

雅士利[®]

Yashili International Holdings Ltd
雅士利國際控股有限公司

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

Stock Code 股份代號: 01230

2020

環境、社會及管治報告



關於本報告

報告邊界

本報告為年度報告，報告內容所涉及的時間跨度為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，並適當追溯或延伸到其他重要年份。報告所覆蓋的組織範圍與雅士利國際控股有限公司的業務覆蓋範圍一致。

報告依據

本報告的編制主要參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》，並參考全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持續發展報告指南 (GRI Standards)。本報告的編制過程參照上述標準的要求，按照同行對標、利益相關方溝通、重大性議題分析、信息收集、報告寫作、管理層審定等步驟進行，以確保報告內容的重大性、量化、平衡和一致性。

信息來源

本報告所包含的信息均來自雅士利國際控股有限公司的正式文件、財務報告、統計報告或有關公開文件。雅士利承諾本報告內容不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，董事會對報告內容的真實性、準確性負責。

稱謂說明

為方便表述和閱讀，本報告中「公司」、「雅士利」以及「我們」均指雅士利國際控股有限公司（股份代號：01230），「本集團」指雅士利國際控股有限公司及其子公司。

報告確認及批准

本報告經公司高級管理層及可持續發展管理委員會確認後，於 2021 年 7 月 15 日獲董事會通過。

報告反饋

若您對本報告有疑問或建議，歡迎通過以下方式聯繫我們：

聯繫地址：中國廣東省廣州市閱江中路 832 號保利發展廣場東塔 11-12 樓

聯絡人：公共事務管理部 李宗晉

聯繫電話：020-37899039

傳真：020-37795141

郵箱：csr@yashili.cn

網址：www.yashili.hk

目錄

總裁致辭

01

關於雅士利

03

2020 我們的榮譽

05

雅士利的可持續發展

08

- 08 我們的理念
- 08 可持續發展管理
- 09 利益相關方溝通
- 10 實質性議題

為公司創造良好發展

11

- 13 公司治理
- 15 精益發展

為大眾提供優質產品

17

- 19 產品質量
- 22 客戶服務

為員工助力職業發展

25

- 27 僱傭管理
- 28 培訓發展
- 30 員工關懷
- 31 健康安全

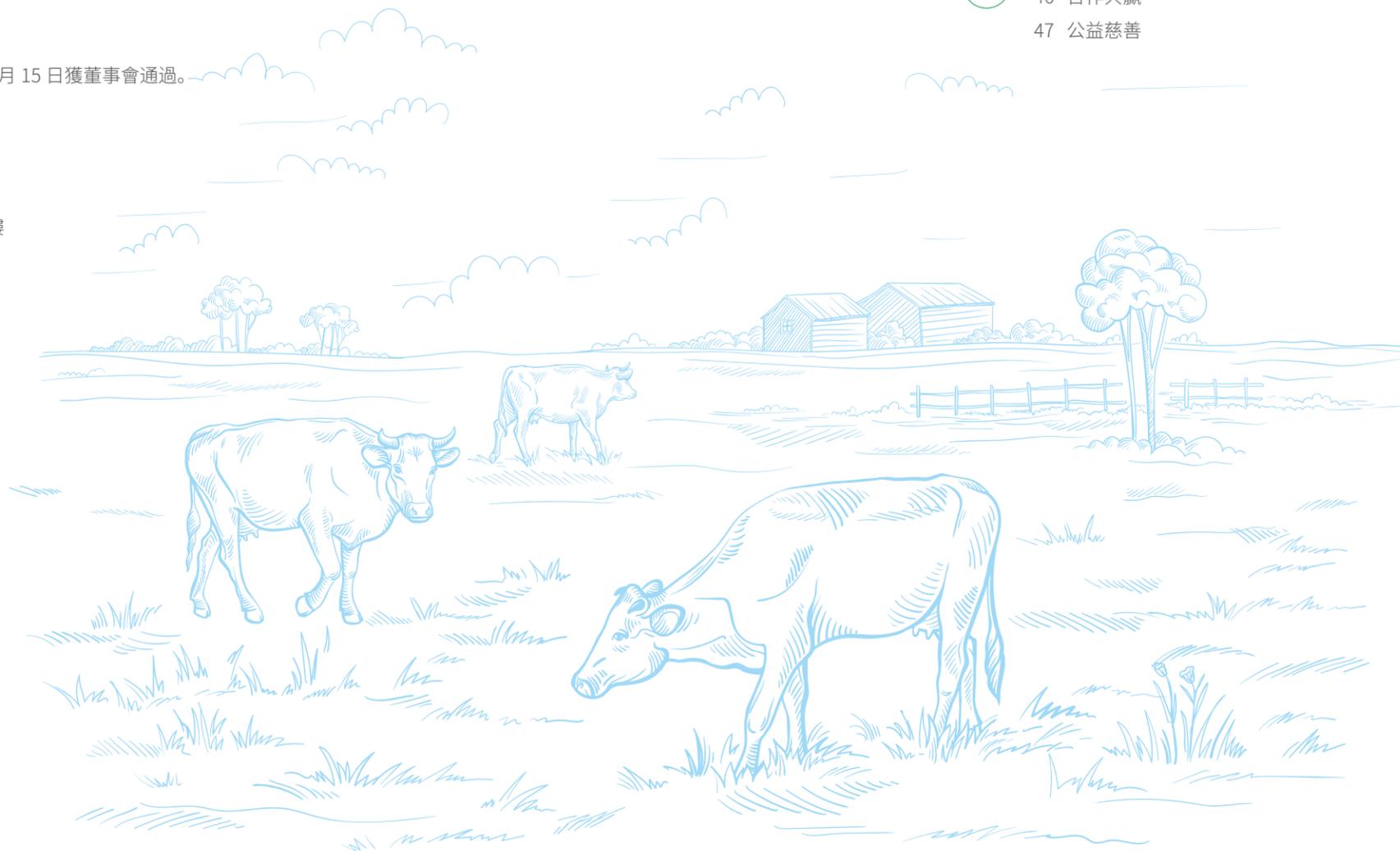
為社會構建共贏生態

37

- 39 環境保護
- 46 合作共贏
- 47 公益慈善

附錄：指引索引

50



總裁致辭

致各位利益相關方：

過去一年是極不平凡的一年，面對突如其來的新冠肺炎疫情帶給全球的巨大衝擊，雅士利在全體員工的共同努力下，用行動響應挑戰，化危為機。

過去一年，雅士利強化公司治理，持續完善公司的廉潔管理制度與內部控制體系，為全體員工提供商業道德規範相關培訓，宣導廉潔公正的價值導向。同時，我們自 2019 年開始，於董事會下設可持續發展管理委員會，統籌管理公司環境、社會及管治 (ESG) 事宜，評估與公司發展高度相關的 ESG 風險與機遇，制定相應目標與規劃。

過去一年，雅士利創新前行，專注營養產品研發，致力於為消費者提供全生命週期的精準營養。報告期內，我們迎來了瑞哺恩品牌煥新，助推主打有機乳品的 Arla® 實現全球銷量領先，並推出添加益生菌的免疫力保健品奶粉特康力，專注提升和鞏固產品的差異化優勢，在奶粉配方註冊工作和營養產品研發等方面取得長足發展。

過去一年，雅士利凝心聚力，全面升級企業文化，開展家文化系列關愛計劃，關注每一位員工的成長與發展。報告期內，我們重點推行事業部制組織結構改革，賦能業務，重新定義企業願景和企業精神。我們以雅士利商學院學習平台為基礎，為各事業群提供管理學院、銷售學院及職能學院等五大模塊學習資源，持續完善人才晉升與培養體系。本年度，雅士利的人才體系建設工作受到外部認可，獲得「人力資源管理傑出獎」等獎項。

過去一年，雅士利心系社區，關注疫情發展，利用自身優質資源協助受疫情影響地區解決營養需求，通過動員奶粉電商渠道、客戶熱線及實體母嬰店等全渠道為家庭保障營養奶粉供給。截止目前，已累計為全國各地區及一線疫情防控工作人員捐贈價值逾 4,600 萬

元的物資。同時，公司在做好科學防控的前提下，有序復工復產，恢復正常運營，保障營養產品的必要供給，並利用公司高效的供應鏈將捐贈物資快速送達受贈方所在地。

過去一年，雅士利重視環境、健康與安全 (EHS) 管理，落實 EHS 目標管理責任制，各生產企業管理層均簽署《EHS 責任狀》，明確列舉了各工廠及關鍵部門的管理職責及目標。我們通過生產線佈局優化、自動化升級，及精準排產等方式，持續降低單位產品能耗，並著手制定資源節約及能源使用的管理目標。同時，我們以安全委員會為核心，持續推進安全管理標準化工作，本年度公司各項安全管理目標均已達成。

未來，雅士利將繼續凝心聚力，蓄勢共贏，深化戰略佈局，賦能夥伴成長，逐步推進全價值鏈的健康有序發展，致力為股東、員工、客戶等利益相關方創造可持續的長期價值。

雅士利國際控股有限公司 總裁
閻志遠



關於雅士利

業務分佈

雅士利致力於開發值得消費者信賴的健康營養產品，提供全品類、不同原產地、不同層級的多元化產品，覆蓋各渠道廣大消費者的需求，我們的產品包括呵護嬰幼兒健康成長的「雅士利」、「瑞哺恩」、「多美滋」、「朵拉小羊」、「Arla」等嬰幼兒配方奶粉品牌產品系列，以及滿足成人營養需要的「蒙牛」及「優怡」成人奶粉、「悠瑞」中老年奶粉、「正味」麥片，以及新品類產品包括「特康力」奶粉、紐西能奶粉、M8 兒童成長配方奶粉及脫脂奶粉。本集團業務結合了進口優質乳品原材料、進口優質原裝嬰幼兒配方奶粉產品、自主研發配方、先進的生產系統及熟悉本地消費市場的專業營銷團隊等因素，致力於為全球廣大消費者提供質量保證、營養均衡的優質產品。



公司文化



企業歷程

雅士利始創於 1983 年，專業從事營養食品的研究、開發與生產，在全球有 7 大生產基地，現已形成以嬰幼兒奶粉為核心產品的國際化發展格局，包括累計投資 14 億元人民幣於新西蘭建立的大型海外生產基地，也是國內企業在新西蘭首家從零開始建設的奶粉工廠。雅士利攜手中糧、蒙牛、達能、Arla 四大戰略夥伴，形成緊密的戰略聯盟，共建母嬰生態圈，深耕嬰幼兒配方奶粉市場，並致力於構建成人奶粉、營養品等全方位的營養呵護體系，全面滿足消費者的多元需求。



2020 我們的榮譽

食品安全示範企業	中國食品企業社會責任年會組委會	
2020 年度有機奶粉品牌熱搜獎	奶粉智庫	
2020 年度奶粉品牌熱搜獎	奶粉智庫	2020 年 12 月
2020(第 18 屆)中國企業營銷創新獎	銷售與市場雜誌社	
中國嬰童產業原點獎	中童傳媒	
2020 年中國國際有機食品博覽會金獎(瑞哺恩)	中國國際有機食品博覽會	
2020 最具成長力新銳品牌獎	證券日報	2020 年 10 月
2020 年瑞哺恩社會責任公益先鋒獎	分眾傳媒	
大愛無疆 2020 抗疫捐贈奶業企業	中國奶業協會	
中國乳業精神模範企業	中國乳製品工業協會	
抗疫愛心單位	潮州市潮安區新型冠狀病毒肺炎疫情防控指揮部	2020 年 9 月
年度七星獎 瑞哺恩	第一財經	
榮譽證書	廣州市越秀區發展和改革局(廣州市越秀區防控新型冠狀病毒感染的肺炎疫情工作領導小組物資保障組)	2020 年 5 月
廣東守合同重信用企業(連續三年)	潮州市市場監督管理局	2020 年 6 月
雅士利 2019 價值紅寶書消費者信賴的十大乳業品牌	鉅財研究院	
2019 價值紅寶書消費者信賴的十大奶粉單品蒙牛悠瑞怡添中老年奶粉	鉅財研究院	2020 年 3 月
2019 價值紅寶書消費者信賴的十大奶粉單品蒙牛悠瑞富硒高鈣羊奶粉	鉅財研究院	
蒙牛悠瑞富硒高鈣羊奶粉 2019 年客戶滿意優秀產品	Itrust 企業信用評價中心	
AAA 級信用企業	Itrust 企業信用評價中心	2020 年 2 月
蒙牛悠瑞怡添中老年奶粉 2019 年客戶滿意優秀產品	Itrust 企業信用評價中心	
第九屆中國公益節 2019 企業社會責任行業典範獎	第九屆中國公益節	
2019 年度食力品質獎	小食代	
羊城晚報 2019 “繡花精神”新時代榜樣優秀獎獎牌和證書	羊城晚報報業集團	
瑞哺恩品牌嬰幼兒配方乳粉 2019 年度品質金獎和獲獎證書	中國乳製品工業協會	2020 年 1 月
多美滋品牌嬰幼兒配方乳粉 2019 年品質金獎和證書	中國乳製品工業協會	
2019 年度中國乳業社會責任典範企業	中國乳製品工業協會	
雅士利國際集團有限公司 2019 年度品質金獎和證書	中國乳製品工業協會	
年度公益企業大獎、年度公益企業	母嬰行業觀察、櫻桃大賞評委會、母嬰研究院	2019 年 12 月

雅士利的可持續發展

我們的理念

雅士利在企業發展的同時，積極、熱心地履行企業社會責任。我們致力集全球資源，創建共贏生態圈，為員工提供成長，為合作夥伴創造價值，為消費者供應優質產品及服務，重視與各利益相關方的共同成長。公司的發展理念與聯合國 2030 年可持續發展目標 (SDGs) 中以下目標高度契合：



