



2019

年度社会责任报告

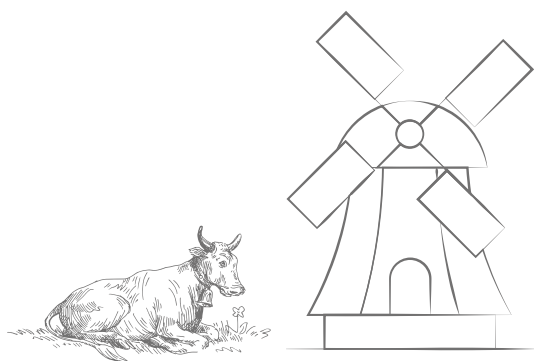
Social Responsibility Report

让更多人感受美味和健康的快乐

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 2019 年度履行社会责任的报告。
- 本报告旨在真实反映光明乳业 2019 年度企业社会责任的发展与实践，向股东、客户、供应商、员工、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。
- 2019 年，我们根据中国社会科学院《食品行业社会责任报告编写指南》的要求，以及 GRI G4.0 中的报告内容确定相关原则，结合利益相关方重点关注事项，从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类与筛选，最终确定 2019 年度企业社会责任报告内容。2019 年，我们的企业社会责任以贯穿经济效益提升、为利益相关方创造价值、回馈社会为主轴，积极承担企业对社会应尽的责任。
- 本报告时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。报告内容涉及的财务数据与《光明乳业股份有限公司 2019 年年度报告》相符。报告展示了光明乳业在公司治理、质量安全、经济责任、员工发展、社会公益、环境保护等方面的措施。下一份报告将于 2021 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”；光明（食品）集团有限公司简称为“光明集团”；光明牧业有限公司，简称为“光明牧业”；食品安全办公室，简称为“食安办”。
- 《光明乳业股份有限公司 2019 年度社会责任报告》为本公司披露的第十份社会责任报告，此前九份分别为：《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 年度社会责任报告》、《光明乳业股份有限公司 2014 年度社会责任报告》、《光明乳业股份有限公司 2015 年度社会责任报告》、《光明乳业股份有限公司 2016 年度社会责任报告》、《光明乳业股份有限公司 2017 年度履行社会责任的报告》、《光明乳业股份有限公司 2018 年度社会责任报告》。
- 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：张珂怡
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：021-54584520-5277
传真：021-64013337
电子邮箱：600597@brightdairy.com

目录



01

追求卓越 不断创新

14

全产业链质量管理	15
“18165” 品质光明战略	15
卓越质量管理体系	16
“5C” 领鲜标准	16
质量与追溯数据管理	17
聚力打造科技创新	18
科研队伍	18
八大科研平台	19
合作交流	20
研发成果	21

董事长致辞	04
-------	----

关于光明	05
公司概况	05
公司治理	06
企业文化	06
公司战略	07
责任管理	07

光明乳业 2019	10
荣誉之路	12

02

协同一心 共赢未来

22

股东：守护价值持续回报	24
分享价值收益	24
完善投资者关系管理 - 案例	25
客户：匠心服务感受美味	26
满意度改善	27
售后管理	28
合作伙伴：协同进步共同发展	29
SRM 系统实施及持续优化	29
供应商管理	29
员工：优才建设共同成长	31
基本情况	31
员工权益最大化	32
提升员工满足感	32

03

守护安全 拥抱温暖

36

多措并举 强化安全	37
细化主体责任	37
合规保障安全	37
不忘初心 温暖前行	38
奋战“疫”线	38
扶危济困	39
支持教育	40
温暖社区	41

04

绿色低碳 和谐发展

42

绿色牧场	43
动物福祉	46
绿色工厂	46

05

鲜活营养 赋能健康

48

鲜活营养 一路领鲜	49
A级奶源 保障“鲜活营养”源头	49
倡议“新鲜巴氏乳”国家标准	49
优质营养产品	50
创新驱动 健康生活	52
“新”工艺，“鲜”活力	52
助力“三减”健康发展新项目	52

指标索引	53
------	----

展望 2020	54
---------	----

读者反馈	55
------	----



董事长致辞

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。对光明乳业而言，也是承载着光荣与梦想的一年。我们在习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，坚持稳中求进总基调，坚定不移走好高质量发展道路，在助力中国乳制品行业发展、经济平稳健康发展的道路上不断创新突破，砥砺前行，奉献光明力量。

品质为先，以匠心尽责任。2019 年，我们秉承“质量是根，品牌为魂”的经营理念，落地实施“18165 品质光明战略”，PAI 质量体系升级到 EQMS 卓越质量体系，开启了公司质量治理体系建设的新篇章。光明乳业华东中心工厂是国内第一家采用世界级制造(WCM)管理的工厂，在食品安全管理上达到行业内先进水平；在亚太质量组织（APQO）第 25 届国际会议暨 2019 年全球卓越绩效奖颁奖典礼上，光明乳业获 2019 年度“全球卓越绩效奖”（世界级），成为中国乳制品行业中第一家也是唯一一家获此殊荣的企业。光明乳业秉承质量追求无止境的匠心精神，让世界看到了中国乳企对质量管理的执着努力。

守正创新，以“领鲜”促融合。围绕“领鲜”关键词，光明乳业年初召开“领时代，鲜未来”领鲜成果会，年底承办中国奶业 20 强（D20）峰会、首届新鲜峰会，并发布上海宣言，开启新鲜奋斗新征程；创新无限，领鲜潜力势不可挡，光明乳业陆续推出优倍浓醇鲜牛奶、致优娟姗鲜牛奶、嚙渴酒前一刻等新品；常温莫斯利安产品线全面升级，12 月推出首款即饮旋盖包装“米其

林星厨甜品系列”；光明冷饮先后开发莫斯利安酸奶冰淇淋、冰淇淋风味牛奶等多款网红跨界产品；牛奶棚悠焙高端店 9 月开业，推出优倍鲜奶面包，莫斯利安酸奶泡芙等明星产品，成魔都打卡胜地。进博会上，光明乳业与乌拉圭国家奶农合作社集团 Conaprole 签订框架合作协议；携手西班牙 CLUN 公司共同首发高品质牛奶 Unicla（优尼格），并作为其独家代理方，通过电商、新零售等渠道把这款极具西班牙特色的高品质牛奶带给广大消费者，光明将国际优质资源对接国内市场，满足国民多元化消费需求。

肩负责任，以温暖创未来。2019 年，光明乳业携手《故事里的中国》走进习近平总书记提出“精准扶贫”理念的湖南湘西土家族苗族自治州十八洞村，为村民送上“光明”温暖，用实际行动传播公益力量。在引领垃圾分类绿色生活新时尚的上海，光明乳业启动牛奶纸盒回收全城绿色大行动，将牛奶纸盒回收再制物资，赠送给社区，用公益志愿创造绿色未来。截止 12 月累计回收牛奶纸盒 83 万个，纸盒首尾相接堪比 14 座珠穆朗玛峰，案例入选学习强国平台，体现企业责任担当，同时提升光明品牌传播影响力。

2020 年是全面建成小康社会收官之年，是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，亦是光明品牌诞生 70 周年。光明乳业将继续围绕营养、健康、新鲜、绿色等主题，不忘初心，坚守匠心，用品质续写光明故事，让更多人感受美味和健康的快乐！

董事长：



关于光明

公司概况

简介

光明乳业主要从事各类乳制品的开发、生产和销售，奶牛的饲养、培育等业务，是目前国内规模最大的乳制品生产、销售企业之一。

公司拥有世界一流的乳品研究院、乳品加工设备以及先进的乳品加工工艺，主营产品包括新鲜牛奶、新鲜酸奶、乳酸菌饮品、常温牛奶、常温酸奶、奶粉、婴儿奶粉、奶酪、黄油等多个品类。

历史



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



公司战略

“十三五”期间，公司将紧紧把握消费升级、产业转型、互联网+、一带一路、深化国企改革等发展机遇。以食品安全为基石，以服务国民健康为己任。通过改革、创新和转型，积极应对行业发展的新常态；通过组织变革、管理变革和渠道变革，夯实基础，构建满足公司未来中长期发展的组织体系、管理体系、市场体系；通过打破壁垒，产销分离，资源优化，形成生产系统、分销系统、市场布局的全国一盘棋。用“国际、国内资源做全国市场”，实现走出华东，遍布全国，走向世界的战略目标。

- 确立主业 1+2 全产业链发展模式。
- 搞好乳业、牧业、冷链物流三大产业布局。
- 致力成为
“中国奶牛行业的领导者”、
“中国乳业高端品牌引领者”、
“中国综合型冷链物流服务龙头企业”。

责任管理



联合国可持续发展目标

2015 年 9 月 25 日，联合国正式通过 17 个可持续发展目标，旨在从 2015 年到 2030 年间以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。光明乳业以联合国可持续发展目标（SDGs）为行动指导，对标可持续发展目标。





