



浙江一鸣食品股份有限公司 2020年度社会责任报告

2021年4月16日



目录

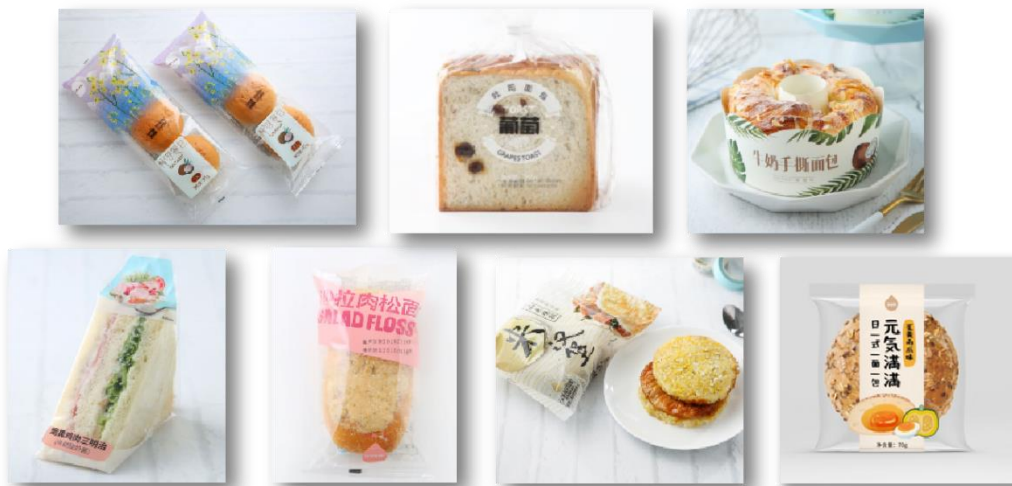
第一部分：公司概况	3
第二部分：保护股东权益	5
第三部分：客户关系	6
第四部分：技术与创新	11
第五部分：为员工创造机会	19
第六部分：绿色环保	24
第七部分：公益事业与精准扶贫	27

第一部分：公司概况

公司主要从事新鲜乳品与烘焙食品的研发、生产、销售及连锁经营业务。其中，乳品主要包括低温巴氏杀菌乳、风味发酵乳、调制乳以及蛋奶、热奶等特色乳饮品，烘焙食品包括各式短保质期的面包、米制品等。公司产品以“新鲜、健康、营养”为定位，低温乳品保质期通常在15天以内、烘焙食品保质期通常在4天以内，并主要通过“一鸣真鲜奶吧”连锁门店进行销售。



图表：公司产品（乳制品）



图表：公司产品（烘焙产品及米类产品）

“一鸣真鲜奶吧”是公司于2002年开创的专业食品连锁经营门店，作为乳品与烘焙食品的新型销售渠道，实现了短保质期新鲜食品的快速周转销售，满足了

消费者对新鲜乳品与烘焙食品的一站式选购需求。截至2020年6月30日，公司在浙江、江苏、福建及上海等华东地区共建立了1,699家奶吧门店。



图表：“一鸣真鲜奶吧”门店外部店面图例



图表：“一鸣真鲜奶吧”门店内部陈列图例

公司以“新鲜健康的食品、真诚永远的服务”为品牌理念，以奶吧门店为销售驱动，推进了连锁门店零售、冷链物流体系、产品研发制造及奶牛规模化养殖的一体化融合，实现了“三产接二连一”的全产业链协同发展。同时，公司在绿色制造、技术研发、品牌建设等方面也取得了较为突出的发展成绩，先后获得了国家工业和信息化部授予的“绿色工厂”称号和“两化融合管理体系贯标试点企



业”、浙江省工商行政管理局授予的“浙江省商标品牌示范企业”、浙江省质量技术监督局授予的“浙江名牌产品”、浙江省连锁经营协会授予的“浙江省连锁业杰出贡献企业”以及中国奶业协会授予的“最具影响力品牌”等。

2020年1月，公司及董事长朱立科先生因参与完成的《功能性乳酸菌靶向筛选及产业化应用关键技术》，与合作方共同突破了功能性乳酸菌发酵菌剂及功能性发酵乳制品产业化生产关键技术，实现功能发酵乳制品的规模化生产等创新成果，获得了国务院颁发的“国家科学技术进步奖二等奖”。

第二部分：保护股东权益

一、股东权益保护机制

公司以《公司章程》为准则，三会议事规则和各项工作制度为主要架构，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间的有效制衡关系，围绕公司治理，完善相关的规章制度和健全的内部控制制度。

公司严格按照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》的规定召开股东大会，聘请常年法律顾问对股东大会的召集、召开、表决等程序进行见证，并出具法律意见书，确保所有股东，特别是中小股东享有平等地位，能够充分行使自己的权力。公司股东大会对关联交易严格按照规定程序进行，关联股东在表决时实行回避，保证关联交易符合公开、公平、公正、合理的原则。严格遵守信息披露制度和流程，信息披露及时准确，确保股东和投资者充分享有法律法规、规章制度所规定的各项合法权益。

二、投资者关系管理

公司重视与广大投资者的互动与交流，投资者关系管理工作是投资者与公司沟通的渠道和桥梁，是投资者向公司表达诉求和建议的窗口。在投资者关系维护方面，公司制定了《投资者关系管理制度》，以确保投资者公平、及时地获取公司公开信息。公司设有专职信息披露人员和接听投资者来电咨询等工作。2020年，公司共接听投资者来电咨询并解答百余次，耐心倾听投资者诉求，认真回答投资者提问。公司充分利用上证E服务交流平台，对投资者提出的问题、意见和建议都一一进行了答复。公司热情接待调研人员，及时汇总访客人员信息和调研记录；此外，公司积极主动召开年度业绩推介会，向投资者充分介绍公司战略及发展方向，增进投资者对公司的了解和认同，切实维护投资者合法权益，



提升公司的整体形象。今后，公司将继续提升规范运作水平，完善公司治理，努力构建和谐的投资者关系。

第三部分：客户关系

一、贴近消费者，有效满足对新鲜、营养、健康食品的消费升级

公司“一鸣真鲜奶吧”连锁门店的营业面积通常在50平方米左右，一般选址于生活社区、商业街区、轨道交通站点及学校、医院等其他人流密集区域附近。通过布局于社区、商圈及交通枢纽等多类消费场景，在生活、工作、出行等多渠道贴近消费者，有效满足了城镇居民对新鲜、营养、健康食品的消费升级，形成了相对传统乳品企业与烘焙食品企业的独特优势，形成了公司对消费者需求变化的快速感知与响应能力。

