

2020

年度企业社会责任报告

Annual CSR Report



上海妙可蓝多食品科技股份有限公司

奶酪就选
妙可蓝多

妙可蓝多[®]
MILKGROUND



目录

报告说明
2020妙可蓝多大事记

01

关于妙可蓝多

公司简介
公司历史
公司产品
企业文化

02

公司治理

规范治理
信息披露
风险管理
党政建设



03

质量管理

筑牢质量管理水平 产品品质持续提升
安全重于泰山 预防胜于抢险
阳光采购 保障源头安全

05

社会公益

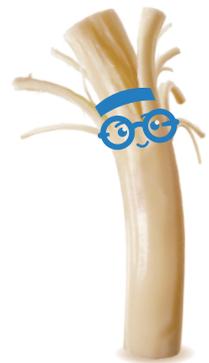
低碳环保
公益活动
未来展望

04

合作共赢

股东
消费者
供应链
合作伙伴
员工
市场责任

读者反馈





报告说明

本报告是上海妙可蓝多食品科技股份有限公司（以下简称“妙可蓝多”或“本公司”、“我们”、“公司”）2020年度企业社会责任报告。

本报告旨在真实反映2020年度企业社会责任的实践开展情况。本报告总结了公司2020年度生产经营过程中，在保护股东和债权人权益、保护员工的合法权益、维护客户利益、安全与清洁生产、保护环境以及支持社会公益事业等方面所履行的社会责任，旨在让公众了解公司在履行社会责任、推进社会和谐发展过程中所付出的努力和取得的成就，并接受社会的建议和监督，帮助利益相关方深入了解企业社会责任实践活动情况。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告依据《中华人民共和国公司法》（下称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》（下称“《证券法》”）以及上海证券交易所《关于做好主板上市公司2020年年度报告披露工作的通知》《公司履行社会责任的报告编制指引》等相关法律法规，结合公司2020年度履行社会责任的实践，按照真实、客观、透明的原则编制而成。

本报告主体范围包括妙可蓝多及其下属企业和分支机构。本报告时间跨度为2020年1月1日至12月31日，基于报告编制的需要，部分内容可能超出上述时间范围。



2020 妙可蓝多 大事记



1月

- 内蒙蒙牛战略投资妙可蓝多 (600882.SH) 下属全资子公司吉林省广泽乳品科技有限公司

2月

- 妙可蓝多董事长推出抗疫专题公益直播课《化危机为商机，持续高速增长》，率先发动六周攻坚，开启了疫情期间的快速增长
- 首批捐赠的100万元奶酪产品通过上海医师协会，陆续送抵各大医院医务工作者手中

3月

- 女王节妙可蓝多携手红蜻蜓等品牌一起“为战疫一线的女性助力”，董事长公益首秀直播带货为抗击疫情奉献力量
- 妙可蓝多率先响应国家复工复产号召，不裁员、不降薪，逆势启动人才招聘

4月

- 妙可蓝多2019年年报发布，2019年营收净利润双增长，奶酪业务连续翻番

5月

- 妙可蓝多与金山工业区正式签约，第五家工厂落户上海金山区
- 两大新品成功上市：果果蔬奶酪棒；妙可蓝多黄金双酪

6月

- 全网首创妙可蓝多六一儿童节云晚会《中国妙宝贝》
- 启动“芝味中华”美食打卡之旅，积极推动奶酪入中餐
- 2020年618再次斩获京东奶酪黄油实力榜第一名，马苏里拉芝士碎再次夺得天猫烘焙原料芝士新类目冠军

7月

- 人民日报社《国际金融报》专访妙可蓝多创始人兼董事长柴琬女士
- 妙可蓝多2020年年中总结及下半年战略规划会议于滴水湖畔圆满召开

9月

- 妙可蓝多首次启用明星代言人，签约演员孙俪进行品牌宣传
- 妙可蓝多亮相农业农村部中国农民丰收节，宣传奶酪营养知识和奶酪烹饪方法
- 妙可蓝多作为“空中丝绸之路”国际合作峰会指定奶酪品牌，亮相北京国家会议中心

11月

- 妙可蓝多发布2020年股票期权与限制性股票激励计划
- 妙可蓝多“数智妙可”信息化战略启动，全面实施SAP项目

8月

- 携手国际重量级IP精灵宝可梦全新发布妙可蓝多金装奶酪棒，线上线下同步发售
- 发布2020财年中报，报告期内实现营收超10亿，同比增长51.74%

10月

- 发布2020财年三季度报，报告期内实现营收超18亿，同比增长61.92%
- 妙可蓝多亮相2020上海“在线新经济”论坛虹桥峰会，产品受到一致好评
- 妙可蓝多入选中国奶业协会评选的《2020中国奶业“融智创优”品牌企业名录》

12月

- 创新产品烘焙奶酪隆重上市
- 妙可蓝多亮相工信部消费品工业司举办的2020食品工业“三品”成果展
- 妙可蓝多被农业农村部评审为农业产业化国家重点龙头企业

公司荣誉



- 2020最佳亚洲区被授权商奖
- 2020年上海市奉贤区金汇镇2020年度实体性纳税一等奖
- 2020 中国乳业新势力企业
- 2020 中国乳业新势力产品
- 奉贤区企业技术中心



