

ABOVE

MELCO

新濠可持續發展
報告書 2020

&

BEYOND

目錄

快速閱讀

我們的策略

領導層對可持續發展的見解	004
特色故事	008
新濠的可持續發展	014
啟迪賓客	016
理解最重要的事	018
評估重要性	022
可持續性風險及機會	024
業務持續性和危機管理	030
獎勵與認可	031

修復我們的世界

能源及氣候抗逆性	036
物料運用及廢物	046

啟迪我們的社區

同事參與	062
安全、健康與福祉	068
負責任博彩	072
社區參與及投資	076

持續發展我們的供應鏈

人道及可持續的供應鏈	090
------------	-----

賦能業務

道德與誠信	106
私隱與網絡安全	110

附錄

關於新濠	113
表現指標	114
GRI 內容索引	124
聯繫方法	138

關於 本報告

新濠博亞娛樂有限公司（「新濠或本公司」）第三份年度可持續報告呈列截至2020年12月31日為止的年度之可持續發展表現概要。此報告及先前的可持續報告可於網上查閱。

報告範圍及邊界

本報告包含我們財務報表覆蓋的所有業務單位，包括我們在澳門、菲律賓及塞浦路斯的綜合度假設施。我們的報告呈列截至上述日期實施可持續性策略日期的表現及進展，以及在可行的情況下呈列有關我們持續進行中的計劃資訊及更新。我們會提供多年的數據供比較。除另有說明，財務資料均以美元顯示。

報告框架

本報告根據GRI準則：核心選擇編製。全球報告倡議組織（GRI）為一家獨立的國際組織，為可持續報告開發了首個及最廣泛採納的環球標準。

本報告詳述的數據及資料乃透過業內研究、同業基準、內部數據收集系統，以及與內外持份者廣泛多元的互動而編製。該等關鍵步驟的結果有助識別重大環境、社會和管治（ESG）主題，這對於我們的業務及「超越界限」可持續策略的發展十分關鍵。我們在應對ESG挑戰及機遇時意識到環球合作的重要性，因此我們的策略與聯合國可持續發展目標保持一致。

聯合國可持續發展目標



歡迎您就此報告、公司策略和目標，以及我們的表現提出意見。請將您的意見發送至sustainability@melco-resorts.com。



啟迪賓客，
向他們展示
可持續發展
成就更美好的
未來

策略

快速閱讀

領導層對可持續發展的見解.....	004
特色故事.....	008
新濠的可持續發展.....	031
啟迪賓客.....	016
理解最重要的事.....	018
評估重要性.....	022
可持續性風險及機會.....	024
業務持續性和危機管理.....	030
獎勵與認可.....	031

我們的策略

領導層對可持續發展的見解

何猷龍
主席兼行政總裁



以下節錄自何猷龍先生、高橋明子小姐 (Akiko Takahashi) 及陳君靜小姐 (Denise Chen) 在 Zoom 會議上的對話。

早上好，感謝你們參與會談。2020年是不平凡的一年。很多人都將新型冠狀病毒形容為黑天鵝事件，但對於其是否可以被合理地描述為「不可預測」顯然存疑。當然，去年大流行毋庸置疑帶來重大衝擊。何先生，請問疫情對新濠的影響如何？

何猷龍 雖然新冠肺炎疫情肆虐全球，但我感覺大家對此的經歷和感受都只局限於個人和他們身處的社區。人們很容易忽略鄰近國家或其他人如何處理或應對疫情的挑戰。

澳門為世界上人口最稠密的城市，每年的旅客人數約為4,000萬人，因此政府必須確保快速有效地應對這一威脅。正由於政府採取迅速行動，澳門現在已成為世界上最安全的地方。

高橋明子 是的，在發現首宗本地確診病例後的兩星期內，澳門政府要求我們暫停所有業務營運兩星期，這是一個非常有效的措施。五星期後，我們暫停了新濠天地 (馬尼拉) 的營運至八月底。而在塞浦路斯，我們自三月底開始休業長達三個月。

因此，您可以想像到，在這非常事件上，每位同事均必須由衷支持彼此、家庭及社區。

何猷龍 我們在經濟上經歷嚴重放緩。澳門遊客數量大跌85%，而公司的全球收入銳減70%。在這情況下，任何非核心的業務均可能需要被犧牲。

但這亦可見在這段期間，可持續發展如何成為我們業務營運的基礎，今年的報告展示了我們在可持續發展方面所取得的良好進展。自2018年推出「超越界限」策略以來，我們所汲取的經驗及作出的改變令新濠能夠作好準備，應對這場危機。我們變得更有韌性，且更有效率。

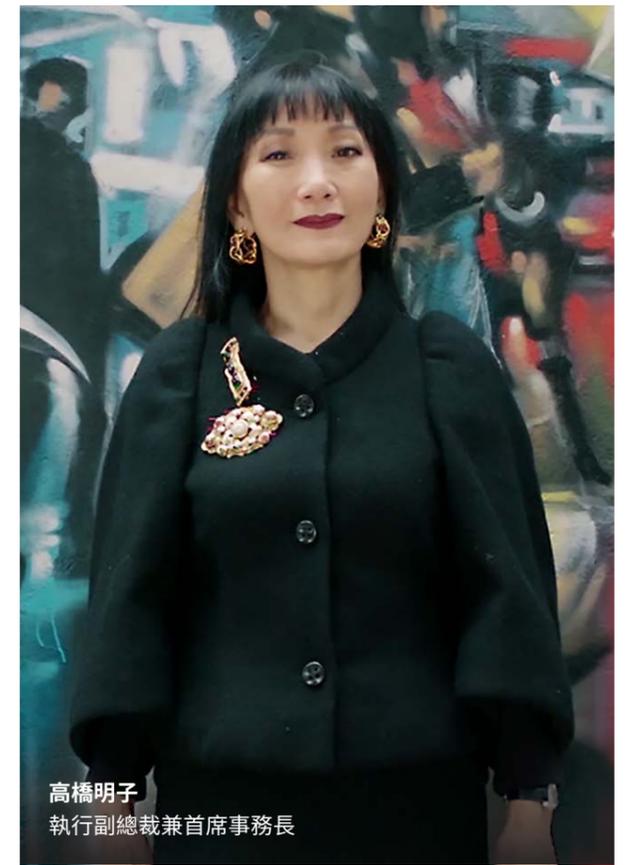
何先生，請問你對去年的經歷和新冠肺炎的體會有否為你們在可持續發展方面的工作帶來啟示？

何猷龍 我們需要創新。這至關重要。

2015年，比爾·蓋茨站上TED講台並表示：「我們並沒有為下一次疫情的到來做好準備」。他說得非常正確。

而現時，在對抗新冠肺炎疫情一年後，他已將注意力轉移到氣候變化。因為他認為，如果我們保持目前溫室氣體的排放速度，「人類生活的未來將會是災難性的」。

科學和創新、輔以商業活動，必會引領我們。我們需要倚靠適當的工具方能取勝。雖然今年出國的人數銳減，但碳排



高橋明子
執行副總裁兼首席事務長

放的變化卻非常小。這種狀況需要倚靠技術來作出改善。在我們的報告中可見，其中部分取得最顯著的進展是透過採用人工智能技術，例如在處理廚餘方面。

我們擁有熱情及抱負，並且已訂立了艱難的目標。我們需要倚靠技術來實現這些承諾。

高橋明子 同意，關鍵是優化及精簡化我們的營運方式。不過歸根結底，我們的業務以人為本，並利用科技作為支持。以人為本，並確保我們帶來正面積極的影響，這概念已深深根植於公司的文化之中。何先生從一開始就相信，我們如何對待員工可直接反映出他們如何對待賓客。

因此，當全球都面對新冠肺炎疫情的威脅時，我們公司的人才真正能夠充分發揮所長。今年，我們的同事對社區表現出謙卑的善意及同情心。超過三分之一的澳門員工迅速行動，幫助社區內有需要人士、企業及社福機構。在菲律賓，



陳君靜
高級副總裁兼首席可持續發展總監



我們提供衛生用品及食品以支持政府；在塞浦路斯和日本，我們提供財政援助。此外，在整個過程中，我們向周邊社區捐贈大量個人防護裝備。

在商業層面方面，這必定對你們眾多供應商產生影響。

高橋明子 是的，尤其是當地供應商，但他們每天均支持我們在全球營運的供應鏈。

在當地進行採購始終是我們的首選。例如，在馬尼拉，我們86%的採購來自菲律賓企業；在澳門，我們89%的採購在當地進行，其中過半來自小微企業。我們意識到任何不可預測的事件，特別是去年不穩定的環境，如何對我們的當地合作夥伴構成影響。

他們亦是我們的合作夥伴。新濠希望在環境、社會及企業管治方面取得卓越表現，因此我們必須要求業務合作夥伴也擁有相同的想法。

我們一直重點關注供應鏈，對其投入大量時間。去年市況較平靜時，我們與大量供應商進行溝通，為其提供支援，幫助他們應對業務低迷的挑戰。事實證明，這是一個培育及建立信任的絕佳機會，我們鼓勵他們開拓新市場、進行更明智和可持續性的採購、更有效重用物料，當然還包括進一步減少浪費。我實在認為我們創建了一線希望。

Denise，作為首席可持續發展總監，你覺得2020年的頭等大事是什麼？

陳君靜 減少浪費。我們認定這是最熱門的議題。所有曾經參閱我們之前報告的人均知道何先生致力求變的熱忱，而我們亦為2030年定下了一些非常進取的目標。

在過去12個月，我們在澳門的多個員工用餐區採用了人工智能技術，並取得顯著進展。該新系統能夠監控食品生產水平，成功將用餐前的浪費大幅減少67%。我們正與該

技術合作夥伴合作，創立進一步減少廚餘的監控程序。需知我們每日為超過10,000名同事提供多餐膳食，因此數量及潛在的節省均十分龐大。

另一項重要議題是減少使用有害化學物質。我們旗下所有澳門物業均獲得「Green Key」認證，這是一個了不起的成就，尤其是在清潔消毒如此重要的一年。

此外，我們在減少使用即棄塑膠用品方面亦取得巨大進展。我們首先針對供賓客用的旅行套裝用品和洗髮露等房間消耗品，而目前正著力解決食品包裝的問題。

我們安裝的即場過濾及裝瓶設備為行業樹立傑出榜樣。我們準備將此項技術延伸至

旗下所有物業使用。單單在澳門，新濠預計可在餐桌上減少使用近1,500萬個塑膠水瓶。

何猷龍 Denise，這是了不起的成績，謝謝。領導及影響我們的同業和賓客是「超越界限」精神的重要部分。

新濠一直被視為一個打造原創體驗的先鋒企業。我很自豪地說，儘管存在困難，我們在可持續發展方面仍會繼續努力。

我們 充滿熱情 和野心， 並為自己 定下艱鉅 的目標。

小善大愛

面對新冠疫情持續帶來的前所未有挑戰，新濠迅速調配其網絡和資源，以向我們的同事、供應商及賓客施以援手，亦為我們所接觸的當地社區提供幫助。

新濠主席兼行政總裁何猷龍先生大規模調配員工，鼓勵所有澳門同事透過「小善大愛」傳愛行動關懷社區。其背後的理念是，微小的善舉亦可造成深遠的影響，我們所有人都可以採取行動，正面影響身邊人的心靈及思想。

在推出「小善大愛」計劃的首四日內，同事們聯絡了1,670多個組織提供協助。在八個月中，新濠：

- 於工作時間調配約7,800名同事人次參加「小善大愛」活動
- 組織超過600項義工活動，每天多達15個。部分義工活動包括：
 - ※ 口罩派發；
 - ※ 與隔離的長者進行視像聊天；
 - ※ 為超過3,300個家庭配送雜貨；
 - ※ 清潔學校及幼兒園；及
 - ※ 協助當地企業清潔超過500個魚缸
- 與澳門工會聯合會 (FAOM) 及扶康會合作，開設三間「新濠同仁愛心士多」，為社區提供免費日用品及折扣日用品。FAOM 士多為500個貧困家庭提供幫助。為持續補充愛心士多的存貨，新濠及其員工捐贈超過72,000件物品，包括逾1,200件酒店及辦公室家具，透過士多提供給社區。

憑藉「小善大愛」計劃

我們為非政府組織 (NGOs)，中小企業 (SMEs) 及其他有需要的本地團體，包括長者、單親家庭、長期病患及兒童提供支援。

「業界社區貢獻大獎2020」向我們的主席兼行政總裁及新濠頒發「卓越大獎」及「社區大獎—亞洲」獎項，分別表彰其卓越的領導才能及公司面對重大事件時的迅速行動。中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室亦向新濠發出表揚，以肯定我們對於內地及澳門防控疫情的努力。

八個月以來

7,800

名義工

在工作時間內動員義工參與「小善大愛」

600

個活動

每天最多進行15項義工活動

72,000

件物品

受惠者包括500個貧困家庭

捐贈

「我們接觸過其他義工團隊，但它們無法提供弱勢家庭所需的廣泛幫助。新濠是唯一的義工團隊派出工程師幫助生活貧困的家庭，我們對此表示衷心感謝。」

澳門真善之友協會會長何美娥女士



打造具抗逆性的 供應鏈

除了透明度及道德標準外，在一個多層級及地域多樣化的供應鏈中，新濠意識到我們有能力在整個價值鏈提升能力、支持公平性及增強抗逆性。

在2020年的極端時期，我們依然堅持這一承諾。相反，我們專注於持續支持中小企業，從而推動社區的可持續發展，並進一步鞏固我們與供應商的關係。

在此次疫情期間，我們提升能力並與供應商溝通，以確保雙方保持一致，為未來的新需求做好萬全準備。行動包括：

- 增強「新濠中小企業學院」(於2017年成立)的角色，以協助本地中小企更好地應對挑戰，並通過各類培訓及業務拓展措施捉緊營商機會
- 在針對塑膠的管理中協助供應商理解及採納最佳做法。此合作計劃最初會詢問有關現有流程的基本問題，然後提升有關減少及循環再用塑膠的意識及採取相關行動。這包括分享在包裝及交付流程中減少塑膠的解決方案

- 推出新的快速支付計劃—Express Payment Scheme，讓所有中小企業供應商在提交無紙化發票後，自接受交付物品後14日內收到付款，以緩解流動資產的壓力
- 提供創新的額外收益機會，透過2020年在新濠天地、新濠影滙及新濠鋒的員工後勤區進行展銷，向我們的員工直接銷售，為55間本地中小企業及3間本地非政府機構創造超過457,000美元的收益
- 推出供應商道德手冊，涵蓋有關現代奴隸制、懷孕女性工時，以及與弱勢社區互動的話題，該手冊將於2021年推出

推出「找數快— 14天付款計劃」

根據全新的快速付款計劃，所有提交電子發票的中小企供應商均可在交貨後14天內收到付款，以緩解其流動現金壓力

\$457,000 美元

在2020年向55家本地中小企和3個社福機構捐款

「我們傾聽、理解並肯定本地中小企供應商目前的需求，並承諾與他們在前所未有的挑戰時期同心協力渡過難關。」

新濠博亞娛樂董事鍾玉文先生



減少廚餘

廚餘是一項迫切的全球性挑戰，我們需要為減少溫室氣體排放及相關氣候變化影響、保存資源及恢復生態系統而作出努力。

減少廚餘亦可確保我們餐廳的營運更有效率、更具持續性，從而提升盈利。過去數年，透過提升員工意識的計劃、培訓、廚餘處理及技術創新，新濠在減少廚餘方面在業界表現出眾，取得實質性進展。我們的計劃包括：

- 在源頭將濕廚餘分隔以進行現場處理，從而避免將大多數廚餘移送至處理廠
- 目前正與當地堆肥設備製造商合作，設計專用的堆肥設施
- 將廚餘製成堆肥，並利用廚餘為我們度假村附近的景觀花園施肥

於2020年，我們引進Winnow Vision並試行6個月，這項先進的人工智能(AI)技術有助減少我們員工用餐區的廚餘，這個用餐區平均每日服務超過10,000名澳門員工。透過相機、

智能電子秤，以及與自動化汽車相同的機器學習技術，Winnow Vision可學習識別不同類型的廚餘，然後計算商業廚房中此類廚餘帶來的財務及環境影響。這些資訊有助進行更好的食品需求預測，從而實現更精益高效的食物生產。結果，我們旗艦物業新濠天地員工用餐區的廚餘減少了67%，從而轉移了超過7,800公斤的堆填廢物，相當於避免了約30噸¹CO₂e²排放量，或相當於350萬部智能手機充電的排放量³。

基於試行成功，我們亦已在新濠影滙的自助餐廳增設該技術，而我們的目標是將技術引進所有我們自營的自助餐廳。我們已在澳門新濠天地、新濠影滙及馬尼拉新濠天地三大度假村的員工用餐區安裝了Winnow Vision。所提供的實時資訊將有助廚師根據所需食物分量調整其菜單及食物採購決定，從而減少浪費，避免處理有關過量烹製引致的各類問題。

1. <https://www.epa.gov/warm>

2. 公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)。

3. <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

-67%

食物浪費

避免製造

7,800 公斤

廚餘

避免排放

30 噸

二氧化碳

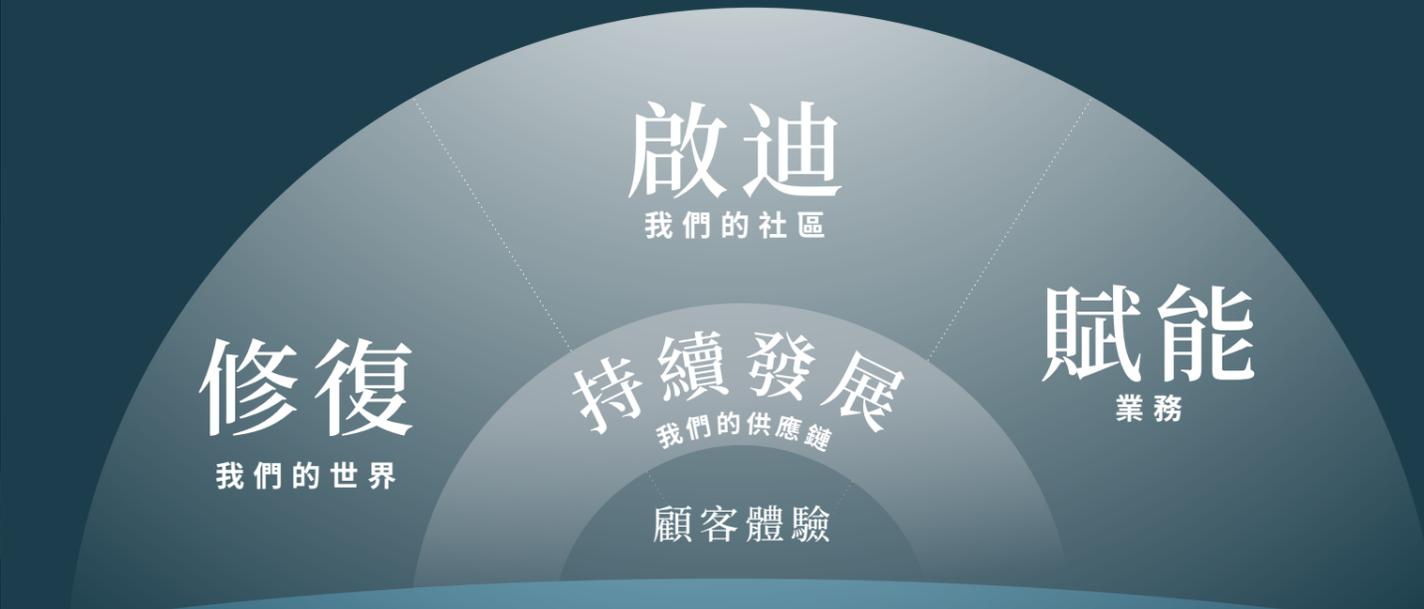
「Winnow Vision 為我們的團隊開展了許多重要對話。我們目前更加瞭解我們的廚餘；其構成、數量及原因。其準確水平及已知價值有助我們提高效益，並推動我們設計更富創意的菜單，我們為減少新濠廚房碳足跡所肩負的角色而感到自豪」

廚藝營運副總裁蘇景俊先生



RISE

為了超越界限，我們必須共同進步以發展啟發我們的賓客、同事和社區的方式。
這意味著要利用我們的集體業務資源、決心和人際關係來建立適應氣候變化和公平的未來。



「超越界限」

修復

我們的世界

- 在2030年實現碳中和度假村
- 在2030年實現我們度假村零廢物
- 帶領推動亞洲循環經濟
- 採購可持續物品及服務
- 減少水足跡

啟迪

我們的社區

- 成為員工首選並願意留任的僱主
- 為我們賓客、員工及社區提供一流的安全保障
- 推動負責任博彩及保持克制的心態
- 支持我們的社區並推動其經濟繁榮

持續發展

我們的供應鏈

- 從本地市場採購，並為供應鏈中的可持續物料製造需求
- 提升能力，以及採購對社會、生態及生物多樣性影響的意
- 提升員工的生活水準，致力在業界及供應鏈中消除人口販運及現代奴隸制

賦能

業務

- 成為世界上最負責任、最具道德及最具透明度的綜合度假村
- 盡量減少因資料私隱或網絡安全而引致的破壞風險

啟迪賓客

「超越界限」策略的核心是啟迪我們的賓客，鼓勵他們加入我們的可持續性之旅—意識到可持續的未來對於所有人的未來息息相關。我們對賓客的承諾是我們的身分及經營理念的核心。

我們充分意識到，我們能夠超越界限及開創新路，全因我們熱衷於提供卓越的賓客服務，從而推動我們實現可持續的繁榮並構建對新未來的信念。我們未來將矢志於提供無與倫比的賓客體驗，為我們的員工、社區以及環境作出貢獻。這不僅關乎提升可持續性的意識，亦在於調整我們的眼界，切合不斷提升的社會期望。這是為賓客及其下一代建立的策略，既宏偉亦充滿抱負。

我們的方法是在我們提供的服務中全面融入可持續性，讓賓客感到安心。我們不斷突破界限，尋找優質替代品取代一次性塑膠用品、在我們米芝蓮餐廳的菜單運用負責任採購的食材、為樓宇的基建部署可再生能源及尖端技術以減少浪費，藉此在賓客選擇新濠時，讓他們意識到其優質體驗顧及到人類及我們所居住星球的福祉。

當整個行業受2020年新冠疫情的嚴重衝擊時，我們對賓客的承諾更加堅定不移。為確保賓客安全舒適，我們迅速採取一切可行的措施，以加強健康及衛生。從與政府合作並與持份者開放溝通，到在所有場地實施嚴格的衛生措施，我們

整個團隊日以繼夜迅速採取措施應對疫情。在全球衝擊之下，我們仍然維持高標準及一貫的質素，我們為賓客以可持續的方式提供無可比擬的娛樂、博彩及住宿產品及服務的宗旨從未動搖。我們以賓客為中心，繼續率先應對全球性的挑戰；我們更會打破已知界限，打造一個迎合未來的企業。

我們的努力 備受肯定

在2021年度《福布斯旅遊指南》星級名單中，新濠合共獲得97星，包括17項五星殊榮，充分肯定了我們的努力。新濠整個綜合度假村組合獲此世界頂級殊榮，證明我們在澳門以至亞洲綜合度假村營運商的領導地位，我們將繼續為每位賓客奉上最難忘的奢華住宿及娛樂體驗。

不是法定義務，
不是官方的新聞稿，
而是發自內心的熱忱。

矢志恢復我們的世界，
矢志啟迪員工及社區，
竭力維持我們的供應鏈，
竭力為我們的業務賦能。
共克時艱。

推動邊界，另闢蹊徑，
超越世界已知的界限。
不是簡單的選擇，
而是劃時代的變革。

理解 最重要的事

在可持續性風險意識不斷提升的世界，我們的持份者⁴日漸希望新濠能夠在應對環球挑戰方面發揮領導角色。

透過與持份者的互動，並了解他們的憂慮，我們能夠訂立優先事項，同時更好地管理社會、經濟及環境上的風險和機遇。

我們的策略關係

新濠並非孤立營運。通過定期與持份者互動，我們可以提供真正的價值，建設理解與信任關係，成為響應更快、更負責任的企業。因此，持續與持份者開展對話仍然至關重要。鑑於新冠疫情導致2020年實際互動受限制，面對面的論壇、會議及其他形式的活動受到嚴重限制。為此，新濠善用虛擬溝通平台與持份者互動。在2020年的持份者互動流程中，

我們的持份者組別、其對新濠的影響、互動方法，以至優先重點及主要擔憂概括於下表。此報告體現了我們持份者最看重的方面。

除了瞭解我們持份者的主要關注外，我們積極探索各種方案，加強向各持份者傳達我們的理念，進一步鼓勵內部及外部團體參與。

4. 我們對主要持份者的識別方法以 AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2015) 為依據。

董事會成員

為我們的長期成功提供策略方向

持續互動

- 調查
- 一對一訪談
- 董事會會議

優先重點／主要擔憂

- 確保穩健的流程及政策應對主要風險和機遇，例如洗黑錢及網絡博彩
- 根據政府措施調整業務策略
- 確保在營運環境下續訂牌照
- 實施簡明的報告機
- 針對新冠肺炎實施嚴格的健康及安全流程
- 透過工作坊及培訓完善及推動與當地中小企及社區的互動
- 提升員工對可持續性的關注，並鼓勵參與，作為企業文化的一部分
- 投資科技以成功實現舒緩氣候變化的減排
- 豐富賓客體驗

賓客

光顧我們的綜合度假村，成為商業成功的動力

持續互動

- 調查
- 一對一訪談
- 網上
- 社交媒體
- 神秘顧客
- 焦點小組

優先重點／主要擔憂

- 針對新冠肺炎維持嚴格的健康及安全措施
- 提高對負責任博彩的意識
- 確保保護客戶資料
- 增加專門針對家庭的康樂及娛樂設施
- 確保員工服務卓越
- 供應及提供更健康及有機的食品

政府

提供營運牌照及執行監管措施

持續互動

- 調查
- 一對一訪談
- 行業論壇

優先重點／主要擔憂

- 保持穩定及可持續的經濟貢獻
- 促進創造就業及社會經濟發展機會
- 管理新濠的長遠業務多元化
- 與政府進行持續、透明及具有轉型意義的互動，以保持目標一致並推動可持續發展經濟
- 保護客戶在服務質素及私隱方面的權益
- 透過持續的社區投資及中小企業參與，為當地及鄉村社區提供支持
- 管理溫室氣體排放及氣候變化等環境影響
- 應對文化及遺產保護問題

投資者

為長遠的商業成功提供財務資本

持續互動

- 調查
- 一對一訪談
- 簡報及會議
- 股東週年大會
- 物業參觀
- 投資者演示報告
- 路演
- 會議

優先重點／主要擔憂

- 確保持續的財務增長
- 改善可持續發展表現（即牌照更新、繼任規劃、人力資本發展，貪污及洗錢）的透明度
- 完善的企業管治慣例
- 在報告中引入更多量化指標
- 提供行業及同業數據以便比較
- 宣傳打擊現代奴役制及販賣人口的法規
- 提供接觸董事會以瞭解董事會動態，以及就ESG表現進行互動的直接渠道

員工（僱員及管理層）

貢獻技術及生產力以制定及執行我們的戰略

持續互動

- 員工調查及虛擬面談
- 工作坊
- 培訓
- 各種線上平台
- 熱線
- 活動：職工大會、家庭日、義工活動及健身活動

優先重點／主要擔憂

- 確保領導團隊將保護及支持各個經營的員工（即監察安全及衛生）作為優先事項
- 維持強勁且具彈性的管治架構以推進可持續發展目標
- 培養多元包容的工作環境
- 倡導與中小企業進行外聯，並透過義工活動及能力提升計劃以支持當地社區
- 提高員工在可持續發展措施及承諾方面的意識
- 設立專注於廢物管理（例如廚餘）的團隊／計劃
- 回收撲克牌的程序

