



環境，社會及管治報告



莎莎與眾不同之處，
在於把愛凝聚在所提供
的美麗體驗當中

心存愛、宣揚愛、結
集愛，如緩緩匯納四方
柔水灌注美麗的海洋

讓我們的持份者揚帆
於川流不息的美麗海洋
中，喚醒心靈

目錄

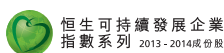
1	水澤萬物以為愛，如同我們對持份者的心意	56
2	心繫人才 – 美麗源自智慧	57
	培育我們的智慧種子 和諧所在心所在，留住頂尖人才 為人才煥發神采，保障安全	
3	心繫顧客 – 以熱誠成人之美	67
	美麗於你若何？ 帶來世界各地最佳產品 美麗的安心承諾 從心而發的服務 優質體驗的保證	
4	心繫社區 – 湧泉以報的美麗	71
	從結構上了解我們跟社區的連繫 與社區同行 關愛之泉 – 助人為本	
5	心繫環境 – 尋找通往真正美麗的綠色鑰匙	80
	追蹤足跡，步步為營 當下行動，改變明天 綠色規劃，持之以恆 超越界限，分享綠色美麗 綠色報告，跨越核心業務	
6	聯交所《環境、社會及管治報告指引》的自我評估參照表	88

1

水澤萬物以為愛，如同我們對持份者的心意

在本年度2013/14的環境、社會與管治(ESG)報告中，探索莎莎今年如何致力為持份者實現美麗及完美的身心而努力。本年報其他章節中已詳盡涵蓋持份者之一的股東，所以我們在此ESG報告中著墨於其他四類主要的持份者：我們的人才、顧客、社區，及與各持份者息息相關的自然環境。

我們的持份者環環緊扣，需相濡以沫才可長久並存，如莎莎的人才是當地社區不可或缺的一環；我們的社區與環境既不可分割又互相依賴；而我們的顧客在急速枯朽的自然環境中亦無法體驗真正的美。簡而言之，當所有持份者的愛如流水匯聚合一，豐富和滋潤彼此，最終將能讓美麗從心綻放；亦如《道德經》中所言：「上善若水，水善利萬物而不爭。」



莎莎於年內榮獲多個具認受性的獎項。有關我們所得的企業社會責任相關獎項，請參閱本年報的獎項與殊榮一欄。



水澤萬物之愛正如同我們對待每位持份者的關懷與照顧，順應他們的成長而加以扶持，不作出侵害或扭曲。我們相信只要遵從這個重要的哲學而行，便能使美麗歷久不衰。



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2013/14年度營業額超過80%。

2

心繫人才，美麗源自智慧

人才是莎莎業務的核心。今年全賴他們懷著莎莎的願景，引領集團前行，為我們的持份者締造和延續美麗。結集他們每一位的智慧，方能使我們的美麗服務更完善。

閃耀星群 – 我們的人才

員工們從心而發的優質服務，再次為公司取得豐盛的成績，贏得一系列深具代表性的獎項：

傑出優質商戶 服務員工獎

莎莎兩位助理店舖主管Vivi So及Joanne Yeung 今年代表莎莎出賽，秉承我們的服務哲學、態度及技巧迎戰，最終於化粧品、個人護理用品及專門店組別勇奪金獎及銀獎，證明她們在提供具啟發性的顧客服務之出眾能力。



優質顧客 服務大獎2013

香港優質顧客服務協會以提高業內服務質素為己任，我們對於新青衣店在櫃員服務類別獲頒銀獎感到榮幸。



莎莎今年榮獲香港零售管理協會頒發三大殊榮，包括「科麗妍」La Colline 專門店連續9年獲選為「化粧品店組別 – 最佳服務零售商」及連續2年奪得「卓越成就獎」，與及莎莎助理店舖主管勇奪「化粧品店組別 – 傑出服務獎」主管級別獎項。

香港零售管理協會 – 2013年神秘顧客計劃 及傑出服務獎



(有關完整獎項表列可參閱本年報的「獎項及榮譽」章節)

我們是誰？

莎莎於亞太區6個策略市場設有零售點，同時為全球超過200個國家的顧客提供網上購物服務。截至2014年3月31日止，遍佈各地的莎莎整個集團的僱員超過5,000人。

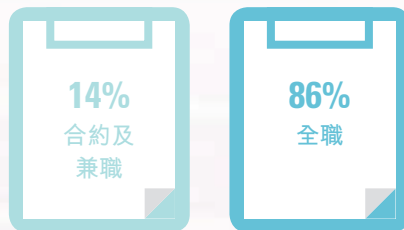
各地區的員工數目



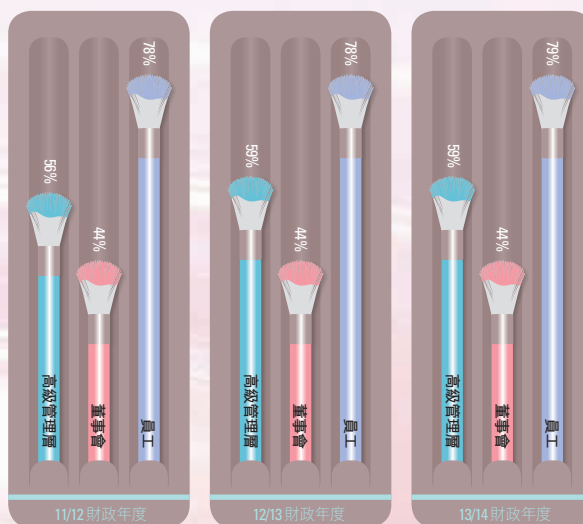
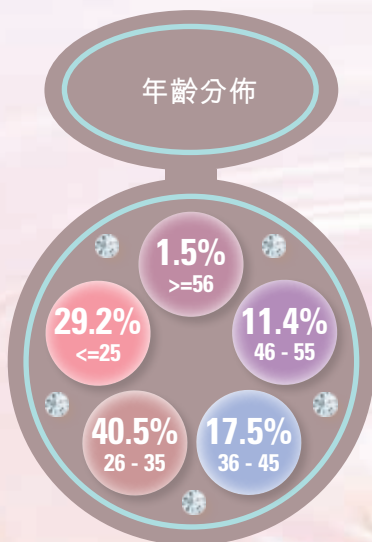
策略所在 - 多元人才

集團董事會的性別多元性使我們於2014年3月獲得社商賢匯的認可，在各恒生綜合指數公司中名列第二。性別多元的董事會及員工團隊有利我們實現締造美麗的願景，尤其是我們的顧客群以女性為主，讓此優勢更為顯著。

