# 5. 我們的乳製品

作為乳製品（尤其是嬰兒配方奶粉）供應商，我們肩負讓嬰幼兒健康成長的重責。為此，我們的每一個生產過程均以確保產品品質為己任，為嬰幼兒成長提供所需營養。

## 5.1 研究及開發

澳優海普諾凱乃全球領先羊奶產品供應商，優勢為覆蓋由從農場收集新鮮荷蘭羊奶起至供應製成品的完整產業鏈。

本集團在中國及荷蘭自設研究中心，一直為改善現有產品和開發新產品提供支援。例如，繼二零一四年獲得湖南省經濟和信息化委員會認定的省級企業技術中心之後，二零一六年十一月本集團向湖南省發展和改革委員會成功申報「省級企業技術中心」，並獲准成立博士後工作流動站，吸引了一批國家級專家成為本集團的研發及技術顧問。此外，本集團亦為首批通過中國湖南省「高新技術企業」再認證的企業。

再者，澳優亦與中國及海外30多位營養學、醫學、乳品及食品行業專家組成國際化研發團隊，開展嬰幼兒配方及營養品的研發合作。截至目前，澳優已獲合計註冊專利46項，其中發明專利24項，外觀設計專利17項及實用新型專利5項。另外，我們已獲授權專利34項（待收到授權通知書後即成為註冊專利），其中發明專利14項，外觀設計專利16項，實用新型專利4項。

✧ 位於中國長沙的澳優食品與營養研究院

本集團與中國北京大學醫學部訂立為期十年的協議，聯合成立「北大·澳優母嬰營養研究中心」，組建以北京大學醫學部教授為主的權威專家團隊，開展母乳基礎（母乳庫、母乳脂肪酸、氨基酸等）研究、嬰幼兒配方研究、臨床驗證及科普教育。透過有關合作，本集團於二零一六年繼續進行*佳貝艾特*研究及臨床測試，研究結果之一，是發現羊奶奶粉在營養與消化以至免疫系統發展等方面均為牛奶奶粉的上佳代替品。

✧ 與中國北京大學醫學部聯合成立的「北大·澳優母嬰營養研究中心」

本集團旗下全球重點品牌*佳貝艾特*的幼兒產品已於美國銷售。作為*佳貝艾特*長遠發展策略的一部分，二零一四年本集團已批准*佳貝艾特*產品進行臨床測試，以向美國食品藥品管理局(Food and Drug Administration)（「食品藥品管理局」）申請於美國銷售*佳貝艾特*嬰兒配方產品。進一步的申請工作正如期進行，預計將於二零一八年通過食品藥品管理局審批。

### *二零一六年開發的新產品*

*佳貝艾特*睛瀅兒童營養配方羊奶粉

*佳貝艾特*睛瀅專為挑食的小嘴巴而設，富含維他命及礦物質、益菌生與益生菌、OPO與DHA，提供所需營養並促進視力發展。

*佳貝艾特*猶太教配方

我們為猶太教傳統人士而設的旗艦產品*佳貝艾特*金裝第1、2及3階段配方。

*悠藍有機*

*悠藍有機*配方奶全部來自荷蘭有機農場有機奶源。我們的農夫關心自然和動物福祉，投身有機農業。*悠藍有機*配方添加獨特營養素，如有機GOS（益菌生纖維）及DHA和AA等不飽和脂肪酸。

*佳貝艾特金裝*

*佳貝艾特*金裝最近為歐洲聯盟市場而升級，符合最新的歐洲食品安全局建議營養指引。

澳優亦已就於俄羅斯與獨立國家聯合體（「獨聯體」）、歐洲、中東、美國及加拿大等地銷售*佳貝艾特*而與獨立第三方合組附屬公司。為了成為全球羊奶嬰兒營養產品市場翹楚，本集團將憑藉(i)母嬰營養研究中心；(ii)在歐洲進行的臨床研究；及(iii)荷蘭內部研發團隊的研究及臨床測試成果，陸續於其他主要國家推出*佳貝艾特*產品。

## 5.2 產品質量及安全

誠信乃我們營商的核心價值。我們在內部確保產品符合所有與消費者健康及安全有關的法律及法規。

我們已採納質量控制體系，致力向客戶及消費者供應安全優質的產品。我們不容許產品出現安全風險，已對原材料、成份、生產及包裝制定高規格的標準。憑藉完整產業鏈的協同效益，我們得以維持產品安全性及質量，生產廣泛的高檔產品。

具體而言，我們於荷蘭的生產程序獲得多項食品安全及質量標準認證，包括危害分析和關鍵控制點（Hazard Analysis and Critical Control Points）、英國零售商協會（British Retail Consortium）全球標準及國際特徵標準（International Featured Standard）食品標準。該等標準由國際認可機構審核，保證我們符合荷蘭及歐洲食品法例。

我們努力不斷改善產品和服務質量，歡迎內外持份者提供意見和回應。我們定期進行客戶滿意度調查，了解消費者對旗下產品和服務質量的觀感。所有負評將儘快轉介質量部門進行影響評估。澳優已訂立全面的投訴處理程序，讓我們不斷改善產品。我們重視客戶投訴，致力迅速解決問題。我們於接獲投訴後立即將投訴分類轉介至負責部門，以分析根本原因，確定預防及糾正措施。

