

光明乳业股份有限公司

# 2015

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT  
2015年度社会责任报告



光明乳业  
BRIGHT DAIRY

Social Responsibility  
Report 2015

社会责任报告



**光明乳业**  
BRIGHT DAIRY

2016年4月

# 报告说明

本报告是光明乳业股份有限公司向社会公开发布的 2015 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映光明乳业 2015 年度企业社会责任的发展与实践，向股东、员工、客户、合作伙伴、社区公众等利益相关方公开报告企业运行情况，帮助利益相关方深入透视光明乳业的企业社会责任实践活动。

本报告时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，与公司 2015 年度报告同时披露。报告内容涉及的财务数据以及所覆盖的范围与《光明乳业股份有限公司 2015 年年度报告》相符。报告内容向利益相关方展示了光明乳业在企业战略发展、公司治理、产品研发、经济责任、环境保护、质量安全、职业健康与安全、员工发展、社会公益方面的措施。下一份报告将于 2017 年出版。

为便于表述和阅读，报告中光明乳业股份有限公司简称为“光明乳业”、“光明”、“公司”、“我们”；光明（食品）集团有限公司简称为“光明集团”；Tnuva Food Industries Agricultural Co-Operative Association in Israel Ltd 简称为“TNUVA”、“特鲁瓦集团”、“特鲁瓦”；上海光明荷斯坦牧业有限公司，简称为“荷斯坦牧业”；食品安全办公室，简称为“食安办”。

此前已经发布《光明乳业股份有限公司 2008 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2009 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2010 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2011 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2012 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2013 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2014 年度履行社会责任的报告》。

本报告数据来源为光明乳业股份有限公司及下属子公司提供。

本次报告以中文简体编制印刷，分为纸质版、电子版两种形式，电子版可在上海证券交易所网站查阅获取。

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们

联系人：陈仲杰 刘沛毅

地址：上海市吴中路 578 号公司董事会秘书办公室

邮编：201103

电话：021-54584520-5948

传真：021-64013337

电子邮箱：600597@brightdairy.com

# 目 录

管理层致辞	04
关于我们	05
光明乳业的 2015	07
发展责任：国际化助力光明乳业实现新突破	09
品质责任：预防为主，全程控制	11
创新责任：领先科技，新益求新	15
相关方责任：携手相伴，实现多赢	17
股东：稳健发展 价值回报	17
客户：用心服务 真诚永远	18
供应商：公开公平 共赢互进	22
员工：以人为本 和谐发展	23
社区：大爱无疆 光明无界	27
环境责任：绿色发展，和谐共处	29
硕果累累	33
展望 2016	35

## 管理层致辞

2015，巨变的一年，这一年，光明乳业涉足以色列乳制品市场，迈出海外发展的重要一步；这一年，光明乳业整合光明集团下属牧业资产，加码上游奶源建设；这一年，光明乳业发布业内首份食品安全白皮书，承诺“安全奶”。

经与光明集团下属子公司签订托管协议，光明乳业受托管理以色列特鲁瓦集团。借此未来双方将在战略、市场、产品、科技等多方面开展协同，打造更国际化的光明乳业。从2010年的新西兰，到2015年的以色列，光明乳业在不断壮大海外业务，践行国际化的发展战略。

股东的大力支持是公司前进道路上的灯塔，让我们在激烈的市场竞争中行得更稳、走得更实。2015年，在行业集体加码上游，注重奶源建设的背景下，光明集团将其下属的牧业资产注入光明乳业，帮助光明乳业在完善全产业链布局的同时保障公司的产品从奶源到成品的安全，让光明乳业的消费者喝上更放心的奶。

这一年里，光明乳业在国家新版《食品安全法》正式实施的大背景下，发布业内首份食品安全白皮书，向消费者公开生产全过程，承诺全产业链打造“安全奶”，接受社会监督。光明乳业将产品品质作为企业发展的根本，重视股东、员工、客户、供应商等各相关方的利益，前行道路中光明乳业不忘本心，不弃诚信伙伴，走出光明乳业独特的可持续发展道路。

创新、专注、勇气、共享、关爱、包容是光明乳业的企业价值观和企业责任观，更是光明乳业企业文化的结晶，光明乳业的全体员工藉此希望为每一位消费者奉献“放心奶”，在追求股东利益最大化的同时，为员工、客户、供应商、社会创造更多的价值，打造具有较高美誉度的品牌，成为人人信赖的好企业。

2016年的光明乳业，在资产规模更大的基础上，将更努力的提高资产运作效率，服务好各利益相关方。

董事长：张宗建

总经理：朱明

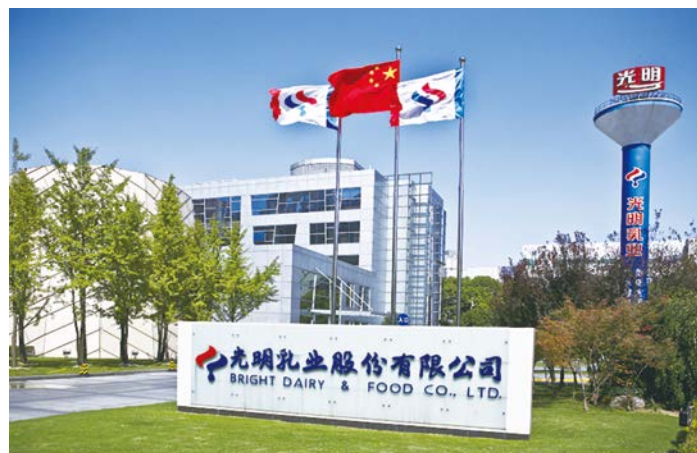
## 关于我们

### 公司概况

光明乳业股份有限公司主要从事各类乳制品的开发、生产和销售。主要产品包括新鲜牛奶、新鲜酸奶、乳酸菌饮品、常温酸奶、奶粉、奶酪、黄油等多个品类。在公司整体战略下，创造出众多家喻户晓的知名品牌和优秀产品。其中，主要高附加值产品——“莫斯利安”、“畅优”、“植物活力”、“优倍”、“健能”的热销奠定了光明乳业中国高端乳品引领者的行业地位。

“创新”一直是光明乳业发展前行的动力，光明乳业以高端路线为发展原则，实现差异化的竞争优势。2015年，公司规模和产品品类均不断壮大，“莫斯利安”等重点产品也实现了稳步发展。此外，光明集团下属的牧业资产顺利注入光明乳业子公司荷斯坦牧业，公司的行业地位和整体竞争实力得以巩固和提升。

光明是一个有着近70年发展历程的乳制品高端品牌，旨在为消费者提供安全、新鲜、营养、健康的全系列奶制品。2015年，面对大环境的下行趋势和乳制品行业的激烈竞争，公司以稳定大局，推进发展为首要任务，进一步理顺组织架构，夯实基础，保持新鲜牛奶、新鲜酸奶、常温酸奶的领先优势，继续提升市场规模和品牌影响力，确保主营业务稳健发展。



## 公司治理

公司严格执行《公司法》、《证券法》和中国证监会等监管机构有关法规和规章的要求，严格执行公司章程的规定，不断完善法人治理结构、规范公司运作。

为维护公司、股东和债权人的合法权益，规范公司的组织和行为，公司按照《公司法》、《证券法》、《上市公司章程指引》和相关法律法规的要求，制定了公司章程、股东大会、董事会、监事会及各专业委员会和经理层的议事规则、工作制度等基本管理制度，形成健全、完备的规章制度体系，明确股东大会、董事会、监事会、经理层的职责和权限，形成了各司其责、协调运转、有效制衡、独立运作的法人治理架构，并成为上海证券交易所上证公司治理板块样本公司之一。

