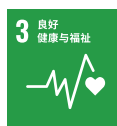




更優營養





更優營養

澳優致力於為所有客戶提供最安全可靠、具有最佳營養成份的產品，並不遺餘力地革新產品，為客戶提供品質上乘的安全產品。本集團提供最新的健康營養資訊，透過各個溝通渠道收集反饋及保障客戶權利，與客戶維持穩固關係。澳優亦與供應商及分銷商建立策略聯盟，確保在整條價值鏈中恪守可持續發展標準，並透過嚴謹的篩選程序精挑細選符合澳優價值觀的業務夥伴進行合作。澳優努力與業務夥伴共同承擔社會及環境責任，實現共同繁榮。

產品創新

客戶參與

產品質量及
食品安全

二零二三年度 亮點

- 取得首個符合美國FDA的營養及安全標準的歐洲產佳貝艾特嬰配。
- 加大投資開發新產品，投資額達人民幣132百萬元。
- 推出新產品
 - 康素得臻膳及康素得舒膳全營養配方特醫食品；
 - 佳貝艾特悅護幼兒配方羊奶粉；
 - 海普諾凱1897的荷致白金版；
 - 能立多愛優；及
 - NC固胃淨優膠囊及NC每日冷鏈益生菌。
- 在中國食品科學技術學會第二十屆年會及第二十八次全國兒科學術大會上分享5項最新研究成果，獲得業內同行積極反饋。
- 與知名大學保持策略夥伴關係。
- 出席第55屆歐洲兒科胃腸病學、肝病學和營養學學會 (ESPGHAN) 年會，介紹兩個專注於嬰幼兒腸胃道不適症狀及配方羊奶粉作用的摘要。
- 獲指定為母乳科學研究重點實驗室共建單位，從微觀角度分析華人母乳的營養組分。
- 澳優的羊奶奶農100%參與可持續發展計劃。
- 舉辦中國特殊食品大會，以推動中國的行業發展。
- 參加第六屆中國國際進口博覽會，為分銷商提供有關本集團乳製品及營養解決方案的實用知識及認知。
- 開設中國唯一的孕嬰童食品技術創新中心（「澳優湖南省孕嬰童食品技術創新中心」）。
- 益生菌產業化生產示範線啟動並投產，引領中國功能性益生菌菌種研究、生產及應用。
- 來自中國的263篇研究論文及科學文章。

產品創新

為支持業務持續擴展，澳優持續投資研發，並特別重視開發適合乳糖不耐症患者的產品、改良配方成分及提升產品系列營養價值等領域。本公司擁有一支由200多名研發專家組成的團隊，遍佈中國、荷蘭、澳洲及新西蘭。為使產品緊貼最新趨勢，我們於二零二三年投資人民幣132百萬元研發新產品。在中國市場，為盡量提高消費者利益，澳優已於二零二三年升級配方產品，並隆重推出三個主要業務範圍（配方牛奶粉、配方羊奶粉及營養品業務）中的22項產品。截至二零二三年度年底，本集團繼續豐富其強大的專利組合，366項註冊專利中包括162項發明專利、62項實用新型及142項外觀設計專利，另有221項授權專利，包括49項發明專利、58項實用新型及114項外觀設計專利。此外，本集團已為其行業知識庫合共貢獻263篇研究論文及科學文章。

於二零二三年，本集團繼續擴大產品範圍並達成多個研發里程碑。澳優旗下品牌佳貝艾特、海普諾凱1897、能立多及Nutrition Care產品種類琳瑯滿目，同時亦推出新產品。澳優十分看重科研，深耕營養健康研究。本集團於二零二三年在多項科研方面取得重大進展。此外，澳優與澳洲、中國及荷蘭多間學術機構合作支援研究計劃，展現本集團持續研發的決心。

我們一直全力推進康素得品牌下的特醫食品業務。該品牌最近擴大產品組合，推出兩款獲官方認可的全新全營養配方產品「康素得舒膳」及「康素得臻膳」。該等產品在中國獲得國家市場監管局頒發註冊批件，可作為10歲以上進食受限、消化吸收障礙及代謝紊亂等人群的單一營養來源或飲食的營養補充。此外，首批特醫食品已於二零二三年成功推出，目前可供最終用戶使用。

除上述者外，在佳貝艾特美國與荷蘭團隊的廣泛研究合作下，我們旗下產品佳貝艾特嬰配於二零二三年通過美國FDA的審查，可作為全球首個達成美國FDA營養和安全要求的嬰兒配方羊奶粉在美國上市銷售，亦將標誌着澳優突破全球市場，以及本集團日後國際化發展的重要里程碑。



