

欧瑞莲化妆品（中国）有限公司

2020 年企业信息年报

根据《直销管理条例》和《直销企业信息报备、披露管理办法》的相关规定，现将欧瑞莲化妆品（中国）有限公司（以下简称公司）2020 年的相关企业信息报备如下。

1. 直销员信息及经营数据

1.1 截至 2020 年 12 月 31 日，全年新增直销员 6681 名，与 20192 名直销员解除推销合同，现有直销员数量为 29373 名。

1.2 各省分支机构直销员数量情况表（详细名单见信息披露网站）。

省级分支机构名称		直销员总数
直销区域	江苏省分公司	3066
	广东省分公司	2988
	四川省分公司	5518
	福建省分公司	1227
	甘肃省分公司	5094
	内蒙古分公司	6940
	北京市分公司	2095
	山东省分公司	2445

1

Oriflame Cosmetics (China) Co., Ltd.
Room 2106, Office center of SML center, No.610 Xujiahui Road

Shanghai 200020 P.R. China

Tel: +86-21 34189630
Fax: +86-21 34189633
www.oriflame.com.cn

欧瑞莲化妆品（中国）有限公司
中国上海市徐家汇路 610 号月光中心办公楼
21 层
邮编：200020

电话: +86-21-34189630
传真: +86-21-34189633
www.oriflame.com.cn

1.3 销售额及相关数据

2020年，欧瑞莲在全国营业额为10.89亿元（税后），采用直销方式的销售额是1.22亿元，纳税额是0.96亿元。

2. 分支机构及服务网点信息

2.1 分支机构信息情况表

2020年，根据企业业务发展情况，欧瑞莲关闭了甘肃张掖分公司，目前欧瑞莲公司在中国设有24家省级分支机构和8家市级分支机构。

企业及分支机构名称	地址	联系方式	联系人
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司广东分公司	广东省广州市天河区体育西路107号二层(A座CD)房	020-83343598	申焘
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区中山东路288-3号新世纪广场A座2001室	025-83249992	钱莉
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司四川分公司	成都市锦江区东大街紫东楼段35号明宇金融广场1栋1单元第12层1206室	028-63117616	陈丽娟
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司福建省分公司	福州市鼓楼区鼓楼区东街83号中庚青年广场1609单元	0591-83325872	丘永林
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司北京分公司	北京市东城区广渠门内大街90号楼1至2层商铺14号	010-88393955	王丽娜

欧瑞莲化妆品（中国）有限公司内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市 新城区呼伦北路富恒大厦 4号102室1-2层	0471-2539028	马哲彬
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司上海分公司	上海市黄浦区徐家汇路 610号21层 01, 06, 07, 08, 09, 10单元	021-34189630	严晓炜
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司山东分公司	山东省济南市市中区普利 门三角绿地普利中心6 号楼3002/3003室	0531-86088526	李玲
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司新疆分公司	乌鲁木齐市水磨沟区会展 大道1119号大成尔雅B座 晚报传媒大厦9楼	0991-3686253	刘涛
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司甘肃省分公司	甘肃省兰州市城关区静宁 路298号中海国际大厦 1604B室	0931-8825618	顾兴钰
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司喀什分公司	喀什市色满路302（喀什 市第一中学1幢一层1、2 号商铺）	0998-2585212、 0998-2585279	孙书龙
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司巴彦淖尔分公司	巴彦淖尔市临河区纳帕溪 谷小区南门E-103门店	0478-8771777	铁永飞
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司阿克苏分公司	阿克苏市英巴扎区西大街 南侧西大街16号	0997-2201616	孙欣
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司宁夏自治区分公司	银川市兴庆区兴仁巷领秀 一居8号楼2号营业房	0951-5116758	李玲
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司宁波分公司	宁波市鄞州区彩虹北路48 号波特曼大厦2605-06室	0574-87010137	江海英

欧瑞莲化妆品(中国)有限公司山西分公司	太原市南内环街 98-2 号财富国际大厦 1909 室	0351-7896290	王彩虹
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司呼伦贝尔分公司	呼伦贝尔市海拉尔区天顺新城二期 G5 号楼 106 号商铺	0470-8200806	刘霞
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司陕西分公司	西安市未央区未央路 2 号老三届首座大厦 8 层 1805-1810 室	029-68220807	孙孟孟
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司河南分公司	郑州市郑东新区金水东路 85 号 3 号楼 8 层 802、803、804、805、806	0371-53383560	刘欢欢
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司唐山分公司	河北省唐山市路南区新华东道南侧万达广场 B 座 2102 室	0315-5303231	肖艳荣
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司伊犁分公司	伊宁市经济合作区北京路 2568 号金茂新天地综合楼 1014 号房	0999-8145151	富洁
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司青海分公司	青海省西宁市城西区文苑路庄和财富中心 A 座 1061 室	0971-3550601	冯凌
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司黑龙江分公司	黑龙江哈尔滨南岗区红军街 1 号大厦 18 层 1816, 1817 室	0451-51020916	穆喜民
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司湖北分公司	武汉市江汉区王家墩中央商务区泛海国际 SOHO 城 5 栋 10 层 2 室	027-59300780	熊晶

