

# 商业行为标准





我们的使命

每一杯咖啡，每一次对话，每一个社区  
激发人文联结的无限可能。

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。

**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。

**结果**

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

**归属感**

我们积极倾听，秉持温暖和透明；  
我们认可并欣赏每位伙伴；  
我们尊重关心彼此。

**快乐**

我们为我们的工作感到自豪并乐在其中；  
我们庆祝成功的喜悦；  
我们支持每位伙伴发挥潜能。

我们的承诺

携手并肩，共创成功。

如果我们能做到最好，我们将：

我们对伙伴的承诺  
搭建通往  
美好未来的桥梁

我们对顾客承诺  
每一天，  
让美好发生

我们对股东的承诺  
创造  
长期回报



我们对咖农的承诺  
为所有人，  
确保可持续的  
咖啡未来

我们对环境的承诺  
回馈  
多于使用

我们对社区的承诺  
做出  
积极贡献

# 深入了解



<b>践行我们的价值观</b>	<b>6</b>
畅所欲言	8
做出正确决定	10
<b>工作场所</b>	<b>12</b>
如何对待他人	13
多元化	13
<b>商业实践</b>	<b>14</b>
利益冲突	15
礼品和招待	16
贿赂与腐败	17
国际业务	17
与政府交往	17
销售行为和广告	18
公平竞争	18
欺诈行为	19
<b>我们的责任</b>	<b>20</b>
证券	21
机密信息	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、内控和审计事务	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，我们在道德行为方面须恪守最高标准
- 《标准》帮助我们在日常工作中作出决定
- 《标准》表明我们严肃对待法律和道德责任

## **谁应遵循《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，大胆说出来

## **领导与管理层定下基调**

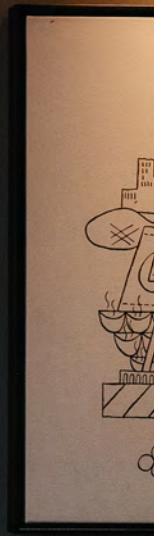
- 为伙伴设立高的预期，并以身作则地领导伙伴
- 培养开放的文化氛围，让伙伴能够舒畅地提出问题并报告疑虑
- 对工作场所中可能存在的不当行为保持警惕
- 通过持续不断的学习机会提升道德与合规性

## **防止报复标准**

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，并提出疑虑或问题，星巴克决不容许对该伙伴进行打击报复或牺牲其利益。



# 畅所欲言



# 当您报告疑虑时

## 联系

伙伴可拨打道德合规帮助热线或访问 [www.starbucks.com/helpline](http://www.starbucks.com/helpline) 并填写定制化的表格来报告疑虑



## 支持

道德合规帮助热线由独立的第三方公司提供 24 小时全天候支持。伙伴可以与训练有素的顾问沟通自己的疑虑。

## 联结

随后报告事项会转至道德与合规部伙伴，该部门伙伴将独立或与相关部门合作调查并采取适当措施。



## 调查

根据伙伴所提出疑虑的类型，将由伙伴资源部或道德合规部的支持伙伴类型予以处理。

## 行动

调查完成后，伙伴资源部或道德合规部将与相应的业务或部门领导分享。后者将与伙伴资源部协商，以确定如何最有效地解决该疑虑。



## 保护

星巴克绝不容许对善意提出疑虑的伙伴实施打击报复。

做出正确决定



### 1. 确定道德合规相关问题

- 列出可能的解决方案和解决问题的所有障碍。

### 2. 在适当的情况下征求其他人的意见。

### 3. 确定最佳方法，可以考虑以下几点：

- 这是否与我们的使命、标准和任何适用的法律或法规相符？
- 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. 如果仍无法确定该问题的解决方法，请寻求指导。

### 5. 贯彻您的决策。

## 您有赋权

星巴克支持您正确处事、诚信经营，打造卓越的顾客体验。

---

## 您有职责

您扮演着关键角色，有职责确保星巴克的良好工作环境并保护我们的文化、我们的声誉和我们的品牌。

---

## 您可获得帮助

如果您有些时候不确定应当怎么做，您可以寻求帮助，伙伴资源部和道德合规部均可以提供帮助。

---

## 您可畅所欲言

如果您认为存在不正确的情况时，大胆说出来，并分享您的疑虑。请相信星巴克愿意听到您的呼声，且决不容许对伙伴进行打击报复。

# 工作场所



## 如何对待他人

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、业绩和其他优势作出聘用、留任和升职决定。

星巴克的工作场所不允许存在童工或强迫劳动的情况，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，且不遭受任何形式的歧视。我们也尊重伙伴的隐私权和其他合法权益。