11 可持续 城市和社区



建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续发展的城市和人类居住区

抗击疫情向武汉等多地区捐赠物资

支援宜宾救灾物资

全上海 2000 个社区回收牛奶纸盒，

一共回收了 **83** 万个盒子

12 负责任 消费和生产



确保可持续消费和生产模式

重大火灾事故：0

生产安全伤亡事故：0

获得国际专利授权 **2** 项

获得授权发明专利 **62** 项，实用新型专利 **9** 项

13 气候行动



采取紧急行动应对气候变化及其影响

2019 年提出了“智慧牧场”建设，在牧场运营中始终强调绿色发展，绿色生态农业循环利用

2019 年度，全国工厂共计投资 **132.2** 万元用于环保及技术改造项目

2019 年技改项目涉及 11 个工厂，年节约费用 **1202.3** 万元。

年节约能源消费总量 **6515.4** 吨标准煤

2019 年公司投资近 **604** 万元对所属牧场环保设施进行整治与完善

16 和平、正义与 强大机构



促进有利于可持续发展的和平和包容社会、为所有人提供诉诸司法的机会，在各层级建立有效、负责和包容的机构

客户投诉解决率：**99.89%**

17 促进目标实现的 伙伴关系

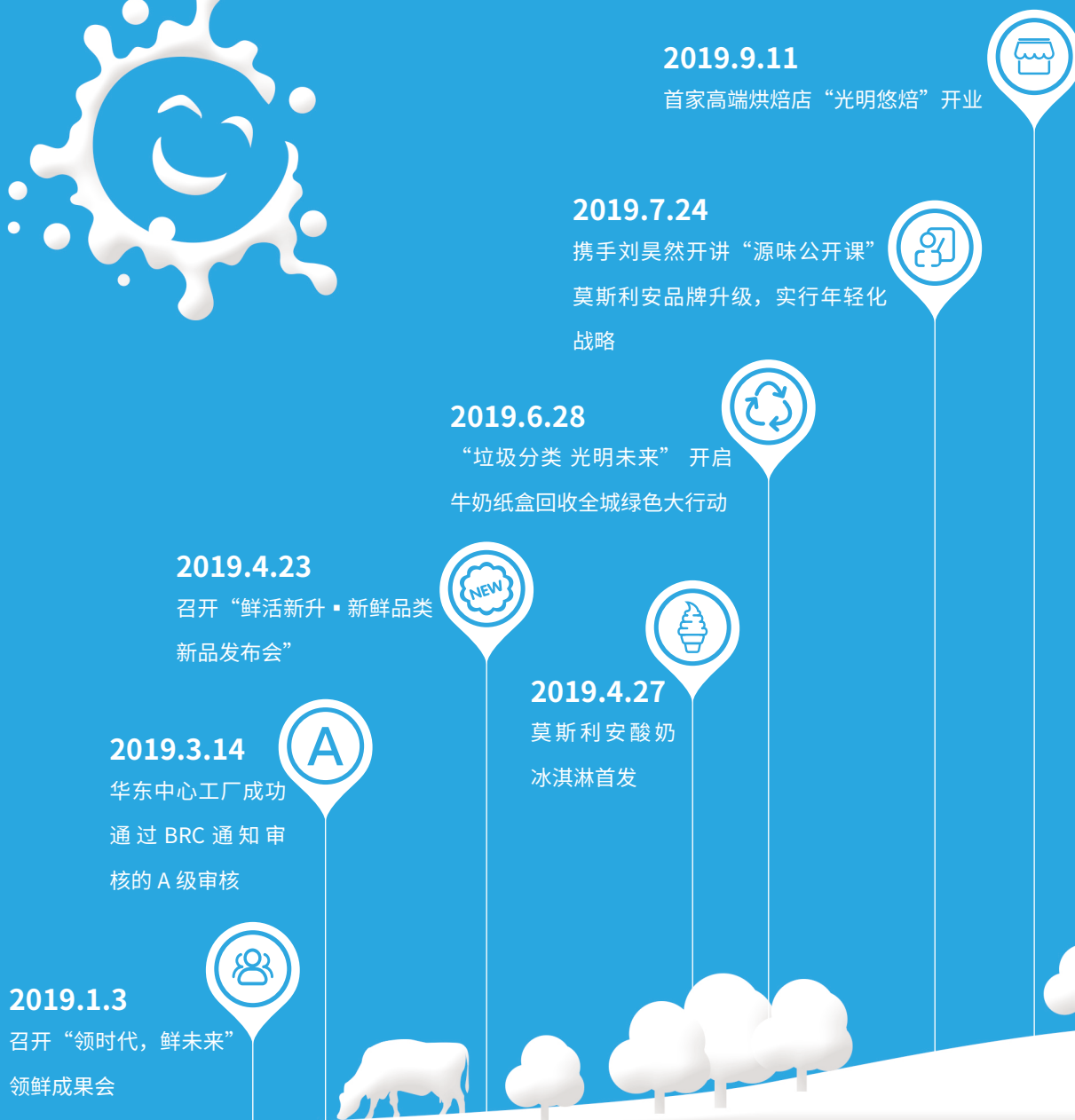


加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系

与新西兰 AgResearch 合作开展婴幼儿配方乳粉母乳化研究项目

独家代理西班牙纯牛奶 Uniclea

光明乳业 2019





2019.10.15

荣获 2019 年度“全球卓业绩效奖”（世界级）



2019.11.05-11.10

连续两年作为进博会唯一一家餐
饮食品供应保障的物流配送企业



2019.11.7

携手西班牙 CLUN 公司共同在
中国首发高品质牛奶 Unicla

2019.11.19

与阿里云签署战略合作协议



2019.11.26

承办首届中国奶业新鲜峰会
倡议推动“新鲜巴氏乳”国
家标准出台



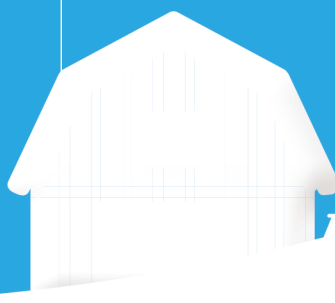
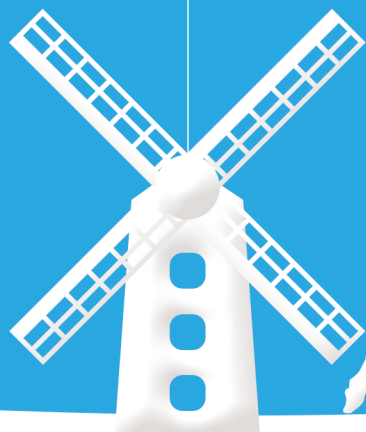
2019.11.27

承办第五届中国奶业 D20 峰会



2019.12.21

莫斯利安 TT 新厨甜品系列发布



荣誉之路

获奖情况

1月

2018 年度国家技术发明奖、
推动中国影响力品牌“创新贡献”奖、
中华儿慈会 2018 年慈善推动力奖、
光明品牌婴幼儿配方乳粉 2018 年度质量金奖等 10 项大奖



2月

第六次通过美国粗饲料检测协会（NFTA）认证、
2018 年度重点企业贡献奖



3月

2018 年度中国轻工业联合会技术发明奖一等奖、WCM 项目
再获殊荣，北京、广州、富裕、中心工厂获得 TPM 优秀奖，
乳品四厂通过 TPM 优秀继续奖终审、成为国际乳品联合会
中国国家委员会营养与健康工作委员会首席单位等 7 项大奖



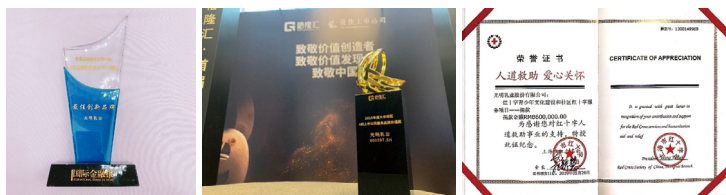
4月

2018 年基层实践案例最佳案例奖、
中国十佳培训团队等 6 项大奖



5月

“最佳创新品牌”称号、2019 年度大中华区 A 股上市公司最具
品牌价值奖、上海市红十字会“人道救助 爱心关怀”荣誉证书等
11 项大奖



6月

“年度投资者关系”勋章、
“中国冷链物流百强企业”称号等 3 项大奖



7月

2018 年消费者首选品牌、创意设计奖、光明乳业党委书记、董事长濮韶华荣获最具影响力奖、“拥军优属支持单位”铭牌等 4 项大奖



8月

牛奶棚食品荣获“优质月饼”、“2019 年上海名特优月饼”称号



9月

大白兔奶糖风味牛奶
获选 2019 上海特色伴手礼



10月

2019 年度“全球卓越绩效奖”（世界级）、
第 14 届神广杯“影响力大奖”、
2019 最具社会责任奖等 10 项大奖



11月

2019 中国上市公司口碑榜“最具成长性大消费产业上市公司”及“2019 消费创新优秀企业”、随心订荣获 SQF 认证证书、“金智奖”2019 年度中国上市公司公益创新奖等 5 项大奖



12月

2019 “中国臻善奖”年度企业奖、
2019 金牛奖最佳整合营销传播奖



追求卓越 不断创新

光明乳业以“追求零缺陷的极致管理和用户体验”为一贯的质量承诺，
多年来不断提高品质、追求卓越，让更多人感受美味和健康的快乐。



全产业链质量管理

“18165” 品质光明战略

2018 年光明乳业在新时代背景下，坚持“质量优先”，积极承担企业的主体责任，持续提升质量管理水平，升级光明质量战略及战略举措，确定了光明乳业“18165”品质光明战略：即“1”个质量战略、“8”项战略举措、“1”个光明 EQMS 质量体系、支持光明 PAI 质量体系的“6”大系统和“5”支质量人才队伍。实施“18165”品质光明战略，为人民群众提供更加优质的产品和服务，努力满足人民日益增长的美好生活需要。

1 一个战略

以质量为核心，以创新为动力，以品质促品牌

1 一个体系

光明 EQMS 质量体系

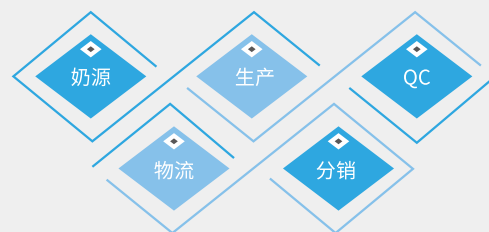
8 八项战略举措

- 以食安法为指针，落实主体责任，保障食品安全；
- 建设质量目标管理系统，从关注产品到关注流程，全面提升质量绩效；
- 坚持技术与装备的创新升级；
- 对标国际先进标准，建立标准持续升级机制，推动标准化系统建设；
- 融合世界先进管理技术，创新完善光明 EQMS 质量体系；
- 以市场为导向，以顾客为中心，聚焦消费者体验，实施“从牧场到餐桌”的全产业链质量管理；
- 建立覆盖全产业链的质量大数据系统；
- 培养与公司发展战略相匹配的质量管理人才队伍。

6 六大系统



5 五支人才队伍



卓越质量管理体系

本着持续改进、追求卓越的管理理念，对“18165”品质光明战略中的光明 PAI 质量体系进行系统化、制度化提升。2018 年 12 月开始，光明乳业推行卓越质量管理体系（EQMS）项目，对标国际先进食品企业、标杆企业经验，完善光明质量管理体系。

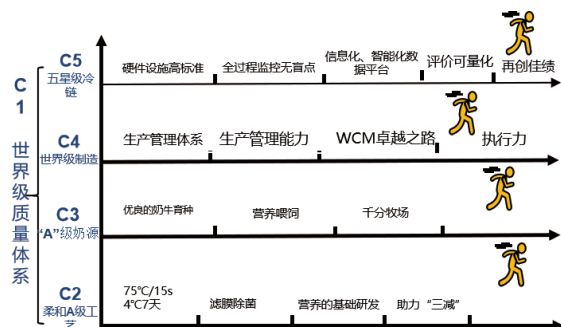
光明乳业卓越质量管理体系（EQMS）包括从产品概念到消费的整个过程中的所有活动，是现有光明 PAI 质量体系基础上的进一步提升，以预防（Prevention）、评估（Assessment）和改善（Improvement）为核心，以目标管理系统为衡量标准，以监测系统为数据支持，以内控系统为合规保障，其有效运行是提升质量绩效的有力保障。光明乳业卓越质量管理体系由 HACCP 原则、标准的合规性、持续改进、世界级制造 WCM 四个主要原则以及 18165 品质战略中的五个要素构成。



“5C” 领鲜标准

光明乳业结合自身全产业链特点，将价值链过程分为研发、奶源、生产、物流、服务等模块，各模块为实现用户完美体验做贡献、并持续改进质量绩效。

2019 年，光明乳业聚焦新鲜，提炼并逐步完善了光明乳业“5C”（Core competence）领鲜标准，以“让每一个 C 都做到最好”为保障方针，在过程、结果指标上全面达到特优级标准，并在全产业链过程保障上从五个维度确立光明乳业在巴氏牛奶全过程的核心竞争力，最大限度地全方位保障牛奶的鲜活营养。



质量与追溯数据管理

数据管理是 EQMS 体系的一项重要支持过程，为有效给予过程管理和价值链的各个过程更多帮助，最终达成质量目标，光明乳业在全产业链通过信息化系统建设，采用前沿技术不断加强数据管理。光明 EQMS 的管控过程中，所有过程都必须定期监控，保证实现预期的效果，满足下一过程的输入需求。同时建立全产业链追溯体系，帮助进行快速定位和召回，落实食品安全管理责任。

过程检验数据管理，作为全价值链中的重要一环，同时也是监测系统的重要组成部分，在生产产品检测方面，公

司依托 LIMS 系统对过程进行监控，对结果进行分析，实时有效掌握过程动态，保障产品满足内外部需求。



全产业链追溯数据管理，是食品企业落实食品安全管理责任的重要环节，也是利于在需要召回时，确定目标批次，减少不必要损失的重要数据管理支持过程。在流通环节实施“2 小时”原则，要求各单位进行追溯召

回演练并进行审核验证。在这基础上，光明乳业应用 RFID/ 可变二维码等技术，建立全产业链追溯体系，并率先进行消费者扫码追溯页面的试点，主动加强与消费者的信任关系。



聚力打造科技创新

以全球化视野，积极推动国际开放交流、拓展科研平台和合作领域。光明乳业组织团队赴美国、日本、瑞典、法国等地考察，与欧美先进乳品企业进行交流与合作，促进乳业创新与发展，不断扩大光明品牌的国际影响力。同时组织研发人员参加美国、日本和新加坡召开的国际学术会议和国际食品配料展，与国际知名的营养学专家展开充分的探讨和交流，促进产学研交流融合，提升中国乳业的国际影响力。