二、疫情期间为客户提供新鲜、营养、健康的食品

建立以总经理为首的奶吧事业部防疫专项小组，在供应链上保障员工防疫物资充足，具备运营的条件，确保顾客、员工及生产安全；

特殊期间，奶吧重新制定门店、宿舍、个人的清洁卫生标准。每4个小时对工作区域进行消毒；对人员经常接触的门把手、点餐屏幕、开关、热水壶等每2个小时进行一次消毒；同时为每一家门店配备测温仪，每隔2-3个小时对门店伙伴进行测温。此外，为了让员工安全放心的工作，奶吧事业部对每家门店进行专人管理，时刻关注员工身体状况和防疫物资到位情况。

在做好自身健康防护的同时，如何让客户安全、放心购买产品也是奶吧伙伴一直在思考的问题。进店测量体温是疫情防控必要手段，奶吧创新推出体温测量扫码登记，顾客自行扫码登记信息后，店员再为其测量体温，极大避免了顾客在门口登记信息时发生聚集情况，保障了顾客健康。

在疫情严峻时期，顾客在家无法出门的情况下，为了满足因疫情在家的顾客需求，奶吧开辟社区团购业务，由业主自行拼单订购，奶吧人员将新鲜产品送至小区门口，客户自提，全程实行无接触配送，保障了奶吧伙伴、顾客的健康。社区团购的业务开展，获得了顾客的一致好评，极大的提高了奶吧的日常销售业绩。

三、传统渠道，与经销商互利共赢，服务消费者

传统渠道	合作和服务
早餐渠道	1. 通过与经销商签订《早餐奶经销商合同》形式进行区域合作，提供一鸣相关产品进行区域性



	<p>授权独家销售。</p> <p>2. 通过提供品牌物资，终端表现力建设支持等方式帮助经销商做好终端品牌建设。</p> <p>3. 通过相关激励政策及促销活动等方式驱动客户达成业绩目标，通过相关制度、绩效考核等形式进行经销商及下属团队管理。</p> <p>4. 通过业务人员市场检视，经销商、送奶员培训等方式提升经销商团队技能，帮助经销商做好市场管理及销量提升。</p>
学校零售渠道	<p>①便利店、小卖部： 客户对象：校园便利店系统负责人（店长）、小卖部老板， 关系建立的方法，系统客户负责人：一般由公司业务系统对接负责人做好日常的关系维护，通过树立一鸣品牌的影响力和客户对产品的接受度，来确定其对公司业务的信任基础，另外通过与系统便利店签订战略合作协议，确保双方协同发展；对于门店的店长及小卖部老板，一般通过日常的客户拜访，在情感交流沟通的同时主动到店打理产品陈列及促进销售，并与老板建立朋友般关系，以微信为信息链接纽带，持续的加深日常联系。</p> <p>②学校食堂：一般由业务员人员直接对接学校食堂负责人，通过产品卖点的介绍和其需求的快速解决（例如提供合理的产品组合）来建立供需关系，并通过微信等联系工具，时刻与负责人保持联系，建立朋友型关系，另外在日常供货中确保产品质量安全，从而让其更放心。</p>
学童渠道	<p>与经销商签订销售合同，并快速的依据其需求提供合适的产品，并协助其对区域网点的开发和相关产品服务方案的提供，并能有效的提供专业的产品介绍和问题解答，从而树立经销商对公司业务的信任，加深双方的关系。通过对区域目标的设置及相应的激励方案，增强其业务的积极性。另外也通过经销商区域和产品的分类管理来保障其代理区域的市场稳定。</p> <p>通过业务员为客户提供套餐设计，以及及时的业务需求满足，建立与业务负责人的朋友关系，并通日常的走访与信息交流，从而有效的建立双方持续发展关系。</p>
商超渠道	<p>主要以国际卖场和地方大型连锁超市为主，通过商超渠道展示品牌的形象和线下互动的试拉动销量；</p>
团购渠道	<p>主要是以政府和企事业单位为主，主要以下午茶和食堂餐厅和员工福利为主；</p>

图表：传统渠道的合作和服务内容

四、全年组织五大品牌活动与每月会员日活动，赢得消费者

1、每年2次牛奶节大型主题活动，打造“每天一杯鲜奶”的主题。



2、每年2次开学季大型主题活动，打造一鸣与学生群体的密切关系，开发学生群体的产品和会员周边礼品，提升用户粘性。

3、每年1次春节活动，打造“过健康年，喝一鸣鲜奶”的场景，打造家庭装牛奶上餐桌，喝奶更健康。

4、每年12次会员日活动，主要以会员积分换产品、礼品形式，提升与用户粘性。每次会员日都回有当期主题，让用户体验年轻一鸣、时尚一鸣。





五、构建快速顾客查询、交易、投诉渠道，及时解决顾客需求

1、一鸣真鲜奶吧与消费者沟通主要以“一鸣自媒体矩阵”与消费者进行交流、共鸣。

1、一鸣双语官网：www.inm.cn

- (1) 企业介绍
- (2) 主推产品介绍
- (3) 加盟通道



2、一鸣微信公众号：一鸣食品

总用户数
4577828

- (1) 新品、活动推荐内容
- (2) 用户留言、建议等互动
- (3) 即将上线用户社区板块，展现一鸣与客户生活内容



3、一鸣800自媒体

一鸣800自媒体是指每家门店都拥有一个独立的店长微信号，从新店开业到日常营业，都会将会员消费者添加为好友并建立社区微信群。

每个800自媒体号日常更新朋友圈发布新品内容、近期门店活动发布、创意营销海报发布、品牌联合活动发布等。



4、官方微博：一鸣真鲜奶吧

粉丝10.9万

主要以一鸣真鲜奶吧近期新品活动、品牌活动为内容，并与一鸣粉丝互动交流为主要目的的宣传渠道。



5、官方抖音：一鸣真鲜奶吧

粉丝1.1万

2020年正式运营的一鸣官方蓝V抖音号，主要以发布牛奶酸奶等食品的科普知识，穿插以用户与奶吧真实生活的故事拍成的短视频。用户点赞、转发、留言多种形式跟一鸣品牌以视频形式近距离接触。



图表：一鸣自媒体矩阵展示

2、投诉管理

公司制订《质量信息处理程序》，建立了比较完善的顾客投诉机制，处理问题做到“诉之有应，应之有果，有则改之，无则加勉”。

公司客服部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，线下反馈客诉4小时；线上反馈客诉半小时内回复，同时对投诉问题识别核查。一方面，制定问题处理方案，经顾客确认后，快速给顾客妥善处理。要求48小时内处理完毕，72小时内回访。对于一些产品的功能性急需处理的投诉问题，服务人员接到投诉后，视情况现场现地帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，及时反馈给后端质保部门，组织内部相关人员制定该问题的内部整改方案，并组织实施，对内部整改方案和实施结果，视情况向顾客反馈，获得顾客的确认。其中，内部整改既包括公司内部整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，相关责任部门拟定《纠正预防措施》，并传递至各相关方并监督实施，整改效果最终由体



