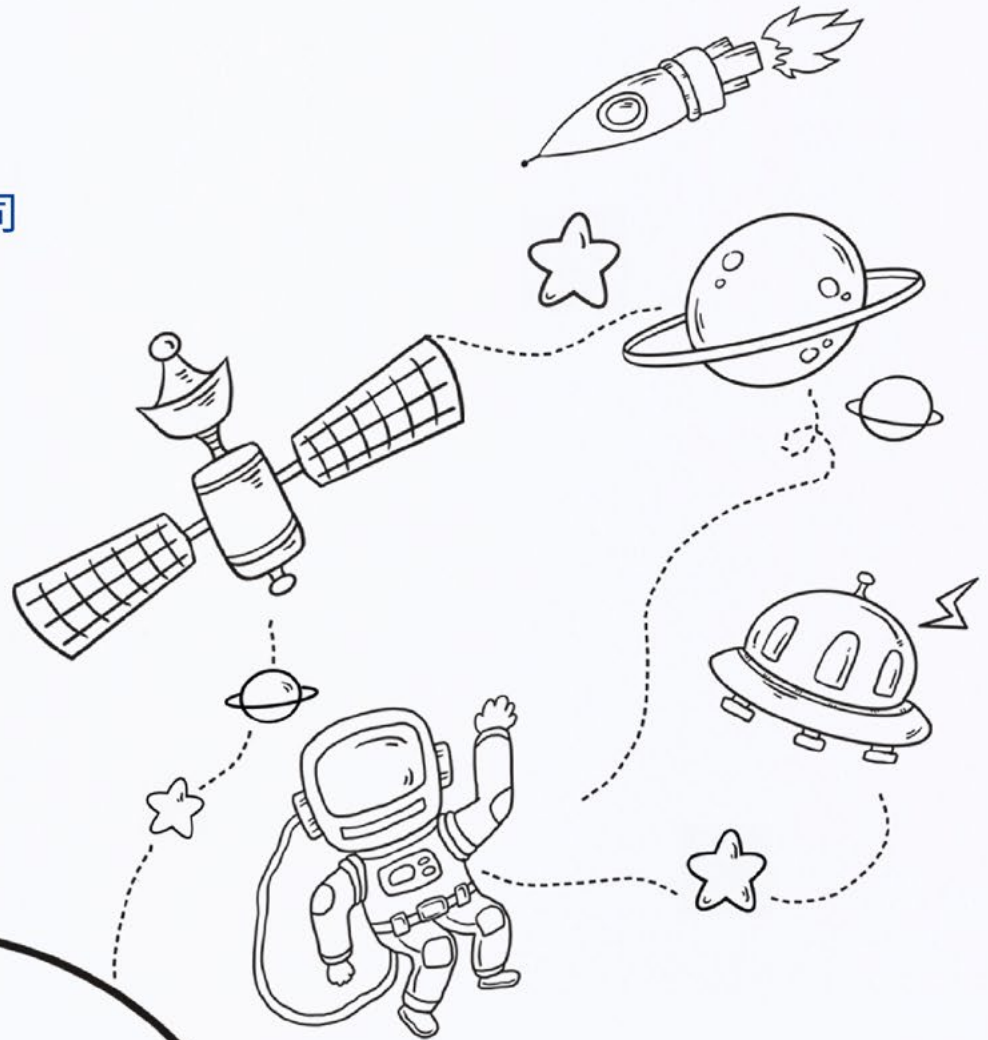


飞鹤®

中國飛鶴有限公司

China Feihe Limited

股份代號: 6186



2020

環境、社會及管治報告





目錄

董事長致辭	01
關於本報告	03
公司介紹	05
飛鶴榮譽	06
可持續發展管理	07

01 合規運營

企業管治	13
風險管控	13
反貪腐	15

02 優越體驗 飛鶴品質

品質升級	19
卓越服務	24

03 共生共榮 飛鶴力量

員工成長	31
產業鏈共贏	45
行業引領	49

04 生態循環 飛鶴匠心

2020年飛鶴環境關鍵績效	55
完善環保體系	57
合規綠色生產	58
文明施工	59
賦能節能減排	60

05 心向彩虹 飛鶴溫度

健康教育	65
精準扶貧	66
抗擊疫情	68



聯交所ESG指引索表	71
------------	----

關於本報告

本報告是中國飛鶴有限公司積極履行經濟、社會和環境責任，全面協調可持續發展的真實反映。報告中所涉及的經營計劃、發展戰略等前瞻性描述不構成公司對投資者的實質承諾。

時間範圍：

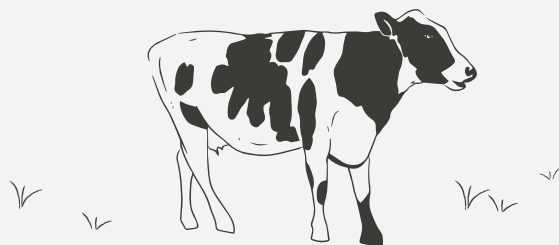
本報告內容時間界限為 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出上述時間。

報告範圍：

飛鶴及其附屬公司，附屬公司範圍與本公司財務報告口徑保持一致。

數據說明：

報告中數據均來源于飛鶴內部相關統計報表、公司文件及報告、第三方調查及訪談等資料。中文所示金額均以人民幣（元）列示。



編制參考：

本報告依照香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG 報告指引」）的要求，回應並遵守指引中對於報告的議題重要性、數據量化性、數據平衡性與披露一致性的不遵守就解釋要求，同時參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，以下簡稱「GRI」）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI Standards，以下簡稱「GRI 標準」）編制而成。

指代說明：

為便于表述和方便閱讀，在本報告中中國飛鶴有限公司以“飛鶴”、“公司”或“我們”表示。

語言版本：

本報告有中文簡體、中文繁體、英文三個版本。如有內容不一致，請以報告中文簡體版本為準。

報告獲取：

電子版報告可于下列網址進行瀏覽下載：<http://www.feihe.com/>。按以下步驟即可下載本報告：打開飛鶴官方網站，投資者關係欄，信息披露，環境、社會及管治報告中下載。



董事長致辭



2020 年無論對於飛鶴，或是對於全球人民來說，都是極不平凡的一年。在新冠疫情的沖擊下，每一位公民的健康受到威脅，全球經濟也受到震蕩沖擊。面對百年未有之大變局，無論是國家、企業或是個人，都在對我們未來的社會生活圖景進行審視與思考，思考如何應變局、拓新局，走向一個可持續發展的新未來。對於飛鶴來說，「守護中國寶寶口糧，呵護母嬰群體身心健康」始終是我們的責任與初心，而我們也在 2020 年內交上了一份令人滿意的答卷。

作為嬰幼兒配方奶粉的市場領導者，我們始終堅持「更適合中國寶寶體質」的價值主張，持續深耕母乳營養研究，不斷升級產品設計、配方和工藝，引領中國奶粉科技自主創新。2020 年我們着力打造中國「乳業芯」，搭建內外部高水平科研平臺，成立了博士後科研工作站，在基礎研究上再獲突破，在全球首發 3 大母乳研究成果，為全行業提供更科學的產品研發依據。同時，我們在年內加快數字轉型發展，將數字化運用於生產、研發、流通和服務等各個環節，實現從擠奶到加工的自動化、一體化、智能化發展，極大地提升了產業鏈的生產效率和安全水平。我們強化從源頭到終端各個環節的質量安全管理確保全程可控，實施嚴格的牧場管理、工廠管理和供應鏈管理，為消費者提供更新鮮優質的產品。

面對突如其來的新冠疫情，飛鶴及時響應，率先垂範，盡己所能履行社會責任，第一時間成立病毒防控領導小組，號召一線人員復工，保障中國寶寶口糧供應；聯動合作夥伴組織知名專家為公眾提供在線防護課程，開通 24 小時母嬰關愛熱線和在線免費問診通道；先後向中國紅十字會捐贈 2 億元款物，發動全球供應鏈採購醫療物資，全力支援一線醫護人員的疫情防控工作。飛鶴榮獲國家級抗疫表彰，先後榮獲中國紅十字會特殊貢獻獎、人民企業社會責任年度企業獎、中國公益企業獎、中國乳業精神模範企業等殊榮。

2020 年同樣是可持續發展里程碑式的一年。習近平總書記在第 75 屆聯合國大會上向全球做出中國承諾，將於「2030 年實現碳達峰，2060 年實現碳中和」，為中國乃至於全球的可持續發展之路指明了方向。飛鶴堅定走生態優先、綠色低碳的高質量可持續發展之路，持續打造生態循環產業模式。讓數字化、智能化轉型成果服務於綠色生產與綠色製造，打造更多「綠色牧場」和「綠色工廠」，為消費者提供更多「綠色產品」，為實現碳達峰和碳中和目標貢獻企業力量。

在努力成為一家環境友好型企業的同時，飛鶴更要將自己打造為一家社會友好型企業。一直以來，我們立足家鄉，放眼全國，以產業扶貧、健康扶貧、教育扶

貧等形式，踐行「中國小康牛奶行動」「慈善光明行」「鶴心助學助教」等公益活動，為打贏脫貧攻堅戰提供堅實後盾。未來我們將持續貢獻於鄉村振興行動，堅守飛鶴使命，盡企業所能反哺社會和家鄉。

“十四五”已揚帆起航，面對新的機遇與挑戰，我們將更加堅定「為家庭帶來希望和歡樂」的企業使命，追求企業與社會的共生共贏，通過一個更有價值、更可持續的途徑來實現長期發展，行穩至遠，永進無潮。

董事長 冷友斌
二零二一年六月



關於飛鶴

公司介紹

飛鶴始建於 1962 年，從丹頂鶴故鄉齊齊哈爾起步，是中國最早的奶粉企業之一。2019 年 11 月中國飛鶴港股上市，成為港交所歷史上首發市值最大的乳品企業。59 年來，飛鶴一直專注於中國寶寶體質和母乳營養研究，引領行業開創多種提升奶粉對中國寶寶體質適應性的技術、配方與工藝。潛心打造“更新鮮、更適合”的高品質奶粉，是飛鶴乳業的不懈追求。

飛鶴打造了中國嬰幼兒奶粉行業第一個嬰幼兒配方奶粉專屬產業集群，實現了從源頭牧草種植、飼料加工、規模化奶牛飼養，到生產加工、售後服務各個環節的全程可控。如今，飛鶴已在飼草料種植、自有奶源地建設、奶源自給率等方面率先實現《奶業振興意見》2020 年目標，並率先實現 100% 牧場新鮮生牛乳製粉。

飛鶴將“用戶第一 行勝于言 互為成就 永進無潮”作為價值觀，這是飛鶴自創立以來所形成的基因，也是未來發展的基石；是飛鶴人肩負的責任，也是工作中堅守的信條。



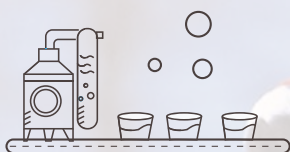
結合時代變革及企業飛速發展，飛鶴在 2020 年全新升級企業文化。飛鶴專注於寶寶體質和母乳營養研究，致力於為廣大家庭帶來歡樂與健康，做值得依賴與尊重的家庭營養專家。未來，飛鶴將持續堅持“更適合中國寶寶體質”的戰略定位，為中國消費者不斷創造真正高品質的新鮮乳粉，不斷踐行社會責任。

飛鶴榮譽



質量：

- 中國乳製品工業協會 2020 年度質量金獎；
- 日本工業協會 TPM 世界級製造卓越獎。



創新：

- 第三屆中國乳業資本論壇 2020 創新領軍企業獎；
- 《嬰幼兒配方奶粉脂肪結構母乳化的配方研究及產業》獲中國乳製品工業協會科技進步一等獎。



社會：

- 第九屆中國公益節 2019 年度扶貧典範獎；
- 中國經營報年度社會責任貢獻獎；
- 人民網人民企業社會責任獎—年度企業獎；
- 中國紅十字基金會 2020 年度人道奉獻天使。



可持續發展管理

可持續發展理念

飛鶴將責任與擔當融入企業發展的基因，高度重視可持續發展管理。我們在“品質創新、產業共榮、生態循環、以人為本、愛與責任”五個領域重點切入，形成以“更合適”原則為引領的可持續發展模型，為可持續發展工作提供方向與指引。



利益相關方溝通

在持續推動 ESG 工作的進程中，飛鶴高度重視與利益相關方的溝通交流，不斷完善各項溝通機制，積極傾聽利益相關方的聲音、瞭解其關注點，及時收集整理各方反饋信息，並採取應對措施，滿足利益相關方的合理期望與訴求，希望與利益相關方共同成長。

主要利益相關方	期望與訴求	我們的回應
 政府與監督機構	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規運營 • 依法納稅 	<ul style="list-style-type: none"> • 主動接受監管考核 • 定期參加政府和相關協會組織的會議、培訓
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 投資回報與增長 • 加強信息披露 • 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> • 召開股東大會 • 定期報告及公司公告 • 投資者關係活動
 消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 提升產品品質 • 創新客戶服務 • 便捷的溝通渠道 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與基礎科研 • 創新研發投入 • 綫上、綫下多渠道溝通 • 打造可視化全產業追溯體系
 產業鏈合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守商業道德 • 互利共贏、共同成長 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商定期交流 • 經銷商培訓與評優
 行業	<ul style="list-style-type: none"> • 公平競爭 • 推動行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與行業評優 • 提出行業規範 • 產學研合作
 環境	<ul style="list-style-type: none"> • 保護生態環境 • 合理利用資源 	<ul style="list-style-type: none"> • 打造綠色工廠 • 推行綠色辦公 • 加強節能減排
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 基本權益保障 • 員工職業發展 • 平衡員工生活 	<ul style="list-style-type: none"> • 搭建立體化培訓體系 • 拓寬員工成長空間 • 為員工提供多元福利
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 推動當地經濟發展 • 社區溝通 • 扶危濟困 	<ul style="list-style-type: none"> • 營養扶貧、健康扶貧 • 參與社會公益活動 • 關注母嬰健康

