

與顧客 實現雙贏

澳優致力提供符合最高安全及質量標準的產品，並付諸行動，不斷提高質量監控能力及進行研究及發展（「研發」）投資，以提升產品質素，為顧客健康帶來更多裨益。澳優亦積極利用不同線上及實體平台接觸顧客。本集團細意聆聽顧客需要，向顧客分享最新的健康與營養知識。此外，本集團在各個業務環節均堅守負責任的營銷常規及嚴格私隱保護，保障顧客的權利及權益。



集團主席顏衛彬先生（左）為首屆全球營銷會議揭幕。

鞏固顧客關係

本集團重視顧客關係，一直致力透過優質溝通鞏固並擴大顧客群。本集團運用各種參與計劃及社交平台蒐集顧客的反饋，力求不斷改進，同時推廣最新及以科學為基礎的乳製品及營養品知識。

澳優於二零一九年度舉行首個全球營銷會議，以協調全球的營銷及顧客參與工作，並統一旗下產品系列（包括佳貝艾特、能立多、海普諾凱1897、悠藍及美納多）質量如一的品牌形象。本集團於會上宣揚全球營銷願景及戰略，涵蓋澳優在十一個國家及地區分支的最佳營銷及溝通手法。會議成功促進營銷專家之間的經驗分享及創新，協助澳優在參與及溝通計劃中更有效地回應顧客的需要。



悠藍的管理團隊及營銷團隊在中國聚首一堂，推動全球營銷願景。

個案研究

將顧客及互聯網社群 帶進佳貝艾特的生產



荷蘭探秘之旅參觀佳貝艾特在荷蘭的羊奶農場及製造流程。

於二零一九年度，澳優擴大其標誌性的教育項目「荷蘭探秘之旅」的規模，以推廣荷蘭羊奶產業。約六百名產品經銷商及顧客（包括博客及視頻博客）獲邀參加活動，以了解嬰幼兒配方羊奶粉的製造流程及好處。澳優的經營哲學獲參加者肯定，部分博客及視頻博客更於參與活動後在社交媒體平台上分享旅程的所見所聞，冀能讓更多人士加深對羊奶產品的認識。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書



澳優乳業(中國)有限公司的商業應用程式

澳優亦充分利用社交媒體的影響力，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、美納多、悠藍及紐萊可，在中國建立官方微信平台。此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照顧嬰幼兒心得以及提出關於澳優產品反饋及查詢的平台。為確保所有資訊準確無誤，不會危害其他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。此外，佳貝艾特流動應用程式的功能性在二零一九年有所提升，加強數據分析，讓本集團能更了解終端用家的需要，並為顧客提供特設的生日祝賀及其他營銷訊息，以陪伴尊貴會員的家庭一同成長。本集團期望透過佳貝艾特流動應用程式為顧客提供超乎預期的獨特個人化體驗。

除直接參與外，本集團亦探求與兒科醫生、營養師及醫生等保健專家合作，務求在不同的商業層面加強與終端用家溝通。該等專家與澳優顧客的日常互動對補足本集團的參與工作至關重要。澳優透過參加地方及地區的科學研討會及貿易博覽，例如西班牙華倫西亞的第六屆國際營養及成長學研討會 (the 6th International Conference on Nutrition and Growth) 及蘇格蘭格拉斯哥的第52屆歐洲兒科胃腸病學、肝臟病學和營養學會年會 (the 52th Annual Meeting of the European Society for Paediatric Gastroenterology Hepatology and Nutrition (ESPGHAN))，與該等保健專家分享澳優在嬰幼兒配方奶產品的最新研究結果，尤其是羊奶的營養價值。

個案研究

二零一九澳優營養專家學院：羊奶基營養簡介 (Ausnutria Nutritional Expert Academy 2019: Introduction to goat milk-based nutrition)



Nutritional Expert Academy
Introduction to goat milk based nutrition
The Netherlands, November 12th – 15th 2019