科研队伍

在人才组成上，打破以往的模式，跨学科、跨专业，更加注重人才的互补性。



教授级高工

6人



高级工程师

24人



中级工程师

15人



博士

12人



硕士

45人



队伍荣誉

“国家百千万人才工程”

1人

“国家突出贡献中青年专家”

1人

“上海市科技精英”

1人

“上海市领军人才”

1人

“上海市优秀技术带头人”

2人

“上海市科技启明星”

8人

“上海市党代表”

1人

“上海工匠”

1人

“上海市劳模”

1人

“静安区中青年拔尖人才”

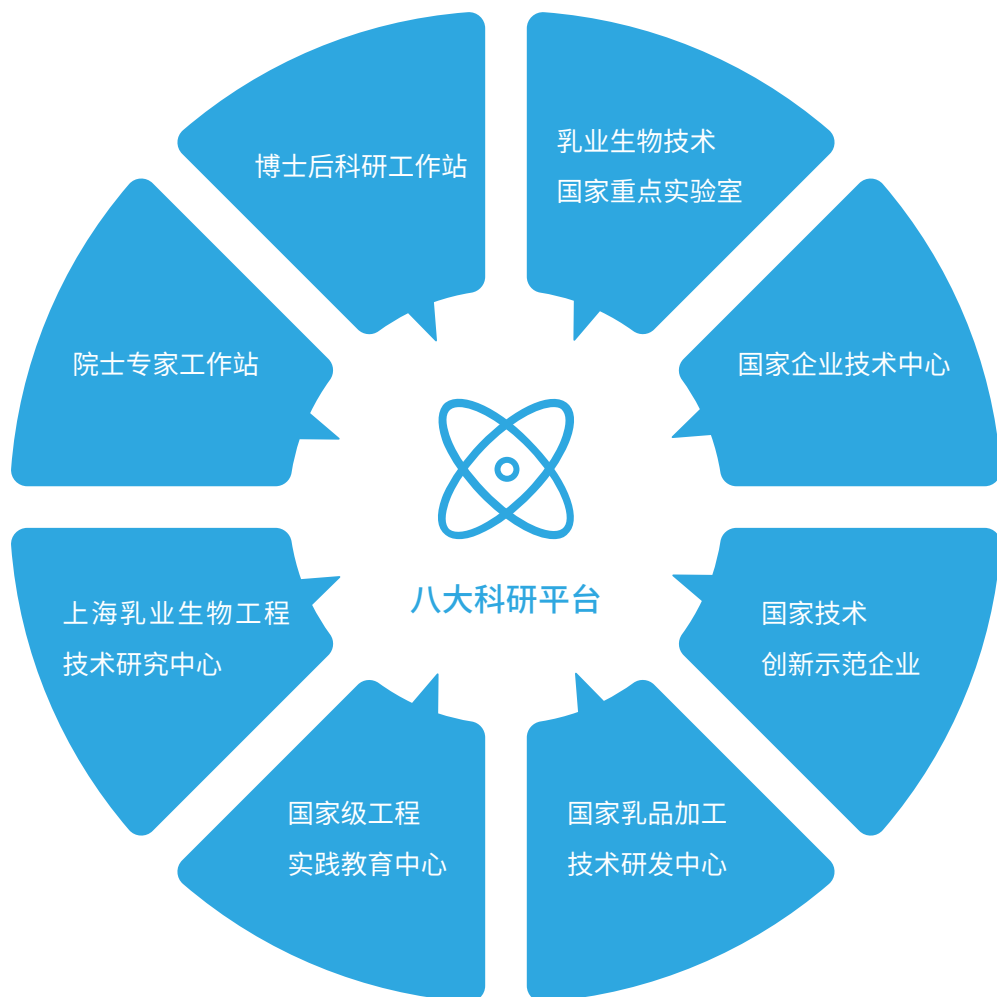
1人

“静安青年英才”

1人

八大科研平台

光明乳业研究院是光明乳业健康产品的创新和支持基地，目前拥有八大科研平台，形成了基础科学研究推动产品创新开发、科研成果落地转化、产学研用紧密结合的研发体系。



根据《关于开展 2018 年度上海工程技术研究中心评估工作的通知》（沪科〔2018〕474 号）的要求，上海市科学技术委员会组织对信息与通信、生物医药与农业领域的 99 家上海工程技术研究中心进行了评估。2019 年 3 月 15 日，上海市科学技术委员会发布了评估结果。依托光明乳业股份有限公司建设的“上海乳业生物工程技术研究中心”在本次评估中荣获“优秀”，并获得市科委 200 万元经费资助。

200 万元

上海市科学技术委员会经费资助



99 家

上海工程技术研究中心进行了评估



合作交流

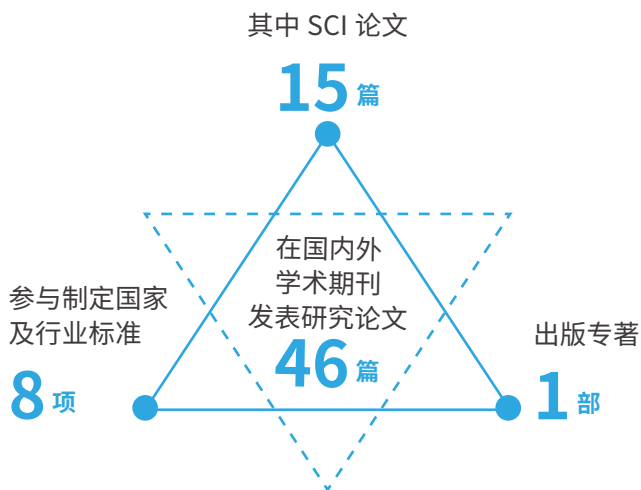
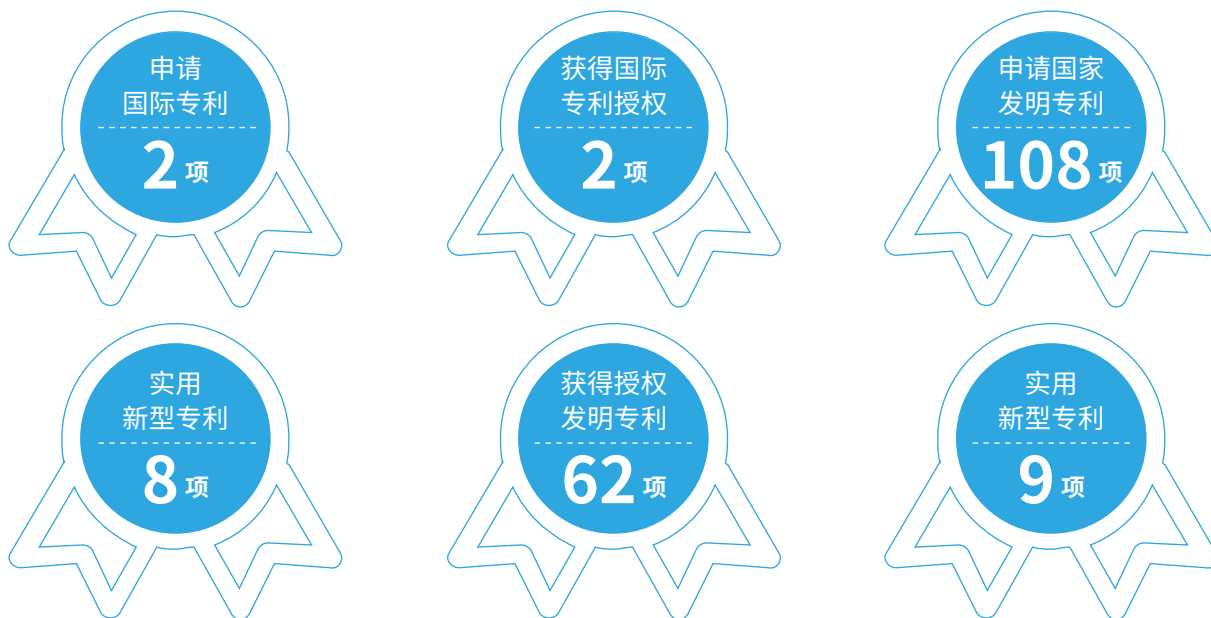
为引导乳制品行业发展，推动光明乳业全产业链的科技创新与产品创新，以光明乳业为核心，与世界著名企业、高校、科研机构合作建立国际化创新体系。

该体系是集创新项目合作、技术交流以及重大课题联合攻关为一体的平台。通过资源的整合，发挥合作方在配料、菌种、工艺、设备、包装、研发领域的优势，整合各领域的创新成果，集成应用到光明乳业创新乳制品中，推出具有领先核心科技和市场影响力的产品，最终为各方带来经济效益与社会效益，实现共赢。



研发成果

光明乳业在科技领域的发展一直备受关注，尤其是通过科技创新护航品质发展方面，频频斩获多项创新奖项。



承担“十三五”国家重点研发计划“乳与乳制品加工靶向物质危害控制技术集成应用示范”。

承担“十三五”国家重点研发计划“乳制品中糠醛类危害物的形成机制及其消除技术”。

承担“十三五”国家重点研发计划“乳酸菌菌株资源库及面向中国人群菌株功效评价规范体系的建立”。

“无添加发酵乳制造技术的研究及其应用”荣获中国乳制品工业协会技术发明奖一等奖。

“植物乳杆菌 ST-III 基因组学、增值技术研究及其产业化”荣获中国乳制品工业协会技术进步奖特等奖。

刘振民博士荣获 2019 年度中国食品科学技术学会科技创新奖杰出青年奖。

“不同功能特性的特色奶酪、乳脂产品的关键技术及应用”荣获中国轻工业联合会科学技术发明奖一等奖。

“不同特性的新型奶酪、乳脂产品开发的关键技术及产业化”荣获上海市科技进步奖二等奖。



协同一心 共赢未来

作为行业内的领军企业，光明乳业在为消费者带来营养健康的同时，积极带动产业链共同发展，持续为股东创造价值，加强合作伙伴能力建设，注重员工培养和关爱，积极回馈社会，并以实际行动积极回应，与利益相关方共同成长，共赢未来。

利益相关方	对企业的期望	回应与沟通	典型案例
 股东	● 投资回报价值增长 ● 良好的信息披露 ● 寻求资本运作机遇	● 定期报告 ● 临时公告 ● 业绩交流会 ● 上证 e 互动	● 保护股东权益 ● 接待股东来访
 消费者	● 安全健康的产品 ● 畅通的沟通渠道 ● 完善的客户服务	● 严格质量管控 ● 企业微博 / 微信、网站等新媒体 ● 客户满意度调查 ● 回复客户咨询及投诉 ● 参观工厂	● 线上线下沟通，关爱消费者 ● 不断改善消费者满意度
 合作伙伴	● 遵守商业道德 ● 公平公开采购 ● 互利共赢、共同发展	● 制定公平公正的采购政策 ● 严格审核与认证 ● 供应商分级管理 ● 经销商满意度调查	● 供应商分级及全生命周期管理 ● SRM 系统实施及推广
 员工	● 保障员工权益 ● 促进技能提升及职业发展 ● 员工关爱	● 提供合理的薪酬福利体系，员工利益最大化 ● 一体化的人才培养机制及广阔的成长空间 ● 职业健康安全管理 ● 员工关爱与帮助	● 同工同酬、安全保障 ● 立体化人才培养培养体系 ● “优才计划”项目
 社区	● 关注民生状况 ● 投身社会公益 ● 服务社区发展 ● 促进就业	● 提供就业岗位 ● 社区公益活动	● 扶危济困 ● 成立光明乳业志愿服务总队
 环境	● 遵守环境保护各项法律法规 ● 合理利用资源 ● 节能减排	● 技术改造 ● 污水监测 ● 建立环境管理体系 ● 绿色牧场建设 ● 节能减排 ● 环保公益	● 节能减排改造 ● “美丽牧场建设”工程

