

# 商业行为标准





亲爱的伙伴：

在星巴克，我们坚定奉行我们的使命、承诺和价值观，以此作为工作的准绳。这一切让我们成为团结一心的跨国企业，也定义着我们的企业文化。企业使命、承诺或和价值观是我们工作的依据和决策的重要参考。

作为伙伴，我们有权就可能影响品牌和关系的业务做出决策。我们作出的选择要体现这一点，我们每一步的行动都要以道德和诚信为准绳，这至关重要。

《商业行为标准》为我们所有人指明方向，帮助我们在决策时恪守道德准则。我们每个人都有责任践行企业价值观并寻求帮助，我们可以随时为您提供支持，并愿意聆听您的心声或顾虑。



期待见证我们共同打造的星巴克未来——我们每个人都会引以为傲的未来。

此致，

Laks

Laxman Narasimhan  
首席执行官

我们的使命

通过每一杯咖啡、每一次真诚对话和  
每一个社区，拓展人际关系的无限可能性。

我们的价值观

我们全力以赴，从人文视角出发，  
创造卓越表现：

**匠心**

每一份工作，我们都追求极致  
我们学习并成长，也乐于分享  
凭借热情和创造力，我们实现卓越表现

**结果**

通过专注、诚信和进取，我们不断达成目标  
我们将继续开拓创新，保持领先  
我们努力超越他人的期待

**勇气**

我们直面艰难对话，相互尊重，成就更好的自己  
我们突破舒适区，大胆拥抱创新  
我们坚持做正确的事，无畏艰难

**归属感**

我们积极倾听，以温暖和透明的方式与人沟通  
我们接受并欣赏每个人的独特之处  
我们相互尊重，相互关怀

**快乐**

我们为自己的工作感到自豪，并享受工作中的乐趣  
我们互相庆祝彼此的成功  
我们营造良好氛围，帮助他人发挥最大潜力

## 我们的承诺

我们并肩承诺的共同成功  
我们将全力以赴实现以下目标：

我们对  
伙伴的承诺  
架起一座通往美好  
未来的桥梁

我们对  
顾客承诺  
为每一天  
注入活力

我们的  
股东承诺  
提供持久回报

我们对  
农民的承诺  
确保打造  
人人都能享用  
咖啡的未来

我们的  
环境承诺  
付出大于索取

我们的  
社区承诺  
做出积极贡献



# 目录



<b>践行我们的价值观</b>	<b>6</b>
直言不讳	8
做出正确决定	10
<b>工作场所</b>	<b>12</b>
如何处理同事关系	13
多元化	13
<b>商业实践</b>	<b>14</b>
利益冲突	15
礼品及招待	16
贿赂与腐败	17
国际业务	17
与政府协调	17
销售行为和广告	18
公平竞争	18
欺诈行为	18
<b>我们的责任</b>	<b>20</b>
证券	21
保密信息	22
知识产权	22
使用和保存公司记录	23
保护伙伴和顾客的个人数据	24
账簿和记录	24
财会、内控和稽核事务	25
政治活动	25
<b>遵守法律法规</b>	<b>26</b>
<b>联系我们</b>	<b>28</b>

# 践行我们的价值观





## **《商业行为标准》（《标准》）为何存在？**

- 作为一家全球化公司，我们在商业道德行为方面须恪守最高标准。
- 《标准》可帮助我们在日常工作中作出正确决定。
- 《标准》表明我们严肃对待法律和道德责任。

## **谁应遵守《标准》？**

- 《标准》适用于所有伙伴、高级职员、董事会以及临时服务人员和独立承包商。
- 我们也期望代表我们行事的第三方遵循类似的高道德标准

## **作为伙伴，我们需要知道以下事项：**

- 了解并遵循与我们工作有关的《标准》和公司政策
- 在不确定正确的行动步骤时，提出问题
- 在发现或怀疑存在不当行为时，直言不讳

## **领导与管理层以身作则**

- 为伙伴设立高期望值，并以身作则地领导他们
- 营造开放的文化氛围，让伙伴能舒畅地提出问题并报告疑虑
- 警惕工作场所中可能存在的不良行为
- 持续学习以促进道德与合规

## **反报复标准**

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形，并提出质疑或问题，星巴克决不容许对该伙伴进行打击报复。