## 企业文化

**使命：创新生活 共享健康**

**愿景：让更多人感受美味和健康的快乐**

**价值观：**

**1、创新，引领未来！**

创新为思，远战略，高定位，新品类，光明引领未来！

**2、专注，造就品质！**

专注为本，队伍专业，工艺先进，设备过硬，光明造就品质！

**3、勇气，超越自我！**

勇气为人，开拓眼界，与时俱进，挑战极限，光明超越自我！

**4、共享，合作成长！**

共享为事，和衷共济，精诚合作，不畏艰险，光明与您共赢！

**5、包容，放眼全球！**

包容为心，诚以待人，业以才兴，有容乃大，光明海纳百川！

**6、关爱，凝聚力量！**

关爱为你，认真负责，回馈大众，凝心聚力，光明关爱社会！

# 光明乳业的 2015

## 前进的光明乳业

### 荷斯坦牧业成功引入战略投资者 RRJ

2015 年 1 月 27 日，光明乳业下属子公司荷斯坦牧业与亚太知名私募基金 RRJ 正式签订增资协议，光明乳业将以荷斯坦牧业现有全部资产出资持有 55% 的股权，RRJ 下属全资子公司以 12.25 亿元人民币持 45% 股权，合资公司将包括荷斯坦牧业的全部奶牛、牧场及相关业务。RRJ 的战略入股，增强了荷斯坦牧业的资本实力，对光明乳业持续加码上游奶源建设具有重要意义。

### 世界自然基金会、上海市食品学会、光明集团、光明乳业共同签署“水管理创新”战略合作协议

2015 年 3 月 12 日，世界自然基金会（WWF）、上海市食品学会、光明集团、光明乳业共同签署战略合作协议，四方将就“水管理创新”项目进行探索，通过硬件和管理上的改进降低牛奶生产的耗水量，提高废水的排放标准，并力争形成我国乳业的水足迹行业标准。本次合作有利于引导产业链朝着水资源友好型的产品和工艺流程方向发展，也有利于推进企业生态、高效、循环科技创新攻关及其成果产业化的建设与示范。

### 光明乳业深化海外战略，加快国际化进程

2015 年 3 月底，光明集团成功收购以色列特鲁瓦集团 77% 的股份。为避免同业竞争，光明集团下属子公司与光明乳业下属子公司签订了《托管协议》，光明乳业受托管理特鲁瓦集团，光明乳业国际化战略又向前迈进一步。

### 光明乳业整合光明集团下属牧业资产 拓展上游奶源

2015 年 7 月 22 日，光明乳业公告，下属子公司荷斯坦牧业将采用股权收购和资产购买的方式，取得光明集团下属奶牛养殖业务相关的股权和资产。荷斯坦牧业此次收购的股权项目包括上海鼎健饲料有限公司 100% 股权，天津今日健康乳业有限公司 30% 股权以及上海冠牛经贸有限公司 100% 股权，三项股权的合计评估价值为 5497 万元。购买的资产项目包含上海牛奶集团济南申发牧业有限公司等 13 家公司资产，涉及资产合计评估价值为 11 亿元。



## 2015 首届保加利亚莫斯科安酸奶节盛大开幕

2015年9月10日，首届保加利亚莫斯科安酸奶节隆重开幕。酸奶节正式开幕前，保加利亚总统普列夫内利耶夫在普罗夫迪夫市政厅接见了光明集团总裁董勤以及光明乳业董事长张崇建等一行，普列夫内利耶夫总统感谢光明乳业为两国友谊作出不可磨灭的贡献，也期待未来双方有更多、更深、更广的合作。

此次酸奶节为期4天，全方位的展现了莫斯科安风情。包括“酸奶皇后”评选、莫斯科安手工艺品展、照片展、儿童绘画比赛、厨艺大赏等多种活动，活动让参与者亲身感受了莫斯科安简单、自然、平和的生活方式。

## 光明乳业发布首份食品安全白皮书



2015年12月29日，光明乳业率先发布国内乳制品行业第一份食品安全白皮书。这份白皮书呈现了光明乳业“从牧场到终端、全产业链把关”的产品安全控制体系，通过对全产业链风险因素的识别，对乳品硬件装备以及管理体系的升级，找出对风险因素管控的思路与对策，并以点带面的展示阶段成效。《食品安全白皮书》的发表，展现了光明乳业向顾客传递我们用心做产品的诚意与决心。此份白皮书的发布不仅让消费者了解了光明乳业从奶牛到牛奶的安全把关全过程，也让消费者认识到越来越开放和发达的中国乳制品工业。

## ■ 发展责任：国际化助力光明乳业实现新突破

在多年蓄势待发后，2015年光明乳业海外发展迈出重要一步，2015年3月底，光明集团成功收购以色列特鲁瓦集团77%的股份。光明集团下属子公司与光明乳业下属子公司签订《托管协议》，光明乳业受托管理特鲁瓦集团，光明乳业国际化战略又向前迈进一步，这将有利于光明乳业开拓海外市场，促进海内外的多元化协同发展。

### 合作拓展中国及海外市场

光明乳业是中国三大乳制品生产商之一，在中国市场拥有广泛的渠道资源，特鲁瓦可借助光明乳业在中国市场的市场资源、营销能力，双方通过合作，选择特鲁瓦具有技术、成本等优势且适应中国市场需求的產品引入中国市场。另一方面，光明乳业也将支持特鲁瓦继续发展其在欧美等地的海外市场，推动特鲁瓦集团的全球化发展。

### 技术协同，促进新品开发和降低饲养成本

以色列有着丰富的酸奶、奶酪、黄油等品类的特色产品，在农业蔬菜种植、乳制品生产加工上也具有明显的技术优势，其奶牛饲养技术亦普遍领先于中国企业。光明乳业托管特鲁瓦集团后，将依托特鲁瓦集团领先的产品研发实力和奶牛饲养技术，丰富自身产品品类，加强产品研发，同时与特鲁瓦在奶牛养殖方面建立合作，通过设备技术升级和人员技术培训等降低光明乳业奶牛饲养成本，提高奶牛单产。

### 加强以色列、新西兰、中国三地之间的业务互动，促进现有业务的发展

以色列特鲁瓦、新西兰新莱特和光明乳业在乳制品生产特点和产品结构上各有特色，三地之间业务通过优势互补可以取长补短，实现三赢。特鲁瓦集团拥有大量、丰富的乳清相关产品，其中超过50%出口至欧美等地区。而光明乳业及子公司新莱特作为婴儿奶粉生产商，每年都需要采购大量高端的乳清粉。光明乳业托管特鲁瓦后，公司可将特鲁瓦先进和特色的产品引进到中国，在满足公司对进口原料产品需求的同时，丰富光明乳业自身产品品类。特鲁瓦未来还可从新莱特进口工业奶粉。三方将形成良好的业务互动。