股东：守护价值持续回报

分享价值收益

2019 年，光明乳业实现营业总收入 225.63 亿元，实现净利润 6.82 亿元，其中归属于母公司所有者的净利润 4.98 亿元。

光明乳业上市以来始终坚持高度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。

自上市以来，持续分红，给予股东长期价值回报。

据统计，2003 年至 2019 年，光明乳业已累计分红 15 次，

现金分红总额达 **25.09** 亿元。



光明乳业股份有限公司历年分红情况

年份	分配方案（含税）
2019 年	每 10 股派发现金 1.30 元
2018 年	每 10 股派发现金 1.00 元
2017 年	每 10 股派发现金 1.60 元
2016 年	每 10 股派发现金 1.50 元
2015 年	每 10 股派发现金 1.20 元
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

2019 年公司一如既往，不断提升投资者管理的各项工作，寻求更合适的投资者关系管理新模式，加大对外交流的次数和力度，强调机构、股东沟通的日常化和沟通形式的多样化，在股东大会准备、业绩报告交流等方面以更加充分和开放的态度面对投资者。

在信息披露管理的过程中，光明乳业严格执行证监会等国家监管部门的规定，真实、准确、及时、完整地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，站在投资者的角度向市场传递更有效的信息。2019 年公司共披露各类临时性公告 41 份，定期报告 4 份，其他挂网披露文件 35 份，并特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项。



2019 年公司共披露

各类临时性公告 **41** 份

定期报告 **4** 份

其他挂网披露文件 **35** 份

2019 年，公司共接待机构和投资者



2019 年，

公司策划举办或参与了

5 次大型投资者交流活动，



分别为年报投资者交流会、
2019 年上海辖区上市公司集体接待日、
2019 年半年报投资者交流会、
2019 年上海地区上市公司集体接待日、
2019 年三季度投资者交流会等。

案例

2019 年初的年报交流会，公司董事长濮韶华先生及公司多名高管出席会议。与各大机构投资者互动沟通交流。会后投资者前往华东中心工厂参观，近距离感受牛奶的加工过程，开启一场“领鲜”之旅。



客户：匠心服务感受美味

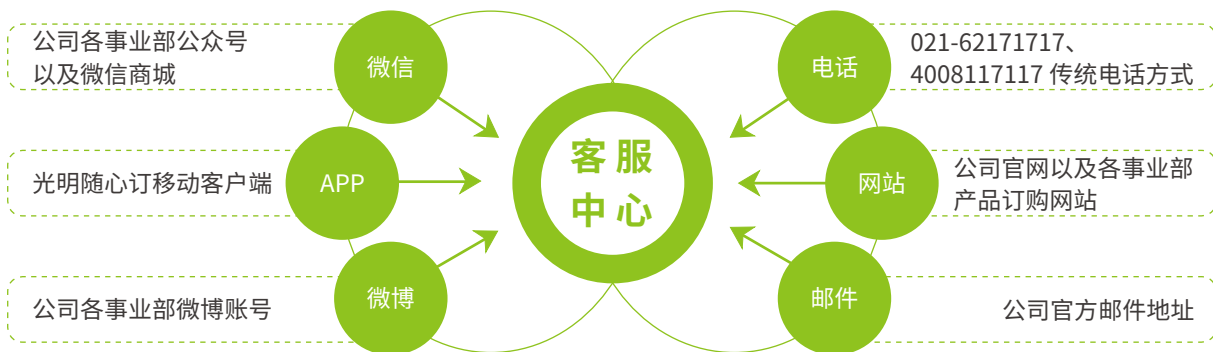


通过 CRM 系统（客户管理系统）、ZT 系统（质投管理系统），为全国范围内的客户提供售前、售中、售后全方位服务，并在操作流程与管理制度上实行“首接负责制”，第一时间准确传递客户诉求，竭诚为客户提供满意的服务。



满意度改善

- 为应对移动化时代的到来及更有效地服务好多渠道咨询需求，自去年开始客服中心对传统的客服系统进行了升级与开发后，目前多媒体一体化平台已上线并投入使用。
- 面对各类电话、在线活动咨询、产品咨询、业务咨询的逐年增加，客服中心一方面主动加强与各营销中心市场部门及销售、售后部门之间的工作交流与各环节沟通，另一方面改变部门运营模式，在顾客来电订购、咨询的同时促成产品订购与产品推销服务。
- 通过 CRM 系统内增加随心订订单功能，全面实现了客服人员通过系统直接完成创建订单工作，客户可自由选择线上或线下支付方式完成订奶需求。不仅节约和减少了客户与送奶员等待上门下单、收费的时间，而且为真正实现“增强客户服务质量与服务体验感”，进一步提高客户满意度打下扎实的基础。
- 为让消费者或客户在拨打产品咨询、订购等业务时更直观、明了，公司决定将通过规范和统一产品外包装上的对外服务热线，来有效提升客户服务的体验感。2019 年公司**已全面实现全国统一对外服务热线 4008117117，实行全年 365 天 × 24 小时服务工作制。**



2019 年顾客满意度（1 月~12 月）

年均呼入量

40714

年均参评电话量

24648

评分电话占比

60.54%

优质电话（满意率）

94.96%



售后管理

把消费者反馈的信息视为企业改善的机会，坚持以消费者为核心，为其提供最优品质的产品和服务。

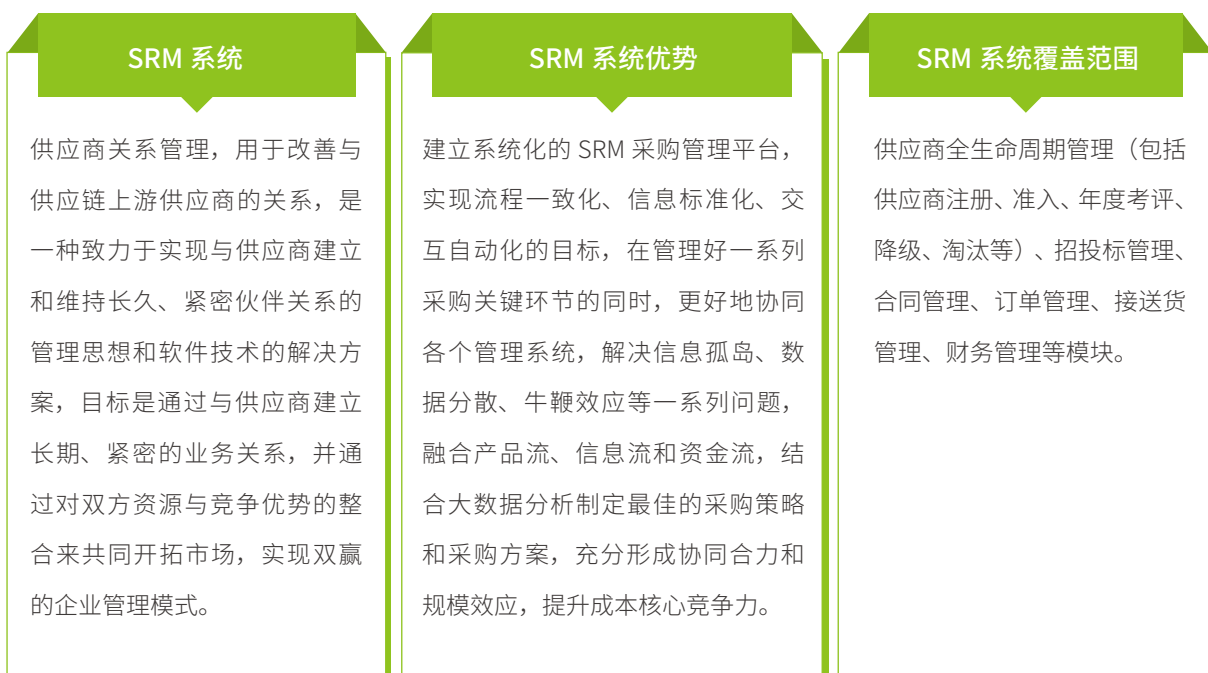
 自动监控	通过“质投报警系统”，对产品投诉量及情况自动监控，可快速预警异常信息，做好即时处理。
 信息汇总	通过对所有客诉信息的汇总、分析，制定和落实相应的改进措施，满足顾客合理需求。
 定期回访	定期通过电话开展产品质量征询、客户体验回访活动，主动、广泛地征求顾客对光明乳业产品的建议、意见和要求，汇总后报市场部、食安办及相关事业部，进行质量改善。
 应急处理	针对突发事件，制定相应的应急预案，保证在突发事件状态下能及时、有序地快速应对。全力做好与消费者的沟通工作，维护和提升光明乳业的品牌形象。

2019 年投诉总量和解决情况汇总（1 月~12 月）

服务类投诉 	+	产品质量投诉 	=	总计 
投诉数量 7935		投诉数量 11669		投诉数量 19604
解决数量 7935		解决数量 11647		解决数量 19582
解决率 100.00%		解决率 99.81%		解决率 99.89%

合作伙伴：协同进步共同发展

SRM 系统实施及持续优化

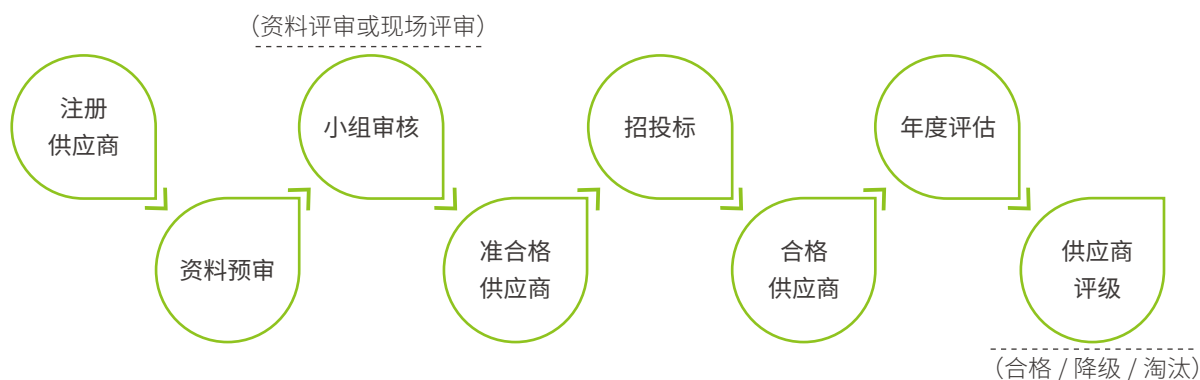


供应商管理

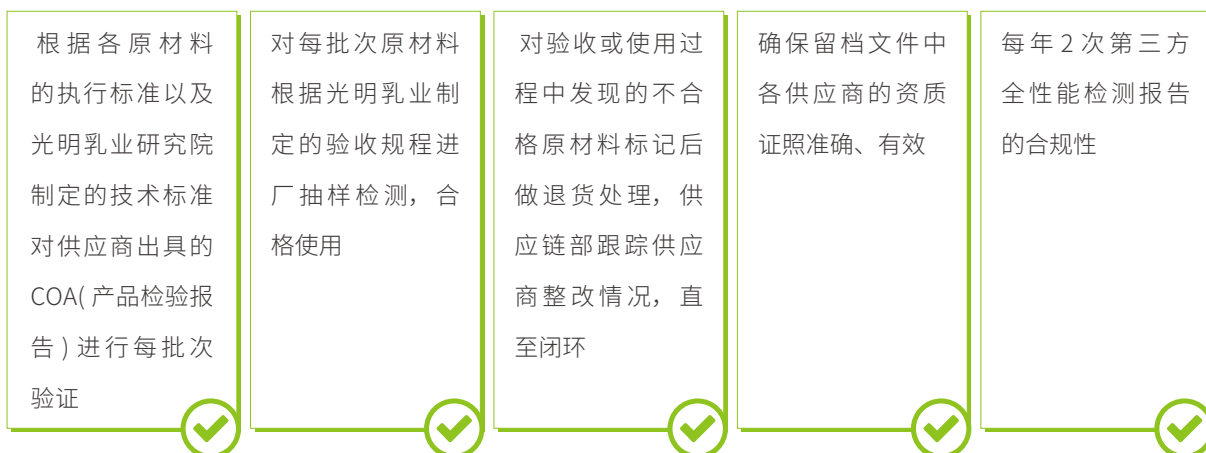
供应商分级

在原有供应商分级的基础上，进一步细化分级，根据原物料食品安全风险（高、中、低）、供应风险等维度进行分级，并按此结果确定供应商等级，采购部根据不同的供应商等级进行采购量分配、确定年度现场评审频次等。