系办组织验证。

同时，公司为确保客户投诉及反馈信息的有效利用，每月都会对顾客的投诉进行汇总分析，形成《顾客投诉意见汇总表》，由体系办牵头，组织各部门对存在的共性问题进行分析，制定《纠正预防措施》进行改进，整改效果由体系办组织收证，公司针对部分投诉问题进行的整改。

3、持续改进建立顾客关系的方法，以适合于公司中长期战略规划及发展方向

公司每年、每季度、每月召开会议对建立顾客关系的方法进行评审，结合公司发展战略，提出改进措施。

(1) 每年公司召开公司经营大会，对年度的经营环境、经营目标进行分析，同时对影响经营目标实施的顾客关系建立方法提出改进要求；

(2) 每半年，公司召开经理人会议，共同商讨公司经营的发展方向，同时对建立顾客关系的方法进行平估，并组织改进。

(3) 每月，公司各部门负责召开内部会议，分析月度工作情况，并对存在的问题提出改进并组织落实。

第四部分：技术与创新

一、建立技术评估体系，为制定战略提供依据

公司自创立以来，始终注重产业链各领域的技术研发，研发领域涉及牧场的科学管理、奶牛的营养健康与疫病防治、食品健康的基础研究、新产品的研究开发与应用试制、产品的质量检测与分析等产业链多个技术环节。经过多年的发展和积累，公司在乳品和烘焙制品的开发和市场拓展方面拥有一支高效、稳定的技术和业务团队，具备深厚的专业背景和丰富的行业经验，制定了《研发工作管理制度》，收集技术信息和技术评估，分析当前乳品、烘焙行业的产品、技术发展状况和趋势、市场需求发展方向，对公司现有产品、技术及未来技术发展的研究方向进行评估，提出公司的技术优势和差距，调整和完善产品技术发展计划。

1、基础研究方面

公司从奶牛育种养殖、功能性菌种筛选及发酵技术、药食同源食材功能配方研究等方面，全产业链开展基础研究。例如，公司自有牧场在引进优良澳大利亚奶牛种群的基础上，通过采取全混合日粮、生物遗传性控冻精等技术，实现了奶



牛养殖的科学育种和高标准饲养；公司通过联合研发，利用自有菌库中的保加利亚乳杆菌、嗜热链球菌、植物乳杆菌、双歧杆菌、嗜酸乳杆菌、瑞士乳杆菌等自主知识产权菌种制备发酵乳、发酵制品，并建立了独特、自主的性能评估体系。

2、产品创新方面

为契合国内消费者喜好温热属性，追求新鲜健康的饮食习惯，公司先后开发了热属性的早餐奶产品“热奶”、可适度加热且保持活性营养的“温酸奶”、常温条件也可长时间保持菌种活性的常温酸奶、追求食物本真的“淳酸奶”与“地中海风味酸奶”、融合鸡蛋营养成分的“真鲜蛋奶”，以及吸收乳品营养与风味特点的“鲜奶吐司”“特浓牛奶吐司”“羊皮卷”等创新烘焙产品。其中，公司的“温酸奶”系列产品，有效解决了部分抗拒酸奶低温饮用的消费需求，改变了冬季酸奶淡季的消费习惯；公司的“真鲜蛋奶”产品，攻克了鸡蛋遇热凝固的技术难题，并通过优化热处理条件使产品具有浓郁的蛋香口味，获得国家发明专利。

3、工艺创新方面

公司以微生物发酵控制技术和食品加工技术为基础，持续进行各项乳品加工技术的工艺创新。例如，公司在发酵乳生产过程，建立了有效的预防和控制噬菌体技术，消除了微生物污染带来的不良影响；公司在乳品混料工艺过程，采用了真空混料系统和在线混料技术，实现了乳品混料的高度自动化；公司在生产清洁工艺过程，升级了乳品生产的原位清洁系统（CIP系统），实现了乳品加工清洗工艺的全自动控制、精准控制。

二、以先进技术为目标，提高技术创新能力

公司研发中心先后被评为第一批“国家星火计划龙头企业技术创新中心”“浙江省级企业研究院”“浙江省级重点农业企业研究院”“浙江省企业技术中心”“浙江省农业企业科技研发中心”“浙江省高新技术企业研究开发中心”，设有“浙江省博士后科研工作站”“温州市博士后科研工作站”，获得“温州市高水平创新团队”荣誉。

泰顺牧场现有专业技术人员11人，其中研究生学历1人，本科学历2人，执业兽医师2人，专科以上学历8人。负责动物育种工作开展，种公牛选择，核心牛群筛选，育种数据分析、统计；防疫管理等。

公司非常注重人才引进和培养，目前研发技术人员180人（其中硕士研究生



21人，博士研究生2人，海外专家（国千）1人，高级职称3人）；引进乳品与微生物专业的高级职称专家7人；自有牧场现有专业技术人员11人（其中研究生学历1人，执业兽医师2人），建成了覆盖各学科、各领域的不同年龄、职称范围的人才队伍。同时公司通过技术合作、柔性人才、博士后科研工作站等方式引进乳品与微生物专业的高级职称专家7人，进一步增强乳品发酵研发团队的科研、转化能力。与浙江大学、中国农业大学、江南大学、浙江科技学院等知名高校建立合作关系，共同展开科技攻关。2020年4月与全球最大的酵母生产商法国乐斯福公司和全球领先的乳品原料制造商之一的荷兰菲仕兰公司签订战略联合研究中心，进一步深化资源利用、业务整合，提升创新能力，实现战略发展中新的跨越。

2019年，董事长朱立科先生被温州市委市政府授予温州市“高层次人才特殊支持计划”杰出人才荣誉称号。

研发中心总负责人（一鸣液体乳加工省级重点农业企业研究院负责人）陈波，是鲜奶吧液态奶品质关键技术研究及跨界融合产业化第一参加人，乳酸菌定向选育余特色液体乳产品开发关键技术研究第一参加人，同时荣获平阳县青年拔尖人才、平阳县首届“十大科技创新带头人”等荣誉称号。以研发中心王伟军为领军人的一鸣功能性发酵乳创新团队荣获温州市高水平创新团队称号。

三、注重知识积累，专利技术及参与标准制定

经过十几年的积累、创新和发展，现已形成乳品、烘焙和米类以及基础研究方面研发体系和开发能力。

1、专利技术领域

截至2020年12月31日，公司共有发明专利6项，实用新型专利12项及外观专利34项，4项软件著作权，另有31余项发明专利在审理中，其中围绕工艺和方法的有17项。