可持續發展管理

雅士利重視企業可持續發展，不斷完善可持續發展管理體系。自 2019 年始，公司於董事會下設可持續發展管理委員會，全面統籌可持續發展管理工作，包括制定公司可持續發展戰略，協調內外部資源以支援戰略實施工作，並監督可持續發展管理工作小組依據可持續發展管理相關制度開展日常管理工作。

公司的可持續發展管理工作小組由公共事務管理部主導，協同供應鏈管理部、戰略發展部等關鍵職能部門持續完善公司在環境管理、安全生產、員工發展等可持續發展議題上的管理架構及制度，結合可持續發展管理委員會的戰略部署制定工作規劃，不斷提升公司的可持續發展管理表現。

雅士利可持續發展管理架構



利益相關方溝通

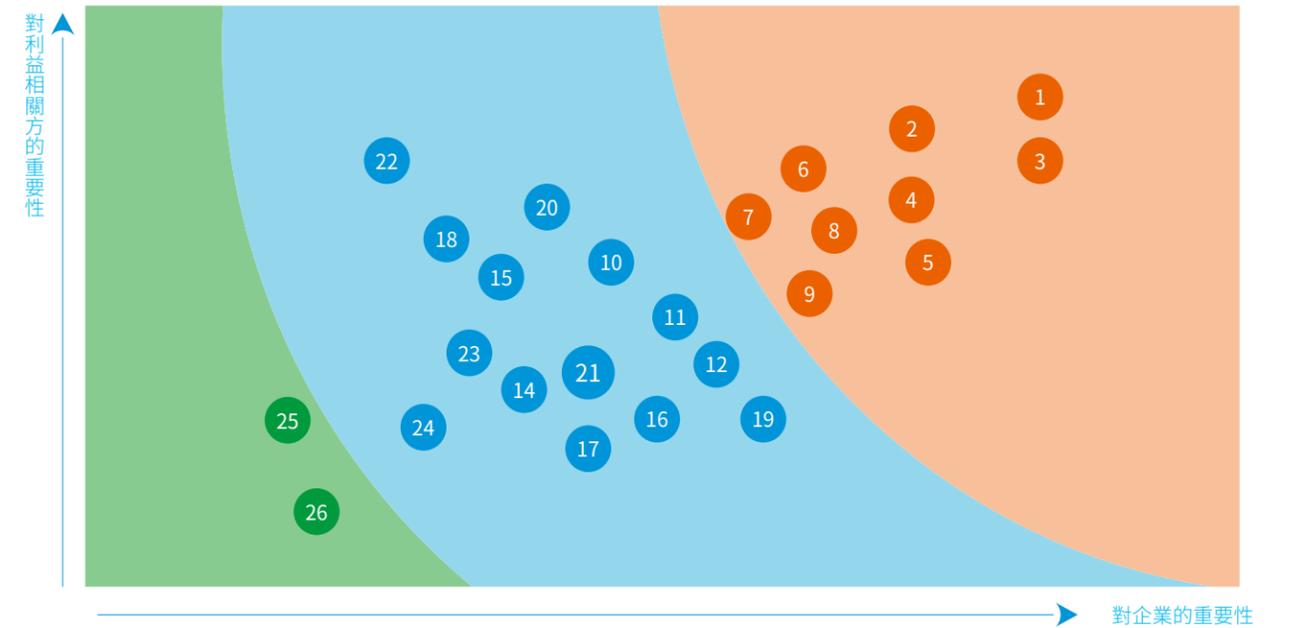
ESG 工作需要公司各利益相關方的共同參與，為了解利益相關方更加真實、準確的訴求，公司與主要利益相關方建立了常態化溝通機制，通過多種方式和渠道對話利益相關方，爭取獲得各利益相關方的認可和支持。

利益相關方	可持續發展訴求	雅士利責任舉措
投資者 / 股東 	提升股東價值 規範投資者關係管理 實現信息透明與溝通高效	公示企業經營資料 建立 ESG 管治架構 設立投資者關係熱線
員工 	薪酬福利 企業文化 職業發展 職業健康與安全	嚴格遵守僱傭法律法規 建立員工薪酬增長機制 完善員工培訓體系 舉辦團隊建設活動 職業健康與安全管理
客戶 / 消費者 	產品質量 產品安全 售後服務	始終注重產品質量管理 售後服務與溝通回訪 客戶滿意度調查 加強產品研發投入
合作夥伴 (供應商 / 經銷商) 	誠信經營 公平競爭 履行合同 互利共贏 支持發展	定期審核和評估 供應商幫扶政策 給與經銷商支持
政府與監管機構 	遵守國家產業政策 按時足額納稅 遵守經營	保障合規經營 確保足額納稅 規範信息披露
社區 	促進就業 支持當地經濟發展	提供就業崗位 持續開展公益慈善活動
環境 	減少排放 提高能源效率	嚴格遵守國家環保法律法規 加強環境管理 持續監測污染排放 通過技術改造提高能效

實質性議題

雅士利本年度經營業務未發生重大變更，在本年度環境、社會及管治報告的準備過程中，公司邀請了專業顧問對本集團年度可持續發展議題進行了回顧及評估，結合利益相關方對既有議題的反饋，並通過對標同行企業的 ESG 重大性議題列表，在上一年度 ESG 重大性議題分析結果的基礎上，最終歸納、更新及總結了本年度對公司具有重要性的可持續發展議題，作為本報告的編制基礎。

雅士利 2020 年 ESG 議題重大性分析矩陣



雅士利 2020 年 ESG 重要議題列表

高度重要議題	中度重要議題	一般重要議題
① 雅士利對產品進行負責任的營銷，及避免虛假或誇大宣傳 ② 雅士利的廢水排放量及所採取的處理和減排措施 ③ 雅士利在保護知識產權方面的舉措 ④ 雅士利為減少運營過程中的水資源消耗量所採取的措施 ⑤ 雅士利在保障食品安全方面採取的措施 ⑥ 雅士利的有害及無害廢棄物產生量及處置和減排措施 ⑦ 雅士利在保護客戶信息及隱私方面的舉措 ⑧ 雅士利為員工提供安全健康的工作環境 ⑨ 雅士利可持續發展計劃的制定與可持續發展管理體系的構建	⑩ 雅士利為保障安全生產而採取的措施 ⑪ 雅士利的溫室氣體排放量以及所採取的減排措施 ⑫ 雅士利為消費者提供優質的服務及有效的售後反饋機制 ⑬ 雅士利在鼓勵員工背景多元化及創造平等機會採取的措施 ⑭ 雅士利為降低運營過程中的能源消耗量所採取的措施 ⑮ 雅士利在支持社區發展方面的舉措，如慈善捐贈、公益活動、員工志願服務等 ⑯ 雅士利為生產基地周邊環境生物多樣性保護而採取的措施 ⑰ 雅士利在嚴格遵守勞工相關法律，嚴格禁止使用童工及強迫勞力方面的舉措 ⑱ 雅士利為降低運營過程中的物料（如包裝材料等）消耗所採取的措施	⑲ 雅士利為降低業務活動對環境及天然資源的影響而採取的措施 ⑳ 雅士利在鼓勵供應商公平、良性競爭方面的舉措 ㉑ 雅士利在反貪污，反賄賂、勒索及欺詐，以及反洗錢方面的舉措 ㉒ 雅士利與供應商、經銷商及其他相關方的良好溝通和合作 ㉓ 雅士利為員工提供健全的福利保障體系 ㉔ 雅士利持續完善培訓體系並為員工提供透明的職業發展通道 ㉕ 雅士利在積極吸引人才並維繫留存人才方面的措施 ㉖ 雅士利在保護生產基地周邊原住民權益方面的措施

為公司創造良好發展



我們的挑戰

以誠待人：
維護公司的名譽、助力公司走向輝煌是我們的挑戰。



我們的理念

敦本務實：
我們秉持「誠信與創新」的理念持續推動雅士利穩健發展。

SDGs



我們高度重視研發創新。



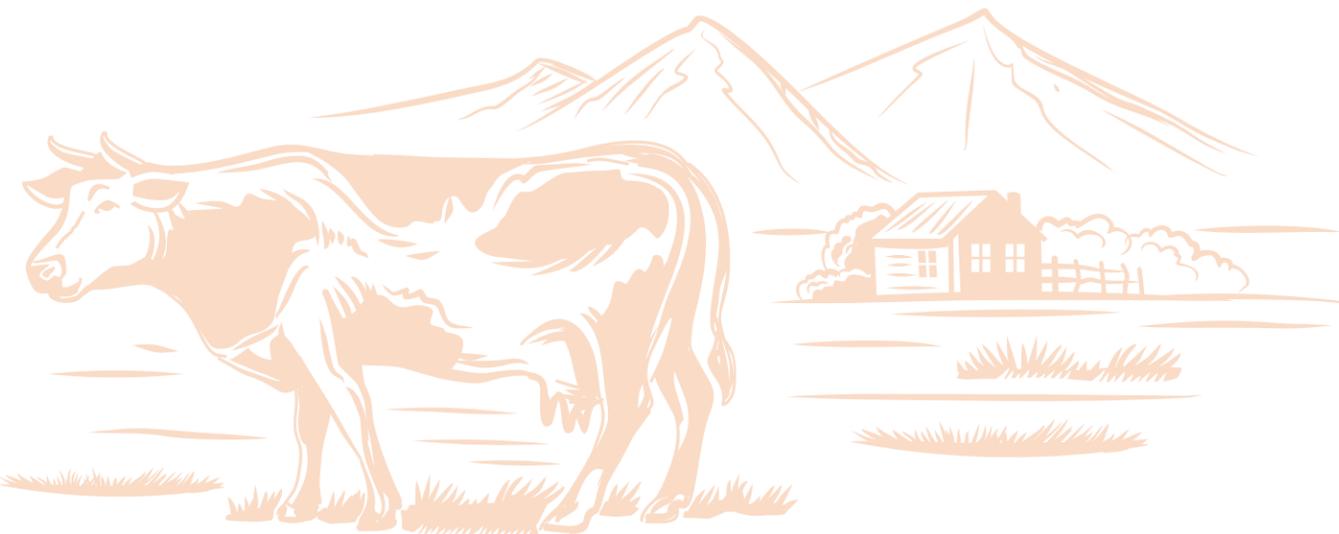
我們切實做到合規經營並積極落實反貪污工作。

公司治理

雅士利致力維持高水準的企業管治，以充分保障股東權益。本公司已採納並按照香港聯合交易所《主板上市規則》附錄十四《企業管治守則》的要求，建立了完善的企業治理架構和現代化的管理體系。股東大會是公司的權力機構，負責對公司重大事項作出決策。公司設立董事會，並分設提名委員會、薪酬委員會、審核委員會。董事會負責制定公司的整體戰略和政策，訂立績效和管理目標，評估業務表現和監察管理層表現。

於報告期內，公司召開了董事會會議 7 次、股東大會會議 2 次、薪酬委員會會議 3 次、審核委員會會議 3 次、提名委員會會議 1 次、可持續發展管理委員會會議 1 次。我們致力採取高透明度的溝通方式，以維持良好的企業營運狀態，從而監督和實行全面的可持續發展政策。

董事會會議	股東大會會議	薪酬委員會會議	審核委員會會議	提名委員會會議	可持續發展管理委員會會議
7 次	2 次	3 次	3 次	1 次	1 次



建立廉潔制度

雅士利持續建立公司的廉潔管理制度，不斷完善內部控制體系，樹立廉潔公正的價值導向。公司以推進常態化廉潔教育為契機，以監督執紀問責為抓手，嚴格落實黨風廉政建設各項要求，注重問題預防，推進公司黨風廉政建設工作，打造風清氣正的雅士利核心價值觀。公司嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國刑法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》《中華人民共和國刑事訴訟法》等法律法規，並相應制定公司內部廉潔建設管理制度。公司在《員工行為準則》《紀檢監察管理制度》中清晰陳述了員工在職期間的責任與義務，明確員工在公司運營各關鍵環節中的禁止行為，防範貪腐現象的發生。

完善內部控制

雅士利董事會對公司風險管理及內部監控系統直接負責，持續檢討內部控制系統的有效性。風險監控委員會建立全面風險管理組織體系，設置風險管理三道防線，依據《風險管理工作流程》開展風險識別、評估、應對、監控及管理報告工作。審核委員會監督評價風險管理與內部控制工作的實施，督導審計中心開展風險管理組織、協調、監督、分析和報告工作。本年度，審計中心制定年度審計工作規劃，並依據規劃完成對公司的審計工作。

倡導廉潔文化

為了加強廉潔管理，公司堅持以預防為主的反腐倡廉工作，通過正反案例結合對參訓員工提供鼓舞和警醒。報告期內，公司開展重要教育場次 22 場，覆蓋雅士利所有員工及部分客戶，全面落實制度與紀律宣傳工作。在公司開展的 14 場線下廉潔教育宣講中，配合中國品牌事業部「傾聽致遠」行動 7 場，進口品牌事業部 3 場，新員工培訓 3 場，新城市經理培訓 1 場，新任幹部任前談話 4 次，共計約 1,800 人次參訓，在集團內營造了廉潔從業、爭先創優的良好氛圍。

