

光明乳业股份有限公司



Social Responsibility Report  
2014年社会责任报告

**光明乳业**  
BRIGHT DAIRY



## 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 2014 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映光明乳业 2014 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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，与公司 2014 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 2014 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 2016 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》、《光明乳业股份有限公司 2013 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：沙兵、陈仲杰

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：021-54584520-5506、5623

传真：021-64013337

电子邮箱：600597@brightdairy.com

03 管理层致辞

04 关于我们

06 光明的 2014

——创新，突破自我的光明乳业 06  
 行进，走出国门的光明乳业 08

12 发展责任：远战略 高定位

——远战略——聚焦乳业，领先新鲜，做强常温，突破奶粉 13  
 高定位——成为中国乳业高端品牌引领者 13

16 品质责任：新视野 新高度

20 相关方责任：携手相伴 实现多赢

——股 东：稳健发展 价值回报 21  
 客 户：用心服务 真诚永远 23  
 供应商：公开公平 共赢互进 25  
 员 工：以人为本 和谐发展 26  
 社 区：大爱无疆 光明无界 29

32 环境责任：绿色发展和谐共处

36 硕果累累

38 展望 2015



## 管理层致辞

又到了每年交答卷的日子，超过四千的光明人在 2014 年的 365 天中确实“蛮拼”的。

2014 年，尽管宏观经济环境不尽如人意，但通过全体“光明人”的努力，光明乳业“聚焦乳业、领先新鲜、做强常温、突破奶粉”的战略得以进一步推进，发展步伐愈加稳健。公司华东中心工厂项目顺利投产、新莱特与国内联动效应显现、莫斯利安单品突破 60 亿元。光明乳业销售收入从百亿规模到突破两百亿仅仅用了三年时间……

2014 年，为确保产品质量，光明乳业进一步完善全产业链管理，以高度的社会责任感为消费者提供“舌尖上的优质乳品”。

2014 年，光明乳业在科技研发方面继续加大投入力度，因为我们深知科技是乳业的核心竞争力。光明菌种搭载探月工程实验的成功为民族乳业的研究翻开了新篇章。

2014 年，光明乳业继续在发展模式上探索创新。公司引入国际资本 RRJ 成立荷斯坦合资公司，整合上游牧业资源。这也是继新莱特在新西兰成功上市后又一次大胆尝试。

2014 年，光明乳业锐意进取、自我超越，在实现自身发展的过程中，为员工、合作伙伴、投资者创造价值，积极回馈社会。

2015 年，将是光明乳业三年规划的收官之年，我们将全力以赴，为高品质乳品的研发、生产与销售，为强健国民体魄，贡献“光明力量”。

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。

2014年，光明乳业华东中心工厂实现全线投产。从产能和规模看，华东中心工厂是世界上最大的乳品单体加工工厂。工厂集成了国内外最先进的乳业设备、技术和工艺，充分体现了公司对乳品生产加工“更新鲜、更安全、更值得信赖”的追求。同年11月，中国探月工程三期返回飞行试验器携带公司研制的干酪乳杆菌 LC2W 和植物乳杆菌 ST-III 菌种顺利完成深空搭载返回试验，开启专利菌株研究新篇章。2014年，光明乳业院士专家工作站平台建立，光明乳业科技定位由‘国内领先’向‘国际有影响力’转变。资本运作方面，光明乳业全资子公司荷斯坦牧业引入战略投资者 RRJ，成立合资公司，扩大牧场建设。

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。2014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，全年营业收入 203.85 亿元和归属于上市公司股东的净利润 5.68 亿元，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  
**创新策略：**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！**

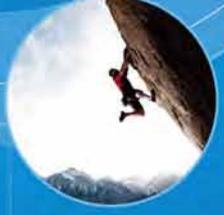
**硬件强：**建成华东中心工厂——全球最大乳制品工厂，  
年产60万吨

**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”、“国家乳制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研究  
中心”

**硕果多：**发明专利  
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+·悦信·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·小小光明助成长棒·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品对手，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，探索欧洲、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、悦+等）销售额每年翻翻  
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！**

**履行“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，编制食品安全管理手册**  
**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、售前质量跟踪关）**  
**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……**

# 光明的 2014

## 创新，突破自我的光明乳业

### 探月工程菌种搭载试验圆满成功，开启专利菌株研究新篇章

2014年11月1日，中国探月工程三期再入返回飞行实验返回器成功在着陆区降落，圆满完成中国探月工程三期再入返回实验菌种搭载，6株菌经过76万公里的太空旅行，经检测全部存活。

光明是全球乳制品行业唯一一家，也是中国第一家搭乘卫星将菌株送上外太空实现地月往返的企业。此次深空搭载的菌株包括植物乳杆菌 ST-III、莫斯利安原产益生菌在内的四种菌株。植物乳杆菌 ST-III 具有调节人体肠道菌群平衡的作用。光明乳业总裁郭本恒表示：“本次搭载开创了我国乳品行业的先河，光明乳业将与探月工程在菌种科研领域保持更紧密的合作，利用现代科技进行深入研究，研发出更好的产品。”通过携手中国探月工程，光明乳业将努力研发更优秀的菌种，运用科技的力量，为大家带来更加健康、营养的优质酸奶！

### 院士专家工作站平台建立，搭建深度科研合作平台

光明乳业“院士专家工作站”2014年9月在上海揭牌。中国科学院院士赵国屏、市科协副主席李虹鸣、市国资委副巡视员李咏今、公司总裁郭本恒以及研究院技术骨干等出席了揭牌仪式。围绕“乳酸菌生物信息学注释及功能性研究”以及“益生菌对炎性肠病的预防和治疗作用及机理研究”开展科研合作。公司坚持“科技光明”的发展战略，不断加大科技投入，力争在乳品研发综合实力达到全球前5的水平。