图表：部分专利清单（发明专利和实用新型专利）

序号	专利名称	专利类型	专利号	有效期	取得方式
1	一种鸡蛋酸牛乳加工方法	发明	ZL201210241007.3	自2012年7月3日起20年内有效	申请
2	一种零添加益生菌酸奶加工方法	发明	ZL201210241006.9	自2012年7月3日起20年	申请



序号	专利名称	专利类型	专利号	有效期	取得方式
				内有效	
3	一种奶液加热设备及其方法	发明	ZL201510335476.5	自2015年6月17日起20年内有效	申请
4	一种瓯柑酸奶及其制作方法	发明	ZL201510048970.3	自2015年1月30日起20年内有效	申请
5	一种牛奶冲泡谷物的冲泡设备	发明	ZL201610111159.X	自2016年2月29日起20年内有效	申请
6	一种高产叶酸的乳酸菌菌株制作豆浆发酵乳的制作方法	发明	ZL201510311918.2	自2015年6月8日起20年内有效	受让
7	饭团模具	实用新型	ZL201320177148.3	自2013年4月10日起10年内有效	申请
8	一种奶液加热设备	实用新型	ZL201520418137.9	自2015年6月17日起10年内有效	申请
9	一种饮料瓶提手	实用新型	ZL201620126462.2	自2016年2月18日起10年内有效	申请
10	一种具有独立多腔室的磨豆机	实用新型	ZL201620944140.9	自2016年8月24日起10年内有效	申请
11	一种平流式气浮	实用新型	ZL201720196829.2	自2017年3月2日起10年内有效	申请
12	一种自拍瓶	实用新型	ZL201720660950.6	自2017年6月8日起10年内有效	申请
13	一种可盖底互换的泡沫箱	实用新型	ZL201820328784.4	自2018年3月9日起10年内有效	申请
14	一种包装瓶	实用新型	ZL201820806202.9	自2018年5月28日起10年内有效	申请
15	一种防漏塑料杯	实用新型	ZL201921410048.4	自2019年8月28日起10年内有效	受让



序号	专利名称	专利类型	专利号	有效期	取得方式
16	一种奶桶	实用新型	ZL201822252056.2	自2018年12月29日起10年内有效	申请
17	一种不停电维修风机的变压器	实用新型	2020202059848	自2020年2月28日起10年内有效	申请
18	一种食品包装袋	实用新型	ZL202020784664.2	自2020年5月12日起10年内有效	申请

图表：软件著作权

序号	软件名称	登记号	证书号	登记日期
1	凝固性酸奶出料温控系统V1.0	2014SR063826	软著登字第0733070号	2014.05.21
2	乳制品安全在线监测系统V1.0	2014SR064092	软著登字第0733336号	2014.05.21
3	乳制品生产-销售全过程信息追溯管理系统V1.0	2014SR063830	软著登字第0733074号	2014.05.21
4	乳制品质量管理全过程支持及监管系统V1.0	2014SR063833	软著登字第0733077号	2014.05.21
5	inm后台管理软件V2.6.0	2019SR1448247	软著登字第4869004号	2019.12.27
6	Inm支付软件（IOS版）V2.6.0	2019SR1448436	软著登字第4869193号	2019.12.27
7	Inm支付软件（安卓版）V2.6.0	2019SR1448432	软著登字第4869189号	2019.12.27

2、参与标准制定

2019年7月，

一鸣“蛋奶饮料”取得“品字标”浙江制造证书。一鸣蛋奶饮料的公司第一款自主研发的专利产品，攻克了鸡蛋遇热会凝固的技术难题，成功将牛奶、鸡蛋二个营养丰富的产品相结合。



3、新产品（技术）鉴定

2017年度《常温长效ESL活菌型酸奶》《天然特色风味乳酸菌饮料》，2018年度《可微波加热的熟米制品糕点》《可加热活菌型酸奶》等产品经浙江省经济和信息化委员会鉴定（验收）和审核，技术水平达到国内领先水平，先后被认定为省级工业新产品。

4、科学技术进步奖

2020年，《功能性乳酸菌靶向筛选及产业化应用关键技术》获得了国务院颁发的“国家科学技术进步奖二等奖”、“浙江省科学技术进步奖一等奖”。

四、技术方面的核心实力

1、功能菌种研究、产品功能研究

自2016年以来，公司联合浙江大学、浙江中医药大学在生物资源库建设、功能性乳酸菌筛选及特性分析、菌剂安全评估、功能型产品研发与评价等方面进行了联合研究及开发。截至2019年3月份，联合研发团队已多次前往川藏、青藏、内蒙、云南、浙江山区等地进行生物样本采集，共分离纯化得到疑似乳酸菌共504株（一鸣公司保存有352株，浙江大学保存有152株）。已16SrDNA法鉴定菌种236株，其中杆菌158株，球菌78株。法规可食用乳酸菌155株。

基于大量的功能性试验筛选及动物实验评估，项目组挑选4株性能优良的植物乳杆菌E680、发酵乳杆菌inm25、保加利亚乳杆菌inm25-LB、嗜热链球菌



inm25-ST送至中国微生物菌种保藏管理委员会普通微生物中心（CGMCC）保藏，保藏编号分别为：CGMCC No. 14217、14612、15445、15446，这些菌株均通过了CGMCC的权威鉴定。

为了进一步将研究成果产业化，公司委托江苏微康公司使用项目组开发的德氏乳杆菌保加利亚亚种inm25-LB和嗜热链球菌inm25-ST，共同研发出了1款直投式冻干发酵剂（DVS），开发出了一款原生态藏式淳TM酸奶产品，该酸奶具有与光明如实、简爱等竞品相似的产品属性。目前该产品已上市，各项指标均符合国家标准，消费者喜好度颇高。同时，委托微康公司生产了三款针对不同消费群体的高活性益生菌固体饮料，其中特别添加荣获国家科学技术进步奖二等奖的专利菌株-清酒乳杆菌LZ217，进一步夯实了企业的自主开发能力。

