



Good food, Good life

# 集团业务原则



# Pr

Principles  
Mandatory

Public

**Issuing department**  
Group Legal and Compliance

**Target audience**  
All employees

**Approver**  
Chairman and Chief Executive Officer

**Date of approval**  
April 2020, released July 2020

**Repository**  
All Nestlé Principles and Policies, Standards and Guidelines  
can be found in [NestleDocs](#), on the Nest

**Copyright and confidentiality**  
All rights belong to Société des Produits Nestlé S.A., Vevey, Switzerland.  
© 2020, Société des Produits Nestlé S.A.

**Design**  
Société des Produits Nestlé S.A., Corporate Identity & Design,  
Vevey, Switzerland

# Introduction

## 董事长和首席执行官的承诺

为使雀巢持续获得成功,我们必须赢得员工、消费者、客户、供应商、股东和整个社会的信任。这取决于我们始终正直诚信并恪守我们的承诺。建立对我们公司、产品、服务和品牌的信任只能依靠持续、逐步的努力,这就是为什么我们做决定要着眼于长远,同时确保我们当下履行承诺。

作为提供“优质食品、美好生活”的公司,我们充分发掘食品的力量,提升每个个体的生活品质,无论当下还是未来。在追求目标的同时,我们以根植于尊重的价值观作为指导。

创造共享价值(CSV)是我们在雀巢开展业务的基础。我们相信只有为人类、社区和股东以及为社会、为环境创造价值,我们的公司才能长期取得成功。我们的活动和产品应该为社会带来积极的影响,同时为雀巢的持续成功做出贡献。

根据我们的目标、价值观以及我们开展业务的方式,本文阐述的《雀巢集团业务原则》指引公司每个人的行为和行动,并反映了我们150多年来发展的文化。它们提供了强大的道德框架,以确保诚信行动并遵守法律、法规和我们自己的承诺。

在强大的商业道德和合规性的基础上,我们以创造共享价值的方式以可持续发展的眼光开展业务。即使没有法律或法规框架,我们也会以道德和原则为基础开展业务。如果我们自己的原则和政策比当地法律严格,则适用更高的标准,这有助于雀巢满足社会期望并在市场上与众不同。