僱傭合約類別分佈

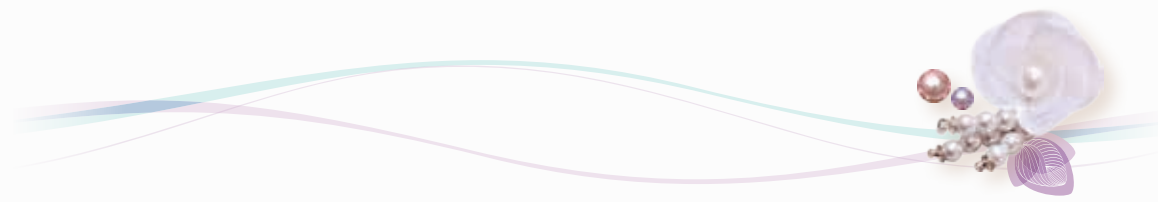


女性百分比



集團致力在招聘上實踐平等機會的方針，我們已開始為少數族裔提供空缺，同時亦與一眾再培訓及職業培訓的非牟利機構合作，如保良局、香港職工會聯盟及基督教香港信義會等，使更多不同背景的人士能加入莎莎大家庭。

上述招聘的員工數目就僱員總數而言雖屬少數，我們仍希望透過持續努力，使社區更平等及和諧。



「我們深信，惟有廣納
賢才，讓其盡展所長，
方能實現莎莎
『締造美麗人生』
的願景。」

郭羅桂珍博士，銅紫荊星章
副主席



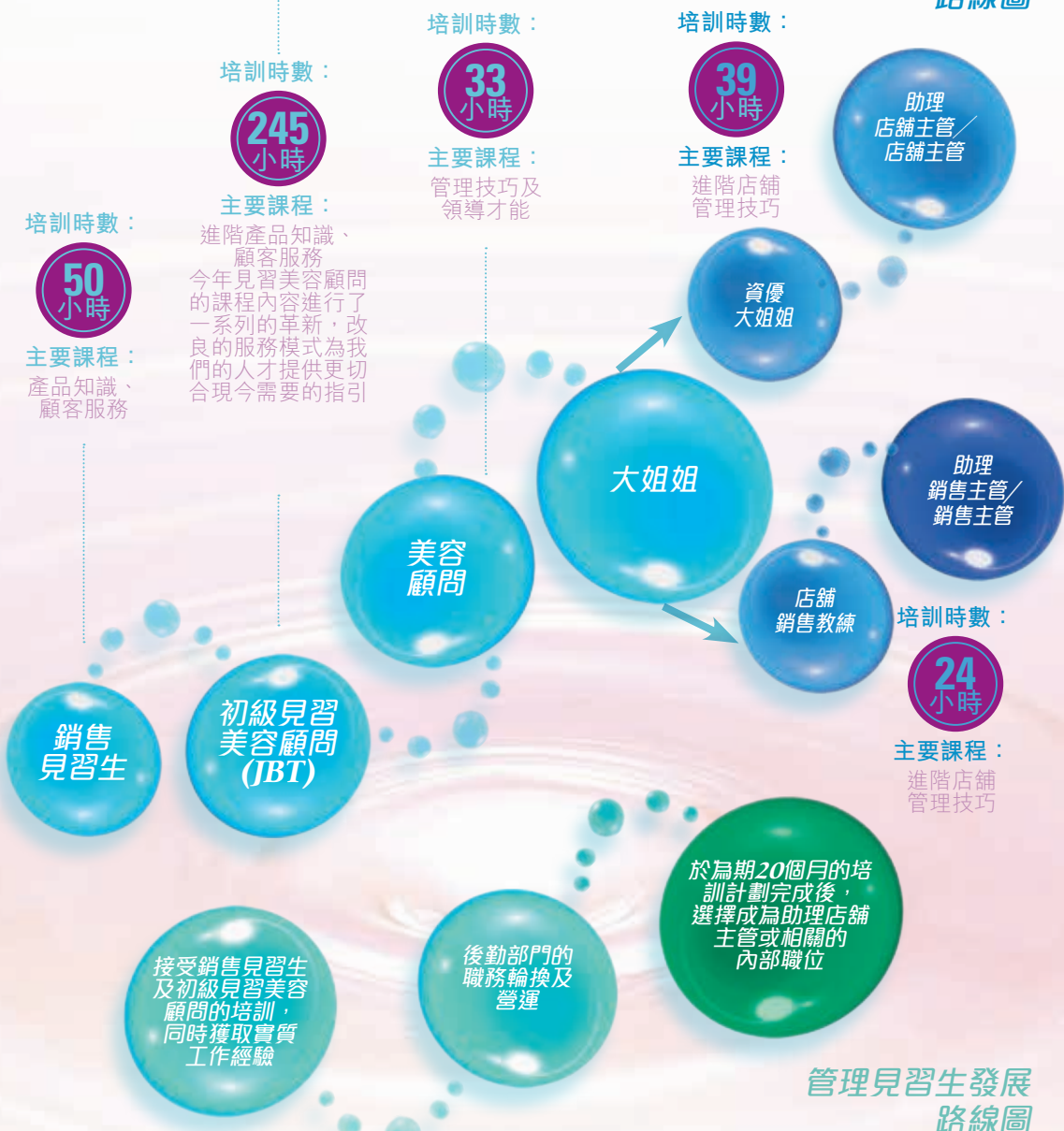
2.1 培育我們的智慧種子

為使我們的人才能盡展所長及提供最優質的顧客服務，我們為員工建立了一個人才發展路線圖，詳細列明課程內容、培訓期及晉升機會。課程的內容覆蓋員工職務範疇所需的技能及知識，如產品資訊、顧客服務、領導才能和管理技巧等。



2014 見習美容顧問畢業典禮

標準前線員工發展路線圖



管理見習生發展路線圖

管理見習生計劃 – 踏上自我發現的路程，通往機遇處處的世界

為使市場上最優秀的人才快速與集團並肩成長，莎莎為第13屆管理見習生計劃提供360度的全面培訓，讓他們深入了解莎莎各運作的細節，同時裝備他們，應付集團各部門不斷增加的管理人才需求。

