

欧瑞莲中国
2017-2018
企业社会责任报告

ORIFLAME
— S W E D E N —
欧 瑞 莲





目录

简介	4
总裁致辞	7
凝聚中国力量 缔造美好未来	8
欧瑞莲四大重要品牌特质	9
可持续发展战略	10
组织完善	12
我们的核心价值观	14
利益相关者的参与和对话	16
· 协会或组织成员	16
重要性评估	19
优质的产品	21
打造负责的优质产品	22
· 打造中国市场专属的优质产品 谱写美丽健康未来	22
可靠成分	23
安全配方	23
共享绿意盎然的星球	24
· 专注中国市场环境可持续发展 创造美好的绿色家园	24
产品安全	26
· 产品安全和标准	26
· 社会与道德规范	27
· 动物保护	27

Content

社会成就与责任	28
客户责任	30
合规责任	32
员工责任	36
社区责任	44
· 欧瑞莲全球合作伙伴帮助我们为中国社会做出贡献	45
· 欧瑞莲中国慈善伙伴	46
· 欧瑞莲中国慈善成果	48
· 由欧瑞莲集团直接或作为联合创始人赞助的世界儿童基金会中国项目	50
繁荣的星球	53
我们努力减轻我们业务给环境造成的影响	54
持续关注影响	56
可持续供应商	58
水	64
废弃物管理	66
碳足迹和气候变化	68
目标与承诺：推动环境可持续性发展	71



Introduction
简介





总裁致辞

在 2017 年，我们庆祝了公司成立 50 周年，以及进驻中国 11 周年。这是一个真正的里程碑，这也是一个反思自身优劣的好时机。从欧瑞莲诞生之日起，尊重人和自然一直是我们文化的一部分。在这 50 年，我们对可持续发展的承诺进展显著。然而，鉴于全球资源短缺、气候变化和生物多样性衰退的种种失控现状，我们的行动需要加快步伐，加大力度。

近十年来，我看到我们在可持续发展方面做出的努力。自 2013 年以来，近 100% 的目录纸张来自可靠认证原料，越来越多的成分可生物降解，越来越多的产品包装使用消费后再生塑料 (PCR)。到 2020 年，在我们的 PE 和 PET 化妆品包装中，PCR 的占比将高达 20%。我们即将推出的塑料战略就是针对这个问题，以及未来如何坚持走可持续发展道路的问题。

早在 2010 年，作为行业第一家公司，我们使用的所有棕榈油都通过了棕榈油可持续发展圆桌会议 (RSPO) 的认证。2018 年，我们进一步提高标准，通过质量平衡法促成更多交易。这意味着我们有效地让棕榈油供应商参与可持续棕榈油贸易，从而支持可持续棕榈油产品的生产和使用。

我们知道，为了维系地球生态系统，我们需要走向无碳社会。自 2010 年以来，欧瑞莲已经将温室气体绝对排放量减少了 24%。2017 年的结果显示，自 2010 年以来，我们的单位销售额产生的排放量下降了 18%，2020 年我们的新目标是相较 2010 年再减少 50%。因此，我们将集中精力采取行动，进一步减少我们对气候的负面影响以实现这一目标。

除了产品之外，欧瑞莲真的是一家关注人本身的公司。这是我们文化的一部分，也是我们创造价值的一部分。我想说，欧瑞莲的商业成功建立在一个简单的公式之上：将人们改善生活的自然愿望与恰当的时机结合，就能创造真正持久的繁荣。无论你是顾问还是员工，都能达成梦想。

欧瑞莲拥有的成熟商业模式非常适合现代电子商务和互联网世界。它是灵活的、数字化的，并由数以千计的可靠背书和推荐提供支持，打包提供“创业精神”。通过发展我们的业务，对群众和社区产生积极影响，并将极大促进经济增长和可持续消费。从就业岗位的创造到技能培训，人们充分认识到在一个连通的社会中，本地创业的价值所在。在建设可持续未来时，这点价值不可低估。

欧瑞莲对经济增长、就业机会和消费刺激的另一方面的贡献是税收。欧瑞莲中国 2018 年直接纳税总额已经超过 3 亿元。我们坚定承诺，将在未来几年继续增加税收贡献。

50 多年来，欧瑞莲是全球 300 万人的选择，在中国也是成千上万的顾客以及顾问的选择。展望未来，我们将基于这一简单模式继续努力——让大家都有能力实现可持续的增长和持久的繁荣。

托马斯·艾克伯格
欧瑞莲全球高级副总裁暨大中华区总裁

凝聚中国力量 缔造美好未来

自1967年在瑞典创建以来，欧瑞莲便化身成为瑞典精神名片，在世界各地践行瑞典价值观，秉承尊重自然、积极进取、触手可得、值得信赖的十六字理念走过了半个多世纪。欧瑞莲的四大品牌特质饱含着对自然的敬畏、对生活的态度、对人类的关怀、以及对梦想的追求！

在高速发展的中国市场，欧瑞莲始终秉持理念，永葆初心，积极应对产业和消费环境的改变。欧瑞莲的四大品牌特质是欧瑞莲聚焦中国、引领未来的强大基石，它们凝聚了人们对未来的憧憬和向往，跨越时间的约束，不断引领着我们实现梦想，开创属于欧瑞莲中国的新时代！



欧瑞莲四大重要品牌特质



尊重自然

瑞典始终是环保领域中最积极的力量之一，瑞典人很早就意识到自然资源不是取之不尽的。通过近二十年公众与政府的共同努力，瑞典拥有了得天独厚的纯净自然环境。这一切也为欧瑞莲将天然植物精华融入优质的护肤品和营养品打下了坚实基础。

作为植物护肤的先驱，欧瑞莲坚持在不破坏自然环境的前提下获取植物精华和原料，开发各种纯净、温和、高效的护肤产品，同时将回归自然、回归自我的优雅美学分享给全世界的女性。欧瑞莲在产品包装、印制品、可回收再利用等方面，都在努力为下一代创造一个健康的环境和一个绿色的未来。



积极进取

在瑞典，人们在工作 and 生活中始终相信积极进取的力量，这是瑞典人基因中至关重要的一部分。欧瑞莲亦始终秉持这一理念，50年潜心专研，不断突破科技壁垒，始终保持行业领衔位置。

欧瑞莲在中国斥资建造了拥有完整生产线的化妆品生产工厂和营养品生产工厂，将卓越的创新力和生产力转化为优质产品，第一时间带到中国伙伴的身边，帮助更多人改善生活，实现梦想。



触手可得

在欧瑞莲的成立之初，创始人乔纳斯·翰林和罗伯特·翰林兄弟就梦想着为人们带去每个人都能够轻松购买的高品质产品。半个世纪以来始终坚持“品质优异，价格合理”的欧瑞莲作为“卓越功效和触手可得”的代表，一直广受赞誉。

在中国，欧瑞莲秉承让消费者不花大价钱就能享受优质产品的理念，推出了明星产品套装和内养外修套装。随着欧瑞莲的不断发展，在可预见的未来，将会有越来越多的人在中国市场通过优质易购的欧瑞莲产品拥有美丽和健康。



值得信赖

瑞典人生活中的一切事物，都是本着“以人中心”的理念创造而来。出于对“人”的高度尊重，欧瑞莲全球研发中心，对产品进行功效性、安全性、兼容性和稳定性四大全面性测试。真正做到原料、技术、产品的安全和品质的有效保证。

作为一家值得信赖的公司，欧瑞莲不但开发优质产品，更教授专业知识。在中国，欧瑞莲通过专业知识培训帮助经销商增加技能、了解产品特点，引领更多人通过欧瑞莲的优质产品和独一无二的事业机会创造属于自己的美好未来。



可持续发展战略

我们的愿景是成为一家可持续的公司。为了实现这一愿景，我们制定了一项战略，不仅达成事业成功，更同时为地球的可持续努力贡献力量。我们深知路漫漫其修远兮，但我们已经阔步在路上。

可持续发展是我们的传统

从公司成立之日起，我们就致力获得环保事业方面的认可，并深知“作为良好企业公民的责任”（1969年《欧瑞莲价值观》）。我们成为可持续发展公司的长远目标反映在我们的商业战略中——包括我们的核心价值观、品牌理念，以及只使用自然原料的承诺。

我们的商业战略受多方面影响：

- 我们的所有业务应该建立在信任和尊重的基础上。这是我们的价值观和品牌特质的基石。它表明在与各方的关系和互动上，我们是开放透明的，我们信守承诺，践行诚信公正的作风。
- 我们的核心经营原则之一是做一个优秀的企业公民，展示强烈的社会责任感和对自然的尊重，追求长期增长。
- 我们产品的四大关键战略性品牌支柱之一是自然：“我们是首批采用直接取材自然的原料开发产品的公司之一。自然灵感和天然成分继续在我们的产品组合中发挥重要作用。”

管理可持续性影响

自2010年以来，我们就采用了一种基于“影响”的方法来实现可持续发展。我们先认识了解我们自身的经营活动以及整条价值链如何给周围的世界造成影响，然后在此基础上制定可持续发展战略，聚焦我们造成的最大影响，以及我们最有机会改善的地方。

精彩旅程

我们的中期目标是成为公认的可持续发展倡导者。如果做到了，我们将有能力运用我们的可持续行动计划在利益相关者中间塑造品牌，提高声誉。我们认识到联合国可持续发展目标的重要性以及我们在实施中应发挥的作用，因此正在把它的原则纳入战略之中。我们的五年战略在《欧瑞莲可持续发展计划》中有详细说明，包括三个关键领域、10个目标和23项承诺。

- 社会成就与责任：我们在各个方面帮助社会，从员工、商业合作伙伴、客户，到慈善和社区——我们通过创造机会让人们得以改善生活。
- 优质的产品：我们制造带来健康和美丽的产品。
- 繁荣的星球：我们通过事业推动环境可持续性。

所有这些领域都与我们的所造成的重大影响以及商业机会会有显著关联。我们已经在所有方面取得进步，并将在未来五年继续按时兑现战略承诺。您可以持续跟踪我们在这本《企业社会责任报告》中每个关键领域、目标和承诺上所取得的进展。





我们已经采取了若干措施来确保充分认识并执行这项责任：

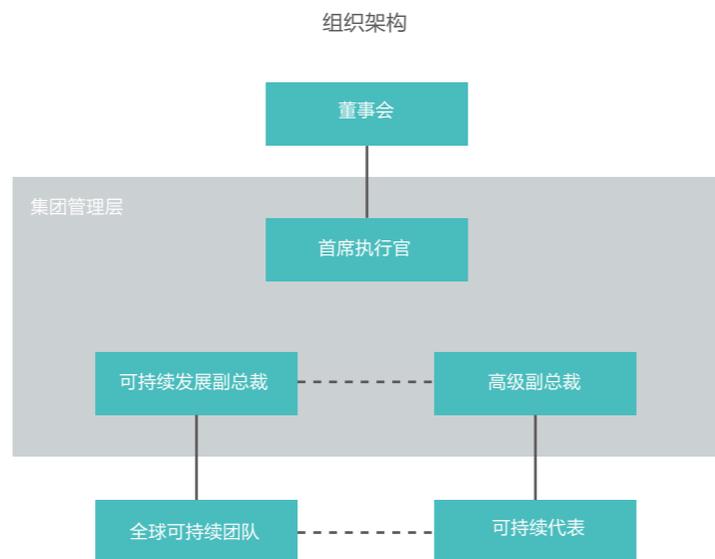
- 我们把可持续发展目标纳入高级经理的绩效指标。
- 我们的内部培训课程《欧瑞莲学院》中有专门针对可持续发展的部分。
- 我们为所需要的人提供可持续发展具体领域的持续发展培训。
- 我们通过内网和其他渠道向员工传达可持续性发展。包括将在线学习材料提供给全球所有员工，简单介绍可持续发展以及它对我们的企业意味着什么。
- 我们还在研究更多途径让员工以及三百万名顾问参与可持续性事业。
- 欧瑞莲中国也成立了有管理团队参与参与的可持续发展委员会。

组织完善

为了确保我们的可持续发展战略取得成功，我们需要给予它同我们的其他商业战略同等的关注、尊重和组织水平。这正是我们的首席执行官和董事会要监督可持续发展战略的原因。

我们将由一支全球性可持续发展团队负责制定全球目标，明确责任支持组织实施，帮助设定目标和指标，并且从外部监控以及报告进度。可持续发展副总裁是集团管理团队成员。

但是，由于我们的业务以及所雇佣的创业者们的协作性质，我们在设计战略架构时得确保在组织内合理地分配履行承诺的责任。



我们的核心价值观

凝聚、进取、激情

欧瑞莲——来自瑞典的民族品牌，秉承瑞典社会不断进取、尊重他人、相互信任的普世价值，凝练“凝聚、进取、激情”的企业文化，作为欧瑞莲人的行为准则，旨在团结人心，众志成城，共同促进欧瑞莲的持续增长，赋予每一个欧瑞莲人实现梦想、获取幸福的力量。



