

光明乳业股份有限公司



Social Responsibility Report  
2013年社会责任报告

**光明乳业**  
BRIGHT DAIRY



## 我们的使命

创新生活，共享健康

## 我们的远景

跻身于世界乳业十强

## 我们的价值观

超越自己 追求卓越

奉献社会 成就自我

诚信正直 热忱宽容



# 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 2013 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映光明乳业 2013 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 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，与公司 2013 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 2013 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 2015 年出版。

为便于表述和阅读，报告中的光明乳业股份有限公司根据行文具体情况，简称为“光明乳业”、“光明”、“公司”、“我们”。

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》。

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，分为纸质版和电子版两种形式，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：沈小燕 沙兵

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：021-5458 4520-5506/5623

传真：021-6401 3337

电子邮箱：600597@brightdairy.com

# 目录

管理层致辞 04  
关于我们 06  
进取的光明乳业 08

硕果累累 34  
展望 2014 36

## 10 发展 责任

——创新为你，  
让生活更加光明



## 14 品质 责任

——食以安为先



## 20 相关方 责任

——携手相伴  
实现多赢



## 30 社区 责任

——传递爱心  
报答社会



## 32 环境 责任

——绿色发展  
和谐共处



## 管理层致辞

当很多人都在问“时间都去哪了”的时候？回顾我们的2013，我们的时间汇聚在为您生产的每一杯“放心奶”上面。

作为国家级农业产业化重点龙头企业，光明乳业长期以来秉承“创新生活、共享健康”的企业使命，从公司旗下子公司新莱特在新西兰成功发行IPO，到公司的华东中心工厂项目即将全面投产，光明乳业始终以领先变革的首创精神，锐意进取、不断创新，在打造中国新鲜乳品第一品牌的事业中奋力前行。

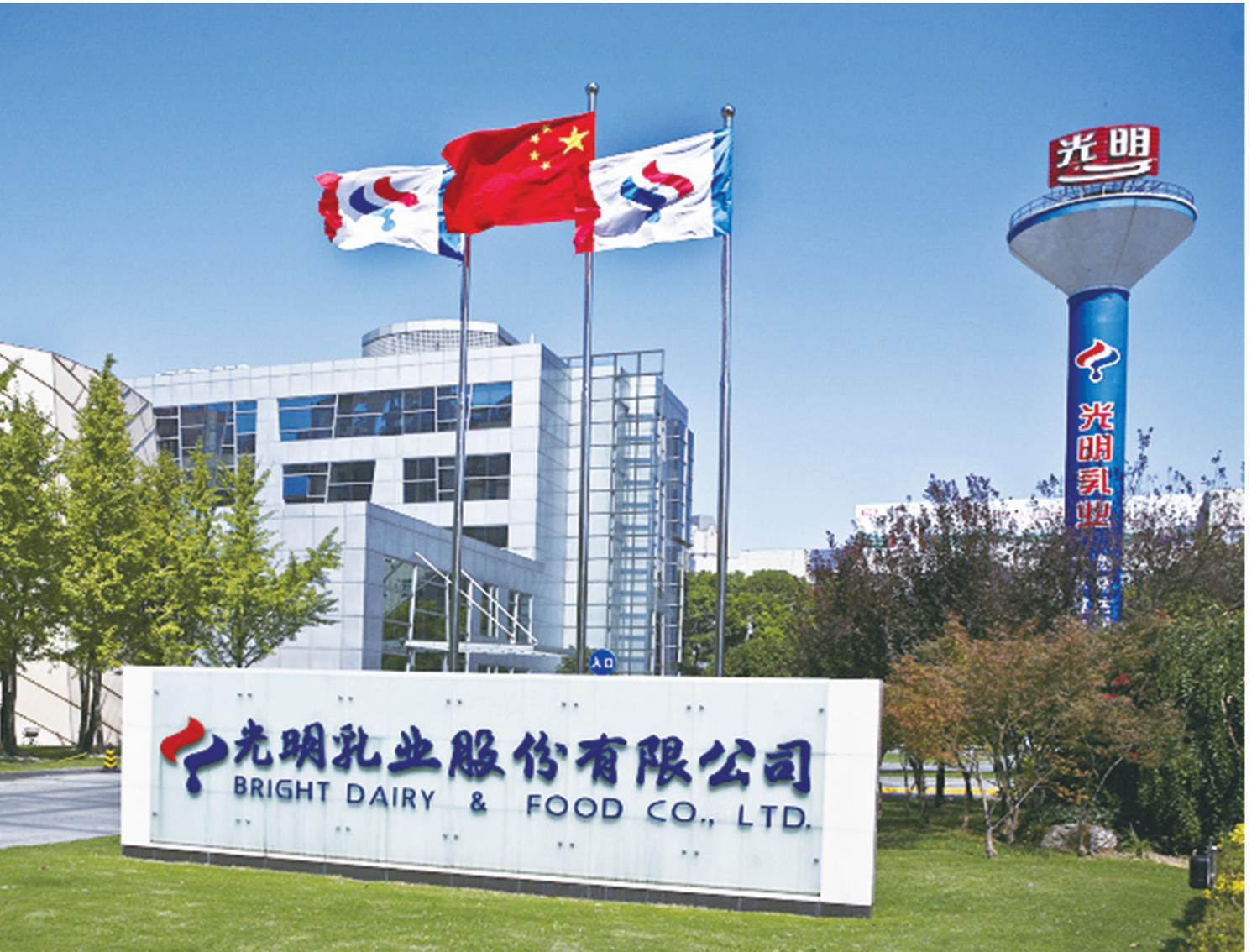
我们兢兢业业，着重在细节上认真把关；我们尽心尽力，看重经典又勇于创新。光明乳业始终追求有质量的增长，以适时的调整和积极的应对，不断提升企业经营效率和可持续发展的能力和水平，为投资者创造财富；同时，我们怀揣绿色之心，在经营业绩的增长和环境保护的协调发展中，不断创造“绿色红利”，为社会创造价值；同样，对于我们可敬的员工和合作伙伴，用共享的利益和发展的空间让他们的付出得到满意的回馈，为他们的生活和事业创造快乐；我们努力做一名有责任的企业公民，通过我们每年的捐赠和公益活动，为社会的弱势困难群体献出一份爱心，让他们的生活得到改善。