作为雀巢的董事长兼首席执行官,我们承诺确保整个公司依据这些原则管理和行事,并要求全球所有员工均予以遵守。

保罗·薄凯  
董事长



马克·施奈德  
首席执行官



内部参考文件:  
雀巢业务行为规范

外部参考文件:  
联合国 商业和人权指导原则

联合国全球  
契约(UNGC) 十项原则

# 集团业务原则-结构

## 1. 消费者

- 营养、健康与幸福生活
- 质量保证及产品安全
- 消费者沟通

## 2. 我们的员工

- 人权
- 多元化和包容性
- 工作场所的安全与健康

## 3. 价值链

- 负责任采购
- 客户和业务伙伴
- 环境可持续性

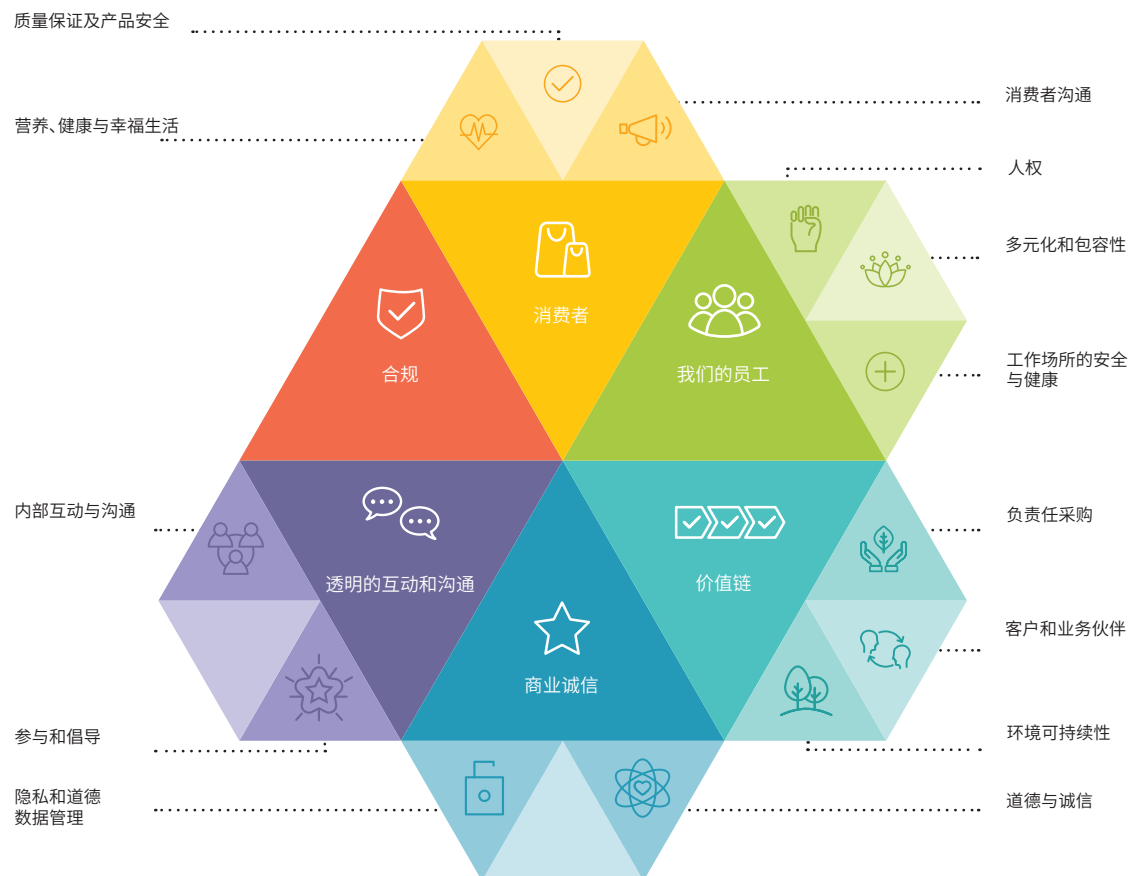
## 4. 商业诚信

- 道德与诚信
- 隐私和道德数据管理

## 5. 透明的互动和沟通

- 内部互动与沟通
- 参与和倡导

## 6. 合规







# 1. 消费者



## 营养、健康与幸福生活

以我们对“营养、健康与幸福生活”的承诺为指导，我们的目标是在我们所有产品类别中提供最美味和最健康的选择。我们致力于提升产品的营养价值，我们努力提高产品的整体健康度和可负担性。我们长久建立的创新能力帮助我们快速、灵活地进行创新。

我们致力于提供透明的营养信息并鼓励健康的生活方式。公司宣传语明确说明：“我们是雀巢——提供‘优质食品，美好生活’的公司”。



## 质量保证和产品质量

在世界任何地方，雀巢的名字均代表着对消费者的承诺，即雀巢产品具有最高的质量和安全性。

我们承诺对任何产品的安全性永不妥协。我们的质量政策总结了我们的基本要素，包括：

- 开发、制造和提供值得信赖和优选的产品及服务，以提升生活质量并贡献于更健康的未来；
- 在我们开展业务的所有国家/地区均保持食品安全高标准；
- 挑战自我以持续完善我们的管理体系，并确保产品质量和安全零缺陷；以及
- 激发我们价值链中所有员工和第三方对产品质量和安全的主人翁责任感。



## 消费者沟通

我们的沟通旨在对消费者的生活产生积极影响。我们致力于负责任的、值得信赖的消费者沟通，使消费者做出信息对称的选择并促进健康饮食。我们准确地展示产品，不鼓励过度消费，以科学支撑我们所有的健康声称。