年度新產品研發投資：



人民幣132
百萬元



366 項
註冊專利

221 項
授權專利

二零二三年度公佈的新產品摘要



「康素得臻膳」及「康素得舒膳」 全營養配方特醫食品

「康素得臻膳」是一種無乳糖、短肽型的營養配方食品，具有低渣及易消化的特點。「康素得舒膳」提供大豆蛋白、乳清蛋白及酪蛋白，特別添加膳食纖維及氯化膽鹼。兩款產品均於二零二三年二月獲國家市場監管局認證，可作為10歲以上進食受限或消化吸收障礙等人群的單一營養來源或營養補充。



佳貝艾特悅護幼兒配方羊奶粉

佳貝艾特悅護適合1-3歲幼兒，兼具「更好吸收」及「免疫呵護」雙重優勢，含有羊奶小分子及10倍類HMO類，並具有雙重益生菌及益生元以及專利核苷酸組合的頂配OPO，集結多維營養，為寶寶健康快樂成長保駕護航。



NC固胃淨優膠囊及NC每日冷鏈益生菌

這兩款產品均有助於維持腸道健康。NC固胃淨優膠囊含有Pylopass專利抗幽益生菌及肌肽鋅成分，搭配多種西草精華及營養素，並通過澳洲TGA認證。NC每日冷鏈益生菌精選16種優質益生菌，全程冷鏈運輸，保證每粒400億活菌的高活性。



海普諾凱1897的荷致白金版

該產品在「荷天下母嬰聯盟」成立儀式上正式推出。除主打雙微小分子外，荷致白金版亦精心挑選A2蛋白奶源，並添加13大關鍵營養元素，透過提供全面營養及更好吸收的益處，滿足嬰兒對專業及優質膳食的需求。



能立多愛優

該產品已成為澳優旗下首款通過中國新國標配方註冊與首款批量生產的嬰幼兒配方奶粉，在配方上基於消費者需求進行優化，提升了乳鐵蛋白、OPO結構脂、膽鹼、錳、牛磺酸、葉黃素、DHA、ARA 八大營養元素含量。值得一提的是，其中乳鐵蛋白含量提升6.7倍。

澳優五大研究成果亮相行業盛會，交流創新及發展意見

二零二三年，中國食品科學技術學會第二十屆年會在湖南長沙舉行。

在「食品營養與健康作用機理」技術專題分論壇上，澳優作《強化OPO、乳鐵蛋白、CPP對嬰配粉蛋白脂肪消化吸收特性及促礦物質吸收的影響》課題分享。該研究結果表明，強化OPO、乳鐵蛋白、CPP能使嬰幼兒配方奶粉的吸收、消化特性更好，並能顯著提升鈣、鐵、鋅的吸收率。該研究為澳優等企業更科學地設計嬰幼兒配方奶粉，更精準地模擬母乳進一步奠定科學基礎。

在「湖湘食品產業與科技創新」分論壇上，澳優作《精準營養，澳優產品的母乳化研究》主題報告，分享母乳研究核心成果。

在於中國成都舉行的第28次全國兒科學術大會上，佳貝艾特向與會專家學者分享多項山羊乳配方奶粉餵養效果方面的最新科研成果。其中《山羊乳配方奶粉餵養的嬰兒胃腸道不適症狀較少：一項真實世界研究》、《羊乳基嬰兒配方奶粉餵養的嬰兒胃腸道不適症狀改善情況：一項來自巴西、墨西哥、俄羅斯和荷蘭的真實世界研究》及《山羊乳配方奶粉可改善嬰兒的胃腸道不適——一項隨機對照前導研究》三項研究吸引廣泛關注。該等研究基於中國、巴西、墨西哥、俄羅斯及荷蘭等多國調查結果，證明「食用佳貝艾特山羊乳基配方奶粉的嬰兒胃腸道不適症狀較少」這一結論。

澳優始終堅信，持續的科研創新是企業競爭進化的基礎。未來，澳優將堅持以科學為本進行研發，同時用科研成果賦能產品，推動中國營養事業高質量發展。



為精簡所有內部專利流程，並獲得國際科學界對其研發工作的更大認可，本集團已組建一支全球研發團隊。該專家團隊讓本集團能夠善用地方優勢，與外部及國際專家進行跨地區合作研究。秉承「1 + 6 + N」全球研發策略，澳優食品與營養研究院與國家乳業技術創新中心的成員組織、澳優（北京）特殊營養研究中心、歐洲研發中心、澳洲及新西蘭研發中心、澳優·江南大學特種乳國際聯合研究中心及中國疾病預防控制中心母乳科學研究重點實驗室等全球不同機構建立協同效應，矢志打造尖端乳製品及營養解決方案。