於二零一九年十一月，澳優邀請了三十位保健專家參加在荷蘭舉行的二零一九澳優營養專家學院，以認識羊奶基營養的獨特性。藉着分享最新科學見解及將知識與實際經驗融匯貫通，該項為期四天的活動旨在加深參與者對羊奶產品的認識。除座談會及工作坊外，該活動亦包括羊奶農場及澳優海倫芬工廠的導賞團，向專家展示配方羊奶粉從養殖至包裝的整個生產流程。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書

隨着本集團將業務拓展至營養保健領域，澳優希望提高顧客對健康生活的關注。在眾多議題中，本集團特別強調良好腸胃健康的重要性，而Nutrition Care已於二零一九年度在澳洲推出關愛腸胃計劃（Love Your Gut Awareness Program）。該計劃包括舉辦以關愛腸胃，妙享生活（Love your gut, Live your life）為主題的腸胃健康論壇（NC Love Your Gut Symposium），以及為企業客戶籌辦數場員工工作坊。

二零一九年十月，本集團於澳洲墨爾本舉行NC養胃粉及NC新品發佈會，雲集超過150名中澳醫學保健品領域專家、來自全球各地的顧客、核心經銷商、意見領袖以及媒體。論壇的重點部分由專家小組針對腸胃問題如何影響人體健康、以及自然療法如何修護腸胃等腸胃相關領域的議題進行深度交流與討論，旨在提高顧客對腸胃健康的關注。國家綜合藥物研究所(National Institute of Comprehensive Medicine)（「NIIM」）的所長兼NC養胃粉臨床試驗的主要負責人Karin Ried博士於會上分享了NC養胃粉可喜的研究結果。自此NC養胃粉成為澳洲唯一經臨床認證的腸胃營養品。活動結尾時，本集團展示了最新腸胃健康系列的創新產品，專門針對希望改善腸胃健康的人士研發設計而成。

同時，本集團為企業顧客籌劃一系列腸胃健康工作坊，幫助企業員工達到最佳的身體健康狀況。藉分享可採取的行動，本集團冀能鼓勵參與者在日常生活中坐言起行，改善腸胃健康，提升整體生活質素。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書