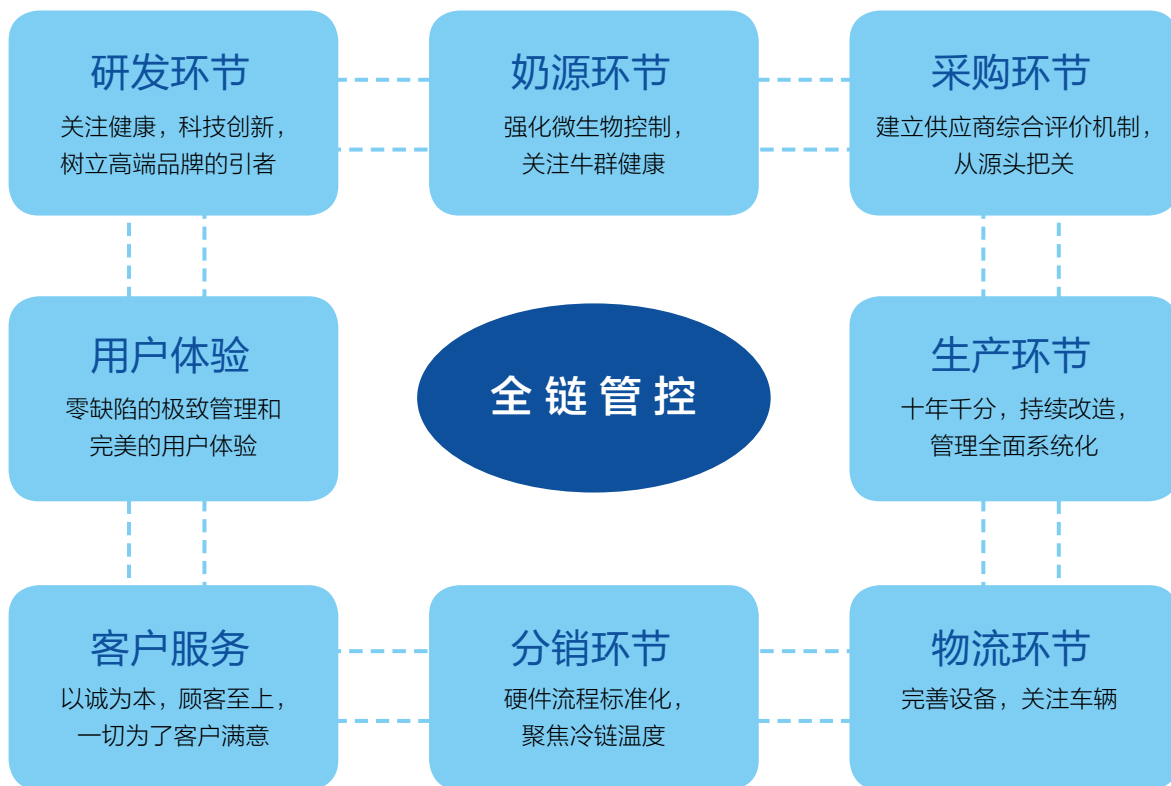
## 特鲁瓦简介

特鲁瓦是以色列最大的综合食品企业之一。其主要业务有：乳制品、禽蛋制品、肉制品、冷冻蔬菜、糕点等。其中乳制品是特鲁瓦的业务重点，其占以色列全国乳制品市场份额超过50%。特鲁瓦产品主要在本土市场销售，同时部分原料性产品外销至中东、欧洲和美国等地。

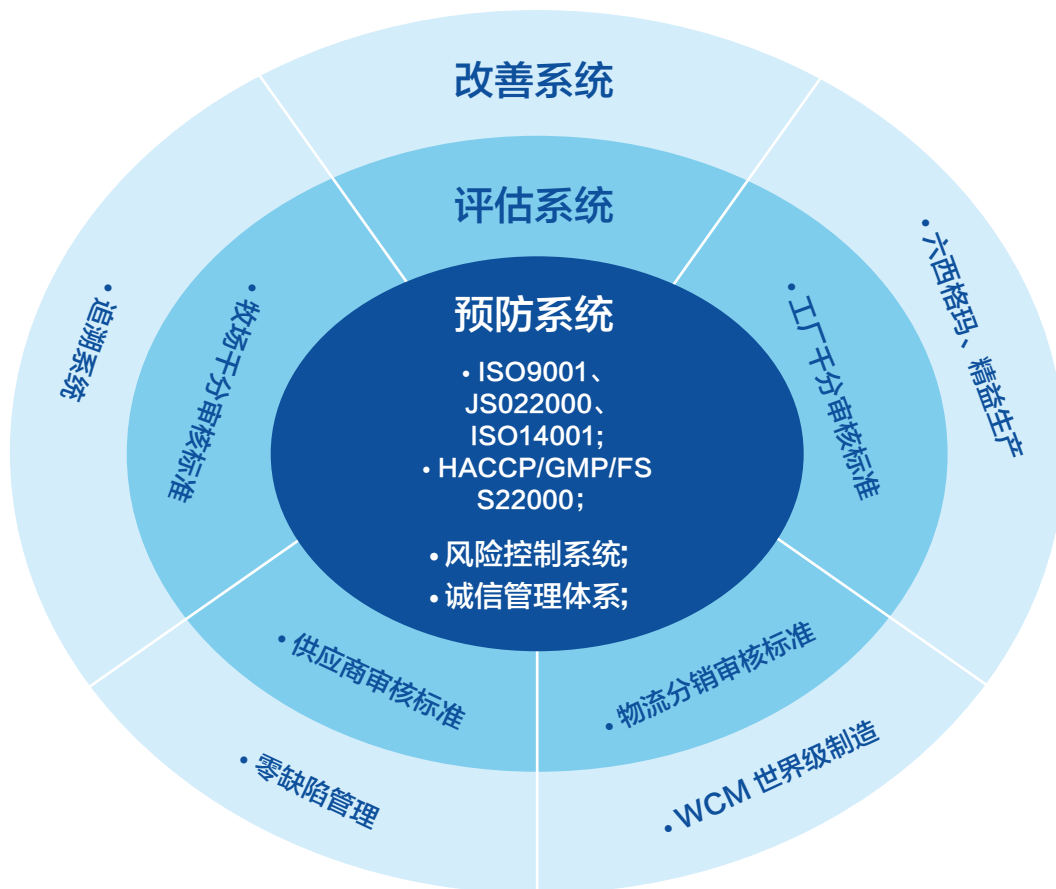


## 品质责任：预防为主，全程控制

以“预防为主，风险管理、全程控制、社会共治”的理念和原则，以产品为中心，光明乳业通过全产业链的管控，建立可追溯+系统，通过闭环管理，追求产品质量的零缺陷。



在全产业链质量控制的打造过程中，光明乳业力图使研发、生产、销售及奶牛养殖各环节能够始终保持紧密联系，光明乳业建立了三大系统：预防体系、评估系统、改善系统，从产品标准制定、产品质量评价、产品质量改善三个方面紧密控制产品质量。



光明乳业在完善产业链体系建设的同时，通过加强监管、风险监测及管理创新保障全产业链体系健康运行。

### 食品安全监管机制

公司食安办坚持执行三级监管机制，在各环节、各部门自查自纠及分管事业部抽查的基础上进行现场督查，并在审核过程中帮助各环节强化食品安全意识、健全体系文件与规章制度、提供操作技能服务等。为真实、全面了解各环节的现场运行情况，公司食安办对各环节的督查坚持不预先通知的方式。

2015年，奶源环节共组织对供应商牧场随机抽查审核77家，审核项目包含防疫管理、生乳质量及操作卫生等方面，不符合项整改反馈率100%；生产环节共对14家正常运营的下属工厂进行了现场质量审核；物流环节累计现场督查22次，审核聚焦冷链温度管控，目前配送车辆GPS设备安装率100%，车辆温度监控率100%，审核不符合项整改反馈率100%；终端销售环节各事业部投入终端冰箱冰柜58132台，经销商新增冷库112座，全年自查终端门店48491次，检查经销商1935次，食安办现场审核46次，不符合项整改反馈率100%。同时，食安办积极落实光明集团和公司乳品安全警示月活动要求，开展了“新版食品安全法系列讲座”、食品安全劳动竞赛、食品安全隐患专项改善、食品科技创新“金点子”活动等一系列促进食品安全工作顺利进行的活动。



## 加强风险监测

公司通过对不同产品质量认证体系的整合，建立了以风险评估为基础的全产业链质量预防管理体系，内容涵盖产品质量设计、供应商评价机制、全程追踪追溯、食品防护、应急预案、设备质量性维护、风险监测等系统。

