工作環境及員工福利成就獎 — 金獎	
最佳人才發展及培育獎 — 金獎	
年度最佳招聘及人才引進團隊 — 銀獎	
年度最佳首席學習官 — 銀獎	
最佳社會責任獎 — 銅獎	
澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽五項金獎	澳門職業技能認可基準 — 金襟針比賽
敏捷創新獎	2020–2021中國人才菁英獎
數字化學習實踐獎	
人力資源管理創新金人獎	首屆全國人力資源管理(服務)創新大賽
卓越人才管理實踐領軍獎 — 美高梅疫境自強學習系列	
大灣區融合發展推廣大使(美高梅專屬)	
「年度人力資源管理傑出業務價值創造獎」	
旗幟獎最佳人力資源管理團隊	眾旗
旗幟獎最佳人力資源高管 — 余婉瑩女士	
最佳職業發展項目 — 金獎	2021僱員體驗大獎
最佳僱主品牌 — 金獎	
最佳經理人培訓項目 — 銅獎	
最佳學習與發展項目 — 銅獎	



獎項／嘉許

主辦單位／比賽

人力資源數字化最佳團隊

中國人力資源科技年度大獎

人力資源科技最佳實踐獎 — 美高梅公益網上學習課程

卓越領導者 — 卓越成就

2021 大中華區人力資源管理卓越大獎

卓越團隊 — 最佳人力資源團隊

亞洲最佳職場

2021 亞洲最佳職場

旅遊服務業最佳僱主

最佳東方

數位人力資源科技最佳實踐獎

2021 數位人力資源科技獎

「大中華區酒店可持續發展指數」前 10 強企業

香港中文大學

「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」前 20 強企業

企業環保領先大獎 2020 — 環保優秀企業

中國銀行(香港)

企業環保領先大獎 2020 — 服務業 — 銅獎

年度最佳中餐廳 — 金殿堂

目標《TARGET》2021 年度「目標之選」

年度最佳扒房 — 盛焰

美高梅的四家餐廳(寶雅座, 盛焰, 金殿堂, 淳)

《葡萄酒觀察家》

獲全球三大頂尖葡萄酒機構頒發 12 項殊榮

《中國酒單年度》大獎

《美酒世界》

2021 年度橄欖中國 — 年度川菜餐廳 — 蜀道

橄欖畫報

2021 iFood 最佳酒店餐廳獎 — 好鍋

澳門餐飲業聯合總會

會籍

合作夥伴

會籍

澳門美國商會

公司會員

澳門英國商會

公司會員

湄公河俱樂部

會員

葡中工商會

會員

The Macau International Golden Keys Association

本地會員

亞太旅遊協會澳門分會

會員

法國澳門工商會

公司會員

澳門酒店協會

會員

澳門人力資源管理協會

公司會員

珠海市服務貿易和外包行業協會

副會長單位

表現數據摘要

如無特別標明，下表呈列美高梅中國截至2021年12月31日的可持續發展表現的數據概覽以及不同年份的相關數據供比較用途。

經濟表現¹³

	單位	2021	2020	2019
經營收益	千港元	9,410,814	5,095,983	22,765,036
經營成本(不含稅開支)		8,900,706	7,943,933	10,314,500
稅開支 ¹⁴		4,260,860	2,414,837	10,625,736
總建築面積	平方米	585,683	585,683	498,545

環境表現¹⁵

	單位	2021	2020	2019
能源耗用¹⁶				
能源總消耗	千兆焦耳	747,547	669,022	817,989
能源消耗密度 ¹⁷	千兆焦耳／平方米	1.28	1.14	1.64
間接能源消耗				
電力	千兆焦耳	665,517	609,027	694,494
直接能源消耗				
石油氣	千兆焦耳	45,267	36,725	43,547
天然氣		28,332	16,813	38,344
柴油		3,745	4,059	35,692
汽油		4,686	2,398	5,912
溫室氣體排放¹⁸				
直接溫室氣體排放(範圍1) ¹⁹	噸二氧化碳當量	6,397	5,803	9,268
間接溫室氣體排放(範圍2) ²⁰		151,589	133,817	152,596
溫室氣體總排放總量(範圍1+2)		157,986	139,620	161,864
溫室氣體排放密度 ¹⁷	噸二氧化碳當量／ 平方米	0.27	0.24	0.32

