



# 澳門通股份有限公司 2022年 – 2023年 企業社會責任報告

Macau Pass S.A. 2022 - 2023  
Corporate Social Responsibility Report



## 董事會主席致辭



澳門通股份有限公司  
董事會主席兼總經理

孫豪先生

回顧2022年度，是極不平凡的一年，國內外情勢風雲變幻；對於澳門通股份有限公司（「澳門通」或「本公司」）而言，亦是充滿挑戰變化，但又收穫滿滿。於2022年3月24日，本公司成為亞博科技控股有限公司的間接全資附屬公司，同時年內增加資本至一億澳門元，夯實償付能力。在為用戶及商戶構築線上線下融合的消費場景和融合支付服務平台的基礎上，我們努力創新，積極主動配合澳門特區政府建設智慧城市。

2022年度澳門經濟發展仍然受到新冠疫情的影響，作為本地八大註冊移動支付平台之一，澳門通全力配合澳門特區政府推動「第三輪抗疫電子消費優惠計劃」為減輕因2022年疫情對澳門特

別行政區居民造成負面影響的生活補貼計劃」及「2022年全城消費嘉年華活動」的惠民措施。我們希望連接及參與數字經濟，鼓勵電子消費，以安全便捷的交易普惠於民，提振區內經濟。此外，澳門通積極履行社會責任，2022年度向澳門中小企業免除交易手續費金額逾5,000萬澳門元，回贈商戶數達11,300家，支援中小企業渡過難關。

2022年，在《粵港澳大灣區發展規劃綱要》政策指引下，澳門通協同各方資源，廣泛開展澳門特別行政區和中國內地之間的跨境支付業務合作，推動澳門經濟適度多元與實現便民生活目標，通過提供創新解決方案將本地商戶夥伴關係及業務融合，促進本地金融科技產業發展的同時，亦加深澳門與大灣區乃至內地移動金融基礎設施的互聯互通，為深挖十四億人口市場，共同開拓海外機遇，促進國際大循環做充分準備。

2022年10月，MPay澳門錢包與淘寶天貓澳門站打通，首次參與雙十一活動，之後，澳門通亦參與支持在澳舉辦的優酷「這！就是街舞」第五季總決賽，為澳門打通與內地及大灣區市場領先集

團的支付與文化娛樂內容生態的合作。隨著新冠疫情對經濟影響的消退，澳門經濟開始復甦，訪澳旅客增加。我們尤為鼓舞，並深感責任在肩。

澳門通期望與內地及大灣區市場相關領域的領先集團共同探索支付、文娛、旅遊、新零售、會員體系、行銷、物流、金融等產業服務，圍繞城市消費生活，拓展更多元化的本地及跨區的消費場景，為澳門居民提供更廣泛、更便捷的支付服務。

此外，澳門通還會通過集團公司的網絡資源，開拓跨地域錢包支付服務，幫助線下門店的交易、用戶、商品逐步數位化，為廣大訪澳旅客提供優質、便捷的服務，也為澳門廣大商戶建立和升級數字系統，幫助商家優化經營管理。

作為澳門電子支付的建設者和受益者，澳門通將積極促進澳門經濟適度多元發展，推動橫琴粵澳深合區的金融改革創新和對外合作開放，以民生服務為本，踐行社會責任，為澳門各行各業數字化升級提供力所能及的支援，更好融入國家和大灣區發展大局。

## 關於澳門通股份有限公司

澳門通股份有限公司（「澳門通」或「本公司」）為澳門一家具備財務清算業務的非銀行金融機構，同時也是澳門具備發卡資格的信用機構。澳門通於2015年將跨境移動支付引入澳門，並於2018年開創了MPay應用，目前已成為澳門使用率最高的支付應用程式，現正積極整合更多支付領域的場景，全方位服務澳門本地商戶、居民以及遊客。

可持續性管理及社會責任體系建設在澳門通的整體戰略規劃中佔有重要地位，目標為促進業務發展及為社會公益事業產生收益，管理澳門通業務對環境、社會造成之影響，並使有關業務可持續發展。同時，澳門通致力於在整個生態系統中共享本公司的社會責任理念，以促進所有參與者的發展和進步，不斷地為用戶、行業和社會創造價值。

