



Mục Lục



01

Giới Thiệu Về Báo Cáo Bền Vững 10

Khung báo cáo phát triển bền vững	13
Phạm vi báo cáo phát triển bền vững	13
Thông tin liên hệ	15



02

Thông Điệp Của Tổng Giám Đốc 16



03

Tập Đoàn Masan Và Các Công Ty Thành Viên 20

Tổng quan	22
Sự hiện diện của chúng tôi	32
Chuỗi giá trị kinh doanh của Tập đoàn Masan	34



04

Chiến Lược Phát Triển Bền Vững Của Tập Đoàn Masan 46

Đánh giá mức độ trọng yếu	48
Chiến lược phát triển bền vững giai đoạn 2023-2030	56
Quản trị bền vững	62
Sự tham gia của các bên liên quan	72



Mục Lục

05

Điểm Nổi Bật Về Phát Triển Bền Vững Năm 2024	78
Điểm nổi bật về phát triển bền vững năm 2024	80
Thành tựu và giải thưởng nổi bật năm 2024	84
Đối tác, thành viên và các chứng nhận	88



06

Chương Trình Nghị Sự Phát Triển Bền Vững	90
Thúc đẩy đổi mới để tăng trưởng bền vững	92
Quan tâm đến môi trường và cộng đồng	110
Nhân viên và Khách hàng tin yêu	140



Phụ Lục A	Mục lục nội dung tiêu chuẩn GRI 2021	182
-----------	--------------------------------------	-----

Phụ Lục B	Dữ liệu hiệu suất ESG	190
-----------	-----------------------	-----

Danh mục bảng			Danh mục Infographic/Sơ đồ/Biểu đồ		
Bảng	Ủy ban ESG của Tập đoàn Masan	64	Infographic	Chiến lược Phát triển Bền vững	57
Bảng	Tổng số nhân viên Tập đoàn Masan năm 2024	142	Sơ đồ	Cơ cấu Quản trị Phát triển Bền vững của Tập đoàn Masan	62
Bảng	Tổng số lượng và tỷ lệ tuyển dụng nhân viên mới năm 2024	148	Infographic	Chiến lược triển khai sáng kiến “Tốt cho Sức Khỏe”	96
Bảng	Số lượng nhân sự tuyển mới theo nhóm tuổi	148	Biểu đồ	Tổng lượng phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan theo Phạm vi	113
Bảng	Số lượng nhân sự tuyển mới theo giới tính	148	Biểu đồ	Tổng lượng phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan theo Dịch vụ	113
Bảng	Tổng số lượng và tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên	148	Biểu đồ	Nguồn nước năm 2024	121
Bảng	Số lượng nhân sự nghỉ việc theo nhóm tuổi	149	Biểu đồ	Khối lượng rác thải phát sinh theo phương pháp xử lý	126
Bảng	Số lượng nhân sự nghỉ việc theo giới tính	149	Biểu đồ	Tổng khối lượng thực phẩm thất thoát và lãng phí	129
Bảng	Tỷ lệ tuyển dụng mới và nghỉ việc giai đoạn 2023–2024	149			
Bảng	Cơ cấu lực lượng lao động của Tập đoàn theo nhóm nhân viên và nhóm tuổi	151			
Bảng	Nghỉ thai sản năm 2024	153			
Bảng	Số giờ đào tạo trung bình của nhân viên ở Việt Nam năm 2024	158			
Bảng	Chấn thương liên quan đến công việc của nhân viên giai đoạn 2023-2024	163			
Bảng	Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng	171			





Phương pháp
phát triển bền vững
của Tập đoàn Masan
tập trung chủ yếu vào
ba trụ cột cốt lõi của ESG:
Môi trường, Xã hội và Quản trị,
với triết lý
“Doing well
by doing good”.



Tại Tập đoàn Masan, sứ mệnh của chúng tôi luôn kiên định:
 hiện đại hóa lĩnh vực bán lẻ tiêu dùng tại Việt Nam và giảm 20%
 chi phí toàn bộ chuỗi giá trị của các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu.



01

Giới Thiệu Về Báo Cáo Bền Vững



Báo cáo Phát triển Bền vững này nhằm truyền tải tới tất cả các bên liên quan những vấn đề trọng yếu trong hoạt động kinh doanh và thực tiễn phát triển bền vững hiện tại của Công ty Cổ phần Tập đoàn Masan (sau đây gọi là "Tập đoàn", "Tập đoàn Masan" hoặc "MSN") cùng với chiến lược phát triển bền vững hướng tới tương lai và phương pháp quản lý của chúng tôi.



Khung Báo cáo Phát triển bền vững



GRI 1

Báo cáo này được xây dựng theo Tiêu chuẩn Báo cáo Bền vững GRI 2021, do tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) ban hành cho giai đoạn từ ngày 01 tháng 01 năm 2024 đến ngày 31 tháng 12 năm 2024, với các thông tin được công bố tham chiếu trong bảng chỉ mục nội dung GRI.

Phạm vi Báo cáo Phát triển bền vững



GRI 2-2, 2-3

Báo cáo này bao gồm toàn bộ hoạt động phát triển bền vững của Tập đoàn Masan, cả trong nước và quốc tế, và được tính cho năm dương lịch kết thúc vào ngày 31 tháng 12 năm 2024.

Phạm vi báo cáo bao gồm toàn bộ danh mục hoạt động của Tập đoàn, cụ thể là 13 địa điểm sản xuất tại Việt Nam thuộc Masan Consumer (MCH); 02 nhà máy bia; 5 địa điểm sản xuất thuộc Masan High-Tech Materials (MHT), trong đó có một công ty khai thác mỏ và một nhà máy sản xuất vonfram tại Việt Nam, cùng ba nhà máy sản xuất vonfram tại Đức, Canada và Trung Quốc¹; 12 trang trại và trại giống cùng 4 nhà máy chế biến và giết mổ thịt tại Việt Nam thuộc Masan MEATLife (MML); 129 siêu thị WinMart và 3.699 cửa hàng WinMart+ thuộc WinCommerce (WCM); 12 nông trại nông nghiệp công nghệ cao tại Việt Nam thuộc WinEco (WEC); 184 cửa hàng (ngoài hệ thống WCM) tại

Việt Nam thuộc Phúc Long Heritage (PLH); 7 trung tâm phân phối hàng tiêu dùng khô và 9 trung tâm phân phối thực phẩm tươi sống thuộc The Supra (TSC)². Riêng đối với dữ liệu về nguồn nhân lực, báo cáo còn bao gồm Mobicast (MOB), nhà khai thác mạng di động ảo hoạt động dưới thương hiệu “Wintel”. Chúng tôi công bố dữ liệu về môi trường, xã hội và quản trị (ESG) đối với các doanh nghiệp thuộc quyền kiểm soát vận hành của Tập đoàn Masan, bao gồm cả các công ty mà Tập đoàn sở hữu trực tiếp hoặc gián tiếp. Techcombank và các công ty thành viên không thuộc phạm vi báo cáo này do tỷ lệ sở hữu của Tập đoàn tại đơn vị này không đáng kể.

Thông tin chi tiết hơn về hoạt động và dấu ấn của Tập đoàn Masan có trong phần “Tập đoàn Masan và các công ty thành viên” của báo cáo. Báo cáo này được công bố định kỳ hàng năm.

¹ Tính đến tháng 12/2024, ba cơ sở sản xuất vonfram tại Đức, Canada và Trung Quốc đã không còn do Tập đoàn Masan sở hữu hoặc kiểm soát hoạt động.

² Trước đây là một công ty thành viên của WCM, The Supra được lên kế hoạch chính thức tách ra thành một pháp nhân độc lập vào đầu năm 2025. Báo cáo này trình bày dữ liệu của The Supra một cách riêng biệt so với WCM để phản ánh cấu trúc tổ chức trong tương lai.



Thông tin liên hệ

Chúng tôi trân trọng mọi góp ý nhằm nâng cao chất lượng báo cáo, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của các bên liên quan trong tương lai. Mọi câu hỏi, ý kiến hoặc phản hồi liên quan đến nội dung báo cáo và các sáng kiến phát triển bền vững, vui lòng liên hệ: ir@msn.masangroup.com



GRI 1

MASAN
GROUP


Phòng Quan hệ Nhà đầu tư

Trụ sở chính: 23 Lê Duẩn, Phường Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: +84 28 6256 3862

Website: <https://www.masangroup.com/>



02

Thông điệp của Tổng Giám Đốc



Thông điệp của Tổng Giám Đốc



Tại Masan, sứ mệnh của chúng tôi luôn rõ ràng: hiện đại hóa bán lẻ tiêu dùng Việt Nam và giảm 20% chi phí của các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu.

Tại Masan, sứ mệnh của chúng tôi luôn rõ ràng: hiện đại hóa bán lẻ tiêu dùng Việt Nam và giảm 20% chi phí của các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu. Năm 2024, chúng tôi đã có những bước tiến quan trọng trong việc hiện đại hóa trải nghiệm bán lẻ tại Việt Nam, tạo giá trị cho xã hội dựa trên trụ cột sức khỏe, môi trường và con người, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số và công nghệ trên toàn hệ sinh thái.

Chúng tôi thúc đẩy tiến trình hiện đại hóa trải nghiệm tiêu dùng thông qua chiến lược Digital 4P, một hệ sinh thái liền mạch, đa kênh tích hợp thực phẩm, bán lẻ, dịch vụ tài chính và logistics. Bằng việc tinh gọn các khâu trung gian và ứng dụng công nghệ vào logistics và dự báo nhu cầu, chúng tôi hướng đến mục tiêu giảm chi phí hàng hóa, đồng thời nâng cao sự thuận tiện và ổn định cho hàng triệu người tiêu dùng Việt Nam.

Phát triển bền vững và vận hành có trách nhiệm luôn là trọng tâm trong hoạt động của Masan. Hiện nay, 100% nhà máy sản xuất thực phẩm của chúng tôi đều đạt chứng nhận tiêu chuẩn an toàn thực phẩm quốc tế, đảm bảo tính minh bạch và sự an tâm cho người tiêu dùng. Chúng tôi cũng đẩy mạnh các nỗ lực ứng phó biến đổi khí hậu thông qua kiểm kê phát thải khí nhà kính hàng năm tại tất cả các đơn vị; hơn một nửa nhà máy của Masan Consumer đã đạt chứng nhận ISO 14064:2018. Bên cạnh đó, chúng tôi triển khai các sáng kiến giảm phát thải như xe nâng điện, đồng đốt sinh khối, thu hồi biogas, tái sử dụng nước và chất thải. Những bước đi này là nền tảng vững chắc cho mục tiêu phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050, đồng hành với cam kết của quốc gia về biến đổi khí hậu.

Tạo ra giá trị xã hội ý nghĩa tiếp tục là kim chỉ nam trong mọi hoạt động của chúng tôi. Thông qua “Masan Way,” chúng tôi xây dựng một môi trường làm việc hòa nhập, trao quyền và tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển. Năm 2024, Masan triển khai 71 chương trình phát triển cộng đồng trên khắp Việt Nam, đóng góp gần 144 tỷ đồng cho giáo dục, y tế, hạ tầng và hỗ trợ các nhóm yếu thế.

Xây dựng niềm tin thông qua quản trị minh bạch và đạo đức kinh doanh là nền tảng trong mô hình quản trị của Masan. Trong năm qua, chúng tôi tăng cường khung quản trị bằng việc ban hành Chính sách An ninh Thông tin toàn Tập đoàn, củng cố Bộ Quy tắc Ứng xử và chính sách phòng chống tham nhũng.

Trong thời gian tới, chúng tôi sẽ tiếp tục thúc đẩy hành trình phát triển bền vững bằng cách tập trung xây dựng chuỗi cung ứng hiện đại và hiệu quả, đẩy mạnh các sáng kiến giảm phát thải, mở rộng chương trình cộng đồng, phát triển nhân tài, và triển khai chương trình Membership nhằm nâng cao trải nghiệm người tiêu dùng.

Những thành tựu này chỉ có thể đạt được nhờ vào sự tin yêu của người tiêu dùng, sự tận tâm của đội ngũ nhân sự và sự đồng hành của các bên liên quan. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành vì đã đồng hành cùng Masan trên hành trình kiến tạo một tương lai bền vững và thịnh vượng hơn cho Việt Nam và xa hơn thế nữa.

03 Tập đoàn Masan và các công ty thành viên

GRI 2, 2-1, 2-2



Tổng quan

Tại Tập đoàn Masan, sứ mệnh của chúng tôi luôn kiên định: hiện đại hóa lĩnh vực bán lẻ tiêu dùng tại Việt Nam và giảm 20% chi phí toàn bộ chuỗi giá trị của các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu.

Tập đoàn Masan (“Masan”, “MSN” hoặc “Tập đoàn”) là một trong những tập đoàn hàng đầu Việt Nam với định hướng tập trung vào lĩnh vực tiêu dùng – bán lẻ, cam kết tạo ra giá trị dài hạn dựa trên nguyên tắc “Doing well by doing good”. Được thành lập vào năm 1996, Masan đã phát triển thành một Tập đoàn tiêu dùng – bán lẻ hàng đầu Việt Nam, hoạt động trên nhiều lĩnh vực bao gồm hàng tiêu dùng nhanh (FMCG), bán lẻ thực phẩm và đồ uống, thịt có thương hiệu, dịch vụ tài chính và vật liệu công nghiệp công nghệ cao.

Khi nền kinh tế Việt Nam tiếp tục phát triển, nhu cầu và kỳ vọng của người tiêu dùng cũng thay đổi – từ những sản phẩm thiết yếu hằng ngày sang các sản phẩm và dịch vụ mang tính cá nhân hóa, tiện lợi và ứng dụng công nghệ nhiều hơn. Nhận thức được sự chuyển đổi này, thông qua chiến lược Digital 4P, Masan thúc đẩy hiện đại hóa bán lẻ bằng cách phát triển hệ sinh thái đa kênh tích hợp, kết nối thực phẩm, bán lẻ, tài chính và logistics, qua đó mang lại trải nghiệm cá nhân hóa cho người tiêu dùng trong bối cảnh lối sống hiện đại.

Tầm nhìn của chúng tôi là hiện đại hóa bức tranh tiêu dùng – bán lẻ tại Việt Nam và tối ưu hóa 20% chi phí toàn bộ chuỗi giá trị của các sản phẩm, dịch vụ thiết yếu, từ đó giúp mọi người dễ dàng tiếp cận các sản phẩm chất lượng hơn.

Tập đoàn Masan có trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, hoạt động chủ yếu trong bảy lĩnh vực, bao gồm bán lẻ hiện đại, FMCG có thương hiệu, thịt có thương hiệu, bán lẻ thực phẩm và đồ uống, nông nghiệp, vật liệu công nghiệp công nghệ cao và viễn thông di động.



Chúng tôi phụng sự hơn 100 triệu người Việt

và hơn 8 tỷ

người tiêu dùng trên thế giới trong tương lai

Hàng tiêu dùng nhanh có thương hiệu



Masan Consumer (“MCH”)

Là công ty hàng tiêu dùng hàng đầu tại Việt Nam, MCH được biết đến với danh mục sản phẩm thực phẩm và đồ uống đa dạng. Công ty tập trung cung cấp các sản phẩm chất lượng cao, sáng tạo nhằm đáp ứng khẩu vị và sở thích ngày càng thay đổi của người tiêu dùng Việt Nam. Danh mục thương hiệu nổi bật bao gồm mì ăn liền, nước tương, nước mắm, gia vị, tương ớt, đồ uống, cũng như các sản phẩm chăm sóc cá nhân và gia đình như CHIN-SU, Nam Ngư, Tam Thái Tử, Omachi, Kokomi, Vinacafé, Wake-up 247, Vĩnh Hảo, Vivant, Quang Hanh, Net và Chante.

Thông tin chi tiết: <https://masanconsumer.com/>



Kinh doanh thịt có thương hiệu



Masan MEATLife (“MML”)

Là một trong những nền tảng thịt có thương hiệu lớn nhất Việt Nam, chuyên cung cấp các sản phẩm thịt đảm bảo vệ sinh và truy xuất nguồn gốc minh bạch cho người tiêu dùng.

Thông tin chi tiết: <https://www.masanmeatlife.com.vn/>



Bán lẻ hiện đại

WinCommerce

WinCommerce (“WCM”)

Hệ thống bán lẻ có quy mô lớn nhất Việt Nam với 129 siêu thị WinMart và 3.699 cửa hàng WinMart+ trải dài khắp các tỉnh thành trên toàn quốc.

Thông tin chi tiết: <https://www.masangroup.com/our-business.html>



Nông nghiệp



WinEco (“WEC”)

WinEco tập trung cung cấp các sản phẩm nông nghiệp tươi, sạch và chất lượng cao. Đây là một phần trong nỗ lực của Masan nhằm hoàn thiện chuỗi giá trị từ trang trại đến bàn ăn. WinEco tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về an toàn thực phẩm và thúc đẩy các phương pháp canh tác bền vững tại Việt Nam.

Thông tin chi tiết: <https://wineco.winmart.vn/>



Dịch vụ bán lẻ Thực phẩm và Đồ uống



Phúc Long Heritage (“PLH”)

Chuỗi cửa hàng bán lẻ trà và cà phê hàng đầu Việt Nam với mạng lưới hơn 184 cửa hàng ngoài hệ thống WCM và lượng khách hàng trẻ thân thiết và đông đảo. Với hơn năm thập kỷ kinh nghiệm trong việc trồng trọt và chế biến trà, cà phê chất lượng cao, PLH đã khẳng định vị thế tiên phong trong ngành trà và cà phê tại Việt Nam. Chiến lược định vị “Chất lượng cao với giá hợp lý” giúp PLH vừa mở rộng thị trường, vừa duy trì sự trung thành của khách hàng và thúc đẩy tăng trưởng bền vững.

Thông tin chi tiết: <https://phuclong.com.vn/>



Dịch vụ viễn thông



Mobicast (“MOB”)

Mobicast, nhà mạng di động ảo (“MVNO”) hiện đang hoạt động dưới thương hiệu Wintel (trước đây là Reddi). Đây là lĩnh vực kinh doanh mới trong hệ sinh thái Masan, tập trung vào công nghệ và viễn thông. Công ty hướng đến việc tận dụng các tiến bộ công nghệ để cung cấp các giải pháp và dịch vụ sáng tạo, đóng góp vào quá trình chuyển đổi số tại Việt Nam.

Thông tin chi tiết: <https://wintel.vn/>



Khai khoáng và chế biến vật liệu công nghệ cao

MASAN
HIGH-TECH MATERIALS



Masan High-Tech Materials (“MHT”)

Là nhà cung cấp vật liệu vonfram công nghệ cao hàng đầu thế giới, sản phẩm của MHT được sử dụng trong các ngành công nghiệp then chốt như điện tử, hóa chất, ô tô, hàng không vũ trụ, năng lượng và dược phẩm. Là nhà sản xuất sản phẩm vonfram trung gian lớn nhất thế giới ngoài Trung Quốc, công ty vận hành trung tâm nghiên cứu và phát triển tại Việt Nam và hiện đang khai thác mỏ đa kim Núi Pháo cùng nhà máy chế biến vonfram hiện đại tại tỉnh Thái Nguyên. MHT cũng là một trong những nhà sản xuất fluorspar và bismuth lớn nhất thế giới.

Thông tin chi tiết: <https://masanhightechmaterials.com/>



Các công ty thành viên của Tập đoàn Masan trong phạm vi báo cáo



Lĩnh vực hoạt động chính

Masan Consumer
(MCH)



Hàng tiêu dùng nhanh
có thương hiệu

Masan MEATLife
(MML)



Thịt
có thương hiệu

WinCommerce
(WCM)



Bán lẻ hiện đại

WinEco
(WEC)



Nông nghiệp

Phúc Long Heritage
(PLH)



Dịch vụ bán lẻ
thực phẩm và đồ uống

Mobicast
(MOB)



Viễn thông

Masan High-Tech Materials (MHT)



Khai thác và chế biến khoáng sản
Chế biến sâu kim loại màu và kim loại quý (vonfram)

Sự hiện diện của chúng tôi

Tập đoàn Masan sở hữu mạng lưới phân phối rộng khắp Việt Nam, đảm bảo sản phẩm của chúng tôi đến được với hầu hết người tiêu dùng Việt.

Những điểm nổi bật trong phân phối:

Mạng lưới rộng lớn

Masan Consumer tiếp cận hơn **313.000 điểm bán truyền thống** và **8.500 điểm bán hiện đại** trên toàn quốc, trở thành một trong những mạng lưới phân phối lớn nhất Việt Nam.

>**313.000**

điểm bán truyền thống

8.500

điểm bán hiện đại trên toàn quốc

Chương trình Hội viên WIN

Được triển khai thành công trên toàn quốc, chương trình Hội viên WIN đã đạt **10 triệu hội viên** vào cuối năm 2024. Doanh thu từ hội viên chiếm 53% tổng doanh thu của WinCommerce, mang lại lợi ích cá nhân hóa, tăng cường niềm tin và sự gắn kết của khách hàng.

10

triệu hội viên vào cuối năm 2024

Mở rộng ra toàn cầu

Chiến lược quốc tế của Masan Consumer đã giúp **doanh thu xuất khẩu tăng 22,4%** trong năm 2024, dẫn đầu bởi các thương hiệu mạnh như CHIN-SU, nằm trong nhóm sản phẩm bán chạy nhất trên Amazon tại Mỹ.

↑22,4%

doanh thu xuất khẩu trong năm 2024

Hệ thống siêu thị và cửa hàng WinCommerce

Tính đến cuối năm 2024, Tập đoàn Masan đã vận hành **129 siêu thị WinMart** và **3.699 cửa hàng WinMart+ trên toàn quốc**. Mạng lưới được thiết kế chiến lược để phục vụ cả người tiêu dùng thành thị và nông thôn, với các mô hình chuyên biệt như WIN cho khu vực thành thị và WinMart+ Rural cho khu vực nông thôn.

129

siêu thị WinMart

3.699

cửa hàng WinMart+ trên toàn quốc.

Ứng dụng công nghệ

Masan đã tích hợp AI và học máy vào hoạt động logistics và chuỗi cung ứng, giúp tối ưu quản lý hàng tồn kho và giảm chi phí vận chuyển. Quá trình chuyển đổi số này hỗ trợ vận hành hiệu quả hơn và nâng cao trải nghiệm mua sắm của khách hàng.

Chuỗi Giá trị kinh doanh của Tập đoàn Masan



GRI 2-6

Tại Tập đoàn Masan, chuỗi giá trị được thiết kế để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, bền vững, đáp ứng nhu cầu ngày càng thay đổi của người tiêu dùng Việt Nam. Chúng tôi áp dụng cách tiếp cận toàn diện và xuyên suốt - từ khâu cung ứng nguyên liệu có trách nhiệm đến quy trình sản xuất ưu tiên hiệu quả và tính bền vững. Chuỗi giá trị tích hợp của Tập đoàn trải dài trên mạng lưới logistics và phân phối, đảm bảo khả năng cung ứng kịp thời và tối ưu chi phí tới đa dạng các kênh bán lẻ (bao gồm kênh truyền thống, kênh hiện đại, Horeca và thương mại trực tuyến). Thông qua các nền tảng số đổi mới và chương trình khách hàng thân thiết, chúng tôi kết nối trực tiếp với người tiêu dùng, mang đến những trải nghiệm cá nhân hóa cùng các giá trị gia tăng. Bằng cách lồng ghép yếu tố bền vững vào mọi giai đoạn - từ cung ứng đến sản xuất, phân phối và tương tác khách hàng - chúng tôi không chỉ nâng cao hiệu suất, tăng cường khả năng truy xuất nguồn gốc, mà còn củng cố tính bền bỉ trong toàn bộ hoạt động vận hành.



Đầu vào – Nguồn lực Chúng tôi sử dụng năm 2024

Vốn nhân lực

>33.000

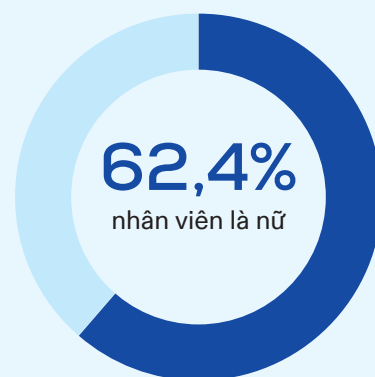
nhân viên

43%

vị trí quản lý do nữ đảm nhiệm

2/5

thành viên Hội đồng Quản trị là nữ



Vốn trí tuệ

- Giá trị thương hiệu
- Công thức và công nghệ sản phẩm mới
- Quy trình và công nghệ mới



Vốn tài chính

Tính đến ngày 31/12/2024

- Vốn chủ sở hữu

40.752

tỷ VNĐ

- Vốn điều lệ

15.129

tỷ VNĐ

Vốn tự nhiên

- Năng lượng tiêu thụ

3.867.581

GJ

- Nước tiêu thụ

8.716

Mega lít

- Nguyên liệu đầu vào được thu mua theo hướng bền vững

Vốn sản xuất

13

nhà máy sản xuất hàng tiêu dùng thuộc MCH

129

siêu thị WinMart và

3.699

cửa hàng WinMart+ trên toàn quốc thuộc WCM

12

trang trại và trại giống, hơn 100 trang trại chăn nuôi thương mại (CGF), 4 nhà máy chế biến và giết mổ thịt tại Việt Nam thuộc MML

184

cửa hàng (ngoài WCM) tại Việt Nam thuộc Phúc Long Heritage

7

trung tâm phân phối hàng khô và

9

trung tâm phân phối hàng tươi thuộc The Supra (TSC)

5

cơ sở sản xuất thuộc MHT, gồm 1 công ty khai thác mỏ, 1 nhà máy sản xuất vonfram tại Việt Nam, 3 nhà máy sản xuất vonfram tại Đức, Canada và Trung Quốc³

³ Tính đến tháng 12/2024, ba cơ sở sản xuất vonfram tại Đức, Canada và Trung Quốc đã không còn do Tập đoàn Masan sở hữu hoặc kiểm soát hoạt động.



Hoạt động kinh doanh – Cách Chúng tôi tạo ra giá trị

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

1

Hàng tiêu dùng nhanh có thương hiệu

2

Kinh doanh thịt có thương hiệu

3

Bán lẻ hiện đại

4

Dịch vụ bán lẻ thực phẩm và đồ uống

5

Dịch vụ viễn thông

6

Nông nghiệp

7

Dịch vụ tài chính⁴

8

Khai khoáng và chế biến vật liệu

⁴ Lưu ý: Dịch vụ tài chính này không thuộc quyền kiểm soát hoạt động của Tập đoàn Masan, do đó không nằm trong phạm vi báo cáo của báo cáo phát triển bền vững này.

Cách Chúng tôi vận hành

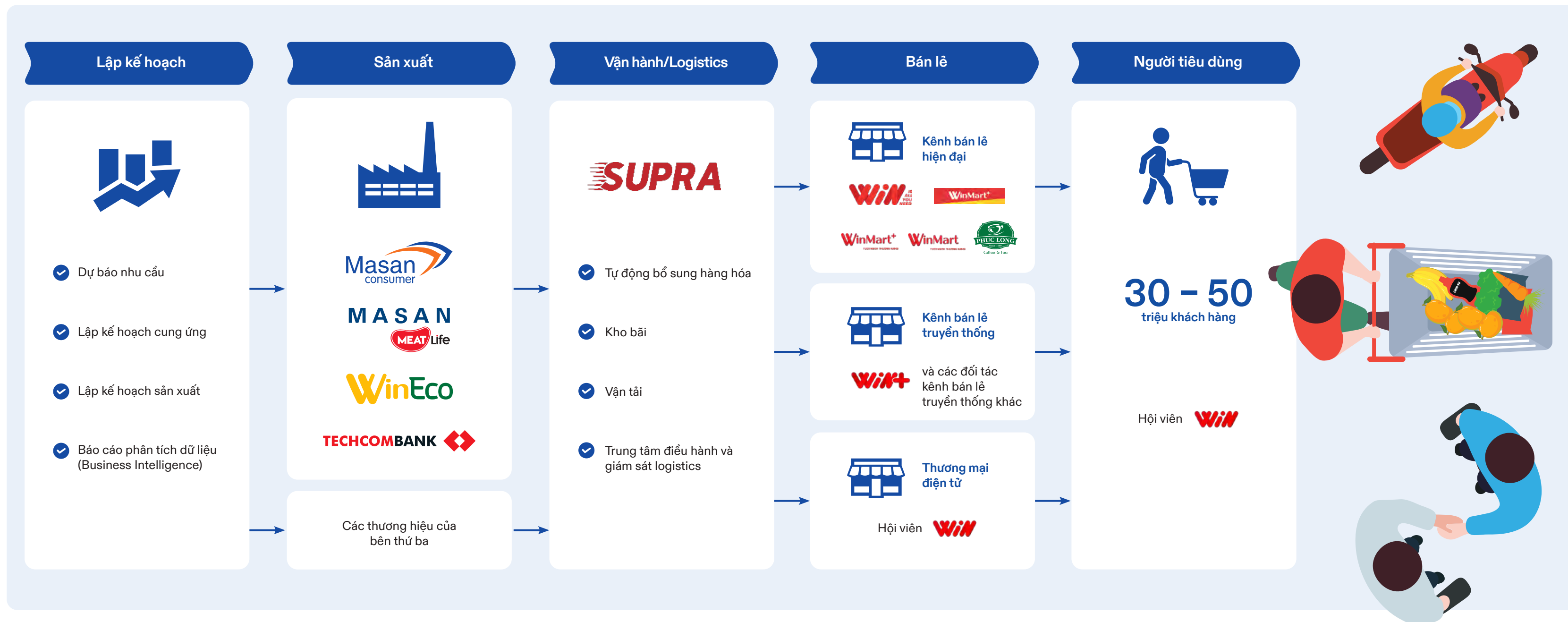
Tầm nhìn

Trở thành niềm tự hào của Việt Nam bằng cách chinh phục trái tim người tiêu dùng

Sứ mệnh

Mỗi gia đình Việt Nam, mọi sản phẩm Masan
Mỗi gia đình thế giới, ít nhất một sản phẩm Masan

Nền tảng tích hợp xuyên suốt chuỗi giá trị, giúp tối ưu chi phí



Kết quả – Giá trị Chúng tôi tạo ra

Vốn nhân lực

- Đào tạo và phát triển nhân lực

Khối sản xuất

12

giờ/người/năm

Khối bán lẻ

52

giờ/người/năm

Khối F&B

60

giờ/người/năm

Khối khai khoáng

37

giờ/người/năm

- Được vinh danh là Nơi làm việc tốt nhất châu Á, đạt hai giải thưởng danh giá:

**Giải thưởng HR Asia về
Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập**

**Giải thưởng HR Asia về
Nơi làm việc Bền vững**

Giá trị mang đến cho các bên liên quan

- Nhân viên
- Nhà cung cấp





Vốn tài chính

Tính đến ngày 31/12/2024,

◆ Doanh thu thuần

83.178

tỷ VNĐ

Tăng trưởng so với năm trước

↑6,3%

◆ EBITDA của Tập đoàn Masan

15.921

tỷ VNĐ

Tăng trưởng so với năm trước

↑19,3%

Giá trị mang đến cho các bên liên quan

◆ Cổ đông và Nhà đầu tư

◆ Cơ quan quản lý



Vốn trí tuệ

Chúng tôi hướng tới việc ra mắt các sản phẩm mới và sáng tạo cho khách hàng trên toàn quốc.

Giá trị mang đến cho các bên liên quan

◆ Khách hàng

◆ Cổ đông và Nhà đầu tư



Vốn Phát triển cộng đồng và Trách nhiệm xã hội

Đóng góp xã hội hơn

144

tỷ VNĐ
để hỗ trợ cộng đồng

Giá trị mang đến cho các bên liên quan

◆ Cộng đồng

◆ Các bên liên quan:
Người tiêu dùng, Cộng đồng, Nhân viên,
Nhà cung cấp/Đối tác kinh doanh, Cơ
quan quản lý, Nhà phân phối & Khách
hàng thương mại, Cổ đông/Nhà đầu tư.



04

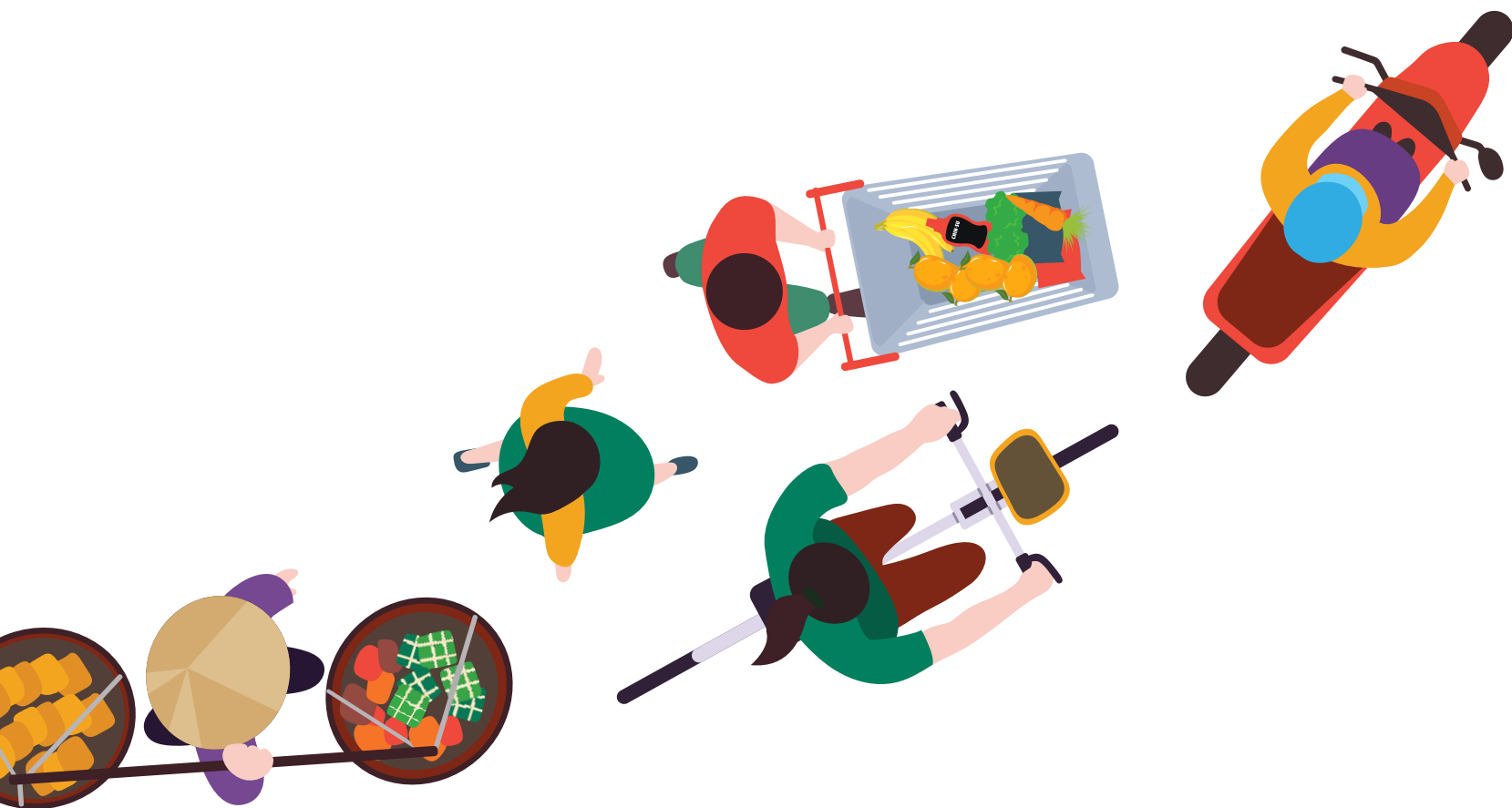
Chiến lược phát triển bền vững của Tập đoàn Masan

Đánh giá mức độ trọng yếu



GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-2, 2-23

Tập đoàn Masan đã xác định các chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững thông qua việc đánh giá các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị (ESG), xem xét cả tác động của ESG đến hoạt động kinh doanh và tác động đến lợi ích, mối quan tâm của các bên liên quan, phù hợp với nguyên tắc Đánh giá Mức độ Trọng yếu⁵. Các bên liên quan nội bộ và bên ngoài đều được mời tham gia để hiểu rõ mối quan tâm chính của họ đối với phát triển bền vững ở cấp Tập đoàn và các Đơn vị Kinh doanh. Quy trình này giúp Tập đoàn xác định và quản lý hiệu quả các rủi ro và cơ hội liên quan đến ESG, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan.



⁵ Nguồn: Global Reporting Initiative (GRI) 2021

Các chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững của Tập đoàn Masan đã được xác định vào năm 2023 dựa trên quy trình đánh giá mức độ trọng yếu, bao gồm các bước sau:

01

Hiểu rõ bối cảnh của tổ chức

Tập đoàn Masan đã phân tích bối cảnh của tất cả các hoạt động trong toàn bộ chuỗi giá trị gắn kết với các bên liên quan, đồng thời xem xét các vấn đề trọng yếu về phát triển bền vững dựa trên phân tích xu hướng bên ngoài, các bộ tiêu chuẩn và khuôn khổ về phát triển bền vững (GRI, IFC, Chỉ số Morgan Stanley Capital International – MSCI), cũng như so sánh với các doanh nghiệp cùng ngành.

02

Xác định, đánh giá và ưu tiên mức độ ảnh hưởng

Tập đoàn Masan đã xác định 18 chủ đề phát triển bền vững trọng yếu bằng cách đánh giá các tác động thực tế và tiềm ẩn thông qua phỏng vấn và khảo sát nhân viên, đối tác kinh doanh, khách hàng và cộng đồng. Phản hồi nội bộ tập trung vào tính liên quan đến hoạt động kinh doanh, phản hồi từ bên ngoài tập trung vào các mối quan tâm của các bên liên quan. Các phản hồi được chấm điểm, tính trọng số và xếp hạng để xác định các ưu tiên ESG trọng yếu.

03

Rà soát và phê duyệt

Dựa trên ý kiến đóng góp của các bên liên quan, 18 chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững đã được lập thành ma trận trọng yếu.

Sau đó, các chủ đề có tác động lớn nhất được nhóm lại thành ba lĩnh vực chiến lược trọng tâm, làm nền tảng để xây dựng Khung Chiến lược Phát triển Bền vững.

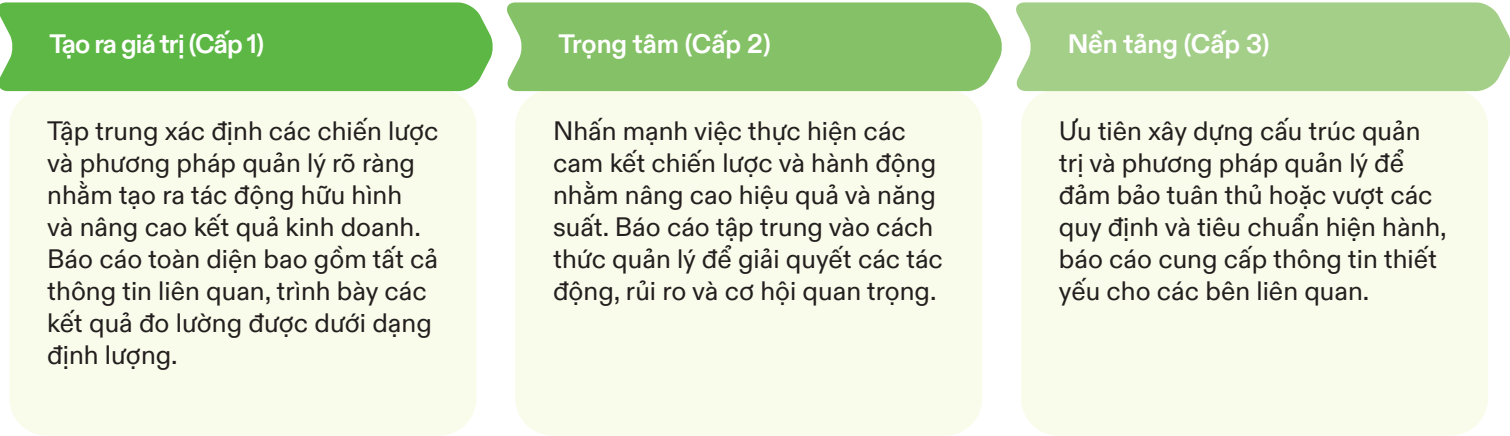
Ma trận trọng yếu đã được Ủy ban ESG của Tập đoàn Masan rà soát, xem xét và phê duyệt.