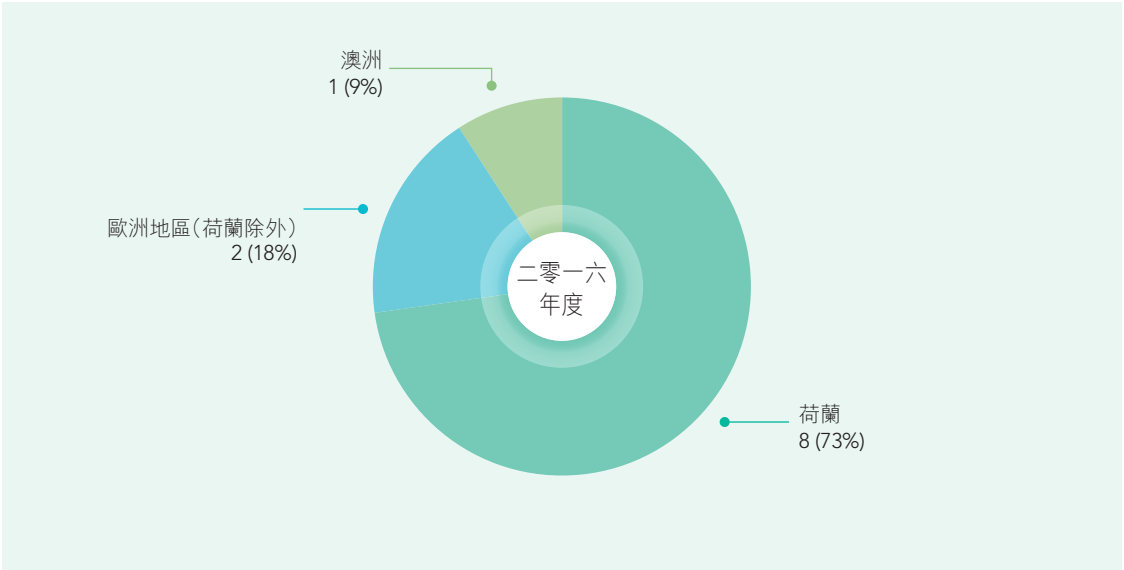
澳優每一名僱員均須嚴格遵守我們的食品安全及質量體系。為了確保各僱員均清楚了解並熟習健康及安全程序，我們已安排相關食品生產監管及質量檢查培訓。

## 5.3 供應鏈管理

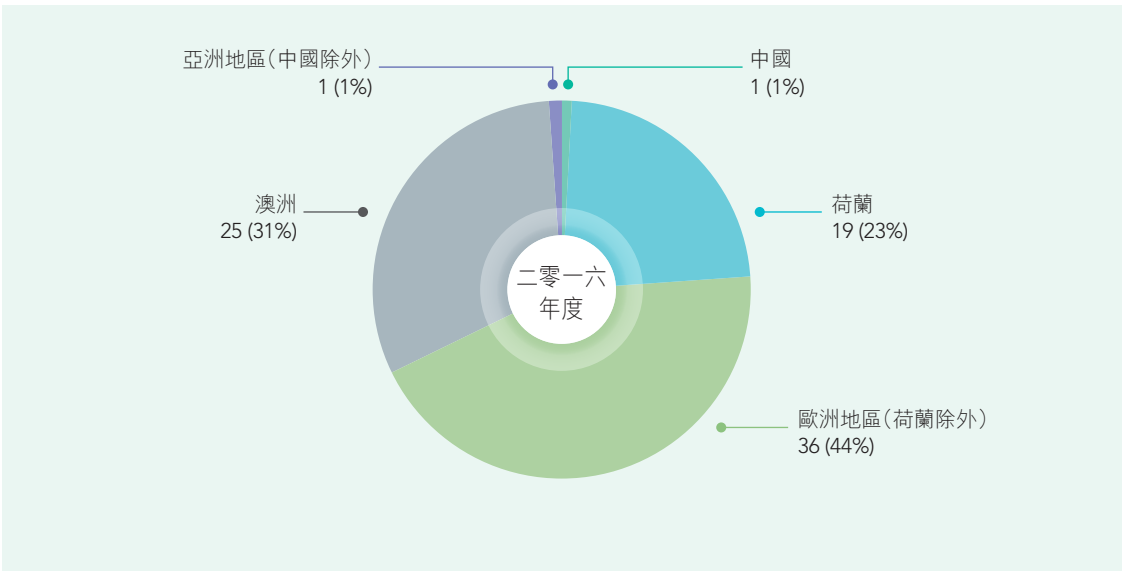
為了保障最佳奶源，妥善管理供應鏈對我們的業務至關重要。澳優對真誠的合作夥伴珍而重之，致力與供應商維持長久而密切的關係。通過定期就各種議題與供應商溝通，我們深信供應商值得信賴，為我們供應穩定且質量最優秀的奶及其他原材料。

