

這並非一種選擇，也不是法律義務，
或者新聞發佈，這是一份熱誠。

尊重地球、啟發賓客、保護社區。

同時突破規範，開創新里程，
超越界限及固有認知，
新濠開創新局面，就在這刻。

目錄

主席兼行政總裁的話	2
我們的策略	3
管治與道德	13
負責任博彩	38
保護環境	48
關愛員工	80
社會與社區	98
關於新濠	116
GRI內容索引	130
聯絡資料	144

關於本報告

新濠博亞娛樂有限公司（簡稱「新濠」或「本公司」）欣然發佈其第二份年度可持續發展報告（簡稱「本報告」）。

本報告按照全球報告倡議組織 (GRI) 準則：核心選擇，就其年度報告週期編制。本報告涵蓋新濠截至 2019 年 12 月 31 日止年度的可持續發展表現，並列載不同年份的相關數據以供比較。除另有說明外，財務資料均以美元列示。

本報告的範圍包括我們財務報表中涵蓋的所有實體，包括位於澳門及馬尼拉的綜合度假村、酒店及娛樂場設施、位於塞浦路斯的衛星娛樂場及臨時娛樂場，以及位於香港、澳門、塞浦路斯、日本及台灣的企業辦公室。有關本報告所涵蓋的實體及報告範疇，請參閱「GRI內容索引」部分。

對於本報告所載的所有重要議題，我們均考慮其對本公司整體營運及價值鏈的相關正面及負面影響，例如由我們的採購及供應鏈，以至如何創造超卓的賓客體驗，支持當地經濟及社區發展的影響。詳情請參閱化風險為機遇部分。

環境表現數據按集團整體基準呈列，包括我們整個業務組合中擁有營運控制權的所有業務營運。在 2018 年，我們於塞浦路斯的業務由母公司新濠國際發展有限公司控制營運，該等業務營運的數據已於 2019 年業務轉讓後起納入報告內。當我們於塞浦路斯的綜合度假村投入營運後，該項目的數據將納入我們的環保指標中。

為識別對我們業務至關重要的環境、社會及管治 (ESG) 議題，我們進行了業界研究和同行基準化分析，並透過多種渠道與不同內部及外部持份者溝通交流。我們藉此加強了本公司的「超越界限」策略中各元素的一致性，並於新濠可持續發展策略框架中呈列。此框架是根據持份者參與活動所編制而成。

新濠亦與聯合國可持續發展目標一致。有關我們對特定聯合國可持續發展目標的支持的詳情，請參閱我們的網站。

歡迎您就此報告及本公司的策略和目標提出意見，請將您的意見電郵至 sustainability@melco-resorts.com。

主席兼行政總裁的話



當我撰寫這篇文時，我們所有人正面臨著全球最大的挑戰之一：2019冠狀病毒病。我由衷希望並堅信，除疫情帶來的悲劇及痛心外，我們將更深切地理解集體行動如何能為全球各地帶來驚人及正面的結果。

可持續發展同樣是一個重大的議題。無論是否與環境、社會或管治相關，可持續發展皆依賴合作以及利用變動改善未來。

我預料，一旦2019冠狀病毒病疫情得到控制，人們將更清楚意識到對於大規模採取個別行動能如何改善所有人的生活。

或許你已知曉，新濠於去年推出「超越界限」，這是一套全面的策略性可持續發展計劃及抱負，直接面對業內的系統性問題。此等努力可歸納為不受現時經濟不確定性影響的四個目標：

- ↳ 啟發賓客，向他們展示可持續發展成就更美好的未來
- ↳ 成為最佳社區合作夥伴及工作場所
- ↳ 於所有的度假村實現碳中和
- ↳ 達致零廢棄，並為領導亞洲循環經濟作出貢獻

「超越界限」對新濠自身及我們的賓客是巨大的挑戰，並希望同業能以不同方式開展我們擅長的業務，帶來正面影響。賓客是此等計劃的主要受眾，因為我們知道，賓客因新濠創新並高端的度假村風格吸引而來，並尋求以負責任及可持續發展方式提供的優質體驗。

我們了解到，通過傳達清晰的信息並從上至下動員全體同事參與，便有可能將去年的短期、中期和長期目標轉化成實質和驕人的成果。

我們的首個度假村新濠鋒連同我們所有於澳門的度假村均獲得 Green Key 獎項，這是新濠向可持續發展目標邁出的又一步。值得一提的是，新濠是澳門首家亦是唯一一家獲此殊榮的公司。本公司亦獲得CDP「A-」評級及「首次參與最佳表現者」獎項，CDP乃世界上最受尊崇的環境

資料披露系統之一，是項評級讓我們進入CDP應對氣候變化的領導企業級別。

影響變化的其中一項關鍵因素是數據，我們一直在不斷發展新濠追蹤度假村多項績效流的能力，並已取得巨大進步。掌握數據意味著我們可以優先解決熱點問題，而2019年的重點就是確立須優先解決的問題並制定應對措施。例如，透過有效監控，我們以回收及堆肥的方式處理了712噸廢料，相較去年增長10%，這是我們向循環經濟領導地位目標邁進的又一步。我們對技術的投資在可持續發展中起關鍵作用；例如，我們正嘗試透過於公眾區及員工心臟地帶應用人工智能系統應對我們最大的挑戰之一：廚餘。

上述每一項成就的核心都是人，因此向每位同事灌輸我們的願景對取得長期成功而言至關重要。但並不止於此。如前所述，新濠致力邀請賓客加入征程，我十分高興地看到，我們的團隊已成功對賓客體驗帶來許多變動。例如，作為兌現停止使用一次性塑料承諾的一部分，今年我們於所有博彩區域安裝了飲水站，這一舉措受到了所有人的歡迎及接納。

有效設計締造機會以正面地影響可持續發展，新濠在所有當前項目中均採取了具開創性方案。在澳門，新濠影滙第二期發展工程便考慮了候鳥遷徙至附近澳門濕地的遷徙路徑。在塞浦路斯，新濠正開發歐洲首個在設計及建設中引入可持續發展最高標準的綜合度假村，並致力將此物業打造為全國首個獲得BREEAM「優秀」評級認證的項目。

作為一間企業，新濠將如何反映並改善我們的周邊環境，這一議題始終是我們考慮的關鍵因素，並且在日本，我們正將其發展至下一階段。在那裡，我們精心規劃，在日本的濃厚傳統、人文及美學的各方面佔據領導地位，以確保我們在日本所設立的所有目標及計劃皆為和諧互補。無論在任何地區發展業務，我們均會思考這一議題，因為大力弘揚文化及遺產才是保存它們的最好方式。

努力融入周遭社區帶來互惠，比如在澳門，我們所有採購中有80%來自本地供應商，或透過本地供應商進行。以本地化的方式參與及對話是我們開展業務的核心，這一點亦體現在我們於2019年榮獲的許多國際性人力資源及就業獎項中。

立足今日，展望明天，我們已進入新的階段，降低所有業務成本已成為首要任務之一。在2018年，我們不可避免的面對所有對可持續發展代價高昂、僅為了「做好事」而不顧業務成本增加等質疑。我欣然報告2019年的其中一個重要轉折點是，公司內部形成了廣泛認識：有效地將可持續發展融入我們一切工作中，這不僅能節省資金，亦能令我們的業務及僱員為迎接未來作更好準備。

回顧於迷霧中探索前進的這段歷程，我們最終成功將可持續發展融入新濠的日常文化中，我對此倍感欣慰。毋庸置疑，我們仍有很長的路要走。但所有人的熱情及承諾令我堅信，我們將能在增強賓客體驗的同時，取得卓越成果。

在此期間，望你平安健康。

何猷龍
新濠博亞娛樂主席兼行政總裁

我們的策略



超越界限

我們的可持續發展策略「超越界限」為實現正面的財務、社會及環境效益制定了新的標準。我們訂立了宏大的目標，包括在 2030 年前消除旗下綜合度假村對氣候的影響，並帶領實踐循環經濟發展方針及負責任博彩。此外，我們亦致力成為吸引人才效力的公司，並專注於尊重及促進當地文化，成為社區的領導企業公民。以上舉措鞏固了我們的「超越界限」策略，並透過五項重點範疇進行實踐。以上重點範疇亦構成本報告的重要部分。

新濠的「超越界限」 可持續發展策略框架

「超越界限」策略的核心在於致力啟發賓客了解可持續發展成就更美好的未來。我們的策略立志宏偉，具整合性及全面性。帶頭解決我們共同面對的全球挑戰為我們提供了與所有持份者合作並創造共享價值的機會。我們根據最近進行的研究及持份者參與的結果，更新了下列策略框架。



我們的策略 → 可持續發展策略框架 → 持份者參與 → 回應持份者最關注的—我們的重大議題 → 領導可持續發展

我們的願景和使命	為亞洲以至全球塑造博彩與娛樂行業的未來											我們的策略 以2030年為目標的集團可持續發展策略「超越界限」將加快整個企業採取可持續發展最佳實踐，讓新濠制定超越行業界限的新標準。		
首要的可持續發展重點範疇	管治與道德		負責任博彩	保護環境			關愛員工			社會與社區				
重大議題及範疇	我們的重大議題啟發「超越界限」策略為全球面臨的主要挑戰提供解決方案。每年我們都會透過考量營運及可持續發展兩方面、持份者參與的結果以及我們的策略風險，檢閱我們的重大議題。新濠已確定出下列十四項優先議題：													
行動（上游）	可持續及合乎道德標準的供應鏈													
於我們的營運中	道德與誠信 > 企業及可持續發展管治 > 概述預期行為、實踐及培訓（包括反貪腐行為）的道德規範 > 網絡安全、資料安全及賓客私隱 > 監管合規 > 人口販運及現代奴隸制 > 風險管理及新興問題追蹤	可持續經濟增長 > 提升股東價值，同時為其他持份者爭取最大利益	負責任博彩 > 科技與流程 > 社區參與 > 員工教育 > 促進發展的合作夥伴關係	能源及氣候韌性 > 可持續建築 > 能源效益 > 能源消耗 – 可再生及非再生能源 > 減少溫室氣體排放 > 生態影響與生物多樣性 > 促進發展的合作夥伴關係	物料運用及廢物 > 可持續採購 > 物料運用效益 > 減少及回收廚餘 > 減少、回收及適當處理/處置廢物 > 循環經濟 > 生態影響與生物多樣性 > 促進發展的合作夥伴關係	珍惜用水及廢水管理 > 可持續建築 > 減少、回收及重用資源 > 廢水排放 > 廢水合規 > 生態影響與生物多樣性 > 促進發展的合作夥伴關係	人才吸納與保留 > 以公司為榮 > 當地招聘 > 員工培訓及職業發展 > 工作環境 > 勞工實踐 > 生活質素 > 促進發展的合作夥伴關係	多元化及包容 > 包容及多元化的員工及領導團隊	健康與安全 > 賓客健康與福祉 > 員工健康、安全與福祉 > 保安 > 健康及可持續食品 > 災難應對	社區參與及投資 > 慈善活動與義工服務 > 澳門、馬尼拉、日本及塞浦路斯的計劃 > 災難應對 > 促進發展的合作夥伴關係	中小型企業 > 促進小企業繁榮發展的合作夥伴關係、計劃及投資 > 促進發展的合作夥伴關係	文化及傳承 > 當地習俗、藝術、傳統、建築、旅遊推廣 > 促進發展的合作夥伴關係		
成果（下游）	賓客體驗													
2030年的目標及承諾	啟發賓客，向他們展示可持續發展能成就更美好的未來		致力推動負責任博彩及保持自我控制的態度	實現碳中和度假村			旗下綜合度假村達致零廢棄，並為領導亞洲循環經濟作出貢獻 透過採購可持續產品及服務，擴大我們的正面影響	正制定2030年的目標	成為吸引人才效力的公司		為我們賓客及員工提供一流的安全保障	成為社區的領導企業公民	促進中小企業繁榮發展	保護傳統遺產，弘揚當地文化，創造未來
2019年重點	持份者對可持續發展表現及首要事項的參與		年度最佳社會責任營運商	購買的獲認證可再生能源信用額相當於新濠已購電力的100%			制定了推行零廢棄及可持續採購的時間表	實施有效用水、重用水及回收再用的最佳實踐	亞洲最佳企業僱主（2019年酒店業）		澳門及香港的所有物業均獲ISO45001認證	自2007年起共有134,913名員工及義工參與企業社會責任活動，2019年捐款超過1,700萬美元	全力支持並向當地企業及中小微企業進行採購	推出多項計劃支持當地文化及傳承

我們的價值鏈

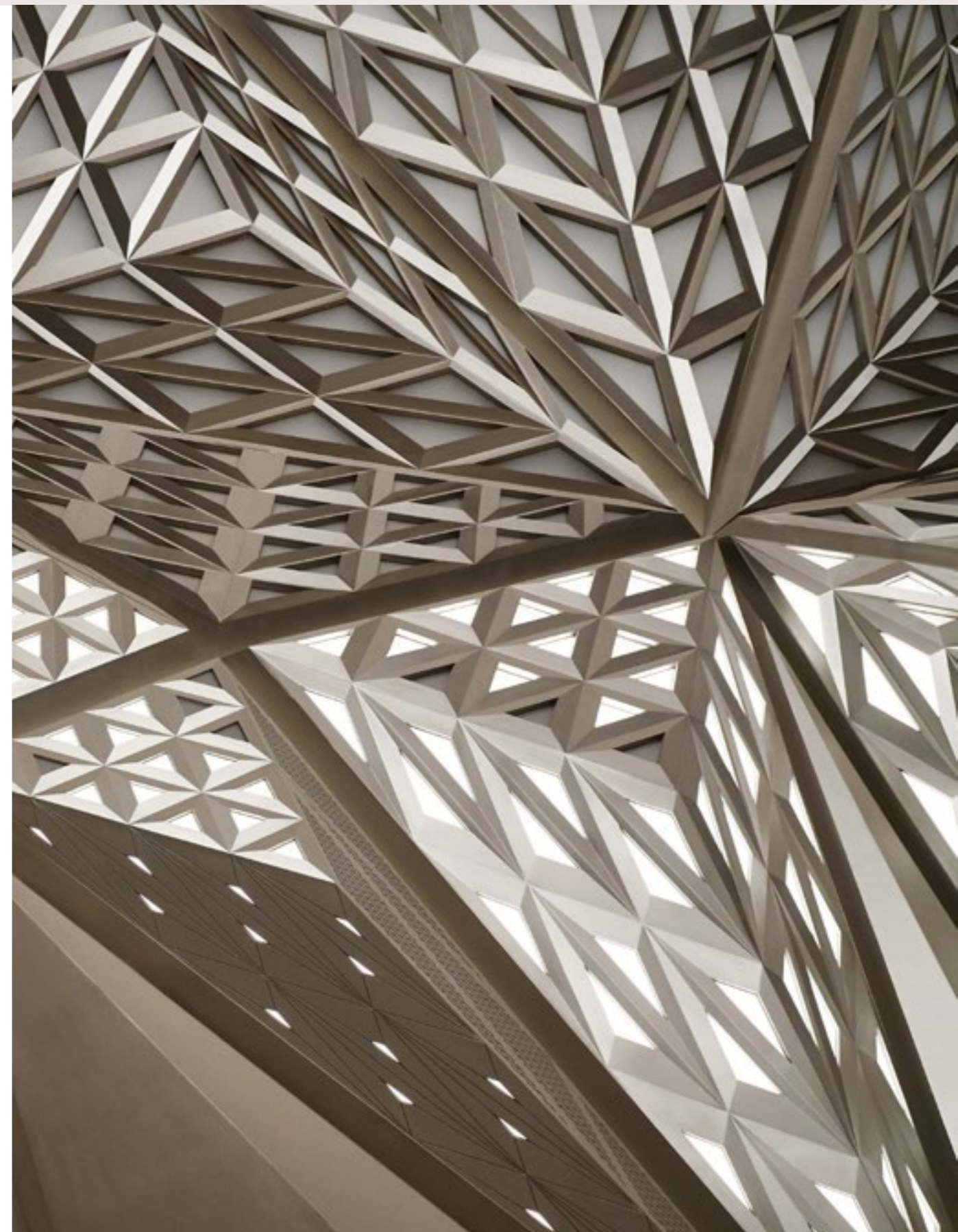
持份者參與

辦認持份者最關注的事項及將對業務有重大影響的議題納入我們的策略是我們成功打造可持續企業的關鍵。這亦有助於我們化風險為機遇，並創造共同的價值。

新濠的主要持份者及參與方式

新濠按照《AA1000 持份者參與準則》(2015年) 持續監察行業發展，以不斷審視及界定主要持份者群體。於辦認持份者群體時，我們考慮與其建立的關係是否具備下列至少其中一項特徵或特性：依賴性、責任性、緊密度、影響力或多元觀點。下表列出了我們的持份者群體及其恆常的參與方式。

董事會成員	政府	員工	投資者	供應商	學術界	非政府組織	賓客
<ul style="list-style-type: none"> 調查 董事局會議 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 業界論壇 	<ul style="list-style-type: none"> 員工調查及面對面訪談 工作坊 培訓 活動：員工大會、年會、義工及康體活動 各類網上平台 熱線 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 簡報及會面 股東週年大會 物業參觀 投資者簡報 路演 會議 	<ul style="list-style-type: none"> 調查及培訓 供應商活動及論壇 會面 根據我們的商業行為和道德守則進行評估 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 一對一會面 研究項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 一對一會面 非政府組織參與業界會議 社區項目合作 員工義工服務 	<ul style="list-style-type: none"> 調查 焦點小組 網上平台 社交媒體 神秘顧客



持份者參與

重要性評估方式

2019 年，我們聘請外部顧問，根據業界研究、同行審查及持份者參與，為我們的重要性評估方式作出更新。

1

辨認可持續發展事項

根據下列資訊辨認可持續發展事項：

- › 業界研究
- › 同行指標分析
- › 持份者參與
- › 媒體報導

2

評核可持續發展事項

持份者透過多個渠道評核可持續發展事項：

- › 與內部高級管理層進行訪談
- › 面向所有持份者群體的網上調查
- › 賓客滿意度調查

3

評定優先次序及確認重大議題

高級管理層於研討會根據下列因素評定可持續發展事項的優先次序並確認重大議題：

- › 持份者提出的關注事項
- › 新濠認為對企業重要的事項
- › 企業對上游持份者（如供應商）或下游持份者（如賓客）的影響
- › 社會廣泛期望

4

成果

- › 優化重要性框架
- › 制定可持續發展報告內容及結構
- › 改進可持續發展策略框架的表達方式
- › 優化持份者參與流程
- › 制定可持續發展事項、價值鏈影響及風險與機會框架
- › 進一步將可持續發展目標納入及整合至可持續發展策略中

5

下一步

- › 於 2020 年開展更大規模的重要性評估
- › 優化及進一步發展持份者參與框架，以持續聽取持份者不斷演變的期望及優先事項
- › 進一步評估風險與機會並對其排序
- › 開發創造共享價值的業務模式

回應持份者最關注的—我們的重大議題

持份者的意見啟發我們不斷改進我們的營運方式。於界定重大議題時，我們仔細考慮持份者最關注的可持續發展事項、相關議題對新濠的經濟、環境及社會影響和表現的重要性，以至對社會的影響。

審查的結果持續為新濠的策略及管治作參考，並分為以下三類：

- ↳ 基礎事項—負責任企業的營運基礎
- ↳ 主要事項—需要我們超出預期地實踐以帶來改變
- ↳ 優先事項—能夠讓我們展示領導力及突顯與別不同的事項



可持續發展事項優先排序評估結果

優先事項

展示領導力及突顯與別不同

☐ 道德與誠信

🎰 負責任博彩

👤 賓客體驗

👤 人才吸納與保留

🌱 能源及氣候韌性

♻️ 物料運用及廢物

👍 文化及傳承

👍 社區參與及投資

👍 中小企業

主要事項

展示領導力及突顯與別不同

👤 多元化與包容性

👤 人口販運及現代奴隸制

🏠 可持續建築

🌱 生態影響力與生物多樣性

💧 珍惜用水及廢水管理

🌱 可持續及合乎道德的供應鏈

🌱 健康及可持續食品

基礎事項

負責任企業的營運基礎

👤 勞工實踐

👤 安全與健康

📈 可持續經濟增長

🔒 私隱及網絡安全

🤝 促進發展的合作夥伴關係

🔒 保安

回應持份者最關注的 —我們的重大議題

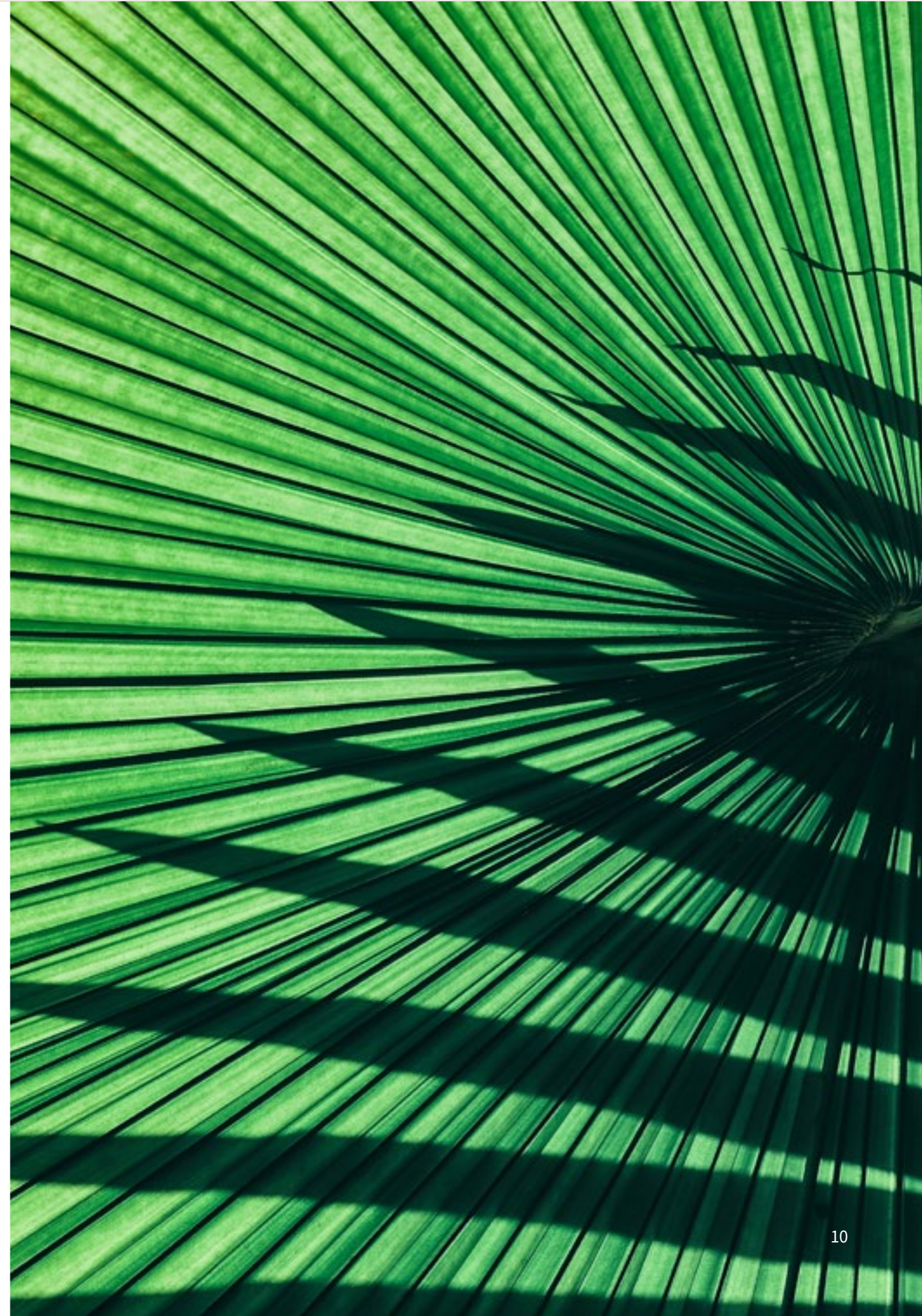
該等事項均對我們的策略規劃及日常營運至關重要，其中以下 14 項重大議題為「超越界限」策略及報告的首要重點範疇，誠如可持續發展策略框架所載。對於該等可持續發展事項及重大議題如何影響我們的價值鏈，包括對上游、內部及下游的影響，請參閱化風險為機遇部分。

我們的重大議題

行動：
透過合乎道德標準及可持續的供應鏈，支持我們所有的業務

- › 道德與誠信
- › 可持續經濟增長
- › 負責任博彩
- › 能源及氣候韌性
- › 物料運用及廢物
- › 珍惜用水及廢水管理
- › 人才吸納與保留
- › 多元化及包容
- › 健康與安全
- › 社區參與及投資
- › 中小型企業
- › 文化及傳承

成果：
賓客體驗，為我們就所有重大議題採取最佳實踐方案後的成果



回應持份者最關注的—我們的重大議題

對持份者至關重要的議題

最近的持份者參與活動為我們提供了有關如何加強報告及表現的寶貴反饋，以及有關持份者關注事項的見解。下表列出了持份者認為最重要的議題、該等議題被視為重要的原因以及新濠的回應。

對持份者至關重要的議題	重要的原因	我們的回應
道德與誠信	這是排名最高的議題，與博彩業的歷史認知有關。對新濠而言，道德與誠信是企業領導及所做一切的基石，持份者恰當地將此視為我們展現責任的基礎。	在所有受訪的持份者當中，逾 80% 的人認為新濠在管治方面已達到或超過預期。某程度上是因為可見新濠願意向其他企業學習，並致力於確保管治透明度及透過合作關係以實現更大發展。相關詳情請參閱可持續發展管治部分。
賓客體驗	持份者認為賓客體驗是能夠令企業脫穎而出的最大機會。對賓客的承諾是我們價值的核心。	我們致力提供無與倫比的娛樂體驗，並提升博彩以及酒店設施及服務的標準。了解更多有關我們如何啟發賓客了解可持續發展成就更美好的未來。
人才吸納與保留	員工是新濠的核心。新濠在全球擁有20,000多名員工，一直致力探索不同的方法了解員工的觀點及想法，以優化我們的工作及其方式。持份者認為人才吸納與保留是令企業脫穎而出的第二大機會，同時也是第二大風險。	我們的人才策略旨在打造獨一無二的員工體驗，以提供同樣卓越的賓客體驗。了解更多有關我們如何賦能展才。
負責任博彩	持份者認為負責任博彩既是令企業脫穎而出的機會，但同時亦帶來風險。他們希望新濠能保障人們不會因博彩而受到負面影響。	新濠致力站在業界負責任博彩工作的最前線，竭力保障有需要幫助的人士。了解更多有關我們如何領導業界。
能源及氣候韌性	持份者明白，倘不能減少碳排放及適應／緩解氣候變化的實際影響，這將可能會威脅到我們的營運及優質物料的供應。	三分之一的受訪者認為新濠擁有宏大的環保目標及承諾，領先業界同行。了解更多有關我們的宏大環保目標。

領導可持續發展

新濠根據全球可持續發展目標及公認的領域、區域及全球指標，不斷評估及優化其可持續發展表現。下表列出了我們在該等方面的表現，以及推進我們的進展的主要合作夥伴關係及承諾。其他獎項、嘉許計劃及合作夥伴關係的進一步資料列載於本報告各相關部分。



可持續發展榮譽



獲破披露項目 (Carbon Disclosure Project) 頒授「首次參與最佳表現者」獎並取得「A-」評分，使我們晉身CDP認可的應對氣候變化領導企業級別。新濠的評分遠高於亞洲的地區平均分以及娛樂設施行業的平均分「C」。就我們的活動組別而言，新濠是 31% 達到領導級別的企業之一



新濠天地 (馬尼拉) 獲頒發獎項嘉許其職業發展計劃及透過能源管理應對氣候變化所作的努力



新濠是澳門首家及唯一一家贏得 Green Key 殊榮的公司。2019 年，澳門新濠鋒新增與旗下所有澳門綜合度假村一同獲得此環保標籤



憑藉其管理敏銳度、財務表現、企業社會責任、環境實踐及投資者關係的卓越成就，新濠在 2019 年亞洲卓越大獎中榮獲「最佳環境責任」獎



新濠於由澳電⁽¹⁾及澳門特別行政區政府能源發展辦公室聯合舉辦的澳門知慳惜電活動2019中獲得五項殊榮



澳門商務大獎 – 環境績效大獎金獎

業界榮譽



憑藉負責任博彩項目獲評為2019年年度最佳社會責任營運商 (亞洲/澳洲)，以及贏得2020年度最佳綜合度假村大獎



2019 亞洲最佳企業僱主 (酒店業)



2019 全球及本地卓越人力資源策略金獎
2019 最佳大型招聘組別金獎

主要承諾/合作夥伴

與聯合國可持續發展目標一致

全球新塑膠經濟全球承諾—企業簽署成員

2019 年，新濠成為首家加入成為良好棉花發展協會 (Better Cotton Initiatives) 會員的酒店業企業

與當地中小企合作安裝澳門最大型太陽能發電系統

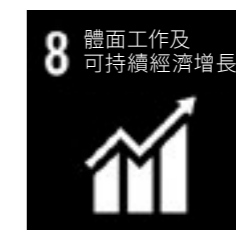
(1) 澳門電力股份有限公司

管治與道德



管治與道德

我們相信，我們在博彩及酒店業的重要地位讓我們享有優勢，同時亦意味著需承擔相應的責任，而這亦由我們堅守實行最高標準管治與道德操守的承諾作出穩固支持。

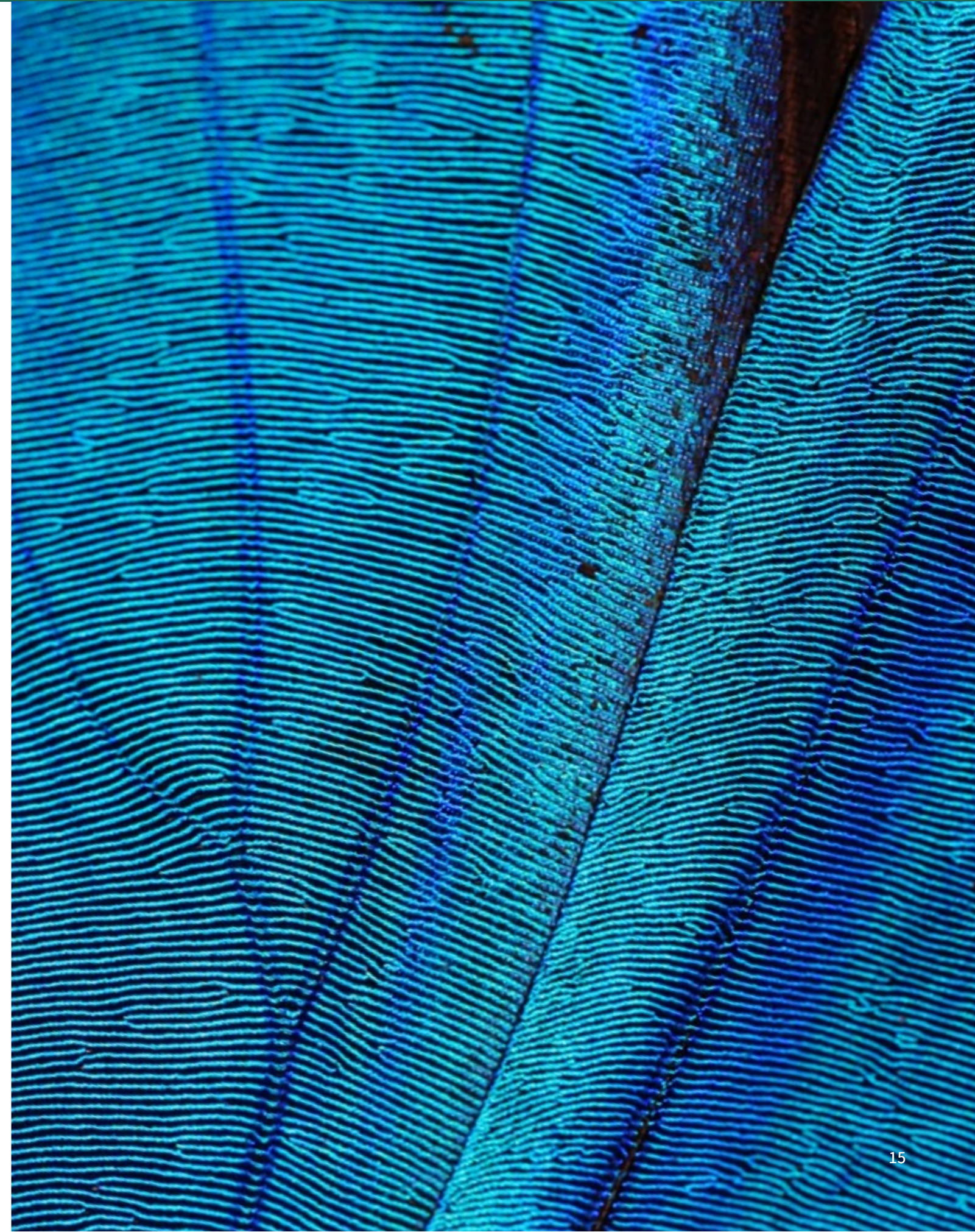


2019年摘要

參與的持份者

與主要持份者進行清晰明確的溝通及互動對於達至成功的企業管治架構至關重要。2019年，本集團透過推進「超越界限」策略加強我們對環境、社會及管治管理的承諾，並按照對內部及外部持份者進行的調查結果果斷採取行動，根據所識別的風險及機會辦認重大議題的優先次序並作出回應。

新濠在可持續發展方面至今所取得的成就歸功於我們由高級管理層帶領建立的深厚文化、道德與誠信。因此，2019年受訪的持份者群體中，七分之六的持份者組別表示新濠的道德與誠信已達到甚至超出預期。



可持續發展管治

我們不斷追求以超出商業慣例及適用法律、法規或規例所規定的標準營運。此方針在持份者之間建立了信任，並向全體員工推動合規文化。

我們對盡善盡美的追求可體現於我們的指導原則和價值觀、塑造博彩娛樂未來的使命，以及我們2030年的承諾：

啟發賓客了解可持續發展成就更美好的未來

強大、充滿活力、敬業的員工隊伍是我們履行職責的關鍵。新濠營造了一個包容的工作環境，員工得到領導層支持及培訓，以於日常工作中恪守商業行為和道德守則所載的行為及道德準則。

我們的指導原則和價值觀

1 我們是守法的企業公民

2 我們是創新的思想家

3 我們充滿勇氣

4 我們擁抱多元文化

5 我們重視員工、賓客及社區



可持續發展管治

企業管治架構

新濠董事會以豐富的技能、經驗及方針支持本公司的決策、策略及營運。董事局不僅遵循合規運作，而且堅信良好的管治會帶來巨大的影響及出色的表現。因此，董事局負責可持續發展及企業社會責任的策略和報告，以及確定及評估相關風險，以確保就所有重大議題採取適當的控制措施。

新濠致力於本公司各個層面推動多元化。性別、社會及種族多元化是實現這一目標的重要基礎，使我們得以更確切了解賓客的期望，以及對風險及機會產生新見解。從行政委員會、高級領導層及管理層團隊的多元化，可見高級管理層帶領樹立榜樣，承諾推行多元化及作為平等機會僱主。女性佔本公司的行政委員會的31%，佔高級領導層的38%，以及一般管理層的40%。我們的企業及綜合度假村之董事會亦共有九名女性。

有關企業管治政策及實踐的進一步詳情，請參閱我們的網站。

董事會共有七名成員

三名 ↓

董事由母公司新濠國際發展有限公司提名

四名 ↓

獨立非執行董事領導並參與董事委員會

我們的董事會設立了三個委員會，各委員會均由獨立非執行董事組成



薪酬委員會



審核及風險委員會



提名及企業管治委員會

「信任是我們業務的核心——是我們營運牌照的基礎，鞏固了我們與賓客、員工、持份者及監管機構的關係。

我們矢志不渝地恪守最高標準的管治與道德行為，這是新濠營運理念的核心，也是我們在綜合度假村內外所為的核心。」

— KATIE MADDISON 小姐，首席風險總監

可持續發展管治

我們的可持續發展及企業社會責任計劃是由三個互補的委員會（即企業社會責任委員會、負責任博彩委員會及執行可持續發展委員會）帶領，體現了我們將可持續發展整合至企業營運的承諾。該等委員會透過新濠的執行副總裁兼首席事務長以及首席可持續發展總監向主席兼行政總裁以及董事會彙報工作。在工作小組的支持下，該等委員會負責評估持份者的關注事項，並就每項重大議題制定內部管治措施，確保資金及資源，設定目標及政策以及確定計劃的優先次序。行政委員會定期收到由全部三個委員會提供的最新表現及結果，並根據需要提供建議，以確保新濠向實現「超越界限」策略的目標邁進。

我們的主席兼行政總裁為成員之一的企業社會責任委員會每月均召開會議。負責任博彩委員會每季度召開會議，而其全球負責任博彩倡導者團隊的會議更為頻密。新濠執行副總裁兼首席事務長每季度向主席兼行政總裁以及董事會報告最新情況。執行可持續發展委員會獲董事會授權，負責監督可持續發展計劃，每季度召開會議。該委員會每季度向董事會報告最新情況，並每年向提名及企業管治委員會報告最新情況。可持續發展計劃將獲發資源，並由我們的綜合度假村及企業部門負責於企業內實施及進行監督。

管治，加上員工的投入及熱誠，對我們秉持道德準則以及在當地以至全球發揮影響力至關重要。在執行可持續發展委員會的領導下，我們成立了每月工作小組，專注於實現碳中和、零廢棄及可持續採購的宏大目標。來自各業務單位的代表全力以赴，制定實現目標的計劃，並隨後為各項計劃提供支援。



新濠的可持續發展及企業社會責任管治結構

①

領導環境可持續發展計劃，包括贊助最佳實踐的工作小組，推進我們各物業中的可持續發展項目，以及根據我們的目標衡量和報告進展情況。該委員會由我們的首席可持續發展總監擔任主席。

②

監督社會責任倡議，當中包括我們的員工發展和鼓勵社區參與旗下計劃。該委員會由我們的執行副總裁兼首席事務長擔任主席，並由來自不同部門的高級管理人員參與其中。

③

負責制定負責任博彩的策略，包括審核和批准策略計劃以及資助旗下跨職能的負責任博彩工作委員會。

可持續發展管治

風險管理

新濠的風險管理理念著重於同時兼顧風險與機遇的方針，從而為持份者創造及實現價值。我們的企業風險管理框架參照行業準則 ISO 31000:2018，該準則提供了管理影響我們的策略及營運目標（包括可持續發展進展）的風險所適用的原則、框架及流程。董事會透過審核及風險委員會監督企業風險管理流程。我們的首席風險總監負責每年兩次向該委員會呈列策略風險評估及緩解報告。

首席風險總監與高級管理層定期討論目前的及新興風險以及其潛在影響和緩解措施，並於每季度向審核及風險委員會呈列有關風險及機遇。於季度報告中，首席風險總監評估針對每項風險的應對策略(4T)：處理(Treat)、容忍(Tolerate)、轉移(Transfer)或終止(Terminate)。員工亦透過每月在各綜合度假村舉行的風險管理會議以及首席風險總監與各物業項目總裁及業務單位領導之間的重點討論，積極參與識別風險及商討緩解措施。

處理

風險水平 > **目前超出可承受風險範圍**
制定降低風險的計劃

容忍

風險水平 > **目前處於可承受風險範圍內**
下一季度再進行評估

轉移

風險水平 > **透過購買保險降低風險**
針對風險調整保單，以確保承保範圍涵蓋有關風險，或新增保單以涵蓋有關風險（如有關網絡安全的特定保單）

終止

風險水平 > **無法承受的風險**
立即停止活動



成功的風險管理需靠強而有力、以風險為中心的文化作支持。高級管理層帶領培養「做對的事」的心態，繼而延伸至日常活動中具風險意識的所有業務部門及綜合度假村的全體員工。

有關業務及營運相關風險的進一步詳情，請參閱我們的年報。

我們的方針： 整合可持續發展

新濠堅信，有效管理環境、社會及管治問題是穩健管治及企業策略不可或缺的一部分，而健全的環境、社會及管治與我們的財務表現及抗逆力亦密切相關。

我們整合可持續發展以擴大業務影響力的方針著眼於以下三項基本原則：

風險與機遇

道德

資料私隱與安全



風險與機遇

新濠於管理業務及實現目標中所面對的主要風險及機遇，詳述於以下有關可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇的表格內。

我們就每一項可持續發展議題確定對價值鏈的影響以及各項議題可能帶來的風險及機遇及所採取的緩解措施。表格同時列示了每一項議題所帶來的影響之變化以及該影響與上一年相比產生變化的可能性。風險是按照每項議題進行分類，並非按風險之重要性劃分。