管理見習生計劃包含設計完善的課程、職務輪換、有關前線及後勤部門營運改善的提案，與及跟高級管理層探討重要議題的機會；而畢業後的管理見習生可自行選擇其職業方向。



莎莎管理見習生計劃的主要內容

管理見習生看人才

管理見習生的其中一項職責是幫助集團審視內部運作，同時尋找改善的方向：

「莎莎同樂日讓我們有機會與經驗豐富的主管交流，我覺得非常難能可貴。」

Samatha Yim – 第12屆管理見習生

「管理見習生計劃讓我們眼界大開，我們得以參與諸如莎莎銀袋日等各項集團盛事。」

Ruby Fong – 第12屆管理見習生



改革管理工作坊

有見於不少員工深具領導才能，我們在今年舉辦了兩個系列的特別領導才能工作坊，旨在進一步裝備我們的核心團隊，應付未來所需的架構改動。

領袖培訓 – 強化核心

莎莎現今的僱員數目近乎是5年前的一倍，如此急速的增長意味著各個部門都需要更多管理人才，方能使莎莎繼續穩健發展。



領袖訓練工作坊

兩個領導才能工作坊的重點內容

變革管理工作坊
大姐姐、
店舖銷售教練、
資優大姐姐

設立目標
成為變革
推動者
營運計劃

領導才能
協作能力

戰略規劃
鼓勵團隊
創意思維
策略計劃

領袖訓練
工作坊
主管、店舖主管

聚眾才之才

莎莎的長期服務獎頒獎典禮一如既往的溫暖又感人，我們在今天的頒獎典禮上共向218名員工頒發5年、10年、15年、20年或25年的長期服務獎。一眾員工在主席及副主席祝賀得獎者的同時，亦一起見證得獎者的忠誠貢獻及得獎者與集團同步成長所留下的足跡。



左圖：長期服務獎得獎者與同事在周年晚宴上合照
右圖：一班長期服務獎得獎者與主席及副主席合照

2.2

和諧所在心所在 – 留住頂尖人才

泉水之美在於能與周遭景物和諧共處，以及不斷滋養其他生命。我們深信21世紀的辦公室不應再只是一個純粹工作的地方，故為留住市場上最頂尖的人才，我們於本年內推行了一系列的措施，使辦公室更為和諧，同時扶持員工成長。

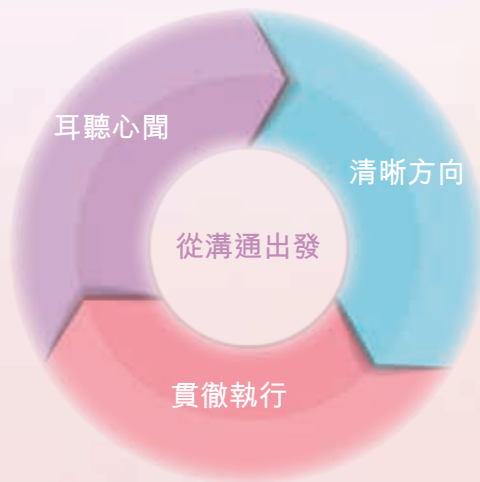
耳聽心聞

莎莎的管理層在多方面諮詢員工的意見：

- **管理見習生諮詢工作坊：**每屆的畢業管理見習生皆會在工作坊跟高級管理層分享他們的觀察所得，同時建議改善方案，作為高級管理層洞察業務的一個渠道
- **定期主管會議及晚間店舖會議：**為鼓勵前線員工與管理層更積極溝通，我們繼續舉辦定期會議，給予主管及店舖員工多方面的溝通渠道

清晰方向

- **董事局及董事委員會會議：**今年共舉辦了 27 個董事局及董事委員會階層的會議，確保各主要策略能以有系統的方式向最高管理層傳達（詳情請參閱本報告的企業管治部份）
- **高級管理層會議：**每月定期舉辦，確保營運配合集團的策略重點
- **方向設定會議：**所有管理層及高級管理層均參與這個為時半日的會議，一同研究集團在當前營商環境所面對的機遇和挑戰。



貫徹執行

使團隊合作的要點在於使人才盡情投入，調動各方資源配合計劃的執行：

- **年度大型早餐會議：**一個超過2000同事參與的半日講座及會議，分享來年集團的主要策略重點
- **目標會議：**每兩年一度，讓各部門同事分享他們面對的挑戰和解決方案



年度大型早餐會議

樂在莎莎

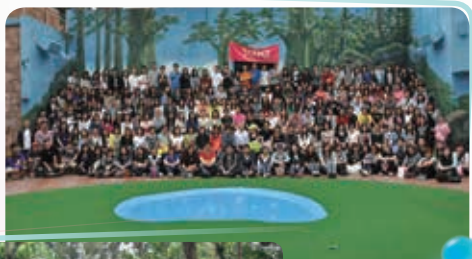
透過一連串的團隊訓練、休閒及家庭活動，莎莎全人像家人一般回首過去成就，展望未來光輝。

2013

● 4月及5月

海陸空奔FUN同樂日

為加強跨部門溝通及團隊的合作精神，公司於海洋公園舉辦了兩次團隊訓練同樂日，讓員工樂於探索海洋公園之餘，亦發掘團隊合作的重要性。



● 6月

烹飪班

公司舉辦了連串烹飪班，幫助員工建立職場以外的興趣及才能。



● 12月

聖誕節表演

我們每年度的聖誕節活動都非常特別，在當天各個部門載歌載舞，比試舞台才華。



● 2月

花開美態 – 農曆新年煙花匯演

莎莎今年贊助農曆新年煙花匯演，希望帶給香港更多正能量及好運氣。公司邀請員工及其家人參加專為此項盛事而設的慶祝晚宴。



● 7月

電影夜

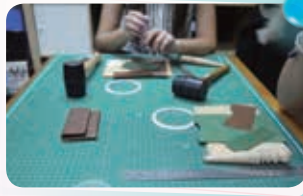
約600名同事與他們的親友一同欣賞電影《怪獸大學》，享受休閒快樂一夜。



● 8月

皮革製作班

公司共舉辦了5班皮革製作，參加者最後成功化身為熟練的皮革工匠，每人將自己獨特的作品帶回家。



● 10月

嘉道理農場親親大自然之旅

超過170名同事參與我們最受歡迎的年度家庭活動－秋季家庭親親大自然之旅，聯同他們的家人一起探索嘉道理農場、流浮山及錦田鄉村俱樂部。



● 3月

情人節馬卡龍製作班

公司舉辦了多個馬卡龍製作班，讓同事在2月14日向摯愛表達心意。



「逃出香港」實景遊戲

活動設計了一系列的解難處理遊戲考驗員工的解難能力，員工竭盡所力解開迷題，逃出密封的室內迷宮。



「美麗凝聚」周年晚宴2014

我們的周年晚宴是公司的盛事，讓所有員工與集團一起為輝煌成就慶功。



2.3

為人才煥發神采，保障安全

薪金及津貼

集團深信表彰員工成就十分重要，因此我們採用多種不同性質但同樣有效的方式獎勵人才。為使每位人才順利踏上和展開與莎莎同行的旅程，我們會在迎新日向他們派發一本全面的員工手冊，當中包含主要福利及津貼等資訊概覽。集團亦定期檢討員工薪酬及福利待遇，並設立各種論功行賞的制度以激勵及表揚員工。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、銷售獎金、銷售佣金及購股權。於本財政年度，集團的員工福利開支總額達11億港元。

