

環境、社會及管治報告

BEAUTIFUL 美麗在望 AMBITION

莎莎 2025

Making Life Beautiful

締造美麗人生



主席的話

「很榮幸今年獲得六項環境、社會及管治獎項，這既是外界對莎莎表現的肯定，也是對我們做好可持續發展工作的一種鼓勵。今後，我們會更努力和有效地透過業務發展與各持份者合作，期望為環境和社會帶來長期正面的影響。」

郭少明博士，銀紫荊星章，太平紳士
董事會主席



「在疫情影響下，縱使周遭環境不斷改變，莎莎會堅守履行『美麗在望：莎莎2025』的承諾，並積極為員工、顧客、環境以及社區肩負起更多可持續企業責任，為業界樹立良好榜樣。同時，我們也會繼續與社會一起同心同行，努力走出逆境。」

郭詩慧女士，榮譽勳章[◇]
可持續發展督導委員會主席

[◇] 自2021年7月1日起

如何實現可持續發展

可持續發展框架

我們的共同目的

莎莎相信，讓參與我們業務的每個持份者了解我們的可持續發展雄心是我們實現可持續發展方法的關鍵。

在2019/20財政年度，我們建立了「美麗在望：莎莎2025」，以實現莎莎的可持續發展宗旨－在未來五年，為顧客和員工締造美麗人生，為環境和社區構建美麗將來。

秉承關懷至上的公司傳統，我們的可持續發展框架不單連接着我們的策略重點，亦引領我們向著成為負責任和可持續發展的企業邁步前行。最重要的是，這個五年計劃藍圖也成為一個共同目標，讓我們的利益相關者了解他們如何能夠為莎莎的環境、社會和企業管治事宜努力作出貢獻。

美麗在望：莎莎 2025

我們的專注

由心服務



提升能源及資源效率



以人為本



實現可持續增長



我們的承諾

- 為「美麗」把關：保障產品的質量及安全
- 將消費者權利和保障融合到顧客體驗中
- 使所有人都能享受及負擔得起高品質的美容產品

- 提升能源效率
- 減少廢物
- 促進可持續供應鏈

- 激發人才以助其盡顯所長
- 加強員工參與及溝通
- 締造健康工作環境

- 把握可持續發展的趨勢和機遇
- 致力成為一間可持續發展的企業
- 與社區齊肩並進

我們的目標

- 零宗需回收產品個案
- 顧客投訴每年減少

- 較2014/15年度的水平降低38%溫室氣體排放量
- 較2014/15年度的水平減少50%紙張用量

- 培育高績效文化
- 透過穩健的培訓及繼任計劃，建立充滿活力且多元化的團隊

- 義工時數每年遞增10%
- 與不同持份者合作，釋放創新力量，以實現可持續發展

我們的進展

- 目標達成
- 在2020/21年度，莎莎做到：
 - 沒有產品被召回
 - 投訴數量從96宗減至49宗

- 目標達成
- 在2020/21年度，莎莎做到：
 - 較2014/15年度降低49%溫室氣體排放量
 - 較2014/15年度減少58%紙張用量

- 進展良好
- 在2020/21年度，莎莎做到：
 - 有60個員工完成見習美容顧問課程
 - 推出首個KOL培訓課程

- 進展良好
- 在2020/21年度，莎莎做到：
 - 港幣3.07百萬元的企業捐贈及贊助
 - 與3個新ESG戰略伙伴合作

我們的願景

締造美麗人生

表現重點

截至2021年3月31日止年度，莎莎取得了以下成就：



獎項和表彰

特此感謝我們的人才，因為他們的努力付出，我們今年榮幸地獲得了六個環境、社會及管治(ESG)獎項。

- ESG年度大獎(主板小市值)
- 香港環境卓越大獎2019金獎(商舖及零售業)
- 香港投資者關係協會／第六屆「投資者關係獎」
 - 最佳ESG獎—社會(小型股)
 - 最佳ESG獎—企業管治(小型股)
 - ESG卓越大獎(小型股)
- 2020年InnoESG可持續發展獎

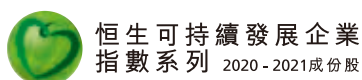


這些榮譽的重要性不在於它們帶來的聲譽，而是在於它們對我們所代表的意義。被選為我們領域的傑出貢獻者意味著我們正在實現我們的目標，為我們所服務的環境、顧客、員工和社區創造美好生活。

可持續發展標準和承諾

莎莎致力讓公眾了解我們可持續發展的表現，而這種透明度亦成為我們繼續以可持續發展方式經營的動力。在緊貼最新的市場趨勢以外，我們一直透過不同的可持續發展標準，認清自身的優缺點，務求在可持續發展方面走得更遠。

- 連續第十年獲納入恒生可持續發展企業基準指數，並獲得A評級
- MSCI的環境、社會及管治評級為「BBB」
- 獲香港社會服務聯會頒授「15年+商界展關懷」標誌



* 對比2019/20水平

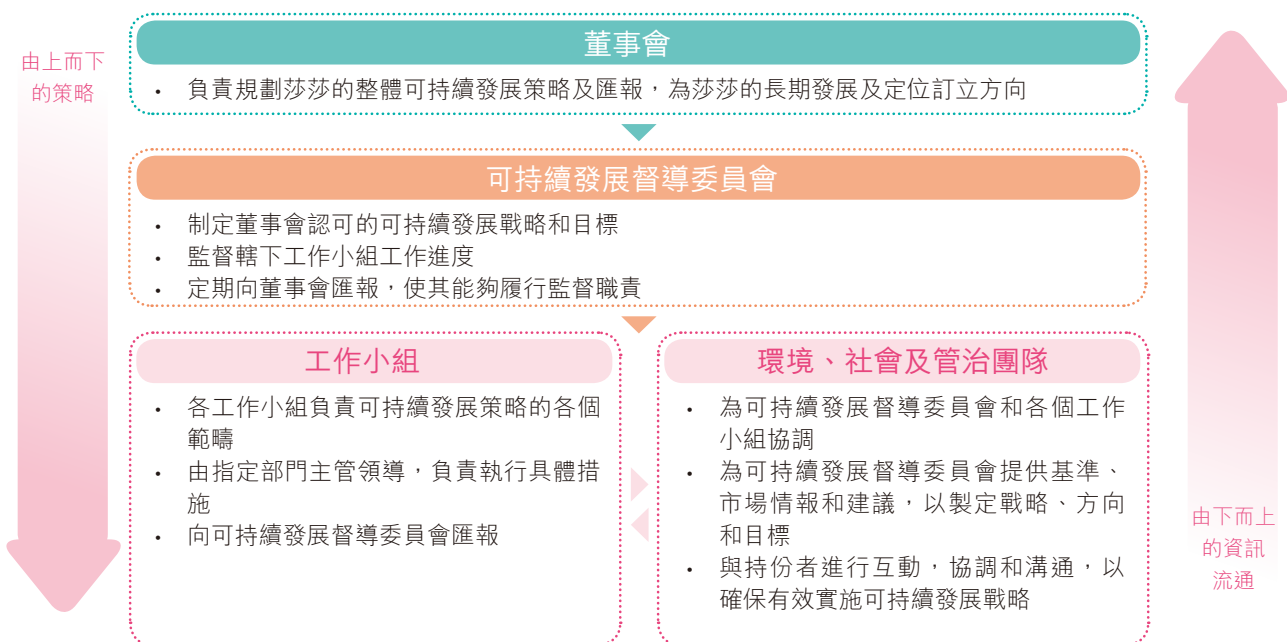
如何實現可持續發展

可持續發展管治架構

我們深信，健全管治架構是由勇於承擔的領導、明確的方向及充份發揮策略的影響力組成的，此對莎莎可持續發展的成功整合和有效管理至關重要。

我們的管治架構以直接向董事會匯報的可持續發展督導委員會為中心，而委員會由執行董事郭詩慧女士領導，成員包括多個部門的主管。可持續發展督導委員會每季舉行會議，並討論可持續發展策略的重點、方向及目標。推動我們前進的背後理念包括了制定具體的政策建議、提高效率、降低成本及讓更多員工參與到我們的可持續發展之中。

我們的可持續發展管治架構旨在於各個層面建構對可持續發展的負責任態度，令全體員工在可持續發展融入日常業務營運的過程中出一分力。



持份者諮詢

作為引領行業的化妝品零售商，我們的表現仰賴與顧客、員工、投資者、供應商和承包商，以及本地社區、非政府組織合作夥伴、政府、學術界、媒體及同業和協會之間直接且頻繁的諮詢與互動。他們的觀點和意見不僅有助我們了解持份者的需要和期望，更可提高我們現有及未來可持續發展策略的相關性和成效。

持份者	溝通渠道
員工	日常溝通、表現評估及人才發展計劃
投資者、股東和環境、社會及管治研究分析師	可持續發展報告、標準和指數、訪談及股東週年大會
顧客	社交媒體、莎莎網站、神秘顧客計劃
供應商和承包商	定期項目會議及表現評估
社區	捐贈、社區計劃及活動
非政府組織、學術界及行業協會	合作及會議
政府及監管機構	持續進行對話和信息披露
媒體	採訪和新聞發布

對莎莎最重要的可持續發展事宜

現今社會瞬息萬變，我們能否取得成功取決於我們可否了解及回應持份者的意見及期望。因此，我們會定期進行重要性評估，檢視不斷變化的可持續發展環境，並核實、排序及匯報對我們的業務及持份者而言最為重要的可持續發展議題。

識別

於2019/20年度，基於我們在2016/17年度進行的重要性評估、行業研究、競爭對手及同業的標準分析和持份者的意見，我們識別出47個行業獨有的議題，並進行了排序和修改，以使其更加清晰。