欧瑞莲化妆品(中国)有限公司湖南分公司	湖南省长沙市开福区芙蓉中路一段 88 号天健芙蓉盛世花园二期 C、D、H 栋 407	0731-89920900	申焘
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司辽宁分公司	沈阳市和平区文艺路 11 号 (901)	024-31258030	王爽
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司安徽省分公司	合肥市包河区东流路 9 号洪瑞商业中心 C-办 2207	0551-6377013	江海英
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司云南分公司	云南省昆明市五华区南屏街 88 号世纪中心 1806 室	0871-67364303	杨亚欣
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司广西分公司	广西壮族自治区南宁市民族大道 146 号三祺广场 8 层 802 号	0771-8066106	黄联
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司南阳分公司	河南省南阳市宛城区独山大道与孔明路交汇处向东 200 米建业凯旋广场 B 座 412 室	0377-66085876	王松华
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司河北分公司	河北省石家庄市桥西区中山西路 108 号华润万象城 A 座 1103-04 室	0311- 89638928	周玲
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司重庆分公司	重庆市江北区观音桥龙湖新壹街 B 馆 L2 楼 0536 铺	023-67716176	陈丽娟

2.2 目前，欧瑞莲中国获得批准在江苏省南京市、苏州市、无锡市、淮安市、徐州市、扬州市和广东省广州市、四川省成都市、福建省福州市、甘肃省兰州市、内蒙古呼和浩特

市、北京市以及山东省济南市以直销方式开展业务，在直销区域共建设 69 个服务网点，具体服务网点的地址和联系方式可参见 5.2 的退换货信息。

3. 直销产品相关信息

3.1 直销产品目录及零售价格情况表

公司现有 67 种直销产品，其中 64 种化妆品，3 种保健食品。具体产品信息见附件。

4. 直销员计酬、奖励制度

直销员的计酬均是基于其个人销售给顾客（包括普通顾客和优惠顾客）的销售额获得收入，不存在团队计酬的方式。

直销员的劳动所得按以下两部分计算：

4.1 欧瑞莲中国向直销员支付服务报酬。欧瑞莲中国支付给直销员的服务报酬按照其本人直接向普通消费者销售产品的收入计算，报酬总额不超过其本人直接向普通消费者销售产品收入的 30%。详情如下：

每月销售额（元）	服务报酬占销售额的比例
200-899	5%
900-1499	10%
1,500 以上	15%

4.2 为更好地留住顾客，提高销售业绩，欧瑞莲中国将设立“优惠顾客”项目，满足标准的顾客，将注册成为优惠顾客，以优惠价格购买欧瑞莲产品。基于直销员向优惠顾客和普通顾客销售产品的总额，欧瑞莲中国还将为直销员提供奖金。详情如下：

每月销售额（元）	奖金占销售额的比例
1,050 – 3,300	2%
3,300 – 6,600	4.5%

6,600 – 13,200	6.5%
13,200 – 22,000	9%
22,000 – 36,300	11%
36,300 – 55,000	13%
55,000 以上	15%

5. 直销产品退换货办法、退换货地点及退换货情况

5.1 直销产品退换货办法

欧瑞莲中国将以向消费者和直销员提供完善的售后服务为己任，制定并明文公布《欧瑞莲品质满意保证》。根据《欧瑞莲品质满意保证》，欧瑞莲中国的分支机构和服务网点均将为消费者和直销员提供退换货服务，消费者和直销员可享受以下权益：

(1) 消费者自购买欧瑞莲产品之日起 30 日内，产品未开封的，可凭欧瑞莲中国或其分支机构开具的发票或者售货凭证向欧瑞莲中国及其分支机构、所在地的服务网点或推销产品的直销员办理换货和退货；欧瑞莲中国及其分支机构、所在地的服务网点和直销员将自消费者提出换货或者退货要求之日起 7 日内，按照发票或售货凭证标明的价款办理换货和退货。

(2) 直销员自购买欧瑞莲产品之日起 30 日内，产品未开封的，可凭欧瑞莲中国或其分支机构开具的发票或售货凭证向欧瑞莲中国及其分支机构或所在地的服务网点办理换货和退货；欧瑞莲中国及其分支机构和所在地的服务网点将自直销员提出换货或者退货要求之日起 7 日内，按照发票或售货凭证标明的价款办理换货和退货。

(3) 对于购买超过 30 日，且在保质期内的产品，如消费者在使用过程中出现过敏情况，公司在消费者出具相关凭证后，由分支机构和服务网点提供退换货服务。

以上退换货制度将通过公司网站及印刷品进行公布，同时销售培训人员要求在授课时向直销员讲解退换货制度，直销员在销售过程中也应按要求向消费者说明退换货制度。

7

5.2 退换货地点和联系方式

5.2.1 江苏省南京市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区中山东路 90 号 20N2	周文娟	025 83249992
南京市玄武区服务网点	中山东路 293-2 号新安商务大厦五层 518 室	周文娟	025 83249992
南京市秦淮区服务网点	中山东路 218 号长安国际中心 1009 室	周文娟	025 83249992
南京市建邺区服务网点	南京市建邺区水西门大街 311 号商铺 (1F,2F)	周文娟	025 83249992
南京市鼓楼区服务网点	南京市鼓楼区幕府西路 29 号金域中央广场三期 1541 室	周文娟	025 83249992