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：
 - 體力處理操作及預防背部勞損指引
 - 預防文職引致的筋肌勞損
 - 文職的職業健康

死亡與工傷

- 由健康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
- 2013/14年度並無因工死亡個案
- 2013/14年發生32宗工傷事故，即平均每名員工的工傷率有22.6%的下降
- 員工每月平均病假為0.25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
- 為使集團營運能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，並確保員工皆知悉。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

3

心繫顧客 – 以熱誠成人之美



莎莎一向致力提供富啟發性的顧客服務，這項任務對擁有經過280間店舖、17,000件產品和5,000名員工的公司來說，尤見艱鉅。

莎莎成立36年來一直抱持「締造美麗人生」的願景，多年的經驗有助我們積慮智慧，持續恪守道德信念及貢獻熱誠。為使產品銷售上更為順暢無阻，我們會先了解顧客需要，再搜羅世界各地最優質產品，然後確認產品安全達標，最後由再我們積極熱心的美容顧問交到顧客手上。除此之外，我們亦重視提供優良的售後服務，仔細聆聽每位顧客的意見回饋。

3.1

美麗於你若何？

過去36年來，科技、文化、氣候和個人生活風格取態的改變都使美麗的定義不斷進化。莎莎一直保持敏銳觸覺，作出回應和轉變，並制定以下機制使我們能夠與時並進：

- 前線員工定期匯報顧客意見
- 顧客焦點小組
- 店舖調查
- 尊貴會員的意見調查
- 顧客意見問卷和熱線
- 社交媒體，如Facebook、新浪微博、微信、美麗說及Instagram

3.2

帶來世界各地最佳產品

莎莎的每一位顧客皆孜孜不倦追求美麗，為符合這個基本需要，我們在全球搜羅了逾17,000件產品。我們認為每一位顧客皆是獨一無二，因此需要大量的產品以供成千上萬的顧客選擇和配搭，務求為每一位顧客度身訂造最適合他們肌膚類型、年齡及生活風格的美麗方案。

喬布斯以他一貫的精闢見解說：「簡約是細膩的極致。」

通過全球採購，滿足客戶需求

瑞士 17%

La Colline La Estephe Methode SWISS BEAUTY CARE

SUISSE PROGRAMME SWISS BALANCE SWISS Rituel TRANSVITAL

La Prairie Valmont Skincode

法國 23%

CAUDALIE INSTITUT ESTHEDERM JAGUAR PARFUMERIE MARINA DE BOURBON NUXE

Chanel Clarins Christian Dior Lancome L'Oreal

日本/韓國 23%

banila.co. BEYOND BRTCOTR

CYBER COLORS 肌つ子 Dr.G

Dr.Jart+ Doctor Makes The Difference sasatinnie soo Beauté

SKII Shiseido Laneige

歐洲其他國家/地區 10%

Gianfranco FERRE profumi Salvatore Ferragamo PARFUMS

Ferrari TOUS TRUSSARDI

Gucci Bvlgari Giorgio Armani

Versace Burberry Crabtree & Evelyn

亞洲其他國家/地區 6%

b·liv by celineque Neogence 霓淨思
For Beloved One

美洲 19%

Elizabeth Arden Ed Hardy FRAGRANCE GoodSkin Labs

GUESS PERRY ELLIS

Clinique Estee Lauder La Mer
Maybelline Revlon

大洋洲 2%

IN ESSENCE NATIO
Lanocrème since 1959

其他 1%

附註：

- 百分比數字列出2013/14年度按品牌產地來源分類的香港及澳門銷售明細。由於以四捨五入計算，該等數字之總和未必為100%
- 各地區/國家所示之品牌並非詳盡無遺
- 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人總部位置、品牌形象及產品設計風格等因素影響
- 只顯示自家品牌的商標標誌，而百分比則同時包括非自家品牌及由當地供應商搜羅的產品

率先追上韓國潮流

顧客對韓國產品的需求在過去2-3年與日俱增，而南韓在藝術和音樂所呈現的出眾創意、時裝觸覺及設計品味，使韓國熱潮有增無減。為迎合顧客口味，我們自2004起搜羅了不少最頂尖的韓國品牌，如**Dr.G**及**Beyond**，亦於本年度引進了**banila co.**成為我們獨家代理系列的一員，足證我們迅速調整產品組合以緊貼客戶需要的努力。

Dr.G

banila co.

BEYOND

CAUDALIE

NUXE

BEYOND

ORCHID
From Paradise

NATIO

追求更環保及更天然的美麗

顧客對天然和環保化妝及個人護理產品的需求不斷增加。「UEBT Biodiversity Barometer 2013 Report」中訪問了超過31,000位亞太區的受訪者，當中95%來自如中國等發展中國家的受訪者表示不會支持不負社會責任的化妝品品牌。

莎莎搜羅了一系列的綠色及天然產品，縱然每件產品對環保的投入程度及看法或存差異，我們仍感自豪。我們將在供應鏈上實行更嚴格的持續發展策略，並計劃逐漸增加這類產品的比重，從而符合顧客及環保的需要。

3.3

美麗的安心承諾

在我們給予顧客的各式體驗當中，產品安全永遠居於首位。我們出售的的品牌當中有超過90%來自擁有最嚴格的產品測試條例及要求的國家和地區，如歐盟、美國、日本及南韓。我們不單對產品來源要求嚴格，亦十分重視上架前的內部測試，以策萬全。我們於本年度內並無收到與產品安全及產品回收相關個案。

供應鏈

當世界各地的產品運抵貨倉後，我們會進行一連串全面的檢查和測試，確保只有正規和優質的產品方能送到顧客手上。上述的精密監控措施由我們的SAP管理系統電子追蹤系統執行。

另外，我們亦承諾每件上架貨品都有超過6個月的保質期(食物及藥物例外，因產品性質所限，其架上最短保質期限為1至4個月)，讓我們的顧客購物時倍感安心，並加強他們對我們產品質素的信心。保質期較短的產品會轉往我們的特賣場銷售，或於售賣時清晰標明。

廣告

新修訂的商品說明條例於2013年7月19日正式生效，我們對於當中以更嚴謹的條文保障消費者免受不公平的營商手法所誤導表示支持。在此修訂制定之時，莎莎積極參與香港海關舉辦的諮詢及會議，同時亦與香港化粧品同業協會及香港零售管理協會合作，幫助業界了解和實踐新修訂。近期我們更著力收緊內部監控措施，將內部市場策略政策及程序與商品說明條例看齊，如檢討各價錢牌及市場學術用語的使用等。

