



ENVIRONMENTAL, SOCIAL
& GOVERNANCE REPORT

2017

環境、社會及管治報告



修身堂控股有限公司 SAU SAN TONG HOLDINGS LIMITED Stock Code 股份代號 : 8200

修身堂控股有限公司

股份代號 8200

方法

修身堂控股有限公司（下稱「本集團」或「我們」）致力於提升本集團業務經營的透明度及其對我們運營所處環境及社會的影響，並與其權益人保持溝通。本報告所載環境、社會及管治（「環境、社會及管治」）的審查結果表明我們將環保的重要性放在首位，高於我們的業務開發目標，並闡述我們如何根據全球標準持續改進我們的環境、社會及管治策略。

我們秉承誠信及決心，著眼於可能在短期、中期或長期內對本集團的聲譽造成影響，或可能對本集團帶來風險的問題。對權益人（包括但不限於客戶、僱員以及社區）屬重大的問題亦對我們至關重要。我們積極創造機會，專注於遵守職業道德，確保業務開發持續地取得成功，從而造福僱員、客戶及環境。



我們必須將可持續發展的概念融合至我們的業務策略及日常運營。為有效處理環境、社會及管治，充分認識僱員、消費者及其他權益人並與其互動乃重中之重。我們相信審慎管理環境、社會及管治是在日新月異的世界取得長久成功的關鍵因素。憑藉對環境、社會及管治風險及機遇的審慎認識，本集團將更好地分配資源以減少及循環利用各種廢物，以應對監管機構預期對廢物處理更高標準的需求。以上種種將為本集團帶來更多挑戰。此外，我們相信本身的專業知識、能力、資本資源及企業模式將成為全球企業正面臨的部分挑戰的方案。我們堅信，作為業務決策流程的一部分，當本集團在所有相關權益人參與環境、社會及管治管理流程的情況下可恰當地監控相關問題的時，本集團所取得的長期成就亦可獲得保障。

最後，我們將我們在下列各方面的可持續發展戰略應用到所有的工作流程中：

1. 為環境可持續發展作出貢獻；
2. 吸引、挽留及支持員工；
3. 與權益人建立密切關係；
4. 鞏固社區關係；
5. 支持當地社區；及
6. 取得供應商的承諾。



關於本報告

報告簡介

我們欣然呈報首份環境、社會及管治報告。本報告的內容主要概述我們在二零一六年四月一日至二零一七年三月三十一日財年（下稱「本財年」或「報告期」）於香港及中華人民共和國（下稱「中國」）主要業務經營的環境、社會及管治表現。於編製本環境、社會及管治報告過程中，我們已全面審查及評估本集團現有環境、社會及管治實踐，旨在未來取得更佳表現。環境、社會及管治報告期與我們的財年一致。

報告範圍及界限

本集團目前擁有 10 家美容纖體中心，其中，5 家在香港、1 家在澳門、4 家在中國大陸，包括 1 家在北京、2 家在上海、1 家在深圳。所有這些中心都提供獨特、全面、個性化美容及纖體服務、健康管理及抗衰老療程計劃等。有效的治療結合全面的跟進，所有項目都能夠以最健康的方式，令客戶獲得期望的膚質、體重和體形。

在編製本報告過程中，我們使用優選的全球、地方和行業標準及最佳實踐，包括但不限於香港聯合交易所有限公司創業板證券上市規則（「創業板上市規則」）附錄二十所載香港聯交所環境、社會及管治報告指南及香港任何適用會計及財務報告標準。

有關我們在本財年的財務表現及企業管治詳情，請瀏覽我們的網站：<http://www.sausantong.com/> 及我們的年度報告。我們十分感謝閣下對我們可持續表現之反饋及意見，請閣下將反饋及關於其他可持續性之查詢電郵至 enquiries@sasantong.net。