公司開展重要教育場次

22 場

覆蓋雅士利員工

100%

線下廉潔教育宣講

14 場

其中新員工培訓

3 場

新任幹部任前談話

4 次

參訓共計約

1,800 人次



案例

2020 年雅士利「廉政教育宣傳月」活動

本年度公司召開的「廉政教育宣傳月」啟動大會，拉開了各部門開展廉潔文化的序幕，對查辦案例進行實名通報，推動了廉潔預警的時效性，也讓員工了解到紀檢工作的嚴肅性，加強了對紀檢部門的信任感。主責部門敢於站出來反應問題，推進廉潔教育、重點崗位任前誠勉談話，加強重要崗位的對制度規範流程，秉承「誰發起，誰負責；誰審批，誰負責」的原則，逐步追責審批流人員，實現全員預防、全員監督。



精益發展

堅持創新驅動

雅士利專注提升和鞏固產品的差異化優勢，為消費者提供全生命週期的精準營養，本報告期內在奶粉配方註冊工作和營養產品研發等方面取得長足發展。

報告期內，公司加大對研發創新的投入力度，分別在研發團隊架構及產品創新方向進行了戰略性調整。公司對研發中心進行組織架構優化，進行職能細分並強化創新。組織架構上，由起初的一站式管理細分成五個職能模塊，分別為品類創新、產品開發、包裝開發、工藝開發、產品標準與應用。每個職能部門又進一步細分，重點強化消費者洞察、基礎營養研究、創新性研究、產品安全性及科學性研究等方面工作。同時，為不斷提升研發能力，公司一方面嚴格篩選並引入專業博士、專業碩士、MBA 等不同方向的高端人才，另一方面積極培養內部專業人才及高潛人才，雙向推動使產品研發中心的專業能力及管理能力達到新的水準。

雅士利的研發工作以「消費者第一」作為核心價值觀，專注於全生命週期營養。包括生命早階、生命週期 1,000 天、兒童、成人和其他特殊人群的營養需求，在母嬰和成人營養兩大板塊創新性推出科技樹研究。

針對 0~3 歲嬰幼兒人群，研發中心開展了「嬰幼兒乳粉親乳科技樹」課題研究。課題以中國母乳為基礎，從蛋白質、脂質、低聚糖三大營養素分子水準構建親乳評價模型，開發親近中國母乳，更貼近中國寶寶營養需求的嬰幼兒乳粉。

在成人營養方向，研發中心開展了「大健康科技樹」課題研究。課題以中老年為重點人群，重點佈局特殊人群的精準營養研究，包括改善心血管健康、肌肉流失、免疫力、痛風等方向。

同時，研發中心加強佈局數智化產品創新，包括基於市場、會員服務研究推出滿足消費者新需求、具備新功能、帶來新體驗的科技化產品，以及網紅差異化新包裝、雅士利獨有包裝、童趣包裝等。

通過公司對研發團隊人員、研發課題經費方面的不斷投入，以及研發團隊不懈的努力，將會有越來越多的科研成果轉化成產品投入市場，給消費者提供更好的營養，以及更多的選擇。

嬰幼兒方向 (如母乳營養素) 的研發工作進展及產品應用

在母嬰營養研究方面，雅士利研發中心深化中國母乳分子水準的研究，在母乳脂質、蛋白質、低聚糖三大水平均取得了可喜成果。

在母乳分子水準的研究中，雅士利研發中心與江南大學緊密合作，成功研製出新型全價母乳結構脂 UPU (簡稱「親乳 UPU」)，與母乳對比，其親乳性質評分達 85 分以上，遠高於市場其他產品 (75 分以下)，在研發上實現了嬰幼兒配方奶粉從單一營養成分強化到全面模擬母乳的世界首創；在蛋白質和低聚糖方向，雅士利研發中心基於集團在母乳分子水準自主研究成果，完善嬰兒配方奶粉的氨基酸組合，並創新提出了新的多元低聚糖組合，使低聚糖成分更接近母乳水準。以上研究成果正逐步應用於嬰幼兒乳粉的配方升級，將在嬰幼兒乳粉的產品升級和配方註冊工作中完成。

中老年營養方向 (如 HMB 鈣、抑酸菌) 的研發工作進展及產品應用

為了應對中國人口老齡化的現狀，2020 年，雅士利創新開發了「悠瑞力宜」和「悠瑞心沛」奶粉。其中，悠瑞力宜奶粉添加「β-羥基 β-甲基丁酸鈣」，有助於提高肌肉合成，改善中老年肌肉流失；悠瑞心沛奶粉添加「植物甾醇酯」和富含 EPA 的「魚油」，有助於改善心血管健康。同時，面對新冠疫情的爆發，雅士利研發中心歷經長達 10 年開發與註冊，一款具有提高免疫力的藍帽子保健食品「特康力牌雙歧桿菌嗜酸乳桿菌低聚木糖乳粉」在 2020 年重磅上市。以上產品組合，很好地匹配現有成人消費者的健康問題及市場需求。

知識產權保護

有效的知識產權保護是對創新發展的重要保障。雅士利充分尊重外部知識產權，同時積極維護自身知識產權成果。公司嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》，並依據公司《商標管理辦法》持續完善內部對知識產權的風險識別與保護機制。公司嚴格規範產品名稱、商標的申請和使用流程，並在研發過程中全面識別及排查專利風險，避免侵犯外部知識產權成果。同時，公司積極開展商標仿冒侵權排查工作，並積極申報研發工作的專利成果，充分保障自身權益。

公司重視對自身知識產權的保護。研發中心加強對專利申請和佈局的投入，通過對行業專利分析，形成雅士利專利佈局規劃。截止 2020 年底，雅士利已經自主完成了 12 件新增專利的申請遞交。此外，公司尚有多項與蒙牛集團研發團隊合作的重要技術專利，正在緊密的推進，未來將陸續完成申請遞交。

報告期內，公司未發生侵犯知識產權相關的違法案件或相關糾紛。

為大眾提供優質產品



我們的挑戰

確保寶寶喝下的每一毫克乳粉都安全可靠是我們的職責與挑戰。



我們的理念

工匠精神：我們秉持「精益求精」的理念提供優質產品與舒心服務。

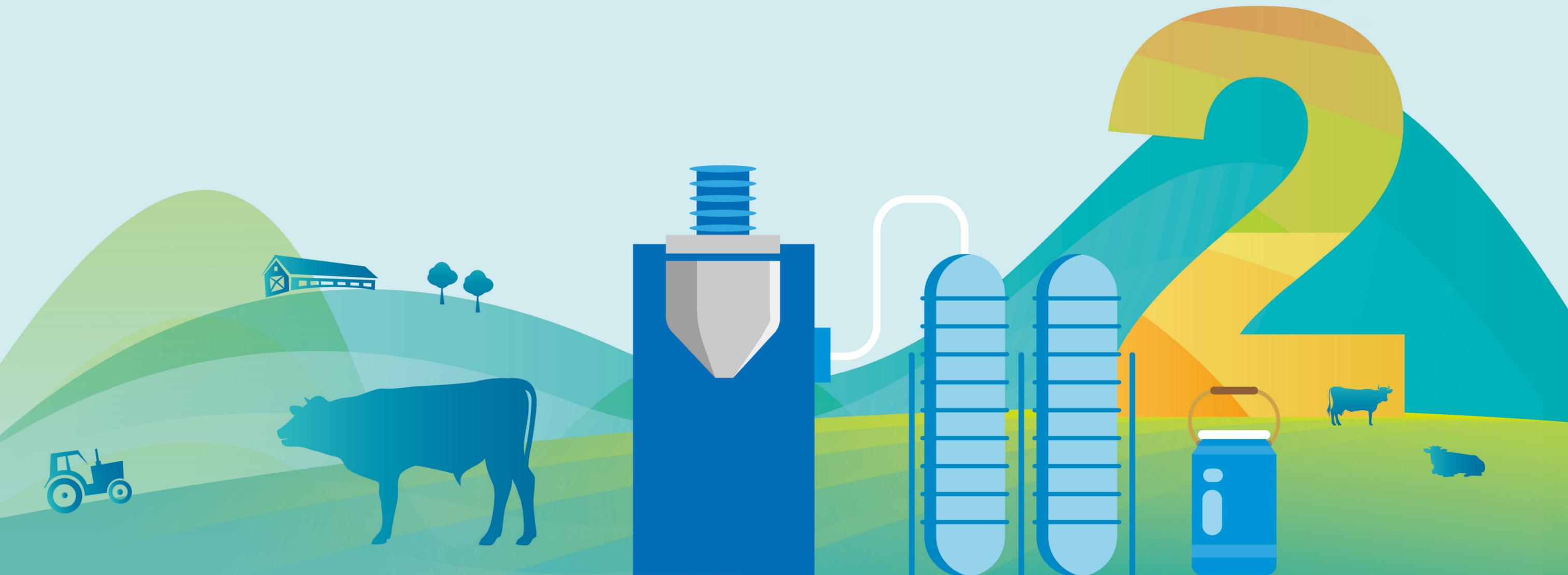
SDGs



我們嚴格把控產品與服務質量，對不良產品零容忍。



我們切實做到合規經營並積極落實反貪污工作。



產品質量

雅士利重視產品質量管理，在經營過程中嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國廣告法》《食品生產許可管理辦法》《食品經營許可管理辦法》《食品召回管理辦法》等相關的法律法規，並依據《嬰幼兒配方乳粉產品配方註冊管理辦法》行業規範，持續建立及完善公司內部的管理制度與章程，為公司生產經營各關鍵環節提供系統規範的指導檔。

強化質量管理

雅士利遵守食品安全法規，參照 ISO9000 及 HACCP 等質量體系認證的要求，制定並執行《食品防護程序》《衛生控制指南》等質量管理制度，持續強化產品質量管理體系。本報告期內，公司補充及更新質量文件 147 份，涵蓋全產業鏈的質量策劃、質量監控與評價、質量績效與改進、質量安全支持與保障，推進生產質量管理行為規範化，並協助各生產企業對接制度更新及落地執行。

2020 年雅士利工廠獲取質量體系認證情況	
生產企業	所獲質量體系認證
潮州工廠	ISO9000, HACCP, BRC (食品安全全球標準)
上海工廠	ISO9000, HACCP, FSSC22000
和林工廠	ISO9000, HACCP, FSSC22000
山西工廠	ISO9000, HACCP, FSSC22000

2020 年是雅士利第三年開展「質量年」行動，公司結合集團發展戰略規劃，推動製造匠心產品，將提升顧客滿意作為工作重點，完善內部質量運作，持續提升管理水準。本年度，雅士利重塑了質量文化和行動綱領，懷揣匠心質造，成為全球奶粉行業質量標杆的質量理念，以「TOP」（T：信賴，O：卓越，P：首選）為質量方針，以堅守合規底線，牢築風險防線，嚴保質量安全，守護企業「生命線」為工作方向，著力打造一流體系、一流標準、一流質量和一流組織。

同時，雅士利根據質量風險管理要求重新對各運作環節進行風險識別與分析，以加強產業鏈風險管理。公司建立了生產企業和集團層面的質量風險地圖，對高風險項目實施重點管控。為控制公司業務運作中的合規風險，雅士利於報告期內新增合規管理體系，根據合規人員能力模型組建由質量管理部牽頭的合規管理小組，並完成公司及工廠層面合規義務與合規風險識別，全面開展合規管控，完成 61 份技術文件的合規審查，審查發現問題 135 項，審查次數 93 次。

完成技術文件的合規審查

61 份

審查發現問題

135 項

審查次數

93 次

T . O . P

T

信賴

O

卓越

P

首選

合規管理小組組長

按照公司制定法規管理要求執行日常管理工作；建立和完善公司合規管理體系；建立合規審查機制，實施合規審查。



合規管理小組成員

執行合規日常管理工作，建立和完善公司的合規管理體系，依據合規審查職責劃分，進行合規審查工作。

本報告期內，雅士利接受外部抽檢共計 752 批次，抽檢合格率達 100%。雅士利國內 4 家工廠順利通過外部生產許可、GMP、HACCP、FSSC22000 及有機認證等審核共計 38 次，各項關鍵質量績效指標均達到要求，質量管理表現受到外部認可。2020 年，瑞哺恩品牌再次獲得「中國食品健康七星獎」，展示了公司持續高水準的質量管理標準與管理能力。