- 天猫乳饮冰年度新锐明星品牌
- 2020天猫最佳品牌力奖
- 天猫2020美食盛典年度标杆品牌
- 京东到家2020最佳增速奖



- 2020年上海市奉贤区财富百强企业
- 2020年国家八部委评定为农业产业化重点龙头企业
- 简营2020盛典最受欢迎食品奖
- 入选品牌联盟发布的《2020中国品牌500强》榜单
- 入选中国奶业协会评选的《2020中国奶业“融智创优”品牌企业名录》

01



关于 妙可蓝多

ABOUT
MILKGROUND



关于妙可蓝多



公司简介

上海妙可蓝多食品科技股份有限公司注册地位于上海市奉贤区工业路899号8幢，注册资本为人民币415,309,045元整。

上海妙可蓝多食品科技股份有限公司前身由创始人柴琬女士创建于2001年，深耕乳品行业近二十载，系上海证券交易所主板上市公司(证券代码600882)，是国内唯一一家以奶酪为核心业务的上市公司。公司原名为“上海广泽食品科技股份有限公司”，2019年3月15日证券简称正式更名为“妙可蓝多”。

公司主营业务为以奶酪为核心的特色乳制品的研发、生产和销售，其中奶酪产品可以进一步细分为即食营养系列、家庭餐桌系列和餐饮工业系列。同时公司也从事液态奶的研发、生产和销售，以及乳制品贸易业务。

公司分别在上海、天津、吉林建有多个奶酪和液态奶加工厂，每个工厂都有各自专注的生产领域，产能布局与专业化分工帮助公司优化资源配置，保障产品品质，提高生产效率，高效服务客户与消费者。长期以来，公司致力于成为中国领先、世界一流的，深受消费者喜爱和令人尊敬的乳品企业，遵循“以消费者为导向，用工匠精神做极致产品”的经营理念，不断加强产品研发，积极扩充产能，加大品牌建设投入，加速渠道网络的下沉与深耕，实现了线上线下销量的双线齐飞。与此同时，公司积极传播奶酪文化，开展奶酪教育，不断创新奶酪应用，融入中餐，并通过各类创新宣传增强消费者对奶酪的认知，提高公司的市场影响力。



公司历史

- 2001年** | 创立吉林省广泽乳业有限公司
- 2007年** | 作为吉林省振兴东北老工业基地重要项目，年产30万吨的新工厂在长春建成投产，同年成为亚冬会指定产品。与法国保健然集团合作，成为中国乳制品行业内较早掌握原制奶酪生产技术的企业
- 2015年** | 收购天津妙可蓝多公司和达能乳业上海工厂
- 2016年** | 全面转型升级，成为国内首家以奶酪为核心业务的A股主板上市公司
- 2018年** | 以妙可蓝多奶酪棒为代表的零售产品全面上市
- 2019年** | 全面启动妙可蓝多品牌建设，同年承办2019中国奶酪发展高峰论坛
- 2020年** | 引入战略投资者内蒙蒙牛，奶酪业绩三年CAGR高达42.59%，同年底成为中国奶酪零售市场份额的第一品牌，公司市值也突破200亿元

公司产品

妙可蓝多致力于让奶酪进入每一个家庭，经过近几年的快速发展已在行业内建立一定的领先优势。公司主营业务为以奶酪为核心的特色乳制品的研发、生产和销售，其中奶酪产品可以进一步细分为即食营养系列、家庭餐桌系列和餐饮工业系列。同时公司也从事液态奶的研发、生产和销售，以及乳制品贸易业务。



家庭餐桌系列



即食营养系列



餐饮工业系列



公司生产产品包括奶酪棒、马苏里拉奶酪、芝士片、儿童成长杯、奶油芝士以及巴士杀菌乳、发酵乳、常温液体乳等，其中奶酪棒和马苏里拉奶酪为公司核心产品。2020年妙可蓝多新推出了奶酪棒果果蔬口味、金装奶酪棒、烘焙奶酪等新产品。凭借敏锐的消费者洞察、准确的市场定位和优秀的产品品质，新品一经推出即成为深受消费者喜爱的奶酪产品。2020年公司整体奶酪板块延续高增长态势，业务收入同比增速高达125.15%。



奶酪棒果果蔬口味



金装奶酪棒



烘焙奶酪

企业文化



奋斗者文化

企业愿景

员工实现梦想
企业传承百年

企业使命

让奶酪进入每个家庭

经营理念

以消费者为导向，用工匠精神，做极致产品

企业精神

拼搏精神

说到就要做到 要做就做好 | 选择做奶酪 就要做第一

企业价值观

拼搏向上

付出不亚于任何人的努力，
挑战不可能；
充满激情，做燃烧的斗魂

勇于担当

为敢于负责的人负责；
共承担、共成长、共分享

谦虚感恩

谦虚谨慎，空杯心态；
诚实守信，常怀感恩

学习创新

厚积才能薄发；
勇于创造，敢为人先

“奋斗者文化”是妙可蓝多发展的基石，它包括了一个愿景、一个使命和四大核心价值观。作为致力于员工安居乐业、实现梦想的平台，妙可蓝多努力成为推动行业发展，为社会创造价值的传承百年的企业，成为中国领先、世界一流的，深受消费者喜爱和令人尊敬的乳品企业。妙可蓝多肩负让奶酪进入每一个家庭的使命，整合全球资源，研发生产适合国人的优质奶酪产品，遵循“以消费者为导向，用工匠精神做极致产品”的经营理念，致力于将营养、美味的奶酪产品及健康生活方式带给广大消费者。



