

澳优·海普诺凯  
**Ausnutria**

環境、社會  
及管治報告

2016

RISE

*by lifting others*

澳優乳業股份有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股份代號: 1717)

# 目錄

1. 關於本報告	2
1.1 報告準則	2
1.2 報告範圍及期間	2
1.3 索閱報告	2
2. 主席前言	3
3. 關於澳優	5
3.1 公司簡介	5
3.2 二零一六年業務摘要及成就	6
4. 我們的可持續方針	9
4.1 企業管治	9
4.2 持份者參與	10
4.3 重要性評估	11
5. 我們的乳製品	13
5.1 研究及開發	13
5.2 產品質量及安全	15
5.3 供應鏈管理	16
5.4 負責任銷售及營銷	19
6. 我們的人才	21
6.1 僱傭	22
6.2 健康及安全	23
6.3 發展及培訓	24
7. 我們的環境	26
7.1 能源及排放	27
7.2 用水管理	29
7.3 廢棄物管理	30
8. 我們的社區	31
9. 環境、社會及管治內容索引	35



## 1. 關於本報告

### 1.1 報告準則

為與持份者分享我們的可持續價值、舉措及表現，我們鄭重提呈澳優乳業股份有限公司（「澳優」或「本集團」）首份環境、社會及管治（「ESG」）報告。本報告乃按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七所載的環境、社會及管治報告指引編製。

### 1.2 報告範圍及期間

報告期間由二零一六年一月一日起至二零一六年十二月三十一日止。本報告所披露資料涵蓋重大ESG層面的關鍵舉措及表現，除非另有指明，否則該等資料乃由持份者參與，於報告期間內於我們在中華人民共和國（「中國」）及荷蘭的主要經營場所識別得出。

由於此乃我們首份ESG報告，我們亦謹此與持份者分享本集團有關重大ESG層面的管理方針及相關政策。為使持份者對澳優的ESG承擔及實績有全面了解，我們同時提述於報告期間以外的過往年度實現的多個里程碑，落實相關里程碑的確切時間於下文會有清晰說明。

### 1.3 索閱報告

本報告將以電子方式發佈，可於澳優網站（[www.ausnutria.com.hk](http://www.ausnutria.com.hk)）及聯交所網站查閱。

我們歡迎閣下就本報告及本集團的可持續發展提供意見。閣下如有任何回饋及建議，敬請發送電郵至[info@ausnutria.com](mailto:info@ausnutria.com)。

## 2. 主席前言

本人欣然提呈澳優首份ESG報告。我們冀藉本報告與持份者分享有關我們對ESG的信念，以及迄今我們已實現的ESG實績。

二零一六年乃我們「黃金十年」戰略規劃伊始之年。秉持專業高效、品質至上的企業經營理念，本集團業已取得理想業績，收入較二零一五年增長30.3%至人民幣2,740.3百萬元。其中，自家品牌嬰幼兒配方羊奶粉及牛奶粉的收入錄得49.3%的驕人增長。通過不斷追求卓越、誠信擔當、品質專業、樂學創新、團結高效，我們於本年收購澳洲一個高端營養品品牌，並與一家大型乳品合作制公司共同投資於新西蘭建立一座新生產廠房，進一步拓展全球版圖。

黃金十年 共享未來!

於二零一六年，我們旗下多個品牌均獲得市場認可。佳貝艾特和海普諾凱1897均榮獲孕嬰童行業最崇高的「中國孕嬰童產業獎」，位列中國最具影響力十大最佳嬰幼兒配方奶粉品牌。能力多則榮獲由中國領先母嬰門戶網站媽媽網評選的「受消費者喜愛品牌獎」。

我們一直投資於自家研究中心及與外部機構合作的研發項目。本年度已開發四條新配方，配合不同飲食習慣的嬰幼兒。我們承諾向客戶提供最優質安全的產品，我們於本年度在中國出售的產品100%通過國家食品藥品監督管理總局的每月抽樣檢測。

我們的供應鏈管理系統完善，其中一環是與供應商定期溝通。我們與供應商攜手努力，確保產品品質，將對環境的影響減至最低。我們堅信可持續業務常規乃開創未來的關鍵。儘管我們的營運性質對環境及天然資源造成的影響有限，我們仍不斷探求營運與環境共融的方法。為了於二零二零年前減少能源消耗，我們已於本集團多個主要地區推行「能源效益計劃2017-2020」，尤其是我們的主要生產業務所在地荷蘭。計劃內多項不同舉措已於年內實施，相關描述見於本報告。

我們的人才乃本集團的資產。我們深信業務伴隨團隊成長。我們關心員工福祉及持續發展。我們藉成立澳優大學，確保僱員每年得到充份的培訓機會。本年，我們成功於中國舉辦首個工商管理碩士課程。再者，本集團於本年度向特選僱員授出約46,800,000份購股權，肯定彼等對本集團所作貢獻。此外，我們亦為僱員福祉投放資源於維持健康與安全的工作環境。

為協助我們持續改善ESG表現，我們細意聆聽持份者意見。本年，我們接觸不同組別的持份者，包括僱員、業務夥伴、客戶、供應商、行業組織及社區夥伴。彼等的真知灼見為本報告及我們未來的ESG方針提供參考。

荷蘭的「綠色工廠」於二零一四年施工，現屆安裝產品線及設備的最後階段。我們預期該廠於二零一七年開始營運，並於二零一九／二零二零年逐步將產能翻三番。

我們對此等成就深感驕傲。展望未來，我們將繼續高瞻遠矚地管理業務，因此，我們正着手加強ESG架構，以管理日常的ESG風險。

我們誠邀閣下與我們攜手迎接未來挑戰及機遇。

主席  
顏衛彬

## 3 關於澳優

### 3.1 公司簡介

澳優以「滋養生命·呵護成長」為宗旨，並以「成為世界領先的嬰幼兒配方奶粉供應商和於中國最受信賴的營養食品供應商及營養健康顧問」為願景。秉持上述宗旨和願景，我們相信業務將會持續增長，屢創佳績。

#### 澳優法則



澳優為於二零零九年十月在聯交所上市的領先乳製品業公司（股份代號：1717）。本集團主要從事乳製品業，業務包括研究及開發、奶源收集、加工、生產、包裝、營銷及分銷嬰幼兒配方奶粉產品及其他乳製品予中國、荷蘭及其他海外國家的客戶。除向位於荷蘭的自家廠房採購奶源外，本集團近年已將其嬰幼兒配方奶供應來源分散至位於新西蘭、澳洲及法國的生產商。此外，本集團亦由二零一六年第四季起開展新業務，包括透過收購開發、製造、包裝及分銷輔助藥品、營養及保健產品的澳洲營養品業務，開展製造及分銷營養品的業務，並於中國營銷及分銷進口功能性奶。

本集團於二零零三年成立，開始於中國銷售及分銷澳洲進口優質高端嬰幼兒配方奶粉。二零一一年，澳優投資上游業務，收購了業務遍佈全球，在國際嬰幼兒營養品業務方面擁有專業知識，並擁有奶源及生產設備的Ausnutria Hyproca B.V.（「澳優海普諾凱」）的控制性股權。其位於荷蘭的奶源（尤其是羊奶）獲公認為全球最優質的奶源之一。

自此，澳優成為少數擁有並經營「從牧場到工廠、品牌到銷售」全產業鏈的中國企業，實現「自家工廠、自家品牌」的全自控乳品分銷過程。

本集團銷售自家品牌產品，包括A選、能力多（包括有機能力多）、美納多、海普諾凱1897、悠藍、美優高及歐選嬰幼兒配方牛奶粉及佳貝艾特嬰幼兒配方羊奶粉。除佳貝艾特銷往全球外，大部分自家品牌的嬰幼兒配方牛奶粉主要為國內消費者而設。此外，本集團也通過澳優海普諾凱的合約製造及私人商標安排等向其全球客戶銷售其產品。