3.4

從心而發的服務

在莎莎的服務培訓中，每一個員工其中一個最重要的項目是：「從心而發的服務」。我們深信，美容顧問的職責不單是處理交易，更重要的是提供優質的購物體驗，與及跟顧客建立長久關係。

「我們推薦產品時必須將心比心，透過適當的提問，及用關懷之心去聆聽顧客需要，才能做到以顧客的實際需要出發，給予最合適的意見。」

「當我們真正了解每個顧客都是獨一無二之時，就可以常保無差別的優質服務態度。」



服務培訓中提供貼士

開設完美店舖：我們建立了一系列嶄新的服務模式，以全新開設於銅鑼灣的生活概念店 – Sa Sa Supreme作為試點，同時記錄成效，以便日後在香港及澳門所有分店推出優化服務計劃，從而提升整體服務水平。

3.5

優質體驗的保證

為確保顧客滿意，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。

莎莎設立完善的顧客反饋機制，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及滿意程度皆不容有失。

2013/14年度並無接獲任何涉及產品安全問題事件的報告。對於顧客的讚賞或投訴，我們皆有系統地記錄並根據既定政策及程序作出相應處理。就香港及澳門的業務而言，在本年度共有3672宗顧客讚賞及163宗顧客投訴，顧客讚賞與投訴比率為23：1，較去年大幅上升85%，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），而我們的網上業務亦於本年度取得認證。有關認證將讓我們得以持續有效地滿足顧客的期望。

集團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。

4

心繫社區—湧泉以報的美麗

飲水思源，莎莎自香港起家，且以這個社區為根本。儘管在社會上每一個個體的存在及付出看似微不足道，但他們集結起來卻是社會的命脈，如同無數弱水之溪合流才有揚子江的浩瀚。

莎莎一直致力為社會提供就業機會，促進社會繁榮(詳見「人才」章節)，但同時我們亦發現社會面對的挑戰日趨複雜，特別在於青年及教育、社會福利和健康保障方面，而莎莎身處其中亦未可獨善其身。

隨著2013年3月成立的「莎莎美麗人生慈善基金」，我們今年從評估、服務及報告方面逐步完善各項社區項目的管理架構，從而加強解決社會問題的能力。同時，我們亦看到員工更加積極參與「莎莎有心人」義工活動，身體力行關懷社區。



按照公司章程的規定，在股息宣派後而未按時領取之股息(由1997年11月10日至2007年6月28日)，已宣佈被沒收及復歸公司，並撥作慈善用途。有關該沒收股息安排的公告已於2013年10月21日在香港交易及結算所刊登。沒收股息的總額5,176,000港元。

不管是否有人操控或引導社會轉變，它還是會每日持續改變。我們希望我們在社會各層面的積極參與最終能帶來美麗及正面的影響。我們謙卑面對今年的成果，鞭策自己令來年貢獻更多。

4.1

從結構上了解我們跟社區的連繫

透過去年成立的「莎莎美麗人生慈善基金」，我們今年更專注於各慈善活動的評估及部門間緊密合作，同時能確切執行所訂下的社區服務策略，讓我們更有效地對社會作出援助。我們除了參與具意義的活動，我們亦推出了一系列的計劃以提升我們對社區的正面影響能力。

建立「莎莎美麗人生慈善基金」理事會

為支持「莎莎美麗人生慈善基金」的工作，我們成立了一個委員會專責為基金訂立策略性方向，同時擔任監督及執行的工作。

慈善活動的評估

由於邀請莎莎支持的慈善活動與日俱增，我們設定了一個評估機制，以使我們對慈善及公益活動的資源投入更有效及一致。

鼓勵員工參與

在去年開始，「莎莎有心人」義工計劃引入了獎勵機制，感謝善心的員工於年內於多個活動上付出工餘時間參與多項義工活動，藉此加強莎莎內部的社會關懷文化。




4.2 與社區同行

慈悲喜捨使人完滿，可是人往往容易迷失於一切需以量化的商業世界中，每日心中衡量的只是銷售額和利潤。然而，莎莎深信作為人性根本的美麗心腸，會在我們參與社區活動服務有需要人士時受到滋潤，令我們自然散發出美的光輝。

領導社區，美的貢獻

莎莎眾執行董事皆積極服務社群，以身作則，使上行下效。以下列出是他們眾多的社區服務中較相關的任命。詳盡清單請參閱本年報的「董事及高級管理人員資料」章節。



「作為負責任的
企業公民，理應履行
『取諸社會，用諸社會』
的責任，特別是社會上的
弱勢群體，我們
更要多加關懷。」

郭少明博士，銅紫荊星章，太平紳士，
主席及行政總裁

- 香港公益金：
董事會第一副會長(2014-15年)
執行委員會主席(2014-15年)
- 香港愛滋病基金會：
董事局委員(2006-15)

「服務社群是一大樂事，
我堅信莎莎團隊上下亦深感認同。」

郭羅桂珍博士，銅紫荊星章，
「莎莎美麗人生慈善基金」主席

- 保良局董事會副主席(2012-15年)
- 香港女童軍總會副會長(2012-14年)



郭少明博士與郭羅桂珍博士出席保良局
美麗在望計劃



陸博士支持世界綠色組織活動
*(莎莎其他在持續性的貢獻請參閱本環境、
社會及管治報告的「環境」章節)

陸楷博士，
首席財務總監及行政總裁

- 香港特別行政區環境保護署：
能源諮詢委員會(2012-2014)
- 香港綠色建築議會證書計劃：
上訴評審(2013-2015)

「歸本溯源，我們與身處社區和地球本
是環環相扣，誰能獨善其身？現在已有
不少人身受環境問題所害，在很多範
疇都急需我們的行動，在在都是刻不
容緩。」

助人自助 — 美麗的「莎莎有心人」

不少人認為義工服務是施予恩惠，但莎莎的義工在今年眾多的義工活動中，卻感恩能助人自助，得到的心靈富足。不管是青年服務、長者服務還是少數族裔服務，各人的行動都是從心而發，深藏美麗養份，在義工和服務對象的心田交流，彼此滋養。