02

公司治理

CORPORATE
GOVERNANCE

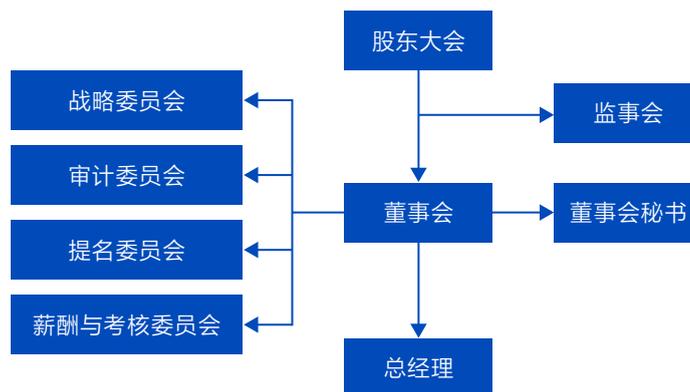




规范治理

公司自成立以来，已严格按照《公司法》《证券法》等有关法律法规的要求进行规范运作，建立健全相关制度和体系，在资产、人员、财务、机构、业务等方面与实际控制人及其控制的其他企业完全分开，具有独立、完整的业务体系及面向市场独立经营的能力，并努力做好公司治理的各项工作。

公司建立了由股东大会、董事会、监事会及经理层组成的现代公司治理结构，并在公司董事会下设战略、审计、提名、薪酬与考核四个专业委员会。公司股东大会、董事会、监事会均制定有明确的议事规则和工作细则，运作机制规范，运转效果良好，能够切实保障所有股东特别是中小股东的利益。



2020年，公司董事会召开12次会议，审议议案90项：

序号	会议日期	会议届次	审议议案
1	2020年1月5日	第十届董事会第十三次会议	3项
2	2020年1月13日	第十届董事会第十四次会议	4项
3	2020年3月24日	第十届董事会第十五次会议	14项
4	2020年4月28日	第十届董事会第十六次会议	23项
5	2020年5月15日	第十届董事会第十七次会议	5项
6	2020年6月5日	第十届董事会第十八次会议	6项
7	2020年7月17日	第十届董事会第十九次会议	1项
8	2020年8月20日	第十届董事会第二十次会议	1项
9	2020年8月23日	第十届董事会第二十一次会议	13项
10	2020年10月29日	第十届董事会第二十二次会议	1项
11	2020年11月17日	第十届董事会第二十三次会议	5项
12	2020年12月13日	第十届董事会第二十四次会议	14项

2020年，公司监事会召开12次会议，审议议案60项：

序号	会议日期	会议届次	审议议案
1	2020年1月5日	第十届监事会第十一次会议	3项
2	2020年1月13日	第十届监事会第十二次会议	1项
3	2020年3月24日	第十届监事会第十三次会议	11项
4	2020年4月28日	第十届监事会第十四次会议	13项
5	2020年5月15日	第十届监事会第十五次会议	2项
6	2020年6月5日	第十届监事会第十六次会议	2项
7	2020年8月20日	第十届监事会第十七次会议	1项
8	2020年8月23日	第十届监事会第十八次会议	11项
9	2020年10月29日	第十届监事会第十九次会议	1项
10	2020年11月17日	第十届监事会第二十次会议	3项
11	2020年12月2日	第十届监事会第二十一次会议	1项
12	2020年12月13日	第十届监事会第二十二次会议	11项

2020年，公司召开股东大会7次，股东大会审议议案59项：

序号	会议日期	会议届次	审议议案
1	2020年2月11日	2020年第一次临时股东大会	4项
2	2020年4月10日	2020年第二次临时股东大会	12项
3	2020年5月29日	2019年年度股东大会	16项
4	2020年6月22日	2020年第三次临时股东大会	3项
5	2020年9月16日	2020年第四次临时股东大会	9项
6	2020年12月8日	2020年第五次临时股东大会	4项
7	2020年12月29日	2020年第六次临时股东大会	11项

公司每次召开的股东大会，均聘请了具备执业资质的律师对股东大会的召开进行现场见证，均为中小投资者提供了网络投票方式，切实保障了股东大会召开的合法性、规范性，并积极维护了中小投资者的权益。

2019年，公司根据国家法律法规和政策的要求，修订、完善了《公司章程》、总经理工作制度、独立董事工作制度等十余项公司治理相关的基本制度。在此基础上，2020年进一步完善了信息披露、投资者关系等相关制度，确保公司规范运作。

信披管理

2020年度，公司共披露临时公告173份，定期报告4份，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》和《上市公司信息披露管理办法》等相关的法律、法规、其他规范性文件及《公司章程》的规定，遵循公开、公平、公正的原则，履行信息披露义务，信息披露及时、真实、准确、完整。