排序

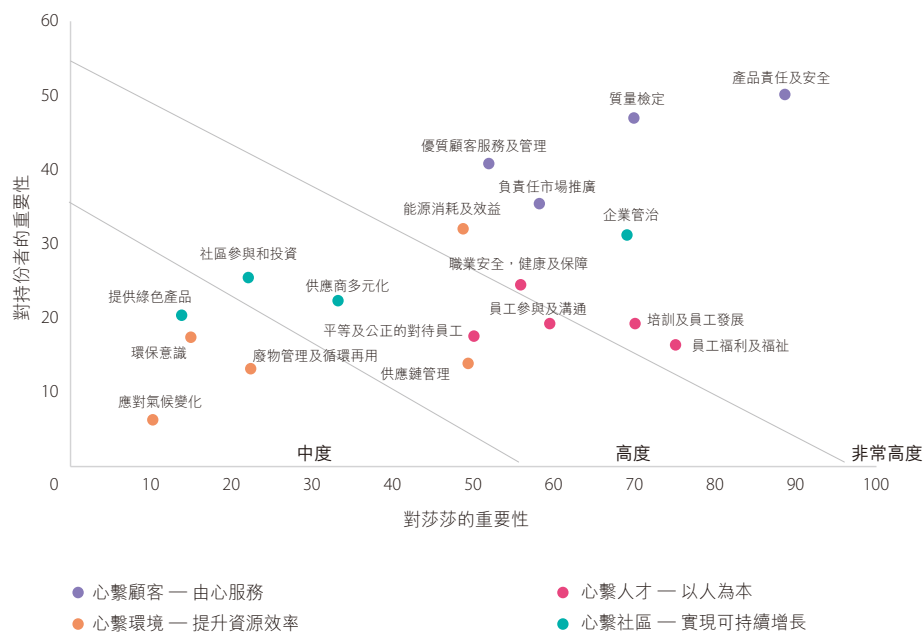
透過訪問、問卷調查和其他形式的持份者諮詢，一共收集了158名內部及外部持份者的意見，我們認為24個行業獨有的議題較為重要。

驗證

經過與可持續發展督導委員會成員及董事會共同對結果進行驗證，最終得出18個對我們業務獨有的議題。

最重要的是2019年重要性評估促成了「美麗在望：莎莎2025」策略及其四大範疇「由心服務」、「提升資源效率」、「以人為本」及「實現可持續增長」的制定。

整體而言，結果與過往一致。矩陣圖列出並匯報了我們所識別的18個中度、高度及非常高度關注的議題。



在2020/21年度，我們進行了一次內部審查，以檢查所確定的這些重大議題的有效性。由於上一次重要性評估是在動盪的一年進行的，而新冠肺炎仍然影響著我們所有人，我們得出的結論是莎莎的可持續發展戰略重點和重要性議題仍然沒有改變。雖然這些挑戰的緊迫性加快了，但我們相信莎莎強大的管治和「美麗在望：莎莎2025」將繼續指導我們在這個充滿挑戰的時期及時採取行動應對挑戰。

心繫顧客

由心服務

當我們的顧客選擇到莎莎購物時，正正代表他們對我們的產品質量投以信心的一票。作為回報，我們由心而發為他們服務，盡力滿足顧客的各種需要，通過引入優質而多元化的產品，並提供貼心的購物體驗，迎合顧客的需要及喜好，讓顧客能塑造自己的美麗人生。



主要挑戰

1 零售行業環境不斷變化

- 在線上和線上渠道提供一致的體驗是保持客戶滿意度、信任度和忠誠度的關鍵

2 顧客需要和期望的轉變

- 產品的性價比、購物體驗的便利性和產品質量是驅動顧客購買的原因
- 產品安全對於顧客而言至關重要，顧客對化妝品的成分及組成變得更講究

3 把健康和可持續生活方式放在首位

- 新冠肺炎和氣候變化讓顧客重新思考健康和可持續發展，這助長了自覺消費主義的興起

美麗在望：莎莎 2025

我們的承諾

- 為「美麗」把關：保障產品的質量及安全
- 關注消費者權益和安心享受的服務體驗
- 使所有人都能享受可負擔及優質的美容產品

我們的目標

- 零宗需回收產品個案
- 投訴個案每年遞減

我們的進展

於2020/21年度，我們做到：

- 沒有召回的產品
- 投訴數量從96宗減少至49宗

我們本年度的主要發展

- 我們的卓越服務繼續廣受肯定
- 升級了香港購物網站和手機應用程式，使線上購物更加方便
- 與掌舖合作，利用自家美容顧問的長處，將店內的親和力延伸到線上平台

為「美麗」把關：保障產品的質量及安全

莎莎現時管理超過10,000款產品，讓不同年齡及背景的顧客都能找到適合自己的產品，但產品的質量及安全仍是首位。有賴品牌管理及產品發展、品質管理、前線銷售以至顧客服務的整個團隊共同努力，以確保每一款產品的品質和安全。一如既往，莎莎本年度沒有產品因安全或健康問題而需要回收的個案，也沒有觸犯任何相關規例的事件。

以下是我們為確保產品質量和安全所採取的一些措施的例子：

- ✓ 通過ISO 9001：2015認證，我們的物流部門在每一個程序中都充當了保障產品安全的守門員，包括產品的接收、檢查、適當的儲存、有效期管理和交付。
- ✓ 除了食品、藥品、某些贈品和折扣產品外，我們確保我們銷售的產品有至少四個月的剩餘保質期。
- ✓ 通過供應商的評估、合同約束措施、在倉庫進行的質量控制以及在我們的商店進行的每月檢查，以保證顧客購得具有合理有效期的優質「正版正貨」。
- ✓ 向供應商提供在主要地區必須避免或限制的有害成分的最新清單。
- ✓ 高級管理層將直接參與所有產品安全或質量投訴和調查。在調查過程結束前，我們會根據謹慎的原則，將此類產品下架。
- ✓ 除了要求供應商和服務提供商尊重知識產權和第三方權利外，我們還鼓勵供應商不斷提高其環境、社會及管治的表現。



將消費者權益及保障融合到顧客體驗中

莎莎通過以下措施致力為顧客提供安心及優質的服務體驗：

- ✓ 30天購物保證：確保顧客於莎莎的任何銷售平台購物時倍感安心。
- ✓ 神秘顧客計劃：以客觀的角度評核店舖的服務表現，藉此確立莎莎的服務保證及了解我們於顧客服務的進步空間。
- ✓ 服務體驗培訓：持續為前線員工提供最新產品及其他資訊的顧客服務和店舖實地培訓指導。
- ✓ 投訴及跟進機制：接獲產品質素、服務質素及意外事故等投訴後，立即展開內部機制跟進，並及時向客戶回覆。
- ✓ 個人資料私隱：嚴格遵守個人資料(私隱)條例，致力確保我們收集的顧客資料僅用作明確指定和顧客獲悉的用途。

• 本年度接獲的投訴和讚美數目為49宗和132宗。

神秘顧客計劃得分

94.8%

▲ 4.8% 與去年比較

莎莎的卓越服務受表揚

我們再次榮獲香港優質標誌局頒發的「Q嘜人氣品牌大獎2020零售類別(悠閒生活)」，以表彰我們不斷努力堅持"用心服務"的承諾，並為顧客提供最優質的產品和購物體驗。



提供優質的美容產品給予社會各階層

為了應對零售行業環境變化，莎莎以"新零售"模式作為我們中長期戰略發展的核心。自2017年以來，我們與多個電商平台合作，包括蝦皮購物、天貓國際、京東集團、小紅書及考拉海購等，以擴大我們的線上業務。

利用社交商務的顯著增長，我們不但於去年推出了微信小程序，為顧客提供便利的購物體驗外，我們還在多個社交媒體平台(如Facebook)積極開展直播活動，加強與顧客的互動。

同時，我們與掌舖的合作，利用了莎莎美容顧問的專業知識，將優秀的客戶服務無縫地延伸到了網絡平台。除了提升顧客忠誠度及擴闊顧客層面，亦可幫助前線員工產生額外佣金以對抗新冠病毒的影響。

為了應對嚴峻的市場形勢，我們還聽取了客戶的反饋意見，並在本財政年度升級了香港購物網站和流動應用程序。



專題報道

莎莎獲得了香港零售科技業協會(RTIA)頒發的「逆境獎—2020年善用科技獎」和「最佳零售創新—行業認可獎」，以表彰我們在零售科技方面的努力，以及在受疫情影響最嚴重的零售業中以有見地的策略做出的創新貢獻。



走向可持續之美

莎莎是一家負責任的關愛公司。我們的目標不僅是為環境做正確的事情，我們也讓顧客感覺良好，成為一個「更好的我」。除了提供如不含微膠珠的清潔和去角質等綠色美容產品外，我們還為顧客提供我們認為沒有顯示或懷疑會損害人類健康的零害美容產品。



背後的故事.....