5.2.2 江苏省无锡市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
无锡市崇安区服务网点	人民中路 88 号 525 室	周文娟	025 83249992
无锡市南长区服务网点	无锡市五爱路 18 号 701 室	周文娟	025 83249992
无锡市北塘区服务网点	兴源北路 638 号金马商城 A2-1706 室	周文娟	025 83249992

5.2.3 江苏省苏州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
苏州市平江区服务网点	苏州市平江区观前街道宫巷 38 号 315 室	周文娟	025 83249992
苏州市昆山市服务网点	昆山经济技术开发区南浜路 529 号	程群	025 83249992

5.2.4 江苏省徐州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
徐州市云龙区服务网点	徐州市淮海东路 54 号（供销大厦 5 楼）	周文娟	025 83249992
徐州市贾汪区服务网点	徐州贾汪区晋全旅馆工商西街 207 室	周文娟	025 83249992
徐州市泉山区服务网点	徐州市中山南路贵邦财富大厦 1-1-1010 室	周文娟	025 83249992
徐州市铜山区服务网点	徐州市鸿泰家园沿街 2#综合楼 1-409	周文娟	025 83249992
徐州市云龙区服务网点	徐州市淮海东路 54 号（供销大厦 5 楼）	周文娟	025 83249992

5.2.5 江苏省淮安市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
淮安市楚州区服务网点	国际商城 A1 号楼 3018 号房	周文娟	025 83249992
淮安市清河区服务网点	淮海北路 43 号金马广场南楼 26002 室	周文娟	025 83249992
淮安市淮阴区服务网点	小营转盘路东北角康怡广场 3 号楼 109	周文娟	025 83249992
淮安市清浦区服务网点	淮海南路 10 号华城大厦 4F	周文娟	025 83249992

5.2.6 江苏省扬州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
扬州市维扬区服务网点	扬州维扬区金马大厦 1-909 室	周文娟	025 83249992
扬州市广陵区服务网点	扬州市广陵区淮海路汇展阁 412 室	周文娟	025 83249992
扬州市邗江区服务网点	扬州邗江区润扬广场 3 栋 316 室	周文娟	025 83249992

5.2.7 广东省广州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司广东省分公司	广东省广州市天河区体育西路 107 号 二层(A 座 CD)房	李远莉	020 83343598
广州市萝岗区服务网点	广州市经济技术开发区宝石路 11 号第 6 层 628 房	李远莉	020 83343598
广州市荔湾区服务网点	广州市荔湾区东漵北路 570 号 4007 房	李远莉	020 83343598
广州市越秀区服务网点	解放中路 306 号四楼 B38 房号	李远莉	020 83343598
广州市海珠区服务网点	广州市海珠区宝岗大道 268 号中新大 厦 505 房	李远莉	020 83343598
广州市天河区服务网点	广州市天河区体育西路 107 号盛雅商 务中心 A 座二层 C, D 单元	李远莉	020 83343598
广州市白云区服务网点	广州市机场路 25 号中唱大厦 7 楼 704 室	李远莉	020 83343598
广州市黄埔区服务网点	广州市黄埔区港前路 303 号大院广州 和安堡商务中心 2 栋 218 房	李远莉	020 83343598

5.2.8 四川省成都市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司四川省分公司	四川省成都市锦江区紫东楼段 35 号明 宇金融广场第 12 层 1206、1201-1 室	陈丽娟	028 63117616
成都市成华区服务网点	建设北路三段 88 号 1 幢 7 楼 715 号	陈丽娟	028 63117616
成都市武侯区服务网点	武侯区长益路 11 号 1 栋 6 楼 43 号	陈丽娟	028 63117616
成都市青羊区服务网点	成都市青羊区西大街 84 号 1 栋 1 单元 6 层 626 号	陈丽娟	028 63117616

成都市高新区服务网点	成都市高新区紫竹中街2号彩世界8楼141号	陈丽娟	028 63117616
成都市金牛区服务网点	成都市金牛区营门口路48号1栋3单元16层1621号	陈丽娟	028 63117616
成都市锦江区服务网点	四川省成都市锦江区紫东楼段35号明宇金融广场第12层1206、1201-1室	陈丽娟	028 63117616

5.2.8 北京市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品(中国)有限公司北京市分公司	北京市东城区广渠门内大街90号楼1至2层商铺14	王丽娜	010 88393955
北京市东城区服务网点	北京市东城区安定门外大街2号地北京地坛体育大厦4层A0406	王丽娜	010 88393955
北京市西城区服务网点	西城区西直门南小街133号楼108号	王丽娜	010 88393955
北京市朝阳区服务网点	北京市朝阳区汤立路218号2层223号	王丽娜	010 88393955
北京市丰台区服务网点	北京市丰台区花乡郑王坟万柳桥南97号7号楼220室	王丽娜	010 88393955
北京市平谷区服务网点	北京市平谷区平谷镇新平北路51号楼5层4号	王丽娜	010 88393955
北京市石景山区服务网点	"北京市石景山区中关村科技园区石景山园北II区实兴大街教育科研罚没资产处置项目B1楼10层1008"	王丽娜	010 88393955
北京市海淀区服务网点	北京市海淀区羊坊店路18号S座7层708室	李玥君	139 1056 8126
北京市门头沟区服务网点	北京市门头沟区双峪环岛东南角东方巴黎时代广场11层B1123	王丽娜	010 88393955