## “我是股东”走进光明乳业

由上交所组织的“我是股东——中小投资者走进光明乳业”主题活动2014年7月18日下午在华东中心工厂举行，到场的近百位投资者与光明乳业董事长、总经理等高管成员进行了面对面的交流。

在交流环节中，光明乳业表示，2014年仍将以明星产品为主，通过明星产品的快速发展，扩大规模，提高盈利能力。在上游方面，光明乳业也将加大投资，最大程度保障上游奶源的供给。“我是股东”活动推动上市公司进一步提升投资者关系管理，规范公司行为，加强与投资者的互相理解、认知，从而为公司的价值发现奠定基础。

## 华东中心工厂投产

2014年8月，光明乳业位于上海闵行区马桥镇的华东中心工厂开始投产。华东中心工厂占地232亩，建筑面积达12.6万平方米。预计全线投产后，年产60万吨。从产能和规模看，这将是世界第一的乳制品加工的单体工厂。

新的工厂不仅在设备上采用国际顶尖设备，更利用了中央自动化控制技术，实现对生产环节进行实时记录和监测，保证产品在原料进厂、生产加工、包装出厂的整个生产流程中都可控。

光明乳业华东中心工厂，构建了最新的工厂理念，重视经济效益与社会效益共同发展。在国内日益重视食品安全的大背景下，光明乳业坚信将会创造一个崭新的未来，为中国乳品行业注入新的活力！



新鲜我的生活



好滋味 不会停

真的有奶椰





## 光明荷兰通过了美国饲草测试协会（NFTA）认证

美国国家粗饲料测试协会（NFTA）成立于 1984 年，负责粗饲料采样认证和粗饲料测试认证工作。作为美国粗饲料测试的权威机构，协会旨在提高粗饲料测试的准确性，树立养殖者对粗饲料测试的信心。上海光明荷兰牧业有限公司检验测试中心经过不懈努力，于 2014 年 2 月 7 日正式通过了美国饲草测试协会（NFTA）认证，标志着中心检测能力达到了国际水平。

上海光明荷兰牧业有限公司检测试验中心自 2010 年以来，全面加强实验室能力建设，硬件和管理水平得到全面提高。中心现占地面积 600 平米，各功能区域划分明显。检测指标涵盖饲料营养、饲料安全、DHI、兽药、微生物、疫病和繁殖等 7 个领域 68 项；管理上实行 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）的现场管理；中心严格按照 NFTA 的测试要求，对所选方法和检测过程实施严格控制，通过 NFTA 的综合评定，最终授予 A 级水平。

## 行进，走出国门的光明乳业

### 光明荷兰引入战略投资者 RRJ

2014 年 11 月 27 日，公司、上海光明荷兰牧业有限公司与 Chatsworth Asset Holding Ltd. 签订《关于上海光明荷兰牧业有限公司之增资协议》等报批法律文件。增资协议约定，增资方以等值于 15.25 亿人民币的美元认购荷兰牧业新增注册资本。增资完成后荷兰牧业注册资本 83061.56 万元人民币。

规模化牧场是公司全产业链模式中的关键环节，荷兰牧业增资扩股后，有利于平衡奶源配置，优化奶源布局；有利于满足莫斯利安、优倍等高端产品快速发展的需求；有利于公司打造“中国乳业高端品牌引领者”战略的顺利实施。

---

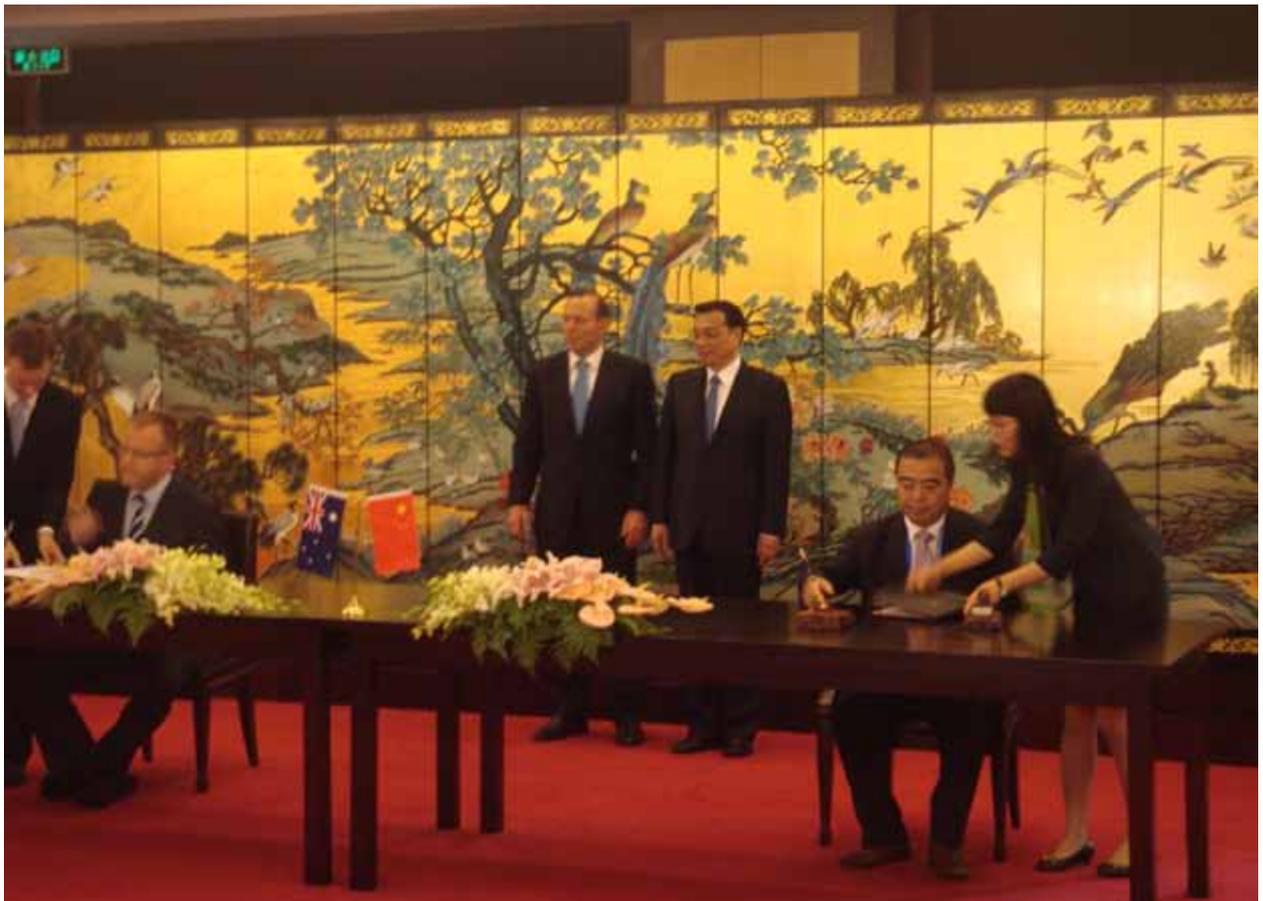
增资方以等值于 **15.25** 亿人民币的美元认购荷兰牧业新增注册资本。增资完成后荷兰牧业注册资本 **83061.56** 万元人民币。