我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>道德與誠信</p> <p>新濠以自身的誠信及強烈的道德責任感而自豪，這種責任感由上而下貫穿整個公司。營運時如未能堅持透明、誠信、道德操守及遵紀守法，將會影響我們的業務成功及營運牌照，並可能導致罰款及聲譽受損。</p>	<p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p> <p>影響證券交易所上市或博彩牌照</p>	<p>制定正式的政策及計劃，包括商業道德與行為準則以及道德商業規範計劃。提名及企業管治委員會負責批核該等政策／計劃的修訂</p> <p>除每年的「反腐敗」網上培訓及強制性測試外，所有新員工必須參加企業管治簡介會</p> <p>設舉報熱線，由獨立第三方營運</p>	<p>上至定期召開的管理會議，下至整個行為準則以及企業辦公室與員工區域中展示的宣傳道德行為的企業視頻，其中所貫穿的基調無不展現出新濠的道德文化。</p> <p>順利完成現有員工的年度進修培訓順利完成之餘，企業管治簡介會亦於2019年向新員工開放，並將於未來幾年中持續進行。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響</p> <p>健全的管治結構讓供應商參與確保負責任及符合道德的供應鏈，以支持供應鏈的可持續發展</p>	<p>內部影響</p> <p>健全的管治結構及符合道德的工作場所準則，以確保新濠秉持的誠信原則</p>	<p>下游影響</p> <p>健全的管治結構及道德操守是新濠獲得營運牌照及證券交易所上市許可的基礎</p>			
<p>可持續經濟增長</p> <p>我們業務的成功與持續的經濟增長會直接影響我們的眾多持份者，包括股東、員工、供應商以及政府。</p> <p>新濠業務經營所在地的各司法管轄區的經濟不確定性以及對博彩業的壓力，會影響我們目標的達成、我們為股東帶來的回報、就業機會的創造、為供應商帶來的業務以及向政府支付的稅款。</p>	<p>影響新濠業務經營所在地司法管轄區的經濟健康與人民的財務穩定性</p>	<p>董事會監督及批核各項策略，並監控財務表現以及策略目標的達成</p>	<p>新濠在塞浦路斯的業務已開始投入營運，City of Dreams Mediterranean亦計劃於未來數年內開業。我們還在日本設立企業辦公室，以爭取綜合度假村牌照。國際業務擴張分散了我們的風險，尤其降低了我們在經濟增長方面對澳門的依賴。</p> <p>目前尚無法確定 2019 新型冠狀病毒病可能會對我們的經濟增長帶來的影響。</p>	<p>↗ 增加</p>	<p>↗ 增加</p>
<p>上游影響</p> <p>可持續且具彈性的供應鏈促進新濠營運所在地的可持續就業機會、企業及當地經濟的發展</p>	<p>內部影響</p> <p>維持負責任的業務運作及就業</p>	<p>下游影響</p> <p>促進商業成果、股東回報及當地經濟與社區的可持續發展</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>私隱與網絡安全 賓客、員工、供應商及業務合作夥伴都信任我們對其個人資料的保護。新濠不斷致力採用最高標準依法保護及管理我們的資料與資訊。然而，技術與資料私隱法規的發展日新月異，我們仍可能面臨違規風險；我們可能會遭受網絡攻擊及／或難以有效應對意外事故。</p> <p>上述任一情況都可能嚴重損害我們的聲譽以及與持份者的關係，並導致經濟損失與監管罰款。</p>	<p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p> <p>影響技術與資料</p> <p>業務中斷</p>	<p>新濠的資訊技術基礎架構及系統均受到獲 ISO27001 認證的綜合信息安全管理系統的保護</p> <p>制定信息安全事故管理策略，涵蓋應對安全事故的詳細程序，並最大程度降低事故造成的任何影響</p> <p>與業務持份者定期進行網絡安全演習</p> <p>在各司法管轄區任命資料保護專員</p> <p>開展關於資料私隱及網絡安全的強制性網上培訓及面對面培訓。</p>	<p>澳門新濠鋒與新濠天地於 2019 年再次獲得 ISO27001 認證，自 2009 年以來新濠在澳門一直持有該認證。公司預計新濠影滙亦能於 2020 年獲得該認證。</p> <p>由於法規要求的變動，公司亦於 2019 年更新了有關資料私隱／網絡安全的政策及程序。我們繼續在各司法管轄區維持委任的資料保護專員。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 在供應鏈上加強採用信息安全管理系統、依循政府法律及政策，有助於進一步保護及管理我們合作夥伴的資料、聲譽及防止經濟損失</p>	<p>內部影響 私隱及網絡安全系統堅定地與不斷演變的法律法規、行業實踐及監管機構的期望保持一致，有助於緩解任何資料洩露或網路攻擊，並保護我們員工、賓客及合作夥伴的個人資料</p>	<p>下游影響 營運牌照、增進賓客、員工與合作夥伴之間的信任，並為他人制定、定期審查及改進私隱及網絡安全風險管理計劃定立標準</p>			
<p>負責任博彩 我們了解我們肩負幫助所有賓客履行博彩責任的重要職責，而我們遠超於強制性的監管要求，推陳出新。然而，我們可能無法保護所有賓客免受博彩成癮的負面影響。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p> <p>影響現有或新的博彩牌照</p>	<p>技術與流程：在所有綜合度假村中採用容貌識別系統</p> <p>員工教育：對所有員工（包括博彩及非博彩）開展強制性負責任博彩培訓；並與地方當局及組織合作，定期舉行負責任博彩宣傳活動。負責任博彩委員會由跨職能的團隊成員組成，其中包括我們大部分高級管理層成員</p> <p>社區：所有物業內均設有負責任博彩資訊亭及資訊，以供賓客閱覽；同時委任負責任博彩大使</p>	<p>新濠於 2020 年 1 月對員工推出了負責任博彩進階培訓網上版計劃，脫離了以往僅採用課堂式培訓的局限，擴大培訓規模並提升便利度。</p> <p>我們還將繼續投資技術以支援負責任博彩，自 2019 年起，開始於所有物業採用安裝新一代容貌識別技術，並將於 2020 年繼續進行。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 負責任博彩涉及的技術創新及持份者參與</p>	<p>內部影響 穩健系統，讓員工檢測風險及支持負責任博彩計劃</p>	<p>下游影響 營運牌照及支持社會福祉</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>賓客體驗 我們致力於超越賓客的期望。如無法將我們的服務及標準與賓客的需求及期望相匹配，包括理解及響應賓客重視的環境與社會問題，將會影響我們的可持續經濟增長。</p> <p>我們相信，將我們對社會與環境負責任的企業文化無縫融入賓客體驗中，能夠建立競爭優勢。</p>	<p>影響競爭力及財務表現</p> <p>影響可持續經濟增長</p> <p>影響賓客的忠誠度、聲譽及持份者的信任</p>	<p>持份者參與，包括賓客調查</p> <p>提供創新服務，尊重並投資於人才以及尖端技術</p> <p>致力關注環境與社會問題，相關目標包括可持續採購、廢物、碳中和以及保護我們營運所在社區的人民、環境與文化</p>	<p>我們深知，只有透過持續的交流與協作，我們的賓客服務及對世界的積極影響才能取得發展。</p> <p>2019年，新濠成為全球新塑膠經濟承諾的首間及唯一一間酒店集團及綜合度假村簽署成員。我們亦開始試行使用大件洗滌用品，取代小瓶的即棄塑膠用品。</p> <p>新濠的創新科技亦獲得澳門郵電局的表彰，其中頤居酒店及新濠影滙獲頒「智慧酒店獎」，摩珀斯酒店榮獲「卓越智慧酒店獎」。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 優質、負責任及可持續採購為最佳實踐提供支持，從而打造卓越體驗</p>	<p>內部影響 一流的營運、充滿熱情的員工、優質的服務及追求卓越的文化造就超卓的賓客體驗</p>	<p>下游影響 賓客滿意度推動可持續經濟增長</p>			
<p>促進發展的合作夥伴關係 新濠積極與各方合作以實現目標，包括但不限於業務合作夥伴、博彩中介人、中小企以及新濠大型建築項目的承包商。該等合作夥伴關係可使我們透過各方的技能、經驗及網絡實現雙贏的成果。</p> <p>合作夥伴發生衝突或分歧、表現欠佳或作出不可接受的行為，及／或新濠未能充分發揮該等關係的價值，可能會使新濠蒙受經濟損失及聲譽受損。</p>	<p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>影響財務表現</p>	<p>定期與合作夥伴及持份者交流</p> <p>透過有力的管治流程確保合規並優化表現</p> <p>實施道德商業規範計劃</p>	<p>2019年，新濠與合作夥伴達成了眾多里程碑，包括宣佈與商業夥伴佛朗哥·德拉戈 (Franco Dragone) 以新的營運結構繼續呈現「水舞間」、與當地中小企合作安裝澳門最大的太陽能發電系統，以及與澳門仁慈堂合作在澳門建立內部員工托兒所。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 有助於調動額外的財務資源，增加知識共享、獲得創新技術及基礎設施發展的機會</p>	<p>內部影響 加速實現我們的2030年目標</p>	<p>下游影響 加強可持續經濟增長，增強我們營運所在國家的社區能力，支持聯合國可持續發展目標</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>能源及氣候韌性</p> <p>為維持每週 7 天，每天 24 小時營運，我們的物業需消耗相當多的能源。倘因極端天氣及氣候變化中斷，而無法維持穩定的能源供應，將影響我們業務的連續性，而不能負責任地使用能源，將無法滿足持份者的期望以及實現我們自身的社會及環境目標。</p> <p>在減少碳排放、緩解可能對營運及原材料供應造成威脅的實質性氣候變化方面，我們有機會於我們業內及運營所在司法管轄區內發揮關鍵性作用。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>因未能使營運效率最大化，而影響財務表現</p> <p>導致業務中斷</p>	<p>獲得 ISO 14001 及 ISO 50001 認證</p> <p>成立碳中和工作小組，以確定並分享公司的節能實踐</p>	<p>新濠致力在 2030 年之前實現碳中和的目標。為實現這一目標，新濠已採取了多項措施，包括實施能源效益措施、組建澳門最大的電動車車隊、大規模投資於可再生能源，並透過購買經核實的碳信用額以抵銷排放。</p> <p>除減少自身排放量外，我們亦不斷努力建立各種合作關係，包括公私合作夥伴關係，從而制定前瞻性氣候計劃，以幫助社區、政府及其他企業應對全球變暖及提高氣候韌性。</p>	<p>減少</p>	<p>減少</p>
<p>上游影響</p> <p>採購更清潔及可再生能源以創造需求，減少供應鏈上與環境及氣候相關的影響</p>	<p>內部影響</p> <p>提高能源效益，採用可再生能源，減輕與氣候相關的影響，可降低我們營運的風險，從長遠來看可降低相關營運成本，從而進一步增強抗逆力</p>	<p>下游影響</p> <p>樹立領導榜樣，採取集體行動應對氣候相關的影響、促進清潔能源及建立抗逆力</p>			
<p>可持續／綠色建設</p> <p>隨著大型建築項目的推進，我們有機會針對不斷變化的氣候條件及極端天氣事故對建築進行設計，並打造利用可持續能源及物料建造的能源效益物業。</p> <p>若不採用一切措施設計可抵禦氣候變化的度假村、使用能源效益設備，並安裝監控能源消耗的系統，或會招致能源消耗的成本增加，氣候事件帶來的損害，以及負面的環境影響。</p>	<p>透過能源、物料及建造成本，以及物業的有效營運，對財務表現產生影響</p>	<p>開展可持續的綠色建築設計、施工及認證流程</p> <p>實施建築設計及應急準備程序以及演習，以最大限度地減少氣候事故的影響</p> <p>安裝太陽能發電板</p>	<p>2019 年澳門所有物業均獲得 Green Key 殊榮。我們於塞浦路斯的綜合度假村將成為塞浦路斯首個獲得可持續／綠色建築 BREEAM 認證的項目。</p>	<p>減少</p>	<p>減少</p>
<p>上游影響</p> <p>向負責任的供應商採購減少影響性的產品及設計服務，進一步支持他們建立可持續性措施，同時減少新濠碳足印</p>	<p>內部影響</p> <p>提升度假村的營運表現及品牌聲譽</p>	<p>下游影響</p> <p>展示建立可持續發展的領導力，為他人設定改善新標準，同時減少導環境的影響，甚至提供實施／改善當地基礎設施的機會</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>生態影響力與生物多樣性</p> <p>在開發度假村時，我們會考慮度假村的選址，以最大程度地減少對當地生態的影響，包括棲息地及物種多樣性。</p> <p>我們定期與大量不同的持份者進行交流，包括生態學家、政府及一系列供應商。我們有機會利用我們的影響力來減少生態影響，以及保護生物多樣性，包括促進氣候穩定、物種保護及生態系統修復。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p>	<p>可持續的場地設計及開發</p> <p>採用具有 Green Key 和 Green Seal 等環保標籤的產品</p>	<p>新濠在不斷採購良好棉花發展協會棉花以及從可靠的認證計劃採購棉花、木材／紙製品及海產，逐步淘汰紅色化學用品，代之以黃色／綠色替代品方面，取得了巨大的進展並將繼續再接再厲。</p> <p>此外，我們繼續致力與科學家、地方政府機構及社區團體合作，以確保保護及修復我們的生態系統，包括濕地及林地。</p>	<p>↓ 減少</p>	<p>↓ 減少</p>
<p>上游影響</p> <p>鼓勵地方政府機構和社區保護及修復生態系統</p>	<p>內部影響</p> <p>提高物種及生態系統對我們個人福祉及商業抗逆力重要性的認識</p>	<p>下游影響</p> <p>維持物種及棲息地的豐富性及多樣性</p>			
<p>物料運用及廢物</p> <p>鑑於我們的業務規模，營運中產生了大量廢物。透過高效運用物料及達致零廢棄，我們有望成為循環經濟的領導者⁽²⁾。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>未能最大程度地利用資源及物料回收、將廢物製成堆肥及循環再造機會，而對財務表現造成影響</p>	<p>制定廢物審計及減廢目標</p> <p>鼓勵供應商參與，避免採用一次性包裝，尤其是即棄塑膠，並且採用可循環再用及／或減少環境影響的替代品</p> <p>制定廢物處理及處置的政策及程序</p> <p>鼓勵員工參與，盡可能減少廚餘</p>	<p>新濠致力在 2030 年之前實現零廢棄的目標。我們希望以身作則：以超高的標準激勵彼此及市場，包括於 2019 年開展詳細的廢物審計及安裝廚餘處理系統，並將於 2020 年試行 Winnow 人工智能技術。</p>	<p>↓ 減少</p>	<p>↓ 減少</p>
<p>上游影響</p> <p>向負責任的供應商採購減少影響性的產品，以減少新濠碳足印，並促進供應鏈的可持續發展</p>	<p>內部影響</p> <p>負責任消費、材料及廢物管理可減少新濠碳足印，促進循環經濟</p>	<p>下游影響</p> <p>樹立領導榜樣，採取集體行動建立循環經濟模式</p>			

(2) 目標是避免將所有廢料運往堆田區處置，或採用其他不涉及材料回收、循環再用、循環再造、改造或產生能源的處理或處置方法

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>食水及廢水管理 由於物業維護及供賓客使用，我們每天的用水量龐大。倘若不能負責任地用水、妥善管理廢水處理及循環用水，我們將無法達致持份者的期望以及自身的社會及環境目標。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>營運中的浪費而對財務表現造成影響</p> <p>影響我們的水生生態系統</p>	<p>追蹤與用水及廢水最少化有關的關鍵績效指標</p> <p>建築設計及設施均採用節水功能</p> <p>向員工提供清潔用水管理培訓</p>	<p>新濠將繼續專注於建築及設施設計，採用嶄新的技術並教育員工，以找到減少用水及提高循環用水率的方法。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 提倡節水，遵守供應商準則規定，可促進供應商的環境表現</p>	<p>內部影響 減少用水量，增加循環再用及再造，以及適當的處理可減少對環境的影響，並有助於保持當地供水的成本及穩定性</p>	<p>下游影響 管理措施保護水資源，進一步促進水資源生態系統的健康，並最終確保所有持份者都能獲得安全及經濟實惠的潔淨水</p>			
<p>健康及可持續食品 我們每日為賓客及員工提供數千種餐食。我們有機會與該等人士進行溝通，幫助他們選擇對我們的土壤、海洋及身體有益的可持續食品。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>倘若不尋找替代品，全球對食品及纖維的需求日益增長，會對生態系統構成壓力，從而限制這些產品的供應</p>	<p>制定可持續採購指引</p> <p>從我們的菜單中刪去非可持續魚類</p> <p>在「員工心臟地帶」提供健康食品以供選擇</p>	<p>2019年，新濠在澳門的可持續海產採購量按年增長15%，並致力於加強培訓及意識提升，讓賓客及員工更多地選擇健康及可持續食品。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 緩解全球食品需求對生態系統的壓力，推動供應鏈多元化／專注於採購可持續食品</p>	<p>內部影響 提供更健康、可持續的食品以供選擇，以促進賓客及員工的健康，並提高所有持份者對可持續食品選擇的認識</p>	<p>下游影響 樹立最佳實踐的榜樣，促進可持續食品來源的可獲取性及安全性，改善社區及生態系統的健康</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>人才吸納與保留</p> <p>新濠內部營造了一種激勵的文化，使我們的人才得以賦能展才，敬業樂業。然而，我們確實身處競爭激烈的勞動市場，在吸納經驗豐富的人才方面面臨較大的壓力。</p> <p>如無法吸納及保留具有所需技能及經驗的人才，並處理好員工不斷演變的期望，可能會導致賓客體驗欠佳及經濟損失。</p>	<p>影響財務表現</p> <p>影響可持續經濟增長</p>	<p>董事會薪酬委員會予以監督</p> <p>實行薪酬指標化分析及行業比較</p> <p>優厚的職業發展機會，包括結構化培訓系統及計劃</p> <p>實行最佳僱主計劃，例如工作與生活平衡計劃、重返校園計劃、困境援助、焦點小組／調查、領導論壇以及用於增強溝通的流動應用程式</p>	<p>新濠於2019年入選《HR Asia》雜誌香港及澳門區酒店服務組別「亞洲最佳企業僱主獎」以及《人力資源雜誌》最佳大型招聘組別獎。此外，我們憑藉馬尼拉及澳門的人才發展計劃榮獲菲律賓企業可持續發展大獎。</p> <p>新濠將繼續致力為我們的員工提供事業發展機會，並提供政策及計劃，創造具吸引力的工作環境。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響</p> <p>為具高潛力的候選人創造需求</p>	<p>內部影響</p> <p>支持有才華、有技能、有上進心的員工發揮潛能，提供良好的職業機會，並促成新濠賓至如歸的體驗及成功</p>	<p>下游影響</p> <p>支持我們社區及經濟的可持續發展</p>			
<p>多元化與包容性</p> <p>營造包容的工作場所是新濠的指導原則之一。如不能包容個人特點，為所有人提供均等機會，可能會導致潛在的訴訟及／或罰款。</p> <p>如拒接納多元化，我們亦可能錯失人才，難以在業務策略及決策中開創多元化思維。</p>	<p>員工團隊中的技能及才能無法充分發揮</p> <p>欠缺多元思維</p> <p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在的訴訟及／或罰款</p>	<p>人力資源政策，包括招聘</p> <p>實行行業指標化分析及比較</p> <p>舉辦女性論壇及獎項</p>	<p>新濠繼續執行員工策略，確保團隊多元化及性別平等。我們繼續致力提高女性擔任領導職務的比例。</p> <p>了解到托兒服務對於保持多元化及挽留寶貴員工至關重要，新濠正為澳門員工建立了內部托兒所。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響</p> <p>為具有不同技能及觀點的候選人創造需求</p>	<p>內部影響</p> <p>具包容性及多元化的工作場所帶來豐富多樣的角，從而促進新濠業務的可持續發展</p>	<p>下游影響</p> <p>樹立最佳實踐榜樣，從而促進平等、社會福祉及融洽</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>可持續及道德供應鏈</p> <p>為使綜合度假村的營運超出賓客期望的水平，我們需要採購大量產品及服務。然而，我們明白，倘若我們不以有利於當地社區經濟發展的方式，以及對環境負責及公平的方式進行採購，我們將無法達致賓客的這些期望。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p>	<p>開展風險評估以推動可持續採購策略</p> <p>鼓勵持份者（尤其是供應商）參與進來，共同確定可持續的替代方案及綠色計劃</p> <p>透過加強供應商參與及建立具抗逆力的供應鏈產生正面影響</p>	<p>新濠已就棉、清潔用品及海產制定可持續採購指引，並繼續努力提高我們購買商品的來源、社會及環境實踐以及供應鏈的透明度。</p> <p>此外，我們持續且一致的供應商參與項目亦帶來正面影響，同時有助於我們保護我們的供應鏈。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響</p> <p>具彈性且可持續的供應鏈，為最佳實踐及當地經濟提供支持</p>	<p>內部影響</p> <p>穩健且具彈性的採購網絡，為提供可靠、優質及可持續的產品及服務提供支持</p>	<p>下游影響</p> <p>營運牌照、賓客滿意度及設定領導標準</p>			
<p>社區參與及投資</p> <p>新濠充分利用我們的最佳資產，透過針對性投資及參與活動，為我們營運所在社區提供支持。對當地社區需求及發展的回應及支持無效或不足，可能會導致我們不能達致改善營運所在社區的社會及經濟可持續發展的目標。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p>	<p>設立企業社會責任指導委員會並開展企業社會責任項目</p>	<p>2019年開展了各種社區投資及參與活動，包括支持中國內地的教師發展以及澳門的兒童教育。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響</p> <p>聯合各持份者提供可持續的解決方案以滿足社區需求</p>	<p>內部影響</p> <p>支持我們的社區以滿足當地的需求，可在我們的員工之間及新濠內部建立自豪感</p>	<p>下游影響</p> <p>促進社會平等、健康與福祉、環境質素及可持續社區</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>勞工實踐 若不能為每一位向我們的賓客帶來超卓體驗的員工提供保護，或者未能遵守相關勞動法、尊重人權，將嚴重影響我們目標的實現。</p>	<p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p> <p>因罷工／抗議而造成業務中斷</p> <p>影響財務表現</p>	<p>人力資源政策</p> <p>對所有僱傭合同進行法律審核，以確保符合法定工作時長及最低薪資要求</p>	<p>新濠已於2019年更新所有相關程序政策，以反映勞動法的變動。新濠還為管理層設計「設身處地 走在前綫」計劃，以加強管理層對非管理層員工的工作條件及潛在挑戰的了解。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 在我們的供應鏈及招聘中設定標準及期望，採用公平及公正的勞工標準，並最大限度地減少勞動剝削的機會</p>	<p>內部影響 創造平等及公平的環境，確保每一名員工在工作場所獲得保護及公平對待；建立社區信任及聲譽</p>		<p>下游影響 樹立領先的勞工實踐榜樣，以進一步保護當地勞工權益，並令員工獲得工作滿足感</p>		
<p>健康與安全 在各工作場所中龐大的員工團隊的支援下，新濠的各項物業每天都接待大量賓客。我們十分重視為員工、承包商、供應商、賓客及公眾提供安全的環境，然而，一旦發生嚴重的健康與安全事故，可能導致訴訟及罰款，以及聲譽受損。</p>	<p>損害聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p> <p>未能達致相關機構設立的健康與安全目標</p>	<p>新濠的澳門業務已獲得 ISO 45001:2018 職業健康與安全管理系統認證</p> <p>於各司法管轄區內設立職業安全與健康委員會，並定期向高級管理層匯報綜合事故及未遂事件</p> <p>加強健康與安全培訓、進行事故審查及調查、完善事故報告渠道及成立緊急應變小組</p> <p>透過宣傳計劃及員工獎勵推廣健康與安全文化</p>	<p>2019年，新濠成功達成澳門勞工事務局設立的減少工傷目標，並有望於2021年之前達成澳門當局規定的健康與安全培訓卡計劃的強制性完成度。</p> <p>新濠亦是澳門酒店及娛樂行業首家獲得 ISO 45001 認證的企業。</p> <p>2019年，澳門新濠鋒及澳門新濠天地再次獲得 HACCP 食品安全認證，新濠影滙有望於2020年獲得該認證。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 在供應鏈上加強採用健全及安全的實踐，從而促進供應鏈的可持續發展</p>	<p>內部影響 安全健康的環境保障我們員工及賓客的健康及福祉</p>		<p>下游影響 樹立最佳實踐榜樣，從而促進社區安全與健康</p>		

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>保安 賓客及員工的安全以及物業的保護對我們而言至關重要。儘管已採取多種措施，但由於物業規模巨大、每日接待賓客數量眾多，我們仍面臨一定的安全威脅，包括但不限於盜竊、攻擊、故意破壞、恐怖襲擊以及自然災害。</p>	<p>業務中斷及財產損失</p> <p>對員工、賓客及其他人士造成傷害</p> <p>影響聲譽及持份者的信任</p>	<p>妥善規劃安全人員</p> <p>採用閉路電視及容貌識別系統</p> <p>實施備案的危機管理及營運持續計劃</p> <p>定期進行各項演習，包括安全事故、火災、炸彈、颱風及緊急疏散</p>	<p>新濠繼續與地方當局保持密切的工作關係，包括開展聯合演習，以落實災難及危機管理計劃，以及定期召開會議討論潛在的安全威脅。</p> <p>新濠一直致力遠超最低的安全標準，作為亞洲首家採用容貌識別系統保障所有博彩區域的博彩營運商，新濠將繼續致力追求一流的安全保障。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 與地方當局的持續溝通接觸，可確保我們營運所在社區最新的危機管理規劃</p>	<p>內部影響 我們透過保障賓客、員工及物業的安全，維護品牌聲譽及信任</p>	<p>下游影響 協助保護社區，為所有員工及賓客帶來安全感</p>			
<p>人口販運及現代奴隸制 新濠深知其負有維護人權及勞工權利的企業責任。倘我們未能採取所有可能的緩解措施，以防止營運流程中或供應鏈中的強制勞動及性剝削，可能導致聲譽受損以及違反法律法規。</p>	<p>影響聲譽及持份者的信任</p> <p>違反法律法規，導致潛在訴訟及／或罰款</p>	<p>由調查部門對員工及供應商進行獨立審查</p> <p>對所有僱傭合同進行法律審核，以確保符合法定工作時長及最低薪資要求</p> <p>為未成年及性剝削偵查的保安部門進行有關培訓</p>	<p>警方定期對新濠的各項物業進行實地巡查，我們與其密切合作，以打擊人口販運及現代奴隸制，尤其是性剝削事件。</p> <p>據估計，現代奴隸制受害者中近七成與私營企業有直接關係，因此，加強與供應商的溝通至關重要，亦是新濠一直關注的重點，令其提高對這方面認識，同時增強我們供應鏈中規避、識別及補救此類事件的能力。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 與當地機構、社福組織及業界領袖合作，與我們的供應鏈建立合作，從而教育及識別潛在風險，並消除他們業務中的現代奴隸制</p>	<p>內部影響 最新的培訓、工具及合作可減少企業漏洞，有助於確保採購網絡不受非法勞動條件的影響，進而維護我們品牌的聲譽及信任</p>	<p>下游影響 將所有人從我們的供應鏈奴役中解放，協助遏止更多的男性、女性及兒童被奴役</p>			

我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇

情況	主要風險	緩解措施	2019年活動及展望	與去年相比的影響的變化	與去年相比發生變化的可能性
<p>中小企業 作為我們對社區承諾的一部分，我們還做出實質性的努力支持當地中小企的發展。與中小企的合作提供了獲得優質且獨特的產品及服務的機會，從而為我們帶來競爭優勢。倘若不能與該等企業建立合作，或會影響我們於營運所在國家及地區實現可持續未來的能力</p>	<p>影響可持續經濟增長</p>	<p>實施採購政策及程序</p> <p>制定中小企定期參與計劃、可持續發展教育以及為向更廣泛社區及賓客支持／展示當地中小企產品及服務提供平台</p>	<p>新濠在2019年發起「與你同行」活動，以讓中小企更好地了解新濠的採購需求，同時亦幫助中小企物色其可為新濠及整個行業提供的產品及服務。</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 為中小企的產品及服務創造需求</p>	<p>內部影響 與中小企進行策略性參與及培訓，促進採購方面的創新及多元性，培養新濠內部的自豪感，建立相互穩健的關係，從而保護供應鏈並豐富我們的賓客體驗</p>	<p>下游影響 促進多元化經濟機會，共享經濟成果，建立可持續的經濟及社會</p>			
<p>文化及遺產 尊重文化及遺產，是新濠的企業社會責任策略的核心支柱之一。若不尊重我們營運所在國家的風俗習慣，或者不支持其文化遺產保護工作，或會影響我們的可持續經濟增長</p>	<p>影響現有或新的博彩牌照</p> <p>影響可持續經濟增長</p>	<p>企業社會責任指導委員會及企業社會責任項目納入「文化及遺產」範疇</p>	<p>2019年新濠為支持文化遺產舉辦了一系列活動：</p> <p>「輝煌祖國、錦繡中華」系列，與中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室合辦，內容涵蓋推廣中國內地的文化、經濟政策以及促進對社會制度及價值觀的理解</p> <p>「漫遊」展覽，對日本動漫的起源及影響的多元藝術探索之旅</p> <p>「Heritage Signs」項目，推廣塞浦路斯的文化遺產</p>	<p>→ 無變化</p>	<p>→ 無變化</p>
<p>上游影響 作為重視文化的合作夥伴，新濠與當地協會合作，以識別、保存及保護文化及遺產</p>	<p>內部影響 尊重及弘揚文化及遺產，可在我們的員工之間建立自豪感，從而使我們得以與不同的持份者建立深厚關係及與他們分享經驗</p>	<p>下游影響 透過啟發對文化遺產的欣賞來豐富社會，同時亦為向賓客及當地社區尊重地展示文化遺產的人士創造經濟機會</p>			

道德

新濠堅定不移地履行其職責，確保業務營運保持高度透明度，並持續遵循最高道德行為準則。本公司企業各級設有監督與制衡機制，而員工在企業符合準則及適用法規方面發揮著至關重要的作用。

新濠的提名及企業管治委員會負責審查及更新各項企業管治政策，包括商業行為和道德守則，以確保其持續有效。內部審計部門及首席風險總監透過定期審查及評估支持該委員會的工作。該委員會負責審查本公司的環境，社會及管治政策、計劃及公開披露文件，並評估本公司為實施該等政策、計劃及公開披露文件而設立的管治及授予職責和責任是否充足。

商業行為和道德守則

新濠的商業行為和道德守則概述了我們期望新濠及旗下附屬公司所有同事（包括董事及職員）、代理人及承包商均需遵從的一般行為指引。我們的商業行為和道德守則包括但不限於以下方面：

- ★ 保持公平、包容及互相尊重的工作場所的僱傭措施
- ★ 反報復政策
- ★ 公平競爭
- ★ 利益衝突
- ★ 反賄賂和貪污
- ★ 給予和接受禮物及款待的限制
- ★ 機密和專利資訊
- ★ 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集



道德

道德商業規範計劃

為進一步加強企業文化，我們的道德商業規範計劃³概述了我們營運所在司法管轄區適用的遵守反腐敗法律的要求及指引。

商業道德聯絡人員

為幫助員工理解商業行為和道德守則及道德商業規範計劃的要求，以及我們營運所在司法管轄區的相關適用要求，本公司委任了商業道德聯絡人員，負責了解當地法律並回答員工的查詢。員工可向其主管、商業道德聯絡人員、人力資源部門、本公司之法律顧問或透過本公司的專門舉報熱線及網上渠道，以保密的方式提出與任何潛在不當行為問題有關的疑慮並接受指導。免付費舉報熱線及舉報電郵帳戶由獨立第三方管理，所收到的任何投訴或查詢均將轉發予內部審計、法律及人力資源部門以進行審查。商業道德聯絡人員與商業道德顧問合作監督合規情況、評估風險領域並實施預防措施。商業道德顧問每季度向審核及風險委員會報告最新情況。

認證及反腐敗培訓

我們推行了三項計劃，以幫助員工理解其於商業行為和道德守則及道德商業規範計劃下應付的責任：

↳ 商業行為和道德守則：企業管治簡介及年度認證

新入職員工須在入職後的 30 天內完成企業管治簡介會。所有其他員工每年都會收到該守則，並收到其他企業管治政策更新的通知。員工必須確認其收到這些文件並簽署確認書，以表明其理解並同意這些內容。

↳ 道德商業規範計劃：年度認證

主要人員（如董事及高級管理層）需確認其對計劃的理解，及其於該計劃下需要執行的報告義務。

↳ 反腐敗培訓課程

反腐敗培訓課程為管理層和其他員工提供針對關鍵業務職能的進修課程，而這些職能一般具有較高受賄賂和貪污風險，例如涉及採購和合同批核。該培訓涵蓋了道德商業規範計劃背後的法律理論、需特別注意的事項，以及員工可以採取減低風險的具體行動。為方便員工接收相關信息，所有文件及培訓材料均以多種形式提供，包括面授培訓及電子學習平台。

培訓參與者	新入職員工培訓	年度進修培訓	整體完成度
高級管理層	參與人數 > 7 完成百分比 > 71.4%	參與人數 > 170 完成百分比 > 99.4%	98.3%
經理及其他員工	參與人數 > 205 完成百分比 > 88.3%	參與人數 > 2126 完成百分比 > 99.9%	98.9%

2019 年，共要求 2,508 名員工需要參加反腐敗培訓課程，其中 212 名是新入職員工，而 2,296 名是現有員工。截至 2019 年 12 月 31 日，高級管理層（即總監及以上級別員工）的完成百分比為 98.3%，經理及其他員工的完成百分比為 98.9%。

道德

提出關注

我們為員工提供多種渠道，讓他們提出對任何可能違反商業行為和道德守則或不當行為的關注。我們不允許對任何善意舉報確實或疑似違反商業行為和道德守則或其他不當行為的員工進行任何形式的報復。任何故意提供虛假信息的員工，將有可能須接受一般紀律程序處分。

我們的員工及其他人員，包括但不限於賓客、供應商及其他業務合作夥伴，可透過由外部機構管理的匿名舉報熱線或內部渠道（如直屬上司、道德商業聯絡人員或任何人力資源部門成員）舉報潛在的違規行為。例如，新濠每季度透過舉報熱線收到約十五宗舉報，指控的問題包括懷疑與供應商或承包商串通外洩賓客相關資料。人力資源部門或調查部門（如適用）就舉報事項進行調查，並交由道德商業顧問每季度向審核及風險委員會匯報。舉報渠道的詳情於企業管治簡介會上披露，並列載於我們的內聯網上以及張貼於各綜合度假村的主要員工區域。

與供應商及夥伴攜手合作

我們的供應商行為守則（簡稱「供應商守則」）列明我們對供應商的期望。該守則不僅要求供應商遵守所有適用法律規定，並需要遵守我們的道德、反腐敗、數據私隱與安全、人權及勞工權利、健康與安全以及環境標準。所有供應商均確認接受供應商守則，而我們亦為供應商提供培訓，並定期直接與供應商接洽以評估其表現。2020年，我們將向供應商派發一份詳細的調查問卷，作為加強對供應商的要求及期望的第一步。這將進一步深化我們對可持續採購的關注，尤其是對人道對待動物問題以及為防止及根除供應鏈中一切形式的人口販運和強迫勞動及童工而採取的措施的重視。



資料私隱與安全

賓客、員工、供應商及合作夥伴每天將其個人及企業資料託付予我們，為不負此信任，我們每天都致力不斷加強全球及當地安全控制措施。

我們的全球信息安全管理系統獲業界標準 ISO 27001 的認證，而我們澳門的業務自2009年起已持有此認證。此系統得到我們的網絡安全和數據及信息安全政策的支持，我們亦定期進行風險評估和審核，以審核流程和約章。2019年，新濠並無任何重大數據洩露事件或收到任何證明屬實的投訴。

為保障資料私隱，我們致力達到或超出營運所在司法管轄區的資料私隱法規的要求，包括香港的《個人資料（私隱）條例》、澳門的《個人資料保護法》、菲律賓的《數據隱私法》及歐盟的《通用數據保護條例》。

案例研究

管理資料私隱及網絡安全風險

除香港、澳門及菲律賓的資料私隱法規外，新濠於塞浦路斯的發展中業務亦按照歐盟的《通用數據保護條例》營運。我們因此進行大量工作以加強我們目前在所有營運所在司法管轄區應用的政策及程序。我們對個人資料的收集渠道進行審查，實施資料最少化原則，並強調遵守資料保存指引的重要性。

2019年，新濠開展了下列計劃，以加強遵守資料私隱法規：

- ↳ 加強與資料私隱及文件保存相關的企業政策及程序
- ↳ 對涉及個人資料的任何計劃採取正式的審批流程

↳ 在企業管治簡介會上向全球所有員工正式說明私隱保護政策及慣例

↳ 在我們營運所在的各司法管轄區設專門負責資料私隱的法律顧問（即資料保護專員），每兩個月召開一次會議，以確保我們同時符合當地要求及最佳實踐標準

↳ 聘請外部資料及網絡安全專家提供指導

網絡安全監制不僅為遵守資料私隱的法律要求，此等高標準的網絡安全監制更可廣泛地保障主要持份者及企業的資產。



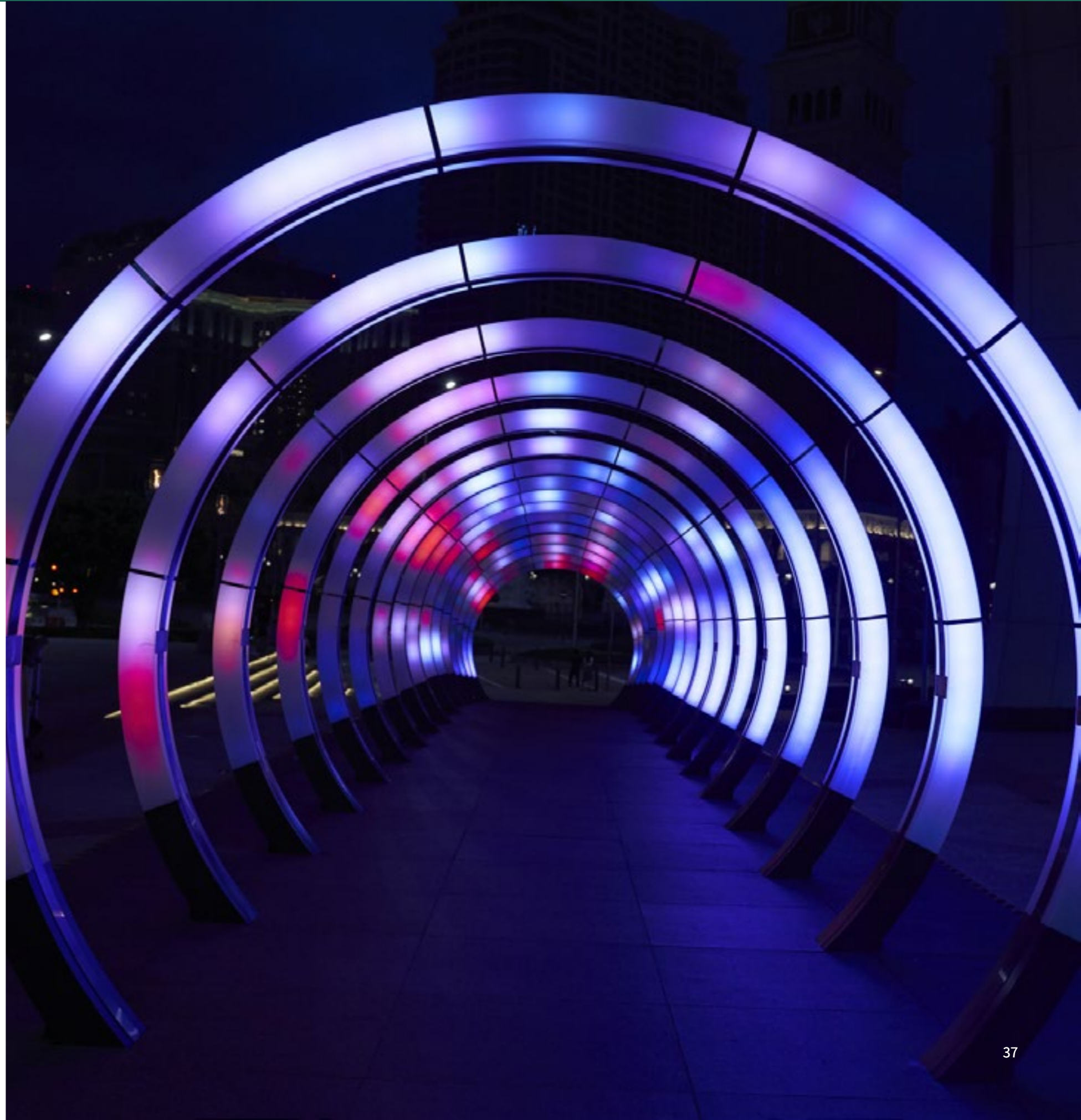
資料私隱與安全

員工培訓及警覺性

員工在確保資料私隱與安全方面起著重要作用。遇到網絡威脅時，人為失誤可能成為潛在漏洞，讓網絡犯罪分子可透過網絡釣魚（或通常針對高級管理人員的鯨釣）集中攻擊員工。因此，我們將保障資料安全列入商業行為和道德守則、企業管治政策以及對本公司所有員工的培訓項目內。我們定期更新在各地區的員工資料保障指引，並開展提升網絡釣魚攻擊認知的宣傳活動。我們定期評估是否需要提供額外培訓，並於2019年，透過企業政策以及資料私隱及文件保存指引，發佈有關個人資料保留的進一步指引。

與供應商及夥伴攜手合作

我們的安全風險並不局限於企業內部的系統，還涉及我們合作夥伴及供應商的系統及流程。在甄選合作夥伴及供應商過程中，合作夥伴及供應商需要符合網絡安全要求並進行恆常測試。我們會通知不符合標準的供應商，而所有資訊科技供應商必須符合ISO 27001標準。我們亦與合作夥伴分享有關網絡安全威脅及黑客入侵手段的資料。



A wide-angle photograph of a casino floor. The ceiling is highly decorative with a grid of recessed lighting and several large, multi-tiered chandeliers. The floor is covered in a colorful, patterned carpet. In the center, a long, polished walkway leads towards the background. On either side of the walkway, there are gaming tables with people playing. The overall atmosphere is bright and opulent.