13 經濟表現數據覆蓋本公司所有業務。更多財務表現數據，請參閱我們的2021年報。

14 稅開支包括博彩稅及所得稅開支，扣減所得稅利益。

15 環境表現數據覆蓋澳門美高梅及美獅美高梅的業務。

16 我們已統一調整能源耗用數據計算方法，以便進行有效的年度比較。

17 美獅美高梅之總建築面積已在2020年之密度計算時更新。

18 溫室氣體排放量是按照ISO 14064國際標準及香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》(2010年版)計算，並如適用採用地區特定的排放因子。我們在採用第三方碳報告後已調整溫室氣體排放量數據。

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

20 範圍2的排放是指購買的電力產生的間接溫室氣體排放，並根據公用事業公司澳門電力股份有限公司所提供的排放因子系數0.820千克二氧化碳當量／千瓦時計算。

	單位	2021	2020	2019
用水量				
市政供水	立方米	1,268,067	1,060,232	1,494,352
用水密度 ¹⁷	立方米／平方米	2.17	1.81	3.00
廢物管理				
有害廢物產生總量 ²¹	噸	14.75	9.02	–
無害廢物棄置總量 ²² (棄置於堆填區或焚化處理)		6,246.38	5,283.59	–
無害廢物回收總量²³				
廚餘及食用油	噸	258.74	141.37	–
紙張		230.29	178.04	–
塑膠		4.72	6.47	–
金屬 ²⁴		44.21	41.18	–
玻璃		7.38	10.17	–
肥皂		6.39	5.49	–
咖啡膠囊		0.15	0.28	–
其他雜物 ²⁵		17.05	23.94	–
有害廢物產生密度 ¹⁷		0.000025	0.000015	–
無害廢物產生密度 ¹⁷	噸／平方米	0.012	0.010	–
物料使用量				
可再生物料使用量				
紙張	噸	23.04	17.78	–
不可再生物料使用量				
塑膠 ²⁶	噸	93.96	43.05	–

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

22 包括棄置於堆填區的建築及清拆廢物以及經焚化的處理一般廢物。

23 包括經堆肥、分解及脫水處理的廚餘及已回收廢物。

24 2021年的數據包括鋁。

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

26 我們更新了計算方法以便更好地反映不可再生塑料的使用量數據，並對2020年的數據進行了重述。

社會表現²⁷

員工

員工總數	單位	2021	2020
員工	人數	10,117	10,364
按勞僱類型劃分			
全職(長期)	人數	10,109	10,354
兼職(長期)		8	10

員工組成²⁸

	單位	2021		2020	
		管理層	一般員工	管理層	一般員工
按性別及職級劃分的員工人數					
女性	人數	298	4,558	265	4,711
男性		437	4,824	430	4,958
按年齡組別及職級劃分的員工人數					
31歲以下	人數	34	2,055	41	2,489
31-50歲		612	5,802	561	5,754
51歲或以上		89	1,525	93	1,426
按地區(工作地區)及職級劃分的員工人數					
澳門	人數	722	9,239	680	9,533
香港		5	6	7	7
中國內地		8	137	8	129

新入職員工

	單位	2021	2020
新入職員工總數			
新入職人數	人數	821	217
新入職比率 ²⁹	%	8.12	2.09
按性別劃分			
女性	人數	386	103
男性		435	114
按年齡組別劃分			
31歲以下	人數	418	122
31-50歲		378	89
51歲或以上		25	6
按地區(工作地區)劃分			
澳門	人數	782	208
香港		2	2
中國內地		37	7