风险管理

构建完善的管理体系，为企业发展保驾护航

强化内部控制，优化风险管理

公司遵循《公司法》的要求，建立合理的治理结构，充分发挥制衡作用，以保障公司股东的合法权益。公司通过与外部专业三方机构合作，进一步优化内部控制与风险管理体系。严格遵守五部委发布的《企业内部控制基本规范》，从多个维度保障内部管理的持续运行。

公司组织进行内部控制自我评价，建立健全内控闭环管理机制，并根据内部控制缺陷情况，开展整改工作。逐步建立了以“三道防线”为核心的企业管理理念，从风险所有方、风险管理方及风险保证方构筑企业的风险管理。

公司建立和完善社会责任的体制和运行机制，把履行社会责任落实到生产经营的各个环节，明确归口管理部门，为企业履行社会责任提供坚实的基础与保障。

执行阳光准则，加强反腐倡廉

公司高度践行企业文化，树立“赚取阳光下收入”的管理思维。设立以总经理为组长的廉政建设管理小组。并建立专属的举报邮箱：jiancha@milkground.cn, jubao@milkground.cn，为员工及社会大众提供公开渠道，向公司举报各类贪污腐败、违规违纪事件。公司起草并公布了《廉政建设管理制度》、《员工廉洁自律行为守则》、《收受礼品登记、上交、处理的若干规定》等相关制度，设立反舞弊体系，以防止贪污、腐败等行为。公司对于所有违反廉政制度的行为，坚决打击，绝不姑息。

党政建设

深化党支部建设 发挥战斗堡垒作用

以党的十九大精神，习近平总书记系列重要讲话为指导，以科学发展观为统领，遵循社会主义精神文明建设自身发展规律和“精神文明建设重在实效”的原则，坚持“两手抓、两手硬”的方针，妙可蓝多党支部形成了常态化的学习机制，将学习和党员的自身成长、企业文化发展结合起来，精心设计教育活动内容。

2020年以来，党支部积极参加各类学习活动，如金汇镇“四史”学习教育部署会、金汇镇中国共产党成立99周年座谈会、金汇镇举办第12届“非公耀星空”文艺汇演、中华人民共和国国歌探源暨音乐剧《国之当歌》赏析专题活动等；发扬拥军、优属光荣传统，与奉贤区白沙村退伍军人结对共建，开展系列慰问活动；通过专题报告辅导会、微信公开课等各种途径认真学习、深刻领会十四五规划精神，不断提高党组织的学习力、凝聚力、战斗力，发挥妙可蓝多党支部的战斗堡垒作用。



03



质量管理

QUALITY
MANAGEMENT



筑牢质量管理水平 产品品质持续提升

作为一家食品企业，公司始终坚持“以消费者为导向，用工匠精神做极致产品”的经营理念，将产品质量放在企业经营首位。树立全过程质量管理的理念，从产品设计、原料采购、生产加工、产品检验、仓储物流、产品销售及客户服务的全过程管控，保证了产品可追溯，为消费者持续不断地提供安全、健康、美味的奶酪产品。2020年，公司食品安全事故次数为0，产品召回次数为0，政府监督100%合格。公司着重开展了如下工作：



完善的质量管理体系和质量评估制度

妙可蓝多组建专业的供应商质量管理团队，严控供应商准入环节。供应商按风险分类管理，建立供应商的质量评估制度。公司建立妙可蓝多质量管理手册，将企业文化融入日常的生产质量管理中。每年更新、逐步提高管理标准。生产环节执行ISO9001、FSSC22000、乳制品HACCP体系，每一个岗位落实标准化的输入和输出要求，充分保证了及时发现质量缺陷并杜绝向下游转移。

妙可蓝多坚持严格、准确的检验流程，实验室能力比对100%通过。生产过程环环监测，监测结果100%。2020年共进行环境监控18157次，共放行产成品22009批次，共检验原物料61154批次，现场品控检验236011次。



全产业链质量管理体系比肩国际水准

妙可蓝多质量管理体系同时延伸至出厂后的市场流通环节：从物流、仓储，到经销商、门店的冷链监督检查。追溯系统保证了每一批次产品从原料到终端的全程掌控。建立了生产质量管理体系八大关键前提方案，使用简洁的、网络化的沟通模式，围绕每一个前提方案，应用风险防范的前提思维建立流程预案，以质量部为监督核心，保证了每一个前提方案小循环的顺畅、有序。

2020年，妙可蓝多与知名品牌大型餐饮连锁公司的合作日益增多，在合作的过程中共同成长，公司将客户先进的质量管理理念和要求一并融入到了全过程的质量管理体系中。

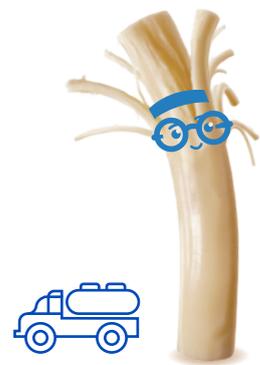
高科技助力质量管理 智慧仓储物互联

2020年公司业务高速发展，公司在全国进行前置仓的布局，从2019年的6个前置仓增加到了11个，全部选用了高标冷库。先进的全自动温控系统保证了产品能够在良好的条件下进行存储，标配的WMS系统确保了产品存储的有序管理。所有物流合作方标配TMS管理系统，每辆运输车辆都配置了GPS和温度监控系统，保证了产品在运输过程中的良好存储。



