

環境、社會及管治報告

發掘持份者恆久之美





目錄

1	發掘持份者恆久之美	58
2	我們的人才：莎莎大家庭共舞之美	59
	美麗在於－莎莎大家庭	
	美麗在於－為人才創建豐盛事業	
	美麗在於－安心、滿足的工作環境	
3	我們的顧客：啟發顧客體驗之美	74
	美的體驗－從聆聽開始	
	美的體驗－為您度身訂製	
	美的體驗－從心而發	
	美的體驗－始源於信	
4	我們的社區：社會和諧之美	79
	從心而發－以美行善	
	員工參與－實現奉獻之美	
	對外合作－為社會群策群力之美	
5	我們的環境：可持續發展之美	87
	發掘心中的保育之美－員工參與	
	步向可持續之美－措施與表現	
	合作創建可持續之未來－對外合作	
6	聯交所《環境、社會及管治報告指引》的自我評估參照表	92



1

發掘持份者恆久之美

莎莎於2012/13年度欣然慶祝公司踏入35週年，標誌著我們全心全意為持份者「締造美麗人生」的重要里程碑。這特別時刻正合回顧過去，聆聽持份者心中的美麗，並重新審視我們的定位，從而為持份者實踐從今以往對美的追求。

在本環境、社會及管治報告中，我們將繼續視員工、顧客、社區及環境為我們的主要持份者（股東的部分將於年報的其他章節中詳述），因為我們相信，作為一間與持份者緊密聯繫的世界級企業，與上述持份者之間的相互影響乃是至為重要。

美的概念歷年來或無重大改變，惟自我們在約35年前開展業務以來，莎莎夙夜匪懈，務求更廣更深地實踐此美的概念。隨著莎莎家庭與大世界共舞，這個美妙的旅程愈見精彩，當中不管是透過我們獨一無二的購物體驗讓顧客發現自己的美，並使其進一步綻放，或是我們為社會作出的貢獻，又或是我們對環境足跡的步步為營，為創建一個可持續的未來而努力，這些在在都為我們的旅程增添意義。

我們渴望把這個「締造美麗人生」之旅走下去，為所有持份者創造恆久美麗，因此所有「持續經營」企業適用的基本財務會計概念亦將適用於本環境、社會及管治報告。



有關社區及環境的重要嘉許及獎項



附註：除非另有說明，本環境、社會及管治報告僅涵蓋集團在香港及澳門的業務。集團在香港及澳門的業務乃莎莎全部業務的核心所在，相當於集團於2012/13年度營業額約80%。

2

我們的人才：莎莎大家庭共舞之美

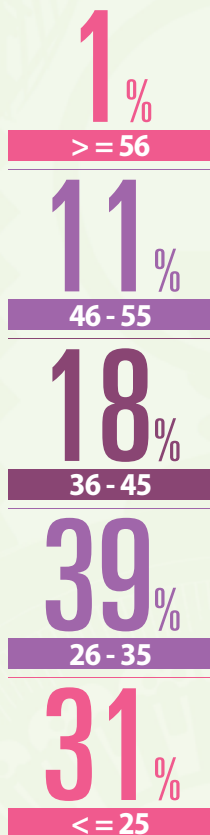
我們視所有員工為莎莎大家庭的一份子，由於集團的僱員總數達4,782人（截至2013年3月31日止），維持大家庭各成員間密切互動的挑戰將繼續啟發及激勵我們作出改善。

各地區的員工數目

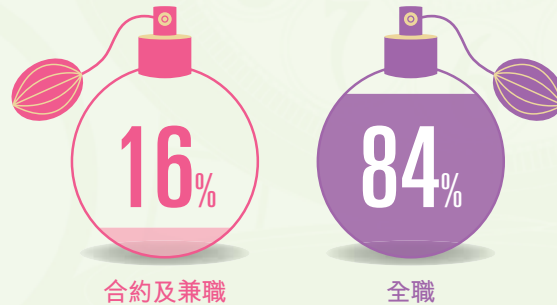


莎莎極為重視人才的多元化，不僅因為我們尊重來自不同背景的人士，亦因多元文化為業務帶來無可替代的策略性價值，即如全職、合約及兼職員工的組合讓我們於蓬勃多變的市場靈活應變；而莎莎員工隊伍、董事會及高級管理人員中均有眾多的女性代表，充份反映我們顧客群的結構。

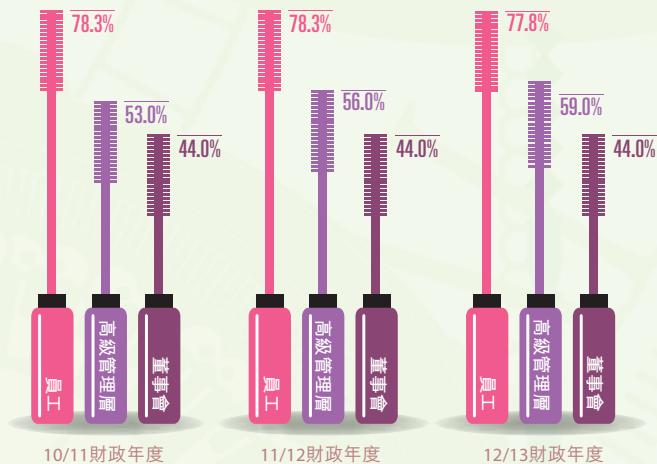
年齡分佈



僱傭合約類別分佈



女性百分比



2.1

美麗在於－莎莎大家庭

融入大家庭是怎樣的感覺？是尋得一個讓你擁有歸屬感的地方，在此你能夠與其他成員互動，有人樂意聆聽你的所想所需，並且被邀請參與重要聚會。部分企業因為管理所需把這種感覺植入其公司文化當中，但對我們而言，這種感覺正是我們的根本，早在集團創辦之時已經植下，溯源歸本，我們的整個集團文化正正由此根本孕育出來。