供应商全生命周期管理



日常管理



年度评审

根据食品安全管理以及供应商分级管理要求,制订年度现场评审供应商名单,由供应商评审小组进行现场评审,并将评审结果反馈给供应商改进。供应商年度现场评审由采购部组织食安办、需求部门相关人员组成现场评审小组(或第三方专家评审小组),由现场评审小组出评审结论,供应商评审小组根据评审结论确定是否继续合作。



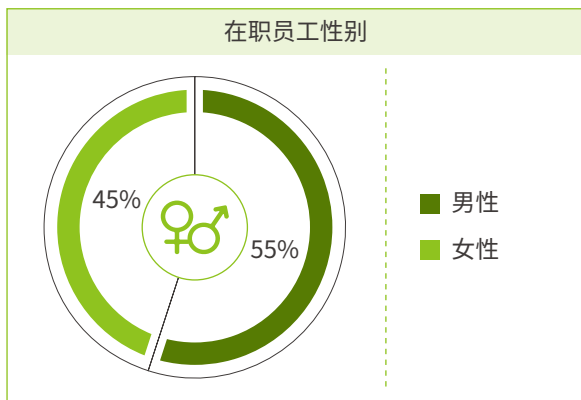
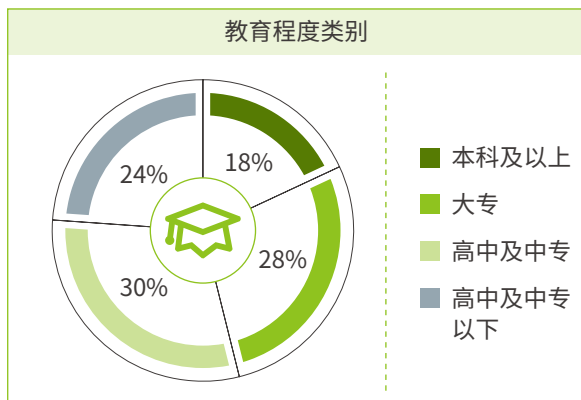
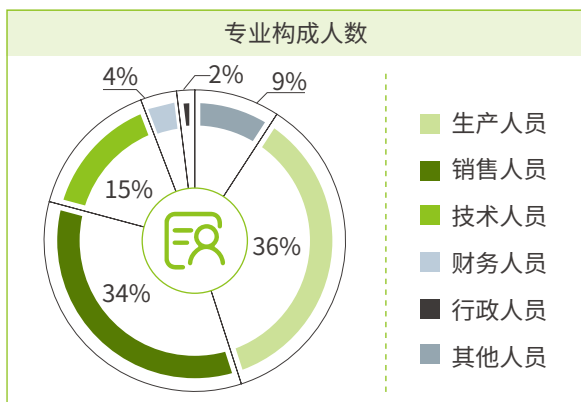
绿色环保

响应十九大报告中建设美丽中国的愿景,采购部在供应商选择时,充分考虑供应商在节能环保方面的表现,优先选择在环境保护方面有突出表现的企业(如具备森林管理委员会(Forest Stewardship Council, FSC®)认证、中国环境标志产品认证等),并在供应商现场评审表中增加相关环境保护的条款。

员工：优才建设共同成长

基本情况

员工是光明乳业可持续发展的最关键因素之一，光明乳业坚持全面质量管理理念和以人为本的原则，重视高科技专业队伍的建设，截止 2019 年 12 月 31 日，光明乳业母公司及子公司拥有在职员工 **12125** 名。



员工权益最大化



薪酬政策

根据公司发展战略，以员工岗位职责和绩效贡献为基础，通过不同层次的薪酬激励方案，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支付能力，努力促使分配体现公平性、激励性、让员工共享公司发展的成果，充分发挥员工的积极性。

公司为所有员工办理社会保险（包括养老、失业、工伤、医疗和生育保险）、开立社会保险帐号并合法合规缴纳社会保险费用。



劳动安全

安全是每位员工的责任，公司希望能依靠每位员工的努力，做到无事故发生。为此，公司成立专门的安全保障部，同时在每个二级单位及下属重点基层单位设立安全专职岗位预防工伤发生。

提升员工满足感

员工关爱

我们一直致力于提高员工的福利待遇，让员工感受着爱心、关心和重视，大家同心协力，共同把企业建成一个和谐、温馨的家。

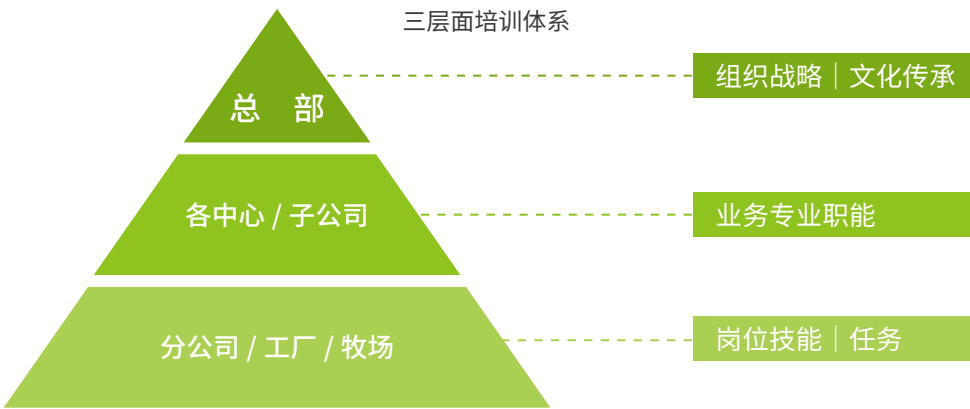
11月1日，由光明乳业股份有限公司工会主办第二届“畅优杯”光明职工健康跑在世纪公园举行。来自光明乳业下属14家单位的参赛选手，近四百余人汇聚于此，热力开跑，本次健康跑活动在公司上下的通力合作下，圆满结束。

运动员们在比赛中表现出勇于拼搏、敢于竞争、奋发争先的体育精神，更是与“不忘初心，奋进光明”的活动宗旨不谋而合。通过健康跑的举办，将进一步激发广大职工参与体育运动的热情，从而转化为“积极向上，追求卓越”的企业动力！



立体化人才培养体系

“有人则企，无人则止”。人才是企业发展的非常重要的战略性资源。自 2007 年成立光明乳业学院以来，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；各中心业务发展需求为辅；销售分公司、工厂、牧场等岗位需求为背景的三层面内部培训体系。学院以“学习，成就光明未来”为使命，致力于领导力与通用管理、内训师团队建设、员工发展等核心模块。通过通用能力（横向）、专业能力（纵向）、三心学习项目（融合覆盖）三方面的课程来全面打通企业培训脉络。



员工职业规划

开展培养后备干部接任制项目	2019 年公司在人才储备方面大力挖掘有潜质的优秀人才，开展了培养后备干部接任制项目，能最少减少人事变动对工作带来的影响，缩短干部接替的适应期。
确定候选人的任职标准	今年二级单位根据经营现状，确定了重要岗位的主要职责，分析团队角色特点及组织文化，确定候选人的任职标准；先是确定后备人选方案，然后在培养方面，人力资源部着重培养应具备能力，着重通过在任教练辅导、行动学习积累工作经验，转化为自身具有的管理能力。
轮岗制度	不仅能帮助员工更加了解企业运营流程，培养多个岗位的工作能力、业务知识技能，而且能打破部门本位主义的思维桎梏，能从不同角度更好地理解企业运营的根本原则，从而培养更宽阔全面的思维方式、更强的管理能力。
人才培养战略	公司持续实施初级、中级、高级“金字塔型”人才培养战略，为德才兼备的优秀人才提供专家型技术人才或管理型人才双通道发展平台；重点培养和引进一批国际化、职业化的优秀管理人才，努力建立一支高素质的高级经营管理人才队伍和高技能人才队伍；引进人才评价体系，提高人才评价的科学性、客观性、准确性。

员工培训

(1) 三“心”学习项目



参加新员工共计

180人



心融——新员工入职

2019 年，共举办了三期，项目打破原有独立课程及拓展培训的模式，以全产业链的概念打造全新培训方案。从健康奶源、牛奶工艺、线下营销、筑梦启航四大模块为主题，让新员工从源头到终端，全方位的深入了解光明乳业，并在培训的过程中认可光明的品牌和价值，参加新员工共计 180 人。



共计 **160** 位

优秀员工参加培训



心融——菁英员工企业文化之旅

2019 年新志之旅共开展两期，训练营的核心：肯定价值、激励发展、传承文化、重塑使命！训练营以“洞见新未来，成就卓越光明”为主题开展，三大成长引擎齐齐发动，高管对话、梦想工作坊、营销先锋、复盘沉淀等环节不仅结合实际工作，更在这个过程中不断挑战自我，共计 160 位优秀员工参加培训。



30人

共完成 **28** 课时学习



心锐——条线能力发展

2019 年生产条线完成“在任经理”岗位培训，共完成《非职权影响力》、《三维教练》、《企业经营的财务认证》、《问题分析与解决》四门课程的学习，30 人共完成 28 课时学习。