招聘小于 18 岁的伙伴时，经理应遵守关于最小雇佣年龄、工时和工种的所有星巴克既定限制或法律要求限制，以确保其执行的任何工作不会妨碍伙伴的教育、健康、安​​全和心理或身体成长。

所有伙伴均有权在一个没有骚扰、霸凌和歧视的环境中工作。骚扰、霸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、短信、微信和社交媒体）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信息
- 冒犯性或贬损性的玩笑、评论或手势，不论是明示还是暗示
- 语言或身体上的侮辱或威胁
- 针对受法律保护的个人特征或身份的不当的差别对待
- 有针对性地公开某人的个人、敏感或私密信息
- 不恰当地贬损他人的工作、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。

差异存在于伙伴、顾客、供应商以及我们接触的任何人之间，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之一，为我们所触达的每个人努力营造平等、具有包容性和无障碍的环境。

# 商业实践



## 利益冲突

我们所有人都有责任避免利益冲突。如果由于您或您的家庭成员的个人利益、商业活动或亲友关系阻碍或在旁观者看来会阻碍您从星巴克最佳利益的角度出发做出客观商业决策时，就会产生利益冲突。

利益冲突并非总是显而易见或易于识别。例如，您（或您的家庭成员）存在以下情况时，将会与星巴克产生利益冲突：

- 参加与星巴克商业利益有冲突（或在旁观者看来有冲突）的活动
- 为下列一方工作或提供其他服务（如咨询或担任有偿顾问）：星巴克当前的供应商、客户、业主、竞争对手或寻求与星巴克开展业务的其他方
- 在与星巴克的交易中代表其他方（例如，代表他人向星巴克销售产品和/或服务）
- 在星巴克的供应商、客户、业主或竞争对手处拥有所有权或财务权益
- 使用星巴克专有或保密信息谋取私利，或使其他第三方从中受益
- 在工作中作为受雇于星巴克的家庭成员的上级，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》及《星巴克中国礼品和招待指南》中未被允许的任何礼品或优惠

如您了解到实际或潜在的利益冲突，您必须立即披露。您应该向您的经理、伙伴资源部或道德合规部披露此类情况。如能及时披露，许多利益冲突都可以避免或得到妥善处置。

董事会成员应向审计与合规委员会主席披露实际的、潜在的或表面上的利益冲突。



## 礼品和招待

星巴克致力于在所有商业活动中践行最高道德标准。

星巴克将商务招待定义为向商务伙伴提供款待且无需其支付部分或全部的价格。商务招待形式多样，包括但不限于礼品、娱乐、款待、餐饮、差旅、折扣和其他招待。

给予或接受适当的礼品或其他商务招待可能是一种商务惯例，也是在业务关系中表达感谢或建立良好关系的方式。然而，与星巴克有（或可能有）业务往来的客户、供应商或其他第三方之间所进行的赠礼或商务招待需谨慎对待。如果赠礼或商务招待可能影响我们的专业性或业务决策、用以换取好处或给他人这样的印象，就绝不应该给予或接受这个礼品或商务招待。

您应当意识到，我们如何接受或给予礼品或商务招待将会影响公众、与我们有业务往来的其他公司以及其他星巴克伙伴对我们的看法。

您必须遵守适用的公司政策的限制与要求，并且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（包括零售商铺和餐饮企业）交易有价值的物品。

给予的任何礼品或商务招待必须准确详细地记入公司财务记录。

如果您不确定特定礼品或商务招待是否合适，在采取任何行动前，请务必咨询您的经理、伙伴资源部或道德合规部。如果在特定场合不适合拒绝接受礼品的，则应事后及时向道德合规部进行咨询。

**赠送公职人员礼品：**在商业活动中与公职人员打交道时需要遵守严格且复杂的法律。即便仅向公职人员赠送金额较小的礼品（比如促销商品或简餐），也有可能触犯法律。向国家、省、市或地方公职人员或公务员提供任何有价值物必须经过事先批准，并符合公司的全球反贿赂标准及《星巴克中国礼品和招待指南》。

如有涉及贿赂或意图进行贿赂的情况，应立即向道德合规部报告。

## 贿赂与腐败

星巴克在全球开展业务时始终在竞争中秉持公平、公正与诚信的态度。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。

伙伴不得提供、承诺、给予或接受现金和现金等价物或任何有价值物，以不当影响任何业务决策的结果。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、差旅、餐饮、款待、住宿、提供工作机会和慈善。

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举措。在与政府机构或公职人员协商时，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。

