

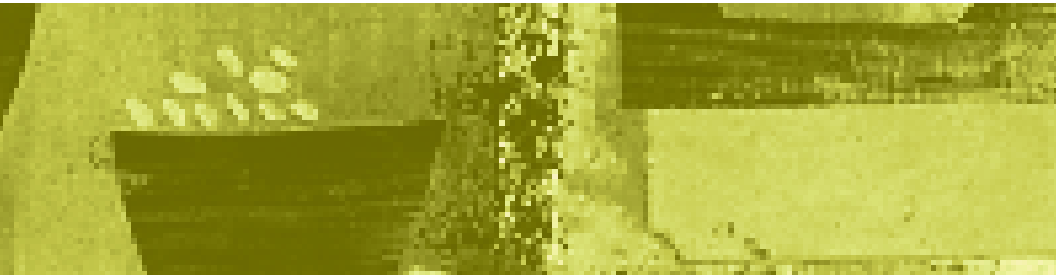
商业道德与法规遵从

商业行为标准





星巴克 商业行为标准





关于《商业行为标准》

星巴克赋予伙伴权利，使他们能够参与到影响公司声誉的决策中。

工作中的个人行为将构成外界对星巴克的看法，因此我们每个人都有责任拥护星巴克使命并在任何情况下始终按照道德标准行事。

《商业行为标准》作为全球商业道德政策的基础，向我们提供了每天应遵守的法律和道德标准的概述。如果您在面对某种情形时无所适从，您将得到帮助。向您的经理、人力资源或“商业道德与法规遵从”相关人员提出您的疑问。

请在工作时仔细阅读此标准。如果您有任何疑问，请参阅此手册中的“寻求指导并提出疑虑”相关章节。

商业行为标准可以多种形式提供给有特别需求的伙伴。请发送电子邮件至 diversity@starbucks.com。

我们的星巴克使命

激发并孕育人文精神 —
每人，每杯，每个社区。



目录

简介

来自 Howard Schultz 的信	2
寻求指导并提出疑虑	4
防止报复政策	4

工作环境

如何处理与他人的关系	5
如何对待顾客	5
多元化	6
工作场所健康、安全和保护	6
星巴克品质和顾客保护	7
滥用药物和武器	7
工资与工时规则	8

商业实践

遵守法律法规	10
国际业务	10
与政府沟通	11
销售行为和广告	12
公平竞争	12
利益冲突	14
礼品和招待	16
证券	17
知识产权和专有信息	19
机密信息	19
其他知识产权	20
使用和保存公司记录	21
帐簿和记录	22
财会、内控和审计事务	22

社区参与

环境使命宣言	23
环境承诺	23
个人行为	23
政治活动	24
公共关系	24

资源

常见问题	25
道德决策框架	27
联系信息	28

亲爱的伙伴：

星巴克作为世界一流的专业咖啡烘焙商和零售商，已真正成为全球知名品牌。自创办伊始，星巴克就深刻意识到，您——我们的伙伴——是决定我们能否不断创造辉煌的关键。正是由于大家的共同努力，星巴克才能以提供极品咖啡和传奇性的顾客服务，并始终坚守诚信原则而享誉全球。我们都应全心呵护星巴克的美好声誉。世界如何看待星巴克，这完全取决于我们如何开展业务，如何对待他人，包括我们的同事、顾客、社区、供应商和股东。

“正是由于大家的共同努力，星巴克才能以提供极品咖啡和传奇性的顾客服务，并始终坚守诚信原则而享誉全球。”

我们每个人都有责任维护我们的核心价值，这些价值要求我们遵守法律和道德准则。我们发布《商业行为标准》，以重申星巴克长期致力于承担这一责任并为伙伴提供指引的一贯承诺。

在星巴克阔步前进的过程中，此标准将帮助确保我们的核心价值能够在每一个星巴克门店和商业行为中得到体现。诚实守信、规范经营以及遵守法律条文和精神，这是我们不断创造辉煌的关键。

感谢您的合作。

谨致谢忱！



Howard Schultz

主席、总裁兼
首席执行官



寻求指导并提出疑虑

星巴克核心价值必须遵守法律，同样也要遵循道德规范。如果您认为这些标准没有被执行、需要了解相关政策或有任何疑问，请联系以下任意资源，寻求指导或提出您的疑虑。

- 您的经理或跨级经理
- 您的人力资源部伙伴
- 商业道德与法规遵从

请通过以下任一方式与“商业道德与法规遵从”取得联系。
(请参阅封底内侧的“联系信息”了解详细信息。)

您可通过商业行为帮助热线-一个免费的电话号码—咨询问题或提出疑虑。帮助热线全天候（每周 7 天，每天 24 小时）开通，并且可在需要时提供翻译人员。

商业行为网络热线是一种在线工具，为伙伴寻求指导或提出疑虑提供另一种途径。

您的疑虑将被认真对待，您向帮助热线或网络热线提供的个人信息都将以保密方式进行处理。请注意，向“商业道德与法规遵从”提供的信息被直接转往美国。我们会尽一切合理的努力来保护收集的个人数据。未经授权，任何人都不能使用或公布此类数据。问题或疑虑可通过匿名方式提交至帮助热线或网络热线。