全产业链风险管理							
	设计开发	奶源管理	供应商管理	生产管理	物流管理	销售管理	售后管理
风险环节	14 个	17 个	10 个	24 个	21 个	10 个	13 个
风险节点	20 个	55 个	17 个	79 个	42 个	44 个	24 个
关键控制点	4 个	4 个	3 个	11 个	12 个	12 个	1 个

2015 公司食安办下发了光明食安办文字(2015)第 1 号文《2015 年生乳风险监测计划》，传递最新法规标准 34 个，并根据风险环节、风险关键控制点组织公司下属所有工厂和 OEM 工厂进行 2 次产品盲样比对和质量检验内训师等活动。各级监管部门市场抽检共 3680 件次，合格率 100%，公司食安办抽检 689 件，合格率 100%。



## 管理创新，促进生产

在全产业链控制过程中，光明乳业结合全球最好的工艺实践和改进方法，融合供应链管理、全面质量管理、战略成本管理、精益生产等管理要素，在乳制品行业中率先引入 WCM 世界级制造管理系统。光明乳业乳品八厂在引入 WCM 管理理念后，2012 年获得日本 JIPM 颁发的 TPM 优秀奖，是国内唯一一家获得该国际大奖的食品生产企业。至 2015 年光明乳业已有 9 家工厂导入了 WCM 的理念，成立了 35 个针对食品质量的改善小组。

在全产业链管控理念的指导下，光明乳业全力推进可追溯系统平台的建设，在内部加强食品安全链管控执行力评比，通过零缺陷，保证好产品，通过“零”的力量，塑造伟大的品牌。



## 创新责任：领先科技，新益求新

应用先进科技，是光明乳业产品符合国家法律法规要求以及满足顾客需求的保障，光明乳业正不断调整研发方向，力图让国家重点实验室的科研成果能够更好更快地应用于市场，让研发力量更深入地与市场结合，完美融入光明乳业全产业链的体系之中。以消费者健康为核心，同时满足客户的不同消费需求，光明乳业已先后研制出涵盖巴氏杀菌乳、调制乳、灭菌乳、含乳饮料、发酵乳、乳酸菌饮料、再制干酪、婴幼儿配方乳粉、稀奶油、果汁等 17 大类产品。其中莫斯利安巴氏杀菌热处理风味酸牛奶、畅优风味发酵乳、如实无添加发酵乳、致优巴氏杀菌乳、植物活力乳酸菌饮品、光明再制干酪等产品的推出，进一步塑造了光明乳业的科技形象，成就光明乳业高端品牌引领者。



光明乳业科技创新力能够高效的转化为实际生产力，与光明乳业持续的研发投入、科研队伍建设的不断加强密不可分，光明乳业建立了以光明乳业研究院为中心的研发体系和队伍。

依托光明乳业研究院，光明乳业目前拥有“乳业生物技术国家重点实验室”、“国家乳品加工技术研发分中心”、“国家级企业技术中心”和“上海乳业生物工程技术研究中心”四大科研平台。





目前，光明乳业研究院已与多家国际、国内知名的大学和科研机构建立了合作机制，在乳制品营养、益生菌、食品安全控制等方面展开深入研究，通过国际合作了解食品科技前沿动态，为产品研发过程中的食品安全管控提供文献和数据支撑。

携手新西兰皇家农业研究院

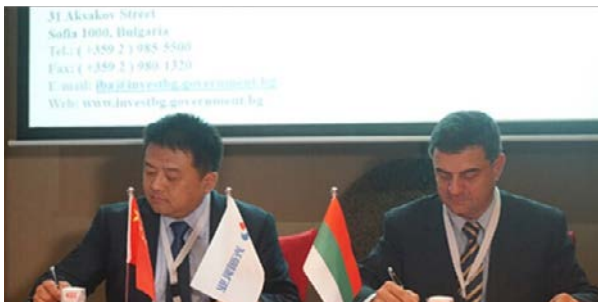
联手荷兰国家科学应用研究院 TNO

联手新西兰乳品研究所 / 新西兰乳品原料（中国）

与法国罗地亚公司合作共同提高乳品研发水平

召开法国农科院与光明乳业技术中心的酸奶研讨会

与法国罗地亚公司、新西兰乳品研究所、加州理工大学、日本鹿儿岛大学等建立合作关系



2015年，光明乳业研究院完成了与保加利亚国家科学院合作研究的相关流程，并实质性启动了乳酸菌相关合作。



2015年3月12日，世界自然基金会（WWF）、上海市食品学会、光明集团、光明乳业共同签署战略合作协议，四方将围绕“水管理创新”项目进行探索。

光明乳业研究院根据自身发展的优势和特色，先后主持和承担了“973”、“863”、科技支撑计划等国家和省部级课题 56 项。2015 年光明乳业共申请发明专利 102 项，获得发明专利授权 76 项，发表 SCI 文章 20 篇，荣获各类奖项 7 项。“巴氏杀菌常温酸奶生产关键技术及其功能评价”获闵行区科技进步奖一等奖；“新型益生菌发酵乳制品的研究与开发”获江苏省科技进步一等奖；“如实无添加发酵乳的研究与开发”项目荣获上海市优秀发明金奖；“益生菌及益生菌发酵剂的研究与应用”获中国商业联合会科技进步一等奖；“耐温再制干酪”获中国乳制品工业协会特等奖。



## 相关方责任：携手相伴，实现多赢

### 股东：稳健发展 价值回报

#### 分享价值收益

2015年，在中国经济增速放缓以及原奶价格低迷的状况下，光明乳业全年实现营业总收入 193.73 亿元，同比下降 6.18%；实现归属于母公司所有者的净利润 4.18 亿元，同比下降 26.66%。

光明乳业重视对社会公众股东的合理投资回报，以可持续发展和维护股东权益为宗旨，保持利润分配政策的连续性和稳定性，2015年，光明乳业根据《公司法》、《证券法》以及《公司章程》等法律法规制定了《公司利润分配政策及未来三年（2015-2017）股东回报规划》，通过“开放”的姿态让股东们放心，更让股东们充满信心。

此外，公司一直以来注重与股东分享成果。自上市以来，持续分红，给予股东长期价值回报。

#### 光明乳业股份有限公司历年分红情况

年份	分配方案(含税)
2015年	每10股派发现金1.2元(预案)
2014年	每10股派发现金2.80元
2013年	每10股派发现金2.00元
2012年	每10股派发现金1.80元
2011年	每10股派发现金1.50元
2010年	每10股派发现金1.20元
2007年	每10股派发现金1.10元
2006年	每10股派发现金1.00元
2005年	每10股派发现金1.00元
2004年	每10股派发现金1.50元
2003年	每10股派发现金2.00元，并转增资本公积金6股

## 完善投资者关系管理

2015 年公司不断丰富和完善投资者交流渠道，通过正式公告向普通投资者传达公司经营的重要信息，通过主动组织投资者交流会、业绩说明会的形式向投资者阐述公司经营的情况，通过积极接待投资者调研、回复上证 E 互动等平台上投资者的提问等多种方式倾听和解答投资者对公司经营管理的各种提议和疑问。

2015 年经公司董事会审议，光明乳业修订了《光明乳业股份有限公司信息披露事务管理制度》，在加强信息披露管理的过程中，光明乳业根据证监会等国家监管部门的规定，从制度上完善信息披露管理，做好信息披露工作，2015 年公司共披露各类临时性公告 69 份，并向投资者公告了公司《关联交易管理办法》、《信息披露事务管理制度》等公司管理制度。

公司一直以来高度重视投资者关系管理，积极与投资者保持良好的互动，耐心解答投资者问题，维护投资者的权益。2015 年度，公司积极接待各类机构投资者、个人投资者的调研。公司对每次调研的人员进行备案，对投资者提出的问题及公司的回答进行记录。2015 年，公司共接待投资者来访 17 次，接待人次 146 人；共接待投资者来电共计 1326 次，合计 1472 人。

