

與顧客 實現雙贏

澳優致力向顧客提供安全和符合最高質量標準的產品。本集團力求於業務營運的每一決策和程序維持質量監控。在2019冠狀病毒病肆虐期間，本集團繼續保持產品的穩定供應和質量，保障顧客在對抗病毒期間的健康。本集團務求通過投資於研發探索和釋放其產品更多的健康潛力。本集團在多個通訊平台與顧客分享最新的健康與營養資訊並收集反饋，與顧客保持密切聯繫。本集團在整個業務營運中堅守負責任的營銷常規及嚴格私隱保護，以保障顧客的權益。二零二零年五月，本集團在中東海灣地區獲嘉許為「二零二零年最佳產品」，進一步激勵本集團繼續努力提供優質產品。

二零二零年亮點

推出新產品：

- 能立多媽媽配方奶粉及兒童成長配方奶粉
孕產婦媽媽奶粉及兒童成長奶粉。
- 悠藍有機媽媽配方奶粉
孕產婦媽媽奶粉。
- 愛益森益生菌
腸胃營養品。
- NC舒鼻益生菌及NC蔓越莓益生菌
成人營養品。
- Ozfarm駱駝奶粉
兒童及成年人的營養奶粉。
- 優賀普及合力素
兒童及成年人的免疫力增強奶粉。

澳優擁有自主產權的基因芯片

試運行基因測試，提供個人化智能營養服務。

成立 澳優營養研究所

與國際研發方合作。

按照「1+6」全球研發戰略規劃

於世界各地與不同研發中心合作。

建立 澳優中部母乳庫

在華中研究母乳成份。

與多間知名大學達成 戰略合作。

新產品的研發投資額加大至
人民幣181百萬元。



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引－額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

鞏固顧客關係

澳優時刻致力提升顧客關係以鞏固並擴大顧客群。本集團通過各種活動和社交平台積極與顧客進行互動，這些有效溝通渠道讓本集團可聆聽顧客需要，並提高顧客對乳製品和營養產品的科學驗證資料的關注。

社交媒體在聯繫本集團與顧客方面扮演必不可少的角色。本集團為旗下主要乳製品品牌，包括佳貝艾特、海普諾凱1897、能立多、Nutrition Care及美納多，在中國建立微信和微博平台等渠道，不單能推廣本集團的產品及營銷活動，更可成為父母及準父母交流育兒心得以及提出關於澳優產品反饋及查詢的平台。澳優有責任確保微信渠道所有資訊可靠準確，不會危害父母及其子女的健康，本集團的專業營養師會參與管理該等線上平台。



澳優乳業（中國）有限公司的商業應用程式

本集團時刻探求改善與顧客溝通的方法。為了提供個人化和獨特體驗，佳貝艾特流動應用程式已加入數據分析功能，讓本集團利用大數據加深了解顧客的需要，並為顧客提供特設的生日祝賀及其他營銷訊息。本集團希望藉着流動應用程式陪伴其尊貴會員的孩子一同成長。

此外，本集團深明兒科醫生、營養師及醫生等醫療專家在澳優與顧客溝通上扮演重要的角色。醫療專家與終端用家互動直接收集得的顧客意見讓本集團洞察顧客所想，有助本集團加強公眾的健康和營養知識的工作。為此，澳優積極參加多類地方及地區性科學研討會及貿易博覽，例如第七屆國際營養及成長學研討會(The 7th International Conference on Nutrition and Growth)及懷孕、出生與嬰兒期微生物世界大會(The Pregnancy, Birth & Infancy Conference of World of Microbiome)，兩者均在線上舉行且反應甚佳。該等業界交流活動亦讓澳優有機會與保健專家分享嬰幼兒配方產品的最新研究結果，特別是羊奶的營養益處。



澳優及佳貝艾特參加於二零二零年十一月四日至六日在線上舉行的微生物世界大會。大會聚焦於兩個議題：懷孕、出生與嬰兒期以及消化和新陳代謝健康。

本年度，佳貝艾特為其電子商貿活動建立全球數碼基礎建設，包括一個服務佳貝艾特產品所有分銷市場的中央內容管理系統，以促進營銷範圍的知識交流及締造環球協同效益。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引－額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引|內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