我们的今天没有遗憾，我们的明天充满期待。未来，我们将继续把时间和精力投入在为消费者生产高品质的乳品上，这将是至高无上的荣耀。

董事长： 

总经理： 





# 关于我们

## 公司概况

光明乳业股份有限公司 是国资控股的股份制上市公司，主要从事乳和乳制品的开发、生产和销售，奶牛和公牛的饲养、培育，物流配送，营养保健食品的开发、生产和销售。公司拥有世界一流的乳品研发中心、乳品加工设备以及先进的乳品加工工艺，形成了消毒奶、保鲜奶、酸奶、超高温灭菌奶、奶粉、黄油干酪、果汁饮料等系列产品，是目前国内最大规模的乳制品生产、销售企业之一。

2013 年，公司旗下子公司新莱特在新西兰成功挂牌上市，标志着光明乳业国际化战略成功迈出第一步。同年，公司位于上海闵行区的华东中心工厂建成投产，该工厂是全球最大的单体乳制品工厂。该工厂占地 232 亩，建筑面积 12.5 万平米，总投资近 14 亿元，投产后将达到日产 2000 吨、年产 60 万吨的规模，主要生产光明鲜奶、酸奶和常温牛奶。为光明乳业一贯坚持的高品质乳品生产保驾护航。

光明品牌已经走过 60 多年的发展历程。为消费者提供安全、新鲜、营养、健康的乳制品是全体光明人的责任和追求。2013 年，在全体员工的奋力拼搏之下，公司实现了业绩的稳健增长，全年销售收入和净利润创历史新高，行业地位和竞争实力得以巩固和提升。



## 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、监事会及各专门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

# 创新生活 共享健康

## FRESH LIFE ENJOY HEALTH



### 创新， 引领未来！

**创新为思，远战略、高定位、精管理、新品类，光明引领未来！**

创新战略：聚焦乳业，领先新鲜，做强常温，突破奶粉  
 创新营销：创新与坚持并举  
 创新定位：成为高端乳品引领者  
 创新管理：国内唯一采用WCM世界级工厂创新管理模式的食品企业  
 创新品类：开创常温酸奶品类莫斯利安



### 科技， 造就品质

**科技领先，硬件强、软件优、硕果多，光明造就品质！**

**硬件强** 建成华东中心工厂——全球最大乳制品工厂，年产60万吨

**软件优** 汇聚众多科技人才——由光明乳业“国家百千万人才”、“上海市科技精英”郭总带领下的各类科技人才。

开创六大科研平台——“乳业生物技术国家重点实验室”、“国家技术创新示范企业”、“国家工程教育实践中心”、“国家乳品加工技术研发分中心”、“国家级企业技术中心”、“上海乳业生物工程技术创新中心”

**硕果多** 发明多项专利  
 无添加发酵乳及其制备方法·发酵型含乳饮料及其制备方法·等授权专利超过102项（包括欧盟和美国发明专利各1项）

开发多种产品  
 莫斯利安·如实·畅优·健能·致优·优+·优倍·高钙牛奶·培儿贝瑞·婴幼儿配方奶粉·金装优幼·婴幼儿配方奶粉·小小光明·奶酪成长棒·片状奶酪等共计120余种

荣获多种奖励  
 荣获国家科技进步二等奖2项，省部级科研奖励21项



### 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！**

勇于面对众多常温竞争对手，坚持企业战略定位  
 勇于开拓眼界，拓展全球进程，收购新西兰新莱特，探寻欧洲、澳洲等进口奶源

坚持与时俱进，顺应市场需求，建立全球最大的单体乳品加工工厂——华东中心工厂

敢于挑战极限，扩大产品影响力，设立重点产品（莫斯利安、畅优、优+等）销售额每年翻倍的业绩要求……



### 良知， 关爱社会

**良知为事，诚实守信、认真负责、回馈大众，光明关爱社会！**

倡行“民以食为天，食以安为先”的食品安全理念  
 成立企业食品安全办公室，编撰食品安全链管理手册  
 建立“三全”（全过程、全方位、全员）质量管理体系，包括ISO9001、GMP、HACCP

严把“四关”（原料入口关、生产过程控制关、产品出库关、售后质量跟踪关）

健全自有检测机构，进行117项高科技质量检测，确保奶源的品质

建成千分牧场，千分工厂等食品安全链

获得“中国食品安全最具社会责任感企业”“全国诚信等级AAA1企业”等殊荣

开展2013关爱白领计划，六一儿童节之乳品八厂亲子游，中国乳业博物馆亲子游，畅优智勇向前冲，捐助雅安，等一系列公益事件……

# 进取的光明乳业

## 海外布局实现突破

7月23日，新莱特乳业有限公司正式在新西兰证券交易所主板挂牌交易。本次上市新莱特募集资金7500万新西兰元，用于追加乳铁蛋白生产设备、婴儿奶粉混合罐装线、仓库、实验室、黄油工厂和干燥塔等，以完善现有产业链，扩大生产和物流能力。新莱特项目是光明乳业首个海外并购案，也是中国海外收购业务中第一个成功推动被收购实体企业在海外资本市场挂牌上市的项目。