「我希望員工在工作時能樂在其中，因為唯有透過工作、透過人與人之間的互動所帶來的真正喜悅，員工才可與莎莎同步成長，活出豐盛人生。」

郭羅桂珍博士，銅紫荊星章
副主席



與員工共同成長

在莎莎大家庭中，不少成員已服務集團多年。於2012/13年度，我們見證200多名僱員在公司發展事業達5年、10年、15年、20年或25年。長期服務獎頒獎典禮是莎莎的盛事，在頒獎典禮上，莎莎的主席及副主席親自向每位得獎人致意，答謝他們在集團蓬勃發展的路上一直默默相扶。除了他們帶來的團結及歸屬感，我們相信長期服務僱員所積累的知識基礎及智慧，乃莎莎的重要資產之一。

「人生有多少個25年？若沒有與眾不同之處，是什麼使員工留在莎莎集團達25年之久？」



莎莎

長期服務獎頒獎典禮 · 2人

20年服務獎獲獎員工



25年服務獎獲獎員工



服務獎獲獎員工的支持者



部分10年服務獎獲獎員工



部分15年服務獎獲獎員工



讚好



回應



分享

環境、社會及管治報告

與員工一起實現共同願景

讓員工感受到與集團管理層之間存在互動，而非單單按章工作，將產生什麼效果？在莎莎，我們非常重視每位員工的意見，全力確保他們的聲音能夠傳達，使員工與集團抱負共同願景。



週年早餐會花絮

簡單而隆重的早餐會－與1,800名同事共晉早餐
集團主席每年均舉辦早餐會，讓同事能無間地對集團的願景、策略、重點及前景有確切的瞭解。本年度的主題是人才成長及發展對保持集團優秀表現的重要性。

另外，在早餐會上，我們亦表揚了多名員工對集團的貢獻。

細心
聆聽

歡迎新入職的大家庭成員－為所有新員工提供入職培訓

我們為所有加入莎莎大家庭的各級全職或兼職員工提供正式入職培訓，包括為他們提供有關集團歷史、文化及公司對員工的期望的資訊。員工手冊亦正式載有集團的各項指引及各級員工享有的各種福利。



與高級管理層舉辦管理見習生分享會

嶄新見解－管理見習生分享會

莎莎的管理見習生計劃有別於一般培訓計劃，管理見習生會透過該計劃有系統地與主席及高級管理層分享他們所遇到的問題，致使集團可採取適當的跟進行動，同時促進相互之間的持續溝通。

共同
分享

認真
感知



莎莎季度通訊的封面

讓員工緊貼集團的最新發展－莎莎季度通訊

為讓員工得知我們日益蓬勃的業務及集團所舉辦的活動，集團於本年度初推出莎莎季度通訊。有關通訊為我們提供一個綜合平台，讓我們能與員工分享趣事，從而提升大家對莎莎大家庭的歸屬感。

互動參與－員工焦點小組研討會

由於零售業務的性質深具挑戰性，集團定期為見習美容顧問舉辦焦點小組研討會，為他們提供支援網絡以應付日常挑戰。另外，集團亦為高級管理層建立了有系統的反饋渠道，透過定期的參與，確保管理層能緊貼前線員工的情況。

廣泛討論－以多種形式對話

莎莎定期舉辦不同的小組對話，盡可能使來自不同部門的聲音得以交流。上述的對話包括進行員工滿意度調查、恆常的高級管理層會議、主管會議、晚間店舖會議、營運經理會議等。

清晰
了解



於其中一間莎莎店舖舉辦晚間會議的花絮

環境、社會及管治報告

與員工同樂

員工活動提供一個非正式平台，讓莎莎大家庭成員可彼此分享烹飪、武術、運動或旅遊等愛好。



康樂及文化事務署(康文署)
工商機構運動會－
保齡球比賽
2012年5月 · 2人



康文署工商機構運動會－
籃球比賽
2012年7月 · 2人



康文署工商機構運動會－
七人足球比賽
2012年5月 · 2人



電影晚會
2012年7月 · 2人



泰拳班
2012年6月 · 2人



舞蹈課程
2012年8月 · 2人



讚好



回應



分享



讚好



回應



分享



康文署工商機構運動會—
徑賽
2012年9月 · 2人



月餅製作班
2012年9月 · 2人



康文署工商機構運動會—
長跑比賽
2012年10月 · 2人



讚好



回應



分享



戶外活動
2012年10月 · 2人



巧克力品嚐班
2012年11月 · 2人



讚好



回應



分享



聖誕聯歡會
2012年12月 · 2人





雞尾酒工作坊
2013年1月 · 2人



蛋糕製作班
2013年3月 · 2人



以上大部分活動均由我們於2011年成立的跨部門員工康樂會舉辦。康樂會委員為其他同事組織社交活動及聯絡商舖爭取企業折扣優惠。

環境、社會及管治報告

與集團上下慶祝

隨著集團的發展，莎莎的各種週年聚會成為日趨重要的盛事，讓我們能一同抽空慶祝集團取得各項成就。



2013年週年晚宴 — 慶祝莎莎成立35週年

「我希望藉此機會就集團取得的各項成就感謝莎莎上下全體同事。集團之所以有今天的成就，全賴各位努力不懈，全心全意地工作。」

郭少明博士，銅紫荊星章，太平紳士，主席及行政總裁





主席60歲壽辰 – 為不斷求學求進的人生翻開新一頁

為慶祝主席的60歲壽辰，約200位員工獲邀出席其生日晚宴。出席的員工與主席來自各行各業的其他400位朋友聚首一堂，共同細聽主席回顧其在私人生活及職業生涯方面的60年光輝歲月，儼如一個大家庭。



2.2

美麗在於－為人才創建豐盛事業

由於行業性質使然，集團擁有極為多元化的人才，員工的資歷由應屆高中畢業生以至擁有較多經驗並於不同國際頂尖大學完成多個學位的人士不等。集團的其中一項目標是透過不同的晉升階梯及培訓機會，為每位員工成就豐盛事業，發掘員工所長並使人盡其才就是我們培育精英的方式。