權益人

在修身堂，我們尋求每一個瞭解及聯繫權益人的機會，確保能改進我們的產品及服務。我們堅信權益人在促進我們取得業務成功方面發揮著重要作用。

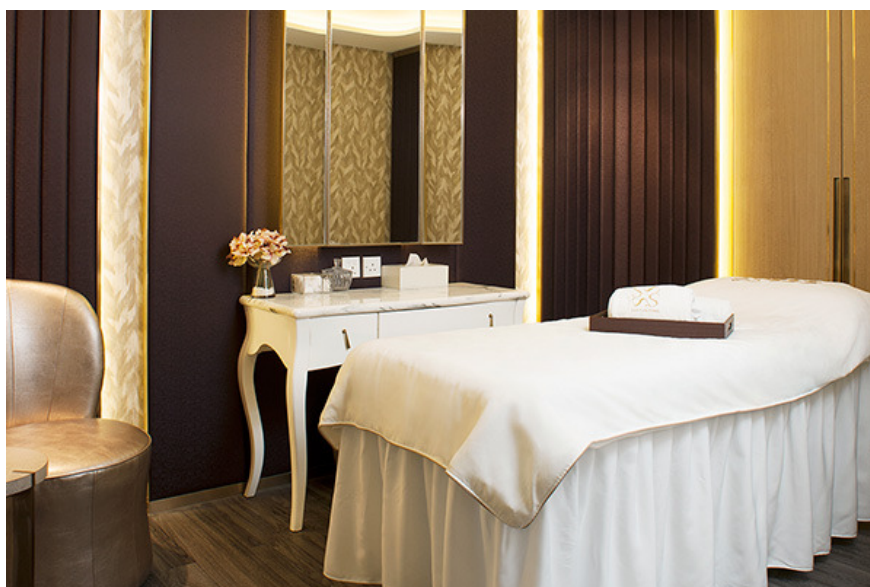
權益人	潛在相關問題	溝通及回應
香港聯交所	遵守上市規則、及時準確作出公告。	會議、培訓、路演、研討會、課程、網站更新與公告。
政府	遵守法律法規、避免逃稅及社會福利。	互動與考察、政府檢查、納稅申報及其他資料備案。
供應商	付款期、穩定需求。	實地考察。
投資者	企業管治體系、業務戰略與表現及投資回報。	組織及參與研討會、採訪、股東會議、為投資者、媒體與分析師提供財務報告或運營報告。
媒體與公眾	企業管治、環保及人權。	在本集團網站發佈新聞。
客戶	產品質素、服務交付時間表、合理的價格、服務價值、勞動保護及工作安全。	實地考察及售後服務。
僱員	權利與權益、員工工資、培訓與發展、工時及工作環境。	開展團隊建設活動、培訓、員工面談及內部備忘錄。
社區	社區環境、就業與社區發展、及社會福利。	開展社區活動、員工自願者活動與社區福利補貼及捐贈。

環境

排放物

在本集團，我們明白，健康的環境才是經濟發展和社會和諧的基礎，因此，我們的首要任務是保護環境。我們的目標是減少對環境的不利影響。

本集團已制定了一系列關於環保的管理政策與措施，幫助確保本集團的可持續發展與經營。本集團在香港的業務主要涉及提供美容及纖體服務，而在中國的業務主要涉及護膚品和化妝品分銷。本集團在本財年涉及的排放物的類型和環境問題主要是電、水、紙張及臨床廢物。我們產生的溫室氣體排放是間接的，主要由本集團的辦公室和商店消耗電力引起。年內，本集團的業務經營對有害和無害廢物的生成、及／或廢物排入水和土地並無構成任何重大影響。



我們的業務活動產生的主要無害廢物是行政方面消費的紙張。我們努力在日常經營過程中減少產生無害廢物量，盡最大努力避免不必要的紙張浪費，並促進有效利用紙張。我們儘量使用電子版代替紙質版，儘量使用電子管理平台及通訊渠道。

