

2016
2016

佳丽宝化妆品（中国）有限公司

企业社会责任报告

目 录

CONTENTS

03	序言
04	关于佳丽宝
05	佳丽宝在中国
06	CSR经营管理 基本方针 价值观 体制 CSR活动三大方面
07	我们与利益相关方
25	读者意见反馈表

本次CSR报告书是佳丽宝化妆品（中国）有限公司首次对外发布的CSR报告。该报告从经济、社会等各个方面，向所有利益相关者汇报多年来佳丽宝（中国）事业活动中所开展的企业社会责任活动以及所取得的进展和成绩。

以2016年1月-2017年4月为主，同时也包括在此时间之前和近期开展的部分活动。

请致电佳丽宝化妆品（中国）有限公司对外事务部
联系电话：021-52285050

对象范围

佳丽宝化妆品（中国）有限公司及在中国大陆的各分公司。报告中简称：佳丽宝（中国）、或公司

对象时间

发布时间

2017年4月

报告获取

佳丽宝历史



1887

1936

1937

2006

绵贸易商
绢丝制造及出
口→纺织企业

将绢丝技术运用于化妆品
推出了首款高级绢皂
Savon de Soie

正式加入化妆品行业

正式加入花王集团

自1987年佳丽宝就开始了中国事业。

截止目前，佳丽宝已进驻中国大多数城市，
店铺合计达1200余家

公司整体业绩较去年实现两位数以上的成长。

战略：重点强化3大品牌

- 为中国女性肌肤研发的
AQUA SPRINA (雅呵雅 丝睿)
- 面向敏感肌肤开发的护肤品牌
freeplus (芙丽芳丝)
- 人气彩妆品牌
KATE TOKYO(凯朵)