27 社會表現數據覆蓋本公司所有業務。

28 員工類別已被重組，以反映本公司人力資源系統中的員工類別。

29 新入職員工比率是以截至2021年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

員工流失

	單位	2021	2020
員工流失總數及比率			
員工流失總數	人數	1,068	922
員工流失比率 ³⁰	%	10.56	8.90
按性別劃分			
女性	人數 (%)	506 (10.42)	397 (7.98)
男性		562 (10.68)	525 (9.74)
按年齡組別劃分			
31歲以下	人數 (%)	454 (21.73)	404 (15.97)
31–50 歲		504 (7.86)	445 (7.05)
51歲或以上		110 (6.82)	73 (4.81)
地區(工作地區)劃分			
澳門	人數 (%)	1,032 (10.36)	905 (8.86)
香港		4 (36.36)	4 (28.57)
海外地區		32 (22.07)	13 (9.49)

董事會組成

	單位	2021	2020
按性別劃分			
男性	人數	9	9
女性		3	3
按年齡組別劃分			
31歲以下	人數	0	0
31–50 歲		1	2
51歲或以上		11	10

產假

	享有產假的 員工人數 (人數)		曾使用產假的 員工人數 (人數)		產假後復職的 員工人數 (人數)		在休完產假後， 復職超過12個月的員工 (人數)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
按性別劃分								
男性	5,261	5,388	138	176	137	173	167	198
女性	4,856	4,976	138	169	120	155	151	138

30 員工流失比率是以截至2021年12月31日的全職和兼職員工總數進行計算。

男女基本薪金及薪酬比率^{29,31}

	單位	2021	2020
按職級劃分的女男基本薪金待遇比率			
管理層	人數	1:1.18	1:1.14
一般員工		1:1.03	1:1.03
按職級劃分的女男薪酬待遇比率			
管理層	人數	1:1.16	1:1.17
一般員工		1:1.05	1:1.06

職業健康與安全³²

	單位	2021	2020	2019
因工受傷及亡故				
致命工傷事故	宗	0	0	0
	每 100 名員工	0	0	0
可記錄的工傷 ³³	宗	152	90	–
	每 200,000 工作小時	1.56	1.05	–
嚴重工傷 ³⁴	宗	3	3	–
	每 200,000 工作小時	0.03	0.04	–
因工傷損失工作日數	日	2,780	1,956	–
	每 200,000 工作小時	28.54	22.85	–

³¹ 基本薪金指為支付員工履行其職責而支付的最低固定金額，不包括任何額外薪酬，如加班費或獎金。薪酬指基本薪資加上支付給員工的額外津貼，包括獎金、交通費、加班補貼及任何其他福利。

³² 可記錄的工傷、嚴重工傷及因工傷損失工作日數比率是按每 200,000 個工作小時計算 (即每 100 名員工每年 50 周，每周工作 40 個小時)。總工作時數 19,476,411 小時。

³³ 可記錄的工傷指所有導致下列任何情況的工傷或健康不良：死亡、離開工作崗位、工作受限或轉換工作崗位超出急救的醫療、或失去意識、或由醫生或其他持牌醫療保健專業人員診斷為重大傷害或疾病 (即使它不會導致死亡、離開工作崗位、工作受限或轉換工作崗位超出急救的醫療、或失去意識)。

³⁴ 嚴重工傷指除死亡以外，導致工作者無法於六個月內完全恢復的工傷。

員工發展及培訓³⁵

	培訓總時數 (小時)		每名員工完成培訓的 平均時數 (小時)		受訓員工百分比 (%)		接受定期工作表現 評估的員工百分比 (%)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
按性別劃分								
男性	264,933	240,097	50.36	44.56	99	100	100	100
女性	229,780	209,949	47.32	42.19	100	99	100	100
按職級劃分								
管理層	15,269	14,384	20.77	20.70	99	100	100	100
一般員工	479,444	435,661	51.10	45.06	100	99	100	100
					單位	2021	2020	
已接受美高梅中國的人權政策及程式的培訓的員工百分比					%	100	100	
已告知反腐敗政策的員工百分比						100	100	
為員工提供的反貪腐及反洗黑錢培訓					小時	2,815	4,862	