---

## 光明乳业携手澳洲乳企 PDG 拓展海外奶源

2014年4月9日，光明乳业与澳大利亚 PACTUM 乳业集团 (PDG) 签署了战略合作协议，今后光明的部分“优+牛奶”将使用澳大利亚奶源。光明乳业总裁郭本恒表示，澳洲优+登陆中国是光明乳业全球资源配置、拓展市场空间、实现全球化战略的重要一步。PACTUM 乳业集团的董事长 Rory Macleod 认为与拥有优质资源的光明乳业缔结战略供应协议具有重要意义。

澳大利亚是我国奶制品主要的进口国之一，得益于自然的生态环境，畜牧业发展迅速，使其奶制品深受各国消费者的欢迎。澳洲优+的奶源精心优选澳洲知名的维多利亚传统产奶区高宝河谷（Goulburn Valley），该地区是全球最适合生产天然健康食品地区之一，得天独厚的地理环境，保证了高品质的奶源。



## 探访澳洲 PACTUM 工厂的纯净秘密

在澳洲的 PACTUM 工厂，高宝河谷牧场的鲜奶从奶罐车入厂，通过一套自动化生产线，经过一道道严格检测把关，最后灌装成成品，整个生产过程严格控制质量。

工厂区内有非常严格的卫生要求和管控制度。整条生产线由电脑控制，仅有几名技术工人进行巡回监控。崭新的设备、整洁的厂区，给人留下了深刻印象。生产线上，光明澳洲优+的绿色盒十分抢眼，全自动化生产线令人赞叹。为光明澳洲优+代工的这条生产线是 PACTUM 乳业集团购入的全新 UHT 乳品生产线，因口味更天然醇厚，受到不少注重健康人士的追捧。





新鲜我的生活

# From Australia 100% Pure Milk 源自澳洲 纯净上市



纯净优+ 添加

## Social Responsibility Report 2014

# 发展责任：远战略 高定位

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，唯有关于消费者的、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；
- ☆坚持抓住产品升级趋势——高附加值副品牌；坚持抓住新品类蓝海机会——常温酸奶莫斯利安；坚持抓住鲜奶品类增长的机遇；坚持下沉渠道获更快渗透率的增长；
- ☆协同国际新莱特和国内光明乳业两个资源；联动华东和外地，实现品类增长和渠道拓展；坚持发展与转型并举，对发展出现困境的单位，实现转型；兼顾自身和并购，有针对性的开展并购和合作项目；
- ☆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高端品牌引领者。

## 高定位——成为中国乳业高端品牌引领者

### ★ 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。



## 光明乳业立志成为中国乳业高端品牌引领者

2010年3月，光明乳业在乳品八厂率先导入世界级制造(WCM)系统。2013年3月，乳品八厂获得TPM优秀奖，闪耀制造业国际舞台。2014年3月25日，光明乳业世界级制造誓师大会在总部隆重召开，这也预示着我们将在全公司导入世界级制造系统，并立志成为中国乳业高端品牌引领者。

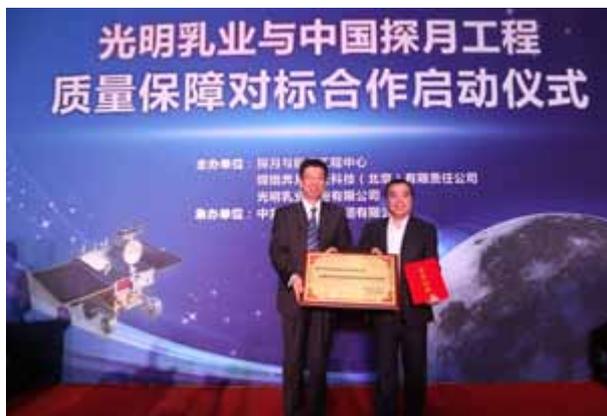
公司高层领导、地区总经理和厂长等50余人参加了此次大会，彰显了公司各级领导对WCM项目的高度重视和决心。会上，项目总监介绍了乳品八厂WCM项目开展的历程和经验，以及未来项目的规划；会议明确指出要将世界级制造作为提升公司食品安全和成本竞争力的利器，并凭借项目的成功导入，将工厂打造成为一流的“兵工厂”，为销售一线提供最有保障和最有效力的“武器弹药”；会议还明确了各工厂的项目推进任务，即2018年前，公司下属10家重点工厂要成功导入WCM系统，并获得日本JIPM颁发的TPM优秀奖。