接受外部抽檢共計

752 批次

抽檢合格率達

100%

順利通過審核

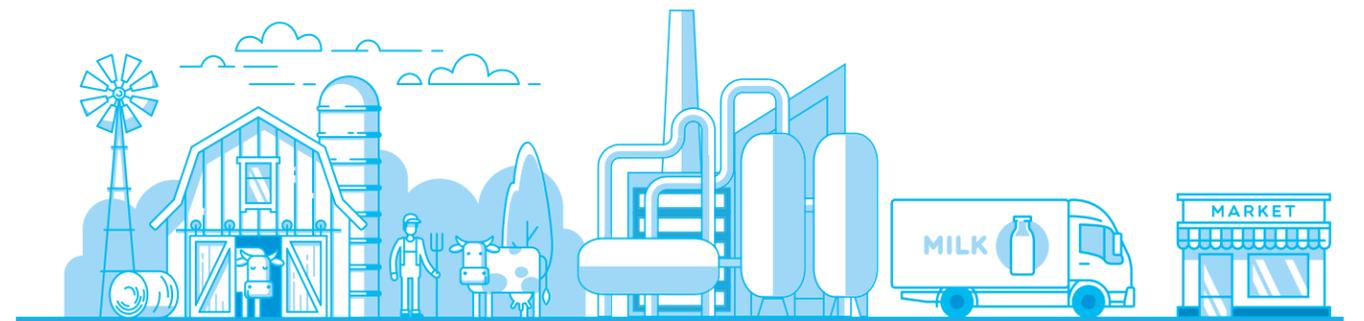
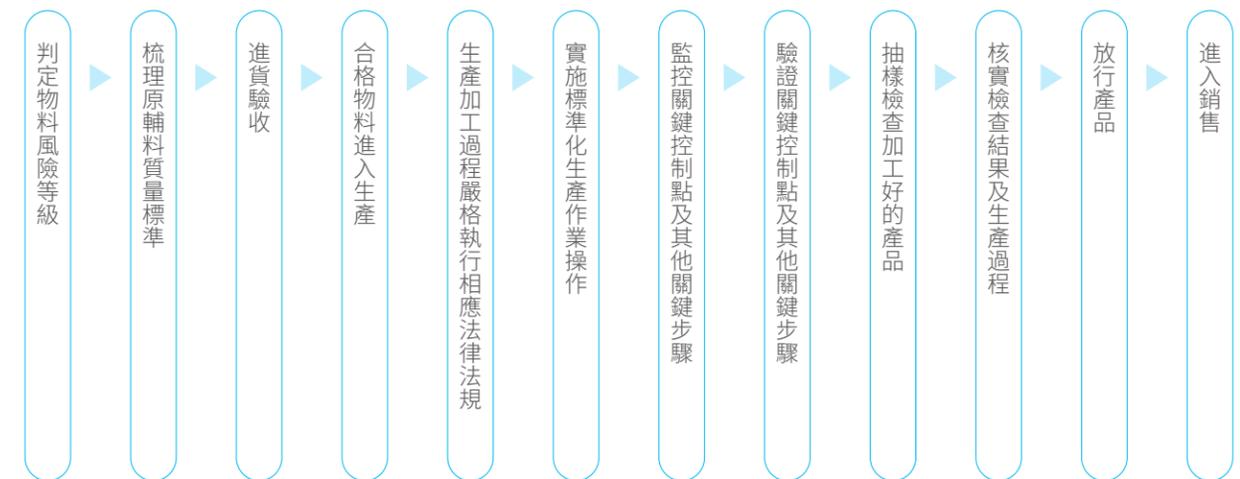
38 次

執行質量檢定

為保障產品質量安全，雅士利建立產品檢定流程，從體系建設推行、實驗室人員能力提升、檢驗方法統一管理、實驗室審核等維度全面提升檢驗能力。雅士利承接蒙牛體系要求，建立標準化的產品質量檢定流程，並協助各生產企業落地執行，推進雅士利檢驗管理的統一化和標準化。

本報告期內，雅士利潮州工廠與上海工廠實驗室繼續維持中國合格評定國家認可委員會 (CNAS) 認可資格，保證檢驗高水準。公司搭建集團化的實驗室信息化系統，逐步實現質量檢驗流程化、規範化、標準化，計劃 2021 年各工廠實驗室全面實施。同時，公司建立檢驗管理序列人才梯隊培養和能力提升計劃，以搭建產品質量檢定人才體系。本年度，各生產企業的外部能力驗證通過率和內部盲樣測試通過率較去年有明顯提升。

雅士利產品質量檢定流程



為進一步加強供應鏈的質量管理表現，雅士利對質量評審工作進行優化，評審範圍涵蓋公司各生產企業及代加工企業，還對生產企業的實驗室進行獨立監督審核。同時，雅士利參考行業監管模式，對生產企業採用飛行檢查形式，並由蒙牛集團資深審核員參與評審工作的指導，有效提升供應鏈質量管理表現，本年度，雅士利對各生產企業開展的質量審核評分，相較往年均有顯著提升。



模擬產品召回

雅士利依據《產品召回 / 撤回控制程序》開展產品質量相關的召回事件應急管理，組織模擬召回演練，以加強生產企業的追溯能力。2020 年，雅士利開展突擊追溯演練，對參與演練的各生產單元實施過程進行差距分析、制定改進措施、再模擬追溯的數輪改進迴圈，各工廠均已實現 2 小時內相關原輔料、生產加工、成品倉儲及一級經銷商物流發貨等信息的追蹤，有力保證了食品安全追溯應急能力。

於報告期內，本集團未發生因安全和健康理由而回收產品的事故。



開展質量培訓

雅士利重視對員工質量管理意識的培養，通過線上、生產現場及辦公室等多場合開展質量培訓和宣傳，營造全員參與的質量文化氛圍。2020 年雅士利全年總計開展質量相關培訓 419 場，為員工提供包括質量管理體系標準、食品安全法規、及其他相關法規標準在內的培訓內容，助力提升全員的質量管理意識與能力。

實驗室質量管理

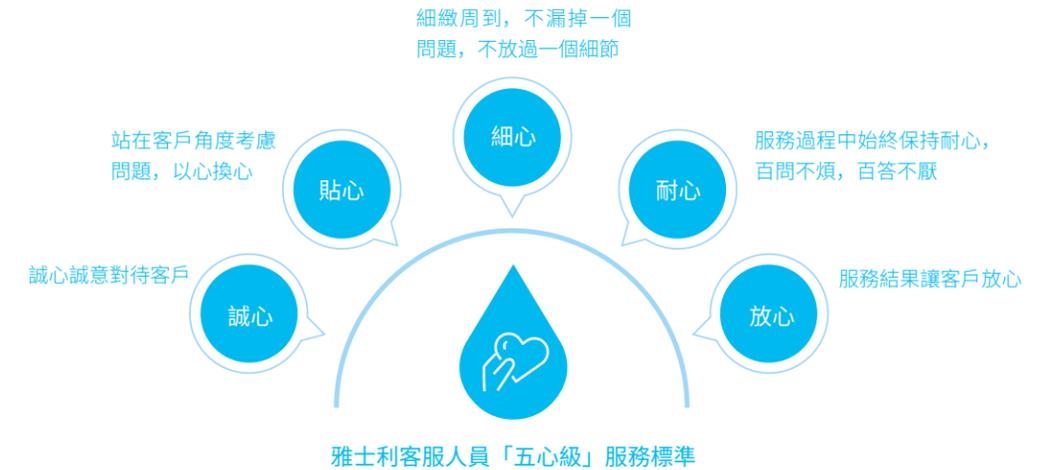
雅士利質量管理部組織開展一系列針對實驗室質量控制培訓，包括實驗室檢驗設施和環境條件控制程序、實驗室檢驗設備使用與管理程序、實驗室標準物質管理程序等課程，不斷提高員工實驗室標準化操作水準，不斷減少樣品試驗測試結果誤差。2020 年，公司層面組織的實驗室質量系列培訓參與人數達到 190 人次。

質量管理培訓

從產品質量管理的各流程出發，雅士利組織開展倉儲及外倉質量管理、產品及物料標識管理、生產過程質量控制、產品召回 / 撤回控制等一系列線上培訓，員工可即時重播線上課程及相應材料，不斷提高學習效果，清除質量管理知識盲區。

客戶服務

雅士利重視客戶體驗，致力於滿足消費者個性化需求，提升消費者滿意度和品牌忠誠度。雅士利提出了細緻的客服人員「五心級」服務標準，並構建了涵蓋售前、售中和售後為一體的全程服務體系，全面保障服務質量。



雅士利全程服務體系



客戶溝通

雅士利為客戶提供了多元溝通渠道，包括 400 熱線、線上客服、育嬰講座、及線下拜訪，以及時了解客戶對公司產品與服務的反饋，更好的滿足客戶需求。

公司客戶服務管理部制定及執行《會員服務操作檔彙編》，對於產品諮詢類意見，由客戶服務專員即時提供解答，對於客戶投訴意見，客戶服務部將以《投訴記錄表》的形式記錄客戶反饋，依據規程適時流轉至質量管理部，以進一步核實對應批次的產品質量情況。

2020 年，雅士利對接獲客戶反饋及意見的處理完結率達到 100%。公司客戶服務部通過回訪開展的滿意度調查結果顯示，消費者對產品食用整體評分得分是 95.14 分，調查的消費者中 91.62% 對產品表示滿意，願意再次選擇雅士利品牌。

雅士利對接獲客戶反饋及意見的處理完結率達到

100%

消費者對產品食用整體評分得分是

95.14分

調查的消費者中

91.62%

對產品表示滿意

雅士利 2020 年接獲客戶意見反饋數量

產品諮詢

4,512次

非質量相關意見

1,715次

質量相關意見

52次

為提升客戶服務專員的專業能力，雅士利組織客戶服務坐席開展嬰幼兒成長及營養學知識培訓，以更及時有效地解答客戶致電諮詢的問題。

案例

嬰幼兒生長與餵養知識培訓

2020 年，客戶服務部對客服坐席開展有關嬰幼兒生長發育及餵養方法等內容的培訓，培訓完成後，客服坐席可結合日常工作中遇到的育兒問題對消費者進行細緻的建議和引導，有效協助客戶解決嬰幼兒諮詢類問題。



責任營銷

雅士利遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國消費者權益保障法》《中華人民共和國電子商務法》等法律法規，在產品銷售過程中堅持合規經營，依據《營養顧問培訓制度》對銷售團隊進行規範培訓，要求其在產品推廣過程中保證產品說明信息的客觀、科學和嚴謹，杜絕誤導性或其他性質的違規營銷行為。公司堅持對銷售團隊專業性的要求，保障客戶接受到的產品信息客觀準確，能夠在符合不同年齡段營養需求的產品中做出合適的選擇。

此外，公司遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，制定及執行《顧客信息管理辦法》，充分保障客戶信息隱私安全。我們通過客戶關係管理系統對員工設置管理許可權，限制客戶關係管理系統中的信息導出，降低客戶隱私及個人信息安全風險。本報告期內，公司未發生經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的事故。



為員工助力職業發展



让每一位员工对雅士利产生归属感、依附感、安全感是我们的挑战。



無微不至：
我們秉持「以人為本」的理念為員工提供細緻關懷與職業培訓。

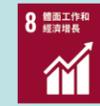
SDGs



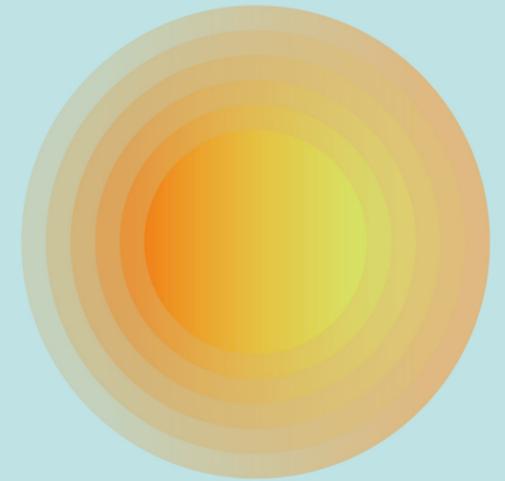
我們平衡員工的工作與生活，時刻為員工的健康與安全著想。



我們反對任何的性別歧視，致力於打造公平的就業環境。



我們為員工提供合理的薪酬與福利，幫助員工實現夢想。



僱傭管理

雅士利嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規的要求，持續完善員工招聘及僱傭機制，於 2020 年制定更新《招聘管理制度》《員工福利管理制度》《假期及工時管理制度》等制度辦法，嚴格杜絕使用童工及強制勞工的情形，確保員工不因性別、僱傭類型、文化背景等方面的差異，在招聘、薪酬待遇、晉升發展方面遭受不公平對待，切實保障所有員工的權益。

公司嚴格遵守國務院《禁止使用童工規定》，在招聘程序中嚴格審核求職者的身份信息。如有使用童工的情況，公司將由相關部門將童工送回原居住地交其父母或者其他監護人。總括而言，雅士利沒有在報告年度內發生與人權及勞工措施相關並對本公司有重大影響的違規事件或任何申訴。

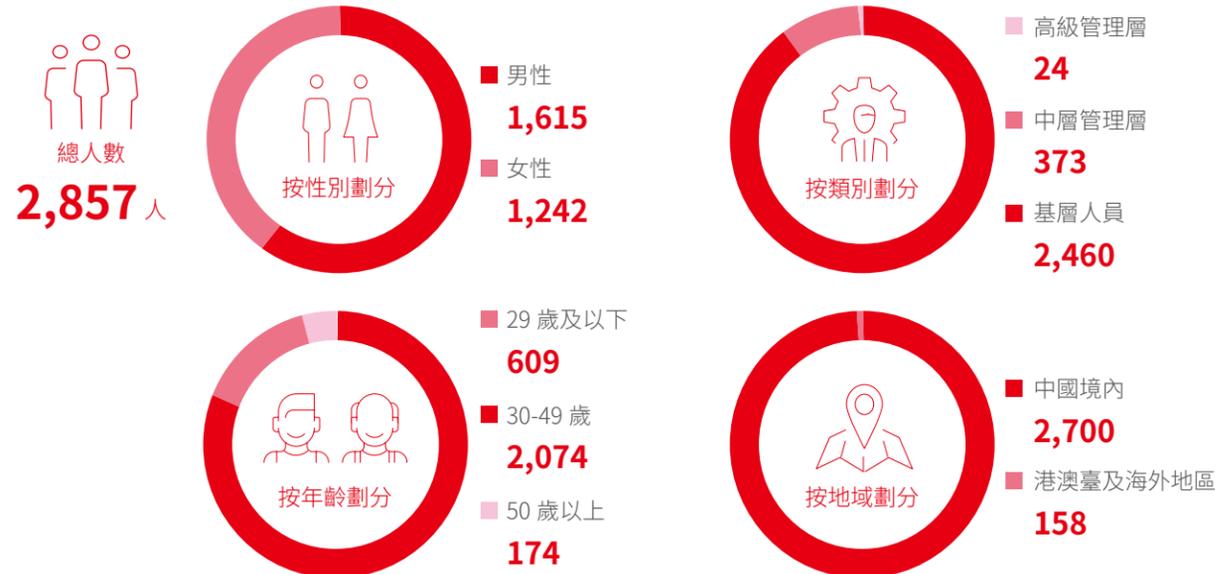
2020 年，公司人力資源管理部結合公司戰略目標，推行事業部制組織結構，賦能業務，並持續推進企業文化塑造，重新定義企業願景、使命、核心價值觀、企業精神，打造冠軍文化。公司鼓勵每一位員工參與文化共創，為文化落地打下扎實基礎、增強員工文化認同感。員工溝通方面，公司通過企業電子月刊的形式每月傳遞集團信息給員工，說明員工及時了解公司動態，並持續推廣高管直通車平台，疏通公司上下溝通機制，使員工可以直接與高層對話，打造了更包容、更活力的職場環境，增強員工主人翁意識。此外，中國品牌奶粉事業部組織全國範圍內的「傾聽致遠」活動，使客戶和員工的意見得到更好的傾聽，並使反映的問題得到及時、有效的處理。