防止报复政策：如伙伴有理由相信可能存在违反《商业行为标准》或任何星巴克政策的情况，并提出疑虑或问题，则星巴克决不容许对该伙伴进行打击报复。

工作环境

如何对待他人

星巴克在招聘过程中倡导公平机会，只按照岗位要求作出聘用决定，不使用强制劳动。招聘小于 18 岁的伙伴时，经理应遵守关于最小雇佣年龄、工时和这些伙伴所执行任务的所有星巴克既定限制或法律要求限制，以确保执行的任何工作不会妨碍儿童的教育、健康、安全和智力或身体成长。

我们维护自尊并互相尊重。这表明任何伙伴都有权在一个没有骚扰、侮辱和歧视的环境中工作。

骚扰、侮辱和歧视行为有很多类型，包括：

- 令人讨厌的言谈、举止或身体接触
- 以各种方式（包括通过电子邮件和互联网）展示或传播带有攻击、诽谤或色情内容的图片或其他资料
- 直接或暗示的攻击或诽谤性玩笑或话语
- 语言或身体上的侮辱或威胁性话语

问题：我的一位同事通过电子邮件向我和某些组员发送了一个不当的笑话。我觉得它具冒犯性，但不知是否应该向我的同事提出意见。我应该怎么做？

回答：我们每个人都有义务确保星巴克成为适合所有伙伴工作的优良环境，此类冒犯性行为是不被接受的。如果您觉得不便直接向您的同事提出意见，请与您的经理、人力资源部或“商业道德与法规遵从”联系。

我们如何对待顾客

为顾客提供传奇性服务是星巴克的头等大事。我们努力让每一位顾客得到愉快和满意的体验，我们与顾客相处就像我们伙伴之间相处时那样，以维护自尊并相互尊重为原则。这表明，例如我们决不会骚扰或歧视顾客。

“我们与顾客相处就像我们伙伴之间相处时那样，以维护自尊并相互尊重为原则。”

多元化

星巴克积极营造并倡导极具包容性的环境，鼓励伙伴发挥各自的特长，促进多元化，并将其作为公司战略性的和极具竞争力的商业优势。

“差异存在于伙伴、顾客、供应商以及我们接触的所有人之间，我们尊重人与人之间的差异。”

在不断成长的过程中，将拥信多元化贯彻到经营的各个领域，是我们取得长期成功的关键：无论是工作中的合作方式还是产品、服务的提供方式。差异存在于伙伴、顾客、供应商以及我们接触的所有人之间，我们尊重人与人之间的差异。我们的目标是成为全球最具包容性的企业，为周边的社区营造完全公平、具包容性的及可接触的氛围而努力。

工作场所健康、安全和保护

伙伴应当遵守所有安全规则和条例；与执行这些规则和条例的官员合作；采取必要措施保护自己和其他伙伴；参加必须的安全培训；及时报告所有事故、伤害和不安全的行为或情况。

为了加强工作场所的安全，您应该熟悉并遵守提供给您任何安全信息和培训内容。

问题：我们的工作安全标准远远超出当地法律的要求，并且我们的竞争对手只需遵守当地要求。我们是否也应该这样做？

回答：否。我们必须坚持公司的安全政策。星巴克致力于在任何经营地点为伙伴提供安全可靠的工作环境，即使这意味着可能会超出当地要求。

星巴克品质和顾客保护

星巴克对于品质的承诺表明我们会采取措施保护顾客的健康和安全。您应该恪守职责，按照正确的程序储藏、处理、准备和提供星巴克®咖啡和其他产品，在工作中保证所有设施的清洁、卫生和安全，并不断探索新的方法来维护和提高星巴克的品质标准和规范。

如果您意识到任何产品、工艺流程或情况可能对健康或安全造成威胁，请立即告知您的经理。星巴克已经针对该类情况制定了相关程序，您的经理知晓应如何采取相应措施。

滥用药物和武器

星巴克针对滥用药物和武器制定了严格的标准。除非是星巴克赞助的允许饮酒的社会活动，伙伴不得在公司范围内使用或持有含酒精的饮料。若工作职责涉及酒精销售的可作为特例。但伙伴在该种情况下不得饮酒，并且必须参加此项业务要求的任何特定培训。

在星巴克范围内，或在参与和工作相关的任何活动时，伙伴不得使用或持有非法药物或管制品。伙伴不得在受酒精、非法药物或管制品影响时工作。

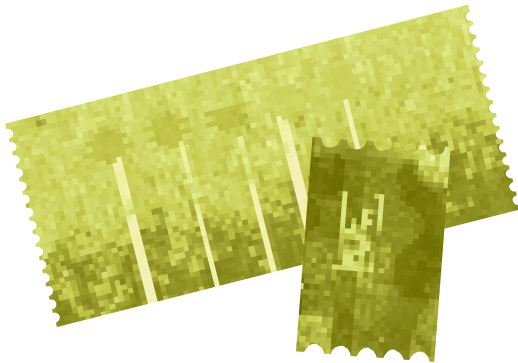
在星巴克门店、工厂或其他星巴克相关场所范围内，伙伴不得使用或持有任何武器。星巴克非常重视有关工作场健康、安全和保护的规则。伙伴必须理解并遵守这些规则以及公司提供的详细指导。