35 培訓時數是根據截至年底按類別(按性別和職級劃分)在職員工總培訓時數計算的。

供應鏈管理³⁶

	單位	2021	2020
供應商數量			
供應商總數	名	1,892	2,807
按地區劃分的供應商數量			
中國內地	名	124	175
澳門		1,077	1,486
香港		495	781
其他(例如海外地區)		196	365

社區投資

	單位	2021	2020
社區資源貢獻			
現金捐款總額	千港元	20,675	29,310
物資捐贈總額		3,395	1,520
義工活動總時數	小時	30,500	20,606

36 在2021年，我們更新了計算方法，以便更好地反映現行供應商的數據。

GRI 標準及香港聯交所的 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

GRI標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
一般披露				
102：一般披露 2016				
組織概況				
102-1	-	組織名稱	關於本報告	6頁
102-2	-	活動、品牌、產品和服務	關於美高梅中國	7-9頁
102-3	-	總部位置	澳門外港新填海區 孫逸仙大馬路一澳門美高梅	-
102-4	-	營運活動地點	關於美高梅中國	7-9頁
102-5	-	所有權與法律形式	關於本報告	6
102-6	-	服務的市場	關於美高梅中國	7-9頁
102-7	-	組織規模		
102-8	KPI B1.1	員工和其他工作者的資訊	表現數據摘要	96-102頁
102-9	KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3	供應鏈	促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要	81-93頁 96-102頁
102-10	-	組織及其供應鏈的重大改變	於報告期內，機構或供應鏈沒有重大改變	-
102-11	-	預警原則或方針	我們的可持續發展方針 2021年報—企業管治報告 (第112-131頁)	11-22頁
102-12	-	外部倡議	我們的可持續發展方針 主要嘉許、獎項及會籍	11-22頁 94-95頁
102-13	-	公協會的會員資格	主要嘉許、獎項及會籍	94-95頁
策略				
102-14	-	決策者的聲明	主席寄語	2-5頁
道德與誠信				
102-16	-	價值、原則、標準和行為規範	關於美高梅中國 我們的可持續發展方針	7-9頁 11-22頁
102-17	KPI B7.2	關於倫理之建議與顧慮的機制	我們的可持續發展方針	11-22頁
管治				
102-18	-	管治結構	我們的可持續發展方針 2021年報—企業管治報告 (第112-131頁)	11-22頁
持份者參與				
102-40	-	持份者組別名單	我們的可持續發展方針	11-22頁
102-41	-	團體協約	由於未有設有工會或工作者委員會，澳門 現時沒有團體談判或團體協約。	-
102-42	-	識別和選擇持份者	我們的可持續發展方針	11-22頁
102-43	-	持份者參與的方法		
102-44	KPI B6.2	提出之關鍵主題與關注事項		

GRI 標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
報導實務				
102-45	-	合併財務報表中所包含的機構	2021年報—綜合財務報表 (第173-296頁)	-
102-46	-	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告 我們的可持續發展方針	6頁 11-22頁
102-47	-	重大議題表列	我們的可持續發展方針	11-22頁
102-48	-	資訊重編	表現數據摘要 員工類別已被重組，以反映本公司人力資源系統中的員工類別。	96-102頁
102-49	-	報告變更	由於我們的業務無重大變動，故重大議題及匯報範圍也無重大變動。	-
102-50	-	報告期間	關於本報告	6頁
102-51	-	上一次報告書的日期	於2021年11月發布的可持續發展報告2020。	-
102-52	-	報告週期	每年一次	-
102-53	-	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	6頁
102-54	-	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告	6頁
102-55	-	GRI內容索引	GRI標準及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》內容索引	103-108頁
102-56	-	外部保證／確信	關於本報告 部分可持續發展績效數據已由美高梅國際酒店集團的內部審計團隊審閱。	6頁
特定主題披露				
GRI 200 系列：經濟				
201：經濟績效 2016				
103-1 103-2 103-3	-	管理方針	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係 2021年報—管理層討論及分析(第23-57頁)	11-22頁 81-93頁
201-1	-	組織所產生及分配的直接經濟價值	表現數據摘要 2021年報：管理層討論及分析(第23-57頁) 綜合損益及其他全面收入表(第181頁) 綜合財務狀況表(第182-183頁) 財務概要(第296頁)	96-102頁
203：間接經濟影響 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B8	管理方針	我們的可持續發展方針 塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係	11-22頁 39-54頁 81-93頁
203-1	-	基礎設施的投資與支援服務	塑造更好的社區 促進客人和合作夥伴關係 表現數據摘要 2021年報—管理層討論及分析(第23-57頁)	39-54頁 81-93頁 96-102頁
-	KPI B8.1	主要貢獻範疇(教育、環境、勞工、健康、文化、體育等)	塑造更好的社區	39-54頁
-	KPI B8.2	對主要貢獻範疇所動用資源(金錢和時間)	表現數據摘要	96-102頁