「涓滴成流、聚沙成塔，不要低估那些微不足道的付出！點滴的
愛，卻可換來身受者無盡的快樂。

贈人玫瑰、手留餘香，播種幸福就會收穫快樂！當日小朋友們一個
又一個真摯的笑容，將永留腦海。」

張靜嫻小姐，投資關係及企業傳訊總監

莎莎x保良局「美麗在望計劃」

為期兩年的合作計劃於「莎莎美麗人生慈善基金」成立之初展開，希望把藝術與美的元素注入青少年的內心，豐富他們的心靈。

套用「以生命影響生命」的哲學，計劃首兩年將與保良局兒童及青少年發展中心的一班青年人合作籌辦以下三個主要活動：

第一部份：互動劇場中一起反思

《久·拾·候》是根據劇團青少年的真實故事改編成互動劇場。故事讓演員及觀眾一同反思，如何處理現今青少年與父母的溝通問題。



活動中即場邀請觀眾上台參演一角，讓他們嘗試為劇中家庭緩解紛爭。



莎莎化妝師團隊與青少年在戲服和化妝設計上合作無間

「雞蛋，從外被擊破是食物
從內在擊破是生命
人生亦是，從外擊破是壓力
從內在擊破是成長。」
(上述內容於師友計劃工作坊內分享)

第二部份：師友計劃

莎莎導師抽出空餘時間，以亦師亦友形式與青少年分享人生經驗，讓他們發掘自我、訂立人生目標和反覆思考以應付未來挑戰。



第三部份：學習、服務、再學習

莎莎每年一度的長者探訪活動，本年度保良局美麗在望計劃的青少年亦親身參與，讓莎莎義工團隊擔當輔助角色，引領青少年發揮才能，服務油尖旺區有需要的長者。

今年青少年團隊及莎莎義工共探訪了超過70戶長者家庭。

「從這次探訪活動有所領悟，明白長者對物質上需求並不多，對他們最重要的，是家人的關心。活動提醒我需要恆常關心身邊的長者。」

Anita (署理店舖主管)

「我在這次探訪中感受到長者們很喜歡和年輕人談天及交流。小小一份禮物便能讓長者們感受到別人的關懷。看見他們的笑容，令我更覺得我們應該珍惜與長者們相處的時間。」

Ada (助理人力資源主任)



少數族裔活力之美－「衝出舞台創我未來」時裝表演籌款活動

由香港化粧品同業協會及香港女青年商會合辦的「衝出舞台創我未來」時裝表演籌款活動，莎莎擔任贊助及支持機構，為少數族裔青年提供舞台機會，同時為聯合國難民事務處高級專員辦事處籌款。

「我深信，不論任何種族、性別和外形，人人平等。舞臺上的她們個個耀眼亮麗，傾其所能幫助他人，盡顯其由內而外之美。」

陳郭詩慧女士，
「莎莎美麗人生慈善基金」
副主席



推廣「開心工作間」標誌計劃

莎莎今年參與開心工作間標誌計劃，希望透過各式工作坊及義工活動提倡更健康的工作環境



與低收入家庭在健康飲食工作坊上交流



與單親家庭在農曆新年遊覽本地農場

跑出快樂，跑出愛

本年度莎莎支持了連串公益賽事，這些活動不但為非牟利團體籌得善款，更聚集了莎莎來自不同部門的同事共同合作。結合慈善活動與鞏固團隊精神，一舉兩得。

國際小母牛 — 2013競步善行比賽



今年已是莎莎連續第6年為國際小母牛擔任企業贊助及參賽，我們參賽隊伍以出色的總成績獲得季軍。

中銀公益金百萬行



為支持公益金「兒童及青年服務」及為其籌款，莎莎參與今年首次以尖山隧道為賽道的單車賽事。

香港遺傳性乳癌家族資料庫 — 粉紅高蹺鞋慈善競跑比賽

莎莎贊助及參與粉紅高蹺鞋慈善競跑比賽，支持提高對遺傳性乳癌及卵巢癌的警覺性，及推廣檢驗的重要性。我們的參賽隊伍更成功於企業競跑中獲得亞軍，同時奪得最佳服裝獎。



保良局 — 慈善步行暨嘉年華

莎莎今年再次贊助慈保良局善步行以支持其多元化社區服務，如領養、教育、康樂及文化教育活動。超過90名莎莎義工參與是次慈善步行。



4.3

關愛之泉 — 助人為本




於本年內，莎莎團隊除了親身參與各式慈善活動，同時亦投放資源至其他慈善計劃以提供直接支援。本年度，「莎莎美麗人生慈善基金」共捐出3.01百萬港元現金，而莎莎化粧品有限公司則共捐出2.98百萬港元現金，以及各種產品捐贈，為不少慈善盛事更添光彩。以下僅列出本年度部份我們捐助的活動，我們主要支持四個主要範疇的活動，包括青年與教育、社會福利與健康、婦女福利及文化與體育等相關的慈善活動。

現金捐獻或贊助







產品贊助

義務工作
及員工參與





青年與教育

-  香港科技大學：捐款予香港科技大學購置生物醫學儀器幫助中風患者
-  福慧教育基金會：贊助其 2013 年籌款晚宴以支持他們於中國的教育計劃
-  齊惜福：贊助 5 間學校進行減少廚餘計劃
-  愛梨巴慈善基金計劃：支持「小黑炭夢想旅程」，為一眾小朋友提供物質援助，學術支援，心理、情緒上指引及愛與夢想

社會福利與健康

-  香港愛滋病基金會：於 2013 年 4 月之「香港愛滋病基金會港島區賣旗日」認購金旗及贊助 2013 年 12 月的慈善晚宴，以支持預防愛滋病及關懷愛滋病患者工作
-  公益金：為萬眾同心公益金 2013 電視籌款節目提供企業贊助
-    國際小母牛香港分會：為小母牛競步善行 2013 提供企業贊助，並參與慈善賽；同時，為其慈善晚宴提供產品贊助
-  香港柏金遜症基金：「愛心太極操」銀贊助，為有需要的病人提供更好的支援

婦女福利

-   **香港女童軍總會**：在各式活動上作贊助或產品贊助（如籌款晚宴及慈善演唱會），讓各年齡層的女性能盡展所長
-  **香港各界婦女聯會協進會**：在該會多個活動上贊助產品，支持維護婦女權益
-  **香港乳癌基金會**：為該會活動提供產品贊助以支持防治乳癌

體育、文化及宗教

-  **荃灣足球會**：為其提供贊助以支持本地運動文化
-  **香港傷健策騎協會有限公司**：贊助香港傷健策騎協會 2013 周年慈善餐舞會，讓傷健人士有機會策騎馳騁
-   **香港華僑華人總會青年委員會**：贊助及參與「五四青年音樂節」，為青年演藝者提供平台，同時向民族主義致敬
-  **樂苗基金**：贊助「永不止息」音樂會，透過音樂的力量將希望帶給有需要人士，如殘疾或弱能兒童等。