工资与工时规则

星巴克承诺遵守与工资和工时相关的所有法律法规。为了确保在星巴克的工作都被准确付薪，伙伴必须按照所在地的政策，准确报告并记录工作时间。

问题：最近我所在的门店非常繁忙，几乎没有时间来做常规清洁。在今天早上的门店会议上，我们的经理向大家宣布，如果我们在下班时间之前未完成任务，必须无偿加班完成。经理对我们提出这样的要求合适吗？

回答：否。星巴克严禁无薪加班。星巴克承诺确保所有伙伴被准确付薪。必须向人力资源部或“商业道德与法规遵从”报告任何无薪加班申请提出。





商业实践

遵守法律法规

星巴克承诺完全遵守业务所在地国家/地区的法律、法规及规定。在您履行职责的过程中，必须遵守相关法律、法规及规定。

如果您认为这些标准与相关法律、法规或规定存在冲突，或者不确定自己或其他伙伴的行为是否合法，您应该咨询您的经理，或本手册中“寻求指导并提出疑虑”部分中所述的相关渠道以寻求帮助。

国际业务

星巴克在所有商业活动中均遵守最高道德标准。代表星巴克进行商业活动时，伙伴必须遵守所有适用法律、法规和规定。

“星巴克向政府机构提供的有关商业交易的信息必须准确真实。”

向任何境外机构或政府官员付款时必须遵守美国和相关国家/地区的法律。星巴克或代表星巴克向境外机构或政府官员付款时，应严格遵照所提供的服务进行。同时相对其服务性质，付款数额也应合理。在任何情况下，伙伴付款时均不得违背法律，也不得诱使政府官员与星巴克进行业务往来。

伙伴必须遵守与关税和贸易相关的所有境外及当地法律。星巴克向政府机构提供的有关商业交易的信息必须准确真实。伙伴向任何海关官员或受雇于星巴克从事进出口活动的任何机构提供的所有信息都必须准确真实。在代表星巴克进行国际商业活动时，请务必透彻理解相关法律，并充分了解任何以星巴克名义进行经营的第三方以确保他们代表星巴克做出恰当的决策。

星巴克伙伴不得通过提供或收取任何形式的贿赂或回扣，来影响任何商业决策的结果。

与政府沟通

星巴克承诺遵守当地的法律、法规和规定，本着诚实公正的原则与政府官员和其他社会人士合作。为此，我们的行为必须严格符合道德和法律标准。为加快当地业务进程或为影响当地政府官员而提供任何形式的礼品或礼金均违反星巴克公司政策，并可能触犯法律。

“伙伴与政府打交道时必须做到诚实坦率。”

如果政府或管理部门的代表与您联系，要求您提供信息或接受检查，您应该立即告知您的经理。您的经理将会采取相应措施或联系相关部门，以获得指导性信息。

根据星巴克的公司政策，应本着真诚公正的原则与政府官员合作，遵守政府的合法要求和程序。伙伴与政府打交道时必须做到诚实坦率，不得指示或鼓励其他伙伴或其他任何人向任何政府工作人员或代表提供虚假信息或误导性信息。伙伴不得指示或鼓励任何人销毁与调查有关的记录。

问题：我们聘用代理机构来推动与当地政府官员的关系。最近他要求我们提高他的佣金，我怀疑他想将这笔钱用于贿赂当地官员。我应该怎么做？

回答：如果您怀疑代理机构在以星巴克的名义进行违法支付活动，公司将义务调查此事是否属实，并停止任何此类支付。您应当将您的怀疑告知您的经理或“商业道德与法规遵从”。

星巴克承诺本着诚实公正的原则与政府合作，包括与所有政府官员的来往。

特定伙伴将定期收到有关遵守相关联邦法律的通知和培训，包括有关游说信息披露、反行贿和反腐败的法律。

销售行为和广告

在所有销售和广告活动中，星巴克均将过硬的产品和服务作为竞争的立足点。与顾客或潜在顾客沟通的信息必须真实准确。对于产品和服务的任何承诺都必须能够兑现。我们销售依靠的是质量，并不贬低我们的竞争对手。

公平竞争

公平竞争法旨在推动自由市场中的正当竞争。推动自由和公开的竞争最符合星巴克的利益。星巴克必须独立作出商业决策，不受与供应商或竞争对手的正式或非正式协议影响而限制竞争。我们认为遵守这些法律至关重要。

在代表星巴克参与商业活动时，所有伙伴都必须：

- 不与竞争对手或顾客讨论定价、生产或市场等话题
- 不与顾客或供应商约定转售价格
- 始终以遵循我们核心价值的方式提供星巴克的服务和产品
- 不诱使第三方违背现有协议
- 不进行会被视为试图排挤现有或潜在竞争对手、或试图操纵市场价格的行为

问题： 我将要去参加一个贸易展。我是否可以前往竞争对手的展位？

回答： 是。您可以去此类展位收集任何公开发放的材料。但是，作为星巴克伙伴，如果您与展位的任何人员交谈，请避免谈论商业话题。如果您有任何疑问，请在参加之前向“公司法律事务部门”咨询以获得指导性意见。

问题： 一个竞争对手的销售人员是我的朋友。我们偶尔会谈论市场计划。我应该注意吗？

回答： 是。您正在泄露星巴克花费宝贵的时间和金钱开发的机密信息。同时也违反了禁止谈论市场和定价的竞争法。



利益冲突

我们所有人都应该避免利益冲突。当个人利益或行为妨碍或可能妨碍您在星巴克履行或应该为星巴克履行的职责时，即存在利益冲突。即使是道德立场最坚定的人也可能在无意中受到利益冲突的影响；即便潜在的利益冲突也可能使人们对伙伴的行为或诚信产生怀疑。