今年很特別的事就是莎莎的自家品牌Sasatinnie終於推出綠色和零害的美容產品。這些產品包括天然竹漿紙巾及純淨能量親膚面膜。



實踐安全零售

由於前線員工和顧客的安全及健康對莎莎至關重要，為了令他們免受疫症威脅，我們的店舖均已進行一系列消毒措施：



心繫顧客

滿足各類顧客需要

我們傾聽及快速對顧客的需求及期望作出回應。自新冠病毒流行初期，我們已盡力為顧客搜羅各式各樣的抗疫產品，為顧客帶來歡樂、優質的選擇及保護。以下是我們採取的相關措施：

- 店舖、物流中心及供應商緊密聯繫，令抗疫產品可優先通過供應鏈進行快速補貨。
- 升級莎莎的香港購物網站和流動應用程式以支持安全零售。
- 提供更多價格合理的第三級防護型口罩，以更好地保護我們的顧客免受新冠肺炎的影響。
- 出售多種顏色和設計的口罩，以滿足顧客對不同風格的需求。
- 除了自日本、韓國、越南、歐洲及美國尋找貨源外，我們亦支持本地品牌口罩。

2020/21年關鍵成就

香港零售管理協會

- 2020最佳優質服務零售商大獎－旗艦店(金獎)－La Colline
- 2020最佳優質服務零售商大獎(美容產品／化粧品組別獎)－La Colline

香港優質標誌局

- Q嚟人氣品牌大獎2020零售類別(悠閒生活)

香港零售科技業協會

- 逆境獎－2020年善用科技獎
- 最佳零售創新－行業認可獎



為了更能滿足顧客對美的追求，我們將會繼續：

- 透過線下和線上的渠道創造一致的購物體驗。
- 繼續積極聆聽及回應顧客對社會和環境責任方面的訴求，細心處理資料保安、產品安全和負責任市場行銷等問題。
- 持續保持公開透明，真誠待客，與顧客共同踏上可持續的美麗旅程。

心繫環境

提升資源效率

莎莎時刻銘記「締造美麗人生」的願景，致力把環保元素納入企業管理的決策層面。我們採取一系列環保措施，把業務對環境帶來的影響減至最小。



主要挑戰

1 氣候變化

- 世界呼籲採取集體行動，將全球氣溫升幅限制在攝氏2度以下
- 極端天氣可影響我們的銷售、產品供應以及我們供應鏈的可靠性
- 疫情加速了向低碳經濟的轉型

2 廢棄物

- 香港的目標是在2035年實現零堆填，然而現時棄置香港堆填區的固體廢物量創新高，回收率更錄得歷史新低

3 供應鏈

- 由於供應鏈結構複雜，有愈來愈多聲音呼籲採取集體行動和提高透明度

美麗在望：莎莎 2025

我們的承諾

- 提升能源效率
- 減少廢物
- 促進可持續供應鏈

我們的目標

- 較2014/15年度的水平降低38%溫室氣排放量
- 較2014/15年度的水平減少50%紙張用量

我們的進展

於2020/21年度，我們做到：

- 較2014/15年度的水平降低了49%溫室氣體排放量
- 較2014/15年度的水平減少了58%紙張用量

我們本年度的主要發展

- 被認可為香港綠色機構
- 根據實時智能電錶的數據分析，更新了公司的綠色手冊
- 與iRecycle合作，鼓勵消費者正確回收
- Sasatinie推出了綠色和零害美容產品

提升能源效益推動低碳營運

應對氣候變化是莎莎《環保政策》中的主要優先事項。作為負責任的企業公民，我們目標是於2025年之前將我們的溫室氣體排放量減少至低於2014/15年度基準水平的38%，為促進低碳經濟轉型出一分力。

2020/21年度，莎莎在香港及澳門合共經營100間店舖。莎莎因業務而產生的二氧化碳當量為10,022公噸。自新冠肺炎疫情蔓延以來，由於店舖營業時間縮短、臨時關閉店舖和舖店結業，我們的溫室氣體排放量較去年大幅下降了17%。與需於2025年前達成的減排目標38%相比，今年更是減多了11%。我們預計新冠肺炎過後的市況陸續回復正常，所以決定維持38%溫室氣體排放量的降幅作為我們2025年的達成目標之一。

莎莎的溫室氣體排放，主要是使用電力引致的能源消耗(範圍2)，佔我們的碳排放總量超過97.5%。而在莎莎的主要營運設施中，以店舖的能源消耗最多，佔76.6%，而物流設施和辦公室則分別佔15.5%和7.9%。莎莎本年度的整體耗電量較上年度下降了14%。

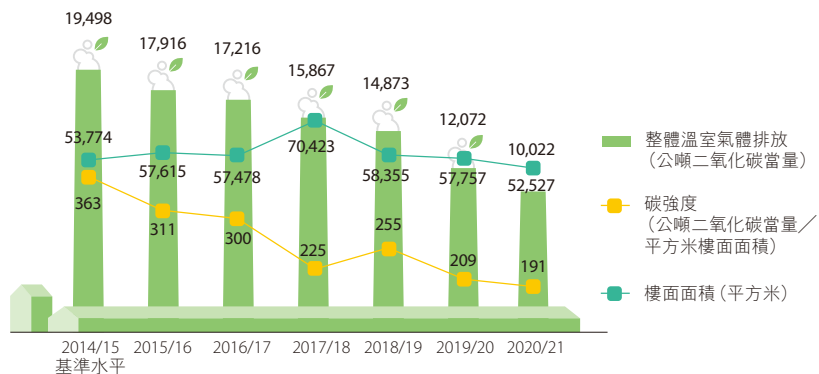
除了積極參與環境局的《戶外燈光約章》在預調時間關掉不必要的戶外燈光，我們在非營業時工作時間關閉讀卡器和不使用的設備。我們亦於店舖、辦公室和物流中心更實行多項減排措施，這包括但不限於安裝LED燈和智能電錶監控。

在董事會的全力支持下，我們正在將碳減排計劃擴展到原材料生產和製造營運，包括供應商及其營運。

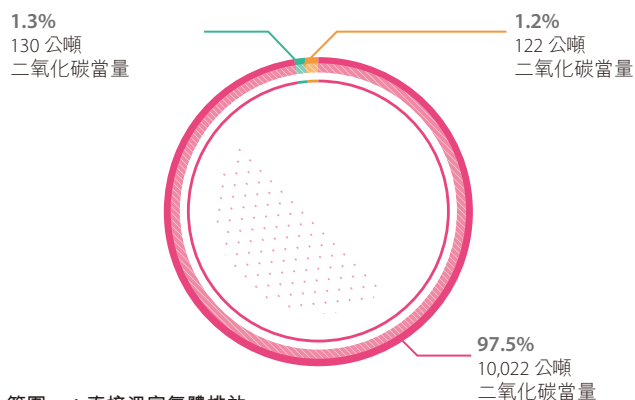
溫室氣體排放量及碳強度



環境政策



按範圍1、2及3劃分的溫室氣體排放



範圍一：直接溫室氣體排放

本集團擁有的運輸車隊及商業用途的僱員私家車輛

範圍二：電力間接溫室氣體排放

用於店舖、總部和物流設施的耗電量

範圍三：其他間接溫室氣體排放

廢紙棄置、航空公幹、淡水供應及污水處理、運輸承辦商的燃料消耗

按設施類型劃分的能源消耗



2020/21 年度耗電量：

▼ 14%

對比2019/20水平

2020/21 年度耗電強度：

313 千瓦時/平方米

節約用水

儘管莎莎的業務毋須大量用水，用水僅佔我們碳足跡的0.03%，但我們仍密切監察辦公室、零售店舖及物流中心營運的用水情況，以減少用水。為提醒同事們節約用水，我們在水龍頭旁邊張貼了珍惜用水的提示。



中電認可莎莎在節約能源方面的努力



中電的高峰用電管理計劃旨在鼓勵大量或高需求用電客戶在高峰用電時段減少用電。作為一個積極的參與者，我們會在必要時重新安排我們的運作時間表，以提供幫助。

源頭減廢支持城市「零堆填」目標

香港特別行政區政府已制定一個長期的目標，即在2035年實現「零堆填」的目標。為幫助我們的城市達成此目標，莎莎願意出一分力。這一年來，我們貫徹執行既有策略，在物流中心、店舖和辦公室三方面，減少產生廢物、重用可用資源及回收有用物料，以減輕香港堆填區的壓力。

我們意識到，在運送途中用作保護產品的包裝材料是其中一個主要的廢物來源。莎莎採購的產品，大部分會先被送到物流中心處理，然後再分發到各個零售店舖。我們不斷努力尋求新方法減少分發過程中產生的廢物，並已在我們的物流中心採取多項措施減廢、重用及回收。

減廢

- 不斷評估產品包裝，盡可能減少使用包裝材料，例如：我們使用雙層瓦通紙箱代替三層瓦通紙箱，以減少廢棄物。雖然每個紙箱的重量較原本輕31%，但仍能為產品提供充足保護。
- 設置卡板包裝機，減少包裝卡板所消耗的包裝膜
- 針對莎莎前20款最暢銷單品，店舖要求補貨時，最小的訂量必須是「原箱」的倍數，以避免重新包裝。這環保舉措同時也為我們節省了時間和成本



重用

- 每個紙箱平均使用四次才會回收



* 受新冠肺炎影響，我們的回收成績有所下跌。

回收*

- 我們用過的紙皮、膠膜及卡板均會交由回收公司收集及回收



回收紙箱：

95.6 噸
(按年下降35%)



回收木卡板：

0.7 噸
(按年下降85%)



回收膠膜及密封包裝：

3.7 噸
(按年上升16%)



妥善分類垃圾處理有害廢物

廢物分類是開發健全的廢物管理系統的重要一環。損毀或需要棄置的到期貨品按固體、液體或化學廢料進行分類，並按下述方式棄置：

- 固體廢物和液體廢物儲存到一定數量時，向環保署遞交「於堆填區傾倒特殊廢物許可證」，獲批後，便會把貨品交由外判商送到堆填區棄置。於2020/21年度，我們共棄置13.9噸固體廢物(如面膜)及21.1噸液體廢物(如洗頭水)。
- 化學廢物(如香水)儲存到一定數量時，通知化學廢物處理中心安排回收。本年度，我們共棄置3.5噸化學廢物。

在店舖實行負責任的廢物管理

我們的廢物管理工作小組將繼續協調各店舖的減廢工作，以下是我們採取的部分措施：

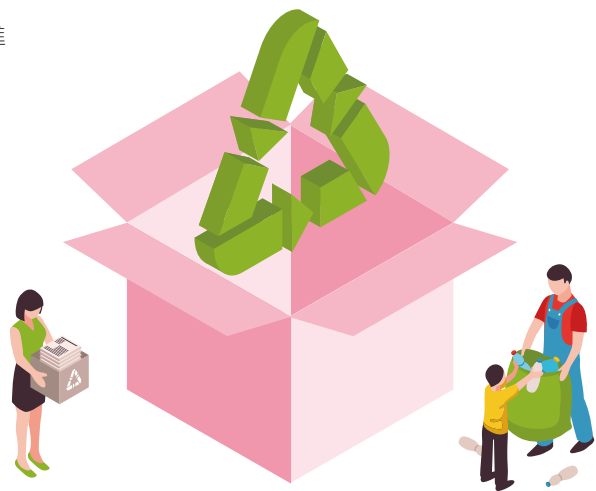
- 提供獎賞鼓勵店舖加強減廢、重用及回收工作。
- 與相關管理公司及清潔公司聯繫和協調，督促其配合我們的回收工作。
- 將紙箱從店舖運回物流中心，以便重用。
- 用供應商的紙箱將貨物交付到店舖，以節省紙箱。
- 為承包商訂立指引，店舖裝修過程中產生的所有廢物，應由授權廢物處理人員妥善處理。