## ★ 研发能力行业领先

2014年申请发明专利89项，获得发明专利授权48项；发表SCI文章（第一单位、第一作者）9篇、最高影响因子3.9，SCI文章（第二单位）10篇，中文核心期刊57篇。完成乳粉、液态乳、发酵乳、益生菌、乳品安全等5部书籍撰写。

全年荣获各项奖励5项。其中，“重大新品类乳制品的创制及其产业化应用”获中国食品科学技术学会一等奖；“高品质特色乳制品创新开发及应用关键技术”获中国轻工业联合会科技进步奖一等奖。

圆满完成中国探月工程三期再入返回实验菌种搭载，6株菌经过76万公里的太空旅行，经检测全部存活，开启专利菌株研究新篇章。





中国探月  
CLEP

中国探月工程质量保障对标合作企业



# 光明携手探月 科技成就品质

2008年9月光明乳业曾将2株专利菌株（LC2W干酪乳杆菌、ST-III植物乳杆菌）搭载神七进入太空，开创中国乳业科技先河。

如今光明乳业作为“中国探月工程质量保障对标合作企业”，再次将这两株专利菌株及莫斯利安原产益生菌进行深空搭载，继续谱写中国乳业科技新篇章。

ST-III 植物乳杆菌

莫斯利安  
原产益生菌



## 品质责任：新视野 新高度

从牧场到终端，光明用全新的视野及全球化的高度，为人们提供更新鲜、更优质的乳制品。

树立了“追求零缺陷的极致管理和客户服务”的质量理念，认真执行食品安全全过程、全方位管理要求，进一步完善食品安全长效管理机制和常态化管理，同时，积极配合股东光明食品集团及公司食品安全警示月等活动，确保了本年度食品安全工作顺利完成。



## 体系建设

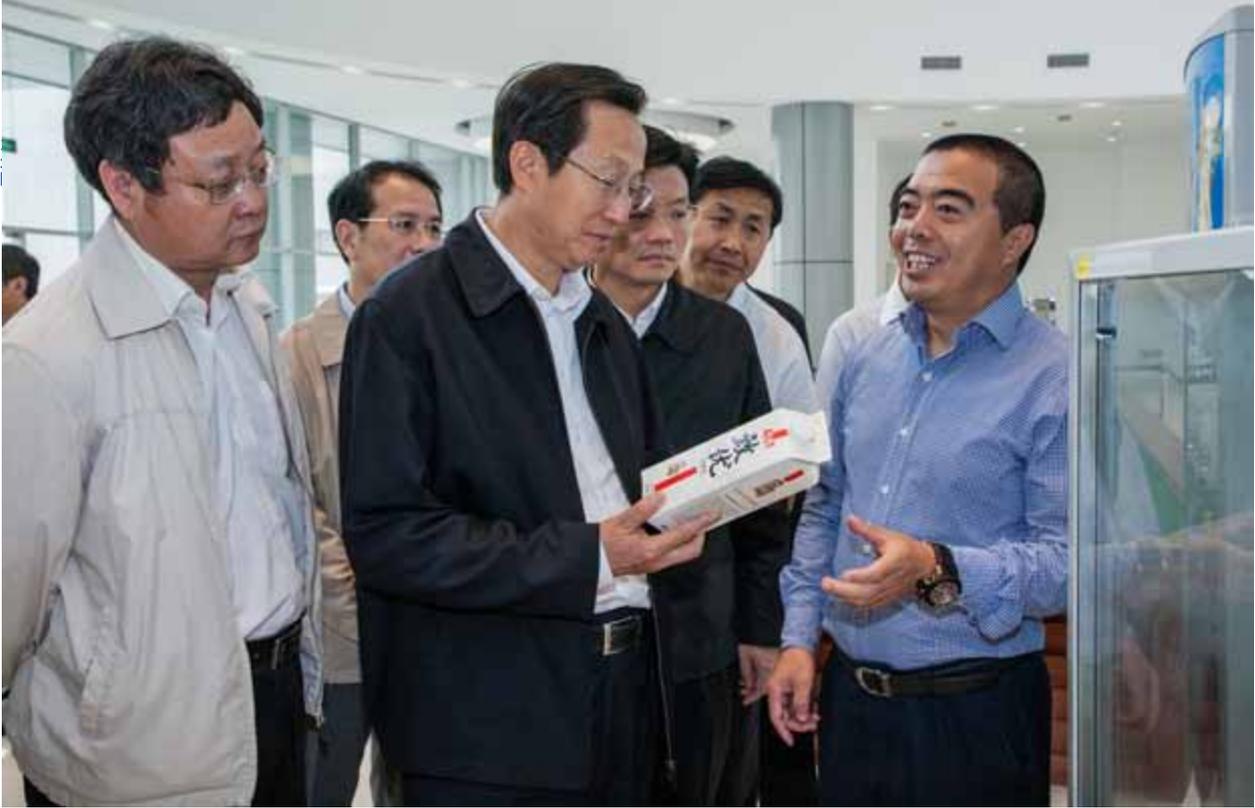
公司食品安全办公室（简称：食安办）在对 2013 年体系运行情况总结分析的基础上，在年初即对食品安全链各环节检查表进行了修订完善，以满足自身发展需要和最新的法律法规要求。年中对“质量宣言”进行了重新修订，确立了“追求零缺陷的极致管理和客户服务”的质量理念。为确保公司顺利通过诚信体系外部再评价，食安办作为诚信体系评审的具体实施部门，完成了前期组织培训、体系文件修订、公司内部评价、外部评价申报等多项工作。各子公司/工厂也全部完成 GMP、ISO22000 及 HACCP 等质量管理体系证书的续展工作。