培育人才－我們的核心價值

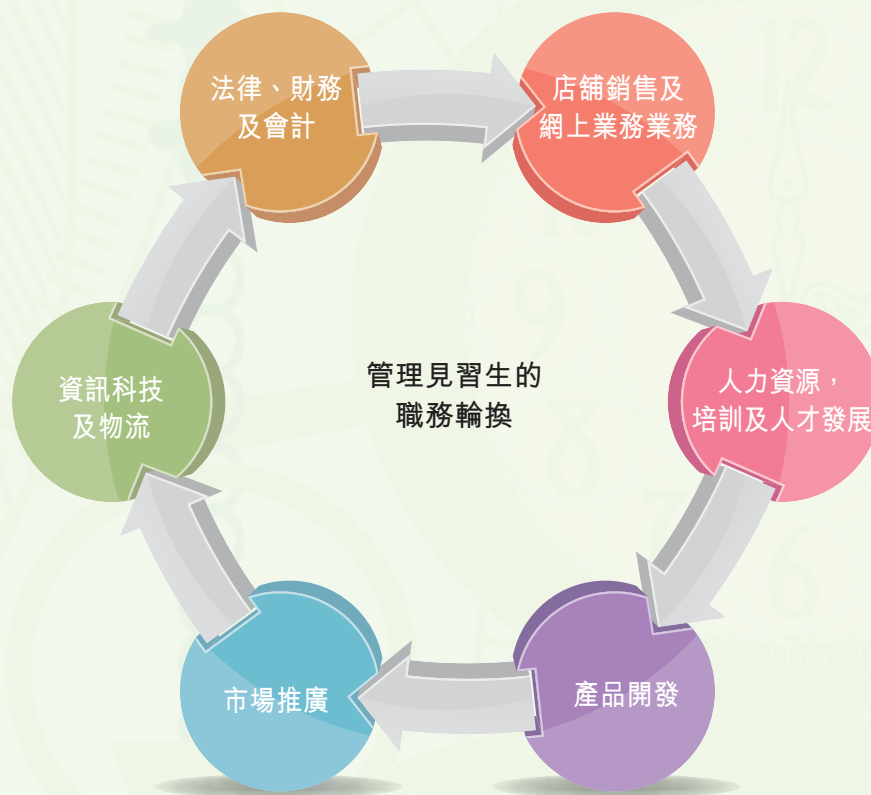


鑑於集團銷售的產品組合多元化，而且業務性質深具挑戰性，莎莎為前線員工提供明確的職業發展路向，給予員工選擇前路的寶貴機會，以鼓勵及挽留人才。同時，我們亦致力使員工的個人成長與事業同步發展。莎莎為員工提供完善的培訓課程，內容涵蓋產品知識、顧客互動及店舖管理，以及與辦公室生產力及效率有關的其他各項技能，以提升員工的能力，讓我們能夠為顧客提供從心而發的服務。

於2012/13財政年度，集團共安排超過60,000小時的培訓，較2011/12財政年度進一步增長4%。

管理見習生計劃－培育未來領袖

了解組織的運作是成功領袖的基本要素。管理見習生計劃是我們培育莎莎未來領袖的舉措之一，其目的是透過職務輪換向他們灌輸莎莎各主要業務的相關知識。因此，不論員工最終在管理見習生計劃完結後擔任任何種職務，他們都將能夠了解其他部門的觀點，更宏觀地處理工作。



1,000份申請

20名入選者

數字：

管理見習生計劃於2013年踏入第12屆。本年度收到超過1,000份申請，全面甄選流程分3輪進行。

該計劃最後有超過20名入選者。他們會進行10個月的見習美容顧問培訓課程及10個月的店舖及辦公室實地培訓。

環境、社會及管治報告

追求卓越的發展

倘若美麗是一種體驗，不管每位踏進莎莎店舖的顧客最終有否光顧，我們都希望他們可從心底享受這種富啟發性的美麗體驗。我們不斷為員工制訂方案(如神秘顧客計劃)，以量度他們提供有關體驗的能力。集團亦會為員工提供機會，讓員工可透過參與各種與服務相關的比賽，與零售業界精英進行比試，以測試自己的服務標準，而我們所獲得的獎項足證我們在此方面的卓越成就。

「科麗妍」La Colline專門店於香港零售管理協會「2012年神秘顧客計劃」中，連續八年榮獲化粧品店組別之全年最佳服務零售商，同時成為首間零售商獲得卓越成就獎。



莎莎美容顧問張海珍小姐於香港零售管理協會「2012傑出服務獎」中，為化粧品店組別基層級別得主。

莎莎店舖助理主管梁惠薇小姐於香港優質顧客服務協會舉辦之「2012年優質顧客服務大獎」中，勇奪櫃員服務組別傑出個人獎。



開展充實的職業生涯－於莎莎實習

透過與大專院校合作及直接招聘，莎莎於本財政年度合共提供16個不同職能的實習職位。我們深信，此等實習機會可讓學生在摸索其就業取向的同時，提早接觸集團業務，對他們選擇職業發展路向而言有莫大裨益。參與實習計劃的學生包括來自香港大學、肯特大學(University of Kent)、香港科技大學、澳洲新南威爾斯大學(University of New South Wales Australia)及多倫多大學(University of Toronto)等院校的精英。

2.3

美麗在於－安心、滿足的工作環境

薪金及津貼

集團深信表彰員工的成就十分重要，因此我們採用多種性質不同但同樣有效的方式獎勵員工。集團定期檢討員工薪酬及福利待遇，並論功行賞以表揚及激勵員工。集團的表現管理系統採用主要表現指標(KPI)，以制定員工的職務方向及標準，同時確保其工作達標。集團為員工提供各種表現獎勵，並酌情向出色的員工授出花紅及購股權。於本財政年度，集團的福利開支總額達10億1,450萬港元。

