



SOCIAL RESPONSIBILITY

# REPORT

社 会 责 任 报 告

2019



# CONTENTS

## 关于本报告

### 时间范围

本报告的时间范围是2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容超出上述范围。

### 发布周期

完美（中国）有限公司社会责任报告为年度报告。

### 组织范围

本报告组织范围覆盖完美（中国）有限公司总部及下属机构。为便于表达，在报告的表述中分别使用“完美公司”“公司”“完美”“我们”等称谓。

### 参考标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》(CASS-CSR4.0)  
全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告统一标准

### 数据说明

本报告所引用的数据为2019年最终统计数。  
本报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### 联系方式

地址：广东省中山市石岐区东明北路（民营科技园）  
邮编：528402  
电话：（0760）88701828  
客服热线：4008701828  
传真：（0760）88711603  
网址：www.perfect99.com

### 延伸阅读

网址：www.perfect99.com

您可以在公司网站上浏览或下载本报告的电子版，了解更多相关信息。

01 董事局寄语

03 走进完美



责任聚焦： 11  
二十五周年，创业志不渝

责任聚焦： 13  
起跑大健康，共赢新未来

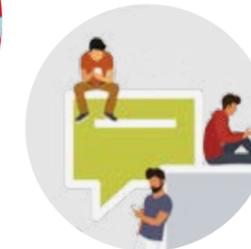
15 科技引领  
布局完美大健康

打造健康产品  
科技助力健康  
五星健康服务  
专题：健康生活，智能制造



合作共赢  
聚力健康朋友圈 35

加强政企合作  
深化伙伴关系  
加强供应商管理  
专题：携手共进，共创价值



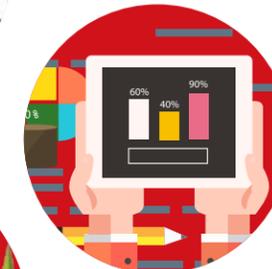
49 人本关怀  
打造健康大舞台

保障员工权益  
关爱员工生活  
强化安全生产  
专题：关爱成长，一路同行



回馈社会  
共享健康好生活 59

制定公益战略  
开展公益实践  
打造特色公益  
专题：精准扶贫，温暖社会



69 节能环保  
捍卫健康新生态

加强绿色管理  
落实绿色生产  
推行低碳生活  
专题：智能物流，绿色保障



企业社会责任管理 77

新机遇·新未来 80

附录 81



# BOARD OF DIRECTORS MESSAGE

## 董事局寄语



2019年,中华人民共和国迎来了70岁生日,中华大地处处蓬勃发展、生机盎然。2019年,我们也迎来了完美公司的25岁生日。从默默耕耘到稳健发展,这一路,我们走得扎实、坚定,始终致力于为消费者提供优质的产品、服务及健康生活理念,受到了广大消费者的认可和喜爱。

过去的一年里,中国经济的大环境持续稳中向好,大健康产业的发展前景愈加广阔光明。国务院印发了《国务院关于实施健康中国行动的意见》,成立了健康中国行动推进委员会,出台了《健康中国行动组织实施和考核方案》,为健康中国战略的实施提供了“路线图”和“施工图”,也更加坚定了我们前进的方向与步伐。

这一年,我们继续秉承“守法经营,规范经营,永续经营”的经营理念,坚守创业初心。我们坚持依法合规经营,严格进行市场行为的监督与规范,同时积极变革组织架构、职责与工作流程,优化企业内部管理,锤炼企业内功,助力开启“二

次创业”的腾飞。与此同时,作为极具报国情怀的侨资企业,我们积极承担企业社会责任,将奋斗得来的发展硕果积极回报给国家和社会。

我们坚定履行本质责任,积极拥抱时代变化。作为健康产业的推动者,我们夯实企业智能制造,全方位提升智能化生产水平,加大科研投入,成立了完美生命健康科技研究院,努力为消费者提供优质的健康产品和真诚的暖心服务,最大限度实现客户价值。同时,我们还主动肩负起帮助人们树立健康生活观念的健康使命,通过打造透明工厂和食品安全基地,面向公众开展社会健康教育,助力健康中国战略的落地实施。

我们不断扩大朋友圈,引领大健康产业发展。我们与广东中山、江苏扬州、安徽淮北等地政府深入合作交流,紧抓粤港澳大湾区发展机遇,融入区域经济发展大潮;我们广交战略伙伴,谋求政企合作、企业合作、产学研合作,实现合力共赢,积极参与商业交流,发出完美声音,助力大健康产业向上发展;我们积极寻求数字化转型,利用大数据、社交电商平台等工具,赋能创业伙伴,帮助他们更好更快地前行。

我们全面落实员工责任,汇聚、培养健康英才。我们成功打造了“油葱人”这一全新形象,致力于吸纳更多年轻、优秀的人才加入完美事业,同时通过科学的管理制度、系统的教育培训、畅通的发展空间,为完美人打造更加广阔的成长舞台,充分调动员工的主人翁精神,实现企业与员工的双赢发展。

我们坚决守卫绿水青山,助力生态健康发展。“追求完美的环境”是我们一贯的环境管理方针,我们在扬州基地和华南基地的设计、

建造、生产等各个环节融入绿色生态理念,打造真正的绿色生产基地;我们在产品设计、研发、生产、运输的全流程开展严格的环境管理,探索绿色发展模式。

我们创新开展公益活动,贡献健康发展成果。我们围绕“取之社会,用之社会”的公益理念,逐步形成了以捐建希望小学暨发起希望教师工程、推广母亲水窖、倡导无偿献血、参与慈善万人行、支持华文教育、推动禁毒事业等项目为主体的公益体系,捐资总额逾8亿元,并创造性地开展“完美公益影像节”,积极参加“99公益日”线上公益活动,通过创新的公益形式,宣扬善行善举,护航和谐社会健康发展。

在新时代、新科技带来的新机遇面前,完美公司将与时俱进,加快推进数字化转型,以全新的战略为指引,不断探索和实践企业创新发展之路。让我们团结一心、只争朝夕、不负韶华,在大健康产业的通途上迎难而上,为了百年完美的奋斗目标,再创辉煌!

# INTO THE PERFECT

走进完美

## 公司介绍

完美（中国）有限公司（简称“完美公司”）成立于1994年，总部设在粤港澳大湾区中心地带的广东省中山市，研发、生产和销售健康食品、小型厨具、化妆品、保洁用品及个人护理品。近年来，作为一家从事大健康科技产业的外资企业，完美公司依托数字化转型战略，积极打造集研发、采购、制造、物流、销售、服务于一体的智慧生态平台，致力成为全人类健康美丽服务的卓越提供者。

公司董事长、马来西亚丹斯里皇室拿督古润金太平绅士是马来西亚第三代华裔，副董事长许国伟、副董事长胡瑞连分别是新加坡和马来西亚第二代华裔。公司领导向社会郑重承诺“三个不变”：为消费者提供优质产品及服务的理念不变；为完美创业伙伴提供事业发展机会的理念不变；坚持在中国投资、长远发展的理念不变。

坚持诚信经营、规范经营，完美公司稳健发展，不断拓展产品和服务范畴，在中国投资建设基地总面积逾1100亩，投资超70亿元，包括扬州基地、华南基地、淮北基地，以及上海虹桥完美科创中心。产品销售及服务覆盖中国境内各省、自治区和直辖市，设立了34家分支机构、6家办事处、万余家服务中心。同时，产品销售及服务扩展至中国香港和中国台湾，以及马来西亚、新加坡、泰国、印尼、越南等国家。

坚持以科学管理和科技创新促进企业可持续发展，完美公司已经通过HACCP、ISO9001、ISO14001、ISO22716/GMPC等国际认证体系，建成拥有503个检测项目通过CNAS认可的实验室，并结合在广东和上海的两大研发基地，从“生物活性肽”“天然植物”“中医药”“微生态”四大领域，依托旗下生命健康科技研究院、科技公司，

联合多个科研院校和行业协会组织，建立创新平台、联合实验室及产业投资基金，围绕“科技创新”“成果转化”“产品转化”三大目标路径和研究方向合力共赢，共促大健康产业发展。

在追求企业稳健发展的同时，完美公司坚持“取之社会，用之社会”的公益理念，积极履行企业社会责任。截至目前，完美公司在中国捐资总额逾8亿元，已经形成捐建希望小学暨发起希望教师工程、推广母亲水窖、倡导无偿献血、参与慈善万人行、支持华文教育、推动禁毒事业等公益体系项目，全力促进“华人世界和谐共进”。

未来，完美公司将不忘初心，坚定信心，继续推动企业稳健发展，为广东乃至国家经济社会发展和实现人民美好生活贡献积极力量。完美人矢志“百年完美，全球完美”，孜孜不倦追求完美！



## 企业治理

完美公司克己慎行，脚踏实地，积极开展非公党建工作，坚持守法经营、依法纳税，搭建具有完美特色的风险管理体系，在消费者心中和市场竞争中树立了值得信赖的品牌形象。

### • 非公党建

公司党组织紧扣经济社会和企业改革的发展实际，积极探索侨资企业特色党建工作新模式，并对侨资企业党建品牌建设、企业思想政治工作、创新公益模式回报社会、弘扬中华优秀传统文化等专题进行了深入探讨和具体实践，在助力和谐社会建设、推进基层党建创新、弘扬侨商公益精神、促进中外文化交流等方面发挥着重要的作用，逐渐走出了一条党群同频共振、党企和谐共荣的发展之路。

公司于2003年成立党支部，2014年成立党委，至今已成立了37个党支部，现有党员400多名，形成了总部党委统筹领导、支部共同发展的党建格局，基本实现分支机构党组织全覆盖。

#### 搭建“管理”平台

在党委的领导下，对分公司党支部进行网格化管理，根据当地特色，因地制宜开展党建活动；同时，注重健全人才培养机制，挑选、培育优秀党员走上领导岗位，充实骨干队伍，充分发挥党员的先锋模范作用。

#### 搭建“学习”平台

做好“三个结合”——“集中学习与自主学习相结合、宣讲培训与调研讨论相结合、教育活动与企业发展相结合”的工作。通过学习报告会、专题党课、组织参观学习等形式，提高党员的政治理论素养和实践服务水平。

#### 搭建“活动”平台

在日常的党建工作中，各支部注重组织开展红色教育实践活动，瞻仰先烈丰功伟绩，重温革命历史，感受革命先烈为中国革命建设作出的巨大贡献，强化党员的担当精神和责任感。

#### 推进分公司党建工作

各分公司党支部把党建工作与经营管理有机结合，创新性地将思想政治教育与企业文化建设紧密融合，努力塑造具有和谐向上精神的团队，得到了分公司所在地各级党政机关及社会各界的广泛认可和赞誉。



公司党委赴成都开展爱国主义教育主题活动



公司党委组织观看爱国主题电影《我和我的祖国》

### • 合规管理

完美公司始终把坚持诚信、守法经营作为企业的立足之本，坚守“三个不变”，同时也时刻按照“四个最严”来认真排查风险、完善各项制度，严格依法开展生产和经营活动；坚持底线思维，严格遵守《直销管理条例》和《禁止传销条例》，做到有坚守、有定力，谋定而后动，朝着“成为全人类健康美丽服务的卓越提供者”的愿景砥砺前行。

#### 三个不变

为消费者提供优质产品及服务的理念不变

为完美创业伙伴提供事业发展机会的理念不变

坚持在中国投资、长远发展的理念不变

最严谨的标准

最严格的监管

最严厉的处罚

最严肃的问责

#### 四个最严

案例



合规经营专题会议

公司严格落实“百日行动”部署

2019年1月9日，公司为贯彻落实党中央、国务院领导的重要批示精神以及13个部门联合部署开展的“百日行动方案”，召开“牢筑风险管理机制、共建合规营商环境”的合规经营专题会议。会上，公司专门成立合规经营专项小组，通过一系列分阶段、多维度的举措，进一步提升全员合规经营意识，建立规范管理长效机制，促进企业高质量发展。