二零一七年，澳優位於中國長沙市的檢測中心獲得由中國合格評定國家認可委員會（「CNAS」）認定的實驗室認可，其後於二零二一年繼續獲得認可資格。

本集團積極培育研發人才，自於二零一六年啟動澳優國家博士後計劃以來，一直聘請哲學博士研究員進行食品及營養研究，評估將研究成果融入產品創新的可行性。本集團的人才職業發展方針及企業策略鼓勵在產品中實踐科學理論。二零二零年，本集團成立澳優一佳貝艾特營養科研基金，旨在豐富長者及嬰幼兒的營養福祉。該計劃承諾每年提供人民幣 1 百萬元的研究補助，以在中國推廣母乳營養研究。二零二三年，「OPO 結構脂定向轉化酶」項目啟動會舉行。該活動亦慶祝與中南大學及澳優乳業在湖南省聯合共建研究生聯合培養基地。該舉措突顯了本集團對提升教育及科學卓越的承諾，策略性地培養高技能技術人才儲備。本集團的目標是加深對社會營養與健康的認識，從而促進營養科學的進步及保障公眾健康。

本集團堅持與知名大學、研究機構、業界夥伴及合約製造商合作進行營養研究及創新產品開發，從而獲得廣泛的資源網路、見解及專業知識。在荷蘭，本集團與 Wageningen University 合作推出「ReThink Waste Challenge」，彰顯我們對創新及可持續發展的承諾。憑藉我們研發團隊的專業知識，澳優致力於與學術夥伴持續合作開發營養研究及前瞻性產品。在中國，本集團與湖南省科學技術協會、北京大學、南昌大學、中南大學及江南大學等外部專家團體維持策略夥伴關係。二零二三年，「澳優湖南省孕嬰童食品技術創新中心·生命營養基礎科研共享中心」開幕。該中心獲湖南省人民政府及湖南省科學技術廳認可，是中國孕嬰童食品領域唯一的技術創新中心。

此外，澳優於二零二三年新成立長沙市專家工作站及長沙市全國（省級）學會服務站。值得一提的是，澳優此前已成立由兩位院士組成的創新工作室。該等專家工作站將持續聚焦乳品及營養健康領域科學研究，加快將科技成果轉化為實際應用。澳優憑藉在益生菌方面的研究專長，與江南大學合作，於二零二三年在錦旗的江蘇淮安益生菌智能工廠內的益生菌產業化生產示範線投產。該設施旨在每年生產 8 類、33 株益生菌原菌粉，目標是在智能益生菌生產方面處於世界領先地位。該項目提升錦旗的益生菌研發實力，並促進澳優健康分部的發展。

成立澳優營養研究所

個案研究



澳優營養研究所於二零二零年十月在荷蘭成立，是一個負責傳播嬰幼兒營養及羊奶成分的科學知識的獨立科學組織。該研究所與全球科學家、研究機構及大學積極合作，以促進實證產品開發及改善兒童健康與福利。除合作研究工作外，該研究所亦得益於由來自不同學科的國際專家組成的科學顧問委員會提供的專家建議。

為促進向健康及營養專業人員發佈研究所的研究結果，我們已設立專門網站。於二零二三年，澳優營養研究所參加第 55 屆歐洲兒科胃腸病學、肝病學及營養學學會 (ESPGHAN) 年會，介紹兩個專注於嬰幼兒腸胃不適症狀及配方羊奶粉作用的摘要。

透過研究母乳提供更優營養

母乳是新生嬰兒及幼童成長及發育的理想營養來源，有益於其早期健康及發展。澳優大力提倡母乳餵哺，並參與多項母乳營養研究計劃。澳優亦致力提升嬰幼兒配方奶粉的營養質素。澳優的策略計劃之一「母乳庫」乃為加深對中國嬰幼兒母乳營養組分的了解而創立。為方便進行重要的科學研究，澳優已建立多個母乳數據庫。

於二零二零年，本集團啟動三個五年的研發計劃，每個計劃均有明確的主要目標，以指導在荷蘭的研發工作。該路線圖每季進行修訂，以確保所有活動與本集團的業務策略保持一致。

個案
研究

澳優獲官方授牌 「母乳科學研究重點實驗室共建單位」



母乳科學研究重點實驗室
共建單位授牌儀式

中國方面，中國疾病預防控制中心母乳科學研究重點實驗室於二零二三年一月正式成立，為中國疾控中心旗下營養專業方向的國家及中央級重點實驗室。同時，澳優獲授牌「母乳科學研究重點實驗室共建單位」。近年來，澳優與全球頂尖大學及機構合作，利用組學等先進手段從微觀角度分析中國境內的母乳營養組分，已經構建完善母乳研究體系，並建立澳優特色的全球華人母乳成分數據庫。目前，澳優在全球已開展十大母乳庫及母乳科學研究項目，致力於用實際行動助力嬰幼兒在生命早期獲得最好的營養呵護。

2020-2024 營養研究計劃

- 引領研究以支持全球研發策略；
- 向內部持份者提供營養支援；
- 維持並擴大相關科學網絡及足跡；及
- 發起及支持臨床研究，以在各個目標市場進一步證明羊奶的營養功效。