負責任博彩



負責任博彩

我們對社會承諾，持續提供最高標準的服務，並確保每位賓客都能享受公平及安全的博彩體驗，而負責任博彩正是此承諾的核心。為此，我們承諾於我們營運所在的各司法管轄區發展並維持負責任博彩文化，同時，亦尊重及全力配合各地的政府和博彩監管機構。

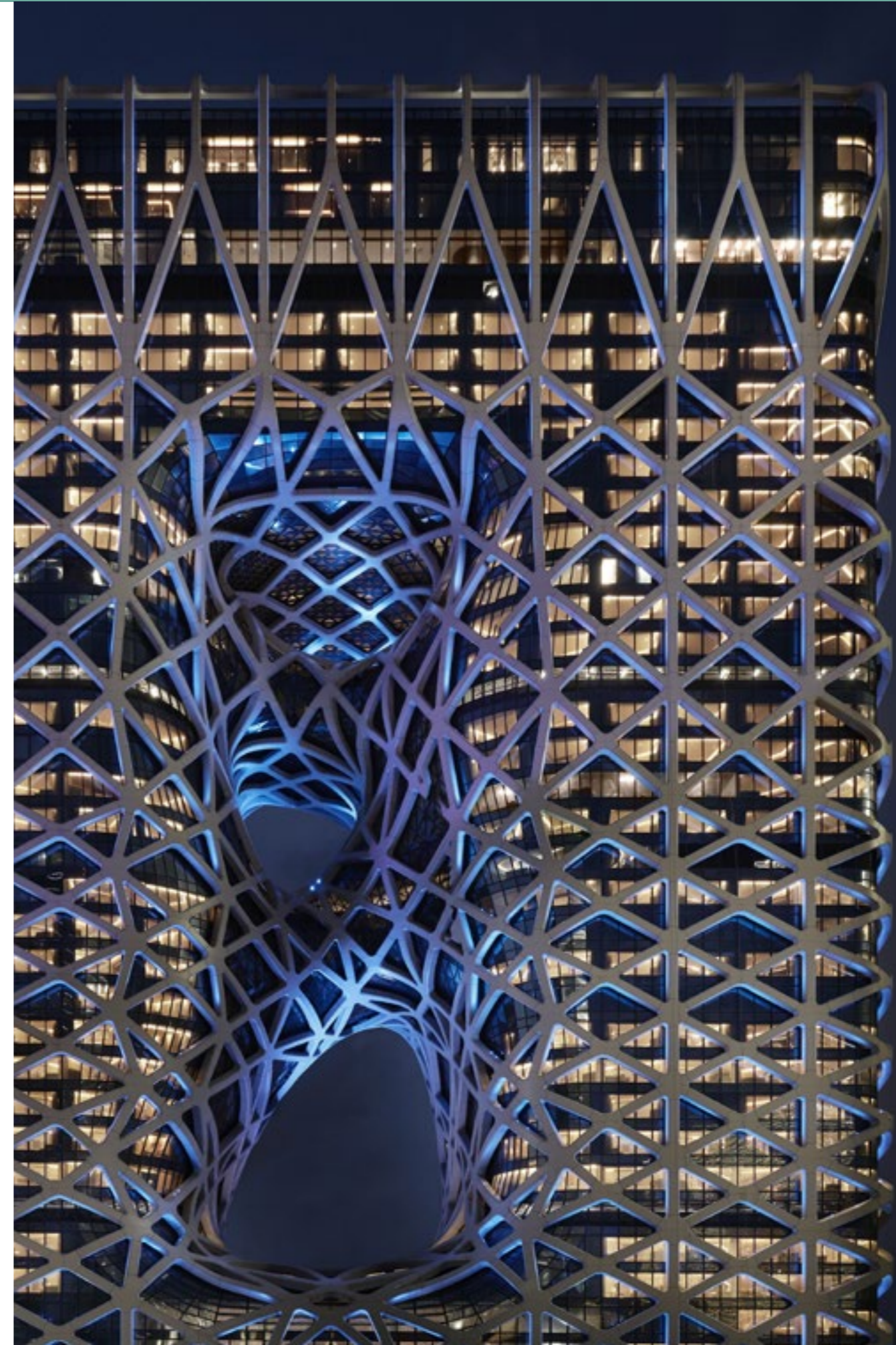


2019年摘要

提供保障及制定標準

我們就提倡負責任博彩所特設的創新及系統化方針提高了業界標準。我們的負責任博彩舉措取得顯著成果，並於 2019 年第 12 屆國際博彩業大獎中榮獲「年度最具社會責任營運商」殊榮，嘉許我們負責任博彩舉措。

- ★ 亞洲國際娛樂大獎
最佳企業社會責任貢獻獎
- ★ 2019 年第 12 屆國際博彩業大獎
年度最具社會責任營運商
嘉許新濠積極推出各項領先業界的社會責任方案，包括為加強推廣及強化各項負責任博彩流程和保障的措施
- ★ 2019 年 RG Man 負責任博彩主題綜合競技賽冠軍 – 澳門博彩業職工之家
該負責任博彩知識競賽由一家支持博彩業的非政府組織舉辦，參賽者來自主要博彩運營商
- ★ 最高殊榮金獎 – 2017 年澳門商務大獎 – 企業社會責任 (負責任博彩)
新濠致力應對澳門的社會問題並提出解決方案所作的貢獻得到認可
- ★ 負責任博彩知識競賽
 - 於 2014 年及 2016 年在由博彩監察協調局舉辦的競賽中勇奪冠軍殊榮
 - 新濠於 2019 年為員工舉辦第三屆年度「負責任博彩知識寶庫大賽」
- ★ 2017 及 2018 年度負責任博彩培訓人員優秀獎
新濠的培訓人員連續兩年在由政府推行、澳門負責任博彩協會舉辦的該獎項中獲得嘉許



負責任博彩的業界領袖

來自管理層的承諾 —

由主席兼行政總裁領導的負責任博彩委員會

本公司的最高層許下承諾，致力在業界的博彩工作方面站在最前線。我們的負責任博彩委員會成立於2008年，並由作為行政發起人—新濠主席兼行政總裁何猷龍先生親自領導。我們的負責任博彩策略及政策已於我們全球營運所在的所有司法管轄區實施，須受當地法規規限。

我們的博彩及非博彩部門，連同物業項目總裁及首席營運總監在內的全球高管領導皆為該委員會成員。該委員會透過每季度召開的會議，為我們所有的負責任博彩計劃提供策略指導。獨立的工作委員會則更頻密舉辦會議，以提出和實施各項計劃，確保我們履行承諾：

宣揚負責任博彩
及保持自我控制的態度

負責任博彩委員會

行政發起人

- › 主席兼行政總裁

行政倡導者

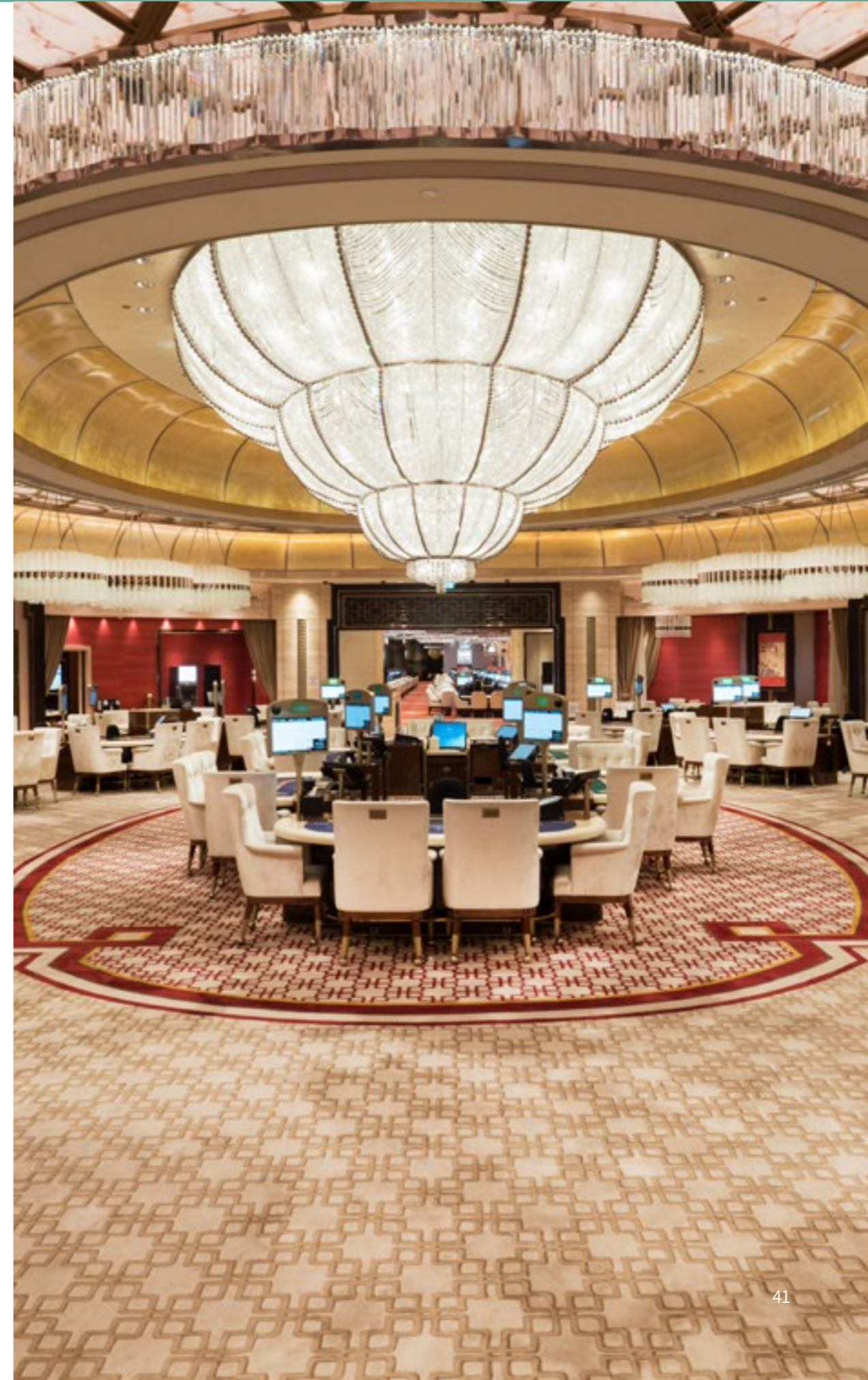
- › 執行副總裁兼首席事務長

委員會副主席

- › 賭桌副總裁
- › 保安營運副總裁

委員會成員

- › 首席營運總監
- › 物業項目總裁
- › 業務發展
- › 法律
- › 營運規管協調
- › 保安及監察系統
- › 賬房、收銀及信用
- › 傳訊
- › 培訓學院
- › 人力資源
- › 財務
- › 娛樂場市場營銷
- › 企業風險及調查
- › 摩卡娛樂場
- › 策略及分析
- › 賭桌
- › 資訊科技
- › 博彩機
- › 交通
- › 酒店/餐飲
- › 貴賓服務



我們的方針： 完善的系統

我們需要與政府、監管機構、研究機構、員工、社區及博彩業的其他主要持份者建立基於共同價值觀的長期合作關係，以推動負責任博彩。

我們全球負責任博彩策略的成功有賴一個通過嚴謹測試、從三大範疇著手的方針，為我們於度假村實施負責任博彩措施提供堅實框架：

科技與流程

社區參與

員工教育



科技與流程

自我隔離是成功負責任博彩策略的關鍵元素。我們採用最先進的技術，支持我們的自我隔離措施。新濠是亞洲首家採用容貌識別系統的博彩企業，並不斷提升技術及系統，以鞏固我們在負責任博彩的業界領導地位。

容貌識別系統

自2016年在各博彩設施入口安裝實時容貌識別保安系統以來，我們不斷尋求最先進的技術基礎設施，以協助問題賭徒進行自我隔離。我們已開始為澳門、馬尼拉及塞浦路斯的綜合度假村更新最新一代的容貌識別技術。

MelGuard—新濠專利的生物識別智能系統

MelGuard是由新濠開發的全球首個負責任博彩「生物識別智能系統」。在遵守資料私隱要求的原則上，MelGuard以生物識別指標防止受限制的人士（包括自我隔離人士）進入娛樂場。針對日本市場的潛在業務，MelGuard將與「My Number」卡結合使用，為進入綜合度假村娛樂場的人士提供最先進的身份驗證流程。



社區參與

我們為推廣負責任博彩所採取的措施讓我們在同業中脫穎而出。我們推行超越對博彩營運商的法定要求的舉措，在綜合度假村向賓客展示有關負責任博彩的資訊，並積極吸引社區民眾參與此項議題。

在澳門製作公共服務電視廣告

新濠與澳門當地製作公司合作製作電視廣告，以宣傳負責任博彩訊息。該廣告於黃金時段在澳門廣播電視股份有限公司播出。新濠是澳門唯一一家贊助、製作及播放有關負責任博彩公共服務影片的娛樂場營運商。

負責任博彩工作坊

為向不同受眾傳遞負責任博彩資訊，我們於2018年率先推出了一系列針對女性的負責任博彩工作坊。為鼓勵女性參與，工作坊結合了負責任博彩課程與日常生活主題。今年，新濠與澳門當地非政府組織澳門博彩業職工之家合作，開展五場時長為三小時的工作坊，涉及的日常生活主題包括甜品製作、健康及健身等，為進行負責任博彩有關的討論提供了舒適的環境。

推廣積極正面的博彩態度

新濠透過製作微電影向博彩業從業者，特別是前線莊荷員工灌輸正面的博彩價值觀。利用電影作為媒介吸引受眾群體，可謂是宣傳負責任博彩的創舉。除贊助該項目外，新濠亦參與故事的創作、劇本的編寫並提供拍攝場地。該部微電影得到了澳門政府及社區的高度認可。

與大學和研究機構合作

新濠持續支持博彩研究和教育，當中包括向負責任博彩相關研究捐款650,000美元，與澳門理工學院合作成立研究中心，並為澳門大學博彩研究所提供支援。



案例研究

塞浦路斯負責任博彩宣傳週

為建立更健康、更美好的社會，新濠於塞浦路斯的業務部門與國家博彩管理局(National Betting Authority)及塞浦路斯博彩及娛樂場監管署(Cyprus Gaming and Casino Supervision Commission)合作，於負責任博彩宣傳週(Responsible Gaming Awareness Week)舉辦一系列公眾宣傳活動，包括由我們於塞浦路斯的同事進行簡報、開展工作坊、開設戶外負責任博彩資訊站，當地監管機構、政府代表、社區成員及我們塞浦路斯的同事皆積極參與其中。

員工教育


我們針對負責任博彩的主動、系統化策略包括遠高於強制性監管要求的計劃及措施，這項投資在我們為員工提供的負責任博彩培訓項目中尤為突出。

無論是博彩還是非博彩部門，每一位新濠員工都受過識別及處理潛在問題博彩的相關培訓，同時能幫助提高賓客和廣大社區對負責任博彩的認識。迄今為止，我們於澳門、馬尼拉及塞浦路斯超過 78,000 名員工參加過負責任博彩活動，擁有逾 425 名負責任博彩大使。負責任博彩大使均為受過專業培訓的專家，能識別並偵測實質或可疑的異常博彩行為。發現這些行為後，他們會為賓客提供協助，如有必要，讓賓客加入自我隔離計劃，及／或向其提供諮詢服務等專業支援。

負責任博彩培訓計劃

我們承諾對每一位員工進行負責任博彩培訓，這主要透過一項創新而又系統化的方針進行。我們的系統經過精心設計，可確保每位員工都掌握負責任博彩的相關知識，並獲得支持繼續參加進階培訓。至今，新濠已有超過 90,208 名員工完成負責任博彩培訓。

自 2017 年我們開設面向全體員工的進階負責任博彩培訓計劃以來，為方便每一位員工都能學習此課程，我們於 2020 年1月推出網上學習版本。這項進階負責任博彩培訓計劃乃基於博彩監察協調局及澳門大學推出的「負責任博彩指導員證書課程」。



「我們主席兼行政總裁一直堅守對負責任博彩的承諾，造就負責任博彩的文化植根整個新濠。自第一日起，我們就是唯一一家在全球為全體員工提供負責任博彩培訓的公司，包括博彩和非博彩、管理和非管理部門的員工。」

— 高橋明子小姐，執行副總裁兼首席事務長

員工教育

領袖論壇

另一項提升負責任博彩意識的方法是參加負責任博彩領袖論壇。此活動面向管理團隊，涵蓋各種最新及相關的話題，負責任博彩為熱點話題之一，出席講者和嘉賓包括政府及學術界代表。新濠參與負責任博彩領袖論壇的管理層員工超過 600 名。


設於「員工心臟地帶」的負責任博彩教育空間

除定期為員工舉行負責任博彩宣傳活動外，我們亦在澳門及馬尼拉的「員工心臟地帶」設立專門的負責任博彩教育空間。「員工心臟地帶」的牆上貼滿了介紹負責任博彩計劃的簡報。另外，我們還安裝了展示負責任博彩相關訊息的數碼顯示屏，設立了多個用作教育互動工具的資訊亭，並提供可贏得獎勵的快閃遊戲攤位，以提升對負責任博彩的認識、為員工增添娛樂、同時強化負責任博彩原則。

提高負責任博彩認識的室內活動

至目前為止，已有超過78,000名員工參與我們在「員工心臟地帶」舉辦的趣味及互動式的負責任博彩宣傳活動。為了讓員工每兩到三個月重溫這主題，我們非常認真地策劃這些活動。我們的主席兼行政總裁、首席營運總監、物業項目總裁以及管理團隊成員亦親自出席支持。正是由於這些活動，新濠團隊兩次在澳門政府主辦的負責任博彩知識競賽中奪冠。在馬尼拉，超過 220 名員工透過參與趣味及互動式遊戲節目「Quiz Bee」，以測試他們的負責任博彩知識。

今年，我們在澳門及馬尼拉舉辦了創意競賽，旨在鼓勵員工展示以負責任博彩為主題的原創藝術品或其他形式的作品，並提升公眾的負責任博彩意識。



「這是一個難得的機會讓我能夠運用創意，將在負責任博彩必修課及在新濠物業內定期舉辦的遊戲攤位中所汲取的知識透過短片表達出來。我很高興我的短片能夠幫助其他人分辨問題賭博以及讓有需要的人知道他們可隨時尋求協助。」

— 澳門短片比賽冠軍，賭桌部高級行政助理譚芳婷小姐

關鍵合作夥伴及協作者

新濠的合作夥伴／協作者

合作夥伴關係／協作關係的主要影響

博彩業職工之家綜合服務中心

與非政府組織建立合作關係，以組織女性群體參加工作坊，並向員工提供現場諮詢支援服務

博彩監管機構：

＞ 澳門博彩監察協調局

＞ 菲律賓娛樂及遊戲公司

(Philippine Amusement and Gaming Corporation)

＞ 塞浦路斯博彩及娛樂場監管署

(Cyprus Gaming and Casino Supervision Commission)

合作以促進參與，並從其獲得有關對我們負責任博彩策略的反饋

澳門大學博彩研究所

負責任博彩研究合作

澳門理工學院

精神保健服務中心 (Life Change Recovery Center) (菲律賓)

社會工作局－防治問題賭博處 (澳門)

澳門工業福音團契問題賭徒復康中心 (澳門)

聖公會澳門社會服務處 (澳門)

澳門明愛生命熱線 (澳門)

博彩諮詢站 DECIDE (塞浦路斯)

問題賭博輔導及治療中心

社會工作局－防治問題賭博處

就賭博成癮、預防培訓課程及社區負責任博彩活動進行合作

塞浦路斯國家博彩管理局 (National Betting Authority)

與塞浦路斯博彩監管機構合作舉辦 2019 年負責任博彩宣傳週

歐洲賭場協會 (European Casino Association)

負責任博彩工作委員會成員



保護環境

保護環境

我們的環境策略是一個緊密相連的系統，並無一勞永逸的方法。愈來愈多的人在為環保付出努力，我們的目標是為他們提供支援，不僅僅局限於新濠旗下度假村，以保護生態系統、轉用潔淨能源、消除浪費，並在此過程中，協助緩和一部分世界環境問題。



2019年摘要

設定指標

新濠於2019年成為澳門和香港首家獲得三項國際標準化組織 (ISO) 體系標準 (包括環境管理 (14001:2015)、設施管理 (ISO 41001:2018) 及有效能源管理系統 (ISO 50001:2018) 認證的綜合度假村及酒店營運商。

我們在澳門的所有酒店均榮獲備受業界認可的Green Key殊榮，符合環境教育基金會為酒店業制定的最高環境管理標準。

碳披露項目 (CARBON DISCLOSURE PROJECT)

新濠獲碳披露項目 (CARBON DISCLOSURE PROJECT) 評為亞洲企業氣候行動及環境管理領袖之一，並於2019年榮獲「CDP 2019 年首次參與最佳表現者」。我們的投資者氣候變化應對評級為「A-」，使我們位列領導企業級別，且高於亞洲地區平均評級及其他娛樂機構的評級「C」。就我們全球的業務活動小組而言，新濠是31%達到領導水平的企業之一。

- ★ 環境績效大獎金獎
澳門商務大獎
- ★ 最佳環境責任
亞洲卓越大獎
- ★ 澳門環保酒店獎
摩珀斯酒店榮獲金獎，迎尚酒店及頤居酒店榮獲銀獎
- ★ 澳門節能大獎
新濠天地、新濠影滙及澳門新濠鋒於澳門知慳惜電活動 2019共榮獲五項大獎
- ★ 能源管理認可
菲律賓企業可持續發展大獎
- ★ 環保展台嘉許獎
澳門國際環保合作發展論壇及展覽 (MIECF)
- ★ 減廢「卓越」獎
我們的香港辦公室自 2009 年至 2019 年連續 11 年獲 Wastewi\$e 評為「卓越」



可持續發展的未來： 唯一的未來

要充分利用我們獨特的資產以產生正面積極的影響，不僅需要顯著的投資，還需要熱誠。我們全力專注於提供可持續回報，透過員工的集思廣益打造創新奢華體驗，同時保護我們的環境。新濠毫無懸念地向他人展示可持續發展的未來是唯一的未來，從而引領並啟發他們。

我們為自己制定了在2030年之前實現宏偉的環境目標，正是這些目標鼓舞我們挑戰自我及行業，我們不僅要有創造力，還要審慎應對現今最嚴峻的挑戰：

建立及營運碳中和度假村

將所有新開發項目的能源效益提升20%⁴

所有度假村達到零廢棄，為亞洲的循環經濟作出貢獻

透過採購可持續商品及服務擴大我們正面積極的影響



(4) 與美國暖房冷凍空調工程師學會 (ASHRAE) 基準相比。

可持續發展的未來： 唯一的未來

隨著我們持續在全球擴大業務範圍，環境責任是我們建造未來度假村的核⼼。我們致力於達到全球最高標準並獲得國際認可的認證，這已深植於我們面向未來的設計及重新定義可持續奢華體驗的願景之中。

自推出進取的「超越界限」目標以來，我們已在整個集團範圍內採取行動，審查我們所有的營運活動對環境的影響；從我們的組織方式和合作方式，到如何建造及營運度假村、我們採購何種物品和服務及採購方式、我們如何建立供應商的能力以採購及交付我們供應鏈中具可持續性的商品。這是一趟旅程，2019年主要集中評估及計劃我們的方針，作為我們整體全面策略的一部分。認識到妥善管理需要穩健的指標，我們一致協作對基準進行審查，並構建追蹤和監管表現的系統及流程，從採購、如何使用資源至產生廢物。

為不斷提高環境表現數據的質素及準確性，我們對先前披露於2018年可持續發展報告中的2018年數據進行了幾項修改。例如，對部分度假村的用電、能源消耗及用水的估計數據進行修改，以根據報告時未能獲得的購買記錄及水電費賬單反映實際消耗情況。我們將基於建築面積的估算轉為從新濠天地、新濠影滙及新濠天地（馬尼拉）的內部計量收集的數據，從而修改了量化租戶環境足印的方法。此外，我們的溫室氣體排放清單已通過ISO 14064-1:2006 溫室氣體標準的驗證，以提高我們披露的嚴謹性。

對所有度假村進行現場廢物審計，使我們得以更好地了解廢物流及更準確地量化我們的廢物足印，並因此相應修改摩卡娛樂場2018年產生廢物的數據。我們亦修改按建築面積衡量的密集度表現，以與指標系統及佔地面積的若干修改保持一致。

為實現我們不斷採購具可持續性產品的目標，我們啟動了採購管理系統的配置，以計劃於2020年逐步在整個集團內實施。該系統將有助於我們評估及衡量所採購產品的可持續發展表現，並追蹤我們在持續採購更可持續產品方面的進展。展望未來，我們不但能夠更好地衡量各項舉措的影響，而且能夠認識到並加強每個人為實現我們的目標而為集體做出的貢獻所帶來的積極效益。



可持續發展的未來： 唯一的未來

執行可持續發展委員會

作為可持續發展策略的掌舵人，主席兼行政總裁何猷龍先生積極參與執行可持續發展委員會會議。該委員會確定需優先處理的事項，在管治、政策、行動、資金及報告框架的各個方面，為整個企業的所有重大主題定下基調並調動資源。

我們的首席可持續發展總監領導該委員會，並由主席兼行政總裁、首席財務總監、首席營運總監，以及多位物業項目總裁、企業及業務部門的執行副總裁共同提供支持。該委員會的任務是引領可持續發展宏偉願景的發展、制定明確的目標及策略以提升表現，並建立符合願景及策略需要的管治、融資機制和資源。此外，提高員工對新濠的可持續發展目標的認識，鼓勵其參與其中，亦是主要優先事項。

該委員會下成立了三個工作小組，以實現我們的三大環境目標，這些工作小組將識別及評估最佳實踐、確認整個企業資源及項目的優先性，並根據以下指標計算及評估表現：

- ↳ 碳中和度假村
- ↳ 零廢棄及循環經濟
- ↳ 可持續採購

執行可持續發展委員會



行政發起人 主席兼行政總裁

行政倡導者 首席可持續發展行政總監

委員會成員 總裁

執行副總裁兼首席事務長

首席財務總監

首席營運總監 (澳門業務)

建築及設計執行副總裁

執行副總裁兼首席創意及品牌總監

高級副總裁兼首席風險總監

所有物業項目總裁



可持續發展的未來： 唯一的未來

鼓勵員工及社區參與

實現可持續發展並不能各自為政，而變革往往始於思想觀念。我們的可持續發展倡導者網絡承擔著鼓勵員工參與環境計劃、發掘機遇的重要任務，最重要的是讓他們樹立信念——我們為世界做出積極改變的樂觀心態、技能及毅力是實際行動的先決條件。

作為我們迎新計劃（新濠入職培訓）強制性的一部分，我們向新員工灌輸實現可持續發展目標的重要性。我們認為每一名員工都是我們成功的推動者，他們不僅實踐我們的計劃，還就如何持續改善現有策略提出意見。

為使員工了解可持續發展方面的最新趨勢，作為「可持續發展思想」的一部分，我們透過電郵、討論板及工作簡報，分享相關故事、知識、日常事宜、小貼士及建議。此外，在廣泛的支持社區發展的活動中，我們的員工與環保組織合作，清潔海岸地區、種植樹木、開展捐贈及回收活動。



我們的方針： 促進發展與進步

我們多元化的環境策略、積極響應的文化及員工的奉獻精神，使我們得以促進整個行業發展與進步。我們立志於各個環境重點範疇成為行業領袖，同時創造可衡量的成果以激勵他人。

碳中和度假村及氣候韌性

氣候韌性

可持續建築

能源效益

改用可再生能源

零廢棄度假村及引領亞洲循環經濟

我們的廢物足印

邁向循環塑膠經濟

循環再用及循環再造

減少及回收廚餘

水資源運用及重用

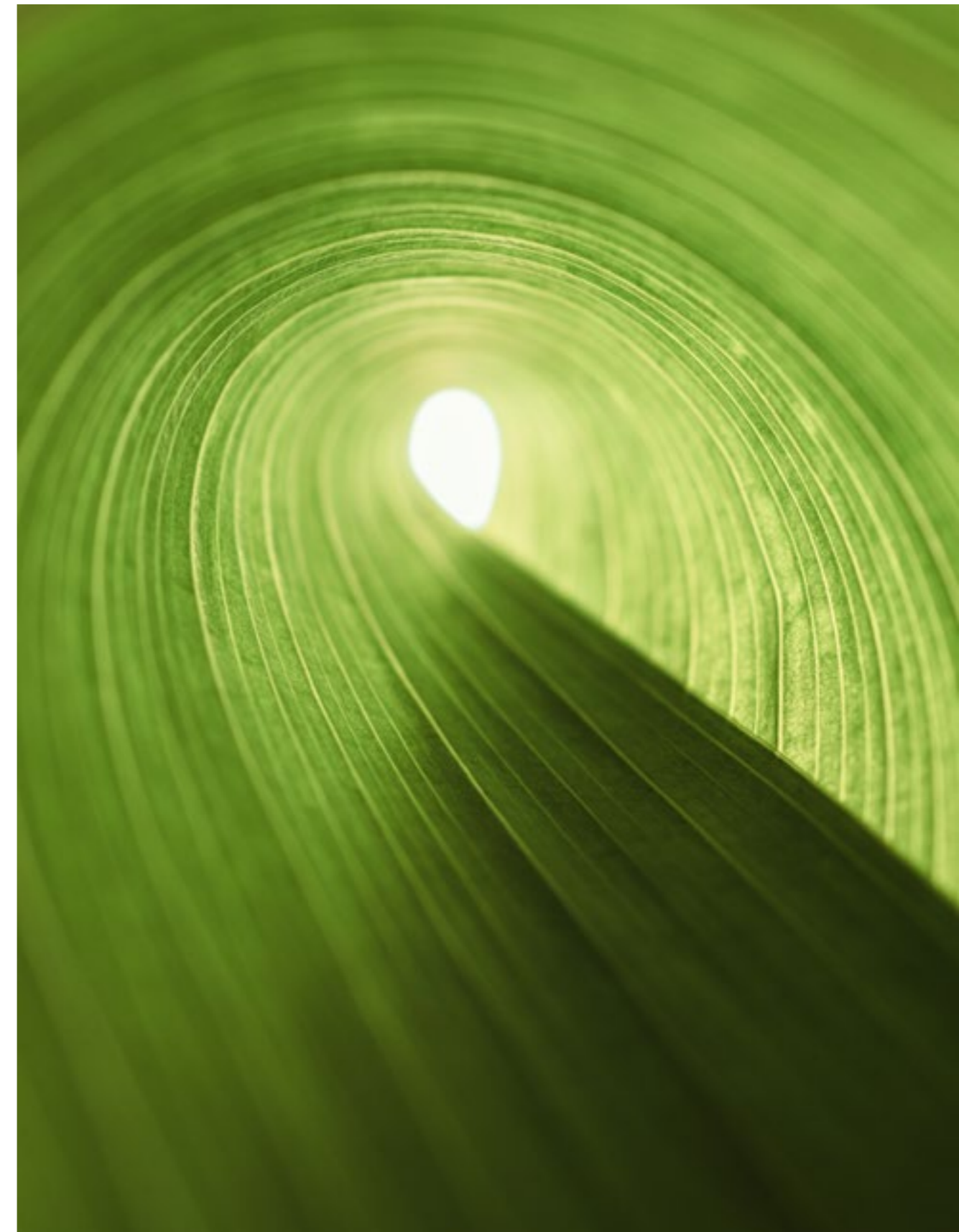
可持續採購

具可持續性的產品及服務

棉花

化學品

海產



碳中和度假村及氣候韌性

碳中和度假村

為從根本上達致我們的系統及度假村脫碳，以於2030年之前成為碳中和度假村的宏偉目標，我們必須不懈地探尋最新技術、低碳材料及節能措施，以減少碳足印。這些包括：

1. 優先投資可再生能源，在物業項目安裝現場可再生能源系統
2. 採取有效措施減少所有度假村的整體能源消耗
3. 在基礎設施條件允許的度假村中逐步引入電動車，從穿梭巴士開始，長期目標是讓所有汽車盡可能完全使用可再生能源。增加所有度假村中的電動車充電站數量，以供賓客及員工使用
4. 經由能源屬性證書 (Energy Attribute Certificates)、其他可再生能源工具或經核准的碳信用額，在當地市場購買等量的可再生能源電力，以抵銷新濠所用電力產生的溫室氣體 (GHG) 排放量

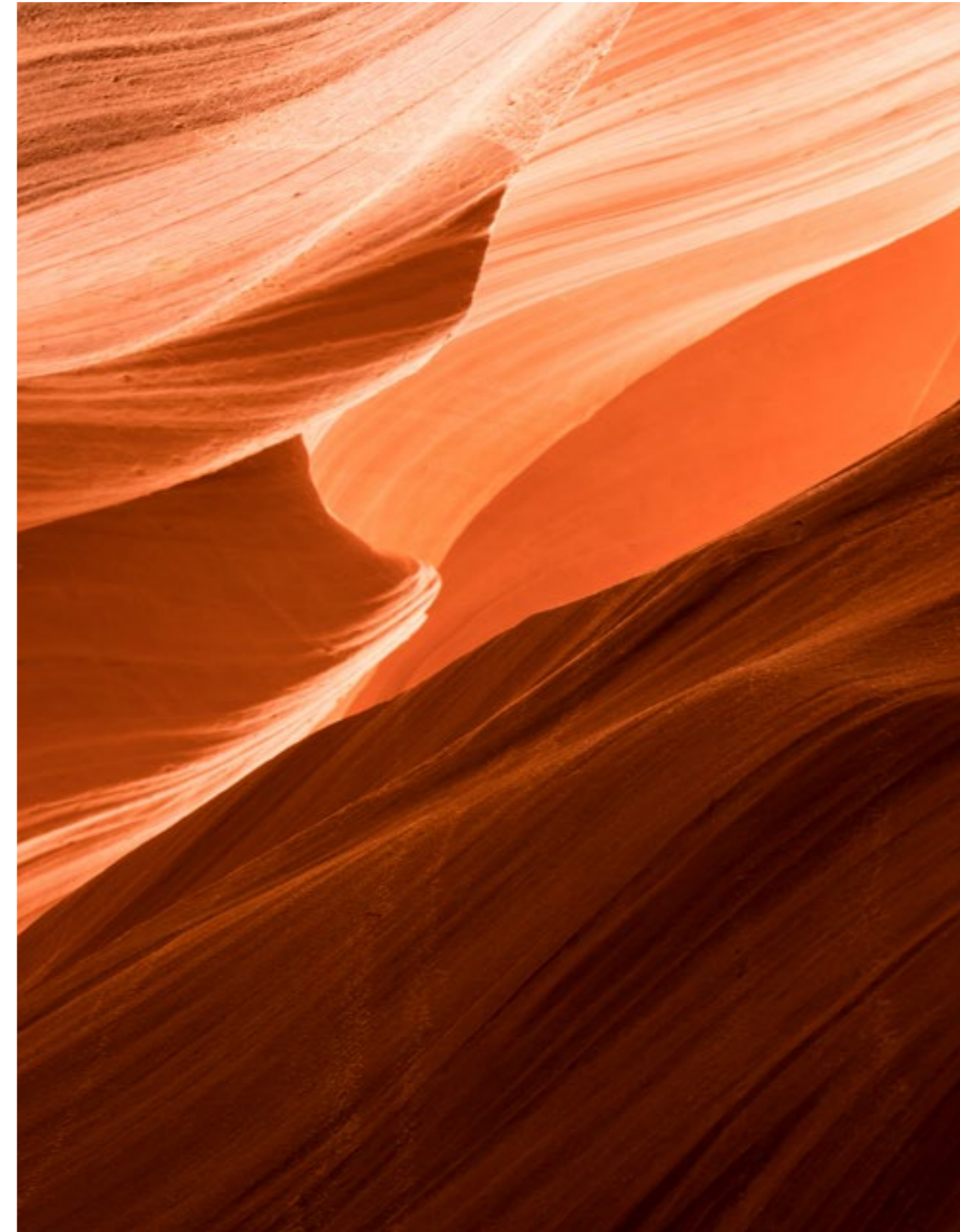
我們的碳中和工作小組向執行可持續發展委員會報告，其任務是制定並實施適合全公司的策略，以管理相關重大議題，尤為重要的是，達致我們在2030年之前實現碳中和度假村的目標，其中包括：

- ↳ 審查行業最佳實踐及技術，並與外部持份者合作以支持目標
- ↳ 在各度假村及公司業務部門物色節能減排項目，確定項目的優先性並尋求資金支持

↳ 提升員工支持碳中和目標的意識及參與度

↳ 衡量及驗證目標的可持續性及財務影響

我們所有營運團隊及業務單位透過工作小組形式密切合作，共同物色及分享最佳實踐方案，同時集思廣益創新思維，以減少溫室氣體排放。受益於2019年採取的措施，我們度假村及娛樂場的用電量減少13,900兆瓦時 (MWh)，相當於將373,000多顆白熾燈換作LED燈所避免的溫室氣體排放量⁵。



(5) 比較指標乃根據美國環保署的溫室氣體當量計算器得出。

碳中和度假村及氣候韌性

氣候韌性

我們堅定不移地實踐碳中和度假村，此舉的核心在於我們有責任盡己所能採取行動緩和氣候緊急狀態。近年來極端天氣事件頻頻發生，清楚地向我們展示氣候變化如何影響全球每一個角落，因此必須採取積極措施。2018年澳門及次年馬尼拉的嚴重颱風對新濠造成的影響前所未有，為此我們加強了應對措施，以預防未來更頻繁、更嚴重的風暴事件。

在新濠，我們認識到，除盡量減少對氣候的影響外，增強我們抵禦氣候變化不利影響的能力亦同樣重要。作為可持續採購策略的一部分，我們正與供應商溝通接洽，以增強供應鏈的抗逆力。明瞭到我們的度假村同樣面臨風險，我們務求確保項目建成後能抵禦風暴、洪水、海平面上升及極端溫度等氣候威脅。所有度假村均已採取抵禦氣候變化的措施，新濠影滙二期所採取的主要措施概述如下。

澳門新濠影滙二期

我們的開發項目旨在抵禦颱風、極端風況、洪水及海平面上升。以基於抵禦200年發生一次的最壞情境下風力，我們遵循澳門結構建築設計的監管要求，該要求較香港標準嚴格得多。此外，允許建築漂移亦採用更高的標準，這意味著該建築可水平移動，而且產生的裂縫少，進而改善其結構完整性。此外，還採用計算流體力學及氣候建模（運用過去十年承受過的最高風速及壓力），以確保建築透過分塔式設計維持抗逆力，從而有足夠的通風，加強空氣流通。此外，項目設計階段已進行洪水分析，使該建築足以抵禦200年發生一次的最壞情境下暴雨及洪水。



碳中和度假村及氣候韌性

可持續建築

我們宏偉目標的基礎是實現建築可持續。我們力求從每一個可能的角度設計新的建築，或改進現有建築以提高性能，確保我們考慮到如何協調建築的所有要素，以滿足新濠的業務需求、賓客體驗、環境及不斷演變的氣候風險。

作為可持續、頂級綜合度假村營運商，我們承諾在施工期間及竣工後盡量減少對環境的總體影響，包括物種及棲息地生物多樣性。這意味著所建造的建築不僅要經久耐用，還要選址巧妙、負責任地融入當地環境並且能夠提高資源效益及氣候韌性。由於建築對環境的大部分影響是在設計階段已確定，因此我們要求建築師、工程師、物料供應商及其他合作夥伴一開始就對物料、建築及系統採納最高環境標準及方案，並且到了建造及投入營運階段仍一直恪守該要求。

塞浦路斯 City of Dreams Mediterranean

於設計歐洲最大的綜合度假村開發項目時，我們的願景是致力打造豪華博彩及酒店體驗成為新濠的代名詞，並將其巧妙地融入塞浦路斯令人驚豔的地中海環境之中。

該度假村的設計靈感源自塞浦路斯當地的自然景觀，與迷人的尼科西亞老城區相似，當地植物種類既反映了環境的特徵，美化了景觀生態。設計計劃還包括種植7,000多棵新樹，使度假村與周圍景觀

融為一體，同時減少碳排放。我們將與塞浦路斯環境部門合作，在鄰近的自然保護區周邊再種植1,200棵柏樹樹苗，為候鳥、留鳥及其他物種提供更多的棲息地。

除適應周圍地區的自然環境外，City of Dreams Mediterranean亦按照最高的可持續發展標準建造。其將成為塞浦路斯首個獲得英國建築研究院環境評估方法 (BREEAM) 認證的可持續／綠色建築項目，令人鼓舞的是，我們已獲得設計階段BREEAM臨時證書「優秀」評級。此外，綜合度假村亦將滿足下文概述的標準。

塞浦路斯 CITY OF DREAMS MEDITERRANEAN

負責任採購

我們審慎地使用以負責任方式採購的建築材料、合法採伐及買賣的木材及材料，包括不含或少含揮發性有機化合物(VOC)的油漆、塗料、粘合劑、密封劑及地板。就建造過程中使用的約80%材料，我們優先選擇擁有ISO 14001 認證或其他負責任採購認證的供應商。

廚餘

所有濕廚餘將從源頭進行分離，幾乎完全避免將廚餘送往場外進行處理。新濠目前正與當地堆肥設備製造商合作，設計專用的堆肥設施。廚餘以及從草坪、樹木及灌木上修剪下來的殘枝末葉亦將現場製作成肥料，隨後作為度假村周邊園林的肥料。

一般廢物

與傳統廢物壓縮機不同，一般廢物將同時由壓縮個別廢物的廢物打包機進行分類及壓縮。該等廢物包括紙、塑膠容器、鋁罐以及袋裝混合廢物。一個打包袋的壓縮率高達15:1，可有效收集及運輸廢物進行循環再造。

重用水資源

我們設計了污水「收集系統」，將收集酒店客房、平台的所有污水，以及來自空氣處理機組及風機盤管機組的冷凝水，回收作為所有酒店及娛樂場的沖廁用水，預計每天可節水126立方米。多餘的將用於灌溉七公頃的園林，預計每天可額外節省150 立方米的淨水。

減少膠樽

度假村將擁有自身的淨水及飲水裝瓶系統，由NORDAQ Fresh提供。現場自動飲用水裝瓶廠將能每小時補充2,000樽水。據估計，這將每年減少約200萬個膠樽的生產、運輸及處置，從而大幅地減少塑膠廢物，減低新濠的碳足印。