再者，本集團於收購澳洲的營養品業務後開展製造及分銷營養品業務，並由二零一六年第四季起於中國以本集團自家品牌名稱「醇奶客」營銷及分銷進口功能性奶。本集團自二零一六年底以來亦開始以「Nutrition Care」品牌名稱於中國推出營養品。



◆ 收購於澳洲的營養品業務

### 3.2 二零一六年業務摘要及成就

於二零一六年，我們在營運表現及產品多元化方面均取得理想成績。由於推行業務架構及戰略升級，我們的業務鏈得以加強，以迎合行業變化並滿足本集團長遠願景。本集團亦已於年內擴大其於全球市場的嬰幼兒配方奶及營養品業務，並在發展市場網絡及消費者服務升級方面取得豐碩成果。

#### ■ 財務表現強勁

收入較二零一五年錄得30.5%升幅，達人民幣2,740.3百萬元。

#### ■ 稅務貢獻

二零一六年，我們向中國及荷蘭上繳稅收合共約人民幣244百萬元。

- **嬰幼兒配方奶可持續增長**

自家品牌嬰幼兒配方羊奶粉及牛奶粉收入總額為人民幣1,682.4百萬元，錄得49.3%顯著升幅。

- **領導進口嬰幼兒配方羊奶粉市場**

佳貝艾特繼續穩佔中國領導地位，佔總進口嬰幼兒配方羊奶粉市場份額約53.5%。

- **海外市場增長驕人**

隨着銷售網絡拓展至全球更多地區，佳貝艾特的海外銷售增長超過70%。

- **擴大兒童市場版圖**

於二零一六年十二月推出新自家品牌醇奶客的功能性液態奶，以中國兒童為目標客戶。



◇ 醇奶客，功能性液態奶

- **開創營養品業務里程**

收購澳洲專業高端營養品品牌Nutrition Care的75%權益，擴大我們於不斷增長的全球營養品市場版圖。



◇ 收購於澳洲的Nutrition Care 75%權益



### ■ 擴充生產及銷售能力

本集團與新西蘭第二大合作制乳品公司Westland Co-operative Dairy Company Limited成立一家合資公司，以於新西蘭興建新廠房，將用於生產及銷售嬰幼兒配方奶及其他奶粉產品。



✧ 於新西蘭成立合資公司

### ■ 產品屢獲同業及社會認可

- 能力多榮獲由中國領先母嬰門戶網站媽媽網評選的「受消費者喜愛品牌獎」，全面覆蓋中國二三四線市場
- 佳貝艾特和海普諾凱1897均榮獲有中國孕嬰童行業「奧斯卡」美譽的「中國孕嬰童產業獎」，位列中國最具影響力十大最佳嬰幼兒配方奶粉品牌

### ■ 社區服務及貢獻獲得肯定

- 佳貝艾特榮獲「二零一六年度公益踐行獎」
- 「佳貝艾特優愛行動」於第六屆中國公益節榮獲「二零一六年度公益項目獎」
- 「母愛800g」榮獲湖南省慈善總會優秀理事單位

## 4. 我們的可持續方針

### 4.1 企業管治

自澳優成立以來，我們已制定有力的企業管治（「企管」）架構。我們不斷改進政策及程序，確保企管架構具透明度、獨立性及全面性。

本集團於開曼群島註冊並於聯交所上市。我們嚴格遵守上市規則附錄二十七所載的ESG報告指引。下文闡述我們促進業務可持續健康發展的企管生態。

於本報告日期，董事（「董事」）會（「董事會」）由九名成員組成，包括四名執行董事、兩名非執行董事及三名獨立非執行董事。董事會的組成架構相當均衡，旨在確保整個董事會擁有高度獨立性，且董事具有多元化的技能、專業知識、經驗及資格。董事會負責澳優的戰略發展決策，在履行職責的過程中檢討企管政策，包括但不限於監察澳優遵守法律及監管規定的政策及常規，以及檢討澳優遵守上市規則附錄十四的情況。

同時，董事會亦負責評價及釐定我們的ESG相關風險，並確保制訂恰當有效的ESG風險管理及內部監控系統。

#### 反貪污

作為重視誠信的僱主，我們不斷改進我們的防止貪污措施及相關程序。全體僱員獲發的操守守則清楚載列處理機密資料及資訊科技系統、防止利益衝突、賄賂及貪污以及保障誠信的程序。此系列指引詳細列舉所有可接受及不可接受的行為。不遵守規則可能會招致口頭警告、正式警告或其他紀律或法律行動。董事會有義務確保全體僱員嚴格遵守反貪污措施，促進澳優的可持續增長。

## 4.2 持份者參與

我們相信持份者的有效回應不僅有利於全面中肯地評估我們的ESG表現，同時可使我們依據回應改善表現。除與持份者的日常互動通訊外，我們已於本年授權一名第三方循不同渠道另行接觸我們不同組別的主要持份者。

我們不同組別的主要持份者包括僱員、業務夥伴、客戶、供應商、行業組織及社區夥伴，彼等獲邀評價及討論關於我們業務營運的一系列ESG事宜。接近1,000名內部及外部持份者已通過問卷、集中小組討論及訪問參與其中。我們已藉量化及質化分析，全面了解彼等的觀點及預期，協助我們評估ESG表現，識別改進範疇。有關結果對於編製本報告及制訂日後的ESG戰略亦起着重要作用。

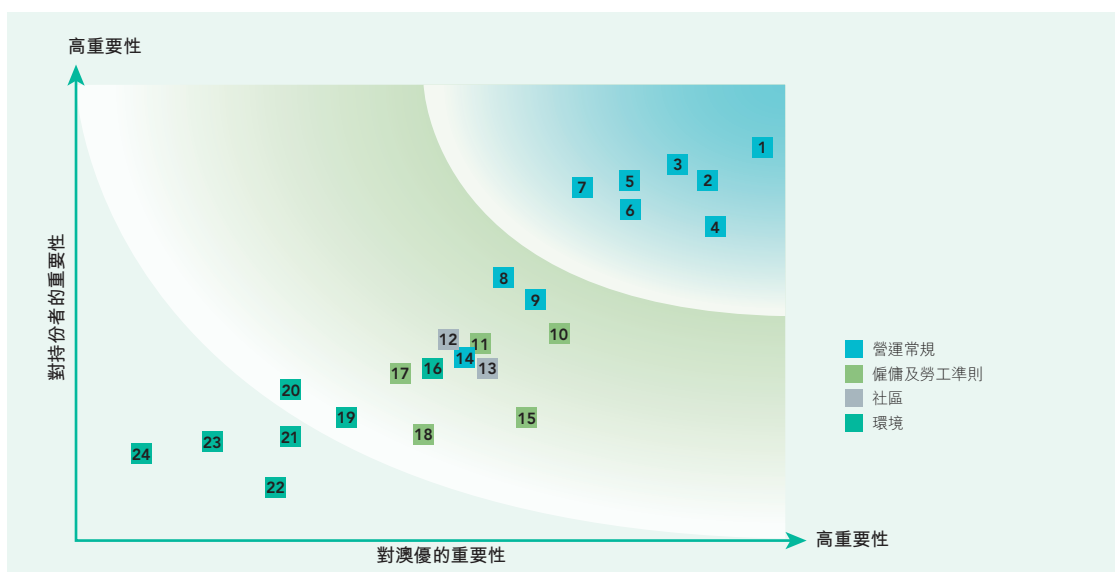
持份者	二零一六年的關注及預期要點	通訊及回應渠道
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業發展及晉升</li> <li>薪酬及福利</li> <li>平等機會</li> <li>健康與安全</li> <li>僱員關懷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關懷僱員的職業健康與安全；</li> <li>創造舒適的綠色工作環境；</li> <li>定期舉辦培訓活動，促進事業發展及提高各階層的能力；</li> <li>提供消閒活動及加強凝聚力。</li> </ul>
業務夥伴及客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信及保守承諾</li> <li>安全及優質產品</li> <li>健康及可負擔食物</li> <li>資訊透明度</li> <li>適切服務</li> <li>意見及投訴處理</li> <li>私隱保護</li> <li>科技及創新投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為客戶提供符合優質產品戰略的卓越產品；</li> <li>設置銷售辦事處、社交媒體及投訴熱線／郵箱等客戶通訊及回應渠道；</li> <li>定期進行客戶調查及改善表現；</li> <li>不斷與專業機構合作投資開發健康及安全的產品。</li> </ul>