完美广东分公司连续十年获“守合同重信用企业”荣誉称号

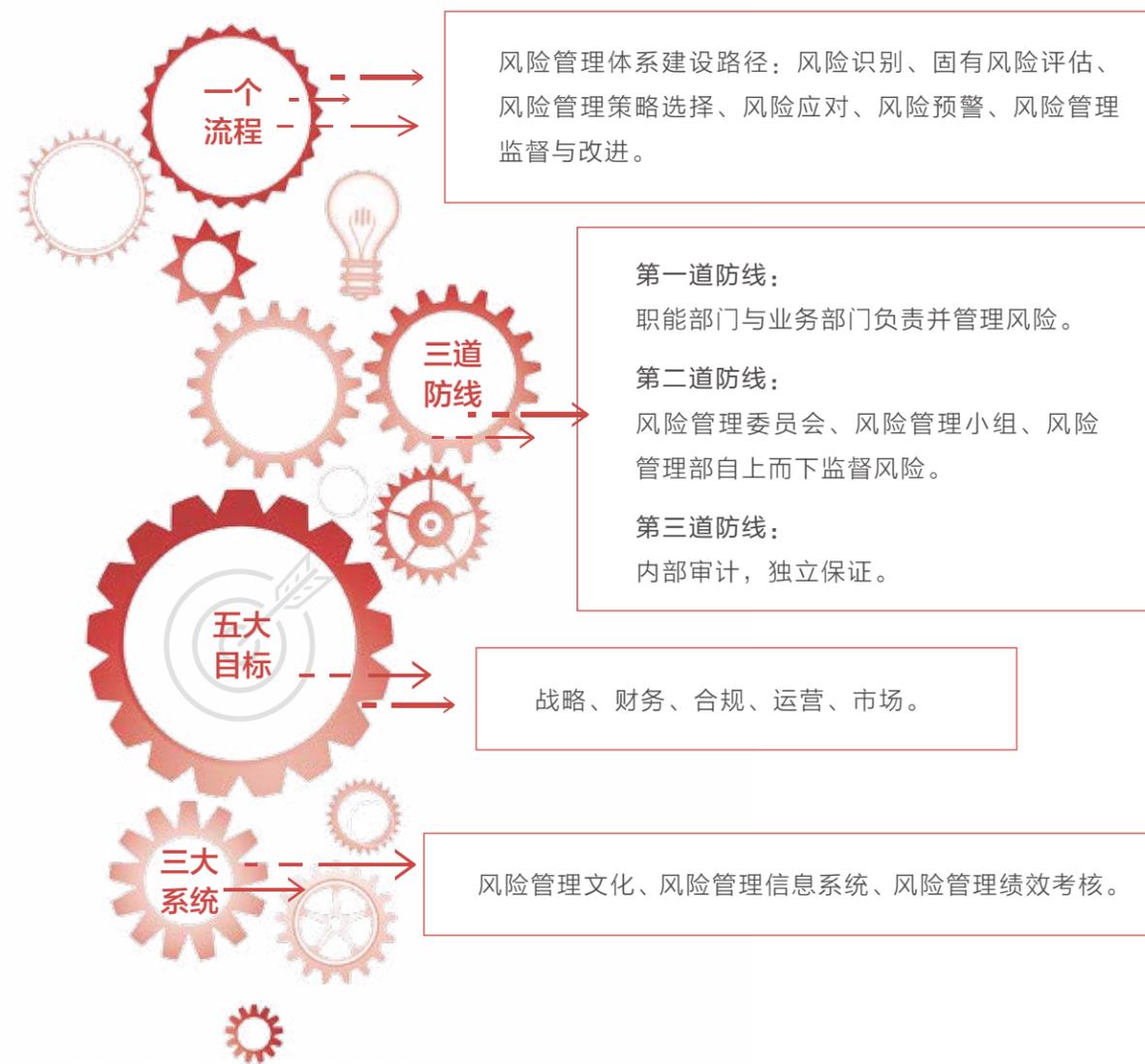
2019年，完美广东分公司获得由广东省市场监督管理局评定的“广东省守合同重信用企业”荣誉称号。凭借良好的企业信用，广东分公司已连续十年（2009-2018）获此殊荣。未来，完美广东分公司将再接再厉，坚持“守法经营，规范经营，永续经营”的理念，健全合同信用管理体系，切实履行合同约定，为广大消费者提供优质的产品和服务。

• 依法纳税

公司总部、生产基地及各分公司建立了严格的财务核算管理流程和依法纳税的管理体系，始终坚持依法纳税。公司自创立起，累计为国家创税约353亿元，2019年，在全国创税约22亿元，在广东省缴税约12亿元。25年来公司一直扎根中山，连续多年成为中山市第一纳税大户，为当地经济作出了卓越贡献。

• 风险防控

为应对外部环境变化，公司以健康积极的态度，坚持净化市场、规范经营，搭建起具有完美特质的风险管理体系——“一个流程、三道防线、三大系统、五大目标”。



## 年度荣誉



- 所获奖项
- 颁发单位

### 2019.3



- 广东省卓越人力资源实践企业
- 广东省人力资源管理协会



- 石岐区经济发展突出贡献总部企业
- 中共中山市石岐区工作委员会

### 2019.4



- 南方公益传播奖
- 南方日报社

### 2019.4



- 十大慈善企业
- 公益时报

### 2019.6



- 广东扶贫济困红棉杯金杯奖
- 广东省扶贫开发领导小组

### 2019.8



- 年度公益行动奖
- 中国经营报社

### 2019.8



- 2018年度企业社会责任先锋
- 华夏时报

### 2019.9



- 广东省知识产权示范企业
- 广东知识产权保护协会

### 2019.10



- 最受消费者信赖健康品牌、健康公信力品牌
- 中国食品报社

### 2019.11



- 希望工程30周年“突出贡献者”奖
- 共青团中央、中国青少年发展基金会



- 质量典范企业
- 中国质量报刊社



- 年度优秀公益实践企业
- 南方财经全媒体集团、《21世纪经济报道》



- 2019年度责任企业
- 中国新闻社、中国新闻周刊

### 2019.12



- “金箸奖”2019年度食品标杆企业、2019年度食品企业精准扶贫奖
- 新华网



- 公益实践贡献奖
- 第一财经



- 社会责任杰出企业奖
- 新华网



## 责任聚焦：二十五周年，创业志不渝

20 世纪 90 年代初，改革开放的春风吹遍了中华大地，神州一片勃勃生机。完美公司在时代机遇下应运而生，发展壮大。

创业之路绝非坦途，但是完美公司领导人心怀家国情、心有报国梦，他们紧紧依托国家利好政策，努力寻求地方政府的大力支持，团结、培养了一支素质优良、目标一致的完美团队，披荆斩棘，一路勇往直前，打出了自己的一片天。



## 展望未来

25 年来，完美公司严守质量关和服务关，坚持“三个不变”理念，逐渐站稳市场，并一步步发展壮大，成长为国际化的现代企业，为中国经济、社会发展及公益事业积极贡献力量。近年来，随着《“健康中国 2030”规划纲要》的颁布实施，公司加紧布局大健康产业，加快科技创新研发、数字化战略转型和智能化生产的发展脚步，致力于打造完美公司更加光明灿烂的未来。

2019 年 11 月 2 日，完美公司三位领航人——董事长古润金，副董事长许国伟、胡瑞连与完美人齐聚公司 25 周年年会，大家共同回顾了风雨兼程、收获满满的 25 年奋斗路，一起展望了把握机遇，创造数字化、年轻化、时尚化的美好未来。完美人已整装待发，朝着实现百年完美的目标继续逐梦前行。



25 周年年会盛况



## 责任聚焦：起跑大健康，共赢新未来

“没有全民健康，就没有全面小康。”随着大健康产业的蓬勃发展及《“健康中国 2030”规划纲要》等一系列政策的发布，“健康消费”成为主流消费趋势。面对大健康产业的美好前景，完美公司不断改革创新，以产品延伸服务，用诚信继续夯实信任，提速健康产业发展，以创新驱动转型升级，走好稳健发展之路。

### 搭建创新平台

作为大健康产业中的先行者，公司始终坚持履行“为消费者提供更优质、更安全的产品和更完美的服务”的承诺，全力打造智慧健康生活平台、大健康生态联盟平台，共同推进健康产业发展，增强消费者对美好生活的安全感、获得感和幸福感，为社会大众提供更多健康的选择，积极承担社会责任。



生科院大楼

2019年，完美生命健康科技研究院（以下简称“生科院”）正式落成启用，这是完美公司向消费者递交的一份沉甸甸的答卷，更是完美公司健康产业新篇章的开启。目前，生科院主要对健康食品、健康器械、化妆品、个人护理品、保洁用品等与生命健康相关的项目进行基础研究，重点研究健康食品的功效、作用机制，为产品的开发转化提供理论依据。同时，对健康食品共性技术难题的攻关也在计划之中。

### 共享成果转化

作为一个开放的科研成果共享平台，生科院将通过成果转化、专利技术输出和金融资本投资，赋能更多企业，为健康中国贡献一个全民健康产业生态集群；通过搭建创新平台，把握行业趋势，指引研发方向，精准产品开发，推动科研成果转化，转化技术语言，深耕优势领域，持续扩大行业影响力。

与此同时，生科院还设立专家委员会，助力科研开发及成果转化。采用自主研究、产业联盟、产学研联盟、政企联盟相融合的多维运营模式，以及与科创联盟的成果共同转化机制，在完美、供应链相关方、行业需求方之间自由转化，公平竞争，形成优秀成果与优质企业对接的良性机制，打造生科院高端科研通路。



完美生命健康科技研究院专家委员会成立

# 科技引领， 布局完美 大健康



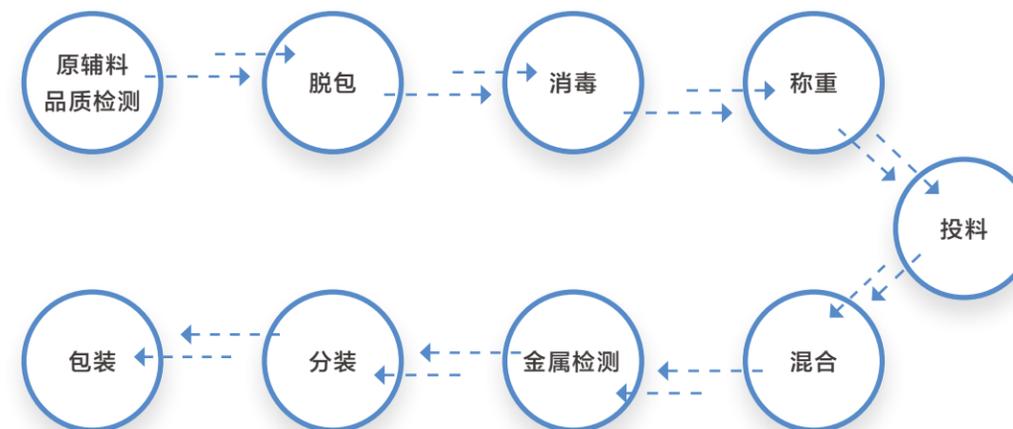
## 打造健康产品

完美公司积极响应《“健康中国2030”规划纲要》，自觉肩负“健康中国”的使命，秉承“为消费者提供优质、安全产品”的原则和“追求完美”的企业质量方针，加强智能化、高效能、严要求的品质体系建设，构建行业领先的品控溯源系统，用专注、专业的态度提供健康产品。

## 严格质量管理

公司引入ISO9001质量管理体系，从原料品质把控、生产现场管理，到产品质量检测、产品追溯系统，全流程、全生命周期保障产品质量，逐渐形成了“十二条质量意识是根基、全面质量管理体系是树干、完美品质是果实”的完美特色质量文化体系。

### 产品生产流程





在“2019中国质量合势峰会暨新技术·新业态·新经济论坛”上，公司荣获“质量典范企业”奖项



在2019中国企业家博鳌论坛——食品发展大会上，公司获评“金箸奖”2019年度食品标杆企业



在第五届中国营养健康食品产业高峰论坛上，公司获颁“最受消费者信赖健康品牌”“健康公信力品牌”两大奖项

● 原料把控

健康产品必须严把原料关。公司高度重视原材料质量安全，建立起严格的供应商准入制度，严格审查供应商，对重要原材料实行基地化、有机化、产业化管理。同时，公司依照国家标准、行业标准和国际标准，制定出更为严苛的企业内部标准，切实加强原材料检验检测，确保所有原料检测合格后方可投入使用。

2019年，公司开启“溯源之旅”，带领媒体朋友、专家学者和消费者代表一起，走进完美产品的原料基地，让大家亲身感受完美产品的优良品质和深厚的文化底蕴。



扫码观看  
《完美溯源——高山上的沙棘》  
记录短片



扫码观看  
《完美溯源——衡山上的东方树》  
记录短片

● 现场管理

公司在产品生产现场推行6S管理，坚持生产管理“定点、定容、定量”三原则，保证生产现场井然有序，杜绝质量问题。



● 检验检测

为了保证产品品质及安全，品质保证部从鉴伪、鉴险、鉴能及鉴别四个维度开展原料鉴定工作。

<p><b>鉴伪</b></p> <p>利用原料特有的成分如气味、口感等指标，建立其独一无二的指纹图谱。</p>	<p><b>鉴险</b></p> <p>对生物性、化学性和物理性污染进行分析统计及预防控制，降低或消除原料安全风险。</p>
<p><b>鉴能</b></p> <p>通过查找文献资料及标准，识别原料中应有的功效性成分，建立档案，提升质量控制。</p>	<p><b>鉴别</b></p> <p>对比不同供应商原料的质量特性，提升质量水平，实现供应商的优胜劣汰。</p>

公司严格规定：所有产品从来料监控到生产监控，再到成品放行监控，都要经过检测中心的严格检测。每一批产品进入自动化收发货存储系统后，必须配有品质保证部发出的“合格证”方可发货。

● 产品追溯

公司构建起从原料到成品的双向溯源体系，每一件产品从生产车间到消费者手中，都要通过四道二维（条）码控制，包含产品的生产日期、批号与产地等关键信息，从而有效实现产品的正反向追溯功能，确保每件产品都具有完整的可追溯性。此外，公司每年都会举行至少一次的产品召回模拟演练，确保整个生产经营活动始终处于有效的监控之中。