此外，本集團在提供治療服務的過程中，產生鋒利廢棄物（比如注射器及針頭）以及醫用敷料。根據香港一直採用的《控制危險廢料越境轉移及其處置巴塞爾公約》，這些臨床廢物分類為「有害廢物」。作為臨床廢物產生者，本集團受限於《廢物處置條例》（香港法例第 354 章）。



我們明白，健康的環境才是經濟發展與和諧社會的基礎。因此，本集團審慎管理其可能生產的任何臨床廢物。本集團根據《廢物處置條例》制定程序處理廢物。根據現有實踐，在日常經營過程中產生的所有臨床廢物均通過經授權的廢物收集商進行安全分類和收集，以做進一步處置。

本集團並不知悉報告期內任何不遵守關於其經營過程中所產生的有害和無害廢物和廢物排放的法律法規的重大情況。

資源的利用



本集團盡量減少資源消耗，其當前業務經營不會對環境產生任何重大影響。就此而言，我們在工作場所大力推行及實施節電節水措施。

我們一直採用下列措施，保護環境，節約自然資源：

1. 我們鼓勵員工保持辦公室及店鋪的室內溫度在 24-26 攝氏度之間，此舉有助於降低空調電耗。
2. 對於在辦公室及店鋪內使用的所有電器（比如，打印機、電腦及空調等），我們要求員工在下班後關閉所有的電器，若適合。
3. 辦公室內的打印機默認設置為節能模式，若在一定間隔內不使用，自動調為睡眠模式，以降低不必要的能耗。
4. 我們鼓勵員工在用水後及時關閉水龍頭，以減少水資源消耗。
5. 我們發放內部備忘錄，鼓勵員工採用環保紙張兩面複製／列印文件。對於單面列印的紙張，倘並無載有保密信息，我們會進行回收並使用另一面作列印。
6. 倘美容療程過程中使用的毛巾破損了，我們不會再次用於美容療程，而是用作清潔布使用。
7. 我們回收美容產品分發後留下的紙箱。
8. 我們在工作區的牆上掛著諸如「節能」和「節水」的書面告示，以提高員工的節省資源意識。
9. 我們鼓勵客戶自備購物袋，以減少使用店鋪購物袋。



環境與自然資源

本集團努力提高能源、水及材料的使用效率，並遵守相關的地方環境法規和國際通用慣例，旨在減少使用自然資源，同時保護環境。

我們旨在企業可持續發展與環保之間找到一個平衡點，我們也密切監控溫室氣體排放和資源消耗率，以減少我們對環境及自然資源的影響。



社會

僱傭

我們成功的關鍵取決於一支實力雄厚、組織良好、經驗豐富的人才隊伍。我們關注協助員工實現他們的職業目標及個人發展。我們通過研討會及課程學習來培訓員工，同時鼓勵員工與本集團一起成長。

本集團已制定《員工手冊》，有助管理層遵守勞動法和對我們關於工資、辭退、招聘、升職、工時、假日、平等機會、員工種族多樣性、反歧視、其他人力資源待遇和福利等內部流程有重大影響的相關法規。

在香港，我們根據《強制性公積金計劃條例》（第 485 章），向員工提供強制性公積金福利。在確定我們的員工薪酬方面，我們遵守《最低工資條例》（第 608 章）。對於招聘與辭退，本集團遵守《性別歧視條例》（第 480 章）、《殘疾歧視條例》（第 487 章）及《種族歧視條例》（第 602 章），禁止任何歧視行為。在員工工傷方面，我們遵守《僱員補償條例》（第 282 章）。

在中國，我們遵守當地法律如《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國安全生產法》。

人力資源部根據最新的適用法律及法規定期審核及更新公司相關政策，比如《員工手冊》。

本集團一直存有《員工手冊》。《員工手冊》規定了員工招聘、辭退、升職、薪酬及福利的相關規定。每位員工都會收到《員工手冊》，以確保全體員工知悉其權利與責任。此外，本集團向所有新入職的員工提供入職培訓，以確保他們得到正確培訓，並瞭解本集團的業務經營、工作環境、行為守則及工作安全。