減輕顧客對環境的影響

莎莎履行香港法例第603章《產品環保責任條例》和澳門第16/2019號法例《塑料袋供應限制》。莎莎在香港向要求供應膠袋的顧客收取每個膠袋港幣5角的費用，在澳門則收取澳門幣1元。在2020/21年度，莎莎向顧客提供了約1.04百萬個膠袋，較上年度減少26%。雖然有更多的顧客自帶購物袋到莎莎購物，但減少的部分原因是今年新冠病毒引致交易宗數下降所致。今年平均每次交易的膠袋使用量為0.15個，較上年度減少12%。在可持續發展督導委員會轄下的購物袋工作小組現積極尋找方法以實現我們於2025年之前減少50%膠袋的使用量的目標。

自膠袋徵費全面推行後，莎莎承諾每年撥出收益用於推廣環保的工作上。自2015年起，我們共撥出近港幣4百萬元，用於激勵我們的員工和社區為地球出一分力，當中超過港幣1.1百萬元來自膠袋徵費所得的收益。

我們採取了預防措施，延遲了大部分綠色活動，以避免在疫情期間大規模集會。然而，新冠肺炎並沒有阻止我們推廣環保意識。我們不僅繼續支持綠領行動的利是封回收計劃，讓香港的紅包獲得第二次生命，還與iRecycle合作，以鼓勵社區去正確地進行回收紙張。



- 莎莎提供給顧客含有塑膠成分的紙袋，原料均採購自獲森林管理委員會(FSC)認證、可持續和負責任方式管理的森林；而購物袋的塑膠部分則以氧化式生物可分解材料製成，以減少對環境的影響。

方便顧客參與回收利是封

本財政年度，莎莎已連續八年參與及贊助環保組織綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」。成績令人鼓舞，今年的成績是去年的2倍—莎莎在辦公室及50間店舖設置收集箱，在農曆新年過後共收集3,899公斤的利是封，以每公斤400個計算，即接近1,559,600個利是封，相當於拯救了約79*棵樹。



雖然香港深受疫情影響，其回收意識卻一直持續增長。目睹這培增，進一步促使我們加快行動，去做可持續包裝，為香港的循環經濟作出貢獻。



綠領行動的何漢威先生和葉翠雯小姐與我們的高級物流經理尹嘉豪先生一同檢查利是封

莎莎x iRecycle：以月賞促進正確的回收

iRecycle是一個全新的流動應用程式，旨在通過換賞分數形式鼓勵公眾在源頭分類。為了提高公眾對清潔回收玻璃和塑料(1類和2類)瓶的認識，我們最近與iRecycle合作，贊助他們的月賞計劃，以提升香港的回收率。註冊用戶可以通過在指定的收集點正確地進行回收來賺取iDollar，然後每月用賺取的iDollar來換取莎莎的禮物。

數碼化轉型以節省紙張

為了在2025年前將我們的紙張使用量比2014-15年的基線水平減少50%，我們的最新舉措是將一些內部流程數碼化，實現無紙化。例如，透過人力資源管理系統的升級，我們每月至少節省500張紙。其他現有的節約紙張的努力包括安裝更多紙張回收箱，以及文件的打印只有在在打印機檢測到員工卡存在時才生效。另外，我們鼓勵前線員工在設備上查閱，並盡量減少每週的傳閱資料。

雖然我們於今年已達成紙張減量的目標50%，我們的紙張工作組將會檢討是否建立一個2025年度的新目標。

莎莎不再提供即棄餐具

雖然莎莎的同事已經習慣了“自帶餐具”的文化，但公司還是提供可重複使用的碗碟和餐具，以維持我們在內部社交聚會中的“無一次性餐具”運動。

* 根據主辦團體的計算，3.2億個利是封，相當於砍伐16,300棵樹。故此747,800個利是封，即相當於約38棵樹。

心繫環境

為環境及有需要的人捐獻電子產品

今年我們從辦公室和同事的捐贈中收集了162件物品，捐贈給香港明愛電腦工場進行回收。然後，該非牟利機構將對所有捐獻的企業電子產品進行翻新，以便在社區分發。

建立強大的可持續發展企業文化

傳統上，我們會在11月的「莎莎環保月」期間舉辦綠色活動，以幫助我們的同事獲得他們需要的實用環境知識和建議。為了減低疫情風險，我們只能在網上和通過捐贈來提高員工的環保意識。例如，我們在公司內部錄製並分享了一系列的環保手藝工作坊，以慶祝農曆新年，同時邀請莎莎所有人在中秋節前向「惜食堂」捐贈月餅。

此外，我們繼續利用幾個內部溝通渠道，與員工分享莎莎的環保承諾、願望和挑戰：

- 每季度與所有員工分享環保新聞和日常綠色小貼士。
- 不定期發放電子通訊，提供環保政策和程序的最新資訊。
- 所有新入職僱員都需要接受培訓，了解莎莎的環保政策，包括如何減低業務對環境帶來的潛在影響，為他們日後加入環保大使做好準備。

促進可持續供應鏈

作為亞洲地區居領導地位的化粧品零售集團，莎莎要求自身嚴守社會責任。我們致力在業務營運和供應鏈中應對我們業務對環境和社會的影響，因為我們相信，經營可持續發展的業務能夠讓我們為顧客提供永續的服務。我們在亞洲擁有超過一百間零售店，我們亦希望運用我們的影響力，推動持份者參與促進可持續的供應鏈，從而加強我們業務的彈性。

緩解氣候變化

莎莎認為，要減輕氣候變化的影響，亦需要供應鏈中所有持份者克盡己任，一同對抗氣候變化。事實上，零售業的大部分排放並非來自店舖或物流中心，而是來自產品供應鏈。因此，我們致力推行積極進取的減排減廢措施，並鼓勵產品供應鏈的持份者攜手參與。由於供應鏈結構複雜，我們亦會繼續與供應商、非政府機構、顧客及其他各方通力合作，藉著共同建設可持續的供應鏈，為企業、社會及環境創造價值。

嚴選合作夥伴國際標準把關

我們鼓勵與我們合作的供應商，實行可持續發展措施。這項承諾貫徹於我們的產品責任及供應鏈政策之中，並已整合到我們現時聘用新供應商的國際標準組織ISO流程，並會優先選擇其業務涵蓋以下方面的供應商：保護環境、保障勞工福利及權利、提供平等機會、不參與動物實驗、保護瀕危物種及負責任採購。而外判物流車隊招標時，也會把環保表現列為評分準則之一。

100%
完成新供應商評估



產品責任
和供應鏈政策



企業責任綠色採購

莎莎為顧客提供優質產品的同時，也會顧慮到產品對環境所造成的影響。其中塑膠污染危害全球海洋，備受國際社會的關注。莎莎關注業務中涉及塑膠的範疇，並已經落實相應對策，減少對環境和生態的影響，讓海洋回復「美麗」。

莎莎履行在2016年就淘汰微膠珠¹產品所作出的承諾，在2018年年底前，所有莎莎自家品牌以及其他代理品牌的磨砂及清潔用品，不再使用微膠珠。莎莎相信此舉，可讓我們與顧客攜手，為保護海洋環境和人類健康出一分力。莎莎是香港首批作出承諾，淘汰含微膠珠磨砂和清潔產品的化粧品零售商，為同業起了示範作用，促進政府與業界討論如何進一步監管有關產品，為保護海洋環境盡一分力。

莎莎會在消費者選用產品、追求美麗人生，以及肩負企業責任、保護海洋環境之間爭取平衡，密切注意國際間針對個人護理和化粧品對環境影響的最新研究和發展，採取適時的相應措施。



我們致力維持
最高水平的產品質量

2020/21年關鍵成就

莎莎榮獲「香港綠色機構」殊榮

香港綠色機構認證(HKGOC)旨在為機構提供綠色管理的基準，由環境運動委員會與環境保護署和香港主要商會共同舉辦。這也是一個具有高度公信力的認證計劃，鼓勵參與者在不同的環境方面採用環保措施，努力自我提升。被認可的綠色組織將被授予「香港綠色組織」(HKGO)的稱號。

除了在2020年5月獲得2019年香港環保卓越計劃(HKAEE)零售商類別金獎外，我們很榮幸獲得這樣的榮譽，它肯定了莎莎對香港環境保護和可持續發展的貢獻。



莎莎的下一步行動

為進一步提升莎莎的資源效率，我們計劃：

- 繼續尋找機會，致力減少全公司的碳足跡和廢棄物。
- 加快實施可持續包裝。
- 進行氣候轉變影響情境分析，從而更深入了解氣候變化的性質及其對零售業的潛在影響。
- 制定供應商可持續發展風險評估。

¹ 微膠珠是指直徑或長度少於五毫米的塑膠，過去幾十年才被廣泛地加入不同種類的美容及護膚產品內，如用於面部或身體的清潔和磨砂產品，近年的研究指出，微膠珠對海洋環境和人類健康構成負面影響。部分國家及主要跨國品牌正計劃或已經停止在沖洗性產品中加入微膠粒。

心繫人才

為人才給予支持

要為顧客帶來優質多元的美容化粧品，塑造自己的美麗人生，我們必須讓每一位員工發展美麗事業，提供最優質的服務。為了讓我們的人才盡展潛能，成為幫助顧客「締造美麗人生」的大使，莎莎多年來一直不遺餘力地培訓及裝備每一位員工，幫助他們發展技能，為他們創造機會，成為化粧品零售業的專才。