公司的双向追溯体系



● 产品科普

公司时刻牢记“企业是食品安全第一责任人”的使命，把食品安全作为生产管理的第一要务，同时还主动承担起推广宣传、普及健康知识的责任，在为消费者提供优质健康产品的同时，主动履行健康中国行动的企业责任。

2019年8月，完美食品安全教育基地揭牌仪式在江苏扬州正式启动，教育基地通过打造“透明工厂”开放日、食品安全科普教育展等系列活动，向民众积极普及食品安全知识，进一步宣传食品

安全法规和科学饮食知识，全面培养民众的食品安全意识，保障民众身心健康。



领导、市民代表参观扬州完美“透明工厂”



智能助力品质

为紧跟市场变化，满足消费者对美好生活的追求，公司与时俱进，不断创新，坚持选用先进的生产制造工艺和设备，探索智能化生产。2019年正式落成的完美华南基地，全面融入智能制造的系统思维和设计，借助技术的力量，以智能制造夯实企业实力，实现完美品质。



完美华南基地智造中心

在华南基地日用化妆品厂，公司采用“精益生产”模式，人流、物流严格分流：从北至南，依次为物料仓—备料间—配料间—分装间—包装间—立体仓，由一系列自动化生产设备完成整个生产联动，工作人员必须经过两次更衣消毒才能进入车间，全方位保证产品安全。

物料仓：

物料仓引进 WMS 仓库管理系统仓库，提升了仓库的精细化管理水平，使收发存退、货位管理通过仓库管理系统得到高效精准管控。

配料区：

通过配方管理系统、MES 系统等智能软件，以及 GEA 自动助推系统、交换板系统和 CIP 清洁系统等自动化的生产系统，实现自动化称量、投料、配制、输送、切换、清洁、记录等功能，既保证了配料的准确性，也实现了生产流程的可追溯性。

分包装区：

配料间配制完成的半成品，通过管道进入分装料斗，通过自动灌装机灌装，再经过自动装盒、贴标、包膜、装箱等一系列工序，输送至自动化立体仓，实现了生产线的自动化和智能化。

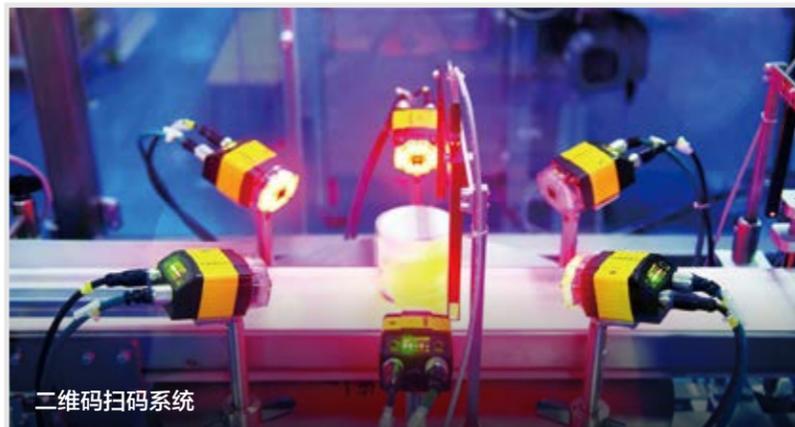
此外，公司还斥资 2700 万元实现配料过程全自动控制，与 MES 系统精准对接，引进阀阵系统，车间可同时配制四种产品。生产辅助设备纯化水处理系统，制水产能达到 25 吨 / 小时，水质达制药用水标准，可以同时满足日用化妆品厂和保健食品厂生产用水。



包材预处理



日用化妆品一厂



二维码扫码系统



机械手分装



AGV 搬运机器人

## 科技助力健康

为了更好地发力大健康产业，响应“健康中国”战略，公司以科技创新为主要驱动力，持续不断加码研发投入，以科技赋能完美产品。

### 加大研发投入

公司高度重视科研人才队伍建设和科研基础设施建设，投入了大量的人力、物力、财力，科研实力雄厚。

2019 年新落成的生科院，使用面积达到 **15000** 平方米，各种技术设备齐全、先进。生科院拥有一百多名科研人员，其中硕士、博士人员占比 **40%** 以上，本科及以上人员占比 **90%** 以上。位于上海的研发基地设有面积 **2000** 平方米的日化产品研发中心。此外，公司正在上海新建虹桥完美科创中心，项目投资 **10** 亿元，总建筑面积超过 **9** 万平方米，是未来的科研、品牌、营销中心。



完美生命健康科技研究院揭牌仪式

为了将前沿的生命健康科学技术通过产品呈现在消费者面前，公司积极与国内外一流的科研资源合作发展，在科研机构与消费者之间架起健康之桥。目前，完美生科院联合 18 个科研院校和 21 个行业协会组织，建立了 8 个政府认可的创新平台和 8 个联合实验室，拥有广东中山和上海两大研发基地，共有 400 多台先进的科研仪器设备，具备各类健康食品和化妆品的研发能力。

案例

### 助力科研创新 完美再获认可

2019 年 11 月，公司科研创新能力再获肯定，公司被认定为中山市级企业技术中心，公司“中山市海洋生物活性肽工程实验室”被纳入 2019 年度中山市工程实验室建设名单，这也是完美（广东）日用品有限公司建立的首个以海洋活性肽为研究和产业化发展方向的创新平台。



## 收获科研硕果

公司致力科技研发，取得了丰硕的成果，为促进健康研究和健康产品开发作出了卓越贡献，获得各方认可。

截至目前，公司研发中心申请高新技术产品 45 个，参与制定国家相关标准 48 项，参与制定行业标准近 20 项，承担国家和省市科技项目 12 项。

案例

### 完美芦荟胶等产品荣获广东省高新技术产品证书

高新技术产品是指符合国家和省高新技术重点范围、技术领域和产品参考目录的产品，入选的产品必须具有较高的技术含量、良好的经济效益和广阔的市场前景。

2019 年 11 月 14 日，完美芦荟胶、活立多牌一生糖、补水保湿系列护肤品、温和滋润系列洗护用品等多款产品配方科学、品质卓越，各项指标均达到入评高新技术产品的标准，获得评审组一致肯定，成功入选“广东省高新技术产品”，这标志着公司研发成果得到了专家和市场的广泛认可，同时也是对公司核心技术的充分肯定。



完美芦荟胶



活立多牌一生糖

案例

### 参与国标制定，公司 技术实力获肯定



2019年，国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会联合发布《中华人民共和国国家标准》（2019年第7号），批准发布了《化妆品中8-羟基喹啉和硝羟喹啉的测定高效液相色谱法》，该项国标已于2020年1月实施。扬州完美是该项国标的主要制定者。

8-羟基喹啉和硝羟喹啉是化妆品中的禁用物质，具有一定的毒性，对眼睛、呼吸道和皮肤有刺激作用。关于化妆品中8-羟基喹啉和硝羟喹啉检测之前没有国家标准，该国标的制定填补了国内化妆品中8-羟基喹啉和硝羟喹啉检测方法的空白，健全了化妆品中禁用原料检测标准体系。

## 保护知识产权



荣誉牌匾

公司根据国家标准《企业知识产权管理规范》（GB/T29490-2013），进行全面规范的知识产权管理，构建企业知识产权管理体系。

凭借良好的知识产权管理和保护水平，公司2017年被列为中山市知识产权保护重点企业；2018年2月通过《企业知识产权管理规范》国家标准认证，9月荣获“广东知识产权优势企业”称号；2019年世界知识产权日来临之际，古润金董事长获得广东商标协会颁发的“2018年度商标品牌贡献奖”；9月，公司荣获“广东省知识产权示范企业”称号。

## 五星健康服务

作为大健康产业的领军企业，公司高度重视客户体验，不断完善服务硬件、提升服务意识，为客户提供涵盖售前、售中、售后全流程的关怀，打造“感动式”服务。

2019年，在公司评优活动中，经过严格考评，评出49家五星级旗舰服务中心、805家五星级服务中心。荣誉的背后，是众多完美人严格规范经营，强化能力建设，锤炼优质服务的默默耕耘和守护，他们通过自身努力，树立起模范榜样，引领大家共同努力，为客户提供更完美的服务。

## 完善服务设施

多年来，公司始终坚持对分公司、各服务中心工作环境的优化改造，完善内部设施，服务中心员工统一着装，推进标准化服务中心建设，力求为广大顾客创造一个舒适、方便的沟通、购物平台。

2019年，公司重磅打造的完美生活馆闪亮登场，总建筑面积约8000平方米，这里不同于传统的服务中心，而是涵盖品牌文化展示、健康科普教育、优质产品体验、科研探索互动，以及线下互动、分享交流的综合体验空间，致力于为客户打造极致的完美产品及文化体验，帮助客户发现健康生活的魅力所在。



完美生活馆——发现健康之美的理想生活空间



## 强化服务意识

### 完美公司客户服务承诺

“我们将全力以赴提供全方位的服务给所有的消费者，以及我们的伙伴，包括售前、售后的业务服务。”

客户服务人员每天要面对客户提出的各种问题，需要与成千上万的客户直接打交道，他们的素质直接代表着公司的形象，体现着企业文化。

为了提升服务意识，公司不断加大内部培训力度，增加相关服务人员对新产品知识、各项规章制度、企业文化等内容的掌握，并专门开发《商务礼仪》等课程，加强窗口形象建设，持续提高服务意识，成功打造出一支专业化、规范化、标准化的客户服务队伍，形成了专业、暖心的服务特色，为越来越多的客户提供“快速、暖心、专业、创新”的完美服务。

同时，为了更有效地管理和督促客户服务的落实和改进，公司建立了完善的客户投诉管理程序，并专门成立“危机处理小组”回应客户相关需求，以求在最短时间内为客户解决问题。



完美客户服务人员

#### 公司规定：

紧急重要的质量投诉必须在 **24 小时内** 回复，而正常的质量投诉由品质部门调查分析根本原因，制定彻底有效的改进措施，严格要求在 **5 个工作日内** 处理完毕。

### 完美公司客服承诺：



- 24 小时响应，用最短的时间了解顾客的需求。
- 首问负责，用最简单的方式解决顾客的问题。
- 耐心、专心、细心、全心，为顾客提供有温度的服务。
- 持续改进、精益求精，不断提高专业技术和服务水平。
- 突破常规、智联未来，打造更便捷、更卓越的售后服务。

## 创新客户体验

为了更好更广泛地引领人们追求完美的生活品质，让健康生活理念深入人心，2019 年，公司创新服务模式，打造“完美数字狂欢季”“油葱好物日”等特色活动，以时尚、年轻的方式，将健康生活带到消费者面前，通过丰富有趣的方式，提升消费者体验，推广全民健康理念，助力健康中国建设。

### 案例

#### 数字狂欢， 点亮健康生活



完美数字狂欢季在广东中山开启

随着移动互联网的快速发展，数字经济正主导着经济全球化新的演进路径。完美积极拥抱数字化，顺应时代新变化，为消费者打造智慧健康、美丽生活平台。

案例

2019年，公司在全国范围内举行了“数字狂欢季”活动。各地数字狂欢活动联合完美创业伙伴走近消费者，通过丰富多彩的各项体验活动，将公司数字化转型的努力与成果一一呈现，将健康生活的理念传递给社会大众。



成都站



中山站



青岛站



武汉站

油葱好物，乐享健康

2019年，公司倾情打造“油葱好物日”活动，以“互动+体验”的形式，为消费者带去独特的产品体验。

各分公司争相开展“油葱好物日”活动，活动现场不仅有美食区、美颜区、美体区等全方位展示完美产品，还邀请讲师现场讲解，让更多人了解完美产品和健康生活理念。同时，还设置了精彩纷呈的有奖互动，与伙伴及市民群众一同体验，享受节日般的喜庆与欢欣。

形式新颖的创新活动不仅为消费者带来了零距离的体验快感，更通过线上线下融合，成功分享健康理念，打造完美健康生活圈。



新疆站



甘肃站



大连站



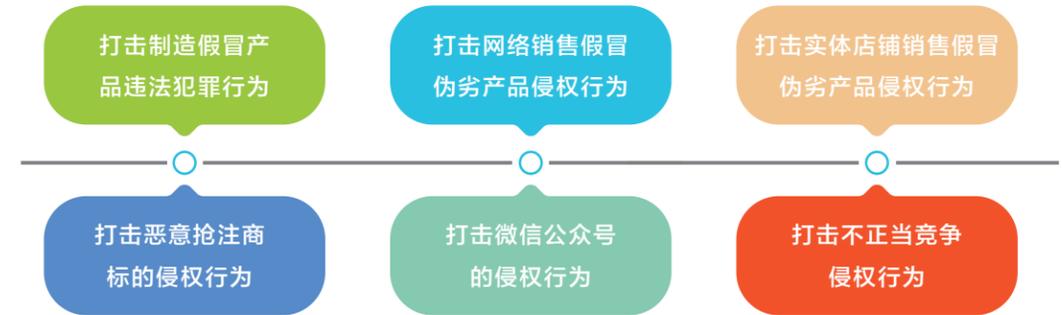
安徽站

捍卫客户权益

公司领导层高度重视假冒伪劣产品问题，于2012年起专门成立打假团队，秉承对假冒伪劣产品“见一个打一个”的宗旨，从线上线下深入开展打假工作，力求净化市场环境，规范市场经营秩序，保护公司品牌形象和广大消费者的权益，还消费者一个“无假”的消费环境。