鉴于近年饮食习惯西化，高热量摄入，膳食结构不合理等现象，公司利用自有菌库中经动物试验证实具有辅助降血脂功能的inm25、E680，合理搭配膳食纤维Fibersol-2[®]、益生元FOS，开发出见轻TM益生菌风味发酵乳，该产品奶感醇厚、丝滑，口感清新、具体独特的发酵乳风味，乳清析出少，各项指标均符合国家标准。同时，该产品不添加蔗糖，而强化添加功能糖醇、植物甾醇酯等多种功能成分可进一步满足关注血脂水平、糖摄入的高端知识型消费者需求。项目研发中的相关技术已申请了4项国家发明专利：“一种具有降胆固醇功能的发酵乳杆菌inm25及其应用（申请号：201711083157.5）”“一种植物乳杆菌E680及其应用（申请号：201710580315.1）”“一种辅助降血脂功能的乳酸菌组合物及其应用（申请号：201910694197.6）”“一种高产胞外多糖的乳酸菌及其制备方法和应用（申请号：201910707050.6），已进入实审状态。

2020年1月，公司参与完成的《功能性乳酸菌靶向筛选及产业化应用关键技术》项目围绕功能乳酸菌菌种筛选和产业化关键技术等方面开展了长期、系统的产学研联合攻关，取得了创新性成果。创建了功能性乳酸菌精准筛选新方法，获得产细菌素、叶酸等B族维生素、胞外多糖等功能因子明确的乳酸菌菌株；阐明三类产细菌素、叶酸、胞外多糖的乳酸菌的特定功能，并揭示其功能作用机制；突破了功能性乳酸菌发酵菌剂及功能性发酵乳制品产业化生产关键技术，实现功能发酵乳制品的规模化生产。该项目成果获得了国务院颁发的“国家科学技术进步奖二等奖”及“浙江省科学技术进步奖一等奖”等荣誉。自2015年，公司应用



这项技术中的“功能发酵乳稳定化生产技术”开发了如地中海酸奶、温酸奶等核心产品，有力推动了企业创新发展，提升企业核心竞争力。

未来，功能性菌株的开发还会是公司始终坚持的研究方向，包括对菌株的全基因组测序，益生菌动物体内肠道的定植试验，第二代辅助降血脂产品所用新菌株的筛选与相应产品开发以及人群的功效（临床）试验研究等，这都将成为公司不断致力于满足人类营养健康和追求美好生活的向往。

2、工艺技术的研究

公司始终围绕新鲜健康产品设计开发理念，从配方设计到工艺的升级上进行突破，特别是一直以来公司以低温产品为主，为解决终端渠道产品脱冷，暴力运输造成产品品质不稳定问题，结合现有的设备工艺进行不断验证，通过降温化料过程一系列的测试验证，产品最终在风味和稳定性等相关的质量指标满足要求，而且产品发酵过程也没有受到化料温度的改变而受到影响，保证了产品品质，最终在产品质量标准、工艺标准、生产标准、卫生标准量化均可控，形成一套严格质量控制体系。同时通过对产能分析以及生产排程模拟，对生产力指标进行评估，并结合工艺及质量控制符合性、投资回报、设备性价比、公共能源（能耗、空间、环境、环保、工民建）等分析，对目前生产工艺进行发大并技术改造设计，实现新增日产30吨褐色饮料生产工艺系统建设。

公司致力于提供营养健康，新鲜美味的产品给消费者，特别是针对客户群体为中小学生的条件下，我们更需要为他们的健康守护，公司不断改善技术、改进工艺，保留更多的营养活性物质，如：澳瑞®巴氏杀菌乳作为一鸣高品质牛奶的代表，在8年的时间内，我们不断优化包装和产品规格，来满足消费者对于高品质的追求。在2020年，进一步升级了工艺，76度低温巴氏杀菌工艺，最大限度保留了鲜奶里免疫球蛋白、乳铁蛋白，满足顾客后疫情时代对免疫力保障的需求。

3、牧场防疫技术

一鸣牧场始终执行“防疫为先、关注细节”牧场管理方针，把严守防疫防线作为稳步发展畜牧业的关键环节，始终做到了严防坚守，严格落实各项防控措施。严格实行全场统一防控，统一防治，统一管理，不留死角，多措并举。消毒工作常态化、防疫防控、计划免疫、强制免疫等几大项技术措施严格操作，



完善防疫组织架构，明确职责分工，并制定出奖罚和问责制度加以实施，保证防疫、检疫工作的落实。

牧场在防疫过程中，遵守《动物防疫法》，在主管部门的统一布置和要求下，根据牧场实际情况，制定科学合理的免疫程序和两病检测操作规程，对于布氏杆菌、口蹄疫等重点严控疫情，要求各经营分场严加防控。在实施过程中，尤其是对列入强制性免疫的口蹄疫，免疫密度要求100%，并进行免疫效价监测，确保免疫质量。

第五部分：为员工创造机会

一、员工的基本权益

公司围绕让员工“成为有尊严、爱生活、有奋斗精神的职业化的社会人”，坚持选择志同道合的伙伴，形成了一套重视高精尖的人才聘、注重训练战结合的人才培养、导向奋斗的薪酬绩效、关注和谐劳资关系的人力资源理念，公司始终坚持公平、公正、公开的用工政策，认真贯彻落实《劳动法》、《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》等法律法规，与员工依法签订劳动合同。公司严格执行《劳动合同法》，加强劳动合同管理，保障员工合法权益，依法依规为员工缴纳社保公积金、充分保障员工年休假、保障女职工依法享有生育保险及生育、哺乳等各项合法权益，通过规范管理，有效的维护了员工的合法权益。另外，公司注重完善职工代表大会制度，支付员工积极参与民主管理，保障员工充分享有各项权利，把员工的利益诉求纳入制度化、规范化的轨道，为员工提供完善的薪酬福利，重视员工职业规划，促进员工不断成长。

二、工作的组织和管理

根据公司的发展战略要求，为更好的适应企业的运营特点，提高灵敏性和快速反应，打造快速供应链。公司在调查、对比分析、评估的基础上，结合本企业实际情况，根据扁平化理论，将原来的组织结构进一步进行了优化，设立4个委员会、17个部门。优化后的组织结构既使各部门责权明晰，又提高了工作效率，降低了管理成本，提高了快速反应能力。