## 监管机制

食安办坚持执行公司的三级监管机制，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，食安办对各环节的督查依旧坚持不预先通知的方式。

2014 年，奶源环节共组织对供应商牧场、小区等随机抽查审核 47 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和 3 家 OEM 工厂的进行了现场质量审核；物流环节累计现场督查 27 次，审核项目包括冷库仓储及配送冷链监控等方面，所有配送车辆均已安装 GPS 设备，车辆温度监控率已提高至 90% 以上，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 21049 台，经销商新增冷库 377 座，全年自查终端门店 24704 次，检查经销商 2762 次，食安办现场审核 39 次，不符合项整改反馈率 100%。同时，食安办积极落实集团和公司乳品安全警示月活动要求开展了“零缺陷工作坊”、食品安全专项调研等一系列促进食品安全工作顺利进行的活动。





## 风险监测

2014 年度食安办继续关注电视、网络等媒体曝光的各类食品安全信息，并结合自身实际增加了奶源风险监测项目及产品抽检数量。2014 年食安办下发食品安全隐患督办通知单 7 个，下发了光明食安办文字（2014）第 1 号文《2014 年生乳风险监测计划》，传递最新法规标准 42 个，组织公司下属所有工厂和 OEM 工厂进行 2 次产品盲样比对和检验员岗位技能比武竞赛等活动。至 11 月底，各级监管部门市场抽检共 3061 件次，不合格 1 件，合格率 99.97%，公司食安办抽检 285 件，合格率 100%。



各级监管部门市场抽检共 3061 件次，合格率 99.97%。



公司食安办抽检 285 件，合格率 100%。

## 管理创新

为提升公司检验水平，保证进厂验收及出厂产品安全，解决检验人员流动性大等问题，食安办与光明学院合作，创新性地组建了检验员内训师团队。同时，为促进质量改善经验交流，增强团队合作和公司文化建设，食安办在 14 年乳品安全警示月中首次举办了质量改善案例分享交流会，结合公司推行 WCM 项目的大环境，让零缺陷管理理念与方法得到了更好的传播，也让好的经验和成功互相分享。

质量安全是企业的生命，是品牌的基石，更是履行诚信经营的一份承诺。保障产品质量、做好全过程食品安全链管理工作需要全员参与和支持，食安办也将继续恪守质量方针，坚持零缺陷的管理理念，不断创新进取，保障上市产品质量安全。

### 光明乳业经销商产品质量安全承诺

- 1、提供给光明乳业股份有限公司的经销商资料信息完整正确，经销商符合国家和行业相关法律、法规规定的乳制品仓储和销售的资格。
- 2、为保证产品外在和内在的质量，避免因储存或运输过程中的人为因素造成损失，我公司严格遵循有关法律和法规规定的乳制品的仓储及运输标准对产品进行存储和运输；并符合食品卫生法的要求管理仓库。
- 3、对消费者出售产品时，决不擅自涂改产品批号、型号、包装规格、制造商及原产地；决不销售有悖于国家相关法律、法规要求的产品。



Social Responsibility Report 2014

## 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。2014年，公司实现营业总收入 203.85 亿元，同比增长 25.13%；实现归属于母公司所有者的净利润 5.68 亿元，同比增长 39.87%。

2014年，实现营业总收入 **203.85** 亿元，同比增长 **25.13%**；实现归属于母公司所有者的净利润 **5.68** 亿元，同比增长 **39.87%**。

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）
2014年	每10股派发现金2.80元（预案）
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
2002年	每10股派发现金1.00元

## ★ 完善投资者关系管理

在 2014 年，公司接待投资者来电来访共计 **910** 次，合计 **1107** 人次。

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 2014 年，公司接待投资者来电来访共计 910 次，合计 1107 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。

### 我是股东 – 走进上市公司

为进一步引导和规范上市公司的投资者关系管理，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，上海证券交易所联合多家主流媒体推出“我是股东”——中小投资者走进上市公司系列活动。“中小投资者走进光明乳业”是上海证券交易所主办的 2014 年“我是股东”系列活动第二季的第一站，亦充分显示出监管部门对光明乳业的关注与认可。

在此次活动中，光明乳业引导投资者参观了华东中心工厂。投资者针对公司的生产研发、产品品类以及未来发展规划等方面与公司进行了交流。会后，参加本次活动的投资者纷纷表示，通过实地的参观调研，对光明乳业的生产经营管理情况及未来发展战略有了更加直观、深刻的了解，对公司的未来也充满了信心。公司也表示，公司一直以来将投资者关系管理摆在核心位置，通过此次的活动，对投资者的需求更加清晰，以后也将坚持进行投资者关系管理等相关工作，积极维护投资者的利益。



## 客户：用心服务 真诚永远

光明乳业的自行销售终端已经遍布全国。在保持现代商超和传统零售渠道优势的基础上还建立起了餐饮、团购、网络等全线覆盖的特殊渠道。光明随心订送奶到家服务是公司旗下的特色渠道，覆盖全国 20 多个城市，每天为千家万户提供轻松、便捷的送奶到家服务。

光明随心订送奶到家服务是公司旗下的特色渠道，覆盖全国 **20** 多个城市。

### ★ 2014 年客服中心对于消费者权益的保护方面

☆座席员在接听顾客订奶类电话时，除要求认真详细的问清顾客的姓名、电话、地址、订奶的品种和数量外，还需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）。

☆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，另一方面严格规定对于来电顾客的个人信息、资料等，除工作需要外，确保决不外泄和转发。