# 直言不讳



# 当您报告疑虑时

## 联系人

伙伴可通过拨打道德与合规部帮助热线或访问 [www.starbucks.com/helpline](http://www.starbucks.com/helpline) 并填写自定义表格来报告疑虑。



## 支持

道德与合规帮助热线由第三方中立公司提供全天候支持。伙伴可与训练有素的专家讨论他们的疑虑。

## 报告

报告将转交给道德与合规伙伴，伙伴会与相关方或部门一起调查并采取适当行动。



## 调查

提出疑虑后，伙伴关系部或道德与合规部的支持伙伴将根据疑虑类型予以处理。

## 行动

伙伴关系部或道德与合规部将与相关业务或部门领导共享调查结果，相关业务或部门领导将与伙伴关系部协商，以确定解决相关疑虑的最佳办法。



## 保护

星巴克绝不容忍对善意提出问题的伙伴实施报复行为。

# 做出正确决定



### **1. 确定道德问题**

- 列出可能的解决方案和妨碍解决问题的所有障碍。

### **2. 酌情征求他人意见**

### **3. 确定最佳方法**

- 这是否与我们的使命、标准和任何适用的法律法规相符？
- 如果媒体公开了您的方法，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？

### **4. 如果仍无法确定问题解决方法，请寻求指导。**

### **5. 贯彻您的决策**

## **您被赋予了权力**

星巴克支持您正确处事、诚信经营，打造卓越的顾客体验。

---

## **您负有相关责任**

保持星巴克的良好工作环境，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，其中包括伙伴资源和道德与合规事务部。

---

## **您可提出意见**

如果您认为存在问题，请畅所欲言并分享您的疑虑。星巴克欢迎伙伴提出意见，且决不容许任何打击报复行为。

# 工作场所



## 如何处理同事关系

星巴克遵循其“全球人权声明”，在招聘过程中倡导公平机会，只按照与岗位相关的资质、技能、成就和其他优势作出招聘、留任和升迁决定。

星巴克提供没有童工或强迫劳动的工作场所，所有伙伴均有权享受同工同酬、公正和良好的工作条件以及健康和安全的，且不遭受任何形式的歧视。我们也尊重伙伴的隐私权、自由结社权和参与集体谈判权。

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伙伴的教育、健康、安全和智力或身体成长。

所有伙伴均有权在一个没有骚扰、侮辱和歧视的环境中工作。骚扰、欺凌和歧视有多种形式，其中包括：

- 令人反感的言谈、举止或身体接触
- 以各种方式（包括通过电子邮件、消息服务和社交媒体）展示或传播带有冒犯、贬损、色情性质或性暗示意味的图片或其他资料
- 冒犯性或贬损性的玩笑、评论或手势（明示或暗示）
- 语言或身体上的侮辱或威胁性话语
- 基于受保护的 personal 特征或身份的苛待
- 有针对性地公开发布某人的个人、敏感或私密信息
- 不恰当运用权力损害或危害他人的工作、工作表现或职业发展

## 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。

伙伴、顾客、供应商以及我们接触的所有人都千差万别，我们尊重多样性。我们的目标是成为全球最具包容性的企业之一，努力为我们影响力所及的每个人营造公平、包容和无障碍的环境。

# 商业实践





## 利益冲突

我们所有人都有责任避免利益冲突。当您或家庭成员的个人利益、活动或关系可能或看似会干扰您做出符合星巴克最佳利益的客观商业决策的能力时，就会发生利益冲突。

冲突并非总是显而易见或易于识别。例如，以下情况可能会导致您（或家庭成员）与星巴克产生利益冲突：

- 参加确实或看似与星巴克商业利益相冲突的活动
- 为星巴克当前的供应商、顾客、房东或竞争对手或寻求与星巴克开展业务的其他方工作或提供其他服务（如咨询或担任有偿顾问）
- 在某交易中代表非星巴克方与星巴克交涉（例如，帮助他人向星巴克销售产品和服务）
- 在星巴克的供应商、顾客、房东或竞争对手处拥有所有权或财务权益
- 利用公司专有或保密信息谋取私利，或使非星巴克旗下公司从中受益
- 在工作中监督同时受雇于星巴克的家庭成员或密友，与其有直接/间接汇报关系，或对其做出雇佣决定。
- 接收或给予《全球礼品和招待标准》禁止的任何礼品或优惠