因在僱傭管理方面的卓越表現，雅士利在報告期內獲得以下獎項：



關鍵績效 / 員工數量

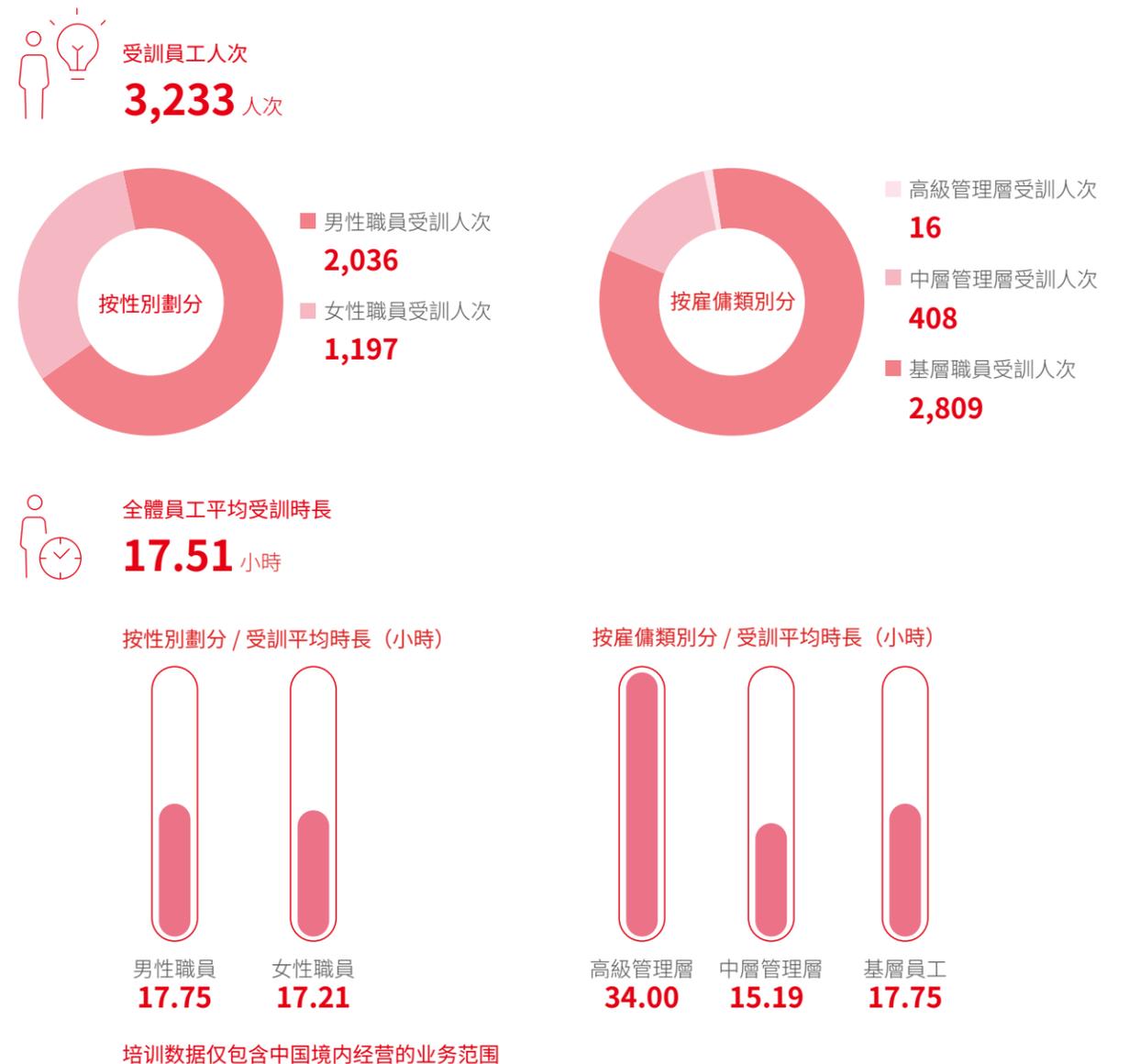


培訓發展

人才是公司發展的基石，是公司寶貴的財富。雅士利不斷完善培訓管理機制，制定更新公司《學習發展管理制度》《高階人才選拔晉升與任用管理辦法》，不斷完善人才培養及人才晉升機制。同時，雅士利充分利用線上線下培訓平台，配合專業課程培訓、體驗式培訓以及戶外拓展式培訓的培訓方式，不斷豐富培訓課程與機會。2020 年，公司上線「雅士利雲課堂」，推出覆蓋三大事業部的 232 門課程，推動員工在工作中不斷學習、不斷進步，組建一批高素質、高水準、高契合的隊伍。



關鍵績效



雅士利不斷完善人才梯隊建設，對培訓體系不斷探索與創新。在「雅士利商學院」學習平臺的基礎上，公司為各事業群設置「雅士利國際概覽」「銷售學院」「管理學院」「職能學院」「雅之音學院」五大模塊學習資源，並搭建銷售人才晉升與培養體系，實施定制化的新兵訓練營、師傅帶教機制，為不同職業階段、不同技能的員工匹配針對性培訓資源。2020年，公司開展「雛鷹計劃」「星火講師」計劃，提煉公司業務經驗，形成培訓資源，結合員工制定的個人發展計劃，顯著提高培訓體系的實效性、針對性與培訓效果。其中「星火講師」全年共開發30門星火講師課程，培養36名星火講師，課程內容涵蓋動銷思路、客戶管理、項目管理、奶粉工藝、質量管理等各個方面。與此同時，公司也進一步梳理、確定核心崗位勝任力要素，為員工職業發展提供具體的方向，促進員工主動利用公司的學習資源，自我成長，為公司持續提升核心崗位能力夯實基礎。

「“星火講師”」全年共開發
星火講師課程

30門

培養星火講師

36名



案例

「雛鷹計劃」中國品牌奶粉事業部儲備城市經理培訓營

2020年9月中旬，中國品牌奶粉事業部開展「雛鷹計劃」系列培訓，共有50名儲備城市經理參加了為期7天的集訓。在集訓中，事業部17名講師為50名「雛鷹」開展了24門課程的培訓，包括公司制度、企業文化、產品知識、基礎育兒知識、導購管理、營銷管理等課程，學員100%通過集訓評估。集訓結束後，依據項目計劃，50名儲備城市經理們分赴各地市場，參加並完成導購實習、動銷跟線的實習活動，並於11月開展呈報和交流，將理論知識實地轉化為實踐成果。



案例

冠軍文化蛻變營

2020年9月26日-29日，雅士利總裁閔志遠作為首席文化官帶領包括高管團隊在內的60人參與2020雅士利「冠軍文化蛻變營」。活動現場，每一個員工全情投入棒球比賽、業務盤點等活動，用熱情飽滿的面貌，實現蛻變自我、蛻變團隊、蛻變組織，共創雅士利冠軍的使命、願景、價值觀及企業精神。



案例

兒童節快樂 | 關愛兒童 服務員工

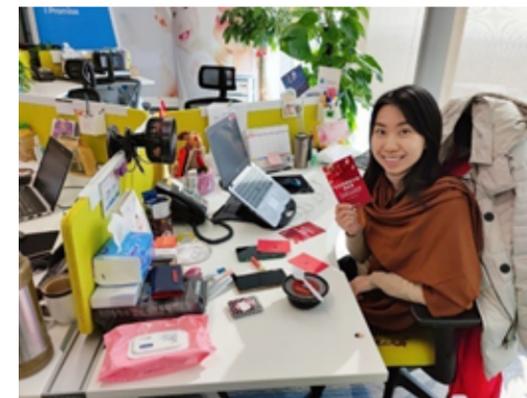
2020年5月30日，雅士利工會籌備了「關愛兒童 服務員工」為主題的六一兒童節專場活動。本次活動共有員工及其子女60餘人參加。活動中，孩子們獨唱、背誦古詩、時裝走秀等豐富多樣的節目贏得了現場家長們的熱烈掌聲，「DIY手工製作」環節也不斷加深了員工們和孩子的默契。公司工會也為小朋友發放了精美的紀念品，並送上節日祝福，使員工和孩子們共同度過了一個難忘的節日。



案例

雅士利冬至溫暖活動

2020年冬至，雅士利一早為所有員工們送上了湯圓，並準備了豐富的獎品，與員工們一起度過溫暖、甜蜜的節日。



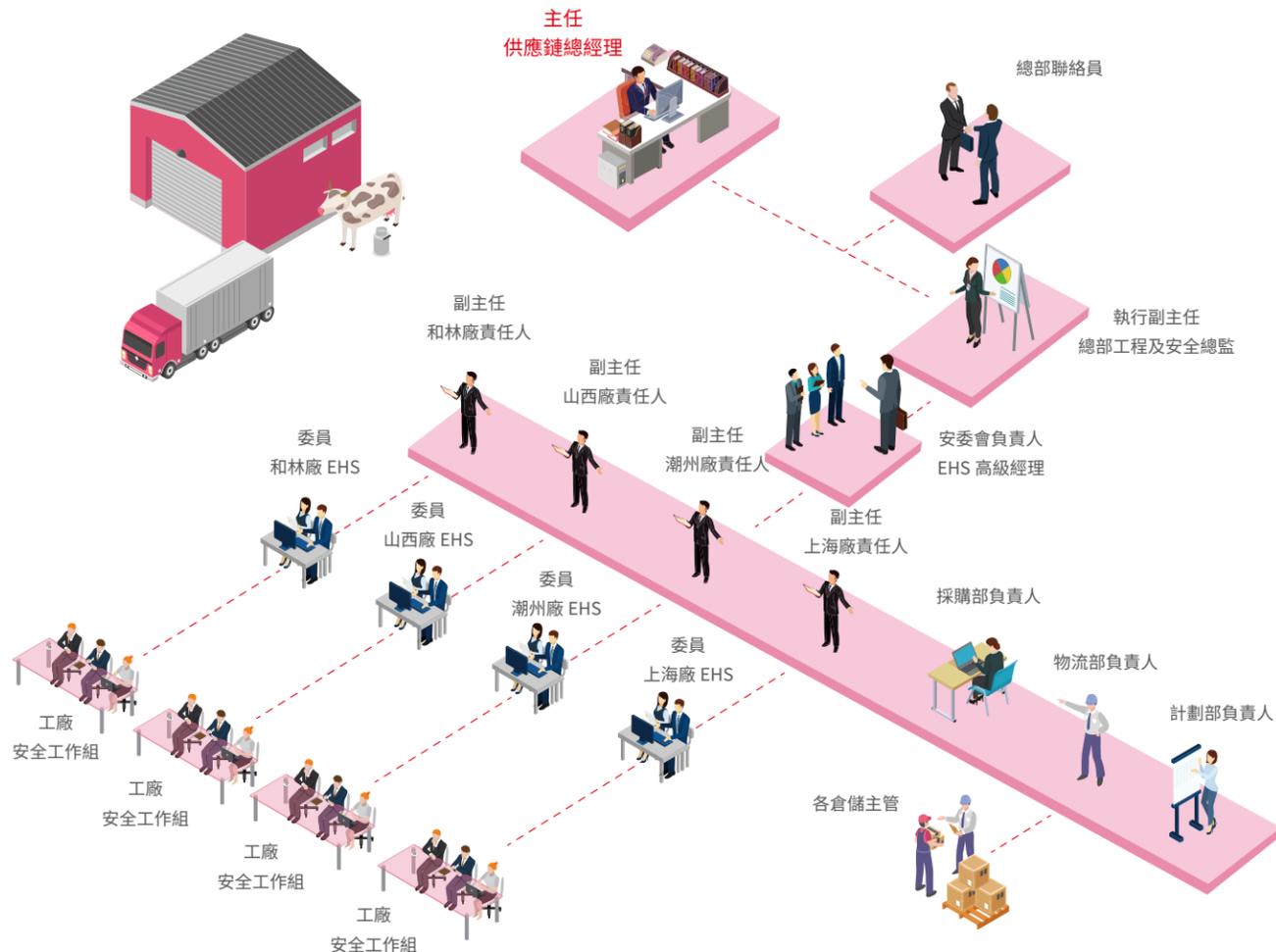
健康安全

安全生產管理體系

雅士利高度重視安全生產，致力保障員工的健康安全。公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《生產安全事故應急預案管理辦法》等法律法規及各生產基地運營所在地的監管要求，並在全公司範圍內定期開展安全管理法律法規的符合性評估，評估公司現行管理制度與措施的有效性，及時完善管理制度並提升相應管理實踐。2020 年，雅士利不斷完善《危險作業管理制度》《職業健康管理制度》《建設項目 EHS「三同時」管理制度》《EHS 專項費用管理制度》《安全事故報告及處理管理制度》等安全生產管理制度，並根據外部監管要求及時更新或補充相應管理章程。同時，雅士利各工廠根據實際生產情況制定更新《有害生物控制程序》《個體防護裝備管理辦法》等政策文件，不斷提高公司安全管理體系標準化水準。