## 客户：用心服务 真诚永远

顾客满意是光明乳业永恒的追求。光明乳业在日臻完善的服务过程中孜孜以求，以更快的速度、更专业的品质、更热忱的态度、更贴心的服务，用“心”和每一位顾客交流。技术上，通过 CRM 系统（客户管理系统）为全国范围内的客户提供售前、售中、售后全方位服务；制度上，实行“首接负责制”，第一时间准确传递客户诉求，竭诚为客户提供满意的服务。



光明乳业在打造以产品为中心，以客户为纽带的全产业链质量控制体系中，高度重视客户的消费体验，以提升客户的身体素质，健康中国人为宗旨，开发、生产产品，2015年光明乳业开展了一系列的消费者回馈活动，感恩消费者陪伴光明乳业一起成长。



2015年大年初一—初三，光明乳业通过微信“摇一摇”，向全国人民送红包、优惠券等福利！



在莫斯利安五岁生日这一年，莫斯利安回到诞生的地方，2015年9月11日在保加利亚举办了为期四天的莫斯利安酸奶节，节上不仅可以喝酸奶、尝美食，还能欣赏手工艺品，倾听民俗音乐，最重要的是——加深了中保双方的深厚友谊！



2015年11月11日，双11电商节上，光明乳业以5767万元的销售额登天猫乳制品销售冠军宝座！

## 2015年客服中心对于消费者权益的保护：

1、座席员在接听到顾客订奶类电话时，均要求认真详细将顾客的姓名、电话、地址、订奶的品种和数量正确无误输入光明乳业订奶管理系统（简称：CRM系统），然后与顾客预约相关服务时间（确保24小时内有专人与顾客联系和提供上门服务）。

2、座席员在接听到顾客产品质量投诉类电话时，除认真仔细问清产品的品种、生产日期、代码、数量、投诉内容、顾客的姓名、电话、地址等相关信息外，还需正确无误的输入到光明乳业投诉管理系统内（简称：ZT系统），并在第一时间将投诉派单通过系统传递给相关售后处理部门的负责人员，同时告知顾客会尽快给予回音或按顾客要求上门处理与解决（确保市内投诉在4小时内传递，市外地区投诉在8小时内传递）。

3、座席员在回访顾客的工作中，一方面要求要本着诚心、关心和真心的态度努力改变顾客对光明乳业的不满意度，从而进一步提高光明乳业的品牌形象与诚信度，增强顾客饮用光明产品的信心，另一方面对于来电顾客的个人信息、资料等进行严格保密。

## 2015 年公司在解决消费者投诉上所做的努力：

1、针对顾客 3 次及 3 次以上来电的服务性投诉，客服中心座席员一方面在随心订的订奶管理系统（CRM 系统）里记录，另一方面在重要性上做特别标识，以及时提示区、块相关人员尽快处理与解决。

2、针对顾客 3 次及 3 次以上因同一问题的质量性投诉，一方面要求座席员在投诉管理系统（ZT 系统）里做好记录和信息跟踪，另一方面由专人将每日所有产生的三次以上来电投诉进行统计汇总后以邮件、短信发送、电话确定等形式报送光明乳业市场部、食安办及各相关事业部投诉处理管理人员，并要求隔日给予处理情况的信息反馈，以此来不断提高和提升投诉处理的工作效率与客户满意度。

3、针对突发批量质量事故的投诉，部门特别制定了相应的突发事件应对预案，并根据预案年度内进行了预案演练，以确保部门在突发事件状态下能及时、有序的增加与配备相应座席员应接突增的顾客来电，力求达到投诉接听量的最高效率，同时协助售后处理部门全力做好与消费者的沟通与安抚工作，避免矛盾与负面影响的扩大。

4、对于接到工商、质检、媒体、公关部等部门的投诉，客服中心会在第一时间（2 小时内）做好与相应区域和事业部的沟通联系，并全力协助收集投诉者的相关信息。2015 年，公司新增售后处理部门对已解决的顾客投诉，做统一书面格式的处理意见小结，确保客服 48 小时内将售后的处理情况与结果反馈予工商、质检、媒体等部门，尽可能减小投诉的负面影响。

## 2015 年光明乳业接待投诉电话的数量和解决情况

投诉类型	投诉数量	解决数量	解决率
服务类投诉	20160	20160	100.00%
产品质量投诉	19521	19439	99.58%
总计	39681	39599	99.79%

## 供应商：公开公平 共赢互进

供应商处于光明乳业全产业链质量管理链条的前端，其选择和管理直接影响了企业的经营质量。光明乳业通过建立完善的风险识别和风险管控机制，加强过程管理，确保向工厂提供质量安全有保障，符合标准的原材料。光明乳业基于 HACCP 以及 ISO22000 管理要求，建立供应商综合评价机制，对供应商进行分级管理，从源头把关，结合自检及第三方检测，对所有供应商提供的原辅料进行质量安全管控，保证产品质量。

光明乳业对公司的供应商实行分级管理，按照特定的标准，将公司的供应商分为 A 级供应商、B 级供应商和 C 级供应商，对供应商采取日常管理 + 年度评审的管理方式，并要求供应商每两年提供具有公信力的第三方全性能检测报告。

A 级供应商：直接与产品接触的包装材料及原辅材料

B 级供应商：除重要材料以外的国内生产商

C 级供应商：贸易商、外包装及进口包装

光明乳业为加强归口管理，强化采购管理的严肃性，对新增供应商或原料单品，需严格按照采购制度和供应链部制订的报批流程进行审批。对于通过了供应商资质审核的新增供应商，必须出具“质量承诺书”，代理进口原料的贸易商必须出具卫生证书真实性等的“郑重声明”；新增原料则需公司研究院提请，同步提供产品技术要求及第三方检验报告（或卫生证书）。

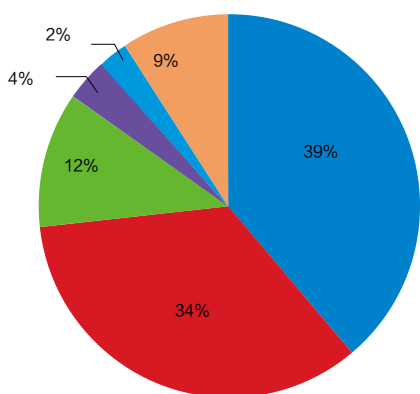
2015 年，根据对供应商管理要求以及所提供产品的特殊性，光明乳业供应链部制订供应商年度评审计划，并联合食安办、使用部门质量人员对需要现场评审的 55 家供应商进行了评审，审核结果均为合格。

## 员工：以人为本 和谐发展

员工是光明乳业食品安全工作的最关键因素之一，光明乳业坚持全面质量管理理念和以人为本的原则，重视高科技专业人才队伍的建设，截止 2015 年 12 月 31 日，光明乳业母公司及主要子公司拥有的在职员工 5372 名。

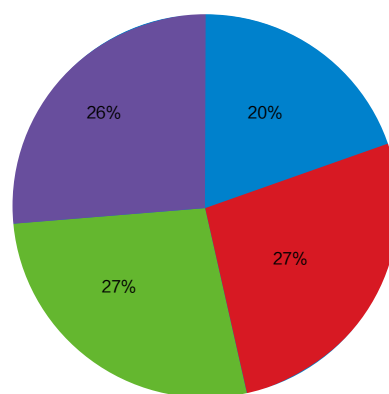
专业构成人数

■ 生产人员 ■ 销售人员 ■ 技术人员 ■ 财务人员 ■ 行政人员 ■ 其他人员



教育程度类别

■ 本科及以上 ■ 大专 ■ 高中及中专 ■ 高中及中专以下



### 专业配置

构 成	人数 / 人 ( 全公司 )
生产人员	2104
销售人员	1834
技术人员	617
财务人员	195
行政人员	125
其他人员	497
合计	5372