佳貝艾特支持綜藝節目《乘風破浪的姐姐》



佳貝艾特是綜藝節目《乘風破浪的姐姐》的主要贊助商。

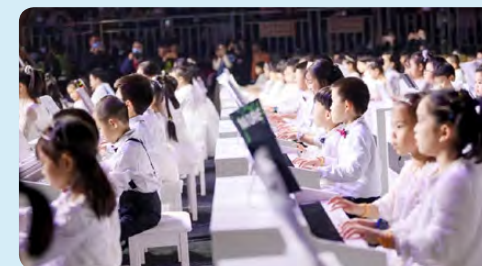
為進一步提升品牌知名度，佳貝艾特成為中國熱播綜藝節目《乘風破浪的姐姐》的主要支持者和贊助商。該節目內容創新，形象正面，符合佳貝艾特的品牌形象。通過線上線下廣告計劃和活動與名人合作，本集團成功吸引公眾的關注及成功推廣該荷蘭羊奶產品予更廣大的潛在顧客群。

簽約世界知名鋼琴家郎朗先生擔任 海普諾凱1897品牌形象代言人



為提升品牌競爭力，海普諾凱1897簽約世界知名鋼琴家郎朗先生擔任全球品牌形象代言人，並通過多維度宣傳方式，實現代言人與品牌之連結。名為《用愛成就》的音樂盛典於中國湖南財政經濟學院體育館舉行，百名琴童與郎朗先生獻上鋼琴齊奏。獲選琴童是從海普諾凱1897與郎朗先生於二零一九年舉辦的鋼琴挑戰賽中脫穎而出的百名優勝者。席上郎朗先生更全球首發為海普諾凱1897譜寫的原創鋼琴曲《致愛心聲》。

100名琴童與郎朗先生於《用愛成就》音樂盛典獻上鋼琴齊奏。



保證產品安全及質量

顧客的健康及安全對澳優至關重要。本集團設有質量控制原則以維持高水平的產品質量和安全。該等原則融入整條生產鏈，涵蓋原材料採購、生產過程以至產品配送。該等原則不但能確保本集團遵守所有適用法律及法規，也設定了本集團對生產質量的最低要求。

2019冠狀病毒病爆發對全球各地不同行業帶來前所未有的挑戰。儘管如此，澳優以雙管齊下的方式確保產品供應穩定。為了維持嬰幼兒奶品的供應，澳優設立疫情防控工作組負責監督二零二零年二月業務恢復正常後的營運和生產。此外，我們與海外工廠緊密溝通，協調出口至本集團顧客的生產。另一方面，本集團迅速採取行動以確保乳品供應，並即時安排產品測試加快生產過程。

產品安全管理

本集團的生產設施獲得國際認可安全管理體系及標準認證。該等資格包括但不限於英國零售商協會(BRC)全球食品安全倡議(GFSI)第八版、FSSC 22000 食品安全體系認證、ISO 9001質量管理體系認證、危害分析和關鍵控制點(HACCP)體系認證及GMP+良好生產規範認證。