為推進各項制度的貫徹實施，公司建立了以安全委員會為核心的管理架構，由供應鏈管理部負責人主導，協同總部工程與安全部，及各生產基地 EHS 處負責人，共同完善和推進公司安全健康管理。安全委員會積極關注安全相關的外部法規及監管要求變化，定期評估內部管理架構與制度是否充分及有效，監督公司生產經營各個環節對安全管理制度的執行情況。

雅士利安全委員會架構



在安全委員會的指導下，公司積極推進安全管理體系標準化工作。於報告期內，雅士利和林工廠通過 ISO45001 管理體系認證、二級安全生產標準化審核，潮州工廠通過 ISO45001 管理體系認證。

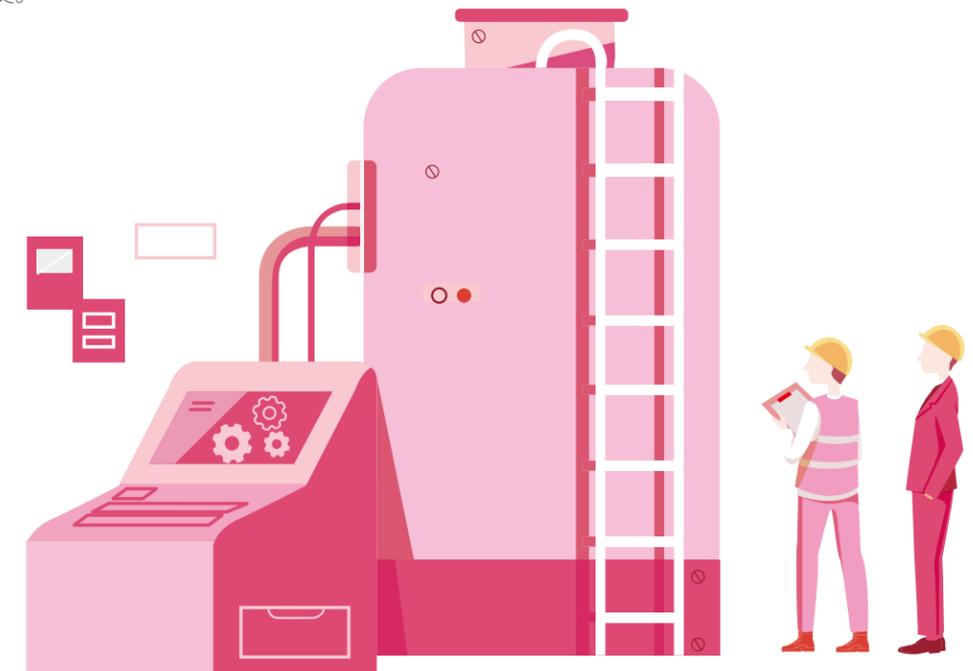
生產企業	和林工廠	山西工廠	上海工廠	潮州工廠
所獲安全管理體系認證	ISO45001 安全生產二級標準化	安全生產二級標準化	安全生產二級標準化	ISO45001 安全生產二級標準化

安全風險管理責任制

為認真履行安全生產主體責任，提高安全生產管理水準，公司建立了環境、健康與安全 (EHS) 責任制及安全管理績效考核體系，由公司策劃組織各工廠各層級簽署《EHS 責任狀》，組織制定並落實本單位安全生產規章制度和安全操作規程，保證各工廠安全生產投入的有效實施。生產經營單位的主要負責人還須每年向職工代表大會、職工大會、股東大會、EHS 管理委員會報告本單位的安全生產情況，接受工會、從業人員、股東對安全生產工作的監督。

公司在《EHS 責任狀》中制定年度 EHS 責任管理目標，對生產安全事故、職業病防治、安全制度建設、安全培訓教育等多個維度設置了量化管理目標，並由集團制定適用於各工廠的 2020 年 EHS 事故指標考核標準，各工廠各層級簽訂 EHS 責任狀，以全面督促簽訂責任狀的各處室主要負責人執行公司內部安全管理制度，切實履行安全生產管理職責，確保安全生產工作目標的實現。於報告期內，在公司全體員工的共同努力下，順利達成安全管理目標，未發生因工作死亡或重大損工事故。

與此同時，為調動全員參與 EHS 風險管理工作，2020 年公司設立表彰卡、供應鏈 EHS 標兵、EHS 優秀團隊獎以及「1000 天」安全生產零事故獎等激勵措施，並發放 180 張表彰卡，頒發半年度 EHS 優秀團隊獎，上海工廠獲得「1000 天」安全生產零事故獎。



安全風險管理

為進一步管控安全風險，公司堅持實施安全風險識別工作，系統篩查與控制各工作崗位的安全風險點。2020 年，公司開展新改擴建項目的 EHS 風險評估，更新工廠十大安全風險點以及年度崗位安全分析（JSA, Job Safety Analysis），對各工序發生事故的可能性及危險性等因素進行量化評估，綜合得出其風險級別，並相應制定風險控制措施。同時，公司將 JSA 評估分析結果公示在相應崗位附近並在現場製作可視化的告知提示，使員工充分意識到在工作過程中的安全風險源。

2020 年，各工廠依據年度隱患排查工作方案與年度 EHS 檢查計劃，持續開展安全隱患排查工作，包括月度安全檢查、化學品安全檢查、消防安全檢查、電氣檢查、機械檢查、墜落防護檢查等檢查項目，共檢查出 3,219 條改進項，各工廠按照檢查發現與建議迅速制定整改行動計劃。於報告期內，各工廠累計已完成計劃 2,685 條的改進，整改按計劃完成率 100%，不斷提高公司整體安全風險防護水準。

共檢查出改進項

3,219 條

於報告期內，各工廠累計已完成
改進計劃

2,685 條

整改按計劃完成率

100%

安全應急演練

雅士利重視安全應急管理，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》，依據《生產經營單位生產安全事故應急預案編制指導原則》制定《生產安全事故應急預案》。應急救援預案秉承「預防為主、防搶結合、生命至上、準備充足、快速反應、高效救援、安全搶險、演練有效」的原則，並根據各工廠生產運營實際情況進行修訂補充，不斷增強生產安全事故風險和事故災難的應急管理能力，最大限度地減少事故災難造成的人員傷亡、財產損失和社會影響。同時，公司持續完善《事故應急救援管理制度》《安全環保事故管理制度》等應急管理制度，全面保障生產運營過程中的安全應急管理能力。

於報告期內，公司各工廠分別開展了不同形式的應急演習共 86 場，包括火災逃生演練、粉塵爆炸演練、化學品洩漏演練、機械傷害演練等，提升全體員工應對不同形式突發事故的應急處理能力。

案例

安全應急演練

2020 年 5 月 21 日，和林工廠開展了高空墜落事故應急演練，檢驗應急響應人員對應急預案、執行程序的了解程度和實際操作技能。



2020 年 3 月 21 日，山西工廠 EHS 處會同設備處組織進行氨氣洩漏應急演練，檢驗危險化學品操作人員對突發事件的響應程序及處置措施。



2020 年 4 月 23 日，上海工廠組織液態奶生產車間員工在 CIP 房化學品洩漏現場進行處置演練，檢驗操作現場處置意外洩漏的規範程序及操作。



2020 年 4 月，潮州工廠開展了消防應急演練，鞏固全員對消防器材的使用，熟悉消防逃生技能，檢驗對於火災事故的應急反應能力和自救逃生能力。



案例

安全隱患排查與整改



叉車管控：各工廠在所有叉車上安裝了紅 / 藍光警示燈以保障日常工作安全。



源頭管控：山西工廠嚴格監管各項施工現場及改造項目工程，對材料進廠到設備安裝驗收進行全流程監管。



廢氣管控：潮州工廠實驗室流動相試劑瓶配備氣體過濾器以降低有害氣體的揮發。



安全教育培訓

雅士利制定並執行《安全教育培訓管理制度》，並依據年度安全培訓計劃定期開展安全教育培訓、EHS 等培訓，培訓內容包括管理制度、安全基礎、消防知識、機械防護、電氣安全、承包商安全等方面，並通過線上釘釘視頻/直播、微信分享，結合現場演示、外派學習等形式，強化學習效果。2020 年，共計 21,999 人次參加安全教育培訓，培訓課時達 13,642 小時。

2020 年，參加安全教育培訓共計

21,999 人次

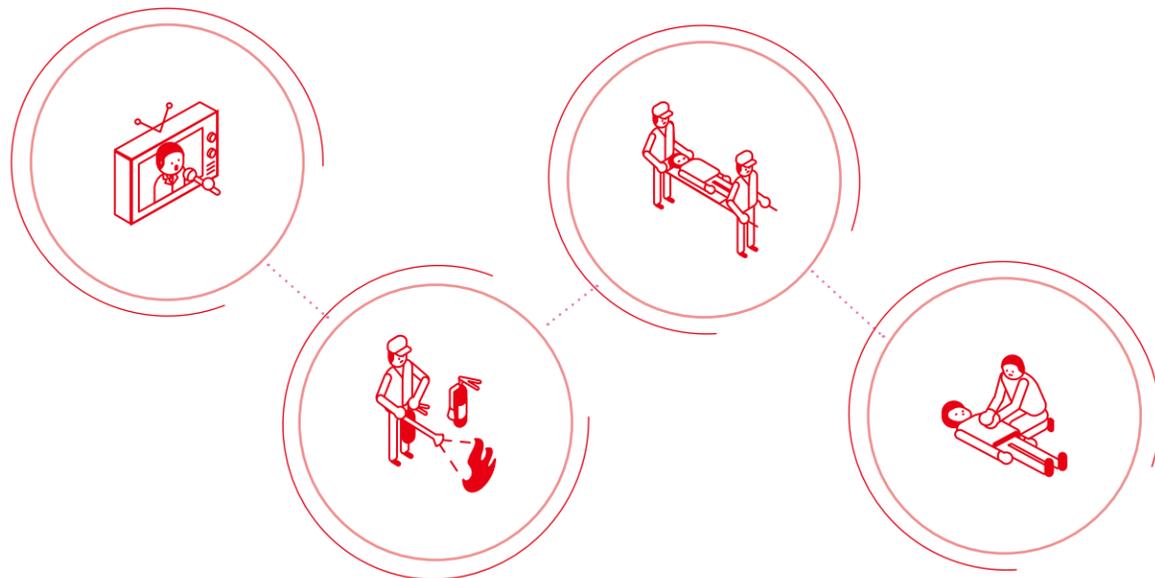
培訓課時達

13,642 小時

安全責任狀及達成情況

目標指標內容	量化要求	達成情況
主要負責人與安全生產管理人員持證上崗率	100%	 達成
各部門對新員工必須進行三級安全教育，並建立檔案完成率	100%	
特種作業人員必須按照規定進行培訓並取得「特種作業操作證」方可上崗操作，並加強內部培訓，培訓完成率	100%	
各部門必須進行「四新」（即新工藝、新技術、新材料和新設備）培訓，培訓教育完成率	100%	
調崗、復工員工重新進行安全教育後上崗，培訓完成率	100%	
具有較大的危險因素和嚴重職業危害的生產作業場所和有關的設備、設施上設置明顯的安全警示標誌和職業健康警示標誌、警示說明率	100%	

為營造公司安全文化氛圍，雅士利堅持舉辦年度「安全月」活動，持續普及安全生產法律法規與安全知識，致力提升全體員工安全意識。2020 年，結合全國第 19 個安全生產月活動主題，雅士利各工廠有序地開展一崗雙責「一把手」講安全活動、安全知識宣傳與培訓、安全知識競賽、安全漫畫徵集、安全環保微視頻、安全演練、技能 PK 賽等一系列活動；安全生產月活動項目的開展提高了員工安全防範技能和意識和公司安全管理水平。



案例

第一屆“安康杯”知識競賽

雅士利不斷創新安全教育活動形式，開展第一屆集團範圍的「安康杯」知識競賽。公司通過團隊風采展示、安全生產知識競賽、安全「牛人說」、消防技能 PK 賽等形式，最終，山西工廠選手郭蕾獲得「安全知識牛人」獎，和林工廠選手安佰玲獲得「安全演說牛人」獎。此處競賽切實提高員工的安全文化素質，使安全理念逐漸成為一種自主意識，構建更加平安、更加和諧的雅士利大家庭。

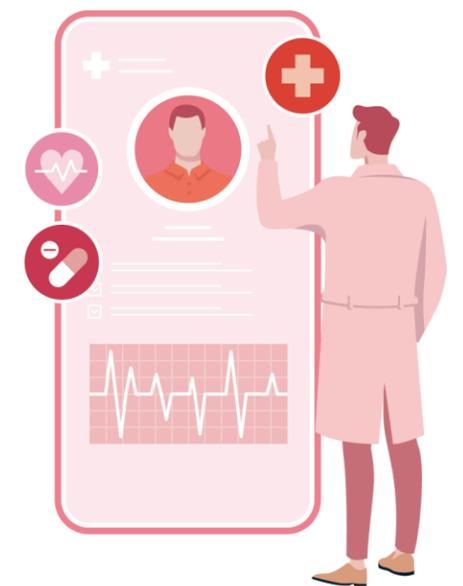


為保障進入公司生產單元的相關方安全，公司按照《相關方管理制度》，要求其參與相應安全培訓，對進入廠區施工的相關方，公司為其提供針對消防改造、車間改造、鍋爐更換及廠區日常維修等施工項目的危險作業標準操作及相關安全操作章程內容。2020 年，公司對所有進入生產單元的相關方均進行安全培訓，有效保障廠區及相關方安全。