如已意识到实际或潜在的利益冲突或发现相关苗头，必须立即披露。您应该向您的经理、伙伴资源或道德与合规部披露此类情况。如能及时披露，许多冲突都可以避免或得到妥善管理。

董事会成员应向稽核与合规委员会主席披露实际、潜在利益冲突，或看似利益冲突的表象。

## 礼品及招待

星巴克致力于在所有商业活动中践行最高道德标准。

星巴克将商业礼节定义为接收人未全额支付费用的事物。商业礼节形式多样，包括但不限于礼品、娱乐、餐饮、招待、旅行、折扣和其他优惠。

给予或接受礼品或其他商业礼节通常是一种惯例，也是在业务关系中表达谢意或建立亲善关系的方式。然而，向与星巴克有业务往来或可能有业务往来的客户、供应商或其他第三方提供或接受商务礼节时需谨慎考虑。不得赠予或接受可能影响职业关系或业务决策、使人产生亏欠责任或可能造成此类表象的礼品或礼物。

您应该始终留意公众、与我们有业务往来的其他实体以及其他星巴克伙伴对接受或提供商业礼节的看法。

您必须遵守适用公司政策的限制与要求。根据这些政策，在某些情况下您可能需要事先获得书面批准。

严格禁止与其它企业（包括商店和饭店）交易有价值的商品。

提供的任何礼品或商业礼节必须准确详细地记入公司财务记录。

如果您不确定礼品或其他商业礼节是否合适，在采取任何行动前，请务必咨询经理、伙伴资源部或道德与合规部。

**向政府官员赠送礼品：**在业务中与政府官员打交道时，我们需要遵守严格且复杂的法律。即便仅向政府官员赠送或提供有象征意义的礼品（比如促销品或餐饮），也有可能触犯法律。向联邦、州或地方政府官员或员工提供任何有价值之物时必须经过事先批准，并符合公司的全球反贿赂标准。

如有关于贿赂或贿赂企图的指控，应立即向道德与合规部报告。

## 贿赂与腐败

星巴克在全球开展业务时始终秉持公平、公正与诚实的态度。我们绝不会试图通过任何形式的贿赂、回扣或腐败获得不公平的商业优势。我们严格遵守美国《反海外腐败法》(FCPA)、英国《反贿赂法》(UKBA) 以及我们开展业务的所有国家/地区的反腐败法律、法规与规则，并要求我们的业务伙伴、承包商和第三方同样遵纪守法。

伙伴不得出于不当影响任何业务决策结果之目的，提供、承诺、赠予或接受现金和现金等价物或任何有价之物。我们也不允许我们的代理、中介或其他第三方代表我们这样做。贿赂不仅限于提供现金。贿赂也可以是礼品、旅行、餐饮、娱乐、招待、工作机会、慈善或政治捐献。

在与潜在第三方合作或评估其贿赂和腐败风险时，我们会保持高度谨慎。我们认识到，与公职人员打交道会增加腐败风险，因此会采取适当的应对措施。在与政府机构或公职人员谈判时，伙伴绝不应提供疏通费或好处。

## 国际业务

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商业交易信息必须准确真实。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开展业务活动的第三方，以确保他们代表星巴克做出恰当的决策。

## 与政府协调

根据星巴克的公司政策，应本着真诚公正的原则与政府机构合作，遵守政府的合法要求和程序。

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。星巴克或星巴克代表向境外机构或政府官员付款时，应严格以所提供的服务为依据，付款金额相对于所提供服务的性质应该合理。

为加快在当地的流程或影响当地政府官员而提供任何形式的礼品或贿赂均违反星巴克的公司政策，并可能触犯法律。在任何情况下，伙伴均不得支付违反法律的款项，也不得为诱使政府官员与星巴克进行业务往来之目的而支付款项。

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。您的经理将采取适当措施，或联系相关部门以获得指导。

与政府打交道时，我们必须做到诚实坦率，不得指示或鼓励其他伙伴或他人向任何政府官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。特定伙伴将定期获得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、反贿赂和反腐败的法律。

## 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。传达给顾客或潜在顾客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。我们的销售依靠的是质量；我们不贬低竞争对手。

## 公平竞争

公平竞争法旨在推动自由市场中的正当竞争。倡导自由和公开的竞争最符合星巴克的利益。星巴克必须独立做出商业决策，不因与供应商和竞争对手的正式或非正式协议的影响而限制竞争。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
- 在提供星巴克的服务和产品时始终与我们的核心价值保持一致
- 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

