

07



與商業夥伴

締造共同價值



環境



員工



社區



顧客





超過百年經驗 嚴格品質控制

澳優與商業夥伴通力合作，建立長遠互惠關係。本集團依賴供應商為其營養品提供最佳奶源及原材料，為顧客製造健康、可靠和優質的產品。產品品質足以影響顧客健康，所以澳優絕不允許原材料品質有任何下跌。為此，澳優通過公平而嚴格的程序篩選供應商，並以不同方法監察其表現。

從荷蘭當地奶農至澳洲營養成份供應商，澳優一直不斷物色可靠的奶源和原材料，為供應優質產品提供基礎。本集團與全球各地供應商均建有策略性夥伴關係，希望為澳優以至全產業鏈創造價值和利益。這些地方和環球夥伴關係均有利於澳優可持續發展。

在乳製品間脫穎而出

作為乳製品生產商及供應商，澳優充份了解其肩負讓嬰幼兒和小童健康成長的重責。為了保證乳製品的上乘品質，澳優已採用完善的供應商甄選程序，按照當地情況監督採購過程和管理乳品供應商。於二零一七年，澳優的配方牛奶粉產品從荷蘭、新西蘭、澳洲及法國進口，而配方羊奶粉產品則從荷蘭進口。本報告將聚焦於荷蘭和澳洲供應商。

保障可持續供應鏈

配方牛奶粉

為確保穩定及充足的配方奶粉供應並降低奶源集中的風險，本集團近年將配方奶粉供應分散於多個國家，惟荷蘭仍為其配方牛奶粉產品的主要奶源。本集團依賴當地乳品買賣公司Farmel Holding B.V.（「Farmel集團」）為澳優提供穩定的優質牛奶供應。Farmel集團（其50%股權由澳優持有）向當地奶農收集符合澳優標準的牛奶。Farmel集團更會在牧場現場從每一批原奶抽取樣本進行測試，讓奶農馬上得知測試結果，以便奶農不斷監察其牛奶品質，進一步保證牛奶品質。送抵澳優廠房的每一批原奶均註明奶源資料，方便澳優於出現問題時追溯和追蹤奶農。與Farmel集團的夥伴關係讓澳優及其牛奶奶農攜手保障穩定可靠的牛奶供應鏈。



配方羊奶粉

自二零一一年推出以來，佳貝艾特系列產品均由本集團在荷蘭採購和製造。多年來，澳優與荷蘭羊奶奶農齊心合力建立穩定的優質羊奶供應。澳優提倡與羊奶奶農長期合作和定期溝通，確保取得生產佳貝艾特的主要成份，尤其是佳貝艾特產品的重要成份

一羊乳清蛋白。另一方面，佳貝艾特的供應商亦致力滿足澳優的品質要求，包括由澳優界定的內部參數和由NGZO「KwaliGeit（優質羊乳）計劃」質量監控體系所界定的外界標準。「KwaliGeit（優質羊乳）計劃」乃與荷蘭農業及園藝組織（Dutch Federation of Agricultural and Horticultural Organisation）羊奶牧場部合作制定，結合羊乳行業的最佳常規和歐洲衛生監管規定。作為NGZO的成員，澳優全力支持「KwaliGeit」計劃，要求旗下所有羊奶奶農獲得KwaliGeit認證。KwaliGeit的監察評估涵蓋牧場羊奶生產的所有環節，包括擠奶及儲存、清潔及消毒、環境及廢料、動物餵飼及食水、用藥及動物福利等。除有關評估外，本集團亦不斷進行合規審查，以確保佳貝艾特產品只使用品質最為上乘的羊奶。此舉為佳貝艾特提供充裕的優質羊奶供應，支持佳貝艾特的持續發展。

個案研究



榮列佳貝艾特首選供應商

感謝奶農的辛勤貢獻

澳優感謝羊奶奶農供應優質羊奶，同時亦希望奶農為榮列佳貝艾特首選供應商而自豪。本集團於二零一七年為奶農預備了佳貝艾特奶農工具箱、佳貝艾特品牌禮品和物資，讓他們加深了解澳優如何使用其羊奶，並幫助他們向訪客展示其羊奶的最終成品。奶農將於來年獲發該等工具箱及禮品。

奶粉

澳洲的奶粉是直接向供應商採購的。澳優對於監控奶粉品質負全責，已組建內部品質分析員團隊，於採購前對供應商的場址進行現場及遙距審核。品質分析員通常會審視由潛在供應商填寫的問卷，並進行跟進會面，以了解供應商的品質保證程序，以及內部指引的合規性。此外亦須檢查相關文件，確保供應商達到符合產品規格的基本要求及若干標準，例如有機認證和ISO 22000標準。於採購前，認可供應商的樣本亦須通過最後檢測，以再次確認配方奶粉的品質。