Ma trận Trọng yếu của Tập đoàn Masan

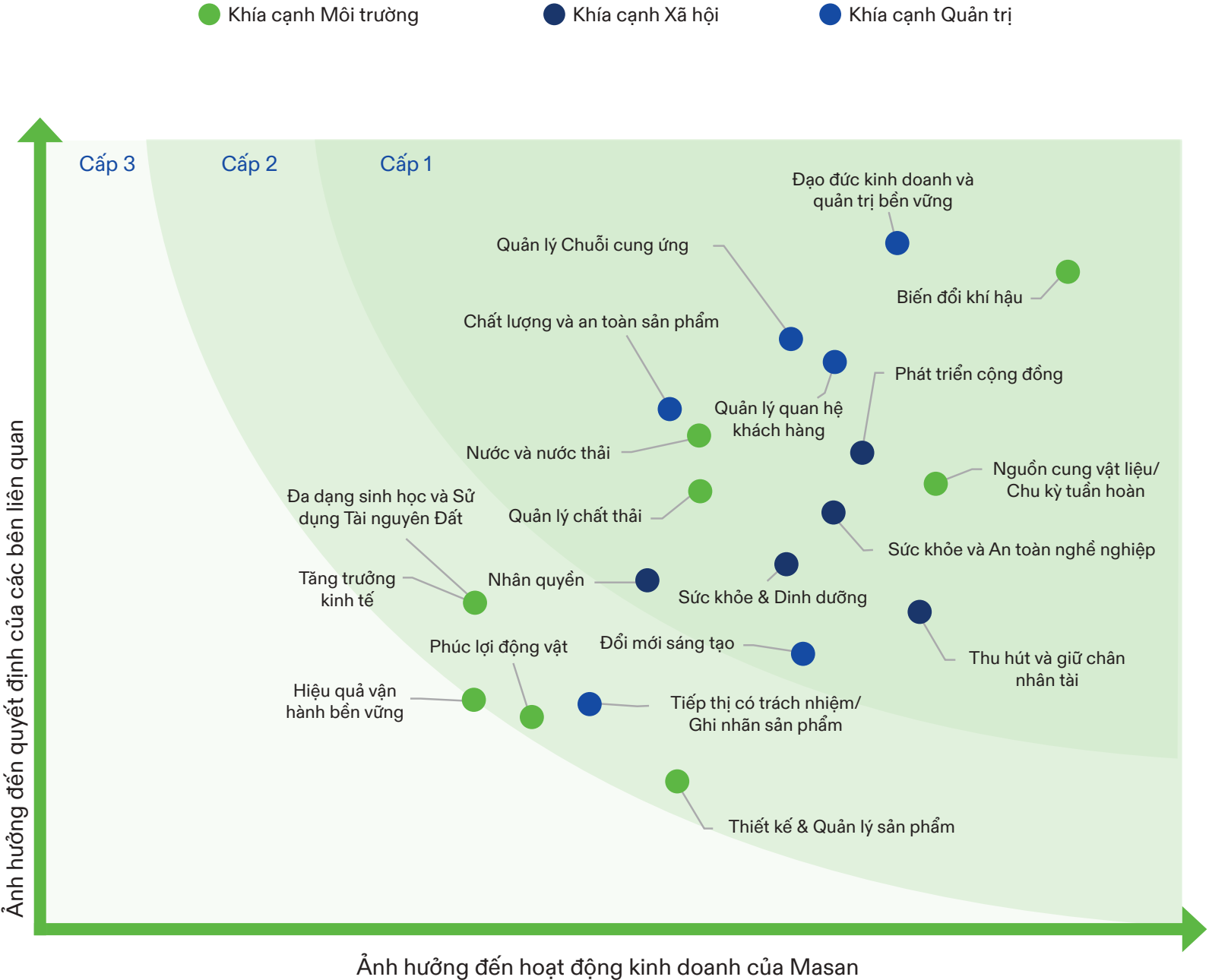
Cách lựa chọn các chủ đề phát triển bền vững của Tập đoàn Masan được xây dựng phù hợp với Bộ Tiêu chuẩn GRI 2021, bao gồm đầy đủ các khía cạnh trọng yếu về quản trị, xã hội và môi trường. Tùy thuộc vào từng chủ đề, mức độ ảnh hưởng đến các bên liên quan có thể khác nhau. Hội đồng Quản trị đã xem xét và phê duyệt các chủ đề trọng yếu này tại cuộc họp

vào tháng 6 năm 2023. Việc rà soát các chủ đề trọng yếu sẽ được thực hiện mỗi hai năm một lần.

Dựa trên kết quả đánh giá, chúng tôi đã xác định và phân loại các chủ đề trọng yếu thành ba nhóm, mỗi nhóm có cách tiếp cận chiến lược và khung báo cáo riêng.



	Khía cạnh Môi trường	Khía cạnh Xã hội	Khía cạnh Quản trị
Tạo ra giá trị (Cấp 1)	● Biến đổi Khí hậu ● Bảo vệ Môi trường	● Phát triển Cộng đồng ● Nguồn Nhân lực	● Sức khỏe, Dinh dưỡng, An toàn Thực phẩm & Ghi nhãn sản phẩm ● Quản lý Chuỗi Cung ứng ● Quản lý Mối quan hệ Khách hàng ● Đạo đức Kinh doanh và Quản trị Phát triển Bền vững
Các chủ đề phụ của Cấp 1	● Nước và nước thải ● Quản lý Chất thải	● Thu hút và Giữ chân Nhân tài ● Sức khỏe và An toàn Nghề nghiệp	● Chất lượng và An toàn Sản phẩm ● Sức khỏe và Dinh dưỡng ● Đổi mới Sáng tạo ● Nguồn cung Vật liệu/Chu kỳ tuần hoàn
Trọng tâm (Cấp 2)	● Đa dạng Sinh học và Sử dụng Tài nguyên Đất ● Phúc lợi động vật	● Nhân quyền	● Tiếp thị có trách nhiệm và Ghi nhãn Sản phẩm ● Thiết kế và Quản lý Sản phẩm
Nền tảng (Cấp 3)	● Hiệu quả Vận hành Bền vững		



Các vấn đề trọng yếu ESG và các rủi ro, cơ hội liên quan

Thúc đẩy Đổi mới để Tăng trưởng Bền vững				
Vấn đề phát triển bền vững trọng yếu	Cơ hội nếu được giải quyết	Rủi ro tiềm ẩn nếu không được giải quyết	Các bên liên quan	Hỗ trợ các Mục tiêu Phát triển Bền vững của LHQ
Sức khỏe, Dinh dưỡng, An toàn Thực phẩm & Ghi nhãn Sản phẩm	- Củng cố vị thế của Tập đoàn Masan và các công ty thành viên (MCH, MML, WEC, PLH) là những công ty hàng đầu về sức khỏe và dinh dưỡng. - Duy trì và gia tăng thị phần thông qua việc mở rộng và đa dạng hóa các dòng sản phẩm. - Đáp ứng các yêu cầu pháp lý. - Đáp ứng mong đợi của người tiêu dùng liên quan đến thông tin và thành phần sản phẩm.	- Các thay đổi quy định cụ thể có thể ảnh hưởng đến công thức sản phẩm và/hoặc bao bì của Masan. - Việc tuân thủ các quy định về chế độ ăn uống có thể hạn chế mức độ đổi mới sản phẩm. - Tốn kém chi phí đầu tư phát triển sản phẩm. - Không đáp ứng được kỳ vọng của các bên liên quan về tính minh bạch của sản phẩm.	- Người tiêu dùng và công chúng - Chính phủ và các cơ quan chức năng liên quan - Khách hàng/Nhà bán lẻ - Viện nghiên cứu	2 THÂN BOD 3 CHỨC SỎNG KHUẾ MẠNH 12 SẢN XUẤT & TIÊU DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM 9 CÔNG NGHIỆP, ĐỔI MỚI VÀ TĂNG
Quản lý Chuỗi Cung Ứng	- Nâng cao năng suất và hiệu quả thực hành phát triển bền vững của nhà cung cấp. - Tiết kiệm chi phí thông qua hợp tác hiệu quả hơn. - Thực hiện các chính sách và hệ thống chặt chẽ để đảm bảo giá thành cạnh tranh và bảo vệ nhà cung cấp khỏi tham nhũng và hành vi sai trái.	- Chuỗi cung ứng của Tập đoàn Masan phải đối mặt với nhiều rủi ro ESG (ví dụ: nhân quyền, chất lượng sản phẩm); các hành vi phi đạo đức có thể dẫn đến vi phạm quy định, phạt tiền và rủi ro về danh tiếng. - Gián đoạn hoạt động. - Biến động giá do hiệu suất kinh tế toàn cầu và rủi ro tỷ giá hối đoái.	Nhà cung cấp	5 GIỚI ĐỒNG ĐỚI 10 QUẢN ĐÓNG ĐỚI ĐỒNG ĐỚI 17 HIỆN THỰC HÓA CÁC MỤC TIÊU

Quan tâm đến Môi trường và Cộng đồng				
Vấn đề phát triển bền vững trọng yếu	Cơ hội nếu được giải quyết	Rủi ro tiềm ẩn nếu không được giải quyết	Các bên liên quan	Hỗ trợ các Mục tiêu Phát triển Bền vững của LHQ
Biến đổi Khí hậu	Đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao từ nhà đầu tư và cơ quan quản lý trong việc xử lý các rủi ro và nắm bắt cơ hội liên quan đến biến đổi khí hậu, ví dụ gián đoạn chuỗi cung ứng, thay đổi thị trường hoặc các sự kiện thời tiết cực đoan.	- Việc không thể thích ứng với quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế phát thải carbon thấp có thể ảnh hưởng đến khả năng duy trì hoạt động lâu dài của doanh nghiệp. - Rủi ro về uy tín nếu không đạt được các mục tiêu giảm phát thải khí nhà kính (GHG).	- Cộng đồng địa phương - Chính phủ và các cơ quan chức năng liên quan - Hoạt động tại các cơ sở - Nhà cung cấp - Nhà đầu tư	7 NĂNG LƯỢNG SẠCH & BỀN VỮNG 8 GIẢI QUYẾT VIỆC LÀM, PHÁT TRIỂN KINH TẾ 13 QUẢN LÝ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU
Bảo vệ Môi trường	- Giảm tiêu thụ năng lượng và giảm phát thải giúp tiết kiệm chi phí. - Phù hợp với các mục tiêu của Chính phủ và kỳ vọng từ các bên liên quan. - Cơ hội tiết kiệm chi phí nhờ quản lý nước và chất thải hiệu quả. - Truyền bá các giá trị và thực hành bền vững cho nhân viên và cộng đồng.	- Rủi ro uy tín nếu không đạt được các mục tiêu đề ra. - Chi phí vận hành tăng do quy định nghiêm ngặt hơn và thay đổi về nguồn năng lượng. - Các đối tác và nhà cung cấp không tuân thủ đầy đủ có thể cản trở mức giảm tiêu thụ năng lượng/phát thải khí nhà kính trong toàn bộ chuỗi giá trị. - Việc chậm thích ứng với các phương pháp sử dụng nước bền vững có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.	- Cộng đồng địa phương - Chính phủ và các cơ quan chức năng liên quan - Hoạt động tại các cơ sở - Nhà cung cấp	6 NƯỚC SẠCH & VỆ SINH 12 SẢN XUẤT & TIÊU DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM
Phát triển Cộng đồng	- Việc đầu tư vào cộng đồng và hỗ trợ phát triển kinh tế – xã hội giúp Tập đoàn Masan và các công ty thành viên phát triển cùng với xã hội nơi doanh nghiệp hoạt động. - Làm việc cùng cộng đồng giúp tăng cường mối quan hệ, uy tín và sự hiện diện của công ty.	Nguy cơ phát sinh tổn thất tài chính nếu không cân bằng được nhu cầu xã hội, kinh tế và môi trường.	- Cộng đồng địa phương - Chính phủ và các cơ quan chức năng liên quan	1 XÓA NGHÈO 2 THÂN BOD 3 CHỨC SỎNG KHUẾ MẠNH 4 GIÀO DỤC, KHUẾ MẠNH VÀ VĂN HÓA 8 GIẢI QUYẾT VIỆC LÀM, PHÁT TRIỂN KINH TẾ 12 SẢN XUẤT & TIÊU DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Nhân viên và Khách hàng tin yêu				
Vấn đề phát triển bền vững trọng yếu	Cơ hội nếu được giải quyết	Rủi ro tiềm ẩn nếu không được giải quyết	Các bên liên quan	Hỗ trợ các Mục tiêu Phát triển Bền vững của LHQ
Nguồn nhân lực	Quản lý nhân tài hiệu quả giúp duy trì lực lượng lao động ổn định và có động lực, giảm tỷ lệ nghỉ việc.	Thất bại trong việc thu hút và giữ chân nhân sự có thể dẫn đến tỷ lệ nghỉ việc cao, năng suất giảm và chi phí tuyển dụng tăng.	Nhân viên	4 GIÀO DỤC CHẤT LƯỢNG CAO 5 BÌNH ĐẲNG GIỚI 8 GIẢI QUYẾT VIỆC LÀM, PHÁT TRIỂN KINH TẾ 10 GIẢM BÁT BÌNH ĐẲNG
Sức khỏe và An toàn nghề nghiệp	- Tăng năng suất trong hoạt động sản xuất của tập đoàn Masan và các công ty thành viên. - Cải thiện khả năng thu hút và giữ chân nhân tài. - Nâng cao hình ảnh thương hiệu, trở thành nơi làm việc tốt nhất tại Việt Nam.	- Tăng chi phí đầu tư vào các chương trình sức khỏe và phúc lợi cho nhân viên. - Rủi ro về quyền riêng tư và bảo mật liên quan đến tình trạng sức khỏe của nhân viên. - Các vụ tai nạn, rủi ro nghề nghiệp, mất ngày công và tử vong sẽ dẫn đến giảm năng suất và rủi ro về danh tiếng, ảnh hưởng đến giấy phép hoạt động của công ty. - Rủi ro tài chính và uy tín.	Nhân viên	3 CỘNG ĐỒNG KHỏe MẠNH 8 GIẢI QUYẾT VIỆC LÀM, PHÁT TRIỂN KINH TẾ
Quản lý Mối quan hệ Khách hàng (CRM)	- Chiến lược CRM hiệu quả giúp tăng cường lòng trung thành thông qua cải thiện giao tiếp và chất lượng dịch vụ. - Tăng doanh số bán hàng và doanh thu.	- Mất sự hài lòng và trung thành của khách hàng. - Rủi ro tài chính và uy tín (Giảm doanh số và doanh thu, làm tổn hại đến danh tiếng thương hiệu). - Rủi ro về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu khách hàng.	- Khách hàng - Cổ đông và Nhà đầu tư - Hoạt động tại các cơ sở	12 SẢN XUẤT & TIÊU DÙNG CÓ TRÁCH NHIỆM
Đạo đức Kinh doanh & Quản trị Phát triển Bền vững	Duy trì danh tiếng của Tập đoàn Masan như một doanh nghiệp có trách nhiệm, tạo dựng niềm tin với các bên liên quan.	Không xây dựng được hệ thống quản trị minh bạch và hiệu quả có thể gây ra rủi ro uy tín.	- Nhân viên - Cổ đông và Nhà đầu tư - Nhà cung cấp	16 HỮA DƯNG CÔNG ĐÀNG & THỰC CHẾ VĨNH MẠNH 17 HIỆN THỰC HÓA CÁC MỤC TIÊU



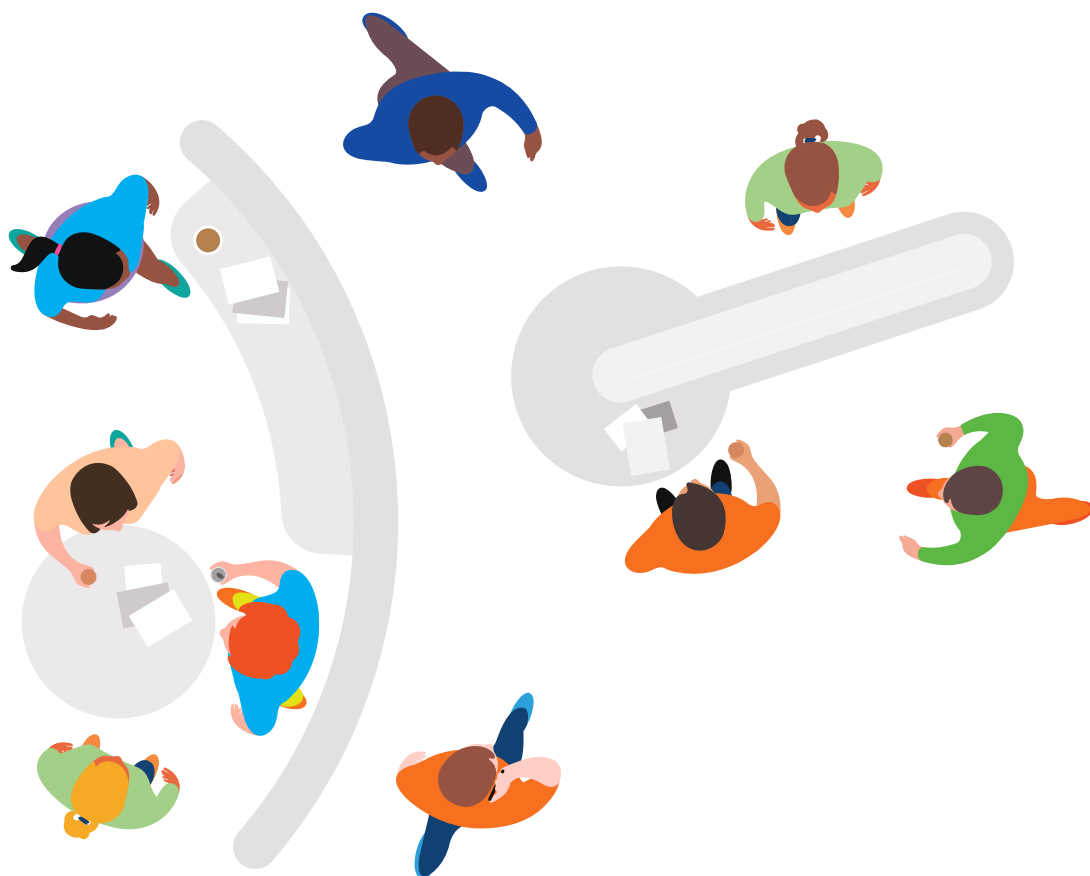
Chiến lược phát triển bền vững giai đoạn 2023-2030



GRI 2-12, 2-24, 3-1, 3-2, 3-3

Thúc đẩy đổi mới để tăng trưởng bền vững, Quan tâm đến môi trường và cộng đồng và Nhân viên và Khách hàng tin yêu.

Khung Chiến lược của chúng tôi được định hướng theo các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc (UN SDGs) và Tiêu chuẩn Hoạt động của Tổ chức Tài chính Quốc tế (IFC). Chúng tôi cam kết tạo ra giá trị bền vững cho khách hàng và các bên liên quan thông qua ba trụ cột chính: Thúc đẩy đổi mới để tăng trưởng bền vững, Quan tâm đến môi trường và cộng đồng và Nhân viên và Khách hàng tin yêu. Ba trụ cột này được cụ thể hóa qua tám chủ đề phát triển bền vững trọng yếu như minh họa dưới đây:



Chiến lược Phát triển Bền vững

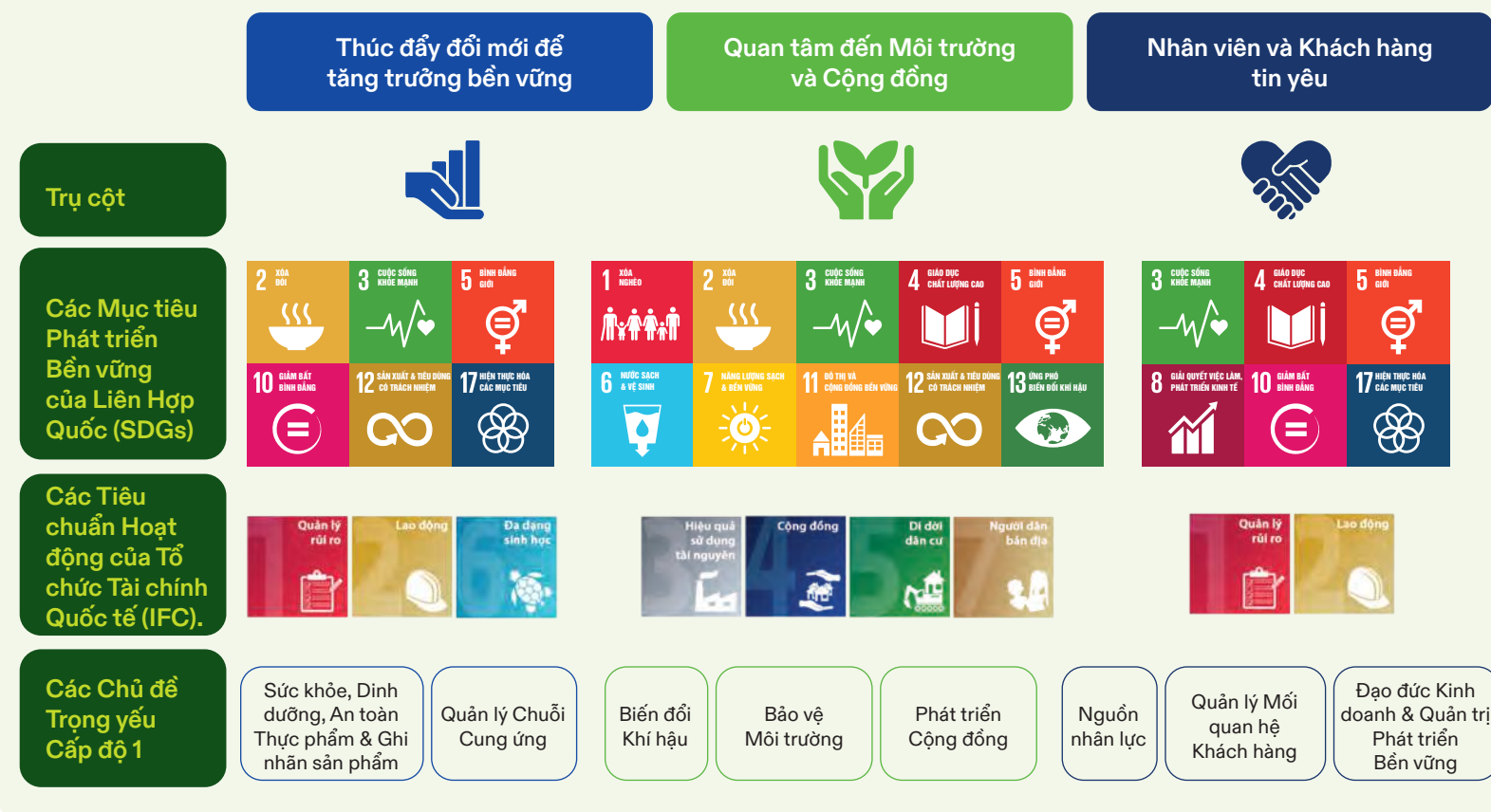
CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tầm nhìn

Một hệ sinh thái Tiêu dùng - Công nghệ tích hợp, đáp ứng những nhu cầu lớn chưa được thỏa mãn của hơn 100 triệu người dân Việt Nam

Sứ mệnh

Mang đến sức khỏe thông qua thực phẩm dinh dưỡng và các sản phẩm chất lượng cao, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống hàng ngày của người tiêu dùng, đồng thời giảm thiểu tác động đến môi trường và đóng góp tích cực cho các cộng đồng nơi chúng tôi hoạt động.



Mục tiêu Bền vững và Tiến độ thực hiện năm 2024

Vào năm 2023, Tập đoàn Masan đã đặt ra các mục tiêu hiệu suất bền vững cho tám (08) chủ đề trọng yếu Cấp 1. Các mục tiêu bền vững năm 2025 giúp Tập đoàn Masan theo dõi hiệu suất bền vững thực tế và củng cố cam kết tạo ra giá trị bền vững, lâu dài cho các bên liên quan.

Tiến độ thực hiện



Đạt hoặc vượt mục tiêu



Đạt một phần và đang trên lộ trình thực hiện



Chưa đạt mục tiêu

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu & Mục tiêu	Tiến độ thực hiện năm 2024
 Thúc đẩy đổi mới để tăng trưởng bền vững	Sức khỏe, Dinh dưỡng, An toàn Thực phẩm và Ghi nhãn Sản phẩm	
	• Duy trì 100% tuân thủ đối với tiêu chuẩn an toàn của tất cả các sản phẩm.	 • Đã đạt 100% tuân thủ các tiêu chuẩn về an toàn và ghi nhãn sản phẩm.
	• Tích hợp các sáng kiến “Tốt cho Sức Khỏe” vào quy trình R&D để phát triển thêm ít nhất 5 sản phẩm tốt hơn cho sức khỏe.	 • Đã xây dựng kế hoạch và lộ trình ra mắt năm sản phẩm “Tốt cho Sức khỏe” theo lịch trình.
	Quản lý Chuỗi Cung Ứng	
	• Xây dựng Chính sách/Bộ quy tắc cho các vấn đề ESG trọng yếu liên quan đến chuỗi cung ứng của Tập đoàn và áp dụng cho 50% nhà cung cấp trọng yếu cấp 1	 • Đã công bố rộng rãi Hướng dẫn Chuỗi Cung Ứng Bền Vững. • Hoàn tất phân loại nhà cung cấp, xác định 43 nhà cung cấp trọng yếu cấp 1.
 Quan tâm đến Môi trường và Cộng đồng	Biến đổi Khí hậu	
	• Giảm 15% lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2 vào năm 2030 và đạt phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050.	 • Tập đoàn Masan đã giảm 2,65% lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2 trong năm 2024. • 27,12% tổng năng lượng tiêu thụ trong tổ chức đến từ nguồn năng lượng tái tạo.
	Bảo vệ Môi trường	
	• Giảm 5-10% lượng nước sử dụng trên mỗi đơn vị sản xuất nhờ tái chế nước. • Tăng tỷ lệ tái chế chất thải lên 50%.	 • Tích hợp hiệu quả sử dụng nước trong dây chuyền sản xuất thông qua giám sát và kiểm soát, cùng với giá thành sản xuất dựa trên mục tiêu. • Chuyển hướng chất thải: tái chế nhựa PET lỗi, ủ phân chất thải công nghiệp, tái sử dụng và tái chế bao bì. • 30,2% chất thải được tái chế.
	Phát triển Cộng đồng	
	• Xây dựng các chương trình tập trung vào sức khỏe con người, khoa học thực phẩm và dinh dưỡng, phát triển nông nghiệp bền vững kết hợp công nghệ cho cộng đồng, với các mục tiêu tác động và mức độ tham gia được xác định.	 • Nhiều chương trình đã được triển khai tập trung vào chăm sóc sức khỏe, giáo dục và phát triển hạ tầng cho cộng đồng. • Đóng góp hơn 144 tỷ đồng cho các sáng kiến phát triển cộng đồng.

Trụ cột	Chủ đề trọng yếu & Mục tiêu	Tiến độ thực hiện năm 2024
 Nhân viên và Khách hàng tin yêu	Nguồn nhân lực	
	• Duy trì tỷ lệ 38% nữ so với nam ở cấp quản lý trở lên, cao hơn mức trung bình của khu vực Châu Á - Thái Bình Dương. • Duy trì mức độ hài lòng của nhân viên đạt ít nhất 70% mỗi năm. • Duy trì điểm số ít nhất 70% trong mục Đa dạng và Hòa nhập của khảo sát hài lòng nhân viên hàng năm	 • Nữ giới chiếm 41,8% lực lượng lao động từ cấp quản lý trở lên trong toàn Tập đoàn. • Trung bình, 69,5% nhân viên bày tỏ sự hài lòng và gắn kết cao với công ty • Giải thưởng “Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập” và Giải thưởng “Nơi làm việc Bền vững” của HR Asia.
	Quản lý Mối quan hệ Khách hàng	
	• Duy trì mức độ hài lòng của khách hàng ở mức 90% đến năm 2030 và xa hơn.	
	• 30 triệu hội viên, đáp ứng 80% nhu cầu tiêu dùng hằng ngày.	 • Trong năm 2024, ba công ty thành viên của Tập đoàn Masan đã thực hiện các khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng với mức độ hài lòng từ 83,8% trở lên. • Tính đến 31/12/2024, chương trình Hội viên WIN đã đạt 10 triệu hội viên.
	Đạo đức Kinh doanh	
	• Thành lập Ủy ban ESG và đưa vào vận hành đầy đủ trong năm 2024.	 • Tập đoàn Masan đã thành lập Đầu mối Quản lý ESG (ESG Champion) và Ủy ban ESG.
	• 100% nhân viên được đào tạo về Quy tắc Ứng xử của Masan và các chủ đề thường niên khác bao gồm chống hối lộ, chống tham nhũng và các vấn đề trọng yếu về phát triển bền vững; đồng thời tất cả nhân viên mới phải hoàn tất các khóa đào tạo này trong vòng sáu tháng kể từ ngày gia nhập.	 • 100% thành viên của cơ quan quản trị cao nhất và ban điều hành cấp cao và 98% nhân viên đã được phổ biến về chính sách chống tham nhũng và các chính sách liên quan như chống rửa tiền, chống hối lộ và chống tài trợ khủng bố.



Quản Trị Bền Vững

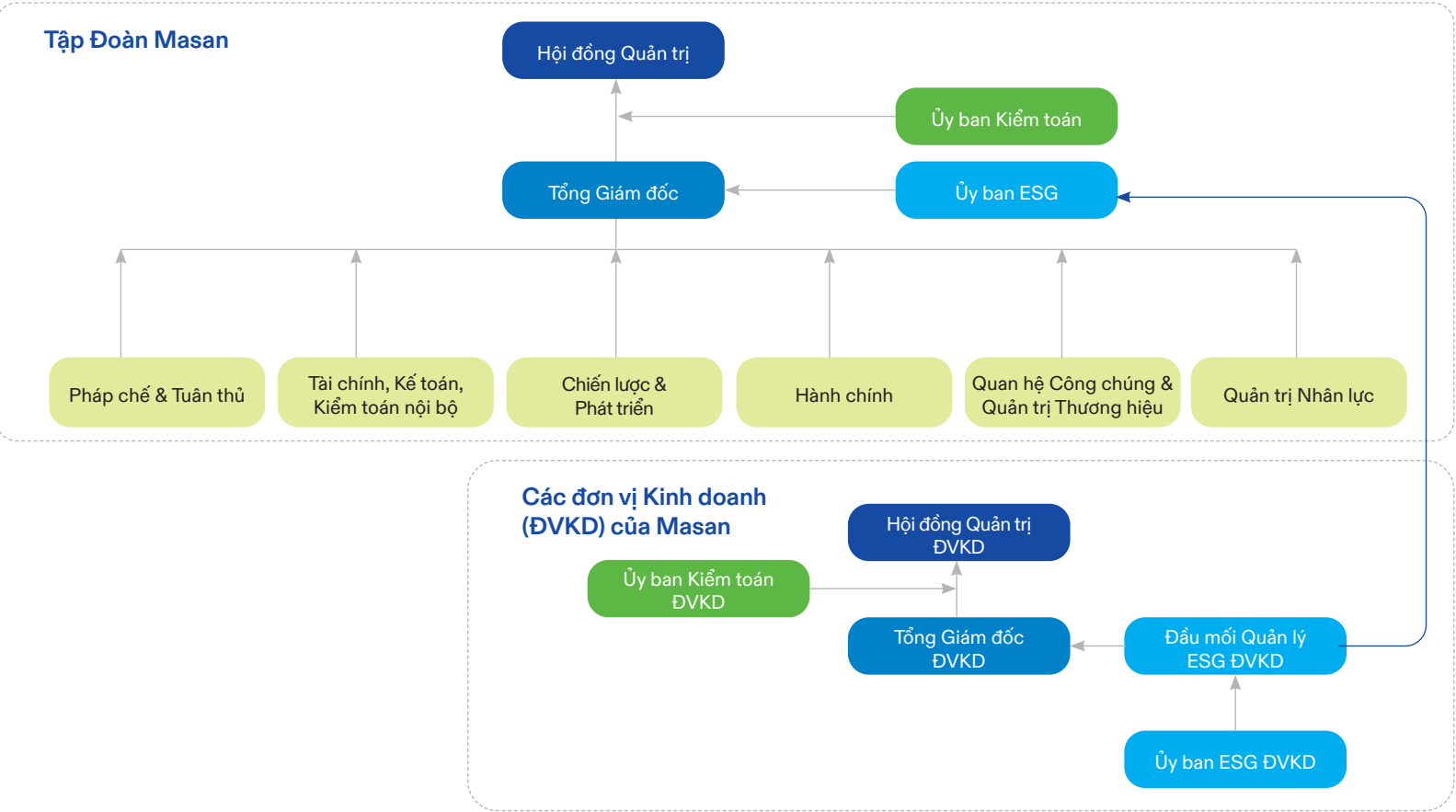
 STANDARDS

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18

**Tập đoàn Masan –
Tổng quan về Quản trị
Bền vững**

Năm 2023, Tổng Giám đốc (TGD) Tập đoàn Masan đã bổ nhiệm và thành lập Ủy ban ESG toàn Tập đoàn để quản lý các vấn đề liên quan đến phát triển bền vững phù hợp với các chính sách và chiến lược phát triển bền vững của Tập đoàn.

Cơ cấu Quản trị Phát triển Bền vững của Tập đoàn Masan



Vai trò và trách nhiệm cụ thể của mỗi đơn vị quản trị phát triển bền vững chủ chốt ở cấp Tập đoàn được xác định như sau:

**Tập đoàn Masan –
Hội đồng Quản trị**

Với đội ngũ lãnh đạo đa dạng, giàu kinh nghiệm và trình độ chuyên môn vững vàng, Hội đồng Quản trị xây dựng và giám sát chiến lược và khuôn khổ phát triển bền vững tổng thể, bao gồm các vấn đề liên quan đến biến đổi khí hậu.

Hội đồng Quản trị giám sát các thực hành ESG và nhận các báo cáo định kỳ từ Tổng Giám đốc (TGD) về tiến độ thực hiện so với các chỉ số hiệu suất chính (KPIs) và các cập nhật liên quan khác.

**Tập đoàn Masan –
Đội ngũ Lãnh đạo Điều hành**

Đội ngũ Lãnh đạo Điều hành, đứng đầu là Tổng Giám đốc (TGD), chịu trách nhiệm giám sát và điều hành việc thực hiện chiến lược phát triển bền vững. TGD có trách nhiệm đảm bảo việc triển khai và thúc đẩy chương trình Nghị sự Phát triển Bền vững của Tập đoàn dưới sự định hướng của Hội đồng Quản trị, cũng như phê duyệt các hướng dẫn, chính sách, mục tiêu và chương trình liên quan đến phát triển bền vững.

**Tập đoàn Masan –
Ủy ban ESG**

Chịu trách nhiệm trước Hội đồng Quản trị và phối hợp chặt chẽ với Đội ngũ Lãnh đạo Điều hành, Ủy ban ESG được Tổng Giám đốc ủy quyền quản lý các rủi ro và tác động ESG từ hoạt động của Tập đoàn, đồng thời chỉ đạo việc thực hiện chương trình Nghị sự Phát triển Bền vững, liên tục cải thiện chiến lược, mục tiêu và sáng kiến phát triển bền vững của Tập đoàn. Ủy ban ESG làm việc chặt chẽ với các đơn vị kinh doanh và các bộ phận chức năng nội bộ trong việc triển khai và thống nhất các chủ đề phát triển bền vững, bao gồm chính sách, quy trình, sáng kiến, chương trình và xếp hạng ESG.

Ủy ban ESG của Tập đoàn bao gồm các lãnh đạo thuộc nhiều chức năng và đơn vị kinh doanh, hợp hàng quý. Mỗi đơn vị kinh doanh sẽ chỉ định Đầu mối Quản lý ESG và Trưởng nhóm ESG cho từng chủ đề trọng yếu để hỗ trợ triển khai chương trình Nghị sự ESG, các chương trình và sáng kiến của Tập đoàn, đồng thời giám sát và báo cáo tiến độ thực hiện.

Ủy ban ESG của Tập đoàn Masan

Hạng mục	Thành viên ủy ban ESG
Tổng quan	
Chủ tịch Ủy ban	Giám đốc Khối Kỹ thuật Sản xuất & Giải pháp Công nghệ
Các vấn đề liên quan đến Nhà đầu tư	Giám đốc Điều hành – Văn phòng Hà Nội
Các vấn đề liên quan đến Tài chính	Giám đốc Tài chính Tập đoàn
Các vấn đề liên quan đến Chính phủ	Trưởng bộ phận Phát triển Doanh nghiệp, Văn phòng CEO
Thúc đẩy Đổi mới để Tăng trưởng Bền vững	
Quản lý Chuỗi Cung ứng	Giám đốc Mua hàng, WCM
Sức khỏe, Dinh dưỡng, An toàn Thực phẩm và Ghi nhãn sản phẩm	Giám đốc Nghiên cứu & Phát triển Tập đoàn
Quan tâm đến Môi trường và Cộng đồng	
Biến đổi Khí hậu	Giám đốc Khối Kỹ thuật Sản xuất & Giải pháp Công nghệ
Bảo vệ Môi trường	
Phát triển Cộng đồng	Phó Tổng Giám đốc Tập đoàn Giám đốc Cấp cao Quan hệ Công chúng và Quản trị Thương hiệu Tập đoàn
Nhân viên và Khách hàng tin yêu	
Nguồn Nhân lực	Giám đốc Nhân sự Tập đoàn
Quản lý Quan hệ Khách hàng	Giám đốc Chương trình Hội viên
Đạo đức Kinh doanh và Quản trị bền vững	Luật sư trưởng Tập đoàn



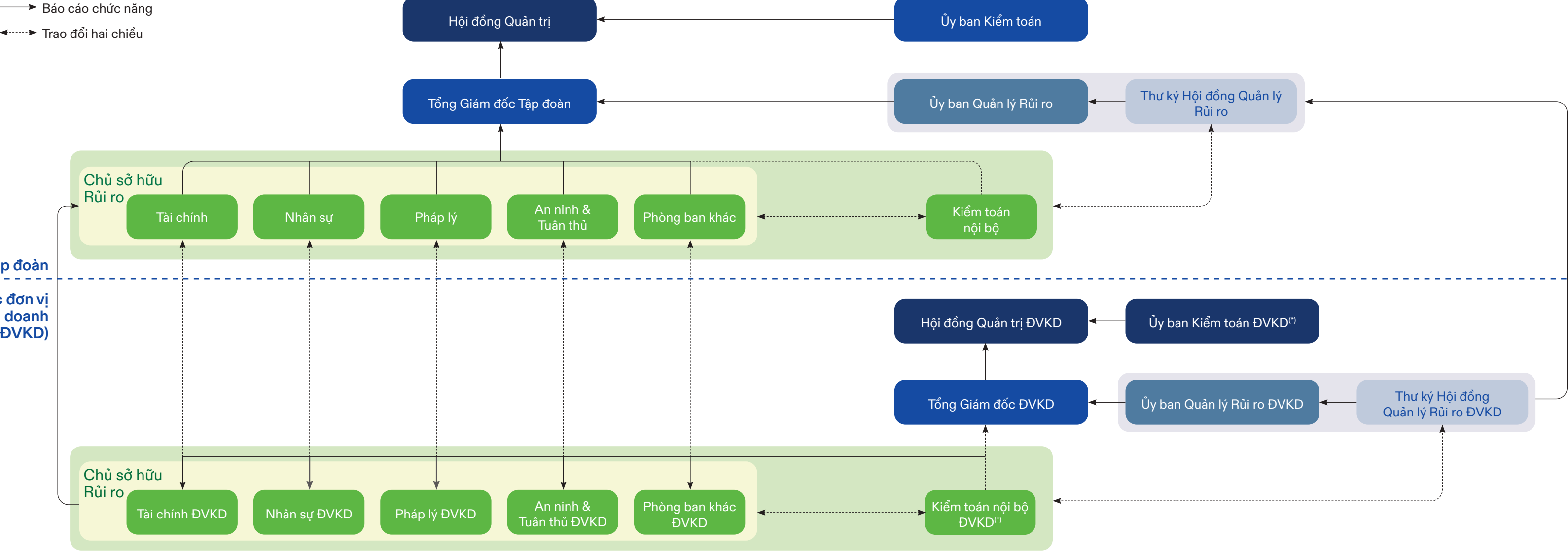
Đánh giá và Quản lý Rủi ro
Doanh nghiệp

Chính sách Quản lý Rủi ro của Tập đoàn Masan được triển khai từ tháng 4 năm 2023 và được cập nhật thường xuyên. Chính sách này thiết lập hệ thống quản lý rủi ro toàn diện, giúp nhận diện sớm các rủi ro trong quá trình vận hành tại các nhà máy, qua đó đảm bảo duy trì các nguyên tắc đạo đức kinh doanh và thúc đẩy văn hóa tuân thủ trong toàn bộ đội ngũ nhân viên. Tập đoàn áp dụng Quy trình Quản lý Rủi ro (RMP) gồm bốn quy trình phụ dựa trên các nguyên tắc của ISO 31000 và thông lệ tốt nhất trong ngành. Hệ thống này cho phép nhận diện, đánh giá, phân loại, ứng phó và giám sát rủi ro nhằm hỗ trợ ra quyết định kịp thời và hiệu quả, đồng thời xác định các cơ hội. Chính sách Quản lý Rủi ro được rà soát hàng năm, trong khi danh mục rủi ro trọng yếu được xem xét ít nhất hàng quý.