職業健康管理

雅士利致力於為員工創造健康安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《職業健康監護技術規範》等法律法規，制定並執行《職業健康管理制度》《員工個體勞動防護裝備管理制度》等管理制度，設置了包括職業病事故、職業健康體檢等在內的職業健康管理目標，並持續監督達成情況，嚴格做好崗前、崗中、離崗職業健康體檢工作、規範職業衛生檔案，並按要求開展職業危險因素監測與職業危害申報工作。

於報告期內，雅士利職業衛生管理情況良好，未發生職業病或疑似職業病案例。



職業健康責任狀及達成情況

目標指標內容	量化要求	達成情況
職業病事故	0	 達成
崗前、崗中、離崗職業健康體檢完成率	100%	
職業危險因素監測完成率	100%	
職業危害申報完成率	100%	
員工職業健康檔案建立率	100%	

為社會構建共贏生態



我們的挑戰

應對氣候變化、致力減少貧困是我們的挑戰。



我們的理念

綠意盎然，善行天下：
我們秉持「可持續發展」理念推動社會朝著綠色、和諧的方向發展。

SDGs



我們積極開展扶貧工作，為「無貧困」的目標貢獻一份力量。



我們對供水和廢水進行可持續管理。



我們踐行節能減排，探索資源節約型發展模式。



我們關注慈善事業，推動社區和諧共融。



我們積極識別氣候變化對公司的影響，並提升能源使用效率以應對氣候變化。

環境保護

環境管理體系

雅士利在生產運營過程中秉承「人與自然和諧共處」的理念，高度重視生態環境保護，通過持續優化環境管理體系，降低公司對環境與天然資源的影響。我們堅持「預防為主、防治結合、綜合治理」的環境保護方針，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及公司其他經營所在地的相關法律法規，依據 ISO14001 環境管理體系，持續完善並執行《環境因素及危險源識別評價程序》《環境健康安全信息交流程序》《監測與測量程序管理制度》等管理制度，持續提升公司運營過程中的環境管理能力。

雅士利堅持落實 EHS 目標管理責任制，由公司策劃組織各工廠各層級簽署《EHS 責任狀》，明確列舉了各工廠及關鍵部門的管理職責及目標，其中包括「零環境違規事故」「達標排放率 100%」等。

於報告期內，雅士利未發生環境違規事件。



環境責任狀及達成情況

責任狀內容	量化要求	達成情況
環境違規事故	0	<p>達成</p>
污染物達標排放率	100%	
主要污染物排放總量	≤ 排污許可證核准排放量 x 95%	
各部門確保按照公司廢物管理制度執行，廢棄物要分類存放並記錄好台賬	100%	
化學品使用部門要嚴格管理各自的化學品，發生洩漏後按照應急預案及時處置，造成環境污染事件數量	0	

雅士利環境管理體系認證情況

工廠名稱	和林工廠	山西工廠	上海工廠	潮州工廠
截至 2020 年 12 月 31 日 獲得認證	ISO14001	/	ISO14001	ISO14001

廢水排放管理

雅士利在生產運營過程中重視廢水及污染物的排放管理，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》，貫徹執行《污水處理操作規程》《污水排放控制規程》《環境監測制度》等制度，嚴格執行污水排放標準，全面實施污水排放污染監控制度。

於報告期內，各工廠對化學需氧量、氨氮等主要廢水污染物指標進行監測，及時識別並有效管控廢水污染物排放合規風險。公司已設置污水處理設施的管理目標，要求年度主要污染物排放總量低於排污許可證核准排放量的 95%，並保障污水處理設施狀態良好，確保污水排放符合標準要求。

同時，公司通過持續的環境保護投入，建設及完善污水處理設施，根據《污水處理操作規程》對處理設施進行日常運行管理與維護保養，確保生產廢水經過妥善處理後達標排放。



案例

潮州工廠擴建污水處理設施

為滿足新增麥片生產線的需求，潮州工廠將原有 100m³/d 日綜合處理能力的污水處理設施擴建至 210m³/d，計劃於 2021 年 4 月初完成調試運行。

於報告期內，本集團未發生廢水污染物超標排放的違規事件。

2020 年雅士利水污染物排放情況

排放指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
廢水排放量	噸	869,549	975,527	1,264,370
單位廢水排放量 ¹	噸 / 人民幣百萬收入	288.8	285.9	346.5
化學需氧量 COD _{Cr}	噸	401	357	192
氨氮	噸	0.6	0.7	2.6

廢氣排放管理

雅士利嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》，建立並執行包括《污染物排放自行監測管理制度》等管理制度，有效監測主要大氣污染物的排放情況，並通過持續優化能源結構進一步降低生產過程的廢氣產生。

各工廠生產過程中產生的大氣污染物排放主要來自於天然氣的使用，我們嚴格遵守運營所在地的污染物排放要求，積極優化廢氣淨化裝置，所有廢氣均合規排放，助力打贏升級版「藍天保衛戰」。

案例

山西工廠重污染天氣落實減排

2020 年，山西省生態環境廳及市縣生態環境保護主管部門將涉及大氣污染物排放的企業納入重污染天氣應急減排清單。山西工廠積極響應減排要求，編制重污染天氣績效分級檔及「一廠一策」減排實施方案，並完成在政府部門的備案。在重污染天氣期間，山西工廠嚴格落實減排措施，提前通知運輸單位合理安排運輸車輛，禁止國四及以下車輛進行原輔材料運輸，並在物流通道入口張貼減排要求，加強宣傳引導。

¹2020 年，由於雅士利山西工廠濕法工藝產量增加，導致廢水排放量較往年有一定的增加。

案例

實驗室廢氣實現合規排放

雅士利為滿足 DB31/933-2015《大氣污染物綜合排放標準》及新版排污許可證的污染物排放要求，對下屬生產企業實驗室 10 台通風櫃的 4 個排放口增加淨化處理裝置，該方案於 2020 年 12 月通過竣工驗收。



2020 年雅士利大氣污染物排放情況

排放指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
NO _x	噸	38	28	11
SO ₂ ¹	噸	39	20	0.29

固體廢棄物處置

雅士利重視生產運營過程中固體廢棄物的處置，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，持續完善並執行《固體廢物環保管理制度》等相關管理制度，全面保障生產運營過程涉及的危險廢棄物及無害廢棄物的妥善處置。

公司根據最新《國家危險廢物名錄》對生產過程產生的實驗室廢有機溶劑及辦公過程產生的廢舊燈管等危險廢物進行嚴格分類貯存管理。各工廠根據《危險廢物貯存污染控制標準》建立危險廢棄物倉庫，用於危險廢棄物的貯存管理。同時，各工廠依據《危險廢物轉移聯單管理辦法》，委託當地具有資質的危險廢物處置機構處理危險廢物，並建立危險廢物台帳以完善危險廢棄物的管理。

對於生產過程中產生的無害廢棄物，公司依據《城市生活垃圾管理辦法》及其他相關規定進行分類管理。公司對生產過程產生的廢棄原料進行無害化處理，與廢棄的原料及產品外包材等可回收廢棄物，委託有資質的廢品回收單位進行回收利用，有效降低廢棄物產生。

案例

山西工廠對污泥進行減量化改善

山西工廠針對污水處理產生的污泥進行減量化改善，在保證污水站出水指標達標的前提下調整曝氣時間、調整進水時間，盡可能保持合理污泥沉降比，減少污泥繁殖，同時加強二沉池污泥清理，減少污泥淤積，降低污泥產量。2020 年全年處理污水 58.4 萬噸，產生污泥 375.62 噸，污泥產生指數為 0.64kg/噸，同比 2019 年噸廢水產污泥指數降低 21.95%。

2020 年雅士利固體廢棄物產生情況²

排放指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
有害廢棄物處置量	噸	17.8	14.7	18.0
單位有害廢棄物處置量	噸 / 人民幣百萬收入	0.006	0.004	0.005
無害廢棄物處置量	噸	4,219	5,386	4,185
單位無害廢棄物處置量	噸 / 人民幣百萬收入	1.4	1.6	1.1

¹ 本年度雅士利山西工廠全部使用天然氣，故 SO₂ 產生量顯著下降

² 單位廢棄物處置量基數統一調整為營業收入

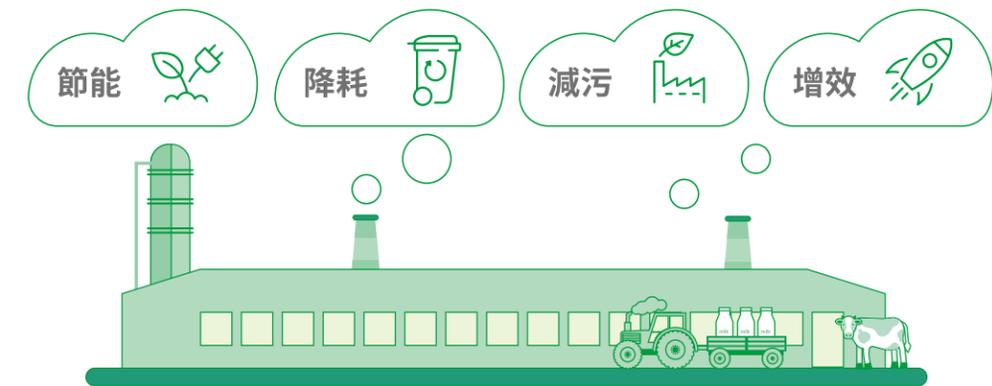
資源及能源使用

雅士利堅持貫徹「節能、降耗、減污、增效」的發展理念，遵守《中華人民共和國清潔生產促進法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，參照清潔生產體系標準指引，制定並執行《能源管理制度》《能源巡查制度》等管理制度，持續探索降本增效的發展模式。

公司設備處與各生產單元積極關注生產過程中主要能源類型的使用情況，協同生產處對部分工藝及設備進行更替，提升生產過程的能源使用效率。於報告期內，雅士利各工廠定期開展對空調系統進行保養，及時更換過濾材料，有效減少因傳熱效率等原因導致的空調能耗增加。

雅士利重視水資源的使用情況管理，在國內的生產用水均來自市政供水，不存在求取水源的問題。各工廠依據《節水制度》，基於實際生產情況制定年度節水目標，通過持續推廣中水回用及對濕法工藝的精細化管理，持續提升水資源使用效率。

2020 年，上海工廠開展了水平衡項目，對全廠的閥門進行了檢修更新，利用精確的統計資料對工廠用水進行了精細化管理，確保不浪費一噸水，被上海市浦東新區水務局和浦東新區科技和經濟委員會評為節約用水示範（標杆）企業。



雅士利部分重點節能項目

工廠名稱	節能降耗管理實踐	成效
和林工廠	和林工廠共 5 台變壓器，全年開啟 3 台變壓器即可滿足產量，與供電局協商申請將 5 台變壓器減少至 3 台變壓器運行，減少固定電能消耗	本年度累計節省能源折算為 27.4 萬元
山西工廠	山西工廠在照明需求較小的位置進行照明改造，安裝聲控開關，通過紅外感應實現有人員操作時照明啟動、無人員時照明自動關閉	本年度共節約能源折算為 9,700 元
潮州工廠	潮州工廠用 LED 節能工礦燈替代 165W 無極燈，改造後每小時總用電可節約 19 度電	本年度節約能源折算為 10,600 元
潮州工廠	潮州工廠對輔助區域空壓機進行節能改造，改造前洗衣機房每天生產結束後，使用 75 千瓦空壓機供氣運行 2.0 小時，改造後用 1.8 千瓦微型空壓機代替大功率空壓機單獨供氣	本年度共節約用電量 12,700 千瓦時

雅士利部分重點節能項目

工廠名稱	節水管理實踐	成效
 和利工廠	和利工廠對水處理排水系統進行改造排水管，將軟水系統與純水軟水與淨水系統的廢水回收並用作引流至衛生間沖洗用水系統。改造工程於 2020 年 6 月投入使用，有效減少廢水排放。	本年度已節約廢水排放 10,629 噸 節約 67,709 元
 山西工廠	山西工廠將從燃煤鍋爐拆除的回流泵安裝至乾燥分汽缸間冷凝水回收罐，提高冷凝水回收量，提升蒸發器和乾燥塔冷凝水回收率有效降低能耗。	本年度已節約天然氣 479,487 立方 節約 946,931 元
 潮州工廠	潮州工廠將奶粉車間空壓機 2 台開放式冷卻塔改為密閉式冷卻塔，大幅度降低了冷卻塔用水量。下降幅度達 99.5%。	冷卻塔用水量下降超過 99 % 本年度節約水 597 噸 節約 2,150 元
 上海工廠	上海工廠節約用水項目，通過生產計劃排程合理化，工藝升級，清潔流程優化，工廠用水得到改善。	本年度節約用水折算金額達到 15,000 元

案例

山西工廠污水回收再利用

2020 年 4 月，山西工廠在污水排放口前增加水流調節分配裝置，通過水泵將水抽至綠化蓄水池供工廠綠化使用，2020 年度共節約用水 4,800 元。



2020 年雅士利能源使用情況

指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
綜合能耗 ³	千克標煤	39,303,774	31,957,485	36,928,849
單位綜合能耗 ⁴	千克標煤 / 人民幣百萬收入	13,053	9,366	10,120
外購電力	千瓦時	52,056,255	56,037,245	62,405,722
外購蒸汽	噸	169,725	93,971	115,612
汽油	升	16,315	13,855	15,102
柴油	升	21,001	25,332	14,895
天然氣	立方米	5,725,610	7,124,520	14,994,971
液化石油氣 (LPG)	噸	48	42	36.54
煤	噸	10,787	8,221	0