除年度披露外，还需向伙伴的经理或所在部门/业务单位的副总裁披露潜在的利益冲突，他们将联系首席法规遵从主管。如果伙伴愿意，也可以通过“商业道德与法规遵从”直接向首席法规遵从主管报告。

问题：我想聘用我的一个亲戚来星巴克工作。这是一个必须完成的合法项目，并且我的亲戚接受过执行此类工作的相关培训，那么，聘用她是否合适？

回答：虽然此工作是合法的，但是这种情况会产生冲突。应当将此情况交由“商业道德与法规遵从”处理，以便在合同签署前可接受独立审核。在此关系被质疑时，这将有助于保护您、您的亲戚和星巴克的权益。

下面是一些可能出现利益冲突的示例情况：

- 受雇于或运营符合以下条件的公司（包括咨询公司）：目前与星巴克有业务往来，或试图与星巴克建立业务关系，或者与星巴克存在竞争关系（例如，在竞争对手的咖啡店工作）
- （您或您的直系亲属）在上述公司拥有实质性的直接投资
- 在任何交易中代表非星巴克方与星巴克进行交涉（例如，帮助他人向星巴克销售产品和/或服务）
- 以个人身份参与涉及星巴克利益的交易



礼品和招待

不得赠予或接受会和可能会使人产生义务感或使您在专业判断中做出妥协的礼品或特殊照顾。在判断一件礼品是否适当时，应考虑礼品的价值，并考虑赠送或接受该礼品的行为被公众知悉后是否会使您个人或星巴克处于尴尬境地。

“赠予或接受贵重礼物、给予或接受隆重的招待均可能被视为企图以不正当手段影响业务关系。”

不得赠予或接受现金礼品。（零售伙伴因服务周到而获得的常规小费不在此列。）一条通用原则是，伙伴每年向任何供应商/商业伙伴赠予或从其处接受的礼品价值不应超过 US\$ 75。可以赠予或接受符合一般商业礼节的只具有象征价值的礼品，如咖啡样品、咖啡杯、钢笔或类似纪念品。

但是，在中国、日本、马来西亚、新加坡和泰国等国家/地区，在某些传统节日期间，互赠金钱是一种习俗。在这些国家/地区中，伙伴可以与非政府商业合作伙伴互赠现金，但伙伴不得主动提出此类要求，且现金额度最高不得超过 US\$ 20。

严格禁止与其它企业（包括商店和饭店）交易有价值的商品。

不得鼓励或怂恿与星巴克存在业务关系或希望与星巴克建立业务关系的任何有关人士邀请自己进餐或任何形式的招待活动。赠予或接受贵重礼物、给予或接受隆重的招待均可能被视为企图以不正当手段影响业务关系。

问题：我可以接受供应商提供的商务餐吗？

回答：在大多数情况下，可以接受适当的、偶尔的商务餐。但是，每次供应商支付餐费时，您应始终考虑具体情况以及您的公正是否会因此受到影响或在别人看来受到影响。如果在合同谈判期间被邀请用餐，您必须礼貌地拒绝邀请。如有任何不确定，请咨询您的经理。

如果邀请进餐或其他形式的招待符合当地习俗且价格并不昂贵，则伙伴可以本着合乎情理的原则提出或接受此类邀请，但只能偶尔为之。更多其他指导信息，请参考您所在部门的差旅和/或费用指导原则。

星巴克禁止提供、赠予、索取或接受任何形式的贿赂或引诱。参与此类活动将受到严厉处罚。

问题：与我合作的一位供应商准时为我完成一个重要的项目，并且未超出预算。我想赠送一份礼物以表达我的谢意。什么礼物是合适的？

回答：当我们赠送礼物时，我们为开展业务制定了基调——纯粹基于业务考虑。为供应商挑选礼物时应牢记这一点。一条通用原则是，伙伴每年向任何供应商/商业伙伴赠予或从其处接受的礼品价值不应超过 **US\$ 75**。同时还应当考虑其所在公司的礼品和招待政策。正如我们希望别人尊重我们的标准一样，我们也应当尊重他人的标准。

证券

作为伙伴，您可能知道一些有关星巴克业务的重要机密信息，通常称为“实质性机密信息”。伙伴不得根据此类信息购买或抛售（包括以行使股票期权的非现金方式买卖）股票或其它任何证券。为了避免发生任何潜在问题，您应该广义地理解“实质性机密信息”。

重要信息包括：

- 财务信息
- 开发新产品或新服务
- 收购、合资或合并意向
- 政府调查
- 重要人事变动

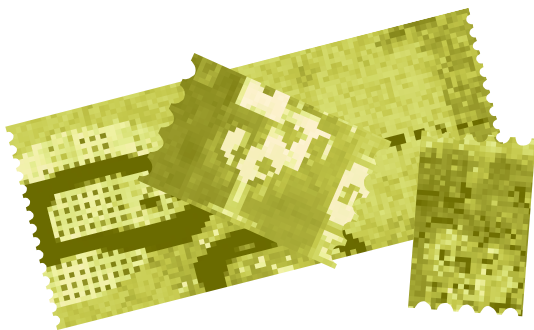
尚未向公众全面公布的信息均视为内幕信息。有效公布的信息包括公开提交给证券监管机构的信息和通过公司新闻稿发布的信息。