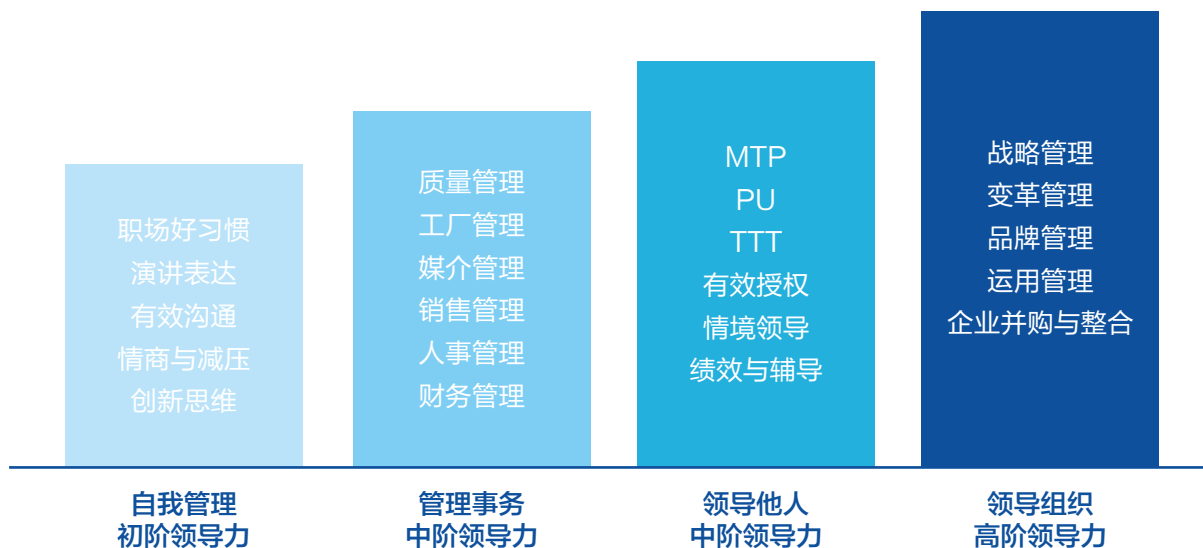


## 惜材·培养

光明乳业一直重视人才的储备和培养，自 2009 年成立了光明乳业学院以来，在基于公司三个层面管理的组织架构基础上，建立以总部组织战略需求为主；各事业部 / 地区部业务发展需求为辅；销售分公司、工厂、牧场等岗位需求为背景的三层内部培训体系。



聚焦于领导力与通用管理，光明乳业按照领导力发展的不同阶段，设置了自我管理、管理事务、领导他人、领导组织等四大类课程，根据各职能条线的岗位发展及员工个人的职业发展提供专业、高效、个性化的培训解决方案和课程资源，培养出符合光明文化的人才。



2015年，光明乳业在继续完善宽带薪酬制度、完成职能职级宽带标准调整、规范劳务派遣用工的基础上，助力员工职业规划，加强对员工的培训。2015年光明乳业各事业部内训课程总计进行69次，共有1797人次参加了培训，每次培训平均受训人数26人。

### 1、“火箭三期”培养

“火箭三期”以授课培训为主，以经验分享、学习考察、读书会、演讲会等方式为辅，至2015年共举办6次培训活动。“火箭计划”入选企业菁英关怀优秀案例。

### 2、“五新”学习项目

#### a、新睿之慧

2015年“新睿之慧领导力学习项目”的主题确定为管理心理学类课程，并针对不同的职能条线及职级的特点，开设了三个课题，分别为：领导魅力与自我修炼、心智修炼与非职权影响力、激活团队影响力。整个项目于2015年5月正式启动，并于同年12月结束。全年共开设17个班次，学员总数425人。

#### b、新隼之才

2015年新隼之才项目开设一个班次，针对生产条线主管层级，共32位学员。在整个项目中运用了混合式学习方法，项目结合实际情况，将全年的学习内容分为3个学习阶段，包含6个学习发展活动，包括但不限于阅读与自学、课堂培训、教练指导以及工作实践，来匹配前期大量调研得出的岗位核心胜任力，真正做到岗位需求与培训的无缝衔接。

#### c、新志之旅

2015年新志之旅优秀员工训练营于10月19-21日在上海展开，来自全国各地各个事业部地区部的70位优秀员工全情参与，新志之旅三大成长引擎齐齐发动，带动参训学员感受光明，奋力向前。

#### d、新途之道

2015年新途之道学习项目根据年初的调研，在职业技能模块增加了《会议管理》课程，在职业素养中增加了《情绪压力管理》的课程。今年新途之道一共开展了28次课程，职业技能类12次，职业素养类16次，覆盖了897人次。

#### e、新航之愿

2015年度“新航之愿新员工训练营”在4月、9月、11月开设了3个班次，共计207名新员工参与了培训。

### 3、质优项目

自2015年3月份开始实施，已覆盖全国13家工厂，全年累计授课43次，共计86天，惠及一线检验员235人，2015年盲样合格率分别为78.06%和78.6%，同比增长20%。

## 企业文化活动

关爱员工生活、帮助员工成长，光明乳业为丰富员工文化生活，提高团队凝聚力，2015年在公司工会、人力资源管理部门的带动下，多次组织员工开展部门内部交流活动、跨部门交流活动，以及各种技能提升竞赛活动。此外，公司成立的爱心基金会，在2015年共收到捐款50.17万元，帮困基金总支出44.03万元；帮助困难家庭200多人次。



共青团光明乳业第四届团员代表大会



“寻访我眼中的光明”青年素质拓展



乳业团青与港澳青年回味上海世博之旅

## 社区：大爱无疆 光明无界

“取之于民，用之于民”，我们一直以实际行动努力地回馈社会，实践着光明“奉献社会，成就自我”的企业价值观。我们用关爱和奉献在践行公益的道路上踏下又一个坚实的脚步，积极承担企业公民的责任。

### 1、光明乳业向河南 200 所学校捐赠牛奶加热柜仪式

2015年1月20日，光明乳业向河南200所学校捐赠牛奶加热柜仪式在兰考县坝头乡杨庄小学热烈举行。光明乳业用行动把更温暖更贴心的关爱送到学生手中。此捐赠也得到了广大学生、家长的赞许，彻底解决了家长们的心头之忧，再也不用担心孩子们喝到的是“冷牛奶”，孩子的营养、健康得到了保障！



### 2、光明乳业向广东连南两所学校捐赠了 15000 盒学生奶

2015年6月1日，正值六一儿童节，同时也是世界牛奶日到来之际，光明乳业向广东省连南瑶族自治县的两所学校——连南民族学校和三江中心小学，捐赠了15000盒学生奶，为在校的3000名学生提供课间饮用。光明乳业作为国内乳品行业的领先者，响应国家号召，让贫困地区孩子喝上“安全、放心”的高品质学生奶，并全力协助学生奶入校项目的开展。