參與者獲贈本集團的營養品，滿載而歸。



與參與者分享有關良好腸胃健康的飲食及生活小錦囊。



召集專家小組舉行專題研究會，評估全球腸道健康危機，並剖析未來改善腸道健康的新方向。



本集團推出最新營養品，幫助顧客實現良好的腸胃健康。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書



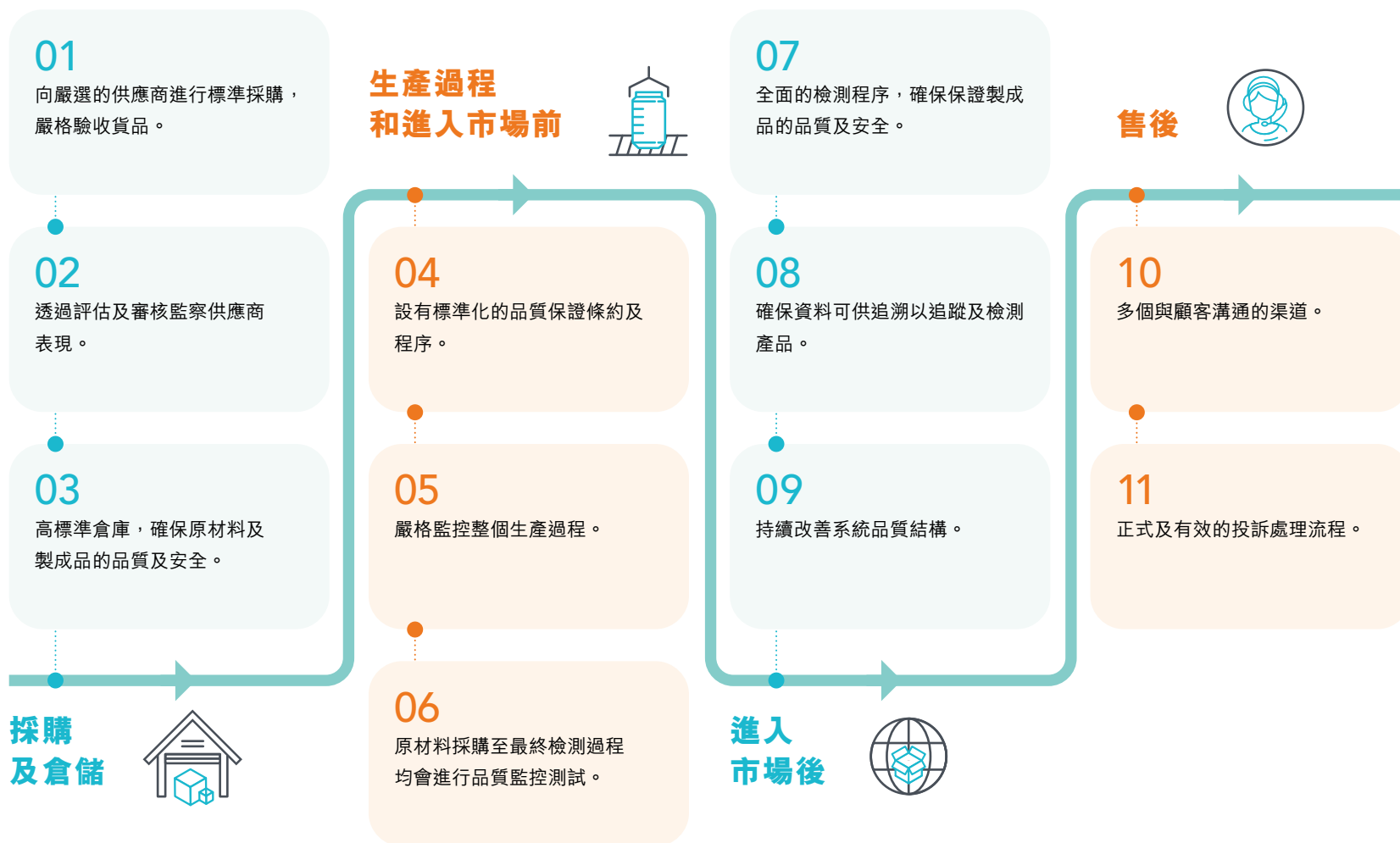
保證產品安全及質量

澳優一直將營養品及乳製品的安全及質量放在首位，格外呵護尊貴顧客的健康。堅守質量控制的金科玉律，澳優將高標準融入整條垂直綜合生產鏈，涵蓋原材料採購、生產過程以至配送產品至顧客手上。該等原則成為本集團所有生產設施的成文規定，有助確保遵守所有適用法律及法規。

本集團的生產設施獲得國際認可食品安全管理體系及標準認證，而大部分的生產設施依照當地常規取得FSSC 22000食品安全體系認證、ISO 22000食品安全管理體系認證、危害分析重要控制點、GMP+良好生產規範及／或英國零售商協會(BRC)食品安全認證。於二零一九年三月，澳優榮獲中國質量檢驗協會頒發「穩定合格產品」及「產品和服務質量誠信示範企業」。

為管理未達標產品可能產生的潛在公共衛生及安全風險，澳優已制訂產品回收程序，作為附屬公司在發生事故時作出迅速而專業回應的指引。若遇上顧客投訴、地方監管機關的不及格質量檢測、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。本集團會隨即評估相關事件，並按食品安全風險的嚴重及緊急程度分為三個級別。一旦收到產品回收指示，本集團將會追蹤整條生產及經銷鏈，並於24至72小時內回收所有不合規格或存在安全風險的產品。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，避免事故日後再次發生。