### 随心订社区服务行之 2014 年度“擦奶箱服务日”活动

华东社区部组织开展了社区部一年一度的“光明随心订社区服务行——擦奶箱服务日”活动，华东社区部销售经理、职能经理、党员干部、工会成员、青年骨干、片长、送奶员等百余人积极参与。



## ★ 2014 年在解决消费者投诉和困难所做的努力

☆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。

☆针对顾客 3 次及 3 次以上因同一问题的质量性投诉，部门一方面要求座席员在投诉管理系统（ZT 系统）里做好记录和跟踪，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形式发于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。

☆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二次预案演练，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。

☆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。

## ★ 2014 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	31855	31855	100.00%
产品质量投诉	22955	22811	99.37%
总计	54810	54666	99.74%

### 光明乳业 2014 年度客户满意度调查

总的来看，消费者对光明产品的满意程度较高，均在 80% 及以上。消费者对渠道满意度为 85%，包装满意度为 84%，产品质量满意度为 81%。

在附近常见的超市或卖场很容易买到光明产品



85

购买到的光明产品没有发现包装破损情况



84

光明产品在保质期内是不会变质变味的



81



## 供应商：公开公平 共赢互进

### ★ 公平竞争，严格实行供应商年度审核制度

根据供应商管理要求以及所提供产品的特殊性，制订供应商年度评审计划，2014 年需要现场评审的供应商一共为 55 家。现场评审由供应链部组织事业部相关生产质量、研究院项目组人员，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。2014 年共计完成供应商现场审核 55 家，审核结果均为合格，完成率：100%。

### ★ 规范操作，严格执行原料采购流程

根据采购管理制度，为确保采购流程执行，采购人员必须严格按合格供方名录实施采购，积极维护公司及供应商的利益，确保原料采购流程规范和原料安全。为此，编制、审核并发放了 2014 年合格供应商名录。同时针对公司 11 家工厂正在使用的合格供应商开始再评估，并编制 2015 年度供应商目录。按计划在 2014 年 12 月 31 日前完成 2015 年度供应商目录及下发至各工厂使用。

### ★ 动态管理，保证新增供应商及新增原料质量

为加强归口管理，对于新增供应商或原料单品，供应链部制订了报批流程，外地新增原料供应商及单品必须通过研究院主任签署再行申请，以强化公司采购管理的严肃性。要求新增供应商一旦通过供应商资质审核，就必须出具“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”；同时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，以证明其提供给公司的产品符合国家相关标准或法规；严格进口原料管理，对每批次进口原料征收、审核、存档“卫生证书原件”及符合要求的卫生证书复印件，全年累计征收、审核、存档 45 家进口原料供应商提供的卫生证书 1155 件，确保进口原物料合法采购及使用，卫生证书征收范围覆盖外所有工厂。

## 员工：以人为本 和谐发展

随着公司规模的不不断扩大，越来越多的优秀人才加盟光明乳业团队。截止至2014年12月31日，光明乳业母公司及主要子公司拥有在职员工4459名。

截止至2014年12月31日，光明乳业母公司及主要子公司拥有在职员工**4459**名。

母公司在职员工的数量	3168
主要子公司在职员工的数量	1291
在职员工的数量合计	4459
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	0

### 专业构成

专业构成类别	专业构成人数
生产人员	1298
销售人员	1857
技术人员	574
财务人员	185
行政人员	109
其他人员	436
合计	4459

### 教育程度

教育程度类别	数量(人)
本科及以上学历	976
大专	1330
高中及中专	1402
高中及中专以下	751
合计	4459



### ★ 规范公司薪酬制度

为更好地体现薪酬政策的内部公平性、合理性，公司 2014 年度大力推进并落实了宽带薪酬体系，并根据各个事业部的实际情况，逐步导入到各事业部的薪酬管理体系内。公司各事业部完成了《工资管理办法》，规范了薪酬管理，并且明确了劳务派遣人员的“同工同酬”，符合了法律规定。基于用户体验和客户导向的服务思想，人事中心要求信息中心开发了员工薪资自助查询系统，这将是光明乳业的第一个人力资源服务自助系统，通过该自助查询系统，开放权限的员工可以查询三个月以内的薪资。

### ★ 助力员工职业规划

在开展常规的 51JOB、猎头渠道对外招聘的同时，2014 年，在公司 HR 内部推进 MrJobs 招聘系统。



## ★ 提升员工职业素养

2014年各事业部内训课程总计进行63次，共有1798人次参加了培训，每次培训平均受训人数28人。2014年度，共参加外派公开课33场，参与培训人员共58人，外派课程旨在从不同渠道填补内训课程所不能完全满足的个性化需求，以提高个人能力满足岗位需求的课程为主。

### 1) “火箭三期”培养

建立“学思讲堂”，为所有“火箭人”提供一个后火箭时代的学习分享平台，每年活动1-2次，组织“火箭三期”活动两次，《深圳实战演练》效果突出。11月份“火箭计划”入选“中国中坚力量——职业菁英优秀企业案例”。

### 2) “五新”学习项目

a. 新睿之慧，主题定在了思维类课程，并针对不同的职能条线及职级，开设了四个课题，分别为：变革与思维、

问题解决与创新思维、问题解决力、美第奇效应——交叉思维与创新实践。整个项目2014年3月份正式启动，并于11月结束，全年涉及21个班次，537人次。

b. 新航之愿，新进员工在4月、9月、11月开设了3个班次，共计197名新员工参与了培训。

c. 新志之旅，在10月启动，共计75名来自全国各个事业部、地区部的优秀员工参与其中。

d. 新途之道，学习项目延续职业技能和职业素养两大主题。在11个城市开展了21堂课程，总共有787人次参加了新途培训。

e. 新隼之才，项目基于对公司内部各职能长达一年的调查，打造出以多层面素质提升为目标的整体学习与发展解决方案。针对销售条线主管层级，涵盖各事业部共63位学员。止至12月，所有学员中已经有11名得到晋升，在所有学习任务还未全部完成的情况下，晋升率已达到近20%。“新隼之才”获得CSTD中国企业大学联盟2014年人才培养实践案例；“新隼之才”获得交大海外学院中国最佳学习案例。