开展岗位分析和评估，明确岗位职责，合理控制岗位编制。修订完善了《部门职责》、《岗位说明书》，明确了各部门的职责、任职资格、工作权限、组织关系。



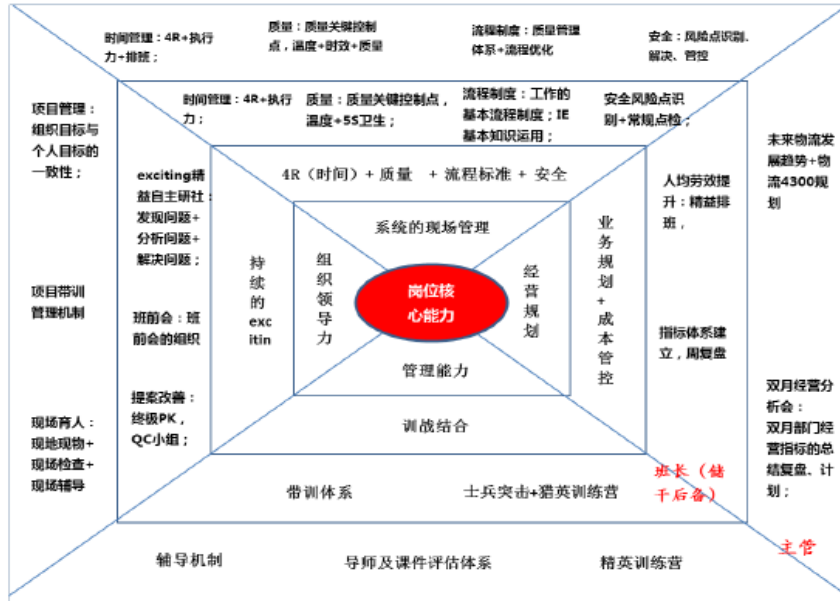
为营造全员参与管理的组织文化氛围，调动员工的主动性与积极性，有效应对特殊的项目工作，公司设置跨职能机构，实现跨部门的横向沟通，如下图：

序号	组织名称	人员组成	工作方式
1	产品委员会	公司管理层、市场、开发、采购、制造等部门	产品评审
2	质量督导组	公司管理层、专职质检人员、专职督导人员、 外聘第三方	抽查与神秘顾客调查
3	安全生产小组	公司管理层、制造、行政及相关职能部门	建立安全管理机构，开展安全生产检查等相关活动
4	薪酬绩效小组	公司管理层、人力资源中心及相关部门领导	定期开展绩效评估工作
5	卓越绩效模式小组	公司管理层及相关部门	定期和不定期学习培训会议、自评会议
6	创新委员会	全体员工	每月针对主题提创意、采纳、建议

三、人才培养

为挑战未来，全面提高公司员工对卓越绩效模式的理论知识与运用能力，实现“打制造最好的产品，打造精品企业；面向市场，为员工创造平台，为客户创造价值”的企业愿景，公司积极导入和学习卓越绩效模式。

根据公司战略目标和人力资源规划结合当前人力资源配置情况，对未来岗位要求进行比较分析，识别现有员工的特点和技能，找出优势和不足。开展了品牌线、生产线、销售线、质量线等近100个关键岗位能力分析，形成了岗位能力模型。

2、班长/主管/层级的核心能力建设（打造经营性的管理者）


通过核心能力提升：**经营规划、管理能力、组织团队、现场管理能力**四方面，打造班长/主任的能力

图表：岗位能力模型示例

通过岗位分析与任职能力识别，公司将岗位分成一般、重要、核心、专家四类，针对不同岗位人员采取差异化能力提升计划，如针对部分员工开展岗位技能、业务知识等培训；与管理咨询机构合作举办多次一鸣MBA，促进了员工的综合能力与企业的同步发展。

四、福利体系

公司针对不同类型人才的差异化性需求和影响员工满意度的关键因素进行分析，采取针对性的福利措施。解决了他们的住房、子女入学、医疗等后顾之忧，切实保障了他们的利益，使其全心投入工作中，全方位发挥人才的专业性、技术性，为企业更好更快发展提供了强大的技术支撑。

员工类别	个性化需要	福利措施
普通工人	薪酬、工作环境和强度，职业安全、个人提升	稳定、安全的工作环境、公平的业绩考核、竞争力的薪酬、学历提升班
技术能手	发展空间、合理的薪酬	优厚的薪酬福利、劳动保障、发展通道、技能等级资格认证
中层管理者	薪酬、晋升机会、企业发展、荣誉成就等	轮岗、竞聘、提供项目式挑战性工作；
高层管理者	提供事业平台、充分授权	授权制度、中长期激励、干部研修；



销售人员	激励、合理的薪酬、发展空间	公平的业绩考核、奖金、发展远景
新进大学生	展示差异化性、培训体系	提升个人能力的培训机制、职业发展通道、和谐的人才成长环境、导师培养制、轮岗制。

图表：员工的个性化需求福利措施

顺畅的职业发展空间、优厚的薪酬待遇、优越的生活条件、丰富的企业文化，造就高层次拔尖人才留人的文化氛围，使人才在生活上无后顾之忧，在工作上充分实现自身价值，把工作作为一种享受，由此吸引、留住了大批骨干人才，为公司的发展提供源源不断的动力。

公司制定了员工住宿补贴制度、通讯补贴制度、区域补贴制度、年休假制度、节假日礼品邮寄，成立了“爱心大联盟基金”，包含“佳节感恩大礼包”“未来之星成长基金”“爱心互助基金”三大模块。

为老员工设立特殊福利制度包括：子女成长教育基金、老员工住房公积金、车补等制度，切实保障员工的福利。积极为员工排忧解难。

工业园目前建有3座公寓式管理的员工宿舍共200间，设置单人间、2人间、4人间、8人间，还设置专家房。配套建有篮球场、网球场、塑胶跑道，并设有图书馆、阅览室以及室内健身房，开通了工业园至昆阳镇的免费班车，设立了员工自助式食堂以及无人售货便利店。积极开展各项文娱活动如员工生日晚会、跑坡比赛、篮球比赛、舞蹈比赛、工间操比赛、乒乓球比赛、技能PK赛、员工子女夏令营活动等，进一步加强员工的归属感和凝聚力。开展创先争优活动，每年举行“一鸣十大感动人物”评选和表彰活动；开展“工人先锋号”创建和评选活动，营造浓厚的人才成长环境。



图表：“一鸣”丰富的团队活动

五、安全生产

在保障安全生产、应对突发事故方面，公司制定了《安全生产标准化制度汇编》、《安全生产管理手册》、《有限空间作业管理手册》、《安全生产法律法规汇集》《岗位安全操作规程汇编》《安全生产事故应急预案》包括综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案（火灾事故应急救援、防台抗洪应急救援、危险品泄漏事故的处置措施、触电的应急处置、机械伤害及车辆伤害的应急处置）等一系列安全管理规范操作指引，通过加强职工上岗前的安全培训、改进火灾等各项事故防护设施的配置、定期或不定期的安全生产检查等多项具体措施，严格防范生产过程中的潜在不安全因素。