碳中和度假村及氣候韌性

City of Dreams Mediterranean亦致力實現以下建築廢物目標：

- ↳ 在37%的開發項目中使用再生骨料，該等項目包括骨料使用率較高的管道墊層及礫石造景
- ↳ 我們的程序規定，只能按需要訂購物料，不得過量訂購，並且減少有害及無害廢物，需妥善隔離、處理、儲存、重用及／或回收再用物料，我們透過實施該程序減少建築廢物，達致每100平方米場地廢物不多於12.5公噸
- ↳ 從垃圾堆填區轉移建築廢物（按重量≥70%或按體積60%）

澳門新濠影滙（一期及二期）

新濠影滙二期計劃設有約900間客房及套房，以及壯觀的博彩及非博彩景點，旨在為我們實現碳中和及零廢棄目標提供支持。我們致力達致當地行業適用的最高可持續發展標準，從而為此項目設定目標，以實現綠色建築設計標籤（Green Building Design Label）及英國建築研究院環境評估方法（BREEAM）認證的「優秀」評級。竣工後，新濠影滙二期將有望成為華南地區首家獲得BREEAM認證的酒店。

新濠就新濠影滙制定的綜合可持續發展策略包括廣泛計劃建造兩座酒店大樓，樓與樓間保持精確的距離，以提供充足的「空中通道」，為鳥類遷徙提供便利。除確保開發項目遠離澳門現有的路氹城生態保護區（包括15公頃的保護濕地，很多候鳥將其視為休憩地）外，策略還包括盡量減少地下挖掘對濕地及地下水源的影響。我們特別聘請了生態學家制定

現有植物群的保護措施，以及補償性種植與酒店景觀及棲息地相匹配的物種。

該發展項目亦遵循新濠的可持續採購計劃，該計劃確保所有選定的承包商盡可能使用根據森林管理委員會™（FSC™）認證合法砍伐、買賣及採購的木材及木材製品，以及不含或少含揮發性有機化合物的油漆、塗料、密封劑及粘合劑。



碳中和度假村及氣候韌性

減少溫室氣體 (GHG) 排放

基於2019年的總體表現，目前在推動實現2030年目標而開展及計劃的投資及行動上，所反映出來的成效還為時尚早。

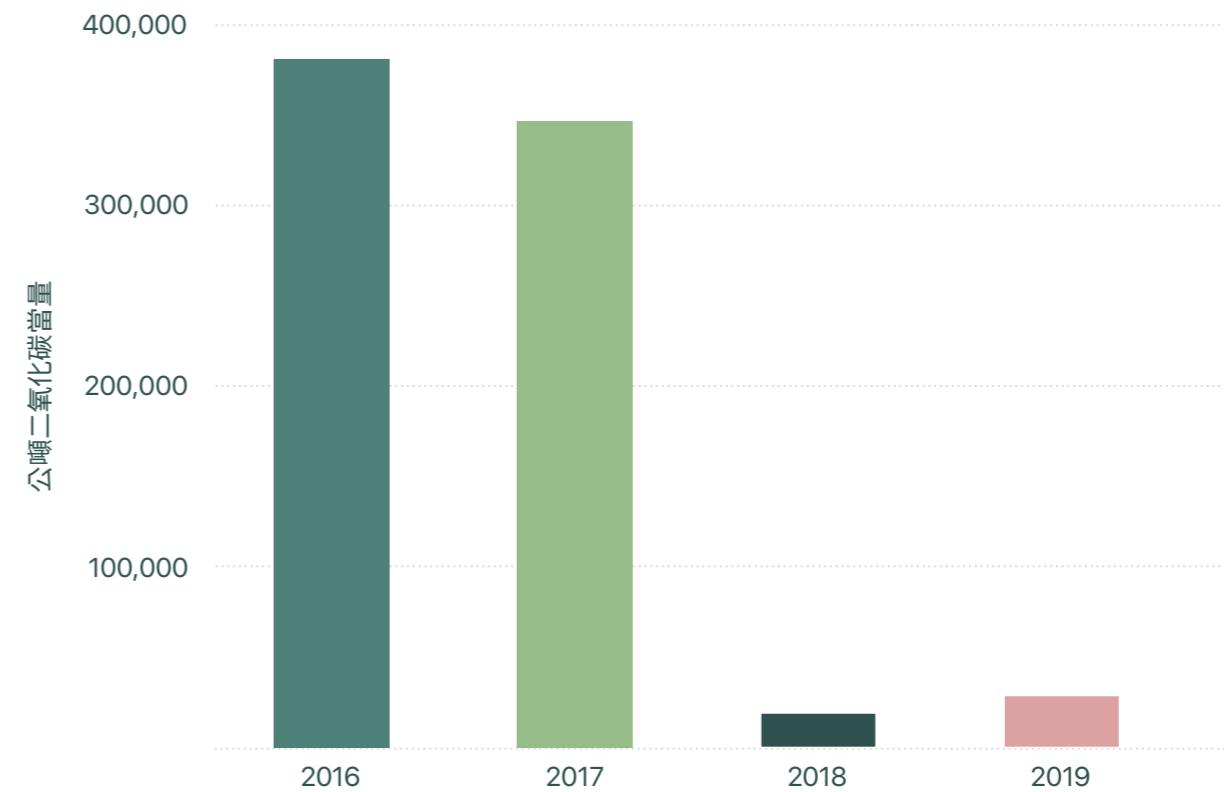
2019年，集團的範圍1及範圍2（根據位置）溫室氣體排放⁶相較 2018 年輕微增加0.6%。儘管 2019 年用電量有所減少，而我們的溫室氣體總排放量的92.2%來自購買的用電量，但被購置車輛的範圍1排放量的增加和冷卻系統的使用增加所抵銷。集團層面整體的溫室氣體排放密集度下降1.6%，這主要由於新增新濠天地（馬尼拉）凱悅酒店以及額外的日本、香港及台灣企業辦公室後，在更大的建築面積範圍內實施減少電力消耗及提高能效的措施。

我們四個度假村，即新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及新濠天地（馬尼拉）以及摩卡娛樂場2019年排放量佔集團總排放量95%以上。這些業務的絕對排放量減少1.5%，正常按該等物業的建築面積計密集度減少2.9%。

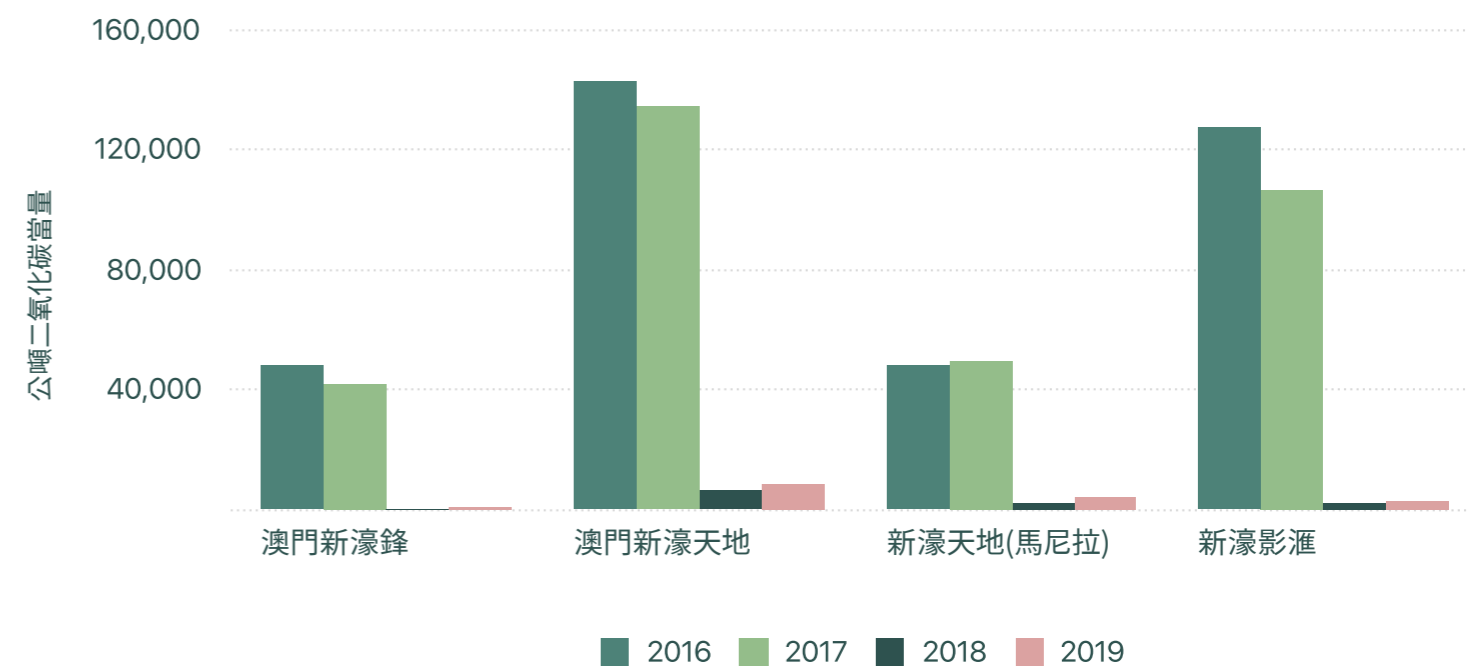
2016 年至 2019 年以範圍及密集度分類的溫室氣體總排放量

溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）	2016年	2017年	2018年	2019年
範圍1排放	13,551	15,105	19,768	29,192
來自固定燃料燃燒的排放	6,274	6,171	6,806	7,587
來自流動燃料燃燒的排放	5,372	5,622	8,964	12,880
製冷劑的溢散性排放	1,905	3,312	3,998	8,725
生物源排放	313	352	163	331
範圍2排放（根據位置）	267,998	259,527	266,478	263,055
範圍2排放（根據市場）	366,909	331,834	-	-
範圍1及範圍2的總排放（根據市場）	380,461	346,940	19,768	29,192
按建築面積計算範圍1及範圍2的排放（根據市場）密集度（公噸二氧化碳當量）	0.28	0.26	0.01	0.02

2016 年至 2019 年溫室氣體總排放量



度假村 2016 年至 2019 年基於市場的溫室氣體總排放量



(6) 已開始計劃分析我們的範圍3排放並測量重大排放源。

*重述數據的說明參見GRI內容索引

碳中和度假村及氣候韌性

能源效益措施

於邁向能源效益措施及可持續未來之際，對於更負責任地使用能源，我們責無旁貸。我們在對2018年各度假村能源消耗進行全面審計的基礎上，制定了減少整體營運的能源足印的計劃。考慮到環境及氣候相關的益處，以及減少消耗所節省的成本，在我們的各項業務中整合節能措施是有意義的。

碳中和度假村工作小組的部分工作重點是透過拆除不必要的燈具、檢查及調整通風流量，改裝或安裝更高效的廠房及設備，更換停車場排風傳感器及其他操作更改，如風機盤管機組及電機優化等措施，讓所有度假村提升目前的營運效率。預計每年可節約逾22,000兆瓦時電力，這歸功於我們在各度假村實施的能源效益措施。

以下是 2019年的部分措施摘要：

- ↳ 2019年，所有度假村改用逾25,500顆LED燈，用於內部及外部照明。所有新建或翻新的區域均配備最新技術的LED燈
- ↳ 新濠天地對其風機盤管機組進行了操作上的調整，使其在「員工心臟地帶」及零售區以夜間模式運行，並調整零售、廚房及其他區域的空氣處理機組。澳門新濠鋒為屋頂冷卻塔安裝了變頻驅動器，新濠影滙拆除了多個地方的不必要燈具，調整量廚房通風流量，並更換了次級凝結水泵葉輪
- ↳ 在澳門電力股份有限公司及澳門特別行政區政府能源發展辦公室舉辦的澳門知慳惜電活動2019，新濠影滙再度在酒店B組中勇奪冠軍殊榮，而新濠天地及澳門新濠鋒則榮獲優異獎。新濠影滙及澳門新濠鋒亦連續第三年獲頒持續節

能獎（酒店組）。這五項殊榮力證我們在推動能源效益及節約方面所持續作出的努力

- ↳ 新濠天地（馬尼拉）將照明燈更換為帶有移動傳感器、光傳感器及計時器的LED燈。這促使2019年減少消耗74,570千瓦時的電，相當於避免了使用2,000顆白熾燈造成的溫室氣體排放⁷



(7) 比較指標乃根據美國環保署的溫室氣體當量計算器得出。

碳中和度假村及氣候韌性

案例研究

新濠影滙二期工程的能源效益

我們的目標是透過結合一系列可持續性產品，與美國暖房冷凍空調工程師學會 (ASHRAE) 基線相比，將能源表現提升20%，這些措施包括：

- ↳ 建築外牆採用節能設計，包括低 U 值（傳熱）及低遮陽系數的玻璃板，以於建築內部與室外環境之間提供了有效的隔熱層
- ↳ 一期平台上安裝多達14,000平方米的太陽能發電板
- ↳ 利用自然日光減少能源消耗
- ↳ LED燈具配件、日光調光控制及使用傳感器
- ↳ 監控能源消耗分項計量
- ↳ 較傳統替代品消耗少50%水的高效裝置及配件
- ↳ 為鼓勵無碳交通提供的自行車車位及專用設施

案例研究

塞浦路斯CITY OF DREAMS MEDITERRANEAN的能源效益

City of Dreams Mediterranean將採取各種能源效益措施，例如：

- ↳ 高效的動態仿真模型 (Dynamic Simulation Modelling)，該模型基於塞浦路斯能源表現認證 (Energy Performance Certification) 方法，可減少消耗 58% 的一次能源
- ↳ 被動式設計措施，例如隔熱、建築外牆遮擋及低遮陽系數的玻璃板
- ↳ 安裝高度節能的製冷裝置以及其他高效能設備，用於建築服務，例如空氣處理、供暖、冷卻及熱回收，以及帶有能源再生驅動器的電梯及自動扶梯
- ↳ LED燈、自動日光傳感器以及將所有外部照明設備與建築管理系統連接，進而自動控制及預防照明設備在白天的使用
- ↳ 在小型建築中安裝能源計量系統及分項計量表，以監控能源消耗並找出進一步提高效能的機會

其他有助於減少該度假村溫室氣體排放的措施，將包括在停車場內安裝 6 個電動汽車充電站、空間加熱及安裝具有零臭氧消耗潛能值及在生命週期過程中直接產生低二氧化碳 (CO2) 當量排放指標的製冷系統。

碳中和度假村及氣候韌性

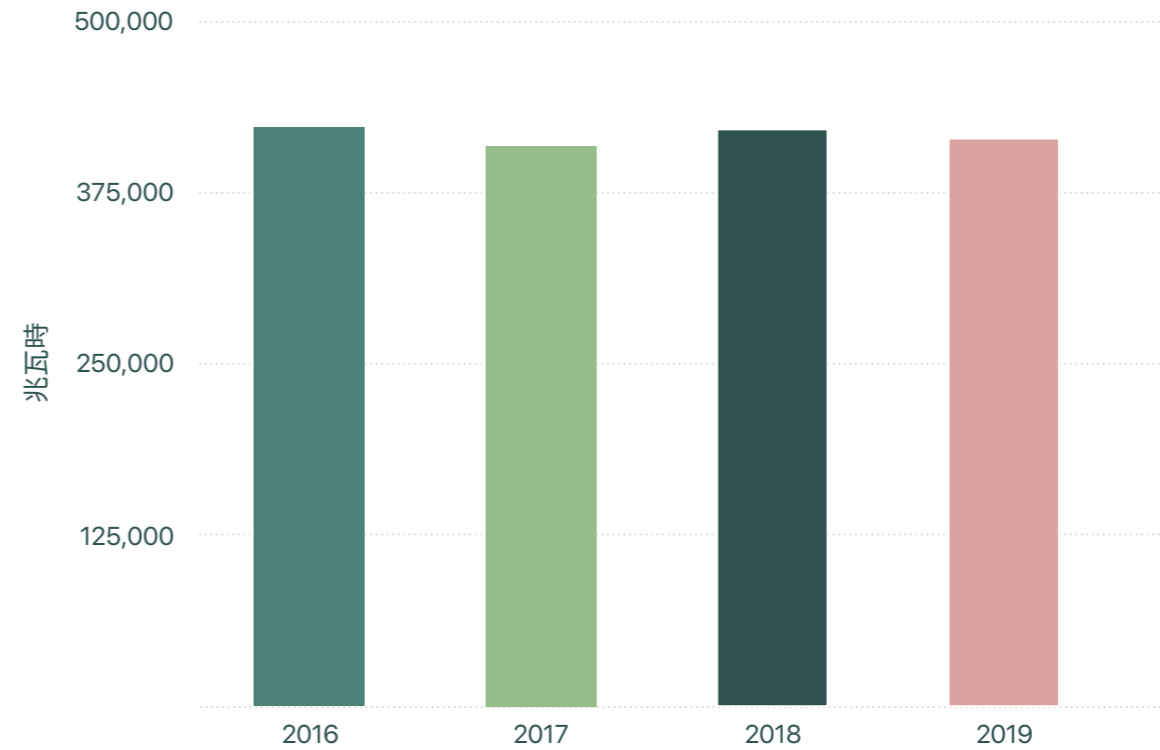
減少用電量

與2018年的水平相比，儘管我們的能源清單增加了新的場地，包括摩珀斯酒店在澳門營運的首個完整年度，業務中新增的新濠天地（馬尼拉）的凱悅酒店、塞浦路斯的臨時營運、在香港、日本及台灣的辦公室，集團層面的用電量在2019年下降1.5%。這反映我們同期的電力密集度下降3.7%，主要由於我們於澳門及馬尼拉的各度假村均實施了節能措施，這些物業的用電量總計佔集團層面總用電量的98%。

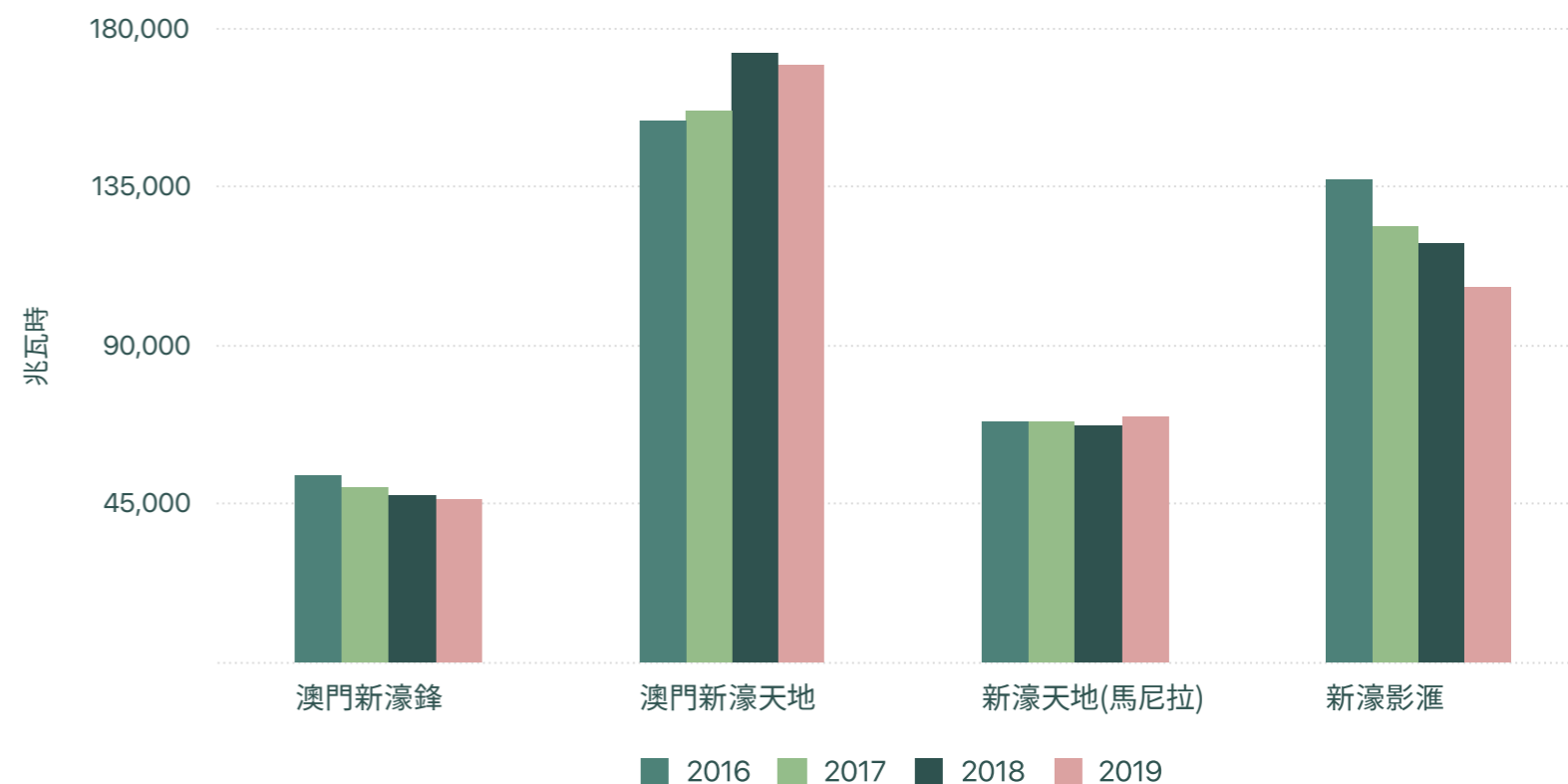
2016年至2019年總能耗及密集度

總能耗（兆瓦時）	2016年	2017年	2018年	2019年
來自不可再生能源的燃料消耗量	55,170	55,765	74,917	97,387
來自可再生能源的燃料消耗量	-	-	-	-
來自不可再生能源的電力消耗量	423,012	409,495	420,682	414,314
來自可再生能源的電力消耗量 ⁸	-	-	-	- ⁹
總能耗（兆瓦時）	478,183	465,260	495,600	511,701
能源密集度（兆瓦時／平方米）	0.35	0.35	0.33	0.33

2016年至2019年的總用電量



度假村購買所得的總用電量



(8) 之前歸於源自可再生能源的電力消耗現報告為購買相當於新濠在當地市場消耗的電力量的可再生能源電力。詳情請參閱第65頁。

(9) 2019年澳門及馬尼拉度假村均安裝了太陽能發電系統。在報告源自可再生能源的電力消耗量之前，我們正在等待獲取現場全年的可再生能源發電及消耗數據。

*重述數據的說明參見GRI內容索引

碳中和度假村及氣候韌性

改用可再生能源

如今全球面臨極為嚴峻的挑戰，需要私營業界進行大規模投資。我們堅信，透過加快可再生能源在自身度假村中的應用，我們將設定行動指標，推動目前亟需的大規模變革，以構建一個潔淨的未來。我們正投資以下措施，以加快轉用可再生能源：

- ↳ 現場太陽能發電系統發電及採用
- ↳ 自2018年以來購買100%的全球電力消耗的能源屬性證書 (Energy Attribute Certificates)¹⁰
- ↳ 擴大電動車車隊

澳門最大的太陽能發電系統

在澳門，我們有幸與本地公司萬曜能源合作，於2019年實施首個大型現場太陽能發電項目。新濠天地和新濠影滙近30,000平方米的天台空間已裝設18,000多塊太陽能發電板，是澳門最大的太陽能發電系統。此項目可產生約770萬兆瓦時的總能量，預計可避免超過6,000公噸的二氧化碳排放量，相等於1,296輛車輛的一年排放量¹¹。

案例研究

新濠天地(馬尼拉)現場可再生能源發電及採用

新濠天地(馬尼拉)於2019年12月完成一期的太陽能發電板安裝，並於2020年初全面投入營運。啟動該太陽能解決方案，是我們邁向碳中和之旅的里程碑，使我們成為菲律賓首個利用太陽能的綜合度假村。該系統每月有望產生100,000千瓦時電力，相當於1,196棵樹苗多於十年的二氧化碳吸收量¹²。

案例研究

塞浦路斯 CITY OF DREAMS MEDITERRANEAN

除採取各種措施減少能源消耗外，City of Dreams Mediterranean將於宴會廳及會議設施上方安裝1,750塊太陽能發電板，在娛樂場區域另外安裝2,600塊，估計每小時可發電900千瓦時。



(10) 我們於塞浦路斯的臨時業務以及在日本新收購的奧志賀高原度假村酒店將包括在我們2020年的清單內，並將在日後購買等量的能源屬性證書。

(11) 比較指標乃根據美國環保署的溫室氣體當量計算器得出。

(12) 同上。

碳中和度假村及氣候韌性

場外可再生能源

在擴大採用現場可再生能源的同時，新濠亦投資可再生能源發電，以抵銷部分碳足印。

自2018年以來，我們一直在購買由國際可再生能源憑證標準基金會 (i-REC Standard) 發行的能源屬性證書 (Energy Attribute Certificates)。這些認證保證了可再生電力是透過可靠的可再生能源發電項目在中國內地及菲律賓產生的，相當於我們於澳門、馬尼拉、香港及台灣消耗的全部用電量。因此，我們亦為當地可再生能源市場的發展做出了貢獻。

在日本，我們將營運產生的用電量與透過 PowerPlus™ 計劃在當地能源屬性證書 (Energy Attribute Certificates) 相匹配。該計劃遵循經過核證及驗證的 J-Credit 標準，並提供所達致的發電及減排成果的第三方保證。

由於我們於2019年收購塞浦路斯業務，我們亦將購買歐洲能源來源證明的能源屬性證書，以涵蓋其因外購電力產生的全部溫室氣體排放量。

零排放運輸

新濠擁有22輛電動車並於2020年增加14輛，在澳門博彩業中擁有最大的電動車車隊。在與製造商鄭州宇通客車股份有限公司的合作中，這些電動巴士提供往來新濠天地、新濠影滙及澳門新濠鋒的客運穿梭服務，有助於改善空氣質素以及員工和當地社區的健康。

2019全年，我們的零排放電動巴士增加了50%，柴油巴士減少15%。目前電動車佔新濠於澳門的巴士總數的25%，而且我們正在為賓客及員工擴大電動車充電站的數量，截至2019年為16個，並計劃於2020年進一步增加。

展望未來，我們計劃繼續擴大澳門電動車車隊的規模，並研究於馬尼拉改用電動車的可行性及其減排潛力。



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

無容置疑，我們的度假村產生了相當數量的廢物。我們深知實現零廢棄度假村絕非易事，但這正是我們為自己設下的挑戰——成為循環經濟的領導者。我們致力於在閉環系統內反覆重用資源，以在2030年前實現零廢棄目標，包括不將無法再利用的殘餘廢物送到堆填區或在未經能量回收的情況下焚燒。

這個目標有助我們開創新的局面，促使我們從材料的利用、耐用性及使用壽命的角度重新思考我們的營運，並且激發我們尋找更好的方法處置廢物及促進循環。重新設計營運策略，是我們取得成功的關鍵，並且在很大程度上取決於兩大基本因素：創新及合作關係。我們尋找全新的解決方案的智謀及開拓精神，並且願意與供應商攜手制定創新的減廢方案，是我們策略的重中之重。

目前零廢棄工作小組帶頭落實公司層面的策略，以於2030年前實現零廢棄及領導亞洲的循環經濟的目標。該工作小組識別和評估最佳實踐，為減廢及循環經濟項目定下優先性並提供資金實踐，從而確保有效管理相關重大主題，亦負責物色具有建設性的合作夥伴關係，同時繼續鼓勵員工參與，為目標提供支持。工作小組向執行可持續發展委員會匯報工作進展、可衡量的成績及財務影響。



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

我們的廢物足印

經過量化，才能進行管理優化，2019的重點是整頓內部系統。我們對新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及新濠天地（馬尼拉）進行了全面的廢物審計，已識別產生廢物的類型及主要來源。每個項目物業負責根據識別的主要來源，制定相應的減廢行動計劃，以實施減廢及廢物轉化機會，主要專注於減少廚餘、客房護理套裝及小件盥洗用品瓶子的廢棄、減塑，以及推動循環再造等措施。減廢與廢物轉化的優先性與估計節省的资金一同計算，之後再進行落實。隨後我們聘請可持續發展倡導者透過培訓及活動激發員工，以實現進一步減廢。

儘管集團整體產生的廢物增加19%，主要由於我們拓展澳門及馬尼拉的業務，該等業務產生的廢物佔總廢物量的99%，我們預計未來數年會加快減廢進度。令人鼓舞的是，712公噸廢物透過循環再造及製成堆肥進行轉化處置，較2018年增加10%。

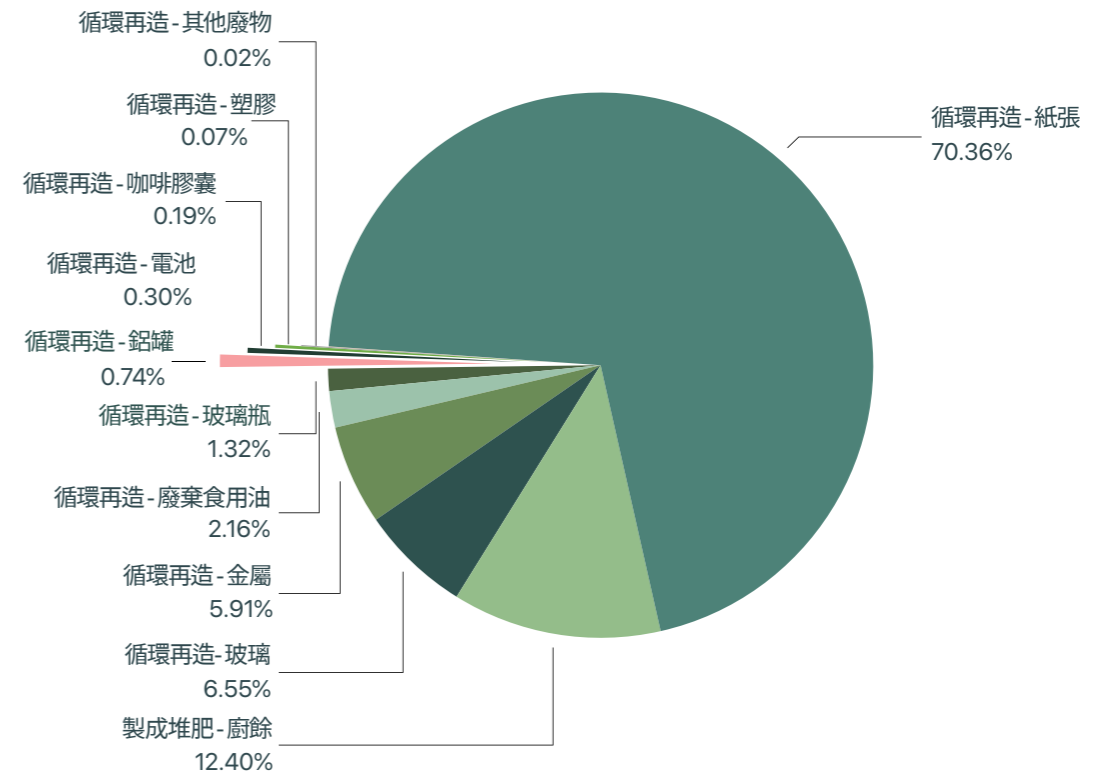
2016年至2019年產生的廢物總量（以處置方式分類）

產生的廢物量 (以處置方式分類，公噸)	2016	2017	2018	2019
製成堆肥	29	32	71	88
焚燒	13,316	12,999	12,862	15,415
運往堆田區	2,556	2,540	1,890	2,232
循環再造	627	555	576	624
產生的廢物總量	16,528	16,125	15,399	18,360
廢物產生的密集度（公噸／平方米）	0.01	0.01	0.01	0.01

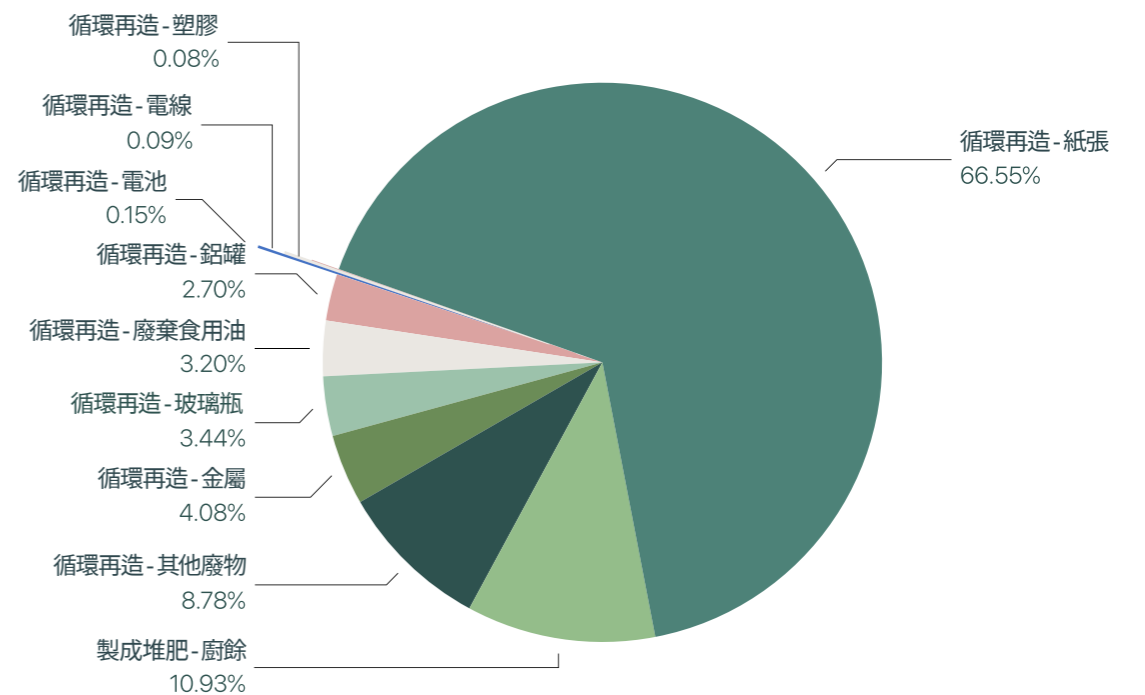
2016年至2019年的廢物轉化總量

年份	轉化的廢物（公噸）
2016	656
2017	587
2018	647
2019	712
2018年至2019年 變動百分比	+10%

2019年廢物轉化總量（以廢物類型分類）



2018年廢物轉化總量（以廢物類型分類）



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

邁向減塑經濟

新濠是全球首家簽署全球新塑膠經濟承諾(New Plastic Economy Global Commitment)的酒店和綜合度假村營運商。在全球業務的發展藍圖中解決即棄塑膠使用問題時，我們積極支持艾倫麥克阿瑟基金會及聯合國環境署的倡議，以呼籲更多企業承諾消除不必要的包裝。

作為簽署成員，我們承諾：

- ↳ 在2019年底前在所有員工區域全面停用所有即棄塑膠樽。我們已成功達成該目標，每年節省約244,000個即棄塑膠樽，避免了相當於每年3.5公噸PET（聚對苯二甲酸乙二醇酯）塑膠
- ↳ 開展在2020年底前在賓客區域減少使用即棄塑膠的計劃。當中涵蓋客房護理套裝、垃圾袋、塑膠樽及其他物品。這項計劃已率先在澳門啟動，透過提供補水站，減少即棄塑膠水樽的使用。我們亦已於迎尚酒店及新濠影滙酒店試行以大容量沐浴用品取代小容量即棄塑膠樽

- ↳ 在我們的用品組合中辨別出不可循環再用、循環再造或製成堆肥的包裝物料的完整清單，並且制定計劃在2025年之前處理這些物料。我們已經承諾在營運中使用可生物降解及可持續的替代品（包括由玉米澱粉、竹纖維或紙製成的物品），取代所有即棄塑膠餐飲容器及餐具。在2019年取得的進展中可見，隨著以可循環再用金屬或紙類替代品取代塑膠吸管，每年可避免使用及浪費9.5公噸的即棄塑膠

- ↳ 了解我們現有的全部塑膠包裝物料中的可循環再造含量，並且制定計劃與供應商合作在2023年底前增加包裝物料中的循環再造含量。作為發展計劃的一部分，我們審查了所有包裝物料，並且與供應商合作以減少在交付過程中使用即棄塑膠

要實踐上述訂立的宏大目標，需要所有部門員工的共同努力，並與賓客的通力合作。我們亦與供應鏈團隊進行密切合作，以確保執行於旗下度假村中消除即棄塑膠的承諾，而且我們更成功地令供應商不僅採用更多可循環再用包裝，例如可循環再用及耐用的板條箱、集裝箱及其他包裝，並回收及循環再用於交付過程中使用的任何塑膠品。

按重量計，新濠大部分附有品牌的塑膠包裝來自盛載飲料的即棄膠樽。我們已經開始採用替代方案，新方案不但能消除營運中使用的即棄塑膠，而且還能提高賓客體驗。從2018年至2019年，即棄塑膠錄得合共16%的減幅。

「我們最引以自豪的是，我們領先業界簽署了全球新塑膠經濟承諾。如我們此等規模的公司，每天的塑膠使用量驚人，而我們卻致力於消除所有有問題及不必要的塑膠物品，以推動實現循環經濟的積極正面願景。」

— 陳君靜小姐，高級副總裁兼首席可持續發展總監

零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

減少廚餘

廚餘加劇全球食品安全風險，及早已不堪重負的自然資源及生態系統。由於全球三分之一的食物並未能從農場或工廠最終送入食客口中，廚餘已成為一項全球性挑戰，需要引起緊急關注，以減少溫室氣體排放量、不必要的資源使用，同時保護生態系統。

在我們旗下的度假村中有逾115間餐廳、咖啡室及酒吧，我們尤其專注於減少廚餘，同時亦鼓勵其他人積極改善他們的做法。我們開展的廢料審計中，指出廚餘佔在每個度假村產生的廢物總量約一半。

要從源頭上減少廚餘，在2019年，我們尋找了較精益的食品製作方式，並改進對生產過程及餐廳需求量的預測。展望2020年，新濠將試行Winnow人工智能技術，以解決廚餘問題，營運更具可持續性的廚房。利用目前市場上最先進的廚餘衡量技術，此方案將允許我們最大化營運效率及數據準確性，能夠減少高達50%的廚餘價值。

此外，製成堆肥亦是我們減少廚餘策略的重要一環。在2019年，廚餘堆肥量較去年增加24%。單是澳門，我們在2019年全年共生產了52公噸堆肥。在馬尼拉，憑藉我們現有在天台的蚯蚓堆肥場，以及在2019年10月建成的新堆肥場，我們在2019年共生產了36公噸的堆肥。

2019年，我們亦採用了另一個方法，在新濠天地的員工餐廳區域安裝脫水廢物碎漿系統，減少了15%的廚餘。在馬尼拉，我們利用一台分解機，將廚餘分解成有機副產品，作為有機肥料再用於同一場所的植物苗圃、花園及其他園林特色場地，從而減少對化學肥料的需求。



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

案例研究

澳門新濠影滙二期

在我們近期的澳門發展項目中，即場脫水及堆肥設施是廚房設計的重要一環。在營運過程中，我們目標是在場內處理所有廚房及餐飲食府中產生的所有廚餘。



案例研究

光盤挑戰

每天，我們的餐飲團隊在「員工心臟地帶」為同事提供各式各樣的菜餚。單是澳門，2019年每天平均有逾16,000名員工用餐。在內部，我們努力增強減少廚餘能為地球及社會帶來正面影響的意識。從世界糧食日開始，我們推出了「光盤挑戰」活動，成功鼓勵員工用餐時惜食清食，按個人食量取餐。我們亦會向致力從源頭減少廚餘的員工贈予一些環境主題獎勵，由贈送盆栽，以至指導他們如何使用咖啡渣作為酶清潔劑。

響應世界糧食日，我們亦進一步推廣健康食譜，並組織「綠惜工作坊」，將風乾的咖啡渣回收並製成肥料、除臭劑及去污劑以供家庭使用。亦教育澳門新濠鋒的員工將廚餘分類後，分別放入紙巾、液體廢物及廚餘的三個回收箱內。



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

循環再用及循環再造

當遇上各類型無法被徹底清除或減少的廢物，我們都會盡力將其循環再用及再造之，以形成閉環進一步走向循環經濟。我們在循環再用及再造新濠天地（馬尼拉）的床上用品方面取得顯著進展，向菲律賓七家非政府組織捐贈逾5,700件曾經使用的床上用品¹³。此外，在澳門循環再用或再造合共33,777件床上用品，並由新濠影滙向當地的非牟利組織「人人流浪狗澳門義工團」捐贈6,778件曾經使用的床上用品。

目前在我們各項物業內其他循環再造的廢物類型包括咖啡膠囊、紙、鋁罐、玻璃樽、電池、金屬及使用過的食用油。我們將繼續與當地廢物及回收承包商緊密合作，尋求方法對當地市場難以回收再造的材料進行循環再造。

案例研究

澳門新濠影滙二期

在建築設計中將納入用於收集和儲存可回收物料的專用區域，以確保我們可最大化分類和回收物料。我們要求主承包商實踐建築和廢物管理計劃，以促進循環再用、循環再造及回收整個施工過程中使用的材料。

案例研究

新濠天地（馬尼拉）

我們旗下的馬尼拉度假村積極鼓勵員工參與酒店行業的倡議一製「皂」希望計劃，為亞洲有需要的兒童循環再造肥皂。在專門建造的房間，員工義工刮擦、剝碎、消毒、擠壓及切割可循環再用的肥皂。結果是：在2019年捐贈了4,239塊肥皂，為有需要的社區提供衛生用品。此外，澳門度假村亦在2019年向「潔世亞洲」行動中捐贈了8.5公噸肥皂。



(13) 非政府組織包括 ELSIE GACHES VILLAGE、EXECUTIVE HOUSEKEEPERS' ASSOCIATION OF THE PHILIPPINES、LUPUS、菲律賓兒童醫療中心、DROP FOR HOPE 及 ABS-CBN。

零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

食水運用及循環再用

食水是寶貴資源，我們一直致力負責任地使用食水。首先是節約用水，並盡可能在各個度假村的食水循環過程中重複使用食水。我們已採取一些主要措施務求在每個度假村的每一個水龍頭均能節約用水，其中包括：