健康與安全

恪守必要的健康、安全和僱傭標準，是莎莎的重要任務。

- 成立專門監管健康安全問題的健康及安全委員會，由人力資源部主管領導，成員來自其他各部門
- 開展連串研討會提高員工對相關健康安全問題的意識，包括：
 - 勞工處主辦的工作間急救常識講座
 - 勞工處主辦的體力處理操作及預防背部勞損講座
 - 相關供應商主辦的滅火器使用培訓課程

死亡與工傷

- 由衛生及安全委員會負責監察工傷
- 員工入職培訓包括如何避免工傷
- 2012/13年度並無工傷致死案例
- 2012/13年發生38宗工傷事故，即平均每名員工的工傷率下降5.8%
- 員工每月平均病假為0.24天

僱傭常規、反行賄及舉報政策

- 莎莎在所有營業地點均遵守當地僱傭法規
- 美容及化粧品行業並不涉及強迫勞動或童工問題，莎莎未牽涉任何強迫勞動或童工問題
- 為使集團營運堅守其維持最高水平的公開、廉潔及問責標準的承諾，我們制訂多項政策，並要求員工一同遵守。該等政策包括舉報政策、接受饋贈政策、平等機會政策及防止賄賂條例指引。有關更多詳情，請參閱年報企業管治一節。

3

我們的顧客：啟發顧客體驗之美

美麗是一種體驗。集團透過提供貼心的服務及多元化的產品組合，為顧客帶來從心而發的美麗體驗。協助顧客在莎莎店舖找到最合適的產品，讓顧客臉上綻放笑容，是莎莎美容顧問最大的滿足。

「從心而發，真誠地為顧客服務，是提供優質顧客服務的簡單要訣。倘若我們真正樂於服務顧客及與他們分享心得，顧客亦將同樣感受到這份喜悅。」

梁惠薇女士

店舖副主管(2012年優質顧客服務大獎得主)

美麗體驗可教人回味無窮，且歷久常新。這段美麗回憶是源自於我們多元化的產品及誠懇的服務態度。



「美容顧問為我提供十分有用的產品意見以及非常專業的服務」



「由於莎莎擁有很高的銷售營業額，我相信其產品均為新到貨品」



「莎莎確實提供各種各樣的產品，予人充足的選擇」



「店員待我如朋友般親切」



「店舖光線充足，為顧客提供非常舒適的購物體驗」

摘錄自顧客調查的意見

3.1

美的體驗 – 從聆聽開始

隨著美的定義不斷改變，我們必須經常以顧客的需求為念，為集團重新定位，我們往往甚至需先顧客之想而想。

除日常於店面聆聽顧客需要外，集團於年內運用多條正式渠道，讓我們可綜合各種反饋意見，從而為莎莎顧客締造更豐富及具啟發性的購物體驗。

部分與顧客互動的正式渠道

- 顧客焦點小組
- 街頭訪問
- 店舖調查
- 尊貴會員及顧客調查
- 顧客意見問卷
- 社交媒體 – 如Facebook、新浪微博、微信、美麗說及Instagram