质量管理 防疫先行

2020年是特殊的一年，为确保妙可蓝多每一位员工和合作伙伴，更为了广大客户和消费者能够放心的食用妙可蓝多的各类产品，公司所有进口冷链原料和各工厂生产的产品，逐批进行了核酸检测，并在各仓储运输环节，要求并监督合作方逐批消杀，确保原料和产品的安全。



安全重于泰山 预防胜于抢险

安全文化

2020年，妙可蓝多始终围绕着“企业安全文化建设”及“安全生产标准化”两方面构建公司安全生产管理体系。公司认真贯彻落实国家及所属地区关于加强企业安全生产工作的部署和要求，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，以“横向到边、纵向到底”的要求，进一步完善安全文化建设及责任落实，提出“人人讲安全，事事为安全，时时想安全，处处要安全”的安全口号，将安全生产责任落实到每个岗位及人员。

文化宣导：

为了保证员工时时牢记安全第一的原则，在每个班前，利用班前会议时间积极宣传安全制度、安全措施，安全文化。

责任落实：

为了保证员工在工作中的安全，公司与所有员工完成安全目标责任书的签约，层层落实安全责任；与所属地区的消防、应急管理等部门签署安全承诺书，落实企业责任主体的职责。



安全组织

2020年，妙可蓝多为提高公司保障生产安全管理水平和处置安全生产突发事件的能力，最大限度地预防和减少生产安全事故造成的伤害，保护员工生命和公司财产安全，公司建立了权责明晰的安全管理组织架构，将安全生产责任落实到每个组织和岗位，明确了安全组织架构中各级人员的职责。公司坚持防患于未然，制定多项综合紧急预案，确保各类突发事件得到及时处理。公司各级领导班子成员、安全职能部门管理人员均持证上岗，特种作业、特种设备操作人员100%持证上岗。



安全教育

2020年，妙可蓝多为了让企业员工切实的掌握安全知识，了解安全文化，敢于安全担当，发起了由各工厂负责人及业务负责人主讲的安全教育培训会，对员工全面讲解各工厂的安全情况及安全职责。

- 公司每年各级人员安全培训人均不少于8小时
- 公司每年各级安全人员培训人均不少于24小时

安全行动

2020年，妙可蓝多严格按照国家标准，保证了安全投入的有效运用，对各工厂环境安全、设施设备安全、防护装备等硬件设施，以及人员安全素质、事故应变能力等软实力均进行了提高及加强，奠定了坚实的安全生产基础，也提高了工厂的生产效率。

妙可蓝多旗下工厂获得“安全生产标准化”企业证书



阳光采购保障源头安全

安全用料

保证产品质量是妙可蓝多最重要的工作，妙可蓝多不仅严格选择材料供应商和检测各项指标，并且努力把质量管控延伸到材料的源头，确保产品的健康与安全。

源头把控

原料安全性直接影响着后续生产及产品的品质与安全。妙可蓝多严格落实原料安全第一道防线，通过每批次抽样检测、检测前置至供应商处等多种方式，实现对于原料的全程监控和全程可追溯，有力地保障了原料安全。

流程控制

优化管理流程，节约管理资源，把产品质量、食品安全、环境保护与职业健康安全统筹整合，发挥系统控制作用。预见并控制质量管理可能伴随的安全、卫生、健康和环境问题。预见和控制环境污染及资源、能源消耗、食品安全和职业健康安全风险。

01

02

03



04



合作共赢

WIN-WIN
COOPERATION

股东

公司重视中小投资者权益保护，积极维护中小投资者的利益，制定了以董事长为第一责任人，董事会秘书为主要负责人，董事会办公室为日常管理部门的《投资者关系管理制度》。公司不定期组织董监高及相关岗位人员进行投资者关系管理知识培训，积极举行投资者保护宣传活动，进一步增强投资者保护意识，不断提高投资者自身风险防范能力。公司注重与投资者保持畅通的信息沟通，2020年通过现场接待投资者调研、电话咨询、上证E互动平台等多种渠道，按照公平、公开、公正的原则与投资者进行信息交流并耐心解答问题，致力于构建并维护良好的投资者关系。

消费者

用心倾听 热线架起沟通“连心桥”

一直以来公司以消费者为导向，用心照顾和服务好每一位消费者，特别设立了专用4006886918服务热线，倾听消费者声音，与消费者做好情感联接。随着销售规模的不断扩大，热线咨询量也大幅增加。2020年，公司实行客服中心7天*12h在线服务，年内共接听8978次来电，通话时间 17890分钟，较2019年增长30%，其中产品咨询类占比最大(39%)，其余涵盖了招商加盟（30%）、广告合作(15%)、媒体采访（5%）、证券事务咨询和招聘咨询等。

2020年，客服中心以“暖心服务、数智服务、高效服务”为目标，不断探索新模式，只为每一个消费者都能得到最佳的服务体验。

2020年公司对400服务热线进行了升级，增加接听分级选项、语音信箱、服务满意度评分，同时扩充客服团队，定期进行产品知识培训及消费者咨询回顾，以保证准确了解消费者疑问，让其体验专业又高效的服务。