Quy trình Quản lý Rủi ro của Tập đoàn Masan (RMP)



Cơ cấu Quản lý Rủi ro của Tập đoàn Masan



(*) Lưu ý: Áp dụng cho Công ty thành viên có Ủy ban Kiểm toán và Kiểm toán Nội bộ

Vai trò và Trách nhiệm trong
Quản trị Rủi ro tại Tập đoàn Masan

#	Cấp bậc	Vai trò và Trách nhiệm
1	Hội đồng Quản trị (HĐQT)	Định hướng, giám sát và quản lý toàn diện công tác quản trị rủi ro tại Tập đoàn Masan, đảm bảo hệ thống quản trị rủi ro được thiết lập và vận hành hiệu quả. Hội đồng ban hành và phê duyệt Quy chế Quản lý Rủi ro để chính thức hóa các yêu cầu quản trị rủi ro tại Tập đoàn Masan. Phê duyệt các vấn đề liên quan đến quản lý rủi ro theo Quy chế Quản lý Rủi ro. Yêu cầu Ủy ban Kiểm toán hỗ trợ Hội đồng Quản trị thực hiện các trách nhiệm trên và các nhiệm vụ khác liên quan đến quản trị rủi ro.
2	Tổng Giám đốc (TGD)	Chỉ đạo các cấp quản lý xây dựng và triển khai công tác quản lý rủi ro theo định hướng của Hội đồng, đảm bảo phù hợp và hiệu quả. Đảm bảo phân bổ đầy đủ nguồn lực cho các hoạt động quản lý rủi ro. Báo cáo kịp thời, chính xác và toàn diện thông tin về quản lý rủi ro cho Hội đồng theo yêu cầu. Thành lập Ủy ban Quản lý Rủi ro (UBQLRR) để hỗ trợ TGD trong việc thực hiện các trách nhiệm trên và các nhiệm vụ khác liên quan đến quản trị rủi ro.
3	Ủy ban Quản lý Rủi ro (UBQLRR)	Xem xét, đề xuất cập nhật quy chế và quy trình quản trị rủi ro, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Chỉ đạo công tác nhận diện, đánh giá, kiểm soát và báo cáo rủi ro. Đối với rủi ro trọng yếu: Xem xét và đóng góp ý kiến về việc nhận diện, đánh giá và kiểm soát các rủi ro trọng yếu tại Tập đoàn Masan. Báo cáo và tư vấn cho TGD Tập đoàn và TGD các công ty thành viên về sự cố và tổn thất trong phạm vi phụ trách (bao gồm các biện pháp khắc phục và phòng ngừa). Đóng góp ý kiến và/hoặc phê duyệt kết quả đánh giá liên quan đến khen thưởng và kỷ luật trong hoạt động quản trị rủi ro.

#	Cấp bậc	Vai trò và Trách nhiệm
4	Thư ký Ủy ban Quản lý Rủi ro	Hỗ trợ vận hành hiệu quả các hoạt động của Ủy ban Quản lý rủi ro (RMC). Xây dựng chương trình họp, điều phối lịch họp và công tác hậu cần. Tổng hợp và lưu hành tài liệu họp cùng các văn bản liên quan đến quản lý rủi ro. Ghi chép và lưu trữ chính xác biên bản họp, các quyết định và các hạng mục công việc cần triển khai. Theo sát các hành động khắc phục và giám sát tiến độ thực hiện các kế hoạch sau cuộc họp.
5	Chủ sở hữu rủi ro/Người đứng đầu các phòng ban, Quản lý và các cấp Quản lý	Chủ động nhận diện, đánh giá, kiểm soát và báo cáo rủi ro một cách toàn diện, kịp thời và hiệu quả, đảm bảo phù hợp với khẩu vị rủi ro đã được phê duyệt. Đối với các vấn đề và thiếu sót trong quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ, chịu trách nhiệm và triển khai ngay các hành động khắc phục để ngăn ngừa tái diễn trong tương lai. Triển khai các kế hoạch quản trị rủi ro kịp thời theo chỉ đạo của TGD và UBQLRR. Truyền thông, cung cấp thông tin và báo cáo kịp thời, chính xác, toàn diện đến các cấp liên quan về quản trị rủi ro theo yêu cầu.
6	Toàn thể Nhân viên và Người lao động	Chủ động nhận diện, đánh giá, kiểm soát và báo cáo rủi ro trong phạm vi công việc của mình cho quản lý trực tiếp một cách đầy đủ, kịp thời và hiệu quả, đảm bảo phù hợp với khẩu vị rủi ro đã được phê duyệt.

Sự tham gia của các bên liên quan



GRI 2-29, 2-30

Chúng tôi đang đẩy mạnh tương tác với các bên liên quan thông qua nhiều kênh chính thức và không chính thức, nhằm thúc đẩy sự hợp tác có ý nghĩa. Cách tiếp cận này giúp xây dựng mối quan hệ bền chặt với các bên liên quan đồng thời thu thập các phản hồi có giá trị, bao gồm ý kiến, mối quan tâm và đề xuất. Những phản hồi này hỗ trợ xác định phương pháp quản lý tương tác với các bên liên quan, xây dựng chiến lược, định hướng, kế hoạch và hướng dẫn cho phát triển bền vững trong tương lai cũng như phòng ngừa các tác động tiêu cực từ hoạt động kinh doanh.

Chúng tôi đã phân chia các bên liên quan thành bảy nhóm:



Vì kỳ vọng của từng nhóm bên liên quan là khác nhau nên các kênh tham gia, giao tiếp và phản hồi phải phù hợp với từng nhóm. Đây là những yếu tố then chốt để xây dựng chiến lược và kế hoạch kinh doanh của tổ chức.



Nhóm các bên liên quan	Kỳ vọng/Mối quan tâm	Tập đoàn Masan đáp lại kỳ vọng của các bên liên quan	Phương thức gắn kết
Cổ đông/Nhà đầu tư 	- Tăng trưởng kinh doanh bền vững và có lợi nhuận - Quản trị tốt - Minh bạch trong quản lý - Quản lý rủi ro hiệu quả - Công bố thông tin minh bạch và chính xác	- Hoạt động kinh doanh dựa trên minh bạch, trách nhiệm giải trình và quản trị tốt - Vận hành hiệu quả để tạo ra lợi nhuận cao - Duy trì công bố thông tin sự minh bạch, đầy đủ và chính xác (bao gồm ESG và thông tin tài chính) - Thực hiện đầy đủ các cam kết và tuân thủ pháp luật	- Đại hội cổ đông thường niên - Gặp mặt trực tiếp và họp trực tuyến định kỳ với cổ đông lớn về các dự án đầu tư - Ngày hội nhà đầu tư/các buổi giới thiệu thông tin - Website, thông cáo báo chí, công bố công khai - Báo cáo thường niên
Nhân viên 	- Chế độ lương thưởng và phúc lợi tốt - Đảm bảo công việc và kế hoạch phát triển sự nghiệp - Phát triển chuyên môn và năng lực - Môi trường làm việc an toàn và lành mạnh - Tham gia đóng góp ý kiến và phản hồi với Công ty	- Phân bổ chế độ lương thưởng và phúc lợi phù hợp, bao gồm bảo hiểm y tế, chương trình chăm sóc sức khỏe và các khoản trợ cấp - Triển khai chương trình phát triển nhân tài có cấu trúc rõ ràng, kế hoạch kế nhiệm và cơ hội luân chuyển nội bộ nhằm hỗ trợ sự phát triển về lâu dài và giữ chân nhân viên - Cung cấp các chương trình đào tạo đa dạng – cả kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm – thông qua học viện nội bộ, hội thảo bên ngoài và nền tảng học trực tuyến - Mở kênh tiếp nhận phản hồi từ nhân viên	- Tổ chức gặp gỡ hằng năm (hội nghị nhân viên thường niên) - Thiết lập cơ chế thảo luận trực tiếp và giải quyết khiếu nại thông qua bộ phận chức năng liên quan và phòng Nhân sự - Xây dựng kênh thông tin hai chiều và các kênh truyền thông nội bộ thông qua bảng tin nội bộ, email, điện thoại, khảo sát hằng năm về môi trường làm việc - Phiên họp hằng tháng/hằng quý về các rủi ro và biện pháp an toàn, sức khỏe - Đào tạo, cấp chứng chỉ về an toàn và sức khỏe hằng năm
Nhà cung cấp/Đối tác kinh doanh 	- Thực hiện hoạt động kinh doanh công bằng và bình đẳng - Minh bạch trong hoạt động kinh doanh - Hệ thống mua sắm công bằng và minh bạch - Trách nhiệm xã hội và môi trường - Đạo đức kinh doanh – chống hối lộ và tham nhũng - Hợp tác giữa Tập đoàn, các Đơn vị Kinh doanh và nhà cung cấp trong quản trị rủi ro xuyên suốt chuỗi cung ứng	- Cạnh tranh và thỏa thuận kinh doanh công bằng, minh bạch - Thanh toán chính xác, đầy đủ và đúng hạn - Bảo mật và bảo vệ dữ liệu nhà cung cấp	- Quản lý nhà cung cấp theo Hướng dẫn Chuỗi cung ứng Bền vững, yêu cầu tất cả nhà cung cấp cam kết tuân thủ các vấn đề về lao động, nhân quyền, đạo đức kinh doanh... - Kiểm toán hằng năm - Hội nghị nhà cung cấp/đối tác kinh doanh - Hệ thống Quản lý Đấu thầu

Nhóm các bên liên quan	Kỳ vọng/Mối quan tâm	Tập đoàn Masan đáp lại kỳ vọng của các bên liên quan	Phương thức gắn kết
Nhà phân phối & Khách hàng thương mại 	- Sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, được chứng nhận theo các tiêu chuẩn - Đổi mới sản phẩm - Hệ thống vận chuyển và phân phối hiệu quả - Dịch vụ hậu mãi tốt - Bảo vệ thông tin cá nhân - Chương trình khách hàng thân thiết	- Phát triển hệ thống dự báo nhu cầu dựa trên AI để nâng cao độ chính xác - Thử nghiệm nhiều dự án tự động hóa khác - Phát triển hệ thống bảo vệ dữ liệu cá nhân theo tiêu chuẩn quốc tế	- Phối hợp và hỗ trợ các nhà phân phối và khách hàng thương mại thông qua việc thu thập thông tin từ đội ngũ bán hàng - Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng
Người tiêu dùng 	- Sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, được chứng nhận theo các tiêu chuẩn - Sức khỏe và an toàn cho người tiêu dùng (đặc biệt với sản phẩm dinh dưỡng) - Giá cả hợp lý và có trách nhiệm - Bao bì thân thiện với môi trường - Thông tin sản phẩm minh bạch qua nhãn mác	Trách nhiệm trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao thông qua: Đổi mới Lấy Người tiêu dùng làm trung tâm: Thành lập Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Người tiêu dùng làm trung tâm chuyên trách để trực tiếp tương tác với cộng đồng “Consumers in Love” – những khách hàng trung thành và nhiệt huyết, luôn sẵn sàng chia sẻ ý kiến và phản hồi, qua đó công ty có thể đồng sáng tạo và cải tiến sản phẩm dựa trên nhu cầu thực tế của người tiêu dùng Phát triển sản phẩm tập trung vào sức khỏe: Thông qua nghiên cứu và phát triển liên tục, công ty đang phát triển các sản phẩm “Tốt cho Sức Khỏe” Cung cấp trải nghiệm và dịch vụ vượt ngoài mong đợi của khách hàng: - Ra mắt nền tảng hội viên một cửa kết nối thương hiệu, nhà bán lẻ và người tiêu dùng trên tất cả các dịch vụ hàng ngày	- Sự kiện tiếp thị trực tiếp và các chương trình khuyến mãi - Truyền thông và quảng bá qua mạng xã hội - Trung tâm dịch vụ khách hàng - Khảo sát người tiêu dùng về mức độ hài lòng và sở thích để cải tiến và phát triển sản phẩm mới. - Chương trình khách hàng thân thiết
Cộng đồng địa phương 	- Trách nhiệm xã hội và môi trường - Cơ hội việc làm cho người dân địa phương - Đóng góp vào tăng trưởng kinh tế tại địa phương - Các sự kiện cộng đồng về nâng cao sức khỏe và chất lượng cuộc sống	- Đóng góp vào các sự kiện cộng đồng nhằm hỗ trợ thực hiện Các Mục tiêu Phát triển Bền vững (UN SDGs) - Tạo việc làm và thu nhập cho cộng đồng (ví dụ: mở rộng chuỗi cửa hàng WinMart Rural, tuyển dụng lao động địa phương của MHT; hợp tác với các nông trường địa phương tại WinEco)	- Tài trợ cho các nhóm yếu thế trong cộng đồng - Hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng địa phương - Tương tác qua đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh từ cộng đồng
Chính phủ & Cơ quan quản lý 	- Quản trị doanh nghiệp tốt - Tuân thủ các quy định quốc gia có liên quan	- Minh bạch, trách nhiệm giải trình và công bằng trong hoạt động kinh doanh, tuân thủ pháp luật - Công bố thông tin minh bạch, đầy đủ và có trách nhiệm - Tuân thủ luật pháp và quy định - Duy trì thực hành quản trị doanh nghiệp tốt	- Hợp tác và phối hợp với cơ quan chức năng - Hợp làm việc với cơ quan nhà nước và tổ chức pháp lý - Báo cáo hằng năm cho các cơ quan nhà nước về các vấn đề môi trường, sức khỏe và an toàn



05

**Điểm nổi bật
về Phát triển
bền vững
năm 2024**

Điểm nổi bật về phát triển bền vững năm 2024

Phần này trình bày những điểm nổi bật trong hành trình phát triển bền vững năm 2024 của chúng tôi, thể hiện những tiến bộ đo lường được trong các lĩnh vực ưu tiên như hành động vì khí hậu, hiệu quả sử dụng tài nguyên, nguồn cung ứng bền vững, phát triển con người và đạo đức kinh doanh.

Những thành tựu này phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc tuân thủ các tiêu chuẩn toàn cầu (ví dụ: SDGs, GRI, IFRS S2), hỗ trợ thực hiện Các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc (UN SDGs), đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan, và tạo ra tác động trên quy mô lớn thông qua đổi mới và hợp tác.



Thúc đẩy đổi mới vì tăng trưởng bền vững



100%

nhà máy sản xuất đạt các chứng nhận quốc tế về an toàn thực phẩm – Hệ thống Chứng nhận An toàn Thực phẩm (FSSC) 22000, ISO 22000 và HACCP



100%

danh mục sản phẩm và dịch vụ trọng yếu có tác động đến sức khỏe và an toàn đã được đánh giá và cải thiện.



Không

ghi nhận sự cố nào về việc không tuân thủ quy định liên quan đến sức khỏe, an toàn của sản phẩm và dịch vụ



Quan tâm đến môi trường và cộng đồng



27,12%

tổng năng lượng tiêu thụ trong tổ chức đến từ nguồn năng lượng tái tạo



Xây dựng **lộ trình giảm phát thải khí nhà kính** cho MSN, bao gồm tất cả các lĩnh vực kinh doanh với các biện pháp giảm thiểu ưu tiên cho phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 và 2.

53,85%

nhà máy sản xuất của MCH đã được chứng nhận ISO 14064:2018 về kiểm kê khí nhà kính.



Giảm 2,65%

lượng phát thải khí nhà kính (Phạm vi 1 và 2) so với mức cơ sở năm 2023

180,20

tCO₂e/triệu USD (Cường độ Phạm vi 1 & 2 trên mỗi đơn vị doanh thu).

Giảm 9,96%

lượng khí phát thải sinh học nhờ lò hơi sinh khối tự vận hành hiệu quả hơn tại Công ty Nước khoáng Vĩnh Hảo thuộc Masan Consumer.



Nhân viên và Khách hàng tin yêu



Nữ giới chiếm

41,8%

lực lượng lao động từ cấp quản lý trở lên trong toàn Tập đoàn.



2.555

lớp đào tạo cho toàn Tập đoàn đã được Masan Growth Center tổ chức hoặc phối hợp tổ chức, thu hút

58.654

người tham gia.



Không có

khiếu nại nào từ cơ quan quản lý về vi phạm quyền riêng tư của khách hàng.

Không có

trường hợp rò rỉ, đánh cắp hoặc mất dữ liệu khách hàng.



Thúc đẩy đổi mới vì tăng trưởng bền vững



100%

các nhóm sản phẩm hoặc dịch vụ quan trọng đã được đánh giá về mức độ tuân thủ quy định liên quan đến thông tin và ghi nhãn



Không

ghi nhận sự cố nào về việc không tuân thủ quy định liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm và dịch vụ



Hướng dẫn Chuỗi Cung Ứng Bền Vững

được công bố rộng rãi, đặt ra những nguyên tắc và yêu cầu rõ ràng cho hoạt động tìm nguồn cung ứng và quản trị chuỗi cung ứng có trách nhiệm.

3.364

nhà cung cấp đã được phân loại, và xác định

43 nhà cung cấp trọng yếu cấp 1.



Quan tâm đến môi trường và cộng đồng



74% chất thải được chuyển hướng sang phương án khác ngoài thải bỏ.

30,2% chất thải được tái chế.

54.755 tấn chất thải thực phẩm được sử dụng cho mục đích khác.



Tổ chức **19** chương trình đào tạo cho

3.000 học sinh và người dân về an toàn, bảo vệ môi trường và kỹ năng mềm.

Trao tặng học bổng trị giá **500 triệu**

đồng cho trẻ em, thanh thiếu niên được đến trường và hỗ trợ các cơ sở giáo dục.



Đóng góp hơn **144 tỷ đồng**

cho **các sáng kiến phát triển cộng đồng**, bao gồm xây cầu, xây dựng hệ thống tưới tiêu, hỗ trợ khoảng

150.000 hộ gia đình có thu nhập thấp và gặp khó khăn về nhà ở nhằm xóa bỏ nhà tạm, nhà dột nát vào năm 2025.



Sáng kiến “Một triệu bữa cơm có thịt”:

một chương trình kéo dài hai năm nhằm cung cấp dinh dưỡng thiết yếu cho trẻ em nghèo trên khắp cả nước.



Nhân viên và Khách hàng tin yêu



Ban hành và công bố rộng rãi Chính sách An ninh Thông tin.



Ban hành và công bố rộng rãi Bộ Quy tắc Ứng xử, và Chính sách chống rửa tiền, hối lộ và tài trợ khủng bố.



100%

thành viên của cơ quan quản trị cao nhất và ban điều hành cấp cao, và

98%

nhân viên đã được phổ biến về chính sách chống tham nhũng và các chính sách liên quan như chống rửa tiền, chống hối lộ và chống tài trợ khủng bố.



Thành Tựu và Giải Thưởng nổi bật năm 2024

Tập đoàn Masan



Doanh nghiệp có môi trường làm việc bền vững

Giải thưởng của HR Asia 2024



Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập

Giải thưởng HR Asia trong 2 năm liên tiếp (2023 và 2024)



Top 50 Doanh nghiệp Phát triển Bền vững

Do Tạp chí Nhịp cầu Đầu tư bình chọn trong hai năm liên tiếp (2023 và 2024)



Top 50 Công ty Kinh doanh Hiệu quả nhất Việt Nam và Doanh nghiệp Tỷ đô - do Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư bình chọn, chiến thắng ở ba hạng mục

“Quản lý tài nguyên bền vững”, “Chiến lược nhân sự vì phát triển bền vững”, và “Quản trị doanh nghiệp xuất sắc”



Top 50 Doanh nghiệp Bền vững của Việt Nam

Năm 2024 là năm thứ 3 liên tiếp

Masan Consumer (MCH)



Nơi làm việc tuyệt vời

Trong 2 năm liên tiếp, Masan Consumer được công nhận là “Nơi làm việc tuyệt vời” bởi Great Place to Work – tổ chức toàn cầu uy tín chuyên đánh giá và công nhận văn hóa doanh nghiệp



Thương hiệu Quốc gia 2024-2026

Vinacafé Biên Hòa, một công ty con của Masan Consumer.



Top 2 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất

trong ngành FMCG, do Career Builder công nhận



Top 5 Thương hiệu được lựa chọn nhiều nhất năm 2024

Kantar Brand Footprint: CHIN-SU, Nam Ngự, Kokomi



Thương hiệu Vàng của giới trẻ 2023-2024

Giải thưởng “Thương hiệu Vàng Thành phố Hồ Chí Minh” năm 2023-2024: CHIN-SU



We Choice Awards – Dự án Vì Việt Nam Tôi

Chương trình “CHIN-SU Một triệu bữa cơm có thịt”; Tương ốt CHIN-SU

WinCommerce (WCM)



Nhà bán lẻ nông sản của năm

do Asia Fruit Logistica & Tạp chí Asiafruit trao tặng



Top 10 Thương hiệu nổi tiếng Việt Nam 2024 Ngành Bán lẻ

do Hiệp hội Sở hữu Trí tuệ Việt Nam trao tặng

Masan MEATLife (MML)



MEATDeli – Top 10 Thương hiệu được người tiêu dùng tin dùng tại Việt Nam: Giải thưởng cho MEATDeli thuộc các hạng mục Nông sản, Thực phẩm & Đồ uống, và Chuỗi bán lẻ

do Tạp chí Kinh tế Việt Nam bình chọn

Masan High-Tech Materials (MHT)



Top 10 Thương hiệu xuất sắc – Tiên phong đổi mới

do Vietnam Economic Times bình chọn và trao tặng



Top 50 doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam

do Vietnam Report JSC bình chọn và trao tặng



Top 100 Doanh nghiệp Phát triển Bền vững

tại Việt Nam 2024 dành cho Masan High-Tech Materials, do Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) bình chọn và trao tặng



Great Place to Work Vietnam 2024

được khảo sát và chứng nhận bởi Great Place to Work®



Doanh nghiệp tiên phong vì phát triển bền vững

được vinh danh bởi Vietnam Investment Review (VIR)



Top 100 Giải thưởng Sao Vàng Đất Việt

dành cho Núi Pháo Mining, một công ty con của Masan High-Tech Materials (MHT), do Trung ương Đoàn TNCS Hồ Chí Minh và Trung ương Hội Doanh nhân trẻ Việt Nam bình chọn và trao tặng.



Thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua

Bằng khen do Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Nguyên trao tặng



Thành tích xuất sắc trong Chuyển đổi số 2024

Bằng khen do Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên trao tặng



Đóng góp ý nghĩa cho các hoạt động nhân đạo và từ thiện tại huyện Đại Từ

Bằng khen do Hội Chữ thập đỏ huyện Đại Từ trao tặng



Doanh nghiệp Công nghệ cao

(2025 - 2029) do Bộ Khoa học và Công nghệ chứng nhận

Đối Tác, Thành Viên Và Các Chứng Nhận

STANDARDS

GRI 2-28

Đối tác và Thành viên

Tập đoàn Masan là thành viên của các hiệp hội ngành hàng sau:

Hiệp hội Nước mắm Việt Nam

Hiệp hội Văn hóa Ẩm thực Việt Nam

Hiệp hội Các Nhà bán lẻ Việt Nam



Hệ thống quản lý và các chứng nhận theo tiêu chuẩn quốc tế

Các nhà máy sản xuất của chúng tôi đã đạt được các chứng nhận quốc tế uy tín sau:

HACCP	Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn
ISO 9001 : 2015	Hệ thống quản lý chất lượng
ISO 14001 : 2015	Hệ thống quản lý môi trường
ISO 50001: 2018	Hệ thống quản lý năng lượng
ISO 14064 : 1 – 2018	Hệ thống kiểm kê khí nhà kính
ISO 45001 : 2018	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp
ISO 22000 : 2018	Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm
FSSC 22000	Hệ thống chứng nhận an toàn thực phẩm
BRCGS	Tiêu chuẩn toàn cầu về an toàn thực phẩm
HALAL	Chứng nhận HALAL
SA8000 : 2014	Hệ thống quản lý trách nhiệm xã hội
GLOBALG.A.P	Thực hành Nông nghiệp Tốt Toàn cầu
VietG.A.P	Thực hành Nông nghiệp Tốt Việt Nam

06

Chương Trình Nghị Sự Phát Triển Bền Vững



Thúc Đẩy Đổi Mới Để Tăng Trưởng Bền Vững



Chủ đề trọng yếu:

Sức khỏe và dinh dưỡng, an toàn thực phẩm và ghi nhãn sản phẩm

Quản lý chuỗi cung ứng

Sức Khỏe và Dinh Dưỡng, An Toàn Thực Phẩm và Ghi Nhãn Sản Phẩm



GRI 3-3, GRI 301-1, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1, GRI 417-2

Chúng tôi cam kết và nỗ lực để xứng đáng với niềm tin yêu của người tiêu dùng bằng cách cung cấp các sản phẩm đạt tiêu chuẩn cao nhất về chất lượng và an toàn.

Mục tiêu

- Duy trì 100% mức độ tuân thủ về an toàn sức khỏe và ghi nhãn sản phẩm.
- Tích hợp sáng kiến “Tốt cho Sức Khỏe” vào R&D để phát triển tối thiểu năm sản phẩm cải thiện sức khỏe.

Kết quả thực hiện năm 2024

100%

nhà máy sản xuất được duy trì chứng nhận theo các tiêu chuẩn quốc tế như FSSC 22000, ISO 22000, và HACCP.

Duy trì
100%

các danh mục sản phẩm và dịch vụ trọng yếu được đánh giá về tác động đến sức khỏe và an toàn.

0 ghi nhận

trường hợp vi phạm liên quan đến sức khỏe và an toàn sản phẩm/dịch vụ.

Phương pháp quản lý

Tập đoàn Masan đang dẫn đầu thị trường tiêu dùng Việt Nam với các sản phẩm sáng tạo chú trọng vào giá trị dinh dưỡng và an toàn thực phẩm. Việc tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn về chất lượng, an toàn trong nước và quốc tế là nền tảng cho cam kết của chúng tôi trong việc định hướng người tiêu dùng đưa ra những lựa chọn lành mạnh hơn. Các phương pháp bao gồm kiểm tra chặt chẽ nguyên liệu đầu vào, giám sát liên tục quy trình sản xuất và đánh giá chất lượng toàn diện ở giai đoạn đầu ra.

Chất Lượng và An Toàn Thực Phẩm

Kiểm soát chất lượng và nguyên liệu đầu vào

Chúng tôi cam kết cung cấp các sản phẩm an toàn cho sức khỏe người tiêu dùng. Để đảm bảo chất lượng, chúng tôi lựa chọn nguyên liệu đầu vào kỹ lưỡng và áp dụng các biện pháp kiểm soát chất lượng cụ thể cho từng loại nguyên liệu.

Tập đoàn duy trì hệ thống quản lý chất lượng tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật của Việt Nam và các tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời tham khảo hướng dẫn từ các tổ chức trong ngành.

Chúng tôi ưu tiên thu mua nguyên liệu có trách nhiệm nhằm đảm bảo chuỗi cung ứng tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức và bền vững. Điều này bao gồm việc lựa chọn nguyên liệu tái tạo và tái chế khi có thể, giảm sự phụ thuộc vào tài nguyên không tái tạo. Các sáng kiến của chúng tôi bao gồm hợp tác với nhà cung ứng để nâng cao hiệu quả sử dụng nguyên liệu, giảm thiểu rác thải bao bì và triển khai các chương trình tái chế.

Chúng tôi chủ động đánh giá và lựa chọn nhà cung ứng dựa trên các tiêu chí bền vững, đặc biệt là các tiêu chuẩn môi trường và chính sách lao động có đạo đức. Ngoài ra, chúng tôi thực hiện kiểm toán và đánh giá định kỳ để đảm bảo sự tuân thủ với các tiêu chí phát triển bền vững, thúc đẩy tính minh bạch và trách nhiệm trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Thông qua các hoạt động thu mua có trách nhiệm này, chúng tôi hướng tới việc giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội, đồng thời đóng góp tích cực cho các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.



Tuân thủ các tiêu chuẩn về chất lượng và an toàn thực phẩm

Chúng tôi xây dựng văn hóa mạnh mẽ về chất lượng và an toàn thực phẩm. MSN tuân thủ tất cả các quy định về sức khỏe và an toàn áp dụng cho ngành của mình. Sản phẩm của chúng tôi được chứng nhận theo các tiêu chuẩn quốc tế như FSSC 22000, ISO 22000 và hệ thống quản lý an toàn thực phẩm HACCP. Quy trình sản xuất ở mọi giai đoạn đều được kiểm soát chặt chẽ bằng các biện pháp quản lý chất lượng nghiêm ngặt.

Tại các nhà máy sản xuất và trang trại của Tập đoàn, chúng tôi đã thiết lập quy trình kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt cho tất cả các giai đoạn sản xuất. Quy trình này bao gồm kiểm tra nội bộ nguyên liệu môi trường, giám sát chặt chẽ quá trình sản xuất và thực hiện các bài kiểm tra chất lượng đối với sản phẩm hoàn thiện. Toàn bộ quy trình được giám sát nghiêm ngặt bởi đội ngũ Đảm bảo chất lượng/Kiểm soát chất lượng (QA/QC) giàu kinh nghiệm. Những biện pháp này đảm bảo rằng tất cả sản phẩm đều tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn và chất lượng cao nhất.

Công ty thành viên	Chứng nhận đạt được	
Masan Consumer (“MCH”) 	HACCP	Phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn
	ISO 9001	Quản lý chất lượng
	ISO 22000	An toàn thực phẩm
	SA8000	Trách nhiệm xã hội
	BRC	Danh tiếng thương hiệu thông qua tuân thủ
	FSSC	Chương trình chứng nhận hệ thống an toàn thực phẩm
	ISO 14001	Quản lý môi trường
	ISO 45001	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp
	HALAL	Chứng nhận thực phẩm Hồi giáo
Masan MEATLife (“MML”) 	BRCGS	Tiêu chuẩn toàn cầu về an toàn thực phẩm
	VietGAP	GLOBAL G.A.P
WinCommerce (“WCM”) 	Luật và Quy định Việt Nam về An toàn thực phẩm	
WinEco (“WEC”) 	Luật và Quy định Việt Nam về An toàn thực phẩm	
	VietGAP	GLOBAL G.A.P
	Hữu cơ	
Phuc Long Heritage (“PLH”) 	Luật và Quy định Việt Nam về An toàn thực phẩm	
	HACCP	Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn

Nâng Tầm Dinh Dưỡng với Sáng Kiến “Tốt cho Sức Khỏe”

Tập đoàn Masan cam kết cải thiện sức khỏe người tiêu dùng thông qua đổi mới liên tục. Chúng tôi tuân thủ chặt chẽ các tiêu chuẩn sức khỏe do Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) và Bộ Y tế Việt Nam ban hành. Thông qua việc triển khai sáng kiến “Tốt cho Sức Khỏe”, chúng tôi không chỉ đảm bảo an toàn sản phẩm mà còn nâng cao chất lượng dinh dưỡng vượt ra ngoài tiêu chuẩn quy định.

Sáng kiến này sẽ được định hình dựa trên những hiểu biết sâu sắc từ mạng lưới rộng lớn các bên liên quan – người tiêu dùng, chuyên gia dinh dưỡng, chuyên gia nghiên cứu & phát triển, học giả và nhà hoạch định chính sách – nhằm đảm bảo tính phù hợp, hiệu quả và giá trị lâu dài. Trong quá trình phát triển, chúng tôi sẽ tiếp tục tinh chỉnh phương pháp tiếp cận của mình để mang lại lợi ích sức khỏe bền vững cho tất cả mọi người.

Chiến lược triển khai sáng kiến “Tốt cho Sức Khỏe”

Đối chiếu và nghiên cứu tiêu chuẩn quốc tế	Xác định trọng tâm và đối tượng liên quan	Sự tham gia của các bên liên quan	Xây dựng các tiêu chí và tiêu chuẩn	Thiết kế và triển khai sáng kiến
Rà soát các định nghĩa và thực hành từ sáu doanh nghiệp cùng ngành trong khu vực, cũng như các tiêu chuẩn và khuyến nghị quốc tế, nhằm xác định các sáng kiến tiềm năng.	Lập danh sách các bên liên quan đa dạng trong các lĩnh vực liên quan, tập trung vào nhóm khách hàng và người tiêu dùng chính.	Phát triển các bảng câu hỏi phù hợp nhằm tương tác hiệu quả với nhóm đối tượng mục tiêu. Sử dụng dữ liệu thu thập được từ quá trình khảo sát để hiểu rõ hơn nhu cầu và kỳ vọng, từ đó điều chỉnh kế hoạch hành động phù hợp.	Thiết lập các tiêu chuẩn dinh dưỡng và an toàn dựa trên bằng chứng cho các sản phẩm “Tốt cho Sức Khỏe”. Đồng bộ các tiêu chuẩn này với hệ thống QA/QC nội bộ và các khung pháp lý bên ngoài.	Lập kế hoạch thực hiện các sáng kiến hướng đến người tiêu dùng, nhằm cải tiến công thức sản phẩm theo định hướng “Tốt cho Sức Khỏe” và đưa ra quy trình nhanh chóng để tạo mẫu và thử nghiệm sản phẩm mới cho người tiêu dùng.

Trong những năm gần đây, chúng tôi đã đặt cải tiến công thức sản phẩm làm trọng tâm chiến lược, thể hiện cam kết mạnh mẽ đối với sức khỏe cộng đồng. Chúng tôi ưu tiên phát triển các sản phẩm hỗ trợ lối sống lành mạnh thông qua việc giảm đường, giảm calo và bổ sung dưỡng chất thiết yếu. Một ví dụ tiêu biểu là nước mắm Nam Ngư, sản phẩm đã giảm 20% hàm lượng muối kể từ năm 2006. Sự điều chỉnh này không chỉ phù hợp với xu hướng sức khỏe toàn cầu mà còn là phản hồi của chúng tôi trước nhu cầu lựa chọn chế độ dinh dưỡng lành mạnh hơn của người tiêu dùng.



Ghi Nhãn Sản Phẩm

Phương pháp quản lý

Masan Group đặt tính minh bạch trong hoạt động làm ưu tiên hàng đầu và đảm bảo rằng khách hàng có đầy đủ thông tin về sản phẩm để đưa ra quyết định mua hàng một cách sáng suốt. Để thực hiện cam kết này, MSN đã triển khai các sáng kiến sau:

- Ghi nhãn sản phẩm chi tiết: Mỗi sản phẩm đều có nhãn rõ ràng và đầy đủ thông tin, bao gồm thành phần, hướng dẫn sử dụng, nguồn gốc và các chứng nhận an toàn áp dụng, giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt chính xác những gì họ đang mua.
- Mã QR để tăng cường truy xuất nguồn gốc: Trong ngành “chăn nuôi đến thực phẩm” (Feed to Food), công ty thành viên-Masan MEATLife đã triển khai thành công hệ thống truy xuất nguồn gốc cho các sản phẩm thịt gà, thịt heo và sản phẩm chế biến sẵn, cho phép khách hàng quét và truy cập thông tin về hành trình của sản phẩm từ khâu sản xuất đến phân phối, từ đó củng cố niềm tin vào sản phẩm của chúng tôi.

Việc ghi nhãn được thực hiện theo đúng Nghị định số 111/2021/NĐ-CP, sửa đổi và bổ sung Nghị định số 43/2017/NĐ-CP của Chính phủ về ghi nhãn hàng hóa.

Kết quả thực hiện năm 2024

- 100% danh mục sản phẩm và dịch vụ trọng yếu đã được đánh giá và đảm bảo tuân thủ quy định liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ.
- 0 vụ vi phạm liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ.

Đổi mới sản phẩm

Phương pháp quản lý

Là một phần trong cam kết đổi mới và lấy người tiêu dùng làm trung tâm, chúng tôi đã triển khai chiến lược “Go Digital” – tích hợp số hóa trên toàn bộ chuỗi giá trị bán lẻ tiêu dùng. Từ sản xuất và tối ưu hóa chuỗi cung ứng đến xây dựng thương hiệu, phát triển sản phẩm và gắn kết khách hàng, chúng tôi đang xây dựng một hệ sinh thái dựa trên dữ liệu và công nghệ, mang đến trải nghiệm liền mạch và cá nhân hóa trên cả nền tảng trực tuyến lẫn ngoại tuyến. Bằng cách tận dụng thông tin theo thời gian thực, phân tích dữ liệu bằng trí tuệ nhân tạo và các công nghệ sản xuất tiên tiến, chúng tôi có thể dự đoán nhu cầu thay đổi của người tiêu dùng và đẩy nhanh việc cung cấp những sản phẩm sáng tạo, chất lượng cao.

Từ năm 2023, chúng tôi đã củng cố phương pháp này thông qua việc ra mắt Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Người tiêu dùng. Trung tâm chuyên biệt này kết nối trực tiếp với cộng đồng “Consumers in Love” – những khách hàng nhiệt tình, tích cực đóng góp ý tưởng và phản hồi để giúp định hướng phát triển sản phẩm mới. Thông qua nền tảng này, chúng tôi thúc đẩy đồng sáng tạo, tạo mẫu nhanh và thử nghiệm linh hoạt, đảm bảo rằng mỗi sản phẩm mới không chỉ tiên tiến về công nghệ mà còn phù hợp sâu sắc với kỳ vọng và phong cách sống của người tiêu dùng.

Hơn nữa, chúng tôi tiếp tục theo dõi quá trình phát triển đổi mới, bao gồm đầu tư vào nghiên cứu và phát triển (R&D), số lượng tài sản trí tuệ, doanh thu tạo ra từ các sản phẩm mới cũng như chi phí tiết kiệm được nhờ tận dụng đổi mới để nâng cao hiệu quả quy trình. Điều này bảo đảm các nỗ lực phát triển đổi mới và kết quả đạt được luôn phù hợp với định hướng của Tập đoàn.



Kết quả thực hiện

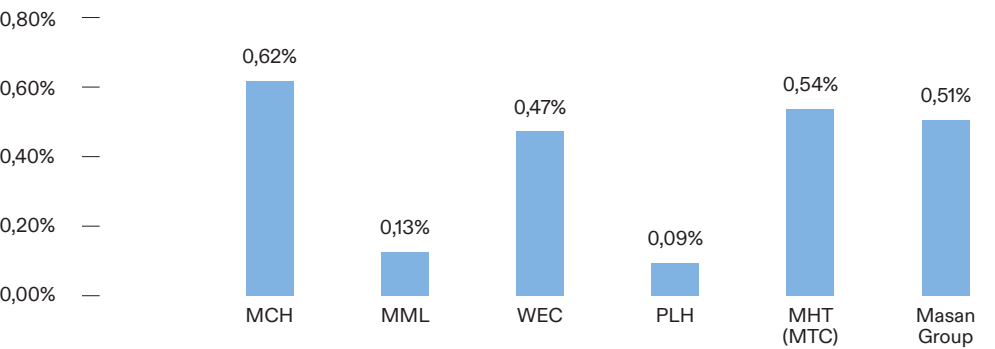
Năm 2024, Tập đoàn Masan ghi nhận sự cải thiện đáng kể về lợi nhuận từ đổi mới so với năm 2023, đồng thời duy trì mức đầu tư tương đối khiêm tốn vào hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D). Kết quả này phản ánh việc sử dụng nguồn lực hiệu quả và tối ưu quản trị vận hành trong việc tạo ra giá trị. Hướng tới tương lai, chúng tôi vẫn chú trọng đầu tư có kỷ luật, đồng thời tiếp tục đổi mới để duy trì tăng trưởng bền vững dài hạn.

Đầu tư R&D

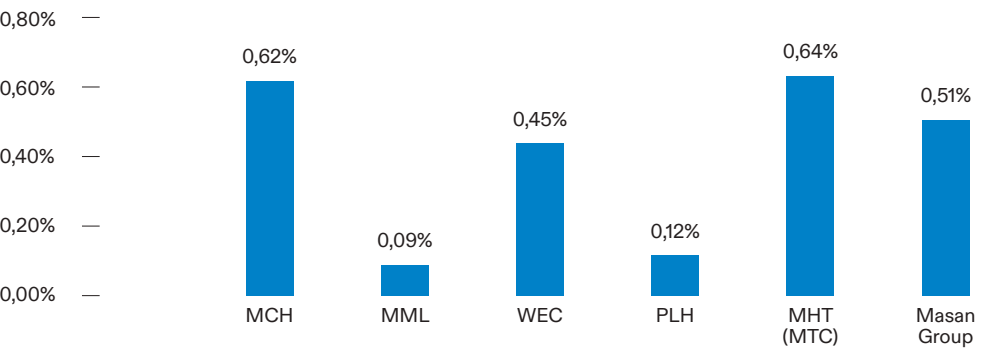
Năm 2024, chi tiêu cho hoạt động R&D ở cấp Tập đoàn duy trì ở mức 0,51% tổng doanh thu, tương đương năm 2023, thể hiện cam kết nhất quán về đổi mới sáng tạo trên toàn bộ các đơn vị kinh doanh. Đáng chú ý, Masan High-Tech Materials (MHT) dẫn đầu với cường độ đầu tư R&D⁶ cao nhất ở mức 0,64%, tăng lên so với mức 0,54% trong năm 2023, phản ánh trọng tâm mạnh mẽ vào vật liệu tiên tiến và tăng trưởng dựa trên công nghệ. Trong lĩnh vực hàng tiêu dùng, MCH duy trì chi tiêu R&D ở mức 0,62%, trong khi WEC và PLH tiếp tục giữ mức đầu tư vừa phải, phù hợp với chiến lược đổi mới riêng của từng đơn vị.

Tỉ trọng chi tiêu cho hoạt động R&D trên doanh thu⁷ của Tập đoàn Masan và các công ty thành viên năm 2023 – 2024

Tỉ trọng chi tiêu cho hoạt động R&D trên doanh thu năm 2023



Tỉ trọng chi tiêu cho hoạt động R&D trên doanh thu năm 2024



⁶ Cường độ đầu tư R&D là tỷ lệ chi tiêu cho R&D trên tổng doanh thu (đơn vị: %).

⁷ Lưu ý: Doanh thu là thu nhập của các đơn vị kinh doanh hoặc công ty tham gia vào hoạt động R&D. Doanh thu hợp nhất của Tập đoàn Masan bao gồm tổng doanh thu của tất cả các đơn vị hoặc công ty đó.