5

心繫環境 – 尋找通往真正美麗的綠色鑰匙

可持續發展的議題已遠不只是一個好聽的口號，而是一個對我們的顧客、員工、股東、政府與普羅大眾愈來愈重要的議題。

今年是跨部門環境、社會及管治專責小組成立第二年，小組顯著地加強推動莎莎營運上更能達致可持續發展的方向。

我們深知我們在營運上需要向持續發展的方向邁進，適當地投入更多資源和付諸實行；我們當前面對的挑戰就是計劃將可持續發展議程納入我們的供應鏈的運作及擴展至莎莎各海外業務地區。



《南華早報》於2013年1月15日的報導指出，單在2012年香港有超過3,000人因為空氣污染引致的疾病而提早死亡。交通工具和燃煤發電廠排放的廢氣是香港空氣污染的主因。

馬來西亞航空MH730班機的空難使239名乘客失蹤成為全球大部份報章的頭條，譴責及／或追究責任的聲音不絕於耳。然而上述的3,000條生命卻沒有得到同等的關注。

環境大災難已經迫在眉睫，誰應為此負上責任？
(這是其中一個莎莎內部工作坊中分享的個案)

「我們不能再空口說白話，然後冷漠地破壞我們所賴以生存的自然環境。在當前的破壞速度，這個對我們不可或缺的自然環境將會嚴重地失去平衡。因此每個機構都需要作出改革，把可持續發展的原則融入於它們的核心價值和營運模式。這項工作的確艱鉅，但我們責無旁貸，且需分秒必爭的去實踐。」

陸楷博士，
首席財務總監及行政總裁



5.1

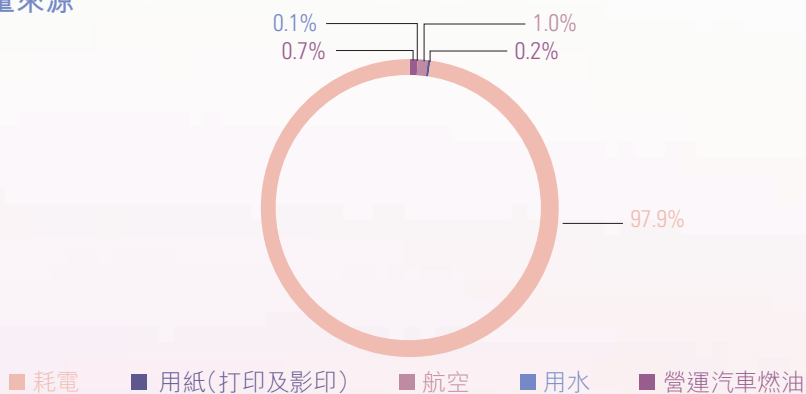
追蹤足跡，步步為營

我們希望透過持續監察及公佈我們的碳足跡來得知及分享我們對環境的影響，從而對此負責，更希望假以時日，能夠減低我們對環境的長遠負面影響。






碳足跡概覽：

	2013-14 財政年度	2012-13 財政年度	百分比變動
總計 (噸二氧化碳當量)	20,053	19,381	+ 3.5%
密度 (噸二氧化碳當量／每一百萬港元收益)	2.8	3.2	-11.4%

總碳排放量來源



活動詳情

	耗電 	用紙 (打印及影印) 	航空 	用水 	營運 汽車燃油 
活動數量(單位)：					
• 2013/14財政年度	2.8	0.006	0.029	0.003	0.020
• 2012/13財政年度	3.1	0.007	0.033	0.003	0.021
• 百分比變動	-11.4%	-13.4%	-11.5%	+2.9%	-4.3%
活動數量(單位)：	(千瓦時／ 平方米樓面 面積)	(張／人)	(公里／人)	(立方米／ 平方米樓面 面積)	(立方米／ 平方米樓面 面積)
• 2013/14財政年度	513	2,652	425	0.71	1.01
• 2012/13財政年度	516	2,855	503	0.62	0.94
• 百分比變動	-0.6%	-7.1%	-15.6%	+15.6%	+7.4%

* 上述生態足跡僅涵蓋香港、澳門店舖、辦公室及物流中心營運的排放量。本年度關鍵績效指標的覆蓋範圍增加了物流中心及燃油量。在香港及澳門以外的其他業務地點的生態足跡將於下年年度報告內公佈。

5.2

當下行動，改變明天

莎莎作為一間擁有超過5,000名員工的企業，推動綠色運動不能只靠上令下達。為使綠色文化真正植根於公司營運的各個層面，每位員工都必須了解這是大家當前面對的問題，與及他們能如何努力改善情況。



新員工 入職培訓

- 自2013年10月起，在管理見習生及新員工的入職培訓中加入環保議題
- 至今已有超過300位同事參與其中



綠色講座

- 本年度為莎莎員工舉辦了一系列的講座
- 講者包括來自Green Monday及中電的人員
- 提供綠色素食午餐作為綠色生活體驗的一部份



辦公室同事參與 Green Monday 活動



店舖主管參與 Green Monday 活動

環保活動

- 支持綠領行動的「利是封回收重用大行動 2014」，單在我們的辦公室及貨倉就收得 11,000 個利是封
- 在 WWF 地球一小時 2014 活動前向員工發放內部訊息，鼓勵員工支持
- 回收員工棄置的電腦及電腦周邊設備循環再用



其他溝通渠道

- 於莎莎季度通訊發放與各種環境相關的資訊，以及如何減低我們造成負面影響的方法



溝通策略：我們於員工參與的環保活動中，以創意的形式包裝並帶出具意義及與員工切身相關的環保訊息，例如：

- **電力：**我們於香港及澳門的辦公室及店舖每日用電量相等於一個香港住戶 100,000 小時的用電量。且每日都有市民因燃煤發電所導致的空氣污染而死亡
- **紙張：**只需少於三天時間我們就消耗相等於一棵樹所能生產的 A4 紙
- **廢物：**香港人均每日生產的都市廢物量高於鄰近城市如東京、台北及首爾至少 30%，此外，香港的堆填區將於 6 年內飽和

5.3

綠色規劃，持之以恆

以系統化方式推行環保能確保我們不斷朝著成為真正可持續發展公司的方向邁進。我們慶幸本年度取得多項認證，足證我們對可持續發展的承諾及規劃的認可。

恒生可持續發展企業基準指數成份股

莎莎連續第三年成為恒生可持續發展企業基準指數成份股，對於莎莎在勞工、社區、環境及營運的可持續性的努力作出認同。



恒生可持續發展企業
指數系列 2013-2014成份股

香港世界自然基金會「低碳辦公室計劃」(LOOP) – 金標籤認證

嘉許致力於承諾、計算、減排及交流溝通的機構



香港生產力促進局「商界減碳建未來」計劃

為致力於碳審計及各式減少碳排放措施拖的機構而設



世界綠色組織「綠色辦公室獎勵計劃」認證

嘉許致力實踐各式環保辦公室的機構，如與節能、用水、減廢、紙張、採購、交通、教育及創新相關的環保措施



北區青年商會

「聯合國千禧發展目標—環球愛心企業」認證

嘉許關懷社區及環境的機構



香港環保卓越計劃 – 12% 之減碳證書

頒發證書予參與機構以證明他們於其辦公室及商業營運上減少碳排放的成效



部份現行的環保措施：



綠色管理

- 自2012年2月起已制訂環境、社會及管治政策
- 於2012年3月成立跨部門環境、社會及管治專責小組，由企業策劃及發展總監擔任聯合主席，定期舉行會議
- 聘有專責的環境、社會及管治經理
- 定期向股事會匯報公司在環境、社會及管治方面的最新動向