澳優已建立完善的供應鏈管理系統，以監察採購程序及管理供應商。潛在供應商須通過初步評估，方能與我們合作。為此，潛在供應商的產品樣本須符合我們的質量規定，確保我們所使用的供應商均達到我們的要求與期望。我們亦須持續監察供應商的合規和表現水平。我們透過按照質量、送貨、食品安全等標準進行定期審核，評估供應商的可靠性。其後，供應商按向澳優供應的服務或產品類別根據於審核中的表現分為高中低級，並按級別決定進行供應商審核的頻密程度。凡接獲任何食品安全問題或投訴，我們均會儘早進行供應商審核，保障產品質量。

**二零一六年度按地點分析的乳品供應商數目**




**二零一六年度按地點分析的其他供應商數目**




由於澳優同時加工牛羊奶，故動物福祉是我們挑選奶源的關鍵考慮因素。我們相信戶外放牧有益動物身心，故直接向荷蘭乳品供應商提倡戶外放牧。因此，我們現時逾半牛奶供應商已採用戶外放牧。我們亦認為有機奶農對放牧環境及天然資源有利，故投資於上游有機供應商來源，確保可靠而穩定的有機嬰兒配方奶粉成份供應。鑑於市場與消費者日益關注可持續性，我們將繼續與乳品供應商及乳製品業組織通力合作，實現可持續的農耕方式。

## 個案研究：

### KwaliGeit與可持續羊奶乳業鏈

我們與旗下羊奶農齊心生產最優秀的羊奶。因此，所有羊奶農場均按照荷蘭羊奶乳業協會（「NGZO」）所設的「KwaliGeit（優質羊乳）計劃」連鎖質量監察體系運作。荷蘭憑藉KwaliGeit計劃飛躍成為保障優質羊奶及農場的翹楚。KwaliGeit計劃結合參照歐洲食物衛生規定及適用於奶農的規定的要求制訂的「LTO Melkgeitenhouderij」，對獲認可或認證為「KwaliGeit」的農場進行監督評估。該等質量體系同時涵蓋羊奶生產所有環節的法律規定及若干額外參數，包括擠奶及儲存、清潔及消毒、環境及廢料、動物飼料及食水、用藥及動物福祉的規則。澳優海普諾凱的附屬公司Hyproca Goat Milk B.V.不斷檢討該等規定的遵守情況，而一名按照ISO/IEC 17020合資格從事相關工作的第三方Qlip則會對合規情況進行審計。

自二零一五年以來，NGZO與荷蘭農業及園藝組織（「LTO Nederland」）合作，在眾多服務中增添「可持續羊奶乳業鏈」倡議。NGZO、LTO Nederland、羊農、羊奶收集商與羊奶加工商聯同澳優海普諾凱攜手就三大目標合作：1)動物健康及動物權益；2)能源及氣候；及3)市場及形象。該等主要目標的實例為延長山羊壽命，減少使用抗生素，提升羊奶質量，減少收集及加工羊奶時的能耗，減少二氧化碳足跡，以及以更有效方式運用天然資源。

## 5.4 負責任銷售及營銷

在生產優質產品的同時，我們亦致力確保產品妥善及安全地送到顧客手上。為此，我們不單生產優質產品，亦採納高效的銷售及營銷監控制度，包括遵守嬰幼兒配方奶廣告、保護知識產權及保護資料私隱的法規。

為了保持最佳質量，奶粉的使用期相對較短。因此，我們的產品不可長期存放，所以我們必須妥善管理存貨，防止過量存貨堆積。舉例而言，我們利用客戶關係管理軟件，以單一數據庫整合產品、分銷商及客戶資料，讓我們避免不同渠道的存貨過多而產生不必要的浪費，從而提升銷售分銷程序的效率。

我們亦了解負責任營銷手法對於乳製品業的重要性。為了方便顧客為嬰幼兒作出最佳選擇，我們確保產品標籤資料真確。我們的產品標籤得當，不容資料有任何誤導成份。我們的標籤符合相關地方法律及法規，例如中國的食品安全法及嬰幼兒配方乳粉產品配方註冊管理辦法，以及歐洲聯盟有關向消費者提供食品資料的法律。

***贏在起跑線***

澳優深信母乳是嬰兒的最佳營養來源。我們雖為嬰兒配方奶粉供應商，但依然支持世界衛生組織（「世衛」）建議於嬰兒出生後首六個月只餵哺母乳。因此，我們不會向顧客推廣第1階段（0至6個月）的嬰兒配方奶粉。

澳優亦十分重視與顧客的關係。於個人顧客方面，我們於中國推行精準會員營銷體系，構建新型會員管理IT系統平台，提供超出客戶預期的服務體驗。我們亦推行精準會員行銷模式，優化購物體驗，通過多樣化的行銷手法與會員互動，從商品和服務上為會員提供更多增值服務。

✧ 「金圍兜商學院」舉辦之「首期總裁班」

於商業顧客方面，澳優於中國成立「金圍兜商學院」，開展培訓計劃如「首期總裁班」、「精英店長培訓計劃」、「營養師培訓計劃」等，幫助及培訓上千名商業客戶如分銷商等提升彼等專業和服務能力，累計投入超過人民幣100百萬元。