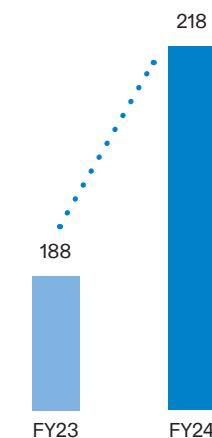


Quy trình R&D

Số lượng nhân sự R&D của Tập đoàn Masan đã tăng từ 188 người năm 2023 lên 218 người năm 2024, tăng 16%. Trong đó, khoảng 150 nhân sự R&D đang trực tiếp tham gia phát triển sản phẩm mới tại Trung tâm Đổi mới Sáng tạo Người tiêu dùng.

Xu hướng gia tăng này phản ánh sự đầu tư liên tục của Tập đoàn vào đổi mới và phát triển sản phẩm, phù hợp với trọng tâm chiến lược trong việc nâng cao năng lực nghiên cứu, thúc đẩy khả năng cạnh tranh dài hạn và tạo ra giá trị thông qua phát triển sản phẩm dựa trên khoa học.

Nhân sự R&D của Tập đoàn



Kết quả R&D

Năm 2024, Tập đoàn đạt được mức lợi nhuận ấn tượng từ hoạt động đổi mới, với doanh thu từ các sản phẩm dựa trên R&D tăng lên 15,27% tổng doanh thu so với 12,43% năm 2023. **MCH** và **PLH** ghi nhận mức tăng trưởng ổn định qua từng năm, cho thấy sự phát triển liên tục của các chuỗi sản phẩm đổi mới trong lĩnh vực hàng tiêu dùng. Kết quả này nhấn mạnh khả năng của Tập đoàn trong việc chuyển hóa hoạt động R&D tập trung thành các giá trị thương mại thiết thực, đặc biệt trong những lĩnh vực mà đổi mới là yếu tố tạo nên khác biệt cốt lõi. **WEC** cũng thể hiện thành tích vượt trội trong lĩnh vực, khi tỷ trọng doanh thu từ các sản phẩm đổi mới tăng từ 25,84% lên 28,27%. **MHT** ghi dấu ấn nổi bật khi 93,12% doanh thu đến từ các sản phẩm sáng tạo, cao nhất trong toàn bộ các công ty thành viên, nhờ vào đầu tư R&D bền vững cùng các hoạt động hợp tác và liên kết toàn cầu.

Kết quả nổi bật

Đổi mới trong sản phẩm

MCH – Đổi mới các sản phẩm dinh dưỡng lành mạnh

MCH, một trong những công ty thành viên của Tập đoàn, đã không ngừng đổi mới để tạo ra các sản phẩm vệ sinh, hợp túi tiền và tốt cho sức khỏe nhờ ứng dụng công nghệ mới cùng đội ngũ chuyên gia giàu tâm huyết.

Trong giai đoạn 2023–2024, công ty đã giới thiệu khoảng 108 sản phẩm mới trên nhiều danh mục khác nhau. Những sản phẩm tiêu biểu bao gồm lẩu tự sôi Omachi tiện lợi, đồ uống EnerZ và Bupnon Tea365, cùng các sản phẩm chăm sóc gia đình và cá nhân Chanté và Sopa.

Ngoài ra, MCH đã xây dựng bộ tiêu chí “dinh dưỡng lành mạnh” nhằm đánh giá mức độ cải thiện dinh dưỡng trong danh mục sản phẩm hiện có, bao gồm (i) giảm hàm lượng muối (natri), chất béo bão hòa, chất béo chuyển hóa và đường; (ii) bổ sung các dưỡng chất thiết yếu; (iii) Tăng cường sử dụng nguyên liệu tự nhiên và giảm chất bảo quản. Trong năm 2023-2024, MCH đã đặt mục tiêu và ra mắt 5 cải tiến sản phẩm trong nhiều danh mục khác nhau, bao gồm:

- Nước mắm Nam Ngư và CHIN-SU (bao gồm CHIN-SU Nước mắm Cá Cơm Biển Đông và CHIN-SU Nước mắm Vị Cá Hổi) đã giảm 20% hàm lượng muối.
- Ngũ cốc ăn liền B’Fast hiện đã giảm 60% lượng đường so với phiên bản truyền thống.
- Nước tăng lực EnerZ đã giảm 70% lượng đường so với Compact (hương Cherry Đỏ).

Trong thời gian tới, MCH dự kiến sẽ tăng cường hợp tác với WinCommerce và tận dụng chương trình Hội viên WIN để phát triển các sản phẩm mới bám sát nhu cầu và tâm lý của người tiêu dùng. Cách tiếp cận chiến lược này không chỉ nhằm đáp ứng mà còn vượt qua kỳ vọng ngày càng khắt khe của khách hàng ngày nay.



Masan MEATLife (“MML”) – Nâng tầm tiêu chuẩn thịt tươi, an toàn và bền vững

MML đã có sự đổi mới với việc ra mắt thương hiệu “MEATDeli”, cung cấp thịt heo và gà ủ mát theo tiêu chuẩn châu Âu. Công nghệ này bảo đảm thịt được bảo quản ở nhiệt độ từ 0 – 4 độ C trong 24 giờ để tối ưu hương vị, kết cấu và giá trị dinh dưỡng, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm, bao gồm tiêu chuẩn quốc gia TCVN 12429-1:2018 và tiêu chuẩn toàn cầu BRC.

Sản phẩm của chúng tôi được hỗ trợ bởi cơ sở hạ tầng hàng đầu, từ các trang trại công nghệ cao ở Nghệ An theo chuẩn Global G.A.P đến các tổ hợp sản xuất tiên tiến tại Hà Nam và Long An. Các cơ sở này ứng dụng công nghệ tự động hóa thông minh, hệ thống tiết kiệm năng lượng và quản lý chất thải có trách nhiệm, hằng năm sản xuất hơn 140.000 tấn thịt an toàn, có thể truy xuất nguồn gốc, đáp ứng nhu cầu của hơn 2,4 triệu người tiêu dùng.



Masan High-Tech Materials (“MHT”) – Nâng cao hiệu quả trong phát triển Natri Tungstate có độ tinh khiết cao

Năm 2024, Công ty Masan Tungsten (MTC), thuộc Masan High-Tech Materials (MHT), đã thành công trong việc phát triển và ứng dụng quy trình công nghiệp tiên tiến để sản xuất Natri Tungstate có độ tinh khiết cao. Bước đột phá này không chỉ đóng góp vào doanh thu hàng năm mà còn cải thiện đáng kể hiệu quả sản xuất, tối ưu hóa việc sử dụng vốn và tài sản, củng cố tính bền vững lâu dài của công ty. Đặc biệt, quy trình này thân thiện với môi trường, không tạo ra chất thải nguy hại và giảm đáng kể lượng xút ăn da tiêu thụ trong chu trình sản xuất.

Đổi mới trong quy trình

MASAN 4.0 - Nền tảng tiêu dùng Point of Life kết nối mọi điểm bán đa kênh

Tập đoàn Masan đang chuyển đổi đời sống hàng ngày thông qua Masan 4.0 – một hệ sinh thái số tích hợp thực phẩm, bán lẻ, dịch vụ tài chính và kết nối di động. Phục vụ tới 80% chi tiêu hộ gia đình, chúng tôi đặt mục tiêu gia tăng sự tiện lợi, cá nhân hóa và giá trị cho hàng triệu hộ gia đình trên toàn quốc.

Chương trình Hội viên WIN ra mắt trên toàn quốc từ tháng 1/2023 đánh dấu bước khởi đầu cho hành trình công nghệ của Masan nhằm nâng cao trải nghiệm dịch vụ cho người tiêu dùng. Chúng tôi đặt mục tiêu số hóa toàn bộ quy trình tiêu dùng, từ sản xuất đến tương tác với khách hàng, thông qua việc phát triển Nền tảng Point Of Life. Ngoài ra, các khoản đầu tư vào PLH và Wintel cũng phản ánh tầm nhìn này. PLH hướng tới mang đến trải nghiệm ẩm thực năng động, cao cấp cho thế hệ trẻ yêu thích phong cách sống hiện đại, trong khi Wintel – thương hiệu viễn thông số của chúng tôi – mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ di động chất lượng cao, giá cả phải chăng trên khắp cả nước.



Đổi mới trong văn hóa

Masan High-Tech Materials (“MHT”) – Thúc đẩy “Ngày Đổi mới”

Tại MHT, đổi mới là trọng tâm trong việc thúc đẩy tăng trưởng bền vững, nâng cao hiệu quả vận hành và đóng góp vào tiến bộ kinh tế xã hội. Năm 2024, MHT đã tổ chức “Ngày Đổi mới” với chủ đề “MHT cùng Đổi mới Xanh và Bền vững”, tạo ra một nền tảng để các kỹ sư chia sẻ ý tưởng và hợp tác cùng ban lãnh đạo.

MHT cũng tăng cường hợp tác với các chuyên gia trong và ngoài nước để ứng dụng công nghệ tiên tiến và nâng cao năng lực kỹ thuật. Các kỹ sư R&D chủ động hợp tác cùng các giáo sư từ các trường đại học hàng đầu như Đại học British Columbia, Đại học Melbourne, cũng như các trường đại học trọng điểm tại Việt Nam như Đại học Bách khoa Hà Nội, Đại học Mô - Địa chất Hà Nội, và các chuyên gia vonfram tại Đức. Những mối quan hệ hợp tác này giúp ứng dụng công nghệ tiên tiến vào quy trình sản xuất, đồng thời nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ. Đổi mới đã được khắc sâu vào văn hóa của MHT và tiếp tục là trụ cột cốt lõi trong chiến lược phát triển bền vững dài hạn.



Quản lý chuỗi cung ứng

 STANDARDS

GRI 204-1

Cam kết của chúng tôi đối với quản trị chuỗi cung ứng bảo đảm các tiêu chuẩn cao nhất về chất lượng và an toàn trong các sản phẩm thực phẩm thông qua việc lựa chọn nhà cung cấp, giám sát quy trình và tuân thủ các thực hành bền vững một cách nghiêm ngặt. Chúng tôi không ngừng nỗ lực nâng cao hiệu quả và tính minh bạch trong toàn bộ chuỗi cung ứng nhằm đáp ứng và vượt kỳ vọng của khách hàng.

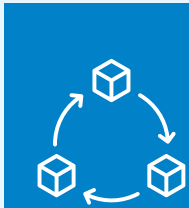
Phương pháp quản lý

Quản trị chuỗi cung ứng của Tập đoàn Masan tập trung vào việc xây dựng khả năng chống chịu cho chuỗi cung ứng thông qua hợp tác chặt chẽ với các nhà cung cấp nhằm quản lý các rủi ro và tác động về môi trường, xã hội và quản trị (ESG). Chúng tôi đã xác định các rủi ro ESG trọng yếu trong quản trị chuỗi cung ứng, bao gồm biến đổi khí hậu, quản lý nước và chất thải, sức khỏe và an toàn lao động, nhân quyền và quản trị, và đạo đức kinh doanh. Năm 2024, Tập đoàn đã xây dựng khung chiến lược chuỗi cung ứng bền vững, nhấn mạnh việc tìm nguồn nguyên liệu có trách nhiệm, lựa chọn nhà cung cấp hiệu quả và nâng cao năng lực cho các nhà cung cấp nhằm thúc đẩy tăng trưởng chung, đồng thời giải quyết rủi ro ESG trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Chiến lược này giúp gia tăng cơ hội kinh doanh, củng cố khả năng chống chịu của chuỗi cung ứng, nâng cao năng lực cạnh tranh và thúc đẩy sự thay đổi, đồng thời tận dụng thế mạnh và củng cố quan hệ đối tác với nhà cung cấp để cùng phát triển.

Mục tiêu

- Xây dựng Chính sách/Bộ quy tắc cho các vấn đề ESG trọng yếu liên quan đến chuỗi cung ứng của Tập đoàn và áp dụng cho 50% nhà cung cấp trọng yếu cấp 1

Kết quả thực hiện



Hướng dẫn Chuỗi Cung ứng Bền vững đã được công bố rộng rãi, đặt ra những nguyên tắc và yêu cầu rõ ràng cho hoạt động tìm nguồn cung ứng và quản trị chuỗi cung ứng có trách nhiệm

100%

nhà cung cấp của Tập đoàn Masan đã được phân loại

43

nhà cung cấp đã được phân loại là nhà cung cấp trọng yếu cấp 1, hình thành cơ sở để theo dõi tiến độ thực hiện mục tiêu đã đề ra

Chiến lược Chuỗi Cung Ứng Bền Vững của Tập đoàn Masan

		Nguồn nguyên liệu có trách nhiệm
Nhà cung cấp trọng yếu cấp 1	Ngắn hạn	• Truyền đạt kỳ vọng, lựa chọn nhà cung cấp có năng lực (đối với nhà cung cấp mới)
	Dài hạn	• Yêu cầu nhà cung cấp xác nhận các yêu cầu được quy định trong Chiến lược Chuỗi Cung ứng Bền vững của Masan (đối với nhà cung cấp hiện tại và mới)
		Sàng lọc/Phân loại nhà cung cấp
Nhà cung cấp trọng yếu cấp 1	1. Liên quan đến hoạt động kinh doanh	• Tiềm thẩm định (đối với nhà cung cấp mới)
	2. Tiêu chí ESG	• Yêu cầu chứng nhận bên thứ ba (đối với nhà cung cấp hiện tại và mới)
		Đánh giá nhà cung cấp
Nhà cung cấp trọng yếu cấp 1 và cấp 1	Ngắn hạn	• Đánh giá hiệu quả hoạt động hằng năm (đối với nhà cung cấp hiện tại)
	Dài hạn	• Đánh giá tại chỗ và trên hồ sơ (đối với nhà cung cấp hiện tại và mới)
		Đồng hành và phát triển nhà cung cấp
Tất cả các nhà cung cấp	• Hợp/Hội thảo để truyền đạt chính sách, hướng dẫn • Thiết lập kênh khiếu nại	
	(đối với nhà cung cấp hiện tại)	
Nhà cung cấp có nguy cơ rủi ro cao	• Thực hiện khắc phục • Nâng cao năng lực	

Hướng dẫn chuỗi cung ứng bền vững của tập đoàn Masan

Năm 2024, chúng tôi đã đạt được tiến bộ đáng kể trong việc củng cố tính bền vững của chuỗi cung ứng thông qua việc ban hành Hướng dẫn Chuỗi Cung ứng Bền vững của Masan. Hướng dẫn này giúp nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm trong quản lý và giám sát chuỗi cung ứng trên tất cả các đơn vị

Phân loại và đánh giá nhà cung cấp

Trong năm 2024, chúng tôi đã xây dựng bộ khung tiêu chí cho việc phân loại và đánh giá nhà cung cấp được điều chỉnh phù hợp với từng ngành nhằm đảm bảo công tác quản lý chuỗi cung ứng phù hợp với các mục tiêu phát triển bền vững của Masan, đồng thời hỗ trợ việc xác định các nhà cung cấp cần được ưu tiên theo đúng Hướng dẫn Chuỗi Cung Ứng Bền Vững. Những sáng kiến này củng cố cam kết của Masan trong việc duy trì các tiêu chuẩn cao về chất lượng, đạo đức và phát triển bền vững xuyên suốt mạng lưới chuỗi cung ứng.

Các công ty thành viên của Tập đoàn Masan áp dụng các tiêu chí sau để xác định nhà cung cấp trọng yếu cấp 1, cũng như để phân loại các nhà cung cấp khác, cụ thể như sau:

1. Nhà cung cấp có mối quan hệ kinh doanh quan trọng – Đây là những nhà cung cấp có thể tạo rủi ro do sự phụ thuộc của công ty, bao gồm:
 - Nhà cung cấp có giá trị mua hàng lớn
 - Nhà cung cấp ảnh hưởng đến lợi thế cạnh tranh và thành công trên thị trường

kinh doanh. Phù hợp với Bộ Quy tắc Ứng xử của Tập đoàn Masan và các ưu tiên ESG, hướng dẫn này tập trung vào quyền lao động, quy định môi trường và tiêu chuẩn nhân quyền quốc tế, đồng thời yêu cầu tất cả nhà cung cấp tuân thủ các nội dung sau:

- **Bảo vệ môi trường:** Giảm thiểu tác động đến môi trường, tiết kiệm tài nguyên, giảm phát thải và ô nhiễm, bảo vệ sự đa dạng sinh học.
 - Nhà cung cấp không thể thay thế hoặc có ít sự lựa chọn thay thế
 - Nhà cung cấp có tác động trực tiếp đến chất lượng và hiệu suất của sản phẩm cuối cùng
 - Nhà cung cấp tham gia vào các quan hệ hợp tác chiến lược, liên doanh hoặc thỏa thuận dài hạn
2. Nhà cung cấp có rủi ro ESG cao – Đây là các nhà cung cấp có nguy cơ cao gây ra tác động tiêu cực về môi trường, xã hội và quản trị (ESG).

Hiện tại, các tiêu chí chủ yếu tập trung vào mức độ liên quan trong kinh doanh. Việc tích hợp các yếu tố liên quan đến ESG – chẳng hạn như đánh giá nguy cơ tác động tiêu cực về môi trường, xã hội và quản trị – được dự kiến áp dụng trong tương lai nhằm tăng cường sự phù hợp của khung tiêu chí với định hướng phát triển bền vững.

Trong năm nay, chúng tôi cũng đã xây dựng bộ tiêu chí dự thảo, tích hợp các yếu tố ESG để đánh giá nhà cung cấp. Trong năm 2025, chúng tôi dự kiến sẽ truyền thông Hướng dẫn Chuỗi Cung ứng Bền vững đến các Nhà cung cấp đã được phân loại là trọng yếu cấp 1. Mục tiêu đến cuối năm 2025 có ít nhất 50% nhà cung cấp trọng yếu cấp 1 tuân thủ các nguyên tắc này.

Trách nhiệm xã hội: Tôn trọng quyền con người và quyền lao động, thúc đẩy thực hành lao động công bằng và bình đẳng giới, bảo vệ sức khỏe và an toàn người lao động.

Liên chính và đạo đức kinh doanh: Tuân thủ pháp luật, đảm bảo minh bạch và trách nhiệm, ngăn chặn hối lộ và tham nhũng, bảo mật thông tin và dữ liệu kinh doanh.

Kết quả thực hiện năm 2024

Trong năm 2024, các công ty con của chúng tôi đã thực hiện phân loại nhà cung cấp, xác định tổng cộng 3.364 nhà cung cấp trong toàn Tập đoàn, bao gồm nhà cung cấp trọng yếu cấp 1 (Key Tier-1), nhà cung cấp cấp 1 (Tier-1), và nhà cung cấp không thuộc cấp 1 (Non-Tier-1).

43

Nhà cung cấp trọng yếu cấp 1

356

Nhà cung cấp cấp 1

2.965

Nhà cung cấp không thuộc cấp 1

Lưu ý: Dữ liệu này được cập nhật đến tháng 6/2025. Các nhà cung cấp được phân loại là những nhà cung cấp thượng nguồn có hợp đồng trực tiếp với các đơn vị kinh doanh của Tập đoàn Masan.



Thúc đẩy các nhà cung cấp địa phương

Hỗ trợ nhà cung cấp địa phương tiếp tục là một thành tố quan trọng trong chiến lược chuỗi cung ứng bền vững của chúng tôi. Hướng tiếp cận này góp phần củng cố nền kinh tế trong nước, nâng cao khả năng đáp ứng của chuỗi cung ứng, đồng thời giảm phát thải từ vận chuyển đường dài.

Trong năm 2024, khoảng 83% tổng giá trị mua sắm của chúng tôi đến từ các nhà cung cấp tại Việt Nam, bao gồm mạng lưới rộng lớn từ nông hộ nhỏ lẻ, các hộ sản xuất gia đình, đến các nhà phân phối khu vực. Các nhà cung cấp này chủ yếu

tập trung tại những khu vực chúng tôi đặt nhà máy sản xuất, giúp nâng cao hiệu quả vận hành và khả năng tích hợp chuỗi cung ứng.

Bằng việc tiếp tục ưu tiên nguồn cung địa phương, Tập đoàn hướng tới thúc đẩy tăng trưởng hài hòa, xây dựng mối quan hệ bền chặt với nhà cung cấp, đóng góp vào mục tiêu phát triển quốc gia, đồng thời thúc đẩy các mục tiêu bền vững liên quan đến tác động khí hậu và hòa nhập kinh tế.

Quan tâm đến môi trường và cộng đồng



Chủ đề trọng yếu:

Biến đổi khí hậu

Quản lý môi trường

Phát triển cộng đồng

Biến đổi khí hậu



GRI 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-4

Biến đổi khí hậu ngày càng tác động mạnh mẽ đến hoạt động kinh doanh và đời sống hằng ngày trên phạm vi toàn cầu. Tập đoàn Masan ý thức rõ những thách thức cũng như cơ hội mà biến đổi khí hậu mang lại cho doanh nghiệp trong quá trình chuyển dịch sang nền kinh tế phát thải carbon thấp.

Chúng tôi cam kết giải quyết các vấn đề liên quan đến biến đổi khí hậu bằng cách giảm dấu chân carbon thông qua việc tích hợp các phương thức sản xuất bền vững trong chuỗi sản xuất. Đồng thời, chúng tôi cam kết không ngừng đổi mới và ứng dụng công nghệ xanh để điều chỉnh mô hình kinh doanh, đảm bảo khả năng thích ứng trước các rủi ro khí hậu.

Mục tiêu

- Đến năm 2030: Giảm 15% lượng khí thải nhà kính (GHG) thuộc Phạm vi 1 và 2.
- Đến năm 2050: Đạt mức phát thải ròng bằng 0, phù hợp với Đóng góp do Quốc gia tự xác định (NDC) của Việt Nam

Kết quả thực hiện năm 2024

% Giảm phát thải khí nhà kính

↓2,65%

lượng phát thải thuộc Phạm vi 1 & 2 so với năm 2023

% Giảm phát thải sinh học

↓9,96%

phát thải sinh học so với năm 2023

Cường độ phát thải khí nhà kính

180,20

tCO₂e/triệu USD

% Sử dụng năng lượng tái tạo

27,12%

tổng mức tiêu thụ năng lượng tại tất cả nhà máy sản xuất

Phương pháp quản lý

Bước đầu tiên trong việc ứng phó với rủi ro khí hậu là hiểu rõ thực trạng, từ đó mới có thể định hướng cải thiện. Năm 2024, Tập đoàn Masan đã thiết lập các hành động cụ thể, phù hợp với từng ngành để quản lý rủi ro khí hậu và thực hiện lộ trình giảm phát thải carbon.

Các hành động tổng thể được xác định như sau:



Giảm phát thải carbon

- Triển khai thu thập dữ liệu khí nhà kính toàn Tập đoàn và hướng dẫn tính toán khí thải hàng năm.
- Tính toán và báo cáo phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 & 2.
- Xây dựng lộ trình giảm phát thải carbon với các phương án ưu tiên giảm phát thải khí nhà kính.
- Bắt đầu đo lường lượng phát thải Phạm vi 3 từ chuỗi giá trị của doanh nghiệp.
- Tăng cường tương tác với các bên liên quan trong chuỗi giá trị để giảm phát thải Phạm vi 3.



Quản lý rủi ro khí hậu

- Xác định rủi ro khí hậu và xây dựng các biện pháp thích ứng và giảm thiểu tác động vật lý của khí hậu; quản lý rủi ro trong quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế carbon thấp như thay đổi quy định, công nghệ và thị trường xanh hơn cũng như rủi ro về danh tiếng.
- Chuẩn bị đánh giá và công bố các rủi ro và cơ hội liên quan đến khí hậu theo Khuyến nghị của Lực lượng Đặc nhiệm về Công bố Thông tin Tài chính Liên quan đến Khí hậu (TCFD) nhằm cung cấp thông tin cho các nhà đầu tư và bên liên quan về khả năng quản lý rủi ro và cơ hội của doanh nghiệp đối với biến đổi khí hậu.

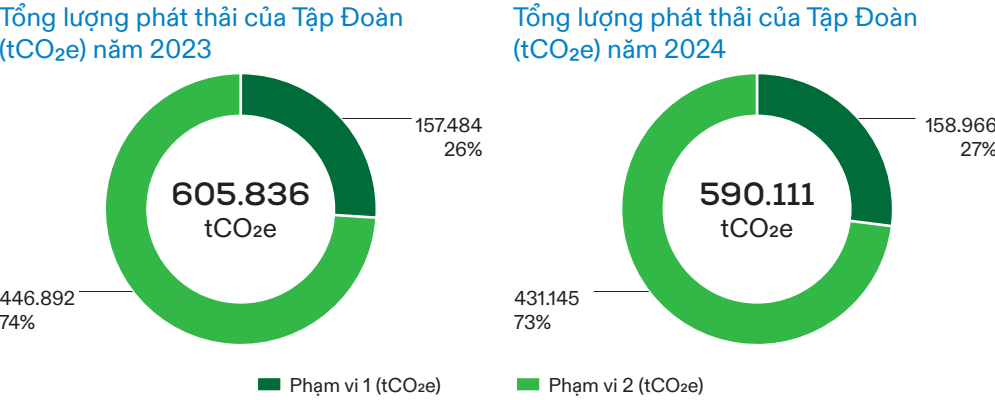
Kiểm kê phát thải khí nhà kính (“GHG”)

Bắt đầu từ năm 2023, Tập đoàn đã xây dựng hướng dẫn và công cụ tính toán phát thải khí nhà kính phù hợp với phương pháp luận của GHG Protocol để đo lường phát thải trực tiếp (Phạm vi 1) và phát thải gián tiếp (Phạm vi 2), đồng thời tổng hợp dữ liệu nhằm cung cấp cái nhìn tổng thể về tổng lượng phát thải khí nhà kính Phạm vi 1 & 2 trên toàn Tập đoàn.

Trong hoạt động sản xuất, phát thải khí nhà kính trực tiếp phát sinh từ việc sử dụng và tiêu thụ xăng, khí tự nhiên, dầu diesel, dầu nhiên liệu và than cho phương tiện, thiết bị, lò hơi, máy phát điện dự phòng, hoạt động nổ mìn, khí làm lạnh, hệ thống xử lý nước thải, cũng như các hoạt động nông nghiệp. Ngược lại, phát thải khí nhà kính gián tiếp được tạo ra từ việc sử dụng năng lượng mua ngoài (điện và hơi nước) phục vụ toàn bộ hoạt động sản xuất và vận hành của các nhà máy thuộc các đơn vị kinh doanh của Tập đoàn Masan.

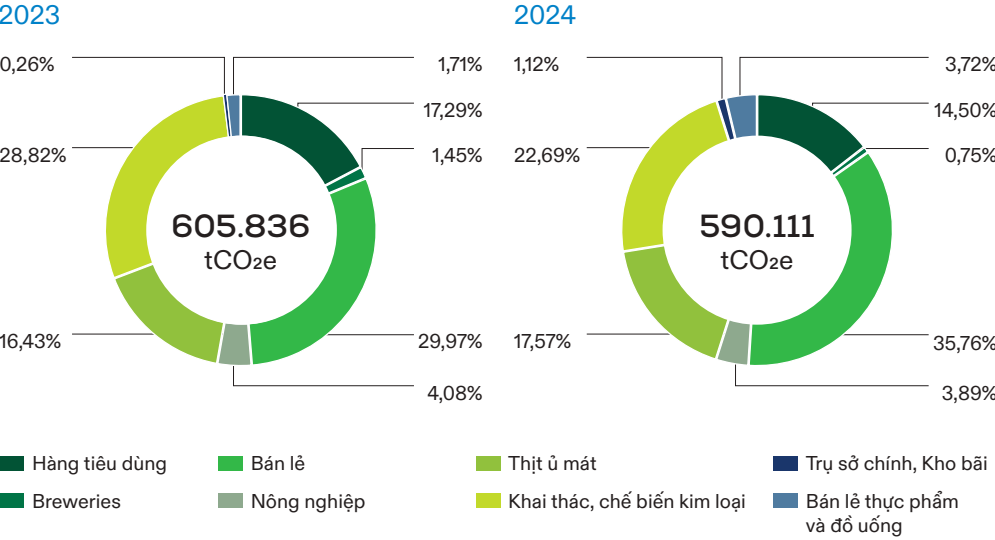
Trong năm 2024, tổng lượng phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan giảm 15.725 tấn CO₂eq so với mức cơ sở năm 2023, tương đương mức giảm 2,65%. Kết quả này đạt được nhờ việc tăng cường sử dụng năng lượng tái tạo tại các nhà máy, triển khai các sáng kiến tiết kiệm năng lượng và do hệ số phát thải của lưới điện quốc gia giảm.

Tổng lượng phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan theo Phạm vi⁸



Trong hệ sinh thái của Tập đoàn, mảng bán lẻ chiếm tỷ trọng phát thải lớn nhất với 35,76% tổng lượng phát thải năm 2024. Đứng thứ hai và ba lần lượt là khai thác – chế biến kim loại và thịt mát, chiếm 22,69% và 17,57% tổng lượng phát thải.

Tổng lượng phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan theo Dịch vụ



Cường độ phát thải khí nhà kính của Tập đoàn trong năm 2024 đạt 180,20 tCO₂e/triệu USD doanh thu, giảm 8,36% so với năm 2023 (196,65 tCO₂e/triệu USD). Đây là bước tiến quan trọng trong bối cảnh Tập đoàn vẫn ghi nhận tăng trưởng kinh doanh đáng kể, bao gồm việc mở rộng hệ thống bán lẻ của WinCommerce với 284 cửa hàng minimart mới – tăng 8,3% số lượng cửa hàng so với cùng kỳ năm trước. Dù tổng lượng phát thải khí nhà kính chỉ giảm nhẹ, song việc giảm cường độ phát thải trên mỗi đơn vị doanh thu đã thể hiện rõ nỗ lực và quyết tâm của chúng tôi trong hành trình hướng tới mục tiêu phát thải ròng bằng 0 vào năm 2050.

⁸ Phạm vi phát thải khí nhà kính của Tập đoàn Masan được xác định theo phương pháp kiểm soát vận hành. Các hệ số phát thải được tham chiếu theo quy định quốc gia (Quyết định 2626/BTNMT) và Hướng dẫn mới nhất của IPCC.

Hồ sơ phát thải khí nhà kính (GHG) của hệ sinh thái MSN 2023 - 2024

Các công ty của MSN	2023		2024	
	Phạm vi 1 (tCO ₂ e)	Phạm vi 2 (tCO ₂ e)	Phạm vi 1 (tCO ₂ e)	Phạm vi 2 (tCO ₂ e)
MCH	9.100	95.674	7.580	77.992
Breweries	3.970	4.787	924	3.485
MML	59.181	40.347	65.492	38.213
WCM	26.392	155.198	44.149	166.892
WEC	17.742	6.951	15.455	7.491
MHT	37.503	137.072	6.932	126.937
PLH	3.547	6.785	13.652	8.323
The Supra	432	1.029	409	1.368
Trụ sở MSN	48	78	4.374	444
Tổng lượng phát thải khí nhà kính (GHG) theo phạm vi (tCO ₂ e)	157.916	447.920	158.966	431.145
Tổng lượng phát thải phạm vi 1 và phạm vi 2 theo năm (tCO ₂ e)		605.836		590.111 *

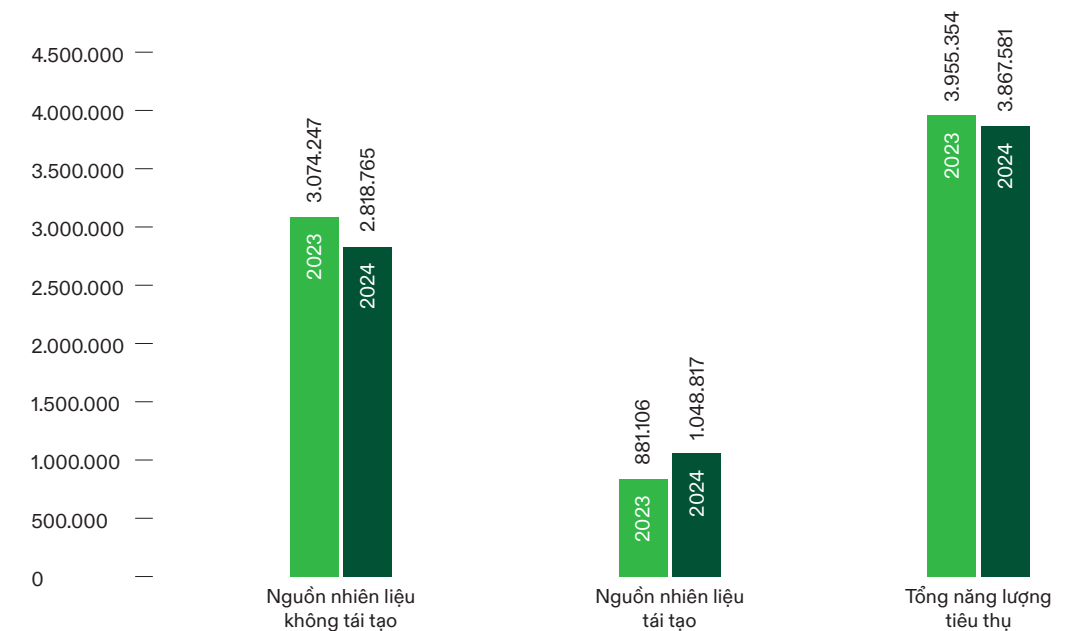
* Tổng lượng phát thải khí nhà kính được công bố trong báo cáo phát triển bền vững này đã được điều chỉnh sau khi có sự đảm bảo từ bên thứ ba đối với kết quả kiểm kê khí nhà kính của MCH so với số liệu trong Báo cáo thường niên 2024. Kết quả cho thấy mức tăng nhẹ 0,41% do cập nhật hệ số chuyển đổi từ LNG sang CNG.



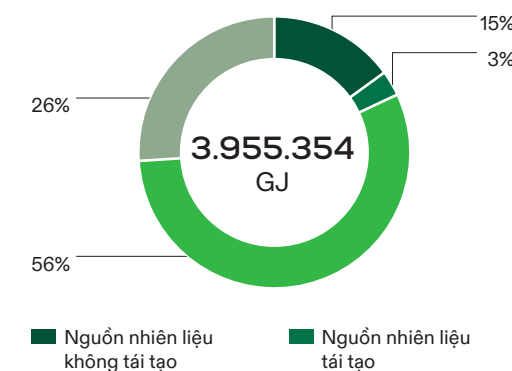
Tiêu thụ năng lượng – sử dụng năng lượng tái tạo và hiệu quả năng lượng

Năm 2024, tổng mức tiêu thụ năng lượng trực tiếp (từ nhiên liệu hóa thạch, sinh khối) và gián tiếp (từ điện và hơi nước mua ngoài) của Tập đoàn Masan là 3.867.581 GJ, giảm 2,2% so với năm 2023. Là một phần trong lộ trình khử carbon đến năm 2030, Tập đoàn Masan đang tập trung chuyển đổi hoạt động sang nguồn năng lượng tái tạo. Hiện nay, hơn 27,12% tổng năng lượng tiêu thụ tại các cơ sở của Masan và các công ty con đến từ nguồn tái tạo, bao gồm sinh khối và nhiên liệu sinh học, đặc biệt là hơi nước được tạo ra từ sinh khối có nguồn gốc từ hoạt động sản xuất của chúng tôi và các nhà cung ứng.

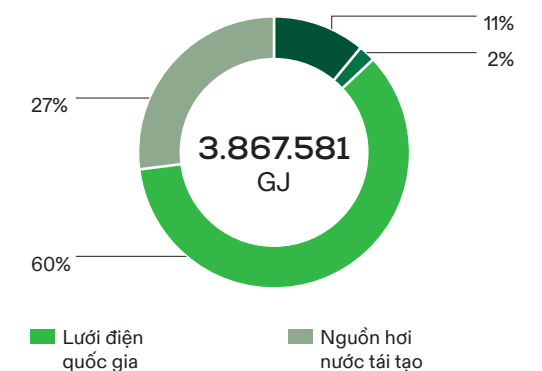
Tiêu thụ năng lượng của các công ty của Masan trong năm 2023 và 2024



Tổng mức tiêu thụ năng lượng
theo nguồn năm 2023



Tổng mức tiêu thụ năng lượng
theo nguồn năm 2024



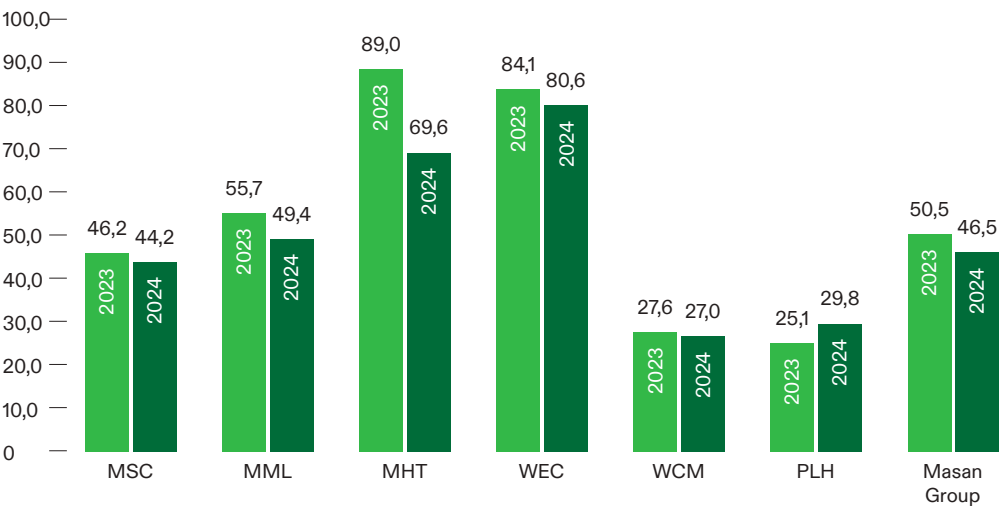
Tiêu thụ năng lượng của các công ty của Masan trong năm 2023 và 2024⁹

Loại năng lượng/ Công ty	Đơn vị	Năng lượng không tái tạo		Năng lượng tái tạo		Tổng năng lượng tiêu thụ	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
MCH	(GJ/năm)	567.988	479.883	737.716	884.858	1.305.704	1.364.741
Breweries	(GJ/năm)	37.432	26.807	42.025	33.231	79.457	60.038
MML	(GJ/năm)	287.978	246.897	101.366	130.727	389.344	377.624
Masan High-Tech Materials	(GJ/năm)	1.254.167	998.088	-	-	1.254.167	998.088
WEC	(GJ/năm)	46.367	51.986	-	-	46.367	51.986
WCM	(GJ/năm)	829.324	888.583	-	-	829.324	888.583
PLH	(GJ/năm)	38.455	48.247	-	-	38.455	48.247
The Supra	(GJ/năm)	11.430	12.968	-	-	11.430	12.968
Trụ sở MSN	(GJ/năm)	1.108	65.306	-	-	1.108	65.306

- Lưu ý:
- Năng lượng không tái tạo: Năng lượng được tạo ra từ quá trình đốt cháy nhiên liệu như than, điện, xăng, dầu diesel, khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG), khí tự nhiên hóa lỏng (LNG).
 - Năng lượng tái tạo: Năng lượng được tạo ra từ nguồn sinh khối (trấu, mùn cưa).

Cường độ năng lượng của hệ sinh thái MSN 2023-2024 (GJ/tỷ VND)

Cường độ năng lượng (GJ/tỷ VND)



⁹ Tổng lượng phát thải khí nhà kính được công bố trong báo cáo phát triển bền vững này đã được điều chỉnh sau khi có sự đảm bảo từ bên thứ ba đối với kết quả kiểm kê khí nhà kính của MCH so với số liệu trong Báo cáo thường niên 2024. Kết quả cho thấy mức tăng nhẹ 0,41% do cập nhật hệ số chuyển đổi từ LNG sang CNG.



Masan Group xem hiệu quả năng lượng là một trụ cột cốt lõi trong hoạt động bền vững. Chúng tôi quản lý việc sử dụng, tiết kiệm và hiệu suất năng lượng thông qua phương pháp tiếp cận có hệ thống, đảm bảo mọi đơn vị năng lượng đều được sử dụng một cách có trách nhiệm. Trong toàn bộ hệ sinh thái của Tập đoàn, chúng tôi đã triển khai nhiều biện pháp tiết kiệm năng lượng, bao gồm: (i) thay thế hệ thống chiếu sáng truyền thống bằng hệ thống đèn LED tiết kiệm điện và chuyển đổi sang hệ thống điều hòa hiệu suất cao; (ii) tối ưu hóa quy trình sản xuất, giảm tiêu hao năng lượng bằng cách tận dụng nhiệt lượng thất thoát trong quá trình chiên và tiết trùng sản phẩm; (iii) áp dụng công nghệ khí sinh học sử dụng trấu

và mùn cưa để sản xuất năng lượng phục vụ toàn bộ nhà máy. Song song đó, chúng tôi nhấn mạnh tầm quan trọng của việc nâng cao nhận thức của nhân viên thông qua các chương trình đào tạo về hiệu quả năng lượng để đảm bảo họ thực hành tiết kiệm điện trong hoạt động hằng ngày.