我們已成立全球研發團隊，以加強內部專利流程，並獲得國際科學界的認可。我們亦已出席多個會議，與行業專家交流營養及健康影響方面的最新科研成果。

2020-2024 創新路線圖

- 開發及推出佳貝艾特旗下的新產品，包括佳貝艾特兒童、佳貝艾特媽媽及佳貝艾特家庭系列。

於二零二三年，我們成功推出五款營養豐富、支援嬰兒健康成長的新產品，並獲得多項新的註冊及授權專利。

2020-2024 加工研究計劃

- 透過開發新工藝確定是否有所須原材料可用，並為現有成分及預計新增需要的副產品流限價，以充分運用資源；及
- 製造可為本集團帶來價值的創新材料，以用於開發新一代產品。

我們正重點加強母乳庫，將有助加深我們對中國嬰幼兒母乳營養狀況的了解。

知識產權管理

澳優十分着重保護知識產權，並監督內外部創新。本集團已建立企業知識產權管理體系，並輔以符合法律標準的程序。特定部門負責監督知識產權以及將產品包裝所用的所有品牌及標誌註冊。此外，本集團已為僱員編製知識產權手冊，以提高彼等的意識及理解。於二零二三年，本集團通過中國《企業知識產權管理規範》國家標準 GB/T 29490-2013再認證的現場審核，並取得證書，確認其相關策略、執行、評估及持續改進常規。



● 企業知識產權管理認證證書(GB/T 29490-2013)。

客戶參與

澳優透過積極參與各種社交媒體活動及互動，持續加強與客戶的關係。此等溝通渠道為本集團提供有效益及效率的方式與客戶互動，並提高客戶對乳製品及營養品科學驗證資訊的認知。

社交媒體在澳優與客戶保持聯繫方面發揮重要作用。在中國，本公司的主要乳製品品牌（包括佳貝艾特、海普諾凱 1897、能立多及 Nutrition Care）繼續維護及更新本身的微信及微博渠道。該等渠道是推廣本集團產品及營銷舉措的重要平台，父母及準父母亦可藉此分享彼等在嬰幼兒護理方面的經驗及知識，而客戶可就產品反映意見及提問。澳優負責確保在社交媒體上分享的資訊可信準確，重點是保護家長及兒童免受潛在風險影響。因此，本集團的專業營養師直接監督該等網上平台的管理。

本集團致力於利用佳貝艾特手機應用程式的功能加強與客戶溝通。該手機應用程式讓本集團可透過資料分析加深了解客戶的需要及喜好，同時亦發送專屬生日祝福及其他營銷通訊。本集團的目標是成為可靠的夥伴，支持尊貴會員與孩子一同成長。

佳貝艾特推出 HCP 佳貝艾特自然舒適計劃，為全球 HCP 社區提供自然舒適的生活，如同佳貝艾特為母嬰帶來舒適。該計劃不僅透過有聲書及擴增實境學習讓 HCP 可獲取研究材料，亦提供各種贈品如羊毛襪、智能腕帶、護手霜、睡眠面膜及收錄以羊奶粉入饌的食譜的烹飪書。



● 澳優乳業(中國)有限公司的商业應用程式

海普諾凱1897將「童話」魔法帶到山區



自二零一九年推出以來，海普諾凱 1897 一直堅持推廣公益的承諾。透過數千場引人入勝的童話劇表演，其一直致力於提供平等的藝術育兒機會，促進城市及農村地區孩子的整體福祉。

於二零二三年，海普諾凱1897「愛的童夢巡遊記」走進中國湖南、安徽、雲南及河南四省，與當地分銷商合作推出「小紅花」慈善計劃。本年度，海普諾凱1897大大加強故事情節及視覺效果。一支國際專業團隊專門為6至18個月的幼兒打造沉浸式感官遊戲。此等表演增強了劇情主線，並全面改進燈光、舞台設計及敘事安排，確保與年輕觀眾互動及體驗視覺享受。

除童話演出外，海普諾凱1897與渠道夥伴及多個公益組織合作舉辦慈善捐贈活動。本年度，海普諾凱 1897 發起「Pro媽媽的小紅花信箱」活動，號召愛心人士為山區孩子送上祝福。海普諾凱1897積極鼓勵員工及渠道合作夥伴透過線上線下渠道參與小紅花慈善活動，透過線下實物捐贈，為湖南省邵陽一所偏遠小學籌集人民幣100,000元。線上傳播方面，該項目的短片在微博及微信分別播放1.9百萬次及2,000次，分享逾110次，超過800,000次播放量目標，較去年活動增長三倍以上。