图表：2020年安全培训统计表（人数）

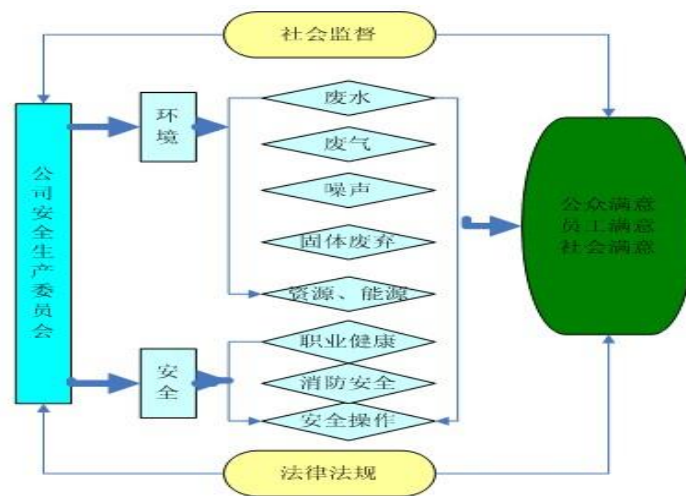
2020年安全培训统计表（人数）														
部门	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合计	
安环能源部		96	9	9	103	38	105	22	2	88	0	13	485	
牛奶一厂	76	15	75	59	57	172	183	190	209	154	158	108	1456	
牛奶二厂	120	93	66	59	98	39	97	138	146	79	120	139	1194	
杭州食品厂	146	161	101	120	184	196	112	29	65	71	47	31	1263	
平阳糕点厂	313	122	339	294	809	751	648	712	599	712	757	627	6683	
平阳中点厂	30	20	134	95	106	88	33	62	43	25	70	72	778	
设备动力	61	3	18	33	7	29	11	13	28	21	22	32	278	
物流	120		67	57	62	95	72	141	60	59	174	63	970	
合计	866	510	809	726	1426	1408	1261	1307	1152	1209	1348	1085	13107	

2020年，公司组织的安全培训包括安全生产法律法规培训、安全生产标准化制度培训、安全作业规程培训、有限空间作业培训、各种应急救援演练、新员工三级安全教育、复工复产培训、交通安全培训等，共计 13107 余人次参加。

由人力资源及各分厂负责的新员工入职安全培训，在新员工正式上岗入职前完成；由各分厂负责的日常安全培训，每月至少开展1156次有签到记录的日常安全培训，实现一线员工全覆盖。按照国务院《生产安全事故报告和调查处理条例》，2020 年度公司未发生安全事故。

第六部分：绿色环保

公司贯彻国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》相关法律法规及相关标准，在奶牛饲养、乳品加工、食品制造、过期处置等环节，对各类潜在污染物进行了有效治理与防范，使得污染物的排放与处理完全符合环保要求。按照“遵守法律法规、推进节能降耗、营造绿色环境、实现环境友好”的环保方针为指导，设立安环能源部具体负责环境管理和职业健康安全管理。以PDCA循环为手段，建立环境管理体系和职业健康安全管理体系，通过实施对环境和关键控制点的危害分析、风险评价，落实环境因素识别与评价控制程序、环境运行控制程度、环境监测与测量控制程序、危险源辨识与风险评价控制程序，实现环境和危害分析、关键控制点目标。



图表：公司安全生产和环保运行系统

一、奶牛饲养

牧场生产区内所有粪污采用干清粪工艺，清理后的粪污集中存储在集粪池。经过自有污水站集中处理后，固体粪污进入有机肥场生产有机肥料，液体经生活处理达标后，回用于灌溉牧草地。其中：

牛粪处理方法——牛粪有机肥是利用生物菌发酵，去除臭味。减少热量的产



生，肥效高。流程为，迅速升温、脱臭、脱水、腐烂。

污水处理方法——采用现有先进成熟的厌氧，好氧生物处理工艺基础上开发出来的厌氧-CASS处理工艺，经该工艺处理后的出水可以达到《农田灌溉水质标准》（GB5084-2005）的规定。这种工厂化的污水治理模式在温州市乃至全省为第一例，工程效益主要是由于环境改善带来一系列的经济与社会环境效益，对全省的循环生态农业起到示范作用。

养殖场场区、畜禽舍、器械等消毒采用环境友好的消毒剂和消毒措施，防止产生二次污染。

有机肥场的臭气收集后采用喷淋、UV催化氧化处理后，高空排放。

病死牲畜：收集后进行焚烧无害化处置。

医疗垃圾：少量的奶牛疾病防治时产生，如防疫治病打针时产生的针头、药物玻璃瓶、纱布等废弃物，收集后已委托有资质的单位处理处置。

生活垃圾：收集后委托环卫部门定期清运。

周边配套有：绿色有机生态茶园、绿色有机生态（时令）蔬菜园、牧草种植园，形成绿色有机生态循环产业链。

二、乳品加工、食品制造

废水主要为职工生活污水、食堂废水、循环冷却水强排水、蒸汽冷凝水、烘焙车间大米清洗浸泡废水、烘焙车间设备清洗废水、乳品车间清洁废水、乳品车间设备清洗废水。

食堂废水经隔油、其它生活废水经化粪池处理、生产废水经厂区内生产废水处理设施处理，均达到《污水综合排放标准》（GB8978-1996）三级标准排入市政管网，经昆鳌污水处理厂处理达到《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB18918-2002）一级（B）标准后排入鳌江江口区。

锅炉烟气采用经XTD陶瓷多管除尘器+二级碱液脱硫，达到《锅炉大气污染物排放标准》（GB13271-2001）中二类区II时段标准，最后通过45 m烟囱高空排放。

生活垃圾集中收集后由环卫部门统一清运；煤渣集中收集后外运综合利用；脱水污泥经烘干杀菌减量后，生产有机肥料。

三、临保（临近保质期）食品处理

公司产品以低温保鲜或短保质期食品为主。其中，低温鲜奶保质期通常不超



过15天，烘焙食品也新鲜、短保为特点，其保质期通常也不超过4天。公司以奶吧门店为主体的销售体系运行良好，存货周转率基本保持在24次左右，与产品定位相符；同时，公司建立了一套完整的临保（临近保质期）食品处理制度，避免出现超过保质期的产品流入市场的情况。

四、过期处置

原材料方面：为保证产品的新鲜健康公司对采购的原材料新鲜度有非常严苛的要求，原物料超出三分之一保质期不予接收，正常情况下不存在物料过期情况，遇到类似年初的新冠疫情情况下导致产品产量急剧下滑个别原物料会有挤压，在此种情况下公司管控至少提前12小时将过期物料清理生产现场，做显著标识（红色字体不合格，周边红色定位线）在专属不合格品区暂存（不超出7天），在报损专区进行销毁，销毁过程有视频监控。液体倒入污水站进行生化处理，达到排放标准后排入到市政污水处理厂。有机固体原料作为污水站碳源投加到污水中。