在中国的发展

1987年
10月

Kanebo化妆品公司与“上海家用化学厂”签订技术援助合同，开始了进军中国之路。

合资公司“上海嘉娜宝化妆品有限公司”成立。

1995年
10月



2000年
3月

“上海嘉娜宝化妆品有限公司”建立自己的第一家工厂，生产制造专门为中国女性肌肤研发的新品牌“AQUA雅呵雅”。

独资公司“佳丽宝化妆品（中国）有限公司”成立。

2005年
11月

2005年
12月

引进日本原装药妆品牌“freeplus 芙丽芳丝”至高级药房进行销售。

导入日本高端化妆品牌“Impress印象之美”“Lunisol日月晶采”。

2006年
8月



2009年
9月

“AQUA SPRINA雅呵雅 丝睿”诞生。同期将“COFFRET D'OR金炫光灿”引进中国。

将日本自选彩妆第一品牌“KATE”引进中国。

2010年
9月



2011年
9月

拓展了化妆品专营店新渠道，并针对新渠道推出新品牌AQUA LUNASH（雅呵雅润希）。

佳丽宝官方旗舰店正式入驻淘宝天猫商城。

2012年
10月

2014年
2月

KATE品牌全球同步升级，正式更名为KATE TOKYO，并于9月独立开设了天猫KATE官方旗舰店。

“freeplus 芙丽芳丝”也独立开设了天猫官方旗舰店。

2016年
1月



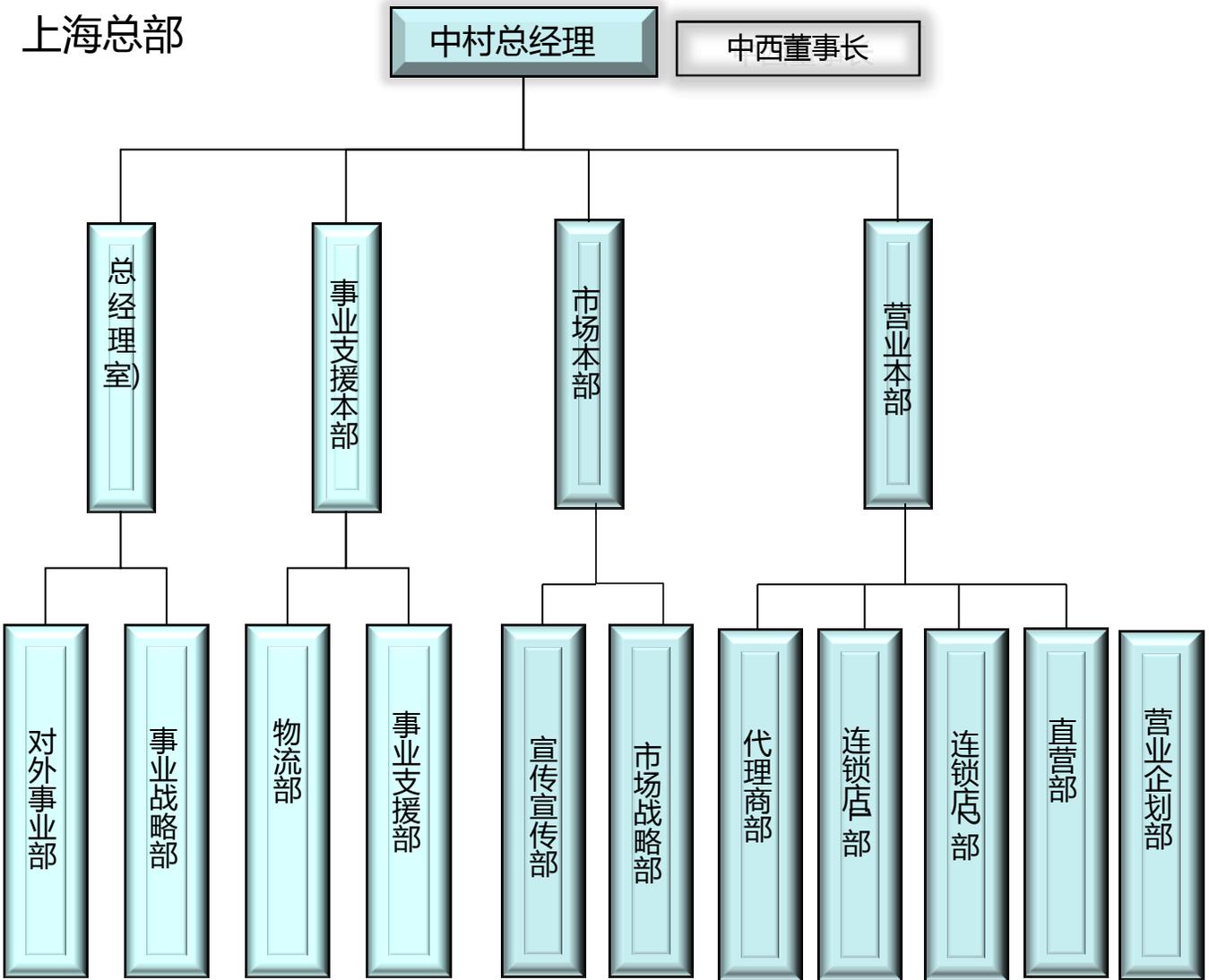
2016年
3月、9月

KATE品牌为新品上市打造人气，举行别开生面的发布会。

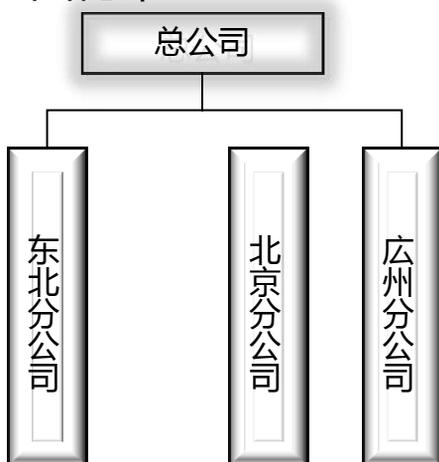


佳丽宝中国公司组织架构 (2017年4月1日统计)

上海总部



全国构架



- | | |
|----|-----|
| 地区 | ①东北 |
| | ②华北 |
| | ③华东 |
| | ④上海 |
| | ⑤西北 |
| | ⑥西部 |
| | ⑦华中 |
| | ⑧华南 |

基本方针

佳丽宝的企业社会责任(CSR)在于实现我们的使命——“美丽前方，笑容绽放”。

佳丽宝的理想“FEEL YOUR BEAUTY”，就是希望以化妆品的力量，发掘出女性的个人特色以及由内而外散发美丽，并能积极地参与社会，与人互动。对佳丽宝来说，企业社会责任是一个重要的经营管理问题，包含了有助于可持续发展的所有活动。