供應商

令我們能夠有效提供產品及服務

持續互動

- 調查及培訓
- 一對一訪談
- 供應商活動及論壇
- 大會
- 根據我們的商業行為和道德準則進行評估

優先重點／主要擔憂

- 在推動正面的環境、社會及經濟影響時遵循明確有效的可持續發展戰略
- 確保以符合道德的方式進行採購，並將更多的可持續物品納入新濠的營運之中，盡量減少廢物，及降低不必要物料使用（例如可生物降解產品）
- 針對新冠肺炎採取嚴格的健康及安全措施
- 為當地社區作貢獻，及宣傳有關文化及遺產的國際事件資訊
- 保護消費者資料，確保實施高度安全及完整的資料管理，以防止洗黑錢

非政府組織

為我們營運所在的社區提供社會經濟支持

持續互動

- 調查
- 一對一訪談
- 非政府組織參與行業會議
- 就社區項目展開合作
- 員工自願性活動

優先重點／主要擔憂

- 增加當地社區外聯及活動的頻率
- 改善社區與董事會成員之間的溝通渠道，以及籌劃兩者之間定期互動的機會
- 透過增加對新濠的可持續發展計劃的宣傳，提高可持續發展意識
- 提高可持續發展表現的透明度

評估重要性

在可持續性風險意識不斷提升的世界，我們的持份者日漸希望新濠能夠在應對環球挑戰方面發揮領導角色。透過與持份者的互動，並了解他們的憂慮，我們能夠訂立優先事項，同時更好地管理社會、經濟及環境上的風險和機遇。與獨立專家合作進行重要性評估，對於推行透明公正的方針至關重要，同時可確保我們的分析建基於最佳實踐標準指引，包括AA1000及GRI標準。

我們與主要持份者互動的各方面主要目的：獲得有關對我們持份者重要的寶貴意見；提升我們的報告及表現；以及理解我們如何合作以應對可持續性挑戰。為此，我們進行了深入的基準比照，以理解業界有關價值創造及風險管理的方針，以及可持續性報告的最佳實踐方法。隨後，我們進行了全面性評估，包括對我們市場上不同持份者組別進行34個一對一訪談，以及2,987個網絡問卷調查。

透過此評估，我們綜合了有關新濠可持續性方針、表現及差異化機會的意見。除了我們的業務外，互動亦涵蓋我們價值鏈的關鍵風險，從而幫助我們確立提升超越界限策略的方法，這不僅舒緩潛在風險，亦有助將風險轉化成商業機遇。

此深入的的重要性評估不僅使我們能夠識別對我們業務的重要主題，確認的九個主題結合多種相關議題，為新濠針對持份者的優先事項及主要憂慮的策略方針及應對措施提供全面指引。

因此，我們已經完善「超越界限」的可持續發展重點領域，以便在我們營運的市場中產生更大的正面影響。

1

確定主題

新濠基於下列幾點確定主題：

- 行業研究
- 同業基準化分析
- 持份者互動
- 媒體報導

持份者組別包括但不限於：

- 新濠目前的僱員及承包商
- 董事會成員
- 賓客
- 供應商
- 政府代表
- 投資者
- 學術機構
- 非政府組織 (NGOs)

持份者透過各種渠道參與：

- 與內部持份者進行34次一對一訪談
- 與所有持份者組別的2,987位受訪者進行網絡問卷調查
- 顧客滿意度調查

2

評估及驗證

根據第1步收集的結果及數據，高級管理層於研討會上進行討論，以評估及確定持份者識別的重大主題

評估是基於：

- 持份者直接表達的擔憂
- 新濠在考慮主要風險及機遇後視為對業務及其長期成功關鍵的元素
- 新濠對上游實體如供應商，以及下游實體如客戶／賓客的影響
- 廣泛的社會期

3

結果

- 持份者互動流程完善
- 已完善的重要性框架
- 可持續性報告內容及架構
- 在傳達有關可持續性的策略方針方面的改進

4

下一步

- 審核及完善持份者參與流程，持續把握不斷改變的期望及優先事項
- 持續審核及評估風險及機遇
- 持續完善新濠的可持續性策略

修復

我們的世界

- 能源及氣候抗逆性
- 物料運用及廢物

啟迪

我們的社區

- 同事參與
- 安全、健康與福祉
- 負責任博彩
- 社區參與及投資

持續發展

我們的供應鏈

- 人道及可持續性的供應鏈

賦能

業務

- 道德與誠信
- 私隱與網絡安全

可持續性 風險及機會

風險管理

對將風險管理轉化成新機會、改進項目及創新收入來源的不懈追求，激勵新濠不斷前行。我們的企業風險管理（ERM）框架參考行業標準ISO 31000:2018，該標準為管理影響我們策略及營運目標的風險提供了原則、框架及流程，包括與可持續發展有關的進展。董事會通過審核及風險委員會監督企業風險管理流程。我們每年向委員會提交風險評估兩次，並由首席風險官（CRO）負責流程的執行。

我們的首席風險官會定期與執行管理團隊討論當前及新風險，以及其潛在影響和緩解措施，並每季向審核及風險委員會提交結果。作為季度更新的一部分，我們基於4T對風險登記冊進行更新：處理（Treat）、容忍（Tolerate）、轉移（Transfer）或終止（Terminate）。然後相關員工在必要時透過各物業的每月風險管理會議，分發新的及／或經修訂的政策及流程，以及其他適當的管理層會議，傳遞有關舒緩措施的最新進展。

成功的風險管理同樣需要強有力且以風險為中心的文化。從高層開始培養「做對的事」的心態，再貫徹至日常活動中主動「感知風險」的所有業務部門及物業的全體員工。

有關業務及營運相關風險的進一步詳情，請參閱我們的年度報告[在此](#)。

4T 風險管理

處理

風險水平：目前不可接受
制定降低風險的計劃

容忍

風險水平：目前可接受
下一季度再審核

轉移

風險水平：對風險投保
針對風險配對保單，以確保承保範圍涵蓋風險，
或定制新保單（即特定的網絡安全保單）

終止

風險水平：在風險容忍度以外
立即停止活動

2020年的格局

過去一年，世界瞬息萬變，為保持可持續發展的領導地位，新濠主動重新調整其經營戰略。

此重新調整反映下方的「風險及機會表格」，與往年相比，該表格更尖銳地突顯了

應對2020年事件的疫情管理、健康及安全問題。

影響程度：  漸進式 |  快速

能源及氣候抗逆性

機會

- 在減少溫室氣體排放，以及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，我們在業界及運營所在司法管轄區內發揮關鍵作用
- 設計新物業時考慮不斷變化的氣候條件和極端天氣事件，並建造節能物業，在建築中使用可持續性的資源和物料
- 在物業中擴大安裝太陽能電池板和電動車充電樁

風險

我們需要大量能源營運我們的大型綜合度假村。因此，我們面臨的主要環境風險包括：

- 由於受極端天氣和氣候變化的干擾，無法維持可靠的能源供應將影響我們業務的持續性。 
- 若不採取一切措施設計可抵禦氣候變化的度假村及使用節能設備，或會導致能源消耗的成本增加、因氣候事件帶來損害、受負面的環境影響以及轉變風險。 

疫情的影響

雖然疫情對環境產生部分正面影響，例如減少出行令排放減少，但由於這導致業務量減少及對我們建築項目帶來干擾，我們難以準確衡量能源效率措施的進展。

緩解措施

- 通過碳中和和工作組確定並監督整個公司的能源效益實踐
- 在建築設計及設施中融合環境特徵
- 建築設計和應急準備流程及演習，以盡量減少氣候事件的影響
- 分別獲得環境、能源和設施管理系統的ISO 14001、41001和50001認證。

物料運用及廢物

機會

- 透過有效使用材料、負責任管理耗水量及實現零廢物，成為循環經濟的領導者。
- 與政府、非政府組織及能夠重用／回收／重新利用我們材料及廢物的供應商合作。例如，我們目前與HK Research Institute of Textiles & Apparel 合作，找出回收床上用品的方法。

風險

我們每天在物業營運中大量用水並產生大量廢物。

倘若未能有效運用物料及減少廢物，我們將無法達到持份者的期望，以及自身的社會及環境目標。 

疫情的影響

環境目標的實現受到以下影響：

- 一次性塑膠／紙製品的消耗增加，尤其是口罩和消毒潔手液瓶。
- 由於加工廠停止營運及／或關閉，新塑膠價格錄得新低，以及全球回收活動減少，導致塑膠等再生產品的需求減少。例如，由於政府對處置的限制，除堆肥廢物外，我們在馬尼拉無法進行回收利用。
- 由於旅行限制，供應商無法進入我們的司法管轄區。例如，由於技術人員無法前往澳門，NORDAQ 裝瓶廠的安裝出現延誤。

緩解措施

- 在建築設計及設施中融合節水特色
- 進行廢物審核、制定減少廢物目標，並跟蹤盡量減少用水、廚餘及廢水有關的關鍵績效指標
- 安裝Winnow 系統測量食物廢物
- 與供應商溝通，避免一次性包裝，特別是一次性塑膠，並採用可重複使用及／或減少環境影響的替代品。相關例子包括推廣重複使用發泡膠餐盒，而澳門政府將從2021年1月起禁止發泡膠餐盒。
- 開展關於盡量減少廚餘、清潔水管理和減少肉類消費的員工培訓及意識加強活動

可持續性風險及機會

同事參與

機會

- 聘用並投放資源在與我們擁有共同目標、價值觀及具尊重包容文化的員工，以確保員工與新濠未來共同發展
- 繼續促進思維多元化，以鼓勵具影響力的創新，並為提高新濠及我們社區抗逆性的機會

風險

新濠營造一種激勵的文化，使我們的人才發揮影響力。新濠的指導原則之一是塑造包容性的工作場所，為所有人提供平等的機會，不論其個人特徵。

如無法吸納及保留具有所需技能及經驗的人才，並管理員工不斷轉變的期望，可能會導致賓客體驗欠佳及經濟損失。

↪ 漸進式

疫情的影響

我們的賭場在疫情期間面臨著臨時關閉及有限營運的挑戰，這無可避免地令到訪我們物業的賓客減少，從而縮減了眾多員工的工作時間。

我們實施節省成本措施。不確定性可能導致壓力感覺增加。

緩解措施

- 首選僱主計劃，例如工作生活平衡計劃、返回校園計劃、困難援助、焦點小組／調查、領導論壇及加強溝通的流動應用程式等
- 利用提升能力機會建立員工技能，包括基礎躍進計劃的跨職能培訓，使2020年的培訓時數比2019年多164%
- 透過「小善大愛」傳愛行動，推動員工參加有償義工活動
- 獎項及表彰使女性能夠成為最好的自己，包括鼓勵更多女性投入決策領導崗位，表揚我們社區中傑出的女性。

負責任博彩

機會

- 在促進負責任博彩方面成為行業的領導者
- 新濠鋒、澳門新濠天地、新濠影匯和馬尼拉新濠天地透過負責任博彩委員會的負責任博彩檢查，獲得負責任博彩認證。

風險

新濠的一項重要職責是幫助確保我們的賓客進行負責任博彩。而有風險我們可能無法保護所有賓客免受問題博彩的負面影響。

↪ 漸進式

疫情的影響

疫情對全球經濟造成前所未有的影響，導致許多國家的失業率上升。這增加了賓客出現博彩行為問題的風險，為此，我們進一步增加我們對負責任博彩的重視。

緩解措施

- 有關負責任博彩的強制性員工培訓和定期宣傳會議
- 在我們的所有物業中，均為賓客準備負責任博彩資訊亭、指定大使及閱讀材料
- 負責任博彩指導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人員
- 在所有物業中部署人臉識別系統

可持續性風險及機會

社區參與及投資

機會

- 與中小企業合作，採購優質和獨特的產品和服務，從而提升競爭優勢
- 利用我們商業夥伴、博彩推廣者及承包商／供應商的技能、經驗和網絡實現互惠結果
- 通過義工服務和參與活動支援我們營運所在社區，特別在災難應對和疫情救助方面。

風險

作為我們對社區承諾的一部分，我們通過夥伴關係及參與活動，在支持當地中小企 (SME) 和我們營運所在社區的發展方面付出實質努力。

如果未能促進這些關係，或會錯失機會，無法利用其他各方的技能、經驗及網絡實現互惠結果，亦無法滿足政府期望，從而可能影響我們的營運牌照。

↪ 漸進式

疫情的影響

我們員工過往進行的眾多傳統面對面義工服務，因保持社交距離的要求而無法完成，特別是類似馬尼拉這樣的司法管轄區。

相反，疫情亦創造新的機會，例如能夠利用我們員工的規模及購買力，以另類方式支持社區，例如向社區提供口罩等最初難以採購的產品。

緩解措施

- 中小企定期參與的計劃，以及關於可持續性實踐的教育，如廢物生命週期與隔離。
- 支持／展示面向整體社區及賓客的本地中小企產品和服務的平台
- 企業社會責任指導委員會和企業社會責任項目

安全、健康及福祉

機會

- 確保妥善保障安全、健康及福祉
- 向員工及賓客宣傳選擇可持續性食物的好處，並加強向員工及賓客提供健康和可持續性食物。

風險

鑑於我們的物業規模龐大，以及每天服務的賓客數量眾多，我們面臨可能影響員工及物業安全的威脅，包括但不限於盜竊、襲擊、破壞、恐怖主義及自然災害。

↪ 快速

對我們而言，為我們的員工及賓客提供安全、健康及可持續的食物同樣重要。如未能按照國際安全標準準備我們的膳食，以及不選擇可持續性食物，將對土壤和海洋，以至我們的員工和賓客健康產生負面影響。

↪ 漸進式

疫情的影響

我們的物業和辦公室均實施嚴格的健康安全協議，以確保保護所有員工及賓客。這導致我們物業內允許使用的地方減少，從而可能影響收入。

緩解措施

- ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證
- 每個司法管轄區的職安健委員會，以及向高級管理層全面定期報告事故及險情。
- 健康安全培訓、事件審查和調查、事故報告渠道及應急小組
- 定期舉行安全事件演習，包括火災、炸彈、颱風及緊急疏散等
- 透過定期培訓、意識提升計劃及員工獎勵，推廣健康與安全的文化。
- 定期更新危機管理及業務持續性計劃
- 可持續性的採購準則，以及在「員工心臟地帶」及餐廳提供健康的食品選擇

可持續性風險及機會

道德與誠信

機會

- 分享我們的國際知識和經驗，向中小企和其他供應商宣講有關環境管理的最佳實踐、良好治理的重要性，以及實現此目標的框架和結構。

風險

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。 **新進式**

疫情的影響

雖然新濠一直能夠維持關鍵的治理標準，包括董事會、董事會委員會和執行委員會的會議，但由於旅行及社交距離的限制，這限制了我們與持份者充分交流而未能有效瞭解ESG問題和優先事項，例如舉行組織焦點小組。

緩解措施

- 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。提名及公司治理委員會負責批准及／或監察該等政策／計劃的修訂。
- 為2020年的重要性評估，在網上進行ESG方面的持份者互動
- 除了每年「做正確的事」網上培訓及強制性測試外，所有新員工均需接受公司治理指導。
- 舉報人熱線，由獨立第三方營運
- 為中小企和我們的商業夥伴提供道德培訓計劃

可持續性風險及機會

可持續性與道德的供應鏈

機會

- 利用我們對生態學家、政府和我們眾多供應商的影響力，以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
- 在開發我們的度假村時考慮所有適用的場地開發方案，以盡量減少對當地生態的影響，包括生境和物種多樣性

風險

如果我們的服務和標準不符合賓客的需求和期望，包括無法瞭解和回應對賓客重要的環境和社會問題，我們的業務成功可能會受到威脅。

新進式

疫情的影響

疫情已迫使包括新濠在內的眾多機構組織實施靈活的應對措施，以應對不可預見的全球破壞。我們面臨著供應鏈影響，包括貨物供應的中斷、採購需求的變化，以及與供應商合作以降低固定及可變成本。

緩解措施

- 與供應商交流，共同確定可持續性的替代方案和計劃，以建立具抗逆性的供應鏈
- 負責任地採購產品，如棉花、海鮮和化學品，以及其他附有生態標籤的產品，如綠色鑰匙及綠色標章。

私隱與網絡安全

機會

- 採用美國國家標準與技術研究院 (NIST) 的框架，對當前的流程及控制進行基準測試，並不斷加強資訊安全。

風險

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／或難以有效應對資料違反事故。這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。 **快速**

疫情的影響

遙距工作的做法增加了網絡威脅，以及對我們內部安全網絡資源造成壓力。

緩解措施

- 新濠IT基礎設施及系統受到經ISO27001認證的全面資訊安全管理體系的保護。
- 制定資訊安全事件管理政策，包括管理安全事件，以及盡量減少事件造成任何影響的詳細流程
- 與業務持份者定期進行網絡安全演習
- 在每個司法管轄區任命資料保護官

業務持續性和 危機管理

雖然疫情管理一直是我們風險登記冊的一部分，且我們已經在業務和社區層面制定業務持續性計劃及最佳實踐管理計劃，但2020年的情況帶來意想不到的挑戰。疫情的嚴重性導致政府監管部門長期運作停頓，為所有企業帶來不確定性。環球博彩和酒店業，其收入流動非常依賴顧客在自己的地域和海外旅行，因此受到嚴重影響。

為此，我們更新了我們的風險登記冊，以區分黑天鵝風險、可引致嚴重後果的不可預測罕見事件，以及其他日常風險。這對新濠而言非常重要，因為黑天鵝風險通常不在承保範圍，這意味著可以轉移給第三方的風險較少。為有效地解決這個問題，我們須繼續致力於更具體的風險及危機管理規劃，重點是處理可能在未來引發長期停工的事件。

我們主動應對疫情危機，確立新濠在行業中的領導地位。關於疫情的關鍵焦點是如何能夠幫助員工和供應商在長期停工期間繼續工作和謀生。為解決此問題，我們已經在融資方面採取快速行動，以確保我們仍然能夠支付工資及支持供應商。在社區方面，我們的工作重點是滿足對防護口罩的即時和緊急需求，我們能夠利用我們的環球網絡採購相關防護口罩。

當然，另一個關鍵舉措是加強我們整條價值鏈的健康安全。我們一直努力確保我們所有的健康安全流程均符合專家驗證的最佳實務，以盡量減少疫情和未來可能發生的其他潛在公共衛生事件的風險和影響。新濠為世界上首批獲得《福布斯旅遊指南》頒發的Sharecare 健康安全認證® 認證的酒店和度假村之一。關於我們加強健康安全措施的更多詳情，請參閱本報告的「[安全、健康與福祉](#)」部分。

可持續發展業務帶來的機會

疫情危機加強了我們的承諾，即在我們經營的市場中維持可持續的商業成功及財務穩定。儘管面臨挑戰，但我們借此機會加強了與當地持份者的接觸，更瞭解他們的需要，並確保我們竭盡所能支持受影響最嚴重的人。我們繼續投資我們最新的項目，包括新濠影匯二期。放眼澳門之外，我們已經在塞浦路斯開始營運，並計劃在2022年夏天開設City of Dreams Mediterranean，而我們亦已經在日本成立辦事處。

展望未來，我們認為新濠將擁有錦繡機會，可利用技術創新提高內部效率，並在博彩以外的領域創造卓越的賓客體驗，從而向前邁進。

在規劃未來的同時，我們不斷努力使業務的成功發展與我們的環境和社會責任保持一致。這需要持續評估我們的實務的影響，並越過自身業務、積極培養能力並與我們的合作夥伴合作創造價值。我們相信，從我們的股東、員工及供應商到當地政府和社區，我們的整個價值鏈將持續感受到我們商業成功帶來的影響。

獎勵與認可

新濠根據全球可持續發展目標及認可部門、區域及全球基準，不斷評估及優化可持續發展表現。下列獎項、認可和認證證明我們在該等方面的表現。

獎項

- 新濠影匯二期在2021年BREEAM獎中獲頒「亞洲區域獎」
- 「亞洲最佳企業社會責任」— 2020年亞洲卓越獎，Corporate Governance Asia 雜誌
- 「社區獎 - 亞洲」— 業界社區貢獻大獎2020
- 「卓越見習生招聘／發展」金獎 — 2020年人力資源創新大獎
- 「亞洲最佳企業僱主」— 《HR Asia》雜誌 (2019-2020年)
- 「最佳內部招聘團隊」銅獎 — 2020年亞洲招聘獎
- 2020年所有符合環境教育基金會 (FEE) 規定的嚴格標準的物業均獲得綠色鑰匙獎
- 在澳門電力股份有限公司 (澳電) 的澳門知慳惜電2020活動上獲得四個獎項。新濠影匯和新濠天地分別獲得酒店B組的第二名和優異獎，新濠影匯和新濠鋒獲得持續節能獎 (酒店組)。
- 亞洲卓越獎 — 最佳環境責任獎 (2013-2020年)

認證⁵

- 澳門新濠鋒、新濠天地、新濠影匯及新濠天地 (馬尼拉) 獲得國際第三方負責任博彩委員會的「負責任博彩檢查」認證
- 新濠在澳門和菲律賓的綜合度假村為世界上首批獲得《福布斯旅遊指南》Sharecare 健康安全認證® 認證的度假村之一。
- 新濠影匯二期和地中海新濠天地的設計階段均獲BREEAM的「優秀」評級。

認可

- 我們首次向道瓊斯可持續發展指數 (DJSI) 提交報告，即在環境類別中達到第93個百分位數，並於整個業界達到第75個百分位數。
- 2019年，新濠獲國際權威組織 Carbon Disclosure Project (CDP) 評為「首次參與最佳表現者」。2020年，我們的氣候相關供應商參與策略獲CDP 給予「A-」評分，而總體評分為「B」
- 2009-2020年，我們的香港企業辦公室在「Wastewi\$e」減廢計劃中連續12年獲得「卓越」級別

5. 其他與環境和健康管理有關的認證請參閱相關報告章節。



環境

修復我們的 世界

保護資源及改善加強氣候抗逆性



快速閱讀

能源及氣候抗逆性.....	036
物料運用及廢物.....	046

策略及管理方法

策略及管理方針

人類比以往更加意識到，我們的生存與自然界健康息息相關。我們知道我們的職責所在；我們致力記錄、計算及減輕我們對自然資源的影響，除了保護外，我們亦努力再造我們的自然系統。特別是，我們有能力運用我們的影響力，在我們的營運內部以至綜合度假村以外支持集體改變行動。

我們深信可持續的未來是唯一的未來，因此「超越界限」可持續發展策略展現了我們在氣候適應性、清潔能源、可持續採購、廢物消除及水資源管理方面的大膽承諾。跟隨清晰的路線圖採取大膽且具影響力的行動，對於我們成功實踐目標至關重要。為加強對我們的環境表現的管理，我們的執行可持續發展委員會轄下設立了三個工作小組。這些包括：

- 碳中和工作小組
- 零廢棄工作小組
- 可持續採購工作小組

主要目標

- 在⁶2030年⁷實現碳中和度假村
- 在2030年⁸實現我們度假村零廢物

- 帶領推動亞洲循環經濟
- 採購可持續物品及服務
- 減少水足跡

重大議題

能源及氣候抗逆性.....	036
物料運用及廢物.....	046

要點

盡量減少食物浪費

新濠成功嘗試推行人工智能驅動技術Winnow Vision 六個月，於2020年令澳門新濠天地員工用餐區廚房因烹製過多食物而造成浪費減少了67%。試行成效相當於令每年送往垃圾堆填區的廢物減少7,800公斤，相等於減少了近30公噸⁹二氧化碳當量¹⁰或溫室氣體排放，即超過350萬部智能手機充電產生的排放量¹¹。此後，新濠將該項技術推廣至我們三間最大物業及其中一間自營自助餐廳的員工用餐區。

為提高內部相關意識，我們於2020年在我們的後勤員工用餐區繼續推行「光盤挑戰」，並與倫敦政治經濟學院合作推出另一項Winnow 試行計劃，為每個盤子上被浪費的食物磅重和拍照，目標是為Winnow 在未來開發可提供實時數據的技術。

這些高度可視化方式提高了員工的意識，並幫助我們的餐飲團隊調整菜單。連同我們在澳門針對糧食浪費所採取的其他措施，2020年浪費的糧食量較去年減少了13%（克／盤）。隨著我們的度假村全面恢復營運，每年約可節省約107公噸。根據我們從廚房過度產生廢物及員工餐廳餐盤廢物中獲得的經驗，我們將繼續在我們的所有物業宣揚最佳做法，以進一步減少員工、賓客及租戶用餐區產生的食物浪費。

消除一次性塑料

在減少使用一次性塑料，以及在我們的全球經營中推廣循環經濟慣例方面，我們已達到一個重要里程碑。NORDAQ 2000 過濾水系統可在現場封閉的循環中自動將水裝瓶。該數據實在驚人——一旦在我們所有澳門物業全面應用，可每年減少使用1,480萬個塑料瓶。這減少的塑料廢物相當於20,263棵樹苗在10年期間吸收的二氧化碳量¹²。

挑戰

為實現2030年的碳中和及零廢物的宏偉目標，我們爭分奪秒。新冠疫情導致邊境關閉，從而對我們的廢物處理過程及獲取循環利用設施構成嚴峻挑戰。此外，在部分市場，SUP 瓶被認為更衛生，亦更受賓客歡迎，特別在疫情期間。在安全健康與環境影響之間取得平衡，繼續成為關鍵且具挑戰性的任務。

與經認證且可靠的供應商合作、在整個價值鏈提高我們高標準的意識，以及實現整體一致的可持續表現，依然是實踐我們宏偉目標需要重點關注的領域。

2021年及以後

隨著澳門新濠天地成功安裝革命性NORDAQ 2000 過濾水系統，我們已計劃於2021年底前在澳門所有物業的客房全面推行重用玻璃瓶計劃。除了NORDAQ 塑料減少計劃外，隨著客房及水療設施現有的一次性洗浴用品耗盡，我們將安裝可填充的洗浴用品分配器。我們亦將擴大我們的可持續採購品類別，並增加低影響化學品的開支。

為推進我們在能源及廢物管理方面的宏偉目標，我們亦將探索進一步加強成效的方法。這些包括：

- 與當地網絡合作以尋找實現電網深度去碳化的創新解決方案，並透過購電協議、綠色電價及其他機制彰顯對可再生能源的需求
- 透過提高意識，鼓勵租戶及供應商參與，審查及改進現場慣例，以及採用新技術和其他創新方法，減少廢物產生
- 與當地承包商合作，探索提升及獲取大灣區內的循環再用設施的選項

6. 如《碳中和協議》所定義：碳中和計劃的目標標準。2018年1月，Natural Capital Partners。 https://assets.naturalcapitalpartners.com/downloads/The_CarbonNeutral_Protocol_Jan_2018.pdf

7. 為實現我們的碳中和目標，我們首先專注於增加可再生能源的消耗量，當中包括現場產生或透過購電協議購得的再生能源，其次是購買數量相當於消耗非再生能源數量的能源歸屬證書 (Energy Attributable Certificate) 或其他市場工具。

8. 實現零廢物意味著，避免將所有廢料運往堆填區處置，或採用其他不涉及物料回收、循環再用、循環再造或改造，或產生能源的處理或處置方法。

9. <https://www.epa.gov/warm>

10. 公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)。

11. <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

12. <https://sciencing.com/carbon-footprint-plastic-bottle-12307187.html> 及 <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>。

能源及 氣候抗逆性

我們的承諾

我們宏偉目標的根本所在，是打造及營運面向未來的世界級綜合度假村。為應對發展中的氣候危機，我們必須著眼於影響氣候的各方面。這需要領導層作出承諾，並對可再生資源、可持續設計及物料、節能設備及系統進行投資，亦須在各方之間緊密合作。新濠致力於支持及鼓勵我們的專責團隊，並運用我們的影響力幫助我們的合作夥伴及社區廣泛轉型。