耗電

- 於辦公室大部份地方安裝節能照明。40.9%的店舖已全面採用LED照明，而14.6%的店舖則部份位置採用LED照明
- 辦公室於午膳時段關掉50%照明
- 全辦公室安裝定時關燈系統
- 非營業時間調整店舖的外部燈箱開關以減低光害



用紙

- **FSC紙張** (森林管理委員會認證的紙張)：用於我們所有的營銷宣傳、年報及辦公室打印紙
- **電子傳真**：在辦公室引入電子傳真，減少列印數量
- **雙面列印**：所有新電腦都預設雙面列印，亦不斷提醒同事盡量以雙面列印
- **監察**：記錄每位同事在辦公室的列印數量並定期匯報



包裝及廢物管理

- **P-Life物料**：莎莎全數購物袋皆使用以P-Life可降解生物塑料製造，大部份的辦公室垃圾袋亦然
- **回收再用**：辦公室內多處設有回收紙、膠及鋁的設施，而期內辦公室回收紙量達10,144公斤
- **周年晚宴**：收集晚宴後剩餘的食物以製造魚糧



運輸及用水

- 於內部發放有關節約用水的訊息
- 所有莎莎於香港註冊的營運貨車皆達到歐盟五期排放標準



野生保育

- 連續七年成為世界自然基金會的純銀公司會員
- 自2010年起停止於周年晚宴上食用魚翅

*更正上期報告：於12/13年報中指46%店舖已採用LED照明，當中包括部份採用LED照明的店舖

5.4

超越界限，分享綠色美麗

莎莎深信整體社會合力邁向更環保的經濟體系是非常重要的，因此希望透過與他人分享我們在綠色旅程上的經驗及成果，藉此激發他們的決心，一同為環境與社區出力。



管理層參與

我們的財務總監兼執行董事陸階博士在公司內外一直致力於環保運動。截至2014年3月31日，陸博士除了擔任環境保護署的能源諮詢委員會委員(自2012年7月起，任期為兩年)，他同時亦是香港綠色建築議會證書計劃的上訴評審(自2013年10月起，任期為兩年)。



直接支持

莎莎已連續7年成為世界自然基金會的純銀公司會員。我們為2014年的「滙豐水足印定向」活動中提供產品贊助，支持水資源教育工作。



電台及報章分享

由於莎莎積極推動環保措施，於本年內受邀與世界綠色組織一起於新城財經台分享我們的綠色旅程。此外，我們亦透過世界自然基金會分享綠色旅程，詳情分別刊載於《香港經濟日報》、《AM730》及《南華早報》。



企業分享

為協助其他企業或個人踏上綠色旅程，莎莎於本年內以自身經驗和知識支持多個非牟利組織，例如於世界綠色組織、世界自然基金會及香港中文大學舉辦的講座上分享我們的經驗。



5.5

綠色報告，跨越核心業務

我們已於本財政年度完結前加強與海外辦公室的員工溝通，計劃在來年的環境、社會及管治報告中匯報海外分公司環保數據，進一步鼓勵他們於對環保措施實踐。我們多個海外辦公室的綠色旅程已展開了一段時間，以下節錄了一些他們的現有措施：

中國莎莎

- 自2012年6月起在新店舖或重新裝修的店舖安裝LED照明
- 於午膳時段關掉部份照明
- 定期監管及報告每位同事的列印數量
- 積極鼓勵員工使用雙面列印



台灣莎莎

- 自2012年起在新開店舖安裝LED照明
- 鼓勵減少列印，使本年度的紙張及文具支出較去年減少21%
- 引入VNC系統以支援遙距登入，讓員工取得公司電腦資訊，進一步減低列印需要
- 自2013年起記錄能源、列印、店舖陳列耗材、廢物及回收量

新加坡莎莎

- 控制紙張用量
- 於搬遷辦公室時，盡量再用資源，如門及門框、辦公室間隔板、玻璃及傢俱
- 調整空調溫度至25度



馬來西亞莎莎

- 於午膳時段關掉部份照明
- 自2011年起在新開店舖或重新裝修的店舖安裝LED照明
- 積極鼓勵員工使用雙面列印及減少列印
- 定期監管及報告每位同事的列印數量

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《環境、社會及報告指引》要求	2013/14年度 ESG 報告覆蓋範圍	頁次
A. 工作環境質素			
層面 A1 工作環境			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。	部分匯報	本公司網站 – 平等機會政策
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58頁
A1.2	按年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	無	
層面 A2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。	部分匯報	第66頁
A2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	完整匯報	第66頁
A2.2	因工傷損失工作日數。	無	
A2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	部分匯報	第66頁
層面 A3 發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	部分匯報	第60至62頁
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60頁
層面 A4 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。	部分匯報	第66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66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			
層面 B1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	無	
B1.1	排放物種類及相關排放數據。	部分匯報	第81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81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82至83、85及87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85及87頁

關鍵績效指標	聯交所《環境、社會及報告指引》要求	2013/14年度 ESG 報告覆蓋範圍	頁次
層面B2 資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	部分匯報	本公司網站- ESG 政策
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81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81頁
B2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	部分匯報	第81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81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	
層面B3 環境及天然資源			
一般披露	減低營運對環境及天然資源的重大影響的政策。	完整匯報	本公司網站- ESG 政策
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81至87頁
C. 營運慣例			
層面C1 供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	部分匯報	第67至69頁
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67至69及80頁
層面C2 產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例	部分匯報	第67至70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69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69至70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67至70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。	完整匯報	第70頁、本公司網站
層面C3 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守及嚴重違反相關準則、規則及規例的資料。	完整匯報	第66頁及本公司網站-「防止賄賂條例」指引
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。	完整匯報	第66頁、本公司網站
D. 社區參與			
層面D1 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	完整匯報	本公司網站- ESG 政策
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71至79頁
D1.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	部分匯報	第74至79頁
備註：			
本公司網站：	(http://corp.sasa.com/)		