主要挑戰

1 零售機遇

- 新冠病毒帶來不明朗的經濟持續為香港零售發展帶來隱憂

2 員工參與

- 如何在不作出影響的情況下，以有限資源就不斷變化的需求為員工轉型及保就業並不容易

3 健康工作環境

- 在新冠病毒流行以來，員工對工作與生活平衡以及工作環境安全與健康的期望更高

美麗在望：莎莎 2025

我們的承諾

- 激發人才，以助其盡顯所長
- 加強員工參與及溝通
- 締造健康工作環境

我們的目標

- 培育高績效文化
- 透過穩健的培訓及繼任計劃，建立充滿活力且多元化的團隊

我們的進展

於2020/21年度，我們做到：

- 有60個員工完成見習美容顧問課程
- 推出首個KOL培訓課程

我們本年度的主要發展

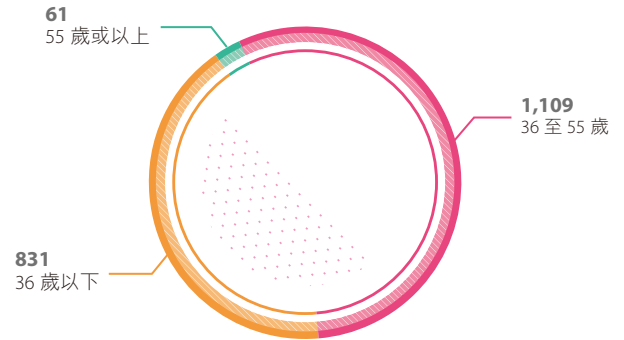
- 我們在這個行業中培養人才的努力繼續得到認可
- 簽署了《心理健康工作場所憲章》，以幫助建立一個心理健康的社會

人才概覽

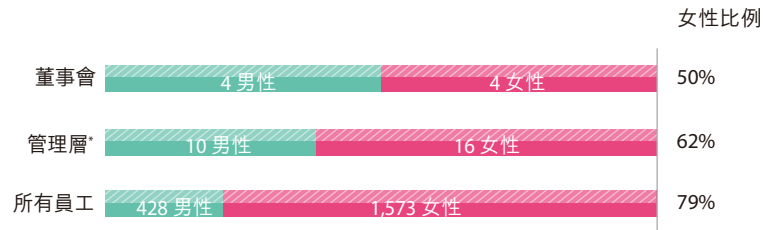
僱用方式分佈



員工年齡分佈



性別分佈



僱傭政策



培訓及人才發展政策



健康和安政策

激發人才盡顯所長

人才是莎莎的核心元素，我們的業務與未來亦交託予他們每位大使。我們致力為人才締造美麗人生，使其對我們的願景產生共鳴，從而積極貢獻，一同為成功而努力，讓莎莎綻放光芒。我們就此為他們提供各種機會學習和發揮、建立自信心，更為自己的角色引以自豪。

成為美容專才實現美麗夢想

我們主要任務之一是培育莎莎的專業美容顧問。我們以認真態度培訓具備以下目標的人才：致力奉獻於化粧品及零售行業、為客戶提供優質服務及實踐我們「締造美麗人生」願景與長期業務目標。

我們設有完整的人才發展及培訓藍圖和計劃，確保他們具備所需知識與技能一展所長和用心服務。我們為前線人才提供清晰明確的晉升階梯，平均六年時間，可由銷售見習生晉升為助理店舖主管、店舖主管或銷售主管。

* 在此《環境、社會及管治報告》所指的「管理層」包括此年度報告第49-51及55頁的執行董事和高級管理層，以及所有部門主管、部門總監及副總監。

前線員工的美麗進程



60名員工在本年度完成見習美容顧問課程，開展他們的美麗事業。



培育莎莎未來領袖

為部署長遠發展，莎莎致力培育具備潛質的大學畢業生及資深員工，讓他們成為莎莎的未來管理層，傳承及延續「締造美麗人生」的理念。

莎莎管理見習生計劃

莎莎管理培訓生項目成立於2004年，是一個為期24個月的快速通道項目，旨在培養我們未來的零售運營領導者。它是為應屆畢業生設計的，使他們在一個動態和團隊導向的環境中釋放潛力。

為了確保管理見習生同時具備技術和商業敏銳度，以貢獻更多的責任，他們不僅參與前線運營，也參與總部的工作。根據他們的興趣，他們將被分配到跨職能的項目，以發展解決問題、溝通和領導技能。在整個項目過程中，我們為每個管理見習生提供指導和輔導，他們也經常有機會與高級管理團隊會面。

管理見習生計劃供不同興趣和背景的年轻人選擇



銷售營運

- 專責零售店運作
- 深入的產品洞察力及顧客關係管理



市務、品牌管理及產品發展

- 專責新產品採購及宣傳
- 了解業務營銷及產品購買



儲運

- 專責改善業務及流程
- 參與追求最佳物流解決方案



財務及會計

- 專責財務會計為主
- 參與交易及財務報表的各個範疇

香港以外的實習機會

適合派駐外地且才能出眾的員工有機會獲調派到海外，協助拓展其他市場的業務，擴闊視野。過往見習生派駐中國、澳門和馬來西亞。

「企業接班人」計劃

莎莎視員工為重要資產，為培育人才，我們最近推行「企業接班人」計劃。部門主管選出合適的中層管理人員參加由培訓及人才發展團隊設計的結構化培訓，旨在將他們的績效表現提升至高峯，培訓他們成為企業接班人。

鼓勵持續進修培育行業專才

莎莎提供與時並進的技能培訓，協助人才取得專業認證，讓他們成為美容業界中最全面的專才。我們因此而提升整個化粧品零售業的水平，業界亦紛紛效法。我們同時亦與院校合作，為行業未來培育及儲備人才。

心繫人才

資歷架構認證專業資格

部分莎莎專業美容顧問已服務顧客十多年，為肯定他們在美容業的專業知識和經驗，莎莎參與資歷架構下的「過往資歷認可」機制*，為美容從業員提供另一個途徑，把經驗轉化為正式資格，令他們的專業資格受到社會廣泛認可，提升他們在學習或工作上的進階機會。

為進一步提升每一位人才取得的專業認可，於2019年7月，莎莎成功申請香港學術及職業資歷評審局認可的資歷架構評審。初級見習美容顧問計劃中的四個課程現時已被公認為等同資歷二級的課程。

四個獲資歷認可的課程



結合線上培訓

「莎莎美麗學院」是一個內部多媒體培訓線上平台，以確保員工掌握顧客不斷轉變的需求及期望，並持續裝備自己，用心待客。

持續進修津貼

除了培訓及人才發展部以及人力資源部提供的結構化培訓課程外，每名員工均可獲得公司提供培訓補貼**，津貼金額為每個財政年度港幣10,000元或工資的30%。

孵化莎莎下一個頂級KOL

作為莎莎人才戰略的核心，我們的首要任務是通過量身定制的培訓計劃讓員工為不斷變化的消費環境做好準備。為了應對社會商業的快速增長，我們的培訓和人才發展部制定了KOL培訓計劃，使我們的美容顧問變身為莎莎KOL。

以為客戶提供更好的個性化服務為最終目標，我們的KOL培訓計劃非常強調創建個人風格、加強與在線觀眾互動及建立一個穩定的社交媒體忠實粉絲庫。他們在此項目中也學到演講技巧，以便激發其網上介紹產品的創造力。



* 零售及美容業「過往資歷認可」的評估由職業訓練局進行。

** 須符合下列條件：

- 該課程由其上司確認與職務相關。
- 該員工在未來12個月仍然任職，否則透過津貼計劃收取的金額須原銀奉還

將「美麗人生」注入工作：關注莎莎員工的參與、待遇及健康

莎莎相信將資源投放於培育人才，有助業務發展壯大。我們積極將「美麗人生」的理念，注入各個與員工相關的範疇，例如薪酬待遇、工作環境、內部溝通等。我們的最終目標是為莎莎締造完美工作環境，員工能在莎莎大家庭發揮所長，互相支持，每天為莎莎、為自己、為顧客全力以赴，成就美麗。

員工參與

我們珍惜與員工互動和吸收最前線經驗的機會，管理層亦會藉此協助確立公司的發展策略。我們通過多元渠道與員工互動溝通，適時聽取員工的意見，好讓集團掌握每一位員工的需要和期望，作出及時而適切的回應。

溝通渠道	參與者	詳情
董事會會議	董事會成員	今年共召開五次董事會會議及20次董事會委員會會議，以處理主要持份者的權益，並釐定及確立策略重點
管理層會議	管理層	每月召開一次，以確保營運持續符合公司既定的策略重點；另設每周會議，讓各核心業務部門參與，協調部門之間的工作
目標交流會議	全體前線員工及中高層管理人員	每年一度的大型早餐會議，讓香港及澳門超過100間店舖的全體前線員工與中高層管理人員互相交流，了解該年度的主要策略目標，鞏固後勤辦公室對前線的支援
主管會議	全體店舖主管與寫字樓主要業務部門代表	全體店舖主管與管理人員每月定期會面，就重要事項定期進行討論，及推行相關的措施
營運經理會議	前線員工及寫字樓個別部門主管或代表	本年由營運經理主持召開三次會議，讓店舖員工能聚首一堂，互相交流及分享經驗
內部通訊	全體員工	通過電郵，每季度向所有員工、每月向前線員工發放公司最新有關可持續發展方面的資訊
員工康樂會	全體員工	舉辦各類聯誼及康樂活動，例如電影之夜、燒烤、烹飪班等
可持續發展工作坊及活動	全體員工	每年舉辦多種以環保為題的活動，與員工交流環保資訊

檢視薪酬待遇

莎莎每年檢視薪酬待遇，並因應員工表現，提供酌情獎金、銷售獎金、銷售佣金、購股權及獎勵股份、以表揚表現出眾的員工，答謝他們對公司的貢獻。有關細節於《僱傭政策》和《僱員手冊》*中詳細列出。本集團年度的僱員薪酬及福利支出總額為港幣6.46百萬元，佔集團年度營業額約21%。