透過管理我們業務及各項經營的影響，新濠引領業界，彰顯可持續的未來就是唯一的未來。

我們的目標

- 在2030年實現碳中和度假村
- 盡量減少業務對生態及生物多樣性的影響
- 逐年改善旗下度假村的營運表現

對整個價值鏈的影響



上游

- 採購更清潔及可再生能源，以創造相關需求及減少對整個供應鏈的影響
- 鼓勵富彈性且穩固的供應鏈，以減少對生物多樣性帶來影響，並支持當地經濟



內部

- 採用節能措施及可再生能源，減輕氣候相關影響以降低風險
- 盡量減少我們的建築物及場所的環境足跡
- 改善旗下度假村的營運表現



下游

- 為採取進一步集體行動，以應對氣候變化及採用清潔能源樹立榜樣
- 為可持續建築、減輕環境影響及支持改善當地基礎設施方面定下基準

專題案例

興建達到 BREEAM 標準的建築

為推進「超越界限」策略，旗下新發展物業均按國際認可標準設計。該等標準為我們提供指引，將可持續發展元素融入設計及建造階段，而且貫穿建築物的整個生命週期。新濠影滙第二期是澳門首個獲BREEAM認證的酒店及娛樂發展項目，並在2021年BREEAM大獎中榮獲亞洲區大獎。該項目建築面積約341,000平方米，設有兩座酒店大樓，cineplex 電影院、大型室內及戶外水上樂園，以及位於平台層的零售區。

該建築設計考量到同事及賓客的健康、福祉及安全，其中重點包括設定良好舒適的溫度水平和卓越的內部音效，以及透過NORDAQ系統提供清潔、新鮮的飲用水。該建築亦加入了抗震設計，其外牆具有防洪功能，並配有防洪閘門，以減輕自然災害帶來的影響。

循環經濟原則亦構成設計過程的關鍵部分，以提升建築物在整個生命週期的功能適應性，包括採用模塊化外牆結構，以及在員工心臟地帶使用易於拆卸的設備及工作空間，以符合不同工作方式的要求。新濠將善用過程中採取的措施及從中得到的經驗，配合使用表現數據，供為未來的發展項目作參考。

澳門

能源及氣候抗逆性 管理方法

重要意義

人類正在面臨氣候變化帶來的災難性影響，包括極端氣候事件、不穩定的天氣形態，資源減少、物種滅絕及生命喪失。從為我們提供食物的漁民及農民，到享用旗下綜合度假村的賓客，世界上每一個人都將體會到這些影響。

獎項與認可

新濠獲碳披露項目 (Carbon Disclosure Project) 評為亞洲企業氣候行動領袖之一，並於2019年榮獲「CDP 2019年首次參與最佳表現者」。我們在2020年的總體CDP評級為「B」，反映了外界對企業行動的期望越來越高，新濠將繼續改進，並正進行深度氣候風險評估，當中涉及情景規劃及目標設定，以及範圍3庫存配對。我們欣然報告，我們在2020年的CDP供應商參與評級為「A-」，充分印證我們在提高意識及提升供應商能力以採取氣候行動所作的努力。有關我們的供應商參與策略的詳情，請參閱本報告合乎「[人道及可持續的供應鏈](#)」部分。

管理方法

我們領先綜合度假村行業，在旗下物業實行去碳化。對新濠而言，這正是我們所訂下、在2030年實現碳中和的變革目標。我們致力減少耗電，改善能源效益，以及轉型至可再生能源，亦正採取行動尋求及支持創新技術，並尋找低碳替代方案。

關鍵措施包括：

- 優先投資於可再生能源，安裝現場可再生能源系統
- 結合安裝節能建築外牆、熱量回收系統及其他措施，並於新建築項目加入氣候抗逆性設計元素
- 採取有效措施減少所有物業的整體能源消耗，並要求我們供應鏈上的供應商於其業務營運中亦採取相同的措施
- 為賓客、同事及我們的電動穿梭巴士增加電動車充電樁，務求達至旗下所有車輛都以可再生能源驅動
- 建立公私營機構合作關係，幫助社區、政府及其他企業應對氣候變化
- 每年購買能源屬性憑證 (EAC) 或其他工具，從而為我們消耗的電量產生等量的可再生能源。

除了減少我們自身對氣候的影響之外，提升我們業務營運及供應鏈應對氣候變化所帶來的影響的能力亦至關重要。為承受風暴潮、洪水、海平面上升以及極端氣溫等氣候引發的威脅，相關應對措施已融入旗下綜合度假村的設計及營運，以及我們為供應商提供的交流和能力提升計劃中。



為應對該等風險，我們亦已開展氣候風險評估，包括進行情景規劃，目的為制定特別行動，以加強我們推行的舒緩措施。我們亦正在配對範圍3溫室氣體庫存，並著手設定臨時目標，以實現我們的2030年總體目標。

碳中和工作小組

我們的碳中和工作小組制定並實施於2030年實現碳中和度假村的策略。該小組專注於：

- 促使外部持份者採取與我們一致的策略及目標
- 推進行業最佳慣例及技術
- 在旗下所有物業及不同部門推行溫室氣體減排計劃
- 提升同事的意識及參與度
- 衡量及驗證我們目標的可持續性及財務影響

可持續建築設計

鑑於樓宇及建築佔全球溫室氣體排放總量的39%，而營運排放 (包括樓宇製冷、供暖及照明的能源) 佔28%¹³，我們必須立即採取行動，為世界及人類建設更優質的建築物。新濠的建築物設計不但具視覺衝擊，亦能維持高能源效益和抵禦氣候變化。我們清楚知道，今天就可持續建築所訂下的宏偉目標可以為未來數十年甚至數百年帶來影響。有鑒於此，我們與不同專家 (包括建築師、工程師、供應商及其他合作夥伴) 合作，務求盡量減低建築物從早期設計到其整個生命週期的各階段對環境的影響。

13. <https://worldgbc.org/news-media/WorldGBC-embodied-carbon-report-published>

能源及氣候抗逆性 管理方法

新濠影滙第二期體現了如何在建築物足跡、座向及形體上顧及針對氣候變化的可變性及適應性，從而抵禦外部災害，包括：

- 地面採用B級工程磚、防水瀝青及內襯，以及可持續城市排水策略
- 外牆加入外部遮陰元素，以限制太陽能對居住空間的影響
- 採用強化混凝土提升結構強度，以抵禦高風速及洪水，並採用不鏽鋼等無氧化性／耐腐蝕性材料，以抵禦海水氾濫
- 大面積綠化以減少城市熱島效應，並採用淺色表面及百葉窗等內飾進行遮陰及實現高反射性，以限制及反射太陽熱量
- 加強及固定內部及外部元素，以避免拋射物及墜落物
- 針對建築物使用者的緊急程序及進出路線，以及在災難發生時使用的緊急服務

管理我們的生態足跡

在規劃用地開發方案時，建築項目對生態的影響是關鍵考慮因素。未來主義設計令我們的建築物與眾不同，而尊重當地生態的細心規劃則可確保我們的建築物為賓客提供最難忘的體驗的同時，亦對當地生態系統的影響降至最低。

新濠影滙

精心規劃的新濠影滙考慮了生態因素。該物業的選址確保被劃為澳門路氹城生態保護區、面積達15公頃的受保護濕地不受侵擾。規劃亦包括盡量減少地下挖掘對濕地及地下水源的影響，以保護這片候鳥棲息地。兩座酒店大樓經仔細規劃，

為鳥類遷徙提供充足的「空中通道」。此外，我們亦諮詢了生態學家以保護現有的植物群，並實施與棲息地兼容的補償性綠化措施。新濠影滙第二期所採購的所有木材均來自森林管理委員會認證™ (FSC™) (或同等認證) 的供應商。

City of Dreams Mediterranean

在City of Dreams Mediterranean，我們亦與景觀顧問及農學家合作，以實施BREEAM生態報告中的建議。其中有關改善該場地的生態及生物多樣性的建議包括：

- 修改景觀規劃以移除外來入侵物種，以及引入對水需求較低且能適應塞浦路斯氣候的物種
- 保護現有已成熟的桉樹，包括修建、施肥、回填外露的根部及更換死樹
- 在該場地的適當位置安裝鳥巢、蝙蝠棲息處及昆蟲箱，為該等物種提供棲息場所，並維護該場地的生態食物鏈
- 監察周邊地區以探索為瀕危物種金雀兒實施場外保護措施的方式 — 透過收集種子並在發展項目的微觀棲息地內種植

減少溫室氣體 (GHG) 排放

疫情限制措施導致經營受重大影響，旗下酒店住宿晚數及訪客人數減少，從而令溫室氣體排放的絕對值及密度減少45%。我們注意到，節能措施，加上現場可再生能源產量及電動車和充電樁數量的增加，令溫室氣體排放按年持續大幅減少。然而，2020年顯然是非比尋常的一年，2020年發生的事件亦是年內溫室氣體排放減少的首要原因。我們將繼續堅定不移地尋求新技術及創新解決方案，以實現我們2030年的碳中和目標。

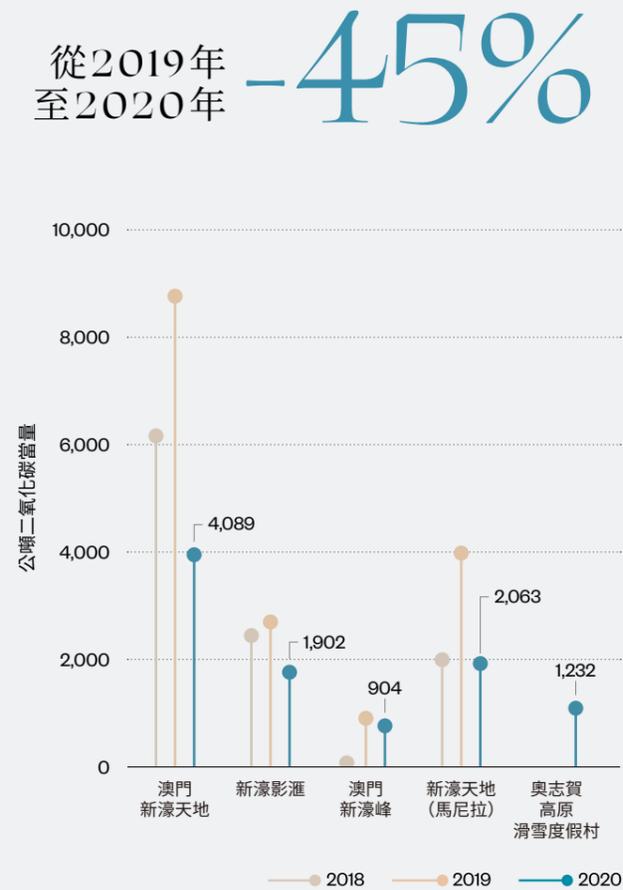
於2020年，集團整體範圍1和2(根據位置)的溫室氣體排放相比2019年減少24%，而基於市場的排放減少45%。2016年至2019年期間範圍1和2(根據市場)的排放密度減少92%，

2020年相比2019年則減少45%。我們已在2020年的數據(包含位於香港、日本及台灣的四間綜合度假村物業及企業辦公室)中納入來自日本奧志賀高原滑雪度假村的排放量。

我們的五間綜合度假村(即新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及新濠天地(馬尼拉))及我們的摩卡娛樂場和奧志賀高原滑雪度假村合計佔本集團2020年排放總量的93%，佔新濠總建築面積的98%。

範圍 1 及範圍 2 (基於市場) 的排放量絕對值

(公噸二氧化碳當量)



我們瞭解到我們在自身業務營運以外亦造成影響，因此我們在2021年將更密切調查範圍3的排放，以改善數據收集，並尋求減排及影響供應鏈的機會。

溫室氣體排放

(公噸二氧化碳當量)

	2020	2019	2018
範圍1排放	16,011	29,192	19,768
來自固定燃料燃燒的排放	4,962	7,587	6,806
來自移動燃料燃燒的排放	5,955	12,880	8,964
製冷劑的散逸性排放	5,095	8,725	3,998
生物源排放	150	331	163
範圍2排放(根據位置)	206,420	263,055	266,478
範圍2排放(根據市場)	-	-	-
範圍1及範圍2的總排放(根據市場)	16,011	29,192	19,768
按建築面積計算範圍1及範圍2的排放(根據市場)密度(公噸二氧化碳當量)	0.01	0.02	0.01

能源及氣候抗逆性 管理方法

有效能源管理

管理能源消耗及效率須由設立有效系統以確保所有持續改進行動一致開始。新濠於2018年獲得ISO 14001環境管理體系(EMS)及ISO 50001能源管理系統標準(EnMS)認證，並於2019年獲得ISO 41001:2018設施管理體系認證，是澳門及香港首間獲得該等認證的綜合度假村及酒店營運企業。該等認證覆蓋新濠在澳門及香港的所有物業組合，包括澳門新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒、摩卡娛樂場，以及新濠在澳門及香港的企業辦公室。

實施節能措施是我們設計、建造及營運建築物及系統的基礎。於2020年，透過改善現有營運效率，加上疫情對業務的限制，我們整體營運的能源足跡密度較2019年減少25%。

我們在2020年所採取與改善能源效益直接相關的措施使我們在澳門及馬尼拉的年化耗電量減少34,297兆瓦時，相當於減少超過24,000噸溫室氣體排放，即5,200萬輛汽車一年的排放量¹⁴。

我們的努力在「澳門知慳惜電活動2020」獲得嘉許；新濠影滙贏得亞軍及持續節能獎，澳門新濠天地獲得優異獎，而澳門新濠鋒亦贏得持續節能獎。

節能措施包括目前持續推行的措施，例如拆除不必要的燈具、檢查及調整通風流量、改裝或安裝效能更高的機器及設備、更換停車場傳感器，以至其他新項目。

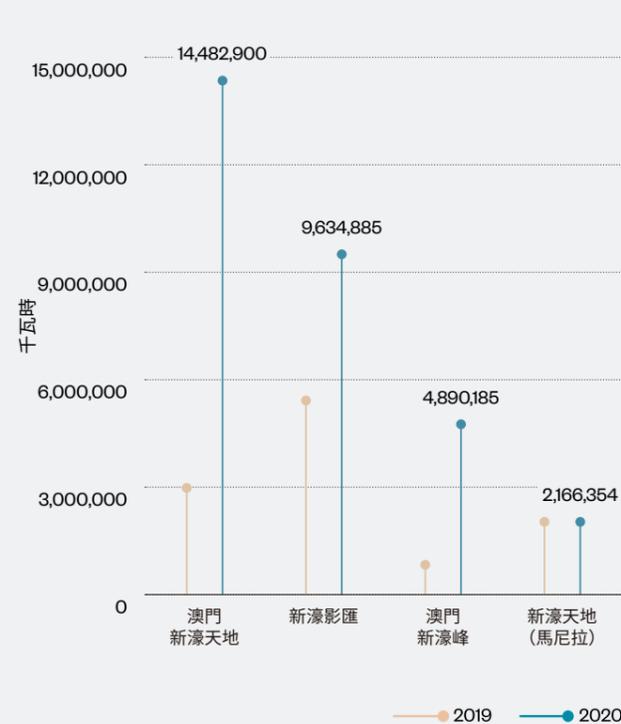
於2020年，具體措施包括：

- 澳門新濠天地及新濠影滙透過減少通風流量，達至實際耗電量減少390萬千瓦時
- 新濠影滙則透過改善照明效率，達至年化耗電量減少310萬千瓦時

關於為減少新濠影滙二期能源需求而採取的一系列措施，請參閱專題案例。

相比2019年，2020年集整體不可再生能源耗電量減少了

根據年度節能措施 (EEMs) 計算的千瓦時節省量 (千瓦時)

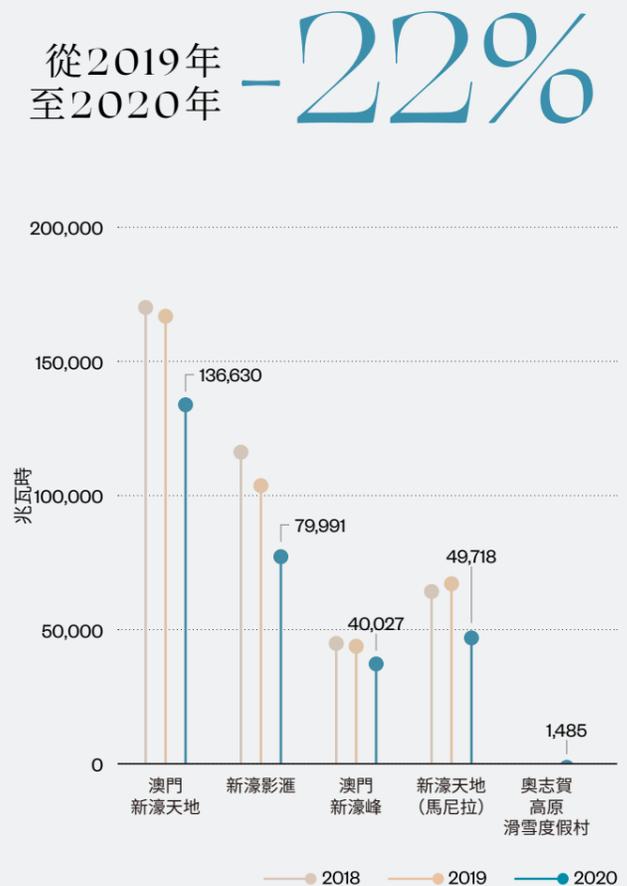


22%，而能源總消耗總量絕對值減少26%，密度減少25%。這主要是由於疫情期間營運受到限制，以及我們在澳門及馬尼拉的綜合度假村持續實施節能措施。

總能源消耗 (兆瓦時)

	2020	2019	2018
來自不可再生能源的燃料消耗量	50,738	97,387	74,917
來自可再生能源的燃料消耗量	-	-	-
來自不可再生能源的耗電量	326,116	414,314	420,682
來自可再生能源的耗電量	1,555*	215*	-
總能源消耗	378,409	511,701	495,599
能源密度 (兆瓦時 / 平方米) ¹⁵	0.27	0.36	0.36

度假村層面購買的耗電量 (兆瓦時)



14. <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

15. 2016 至 2019 年的能源密度數據已重述以反映實際建築面積之調整。

* 於 2020 年，新濠天地(馬尼拉)安裝的太陽能發電系統所產生的可再生的能源，以供現場使用。

* 對於 2019 年 12 月在新濠天地(馬尼拉)安裝的太陽能發電系統所現場產生及消耗的電量。

能源及氣候抗逆性 管理方法

改用可再生能源

新濠正運用其影響力在業界掀起清潔能源革命。我們正投資以下措施，以轉型至使用可再生能源：

- 安裝現場太陽能發電系統
- 增加電動車數目
- 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
- 為我們在全球範圍內的100% 電力消耗購買能源歸屬證書及其他可再生能源工具或核證碳積分

我們的可持續計劃包括收集太陽能 – 現場太陽能光伏技術是我們為加快物業轉型至使用清潔能源而進行投資的一部分。

我們於2019年與萬曜能源合作在澳門實施全市首個大型現場太陽能光伏項目。18,000塊光伏面板覆蓋澳門新濠天地及新濠影滙約30,000平方米的屋頂空間，最高發電量約為7.7兆瓦時。該項目在澳門首屈一指，每年能夠減少6,000噸二氧化碳排放，相當於1,296輛公共汽車一年的排放量。

新濠天地（馬尼拉）安裝了3,120塊光伏太陽能面板，讓我們朝著碳中和更進一步，其最高發電功率為1.2兆瓦，是菲律賓首間採用太陽能的綜合度假村娛樂場。

自2020年初投入全面營運以來，這些太陽能面板每月發電1,617兆瓦，相當於19,000棵樹木種子成長10年或即一年內為超過1億3900萬部智能手機充電產生的二氧化碳吸收量¹⁶。我們繼續探索在該度假村擴大太陽能面板範圍的機會。

除提升我們綜合度假村周邊的連接性外，新濠亦正透過採用電動車以結束使用石油。在澳門，我們與國內製造商鄭州宇通客車股份有限公司合作；我們的穿梭巴士數量已增加36輛。電動車已佔新濠在澳門的巴士總數29%，減少了我們柴油巴士的使用及擁有量。

我們新的45座電動客車為賓客及員工提供環保舒適的乘車體驗，並擁有更寬闊的站立空間，這意味可以較少車程搭載相同數量的乘客。隨著電動車的創新步伐加快，我們的運輸團隊繼續致力減少柴油車數量，我們希望將所有車輛更快速地過渡至電動車。

我們亦落實了新的內置負荷共享計劃，澳門新濠天地及新濠影滙至今已額外安裝了24個電動車充電樁，使我們的充電樁總數增至70個。我們正在探索於馬尼拉及塞浦路斯安裝類似技術的充電端口。

支持可再生能源市場

新濠正在為中國內地及菲律賓的可再生能源市場增長作出貢獻。自2018年起，我們一直為我們在澳門、馬尼拉、香港及台灣消耗的同等電量購買i-REC Standard (International Renewable Energy Certificate Standard) 發行的能源歸屬證書。同時，我們憑藉透過PowerPlus™ 計劃產生的當地能源歸屬證書匹配我們在日本的耗電量。我們對塞浦路斯經營採用類似的方針，購買具有歐洲原產地保證的能源歸屬證書，以覆蓋我們100%的電力相關溫室氣體排放。

我們透過與當地網絡合作，繼續致力進一步刺激可再生能源市場；尋找透過購電協議及其他工具購買可再生能源的創新選項。

City of Dreams Mediterranean 的能源效益

塞浦路斯的綜合度假村在2022年開業後，將成為歐洲首間及同類中唯一的綜合度假村。該物業已在設計階段獲得塞浦路斯首個BREEAM「卓越」評級，我們的目標是在竣工後總體獲得不低於「卓越」的評級。為此，我們已採取各種節能措施，例如：

- 正在進行的所有種類設備及系統的招標要求達至BREEAM 節能設備標準。
- 被動設計措施，例如隔熱、樓宇外牆遮陽及低遮陽系數的玻璃。
- LED照明、自動光傳感器，以及將所有外部照明裝置連接至樓宇管理系統，實現在白天自動控制及暫停照明該物業其餘有助減少溫室氣體排放的措施包括：在停車區安裝60個電動車充電端口，安裝不會破壞臭氧層且具有低直接影響生命週期二氧化碳當量排放指標的製冷系統。

該物業有助減少溫室氣體排放的其他措施包括，在停車區安裝電動車充電樁，安裝不會破壞臭氧層且具有低直接影響生命週期二氧化碳當量排放指標的製冷系統。

16. <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

修復我們的世界

物料運用 及廢物

我們的承諾

廢物有多種形式；新濠致力於採用系統性方法瞭解及管理我們、合作夥伴及賓客使用及重用廢物的整個生命週期。無論樓宇建造、水、包裝還是來自廚房的食物，我們注重發掘循環再用的機會。可持續物料及設計選擇，加上有效的廢物管理，有助我們通往零廢物度假村的旅程，並為鞏固我們作為亞洲循環經濟領導者的地位作出貢獻。在應對這些挑戰時，我們必須推動整個價值鏈中的所有持份者，以實現我們的2030年目標。

我們的目標

- 2030年實現我們度假村零廢物
- 在我們的所有物業減少耗水，並增加污水回收能力

對整個價值鏈的影響

- 向負責任的供應商採購影響更小的產品，以減少新濠的足跡及對生物多樣性的影響
- 在供應鏈中提倡負責任消費，以及物料和廢物管理最佳慣例
- 鼓勵地方政府機構及社區保護及修復生態系統
- 提倡節水並遵守供應商準則規定，以促進供應商的環境表現



上游



內部

- 採用循環經濟模式，以推動負責任消費、物料重用及廢物轉化
- 提高當地物種及生態系統對促進可持續採購、個人福祉及商業抗逆力的重要性的認識及重視
- 盡量減小耗水，並增加廢水的重用、循環及妥善處理



下游

- 領導發展可持續建築項目，為其他機構設定新的改進基準，同時減少環境影響，並支持改善當地基礎設施
- 為集體採取行動建立循環經濟模式而鋪路
- 維持當地物種及棲息地的豐富性及多樣性
- 提倡水資源管理措施，以保護稀缺水資源，進一步促進水生生態系統的健康，並最終確保所有持份者都能獲得安全及可負擔的潔淨水

專題案例

減少塑料廢物及我們的碳足跡

新濠的所有綜合度假村均位於主要倚賴旅遊業的經濟體。我們不僅有責任管理我們經營產生的廢物，亦有義務消除塑料污染的根本原因。

作為全球旅遊業塑料倡議（由聯合國環境規劃署及世界旅遊組織帶頭與艾倫·麥克阿瑟基金會合作）的早期簽署成員，我們已承諾在2025年實現一系列可行動目標，以消除塑料污染的根源，並每年報告我們的進展。

於2020年，新濠以新濠天地摩珀斯酒店為起點，率先在全球推出NORDAQ水淨化及裝瓶解決方案。

「NORDAQ現場裝置可每小時灌裝2,000瓶純淨水，一旦我們在2021年擴展至我們在澳門的所有物業，每年將消除約1,480萬個塑料瓶的生產、運輸及處理。這除了減少塑料廢物外，還減少了我們的碳足跡。

該系統亦將在我們全球的所有物業逐步實施。」

陳君靜

高級副總裁兼首席可持續發展總監

所有地區

物料運用及廢物 管理方法

重要意義

新冠肺炎疫情突顯環境挑戰與全球面臨的生物多樣性威脅之間的內在聯繫。我們全球的經營每天消耗大量天然資源及其他物料，並產生大量廢物，這是我們業界的常態。對於任何負責任的企業而言，唯一的選項是採取實質行動，推行可持續消耗物料及資源。

確保安全清潔的供應水亦是關鍵。我們供應、消耗及保護水資源的方式不僅影響我們的水足跡及整體資源效益，我們如何處理廢水亦直接影響我們物業所處的當地水生生態系統。

管理方法

在2030年實現零廢物目標，意味著我們採用不同處事方式。我們注重採納新理念及技術以實踐我們的目標，並激發及鼓勵員工及供應商減少日常活動及營運對環境的影響。透過採納創新方針並與合作夥伴攜手落實改變，我們正採取行動減少我們對環境影響，並創造循環經濟模式 – 從我們的建築物料及海鮮採購，到水消耗，以至我們如何對物料進行重用、循環利用及堆肥，行動涵蓋各個方面。

物料運用

我們負責任地管理物料及廢物的措施涵蓋我們營運的眾多領域。

可持續建築物料

新濠的地標性樓宇依據最高環境標準進行設計、建造或翻新，且我們持續選擇具有持久營運效益的可持續物料及系統。這包括使用合法採伐、交易及採購的木材及木製品，以符合森林管理委員會認證(FSC™)標準，以及盡可能採用無揮發性有機化合物成分或此類成分較低的油漆、塗料、密封劑及粘合劑。

為使我們的供應商符合我們的特定標準，我們已更新我們的可持續採購指引，以納入更廣泛的化學品，包括我們樓宇使用的油漆、塗料、密封劑及粘合劑。我們鼓勵所有承包商在設計及建造我們的新樓宇時採納此指引。

無塑料之旅

成為全球旅遊業塑料倡議(GTPI)的簽署成員建基於我們2019年新塑膠經濟承諾(New Plastic Economy Global Commitment)，我們據此致力消除有問題的塑料包裝。

我們正在製作用品組合中屬於不可循環再用、循環再造或製成堆肥的塑料包裝的完整清單，並且制定路線圖以在2025年之前解決有關問題。我們針對塑料的GTPI行動計劃包括：