参与人数 **243** 人



心道——领导力发展

心道中高层管理者培训项目，全年共开设 8 期《POA 组织行动力》课程，针对各二级单位 MS 级及部分 M 级员工，参与人数 243 人。

(2) 内部资源平台建设

光明乳业学院线下学习平台——师者堂

2019 年，



内部讲师合计开课

96次，



参加人数

2884人



平均每次课程参加人数约为

30人



93%

的课程由内部讲师授课



2019 年共

4名

储备内训师完成正式授课



增加内部

3门内训课程。

光明乳业学院线上学习平台——APP

光明乳业学院移动学习平台（APP）：



2019 年，平台上线课程达到

5390门



APP 全体用户总在线时长

956896.38分钟



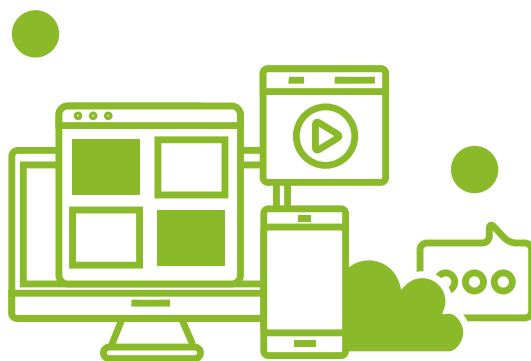
学习课程总数将达到

104562门



人均学课

9.2门



守护安全 拥抱温暖



多措并举 强化安全

细化主体责任

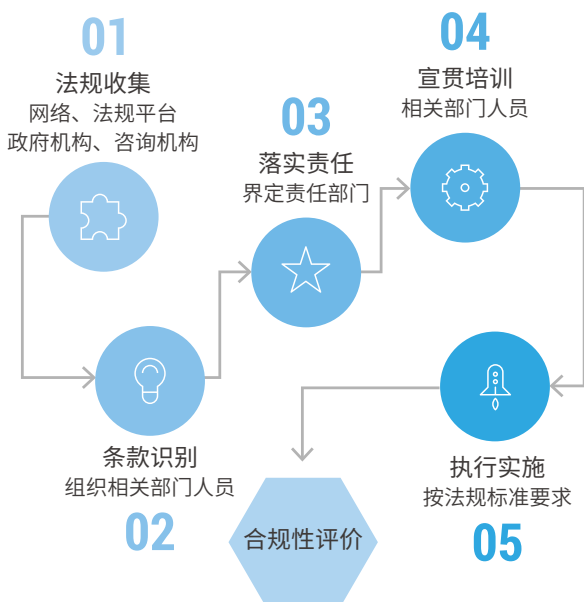
光明乳业坚决落实企业主体责任，在行动上从两个方面入手，一方面是积极参与社会共治，确保食品安全；连续4年发布《食品安全白皮书》，向社会各界做出了庄严的食品安全承诺；对内公司连续7年召开乳品安全警示月启动和总结大会，明确食品安全管理目标和考评要求。另一个方面是从全球化的视野出发，对标国际最佳实践，累加产业链核心竞争能力，以质量为核心、以创新为动力，以品质促品牌，以世界级的管理打造世界级的品牌。

2019年10月16日，公司董事长濮韶华在国家市场监管总局召开的“提升乳品质量 企业公开承诺”活动中代表光明乳业向广大消费者作出郑重承诺。光明乳业将严格落实主体责任，建设质量目标管理系统、聚焦消费者体验，围绕国家要求和光明品质战略，秉承质量追求无止境的匠心精神，用品质代言，让更多人感受美味和健康的快乐。

合规保障安全

合法合规是食品安全工作的基础，法规标准的落实贯穿全产业链各个环节，领导重视全员参与是关键。合规性评价是日常食品安全工作的一个重要组成部分，这是一个动态的，公司各单位实时收集及时进行识别落实评价，并且在每个年度定期进行合规性再评价。

2019年10月31日《食品安全法实施条例》经修订后发布，于2019年12月1日施行。公司以食安办作为牵头部门，组织全产业链从研发、奶源、生产、物流到销售各环节进行了识别宣贯培训，将《食品安全法实施条例》转化落地，强化食品安全意识，保障食品安全。



不忘初心，温暖前行

光明乳业在公益领域持之以恒、润物无声。在不断发展的同时，光明乳业努力以实际行动回馈社会，公益活动涉及救孤、赈灾、济贫、助学等诸多领域，积极利用自身品牌影响力和社会责任感为更多有需要的人群提供帮助，传递光明力量。

奋战“疫”线

❤ 共同战“疫”，光明乳业全力以赴驰援前线！

一方有难，八方支援！光明乳业时刻关注疫情动态，紧急启动支援武汉捐赠行动，

- 1月26日 首批物资到达武汉协和、同济医院
- 1月27日 将乳制品补给送到首批援鄂的医疗队员手中；第二批捐赠物资到达武汉市汉口医院
- 1月27日 乳制品物资送达火神山、雷神山医院，为2000多名建设者加油鼓劲
- 1月28日 为上海所有发热门诊医疗点的抗疫英雄提供乳制品支持
- 2月2日 一周两次为上海援鄂医务工作者们的家属送去光明致优鲜奶、莫斯利安酸牛奶、优质蔬菜和冷鲜猪肉等物资，为援鄂的医务工作者们减少后顾之忧。



抗击疫情，光明乳业始终在行动！光明乳业将继续与全民同舟共济、共渡难关，为前线医护工作者和物资建设者竖起营养后盾！

❤ 光明乳业率先承诺“不拒收一滴奶”“不降一分钱”

由于疫情防控的需要，交通被阻断、城市被隔离，牧场等不来饲草饲料，乳企等不来原奶，供应链堵塞，上下游产业的流通受到极大影响，压力之大，前所未有。很多牧场面临经营不下去，存在破产倒闭的可能。为了帮助奶农共渡难关，2月7日，光明乳业在全行业率先承诺：对于签订采购协议的合作牧场，不拒收一滴奶。光明乳业将积极承担企业社会责任，想社会之所想，急社会之所急与国家同频共振，守望光明，携手共渡难关！



❤ 疫情面前鲜奶供应紧缺，光明乳业启动应急预案

随着新型冠状病毒感染肺炎疫情的防控工作进入到关键节点，全国市民积极响应号召，减少外出，做好家庭防护。与此同时，乳制品尤其是鲜奶作为日常家庭生活“刚需”，因其有益身体健康而格外受到市民欢迎，需求量逐日呈倍数增加。作为全国鲜奶最大的供应企业，光明乳业为市民激增的需求启动应急预案，确保市民的营养供应不间断。为了确保翻倍的产量，华东中心工厂 700 多名员工放弃休假坚守岗位，加班加点，开足马力，满足产量需求。



❤ 迎难而上，光明保障武汉低温乳制品供给

在抗击疫情的主战场武汉，光明乳业作为疫情期间全国唯一一家在武汉地区，坚持保障供应并且不间断生产的企业，全力以赴保障低温乳制品尤其是鲜奶的供应，为武汉市民提供营养健康。

为了确保在武汉全产业链的正常运营，武汉光明乳业从牧场到生产，再到销售和物流，在各个环节都克服着人员不足、交通不便以及疫情传播迅猛的重重困难。一共有 500 多人的光明武汉工厂，从疫情发生至今，感染病例为零！



扶危济困

❤ 光明乳业参加国家市场监管总局定点扶贫工作座谈会

2019 年 7 月 28 日，国家市场监管总局定点扶贫工作座谈会在佳木斯同江市召开。国家市场监管总局副局长唐军，黑龙江市场监管局局长刘小妹及当地政府领导参加会议，光明乳业作为国内企业唯一代表应邀参加会议，并在国家市场监管总局资助及企业捐赠仪式上，光明乳业承诺向同江市捐赠 8000 箱学生奶，为同江市的孩子们送上温暖的光明力量。



光明乳业捐赠
8000箱学生奶



❤ 坚信光明力量 光明与你同在

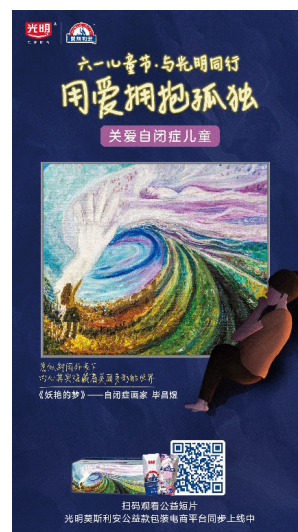
——光明乳业支援宜宾救灾物资

一方有难，八方支援。北京时间 2019 年 6 月 17 日 22 时 55 分，四川宜宾市长宁县发生 6.0 级地震。消息一经传播，光明乳业高度重视，全面启动内部应急机制，积极安排物资捐赠事宜，并主动联系当地救援机构和政府，参与援助工作，奉献企业爱心。



❤ 光明乳业助力自闭症儿童公益项目

2019 年 6 月 1 日，光明乳业携手界面新闻共同发起“与光明同行，用爱拥抱孤单”关爱自闭症人群项目，用镜头记录下这些孩子们的纯真。此次公益项目一经发起，得到社会各界广泛关注，主流媒体争相报道引发热议，光明乳业实实在在践行公益的企业责任心博得大众好评。



支持教育

❤ 常温营销中心助力光明乳业中国小康牛奶助学

公益活动

2019 年 6 月 6 日，光明乳业常温营销中心学生奶团队走进 D20 活动的第一站 ---- 美丽的安康市，向安康市恒口示范区（试验区）草庵九年制学校等三所中小学捐赠 4.8 万盒学生奶。此次活动是由农业农村部牵头，中国奶协和光明乳业共同主办的“光明乳业中国小康牛奶行动”助学公益活动，光明乳业这份爱心，感动和鼓舞了现场所有人。



❤ 光明乳业向演丰中心小学捐赠学生奶

2019 年 6 月 25 日，“铭记老区人民无私奉献、关爱贫困儿童奉献爱心”学生奶捐赠活动在演丰中心小学广场顺利举行。省市关工委领导、演丰中心小学领导、光明乳业相关负责人出席此次捐赠活动。光明乳业向演丰中心小学捐赠了 96000 包，价值 24 万元的学生奶产品。光明乳业用自己的实际行动助力公益，彰显企业的公益正能量，以优质营养助力改变下一代的未来。



❤ 光明乳业助力横沙乡“营养奶工程”项目

为保证“营养奶工程”安全、落实到位、顺利进行，由横沙乡党委政府牵头，光明乳业与全乡范围内的横沙中小幼学校签订了供货合同，制订和落实应急预案，切实做好“营养奶工程”具体实施工作，确保学生喝上放心奶。学生是国家未来的希望，学生健康饮奶问题一直是社会关注的重点，光明乳业始终积极响应国家号召，坚定履行企业社会责任。



温暖社区

❤ “靠谱分类 捡拾未来”光明青年助力普陀千人垃圾分类大行动

2019年6月23日，由普陀区委宣传部、普陀区教育局等共同主办的一场“靠谱分类·捡拾未来”活动在普陀区顺利举行。光明乳业团委作为普陀区域化团建单位，成为此次活动特别支持单位。

本次活动由400名小学生以及400名家长陪同、公开招募200名青年，共计1000人参加。光明乳业各团支部青年们带领小朋友们一起做游戏学习垃圾分类知识、做手工倡导牛奶盒回收。展现青年志愿风采、倡导垃圾分类公益活动，展现光明青年的热情与活力。


1000人

参加“靠谱分类·捡拾未来”活动



❤ 从“25”到“100”，光明乳业牛奶纸盒回收全城绿色大行动

2019年7月25日，光明乳业牛奶纸盒回收全城绿色大行动迎来第三个牛奶纸盒回收日。当天，光明乳业入驻的社区点由25家增加到100家，这4倍增长速度的背后，是市民对光明乳业牛奶纸盒回收全城绿色大行动的欢迎，充分说明了市民垃圾分类的意识不断提升。



光明乳业入驻的社区点由

25家增加到 **100家**



The background of the entire page is a lush, green landscape. It features rolling hills with varying shades of green, from deep forest green to bright, sunlit yellow-green. A prominent ridge runs across the middle of the image, topped with a line of trees that appear to be in bloom or have light-colored foliage. The lighting suggests a bright, sunny day, creating a sense of freshness and vitality.