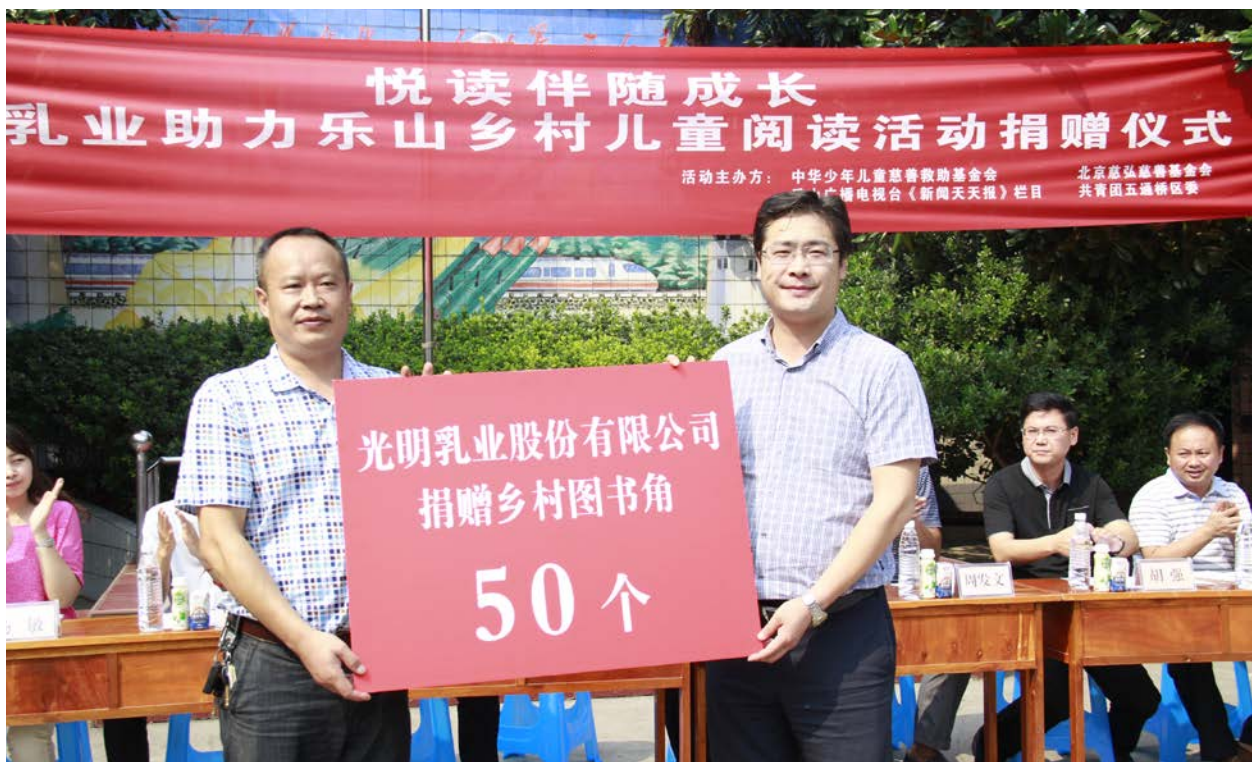
### 3、关注身边善行善举——优倍·为好人点赞

2015年7月20日，光明优倍启动“为好人点赞”活动，关注身边的善行善举。此次活动得到上海市广播电台、新浪传媒、浙江经视、江苏城市频道、《新闻晨报》、《扬子晚报》、《武汉晚报》、《楚天都市报》等众多媒体的大力支持与帮助。光明优倍以“发现身边的美好”，让人们了解发生在身边的善行善举，关注社会正能量，同时也让更多的人通过这个活动重新认识到生活中的美好，号召公益从身边小事做起，并以实际行动回馈社会，为社会行为准则树立榜样，为整个社会建立“善”之风气。



#### 4、光明乳业向四川乐山捐赠 50 个乡村图书角

2015 年 9 月 14 日，“光明乳业助力乡村儿童阅读活动”捐赠仪式在五通桥区蔡金小学举行，光明乳业向乐山捐赠 50 个乡村学校班级图书角。课外阅读是一个人接受教育的重要途径，光明乳业作为一家具有强烈社会责任感的企业，有责任也有义务用行动去推动我国乡村儿童阅读的发展，希望将图书角建设到最需要的地方，将爱心传递给更多的孩子。



#### 5、光明乳业援助西藏地区学校信息化教学设备

2015 年 10 月 26 日，“光明乳业援助西藏地区学校信息化教学设备”捐赠仪式在西藏自治区日喀则市亚东县上亚东乡小学举行，光明乳业向西藏亚东县捐赠了价值 15 万元的信息化教学设备，旨在改善藏区农村学校信息化设备较滞后的状况，支持教育事业的发展。光明乳业希望让西藏的孩子们也有机会可以分享到互联网发展带来的便利，畅游于更广阔知识的海洋。





## ■ 环境责任：绿色发展，和谐共处

“绿色战略”作为光明乳业多年来所坚持的重要战略之一，是光明乳业践行低碳发展的重要举措。在光明乳业整个全产业链经营链条中，光明乳业重点加强对绿色牧场和绿色工厂的建设，通过制度设计、工艺设计、使用新技术和加强风险预防与管理来降低污染物排放，达到节能减排，与环境和谐共处的目的。

### 绿色牧场

光明乳业践行绿色牧场，在牧场选址、建设、运营过程中注重环境保护，同时以与环境和谐共处为目的，保护牧场当地的生物多样性、完整性。

#### • 环境保护

牧场选址：严格依据《中华人民共和国动物防疫法》，远离居住区域、供水源和公路。牧场需在居民区的下风向。

牧场建设：致力于平衡牧场生产与环境保护，选定合适的承载量，有效缓解环境压力。

牧场运营：建立贮粪场、粪污处理设施、粪便进行无害化处理回收利用系统，实施固液分离，分离后的牛粪用于农田或垫料，并在每个牧场配套供粪便处理使用的专用土地、隔离区，确保当地生态环境与牧场之间的平衡。

#### • 生物多样性的保护

奶牛的管理和保护：对各阶段奶牛实行分群饲养，制定不同的饲料配方，自由采食，自由饮水；建有卧床、运动场和凉棚用于奶牛休息；运动场地面平整、干燥，铺有垫料或垫草，防止损伤肢体和乳房。

奶源地生物多样性的保护：场区排水系统做防渗处理、粪污定点存放及无害化处理后回收，避免对周边生物造成伤害。



#### 德州牧场——生态奶牛养殖示范基地

德州牧场共投资 1.5 亿元，于 2014 年年初投入生产，目前德州牧场牛存栏 3000 头，其中，成乳牛 1800 头，后备牛 1200 头，位于山东省德州市陵县陵城镇，总建筑面积 49248.4 平方米。牧场建设全面按照最高标准建设，采用散放式饲养、全混合日粮（TMR）饲喂，60 位转盘式挤奶，自动清粪等国际先进的机械设备与饲养管理生产模式，体细胞控制在 10 万以内，成乳牛平均头胎日单产达到 31.57kg，预计年单产 11 吨，是华北地区冉冉升起的一个新星。荷斯坦牧业科学、细致的管理水平在德州牧场得到了充分的体现。

光明乳业已有 60 余年的养牛历史，始终秉承“专业、高效、可信赖”的核心理念，在牧场管理及相关领域不断追求卓越。公司 60 余名奶牛技术专家每年为全国牧场提供服务，截至目前共举办培训会 80 余次，培训人数达 5000 多人次。

至 2015 年底，公司自有规模牧场 35 个，泌乳牛平均单产超 10 吨。公司始终坚持抓前端牧场奶源管理和奶牛健康，经过多年的持续推进，目前奶源的理化指标、微生物菌落总数等指标均远优于国家安全标准，特别是奶牛健康指标——奶源体细胞数总体平均在 39.7 万 / 毫升，优于美国标准（ $\leq 75$  万 / 毫升），达到欧盟标准（ $\leq 40$  万 / 毫升）。