价值观

佳丽宝的目标是充满笑容的可持续性。我们以将迄今为止孕育培养起来的“美容技术经验”和“与顾客为伴精神”充分利用和发挥于业务活动和社会活动，来为创造充满笑容的幸福社会做出贡献。



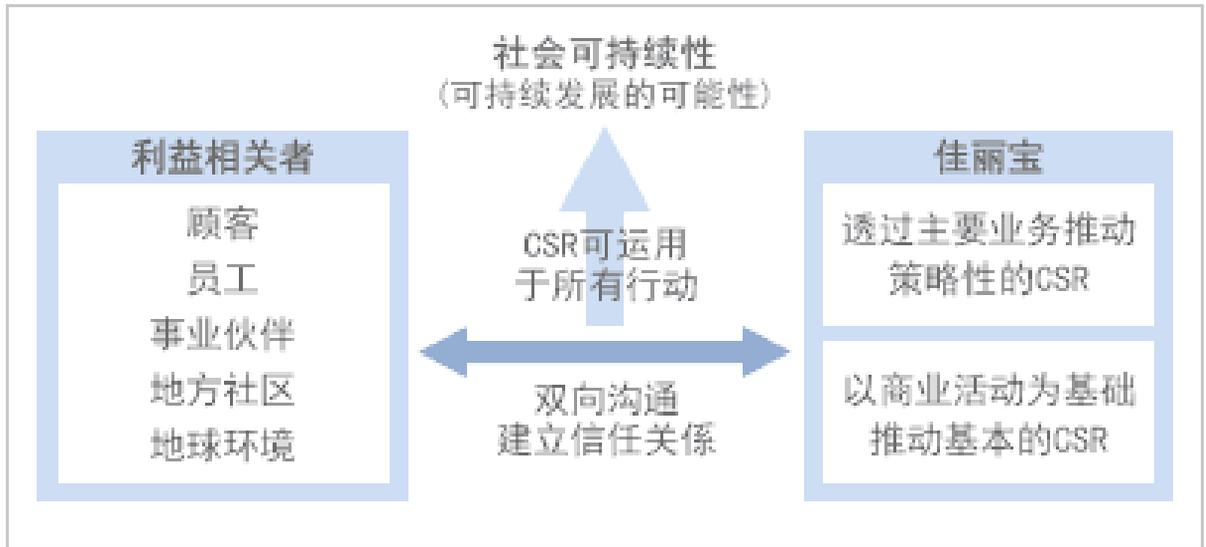
体制

公司的组织架构中设立了可持续性委员会，将CSR视为一个重要的经营课题。公司的经营干部都加入到PDCA(Plan-Do-Check-Act, 计划-执行-检查-处理)的管理循环中，对于CSR活动的计划做监察并评估其过程和结果。我们也邀请公司外部的专家，及时了解最新的CSR发展状况。

佳丽宝的CSR活动主要集中于三个方面

生态、全球性问题以及人力资源。可持续性委员会的目标是在公司内部加深对可持续性的了解，并宣传社会以及本公司的可持续发展活动。

- 生态：推广能够减轻环境负担并与地球环境和谐共存的商业活动。
- 全球性问题：为实现充满快乐和笑容的社会做贡献。
- 人力资源：培育拥有多面价值和能力的人才。



利益相关方	期待	佳丽宝的回应	Page
消费者	更好的产品 &服务	专注于研发&生产的安全品质 新技术&新产品 优秀的美容顾问及客服中心 不合格产品召回机制及处置方式	8-15
公司股东	销售业绩 增长	中国销售事业的推进	16-18
公司员工	提升 个人技能	妆扮美丽彩妆大赛	19
社会保障部 财政部	促进就业 促进财政收支	深化本土化	20
环保局	绿色环保	推动环保事业发展	21
弱势群体	得到帮助	慈善、援助项目	22-24

1

为消费者带来价值

(皮肤学+感性工学+心理学+新原料) × 革新

2

生产工厂

严格贯彻实施以下标准：

GB/T19001-
2008/ISO9001:
2008《质量管理体系要求》
GB/T24001-
2004/ISO14001:
2004《环境管理体系 要求
及使用指南》ISO22716:
2007《化妆品-良好生产规范 (GMP) -良好生产规范
导则》