→ 以下列方式消除有問題的塑料：

- » 回收所有賓客區域的即棄塑膠樽、擦鞋布、刮鬍刀、牙刷及牙膏，及／或以替代品取代
- » 使用可生物降解及可持續的物品（包括利用玉米澱粉、竹纖維或紙製成的物品），替代所有即棄塑膠餐飲容器及廚具容器
- » 積極鼓勵供應商避免使用即棄包裝，特別是即棄塑膠，並採用可重用及／或影響較低的替代品

→ 透過以下方式實施重用及循環模式：

- » 提提供加水站，以及在我們的所有物業逐步加設灌裝機，透過可重複使用的玻璃瓶為賓客供水
- » 在客房及水療設施提供呎寸較大的洗髮液及其他洗浴用品分液器
- » 鼓勵我們的供應商基於循環經濟原則制定規格，並將規格納入招標、採購訂單及其他協議，以增加影響較低的產品、包裝及服務的需求。
- » 在澳門所有物業的現有經營中對塑料瓶進行重新設計及標準化，以支持循環使用，並採購rPET瓶子，作為我們通往零廢物道路上的臨時措施

我們的餐飲部門 每年在避免9.5噸 的即棄塑膠

在澳門，我們的餐飲營運已於2020年採納可持續的一次性替代品，並將5,480公斤的即棄塑膠循環再用。在馬尼拉，我們已採取一系列措施，以可生物降解製品替代不可生物降解製品，包括：

- 用於外賣的甘蔗渣包裝物料
- 用可生物降解紙製成的朱古力可再密封袋
- 用紙箱替代醋酸纖維箱
- 三文治防油紙
- 麵包專用的可生物降解OPP(拉伸聚丙烯)包裹紙
- 可生物降解垃圾袋
- 可回收瓶

可持續產品 — 棉花、化學品及海鮮

我們確保為賓客可持續採購無有害化學物質的優質豪華床單及毛巾，並在此方面取得明顯進步。我們繼續審查我們所有物業的化學品使用，並推動供應商採購更可持續的產品。於2020年，我們整合所有物業的化學品使用，減少了產品數目，以便更易於轉型至可持續選擇。

審慎揀選可提供極佳烹飪體驗且對環境影響較小的海鮮，是我們廚師的最優先事項。我們跟從我們的可持續海鮮採購指引採購我們的心儀海鮮，該指引根據經國際公認計劃認證的來源進行優先排序。

關於該等措施的詳細資料，請參閱本報告「[人道及可持續的供應鏈](#)」部分。

物料運用及廢物 管理方法

邁向零廢物

在我們的所有經營中，我們尋求從一開始避免產生廢物，其次是進一步採用選項和系統，以負責任的方式對有價值的資源進行重用、回收及堆肥。對於無法重用的物料，我們確保它們被送往當地市場任何可行的地方進行妥善處理及處置。在我們通往循環經濟及零廢物的旅程中，持續進行物料及廢物審核，修改我們的方針，以及與政府、業界合作夥伴、供應商及創新者合作共同尋找解決方案，實在至關重要。

於2020年，我們基於澳門新濠天地、新濠影滙、新濠鋒及新濠天地（馬尼拉）的全面廢物審核結果，制定了度假村層面的減廢行動計劃，以應對所發現的廢物產生類型及熱點。相關行動專注於減少廚餘、客房護理套裝及小件盥洗用品瓶子的廢棄、減塑，並推動循環再造。可持續發展倡導者已被委以培訓及舉辦活動的任務，以推動員工進一步減廢。

消除廚餘

廚餘是全球性問題，對糧食安全、人類及生態系統健康，以至氣候危機造成一連串影響。廚餘亦會增加垃圾堆填區及焚燒爐的負擔，而釋放的溫室氣體會進一步加劇氣候變化。亞洲產生全世界超過一半的廚餘¹⁸，本地區佔全球溫室氣體排放總量的4%¹⁹。

管理廚餘是我們最大的挑戰之一。對於我們的多間米芝蓮星級餐廳、內部員工用餐室，以及超過115間餐廳、咖啡廳及酒吧，盡量減少我們所有物業中的廚餘繼續成為優先事項。



我們對我們所有物業採取多項措施，包括進行全面廢物審核、安裝尖端的人工智能技術以追蹤及減少浪費，以及提高內部員工的意識。

先進的廚餘測量技術

早前在新濠綜合度假村進行的廢物審核顯示，廚餘佔我們產生的廢物總量的41%。此後從源頭減少廚餘成為我們最大的挑戰之一，也是我們進步的機會。更精益高效的食物生產要求準確的需求預測及廢物數據收集。新濠減少廚餘的承諾為2020年帶來重大突破，我們採用高度先進的人工智能廚餘測量技術，以更可持續及獨立的方式營運我們的廚房，同時影響我們的員工的行為。

我們亦推動員工倡導我們針對廚餘採取的措施。僅在澳門，我們於2020年平均每天為超過10,000名員工提供餐飲。為提高負責任食物消耗的重要性的意識，我們實施了持續性的光盤挑戰活動，以此鼓勵員工在我們的後勤區用餐場所按食量領取食物。作為我們在澳門及馬尼拉採取的餐盤浪費計劃的一部分，我們與Winnow及倫敦政治經濟學院合作，透過測試及測量意識宣傳活動，藉此鼓勵員工改變行為（更多詳細資料請參閱本節「[激發合作夥伴](#)」一節）。

製成堆肥及脫水

此外，製成堆肥是我們減少廚餘策略的重要部分。

於2020年，我們製成堆肥的廚餘佔廢物總量的14%，此百分比比較去年增加2%，僅澳門就生產了36公噸堆肥。

我們繼續審核及調整我們的堆肥運作，以確保原料合理混合，從而產生優質的堆肥。在改善我們各處物業的慣例同時，我們亦計劃在我們的塞浦路斯綜合度假村安裝廢棄食物攪拌機，並實施堆肥程序。

樓宇系統

我們確保所有樓宇採取全面廢物管理程序，並引進最新基礎設施，以確保減少廢物及盡量優化處理程序。

澳門的新濠影滙二期設有專屬區域，可收集、分類、回收及儲存最多的回收物料。此外，我們要求主承包商實施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。

18. <https://www.greenqueen.com.hk/50-of-the-worlds-food-waste-comes-from-asia-and-businesses-are-gearing-up-to-fight-crisis/>

19. <https://www.drawdown.org/solutions/reduced-food-waste>

物料運用及廢物 管理方法

地中海新濠天地致力將每100平方米產生的建築廢物減少超過12.5噸或以上。我們與這個目標保持一致，採取盡量減少無害及有害廢物的程序，這包括在需要時採購適量建築物料，以及透過妥善的物料處理及儲存、重用及／或回收方法，以減少原材料浪費。透過僅採購所需的物料，我們的目標是按重量及體積分別減少70%及60%或以上的建築廢物。

除了建築廢物外，我們持續審核創新選項，以分離及管理我們塞浦路斯物業的可回收及可製成堆肥的廢物，以及升級我們其他物業的現有系統。

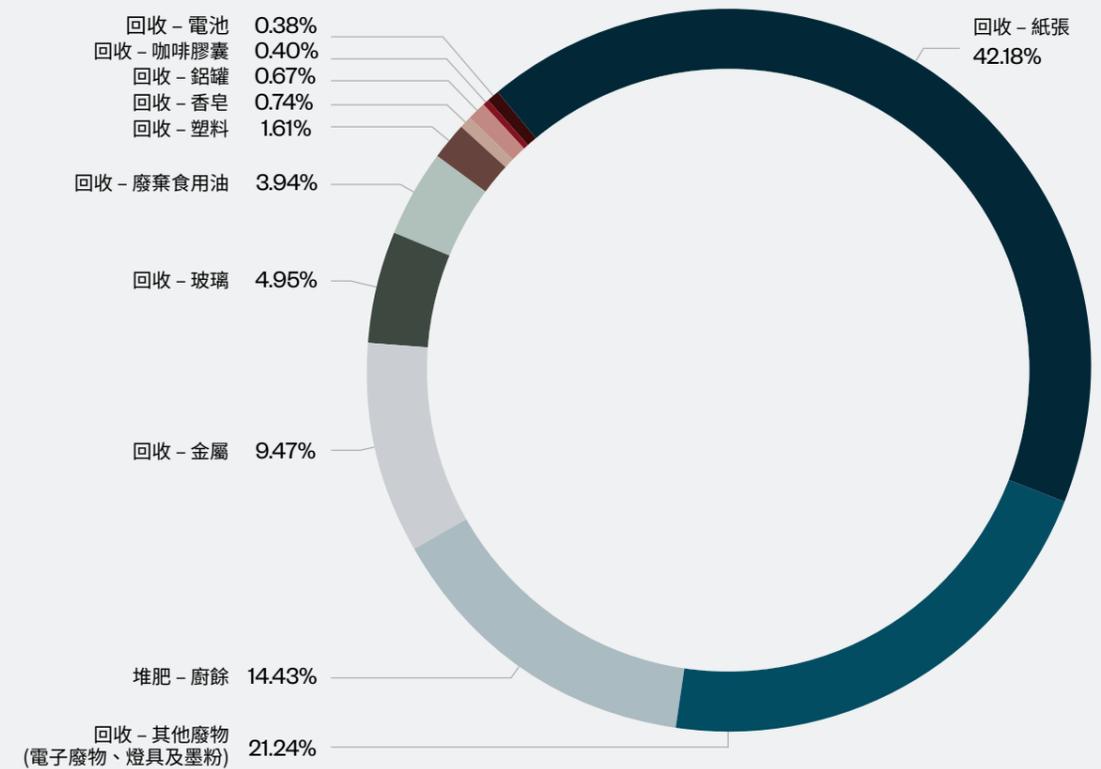
回收及廢物轉化

在我們意識到從源頭減少廢物的迫切性的同時，減少將廢物送往垃圾堆填區或焚燒爐亦至關重要。該程序的關鍵是識別新的回收設施選項，並探索其他可回收的替代品，尤其是撲克牌及塑料。我們亦正與非政府組織及行業合作夥伴合作，回收亞麻及其他製品。我們正在制定廢物轉化目標，這對於實現我們的2030年零廢物目標至關重要。

由於新冠肺炎疫情導致我們的綜合度假村遊客減少、疫情期間馬尼拉的回收再用活動受到限制，加上透過2021年初進行的KAIZEN活動結果所採納的改進慣例，我們產生的廢物，以及製成堆肥及回收轉化的廢物分別大幅減少55%及50%。疫情加劇的一大挑戰是難以使用回收設施，這是送往回收的物料減少49%的部分原因。

2020年產生的廢物

2020年將 355 公噸廢物轉移



產生的廢物總量 (公噸)

8,274

廢物產生強度 (公噸)

0.006

回收率最高的類型

紙張

回收廢物 (公噸)

319

物料運用及廢物 管理方法

水資源管理

在我們度假村的水循環中減少水的使用及對水資源進行重用，是我們水資源政策的基礎。在我們的每個綜合度假村，我們均設有減少用水的措施，從酒店客房內所有水龍頭的自動傳感器、節水馬桶及浴室，到儲存雨水作現場灌溉的雨水回收系統，以及大規模綠化以減少水池及河流的蒸發造成的水流失，不一而足。

具體物業措施的例子包括：

- 新濠天地水舞間的完善過濾系統，讓我們永久循環再用池水
- 在新濠天地（馬尼拉）的冷卻塔內重用經處理的廢水，自該系統全面運作以來，截至2020年底已節約38,476立方米的用水，每年有望節約219,000立方米用水
- City of Dreams Mediterranean 正在安裝高科技的「集水系統」以收集污水，這些污水經處理後再用於廁所及花園
- 在新濠影滙二期中，漏水檢測系統可檢測建築內，以及建築與公共設施水錶之間的漏水，從而防止浪費水
- 在City of Dreams Mediterranean，已對衛生潔具（例如水箱，以及洗手盆及餐具室水龍頭）作出調整，以在維持賓客體驗的情況下，實現BREEAM 訂立的最佳水資源消耗水平

- 我們已在City of Dreams Mediterranean的主供水管安裝連接至樓宇管理系統的公用脈衝水錶，從而監控用水及監測漏水

- 鼓勵同事在清潔客房及公共區域時注意用水

以水源分類的用水量 (立方米)

	2020	2019	2018
市政供水	2,110,619	3,423,319	3,218,930
循環用水	63,120	50,718	50,718
總耗水量	2,173,739	3,474,037	3,269,648
按建築面積 計算用水密度 (立方米/平方米) ²⁰	1.56	2.47	2.34

追蹤水資源運用及減少廢水

於2020年，同樣主要基於新冠疫情的限制措施，五個綜合度假村的耗水總量及水密度相比2019年減少47%²¹。展望未來，我們將繼續對我們的耗水進行審核，以發現進一步減少消耗的機會。

新濠天地（馬尼拉） 廢水重用

「新濠天地（馬尼拉）成功將來自我們物業的經處理污水進行重用，用於冷卻塔。該水經過過濾並持續監測細菌數量並會自動調整，以確保水符合規定的健康標準。由於疫情導致業務減少，每天污水消耗量約為400立方米。隨著業務恢復至疫情前的水平，重用經處理水的每日消耗量將達到每天600立方米，相當於每年節約88個奧運標準泳池所容納的水²²。

由於該項措施，我們的冷卻塔不再倚賴來自城市供水系統的水，讓我們得以保護寶貴的水資源，可每年節約219,000立方米。

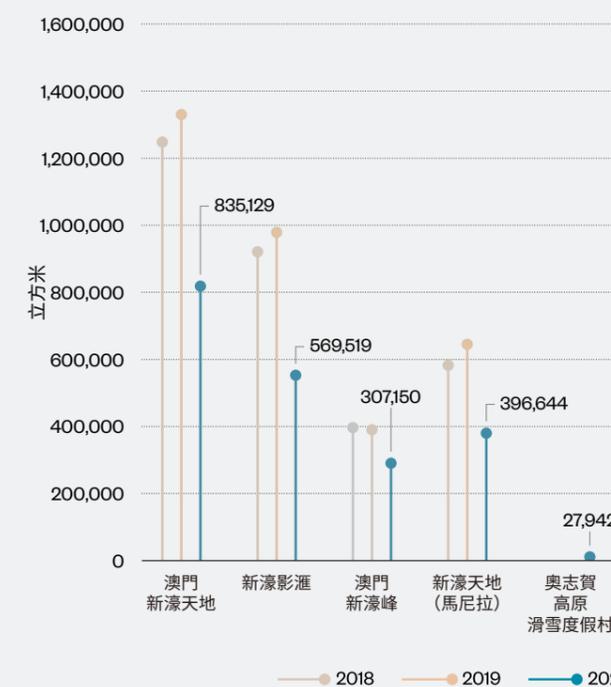
20. 2016至2019年的密度數據已重新列出，以反映實際建築面積的調整。

21. 奧志賀高原滑雪度假村只有2020年的數據，因此與該度假村有關的消耗尚未納入有關數據。

22. <https://www.justintools.com/unit-conversion/volume.php?k1=cubic-meters&k2=olympic-size-swimming-pool>

度假村劃分的用水量 (立方米)

從2019年至2020年 -37%



修復我們的世界

激發合作夥伴

新濠 x WINNOW

廚房在理解廚餘方面變得更加聰明

鑑於廚餘對民眾健康、糧食安全及整個星球的影響，我們非常重視廚餘問題。事實上，減少廚餘已讓我們作出重大改變。

我們已在澳門最大的兩個物業為超過10,000名員工的用餐區，以及其中一間賓客自助餐廳引進Winnow系統。該人工智能計劃能夠迅速鑑定需要應對的關鍵食材，例如海綿蛋糕、白粥、肉絲炒麵及青菜炒麵，並相應調整菜單。

同樣重要的是，我們與負責操控系統及在相關場所用餐的員工溝通。溝通（包括一系列海報及其他工具）增加了對食物及餐盤浪費的瞭解，從而支持我們進行光盤挑戰活動。我們亦於三個員工用餐區安裝一套系統，以獲取每個餐盤的廚餘數據，鼓勵每個人每日減少被丟棄的食物。於2020年進行的意識宣傳活動將總體餐盤浪費減少13%（克／盤），相當於在我們員工餐廳全面恢復營運後，每年減省約107公噸餐盤廚餘。

廚房在瞭解其浪費、管理食物供應、設計菜單及供應合理數量的餐飲上更為明智。這意味著他們可以專注於最擅長的工作，即奉上美味而精巧的美食，同時減少食物成本，並減低新濠廚房的碳負荷。



蘇景俊先生 廚藝營運副總裁

蘇景俊先生花了12年時間瞭解及完善新濠在澳門各項經營的餐飲職能部門，並一直在澳門實施先進的新Winnow廚餘人工智能系統，成為該項計劃的主要推動者。



Marc Zornes Winnow 聯合創始人

憑藉在供應鏈及資源管理方面的背景，Marc 發現了善用人工智能在酒店住宿行業變革廢物管理的機會，因此於2013年共同創立了Winnow。

廚餘每年給酒店業造成的損失超過1000億美元

我們創立Winnow的宗旨是，鼓勵支持我們關於「食物太珍貴、浪費不可為」這一信念的廚師及商業廚房發起一場運動！在僅僅六個月時間，新濠就展現了我們的技術如何改變我們消耗食物的方式。

廚餘每年給酒店住宿行業造成超過1,000億美元的損失，廚房往往將多達20%的採購食品丟棄。Winnow已開發出智能技術，幫助測量及管理廚餘，提高廚房效率，讓廚師可集中更多時間研發更佳菜式。

我們明白廚房是一個非常忙碌的場所。我們革命性的人工智能技術透過電腦視覺，精確顯示廚房內放進垃圾桶的物品，以識別被丟棄的東西，並自動收集數據。

新濠已在澳門新濠天地及新濠影滙的員工餐廳廚房有效安裝我們的系統，並在六個月內將烹製過多造成的廚餘分別減少67%及60%。這項驕人的成績，是新濠致力於可持續發展及創新的有力證明。

我們期待在整個集團推出該系統，全賴Winnow的技術，該系統迄今在全球為業界共節省3,600萬份餐飲，並減少61,000噸二氧化碳排放。



啟迪我們的社區

促成切實轉變，惠及員工、賓客和社區

社區



快速閱讀

同事參與.....	062
安全、健康與福祉.....	068
負責任博彩.....	072
社區參與及投資.....	076

啟迪我們的社區

策略及 管理方法

策略及管理方針

我們在經營業務時，由上而下秉承對員工及社會進步產生正面影響的宗旨。員工是此業務策略的核心，而我們一直以來的基本理念是，只要我們妥善照顧員工，員工便能妥善照顧我們的賓客。

我們致力成為業內吸引人才的公司。縱使疫情充滿挑戰，我們仍然堅持提供吸引最優秀人才留任和發展的工作場所。我們提供全面的培訓和發展計劃、具競爭力的薪酬和獎勵、具包容性的多元化工作場所，以及對所有人安全和健康的環境。

以人為本的方針可提升賓客體驗，同時加大社區投資力度。負責任博彩始終是我們對社會承諾不可缺少的一部份，我們將最高服務標準與公平安全的博彩體驗相結合。我們明白，我們必須擁有與政府和業內合作夥伴一致的願景規劃，方能實現互惠共贏的局面，並在此層面上滿足社區需求。因此，創造共享價值會繼續引領我們塑造和展開業務。這要求我們與當地合作夥伴持續溝通和合作，以建立信任和持久的關係。

尊重當地法例、文化和歷史悠久的習俗以達致平衡的關係，而這些關係亦同時引致轉變，從而改善我們社區的社會、經濟和環境福祉。為確保社區投資工作符合我們的策略業務目標，我們專注於下列企業社會責任支柱理念：



主要目標

- 成為員工首選並願意留任的僱主
- 為我們賓客、員工及社區提供一流的安全保障
- 推動負責任博彩及保持克制的心態
- 支持我們的社區並推動其經濟繁榮

重大議題

同事參與.....	062
安全、健康與福祉.....	068
負責任博彩.....	072
社區參與及投資.....	076

要點

於2020年，我們歷經疫情的風風雨雨，透過提供切實及持續的經濟援助及其他形式的支援，我們展現出奉獻精神及對員工的關懷。員工對公司以身作則的行動相當正面，令我們一直感到非常鼓舞，亦奠定我們作為業內首選僱主的地位。

- 新濠連續第二年獲頒《HR Asia》雜誌選為2020年亞洲最佳企業僱主獎
- 新濠憑藉為有特別需要的本地學生獲取工作經驗而獲得「人力資源卓越大獎2020」的認可，獲頒「實習生招聘／發展卓越」金獎
- 「最佳內部招聘團隊」— 2020年亞洲招聘

在堅持落實負責任博彩措施，以及履行我們對社區及中小企業參與工作的承諾上，我們從未動搖。自疫情發生以來，新濠是澳門第一家迅速提供援助的營運商，捐贈了260萬美元支援武漢及湖北，用作購買防護口罩及消毒搓手液等醫療物資。隨後，我們向澳門、菲律賓和塞浦路斯社區捐贈相當於460萬美元的額外援助和救濟物資。自疫情以來，我們果斷地動員超過7,800名新濠義工參加「小善大愛」傳愛行動中籌辦的600多場義工活動。我們的努力超越社會責任，表現出我們與營運所在社區團結一致。

挑戰

綜合度假村行業因新冠疫情而遭受重創，尤其受強制關閉設施和訪客受限制的影響。疫情的另一影響是需要不斷保障同事及賓客的健康和安全。調動資源和員工是一項艱鉅的工作，我們很欣慰這項工作大致取得成功，並提升了持份者對我們企業公民身份的信任。

2021年及以後

當疫情持續使綜合度假村行業面對前所未有的壓力時，即使業務放緩，我們仍趁此機會對政府、非政府組織及中小型供應商等當地合作夥伴重申我們的承諾。2021年的一個主要目標是支持政府推動及鼓勵市民接種新冠疫苗。新濠一直致力尋找創新及有意義的方式來吸引和支持持份者創造共同價值。

同事參與

我們的承諾

新濠致力於成為最優秀人才選擇工作和成長的地方。該承諾的基礎是我們遵守所有我們運營所在司法管轄區內的相關勞動法例，以及保護所有員工的人權。確保同事在事業和全面個人發展方面獲得最優質的培訓和發展機會，使新濠在業內與眾不同。

新濠是平等機會僱主。鑑於我們的賓客來自世界各地，我們要確保員工體現多元化，且各場所不存在偏見，這對我們達成成功非常重要。我們不容許任何基於性別、年齡、種族、宗教、性別認同、性取向、能力差異、父母身份／婚姻狀況或其他非優點因素的歧視或騷擾。多年來，我們一直致力於在本公司的各個層面上促進性別平等。

我們的目標

- 將接受培訓／教育／專業發展的同事人數保持在目前每年 96% 或以上水平
- 至 2030 年，僱用的 95% 經理來自當地社區
- 至 2030 年，由女性擔任 50% 的管理職位

對整個價值鏈的影響



上游

- 僱用的員工應兌現本公司品牌所作的質量和服務承諾



內部

- 兌現我們消費者品牌的承諾
- 提升專業技能和實現跨職能職業發展，從而在內部創造就業機會
- 維持一個同事感到被重視和包容的工作環境



下游

- 支持我們社區的社會及經濟可持續增長
- 塑造包容及多元化的工作場所
- 豎立最佳實踐典範

專題案例

助同事度過疫情難關

幫助員工面對新冠肺炎帶來的前所未有挑戰，是新濠的優先事項。為員工採取的措施包括推行嚴格的安全制度以確保工作環境安全、在全澳處於封鎖狀態期間提供補貼，以及在可行情況下安排員工在家工作 (WFH)。此外，我們在停業期間努力提升我們與員工和社區的關係。付出的努力包括：

- 透過「小善大愛」傳愛行動，推動員工在工作時間參加義工活動
- 利用提升能力機會建立員工技能，包括基礎躍進計劃的跨職能培訓，使 2020 年的培訓時數比 2019 年多 164%

緩解財務壓力

縱使 2020 年營運虧損嚴重，但新濠在此艱難時期仍堅守對員工的承諾。

從 5 月開始，新濠主席兼行政總裁帶頭停止收取薪金，與員工共度時艱。他與管理層團隊放棄該年餘下的假期。很多新濠員工還自願放無薪假期，以緩解公司的財政壓力。

同事參與 管理方法

重要意義

作為一家公司，新濠的成功和可持續發展全賴每位同事的努力。我們廣納賢才，並從他們獨一無二的技能及貢獻中得益。我們的人才策略旨在設計能啟發同事為賓客提供卓越客戶服務的體驗。19,700多名同事的卓越服務和奉獻精神，使我們能夠在世界各地的度假村中提供高質素的賓客體驗。

管理方法

與往年相比，我們營運所在的市場競爭非常激烈，急需最優秀的人才。為了挽留最出色和最聰慧的人才，我們必須努力與員工溝通、提升內在能力並投資於員工福祉，從而讓員工樂於工作和保持積極性。我們以競爭對手和各個司法管轄區的相關行業為基準，釐定員工福利和薪酬。此外，我們不斷檢討和更新所有人力資源政策和僱用合約，以確保遵守法定要求，包括工作時數及最低工資，並確保所有相關政策和程序處於最新狀態，以反映2020年勞動法例的變更。

為推動同事參與，我們採用以下方針：

- **追求卓越的文化**
系統與卓越品牌標準一致
- **職業發展機會**
全人發展
- **職場包容性和多元化**
平等機會僱主
- **工作環境**
重視、關懷及認同同事

- **生活質素**
工作、家庭及個人福祉
- **安全與健康**
保障同事及賓客安全

追求卓越的文化

我們追求卓越的文化旨在發揮個人所長；為同事提供支援系統既可推動同事精益求精，亦為賓客提供一流服務標準。此方針涵蓋：

- 領導層願景及承諾
- 促進成功的環境
- 努力推廣我們的品牌流程、架構及承諾，包括提供實用計劃及度身定制內容的培訓系統
- 持續評估服務提供及行為標準
- 具吸引力的獎勵結構
- 為員工取得成就而嘉獎的文化

為達致高端品牌標準，我們度身定制的培訓計劃包括：

- **迎新培訓**：向新入職員工介紹新濠的致勝之道：我們的核心價值觀、理念及標準。作為此計劃的一部分，新員工接受培訓以確保符合我們的超卓服務標準。
- **技術技能培訓**：根據「聘用持合適態度、具潛能及形象的人士，然後進行技術培訓」原則，向受聘員工提供技術知識。
- **「我的首個90天」綜合計劃**：透過特別制定的計劃，加快新入職員工融入新濠追求卓越的文化，確保新員工了解各部門獨特的要求、知識、技能和期望。

- **消費者品牌及服務培訓**：確保服務與我們的消費者品牌和定位保持一致，從而維持我們在市場中的獨特優勢。
- **「福布斯」五星標準培訓**：介紹我們提供頂級奢華服務背後所付出的努力。
- **神秘顧客**：讓我們的員工體驗新濠的卓越服務，並激發他們承諾提供最佳的服務。

我們的「追求卓越的文化」方針及員工培訓計劃受惠於並建基於透過問卷調查及網上渠道（透過ReviewPro和QuestionPro等平台）收集的寶貴賓客意見。防疫措施限制實施前，我們定期舉辦小組討論和面對面調查來評估賓客在我們物業特定接觸點的滿意度，並從當中取得的建議持續提升服務標準。隨著我們的同事不斷將賓客服務提升至更高層次，我們希望重新舉辦各種滿意度評估活動。

職業發展機會

新濠的「全人發展」是一項促進跨職能發展的全面性方針。該方針鼓勵員工在原職專長外尋求全面發展。「全人發展」的一些組成部分如下：

擴展新視野及技能

透過「基礎速成計劃」(FAP)，我們的同事接觸到不同的部門和職能。這可拓寬其的視野，並建立已知專業知識以外的新技能及經驗。這些體驗可能是一日、幾個月，或長期轉職，亦可能涉及單一任務或一系列項目，或讓員工了解新技能，讓他們擴闊眼界及激發其興趣。於2020年，我們提供了33,267項基礎速成計劃體驗。