依法打假

针对线上售假行为及线下造假窝点，公司举起法律武器，双线出击，全力维护完美品牌形象和消费者正当权益。



线上打假

公司打假专员及律师团队不停地过筛网站，反复地辨别产品真伪，细心地保存证据，通过诉讼方式等多渠道打击网络售假行为。至今共打击网络售假**900**多案，其中打击淘宝网商户售假案件**600**余件、阿里巴巴商户售假案件**100**余件、团购网站售假案件**80**余件，收到侵权商家的赔偿款达数百万元。另外，公司还通过向平台投诉，成功删除电商平台售假侵权链接两千余条。

线下打假

公司积极联合公安、工商等政府机构，警企协作、政企联动，成功精准打击**10**余个制假地下工厂，共计拘留**74**人，总案值高达**300**余万元。同时，公司在广东、山东、江苏、河南、天津、北京、上海、重庆等地区的实体店实施多地围剿，目前，通过诉讼维权方式，打击实体店售假案件共**700**余件，获得侵权商家的赔偿款高达数百万元。

• 规范渠道

公司在积极整治市场环境，有力打击直接仿冒和采用近似完美公司产品的注册商标、包装及装潢等制假售假行为的同时，也紧跟时代步伐，开启互联网销售模式，打造电子商务平台“油葱商城”，另外分别在天猫、京东开设完美官方旗舰店“Perfect 完美官方旗舰店”及“完美芦荟胶化妆品旗舰店”，为广大消费者提供正规的网络购物渠道，避免消费者购买假货的风险。同时针对造假猖獗的完美明星产品——完美芦荟胶，设置防伪标识，用科技手段保护品牌利益。

**辨别前**



注意：  
该区域及公司商标“P”的白色部分实为透明，为突出对比效果，所以加以白色显示，具体请参考实物。

---

**精准辨别方法**

该辨别方法可分三步，如果按第一步操作仍无法辨别真伪，可再进行下一步操作对比，多重防伪技术保障，为消费者的合法权益护航！



辨别区

图 1

**第一步**  
用水涂抹辨别区中的“P”图案，“P”图案便会隐去（如图 1-1），待标识上的水干后，“P”图案会复原，用此方法可进行多次辨别。



图 1-1

**第二步**  
用有色水笔（非圆珠笔、铅笔）涂画辨别区，等待 3 秒钟，让水墨充分渗入标识。然后用纸巾或抹布擦拭防伪标识表面，标识中的“P”图案就会显得清晰，并带有所用水笔的水墨颜色。



图 1-2

**趣味分享**  
如果你所用的是红色墨水的水笔，标识中的“P”则会变成红色；如改用蓝色墨水的水笔，标识中的“P”则会变成蓝色，以此类推。赶快来验证一下，收集专属于芦荟胶被的七彩标识吧！

**第三步**  
用水笔涂抹之后，揭开辨别区所覆盖的薄膜（如图 1-4 所示范围），辨别区就会留下第二步操作（水墨渗入标识）所遗留下的“P”有色痕迹（如图 1-3），用纸巾或抹布可擦除“P”痕迹。



图 1-3

**薄膜范围**

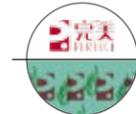


图 1-4

简易辨别方法

揭开防伪标识表面所覆盖的薄膜后，标识图案会损坏，图 2-1、2-2 为揭开薄膜后，标识损坏面积较小的效果：



揭开标识表面的薄膜后，留在薄膜上的图案。

图 2-1



揭开标识表面的薄膜后，留在芦荟胶花盒上的图案。

图 2-2

• 维权共治

公司积极倡导消费者参与维权共治，每年“3·15”消费者权益保护日期间，在全国各地组织“完美消费嘉年华”，向消费者宣讲产品及公司理念，增强消费者维权意识。

案例

2019 完美消费嘉年华精彩绽放



贵州站——为环卫阿姨试用芦荟胶

在第 37 个国际消费者权益日之际，完美消费嘉年华活动再次在全国各地精彩绽放。完美人热情有礼地迎接每一位消费者，并耐心讲解完美产品、公司理念。通过线上预热和线下轮番互动，向消费者展示完美诚信可靠的企业形象，传递公司优秀品质及真诚服务。



上海站——消费者争相试用完美产品



青海站——为消费者进行产品讲解

31

32



## 专题：健康生活，智能制造

21 世纪，以人工智能、大数据、机器人等为代表的新技术推动的第四次工业革命正在不断走向深入，为人们的生产和生活带来了深刻变化。

公司勇敢迎接挑战，以智能制造、科技创新为主攻方向，积极推动产业优化升级。2019 年，一座规划科学、环境优美的智慧工厂——完美华南基地拔地而起，这里不仅有高端的设备，先进的工艺、优美的环境，还有一群独具匠心的人才队伍。公司将以创新驱动引领企业转型升级，借助智能制造让完美制造、完美品质、完美服务得到更好的实现。



66 完美公司不忘初心、创新发展，紧抓大湾区机遇，正加大创新发展，积极推动智能制造产业升级，增强品牌实力，实现高质量发展，而对有利于完美公司科学发展、长远发展的诉求，中山市委市政府将全力支持。

——中山市委书记 **赖泽华**

66 完美华南基地位于粤港澳大湾区的几何中心，也是未来科技发展的重要商圈，该基地的建成无论从经营思维还是生产能力上，又一次印证了完美公司在中国发展的信心。

——马来西亚驻广州总领事 **马振财**

### 技术为本

完美华南基地坐落于粤港澳大湾区的几何中心——广东省中山市南朗镇，地理位置得天独厚。基地总投资 15 亿元，占地面积 450 多亩，主要包括智能仓储中心、日用化妆品厂、保健食品厂、会议中心、生科院和完美生活馆。



#### 智能仓储中心

自动化立体仓总占地面积约 1 万平方米，设有常温和恒温库位近 27000 个，并引进世界知名的自动化物流系统，4 台德国堆码机械手处理速度为每小时 2800 箱，后续可提升至每小时 4800 箱，出库区域实现全程自动化、无人化管理和无纸化作业。



#### 日用化妆品厂

工厂占地面积约 2 万平方米，采用意大利进口的高速灌装、装盒、装箱的全自动化设备，引进了先进的阀阵系统，阀门全部实现自动控制，全自动进出物料；还从国外引进了检测设备，检测准确度与精密度达到国际先进水平。



#### 保健食品厂

工厂年均生产健康食品超过 7000 万件，拥有十万级洁净生产区，对进入车间的人员、物料也有着严格的控制。



### 人机交互

在智能制造飞速发展的今天，智能化生产极大提升了工业制造的效率，但是，人类具有的主观能动性、创造性和灵活性是机器无法替代的，“工匠精神”始终是企业发展的支撑。

智能生产时代需要更多的高新技术人才，公司积极引导员工从“工人”向“工匠”转变，培养新一代技术精湛的生产工人和管理人员，将完美工匠的智慧聚成“智造”发展的“最强大脑”，以此实现对产品的精雕细琢，对生产工艺、生产设备的更新换代，对产品质量的严苛管控。

人与机器完美交互

# 合作共赢， 聚力健康 朋友圈

## 加强政企合作

完美公司作为一家侨资企业，积极致力于报效桑梓，通过与各地方政府的真诚沟通及精诚合作，整合行业内优质资源，带动地方产业发展，实现优势互补，共进共荣。

在广东中山，公司扎根发展 25 年，已成为中山市第一纳税大户，为地方经济作出了卓越贡献。近年来，随着《粤港澳大湾区发展规划纲要》正式发布，公司将积极拥抱这一历史机遇，与中山市政府开展战略合作，推动双赢发展。

在江苏扬州，扬州完美纳税总额超过 6 亿元，荣获由邗江区区委、区政府颁发的 2018 年度“纳税特别贡献奖”荣誉称号，这是扬州完美自 2010 年以来连续第九年获此殊荣。鉴于扬州完美的卓越贡献，邗江区政府同时授予扬州完美“立功企业二等功”殊荣。

在安徽淮北，公司注册设立了完美（淮北）生物科技有限公司，项目占地面积 137 亩，这是公司在中国投资设立的又一大生产基地，将建成现代化健康食品及相关配套产业生产基地，一期工程计划将在 2020 年投入运营，必将为淮北经济发展注入新动力。



政企联盟签约仪式

### 案例

#### 完美生科院与中山市政府 签订政企联盟

在壮大自身实力的同时，公司积极探索全新的政企合作方式。2019 年 12 月，在完美生科院落成仪式上，政企联盟签约仪式圆满举行。

对于完美公司在中山的发展，中山市委书记赖泽华也多次表示，没有企业的辉煌，就没有中山的辉煌，市委市政府将全力支持完美公司做大做强。

随着政企联盟的签订，公司将在政府一系列的惠企政策和服务下，把生命健康研究持久、稳定、全面地做大做强，坚持创新驱动促进转型升级，与政府保持紧密良好的联动关系，培养新的经济增长点，为市场赋能，领航中山总部经济稳健发展。



案例

### 扬州市市长会见公司董事长



扬州市市长张宝娟与古润金董事长进行会谈

2020年1月14日，扬州市市长张宝娟会见古润金董事长一行，双方就完美公司在扬州的发展进行了深入交流。

张宝娟表示，希望完美继续扎根扬州，扩大在扬州投资规模和业务范围，扬州将进一步打造更加优质、高效的营商环境，共同谱写新时代政企合作发展的新篇章。

古润金回应，公司一直非常重视在扬州的发展，随着投资规模不断壮大，公司将更加坚定扎根扬州、稳健发展的信心，秉承“质量立企”发展理念，进一步提质增效、扩大产能，为扬州经济社会发展作出新贡献。



安徽省政协副主席肖超英一行莅临完美淮北基地调研

### 安徽省政协副主席肖超英调研完美淮北基地

2019年3月12日，安徽省政协副主席肖超英携省政协调研组一行，莅临完美（淮北）生物科技开发有限公司基地建设现场进行调研。

基地相关负责人详尽介绍了项目建设进度、生产规划、产品种类等情况。目前，一期项目正在进行基础设施施工，预计2020年投入运营。基地建成投入使用后，将有效提升产能实力、市场核心竞争力，更好地为消费者提供优质的产品和服务，满足市场需求。

肖超英鼓励大家加快项目建设进度，按时投产、达产，期望企业快速稳健发展，带动地方经济发展。

## 深化伙伴关系

在大健康产业的发展路上，公司积极寻求志同道合的合作伙伴，共同打造行业美好前景。

### 与战略伙伴谋共赢

公司加强与业界内外的伙伴联系，不断拓展自身业务范围，与企业、高校等积极接洽，创新合作模式，开展多领域的项目合作，实现战略共赢。

案例

### 强强联合，打造精品



古润金向李庆秀赠送象征工匠精神的鲁班锁，寓意双方精诚合作的诚心与匠心

2019年11月，完美生科院-科丝美诗化妆品研究中心联合实验室正式成立。双方将通过强强联合，为消费者打造更多引领潮流的时尚新品。

作为健康与美丽的缔造者与传播者，完美公司一直致力于化妆品领域的科研突破。成立于1992年的韩国科丝美诗，拥有韩国、中国、美国三大研发中心，有超过500人的专业研发团队，为众多国际一线大牌提供美妆新品。两大强者的联合，必将互为动力，为双方发展增添更多活力。

科丝美诗集团董事长李庆秀表示，希望为完美人的美丽梦想增添力量，为完美提供高品质的产品，助力完美公司成为世界领先的美妆企业。



案例



许国伟与上海交大总经济师、海外教育学院院长刘牧群合影

携手对话，共赢未来

2019年2月25-28日，公司副董事长许国伟率队，走访考察了上海交通大学、浙江大学等知名高等学府，以及小米生态链谷仓学院、字节跳动等互联网创新型公司。

在上海交大，公司与上海交大海外教育学院就相关项目的筹备建设等工作展开深入交流。双方将进一步合作，打造完美精品课程，创新海外游学方式，提升完美内外培训资源，完善线上教育平台，为完美未来发展赋能。

在浙江大学，双方就科研技术、培训资源、院士工作站等相关合作事项进行深入了解。公司希望通过与浙大等一流学府的合作，寻求学术支持，汇聚前沿科技，以科技力量为企业创新发展赋能。

在字节跳动科技有限公司、小米生态链谷仓学院等互联网企业，大家就相关合作事项进行了真诚磋商。公司将通过与字节跳动、谷仓学院等创新型互联网企业的合作，运用互联网及精品思维、人工智能营销手段等，开拓完美市场，拓宽市场发展的新思路、新渠道。