重要性議題判定

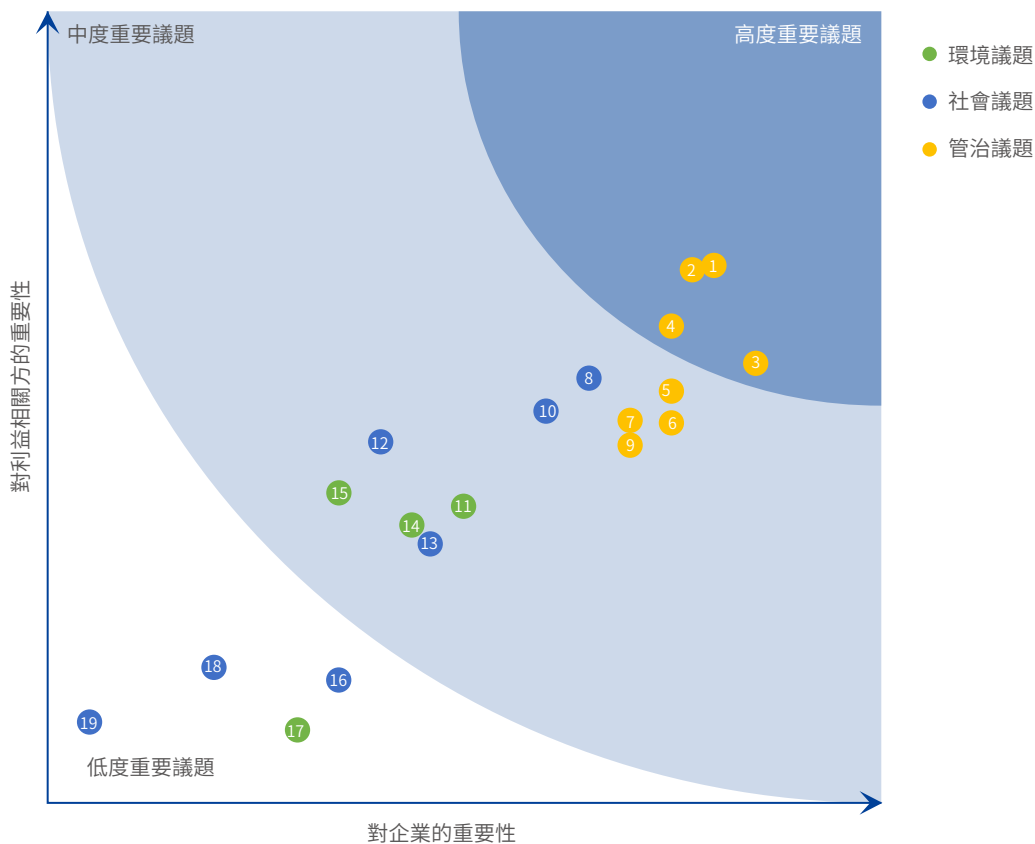
飛鶴按照香港聯交所上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求，通過與各類利益相關方不同形式的互動與溝通，對同行業企業 ESG 報告披露的議題進行對標分析，識別飛鶴 ESG 重大性議題，確定報告邊界。

飛鶴 ESG 重大性議題判定流程如下：



我們每兩年進行一次相關方調查，並對最新的問卷調查數據進行分析，確定飛鶴 ESG 議題重大性分析矩陣：

飛鶴 2020 年 ESG 報告重大性矩陣



高度重要議題

- ① 安全生產
- ② 食品安全與生產
- ③ 高品質服務
- ④ 依法合規

中度重要議題

- ⑤ 產業鏈建設
- ⑥ 研發創新
- ⑦ 反腐敗
- ⑧ 員工職業健康
- ⑨ 供應鏈管理
- ⑩ 員工權益保障
- ⑪ 廢棄物管理
- ⑫ 員工培訓與發展
- ⑬ 員工關愛
- ⑭ 水資源管理
- ⑮ 節能減排

低度重要議題

- ⑯ 帶動地方發展
- ⑰ 生態保護
- ⑱ 推廣健康教育
- ⑲ 公益慈善



合規運營

飛鶴持續構建堅實的合規企業文化，著力于企業管治及風險管控建設，推行廣泛的合規舉措與處罰機制，從而預防管控疏漏導致的負面話題，其中包括合規風險、質量風險與貪污行爲等。我們根據所有適用法律法規製定政策，通過企業管治、風險管控和反貪污，確保最大化避免合規運營相關風險。





鹤

飞鹤

合

中

国

宝

奶粉

宝

体

质

!



企業管治

飛鶴遵守公司所在地法律法規，包括《中華人民共和國公司法》《開曼公司法》，以及香港聯交所《主板上市規則》附錄十四《企業管治守則》的全部適用守則條文，建立合規運營機制。

飛鶴董事會由 11 名董事組成，包括 4 名執行董事，3 名非執行董事及 4 名獨立非執行董事，並從管理、經營、財務方面獨立于控股股東。董事委員會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會，全面負責企業管理事宜。

我們根據公司內部運營特點，並嚴格根據內部章程賦予董事會多項權利，包括實施股東大會通過的決議案，厘定公司的業務策略及投資計劃、承擔製定及檢討公司在企業管治、風險管理及內部控制以及遵守法律法規和監管規定方面的政策及實踐之職責等。

飛鶴董事會由

11 名董事組成



包括

4 名執行董事



3 名非執行董事



4 名獨立非執行董事



風險管控

飛鶴相信堅實的風險管控機制是企業持續發展的前提。通過總結運營實踐中的規律，從政策製定、內部管控、外部監督等獎懲績效等層面為基準，飛鶴製定了穩定有效的風險管理體系和適合的業務運營政策及程序，以提高企業市場表現並確保產品質量。

政策製定

我們製定了《飛鶴乳業集團審計制度》《飛鶴乳業集團危機管理制度》等公司政策，嚴格實施企業風險管理管控工作。《審計管理制度》于 2020 年進行更新，拓展了審計監督內容，細化了違規行為管理措施；《危機管理制度》確定了危機預警、預防在先的原則，明確了危機管理機構職責，通過危機管理小組著手處理以最大程度化解危機。對已發生的危機事件，公司進行評估以實際反映危機所造成的損失並對未來運營予以警示。

內控管理

我們製定了《內部控制基本規範》《內部控制評估方法》《授權審批管理規則（試行）》等內控管理制度，董事會審核委員會負責監督公司內部控制系統，並對內控工作有效性進行檢討。2020 年，我們在供應商管理、品牌保護及商標管理、信息保密管理等方面進行了內控制度更新。



優化採購程序

製定了《採購管理制度》，明確採購要求、採購程序、參與人員及匯報流程

更新了《招投標管理制度》，加強了供應商審核機制並製定了關鍵控制環節的配套模板



加強供應商管理



建設品牌保護機制

製定了《商標保護管理辦法》，明確了品牌的重要性等級以及相應的商標保護實施標準，商標侵權風險分級標準以及對其相應的監測和預警機制

製定了《信息保密管理制度》，強調公司內部的保密責任，增加了對第三方機構的保密行為要求，並引入信息加密系統的試點建設



提高員工保密意識

2020年，公司面向品牌運營管理、信息化管理、電商運營管理、工程項目管理、生產管理五個領域開展內控現狀評估及初步風險識別，建立內控體系流程框架，系統化落地執行相應領域的內控管理制度。

外部監督

飛鶴聘請了第三方內部控制顧問，審核主要業務流程中相關內部控制措施以確保其有效性，同時發掘制度中的不足並識別改進機會，對補救措施提出建議並審核措施的落地與實施。

獎懲制度

公司根據《飛鶴乳業集團獎懲管理制度》內容讓特定部門或人員的違規事件與績效考核掛鉤，明確違規事件並對其進行分級，從制度上引導並規避違規事件的發生。

反貪腐

飛鶴嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《監察法》《反洗錢法》《合同法》《反壟斷法》等法律法規，以及《刑法》《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》等條例，製定《飛鶴乳業集團反舞弊制度》《員工違規行為梳理辦法》等管理規定，對腐敗及洗錢等違法行為予以預防與懲罰。公司將貪腐事件與年度公司及子公司考評、績效評估掛鉤，督促警戒各區域公司員工規範自身行為。2020 年，公司修訂《審計管理制度》，進一步明確了公司內部與經銷商貪腐事項及相關處罰制度。

反貪腐建設

飛鶴設立了反貪腐組織架構，公司審計內控中心為反貪腐常設機構，負責公司及子公司範圍內的全方位日常監督，執行案件受理、核實、調查、報告等全流程管控，並對確有情況視情節輕重實施內部經濟懲罰及 / 或行政懲罰，涉嫌違法犯罪情形將移交司法機關處理。

針對供應商及經銷商，飛鶴也通過《審計管理制度》明確相關貪腐事件的行為說明以及相應懲處措施，強化員工及合作夥伴“不敢腐、不能腐、不想腐”意識，規範自身行為。

為了有效防控業務範圍內的人員舞弊貪腐情況，飛鶴建立了完善的反貪腐內部舉報投訴機制及執行監察方法。員工、合作夥伴可通過電話、郵箱、書信投訴的方式對貪腐行為進行舉報，隨之啓動反貪腐審理程序。經過設立專項小組，投訴立項、采集取證、形成審計報告後最終追蹤事件並反饋處理結果。我們恪守嚴格的信息保密制度，對於舉報人和案件調查員信息嚴格保密。2020 年，公司處理了貪腐相關違規事件，包含涉及虛假費用、管理人員失職、與經銷商存在資金利益往來等情況，我們均依據公司制度對涉事人員執行相應懲處。

反腐敗培訓




飛鶴通過開展反腐敗及反賄賂合規培訓，從根源引導員工踐行清廉文化，積極提升反貪腐意識。2020 年，我們在全國範圍內開展反貪腐培訓共計 20 餘場，以現場會議，省區專題會議等形式開展培訓工作，培訓對象涉及董事會、管理層、普通員工和經銷商等。

2020 年，
我們在全國範圍內開展反貪腐培訓共計

20 餘場



案例 | 反貪腐培訓

開展時間	2020年4月 2020年5月 2020年6月		
主題	華中區經銷商 反腐倡廉專項培訓	華東區經銷商 反腐倡廉專項培訓	華北區經銷商 反腐倡廉專項培訓
培訓內容	關於落地執行集團審計 管理製度的策略宣講		
參與人數	 <ul style="list-style-type: none"> 100 華中區經銷商反腐倡廉專項培訓 50 華東區經銷商反腐倡廉專項培訓 200 華北區經銷商反腐倡廉專項培訓 		
會議照片			



優越體驗， 飛鶴品質

飛鶴通過實施有效的乳業產業鏈生命周期管理，從飼草飼料、奶牛養殖、乳製品加工、直至終端銷售，結合數字化技術，用心把關每一環節的品質，以確保優越的消費體驗。



品質升級

安全與品質是飛鶴企業的根基。飛鶴從源頭鎖住新鮮，選取最佳奶源帶並打造行業首創的專屬產業集群生產鏈條，締造無愧品質之名的嬰幼兒奶粉。

奶源管理

奶源是產品的源頭，也是品質的最根本保障。飛鶴設立了鮮奶採購控制程序、調奶控制程序、踐行《奶源管理要求》《有機奶源管理要求》等標準，通過供應商審核、現場管理、培訓賦能和奶源質量風險識別全面保障品質。



牧場已全部進行根據良好農業規範（GAP）認證

6 家

佔總牧場數量共

85%

2020 年獲得

13,959

畝專屬飼料地



3

個專屬牧場



2

個工廠有機認證



在售有機產品品類佔比

7%



牧場管理及審核

飛鶴嚴格依據 ISO9001、HACCP、《良好農業規範》GB/T2014 和 FSSC22000，對於奶源質量風險進行積極管控，每月各工廠需對轄區所在牧場做現場檢查審核工作，嚴格遵守相關制度要求對病牛治療、飼料、飼養環境、化學污染物和病菌管控、生乳質量監控與生乳本地識別方面進行審核，以確保牧場奶源的質量。2020 年飛鶴協助牧場完成 37 個項目的生產環境整改工作，涉及清洗消毒、綜合蟲害管理、飼草飼料管理、獸藥及牛群健康管理、奶車及擠奶設施衛生設計、牧場基礎設施建設與管理等方面，持續優化了牧場養殖生產環境。

飛鶴建立了牧場審核標準，每年組建審核組對供應商牧場進行定期全面審核，審核內容包括現場環境和體系文件。在牧場現場，我們檢查消毒室、更衣間、奶廳、化驗室、藥房、庫房等場所；並對體系文件、記錄、化驗單、資質資料、合同等文件資料進行檢查。2020 年，我們共完成了 10 個牧場的管理評審並建立合格牧場清單，對於不符合項指派專人追蹤問題點並落實到責任人，全年整改達成率達 97.8%。我們採購的生乳全部來自經審核批准的專屬牧場。



2020 年，我們共完成了

10

個牧場的管理評審並建立合格牧場清單

獸藥管控

為確保奶牛的健康與奶源的質量安全，飛鶴執行了規範的動物防疫工作，配備專業獸醫對獸藥（含抗生素）的使用進行嚴格檢測與管理，有效控制抗生素在奶源中的殘留。飛鶴規定獸藥入場前必須按照公司規定進行驗收、保管，出入庫、使用必須填寫記錄，患病奶牛使用獸藥必須經獸醫診斷後用藥。牧場需對新購進的飼料進行抗生素殘留檢測，驗收合格後才能投入使用，嚴格控制不明原因的非法添加。

奶牛福利

飛鶴要求合作牧場確保動物優良的生存環境，通過對於奶牛的牛舍空間的優化、采用 TMR 飼喂技術均衡搭配飲食、滿足奶牛社交需求、定期保健修蹄、保持牛體清潔衛生，同時在奶牛休息區引入按摩刷、音樂與噴淋裝置等措施，確保奶牛的身心健康。

培訓賦能

飛鶴對奶源供應商提供不同的培訓、幫扶、能力建設工作並對檢測的數據實行對標。2020 年在牧場開展包括對殺菌劑濃度的規範、手動清潔頻次標準、以及對不同衛生安全設備的標準採購等對標培訓。

質量管理

飛鶴嚴格根據《中華人民共和國食品安全法》等相關法規法律，製定《HACCP 計劃》《質量監控計劃》《食品防護計劃》《食品欺詐緩解管理程序》《生產設備清洗和消毒指引》《銷售終端產品質量管理規程》《追溯程序》等一系列質量管理辦法和計劃。飛鶴引入世界級工廠（WCM）製造企業生產過程執行管理系統（MES）、倉庫管理系統（WMS）及設備管理 EV 系統等工具，對生產、物流與倉儲進行更精密、高效和規範的管理，確保產品的最佳品質。

飛鶴結合國家法規、質量體系標準及內部管理需求，製定了《總倉單元運輸管理制度》《總倉單元倉儲管理制度》，嚴格規範運輸環節產品裝車和交接要求，及在運輸途中的安全防護措施；規範倉儲環節從產品裝卸、標準碼放、安全存儲、蟲鼠害監控、溫濕度和衛生管理等各方面要求，保障產品在物流環節的質量安全；規範產品發運規則，確保出庫業務流暢，縮短訂單出庫時間，最大化保障發運效率，滿足客戶需求。2020 年間飛鶴將全國 7 大總倉蟲鼠害監控全部為專業的第三方公司進行管理，以進一步保證食品安全、要求承運商跟車走訪，全程監控運輸產品安全，從而提升客戶滿意度、並新增設濟南總倉服務山東省發運，確保滿足大客戶到貨需求。

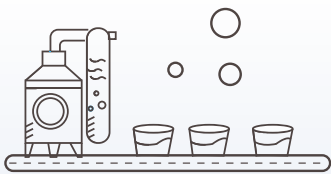


質量標準

飛鶴形成了從牧場和供應商到消費者，覆蓋全供應鏈的質量安全管理體系。我們擁有歐洲衛生工程設計指南 (EHEDG)、歐洲乳品廠設計標準、德國標準化學會 (DIN) 相關標準及中國相關國家規範，並通過 CE (進口設備) 認證的現代化國內工廠 7 個，加拿大工廠 1 個，引進德國 GEA 全套生產線，生產過程實現自動化，集團和工廠配備超過 300 人的質量管理團隊。我們選擇瑞士通標標準服務有限公司 (SGS) 和安邦食品技術諮詢 (上海) 有限公司 (AIB) 等食品安全專業機構，按照國際先進標準開展第三方檢查評價，所有工廠建立和實施了 ISO9001 質量管理體系和 FSSC22000 食品安全管理體系；黑龍江飛鶴乳業有限公司、甘南、龍江工廠在 2020 年持續通過外部機構認證，以確保質量和食品安全體系的有效實施。我們還建有國際先進的追溯系統和關鍵工序實時錄像，供消費者隨時查詢產品相關信息。