我们对儿童沟通倡导更健康的生活方式和体育锻炼，不要误导他们，不要降低父母的权威，不要让他们对成功抱有不切实际的期望，不要产生焦虑或暗示低价。

我们承诺通过负责任的营销行为仅向儿童推广能帮助他们获得营养饮食的选择。

我们的目标是通过基于可靠科学的产品标签为消费者提供准确、透明的营养信息，以帮助他们信息对称地选择食品和饮料。

当提供婴儿营养解决方案时，我们遵循以下原则：

- 我们承诺支持母乳喂养，这是婴儿最理想的喂养方式。
- 我们推荐母乳喂养，优于其他所有喂养方法；
- 每个孩子均有权获得最佳可能的生命最初1000天；
- 护理人员应该能接触到他们可能选择的最优质的解决方案；
- 所有解决方案都必须根植于当前高品质的营养和行为科学；
- 所有护理人员在决定如何喂养婴儿方面应该感到被尊重和安宁；以及
- 实现最佳营养结果需要所有利益相关方负责任地参与和倡导。

这些原则平等地适用于所有地方。

我们婴儿食品营销遵守世界卫生组织（WHO）的各成员国执行的“国际母乳代用品销售守则”及随后的“世界卫生大会（WHA）的决议”。此外，我们已经实施了“富时社会责任指数（FTSE4Good）”标准。在根据儿童营养不良和死亡划分的“高风险”国家，如当地法规不如我们的严格时，我们遵守比当地法规更为严格的规则。在这些国家/地区，我们不促销12个月龄以下婴儿配方奶粉和较大婴儿配方奶粉。



### 人权

我们承诺为我们全球各地的员工提供良好的工作条件和灵活的就业机会,以支持他们更好地平衡个人生活和职业生涯,这符合我们领先的营养、健康和幸福生活公司的专业水准。

我们遵守《联合国指导原则》和《联合国全球契约十项原则》,在我们的运营和整个价值链中尊重和促进人权。

我们采取措施识别和解决由于我们自己的活动或业务关系而直接或间接产生的任何现实或潜在的不利影响。

我们将控制措施整合到我们的政策和内部系统中,根据调查结果采取行动、跟踪行动,向利益相关方说明我们如何消除影响以管理所有风险。

我们承诺遵守《国际人权法案》、国际劳工组织《工作中基本原则和权利宣言》规定的涉及基本权利的原则。

我们承诺遵守《关于跨国公司和社会政策的三方原则宣言》以及《经合组织跨国公司准则》。

特别地,我们查处业务运营和价值链中产生的任何侵犯人权的行为,对童工、强迫劳动和现代奴役零容忍。

同样地,我们尊重员工的结社权利和自由,包括组织和参加协会和工会。



### 多元化和包容性

我们的长期成功依赖于我们吸引、发展和留住表现最好的员工的能力,这些员工尊重我们的价值观,坚守我们的宗旨,即:我们充分发掘食品的力量,提升每个个体的生活品质,无论当下还是未来。

多元化和包容性是雀巢文化不可或缺的一部分。我们推动将所有社区、文化和年龄融合到我们的员工队伍中,并寻求利用思维的多样性来推动创造力和创新。我们承诺改善性别平衡,为公司中的每个人提供平等的机会。

我们不容忍因出身、国籍、宗教、种族、性别、年龄、身体状况、性取向而导致的任何歧视,不容忍基于上述任何原因或基于任何其他原因参与或许可任何形式的骚扰。

我们与尊重和尊严地对待彼此,并期望每个人都能树立个人责任感。

我们尊重关于员工权利的国际公约。对外,我们在多元化的业务环境和整个价值链中以包容的方式与社会共处,与利益相关方共事。



### 工作场所安全与健康

我们承诺防止与工作有关的事故、伤害和疾病,并保护员工、承包商和价值链中涉及的其他人。

作场所安全健康的政策将安全和健康确立为我们尊重自己和尊重他人价值观的不可分割的组成部分。我们承认并要求每个人在维护安全健康的工作环境中发挥积极作用。我们的管理人员必须向员工、承包商和与我们的业务活动有关或受其影响的任何他人推行安全与健康的意识和知识。

我们通过雀巢管理系统(NMS)监控质量、安全健康与环境(SHE),以确保工作场所的安全和健康生活。

## 3. 价值链



### 负责任采购

我们希望我们所有的供应商都遵守《雀巢负责任的采购标准》，我们定期审验供应商是否符合我们的要求。

我们承诺实施可持续的农业发展，这些有助于长期的生产力恢复，提供可持续的生计，减少碳排放，保护生物多样性，并保存和回补自然资源。我们认为农民应获得足够的收入，以维持体面的生活水平。