3

质量管理

中国的各类国家标准
化妆品卫生规范
化妆品卫生监督条例企业
标准

※在符合中国法律法规的前提下，借鉴使用日本先进的各类生产技术、检验设备。确保在中国生产的化妆品和日本本土质量水平相同。

研发和生产阶段

- 严格选择安全的原料
- 确认配方的安全性
- 通过各类使用测试确认安全性

售后阶段

- 顾客使用咨询
- 售后定期回访、安全监测



2017年3月

雅呵雅丝睿水蕴养肌净透洁肤油新品上市

豆瓣菜提取物

改善水通道蛋白减少引起的弹性下降等
肌肤老化问题，活跃肌肤环境。

紫苏叶提取物

深入肌肤层层保湿，领肌肤充满水润弹力。

功能香气成分

加入帮助舒缓的香料，令洁面倍感愉悦。

油橄榄果油洗净成分

令养分直达肌肤深层，促进新陈代谢及胶原
蛋白纤维生成，维持肌肤水油平衡。



你的纯情肌 我来守护

深层清洁

按摩后，充分与彩妆
污垢融合，轻柔洁净

触感顺滑

质地平滑不油腻，洗
后肌肤柔嫩不紧绷

迅速乳化

遇水后乳化迅速，易
于洗净，无卸妆残留

温和不刺激

温和洁面不刺激，呵
护你的娇嫩肌肤



各类业界奖项

80th
since 1936

Kanebo
FEEL YOUR BEAUTY.