此外，本集團會向員工提供其他福利。比如，員工有權享有年假，級別不同，假期天數也不同。比如，高級管理員每年有權享有 16 天假期，而部門管理級別的員工每年有權享有 14 天假期。此外，全體員工有權享有 3 天婚假和 3 天近親（比如父母／子女／配偶／祖父母）喪假。我們還為全體員工購買醫療保險。此外，我們平等對待任何一位員工，他們享有我們商店中提供的所有治療產品的優惠價。

健康與安全

在本集團，我們致力為全體員工提供安全及愉悅的工作環境。本集團遵守香港和中國關於提供安全的工作環境和員工職業危害防護的法律法規，包括但不限於《職業安全與健康條例》（第 509 章）、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國職業病防治法》。

在職業安全方面，我們鼓勵員工參加相關培訓，同時，我們也提供充分的指導和監督。比如向員工提供急救培訓，定期向相關員工提供關於操作用於卸貨的電動叉車的安全培訓。香港的一些員工已根據事故與應急培訓中心的標準與指引完成課程，而其中一些員工成功通過香港聖約翰救護機構的考試取得急救證書，能夠在緊急情況，提供急救幫助。

我們將安全規定（比如防火安全、使用電動叉車等）納入《員工手冊》，作為規範職業安全流程的指引，旨在防護員工職業危害。本集團已實施嚴格的防控措施，防止員工和客戶被污染、被感染及發生任何事故。就消毒程序而言，從事醫學美容療程的員工必須穿防護服、戴口罩、護目鏡及手套。此外，我們根據《員工手冊》中規定的安全指引，妥善處理鋒利設備，避免受傷或污染。

本集團已實施處理特殊設備（比如鐳射設備、纖體設備、針頭及鋒利物體）的內部政策，包括程序及指引。本集團亦定期為相關僱員安排關於操作安全方面（比如設備使用及維護）的內部及外部培訓。成功完成培訓與考試之後，相關僱員才能在工作中使用特殊設備。



倘任何僱員遭遇工傷事故，本集團會根據香港《僱員補償條例》（第 282 章）及中國的《中華人民共和國勞動法》規定的指引向相關僱員提供適當補償。

發展與培訓

本集團向員工提供不同類型的培訓，比如服務相關知識（纖體、除毛、治療理論等）以及軟技能（客戶管理技巧及投訴管理技巧）的培訓課程，以確保全體員工掌握最新信息及足夠的知識和技能，向客戶提供優質服務。

本集團向新入職的僱員在其試用期內提供培訓，讓他們瞭解本集團和他們的職責、所需技能及工作須知。我們也鼓勵僱員通過深造來加強知識及提高技能。培訓部定期提供關於新技術或產品、服務相關知識及軟技能等方面的內部培訓。



除了內部培訓之外，為了加強專業軟技能及工作所需的銷售技能，本集團亦聘請外部各方，比如張慧慈整合思維培訓中心，向員工提供軟技能方面的培訓，比如，團隊建立（針對香港的職員——在二零一六年提供贏成習慣培訓）、卓越建模與有效指導（針對香港和中國店舖資深員工及顧問）、有效的體驗銷售技巧（針對香港和中國的全體一線員工）。我們也鼓勵僱員參加外部專業培訓，加強工作相關的專門知識，但須經管理層批准。僱員可申請外部機構提供的關於工作相關課程的教育贊助金。

勞動標準

為了確保本集團遵守關於預防童工和強迫勞動的法律法規，本集團制定了嚴格的內部審查程序。比如在招聘員工過程中，專門員工收集申請者的身份證明文件（比如身份證），以確保申請者的年齡滿足《僱傭條例》規定的法定要求。申請者須在面試之前填寫工作申請表，並提供個人信息、證件副本，以確保申請者可以合法受僱。申請者就任時本集團會與新員工簽署《僱傭合同》，列明僱傭條款，包括基本工資、工時、加班補貼等，避免將來可能發生僱傭爭議。對於違反規則、有嚴重失職、瀆職或犯罪行為的員工，本集團將立即辭退。