## 乳业生物技术国家重点实验室通过验收

8月2日，国家科技部在上海举行了依托光明乳业股份有限公司建设的“乳业生物技术国家重点实验室”的验收会。现场考察了实验室开展原料奶及乳制品质量安全控制、新型乳品发酵剂理论与技术、功能性乳品理论与技术和新型干酪及副产物理论与技术四方面的研究工作，一致同意通过验收。

## 光明乳业“世界级制造”闪耀国际舞台

3月27日，由“日本工厂设备维护协会JIPM”举办的2012年度Total Productive Management（全面生产力管理）奖颁奖典礼在日本京都国际会议中心举行。光明乳业乳品八厂作为2012年度国内唯一获得TPM优秀奖的食品企业，也是目前国内第一家获得该国际大奖的乳品企业，光荣的登上了这一国际性颁奖盛典的舞台。

## 国家级工程实践教育中心落户光明乳业

国家级工程实践教育中心由教育部等23个部门联合设立，是由高校和企业联合开展工程人才培养的综合性教育平台。此次能够获得国家教育部的“国家级工程实践教育中心”是对光明乳业与江南大学间紧密的产学研合作模式的高度肯定和认可，并将联合培养范围进一步拓展。

## 莫斯利安、优+2013继续蝉联世界食品品质评鉴大会大奖

5月31日于瑞典，光明乳业旗下二款产品莫斯利安、优+，从3000多种产品中脱颖而出，摘取了Monde Selection（世界食品品质评鉴大会）大奖。作为综合性的食品竞赛，世界食品品质评鉴大会已成功举办了52届，其中，莫斯利安、优+是继去年和前年获得该奖的中国首度二度蝉联Monde Selection大奖的产品。



畅优  
感受自然通舒



## 发展责任：创新为你，让生活更加光明

专注于客户需求的创新是我们的责任。光明乳业通过研发高技术含量的差异化产品开创新的市场，引领着新的消费趋势。我们坚信，唯有关乎消费者的、有意义的创新，才能让生活更加完美。

### 远战略——聚焦乳业，领先新鲜，做强常温，突破奶粉



#### ★ 主要策略

- ☆ 继续围绕公司“聚焦乳业、领先新鲜、做强常温、突破奶粉”目标；
- ☆ 坚持倡导突破传统思维方式和增长方式，发展大市场、产业大布局、业务大协作、打造大产品，应对大挑战的经营策略；
- ☆ 以食品安全为首要任务，打造全产业链核心竞争力为目标，夯实基础，增强实力，努力发展成为中国乳业最具竞争力的国际化的现代企业。



## 高定位——成为高端乳品引领者

### ★ 高端产品放量发展

莫斯利安、优倍、畅优、健能和优+……纷纷走进寻常百姓家，成为消费者的美食。光明大力发展高质量产品，通过差异化定位寻找增长点，实现盈利能力提升。

### ★ 研发能力行业领先

2013年，光明乳业获得发明专利授权58项，实用新型3项。依托光明乳业股份有限公司建设的“乳业生物技术国家重点实验室”通过验收。

## 精管理——国内唯一采用 WCM 世界级工厂创新管理模式的企业

无论是研发体系、奶源管理、生产加工、产品质量还是冷链物流，光明乳业一直坚持企业标准高于国家标准，且均以国际化为标杆，剑指发达国家先进水平。

目前，光明乳业已经成为国内唯一采用 WCM 世界级工厂创新管理模式的企业，乳品八厂由此获得 TPM (Total Productive Management) 优秀奖，而这个奖项正是象征全球竞争能力制造商的标志。

### 世界级管理

通过建立以追求零缺陷、零故障、零事故为目标的体系，提倡全员参与，重视人才与培养，来实现企业永续经营和繁荣。

这套源于上世纪 80 年代、经过全球多个行业领军企业在实践中不断完善的世界级制造管理系统，成为光明乳业行走在追求卓越的国际化道路上的“GPS 导航仪”。

光明乳业规划的 WCM 路线图是：八厂先行，华东跟进，全国燎原。以星星之火方式逐步实现光明乳业旗下所有的生产基地管理升级。WCM 帮助提升光明乳业整体竞争力的一个重要组成部分就是，在确保产品优质的前提下更有效地降低成本，逐步实现全线设备零缺陷、物料零库存、产品零投诉。



## 新品类——开创常温酸奶品类莫斯利安

畅优植物乳酸菌饮品（72小时发酵，4个风味）、“一只椰子”牛奶饮品、畅优180随手杯风味发酵乳、致优全鲜乳、光明新果粒发酵乳（3个风味）、培儿贝瑞OPO亲衡系统婴幼儿配方奶粉（3个阶段）、培儿贝瑞健衡成长系列婴幼儿配方奶粉（3个阶段）组成了光明产品的生力军。

公司从2007年开始大力发展常温奶品类，2013年莫斯利安放量增长，通过绝对的差异化品类找到了盈利的新途径，这也标志着公司常温品类从规模走向盈利。未来，公司也将坚持差异化的高端战略，公司的产品结构优化趋势已然确立。



## 品质责任：食以安为先

对奶源、研发、采购、生产、物流、终端销售等全过程进行现场审核，加强从源头到终端的食品安全管理。

### 质量管理

体系管理是质量安全的基础，公司在体系有效运行的基础上，根据自身发展要求结合乳品行业的特色，运用先进的质量管理工具，制定了具有行业特色的质量安全管理标准。2013年3月份正式颁布实施了《食品安全链管理手册》，内容覆盖奶源管理、产品研发、采购环节、生产过程、物流环节、终端销售等全过程的风险识别、风险应对及管理措施等，加强了对全产业链的风险管理。并根据手册以及最新法律法规的要求，对“奶源质量审核标准”、“研发过程质量审核标准”、“采购过程质量审核标准”、“工厂质量审核标准”、“物流配送仓储检查表”、“商超检查表”、“社区冷链检查表”等进行了修订和完善。