實驗室管理

飛鶴依據 ISO/IEC 17025、CNAS CL01¹ 相關標準建立實驗室管理體系，並參加 FAPAS、LGC、中國檢科院等國內外能力驗證。每個工廠均建立綜合檢測實驗室並規劃 LIMS 系統，配備各類檢測儀器 1400 餘台 / 套，通過先進的硬件設備保障產品質量，檢測範圍涵蓋生乳、原輔料、包材、環境、工序、半成品、成品，產品穩定性和貨架期試驗。2020 年，飛鶴各實驗室接受審核共計 30 次，包括 CNAS 評審、省局 / 市局體系檢查、SGS 監督評審、配方註冊現場評審等，共計接受現場實驗考核 187 項次，考核項目包括三聚氰胺、鉛、黃麴黴毒素 M1、硝酸鹽、硒、維生素 D、α-亞麻酸等，考核結果滿意率為 100%。



2020 年，
飛鶴各實驗室接受審核共計

30 次



共計接受現場實驗考核

187 項次



考核結果滿意率為

100%



¹ 《檢測和校準實驗室能力認可準則》，中國合格評定國家認可委員會 (CNAS)。

案例 | 飛鶴工藝標準化建設

2020 年飛鶴從工藝設計、運營、知識三個維度進一步推動工藝標準化建設：

提升工業
設計水平

- 聯合東北農業大學、東北林業大學、黑龍江立高科技股份有限公司承擔了黑龍江省科技廳“百千萬”工程科技重大專項“乳製品關鍵配料及功能性配方產品研製與產業化”項目。該項目將打破嬰幼兒配方奶粉中核心關鍵配料“卡脖子”的局面，進一步促進產業集群的可持續發展

搭建智能
運營平臺

- 成功申報並獲得吉林省重點產業發展專項 - 工業互聯網及製造業服務化示範項目。該項目將建設年產 2 萬噸配方乳粉生產能力的智能化工廠，實現嬰幼兒乳品的智能化安全製造、乳品全產業鏈的安全保障
- 聯合黑龍江省工業和信息化發展中心及 9 家行業重點龍頭企業申報並入選工信部“2020 年工業互聯網創新發展工程 - 工業互聯網標識解析二級節點項目”（產業集群應用服務平臺方向）
- 飛鶴乳業入選 2020 年全國智慧企業建設最佳實踐案例

按照《關於組織開展 2020 年全國智慧企業建設創新實踐案例徵集活動的通知》（中國企聯業字〔2020〕9 號）要求，中國企業聯合會組織開展了全國智慧企業建設創新實踐案例遴選工作。飛鶴憑借在數字化布局上的前瞻性的，以數字化轉型賦能產業集群，以渠道數字化解決用戶痛點，成功入選了“2020 年全國智慧企業建設最佳實踐案例”名單的企業

擴展人才
知識範圍

- 獲得國家工信部 2020 年國家技術創新示範企業
- 成為 2020 年博士後科研工作站新設站獲批單位，進一步推進企業自主創新能力。

可追溯產業鏈

確保每個產品的來源可溯與質量信息透明是飛鶴的責任。我們建立了完善的產品追溯體系：從飼料、奶源、配方、原材料、生產加工全過程、成品檢驗及倉儲物流到銷售、消費者等覆蓋四大業務板塊，十大產業環節，40 多個業務流程。為確保追溯制度的實效性，各工廠每年組織限時追溯演練，對於包材、原料、產品分別進行演練及撰寫追溯報告。

生產過程執行管理系統 MES

通過 MES 系統，對原材料、鮮奶、巴殺、中小料稱重、投料、濕混、蒸發乾燥、幹混、包材、成品包裝等一系列製造工序的管理，實現電子批記錄的跟蹤記載，使每一道工序有源頭可溯、有記錄可查。

產綫賦碼采集管理系統 DRP

通過產綫賦碼采集管理系統，在綫對產品進行賦碼，通過智能相機對每一罐數據進行采集，實現一物一碼，使每一罐產品都具有唯一的身份識別碼。

企業資源管理系統 ERP

通過 ERP 系統，實現對成品生產、成品發貨、物流轉運、經銷商收貨、門店收貨等全鏈路的記錄與展現，確保企業內外部全鏈路追溯信息的完整性。

追溯系統

- 正向查詢產品流向，從工廠——分倉——經銷商——門店，全程可以追蹤產品流向
- 反向查詢產品溯源，消費者可以通過二維碼追溯產品的來源信息，包括生產地、產綫、生產日期、產品批號、保質期等信息，對所購產品放心使用。

產品召回：

飛鶴嚴格遵守國家《食品召回管理辦法》等相關法律法規，製定有《產品撤（召）回管理程序》等文件，明確詳細的產品撤（召）回流程及各部門職責。如出現產品質量問題，首先執行《不合格（品）控制程序》，發起偏差調查，進行風險評估後，由質量受權人作出處置決定。

2020 年，
飛鶴產品撤（召）回數目為

0



卓越服務

飛鶴通過不斷開拓多元的溝通渠道，有效瞭解消費者需求、製定完善的消費者投訴機制保障消費者權利、搭建嚴實的信息安全防護機制，確保消費者及利益相關方信息隱私，承諾負責任營銷並確保宣傳的健康信息真實可靠。



客戶觸達

飛鶴認為互動性強且便利的消費渠道是連接產品與消費者的有效橋梁。我們不斷開創渠道可觸達性，隨著時代的發展不斷開拓線上平臺。

2018年，飛鶴聯合中國乳製品工業協會、中國奶業協會共同倡議把每年的5月28日定為“中國寶寶日”，呼籲父母高質量陪伴寶寶才是更適合的愛。從2018年至2020年，飛鶴持續將“高質量陪伴”根植，對話新生代父母，聯動線上線下多渠道共同助力，並通過線上平臺擴大傳播影響力和消費者口碑。



我們在每季度開展客戶滿意度調查。2020年，飛鶴客服服務滿意度達

100%



案例 | 528 中國寶寶日



中國寶寶日宣傳圖片



行業內首次開創雲發佈會，
5.28 當天曝光超



7.3 億

用戶參與量近



5,000 萬



項目總曝光超

70 億



抖音在綫參與人數

33 萬

播放量

13 億

綫上聯合倡議擴展至



23 個省區

363 個渠道

消費者權益保障

飛鶴秉承對消費者負責的態度，持續保障消費者的合法權益，製定了《投訴處理管理程序》，其中明確規定了客戶投訴的原則與具體辦法，讓投訴流程有理有據。消費者隱私保護方面，我們貫徹內部製定的《營銷文件及數據保密管理制度》中明確關於數據安全及泄露的懲罰措施，同時依照《用戶中心客戶資料的保密措施》使用售後服務及顧客關係管理系統（CRM）對客戶資料進行獨立管理和統一儲存，以確保客服人員接觸客戶信息的範圍和權限。我們通過溝通協議在用戶註冊時明確規定了雙方的權利及義務，協議內容包括用戶條款、服務須知、註冊及使用、用戶個人信息保密及授權、網絡分銷、用戶行為規範、違約責任及解釋權等，該協議形式應用於星媽會平臺及電商平臺。



隱私及信息安全

飛鶴嚴格遵守國家《中華人民共和國網絡安全法》，製定有《飛鶴乳業信息管理制度》及《飛鶴乳業信息安全管理制度》，明確信息安全組織及技術路線、各部門職責、信息安全防護機制及原則，以保障集團信息安全能有效執行。我們以 ISO 27001 和信息安全等級保護為建設方向，結合集團自身的特點和零售屬性，主要在工控安全、網絡安全、應用安全、終端安全、數據安全等方面進行建設，在不斷優化升級中逐步提高信息安全保護水平。2020 年，飛鶴未發生重大安全事件。

飛鶴開展了集團混合雲架構及 IDC 鏈路冗余架構建設，形成企業混合雲架構，有效提升了飛鶴信息系統安全性及穩定性。針對工控主機信息安全、生產分公司網絡安全等工控生產信息安全方面，我們完成了甘南分公司和龍江分公司兩個生產工廠的部署實施，有效提高工控主機的信息安全防護水平，同時架設網絡安全防火牆，增強了網絡安全防護能力，工業控制安全系統得到了大幅提升。

飛鶴每年組織兩次全員信息安全意識及常規防護知識培訓，提升全員信息安全防護意識；定期邀請外部專家及信息安全專業合作夥伴對信息安全管理人員進行專業安全培訓及最新安全形式及安全防護技術培訓，提升專業信息安全管理員的能力水平。

負責任營銷

在規範產品宣傳及責任銷售方面，飛鶴依照國家《廣告法》等相關法律法規制定相關標準要求，對營銷標語、廣告內容進行合規審核。製定《產品包裝設計流程》並根據其管理制度確保信息傳達的真實性和有效性。為保證公司各項制度、方案有效進行信息傳達與理解，我們根據《飛鶴專職營養顧問培訓方案》建立每周事業部重點方案與制度電話培訓機制。2020 年間共開展 29 場電話培訓，涉及 74 個制度及方案培訓。

2020 年間共開展

29 場電話培訓



涉及

74 個制度及方案培訓



數字化賦能

創新與數據優勢一直是飛鶴經營和業務增長的主要動力。在數字化時代，發揮數據的優勢能夠讓是企業可持續發展的重要途徑。飛鶴率先開始數字化轉型探索與實踐，制訂了“3+2+2”IT規劃戰略目標，即以數字工廠智能製造、以ERP（企業資源計劃）為核心的業務系統建設，數字化智能化統一辦公平臺為飛鶴的核心能力，由業務中臺和數據中臺構建起數據閉環運轉的運營體系，推動及指導新零售業務與智慧供應鏈業務的探索及變革，通過數字化、智能化，實現全產業鏈與信息技術的深度融合與數據聯通，從而使運營效率與產品品質智能升級。

智能化工廠

飛鶴結合國家提出的“中國製造 2025”與自身發展需要，致力於從自動化工廠到智能工廠的轉型，通過軟硬件結合、智能平臺建設、數字化管理系統等多領域開拓，持續賦能智能管理企業建設。



營養健康發展

飛鶴致力與社會的健康發展，在助力社會人群的體質與健康研究上，我們不斷尋找與外部合作機會以推動健康營養研究的課題。2018 年起，飛鶴攜手中國營養協會，成立了飛鶴體質營養與健康研究基金，啓動支持與當地社會人群體質、營養、與健康相關的基礎理論研究、臨床研究、營養學及健康知識宣教等項目。2020 年，該研究基金深度聚焦嬰幼兒生長與營養研究、中外人群體質健康研究、中老年膳食營養研究等 5 大方向，持續拓展對於社會人群營養研究的深度和廣度。

在飛鶴持續與中國營養學會的合作第三年後，2021 公司將著眼於人類全生命周期的營養需求，進一步助力全齡健康等社會群體營養健康工作的發展。



2020 年度中國營養學會 - 飛鶴體質健康與健康研究基金資助項目發佈



飛鶴高級研發總監蔣士龍現場發表演講



01



我們因地制宜篩選燕麥、玉米、牧草等作物品種，提高牧場奶牛飼養品質；

02



我們針對核心功能原料牛群開展篩選，為產品開發提供天然豐富的功能性營養成分；

03



我們在全部嬰幼兒產品品類中杜絕任何蔗糖、香精、麥芽糊精的額外添加；

04



我們的孕產婦系列產品品類脂肪含量相比全脂奶粉國標標準減少 50%

我們將營養研發成果應用於我們的產品，增進產品營養成分，降低不必要的添加物質，讓我們的產品更加健康友好。



案例 | 母嬰數據庫建設

飛鶴通過自主研發，建立中國母乳營養成分譜系，對中外母乳數據的全面回顧與分析。這一系列研究所採用的數據分析方法在中國母乳研究領域尚屬首次，深度挖掘了學術公開的中國母乳成分數據，這也是目前行業中公開的學術研究中對中國母乳成分樣本量最大的總結之一。

2020年，母嬰數據庫建設取得了三項重大研究成果：

01

發表中國母乳蛋白質和氨基酸動態變化的系統性綜述；

02

發表中國母乳活性蛋白動態變化的系統性綜述；

03

發表描述中國母乳脂肪酸比例特點的系統性綜述。

這些對於中國母乳成分持續不斷的深入探索，幫助飛鶴更好瞭解中國母乳的營養特點，引領行業基礎研究的發展，對指導產品配方設計，研製更接近中國母乳營養成分的配方提供了理論依據。





共生共榮 飛鶴力量

飛鶴將可持續的發展理念融入到了與員工、合作夥伴的互動當中，實現了員工、合作夥伴和行業發展的有機融合，並積極投入創新研發，努力提升產品品質，為實現多方互利共生，創建和諧社會貢獻飛鶴力量。



員工成長

人才是公司發展的核心競爭力，飛鶴致力於保障所有員工在僱傭、薪酬福利、培訓發展等方面的權益，並努力為員工營造良好的工作氛圍，實現員工與企業共同發展的願景。

用工政策

飛鶴嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國社會保險法》《禁止使用童工規定》，及其他地方性勞動與社會保障相關的政策制度，規範和監督招聘、僱傭員工過程，杜絕任何形式的性別、民族、宗教、年齡、地域歧視。為確保人力資源的各項工作有制可依，我們依據國家相關政策和《人力資源管理辦法》，製定了覆蓋員工關係、招聘、培訓、薪酬、績效、福利等模塊的企業人力資源管理制度。2020 年，公司未發生非法使用童工、強制勞工事件，集團員工工作時長及休息休假時長符合國家法定工作及休假的時間安排。

2020 年，
公司共有正式員工

5,433² 人



員工勞動合同簽訂率

100%



按僱傭類型劃分



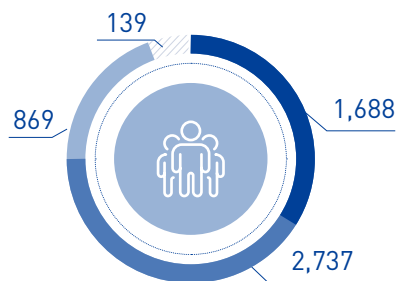
■ 全職 ▨ 兼職

按性別劃分



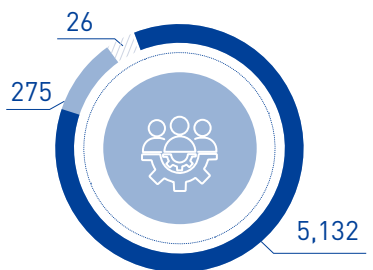
■ 男 ▨ 女

按年齡結構劃分



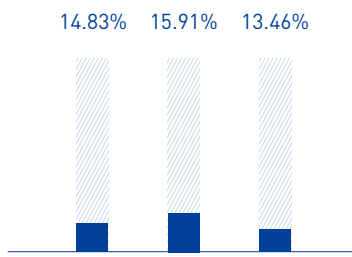
■ 30 歲及以下 ■ 31-40 歲
■ 41-50 歲 ▨ 51 歲及以上

按雇員類別劃分



■ 基層員工 ■ 中級管理層
▨ 高級管理層

員工離職情況



員工主動離職率 男 女



² 員工數統計口徑為 2020 年中國國內的員工總數。

在招聘錄用方面，飛鶴採用內聘與外聘相結合的招聘體系，通過內部招聘調動員工工作積極性，通過招聘網站、招聘會、校園招聘、獵頭等外部招聘形式，不斷吸引優秀人才，為企業注入新鮮血液。為保證招聘錄用的公平公正，飛鶴嚴格遵循“七大原則”，致力於為人才提供平等的工作機會。此外，為幫助員工在工作中充分發揮才能，獲得工作成就感，公司依據員工才能與特點為他們安排合適的崗位，實現人盡其才、才盡其用。