- ↳ 所有度假村的所有水龍頭上均安裝了自動傳感器，並在酒店客房配備節水馬桶及淋浴設施
- ↳ 所有度假村均設有雨水收集系統，雨水儲存後主要用於場內灌溉
- ↳ 大面積的植被可將因為池塘及河流的風蒸發而造成的水耗減至最低
- ↳ 在澳門新濠鋒處理並循環再用客房內洗手盆、淋浴間及浴缸的污水，作為沖廁用水，減少一半以上的淨水用量
- ↳ 新濠天地《水舞間》的完善過濾系統，可讓池水永久循環再用
- ↳ City of Dreams Mediterranean將安裝高科技的「集水系統」以收集污水，而這些污水經處理後將再於沖廁及花園用水
- ↳ 在新濠影滙第二期中，漏水檢測系統可檢測到建築內以及建築與公共設施水錶之間的漏水，從而防止浪費食水
- ↳ 培訓員工在清潔客房及公共區域時謹慎用水，亦能帶來很大的轉變

與2018年相比，2019年集團的總用水量增加了6%。這在某程度上是由於氣溫上升，導致製冷需求增加。此外，2019年是新濠天地摩珀斯營運的首個完整年度，以及新濠天地（馬尼拉）獨一無二的綜合娛樂中心 Garage 亦在2018年開業，該娛樂中心設有11間餐飲食府及最嶄新的虛擬實境遊戲區。儘管2019年我們的建築面積較2018年有所增加，用水密度僅增加2%。



零廢棄度假村及 領導亞洲的循環經濟

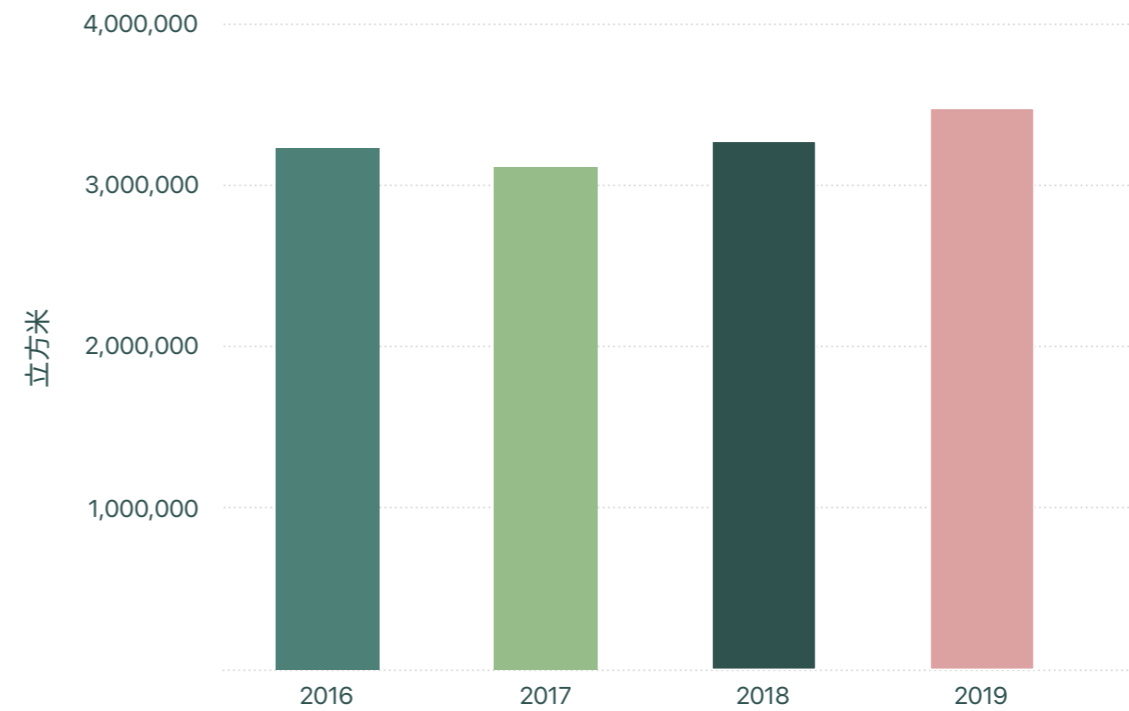
案例研究 新濠天地(馬尼拉)

在泳池中使用鹽水氯化代替氯化學劑，不僅更有利於環境，亦對皮膚健康有益，鹽水池的身心舒緩及排毒作用還可增強身體免疫、神經及淋巴系統運行。

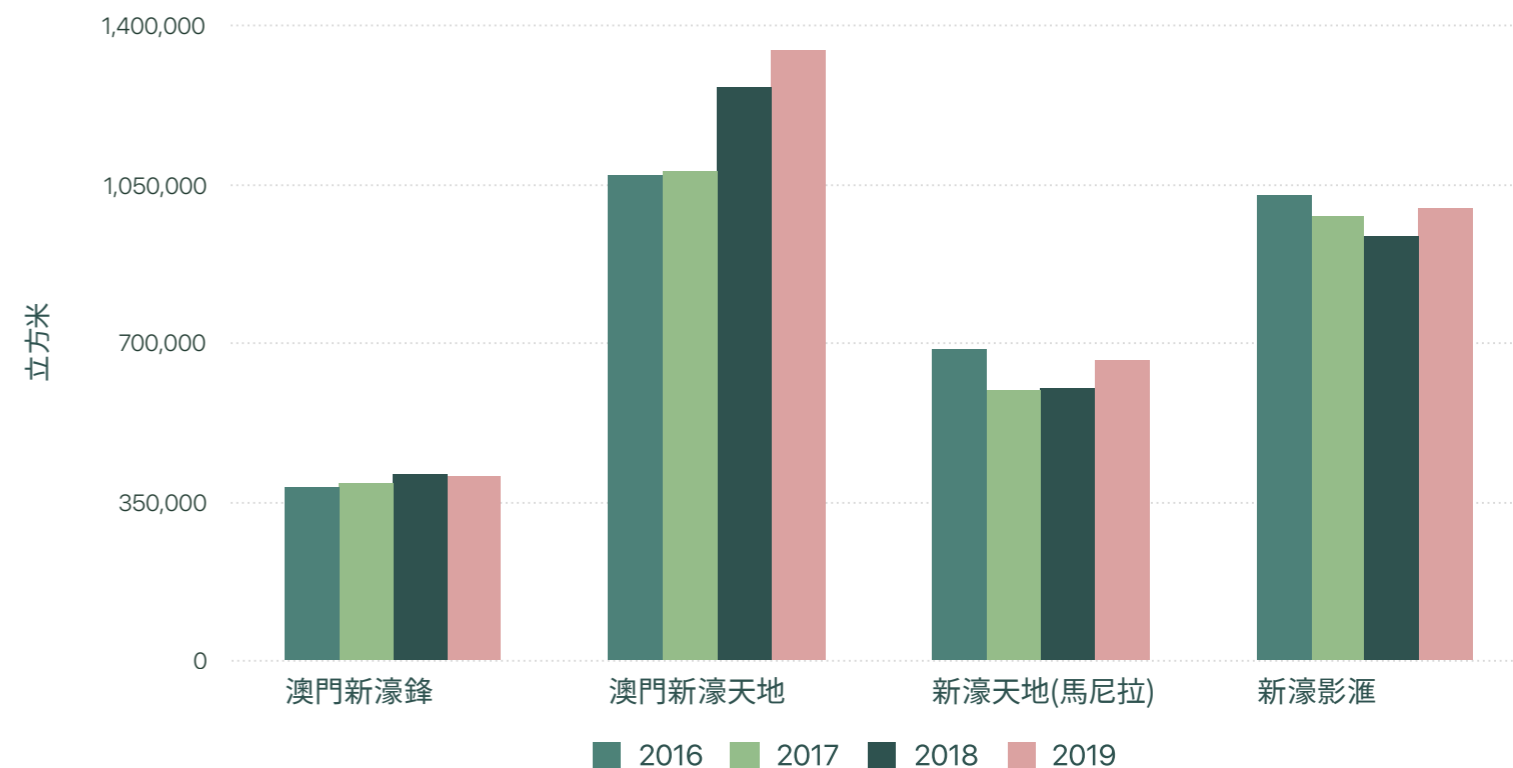
2016年至2019年以水源及密度分類的總用水量

以水源分類的用水量 (立方米)	2016	2017	2018	2019
市政供水 (立方米)	3,181,198	3,065,854	3,218,930	3,423,319
循環用水 (立方米)	50,718	50,718	50,718	50,718
總用水量 (立方米)	3,231,916	3,116,572	3,269,648	3,474,037
按建築面積計算用水密度 (立方米 / 平方米)	2.40	2.31	2.15	2.23

2016年至2019年的總用水量



2016年至2019年各度假村的總用水量



可持續採購

可持續性產品及服務

我們旗下的綜合度假村採購大量產品及各種各樣服務。我們充分意識到我們有能力將可持續發展承諾延伸至我們的供應鏈中；憑藉負責任的採購規範及供應商的積極參與，我們透過嚴格的採購流程進一步創造更多正面的影響。

可持續採購工作小組領導全公司的採購策略，其任務是提高所採購產品及服務的可持續性。其工作的一個重要部分為決定支出類別及其優先性，以便實施可持續採購策略，並為優先的類別訂立其可持續採購標準。與其他工作小組一樣，它會開發項目並取得資金實施，亦同時促使合作夥伴及員工參與及支持我們的目標，還確保有效管理相關重大議題。可持續採購工作小組每季度向執行可持續發展執行委員會報告進展情況，以及可衡量的成績及相關財務影響。

我們竭力照顧好我們的員工，為他們提供各種各樣的健康選擇，而這部分意味著了解我們的食物是從何而來及其採購方式。產品質素、安全及衛生在供應鏈上均佔重要的席位，但同樣地減少食物採購、生產及配送帶來的環境影響亦然。「員工心臟地帶」為我們提供了切實的改變機會，帶來各種選項及讓我們的員工參與選擇可持續食物，亦是我們的優先任務。

與抱負相同理念的供應商緊密互動是可持續採購的關鍵，而最終目標是建立可持續且具韌性的供應鏈，以靈活地適應不斷變化的全球形勢。對新濠而言，可持續採購亦意味著投資於當地供應商及當地經濟。我們在澳門的影響力便是很好的證明，在2019年，我們與本地企業或分銷商合作的採購佔80%，其中的33%涉及本地小微企業。在馬尼拉，我們90%的採購支持當地企業。

透過與供應商長期合作，我們亦正在建立多元化的供應商網絡，這是我們策略的重要一環，讓我們能夠對可能出現的供應鏈中斷情況（如疾病爆發或極端天氣事件）作出迅速而有效的反應。為確保我們的供應鏈能抵禦氣候變化，我們必須強化供應商緊急應對自然災害及供應鏈潛在中斷的能力。

在2019年，我們邀請了供應商參加一系列採購可持續性與綠色倡議工作坊，提升他們對「如何及為何」作可持續採購的意識。我們亦向供應商介紹我們的「員工心臟地帶」，從而了解我們如何在衛生、安全及健康方面達到高標準、如何款待及關愛我們的員工，以及在減低對環境影響方面的做法。透過見證我們將承諾付諸行動，希望加深供應商對我們要求的理解，並促使他們提出可共同努力實現必要轉變的方法。



「我們的影響力決不止於新濠旗下的度假村，因此我們不斷關注世界面臨的迫切問題，以確保我們的採購方式是最合時宜的。」

— AUGUSTA VARGAS-PRADA小姐，供應鏈部副總裁

可持續採購

2019年培訓

培訓影響

20 名中小企供應商每季度參與危害分析關鍵控制點 ⁽¹⁴⁾ 以及有關新濠其他衛生要求的培訓	減少我們衛生部拒收的個案數目，同時加強商界對未來發展及增長的信心
與海洋管理委員會共同舉辦可持續海產採購工作坊。逾 30 名新濠員工及來自澳門本地中小企業的 20 名供應商代表參與	<p>提高對新濠的海產採購指引及如何辦認可持續選項的意識</p> <p>在2019年，我們在澳門及馬尼拉度假村採購的海產中，分別有 10% 及 15% 消費在獲認可、環保標籤或標準認證的海產上</p>
在澳門，中小企蔬菜供應商接受減少塑膠包裝及使用替代包裝材料的培訓	於旗下澳門度假村只使用可循環使用的容器或可分解的袋運送產品，使我們的塑膠使用量下降 25%
與澳門生產力暨科技轉移中心於新濠影滙合辦「採購可持續性及綠色倡議工作坊」，共逾 50 名來自各界的中小企業代表出席	工作坊提供一個既能提升可持續發展的最佳實踐，又為企業發展提供機會的平台。主要重點範疇包括產品及服務的環境影響及可重用性，並引入 ISO 20400 可持續採購準則，以及共同追求可持續產品及解決方案的機會
邀請澳門中小企業參加我們一年一度的「中小企在餐中」活動，其中包括參觀旗下度假村特定區域	由本地中小企向我們的廚藝團隊展示他們的產品，包括新食材、討論最新的市場趨勢，以更了解彼此的需求及供應，並共同創造新的食譜及餐飲體驗。開放日參觀活動讓雙方有機會交流經驗，提出需要考慮的重點領域，以加強雙方的業務表現

在馬尼拉，當地採購量佔龐大份額，我們持續吸納更多的中小企業合作。支持中小企業，包括微型企業、中小企業、青年企業家及當地企業，是促進所有經營所在社區經濟可持續發展的有效途徑。我們將在所有所在市場繼續優先考慮與當地企業開展合作及開拓潛能，並同時致力提高有關採購商品來源，以及整個供應鏈上的社會及環境實踐的透明度。

我們的目標是繼續積極採購具可持續性的產品。於2018年，我們開始為三個主要產品範疇制定可持續採購指引，分別為棉花、清潔用品及海產。在2019年，我們向當地供應鏈及營運團隊提供培訓，以提升他們對這些類型產品的可持續風險認知，並培養他們辦認及使用可持續替代品的能力。我們亦增強了針對化學用品的可持續採購指引，以擴大我們的計劃覆蓋範圍，並反映我們營運所在當地市場的局限及機遇。

我們榮幸地分享在這三個產品範疇方面的進展，並致力擴大我們對這些產品及未來新增產品範疇的關注所帶來的連鎖效益。



(14) 危害分析關鍵控制點 (HACCP) 系統。

可持續採購

棉花

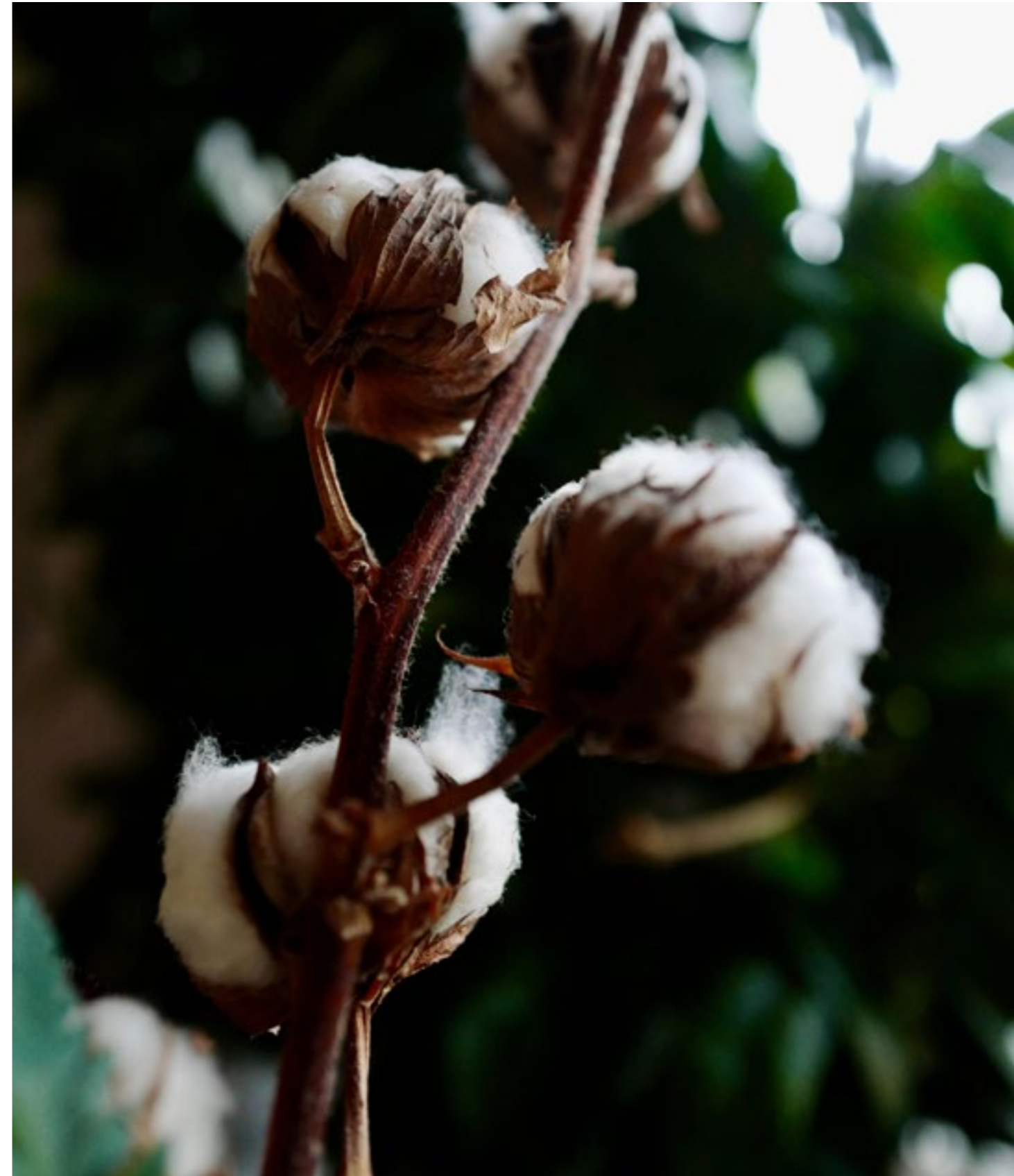
棉花最顯著的环境影響來自於使用農藥、用水量，以及將自然棲息地轉化為農業用途。雖然我們採購大量棉花主要是為了提供高質素床上用品及毛巾，以為賓客提供豪華、舒適的體驗，但同樣重要的是，我們認為有必要減輕棉花行業在種植、收成及投產實踐中帶來的相關影響。

新濠透過良好棉花發展協會(Better Cotton Initiative)支持可持續棉花採購，領先業界其他企業。作為全球最大的可持續棉花發展計劃，良好棉花發展協會及其合作夥伴為位於21個國家的200多萬棉農提供培訓。根據2017年至2018年棉花季節的可用資料顯示，獲良好棉花發展協會授權的農民生產逾500萬公噸「良好棉花」，約佔全球棉花產量的19%。透過良好棉花發展協會及其合作夥伴，農民接受有關如何有效地用水、保護土壤及自然棲息地不受侵害、減少使用最有害的化學物，以及適當工作準則的應用。2019年，新濠是全球酒店業首家加入良好棉花發展協會的公司。

作為我們可持續採購指引的一部分，我們亦為旗下酒店採購OEKO-TEX®認證的棉製品，以確保我們的床上用品及毛巾完全不含有害化學物質，可供賓客安全使用。

我們的目標是在2030年前達至100%床上用品以及50%的浴室布質用品採購自OEKO-TEX®認證的供應商及獲「良好棉花」認證。我們亦致力逐漸把這個目標延伸到其他物料及服裝上，包括員工制服及賓客拖鞋。

我們的目標於2019年已取得實質性進展，我們於澳門及馬尼拉度假村採購的100%棉質床上用品、餐布及浴室毛巾均由良好棉花發展協會及STANDARD 100 by OEKO-TEX® 認證的棉花製成。



可持續採購

化學品

我們意識到清潔用品、洗滌劑及其他化學用品所能發揮的有益作用；但由於它們無處不在，這些產品有可能對人類及以至整個地球健康造成急性及慢性危害。

在2018年我們對綜合度假村所購買的所有清潔用品及洗滌劑進行全面審查，最終制定了可持續採購指引。該指引提供產品可持續性評級方法（根據可持續性劃分為綠色、黃色或紅色評級），明確傳達我們傾向於國際認可的高品質、擁有信譽良好的第三方給予之環保標籤（如 Green Key、Green Seal 以及其他可生物降解的材料）的產品，同時亦符合當地所有有關安全及衛生的法規。

我們最初的努力並非一帆風順，這些挑戰促使我們在2019年修訂我們的可持續採購指引，以納入更廣泛的化學用品定義，包括油漆、塗層、密封劑及粘合劑，並在新濠營運所在當地市場的任何潛在限制及機遇範圍內改進方法。

我們的供應鏈團隊一直與化學用品供應商合作，以尋找更可持續的替代品，並盡可能避免使用有毒物質。在2019年，我們的澳門供應鏈及營運團隊在逐步淘汰紅色化學產品，以黃色或綠色替代品取而代之，作為我們半年一度招標續簽程序的其中一環。新濠天地（馬尼拉）供應鏈團隊對所有清潔用品及洗滌劑進行審查，優先淘汰高用量的紅色產品，並以具有環保標籤的替代品取代，這些產品總計佔我們2018年馬尼拉清潔用品及洗滌劑總支出的40%以上。

展望未來，我們計劃透過與化學用品策略供應商緊密合作，以物色更多機會由黃色產品過渡至綠色產品。我們亦將擴大我們的計劃範圍，並包括承包商代表我們購買的化學用品，例如在新建築的設計及施工過程中使用的油漆及塗層（更多資料詳見「可持續建築」部分）。

案例研究

澳門酒店 GREEN KEY 認證

Green Key 奠定酒店業界在環境管理方面的最佳實踐。在化學品管理方面，Green Key 提倡使用環保標籤的清潔用品及洗滌劑，並禁止使用 Green Key 黑名單上的一些有毒及有害物質。

在2019年，我們旗下於澳門的所有酒店均獲得 Green Key 殊榮，證明我們致力將環境足跡減至最低的承諾，並採購更可持續的化學用品。



可持續採購

海產

我們靠著明智地選擇從可持續發展漁場及農場中採購，不僅在負責任的魚群管理及海洋恢復方面發揮功用，而且我們亦努力保護海洋生態系統以及賴以為生的社群生計。我們坦承自同業處得到負責任海產採購方面的啟發，令我們做出重大改變。

我們於2019年為可持續採購海產方面所作的努力開展全面評估，以了解我們在2018年購買的海產的相關風險。評估標準考慮海產行業面臨的主要威脅，包括如物種保育狀況、非法、未報告及未受監管(IUU)捕撈的風險、可追溯性及生態系統退化等問題。在評估過程中，我們參考《瀕危野生動植物種國際貿易公約》(CITES)、世界自然保護聯盟(IUCN)以及世界自然基金會(WWF)《海鮮消費指南》中公佈的科學研究及建議，將每類物種分為綠色(推薦)及紅色(避免)兩類。

透過這評估，我們能夠訂定重點領域、迫切及中期機會。得出的結果啟發了我們制定可持續採購策略，該策略旨在增加我們旗下度假村負責任海產的採購，並為從事漁業改良項目或水產養殖改良項目的漁場或農場提供支持。最近推行的可持續採購指引中，概述了我們會優先選擇獲海洋管理委員會(MSC)、水產養殖管理委員會(ASC)或最佳水產養殖規範(BAP)認證的海產。2019年初，我們亦會向公司的供應鏈部及餐飲部同事以及20名供應商代表進行MSC產銷監管鏈標準培訓，以作為公司就有關議題的努力之一。

於2019年，我們旗下馬尼拉及澳門度假村的海產採購額中分別有10%及15%獲得上述環保標籤之一。我們亦計劃根據在澳門及馬尼拉市場的可用資源，進一步將該採購比例提高到20%至40%。隨著我們

增加採購獲生態標籤認證的海產，我們與供應商進一步研究，將產銷監管鏈要求納入採購流程及供應鏈中。

儘管魚翅被視為中國傳統美食，但我們意識到魚翅交易對鯊魚物種的影響，對地球的健康亦有著重大關連。因此，我們將魚翅完全地從我們自營餐廳的菜單中刪除，並對我們的餐飲部員工們進行培訓，以確保他們為賓客提供相關的替代菜式。我們亦繼續與餐飲租戶合作，務求將我們旗下所有度假村的魚翅消耗量減至最低。

展望未來，我們的目標是在所有旗下度假村內實施新的採購系統後，在2020年奠定可持續海產的基準及目標。未來幾年簽訂新海產合同時，我們亦將為海產供應商加入新的數據要求，以確保我們能更清晰地了解海產的來源。

新濠大幅度地增加可持續海產採購，可見我們的初步工作已見成效。為支持我們的廚藝及供應鏈團隊，以及海產供應商，特別是本地中小企供應商，我們亦物色到一些中期機會，例如開發可持續採購的特別培訓及認知課程，以進一步深化我們的合作關係，並為現時的進度和保護海洋生態的目標之間建立實踐橋樑。



主要合作夥伴及協作者

新濠的合作夥伴／協作者

合作夥伴關係／協作關係的主要影響

由艾倫麥克阿瑟基金會與聯合國環境署共同發起的全球新塑膠經濟承諾 (New Plastic Economy Global Commitment)

全球新塑膠經濟承諾企業簽署成員。簽署成員承諾採取三項措施實現此願景。消除所有有問題和不必要的塑膠製品。創新以確保我們所需的塑膠可循環再用、循環再造或製成堆肥。在經濟活動中循環使用塑膠製品，避免其污染環境。

良好棉花發展協會 (Better Cotton Initiative)

與非政府組織合作，逐步採用良好棉花發展協會認證的棉製品

潔世亞洲 (Clean the World Asia)

與該社會企業建立投資及合作關係，重新利用肥皂給予低收入社區並提供衛生教育

澳門生產力暨科技轉移中心

聯手與澳門的供應商及中小企合作，落實及加強其採納可持續發展的最佳實踐，並孕育業務發展的機會

Negrense Volunteers for Change Foundation 基金會

與該非政府組織合作，並與 Nespresso Philippines 攜手推動將曾經使用的 Nespresso 咖啡膠囊改造成裝飾物

NORDAQ 公司

投資與合作推行可持續的現場賓客飲用水裝瓶系統，以大幅減少即棄水樽

Winnow 公司

投資與合作實施 Winnow 人工廚餘處理技術





關愛員工

新濠的成功取決於我們的員工。員工推動我們的業務及可持續發展目標，協助各度假村每日為賓客帶來極致尊尚的體驗。新濠將員工放在企業策略的核心並因此獲得良好聲譽，成為吸引人才效力的僱主。





2019年摘要

我們業務的核心

追求卓越的企業文化使我們與眾不同，我們員工的觀點及想法有助於改進我們的工作內容及工作方式。我們將員工放在我們企業策略核心，並為他們創造一流的工作環境。

在2019年我們欣然地宣佈現有員工填補了34%的職位空缺，此數據力證我們內部培養人才的方式有效。

有賴我們員工的努力貢獻，新濠於《福布斯旅遊指南2020》中破紀錄獲得107顆星，以及旗下六間尊尚食府在《米芝蓮指南香港澳門 2020》合共摘下十顆米芝蓮星。

- ★ 2019 亞洲最佳企業僱主獎 (酒店)
 - 《HR Asia》雜誌
- ★ 2019 全球及當地卓越人力資源策略金獎
 - 《人力資源雜誌》
- ★ 2019 最佳大型招聘組別金獎
 - 《人力資源雜誌》
- ★ 2019 菲律賓企業可持續發展大獎
 - 馬尼拉及澳門的人才發展項目獲得嘉獎

企業的驕傲及目標

新濠的願景 "The Future is Ours" 與我們培育創新思維文化的承諾相呼應，立足當下的同時放眼未來，確保我們建立其可持續的領導地位。特別是，我們的員工策略確保我們為員工提供豐富的體驗，員工從而能為我們的賓客提供難忘的體驗。

我們的領導層致力於創造環境讓我們的標準成為行業指標。新濠的員工策略由企業執行委員會定期評估及審批；並由董事會每季度監督表現及進展。

新濠致力實現以下目標：

成為員工樂於長期服務的公司

為賓客及員工提供頂級的安全保障



我們的方針： 嘉獎目標及進步

為了成為員工樂於長期服務的公司，我們希望每位員工都期待每天到公司上班。這反映在我們政策及計劃設計當中，旨在吸引、招聘及保留表現出色的員工。我們的「關愛員工」管理策略重點在人才吸引及保留、包容性與多元化以及安全與健康，集中於以下數點：

追求卓越的文化

系統與卓越品牌標準一致

事業晉升機會

全人發展

員工包容性與多元化

平等機會僱主

工作環境

員工感到被重視、被關懷及被認同

生活質素

工作、家庭與個人福祉

安全與健康

保障員工及賓客安全

「一直以來，我們的基本理念是，只要我們妥善地照顧員工，員工便能妥善地照顧我們的賓客。我們為員工感到驕傲，他們致力貢獻於新濠品牌，為我們的賓客提供無與倫比的卓越服務。」

— 何猷龍先生，主席兼行政總裁

追求卓越的文化 — 系統與卓越品牌標準一致

我們員工對公司憑藉追求卓越的文化在國際上享有盛譽，而深感自豪。從高層的角度出發，我們的領導層致力於創造環境讓我們的標準成為行業指標。我們卓越的服務水平是由員工成就的，而他們在一個集成系統中獲得支持，該系統整合了：



1
領導層願景及承諾

2
促進成功的環境

3
為履行品牌承諾設立的嚴謹流程及結構，包括一個提供具意義項目和客製化內容的培訓系統

4
持續評估服務及行為標準

5
具吸引力的獎勵結構

6
嘉獎員工取得成就的文化

追求卓越的文化 — 系統與卓越品牌標準一致

在新濠，我們相信每天都有機會成長。我們建立了高度結構化的培訓系統及相關計劃，以幫助員工對事業發展的信心，並為我們實現為賓客提供誠摯、令人難忘的一流服務的標準奠定基礎。

建立企業自豪感的培訓要素的例子包括：

↳ 強制性迎新培訓

向新入職員工介紹我們的核心價值觀、理念以及新濠致勝之道。

↳ 技術技能培訓

我們的人才招聘原則是「聘用持合適態度、具潛能及形象的人士，然後進行技術培訓」，意味著發展技術技能是我們培訓計劃的重要組成部分。

↳ 「我的首個 90 天」綜合計劃

特別設計的專屬計劃，提供了一個結構完整的綜合流程，確保各部門互享必需的知識、培養各項技能，並且了解各部門的期望。

↳ 客製化的消費者品牌及服務培訓

我們的員工是新濠的代言人，而此培訓可確保員工清楚了解我們的消費者品牌及市場定位，這是我們的服務在競爭激烈的市場中脫穎而出的關鍵。

↳ 新濠的核心服務標準

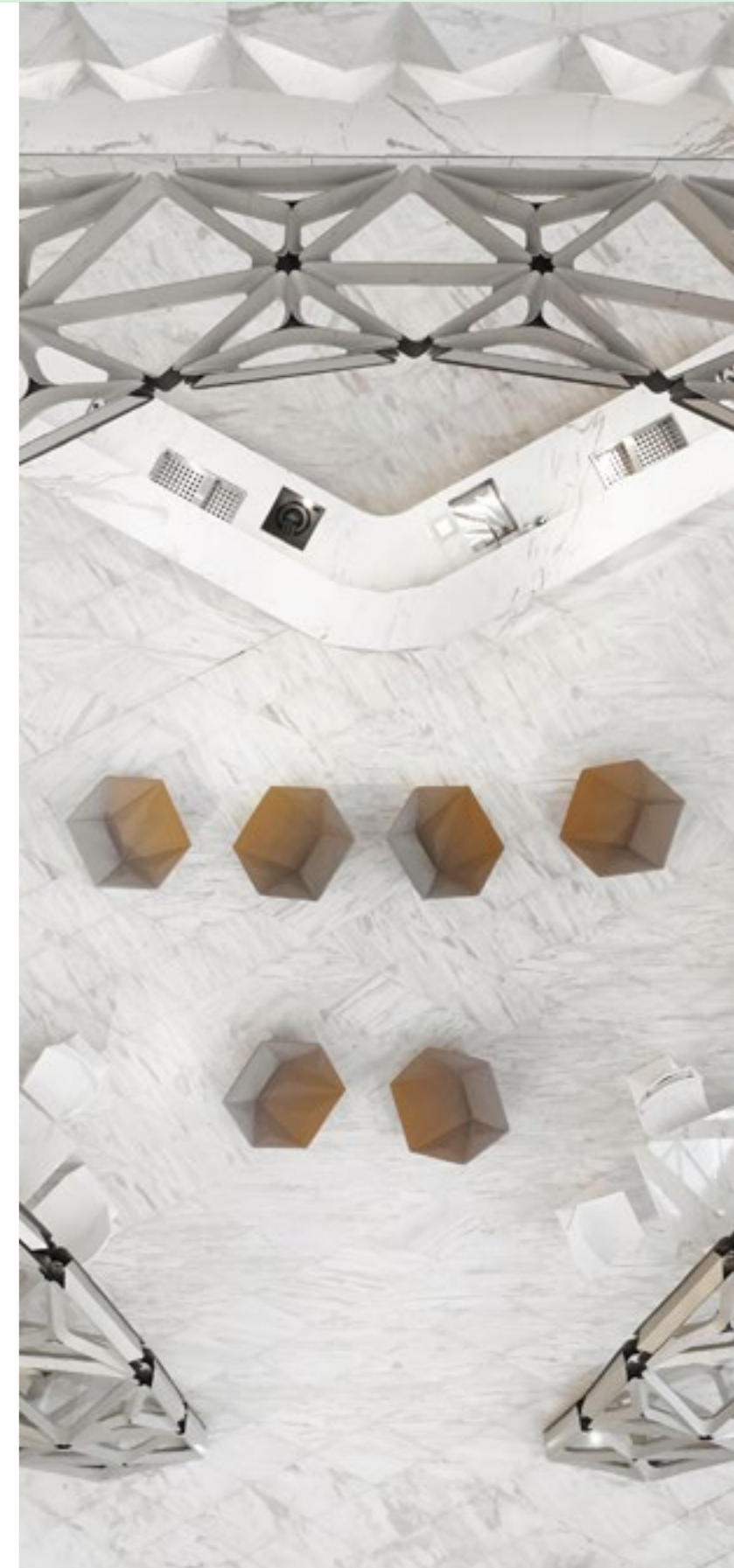
作為強制性迎新培訓計劃的一部分，這是調整我們員工服務水平的培訓課程。在任何情況下，我們都堅守符合卓越標準及始終如一的頂尖服務。我們盡最大努力支持我們的員工，激發他們最大的潛力。

↳ 「福布斯」標準培訓

福布斯五星級標準意味著頂級優質的服務承諾。這項綜合培訓可以讓員工更清晰地認識到我們提供卓越服務背後所投入的努力。

↳ 神秘顧客

在這項措施中，我們的員工經過培訓後成為神秘顧客，從另一個角度體驗高水準的服務。我們相信個人體驗比言語更具說服力，並將確保他們致力於提供最好服務的承諾。



追求卓越的文化 — 系統與卓越品牌標準一致

案例研究

屢獲殊榮的摩珀斯酒店

在2018年籌備摩珀斯酒店開業之時，新濠領導層聚焦於如何打造令賓客難忘的獨特體驗，以履行我們的品牌承諾。其中，我們的尊尚服務透過以下方式呈現：

↳ 聘用態度最佳及最具潛能的人才

新濠的人才招聘理念是「聘用持合適態度、具潛能及形象的人士，然後進行技術培訓」

↳ 培訓最優秀的人才

員工接受高度系統化的培訓課程，與我們的品牌服務標準一致

↳ 力臻完美

領導層以身作則，激勵公司上下努力實現目標

為遵循我們的人才招聘理念，我們聘用了很多並無從事酒店經驗的員工。團隊中新員工佔 70%，其餘則是內部調任人員，負責30多個不同的工作類別。整個團隊從一開始就按照我們的標準進行培訓。前線員工獲安排參與特別設計的「摩珀斯說書人」認證計劃，確保他們能深度介紹摩珀斯的獨特之處。所有摩珀斯的員工均有機會入住酒店，以第一身角度體驗賓客對卓越服務的期望。亦有員工扮演神秘顧客，定期進行考察及提供回饋，以幫助我們的員工養成提供超卓服務的習慣。

我們員工對卓越文化的奉獻精神，廣獲全球認可。

開業僅兩個月時，位於摩珀斯的杜卡斯餐廳已獲得《米芝蓮指南香港澳門》的認可。開業僅六個月時，摩珀斯亦榮登《時代雜誌》頒發的「世界最佳景點」之列。《福布斯旅遊指南 2020》亦將摩珀斯水療評為《福布斯旅遊指南》年度最佳水療。

摩珀斯是全球首家、也是唯一一家在正式開業僅一年後，其全線系列包括酒店、水療及餐飲設施均獲得《福布斯旅遊指南》五星大獎的酒店。



優厚的晉升機會 — 全人發展

不僅是一份「工作」，我們的員工在新濠還能獲得職業發展及晉升機會。作為新濠招聘、培訓及發展員工承諾的一部分，我們採取「全人發展」的創新方略。這項全面性的方略鼓勵員工在工作同時，並在技術或職能範圍以外的領域上，不斷尋求突破與發展。

這項方略打破傳統培訓方式的界限，重點集中於促進全面的專業及個人成長的經驗，使我們共同成長及踏上成功之道。「全人發展」的一些組成部分標誌如下：

↳ 內部晉升機會

新濠透過內部晉升機會，鼓勵員工持續發展事業。自於十多年前開設首家度假村以來，已有27,800多名員工獲晉升或內部調任至其他部門或旗下度假村。這很大程度上是因為我們的政策規定，若職位出現空缺，必須在內部公佈招聘信息，並且在資歷相同的情況下，優先考慮內部候選人。新濠在招聘方面更著重態度、潛能及形象，並提供技能培訓，讓員工有信心勝任跨部門崗位，而非單靠過往的工作經驗。

↳ 基礎速成計劃

卓越的服務需要接觸廣泛的知識，我們的培訓及發展系統並不局限於課堂培訓。這是制定「基礎速成計劃」的原因，提供短期或長期跨職能崗位或特定的任務，以提升的員工的商業智慧及



理解多角度問題的能力。多元的任務讓員工接觸到其專業範圍以外的知識及經驗，對於增強員工信心、擴展員工的技能及使他們能夠與來自不同背景的人溝通起著關鍵作用。

「基礎速成計劃」的實習安排各不相同，例如較長期的包括安排荷官在酒店營運部實習六個月，或是酒店前台經理在一年內擔任一系列不同跨職務的崗位，從熱線中心、訂房、資金管理、餐飲部，到市場及公關部。短期安排則包括一組人力資源專才到各自支援的不同業務單位體驗一天、或進行特定的任務以拓展如公開演講等方面的技能。

培訓學院

只有當我們都致力於推動個人成長及改進時，才能實現持續的創新及成功；新濠培訓學院 — 澳門首間企業內部學院，推崇終身學習的理念。自2009年成立以來，我們於澳門及香港不同物業共舉辦5,845堂課，逾639,600名新濠員工參與了課程。學院的課程以最客製化的方式涵蓋不同職責的範疇，包括博彩及非博彩類技術培訓、銷售與市場策劃、法律、服務、語言、財務、電腦應用、人力資源、領導才能，以及涉及個人發展的生活風格主題。

員工的包容性與多元化— 平等機會僱主

我們的員工來自世界各地，各行各業。確保在我們的工作場所內員工備受尊重、不被歧視，對我們的成功尤其重要。我們是提供平等機會的僱主。我們不容忍任何建基於年齡、種族、宗教、性別認同、性取向、殘疾、父母身份／婚姻狀況或其他非績效有關因素的歧視或騷擾。

女性


多年來，我們一直致力於在公司的各個層面上提升性別平等。我們樂見董事會及高級管理人員中的性別多樣性。女性領導人在新濠博亞娛樂旗下公司的四個董事會中佔顯著比例。

- ↳ 董事會中有 9 名女性董事
- ↳ 企業執行委員會中佔 31%
- ↳ 高級領導層中佔 38%
- ↳ 一般管理層中佔 40%

家庭友善的工作環境

迄今為止，在提供家庭友善的工作環境方面，新濠處於行業的領先地位。澳門的托兒服務既昂貴又稀缺，新濠是首家、也是唯一一家計劃為員工的孩子開設內部托兒服務的營運商。啟用之後，托兒所將由澳門仁慈堂 (Santa Casa da Misericórdia de Macau) 管理。

我們亦為澳門首家在全球營運地點為在職哺乳母親提供設備齊全的哺乳室的博彩營運商。



「為女性提供平等機會不僅有利於業務發展，作為有一位12歲女兒的父親，這對我個人來說亦相當重要。我希望確保她能在一個充分平等及多元性的世界中成長，盡情賦能展才。」

— 何猷龍先生，主席兼行政總裁

員工的包容性與多元化— 平等機會僱主

案例研究

“BEST I CAN BE”

我們的“Best I Can Be”主題讓女性能夠在各方面求進求新，賦能展才。2019年，我們舉辦的「新濠女性論壇」及「好媽媽嘉獎計劃」，均鼓勵女性盡展所長，活出真我。

↳ 新濠女性論壇

2019年3月，我們舉辦了「新濠女性論壇」，邀請來自世界各地鼓舞人心及具影響力的女性嘉賓，親臨澳門向600多名新濠管理及非管理員工及社區來賓發表演講。此次活動上雲集跨界別國際女性領袖，包括曾被《時代雜誌》選為「次世代領袖」之一的馬來西亞首位女性專業綜合格鬥選手 Ann Osman 女士及世界小姐創辦人 Julia Morley 女士擔任主講嘉賓，座談會亦邀得澳門旅遊局局長文綺華女士、新濠國際董事真正加留奈女士、新濠影滙董事 Dominique Mielle 女士、2018年度世界小姐 Vanessa Ponce de León 女士及2018年度世界小姐日本區冠軍伊達佳內子女士，共同分享真知灼見。