Tại Masan High-Tech Materials, từ năm 2019, Ủy ban Quản lý Năng lượng đã được thành lập và dẫn dắt các nỗ lực nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng trong toàn bộ hoạt động. Năm 2024, Ủy ban tiếp tục thúc đẩy nhiều sáng kiến quan trọng, bao gồm tối ưu hóa hiệu suất bơm nước tuần hoàn từ hồ bùn thải OTC (Hồ chứa đuôi quạt Oxit), cải thiện hiệu suất máy nén khí, đồng

thời phát hiện và sửa chữa rò rỉ khí gas. Những sáng kiến này góp phần giảm thất thoát năng lượng và thúc đẩy hoạt động bền vững hơn tại nhà máy Núi Pháo.

Một trong những nỗ lực quan trọng của chúng tôi là duy trì hệ thống quản lý hiệu quả năng lượng theo nguyên tắc của ISO 50001:2018. Tính đến nay, 93% nhà máy sản xuất của chúng tôi đã đạt chứng nhận ISO 50001:2018 về quản lý năng lượng trong ngành sản xuất hàng tiêu dùng. Đồng thời, 100% nhà máy của Masan High-Tech Materials đạt được chứng nhận này, khẳng định cách tiếp cận có hệ thống của chúng tôi trong việc giảm tiêu thụ năng lượng và nâng cao tính bền vững trong vận hành trên toàn Tập đoàn.

Các hoạt động chính trong hệ sinh thái Tập đoàn Masan về giảm phát thải khí nhà kính và các phát kiến tiết kiệm năng lượng



MCH – Chuyển đổi sang xe nâng điện

Năm 2024, tại NETCO, một công ty con của Masan, chúng tôi đã xác định tiềm năng thay thế thiết bị bằng công nghệ sạch hơn thông qua việc chuyển đổi từ xe nâng chạy dầu diesel sang xe nâng điện. Quá trình chuyển đổi này đã giúp giảm 66% lượng khí thải CO₂ và tổng mức tiết kiệm hàng năm lên đến 173.425.521 đồng.

Để củng cố cam kết của chúng tôi trong việc đạt mục tiêu giảm phát thải GHG và đóng góp vào các mục tiêu khí hậu, năm 2024, chúng tôi đã tích cực triển khai các sáng kiến giảm phát thải GHG, tập trung vào cải tiến quy trình và ứng dụng công nghệ carbon thấp. Các sáng kiến tiêu biểu bao gồm:



MHT- Thử nghiệm đồng đốt sinh khối tại Công ty Masan Tungsten (MTC)

Trong năm 2024, MTC đã tiến hành thử nghiệm việc đồng đốt viên nén/gỗ dăm với than trong quá trình vận hành lò hơi tại nhà máy MTC nhằm nâng cao hiệu quả đốt than. Kết quả thử nghiệm cho thấy việc đốt đồng thời viên nén gỗ hoặc dăm gỗ với than giúp nâng cao hiệu suất lò, giúp tiết kiệm năng lượng ước tính khoảng 3%. Sáng kiến này phù hợp với cam kết của MHT trong việc tìm kiếm các giải pháp năng lượng bền vững và thúc đẩy sử dụng năng lượng hiệu quả nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường.



MML – Thu hồi khí sinh học cho vận hành bền vững

Các trang trại heo hiện đại của MML tại Nghệ An (S1 Farm và S2 Farm) được xem là trang trại hiện đại nhất tại Việt Nam. Các trang trại này vừa có khả năng sản xuất vừa có thể thu hồi khí sinh học (methane) từ chất thải chăn nuôi, chuyển hóa thành năng lượng phục vụ sản xuất. Trong năm 2024, ước tính khoảng 3.667.159 m³ khí sinh học được tạo ra từ quá trình phân hủy yếm khí chất thải và được sử dụng để phát điện. Quy trình này không chỉ giúp giảm lượng chất thải xả ra môi trường mà còn tạo ra nguồn năng lượng tái tạo bền vững, góp phần giảm chi phí năng lượng cho các trang trại.

Masan Group – kiến tạo không gian làm việc lấy cảm hứng từ thiên nhiên và tương lai xanh hơn

Cam kết phát triển bền vững của chúng tôi bắt đầu ngay từ nội bộ, với trọng tâm là thực hành xanh tại nơi làm việc. Cụ thể, chúng tôi đã trồng cây xanh xung quanh nhà máy và các khu vực lân cận, với 20% diện tích nhà máy của Masan Consumer dành cho không gian xanh. Ngoài ra, năm 2024, các cơ sở chế biến thịt mát của Masan MEATLife đã mở rộng diện tích phủ xanh lên 31%, tăng lên so với 24% vào năm 2023.

Chúng tôi cũng tích cực đầu tư vào việc trồng rừng và phủ xanh tại các cơ sở vận hành. Tại trang trại S1, hơn 24 hecta đã được phủ xanh bằng cây keo, góp phần cải thiện chất lượng đất, tăng cường đa dạng sinh học và hấp thụ carbon lâu dài. Bên cạnh đó, tại trang trại S2, khoảng 4 hecta đã được trồng lại với 21.920 cây, chủ yếu là cây keo, nhằm phục hồi đất thoái hóa và tăng cường khả năng phục hồi của hệ sinh thái.

Từ năm 2016, Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo (một công ty con của MHT) và UFU (Viện Nghiên cứu Độc lập về các Vấn đề Môi trường - Cộng hòa Liên bang Đức) đã phối hợp thực hiện dự án trồng cây phục hồi môi trường tại mỏ Núi Pháo, nhằm hỗ trợ bảo vệ môi trường tại Việt Nam. Dự án kéo dài 8 năm, với mục tiêu xác định các loài cây phù hợp để phục hồi đất, giảm phát thải khí nhà kính và đánh giá khả năng hấp thụ CO₂. Đến năm 2024, dự án đã xác định thành công keo lai và cỏ VA06 là những loài cây hiệu quả trong phục hồi môi trường và tăng cường đa dạng sinh học. Đáng chú ý, 1 ha keo lai (1.300 cây/ha) có thể hấp thụ khoảng 172 tấn CO₂ khi đạt 6 năm tuổi.



Quản lý môi trường



GRI 301-1, 301-2, 303-4, 303-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 306-6

Chúng tôi cam kết giảm thiểu dấu chân môi trường bằng cách không ngừng cải tiến hoạt động, áp dụng các công nghệ thân thiện với môi trường và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng tài nguyên trong toàn bộ hoạt động và chuỗi giá trị.

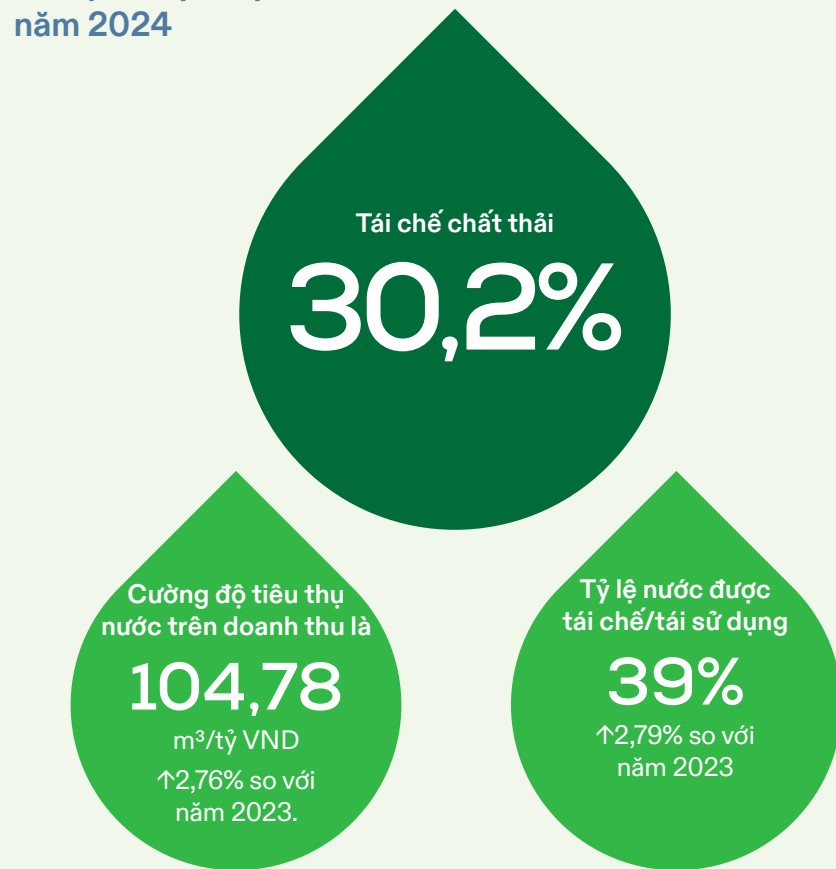
Phương pháp quản lý

Chúng tôi hướng đến việc vận hành và mở rộng kinh doanh một cách có trách nhiệm thông qua việc giảm thiểu tác động môi trường và thúc đẩy phát triển bền vững trong toàn bộ hoạt động. Cách tiếp cận này bao gồm việc xây dựng các hướng dẫn về môi trường tuân thủ luật pháp, quy định tại từng địa phương nơi công ty thành viên hoạt động. Chiến lược này bao trùm toàn bộ chuỗi giá trị, gồm hoạt động sản xuất, cơ sở kinh doanh, phân phối và logistics, quản lý bao bì, quản lý chất thải và tiêu thụ nước.

Mục tiêu

- Tăng tỷ lệ tái chế chất thải thêm 50%
- Giảm từ 5–10% lượng nước sử dụng trên mỗi đơn vị sản phẩm thông qua tăng cường thực hành tuần hoàn tái sử dụng và tái chế nước

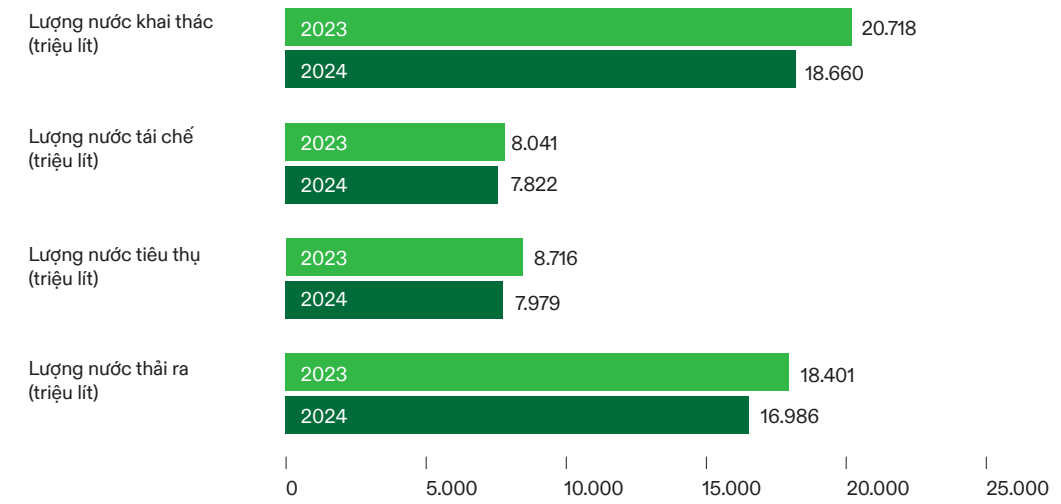
Kết quả thực hiện năm 2024

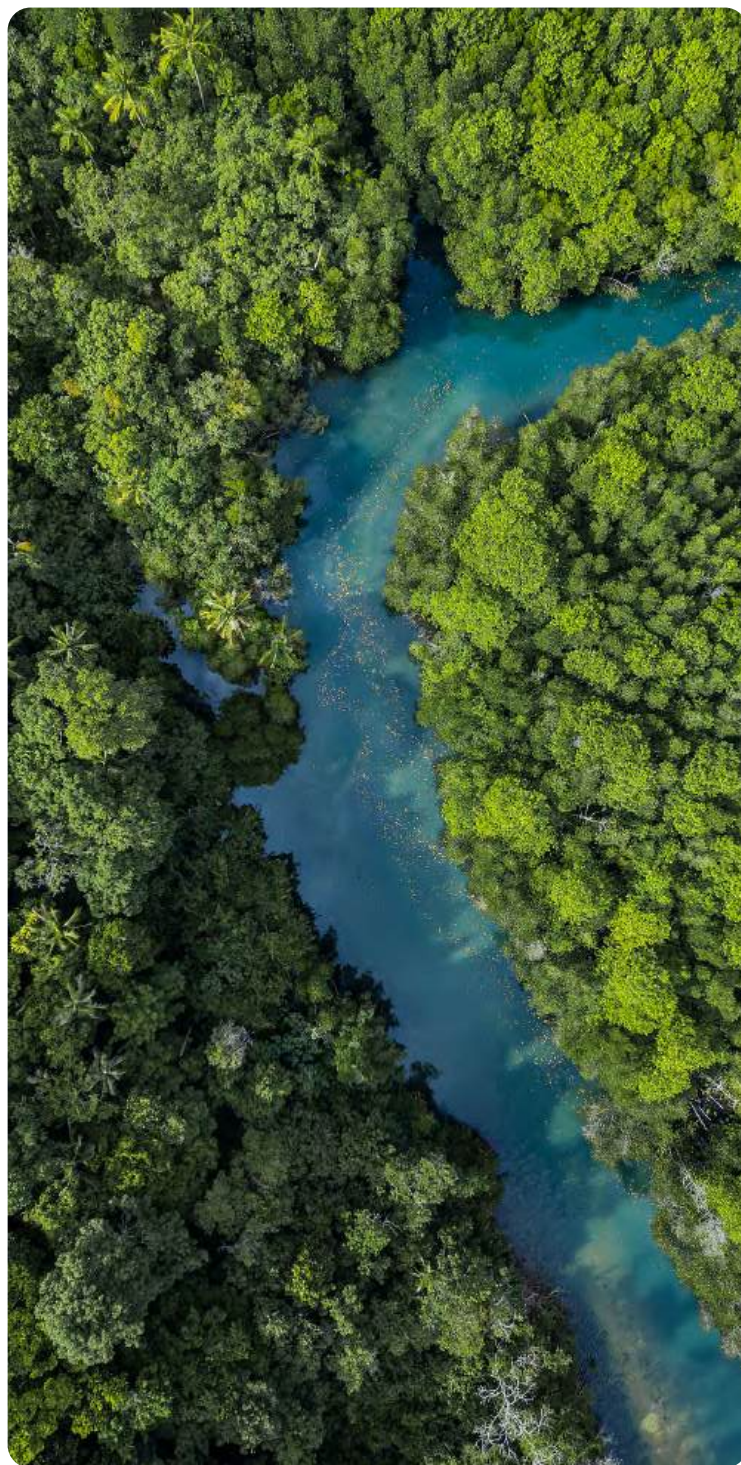


Quản lý tiêu thụ nguồn nước

Các cơ sở sản xuất của Tập đoàn Masan lấy nước từ hệ thống cấp nước địa phương, khai thác nước ngầm và nguồn nước sông. Nguồn nước này được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau, bao gồm hoạt động sản xuất, vận hành máy móc, tưới tiêu nông nghiệp, chăn nuôi và nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của nhân viên. Kể từ năm 2024, Tập đoàn đã thúc đẩy các chương trình tiết kiệm nước trên tất cả các công ty trực thuộc và nhà máy sản xuất thuộc phạm vi quản lý của Tập đoàn Masan. Chương trình này yêu cầu các công ty thành viên giám sát chặt chẽ lượng tiêu thụ nước theo tháng và năm bằng cách triển khai các sáng kiến sử dụng nước hiệu quả và giảm thiểu lãng phí nước trong hoạt động vận hành hàng ngày.

Nguồn nước năm 2024





Các giải pháp tiết kiệm nước đã được triển khai và duy trì trong toàn hệ sinh thái của Masan Group nhằm giảm khai thác và đóng góp vào công tác bảo tồn tài nguyên nước. Ngoài ra, một số đơn vị kinh doanh còn tái sử dụng nước thải đã qua xử lý để giảm nhu cầu tiêu thụ nước. Một số biện pháp tiết kiệm nước đang được áp dụng bao gồm:

- Thu hồi nước trong sản xuất:** Tại các nhà máy sản xuất nước mắm của MCH, nước từ công đoạn rửa cuối – vẫn còn giữ được nhiệt năng – được thu hồi nhiệt và lưu trữ trong bồn chuyên dụng. Nguồn nước này được tái sử dụng cho các bước đầu trong hệ thống làm sạch tại chỗ (CIP), giúp giảm đáng kể việc sử dụng nước ngọt và nâng cao hiệu quả.
- Tưới thông minh và quản lý dinh dưỡng trong nông nghiệp:** WEC áp dụng hệ thống tưới nhỏ giọt và tưới phân trong các hoạt động canh tác. Các hệ thống này đưa nước và chất dinh dưỡng trực tiếp đến rễ cây, giảm bay hơi, ngăn ngừa rửa trôi chất dinh dưỡng và tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên – đặc biệt quan trọng trong các mô hình nông nghiệp hữu cơ và bền vững.
- Tái sử dụng nước mưa và nước ngưng tụ:** Các cơ sở trong Tập đoàn được trang bị hệ thống thu nước mưa và nước ngưng tụ từ hệ thống điều hòa, làm mát. Nguồn nước này được xử lý và tái sử dụng cho các mục đích không dùng cho ăn uống như vệ sinh thiết bị, tưới cây hoặc bổ sung cho tháp giải nhiệt, từ đó giảm áp lực lên nguồn nước đô thị hoặc nước ngầm.
- Tái chế nước theo vòng kín trong khai khoáng:** Tại Masan High-Tech Materials, nước thải đã qua xử lý từ các hồ chứa chất thải quặng (TSF) được tái sử dụng liên tục trong quá trình chế biến quặng. Hệ thống kín này tái tuần hoàn một phần lớn lượng nước sử dụng của nhà máy, đóng góp vào quản lý nước hiệu quả trong lĩnh vực tiêu tốn nhiều tài nguyên.
- Gắn kết nhân viên và thay đổi hành vi:** Các đơn vị kinh doanh thường xuyên tổ chức các chiến dịch nội bộ và đào tạo nhằm nâng cao nhận thức của nhân viên về việc sử dụng nước có trách nhiệm.

Dự án tiêu biểu

MCH: Nâng cao hiệu quả sử dụng nước bằng cách tái sử dụng cho hệ thống CIP

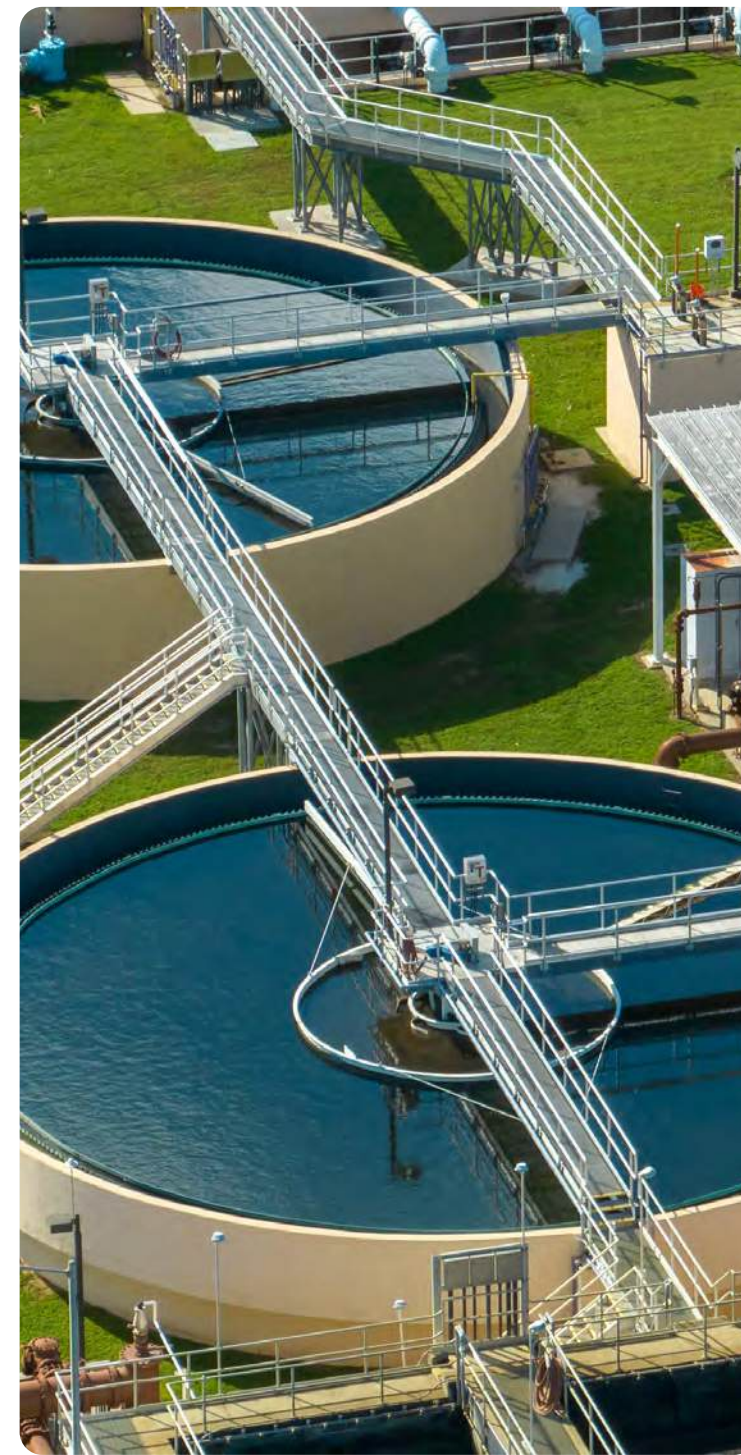
Dự án nhằm giảm lượng nước sử dụng trong quy trình sản xuất nước mắm bằng cách thu hồi nước từ lần súc rửa cuối cùng. Nước sau khi thu hồi nhiệt được chứa vào bể riêng và tái sử dụng cho hệ thống làm sạch tại chỗ (CIP). Giải pháp này đã mang lại hiệu quả vừa tiết kiệm thời gian sử dụng nước nóng, vừa giảm lượng tiêu thụ nước và năng lượng, tương đương 1,5 m³ nước. Nhờ tái sử dụng nước rửa cuối cùng cho hệ thống CIP, lượng nước thải giảm từ 0,92 xuống còn 0,85 m³/1.000 lít, tiết kiệm 60 triệu đồng mỗi năm.

MML: Tái sử dụng nước làm mát để vệ sinh và khử bụi

Nước làm mát sử dụng trong quá trình khử trùng xúc xích được thu gom và dẫn sang nhà máy gà và các đơn vị vận hành nổi hơi để tái sử dụng. Lượng nước này được tận dụng lại cho các hoạt động vệ sinh và dùng làm nước khử bụi nổi hơi. Sáng kiến này giúp giảm đáng kể nhu cầu sử dụng nước đô thị thông qua việc tận dụng nước làm mát đã qua sử dụng, góp phần quản lý tài nguyên nước bền vững hơn và nâng cao hiệu quả vận hành.

MHT: Nước thải đã qua xử lý cho sản xuất

Tại nhà máy chế biến Núi Pháo, nguồn nước chính sử dụng cho sản xuất là nước thải tuần hoàn. Nước thải từ hồ chứa chất thải quặng (TSF) và các hồ khác được tuần hoàn trở lại nhà máy để tái sử dụng. Ngoài ra, nước thoát ra từ quá trình tách nước mỏ cũng được tái sử dụng một phần trong sản xuất. Năm 2024, NPMC đã tuần hoàn và tái sử dụng khoảng 8.041.000 m³ nước thải cho sản xuất, chiếm 76,7% tổng lượng nước sử dụng của MHT, tăng 2,7% so với năm 2023.



Quản lý nước thải

Về xử lý nước thải, tất cả các cơ sở sản xuất của MCH, MML và MHT đều đạt xếp hạng tuân thủ loại A theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 40:2011/BTNMT, thể hiện sự tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật quốc gia và vượt tiêu chuẩn ngành.

Theo cam kết về bảo vệ môi trường, Công ty TNHH Khai thác Chế biến Khoáng sản Núi Pháo và Masan Tungsten (các công ty con của MHT) đang vận hành hệ thống xử lý nước thải tập trung với công suất 36.000 m³/ngày, xử lý 100% lượng nước thải từ quy trình sản xuất, sinh hoạt và nước mưa chảy tràn. Hệ thống quan trắc tự động được lắp đặt nhằm đảm bảo toàn bộ nước thải đầu ra đáp ứng các tiêu chuẩn của Bộ Tài nguyên và Môi trường. Năm 2023, việc bổ sung hệ thống xử lý nước thải thứ hai tại hồ STC đã giúp giảm tải vận hành và góp phần giảm 26% tổng lượng nước thải xử lý trong năm 2024. Để nâng cao chất lượng nước và sức khỏe hệ sinh thái, công ty còn áp dụng các giải pháp dựa trên tự nhiên, bao gồm nạo vét bùn và sử dụng bè cây thủy trúc để lọc sinh học – thể hiện sự đổi mới trong quản lý tài nguyên nước bền vững.

Tại các cơ sở chế biến thịt của MML, toàn bộ nước thải phát sinh từ sản xuất xúc xích đều được thu gom, xử lý và tái sử dụng hiệu quả. Thay vì xả thải ra ngoài, nguồn nước này được dẫn về các trang trại chăn nuôi heo của công ty, vừa giúp tiết kiệm nước ngọt vừa hỗ trợ chuỗi cung ứng thịt tích hợp khép kín. Ngoài ra, các tổ hợp chế biến này đều đạt chứng nhận môi trường ISO 14001, khẳng định cam kết của Masan đối với trách nhiệm môi trường và quản lý tài nguyên bền vững.



Quản lý chất thải

Tại Tập đoàn Masan, chúng tôi cam kết quản lý chất thải có trách nhiệm bằng cách giảm thiểu chất thải, tối đa hóa tái chế và áp dụng các giải pháp bao bì bền vững. Chúng tôi đảm bảo tuân thủ các quy định địa phương và các thông lệ quốc tế tốt nhất bằng cách thúc đẩy hiệu quả sử dụng tài nguyên và hợp tác với các đơn vị quản lý chất thải bền vững nhằm hỗ trợ kinh tế tuần hoàn và giảm tác động sinh thái, tăng cường tái chế chất thải.

Cách tiếp cận của chúng tôi đối với quản lý chất thải tập trung vào tối ưu hóa quy trình xử lý chất thải bằng cách giảm thiểu và tái định hướng chất thải trong hoạt động vận hành. Các thực tiễn quản lý chất thải của chúng tôi bao gồm các bước sau, đồng thời phù hợp với minh họa thứ bậc quản lý chất thải dưới đây.

- 1 Ngăn ngừa**
Xác định các loại chất thải khác nhau như chất thải rắn, lỏng, hữu cơ, hóa chất và các loại chất thải môi trường khác để triển khai các biện pháp ngăn chặn chất thải ngay từ nguồn.
- 2 Giảm thiểu**
Thiết lập hệ thống giám sát chất thải để theo dõi số lượng, chất lượng và thành phần chất thải, giúp xác định các cơ hội giảm thiểu chất thải trong quy trình sản xuất.
- 3 Tái sử dụng**
Khuyến khích tái sử dụng vật liệu khi có thể. Điều này có thể bao gồm phân tích dữ liệu thu thập được để tìm kiếm cơ hội tái sử dụng chất thải trong quy trình sản xuất hoặc các lĩnh vực khác của tổ chức.
- 4 Tái chế**
Thu gom và xử lý các vật liệu chưa sử dụng để tạo ra sản phẩm mới.
- 5 Phục hồi**
Tận dụng chất thải hoặc vật liệu chưa sử dụng để chuyển đổi thành nguồn năng lượng có giá trị như điện.
- 6 Xử lý**
Triển khai các phương pháp xử lý chất thải an toàn và có trách nhiệm nhằm giảm thiểu tác động, đồng thời đảm bảo loại bỏ triệt để các tạp chất không mong muốn.



Kết quả thực hiện năm 2024

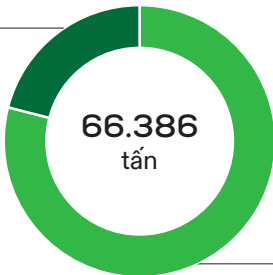
Năm 2024, Tập đoàn Masan phát sinh tổng cộng 66.726 tấn chất thải, tăng 0,51% so với 66.386 tấn trong năm 2023. Mặc dù trong năm có sự tăng trưởng và mở rộng kinh doanh, nhưng cường độ phát sinh chất thải đã được cải thiện, với lượng chất thải trên doanh thu giảm 5,44% xuống còn 0,8 tấn trên mỗi tỷ VND. Điều này phản ánh hiệu quả của các nỗ lực quản lý chất thải đang được triển khai.

Chúng tôi đã áp dụng nhiều biện pháp toàn diện, bao gồm tiến hành kiểm toán chất thải nội bộ để xác định các cơ hội cải thiện hiệu quả quản lý chất thải trong hệ sinh thái của Tập đoàn. Các cuộc kiểm toán này nhằm nhận diện nguồn phát sinh chất thải và phân tích các chiến lược tiềm năng để giảm thiểu. Để đạt mục tiêu hạn chế chất thải, chúng tôi yêu cầu các công ty thành viên xây dựng kế hoạch hành động nhằm giảm phát sinh chất thải thông qua việc tối ưu hóa quy trình sản xuất, sử dụng hiệu quả nguyên liệu thô và hạn chế các vật liệu không cần thiết. Trong toàn bộ hoạt động, chất thải nguy hại và chất thải sinh hoạt không thể tái chế đều được chuyển giao cho các đơn vị xử lý chất thải được cấp phép theo quy định pháp luật. Chất thải có thể tái chế, chẳng hạn như phụ phẩm nông nghiệp, được ủ tại chỗ hoặc cung cấp cho các đơn vị tái chế đủ điều kiện. Năm 2024, Tập đoàn đã đạt tỷ lệ tái chế 30,2%, với các vật liệu thu hồi góp phần tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên.

Khối lượng rác thải phát sinh theo phương pháp xử lý

Khối lượng chất thải năm 2023 (tấn)

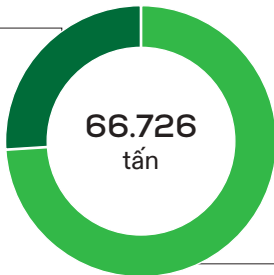
Tỷ lệ chất thải xử lý bằng phương án thải bỏ: 21%



Tỷ lệ chất thải được chuyển hướng sang phương án khác ngoài thải bỏ: 79%

Khối lượng chất thải năm 2024 (tấn)

Tỷ lệ chất thải xử lý bằng phương án thải bỏ: 26%



Tỷ lệ chất thải được chuyển hướng sang phương án khác ngoài thải bỏ: 74%

Kết quả thực hiện quản lý chất thải của hệ sinh thái Tập đoàn Masan năm 2024

Tại MCH, **81,72%** chất thải đã được chuyển hướng khỏi việc xử lý thải, bao gồm cả chất thải thực phẩm được tận dụng cho các mục đích thay thế (ví dụ: vụn cá, sợi mì vụn).

Năm 2024, chúng tôi đã hợp tác với các công ty xử lý bùn thải để tái chế bùn thải thành phân bón. Trong năm nay, chúng tôi đã thu gom và chuyển đổi 4.241 tấn bùn thải thành phân bón, giúp nông dân và người làm vườn sử dụng, qua đó hỗ trợ các phương thức canh tác nông nghiệp bền vững.

Tại WEC, **97,4%** phụ phẩm nông nghiệp – chẳng hạn như rơm rạ, cành lá cắt tỉa và chất thải hữu cơ – được ủ trực tiếp tại các trang trại. Phương thức khép kín này không chỉ giúp giảm thiểu lượng chất thải chôn lấp mà còn trả lại các dưỡng chất quý giá cho đất, cải thiện sức khỏe và độ phì nhiêu của đất. Bằng cách biến chất thải nông nghiệp thành phân bón hữu cơ, WEC giảm sự phụ thuộc vào phân bón hóa học, hỗ trợ các phương thức canh tác hữu cơ và đóng góp vào một hệ thống sản xuất thực phẩm bền vững và tái tạo hơn. Sáng kiến này phù hợp với nguyên tắc kinh tế tuần hoàn và giúp giảm dấu chân môi trường của hoạt động nông nghiệp.

Tại MHT, các sản phẩm phụ từ quá trình sản xuất thường giàu kim loại và được tái chế bởi các công ty khác để làm nguyên liệu đầu vào. Tỷ lệ tái chế tại nhà máy Goslar và Sarnia đạt trung bình 47%, trong khi nhà máy MTC đã đạt mức ấn tượng trên **70%**.



Quản lý thực phẩm thất thoát và lãng phí

Tập đoàn Masan và các công ty thành viên cam kết giảm thiểu thực phẩm thất thoát và lãng phí trong toàn bộ hoạt động, bởi chúng tôi nhận thức rõ tác động tiêu cực của vấn đề này đối với cả doanh nghiệp và môi trường. Cam kết này được thực hiện thông qua hợp tác với các đối tác kinh doanh để quản lý lượng thực phẩm dư thừa, giảm thất thoát thực phẩm và xử lý rác thải thực phẩm cũng như các chất thải khác phát sinh từ hoạt động kinh doanh.

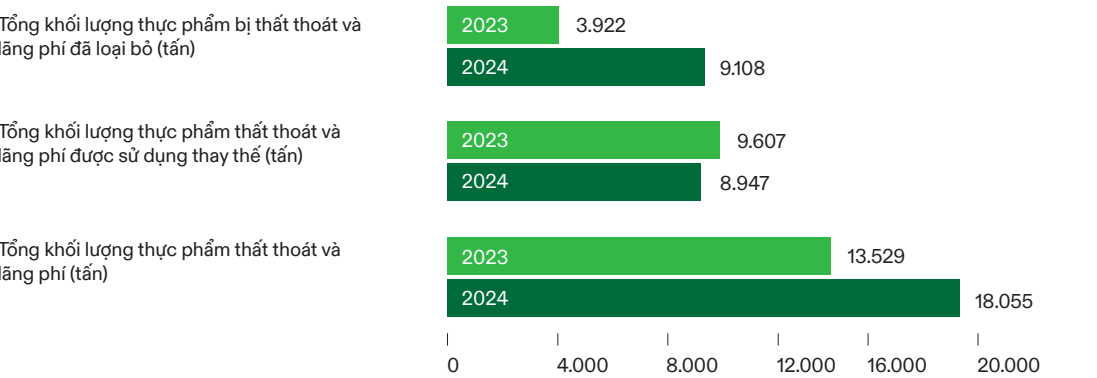
Chúng tôi đã triển khai một hệ thống toàn diện để theo dõi và quản lý thực phẩm thất thoát tại các nhà máy sản xuất, bao gồm:

- Đo lường và phân loại: Ghi nhận chính xác và phân loại thực phẩm thất thoát theo từng loại (ví dụ: vụn cá, xương cá, mì vụn...).
- Truy xuất nguồn gốc: Theo dõi nguồn gốc phát sinh thực phẩm thất thoát để xác định khu vực cần cải thiện.
- Xử lý có trách nhiệm: Ưu tiên bán lại lượng thực phẩm thất thoát cho nhà cung cấp hoặc quyên góp cho cộng đồng làm thức ăn chăn nuôi.

Kết quả thực hiện năm 2024

Trong năm 2024, chúng tôi đã áp dụng phương pháp tiếp cận có cấu trúc để quản lý hiệu quả thực phẩm thất thoát và lãng phí bằng cách phân loại thành nhiều nhóm như vụn cá, xương cá, sợi mì vụn và các sản phẩm phụ từ quá trình chế biến thịt gà và thịt lợn. Thông qua các nỗ lực thu hồi có mục tiêu, 49,55% tổng trọng lượng thực phẩm thất thoát và lãng phí đã được chuyển hướng cho các mục đích sử dụng có lợi, bao gồm bán lại cho các nhà cung cấp và quyên góp để sử dụng làm thức ăn chăn nuôi trong cộng đồng địa phương. Chúng tôi đặt mục tiêu tăng lượng tái chế và tái sử dụng thực phẩm thất thoát và lãng phí thực phẩm từ năm 2025 trở đi.

Tổng khối lượng thực phẩm thất thoát và lãng phí



Lưu ý: Dữ liệu báo cáo về tổng lượng thực phẩm thất thoát và lãng phí hiện chỉ bao gồm hai đơn vị kinh doanh: MCH và MML.



Quản lý bao bì bền vững

Tập đoàn hướng đến mục tiêu giảm thiểu rác thải nhựa và bao bì đưa vào bãi chôn lấp bằng cách thúc đẩy kinh tế tuần hoàn thông qua sáng kiến “Giảm thiểu và Tái chế”.

Cách tiếp cận trong quản lý bao bì của chúng tôi tập trung vào các mục tiêu chính:

- Giảm lượng nguyên liệu sử dụng trong bao bì, giúp tối ưu hóa chi phí vận hành.
- Tăng cường sử dụng vật liệu bao bì bền vững, bao gồm tăng tỷ lệ nhựa tái chế trong bao bì nhựa.
- Thiết kế bao bì có khả năng tái chế.

Nỗ lực này bao gồm hợp tác với các bên liên quan, bao gồm đối tác kinh doanh, khách hàng, tổ chức phi chính phủ (NGO), cộng đồng, cơ quan chính phủ và các tổ chức trong nước và quốc tế. Chúng tôi cũng đã thành lập đội ngũ Nghiên cứu và Phát triển (R&D) chuyên trách về Giải pháp Bao bì Bền vững và đầu tư vào hoạt động R&D để tạo ra bao bì xanh đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về sản phẩm thân thiện với môi trường

Các sáng kiến của chúng tôi hướng đến toàn bộ vòng đời sản phẩm – từ giai đoạn thiết kế đến thu mua nguyên liệu, ưu tiên sử dụng vật liệu tái tạo, tái sử dụng, có thể tái chế hoặc phân hủy sinh học.



Các sáng kiến tiêu biểu:

MCH – Thiết kế Sản phẩm Sáng tạo cho Bao bì Bền vững

Năm 2024, đội ngũ R&D chuyên trách về Giải pháp Bao bì Bền vững của MCH đã tham gia vào các dự án thiết kế sinh thái để tạo ra giải pháp bao bì bền vững. Một thành tựu quan trọng là giảm trọng lượng gói nhựa từ 13,5 gram xuống 12,15 gram đối với mỗi đơn vị sản phẩm chai nhựa trong khi vẫn duy trì chất lượng và độ bền của sản phẩm.

Đội ngũ này cũng đã nghiên cứu và thử nghiệm mở rộng việc sử dụng nhựa PET tái chế (rPET), pha trộn 30% rPET và 70% vPET trên 03 dòng sản phẩm. Kết quả cho thấy thành phần này đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng, bảo quản, vận chuyển và lưu trữ, chứng tỏ tiềm năng mạnh mẽ trong việc thay thế nhựa nguyên sinh bằng vật liệu bền vững hơn trong bao bì tương lai.



WCM – Thúc đẩy việc sử dụng túi phân hủy sinh học

Tại WCM, chúng tôi nâng cao nhận thức của nhân viên, nhà cung ứng và khách hàng thông qua các chiến dịch truyền thông hiệu quả. Điều này bao gồm cung cấp thông tin chi tiết về lợi ích của túi phân hủy sinh học và túi tái sử dụng, không chỉ giúp giảm tác động tiêu cực đến môi trường mà còn tiết kiệm chi phí nhờ việc sử dụng túi trong dài hạn.



PLH – Chuyển đổi sang cốc giấy

Trong cam kết giảm thiểu nhựa dùng một lần và thúc đẩy tiêu dùng thân thiện với môi trường, mảng Thực phẩm & Đồ uống của chúng tôi đã từng bước chuyển sang sử dụng cốc giấy tại tất cả các điểm bán đồ uống. Sáng kiến này không chỉ góp phần giảm rác thải nhựa ở cấp độ người tiêu dùng mà còn phù hợp với các giải pháp xanh mà khách hàng ưa chuộng. Việc thay thế các loại cốc lót nhựa truyền thống giúp chúng tôi giảm tác động môi trường, hỗ trợ việc tái sử dụng vật liệu tuần hoàn và khẳng định vai trò tiên phong của Tập đoàn Masan với tư cách là một thương hiệu có trách nhiệm trong ngành F&B tại Việt Nam.



Phát triển cộng đồng



GRI 413

Mục tiêu

Xây dựng các chương trình ưu tiên về sức khỏe cộng đồng, dinh dưỡng, khoa học thực phẩm và nông nghiệp bền vững tích hợp công nghệ, với các chỉ tiêu cụ thể về mức độ tham gia và tác động đối với cộng đồng.

Phương pháp quản lý

Chúng tôi tích cực tương tác với cộng đồng địa phương để thấu hiểu kỳ vọng, nhu cầu, cũng như những ảnh hưởng từ hoạt động sản xuất – kinh doanh, đồng thời nhận thức rằng hợp tác có ý nghĩa là yếu tố thiết yếu để thúc đẩy phát triển chung. Chúng tôi thiết kế và triển khai các chương trình phù hợp với đặc thù địa phương, đồng thời phù hợp với chiến lược phát triển doanh nghiệp. Những sáng kiến này được thúc đẩy bởi cán bộ phụ trách của chúng tôi, hướng đến việc nâng cao đời sống cộng đồng và hỗ trợ những nhóm dân cư dễ bị tổn thương.