莎莎亦有定期檢視員工福利，我們安排穿梭巴士服務減輕同事們在上班繁忙時段通勤的問題。此外，本公司亦於本財政年度為各階層員工升級醫療保險計劃。

人事部也將不定期與前線員工面談，進一步收集大家的意見，撰寫報告呈交管理層檢閱。

鼓勵員工健康生活

工作與生活平衡

為了盡量減低疫情風險，我們在本財政年度沒有舉行公餘消遣活動，以幫助員工放鬆和解壓。然而，體會到建設一個有利於心理健康的工作環境的重要性，莎莎最近簽署了《心理健康工作場所憲章》，與政府和其他組織攜手合作，為建立一個有利於心理健康的社會做出長期努力。從下一個財政年度開始，我們將推出措施和組織活動，在莎莎進一步促進工作與生活的平衡、包容性和積極性。

莎莎大家庭

莎莎盼望每名員工能樂在工作，視莎莎為大家庭，攜手實現「樂在莎莎」、「美麗飛揚」的目標。

每月生日午餐派對

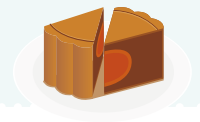
我們深信和諧的工作環境有助鞏固員工對莎莎的歸屬感。我們為生日之星舉辦午餐派對及準備生日蛋糕，由公司主廚炮製美食，亦使用可重用餐具進餐。

於抗疫期間，為了我們員工的安全，公司為每一位生日之星送上蛋糕一件及一袋裝有美容產品的禮品包替代。



食月餅慶中秋

莎莎大家庭一同慶祝佳節，我們的主席及副主席向前線後勤每個部門送贈月餅禮盒，為節日增添暖意。



團隊活動基金

莎莎贊助各部門自行組織團隊活動，以答謝員工辛勤貢獻。



* 當中包括：

- 招聘、薪酬及福利
- 職能評核及晉升
- 工時及假期
- 解僱員工及終止合約安排

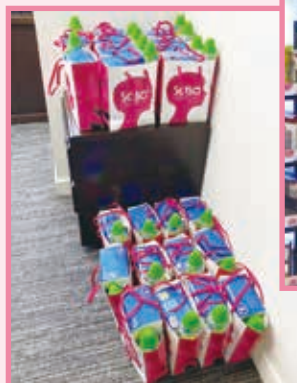
締造安全健康、和諧共融的工作環境

健康及安全委員會由人力資源部主管領導，成員來自各個部門，專責監督莎莎《健康與安全政策》的實施情況。《健康與安全政策》列明僱主及僱員於維持安全及健康工作環境所擔當的角色，並且將定期進行檢討，以確保定期更新及改善。為將工傷減至最少，員工入職培訓亦包括工作場所安全。在2020/21年度，莎莎並無任何觸犯有關健康及安全規例的事件。

保障員工健康，共同齊心抗疫

我們相當重視員工的安全。在這段前所未有的艱難時間，我們採取了多項措施來確保員工安全健康，並且得到充份支援，有關措施包括：

- 在工作期間為我們所有員工提供優質的一次性口罩及酒精搓手液。
- 供應白米、卷紙及酒精搓手液等日用品，確保員工有足夠防護對抗疫情。
- 為員工預留配額，讓他們購買口罩供家人使用。
- 經常清潔及消毒公共地方。
- 制定一系列抗疫培訓手冊，使每個人都更能與病毒對抗。
- 當第三波疫情襲擊時，內部廚師為辦公室當值人員準備午餐。
- 確保曾外遊的員工遵守政府的強制檢疫措施，並鼓勵員工跟從衛生防護中心指引的健康衛生習慣。
- 強制每日測量體溫兩次。
- 比較容易受影響的員工實施遠程工作安排及輪班政策。
- 在辦公室採用特殊的座位安排，並在店舖實施監控和測量。
- 全線店舖於晚上9時結束營業。
- 提供激勵措施，鼓勵員工定期進行新冠病毒檢測及接種疫苗。



對於任何疑似或確診的新冠病毒病例，受影響的場所將立即進行消毒，並關閉兩個星期。莎莎亦給被送往檢疫中心的員工和家人送贈護理包。

追求尊重與公平

我們相信，員工不同的經驗和技能會激發我為多元化的顧客和社區提供更貼心的服務，促進更多樣化的互動。因此，莎莎亦致力打造和維持一個平等共融的工作環境。《僱傭政策》*清楚訂明維持包容及和諧工作環境的重要性，確保員工在工作環境內不會因種族、宗教、膚色、性別、身體或精神殘疾、年齡、出生地、婚姻狀況、性取向或其他獲法律認可的狀況而遭受歧視、身體或言語上的騷擾。

為締造一個公平廉潔的工作環境，莎莎已制定防止賄賂政策及操作手冊**，我們的員工亦需要定接受相關培訓***。於過去一年，我們並沒有錄得與賄賂相關的違規事件。我們的內部審計及管理服務部專責執行該等政策，詳細內容請參閱《企業風險管理報告》。

2020/21年主要成就

喜獲教育局嘉許為「QF金星級僱主」

莎莎於香港特別行政區教育局推行的「資歷架構」計劃中，獲嘉許為「QF金星級僱主」，表揚本公司對「資歷架構」計劃的貢獻，以及積極在多個範疇善用「資歷架構」的各項工具和配套機制，提升集團人力資源質素，推動人才持續發展。



莎莎的下一步行動

為了讓我們的人才繼續在莎莎感到倍受尊重並且釋放潛能，我們計劃：

- 改造莎莎的電子學習平台「莎莎美麗學院」，使我們各級員工都能夠更容易接受內部培訓。
- 通過人才發展工作小組和健康及安全委員會，繼續集體而有系統地檢討並製定旨在改善人才保留和員工健康的舉措。

* 我們譴責任何剝削兒童的行為，不僱用童工及遵守有關法定工作年齡的法例規定。本公司亦支持消除任何形式的強迫、強制勞役或債役。

** 舉報政策：提供渠道供員工舉報公司內部的不當行為。

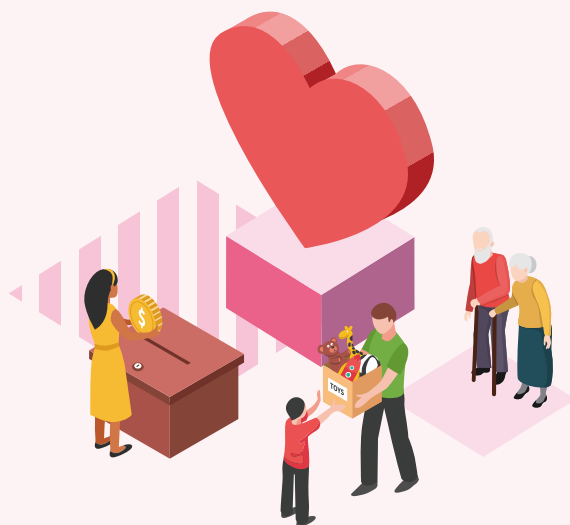
接受饋贈政策、利益衝突政策及「防止賄賂條例」指引：管理及防止賄賂與利益衝突。

*** 本年度，人力資源部與廉政公署合辦了一個線上誠信管理講座給同事參與。

心繫社區

實現可持續增長

社區繁榮發展是我們業務取得成功的先決條件，因為繁榮的社區為我們提供所需的市場、資源和基礎設施，讓我們的業務得以蓬勃發展。作為具有社會責任的企業公民，我們必須努力實現可持續增長，協助收窄經濟、社會和環境方面的差距。



主要挑戰

1 社區壓力及復原力

- 新冠病毒的迅速擴散使人感到生活壓迫，特別是那些沒有足夠物質及財政支持的弱勢群組。

2 性別平等

- 性別平等被納入聯合國可持續發展目標(目標五)，旨在提升婦女及女童獲得與男性一樣的權利

3 千禧世代對負責任企業的要求

- 要是我們開展業務時忽略了千禧世代對社會責任的期望日漸提高，便意味著我們有可能失去作為潛在僱主、美容專家或社區夥伴對他們的吸引力

美麗在望：莎莎2025

我們的承諾

- 心繫社區 綻放光彩
- 把握可持續發展的趨勢和機遇
- 致力成為一間負責任的企業

我們的目標

- 義工時數每年遞增10%
- 與不同持份者合作，釋放創新力量，實現可持續發展

我們的進展

於2020/21年度，我們做到：

- 企業捐贈及贊助港幣3.07百萬元
- 有三個新的ESG策略伙伴

我們本年度的主要發展

- 「莎莎要你終身美麗」慈善基金於2020/21年度捐出港幣1.81百萬元，通過向有需要人士伸出援手，共建和諧社會
- 與三個新的ESG持份者(如iRecycling)合作，促進可持續發展
- Sasatinnie推出零害美容產品

心繫社區

美麗人生 延伸社區

支持社區發展，讓美麗人生延伸到社區，是莎莎長久以來肩負的責任和秉承的傳統。我們在營運業務的同時，善用公司資源，鼓勵員工及社區夥伴攜手參與，致力於業務所在的社區發揮積極影響。

支援女性發展，綻放生活姿彩

莎莎目前大約有八成員工是女性，不少銷售見習生都是中學畢業，沒有多少工作經驗。沒有正式高等教育學歷，職業選擇可能因而受到局限。集團為她們提供全面的在職培訓，並訂下清晰的晉升階梯，從銷售見習生可拾級而上，晉升至初級見習美容顧問、美容顧問、資深美容顧問、大姐姐或大哥哥、助理店舖主管及店舖主管，更有機會成為營運經理。對於學歷水平不太高的員工來說，莎莎為他們提供的不僅是一份工作，而是一個有前景的專業發展機會，並可以此作為終身的事業。

選入《福布斯亞洲》的「亞洲慈善英雄榜」

福布斯亞洲評選出莎莎的集團創辦人及副主席郭羅桂珍博士亞太地區2020年慈善英雄榜之一，以表彰她對社會和慈善事業的巨大貢獻，涉及的領域包括老人護理、社會服務、醫療保健、教育、婦女賦權和生態保護。

