

商业行为标准



我们的使命与价值观

我们的使命

激发并孕育人文情怀——每人、每杯、每个社区皆能体会。

我们的价值观

以我们的伙伴、咖啡和顾客为核心，我们努力践行以下价值观：

营造一种温暖而有归属感的文化，欣然接纳和欢迎每一个人。

勇于付诸行动，挑战现状，打破陈规，以创新方式实现公司与伙伴的共同成长。

在每个当下，开诚相见，连接彼此互尊互敬。

对于每件事都竭尽所能，敢于担当。

从人文视角出发，我们追求卓越业绩。

亲爱的伙伴们：

在星巴克不断发展演变之际，我们对星巴克使命和价值观的承诺一如既往——它们构成我们的文化基础，并引导我们作为个人和作为一家企业应如何行事。

我们受托做出各种决策，这些决策将影响我们的声誉，以及影响我们彼此及我们与客户、业务伙伴和社区之间的关系。以合乎道德的方式诚信、透明地开展业务，这对维护我们的文化和保护我们的品牌至关重要。

“以合乎道德的方式诚信、透明地开展业务，这对维护我们的文化和保护我们的品牌至关重要。”

《商业行为标准》为帮助我们所有人能够在工作中做出符合道德的决定提供指导。我们每个人都有责任通过行动践行我们的价值观。这意味着当我们心存疑问或顾虑时，应寻求帮助，当面对某种情形无所适从时，应大胆说出来。

我对我们共同创造的优良传统倍感自豪。感谢你们一直以来的配合，以及始终坚持做正确的事和践行我们的价值观。

此致，



Howard Schultz
执行总裁

深入了解



践行我们的价值观 4

防止报复政策 5

工作场所 6

如何对待他人 7

多元化 8

工资与工时规则 8

商业实践 10

利益冲突 11

礼品和招待 12

国际业务 13

与政府交往 13

销售行为和广告 15

公平竞争 15

我们的责任 16

证券 17

机密信息 18

知识产权 19

使用和保存公司账簿和记录 20

账簿和记录 20

财会、内控和审计事务 21

政治活动 21

遵守法律法规 22

常见问题 24

做出正确决定 26

畅所欲言 28

践行我们的价值观



Coffee Master



《商业行为标准》（《标准》）为何存在？

作为一家全球性公司，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。

谁应遵循这些标准？

《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及报告疑虑。
对工作场所中可能存在的不良行为保持警惕
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形，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。

工作场所



如何对待他人

星巴克遵循其“全球人权标准”，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。

“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。”

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。

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

问：我的一位同事通过电子邮件向我和一些组员发送了一个不当的笑话。我觉得它具冒犯性，但不知是否应该向这位同事提出意见。我应该怎么做？

答：我们每个人都有义务确保星巴克具备适合所有伙伴工作的良好环境，而上述冒犯行为是不被接受的。如果您觉得不便直接向您的同事提出意见，请与您的经理、人力资源部或道德规范部联系。

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。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、具有包容性及无障碍的环境。

工资与工时规则

我们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，基于工时计薪的伙伴必须按照所在地的政策，准确报告并记录工作时间。

问：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？

答：不。严禁无薪加班。星巴克承诺确保向所有伙伴准确付薪。任何无薪加班申请必须向人力资源部或道德规范部报告。



商业实践



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会使人们对伙伴的行为或诚信产生怀疑。

除年度披露外，还须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，上述经理或副总裁将联系首席道德与合规官。如果伙伴愿意，也可以通过道德规范部直接向首席道德与合规官披露。

下面是一些可能出现利益冲突的示例情况：

受雇于或经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

问：我想聘用我的一个亲戚来星巴克工作。这是一个需要完成的合法项目，并且这位亲戚接受过有关此类工作的培训，那么，聘用她是否合适？

答：虽然此工作是合法的，但是这种情况会产生冲突。应当将此情况交由道德规范部处理，以便在合同签署前能接受独立审核。在此种关系被质疑时，这将有助于保护您、您的亲戚和星巴克的权益。

礼品和招待

如果某礼品或恩惠可能会产生义务感，妨碍作出专业判断，或让人认为会出现这些情况，则该礼品或恩惠不得接受或给予。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。（一些零售店伙伴因服务周到而接受合理小费则不在此列）。但是，在中国、日本、马来西亚、新加坡和泰国等地，在某些传统节日期间，互赠金钱是一种习俗，此时，伙伴可以与非政府商业伙伴互赠象征性金额的现金，但伙伴不得主动提出此类要求。

可以赠予或接受符合一般商业礼节、只具有象征性价值的礼品，如咖啡样品、咖啡杯或类似纪念品。严禁与其他企业（包括商店和餐厅）交易有价值的物品。

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、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： 我可以接受供应商提供的商务餐吗？

答：在大多数情况下，可偶尔接受适度的商务餐。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。

答：在大多数情况下，可偶尔接受适度的商务餐。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。

答：当我们赠送礼物时，我们为自身开展业务的方式定下基调，即纯粹基于业务考虑。为供应商挑选礼物时，应牢记这一点。同时还应当考虑供应商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。

国际业务

伙伴必须遵守与关税和贸易相关的所有当地及境外法律。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官员打交道，并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。星巴克或代表星巴克向境外机构或政府官员付款时，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，也不得诱使政府官员与星巴克进行业务往来。

“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。

问：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？

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，公司将有关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道德规范部。