### 奶源管控

生奶是公司最大宗也是最重要的原料，公司对奶源实行三级监管机制：由工厂和地区奶源部组建审核小组对进厂的所有奶源供应商进行现场审核，合格供奶；由公司奶源部对所有供应商进行抽查；由公司食安办对各地区奶源供应商及奶源部的工作进行督查。通过对奶源供应商的现场审核和提供技术服务，规范牧场管理，提高生奶质量。

#### 全球独家编制推销“牧场千分”标准

作为行业领先的千分标准，光明在内容上部分借鉴了加拿大的牧场管理经验，全球独家编制“牧场千分”标准用于牧场管理上。“牧场千分”标准把全方位牧场管理标准细化为350条，合计1000分，其主要内容包括：奶牛防病防疫、饲料和饲养管理、日常生产经营、环境卫生以及包括ISO9001、良好农业操作规范（GAP）等标准认证的质量管理体系。通过精细化的管理，从源头保证了乳制品的安全，也为光明乳业制造高品质的产品提供了有力的基础保障。

## 生产控制

采用突击检查的方式，公司对下属所有工厂按“工厂千分审核标准”进行了全覆盖检查，并对上年度不符合项的整改效果进行了现场验证。同时，公司完善了质量信息电子追溯系统，质量追溯系统从2012年年初正式上线，至今已运行2年多时间，通过追溯系统可以迅速完成产品整个生产过程的追溯。

## 冷链管理

2013年重点关注质量链末端——产品流通环节的管理。在物流环节，各事业部根据公司要求对冷藏车及冷库的硬件配置进行改善：2013年共新建4座标准冷库；冷藏车方面，2013年新购84部新车，淘汰了不符合要求的旧车，另在原有车辆基础上更换制冷机、厢体等设施以满足冷链要求，所有冷藏车辆都按照公司要求安装了GPS设备，实现对产品的配送温度进行全程监控的目标。在硬件满足要求的基础上，各事业部加强自查自纠，公司食安办也对物流环节加强了食品安全管理的监督检查，对发现的问题及时落实整改。

同时各事业部根据《食品安全链管理手册》建立了各自的流程、标准、制度及记录。根据管理制度的要求，落实执行部门自查自纠。

各事业部通过自检自查，增加了冷库、冷藏车、冷柜冰箱等设施，硬件的改善为冷链要求的落实提供了基础保障。在此基础上，食安办对全国各地的销售终端进行飞行检查，对审核发现的问题，及时落实了整改，公司冷链要求得以有效地贯彻。



### 案例：冷库管理员的“冰火两重天”

0-4℃是乳品冷库的控制温度，只有在这样的温度环境才能确保乳品质量。而每年的夏季，是乳制品需求的高峰期，为了按时保质将乳品装上冷链车送往各大超市和门店，管理员们进出在冷库与外围（35℃）之间，通常每次配货的品种在200个左右，很多包装只有微小的差距，考验的是“冰与火”之间管理员的细心与耐心。



### 荣获食品行业“诺贝尔奖”

——莫斯利安、优+2013 继续蝉联世界食品品质评鉴大会大奖



北京时间2013年，5月31日晚间，在北欧国家瑞典，光明乳业旗下两款产品——莫斯利安、优+，从3000多种产品中脱颖而出，摘取了 Monde Selection（世界食品品质评鉴大会）大奖。其中，莫斯利安、优+是继去年和前年获得该奖的中国首度二度蝉联 Monde Selection 大奖的产品。



作为综合性的食品竞赛，到2013年，世界食品品质评鉴大会已成功举行了52届，大会组委会每年都会召集70多位全球知名专家对来自80多个国家的三千余种产品进行严格的评审。继去年光明乳业成为大会成立50周年以来唯一获奖的中国企业之后，今年，光明旗下更多的明星产品参与到了评选之中并夺得了佳绩，让世界舞台上的“中国制造”熠熠生光，也让国产乳制品再一次走向了世界的舞台。



## 科技研发

### （一）乳业生物技术国家重点实验室通过验收

2013年8月2日，国家科技部组织专家在上海召开了“乳业生物技术国家重点实验室”的建设验收会，科技部和上海市市科委领导，以及来自山东大学、哈尔滨工业大学、江南大学、上海海洋大学等高校、科研院所和企业的9位专家和集团曹树民总裁共同参与和见证了此次验收评审。专家组认真听取了国家重点实验室郭本恒主任所做的建设验收汇报，审查了有关资料，现场考察了实验室建设和运行状况，认为“实验室定位准确，研究方向明确且重点突出，符合我国乳品行业发展要求，建设期间超额完成了建设计划任务书所规定的各项考核指标，一致同意通过验收”。



### （二）专利论文

2013年申请发明专利89项，获得发明专利授权58项，实用新型3项。发表SCI文章（第一单位）11篇，SCI文章（合作第二单位）26篇，乳业生物技术国家重点实验室开放基金SCI6篇，EI2篇，中文核心期刊74篇。

### （三）科研项目

2013年新增科研项目6项，申报科研项目11项，获得各类奖项6项，顺利完成科研项目验收10项。

国家重点实验室主任郭本恒博士荣获国家百千万人才工程、第十三届上海市科技精英、中国食品科学技术学会科技创新奖一突出贡献奖。另外获得上海市2013人才基金1人、启明星1人；8位科研人员进行了高级工程师评审，引进博士后1人，人才队伍结构合理、科研实力增强。

“干酪制造与副产物综合利用技术集成创新与产业化应用”荣获国家科技进步二等奖；“特定人群细分化功能性乳制品的研究与开发”荣获上海市科技进步二等奖；“液态乳制品功能强化策略及其应用关键技术”荣获中国轻工业联合会科技进步二等奖。

### （四）国际合作

完成了对库存3500余株菌株中的1400株的鉴定；从植物乳杆菌ST-III发酵大豆的产物中，获得了2个对 $\alpha$ -糖苷酶具有抑制作用的活性组分，完成了植物乳杆菌利用低聚果糖转录组学测序工作及相应的生物信息学分析，进行了红曲霉菌和细菌的微生物预试验等；携手荷兰TNO深化光明乳业专利菌株研究；新西兰皇家科学院母乳研究项目有序进行。





# 中国梦之声

Chinese Idol<sup>®</sup>

莫斯利安 倾情呈现

从梦想出发 · 创造传奇

DREAM LEGEND



长寿村的神奇秘密 莫斯利安

Свърхестествена тайна населото на дълголетните, Момчиловци!