绿色低碳 和谐发展

为深入学习贯彻党的十九大精神,积极响应生态文明体制改革、推进绿色发展、建设美丽中国的战略部署,2019年光明乳业坚定不移地贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,重点加强对绿色牧场和绿色工厂的建设,通过制度设计、工业设计、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。

光明乳业践行“绿色理念、绿色设计、绿色制造”,从牧场、工厂设计之初即实行最严格的生态环境保护制度,形成绿色发展方式,为生态安全作出贡献。

绿色牧场

光明乳业践行绿色牧场，在牧场选址、建设、运营过程中十分注重环境保护，始终强调绿色发展，绿色生态农业循环利用。光明牧业在 2018 年提出“美丽牧场建设”工程的基础上，2019 年提出了“智慧牧场”建设。整理牧场空闲地块，进行绿化工作，打造花园牧场、智慧牧场。

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，牧场建成后，严格执行牧场隔离防疫工作。



牧场建设

致力于平衡牧场生产与环境保护，选定合适的土地承载力，有效缓解环境压力，同时结合周边农业设施、农业种植，按照国家畜牧业粪污资源化利用的总体要求，依托种养结合的模式做到畜牧业养殖 + 农业种植的绿色生态循环利用，从而达到节能减排的效果。

牧场运营

合理规划建立粪污收集场所、粪污处理设施、粪便进行无害化处理回收利用系统，实施雨污分流工程，调整日粮配方，修改管道设施合理利用回冲水，利用环保周报、钉钉日志考核等办法加强用水量控制，从源头上减少消耗，降低碳排放。改建固液分离设备功能，分离后的部分干牛粪可以制作成牛床垫料，增加牛床舒适度，节约生产成本，减少粪污还田土地的承载力，按照各省市环保需求，同时在每个牧场配备粪便处理使用的专用土地，将干湿分离后的部分干牛粪及厌氧处理后的粪水作为肥料灌溉还田，实现牧场废弃物的综合循环利用，确保当地生态环境与牧场之间的平衡，减少农业种植化肥的使用量，变废为宝，真正的将资源化利用做到实处，从而达到绿色生态农业的循环利用。

秸秆饲料再利用

光明牧业充分利用奶牛生理特点，积极响应秸秆回收利用号召，将水稻秸秆、小麦秸秆、花生秧秸秆等农作物秸秆经过简单物理加工后，作为奶牛饲料资源，

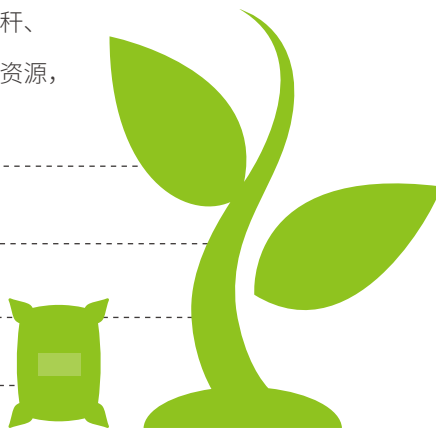
2019年，累计使用裹包稻草**4000**吨、

黄贮稻草**4000**吨，

干稻草/麦秸**1.3**万吨，

其它类**500**吨，

实现秸秆的回收利用，同时增加当地农民收入。



贯彻十九大精神，加大环保投入

★ 崇明片区牧场加大投入建设污染减排项目和环保改建项目，配合崇明生态岛的建设，积极响应国家对水资源的管理、考评工作，积极参与所属河道的管理和整治工作。同时正在积极推进牧场升级改造及崇明区牧场归并整合工作，2019年在崇明地区先后退养了两家牧场，为花博会的规划和建设作出了贡献。

★ 江苏大丰地区海丰和申丰奶牛场牧场完成相关氧化塘扩容及氧化塘气包修复等环保工程，同时也对牧场配套沼气发电项目进行扩建，提高粪污资源的利用率，提升沼气站发电功率，沼液配套周边农场土地种植水稻、小麦，同时在沼液还田与种植过程中进行沼液量控制实验，取得相关实验数据，减少化肥使用量。真正做到农业生态循环利用，节能减排落到实处。

★ 部分牧场积极引进先进技术，如发酵牛床技术，将在新建牧场投入使用。

★ 企业内部按照最新国家对养殖业、农业种植最新标准，重新制定并提高了牧场环保检查考核标准，加大环保考核和监督力度。

★ 推进牧场“6S”标准化建设及环保千分制考核、环保钉钉日志、环保周报、区域责任人管理制度等工作。

★ 每季度更新牧场环保 SOP（标准化操作规程），使牧场养殖更具有规范性。

★ 逐步推进沼液还田喷灌作业，降低渗漏、过量等环保风险。目前已在上海崇明地区、河南滑县、江苏大丰等地进行推广使用。

★ 全公司规模化牧场都在落实牛粪制造牛床垫料工作，通过前期的准备和调试等相关工作，都已经开展了这项工作，为牧场的“降本增效”起到了关键的作用，环保工作与牧场经营达到“双赢”。



加大管理，严守奶源品质

2015 年 9 月至今，光明牧业在牧场数量不断扩大的情况下，微生物，体细胞，理化指标不断完善，达到欧盟水平。2019 年，光明牧业在质量管控方面毫无松懈，增加了对原料奶嗜冷菌数量的管控，光明牧业牧场预算完成率 100% 合格。公司取得这样的成绩，主要是归功于一整套标准化质量管理体系的不断完善：从源头抓起，注重过程管理，牛奶出场严格把关，质量管理体系不断补充和修订。

在提升生奶质量方面，公司从源头抓起，2019 年加强了对外来人员进牧场的审核力度，减少外来人员带来疫病风险。不断加强对饲料及兽药等投入品的管控：一方面，自有饲料厂严格执行标准化生产管理，为牧场提供优质可靠的饲料；另一方面，建立了供应商管理制度，建立合格供应商名录，所有投入品均由公司统一采购配送牧场。实行先进先出，标示清晰，出入库记录规范。在投入使用前还都会对关键性指标再次进行检测，保证投入品的安全性。2019 年公司还通过两次精简兽药目录，减少了休药期长的药物、对牛奶口感有潜在影响的中药制剂的使用，进一步保障了牛奶质量的安全和优质。



所有牧场都配置干湿分离



所有牧场都配置干湿分离



所有氧化塘进行历史粪污清理并铺设防渗膜



喷灌粪肥水，实现循环农业

现场指导，提升整体专业能力

除了在环保及生奶质量方面的不断努力外，光明牧业 2019 年还重新评定了利用公司“百人专家库”，为全国范围内超过 1100 家奶牛场提供免费现场技术指导服务。截至 2019 年 12 月份，全国服务的牛头数达 7 万头以上。

为全国奶牛场免费提供光明牧业编写刊印的《奶牛之友》、《致富手册》等实用专业技术期刊及养殖技术资料。为全国奶牛场提供技术 / 管理人员到光明牧业内部牧场参观、进修、学习的机会，至 2019 年累计人数达 2500 人。



截至 2019 年 12 月份，
全国服务的牛头数达

7 万头以上



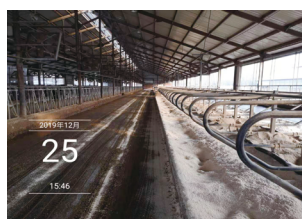
至 2019 年累计人数达

2500 人

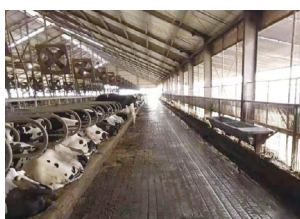
动物福祉

2019 年，光明牧业在 2018 年的基础上，加强了对各牧场不同牛群舒适度的管理，增加了舒适度评估工具，制定了奶牛舒适度专项评估检查表，每月定期对全场各阶段牛群卧床舒适度、粪道及赶牛通道清洁度、水槽清洁度、牛舍通风、噪音、饲喂道管理、躺卧率等全方位进行评估，并根据评分结果及时反馈及整改，奶牛舒适度状况大幅提高。此外，在 2019 年各牧场开展了对犊牛饲养环境的改造，犊牛舒适度有了较大幅度的提升。

- 金山、申丰等多个牧场加装了喷淋房，防暑降温效果显著，夏季成乳牛受胎率达历史最佳水平。
- 各牧场加强了对卧床卫生和舒适度的管理，提高了对卧床垫料数量和质量的管控，卧床舒适度有了提升，卧床利用率、躺卧时间有明显改善，牛体和乳房清洁度改善。
- 申丰奶牛场在犊牛舍内安装了正压通风系统，犊牛舍空气质量有了较大的改善，舒适度大幅提高。
- 滑县牧场在犊牛饲养区域搭建了遮荫网，并且在高温时间段安排员工对犊牛饲养区域进行喷雾降温，犊牛热应激状况明显降低。
- 金山、鸿星、米特利等牧场初乳、常乳巴氏灭菌设备相继配备和使用，初乳和常乳质量有了显著的提升，犊牛健康状况改善。



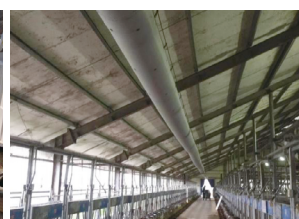
卧床垫料数量及质量的改善



卧床舒适度改善，牛只躺卧率的提高



滑县牧场犊牛遮荫及喷雾降温



申丰牧场犊牛舍正压通风系统

绿色工厂

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 16 个工厂：

2019 年产量：	1067301 （吨），	同比上升 9.49% ；
2019 年工业总产值：	1179940 （万元），	同比上升 5.6% ；
2019 年度资源消耗总量：	96440 （吨标煤），	同比增长 4.82% ；
2019 年单位产值综合能耗：	0.082 （吨标煤 / 万元），	同比下降 0.73% ；
2019 年单位产品综合单耗：	0.091 （吨标煤 / 吨），	同比下降 1.12% ；

工厂环保投资和环境技术开发情况



工厂环保设施的建设和运行情况（16 家工厂）



废水排放许可总量：**1432 万吨**；废水实际排放量：**1058 万吨**；

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。



废气排放量：**58990 万标立方米**；全部达标排放。

2019 年公司全国 16 家工厂，已有 14 家工厂完成锅炉低氮燃烧器改造。排放标准均按照目前国家最严标准氮氧化物 $< 30\text{mg}/\text{Nm}^3$ 。

获得荣誉

公司积极推进绿色制造整体项目推进，乳业总部加入“上海市绿色制造联盟”，华东中心工厂获得工信部 2018 年度第二批绿色示范工程。

节能重大技改项目

根据市经信委、发改委、集团企划部的相关工作要求，重点用能单位需开展能源管理中心建设、能耗在线监测系统建设等工作，实现能源管理从粗放式向高效能源管理的转变。华东中心工厂、乳品四厂、益民一厂正在搭建一套先进、智能的能源数据监测管理平台，对工厂用电、用水、压缩空气、蒸汽、光伏等能源数据监测、分析和管理的。

合同能源管理项目

华东中心工厂、益民一厂针对照明、空调、冷库冰水、空压机等区域试行合同能源管理项目，牛奶棚针对照明区域试行合同能源管理项目。

A large, dynamic splash of white liquid, possibly milk or cream, forms a circular shape in the center of the image. The splash is composed of several curved, flowing segments that create a sense of motion and energy. The liquid is white and glossy, contrasting sharply with the solid blue background. The overall composition is balanced and visually appealing, emphasizing freshness and vitality.