2020年，飛鶴持續深化“你我更適合”的校園招聘理念，精進“F星計劃”管理培訓生招聘培養方案。以“誠信正直、敢承重、會合作、愛學習、懂業務”為目標對管培生進行培訓，同時增加了業務輪崗學習，拓寬了培養渠道和方式，更精準、多元、高效的達成培養目標。疫情防控期間，飛鶴與“央視頻”合作開展了“雲宣講”，邀請集團副總裁等領導進行直播講解，並在全國多所院校進行線上線下聯動傳播。

 <p>2020年，飛鶴共進行</p> <p>44 場就業雙選會</p>	<p>共錄用管理培訓生</p> <p>49 場校園宣講會</p>	<p>120 餘人</p>
--	---	----------------------



飛鶴管理培訓生入職拓展訓練

案例 | 飛鶴 21 屆管培生職前冬令營

為提升已錄用管培生對企業的瞭解，增強企業與學生之間的聯結，飛鶴于 20 年底組織了 21 屆管培生職前冬令營，以“奔跑吧，飛鶴”為主題，帶領同學們感受飛鶴文化，熟悉北京環境，使同學們在結識新夥伴的同時，慢慢融入飛鶴大家庭。



飛鶴管理培訓生職前冬令營

員工發展與培訓

飛鶴高度重視公司員工個人綜合素養和職業發展，為員工提供廣闊的發展平臺，讓員工與企業共成長。

薪酬激勵

依據《薪酬管理機制和管理辦法》，我們每年參與快消行業薪酬調研，瞭解行業內各崗位薪酬水平，所提供的每年內部薪酬漲幅均高于行業平均水平，確保薪酬具有外部競爭力、內部公平性和個體公平性。員工薪酬構成包括固定收入和浮動收入，同時我們結合績效考核機制，針對不同層級與不同系統人員，進行具有針對性、動態化、周期性的考核，保證薪酬制度的合理性。

考核機制

職能系統考察重點工作和專項工作，關注學習和成長。

銷售系統採用坎級績效，收入與銷量掛鉤體現多勞多得。

工廠採用產量工資，體現工作量價值。

考核週期

高層採用年度考核。

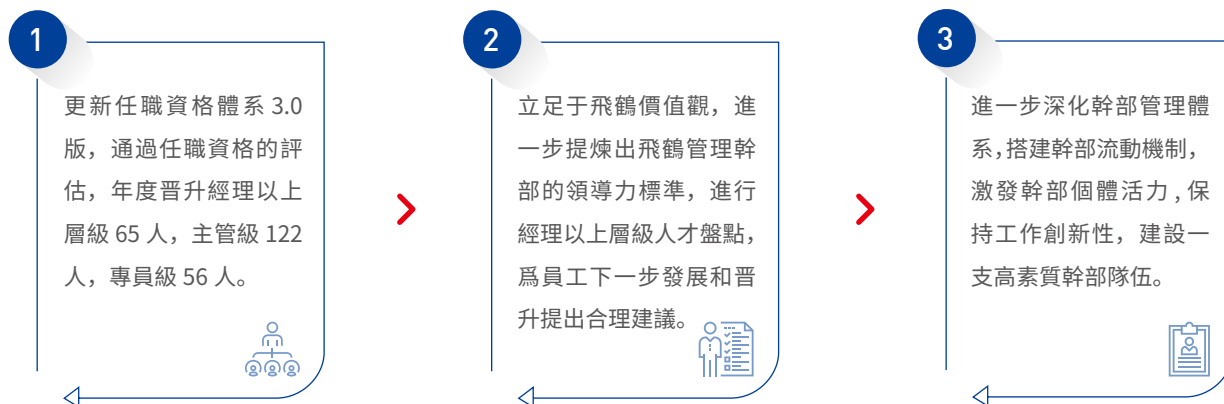
中層和職能基層員工採用季度考核。

基層崗位包括銷售、營養、客服、操作工人等，採用月度考核。

晉升機制

為保證員工晉升的公平、公正、公開，我們為員工規劃了管理與專業兩條晉升渠道。當員工發展到一定階段後，我們綜合考慮員工在管理或專業方面的能力優勢，結合員工意願與人才培養規劃，為員工的職業發展方向提供建議和參考。

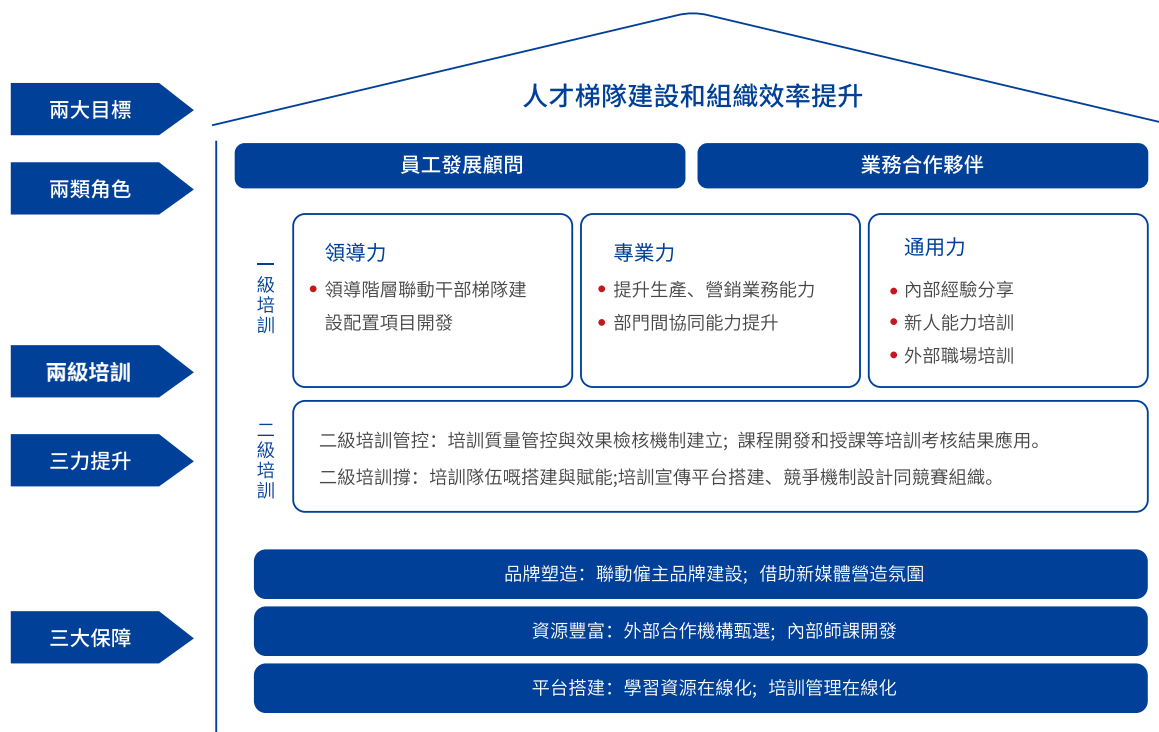
2020年，飛鶴在完善員工晉升體系方面，開展了三項主要工作：



員工培訓

飛鶴希望通過多元化的培訓方式，提升員工綜合素質和業務能力，深度挖掘員工潛能。公司以人才梯隊建設和組織效率提升為目標建立了飛鶴培訓體系，通過搭建培訓隊伍、設立競爭機制、及時考核培訓成果等方式，旨在提升員工的領導力、專業力和通用力，助力員工在職業發展道路上走得更遠。同時，我們注重培訓的持續性與高效性，通過新媒體來營造學習氛圍，與外部機構合作豐富培訓內容，並開發了線上培訓平臺，使員工能夠隨時隨地學習。

飛鶴培訓體系



2020 年，全飛鶴（中國）公司
共開展綫下培訓

2,923 場 

累計培訓

53,212 人次 

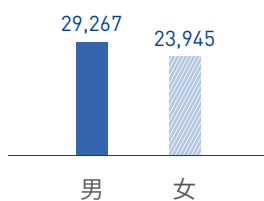
員工培訓覆蓋率達

95% 

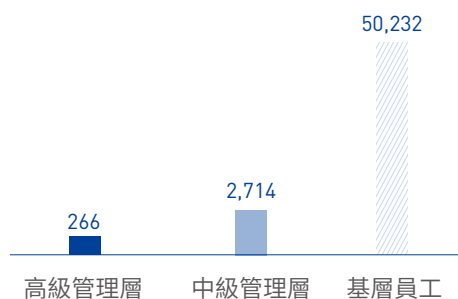


受訓雇員情況

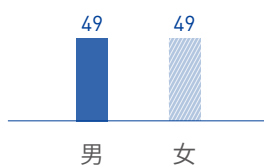
按性別劃分受訓數（人次）



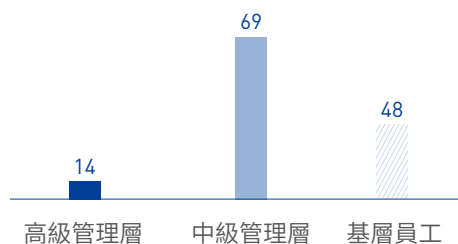
按雇員類別劃分受訓數（人次）



按性別劃分受訓時長（小時）



按雇員類別劃分受訓時長（小時）





飛鶴內訓師團隊



飛鶴學習平臺首頁界面



案例 | 飛鶴線上學習平臺——“絢星-鶴學堂”

2020年11月，飛鶴上綫新版在綫學習平臺，意在助力企業知識沉澱與傳承，同時通過輕量化的交互加強員工學習自主性及學習熱情，為進一步建設學習型組織夯實培訓土壤。自平臺上綫至今，平臺平均登錄率為78%，學習率為59%，處於行業中上水平。

“鶴學堂”，
覆蓋核心員工超過

1,700 人



平臺內容建設

平臺學習資源含領導力、專業力、通用力三維度在綫課，並保持動態更新。同時，平臺可以根據各系統層級員工，針對性的匹配學習計劃，進行個性化推薦。平臺會定期開展全員範圍公開課，滿足員工學習需求。

平臺學習資源包括
內外部知識

1,500 餘門



平臺運營

定期開展學習氛圍活動，包含平臺上綫啓動會、季度學習達人評選、學習集市、趣味答題闖關、喜迎新年等活動。

學習氛圍活動，
場均覆蓋員工

500 人以上



平臺功能

時刻分享、超級大腦闖關PK、直播等功能的運用打造平臺明星交互功能，備受員工喜愛，同時利用簽到參訓、考試評估、報表等功能進行員工學習的綫上留痕，加強培訓管理。



案例 | 飛鶴夥伴班，攜手外部夥伴並肩發展

飛鶴在自身建設發展的同時，也積極加強產業鏈上下游的發展，增強人才培養建設，打造企業共贏生態圈。2017 年 6 月，飛鶴乳業首開行業先河，與北京大學合作開辦合作夥伴 MBA 研修班，為公司核心經銷商、戰略供應商、重點母嬰系統合作夥伴代表提供學習進修機會，助力合作夥伴提高經營水平、提升企業盈利能力，與飛鶴並肩同行，共贏發展。

截至 2020 年底，近 200 位核心合作夥伴完成了 5 次集中學習（北京大學），其中 KSC 嬰童合作夥伴班于 2020 年 11 月在北京大學結業，結業率達 100%。



飛鶴合作夥伴 MBA 課程研修班畢業合影

民主管理

飛鶴重視與員工的溝通交流，搭建多元化的平臺，持續傾聽員工意見。2020 年，我們繼續通過線上 OA 系統，為員工提供所在行業與公司發展動態，並在線下定期組織交流會議，如季度總結規劃會、策略分解會、集團年度總結規劃會，促進跨專業的交流學習，實現部門間的通力合作。結合企業文化重塑項目，2020 年公司開展了員工忠誠度、員工敬業度、員工滿意度調研，調研結果顯示公司整體士氣較高，員工狀態良好，忠誠度、敬業度和滿意度指數均高于被調企業平均值。

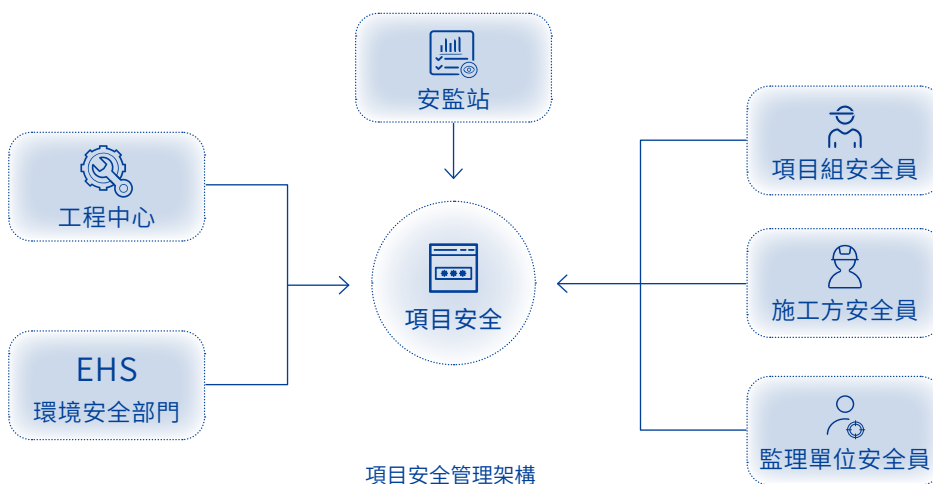
職業健康與安全

飛鶴嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《特種設備安全監察條例》等相關國家法律法規，高度重視安全管理，每年度迭代更新 EHS 相關法律法規清單，並於系統內上傳與記錄，持續健全安全生產管理責任體系，堅守安全底線。2020 年，安全培訓人均培訓時長為 15.15 小時，各工廠共發生 4 起損失工時事故，工傷損失日數為 170 天，共計 1,360 小時，為百萬工時損失率的 0.71%，連續兩年工傷死亡人數為 0。

2020 年，通過推行落實 ISO45001 體系，飛鶴結合日常工作，從事業部 EHS 層面完善了安全管控制程序文件，包括環境和職業健康安全管理体系手冊、高危作業工作管理程序、消防控制系統運行政程序、勞動防護用品管理制度、危險廢棄物管理制度、職業健康安全運行控制程序等，進一步深化了安全體系建設，提高了安全管理程序的規範性。2020 年，甘南和龍江工廠分別獲取了 ISO14001&ISO45001 雙體系認證，共計 32 位管理團隊人員和協調員獲得雙體系內審員證書。截至 2020 年底，7 家工廠中已有 3 家獲得了雙體系認證 ISO14001&ISO45001，2021 年將有另兩家工廠獲得雙體系認證。

在各分公司層面，我們將辦公區域劃分在工廠安全整改管理範疇之內，組織辦公室人員參與工廠的各類培訓、應急演練以及消防演習等活動，通過行為觀察、每日分享等全員參與活動，及時發現並制止違規操作，從而消除隱患，確保人員安全，維持設備平穩運行。

在工程建設方面，飛鶴遵循企業內部《安全文明施工管理辦法》，建立項目安全管理架構，實行安全責任制和考核制，與多方簽訂三級責任狀，定期巡查項目現場，並建立安全管理微信群，做到不安全行為、不安全現象隨時發現，隨時整改。