多年來，郭博士已捐出超過港幣70百萬元(美金9百萬元)，支持眾多慈善事業。當中的港幣47百萬元是捐獻給在19世紀成立並旨在保護婦女和兒童的保良局。除此之外，她還擔任過香港女童軍協會副主席(自2012年起)、香港婦女聯合會名譽主席(自2005年起)和香港婦女聯合會企業家委員會委員(自2004年起)。

在疫情期間，郭博士也以私人名義捐贈給多個非牟利機構，為有需要的人帶來希望及鼓勵。

《福布斯亞洲》亞洲慈善英雄榜，每年選出多位企業家及利他主義者，旨在表揚他們無私捐獻於亞太地區的公益慈善事務，今年入選共有15名慈善家。



通過員工參與和公益活動，為社會帶來積極正面的影響

每間莎莎都屬於社區的一部分。為了真誠地回報支持者對我們的付出，莎莎致力支持和提升社區，並為社區增值。我們積極與社區組織合作，幫助有需要的人和家庭超越他們在生活中面臨的挑戰和困難。我們的社區參與和投資涵蓋了廣泛的社會需求，主要著重婦女賦權、青年發展、老人護理和公共衛生。

雖然我們沒有在抗疫期間為員工安排任何義工活動，但莎莎並沒有停止對社會的回饋。除了企業捐款港幣1.81百萬元外，我們還捐出超過港幣1.27百萬元，贊助28項有意義的活動。其中一半是屬於我們捐贈給醫護人員和非營利組織的抗疫產品，其餘是屬於共有226名員工參加的虛擬慈善活動。



粉跑·香港2020



保良局金牛愛心慶新春



香港女童軍抽獎活動2021



公益金愛牙日2020/21



心繫社區

跨代共融

莎莎一直與長期合作伙伴保良局回饋社區，攜手推展慈善計劃，透過STEAM(科學(Science)，技術(Technology)，工程(Engineering)，藝術(Arts)，數學(Mathematics))的活動平台，促進長幼間的互動，推動跨代共融的正面訊息。

因新冠肺炎爆發，我們的公司大使與社工合作，指導計劃青年舉辦線上活動，製作了多段手機使用的教學短片，並教授他們用手機與親友分享生活逸事，讓長者留在家中抗疫期間，仍可持續學習，充實生活。另一方面，我們的公司大使亦協助計劃籌組了「長青劇社」，透過戲劇及美妝，幫助計劃青年和長者在舞台上亮麗人生。

在接觸本計劃後，參與者認識了虛擬實境技術，並嘗試將科技及話劇結合，創作出一齣互動式影片。同時，觀眾也可以透過選擇劇情走向，觸發出不同的結局，繼而反思自身與家人相處的關係，珍惜親情。



向我們社區的長者和醫務工作者致敬

莎莎一如既往地關心我們的社區。在最近的第四波疫情中，我們與PandaMed和KPM Health Limited一起向香港長者服務協會捐贈了500套新冠肺炎快速檢測試劑，以分發給18個長者中心供長者和醫務工作者使用。





給希望予有需要的學生

去年聖誕節，香港藝人周柏豪與Medeis™共同發起了「病菌趕不走善良」的彩色抗疫慈善活動，以幫助身體殘疾的學生度過這個艱難時刻。每賣出一盒，莎莎就立即捐出一包Medeis™口罩給保良局、香港特殊殘疾學校和其他志願機構。最後，我們捐出零售價值超過港幣1百萬元的Medeis™口罩。



環境、社會及企業管治政策

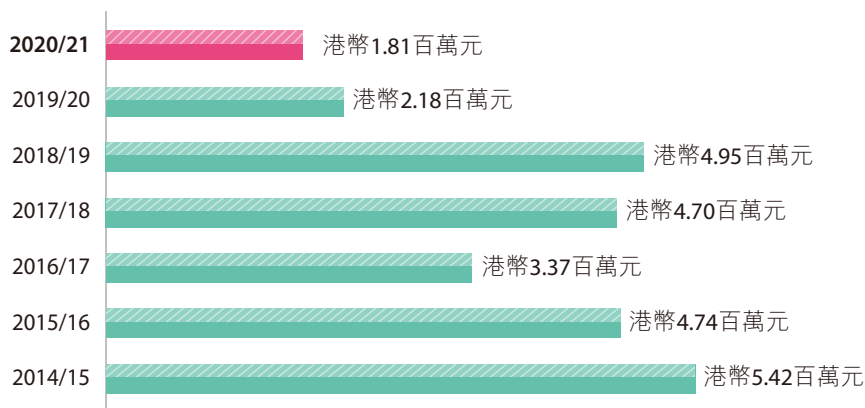
「莎莎有心人」

「莎莎有心人」是我們的公司義工隊，宗旨是集結對服務社區有熱誠的同事，參加莎莎舉辦的活動，為社區帶來正面的影響。為了鼓勵員工加入義工隊，出席活動的員工及家人都會獲得出席證書及超級市場禮券，以示感謝。

我們的慈善委員會由各部門派代表組成。委員會提供一個平台，讓志同道合的同事能夠增進交流，擴大對社區的正向影響力。

莎莎美麗人生慈善基金

莎莎明白到，社區發展對我們業務成功作出了莫大貢獻。莎莎美麗人生慈善基金自2013成立以來，努力不懈地為有需要人士提供財務援助，共建和諧社會。在集團主席郭少明博士和副主席郭羅桂珍博士親自領導下，慈善基金於2020/21年度捐出港幣1.81百萬元，為不同的慈善團體提供協助，支援關懷長者、貧困家庭，釋放青年和女性潛能等方面的工作。



在把握可持續發展的趨勢和機遇方面表現領先

莎莎作為化粧品零售行業的領導者，我們一直領先市場。我們不但向顧客提供最新的化粧和美容產品，早在ESG趨勢興起之前，莎莎已發展成香港化粧品零售行業的先驅。我們的努力為我們帶來多個知名獎項和評級，為其他同業起示範作用。從我們下文兩項進取的舉措可以看出，隨著社會對企業的期望不斷提高，為了在未來十年繼續發光發亮，莎莎必須繼續保持領先地位，把握可持續發展的機遇，為我們經營所在的社區創造可持續的正面影響。

心繫社區

莎莎幫助整個行業克服困難

作為香港化妝品行業的領導者，莎莎致力於為整個行業的成長和發展作出貢獻。最近，我們的執行董事郭詩慧女士在香港化妝品及香水協會第20屆就職典禮上被再次任命為香港化妝品同業協會主席，這是她連續第二個任期。她也是該協會的第一任女主席。



在郭女士的領導下，香港化妝品同業協會加強了其作為行業從業者和政府之間的橋樑作用，表達會員的需求和意見，特別是在抗疫這困難時期。另一個重要的發展是協助行業從業者推動業務的數字化轉型，以迎合數字時代消費者行為的變化。

「微膠珠」：我們全面停用，業界紛紛響應

2014年：與無塑海洋（非政府環保組織）討論有關微膠珠的問題
2016年：香港首間化妝品連鎖零售店引入於2018年淘汰微膠珠的政策
2018年：完成逐步淘汰微膠珠，其他同業亦加入行列
2019年及之後：政府正在研究方法減輕微膠珠造成的影響

綠色產品 琳瑯滿目

早於2016年，莎莎便開始推出綠色美容產品。每年，我們都會為顧客提供越來越多的綠色美容產品。今年，我們一直內部研究各種方法，使顧客能夠更深入了解綠色美容，從而讓他們在追尋美麗的同時，亦可揀選理想的成份。



致力成為一間更負責任的企業

從環境足跡到社會影響、投資者需求等各方面，大眾期望企業在這些領域都能夠表現出負責任的行為，而且需要對越來越廣泛的持份者負責。要是我們在任何一方面有所落後，我們便將失去兩項寶貴的要素：聲譽和信任。為了在業界保持競爭力，莎莎致力成為一間更具責任感並且能夠迅速應對各種情況的企業。

可持續發展督導委員會繼續與董事會緊密合作，定期檢討「美麗在望：莎莎2025」的進展，以建設一間更可持續發展、更有責任感、更具應對力的企業為目標。此外，為了使我們能夠快速響應不同持份者的需要和期望，我們已實施政策，將環境、社會及管治納入莎莎的風險管理框架中。



為了實現我們企業和社區的可持續增長，我們計劃：

- 要求各級員工每年均接受ESG培訓，進一步提高莎莎的ESG意識，讓員工在常規工作中亦能實踐可持續發展。
- 吸引不同持份者，釋放創新力量，實現可持續發展。
- 以企業義工活動為重點，共創恆久美麗、和諧共融的社區。

* 由於部分美容及護膚產品，如防曬乳、眼影、眼線筆、唇膏及粉底等含的微膠珠成分，目前未有物料替代，所以停用膠珠只適用於所有莎莎自家品牌以及代理的磨砂及清潔用品。

關於本報告

報告範圍

這是莎莎國際控股有限公司發表的第八份《環境、社會及管治報告》，披露由2020年4月1日至2021年3月31日期間，莎莎在重大可持續發展範疇的資訊。

除另有指明外，《環境、社會及管治報告》僅涵蓋莎莎成立於香港及澳門的實體，包括在香港運作的線上業務。該等市場為本公司所有業務的核心，在截至2021年3月31日止的年度佔本集團營業額超過80%。

報告標準和核實

本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27之《環境、社會和管治報告指引》中的「不遵守就解釋」和「建議披露」指引撰寫。我們確認本報告已採納及完全遵守《指引》內所有「不遵守就解釋」和「建議披露」條文。相關的主要表現指標的參考，載於本報告內第122至123頁，「香港聯交所《環境、社會及管治報告》內容索引」中。