持份者	二零一六年的關注及預期要點	通訊及回應渠道
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信及保守承諾</li> <li>資源共享及未來計劃</li> <li>雙贏及深度合作</li> <li>運輸效益及安全性</li> <li>有效通訊及回應</li> <li>品牌管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不斷提升招標及投標常規，確保履行合約義務，與供應商達致互惠互利。</li> </ul>
行業組織及社區夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>動物權益</li> <li>農業技術開發</li> <li>公共福利及慈善</li> <li>環保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>進一步支持本地牛及羊乳製品組織，籌辦社區活動，例如配方奶捐贈、母乳餵哺教育及慈善跑；</li> <li>鼓勵僱員參與志願服務。</li> </ul>

### 4.3 重要性評估

有鑑於其業務規模與地域，澳優涉及廣泛的ESG事宜，故已進行重要性評估，參照本年度持份者議合的回應，為各事宜排列優次。

澳優ESG事宜的重要性圖示



於本年度，按照重要性評估，24項ESG事宜被視為對澳優重要。該等事宜的管理方法及表現載列於本報告相應部分。

類別	環境、社會及管治事宜
營運常規	1 食品安全
	2 產品多樣性
	3 召回機制
	4 知識產權
	5 客戶溝通渠道
	6 產品責任合規
	7 保護客戶私隱
	8 供應商多樣性
	9 供應鏈管理
	14 反貪污
僱傭及勞工準則	10 勞工權利
	11 培訓及發展
	15 多元及包容
	17 僱員健康及安全
	18 僱員福利
社區	12 社區投資
	13 關懷社區與動物權益
環境	16 循環使用廢棄物
	19 包裝物料
	20 環境保護及生物多樣性
	21 節約資源
	22 溫室氣體排放
	23 用水
	24 能耗

## 5. 我們的乳製品

作為乳製品（尤其是嬰兒配方奶粉）供應商，我們肩負讓嬰幼兒健康成長的重責。為此，我們的每一個生產過程均以確保產品品質為己任，為嬰幼兒成長提供所需營養。

### 5.1 研究及開發

澳優海普諾凱乃全球領先羊奶產品供應商，優勢為覆蓋由從農場收集新鮮荷蘭羊奶起至供應製成品的完整產業鏈。

本集團在中國及荷蘭自設研究中心，一直為改善現有產品和開發新產品提供支援。例如，繼二零一四年獲得湖南省經濟和信息化委員會認定的省級企業技術中心之後，二零一六年十一月本集團向湖南省發展和改革委員會成功申報「省級企業技術中心」，並獲准成立博士後工作流動站，吸引了一批國家級專家成為本集團的研發及技術顧問。此外，本集團亦為首批通過中國湖南省「高新技術企業」再認證的企業。

再者，澳優亦與中國及海外30多位營養學、醫學、乳品及食品行業專家組成國際化研發團隊，開展嬰幼兒配方及營養品的研發合作。截至目前，澳優已獲合計註冊專利46項，其中發明專利24項，外觀設計專利17項及實用新型專利5項。另外，我們已獲授權專利34項（待收到授權通知書後即成為註冊專利），其中發明專利14項，外觀設計專利16項，實用新型專利4項。



✧ 位於中國長沙的澳優食品與營養研究院

本集團與中國北京大學醫學部訂立為期十年的協議，聯合成立「北大·澳優母嬰營養研究中心」，組建以北京大學醫學部教授為主的權威專家團隊，開展母乳基礎（母乳庫、母乳脂肪酸、氨基酸等）研究、嬰幼兒配方研究、臨床驗證及科普教育。透過有關合作，本集團於二零一六年繼續進行佳貝艾特研究及臨床測試，研究結果之一，是發現羊奶奶粉在營養與消化以至免疫系統發展等方面均為牛奶奶粉的上佳代替品。



✧ 與中國北京大學醫學部聯合成立的「北大·澳優母嬰營養研究中心」

本集團旗下全球重點品牌佳貝艾特的幼兒產品已於美國銷售。作為佳貝艾特長遠發展策略的一部分，二零一四年本集團已批准佳貝艾特產品進行臨床測試，以向美國食品藥品管理局(Food and Drug Administration)（「食品藥品管理局」）申請於美國銷售佳貝艾特嬰兒配方產品。進一步的申請工作正如期進行，預計將於二零一八年通過食品藥品管理局審批。

### 二零一六年開發的新產品



#### 佳貝艾特晴滢兒童營養配方羊奶粉

佳貝艾特晴滢專為挑食的小嘴巴而設，富含維他命及礦物質、益菌生與益生菌、OPO與DHA，提供所需營養並促進視力發展。



#### 佳貝艾特猶太教配方

我們為猶太教傳統人士而設的旗艦產品佳貝艾特金裝第1、2及3階段配方。



### 悠藍有機

悠藍有機配方奶全部來自荷蘭有機農場有機奶源。我們的農夫關心自然和動物福祉，投身有機農業。悠藍有機配方添加獨特營養素，如有機GOS（益菌生纖維）及DHA和AA等不飽和脂肪酸。



### 佳貝艾特金裝

佳貝艾特金裝最近為歐洲聯盟市場而升級，符合最新的歐洲食品安全局建議營養指引。

澳優亦已就於俄羅斯與獨立國家聯合體（「獨聯體」）、歐洲、中東、美國及加拿大等地銷售佳貝艾特而與獨立第三方合組附屬公司。為了成為全球羊奶嬰兒營養產品市場翹楚，本集團將憑藉(i)母嬰營養研究中心；(ii)在歐洲進行的臨床研究；及(iii)荷蘭內部研發團隊的研究及臨床測試成果，陸續於其他主要國家推出佳貝艾特產品。

## 5.2 產品質量及安全

誠信乃我們營商的核心價值。我們在內部確保產品符合所有與消費者健康及安全有關的法律及法規。

我們已採納質量控制體系，致力向客戶及消費者供應安全優質的產品。我們不容許產品出現安全風險，已對原材料、成份、生產及包裝制定高規格的標準。憑藉完整產業鏈的協同效益，我們得以維持產品安全性及質量，生產廣泛的高檔產品。

具體而言，我們於荷蘭的生產程序獲得多項食品安全及質量標準認證，包括危害分析和關鍵控制點（Hazard Analysis and Critical Control Points）、英國零售商協會（British Retail Consortium）全球標準及國際特徵標準（International Featured Standard）食品標準。該等標準由國際認可機構審核，保證我們符合荷蘭及歐洲食品法例。





我們努力不斷改善產品和服務質量，歡迎內外持份者提供意見和回應。我們定期進行客戶滿意度調查，了解消費者對旗下產品和服務質量的觀感。所有負評將儘快轉介質量部門進行影響評估。澳優已訂立全面的投訴處理程序，讓我們不斷改善產品。我們重視客戶投訴，致力迅速解決問題。我們於接獲投訴後立即將投訴分類轉介至負責部門，以分析根本原因，確定預防及糾正措施。