推行「百日攻堅戰」，與客戶建立關係

澳優於二零二三年九月推行「百日攻堅戰」，加強市場推廣，並與顧客互動。活動期間，澳優旗下品牌（包括佳貝艾特、海普諾凱、愛益森及Nutrition Care）致力提升產品及服務，同時於100天內與客戶建立更穩固的關係。透過「第六屆中國國際進口博覽會」、「長沙馬拉松」、「雙十一購物節」等策略營銷活動，澳優已大幅取得品牌曝光度，成功擴大用戶受眾。在「雙十一」購物節期間，澳優旗下品牌與中國內地知名網紅及頭部主播合作，積極與顧客互動，透過電商平台帶動銷售量。例如，海普諾凱組織積分抽獎等活動以促進客戶參與，愛益森聯動渠道夥伴合作開展「百萬爆破」活動，本年度實現了品牌重大突破。



保障客戶權益

澳優重視負責任的營銷及溝通策略，視之為長遠成功及快速增長的基石。澳優遵循世界衛生組織的指引，不推廣第一階段（0至6個月）嬰幼兒配方奶粉。根據現行規例，第二階段（6至12個月）嬰幼兒配方奶粉亦不在中國市場推廣。在荷蘭，《澳優嬰幼兒配方奶粉營銷政策》已於二零二二年更新，以符合本集團的最新策略及對客戶的期望。原《營銷政策》於二零二零年推行。

為確保產品標籤及聲明準確、公平及公正，澳優按照本集團的品牌指引，遵循嚴格的審查程序。所有產品及宣傳品均會經過嚴格審查，並須經分銷商或地方品牌最終批准後方可推出市場。於本年度，佳貝艾特實施《合規管理制度》，當中明確概述營銷材料的審批程序以及相關部門的角色及責任。此外，澳優積極參與澳洲的「自願附屬追蹤過敏標籤計劃」。在所有營養品中的產品標籤上聲明「不致敏」前，每種成分均會進行徹底而全面的過敏篩查。



澳優深明客戶資料私隱日益重要。本集團已制定內部客戶資料及私隱政策，為負責任地處理僱員、業務夥伴及客戶的個人資料提供明確指引。本集團定期進行溝通及培訓，例如在告示板及海報上展示資訊安全提示及程序，以加深僱員對內部私隱常規的理解。本集團的內部審核部門定期監察消費者資料保護，並評估董事會、高級管理層、高級職員及僱員遵守與客戶資料私隱有關的所有適用政策、標準、程序、法律及法規的情況。消費者在註冊成為澳優各事業部的會員時，必須簽署《會員服務協議及私隱政策》。中國地區亦已基於分類級別建立資料安全的分類系統。為確保於二零二三年遵守歐盟的《通用資料保障條例》(General Data Protection Regulation)，詳述為保護客戶、業務夥伴及其他用戶的個人資料而採取的措施的私隱聲明已於荷蘭及歐洲各自的佳貝艾特網站發佈。於二零二三年度全年，本集團繼續在荷蘭推行名為「Herken、Herkauw、Handel」（「確認、反思、行動」）的內部資訊安全活動，強調遵守確保資訊資料安全的黃金法則的重要性，旨在提高僱員的意識，並加強彼等在識別及減低資料安全相關風險方面的知識。

於二零二三年度：



接獲**255**宗有關產品的投訴，
較二零二二年減少**15%**

維持接獲**零宗**有關服務的投訴

產品質量及食品安全

澳優重視客戶的健康與安全。為確保產品符合嚴格的質量及安全標準，本集團已實施全面的質量控制原則，貫穿整個製造過程，涵蓋原材料採購、製造過程及產品配送，不僅確保本集團遵守所有適用法律及法規，亦同時傳達本集團維持高生產質量標準的決心。

憑藉過往疫情的經驗，澳優有能力實施雙管齊下的方法，透過應對緊急情況確保全年產品供應穩定，同時與國際工廠保持密切溝通，這對協調出口生產至關重要。本集團亦加快製造過程，以確保乳製品供應穩定。

產品安全管理

本集團的生產設施獲得全球認可的安全管理體系認證，並堅持高標準。該等認證包括BRC全球食品安全倡議(GFSI)第8版認證、FSSC 22000食品安全體系認證、ISO 9001質量管理體系認證、危害分析與關鍵控制點(HACCP)體系認證及GMP+良好生產規範認證。此外，荷蘭生產線位於海倫芬的新超濾工廠已獲得COKZ認證。

佳貝艾特配方羊奶實施高效的質量管理，並榮獲多項國際食品安全標準認證。



COKZ荷蘭牛奶及乳製品質量管理署



GMP+ 飼料安全保證



危害分析與關鍵控制點(HACCP)認證



BRC 8 – GFSI



Qlip kwaliteitsborging in agrofood 農糧歐洲乳製品權威羊乳檢測標準



FSSC 22000 食品安全體系認證 – GFSI



於各生產階段保障產品質量及安全

01

採購及倉儲

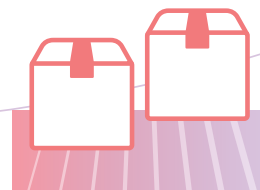
- 嚴選供應商
- 定期評估和審核關鍵產品材料的供應商
- 對原材料、包裝材料和製成品實施高規格倉庫管理
- 為參與倉庫管理的僱員提供培訓