中山市政府、完美公司一行在浙大与李兰娟院士合影

与行业发展同呼吸

公司广泛参与行业交流、商业交流，在各大开放舞台勇敢发声，为经济发展和行业繁荣贡献完美智慧与力量。

案例



古润金董事长出席博鳌亚洲论坛

古润金董事长受邀出席博鳌亚洲论坛

2019年3月28日，博鳌亚洲论坛2019年年会在海南博鳌隆重开幕，公司董事长古润金作为杰出华商代表，再次受邀出席开幕式及华商领袖与华人智库圆桌会，并受到国务院总理李克强等领导的亲切会见。

在以“共建人类命运共同体：华侨华人的参与和机遇”为主题的华商领袖与华人智库圆桌会议上，古润金董事长表示，作为中国对外开放发展的纽带，海外华人要发挥自身优势，推动中外经贸往来，推进“一带一路”建设，并讲好中国故事，促进中华文化在海外的传播，在构建人类命运共同体的征程中作出独特的贡献。



古润金董事长发表主题演讲

古润金董事长受邀出席“中国—马来西亚产能与投资合作论坛”

2019年9月21日，由中国国家发展改革委、马来西亚国际贸易和工业部、广西壮族自治区人民政府共同主办的“中国—马来西亚产能与投资合作论坛”在南宁举行。

公司董事长古润金受邀出席并围绕“产业合作带动区域经济发展”的主题发表精彩演讲。他表示，完美公司扎根中国，稳健发展，努力担当中马两国经贸人文合作的使者，今后将一如既往地促进中马经济文化交流、增进两国友谊尽心尽力，助力中马两国更深层次、更广泛的交流与合作！

案例

公司出席 2019 中国特殊食品大会



公司常务副总裁赵建红发表主题演讲

2019年10月18日，中国营养保健食品协会主办的“2019中国特殊食品大会（第四届）”在广东省珠海市召开。国家市场监督管理总局、国家卫生健康委员会等有关部门负责人，国内外食品界专家学者、国内外产业界企业代表1000余人出席了会议。公司常务副总裁赵建红代表公司出席大会，并以《创新发展，绘就完美新蓝图》为主题发表演讲。

中国特殊食品大会是特殊食品企业共商共建共享的平台，正逐渐成为中国乃至全球具有影响力的特殊食品领域活动品牌之一。

公司出席“2019 营商环境圆桌会”



会议现场

2019年12月19日，中国外商投资企业协会在北京举办“2019营商环境圆桌会”，中国外商投资企业协会会长陈德铭、商务部副部长王受文出席会议。

会议就如何更好地改善营商环境、加强协会自身建设和促进利用外资工作等进行互动交流，致力不断改善企业发展环境。公司常务副总裁赵建红代表公司出席并在圆桌会议环节发言。她表示，《外商投资法》为外资企业吃了一颗“定心丸”，完美公司扎根中国25年来，秉持“三个不变”，紧跟国家发展步伐，通过建设企业大学、科技公司、智造中心等，锐意进取、永续经营，为经济社会发展贡献了力量。

与创业伙伴共成长

创业伙伴是公司发展壮大的重要助力，公司珍视每一位创业伙伴，积极回应创业伙伴诉求、履行对创业伙伴的企业责任，坚持与创业伙伴共同成长、共同进步。

严格创业伙伴管理

公司高度重视对创业伙伴的规范管理，不断完善创业伙伴管理体系，逐步建立起覆盖总公司、分公司、服务中心等各层级的系列管控制度，保障市场销售工作有据可循、有章可守。

2007年

公司开始运行市场审计和服务中心资格年审机制，每年安排一次大规模的服务中心各省自查和省际互查。同时建立起市场督查专员队伍，专司日常市场巡查和规范督导工作。

2012年

公司建立起双线市场监督管理机制，市场发展与市场监督各自独立运作，同时互相制衡；总公司与分公司之间分工明确，各自承担市场发展和管理职责，明确将合规管理作为管理人员绩效考核的重要指标，与任职条件挂钩，实行重大违规一票否决制。

自2015年至今

公司正式实施“评优管理”模式，以“守信激励和失信约束”为奖惩机制，对全国服务中心推行具有完美特色的“服务中心评优管理”模式。通过对服务中心的信用记录进行科学收集、考核和评估，促进服务中心相互学习、相互进步、取长补短，进一步助力服务中心的自律规范管理。

在制度化之外，公司还注重以中国传统文化理念教育和管理创业伙伴，与创业伙伴共建诚信感恩文化，邀请创业伙伴共同参与公司或监管部门组织的自律规范活动，共同树立服务客户、回馈社会的责任理念，倡导商业正能量。

● 加强创业伙伴培训

为了帮助创业伙伴拓展思维，提升素质，公司围绕守法合规、风险防控、市场开拓等方面开展专项培训，为创业伙伴打造系统全面的培训体系，并积极组织创业伙伴参加完美海外研讨会，与国内外先进的理念和技术进行对接、碰撞，促进创业伙伴迅速成长。

内部培训认证

公司搭建了一套完整的直销员前期培训、考试认证以及后期不断学习进步的管理系统，帮助创业伙伴不断实现自身发展。2019年，共有1037位创业伙伴通过了公司的直销员考试认证，并在公司提供的学习系统参加了线上培训。

外部研学成长

2019年，公司组织海外研学活动，造访了白俄罗斯、澳大利亚、泰国、马来西亚等国家，逾8000名伙伴参与。



海外研学·白俄罗斯站

公司与上海交通大学在白俄罗斯国立体育文化大学联合举办“文化+互联网”创新之旅，在探索中提升完美人的创新思维与综合素养。



海外研学·澳大利亚站

完美伙伴走进澳大利亚阿德莱德大学，聆听前沿课程，紧跟企业战略，共同努力，共赢“数字化、年轻化、时尚化”的未来。



海外研学·马来西亚

公司回到梦想起航之地，在研学之外，也将完美油葱好物日带出国门，在马来西亚掀起了全民运动、健康随行的热潮。



亚洲游轮研习班

各地完美人欢聚皇家加勒比海洋光谱号游轮，共赴一场无与“轮”比的美丽之约。完美人在交流中学习，在学习中提升。公司年度新品“臻荟珍萃凝时系列”产品也在研习班重磅发布，引起强烈反响。



海外研学·泰国站

完美伙伴走进泰国清迈大学，在宁静安详、优美隽秀的环境中，倾听精彩演讲，观摩创新课程，畅谈完美数字化未来，汇聚无穷能量。

2019年，公司还多次举办区域经验交流会，公司高层领衔，相关部门主管、各省市分公司负责人、咨委及客户总监倾情支持，通过邀请内外部专家进行经验分享，同时举办丰富多样的体验活动，帮助创业伙伴打开思路、创新前行。



“新机遇·新燃点”区域交流会 长沙站



“新机遇·新燃点”区域交流会 扬州站

● 助力创业伙伴发展

公司全方位支持创业伙伴开展业务活动，从提供商务服务到为创业伙伴投保，打造卓越的完美事业商务体系。2019年，公司积极为创业伙伴搭建移动网络、社交平台，向创业伙伴提供多种展业支持，帮助创业伙伴大幅度提高办公效率，实现事业腾飞。

案例

### 油葱商城开启展业新时代

如今，以云计算、大数据、人工智能、物联网为代表的数字技术，正在重构各行各业。数字化是趋势，新零售是未来。25岁正青春的完美公司，积极拥抱大时代，开启数字化、年轻化、时尚化新征程。

2019年9月，“油葱商城”正式启动全球公测。油葱商城的上线为传统直销运作模式插上了数据化的翅膀，将通过人工智能，大数据分析技术，帮助创业伙伴更高效地进行产品营销、客户管理和团队管理，让每位油葱人借势腾飞。



公司领导宣布油葱商城于2019年9月1日进行全球公测

为了激励创业伙伴，公司自2006年起，为所有符合条件的创业伙伴购买了人身和财产安全保险，为创业伙伴增添了一重生活保障，有效缓解了突发情况为业务伙伴带来的经济压力。此外，公司从2014年起，为服务中心购买最高达50万元的财产综合险及公众责任险，有效帮助业务伙伴规避财务风险。

## 加强供应商管理

供应商是公司发展的重要事业伙伴，无论是内部运营管理、物流运输，还是商务研讨、法律保障等，公司都积极携手优秀供应商，为企业的健康稳定运行保驾护航。多年来，公司高度重视与供应商之间的关系，不断加强供应商管理，与优质伙伴一起打造责任供应链。

### 规范供应商行为

公司推行招投标竞价制，并主动与供应商签订《诚信廉洁合作协议》，净化市场环境，开展公平公正的合作，有效杜绝供应链出现腐败现象。

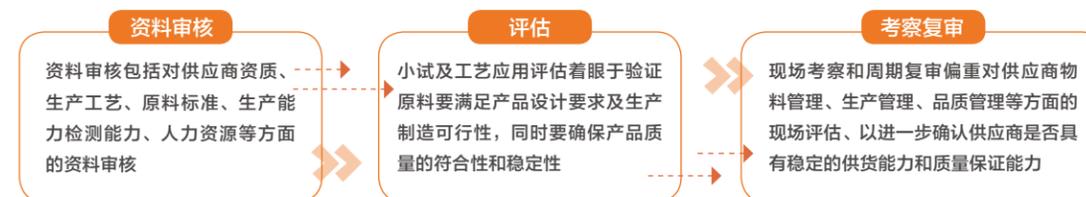
## 严格供应商考核

企业坚持供应链指导原则，在审核、监督、纠错等流程制定完善的制度措施，建立起完善的供应商评估体系，从资料审核、样板评估、小试评估、工艺应用评估、现场考察及周期复审六个环节，对供应商进行严格审核。

公司通过向供应商发放《供应商环境调查问卷》的方式，了解供应商内部环保管理现状，并结合《供应商供货管理规定》等文件，倡导各供应商积极关注环保要求，履行环保义务，承担环保责任。

2019年，与公司合作的供应商，通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率为55%。

### 完美公司供应商评估体系



## 帮扶供应商发展

公司秉承与供应商“携手发展、共享价值”的理念，对遇到困难长期供应商，或是给予技术、资金上的帮扶，或是采取注资控股等方式，多管齐下，推动供应商所在生产领域的技术研发与市场拓展，实现双赢。

案例

### 完善产业链，齐心同发展

完美公司推出的优质山茶油系列产品，既是惠及民生的中国传统特色农产品，更是享有美誉的油中好品。公司携手上游合作伙伴，分别通过预付资金支持、双方联合研发、注资参股等多种合作方式，与上游合作伙伴共同打造了数十万亩优质山茶种植基地，并带动湖南衡阳及周边地区千家万户齐种山茶树，造就完美年销数千吨山茶油的种、产、供、销的完整产业链，不但有力带动当地的农业经济，也推动中国特色资源的社会及经济价值，更是打造了一种可持续发展的惠农、惠商、惠及消费者的产业发展模式。



## 专题：携手共进，共创价值

在公司的发展背后，离不开合作伙伴的精诚合作；在完美产品的成功背后，也都饱含着合作伙伴的匠心精神。25年来，在合作伙伴的支持下，公司一步步扎实前行，致力成为“扎根中国、迈向全球”的国际化企业。

为了感谢合作伙伴一直以来的支持，一起展望更加美好的发展前景，2019年12月，公司广发“英雄帖”，组织召开了以“协同·共进·融合·共创产业价值”为主题的完美2019年全球合作伙伴大会。来自全球各地的合作伙伴在完美华南基地欢聚一堂，共襄盛举，共谋商道，分享成长的喜悦与经验。



大会盛况

### 感恩有你

会议现场，完美合作伙伴代表分享了在供应链优化、产品质量管理、产品研发与技术创新、产融合作等方面，与完美的合作历程及未来发展方向。他们表示，未来会继续与完美携手同心、奋勇前进、共赢发展！

公司还在大会现场颁发了2019年度“优秀合作伙伴奖”“最佳交付”“最佳质量”“最佳协同奖”“联合创新奖”“金牌供应商奖”等奖项，以表彰优秀，促进全体合作伙伴继续精益求精，携手前行。

### 共享发展

面对全新时代，机遇与挑战并存，合作才是共赢之道。未来，完美将紧密围绕“成为全人类健康美丽服务的卓越提供者”这一全新愿景及战略目标，联合合作伙伴，积极推进、构建和运营供应链生态圈，为消费者提供优质的产品和服务，促成共赢繁荣的产业生态体系，实现产业可持续发展。



合作共赢始终是时代发展的核心理念。完美得到众多合作伙伴的大力支持，是成就完美现在事业不可或缺的坚定力量，而完美也一直努力，争取做大做强，成为合作伙伴的可靠同行者。新时期，我们以新投入、新面貌、新力量，通过创新引领发展，打造合作共赢的共同体，与广大合作伙伴共享发展成果。

——古润金 董事长



现在是数字化时代，完美公司致力打造一个和合作伙伴、科研机构、政府相互合作，共同成长的联盟体。完美公司会为合作伙伴提供科技、管理、资源赋能，达成协同、共生、融合、共赢的目标。

——许国伟 副董事长



在完美公司发展的历程中，不但实现了自我发展，同时也促进了多个行业更多企业的发展，甚至还进一步以特别地域的特色植物，如芦荟、沙棘等作为加工原料，与合作伙伴一起带动了多个省份的农户迈上致富之路。未来，希望与各合作伙伴进一步精诚合作，互利共赢，创造更美好的明天。