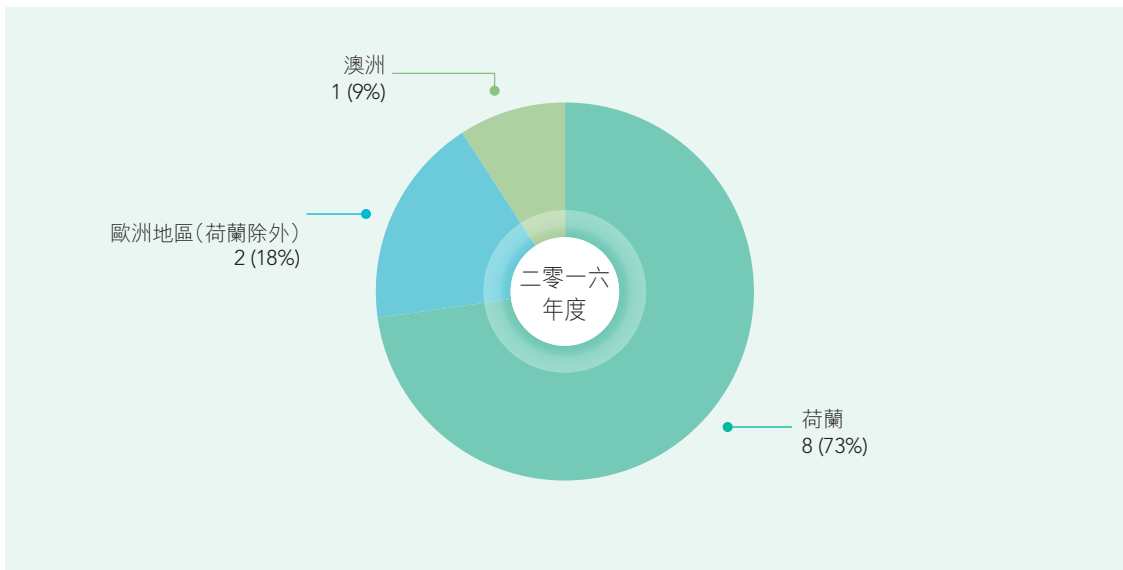
澳優每一名僱員均須嚴格遵守我們的食品安全及質量體系。為了確保各僱員均清楚了解並熟習健康及安全程序，我們已安排相關食品生產監管及質量檢查培訓。

### 5.3 供應鏈管理

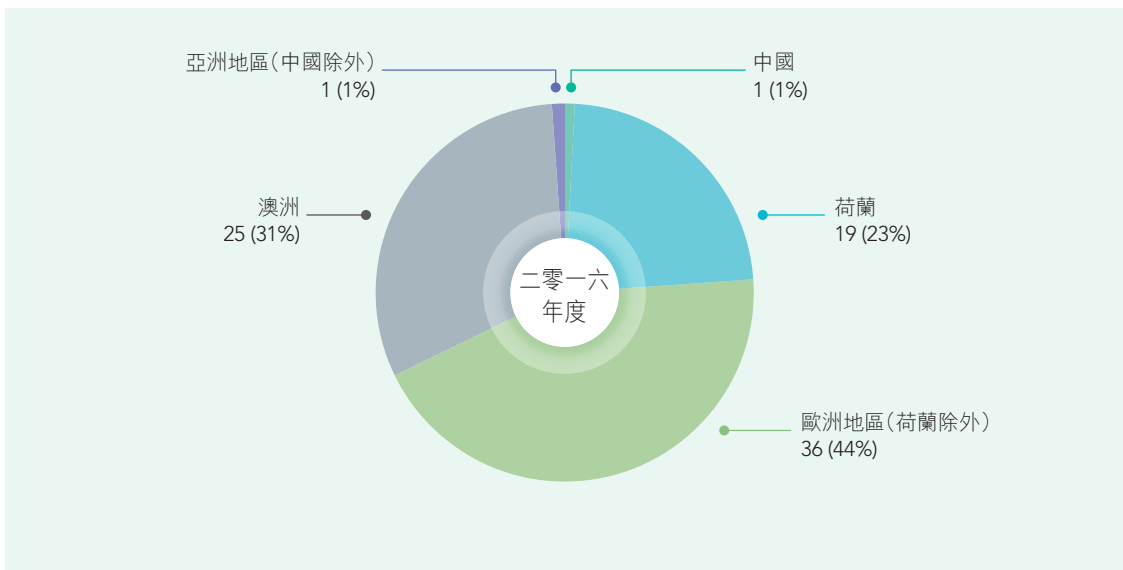
為了保障最佳奶源，妥善管理供應鏈對我們的業務至關重要。澳優對真誠的合作夥伴珍而重之，致力與供應商維持長久而密切的關係。通過定期就各種議題與供應商溝通，我們深信供應商值得信賴，為我們供應穩定且質量最優秀的奶及其他原材料。

澳優已建立完善的供應鏈管理系統，以監察採購程序及管理供應商。潛在供應商須通過初步評估，方能與我們合作。為此，潛在供應商的產品樣本須符合我們的質量規定，確保我們所使用的供應商均達到我們的要求與期望。我們亦須持續監察供應商的合規和表現水平。我們透過按照質量、送貨、食品安全等標準進行定期審核，評估供應商的可靠性。其後，供應商按向澳優供應的服務或產品類別根據於審核中的表現分為高中低級，並按級別決定進行供應商審核的頻密程度。凡接獲任何食品安全問題或投訴，我們均會儘早進行供應商審核，保障產品質量。

二零一六年度按地點分析的乳品供應商數目



二零一六年度按地點分析的其他供應商數目



由於澳優同時加工牛、羊奶，故動物福祉是我們挑選奶源的關鍵考慮因素。我們相信戶外放牧有益動物身心，故直接向荷蘭乳品供應商提倡戶外放牧。因此，我們現時逾半牛奶供應商已採用戶外放牧。我們亦認為有機奶農對放牧環境及天然資源有利，故投資於上游有機供應商來源，確保可靠而穩定的有機嬰兒配方奶粉成份供應。鑑於市場與消費者日益關注可持續性，我們將繼續與乳品供應商及乳製品業組織通力合作，實現可持續的農耕方式。



## 個案研究：

### KwaliGeit與可持續羊奶乳業鏈

我們與旗下羊奶農齊心生產最優秀的羊奶。因此，所有羊奶農場均按照荷蘭羊奶乳業協會（「NGZO」）所設的「KwaliGeit（優質羊乳）計劃」連鎖質量監察體系運作。荷蘭憑藉KwaliGeit計劃飛躍成為保障優質羊奶及農場的翹楚。KwaliGeit計劃結合參照歐洲食物衛生規定及適用於奶農的規定的要求制訂的「LTO Melkgeitenhouderij」，對獲認可或認證為「KwaliGeit」的農場進行監督評估。該等質量體系同時涵蓋羊奶生產所有環節的法律規定及若干額外參數，包括擠奶及儲存、清潔及消毒、環境及廢料、動物飼料及食水、用藥及動物福祉的規則。澳優海普諾凱的附屬公司Hyproca Goat Milk B.V.不斷檢討該等規定的遵守情況，而一名按照ISO/IEC 17020合資格從事相關工作的第三方Qlip則會對合規情況進行審計。

自二零一五年以來，NGZO與荷蘭農業及園藝組織（「LTO Nederland」）合作，在眾多服務中增添「可持續羊奶乳業鏈」倡議。NGZO、LTO Nederland、羊農、羊奶收集商與羊奶加工商聯同澳優海普諾凱攜手就三大目標合作：1)動物健康及動物權益；2)能源及氣候；及3)市場及形象。該等主要目標的實例為延長山羊壽命，減少使用抗生素，提升羊奶質量，減少收集及加工羊奶時的能耗，減少二氧化碳足跡，以及以更有效方式運用天然資源。