凝聚 Togetherness

- 我们享受在包容的氛围中一起工作，开放、主动地分享信息和想法。
- 我们表达自我观点，同时尊重他人意见。
- 我们相信团队协作，庆祝共同努力取得的成就，这意味着我们承担个人责任的同时，也承担共同的责任。



进取 Spirit

- 我们不坐等事情发生，我们付诸行动促使事情发生。
- 我们从错误中汲取经验，从不言放弃。
- 我们相信改变无论大小都是好的，我们欢迎新的想法，拥抱新的机会。



激情 Passion

- 我们是正能量的源泉。
- 我们充满热情，总是看到解决方案而非问题。
- 我们热爱自己的工作，因为我们相信可以与众不同。为了共同的成功，我们不但对自己负责，更愿意分担责任。

利益相关者的参与和对话

我们事业的成功是由人创造的——从我们的员工、顾问、客户和供应商，到股东、公民社会和普通大众，这些都是我们的利益相关者。他们对像欧瑞莲这样的全球性公司抱有很高的期许，希望能履行最高水准的社会和环境责任。这份期许是众望所归，合情合理。

为了不辜负这一期望，我们下定决心成为行业领导者。为此，我们与利益相关者群体保持良好的沟通，这样就可以更好地了解并满足他们的期望。我们通过各种方法让利益相关者参与进来，包括顾问会议、消费者问卷调查、员工调查以及投资者对话。在我们的重要性评估中，我们从所有主要利益相关者群体采集信息，帮助核实重大问题。



协会及组织成员

下面是欧瑞莲加入或与其有密切合作的部分组织一览

欧瑞莲全球

- 欧洲化妆品协会
- 世界直销协会联盟
- 欧洲直销协会
- 全球契约
- 可持续棕榈油圆桌会议 (RSPO)
- 瑞典工商业与人权网络

欧瑞莲中国

- 欧盟商会 (化妆品工作小组, 法律工作小组)
- 中国香精香料化妆品工业协会
- 上海市进出口化妆品专业委员会
- 昆山市香化协会
- 江苏省日化协会
- 江苏省保健食品化妆品安全协会
- 北京保健品化妆品协会
- 中国外商投资企业协会直销工作委员会
- 北京大学中国直销行业发展研究中心



	我们如何参与可持续发展	提出的主要问题
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 与官员和政府代表会面，例如在检查和审计时 • 参加政府主持的培训和会议 • 在线或直接提交报告和数据 	<ul style="list-style-type: none"> • 合规 • 产品成分和安全性 • 创造就业机会 • 社区参与 • 投资 • 税务 • 安全生产
消费者	<ul style="list-style-type: none"> • 消费者研究，主要关注产品层面 • 消费者调查，有时也包括欧瑞莲顾问，因为他们同时也是消费者 	<ul style="list-style-type: none"> • 产品成分与安全性 • 可持续 / 对环境负责的产品 • 客户参与
顾问	<ul style="list-style-type: none"> • 在线调查，采集关于顾问对产品系列、价格、质量、支持、培训、客户服务等方面的满意度信息 • 2014 年推出新顾问满意度调查方法——网络推广系统 	<ul style="list-style-type: none"> • 顾问参与 • 创造就业 / 招聘和福利 • 社区参与
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 员工参与度调查涵盖欧瑞莲主要市场，采集员工的工作状况信息。如经理、绩效管理、认可和奖励、发展、授权等 • 在我们最新的重要性评估里，对 30 名高级经理就可持续方面的优先事项展开了简短调查 • 持续培训和反馈 	<ul style="list-style-type: none"> • 绩效管理 • 认可与奖励 • 个人发展 • 授权——领导力、企业文化
投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 会见投资者——一对一面谈、季度路演、资本市场日以及电话会议 • 对于我们最新的重要性评估，致电 / 会见部分投资者 / 分析师 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持续采购 • 供应链 • 研发与原料 • 客户关系
非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> • 一对一面谈，讨论总体战略和更具体问题 • 在行业活动上讨论 • 由首席执行官主持的非政府组织圆桌会议，有大约十家非政府组织参加，就可持续发展战略给予反馈，在公开论坛上讨论并提供反馈 	<ul style="list-style-type: none"> • 供应链 • 透明与沟通 • 产品成分与安全性 • 女性赋能
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 与欧瑞莲团队的定期会议 / 实地考察，关于采购、包装等事宜 • 定期现场审核 • 供应商自评调查 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持续产品开发 • 供应链
社会	<ul style="list-style-type: none"> • 加入行业倡议和标准化组织，如 DSA (直销协会) • 欧洲化妆品协会 • 可持续棕榈油圆桌会议 • 瑞典工商业与人权网络 • WFDSA (世界直销协会联盟)，欧瑞莲首席执行官担任主席 • 负责任的云母倡议 • 社区参与，含欧瑞莲基金会的倡议 	<ul style="list-style-type: none"> • 负责任的采购 • 人权 • 道德与欺诈 • 慈善



重要性评估

了解我们的影响

2013年，我们开始落实一项新的可持续发展战略，以扩大并深化我们所取得的进展。制定这项战略期间，我们开展了深入的重要性评估，以便更清楚地了解对我们的业务来说最重要的问题究竟何在。“重要性”是指反映一家组织的重大经济、环境和社会影响，对利益相关者的决策具有重大影响的事项。除了开展深入分析，我们还持续监控并评估相关领域，确保聚焦在正确的问题。

进一步了解我们的流程

重要性评估的第一步，是运用掌握的一切知识以及对直接和间接影响的研究，列出重要方面。第二步则是广泛调查媒体、行业协会和同行，找出利益相关者提出了哪些社会、环境和经济话题。我们还确保我们上报给《全球契约》的话题列入了重要事项清单。然后，我们请最重要的利益相关者群体帮助排列出他们认为与其关系最密切的优先事项。这包括与欧瑞莲员工、客户、投资者和社会行动人士如非政府组织交谈。

最后，我们得出一份排列优先级的清单，然后我们将它与我们的可持续发展战略以及全球报告倡议组织 (GRI) 的其他指标相结合。并以此为基础，重新评估我们最初的欧瑞莲最大影响和相关事项清单。

这种方法意味着我们可以确定最终的清单并不会遗漏任何事项——比如对商业战略而言极其重要的泛环境问题。并且我们可以相应地排列这个清单的优先级。通过这项工作，我们可以明确需要报告的 GRI 指标。而且，它还有助于我们完全了解我们事业造成的影响，使我们更了解对利益相关者来说哪些是重要并且被关心的，然后制定优先事项和流程。

2018年，我们从 GRI G4 向 GRI 标准过渡。结合我们最新的可持续发展战略，我们重新评估了重要性分析，以帮助我们充分了解业务造成的影响，提高我们对利益相关者关注点的知识储备，并制定优先事项和流程。





Great products
优质的产品



打造负责的优质产品

打造中国市场专属的优质产品 谱写美丽健康未来

欧瑞莲在建立伊始就致力于打造负责的优质产品，为顾客的生活点缀幸福美丽。自 2009 年起，欧瑞莲就规划了长远的公司可持续发展愿景。我们在产品原料、生产流程、运输、仓储、配送、销售、使用体验和包材回收等环节上不断改良，让产品更具道德价值、更安全、更具可持续发展性。

欧瑞莲不仅为中国市场打造了专属的优质产品，同时也努力确保有益于当地环境的可持续发展。从可靠成分到安全配方，我们的愿景指引着正确方向，引领着我们创造美丽健康的未来。



生物可降解配方

[自然挚爱洗护系列] 研发生物可降解配方，不会对环境造成负面影响。

*天然指产品中使用了来源天然的原料成分



不含塑料微珠
a 31601 蜂蜜牛奶膏
纯磨砂膏

海洋之友组织认证
b 5398 瑞尔姿牌鱼
油软胶囊

使用棕榈油
c 31855 花漾玫
瑰香皂



环保道德宗旨

- 欧瑞莲是**世界首家**使用经 RSPO 认证^①的可持续棕榈油来生产沐浴产品：我们估算并汇报棕榈油的使用量，是最早购买通过 GreenPalm 认证^②的 100% 可持续性棕榈油的公司之一。
- 2015 年发布的《瑞典棕榈油化妆品和洗涤剂可持续倡议书》，欧瑞莲是共同发起人之一。
- 瑞尔姿鱼油相关产品选用致力于环境可持续发展、获得海洋之友组织认证的鱼油。



天然植物萃取

欧瑞莲审查每一个单一成分的可持续性发展概况，评估其是否天然、符合道德规范和环保标准。



天然磨砂颗粒

2014年起，逐渐淘汰产品中使用塑料微珠，而使用诸如杏仁壳、硅石、糖等天然成分进行替代，以减少环境负担。



① RSPO: Roundtable of Sustainable Palm Oil, 棕榈油可持续发展圆桌会议，是一个倡导可持续棕榈油的全球性组织，目标是促进可持续性棕榈油的发展和利用。欲知更多信息，请访问 www.rspo.org



严苛安全测试

- 彻底实施安全评估流程，上市的 1000 多款产品均 100% 通过安全认证；
- 坚持以值得信赖的可持续（自然、道德、环保）方式改进产品配方，并坚持成分末尾淘汰机制。



承诺非转基因

瑞尔姿营养品以高科技支撑，采用非转基因成分；



严格欧盟标准

- 欧瑞莲化妆品均符合欧洲法规 (ECNo1223/2009) 的规定。
- 瑞尔姿均符合欧盟法规 (ECNo 178/2002) 中的相关规定并严格遵循包括世界卫生组织在内的各种全球卫生机构的相关建议。
- 蔬谱粉通过素食认证。

② GreenPalm 认证: 经 GreenPalm 认证的棕榈油，从种植、生产到销售全程可追溯，确保全程符合可持续性发展规范，保证运送到客户手中的为可持续棕榈油。



共享绿意盎然的星球

专注中国市场业务环境可持续发展 创造美好的绿色家园

欧瑞莲始终秉承以人为本、守护自然的瑞典精神，致力于确保产品、服务和生产都能为可持续发展作出贡献，为未来进行长期投资，让整个业务环境可持续发展，使我们生活的环境不论在多么远的未来都是人类共享的绿色家园。

作为负责任的企业公民，欧瑞莲中国一直以来将可持续发展放在重中之重，积极响应全球策略，不断加速可持续发展进程，在更加重视生态友好、负责任和包容性的新经济发展模式中，推进绿色发展，为建设人与自然和谐共生的美丽中国助上一臂之力。

EcoVadis 是一个助力企业监管其供应商可持续发展绩效的协作平台，使用自有独特的企业社会责任 (CSR) 方法体系进行评价，包含 150 个采购类别和 21 个 CSR 指标，范围涵盖 110 个国家。该系统从四大类别对企业绩效进行分析 and 评估，例如环境、劳工条例和人权、公平的商业管理和可持续采购。认证登记分为铜级、银级和金级。



LEED 绿色建筑认证：反映建筑的绿色环保水平，被认为是世界最完善、最具影响力的评估标准。其评估指标共有 7 项：永续性选址、用水效率、能源和大气、材料和资源、室内环境品质、革新和设计过程、区域优先性。

2013 年

我们进行全面的水资源调查，持续专注于废水减排问题。

2016 年

- 在碳信息披露项目 CDP 气候变化评估体系中，欧瑞莲获得了 B- 的优异分数。
- 在世界野生动物基金会 (WWF) 棕榈油购买企业评分表上，欧瑞莲以满分 9 分的成绩荣获表彰，成为行业最佳可持续发展公司之一。

2017 年

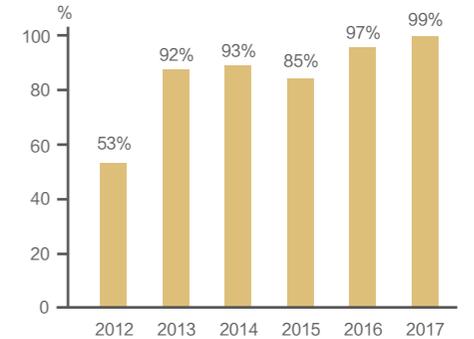
- 欧瑞莲生产所产出的废弃物中，99% 被回收或焚烧，避免填埋浪费宝贵土地资源并产生碳排放；
- 欧瑞莲全球工厂 47% 的用电为可再生能源；
- 达成 100% 的产品包装和印刷品纸张使用经过 FSC 认证^①的纸张。