02

生產過程

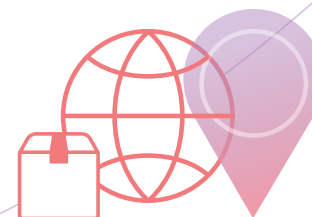
- 標準化質量保證程序和規條
- 生產過程中質量控制測試和最終檢查
- 根據內部和國家規定對所有產品進行化驗
- 就乳製品的各個分銷市場按當地法律規定接受外部監管檢查



03

進入市場後

- 定期抽樣檢查產品
- 可追蹤的產品資料
- 持續改善質量管理系統



04

售後

- 多個渠道與顧客溝通
- 有效的投訴程序



我們的客戶服務團隊處理投訴時因應嚴重程度及時調查及分類。如有必要，問題會上報或轉交其他團隊，以尋求高層建議或跨團隊合作。我們將所有投訴記錄在案，以供日後參考及檢討，以防止再次發生。此外，澳優定期分析趨勢，以識別改善食品質量及安全的機會。此外，澳優密切監察客戶滿意度，並每季及每年透過電話、電郵及親身訪問於中國進行調查。我們的旗下品牌（包括佳貝艾特及海普諾凱）已實施內部客戶投訴政策。澳優利用微信、QQ及其網站等網上平台，並結合AI技術以及照片、動畫等多媒體元素，以收集全球客戶反映的意見並及時提供回應。

產品可追蹤性管理及產品回收程序

本集團尚於檢查期間或購貨後發現任何不滿意的情況，會立即採取追蹤調查行動。為便於追蹤，本集團已實行電子紀錄系統，以管理各批次的產品資料，包括物流協調、製造程序及原材料種類。此外，產品包裝包括二維碼，讓客戶及外部各方查閱有關製造過程的資料，如檢測結果及物流詳情，以提高透明度及可追蹤性。如需召回產品，澳優將追溯供應鏈、生產線及分銷渠道，以召回所有不合規格或不安全的產品。我們亦會擬備並向管理層提交事故報告，以防事故日後再次出現。如發現我們的產品出現質量問題或潛在安全危害，我們將立即啟動召回程序，以確保有效處理有問題的產品，為消費者締造安全和安心的環境。

負責任營銷

為確保產品標籤及聲明公平、準確及公正，澳優按照本集團的品牌要求，所有產品及宣傳品均會經過全面的審查程序。所有產品於市場分銷前均須取得最終批准，以確保遵守地方法律及法規。佳貝艾特已設有《合規管理制度》，當中概述生產過程中各部門的角色及責任，確保具有清晰及有組織的程序審批營銷材料。此外，澳優澳洲繼續參與「自願附屬追蹤過敏標籤計劃」。在任何產品標籤上列明「不致敏」前，我們對所有營養品中的每種成分進行徹底而嚴格的過敏篩查。

我們對產品品牌、目標地點及消費者喜好進行廣泛研究，以針對性地制定營銷計劃。為了在數碼化及智能化範疇進行精準營銷，我們已採用會員制方法並實施質量追蹤技術。例如，我們的網上動態二維碼追蹤系統讓我們能夠加強質量保證及追蹤能力。

自成立以來，我們一直致力於利用全球資源擴大我們在中國市場的影響力。我們的目標是在整條生產鏈中生產優質乳製品，確保當地客戶能夠享用來自世界各地的優質產品。此外，無論是關鍵營養素、包裝形式或配方，我們均努力不懈推動研發創新。持續創新對於向消費者提供卓越產品至關重要。我們重視團隊建設，發展創新思維，並在團隊內部培養強大的執行能力，使我們能夠更有效率地作為一個有凝聚力的單位經營。



澳優致力為全球嬰幼兒開發及提供健康安全的食品。為展現承諾，我們已實施一項優先考慮負責任標籤及營銷慣例的計劃，重點是提供準確的健康資訊。我們已制定名為《澳優關於嬰幼兒食品的營銷政策》的內部政策，適用於所有涵蓋產品的營銷活動，包括作為澳優全球品牌中由澳優或其分銷商分銷的所有嬰幼兒及後續配方奶產品。該政策包括一套指引及指示，概述「適宜」及「不宜」對不同活動及各方（如普羅大眾及母親、標籤、醫療系統、醫療專業人員及僱員）作出的事宜。

此項政策已獲董事會認可，將於整個業務過程中應用。澳優全體僱員（包括合資公司、附屬公司及合約分銷商的僱員）將接受有關該政策內容的培訓。地方人力資源部門記錄完成強制培訓的情況，凡偏離政策均須經董事會批准。本集團將進行內部審核，以確保妥善實施及監控程序。當活動或材料不符合本政策的內容時，本集團將採取適當措施。本政策的實施情況將每年向董事會匯報。