↳ 好媽媽嘉獎計劃

新濠於2019年8月與澳門婦女聯合總會合辦「好媽媽嘉獎計劃」，以歌頌女性美德，弘揚母愛的偉大，宣揚正面的家庭觀念，以及提供平台讓大眾向母親表示感恩及謝意。該獎項為澳門社區提供一個平台，讓他們對生命中的重要女性表達感激與讚賞之情。



工作環境 — 重視、關懷及認同員工

雙向溝通

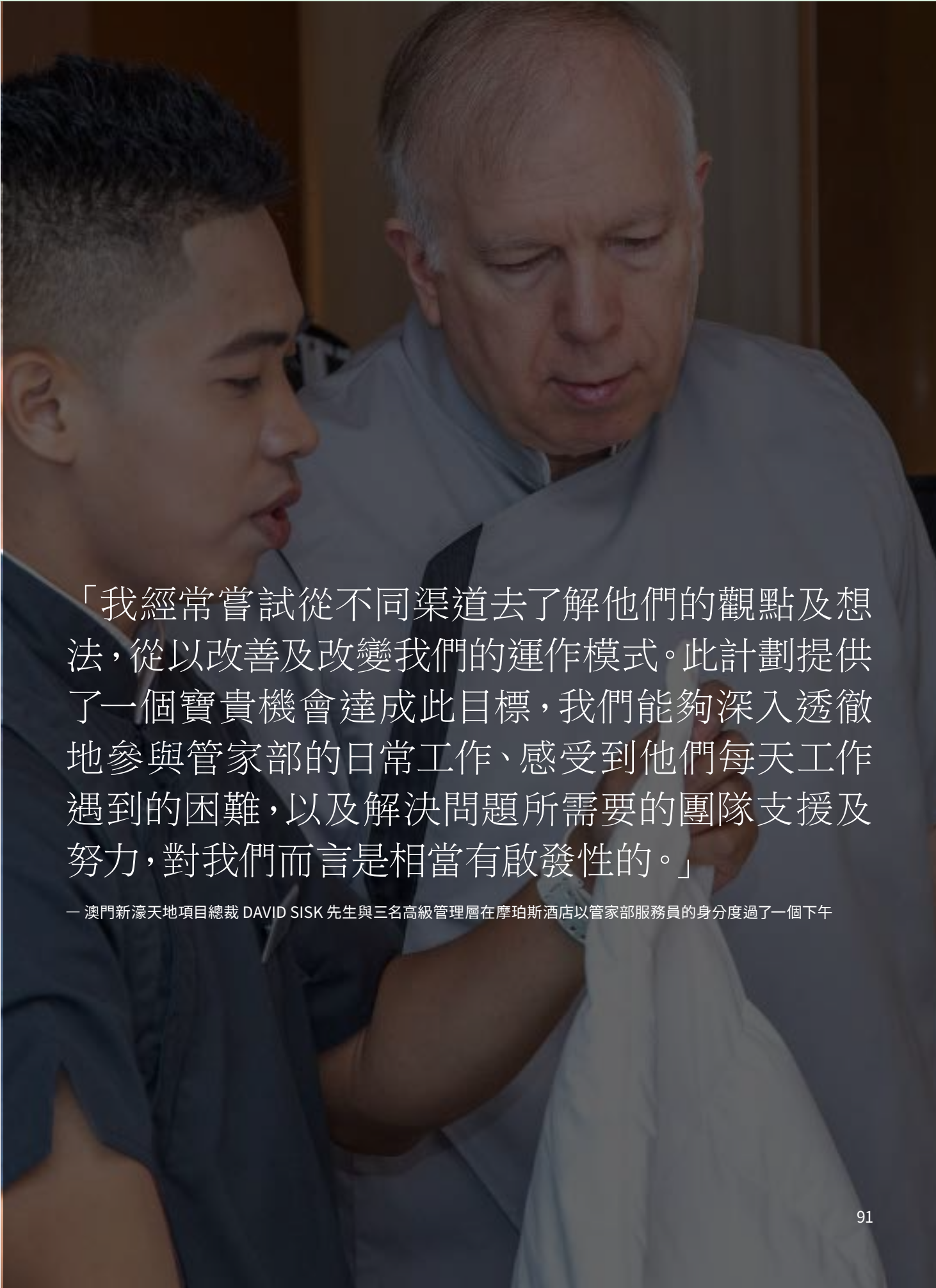
聽取及回應員工的開明意見，是關愛員工及優化服務質素的最直接途徑。這可透過各種正式及非正式渠道實現，包括：

- ↳ 員工問卷調查
- ↳ 在多個旗下業務部門及不同物業中，定期舉辦小組討論會議。例如，在2012年至2019年期間，我們為賭桌部的荷官舉行了1,344次小組會議，當中96%的建議獲受理
- ↳ 「與管理層會面」環節中物業項目總裁每次跟多達50位員工會面，以分享及討論業務最新狀況
- ↳ 領袖論壇
- ↳ 表現評估
- ↳ 其他溝通渠道，如新濠員工手機應用程式MelcoToday中的「與管理層對話」功能、新聞通訊及社交媒體

設身處地 走在前綫

新濠推出「設身處地 走在前綫」計劃，讓管理層親身體驗前綫員工的一天工作。管理層成員及其他高級管理層利用這寶貴機會，加深他們對管家部及餐飲部等前綫崗位的理解，親身體驗其所面臨的日常面對問題，協助他們構思及實踐可行的運作模式，從而優化服務質素及員工工作環境。

至今，共64名管理層同事曾參與新濠旗下度假村舉行的七次「設身處地 走在前綫」活動。



「我經常嘗試從不同渠道去了解他們的觀點及想法，從以改善及改變我們的運作模式。此計劃提供了一個寶貴機會達成此目標，我們能夠深入透徹地參與管家部的日常工作、感受到他們每天工作遇到的困難，以及解決問題所需要的團隊支援及努力，對我們而言是相當有啟發性的。」

— 澳門新濠天地項目總裁 DAVID SISK 先生與三名高級管理層在摩珀斯酒店以管家部服務員的身分度過了一個下午

工作環境 — 重視、關懷及認同員工

困境援助

為向陷入困境，例如醫療問題或自然災害的員工表示關心並提供資源，新濠都會動員全公司員工籌款，從員工到主席兼行政總裁，上下一心，幫助舒解個別員工所面臨的挑戰。

希望助學金

新濠提供不同獎學金，鼓勵終身學習。這些獎學金不僅為員工而設，其直系親屬也能受惠。我們亦為難以或無法獲得相關資格的員工帶來希望，讓他們能如願以償，充分發揮潛能。新濠為相關學術項目提供希望助學金，幫助他們度過難關。

「員工心臟地帶」

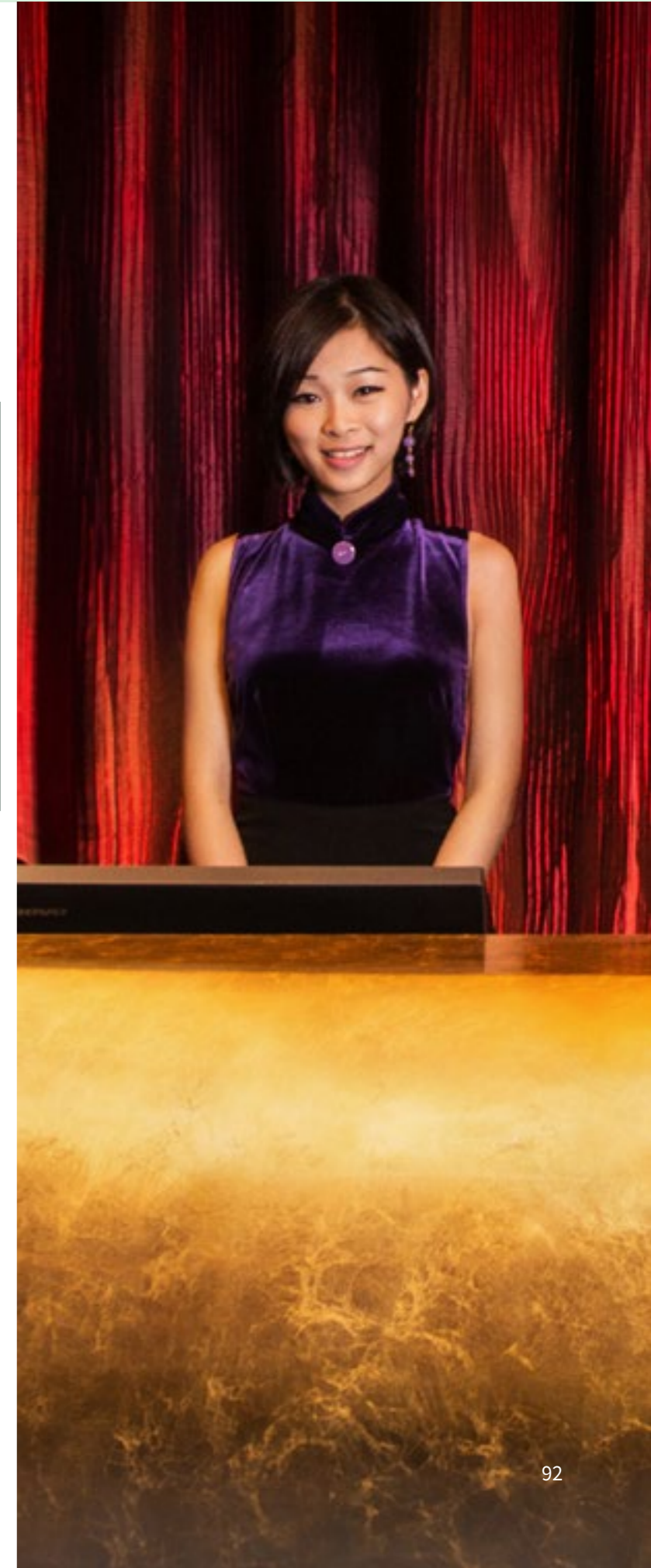
我們的卓越服務不僅面向我們的賓客，亦惠及我們的內部員工。員工在工作日子的大部分時間均在我們旗下度假村度過，我們投資設計及打造「員工心臟地帶」，以表達我們對員工的關懷。「員工心臟地帶」包括以下設施及服務：

- ↳ 員工餐廳，提供各式各樣的菜式，包括提供亞洲菜、國際菜餚及健康食物選項
- ↳ 培訓學院，提供為不同職位及技能而設的課程及設施
- ↳ 休息室，配備按摩椅、吊床及電視等休閒設施
- ↳ 休息區，可以享用咖啡、茶或其他茶點進行放鬆，並提供電腦以供使用
- ↳ 員工禮賓部

工作與生活平衡

為支持員工實現工作與生活之間的健康平衡，我們現正推行以下措施，以符合個人需求：

- ↳ **彈性工時**：彈性的工作時間表，讓他們在相同的工作時數下，享有更多假期
- ↳ **「定時兼職連福利 (Strawberry Life)」工作方案**：此兼職工作計劃中，讓員工可按比例地享有全職工作的福利
- ↳ 享有全職工作的福利**生活品味計劃**：由新濠培訓學院提供個人發展及增進生活品味知識的工作坊



生活質素 — 工作、家庭與個人福祉

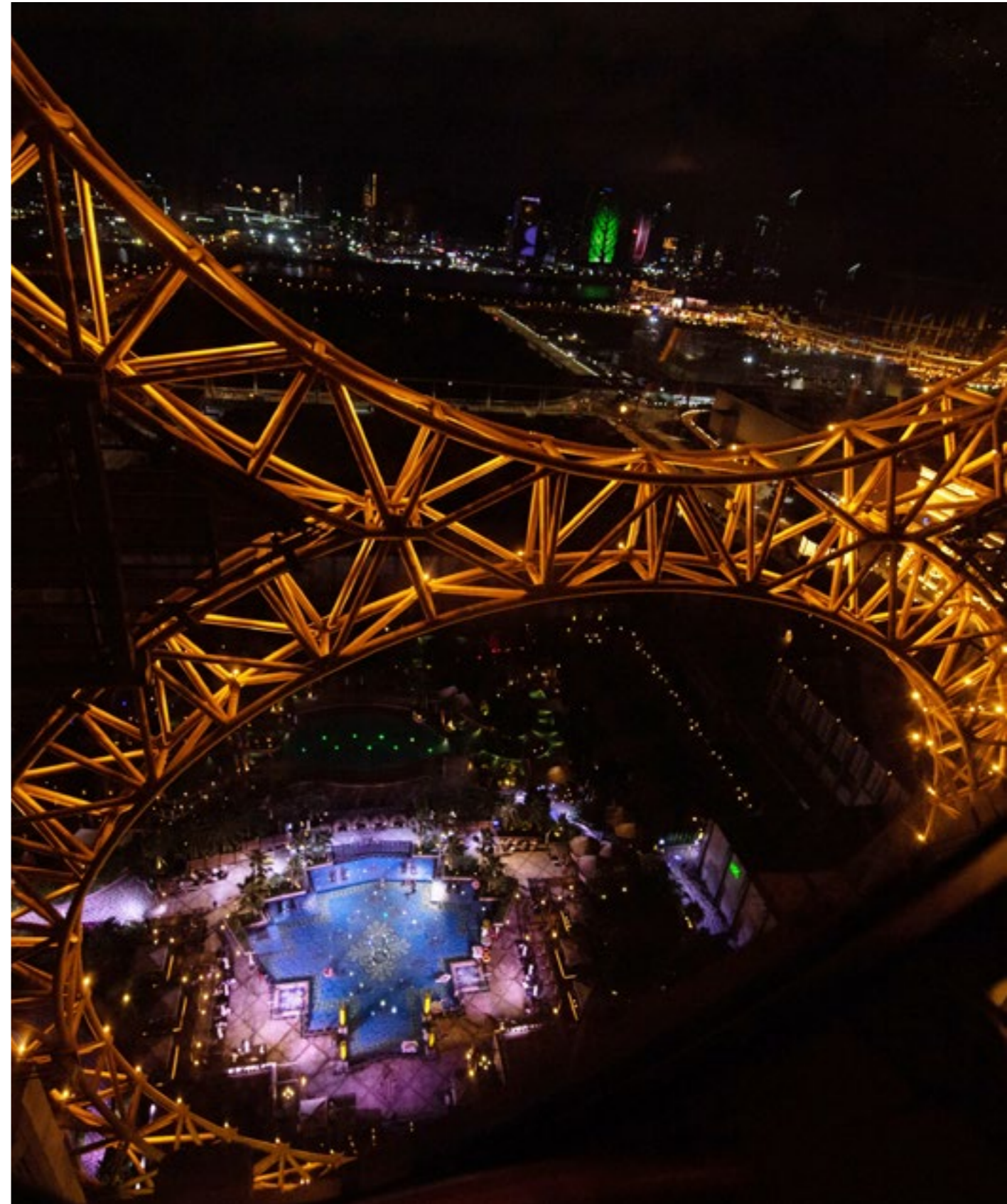
成為最佳工作場所當然要致力幫助員工在工作、家庭與個人福祉之間取得平衡。我們盡心盡力地組織各種活動，讓員工的家人參與，使他們獲得歸屬感。自2009年以來，新濠已為員工及其家屬舉辦超過1,500項活動，平均每月舉辦10項。

夏日繽紛夜

新濠邀請了超過4,000名員工及其親友，於以荷里活為主題的綜合度假村新濠影滙內舉行員工夏日繽紛夜。邀請親友參與活動體現新濠重視親友為員工生命中重要一環。當晚出席的新濠澳門員工及親友均獲邀在星逸庭園內享用由公司款待的精緻美食，以及盡情暢玩度假村內的各種遊樂設施，包括室內及室外游泳池、蝙蝠俠夜神飛馳、全球最高的8字形摩天輪影滙之星。

其他家庭活動包括：

- ↳ **家庭同樂日：**
以員工家庭為本的活動
- ↳ **參觀「員工心臟地帶」：**
我們安排員工的親友參觀「員工心臟地帶」，讓他們知道至親在其工作環境中獲得重視及關懷



健康與安全 — 保障員工及賓客安全

員工、賓客及承包商的安全對我們至為重要。我們與政府及地方當局協作，同時投資於員工及技術以解決安全與健康問題。

人身安全與技術

新濠聘請業界具有豐富經驗的保安專才並充分採納科技及保安技術，以打擊任何非法及不良行為以及處理緊急事故。我們定期與警方部門協調，開展聯合執法行動，分享情報及就培訓及規劃活動進行合作。

我們在旗下物業範圍內分別部署前線及便衣的強大保安團隊，他們受過專業培訓以識別及應對一系列事故。這些團隊由監控人員提供支持，他們利用最新的面容識別技術、閉路電視及門禁系統監控整個綜合度假村的環境。

危機管理

新濠在處理一系列與娛樂場有關的事故及其他嚴重突發事故方面擁有豐富的經驗。新濠的危機管理及防災措施由保安及安全團隊監督及應對。应急管理計劃及程序包括穩健的危機管理計劃，以及對所有員工進行定期培訓及演習，包括對火災及任何其他需疏散情況的適當應對。

職業安全與健康

新濠職業安全與健康（職安健）政策制定於2008年，標誌著新濠踐行遵守法律規定的承諾，以預防受傷及疾病，並持續改進職業安全與健康的表現。此外，我們亦嚴格遵守職安健管理系統的要求，以維持旗下度假村的安全與健康標準，而我們在澳門及香港的業務亦已通過 ISO 45001 標準認證。

職安健委員會在各營運物業每月舉行會議，負責：

- ↳ 檢討職安健表現趨勢並追蹤任何有關職安健事件，以確保有效地調查根本原因，並確定及實施糾正及預防措施
- ↳ 確保持續實施的職安健宣傳及意識提升活動有確切的目標受眾，且教育及培訓項目主題明確，並反映職安健表現趨勢
- ↳ 協調定期安排的審計及檢查活動，並檢討結果以確定需要改進的地方，並按需要分配額外的資源
- ↳ 向管理層定期匯報由員工及承包商提出的職安健問題及關注事項，以及優化職安健表現的建議措施



健康與安全 — 保障員工及賓客安全

員工在迎新培訓期間需參加職安健培訓、其後持續參加行業安全培訓及定期的職安健進修課程。我們要求承包商參與強制性職安健職前培訓，並持續監督現場實踐，以確保避免危機並採取最佳實踐。所有培訓均涵蓋符合 ISO 45001 要求的適用議題。

新濠採納全面的安全措施，確保我們度假村的所有公眾範圍均屬安全。外聘的風險工程師，每季均會在主要的公眾地方進行風險評估，例如酒店房間、娛樂景點、所有載客升降機、綜合度假村的主要出入口等，以確保各地點符合國際安全標準。任何重大的未遂事故或實際事故需由首席風險總監審查，並且根據嚴重程度，由相關業務單位負責人確定並實施糾正及預防措施。我們每個度假村均設有緊急應變小隊，與當地的緊急救援單位合作，制定專為該場地而設的安全應變計劃。

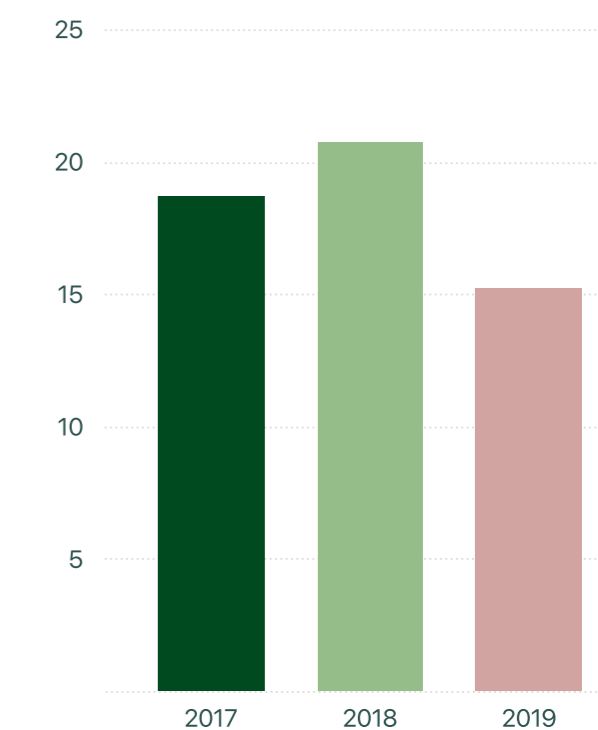
我們專注於預防意外發生，並致力不斷改善健康及安全指標，符合業界標準及安全目標。由於多年來

採取全面而嚴謹的方針，我們可見在新濠所有度假村及辦公室的¹⁵可記錄工傷率及損失工時工傷率在2018年均下降24.6%。2019年並無任何因工死亡事故。

新濠的總可記錄工傷率 — 集團平均水平



新濠的總損失工時工傷率 — 集團平均



(15) 在2018年，我們在職業安全與健康標準中的「總損失工時工傷率」下降至3.2，比2016年的4.0及2017年的3.7為低。2019年，根據全球報告倡議組織標準403：職業安全及健康2018（A.I及II），我們錄得工傷及可記錄工傷。

健康與安全 — 保障員工及賓客安全

食物安全

新濠為賓客提供的卓越餐飲體驗，建立在我們無懈可擊的食品安全標準之上。我們的世界級米芝蓮星級食府陣容是我們品牌魅力不可分割的一部分。所有賓客或員工餐廳的食物質素及衛生均由新濠餐飲部經理及我們訓練有素的食品安全團隊、以及外部顧問，包括澳門特別行政區政府的食品安全中心定期檢測及審核。

2019年，我們很高興澳門新濠鋒及新濠天地獲得危害分析關鍵控制點 (HACCP) 食品安全證書，新濠影滙亦預計在2020年底前獲得該證書。我們旗下的所有度假村都會定期進行安全評估，在 2019 年並無因任何違規事故而收到罰則、罰款或警告。

室內空氣質素

賓客及「員工心臟地帶」區域的室內空氣質素由已安裝的感測器監控，以確保符合適用準則，新濠的內部工程師會迅速採取行動，處理需要維修的地方。巡邏的保安人員亦確保吸煙人士僅限於指定的區域內吸煙，並鼓勵員工舉報任何違反合法吸煙政策的行為。



主要合作夥伴及協作者

新濠的合作夥伴／協作者

合作夥伴關係／協作關係的主要影響

澳門生產力暨科技轉移中心

合辦提供各種培訓課程，以支援員工的專業發展及職業發展（如電腦應用、語言技能等）

教育暨青年局

合作為有志完成中學文憑課程的新濠員工提供「重返校園計劃」

愛丁堡大學 — 愛丁堡納皮爾大學

合辦「新濠學院」學士學位，為員工提供高等教育獎學金

高美士中葡中學

合作為有志完成中學文憑課程的新濠員工提供「重返校園計劃」

澳門仁慈堂

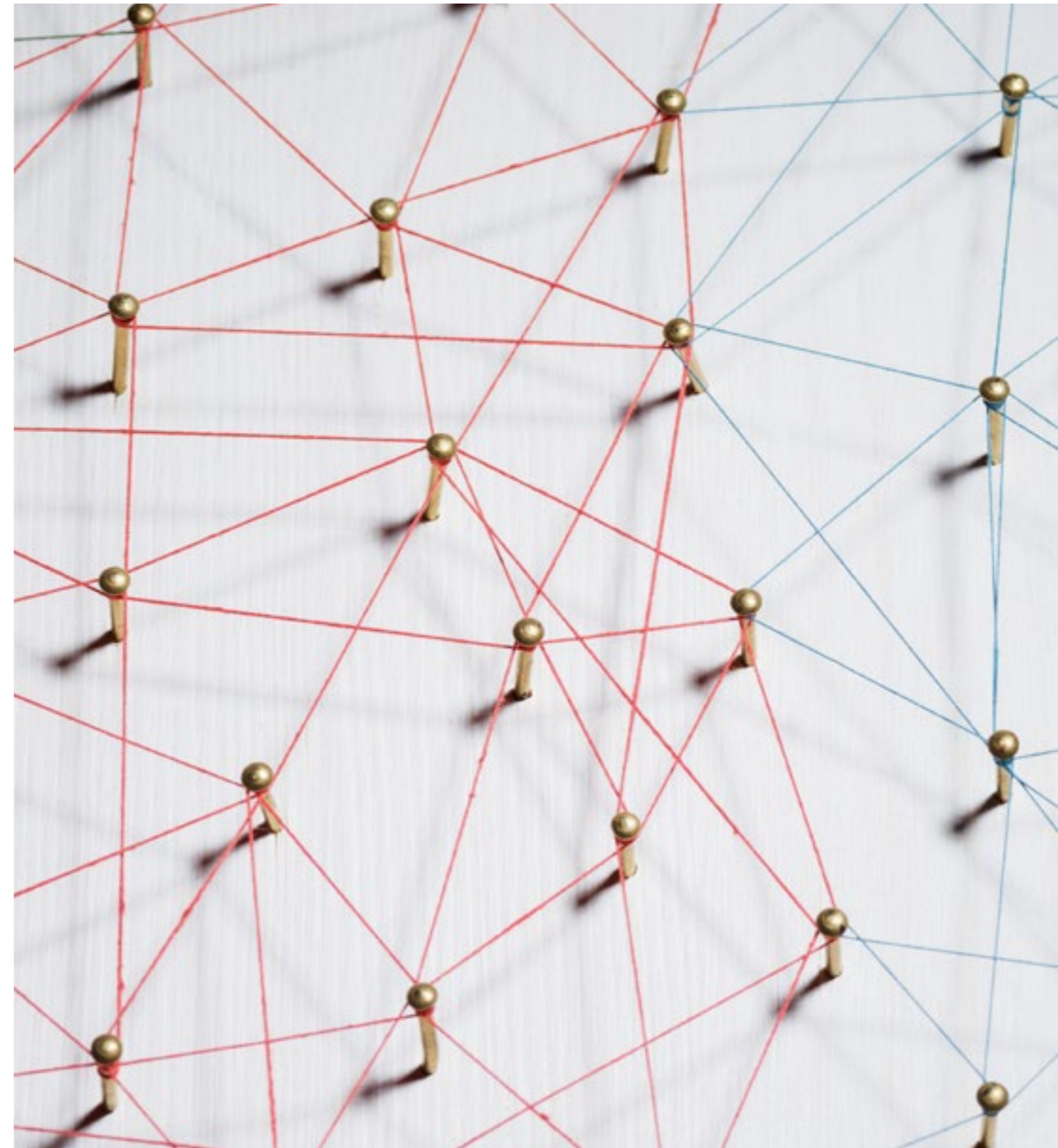
合作建立澳門首家也是唯一一家的企業內部員工托兒所

當地政府及警方

合作協調聯合執法行動，分享情報及就培訓及規劃活動進行合作，以維護度假村的公共安全

澳門婦女聯合總會

合辦「好媽媽嘉獎計劃」以及不同企業社會責任活動

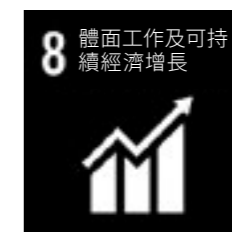


社會與社區



社會與社區

新濠重視經營所在社區的需要，亦尊重及謹慎理解當地文化。與政府部門及當地組織通力合作正是此核心原則，而我們致力投資為每個社區量身定制的計劃以強化這些合作關係。我們與持份者的專注而和諧關係，有助我們與所有人共同進步，共同繁榮。



2019年摘要

合作與深厚關係

合作夥伴與協作關係是我們遍佈全球關係的核心原則，尤其是與我們營運所在的當地社區的關係。無論是面對國際政府、當地企業、慈善機構、教育機構或是其他社區組織，我們都會優先投放資源於創建獨特且與眾不同的計劃上。

最佳企業社會責任貢獻獎 — 2019 亞洲國際娛樂大獎

新濠在2019亞洲國際娛樂大獎中榮獲「最佳企業社會責任貢獻獎」，彰顯了我們的企業社會責任策略項目，並肯定了我們作為領先的綜合度假村營運商的地位。在參與及投資當地社區的同時，我們不斷努力為賓客提供超卓的服務。

⊕ 企業責任整體表現

最佳企業社會責任貢獻獎

— 2019 亞洲國際娛樂大獎

「作為新濠企業社會責任的一部分，我們致力為經營所在社區的可持續發展及福祉作出貢獻。」

— 何猷龍先生，主席兼行政總裁

促進發展與繁榮的合作關係

我們深明，要推動可持續的改變，需要的不僅是資金援助，我們如今面臨的巨大挑戰急需所有人的關注及作出集體努力。我們的聯繫越發緊密，新濠及我們的社區合作夥伴的社會影響力就會越大。

為此，新濠制定了社會與社區承諾，以：

成為社區的領導企業公民

促進中小企的繁榮發展

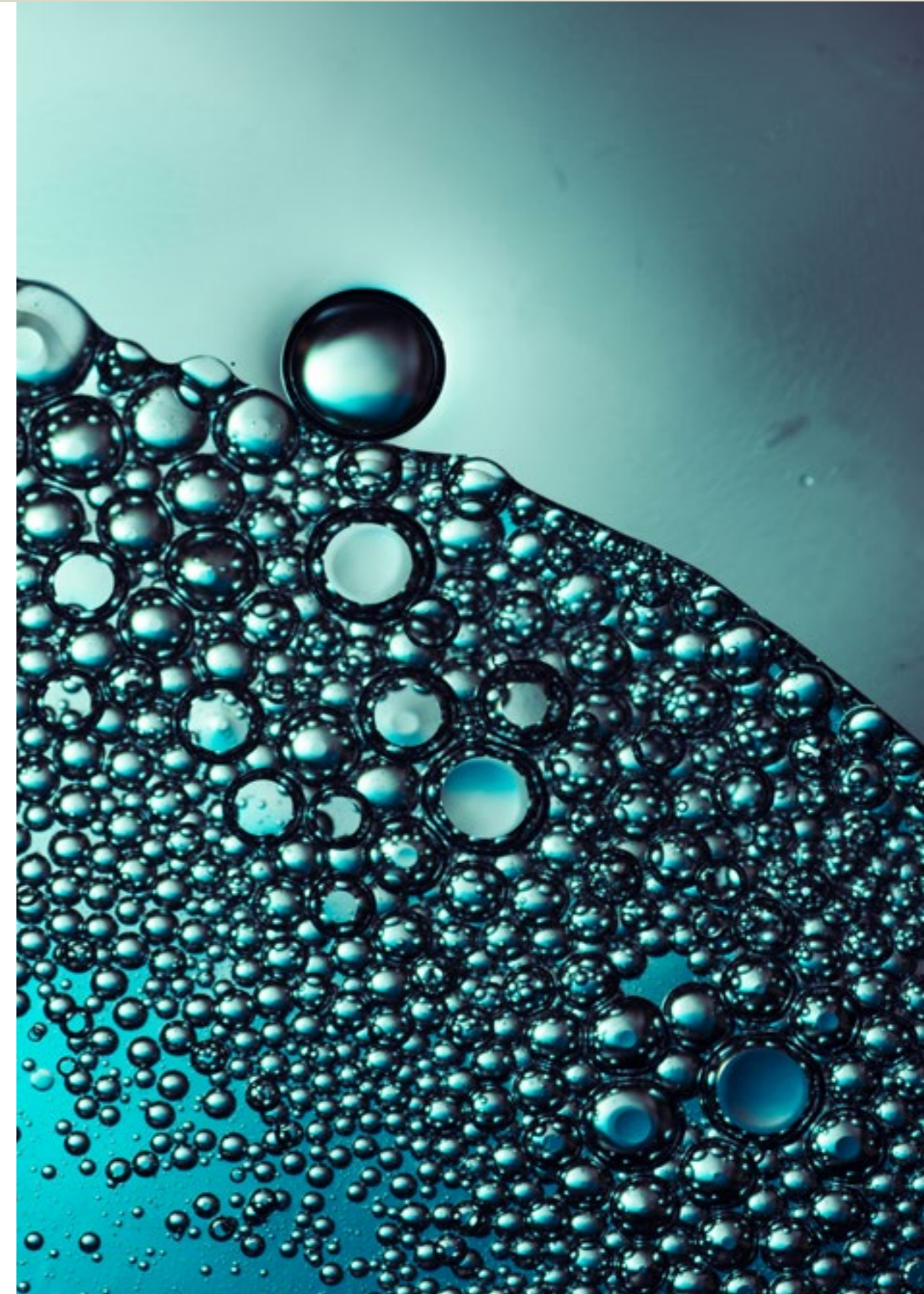
與當地合作夥伴發展獨特、與眾不同的計劃，以應對當地的特別議題和社會需求

透過與當地合作夥伴合作制定獨特且與眾不同的計劃履行上述承諾，以解決當地特定的社會問題和需求。新濠對社區投資高度重視，這體現在主席兼行政總裁積極參與我們的企業社會責任指導委員會，以及在董事會會議議程中經常出現這些重要議題。

企業社會責任指導委員會

為了讓我們的當地員工能夠發表意見，並確保切合當地社區的需求，我們的企業社會責任指導委員會主要由當地員工組成，並且致力與當地非政府組織及機構建立良好關係。我們定期與社區中的持份者會面；他們一般透過會議分享意見及想法，亦可以透過我們的定期意見渠道正式提出反饋。

企業社會責任指導委員會每月舉行會議，我們的主席兼行政總裁，亦是該委員會的行政發起人會定期出席，以審查各工作委員會提出的倡議，並監督及指導新濠的所有企業社會責任計劃。工作委員會的會議更為頻密，以執行已獲批的倡議。



我們的方針： 關注社區

社區參與在我們的整體業務策略中發揮著關鍵作用。義工服務、當地文化觸覺及慈善事業是我們兌現社區承諾的方式。我們會盡可能合作協力舉行一系列計劃，幫助我們所支持的組織及機構擴展所能，包括慈善機構、政府、教育機構或其他社區組織。透過了解他們的需求，我們會根據他們的具體情況提供可持續的支持，並透過與當地供應商及中小企業合作，尋求每一個促進當地經濟的機會。

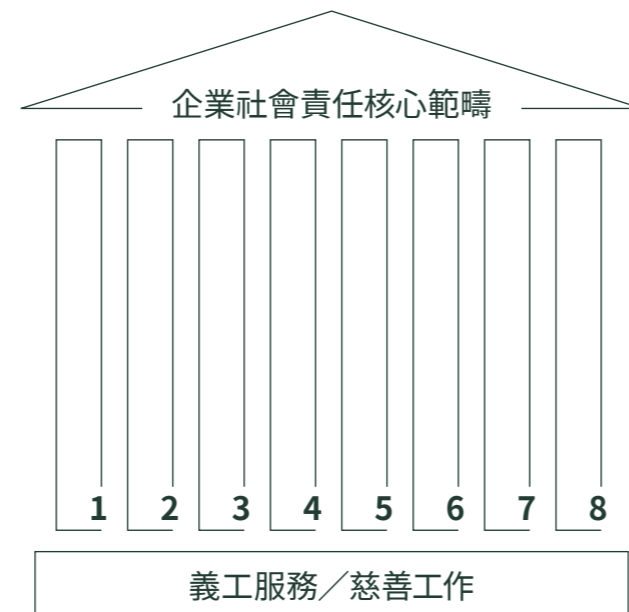
為了規劃及實施有意義且具影響力的社區投資計劃，我們會：

- ↳ 找出營運所在的每個獨特社區要解決的具體問題，並根據具體情況制定我們的參與方式
- ↳ 制定獨特且與眾不同的計劃
- ↳ 積極主動地解決廣泛認知的社會問題
- ↳ 與當地非政府組織、慈善機構、學術界、政府部門、協會及其他組織合作及協作
- ↳ 將社會需求與業務策略相結合，制定可持續發展方略
- ↳ 物色相關機會，以促進當地供應商及中小企業繁榮發展

企業社會責任核心範疇

我們致力在我們的社區中作出饒有意義的改變，並透過我們的企業社會責任策略核心範疇，確保社會及社區計劃契合我們的業務策略及營運所在市場當地的優先事項。

我們的企業社會責任策略核心範疇主導我們的工作，並專注於以下八個領域¹⁶：



1. 青少年
2. 教育
3. 女性
4. 環境
5. 文化及遺產
6. 負責任博彩
7. 全人發展
8. 中小型企業



超過2,000名新濠義工及其親友參與澳門慈善盛事「公益金百萬行2019」。為支持本澳中小企，新濠團隊制服由澳門本地時裝品牌及中小企設計及製造。

(16) 我們與負責任博彩及環境相關的企業社會責任支柱載於本報告的不同部分內。

我們的方針： 關注社區

在報告我們的計劃、合作夥伴關係以及我們為增強社區能力而付出的努力時，我們會重點介紹以下五個領域：

當地中小企的繁榮發展

文化及遺產、青少年與教育

災難應對

慈善工作

義工服務



當地中小企的繁榮發展

新濠認為，當地企業的繁榮發展對我們經營所在社區的可持續發展及健康至關重要。我們透過主動地提供有關我們的採購標準的培訓，以支持當地供應商，特別是中小企業。我們定期舉辦各種活動，例如開放日、行業研討會、工作坊、商業配對以及參觀前線營運及「員工心臟地帶」。我們為中小企業供應商提供的所有機會，裝備他們為我們提供最優質的產品及服務，造就雙贏的局面。因為上述措施，2019年新濠向澳門當地企業及分銷商進行的採購佔總體採購的80%，逾30%來自小微企業。在馬尼拉，逾90%的採購量用以支持當地企業。

中小企業學院

我們成立中小企業學院，旨在為當地中小企提供額外的技術知識，例如職業安全與健康方面的最新資訊、危害分析關鍵控制點系統（用於識別、計算及控

制食品生產過程中產生的危害），以及ISO及其他國際標準。學院定期以工作坊及論壇形式開展培訓，包括：

↳ 食品安全培訓班

為了幫助本地中小企提升產品質素並加深了解新濠的標準，我們在新濠影滙提供有關產銷監管鏈程序以及食品安全及ISO標準的培訓課程。

↳ 職業安全與健康 (OSH) 經驗及安全章程工作坊

我們經驗豐富的新濠天地團隊與40位當地中小企代表分享職業安全與健康的重要經驗。工作坊獲得澳門勞工事務局及澳門生產力暨科技轉移中心支持。



當地中小企的繁榮發展

促進可持續經濟增長

新濠致力支持澳門中小企開拓長期並可持續發展機遇，透過策略性活動為他們提供蓬勃發展的平台。

↳ 「與你同行」計劃

新濠經常為來自營銷、傢俱、固定裝置及設備、酒店經營用品及設備、維修服務以及零件及娛樂設備等不同行業的澳門中小企供應商舉辦「與你同行」活動，旨在促進中小企業與新濠的供應鏈及業務單位中產品或服務使用者之間的直接對話，祈可促進各中小企最終成為新濠的供應商。於2019年的活動包括：

↳ 「中小企在餐中」

新濠歡迎來自約60家澳門中小企業的近100名代表參加以餐飲為主題、名為「中小企在餐中」的活動，為提供中小企業提供與新濠屢獲殊榮的烹飪團隊和餐飲及供應鏈團隊直接對話的獨家機會。

↳ 新濠天地員工制服設計比賽

新濠與澳門生產力暨科技轉移中心合辦員工制服設計比賽。比賽鼓勵從事時裝行業的澳門人才及／或擁有自己時裝品牌的人士、當地制服零售商及服裝生產商參與競逐。獲勝的設計將成為新濠天地環境服務團隊近400名員工的制服。



當地中小企的繁榮發展

↳ 新濠影滙商業配對活動

新濠邀請澳門中小企的代表到新濠影滙收貨區了解新濠的卸貨及收貨程序。此次活動以商業配對環節結束，期間中小企可展示其公司產品並進行登記，以進一步批核其供應商資格。

↳ 支持菲律賓當地咖啡業的發展

在新濠天地（馬尼拉），新濠已轉向從菲律賓當地供應商採購所有咖啡豆，以支持當地農民作出自己的貢獻。新濠又與 Le Café Filipina 合作，將咖啡渣重新用作肥料。

↳ 日本貿易振興機構 (JETRO) 認證

新濠旗下在澳門的多家餐廳獲日本貿易振興機構 (JETRO) 頒發「日本產食材支援店」認證。

案例研究

與新濠賓客及員工直接交流的機會

新濠為中小企打造各種直接交流渠道，促進當地品牌、我們的賓客及新濠員工之間直接溝通與交流。在我們的度假村中，我們在賓客區及「員工心臟地帶」為當地供應商提供專門的零售區，並與中小企業供應商一起舉辦公眾活動。2019年的中小企業專場活動包括：

↳ 新濠影滙聖誕市集

該活動對公眾開放，為逾 40 家澳門中小企業提供免租攤位，讓他們在充滿節日氣氛的戶外市集展示及銷售其產品及服務。

↳ 新濠員工優惠計劃

我們邀請澳門企業為新濠的員工提供特別折扣，並在我們的「員工心臟地帶」內開設期間限定攤位。我們優先為澳門中小企業及慈善組織提供這些攤位，供其售賣「澳門製造」商品。

↳ 新濠影滙「期間限定店」企劃

由新濠資助、專門為澳門中小企業而設的「期間限定店」企劃於 2019 年推行，參與的中小企業可獲免租金零售場地及基本的營運資源。中小企業可以透過直接向新濠影滙的訪客、遊客及購物者推廣及銷售其產品及服務以增加收入。

↳ 日本的本地節慶

新濠為日本橫濱的元町區策劃、設計及推行「Smart Summer」活動，為該街區吸引人群，以支持當地的旅遊業及經濟增長。新濠亦參與日本其他本地節慶，以推廣我們在餐飲及娛樂領域的經驗及專業知識。