## 5.4 負責任銷售及營銷

在生產優質產品的同時，我們亦致力確保產品妥善及安全地送到顧客手上。為此，我們不單生產優質產品，亦採納高效的銷售及營銷監控制度，包括遵守嬰幼兒配方奶廣告、保護知識產權及保護資料私隱的法規。

為了保持最佳質量，奶粉的使用期相對較短。因此，我們的產品不可長期存放，所以我們必須妥善管理存貨，防止過量存貨堆積。舉例而言，我們利用客戶關係管理軟件，以單一數據庫整合產品、分銷商及客戶資料，讓我們避免不同渠道的存貨過多而產生不必要的浪費，從而提升銷售分銷程序的效率。

我們亦了解負責任營銷手法對於乳製品業的重要性。為了方便顧客為嬰幼兒作出最佳選擇，我們確保產品標籤資料真確。我們的產品標籤得當，不容資料有任何誤導成份。我們的標籤符合相關地方法律及法規，例如中國的食品安全法及嬰幼兒配方乳粉產品配方註冊管理辦法，以及歐洲聯盟有關向消費者提供食品資料的法律。

### 贏在起跑線

澳優深信母乳是嬰兒的最佳營養來源。我們雖為嬰兒配方奶粉供應商，但依然支持世界衛生組織（「世衛」）建議於嬰兒出生後首六個月只餵哺母乳。因此，我們不會向顧客推廣第1階段（0至6個月）的嬰兒配方奶粉。

澳優亦十分重視與顧客的關係。於個人顧客方面，我們於中國推行精準會員營銷體系，構建新型會員管理IT系統平台，提供超出客戶預期的服務體驗。我們亦推行精準會員行銷模式，優化購物體驗，通過多樣化的行銷手法與會員互動，從商品和服務上為會員提供更多增值服務。



✧ 「金圍兜商學院」舉辦之「首期總裁班」

於商業顧客方面，澳優於中國成立「金圍兜商學院」，開展培訓計劃如「首期總裁班」、「精英店長培訓計劃」、「營養師培訓計劃」等，幫助及培訓上千名商業客戶如分銷商等提升彼等專業和服務能力，累計投入超過人民幣100百萬元。

## 6. 我們的人才

作為國際性企業，我們視僱員為寶貴資產。我們的員工手冊嚴格遵守各經營地區的適用法律及法規，且我們的業務絕不容忍歧視、童工或強制勞工。

### 二零一六年度員工數據

	僱員人數
中國及荷蘭員工總數	2,445
<b>按地點分析</b>	
中國	1,993
荷蘭	452
<b>按性別分析</b>	
女性	1,150
男性	1,295
<b>按年齡層分析</b>	
30歲或以下	1,213
31至40歲	890
41至50歲	234
50歲或以上	108
<b>按職位分析</b>	
高級管理層	33
中級管理層	305
員工	2,107

## 6.1 僱傭

### 勞工準則

我們為全體僱員提供一流的工作環境以及培訓及發展機會。我們亦在僱傭方面奉行平等機會原則，在僱員履行職責時避免種族及性別等任何型式的歧視。我們珍惜良好的工作氛圍，確保僱員盡情投入工作。

### 僱員關懷及挽留措施

啟發和激勵僱員對我們至關重要。因此，我們設有一系列僱員關懷及挽留措施，以挽留人才。我們一直努力提供培訓和指導，為僱員安排最佳的發展機會，享受適當僱傭條款及福利。

荷蘭及中國業務各自採取不同措施挽留人才。荷蘭業務引入績效管理，激勵僱員發揮潛能，據此設立表現掛鈎補償制度。藉與僱員攜手訂立有關部門及個人目標的關鍵績效指標，主管得以向僱員提供適切支援，進一步提升僱員的能力和表現。此外，我們亦向荷蘭僱員提供良好的附加福利，例如年終花紅及額外休假，以及優先內部晉升機會，以作獎勵。另一方面，中國僱員享有具競爭力的福利，如假日津貼、子女免費配方奶粉產品及免費體檢服務。我們亦鼓勵中國僱員參與持續進修，安排優秀僱員於海內外知名企業進行交流。

### 與僱員分享商業成果

本集團於二零零九年推行購股權計劃（「該計劃」），旨在向我們的僱員等合資格參與人士授出購股權，作為彼等對本集團業務成果所作貢獻的獎勵或獎賞。本集團已於本匯報年度授出約46,800,000份購股權。



◆ 澳優於中國的第一屆「優跑團」

二零一六年十月，我們於中國舉辦了首屆「優跑團」健康跑步活動。我們希望透過「優跑團」把「快樂工作、健康生活」的理念傳遞給每一位澳優員工及家人，並透過於活動現場向長沙市第一社會福利院捐贈價值約人民幣50,000元的愛心奶粉以幫助福利院的兒童及老人，鼓勵澳優全體員工參與公益活動。

## 6.2 健康及安全

### 工作場所安全政策

我們珍惜有才幹和幹勁的僱員，並提供安全及健康的工作環境。我們不斷努力改善並維持良好的工作環境，防止工業意外及疾病。我們亦一直致力提升僱員身心靈健康。

澳優深信業務發展全賴每一名僱員共同努力，故已推行一套全面的職業健康及安全程序，並於員工手冊中載列有關詳情，向全體僱員派發。另一方面，澳優肩負責任，為僱員提供舒適的工作場所，讓其盡展所長，已為此實行多項措施，保障僱員安全，例如密切監察用電、消防及有害物料。



此外，荷蘭業務設有一套按照法定風險分析及評估規定制定的職業健康及安全政策，並收納於公司業務規則中，於僱員履新時分發。僱員獲得多種安全培訓選擇，內容涵蓋急救、安全處理爆炸品及處理有害物質等。再者，我們定期進行避難演習，確保僱員了解如何在緊急情況下保持安全。我們亦記錄並評估每次意外及危險事故。我們旗下的健康安全團隊調查意外根本原因，運用分析結果制定措施避免意外再次發生。於本匯報年度，我們因工作關係而死亡的人數為零。



✧ 為提高工廠僱員安全意識而設的安全記錄標誌

## 6.3 發展及培訓

### 培訓政策

我們視僱員為我們最寶貴的資產。因此，我們矢志為僱員營造具挑戰性、啟發性及吸引力的工作環境，鼓勵自我發展。憑藉龐大的人才投資，我們為僱員提供各種培訓及發展選項，協助僱員與我們一同成長。

我們因應僱員工作地點及崗位，為其精心挑選及安排培訓。於本匯報年度，我們提供超過7,000小時的培訓。合共1,243名僱員曾接受培訓，佔員工總數逾半。

我們的業務宗旨為生產優質嬰幼兒配方奶粉，為此，我們非常重視為操作人員安排優質的訓練。我們在荷蘭與MBO Life Sciences合作向我們的操作人員提供在職培訓及課堂等專業訓練，提升其對產品的認識及技術技能。我們安排個人導師全程支援並指導各參與者。參與者亦享有全日休假出席課堂。於訓練結束時，參與者須通過考試，方能取得認證，從而獲得認可，成為合資格操作員。再者，我們於二零一五年在荷蘭業務中推行精益六西格瑪，並延續至二零一六年，藉此建立精益求精的架構。此外，荷蘭各工廠亦曾於本匯報年度內進行若干其他培訓課程，例如急救訓練、審計訓練、減廢培訓等。由於僱員多元化，有經驗老到的專家，亦有熱衷學習的年輕人，故我們與不同機構合作提供培訓。我們相信，熟練與新晉員工交融有助於澳優追趕潮流，成為優秀企業。中國方面，我們集中由本集團及外界機構為僱員提供外部、在職及獨立培訓。我們積極鼓勵僱員到大學及專業機構進修。澳優更成立自家大學，妥善規劃僱員發展。僱員獲得更多學習機會，而僱員的所有學習記錄亦已妥為備存，以備年度評核表現使用。