我们鼓励采购和相关生产活动的动态转变。我们希望我们的供应商行动透明，并承诺持续改善其运营。在根植于尊重的价值观的指导下，我们在与供应商的关系中坚持相同的原则，并期望他们与自己的供应商互动时亦坚持这一原则。

本着持续改进的精神，我们支持建立里程碑以改善商业实践，为干预项目做出贡献，并实施改善商业诚信、劳动标准、安全、健康和环境实践的要求。



### 客户和业务伙伴

我们对待客户要诚实、守信和公平。

在商业活动中，我们希望我们的贸易伙伴遵守与我们一致的商业原则。如果他们不遵守我们的任何业务原则，我们将要求公开透明的讨论，采取纠正措施或在必要时终止关系。相应地，我们尊重合作伙伴的合理标准。



### 环境可持续发展

我们承诺在整个价值链上用环境可持续的方式经营我们的业务。受自然的启发，我们致力于发展循环经济，开发可循环再生或可重复使用的包装材料，减少食物损失和浪费，并探索循环经济模式。

在产品生命周期的所有阶段，我们致力于高效地使用自然资源。我们优先使用已实现可持续管理的可再生资源，并在我们的运营中实现零浪费。我们承诺减少温室气体排放，并在2050年之前实现净零碳排放，这符合我们包括上游价值链在内的“企业1.5°C温控目标”承诺，为此我们还将支持农民和供应商适应气候变化，遵循新的环境标准，参与可再生农业行动。

我们通过实现这些承诺，为应对全球变暖挑战、减少并循环使用塑料做出贡献。

我们认为获得水和卫生设施是基本人权。我们与其他水资源使用者和合作伙伴共同承诺以生态可持续、社会公平和经济有益的方式管理水资源。



### 道德与诚信

《雀巢业务行为规范》在员工行为的关键领域规定了一些不可妥协的最低标准，包括诚信、守法、利益冲突、反垄断和公平交易、贿赂、腐败（UNGC十项原则）、歧视和骚扰以及准确的报告和会计。我们尤其希望我们影响范围内的员工和第三方遵循以下原则：

- 雀巢行事守法诚信，以公平透明的方式披露和解决利益冲突。
- 雀巢竞争全面遵循所有适用的反垄断法、竞争和公平交易法，系统地杜绝反竞争行为。在适用法律许可的范围内，我们支持与在适当问题上有共同关切的人们进行协作，共同努力以寻求解决方案。
- 雀巢禁止其员工、服务供应商和代理商进行贿赂和腐败，以及可能导致产生此类非法活动或涉嫌此类非法活动的行为。
- 雀巢确保财务记录的准确性并遵守雀巢会计准则，以履行我们对股东、监管机构和其他利益相关方的义务。



### 隐私和道德数据管理

雀巢尊重个人对其个人数据的权利，并将隐私视为一项基本人权。雀巢保护个人数据和隐私的承诺体现在“全球隐私管理体系”中。该体系确保将隐私保护嵌入我们的业务运营中，并确保我们收集的个人信息得到合法、公正的处理，确保安全储存防止未经授权的处理，防止被非法或意外破坏，防止丢失或误用，并在不再需要时予以删除。

我们努力在我们怎样处理数据方面对个人保持透明，为他们提供有效控制其个人数据收集和使用的方方式，包括回应他们的要求和投诉。

我们避免以不道德的方式或可能导致歧视、利用或造成伤害的方式使用数据和技术。我们承诺在下列原则基础上道德使用人工智能：(I) 透明，(II) 多样性、不歧视和公平，(III) 隐私和安全，(IV) 环境和社会福祉，(V) 负责制和 (VI) 技术稳定性。