——胡瑞连 副董事长

# 人本关怀， 打造健康 大舞台



## 保障员工权益

员工是企业发展的命运共同体，是企业最宝贵的资源。公司坚持“以人为本”，尊重员工，保护员工。

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，高度重视对员工基本权益的保护，不断完善劳动用工的基础管理，坚持平等雇佣，杜绝使用童工，杜绝一切形式的就业歧视，不断完善薪酬福利体系。截至2019年底，公司员工总数为3400人，劳动合同签订率和社保覆盖率均达到100%。

截至2019年底



公司员工总数  
3400人



劳动合同签订率和社保覆盖  
率均达到100%

公司积极推进民主管理，倾听各层级员工的意见与心声。公司通过成立工会委员会、纪律委员会、劳动争议调解委员会、关爱下一代工作委员会、康体活动理事会等组织，打通企业与员工之间的沟通渠道，让交流变得更加顺畅、透明、高效。截至2019年底，员工工会参会率达100%。



## 关爱员工生活

公司真切关爱每一位员工的工作、生活，千方百计为员工办实事、办好事，将员工关爱工作做细做实，不断提升员工的工作成就感和生活幸福感，增强企业凝聚力。

### 完善员工福利

公司不断完善硬件设施，改善员工工作环境，提升员工生活质量，为员工提供包括工服、班车、餐厅、宿舍、健身房、阅览室等在内的一系列福利，打造出富有完美特色的员工福利体系。



员工餐厅



员工宿舍



员工图书馆



员工乒乓球室



员工接送客车



员工运动区

### 解决员工需求

公司采取人性化关怀行动，针对每类员工最想、最盼、最急的需求，制定多层次、多样化的关怀措施，将员工关爱落到实处，真正解决员工实际问题。

#### 专岗人员

公司安全健康委员会根据对工种的性质评估，确定职业危害岗位及非职业危害岗位，为职业危害岗位提供对应的岗位防护用品，并定期体检，及时发现问题。此外，针对经常出差和存在风险的岗位，公司还为员工补充购买商业保险，提供更全面的保障。

#### 孕产期员工

不安排轮班，为孕妇提供专门的窗口、餐桌，配备专门的休息区，在员工宿舍中提供孕妇休息床位，提供微波炉、冰箱等，并定期发放水果。

#### 患大病员工

通过公司工会向上级工会申请，为患病员工开展捐赠活动，对患大病员工进行资助，分担员工家庭经济压力，给予员工信心。

#### 家庭困难员工

每年中山市“职工困难月”来临之际，公司党委联合公司工会，在公司党委班子的带动下，公司全体党员、员工以捐助善款的形式救助困难员工。

案例

扬州完美切实解决员工医疗难题

2019年，扬州完美与邗江区汉河社区卫生服务中心签署健康服务协议，双方将合作打造健康服务新模式。

汉河社区卫生服务中心将协同疾控中心、市区各医疗资源等，帮助扬州完美享受关于职业健康体检、职业危害因素检测、员工免费门诊及紧急医疗救助、大型活动医疗保障等方面的一站式服务。扬州完美员工将便捷地享受到市区各三甲医院、疾控中心等机构的VIP绿色通道服务，切实帮助员工缓解看病难、就医难等实际问题。



健康服务协议签约仪式

丰富员工生活

公司注重员工工作与生活间的平衡协调，通过康体会积极组织丰富多样的娱乐休闲活动，实现快乐工作、幸福生活。



平日里是携手共进的同事，现在是亲密接触的战友

完美趣味运动会——你我合力，无所畏惧

2019年6月2日，Perfect fun game——完美趣味运动会在中山电子科技大学成功举办。完美公司中山总部800名员工组成了橙、绿、红、蓝四个大型方阵，24支队伍不畏日晒、不惧雨淋，共同演绎了一场趣味狂欢。

竞技场上，大家既是互相竞争的对手，也是通力合作的伙伴。完美人“你我合力，无所畏惧”，完成了一项项“不可能的任务”。在突如其来的磅礴大雨中，完美精神得到了淋漓尽致展现：残酷的雨中多向拔河，暴雨中在指压板上奋力奔跑、跳绳，背着同伴跑完下半程……完美人在恶劣天气中不畏困难，昂首前行，收获友谊，战胜自己！

案例

强化安全生产

安全生产是企业发展的生命线，公司各部门高度重视，严守安全生产红线，严格落实企业安全生产主体责任、部门监管责任，切实把安全工作做前、做足、做实，真正做到防患于未然。



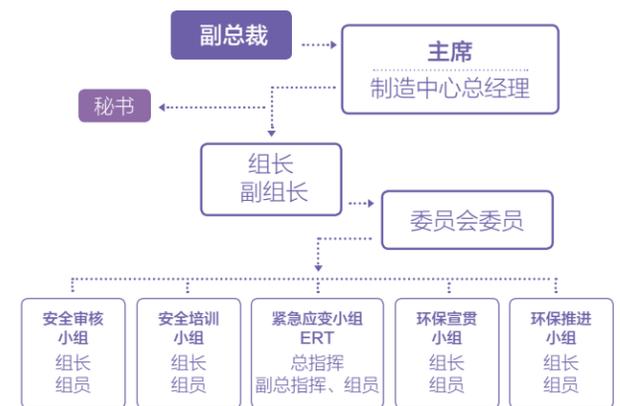
公司2019年安全生产汇报会

安全生产管理

公司成立安全生产领导小组，负责统一指导和综合协调安全生产工作，并由安全健康环保管理委员会（SHE）具体实施各项安全生产工作。

公司安全健康环保管理委员会（SHE）制定了《隐患排查治理管理制度》《安全审核作业指导书》等一系列安全生产管理制度，不断完善安全生产管理体系。

SHE 安全健康环保管理委员会



SHE 是公司安全生产、环境保护、职业健康工作的管理机构；

负责公司安全生产、环境保护、职业健康工作的方针目标、规章制度、计划规划的编制组织、评审、发布，以及对执行情况的监督、检查；

开展全员安全生产、环境保护、职业健康的宣传、教育和培训活动；



## 安全生产实践

公司通过参与全国“安全生产月”、定期开展安全生产培训、安全知识竞赛、应急演练等活动，提高员工安全意识，加强员工安全生产能力建设，保障企业安全生产。

2019 年度完美公司安全生产月系列活动



2019 年消防器材实操比赛



2019 年模拟情景安全知识竞赛

## 安全复产复工

2019 年底、2020 年初，突如其来的新型冠状病毒疫情席卷中华大地，在党中央、国务院的领导和号召下，全国上下齐心协力，打响了疫情阻击战和经济保卫战。

面对疫情，公司第一时间成立防疫应急领导小组，科学部署、严防死守、多措并举，全面做好疫情防控。同时，公司积极响应各级政府关于复工复产的支持政策，在坚决保障员工生命安全的前提下，积极推动有序复工复产。

## 健全防控机制 严格内部管理

公司厂区采用封闭式管理，严格遵循入厂检测流程，测温、消毒、核对、登记、戴口罩……认真执行每个步骤。办公场所、生产车间、设备设施等，由专人定期进行消毒。饭堂严格进行卫生管理，员工分开、分时段用餐，一人一桌，保持安全间隔。

公司专门成立防控物资筹备组，保障测温枪、防护口罩、防护手套、消毒液等防控物资到位，为员工安全筑起防护墙。



公司采用封闭式管理，严格遵循入场检测流程



办公场所、生产车间、设备设施等，由专人定期进行消毒

## 落实健康排查 真诚关爱员工

公司全面做好员工健康排查工作，按照“一人一档”做好建档筛查工作，按要求对相关员工进行居家隔离；同时做好在岗员工再调查，筛查体温和健康状况。

公司提倡错峰复工，推广线上办公，同时安排班车接送员工现场办公；对于返回居家隔离且需要宿舍的，公司免费安排单人单间“居家隔离室”，每天专人上门测量体温，一日三餐依时送达，隔离不隔爱。

## 科学宣传教育 保障设施物资

公司安全健康环保管理委员会制作了内容详实的《新型冠状病毒感染的肺炎防控管理手册》，并组织员工进行防疫培训学习，要求所有员工严格遵照执行并通过公司官方渠道发布防疫知识，厂区制作宣传招贴和横幅等，时刻提醒员工做好防护、强化安全生产，保障员工生命安全。



所有员工全程佩戴口罩，按照“6 步法”洗手



饭堂严格进行卫生管理，员工分开、分时段用餐，保持安全间隔



## 专题：关爱成长，一路同行

公司坚持人才强企战略，注重打造专业技术人才、技能实用人才和综合创新人才。公司为不同层级的员工提供清晰明确的晋升途径和多样化、具有针对性的培训课程，为员工提供广阔的成长舞台，助力人才升级、业务升级、管理升级，从而实现企业发展与革新。



### 晋升通道

公司为员工职业发展制定了管理通道和技术通道双向发展的制度，通过晋升、内部竞聘、调动转岗、转移、派驻等多种形式实现职务转换与晋升，并制定出细化的规章制度，通过公司内部网、《员工手册》、新员工培训等途径进行宣导。



### 培训体系

公司根据战略目标、市场导向、发展阶段、业务需求等建立了培训管理制度，设定培训工作流程，制订年度培训计划。在形式上，既有内部培训，也有联合高校、培训机构等开展的外部培训。

#### 初级员工

入职后提供入职培训，对于企业文化、产品运营、管理制度等方面的课程进行系统培训。采用“一帮一”的模式，由老员工对新员工进行工作及生活上的指导和帮助。

#### 中级员工

提供专业的技能知识培训及讲座。提供轮岗机会，帮助员工明确自己的职业发展规划。

#### 高级员工

为符合公司晋升要求的员工提供技术岗位和管理岗位两种不同的晋升渠道，实现员工自身价值。

## 案例

### 学无止境，完美追求

2019年9月23至26日，公司携手上海交通大学海外教育学院，共同举办第一届名师研修班，完美精英代表汇聚一堂，共赴学习盛宴。经过三个阶段的培训与认证，学员们各展所长，大显身手。

公司副董事长许国伟寄语学员，希望学员们不仅要成为一名老师，还要成为一名好老师；完美讲师团不仅要成为完美文化的核心传播者，更要成为完美文化的引导者。

在公司全方位的培养锻炼下，一大批人才在各自的领域潜心耕耘，锤炼功夫，并成功脱颖而出，获得了市级、省级，乃至国家级的表彰，在完美事业的大舞台上，实现了自我价值。



结业典礼

### 完美员工荣获“中山市十大工匠”称号

2019年1月24日，以“匠心非凡，绽放中山”为主题的中山市第三届“十大工匠”评选活动在中山市文化艺术中心举行颁奖仪式。公司研发中心总经理李晓敏等十人当选为中山市第三届“十大工匠”。

立足中国25年来，完美人正是凭借身上“精益求精、追求完美”的工匠精神，打造出完美质量的业内口碑，成就了雄厚的品牌实力。



李晓敏发表获奖感言

### “全国巾帼建功标兵”殊荣 花落完美公司

2019年3月，“三八”国际妇女节纪念暨表彰大会在人民大会堂小礼堂举行。中共中央政治局委员、国务院妇女儿童工作委员会主任孙春兰，全国人大常委会副委员长、全国妇联主席沈跃跃出席大会。公司人力资源中心总经理周翔荣获“全国巾帼建功标兵”荣誉称号。



大会会场

# 回馈社会， 共享健康 好生活

## 制定公益战略

“做慈善不只是责任，更是义务。经营企业要懂得感恩和回报，始终不忘造福乡梓、回馈社会。”

——公司董事长 **古润金**

“取之社会，用之社会”是公司创立时就定下的公益理念。25年来，公司倾情捐助各项社会公益事业，逐步形成了以捐建希望小学暨发起希望教师工程、推广母亲水窖、倡导无偿献血、参与慈善万人行、支持华文教育、推动禁毒事业等项目为主体的公益体系，捐资总额逾8亿元，先后荣获“全国百家明星侨资企业”“中国慈善事业特别贡献奖”“全国无偿献血促进奖”“慈善推动者奖”等殊荣。

倾情捐助  
各项社会  
公益事业

## 开展公益实践

作为侨资企业，“公益中华，四海同心”是公司扎根中国多年，积极开展公益实践活动的真实写照。公司积极开展希望工程、无偿献血、慈善万人行、华文教育、母亲水窖、禁毒事业、抗疫工作等公益实践，体现了企业强烈的社会责任感和浓浓的爱心公益情怀。

### 希望工程

希望工程于 1989 年发起实施，是中国公益事业历史悠久、影响深远的公益品牌。20 多年来，公司与希望工程共同成长，为青少年教育和成长贡献力量，并自觉承担起社会公益参与者和推动者的双重角色。

自 1997 年在延安捐建第一所完美希望小学起，公司在“希望工程”项目捐款总额逾 1 亿元，在全国贫困地区捐建完美希望小学逾百所，如星星之火，为贫困地区的孩子们送去了温暖和光明。2019 年 11 月 21 日，公司获颁希望工程 30 周年“突出贡献者”殊荣。