佳貝艾特配方羊奶實施多項有效質量管理，並獲多項國際食品安全標準認證。



英國零售商協會(BRC)
全球食品安全倡議(GFSI)
第八版

質量事務控制局



FSSC 22000
食品安全體系認證
- GFSI



良好生產規範認證



清真飼料及食品檢查局



「優質羊乳」(Kwaleit)
品質認證

澳洲乳業協會(「DIAA」)舉辦二零二零年澳洲乳製品比賽，OzFarm的特純正懷孕及哺乳母親配方及脫脂奶粉獲頒發金獎，其他配方和奶粉獲頒16個銀獎。

OzFarm獲DIAA頒發
澳洲乳製品金獎



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

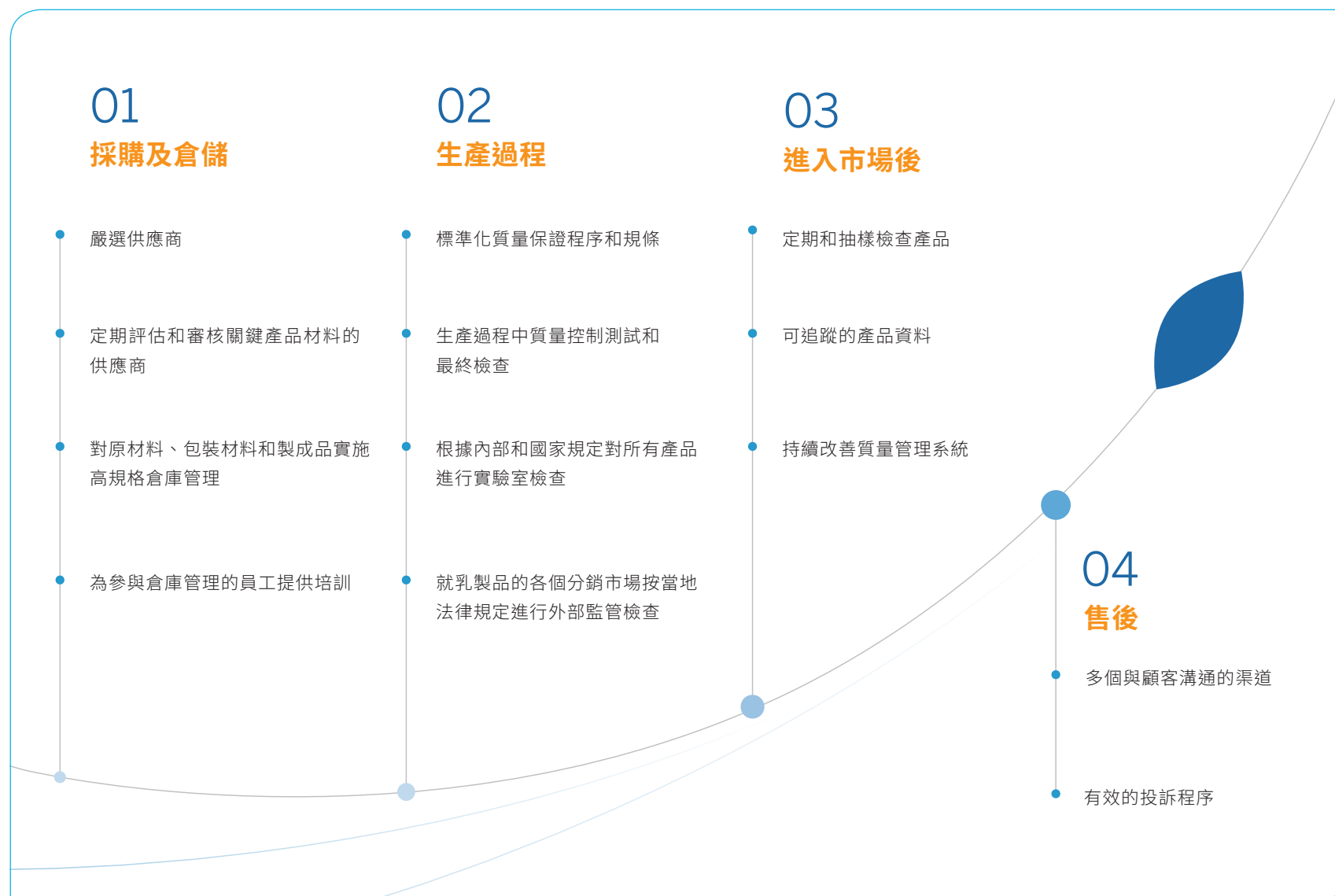
可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

在每一生產階段確保產品質量和安全



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引－額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

處理顧客投訴

接獲投訴後，客戶服務團隊會視乎投訴的嚴重性分類，並即時進行調查。如需上級意見或跨團隊協作，有關投訴可能會上呈或轉介至其他團隊。所有投訴個案均妥善存檔，並加以審閱以避免同類事故重演。本集團亦會定期進行趨勢分析，以改善食品安全及品質。另外，澳優密切關注顧客對旗下產品的滿意度以了解顧客期望。中國的銷售及客戶服務部分別於每季及每年透過電話、電郵及探訪等方式向個人終端用家及經銷商進行問卷調查。近年，澳優亦善用微信、網站及QQ等線上平台，吸納大量顧客的反饋，並借助AI技術、照片及動畫等多媒體給予即時回應。