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。与顾客或潜在客户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。我们销售依靠的是质量，我们不贬低我们的竞争对手。

问：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？

答：可以。您可以去此类展位收集任何公开发放的材料。但是，如果您与此类展位的任何人员交谈，应表明您是星巴克伙伴的身份，并避免谈论业务话题。如果您有任何疑问，建议您在参展之前咨询公司法律事务部门以获得指导性意见。

公平竞争

公平竞争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

不与顾客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：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？

答：是。您此举泄露了星巴克花费宝贵时间和金钱开发的机密信息。同时也可能违反了禁止谈论市场和定价的竞争法。

我们的责任



证券

作为伙伴，您可能了解关于星巴克业务的重要机密信息（通常称为“重大非公开信息”）。伙伴不得基于此类信息购买或抛售股票（包括以非现金方式行使股票期权）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“重要机密信息”这一术语

重要信息的实例包括：

- 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。有效公布的信息的例子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，您才能对星巴克证券进行交易。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。

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规范部获得。

问：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。我通常会告知他们我所知道的业务信息并建议他们购买股票。这有问题吗？

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，你们都将因违反证券法律承担相关责任。此外，无论他们是否使用此消息或因利用此信息获利，您都可能因泄露重要机密信息而违法。

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。从星巴克离职时，您必须交还所有公司资料和财产以及所有副本。

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：

应存放在安全的地方，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，获取市场信息时做到透明公开

问：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？

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。

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。

**“M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。

使用和保存公司账簿和记录

伙伴必须采取行之有效的措施管理一切信息，以支持业务的需要，确保高效、安全并遵守所有法律法规的要求。这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

编制记录时应保证记录准确可靠，遵照《星巴克记录管理手册》和《星巴克记录保存计划》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。

账簿和记录

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。

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，成本和收入均须记录于正确的时间段内。

财会、内控和审计事务

对会计、内控会计或审计事务有任何疑问，应通过道德与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，将其转给道德规范部、星巴克美国总部的首席道德与合规官或法律总顾问、董事会的审计和执法委员会或首席独立董事。

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。



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，必须遵守所有相关法律、法规及规定。

如果您认为本标准与相关法律、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规范部。



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解雇在内的处罚。

商业行为标准中的任何规定，只有在经过首席道德与合规官事先书面批准，或者在某些情形下，经过董事会或董事会委员会的批准，方可放弃规定要求。如果相关法律要求放弃规定要求，该要求的放弃将根据适用法律的要求立即予以披露。

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。

商业行为标准中的任何规定，只有在经过首席道德与合规官事先书面批准，或者在某些情形下，经过董事会或董事会委员会的批准，方可不予适用。如果相关法律要求，该等放弃适用将依法立即予以披露。

常见问题



问：通过帮助热线报告疑虑后会出现什么情况？

答：通过帮助热线报告的疑虑将由第三方接收。伙伴通过电话与接受过特殊培训的专员就其问题或疑虑进行交谈，或者在线填写一张定制网络表格。随后报告被转发至道德与合规事务部伙伴，该伙伴将与相关方或部门开展合作，以进行调查并采取相应措施。

请注意，向“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：我能以匿名方式拨打帮助热线吗？

答：是。我们将为您提供一个特定的举报号码，您可使用该号码匿名跟进举报状态。拨打帮助热线报告的疑虑不会被跟踪，并且会以保密方式处理。

我们鼓励伙伴提供其姓名和联系信息，因为呼叫者若没有提供这些详细信息，调查将变得比较困难。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，但是我们会采取一切合理的预防措施尽可能地保密伙伴的身份。

问：拨打帮助热线电话会不会遭到打击报复？

答：如有任何伙伴提出疑虑或问题，表示自己有理理由相信可能存在违反星巴克政策的情况，星巴克决不容许对该伙伴进行打击报复。

问：我应该联系谁以了解更多信息或获取政策信息？

答：联系您所在地的人力资源部代表，或者通过帮助热线或发送电子邮件至 EthicsAndCompliance@Starbucks.com 与道德与合规事务部取得联系。

做出正确决定



1. 确定道德问题

列出可能的解决方案以及解决问题的所有障碍。

2. 征求其他人的意见（如果可以）。

3. 确定最佳方法

这是否与我们的使命与价值观及任何适用的法律或法规相符？

您的方法是否会使您或星巴克处于尴尬境地？

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，您认为是是否恰当？

4. 如果仍然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，其中包括人力资源部 and 道德与合规事务部。

您可提出意见

如果您认为发生了不公正现象，请大胆表达并分享您的疑虑。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。

畅所欲言



伙伴可通过道德与合规帮助热线这个资源提出疑问或疑虑。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。

道德与合规帮助热线

网络

www.Starbucks.com/Helpline

电话

美洲

美国 1-800-611-7792

巴西 0800-892-1655

加拿大-英语 1-800-611-7792

加拿大-法语 1-866-614-0760

哥斯达黎加 0800-011-0928

中国和亚太地区

中国 400-990-1441

中国香港 800-90-8032

日本 0120914499

新加坡 800-110-1584

泰国 001-800-11-005-7967

欧洲、中东和非洲

奥地利，拨打 0-800-200-288，然后按 800-913-4991

法国 0-800-91-5128

荷兰 0-800-020-0908

瑞士 0-800-56-1170

英国 0-800-028-3528

未设立当地帮助热线号码的国家/地区

如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/她您要以接听方付费的方式拨打美国电话，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”。

电子邮件

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