◆ 僱員與導師慶祝澳優大學第一屆工商管理碩士班開學

#### 二零一六年度受訓僱員人數及培訓時數

	僱員人數	總培訓時數	平均培訓時數
員工總數	1,243	7,123	5.73

## 7. 我們的環境

我們致力促進可持續發展，於日常業務過程中採納若干可持續常規，為下一代締造更美好的世界。我們確信，爭取利潤不一定需要犧牲地球的優美環境。除遵守各地區的適用法律及法規外，我們亦已建立一系列環保標準，一直注意我們對環境的影響。

### 個案研究：

#### 推動可持續發展－在荷蘭成立「綠色工廠」

二零一四年，本集團已批准及開始在荷蘭海倫芬興建一間新廠房（「綠色工廠」）以提高本集團的混合和包裝產能以及產品品質標準。綠色廠房建設完成後，本集團在荷蘭的混合和包裝產能將於二零一九年或之前由約30,000噸逐步提高至高達90,000噸。

綠色工廠將推行多項綠色節能措施：

- ✓ 透過使用熱交換泵，地底保暖系統可使用地面熱能。於夏季，該系統則可用於降溫。該系統令控制工廠室內氣溫的全年能耗保持於低水平
- ✓ 生產程序利用引力，減少生產過程中的能耗
- ✓ 天面材料為具反射性的淡色單層熱塑性聚烯烴（TPO），有效反射日光，有助降低室內溫度
- ✓ 工廠內部全線使用發光二極管照明



綠色工廠目前已進入裝設生產線及設備的最後階段，預計將於二零一七年投產。

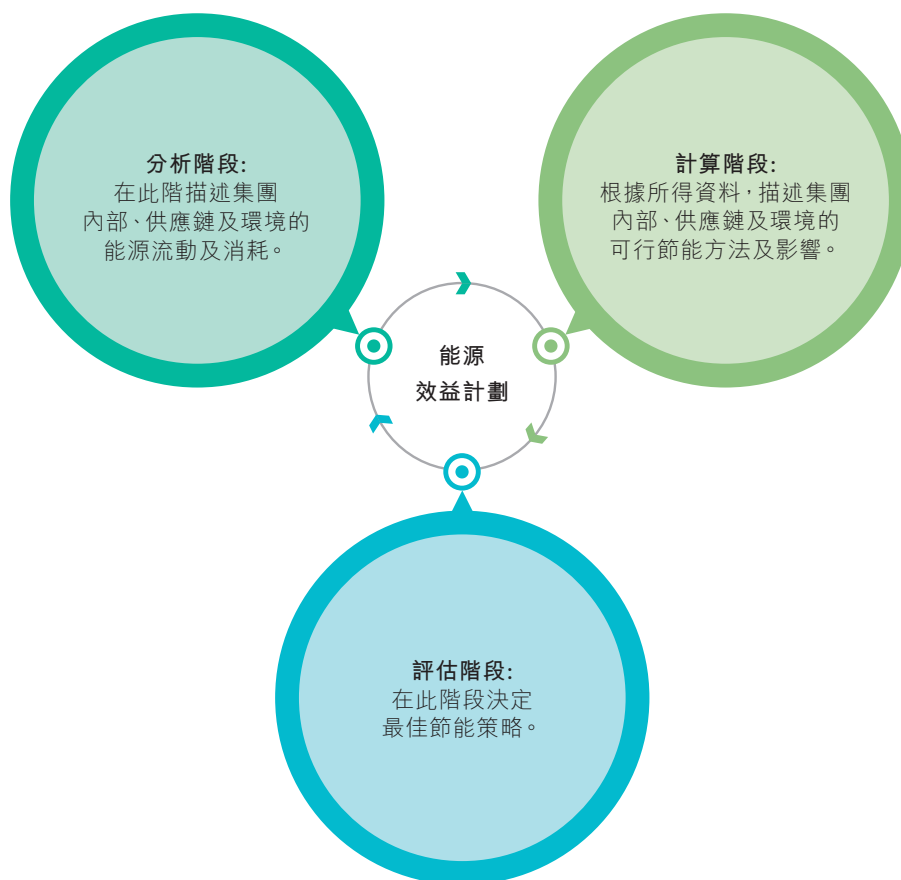
## 7.1 能源及排放

作為負責任的公司，我們非常關注我們的能耗及排放情況。因此，我們年內已於各地區推行不同的節能措施。

於本年度，我們的工廠按照有關計劃採納多項措施，使生產程序更具能源效益，例如，我們已安裝新的冰水泵以控制生產過程的壓力，繼而節省20%的整體能耗。我們亦已引入新的加壓系統，每年減少消耗約324,000千瓦時電力。新系統不再限於單一速度，提供多種速度選擇，讓操作人員選擇最佳速度，避免消耗不必要的電力。此外，我們將部分照明系統升級為具動態感應功能的可調暗發光二極管照明。透過採用能源效益高的照明技術，我們估計得以每年節省12,000千瓦時電力。所有新措施於二零一六年合共削減97噸二氧化碳等量的排放。我們將積極進行規劃，繼續促進環境管理。

為了有效優化管理策略，我們於所有荷蘭噴霧乾燥工廠推行一項「能源效益計劃2017-2020」。該計劃描劃澳優未來四年的節能措施，藉此於二零二零年或之前不斷減省能耗。根據該計劃，我們監測能耗，並分析數據，從而探求可行辦法減少消耗。我們銳意投資於節能措施，已於多方面尋求方法達成目標。

「能源效益計劃2017-2020」的實施



按照「能源效益計劃2017-2020」，我們每年監察並評估節能措施進度及成果。我們已建立於二零二零年或之前推行多項節能項目的清晰時間表。於未來數年，我們計劃進一步提升並升級工廠設備，例如增加獨立管線數目及安裝更多節能發動機。我們亦計劃全線採用發光二極管照明，進一步削減能耗。



dutch dairy association



## 個案研究：

### 澳優對行業可持續性所作貢獻

澳優已加入代表荷蘭乳製品業公司權益的行業協會荷蘭乳製品業協會（「NZO」）。NZO設立可持續性、營養、質量及營銷四個工作小組加強成員生產及營銷產品的能力。作為NZO成員，澳優已加入其中一個小組，積極推動成員間分享荷蘭乳製品加工的知識。

澳優亦為NZO與LTO Nederland合作推動的「可持續乳業鏈(Duurzame Zuivelketen)」倡議的成員。該倡議目標宏大，寄望於二零二零年或之前達成乳製品的可持續生產。澳優承諾與一眾成員積極地為倡議共同努力。我們負責就達成有關目標提供有關實施及其他具體事宜的意見，尤其是在環境目標方面。此舉包括分享節能措施、可持續發電及集中採購太陽能發電板的專業經驗。

中國方面，我們亦已為全體僱員制定環境管理程序及節電指引，以供僱員在所有情況下遵守及奉行。部分規定已經實施，例如避免於日照充足的日間工作時間開燈。於夜間工作的僱員只可開啟必要的照明。此外，我們禁止僱員於室溫介乎攝氏16至28度之間時開啟空調或暖氣。我們向各部門推廣有關意識，確保全體僱員各盡其力，節省電力。我們相信，努力將帶來回報，故非常重視於日常業務運作中採用可持續的工作方式。