可追蹤性的管理

本集團會就檢驗或購買後發現的任何不理想情況進行追蹤調查。為便利追蹤，本集團運用電子紀錄系統管理每一批次產品的產品資料，包括已使用的原材料種類、生產程序和物流協調的資料。諸如產品認證和物流詳情等資料也記入產品包裝上的二維碼，提高生產過程對於顧客和其他外部人士的透明度。

澳優已制訂產品回收程序，以指導附屬公司在面對潛在的公共健康和安​​全風險時及時採取專業的措施。若遇上顧客投訴、地方監管機關質量檢測不合格、負面媒體報導或經由內部發現的不合規格情況，本集團將會引用回收程序。本集團會評估相關事件，並按食品安全風險的嚴重及緊急程度分為三個級別。一旦有需要回收產品，澳優將會追蹤供應鏈、生產線及分銷渠道，並回收所有不合規格或存在安全風險的產品。在荷蘭，所有產品回收會經嚴格控制程序在4小時內追蹤。本集團亦會就事件編撰事故報告並呈交管理層及（如必要）地方監管機關，以便檢討及跟進，避免事故日後再次發生。

鼓勵創新研發

研發一直是澳優推動長遠增長的首要工作，專注澳優研發的領域包括提升新產品開發、生產效益及產品營養價值。本集團與中國、荷蘭、澳洲及新西蘭超過205名研發專家合作。

於年內，本集團大大增加新產品研發的投資費用人民幣49百萬元至人民幣181百萬元。為提供以營養學為基礎的個人化保健產品，澳優於二零二零年度開啟微陣列和基因測試實驗室，並將逐漸投入運作。經過本集團與夥伴機構的共同努力，本集團已取得共116項註冊專利（包括一項專利合作條約（PCT）、51項發明、18個實用新型和43個產品設計）及66項授權專利（包括14項發明專利、13個實用新型、38個產品設計和一項知識產權）。本集團亦已設立《研發項目立項和技術支持管理規定》，以規管中國區佳貝艾特的研發項目管理。

二零二零年度，本集團持續擴大產品組合並達到多項研發成就。澳優在中國推出全新益生菌產品「愛益森益生菌」。此外，於二零一七年收購OzFarm後，澳優推出成人駱駝奶產品，包括百分百純駱駝奶粉和益生菌配方駱駝奶粉。針對羊奶營養成分的研究，本集團已完成一項研究並在羊奶粉中找出A2 β-酪蛋白，其與母乳中的酪蛋白相近，對嬰幼兒消化系統的發展起着關鍵作用。

研發新產品的投資：



於二零二零年度投資
人民幣181百萬元



116
項註冊專利



66
項授權專利

二零二零年公佈的新產品



愛益森益生菌

除了傳統的第三代益生菌產品外，特別推出「滢養元」，引領益生菌領域跨入全新的4.0年代。



Ozfarm 百分百純駱駝奶粉和益生菌配方駱駝奶粉

澳優於二零二零年十一月六日的中國國際進口博覽會上，首次介紹兩款OzFarm成人駱駝奶粉。產品將於二零二一年一月在澳洲正式推出。



優質普及合力素

二零二零年推出了提升免疫力產品包括優質普乳鐵蛋白乳粉以及合力素乳鐵蛋白乳粉等新營養品。



升級悠藍有機嬰幼兒奶粉

悠藍有機嬰幼兒奶粉將其產品配方升級至Infinite-Bionergy無限雙生™配方，融合了自然源生營養和科學智生營養，加入膽鹼、硒和錳，並每100克添加0.3%藻油DHA和3.5克有機益生元scGOS。



悠藍有機媽媽配方奶粉

為配合新媽媽的需要，悠藍有機媽媽配方奶粉富含七種孕期關鍵營養並減少77%脂肪。



能立多媽媽配方奶粉和嬰幼兒配方奶粉

為了照顧兒童的腸道健康和身體發育，添加了油酸—棕櫚酸—油酸(OPO)脂肪酸結構以及雙重益生菌的組合，以改善脂肪酸和鈣在小腸中的吸收。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

發展益生菌業務

二零二零年度，為促進益生菌業務的發展，本公司已進行了全面的資源分配。

- 建立完整產業價值鏈，並在五大黏膜免疫功效益生菌、六大代謝功效益生菌和澄養元的配方應用等方面初顯成效；
- 創立首座華人共生微生物研究中心，從源頭改寫高端菌粉歐美壟斷局面；
- 五大核心技術平台，包括可逆轉換的熒光蛋白(RSFP)細菌菌株篩選平台，用於向使用者提供準確、有效和優質的產品；及
- 建立功能齊全的細菌菌株組合。