荣 / 获 / 奖 / 项
《都市丽人》全年百万读者票选奖
《时尚健康》健康美妆大奖
闺蜜网美丽品牌口碑榜



新 / 获 / 成 / 就
2016年度品牌新晋人气眼线单品



荣 / 获 / 奖 / 项
《时装 L'OFFICIEL》时尚美容类美妆心得2016上半年大奖



新 / 获 / 成 / 就
2016年度品牌全年总销量TOP1
2016年双11当天平均2.5秒售出1盒



荣 / 获 / 奖 / 项
《都市丽人》9月最佳单品
《都市丽人》全年百万读者票选奖
闺蜜网口碑大奖



新 / 获 / 成 / 就
2016年度品牌最人气眼影
2016年度KATE眼影类销量TOP1
2016年度品牌全年总销量TOP2



荣 / 获 / 奖 / 项
《优家画报》大数据美妆大奖
口碑粉底液



新 / 获 / 成 / 就
2016年双11当天
秒冲KATE天猫旗舰店单品榜单TOP3



荣 / 获 / 奖 / 项
《悦己 SELF》潮流趋势眼线笔
PCLADY 年度人气大奖



新 / 获 / 成 / 就
2016年度品牌最人气眼线
2016年度KATE眼线类销量TOP1
2016年度品牌全年总销量TOP3



荣 / 获 / 奖 / 项
PCLADY 年度人气大奖
闺蜜网口碑大奖



新 / 获 / 成 / 就
平均1.2秒售出1支
2016年度KATE彩妆类人气TOP2



净透洁肤油



保湿修护柔润乳液



净润洗面霜



保湿修护柔润化妆水



亮肤蜜粉





基本方针

- 向顾客提供适宜的护肤&彩妆建议，并帮助她们挖掘和焕发出自身的美丽
- 通过与顾客直接沟通，我们将顾客的意见在公司各部门共享，并为研发和改进我们的产品而服务

地区美容顾问培训

- 8大区平均每月各一场，共96场，参与培训美容顾问共1200人次左右
- 旗舰店培训每年2场（日本培训）共10人左右

员工

品牌
理念

客户

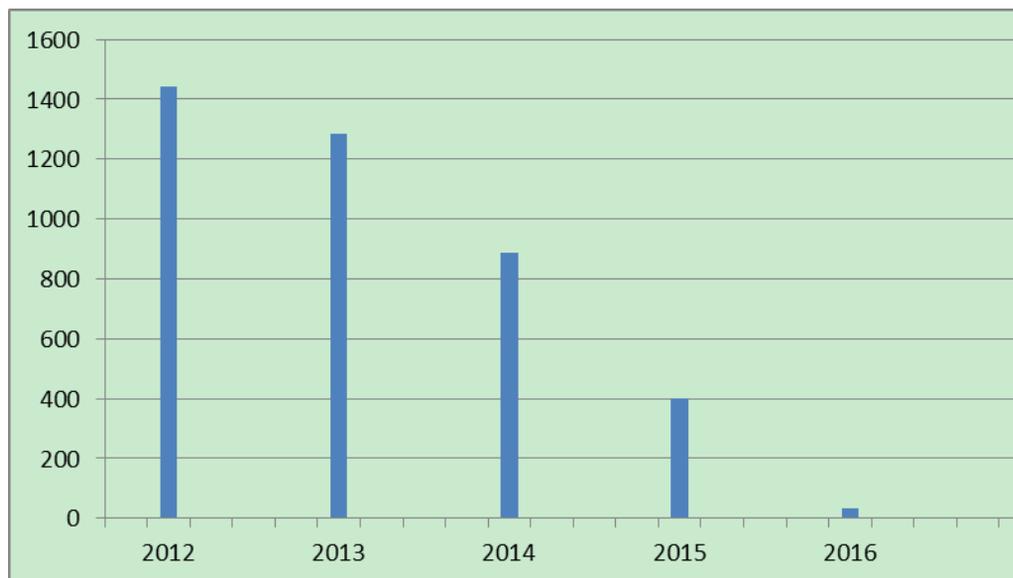
全国教育担当培训

- 每年4场
- 参与培训教育担当共32人左右

消费者呼叫中心来电情况统计

年份	总进线	投诉	咨询	其他	→	1 催投诉		
12年	85084	1443	83641	0		2 投诉回复		
13年	93031	1283	91748	0		3 传真邮件是否收到		
14年	80790	886	79904	0		4 BC来电		
15年	21424	400	20862	162		5 非官方旗舰店		
16年	3840	35	3558	247	→	1 投诉回复		
						3 合作		
						4 真伪		

投诉数量推移情况



不合格产品召回机制及处置方式



中国事业的成长不可缺EC的成功----EC平台的强化

- 我们认为EC是中国事业的第二支柱。
- 由于强化了天猫的合作。销售也每年在扩大。
- 除了佳丽宝官方旗舰店之外独立开设了KATE官方旗舰店。16年1月份freeplus也独立开设了旗舰店。
- 现在天猫里，有佳丽宝、KATE、freeplus三家官方旗舰。
- 今后，在天猫体系之外，也会积极扩大在其他平台的覆盖。