## 二零一六年度按類別分析的能源消耗

電力	19,955,076千瓦時
無鉛電油	35,857公升
柴油	6,222公升
天然氣	10,956,456立方米
可再生能源	1,671,935千瓦時

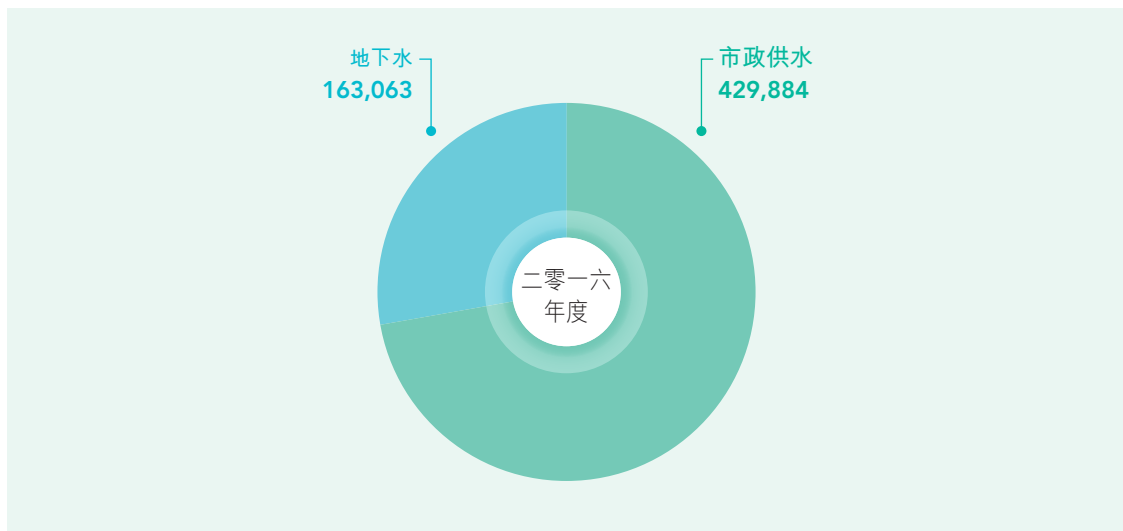
## 7.2 用水管理

生產乳製品的過程需要大量水。因此，我們須不斷檢討各種節水措施，專注於減少用水及循環使用廢水。

荷蘭工廠的運作同時使用食水及地下水。於二零一六年，Ommen工廠開始循環使用冷卻系統的水代替井水，於年內藉此密閉系統成功節省40,000立方米用水。此外，Ommen工廠的清潔用水亦供其他設施作清潔用水循環使用。Kampen工廠生產過程中產生的冷凝水則循環使用於蒸汽鍋爐的原位清洗工作。上述措施在在顯示我們致力於提升用水效率，同時銳意進一步改善用水量及廢水回收率。

我們亦努力控制中國業務的廢水。我們的環境管理程序規定，污水必須經過處理，達致排放標準後方可排放至市政污水管道。生產部門亦已安裝自動感應水龍頭，加強節水效率。再者，預期循環再用空調系統冷凝水將有助節省更多用水。我們的目標是每年減少用水，提升循環用水設施，促進可持續發展。

二零一六年度按來源分析的用水量（立方米）



## 7.3 廢棄物管理

我們生產過程各階段均會產生若干廢棄物。澳優妥善管理廢棄物，同時從源頭減少廢棄物及儘可能再用或回收廢棄物，致力減少其業務對堆填區造成之負擔。

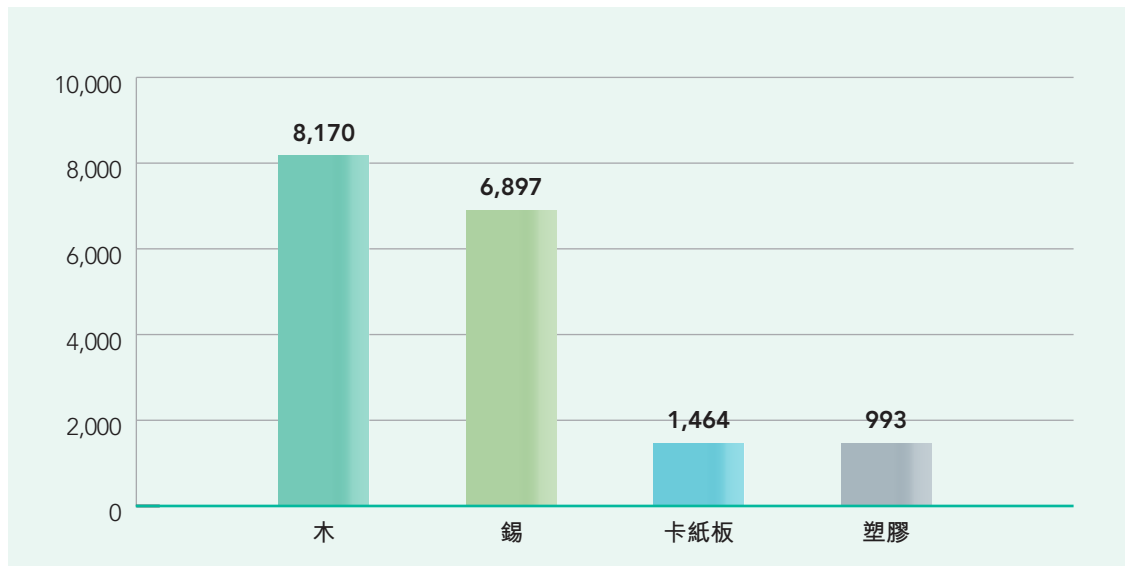
我們各業務均已實施清晰的系統性廢棄物處理程序。我們確保於生產過程中產生的廢棄物（包括有害廢棄物）獲得妥善分類並由當地專業廢物處理商或持牌經營商處理。荷蘭大部分廢物處理商將發掘將廢物轉化為有用物料的方法，從而儘可能減少對環境的影響。舉例而言，我們位於Kampen的廠房與一名廢物處理商將Lyempf Kampen的奶及奶粉轉化為珍貴的能源，即生物氣體。我們旗下中國業務所產生的廢棄物亦由持牌經營商集中處理，包括分開處理紙箱、金屬和包裝物料等可回收廢物。為了有效管理荷蘭及中國等地各業務的廢棄物，我們保留產生、處置、回收及再用廢棄物的紀錄，密切監察表現。

我們內部不斷探索進一步提高回收及再用的機會。於二零一六年，我們成功回收逾8,000噸原將處置的液體廢料。此外，我們亦研究有害廢棄物的產生，嘗試回收廢機油，轉化為有利生產的有用資源。於中國，廢機油則分銷至建築地盤用作機器的潤滑劑。

有效的廢棄物管理有賴僱員的良好行為及習慣支持。除生產線外，我們亦要求僱員雙面打印或以回收紙列印內部文件。我們亦鼓勵僱員採購環保辦公室消耗品。本集團上下一心，孳孳不倦，相信我們將能逐步改善環境。

考慮到包裝物料對環境的影響，我們力求簡單的產品包裝，令環境的負擔降至最低。我們衷心希望顧客以可持續方式享受我們的產品，同時關心環境。

二零一六年度包裝物料重量（噸）



## 8. 我們的社區

澳優不只着眼於利潤，為社會作出貢獻亦為澳優重視的價值之一。憑藉穩固根基，澳優致力投身社會工作，不求即時回報，而是為客戶及社會創造長遠價值。我們銳意貢獻社會，建設未來。我們於本年度所作的社區投資成就非凡貢獻。我們的慈善捐獻按貨值計合共約達人民幣28.0百萬元。在我們的鼓勵下，僱員亦參與近5,000小時的志願工作。