本集團的持續研發投資成果包括在國際平台上發表了40多篇文章。

此外，澳優於二零一九年收購「愛益森益生菌」生產商錦旗生物，以進一步將營養業務擴展到益生菌領域。該公司是多個益生菌國際組織成員，例如國際益生菌組織(International Probiotics Association)及國際益生菌與益菌質科學協會(International Scientific Association for Probiotics and Prebiotics)。該公司還擁有專有的微囊嵌入和凍乾技術，以及最大和最全面的民用功能性益生菌菌株組合。

為了協調所有內部專利活動並爭取全球科學社群對其研發工作的更高認可度，本集團在全球建立了強大的研發團隊。該專業團隊使本集團能夠利用每個地區的優勢，並在外部和海外專家的支持下開展跨地區研究項目。依照「1 + 6」全球研發戰略規劃，在中國的澳優食品與營養研究院通過與澳優(北京)特殊營養研究中心、北大·澳優母嬰營養研究中心、荷蘭的歐洲研發中心、澳洲及新西蘭研發中心、澳優(台北)營養研究中心以及澳優·江南大學特種乳國際聯合研究中心建立合作夥伴關係，支持本集團開發新一代乳製品及營養品的雄心壯志。



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

本集團亦積極支持研發人才的發展。二零一六年，本集團建立了澳優全國博士後計劃以培養創新能力。自此，本集團聘用了三名博士研究員進行食品和營養的科學研究，並研究將科學研究成果整合到產品開發中的可行性。通過就其產品實施和實踐科學理論，計劃同時為人才的職業發展及本集團的業務戰略實現雙贏。為提升老年人和嬰幼兒的營養和健康，本集團於二零二零年度推出首個澳優-佳貝艾特營養科研基金，並已批准向五個項目撥款研究營養飲食對健康的貢獻。巨額研發投資將為本集團推動營養產品組合的發展提供堅定的支持。



自二零一七年，中國長沙市的檢測中心連續三年獲得中國合格評定國家認可委員會（「CNAS」）的實驗室認可證書。

為吸納廣泛的資源、見解和人才，本集團持續在營養研究和產品開發方面與知名大學、研究機構、行業夥伴及外判製造商合作。本集團已與湖南省科學技術協會、北京大學、南昌大學、中南大學和江南大學等外部專家組織結成戰略夥伴。本集團與北京大學醫學部合作，在中國開展羊奶嬰幼兒配方奶粉的臨床試驗，並建立了「出生首三千日的母嬰營養」研究平台。本集團還與中國江南大學建立了戰略合作關係，以進一步加強其在不同領域的研發能力，包括益生菌和羊奶產品開發，以及奶蛋白質組學和脂質組學等方面的科學研究。二零二零年度，澳優對供哺乳媽媽使用的能立多配方奶粉產品進行了功能驗證測試。

於二零二零年十月成立澳優營養研究所

個案研究

二零二零年十月，澳優營養研究所正式在荷蘭成立，為一個專責分享有關嬰幼兒營養和羊奶營養成分的科學見解之獨立科學組織。該研究所與國際科學家、研究機構和大學合作促進實證產品的開發，並為兒童健康和福祉作出貢獻。除了聯合研究外，該研究所亦與由不同學科的國際專家組成的科學顧問委員會合作聽取專家建議。

澳優已推出一個專用網站，讓健康和營養專家可輕易得到該研究所獲得的見解。此外，在其首屆線上專家會議上，研究所榮幸邀請到腸道健康專家討論嬰幼兒微生物群在健康和生病時的作用和發展。



澳優營養研究所於二零二零年十月二十四日舉辦其首屆線上專家會議，題為「嬰幼兒微生物群在健康和生病時的作用和發展」。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

透過母乳研究提供更優營養

母乳是嬰兒和幼童成長和發育的最佳營養來源。澳優全力支持母乳餵哺，並積極參與有關母乳營養的各項研究，致力開發更優營養的配方奶。建立母乳庫是澳優進一步了解中國嬰兒和幼童飲用的母乳營養成分的戰略方針之一。澳優建立了多個母乳數據庫用於相關科學研究。