## 相关方责任：携手相伴 实现多赢

光明乳业努力为股东创造更大价值，为客户提供优质产品，与合作伙伴实现互利共赢。

### 股东：稳健发展 价值回报

#### ★ 分享价值收益

在全球经济不景气背景下，光明乳业依旧保持稳健步伐前行。2013年，公司实现销售收入162.9亿元，归属上市公司股东净利润4.06亿元，分别同比增长18.26%和30.43%。

良好的业绩和发展势头，离不开股东的大力支持。光明乳业在实现业绩稳步增长的同时，战略方针与时俱进，其“领先”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）
2013年	每10股派发现金2.00元（预案）
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
2002年	每10股派发现金1.00元

## ★ 完善投资者关系管理

公司积极接待投资者的调研，包括各类机构投资者、券商、中小投资者的调研。公司对每次来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。对调研的投资者进行的信息披露不超过公开信息披露的范围。

在 2013 年，公司接待投资者来电来访共计 711 次，合计 897 人次。公司一直以来高度重视投资者关系管理，希望与投资者保持良好的互动，坚持维护投资者的权益。

## 客户：用心服务 真诚永远

2013 年中国乳业面临严峻的考验，风险与机遇并存，作为一个推崇履行全面社会责任的企业，坚持更高的质量标准，体现企业价值观和使命感，光明乳业一如既往坚持质量安全至上，坚持诚信经营，本着对社会负责、对消费者负责的态度，竭力为促进行业的健康发展做出贡献。

## ★ 全力保护消费者权益，做好售后服务：

☆ 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，并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）。

☆ 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、数量、投诉内容等相关信息以及详细留下顾客的姓名、电话、地址外，并要正确无误输入光明乳业投诉管理系统内（简称：ZT 系统），同时告知顾客会尽快给予回音的或按顾客要求上门处理（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）。

☆ 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、增强顾客饮用光明产品的信心，另一方面严格规定对于来电顾客的个人信息、资料，除工作需要外，确保决不外泄和转发。

## ★ 解决消费者投诉和困难所做的努力：

☆ 客服中心对顾客 3 次及 3 次以上来电的服务性投诉，座席员一方面在社区部的订奶管理系统（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。

☆ 客服中心对顾客 2 次及 2 次以上因同一问题的质量性投诉、座席员一方面在投诉管理系统（ZT 系统）里做好记录和跟踪，另一方面据情与相关事业部投诉处理管理人员做好联系与沟通，以此来不断提升客户满意度。

☆ 对于突发批量质量事故的投诉，客服中心除及时按等比例增加座席员数量接听电话、确保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。

☆ 对于接到工商、质检、媒体、公关部等部门的投诉，客服中心除在第一时间（2 小时内）做好与相应区域和事业部的沟通和联系，协助做好投诉者相关信息的提供，同时在拿到售后服务处理意见后及时（48 小时内）与工商、质检、媒体等部门沟通和汇报处理情况与结果，尽最大努力降低投诉影响。

## ★ 2013 年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	37448	36676	97.94%
产品质量投诉	34736	33412	96.19%
总计	72184	70088	97.10%

## 供应商：公开公平 共赢互进

### （一）管理平台搭建：

在公司快速增长的 2013 年，为满足采购管理不断加强的管理要求，供应链部在 2013 年初，重新修订了部门管理制度，并根据新管理制度，在供应链条线上搭建管理平台。

管理平台包括生产性物料及大宗原料的有效资质证书、第三方检测报告、供应商评审计划及资料、OEM 工厂管理资料、不合格信息反馈、物料标签样板、合同管理资料、技术标准及技术文本、新增供应商及单品管理、合格供方名录下发记录等涉及供应链部日常工作的各个方面。

### （二）供应商审核：

根据供应商管理要求以及所提供产品的特殊性，供应链部制订供应商年度评审计划，2013 需要现场评审的供应商一共为 87 家。现场评审由供应链部组织相关生产质量、技术中心项目组人员，组成审核小组，就企业的合法性、供货质量、供货能力、质量保证体系的运行以及技术开发能力等方面逐一审查，根据审核小组评审结论由供应链部签署是否为合格供应商。

### （三）第三方检测报告：

根据供应链部对供应商的管理要求，供应商每年须提供 2 次具有公信力的第三方检测报告，以证明其提供给光明公司的产品符合国家相关标准或法规。

## 员工：以人为本 和谐发展

随着公司规模不断扩大,越来越多的优秀人才加盟光明乳业团队。截止至2013年12月31日,光明乳业母公司及主要子公司拥有在职员工4080名。

母公司在职员工的数量	2993
主要子公司在职员工的数量	1087
在职员工的数量合计	4080
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	1011

### 专业构成

专业构成类别	专业构成人数
生产人员	1182
销售人员	1710
技术人员	501
财务人员	173
行政人员	93
其他人员	421
合计	4080

### 教育程度

教育程度类别	数量(人)
本科及以上	859
大专	1195
高中及中专	1282
高中及中专以下	744
合计	4080

## （一）组织发展——最大化保障员工利益

2013年，公司工会结合民主管理实际，在促进企业发展，推进平等协商机制，维护职工合法权益，发挥桥梁纽带和凝聚人心作用方面做了大量工作，为和谐企业建设发挥了不可替代的作用。