包裝

澳優的中國分支自二零一一年以來收緊包裝材料供應商的環境績效規定。現時每一份採購合約均載有環境保護協定，清楚列明澳優對於處理排放物、有害原材料及有害廢棄物的指引。

協助商業夥伴成長

澳優積極參與NGZO推行的可持續性項目。此項目乃荷蘭山羊牧場之間提升可持續性的自發倡議，集中於三大目標：市場及形象、能源及氣候以及動物健康及權益。作為NGZO的工作小組成員，澳優乃向奶農推出此一項目的首批荷蘭公司之一。年內，澳優派遣代表探訪其羊奶奶農，就此一項目提供簡介培訓，以備項目於二零一八年正式啟動。澳優更承諾為參與項目的羊奶奶農提供財政補助。

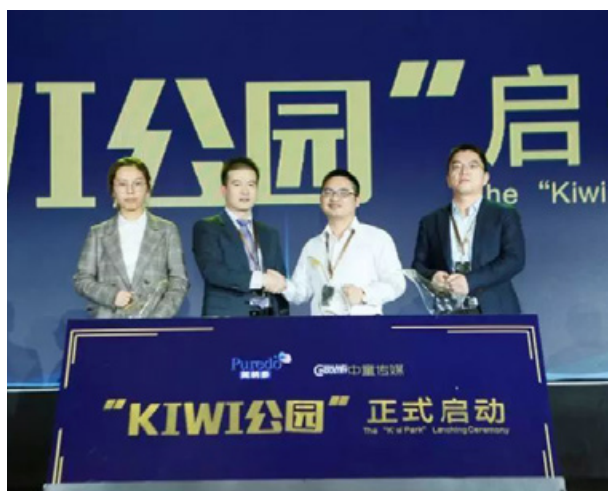
澳優已於本集團主要市場中國建立龐大的乳製品經銷網絡，主要由家庭式業務組成。本集團於二零一七年三月成立「金圍兜商學院」，幫助經銷商提升業務管理能力。為了實現「傳遞溫度，共同成長」的目標，學院首次開課至今完成了12場培訓，覆蓋26個省市，參與經銷商達到227個，學員超過1,000人。

金圍兜商學院總裁班



於二零一七年四月，本集團打造海普諾凱商學院以及全面的培訓系統。該系統乃為協助海普諾凱經銷商培訓基層、前線、店長等各級員工而設，提供培訓材料和其他輔助資源。本集團希望透過該平台培育行業專才，發展經銷商業務，以及達成完善共贏體。截至本報告日期，海普諾凱商學院自成立以來已舉辦約70次培訓和學習課程，學員近5,000人。

金園兜商學院及海普諾凱商學院相繼成功後，澳優於二零一七年十二月開啟針對美納多經銷商的「Kiwi公園」計劃，旨在聯繫經銷商與店長、營業員和顧客，精簡運作程序。在該計劃下，「幾維學院」已告成立，作為延攬和協助經銷商的主要渠道。



「Kiwi公園」計劃啟動，激勵經銷商成長

案例研究

利用大數據平台進行個人化營銷

本集團已經為經銷商打造全維度平台，提升顧客參與度和管理。美納多和Nutrition Care等若干品牌利用該平台，使用大數據分析，讓澳優將線上線下用戶打通和關聯，將顧客行為數據化，並進行分析，深入了解顧客行為，繼而與經銷商分享結果，再進行精準的個性化營銷，協助經銷商掌握市場趨勢和觸覺，最終提升經營效率。



「指南針大數據分析平台」有助公司提供個人化營銷服務，以回應顧客的真實需求



推廣優質營養品

本集團致力通過其營養品業務向普羅大眾推廣健康和疾病預防教育。澳優已制定嚴緊的程序，引導供應商的甄選及管理的工作，確保其營養及健康產品品質符合顧客期望。

與供應商攜手努力，保障顧客健康

NCP已建立全面的評核指引甄選和評核供應商。根據該指引，每一名潛在供應商均須接受遵守監管規定、澳優的標準和評級以及樣本質量的評核。此外，供應商須向監管機構取得證書、執照或認證，回答由澳洲自我藥療業協會（The Australian Self Medication Industry）及澳洲輔助醫護委員會（The Complementary Healthcare Council of Australia）聯合編製的供應商資格問卷（Vendor Qualification Questionnaire），或者讓NCP的代表進行現場審核。只有符合上述所有規定的供應商，方會通過審批，表示其可向NCP供貨。

澳優亦與現有供應商攜手努力，確保維持合作期間的品質。如發現任何違規情況，澳優的採購團隊將與供應商合作，制訂糾正行動計劃。

展望未來，澳優計劃於中國引入供應商現場檢驗制度，了解其生產線的實際環境，加強供應商甄選程序。