2020 年，公司受職業病危害
崗位員工職業健康體檢率為

100%



安全培訓覆蓋率達為

100%



2020 年，公司患職業病人數為

0



安全生產總投入為

337.09 萬元



雙重預防機制

結合 ISO 管理體系思路（PDCA）和國家在職業健康和安全管理法律法規的要求，飛鶴創建了風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制，生成《安全生產風險識別及管控程序文件》《安全生產事故隱患排查治理程序文件》管理文件以及風險識別表，深化各分公司安全生產標準化管理。

2020 年，飛鶴持續推進雙重預防機制體系，統一風險識別表格以及評分標準，細化並進行年度更新風險識別清單，根據評估結果進行不同等級的風險管控。雙重預防機制的工作獲得相關部門的高度認可，承接了政府主辦的雙重預防機制建設現場會。

職業健康安全

按照相關法律法規要求、行業標準，飛鶴積極推動安全培訓工作建設，完善培訓體系，以“構建安全健康、快樂和諧的工作環境”作為目標，從培訓宣貫、危害因素檢測、職業健康體檢、個人防護用品發放、專項培訓等多個維度出發，切實保障員工健康安全。

為降低員工工作風險，公司嚴格規範特種設備操作人員持證上崗管理，並對高危作業執行風險預測、作業許可證制度及現場作業規範性驗證，確保高風險工作管理受控。針對不同崗位，公司為員工配備了個人防護用品，並進行日常監督，確保工作人員正確佩戴。另外，公司定期組織職業危害崗位人員進行崗前、崗中、離崗體檢，並對職業危害崗位進行日常監測，為員工的生命健康提供雙重保障。



第三方入場培訓

2020 年，
飛鶴共開展新入職培訓

71 次



第三方人員入場培訓

86 次



專項培訓

75 次



法規培訓

6 次



食品中毒知識培訓

3 次



培訓共覆蓋

5,570 人次



案例 | 安全培訓與績效——哈爾濱項目

2020年，哈爾濱項目現場施工人數最高峰值達332人，項目建設期間保持零工傷、零損傷工時數，安全總工時達349,663小時，並組織了大型培訓3次，小型入場培訓7次，以施工方為主題進行了安全教育，並且監督施工方開展了冬季施工專項培訓2次，培訓基本覆蓋率達100%。

2020年，我們開展了豐富的安全文化活動，包括安全月、職業健康周、消防日、應急演練、安全知識競賽等，旨在不斷提升員工的安全意識，從根源上杜絕安全事故的發生。

案例 | 安全文化活動

2020年，飛鶴開展以“消除事故隱患，築牢安全防綫”為主題的安全月活動共計**18**次，覆蓋**2,008**人次；組織以“職業健康保護·我行動”的職業健康周活動共計**19**次，覆蓋**1,975**人次；各工廠舉辦消防日活動共計**19**次，覆蓋**750**人次。



消防專項培訓活動

2020年，各工廠落實了相應的應急演練，以增強員工的應變能力及處理能力，共組織應急演練43次，覆蓋1,808人次。

2020年，
共組織應急演練 覆蓋

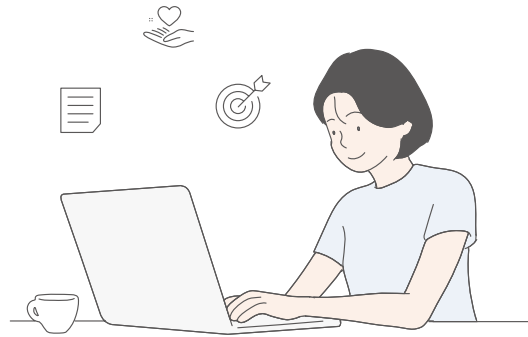
43 次 **1,808** 人次

應急演練	應急演練名稱	次數	覆蓋人數
專項應急預案	春季消防演練方案	8	1,508
	機械傷害事故專項應急預案	3	48
	高空墜落應急演練	3	16
	危險化學品和危廢泄漏應急演練	3	14
	觸電事故應急演練	3	19
	食物中毒應急演練	4	68
	氨泄漏應急演練	3	28
	有限空間事故應急演練	2	5
	起重事故現場應急演練	1	8
	壓力容器故障現場處置方案	2	18
	淹溺事故現場處置方案	2	15
	中毒、窒息專項應急預案	2	22
	灼燙事故現場處置方案	2	7
	鍋爐故障現場處置方案	3	15
	車輛事故現場處置方案	2	17

員工關懷

飛鶴重視員工工作的獲得感和幸福感，致力於為員工創造工作與生活平衡的良好氛圍。

飛鶴女性員工佔員工總數的 45%，為帶領女員工們愛崗敬業拼搏進取，我們成立了公司內部婦女聯合會，並針對女性員工開展了豐富的活動。2020 年，飛鶴按照《中華全國婦女聯合會章程》和《婦女聯合會選舉工作條例》相關規定，成立了黑龍江飛鶴乳業公司婦女聯合會並選舉出由 12 人組成的第一屆執委會，切實保障女性員工的權益。



案例 | 飛鶴婦女節活動

2021 年 3 月 8 日，公司面對全員在內刊《鶴鳴》上發起“致敬女性力量”的線上主題活動，相關留言分享達 300 餘條。同時，集團總部為女性員工準備了精美的飛鶴牧場專屬禮盒，覆蓋集團總部女性員工 492 人，體現了公司對女性員工的關懷及重視。



飛鶴婦女節活動



疫情出現後，為保障員工健康安全，公司第一時間成立病毒防控防治領導小組，從生產過程管控、員工個人防護、廠區全面防控等 3 個方面展開防控工作。同時，公司啓動了應急預案，製定下發了《病毒防範及消毒指南》，加強了員工防護和基地工廠防疫工作，並為堅守一線的生產工廠、全國銷售省區提供口罩、消毒用品、體溫計等防疫物資，讓

堅守崗位的員工感到溫暖和安心。此外，各工廠、辦公場所每天進行消毒，在員工返崗後，為員工提供口罩、消毒用品、體溫計等防疫物資，實行測量體溫、核酸檢測等防護措施，取消大型活動、會議、接待等工作，採取視頻、電話會議等遠程溝通方式，避免人員接觸和聚集，為員工提供最大化人身安全保障。

在疫情得到控制的下半年，我們開展了一系列家庭、文化和表彰活動，關注員工需求，豐富員工精神生活。各工廠在“生產家庭日”活動中邀請員工家屬們參觀工廠，使員工可以在工作之余陪伴家人，同時為員工提供了對另一半表示感謝的機會；“我和我的飛鶴”2020年一綫楷模評選活動的訪談視頻《我在一綫》播出後，引起廣大員工的強烈反響，員工自豪感得到了提升，同時增強了企業凝聚力；融入飛鶴文化的新春“鶴”禮在寒冬中為員工送上了溫暖。



案例 | 生產家庭日

2020年飛鶴以生產分公司為單位，開展了9場家庭日活動，覆蓋了827個員工家庭。生產家庭日當天，飛鶴家人們走進工廠，共同享受歡樂而又溫馨的親情時光。



2020年飛鶴以生產分公司為單位，開展了

9 場家庭日活動

覆蓋了

827 個員工家庭



生產家庭日活動合影

案例 | “我和我的飛鶴” 一線楷模評選

“我和我的飛鶴” 2020 年一線楷模評選動員了飛鶴生產、營銷及產業集群上下游多個部門近 3 萬名基層員工，以客戶為先、愛崗敬業和踐行誠信責任專業的價值觀三大維度為標準，經過初評、複評以及大眾評審的終評，共有 11 位一線楷模從 300 多個案例中脫穎而出。在年底會上，公司對 11 位評選出的楷模進行了頒獎。



“我和我的飛鶴” 2020 年一線楷模

案例 | 飛鶴 2021 新春“鶴”禮

飛鶴 2021 新春鶴禮共發放 25,554 套，覆蓋集團總部 5,700 人、營銷營養顧問 15,909 人和推廣專員 3,945 人，收到員工的廣泛好評。



飛鶴 2021 新春鶴禮

2021年這個特殊的春節，飛鶴積極響應國家就地過年的倡議，面向各工廠、各省區發起“四海同慶鶴新春”活動，對春節期間堅守崗位不能返鄉的員工進行專項關懷。員工根據各地政策進行小範圍的團建、聚餐和購買慰問品等，安全溫馨地度過了不一樣的春節。此外，集團總部在北京辦公區舉辦了“2021飛鶴新春聯歡”廟會活動，與員工一起弘揚傳統文化，共同歡度新年。

案例 | “四海同慶鶴新春”活動

2021年的春節，飛鶴髮起的“四海同慶鶴新春”活動覆蓋了生產事業部 2,000 人、營銷事業部 23,980 人、電商事業部 110 人和全國物流部 22 人，總計 26,112 人。



營銷事業部同事及客戶人員共同參與“四海同慶鶴新春”活動

案例 | 集團總部新春廟會

飛鶴集團總部于 2021 年 2 月 5 日小年當天在北京辦公區舉辦了“2021 飛鶴新春聯歡”廟會活動。活動覆蓋北京運營中心、北京省區和信息中心等共計約 700 位員工。



集團總部新春廟會

產業鏈共贏

飛鶴堅持為客戶提供高品質、高質量的產品和服務，不斷升級供應商和經銷商管理，與合作夥伴互利共進，以開放共享的方式惠及行業，為中國乳業可持續發展持續賦能。

供應商管理

供應商是產品品質保證的重要前提，飛鶴不斷加強供應商管理，保障資源的充分可控性，在供應商選擇、審核、管理、評估環節建立明確的管理制度和辦法，以保障源頭品質的穩定。

2020 年，飛鶴持續完善供應商管理舉措：



→ 完善了已有《新物料新供應商開發規範》，增加了感官和供方檢驗報告要求。按照《新物料新供應商開發規範》，飛鶴供應商開發的基本準則是質量，成本，交付與技術服務並重：

1. 供應商是否建立了一套穩定有效的質量保證體系；
2. 供應商是否具有生產所需特定產品的設備和工藝能力；
3. 對所涉及的产品進行成本分析及價格談判；
4. 供應商是否擁有足够的生產能力、人力資源以及擴大產能的潛力；
5. 供應商的售前、售後技術服務承諾。

供應商需填寫《供應商初步調查表》並反饋，由採購部評價供應商的商業信譽、生產經營資質、供應能力的符合性，篩選出初步符合飛鶴要求，並有長期合作意願和持續供應能力的供應商進入開發評審計劃中。



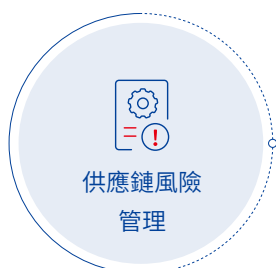
→ 我們按照《供應商批准和再評估程序》要求，審核供應商的物料特性、生產工藝及其 HACCP 計劃，結合飛鶴產品質量標準和生產工藝，評估該供應商提供物料的質量及食品安全符合性，並確定物料風險級別。飛鶴供應商現場審核按照 FSSC22000 食品安全管理體系要求，對供應商的食品安全管理體系運行的適宜性、充分性和有效性進行系統的評估的過程，審核未通過的供應商不允許進入飛鶴合格供方名錄。2020 年，飛鶴對共 160 家原料合格生產商中的 83 家進行了現場審核，現場審核率超過 50%，審核供應商均符合《嬰幼兒配方乳粉生產許可審查細則 (2013 版)》的要求。



→ 按照《供應商批准和再評估程序》和《採購合同管理規範》，對已合作的供應商，根據供應商質量績效和物料風險制定年度再審核計劃。收集各供應商的供貨質量績效數據。供應質量評估包括供應商現場審核結果、質量投訴的處理和供貨質量回顧。根據供應商質量評估結果劃分供應商信任水平，低信任水平供應商不得供應高風險物料。供應商需按照飛鶴質量標準供貨，並簽字確認其質量標準。2020 年，我們共創建或更新原輔料標準 86 份。



- 對於正在合作的供應商，飛鶴按照《供應商績效管理辦法》管理評估，對供應商按照月度和年度進行績效評價，評價指標包括質量合格率、服務、採購成本和到貨及時率，並基于年度績效分數建立供應商分級管理機制。評價結果顯示為需改進的供應商，我們要求其進行改善提升，必要時進行約談，啓動幫扶工作。需改進的供應商，如 6 個月內仍未改善，飛鶴會將其列入待淘汰名單，評估綜合因素後形成淘汰計劃。
- 飛鶴建立供應商獎懲制度，對於表現優秀供應商，優先增加採購訂單份額；對生產及產能造成一定的影響的供應商，由供應鏈綜合評審進行處罰；對終端客戶造成不可評估的損失的，直接取消供方資格。
- 2020 年新冠病毒疫情期間，我們參照國家及地方政府的疫情政策要求，通過遠程視頻方式與 10 家供應商進行線上溝通，堅持推動供應商開展質量改善活動。



- 為預防和控制原輔料化學污染物和致病菌帶入成品的潛在風險，公司製定了原輔料風險監控計劃，用于飛鶴各分公司日常原輔料檢驗計劃的更新。該風險監控計劃的製定參考了國家相關機構發佈的年度風險監控計劃及歐盟、BfR、WHO、美國 FDA、加拿大食品檢驗局等國際組織的食品安全機構發佈的食品安全預警及評估。2020 年度飛鶴共更新製定原輔料風險監控計劃 42 份。
- 在採購舞弊風險管理方面，飛鶴採購業務為分段式管理，開發組負責尋源及供應商開發，訂單組負責訂單下達及執行，管理組負責支付應付款。3 個組分別運行且相互協同，從機制上切斷了採購腐敗可能性。同時，合同裏明確列示反腐電話及反腐渠道，杜絕採購付款，與供應商透明溝通反舞弊要求，與供應商一同打造風清氣正的經營合作關係。



- 採購流程文件實現全流程覆蓋，製定包括《採購管理》《供應商管理》在內的近 20 項採購管理制度，全方位覆蓋採購需求、尋源、認證、選擇、付款等階段，有效指導採購業務有序高效執行，結合 IT 系統實施，實現 100% 透明化。公司每半年進行相關文件的回顧工作，實現制度和業務有效結合，最終實現制度支持業務、業務實踐反哺管理制度的有效循環。



- 飛鶴通過對供應商進行駐廠指導、現場審核、培訓交流、專項會議、技術信息分享等，從供方的項目涉計、硬件設施、人員管理、落地執行、風險管控等多個維度進行改善提升，有效的幫扶拉近了企業之間的距離，減少了溝通的壁壘。同時，通過供應商幫扶，能够更加深入瞭解供方，為後續的供應商管理和雙方的合作打下良好的基礎。目前，計劃幫扶的供應商共計 24 家。
- 2020 年，飛鶴組織鐵聽和高蓋供方進行培訓交流共 7 次，涉及異物、清潔、蟲害、潤滑油等 14 個方面的內容攻擊發現問題 72 項，整改率為 90%。全部鐵聽供應商及大部分高蓋供應商參加了培訓。

于本報告期間，飛鶴集團合作的原料合格生產商共 160 家，其中海外生產商 71 家，國內生產商 89 家。

案例 | 美維仕供應鏈管理

飛鶴旗下保健品牌美維仕通過製定供應鏈准入制度與供應商合作，賦能經銷商能力建設，嚴格從包材、服務、供應商到成品管理確保產品的優質有效。美維仕基于 ISO9000 質量管理體系、ISO22000 食品安全管理體系、GB16740-2014《食品安全國家標準保健食品》、美國 cGMP《動態藥品生產管理規範》、美國《聯邦食品、藥品和化妝品法案》等體系法規建立了完善的供應鏈工作標準。