北京市房山区服务网点	北京市房山区长阳镇哑叭河村金果园住宅 A 地块友乐国际酒店 6 层 1-606	王丽娜	010 88393955
北京市延庆区服务网点	北京市延庆区东顺城街 14 号楼 4 幢一层 7、8、9 号	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955
北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	北京市延庆县川北小区甲 25 号楼二层 208 室	王丽娜	010 88393955

5.2.9 福建省福州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司福建省分公司	福州市鼓楼区鼓楼区东街 83 号中庚青年广场 1609 单元	姚微	0591 38161306
福州市鼓楼区服务网点	福州市鼓楼区鼓楼区东街 83 号中庚青年广场 1609 单元	姚微	0591 38161306
福州市台江区服务网点	鳌峰街道鳌江路 8 号（江滨中大道北侧、曙光路东侧）福州金融街万达广场二期 A2#写字楼 15 层 15 室	姚微	0591 38161306

福州市仓山区服务网点	福建省福州市仓山区金山大道 413 号 丽景天成 4 号楼 03 店面	姚微	0591 38161306
福州市马尾区服务网点	福州市马尾区马尾镇创安路 18 号凯隆 广场 1 号楼 10 层 01	姚微	0591 38161306
福州市晋安区服务网点	福州市晋安区坂中路 6 号五四北泰禾 广场 2#1525	姚微	0591 38161306

5.2.10 内蒙古自治区呼和浩特市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司内蒙古分公司	呼和浩特市新城区呼伦路富恒大厦 4 号楼底商	马哲彬	0471 3371798
呼和浩特市新城区服务网 点	新城区呼伦北路富恒大厦 2#104,204 铺	马哲彬	0471 3371798
呼和浩特市回民区服务网 点	回民区中山西路海量广场 D 座 1723 号	焦利花	13074721810
呼和浩特市玉泉区服务网 点	玉泉区公园西路朝晖小区 1-2-3	马哲彬	13848145518
呼和浩特市赛罕区服务网 点	赛罕区乌兰察布东街 85 号	赛音毕力格	15847183388

5.2.11 山东省济南市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司山东省分公司	历下区泉城路 180 号齐鲁国际大厦 C7- 10 (D7)	刘守军	0531 86088526
济南市历下区服务网 点	历下区泉城路 180 号齐鲁国际大厦 C7- 10 (D7)	刘守军	0531 86088526
济南市市中区服务网 点	济南市市中区经一路 88 号 1515 室	刘守军	0531 86088526

济南市槐荫区服务网点	济南市槐荫区北小辛庄西街 57 号 2 号楼 1 幢 415 室	刘守军	0531 86088526
济南市天桥区服务网点	济南市天桥区无影山中路天建写字楼 527 室	刘守军	0531 86088526
济南市历城区服务网点	济南市历城区花园路 170 号银储大厦 906	刘守军	0531 86088526
济南市长清区服务网点	济南市长清区大学城商业街 2 号楼 2 区 207 室	刘守军	0531 86088526
济南市章丘区服务网点	济南市章丘区双山大街 35 号	刘守军	0531 86088526

5.2.12 甘肃省兰州市

退换货地点名称	地址	负责人	电话
欧瑞莲化妆品（中国）有限公司甘肃省分公司	兰州市城关区静宁路 298 号中海国际大厦 1604B	顾兴钰	0931 8825618
兰州市七里河区服务网点	甘肃省兰州市七里河区硷沟沿 270 号	顾兴钰	0931 8825618
兰州市城关区服务网点	兰州市城关区静宁路 298 号中海国际大厦 1604B	顾兴钰	0931 8825618
兰州市西固区服务网点	兰州市西固区西固中街 56 号 306#309#	顾兴钰	0931 8825618

5.3 退换货情况

5.3.1 全年退换货次数和件数：8638 次，总计 79369 件产品

5.3.2 全年退换金额：608.58 万元

5.3.3 退换货情况为

地区	化妆品金额（万元）	保健品金额（万元）
直销地区	78.68	33.75
非直销地区	322.36	173.79

5.3.4 退换货原因包括外包装在运输过程中出现破损、营销人员/顾客订单错误、产品塑封膜包装破裂、顾客使用后效果不明显和顾客产品使用后不适，未出现因产品质量问题产生的退换货。

6. 售后服务部门、职能、投诉电话、投诉处理程序

6.1 售后服务部门信息情况表

公司设立全国客户服务电话 400-921-3300，全国客户服务部负责接听投诉电话，跟进投诉事项，还负责监督和指导各地分公司客户服务员工的产品质量投诉处理流程，考量分公司的跟进绩效。

除全国客户服务电话外，顾客还可以拨打各地分公司电话，分公司客服员工负责解答顾客咨询、跟进顾客投诉、解决产品质量投诉等。

6.2 投诉处理程序

6.2.1 投诉处理程序的目的是，通过规范产品使用不适投诉处理流程，快速有效地处理投诉案件，维护公司声誉和消费者利益。

6.2.2 售后服务部门的权利和责任

6.2.2.1 设立全国客户服务电话 400-921-3300，全国客户服务部除接听投诉电话，跟进投诉事项外，还负责监督和指导各地分公司客户服务员工的产品质量投诉处理流程，考量分公司的跟进绩效。