还必须让市场有足够的时间来消化此信息。星巴克要求信息公布后至少必须经过一个完整的工作日，您才能进行星巴克证券交易。星巴克还规定了证券交易管制期，经常接触实质性机密信息的行政管理和伙伴在此期限内不得进行证券交易。

问题：我的家人和朋友经常向我询问有关星巴克的信息及其是否应该购买 星巴克股票。我通常都会告知我所知道的业务信息并建议他们购买 股票。这有问题吗？

回答：无论是您自己购买或出售股票还是向他人提供相关信息（称为“泄密”），有关内幕消息的规定同样适用。如果某位亲戚或朋友根据 您提供的机密消息购买或抛售股票，你们都将因违反安全法律承担相关责任。更确切地说，无论他或她是否使用此消息或因利用此信 息获利，您都因泄露实质性机密信息而违法。

更多详细信息，请参阅“内部交易政策”，该政策可通过联系“商业道德与法规遵从”获得。



知识产权和专有信息

机密信息

所有伙伴在受雇于星巴克期间都会了解一些属于星巴克的信息和知识。公司相信伙伴会对这些重要信息保密。

“星巴克信息仅供公司内部使用，不得向星巴克以外的任何人透露。”

机密信息包括供应商信息、星巴克技术、秘方、配方、咖啡配料、业务和营销计划、公司内部通信以及现有和未来的产品信息。

星巴克信息仅供公司内部使用，不得向星巴克以外的任何人透露。即使在公司内部，也只有因开展业务而确实需要了解机密信息的人才能接触这类信息。从星巴克离职之前，您必须交还所有公司资料和财产以及所有副本。

请按以下原则处理机密资料：

- 应存放在安全的位置，不应丢放在他人可能看到的地方
- 应明确标记为机密信息
- 不应发送到无人照看的传真机或打印机上
- 不应在他人可能听到的场合中谈论

星巴克在处理机密信息和资料时力求公正。星巴克在小心保护自身信息的同时也尊重他人的信息。

请遵守以下基本原则：

- 不得将前雇主的任何信息带到星巴克
- 不接受或使用其他任何人的机密信息（或同意对任何人的信息保守机密）
- 不要求其他公司的现有雇员、前雇员、现有供应商或前供应商提供机密信息
- 不从事“间谍”活动，正大光明获取市场信息

问题：我可以在乘地铁上班的路上回电话，以尽早开始工作。这有问题吗？

回答：您必须小心谨慎，不要在公共场合（出租车、电梯、会议或展览会等）谈论公司机密信息，因为其他人可能会侧听到您的讲话。当您必须在公共场所打电话时，请留心周围的环境。

其他知识产权

作为伙伴，您为星巴克创造的成果属于公司。这包括发明、发现、创意、改进措施、软件程序、图片和著作。如果此工作成果的全部或部分是在公司工作时间、在履行职责的过程中或通过使用公司资源或信息而创作或开发的，则其所有权属于星巴克。

伙伴必须及时以书面形式将任何此类工作成果告知星巴克，并协助公司保护星巴克的权利。

为保证星巴克从外部顾问完成的工作中获益，在任何工作开始前都必须签订相关的书面协议或责任解除书。

“品牌形象很容易遭到破坏，因此使用品牌时应小心谨慎，不得滥用。”

此外，请记住，我们的品牌（包括星巴克名称）对于星巴克的成功至关重要。品牌形象很容易遭到破坏，因此使用品牌时应小心谨慎，不得滥用。有关商标的正确用法，请参考相关的星巴克指导原则。

当星巴克使用他人的工作成果（包括艺术品和音乐）时，必须遵守相关规定。例如，您只能使用已授予您有效许可证的软件，而且使用软件时必须遵守软件许可证的条款。书面资料 and 音乐可能受版权保护，未经许可不得复制。并非所有版权资料都带有声明，因此请谨慎使用。

使用和保存公司记录

“星巴克信息管理政策”指明，伙伴在处理信息时，既要满足业务需要，又要确保效率、安全性并遵守所有法律或法规要求。此政策适用于以各种形式保留的星巴克记录。

如果您负责准备或保存任何星巴克记录，请熟悉《星巴克记录管理手册》、星巴克记录保存计划，尤其是应用于您所保留记录的保存期。此外，请记住，处理个人和保密信息也需严格遵循相关规定。这包括信息的收集、存储、使用、修改、披露和销毁。

- 准备记录时应保证记录准确可靠，保存记录时应遵守《星巴克记录管理手册》和星巴克记录保存计划
- 记录必须公正准确反映情况，包括星巴克常规会计和报表体系中的所有必需事务和其他事件
- 不论出于何种原因，都不得有任何未经记录的公司资金、资产或其他任何类型的“账面外”账目

不得故意销毁或丢弃合法保存的信息。与诉讼相关的记录必须予以保留，不得销毁或丢弃。如果星巴克收到传票（或其他形式的法庭命令）、要求提供记录或其他法律文书，或者有理由相信可能会收到此类请求或要求，则根据公司政策，必须保留所有相关信息。

“处理个人和保密信息也需严格遵循相关规定。”