客服中心努力践行“让奶酪进入每一个家庭”的使命，秉着“服务好每一位消费者”的服务宗旨，让消费者感受到贴心、热情的售前、售中、售后服务，把每一次咨询都当成消费者与企业的亲密沟通，耐心倾听、细心解答、回复到位。“降低漏接率，快速处理”是客服团队一直致力达到的目标，2020年通过多线接入、网络与电话同时兼容等办法，漏接率降低至5%。客服中心建立100%漏接回复工作机制，进行100%跟踪处理，同时建立快速沟通通道，使消费者投诉24h结案率提升至92%，48h结案率提升至96%。

数智服务 多渠道倾听消费者

随着产品销售渠道与销售模式的多样化，客服中心在服务形式上也在不断的创新与提高。2020年妙可蓝多引进了智能化平台，将线上客服平台与线下400平台共同联动，统一信息来源与服务标准，保证消费者无论是在线上还是线下，都可以得到一致、专业的服务。让每一个消费者服务透明、公开，实现接听可追溯，并通过大数据分析，评估风险点，将可改善问题针对性的进行反馈，不断提升满意度。

供应链

绿色供应链 共筑可持续发展

妙可蓝多一直致力于推动环保高效的供应链建设，2020年通过增设前置仓，提高前置仓使用率到30%。公司尽可能进行合并订单发货，大幅度增加了长途干线整车的发运比率，以整车大车规模化运输减少运输总里程；同时通过缩小外包装箱的尺寸，100g奶酪棒外箱从450mm*350mm*170mm缩小到400mm*350mm*135mm，体积降低29.4%。包装外箱的缩小直接减少了包装耗材的使用，同时单车装载数量增加，有效减少车辆使用。在选择运输供应商时，对于可用新能源车运营的线路，优选选择新能源车的供应商。公司推行上述举措努力为节能减排做出贡献。

通过上述方式，妙可蓝多帮助供应链上下游降低了燃油消耗，减少了碳排放。2020年公司物流全年实际总运输里程7,335,333公里，减少里程1,833,833公里，按百公里油耗40L，共减少燃油消耗约733,533.2L、减少碳排放约525,943.3KG。

供应商社会责任与道德规范，弘扬社会正气

严格供应商社会责任和道德规范

- 要求运输和仓储供应商为员工创造安全、健康的工作环境,根据工作岗位提供劳保用品；
- 供应商招工时必须以公正自愿为原则，不得违章指挥和强令冒险作业，不得扣留员工的身份证件等其他证件，不得要求员工交纳“押金”或以其他名义收取员工财务以强迫员工劳动；
- 严禁使用童工及非法用工，并采取有效的措施避免使用童工和非法用工；
- 要求供应商按国家规定支付员工工资，须为员工购买国家规定的社会保险或意外险，让员工享受到国家规定的劳工福利保障；
- 在供应商的选择阶段，上述要求实行一票否决制，凡是违反以上行为准则任一一项的供应商，一律不予选用。

反腐和不正当竞争

- 公司通过公开招标、评标、开标的方式选择合作供应商。招标过程公开公正，严格投标、评标和开标程序。
- 在招标设计阶段，均衡标的大小，避免单一供应商份额过大，以防垄断、促公平。在评标和开标过程中，采取密封及公开评标的方式，保证质优价低的供应商中标，又避免恶意低价。
- 招标过程中，战略采购部、财务部、质量管理部、法务部和供应链部共同参与开标，评标，在阳光下筛选供应商，从根本上防止腐败发生的可能；
- 在日常运营管理过程中，与审计部门联合开展工作防范和打击腐败行为。

冷链运输食品安全保证

民以食为天，食以安为天。供应链物流部通过仓库温度监控、运输GPS和实时温度监控，确保冷链商品全程温度达标，为保证食品安全贡献力量。



合作伙伴

妙可蓝多依托互联网技术，为营销合作伙伴开发“营销管理系统”，实现电子合同签订、线上自动开户与费用核对等管理功能，帮助合作伙伴及时了解经营状况，强化费用管理。2020年举办全国营销合作伙伴巡回会议十余场。特别设立“经销商战略执行委员会”，搭建公司与营销合作伙伴沟通的平台，一方面实现优秀合作伙伴成功案例的分享，另一方面为公司的产品设计、策略制定以及市场拓展献计献策，以达到高效互动，形成妙可蓝多产业链利益共同体。



员工

员工培训

妙可蓝多为不断提升公司员工综合素质，助力员工个人成长和发展，组织开展了多期培训活动。为新员工组织4期专项入职培训，让新员工了解公司的发展史、品牌理念和产品知识，深入学习公司行政、人事、财务、法务等各项规章制度，切实感受了公司总部氛围及企业文化。

为全体员工组织线上及线下20余期业务技能及通识知识，包括奶酪知识、营销知识、采购流程等内容，受到员工欢迎。年底更在此基础上推出旨在打造公司分享平台，创建学习型组织，营造学习氛围的妙学堂项目，邀请公司内外专业人士授课。同时，公司还提供了124门线上课程资源精选分享，供员工自选学习，其中包括36门领导力课程，32门通识类课程和56门业务类课程。