美維仕供應鏈質量管理圖：



管理要求：

美維仕基于《供應鏈管理手冊》等要求標準對於文件、採購、生產、質量、倉儲物流和信息進行統籌管理，確保產品的安全和質量並提供給顧客優質的消費體驗。

- 文件管理** → 供應鏈管理部共計建立執行手冊《供應鏈管理手冊》一份，並依據手冊，供應鏈各組工作內容及相關法律法規，共建立 15 個程序文件。要求程序文件需定期進行，並由總經理簽批後下發執行。
- 採購管理** → 美維仕公司物料和服務采用集中採購模式，全球採購與中國採購並舉，採購過程，符合 5R 原則，儲備適合供應商資源，建立並完善供應商管理規範，優化供應商結構，降低合作採購風險和成本，最終達成服務與銷售，滿足銷售的目標。
- 生產管理** → 通過協助 OEM 工廠生產計劃的製定和生產活動的實施，確保訂單實現和交付的及時性，並幫助 OEM 工廠管理團隊提升人員技能、設備管理能力、物料管理、生產過程控制和環境控制來實現生產現場的持續改進。
- 質量管理** → 通過對產品設計、試生產到正式量產、倉儲物流載到消費者使用，整個產品生命周期的質量管理體系設計並實施維護，確保產品的安全性，並提供給消費者高質量的產品和高品質的用戶體驗。
- 倉儲物流管理** → 通過甄選優質倉儲、物流承運商，建立並持續精進國際物流和倉儲操作流程，保障物流服務，實現商品供給國際化，物流體驗本地化，助力市場開拓，為跨境產品的高品質賦能。
- 信息管理** → 引進並優化信息管理系統，與電商平臺和承運商進行系統對接，實現前端貨物進銷存與後端訂單轉流及跟踪課環節之間的信息無縫對接，保證良好的用戶體驗的同時，通過對大數據的抓取和分析，為精準營銷和供應鏈的重要決策提供參考和支持

經銷商管理

為保障公司可持續發展，提升客戶質量，打造可持續的、雙方共贏的發展平臺，飛鶴針對與經銷商的合作、日常管理、等業務，編制了《2020年經銷商管理制度》。經銷商的准入需經過嚴格的資質評估，包括營業資質、資金狀況、經營渠道、經營理念、行業經驗、合作意願等。經銷商資質審核通過後，需簽訂經銷商合同，繳納保證金，並明確年度銷售任務。

為持續提升經銷商渠道服務能力，打造優質、可持續的戰略合作夥伴，飛鶴製定了《2020年度經銷商星級管理方案》，通過激勵機制的設置，激發經銷商潛質，助力經銷商同企業一起發展。

案例 | 2020年合作夥伴年會

飛鶴召開2020年合作夥伴年會，以“聚力，創新程”為主題，與合作夥伴共商中國嬰幼兒奶粉行業未來發展，展示出中國乳業的長期價值和堅定信念。此次活動特邀王林教授深度解讀2021中國企業的新征程，以觀察者的角度為飛鶴提出建議。飛鶴線上各系統全員、合作夥伴等萬余人在線觀看。



合作夥伴年會現場

案例 | 經銷商能力建設

🛒 線下業務：

2020年，飛鶴旗下保健品品牌美維仕針對經銷商業務、零售商店員和導購，開展集中培訓及臨櫃培訓。在疫情期間，開展了線上培訓。



經銷商能力培訓

案例 | 飛鶴乳業 & 湖南區貝貝熊 2020 年生意溝通會

本次生意溝通會的參會代表為飛鶴乳業湖南、湘北兩區員工代表以及貝貝熊代表，本次會議旨在提高各級人員對飛鶴的瞭解程度，將飛鶴和系統高層的思想傳達給每一位員工，並對各門店經營過程中遇到的難題進行探討並提出解決方案。本活動增強了員工對飛鶴的信心，同時增進了飛鶴與廣泛門店系統之間的客情關係。會議結束後，門店配合度及執行力得到了很大的提升。

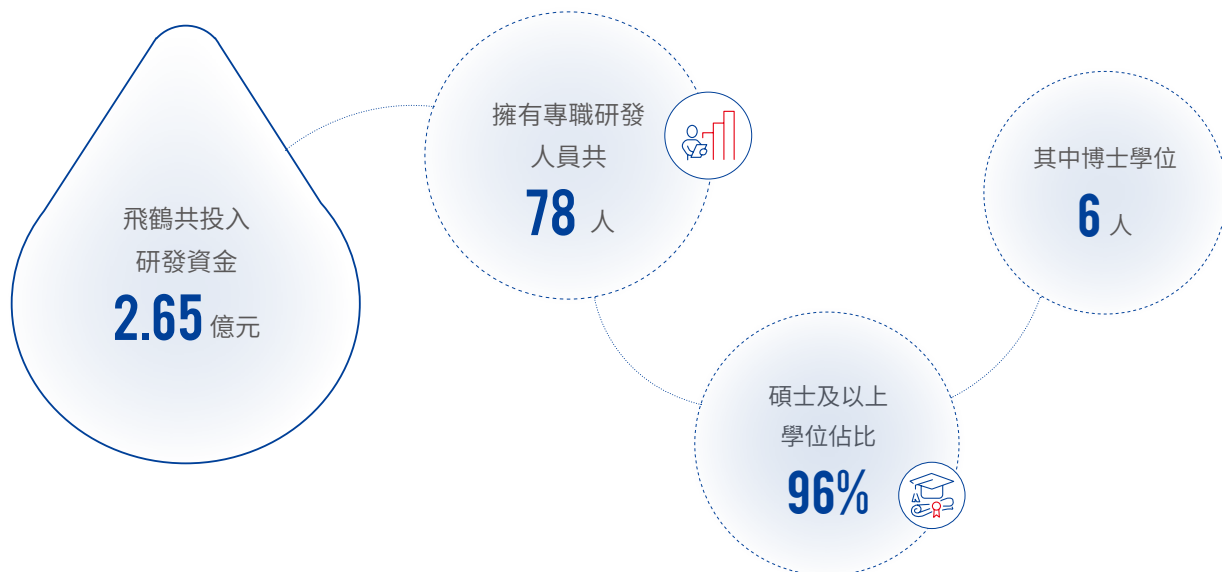


飛鶴乳業 & 湖南區貝貝熊 2020 年生意溝通會

行業引領

飛鶴自覺擔負起乳業振興的重擔，積極投入乳業產品創新研發，賦能行業發展，對產業轉型升級、創新發展起到了帶頭作用。

創新項目研究



創新研究項目及成果

- 2020年，飛鶴聯合東北農業大學、東北林業大學、黑龍江立高科技股份有限公司承擔了黑龍江省科技廳“百千萬”工程科技重大專項“乳製品關鍵配料及功能性配方產品研製與產業化”項目。該項目的建設，將打破嬰幼兒配方奶粉中核心關鍵配料“卡脖子”的局面，對提升企業科技創新能力、促進產業集群的可持續發展有著重要意義。
- 2020年，飛鶴成功申報吉林省重點產業發展專項 - 工業互聯網及製造業服務化示範項目。該項目將建設年產2萬噸乳粉生產能力的智能化工廠，實現嬰幼兒乳品的智能化安全製造、乳品全產業鏈的安全保障，形成一種企業綜合管理運營、持續提效降耗、質量絕對控制的新模式的搭建。
- 2020年，黑龍江省工業和信息化發展中心聯合飛鶴等省內9家行業重點龍頭企業聯合申報並入選工信部“2020年工業互聯網創新發展工程 - 工業互聯網標識解析二級節點項目”（產業集群應用服務平臺方向），該項目將解決諸多行業痛點，加速行業工業互聯網建設轉型升級。

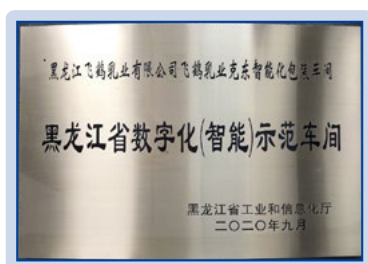
獲獎情況

- “嬰幼兒配方奶粉脂肪結構母乳化的研究及產業化”項目獲得中國乳製品工業協會頒發的“技術進步獎”一等獎。



- 黑龍江飛鶴乳業有限公司選入國家工信部2020年國家技術創新示範企業。

- 黑龍江飛鶴乳業有限公司飛鶴乳業克東智能化包裝車間獲得“黑龍江省數字化（智能）示範車間”。



知識產權保護

公司現行爲《專利技術評估作業指導書》，對公司新原料、包裝材料、產品及工藝進行專利技術評估及侵權評估並出具知識產權報告。2020 年，我們根據集團知識產權業務量的拓展及增加，正在對此作業指導書進行修訂完善，並起草了《飛鶴集團知識產權管理手冊》（徵求意見稿），正處於內部討論簽發階段。

飛鶴公司統籌規劃集團知識產權管理，進行專利及商標的國際戰略佈局，專利申請量創歷史新高。2020 年專利申請量爲 60 件，其中通過巴黎公約及海牙協定申請國際專利 4 件；國內申請發明專利 16 件，實用新型專利 25 件，外觀設計專利 19 件，授權專利 16 件，其中發明專利 2 件，實用新型專利 8 件，外觀設計專利 6 件。



- 獲得授權發明專利 2 項，其中一個發明專利涉及一種適合中式烹飪的乾酪，耐熱不融化，口感具有肉質咀嚼型，解決當前奶酪不適合中國人消費習慣和食用方式的問題，具有很大市場潛力。另一個發明專利以羊奶爲基礎製備全營養特殊醫學用途配方食品，可滿足健康及病人人群日常能量及各類營養需求，爲飛鶴特殊醫學產品的開發進行技術儲備。
- 申請益智營養組合相關專利 2 項，適用於嬰幼兒配方食品，兒童及學生配方食品；申請提高免疫力的營養組分相關專利 2 項，適用於嬰幼兒配方食品，兒童、學生、中老年等不同人群配方食品。
- 發明了一種乳製品中骨橋蛋白的分析方法，深入挖局母乳化蛋白——乳鐵蛋白的應用創新，研究開發含乳鐵蛋白奶粉製備方法。

產學研合作

作爲乳業中科技含量最高的嬰幼兒配方奶粉行業，創新是推動行業高質量發展的第一動力。飛鶴借助高校、科研機構的豐富智力資源，持續貫徹“產學研”深度融合，爲企業及行業培養優秀專業人才，創造更多核心競爭優勢，推動我國奶業乳業高質量發展。

2020 年，飛鶴成爲博士後科研工作站新設站獲批單位。博士後科研工作站是企業集聚高層次人才團隊，是促進產學研結合的有效載體，是企業提高自主創新能力，推進跨越發展的重要引擎，爲高技術人才與企業搭起了橋梁，是產、學、研相結合的新路子。爲更好地滿足消費者的營養需求，我們專注于母乳數據庫建立、母乳成分研究，成爲研究和開發的先行者，並不斷強化科研力量，在母乳化領域及基礎研究方面始終走在行業前列。

案例 | 院士工作站

2020年，乳品工程院士工作站研發課題“功能性乳製品關鍵技術及產品開發”正式開展，為開發三款成人益生菌乳製品提供關鍵技術保障，並形成知識產權保護。

此外，院士工作站借助朱蓓薇院士專家團隊的智慧及技術研究優勢，搭建飛鶴整體科研框架及研發平臺，對嬰兒配方乳粉的母乳化配方進行重點研究。同時，工作站貫徹“產學研”深度融合，根據企業發展的技術需求，為企業培養優秀的專業人才。疫情期間，考慮到疫情防控需求，培訓活動轉為線上開展。院士工作站2020年有在研項目2項，“一種嬰幼兒配方粉乳基料及其製備方法”獲得專利申請；發表文章2篇，分別是《水包油食品乳液中天然小分子乳化劑》和《酪蛋白特性及在食品工業中的應用》。同期，飛鶴-哈佛BIDMC營養研究室開展針對皮膚健康的一系列研究，初步證明亞馬遜莓對皮膚健康的積極作用，為新產品研製提供理論依據。

案例 | 與行業學會開展合作及學術活動


2020年，飛鶴持續支持第三屆中國營養學會-飛鶴體質營養與健康研究基金，支持中國人體質、營養與健康相關的基礎理論研究、臨床研究、營養學及健康宣講等項目，推動中國人一生健康管理，促進多學科交叉融合發展。此外，飛鶴參加多個行業級學術會議，携其營養科研團隊與來自婦幼營養領域的頂級權威專家、知名學者交流碰撞，分享了在中國母乳研究方面的前沿成果，為我國婦幼群體健康事業發展添磚加瓦。2020年，飛鶴共資助6個科研項目，覆蓋從嬰幼兒到中老年全生命周期。

案例 | 飛鶴牽手江南大學，聚力引領乳業創新發展

2020年11月，飛鶴成為江南大學食品學院副董事長單位，雙方將在乳品領域開展深度合作，主要涉及人才培養和研發攻關，以此推動嬰幼兒配方奶粉領域的科技創新能力提升，和產業的高質量發展，為中國乳業發展賦能。



活動圖片



生態循環 飛鶴匠心

飛鶴重視生態和諧，積極踐行環境保護政策，通過不斷完善環保管理體系、嚴格執行綠色生產等措施，將環境可持續理念融入到日常生產、經營與工程建設中。同時，飛鶴大力提倡賦能節能減排，通過各項創新改造與環保活動，推動公司實現循環經濟。



2020 年飛鶴環境關鍵績效：

污染物指標		指標單位	2019 年數據	2020 年數據
廢氣	廢氣排放總量	立方米	1,123,405,191.00	1,711,320,300
	SO ₂ 排放量	噸	107.15	26.22 ³
	NO _x 排放量	噸	113.38	106.02
	顆粒物排放量	噸	20.06	6.25
	烟塵排放量	噸	38.34	5.28
廢水	生活 + 工業廢水排放總量	萬噸	108.52	217.69
	COD 排放量	噸	56.59	148.08
	BOD 排放量	噸	11.46	32.76
	氨氮排放量	噸	1.54	10.47
二氧化碳排放量	總量	萬噸	23.85	34.21
	範疇一	萬噸	4.09	8.51
	範疇二	萬噸	19.80	25.79
	單位總溫室氣體排放量密度	噸 / 人民幣百萬元	17.38	18.39
危險廢棄物產生量	化驗室廢棄藥劑瓶	噸	5.58	9.45
	廢液	噸	7.73	11.72
	廢機油	噸	2.14	1.33
危險廢棄物產生總量及密度	總量	噸	15.45	22.23
	密度	噸 / 人民幣百萬元	0.0011	0.0012
一般生活固體廢棄物	辦公用紙	噸	5.52	0.73
	廚餘垃圾	噸	75.70	65.91
	其他	噸	547.50	763.68
一般工業固體廢棄物產生總量	粉煤灰	噸	2,196.02	430.14 ⁴
	爐渣	噸	9,050.41	8,554.61
	污泥	噸	5.20	3.01
一般廢棄物產生總量及密度	總量	噸	11,880.34	9,818.06
	密度	噸 / 人民幣百萬元	0.87	0.53
能源消耗	用電量	萬千瓦時	5,132.70	8,791.88
	耗煤量	噸	45,453.16	32,897.17
	柴油消耗量	升	57,859.82	91,109.89
	天然氣消耗量	萬標準立方米	1,863.86	3,884.03
	蒸汽使用量	噸	476,469.22	616,734.43
	綜合能源消耗量	萬噸標煤	12.49	16.56
	單位綜合能源消耗量	噸標煤 / 人民幣百萬元	9.10	8.90
水資源消耗	辦公 + 工業用水耗水總量	萬噸	142.75	218.23
	單位用水量	噸 / 人民幣百萬元	104.03	299.68
	COD 減排量	噸	7,199.49	1,998.40 ⁴
減排量	二氧化碳減排量	噸	68,709.39	63,871.93
	節水量	萬噸	1.28	10.72