## "光明青年看光明"——光明乳业五四青年节活动

5月4日“光明青年看光明”——光明乳业共青团纪念五四运动95周年活动在华东中心工厂举行，来自我们8个支部共110名团员青年参与了此次活动。

此次主题活动是光明乳业团委进一步弘扬五四精神，团结乳业青年认识品牌，爱护品牌，珍惜品牌，宣传品牌，以看光明实践活动为契机深入做好共青团工作的重要举措。

## 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。

### ★ 飞跃 2000 公里为四胞胎 1000 日成长助力

今年 9 月 20 日榆林靖边勾先生的太太（刘女士）顺利生产四胞胎宝宝，人人羡慕的四胞胎父母却喜忧参半。宝宝们爸爸勾先生说，喜的是有了这么多可爱的宝宝，愁的是奶粉钱还没有着落。据了解，勾先生每月工资只有 1000 多元，刘女士没有工作，家庭收入微薄。希望能得到社会救助。

11 月 20 日，第一批爱心配方奶粉——新西兰纯净的培儿贝瑞，飞越近 2000 公里，终于到达陕西榆林市靖边县小河乡——勾爸爸和刘妈妈的的家里。随培儿贝瑞爱心小队一起到达的还有奶瓶、玩具和婴儿的衣物。



## ★ 感恩节爱心链接

感恩节到来之际，光明乳业奶粉事业部对国家级贫困县甘肃省岷县进行捐赠，其中包括奶粉及培儿贝瑞妈妈爱心会从各方募集大量爱心物资(衣物,刊物,学习用品等)，此次捐赠将用于贫困县家庭孕妇及宝宝营养支持，以帮助提高人口出生素质及宝宝的健康成长。



## ★ 光明乳业给广西百色弱视儿童送光明彰显社会责任

在中国，有 1200 万这样的孩子——他们先天视力不好，无法像正常人一样生活、学习，走路摔跤、学习吃力普遍存在于这些孩子的生活中，他们默默承受着弱视带来的痛苦和自卑，他们的家庭承受着巨大的负担和不幸。2014 年 10 月份—2014 年 12 月份期间光明乳业股份有限公司联合中华儿慈会《读者》光明行动，捐赠 30 万元人民币，为革命老区广西百色地区 40 多名孩子提供治疗的费用。

2014 年 10 月 27 日 -11 月 1 日，中华儿慈会、读者杂志社、北京光彩明天儿童医院、光明乳业股份有限公司联合广西百色市政协对该市平果县、田东县、田阳县、右江区、德保县、靖西县、那坡县的弱视儿童进行筛查。在为期一周的时间内，共义诊 253 名儿童，共筛查出 109 名弱视儿童。经过严格的筛选，我们一共选出 45 名孩子到北京光彩明天儿童眼科医院进行治疗。



## ★ 光明乳业向市交警总队捐赠遮阳伞和学生奶

夏天梅雨季节，上海天气时晴时雨，十分闷热，但是，广大交警同志们为了维护正常的交通秩序始终奋斗在道路指挥的第一线，正是他们的坚守，才保证了上海这座城市的交通畅通。为了表达对上海交警们崇高的敬意与感谢，光明乳业向上海交警部门捐赠了一批遮阳伞，为他们在酷热的工作环境中遮阳挡雨，送去一份清凉。鉴于上海交警们平日里工作繁忙，对家庭特别是孩子的照顾很少，公司还捐赠了一批光明学生奶，送上光明乳业最真挚的慰问。作为一家积极履行社会责任的企业，光明乳业希望通过此次捐赠能为改善交警同志们的执勤条件贡献一份力量，也希望能给他们的家人特别是孩子们带去一份关心和健康。



## 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。



## ★ 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。

股东光明食品（集团）有限公司下达光明乳业 2014 年节能目标：光明乳业股份有限公司（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 48000 吨标煤，单位工业产值能耗下降 5.0%。

2014 年工业节能目标完成情况：综合能源消费总量 47524.01 吨标煤；单位工业产值能耗：0.0721 吨标煤 / 万元，同比下降 5.13%；完成股东光明食品（集团）有限公司下达的年度节能目标。

## ★ 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，公司下属全国 15 个工厂综合能耗情况如下：

2014 年度资源消耗总量 115016.93 吨标煤。

2014 年万元产值能耗 0.0912 吨标煤，同比下降 28.81%。

2014 年度，光明乳业全国工厂的液态奶产品综合单耗低于国家准入标准。



## ★ 工厂环保投资和环境技术开发情况

2014 年度，全国工厂共计投资 79.47 万元用于环保及技术改造项目。

2014 年技改项目涉及 3 个工厂，4 个子项目，年节约费用 68.23 万元，年节约能源消费总量 351.03 吨标准煤。

在各工厂设备更新改造的过程中，选用效率高、低能耗的设备，如螺杆式制冷机，小吨位立式燃气锅炉。

拟定了上海乳品四厂有限公司和上海永安乳品有限公司的清洁能源改造（煤改气）计划；拟定了呼伦贝尔光明乳品有限公司的燃煤锅炉脱硫装置改造计划。

## ★ 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，虽初次投资大，但公司愿意承担。

公司全国 15 家工厂中使用燃气锅炉的有 9 家；使用燃煤锅炉的有 6 家。其中使用燃煤锅炉的上海乳品四厂有限公司和上海永安乳品有限公司将在 2015 年完成清洁能源（煤改气）改造的工作，届时光明乳业股份有限公司下属工厂使用清洁能源覆盖率将达 73%。