EC在中国成功的三个条件

90后

打飞的、买东西
有钱就任性
我们有老爸

强化与平台的合作

在有限的网站页面上如何提高露出度极为重要。为此，我们把网络运营代理商也更换成淘宝的合作非常好的国内公司。



80后

马云成功
有我一份力
我们有卡债

EC的Marketing

中国的EC市场随着80后90后的成长而扩大，80后90后占网购市场的绝大多数。所以销售符合他们消费行动的商品就非常重要。

客服的水准

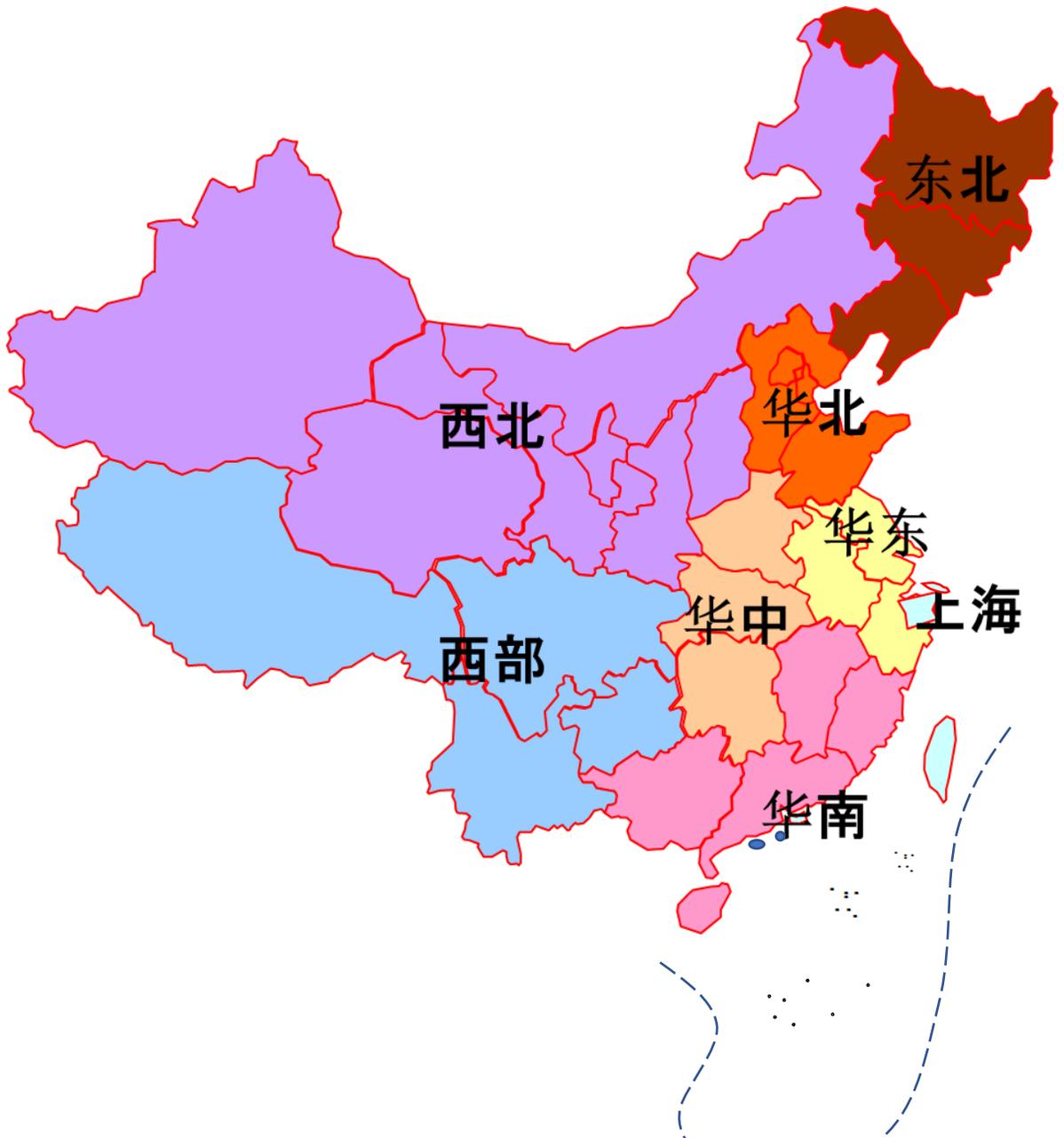
客服人员都是善于提供美妆建议的专业人员。“消费者很看重客服的品质，中国很大，没有实体店的地区还有很多，网络销售的效率就非常高。”



目标客户从富裕层到中间层的转变

观察牵引中国的消费的80后90后，他们的主要购买场所是连锁店和EC，所以得出结论：这是时代的流向，要从根本开始重新制定流通的战略。

主要经营渠道的转变：由直营向代理商



KATE以大城市为中心加速展开实体店

策略→以大都市为据点，辐射到周边地区



成果→在80、90的女性客户中，知名度不断获得提升。



佳丽宝的理想是“FEEL YOUR BEAUTY”。为了满足顾客的各种需要，达到“真正的顾客满意”。公司每年都会举办“妆扮美丽大赛”，为美容顾问提供一个钻研待客精神、咨询能力以及美容技术的平台。

妆扮美丽大赛



来自全国各地的优秀BC（美容顾问）运用高超的化妆技艺，塑造出了职场精英、时尚车模等丰富的人物形象，创造出了参加同学聚会、享受烛光晚餐等不同的消费场景，与当下中国女性追求独立、个性的精神高度契合，精致、得体的妆容也让在场观众眼前一亮。