## 使命及願景

澳門通卡是一個非接觸式智能電子卡及電子繳費系統，推出之初是為了讓澳門公共交通的收費系統走向電子化。後來，澳門通不斷升級電子支付服務，將其應用拓展至市民生活的不同層面，並開發出電子錢包等更符合新時代生活方式的嶄新產品。

澳門通一直視助力澳門特區政府將澳門打造成21世紀智慧城市為己任，並且在引領本地金融科技革新的同時，亦致力推廣大灣區的發展。此外，澳門通通過廣泛合作，努力為用戶及商戶構建一個集合支付服務、電子商務、多媒體市場推廣及業務網絡於一體的多樣化平台。澳門通將透過此綜合平台帶來最創新、獨特、全面的協同效應，帶領本地市場的發展邁進下一個黃金階段。

# 產業篇

## 多元謀發展 復甦創未來

---

- 根據澳門特別行政區金融管理局公佈的數據，澳門的移動支付總交易價值從2021年的約185.2億澳門元上升到2022年的約258.6億澳門元，同比增長約39.6%，較2019年更大幅增長了超過20倍。
- 作為當代社會高質量發展的新引擎，數字經濟下的移動支付也讓人們的日常生活更智能高效。以人為本，把更豐富的數字生活內容更便捷安全的帶到更多人身邊，是澳門通一直努力的方向。
- 截至2022年底，澳門通卡累計發卡量已逾450萬張。作為本地八大註冊移動支付平台之一，MPay的註冊用戶佔當地居民總數的90%以上。
- 澳門通將繼續探索與內地及大灣區市場相關領域的領先集團合作，進一步拓展電子商務與數字媒體娛樂，發展及創造更多元化的商業支付場景；推動支持更多境外國家及地區的電子支付工具，進一步便利來澳旅客消費，助力澳門經濟發展和商戶數字化轉型，並探索澳門電子支付生態系統商業化機會。

## 為小微企業提供基礎商業能力支援

- 目前，澳門通已經為超過2.7萬個支付網點提供多場景且高效的交易結算，服務涵蓋幾乎所有主流支付場景，可使商戶接受MPay、澳門通卡及支付寶、微信及「聚易用」綜合支付系統下的其他第三方電子錢包等其他支付服務供應商的不同支付方式，極大拓展了商戶的交易場景及交易效率，同時，澳門通根據與商戶的協定為其提供高效便捷的支付結算服務。



澳門特區政府於2021年推出綜合支付系統「聚易用」服務，澳門通MPay為當地「聚易用」的八大註冊移動支付平台之一。

- 澳門通亦可為商戶提供基礎商業資料分析功能以支援運營決策，目前澳門通商戶可在本公司提供的智慧終端機查看過往30天的結算資訊和交易資料，未來年度澳門通計劃上線更多支援功能，使商戶可以在智慧終端機查看過往30天的結算資訊交易趨勢變化等更多基礎資料分析，幫助商戶快速識別經營情況。

## 助力小微企業拓展市場並共渡難關

- 2022年度為刺激澳門當地消費需求，緩解當地居民和企業面臨的財務壓力，澳門特區政府推出「第三輪電子消費優惠計劃」，並於同年10月宣佈進一步增加補貼啟動資金，澳門通透過三個客戶服務中心，提供註冊和啟動等支援服務，支援和推廣澳門特區政府最新一輪的經濟援助。於推出「第三輪電子消費優惠計劃」期間，澳門通MPay推出一系列電子消費促銷活動，使用者可以在消費過程中獲得隨機折扣或消費回贈，以及贏得獎品和獲得積分mCoin，活動期間整體行銷費用超過2,000萬澳門元，有效的刺激了澳門本地消費。
- 疫情期間，澳門通積極回應澳門特區政府對金融機構的宣導，免除向澳門小微企業交易手續費，支援小微企業渡過難關。於2022年度澳門通免除手續費金額逾5,000萬澳門元，回贈商戶數達11,300家。



澳門電子消費優惠計劃首日，使用澳門通支付場景。



## 連結澳門及中國大陸市場 共享粵港澳大灣區機遇

- 為滿足粵港澳大灣區居民不斷升級的消費需求，作為澳門領先的支付服務供應商，澳門通協同各方資源，廣泛開展澳門和內地之間的跨境支付業務合作，推動澳門移動支付發展，為助力澳門智慧城市建設、實現便民生活目標作出貢獻。