在本財年，本集團並無出現關於違反童工及強迫勞動相關法律的不合規情況。

運營實踐

供應鏈管理

本集團專注於與供應商保持積極的互惠互利關係。目前，本集團擁有 100 餘個供應商。為了滿足高質量要求及遵守環境標準，本集團已制定了供應商及採購流程評估標準，以評估對環境的影響。評估標準包括但不限於，供應商的退貨事件、價格浮動、產品／服務交付時間、公司背景、供貨穩定性、原料品質、包裝材料、地理位置優勢等。每位供應商應向本集團提供一些核心信息，比如背景信息（業務活動和板塊、公司規模、註冊資本等）、質控措施、技術能力等，便於本集團評估其質素。



本集團願意多與能夠提供採取環保措施證明的供應商合作。此外，本集團一直保存經核准供應商名單，納入所有合格的供應商，行政總裁會定期審核此類供應商。本集團檢查每個供應商每次產品交付取決於項目的性質和相關的美容產品的重要性。我們會派總部員工到供應商的工廠對供應商生產的產品質素進行現場檢查，並且每年編製質素報告。

產品責任

我們認為，我們的聲譽建基於我們向客戶交付高質素的产品及服務。

本集團全力維持高標準的客戶服務，以持續提高服務質素，從而提高競爭力。我們向一線員工提供客服培訓及相關指引，以加強高優質服務意識及服務技能。此外，本集團管理層採用「神秘客戶」方法檢查服務質素，「神秘客戶」填寫表格後，通知管理層其對治療服務的滿意度。

除了提供高質素服務之外，我們亦向客戶提供高質素產品。在發佈新產品之前，我們要求供應商／工廠提供樣品，並在質控流程，聘請第三方專家檢查，以確保新產品的質素符合《藥品生產品質管理規範》（下稱「GMP」）的標準。若任何供應商的產品出現問題，我們會進行調查，隨後，行政總裁可能會酌情決定將該供應商從經核准供應商名單中移除。

為了維持高質素的專業服務，本集團僱用擁有相關證書和資歷的員工。比如本集團確保其醫生已根據《醫療註冊條例》（第 161 章）的規定，在香港醫務委員會註冊。此外，本集團確保相關員工已取得各種證書，比如國際專業美容師專業的 CICA 文憑、美容師 ITEC 2 級文憑、面部電療 ITEC 3 級文憑、鐳射和強脈衝光治療 ITEC 4 級文憑等，才能向客戶提供相關服務。

本集團還定期向操作機器／設備的員工提供培訓。此外，我們在機器／設備上粘貼一張貼紙說明如何使用機器／設備。本集團對安裝在店舖內的機器／設備定期進行檢查。若發現任何異常，店舖經理會立即向總部報告，以作進一步檢查及維修。



本集團遵守所提供產品與服務的健康與安全、廣告、標籤、隱私問題及補救方法的相關法律法規。

投訴渠道

客戶的意見與回覆有助持續改善我們的產品與服務，對我們追求卓越至關重要。我們的客服部門致力於與客戶保持密切溝通。我們提供多種方式，供客戶向我們提交他們的任何意見或投訴，比如通過網站、電話、直接聯繫店舖經理或任何店舖員工等方式，向我們提供任何意見。本集團對於每筆客戶投訴均會認真處理。