帐簿和记录

所有伙伴都必须确保星巴克公司记录的准确和完整。这包括帐簿和记录必须准确可靠，公布和提供的信息必须真实。

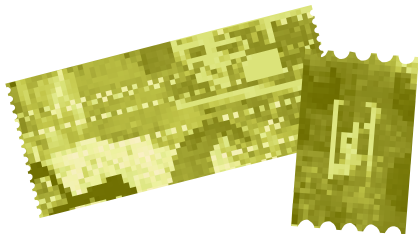
星巴克帐簿、财务报表和记录的保存应符合法律规定，并符合普遍接受的会计规则。星巴克所有资产和负债应在帐簿中予以正确记录。

必须在正确的时间段内记录成本和收入。在销售协议证据、资质已获得通过，可以确定并合理收集销售价格后，销售才算正式完成。在此之前，记录都可能是错误的。

财会、内控和审计事务

如您对会计、内控会计或审计事务有任何疑问，应通过商业行为帮助热线或网络热线及时报告，详情请参阅本手册的“寻求指导并提出疑虑”部分。报告可匿名进行，并且将得到保密处理。

我们会根据此类报告的不同类别，将其转给“商业道德与法规遵从”、星巴克美国总部的首席法规遵从主管或法律总顾问、董事会的审计和执法委员会或首席独立董事。



社区参与

环境使命宣言

星巴克致力于在业务的各方各面都做出保护环境的表率。

我们通过以下承诺来实现此使命：

- 了解环境问题并向我们的伙伴提供相关信息
- 制定创新且灵活的解决方案以带来变革
- 致力于购买、出售和使用环保产品
- 认识财政责任对未来环境的重要性
- 将保护环境的责任作为企业价值来宣传
- 评估并监督我们每个项目的进度
- 鼓励所有伙伴共同完成我们的使命

环境承诺

所有伙伴都应探寻可预先防范运营对环境造成影响的方法，在工作中运用环境使命宣言中的原则。至少，我们必须确保星巴克的商业行为和活动符合法律条文和精神，及公司所有政策。

星巴克深知，如果我们希望为后代而保护我们的世界，就必须承担环境责任。实现为环境做出积极贡献的承诺是我们公司的头等大事。早在 1992 年，当我们通过一个指导我们如何将对环境的影响减至最小的环境使命宣言时，就详细阐述了此承诺。星巴克不断改进并扩大环境责任的定义，阐述环境保护领袖的意义。

个人行为

星巴克深知工作、个人生活和家庭生活之间需要平衡，并鼓励伙伴积极参加社区活动。但是，伙伴不得将自己的个人信仰或观点强加给其他伙伴，也不得将个人观点表述为星巴克的观点。

您可以对工作场所之外的个人行为保密，但是应始终牢记您的所作所为代表着星巴克。您的行为会影响星巴克的品牌和服务形象。

政治活动

您只能在私人时间使用私人资源从事政治活动。您不得在星巴克经营场所或周围宣传任何政治言论或个人观点或信仰（包括张贴或散发传单或其他资料），此外，您不得表明或暗示您的言论代表星巴克或星巴克支持您的观点。

公共关系

向公司外部公开的所有信息必须准确、完整和一致，公布这些信息时应遵守星巴克的公司政策。我们都代表星巴克；如果有人（例如媒体与投资方）向您询问有关信息，请务必将此告知您的经理或部门主管。他们会与相关方联系，确保按照正确的程序操作。请不要尝试自己回答这些询问。

本手册中提到的标准和政策未涵盖所有适用的星巴克标准和政策，也不是对任何特定国家/地区与星巴克及其伙伴相关的法律的全面或完整的解释。所有星巴克伙伴都有义务不断了解与其工作职责相关的适用法律及所有星巴克政策。违反这些标准、星巴克政策或法律可能会受到包括纠正行为直至解雇在内的处罚。

本手册中所述的标准和政策可能会随时修订。伙伴应访问 www.starbucks.com 网站，了解最新发布的《商业行为标准》版本。

常见问题

问题：什么是星巴克“商业道德与法规遵从”？

回答：“星巴克商业道德与法规遵从”（包括星巴克政策部门）是这样—一个部门：支持星巴克的使命，通过提供资源帮助伙伴在工作中作出符合道德要求的决策，保护我们的文化和声誉。

问题：什么是星巴克《商业行为标准》？

回答：《商业行为标准》是分发给所有伙伴的资源，旨在帮助他们在工作中做出适当的决策。《商业行为标准》简要列出了公司对如何开展巴克业务的期望。

问题：我该如何使用《商业行为标准》？

回答：仔细阅读并务必理解《商业行为标准》。如果您有任何问题或疑虑，请咨询当地的人力资源代表，或通过本手册封底内侧中列出的联系信息与“商业道德与法规遵从”联系。

问题：什么是星巴克商业行为帮助热线？

回答：商业行为帮助热线是一个免费电话号码，通过它，伙伴可以报告或提出与商业道德、法律问题或可能违反星巴克政策（包括《商业行为标准》和我们的核心价值）相关的问题或疑虑。拨打该电话不会收取任何费用，并且由第三方全天候（每周 7 天，每天 24 小时）实时回答。