鲜活营养 赋能健康

鲜活营养 一路领鲜

A 级奶源 保障“鲜活营养”源头

随着社会发展，科学技术的不断进步，人民生活水平不断提高，“营养与健康”成为了广大消费者对美好生活的向往和不停追求，也是全面实现小康社会长期关注的一个热点话题。依托光明乳业传承奶牛养殖技术精华 60 多年，专业育种 45 年，专业 DHI 检测 23 年，奶源环节在牧场管理及育种等相关领域不断追求卓越，始终坚守优质奶源“更新鲜、更安全、更营养”，保障高品质乳制品源头“鲜活营养”。

- 好种育好牛、好牛产好奶。不断提高健康牛群的遗传性能和育种水平，优选饲料原粮、优化 TMR 日粮配方营养，精准饲喂，最大限度提高生鲜乳的“鲜活营养”。



优秀验证公牛31109292



优秀青年公牛31116432

- “牧场千分”评估标准持续升级，推动牧场管理、硬件设备设施的持续升级。

- 生鲜乳理化、微生物细菌总数、体细胞、黄曲霉毒素等内控指标优于国家安全标准，达到并超越世界发达国家生鲜乳安全标准，并持续向好。



倡议“新鲜巴氏乳”国家标准

2019 年 11 月 26 日，首届中国奶业新鲜峰会在上海市东郊宾馆顺利召开。此次峰会由国家农业科技创新联盟主办，光明乳业及国家奶业科技创新联盟承办。峰会现场，与会专家及乳企代表达成共识，共同发布《首届中国奶业新鲜峰会》上海宣言，拉开推动“新鲜巴氏乳”国家标准出台序章，推动活性物质指标成为新鲜巴氏乳第一标准。

峰会上，光明乳业被国家奶业科技创新联盟授予优质乳工程标杆示范牧场、示范企业荣誉。作为行业中巴氏奶领军乳业，光明乳业一直深耕新鲜战略，打造全产业链新鲜优势。未来，光明乳业将坚守新鲜保障、丰富新鲜品类、提振新鲜消费力，永葆新鲜生命力，让更多人感受美味和健康的快乐。



优质营养产品

以消费者健康为核心，同时满足用户的不同消费需求，公司创新推出致优娟姗、如实高蛋白发酵乳、功能性发酵乳健能 JCAN 发酵乳系列和功能性发酵乳畅优益菌多风味发酵乳等产品，进一步塑造了光明乳业的科技形象，为健康乳品注入了活力。公司现有产品 600 余个，研究院每年不断推出新品，其中 2019 年共推出 14 系列 25 个全新产品。



优倍鲜牛奶

优选牧场，纯种荷斯坦乳牛，科学养殖，严格监控。低温杀菌，更多保留乳铁蛋白等营养成分，保持牛奶鲜活力。采用 ESL 超洁净灌装技术，严格的杀菌条件及灌装空间净化标准。五星冷链保障，守护活性营养。

致优娟姗鲜牛奶

娟姗牛种源自英国泽西岛，品种珍贵，奶源优质。光明致优娟姗鲜牛奶拥有较高含量的乳脂和乳蛋白，口感更加醇厚香甜，每 100ml 鲜牛乳中含有 3.8g 优质乳蛋白和 4.8g 乳脂。采用法国陶瓷膜过滤工艺，1.4 微米科学除菌，最大程度的避免热处理带来的营养损失。牛乳中活性营养得到了很好的保留。



冰淇淋风味牛奶

光明冰淇淋风味牛奶保留童年情怀冰砖风味，延续经典蓝白配色与雪花飘包装；优质牛奶调制，奶香浓郁，集营养、口味于一身，让人品尝一口就不自觉想起记忆中冰砖的浓郁滋味，每一口，都是童年的味道。

大白兔奶糖风味牛奶

光明乳业与冠生园两大老字号跨界联合推出，经典的蓝白配色和小兔子形象，让人一眼就能联想到国民奶糖，带你体验一波“回忆杀”！大白兔奶糖风味牛奶采用优质牛奶，融入奶糖香甜风味，带你重拾儿时甜蜜滋味。



如实高蛋白发酵乳

只有牛奶和发酵剂。如实高蛋白发酵乳采用发酵乳过滤乳清工艺，浓缩牛奶精华，每杯含有 10g 优质乳蛋白。



功能性发酵乳畅优益菌多风味发酵乳

每瓶含有 1000 亿活性乳酸菌和 3.3g 膳食纤维，特别添加光明专利植物乳杆菌 ST-III，原味产品只添加牛奶、乳蛋白、糖和发酵菌株，临床实验表明对便秘和腹泻有明显改善作用。

功能性发酵乳健能 JCAN 发酵乳系列

以“倍护健康”为品牌核心价值，带给消费者健康保护力，满足消费者对于健康和养生的个性化需求。“淘金高手”添加了国家发明专利金奖菌株“植物乳杆菌 CCFM8610”，菌株经临床实验具有良好的镉（重金属）吸附能力。“清润高手”是将梨与枇杷的混合果汁和牛奶共同发酵的发酵乳，其中特别添加由杜邦公司精选的欧洲专利 HOWARU Protect 益生菌。



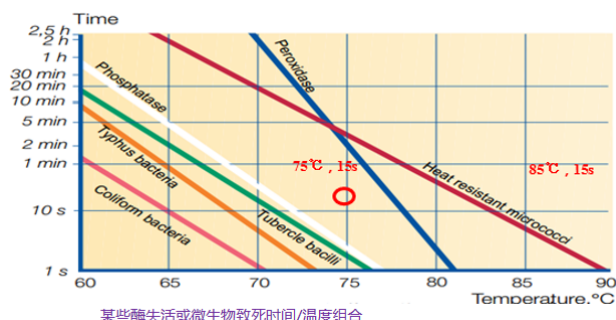
莫斯利安家族

莫斯利安开创了中国常温酸奶全新品类，是中国酸奶品类技术和产品两方面的一次重大创新。在颠覆传统酸奶存储模式的同时，也填补了国内常温酸奶的技术和产品空白。使用筛选来自世界著名长寿村——保加利亚莫斯利安村原产益生菌种发酵。荣获世界食品品质评鉴大会大奖和世界乳品创新大奖。今年莫斯利安除新增果粒系列酸奶外，还增加了新的品类——莫斯利安冰淇淋。

创新驱动 健康生活

“新”工艺，“鲜”活力

- ◆ 选择 75 °C，15s 的杀菌工艺，保留牛奶鲜活力。
牛奶中活性物质有免疫球蛋白、乳铁蛋白、乳过氧化物酶、溶菌酶、乳白蛋白、黄嘌呤氧化酶等。这些活性物质大多是热敏性的，选用 75 °C，15s 的杀菌工艺可以有效保留乳中的活性成分。



- ◆ 滤膜除菌工艺，法国陶瓷膜过滤工艺，1.4 微米科学除菌，滤膜除菌效率细菌总数平均降低 4.8 个数量级，最大程度的避免热处理带来的营养损失，牛乳中的乳铁蛋白、免疫球蛋白、过氧化物酶等对人体有益的活性营养物质更大幅度得到了保留。

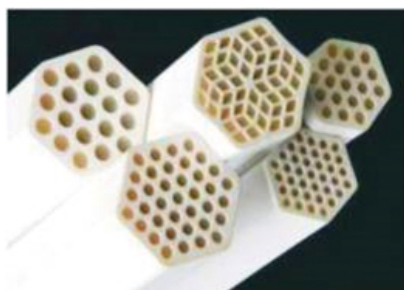


图1 过滤前后主要营养成分比较

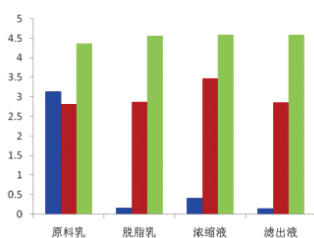
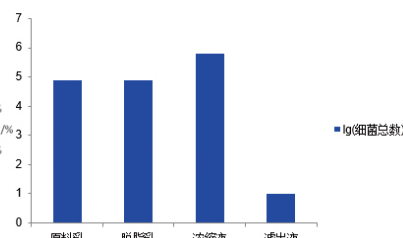


图2 过滤前后细菌数的截留比较



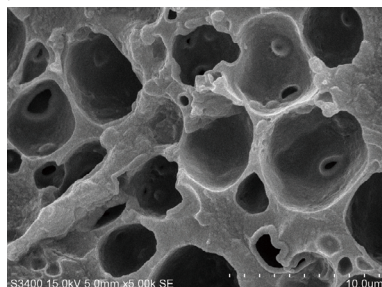
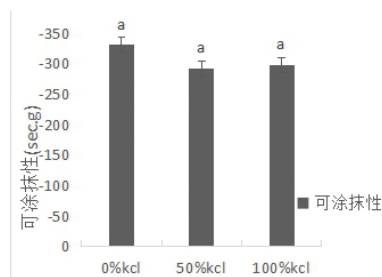
助力“三减”健康发展新项目

契合国家“健康中国 30 年”战略，利用平台优势，开展一系列研究项目，如“婴儿配方粉关键技术的开发与研究”、“不同特性的新型奶酪等”，引领行业向营养健康方向发展。以消费者健康为己任，通过技术的进步与创新，以实际行动践行“减糖、减脂、减盐”。

减糖 践行减糖乳品的极致，研究菌种发酵技术、摸索工艺设备，克服了无添加白砂糖和食品添加剂所带来的产品粘度低、产品风味不足、质地粗糙以及产品后酸强等缺陷，相关的技术已经获得 3 项发明专利。

减脂 优化菌种、提升冷却工艺、在线平滑工艺等，减低产品脂肪但仍保留美味口感。

减盐 关注干酪与再制干酪中钠的含量，研究以钾盐替代钠盐减少消费者潜在的钠盐摄入。



指标索引

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 4.0》

目录	披露指标	页码
董事长致辞	P2.1,P2.2	04
公司概况	P4.3	05
公司治理	P4.2,M1.1	06
关于光明	P4.1,G1.1	06
企业文化	P4.1	07
公司战略	G2.1	07
责任管理	G1.2	10
光明乳业2019	A3	12
荣誉之路	M2.2	15
追求卓越 不断创新	M2.6	18
全产业链质量管理	M1.4,M1.5,M1.6,M1.7	24
聚力打造科技创新	M2.14,M2.15,M2.16,M2.18	26
股东:守护价值持续回报	M3.3,M3.6,M3.8,M3.11	29
客户:匠心服务感受美味	S2.1,S2.10,S2.12,S2.14,S2.15,S2.16	31
合作伙伴:协同进步共同发展	S3.1,S3.6,S3.7, S3.4	37
员工:优才建设共同成长	S4.6,S4.8,S4.9,S4.10,S4.12,S4.13	38
多措并举 强化安全	E1.3,E1.7,E2.1,E2.2	43
不忘初心 温暖前行		46
绿色牧场	E1.8,E2.12,E2.14	46
动物福祉	G6.3	49
绿色工厂	M2.4	52
鲜活营养 一路领鲜	A5	53
创新驱动 健康生活	A1	54
指标索引		
展望2020		

展望 2020

旧岁已展千重锦，新年更进百尺杆。2020 年，光明乳业将继续以“创新生活，共享健康”为企业使命，促进全产业链完善与升级，助推行业发展与进步，为消费者提供更多品类、更高品质的产品和服务。

我们将稳步提升经营业绩，为股东创造价值，让财富增值；我们将开展多维度的投资者沟通工作，确保信息披露工作及时、准确、真实、完整；我们将加大员工关爱力度，完善薪酬体系、制度建设，充分发挥薪酬激励效用；培育壮大专业队伍，为员工提供更好的发展平台。

我们将继续做公益行善的实践者和传递者，贯彻国家精准扶贫的战略思想，继续开展牛奶公益助学、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，以公益之心铸就品牌发展，助力奶业振兴和扶贫攻坚。我们将继续以绿色生产、绿色制造为宗旨，推进清洁生产和节能降耗，探索绿色、环保、可持续发展模式。

新时代已经来临，光明乳业将继续脚踏实地履行企业社会责任，在责任管理、产品研发、员工福祉及社会公益等各个领域实现创新突破，与所有利益相关者构建更加积极和谐的关系，尽己所能贡献光明力量。



感谢公司投资者关系顾问领灿为本文撰写提供支持 with 协助

读者反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您阅读《光明乳业股份有限公司 2019 年度社会责任报告》。我们非常关注您对报告的意见，请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

邮寄地址：上海市吴中路 578 号

邮政编码：201103

电话：021-54584520-5277

电子邮箱：600597@brightdairy.com

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

1. 您对报告的总体印象是：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

2. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

☐ 很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低 ☐ 很低

3. 您认为报告结构：

☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

4. 您认为报告版式设计和表现形式：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题：

您对《光明乳业股份有限公司 2019 年度社会责任报告》的宝贵意见与建议，欢迎提出：



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