³2020 年間克東、鎮寶、龍江工廠進行了煤改氣改造，因此大量減少了 SO₂ 的排放量。

⁴2020 年計算口徑為 COD 消減量，即污水經處理前後的 COD 差值。

污染物指標	指標單位	2019 年數據	2020 年數據	
包裝材料使用量	紙類	噸	8,919.38	20,208
	鐵	噸	16,573.48	2,9550
	塑料	噸	4,485.70	7,884
	包裝材料使用總量	噸	30,032.46	57,696

注釋：

1. 上表中數據僅包括中國境內業務。
2. 綜合能耗以《綜合能耗計算通則 GB-T2589-2008》為計算依據，柴油、天然氣、用電量、蒸汽、煤炭和用水量直接換算得出。
3. 溫室氣體排放根據國家發展改革委組織編制的《中國食品、烟草及酒、飲料和精製茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》計算得出，其中範疇一排放量包括化石燃料燃燒產生的排放，範疇二排放量包括外購電力和外購熱力的排放。
4. 單位排放量密度為總排放量除以年度收入 (Revenue) 得出。

5. 統計口徑說明：

2019 年，飛鶴環境數據披露口徑來自六個工廠，分別為：克東工廠、甘南工廠、龍江工廠、鎮賚工廠、泰萊工廠、拜泉工廠。因統一口徑，部分 2019 年數據較往年報告有所更新。

2020 年，飛鶴環境數據披露口徑來自七個工廠，分別為：克東工廠、甘南工廠、龍江工廠、鎮賚工廠、泰萊工廠、拜泉工廠和吉林工廠。

6. 計算方法說明：

- 空氣污染物換算參考中華人民共和國環境保護部《未納入排污許可管理行業適用的排污係數、物料衡算方法（試行）》
 二氧化硫排放量核算公式為： $PSO_2 = Q \times \eta \times 0.85 \times 2 \times 10$
 氮氧化物排放量核算公式為： $PNOX = Q \times \mu$
 其中： PSO_2 為二氧化硫排放量（千克）； Q 為燃料消耗量（噸）； η 為燃料含硫量（%）； $PNOX$ 為氮氧化物排放量（千克）； Q 為燃料消耗量（噸）； μ 為排污係數。
- 綜合能耗以《綜合能耗計算通則 GB-T25892008》為計算依據，由耗煤量、柴油、天然氣、蒸汽使用量、用電量、外購熱力等能源使用量直接換算得出。
- 溫室氣體排放根據國家發展改革委組織編制的《中國食品、烟草及酒、飲料和精製茶企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》計算得出，其中範疇一排放量包括化石燃料燃燒排放和廢水處理產生的排放，範疇二排放量包括外購電力和外購熱力的排放。

完善環保體系

飛鶴注重環境制度體系的建設，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》等法律法規，並在此基礎上製定了公司各項環境通用管理制度，包括《環境保護、健康和安全事故報告及調查程序》《環境因素識別、評價控制程序》《環境管理運行控制程序》《飛鶴（甘南）乳品有限公司突發環境事件應急預案》等。為推進廠商進一步的合作，提高環境綜合整治，飛鶴與供應商簽署《企業環境保護承諾書》，以保證在合同期間履行好雙方的環境責任。2020 年，飛鶴事業部針對性地更新下發了一批制度文件，分公司在 2020 年將下發的文件轉化成公司級文件，納入公司 EHS 文件清單中。目前，飛鶴執行的相關更新制度文件包括《環境和職業健康安全管理體系手冊》《危險廢棄物管理制度》《環境因素識別和環境影響評價程序》《環境管理運行控制程序》《相關方環境和安全控制程序》《廢氣排放管理程序文件》《環境保護、健康和安全事故報告及調查程序》等。

在全面的環境制度體系基礎上，飛鶴通過推行 ISO14001 體系，系統性地建立起工廠的管理體系，將 EHS 管理架構、風險識別管理等貫徹落實到日常管控中。飛鶴在 2020 年未發生因環保違規而造成的處罰事件。

合規綠色生產

生產方面，飛鶴秉持綠色生產理念，嚴格執行三廢管理制度，以最大程度減輕生產所造成的環境影響。各工廠日常對設備進行維護，持續對鍋爐、污水處理廠運行日常監控，確保設備正常運行。在處理三廢方面，飛鶴依法依規處理危險廢棄物，並製定了一套內部完善的廢棄物妥善處理制度；對廢水、廢氣施行月度對標，從而實現了廢氣、廢水排放完全達標；噪音管理方面，飛鶴按照法定要求管理廠界噪聲，最終完成了年初製定的各項目標。

廢棄物妥善處理

飛鶴不斷加強對廢棄物排放的管理要求，做到妥善處置生產運營過程中產生的廢棄物，降低對環境造成的影響。2020年，飛鶴對危險廢棄物處理辦法進行了迭代更新，在危廢產生的源頭、暫存入庫、外運處理等多方面加強整改；要求各工廠嚴格按照相關法規要求及公司的程序文件進行管理和處理；最後由登記、有資質的第三方定期進行無公害處理。

2020年，我們發佈並實施《廢棄物料管理程序》。按照程序文件，公司對工廠所產生的一般固體廢棄物進行全程管理，在收集、標識、稱量、貯存、處置等管理過程中，需嚴格避免污染。例如，在儲存處理好的廢棄物料時，物料應被放入指定的廢棄物料轉運通道；在廠區外存放時需被放在指定的臨時存放地點，並做好清潔管理與防護；廢棄物進行無害化處理後，處理記錄以及處理照片將被統一保存，並由執行人員及審核人員雙方簽字。

除了對廢棄物料的處置一般規則，《廢棄物料管理程序》中對棄用粉再利用要求、廢棄原料、印刷有公司名稱、公司標志和 / 或者產品商標、產品名稱的廢棄包裝材料、物料外的捆扎物、包裝物，高價回收臨期奶粉、過期奶粉、空聽換購等行爲的處理方法也做出了另外詳細規定。例如，對於因停電、停水、故障等原因造成的生乳、巴氏乳、配的物料等變質的廢棄原料，需進行無害化處理，如排放到下水道，須經污水處理站處理；實驗室檢驗剩的原料、過保存期留樣原料需進行無害化處理，仍可安全消費的產品可以打折出售或捐贈，以防止食物浪費。

廢氣排放

飛鶴持續秉承可持續發展理念，要求各工廠依據《廢氣排放管理程序文件》落實工廠廢氣排放，確保廢氣排放達標，並通過技改以及小組活動，遞減廢氣排放。

廢水處理

飛鶴加強對每個化工廠污水處理設施的日常維護，持續將污水處理、排放作為重點項目基于考慮落實，做到與污水處理與工程投產同步進行。公司在2020年持續嚴格管控污水監控與檢測，保證各工廠的污水檢測設備正常運行，數據及時上傳，最大程度上減輕污水處理負擔。

文明施工

日常生產之外，飛鶴對工程建設也做出了環保相關規定。在控制噪音、減少車輛廢氣、揚塵管理等方面，飛鶴提出了各項具體管理舉措，並要求各工廠嚴格執行。

噪音管理

在機械選擇方面，飛鶴優先選用低噪聲或備有消聲降噪聲設備的施工機械。施工現場若有強噪聲機械（如攪拌機、電鋸、電刨、砂輪機等），須設置封閉的機械棚，以減少強噪聲的擴散；對於產生強噪聲的成品、半成品加工、製作作業（如預製構件，門窗製作等），飛鶴要求儘量放在工廠、車間完成，以減少因施工現場加工製作產生的噪聲；此外，在居民稠密區的強噪聲作業應嚴格控制作業時間：晚間作業不超 22 時，早晨作業不早於 6 時，特殊情况需連續作業（或夜間作業）的，應儘量採取降噪措施，事先做好周圍群眾的工作，並報有關主管部門備案後方可施工。



車輛與尾氣排放管理

飛鶴要求所有施工車輛必須符合國家檢驗要求，須通過當年機動車尾氣檢測，並獲得合格證。在尾氣排放管理方面，除必需的重型車輛（例如吊車、混凝土罐車、裝載機、翻斗車等），飛鶴要求其它車輛如登高車、叉車等必須使用電力驅動形式，以減少車輛尾氣的排放；飛鶴加強對施工機械、運輸車輛的維修保養，禁止以柴油為燃料的施工機械超負荷工作，以減少廢氣和顆粒物排放。

揚塵管理

揚塵也是施工環境污染的一個重要因素。因此，飛鶴在加強揚塵管理推行了多方面舉措。首先，從施工手段上，在施工生活區、辦公區、材料堆放區及臨時施工道路，飛鶴全部採用硬化施工。另外，從阻隔揚塵傳播的角度，飛鶴要求施工期間工地範圍內所有裸露地面和堆放土方、砂石、水泥等，全部進行防塵網覆蓋；施工場地配備灑水車，全天不定時對運輸道路和場地進行灑水降塵作業；渣土運輸車輛實行全覆蓋，避免上路作業散落造成揚塵污染；工地物流運輸門衛設置洗車池，對出入車輛進行清洗，避免帶泥上路，污染環境。

賦能節能減排

飛鶴將創新作為企業發展的核心動能，且秉承綠色發展理念，高度重視企業節能降耗。在日常合規生產的基礎上，飛鶴致力踐行節能減排，不斷賦能環保創新舉措，並將新技術、新模式運用到生產運營與辦公中，通過技術改造、小組活動降低能源消耗；日常運營之外，飛鶴還舉辦了環保日活動，提倡綠色辦公，旨在於意識層面提高員工環保理念。此外，飛鶴計劃 2021 下半年對各工廠相關人員進行碳足跡、碳排查的培訓，在實現節能減排的同時，向循環經濟更進一步。

節能降耗

飛鶴的工程項目自設計之初就融貫節能理念，採取熱能回收等節能方式。生產運營中，飛鶴依據能源使用技術法規，重點管控高耗能設備，保證設備在合理用能範圍內運營。公司定期組織對各項設備的巡檢，杜絕跑、冒、滴、漏現象。為培養全員節能意識，飛鶴組織各部門開展節能合理化建議活動，總結交流、推廣應用節能經驗。2020 年，飛鶴開展了多項技術改造和能量回收項目，如監控天然氣熱值標準波動以降低鍋爐熱值損失、除氧器保溫改造、分汽缸疏水閥改造、空壓機熱能回收、鍋爐煙氣回收等，有效節約了蒸汽、電力等能源使用。



案例 | 分汽缸疏水閥改造

分汽缸疏水閥排出的高壓熱水直接排地會造成熱能浪費。飛鶴通過改造疏水閥管道，疏水閥中的高溫高壓熱水可接回除氧器，改造後的節約天然氣約 16.11kg/小時，熱能得到有效的回收利用。



案例 | 除氧器保溫改造

除氧器表面原先使用橡塑海棉作為保溫材料，然而橡塑海棉碳化後保溫效果大幅下降。飛鶴經過調研、論證，發現岩棉的保溫效果和使用壽命效果更好，於是將除氧器的保溫材料全部改造為岩棉，使得除氧器表面溫度由 65 攝氏度降低到 47.2 攝氏度，熱量損失減少 27% 以上，有效降低了能量損耗。



案例 | 各工廠自發組建節能降耗小組

- 甘南工廠結合 WCM 體系開啓污水電耗降低小組。通過對污水處理工藝的改進，對風機啓動時間的調整，並由連續曝氣改為間斷曝氣，每天共可減少一期、三期風機運行時間 12 小時，節省電量約 300 度。
- 龍江工廠在能耗降低工作中組建了一個 WCM 小組：蒸汽消耗量降低小組，並對 2019 年底閉項的燃煤消耗量降低小組成果進行有效保持。
- 克東工廠組織了天然氣降低小組，全年節約天然氣 883,041 立方米，減少二氧化碳排放量 1734.29 噸。



節約水資源

由于乳品行業屬高耗水行業，飛鶴高度重視節約水資源的重要性，嚴格遵守國家水資源管理政策規定，辦理取水許可，依法取水、用水。飛鶴執行嚴格的用水管理，在日常運營中通過水資源地圖進行水使用點損失識別，減少水資源浪費。



我們嚴格落實工程施工用水，嚴禁使用深層地下水的規定，並安裝用水計量裝置，監督用水。

我們將生產工藝中的冷凝水等加以回收並二次利用，有效節約了生產用水。

我們升級重點用水區域，如食堂、衛生間等用水設施，采用節水器具，減少了生活用水的浪費。

2020 年，飛鶴開展了濃水回收項目和物料泵密封水回收項目，每日分別節水 318 噸和 55 噸，用于乾燥塔冷却補水和草地灌溉。在哈爾濱工廠，我們開展項目進行每日的中水回收，用于衛生間廁所用水及錳砂罐反洗，每天可節約新水 480 噸。2020 年，飛鶴開展了濃水回收項目和物料泵密封水回收項目，每日分別節水 318 噸和 55 噸，用于乾燥塔冷却補水和草地灌溉。在哈爾濱工廠，我們開展項目進行每日的中水回收，用于衛生間廁所用水及錳砂罐反洗，每天可節約新水 480 噸。

助力碳中和

為響應國家 2030 碳達峰和 2060 碳中和承諾，飛鶴參加了中國輕工業聯合會組織的《乳製品行業綠色工廠評價要求》行業標準製定評價小組，對相關標準條款提出企業的意見和建議。該項目目前該標準處于意見徵求階段。此外，飛鶴也自主開發了多項實現碳減排的技改措施。



案例 | 飛鶴各工廠實現碳減排技改措施

- 在甘南分公司的廠中廠項目中，通過距離與頻次的優化，汽車尾氣二氧化碳排放量有所減少，每年降低二氧化碳排放約 99 噸。
- 通過開展 WCM 活動，飛鶴建立起噸粉耗氣降低小組，用以識別出相關損失，並採取改善行動，該活動共計減排二氧化碳約 5,679 噸。

綠色辦公

生產運營之外，飛鶴在辦公相關內部管理政策中也持續貫徹綠色理念。我們實施“生產時間表”管理模式，將各部門各工序有效銜接在一起，鼓勵員工在自己崗位上節約每一滴水、每一張紙、每一度電，努力降低自身消耗對環境的影響。飛鶴綠色辦公政策包括：

鼓勵節約辦公用電：

推廣使用節能燈；倡導隨手關燈；設置多處開關，根據辦公需要，分區，分段開燈，減少辦公設備電耗；午休及晚間下班全部關閉電腦、打印機等辦公設備的待機能耗；降低空調使用頻率，提高設備溫度。