新濠培訓學院

終身學習是新濠推崇並向員工灌輸的價值觀。我們透過新濠培訓學院—澳門首間企業內部學院，提供度身定制的課程。自2009年以來，我們舉辦了約7,800個課程，涵蓋銷售與



市場策劃、語言、財務、領導才能及個人發展的主題，參與員工逾130萬名。於2020年，雖然業務營運因疫情而放緩，但我們利用這個機會進一步推動員工參與培訓計劃。因此，與2019年相比，年內全球培訓時數增加了164%。

內部晉升機會

我們的長期政策規定，若職位出現空缺，必須在內部公佈招聘訊息，並且在資歷相同的情況下，優先考慮內部求職者。自開設首家度假村以來，已有超過29,600名員工晉升或內部調職。除了內部招聘外，我們亦重視當地人才發展。於2008年，澳門38%的經理來自當地社區；至今，該數字提升至80%以上。

同事參與 管理方法

助學金

為支持個人發展及獲取專業資格而開設獎學金，是我們鼓勵員工努力上進的方法。獎學金也惠及員工的直系親屬，以提高我們社區整體的繁榮和福祉。

重返校園

新濠認為，員工能夠同時發展事業和獲取學業成就。於2010年推出的「重返校園計劃」為過早輟學的同事提供正規教育機會，使他們能夠繼續工作，同時考取高中文憑。這是與教育暨青少年局合作推出的計劃，由高美士中葡中學的老師授課。

新濠學院

我們與愛丁堡納皮爾大學合辦新濠學院，推出兩年制獎學金計劃，幫助員工在工作期間考取大學學位。學院每期招收最多15名學生，截至撰寫本報告時，已有兩期學員順利完成課程。

畢業生實習計劃

新濠支持由勞工局 (DSAL) 主辦的畢業生實習計劃，為本地大學畢業生提供在職及課堂培訓，讓他們了解酒店行業。該計劃幫助實習生為自己的未來職業規劃作出明智選擇，並成為我們有關本地人才發展 (尤其是針對澳門年輕人) 承諾的一部分。

為實踐計劃的目標「疫境自強・職出前程」，2020年本地大學畢業生在新濠參與了為期三個月的培訓計劃，期間在十多個不同部門獲得豐富的工作體驗，當中包括酒店營運部、餐飲部、娛樂項目部、法律部、人力資源部、財務部、物業服務部、供應鏈部、貴賓服務部、工程部及客運部。

培訓計劃完成後，今年將近一半的實習生加入新濠成為全職員工，為這份實習經歷再添意義。我們將繼續為所有同事創造終身學習機會，以支持新濠的全人發展理念。

職場包容性和多元化

除了專業發展和同事參與外，我們的人才策略亦不斷提高整個機構的包容性和多元化。

包容的工作場所

新濠尊重每個人的權利和特點，務求塑造多元化的工作場所。我們的員工團隊由43種國籍的人士組成。此外，我們持續支持各種計劃，例如勞工局為有特別需要的本地學生而設的特殊實習計劃，以營造包容的環境。於2013至2019年期間，透過「職場體驗計劃」招募及勞工局推薦的實習生中，有超過50%在畢業後成為全職員工，而當中將近一半在新濠任職至少三年或以上。我們堅信，思維的多元化以及職場上尊重個體差異所創造的價值，有助我們營造包容的文化，促進有意義的創新和影響力

促使管理層的性別多元化

從高級領導層及行政委員會的多元化，可見高級管理層帶領樹立榜樣，履行成為平等機會僱主的承諾。

女性領導層：

9 名女性董事

20% 佔企業執行委員會

36% 佔高級管理層

41% 佔普通管理層

充滿家庭溫暖的工作環境

作為具包容性的僱主，我們支持員工關懷家人，而不對個人職業發展造成負面影響。新濠是首家在全球營運點為哺乳母親提供設備完善哺乳室的綜合度假村。

工作環境

我們認為，傾聽和回應同事是了解他們需求並改善我們作為僱主表現的最佳方式。我們設計各種計劃，以確保能夠開放溝通，並幫助同事應對他們可能面臨的挑戰。在不同層次上交流，通常包括問卷調查和「與管理層會面」。在「與管理層會面」中，度假村總裁每次與最多50位同事溝通。鑑於2020年的特殊環境，交流渠道包括：

→ 年度業績評估會議

→ 領導論壇

→ 在多個業務部門及度假村中，定期舉辦小組討論會議。例如，在2012年至2020年期間，我們為賭桌部的荷官舉行了1,362次小組會議，當中96%的建議得到接納

→ MelcoToday 員工手機應用程式讓員工能夠「與管理層交談」

→ 新聞報導及社交媒體

在員工心臟地帶感到家的感覺

作為一家頂級綜合度假村營運商，我們為同事提供設施以支持其福祉、學習和社交生活而感到自豪。員工心臟地帶包括：

→ 餐廳及豐富菜單 (包括健康食品)

→ 培訓學院的培訓中心，以及現場高端學習設施

→ 休息室，配備按摩椅、吊床及電視

→ 社交區域，可選擇咖啡、茶或其他提神飲品，以及使用電腦進行網上娛樂活動

→ 同事服務台

面向未來的工作場所

新濠提供策略性工作生活平衡計劃，靈活滿足員工各種需求。這些包括：

→ **彈性濃縮工作周方案 (FlexCompress)**: 濃縮工作週安排，讓同事可以在每週數日的數小時內專注於工作

→ **定時兼職連福利 (Strawberry Life) 工作方案**: 兼職工作計劃，讓員工可按比例地享有全職工作的福利

→ **生活品味計劃**: 由新濠培訓學院提供增進生活品味及個人發展知識的工作坊

疫情期間，我們迅速應變，支持同事在家工作。除了提供存取公司網絡的VDI/VPN權限外，靈活的在家工作計劃讓我們對如何及何時完成工作有新理解。這包括幫助需要更多時間照顧家人，以及希望避免在高峰時間進出人流密集地區的同事。

由於我們要持續應對疫情為工作環境帶來的挑戰，我們會繼續以正面且滿懷機遇的態度重新構想我們的辦公室及工作生活。

安全、 健康與福祉

我們的承諾

創造與保持一個令同事感到支持並得以繁榮發展，以及令賓客和供應鏈合作夥伴感到安全可靠的環境及文化十分重要。我們致力與大眾交流，並啟發大眾全面了解健康及安全問題，包括潔淨的空氣、人身安全和可持續發展食品的選擇。

我們採取實質措施，為我們的賓客和同事提供安全的場所，這在過去一年尤其得到證明。為應對新冠肺炎疫情，新濠採取全面的措施確保旗下所有物業安全衛生。我們透過嚴謹的內部防疫措施，並嚴格遵守我們營運所在地政府的建議，將場所內的新冠肺炎病例降至最低。我們與所有持份者保持具透明度的溝通，這對我們在旗下綜合度假村及周邊社區的疫情控制管理發揮重要作用。在各方的共同努力下，我們在澳門的所有物業於260天內發現零本地病例，而新濠同事亦在150天沒有發現任何病例。

我們的目標

- 相較2019基準年，在2021年將年度員工工傷率(IFR)降低20%。

- 確保有達20%的新濠同事參加澳門勞工事務局(DSAL)酒店及飲食業職安卡課程培訓。

對整個價值鏈的影響



上游

- 與地方當局緊密溝通，確保我們營運所在社區的危機管理規劃與日俱進



內部

- 透過保障賓客、同事及物業的安全與福祉，保持對我們品牌的信任



下游

- 協助保護社區，為所有同事及賓客帶來安全感

重要意義

在2020年，賓客及同事的健康與福祉受到前所未有的重視。隨著疫情肆虐全球，確保賓客和同事對旗下物業的安全及衛生措施有信心至關重要，而這亦是我們所提供的卓越服務的重心。面對2020年及往後的事件所帶來的急切挑戰，我們繼續竭盡所能，為全球各地的賓客提供無與倫比的體驗。

專題案例

以人為本的 新冠肺炎疫情 應對策略

新濠確保同事在新冠肺炎疫情相關的標準作業流程有充足培訓，並得到明確指示，知道如何迅速作出反應，並在必要時向有關人員報告所有推定病例。

我們訓練有素的急救人員，每天24小時在場支援身體不適的賓客及提供急救服務，並在必要時與衛生部門聯繫。此外，我們亦確保同事能夠在網上進行健康和安全教育培訓，並會安排對同事進行抽查。

我們制定了一項全面的協議，要求採取一系列措施以遏制疫情蔓延。因此，在此報告發佈之時，新濠已部署專人在旗下物業的公共入口及員工入口處向每位進入場所的人士進行以下健康檢查：

- 體溫檢測
- 驗證身份證明文件和政府健康證明文件
- 為所有賓客均需提供有效且清晰的核酸檢測結果

所有人均須按入口處指示牌的指示，在公共區域及「員工心臟地帶」保持適當的社交距離，並由員工強制執行。新濠為賓客和同事提供口罩與消毒潔手液，並將空氣過濾系統擴展至所有區域，以將風險降至最低。此外，客房、娛樂區、餐廳、水療中心和娛樂區、運輸車隊及「員工心臟地帶」亦採取了健康和安全措施。當發現確診病例時，我們會調動監控工作，以提示可能與確診者有密切接觸的人士。

安全、健康與福祉 管理方法

管理方法

職業安全和健康

無論作為團隊成員、賓客抑或我們供應鏈中的合作夥伴，他們的安全、健康與福祉都至為重要。新濠的職業安全和健康（「職安健」）政策列明我們對遵守有關傷害和疾病預防的所有相關法律要求的承諾。這亦包括持續改善職安健績效，以及在旗下綜合度假村維持我們的安全與健康標準。我們嚴格遵守ISO 45001認證的職安健管理體系對所有物業（包括澳門新濠鋒、新濠天地、新濠影滙、摩卡娛樂場和香港企業辦公室）的要求，這亦使我們的職安健政策更為全面。新濠是澳門酒店及娛樂業界首家獲得ISO 45001認證的企業，我們為此深感自豪。

我們旗下每個綜合度假村均各自設有其職安健委員會。該委員會每月召開一次會議，並負責處理以下事項：

- 監測職安健績效趨勢，跟進職安健相關事件，確保徹底調查和有效糾正
- 開展針對性的培訓和提升職安健意識的活動
- 管理審計和調查活動
- 確認需要改進的領域和資源配置的需求
- 向管理層報告同事和承包商提出的職安健問題以及相應的糾正及預防行動

所有新入職同事均須參加強制性職安健入職培訓，而我們的現有同事亦須每年參加職安健複習培訓。除此之外，我們的承包商同樣需要參加我們的職安健指導課程，以確保與我們的標準保持一致。

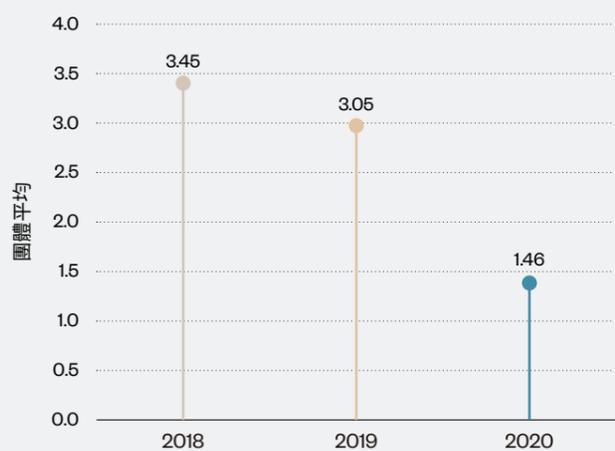
為繼續追求卓越以達致國際安全標準，我們每季度均交由獨立風險工程師對所有主要的公共區域，包括客房、娛樂區、電梯、物業的出入口進行全面風險評估。

任何輕微和重大事故均交由首席風險總監審查，且相關業務單位會在必要時採取糾正或預防措施。每所綜合度假村的應急小組與當地應急救援單位緊密合作，以制定針對特定場地而設的安全應變計劃。

新濠總損失工作日工傷率 (團體平均)

52.06%

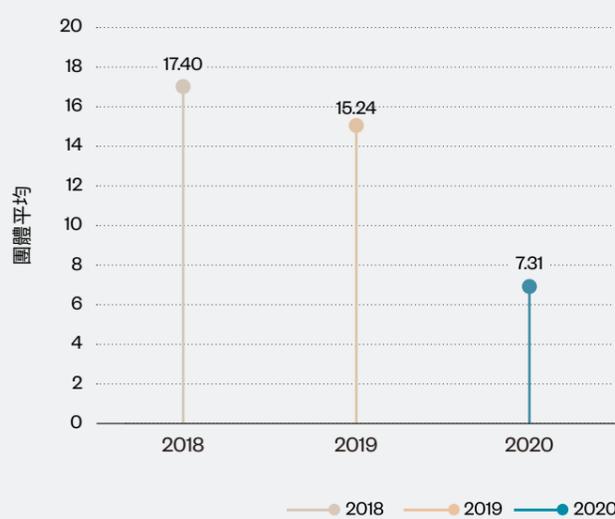
損失工作日工傷率下降



新濠總工傷率 (團體平均)

52.1%

工傷率大幅下降



2020年，新濠在澳門、菲律賓、塞浦路斯的業務及香港企業辦公室的平均工傷率大幅下降52.1%，而損失工作日工傷率亦下降52.06%，高於澳門勞工局所設定的工傷減少目標。2020年並無發生因工死亡事故。

酒店及飲食業職安卡課程培訓

我們的酒店及飲食業職安卡課程培訓是整個企業職安健活動的重點。課程涵蓋的相關主題包括預防工傷事故、手工操作、廚房安全、用電、防火隔熱、應急處理等。2018年，新濠成為澳門首家為營運場所同事提供該培訓的綜合度假村營運商。2020年，7,617名來自不同部門的新濠同事人次參加了該培訓課程。在全公司範圍內，300名同事需要每月完成培訓和考試，而在澳門，所有同事必須在2021年12月前完成培訓課程，順利通過考核的同事將獲發安全卡。該培訓獲澳門勞工事務局(DSAL)和公司的積極支持。

健康空氣

保持室內空氣質素對我們的綜合度假村至關重要。我們在所有賓客區及「員工心臟地帶」均安裝了感測器以監控空氣質素，同時安排保安人員在公共區域巡邏，確保賓客在指定吸煙區吸煙。

安全、健康及可持續飲食

賓客的健康以及我們的聲譽取決於我們所提供的食品質素。我們提供的餐飲服務嚴格遵守食品安全標準。我們旗下七家米芝蓮星級餐廳和其他食府均非常重視其食品質素與衛生標準。我們訓練有素的安全團隊會定期進行檢測。

我們亦聘請外部審核師為我們的餐廳進行危害分析關鍵控制點(HACCP)評估。這確保我們不僅符合澳門食品安全中心的標準及其他國際規範，亦致力不斷提高食品質素和安全。

澳門新濠鋒、新濠天地和新濠影滙在2020年取得食品安全HACCP認證，預計新濠天地(馬尼拉)亦可於2021年將取得該認證。在2020年，我們並無因任何違規事故而導致罰款、處罰或警告。

此外，我們亦為供應商和同事提供食品衛生培訓。我們安排

同事和供應商與我們的廚師團隊會面交流，以深入理解及作出改進。

食品方面，我們致力支持和啟發賓客作健康和可持續飲食。我們取得良好進展，在菜單中增加可持續來源的海鮮選擇，而且承諾在2021年增加澳門可持續海鮮採購量20%。我們亦為同事提供健康餐飲選擇，提供少油、少鹽、少肉及多蔬菜，以鼓勵和啟發同事注意健康與福祉。我們亦鼓勵同事享用素食和純素食選擇，並繼續推行「綠色星期一」倡議。

確保物業安全

我們的保安領導擁有豐富的行業經驗。保安團隊透過採用先進的技術及保安措施，打擊物業內的非法和不當行為，並有效地處理緊急情況，以完成工作任務。

新濠繼續與警方及其他地方當局保持密切關係，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。此外，前線及便衣保安團隊會在旗下綜合度假村內進行巡邏，以最適當的方式識別及應對各種事件。

我們的監控團隊為經驗豐富的保安團隊提供支援，利用容貌識別、閉路電視及門禁系統等最新技術為旗下度假村進行監控。

危機管理

我們的保安及安全團隊在處理娛樂場相關事故方面經驗豐富，他們監督我們的應急管理和防災措施。我們確保定期與相關機構聯絡及對同事進行培訓，並對危機管理計劃進行嚴格測試，包括就疏散程序進行演練。

負責任博彩

我們的承諾

我們為實現負責任博彩所作的努力，與保障民眾福祉的承諾息息相關。我們明白基本職責是盡力確保所有賓客以負責任的方式享受博彩樂趣，而我們對負責任博彩文化引以為傲，且視之為獨有的特點。在我們經營所在的司法管轄區內，我們超越法定監管要求，並一直致力持續改進，以確保為賓客提供公平和安全的體驗。

我們的目標

- 確保目前所有綜合度假村的負責任博彩計劃在2025年之前獲得第三方認證
- 所有全新綜合度假村負責任博彩計劃在推出後的三年內均須獲得第三方認證

對整個價值鏈的影響



上游

- 遵守政府針對博彩營運商所制訂的監管要求
- 促進我們社區的社會福利及福祉



內部

- 落實一系列穩健的系統及控制程序，為賓客提供保障、教育及幫助，從而加強負責任博彩的保障
- 措施
- 賦予同事偵測及回應可疑問題賭博行為的能力



下游

- 支持我們的營運牌照
- 宣傳健康及負責任的博彩態度，視博彩為一種娛樂活動



「RG Check」是全球最全面及嚴格的負責任博彩認證計劃。

專題案例

管理層對外部 認證的承諾

2021年4月，新濠成為首家澳門及菲律賓綜合度假村營運商榮獲備受尊崇的國際第三方負責任博彩認證「RG Check」，旗下所有綜合度假村物業，包括澳門新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及新濠天地（馬尼拉）均榮獲認證。

由理性博彩局（Responsible Gambling Council）推行的「RG Check」是全球最全面及嚴格的負責任博彩認證計劃。認證計劃有效期為三年，計劃要求滿足甚至超越目前所有負責任博彩的監管要求。認證由負責任博彩專家組成的具聲望及獨立小組進行審核。

「為此，我們承諾於營運所在的各司法管轄區發展並維持負責任博彩文化，同時亦尊重及充分配合國際各政府和博彩監管機構。我們亦希望藉此機會衷心感謝主辦機構，以及各位合力成就此殊榮的同事。」

何猷龍先生
新濠主席兼行政總裁

「我們嘉許新濠致力實踐負責任博彩的承諾，成為在澳門和菲律賓獲得『RG Check』認證的首家營運商。」

Shelley White 女士
理性博彩局行政總裁

澳門，馬尼拉

負責任博彩 管理方法

重要意義

作為負責任的企業，我們採取一切可行的措施來維護賓客、同事及社區的福祉。其中一項做法是提供資訊及工具，以在博彩體驗中作出明智決策。

管理方法

新濠積極主動採取系統化行動，以助賓客管理博彩活動；我們竭力為有需要的人士提供保障措施及支援。除了透過緊密合作使我們的方針與政府及博彩監管機構保持一致外，我們還將繼續開發業內領先的技術，並確保我們的同事，無論職位高低，均理解他們在宣揚負責任博彩文化方面的角色。

高層親自領導

負責任博彩為新濠的重中之重，負責任博彩監督委員會由公司高層親自領導。新濠主席兼行政總裁何猷龍先生負責推行負責任博彩策略，包括審查及批准策略計劃，以及發起跨部門負責任博彩工作委員會。我們的博彩及非博彩部門，以及旗下所有物業的領導均委派代表加入監督委員會。該委員會透過每季度召開會議，為我們所有的負責任博彩計劃提供策略指導。個別工作委員會更頻繁召開定期會議，以提議和實施計劃。

技術與流程

尖端技術是我們獲獎的負責任博彩計劃之一大主要特點。

容貌識別系統

新濠是亞洲首間在其澳門娛樂場各入口安裝實時面部識別保安系統的博彩營運商。如今，在我們位於澳門、馬尼拉及塞浦路斯的所有博彩設施中，實時容貌識別保安系統已成為自我隔離措施不可缺少的一部分。

MelGuard

新濠為日本負責任博彩計劃開發了全球首個「生物識別智能系統」，該系統使用生物識別指標防止受限制人士進入娛樂場。該系統在遵守資料私隱要求的情況下，運用生物識別指標篩選出受限制的人士，包括自我隔離人士。針對日本業務，MelGuard與「My Number」卡結合使用，為進入娛樂場的人士提供身份驗證程序。

為同事進行負責任博彩教育

無論在實現長期業務抗逆力，抑或推行負責任博彩策略，我們的同事都是關鍵要素。在培訓上進行投資是此工作的核心 — 自開設首家綜合度假村以來，已有130,000名同事人次接受培訓，以培育他們識別及解決可疑問題賭博的能力，以及提高賓客、同事及整體社會的意識。

為方便同事參與此培訓計劃，我們於2020年1月推出進階負責任博彩培訓課程的網上學習版本。來自新濠全球業務的超過12,000名同事人次已完成此進階負責任博彩培訓，這項計劃乃建基於澳門博彩監察協調局及澳門大學設計的「澳門負責任博彩指導員證書課程」。

新濠為博彩部同事推出年度負責任博彩重溫培訓課程，務求比政府要求的每兩年度重溫培訓做得更多，走多一步。

新濠亦在「員工心臟地帶」設置負責任博彩教育區，時刻為同事重溫負責任博彩知識。除了大型數碼顯示屏和互動資訊站外，「員工心臟地帶」還專門舉辦加強負責任博彩意識的體驗活動。迄今為止，已有超過83,000名同事人次參加這些充滿趣味的負責任博彩學習活動。在11月的負責任博彩推廣月期間，為配合澳門政府負責任博彩推廣2020的主題「—『瘋』家『輸』」，新濠在新濠天地、新濠影滙、澳門新濠鋒及摩卡娛樂場的「員工心臟地帶」設置攤位遊戲，吸引超過4,000名同事人次參加。

由於社交距離防疫措施限制，導致「員工心臟地帶」及課堂培訓的負責任博彩活動難以舉行，因此新濠盡可能透過其他渠道促進同事參與，例如手機應用程式。我們推出「負責任博彩，你我負責」網上知識比賽，定期鞏固及測試同事的

負責任博彩知識。於2020年，超過24,000名同事人次完成此網上知識比賽。此外，我們利用MelooToday員工手機應用程式發佈「負責任博彩每月焦點」帖文，並涵蓋該月份的負責任博彩主題、訊息及培訓實況花絮。

負責任博彩大使

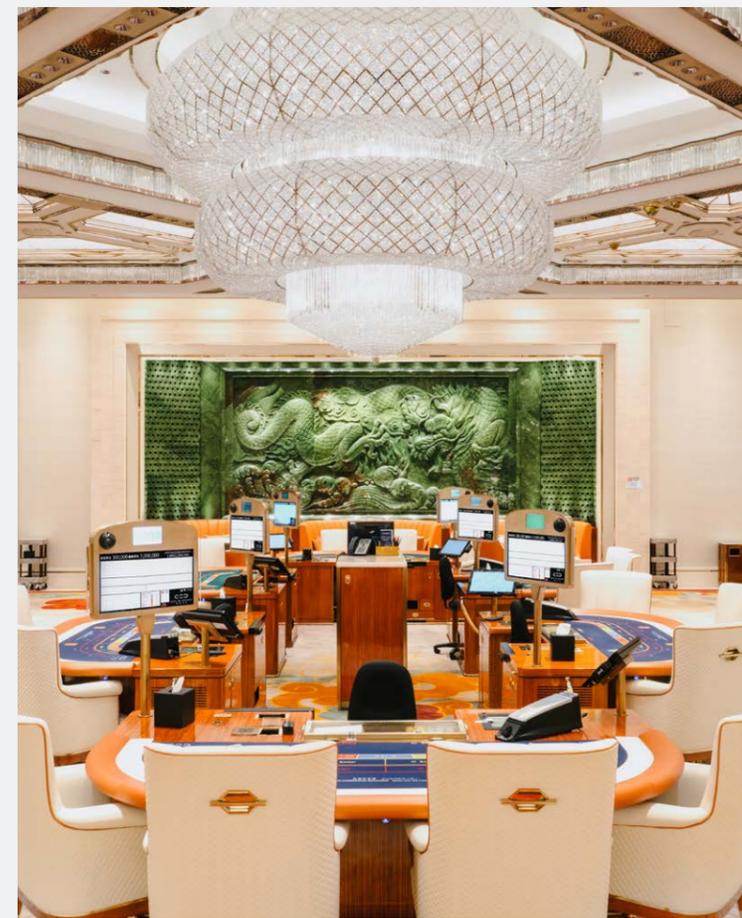
新濠負責任博彩大使均經過甄選，是擁有豐富負責任博彩培訓知識及經驗的前線經理。這可確保我們以專業、富資訊性及溫和貼心的方式為所有司法管轄區內的賓客提供支援，包括提供有關諮詢服務和轉介的資訊。負責任博彩大使還協助賓客進行自我隔離。

所有負責任博彩大使均已接受結構性全球培訓計劃，內容包括：

- 第1級 — 負責任博彩入門課程
- 第2級 — 負責任博彩進階課程
- 第3級 — 負責任博彩大使培訓課程

於2020年，100位新負責任博彩大使在塞浦路斯接受培訓。目前，新濠全球擁有逾600名合資格的負責任博彩大使，他們提供全天候現場服務，擔任所有關於負責任博彩問題的部門聯絡人。

同年，新濠在新濠天地（馬尼拉）舉辦負責任博彩標誌設計比賽，獲獎設計被製成領針，讓每位負責任博彩大使佩戴以識別身份。



我們準備在2021年推出進階負責任博彩大使培訓課程，並挑選一批負責任博彩大使繼續完成澳門政府主辦的「澳門負責任博彩指導員證書課程」。

支持博彩研究

新濠對博彩研究進行投資，包括支持澳門理工學院及澳門大學博彩研究所。博彩研究所在2019年研究報告中公佈十多年來的持續研究結果，報告指出，雖然澳門娛樂度假村數量增多，但澳門居民的賭博失調流行率（全球量度標準為美國精神疾病診斷與統計手冊第五版（DSM-5）量表）依然處於非常低的水平（<1%）。



負責任博彩標誌設計比賽獲獎作品

啟迪我們的社區

社區參與 及投資

我們的承諾

在新濠，我們透過以投資及參與為本的活動，運用最佳資源支援我們營運所在的社區。我們致力透過支持本地需要，積極推動本地中小企業的繁榮發展，同時推廣本地文化及保護遺產，成為社區內領先的企業公民。我們與本地合作夥伴攜手合作，開發獨特和差異化的計劃，以確保我們社區的福祉。

我們的目標

- 至2022年，推動20萬名同仁參與支援社區的活動²³

對整個價值鏈的影響



- 與慈善機構、學術界、政府部門、協會及其他機構等本地社區持份者互動，以確保我們的投資及參與的活動，能夠解決本地社區的問題並支持文化及遺產



- 鼓勵義工服務並促進員工參與義工活動
- 與當地合作夥伴攜手合作，開發獨特和差異化的計劃來解決本地的具體問題和社會需求
- 提供各種內部、外部及培訓計劃來培養中小企業合作夥伴的能力
- 尊重及弘揚文化及遺產，讓我們與不同持份者維持深厚的關係，並與他們分享經驗



- 進社會平等、健康與福祉、環境質素及可持續社區
- 分享經濟得益，締造可持續發展的經濟體及社會
- 透過激發對遺產的欣賞豐富社會，同時亦為向賓客當地社區展示文化的人士創造經濟機會