Kết quả thực hiện năm 2024

Năm 2024, Tập đoàn Masan đã thực hiện các hoạt động thể hiện trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR) thông qua các sáng kiến có tác động mạnh mẽ, tập trung vào phát triển kinh tế, cơ sở hạ tầng, y tế và dinh dưỡng, giáo dục và hỗ trợ cộng đồng, với tổng đóng góp tài chính ước tính hơn **144 tỷ đồng**. Những nỗ lực này không chỉ góp phần vào sự phát triển địa phương mà còn cung cấp hỗ trợ tài chính và hiện vật đáng kể cho các cộng đồng trên khắp Việt Nam.



Tổng đóng góp tài chính ước tính

~144 tỷ đồng

Các dự án trọng điểm	1 Quỹ vay phục hồi kinh tế	2 Dự án xây cầu
3 Dự án tưới tiêu nông nghiệp	4 Nâng cấp hạ tầng nông thôn	5 Sáng kiến “Một triệu bữa ăn có thịt”
6 Chương trình phẫu thuật tim	7 Chương trình học bổng cho con em ngư dân	8 Chương trình đào tạo cộng đồng
9 Hỗ trợ Tết Nguyên đán	10 Cứu trợ thiên tai do bão Yagi	11 Hoạt động tặng bánh trung thu

Các dự án trọng điểm đóng góp vào phát triển địa phương

Các chương trình dưới đây là những nỗ lực và thành tựu nổi bật của chúng tôi trong năm qua.

Phát triển kinh tế

- Quỹ vay phục hồi kinh tế:** MHT đã giải ngân 1,2 tỷ đồng cho 24 hộ gia đình nhằm hỗ trợ mô hình phát triển kinh tế hộ, thúc đẩy tự chủ tài chính và sinh kế bền vững.

Phát triển cơ sở hạ tầng

- Dự án xây cầu:** MCH và Quỹ Nam Phương đã khánh thành cây cầu thứ 8 tại tỉnh Bạc Liêu, nằm trong sáng kiến dài hạn trị giá hơn 1 tỷ đồng nhằm cải thiện giao thông nông thôn và cơ sở hạ tầng tại Đồng bằng sông Cửu Long.
- Dự án tưới tiêu nông nghiệp:** MCH đã đầu tư 1 tỷ đồng để mở rộng hệ thống tưới tiêu tại huyện Lý Sơn, tỉnh Quảng Ngãi, đảm bảo nông dân địa phương có nguồn nước giá rẻ phục vụ hoạt động sản xuất nông nghiệp.
- Nâng cấp hạ tầng nông thôn:** Masan đã đóng góp 100 tỷ đồng cho tỉnh Lào Cai trong khuôn khổ sáng kiến quốc gia nhằm xóa bỏ nhà tạm, nhà dột nát. Chương trình có tên “Mái ấm cho đồng bào tôi”, do Chính phủ và Đoàn Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức. Ngoài ra, MHT đã hoàn thành 5 dự án trọng điểm tại các xã Tân Linh và Phúc Linh, góp phần nâng cao tiêu chuẩn nông thôn mới nâng cao và cải thiện chất lượng cuộc sống người dân địa phương. MHT cũng hỗ trợ lắp đặt hệ thống cấp nước sạch và chi trả chi phí nước sinh hoạt cho 71 hộ dân/310 người tại thôn Suối Cát, xã Hà Thượng.



Chăm sóc sức khỏe và dinh dưỡng

- Sáng kiến “Một triệu bữa ăn có thịt”:** MCH tiếp nối chương trình do CHIN-SU phối hợp cùng Quỹ Trò Nghèo Vùng Cao thực hiện, sáng kiến này nhằm cung cấp dinh dưỡng thiết yếu cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, với ngân sách 10 tỷ đồng cho giai đoạn 2024-2025. Chương trình đã được vinh danh tại We Choice Awards 2024.
- Chương trình phẫu thuật tim:** Hợp tác với Hội Bảo trợ Bệnh nhân nghèo TP.HCM, Masan Consumer đã tài trợ 35 ca phẫu thuật tim trong năm 2024 cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn tại TP.HCM, đóng góp hơn 5 tỷ đồng vào các sáng kiến chăm sóc sức khỏe.



Giáo dục

- Chương trình học bổng cho con em ngư dân:** Phối hợp với Bộ Tư lệnh Vùng 4 Hải quân, Masan Consumer đã trao học bổng trị giá 500 triệu đồng để hỗ trợ con em ngư dân có hoàn cảnh khó khăn dọc bờ biển từ Phú Yên đến Bình Thuận.
- Chương trình đào tạo cộng đồng:** MHT đã tổ chức 19 chương trình đào tạo cho 3.000 học sinh và người dân, với nội dung về an toàn, bảo vệ môi trường và kỹ năng mềm. Các chương trình này giúp nâng cao nhận thức và trang bị kiến thức thiết yếu cho cộng đồng địa phương nhằm hướng tới phát triển bền vững.



Hỗ trợ cộng đồng

- Hỗ trợ Tết Nguyên đán:** MCH đã quyên góp 3 tỷ đồng để hỗ trợ hơn 3.000 gia đình có hoàn cảnh khó khăn tại tỉnh Nghệ An, đảm bảo họ có thể đón Tết ấm áp và tràn đầy niềm vui. MCH cũng đã trao tặng 10.000 chai nước mắm CHIN-SU, 2.000 thùng mì Omachi và 1.000 lẩu tự sôi Omachi cho cộng đồng tại Trường Sa, đồng thời gửi 80.000 chai nước mắm Nam Ngư ớt tỏi Lý Sơn đến người dân trên đảo Lý Sơn, góp phần tạo không khí lễ hội với các sự kiện nấu ăn truyền thống và hoạt động văn hóa. Ngoài ra, phối hợp cùng Hội Chữ thập đỏ Việt Nam, WCM đã tổ chức chương trình “Gửi quà – Trao Tết”, khuyến khích đóng góp từ khách hàng và nhân viên. Những suất quà thiết yếu (gồm gạo, dầu ăn, v.v.) đã được Hội Chữ thập đỏ mua từ WinMart/WinMart+/WiN cho mục đích từ thiện.



- Cứu trợ thiên tai do bão Yagi:** Để ứng phó với bão Yagi, Masan đã đóng góp 2 tỷ đồng cho Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF) nhằm hỗ trợ những người bị ảnh hưởng bởi lũ lụt. Bên cạnh đó, nhân viên Masan cũng đóng góp hơn 2 tỷ đồng từ quỹ công đoàn để hỗ trợ đồng nghiệp tại các khu vực chịu ảnh hưởng trực tiếp của bão Yagi. Ngoài ra, MCH đã cung cấp hàng cứu trợ trị giá 5 tỷ đồng, bao gồm nước uống, sữa, mì ăn liền và lẩu tự sôi, hỗ trợ các cộng đồng bị ảnh hưởng tại các tỉnh miền núi phía Bắc như Lào Cai, Lạng Sơn, Hà Giang và Thái Nguyên. MHT cũng trao tặng 1.000 gói nhu yếu phẩm trị giá 300 triệu đồng cho các hộ gia đình tại huyện Đại Từ và tỉnh Thái Nguyên, giúp đỡ những người bị ảnh hưởng nặng nề bởi bão và lũ lụt. WCM đã triển khai chương trình tặng 10 tấn thực phẩm cho tỉnh Thái Nguyên, bao gồm 950 thùng mì Kokomi, 950 gói (mỗi gói 4 lốc) sữa ngũ cốc B'Fast, và 950 gói (mỗi gói 6 chai) nước Vivant 500ml, với tổng giá trị tương đương 200 triệu đồng. Bên cạnh đó, WCM cũng dành 1,28 tỷ đồng để trao quà trực tiếp và hỗ trợ các gia đình nhân viên bị ảnh hưởng bởi bão và lũ lụt.
- Hoạt động tặng bánh trung thu:** Phúc Long đã trao tặng hơn 33.000 bánh trung thu đến các em nhỏ có hoàn cảnh khó khăn, bao gồm con em của các chiến sĩ đang công tác tại đảo xa, trẻ em tại các vùng nông thôn và cộng đồng dân tộc thiểu số, cùng các bệnh nhi đang điều trị tại Bệnh viện Nhi Đồng 3 (TP. HCM), Bệnh viện E (Hà Nội) và Bệnh viện Đa khoa Bình Thuận.



Đóng góp tài chính và tác động có thể đo lường được

Lĩnh vực hỗ trợ	Công ty thành viên	Sáng kiến	Đóng góp tài chính	Tác động có thể đo lường được
Phát triển kinh tế	MHT	Quỹ vay phục hồi kinh tế	1.200.000.000	24 hộ gia đình nhận hỗ trợ tài chính để tự chủ kinh tế.
Phát triển cơ sở hạ tầng	MSN	Cải thiện cơ sở hạ tầng nông thôn	100.000.000.000	Hỗ trợ khoảng 150.000 hộ gia đình có thu nhập thấp và gặp khó khăn về nhà ở nhằm xóa bỏ nhà tạm, nhà dột nát vào năm 2025.
	MCH	Dự án xây cầu	1.000.000.000+	Một cây cầu được xây dựng tại Bạc Liêu, góp phần cải thiện giao thông tại Đồng bằng sông Cửu Long.
	MCH	Tươi tiêu nông nghiệp	1.000.000.000	Hệ thống tưới tiêu được mở rộng, giúp nông dân địa phương tiếp cận nguồn nước giá rẻ.
	MHT	Dự án cơ sở hạ tầng trọng điểm	N/A	Cải thiện chất lượng sống nông thôn tại các xã Tân Linh và Phúc Linh.
Chăm sóc sức khỏe và dinh dưỡng	MHT	Dự án lọc nước	459.000.000	Hỗ trợ lắp đặt hệ thống cấp nước sạch và chi trả chi phí nước sinh hoạt cho các hộ gia đình tại thôn Suối Cát, xã Hà Thượng.
	MCH	Chương trình phẫu thuật tim	5.000.000.000	35 ca phẫu thuật tim được tài trợ cho trẻ em nghèo.
	MCH	“Một triệu bữa ăn có thịt”	10.000.000.000 (2024-2025)	Cung cấp dinh dưỡng thiết yếu cho trẻ em nghèo; được vinh danh tại We Choice Awards 2024.
Giáo dục	MCH	Chương trình học bổng cho con em ngư dân	500.000.000	Học bổng được trao cho con em ngư dân từ Phú Yên đến Bình Thuận.
	MHT	Chương trình đào tạo cộng đồng	N/A	Đào tạo 3.000 học sinh và người dân về an toàn, bảo vệ môi trường và kỹ năng mềm.
Hỗ trợ cộng đồng	MCH	Hỗ trợ cộng đồng cư dân Trường Sa	N/A	10.000 chai nước mắm CHIN-SU, 2.000 thùng mì Omachi, 1.000 lẩu tự sôi Omachi được quyên tặng.
	MCH	Hỗ trợ Tết Nguyên đán với người dân đảo Lý Sơn	N/A	80.000 chai nước mắm Nam Ngư ớt tỏi Lý Sơn được tặng cho các hoạt động lễ hội và văn hóa địa phương.

Lĩnh vực hỗ trợ	Công ty thành viên	Sáng kiến	Đóng góp tài chính	Tác động có thể đo lường được
Hỗ trợ cộng đồng	MSN	Cứu trợ thiên tai	2.000.000.000	Đóng góp 2 tỷ đồng cho Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF) để hỗ trợ những người bị ảnh hưởng bởi lũ lụt.
	MCH	Cứu trợ thiên tai	5.000.000.000	Hàng cứu trợ thiết yếu được cung cấp cho các tỉnh miền núi phía Bắc sau bão Yagi.
	MHT	Cứu trợ thiên tai	300.000.000	1.000 gói quà thiết yếu được phân phát tại huyện Đại Từ, tỉnh Thái Nguyên sau bão Yagi.
	WCM	Cứu trợ thiên tai	200.000.000	950 thùng mì Kokomi, 950 gói sữa B'Fast và 950 gói nước Vivant 500ml được quyên tặng cho tỉnh Thái Nguyên.
	MCH	Hỗ trợ Tết Nguyên đán	3.000.000.000	Hỗ trợ hơn 3.000 gia đình nghèo tại Nghệ An trong dịp Tết.
	WCM	Hỗ trợ Tết Nguyên đán	82.500.000	165 gói quà thiết yếu (bao gồm gạo, dầu ăn, nước mắm, v.v.) được quyên tặng.
	PLH	Hỗ trợ cộng đồng	4.500.000.000	Tặng hơn 33.000 chiếc bánh trung thu cho trẻ em có hoàn cảnh khó khăn.

Năm 2024, Tập đoàn Masan tái khẳng định cam kết tạo ra những tác động ý nghĩa và bền vững trong các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ. Trong suốt năm qua, chúng tôi đã triển khai 71 sáng kiến phát triển cộng đồng trên khắp Việt Nam, đóng góp gần 144 tỷ đồng nhằm thúc đẩy giáo dục, y tế, cơ sở hạ tầng và hỗ trợ các nhóm yếu thế.

Các công ty thành viên của chúng tôi, bao gồm Masan Consumer, WinCommerce, Masan MEATLife, Masan High-Tech Materials và nhiều đơn vị khác, đã phối hợp chặt chẽ để hiện thực hóa tầm nhìn phát triển bền vững. Những nỗ lực này phản ánh niềm tin của chúng tôi rằng tăng trưởng dài hạn

phải song hành cùng trách nhiệm xã hội. Là đối tác tin cậy của hơn 100 triệu người tiêu dùng, chúng tôi tự hào lồng ghép tác động xã hội vào chiến lược cốt lõi, xây dựng một Việt Nam mạnh mẽ và toàn diện hơn cho hôm nay và các thế hệ mai sau.

Đến năm 2025, chúng tôi đặt mục tiêu triển khai các chương trình tập trung vào sức khỏe con người, khoa học thực phẩm, dinh dưỡng và nông nghiệp tích hợp công nghệ để mang lại lợi ích cho cộng đồng. Các chương trình này sẽ được thiết kế với những mục tiêu cụ thể về mức độ gắn kết và tác động xã hội.

Nhân viên và Khách hàng tin yêu



Chủ đề trọng yếu:

Nguồn nhân lực

Quản lý Quan hệ Khách hàng (CRM)

Đạo đức kinh doanh

Nguồn nhân lực

 STANDARDS

GRI 2-7, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409

Chúng tôi cam kết thúc đẩy một văn hóa hòa nhập, nơi mọi người đều cảm thấy được trân trọng, mang đến cơ hội công bằng không phân biệt chủng tộc, quốc tịch, tôn giáo, giới tính hay độ tuổi.

Tại Tập đoàn Masan, chúng tôi tin rằng thành công đến từ một đội ngũ đa dạng và tài năng, cùng chung một khát vọng phụng sự người tiêu dùng và kiến tạo giá trị cho nền kinh tế, cho môi trường và xã hội. Chúng tôi cam kết thúc đẩy một văn hóa hòa nhập, nơi mọi người đều cảm thấy được trân trọng, mang đến cơ hội công bằng không phân biệt chủng tộc, quốc tịch, tôn giáo, giới tính, độ tuổi hay khả năng. Đội ngũ nhân sự của chúng tôi trẻ trung, có tư duy toàn cầu, linh hoạt và đã được chứng minh bằng kết quả làm việc. Chúng tôi nuôi dưỡng văn hóa “Masan Way” đặc trưng, khuyến khích thể hiện những giá trị sau: Không cái tôi + Lấy người tiêu dùng làm trung tâm; Lãnh đạo + Đam mê để trở thành số 1; Định hướng giải pháp + Giải quyết vấn đề; Trách nhiệm + Hướng đến kết quả; Liêm chính + Minh bạch; và Làm chủ + Không ngừng học hỏi.



Không cái tôi	+	Lấy người tiêu dùng làm trung tâm
Lãnh đạo	+	Đam mê để trở thành số 1
Định hướng giải pháp	+	Giải quyết vấn đề
Trách nhiệm	+	Hướng đến kết quả
Liêm chính	+	Minh bạch
Làm chủ	+	Không ngừng học hỏi

Cơ cấu nhân sự

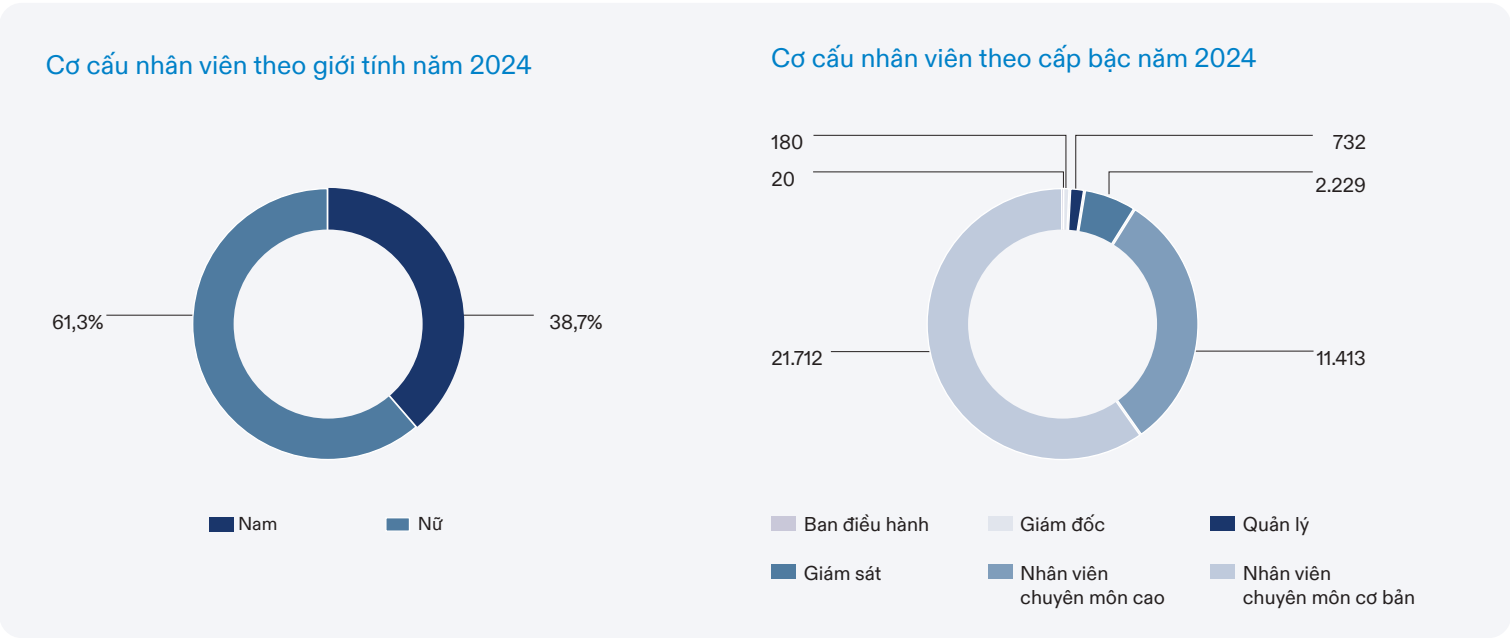
GRI 2-7

Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2024, Tập đoàn Masan có tổng cộng 33.713 nhân viên chính thức¹⁰ và 1.793 nhân viên tạm thời và bán thời gian tại Việt Nam. Ngoài ra, năm 2024, MHT có 792 nhân sự toàn thời gian làm việc ở nước ngoài. Cần lưu ý rằng MHT đã hoàn tất quá trình thoái vốn khỏi các đơn vị ở nước ngoài vào cuối tháng 12/2024. Theo đó, số lượng nhân sự nước ngoài được báo cáo tính đến ngày 30/11/2024 và sẽ không còn được đưa vào dữ liệu lực lượng lao động kể từ năm 2025 trở đi.

Tổng số nhân viên Tập đoàn Masan năm 2024

	Nam	Nữ	Tổng
Tổng số nhân viên	14.036	22.250	36.286
Nhân viên toàn thời gian tại Việt Nam	12.657	21.044	33.701
Nhân viên tạm thời*	34	36	70
Nhân viên bán thời gian	722	1.001	1.723
Nhân viên toàn thời gian ở nước ngoài	623	169	792

* Nhân viên tạm thời là người được tuyển dụng để thay thế cho một nhân viên khác trong một khoảng thời gian nhất định, hợp đồng sẽ tự động kết thúc khi hết thời hạn đã định hoặc khi nhân viên được thay thế quay trở lại làm việc.



¹⁰ Con số này không bao gồm 12 nhân viên tại Công ty Hương Giang, đơn vị không nằm trong phạm vi của Báo cáo Phát triển Bền vững này.

Thu hút và phát triển nhân tài

GRI 401, 402, 404, 405, 406, 407, 408, 409

Mục tiêu

Trong năm 2024 hướng tới 2030, những ưu tiên chính của chúng tôi bao gồm:

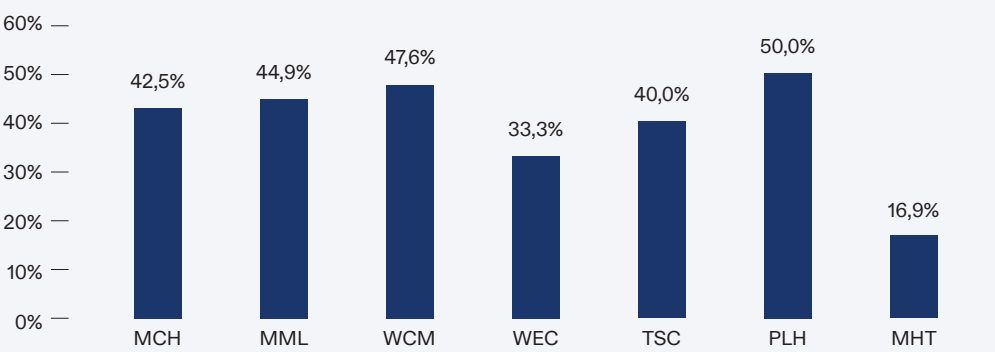
- Duy trì tỷ lệ nữ giới cấp quản lý trở lên ở mức 38%, cao hơn mức trung bình của khu vực châu Á – Thái Bình Dương¹¹.
- Duy trì điểm hài lòng của nhân viên ở mức tối thiểu 70% mỗi năm.
- Duy trì điểm tối thiểu 70% trong phần Đa dạng & Hòa nhập của khảo sát hài lòng nhân viên.

Kết quả thực hiện năm 2024

Trong năm 2024, chúng tôi đã đạt và vượt mục tiêu duy trì tỷ lệ nữ giới cấp quản lý trở lên ở mức 38%.

Nữ giới chiếm 41,8% nhân sự cấp quản lý trở lên trên toàn Tập đoàn, trong đó hầu hết các công ty thành viên đều đạt tỷ lệ nữ giới vượt trên 38%.

Nữ giới cấp quản lý trở lên trong năm 2024



Trung bình, 69,5% nhân viên bày tỏ sự hài lòng và gắn kết cao với công ty, dựa trên khảo sát nhân viên được thực hiện tại sáu công ty con hoạt động trọng yếu. Khảo sát này đạt tỷ lệ tham gia rất cao, lên tới 94,3%.

Cam kết và hành động của chúng tôi đã được các tổ chức uy tín quốc tế công nhận vào năm 2024, khi Tập đoàn Masan một lần nữa được vinh danh là “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á”, đánh dấu năm thứ hai liên tiếp nhận giải thưởng quốc tế danh giá này. Thêm vào đó, Masan cũng nhận được hai giải thưởng đặc biệt: Giải thưởng “Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập” và Giải thưởng “Nơi làm việc Bền vững” của HR Asia. Những danh hiệu này phản ánh nỗ lực liên tục của Masan trong việc tạo ra một môi trường làm việc bình đẳng, đa dạng và bền vững.

¹¹ Sau quá trình rà soát vào năm 2024, mục tiêu này đã được điều chỉnh. Dù có sự điều chỉnh, mục tiêu mới vẫn cao hơn mức trung bình của khu vực châu Á – Thái Bình Dương, thể hiện cam kết liên tục của công ty trong việc thúc đẩy bình đẳng giới và tăng cường vai trò lãnh đạo của phụ nữ trong tổ chức.

Thu hút và giữ chân nhân tài

**GRI 401-1, 401-2, 401-3,
GRI 405-1, 405-2, 406-1,
407, 408, 409**

Phương pháp quản lý

Thu hút nhân tài

Tập đoàn Masan áp dụng quy trình tuyển dụng có cấu trúc và minh bạch trên toàn bộ các công ty thành viên, tập trung vào việc gắn kết đúng nhân tài vào đúng vị trí. Chúng tôi tìm kiếm ứng viên thông qua các kênh đa dạng và toàn diện, từ các nền tảng trực tuyến, hợp tác với các trường đại học, đến giới thiệu nội bộ và các chương trình tiếp cận có mục tiêu. Việc lựa chọn ứng viên dựa trên năng lực, với bản mô tả công việc rõ ràng, đánh giá dựa trên khung năng lực, và phỏng vấn hợp tác do các nhà quản lý được đào tạo thực hiện.

Mục tiêu của chúng tôi không chỉ là mang đến việc làm, mà còn là con đường phát triển và sự nghiệp đầy ý nghĩa. Nhân viên mới được hỗ trợ thông qua các chương trình hội nhập toàn diện, giúp họ hòa nhập vào văn hóa, hoạt động, và các kế hoạch phát triển dài hạn của Tập đoàn.

Đa dạng và hòa nhập

Chúng tôi cam kết xây dựng một đội ngũ nhân sự đa dạng, công bằng và hòa nhập, nơi mọi nhân viên – bất kể giới tính, độ tuổi, dân tộc, quốc tịch, tôn giáo hay năng lực – đều có cơ hội phát triển bình đẳng. Quy trình tuyển dụng và thăng tiến được xây dựng kết hợp giữa kỹ năng và năng lực, đồng thời chúng tôi chủ động tiếp nhận những góc nhìn khác biệt như một động lực thúc đẩy đổi mới và tăng cường khả năng thích ứng của tổ chức.

Các công ty thành viên như MCH và MHT hiện thực hóa cam kết này thông qua các chương trình và hệ thống cụ thể. MCH chú trọng lồng ghép yếu tố hòa nhập vào mọi giai đoạn tuyển dụng và gắn kết nhân viên. MHT triển khai chiến lược toàn cầu về DEIB (Đa dạng, Công bằng, Hòa nhập và Gắn kết), đồng thời nâng cao Đề xuất Giá trị dành cho Nhân sự (PVP) nhằm cải thiện trải nghiệm nhân viên trên mọi chức năng và ở khắp mọi khu vực.



Quyền con người

Tập đoàn Masan đã ban hành Bộ Quy tắc Ứng xử toàn diện, đóng vai trò làm nền tảng cho hệ thống quản trị vận hành của công ty. Bộ Quy tắc này thiết lập các quy định cốt lõi và nguyên tắc định hướng, trong đó nhấn mạnh cam kết đối xử công bằng, tạo dựng môi trường làm việc an toàn và hỗ trợ cho toàn thể người lao động.

Đặc biệt liên quan đến quyền con người, Bộ Quy tắc Ứng Xử quy định:

- Tôn trọng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người lao động thông qua việc thành lập công đoàn và ký kết thỏa ước lao động tập thể theo quy định của pháp luật.
- Cấm tuyệt đối việc sử dụng lao động trẻ em dưới 16 tuổi và không tham gia vào bất kỳ hình thức bóc lột lao động trẻ em nào.
- Cấm hành vi bạo lực và ngược đãi dưới mọi hình thức, bao gồm cả hành vi bằng lời nói và hành động thể chất.
- Cấm mọi hình thức phân biệt đối xử, quấy rối, hành vi thiếu tôn trọng hoặc không phù hợp, cũng như đối xử bất công tại nơi làm việc hoặc trong các tình huống liên quan đến công việc.

Chúng tôi ủng hộ quyền tự do hiệp hội và tham gia thương lượng tập thể của người lao động, phù hợp với pháp luật quốc gia và các tiêu chuẩn lao động quốc tế. Trên toàn Tập đoàn, các công ty thành viên hỗ trợ pháp lý hoặc tài chính cho hoạt động công đoàn, tạo điều kiện cho các cuộc đối thoại thường xuyên giữa người lao động và ban quản lý, cũng như thiết lập các thỏa ước lao động tập thể.

Một số công ty thành viên còn củng cố thêm cam kết này thông qua các cơ chế đối thoại tại nơi làm việc (ví dụ: MCH, WCM, WEC), kênh truyền thông minh bạch (ví dụ: WCM), và các cuộc thảo luận chung về phúc lợi, chế độ đãi ngộ, cũng như giải quyết khiếu nại của nhân viên.

Lương thưởng và phúc lợi

Chúng tôi áp dụng phương pháp tiếp cận mang tính chiến lược và lấy nhân viên làm trọng tâm trong chính sách lương thưởng và phúc lợi, dựa trên các nguyên tắc công bằng, cạnh tranh và tạo dựng giá trị dài hạn. Tại các công ty con, chúng tôi đảm bảo hệ thống lương minh bạch và được định kỳ so sánh với các tiêu chuẩn thị trường nhằm duy trì công bằng nội bộ và tính cạnh tranh bên ngoài. Chúng tôi triển khai các chương trình khen thưởng linh hoạt nhằm ghi nhận đóng góp của cả tập thể và cá nhân vào sự thành công của công ty. Bên cạnh các cơ chế khen thưởng ngắn hạn, chúng tôi chú trọng vào các sáng kiến khen thưởng dài hạn, điển hình là Chương trình Phát hành Cổ phiếu cho Người lao động (ESOP). Những chương trình này không chỉ nhằm tôn vinh các cá nhân có thành tích xuất sắc, mà còn thúc đẩy tinh thần khởi nghiệp và tạo ra những tác động tích cực, sâu rộng cho tổ chức.

Bên cạnh các khoản thưởng tài chính, chúng tôi cung cấp cho nhân viên các gói phúc lợi toàn diện bao gồm bảo hiểm y tế và tai nạn, hỗ trợ nhà ở cùng các chính sách khuyến khích cân bằng giữa công việc và cuộc sống. Chúng tôi cũng chủ động điều chỉnh các chính sách đãi ngộ và phúc lợi để thích ứng với những thay đổi của thị trường lao động, đảm bảo duy trì động lực và giữ chân nhân tài.



Gắn kết nhân viên

Tập đoàn Masan đặc biệt chú trọng xây dựng một môi trường làm việc tích cực, hòa nhập và gắn kết, nơi nhân viên cảm thấy được trân trọng và hỗ trợ. Nhằm thực hiện cam kết đó, hằng năm các công ty con chủ chốt của chúng tôi tiến hành khảo sát mức độ gắn kết của nhân viên để hiểu rõ hơn về trải nghiệm, động lực và đời sống tinh thần của đội ngũ. Các khảo sát tập trung vào bốn khía cạnh chính:

- Mức độ hài lòng trong công việc – đo lường động lực bên ngoài và sự thỏa mãn chung với vai trò của bản thân.
- Mục đích – đánh giá động lực nội tại, xem nhân viên có tìm thấy ý nghĩa trong công việc hay không.
- Hạnh phúc – phản ánh mức độ hạnh phúc và tinh thần tích cực tại nơi làm việc.
- Căng thẳng – xác định các yếu tố có thể gây áp lực hoặc mệt mỏi về tinh thần.

Những kết quả thu được từ khảo sát được sử dụng để xây dựng và cải thiện các chiến lược nhân sự, giúp chúng tôi chủ động đáp ứng nhu cầu của nhân viên và nâng cao trải nghiệm tổng thể.



Kết quả thực hiện năm 2024

Nhân sự tuyển mới và Nghỉ việc

Dữ liệu trình bày trong phần này chỉ bao gồm nhân viên tại Việt Nam.

Tuyển dụng nhân viên mới

Tổng số lượng và tỷ lệ tuyển dụng nhân viên mới năm 2024

Tổng số nhân viên mới	27.512
Tỷ lệ tuyển dụng mới*	77,5%

* Tỷ lệ tuyển dụng mới được tính dựa trên tổng số nhân viên tại thời điểm cuối kỳ báo cáo.

Số lượng nhân sự tuyển mới theo nhóm tuổi

	Dưới 30 tuổi	Từ 30–50 tuổi	Trên 50 tuổi
Số lượng tuyển mới	22.596	4.844	72

Số lượng nhân sự tuyển mới theo giới tính

	Nam	Nữ
Số lượng tuyển mới	10.176	17.336

Nghỉ việc

Tổng số lượng và tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên

Tổng số nhân sự nghỉ việc	27.010
Tỷ lệ nghỉ việc chung*	76,1%

* Tỷ lệ nghỉ việc được tính dựa trên tổng số nhân viên tại thời điểm cuối kỳ báo cáo.



Số lượng nhân sự nghỉ việc theo nhóm tuổi

	Dưới 30 tuổi	Từ 30–50 tuổi	Trên 50 tuổi
Số lượng nhân sự nghỉ việc	21.166	5.669	175

Số lượng nhân sự nghỉ việc theo giới tính

	Nam	Nữ
Số lượng nhân sự nghỉ việc	10.402	16.608

Trong năm 2024, chúng tôi tiếp tục ghi nhận những tiến triển trong công tác quản trị nguồn nhân lực, với sự cải thiện đáng kể trong xu hướng tuyển dụng và giữ chân nhân sự. Tỷ lệ tuyển dụng nhân viên mới tăng mạnh trong năm 2024, trong khi tỷ lệ nghỉ việc giảm so với năm 2023. Tỷ lệ tuyển dụng và nghỉ việc cao phản ánh đặc thù của ngành bán lẻ và thực phẩm – đồ uống, vốn chịu ảnh hưởng bởi nhu cầu thời vụ, các vị trí bán thời gian và tính chất biến động của lực lượng lao động. Xu hướng tuyển dụng và nghỉ việc của chúng tôi phù hợp với các chuẩn mực ngành¹², phản ánh nhu cầu vận hành và đặc thù nhân sự. Chúng tôi tiếp tục tăng cường khả năng giữ chân nhân viên thông qua đào tạo, gắn kết và các chương trình phát triển sự nghiệp.

Tỷ lệ tuyển dụng mới và nghỉ việc giai đoạn 2023–2024

	2023	2024	Điểm % thay đổi
Tỷ lệ tuyển dụng mới	34,8%	77,5%	42,8%
Tỷ lệ nghỉ việc	86,4%	76,1%	-10,3%

¹² Ví dụ, CP All ghi nhận tỷ lệ tuyển dụng mới là 60% và tỷ lệ nghỉ việc là 40,1% trong năm 2024.
Nguồn: <https://www.cpall.co.th/en/sustain/social-dimension/personnel>

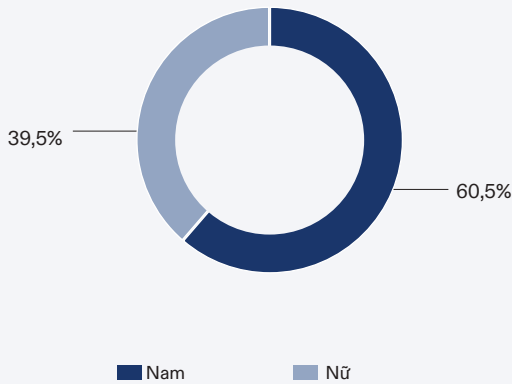


Đa dạng và hòa nhập

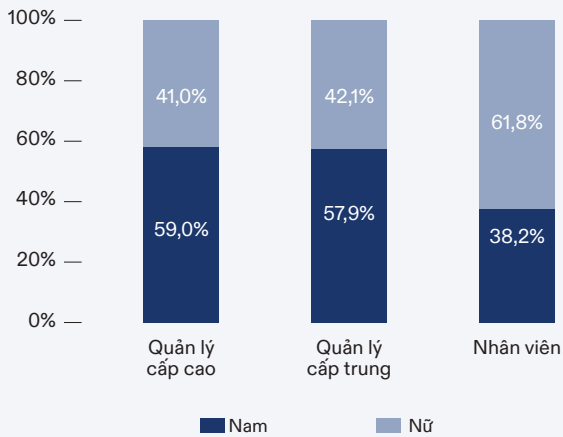
Bộ Quy tắc Ứng xử của chúng tôi nghiêm cấm mọi hình thức phân biệt đối xử, quấy rối và đối xử bất công tại nơi làm việc cũng như trong các tình huống liên quan đến công việc. Trong năm 2024, **không có sự cố phân biệt đối xử nào** được ghi nhận tại tất cả các đơn vị trực thuộc hoặc báo cáo tới cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Phụ nữ chiếm một tỷ lệ đáng kể trong các cơ quan quản trị¹³ của Tập đoàn và giữ vai trò nổi bật trong các vị trí quản lý. Họ cũng chiếm đa số trong lực lượng lao động ở cấp nhân viên (bậc 4 trở xuống).

Cơ cấu giới tính trong các cấp quản lý toàn Tập đoàn năm 2024



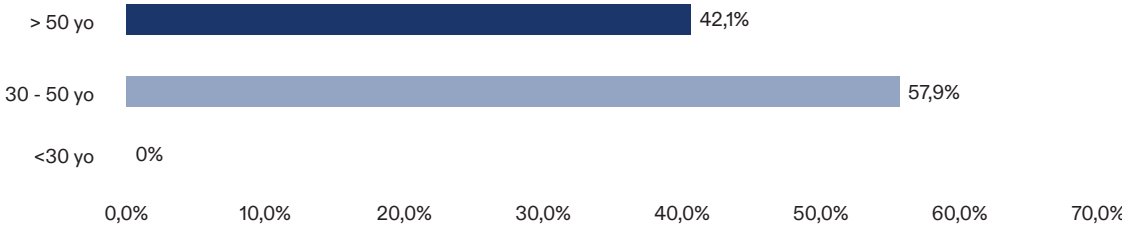
Cơ cấu giới tính theo nhóm nhân viên năm 2024



Lực lượng lao động của chúng tôi trải dài nhiều thế hệ, trong đó nhóm nhân viên từ 30 đến 50 tuổi đóng vai trò nòng cốt ở cấp quản lý trung và cao, bao gồm cả các cơ quan quản trị cao nhất. Nhân viên dưới 30 tuổi chiếm phần lớn lực lượng lao động ở bậc 4 trở xuống. Cơ cấu độ tuổi cân bằng này phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc xây dựng nguồn nhân lực kế thừa, phát triển đội ngũ lãnh đạo tương lai, đồng thời trân trọng kinh nghiệm và góc nhìn của mọi nhóm tuổi.

¹³ Các cơ quan quản trị cao nhất của công ty được định nghĩa bao gồm Ban Điều hành (BOM) và người đứng đầu các chức năng trọng yếu trong hoạt động kinh doanh.

Cơ cấu nhóm tuổi trong các cấp quản lý toàn Tập đoàn năm 2024

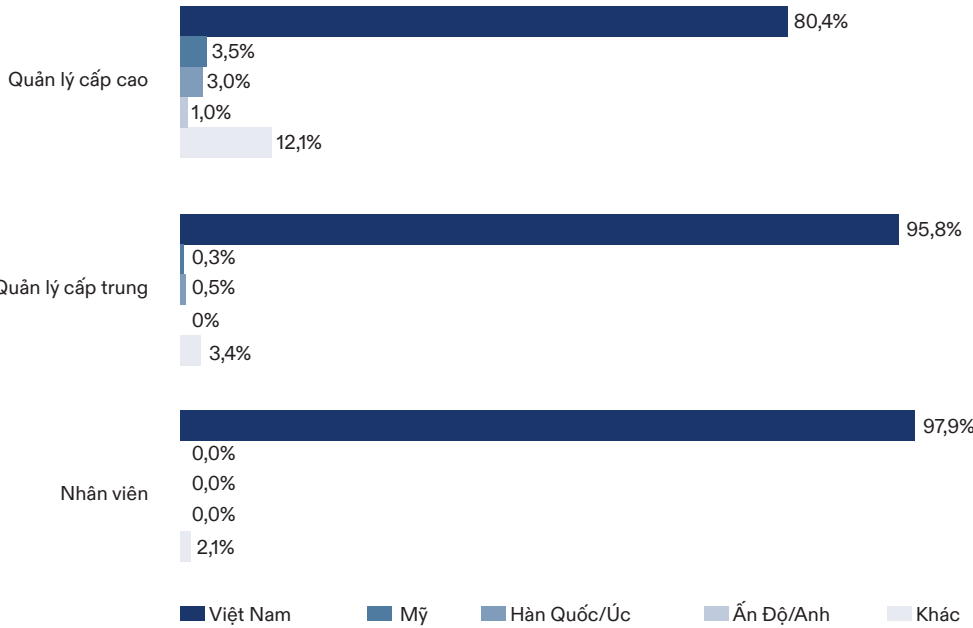


Cơ cấu lực lượng lao động của Tập đoàn theo nhóm nhân viên và nhóm tuổi

Nhóm nhân viên	Dưới 30 tuổi	Từ 30–50 tuổi	Trên 50 tuổi
Quản lý cấp cao	0,5%	72,0%	27,5%
Quản lý cấp trung	2,3%	90,0%	7,7%
Nhân viên	55,3%	42,0%	2,7%

Cơ cấu nhân sự theo quốc tịch

Cơ cấu nhân viên theo cấp bậc và quốc tịch



Quyền con người

Tính đến năm 2024, 21,2% tổng số nhân viên của Tập đoàn Masan tại Việt Nam là thành viên công đoàn độc lập. Đáng chú ý, tỷ lệ tham gia công đoàn tại một số công ty thành viên cao hơn nhiều, với 100% nhân viên tại MML và 98% tại MHT là đoàn viên, không bao gồm lao động nước ngoài.