提升员工自身的美妆技能与竞争力





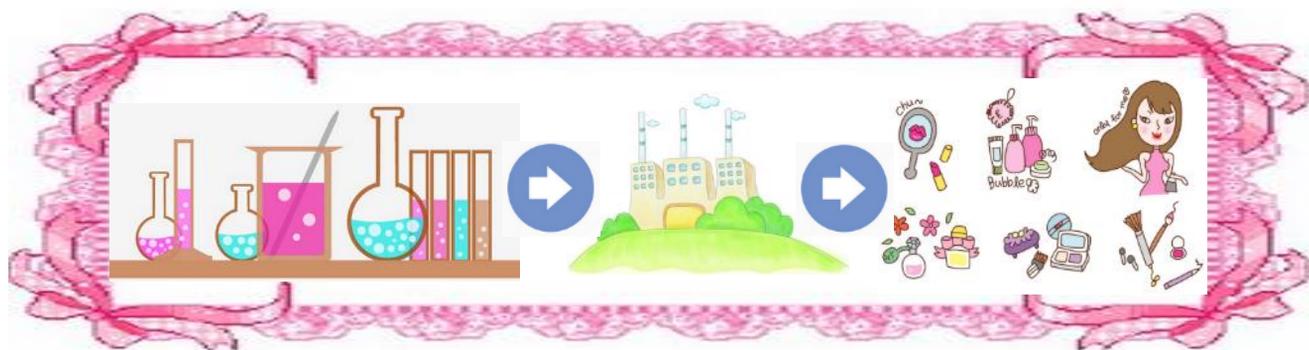
现地化研发

- 佳丽宝上海工厂一直致力于化妆品、包装材料及相关美容制品的研发与生产，将先进的皮肤科学与日本式的细致入微相结合，努力提高产品功效来满足广大消费者。
- 于千禧年，佳丽宝旗下更推出针对中国女性肌肤的化妆品牌 AQUA SPRINA雅呵雅 丝睿。在日本尖端技术的支持及指导下，实现了将最适合中国女星及肤质的卓越品质及精致的设计，并在以上海、北京等主要城市展开销售。



现地化工厂

Kanebo佳丽宝于1995年进入中国，至今已连续21年为广大消费者带来高品质且安全放心的化妆品。2000年，佳丽宝上海工厂落户闵行莘庄工业园区，目前有**4**条流水线，产能**800**万个。





绿色环保工厂

- 工厂主要生产护肤品和美容化妆品，拥有配制与包装车间。
- 在品质管理方面，佳丽宝上海工厂针对每一个生产环节，从供应商的选定开始，到原料入库、加工、包装完成都进行了全程的质量监控。净化级别30万级的配制与包装车间确保产品在生产过程中不受污染，保证每一件产品合格投入到市场销售。
- 2016年上海佳丽宝工厂积极开展工厂内部的节能减排活动，CO2排放量较2015年减少15%。生产与生活污水通过自社的污水处理系统有效处理，在符合国家与上海市污水排放的国家与地方标准前提下，通过工业区的污水管道实施纳管排放。危险废弃物由指定的具有危险物处理资质的环保厂家集中进行无害化处理。



新闻晨报“绿色俱乐部”

- 无论是在倡导消费者关注健康优质生活，或是在呼吁保护自然环境中，佳丽宝（中国）始终将企业的社会责任与品牌深度契合。
- 晨报的植树公益已持续了**12**年，佳丽宝（中国）将一如既往的支持与参加。

大学生支援



2006-2008

高校公益巡讲

为40多所高校的女大学生进行就业前的职场妆容礼仪培训



2009-2010

北京高校女大学生SYB创业培训项目

与北京市妇联共同举办，为100名女大学生提供为期10天的SYB创业培训



2011-2016

佳丽宝(中国)大学生创业基金设立

基金创建6年来，佳丽宝累计注入资金达75万元人民，近40名大学生，除获得资金帮扶

年份	资助创业项目	涉及领域	金额
2011	基金创立 确立25名有创业潜能的女大学生作为资助对象	多领域	15万
2013	云上云农家院 藤薰婚纱服饰店婚纱制定店等	农家乐 婚庆、婚纱	15万
2014	北京沃联福农业开发有限公司 北京金冠果业有限公司等	亲自农场 果树生产、培植	15万
2015	万佳兴业种养殖专业合作社 北京五谷缘商贸有限公司等	生态养殖 绿色农产品	15万
2016	北京自龙有机果品产销专业合作社 北京绿都兴瑞养殖专业合作社	生态养殖 绿色农产品	15万