2018 年

- 欧瑞莲通过联合国全球契约成员绿色生命组织 (NPO-Greenlife) 在内蒙古乌兰布和沙漠种植 500 棵梭梭树，构筑固沙的生态防线，为荒漠化的治理贡献一份力量。
- 100% 天然去角质成分
- 自 2015 年以来，生产现场每生产单元用水量减少 21%
- 在 CDP 森林木材问卷中获得 B 评分
- 所使用棕榈油的 39% 由质量平衡认证，其余 61% 由 RSPO 信用认证
- 在 CDP 森林棕榈油问卷中获得 B 评分
- 2010 年以来温室气体绝对减排 36%
- 自 2010 年以来，全球物流运输的每托盘温室气体排放量下降了 20%
- 在 CDP 气候变化问卷中获得 B 评分，较 2017 年的 B- 有所提高
- 100% 新开发的原材料和产品都通过我们的可持续发展审查流程进行了筛选
- 香水中含有的酒精 100% 为天然酒精

FSC (Forest Stewardship Council) 是 1993 年于加拿大多伦多创建的一个非盈利组织，旨在促进对环境负责、对社会有益和在经济上可行的森林经营活动，以减少森林破坏、避免过度采伐、促进森林资源的最优利用模式。

目前欧瑞莲中国的目录和明星手册所使用的纸张全部为经过 FSC 认证的纸张：



欧瑞莲的 2020 年中期若干目标

- 减少使用 15% 的水资源
- 碳排放量减少至 2010 年的 50%
- 100% 不进行垃圾填埋
- 100% 使用来自经过认证或可再生来源的木材
- 100% 使用可持续来源棕榈油



产品安全



产品安全和标准

欧瑞莲在全球范围内拥有一支产品安全方面的专家团队，确保我们投入的每一份原料以及产出的每一个产品都经过全方位的品质检测，安全优质，为每一个顾客实现共同的生活梦想。

- 我们注重从源头控制产品品质：对原料的安全性有着严苛的要求，每一个原料都会经过系统的安全风险评估。我们只与可信赖的供应商合作，并且只挑选评估数据令人满意的原料，从而获得安全且高品质的保证。
- 我们谨慎地控制原料的安全使用浓度：我们的毒理学专家团队通过对原料使用浓度和残留量的精密的分析和计算，确保用于实际生产中的原料使用浓度符合安全标准。
- 我们坚持对产品进行安全性测试：在欧瑞莲爱尔兰的研发中心，有一所独立的实验室，科学家们会在健康的志愿者身上测试产品对皮肤的刺激性和致敏性，从而保证产品的安全。



社会与道德规范

我们只销售符合我们以及客户的社会和道德规范的产品。

欧瑞莲关注动物福利和濒危物种，对于采购的所有材料都恪守高标准：

- 我们不使用动物皮毛，只接受来自以供人类消费为目的饲养牛的皮。
- 对于某些产品，我们使用谨慎选购的动物副产品——比如蜂蜡和蜂蜜、羊毛脂衍生品（长羊毛的动物的分泌物）和乳制品。
- 我们不使用拔的动物皮毛，只接受从饲养的活体动物身上剪下的皮毛，包括马、山羊和公猪。
- 瑞尔姿营养品系列使用来自可持续管理渔场的鱼油。



动物保护

欧瑞莲一直致力于动物关爱。我们从不在产品开发阶段使用动物进行任何原料和产品的检测，而且我们始终坚持只用可替代的体外或者试管内检测对不适合于志愿者产品的研究项目进行试验，例如：眼刺激试验。

在中国，根据相关国家法律法规的规定，我们必须在上市前对部分的化妆品产品进行一些强制的动物实验。但对于国家许可的产品类型，我们全部通过向政府部门提交有效的安全风险评估资料和承诺书来替代动物实验，从而在最大程度上降低动物实验的需求以及对实验动物造成的伤害。

同时，欧瑞莲积极地参与行业协会，比如欧洲化妆品协会、中国欧盟商会化妆品工作小组的各类活动，旨在通过协会的声音，共同推进整个行业对于动物权益的关注，呼吁完善动物权益法律的出台，寻求更多可靠的体外可替代实验和试管内测试的方法。

*Achievements
and responsibilities*

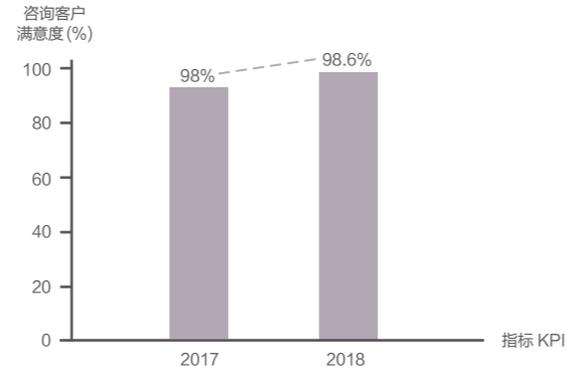
社会成就与责任



客户责任

客户服务

欧瑞莲秉承“点滴由心，创造美好客户体验”的服务理念，设立欧瑞莲中国客户服务中心，开通全国咨询中心，为消费者提供24小时自动语音和微信查询服务和7天x9小时的人工服务；在全国实体店均设有相关售后服务支持人员，为消费者的反馈提供全方位的解决渠道。欧瑞莲客户咨询中心采用数字化、智能化策略，设立“美丽臻享”在线客服，消费者可以通过文字、语音、图片等多形式反馈，客服会逐一跟进。欧瑞莲即将上线智能客服机器人，消费者可以随时随地获得公司咨询信息。



遍布全国的服务网点

遍布全国的分公司和若干家服务网点形成了颇具规模的全国性服务网络。以统一的形象、统一的收件、统一的服务为广大消费者提供专业、体贴、温馨的服务。

为了更好地服务客户，公司加强员工内部培训力度，包括新产品知识、规章制度、企业文化等内容。为进一步加强窗口形象建设，公司专门开发多种课件，逐步提升员工的服务意识。

公司多年来一直在改善分公司和服务中心的工作环境。考虑到客户能够在舒适的环境下进行沟通，分公司不断改善内部设施的舒适度；为营造良好的消费环境，分公司统一员工着装要求，逐步推进服务的标准化。

消费者权益保护

欧瑞莲认为维护消费者权益是企业长远发展的基础、决胜市场的重要因素。欧瑞莲要求全体员工、销售人员坚决贯彻诚信经营理念，认真履行退换货制度，友爱每一位消费者，认真对待并解决每一位消费者的服务诉求。

在经营层面，公司以制度为保障，严禁各种不实的宣传行为，要求销售人员在销售产品的同时，必须讲解公司的退换货制度，公司客服部门会随机对消费者进行电话回访，对于未按照公司规定对消费者进行告知的销售人员核实原因后公司将对其进行严肃处理。在服务层面，公司以完善的服务体系构架起对消费者的全方位的权益保护，利用现代科技和发达便捷的物流系统有效的传递公司的产品和服务信息，以人性化的退换货制度、及时简单的退换货流程和立体的退换货渠道保障对消费者的售后服务顺利、通畅运行。





合规责任

道德与行为准则

在欧瑞莲，我们希望一切商业活动都被认为是诚信、值得尊重的。我们不接受任何形式的腐败。我们的行为准则强调对腐败的零容忍立场，并且陈述了我们的经营方式。行为准则正式描绘了我们的使命和愿景、核心价值观、经营原则和商业惯例。我们对待周围世界的方式有助于定义欧瑞莲是一家什么样的企业。

企业合规

欧瑞莲作为一家跨国公司，公司信息公开透明，在经营中对所在国家的法律法规予以严格遵守。

欧瑞莲中国，是欧瑞莲集团中极其重要的市场。从进入中国市场伊始，欧瑞莲集团就表现出了在中国长期发展的决心。

2005年，欧瑞莲在中国成立独资企业，投资建厂。2006年9月，欧瑞莲中国获得国家商务部批准，成为第一家取得直销经营许可的欧洲企业。同年，欧瑞莲正式启动中国市场，中国管理总部落户上海。（欧瑞莲在获得直销经营许可证之前在中国没有销售一件产品。）2010年，欧瑞莲北京保健食品工厂成立。2014年，随着中国业务的迅速发展，欧瑞莲集团在华成立大中华区，显示了中国业务在集团中的重要地位。

一直以来，欧瑞莲中国严格遵守国家的《直销管理条例》、《禁止传销条例》、《合同法》、《反不正当竞争法》等法律法规，在公司内部有严格的自查体系，以确保遵守《广告法》，不对产品进行夸大宣传，欧瑞莲长期致力于为消费者提供高品质的产品和完善的退换货制度，严格遵守《消费者权益保护法》和《产品质量法》。

在欧瑞莲所有的分公司和服务网点中，均会张贴《直销管理条例》、《禁止传销条例》，以及《欧瑞莲化妆品（中国）有限公司直销产品退换货办法》，确保所有销售人员都了解相关的法律法规，贯彻消费者权益保护。

除此以外，欧瑞莲会定期对销售人员进行法律法规、直销员道德规范、直销风险揭示和欧瑞莲产品知识以及销售技巧的培训。同时，公司也会对销售人员的经营活动进行辅导和监督，确保销售人员在销售活动中合法合规经营。

行为准则的沟通与培训

每一位欧瑞莲员工必须遵守欧瑞莲行为准则，这也是欧瑞莲的强制性规定。一旦入职，员工必须确认他们已经阅读、理解并遵守行为准则中的所有条例。所有规章制度都可以在企业内联网中搜到。

2016年我们强化培训，增添公司政策补充培训，要求所有管理团队都必须参与。目前，已有超200名员工接受该培训。主要内容包括遵守国际法律，提倡反腐反贪，对于违规行为，通过申报机制进行上报。高级管理层以及合规团队的努力增强了整个企业的规则意识。欧瑞莲制定了集团一致通过的特定训练材料，所有相关会议和参与者都已注册安排完毕。此训练项目还包括有关欧瑞莲行为准则的网络学堂课程。在网络课程中，员工进行专业培训，遵循企业行为准则，并正式宣誓坚守欧瑞莲的企业原则和价值观，以及反腐政策。在过去的3年中，有超过300名员工完成了该课程学习。



行为准则的后续行动

必须申报一切有违或疑似有违国家法律和欧瑞莲行为准则的行为或做法。欧瑞莲鼓励员工将一切相关违规行为申报给上级；如该上级本身牵涉到违规行为之中，并不采取行动解决问题，员工可以申报给企业更高层领导。员工也可以选择发邮件举报，发送到总法律顾问的邮箱，该邮箱专门接受相关举报。所有举报都受到严格保密，员工可以匿名，使用陌生邮箱地址。

欧瑞莲有一系列规定措施，与违规的严重性大小相匹配。欧瑞莲成立了由管理部组成的管治委员会。该委员会审核所有与欧瑞莲行为准则息息相关的申报事项，根据需要进行调查，所有举报事项经调查后，修正措施后下放实施。

销售人员管理

欧瑞莲以专业化的服务和支持，鼓励销售人员提升能力，以推动其可持续发展，引领伙伴不断学习与成长，带动他们实现自身价值的同时也创造更多社会价值。

欧瑞莲立足规范的经营管理理念，设立了一整套销售人员的规范管理体系，以确保销售人员的言行符合国家的法律法规及公司规章制度。这套管理体系包含了遵纪守法、诚信经营，共同创造并维护良好的市场经营环境，以保证事业健康有序发展。

为了进一步加强和推动销售人员的合法及合规的经营，夯实发展基础，欧瑞莲有效运用线上和线下多渠道模式，为销售人员展开广泛的宣导及教育工作。公司自 2015 年起，在全国范围内广泛开展行为规范培训，参加培训的销售人员已超过 6000 人。同时，在官网及官方微信公众号上设立“合规天地”专栏，将最新的合规政策及治理成果第一时间传递给全国的销售人员，供销售人员学习及借鉴。此外，公司还制作了简洁易懂的教材，深入浅出地阐述行为规范条文，以更好地宣导合法合规的经营理念。

基于以上管理理念及原则，2015-2017 年，公司处分各类违规销售人员共 825 户。



针对夸大产品功效采取的措施

作为一家高道德标准的公司，在对外宣传的时候，欧瑞莲公司也要求销售队伍谨遵国家法律法规，诚信宣传公司实力、产品和企业文化，真实分享产品心得和成功故事，规范开展经营业务。

同时，我们也提倡以真诚的态度、专业的知识、科学的观念，为顾客提供优质专业的服务；并且以自律规范的行为，共同维护公司的声誉和品牌形象，赢得欧事业健康长久的发展。

为了规范销售队伍言行，防止夸大宣传误导消费者，我们非常重视对销售队伍的管理。不仅出台了禁止夸大宣传政策，也在日常工作中加强对销售队伍的相关培训和密切监控，并对违规者进行严厉处分。不断净化市场，做一家让消费者喜欢和信赖的公司。