為引導荷蘭方面的研發工作，本集團於二零二零年度批准了三個各有不同主要目標的「五年研發計劃」。有關路線圖每季更新一次，以確保所有活動均與本集團的業務戰略保持一致。

於二零二零年建立中部母乳庫

個案研究

母乳成分視乎中國不同地區的地理環境和飲食習慣差異而有所不同。因此，本集團除了目前在華北的母乳庫外，已與中南大學和瀏陽市婦幼保健院合作，於二零二零年五月在華中成立中部母乳庫。通過收集母乳樣本進行母乳成分研究，澳優有望開發出更能夠滿足該地區農村嬰幼兒營養需要的配方奶。



澳優中部母乳庫揭幕式。

2020-2024年 營養研究計劃

- 率領研究以支持全球研發戰略；
- 向內部利益相關方提供營養支援；
- 維持並擴大相關科學網路和足跡；及
- 發起和支持臨床研究以在各個目標市場進一步證明羊奶的營養功效。

2020-2024年 創新路線圖

- 開發和推出佳貝艾特旗下的新產品，包括佳貝艾特兒童、佳貝艾特媽媽、佳貝艾特家庭系列。

2020-2024年 加工程序研究計劃

- 通過開發新加工程序以確保所需原材料的可用性以及從現有材料和預計需求增長兩者的供應價格充分利用資源；及
- 製造可為本集團帶來價值的創新材料，用於開發新一代產品。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引－額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書

知識產權管理

澳優尊重知識產權，密切監察內部及市場上的研發創新，並依據法律規定建立企業知識產權管理體系及附帶程序。各個部門均要負責管理產品包裝使用的所有品牌及標誌的知識產權和商標登記事務。本集團同時印發僱員保護知識產權手冊，以提高相關方面的意識。本年度，本集團在企業策劃、實施、檢查和持續改進知識產權工作獲得中國國家標準知識產權管理體系認證證書(GB/T 29490-2013)。

保障顧客權益

顧客的信任和忠誠度乃本集團長遠成功和快速增長的基石，因此澳優堅持以負責任的方式進行營銷及溝通。為支持世界衛生組織的建議，澳優鼓勵母乳餵哺，不會推廣第一階段（0至6個月）的嬰幼兒配方奶粉。鑒於最新的監管規定，第二階段（6至12個月）的嬰幼兒配方奶粉亦不會於中國市場推廣。

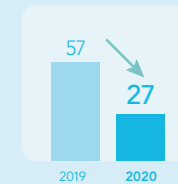


知識產權管理體系認證證書(GB/T 29490-2013)。

根據本集團的品牌指引，所有產品及營銷材料均經過嚴格審閱程序，以確保產品標籤及說明文字的資料公平、準確和公正。所有產品亦會按照經銷商或地方品牌的規定進行最終審批方會分銷到市場，確保符合地方法律及法規。本年度，佳貝艾特推出佳貝艾特合規性管理制度，清晰訂明營銷材料的審批程序和所有對應部門的責任。除法定規定外，澳優已參與澳洲的「自願附屬追蹤過敏標籤計劃」，確保在申明「不致敏」產品標籤前，為所有營養品的每種成份進行徹底而嚴緊的過敏測試。

澳優亦深明顧客對資料隱私的日益關注。本集團已制定內部顧客資料及私隱政策，就如何處理僱員、業務夥伴及顧客個人資料提供指引。本集團定期透過告示板及海報發佈信息安全小知識及措施，以提高僱員對內部資料保安意識。於二零二零年度，我們繼續遵守歐盟的《通用數據保障條例》(GDPR)。佳貝艾特及悠藍的荷蘭網站均已上載私隱聲明，述明本集團在管理和處理個人資料時採取關於如何保護業務夥伴、顧客及其他用家的資料的預防措施。

二零二零年度：



與產品有關的投訴較二零一九年
減少53%



零宗

與服務有關的投訴

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

貢獻社區

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與業務夥伴實現雙贏

環境友好

可持續發展表現概覽

聯交所環境、社會及管治報告
指引|內容索引

經修訂聯交所環境、社會及管治
報告指引—額外披露內容索引

獨立保證意見聲明書