## 与政府交往

星巴克的公司政策要求我们秉承诚实公正的原则与政府机构打交道，并遵守政府的合法要求和程序。

向任何境内/境外政府机构或公职人员款时，必须遵守中国、美国和相关国家/地区的法律。星巴克或代表星巴克向境内/境外政府机构或公职人员付款时，仅限于已提供的服务，且依其服务性质，付款数额也是合理的。

为加快在当地业务进程或为影响当地公职人员而提供任何形式的礼品或礼金，均属于违反星巴克公司政策，并可能触犯法律。在任何情况下，伙伴付款时均不得违反法律，也不得为诱使公职人员与星巴克进行业务往来。

如果政府或监管机构的代表与您联系，要求您提供信息或接受检查，您应该立即告知您的经理。您的经理将采取相应措施或联系相关部门，以获得相应指导。

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。伙伴将定期收到有关遵守相关适用法律和政策的培训和培训，包括有关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。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陈述都必须能够实现。我们的销售依靠的是质量，我们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。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。

在从事星巴克的商业活动时，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
- 不与客户或供应商约定转售价格
- 始终以符合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
- 不从事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、商业关系和业务伙伴关系中奉行最高道德标准，因此严禁所有类型的欺诈，包括侵占（盗窃）资产、腐败以及财务和非财务方面的虚假陈述。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信用原则，遵守适用的法律法规，并报告任何已知晓的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：

- 从公司内部或外部窃取资产，例如现金盗窃、向虚构的供应商或合作伙伴付款、账户盗用以及不当发放或兑换星巴克积星奖励
- 收入确认不当，故意多报资产和少报负债
- 伪造质保报告、篡改环境、健康和安全管理记录或伪造顾客指标，例如可比门店销售额



# 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机密信息，通常称为“重大非公开信息”。伙伴不得在持有重大非公开信息的情况下，购买或抛售（包括以非现金方式行使股票期权）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“重大非公开信息”这一术语。

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非公开信息。有效公布的信息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，新闻报道中的信息，或通过网站和社交媒体共享的信息可能并不属于公开信息。

同时，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必须经过至少一个完整的工作日，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，经常接触重大机密信息的总监、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《内幕交易政策》，您可联系道德合规部获得该政策。

## 机密信息

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。从星巴克离职前，您必须交还所有公司资料和财产以及所有相关副本。

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。

请按以下原则处理机密资料：

- 应存放在安全位置，不应丢放在他人可能看到的地方
- 应明确标记为机密信息
- 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机密信息（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，并得到部门副总裁的批准。
- 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机密信息
- 不从事“商业间谍”活动，获取市场信息时做到透明公开

## 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第三方或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原则。

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。书面资料和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

《信息与记录管理标准 - 全球》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)、《星巴克全球记录保留期限表》(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。

- 编制记录时应保证记录准确可靠，遵照 IRM 手册和《星巴克全球记录保留期限表》进行恰当保存。
- 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须记录的交易和其他事件。
- 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通知、调查或审计约束的信息。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、维持顾客的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家、省、市或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允体现星巴克的负债、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，并遵守适用的会计准则的相关规则和要求。

## 财会、内控和审计事务

如您对会计、内控或审计事务存有疑虑，应通过道德合规帮助热线及时报告。报告可匿名进行，并且将会以保密的方式被处理。

我们会根据此类报告的类别，将其转给道德合规部、星巴克首席道德合规官或法律总顾问、董事会的审计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



星巴克承诺全面遵守业务运营所在地国家/地区的法律、法规及规定。在您履行职责的过程中，必须遵守所有相关法律、法规及规定。

如果您认为本标准与适用法律、法规或规定存在冲突，或者对于自己或其他伙伴的行为的合法性存在疑问，您应该咨询您的经理或道德合规部。



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/地区适用星巴克及其伙伴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纪律处分甚至解雇。

对于《商业行为标准》中的规定，只有在事先获得首席道德合规官的书面批准，或者在某些情况下，经过董事会或董事会委员会的书面批准，方可予以豁免。如适用法律有相关要求，该豁免将根据适用法律立即予以披露。

本手册中所引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) 或者星巴克中国 BPM 网站，了解最新发布的《商业行为标准》版本。

# 联系我们



伙伴可通过道德合规网络热线和帮助热线提出疑问或疑虑。  
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。

## 道德合规网络热线

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

## 道德合规帮助热线

### 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

中国大陆 400-025-0924

### 欧洲、中东和非洲

奥地利 00 800 0825 0924

意大利 00 800 0825 0924

荷兰 00 800 0825 0924

英国 00 800 0825 0924