销售顾问培训

欧瑞莲学院拥有强大的培训团队，专注于产品培训。他们不断开发符合市场需求的培训教材，并且和全国各地分公司一起，在市场中推广和普及产品知识和皮肤学、营养学等知识，收到市场伙伴的一致好评。仅 2017 年，就在市场中举办了近 300 场产品培训，覆盖约 6 万人次。

除了常规产品培训外，有新产品上市，培训部还会开发完善的培训资料，并且和市场部配合在全国各地进行新产品的推广和宣讲活动。

除了线下的面授培训外，欧瑞莲也意识到部分市场人员由于时间和地点的限制，经常无法到场参加产品培训，因此，从 2016 年起，欧瑞莲开始建立在线培训平台，力求帮助市场伙伴随时随地学习产品知识。目前，欧瑞莲学院在线平台正在不断开发更多产品培训课程，满足市场伙伴更多培训需求。

供应商及顾问行为准则

通过审计和与供应商的密切合作，欧瑞莲致力于确保企业严格遵循国际劳动法标准。欧瑞莲供应商行为准则适用于全球供应商。本文件涵盖有关工作环境、健康安全、歧视问题、腐败问题和环境影响等各项要求。

我们同样也制定了独立的顾问行为规范准则，以确保所有涉及欧瑞莲事宜和商务活动的人员，都能够按照本公司规则行事。

风险管理框架

欧瑞莲的通用风险评估流程持续识别、评估和应对道德与腐败风险。

董事会总体负责制定并监督集团的风险管理框架。欧瑞莲的风险管理政策旨在识别并分析集团面临的风险，设定合适的风险限额和控制，并且监控风险和限额的遵守情况。定期检查风险管理政策和制度，以反映市场状况和集团活动的变化。集团风险与合规副总裁负责确保组织内的风险和合规事务得到应有的重视。



员工责任

我们的成功源自我们的员工

欧瑞莲中国一直很清楚员工的健康与幸福对企业的成功至关重要。公司提供员工的个人和职业发展，强化员工团队的多元化，珍视欧瑞莲的企业核心价值，以实现员工的承诺。同时欧瑞莲也致力于所有员工提供安全健康的工作环境。



欧瑞莲员工概况

欧瑞莲中国以“凝聚，进取，激情”为核心价值观，在此价值观的基础上，努力为员工构建体系化的保障制度，完善的薪酬架构，坚持以人为本，坚信员工是公司的重要财富，注重员工的能力培养，搭建员工职业发展道路，努力为员工营造“尊重个人，持续成长”的良好氛围。2018年，欧瑞莲中国拥有正式全日制员工数量 398 人，我们严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障员工的各项权益，坚持杜绝非法用工

薪酬福利

欧瑞莲中国坚信公平及具有竞争力的薪酬福利体系是公司健康发展，保留人才的关键因素。公司除保障员工的固定工资，奖金及国家规定的各项社会保险外，还为员工提供带薪年假，商业医疗保险，季度活动，年度旅游，员工慰问，假日福利，产品领用等各项福利。在 2018 年，在员工的商业医疗保险，增加了重疾赔付的项目。公司也非常关注员工身体健康，除为员工提供年度体检外，还额外增开健康讲座，提高员工健康意识。

员工认可

欧瑞莲中国通过各类活动及平台积极传递企业文化、认可表彰优秀员工，包括年度明星员工，服务员工，长期服务员工，特殊贡献员工等。

人才的吸引及保留

欧瑞莲成功的关键在于吸引、赋能并留住绩效高、技能强、经验足的人才。在欧瑞莲，我们为员工提供安全、舒适的办公环境，公平完善的薪酬体系；全方位的员工认可从而增加员工的认同感，归属感及忠诚度，着力打造凝聚进取的欧瑞莲。

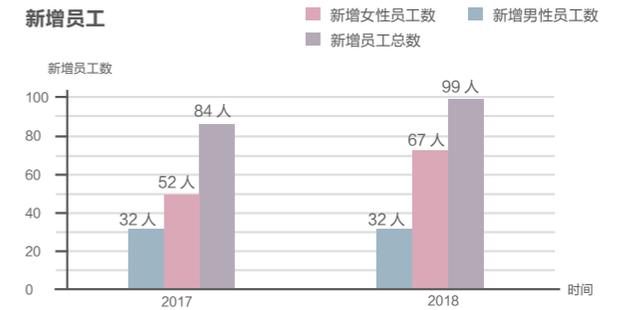
人才吸引

欧瑞莲致力于满足公司对优秀人才的需求，并且提供大量的实习岗位，为年轻人提供就业机会。2017 至 2018 年期间，有

近 44 位年轻实习生在欧瑞莲中国支持总部办公室及销售组织实习。

不仅如此，欧瑞莲中国自 2016 年底起启动了管理培训生项目，选拔和培养未来具有发展潜力及领导潜质的优秀青年人才，这个项目的最终目标就是培养未来的综合高级管理型人才。管培生有机会接触高管职位，并体验欧瑞莲快速增长、快速开发的市场。截止至 2018 年，已有 5 位重点院校毕业生加入管培生项目。

同时，欧瑞莲坚持公平、公正合法用工等原则，依照职位需求吸引并招聘优秀员工，不以年龄，性别，婚姻，民族等差异区别对待求职者或员工。积极呼应“一带一路”政策，为新青等国家重点关注地区提供工作岗位。





人才的激励与发展

一体化绩效管理 (IPM)

在欧瑞莲我们希望能所有员工创造职业和个人发展的机会。为此，欧瑞莲中国运用**一体化绩效管理 (IPM)**，制定清晰完善的目标，保障个人发展，从而整体提升企业绩效。整个一体化绩效管理结合了欧瑞莲战略目标及员工个人目标。同时员工也有机会向经理、部门和公司作反馈。我们很清楚透明度和实时反馈的重要性，而 IPM 则有助于欧瑞莲在这方面获得理想效果。

员工培训

企业的可持续发展离不开人才的发展。欧瑞莲中国运用 70/20/10 培训法则不断的完善培训体系以及为员工提供畅通的职业发展晋升通道，为员工创造良好的发展环境，激发员工潜能、提升员工的综合竞争力、实现个人价值。2018 年，我们持续向员工提供各类培训课程，在线培训模块，公开课培训及在职培训等各种机会，搭建丰富的学习平台及渠道，提供多样有效的学习方式与工具来帮助员工成长。

2018 年主要培训内容

类别	培训课程	覆盖人数
领导力及管理类	<ul style="list-style-type: none"> 领导力与团队管理能力 战略思维与决策 激励他人 管理者魅力沟通 激发个人效能 	98 人次
通用能力	<ul style="list-style-type: none"> 项目管理课程 时间管理 情绪压力管理 七个习惯 	95 人次
在线培训	<ul style="list-style-type: none"> 在线英语培训 领英在线课程 	77 人次
专业员工研讨会	<ul style="list-style-type: none"> 全国销售员工研讨会 全国营运员工研讨会 	155 人次

员工职业发展

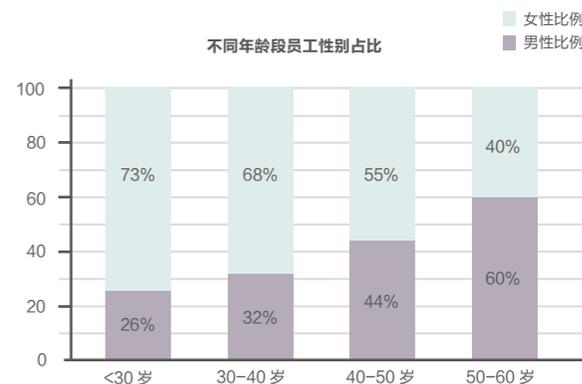
欧瑞莲中国非常重视企业内部人才的保留与职业发展，为员工提供了完善的职业发展晋升通道，创造良好的发展环境及平台，2018 年共有 33 名员工获得晋升。

全球派遣

欧瑞莲的优势之一在于其多元化特色。我们一次又一次地感受到性别、国籍和文化间均衡的融合能够带来更多样的视角，以及更多的创意和产品。作为一家全球化的公司，欧瑞莲中国的员工有多种机会参与全球 60 多个市场的各种长短期派遣工作。同时，海外其他国家的员工也会来中国进行长期或者短期工作交换，增进全球各区域间的交流。2017 至 2018 年，欧瑞莲全球有两位高级总监作为项目支持来中国工作；欧瑞莲中国有一位员工派遣至捷克，三位员工派遣至泰国进行项目支持合作类工作；同时捷克也有一位员工作为项目支持作为短期来到中国进行工作。



欧瑞莲 (中国) 销售公司性别比 (2018 年)



员工参与度

2018 年，欧瑞莲中国开展了员工问卷调查，特邀来自于 30 个城市，全体员工都参与了问卷调查。问卷涵盖培训需求，薪酬福利满意度等多个方面，公司能够对比不同时间的不同结果。大部分城市的员工对公司的薪酬福利及培训抱有积极态度且认为满意并提出相关改进意见。根据调查结果，公司会不断改进提供更有力的培训及福利。问卷调查的回复率高达 95%。

员工沟通及关爱

员工沟通

良好的内部沟通能建立起员工间信任的氛围，增进彼此了解及团队凝聚力。欧瑞莲中国非常重视企业的内部沟通，我们通过各种沟通平台及时发布及更新公司政策、信息、通知。同时打造员工与管理层交流的平台，增加交流机会，公司管理层定期向员工更新公司业务战略及部门动态，让员工了解公司最新动态；同时公司管理层也积极参与到每次区域研讨会及全国会议，与各地员工交流互动，了解一线员工的建议与反馈。

公司还积极开展各类团队建设活动传递企业文化、认可表彰优秀员工、及时反馈和处理员工的建议与意见等多种方式，为所有员工建立无障碍、透明的沟通交流平台。



员工关爱

在欧瑞莲，我们为员工提供安全、舒适、平等的工作环境并不断提高工作环境质量，直至最佳状态，从而增加员工的认同感，归属感着力打造凝聚进取的欧瑞莲。

公司组织开展形式多样的员工活动，行成一系列有特色、受欢迎的团队建设和品牌活动项目。2017年及2018年，公司在千岛湖及三清山组织了旅游及团队建设活动，让员工在青山秀水中疏解工作压力，健康身心，同时有效加强团队协作能力。日常公司会定期开展健美操、羽毛球、乒乓球等各类体育项目，为员工提供多种体育锻炼平台，强身健体。公司还举办家庭日活动，儿童节慰问等关心员工子女，得到员工积极响应。除此之外，公司还提供多种员工关爱活动：

节日慰问

公司每一个节日都会给员工送上温暖的慰问及祝福礼物。每月为过生日的员工举办生日会并给予贴心小礼物。

健康补给站

为了员工的健康，公司在餐厅提供多种保健食品，水果及小食供员工取用。为减少雾霾对员工造成的不良影响，公司按区域配备空气净化器并定期更换滤芯。

关爱女性

欧瑞莲中国重视女性员工关爱，每年3月为女性员工提供三八妇女节礼物。

欧瑞莲中国重视女性员工身体健康，定期组织女性健康讲座，提供专业解答及建议。



保护员工健康及安全

欧瑞莲认为我们有责任保护员工，减轻威胁到健康安全的风险，并提升工作环境的质量。我们致力采取正确措施，确保员工安全，保障员工健康幸福。我们的业务经营在健康安全方面风险较低。我们从各部采集并跟踪调查意外事故和工伤事件的数据，根据分析结果，进行必要改善或安排预防措施。

公司高度重视员工的职业健康和安全生产，在年度体检之后，将会由专业的医生为员工进行一对一的咨询服务，并会开展健康讲座，讲解常见疾病的预防和治疗。此外，公司在办公室内提供公司的营养品给员工食用，全方位关注员工身体健康。

同时，在欧瑞莲中国的《员工手册》中，对员工聘用条件，员工工作及休息时间，女职工保护等都做了明确的规定。2017-2018年，未发生职业病案例。

100%

2017年体检和健康档案覆盖率

100%

2018年体检和健康档案覆盖率

欧瑞莲中国—一个安全的工作场所

工作场所安全即通过改进工作场所的环境以确保员工在工厂场所的安全和健康。

在欧瑞莲中国（北京以及昆山工厂），我们十分关注员工的健康和安全。我们聚焦电气安全、消防安全、跌落防护、急救常识、人机工学、设备的安全使用、个人防护设备、基本化学品等方面的安全。

欧瑞莲中国采取了以下措施以确保员工安全、健康、满意。管理层对安全具有承诺；建立到位的安全政策、程序及标准；

持续的安全培训和教育；日常工作环境检测；定期进行全面的员工健康体检；更重要的是，我们把员工安全作为关键业绩考核指标，进行持续的跟踪和监控。

通过以上措施的实施，2013年2月至2017年12月期间，欧瑞莲中国仅发生2起可记录工伤，共计损工时3天。我们实现连续20个月的安全生产天数。我们满意所取得的成绩，同时一如既往地关注员工的安全和健康。