妙可蓝多非常重视公司内部业务知识和技能传承，以及业务专家级员工的打造，甄选和培养了24名芝士讲师，授课讲师的人均满意度评分均为9分以上。



员工关怀

多年来，妙可蓝多一直奉行“共承担 共成长 共分享”的企业文化理念，希望公司成为一个大家庭，成为一个实现员工梦想的大平台，员工能在企业家园里勤奋工作、富足生活，实现个人梦想与企业利益共赢的良性循环。对于员工，妙可蓝多致力于打造开放、简单、人性化的工作氛围，提供个性激励、健康成长的发展空间，搭建释放自我、发展无限的事业平台，让员工激发梦想、绽放生命。



公司坚持开展一年一次的免费体检；每逢节假日为员工准备节日礼物；每逢员工生日为员工准备生日礼物；组织开展系列关怀活动，如：“2019年度职工评优表彰大会”、“女神节活动”、“母亲节活动”、“迪士尼员工家属儿童节活动”、“企业文化发布会议”、“美食节活动”、“圣诞活动”、“美食节活动”等。



股票期权与限制性股票激励计划

为增强员工对公司的认可和信心，让员工兼具公司的劳动者与所有者双重角色，公司于2020年发布了新一期股权激励计划，一次性授予208位激励对象、总计1,198.00万份权益，从公司核心高管、中层管理人员、至基层业务骨干，股权激励计划均有合理覆盖。此次激励计划充分展现了妙可蓝多落实“共承担 共成长 共分享”的企业价值观，有助于员工与企业风险共担、利益共享，挖掘企业内生增长力，提高了企业凝聚力和竞争力。



市场责任

维护市场秩序 助力行业良性发展

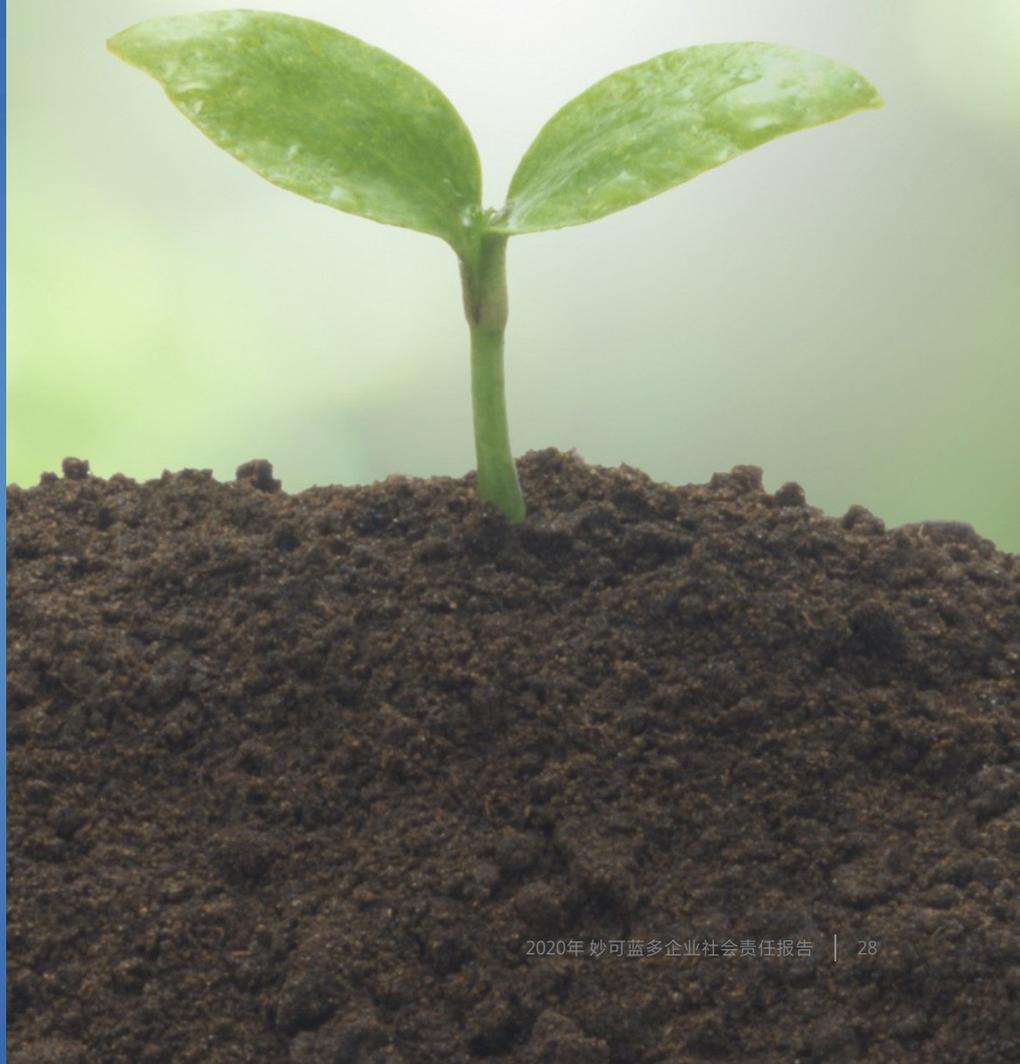
妙可蓝多制定了各项市场管理制度，促进销售渠道各个环节的规范运作，提升产品的可追溯性，维护合理的产品价格体系，切实保护产业链合作伙伴和消费者的利益，保障市场持续、健康、良性发展。