我們一直關心毗鄰社區，守望相助，努力創設愜意舒適的生活環境。我們定期接觸及會見社區人士，發布本集團及社區的最新消息，同時聆聽社區人士關心的事宜，積極作出回應。據此，我們於本年度採取行動減低工廠對社區的滋擾，冀能將其業務對社會的影響減至最低。我們亦不斷支持社區活動，包括協助呂伐登消防部門於我們的工廠進行安全演習。

澳優積極投身於各種慈善活動。為了提高對社區的影響力，我們於二零一六年贊助並舉辦一系列慈善盛事。舉例而言，澳優於中國與長沙市社會福利院等機構合作，積極參與公益事業。二零一三年，佳貝艾特的公益項目「優愛行動」成立，聯合全國員工、消費者、經銷商、母嬰從業人士一起加入，向內蒙古、新疆、山東、山西、河北、四川、貴州、雲南、湖南、湖北、廣西、廣東、福建等27個省市的貧困家庭、社會福利院、孤兒院、康復醫院等免費提供佳貝艾特羊奶粉等嬰童生活物資。在第六屆中國公益節上，佳貝艾特憑藉優秀的品牌美譽度及積極承擔社會責任的優良口碑，榮獲「二零一六年度公益踐行獎」，「優愛行動」更是榮獲「二零一六年度公益項目獎」。澳優自二零一五年度起在中國開啟的另一個慈善項目「母愛800g」關愛貧困兒童公益行動亦於二零一六年榮獲湖南省慈善總會優秀理事單位。「母愛800g」行動發起以來，累積組織或參與公益活動超過100多場，捐贈愛心奶粉等物資。



◆ 慈善項目「母愛800g」捐款





✧ 「你好·營養」社會實踐團

除公益貢獻外，澳優亦致力教育大眾關於嬰幼兒早期營養知識對嬰幼兒成長及發展的重要性，因此，我們舉辦及安排了一系列相關活動。例如，我們與北京大學醫學部組織「你好·營養」社會實踐團赴內蒙古、山西、四川、雲南、湖南等地開展互動講座、大型義診、愛心捐助等20多場活動。我們亦透過大型公益講座對當地390個家庭進行嬰幼兒早期營養知識教育，並與當地多家醫院展開學術交流活動。同時還探訪了貴陽市兒童福利院的孩子們，並捐助超過人民幣100,000元物資。



✧ 嬰幼兒早期營養教育活動

再者，澳優成立以北京大學醫學部專家為核心的家庭醫生團隊，開展家庭醫生尊享服務、會員定制服務及會員尊享活動。我們亦在全國範圍開展針對母嬰家庭的孕期及嬰幼兒早期營養的教育活動，全國開展逾2,200場，逾10萬人參與，總投入超過人民幣15百萬元。



◇ 「生命早期營養1,000天」專案

另外，為了針對嬰幼兒營養成長的研究，澳優與北京大學醫學部一起啟動了母嬰營養前沿課題「生命早期營養與餵養狀況對嬰幼兒生長發育影響追蹤研究」，並啟動了「生命早期營養1,000天」的專案，聯合部份城市醫院，在中國全國8個城市內40家醫院，對800個樣本家庭進行連續三年的跟蹤研究，並舉行了10場與「生命早期營養1,000天」相關的大型主題展覽，邀請了北京大學醫學部專家到現場開展知識講座。除此以外，澳優亦攜手醫院共同舉辦針對新手媽媽的免費講座媽媽班89場，覆蓋超過2,500個家庭。



◇ 「中國新生兒營養健康管理專家平台」

此外，澳優與中國醫師協會兒童健康專業委員會及中國新生兒營養與健康管理專家委員會共同啟動「中國新生兒營養健康管理專家平台」。該平台關注生命早期營養、科學管理嬰幼兒營養與健康，並提倡和推崇「健康醫學」理念。目前，我們已為超過70,000個家庭提供相關服務，並在網上推送相關營養科普資訊100餘篇。



✧ 澳優與北京大學醫學部、辣媽學院及媽媽網合作開展的「辣媽V班生」

除新手媽媽外，澳優亦對準父母的教育作出貢獻。我們與北京大學醫學部、辣媽學院及媽媽網合作開展「孕期父能量」、「辣媽V班生」等2,000多場微課堂，通過專業講師講解，指導準爸爸、準媽媽如何科學的調理、補充營養，讓寶寶更健康的長大。



✧ 二零一六年國際羊乳發展高峰論壇



✧ 第四代嬰幼兒奶粉科技發展高峰論壇

同時，我們亦非常注重行內的知識交流。以二零一六年為例，澳優與國家乳業工程技術研究中心合作在哈爾濱舉行的中國國際乳業合作大會上召開第四代嬰幼兒奶粉科技發展高峰論壇及二零一六年國際羊乳發展高峰論壇。論壇邀請了國內外專家、學者、企業代表共同探討第四代嬰幼兒奶粉以及羊乳的價值與發展。通過積極與行內企業及機構開展合作，我們希望促進產業的健康發展，為人類營養作出貢獻。

我們履行社區責任，矢志與社區建立長遠雙贏關係。我們期待於未來承擔更多企業社會責任，與我們的社區攜手創造可持續、優美且舒適的社會。

## 9. 環境、社會及管治內容索引

指標	參閱	頁次
<b>A. 環境</b>		
<b>層面A1：排放物</b>		
一般披露	我們的環境	26-30
關鍵績效指標A1.2 溫室氣體總排放量	我們於本匯報年度內的直接及間接溫室氣體排放量分別為32及23,153噸二氧化碳等量。	
關鍵績效指標A1.4 所產生無害廢棄物總量	我們管理無害廢棄物的產生，例如液體廢料以及一般家居廢棄物。	30
關鍵績效指標A1.5 減低排放量的措施及所得成果	能源及排放	27-29
關鍵績效指標A1.6 處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	廢棄物管理	30
<b>層面A2：資源使用</b>		
一般披露	我們的環境	26-30
關鍵績效指標A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量	能源及排放	29
關鍵績效指標A2.2 總耗水量	用水管理	29
關鍵績效指標A2.3 能源使用效益計劃及所得成果	能源及排放	27-28
關鍵績效指標A2.4 提升用水效益計劃及所得成果	用水管理	29
關鍵績效指標A2.5 製成品所用包裝材料的總量	廢棄物管理	30
<b>層面A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	我們的環境	26-30
關鍵績效指標A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	我們的環境	26-30

指標	參閱	頁次
<b>B. 社會</b>		
<b>層面B1：僱傭及勞工常規</b>		
一般披露	我們的人才	21-25
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	21
<b>層面B2：健康與安全</b>		
一般披露	健康及安全	23-24
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	24
關鍵績效指標B2.3	職業健康與安全措施	23-24
<b>層面B3：發展及培訓</b>		
一般披露	發展及培訓	24-25
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	24
關鍵績效指標B3.2	每名僱員完成受訓的平均時數	25
<b>層面B4：勞工準則</b>		
一般披露	我們的人才	21-25
關鍵績效指標B4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	21
關鍵績效指標B4.2	在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	21
<b>層面B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	我們的人才	16-18
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	17
關鍵績效指標B5.2	有關聘用供應商的慣例及供應商數目	16-18

指標		參閱	頁次
<b>B. 社會</b>			
<b>層面B6：產品責任</b>			
一般披露		我們的人才	15-16
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	負責任的銷售及營商	19
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	產品質量及安全	15-16
關鍵績效指標B6.5	消費者資料保障及私隱政策	負責任的銷售及營商	19
<b>層面B7：反貪污</b>			
一般披露		企業管治	9
關鍵績效指標B7.2	防範措施及舉報程序	企業管治	9
<b>層面B8：社區投資</b>			
一般披露		我們的社區	31-34
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	我們的社區	31-34
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	我們的社區	31-34