员工权益

欧瑞莲在社会和道德问题上的立场正融入我们的价值链。欧瑞莲在几个容易发生侵犯员工权益的高风险地区拥有业务，为了尽可能全面避免此类风险，我们制定了企业员工权利尽职调查程序。可持续发展和员工权益风险被纳入我们的企业业务风险评估过程。

2015年，我们进行了一项深入的研究，评估了我们整个业务中员工权益的主要影响。评估包括对我们价值链的全面分析，以及我们的业务对人们的主要影响。为了确定我们最显著的影响，我们采访了一些主要的内部利益相关者，包括业务部门主管和所有地区的代表。这项评估是通过对我们市场和业务部门主要员工权益问题的案头研究完成的。

因此，我们已经确定了我们最突出的风险，我们现在正在努力确保这些风险得到妥善处理。在一些领域，我们正在制定行动计划，以减轻风险和潜在的对员工权益的影响，同时寻求机会增加我们对社会的积极贡献。



每当我们进入一个新市场时，都会将员工权益问题纳入现有的风险评估，并承诺对高风险市场进行国别评估。这是非常重要的，因为它使我们能够关注于我们具有最高影响力的领域。我们的一些产品来自高风险市场，例如童工和强迫劳动。作为我们供应商评估过程的一部分，除了使用供应商自我评估工具外，我们还投入了额外的资源，通过在在这些市场持续进行审计来验证其合规与否。有关更详细的信息，请参阅供应商一节。

作为一个企业，我们坚持《世界人权宣言》和《联合国全球契约》。我们将《全球契约》的十项原则整合到欧瑞莲行为规范和供应商行为准则等政策中。这些原则直接涉及人权、劳动标准、环境和反腐败，有助于指导我们在日常工作中做出正确的决策。欧瑞莲行为规范和政策的培训是欧瑞莲培训系统（欧瑞莲学院）的一个重要组成部分。我们最近根据《联合国企业和人权指导原则》为欧瑞莲制定了一项具体的人权承诺。

为了确保这些原则真正成为我们日常工作的一部分，我们还持续培训我们的员工，让他们了解我们的企业责任，尊重工人的权利。2017-2018年，我们开展了相关主题的专题研修班和团队培训。欧瑞莲还参与了瑞典商业和人权网络，这是一个专注于交流最佳实践的商业网络。这使我们能够建立我们的知识和能力，以及紧跟这一领域的最新发展。





社区责任

履行社会责任是欧瑞莲一直坚持的工作，因为我们在 60 个国家拥有业务市场，通过我们的员工、供应商、业务地区以及顾客，业务所及领域都会或多或少地给当地人们带来直接或潜在影响，我们也希望以善意和大爱回馈社会。

作为一个渴望可持续性发展的公司，我们在公司价值链上做出了许多积极改变。我们希望能够帮助更多业务链触及不到的人，尤其是儿童和年轻女性，欧瑞莲翰林慈善基金会因此诞生，旨在给更多人带来持续的帮助。

自欧瑞莲中国成立之日起，除了建立业务上的渠道，我们也在不断寻求合适的合作伙伴与慈善机构，力求把世界儿童基金会和翰林基金会的精神带到中国。自 2010 年起，我们通过与本地慈善机构的合作与对他们的资助，已经帮助了许多需要帮助的儿童，让他们有条件获得了更好的生活环境、教育资源。在未来，我们也将继续帮助更多儿童，并赋予他们追逐更好的生活的能力，让每一位儿童都能够拥有美好的未来。

欧瑞莲全球合作伙伴帮助我们为中国社会做出贡献

翰林慈善基金会

翰林慈善基金会是翰林家族在 2004 年创办的，他们想为公益事业做贡献，回馈社会。1967 年创办欧瑞莲化妆品公司以后，翰林兄弟开始出访发展中国家。正是在那个时候他们意识到了对社会捐助的迫切需求。翰林家族一直积极从事不同慈善项目。为了使这些活动制度化、规范化，成立了翰林慈善基金会，欧瑞莲化妆品公司首笔捐赠了 4498849 股股份。

• 目的

基金会的目的是通过支持儿童、青少年、教育和世界卫生方面的项目为公益事业做贡献。我们优先资助帮助人们自救，协助自立的项目。企业家精神一直是我们的重心，帮助人们从小做起开创自己的事业也是我们考虑支持的事情。

现代人生活在一个快节奏的环境中，没有足够的时间来关怀思想、灵魂、精神和身体。患病人数与日俱增，其中许多疾病是慢性的。世界卫生组织在《宪章》中指出“健康不仅是没有病和不虚弱，而且使身体、心理、社会功能三方面的完满状态。”我们相信通过鼓励人们过更健康的生活可以促进文明。而且，我们认为除了现行的医疗制度；补充医学、预防保健和其他此类方法也是提升全世界健康水平的有效途径。为了深入参与选定的一些项目，基金会还选择直接资助某些项目；而不是把钱捐给慈善组织。自 2004 年基金会创办以来，向各类项目共捐款 50984002 欧元。

• 合作

欧瑞莲在部分项目上与翰林基金会合作。欲知进行中的活动的更多信息，请访问：
<http://www.afjochnickfoundation.com/activities.html>

“公主之约”牵手世界儿童基金会

2015 年，欧瑞莲正式牵手瑞典皇室玛德琳公主，与世界儿童基金会一起开启“公主之约”的慈善项目，目标是在全球范围内，以 3 年时间，通过欧瑞莲公主之约香水为世界儿童基金会筹集超过 100 万欧元的善款，用于帮助困难儿童，让他们也能收获快乐和健康的童年，构建更加光明的未来。

“我十分赞赏欧瑞莲为支持和帮助儿童所做的工作。作为世界儿童基金会的联合创始人之一，过去 15 年他们与我们密切合作，共募集了 200 多万欧元。这次这个新的活动表明这家公司决心帮助儿童实现他们的愿望，拥有更美好的童年。所有儿童都应该有机会做梦，并且有机会追逐他们的那些梦想。”

瑞典皇室玛德琳公主
世界儿童基金会荣誉董事



欧瑞莲中国慈善伙伴

2010-2014 济慈之家

济慈之家是中国社会工作协会儿童救助委员会——盲童康复培训项目。是针对中国盲童孤儿进行免费救助的非营利性机构，包括盲童的寄养，教育和职业培训等。在一个和谐、环保、人性化的环境里，让孩子们接受科学的教育、爱心的浇灌，让他们埋藏在心中的梦想慢慢长大，将来有尊严地自立于社会——这是“济慈之家”的目标，也是欧瑞莲长期支持儿童慈善事业的力量源泉。

2014-至今 春晖博爱

春晖博爱的专业团队早在 1998 年就与国内政府的福利院合作开展项目，是最早开始在国内儿童福利系统开展工作的机构之一。目前机构已有全国 27 个省市自治区超过 87 个福利院项目点及 46 个乡村项目点中的 14.6 万余儿童受益，项目成效显著，在儿童福利系统中广受赞誉。在全国 10 名被领养的儿童中就有 1 名曾经接受过春晖博爱专业项目的抚育，在春晖博爱项目中的儿童被领养的几率是不在项目中的 2 倍。因此春晖博爱项目取得的成绩，得益于与政府之间紧密的合作，例如以下成绩或殊荣：

- 2011 年 6 月 1 日，民政部在人民大会堂启动了全国儿童福利机构“彩虹桥”培训合作项目。春晖博爱姐妹基金会—半边天基金会荣幸地成为与中国儿童福利和收养中心就该项目进行合作的唯一伙伴，为孤残儿童护理从业人员提供职业技能相关培训。项目延续至今。
- 2012 年，北京春晖博爱儿童救助公益基金会与民政部“明天计划”领导小组办公室签订协议，“春晖关爱之家”项目为来京住院治疗的孤残儿童提供相关护理服务。成为民政部“明天计划”唯一民间的组织合作伙伴。项目延续至今。
- 北京市社会组织评估中获得 5A 社会组织的最高评级
- 原民政部司长、深圳慈善公益研究院院长、北师大公益研究院院长王振耀出任理事

春晖博爱的宗旨

每个孩子从一出生就应该有父母无微不至的照顾和关爱。对于那些因任何原因失去父母的孩子，春晖博爱的宗旨就是为他们提供如同亲人般的回应式抚育。

春晖博爱为中国最弱势儿童提供家庭般的关爱和照料。我们在中国运作并资助行之有效的抚育和教育模式，挖掘、开发弱势儿童的最大潜质和潜能。我们将永不停歇，直到每一个孩子都感受到关爱，深知自己生命的意义，并有机会为自己创造光明的未来。

春晖博爱的愿景

春晖博爱的愿景是培养福利机构中以及家庭社区中所有关爱孩子成长的成年人，使他们有能力帮助每一个孩子充分发挥出最大潜能，让每一个中国孩子都在有效的关爱中健康成长。



春晖博爱的目标

我们的目标是通过营造一个刺激情感健康发展、激发学习兴趣的环境，使在福利院中成长的儿童具备与同龄人相当的智力和社交能力，以开启未来顺利进入社会的大门。

春晖博爱项目关注点

春晖博爱关注的是培养一个身心健全的孩子。春晖博爱作为政府及福利机构的补充力量，通过与政府开设的福利机构进行合作，将国内外专家为中国的弱势儿童度身设计、并行有效的项目带到福利院中，通过聘用并培训全职的专业春晖妈妈，确保每一个失亲的孩子都能与关爱她的一个成年人建立起情感依恋，奠定孩子们全面发展的基础。



欧瑞莲中国慈善成果

2010年

欧瑞莲中国选择了“济慈之家”，共同发起“爱无止境”公益项目，帮助**70**位盲童孤儿改善生活和学习条件。同年，欧瑞莲出资**100**万元人民币，建造了3座用于孩子们生活和学习“梦想家园”，并且定期组织员工进行慰问活动。

2010-2014年

欧瑞莲累计捐赠约**400**万元人民币，帮助济慈之家扶植盲童孤儿的救助事业。



2015年

欧瑞莲首次牵手春晖博爱儿童救助基金会，6月-8月，“多效柔护蜜膏”慈善募捐项目，为春晖博爱筹得**19**万善款。

2015年，欧瑞莲和翰林慈善基金会为春晖博爱累计捐助人民币**160**万元(各方80万)，该笔善款覆盖全国20个省份和地区，资助了**1994**名需要帮助的儿童和**446**名义工。

2016年3月-8月

欧瑞莲“2倍爱心延续”项目，集小爱成大爱，共筹得善款**11**万元，有十位捐款活跃的伙伴被授予“欧瑞莲爱心大使”的称号，并代表公司，向春晖博爱递交捐赠。

2016年11月

欧瑞莲中国助力全球“公主之约”，携手瑞典玛德琳公主，献爱更多需要帮助的孩子。截止2017年1月，已累计募捐得捐**42**万元。

2016年12月

欧瑞莲向上海慈善基金会黄浦区分会捐赠善款**3**万元；当月同期，向云南省西双版纳龙林小学捐赠**900**件欧瑞莲产品，解决孩子们的日常需求。

2016年

欧瑞莲和翰林慈善基金会累计向春晖博爱儿童救助公益基金会捐助**160**万元(各方80万)，用于春晖博爱在华的各项慈善项目。

2017年

时值**50**周年之际，欧瑞莲将以翰林基金会的名义发行《乔纳斯和罗伯特有一个好主意》儿童绘画读物，以及以绘本元素为主题的马克杯，以此为契机，帮助更多孩子们。

2017年

欧瑞莲和翰林慈善基金会再次向春晖博爱儿童救助公益基金会捐款**160**万元。

2018年

再次向春晖博爱儿童救助公益基金会捐款**160**万元。截止到年底，欧瑞莲已向春晖博爱捐款**640**万元，受益者累计超过**35,000**名。向云南西双版纳龙林小学捐赠**1280**件欧瑞莲产品。



“多效柔护蜜膏”



“公主之约”香水



儿童绘画读物以及主题马克杯
《乔纳斯和罗伯特有一个好主意》

由欧瑞莲集团直接或作为联合创始人赞助的世界儿童基金会中国项目

与北京青少年法律援助与研究中心合作开展监护人侵犯儿童权益救助

2016–2017 年从世界儿童基金会获得捐赠：**45000 美元**

过去五年政策越来越重视虐待儿童的问题，但是政策的笼统和泛泛而谈使得极少有案例诉诸法庭。好在法制改革的势头有所转向，颁布了若干新政，包括突破性的《关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见》（2014 年 12 月）和《中华人民共和国反家庭暴力法》（2015 年 7 月）。在中国有史以来第一次这些政策要求主管部门在情节严重的情况下介入家庭内虐待儿童的行为。它还包含撤销监护人资格和强制报告的规定。该项目的目的是为法庭和律师编制最佳实践指引，从而增强法庭和律师在处理虐待儿童案件上的知识和能力，从而有效地落实新政，确保在司法程序过程中儿童得到保护。它还包括向遭受监护人虐待的儿童受害者提供免费法律援助以及给政府机构和其他利益相关者就新政的实施提供基于证据的建议。