協助澳門特區政府支持中小企業振興，「遊澳消費獎賞」發佈會，吸引遊客來澳消費。

- 2022年10月25日起，通過由螞蟻集團推出的「Alipay+」全球跨境數碼支付和行銷解決方案，澳門通MPay正式接入淘寶天貓中國澳門站，提供電子支付服務。澳門居民以及其他非中國大陸居民的MPay實名認證用戶於淘寶澳門站線上購物時，可直接使用MPay進行澳門幣支付。澳門通MPay於2022年雙十一期間，同步推出了多項優惠活動，讓澳門居民切實感受到了線上購物的樂趣和新穎的消費體驗。此外，MPay用戶也可使用mCoin兌換淘寶利是，所有的紅包、優惠碼、支付立減券、跨店滿減等多重優惠疊加，讓澳門居民真正投入電商狂歡節日。



MPay接入淘寶天貓中國澳門站，澳門通促進智慧城市便民生活。

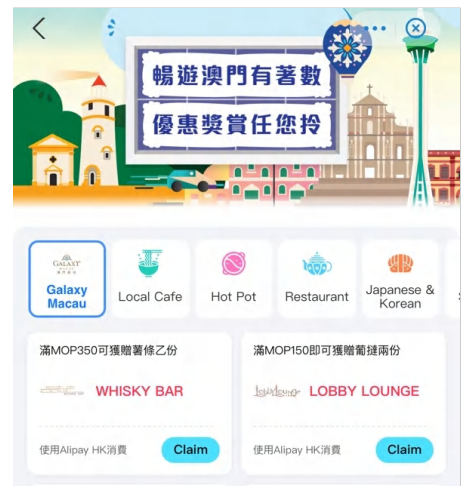
2022年10月29日優酷街舞競技真人秀節目《這！就是街舞》第五季總決賽在澳門威尼斯人酒店金光綜藝館舉行，作為澳門地區票務支援平台，澳門通MPay在其平台上提供相當數量的可通過mCoin積分兌換購買的《街舞》總決賽門票。這是澳門通充分發揮線上線下場景勢能的一次重要嘗試。



mCoin作為兌換平台，支持熱門綜藝《這！就是街舞》第五季澳門總決賽。



2023年1月，由澳門經濟及科技發展局協調，五大工商聯會及澳門通主辦的電子「遊澳消費獎賞」活動，正式在AlipayHK電子錢包上線。此次合作旨在精準吸引香港遊客來澳消費，期望與澳門的春節



系列盛事活動形成疊加聯動效應，提振澳門經濟。2023年4月中旬，「澳門銀河」綜合度假城，亞洲世界級休閒娛樂綜合度假城之一，正式加入「遊澳消費獎賞」。



- 2023年2月，亞博科技控股有限公司與銀河ICC及綜藝館有限公司、北京大麥文化傳媒發展有限公司及阿里巴巴影業集團有限公司訂立戰略合作協議，各方同意動用資源及經驗組織澳門文化娛樂活動，促進澳門文化娛樂行業的發展。依託澳門通電子支付的便利普惠發展，及於澳門本地營銷技術服務的經驗優勢，並通過銀河娛樂的基礎設施及資源，大麥於中國內地領先的現場娛樂活動線上票務平台，以及阿里影業以互聯網為核心驅動的全產業鏈娛樂平台，從而觸達更多客戶及提供其觀賞優質電影及參與娛樂活動的便利。

- 2023年5月11日，澳門通與Alipay+夥伴電子錢包GCash、Touch 'n Go eWallet 及 TrueMoney開展收單業務正式獲批通過。這意味著，除內地支付寶、AlipayHK、微信支付及澳門各銀行推出的聚易用電子錢包外，同時，收單業務的支付方式繼支持韓國Kakao Pay後，再增加三個海外市場領先的電子錢包（菲律賓的GCash、馬來西亞的Touch' n Go eWallet及泰國的TrueMoney）。