2016年创业实例：

北京自龙有机果品产销专业合作社

北京自龙有机果品产销专业合作社成立于2011年，合作社与本村**300**余户村民签订了土地流转合同，流转土地面积达210亩，2012年9月底共建设完成**76**栋中高档温室，园区设有**200**立方冰温冷库一座，**300**米深水井一眼。目前合作社已经建设完成了自己的冷库、机井。



蓝天下的至爱

- 佳丽宝连续多年参加上海市政府发起的“蓝天下的至爱”大型公益活动。
- 佳丽宝（中国）自2011年起已连续参加此活动**7年**了，除了定期的捐款（截止到目前为止累计共**38000元**）之外，公司每年还会参加相关上级单位倡议的“千店慈善义卖”、“姐妹情--沪喀妇女健康关爱”等各类公益活动。

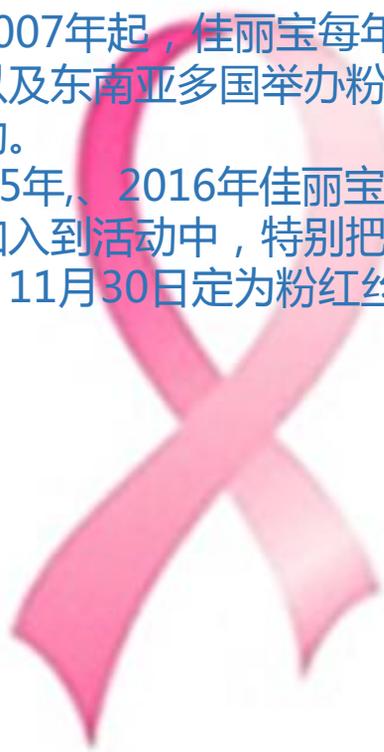


粉红丝带活动

专柜的美容顾问将佩戴粉红丝带徽章，向来店顾客发放早期发现乳腺癌的宣传册，共计**72,000**份，介绍乳腺癌的相关知识，并告知自我检查的方法。



- ◆ 从2007年起，佳丽宝每年都在日本以及东南亚多国举办粉红丝带活动。
- ◆ 2015年、2016年佳丽宝（中国）也加入到活动中，特别把10月1日~11月30日定为粉红丝带月。



中日文化传播、中日友好促进

- 为迎合中国消费者的多样化消费模式；推广高品质的日本饮食、商品、服务、文化；促进两国人民友好往来；日本驻华大使馆每年都会定期举办大型的推介招待会。
- 今年是佳丽宝连续第**四年**参加活动，现场人山人海，接待来自多国的政府、机构组织、以及企业的来宾，共计千余人。佳丽宝员工热情地向嘉宾们介绍KATE彩妆，并为有兴趣的嘉宾作现场彩妆体验，当天共接待体验人数1000人，派发试用礼品1000份。在展示了日本彩妆的神奇魅力的同时，为宣传日本文化献一份绵薄之力。



尊敬的读者：
您好！

非常感谢您百忙之中阅读佳丽宝化妆品（中国）有限公司CSR报告。这是我们首次对外发布CSR报告，在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏之处，为了更好的向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切的期望您能够对报告提出宝贵意见并通过以下方式反馈给我们，谢谢！

联系电话：021-52285050-3716

传真：021-52435005

联系地址：上海市长宁区凯旋路399号龙之梦雅仕大厦18F

1、您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 差

2、您认为本报告全面反映了公司的社会责任工作现状：

好 较好 一般 差

3、您认为本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露是：

好 较好 一般 差

4、您认为本报告披露的信息、数据的清晰、准确、完整程度如何？

高 较高 一般 低

5、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般 差

6、您认为本报告最让您满意的方面是什么？

7、对我们的社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

再次感谢您的参与！

Kanebo 佳丽宝

佳丽宝化妆品（中国）有限公司

中国上海市长宁区凯旋路399号龙之梦雅仕大厦18F

联系人：对外事务部长 龚菁

电话：021-52285050

网址：<http://www.kanebo-cosmetics.cn/>