主要成果：制作并分发根据其他国家的情况编制的报告以及一份实用指导手册，以增强律师处理家庭内部对儿童施暴的案子的能力。

该手册经过若干次修订后，最近已经在全国人大上通过，作为管理家庭虐待儿童案件的政策和指引。



案例研究

北京红枫妇女心理咨询服务中心

中心主要为家庭暴力的受害者提供心理咨询和社会服务，主要活动包括直接服务、每月接待 600 多个电话的热线、心理咨询、法律援助、研究与辩护。红枫的员工和志愿者有经过培训的警察、法官、医生和官员，涉及的课题包括家庭暴力和性别平等。世界儿童基金会资助“大篷车”儿童性侵预防教育公益大讲堂项目，旨在广泛普及儿童性侵预防知识，并且为受害者提供服务。

2015 年世界儿童基金会与春晖博爱在中国的合作项目总结

北京春晖博爱儿童救助公益基金会是 2012 年在北京注册成立，于 2017 年取得公募资质的基金会。我们通过招募和培训工作在一线的儿童照料者以及教育者，系统、科学、持续不断地给予福利院孤残儿童和乡村留守儿童亲情的关爱和以儿童需求为中心的教育抚育。

基金会于 2015 年被评为 5A 级社会组织并荣获 2015–2017 年度社会组织系统先进集体称号。春晖博爱目前通过运营三大项目服务福利院孤残儿童和留守儿童，分别是春晖妈妈项目、春晖关爱之家项目以及春晖守望项目。春晖博爱的项目已经遍及全国 30 个省、自治区和直辖市；99 个福利机构；45 个村落，累计培训 35547 名儿童照料者，超过 165420 名儿童受益

春晖博爱通过被政府机构选为最佳实践的若干试点模式对中国的儿童福利系统产生了重要影响。正在进行的项目中，有 85 名儿童生活在河南春晖博爱家庭村中的寄养家庭。其中 16 名儿童因为艾滋病以外的其他原因而成为孤儿。许多儿童在附近有亲戚，周末和节假日会来看望他们。14 名 12 到 18 岁之间的儿童在参加青少年服务项目中的娱乐和课后活动，包括作业支持、辅导、计算机技能培训和创意活动。所有六岁以上儿童就近入学。据春晖博爱报道，儿童的社会能力持续提高，儿童在学校表现很好。自 2006 年项目启动以来，已经有 10 名儿童考上了大学，13 名上了职业学校。



Thriving planet
繁荣的星球



我们努力减轻我们业务给环境造成的影响

我们有着远大的抱负：使我们的业务环境可持续。为了达到这个目标，我们在 2010 年推出了一项新的环境战略，并且在 2014 年进行了更新。这项战略以及配套的行动建立在充分了解我们的影响以及全公司上下对可持续性原则的长期贯彻基础之上。下面是我们目前为止取得的一些主要成就。

主要成就

- 2016 年，99% 的产品目录用纸来自经过权威认证的森林。
- 2016 年欧瑞莲生产所产出的废弃物中，96% 以上不再填埋。
- 2016 年在世界野生动物基金会 (WWF) 棕榈油购买企业评分表上，欧瑞莲以满分 9 分的成绩荣获表彰，成为行业最佳。
- 我们不断努力减轻影响，重点关注产品排放入水体。多年来我们的沐浴产品一直采用可生物降解的清洁剂，2016 年，我们对 2017 年自然挚爱系列重点推出了完全可降解配方。
- 2010 年以来，我们的二氧化碳排放减少了 32%。2016 年，排放量保持在 2015 年的水平，但相对排放量减少了 4%。
- 在 2016 年碳信息披露项目 CDP 气候变化评估体系中，欧瑞莲获得了 B- 的优异分数，反映了我们在减少碳排放，减轻企业的气候变化风险上所付出的努力。
- 在 CDP 森林项目中，欧瑞莲获得了木材领导力 A 级和棕榈油管理 B 级，认可我们在负责任地采购森林制品上所付出的努力。



我们为这些成就感到骄傲，但我们也意识到还有很长的路要走。为了最终实现全公司环境可持续的目标，我们需要：

- 只采购可再生或回收的材料
- 确保没有废弃物排放入水体并且对水源没有负面影响
- 实现中和或净的正数碳排放
- 没有垃圾填埋
- 建设没有负面影响的场地和工厂

持续关注影响

我们在下述几个方面做出承诺。

为了不断取得进步，这些承诺大部分着力于业务造成最大影响领域，以及造成实质性影响的领域采取行动。随着我们不断前进，我们将增加这些承诺的数量和覆盖面，以进一步减轻我们整个价值链的影响。



可持续采购

我们致力只采购可再生和可回收的材料

我们努力使整个价值链都做到可持续。由于我们造成的很大一部分影响来自所使用的原材料，因此需要在“如何采购”、“从哪采购”、“采购什么”上做出正确决策。目前，我们尽可能选择可持续、可再生的材料。我们对两种主要原材料做出承诺：纸张和棕榈油。

纸张进步

我们的主要原料是纸及其他木制品，用在产品目录和包装中。森林是全球和本地生态系统的重要部分——提供栖息地，保护生物多样性，净化空气和水，吸收碳，为人类提供材料、食物和生计。

根据 2010 年与雨林联盟共同制定的战略，我们承诺到 2020 年从权威认证的或者回收的来源采购 100% 纸张纸板包装材料 and 出版物。在商业实践中，这意味着尽可能优先选用通过森林管理委员会 TM (FSCTM) 认证的纸。如果没有 FSC，我们也允许能达到我们最低要求的其他认证——需要非常接近 FSC 控制木材的认证。

每年我们都要求纸张纸板供应商报告他们的纸张使用情况和整个供应链。我们要求提供纸张纸板数量数据、森林位置以及树木的确切品种。这些数据经过汇总，然后我们公开报告结果。我们还没有对这些结果进行独立审计，但我们正在与雨林联盟密切合作，了解并分析供应商的反馈和文件。比如，2016 年，我们追溯到 99% 的目录用纸来源经过权威认证。

棕榈油进步

在可持续采购主要原料之一——棕榈油上，我们是行业领导者之一。棕榈油是世界上使用最广的原料之一，需求不断增加。这是一个问题，因为它的种植会造成一些严重的环境影响——比如大规模的森林变成耕地和栖息地丧失、土壤腐蚀、污染和气候变化。但与其他植物油相比，棕榈油的每公顷产量最高，而且需要的化肥和杀虫剂最少。

到 2020 年，我们承诺通过物理供应链采购 100% 经过认证的可持续棕榈油。棕榈原油的资源充足，但是衍生品的供给非常有限。由于这些衍生品才是我们的产品原料，我们无法跟希望的那样快速转向物理隔离棕榈油。关于这方面的信息请见我们的采购承诺一页或者 RSPO 网站(可持续棕榈油圆桌会议)。



这项承诺将是一个重大挑战，但我们已经取得了不俗的成绩：

- 2010 年，我们开始采购 100% 通过 GreenPalm 认证的棕榈油，并且增强了对棕榈油相关问题的认识。我们是化妆品行业首批这么做的公司之一。
- 2012 年，我们制造出了世界上第一款只含通过 RSPO 认证的隔离可持续棕榈油的沐浴产品。
- 2016 年，在世界野生动物基金会 (WWF) 棕榈油购买企业评分表上，欧瑞莲以满分 9 分的成绩荣获表彰，成为行业最佳。
- 2014 年，我们开始采购质量平衡认证棕榈油，2016 年我们成品中使用的 8% 以上棕榈油产品通过质量平衡可持续认证（高于 2015 年的 4%）。我们计划在未来几年进一步提高质量平衡材料的比重。
- 自 2011 年以来我们一直参加 RSPO 大会，目前是该组织常务委员会和工作组成员。我们是公认的行业领导者，与有意使用可持续棕榈油的公司分享我们的洞见。

可持续供应商

我们希望深入价值链，发现并创造供应商的改变机会。

一家公司造成的总体社会和环境的影响，很大一部分发生在供应链上，而且不是直接的经营范围内。对于欧瑞莲来说，我们相信将可持续性标准纳入采购制度非常重要，这样才能迈向更可持续的供应链。我们相信企业应该努力保证在整条供应链上落实负责任的做法，在供应商的帮助下一同改进表现。

欧瑞莲供应链

欧瑞莲在波兰、俄罗斯、印度和中国设有工厂。西欧和中欧、俄罗斯和亚洲的外部供应商生产剩下的绝大部分产品，包括化妆品、配件和营养品。通过不同区域采购计划，我们尽可能在我们的市场就近采购，以缩短供应链，提高服务水平。2016年，我们继续增加区域采购，从战略性地点的供应商采购了更多产品，尤其是在独联体地区和印度，包括本地地产的原材料、部件和成品，以支持内部生产，同时增强外部生产能力。此外，我们还启动了一个中国采购项目，以支持我们在中国的业务增长。

帮助供应商进步

欧瑞莲全球供应商评估程序是我们提升整个价值链包括人权在内的可持续性表现的一个重要途径。通过该程序，我们可以对照一系列可持续性标准客观地评价供应商。每个全球供应商都参加了该程序，承诺遵守我们的《供应商行为准则》。

我们有一套五步流程，规范要求，详细说明如何对供应商进行评估、打分、培养。该流程的依据是《供应商行为准则》，其中规定了我们对工作条件、健康和环境、安全和环境、歧视和环境影响等方面的要求。《供应商行为准则》适用于所有直接供应商；我们鼓励供应商在他们自己的价值链上游实施该《行为准则》。

供应商评估流程还可以帮助我们识别高风险供应商，优先对他们开展审计和评估。我们定期对所有产品分包商和包装供应商进行实地考察，并且对高风险供应商开展可持续性审计，尤其是在亚洲。

我们支持愿意做出改进的供应商，并且将终止与得分低于要求的等级并且不愿意保证做出积极改变的任何供应商合作。在筛选和挑选新供应商时，我们也考虑可持续性表现。一套风险评估流程还把人权问题考虑在内，如童工和劳役。



供应商自我评估工具

2013年，向战略供应商推出了一个新的自我评估工具。试用结果非常满意，之后又向更多关键供应商推出了这个工具。

通过这个自我评估工具，我们可以采集并评估来自供应商的可持续性数据。要求供应商提供相关文件，证明他们的可持续性表现，比如能源审计、认证、社会合规数据等等。对这些数据进行分析和审计，以评估供应商并打分，确认它的表现是欧瑞莲可以接受的。评估时考虑环境、社会问题、供应链和道德等领域的许多方面。

一旦通过这个评估体系发现不合规行为并且供应商不符合最低要求，我们确保与他们一起，向他们提供支持，以便做出改进，达到可以接受的水平。

目前在使用这个自我评估工具的供应商，包括占总体直接/间接采购支出43%，以及92%以上的成品供应商

供应商自我评估工具在中国的使用

全球自我评估工具在中国正在使用，100%的本地供应商使用过这个工具。

2016年供应商审计

2016年，欧瑞莲审计了20%的全球直接和全球二级配件供应商。此外，还有一部分供应商接受了跟踪审计。大部分审计结果良好或者可以接受，同时改进供应商表现的工作正在进行。另外，今年，我们开始对印度的主要化妆品供应商推出供应商审计。化学品安全、工作时间和工资是审计中发现的前三大不合规问题。发现不合规后，落实整改措施，并且要求供应商限期改进。

中国生产供应商审计总结

1. 目前在中国欧瑞莲有多少供应商？

2018年在中国共有132家活跃^(注-1)生产供应商。主要供应包、饰品、纺织品、美容工具、手表、太阳镜、时尚配饰等。过去几年有300多家供应商服务于欧瑞莲^(注-2)。其中许多在过去几年逐渐被淘汰，或者没有业务往来。