9月6日-10日，完美云南分公司回访昭通巧家、曲靖罗平、普洱江城、楚雄子午镇等地5所完美希望小学，为孩子们送去中秋祝福



9月9日，完美广东分公司回访梅州市五华县梅林镇完美希望小学，为同学们送上完美定制月饼及中秋祝福



9月9日，完美湖南分公司回访衡阳市茅市镇完美希望小学，为师生送去月饼、学习用品和体育用品等

### 无偿献血

公司从 1999 年至今连年开展无偿献血活动，2004 年开始每年举办“完美百城千店万人献血活动”，截至目前，累计献血总人数逾 28 万人次，献血总量逾 7100 万毫升，已有 6 名完美人成功捐献造血干细胞。“完美献血志愿队”已有 32 支分队，分布在全国各地，常年待命。



扬州站



迁安站



宁海站



重庆站

### 慈善万人行

中山市慈善万人行活动旨在传承博爱人道精神，动员和凝聚社会各方力量，为困难群体提供援助，该活动也为海内外中山乡亲提供了关心家乡建设的窗口。公司董事局领导坚持连年参与慈善万人行，还鼓励、带动完美员工投身这项慈善盛事，让大家一同参与城市的建设与发展。从 1996 年开始，公司持续支持中山慈善万人行盛会，2019 年再次捐赠 200 万元善款，累计捐款总额逾 3100 万元，为中山慈善事业付出不懈努力。



古润金董事长带领完美员工参加慈善万人行

案例

倾心公益 25 载，  
完美助力慈善万人行



360 名完美员工组成完美方阵

2019 年 2 月 19 日，中山市迎来第 32 届“慈善万人行”活动，公司连续 24 年参与此项盛会，用公益的力量让中山“博爱”名片更加闪亮，让社会更加温暖。古润金董事长率领 360 名完美员工迈出公益步伐，组成“完美”字型方阵，践行中山精神、共建博爱家园。

华文教育

华文教育是中国面向数千万海外侨胞，尤其是华裔青少年这一特殊群体开展的民族语言学习和中国文化的传承工作，被誉为中华民族在海外的“留根工程”“希望工程”。公司一直为推动中国及海外华文教育事业的发展不遗余力，累计捐资 1.16 亿元。



公司向中国华文教育基金会  
捐款 1050 万元

母亲水窖

公司鼓励和带动员工们积极关注妇女民生，广泛参与社会公益和慈善活动，为促进妇女事业发展贡献力量。作为率先支持“母亲水窖”项目的企业，完美公司从 2000 年开始，与“母亲水窖”公益项目相伴相随，迄今已为中国妇女发展基金会捐款逾 9500 万元。

公司对“母亲水窖”项目的倾注，已远远超出了“捐款”的意义。“母亲水窖”作为公司重要的公益项目，已融入企业文化基因中。



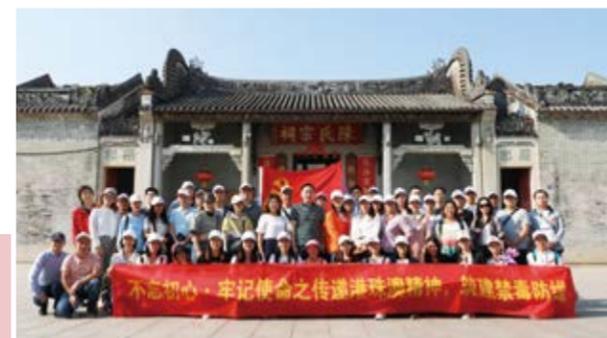
回访母亲水窖



母亲邮包捐赠活动

禁毒事业

公司大力支持中国禁毒基金会，从 2006 年至今，累计向中国禁毒基金会捐款 6100 万元，涵盖禁毒宣传、抚恤慰问、课题研究等多个方面。2015 年，古润金董事长荣获“全国禁毒工作先进个人”荣誉称号，受到国家领导人的亲切接见。



“不忘初心·牢记使命之传递港珠澳精神，筑建禁毒防线”活动

## 抗疫捐赠

面对新冠病毒疫情，公司第一时间响应，于2020年1月26日捐款500万元驰援武汉等疫情严重地区，随后又向奋战在抗疫一线的医护人员捐赠了一批健康食品、防疫物资。



满载完美爱心产品的专车从广东中山出发，驰援武汉

## 打造特色公益

公益事业是企业社会责任体系的重要组成部分，公司坚持开展创新公益，不断挑战、突破、积极寻找突破传统公益活动的特色公益模式。

## 公益影像节

“完美公益影像节”由完美公益文化传播基金携手国内知名公益机构发起并主办，旨在通过镜头，用影像发现和记录我们身边的“最美善行者”，讲述普通人的公益故事，弘扬社会正能量。2019年4月，完美公益影像节荣获第十六届中国慈善榜年度“十大慈善项目”荣誉称号。



公司捐赠善款 5000 万元

2019年12月，第五届完美公益影像节盛装开启，本届影像节以“我们都是追梦人”为主题，五个篇章绘就梦想，十个故事述说真情，通过平凡人的追梦故事，聚焦大时代里的小美好，讴歌小人物的的情怀，奏响时代精神的主旋律。



第五届完美公益影像节大合影

活动现场启动了完美益家守护计划暨影像守护行动



## 线上公益

公司连年参与“99公益日”企业配捐活动，支持中国妇女发展基金会在腾讯公益上线的上百个项目，包括“母亲邮包”“妈妈制造”“母亲水窖”等重点项目。9月7日-9日，公司配捐300万元，联合中国妇女发展基金会、腾讯公益，带动广大网友积极参与线上公益。



完美公司 99 公益日宣传画面呈现在纽约时代广场



## 专题：精准扶贫，温暖社会



完美公司将一如既往与社会各界携手并肩，发扬博爱精神，履行社会责任，以实际行动倡导良好风尚，为广东乃至全国的精准扶贫、精准脱贫工作贡献力量，帮助贫困地区尽早实现脱贫、致富。



——公司董事长 **古润金**

脱贫攻坚和乡村振兴事关全面建成小康社会，需要全社会的广泛参与和共同努力。一直以来，公司本着高度的企业社会责任感，积极响应国家号召，身体力行参与精准扶贫工作。

### 扶贫理念

公司打造政策、人才、资金等多种保障的扶贫管理体系，加强扶贫顶层设计；加大扶贫人才培养，鼓励公司员工参与到扶贫一线的工作中，全力支持精准扶贫事业；在资金方面，公司不遗余力地加大投入力度，扶贫投入持续保障，为打赢脱贫攻坚战提供坚实的资金保障。



### 扶贫探索

在多重保障扶贫管理体系的指引下，公司不断探索创新扶贫模式，在产业扶贫、教育开发、医疗健康、捐资济困等各个领域开展扶贫实践，脚踏实地帮扶困难群众，外化于形，履行大爱责任。

凭借多年来对扶贫济困事业的突出贡献，公司多次荣获“广东扶贫济困红棉杯金杯奖”“公益卓越践行奖”“南方公益传播奖”精准扶贫类单项奖等殊荣。



3月7日，完美陕西分公司走进镇安县青铜关镇丰收村，开展“关爱母亲·助力脱贫攻坚”活动



6月30日，公司获得“广东扶贫济困红棉杯金杯奖”



4月19日，完美湖南分公司协办的“2019‘爱地球·看我的’橘洲公益跑”活动举行，支持爱心图书馆援建项目，改善贫困地区学生学习条件



8月5-6日，完美贵州分公司走进剑河县观么村，助力脱贫攻坚

# 节能环保， 捍卫健康 新生态

## 加强绿色管理

环境保护是公司在经营活动中不可缺少的一部分。作为企业公民，公司始终秉持“追求完美的环境”环境管理方针，在产品的设计、生产、运输等全过程开展可持续发展管理。

### 完美公司环保承诺



#### 关爱环保

全员参与环境管理和控制，提高全员环保意识和能力；  
培养全体员工养成良好的环保习惯；  
尽量减少能源、原材料的消耗，努力实现资源及能源消耗最小化。



#### 绿色空间

严格遵守国家和地方有关环境保护的法律、法规及其它要求；  
对生产、工作和生活过程中产生的废弃物，进行分类处理，委托符合国家资格的回收商回收处理。



#### 预防污染

对环保设施进行严格监控，确保达标排放；  
通过采用安全的技术、操作实践和对紧急事故的预防，最大限度地减少公司职员及厂区、社区的安全、健康和环境危害性的风险。



#### 清洁生产

产品设计和开发，优先考虑使用环保型材料；  
生产过程中，逐步减少对环境的负面影响；  
选用环保意识良好的供应商，同时鼓励其参与环境管理。

## 落实绿色生产

公司致力于绿色生产和低碳发展，通过节约用电、废水利用、技术改造、燃料调整等措施，实现工厂的绿色经营。

**节约用电：** 更换节能照明系统，将食品厂空调系统改造成环保型中央空调系统等，大幅降低单位产值用电量。

**废水利用：** 实施厂区废水再利用，反渗透浓水再利用，日化厂节水改造等一系列水资源循环再利用举措，每年节约 1 万多吨水。

**技术改造：** 取消产品收缩膜、引进真空无尘上料系统，节约原材料的同时降低生产成本，为产品增加“绿色”内涵。

### 案例

#### 完美华南基地努力打造绿色工厂



华南基地鸟瞰图

完美华南基地从库区选址布局、节地、节水、节能、节材和环境方面，按行业标准中最高级别来规划与建设，努力创造一个优美的绿色工厂。2019 年 6 月，经中国绿色仓库认定委员会严格审核评定，完美华南基地成品仓被授予“中国三星级绿色仓库”称号，这是现行标准中的最高等级，公司成为中山首个获此殊荣的制造企业。

华南基地投入并启用太阳能光伏发电管理系统、能源管理系统、水蓄冷管理系统、中水回收系统等项目，减少对大自然的索取和污染，做到经济、节能、环保的有机协调统一。

### 案例

- 负责生产保健食品和日用化妆品的 1# 厂房，楼顶装有光伏发电系统，每年可发电 100 万度；
- 地下室建有水蓄冷系统，每年可节约电费 60 万元；
- 已建成并投入运营的污水处理站，全面处理厂区内的工业废水，每年可减少 4 万吨超标废水的排放；
- 达标废水经中水回用系统再生处理后，回用于厂区绿化和冲厕，每年可节约 3.6 万吨新鲜自来水。



华南基地

## 推行低碳生活

公司通过实施绿色办公、开展环保活动等措施，增强员工保护生态、节俭节能、低碳生活的意识和能力，为打造绿水青山贡献力量。

### • 绿色办公

公司贯彻执行“低碳环保”理念，通过一系列绿色办公措施，引导员工从身边小事做起，降低日常能源消耗，增强环保意识。



优化能源系统，完成办公场所的照明系统与空调系统的节能改造。



大幅精简会议、简报，全面推广视频会议，减少差旅造成的能耗。



推进信息化和无纸化办公，通过建立内部局域网，减少打印纸张。



按需采购、领用办公耗材，碳粉盒以旧换新，纸张双面打印。



严格控制空调温度，推广使用节能电器。



规范公车使用，严控公务车购置和车辆燃油消耗。

### • 绿色生态

公司的绿色环保理念不仅体现在生产经营过程中，还体现在各项环保活动中。自1999年在广东中山五桂山种下第一片“完美林”起，公司携手员工、业务伙伴、社区公众等，在青海、甘肃、北京、新疆、湖南、内蒙古、马来西亚吉隆坡、肯尼亚内罗毕等诸多国内外地区播撒青山绿树的“希望种子”。

### 案例

#### 保护生态环境 共建绿色北京

2019年4月，完美北京分公司携手北京市房山区云居寺绿化指挥部，共同举办“第八届义务植树共建完美林”活动。为表彰完美北京分公司对房山区植树造林工作的鼎力支持，完美北京分公司和完美北京分公司党支部被授予“社会义务植树先进单位”荣誉证书。同时，完美北京分公司也向积极参与义务植树活动的服务中心及个人颁发了荣誉证书。



完美北京分公司举办“第八届义务植树共建完美林”活动



## 专题：智能物流，绿色保障

完美现代化物流中心，不仅是公司的重要组成部分，更是公司高速发展的保障。完美物流中心由入库输送系统、入库分拣系统、储存系统、出库分拣系统四个部分组成，各个子系统是实现现代化仓储系统运作的有机组成部分。

公司打造绿色物流系统，通过产品的二维码就能实现从原料供应到成品消费的全程可追溯；采用德国引进的自动化仓储系统（ASRS），完美现代化物流中心通过先进的物流技术与规划，实现了对物流环境的净化。