6.2.2.2 客户服务部员工接听投诉电话，记录信息并将及时反馈分公司和客户服务部。

6.2.2.3 分公司客户服务员工解答顾客咨询、跟进顾客投诉、解决产品质量投诉等；

6.2.2.4 分公司经理对客户服务员工的工作给予支持；

6.2.2.5 法务部向客户服务员工的工作给予法律方面的专业和指导；

6.2.2.6 财务部负责产品使用不适报销处理及相关资料的核收，负责产品责任险的理赔事宜。

6.2.3 售后服务流程

6.2.3.1 消费者的关于产品使用不适或者质量投诉由其所在地的分公司或全国客户服务部负责受理；

6.2.3.2 客户服务员工听取投诉人的投诉意见并详细记录；

6.2.3.3 投诉人（或客户服务员工协助）填写《疑产品使用不适接待表》；

6.2.3.4 客户服务员工向投诉人说明公司的处理原则和标准；

6.2.3.5 在分公司经理的支持下完成产品不适或质量投诉的解决；

6.2.3.5.1 收集投诉人的相关票据和凭证；

6.2.3.5.2 依据法律和事实，与投诉人协商赔偿方式和金额；

6.2.3.5.3 与投诉人就赔偿方式和金额达成一致；

6.2.3.5.4 向全国客户服务部知会处理结果并完成流程。

6.2.3.6 投诉不涉及赔偿而涉及产品退换货的，按照《销售产品换货处理流程》处理；

6.2.3.7 汇总消费者投诉的情况并作出分析，汇报给全国客户服务部，以促进公司产品在适应性等方面的提高和持续改进。

7. 公司与直销员签订的推销合同中的重要信息

7.1 公司的权利与义务

7.1.1 公司的权利

7.1.1.1 公司可在任何时候改变产品价格、计酬方式、竞赛规则及合格要求。经报经商务部门批准后公司会提前十天以书面形式包括以刊登在公司刊物上的形式通

知直销员。因法律、法规或政策引起的改变，公司有权少于十天提出通知。

7.1.1.2 如消费者退回从直销员处购买的产品，公司将根据消费者退回的产品数量和金额，从直销员的报酬中扣回相应的金额。

7.1.2 公司的义务

7.1.2.1 公司依据公司有关制度，根据直销员每月实际的工作绩效支付报酬，公司有权从直销员的报酬中扣除按照国家法律法规或政府有关部门的规定，直销员应承担的税金和社会福利费用（如适用），以及按照公司有关规章制度和本协议规定，直销员应向公司支付的所有赔偿金和直销员所欠公司的债务。

7.1.2.2 公司对直销员免费进行有关产品及促销技巧的业务培训和指导。

7.1.2.3 公司组织各类业务竞赛，使直销员有机会参与(此竞赛不以发展人头作为竞赛和奖励内容)，并获得公司认可，这些竞赛或奖励活动要根据公司的规章制度执行。

7.1.2.4 依据《欧瑞莲品质满意保证》调换或接受消费者因产品品质问题退给直销员的产品，公司对所有产品提供质量保证，如有任何因公司产品品质问题而产生的损伤，公司将负责完全赔偿。公司亦应根据《欧瑞莲品质满意保证》为直销员办理产品的调换和退回。

7.2 直销员的权利与义务

7.2.1 直销员的权利

7.2.1.1 依据公司有关规定，在公司经批准并符合《直销管理条例》规定的分支机构所在省、直辖市、自治区设有服务网点的区域内开展公司产品的直销活动。如因搬迁或其他原因上述区域发生变动，应办理相应的变更手续。

7.2.1.2 参加公司组织的各类业务培训和业务竞赛以及其他各类竞赛活动（此竞赛不以发展人头作为竞赛和奖励内容）。直销员须遵守公司制定的各项竞赛规则。

7.2.1.3 依据公司有关规定及直销员完成工作的质量和数量获得报酬。

7.2.1.4 直销员有权根据《欧瑞莲品质满意保证》要求公司及时办理产品的调换和退回。

7.2.1.5 若有公司授权，直销员可以公司名义从事以下商业活动：

推广欧瑞莲公司品牌；
销售欧瑞莲产品；
为顾客提供售前咨询；
产品售后服务工作；
为顾客提供产品退换货服务。

7.2.2 直销员的义务

7.2.2.1 直销员承诺依据公司有关规定，采用规范、合法的方式向消费者介绍公司产品的质量和功能，正确使用方法，传授美容知识，听取消费者对产品的意见，向消费者传递公司信息并及时收集反馈意见，对消费者进行跟踪调查，以了解市场状况。在以公司直销员身份销售产品时，只能销售公司出售之产品。

7.2.2.2 热情、细致、耐心、周到地对待每一位顾客，应消费者要求提供上门指导、送货上门和其他售后服务，不得无故拒绝或无限期延迟提供上述服务。

7.2.2.3 不擅自在零售商和服务性机构销售和陈列产品。直销员有责任在消费者向公司购买产品之前介绍退货制度，提供产品试用的机会，并提供足够的个别指导，使消费者能正确使用产品。

7.2.2.4 向每位消费者提供书面的《欧瑞莲品质满意保证》并及时给予承兑。直销员保证不出售过期产品；对因产品质量问题退回产品的消费者提供换货或全额退款服务，不得无故拒绝或拖延为消费者提供此类服务。