GRI標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
204：採購實務 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B5 KPI B5.2	管理方針	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係	11-22頁 81-93頁
204-1	-	來自當地供應商的採購支出比例		
205：反貪腐 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B7 KPI B7.2 KPI B7.3	管理方針	我們的可持續發展方針 促進客人和合作夥伴關係	11-22頁 81-93頁
205-2	KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	我們的可持續發展方針 表現數據摘要 2021年報—可持續發展(第81-111頁)	11-22頁 96-102頁
205-3	GD B7 KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的可持續發展方針 我們於報告期內沒有任何違反有關貪污的違規個案。	11-22頁
-	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	我們的可持續發展方針	11-22頁
GRI 300 系列：環境				
302：能源 2016				
103-1 103-2 103-3	GD A2, A3	管理方針	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	11-22頁 55-80頁
302-1	KPI A2.1	組織內部的能源消耗量	表現數據摘要	96-102頁
302-3	KPI A2.1	能源密集度		
302-4	KPI A2.3	減少能源消耗	共建更美好的地球	55-80頁
303：水資源和廢污水 2018				
103-1 103-2 103-3	GD A2, A3	管理方針	我們的可持續發展方針 共建更美好的地球	11-22頁 55-80頁
303-1	KPI A2.4 KPI A3.1	共享水資源之相互影響	共建更美好的地球 我們使用市政水供應並且符合本地法律法規。本公司營運對於水源沒有構成重大影響。	55-80頁
303-2	-	與排水相關影響的管理	共建更美好的地球 本公司營運對於排水沒有構成重大影響。	55-80頁
303-5	KPI A2.2	耗水量	共建更美好的地球 表現數據摘要	55-80頁 96-102頁

GRI 標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
305：排放 2016				
103-1	GD A1, A3,	管理方針	我們的可持續發展方針	11-22 頁
103-2	KPI A1.5		共建更美好的地球	55-80 頁
103-3				
305-1	KPI A1.1	直接(範圍一)溫室氣體排放	共建更美好的地球	55-80 頁
305-2	KPI A1.2	能源間接(範圍二)溫室氣體排放		
305-4	KPI A1.5	溫室氣體排放密度	表現數據摘要	96-102 頁
305-5		溫室氣體排放減量		
305-7	KPI A1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重大的氣體排放	本公司營運不涉及重大的氮氧化物、硫氧化物和其他相關重大氣體排放量。	-
306：廢棄物 2020				
103-1	GD A1, A3	管理方針	共建更美好的地球	55-80 頁
103-2	KPI A1.6			
103-3	KPI A3.1			
	KPI B5.4			
306-1	KPI A3.1	產生的廢棄物及廢棄物相關的重大影響		
306-2	KPI A3.1	重大廢棄物相關影響的管理		
306-3	KPI A1.3	產生的廢棄物	表現數據摘要	96-102 頁
	KPI A1.4			
-	KPI A2.5	製成品包裝材料總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	對本公司的營運而言，包裝材料並非重要議題。然而，我們設立相關「走塑計劃」的減塑措施及廢物管理系統。	-
308：供應商環境評估 2016				
103-1	GD B5	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
103-2	KPI B5.4			
103-3				
308-1	KPI B5.2	採用環境標準篩選新供應商	於 2021 年新聘用的供應商已經過採購程序的環境標準篩選。	-
	KPI B5.3			
氣候變化				
-	GD A4	識別及應對重大氣候相關事宜	共建更美好的地球	55-80 頁
	KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動		
GRI 400 系列：社會				
401：勞僱關係 2016				
103-1	GD B1	管理方針	建立更好的團隊	23-38 頁
103-2				
103-3				
401-1	KPI B1.2	新進員工和離職員工	建立更好的團隊	23-38 頁
			表現數據摘要	96-102 頁
401-3	-	育嬰假	表現數據摘要	96-102 頁