## ★ 推广使用节能减排新技术、新措施

光明乳业华东中心工厂采用了热水炉、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。同时还在积极探索 EP 节电装置、光伏发电技术在工厂的应用。

华东中心工厂做为光明乳业的核心工厂，任何取得成功经验的节能减排新技术、新措施，都将在有条件的工厂获得推广应用。





新鲜我的生活

喝畅优  
感受自然通畅

形象代言人 黄晓明



光明畅优风味发酵乳以科技力量带来中国发明专利菌种-植物乳杆菌ST-III(专利号 ZL 03 1 16377.7; 专利号 ZL 2004 10066891.7)。舒畅一下,做个“身”呼吸,感受身体与自然的亲密接触。喝畅优,感受自然通畅。





## 硕果累累

### 主要荣誉

★ 2014 年公司在科技领域，获得了中国食品安全年会组委会颁发的“科技创新先进单位”、“科技创新优秀企业家”奖。



★ 2014 年公司在社会责任方面，获得了第一财经日报等多个单位联合颁发的“最佳企业社会责任实践大奖”以及中国扶贫基金会颁发的“2013 年度扶贫爱心奖”。

★ 2014 年公司在企业诚信方面，获得了商务部颁发的“企业 AAA 级诚信评价”以及中国食品安全年会组委会颁发的“百家诚信示范单位”奖。



★ 2014 年公司在创新领域，获得了新华社上海分社等多个单位联合颁发的“2014 上海智慧城市建设十大人气应用”奖。



★ 2014 年公司在企业实力方面，获得了中国食品安全年会组委会颁发的“十强企业”、“突出贡献单位”奖，上海市企业联合会和上海市企业家协会联合颁发的“上海企业文化建设优胜单位”奖以及国家农业部等多个单位联合颁发的“农业产业化国家重点龙头企业”奖。

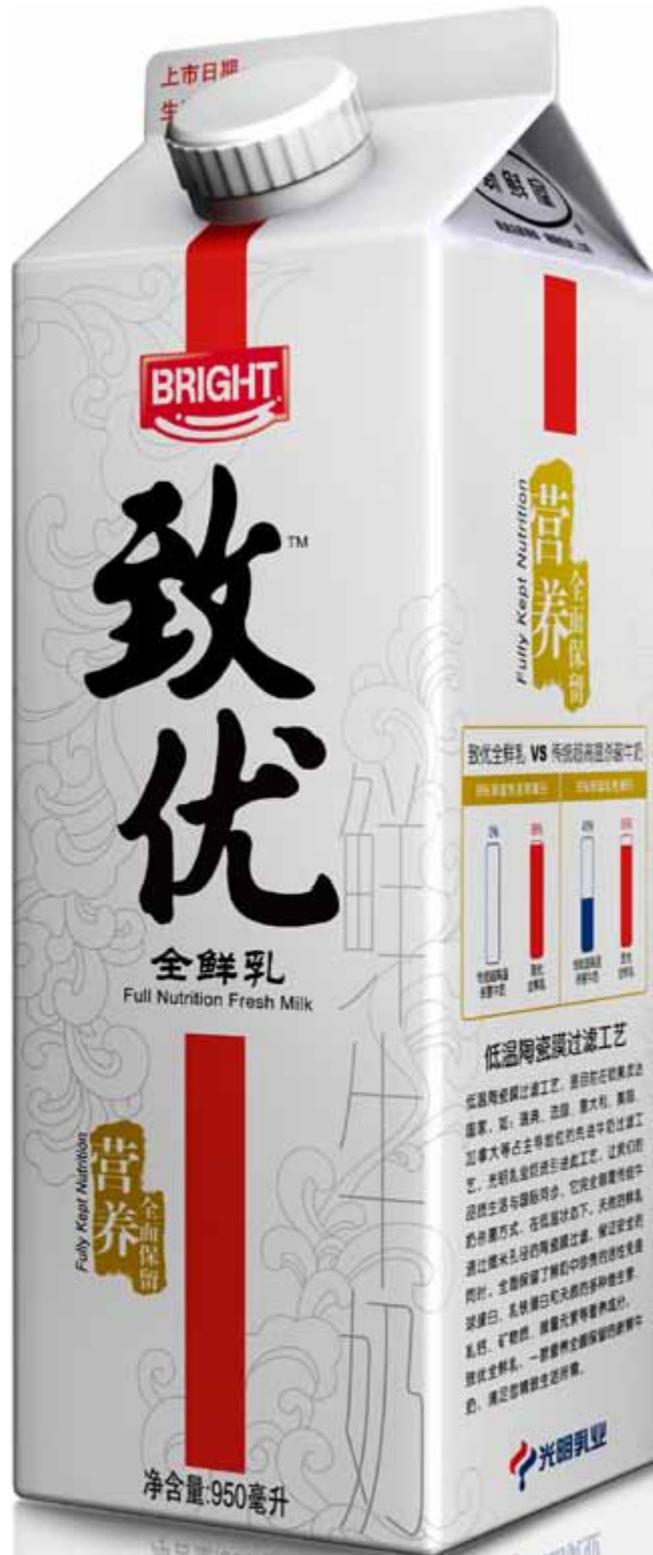
## 展望 2015

2015 年是光明乳业三年规划的收官之年，光明将努力实现既定的战略的目标。同时，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。

面对宏观经济的“新常态”，公司将紧抓“十二五”规划发展机遇，继续围绕“聚焦乳业、领先新鲜、做强常温、突破奶粉”战略目标，充分发挥科技创新等方面的领军优势，注重有质量的稳健发展，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，为降低碳排放、实现环境可持续性发展做出应有的贡献。

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高端品牌引领者。



## 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