我們認同，要建立一個全球品牌，我們應「不忘初心，牢記使命」，始終如一地保持初心。在提升產品質量的同時，我們必須擁抱不斷進步的品牌建設理念。本公司的品牌建設策略非常重視有效的內容傳播及創新的溝通方式。我們不僅重視自身生產，亦積極與公眾互動。這種包容性方法使我們能夠進行更精確及友善的品牌建設及營銷活動，促進所有持份者之間團結一致。



供應鏈管理

有效的供應鏈管理對本集團業務營運及整體表現的成功至關重要。本集團已實施穩健的機制管理採購流程，並持續評估其全球供應商網路的表現。本集團的管理系統積極監察供應鏈活動，並鼓勵與供應商公開溝通，以符合對產品品質的期望。本集團亦採用嚴格的供應商甄選程序，例如在中國市場，供應商須經過初步篩選程序，包括背景調查及文件核實。樣品評估及審核一經批准，合格供應商將加入經批准的供應商系統。

核實供應商資格

本集團邀請原材料及包裝材料供應商填寫有關遵守適用法律及法規、負責任商業慣例及產品品質的自我評估問卷。彼等須提供文件及證書以供核實，當中可能包括：

- 內部品質控制機制
- 有機認證
- ISO 22000 食品安全管理體系認證
- HACCP 認證

此外，我們亦進行抽查及現場審查，以確保原材料的品質及安全。

與供應商溝通

本集團透過下列不同溝通渠道加深與供應互相了解：

- 年度供應商滿意度調查
- 每月就中國生產情況與供應商舉行會議
- 本集團乳製品業務經營地點與供應商互相造訪

及時監察品質控制

本集團定期進行面談以及內部及第三方審核，以監察供應商的表現。倘若發現違規行為，則本集團將聯同有關供應商即時糾正相關行為。為提升供應商的表現，本集團識別供應商的環境及社會風險，以避免出現可能未能遵守本集團相關規定以及法律及法規的情況。

持續提升產品開發

本集團推出多個創新項目，以消除產品開發過程中的溫室氣體排放及能源消耗，例如在海倫芬興建新的牛奶加工設施。新工廠將保證生產嬰幼兒營養品半成品的製造過程完全零氣體排放，並將為100%無碳無氮。此外，本集團預計會較傳統乾燥塔節能約40%。

可持續採購慣例

澳優致力在整條供應鏈中推動社會及環境的可持續發展。本集團透過實施可持續採購常規，鼓勵供應商進行負責任及合乎道德的商業行為。本集團在採購決策過程中會考慮社會及環境因素，在供應商問卷及審核中納入相關指標。該等指標涵蓋能源使用、用水量、廢棄物管理、工作條件、人權及社區參與，為供應商的環境及社會表現提供全面評估。

本集團透過中國的採購合約向供應商傳達對環境表現的期望。供應商必須遵守相關環境法律及法規，以在採購原材料、製造、運輸及提供服務的整個階段管理排放、有害物料及廢棄物。不符合本集團環境績效要求的供應商可能面臨合同終止。為加強合作並確保遵守質量、環保及職安健標準，所有供應商均須簽署確認書，確認彼等了解本集團的期望及要求。本集團每年進行一次檢查，以監察供應商的表現。環境管治表現良好的供應商會獲得更高的評級。同樣地，澳優荷蘭將環境及社會標準納入採購過程，與ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系等國際標準保持一致。本集團基於接獲投訴數字、價格變動頻率及訂單交付準時性等因素評估供應商的表現。品質部門定期進行現場審核，以便評估供應商。本集團致力於與全球供應商合作，建立可持續的供應鏈，考慮地方特色並努力承擔環境責任。

確保穩定的奶源供應對生產優質乳製品至關重要。本公司致力於從澳洲及荷蘭等知名產奶地區（稱為黃金奶源區）知名可靠的牛奶生產商採購優質牛奶。本集團聯營公司 Farmel Holding B.V. 是我們荷蘭牛奶的主要供應商。此架構讓本集團能夠監察牛奶品質，並在發生事故或問題時及時追蹤奶源。

為滿足對佳貝艾特羊奶系列日益增長的需求及確保我們採購慣例完整，澳優已與荷蘭羊奶奶農建立穩固的夥伴關係，以促進行業發展。本集團非常重視牧場動物的福利，包括飼養方法、用藥情況及生活條件。為維持我們的高品質標準，所有羊奶奶農必須符合我們的嚴格標準並獲得「優質」羊奶(KwaliGeit)認證。該認證計劃由NGZO與Dutch Federation of Agricultural and Horticultural Organisations(荷蘭農業與園藝組織聯合會)合作制定，透過全面調查及現場檢查，評估奶農遵守奶羊養殖行業慣例的情況。認證過程考慮到歐洲衛生法規、營銷、環境可持續性及動物福利慣例。只有符合該等嚴格標準的山羊養殖場方獲授認證，以表彰其卓越的牧場管理。