### ☆ 职工代表大会——打造员工满意工程

2013年4月，公司按时召开三届三次职代会。会前，通过座谈会、个别访谈等多样化的形式，把员工关心的热点综合分类归纳。同时，就这些职工关心的热点问题与行政方进行多次协商，达成共识，并在此基础上对集体合同、女职工特殊权益专项集体合同和工资协议等重要文件进行编订，以无记名投票表决方式通过这些与职工切身利益密切相关的重要文件，从源头上维护了员工的合法权力。



## ☆ 光明乳业爱心基金

公司各级工会高度重视和关心困难职工，把送温暖活动作为工会工作一项重要任务，深入基层、深入员工家庭，做到定时定额做好定向帮困，不定时不定额做好应急帮困，及时做好助学、助医、助难帮困，对困难职工的慰问帮助标准也逐年上升。

2013 年公司爱心基金会收到捐款 39.46 万元；帮困基金总支出 39.01 万元；帮助困难家庭 1500 多人次；发放“金秋助学”资金 16.5 万元，资助困难家庭子女 135 个。

### 光明乳业员工爱心基金会

公司财务中心员工和华东社区部员工家中发生火灾，房屋财物等全部烧毁，公司党政领导到家里慰问，爱心基金会及时给予一万元的救助。乳品八厂外来务工人员的 9 岁儿子身患白血病，爱心捐款 24820 元。工业原料工会连续 4 年援助已病故员工陈德儿子陈仕颀继续学业，并在 2013 年送去了毕业慰问和真诚的祝福。捐款的数额是有限的，但慷慨的救助行为却给患病受灾的员工带去了的温馨关爱和生活的希望。



与此同时，公司工会坚持做好上海市职工保障互助会《在职职工住院补充医疗互助保障计划》、《特种重病团体互助医疗保障计划》等四份补充医疗保险，覆盖率达到 100%。今年夏季，恰逢罕见高温，物流和牧场员工必须坚守岗位，公司工会领导会同行政领导，深入一线，进行高温慰问。他们关注细节，对驾驶员休息室、空调配备、清凉饮料供应等防暑降温措施等一一落实到位。



## （二）职业发展——提升队伍素质

### ☆ 年度学习项目——2013年全新打造“五新”学习项目:

#### ◎ 新航：新航之愿、扬帆起航

华东地区新员工培训为主，4月、9月、11月开设三个班次，共计179人。

#### ◎ 新途：新途之道、肯定自我

2013年全新培训项目《新途之道》在全国范围内开展。新途项目主要为基层员工的职业技能和职业素养两大主题。课程包括《高效人士EXCEL在管理中的运用》、《高效人士PPT在管理中的运用》、《职业素养与竞争力》、《高效人士的七个习惯》等。2013年在全国11个城市开展了30次培训，总共有1150人次参加。

#### ◎ 新隼：新隼之才、全面提升

项目筹备中，历时一年，访谈将近30人次，提出培养销售、生产职能管理者学习路径图概念，涉及四种学习方法、三个学习发展阶段、六种学习发展活动、发展十二项关键能力，计划2014年全面开展。

#### ◎ 新志：新志之旅、锐气风发

全国各地推荐一线优秀员工，10月开展一个班次，共计77人。

#### ◎ 新睿：新睿之慧，团队领袖

2013年分三个主题：战略与OD、倍增效能的沟通领导力、五维领导力。

以公司主要职能条线形式展开，全年共开展21场培训，其中MS层245人，M层和部分S层272人。

其他：辅助公司总部《火箭计划三期》、华东地区部《雄鹰计划》培训、华东社区《猎豹计划》《朝晖计划》、常温《抗大》、华北地区部《领导力提升项目》。

### ☆ 职业素养培训

用“立足岗位成才，争当光明主人”系列主题活动贯穿到日常工作中，激发广大职工的创造活力和劳动热情。一批又一批职工通过不断学习、参加技术培训和岗位练兵，不断地积累经验，成为本行业的岗位能手，技术尖兵，为光明品牌增光添彩。积极参加集团主办的《职工素质培训》，自2012年5月至今，光明乳业班已办了三期，共计170人参加了培训，考核合格率96.7%，共评出集团优秀学员6人。公司工会还积极推动农民工初级工商管理EBA培训，共有51名农民工参加，考试平均合格率为95%。



### (三) 文化沟通—推进企业文化建设

过去 6 年的变革，让光明文化有了新的升级

**创新 科技 勇气 良知**



**光明人成就自我、创新生活、共享健康**

让光明人健康工作并快乐生活始终是企业发展的宗旨，2013 年，公司特别成立了光明合唱队，聘请专业老师指导，每周定期组织活动。今年成功举办了首届光明梦之声音乐节。一年一度的春季运动会设置了很多群众喜闻乐见的比赛项目，跳绳、拔河和飞镖等。2013 年 9 月开展了乒乓球比赛。



## （四）情感关怀——关爱企业员工生活

2013年，光明乳业积极开展新生送和欢乐送活动，为每位光明乳业员工的新生宝宝送上培儿贝瑞婴幼儿配方粉，节假日为职工送上一份礼物，如端午节的粽子、中秋节的月饼，还有不定时的向职工送上光明的优质产品如莫斯利安、如实、优+、学生奶、一只椰子等产品，让职工分享企业发展的优秀成果。