# 社會篇

## 基礎平台共構建 數字轉型康莊道

---

- 2023年，澳門正逐漸從新冠疫情中恢復過來，重新對外開放。隨著最近大部份旅遊限制陸續解除，以及中國內地遊客赴澳門電子簽證的恢復，入境遊客增加將成為推動澳門經濟復甦的重要驅動力。據澳門特別行政區政府統計暨普查局統計，2023年4月份入境澳門旅客227萬人次，同比增加2.7倍，環比3月份上升16.2%。澳門2023年1月至4月的入境旅客共722萬人次，同比上升1.9倍。按客源分析，4月份中國內地旅客138萬人次，同比增加1.6倍。香港遊客74萬人次，同比增加10.4倍。
- 作為澳門其中一家領先的支付服務供應商，澳門通致力通過提供非接觸式智能卡、電子錢包及多用途電子支付系統，使消費者和小型企業獲得技術和可持續的支付體驗，為澳門及大灣區的本地金融科技發展及智慧城市轉型作出貢獻。澳門通的目標是通過加強基礎設施和平台，支持大灣區金融服務的數字化轉型。

## 提供可靠的產品與服務

- 澳門通旗下MPay產品目前已覆蓋澳門地區13家借記卡發卡行和5家信用卡發卡行。澳門通透過MPay及澳門通卡為澳門用戶提供綜合的電子錢包及卡支付服務並覆蓋幾乎所有的主流支付場景，例如用戶與用戶之間的轉帳、政府繳費、電訊和水電煤費支付、公共運輸網上售票、支付停車費用和支付巴士車費。對搭乘澳門輕軌氹仔線、港珠澳大橋穿梭巴士購票服務、八達通收單等跨境生活場景也有覆蓋，極大便利了用戶的日常生活。
- 澳門通透過端到端通訊加密、敏感性資料脫敏列印、使用高等級的資料加密方式，保障MPay及澳門通卡用戶的資料安全。並針對使用者更換設備登錄、修改找回支付密碼等涉及使用者帳號、帳戶安全的行為，進行多重的有效安全驗證。
- 澳門通亦通過黑名單、日月年限額、限頻等方式，防止惡意盜刷行為，保障使用者交易安全。針對澳門通卡採用高等級的標準和加密演算法，保障使用者用卡安全。
- 澳門通的支付產品擁有超高的支付成功率以及毫秒級的迅捷支付回應，為用戶提供了更加順暢的支付體驗。同時，用戶可以在MPay上選擇餘額、銀行卡、信用卡、電子消費卡等多種支付方式，優惠活動自動扣減，無需人工選擇，為用戶提供了極佳的支付體驗。

- 2022年11月21日，全新的澳門通皇朝旗艦店（新口岸誠豐商業中心地舖）正式開幕，為澳門市民帶來更新穎、更全面的科技及更好的電子金融服務。



- 針對澳門通卡及MPay產品，澳門通亦設立專門電話中心提供24小時報失熱線，同時另外設立有專業客服團隊，在澳門本地提供線下3家客服網點，提供線上線下的全覆蓋客戶服務。此外，在澳門通官方網站為客戶提供常見問題的線上解答，在MPay產品端澳門通亦提供了線上交易記錄查詢及退款申請等便捷客戶服務。



## 構建信任

- 作為澳門金融管理局許可的「其他信用機構」，澳門通嚴格遵守澳門的反洗錢及反恐融資指引，並制定一系列嚴格的內部監控政策及實務措施。澳門通擁有專業的風險控制及合規團隊，並引入專業支付服務供應商提供的多維度反洗錢反恐融資掃描系統，以管理和監察有關事宜。同時，澳門通於2022年特別委聘外部審計師就反洗錢及反恐融資進行獨立評估，以期持續提高風險控制能力，保持低風險水準。對於識別到的可疑交易，澳門通的風險控制及合規團隊將會單獨或連同相關業務部門進行交易調查，以保證妥善的交易環境。
- 澳門通嚴格遵守相關法律及規例，包括澳門《個人資料保護法》等，並制訂一系列嚴格的用戶數據安全管理政策及措施。所有僱員於加入澳門通時均須參加數據安全測試，澳門通亦不時為僱員提供有關數據安全的宣傳及培訓。
- 澳門通制訂有關數據取得及傳輸、安全儲存、加密保護、授權存取及使用／銷毀的相關管理規例，以加強數據安全管理及加密保護。澳門通要求用戶在存取其私人資料時須事先取得授權，並遵守最低可用範圍。同時，嚴格限制內部員工存取和訪問用戶私人資料，對客戶資料採取分類分級管理，對所有操作保存資料庫記錄，並定期就數據安全及保密組織培訓，從資料、人員及流程方面防止數據洩漏、遺失或篡改的風險。
- 此外，澳門通在披露所需客戶資料時，嚴格遵循「最小所需範圍」的原則，每次向第三方披露客戶資料時均須事先進行書面披露審查，且披露對象僅限於獲客戶授權的第三方，以嚴格保護客戶數據及隱私。
- 就澳門的電子支付及相關業務而言，澳門通按照澳門特別行政區第7/89/M號法律《關於廣告活動的規定》開展廣告活動，以確保廣告中的資訊合法，不損害社會的基本價值，真實且無誤導性，並符合保障消費者利益和自由公平競爭的原則。
- 澳門通業務經營所用商標已在澳門、香港及中國內地註冊，並就若干軟件版權進行註冊。澳門通向／獲第三方業務夥伴許可或授權使用知識產權時，均已訂立業務合作協議及許可契約。