## 5. 透明互动和沟通



### 内部互动与沟通

我们倡导激励、创新、透明和开放的工作环境，每个员工都被尊重、享有、参与、创造和贡献的自由，并始终能够发表意见。因此，鼓励组织中的每个人就任何事情公开发言，每位员工可以自由地与他或她的直属经理讨论任何事情。为了确保这种工作环境的持续发展，员工可以联系人力资源部、合规部或内部举报热线，这些均予以充分保密。



### 外部参与和倡导

基于“我们充分发掘食品的力量，提升每个个体的生活品质，无论当下还是未来”的目标，雀巢理解并认为，与利益相关方负责任地互动和倡导，以促进协作、知识共享、公开讨论和深入对话的方式将相关外部观点引用到其业务活动和运营中，是至关重要的。我们将自己视为社会的一部分。

在公共政策制定和实施方面与公共机构接触时，雀巢承诺透明、负责任的互动。



《雀巢集团业务原则》对所有雀巢员工均有拘束力，《雀巢集团业务原则》与特定原则、政策和标准密切相关。我们的CARE审核员和内部审核员会根据这些承诺定期审核我们的做法。

在评估我们的内部控制系统时，外部审计师会考虑雀巢集团业务原则如何适合本集团的整体公司治理框架。

董事会审计委员会负责将调查结果和建议报告给雀巢有限公司董事会。

雀巢业务行为规范》和其他政策亦予支持。我们将此融入到我们的业务计划、活动、运营、绩效评估和审计中。如果我们的原则和政策与当地法律有所不同，则适用更高的标准。

我们的合规体系支持基于道德、诚信和“为正确的原因做正确的事”的理念不断发展和实施《雀巢集团业务原则》。

我们通过独立的外部审计网络、通过我们的CARE项目评估有关人权、工作和就业条件、安全、健康、环境和商业诚信的合规性。我们还通过独立的外部审计和认证来评估我们在社会责任、负责任的采购、质量、负责任营销和其他承诺方面的进展。

我们持续改善沟通、流程和培训，以确保遵守《雀巢集团业务原则》，并在必要时弥补缺漏，对不合规情形零容忍。

广泛提供雀巢内部和外部的申诉机制，以便我们的员工和外部利益相关方都可以对潜在的不合规情形予以举报。我们会调查所有举报，并禁止对任何善意举报的员工打击报复。

#### 监测与报告

《雀巢集团业务原则》与特定原则、政策和标准密切相关。我们的CARE审核员和内部审核员会根据这些承诺定期审核我们的做法。

在评估我们的内部控制系统时，外部审计师会考虑雀巢集团业务原则如何适合本集团的整体公司治理框架。

董事会审计委员会负责将调查结果和建议报告给雀巢有限公司董事会。



the 1990s, the number of people in the world who are poor has increased. The number of people who live on less than \$1 a day has increased from 1.1 billion in 1981 to 1.5 billion in 1999. The number of people who live on less than \$2 a day has increased from 2.1 billion in 1981 to 2.7 billion in 1999.

There are many reasons for this. One reason is that the world's population has increased. The world's population has increased from 5 billion in 1981 to 6 billion in 1999. This means that there are more people in the world who need food and shelter.

Another reason is that the world's economy has not grown fast enough. The world's economy has grown at an average rate of 2.5% per year since 1981. This means that the world's economy has not grown fast enough to create enough jobs for all the people in the world.

A third reason is that the world's resources are being used up. The world's resources are being used up at an ever-increasing rate. This means that there are fewer resources available for people to use.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's climate is changing. The world's climate is changing in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's environment is being destroyed. The world's environment is being destroyed in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's education system is not working. The world's education system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's health care system is not working. The world's health care system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's social system is not working. The world's social system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's political system is not working. The world's political system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's economic system is not working. The world's economic system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's cultural system is not working. The world's cultural system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's religious system is not working. The world's religious system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's legal system is not working. The world's legal system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's judicial system is not working. The world's judicial system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's executive system is not working. The world's executive system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's legislative system is not working. The world's legislative system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's judicial system is not working. The world's judicial system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's executive system is not working. The world's executive system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.

There are many other reasons for this. One reason is that the world's legislative system is not working. The world's legislative system is not working in a way that is making it more difficult for people to live. This means that there are fewer people who can live in the world.