7.2.2.5 秉持正直、诚实、公平及高度责任感，处理与公司、消费者和其他直销员的关系。以忠实和诚恳之态度介绍公司的产品及用途，不做虚假广告。尊重消费者的人权和风俗习惯。如因直销员之错误或失误介绍，或其他不当行为而造成的损

害，或因直销员从事违反国家法律、行政法规、公司规章制度及本协议规定范围外的活动，而造成国家、公司和消费者的财产和名誉受到损失的，直销员将承担相关应负责任。公司对直销员因从事公司产品的直销行为承担连带责任，但能够证明直销员的直销行为与公司无关的除外。

7.2.2.6 提供消费者送货上门服务时，应当即结清货款，并向消费者出具售货凭证，不得向消费者收取预付款。向每一位消费者提供公司的产品价目表，严格按照公司统一零售价向消费者出售产品。

7.2.2.7 保护公司商标及商标名称，只在公司允许的材料上使用此商标及商标名称。如果没有公司的书面授权，直销员不得以公司名义或公司的商标、商标名称做广告、宣传或其他类似活动。

7.2.2.8 在本协议有效期内及本协议终止后的任何时间内严格保守公司商业秘密，且不得将与公司有关的信息资料用于销售其他公司的产品。在以公司直销员身份介绍公司产品的同时不得介绍其他公司的产品，或为此类公司提供促销、销售及相关的信息服务。

7.2.2.9 直销员同意并承诺，除非有公司书面授权，否则直销员无权以公司的名义从事任何商业活动，或使公司承担因直销员行为引起的任何债权、债务、义务、税收和其他责任。直销员同意保证赔偿公司，因直销员从事违反国家法律、行政法规、公司规章制度或本协议规定范围外的行为而使公司遭受的任何损失、损坏或其他责任。

7.2.2.10 依据国家税法规定纳税，直销员承担本协议下其应承担的所有个人所得税和其他应付税款，并同意由公司代扣代缴上述税款。

7.2.2.11 直销员同意，根据本协议规定，直销员不是公司的正式员工，故直销员不享受公司提供给其正式员工的各项员工福利计划和社会福利制度(包括但不限于养老保险、医疗保险、失业保险和公积金)等待遇。

7.2.2.12 直销员同意，根据本协议条款，公司有权从直销员的报酬中扣除按照国家法律法规或按政府部门的要求，直销员应承担的税金和社会福利费用（如适

用），以及按照公司有关规章制度和本协议规定直销员应向公司支付的所有赔偿金和所欠公司的债务。

7.2.2.13 直销员在推广公司产品、向公司推荐人员、参加公司举行的各类活动或以直销员身份参加其他任何活动时，不得以直接或间接的方式参与讨论、介绍或鼓吹任何未经公司事先批准或与公司经营无关的任何事项。直销员不得参加未经政府依照中国有关法律法规批准的集会或其他活动，亦不得通过向公司推荐人员牟取非法利益。

7.3 直销员解约制度

7.3.1 本协议自直销员获得由公司颁发的直销员证之日起生效，至同年十二月三十一日止。

7.3.2 公司有权根据国家法律法规或国家政策的改变以及其业务发展需要修改本协议，修改内容应由公司以书面形式提前十天发出。如因国家法律法规或国家政策引起的改变，公司有权少于十天向直销员发出修改内容。如直销员不同意公司提出的修改内容，则有权在修改内容生效期前，以书面形式通知公司终止协议；否则，直销员应在修改内容生效期前同公司签署修改后的协议或有关补充协议。

7.3.3 直销员有权自签订本协议之日起六十日内随时解除本协议。自本协议签订之日起六十日后，直销员应提前十五日通知公司终止本协议。

7.3.4 如果直销员在本协议有效期内不能完成公司有关制度规定的最低业绩要求本协议自动终止。

7.3.5 如协议一方未按本协议履行其义务，协议另一方有权提出立即终止本协议。

7.3.6 任何一方也有权因任何理由提前十五日以书面形式通知对方终止协议。本协议包括了双方约定的所有条款，并取代双方之间所有其他保证、陈述和条款（书面或口头）。

7.3.7 除非本协议根据上述有关规定在每年十二月三十一日或之前终止，本协议将于次年一月一日起自动延期一年。

7.3.8 本协议一旦终止，公司仍应根据直销员本协议终止前实际的工作绩效向直销员支付报酬，直销员亦有权要求公司支付其相应的报酬。公司亦有权要求直销员在协议终止日前办理相应的业务交接手续。

7.4 直销员退换货办法

直销员自购买欧瑞莲产品之日起 30 日内，产品未开封的，可凭欧瑞莲中国或其分支机构开具的发票或售货凭证向欧瑞莲中国及其分支机构或服务网点的服务网点办理换货和退货；欧瑞莲中国及其分支机构或服务网点的服务网点将自直销员提出换货或者退货要求之日起 7 日内，按照发票或售货凭证标明的价款办理换货和退货。

7.5 直销员计酬办法及奖励制度

直销员（欧瑞莲公司对直销员的称谓）的计酬均是基于其个人销售给顾客（包括普通顾客和优惠顾客）的销售额获得收入，不存在团队计酬的方式。

直销员的劳动所得按以下两部分计算：

7.5.1 欧瑞莲中国向直销员支付服务报酬。欧瑞莲中国支付给直销员的服务报酬按照其本人直接向普通消费者销售产品的收入计算，报酬总额不超过其本人直接向普通消费者销售产品收入的 30%。详情如下：