## 積極參與社會公益 鼓勵員工參與公益活動

- 澳門通鼓勵每位員工積極參與公益活動，在工作之餘每年投入3小時參與公益活動，如「人人3小時」活動。員工可參與愛心捐贈、行走捐贈、善因購買等行為累計公益時。
- 為更好的組織公益活動，2022年澳門通成立了澳門通公益慈善義工隊，通過定期舉辦相關活動的形式，進行社會公益、履行社會企業責任的工作，以行動回饋社會。



- 2022年11月，為支持由慈善及志願服務團體「誠樸勤集」主辦的第五屆「Macao Water Run 2022與水同行環山跑」，以喚起公眾對節水重要性的意識，並改善中國大陸無法輕易獲取清潔水的人們的生活質量，澳門通攜手阿里雲（澳門）積極參與這次環山跑，全程3公里，向社會傳達為慈善運動的好處。
- 2023年4月，澳門通參與「澳門至友協會友誼慈善步行2023」，為智力和發育有缺陷人士創造一對一的友誼，為他們創造融入性就業，協助他們發展領導力及投入共融的生活。



本公司一直重視慈善活動的參與，多年來我們已資助多項慈善活動。澳門通亦透過產品和服務來積極支援和參與其他機構組織的社會公益及慈善捐贈活動。於MPay產品內，澳門通設置有「愛心捐款」功能，MPay用戶可透過「愛心捐款」向澳門紅十字會、澳門扶康會、人人流浪狗澳門義工團等慈善機構發起愛心捐獻，支持公益。2022年度澳門通與國泰航空「亞洲萬里通」合作，累積「亞洲萬里通」里數參與「善心回饋」計劃，通過兌換mCoin，救助人人流浪狗澳門義工團（附屬）人人康寧善終犬舍中被遺棄的老年、患病動物。



mCoin亞洲萬里通救助毛孩



mCoin換購人人流浪狗澳門義工團之「熊熊冷熱保溫壺」，支援助養被遺棄動物。



與「誠品咖啡」皇朝澳門通新店聯合為澳門「展現真我」協會義賣籌款活動，籌得善款超過6.2萬澳門元，以表達澳門通對殘障人士的支持。

澳門通本地員工參訪  
「全民國家安全教育展」



## 綠色減碳行動

- 澳門通致力於持續推動少紙／無紙化辦公舉措，如：員工在中國內地因公出行打車及住宿酒店陸續實現與供應商實行統一結算，員工報銷系統支援電子發票報銷等方式，以減少傳統報銷造成的紙張使用。此外，澳門通採購環保紙張並鼓勵員工雙面列印等節碳行為。
- 同時，澳門通重視線上辦公軟件的使用，並鼓勵線上溝通，如通過阿里郎視頻／語音會議、釘釘視頻／語音會議，日常鼓勵員工使用電子郵件及釘釘溝通等以減少非必要的差旅出行，從而減少額外能源消耗。此外，澳門通鼓勵員工使用公共交通工具（地鐵及巴士而不是的士）辦理事務。