辞旧迎新之际，华东社区部召开了一场简朴而温馨的退休职工欢送会，退休职工邵玉成、徒宝龙与党工委员代表、区域经理、与会职工代表欢聚一堂，叙旧谈新。欢送会以座谈会的形式举行，大家回顾并肩战斗的难忘日子，展望未来的美好，工会还特地准备了退休礼品，与退休员工一起合影留念，场面温馨，彰显了社区部浓浓的人文关怀。



## （五）薪酬福利——共享企业发展成果

根据公司战略发展要求，以员工岗位职责和绩效合同为基础，通过宽带薪酬与绩效管理，充分体现员工收入与个人业绩贡献相挂钩，同时考虑薪酬市场水平和公司的支付能力，让员工共享公司发展的成果，以体现薪酬政策的公平性、激励性，对于公司高管和管理、营销和生产技术等骨干人员，实行股权激励的限制性股票激励政策。

### 关爱一直在进行

2013年，华东地区部的郑州工厂因市政原因关闭，积极引导员工理解与支持，妥善安置解决了员工清退工作，没有发生一起劳动争议和不和谐事件；

保障中心工厂新建与之配套的二、八厂员工随迁工作顺利、有序、和谐稳定的进行，主动走访政府劳动部门、劳动法律咨询部门进行政策研究，研讨相关方案，最后代表随迁单位，在职工专项大会上介绍方案，顺利获得高票通过，使在日后操作中顺利化解了各项矛盾和困难，迄今没有发生一例重大的劳动争议或上访事件；

起草制定了13年度集体合同、工资协议、女职工特殊保护协议，并在职代会上顺利得到了通过；

召集和谐沙龙会议，组织研讨国家各项政策，并开展了多次劳动法律法规的培训工作。

# 社区责任：传递爱心 报答社会

“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。



## “体验工厂” 分享童年快乐

2013年，光明乳业下属乳品八厂开展了消费者参观体验活动。此次活动一经光明官方微博发布后，得到了社会各界家长的欢迎，报名人数达到300多对。第一轮——50名年龄段在5到10岁的小朋友，与爸爸妈妈们与莱特牛一起开开心心度过了一次有意义的儿童节。

活动当日，每个小朋友与莱特牛留下了甜蜜而天真的拍立得照片；品尝了新鲜的儿童健能酸奶；观看了乳品八厂的介绍片；参观了酸奶博物馆及现代化生产流水线；争先恐后的回答着有关酸奶的知识小问题。整个现场气氛热烈又活泼，小朋友们通过这次活动，初步在心中对光明乳业的品牌和对酸奶生产过程产生了印象。

## 爱心捐赠暖人心 ——援助雅安地震

紧急调配 10000 箱牛奶发往灾区，为抗震救灾献出自己一份力！ 祈福四川！



## 爱，从爱自己开始—— 光明行 中国梦 | 2013 关爱白领 计划

近年来，随着经济的飞跃发展，职业病症状却愈发明显。光明乳业以“树立爱自己的思想意识，探索预防职业病方法，引导人们关爱自己，追求完美生活”为宗旨，从关爱白领计划、论坛等一系列活动，宣讲“爱自己”的重要性，让白领们树立“爱从爱自己开始”的意识，在工作和生活中，从现在开始“爱自己，乐工作，悦生活”。

## 中国乳业博物馆亲子活动圆满 落幕

中国乳业博物馆源于2000年中国乳制品工业协会和中国奶牛协会提出的“抢救乳业文化遗产、弘扬乳业文化、创办中国乳业博物馆”计划，后由光明乳业出资兴建。2012年8月8日光明乳业对博物馆完成移址重建工作，对外免费开放。

在博物馆里面，讲解员向孩子及家长系统的介绍了展现中华民族由古至今的乳业发展历程，并全面介绍乳制品的相关科普知识。此外，通过文物、模型、视频、益智游戏等多种手段，呈现一部浓缩的“中国乳业百科全书”。对孩子们来说，这里是知识的欢乐谷；对大人们来说，这里是拥有童年记忆的乐园。



# 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。我们以对社会负责的实际行动贯穿企业发展始终，并积极引导员工发挥聪明才智，在维护绿色社会的前提下投身企业经济发展的主战场。

## 1、年度环境保护目标及成效

光明乳业股份有限公司母公司、上海乳品四厂有限公司为上海市工业系统重点用能企业。

上级光明食品（集团）有限公司下达光明乳业 2013 年节能目标：光明乳业股份有限公司母公司（含上海乳品四厂有限公司和上海永安乳品有限公司）综合能源消费总量：44000 吨标煤，单位工业产值能耗下降 5.0%。

2013 年工业节能目标完成情况，综合能源消费总量：37047.484 吨标煤，同比下降 3.57%，；单位工业产值能耗：0.076 吨标煤 / 万元，同比下降 7.02%；完成上级光明食品（集团）有限公司下达的年度节能目标。

## 2、工厂年度资源消费总量、万元产值能耗及产品综合单耗

根据统计显示，公司下属全国 18 个工厂：

2013 年度资源消耗总量 89450.21 吨标煤（电力折标系数 3.0），同比减少 3.64%。

2013 年万元产值能耗 0.1281 吨标煤，同比下降 2.86%。

2013 年产品（液态奶、奶粉、奶酪黄油、果汁）综合单耗 0.0861 吨标煤，同比下降 12.54%。

根据统计显示 2013 年度，光明乳业全国工厂中液态奶产品综合单耗 0.0804 吨标准煤，低于国家准入标准。



### 3、工厂环保投资和环境技术开发情况

2013 年度，公司对全国工厂投资 559.03 万元用于环保及技术改造项目。

2013 年技改项目涉及 6 个工厂，13 个子项目，年节约费用 242.27 万元。年节约能源消费总量 855.2 吨标准煤。

在工厂推广节能新光源无极灯、LED 灯的使用。推广热水炉、空压机、水泵流量变频控制技术的应用。制冷机组改造推广使用节能型螺杆机组。淘汰燃煤锅炉，选用高效率的燃气锅炉，使用清洁能源。