23. 2007年訂立的基線

專題案例

新濠同仁 愛心士多

2020年，新濠與澳門工會聯合總會及澳門扶康會攜手創立「新濠同仁愛心士多」，讓新濠成為澳門唯一一家擁有社區品牌企業的公司。

開設三間士多，社區受助者可從中挑選由新濠及同仁所捐贈的全新或近乎全新的各式各樣物資，包括食物、家居用品和新濠捐贈的高級酒店家俬，這些物資為免費送贈或以低於市價的形式出售。為方便用戶及安全起見，到店選購活動以網上預約形式進行。

向愛心士多捐贈的物資超過7.2萬件，包括新濠同仁透過Melco Food Drive的「每月一物」活動捐贈的8,500多件食品。在營運的首三週內，澳門扶康會（為智力與精神殘疾人士提供多種支援的非營利組織）獲得的收入佔其平均每月收入50%以上。

開業以來，愛心士多幫助約500個弱勢家庭及近4,500名受助者。

澳門

社區參與及投資 管理方法

重要意義

新濠優先滿足所營運的社區的社會需求。正如新冠肺炎疫情前所未見，共同繁榮取決於社會各階層的健康。透過中小企業參與、捐贈及義工活動的持續支持提振社區，同時在我們的員工之間建立自豪感。尊重當地文化及遺產，無論是有形的建築物或無形的習俗和傳統、激勵青年人、在本地社區創造經濟機會，並為新濠形成商譽。投資於社區為新濠帶來益處 — 為我們的所有持份者創造共同價值。

管理方法

在新濠，積極的社區投資和真正的長期本地合作夥伴關係成為企業核心的一部分。無論在順境或逆境，我們都重視與社區建立關係，並在艱難時期毫不猶豫地伸出援手。

企業社會責任指導委員會

新濠主席兼行政總裁積極參與企業社會責任指導委員會的工作，該委員會定期商討有關社區參與及投資的重要問題。該委員會由本地員工組成，各成員投入時間和精力深化我們與本地非營利組織及社區組織的關係。該委員會每月舉行例會，檢討各個工作委員會的舉措並監督新濠企業社會責任計劃。

我們的企業社會責任履行方法及計劃

我們的理念以**企業社會責任為支柱**，此外，還透過以下做法以滿足本地社區特殊需求：

- 注意潛在的本地問題並制定我們與社區互動的方式
- 制定為社會問題提供切實解決方案的差異化計劃
- 與當地非政府組織、慈善機構、學術界、政府部門、協會及其他組織緊密合作
- 將需求與我們的業務策略相結合，制定可持續發展策略
- 與當地供應商及中小企業互動

我們的企業社會責任支柱理念激發我們為企業各方面帶來實質性轉變的熱情。在報告我們為提升社區能力而推動的計劃及合作夥伴關係時，我們會重點介紹以下五大範疇：

- 當地中小企業的繁榮發展
- 義工服務
- 災難／疫情應對措施
- 文化及傳承
- 慈善活動

當地中小企業的繁榮發展

我們採用賦權方式來支援當地企業並優先考慮本地採購。我們與當地中小企業合作並提供一系列教育活動，從而加強中小企業的組織，使它們能夠為新濠提供最佳的產品及服務。請參閱「[持續發展我們的供應鏈](#)」章節以了解更多詳情。

新濠中小企學院

舉辦中小企學院是我們與中小企業互動的標誌性舉措。中小企學院成立於2017年，在新濠培訓學院的支持下，旨在提供最新行業趨勢、培訓和技術知識來幫助本地企業邁向成功。該學院裝備這些企業，使其從容應對挑戰。

中小企學院涵蓋的教育主題包括可持續發展、職業安全與健康、食品安全，以及ISO和其他國際標準的更新。學院定期透過工作坊及論壇形式開展培訓。

「與你同行」活動

發起「與你同行」活動，為中小企業提供溝通平台，以便更好地了解新濠的採購類別及程序，並協助中小企物色可為新濠及整個行業提供的產品及服務。



社區參與及投資 管理方法

「澳門製造」計劃

面對新冠肺炎疫情帶來的挑戰，新濠承諾加強支持澳門新興的本地製作和生產行業。我們特別致力幫助中小企業開拓新的收入來源。11月份，新濠舉辦了一場活動，務求與中小企業等主要持份者攜手合作，即場以領導者的角色宣布全新「澳門製造」舉措。

透過與澳門生產力暨科技轉移中心 (CPTTM) 合辦「新濠口罩設計比賽」和「新濠利是封設計比賽」，新濠積極為澳門及本地供應商、生產商及設計人才提供發展機會。勝出的作品將會交由澳門當地企業全面製作及生產，這些舉措體現出新濠對加強發展澳門品牌工業及開拓本地經濟多元化的承諾。

找數快計劃

去年支援中小型供應商度過疫情的最直接方法就是快速向其付款。我們採用全新網上開票系統「找數快」，以降低耗紙量及行政時間，更可在收到交付貨品或服務後的14天內可向所有合資格的本地中小型供應商付款。這項計劃的目標是舒緩流動資金壓力，並與本地中小企業緊密合作，共渡時艱。

員工心臟地帶 展銷路演

我們的員工心臟地帶展銷路演透過向新濠員工直接銷售，提供創造額外收入的創新渠道。我們新濠天地、新濠影滙及澳門新濠鋒的員工心臟地帶區域特別向本地中小企業提供免租金零售場地。透過這項計劃，新濠幫助 55 家本地中小企業及 3 家本地非營利組織供貨商創造超過 45.7 萬美元的破記錄銷售額。2020 年舉辦了 7 場路演，為因疫情而遇到經濟困難的中小企業合作夥伴帶來增加營收及市場曝光機會提供有效平台。



新濠為員工透過義工服務提高本地社區生活質素而付出的一切努力深感自豪。2007年以來，已有超過17.7萬名員工參加我們的全球社區參與活動。傑出義工透過義工表揚活動獲得認可。我們在2020年面對新冠肺炎疫情期間，員工的奉獻精神尤其突出。在參與「小善大愛」傳愛行動的過程中，我們的員工能盡一己之力，幫助有需要的人。

義工服務

新濠為員工透過義工服務提高本地社區生活質素而付出的一切努力深感自豪。2007年以來，已有超過17.7萬名員工參加我們的全球社區參與活動。傑出義工透過義工表揚活動獲得認可。我們在2020年面對新冠肺炎疫情期間，員工的奉獻精神尤其突出。在參與「小善大愛」傳愛行動的過程中，我們的員工能盡一己之力，幫助有需要的人。

災難／疫情應對及紓困措施

在遭遇重大及自然災害的艱難時期，新濠始終不忘向我們所在的社區伸出援手，新冠肺炎疫情期間亦不例外。當疫情首次在澳門爆發以及在世界多數地區蔓延之時，新濠迅速採取行動。在新濠主席兼行政總裁的帶領下，新濠迅速採取面向社區的紓困措施及支援計劃，成為澳門首個作出應對的企業。7月，新濠的疫情紓困措施得到中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室（簡稱「中聯辦」）的認可。中聯辦副主任姚堅先生不僅對新濠為中國武漢作出的貢獻表示讚賞，並表揚新濠為澳門當地社會及社區伸出援手。

在菲律賓奎松市，東區醫療中心首席醫療專業人員Allan Troy D. Baquir 醫生和東區醫療中心衛生部第二醫療主任Alfonso G. Nuñez III 醫生感謝新濠對醫院的支持和提供口罩、手套、消毒劑、麻布和枕頭捐贈。

果斷迅速的行動亦為我們贏得「業界社區貢獻大獎2020」(ICA)，其中「小善大愛」傳愛行動榮獲「社區大獎－亞洲」。新濠主席兼行政總裁何猷龍先生獲 ICA 頒發「卓越大獎」，表揚其支援同事及社區等持份者所展現的領導才能。

與疫情相關的慈善活動重點

→ 捐款260萬美元支援武漢及湖北，用作購買防護口罩及消毒搓手液等醫療物資以及為當地社區提供支援

→ 向非營利組織捐款近百萬美元來幫助澳門失業人士

→ 向政府及社區捐贈50萬個外科口罩，當中的20萬個口罩已直接捐贈予社會工作局管理的85間社會服務設施，讓長者、康復及特殊需要人士等本地社群得以受惠

→ 新濠天地馬尼拉向巴拉那克市的非正式定居者捐贈了1,300枝經重新加工的肥皂和水，並為各醫院的前線醫護人員捐贈了15,000枚N95口罩、125,000副手套、1,000升消毒劑和42,520包食品

→ 在日本抗疫最關鍵的時期，新濠向橫濱社區捐贈20萬個口罩

→ 在塞浦路斯，新濠向衛生部捐贈12萬美元

新濠致力於世界創造更加可持續的未來，而對當地社區進行投資是最直接及有效的方法之一。2020年，我們很榮幸能為多個專注於健康及福祉、教育、藝術和文化遺產的慈善活動提供支援。為此我們提供共超過3,400萬美元的捐款及贊助，其中53%專門用於面向社區及新濠同事的抗疫防疫工作。

→ 在香港，新濠與非營利組織「The Hub」和電訊營運商3香港合作，為弱勢兒童線上學習提供支援；新濠員工捐款購買410張數據SIM卡並將224份食物和小學練習冊捐贈予有需要的人士

創造就業機會

在我們服務社區的過程中，在勞工事務局及澳門工會聯合總會的支持下，我們為150位失業的澳門居民提供崗位。成功申請者獲得一份為期一年的僱用合約，從3月起生效，而且會接受在職培訓，以提高有助個人發展的技能。

提高公眾意識

在疫情初期，新濠亦致力提高對個人及公眾衛生和社區福祉重要性的意識。我們透過本地報紙《澳門日報》支持並幫助推廣10個線上影片，從而提高公眾意識。

文化及傳承

雖然我們在2020年的社區工作集中在管理疫情相關問題，但我們會在2021年重新安排企業社會責任支柱理念的優先次序，包括「文化及傳承」。

新濠很榮幸能夠幫助保護及推廣當地遺產、為青少年提供接觸文化的機會，並透過富共鳴和文化主導的教育及活動在營運所在的社區提升人們能力，讓新濠在這些各方面發揮獨特作用。例如，在塞浦路斯，我們透過「Heritage Signs」

項目繼續與地方主管當局合作保護及推廣該島國最珍貴的遺址。舉措包括為保護遺產提供補貼，以及分享可顯著提升旅遊體驗的資訊。

慈善活動

新濠致力於世界創造更加可持續的未來，而對當地社區進行投資是最直接及有效的方法之一。2020年，我們很榮幸能為多個專注於健康及福祉、教育、藝術和文化遺產的慈善活動提供支援。為此我們提供共超過3,400萬美元的捐款及贊助，其中53%專門用於面向社區及新濠同事的抗疫防疫工作。

慈善捐助²⁴

(美元)

2008-2019 (累積)	\$62.8 百萬
2019	\$17.1 百萬
2020	\$34 百萬

24. 包括現金捐款、實物捐贈和菲律賓基金會的捐贈。

激勵人心的 合作夥伴關係



學校

「衷心感謝新濠義工幫助嘉諾撒聖心幼稚園安裝燈光自動感應裝置。燈光自動感應裝置為我們的學生營造安全的環境並節約大量能源——這是我們希望學生能從小形成的價值觀。」

蘇映璇修女
嘉諾撒聖心中學(中文部)校長



「非常感謝新濠於這個困難時期，派出義工團隊為校園進行徹底的清潔。學生們、老師們及工作人員在重返校園後，都很高興看到一個乾淨舒適的學校環境。」

Mark Lockwood 先生
澳門國際學校前任校長



中小企業

「謝謝新濠義工幫忙清潔及消毒漁欄，他們真的很賣力，早上九時便來到幫忙，全無怨言。真的非常好！」

林先生
新海利漁欄負責人



澳門中華總商會

「面對這個前所未有的困難時刻，我們很高興見到綜合度假村運營商如新濠為本地中小企業家及工人提供援助及送上關懷。」

澳門中華總商會



非政府組織

「我們接觸過其他義工團隊，但它們無法提供弱勢家庭所需的廣泛幫助。唯一派出工程師幫助生活貧困的家庭就是新濠義工團隊，我們表示衷心感謝。」

何美娥女士
澳門真善之友協會會長



協會

「由於疫情持續，很多工人及其家庭在近月面臨收入減少及生計壓力增加的問題。我們很高興看到新濠及其員工捐贈物品，在困難時期幫助受影響的家庭。」

李從正先生
澳門工會聯合總會會長



持續發展 我們的供應鏈

為更具持續發展性的供應鏈提高透明度、可追溯性，以及轉型

供應鏈



快速閱讀

策略及管理方針

策略及管理方針

需有目的地加強我們的供應鏈；在我們的價值鏈中保護及改善生計，並鼓勵整個供應鏈社區減少及減輕產品和服務對自然環境的影響。

我們提升意識和能力的方針不僅針對我們的員工；我們一直在尋找培訓機會，務求使供應商能夠在整個價值鏈的人權、道德準則及環境責任方面滿足新濠的期望。我們的供應商準則及可持續採購工作小組在全球公平推展我們的可持續發展採購工作，這有助開創實現全球供應鏈透明度、可追溯性及轉型的道路。

新濠從全球4,000多家供應商採購商品及服務²⁵。我們為加強與供應商的關係而進行投資，因此我們於2020年從澳門本地企業的採購佔了89%，其中46%來自本地中小型企業，我們為此感到自豪。在馬尼拉和塞浦路斯，86%和80%的採購分別來自當地企業。我們會繼續在所有市場上將接洽供應商及提升供應商的能力列為優先事項。這種雙贏的方法不僅適合當地社區，而且能與供應商建立互相信任的長期關係，使我們能夠應對全球不可預見的商品及服務供應中斷狀況。

主要目標

- 在本地採購，並創造供應鏈中具可持續性物料的需求
- 提升採購對社會、生態及生物多樣性影響的能力及意識
- 改善工人生活，並努力消除行業和供應鏈中的人口販運和現代奴隸制

重要主題

人道及可持續的供應鏈..... 090

25. 按地區劃分供應商：澳門—32%、香港—21%、菲律賓—19%、塞浦路斯—7%、日本—5%、美國—3%、星加坡—2%、英國—2%、中國—2%和其他地區—7%。

摘要

2020年，新濠憑藉與氣候相關的供應商參與策略，獲得全球知名的碳披露項目(CDP)「A-」評分。在新冠肺炎疫情期間，我們繼續專注於為供應商提供支援及提升能力的機會，包括建議提高營運效率、使用科技減少廢物、塑料和紙張，以及為未來的合作商討新意念。提高供應鏈透明度的新採購系統，是我們提升採購流程及與供應商互動的主要舉措之一。

2020年，新濠亦加入了湄公河俱樂部(Mekong Club)，這是一個鼓勵並促進私營機構合作和領導反對現代奴隸制的非牟利組織。

挑戰

疫情期間，在全球邊境關閉的情況下，管理供應鏈的成效和韌性極具挑戰。我們一直與業務合作夥伴保持溝通並與他們直接合作，這不僅可以幫助他們管理當地業務中斷的情況，還有助他們尋找緩解訂單減少的解決方案。

由2020年春節開始，我們的供應鏈團隊承受巨大壓力，為員工和有感染風險的社區持份者採購口罩及消毒搓手液。儘管這是嚴峻的挑戰，但一眾同事迅速成功採購到這些產品，體現出他們充滿敬業精神，亦證明我們在整個價值鏈中建立了強而有力且值得信賴的關係。

展望 2021 及未來

隨著當前各採購類別均取得穩定進展，新濠開始將蔬菜的可持續生產及採購作為採購工作的新重點。可持續採購蔬菜能為我們的「超越界限」策略創造意義深遠的新機會，從而應對工業化農業手法。這讓我們得以解決導致氣候變化、人類及地球健康惡化的化學品使用、水土流失和退化，以及特定運輸方法的問題。

我們還訂立了2021年的全年活動計劃，以支援和提升供應商的道德準則、職業健康和安全、食品安全、採購和績效方面的最佳環保做法，以及盡量提高採購流程效率等重要領域。

維持供應鏈

人道及可持續 的供應鏈

我們的承諾

為使我們綜合度假村的營運超越賓客期望的水平，我們致力採購可持續及人道的產品及服務。我們透過強而有力的參與措施，激勵並鼓勵我們的供應商在質量和可持續性方面取得出色的表現。我們在開拓可持續就業機會方面同樣亦發揮作用，對我們經營所在地的當地經濟產生正面的影響。

我們的目標

- 在2025年達至80%的採購決策有考慮可持續性
- 在2030年前達至100%床上用品及毛巾採購自OEKO-TEX®認證供應商，以及達至100%純棉床上用品及毛巾採購自可持續來源

- 在2025年前達至20%海鮮採購自可持續的當地及／或全球認可的認證計劃
- 在2025年前達至70%的化學品為綠色或黃色評級

對整個價值鏈的影響



上游

- 建立具韌性且可持續的供應鏈，以支持最佳做法及當地經濟



內部

- 擁護穩健且具韌性的採購網絡，以提供可靠、優質及可持續的產品及服務



下游

- 設定領先基準，並確保我們獲得營運牌照，同時、令客戶滿意

專題案例

供應鏈數碼化

我們認為採購決策必須從純粹以價格為先轉變為以價值為先，因此我們於2020年在新濠的所有辦公室及綜合度假村啟用新的P2P（從採購到付款）採購系統。該在線系統讓我們清楚了解公司的支出，實現我們供應鏈的可持續發展目標，同時加強合作夥伴關係。我們正在接觸我們的供應商以教導他們有關我們的新系統及新流程。

採用該系統使我們的收貨和倉庫流程完全實現無紙化。除了將澳門及馬尼拉的業務用紙量減少80%以外，這亦簡化了我們的後勤辦公室、相關同事和供應商的開立發票體驗和工作。

同樣值得強調的是，P2P系統對我們的烹飪團隊產生正面影響。該團隊如今可透過數碼工具實時準備新菜單並查閱相關成本，而透過平板電腦下訂單減少了其辦公時間，從而使他們有更多時間在廚房烹調美食。

提升供應鏈和推進數碼化有效提高效率和採購產品的透明度，並提供有意義的時間與世界各地的供應商接洽，從而實踐財務和可持續發展目標。

澳門 · 馬尼拉

人道及可持續的供應鏈 管理方法

重要意義

我們的綜合度假村採購大量產品及各式服務。我們充分意識到我們有能力將可持續發展承諾擴展至我們的供應鏈中。我們擁有負責任的採購規範、嚴格的採購流程及供應商參與度，旨在創造長久的正面影響。

管理方法

供應商準則

我們的供應商行為準則（簡稱供應商準則）列明我們對供應商的期望。該準則要求供應商不僅須滿足所有相關法律要求，而且還須遵守我們在道德準則、反腐敗資料私隱和安全性、健康與安全、環境保護，以至人權和勞工權利方面的嚴格標準。所有供應商均須確認接受供應商準則，我們為供應商提供培訓，並定期直接與供應商接洽以評估其表現及雙方進展。雖然沒有發生違反供應商準則的事件，但對於違反準則及未能執行適當補救措施計劃的供應商，新濠會毫不猶豫地中止與該供應商之間的業務往來。在這一當中，我們並沒有收到任何獲證明屬實的申訴。

我們在2020年修訂了供應商準則，以更加強調我們遵循商業道德的方針，包括對不當優勢的零容忍以及對公平營商、廣告推廣和合同完成做法的期望。我們還明確提出維護人權的要求，特別是與結社自由以及強迫勞動和童工有關的人權，以及健康、安全及環保標準方面的要求。

於2021年，我們將與供應商分享一份詳細的調查問卷，作為加強我們的要求及期望的第一步。這將不僅提出我們對環保的期望，還更加強調為防止及根除供應鏈中一切形式的人口販運、強迫勞動或童工而採取的措施。更多詳細信息請參閱第096頁中的章節。

可持續採購工作小組

可持續採購工作小組推動我們努力提高所採購產品及服務的可持續性。該工作小組安排多個採購類別的優先次序，從而

確定可持續採購標準、制定實施該策略的計劃，並致力提高內部和外部對可持續採購的意識。工作小組每季度開一次會，並向執行可持續發展委員會報告，確保持續對我們採購策略的進度和相關財務影響進行考量。

與我們的供應商互動

在選擇與我們合作的供應商和合作夥伴時，我們會格外小心。我們會主動分享資訊並提升對方滿足我們要求的能力，並共同合作發掘可持續的替代方案和機會，從而提升供應鏈的環境和社會績效。

當疫情漸趨緩和時，新濠把握機會與合作夥伴進行有建設性的對話，並提供支援，以助其在經濟不景時期維持業務。我們承諾，對於受疫情影響最嚴重的中小企業，我們會在收到其發票的14天內向其付款。其他支援方式包括就維持韌性和提高流程效率提供建議。

我們進行了為期數週的通話和持續溝通，這不僅表明我們會共渡時艱，亦使供應商隨時了解市場狀況。這需要在傳授損益分析知識、清理及整理倉庫等多個方面提供幫助。我們還向供應商展示如何利用科技減少廢物、塑料和紙張，並與他們合作研發新產品，以及探索在當地市場乃至全球營運中進一步合作的機會。如此深入的互動水平提升雙方的互信，並點燃合作夥伴對美好未來的希望。

其中一項關鍵舉措是提升環保包裝解決方案的執行能力。我們詢問供應商有關其包裝及交付流程的問題，以作出改進。由於我們的供應商傾向使用小袋或小包裝交付物品，因此我們透過展示減用塑料可如何顯著減少對環境的影響，以鼓勵他們盡量採用這種做法。

於2020年，我們向供應商和中小企業敞開大門，邀請他們進入我們的員工心臟地帶。五個可持續發展工作坊及後續相關會議不僅是啟發我們合作夥伴的機會，而且還讓他們親身體驗我們在道德準則、健康與安全、食品安全與衛生、流程效率，以及員工關懷水平方面的高標準。透過這種方式，我們還能與其分享我們為減少環境影響而採取的策略和做法。重點領域包括負責任的採購、消除浪費的重要性、增加可



居酒店的翻新購買了大量棉花製品。如下表所示，在澳門和馬尼拉，可持續棉花的採購量增加58%。我們亦努力逐漸把這個目標應用於其他物料及服料上，包括員工制服及賓客拖鞋。

可持續採購的棉花 (千克數)

	2020	2019
澳門和馬尼拉	102,430	64,645

回收及可生物降解物料，以及減少使用一次性塑料包裝。這些舉措均旨在激勵我們的供應商在營運過程中採用最佳做法。我們正在為供應商編制有關道德規範的補充指引，當中包括現代奴隸制、孕婦工作時間及弱勢社群等相關主題的指引。

於2020年，新濠憑藉供應商互動獲得CDP的「A-」評分。該評分評估新濠在識別及應對價值鏈中與氣候相關的風險和機遇的過程。其中，評估涵蓋了新濠的氣候相關供應商互動策略的互動性質和類型，以及互動的影響，包括對成功的衡量。更多關於提升中小企業能力的具體計劃詳情，請參閱本報告中的「社區參與及投資」章節。

採購指引

我們繼續在採購過程中提高可持續性，提升所採購商品來源的透明度，並加強供應商所採用的ESG做法。自2018年以來，我們提供清晰指引，並積極對棉花、清潔用品及海鮮進行可持續採購。我們的採購指引旨在減低我們所使用的產品對生態和生物多樣性的影響。

棉花

我們的度假村透過使用優質床上用品及毛巾為賓客提供奢華及舒適的體驗，而這些床上用品及毛巾由大量棉花製成。最顯著的環境影響來自種植、收穫及生產棉花，包括使用農藥、消耗水資源，以及將棲息地轉變為農業用途。作為負責任的企業公民，新濠與供應商合作從可持續來源採購優質棉花，以減低這些影響。我們的酒店亦採購OEKO-TEX® 認證的棉製品，以確保我們的床上用品及毛巾不含有害化學物質，可供賓客安全使用。我們的目標是在2030年前達至100%床上用品和浴室毛巾採購自獲OEKO-TEX® 認證及其他可持續的來源。我們希望在不久的將來把這個目標應用於其他紡織品和服裝上。於2020年，所採購的全部棉質床上用品、餐桌布及浴室毛巾總計102,430千克，其中澳門為86,607千克，馬尼拉度假村為15,823千克，均由OEKO-TEX® 的STANDARD 100或其他可持續標準認證的棉花製成。其中，今年我們為願

人道及可持續的供應鏈 管理方法

雖然我們所有的混紡棉質餐桌布、床上用品及浴室毛巾都經 OEKO-TEX® 認證，但是我們難以採購有可持續棉花的混紡產品，這意味著我們將會把某些由混紡面料製成的物料轉為 100% 純棉的物料。新濠目前正嘗試對餐桌布採取這種做法，這也將帶來成本優勢。放眼未來，我們還將尋找機會採購更多可持續的棉混紡面料。

作為我們可持續發展計劃的一部分，我們在 2020 年確保所有酒店重新利用、捐贈或回收 28,949 塊面料。

化學品

我們的供應鏈團隊繼續整頓我們對化學品的使用，並與化學品供應商合作，以發掘更具可持續性、更安全的替代品，同時確保我們達到嚴格的消毒標準。

我們在 2019 年擴大了化學產品審查的範圍，將油漆、密封劑和塗料及黏合劑納入其中。這些產品佔我們 2018 年化學品總開支 20% 的產品，我們在減少採購化學品的數量及降低毒性方面取得進展。我們透過採用風險評估標準，例如對人體健康、毒性、生態系統退化和生物積累的影響，識別出改善化學品管理的機會。該評估基於各種因素，包括對健康造成影響的嚴重程度、環保替代產品的供應情況及產品性能要求，以及把管理高開支產品列為優先事務。

我們使用的清潔用品不含 Green Key 黑名單中的有害化學物質，因此我們在澳門的所有度假村均榮膺 Green Key 獎項。於 2018 年，我們制定採購可持續化學品和提供「綠色、黃色或紅色」評級體系的指引，該體系優先使用獲國際認可的環保標籤，例如 Green Key 和 Green Seal。在投標續約過程中，我們逐步放棄使用紅色化學品，改為使用黃色或綠色化學品。

於 2020 年，新冠肺炎疫情對我們的所有物業項目提出了極高的消毒標準，因此在某些情況下紅色化學品的使用有所增加。我們會繼續監控這種情況，並繼續履行我們盡可能使用環保產品的承諾。我們於 2020 年底對集團範圍內的整體化學消耗量進行了深入審查，並設法將澳門和馬尼拉物業項目使用的各類化學品總量分別減少 54% 和 58%，其中包括澳門和馬尼拉的紅色化學品佔比分別大幅減少 52% 和 46%。

我們會繼續減少使用化學品的數量，而對於正在使用的化學品，我們會致力提升綠色評級產品的比例。今後，任何需要使用的黃色或紅色新產品均須經審批，並且只能在特殊條件下採購。有關化學產品整頓的詳情，請參見下表。

化學產品整頓：澳門和馬尼拉

	整頓前的產品		整頓後的產品		變化情況
	產品數量	%	產品數量	%	
綠	51	24%	38	36%	-25%
黃	110	51%	56	52%	-49%
紅	56	26%	13	12% ²⁶	-77%
產品總數量	217		107		-51%

26. 目前紅色產品僅可用於消毒大理石、地板及廁所。



人道及可持續的供應鏈 管理方法

海產

我們繼續致力增加度假村採購負責任來源的海產，並支持從事漁業改良項目(FIP)或水產養殖改良項目(AIP)的漁業或漁場。新濠透過從可持續發展的供應商採購，在負責任的漁業管理及海洋恢復方面發揮作用，同時亦有助保護海洋多樣性，以及依賴海洋生態系統為生的社群。

我們根據可持續海產採購指引（簡稱「我們的指引」）採購首選海鮮，該指引規定我們首選海洋管理委員會(MSC)、水產養殖管理委員會(ASC)、全球水產養殖聯盟最佳水產養殖規範(BAP)以及GLOBALG.A.P水產養殖認證(GLOBALG.A.P Aquaculture Certification)認證的海鮮。