Về đại diện lao động, **99,8%** nhân viên của Tập đoàn Masan tại Việt Nam được bảo vệ bởi các thỏa ước lao động tập thể, cũng không bao gồm lao động nước ngoài. Điều này thể hiện cam kết mạnh mẽ của chúng tôi trong việc bảo vệ quyền lợi người lao động và thúc đẩy quan hệ lao động lành mạnh, mang tính xây dựng.

Không có trường hợp nào liên quan đến lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức được ghi nhận tại bất kỳ đơn vị nào của chúng tôi.



9.693

Trong năm 2024, có tổng cộng **9.693** nhân viên trên toàn Tập đoàn Masan đủ điều kiện nghỉ thai sản

Trong số đó,

88,5%

nhân viên nữ và

99,8%

nhân viên nam đã quay trở lại làm việc trong cùng năm

Lương thưởng và Phúc lợi

Dữ liệu trình bày trong phần này chỉ bao gồm nhân viên tại Việt Nam.

Phúc lợi dành cho nhân viên toàn thời gian

Trên toàn Tập đoàn, **100%** nhân viên toàn thời gian được hưởng các chế độ phúc lợi theo quy định pháp luật, bao gồm: bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm tai nạn mất sức lao động và chế độ nghỉ thai sản. Bên cạnh những quyền lợi cốt lõi này, một số đơn vị kinh doanh còn cung cấp các phúc lợi bổ sung nhằm nâng cao đời sống tinh thần và thể chất của nhân viên. Ví dụ: MCH hỗ trợ hoạt động câu lạc bộ thể thao, phụ cấp bữa ăn và bảo hiểm y tế tư nhân. MML cung cấp suất ăn miễn phí tại nhà máy và trang trại, đồng thời tổ chức các sự kiện teambuilding hằng năm. Masan High-tech Materials (MHT) cung cấp gói bảo hiểm tư nhân bao gồm cả chăm sóc sức khỏe và rủi ro tai nạn.

Nghỉ thai sản

Trong năm 2024, có tổng cộng **9.693** nhân viên trên toàn Tập đoàn Masan đủ điều kiện nghỉ thai sản, 2.492 nhân viên đã sử dụng quyền lợi này. Trong số đó, **88,5%** nhân viên nữ và **99,8%** nhân viên nam đã quay trở lại làm việc trong cùng năm. Một số nhân viên bắt đầu nghỉ vào cuối năm 2024 dự kiến sẽ quay lại trong năm 2025.

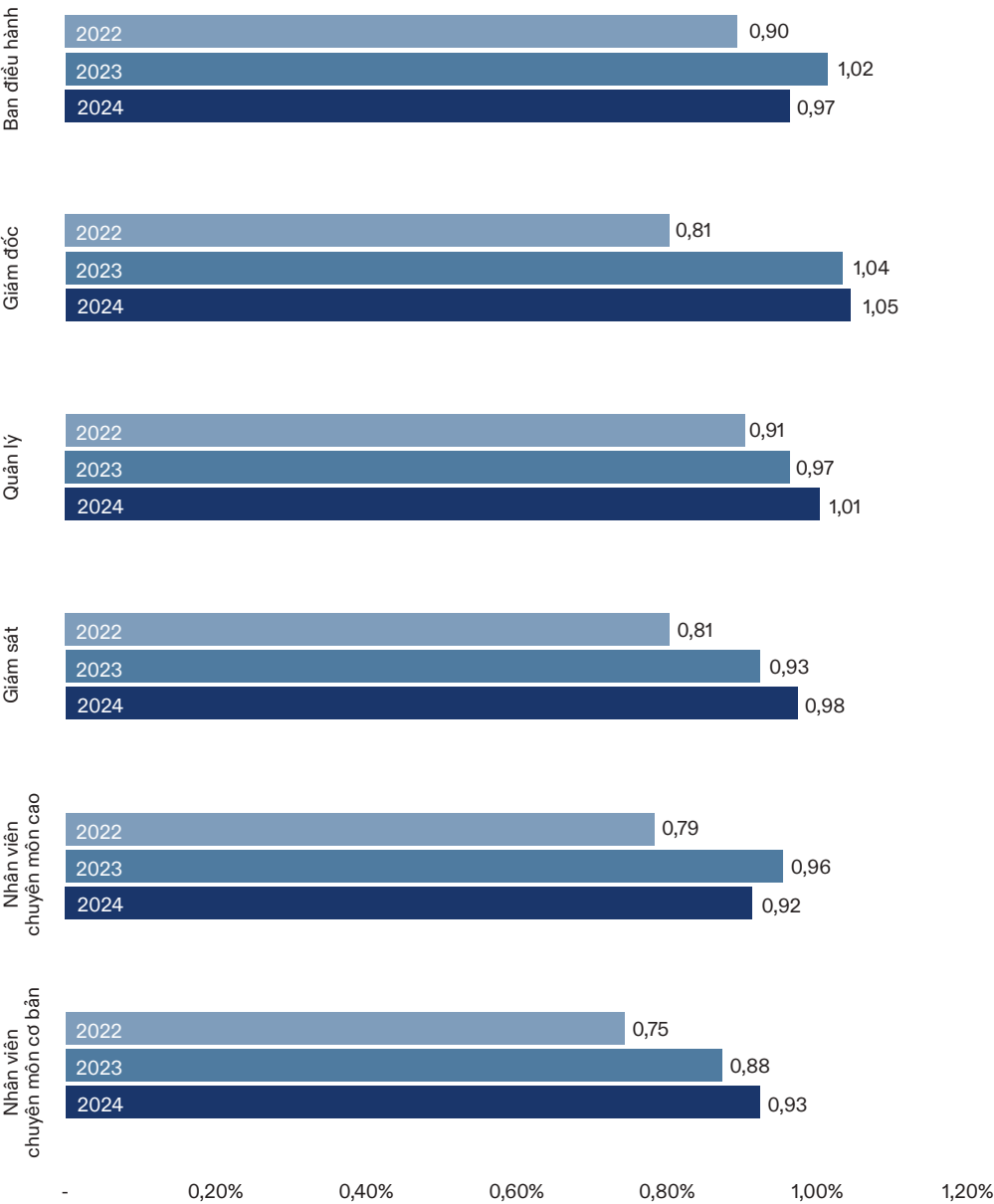
Nghỉ thai sản năm 2024

	Tổng	Nam	Nữ
Tổng số nhân sự đủ điều kiện nghỉ thai sản	9.693	5.080	4.613
Tổng số nhân sự đã nghỉ thai sản	2.492	535	1.957
Tổng số nhân sự quay lại làm việc sau khi kết thúc thời gian nghỉ thai sản	2.265	534	1.731

Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao

Tiền lương và chế độ đãi ngộ dành cho Giám đốc, Quản lý, Giám sát và các nhân viên khác đã cho thấy xu hướng ngày càng tiến gần hơn đến sự bình đẳng giới trong những năm qua. Do vấn đề bảo mật đối với dữ liệu của nhân viên ở nước ngoài, dữ liệu này chỉ bao gồm nhân viên tại Việt Nam.

Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới năm 2023-2024



69,5%

nhân viên cho biết họ có mức độ hài lòng và gắn kết cao với công ty

Mức độ hài lòng của nhân viên đạt

85%

tại MCH và

90%

tại MHT

Gắn kết nhân viên

Trung bình, **69,5%** nhân viên cho biết họ có mức độ hài lòng và gắn kết cao với công ty, dựa trên khảo sát nhân viên được thực hiện tại sáu công ty thành viên chủ chốt. Khảo sát đạt tỷ lệ tham gia rất cao, lên tới 94,3%.

MCH và MHT được chứng nhận là “Great Place to Work” năm thứ hai liên tiếp, dựa trên phản hồi của nhân viên thông qua Khảo sát chỉ số tin cậy Great Place to Work Trust Index™. Theo kết quả, mức độ hài lòng của nhân viên đạt **85%** tại MCH và **90%** tại MHT. MCH đặc biệt được ghi nhận nhờ tinh thần đồng đội mạnh mẽ, trong khi MHT đạt điểm cao ở các khía cạnh phúc lợi, sự hài lòng với công việc, môi trường làm việc hòa nhập và hỗ trợ lẫn nhau, cũng như niềm tin vào đội ngũ lãnh đạo.



Phát triển và gắn kết nhân tài

GRI 404-1, 404-3



Phương pháp quản lý

Đào tạo và Phát triển nhân sự

Tập đoàn Masan ghi nhận những đóng góp quý giá của nhân viên và cam kết đầu tư nâng cao năng lực cho họ. Chúng tôi liên tục đưa ra các chương trình giáo dục và đào tạo cho nhân viên có trình độ và/hoặc năng lực phù hợp, tạo cơ hội cho nhân viên nâng cao kỹ năng và kiến thức chuyên môn, đảm bảo họ luôn sẵn sàng đối mặt với tương lai trong một môi trường kinh doanh năng động. Điều này cho phép họ xây dựng các kỹ năng và tích lũy kinh nghiệm cần thiết để thành công trong sự nghiệp.

Trên toàn Tập đoàn, đào tạo không chỉ là một yêu cầu tuân thủ mà còn là công cụ quan trọng để:

- Tối đa hóa tiềm năng cá nhân.
- Thúc đẩy đổi mới và khả năng thích ứng.
- Khuyến khích tinh thần trách nhiệm và sự gắn kết với các giá trị của công ty.

Các chương trình đào tạo được thiết kế theo hướng tương tác, sử dụng giảng viên nội bộ và hợp tác liên phòng ban nhằm thúc đẩy sự gắn kết và chuyển giao kỹ năng thực tiễn.

Các công ty thành viên cũng duy trì khung đào tạo riêng, gắn với nhu cầu vận hành và đảm bảo lộ trình học tập nhất quán cho nhân viên ở mọi cấp độ.

Đánh giá Hiệu suất và Khen thưởng

Định kỳ hai lần mỗi năm, đội ngũ lãnh đạo cấp cao của chúng tôi tiến hành đánh giá nhân tài chuyên sâu trên toàn công ty, tập trung vào những phẩm chất cốt lõi như khả năng học hỏi nhanh, tiềm năng lãnh đạo và chuyên môn kỹ thuật. Cách tiếp cận có hệ thống này giúp chúng tôi xác định và bồi dưỡng những nhà lãnh đạo tương lai trong tổ chức. Chúng tôi triển khai các đánh giá hiệu suất hàng năm theo hướng hợp tác và minh bạch ở mọi cấp độ, qua đó đưa ra các quyết định liên quan đến lương thưởng và đãi ngộ. Chúng tôi cam kết xây dựng hệ thống khen thưởng công bằng và hợp lý, phù hợp với hiệu quả công việc cũng như những đóng góp của nhân viên cho thành công chung của doanh nghiệp.

Kết quả thực hiện năm 2024

2.555

Vào năm 2024, các thànhh viên của Masan Growth Center đã tổ chức **2.555 lớp** đào tạo cho toàn bộ Tập đoàn và công ty thành viên

Đào tạo và phát triển

Vào năm 2024, các thành viên của Masan Growth Center đã tổ chức **2.555 lớp** đào tạo cho toàn bộ Tập đoàn và công ty thành viên với các chủ đề đa dạng như Lãnh đạo, Lập kế hoạch chiến lược, Marketing, Dịch vụ khách hàng, Quản lý cửa hàng, Nhân sự và Quan hệ nhân viên. Các chương trình này đã thu hút **58.654 người tham gia**, giúp họ nâng cao kỹ năng và kiến thức trên nhiều lĩnh vực khác nhau.

Nhờ tăng cường đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực, số giờ đào tạo trung bình hằng năm trên mỗi nhân viên đã tăng lên ở hầu hết các ngành kinh doanh. Trong năm 2024, nhân viên tại các mảng có lực lượng lao động lớn được đào tạo trung bình **43,6 giờ/người**.

Số giờ đào tạo trung bình của nhân viên ở Việt Nam năm 2024

Nhân viên theo ngành	2023	2024
Sản xuất	10	12
Bán lẻ	50	52
Thực phẩm và đồ uống	100	60
Khai khoáng	30	37

Chỉ số Hiệu quả Đầu tư vốn nhân lực (HC ROI) của các đơn vị kinh doanh trong Tập đoàn đạt 10,6 (đơn vị tính bằng VNĐ).

Trong năm 2024, chương trình đào tạo cho khối sản xuất tập trung vào việc trang bị cho nhân viên các kỹ năng chuyên môn, tuân thủ và lãnh đạo vững chắc. MCH tổ chức đào tạo nội bộ về tiêu chuẩn ISO, vệ sinh và an toàn, kiến thức kinh doanh, phân tích dữ liệu (Power BI), hành vi người tiêu dùng, trí tuệ cảm xúc và kỹ năng giao tiếp. MML triển khai một nền tảng đào tạo có cấu trúc, bao gồm:

96 khóa học

về tuân thủ pháp luật và quy định (ví dụ: an toàn, phòng cháy chữa cháy, chứng chỉ kỹ thuật),

197 khóa học

nâng cao kỹ năng chuyên môn theo chuẩn ngành,

40 khóa học

phát triển kỹ năng lãnh đạo và kỹ năng mềm nhằm chuẩn bị cho chuyển đổi số và đổi mới.

Đào tạo cho khối bán lẻ tập trung vào các khía cạnh thực tiễn, tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và tuân thủ quy định:

- An toàn thực phẩm, an toàn phòng cháy chữa cháy và vệ sinh trong vận hành bán lẻ.
- Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng khách hàng và xử lý khiếu nại.
- Đào tạo chuyên biệt về sản phẩm thực phẩm, logistics và các chiến dịch theo thời vụ.
- Đào tạo về chỉ số hiệu quả (KPI), báo cáo tài chính và truyền thông nội bộ.

Đối với nhân viên F&B, trọng tâm là phát triển năng lực quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ:

- Các chương trình huấn luyện như “Leader as a Coach” và “Managing with Impact”.
- Kỹ năng thuyết trình, đào tạo DISC về tính cách và kỹ thuật gắn kết đội nhóm.
- Nâng cao năng lực vận hành, gồm sử dụng SAP, sẵn sàng cho kiểm toán, định hướng, quản lý lợi nhuận & lỗ, và kỹ năng quản lý ca/nhóm.

Đối với nhân viên ngành khai khoáng và vật liệu công nghệ cao (MHT), các chương trình đào tạo được thiết kế trọng điểm nhằm phát triển năng lực lãnh đạo và kỹ thuật:

- Chuỗi thảo luận và huấn luyện lãnh đạo để nâng cao khả năng giải quyết vấn đề và tư duy chiến lược.
- Đánh giá năng lực và đào tạo chuyên biệt cho Đội ngũ Kỹ thuật.
- Các buổi định hướng cho lãnh đạo mới tại nhiều phòng ban nhằm xây dựng khả năng lãnh đạo thích ứng.
- Các chương trình ghi nhận (ví dụ: Cuộc thi Tay nghề Thợ) nhằm phát hiện và khen thưởng cá nhân xuất sắc.



Đánh giá Hiệu suất và Khen thưởng

Chúng tôi thực hiện quy trình đánh giá hiệu suất hàng năm một cách công bằng và minh bạch, có phối hợp chặt chẽ ở tất cả các cấp, làm cơ sở cho các quyết định về lương thưởng. Ban lãnh đạo cấp cao tiến hành rà soát và đánh giá nhân sự toàn diện hai lần mỗi năm trên toàn công ty. Năm 2024, **100%** người lao động đủ điều kiện – từ cấp quản lý cao cấp, trung cấp đến nhân viên – đều được đánh giá định kỳ về hiệu suất và lộ trình phát triển nghề nghiệp.¹⁴

¹⁴ Người lao động đã hoàn thành thời gian thử việc và vẫn đang làm việc tại công ty vào thời điểm đánh giá hiệu suất.

An toàn và sức khỏe
nghề nghiệp

GRI 403

Phương pháp quản lý

Tập đoàn Masan cam kết ưu tiên an toàn và phúc lợi của người lao động, đồng thời xây dựng môi trường làm việc an toàn, hỗ trợ toàn diện cả về thể chất, tinh thần và cân bằng giữa công việc – cuộc sống cho toàn thể nhân viên.

Tại Tập đoàn Masan, chúng tôi đầu tư vào đào tạo an toàn lao động và không ngừng cải tiến quy trình sản xuất nhằm duy trì các tiêu chuẩn an toàn cao nhất. Mỗi công ty thành viên phát triển và triển khai hệ thống quản lý An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp (OHS) riêng, phù hợp với đặc thù hoạt động nhưng vẫn tuân thủ quy định pháp luật quốc gia cũng như kỳ vọng chung của Tập đoàn. Cách tiếp cận phi tập trung nhưng dựa trên nguyên tắc này giúp từng đơn vị chủ động quản lý các rủi ro đặc thù, đồng thời duy trì cam kết chung về an toàn và sức khỏe thể chất của người lao động.



Chính sách và Quy trình An toàn

Trên toàn Tập đoàn, tất cả các công ty đều triển khai hệ thống quản lý OHS theo Luật An toàn, vệ sinh lao động (2015), Bộ luật Lao động (2019) và các nghị định, thông tư hướng dẫn. Các công ty hoạt động trong lĩnh vực có rủi ro cao như sản xuất và khai khoáng đã áp dụng những khung quản lý tiên tiến hơn, bao gồm hệ thống đạt chứng nhận ISO 45001 và các quy trình quản lý rủi ro nội bộ. Các hệ thống này bao gồm nhận diện mối nguy, đánh giá rủi ro, chuẩn bị ứng phó khẩn cấp, an toàn cho nhà thầu và giám sát sức khỏe người lao động.

Mặc dù hệ thống có sự khác biệt giữa các công ty thành viên, nhưng đều có những điểm chung sau:

Thiết kế dựa trên rủi ro	Quy trình và vai trò rõ ràng	Cơ chế báo cáo của nhân viên	Quản lý nhà thầu và bên thứ ba	Chứng nhận và tích hợp hệ thống	Thanh tra định kỳ và ứng phó khẩn cấp
Các công ty đều tiến hành nhận diện mối nguy và đánh giá rủi ro một cách có hệ thống, phù hợp với từng khu vực làm việc, máy móc và hoạt động. Kết quả đánh giá được sử dụng để định hướng kế hoạch ứng phó và các biện pháp phòng ngừa.	Các quy trình nội bộ được thiết lập để phân định trách nhiệm của nhân viên, quản lý và đội ngũ an toàn, đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình.	Hầu hết các công ty đều có cơ chế để nhân viên báo cáo mối nguy, kèm theo quy trình xử lý theo cấp để đảm bảo giải quyết kịp thời. Ví dụ, tại WEC, nhân viên có thể báo cáo thông qua đường dây nóng bảo mật hoặc hộp thư góp ý.	Một số đơn vị như PLH yêu cầu nhà thầu và nhà cung cấp phải tuân thủ quy trình an toàn nội bộ và tham gia đào tạo để đảm bảo thống nhất với quy định tại từng địa điểm.	Các công ty công nghiệp như MML đã đạt hoặc đang trong quá trình đạt chứng nhận ISO 45001:2018. MHT áp dụng hệ thống quản lý toàn diện bao phủ toàn bộ người lao động, nơi làm việc và nhiệm vụ trong khai thác mỏ.	Các cuộc kiểm tra, diễn tập an toàn và cập nhật kế hoạch ứng phó khẩn cấp được tiến hành thường xuyên để đảm bảo tuân thủ và sẵn sàng.

Các công ty như MCH, MML và MHT đã đạt hoặc đang tiến tới chứng nhận ISO 45001. Các công ty bán lẻ và dịch vụ như WCM, WEC và PLH duy trì hệ thống OHS phù hợp quy định pháp luật và đặc thù dịch vụ, tập trung vào chăm sóc sức khỏe nhân viên, phòng ngừa và nâng cao nhận thức về an toàn.

Đào tạo An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp

Tập đoàn Masan cam kết xây dựng văn hóa an toàn vững mạnh thông qua các chương trình đào tạo phù hợp với từng vị trí. Mỗi công ty thành viên chịu trách nhiệm triển khai các khóa đào tạo bắt buộc và chuyên biệt nhằm nâng cao nhận thức, tăng cường khả năng ứng phó và giảm thiểu sự cố tại nơi làm việc.

Các chương trình đào tạo toàn Tập đoàn bao gồm:



Đào tạo định hướng cho nhân viên mới, bao gồm nhận thức chung về OHS, quy định nội bộ và quy trình khẩn cấp.



Đào tạo chuyên môn theo công việc rủi ro cao như xử lý hóa chất, làm việc trên cao, vận hành máy móc và phòng cháy chữa cháy.



Đào tạo bổ sung, định kỳ, phù hợp với rủi ro mùa vụ, cập nhật quy định pháp luật hoặc vấn đề đặc thù tại từng địa điểm.



Buổi nhắc nhở an toàn hàng ngày/tuần, chẳng hạn như “toolbox talk” tại MCH và MHT được tích hợp vào các khoảng thời gian thay ca.

Các chương trình đào tạo đặc thù ví dụ như:

MHT

Các mô-đun đào tạo toàn diện như Quản lý rủi ro, An toàn khai thác, An toàn điện cao thế và Quy tắc giao thông. Hoạt động kiểm tra hiện trường hàng ngày và cập nhật quy định PPE (trang bị bảo hộ cá nhân) được củng cố thông qua đào tạo.

MML

Nhận thức về sức khỏe và vệ sinh nghề nghiệp cho nhân viên mới; Đào tạo định kỳ về các mối nguy và rủi ro trong quá trình làm việc; Đào tạo nghề cho nhân viên vận hành thiết bị có yêu cầu an toàn và sức khỏe nghiêm ngặt.

WCM

Các chiến dịch theo thời vụ, cảnh báo an toàn nội bộ và chương trình phòng ngừa sự cố.

PLH

Đào tạo sử dụng thiết bị có rủi ro cao và nâng cao nhận thức về an toàn nhà thầu.

Những chương trình đào tạo này giúp nhân viên chuẩn bị tốt, duy trì tiêu chuẩn an toàn, và đóng góp vào môi trường làm việc an toàn, hiệu quả và năng suất.

Kết quả thực hiện năm 2024

100% nhân viên Masan tại Việt Nam¹⁵ được bảo vệ bởi hệ thống quản lý an toàn, sức khỏe nghề nghiệp tại từng công ty thành viên.

Nhờ những nỗ lực liên tục trong quản lý an toàn, sức khỏe nghề nghiệp tại các công ty thành viên, số lượng và tần suất sự cố nghiêm trọng, số tai nạn được ghi nhận và tai nạn lao động gây mất ngày công trong năm 2024 đã giảm so với 2023. Đáng chú ý, số ca bệnh nghề nghiệp được ghi nhận vẫn bằng 0, cho thấy hiệu quả của các biện pháp phòng ngừa về sức khỏe và an toàn.

Chấn thương liên quan đến công việc của nhân viên giai đoạn 2023-2024

Chỉ số	2023		2024	
	Sự cố	Tỉ lệ*	Sự cố	Tỉ lệ*
Số ca tử vong do chấn thương nghiêm trọng liên quan đến công việc	1	0,01	0	0,00
Số ca chấn thương nghiêm trọng liên quan đến công việc (không bao gồm tử vong)	6	0,08	3	0,04
Số ca chấn thương liên quan đến công việc được ghi nhận	23	0,32	18	0,25
Tổng số giờ làm việc	73.450.178		72.739.850	
Số ca tử vong do bệnh nghề nghiệp	0	NA	0	NA
Số ca bệnh nghề nghiệp được ghi nhận	0	NA	0	NA

(*) Tỉ lệ được tính dựa trên 1.000.000 giờ làm việc.



¹⁵ Nhân viên làm việc ở nước ngoài của MHT không nằm trong phạm vi công bố này, do các công ty con quốc tế của MHT áp dụng hệ thống an toàn và sức khỏe nghề nghiệp khác với hệ thống đang được triển khai tại Việt Nam.

Phúc lợi nhân viên

Phương pháp quản lý

Tập đoàn Masan cam kết xây dựng môi trường làm việc hỗ trợ toàn diện cho sức khỏe và hạnh phúc của nhân viên. Mặc dù mỗi công ty thành viên phát triển các chương trình phù hợp riêng, nhưng vẫn tuân theo các nguyên tắc cốt lõi của Tập đoàn:



Sức khỏe thể chất và tinh thần:

Khuyến khích lối sống lành mạnh thông qua các giải thể thao, chạy bộ nội bộ, và tiếp cận các tiện ích giải trí. Sức khỏe tinh thần cũng được chú trọng thông qua tư vấn, đào tạo quản lý căng thẳng, và các chương trình hỗ trợ cảm xúc.



Công việc – cuộc sống cân bằng và linh hoạt:

Một số đơn vị áp dụng hình thức làm việc linh hoạt, chính sách làm việc từ xa, và các sáng kiến giảm căng thẳng nơi làm việc. Nhân viên được trao quyền để quản lý thời gian và năng lượng hiệu quả, từ đó nâng cao cả sức khỏe lẫn hiệu suất.



Hỗ trợ và gắn kết gia đình:

Các chương trình như Ngày Quốc tế Thiếu nhi, tham quan công ty dành cho gia đình, du lịch hè và các gói bảo hiểm gia đình thể hiện sự quan tâm đến hạnh phúc nhân viên vượt ra ngoài phạm vi công việc.



Liên tục tương tác:

Các hoạt động gắn kết hàng tháng, hàng quý như team-building, lễ hội văn hóa, cuộc thi đổi mới, và các câu lạc bộ nội bộ tạo cơ hội để kết nối, học hỏi và chia sẻ mục tiêu chung.



Cam kết chung giữa các công ty con này phản ánh niềm tin của Masan rằng một lực lượng lao động gắn kết và bền bỉ chính là chìa khóa cho sự phát triển bền vững, lâu dài.

Kết quả thực hiện năm 2024

Trong năm 2024, Tập đoàn Masan và các công ty thành viên tiếp tục ưu tiên phúc lợi cho nhân viên và thúc đẩy môi trường làm việc tích cực, hòa nhập. Nhiều chương trình gắn kết thường xuyên và chuyên biệt đã được triển khai thành công tại các đơn vị kinh doanh, thu hút sự tham gia của hàng nghìn nhân viên cùng gia đình.

MML duy trì truyền thống tổ chức các hoạt động team-building hàng tháng, hàng quý, bao gồm thể thao, hoạt động thiện nguyện và ngày hội gia đình, góp phần xây dựng đội ngũ gắn kết và năng động. Các không gian giải trí tại nhà máy, như sân bóng đá và cầu lông, tiếp tục là điểm sinh hoạt sôi nổi, giúp nâng cao sức khỏe và tinh thần.

MCH triển khai các sáng kiến chăm sóc sức khỏe như hội thảo quản lý căng thẳng, chính sách làm việc linh hoạt, và dịch vụ tư vấn tâm lý. Công ty cũng tổ chức các sự kiện văn hóa và vinh danh quy mô lớn, ví dụ như:



Masan Amazing Race 2024: thu hút hơn 600 nhân viên trên toàn quốc tham gia thử thách đồng đội đầy năng động.



Giải bóng đá CHIN-SU Cup: thu hút hơn 100 cầu thủ từ các nhà máy và các đơn vị kinh doanh.



Ngày tri ân Giảng viên nội bộ: tri ân hơn 100 giảng viên nội bộ vì những đóng góp tích cực của họ.

Masan High-tech Materials (MHT) nâng cao sự gắn kết nhân viên thông qua nhiều chương trình đa dạng và có tác động sâu sắc:



Ngày Đổi mới: hơn 200 nhân viên tham dự, với các phiên chia sẻ ý tưởng và cuộc thi sáng tạo trong sản xuất.



Rung Chuông Vàng MHT: cuộc thi nội bộ tôn vinh kiến thức doanh nghiệp và sự hợp tác giữa nhân viên – quản lý.



MHT tham gia cuộc thi MSN Amazing Race, góp phần thúc đẩy sức khỏe thể chất và tinh thần bền bỉ, với tổng quãng đường hoàn thành hơn 55.000 km.



Chương trình Du lịch Hè: 1.085 nhân viên cùng 642 thành viên gia đình tham gia 12 chuyến đi khắp Việt Nam, tăng cường gắn kết gia đình và đồng đội.



Quý Masaners Care for Masaners: mở rộng hỗ trợ cho nhân viên bị ảnh hưởng bởi bão Yagi, bao gồm cứu trợ khẩn cấp, phục hồi nhà cửa, và huy động tình nguyện viên.

Ngoài ra, các sự kiện như Ngày Quốc tế Phụ nữ, Ngày Phụ nữ Việt Nam, Tết Trung thu và Ngày Quốc tế Thiếu nhi cũng được tổ chức tại nhiều công ty thành viên.

Quản lý quan hệ khách hàng (CRM)

 STANDARDS

GRI 418 -1

Hành trình của chúng tôi là hành trình phụng sự người tiêu dùng. Mục đích của chúng tôi là nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người tiêu dùng.

Trọng tâm trong chiến lược kinh doanh bền vững của Tập đoàn Masan là vai trò then chốt của khách hàng. Sứ mệnh chính của chúng tôi là cung cấp các dịch vụ chất lượng cao, được thiết kế phù hợp với nhu cầu của khách hàng, với cam kết vững chắc về sức khỏe, an toàn và bảo mật dữ liệu. Chúng tôi tin rằng việc xây dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng là nền tảng cốt lõi để hiện thực hóa tầm nhìn xây dựng hệ sinh thái Tiêu dùng - Bán lẻ - Công nghệ tích hợp, nhằm đáp ứng những nhu cầu không ngừng thay đổi của hơn 100 triệu người tiêu dùng Việt Nam.

Mục tiêu

- Duy trì điểm hài lòng của khách hàng ở mức tối thiểu 90% đến năm 2030 và các năm tiếp theo.
- 30 triệu thành viên WIN, phục vụ 80% nhu cầu hằng ngày của người tiêu dùng.



10 triệu
thành viên đăng ký

Kết quả thực hiện năm 2024

Trong năm 2024, ba công ty thành viên của Tập đoàn Masan đã thực hiện các khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng nhằm đánh giá và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Mỗi công ty đã điều chỉnh phương pháp khảo sát phù hợp với từng nhóm khách hàng, sử dụng các kênh như khảo sát trực tuyến, qua điện thoại, và phỏng vấn trực tiếp. Cần lưu ý rằng MML đã dừng khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng B2B trong năm 2024 do tiêu chuẩn BRCGS phiên bản 9 không còn yêu cầu thực hiện đánh giá này.

Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng

Tiêu chí đo lường	MML	WCM	MHT
Phương pháp khảo sát	Bảng hỏi phỏng vấn trực tiếp	Khảo sát qua điện thoại	Khảo sát trực tuyến
Mức độ hài lòng của khách hàng (%)	2023 (Mức độ hài lòng theo nhóm sản phẩm và khu vực):		
	Thịt gà tại Hà Nội: 78,6%	2023: 100%	2023: 82,2%
	Thịt heo tại Hà Nội: 82,8%		
	Thịt heo tại Tp.HCM: 78,0%		
	2024: Tiêu chuẩn BRCGS V9 không yêu cầu khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng B2B		
	2024: 99%	2024: 83,8%	
Đơn vị	Thang điểm 1-5, với 5 là Rất hài lòng	% khách hàng hài lòng	Điểm trung bình trên thang điểm 5

Tính đến cuối năm 2024, chương trình Hội viên WIN đã đạt 10 triệu thành viên đăng ký.

Về bảo mật thông tin khách hàng, trong năm 2024:

- O

Không có khiếu nại nào từ bên ngoài liên quan đến vi phạm quyền riêng tư của khách hàng.
- O

Không có khiếu nại nào từ cơ quan quản lý về vi phạm quyền riêng tư của khách hàng.
- O

Không có trường hợp rò rỉ, đánh cắp hoặc mất dữ liệu khách hàng.



Phương pháp quản lý

Tập đoàn Masan và các công ty thành viên tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử (CoC) của Tập đoàn. Theo đó, chúng tôi cam kết:

- **Tiêu chuẩn sản phẩm và dịch vụ:** Cung cấp sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, an toàn, giá cả cạnh tranh, đáp ứng hiệu quả nhu cầu khách hàng, đồng thời bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- **Bảo vệ dữ liệu:** Tuân thủ tất cả các quy định liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân của nhân viên, khách hàng, đối tác, nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ. Chúng tôi triển khai các biện pháp bảo vệ thông tin mạnh mẽ nhằm ngăn chặn hành vi đánh cắp, sử dụng sai mục đích hoặc gian lận dữ liệu khách hàng.

Quản lý quan hệ khách hàng và phản hồi khách hàng

Tập đoàn Masan áp dụng mô hình quản lý phân quyền nhưng có cấu trúc rõ ràng trong việc quản lý sự hài lòng của khách hàng, mỗi công ty thành viên điều chỉnh hệ thống tương tác và phản hồi khách hàng phù hợp với mô hình kinh doanh và đặc điểm các bên liên quan. Trên toàn Tập đoàn, trải nghiệm khách hàng được quản lý thông qua sự kết hợp giữa các công cụ số, kênh trực tiếp và các cơ chế cải tiến chất lượng liên tục.

Hệ thống phản hồi đa kênh

Tất cả các công ty thành viên chủ chốt đều thiết lập kênh phản hồi khách hàng riêng biệt, bao gồm các nền tảng số như website chính thức, đường dây nóng, email, mạng xã hội (Facebook, Zalo), và ứng dụng di động. Với các công ty có hoạt động tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, các điểm phản hồi tại cửa hàng và khảo sát qua mã QR được sử dụng để ghi nhận ý kiến khách hàng theo thời gian thực.

Thu thập và phân tích dữ liệu

Một số công ty thành viên như MML và WCM duy trì quy trình ghi nhận và xử lý khiếu nại chính thức, tích hợp với hệ thống kiểm soát chất lượng. PLH tổng hợp khiếu nại và sử dụng khảo sát mã QR để theo dõi hiệu quả.

Chương trình tương tác và trải nghiệm khách hàng

Quá trình chuyển đổi từ kênh bán lẻ truyền thống (GT) sang kênh bán lẻ hiện đại (MT) của chúng tôi giúp nâng cao đáng kể trải nghiệm khách hàng nhờ sự tiện lợi vượt trội, như đa dạng phương thức thanh toán và dịch vụ giao hàng tận nhà. Việc tích hợp công nghệ, điển hình là các ứng dụng di động và dịch vụ cá nhân hóa, đã giúp gia tăng hiệu quả vận hành; đồng thời, kênh bán lẻ hiện đại cũng đảm bảo chất lượng sản phẩm đồng nhất và chuỗi cung ứng đáng tin cậy. Tổng hòa những cải tiến này giúp thắt chặt sự kết nối với khách hàng, từ đó thúc đẩy sự hài lòng và niềm tin dài hạn.



Các công ty thành viên của Masan triển khai nhiều chương trình nhằm duy trì khách hàng thân thiết và tăng cường gắn bó với thương hiệu. Ví dụ:

- PLH thực hiện chương trình Mystery Shopper để đánh giá chất lượng dịch vụ.
- WCM tổ chức các sự kiện Tết Nguyên đán với quà tặng cá nhân hóa và các hoạt động văn hóa dành cho khách hàng.
- WEC tập trung vào giữ chân khách hàng thông qua tương tác trực tuyến và các dịch vụ giá trị gia tăng.
- Trung tâm Sáng tạo vì Khách hàng (Customer Innovation Center) thuộc MCH thường xuyên kết nối với khách hàng để thấu hiểu những nhu cầu và sở thích không ngừng thay đổi của họ. Trong đó, Trung tâm đặc biệt chú trọng vào các yếu tố sức khỏe, an toàn và tính bền vững nhằm đáp ứng xu hướng ngày càng tăng về lối sống lành mạnh và bền vững hơn.

Đào tạo bán hàng và dịch vụ khách hàng

Khi cần thiết, nhân viên tuyến đầu và đội ngũ bán hàng được đào tạo để nâng cao kỹ năng dịch vụ khách hàng. Chẳng hạn MHT đã triển khai đào tạo về kiến thức sản phẩm và kỹ năng giao tiếp, trong khi WCM tập trung nâng cao năng lực tương tác khách hàng và đại diện thương hiệu.

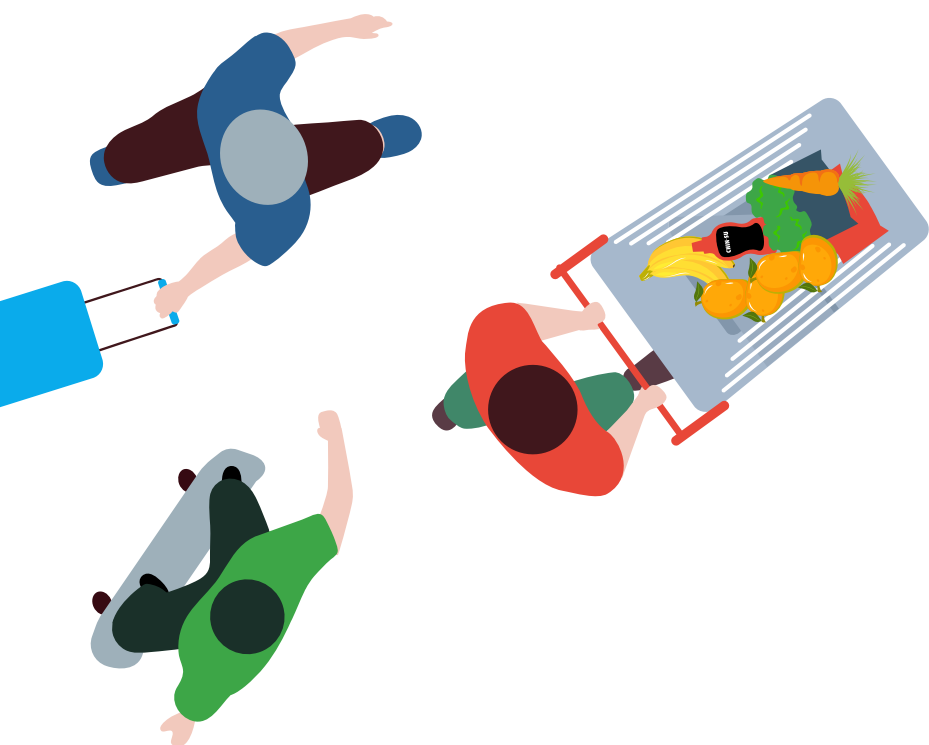
Bảo mật thông tin khách hàng

Bảo vệ thông tin cá nhân và quyền riêng tư của khách hàng là yếu tố then chốt để duy trì quan hệ khách hàng bền vững. Nhận thức được tầm quan trọng của an ninh thông tin trong bối cảnh kỹ thuật số hiện nay, Tập đoàn Masan đã triển khai các biện pháp nghiêm ngặt để bảo vệ dữ liệu của khách hàng và các bên liên quan. Hiểu rõ các rủi ro liên quan đến quản lý dữ liệu, Masan đã ban hành Chính sách An ninh Thông tin toàn diện, phù hợp với luật pháp Việt Nam và tiêu chuẩn ISO/IEC 27001:2022. Chính sách này không chỉ điều chỉnh các thực hành bảo mật dữ liệu, mà còn củng cố cam kết của Tập đoàn Masan trong việc bảo vệ dữ liệu khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng và thích ứng với những thay đổi trong nhu cầu của người tiêu dùng.

Trên khắp Tập đoàn, các công ty thành viên đã triển khai các biện pháp nhất quán để bảo mật thông tin khách hàng. Hầu hết các công ty đều thông báo cho khách hàng về loại dữ liệu cá nhân được thu thập, mục đích sử dụng và quyền được truy cập, chỉnh sửa hoặc yêu cầu xóa dữ liệu. Thời gian lưu trữ dữ liệu được quy định rõ ràng – thường từ 3 đến 5 năm – và khách hàng phải cung cấp văn bản đồng ý trước khi chia sẻ dữ liệu cá nhân với bên thứ ba.

Các biện pháp bảo vệ kỹ thuật và tổ chức được triển khai, bao gồm kiểm soát truy cập dựa trên hệ thống CRM, thỏa thuận bảo mật, và các quy trình an ninh CNTT phù hợp với từng doanh nghiệp. Mặc dù việc khách hàng chủ động đồng ý cho phép thu thập dữ liệu không bắt buộc trừ khi pháp luật yêu cầu, tất cả các công ty thành viên đều ưu tiên tính minh bạch và tuân thủ các chuẩn mực bảo mật dữ liệu ngày càng cao.

Bằng cách lồng ghép bảo vệ dữ liệu khách hàng vào hoạt động hằng ngày và cấu trúc quản trị, Tập đoàn Masan khẳng định cam kết quản lý dữ liệu có trách nhiệm như một phần trong chiến lược phát triển bền vững và kinh doanh có đạo đức.