3.2

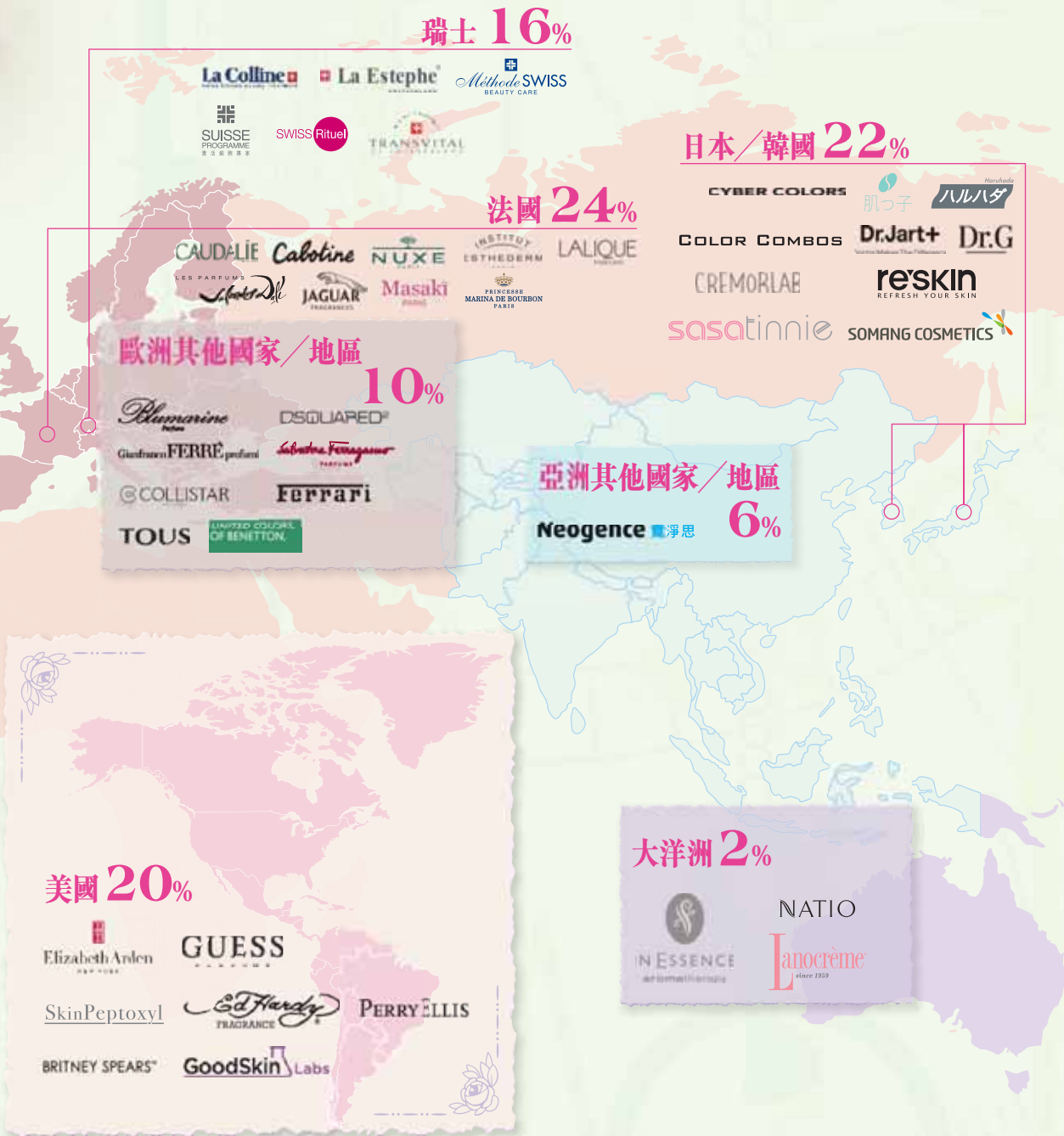
美的體驗 – 為您度身訂製

莎莎貨架上陳列超過17,000項產品，莎莎深信我們定能為每一位獨一無二的顧客提供所需。不管是購買第一支唇彩的學生或富美容經驗的企業行政人員，莎莎都定能為她們提供啟發美麗的購物體驗。

由於集團在香港、澳門、中國大陸、台灣、馬來西亞及新加坡均設有龐大的店舖網絡，故此莎莎的顧客群橫跨多個不同地域。Sasa.com網站進一步擴闊集團的覆蓋範圍，為我們的忠實顧客提供一個能於200多個國家及地區服務的平台。

環境、社會及管治報告

通過全球採購，滿足顧客需求



附註：

1. 百分比數字列示2012/13年度按品牌產地來源分類的香港及澳門銷售明細。由於四捨五入之緣故，該等數字之總和未必為100%
2. 各地區/國家所示之品牌並非詳盡無遺
3. 品牌產地來源乃根據消費者通常對各品牌產地之認知釐定，可能受到包括製造商位置或品牌擁有者總部位置、品牌形象及產品設計風格等因素影響

3.3

美的體驗 – 從心而發

於集團的服務培訓中，如何「從心而發」地提供服務是所有前線員工必修的重要課題。我們相信，顧客能輕易分辨出店員的服務是從心而發或是按章工作。

在交易以外，我們更重視顧客的體驗及建立關係

- 以朋友般親切的方式款待每位顧客，細心聆聽及瞭解他們的真正需要，繼而分享相關知識及提供意見
- 與顧客真誠對話
- 即時聽取顧客的意見
- 提供售後服務，並保持聯繫



我們亦意識到莎莎的顧客群日趨成熟，而他們的教育程度亦不斷提高，在購物以外，他們愈更渴求有關美的知識，了解如何界定及創造美麗。我們已進一步加強透過多種平台提供有關資訊，包括路訊通電視節目中的化粧教學、雜誌、莎莎Facebook專頁、莎莎美麗生活錦囊、網上視頻以及於莎莎流動示範專車上進行的化粧示範。

- | | |
|----|----|
| 1/ | 2/ |
| 3/ | 4/ |
- 1/ 流動化粧示範專車
 - 2/ 九巴路訊通電視節目中的化粧教學
 - 3/ YouTube上的護膚知識分享
 - 4/ Pinterest上的美容教學



3.4

美的體驗 – 始源於信

我們對顧客的信任念茲在茲，絕不因循敷衍。從挑選產品開始，我們便悉心做好各環節的把關工作，力求將最優質產品帶給顧客；同時，我們對運抵倉庫的新產品進行連串嚴格質檢，保證我們店鋪售給顧客的產品均為達標的真品。

為確保顧客絕對滿意，莎莎在香港及澳門自願推行30日貨品退換購物保證，讓顧客安心購物。集團亦遵守最新的個人資料(私隱)條例，確保我們收集的顧客資料僅作指定用途。

莎莎設立健全的顧客反饋機制，好讓我們的營運中心能即時地對產品品質、安全或服務質素問題作出最恰當的處理。高級管理人員也是顧客反饋機制的一環，以便能及時並積極地跟進每一宗事件。我們深信保障顧客安全不容有失，2012/13年度並無接獲任何產品安全問題的事件報告。

對於顧客的讚賞或投訴，我們皆有系統地記錄並作出相應處理。就香港及澳門的業務而言，在本年度共有2,559宗顧客讚賞及209宗顧客投訴，顧客讚賞與投訴比率為12：1，較去年上升31%，如此顯著的進步令人鼓舞，亦足證集團一直堅守改善服務質素的承諾。

於本年度，我們已採取一系列措施以符合ISO9001：2008標準中評審集團業務的各種策略元素(詳情請見企業風險管理報告)。有關認證將讓我們得以持續有效地滿足顧客的期望。

4

我們的社區：社會和諧之美

隨著業務增長，我們更著重回饋社會，望與社會共享繁榮。我們的成就建基於和諧及充滿互助精神的社會，所以我們希望這種健康的社會狀況能持續下來。

作為社會上肩負企業責任的集團，我們必須瞭解社會所需，然後借助我們的核心優勢，盡可能提升我們對社會的影響力。

「如果你問我想
為社會做些什
麼，那就是實事
求是，為社會
帶來實質可見的
貢獻。」

郭少明博士，銅紫荊星章，太平紳士
主席及行政總裁



4.1

從心而發－以美行善

「莎莎美麗人生慈善基金」於莎莎35週年慶典上宣佈成立，標誌著莎莎另一重大里程碑，自此莎莎將能以此平台與多個具影響力的非牟利組織進行更密切合作；而此項慈善基金亦將團結集團內理念相同的員工，同共以個人才能為我們身處的社會作出貢獻。基金於成立當日推出的首項計劃是與保良局合作幫助青年人增強自信，提昇本地社會的正能量。



願景

由心出發，為社會締造和諧及完美的「美麗人生」

使命

「莎莎美麗人生慈善基金」於莎莎國際控股有限公司慶祝創辦35週年時成立，幫助有需要的社群，從身、心、靈獲得的滿足，帶出真正及自然的「美麗人生」。我們將從推動社區福利、發展及教育活動開始，為幫助婦女、兒童、老人等社群及保育環境作出努力。