产品 / 供应商类别	缩写	活跃供应商数量
化妆品	COS	7
营养品	WEL	1 ^(注-3)
配件	ACC	101
包装	PKG	23
供应商总数		132

注-1：“活跃”是指该供应商在过去12个月生产过欧瑞莲产品。

注-2：供应商包含一级和二级供应商。

一级供应商：为我们生产，有直接业务往来的供应商

二级供应商：通过代理或另一家供应商为我们生产的供应商

注-3：不含约36家营养品原料供应商。



2. 供应商审计管理

我们根据《供应商质量和可持续性合规手册》开展欧瑞莲供应商审计及管理。

2.1 正式的供应商实地审计包括质量、技术和可持续性审计。

- Q&T 审计：质量和技术审计。
- SA 审计：是指可持续性审计，类似于社会责任审计，
- CSR（企业社会责任）审计。

2.1.1 质量评估：

各地区的成品供应商在最终通过审批之前一律通过网络和实地质量审计。对于代理商管理的配件制造厂，初步审批审计可以由代理商完成。

对于包装供应商和原材料，初步评估在线进行，仅在网络评估过程中觉得有必要时才开展实地质量审计。

2.1.2 可持续性评估：

采用基于风险的方法开展可持续性审计。有些地区被认为风险高于其他地区。在高风险地区（比如亚洲），应该做实地审计。对于低风险地区（比如欧洲），仅当在线评估（比如 Eco Vadis 或 RFI）或以其他方式识别到风险时才做可持续性审计。初步审批之前，亚洲的配件、包装以及化妆品和营养品成品工厂应该做可持续性实地审计。对于由代理商管理的工厂，初步审计可以由代理商的合规团队完成。

2.2 审计频率：

大部分供应商根据商业风险以及之前的审计结果每3-4年重新审计。我们有详细的审计报告，并跟踪管理每次审计。

过往审计（质量和可持续性）得分	中国重新审计间隔时间	风险等级
D	6个月到1年	高风险
C	3年	中等风险
B	4年	低风险
A	4年	领导者

* 如有任何重大或关键产品质量 / 可持续性问题提示在实地 QMS 或者符合欧瑞莲《供应商行为准则》上存在问题，则可以提前重新审计。

* 包装供应商和原料供应商不会自动重新审计，除非之前审计中报告的重大质量问题或者关键 / 重大违规行为尚未解决。

* 对于通过代理商管理的工厂；代理商在独立于欧瑞莲审计之外至少每年开展审计（包括质量和可持续性）。

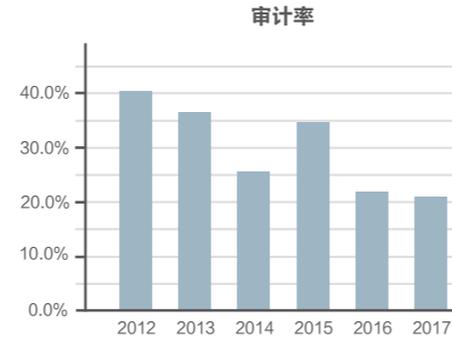
欧瑞莲供应商 Q&T（质量和技术）审计按照《供应商规范》的要求进行。供应商质量要求取决于对产品类别适用的欧盟和区域规定、国际标准及行业最佳实践。各个产品类别的《规范》（COP）描述了不同品类的供应商质量要求。欧瑞莲供应商 SA（可持续性审计）按照《供应商行为准则》和《欧瑞莲可持续性供应商最低要求》进行。这些要求对于所有业务类别是通用的。

欧瑞莲知道我们的很大一部分社会和环境的影响发生在供应链上，在我们自己的经营活动和直接控制范围之外。欧瑞莲还承认它应该发挥重要作用，推广负责任的采购做法，从而减轻社会和环境的影响，逐步向更可持续的供应链迈进。重要的是欧瑞莲与供应商一起推动负责任的做法，帮助整个供应链取得进步。

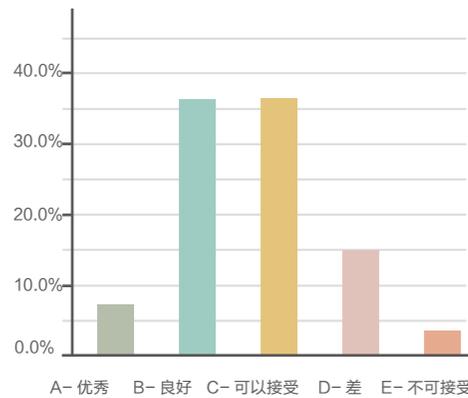
3. 供应商所审计结果总结

从 2012 年开始的六年中，欧瑞莲有专门的供应商质量团队负责中国的供应商审计工作。每年约有 20%–40% 供应商接受审计。大部分活跃供应商每 3–4 年重新审计一次。除了欧瑞莲审计师的实地审计，我们还要求代理商的供应商对现有工厂开展质量和 CSRC 审计。

年份	2012	2013	2014	2015	2016	2017
供应商总数	200	265	300	305	310	315
活跃供应商	95	100	130	158	132	130
供应商审计次数	38	36	33	55	29	27
审计率	40.0%	36.0%	25.4%	34.8%	22.0%	20.8%



可持续性审计得分结果 – 中国



2017 年共有 130 家左右活跃配件和包装等工厂。2017 年开展工厂审计 27 次（12 次配件和 15 次包装 / 化妆品）。

审计等级	定义	审计得分	风险等级	审计次数	审计得分分布
A	A- 优秀	≥ 95%	领导者	2	7%
B	B- 良好	≥ 85%	中等风险	10	37%
C	C- 可以接受	≥ 70%	低风险	10	37%
D	D- 差	≥ 50%	高风险	4	15%
E	E- 不可接受	<50%	不合格	1	4%
合计				27	100%

2017 年，欧瑞莲在中国审计了 21% 的全球直接和全球二级配件、包装和化妆品供应商。与 2016 年相比总体审计过程有很大的改善。过去几年的工作重心是与供应商一起减少不合规现象，2017 年执行了许多重新审计。我们也看到了与贸易公司合作的良好结果，在去年的两次供应商管理评审中符合对二级供应商的期望。

此外，从 2017 年七月开始我们还重新评估并完善了可持续性审计评分标准和方法。比如，B 等 – 良好的合规得分从 80%–90% 改为 85%–95%。这样审计得分结果集中在 B 和 C 等，分布趋势更合理。另外可持续性审计检查要素自 2017 年 1 月起从 11 项改为 9 个部分。新增的 9 个部分来自欧瑞莲《供应商行为准则》，也涵盖所有可持续性管理的检查要点。

在 2017 年的审计合规结果中，工作场所安全（重点关注个人防护装备控制以及职业健康检查控制）、法律合规（重点关注有害垃圾控制不到位）以及雇佣条件（重点关注加班时间过长以及一个月中没有一天休息）是审计中发现的前三大不合规问题。

可持续性审计合规率



3.1 可持续性不合规分类

审计不合规现象分为 ZT (零容忍)、CRI (关键), MAJ (重大)、MIN (次要) 和 CI (持续改进或观察) 几类。零容忍的例子如下。

零容忍：不合规现象牵涉到威胁生命的紧急情况或者严重违反人权或道德规范，归入零容忍。零容忍的例子包括：

- 童工
- 身体、口头或精神虐待 / 体罚
- 贿赂和 / 或腐败
- 卫生和安全状况可能给生命带来直接危险或造成重伤
- 强迫劳役

在零容忍项目的审计合规得分低于满分 100% 的项目，如童工和未成年劳工 (84.4%) 和强迫劳工 (89.6%)，并不意味着某些供应商使用了童工或强迫劳工。我们的所有供应商都完全合规。有一些项目没有获得满分是由审计过程中出现的轻微行政或程序性失误造成的。

为确保对于零容忍问题的绝对控制和全面保障，我们设有各项附加操作要求以及健全完善的书面流程，并提供符合该流程的相关证明。例如，我们可能发现年龄在 15 到 18 岁之间的未成年劳工没有健全的未成年劳工保护计划，或者工人受到非法的纪律扣款或罚款等，这些问题都已与供应商达成一致并采取了适当的行动。

3.2 审计结果可以分为五等：A (深绿), B (绿色), C (黄色), D (橙色) 和 E (红色)，以区别不同合规得分和不合规状态。

我们把年度供应商质量和可持续性管理绩效控制作为供应商持续改进管理手段。

水

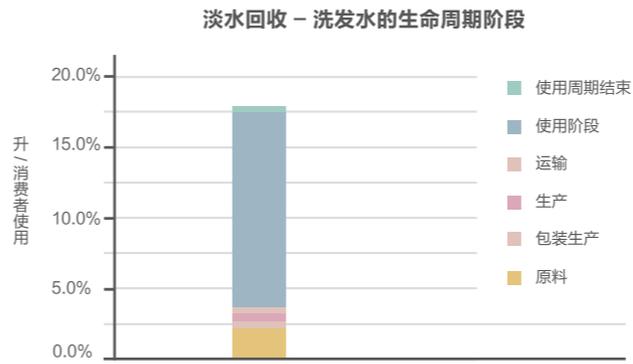
我们在限制我们对水的影响 - 包括全球和本地。

水是我们的环境影响的重要部分。时至今日，水安全是全世界面临的最严重、恶化速度最快的环境挑战之一。用水需求与日俱增，分析显示到 2030 年全世界将面临 40% 的需求和供给缺口。

水问题是全球性的挑战，但是由于我们在缺水国家经营，从本地的角度考虑潜在影响也很重要。具体看回我们企业自身，有两大挑战需要解决：水污染和水稀缺性。

为了更好地了解这些挑战，我们挑选了一些有代表性的关键产品做了全程水影响研究。研究结果有助于我们确定我们的水战略的焦点，加强现有的承诺。例如，研究表明，在洗发水的生命周期中，88% 的淡水使用是由消费者产生的。基于这一认识，我们正在寻找让消费者参与更可持续用水的途径，同时也在致力于开发更加节水的产品。

淘汰某些成分。我们已经加倍努力，2016 年我们重点为即将发布的一款主打产品开发完全可降解配方，当然了我们也继续在去角质产品中只使用天然磨砂颗粒。

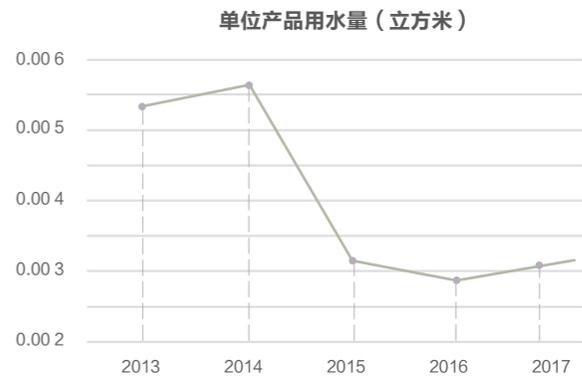


本地用水

水是化妆品最重要的原材料，水质对欧瑞莲来说至关重要。另外，中国的两个工厂设定了长期节水目标，过去五年均成功达标，单位产品用水量节省了 50% 左右。

我们知道制造工厂的水影响在生命周期影响中所占的比重十分有限，但对于本地社区，这个影响可能很重要。因此，我们分析了制造工厂的确切地点，并且对不同地点的风险和影响做了第一次分析。已经为工厂设定了 2020 年节水新目标。

研究提出的另一个重要核心领域是原料的可降解性。许多美容产品最终都会排入水体——尤其是沐浴液和洗发水这样的清洗产品。我们已经承诺在个人护理产品中只使用可降解清洁成分，研究发现有我们优先考虑如何进一步加强这一承诺，比如，



废弃物管理

我们对整个价值链的废弃物负责

废弃物是我们的经营活动产生影响的一个重要领域。我们的产品及其包装中有很大一部分最终被作为垃圾填埋，这是有问题的，因为缺乏有效管理的填埋会制造许多有害气体和污染物，包括甲烷在内——一种尤其强烈的温室气体。

我们意识到了废弃物挑战的艰巨性并且致力于解决它。我们的进步在很大程度上取决于从一开始就生产更好、更节能的包装。这表示继续增加回收材料的使用数量，确保消费者负责任地处置我们的产品。即使数量减少了，我们仍然需要妥善处理其他领域制造的废弃物，这点很重要。