文化與遺產、青少年與教育

保護遺產，無論是有形的建築物，還是無形的風俗及傳統，均有助於培養當地社區的自豪感及認同感。在瞬息萬變的世界中，文化遺產保留文明延續的痕跡，對於我們的後代有巨大的意義。保護遺產固然至關重要，為我們的青少年及員工創造機會，讓他們在未來有所貢獻，亦尤為關鍵。新濠很榮幸能夠在幫助保育及推廣當地文化、為青少年提供機會，並透過教育在我們營運所在的社區照亮他人，發揮獨特作用。

在澳門的各項計劃

澳門「追夢計劃」

透過如「追夢計劃」等獨特的青少年發展計劃培養澳門的創意人才，是新濠參與社區工作的重點。自2012年以來，這項創新計劃為當地青少年開創了接觸世界一流藝術家的門道，這些藝術家在我們的物業中提供無與倫比、屢獲殊榮的娛樂項目。我們與當地教育機構的合作關係，使我們能夠向優秀的學生提供實習機會及獎學金。

以下各著名的藝術家慷慨分享他們的專業知識，並激勵當地青少年勇敢追夢：

- ↳ 李雲迪 – 國際鋼琴大師
- ↳ 佛朗哥·德拉戈 (Franco Dragone) – 屢獲殊榮的「水舞間」的製作人及創意總監
- ↳ 已故 札哈·哈蒂 (Zaha Hadid) 女爵士 – 被譽為「曲線女王」的傳奇建築師
- ↳ 鄭兆良 – 被《福布斯》評為時裝界 25 位最具影響力的設計師之一
- ↳ 艾倫·杜卡斯 (Alain Ducasse) 及皮埃爾·艾爾梅 (Pierre Hermé) – 國際烹飪大師

我們衷心感謝所有共同合作激勵青少年實現夢想的合作夥伴：

- ↳ 澳門特區政府文化局
- ↳ 澳門理工學院
- ↳ 澳門政府高等教育局
- ↳ 澳門生產力暨科技轉移中心
- ↳ 澳門旅遊學院

「新濠澳門之星」青少年才藝大賽推廣中華文化表演

2019年11月，新濠與國情教育（澳門）協會於新濠影滙聯合舉辦「新濠澳門之星」青少年才藝大賽總決賽暨頒獎典禮。此次活動獲約2,000名來賓出席此次活動，活動旨在培育及增強澳門青少年對祖國的認同感。大賽透過中華文化藝術表演，展現澳門新生代朝氣蓬勃的青春活力及多才多藝的新風貌。「新濠澳門之星」深受當地社區歡迎，吸引來自當地學校及青少年服務機構超過650名青少年報名參加，為我們帶來逾170個原創表演項目。



文化與遺產、青少年與教育



「輝煌祖國、錦繡中華」

與中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室（澳門中聯辦）合辦的「輝煌祖國、錦繡中華」國情專題系列，讓與會者了解中國的文化遺產、經濟政策、社會制度及價值觀。這讓我們的員工更深入洞悉國內主要賓客群所帶來的機遇及祖國的偉大成就。

↳ 「輝煌祖國、錦繡中華」論壇

2019年1月，新濠與澳門中聯辦共同舉辦了一個論壇，由世界著名學府清華大學教授主持。此次論壇共有800名新濠員工及社區

成員參加，重點探討中國經濟發展帶來的機遇、挑戰以及未來發展趨勢。第二次論壇在2019年11月舉辦，討論粵港澳大灣區帶來的機遇與挑戰。

↳ 高級管理層大灣區考察之旅

為更深入了解大灣區帶來的機遇，我們制定了專屬的計劃，讓新濠一眾高級管理層員工前往珠海考察。該小組走訪了格力電器的珠海總部，以及橫琴綜合旅遊娛樂項目創新方。

↳ 貴州從江優秀教師獎勵計劃

在澳門中聯辦及特區政府的支持下，新濠非常榮幸有

機會為從江縣的扶貧工作作出貢獻。新濠將連續兩年贊助該計劃，捐款逾71,000美元。從江縣人民政府將提名25位來自該縣19個鄉村地區的教師，表揚他們的傑出貢獻；而每一位教師將獲得現金津貼及三天澳門全包旅程。我們深信此計劃可擴闊教師的視野，促進他們的專業發展，並為他們的學生帶來正面影響及啟發。

全人發展

培養當地人才是新濠的重中之重，我們只有在充滿包容、持續發展、民眾具備充分的技能及勞工受過教育的經濟環境中，才能確保我們的持續成功。2008年，澳門38%的管理人員來自當地社區；如今已提高至80%。

下列計劃支持當地人員的發展，以投身管理層：

↳ 重返校園計劃

新濠於2010年與教育暨青少年局合作推出創新的「重返校園計劃」，以解決澳門年輕人為解決生計而過早輟學的問題。

這項內部高中文憑課程由高美士中葡中學的老師為我們參與的員工授課，使他們能夠在繼續工作的同時參加現場課程。除希望給員工重新灌輸希望及終身學習的觀念，我們亦為提供他們這種獨特的個人成長機會而感到非常自豪。

↳ 新濠學院

我們擁有得天獨厚的優勢，不僅資助有才能的員工學習，還可以為他們充分發揮潛能提供條件。作為我們全人發展計劃的一環，新濠攜手與愛丁堡納皮爾大學合作，為本地員工制定了一項創新的計劃，以助他們在工作期間考取大學學位。新濠學院首批取得學士學位的學生已於2017年畢業，未來數年預計會有更多學員畢業。

文化與遺產、青少年與教育

在菲律賓的各項計劃

新濠天地（馬尼拉）的全年外展計劃包括為孤兒提供基本需要、社交及學習活動，以及為長者提供護理。各級各部門的員工積極參與每月舉行七至八次的企業社會責任活動，攜手為弱勢社群伸出援手並保護環境。2019年，新濠天地（馬尼拉）共有3,662名義工參與計劃，部分概列如下。



↳ HEADFUL OF DREAMS

去年，新濠天地（馬尼拉）支援位於帕拉納克市的一所公立學校聖安東尼奧小學。新濠天地（馬尼拉）的員工自願為學生提供學習輔導，此外，2019年共有177名義工協助學校進行各種維修工作。2018年，受惠的該所學校被評為帕拉納克地區所有學校中最佳改善設施類別中排名前三的學校之一。

↳ SPOONFUL OF DREAMS

「Spoonful of Dreams」計劃專注於支持孤兒及流浪兒童，包括與他們建立友誼、提供營養食物，以及最重要的關愛。

↳ 「HOPEFUL OF DREAMS」

計劃透過醫院探訪的方式讓貧困病患者受惠。

↳ 「BUILDING DREAMS」

計劃包括建設及／或翻修課室及醫院等核心機構，並透過我們綜合度假村的各項計劃照顧兒童、病人及有需要的人士。

↳ 製「皂」希望計劃

新濠天地（馬尼拉）是菲律賓首家綜合度假村參與製「皂」希望計劃。這項屢獲殊榮的全球性計劃與多家酒店合作，將用過的肥皂經過衛生處理後再加工成新的肥皂，並將這些新肥皂捐贈予各個慈善機構，以減少肥皂浪費。2019年，我們員工協助將用過的肥皂重新加工，生產出4,239塊新肥皂。



文化與遺產、青少年與教育

在日本的各項計劃



↳ 日本追夢計劃 — 橫濱水手足球訓練營

我們與日本甲級聯賽 (J1 League) 足球俱樂部橫濱水手的最新合作，為當地年輕人提供千載難逢的機會。該計劃為 50 名小學足球愛好者舉辦了一個足球訓練營，讓他們有機會與著名的專業足球隊及特邀教練前橫濱水手球員兼前日本國家足球隊隊長中澤佑二 (Yuji Nakazawa) 一同訓練。

↳ 姬路市文化保育「領袖練習生」計劃

新濠與國際青少年商會中國澳門總會合作，贊助一批來自澳門的青少年領袖參加姬路城的國際文化保育計劃。該計劃旨在透過領袖培訓工作坊，教育青少年了解保育文化遺產對下一代的重要性，並加強語言和文化培訓。

↳ 支持日本藝術 — HYOEN

新濠積極支持弘揚日本文化遺產的活動，例如演繹日本文學經典作品《源氏物語》的表演 — Hyoen。新濠捐贈了門票讓更多當地社區人士能夠觀看演出。



©hyoen2019



©hyoen2019

文化與遺產、青少年與教育

在塞浦路斯的各項計劃

「HERITAGE SIGNS」項目

新濠與塞浦路斯考古文物管理局 (Department of Antiquities in Archaeological Heritage Management) 合作，宣佈推出一項獨特的倡議，為可持續保存及弘揚塞浦路斯文化提供長期支持。「Heritage Signs」項目將透過贊助遺產保護及資訊設施，積極推動島上最重要遺產景點的原真性，從而顯著提升遊客在塞浦路斯遊覽這些特殊景點時的體驗。



SANCTUARY OF APOLLON HYLATES



災難應對

在災難及自然災害發生時，新濠持續在困難時期為社區伸出援助之手。我們的救災記錄包括為我們在澳門、中國內地、日本、菲律賓，以及近期2019年澳洲叢林火災的受影響賓客、社區及同事提供援助等。可幸的是，在2019年，我們營運所在的社區並無發生重大災難，但在我們努力應對2020年所出現的挑戰時，我們仍非常重視與他人共享資源，務求能共度時艱。

以下是新濠與政府及社區合作應對災難的例子。

- ↳ **澳門**
2017年及2018年颱風天鴿及山竹
- ↳ **中國內地**
2008年及2013年四川地震，公司作出捐贈並組織員工捐款活動以支援救災工作。
- ↳ **菲律賓**
2013年，公司作出捐贈並組織員工捐款活動以支援颱風海燕的救災工作
- ↳ **日本**
2011年，9級大地震震動整個日本東北部。新濠捐款支持救援工作，包括資助300名受災兒童作短途旅行以助平復其災難創傷。目標是透過贊助他們前往沖繩和大阪旅行提振精神。我們亦參與了2018年大阪地震和洪水的救災工作。

案例分析

2017年颱風天鴿

50年來澳門最具破壞性的災難，造成人命傷亡、建築物及基礎設施的災難性破壞。

在首24小時內：

- ↳ 近3,000名新濠義工隊成員加入由政府領導的清理工作
- ↳ 將餐盒和瓶裝水送往受災嚴重的區域
- ↳ 新濠的電工和木匠幫助40多家澳門企業恢復電力

三天後：

- ↳ 成立為社區和員工提供 375 萬美元的救災基金，當中包括主席兼行政總裁的個人捐款
- ↳ 合共有 1,900名員工受惠



慈善工作

新濠重視社區大眾的的福祉，我們所做的貢獻概述如下：

慈善貢獻 (美元)¹⁷

2008年至2019 (累計)	6,280萬美元
2019	1,710萬美元



(17) 包括現金捐款、物資捐贈及來自新濠菲律賓基金會的捐贈

義工服務

除直接資金援助外，我們亦鼓勵員工參加義工服務，傳遞關懷互助的文化，並為此感到自豪。受員工積極參與義工服務的啟發，新濠透過各項活動如義工表揚活動等感謝及表揚義工們的付出。

自2007年以來，有134,913名員工參加我們在全球的社區活動。

灌輸兒童正面價值觀

將重要價值觀傳遞給下一代是我們對社會作出貢獻的關鍵，因此新濠發起「灌輸兒童正面價值觀」倡議。該計劃透過組織家庭義工服務活動以及生動有趣的教育講習班，傳遞包括愛護環境等價值觀。

「灌輸兒童正面價值觀」旨在傳遞愛護環境及義工精神理念。



主要合作夥伴／協作者

新濠的合作夥伴／協作者

合作夥伴關係／協作關係的主要影響

ABS-CBN: Lingkod Kapamilya

捐贈床上用品改作其他用途，以援助菲律賓弱勢兒童

塞浦路斯考古文物管理局 (Department of Antiquities in Archaeological Heritage Management)

透過「Heritage Signs」項目弘揚當地文化遺產及推廣旅遊業

中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室

「輝煌祖國、錦繡中華」國情專題論壇、教師獎勵計劃、高級管理層造訪大灣區以及高級管理人員國情研修班，加深了員工及社區對我們文化根源以及中國經濟政策、社會制度及價值觀的了解

國際青年商會中國澳門總會
汎澳青年商會
濠江青年商會

「領袖練習生」計劃透過在日本的領導力、語言及文化培訓，教育青少年關於遺產保護的重要性

澳門中華總商會

合作加強澳門商界對業務發展和增長機會的認識；在商會的協助下舉辦供應商開放日

國情教育(澳門)協會

透過「新濠澳門之星」青少年才藝大賽推廣中華文化及藝術表演

開心樂園協會/澳門明愛/協同特殊教育學校/希望之源協會/澳門扶康會/澳門街坊會聯合總會/澳門特殊奧運會/聖公會星願居/同善堂

定期合作策劃及組織義工活動



關於新濠

關於新濠

新濠博亞娛樂有限公司（「新濠」）為一家在亞洲及歐洲經營娛樂場博彩及娛樂度假村業務的發展商及資產擁有者。我們的總部設於中國香港，擁有23,078名員工。新濠於納斯達克全球精選市場上市，股票代碼為「MLCO」。

新濠的唯一最大股東為新濠國際發展有限公司（「新濠國際」）。新濠國際於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市，主要股東為何猷龍先生，他本人亦為新濠之主席兼行政總裁。

新濠在澳門、菲律賓及塞浦路斯均有業務，在該等地區以及日本、台灣設有企業辦公室，我們的總部在香港。在澳門，我們經營娛樂酒店澳門新濠鋒，以及綜合娛樂度假村新濠天地。我們亦在澳門經營摩卡娛樂場，這是澳門最大的非賭場電子博彩機業務。此外，本公司擁有新濠影滙的多數股權，並且經營該以電影為主題的綜合娛樂、零售及博彩度假村。在菲律賓，新濠的菲律賓附屬公司經營及管理新濠天地（馬尼拉），這是一家集博彩、酒店、零售及娛樂於一體的綜合度假村。在塞浦路斯，新濠目前經營及在管理在利馬索的一家臨時娛樂場以及在尼科西亞、拉納卡、阿依納帕及帕福斯的四家衛星娛樂場，並計劃開設綜合娛樂場度假村 City of Dreams Mediterranean。

新濠是卓越奢華體驗、餐飲美饌及娛樂的先驅及開拓者，持續致力於提升業界標準，例如我們於2018

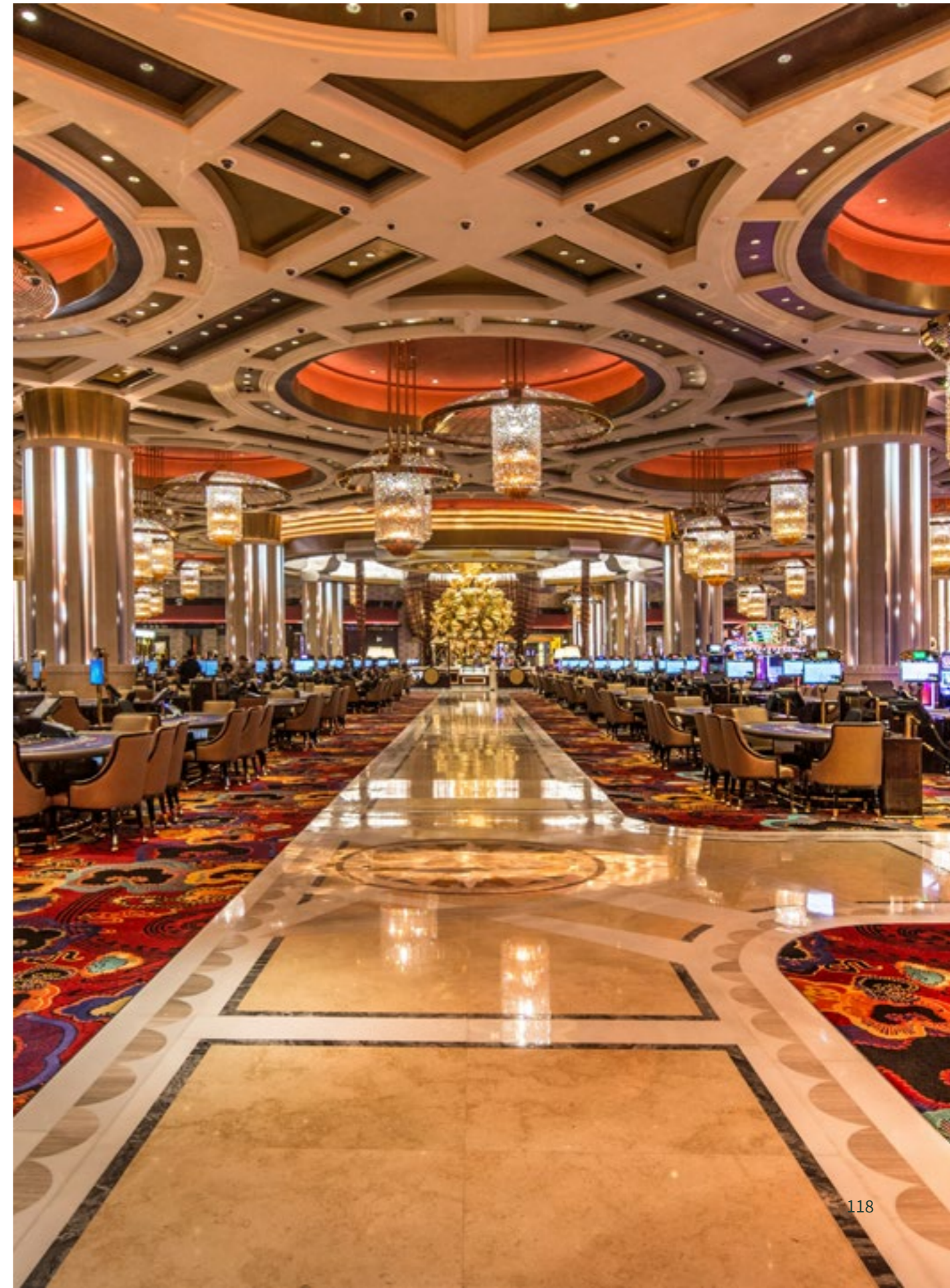
年在新濠天地新設摩珀斯酒店。摩珀斯酒店為旅客提供超越博彩的卓越體驗，為澳門的奢華酒店重新定義。我們在餐飲美饌方面帶來多家米芝蓮星級食府，亦為賓客帶來新濠天地屢獲殊榮的大型水上滙演「水舞間」。

有關我們營運的更多詳情，請參閱我們的2019年年度報告。



我們的業務

	總樓面面積	客房、套房及別墅	賭桌	博彩遊戲機
澳門新濠天地	631.7萬平方呎	2170	516	822
澳門新濠影滙	473.8萬平方呎	1,600	293	947
澳門新濠鋒	102.2萬平方呎	230	103	178
澳門摩卡娛樂場	12.2萬平方呎	-	-	1,300
新濠天地 (馬尼拉)	297.3萬平方呎	950	311	2,265
塞浦路斯 ¹⁸	680萬平方呎	-	38	388



(18) 塞浦路斯項目的樓面面積只包括臨時娛樂的樓面面積

可持續發展關鍵指標的進展

經濟及社會影響

成功的經濟和社會影響是由我們創造的經濟價值以及我們對社區整體投資的貢獻來衡量的。有關我們經濟和社會進步的策略回顧，請分別參閱我們的年度報告和社會與社區部分。

產生和分配的經濟價值 (以美金計算)

	2017*	2018*	2019
總收益 (以千元美金計算)	\$5,284,823	\$5,188,942	\$5,736,801
總營運成本及支出 (以千元美金計算)	\$4,680,283	\$4,575,495	\$4,989,123
營運收入 (以千元美金計算)	\$604,540	\$613,447	\$747,678
現金及現金等價品 (以千元美金計算)	\$1,436,940	\$1,472,423	\$1,394,982
每股派息	\$0.5604	\$0.1867	\$0.2135
員工總數	19,609	21,413	23,078
社區投資 (慈善捐贈)	-	\$10,728,954	\$17,092,288

*隨著新濠於2019年7月31日從其單一最大股東(新濠國際發展有限公司)收購塞浦路斯發展中項目及現有營運項目之75%權益，2017年及2018年之相關數據已作出調整，按照相關會計標準，將新濠國際發展有限公司於2017年9月收購塞浦路斯項目集團實體時，該集團實體的資產、負債及財務業績納入數據內。

環境

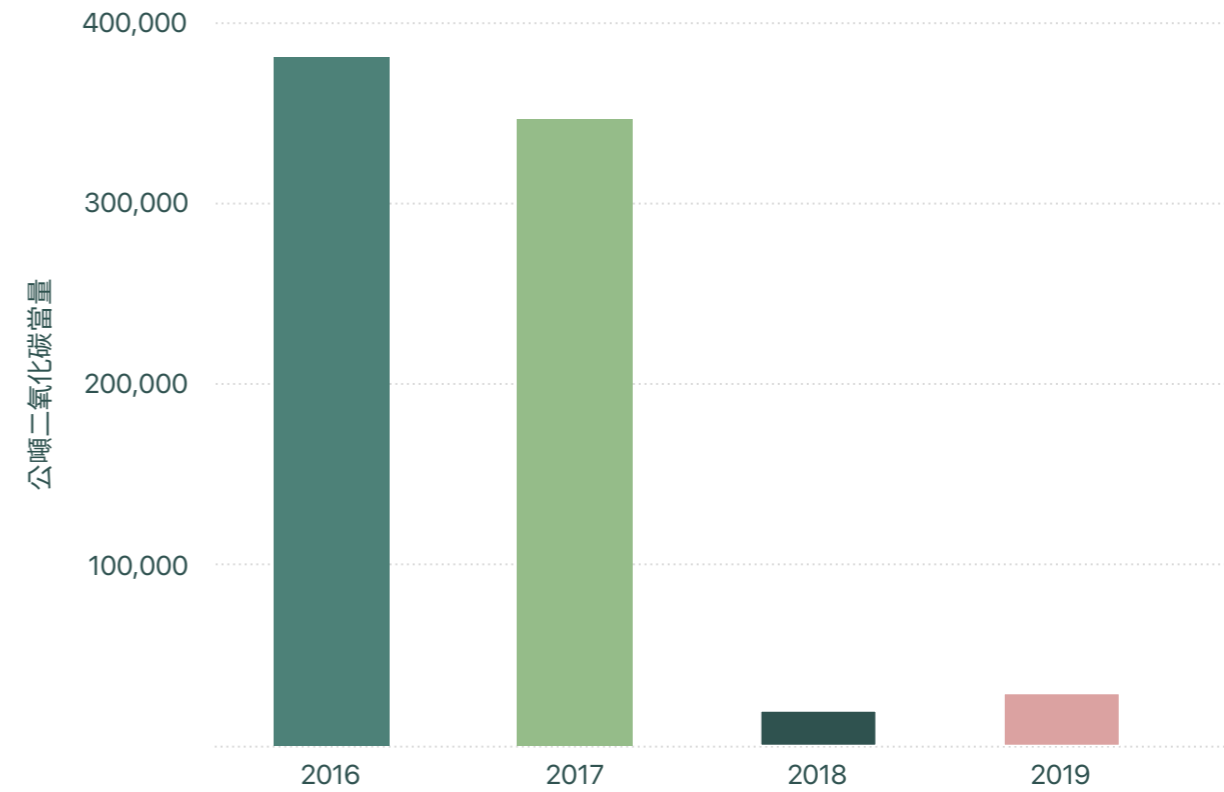
我們對環境的影響及表現是根據一系列指標進行管理和報告。其中包括我們的溫室氣體排放、能源消耗、廢物管理(包括回收和堆肥製作)及食水消耗和重用。除非另有說明,本報告所有數據均涵蓋新濠截至2019年12月31日的可持續發展表現,並提供歷史數據以供比較。如欲了解我們環保進展的策略回顧,以及有關數據範圍和任何重述的詳細資料,請查看「保護環境」部分。

2016年至2019年以範圍及密集度分類的溫室氣體總排放量

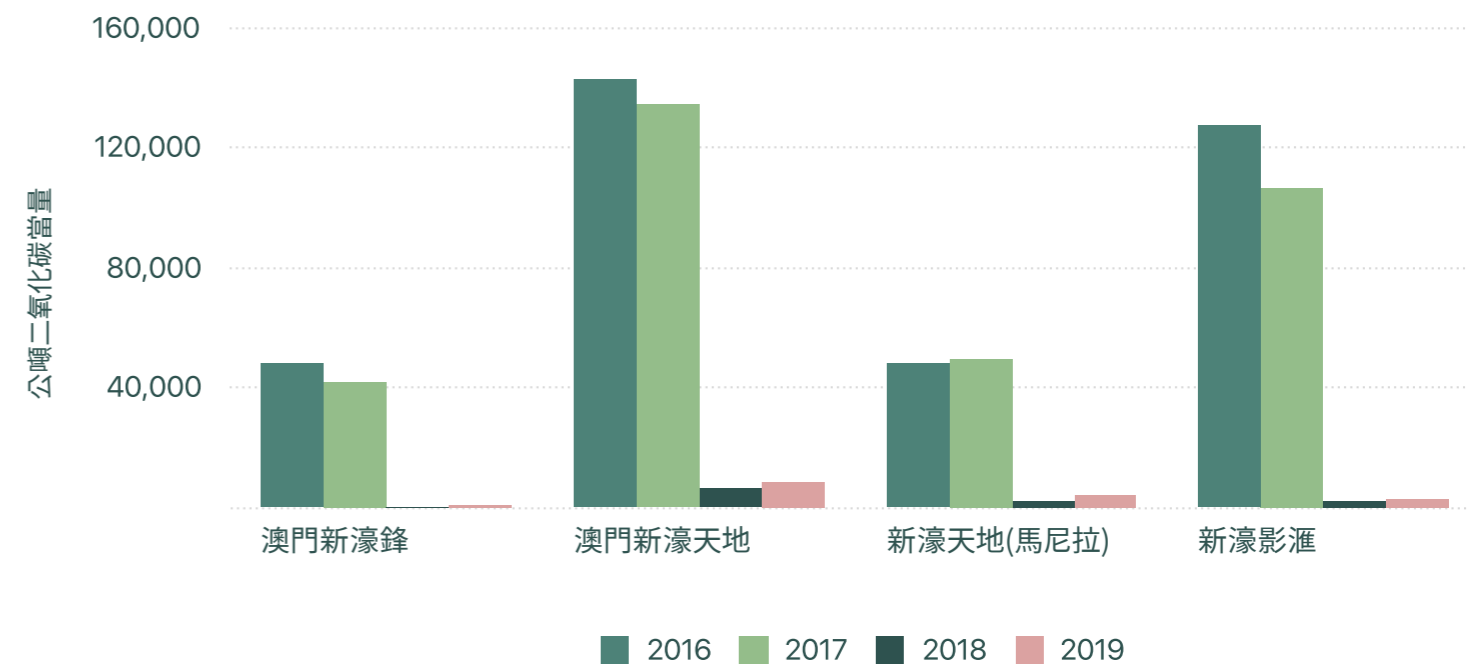
溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)	2016年	2017年	2018年	2019年
範圍1排放	13,551	15,105	19,768	29,192
來自固定燃料燃燒的排放	6,274	6,171	6,806	7,587
來自流動燃料燃燒的排放	5,372	5,622	8,964	12,880
製冷劑的溢散性排放	1,905	3,312	3,998	8,725
生物源排放	313	352	163	331
範圍2排放 (根據位置)	267,998	259,527	266,478	263,055
範圍2排放 (根據市場)	366,909	331,834	-	-
範圍1及範圍2的總排放 (根據市場)	380,461	346,940	19,768	29,192
按建築面積計算範圍1及範圍2的排放 (根據市場) 密集度 (公噸二氧化碳當量)	0.28	0.26	0.01	0.02

溫室氣體排放

2016年至2019年溫室氣體總排放量

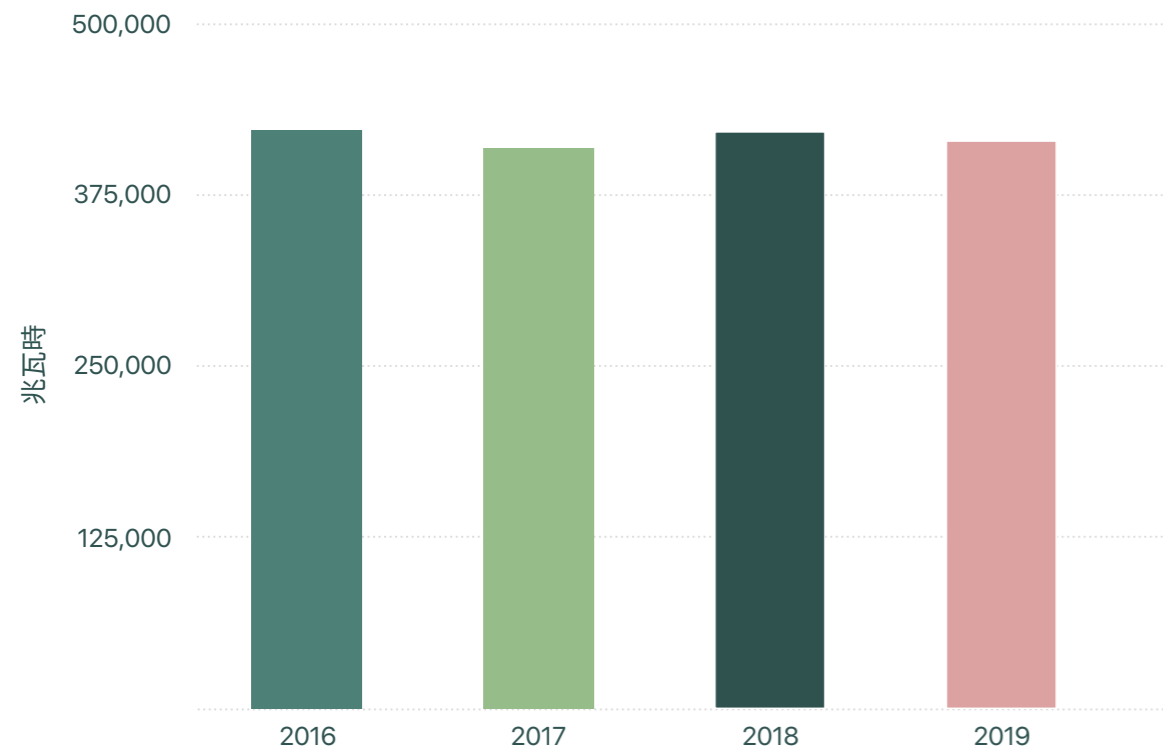


度假村 2016年至2019年基於市場的溫室氣體總排放量

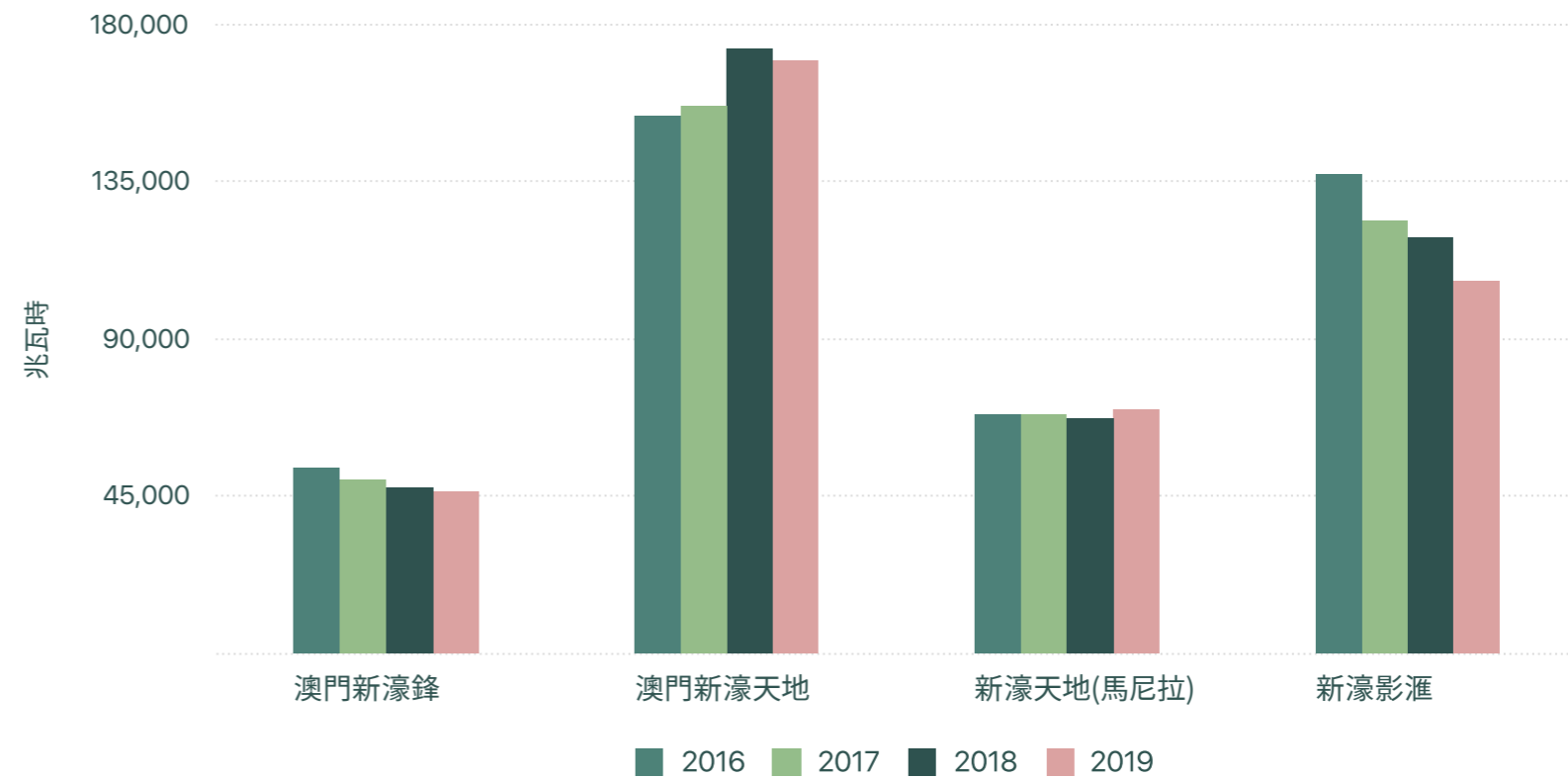


能源消耗

2016 年至 2019 年的總用電量



度假村購買所得的總用電量



2016 年至 2019 年總能耗及密集度

總能耗 (兆瓦時)	2016年	2017年	2018年	2019年
來自不可再生能源的燃料消耗量	55,170	55,765	74,917	97,387
來自可再生能源的燃料消耗量	-	-	-	-
來自不可再生能源的電力消耗量	423,012	409,495	420,682	414,314
來自可再生能源的電力消耗量 ¹⁹	-	-	-	- ²⁰
總能耗 (兆瓦時)	478,183	465,260	495,600	511,701
能源密集度 (兆瓦時/平方米)	0.35	0.35	0.33	0.33

(19) 之前歸於源自可再生能源的電力消耗現報告為購買相當於新濠在當地市場消耗的電力量的可再生能源電力。詳情請參閱第 65 頁。

(20) 2019 年澳門及馬尼拉度假村均安裝了太陽能發電系統。在報告源自可再生能源的電力消耗量之前，我們正在等待獲取現場全年的可再生能源發電及消耗數據。

*重述數據的說明參見 GRI 內容索引

廢物產生

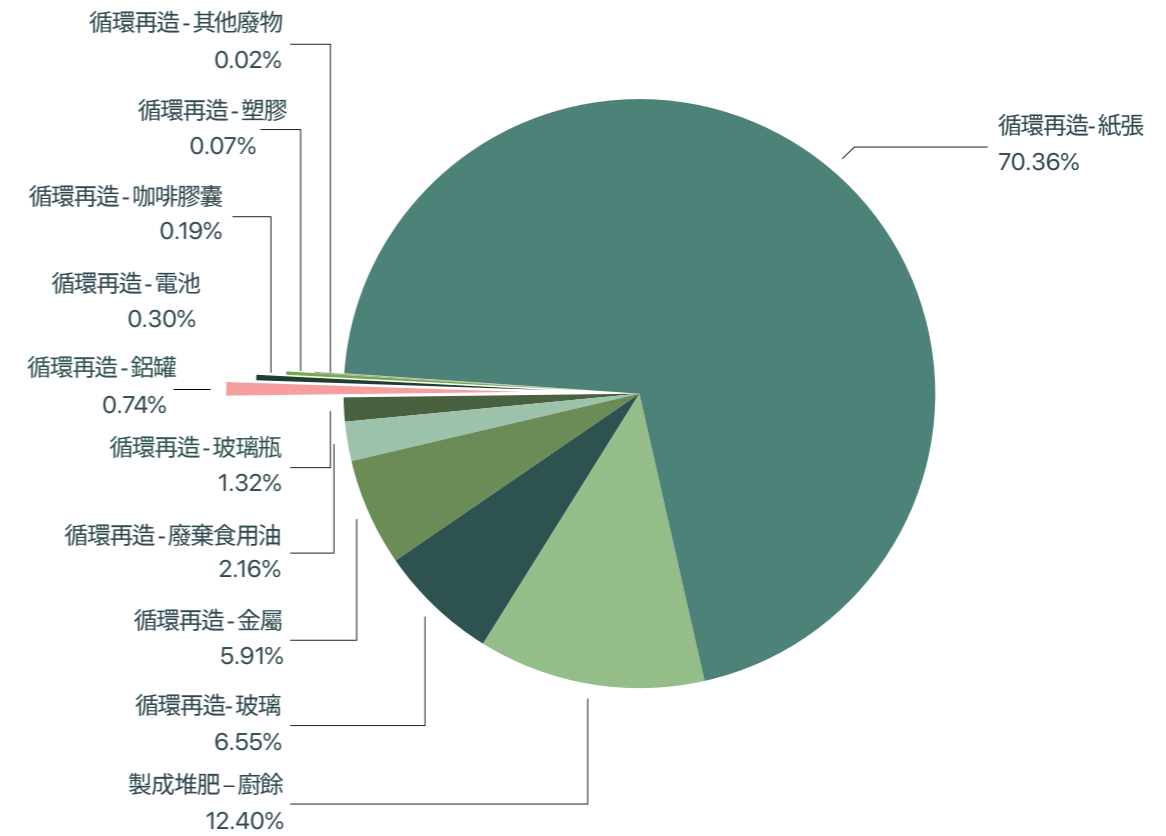
2016年至2019年產生的廢物總量 (以處置方式分類)

產生的廢物量 (公噸)	2016年	2017年	2018年	2019年
製成堆肥	29	32	71	88
焚燒	13,316	12,999	12,862	15,415
運往堆田區	2,556	2,540	1,890	2,232
循環再造	627	555	576	624
產生的廢物總量	16,528	16,125	15,399	18,360
廢物產生的密集度 (公噸 / 平方米)	0.01	0.01	0.01	0.01

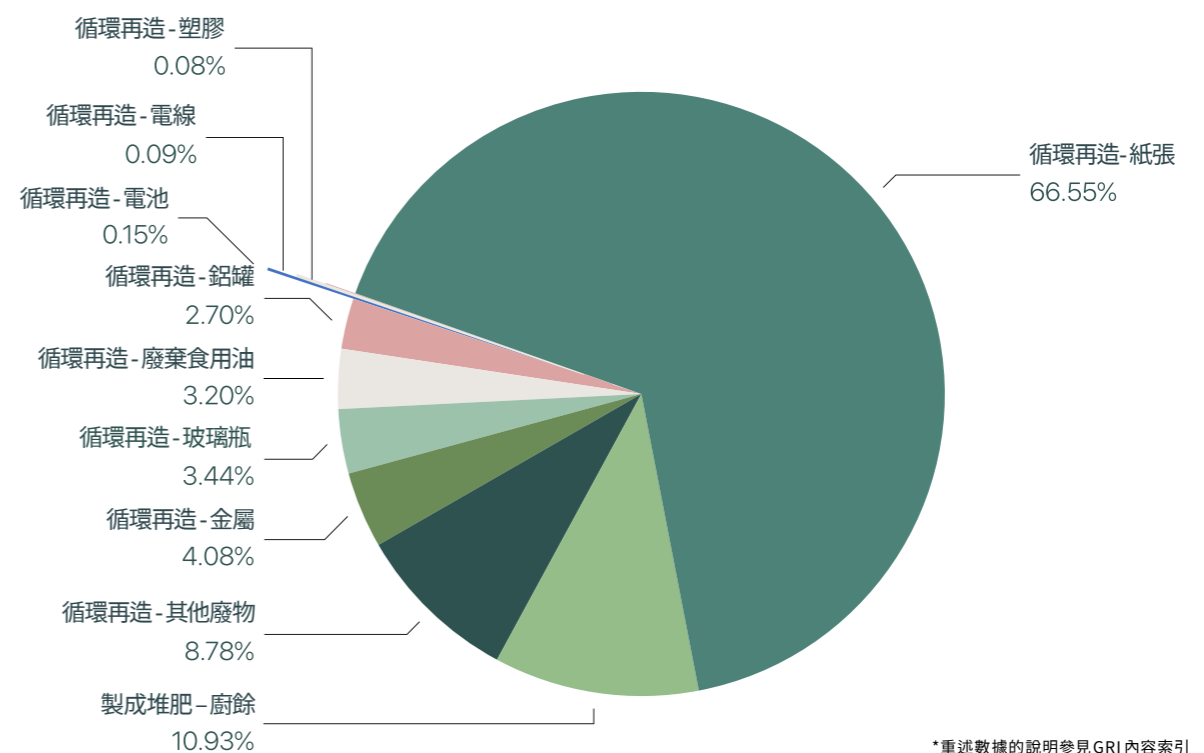
2016年至2019年的廢物轉化總量

年份	轉化的廢物 (公噸)
2016	656
2017	587
2018	647
2019	712
2018年至2019年 變動百分比	+10%

2019年廢物轉化總量 (以廢物類型分類)