我們繼續根據2019年進行的全面審查檢討我們的採購策略，並參考《瀕危野生動植物種國際貿易公約》(CITES)和國際自然保護聯盟(IUCN)的科學建議以及世界自然基金會(WWF)的《海鮮選擇指引》。這種方針繼續為我們的可持續海產採購策略提供資訊，將每個物種的等級分為綠色（推薦採購）或紅色（應避免採購）。在馬尼拉，我們正在與一家當地非政府組織和政府合作，幫助供應商負責任地從當地產地採購海鮮並獲取MSC認證。

為提升我們追蹤海產原產地的能力，我們於2020年根據指引，透過工作坊與供應商就如何採購更具可持續性的替代方案進行互動。我們亦盡力促使所有合作夥伴採用可持續採購的做法。由2019年開始，魚翅不再出現在我們自營餐廳的菜單上，而我們會繼續與所有度假村內的餐飲租戶合作，從其菜單中剔除魚翅菜式。

於2020年，我們繼續努力確定可持續海鮮的基準和目標。雖然各國實行物流及出口限制，但是我們在可持續性海鮮方面的支出仍維持在採購海鮮總支出約10%。透過在所有度假村中實施新的採購系統，我們的可持續採購支出的監督水平將大為提升。

當我們與海鮮供應商續約和簽署新合同時，我們可將資料要求納入系統，以確保供應來源的透明度提高。我們希望將更多基於可持續性的要求融入採購流程中，從而在提升供應商能力方面取得重大進展。

我們於2020年繼續提高從可持續來源採購的比例，其中包括黃色和紅色物種的採購量減少10%。

人口販運及現代奴隸制

作為國際綜合度假村營運商，我們每天接待數以千計的訪客和賓客。新濠知道，落實適當的協定保障人權及勞工權利，並減少我們在運營及供應鏈中可能存在的剝削現象，對我們的營業執照而言必不可少。

在內部，我們仔細審查所有僱用合約，以確保遵守我們運營所在司法管轄區內的勞動法例，包括法定工作時間和最低工資要求。我們為安全部進行有關偵測是否存在未成年人士及涉嫌性剝削情況的培訓，而調查部門對同事及供應商進行獨立審核，以篩選出可疑人員。

我們還與地方當局、非牟利組織及行業領袖合作，以及與我們的供應鏈互動，以提高意識、識別潛在風險，並根除他們業務中的現代奴隸制。其中包括提供最新的培訓、工具和聯盟以減少漏洞，並幫助防止更多的成人或兒童受到奴役或剝削。

加入湄公河俱樂部

多達4,000萬人淪為現代奴役，其中1,600萬受害者與私營機構有直接關聯。目前各國政府、聯合國和非政府組織每年能幫助的受害者不足0.2%。包括新濠在內的企業必須更加努力。由於我們的業務遍及全球，根除此問題可能會涉及許多弱勢群體。

為意識到根除現代奴隸制的迫切需要，我們正在努力為同事及供應商提供更多有關偵測風險和解決潛在漏洞的培訓，還在營運中製定標準化的應對措施。酒店業中有許多可以發生現代奴役的接觸點；我們的供應鏈中存在強迫勞動現象，包括第三方服務合約、施工項目及強迫賣淫。於2020年，為了兌現我們對結束人口販運和現代奴役制的承諾，我們加入了湄公河俱樂部。

湄公河俱樂部是一個採取企業對企業的方針以對抗現代奴隸制的非牟利組織；湄公河俱樂部透過協會平台、與我們行業相關的技術培訓，以及解決這些問題的工具來團結和鼓勵私營機構。我們挺身而出並表達面對這些挑戰的需要，希望籍此在業界保持領導地位，並鼓勵其他機構在亞洲加以效仿。

維持供應鏈

激勵人心的 合作夥伴關係

新濠 x 湄公河俱樂部

所有企業都迫切
需要解決的人道
主義問題。

現代奴隸制方面的問題可能較為敏感，但罪無可恕。新濠致力在綜合度假村行業中擔當領導角色，專注於在整個供應鏈中根除現代奴隸制。

這是我們這個非常重要的旅程的開端。我們決心更加了解各種挑戰，了解潛在的漏洞，從而阻止我們供應鏈中的奴役。

這是我們2021年的明確目標，而我們知道，只有透過與同行及湄公河俱樂部等協會建立夥伴關係，才能營造迫切感、承諾並合力採取行動。這不是單憑良好的投資者關係就能解決的問題，而是所有企業都迫切需要解決的人道主義問題。

於2020年，我們與公司的法律團隊製作了供應商「道德規範」手冊，內容包括有關現代奴隸制的重要討論和建議。湄公河俱樂部在支持本手冊內容方面發揮關鍵作用，我們將在2021年透過新濠供應商的可持續採購工作坊推出該手冊。

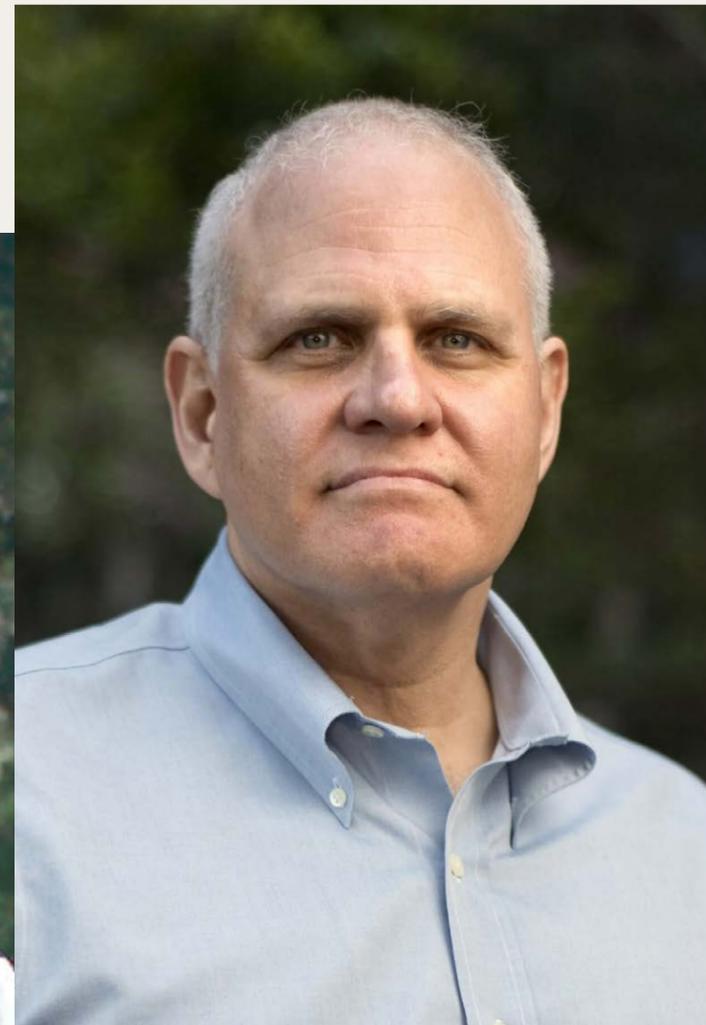
疫情使我們有更多機會善用充滿挑戰的時期來鞏固、研究和投入關於奴隸制的重大議題。我們100%致力揭露酒店業及其供應鏈中令人不安的問題，並指明根除問題的途徑。



Augusta Vargas Prada

新濠供應鏈部副總裁

Augusta 一直致力在新濠的全球供應鏈中推動變革，竭力提高人們對普遍影響目前供應商的敏感問題的關注。



Matt Friedman

湄公河俱樂部行政總裁

Matt 是一名國際人口販運專家、多國政府的顧問、13本書籍的作者、兩部關於性販運的獲獎電影的製片人，以及廣為人知的現代奴隸制反對者。

我們堅信應進行
系統性的變革，
成員攜手合作方
能更強大。

如今，超過4,000萬人淪為現代奴隸制的受害者，其中60%在亞洲。其中1,600萬受害者處於供應鏈中。

於2020年，作為度假村行業的重要代表，新濠挺身而出，成為湄公河俱樂部的最大綜合度假村會員。我們的協會憑藉領導力、建基於技術的工具和業界同仁，支持該公司與其供應商緊密合作以揭露、解決及消除現代奴隸制的決心。

令人遺憾的是，現代奴隸制在酒店業中再常見不過，可包括供應鏈中的強迫勞動、第三方承辦商提供服務、受僱於執行施工項目，以及強迫賣淫。然而，酒店業規模龐大，亦意味著有機會對成千上萬的人帶來正面影響。其中一種方法是對不同級別的供應商及員工進行培訓，從而發現問題，而我們期待支持新濠與供應商就道德規範展開教育工作。

湄公河俱樂部的使命是擔當變革的催化劑，鼓勵並促進私營機構在反對現代奴隸制中身先士卒，從而結束現代奴隸制。我們的關係建立在深厚信任的基礎上，我們堅信應進行系統性的變革，成員攜手合作方能更強大。與新濠等主要行業合作夥伴的合作讓我們有機會成為推動社會福祉的更強大力量。

管治

赋能業務

營運牌照是一種特權，亦代表一種責任



快速閱讀

道德與誠信	106
私隱與網絡安全	110

策略及管理方針

策略及管理方法

可持續發展是本公司經營理念的核心，以及新濠「超越界限」(Above & Beyond) 策略的指引。在我們推動博彩和娛樂行業未來的同時，我們對最高可持續發展管治標準的承諾仍堅定不移。負責任管治要求將道德行為嵌入我們整個價值鏈，並保護我們持份者的私隱和資訊安全。新濠的管治結構是我們誠信的基礎；它支撐最高道德標準並確保我們的員工和賓客獲得非凡的體驗。

主要目標

- 成為全世界最負責任、最合乎道德及最透明的綜合度假村
- 最大程度降低資料私隱或網絡安全擔憂造成的干擾風險

實質主題

道德與誠信	106
私隱與網絡安全	110

要點

新濠在我們經營所在的國家及社區，以及在同事及商業夥伴的生活中扮演著重要角色。正是這些關係的優勢以及我們對進一步可持續發展的堅定承諾，使我們能夠在面對新冠疫情時保持抗逆性。我們利用此充滿挑戰的時期與持份者加強、建設、發展、鞏固以及共同處理相互關切的問題。

雖然我們需要持續開展大量工作以應對疫情在營運及我們社區上的影響，但我們通過嚴格的衛生及安全規定進行靈活調整，以及為我們整個價值鏈的合作者提供保護和支持，從而贏得信賴，表現出色。今年，我們通過前所未有的財政、物流及其他資源調動支持所有市場中的社區和中小企業，藉此增強這些關係，令人欣慰。我們啟動「簡單善意舉動」(Simple Acts of Kindness) 活動，當中涉及7,800名志願者員工，以及與地方政府、商業夥伴及非政府組織互動與協調。

本年度另一個亮點是我們繼續對我們的網絡安全能力進行投資，聘請一位全球首席資訊安全官，同時持續強化與資料私隱及網絡安全相關的政策及程序。

挑戰

雖然疫情準備始終是我們風險管理策略的一部分，但意料之外的長期政府封鎖及邊境關閉措施的規劃為具體的風險和危機管理規劃提供保證。2020年的經驗教訓幫助我們加強重點；完善我們的可持續發展策略以及我們作為企業的營運方式。

我們的政策及聲明

我們的「超越界限」策略乃獲得以下政策支持，以幫助我們管理特定環境、社會和管治風險：

-  [董事會多元化政策](#)
-  [商業行為和道德準則](#)
-  [環境政策](#)
-  [包容性及多元化政策](#)
-  [職業安全和健康政策](#)
-  [投訴處理及舉報程序](#)

2021年及以後

展望未來，為實現我們的目標並控制我們業務所面臨的風險，維持高道德標準、增強所有形式的多元化，以及對網絡安全保持警惕仍然是主要目標。新濠深知，培養多重視角有助於形成全面監督的動態工作環境。通過在反映我們所有持份者多元化性質的環境中宣導誠信，我們將處於更為有利的位置，跟上影響我們全球業務的快速經濟及技術變化的步伐。我們相信，強調所有個人和經營責任性的強大管治結構將確保獲得持份者的信任。這對於我們的長期積極表現及作為一家企業的整体可持續發展不可或缺。

企業管治結構

企業管治結構

我們的董事會確保新濠的管治實踐引領我們超越合規要求，並在我們業務的每個方面均達致最高標準。董事會由七名成員組成，他們引領新濠的廣泛行業、財務及其他技能，在我們所有重大主題方面監督我們的可持續發展策略、報告、風險評估及實施控制。

董事會包括：

- 由母公司新濠國際發展有限公司提名的兩名執行董事

- 一名非執行董事
- 領導並參與董事會委員會的四名獨立非執行董事

在我們日常營運中引領可持續發展和企業社會責任計劃的是三個指導委員會。企業社會責任指導委員會和負責任博彩委員會由我們的執行副總裁、董事長兼首席執行官幕僚長領導，而執行可持續發展委員會由首席可持續發展官擔任主席。所有成員均直接向董事長兼首席執行官以及董事會匯報。

企業管理結構

董事長兼首席執行官

董事會

董事會接收關於可持續發展計劃的季度更新，並監測監管領域及更廣泛行業中的最新發展如何影響我們的業務。

董事會委員會

為維持對關鍵管治事宜的監督，董事會已成立完全由獨立非執行董事組成的三個委員會。

薪酬委員會

薪酬委員會承擔與我們董事及高管薪酬相關的董事會責任。其中包括與管理層進行協商，以設計、評估及批准針對高管的薪酬計劃、政策及項目，以及評定和建議董事的薪酬供董事會批准。

審核與風險委員會

審核與風險委員會負責監督財務報告、審核、風險管理、道德行為、負責任博彩、網絡安全及合規。

提名及企業管治委員會 (NCGC)

NCGC 負責監督新濠的環境表現，以及董事提名和企業管治實踐。

指導委員會

我們的指導委員會為新濠保護持份者利益的盡責管理及長期存續方法不可或缺的部分。通過我們的內部管治體系了解持份者的顧慮，以及建立目標、實施政策、優化計劃及保證資源，均為委員會的戰略職能。

企業社會責任指導委員會

由我們的執行副總裁、董事長兼首席執行官幕僚長主導，該委員會負責領導強調員工發展以及與當地社區互動的社會責任計劃。來自全公司的高級管理人員參加每月會議。

執行可持續發展委員會

由我們的首席可持續發展官擔任主席，該委員會在所有渡假村和公司職能籌辦工作小組，負責推動和評定對我們碳中和、零廢物及可持續採購的宏大目標所取得的進展。每季度召開會議並向董事會提交更新情況，該委員會每年向提名及企業管治委員會報告最新情況。

負責任博彩指導委員會

由我們的執行副總裁、董事長兼首席執行官幕僚長領導，該委員會每季度舉行會議，審查各個策略計劃，以確保我們的負責任管治計劃符合最高標準。該委員會在不同職能籌辦博彩工作委員會，而我們的全球負責任管治領導更頻繁地舉行會議，討論營運事宜。

物業及企業職能

在物業層面監督集團可持續發展策略的實施，以確保新濠的總體目標與當地優先事項保持一致。

僱員領導網絡

提交計劃，為新濠的可持續發展策略提供支持的員工領導團隊。

道德與誠信

我們的承諾

我們在可持續發展管治方面已經展現出堅定承諾和領導力，其中一方面是維持最高道德行為與誠信標準。對於與我們合作的各方而言，作為負責任及誠信的合作夥伴必不可少——通過透明及賦能的企業管治增強我們的誠信承諾。我們在公司所有層面的全面體系及政策確保符合所有相關地方、國家和國際法律及法規的合規性。

我們的目標

- 確保我們的員工100%接受道德行為培訓
- 在我們價值鏈維持沒有違反道德的事件
- 對我們價值鏈上違反道德的情況進行100%補救

對整個價值鏈的影響



上游

- 在整個價值鏈管理風險及增強道德實踐
- 維持持份者的信任



內部

- 維持員工的忠誠度和信任
- 減少員工流失率，從而提高生產力
- 提升新濠業務的可持續性



下游

- 保持客戶忠誠度，從而提升經濟表現
- 在周圍社區建立受尊重的品牌及商譽
- 豎立最佳實踐典範

重要意義

對博彩行業的歷史認知使得道德和誠信成為我們的一個主要關切點。新濠認為，在我們業務的每個部分都不遺餘力地宣導誠實和道德，是正確的事。它幫助我們在整個價值鏈降低風險，並維持我們所有持份者的信賴。我們將道德行為視為我們領導力和我們「超越界限」策略的基礎，乃維持我們業務成功和營運牌照必不可少的實踐。我們迄今所取得的可持續發展成就建基於我們強大的誠信文化。

專題案例

中小企業的道德培訓

為了在我們的供應鏈維持高標準，我們為所有供應商提供能力建設活動。道德培訓是這些活動的重要組成部分，我們亦致力不僅在新濠內部，而是在整個價值鏈強化道德操守。於2020年，來自87家中小企業的112名代表在澳門參加八場能力建設環節。該最佳實踐培訓涵蓋在業務行為及道德中採納高標準的理論依據，尤其專注於利益衝突、保密和反賄賂。

參加2020年能力建設培訓的中小企業之一的嘉明國際企業有限公司，表達了對該培訓的讚賞，表示：「我們公司從來自新濠富有經驗代表提供的培訓中，學到了關於負責任經營、環境保護等許多有用資訊。非常感謝新濠提供一個分享知識的平台，希望新濠未來繼續開展此計劃，讓更多中小企業受惠。」

澳門

道德與誠信 管理方法

管理方法

商業行為和道德準則

我們努力超越商業慣例或地方法律設定的要求，而我們的員工是其中的核心。我們始終如一地讓僱員參與《商業行為和道德準則》（「準則」），不僅通過培訓令其達致預期標準，亦提供建議營運改善的機會。我們的準則由提名及企業管治委員會審查，並包括與以下方面相關的指引：

- 保持公平、包容及尊重的工作場所的就業實踐
- 反報復政策
- 公平競爭
- 利益衝突
- 賄賂和貪污
- 給予和接受禮物及款待
- 機密和專利資訊
- 洗黑錢和恐怖主義融資

道德商業規範計劃

新濠對賄賂、欺詐和腐敗保持零容忍。由於道德事件可能偶爾發生，新濠的道德商業規範計劃（「計劃」）旨在保護我們的員工、業務和聲譽。該計劃提供與符合相關地方法律要求和指引相關的詳細內容及培訓，令員工能夠知曉並特別留意適用於我們經營所在的各個司法管轄區的反腐敗措施。

員工的反腐敗培訓

員工是我們整個企業維護誠信文化的核心。

我們通過強制性反腐敗培訓，確保員工明瞭他們在《準則》和計劃下的責任，令他們始終如一地達到預期標準，如下：

《準則》

為增強員工在新濠整個職業生涯中對要求及指引的了解，我們每一年會向員工發送《準則》並提醒有關公司政策的變化和更新。他們須在合規聲明上簽字，以表明對內容的承諾。新入職員工須在加入公司後30日內完成企業管治入職培訓計劃。

計劃

我們的董事和高管須每年確認其了解並報告在該計劃下的義務。

做正確的事 (DTRT) 培訓

此培訓每年進行，旨在讓關鍵業務職能的管理層及員工了解最新的賄賂和腐敗風險、識別危險信號的方法以及該計劃的法律和政策要求。

道德培訓對於我們整個價值鏈都至關重要，因此延伸擴大至我們內部營運之外的供應商。關於我們供應鏈中實施的反腐敗計劃詳情，請參閱本報告「人道及可持續的供應鏈」一節。

道德商業顧問及聯絡人員

我們的道德商業顧問為我們強大的道德原則提供支持，負責監測合規，評估風險領域，以及就反賄賂和反腐敗在我們營運中實施預防措施。道德商業顧問每季度向審核及風險委員會報告該計劃相關事宜的最新情況，包括員工進行的反腐敗培訓的完成情況。該顧問亦與我們的道德商業聯絡人員密切合作，道德商業聯絡人員負責了解當地法律的要求，並在詮釋《準則》和實施計劃方面為員工提供支持。聯絡人員透過電子郵件或郵件，以保密方式處理潛在的不當行為問題，提供指引並回答我們員工可能提出的諮詢。

舉報

為使我們的管治結構有效執行，體系中的信任和保密至關重要。新濠擁有讓員工為擔憂問題發聲及匿名舉報潛在違反《準則》行為的一系列管道，包括由外部方營運的舉報熱線。該熱線可通過專門的免費電話接入。在內部，處理問題及諮詢的職責由管理團隊、內部審核、我們的道德商業顧問以及人力資源部負責。提交問題的各渠道詳情於我們的內聯網發佈，並張貼於各辦事處的主要員工區域。每季度通過舉報熱線收到約十次舉報，內容一般與員工未遵守政策及流程有關。所有提交的事項會根據具體情況展開調查和實施額外控制措施，或修改政策及流程（如適合）。2020年，我們未收到需要調查或與不符合新濠政策或準則相關的問題。



賦能業務

私隱與 網絡安全

我們的承諾

保護我們員工、賓客、合作夥伴及供應商的資料乃維持信任的基本。作為我們整個管治策略的一部分，我們致力於最嚴格的資料及資訊管理標準，同時滿足所有相關法律要求。持續增強及分層我們的安全控制，以減少網絡風險為新濠的最重要事項。2020年，新濠並無經歷任何重大資料洩露事件或收到任何證明屬實的投訴。

我們的目標

- 保持零資料洩露、竊取或丟失事件
- 確保 100% 的員工接受資訊安全及資料保護培訓

對整個價值鏈的影響



上游

- 保護供應商數據，減少業務流程干擾



內部

- 維持業務持續性
- 保護同事私隱



下游

- 保護賓客資料和私隱
- 維持賓客和社區的信任
- 維持業務連續性，讓當地社區受益

重要意義

隨著全世界私隱及網絡安全意識的增強，新濠深切意識到保護我們客戶、員工及商業夥伴的資料私隱乃職責所在。隨著新冠疫情以來遙距辦公興起，我們資料的安全管理以及先進的網絡安全實踐變得比以往更加重要，以最大限度降低我們的業務干擾風險。

管理方法

全世界的企業正面臨越來越多的資料洩露及網絡威脅。為應對這種全球性和持續性的挑戰，我們所有業務均建立了強大的網絡安全和資料私隱計劃。處於優先地位的計劃包括：

- 自2009年以來按照ISO 27001認證我們澳門業務的資訊安全管理系統 (ISMS)
- 確保資料私隱協定滿足或超過我們營運所在所有司法管轄區的要求，包括澳門的《個人資料保護法》(PDPA) 和歐盟的《一般資料保護條例》(GDPR)
- 根據我們的網絡安全及資訊安全政策進行定期風險評估及審核流程與協定
- 透過在所有司法管轄區的定期網絡釣魚活動，確保維持對於惡意軟件和間諜軟件所帶來潛在安全風險的意識。在2020年，為增強此意識，我們向所有地區的電子郵件使用者發出總計7,352封電子郵件，包括香港、澳門、馬尼拉、塞浦路斯和日本，以測試我們建立網絡安全意识工作的有效性
- 致力於採用美國國家標準技術研究院 (NIST) 的網絡安全框架，並進行同業公司基準分析，以確保我們處於解決此頑固威脅的前端位置
- 對網絡安全和資料私隱相關的所有政策、流程和培訓進行定期審查，以確保始終符合適用法律及法規
- 委任一名全球首席資訊安全官，負責監督及確保我們資料私隱保護及網絡安全控制系統的完整性和安全性

專題案例

對私隱採取 以人為本的方法

同事培訓及意識

瞬息萬變的資訊技術發展帶來安全風險，除非讓我們的員工跟上最新發展。

我們所有高層員工，均會接受關於資訊安全和資料保護指引的系統性培訓。這些培訓定期更新，與所有適用法律保持一致。至少每年開展防止及偵查網絡釣魚和鯨釣攻擊活動，以提升意識，並在需要時提供額外的培訓。

2020年，香港、澳門和馬尼拉超過100名員工接受歐盟的《一般資料保護條例》(GDPR) 培訓，以確保他們在處理涉及塞浦路斯業務資料時了解並遵守GDPR。

與供應商及夥伴攜手合作

除我們自身營運所面臨的風險之外，我們同樣重視我們供應商及商業夥伴的網絡安全。我們分享網絡安全威脅方面的最新發展，以幫助維護我們營運的完整性。通過我們的甄選程序及持續測試，我們對供應商施加高度標準，並與其溝通系統的不足之處，以便進行整改。

所有IT服務提供者必須滿足ISO 27001標準。

📍 塞浦路斯，香港，澳門，馬尼拉

關於新濠

新濠可

新濠博亞娛樂有限公司（「新濠」）為一家在亞洲及歐洲區經營綜合度假村業務的發展商及資產擁有人。我們的總部設於中國香港，擁有1.97萬名員工。新濠於納斯達克上市，股票代號為「MLCO」。

新濠的單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。

新濠的業務據點包括澳門、菲律賓及塞浦路斯，在當地及日本均設有企業辦公室，而企業總部設於香港。在澳門，我們經營綜合度假村酒店澳門新濠鋒及新濠天地，以及澳門最大的非賭場電子博彩機業務摩卡娛樂場。此外，本公司亦是新濠影滙的主要擁有人及營運商。該項目位於澳門路氹城，是一個以電影為主題的綜合度假村。菲律賓方面，新濠的菲律賓附屬公司於馬尼拉娛樂城經營及管理綜合度假村

新濠天地（馬尼拉）。歐洲方面，新濠目前在塞浦路斯共和國發展綜合娛樂度假村項目 City of Dreams Mediterranean，預期該項目將成為歐洲最大型的頂級綜合目的地度假村。新濠目前亦經營一家臨時娛樂場（為塞浦路斯共和國首家獲授權娛樂場）及獲授權經營四間衛星娛樂場。

新濠是卓越奢華體驗、餐饗美饌及精彩娛樂的創新先驅，並致力提升業界標準。2018年開幕的摩珀斯是新濠天地旗下的全新酒店，為旅客提供博彩以外的非凡體驗，為澳門的豪華酒店定下新標準。餐飲方面，我們旗下的米芝蓮星級餐廳廣獲國際認可。在新濠天地上演的全球最大型水上匯演《水舞間》則提供精彩絕倫的娛樂體驗。

有關更多我們業務營運的詳情，請參閱[年度報告](#)。

附錄

表現指標

經濟及社會影響

經濟和社會影響的成功取決於我們產生的財務價值，以及我們對社區整體投資所做的貢獻。有關我們在經濟和社會方面取得進步的策略回顧，請分別參閱我們的[年度報告](#)和「[啟迪我們的社區](#)」章節。

所產生及分配的經濟價值

	2020	2019	2018*	2017*
總收益 (千美元)	1,727,923	5,736,801	5,188,942	5,284,823
總營運成本及開支 (千美元)	2,668,480	4,989,123	4,575,495	4,680,283
營運收入 (千美元)	(940,557)	747,678	613,447	604,540
現金及現金等價物 (千美元)	1,755,351	1,394,982	147,243	1,436,940
派發的每股股息	0.0550	0.2135	0.1867	0.5604
員工總數	19,746	23,078	21,413	19,609
社區投資 (慈善捐贈)	-	170,902,288	10,728,954	-

* 於 2019 年 7 月 31 日，新濠從單一最大股東（新濠國際發展有限公司）收購塞浦路斯開發項目及現有經營的 75% 股權後，已根據相關會計準則調整 2017 年及 2018 年的比較資料，以計入 2017 年 9 月從新濠國際發展有限公司收購的各塞浦路斯實體的資產、負債及財務業績。

同事

我們透過多個指標展現人才策略上取得的進展。其中包括：包容性和多元化，涵蓋消除性別差距和賦能當地社區同事；人才吸引率及保留率；透過培訓提升能力；及安全與健康表現。所有這些方面都為實現我們的目標而努力，相關最新策略請參閱「[啟迪我們的社區](#)」章節。