我們於中國的一家附屬公司在上海分銷寶潔的個人護理產品，並在中國的華東和華西地區零售寶潔的美容和護膚產品，例如 SKII。對於通過寶潔客服電話、或我們的銷售經理，收到的任何關於寶潔個人護理產品及對我們店舖服務的投訴，都由我們的銷售經理處理和核實。銷售經理亦及時回覆相關客戶。對於纖體計劃、除毛等服務計劃，若客戶不滿意特定的服務計劃或所選的套餐，我們會與客戶討論，確定客戶是否願意嘗試我們提供的任何其他項目或套餐。若無適合客戶的其他項目或套餐，我們允許客戶與其朋友共用項目或套餐，或經我們的銷售部與業務部主管批准之後向客戶退款。



若客戶對我們提供的產品質素不滿意，銷售部和業務部主管須進行初步評估，若有必要須將產品送回工廠做進一步檢查。若所報告的投訴屬實，本集團會終止與相關供應商或工廠的協議，並採取適當法律措施。

個人資料隱私

為統一管理，我們的客戶資料由集團的指定員工處理，以保護我們客戶的個人信息；此外，客戶信息會被保存在鎖定的資料櫃裏，不允許其他員工查閱。客戶購買過的療程或項目的所有相關資料也保存在本集團的系統，並設置查閱許可權。此外，我們與客戶簽署的合同規定，對於客戶的個人信息我們有保密義務，而且，我們不可將客戶的信息用於合同中書面規定的用途之外的任何其他用途。

為了提高僱員對客戶個人信息隱私的意識，我們定期向僱員提供客戶資料私隱和信息安全方面的培訓。



知識產權

目前，本集團擁有 100 餘個在香港和中國註冊的註冊商標。本集團存置一本登記冊，裏面包含一張本集團註冊過的商標的一覽表。該登記冊包含商標標誌、商標號、註冊日期、有效期、註冊狀態、負責人姓名等信息。首席運營官負責監測商標的有效期，並檢查是否有任何第三方未經授權使用我們的任何註冊商標。若有，本集團將會採取相關法律措施。此外，為了保護我們的品牌及利益，我們會與我們的供應商簽署保密協議（「保密協議」）及行為守則。

反腐

我們絕不縱容任何賄賂、欺詐和洗錢行為。本集團遵守香港和中國關於賄賂、勒索、欺詐和洗錢的相關法律法規。

我們已制定舉報機制，鼓勵我們的僱員和其他權益人向我們報告任何發現及可疑的違規行為，保證不會遭到報復。本集團管理層會對所報告的情況進行調查和跟進。

此外，本集團已實施送禮指引，向僱員明確說明，本集團嚴重嚴禁任何賄賂行為。未經管理層批准，任何僱員不得收取客戶及供應商任何類型的利益。根據最新指引，僱員可收取禮物，唯金額須低於該指引規定的金額，或價格不高的促銷產品。

在本財年，本集團未發現任何腐敗情況及／或未收到任何關於腐敗的報告。

社區投入

本集團持續為社會作貢獻，以創造一個和諧、美好、和平的社區。本集團積極鼓勵員工參與志願者活動，為社會和環境作貢獻。我們通過組織參與各種志願者活動（比如捐血、向療養院捐款、參與時尚芭莎慈善活動並捐贈寶潔產品、向中國清華大學捐款），致力於關心老人、兒童和其他弱勢群體。

由於香港的老齡化問題變得嚴重，預計老人問題會變得更大。本集團在二零零五年建立了一支志願者團隊。在過去十年間，該志願者已服務了 2,257 餘人。十多年來，本集團獲得香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷」標誌。香港社會服務聯會也非常感謝我們一直對社會、社區和環境的關懷。

自二零零五年以來，本集團一直與香港防止虐待長者協會（「AEAHK」）長者服務隊合作實施「關愛老人計劃」。該計劃旨在向經歷過被虐待、疏於照顧或拋棄的老人、或獨居老人，提供多種形式援助和支持，以改善他們的生活條件。



修身堂控股有限公司
SAU SAN TONG HOLDINGS LIMITED

16/F., PROSPERITY TOWER, 39 QUEEN'S ROAD CENTRAL, CENTRAL, HONG KONG

香港中環皇后大道中39號豐盛創建大廈16樓