05



社会公益

PUBLIC
BENEFIT



社会公益



低碳环保

妙可蓝多一直坚持把“低碳环保，绿色发展”的理念贯彻在企业生产运行的每一环节中。公司积极推行清洁生产，发展循环经济，努力实现生产工艺清洁化，建立了完善的环保管理、监测和监督体系。公司下属工厂均在建厂之初就配套建设了完善的排污设施，历年检测均达到国家规定的排放标准。2020年公司在工程建设项目中积极采取节能工艺建造节能厂房与建筑。公司通过承担环境责任，促进绿色可持续发展。

公司在供应商选择时，充分考虑其在节能环保方面的表现，优先选择在环境保护方面有突出表现的企业，如具备森林管理委员会 (Forest Stewardship Council, FSC) 认证、中国环境标志产品认证等的企业，并在供应商现场评审表中增加相关环境保护的条款。

在公司日常办公中，妙可蓝多也积极倡导低碳环保的工作方式。公司已于2019年全面启用OA办公系统，较大程度实现无纸化办公，2020年进一步启动SAP项目，采用 SAP S/4HANA Cloud 和 SAP Success Factors等办公系统进一步提升无纸化办公程度及效率，为推动绿色办公创造可能。除了办公系统的升级，公司内部也大力推行办公室5S管理模式，旨在营造干净整洁高效节能的办公场所。同时，公司号召全体员工自觉节水节电，倡导办公用纸、办公设备修旧利废，使公司每一个员工自觉提高节约能源意识，让杜绝浪费、低碳环保的观念融入到企业文化中。



公益活动

公司始终坚持“发展企业，回报社会”的理念，积极参与公益事业。



2020年初新冠肺炎疫情肆虐期间，妙可蓝多作为一家积极承担社会责任的企业，响应政府号召，结合公司自身资源，为公众，尤其是疫情地区的医务工作者提供力所能及的帮助和支持。2020年1月30日妙可蓝多通过上海慈善基金会首批捐赠100余万元奶酪棒，用于支持上海一线医务人员营养补充，捐赠产品送达上海多家医院。独立小包装的奶酪棒为一线医务人员提供安全、营养、卫生的及时营养补充，受到了来自社会各界的广泛称赞。



妙可蓝多旗下广泽乳业心系一线人员安危，时刻准备为抗疫贡献企业的一份力量。2020年3月2日广泽乳业携手长春市慈善会向社区等一线“防疫战士”捐赠10,000箱广泽牛奶，其中向48个社区防疫一线共捐赠8900箱；向新区防疫一线捐赠1000箱；向长春市儿童福利院捐赠100箱。广泽乳业为守护居民安全的一线工作者提供营养补给，成为了当地防控一线抗击疫情的积极力量。



妙可蓝多主打产品主要面向儿童，在关心下一代身体素质提升的同时，也关注下一代人文综合素质的培养。公司于2020年向上海九棵树艺术基金会捐赠30万元，资助项目包括内容创作、公益演出、教育熏陶、社团发展、节目引进、创评比赛等多项艺术发展领域。妙可蓝多走进艺术公益领域，为培育下一代的人文底蕴点燃星星之火，也以身作则的将公益理念和社会责任感传递给下一代。



未来展望

妙可蓝多作为行业的龙头企业，牢记“让奶酪进入每一个家庭”的使命，整合全球资源，研发生产适合国人的优质奶酪产品，遵循工匠精神做极致产品的理念，致力于将营养、美味的奶酪及健康生活方式带给广大消费者，不断引导国人健康消费，传播奶酪文化，积极承担社会责任，我们坚信奶酪让生活更美好。公司致力于成为中国领先、世界一流的，深受消费者喜爱和令人尊敬的乳品企业，成为员工安居乐业、实现梦想的平台，成为带动行业发展、为社会创造价值传承百年的企业。

我们相信企业做好自己，是对社会最好的贡献，让员工安居乐业、进步成长、小家富足，也是对中国梦最好的践行。在未来公司还将承担更多社会责任，多维度全方位支持公益事业，把“发展企业、回报社会”作为公司的优良传统发扬光大。

读者反馈

尊敬的读者：

非常感谢您阅读《上海妙可蓝多食品科技股份有限公司2020年度社会责任报告》。我们非常关注您对报告的意见，请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

1.您对报告的总体印象是：

很好 较好 一般 较差 很差

2.您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

很高 较高 一般 较低 很低

3.您认为报告结构：

很合理 较合理 一般 较差 很差

4.您认为报告版式设计和表现形式：

很好 较好 一般 较差 很差

5.开放性问题：您对《上海妙可蓝多食品科技股份有限公司2020年度社会责任报告》的宝贵意见与建议，欢迎提出：

地址：上海市浦东新区金桥路1398号金台大厦9层董事会办公室

邮编：200136

电话：021-50188700

邮箱：ir@milkland.com.cn



微信公众号



官方网站



微信小程序

奶酪就选
妙可蓝多

妙可蓝多[®]
MILKGROUND

上海妙可蓝多食品科技股份有限公司

地址：上海市浦东新区金桥路1398号

电话：400-6886-918

网址：www.milkground.cn