在典禮上(由左至右)周慧敏女士(名人)、郭羅桂珍博士(莎莎副主席)、郭少明博士(莎莎主席及行政總裁)、陳郭詩慧女士(策略及發展主管)及徐子珊女士(名人)共同主持啟動儀式。

4.2

員工參與－實現奉獻之美

集團已拓展至擁有超過4,700名人才的隊伍，如果他們能成為幫助社會進步的正能量，將對社會帶來超乎想像的影響！因此，如何推動這些人才投入奉獻社會是我們的主要工作。這些員工是組成莎莎業務的重要資產，我們希望能在他們心中孕育社會責任文化的種子。

實現要素

我們的團隊希望能啟發員工投身公益事業，因此「莎莎有心人」的「義工登記冊」正式推出，為義工文化建立一個繼往開來的平台。

於義工活動中，何者施予何者受惠有時難定分界，舉例而言，我們於2013年1月參與保良局舉辦的「關懷長者心」長者探訪活動計劃，是次活動共有超過60名莎莎員工及親友參加，為有需要的長者送上溫暖、問候和小禮物；探訪過後，不僅長者有正面回應，義工亦察覺到聆聽、關懷、精神財富、勇氣及奉獻的重要性，這些皆是他們在日常生活中可能忽略的環節。





莎莎

保良局「關懷長者心」長者探訪活動 · 人



Becky(莎莎網)：…但除了物質上需要幫助，他們更需要的是那份真摯和長期的關懷、交流。相信他們內心其實更希望的是有多一些願意聆聽或與他們聊天的老友…

Coco(莎莎網)：…今次與黃婆婆的訪談不但令我們年輕一輩感動，亦值得我們反思：大家有沒有好好關懷身邊的長輩？…



Eric(人力資源部)：…當她接過我們送上的禮物包時，看到她的微笑已勝過千言萬語，讓我們知道今天的到訪是非常有意義的…

Flora(人力資源部)：…她的生活態度令我們知道原來貧窮並不會降低我們的生活質素，心靈富是比起物質富足更重要…



Martin(法律部)：時間是摸不著、看不透、聽不見，但其痕跡卻在人海之間擦身而過。上星期六，我憑藉「關懷長者心」體會一次與時間的相會…



Sam(資訊科技部)：無論年紀好多大，只要有活下去的勇力和毅力，都一樣可以活得好開心，一個人都可以好幸福。



莎莎參與保良局「關懷長者心」長者探訪活動的相片及語錄選輯





莎莎
各項比賽活動

從實現到提升

我們參與各項慈善活動，不僅為各個非牟利組織提供資金及服務，亦為公司不同部門的同事帶來機會，同心協力克服挑戰。

保良局－慈善保齡球賽：

全憑同事的支持，莎莎保齡球隊於大賽中再奪三甲之位，展示我們支持保良局安老服務的團隊精神。



公益金－

新地公益金慈善跑：

本年度，莎莎參與慈善賽跑，奔上國際金融中心頂樓，為兒童及青年相關服務籌款。在48隊企業隊伍中，莎莎勇奪第4名。

國際小母牛－2012競步善行比賽：

莎莎連續5年與小母牛合作，支持扶貧工作，並於比賽中勇奪全場第3名，更奪得最具創意造型獎冠軍。



香港遺傳性乳癌家族資料庫－粉紅高蹺鞋慈善競跑比賽

支持提高遺傳乳癌及卵巢癌的意識及檢查。



讚好



回應



分享

4.3

對外合作 – 為社會群策群力之美

香港非牟利組織補足政府無暇顧及的社會功能，故維持其持續運作非常重要。本年度，我們有幸再次為支持香港及海外多個非牟利組織持續發展出一分力。年內，莎莎合共捐出420萬港元(較去年上升18%)，並以贊助、饋贈及義工服務等方式作出貢獻。本年度我們所支持的部分項目包括：



現金捐款或贊助



禮品或產品捐贈



義工服務及
員工參與







社會福利

現今社會仍然有各種需求未獲滿足，我們有幸能與下列非牟利組織合作，為解決社會問題略盡綿力：

-  香港公益金：以公司名義為「萬眾同心公益金2012」電視籌款節目提供贊助
-   保良局：金鑽贊助，並參與年度慈善步行暨嘉年華活動，惠及其於全港共250個服務單位
-  保良局：「星光熠熠耀保良2012」金鑽贊助
-  健康快車 – 為「健康快車光明之旅」捐款，幫助中國的視障人士重見光明
-   國際小母牛香港分會：以公司名義贊助「2012競步善行比賽」，並參與慈善賽
-  「明愛暖萬心」電視籌款節目紅寶贊助











婦女福利

女性於我們的管理層、員工及顧客群的比重顯著，我們深信女性在社會及家庭中扮演著與男性同等重要的角色。

-  心蓮心慈善組織：捐贈產品支持「心蓮心、齊踏暴」慈善籌款晚宴，致力在社會上推廣「反暴力」的信息
-   香港乳癌基金會：「乳健同行2012」銀贊助
-  香港各界婦女聯合協進會：為多個活動提供饋贈贊助，當中包括香港特區攤位遊戲及各式晚宴，支持香港婦女權利及福利
-  維多利亞青年商會：贊助「3D蜘蛛俠：驚世現新」電影放映會
-  香港離島婦女聯合會：贊助「中華人民共和國成立63週年暨香港離島婦女聯合會成立7週年慶祝晚會」

青年與教育

年青一代的潛力無限，在21世紀，青年人以我們前所未見的速度吸收知識、成長及創新。今天我們為青年人提供所需，並放眼未來，準備驚嘆於他們即將綻放的耀目光芒。本年度，我們與下列機構共襄善舉：