每月销售额（元）	服务报酬占销售额的比例
200-899	5%
900-1499	10%
1,500 以上	15%

7.5.2 为更好地留住顾客，提高销售业绩，欧瑞莲中国将设立“优惠顾客”项目，满足标准的顾客，将注册成为优惠顾客，以优惠价格购买欧瑞莲产品。基于直销员向优惠顾客和普通顾客销售产品的总额，欧瑞莲中国还将为直销员提供奖金。详情如下：

每月销售额（元）	奖金占销售额的比例
1,050 – 3,300	2%

3,300 – 6,600	4.5%
6,600 – 13,200	6.5%
13,200 – 22,000	9%
22,000 – 36,300	11%
36,300 – 55,000	13%
55,000 以上	15%

7.6 直销员法律责任

7.6.1 直销员严格遵守国家的相关法律法规，履行《直销管理条例》、《禁止传销条例》和《直销员业务培训管理办法》等法律法规规定的义务，遵从公司的《直销员政策手册》和《直销员行为守则》（详见附件五）等的规定，并承担相应的责任。

7.6.2 如因直销员之错误或失误介绍，或其他不当行为而造成的损害，或因直销员从事违反国家法律、行政法规、本直销公司规章制度及直销员推销合同规定范围外的活动，而造成国家、本直销企业和消费者的财产和名誉受到损失的，直销员将承担相关应负责任。本直销企业对直销员因从事本直销企业产品的直销行为承担连带责任，但能够证明直销员的直销行为与本直销企业无关的除外。

7.7 其他相关规定

在本协议签订前公司已告知直销员有关的规章制度，如公司的《直销员政策手册》、《直销员行为守则》等，直销员同意遵守上述规章制度，上述规章制度是本协议的一部分，与本协议同等有效。

7.7.1 直销员应严格遵守本协议规定之条款，如有违反，公司将根据上述有关处罚条例，给予直销员相应处分，包括但不限于警告、暂停工作、缓发或扣除部分或全部报酬、终止协议等处罚。

7.7.2 如因协议一方违反本协议约定而终止本协议的，且违约方给另一方造成经济损失的，则该违约方应在上述损失及其违约责任的范围承担损害赔偿责任。

7.7.3 本协议受中华人民共和国法律约束。在本协议执行过程中，甲乙双方如发生分歧和纠纷，应尽量协商解决，协商不成，协议双方均有权诉诸有专属管辖权的中华人民共和国法院。

8. 直销员业务培训员情况

8.1 直销培训员名单（共 25 名）

姓名	性别	学历	加入企业日期	发证日期	培训员证号
董明华	男	硕士研究生	2005-01-01	2007-02-01	欧瑞莲培 000002
张蕊	女	本科	2008-11-01	2013-02-06	欧瑞莲培 00021
陈月圆	女	本科	2009-04-01	2013-02-06	欧瑞莲培 00019
王丽娜	女	本科	2009-03-01	2013-02-06	欧瑞莲培 00012
陈丽娟	女	本科	2009-07-01	2013-02-06	欧瑞莲培 00013
沈华美	女	本科	2008-01-01	2013-02-06	欧瑞莲培 00016
孙欣	女	本科	2010-09-18	2015-02-10	欧瑞莲培 00022
刘涛	男	本科	2010-06-04	2015-02-10	欧瑞莲培 00024
艾克帕·热合曼	男	本科	2012-06-01	2015-02-10	欧瑞莲培 00029
雷霞	女	本科	2012-11-13	2015-02-10	欧瑞莲培 00031
阿孜古丽·买提尼亚孜	女	本科	2012-11-01	2015-02-10	欧瑞莲培 00032
穆喜民	男	本科	2014-07-17	2017-04-18	欧瑞莲培 00035
肖艳荣	女	本科	2014-10-08	2017-04-18	欧瑞莲培 00036
周樊	女	本科	2015-08-01	2017-04-18	欧瑞莲培 00039

刘晓佳	女	本科	2015-10-20	2018-05-25	欧瑞莲培 00040
谢斌	男	本科	2016-01-28	2018-05-25	欧瑞莲培 00041
熊晶	男	本科	2016-03-05	2018-05-25	欧瑞莲培 00042
刘玉佳 (已离职)	女	本科	2016-03-12	2018-05-25	欧瑞莲培 00043
王彩红	女	本科	2016-04-12	2018-05-25	欧瑞莲培 00045
高姗	女	本科	2016-05-10	2018-05-25	欧瑞莲培 00046
李芸 (已离职)	女	本科	2016-06-01	2018-05-25	欧瑞莲培 00047
刘霜琳 (已离职)	女	本科	2016-07-19	2018-05-25	欧瑞莲培 00048
熊尹仙 (已离职)	女	本科	2016-07-29	2018-05-25	欧瑞莲培 00049
刘守军 (已离职)	男	本科	2016-10-08	2018-05-25	欧瑞莲培 00050
李远莉 (已离职)	女	硕士研究生	2017-03-16	2018-05-25	欧瑞莲培 00051