各生產階段的品質控制



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書



採購及倉儲

澳優從採購生產材料開始關注品質，並設有甄選及審批供應商的標準運作程序，確保供應商有能力提供穩定的優質材料來源。對於本集團生產鏈尤關重要的材料，澳優會透過在特選生產設施進行評核及實地審核作定期監察。甄選及管理供應商的更多詳情見 **與商業夥伴實現雙贏**。

原材料及包裝材料以至製成品的倉庫全部設有高衛生及安全標準。本集團向全體參與倉庫管理的僱員提供培訓，以確保全面依循良好的倉庫管理及品質保證常規。



生產過程及進入市場前

多年來，本集團不斷增強品質監控能力，為所有生產設施制定詳細的製造條約及品質保證程序。為進一步確保符合本集團的品質及安全標準，澳優對全線產品進行生產過程中的品質監控測試及最後檢測。產品進入市場前，每批產品均會按內部及國家標準進行化驗。按照每個經銷地點的地方監管規定，乳製品均須接受附加外部合規檢查。



進入市場後

產品進入市場後，本集團會進行隨機抽查和檢驗，不斷監察產品品質。如檢測過程中或售後發現任何不理想情況，本集團將會即時追蹤生產鏈並進行調查。為此，每批產品均設有電子紀錄系統以便管理使用的原材料種類、生產流程及物流資料等重要生產資料。系統有效促進產品品質及安全管理以及在需要時回收產品。此外，為提高產品關於外部人士的透明度，本集團已在產品包裝上加入二維碼，供顧客追蹤產品認證及所涉物流等資料。



售後

為更有效地管理顧客的滿意度，每個品牌均設有專屬的客戶服務熱線和郵箱等正式渠道，以處理顧客的反饋、查詢及投訴。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其他團隊。所有接獲的投訴均妥善存檔，並加以審閱以避免同類事故重演。本集團亦會定期分析趨勢，以於未來改善產品安全及品質。另外，本集團積極了解顧客對旗下產品的滿意度。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、電話及動畫等多媒體給予即時回應。

關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書



研發產品創新

澳優視研發工作為集團賴以成功的關鍵，並持續探求提升新產品開發、生產效益及產品營養價值的各個機會。於年內，本集團大大增加新產品研發的投資費用，由去年的人民幣32百萬元增至人民幣132.1百萬元。經過本集團與夥伴機構的共同努力，本集團截至二零一九年十二月三十一日止已取得共90項註冊專利及50項授權專利（將於收到授權書後成為註冊專利）。

本集團的研發成果十分理想，使年內得以推出多項新產品。具體而言，嬰幼兒配方奶粉的開發持續強勢，並於二零一九年度推出100%從荷蘭進口的海普諾凱萃護系列。本集團亦擴大產品組合及引入佳貝艾特營嘉成人羊奶粉，以及適合不同年齡組別顧客的能立多淳確有機孕產婦奶粉。營養品方面，Nutrition Care於二零一九年度推出一系列來自澳洲的新產品。本集團現正計劃為顧客引進更多種類的營養品，尤其是腸胃營養品。因此，本集團已分別投資於豐華生物科技及Aunulife兩家公司。該兩家公司從事開發、製造、經銷及銷售益生菌及發酵相關健康產品。本集團透過是項投資掌握該等公司的益生菌相關研發，以支持本集團進一步開發旗下營養品組合。

為配合業務增長步伐及滿足更廣大客戶群的需要，本集團繼續擴充由知名大學、研究院、行業夥伴及合約製造商組成的戰略夥伴網絡。澳優與戰略夥伴的共同目標乃透過科學及創新為顧客的健康謀求更大福祉。本集團已與外部專家小組建立創新平台，如湖南省營養健康品工程技術研究中心及北京大學人民醫院母乳庫。另外，本集團在研發新產品上一直與戰略夥伴中國江南大學緊密合作。除研究母乳與牛奶和羊奶在營養成份的差異外，本集團更於二零一九年度為三款配方奶粉進行功能核證測試。此外，本集團亦在二零一九年五月與江南大學合力成立一所新羊奶研究院，冀藉助江南大學的研究實力推動佳貝艾特的發展。