- 
 香港中文大學：為賽馬會公共衛生及基層醫療學院項目捐款
- 

 香港公益金：捐款並參與「公益金百萬行—港島、九龍區百萬行」，以撥捐「家庭及兒童福利服務」
- 

 香港女童軍總會：為多項活動提供現金贊助及產品捐贈，令少女及年輕女性盡情發展潛能，包括「夢幻飛琴慈善首映」、週年舞會及茶聚等
- 
 恆興業集團：為「善學彩眼獻關懷」慈善晚宴2012捐贈產品
- 

 智行基金會：為其週年舞會捐款及捐贈產品，為國內感染HIV的青少年提供援助
- 
 保良局：為於保良局慈善晚宴表演的青年化粧
- 
 香港航空青年團：贊助「雄心勃勃、展翅高飛」週年晚宴，支持青少年發展工作

體育、文化及宗教

對某些人而言，體育只是強身健體的運動，但對一些較不幸的傷健人士而言，體育卻是重拾力量、自信及積極融入社會，重過正常人生活的關鍵所在。推廣藝術、文化及宗教則可為社會大眾提供豐富想像力及靈性的精神食糧。

- 
 香港特殊奧運會：以公司名義贊助「特殊奧運執法人員火炬慈善跑」
- 
 藝展國際 (Le Chateau des Arts International) (LCDAI) — 以公司名義贊助「柴可夫斯基之夜」音樂會
- 
 香港單車聯會：支持李慧詩於2012倫敦奧運取得香港首面奧運單車獎牌的祝捷晚會
- 
 啟新書院：為「Beleza時裝展」提供禮品贊助
- 
 香港管弦樂團：以公司名義贊助「香港管弦樂團以樂會友籌款音樂會2012」
- 
 荃灣足球會：贊助支持本地體育文化

本地經濟發展

我們深信，社會和諧與經濟繁榮密不可分。我們在此一方面的合作夥伴包括：

- 
 地脈基金會：為「地脈基金會慈善舞會」捐獻禮品，支持邊緣化農村地區的發展
- 

 優質旅遊服務協會：「優質旅遊服務商戶獎項頒獎典禮」金鑽贊助及產品贊助
- 
 香港商業專業評審中心為「2013春節晚會」捐贈禮品，支持香港工人的個人專業發展

共建未來



莎莎

各項贊助活動

保良局慈善步行暨嘉年華



公益金一
公益金百萬行港島、
九龍區百萬行



支持保良局萬聖節慈善晚宴



讚好



回應




分享

5

我們的環境：可持續發展之美

若世間再無淨土，誰能身過不染纖塵？遠於六千年前，化粧品乃起源於大自然，銘記著這一重歷史淵源，我們如何能不愛護孕育出我們的產品的大自然呢？如果我們無所節制的生活方式不斷毒害地球，大自然的生命行將見盡，這樣恆久美麗又如何能夠獨存？

隨著公司迅速發展，要管理我們的環境足跡則愈加困難，為此我們需要加倍努力，感染莎莎內外各人採納更具持續性的經營模式，這些在需要嶄新的思考及行事方式。透過相關渠道鼓勵參與、引入更優良的管理系統及外部的夥伴合作，我們深信能為實現自然環境的美作出重大貢獻。



「若說在環境保育上我們要挑選一個最重要的任務，那必定是推動整個社會為保育作出改變，這實是任重而道遠。話雖如此，我深信千里之行，始於足下，此時此刻便是時候，由我們開始，推己及人，將我們的行動擴展至我們的圈子，再推及整個社會。」

陸楷先生
首席財務總監兼執行董事



5.1

發掘心中的保育之美－員工參與

我們持續發展之旅的第一步是透過集團內的員工參與及教育推動綠色文化。我們相信，每個人的內心深處都埋藏著對環保的熱情，我們的任務便是要喚醒它們並付諸行動。



莎莎 內部參與 · 人

世界自然基金會綠色午膳時段工作坊

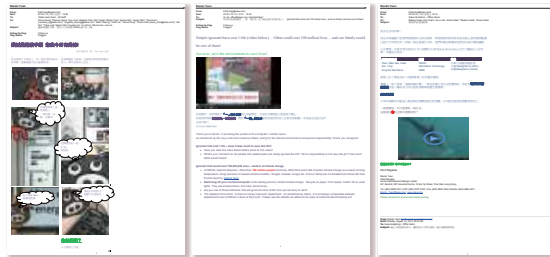
為鼓勵僱員更實踐可持續的個人及工作生活，我們邀請了世界自然基金會的客席講師及法國化妝品牌NUXE的代表分享保育的想法。

公司執行董事陸楷先生亦獲邀為活動致開幕詞，與我們分享對保育的關注，表現領導關懷。座談會上由本地社會企業提供素菜午餐。



內部僱員電子通訊

本年度，我們向僱員發出超過十份教育相關的電郵通訊，提高僱員對與我們有密切關係的社會及環境問題的關注及了解。



董事會及跨部門參與

跨部門環境、社會及管治專責小組於2012年3月成立，旨在協助莎莎為我們所愛的人建造更美的社會及環境。年內共舉行三次會議，提供團隊之間交流及交換資訊的平台。

環境、社會及管治專責小組亦定期向董事會提供最新資料，本年度如期交付共兩份匯報。

莎莎季度通訊「延續美麗」一節：

在集團定期向全體員工派發的莎莎季度通訊內設有「延續美麗」一欄，以有趣而簡單的卡通深入淺出地帶出氣候轉變的訊息。



5.2

步向可持續之美－措施與表現

監管和計量是我們追蹤綠色旅途上的足跡之重要指標。在我們準備首次的碳排放匯報時，其收集及分析數據的過程均為我們提供更多有關營運的想法。雖然未來很可能會不斷調整研究方法，我們相信此舉已標誌著莎莎將來能更有效管理生態足跡的一大進展。