## 欺诈行为

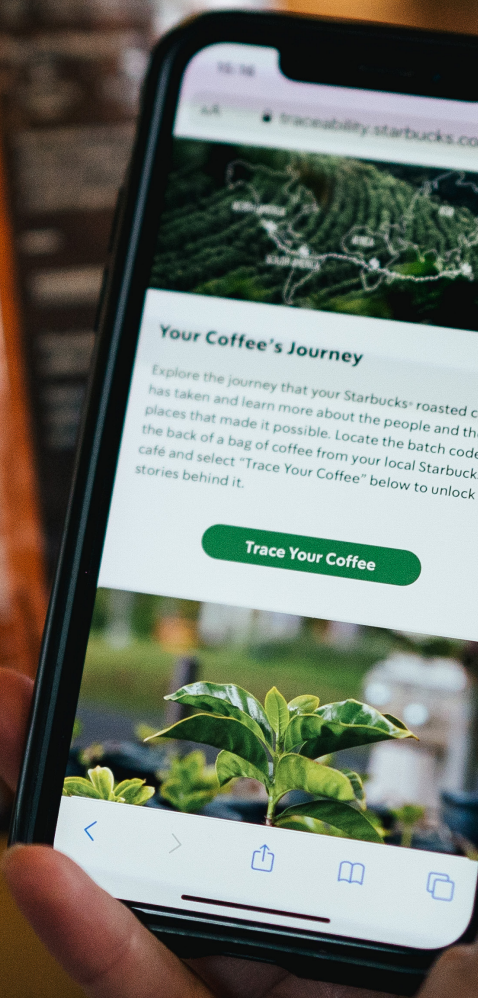
星巴克致力于在所有商业交易、关系和伙伴关系中奉行最高道德标准，因此严禁所有类型的欺诈，包括资产滥用（盗窃）、腐败以及财务和非财务方面的失实陈述。星巴克伙伴应评估并实施反欺诈流程和控制措施，保护企业资产，在商业交易和披露中恪守诚实和可信原则，遵守适用的法律法规，并报告任何已知或疑似的内部或外部不当行为。

欺诈活动有多种形式，其中包括：

- 通过内部或外部计划盗窃资产，例如现金盗窃、向虚构的供应商或伙伴付款、接管账户以及不当发放或兑换星巴克之星奖励
- 收入确认不当，故意多报资产和少报负债
- 伪造质量保证报告、篡改环境、健康和安全记录或伪造顾客指标，例如同门店销售额



# 我们的责任



## 证券

作为伙伴，您可能知道一些有关星巴克业务的重要保密信息，通常称为“重大保密信息”。伙伴不得在持有重大非公开信息的情况下，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“重大保密信息”。

重大信息包括：

- 财务和营运结果或信息
- 新产品或新服务的开发
- 拟进行或待进行的收购、合资或合并
- 政府调查
- 关键人事变动
- 重大网络安全、数据隐私或食品安全事件。

尚未向公众全面公布的信息均视为内幕信息。有效披露的示例包括公开提交给证券监管机构的信息，以及通过公司新闻稿发布的信息。您视为公开信息的内容实际上可能并不属于公开信息。例如，从法律视角来看，由第三方共享的信息（包括新闻报道或星巴克网站上的此类信息）可能并不属于公开信息。

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，经常接触重大保密信息的总监、某些高管和伙伴在此期限内不得进行证券交易。

如需获取更多详细信息，请参阅《内部交易政策》，该政策可通过联系道德与合规事务部获得。

## 保密信息

星巴克信息仅供公司内部使用，不得向公司以外的任何人透露。即使在公司内部，也只有为执行业务而真正需要了解保密信息的人才能接触这类信息。从星巴克离职前，您必须交还所有公司资料和财产以及所有相关副本。

保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。

请按以下原则处理保密资料：

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

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
- 除非有明确商业安排要求，否则不得接受或使用其他任何人的保密信息（或同意对任何人的信息保密）任何使用另一方保密信息的协议都必须以书面协议的形式记录在案，并得到副总裁的批准。
- 除非与星巴克做出了明确的商业安排，否则不得要求其他公司的现有员工、前员工、现有供应商或前供应商提供保密信息
- 不从事“商业间谍”活动，正大光明地获取市场信息