## 商戶平台、MPay用戶及零售業減碳

澳門通透過宣導澳門外賣平台商戶減少列印小票，同時通過調整外賣列印單字號與間距將外賣列印單用紙縮減以減少紙張用量，未來澳門通將繼續推進平台用戶減碳行動，為減碳行動貢獻更多力量。此外，於澳門地區支付機具所提供之熱敏紙均採納經過FSC認證的可降解環保紙張。



2022年5月初至2023年6月底，澳門通推出「用消費優惠就用MPay」活動，通過換領消費券為商戶引流，改善商戶營商環境及提升生意額。

- 2022年12月，MPay推出「群發利是」功能，可於農曆新年派發個性化紅包，有助澳門減少使用紙質紅包。



- 澳門通為合作商戶提供數字化營銷服務，利用mCoin積分平台、POS終端或商戶手機程式為商戶提供電子優惠券營銷推廣及到店兌換服務，從而減少傳統線下營銷活動的海報及發放紙質優惠券的紙張浪費。未來，澳門通將全面助力商戶營銷的數字化升級，通過與更多跨境線上平台的合作以及對門票和優惠券的全面電子化，助力澳門智慧城市建設，減少社會化碳排放成本。



# 人才發展篇

## 團隊齊心幹 積極和睦盡展能

---

澳門通重視團隊建設、人才發展及組織文化，人才是公司組織保持生命力、創造力、執行力的根本。澳門通提供公平友善的職場、工作、培訓和互動環境，保障每一位員工的健康安全與基本權益，同時提供有溫度的福利計劃，建立完善的員工職業發展體系，共同向上。

## 平等尊重的工作環境和文化 充分的職業發展與培訓機會

- 澳門通重視員工的發展與培養，澳門通在遵守政府勞工法律的基礎上，制定了一系列僱傭政策。同時，為員工營造平等、尊重、多元、包容的工作環境和文化，提供有競爭力的薪酬福利政策。
- 澳門通為員工提供充分的職業發展及培訓機會，通過舉辦《CEO圓桌會》、《儂哥有話說》、《CTO季度分享會》等欄目搭建員工與管理層之間的溝通橋樑，瞭解公司的業務藍圖，以達成團隊目標共識與凝聚力。
- 澳門通還透過提供內外部技能培訓，內容涵蓋辦公軟件及系統使用、重要內控政策、金融政策、上市合規要求、領導力提升、管理層互動溝通等多個維度和層面的知識和技能培訓，以提升員工之專業能力，並為員工晉升、輪崗等創造發展機會。
- 此外，澳門通亦重視員工的身心健康，為員工提供安全、健康的辦公環境及應急處置保障，同時提供一系列團建及旅遊經費等讓員工工作之餘放鬆身心，增加團隊凝聚力。



2023年亞博科技年會暨澳門通交割周年慶，內地、港、澳同學齊聚一堂。

「向日葵獎頒獎禮」，以表彰本公司員工的卓越客戶服務表現。



員工培訓活動——CEO調研項目



員工培訓活動——俠客行活動



## 搭建教育基地 鼓勵青少年成長

- 少年強則國強，少年智則國智。澳門通積極配合澳門教育及青年發展局，推動澳門在校學生及青少年的教育發展，探索加強教育內容與培訓互動方式的創新，集結多方社會力量，開展一系列愛國愛澳、金融普惠、社會參與等教育項目，力求為逐步提升澳門青少年綜合素養作出應有貢獻。

紀念五四運動一百零四周年，澳門通贊助第二十五屆澳門大學學生會青年領袖峰會。



澳門中華學生聯會總會到訪澳門通



澳門培正中學應用科學組別同學參訪澳門通

# 關於本報告

本報告是澳門通發佈的首份企業社會責任報告

## 報告時間範圍

本報告的時間範圍以2022年1月至2023年5月為主，部份內容涵蓋一些此範圍之外的數據和案例。

## 報告數據說明

報告中的數據來源於澳門通內部相關統計報表、公司檔案報告、第三方調查等資料。

## 報告內容說明

本報告不存在虛假資訊、誤導性陳述，澳門通保證報告內容的真實性、準確性和完整性。

如對本報告有任何建議和意見，您可按以下方式聯繫本公司：

聯繫部門：澳門通股份有限公司 社會責任部

電子郵箱：[tyler.tl@agtech.com](mailto:tyler.tl@agtech.com) [hugh.mak@macaupass.com](mailto:hugh.mak@macaupass.com)