碳足跡概覽：



活動詳情

	耗電 	用紙 (打印及影印) 	航空 	用水
碳密集度(噸／每一百萬收益)：				
• 2012/13財政年度	2.9	0.0047	0.0332	0.0022
• 2011/12財政年度	3.3	0.0055	0.0448	0.0026
• 百分比變動	-11.4%	-15.1%	-25.9%	-16.5%
活動數量(單位)：	(千瓦時／平方米店舖及辦公室樓面面積)	(張／人)	(公里／人)	(立方米／平方米店舖及辦公室樓面面積)
• 2012/13財政年度	768	1,862	503	0.72
• 2011/12財政年度	862	2,113	591	0.86
• 百分比變動	-10.9%	-11.8%	-15.0%	-16.07%

*上述數據僅涵蓋香港及澳門店舖及辦公室營運的排放量。

環境、社會及管治報告

將負面影響減至最低的措施

年內部分措施包括：

- 自2012年2月起已制訂環境、社會及管治政策
- 於2012年3月成立跨功能環境、社會及管治專責小組，設有明確界定的使命、角色及職責
- 設有專門的環境、社會及管治經理，於公司上下促進主要的環境、社會及管治計劃
- 董事會及高級管理層全力推動環境、社會及管治計劃



綠色管理



耗電

- 店舖採用LED照明：目前，46%的零售店(按店舖數目計)及25%的辦公室空間(按平方米計)已安裝節能LED筒燈或節能日光燈，為本財政年度錄得最高能源效益改善的範疇
- 午膳時段關燈：辦公室及物流中心均繼續推行辦公室於午膳時段關燈的政策
- 提示：不時提醒員工關掉並非使用中的顯示器、會議室電燈及其他電子設備
- 空調：定期保養空調系統，確保有效營運

- FSC紙張(森林管理委員會認證的紙張)：我們已提高FSC紙張的使用率至所有營銷推廣傳單及雜誌的印刷本，以至所有年報及中期報告
- 定期提示：我們不斷提醒員工在有需要時方進行打印、採用雙面列印及循環再用只使用過一面的紙張。現時所有新僱員的電腦均預設為雙面列印
- 中央匯報及監控：行政部定期編製用紙報告並分發予各部門，記錄及計量個人環保表現



用紙



運輸及用水

- 差旅管理：對飛航及陸上差旅模式進行初步審閱
- 認知：繼續推行保護水資源及海洋保育的教育工作

- 購物膠袋及紙袋：我們繼續使用以P-Life可降解生物塑料。購物袋使用率(每元收益)較上一財政年度再下降1.8%
- 托盤運輸：減少托盤運輸貨物的包裝，或於可能的情況下完全不包裝
- 有關使用循環再用措施的培訓：我們向員工發出多份備忘及資料提示，提醒員工循環再用的重要性
- 記錄廢紙回收重量：我們自2012年10月起開始記錄香港辦公室的廢紙回收重量，於2012年10月至2013年3月期間共循環再用3,662公斤的紙張



包裝及
廢物管理

5.3

合作創建可持續之未來 – 對外合作

為創建未來真正可持續發展的環境，我們致力透過知識及網絡感染集團以外的人士並將之視為己任。

提倡綠色政策及參與行業發展

憑藉我們於零售業管理方面的豐富經驗，我們的首席財務總監獲邀自2012年7月起擔任香港特區政府環境保護署能源諮詢委員成員，為期兩年。此非法定委員會由來自各界的領導者組成，主要負責就能源供應、需求、節約及效益等能源相關事項向政府提供意見。



透過我們的匯報經驗，我們的環境、社會及管治經理獲邀向彭博及德勤的可持續性報告專責小組以及香港聯交所的上市總監進行簡報，並在簡報中與其他上市公司分享了其編製公司首份環境、社會及管治報告時遇到的困難及解決方法。

與綠色非牟利組織建立更密切的關係

非牟利組織在綠色運動中舉足輕重，補足政府或企業未能兼顧的範疇。瞭解到此一重要性，莎莎一直為世界自然基金會等信譽良好的非牟利組織的長期合作夥伴。

除連續六年成為世界自然基金會的公司會員外，莎莎本財政年度內以化粧品捐獻支持世界自然基金會的焦點活動「地球一小時」，亦在內部向員工推廣該項活動。莎莎本年度首次參與世界自然基金會的低碳辦公室計劃(LOOP)，分析集團內的辦公室溫室氣體排放，並成功獲第三方認證。



參與外界活動培育綠領新一代

我們與香港科技大學合作，為四名修讀環境管理及科技學位的三年級生提供為期五個月的實習計劃。實習生為莎莎進行有關實際氣候轉變的報告及研究項目，讓他們提早接觸有關氣候轉變問題的企業經驗及處理該等問題的實際商業解決方案。



6

聯交所《環境、社會及管治報告指引》的自我評估參照表

關鍵績效指標	聯交所指引內容	2012/13年度 ESG報告覆蓋	頁次
	A.工作環境質素		
A1.1	按僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	完整匯報	第59頁
A1.2	按年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	無	
A3.1	按僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	無	
A3.2	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	部分匯報	第70頁
A4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	部分匯報	第73頁
A4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	無	
	B.環境保護		
B1.1	排放物種類及相關排放數據。	部分匯報	第89頁
B1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	部分匯報	第89頁
B1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	無	
B1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	無	
B1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	部分匯報	第87至90頁
B1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	部分匯報	第90頁
B2.1	按類型劃分直接及／或間接的能源(如電、氣或油)總耗量(以每千秒千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	完整匯報	第89頁
B2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	完整匯報	第89頁

關鍵績效指標	聯交所指引內容	2012/13年度 ESG 報告覆蓋	頁次
B2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	部分匯報	第90頁
B2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	部分匯報	第90頁
B2.5	就製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	無	
B3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	部分匯報	第87至90頁
	C.營運慣例		
C1.1	按地區劃分的供應商數目。	無	
C1.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	部分匯報	第75至78頁
C2.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比。	完整匯報	第78頁
C2.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分匯報	第78頁
C2.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	無	
C2.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	部分匯報	第78頁
C2.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	部分匯報	第78頁
C3.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	無	
C3.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	部分匯報	第73頁
	D.社區參與		
D1.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	完整匯報	第79至86頁
D1.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	部分匯報	第84至85頁