我们在化妆品包装中用到的不同材料简介，按重量。该信息有助于我们确定从哪里着手做出最具影响的改变。



本地废弃物管理

中国工厂推出了回收计划并且借鉴了全球的包装倡议，使得过去五年固体垃圾减少了一个因子 10 以上。

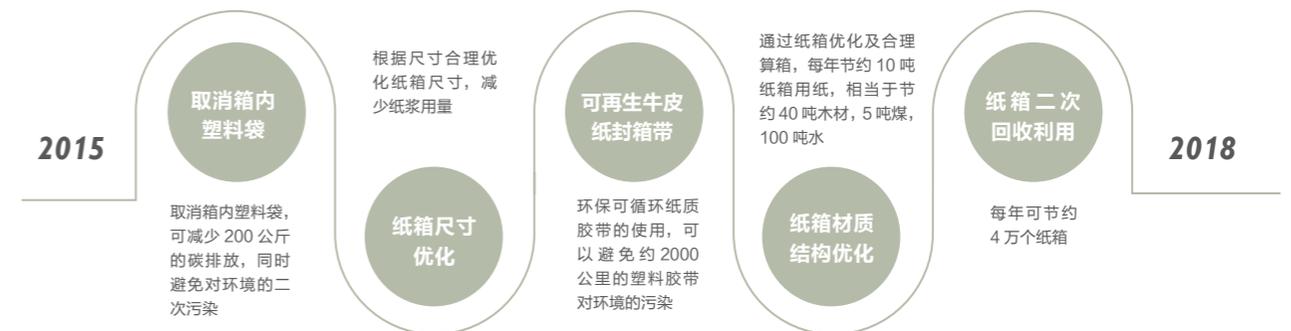


朝零垃圾填埋的目标努力

到 2020 年，我们计划所有工厂实现零垃圾填埋——2016 年 96% 的垃圾避免填埋，其中大部分被回收。我们还将努力寻找新的方法帮助我们的三百万名顾问减少他们的垃圾 - 包括在我们的服务中心以及他们生活中的其他地方。

欧瑞莲物流绿色环保实施情况

欧瑞莲长久以来一直致力于运营中环保及可循环性的理念。公司还将继续把生态及人文相结合的理念继续贯彻执行。



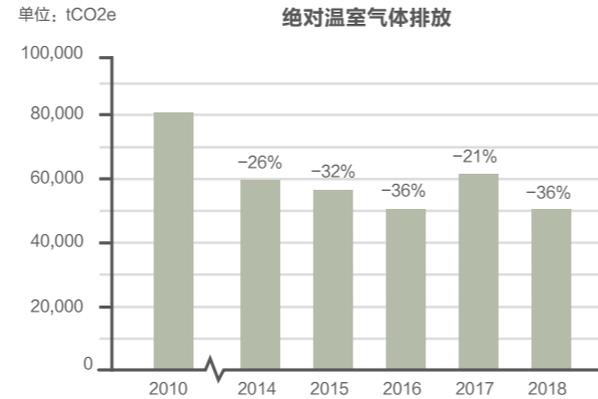
碳足迹和气候变化

我们正在采取行动从各个方面减少排放。到 2020 年，我们希望将欧瑞莲的二氧化碳影响减半。在中国，从 2016 年到 2017 年，中国市场单位销售的排放量下降了 28%，从 5.77 tCO₂e/MRMB 下降到 4.14 tCO₂e/MRMB。

碳排放是一个严峻的全球性挑战。现在大气中的二氧化碳含量比过去 650000 年都多。21 世纪的前 16 年都在历史记载的最暖 17 年之列，极端天气事件数量也继续增加。

不断变化的全球气候形势将意味着更多极端、不可预测的天气，伴随着比如频繁的暴雨、热浪、干旱和洪水。包括碳排放在内的温室气体是造成气候变化的主要原因之一。此外，温室气体所含的一些粒子会导致本地空气污染和健康问题。

我们所在的国家也经历了气候变化的影响，这促使我们采取坚决的行动减轻我们的环境影响。生命周期评估结果显示欧瑞莲从多个方面对气候造成影响；比如通过采购的材料、制造、运输和出行以及最终产品如何被处置。努力减轻全价值链的气候影响将使我们成为一家更节能的公司，并且有助于推动创新。



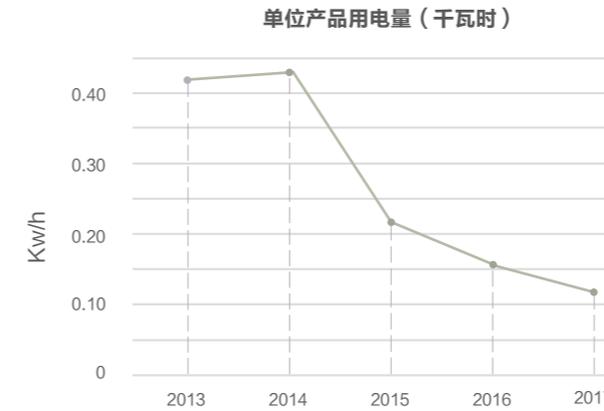
自从我们跟踪并分析自身可控的排放量以来，我们得以制定有效的战略，以减少排放，节约成本。

根据商业战略以及欧瑞莲成为可持续公司的长期愿景，我们正在采取行动，通过一系列举措减轻碳依赖。我们从工厂着手，然后向我们可控的经营活和其他领域推进——比如办公室和出行。

下一步我们将着手解决可施加影响但不能直接控制的领域。这意味着我们价值链的延伸，在我们的供应商和消费者中间寻找并创造改变机会。我们计划扩大我们的战略在整个供应链的覆盖，同时也针对正在酝酿的一些问题。我们将继续评估气候变化对自身商业和供应模式可能造成的影响。

碳足迹

中国工厂实施了无数节电措施，其中包括照明控制、玻璃幕墙添加紫外线过滤层、改成节能窗户、优化批量生产的处理时间以及更换老旧耗电的空调。由此带来的单位产品电和天然气使用量下降是显著的，电和天然气的使用量分别下降了 70% 和 50% 以上。





目标与承诺：推动环境可持续性发展

结果目标	承诺	2017 年进度报告
创造机会改善人们的生活		
向我们的顾问提供欧瑞莲独有的商业机会	1、欧瑞莲学院培训的顾问数量翻一倍，帮助他们自尊自立	2017 年共有约 109000 名经销商和潜在经销商参加了欧瑞莲领导力培训。此外，大约 225000 名顾问参加了欧瑞莲商务和美容学院的培训，学习商务技巧以及更多产品知识。公开在线学习平台继续推出新的教学视频以及微学习课程。
提供安全、有成就感的工作环境	2、创造良好的工作环境，员工参与度调查评分逐年改善	我们开始构思“员工网络推广者系统”理念，目的是从员工获得持续反馈，了解有待改进的地方。
	3、确保男女享有平等机会，保证少数性别在管理团队中至少占 40%	2017 年，女性占全球管理团队的 43%，公司有 120 名女性高级经理。在集团管理层中，目前有一名女性成员。
	4、继续推行欧瑞莲全球供应商评估程序	继续推行五步供应商评估程序。进一步向全球供应商推广我们的供应商自我评估工具，目前占成品供应商 97% 的供应商在使用该工具。对于主要存在于印度和中国的高风险供应商，我们今年开展了可持续性审计，覆盖这些国家的 20% 供应商，包括直接和二级供应商。审计类别涵盖化妆品、营养品、包装和配件供应商。

结果目标	承诺	2017 年进度报告
以负责任的产品带来美丽和健康		
提升产品的可持续性水平	5、确保品类的可持续性水平逐年提高，推动持续进步	有若干原材料和产品计划正在进行中，目的是提升产品的可持续性水平。原材料是产品开发的支柱。我们正在采取措施，确保原材料组合经过优化，与品牌相称，从而通过我们的产品最好地体现瑞典品牌，通过自然推动创新，并且让企业可持续战略深深扎根。我们的成分诚信流程针对关键成分及其采购和使用。所有品类的战略工作继续推进并且逐步规范化。
	6、到 2020 年 PE 和 PET 化妆品包装的 PCR（消费后回收）含量将至少达到 20%	更新这项承诺，以便更好地反映我们的实际计划并明确截止年份。由于 IT 系统的实施，我们还不能确切地衡量在这个承诺上我们做到了哪一步。 由于多方面的原因，比如提供 PCR 的供应商的局限性，很难快速提高这个数字。尽管如此，自然挚爱系列所有 PET 瓶子的 PCR 含量已经达到了 50%。
聚焦创新	7、每年至少发布一款可持续欧瑞莲产品	瑞尔姿鱼油胶囊通过了致力于环境可持续发展的海洋之友组织认证； 2014 年起，逐渐淘汰在产品中使用塑料微珠，而使用诸如杏仁壳、硅石、糖等天然成分进行替代，以减少环境负担；（蜂蜜牛奶菁纯磨砂膏，不含塑料微珠） 欧瑞莲是世界首家使用经 RSPO 认证的可持续棕榈油来生产沐浴产品。（花漾玫瑰香皂 使用棕榈油）

结果目标	承诺	2017 年进度报告
以负责任的产品带来美丽和健康		
聚焦产品成分和安全	8、继续开展产品系列使用的成分的可持续性评估。在中国，从 2017 年起，对营养品原料的正式评估已经开始执行。	100% 现有化妆品原料均经过可持续性审查和分析，我们正在建立流程以同样的方式来管理欧瑞莲营养品的原料。
	9、聚焦成分影响，从安全性、环境或道德角度逐步淘汰高优先级成分。	我们的专家持续跟踪对成分的关切——包括从监管和消费者的角度。我们建立了一套治理程序，战略性地支持品牌，未来将规范化，这样企业可以继续就关键成分问题做出决策。
	10、继续推行欧瑞莲产品安全评估程序，确保全球统一的安全标准。	2017 年没有发生与我们化妆品或营养品的健康安全影响有关的违反规定自律守则的事故。安全评估程序适用于所有化妆品和营养品。
将符合很高的社会和道德标准的产品推向市场	11、尊重动物福利，绝不使用取自死亡动物或者给动物带来伤害或痛苦的化妆品成分。	跟前几年一样，2017 年没有发布任何违反这项承诺的产品。
	12、确保采购原材料时采取合乎道德的做法。	负责任地采购原材料是我们原材料管理的重要一部分。

结果目标	承诺	2017 年进度报告
推动环境可持续性		
尽可能采购可再生、可持续材料	13、到 2020 年通过物理供应链采购 100% 经过认证的可持续棕榈油 14、推动 100% 采购通过 RSPO 认证的可持续棕榈油。	我们继续采取措施，支持可持续棕榈油产品的生产和使用。2017 年，我们成品中所用的 8% 以上棕榈油产品经过质量平衡认证（与 2016 年相当）。剩下的通过 RSPO 认证。2018 年，我们将继续努力增加通过质量平衡可持续认证的棕榈油使用量。剩余的我们采购了通过 RSPO 认证的产品，确保 100% 覆盖。
	15、到 2020 年采购 100% 来自权威认证来源的木纤维。 16、采购 100% 来自权威认证来源的目录用纸。	总体来说，2017 年调查的所有纸张纸板显示合格率为 97%。我们将继续努力，确保纸张 100% 符合我们的政策。在对目录供应商的年度供应链分析中，我们发现 97% 的目录纸张完全符合我们的纸张承诺——这意味着它的来源有权威认证，并在严密的监管链之下。
	17、采购 100% 来自 FSC 认证来源的展示包装纸箱和宣传册。	对 2017 年全年采购的包装纸箱和宣传册的供应链分析显示 99% 的材料通过 FSC 认证。
减少废气排放	18、到 2020 年将工厂固定燃料和能源的温室气体排放减少 15%。	自 2015 年以来相对温室气体排放（吨二氧化碳 / 百万单位产品）下降了 15%。
	19、到 2020 年将工厂耗电量减少 15%。	我们正在继续努力提高可再生能源占比，同时做到更加节能。这个目标依据的是以 2015 年为基准年相对于产量的耗电量。自 2015 年以来，虽然我们的产量提高了 31%，但单位产量的耗电量却下降了 24%。

结果目标	承诺	2017 年进度报告
推动环境可持续性		
减少废水排放	20、个人护理产品 100% 只使用可降解清洁成分。	我们在个人护理产品研制中只采用可降解的清洁成分。为了进一步重申我们在减轻对水环境影响方面的志向，我们为全新的自然挚爱系列开发了可降解配方。经过独立测试的可降解配方以及天然萃取物和天然磨砂颗粒，是证明我们能采取措施减轻对水体直接影响的绝好例子。目前我们正在考虑将这种做法推广至更多产品系列。
	21、2014 年起，逐渐淘汰所有新品中的塑料微珠。	2017 年我们坚持在所有去角质产品中只使用天然磨砂成分，如杏仁壳、水果籽和硅石。2016 年底我们停止生产含塑料微珠的旧款产品。另外，我们停止在清洁产品中使用塑料亮粉（以及固体塑料）。
	22、到 2020 年将所有工厂的废水量减少 15%。	自 2015 年以来我们已经将产生的单位废水量减少了 17%。
减轻欧瑞莲业务、活动、项目和设施的环境影响	23、到 2020 年将工厂耗电量减少 15%。	自 2015 年以来，工厂的单位用水量减少了 12%。

ORIFLAME
S W E D E N
欧 瑞 莲

总部地址：上海市黄浦区徐家汇路 610 号日月光中心办公楼 21 楼

电话：+86 21 34189630

传真：+86 21 34189633

邮编：200025

官方网址：www.oriflame.cn



欧瑞莲中国微信
订阅号



欧瑞莲美丽臻享
微信服务号