澳優嚴格要求並確保其在荷蘭的羊奶奶農
100% 獲得「優質」羊奶(KwaliGeit)計劃認證。

本集團已參與荷蘭羊奶行業組織的可持續發展計劃，其為一項自願倡議，旨在教育荷蘭羊奶奶農可持續畜牧慣例。澳優提供財政支援、通訊、工作坊及牧場探訪，以支援奶農。該計劃優先考慮動物健康與福利、能源效益、環境保護，並提高行業聲譽。澳優於二零二三年繼續支援奶農，基於奶農在可持續發展計劃中的評分，就交付的原料奶提供補貼。本集團最近錄得 100% 羊牧場參與率。澳優鼓勵羊奶奶農參與，肯定及慶祝彼等的成就，繼續推動可持續畜牧業。



截至二零二三年底，**100%**的澳優羊奶奶農已參與可持續發展計劃。與二零二二年相比，可持續發展計劃中羊奶奶農的整體評分上升近5%。

適當的放牧方法可提高牧場生產力及棲息地多樣性。澳優自二零一七年起簽署《戶外放牧約章》(Outdoor Grazing Covenant)。該約章始於二零一二年，展示荷蘭推廣戶外放牧慣例的決心。本集團與夥伴Farmel Dairy合作，向為奶牛提供放牧機會的奶農提供各種定價選擇。在業界同心協力下，全國各地的戶外放牧比例持續上升。

策略業務合作

澳優透過每年進行審查及提出糾正行動要求，積極與認可供應商溝通。本集團亦透過分享市場觸覺以及反映有關新技術及產品的意見，積極參與引進新技術及產品。出席由供應商舉辦的研討會及會議讓本集團能夠加深了解供應商的未來方向，並鼓勵採用新技術或產品開發，以提升供應商在同行間的競爭優勢。

本集團積極與供應商合作，交流有關市場趨勢及客戶喜好的知識。彼等與包裝材料供應商緊密合作，推動包裝創新，包括優化紙箱規格以促進可持續發展，並順應綠色採購的大趨勢儘量減少使用原紙材料。此外，澳優與成份供應商合作，持續為現有配方採購優質成份。透過建立該等夥伴關係，本集團旨在緊貼市場需求，為客戶提供創新及對環境負責的產品。

2023中國特殊食品大會



● 2023中國特色食品大會

2023中國特殊食品大會在湖南省長沙市舉行，共有150名來自研究機構、政府單位及特殊食品行業協會的參與者參加。大會圍繞嬰幼兒配方奶粉、特殊醫學用途配方食品、母嬰營養、精準營養等主題進行廣泛研討。活動的主要目標是助力科技自立自強，推動中國特殊食品產業高質量發展。

澳優作為特殊食品產業的領先企業，致力推動行業發展。我們努力使科研與不斷變化的消費者需要保持一致，確保持續提供多元、一流的產品。今年，由澳優牽頭的特殊食品產業集群成為獲批的湖南省15個產業集群之一。特殊食品全球研發中心的成立標誌着一個重要的里程碑，將推動我們產業優勢的發展，集聚科創人才、釋放全部創新潛能。

與分銷商的溝通

澳優倚賴分銷商網路將產品推出市面，使本集團能夠與最終用家建立聯繫並為彼等提供支援。為進一步提升實力，澳優繼續為中國分銷商提供培訓課程，專注於加強彼等的管理技能及專業知識。此外，本集團與主要分銷商進行聯合業務規劃會議，以評估及評價其可持續業務模型及銷售策略的成效。

澳優參與工業博覽會，讓本集團與業務夥伴維持密切關係。本集團於二零二三年連續第六年參與中國國際進口博覽會。今年，我們精心設計展台，以體現「生態」、「有機」、「綠色」、「健康」等可持續發展理念。透過無縫結合這些理念與公司「全球營養，呵護成長」的宗旨，我們圍繞「全球品質，因愛更美好」的主題，打造了一場沉浸式、生態化、互動性強的展覽。我們的目標是鼓勵所有訪客參與並遵守可持續發展原則。參加博覽會為澳優提供寶貴機會擴大我們的網路、加強行業合作，並在全球推廣我們秉持最高質量標準的卓越乳製品。於展覽期間，我們亦舉辦互動活動與客戶互動，例如試吃佳貝艾特羊奶雪糕、展示營養品及舉辦健康知識有獎問答遊戲，為參展觀眾打造一場結合視、聽、味、觸的多重感官體驗盛宴。



澳優在第六屆中國國際進口博覽會上的可持續設計展台