意見

歡迎閣下就我們的《環境、社會及管治報告》或我們的可持續表現，向我們提供意見和建議，請填寫網上問卷或直接電郵至 esg@sasa.com。



美麗在望：莎莎 2025

這個框架亦顯示出我們對聯合國可持續發展目標的承諾，以及我們面對現今社會問題時所採取的應對方法。我們無法憑一己之力解決現今社會所面對的各種挑戰，但我們仍致力與不同的持份者合作，務求在我們的美麗旅途中精益求精，並向大家展現我們在可持續發展方面的進步。

我們的重點

由心服務



提升
資源效率



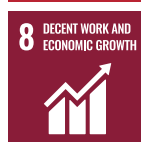
以人為本



實現
可持續增長



我們對聯合國可持續發展目標的承諾



我們的願景

Making Life Beautiful

可持續發展數據摘要－社會¹

	2018/19年度	2019/20年度	2020/21年度
僱員數目	3,049	2,423	2,001
按性別劃分			
男性	640	519	428
女性	2,409	1,904	1,573
按年齡劃分			
36歲以下	1,635	887	831
36歲至55歲	1,282	1,184	1,109
55歲以上	132	64	61
按僱用種類劃分			
全職	2,653	2,262	1,850¹
兼職／短期合約	396	161	151
僱員接受培訓²的人均時數及人數比例	13.6 (59.0%)	19.7 (67%)	13.5 (71.1%)
按性別劃分			
男性	12.0 (58.9%)	14.6 (51.4%)	10.1 (51.2%)
女性	14.1 (58.4%)	20.8 (70.9%)	14.7 (69.8%)
僱員類別			
管理層 ³	4.4 (33.3%)	4.3 (38.3%)	5.1 (50%)
經理	2.5 (57.1%)	3.7 (52.6%)	2.1 (50.3%)
一般員工	15.7 (59.2%)	22.2 (68.4%)	23.7 (74.4%)
因工死亡個案			
宗	0	0	0
工傷事故			
宗	35	30	19
工傷事故引致的總傷病天數			
天	1,133.5	1,588	903
員工每月平均病假			
天	0.25	0.27	0.29

	2018/19		2019/20		2020/21	
	總計	不涵蓋在 試用期期間 離職的僱員	總計	不涵蓋在 試用期期間 離職的僱員	總計	不涵蓋在 試用期期間 離職的僱員
全職僱員流失率⁴	36.5%	21.5%	35.6%	28.1%	20.2%	19.8%
按性別劃分						
男性	16.5%	10.0%	34.9%	27.3%	22.1%	21.0%
女性	54.3%	31.8%	36.1%	28.4%	19.6%	18.4%
按年齡劃分						
36歲以下	45.8%	29.0%	45.0%	32.4%	20.0%	17.8%
36歲至55歲	27.6%	13.4%	23.1%	15.4%	15.2%	14.8%
55歲以上	11.7%	11.7%	124.4%	137.8%	15.1%	15.1%

數據附註：

¹ 我們重整社會數據的範圍，現僅涵蓋香港和澳門的員工，與整體報告範圍一致。

² 培訓是指所有類型的內部和／或外部職業培訓；現僅涵蓋全職員工；平均培訓時數為以截至2021年3月31日止的僱員數目來計算。

³ 在此《環境、社會及管治報告》所指的「管理層」包括此年度報告第49-51及55頁的執行董事和高級管理層，以及所有副總裁、部門總監及副總監。

⁴ 為了令讀者更易明白和比較數據，我們修訂了僱員流失率的計算方法。

可持續發展數據摘要 – 環境

		單位	2020/ 21年度	2019/ 20年度	2018/ 19年度	2017/ 18年度	2016/17年度	2015/ 16年度	基線 2014/ 15年度
溫室氣體排放量¹									
範疇1	本公司的運輸車隊及用於商業用途的僱員私家車輛	公噸二氧化碳當量	10,022	12,024	14,897	15,867	17,216	17,916	19,498
範疇2	用於我們辦公室、物流中心及店舖的購電量 ²	公噸二氧化碳當量	122	170	156	151	159	148	137
範疇3	航空公幹	公噸二氧化碳當量	9,770	11,675	14,364	15,303	16,619	17,511	19,063
	淡水供應及污水處理	公噸二氧化碳當量	0	61	66	85	92	125	143
	廢紙棄置 ³	公噸二氧化碳當量	3	12	10	16	17	19	18
	運輸承辦商的運輸車隊	公噸二氧化碳當量	89	86	88	99	72	112	137
			38	70	213	204	-	-	-
碳強度		公斤二氧化碳當量/ 平方米樓面面積	191	209	255	225	300	311	363
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	5,012	2,547	2,097	2,347	2,747	2,858	2,663
耗電量		兆瓦時	16,419	19,162	23,534	24,329	24,941	26,406	26,392
店舖		兆瓦時	12,576	15,082	18,876	19,996	20,919	22,504	23,105
辦公室		兆瓦時	1,304	1,424	1,564	1,584	1,623	1,629	1,407
物流中心		兆瓦時	2,539	2,656	3,094	2,750	2,399	2,273	1,880
耗電強度		千瓦時/平方米樓面面積	313	332	403	345	434	458	491
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	4,885	4,044	2,025	2,263	2,652	2,793	2,604
耗水量		立方米	11,251	19,517	16,198	26,495	28,495	33,515	30,691
耗水強度		立方米/平方米樓面面積	0.21	0.34	0.28	0.38	0.50	0.58	0.57
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	3.09	4.12	1.34	2.30	2.67	3.03	2.44
車輛燃油消耗		千升	59,926	84,628	130,697	127,364	140,458	54,323	50,119
	本公司的運輸車隊及用於商業用途的僱員私家車輛	千升	44,556	61,108	61,683	55,224	58,658	54,323	50,119
	運輸承辦商的運輸車隊	千升	14,400	23,520	69,014	72,140	81,800	-	-
車輛燃油效率		升/平方米樓面面積	0.86	1.47	2.24	1.81	2.44	0.94	0.93
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	18.8	50	51	54	64	24	19
車輛硫氧化物排放量		克	696	1,272	1,972	1,915	2,115	-	-
紙張消耗		千克	19,958	31,020	37,510	41,544	43,176	47,771	47,056
		千張	4,000	6,265	7,508	8,304	8,631	9,547	9,316
紙張消耗強度		張/人	1,999	2,586	2,462	2,713	2,757	3,028	2,872
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	10	12	10	15	14	18	19
航空公幹		千公里旅程	0	435	447	578	595	804	929
航空公幹強度		公里旅程/人	0	174	147	189	190	255	286
		公斤二氧化碳當量/ 一百萬港元收入	0	13	9	13	15	20	20
紙箱消耗		千個	874⁶	436	376	405	411	305	-
購物袋消耗⁵		千個	1,045	2,373	2,805	2,529	2,646	2,866	3,010
購物袋消耗強度		個/交易	0.15	0.178	0.180	0.178	-	-	-
自然資源回收									
紙張	辦公室	千克	14,366	19,514	22,412	20,816	24,894	24,369	18,602
	物流中心	千克	95,600	148,000	232,600	-	-	-	-
塑膠	辦公室	千克	251	241	294	161	102	38	-
	物流中心	千克	4,400	3,200	20,702	-	-	-	-
鋁		千克	138	114	91	102	87	65	-
一般廢棄物	辦公室	千克	19,516	21,971	22,308	25,143	26,043	23,907	-
	店舖	千克	395,151	494,684	581,660	-	-	-	-
有害廢棄物		千克	3,520	-	-	-	1,696	3,874	-

數據附註：

- 溫室氣體排放根據機電工程署及環境保護署發布的《香港建築物的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》(2010年版)所計算。
- 有關採購電力的排放乃根據電力公司最新可得的排放系數。
- 包括辦公室、物流中心及店舖的影印紙，並已經納入回收紙張所減少的溫室氣體排放。
- 不包括作物流用途的紙箱及其他影印品，如宣傳刊物。
- 根據香港法例第602章《產品環保責任條例》及澳門第16/2019號法例《塑膠袋供應限制》有關塑膠購物袋徵費，僅包括在香港及澳門店舖所派發的購物袋數量。
- 由本財政年度起，莎莎網所消耗的紙箱也包括在內。

香港聯交所《環境、社會及管治報告》 內容索引

主題範疇、層面、 一般披露及主要表現指標	描述	參考頁數／解釋
A.環境		
層面A1：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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第98頁 《環境政策》
指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	第98及121頁
指標A1.2	溫室氣體總排放量及(如適用)密度	第98及121頁
指標A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度	第121頁
指標A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度	第121頁
指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	第89、98-103頁
指標A1.6	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	第89、99-103頁
層面A2：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	第105頁 《環境政策》
指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	第89、98及121頁
指標A2.2	總耗水量及密度	第89、99及121頁
指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	第89、98-103頁
指標A2.4	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	莎莎在求取適用水源上沒有任何問題。
指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量	第99、100及121頁
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	第98頁 《環境政策》
指標A3.1	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	第102-103頁
B.社會僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
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、反歧視以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第105頁 《僱傭政策》
指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	第105頁
指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	第120頁
層面B2：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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第105頁 《健康及安全政策》
指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	第120頁
指標B2.2	因工傷損失工作日數	第120頁
指標B2.3	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	第111頁
層面B3：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。	第105頁 《僱傭政策》及《培訓及人才發展政策》
指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	第120頁
指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	第120頁

主題範疇、層面、 一般披露及主要表現指標	描述	參考頁數／解釋
層面B4：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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第105頁 《僱傭政策》
指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	第105頁 《僱傭政策》
指標B4.2	描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟	第111頁
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	第102頁 《產品責任及供應鏈政策》
指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	第93頁
指標B5.2	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	第93、102及103頁
層面B6：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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第102頁 《產品責任及供應鏈政策》
指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	第93頁
指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	第93頁
指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第93頁
指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	第93頁
指標B6.5	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	第93頁
層面B7：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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第112頁
指標B7.1	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	第112頁
指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	第112頁
社區		
層面B8：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	第117頁 《環境、社會及公司管治政策》
指標B8.1	專注貢獻範疇	第114-118頁
指標B8.2	在專注範疇所動用資源	第115-117頁