## 绿色工厂

2015年作为“十二五”的收官之年，公司大力践行工厂环保设施建设，积极推进节能减排工作，探索“绿色工厂”模式，也为公司的三年规划交上了一份满意的答卷。

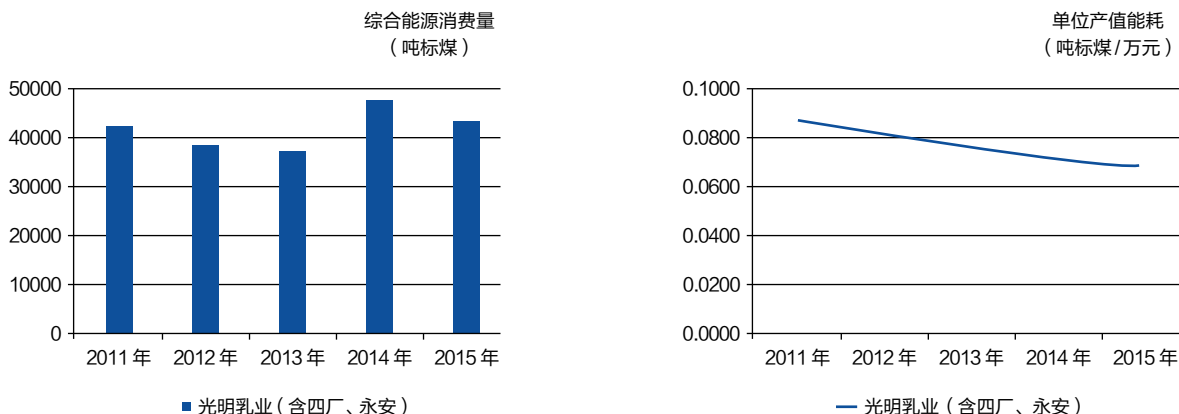
年内，公司在工厂环保投资和环境技术开发方面，共计投资 1328 万元用于公司全国工厂的环保及技术改造，其中技改项目涉及 5 个工厂，年节约费用 328 万元，年节约能源消费总量 1081 吨标准煤。2015 年 10 月上海乳品四厂有限公司和上海永安乳品厂，已完成清洁能源改造项目。

在工厂环保设施的建设和运行方面，公司污水处理全部达标排放，其中部分工厂污水处理站设计仍按国家一级排放标准设计，远高于某些地方环保部门所要求得国家三级排放标准，目前针对公司全国 15 个工厂，使用燃气/燃油锅炉的有 11 家；使用燃煤锅炉的有 4 家。截止到 2015 年年末，光明乳业下属工厂使用清洁能源覆盖率达 73%。





## 2015 年光明乳业工厂节能目标完成情况：



2015 年，综合能源消费总量 43365.05 吨标煤，同比下降 8.64%；单位工业产值能耗 0.0691 吨标煤 / 万元，同比下降 4.03%；完成股东光明食品（集团）有限公司下达的综合能源消费总量 48000 吨标煤，单位工业产值能耗下降 4.0% 的年度节能目标。

## 公司下属全国 15 个工厂综合能耗情况如下：

2015 资源消耗总量 112686 吨标煤（电力折标系数 3.0），同比下降 2.0%。

2015 年万元产值能耗 0.0930 吨标煤 / 万元，同比上升 1.9%。

2015 年单位产品综合单耗 0.0973 吨标煤 / 吨，同比下降 0.3%。

## 推广使用节能减排新技术、新措施：

随着十二五的结束，十三五的开启，企业节能减排工作将面临新的挑战。

当前，几乎所有企业都处于节能减排瓶颈期，工厂原有潜力和技术即将开发殆尽。新技术的探讨、研究、推广、应用，已到了刻不容缓的阶段。

为了应对这一困境、保持领先的行业地位，光明乳业在 2015 年已先期进行了光伏发电、分布式能源（电、汽联供）、EP 节电系统等新技术、新课题的前期调研工作。2016 年我们计划在马桥中心工厂、德州工厂率先实施光伏发电项目。



## 硕果累累

### 主要荣誉

#### 科技进步类

4月2日，光明乳业荣获2014年度中国轻工业联合会科技进步一等奖

8月18日，光明乳业“巴氏杀菌常温酸奶”项目获闵行区科技进步奖一等奖

9月15日，《如实无添加发酵乳的研究与开发》项目荣获“上海市优秀发明金奖”

#### 品牌类

1月8日，荷斯坦牧业荣获“上海名牌”荣誉称号

10月16日，光明乳业位列中国消费者触及数成长最快的十大品牌之一

11月12日，光明乳业荣膺“2015消费者最喜欢的食品品牌”称号

#### 食品安全类

10月15日，光明乳业荣获2015年中国食品七星安全奖

11月7日，光明乳业荣获2015年度全国食品安全管理创新十佳案例

11月7日，光明乳业荣获2015年度中国食品安全年会十强企业

12月14日，光明乳业“智能化制造食品安全管理系统”荣获“十大优秀应用奖”

12月25日，光明乳业华南地区部荣获广州市2015年度质量管理杰出单位

#### 社会贡献类

1月11日，光明乳业荣获中华儿慈会社会贡献奖

3月31日，光明乳业荣获2014年度扶贫爱心奖

5月5日，光明乳业荣获“第十届上海市和谐商业企业”称号

9月19日，“给广西百色弱视儿童送光明”公益项目获年度上市公司最佳公益实践奖

12月21日，光明乳业荣获“首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会企业公益典范奖”

## 企业管理类

2月12日，光明乳业荣获“2014年度最受投资者尊重的上市公司”荣誉称号

4月23日，光明乳业荣获“2014年度中国优秀企业大学菁英奖

5月31日，光明乳业荣获“优秀乳品加工企业”、“国家学生奶推广先进企业”称号

8月3日，光明乳业荣登中国主板上市公司百强榜

8月11日，光明乳业荣获中乳协“优秀企业”称号

10月17日，光明乳业荣获第二届中国上市公司价值排行榜 2015年中国十佳大消费上市公司

11月7日，光明乳业荣膺“最具竞争优势上市公司”奖

11月30日，光明乳业荣获“2015中国最受投资者尊重的上市公司”荣誉称号

12月11日，光明乳业学院荣获 2015年度中国企业最佳学习项目奖



## 展望 2016

99.9+0.1=0 是光明乳业的食品安全管理工作理念，对客户来讲，0.1 的不符合就是 100% 的不满意。追求零缺陷的极致管理与用户体验对光明乳业来讲是以一个“积跬步，成千里”的过程，光明乳业将以“打造中国乳业安全品牌”为愿景，为社会贡献安全、健康、美味的食品。

全产业链食品安全管理体系是光明乳业服务客户，做好产品的保障，2016 年的光明乳业将不断累积全产业链核心竞争优势，不断加强技术创新和管理创新，为股东、为员工、为社会贡献更大的价值。

2016 年，对光明乳业来讲是一个新的起点，国家放开二胎生育政策，大健康、大消费被国家高度重视；与此同时，光明乳业积极推进国际化战略，与光明集团签订托管协议，托管特鲁瓦集团相关资产，通过与海外公司产业、管理、产品、技术等多方面的互动，发挥协同效应，努力提升企业核心竞争力。面对这些机遇和挑战，如何在瞬息万变的时代做的更好，如何为社会创造价值是我们永恒的追求。

2016 年是光明乳业“新三年”规划的起始年，站在新的起点，光明乳业也承担着新的责任。从企业社会责任的国际化发展趋势来看，全世界都在倡导由企业社会责任向企业社会创新思路的转变，作为一家希望肩负更多责任的领先乳制品企业来说，光明乳业将结合特有的商业优势和资源平台为国家、为社会承担起一个企业应尽的责任。

## 光明乳业股份有限公司

地址：上海市吴中路578号 邮编：201103  
电话：021 - 5458 4520 传真：021- 6401 3337  
E-mail：600597@brightdairy.com  
网址：www.brightdairy.com