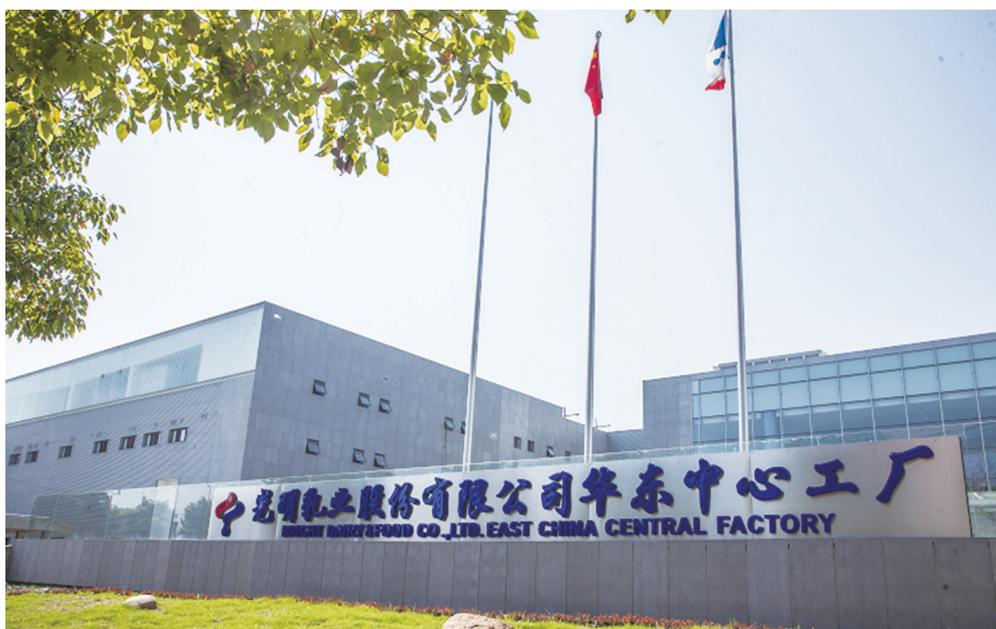
### 4、工厂环保设施的建设和运行情况

公司全部工厂污水处理站设备运行正常，污水处理全部达标排放。有些地方环保部门仅要求国家三级排放标准，但公司工厂污水处理站设计仍按国家一级排放标准设计。

公司全国 18 个工厂中已有 11 个工厂的锅炉使用天然气（清洁能源），使用清洁能源的工厂已占工厂总数的 61%。公司另有 7 个燃煤锅炉的工厂，锅炉均配有除尘器、设备运行正常。其中根据当地环保要求，已有 4 个工厂安装锅炉烟尘脱硫设备。

### 5、推广使用节能减排新技术、新措施

公司募集资金投资的华东中心工厂已于 2013 年 9 月开始部分试运行，该工厂采用了热水炉、高效电机、无极灯等最新的节能技术，推广应用了冷凝水回收、烟气余热回收等成熟技术，污水处理站实施了合同能效管理。所有这一切，将使中心工厂的单位产品综合能耗比国家规定降低 34%；单位产品水耗比国家规定下降 29%。





## 硕果累累

2013年3月，光明乳业获得“中国乳制品行业最具竞争力领军企业”称号；  
2013年5月，光明乳业获得“全国乳制品行业最佳典范品牌”称号；  
2013年5月，莫斯利安、优+2013继续蝉联世界食品品质评鉴大会大奖；  
2013年6月，光明乳业获得企业信用档案证书；  
2013年7月，光明乳业获得企业AAA级诚信评价；  
2013年9月，光明乳业荣获第十一届中国食品安全年会科技创新先进单位；  
2013年9月，光明乳业荣获第十一届中国食品安全年会百家诚信示范单位；  
2013年9月，光明乳业荣获第十一届中国食品安全年会十强企业；  
2013年10月，郭本恒总裁荣膺第十三届上海市科技精英称号；  
2013第三届中国上市公司口碑榜——“最佳管理团队上市公司”；  
郭本恒总裁荣获年度“科技创新优秀企业家”；  
光明乳业荣获“全国食品工业优秀龙头食品企业”；  
光明乳业获得培训杂志举办的2013年中国人才创新发展创新企业；  
光明乳业培训学院荣获CSTD-2013年度最具学习力企业。

## 展望 2014

2013 年是公司新三年战略规划的开局年，站在新的起点，我们清楚认识到了自身存在的问题与不足。面对国内外经济环境及行业形势的挑战，公司将继续秉承社会责任理念，兼顾利益相关方责任、社会责任、环境责任的和谐统一，努力实现经济效益、社会效益、环境效益的最大化。我们很欣慰，2013 年，我们圆满的完成了本年度的计划。

未来，我们将继续紧紧围绕“聚焦乳业、领先新鲜、做强常温、突破奶粉”的战略目标，充分发挥光明乳业科技创新等方面的领军优势，确保公司业绩持续提升，最大程度的保障股东、合作伙伴等利益相关方的利益；同时，加强食品安全管理的执行力，落实到每个环节、每个细节，持续为消费者提供安全优质的产品和服务；在保障员工权益上，继续推行民主管理，推动员工和企业一起成长，提升员工的归属感和安全感。

在环境污染严重的当代社会，作为国有企业，倡导和实践绿色发展是我们的义务。公司将继续坚持“低碳经营、环保节能”的环境理念，着力从节能减排、低碳发展等方面加快绿色能源产业转型升级，大力发展绿色经济，为环境可持续性发展做出积极贡献。

我们将保持饱满激情的精神状态，夯实基础，增强实力，拓展市场，稳中求进，努力发展成为中国乳业最具竞争力的国际化现代企业。

## 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