Đạo đức kinh doanh

 STANDARDS

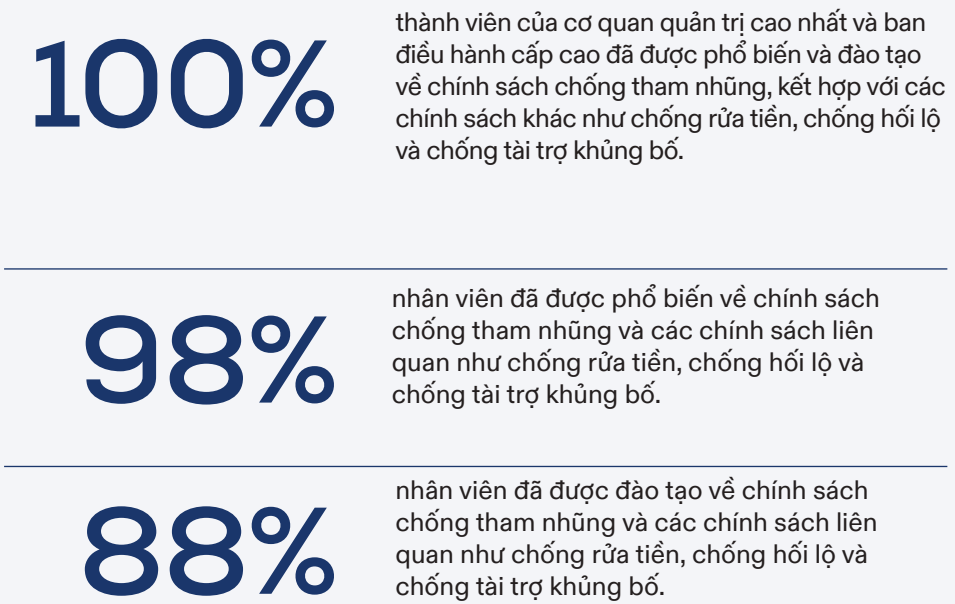
GRI 2-15,2-25, 2-26, 2-27, 205

Tập đoàn Masan duy trì cam kết kiên định trong việc tuân thủ các chuẩn mực đạo đức kinh doanh và thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh trên tất cả các thị trường mà Tập đoàn hoạt động.

Mục tiêu

100% nhân viên được đào tạo về Quy tắc Ứng xử của Masan và các chủ đề thường niên khác bao gồm chống hối lộ, chống tham nhũng và các vấn đề trọng yếu về phát triển bền vững; đồng thời tất cả nhân viên mới phải hoàn tất các khóa đào tạo này trong vòng sáu tháng kể từ ngày gia nhập.

Kết quả thực hiện năm 2024



Phương pháp quản lý

Tập đoàn Masan kiên định trong cam kết duy trì đạo đức kinh doanh và thúc đẩy cạnh tranh công bằng trên tất cả các thị trường mà Tập đoàn hoạt động. Xây dựng trên nền tảng của Chính sách Quản lý Rủi ro hiện có và đặt nền móng cho Bộ quy tắc Chuỗi cung ứng Bền vững, Tập đoàn đã ban hành một Bộ quy tắc ứng xử mới toàn diện, đóng vai trò là khung cơ bản hướng dẫn hoạt động cho Tập đoàn và các công ty thành viên. Bộ quy tắc ứng xử này quy định các quy tắc thiết yếu và nguyên tắc hành động, đảm bảo rằng mọi hoạt động đều phù hợp với các giá trị cốt lõi của Masan và thúc đẩy tuân thủ trong các hoạt động kinh doanh, cả nội bộ và với các đối tác thứ ba.

Bộ Quy tắc ứng xử năm 2024 được xây dựng dựa trên 8 quy tắc cốt lõi:

1

Tuân thủ pháp luật và cạnh tranh lành mạnh: Masan hoạt động kinh doanh một cách trung thực, minh bạch và tuân thủ mọi quy định pháp luật tại các thị trường mà Tập đoàn có mặt. Masan cam kết tuân thủ các quy định về phòng chống rửa tiền, đồng thời áp dụng chính sách không khoan nhượng đối với hành vi tham ô, tham nhũng hay hối lộ.

2

Trách nhiệm với cộng đồng và xã hội: Masan luôn ý thức rõ vai trò và trách nhiệm của mình đối với cộng đồng, xã hội và môi trường. Tập đoàn cam kết hỗ trợ các tiêu chuẩn phát triển bền vững thông qua việc đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả, đồng thời bảo vệ môi trường tự nhiên, an toàn lao động, bình đẳng giới, quyền lợi người lao động, an toàn thực phẩm, quyền lợi người tiêu dùng và phúc lợi cộng đồng.

3

Trách nhiệm đối với đối tác kinh doanh: Masan cam kết xây dựng quan hệ hợp tác bình đẳng với tất cả các đối tác, hướng đến lợi ích hài hòa cho các bên. Masan kỳ vọng đối tác tôn trọng và thực hiện các nguyên tắc kinh doanh minh bạch, trung thực và cạnh tranh công bằng của Tập đoàn.

4

Tính chính xác và trung thực trong hồ sơ và tài liệu: Mọi nhân sự Masan đều có trách nhiệm đối với thông tin, hồ sơ và tài liệu mà họ cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn ở báo cáo, thuyết trình và sổ sách.

5

Truyền thông với báo chí và nhà đầu tư: Masan đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch, chính xác và công bằng đến truyền thông, công chúng, nhà đầu tư và cổ đông theo đúng quy định của pháp luật.

6

Bảo vệ dữ liệu và thông tin: Masan đảm bảo quá trình thu thập, xử lý và sử dụng thông tin cá nhân (bao gồm thông tin của nhân viên, khách hàng và người tiêu dùng) tuân thủ các tiêu chuẩn ngành và quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu.

7

Đối xử công bằng và xây dựng môi trường làm việc an toàn: Masan cam kết tạo dựng môi trường làm việc an toàn, hòa nhập và tôn trọng, mang đến cơ hội phát triển bình đẳng cho mọi nhân sự, đồng thời ghi nhận và tôn trọng sự khác biệt cá nhân.

8

Xung đột lợi ích: Nhân viên của chúng tôi bị nghiêm cấm sử dụng các nguồn lực của Masan cho mục đích cá nhân. Nguồn lực của Masan bao gồm các tài sản hữu hình như cơ sở vật chất, thiết bị, cũng như hệ thống thông tin liên lạc; và các tài sản vô hình như uy tín, cơ hội kinh doanh, v.v. Ngoài ra, nhân viên không được tham gia vào các hoạt động kinh doanh gây xung đột lợi ích với Masan hoặc làm ảnh hưởng đến trách nhiệm của mình trong tổ chức.

Trong năm 2024, Masan đã ban hành Chính sách Phòng chống Rửa tiền, Chống Hối lộ và Tài trợ Khủng bố, quy định các nguyên tắc chung, nghĩa vụ và hành vi bị nghiêm cấm đối với mọi hoạt động và giao dịch liên quan.

Quản lý xung đột lợi ích

Tuân thủ Quy tắc Ứng xử và các chính sách của Tập đoàn, tất cả các công ty thành viên đã ban hành các chính sách và quy trình nội bộ nhằm phòng ngừa và xử lý xung đột lợi ích. Các chính sách này được tích hợp vào điều lệ công ty, quy tắc ứng xử nội bộ, hợp đồng lao động và hướng dẫn tuân thủ. Để củng cố cam kết thực hành kinh doanh có đạo đức và quản trị có trách nhiệm, tất cả nhân viên mới của Tập đoàn Masan và các công ty thành viên đều phải ký cam kết tuân thủ đạo đức kinh doanh và các quy định về xung đột lợi ích trước khi chính thức làm việc. Cam kết này bảo đảm rằng mỗi nhân viên đều hiểu rõ và cam kết tuân thủ Quy tắc Ứng xử của Tập đoàn, đồng thời giúp chủ động nhận diện và quản lý các nguy cơ xung đột lợi ích, hỗ trợ xây dựng văn hóa ra quyết định có đạo đức ở tất cả các cấp trong tổ chức.

Các công ty như Masan High-Tech Materials (MHT) và PLH cũng nhấn mạnh tính minh bạch và ra quyết định có đạo đức trong các hướng dẫn nội bộ, bảo đảm rằng nhân viên tránh được lợi ích cá nhân hoặc tài chính có thể ảnh hưởng đến trách nhiệm của họ với công ty.



Quy trình khắc phục các tác động tiêu cực

Các công ty thành viên của Tập đoàn Masan Group triển khai các cơ chế bài bản để xử lý và khắc phục các tác động tiêu cực phát sinh từ hoạt động kinh doanh hoặc hành vi sai phạm của nhân viên. Các công ty như MCH và MML cung cấp nhiều kênh báo cáo, bao gồm email và đường dây nóng do bộ phận an ninh – tuân thủ cũng như đại diện nhân sự, nhằm hỗ trợ nhân viên và các bên liên quan phản ánh khiếu nại.

Các trường hợp được báo cáo sẽ được xử lý theo quy trình điều tra chính thức, với các biện pháp khắc phục được thực hiện nhằm ngăn chặn tái diễn. Các đơn vị như WEC và PLH cũng tham chiếu Quy tắc Ứng xử, kiểm toán nội bộ và khung kỷ luật như một phần của quy trình khắc phục. Những bước này giúp bảo đảm mọi sự cố bất lợi đều được giải quyết minh bạch, công bằng và phù hợp với các tiêu chuẩn pháp lý, đạo đức.

Cơ chế cố vấn và nêu vấn đề

Nhằm hỗ trợ một môi trường làm việc cởi mở và có trách nhiệm, Tập đoàn Masan duy trì nhiều kênh an toàn và bảo mật để nhân viên tìm kiếm hướng dẫn hoặc báo cáo các vi phạm nghi ngờ. Các công ty thành viên như MML và MCH cung cấp đường dây nóng và email chuyên biệt cho báo cáo đạo đức và tuân thủ. MHT triển khai cả kênh nội bộ (ví dụ: “Your Voice Matters”) và kênh bên ngoài (ví dụ: cổng thông tin tố giác của Deloitte) để hỗ trợ báo cáo ẩn danh. Các cơ chế này được thiết kế để bảo đảm không có hành vi trả đũa, bảo vệ danh tính người tố giác và kịp thời thực hiện các bước xử lý phù hợp. Các công ty thành viên cũng định kỳ tổ chức các chiến dịch nâng cao nhận thức và truyền thông để nhấn mạnh tầm quan trọng của đạo đức nghề nghiệp và việc sử dụng các công cụ báo cáo.

Chống tham nhũng

Tập đoàn Masan áp dụng chính sách không khoan nhượng đối với tham nhũng và lồng ghép các nguyên tắc chống tham nhũng vào tất cả các cấp hoạt động của mình.

Hầu hết các công ty thành viên đều tiến hành đánh giá nhằm xác định rủi ro tham nhũng trong các lĩnh vực có mức độ rủi ro cao như mua sắm, quản lý nhà cung cấp và thu mua nguyên liệu thô. Các đánh giá này giúp phát triển các cơ chế kiểm soát và giám sát mục tiêu nhằm ngăn chặn hành vi phi đạo đức.

Các chính sách và quy trình chống tham nhũng được quy định rõ ràng, dễ tiếp cận và phổ biến đến thành viên Hội đồng Quản trị, ban lãnh đạo cấp cao và các nhân viên liên quan trong toàn Tập đoàn. Các chính sách này bao gồm quy tắc ứng xử nội bộ, kênh tố giác và bản kê khai xung đột lợi ích. Các công ty thành viên như MML, PLH và MHT cũng tích hợp cam kết minh bạch vào quy trình quản lý nhà cung cấp.

Các chương trình đào tạo về chống tham nhũng được triển khai đồng bộ trên tất cả các đơn vị kinh doanh cho mọi cấp nhân sự. Nội dung đào tạo bao gồm nhận diện hành vi tham nhũng, hiểu biết luật pháp liên quan và quy trình báo cáo.

Bộ phận tuân thủ, thường do phòng Kiểm toán nội bộ phụ trách, chịu trách nhiệm giám sát việc thực thi, điều tra các trường hợp được báo cáo và tăng cường kiểm soát nội bộ.

Các chiến lược phát triển bền vững bổ trợ

Quyền riêng tư dữ liệu và an ninh mạng

Trong bối cảnh ngày càng phụ thuộc vào công nghệ số, các mối đe dọa an ninh mạng như tấn công hạ tầng trọng yếu, phát tán thông tin sai lệch, gian lận trực tuyến, mã độc tống tiền và rò rỉ dữ liệu ngày càng tinh vi và phức tạp.

Chính sách An ninh Thông tin

Tập đoàn Masan nhận thức rõ các rủi ro tiềm ẩn từ việc gia tăng sử dụng công nghệ số trong tương tác với khách hàng và quản lý dữ liệu. Để ứng phó với các rủi ro này, Tập đoàn đã ban hành Chính sách An ninh Thông tin, quy định các nguyên tắc, biện pháp kiểm soát và hướng dẫn liên quan đến an toàn công nghệ thông tin nhằm bảo đảm việc bảo vệ, sử dụng và quản lý Hệ thống Thông tin của Masan. Thông tin chi tiết hơn về Chính sách An ninh Thông tin được trình bày trong mục Chính sách An ninh Thông tin.

Bên cạnh đó, Tập đoàn cũng thành lập Bộ phận An ninh Thông tin chuyên trách quản lý rủi ro an ninh mạng.

Chính sách Quản lý Dữ liệu Cá nhân

Chúng tôi cũng nhận thức và tôn trọng quyền riêng tư, đồng thời nỗ lực hết sức để bảo vệ dữ liệu cá nhân của tất cả nhân viên và các bên liên quan của Tập đoàn, bao gồm nhà cung cấp, người tiêu dùng và khách hàng. Chính sách Quản lý Dữ liệu Cá nhân được ban hành nhằm ngăn ngừa việc sử dụng thông tin cá nhân sai mục đích.

Các biện pháp

Tập đoàn cũng đang đầu tư vào các biện pháp nhằm bảo đảm tính bảo mật, toàn vẹn và khả dụng của dữ liệu và hệ thống nhạy cảm trên toàn bộ hoạt động và các công ty thành viên. Các biện pháp trọng yếu bao gồm:

- **Công nghệ an ninh tiên tiến:** Triển khai mã hóa hiện đại, xác thực đa yếu tố và giám sát mạng liên tục để ngăn chặn truy cập trái phép và rò rỉ dữ liệu.
- **Chính sách bảo mật dữ liệu toàn diện:** Bảo đảm tất cả thông tin của nhân viên và khách hàng được xử lý với mức độ bảo mật cao nhất, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.
- **Kiểm toán và cập nhật định kỳ:** Thường xuyên thực hiện kiểm toán và cập nhật các biện pháp an ninh để tăng khả năng ứng phó với các mối đe dọa an ninh mạng mới nổi.

Không chỉ tuân thủ pháp luật và quy định hiện hành, cách tiếp cận của chúng tôi đối với việc xử lý vi phạm dữ liệu còn tập trung vào việc bảo vệ và gia tăng lợi ích của các bên liên quan. Ngoài ra, chúng tôi chú trọng đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân viên, nhằm xây dựng văn hóa an ninh thông tin trong toàn tổ chức.



PHỤ LỤC A MỤC LỤC NỘI DUNG TIÊU CHUẨN GRI 2021

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
CÁC TIÊU CHUẨN CHUNG					
Chủ đề	Mã GRI	Nội dung công bố	Báo cáo Phát triển Bền vững 2024	Mục tham chiếu/Lý do không báo cáo	Trang tham chiếu
GRI 2: Công bố thông tin chung 2021					
Tổ chức và các thực hành báo cáo phát triển bền vững	2-1	Thông tin chi tiết về tổ chức	✓	Tập đoàn Masan và Các Công ty Thành viên	Trang 22 - 31
	2-2	Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo phát triển bền vững	✓	Phạm vi Báo cáo phát triển bền vững	Trang 13
	2-3	Kỳ báo cáo, tần suất và thông tin liên hệ	✓	Phạm vi Báo cáo phát triển bền vững	Trang 13 - 15
	2-4	Điều chỉnh thông tin đã công bố	✖	Không có thông tin nào cần điều chỉnh trong báo cáo trước đó	N/A
	2-5	Đảm bảo số liệu từ bên thứ ba	✖		N/A
Hoạt động và người lao động	2-6	Các hoạt động, chuỗi giá trị và các mối quan hệ kinh doanh khác	✓	Chuỗi Giá trị Kinh doanh của chúng tôi	Trang 34 - 45
	2-7	Nhân viên	✓	Nguồn nhân lực	Trang 141 - 169
	2-8	Người lao động không thuộc biên chế nhân viên Công ty	✖	Không có thông tin. Các nhà thầu của chúng tôi có trách nhiệm bố trí nhân sự làm việc cho MSC theo thỏa thuận công việc hoặc dịch vụ.	N/A

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Quản trị	2-9	Cấu trúc và thành phần quản trị	✓	Quản trị phát triển bền vững Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 243
	2-10	Đề cử và lựa chọn cơ quan quản trị cao nhất	✓	Quản trị phát triển bền vững Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 247-254
	2-11	Chủ tịch của cơ quan quản trị cao nhất	✓	Quản trị phát triển bền vững Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 247-254
	2-12	Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong việc giám sát quản lý tác động	✓	Quản trị phát triển bền vững Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 247-254
	2-13	Phân công trách nhiệm trong việc quản lý tác động	✓	Quản trị phát triển bền vững Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 247-254
	2-14	Vai trò của cơ quan quản trị cao nhất trong báo cáo phát triển bền vững	✓	Quản trị phát triển bền vững	Trang 63
	2-15	Xung đột lợi ích	✓	Đạo đức kinh doanh	Bộ Quy tắc Ứng xử của Masan -Trang 12
	2-16	Trao đổi các mối quan ngại quan trọng	✓	Quản trị phát triển bền vững	Trang 179
	2-17	Kiến thức tập thể của cơ quan quản trị cao nhất	✓	Báo cáo Thường niên 2024	Báo cáo Thường niên 2024 -Trang 247-254
	2-18	Đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan quản trị cao nhất	✖	Không có thông tin	
	2-19	Chính sách lương thưởng	✖	Không được công bố vì lý do bảo mật.	
	2-20	Quy trình xác định lương thưởng	✓	Nguồn nhân lực – Chế độ lương thưởng và phúc lợi	Trang 153
	2-21	Tỷ lệ tổng lương thưởng hàng năm	✓	Nguồn nhân lực – Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao	Trang 154

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Chiến lược, chính sách và thực hành	2-22	Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững	✓	Thông điệp từ Tổng Giám đốc Tập đoàn Masan	Trang 18 - 19
	2-23	Cam kết chính sách	✓	Được trình bày theo các chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững trong ba trụ cột chính	Trang 56
	2-24	Lồng ghép các cam kết chính sách	✓	Được trình bày theo các chủ đề trọng yếu về phát triển bền vững trong ba trụ cột chính	Trang 57
	2-25	Quy trình khắc phục các tác động tiêu cực	✓	Đạo đức kinh doanh - Quy trình khắc phục các tác động tiêu cực	Trang 178
	2-26	Cơ chế tìm kiếm tư vấn và phản ánh mối quan ngại	✓	Đạo đức kinh doanh - Cơ chế tìm kiếm tư vấn và phản ánh mối quan ngại	Trang 179
	2-27	Tuân thủ pháp luật và quy định	✓	Đạo đức kinh doanh	Trang 176 - 181
	2-28	Tham gia các hiệp hội, tổ chức	✓	Đối tác, thành viên và các chứng nhận	Trang 88 - 89
Sự tham gia của các bên liên quan	2-29	Phương pháp tiếp cận	✓	Sự tham gia của các bên liên quan	Trang 72 - 77
	2-30	Thỏa ước lao động tập thể	✓	Nguồn nhân lực – Quyền Con người	Trang 152
CÁC TIÊU CHUẨN THEO CHỦ ĐỀ					
GRI 3: Các chủ đề trọng yếu 2021					
Công bố về các chủ đề trọng yếu	3-1	Quy trình xác định các chủ đề trọng yếu	✓	Đánh giá mức độ trọng yếu	Trang 48 - 54
	3-2	Danh sách các chủ đề trọng yếu	✓	Ma trận trọng yếu	Trang 50
Thúc đẩy đổi mới vì tăng trưởng bền vững					
Sức khỏe và dinh dưỡng, an toàn thực phẩm và ghi nhãn sản phẩm					
Sức khỏe, dinh dưỡng và an toàn của sản phẩm					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Sức khỏe, dinh dưỡng, an toàn thực phẩm và ghi nhãn sản phẩm – Phương pháp quản lý	Trang 93
GRI 416 – Sức khỏe và An toàn của Khách hàng 2016	416-2	Sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động về sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ	✓	Sức khỏe, dinh dưỡng, an toàn thực phẩm và ghi nhãn sản phẩm – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 93

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Ghi nhãn sản phẩm					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Ghi nhãn sản phẩm – Phương pháp quản lý	Trang 97
GRI 417 – Tiếp thị và Ghi nhãn 2016	417-1	Yêu cầu về thông tin và ghi nhãn sản phẩm và dịch vụ	✓	Ghi nhãn sản phẩm – Phương pháp quản lý	Trang 97
		Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và ghi nhãn sản phẩm và dịch vụ	✓	Ghi nhãn sản phẩm – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 97
Đổi mới					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Đổi mới – Quản lý đổi mới	Trang 98 - 105
Quản lý chuỗi cung ứng					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✖	Dữ liệu không có sẵn để công bố	
GRI 204 – Thực hành mua sắm 2016	204-1	Tỷ lệ chi tiêu dành cho các nhà cung cấp địa phương	✓	Thúc đẩy các nhà cung cấp địa phương	Trang 109
Chăm sóc Môi trường và Cộng đồng					
Biến đổi Khí hậu					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phương pháp quản lý	Trang 112
GRI 302 – Năng lượng 2016	302-1	Mức tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	✓	Tiêu thụ năng lượng – Sử dụng năng lượng tái tạo và hiệu quả năng lượng	Trang 115 - 116
	302-3	Cường độ sử dụng năng lượng	✓	Tiêu thụ năng lượng – Sử dụng năng lượng tái tạo và hiệu quả năng lượng	Trang 116
	302-4	Giảm mức tiêu thụ năng lượng	✓	Tiêu thụ năng lượng – Sử dụng năng lượng tái tạo và hiệu quả năng lượng	Trang 117, 120
GRI 305 – Phát thải 2016	305-1	Phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1) (CO ₂ e)	✓	Kiểm kê khí thải nhà kính	Trang 112 - 113
	305-2	Phát thải khí nhà kính gián tiếp từ năng lượng (Phạm vi 2) (CO ₂ e)	✓	Kiểm kê khí thải nhà kính	Trang 112 - 113
	305-4	Cường độ phát thải khí nhà kính	✓	Kiểm kê khí thải nhà kính	Trang 113

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Quản lý môi trường					
Quản lý tài nguyên nước					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phương pháp quản lý	Trang 120
GRI 303 – Nước và nước thải 2018	303-1	Tương tác với nước như một nguồn tài nguyên chung	✓	Quản lý tiêu thụ nguồn nước	Trang 121 - 123
	303-2	Quản lý các tác động liên quan đến xả thải nước	✓	Quản lý nước thải	Trang 124
	303-3	Lượng nước khai thác	✓	Nguồn nước năm 2024	Trang 121
	303-4	Lượng nước xả thải	✓	Nguồn nước năm 2024	Trang 121
	303-5	Lượng nước tiêu thụ	✓	Nguồn nước năm 2024	Trang 121
Quản lý chất thải					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Quản lý chất thải	Trang 125 - 127
GRI 306 – Nước thải và Chất thải 2020	306-1	Phát sinh chất thải và các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	✓	Quản lý chất thải	Trang 125
	306-2	Quản lý các tác động đáng kể liên quan đến chất thải	✓	Quản lý chất thải	Trang 126
	306-3	Chất thải phát sinh	✓	Khối lượng rác thải phát sinh theo phương pháp xử lý	Trang 126
	306-4	Chất thải được xử lý bằng phương pháp thay thế việc chôn lấp	✓	Khối lượng rác thải phát sinh theo phương pháp xử lý	Trang 127
	306-5	Chất thải được xử lý	✓	Khối lượng rác thải phát sinh theo phương pháp xử lý	Trang 127
Bao bì					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Quản lý bao bì bền vững	Trang 130 - 131
GRI 301 – Nguyên liệu 2016	301-1	Nguyên liệu sử dụng theo trọng lượng hoặc thể tích	✓	Quản lý bao bì bền vững	Trang 131
	301-2	Nguyên liệu đầu vào tái chế được sử dụng	✓	Quản lý bao bì bền vững	Trang 131
Phát triển cộng đồng					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phương pháp quản lý	Trang 132
GRI 413 – Cộng đồng địa phương 2016	413-1	Các hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	✓	Các dự án trọng điểm đóng góp vào phát triển địa phương	Trang 134 - 139

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Nhân viên và Khách hàng tin yêu					
Phát triển Nguồn nhân lực					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phát triển và gắn kết nhân tài	Trang 156 - 159
GRI 401 – Việc làm 2016	401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Nhân sự tuyển mới và nghỉ việc	Trang 148 - 149
	401-2	Các phúc lợi dành cho nhân viên toàn thời gian mà không áp dụng cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Lương thưởng và phúc lợi	Trang 153
		Nghỉ thai sản	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Nghỉ thai sản	Trang 153
GRI 404 – Giáo dục và Đào tạo 2016	404-1	Số giờ đào tạo trung bình hàng năm trên mỗi nhân viên	✓	Phát triển và gắn kết nhân tài – Đào tạo và phát triển	Trang 158
	404-2	Các chương trình nâng cao kỹ năng và hỗ trợ chuyển đổi nghề nghiệp cho nhân viên	✓	Phát triển và gắn kết nhân tài – Đào tạo và phát triển	Trang 158 - 159
	404-3	Tỷ lệ nhân viên được đánh giá hiệu suất làm việc và phát triển nghề nghiệp định kỳ	✓	Phát triển và gắn kết nhân tài – Đánh giá hiệu suất và khen thưởng	Trang 159
GRI 405 – Sự đa dạng và Cơ hội Bình đẳng 2016	405-1	Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Đa dạng và hòa nhập	Trang 145
	405-2	Tỷ lệ lương cơ bản và tổng thu nhập của nữ so với nam	✓	Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao	Trang 154
An toàn, Sức khỏe và Phúc lợi của Nhân viên					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phương pháp quản lý	Trang 160

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
GRI 403 – An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp 2018	403-1	Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	Chính sách và quy trình an toàn	Trang 161
	403-2	Nhận diện mối nguy, đánh giá rủi ro và điều tra sự cố	✓	Chính sách và quy trình an toàn	Trang 161
	403-4	Sự tham gia, tham vấn và truyền thông của người lao động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	Chính sách và quy trình an toàn	Trang 161
	403-5	Đào tạo người lao động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	Đào tạo an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	Trang 162
	403-6	Nâng cao sức khỏe người lao động	✖	Không có thông tin. Các nhà thầu của chúng tôi có trách nhiệm bố trí nhân sự làm việc cho MSC theo thỏa thuận công việc hoặc dịch vụ.	
	403-7	Phòng ngừa và giảm thiểu các tác động về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp có liên quan trực tiếp đến các mối quan hệ kinh doanh	✓	Chính sách và quy trình an toàn	Trang 161
	403-8	Người lao động được quản lý bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp	✓	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 163
	403-9	Chấn thương liên quan đến công việc	✓	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 163
	403-10	Tình trạng sức khỏe bị ảnh hưởng do công việc	✓	An toàn và sức khỏe nghề nghiệp – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 163
GRI 406 – Không phân biệt đối xử 2016	406-1	Các vụ việc phân biệt đối xử và các hành động khắc phục đã thực hiện	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Quyền con người	Trang 152
GRI 407 – Tự do hiệp hội và thương lượng tập thể 2016	407-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có nguy cơ cao đối với quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Quyền con người	Trang 152
GRI 408 – Lao động trẻ em 2016	408-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có nguy cơ đáng kể xảy ra lao động trẻ em	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Quyền con người	Trang 152
GRI 409 – Lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc 2016	409-1	Các hoạt động và nhà cung cấp có nguy cơ đáng kể xảy ra lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc	✓	Kết quả thực hiện năm 2024 – Quyền con người	Trang 152

Mục lục Nội dung Tiêu chuẩn GRI 2021					
Quản lý quan hệ khách hàng					
Quyền riêng tư của khách hàng					
GRI 418- Quyền riêng tư của khách hàng 2016	418-1	Các khiếu nại đã được xác minh liên quan đến vi phạm quyền riêng tư của khách hàng và tổn thất dữ liệu khách hàng	✓	Bảo mật thông tin khách hàng	Trang 172
Đạo đức kinh doanh					
GRI 3 – Các chủ đề trọng yếu 2021	3-3	Quản lý các chủ đề trọng yếu	✓	Phương pháp quản lý	Trang 176 - 177
GRI 205 – Chống tham nhũng 2016	205-3	Các vụ việc tham nhũng đã được xác nhận và các hành động đã thực hiện	✓	Đạo đức kinh doanh – Kết quả thực hiện năm 2024	Trang 176
GRI 207- Thuế 2019	207-1	Cách tiếp cận đối với thuế	✖		N/A
	207-2	Quản trị thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro	✖		N/A
	207-3	Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế	✖		N/A

PHỤ LỤC B DỮ LIỆU HIỆU SUẤT ESG

Chỉ số	Đơn vị	2024	2023	Chỉ số GRI
Bảo vệ Môi trường và Cộng đồng				
Biến đổi khí hậu				
Tổng lượng phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1) (CO ₂ e)	Tấn	158.966	157.916	305-1- Phát thải khí nhà kính trực tiếp (Phạm vi 1)
Tổng lượng phát thải khí nhà kính gián tiếp theo vị trí (Phạm vi 2) (CO ₂ e)	Tấn	431.145	447.920	305- 2 Phát thải khí nhà kính gián tiếp do sử dụng năng lượng (Phạm vi 2)
Tổng phát thải khí nhà kính (Phạm vi 1 + 2) (CO ₂ e)	Tấn	590.111	605.836	
Tổng phát thải khí nhà kính sinh học (CO ₂ e)	Tấn	150.519	167.165	
Cường độ phát thải khí nhà kính	tCO ₂ e/triệu USD	180,02	196,65	305-4 Cường độ phát thải khí nhà kính
Tỷ lệ điện tái tạo được sử dụng tại các nhà máy tính đến cuối năm	%	0	0	
Tổng năng lượng tiêu thụ tại các nhà máy	GJ	3.867.581	3.955.354	302-1 Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức
Tỷ lệ năng lượng tiêu thụ từ điện lưới tại các nhà máy	%	59,4%	56,5%	
Tỷ lệ năng lượng tái tạo tiêu thụ tại các nhà máy	%	27,12%	22,28%	
Cường độ tiêu thụ năng lượng	GJ/tỷ VND	46,5	50,5	302-3 Cường độ tiêu thụ năng lượng
Quản lý môi trường				
Tổng lượng nước khai thác từ tất cả các khu vực	m ³	20.717.759	18.659.876	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước mặt khai thác	m ³	14.806.261	13.313.840	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước ngầm khai thác	m ³	2.733.102	2.456.500	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước biển khai thác	m ³	0	0	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước sản xuất khai thác	m ³	8.402	9.072	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước khai thác từ bên thứ ba	m ³	3.169.994	2.880.464	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước khai thác từ các khu vực có tình trạng khan hiếm nước	m ³	725.844	398.726	303-3 Lượng nước khai thác
Tổng lượng nước tiêu thụ từ tất cả các khu vực	m ³	8.715.729	7.979.054	303-5 Lượng nước tiêu thụ
Tổng lượng nước thải ra tất cả các khu vực	m ³	18.401.033	16.986.523	303-4 Lượng nước thải
Tổng lượng nước ngọt tiêu thụ ròng tại các khu vực có khan hiếm nước	m ³	632.277	632.185	
Tổng lượng nước ngọt tiêu thụ ròng tại các khu vực không khan hiếm nước	m ³	8.083.452	7.346.869	
Tổng khối lượng chất thải phát sinh	Tấn mét	66.726	66.386	306-3 Chất thải phát sinh
Tổng khối lượng chất thải được xử lý bằng phương pháp thay thế việc chôn lấp	Tấn mét	49.443	52.343	306-4 Chất thải được chuyển hướng
Tổng khối lượng chất thải nguy hại được xử lý bằng phương pháp thay thế việc chôn lấp	Tấn mét	172	2.702	306-4 Chất thải được chuyển hướng
Tổng khối lượng chất thải không nguy hại được xử lý bằng phương pháp thay thế việc chôn lấp	Tấn mét	49.271	49.641	306-4 Chất thải được chuyển hướng
Tiền xử lý (chất thải không nguy hại) để tái sử dụng	Tấn mét	15.573	41.215	306-4 Chất thải được chuyển hướng
Tái chế (chất thải không nguy hại)	Tấn mét	20.118	4.634	306-4 Chất thải được chuyển hướng
Tổng khối lượng chất thải được đưa đi xử lý	Tấn mét	17.140	14.045	306-5 Chất thải được xử lý
Tổng khối lượng chất thải nguy hại đưa đi xử lý	Tấn mét	7.065	5.959	306-5 Chất thải được xử lý
Tổng khối lượng chất thải không nguy hại đưa đi xử lý	Tấn mét	9.367	8.072	306-5 Chất thải được xử lý
Tổng lượng thất thoát và lãng phí thực phẩm phát sinh	Tấn mét	18.055	13.529	
Tổng lượng thất thoát và lãng phí thực phẩm bị loại bỏ	Tấn mét	9.108	3.922	
Tổng lượng thất thoát thực phẩm được sử dụng cho mục đích thay thế	Tấn mét	8.947	9.607	

CHỨNG NHẬN ISO – KẾT QUẢ THỰC HIỆN NĂM 2024

CHỨNG NHẬN ISO/CÔNG TY THÀNH VIÊN	Masan Consumer (MCH)	Masan MeatLife (MML)	WinEco (WEC)	Masan High-Tech Materials (MHT)
Chứng nhận ISO 14001				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận ISO 14001	100%	75%	N/A	50%
Chứng nhận ISO 50001				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận ISO 50001	93%	0	N/A	50%
Chứng nhận ISO 45001				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận ISO 45001	62%	75%	0	0
Chứng nhận ISO 14064				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận ISO 14064	54%	0	0	0
Chứng nhận ISO 22000:2018				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận ISO 22000:2018	54%	25%	N/A	N/A
Global GAP (Thực hành Nông nghiệp tốt) & VIETGAP				
Tỷ lệ đơn vị được chứng nhận Global GAP and VIETGAP	N/A	N/A	84%	N/A

Lưu ý: N/A= Không áp dụng

DỮ LIỆU XÃ HỘI

Chỉ số	Đơn vị	2024	2023	Chỉ số GRI
Nguồn nhân lực				
Chỉ số An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp dành cho Nhân viên				
Số ca tai nạn lao động nghiêm trọng (không bao gồm tử vong)	Ca	3	6	403-9 Tai nạn lao động
Số ca tai nạn lao động ghi nhận được	Ca	18	23	403-9 Tai nạn lao động
Số giờ làm việc	Giờ	72.739.850	73.450.178	403-9 Tai nạn lao động
Tỉ lệ chấn thương nghiêm trọng liên quan đến công việc (không bao gồm tử vong) ¹⁴	N/A	0,04	0,08	403-9 Tai nạn lao động
Tỉ lệ chấn thương liên quan đến công việc được ghi nhận ¹⁶	N/A	0,25	0,31	403-9 Tai nạn lao động
Số ca tử vong do bệnh nghề nghiệp	Ca	0	0	403-10 Sức khỏe nghề nghiệp
Số ca bệnh nghề nghiệp được ghi nhận	Ca	0	0	403-10 Sức khỏe nghề nghiệp

¹⁶ Mỗi 1.000.000 giờ làm việc.

Chỉ số	Đơn vị	2024	2023	Chỉ số GRI
Chỉ số Đào tạo và Phát triển				
Nhân viên sản xuất	Giờ/người/năm	12	10	Thông tư 96 & GRI 404-1 Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm trên mỗi nhân viên
Nhân viên bán lẻ	Giờ/người/năm	52	50	Thông tư 96 & GRI 404-1 Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm trên mỗi nhân viên
Nhân viên thực phẩm & đồ uống	Giờ/người/năm	60	100	Thông tư 96 & GRI 404-1 Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm trên mỗi nhân viên
Nhân viên khai khoáng	Giờ/người/năm	37	30	Thông tư 96 & GRI 404-1 Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm trên mỗi nhân viên
Số lượng Nhân viên theo Quốc tịch (GRI 405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên)				
Quản lý cấp cao (Bậc 1 & 2)				
Việt Nam	Nhân viên	160	156	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Mỹ	Nhân viên	7	7	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Úc/Hàn Quốc	Nhân viên	6	6	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Ấn Độ/Anh	Nhân viên	2	4	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Khác	Nhân viên	24	25	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Quản lý cấp trung (Bậc 3)				
Việt Nam	Nhân viên	701	658	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Mỹ	Nhân viên	2	2	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Úc/Hàn Quốc	Nhân viên	4	3	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Ấn Độ/Anh	Nhân viên	0	0	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Khác	Nhân viên	25	27	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Nhân viên (Bậc 4, 5 và 6)				
Việt Nam	Nhân viên	34.595	34.216	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Mỹ	Nhân viên	2	2	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Úc/Hàn Quốc	Nhân viên	8	10	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Ấn Độ/Anh	Nhân viên	1	1	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Khác	Nhân viên	749	761	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên

Chỉ số	Đơn vị	2024	2023	Chỉ số GRI
Nhân viên theo Nhóm Tuổi và Cấp Bậc (GRI 405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên)				
Quản lý cấp cao (Bậc 1 & 2)				
Dưới 30 tuổi	Nhân viên	1	1	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Từ 30 đến 50 tuổi	Nhân viên	144	141	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Trên 50 tuổi	Nhân viên	55	56	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Quản lý cấp trung (Bậc 3)				
Dưới 30 tuổi	Nhân viên	17	23	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Từ 30 đến 50 tuổi	Nhân viên	658	612	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Trên 50 tuổi	Nhân viên	56	55	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Nhân viên (Bậc 4, 5 và 6)				
Dưới 30 tuổi	Nhân viên	19.535	20.070	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Từ 30 đến 50 tuổi	Nhân viên	14.862	13.995	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Trên 50 tuổi	Nhân viên	958	925	405-1 Sự đa dạng trong các cơ quan quản trị và đội ngũ nhân viên
Tổng số nhân viên nam	Nhân viên	14.036	12.622	
Tổng số nhân viên nữ	Nhân viên	22.250	23.256	
Dưới 30 tuổi	Nhân viên	22.596	9.364	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Từ 30 đến 50 tuổi	Nhân viên	4.844	2.631	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Trên 50 tuổi	Nhân viên	72	198	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Tổng số nhân viên nam được tuyển mới	Nhân viên	10.176	4.469	
Tổng số nhân viên nữ được tuyển mới	Nhân viên	17.336	7.724	
Dưới 30 tuổi	Nhân viên	21.166	24.419	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Từ 30 đến 50 tuổi	Nhân viên	5.669	5.698	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Trên 50 tuổi	Nhân viên	175	204	401-1 Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ nghỉ việc
Tổng số nhân viên nam nghỉ việc	Nhân viên	10.402	11.914	
Tổng số nhân viên nữ nghỉ việc	Nhân viên	16.608	18.407	

DỮ LIỆU QUẢN TRỊ & KINH TẾ

Chỉ số	Đơn vị	2024	2023	Chỉ số GRI
Quản trị Doanh nghiệp				
Cơ cấu Hội đồng quản trị				
Giới tính				
Nam	%	67	57	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị
Nữ	%	33	43	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị

Độc lập				
Thành viên điều hành	%	17	14	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị
Thành viên không điều hành độc lập	%	33	28,5	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị
Thành viên không điều hành không độc lập	%	50	57,5	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị
Quốc tịch				
Người Việt Nam	%	83	71,5	GRI 2-9 Cơ cấu và thành phần quản trị
Khác (người Hàn Quốc, Singapore)	%	17	28,5	
Tỷ lệ chi tiêu dành cho các nhà cung cấp địa phương ¹⁷				
Tỷ lệ ngân sách mua sắm được chi cho sản phẩm địa phương	%	83	88	204-1 Tỷ lệ chi tiêu dành cho các nhà cung cấp địa phương
Tỷ lệ ngân sách mua sắm được chi cho dịch vụ địa phương	%	83	82	204-1 Tỷ lệ chi tiêu dành cho các nhà cung cấp địa phương
Tỷ lệ các danh mục sản phẩm và dịch vụ trọng yếu được đánh giá về tác động sức khỏe và an toàn để cải tiến.	%	100	100	416-1 Đánh giá tác động đến sức khỏe và an toàn của các danh mục sản phẩm và dịch vụ
Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ, dẫn đến bị phạt tiền	Vụ	0	0	416-2 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ
Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ, dẫn đến bị cảnh cáo.	Vụ	0	0	416-2 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ
Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ.	Vụ	0	0	416-2 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến tác động sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ
Tỷ lệ danh mục sản phẩm và dịch vụ trọng yếu được đánh giá tuân thủ yêu cầu về thông tin và ghi nhãn	%	100	100	417-1 Yêu cầu về thông tin và ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ
Số trường hợp không tuân thủ quy định pháp luật về truyền thông tiếp thị, dẫn đến bị phạt tiền	Vụ	0	0	417-3 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị
Số trường hợp không tuân thủ quy định pháp luật về truyền thông tiếp thị, dẫn đến bị cảnh báo	Vụ	0	0	417-3 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị
Số trường hợp không tuân thủ các bộ quy tắc tự nguyện về truyền thông tiếp thị	Vụ	0	0	417-3 Các sự cố không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị

NR: Dữ liệu chưa sẵn sàng để công bố

¹⁷ Tỷ lệ chi tiêu trung bình tại các đơn vị kinh doanh đang hoạt động.