節能宣傳工作：

設置節能提示牌；利用早會等對全員進行節能宣貫。



提倡無紙化辦公：

設置二次用紙區，減少日常辦公用紙；建立並使用辦公自動化系統；對需要打印的非硬性需要的標準的文件，採取對頁面、字號等設置，提高紙張的使用內容容量。



減少旅行碳排放：

倡導在公司投入使用視頻會議室，減少出差人次。



環保日活動

在提升員工環保意識方面，為響應“美麗中國，我是行動者”的2020年環境日主題，飛鶴舉辦了相關環保日活動。活動內容包括發放宣傳冊，打掃廠區衛生，環保設施排查等。活動中，各部門利用早會時間對員工宣貫環保觀念，尤其強調廢棄的電子產品不要隨意丟棄等；在微信群裏分享宣傳海報及標語，宣傳標語包括“善待自然千秋業，平衡生態萬代功”等，讓員工在思想上逐漸的重視環境，愛護環境。

心向彩虹 飛鶴溫度

飛鶴結合自身優勢做社會公益事業的促進者，心系母嬰群體的健康事業，持續投入並深入參與扶貧事業，積極助力抗擊疫情，用實際行動踐行作為民族乳企的初心。





健康關懷

作為國產嬰幼兒奶粉龍頭企業，飛鶴一直關注母嬰群體的現實需求，在教育、醫療、健康等多方面不斷創新。2020 年，我們通過豐富多樣的活動形式，幫助父母解決育兒難題，樹立正確的育兒觀。此外，我們為產後母親提供了全方位的服務，竭盡所能呵護每個家庭的幸福。



案例 | 飛鶴攜手泰濟堂，關愛產後母親身心健康

黑龍江省飛鶴慈善基金會與北京泰濟堂中醫醫院攜手開展了產後抑鬱救治公益項目。2020 年，飛鶴共捐贈 2,100 萬元項目基金，為產後抑鬱媽媽們提供科學有效的中醫醫療救治，為廣大母嬰群體提供全心全意的呵護。

2020 年 3 月，黑龍江省飛鶴慈善基金會和北京泰濟堂中醫醫院收到了許多寫滿感激與欣喜的感謝信，這些信件都來自曾飽受“產後抑鬱”困擾的母親們，在深陷產後抑鬱的陰影時，黑龍江省飛鶴慈善基金會和北京泰濟堂中醫醫院向她們伸出了援手，幫助她們擺脫抑鬱，重返幸福生活。



感謝信



案例 | 《新鮮育兒觀》第三季

2020 年，《新鮮育兒觀》第三季圓滿落地，項目全網播放量已達 7.3 億，同比提升 38%。項目全程與消費者溝通和互動，互動量達 144.8 萬次，為母嬰用戶、90 後和二胎媽媽等用戶群體提供科學育兒知識，通過傳遞專業、科學和權威的育兒觀念，幫助父母應對育兒過程中遇到的困難。



案例 | 24 小時免費線上問診服務

疫情期間，全國各地孕產媽媽營養補給不足，嬰幼兒奶粉供應更是迫在眉睫，針對這一現狀，飛鶴及時響應，切實保障全國各地寶口糧及時供應，更向武漢以及全國孕產婦捐贈奶粉，細心守護每一位媽媽和寶寶。2020 年 2 月 5 日，公司與合作夥伴上線義診救助平臺，集合來自公立醫院的 1.9 萬名醫生，為中國媽媽開通 24 小時在綫問診綠色通道，在特殊時期為中國家庭提供全方位的科學防護支持，讓每一位母親和寶寶都能得到更安心的守護。

精準扶貧

飛鶴乳業始終牢記企業的社會責任，以脫貧攻堅為己任，堅持“發展企業、回報社會、助力扶貧”的理念，從產業扶貧、醫療健康扶貧、教育扶貧三個方面著手開展扶貧工作，在完善大扶貧格局的基礎上不斷尋找新突破，為精準扶貧事業貢獻飛鶴智慧。

在產業扶貧方面，飛鶴實行創新產業集群發展模式，帶動上游牧草種植、奶源建設等產業發展，將當地專業的農場（農業公司）、自有牧場納入到產業集群鏈條中。目前飛鶴與 1 家產業鏈前端專屬農業公司及 9 家配套農業企業、8 個現代化核心工廠緊密合作，農業總種植面積達 30 萬畝，並與兩個 20 萬噸飼料加工廠合作，用於飼料加工製作。飛鶴產業集群把黑龍江當地貧困戶的土地流轉過來，變成飼料地，讓貧困戶有直接的租金收入，帶動黑龍江省 100 多萬畝耕地增值，創造 15 萬個就業崗位，拉動 15 萬農民增收致富，對轉移農村勞動力、調整產業結構起到了推動作用。

在醫療健康扶貧方面，為了讓貧困地區能夠方便就醫，飛鶴陸續對多地區醫院的基本醫療設施進行捐贈，先後為甘南、克東等地醫院捐贈價值數百萬的醫療設備，為當地醫療事業的發展貢獻了力量。

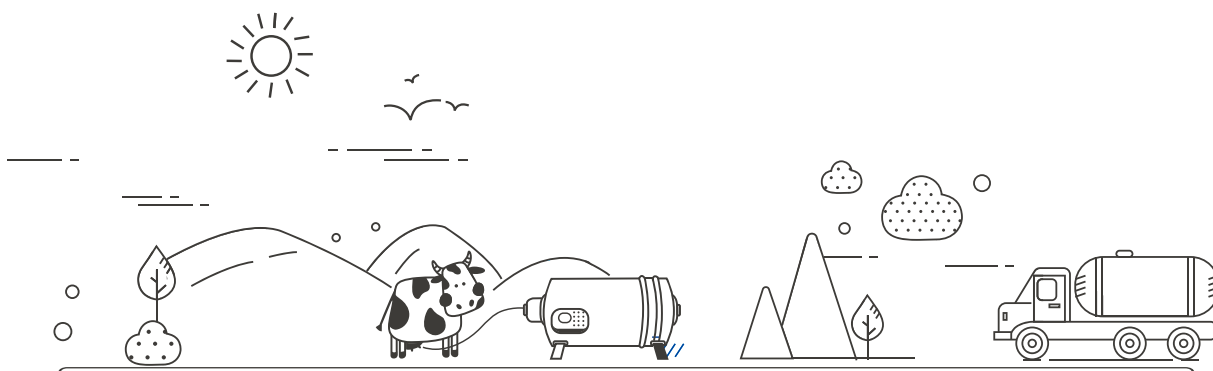
截至 2020 年底，在教育扶貧方面，飛鶴已向黑龍江省齊齊哈爾市區、克東縣、甘南縣、龍江縣、泰來縣、拜泉縣、克山縣、吉林省鎮賚縣 80 多所學校的貧困學生進行了資助，資助對象超過 5,000 人次，累計捐助超過 400 余萬元，受到社會各界的關注和好評。其中，向龍江縣初、高中貧困生、單親家庭貧困生發放助學金 52 萬餘元，近 800 人次受益。此外，飛鶴深度聚焦貧困地區青少年健康成長，持續為貧困學生提供優質乳品，普及健康營養知識。

2017 年至 2020 年，飛鶴捐贈的學生奶粉總價值超

400 萬元

援助學校

66 所





案例 | 飛鶴對齊齊哈爾地區各縣助力扶貧增收情況

產業扶貧：

• 泰來縣：

2020 年，飛鶴泰來工廠有員工 208 人，大專以上學歷 90%，本地農村戶口人數 116 人，其中家庭貧困 4 戶。

帶動上下游產業就業人員

1,200 餘人



健康扶貧：

• 甘南縣：

2020 年抗擊新冠肺炎疫情期間，飛鶴向甘南縣犧牲民警父母捐贈慰問金 5 萬元。

教育扶貧：

• 甘南縣：

飛鶴“鶴心助學助教計劃”為縣內考入清華北大的學子 14 人捐贈助學金合計 24 萬元，向甘南縣域學校捐贈價值 48 萬元學生奶粉，受到社會各界的關注和好評。“飛鶴扶貧助學助教公益活動”，甘南縣參加飛鶴扶貧助學助教公益活動第一期培訓班校長及骨幹教師 10 人。

飛鶴“鶴心助學助教計劃”向甘南縣貧困初高中生發放助學金

52 萬餘元

受益貧困生

500 餘人次



雲南麗江民族孤兒學校助學項目



“中國小康牛奶行動”愛心助學健康扶貧公益活動



貴州台江縣中小學生助學項目

抗擊疫情

面對突如其來的新冠疫情，飛鶴率先垂範，依托其產品、資源、物流運輸等優勢，保障抗疫一線醫護工作者的營養供給，守護母嬰人群的營養健康。同時，影響帶動上下游企業共克時艱，維護我國嬰幼兒奶粉市場穩定，為我國快速戰勝疫情、經濟社會恢復注入強大的動能，以實際行動詮釋乳品龍頭企業的責任擔當。

新冠疫情爆發後，飛鶴投入 3,000 萬元用于火神山醫院建造，為 2 月 2 日火神山醫院如期完工注入資金保障。此外，我們為每位堅守在抗疫一線的醫護人員提供了 3,000 元的人道救助金，為確診感染新型冠狀病毒肺炎的醫護人員或不幸因疫情身故的醫護人員的家屬提供 3 萬至 100 萬元不等的資助。同時，我們與醫療隊簽訂承諾書，為黑龍江省援鄂醫療隊員提供風險保障基金。

為保證我國抗疫物資久而不匱，飛鶴撬動全球採購資源，採購並捐贈 76 輛專門轉運新冠肺炎患者的負壓救護車，極大提升了患者轉運效率；採購了口罩、消毒液、護目鏡、防護服、防護手套、呼吸機等應急醫療物資，有效緩解了醫療資源短缺問題，累計為戰疫一線捐贈 4,000 萬元物資。

作為母嬰守護者，飛鶴密切關注疫情期間醫護人員和母嬰人群的健康情況。2020 年 2 月 10 日，我們在已捐贈 1 億元資金的基礎上，再次捐出價值 1 億元的孕產婦、兒童和成人奶粉，為守護一線醫護人員及孕產婦群體提供營養補給，構築免疫力防線。我們開展的線上孕產婦奶粉免費申領等活動，累計惠及超過 200 家醫院、近 13 萬孕產婦家庭。為解決孕產婦胎心監護問題，公司捐贈了 64 台胎心監護儀，惠及湖北 7 座城市中產婦接診量大的三甲綜合醫院，讓孕媽們身處家中進行遠程胎心監護，足不出戶即能監測孕媽與胎兒的健康狀況，為疫區即將到來的新生命保駕護航。

為了幫助廣大媽媽緩解焦慮、科學應對突發疫情，除了持續為億萬中國寶寶提供新鮮口糧外，公司還聯動多個平臺、打通多渠道線上服務，主動向廣大媽媽們傳播母嬰防護知識，心理減壓等知識，幫助萬千寶媽緩解焦慮、科學應對，呵護寶媽身心健康。在科學防護方面，我們不僅邀請了品牌形象大使章子怡分享科學防護口訣，還通過“飛鶴星媽會”免費提供專家在綫防護課程。

抗疫捐贈案例



向黑龍江綏化市望奎縣捐贈總價值
100 萬元的營養食品



為抗疫一線工作者捐贈 2 億元奶粉



向北京航空總醫院捐贈奶粉

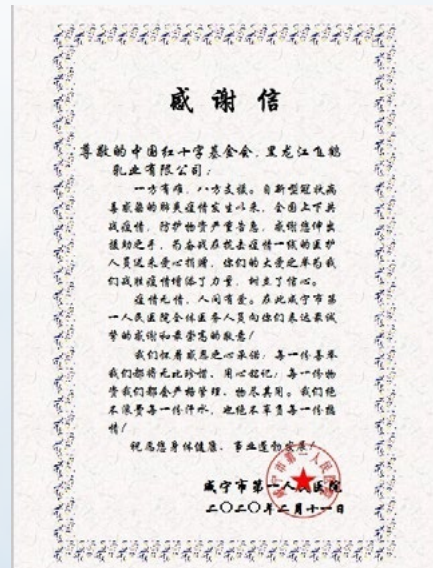
疫情期間，為保障產品生產，飛鶴第一時間成立專項小組加強員工防護和基地工廠防疫工作，積極協調產業鏈上下游的安全運行，實現了自 2020 年 1 月 24 日起 30 天內，工廠包裝量超 8,300 噸，日均量 300 噸，保證了全國各地寶貴的口糧。同時為了確保疫情期間備貨充足，飛鶴發揮物流部署上的資源優勢，與多家電商如天貓、京東、蘇寧等平臺和商超及社區合作對接，讓產品第一時間送達消費者的手中。

獲獎情況

- 2020 年，中國飛鶴董事長冷友斌榮獲全國抗擊新冠肺炎疫情先進個人；
- 2020 年，中國飛鶴先後榮獲中國紅十字會等機構頒發的特殊貢獻獎、年度公益企業獎和“2020 年度人道奉獻天使”稱號。



紅十字會捐贈證書



咸寧市第一人民醫院感謝信



聯交所 ESG 指標索引

披露指標		章節
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露		P.55, P.56
A1.1	排放物種類及相關排放數據	P.55, P.56
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P.55, P.56
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P.55, P.56
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P.55, P.56
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	P.55, P.56, P.60
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	P.58
A2：資源使用		
一般披露		P.55, P.56, P.60-62
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P.55, P.56
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P.55, P.56
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P.55, P.56, P.60, P.62
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P.61
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	P.55, P.56
A3：環境及天然資源		
一般披露		P.59, P.61
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P.59, P.61
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1：僱傭		
一般披露		P.31, P.32
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	P.31
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	P.31

B2: 健康與安全		
一般披露		P.38-40
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	P.38
B2.2	因工傷損失工作日數	P.38
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P.39,P.40
B3: 發展及培訓		
一般披露		P.34-37
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P.35
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P.35
B4: 勞工準則		
一般披露		P.31, P.32
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P.31
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P.31
運營慣例		
B5: 供應鏈管理		
一般披露		P.45-47
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	P.47
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P.45-47
B6: 產品責任		
一般披露		P.23-25, P.51
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	P.23
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P.25
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P.51
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	P.23
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P.24
B7: 反貪污		
一般披露		P.14-16
B7.1	于匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P.15
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P.14
社區		
B8: 社區投資		
一般披露		P.65-68
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	P.66,67,68
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P.65-68

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《中國飛鶴有限公司 2020 年環境、社會及管治報告》。我們非常重視並期望聆聽您對飛鶴在環境、社會及管治方面的管理、實踐和報告的反饋意見。為進一步提升我們的工作水平並使下一份報告更符合您的期望，我們希望您在以下方面給予反饋與建議。

1. 您對本報告整體是否滿意？

是 一般 否

2. 您所關注的信息在報告中是否都有所體現？

是 一般 否

3. 您認為報告是否如實反映了飛鶴的環境、社會及管治工作內容和對權益人的影響？

是 一般 否

4. 您在報告中能否方便地找到您所關注的信息？

是 一般 否

開放性問題

您對我們今後環境、社會及管治工作與報告的其他意見與建議，歡迎提出。

您的聯繫方式

姓名：

工作單位：

工作職務：

聯繫電話：

電子郵件：

傳真：

您可以將以上信息郵寄至：

聯繫：中國飛鶴有限公司投資者關係部

地址：北京市朝陽區酒仙橋路甲 10 號星城國際大廈 C 座 16 層

郵編：100016

郵箱：ir@feihe.com

我們將充份考慮您的意見與建議，並承諾妥善保護您的上述信息不被第三方獲取。

飞鹤®

地址：中國北京市朝陽區酒仙橋路 10 號
星城國際大廈 C 座 16 層 100016
電話：+86 10 8457 4688
傳真：+86 10 8456 7871
網址：www.feihe.com



微信公眾號



官方商城



星媽會