存储量高、安全系数高

### 系统功能

#### 入库输送系统

由中央电脑控制流量、品种，以保证达到 1600 箱 / 小时的处理能力。

#### 储存系统

自动生成产品库存量、生产日期、储存位置、品种等信息，为盘点出库等做好信息查询的工作。

#### 入库分拣系统

由电脑控制品种分类（通过检重、条码阅读等）并由机械手进行自动码垛，自动放入货架指定区域。

#### 出库系统

出库时按照出货系统，自动按先进先出、数量、品种等信息到货架上取货，送入出库系统，自动把产品放入指定货车内，并完成统计工作。



效率高

### 系统优势

#### 自动化程度高

从车间出来的产品，一直到出货进入货车，全部由电脑按设定的程序完成。

#### 效率高

每小时可完成 1600 箱（约 50 个叉板）的入库、出库、拣选工作。在相同领域中属于相对领先的技术。

#### 存储量高

因为采用窄通道、多层高货架储存，大大提高了空间利用率，使总储存能力达到 4300 个叉板的能力，保证能有充足的货物提供给消费者。

#### 一体化程度高

入库输送系统、入库分拣系统、储存系统、出库分拣系统是一个不可分开的整体，缺少任何一部分都不能称之为自动化仓储，每个系统也都不可能单独运转。



高度自动化



德国堆码机



## 企业社会责任管理

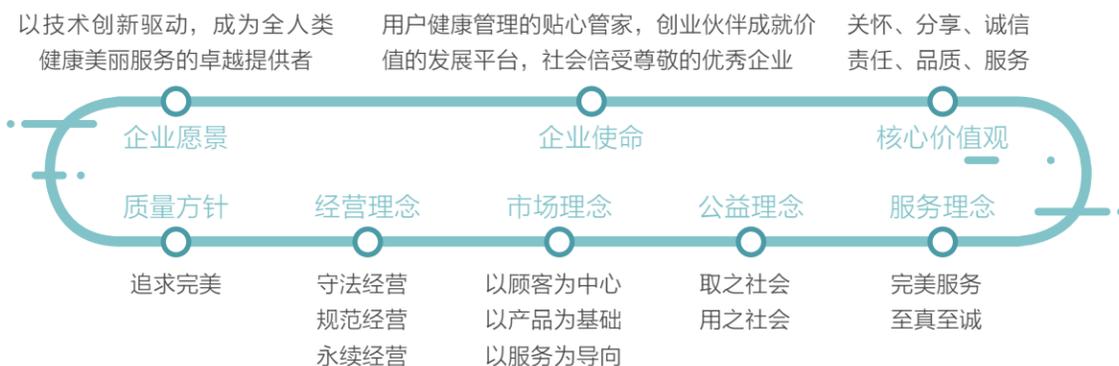
### 责任治理

公司建立了完善的责任组织体系，由公司董事局指导，统领负责全公司的企业社会责任相关工作，品牌部归口管理，牵头重大事项的审议和决策，总部各部门设置社会责任工作联络员，下属企业及生产基地设置社会责任专职人员，形成自上而下、分工明确的社会责任管理组织机制，推动各部门和各单位的社会责任工作进程，并向总部报送部门和单位的社会责任工作情况。

### 责任理念

公司以“以技术创新驱动，成为全人类健康美丽服务的卓越提供者”为企业愿景，坚守“用户健康管理的贴心管家，创业伙伴成就价值的发展平台，社会倍受尊敬的优秀企业”的企业使命，秉承“关怀、分享、诚信、责任、品质、服务”的核心价值观，坚持在保障生产运营的同时，履行企业社会责任。

公司建立完善的社会责任管理体系，并将社会责任工作融入企业生产运营，包含质量、经营、市场、公益等领域，通过深化责任理念，提升员工的责任意识。



### 责任议题

公司社会责任议题选择兼顾 ISO26000、GRI standards、CASS-CSR4.0 等国内外社会责任标准、国家政策要求、社会舆论关注点、相关企业议题趋势及公司发展规划，形成议题：

通过参考国内外标准与趋势、国家政策要求和社会舆论关注点，形成一般议题

通过分析相关行业、企业，形成行业议题

结合公司发展规划和运营实践，形成完美公司责任议题

根据“对完美公司的重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个维度，建立议题筛选矩阵，对议题进行优先等级排序，形成如下矩阵：



### 责任报告

公司在企业稳健发展的同时，积极履行企业社会责任，并坚持连续发布企业社会责任报告，向利益相关方汇报企业社会责任工作最新进展。8月2日，主题为“共塑责任典范共享美好生活”的完美公司2018社会责任报告发布暨共建食品安全教育基地活动启动会在扬州举办。活动发布了《2018年完美社会责任报告》，报告结构清晰、内容详实、有重点、有亮点，全面呈现了公司强烈的社会责任意识和责任担当，凸显公司与利益相关方真诚沟通与交流的态度。



## 利益相关方参与

公司关注并重视与利益相关方的双向沟通与交流，不断开拓日常运营中各个环节的沟通渠道，在企业官网设置“社会责任”专栏，持续披露企业社会责任管理与实践，建立常态化的沟通机制，致力于与利益相关方搭建更为和谐的合作关系。

	对公司的期望	公司回应
 政府	守法合规经营 带动经济发展	坚持合规经营 坚持依法纳税
 客户	保障产品质量 提供优质服务 维护消费者权益	完善质量管理体系 建立客户沟通机制 积极处理客户投诉
 伙伴	提供事业机会 提升合作价值	加强伙伴合作 提升供应商管理
 员工	基本权益保护 职业发展成长 工作生活平衡	保障员工权益 开展员工培训 关爱员工生活
 社会	服务社区发展 促进社会和谐	带动周边就业 开展公益实践
 环境	减少污染物排放 培养环保意识 参与环保事业	加强绿色管理 落实绿色生产 推行低碳生活

# NEW OPPORTUNITY NEW FUTURE

## 新机遇 · 新未来



2019年，是公司成立25周年。这一年，我们全面转型升级，有机遇、也有挑战，共同经历了一个个令人激动的时刻——以技术创新驱动，全力打造智慧健康生活平台、大健康生态联盟平台，完美科技公司、完美生命健康科技研究院相继成立，与国内外科研院校、知名互联网公司强强联合，携手迈向“数字化、年轻化、时尚化”的美好未来！

2020年，中国第一个百年奋斗目标即将实现，大健康产业的前景更加广阔。我们将不忘初心，牢记使命，将大健康产业这一利国利民的事业发扬光大，坚守“三个不变”承诺，积极融入国家发展大局，紧抓粤港澳大湾区发展机遇，致力打造美好未来。

新的一年，我们将继续严守质量关，持续不断地提供高品质的产品及服务，加大加快科研引领和转型升级，主动为消费者科普健康知识，为客户提供暖心的五星服务。

新的一年，我们将继续扩大朋友圈，加

强与政企之间的合作，深化伙伴关系，开展与伙伴的沟通交流。

新的一年，我们将继续以人为本，保障员工基本权益，为员工提供成长成才的职业通道，并积极开展各类员工活动，提升员工幸福感和归属感。

新的一年，我们将继续开展各项公益活动，我们定将爱心善行进行到底，通过完美“能量站”，传播爱心正能量，营造温暖港湾。

新的一年，我们将继续为建设绿色中国而努力，我们将打造包含完美华南基地、完美扬州基地等在内的基地为绿色工厂典范。

“健康中国，共建共享。”未来，我们将继续推动“健康中国行动”的落地实施，持续做大健康产业和“健康中国”建设的参与者、推动者和传播者，不仅致力于为消费者提供优质的产品和服务，还积极履行企业社会责任，推动健康产业良好发展，为实现“百年完美，全球完美”的目标而砥砺前行。

## 附录

### 关键绩效表

经济绩效				
指标名称	单位	2017	2018	2019
产品合格率	%	100	100	100
科研人员数量	人	104	98	125
科研人员比例	%	2.83	3.23	15.5
新增专利数	个	30	50	43
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证率	%	42	50	55
责任采购比率	%	99	99	99
投诉处理及时率	%	91.10	92	96.83
经济合同履约率	%	100	100	100
供应商培训开展次数	次	160	125	150
供应商培训参与人数	人	320	225	450
社会绩效				
员工总数	万人	0.36	0.30	0.34
女性员工人数	万人	0.23	0.189	0.182
女性管理者比例	%	44	66.2	60.9
参加工会的员工比例	%	100	100	100
劳动合同签订率	%	100	100	100
报告期内吸纳就业人数	人	520	595	351
残疾人雇佣人数	人	1	1	2
少数民族雇佣人数	人	182	125	135
少数民族员工比例	%	4.94	4.12	4.64
员工流失率	%	11.88	15.76	15.86
员工培训投入	万元	152	166.5	107
安全生产总投入	万元	57.3	85.8	100.7
安全生产培训覆盖率	%	100	100	100
安全生产事故数	起	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
社会保险覆盖率	%	100	100	100
每年人均带薪休假天数	天	6	6	6
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
本地化雇佣比例（聘用公司所在地省份人员的占比）	%	75	78	72
按主要运营地划分，在高层管理者中本地人员比例（中山）	%	67.61	67.5	64.1
安全教育与培训开展次数	次	28	25	32
安全教育与培训参与人数	人次	2483	2164	2423

环境绩效				
环保总投资	万元	87	163	83.072
环保培训覆盖率	%	100	100	100
全年能耗总量 <sup>1</sup>	万吨标煤	0.1780	0.1172	0.3201
企业单位产值综合能耗	度/万元	0.0015	0.0016	0.0549
新能源、可再生能源或者清洁能源使用量（天然气）	立方米	371008	156685	69514
废气排量 <sup>2</sup>	万标立方	504.56	128.12	3592.1881
废气减排量 <sup>3</sup>	万标立方	49.86	376.44	898.0469
废水排量 <sup>4</sup>	吨	11007	5527	31770
废水减排量	吨	2287	5480	6451
废弃物排量	吨	397	320	201.162
单位工业增加值新鲜水耗 <sup>5</sup>	吨/万元	0.10	0.11	5.2038
年度用水总量 <sup>6</sup>	吨	115307	70004.7	363094.5
年度用电总量 <sup>7</sup>	度	10251080	6825974	19838445.09
供应商通过 ISO14001 环境管理体系认证比例	%	42	50	50
污染物达标排放率	%	100	100	100

注 1-5： 因指标核算范围变化，导致数据差异较大。2017-2018 年核算范围为完美（中国），2019 年核算范围为完美（广东）。

注 6-7： 因指标核算范围变化，导致数据差异较大。2017-2018 年核算范围为完美（中国），2019 年核算范围为完美（广东）和完美（中国）。

## 指标索引

目录	CASS-CSR4.0	页码	
关于本报告		封二	
董事局寄语	P2	1	
走进完美	公司介绍	P4	3
	企业治理	S1.1、S1.3、S1.4、M1.1、M2.10、M3.1	5
	年度荣誉	A3	9
责任聚焦：二十五周年，创业志不渝	P3	11	
责任聚焦：起跑大健康，共赢新未来	P3	13	
科技引领， 布局完美大健康	打造健康产品	M2.2、M2.9	16
	科技助力健康	M2.4-M2.6、M3.5、M3.6	22
	五星健康服务	M2.1、M2.8、M2.14、M2.15	26
	专题：健康生活，智能制造	M2.4、M2.7	33
合力共赢， 聚力健康朋友圈	加强政企合作	M3.4、M3.6	36
	深化伙伴关系	M3.4、M3.6-M3.7	38
	加强供应商管理	M3.6、M3.8、M3.10、M3.14	45
	专题：携手共进，共创价值	M3.6	47
人本关怀， 打造健康大舞台	保障员工权益	S2.1-S2.4	50
	关爱员工生活	S2.10-S2.14、S2.17、S2.18	51
	强化安全生产	S3.1-S3.3	54
	专题：关爱成长，一路同行	S2.16	57
回馈社会， 共享健康好生活	制定公益战略	S4.6	60
	开展公益实践	S4.8-S4.10	61
	打造特色公益	S4.8-S4.10	65
	专题：精准扶贫，温暖社会	S4.12、S4.13	67
节能环保， 捍卫健康新生态	加强绿色管理	E1.1	70
	落实绿色生产	E2.1、E2.3、E2.4、E2.7、E2.9、E2.14、E2.15	71
	推行低碳生活	E3.1、E3.3、E3.6	73
	专题：智能物流，绿色保障	E2.22	75
企业社会责任管理	G1.2、G2.1、G2.3、G3.1-G3.3、G6.1、G6.2	77	
新机遇·新未来	A1	80	
附录	关键绩效表	A2	81
	指标索引	A5	83
	意见反馈	A6	84

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《完美（中国）有限公司 2019 社会责任报告》。为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮寄：广东省中山市石岐区东明北路（民营科技园）

您的信息

姓名： 工作单位：  
职务： 联系电话：  
传真： E-mail：

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地披露了完美公司对经济、社会、环境的制度、措施、绩效？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题有所回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题

- 1、本报告最让您满意的方面是什么？
- 2、您认为报告中还需要增加哪些内容？
- 3、您对我们今后发布社会责任报告有何建议？



官方微信

完美（中国）有限公司  
PERFECT(CHINA)CO., LTD.

广东省中山市石岐区东明北路（民营科技园）

邮编：528402

电话：（0760）88701828

客服热线：4008701828

传真：（0760）88711603

网址：[www.perfect99.com](http://www.perfect99.com)



本报告采用可再生环保纸制作