我們的同事

員工總數²⁷

	2020	2019	2018	2017
按性別劃分的同事				
女性	9,592	11,082	-	-
女性所佔比例(%)	49%	48%	-	-
男性	10,154	11,996	-	-
男性所佔比例(%)	51%	52%	-	-
總數	19,746	23,078	21,413	19,609

27. 在全球範圍內，我們擁有約 700 名非僱員工作者，主要負責建築、酒店、餐飲、資訊科技、安全和行政等方面的工作。

按性別及地理區域劃分的同事^{28, 29}

	2020 ³⁰	2019	2018	2017
企業和集中服務 (包括香港、澳門和日本)				
女性	302	299	294	285
男性	398	376	382	351
員工總數	700	675	676	636
從事企業和集中服務 (包括香港、澳門和日本) 的同事百分比	3%	4%	3%	3%
澳門物業 (包括新濠天地、新濠影匯、新濠鋒和摩卡娛樂場)				
女性	6,969	7,684	7,352	6,873
男性	6,815	7,886	7,747	7,206
員工總數	13,784	15,570	15,099	14,079
澳門物業 (包括新濠天地、新濠影匯、新濠鋒和摩卡娛樂場) 中的同事百分比	70%	67%	71%	72%
馬尼拉物業				
女性	2,032	2,706	2,552	-
男性	2,519	3,162	3,086	-
員工總數	4,551	5,868	5,638	-
馬尼拉物業中的同事百分比	23%	25%	26%	25%
塞浦路斯物業				
女性	289	393	-	-
男性	422	572	-	-
員工總數	711	965	-	-
塞浦路斯物業中的同事百分比	4%	4%	-	-

28. 數字代表長期員工。我們並無臨時員工。

29. 兼職員工佔員工總數比例不足 1%。

30. 在全球範圍內，我們擁有約 700 名非僱員工作者，主要負責建築、酒店、餐飲、資訊科技、安全和行政等方面的工作。

來自當地社區的高級管理人員代表^{31, 32, 33} (%)

	2020	2019	2018	2017
本地				
香港／澳門	76%	69%	64%	69%
馬尼拉	43%	44%	50%	50%
塞浦路斯	40%	40%	40%	33%
總數	71%	65%	62%	66%
非本地				
香港／澳門	24%	31%	36%	31%
馬尼拉	57%	56%	50%	50%
塞浦路斯	60%	60%	60%	67%
總數	29%	35%	38%	34%

31. 高級管理人員定義為副總裁及以上級別。

32. 我們對本地人才的使用符合當地政府的定義。

33. 重要地點代表我們已整合度假村業務和當地公司總部的地區。

按性別、年齡及地區劃分的新同事招聘及同事流動

	2020		2019	
	數目	比率	數目	比率
按性別劃分的新同事招聘				
女性	295	3.10%	1899	17.20%
男性	310	3.00%	1830	15.40%
按年齡劃分的新同事招聘				
30歲以下	253	6.10%	1996	31.50%
30至50歲之間	280	2.30%	1576	11.80%
50歲以上	72	2.10%	147	4.60%
按地區劃分的新同事招聘				
香港	35	13.40%	94	38.10%
澳門	386	2.70%	2425	15.20%
馬尼拉	124	2.70%	963	16.40%
其他地區	60	7.70%	237	29.90%
按性別劃分的同事流動				
女性	1,790	18.70%	1357	12.30%
男性	2,129	21.00%	1550	13.00%
按年齡劃分的同事流動				
30歲以下	1,460	35.10%	1261	19.90%
30至50歲之間	2,218	18.20%	1423	10.60%
50歲以上	241	7.20%	223	7.00%
按地區劃分的同事流動				
香港	78	29.90%	87	35.20%
澳門	2,300	16.20%	1951	12.20%
馬尼拉	1,445	31.80%	725	12.40%
其他地區	96	12.80%	144	18.20%

每位同事的平均完成培訓時數（按類別及性別劃分）

	2020	2019
按性別劃分的管理層		
女性	15.87	24.74
男性	24.85	25.03
按性別劃分的非管理層		
女性	104.32	27.42
男性	95.34	24.28

集團可記錄總工傷率和總失時工傷率

	2020/2019 變化		2020	2019	2018	2017
	數目	比率				
可記錄總工傷率						
每週工作40小時／個案總數 ³⁴	-1.73	-52.18%	1.59	3.32	3.8	4.09
每週工作48小時／個案總數 ³⁵	-1.44	-52%	1.33	2.77	3.16	3.41
平均值	-1.59	-52.10%	1.46	3.05	3.48	3.75
失時工傷率						
每週工作40小時／個案總數 ³⁶	-8.65	-52.06%	7.97	16.62	18.98	20.45
每週工作48小時／個案總數 ³⁷	-7.21	-52.07%	6.64	13.85	15.82	17.04
平均值	-7.93	-52.06%	7.31	15.24	17.4	18.74

34. 個案總數 x 200,000 / 40 小時。

35. 個案總數 x 200,000 / 48 小時。

36. 個案總數 x 1,000,000 / 40 小時。

37. 個案總數 x 1,000,000 / 48 小時。

管治機構和同事的多元化性

新濠報告公司管治機構及全球同事中的人數比例（按性別劃分）。

管治機構、公司執行委員會及同事情況

	2020	2019
按性別劃分的董事會成員		
女性	27%	27%
男性	73%	73%
按年齡劃分的董事會成員		
30歲以下	0%	0%
30至50歲之間	36%	39%
50歲以上	64%	61%
按性別劃分的公司執行委員會		
女性	20%	31%
男性	80%	69%
按年齡劃分的公司執行委員會		
30歲以下	0%	0%
30至50歲之間	47%	44%
50歲以上	53%	56%
按性別劃分的管理層		
女性	41%	40%
男性	59%	60%
按年齡劃分的管理層		
30歲以下	1%	2%
30至50歲之間	82%	81%
50歲以上	17%	17%
按性別劃分的非管理層		
女性	49%	49%
男性	51%	51%
按年齡劃分的非管理層		
30歲以下	23%	29%
30至50歲之間	60%	57%
50歲以上	17%	14%

環境

我們根據多個指標管理及報告我們對環境的影響和表現。這些指標包括我們的溫室氣體排放、耗電量、廢物管理（包括回收和堆肥）以及用水和重用。除非另有說明，否則所有數據均涵蓋新濠截至2020年12月31日止曆年的可持續發展表現，並提供歷史數據以供比較。有關我們在環境方面取得進步的策略回顧，以及數據範圍及任何重述的詳情，請參閱「修復我們的世界」章節。

溫室氣體 (GHG) 排放量

按度假村劃分的絕對範圍1和範圍2溫室氣體排放量 (以公噸二氧化碳當量為單位)*

	2020	2019	2018	2017	2016
澳門新濠天地	4,089	8,903	6,302	134,641	142,659
新濠影滙	1,902	2,838	2,585	106,565	127,224
澳門新濠鋒	904	1,044	213	42,033	48,241
新濠天地 (馬尼拉)	2,063	4,120	2,134	49,690	47,918
奧志賀高原度假村	1,232				

* 2016 至 2019 年的密集度數據已重新列出，以反映實際建築面積的調整。

按範圍及密度劃分的絕對溫室氣體排放量 (以公噸二氧化碳當量為單位)*

	2020	2019	2018	2017	2016
範圍1排放	16,011	29,192	19,768	15,105	13,551
來自固定燃料燃燒的排放量	4,962	7,587	6,806	6,171	6,274
來自移動燃料燃燒的排放量	5,955	12,880	8,964	5,622	5,372
製冷劑的散逸性排放量	5,095	8,725	3,998	3,312	1,905
生物源排放	150	331	163	351	313
範圍2排放 (基於位置)	206,420	263,055	266,478	259,527	267,998
範圍2排放 (基於市場)	-	-	-	331,834	366,909
範圍1及範圍2的總排放 (基於市場)	16,011	29,192	19,768	346,940	380,461
按建築面積計算範圍1及範圍2的排放 (根據市場) 密度 (公噸二氧化碳當量)	0.012	0.021	0.014	0.286	0.336

能源

按度假村劃分的電力消耗 (以兆瓦時為單位)*

	2020	2019	2018	2017	2016
澳門新濠天地	136,630	169,624	172,887	156,778	153,826
新濠影滙	79,991	106,472	118,953	124,075	137,247
澳門新濠鋒	40,027	46,620	47,650	49,768	53,053
新濠天地 (馬尼拉)	49,718	69,893	67,020	68,077	68,085
奧志賀高原度假村	1,485	-	-	-	-

按源頭劃分的耗電量及密集度 (以兆瓦時為單位)*

	2020	2019	2018	2017	2016
來自不可再生能源的燃料消耗量	50,738	97,387	74,917	55,765	55,170
來自可再生能源的燃料消耗量	-	-	-	-	-
來自不可再生能源的耗電量	326,116	414,314	420,682	409,495	423,012
來自可再生能源的耗電量 ³⁸	1,555 [†]	- [‡]	-	-	-
總耗電量	378,409	511,701	495,600	465,259	478,183
能源密度 (兆瓦時/平方米)	0.27	0.36	0.35	0.38	0.42

38. 早前歸於來自可再生能源的電力消耗，現報告為相當於新濠在當地市場所消耗電力量的購自可再生能源電力。詳情請參閱第 043 頁。

* 2016 至 2019 年的密集度數據已重新列出，以反映實際建築面積的調整。

† 於 2020 年在新濠天地 (馬尼拉) 安裝的太陽能發電系統所產生的可再生的能源，以供現場使用。

‡ 對於 2019 年 12 月在新濠天地 (馬尼拉) 安裝的太陽能發電系統所現場產生及消耗的電量。

廢物

產生的廢物量 (以處置方式分類, 公噸)*

	2020	2019	2018	2017	2016
製成堆肥	36	88	71	32	29
焚燒	6,788	15,415	12,862	12,999	13,316
運往堆填區	1,131	2,232	1,890	2,540	2,556
回收再用	319	624	576	555	627
產生的廢物總量	8,274	18,360	15,399	16,125	16,528
廢物產生的密集度 (公噸/平方米)	0.006	0.013	0.011	0.013	0.015
轉化的廢物量 (公噸)	355	712	647	587	656

按廢物類型劃分的廢物轉化量 (百分比)*

	2020	2019	2018	2017	2016
回收再用					
紙張	42.18	70.36	66.55	-	-
玻璃	4.95	6.55	3.44	-	-
金屬	9.47	5.91	4.05	-	-
廢棄食用油	3.94	2.16	3.20	-	-
玻璃瓶	0.00	1.32	3.44	-	-
鋁罐	0.67	0.74	2.70	-	-
電池	0.38	0.30	0.15	-	-
咖啡膠囊	0.40	0.19	-	-	-
塑膠	1.61	0.07	0.08	-	-
香皂	0.74	-	-	-	-
其他廢物 (電子廢物、燈具及墨粉)	21.24	0.02	8.78	-	-
堆肥					
廚餘	14.43	12.40	10.93	-	-

水資源

按度假村劃分的用水量 (以立方米為單位)*

	2020	2019	2018	2017	2016
澳門新濠天地	835,129	1,346,783	1,264,784	1,078,463	1,072,140
新濠影滙	569,519	995,508	937,636	981,723	1,026,695
澳門新濠鋒	307,150	406,896	413,273	391,692	381,596
新濠天地 (馬尼拉)	396,644	661,686	599,256	597,792	685,454
奧志賀高原度假村	27,942	1380	-	-	-

以水源分類的用水量 (立方米)*

	2020	2019	2018	2017	2016
市政供水	2,110,619	3,423,319	3,218,930	3,065,854	3,181,198
循環用水	63,120	50,718	50,718	50,718	50,718
總耗水量	2,173,739	3,474,037	3,269,648	3,116,572	3,231,916
按建築面積計算用水密度 (立方米/平方米)*	1.56	2.47	2.34	2.57	2.85

* 在 GRI 內容索引中提供了對資料重列的解釋。

GRI 內容索引

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
GRI 101: 基礎 2016			
GRI 102: 一般披露事項 2016			
1. 機構簡介			
102-1	機構名稱	關於本報告 關於新濠	
102-2	活動、品牌、產品及服務	關於新濠	
102-3	總部位置	關於新濠	
102-4	營運據點	關於本報告 關於新濠	
102-5	所有權與法律形式	關於新濠	
102-6	提供服務的市場	關於新濠 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。	
102-7	機構規模	關於新濠 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 – 表格 20-F – 第 79-91 頁	
102-8	員工與其他工作者的資料	表現指標	

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
GRI 102: 一般披露事項 2016			
1. 機構簡介			
102-9	供應鏈	我們的策略 持續發展我們的供應鏈 – 策略及管理方針 新濠經營全球博彩業和酒店業業務，供應鏈極其龐大；包括逾 2,400 間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。我們的產品和服務不勝枚舉，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、固定裝置和設備、通訊、博彩、運動和水療設備，以及運營、物流和專業服務等。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。 於 2020 年，新濠從菲律賓 (38%)、澳門 (23%)、香港 (12%)、塞浦路斯 (10%) 和日本 (6%) 及其他地區 (11%) 的供應商採購商品及服務。	
102-10	機構及其供應鏈的重大變化	關於本報告	
102-11	預警原則或方針	可持續性風險及機會 修復我們的世界 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。	
102-12	外部倡議	由聯合國環境規劃署和世界旅遊組織帶領艾倫·麥克阿瑟基金會 (Ellen MacArthur Foundation) 合作發起的全球旅遊減塑倡議	
102-13	協會的會員資格	歐洲賭場協會 (European Casino Association)	
2. 策略			
102-14	機構高級決策者的陳述	領導層對可持續發展的見解	
102-15	主要影響、風險及機遇	我們的策略 可持續性風險及機會 修復我們的世界 啟迪我們的社區 持續發展我們的供應鏈 賦能業務	
3. 道德與誠信			
102-16	價值、原則、標準和行為規範	賦能業務 – 策略及管理方針 道德與誠信	
102-17	有關道德的建議機制及擔憂	道德與誠信	

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
GRI 102: 一般披露事項 2016			
4. 管治			
102-18	管治結構	企業管治結構 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-19	轉授職權	企業管治結構 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-20	高管的經濟、環境及社會議題責任	企業管治結構 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-21	就經濟、環境和社會議題諮詢持份者	理解最重要的事 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	企業管治結構 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 141-146 頁；第 147-151 頁	
102-23	最高管治機構主席	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 141 頁 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其他人士擔任為止。	
102-24	提名和甄選最高管治機構	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 150-151 頁	
102-25	利益衝突	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 165-166 頁	
102-26	最高管治機構在制訂宗旨、價值觀及策略方面的角色	企業管治結構	
102-27	最高管治機構的集體知識	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 141-146 頁	
102-28	評估最高管治機構的表現	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-29	識別和管理經濟、環境及社會影響	企業管治結構 可持續性風險及機會 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-30	風險管理程序的成效	企業管治結構 可持續性風險及機會 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-31	經濟、環境及社會議題審查	企業管治結構	

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
GRI 102: 一般披露事項 2016			
4. 管治			
102-32	最高管治機構於可持續發展報告中的角色	企業管治結構 董事會的提名及企業管治委員會於 2021 年 5 月 20 日審批新濠博亞娛樂的可持續發展報告。	
102-33	溝通關鍵問題	企業管治結構 - 商業道德顧問及聯絡人員，舉報 新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 147-151 頁	
102-34	關鍵問題的性質和總數	新濠於 2020 年並無提出任何關鍵問題。	
102-35	薪酬政策	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 146-147 頁	
102-36	釐定薪酬的程序	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 146-147 頁；第 149-150 頁	
5. 持份者參與			
102-40	持份者團體	評估重要性 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。	
102-41	集體勞資協議	除了新濠天地(馬尼拉)賭桌部的基層員工(佔集團員工總數 7%)，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	評估重要性	
102-43	持份者參與的方針	評估重要性	
102-44	提出之主要議題與關注	評估重要性	
6. 報告慣例			
102-45	合併財務報表包含的實體	關於本報告 關於新濠	
102-46	界定報告內容與議題邊界	關於本報告 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。	
102-47	重大議題列表	理解最重要的事 評估重要性	
102-48	資料重列	修復我們的世界 2016 至 2019 年的密集度數據已重新列出，以反映實際建築面積的調整。	
GRI 102: 一般披露事項 2016			

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
6. 報告慣例			
102-49	報告變化	關於本報告理解最重要的事	
102-50	報告期間	關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	關於本報告	
102-52	報告週期	關於本報告	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	
102-54	根據 GRI 準則報告的宣告	關於本報告	
102-55	GRI 內容索引	GRI 內容索引	
102-56	外部保證	ISO 14064-1:2006 溫室氣體驗證聲名 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 年及 2020 年的溫室氣體排放量。	
報告章節：修復我們的世界			
實質性主題：能源及氣候抗逆性			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 修復我們的世界 – 策略及管理方針 能源及氣候抗逆性	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 修復我們的世界 – 策略及管理方針 能源及氣候抗逆性	
103-3	評估管理方針	修復我們的世界 – 策略及管理方針 能源及氣候抗逆性	
GRI 302: 能源 2016			
302-1	機構內部的能源消耗	能源及氣候抗逆性 表現指標	
302-3	能源密集度	能源及氣候抗逆性 表現指標	
302-4	減少用電量	能源及氣候抗逆性 表現指標	
報告章節：修復我們的世界			

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
實質性主題：能源及氣候抗逆性			
GRI 305: 排放 2016			
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體 (GHG) 排放	能源及氣候抗逆性 表現指標 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）。	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 (WBCSD) 和世界資源研究所 (WRI) 發佈的溫室氣體核算體系企業核算與報告標準（「溫室氣體核算體系」），並參考政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 發佈的全球暖化潛勢的第六次評估報告。
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	能源及氣候抗逆性 表現指標 範圍 2 排放間接由已購電力消耗產生。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核算體系中的報告要求一致。	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。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 (WBCSD) 和世界資源研究所 (WRI) 發佈的溫室氣體核算體系企業核算與報告標準（「溫室氣體核算體系」），並參考政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 發佈的全球暖化潛勢的第六次評估報告。
305-4	溫室氣體排放密集度	能源及氣候抗逆性 表現指標	
305-5	減少溫室氣體排放	能源及氣候抗逆性 表現指標	
實質性主題：能源及氣候抗逆性／物料運用及廢物			
GRI 304: 生物多樣性 2016			
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	能源及氣候抗逆性 物料運用及廢物	
報告章節：修復我們的世界			

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
實質性主題：物料運用及廢物			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 修復我們的世界 – 策略及管理方針 物料運用及廢物	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 修復我們的世界 – 策略及管理方針 物料運用及廢物	
103-3	評估管理方針	修復我們的世界 – 策略及管理方針 物料運用及廢物	
GRI 301: 物料 2016			
301-2	使用的可再生物料	物料運用及廢物	資料不齊全 無法量化使用的可再生物料百分比。
GRI 303: 水資源和廢水 2018			
303-1	將水作為共享資源進行互動	物料運用及廢物	資料不齊全 尚未制定具體的水資源相關量化目標。
303-2	管理水排放相關影響	物料運用及廢物 向市政處理系統排放的所有廢水均遵守適用法律規定。 無法提供排放量的數據。	
303-3	取水	物料運用及廢物	
303-4	水排放	物料運用及廢物	不適用 向市政處理系統排放的所有廢水均遵守適用法律規定。 無法提供排放量的數據。
303-5	用水量	物料運用及廢物 表現指標	
實質性主題：物料運用及廢物			
GRI 306: 廢物 2020			
306-1	廢物的產生及廢物相關的重要影響	物料運用及廢物	
306-2	管理廢物相關的重要影響	物料運用及廢物	

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：啟迪我們的社區			
實質性主題：物料運用及廢物			
GRI 306: 廢物 2020			
306-3	產生廢物	物料運用及廢物 表現指標	
306-4	轉化處置的廢物	物料運用及廢物 表現指標	
306-5	送往處置的廢物	物料運用及廢物 表現指標	
實質性主題：同事參與			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 同事參與	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 同事參與	
103-3	評估管理方針	啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 同事參與	
GRI 401: 就業 2016			
401-1	履新員工和離職員工	同事參與 表現指標	
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	同事參與 表現指標	
404-2	提高員工技能的計劃和過渡援助計劃	同事參與 表現指標	資料不齊全 目前還沒有為透過退休或離職方式離開公司的員工提供持續就業能力的計劃。
404-3	定期接受績效及職業發展評該的員工百分比	同事參與 表現指標 所有長期員工（不包括未完成試用期的履新員工）均接受年度表現評核。	

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：啟迪我們的社區			
實質性主題：同事參與			
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	道德與誠信	
GRI 405: 多元化和平等機會 2016			
405-1	管治機構和同事的多元化	道德與誠信	
GRI 406: 反歧視 2016			
406-1	歧視事件及已採取的改正措施	同事參與 報告期間，政府或人力資源部收到有關種族、膚色、性別、宗教、政治觀點、原屬國籍或社會出生歧視的指控為零。	
實質性主題：安全、健康與福祉			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 安全、健康與福祉	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 安全、健康與福祉	
103-3	評估管理方針	啟迪我們的社區 – 策略及管理方針 安全、健康與福祉	
GRI 401: 職業健康與安全 2018			
403-1	職業健康與安全管理系統	安全、健康與福祉 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。	
403-2	危險識別、風險評估及事故調查	安全、健康與福祉 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，我們確保負責相關工作範圍的員工及工人勝任工作，並會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，讓他們避免身處潛在危險情況且不會遭到報復，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、管理層級的變動或其管理系統的其他改進。	

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：啟迪我們的社區			
實質性主題：安全、健康與福祉			
GRI 403: 職業健康與安全 2018			
403-3	職業健康服務	安全、健康與福祉 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，我們確保負責相關工作範圍的員工及工人勝任工作，並會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，讓他們避免身處潛在危險情況且不會遭到報復，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、管理層級的變動或其管理系統的其他改進。	
403-4	有關職業健康與安全的工人參與、諮詢及溝通	安全、健康與福祉 同事及承包商定期參加職業健康與安全簡介會及培訓，包括有機會評估及持續改善職業健康與安全系統及程序。透過不同平台進行溝通，包括但不限於入職及重溫課程、職業健康與安全委員會每月例會、小組討論、職業健康與安全網上學習平台的內部溝通、問卷調查、意見表格及審計等。	
403-5	工作者職業健康與安全培訓	安全、健康與福祉	
403-6	提升工作者健康	安全、健康與福祉 人道及可持續的供應鏈 作為實施職業安全與健康系統的一部分，新濠為員工及場地工作者提供資訊及進行培訓，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。	
403-7	防範及減緩與業務直接相關的職業健康與安全影響	安全、健康與福祉	
403-8	職業健康與安全管理系統所涵蓋的工作者	安全、健康與福祉 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。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集團及工作場所的所有員工和場地工作者。	
403-9	工傷	安全、健康與福祉 於 2020 年，新濠物業並未發生可引致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。新濠職業安全與健康系統識別可引致嚴重後果受傷風險的工作危險，以及實施控制措施以降低風險。	資料不齊全 尚未收集公司以外工作者的資料。

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：啟迪我們的社區			
實質性主題：安全、健康與福祉			
GRI 416: 賓客健康與安全 2016			
416-2	每名員工每年接受培訓的平均時數	道德與誠信 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。	
實質性主題：負責任博彩			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 負責任博彩	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 負責任博彩	
103-3	評估管理方針	啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 負責任博彩	
實質性主題：負責任博彩			
GRI 417: 市場推廣及標籤 2016			
417-1	產品與服務資料和標籤規定	負責任博彩 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程序之事件。	
417-3	違反有關市場推廣通訊的法規之事件	負責任博彩 社區參與及投資 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。	
實質性主題：社區參與及投資			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 社區參與及投資	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 社區參與及投資	
103-3	評估管理方針	啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 社區參與及投資	
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	社區參與及投資	

項目	披露	頁數、URL 及／或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：啟迪我們的社區			
實質性主題：與員工溝通和入道及可持續的供應鏈			
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	入道及可持續的供應鏈	
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	入道及可持續的供應鏈	
GRI 412: 人權評估 2016			
412-2	員工的人權政策或程序培訓	入道及可持續的供應鏈	
實質性主題：入道及可持續的供應鏈			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 持續發展我們的供應鏈 - 策略及管理方針 入道及可持續的供應鏈	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 持續發展我們的供應鏈 - 策略及管理方針 入道及可持續的供應鏈	
103-3	評估管理方針	持續發展我們的供應鏈 - 策略及管理方針 入道及可持續的供應鏈	
GRI 204: 採購慣例 2016			
204-1	當地供應商的支出比例	入道及可持續的供應鏈 本內容索引的披露項目 102-9。	
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	入道及可持續的供應鏈 對供應商的環保表現進行評估，遵守所規定的供應商行為準則；新濠正擴大對供應商的評估及溝通。	
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	入道及可持續的供應鏈	

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：賦能業務			
實質性主題：道德與誠信			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 賦能業務 - 策略及管理方針 道德與誠信	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 賦能業務 - 策略及管理方針 道德與誠信	
103-3	評估管理方針	賦能業務 - 策略及管理方針 道德與誠信	
實質性主題：道德與誠信			
GRI 205: 反貪腐 2016			
205-1	就貪腐相關風險開展的業務評估	道德與誠信 新濠的所有業務均定期進行貪腐風險評估。	
205-2	關於反貪腐政策和程序的溝通及培訓	道德與誠信 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）已接受新濠的反腐敗政策培訓。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準則及提供的相關培訓得到確認。	
205-3	已確認的貪腐事件及所採取行動	道德與誠信 報告年度沒有已確認的貪腐事件。	
GRI 206: 反競爭行為 2016			
206-1	有關反競爭行為、反壟斷及壟斷行為的法律訴訟	道德與誠信 報告年度並無識別有關反競爭行為、反壟斷或壟斷行為的法律訴訟。	
GRI 419: 遵守社會經濟法規 2016			
419-1	違反社會和經濟領域的法律和法規	道德與誠信 啟迪我們的社區 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。	
GRI 307 遵守環保法規 2016			
307-1	違反環保法律及規例	道德與誠信 修復我們的世界 人道及可持續的供應鏈 於 2020 年，新濠遵守所有適用的環保法律及規例。	

項目	披露	頁數、URL 及 / 或說明	新濠博亞娛樂省略內容
報告章節：賦能業務			
實質性主題：私隱與網絡安全			
GRI 103: 管理方針 2016			
103-1	解釋重大議題及其邊界	我們的策略 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 私隱與網絡安全	
103-2	管理方針及其組成部分	可持續性風險及機會 啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 私隱與網絡安全	
103-3	評估管理方針	啟迪我們的社區 - 策略及管理方針 私隱與網絡安全	
GRI 418: 賓客私隱 2016			
418-1	有關違反賓客私隱及遺失賓客數據的已證實投訴	私隱與網絡安全 於報告期間內，新濠並無任何有關違反賓客私隱或遺失賓客數據的已證實投訴。	
其他披露項目			
GRI 201: 經濟表現 2016			
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	新濠博亞娛樂 2020 年度報告 - 表格 20-F - 第 125 頁；第 158-159 頁	
201-2	氣候變化帶來的財務影響及其他風險與機遇	可持續性風險及機會 能源及氣候抗逆性	資料不齊全 尚未評估以風險類別劃分的氣候變化情境所帶來的財務影響。
GRI 410: 安全慣例 2016			
410-1	參與人權政策或程序培訓的安保人員	私隱與網絡安全 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。	

聯繫方法

您的反饋

如您對此報告有任何疑問或反饋，請使用
智能手機掃描二維碼提供意見。



中環雲咸街60號

中央廣場37樓

電話: +852 3151 3777

www.melco-resorts.com