³ 本綜合能耗計算依據《綜合能耗計算通則 GBT2589-2020》，並對 2018 年及 2019 年綜合能耗資料進行追溯調整

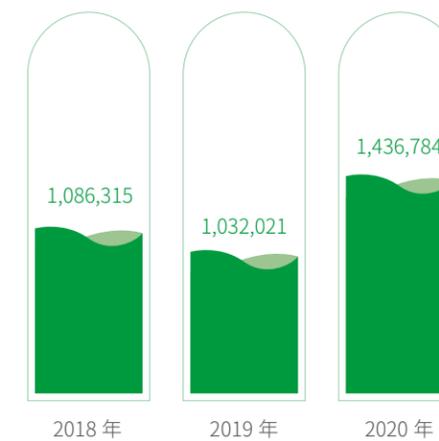
⁴ 單位綜合能耗基數統一調整為營業收入。2020 年由於生產總量上升，因此單位綜合能耗較往年有一定增加。

2020 年雅士利溫室氣體排放情況⁵

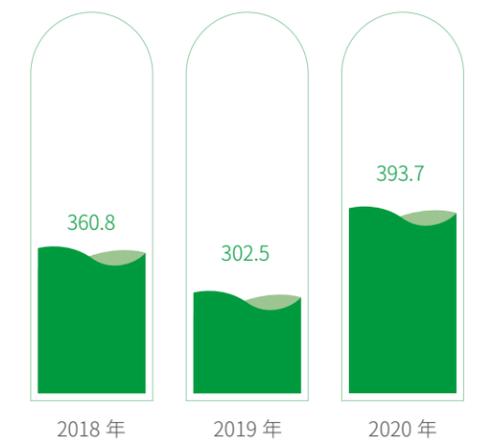
指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	114,958	93,260	110,992
單位溫室氣體排放量 ⁶	噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬收入	38.2	27.3	30.4
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	26,501	26,218	32,603
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	88,457	67,042	78,389

2020 年雅士利水資源使用情況

用水總量 單位：噸



單位用水量⁷ 單位：噸 / 人民幣百萬收入



⁵ 溫室氣體計算過程中的電力排放因數依據《2017 年度減排項目中國區域電網基準排放因數》標準，並對 2018 年及 2019 年綜合能耗資料進行追溯調整

⁶ 單位溫室氣體排放量基數統一調整為營業收入

⁷ 單位用水量基數統一調整為營業收入。2020 年雅士利山西工廠濕法工藝產量增加，因此單位用水量較往年有一定增加。

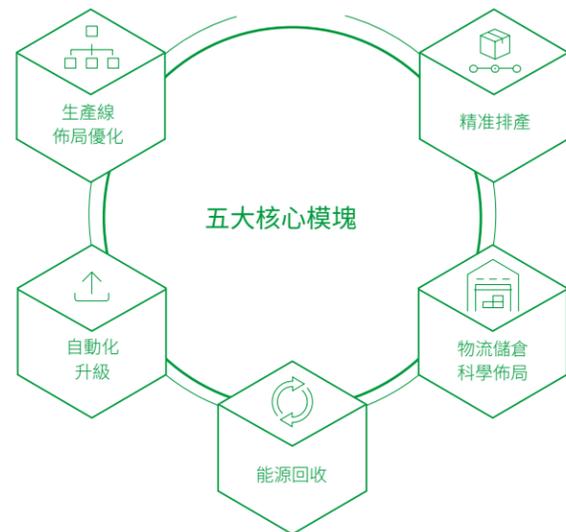
2020 年雅士利包裝材料使用情況

指標	單位	2018 年	2019 年	2020 年
包裝材料使用總量	噸	6,805	17,407	14,030
單位包裝材料使用量 ⁸	噸 / 人民幣百萬收入	2.3	5.1	3.8
紙質包裝材料使用量	噸	2,234	4,761	2,736
金屬包裝材料使用量	噸	3,125	7,004	10,555
塑膠包裝材料使用量	噸	1,446	5,641	739

⁸ 單位包裝材料使用量基數統一調整為營業收入

環境目標管理

2020 年度，為實現單噸能耗降低的目標，雅士利建立《節能降耗項目章程》，開展卓越運營（OE）改善項目促進企業管理進步和工作改善。2020 年持續改善部共開展 86 個節約項目，完成生產線佈局優化、精準排產、自動化升級、物流儲倉科學佈局，能源回收五大核心模塊執行，項目總計管理節約 2,600 萬元，其中能源節省 359 萬元，目標超額達成。雅士利憑藉過硬的經驗技術儲備，在整個生產運營體系中取得佳績，榮獲政府示範標杆企業稱號。



2020 年持續改善部共開展節約項目

86 個

項目總計管理節約

2,600 萬元

其中能源節省

359 萬元



合作共贏

供應商管理

雅士利維繫著來自全球的供應商夥伴，因此保持公平、健康、活力的合作夥伴關係不僅對公司的產品和業務至關重要，也對促進行業發展具有重要意義。公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等法律法規，2020 年，採購部全面對標蒙牛集團的供應商管理規範，陸續制定《集團供應商管理制度》《促銷物料供應商准入管理制度》《直接物料供應商管理制度》《直接物料業務管理制度》《非直接物料業務管理制度》等管理制度與流程。在嚴格把控供應商質量標準的基礎上，雅士利通過考察供應商是否通過 ISO14001 等維度，衡量供應商運營中的環境表現，同時與供應商簽署雅士利 EHS 管理規定，持續推動供應鏈的綠色發展。2020 年 8 月，雅士利採購部正式上線供應商關係管理系統 (SRM)，涵蓋了供應商准入註冊、采招業務、採購業務協同、供應商退出等全週期管理模塊，實現對供應商的集中式標準化管理。

供應鏈廉潔

公司與所有合作供應商均簽訂《反商業賄賂合同》，合同對有關誠信、反賄賂、相關懲戒條款進行了詳細規定。黨群紀檢部門對供應商商業合作誠信情況進行外部監督，並接受相關舉報處理。根據供應商管理制度，一旦供應商有違反相關商業誠信的問題，將被列入供應商黑名單，永久禁用。

於報告期內，公司的合作供應商未發生違反商業道德標準及制度等事件。



供應商審查

雅士利對供應商進行嚴格管理，定期進行現場審核，審核小組由公司質量管理、採購、研發相關部門組成。新增供應商進入合格供應商清單前，均需通過公司的現場准入及過程驗證審核。存量供應商的審核頻次根據物料風險級別，高風險供應商每兩年接受一次檢查，低風險供應商每三年接受一次檢查。

本年度，公司共完成原輔材料供應商現場審核 43 次，未發現重大不符合項，並督促供應商根據改善意見完成整改工作，確保公司合作供應商質量管理條件滿足高標準的嬰配奶粉生產質量要求。



供應商質量管理師培訓

2020 年，雅士利組織開展為期三天的供應商質量管理師培訓，通過供應商管理理論與實務、供應（採購）風險管理、供應商評估與選擇、關係定位與績效管理、供應商質量控制等課程，不斷提高公司供應商管理水準。課程結束後，共有 25 人取得供應商質量管理師資格證書。

2020 年雅士利單噸產品能耗目標及完成情況

單噸產品能耗目標	單位	單噸能耗目標值	達成情況
用水總量	噸	11.44	<p>達成</p>
外購電力	千瓦時	640.25	
外購蒸汽	噸	2.57	
天然氣	立方米	11.27	

2020 年雅士利供應商分佈情況

2020 年供應商分佈情況	數量 (個)
中國境內 (含港澳台)	170
中國境外	9

公益慈善

彙聚天下愛，溫暖萬眾心。雅士利充分利用自身優勢資源，積極響應國家精準扶貧號召，共建和諧友愛的社區環境，助力抗擊突發疫情，深度踐行公司「社會養育企業，企業反哺社會」的經營理念。

共建溫暖社區

「點滴營養綻放每個生命」是雅士利的企業使命。我們希望用營養滋潤每一個生命，無論是寶寶、兒童、孕產媽媽、中青年、老人，都能擁有健康體魄，綻放美好人生。

案例

朵拉小羊為七城殘疾、留守兒童帶來溫暖「羊」光

自 2020 年 9 月起，雅士利朵拉小羊愛心代表團陸續走進山東濟南、青島、駐馬店、濟寧等 7 個城市，通過向當地市殘疾人福利基金會、婦聯、貧困村組織為殘疾、留守、單親兒童共捐出價值約 100 萬人民幣的羊奶粉產品，把確實可握的溫暖送進每一個渴望關愛的寶貴家裡，將點滴「羊」光照進每一個渴望關愛的寶貴心裡。

案例

瑞哺恩江西、安徽、河南愛心公益行關愛老人與兒童

雅士利始終關注各階段年齡層的營養需求，多年來持續通過公益活動反饋社會。在 2020 年的「雅士利 - 瑞哺恩愛心公益行」中，雅士利前往江西南昌三江鎮、安徽安慶、安徽六安、河南商丘虞城縣等地區為當地老人和兒童帶來瑞哺恩菁珀嬰幼兒配方奶粉、雅士利正味麥片等營養產品，並在敬老院舉行家宴活動，邀請老人共同參與，給老人們帶來健康和溫暖。



捐贈價值合計超過

4,700 萬元¹

共度疫情難關

2020 年，面對突如其來的新冠疫情，雅士利積極響應社會號召，充分調動各方資源，突破物流運輸難題，努力實現「愛不斷糧」。雅士利關注疫情重災區特殊家庭的營養需求，累計捐贈 1,900 萬元全營養奶粉產品支援疫情重災區湖北，通過充分調動供應鏈資源，組織潮州和上海兩個倉庫同時發貨，雅士利將愛心物資以最快的速度運抵受贈方所在地。

此外，為解決全國各地寶貴的「斷糧」問題，雅士利發起「共克時艱，愛不斷糧」的活動，動員奶粉電商渠道、客戶熱線、實體母嬰店等全渠道共同打造「送貨到家」的活動，以最快速、最安全的方式，為各個家庭奉上最便捷的服務。與此同時，雅士利各地員工也奔赴一線，加入到運送物資的隊伍中。

為幫助一線人員更好投入疫情防控工作中，雅士利聯繫多家機構單位，累計捐贈 4,186 箱嬰幼兒配方奶粉，用於保障武漢多地的政府、醫院等多名一線工作人員嬰幼兒家屬的口糧供應，並向全國多家機構捐獻了價值超過 100 萬元人民幣的特康力乳粉，助力提升群體免疫力。

面對大量的物資需求，雅士利通過在生產端及物流端等同時發力，在做好科學防控的前提下，有序恢復生產。集團員工在做好自我防護的基礎上，堅持在每一條生產線上，進行嚴苛的消毒工序和嚴格的品控，匠心製造每一罐奶粉。

截至 2020 年 12 月，雅士利為抗擊新冠疫情累計捐贈物資已達到 4,600 萬元，共計 52,392 件，先後收到感謝信數百封，受捐單位紛紛對雅士利在抗擊新冠肺炎疫情期間的貢獻和支持表達了感謝與讚揚。

累計捐贈

1,900 萬元

全營養奶粉產品支援
疫情重災區湖北

累計捐贈

4,186 箱

嬰幼兒配方奶粉

向全國多家機構捐獻了價值超過

100 萬元

人民幣的特康力乳粉

捐贈物資價值

4,600 萬元

共計

52,392 件



¹ 非財報口徑



2020 年度公益責任品牌



“大愛無疆” 抗疫捐贈奶業企業



黃岡市疫情防控指揮部感謝信



中國乳業精神模範企業



2020 年度戰“疫”榜樣品牌



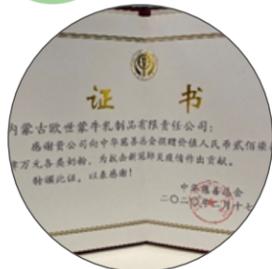
中國兒童少年基金會、中國營養保健食品協會感謝信



潮州市潮安區疫情防控指揮部“抗疫愛心單位”



企業社會責任行業典範獎



中華慈善總會捐贈證書



2020 抗疫傑出貢獻企業



附錄：指標索引

報告章節 - 一級標題	報告章節 - 二級標題	ESG 指標索引	GRI 指標索引
關於本報告	報告邊界	-	GRI 101
	報告依據	-	GRI 101
	信息來源	-	GRI 102, GRI 103
	稱謂說明	-	GRI 102, GRI 103
	報告確認及批准	-	GRI 103
	報告反饋	-	-
總裁致辭			
關於雅士利	業務分佈	-	GRI 102, GRI 201, GRI 202
	企業歷程	-	GRI 102
	公司文化	-	GRI 102
2020 我們的榮譽	我們的理念	-	-
	可持續發展管理	-	GRI 103
	利益相關方溝通	-	GRI 102, GRI 103
	實質性議題	-	GRI 102, GRI 103
為公司創造良好發展	公司治理	B7, B7.1, B7.2, B7.3	GRI 103, GRI 203, GRI 205
	精益發展	B6.3	-
為大眾提供優質產品	產品質量	B6, B6.1, B6.4	GRI 416
	客戶服務	B6, B6.2, B6.5	GRI 417, GRI 418, GRI 202
為員工助力職業發展	僱傭管理	B1, B1.1, B4, B4.1, B4.2	GRI 402, GRI 405, GRI 406
	培訓發展	B3, B3.1, B3.2	GRI 404
	員工關懷	-	GRI 402
	健康安全	B2, B2.1, B2.2, B2.3	GRI 403
為社會構建共贏生態	環境保護	A1, A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A2.5, A3, A3.1	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307
	合作共贏	B5, B5.1, B5.2	GRI 204, GRI 414
	公益慈善	B8, B8.1, B8.2	GRI 413