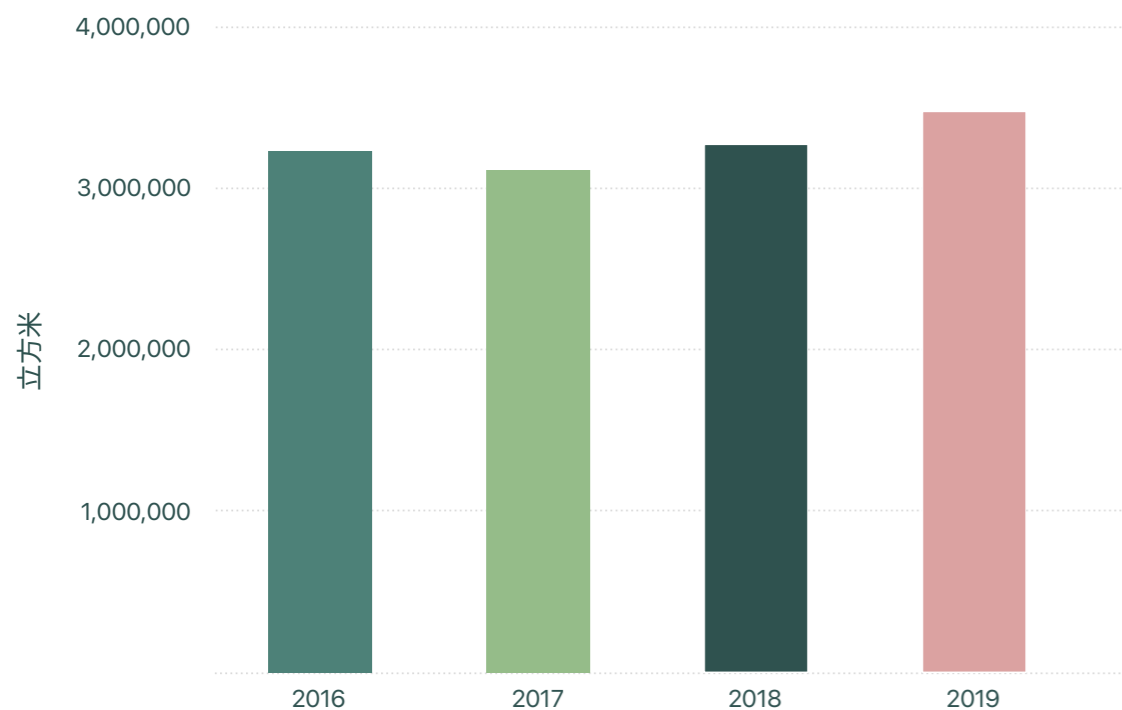
2018年廢物轉化總量 (以廢物類型分類)



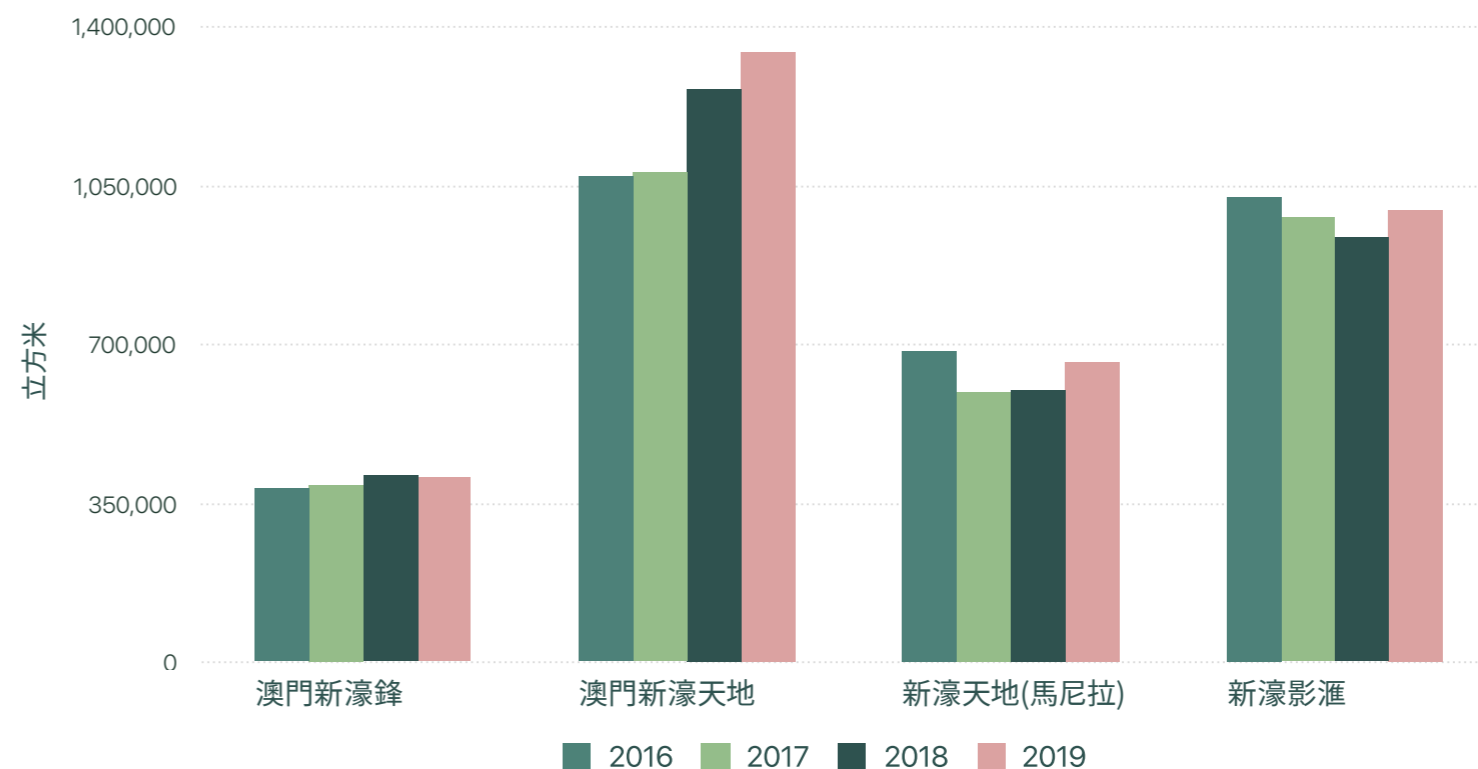
*重述數據的說明參見GRI內容索引

用水

2016年至2019年的總用水量



2016年至2019年各度假村的總用水量



2016年至2019年以水源及密度分類的總用水量

以水源分類的用水量 (立方米)	2016	2017	2018	2019
市政供水 (立方米)	3,181,198	3,065,854	3,218,930	3,423,319
循環用水 (立方米)	50,718	50,718	50,718	50,718
總用水量 (立方米)	3,231,916	3,116,572	3,269,648	3,474,037
按建築面積計算用水密度 (立方米 / 平方米)	2.40	2.31	2.15	2.23

員工

從下列幾個指標可看出我們「員工策略」的進展。其中包容性與多元化包括縮小性別差距和增強當地社區同事的權能；人才吸納與保留；透過培訓提升能力；及安全和健康表現。所有該等領域均朝著我們的目標努力，可以在「關愛員工」部分中查閱其策略更新。

我們的員工

所有員工²¹

2019	23,078
2018	21,413
2017	19,609

2019	女性	男性
管理層	40%	60%
非管理層	49%	51%

2019	<30 歲以下	30-50 歲	>50 歲以上
管理層	2%	81%	17%
非管理層	29%	57%	14%

(21) 新濠在全球選僱用了約 5,300 名臨時合同工以擴充現有職能，包括建築、酒店、餐飲、資訊科技、保安及行政管理職能。

我們的員工 (以性別及地理區域劃分) ^{22,23}

2019 ²⁴							
企業總部及共享服務 (包括香港、澳門及日本)		澳門物業項目 (包括新濠天地、新濠影滙、新濠鋒及摩卡)		馬尼拉物業項目		塞浦路斯物業項目	
675		15,570		5,868		965	
0.03		0.67		0.25		0.04	
女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
299	376	7,684	7,886	2,706	3,162	393	572
0.44	0.56	0.49	0.51	0.46	0.54	0.41	0.59

2018					
企業總部及共享服務 (包括香港、澳門及日本)		澳門物業項目 (包括新濠天地、新濠影滙、新濠鋒及摩卡)		馬尼拉物業項目	
676		15,099		5,638	
0.03		0.71		0.26	
女性	男性	女性	男性	女性	男性
294	382	7,352	7,747	2,552	3,086
0.43	0.57	0.49	0.51	0.45	0.55

2017					
企業總部及共享服務 (包括香港、澳門及日本)		澳門物業項目 (包括新濠天地、新濠影滙、新濠鋒及摩卡)		馬尼拉物業項目	
636		14,079		4,894	
0.03		0.72		0.25	
女性	男性	女性	男性	女性	男性
285	351	6,873	7,206	2,332	2,562
0.45	0.55	0.49	0.51	0.48	0.52

(22) 數字反映的是正式員工。我們並無臨時員工。

(23) 兼職員工佔總勞動力的比例不到 1%。

(24) 新濠在全球還僱用了約 5,300 名臨時合同工以擴充現有職能，包括建築、酒店、餐飲、資訊科技、保安及行政管理職能。

高級管理層的當地社區代表^{25,26,27}

百分比

		2019	2018	2017
本地員工	香港/澳門	69%	64%	69%
	馬尼拉	44%	50%	50%
	塞浦路斯	40%	40%	33%
	小計	65%	62%	66%
非本地員工	香港/澳門	31%	36%	31%
	馬尼拉	56%	50%	50%
	塞浦路斯	60%	60%	67%
	小計	35%	38%	34%

新員工聘用和離職 2019年聘用的新員工

按性別劃分	女性	1,889	17.2%
	男性	1,830	15.4%
按年齡劃分	30歲以下	1,996	31.5%
	30-50歲	1,576	11.8%
	50歲以上	147	4.6%
按地區劃分	香港	94	38.1%
	澳門	2,425	15.2%
	馬尼拉	963	16.4%
	其他地區	237	29.9%

2019年離職的員工

按性別劃分	女性	1,357	12.3%
	男性	1,550	13.0%
按年齡劃分	30歲以下	1,261	19.9%
	30-50歲	1,423	10.6%
	50歲以上	223	7.0%
按地區劃分	香港	87	35.2%
	澳門	1,951	12.2%
	馬尼拉	725	12.4%
	其他地區	144	18.2%

(25) 高級管理層指副總裁及以上級別人員。

(26) 我們對「當地」的使用乃根據當地政府的定義。

(27) 重要地點指我們運營綜合度假村、當地辦公室及公司總部的所在地。

2017年至2019年職業健康與安全統計數據

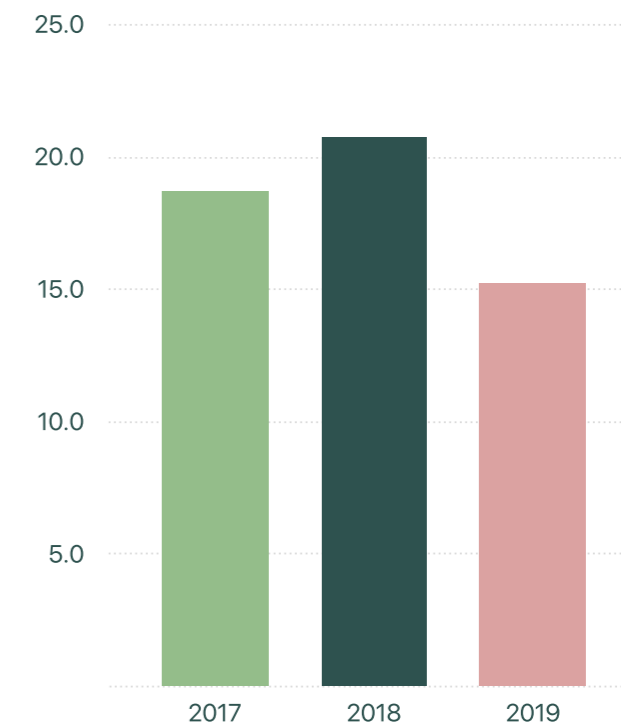
2017年至2019年全集團可記錄傷害及損失工時工傷率總計

		2017年	2018年 ²⁸	2018年與2017年之間的變動		2019年	2019年與2018年之間的變動	
				0.43	10.49%			
可記錄失時工傷率	40小時工作週 / 全部個案 ²⁹	4.09	4.52	0.43	10.49%	3.32	-1.19	-26.42%
	48小時工作週 / 全部個案 ³⁰	3.41	3.77	0.36	10.5%	2.77	-1	-26.43%
	平均值	3.75	4.14	0.39	10.5%	3.05	-1.09	-26.42%
總損失工時工傷率	40小時工作週 / 全部個案 ³¹	20.45	22.59	2.15	10.49%	16.62	-5.97	-26.42%
	48小時工作週 / 全部個案 ³²	17.04	18.83	1.79	10.49%	13.85	-4.98	-26.42%
	平均值	18.74	20.71	1.97	10.49%	15.24	-5.47	-26.42%

新濠的可記錄失時工傷率 — 集團平均水平



新濠的總損失工時工傷率 — 集團平均水平



(28) 為修正之前的計算，2018年的數據已經重述
 (29) 全部個案乘以200,000再除以40小時計算
 (30) 全部個案乘以200,000再除以48小時計算
 (31) 全部個案乘以1,000,000再除以40小時計算
 (32) 全部個案乘以1,000,000再除以48小時計算

每位員工的平均培訓時數 (按類別和性別劃分)

2019	女性	男性
管理層	24.74	25.03
非管理層	27.42	24.28

管治單位及員工的多元性

新濠按性別報告企業管治單位內及其全球員工中個人的百分比。

管治單位—新濠董事會

30歲以下	0%
30-50歲	39%
50歲以上	61%
女性	27%
男性	73%

企業執行委員會

30歲以下	0
30-50歲	44%
50歲以上	56%
女性	31%
男性	69%

員工

女性	11,082	48%
男性	11,996	52%

主要獎項及表彰 — 可持續發展



管治

- ↳ 入圍2019 道德企業負責任商業獎—年度商業領袖

青少年

- ↳ 澳門商界關懷行動嘉許 2015 —「追夢計劃」
- ↳ 菲律賓帕拉納克地區學校最佳改進設施類別第三名

環境

- ↳ 2019 澳門商務大獎 —環境績效大獎金獎
- ↳ 2019 碳披露項目 (CDP)「CDP 年首次參與最佳表現者」獎,以及投資者氣候變化應對評級為「A-」
- ↳ 2019 亞洲卓越大獎 — 最佳環境責任
- ↳ 2019 澳門知慳惜電活動 — 五項澳門節能大獎
- ↳ 2019 菲律賓企業可持續發展大獎 — 能源管理認可
- ↳ 2019 Green Key 殊榮 — 授予澳門所有度假村
- ↳ 2018 Green Key 可持續發展殊榮 — 菲律賓環境自然資源部的認可
- ↳ 2019 環保展台嘉許獎 — 澳門國際環保合作發展論壇及展覽 (MIECF)
- ↳ 2009-2019 獲「Wastewi\$e」評為「卓越級別」:新濠香港辦公室

企業社會責任整體表現

- ↳ 2019 最佳企業社會責任貢獻獎 — 亞洲國際娛樂大獎
- ↳ 2018 鏡報傑出企業社會責任獎
- ↳ 2013-2017 亞洲企業管治獎 — 最佳企業社會責任
- ↳ 2013 澳門商務大獎 — 企業社會責任金獎

義工服務

- ↳ 2018 菲律賓紅十字會頒贈白金獎
- ↳ 2018 澳門商界關懷行動嘉許 — 颱風天鵝
- ↳ 2016 澳門商界關懷行動嘉許 — 新年贈米

負責任博彩

- ↳ 2019 國際博彩業大獎 — 年度最佳社會責任營運商
- ↳ 2017 澳門商務大獎 — 憑藉其負責任博彩舉措獲頒企業社會責任金獎
- ↳ 2014 及 2016 冠軍 — 澳門政府主導的負責任博彩知識寶庫大賽
- ↳ 2017 及 2018 — 負責任博彩培訓人員優秀獎

教育

- ↳ 2014 澳門商界關懷行動嘉許 — 重返校園計劃

女性

- ↳ 哺乳室設施獲澳門政府嘉許

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
1	機構簡介			
102-1	機構名稱	全面	新濠博亞娛樂有限公司	關於本報告 關於新濠
102-2	活動、品牌、產品和服務	全面		關於新濠
102-3	總部位置	全面		關於新濠
102-4	營運據點	全面		關於本報告 關於新濠
102-5	所有權與法律形式	全面		關於新濠
102-6	提供服務的市場	全面	ii.新濠博亞娛樂是一家全球性、專注於高端綜合性度假村的營運商，利用其獨特、屢獲殊榮的非博彩娛樂吸引力，以亞洲高端中場及大眾為主要博彩市場。	關於新濠
102-7	機構規模	全面		關於新濠 經濟及社會影響 新濠博亞娛樂 2019 年度報告- 表格 20-F 第 11-15 頁
102-8	員工與其他工作者的資料	全面		員工
102-9	供應鏈	全面	新濠於全球博彩業和酒店業經營業務，供應鏈極其龐大；包括逾 2,400 家供應商對所需的服務及產品交付提供支持，有助於各度假村為賓客帶來極致尊尚的體驗。我們的商品和服務不勝枚舉，簡單地略舉數例，包括新鮮食品和飲料、傢俱和室內技術系統、負責任博彩和安全系統、傢俱、固定裝置及設備、通訊、博彩、運動和水療設備以及營運、後勤及專業服務等。我們一直致力於與當地供應商合作並提供支持；合作尋找新的方法來優化賓客的體驗，從而創造更具包容性的商機。 新濠向菲律賓 (39%)、澳門(23%)、塞浦路斯 (10%)、香港 (12%)、日本 (6%)、新加坡 (2%)、美國 (1%)、澳洲 (1%)、英國 (1%) 和其他國家/地區 (6%) 的供應商採購產品和服務。	
102-10	機構和其供應鏈的重大變化	全面		關於本報告
102-11	預警原則或方針	全面	預警原則指導新濠的風險評估、物業設計、建造和營運以及規劃程序。	風險與機遇/可持續發展議題、價值鏈影響及 風險與機遇 保護環境

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
102-12	外部倡議	全面		可持續發展領導力 1.3.7、1.4.7、1.5.10、1.6.8 關鍵合作夥伴及協作者
102-13	協會的會員資格	全面		可持續發展領導力 1.3.7、1.4.7、1.5.10、1.6.8 關鍵合作夥伴及協作者
2	策略			
102-14	機構高級決策者的陳述	全面		主席兼行政總裁的話
102-15	主要影響、風險及機遇	全面		新濠的「超越界限」可持續發展策略框架 風險與機遇/可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇
3	道德與誠信			
102-16	價值、原則、標準和行為 規範	全面		可持續發展管治
102-17	有關道德的建議機制及 擔憂	全面		道德
4	管治			
102-18	管治結構	全面		可持續發展管治/企業管治結構 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-19	轉授職權	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-20	高管的經濟、環境及社會 議題責任	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-21	就經濟、環境及社會議題 諮詢持份者	全面		持份者參與 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	部分		可持續發展管治/可持續發展管治結構 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 139-144、144-149 頁
102-23	最高管治機構主席	全面	鑑於董事會目前的組成、何猷龍先生對本集團的營運以及博彩及娛樂行業的深入了解、他在該領域的廣泛業務網絡和人脈關係，以及本集團的營運範圍，本集團認為由何猷龍先生擔任主席兼行政總裁一職符合公司最大利益，直至本公司認為該等角色應由不同人士擔任為止。	新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 139 頁
102-24	提名和甄選最高管治機構	部分		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 148-149 頁
102-25	利益衝突	全面		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 165-166 頁
102-26	最高管治機構於設定與經濟、環境及社會 (EES) 議題相關的宗旨、價值觀、策略和目標方面的角色	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構
102-27	最高管治機構的集體知識	全面		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 139-144 頁
102-28	評估最高管治機構的表現	全面		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-29	識別和管理經濟、環境及社會影響	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構/風險管理 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-30	風險管理程序的成效	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構/風險管理 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
102-31	經濟、環境及社會議題審查	全面		可持續發展管治/可持續發展管治結構
102-32	最高管治機構於可持續發展報告中的角色	全面	董事會提名及企業管治委員會已於 2020 年 5 月 6 日審批新濠的可持續發展報告。	可持續發展管治/可持續發展管治結構
102-33	溝通關鍵問題	全面		道德/道德聯絡人員和引起關注 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
102-34	關鍵問題的性質和總數	全面	新濠於 2019 年並無提出任何關鍵問題。	
102-35	薪酬政策	全面		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144 頁
102-36	釐定薪酬的程序	全面		新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144 頁
5	持份者參與			
102-40	持份者團體	全面	於識別其持份者的過程中，新濠應用持份者包容性的 GRI 報告原則。	持份者參與
102-41	集體勞資協議	全面	除了新濠天地（馬尼拉）賭桌部的基層員工（佔集團員工總數近 10%），我們沒有任何員工是任何工會的成員，我們亦未與員工簽署任何集體勞資或類似協議。	
102-42	識別與選擇持份者	全面		持份者參與
102-43	持份者參與的方針	全面		持份者參與
102-44	提出之主要議題與關注	全面	在編製 2019 年可持續發展報告的持份者參與程序時，以下持份者團體識別下列問題為最重要的可持續發展議題，需要新濠積極管理或溝通： 董事會成員 — 道德與誠信、負責任博彩、可持續經濟增長 賓客 — 道德與誠信、健康與安全、可持續經濟增長 員工 — 道德與誠信、健康與安全、可持續經濟增長 政府代表 — 道德與誠信、健康與安全、負責任博彩 投資者 — 道德與誠信、負責任博彩、可持續經濟增長 非政府機構 — 道德與誠信、可持續經濟增長、健康與安全 供應商 — 道德與誠信、可持續經濟增長、負責任博彩	持份者參與
6	報告實務			
102-45	合併財務報表包含的實體	全面	2019 年，新濠於澳門的綜合度假村、酒店及娛樂場業務的數據包括新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及摩卡娛樂場，以及新濠於馬尼拉的業務數據包括新濠天地（馬尼拉）綜合度假村以及凱悅酒店，新濠於 2019 年獲得凱悅酒店的營運控制權。由於新濠於 2019 年 11 月底收購了奧志賀高原度假村酒店 (Okushiga Kogen Resort Hotel)，在發佈本報告之前無法獲得其年度環境數據，因此不包括在我們的報告範圍內。	關於本報告 我們的業務 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 105-107 頁
102-46	界定報告內容與議題邊界	全面	於界定報告內容時，新濠應用 GRI 報告原則，包括持份者包容性、可持續發展背景和重要性，以及完整性、準確性、均衡、清晰、可比較性、可靠性和及時性，以提高報告質素。	關於本報告 我們的策略及影響
102-47	重大議題列表	全面		持份者參與 回應持份者最關注的事項 - 我們的重要議題

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
102-48	資料重列	全面		關於本報告 新濠「超越界限」可持續發展策略框架 持份者參與 回應持份者最關注的事項 – 我們的重要議題 可持續發展的未來：唯一的未來 碳中和度假村及氣候韌性 零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟
102-49	報告變化	全面	為便於比較，儘管新增了凱悅酒店以及香港兩處企業辦公室、日本兩處企業辦公室及台灣一處企業辦公室，但並未重新計算 2018 基準年的數據，原因是該等增加的物業對總體碳足印的影響甚微（佔 2018 基準年碳足印的不足 5%）。 租戶的環境表現不在我們的營運控制範圍之內，相關數據已從我們的集團表現數據中排除。	關於本報告 可持續發展的未來：唯一的未來
102-50	報告期間	全面		關於本報告
102-51	上一份報告的日期	全面		內容索引
102-52	報告週期	全面		關於本報告
102-53	可回答報告相關問題的聯絡人	全面		關於本報告 聯絡詳情
102-54	根據 GRI 準則報告的宣告	全面		關於本報告
102-55	GRI 內容索引	全面		GRI 內容索引
102-56	外部保證	全面	在董事會的同意下，新濠委聘第三方保證提供商，根據 ISO 14064-1:2006 溫室氣體標準核實本公司的 2019 年溫室氣體排放量。	ISO 14064-1:2006 溫室氣體驗證聲明
GRI 200:	經濟			
GRI 103:	管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	全面	新濠的管理方針載於其 2019 年可持續發展報告。下文列出論述以下重大議題的 GRI 披露事項。 可持續經濟增長： GRI 201: 經濟表現 2016 的 201-1 和 201-2 GRI 202-2: 市場地位 2016 GRI 204-1: 採購慣例 2016 道德與誠信： GRI 205-1、205-2 和 205-3: 反貪腐 2016 GRI 206-1: 反競爭行為	新濠的「超越界限」可持續發展策略框架 持份者參與 回應持份者最關注的事項 – 我們的重大議題 風險與機遇 / 可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
103-2	管理方針及其組成部分	全面		新濠的「超越界限」可持續發展策略框架 重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德/ 關注 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
103-3	評估管理方針	全面		可持續發展管治結構 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 144-149 頁
GRI 201:	經濟績效 2016			
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	全面		經濟及社會影響 新濠博亞娛樂 2019 年度報告 - 表格 20-F 第 124、157-158 頁
201-2	氣候變化導致的財務影響	部分		回應持份者最關注的事項 – 我們的重要議題 重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 碳中和度假村/氣候適應性 可持續採購
GRI 202:	市場地位 2016			
202-2	從當地社區招聘的高級管理人員比例	全面		道德 員工
GRI 204:	採購實務 2016			
204-1	當地供應商的支出比例	部分		可持續採購 當地中小企業的繁榮發展
GRI 205:	反貪腐 2016			
205-1	就貪腐相關風險開展的業務評估	全面	新濠的所有業務均定期進行貪腐風險評估。	重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德
205-2	關於反貪腐政策和程序的溝通及培訓	全面	新濠管治機構的所有成員(包括董事會、其委員會和公司的執行委員會以及物業層面董事會及其委員會和執行委員會)已接受新濠的反貪腐政策培訓。所有員工均接受新濠的反貪腐政策和程序培訓。新濠對供應商及業務合作夥伴的要求透過接受新濠的供應商行為守則及提供相關培訓得到確認。	道德/ 驗證及反腐敗培訓 員工
205-3	已確認的貪腐事件及所採取行動	全面	報告年度無已確認的貪腐事件。	道德/ 驗證及反腐敗培訓

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
GRI 206: 反競爭行為 2016				
206-1	有關反競爭行為、反托拉斯及反壟斷慣例的法律訴訟	全面	報告年度並無識別有關反競爭行為、反托拉斯及反壟斷慣例的法律訴訟。	
負責任博彩				
GRI 103: 管理方針 2016				
103-1	解釋重大議題及其邊界	全面	新濠對其負責任博彩重大議題的管理方針載於其 2019 年可持續發展報告。	新濠的「超越界限」的可持續發展策略框架 持份者參與 回應持份者最關注的事項 – 我們的重大議題 重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 負責任博彩
103-2	管理方針及其組成部分	全面		新濠的「超越界限」的可持續發展策略框架 重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德/關注 負責任博彩
103-3	評估管理方針	全面		可持續發展管治結構 負責任博彩
GRI 300: 環境				
GRI 103: 管理方針 2016				
103-1	解釋重大議題及其邊界	全面	新濠的管理方針載於其 2019 年可持續發展報告。下文列出論述以下重大議題的 GRI 披露事項。 能源及氣候韌適應性: GRI 302: 能源 2016 的 302-1、302-3 和 302-4 GRI 304: 生物多樣性 2016 的 304-1-4 GRI 305: 排放 2016 的 305-1、2、4 和 5 物料運用及廢物: GRI 301: 物料 2016 的 301-2 用水及廢水管理: GRI 303: 水 2018 的 303-1-5 306: 廢水及廢物 2016 的 306-1 和 2 GRI 307: 遵守環境法規 2016 的 307-1 道德及可持續供應鏈: 供應商環保評估: 2016 的 308-1	關於本報告 我們的策略及影響力 保護環境

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
103-2	管理方針及其組成部分	全面	我們於香港中央廣場及澳門花城的企業辦公室，以及澳門新濠鋒、新濠天地及新濠影滙酒店物業均獲得 ISO 41001 認證。我們在澳門的所有酒店物業，澳門新濠鋒、新濠影滙以及新濠天地的摩珀斯酒店、頤居酒店、迎尚酒店以及我們的花城辦公室均獲得 ISO 41001 認證。所有該等澳門物業以及我們的摩卡娛樂場均獲得 ISO 51001 認證。	我們的策略及影響力 道德/關注 保護環境
103-3	評估管理方針	全面		可持續發展管治 可持續發展的未來：唯一的未來 我們的方針：促進發展與進步
GRI 301： 物料 2016				
301-2	使用的可再生物料	部分		碳中和度假村及氣候韌性/可持續建設-City of Dreams Mediterranean 零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟 邁向減塑經濟
GRI 302： 能源 2016				
302-1	機構內部的能源消耗	全面		碳中和度假村及氣候韌性/減少溫室氣體 (GHG) 排放/減少用電量 環境
302-3	能源密集度	全面		碳中和度假村及氣候適應性 碳中和度假村及氣候適應性/減少溫室氣體 (GHG) 排放/減少用電量 環境
302-4	減少能源消耗	全面		碳中和度假村及氣候韌性
GRI 303： 水資源 2018				
303-1	按源頭劃分的取水量	全面	將節約用水、保護稀缺水資源及減少對水域的影響納入到我們所有度假村的設計、建設及營運以及所有業務營運之中。我們目前正制定節約用水及管理水資源的目的和目標。	碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築 零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟/水資源運用及重用 環境
303-2	管理水排放相關影響	全面	向市政處理系統排放的所有廢水均遵守適用法律規定。	碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築 零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟/水資源運用及重用

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
303-3	取水	全面		零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟/水資源運用及重用 環境
303-5	用水量	全面		碳中和度假村及氣候韌性/水資源運用及重用 環境
GRI 304: 生物多樣性 2016				
304-1	於保護區及除保護區外具備較高生物多樣性價值的區域擁有、租賃、管理或毗鄰該等地區的營運場所	部分		碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	部分		碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築
304-3	保護或恢復生境	部分		碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築
304-4	生境位於受業務營運影響區域的國際自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄物種及國家保護名錄物種	部分		可持續採購
GRI 305: 排放 2016				
305-1	直接 (範圍1) 溫室氣體排放	全面	<p>範圍 1 的排放源於固定燃料燃燒 (液化石油氣、天然氣、柴油、燃料凝膠、煤油和卡式燃氣以及木材和木炭的生物源)、移動燃料燃燒 (輕型及重型車輛、巴士以及其他交通工具消耗的柴油、汽油和其他燃料) 和製冷劑 (R134a、R404a、R410a、R22、R123、R23、R141b、R417a 和 R1234ZE)。</p> <p>新濠的溫室氣體清單採用操作控制方法計算。清單符合世界可持續發展工商理事會和世界資源研究所發佈的溫室氣體議定書企業會計準則 (「溫室氣體議定書」), 並參考政府間氣候變化專門委員會發佈的全球暖化第五次評估報告。</p>	碳中和度假村及氣候韌性/減少我們的溫室氣體排放 環境

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
305-2	能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	全面	<p>範圍 2 的排放間接來自購買的電力消耗。範圍 2 排放採用基於位置和基於市場兩種方法進行報告，與全球報告倡議機構標準和溫室氣體議定書中的報告要求一致。我們透過購買能源屬性證書抵銷於全球消耗的 100% 電力，自 2018 年以來範圍 2 基於市場的排放是中性的。清單符合世界可持續發展工商理事會和世界資源研究所 (WRI) 發佈的溫室氣體議定書企業會計準則 (「溫室氣體議定書」)，並參考政府間氣候變化專門委員會 發佈的全球暖化潛勢的第五次評估報告。</p> <p>新濠的溫室氣體清單採用操作控制方法計算。清單符合世界可持續發展工商理事會和世界資源研究所 (WRI) 發佈的溫室氣體議定書企業會計準則 (「溫室氣體議定書」)，並參考政府間氣候變化專門委員會 發佈的全球暖化潛勢的第五次評估報告。</p>	碳中和度假村及氣候適應性 / 減少我們的溫室氣體排放 環境
305-4	溫室氣體排放密集度	全面		碳中和度假村及氣候韌性 / 減少我們的溫室氣體排放 環境
305-5	減少溫室氣體排放	全面		碳中和度假村及氣候韌性 / 減少我們的溫室氣體排放 環境
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2016				
306-1	按水質及目的地分類的水排放	部分	向市政處理系統排放的所有廢水均遵守適用法律規定。無法提供排放數量的數據。	我們所有物業向市政污水系統排放的廢水均遵守當地適用規定。
306-2	按類別及處置方法分類的廢棄物	部分	由於新濠的業務性質，產生的有害廢物數量極少。於 2019 年，持牌承包商回收電池及二手燈具、燈泡及電子設備以作適當循環再造或於當地市場處置。新濠正在制定數據收集程序以加強披露。	零廢棄度假村及領導亞洲的循環經濟 / 我們的廢物足印 環境
GRI 307: 遵守環保法規 2016				
307-1	違反環保法律及規例	全面	於 2019 年，新濠遵守所有適用的環保法律及規例。	
GRI 308: 供應商環保評估 2016				
308-1	使用環保準則篩選的新供應商	部分	對供應商的環保表現進行評估，遵守所規定的供應商行為守則；新濠正擴大對供應商的評估及溝通。	風險與機遇 / 我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德 / 商業行為和道德準則 道德 / 與供應商及合作夥伴共事 可持續採購

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
GRI 400:	社會			
GRI 103:	管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	全面	<p>新濠的管理方針載於其 2019 年可持續發展報告。下文列出論述以下重大議題的 GRI 披露事項。</p> <p>人才吸引及挽留 GRI: 就業 2016 的 401-1 培訓及教育 2016 的 404-1-3</p> <p>包容和多元化 GRI: 多元化和平等機會 2016 的 405-1 GRI: 反歧視 2016 的 406-1 人權評估 2016 的 412-2</p> <p>安全與健康 GRI: 職業健康與安全 2018 的 403-1-9 GRI : 安全慣例 2016 的 410-1 +[@[省略解釋/理由]] 賓客健康與安全 2016 的 416-2</p> <p>社區參與和投資、中小企業及文化與傳承 當地社區 2016 的 413-1</p> <p>道德與誠信 GRI: 市場推廣及標籤 2016 的 417-1 和 417-3 GRI: 賓客私隱 2016 的 418-1 GRI : 遵守社會經濟法規 2016 的 419-1</p> <p>道德及可持續供應鏈和中小企業 GRI: 童工 2016 的 408-1 GRI: 強迫或強制勞工 2016 的 409-1 GRI: 供應商社會評估 2016 的 414-1</p>	<p>關於本報告</p> <p>我們的策略及影響力</p> <p>員工</p> <p>我們的方針: 嘉獎目標及進步</p> <p>社會與社區</p> <p>我們的方針: 關注社區</p>
103-2	管理方針及其組成部分	全面		<p>我們的策略及影響力</p> <p>道德/引起關注</p> <p>員工</p> <p>我們的方針: 嘉獎目標及進步</p> <p>社會與社區</p> <p>我們的方針: 關注社區</p>

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
103-3	評估管理方針	全面		可持續發展管治 員工 我們的方針：嘉獎目標及進步 社會與社區 我們的方針：關注社區
GRI 401:	就業 2016			
401-1	履新員工和離職員工	全面		員工
GRI: 403	職業健康與安全 2018			
403-1	職業健康與安全管理系統	全面	新濠的安全和健康管理系統涵蓋新濠的所有業務營運。此外，新濠於澳門及香港的業務已通過 ISO 45001 職業健康與安全管理系統標準認證。	保障員工及賓客安全
403-2	危險識別、風險評估及事故調查	全面	作為實施新濠職業安全與健康管理系統的一部分，減緩及管理已識別危險及已評估的風險，保證負責相關工作範圍的員工及工作者勝任工作及監控和檢討整體實施情況以識別有待改進的領域。對員工和工作者進行培訓，以使他們逃離潛在危險環境而不會遭到報復，並開展全面事故調查以識別危險及評估風險，以及實施任何必要的改正措施、管理層級的變動或對其管理系統的其他改進。	保障員工及賓客安全
403-3	職業健康服務	全面	作為實施新濠的職業安全與健康管理系統一部分，利用程序、培訓及監控識別危險和風險，以降低對員工和工作者的影響。	保障員工及賓客安全
403-4	有關職業健康與安全的工作人參與、諮詢及溝通	全面	員工和承包商定期參加職業安全與健康簡介會和培訓，包括獲得機會評估及持續改進我們的職業安全與健康系統和程序。透過多個平台進行溝通，包括但不限於入門及進修課程、職業安全與健康委員會的每月會議、團隊討論、於網上教育平台的內部討論、調查、反饋表和審核。	保障員工及賓客安全
403-5	工作者職業健康與安全培訓	全面		保障員工及賓客安全
403-6	提升工作者健康	部分	作為實施其職業安全與健康系統的一部分，新濠向員工及場地工作者提供資料及操作培訓，以提升健康及福祉。場地診所亦提供職業健康服務，為員工提供支持。	保障員工及賓客安全
403-7	防範及減緩業務關係直接相關的職業健康與安全影響	全面		保障員工及賓客安全 道德/與供應商及合作夥伴共事
403-8	職業健康與安全管理系統所涵蓋的工作者	全面	新濠於澳門及香港的業務已通過 ISO 45001 職業健康與安全管理體系標準認證，且職業安全與健康系統的實施遵守所有相關法律規定及涵蓋工作場所的所有員工和場地工人。	保障員工及賓客安全

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
403-9	工傷	部分	403-9 (a [ii]、b [ii-v] - 未收集機構之外的工人資料)。2019 年，新濠物業並未發生具有嚴重後果的工傷或員工或工人死亡案件。主要的受傷類型包括滑倒、跌倒和摔倒、輕傷及/或因擊打物體或人工操作而導致的肌肉拉傷。 403-9 (c 和 d - 部分 - 新濠職業安全與健康系統識別具有發生嚴重後果受傷風險的工作相關危險及實施控制措施以降低風險。)	員工
GRI 404: 培訓及教育 2016				
404-1	每名員工每年接受培訓的 平均時數	全面		員工
404-2	提升員工技能計劃及過渡 緩助計劃	部分	新濠披露為幫助員工提升技能而提供的計劃類型和範圍。目前未有提供任何計劃促進退休或離職僱員的持續就業能力。	追求卓越的文化 優厚的晉升機會
404-3	定期接受績效及職業發展 檢核的員工百分比	全面	所有固定員工 (不包括未完成試用期的履新員工) 均接受年度表現檢核。	
GRI 405: 多元化和平等機會 2016				
405-1	管治機構和員工的多元性	全面		企業管治結構 員工包容性與多元化 員工
GRI 406: 反歧視 2016				
406-1	歧視事件及已採取的改正 措施	全面	政府或人力資源部沒有收到任何種族、膚色、性別、宗教、政治觀點、原屬國籍或社會出生歧視的指控。	
GRI 408: 童工 2016				
408-1	面臨重大童工事件風險的 業務營運和供應商	部分		重大議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德/商業行為和道德準則 道德/與供應商及合作夥伴共事
GRI 409: 強迫或強制勞工 2016				
409-1	面臨重大強迫或強制勞工 事件風險的業務營運和供 應商	部分		風險與機遇/我們的可持續發展議題、價值鏈影 響及風險與機遇 道德/商業行為和道德準則 道德/與供應商及合作夥伴共事

GRI 內容索引

項目編號	披露	遵循狀態	省略的解釋/理由	報告章節
GRI 410: 安全實務 2016				
410-1	獲得人權政策或程序培訓的安保人員	全面	在向所有安保團隊提供的大量培訓中，採用尊重人權的強制程序方針。全部安保人員都接受該培訓，該培訓由新濠、地方當局和第三方安保專家提供。	健康與安全 — 保障員工及賓客安全
GRI 412: 人權評估 2016				
412-2	員工的人權政策或程序培訓	全面	所有員工都接受及通過有關新濠的商業行為和道德準則（「準則」）的入職培訓。員工必須每年重新確認其了解及遵守準則。	道德/商業道德準則 追求卓越的文化 優厚的晉升機會
GRI 413: 當地社區 2016				
413-1	實施當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運活動	部分		持份者參與 碳中和度假村及氣候韌性/可持續建築 我們的方針：關注社區
GRI 414: 供應商社會評估 2016				
414-1	使用社會準則篩選的新供應商	部分		風險與機遇/我們的可持續發展議題、價值鏈影響及風險與機遇 道德/商業行為和道德準則 道德/與供應商及合作夥伴共事 可持續採購
GRI 416: 賓客健康與安全 2016				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全影響的法規之事件	全面	新濠於報告期間內並無發生違反有關健康與安全影響的法規之重大事件。	保障員工及賓客安全
GRI 417: 行銷與標示 2016				
417-1	產品與服務資料和標籤規定	全面	新濠並無發生任何違反其有關負責任博彩及健康與安全通訊材料有關的程序之事件。	負責任博彩/社區參與 健康與安全 — 保障員工及賓客安全
417-3	違反有關市場推廣通訊的法規之事件	全面	新濠並未發生任何違反有關市場推廣通訊的規定或守則之重大事件。	負責任博彩/社區參與
GRI 418: 客戶私隱 2016				
418-1	有關違反賓客私隱及丟失賓客數據的已證實投訴	全面	於報告期間內，新濠並無任何有關違反賓客私隱及丟失賓客數據的已證實投訴。	資料私隱與安全
GRI 419: 社會經濟法規遵循2016				
419-1	違反社會和經濟領域的法律和法規	全面	於報告期間內，新濠遵守所有適用的社會經濟相關法律和法規。	

聯絡資料

您的反饋

若您對本報告有任何疑問或反饋，請使用手機掃描二維碼開始反饋調查。



香港
中環雲咸街 60 號中央廣場 37 樓
電話: +852 2598 3600

www.melco-resorts.com