8.2 直销员培训考试方案

根据《直销管理条例》、《直销员业务培训管理办法》，特制订本制度。

8.2.1 培训对象

公司为本公司直销员和拟招募的直销员免费提供完善的培训。

8.2.2 直销培训师

8.2.2.1 直销培训由公司专职直销培训师组织进行。直销培训师只接受公司指派进行培训。

8.2.2.2 对直销员进行业务培训的直销培训师应当是公司的正式员工，并符合下列条件：

- 在公司工作1年以上；
- 具有高等教育本科以上学历和相关的法律、市场营销专业知识；
- 无因故意犯罪受刑事处罚的记录；
- 无重大违法经营记录；
- 境外人员不得从事直销员业务培训。

8.2.2.3 我公司向符合前款规定的直销培训师颁发直销培训师证，并将取得直销培训师证的人员名单报国务院商务主管部门备案。

8.3 培训地点

直销培训在公司设有服务网点的区域进行。直销培训不得在政府、军队、学校、医院的场所及居民社区、私人住宅内举办。

8.4 培训管理

8.4.1 培训内容

公司对拟招募的直销员在正式开展业务以前，进行有关直销基础知识以及相关的法律法规的学习。培训涵盖以下内容：《直销管理条例》、《禁止传销条例》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》等法律法规中的相关内容、直销员道德规范、直销风险揭示、产品知识、销售技巧、顾客服务等。

所有直销培训的内容需经公司业务部审核后方可进行。公司及其直销培训员应当对直销员业务培训授课内容的合法性负责。

8.4.2所有的直销培训由公司负责组织进行，其他任何单位和个人不得以任何名义擅自组织直销培训和考试。公司组织的直销培训不收取任何费用。

8.4.3 培训秩序维护

培训不得宣扬迷信邪说、色情、淫秽或者渲染暴力；不得扰乱社会秩序，破坏社会稳定；不得对企业产品进行夸大、虚假宣传，贬低同类其它产品，强迫参加培训的人员购买产品；不得以任何方式宣扬直销员以往的收入情况，宣扬大多数参与者将获得成功；不得从事违反国家宪法、法律法规和国家规定禁止的其它活动。公司不得以召开研讨会、激励会、表彰会等形式变相对直销员进行培训。

对于规模较大（200人以上）的培训，公司将采取严格的安全保障措施。公司对直销员业务培训的合法性、培训秩序和培训场所的安全负责。

8.4.4 考试办法

培训结束后，公司对拟招募的直销员进行考试以确保每一位拟招募的直销员对各项法律法规、业务知识及行为规范等的理解。公司就上述培训内容拟定各种形式的书面考试试题。公司对于考试合格的拟招募的直销员颁发《直销员证》，对于考核未合格的直销员，公司对其进行再培训及考试，直到合格并发放《直销员证》。

公司对直销考试不收取任何费用。

8.4.5 信息公布

公司提前一周在服务网点张贴培训计划以便直销员和拟招募的直销员根据自己的需求安排时间参加。

公司于直销培训或考试活动7日前将培训或考试计划（包括培训时间、具体地点、内容、人数及直销培训师、培训资料和考试时间、地点、人数）在公司中文网站cn.oriflame.com上公布。

8.4.6 培训内容备份

公司对每期直销培训讲授内容进行录音，完整保存参加培训的人员名单、直销员考试试卷。录音资料、直销员考试试卷应妥善保管，至少保存3年。

8.5 信息报备

公司应在每月15日前将本公司上一个月取得《直销培训师证》的人员名册，通过所在地省级商务主管部门向商务部备案。同时在公司中文网站cn.oriflame.com上予以公布。未经备案的人员，不得对直销员开展培训。

凡培训人数超过200人以上的培训，公司提前一周将详细培训情况向省级商务、工商部门报备。

公司于每年1月底前将上一年度举办的直销培训及考试情况通过省级商务、工商主管部门报商务部、国家工商行政管理总局备案。备案内容包括：上一年度举办培训期数（每次培训时间、地点、参加人数、直销培训师、培训资料的名称）、上一年度举办考试次数（每次考试时间、地点、试卷、参加人数、合格人数）。

8.6 《直销培训师证》和《直销员证》的管理

《直销培训师证》和《直销员证》由公司按商务部制定的规范式样印制。公司向符合《直销管理条例》规定的公司员工发放《直销培训师证》；向通过直销培训考试的直销员发放《直销员证》。

直销培训师在进行直销培训时应佩戴《直销培训师证》；直销员向消费者推销产品时和参加公司培训活动时，应佩戴《直销员证》。

公司及其直销培训师、直销员不得伪造、变造、涂改、出租、出借、转让、出卖《直销培训师证》和《直销员证》。

公司定期将获得以上两证的人员名单向商务主管部门报备，并在公司中文网站 cn.oriflame.com 上予以公布。

8.7 直销员业务培训、考试情况表

2020年起公司采取直销员在线培训考试的方式，所有加入公司的销售人员必须参加线上的直销员培训并通过考试，方可成为合格的直销员。2020年全年共有6983人参加了线上的直销员培训，其中6897人参加了线上考试，6681人通过直销员考试并成为公司的正式直销员。

9. 涉及企业的重大诉讼、仲裁事项及处理情况

无

欧瑞莲化妆品（中国）有限公司

2021年1月11日