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書

營養品方面，透過與澳洲的National Institute of Integrative Medicine合作，本集團已於二零一九年四月完成為期一年的NC養胃粉（腸胃健康產品）臨床研究，並於European Congress of Integrative Medicine發表令人鼓舞的結果。研究顯示，使用NC養胃粉能明顯改善腸胃症狀，並令大便穩定及腸道微生物組運作正常。此外，研究亦發現使用NC養胃粉與顯著舒緩腸漏、腸胃食物過敏反應及其他症狀有關聯，顯示產品能夠大幅改善顧客的整體生活質素。



NC養胃粉。

本集團內部已建立一支國際研發團隊，成員包括超過180名博士及乳製品專家，負責協調不同地區的研究活動，並藉可能於地區之間進行聯合研究項目而獲益。本集團亦將建立一個由學者及關鍵意見領袖組成的國際網絡，透過科學社群加強澳優研發的認受性，進而協調本集團的全球專利權（IP）活動。於年內，本集團依照「1 + 3」全球研發戰略規劃精簡內部資源，依賴外部及海外專家的投入，整合所有內部研發工作。在本集團的中國澳優研究院推動，以及北大•澳優母嬰營養研究中心、荷蘭European R&D Center以及澳洲及新西蘭ANZ R&D Center支援下，本集團持續鑽研開發新一代乳製品及營養品。

為進一步提升本集團的研發能力，澳優於二零一九年度為澳洲及新西蘭的乳製品及營養學專家推出一個合作平台，讓不同產品的專家能夠分享研究發現及交流知識，務求進一步加深跨專業營養研究。年內，本集團亦於荷蘭建立一個新研究平台。本集團正在進行超過20個研究項目，並已根據研究結果成功提交四項專利存檔。

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。為確保產品包裝使用的所有品牌及標誌均已註冊，各個部門均會存置及管理所有品牌的知識產權及商標登記冊，同時備有僱員保護知識產權手冊，以提高相關方面的意識。



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書

保障顧客權益

顧客的信任乃本集團長遠成功的基石，因此澳優的一切營銷及溝通均以負責任及符合道德的方式進行。為支持世界衛生組織的建議，本集團鼓勵母乳餵哺，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。

為避免任何不公平、欺詐或歧視性質的標籤設計及產品申索，本集團的所有產品及營銷材料均按照本集團的品牌指引接受嚴格審閱程序。乳製品亦會按照經銷商或地方品牌的規定進行最終審批，確保符合地方法律及法規。除法定規定外，本集團已參與澳洲的「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。於二零一九年，兩款在特許電子商店出售的佳貝艾特嬰幼兒配方羊奶粉產品的標籤中的一種主要成份在翻譯成中文時因無心之失而出現錯誤，本集團對此表示遺憾並已即時糾正。本集團亦已委任一名獨立顧問審閱佳貝艾特產品在中國、美國及歐盟等主要市場的其他營銷資料，確定佳貝艾特的產品標籤已遵守各個司法管轄區的相關法律及法規。

此外，澳優致力保護顧客資料私隱。本集團已制定內部顧客資料及私隱政策，以保護僱員、商業夥伴及顧客的個人資料。為確保遵守自二零一八年五月二十五日起生效的歐盟全面資料保護規定，本集團於二零一八年初成立工作小組，檢討其資料私隱政策，確保本集團符合新規定。除此之外，僱員會透過告示板及海報獲發資料保安小知識及措施，以提高彼等的內部資料保安意識。佳貝艾特及悠藍的網站均已上載私隱聲明，述明本集團在處理及使用個人資料時，採用的預防措施如何保護商業夥伴、顧客及其他用家的資料。



關於本報告

主席致辭

關於澳優

澳優的可持續發展方針

與顧客實現雙贏

與僱員實現雙贏

與商業夥伴實現雙贏

環境友好

貢獻社區

可持續發展表現概覽

港交所環境、社會及
管治報告指引內容索引

獨立保證意見聲明書