成品方面：公司采用提以销定产的运营策略，正常情况下不存在成品库存积压过期情况，当遭遇台风、疫情等终端紧急闭店情况下公司营销部门会积极协商渠道消化，实在消化不完也会在保质期结束前清离库房组织销毁，销毁过程全程有视频监控。面包烘干后运输到泰顺牧场，作为饲料辅料喂牛。牛奶倒入污水站中，处理达标后，排入市政污水处理厂。

通过这些处理，将过期品达到无害化处理目标，避免对环境造成危害。

五、通过设备工艺升级，创建绿色工厂

引进国内领先水平的节能制冷设备，在乳品车间开展制冷系统节点改造项目，提升整体制冷能力、降低能耗，年节电127.7万度；

将水处理过程的浓水处理后用于清洗塑料框、绿化浇灌等，减排的同时节约用水52吨；

采用高效厌氧公益处理废水，将废水中有机物转换为生物燃料沼气，减少CO₂排放；

升级了污水站厌氧系统，减少70%的污泥量，制成符合标准的有机肥；

公司利用厂房屋顶建成光伏电站，日均发电3000~4000度，节约了工厂用电的同时、降低了车间内部温度，使车间内制冷耗也得到进一步的降低。根据统计，每节约1度电，就相应节约了0.335千克标准煤和3.3.5升纯净水，多种植了

0.0545棵树，同时减少污染排放0.997千克CO₂。

第七部分：公益事业与精准扶贫

一、启智计划，滋养莘莘学子的梦想

1、“朱明春·李美香一鸣奖励基金”项目

2017年，由创始人朱明春先生个人出资200万，在永嘉中学设立“朱明春·李美香一鸣奖励基金”用于奖励优秀师生；

2、一鸣启智助学项目

项目成立于2016年，是定向一鸣公司员工发起的“启智助学”公益项目，感召四有一鸣人参与履行社会责任，该项目由董事长带领中高层团队共同参与，筑起莘莘学子的求学成才梦，截止目前为止，共有500余位一鸣人参与，累计捐赠22万余元惠及学子80余位。



图表4.1-1 一鸣启智助学项目

3、启智奖学金

为了支持学校教育事业的发展与人才培养，激励优秀好学的学生专注学业，更好成长，于2018年设立“一鸣启智奖学金”，奖励刻苦努力、成绩优异的志气学子，并为学子提供勤工俭学的实习平台，截止2020年5月，已在13所院校设立启智奖学金，总计惠及623位品学兼优的学子。

2019年3月，在温州肯恩大学设立规模200万元的“一鸣启智创新奖”，用于奖励优秀学生及教职员工。同年10月、11月，开展第一届一鸣市场营销、管理和

国际商务日、“一鸣”市场营销黑客马拉松比赛，培养了学生企业家精神和创新精神。

4、乡村美校计划

2019年4月12日，一鸣公司与温州市教育局达成合作，在一鸣基金会设立1200万元专项基金，用于优化提升温州市乡村小规模学校学习空间、加强课程建设、落实营养计划等。截止2020年12月，已筛选出13所目标改造学校。

二、兴农计划，唤醒扎根农业的情怀。

1、“新村貌”项目

垃圾分类引领低碳新生活，为了全面实现农业强、农村美、农民富的乡村振兴战略，一鸣基金会结合一鸣食品产业链优势，与村民整治农村环境，普及生态乡村建设理念，进行垃圾分类，提升村民对美好生活的向往。并开展多场垃圾分类活动，普及人群300余人。



2、“新农合”项目

用于普及贫困山区农民基本医疗保障基金，缓解其因病致贫返贫问题。从2012年起，一鸣针对沙岗村、墩头村等2500多位村民持续参保新农合医疗保险，累计费用达230余万元，为村民解决了因病返贫的后顾之忧。

三、农业产业链扶持

公司采取“公司+农户+市场”的创新型生产组织形式，坚持以保护价收购，扩大牛奶和鲜鸡蛋的收购量和收购面，与“一鸣”挂钩的农户逐年增加。如今，公司的生产线连接着温州、金华、台州、宁波等地奶牛基地的18,000多头奶牛和100,000羽蛋鸡。

2020年的疫情影响之下，各地交通不畅，牧场饲草料等物资运不进来，原奶运不出去，生产难以为继，公司紧急开通24小时服务热线，调动产业链饲草料战略合作资源，协助奶车司机解决通行等问题，全力保障牧场正常有序运营。公司

没有拒收一滴合格原奶，没有一家牧场和合作奶户因疫情影响而造成倒奶，保障了奶户的经济利益。

四、志愿服务

在一鸣，有这样的一个群体。在攻坚抢险的抗台前线有他们，在贫困、孤寡空巢老人家里和困难的留守儿童身边有他们，在大病致贫的苦难家庭和重症病危患者的病床前也有他们。哪里有了困难，哪里总会出现这些熟悉又温暖的身影。他们不计报酬，不图回报，甘愿用自己的汗水去浇灌更多人的幸福之花。他们中间有管理人员，有普通的一线工人。他们，就是一鸣志愿者服务队的志愿者们，在蓝天、碧海之间，他们是这个工业园里最美丽的风景。2016年12月，一鸣志愿者队正式筹建。目前在册的志愿者已达百余人，开展各领域志愿服务活动30余次，服务群体余2000多人，为弱势群体募集善款30余万元；结对帮扶贫困留守儿童、农民工子女等千余人。



图表：一鸣志愿者服务

五、新冠肺炎驰援活动

新冠肺炎疫情期间，一鸣基金会建立起以基金会、一鸣公司下属的益活物流调度、一线物流运输、工厂物资保障等部门在内的一鸣抗“疫”志愿者团队，积极对接省、市卫健委，为疫情防控组、坚守一线的防疫人员、医务工作者提供营养补给。在此次驰援行动中，一鸣公司与一鸣基金会向杭州、温州、台州、宁波、南京、

嘉兴等地医院、公安、政府和街道社区办事处总计148处，每天持续捐赠面包牛奶，为防疫一线人员提供营养支持，累计有30万余份面包，44万余瓶牛奶送至一线人员手中，总计金额达270万余元。

4月14日，一鸣食品与一鸣基金会向驰援湖北医务人员捐赠价值1021776元“天使鸣享卡”（包含1380箱醇奶家纯牛奶和2016张澳瑞/蛋奶免品卡），每张卡内含100份澳瑞/蛋奶兑换券，凭卡可至所有一鸣真鲜奶吧门店直接消费，保障援鄂医务人员日常营养所需，为大家的健康加油。



图表：一鸣新冠肺炎驰援活动

报告期内，公司积极参与支持社会公益和慈善事业，以实际行动体现出较强的社会责任感，得到了社会各界的充分肯定，树立了良好的公众形象。