## 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。



为保证星巴克能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。

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方针。

星巴克使用他人的工作成果（包括图画和音乐）时必须遵守相关规定。例如，您只能使用已授予有效许可证的软件，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

《星巴克全球信息和记录管理标准》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、合同和业务要求。此标准适用于在星巴克以所有形式（包括纸质和电子形式）保留的记录。

如果您负责编制或保存任何星巴克记录，请自行熟悉《星巴克信息保护服务和记录管理手册》(IRM 手册)、《星巴克全球记录保存计划》(SRRS)，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，保存记录时应遵守公司的 IRM 手册和《星巴克全球记录保存计划》
- 记录必须公正准确地反映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受法定信息保留、调查或稽核约束的信息。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）、提供记录或其他法律文书的请求，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。

## 保护伙伴和顾客的个人数据

星巴克持有众多信息资产，其中包括个人信息和敏感信息，这些信息对于我们开展业务、维持顾客信任以及维系未来的成功发展至关重要。这些个人信息可能储存在数字计算系统、网络或备份设备中，也可能记录在纸张或其他记录媒介上。

星巴克《全球隐私标准》要求对个人数据的任何收集、储存位置、使用、分享、传输和披露严加控制和保护。此外，在管理伙伴和顾客的个人信息时，必须在全企业范围内采取合理措施，确保企业遵守基本的隐私和安全原则。

合理的措施包括：

- 确保遵守所有适用的国际、联邦、州/省级和地方法律法规以及适用的合约协议；
- 保护我们的顾客、伙伴及业务联系人的权利；以及
- 保护星巴克免遭数据外泄的风险。

如有任何可疑的数据隐私事件，应立即致函 [Privacy@starbucks.com](mailto:Privacy@starbucks.com) 向全球隐私办公室报告或向当地帮助中心报告。

## 账簿和记录

所有伙伴都必须确保星巴克公司记录的准确性和完整性。这包括账簿记录的可靠性和准确性，以及向公众进行充分、公平、准确、及时及易于理解的信息披露。这包括以合理的详细程度公平体现星巴克的负债、收入、成本、支出和所有交易，以及资产与负债变化。

星巴克账簿、财务报表和记录的保存应符合法律规定及普遍接受的会计原则。星巴克所有资产和负债应在账簿中正确记录，收入和成本必须在规定时段内记录在案，并遵守《公认会计准则》(GAAP) 的相关规则和要求。

## 财会、内控和稽核事务

如您对会计、内控或稽核事务存有疑虑，应通过道德与合规帮助热线及时报告。报告可匿名进行，我们会予以保密。

我们会根据此类报告的不同类别，将其转给道德与合规部、星巴克美国总部的首席合规官或法律总顾问、董事会的稽核与合规委员会或首席独立董事。

## 政治活动

您只能在私人时间使用私人资源参与政治活动。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。




# 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道德与合规事务部。



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。

对于《商业行为标准》中的规定，任何弃权决定均须事先获得首席合规官的书面批准，在某些情况下还要获得董事会或董事会委员会的书面批准。如相关法律有相应要求，将根据适用法律的要求立即披露弃权决定。

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](http://www.Starbucks.com) 网站，了解最新发布的《商业行为标准》。

此信息提供无障碍格式。如需了解更多信息，请联系：[diversity@starbucks.com](mailto:diversity@starbucks.com)。

# 联系我们



This cup is made with 30%  
post-consumer recycled fiber.

伙伴可通过道德与合规帮助热线提问或举报疑虑。该帮助热线全天候（每周 7 天，每天 24 小时）开通，并且可以按需提供翻译人员。

## 道德与合规网络热线

[www.Starbucks.com/Helpline](http://www.Starbucks.com/Helpline)

## 道德与合规帮助热线

### 美洲

美国 1-888-803-1477

加拿大-英语 1-888-803-1477

加拿大-法语 1-888-803-1477

哥斯达黎加 00 8000 825 0924

### 亚洲/太平洋地区

中国香港 006 8000 825 0924

日本 81 120-491-604

### 中国内地

中国内地 400-990-1441

### 欧洲、中东和非洲

奥地利 00 800 0825 0924

意大利 00 800 0825 0924

瑞士 00 800 0825 0924

荷兰 00 800 0825 0924

英国 00 800 0825 0924



© 2024 年星巴克咖啡公司。版权所有。  
本手册采用 30% 的消费后再生材料制作。