问题：如果我的英语不是很流利，也可以拨打帮助热线吗？

回答：是。如有需要，我们会提供在线翻译人员。

问题：当致电帮助热线时，之后会怎样？

回答：打入帮助热线的电话由星巴克以外的第三方回答。训练有素的专家将与呼叫者交谈，解决他们的问题或疑虑。然后，专家会将一份报告转给“商业道德与法规遵从”伙伴，他们将与适当的人员或部门联合展开调查并采取任何相应措施。

问题：我能以匿名方式拨打帮助热线吗？

回答：是。我们将给予您一个特定的举报号码，该号码允许您再次拨打帮助热线，并匿名跟进举报状态。打入帮助热线的电话不会被跟踪，并且会以保密方式处理。我们鼓励呼叫者提供他们的姓名和联系电话，因为如果呼叫者没有详细说明他们的举报，调查会比较困难。

如果您指明自己的身份或提供任何可识别您身份的信息，则星巴克不能保证您的匿名状态，但是公司会采取一切合理的预防措施尽可能地保密呼叫者的身份。

问题：什么是商业行为网络热线，它与帮助热线有什么不同？

回答：商业行为网络热线作为一种工具，为伙伴提供寻求指导或提出疑虑的另一种途径。与帮助热线一样，您可以通过匿名的方式提交相关疑虑，您的意见将得到保密处理。

问题：使用帮助热线或网络热线会不会遭到打击报复？

回答：如任何伙伴有理由相信可能存在违反星巴克政策的情况，并提出疑虑或问题，则星巴克决不容许对该伙伴进行打击报复。

问题：帮助热线和网络热线如何与人力资源部和我所在地的政策和程序相配合，包括我所在地的申诉程序？

回答：“商业道德与法规遵从”计划小组与相应的地方伙伴合作，一起调查和解决向帮助热线或网络热线举报的相关疑虑或问题。除了您的经理和人力资源伙伴代表以外，他们也是伙伴报告相关问题的途径。

问题：我应该联系谁以了解更多信息或获取政策信息？

回答：通过热线电话、网络热线或电子邮件联系当地的人力资源伙伴代表或“商业道德与法规遵从”。

道德决策框架

1. 确定道德问题。
2. 列出可能的解决方案（您可以做些什么？）以及解决问题的所有障碍。
3. 征求其他人的意见（如果可以）。
4. 确定最佳方法（您应该做些什么？）。
 - 该方法是否符合星巴克使命、《商业行为标准》以及任何适用法律或法规？
 - 您的方法是否会使您或星巴克处于尴尬境地？
 - 如果报纸公开了您的方法，会招致怎样的评价？
 - 如果将该方法作为未来制定决策的典范，您认为是否恰当？
5. 如果仍然无法确定问题解决方法，请寻求指导。
6. 贯彻您的决策。

您被赋予权力

星巴克支持您正确处事，诚信经营，以传递卓越的顾客体验。

您有责任

保持星巴克优良的工作环境，维护星巴克的文化、声誉和品牌是您的责任。

您可获得帮助

如果您在面对某种情形时无所适从，星巴克会为您提供相应的资源，其中包括您的经理、人力资源部、商业行为标准和“商业道德与法规遵从”计划。

您可提出意见

如果您发现了不公正现象，您可以发表自己的见解并与我们分享。星巴克欢迎伙伴提出意见，并且决不容许对其采取任何报复行为。

联系信息

“星巴克商业道德与法规遵从”提供了支持商业道德实践的信息和资源。如果您在法规遵从、法律或道德方面有任何疑问，请联系您的经理、人力资源伙伴代表或“商业道德与法规遵从”。

商业行为帮助热线

澳大利亚	1-800-45-4956 或 1-800-15-4867	香港	800-90-8032
加拿大-英语	1-800-611-7792	荷兰	0800-022-2214
加拿大-法语	1-866-614-0760	波多黎各	1-800-611-7792
智利	1230-020-5460	爱尔兰共和国	1-800-55-8618
中国-北区	10-800-711-0718	新加坡	800-110-1584
中国-南区	10-800-110-0661	瑞士	0800-56-1170
哥斯达黎加	0-800-011-0928	泰国	001-800-11-005-7967
法国	0800-91-5128	英国	0800-028-3528
德国	0800-182-2581	美国	1-800-611-7792