GRI標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
403：職業安全衛生 2018				
103-1	GD B2	管理方針	我們的可持續發展方針	11-22 頁
103-2	KPI B2.3		建立更好的團隊	23-38 頁
103-3				
403-1	GD B2 KPI B2.3	職業安全衛生管理系統		
403-2	KPI B2.1 KPI B2.2 KPI B2.3	危害辨識、風險評估及事故調查		
403-3	KPI B2.3	職業健康服務		
403-4	-	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢 與溝通		
403-5	KPI B2.3	有關職業安全衛生之工作者訓練	表現數據摘要	96-102 頁
403-6	-	促進工作者健康	建立更好的團隊	23-38 頁
403-7	KPI B2.3	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職 業安全衛生的影響	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
403-9	KPI B2.1	職業傷害	表現數據摘要	96-102 頁
-	KPI B2.2	因工傷損失的工作日數		
404：訓練與教育 2016				
103-1	GD B3	管理方針	建立更好的團隊	23-38 頁
103-2				
103-3				
404-1	KPI B3.2	每名員工每年接受訓練的平均時數	表現數據摘要	96-102 頁
-	KPI B3.1	按性別及僱員類別(如管理層及一般員 工)劃分的受訓員工百分比		
404-3	-	定期接受績效及職業發展檢核的員工百 分比		
405：員工多元化與平等機會 2016				
103-1	-	管理方針	建立更好的團隊	23-38 頁
103-2				
103-3				
405-1	KPI B1.1	治理單位與員工的多元化	表現數據摘要	96-102 頁
405-2	-	女性對男性基本薪資加薪酬的比率		
408：童工 2016				
103-1	GD B4	管理方針	建立更好的團隊	23-38 頁
103-2				
103-3				
408-1	KPI B4.1 KPI B4.2	營運據點和供應商使用童工之重大風險	本公司營運及供應商沒有涉及使用童工及 年少工作者從事危險工作的重大風險。	-
409：強迫或強制勞動 2016				
103-1	GD B4	管理方針	建立更好的團隊	23-38 頁
103-2				
103-3				
409-1	KPI B4.1 KPI B4.2	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運 據點和供應商	本公司營運及供應商沒有涉及強迫或強制 勞工的重大風險。	-

GRI 標準 披露項目	《環境、社會及 管治報告指引》	描述	相關章節／備註	頁數
413：當地社區 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B8	管理方針	塑造更好的社區	39-54 頁
413-1	KPI B8.1 KPI B8.2	經當地社區溝通、影響評估和發展計畫的營運活動	塑造更好的社區 根據本公司的業務性質，413-1a (i)-(iii)、(vi)-(vii) 不直接適用於本公司的營運。	39-54 頁
414：供應商社會評估 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B5	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
414-1	KPI B5.2 KPI B5.3	採用社會標準篩選的新供應商	於 2021 年新聘用的供應商已經過採購程序的社會標準篩選。	-
416：顧客健康與安全 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B6	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
416-2	-	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	於報告期內，未發生涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件。	-
-	KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	對本公司的營運而言，此項指標並非重要議題。於 2021 年，我們未有貨品因安全與健康理由而須回收。	-
-	KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
418：客戶隱私 2016				
103-1 103-2 103-3	GD B6 KPI B6.5	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
418-1	GD B6 KPI B6.2	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	於 2021 年，我們沒有遇到任何重大的侵犯數據私隱或收到任何有關投訴。	-
知識產權				
-	GD B6	管理方針	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁
-	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	促進客人和合作夥伴關係	81-93 頁