未设立当地帮助热线号码的国家/地区

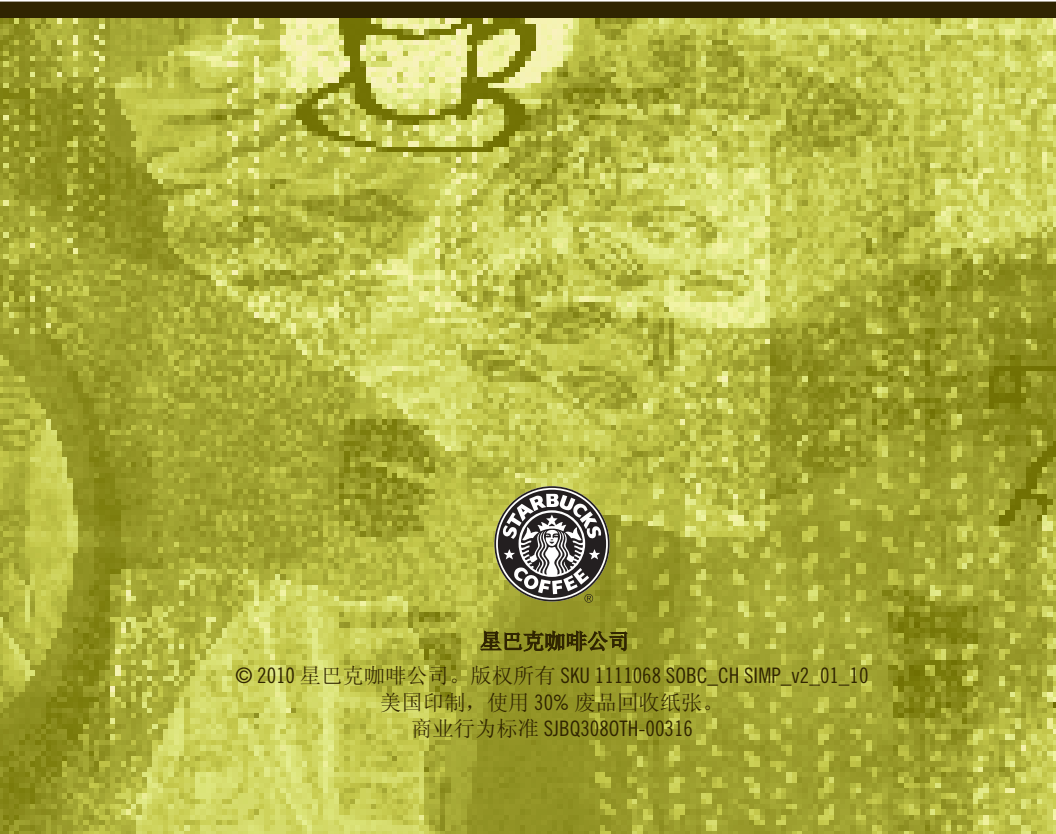
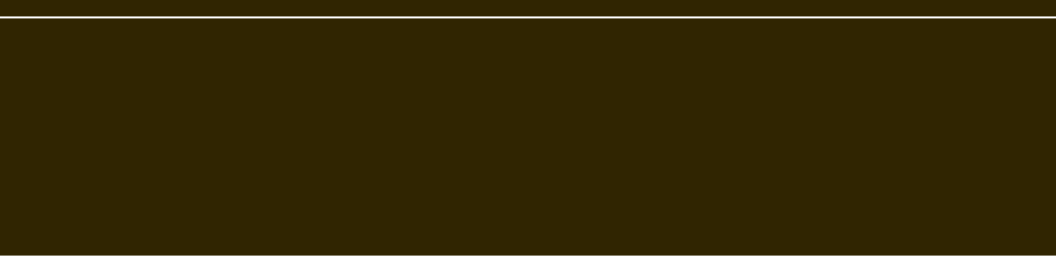
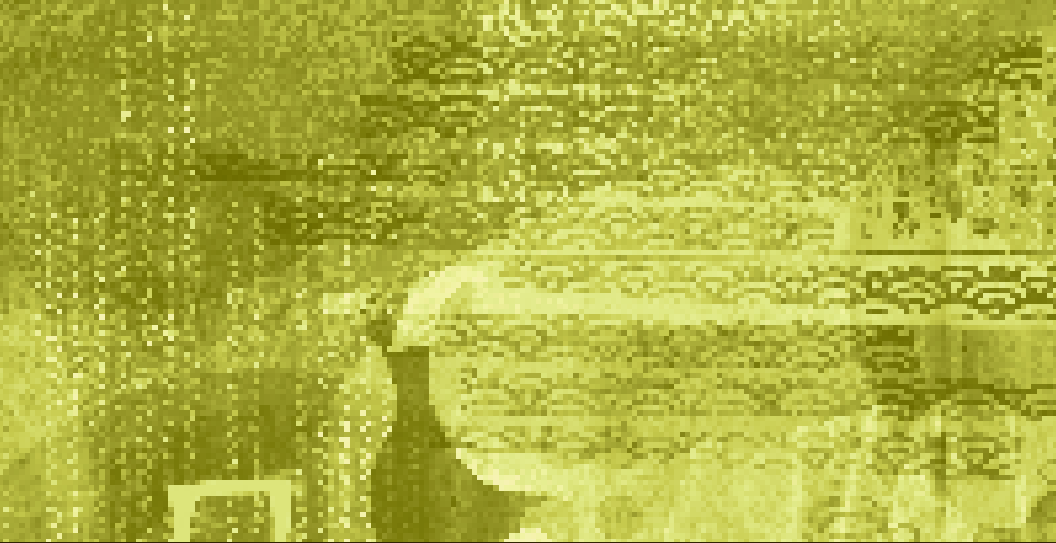
要拨打免费帮助热线或上述电话号码的备用号码，请联系当地接线员，告诉他/她您要拨打美国对方付费电话，号码为 678-250-7560。如果您希望以匿名方式拨打电话，请在接线员要求您报出姓名时告诉他/她您是“星巴克女士”或“星巴克先生”。

商业行为网络热线

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

商业行为电子邮件地址

BusinessConduct@Starbucks.com



星巴克咖啡公司

© 2010 星巴克咖啡公司。版权所有 SKU 1111068 SOBC_CH SIMP_v2_01_10
美国印制，使用 30% 废品回收纸张。
商业行为标准 SJBQ3080TH-00316