

# 雀巢集团业务原则



制定/发布部门  
董事长和首席执行官

目标受众  
所有员工

相关集团原则/政策、标准或指引  
业务行为规范  
雀巢管理与领导原则

文库  
所有雀巢原则及政策、标准和指引  
均可在总部在线文库获得：  
<http://intranet.nestle.com/nestledocs>

出版日期  
2010年6月

版权及保密  
本文件内容未经正当授权不得翻印。  
一切权利属于雀巢技术援助有限公司，瑞士韦威市1800号  
© 2010年，雀巢技术援助有限公司

如有疑问或诠释分歧，  
应以英文版本为准。

设计  
雀巢技术援助有限公司，企业形象与设计部  
瑞士韦威市

制作  
Altavia Swiss

# 雀巢集团业务原则

## 业务运营的十项原则

### 消费者

#### 1 营养、健康 与幸福生活

雀巢有关营养、  
健康与幸福生活的  
原则

#### 2 质量保证 及产品安全

雀巢质量政策  
  
雀巢营养质量政策

#### 3 消费者沟通

雀巢消费者沟通原则  
  
雀巢有关营养  
及健康声称的政策  
  
雀巢营养特性描述制度  
  
雀巢营养指南  
  
世界卫生组织《国际  
母乳代用品销售守则》  
  
雀巢隐私政策

### 人权 和劳动实践

#### 4 业务活动中的人权

联合国全球契约\*  
  
国际劳工组织第87、  
138和182号公约\*  
  
联合国儿童权利公约  
第32条\*  
  
经济合作与发展组织  
跨国企业准则 2000\*  
  
国际劳工组织跨国企  
业宣言 2006\*

### 我们的人员

#### 5 领导力及个人责任

雀巢管理与领导原则  
  
雀巢业务行为规范  
  
雀巢人力资源政策



供应商及客户

环境

**6**  
工作场所的  
安全与健康

雀巢工作场所  
安全与健康政策

**7**  
供应商  
及客户关系

雀巢供应商规范

**8**  
农业  
及农业社区发展

雀巢环境可持续性政策

**9**  
环境可持续性

雀巢环境可持续性政策

**10**  
水管理

雀巢环境可持续性政策

雀巢有关水的承诺

# 目录

---

6	<b>董事长和首席执行官的承诺</b>
8	<b>可持续性与创造共享价值的基础</b>
9	<b>业务运营的十项原则</b>
	消费者
1	营养、健康与幸福生活
2	质量保证及产品安全
3	消费者沟通
	人权和劳动实践
4	业务活动中的人权
	我们的人员
5	领导力及个人责任
6	工作场所的安全与健康
	供应商及客户
7	供应商及客户关系
8	农业及农业社区发展
	环境
9	环境可持续性
10	水管理
11	<b>集团政策的详细描述和链接</b>
11	消费者
12	人权和劳动实践
13	我们的人员
14	供应商及客户
15	环境
16	<b>审计</b>



# 董事长和首席执行官的承诺

《雀巢集团业务原则》是雀巢历经140余年发展后公司文化的基础。自从亨利·雀巢首次成功开发出婴儿麦片“牛奶食品”，我们就已将业务建立于以下基本的原则基础上，即：为实现股东的长期成功，我们不仅要遵守所有适用的法律规定，保证我们所有的活动都是可持续的，而且要额外地为社会创造深远的价值。在雀巢，我们称之为“创造共享价值”。

尽管《雀巢集团业务原则》于1998年首次以完整的文件形式发表，但多数内容在多年前就以单个的形式制定。虽然我们坚定地确立了业务原则，但它们仍然随着不断变化的世界在演变和调整。例如，在联合国全球契约发布后不久，雀巢就纳入了该契约的所有十项原则，并且一直沿用至今。

该最新版与前两版的不同在于，业务运营的十项原则与已经在线发布的更详细的原则、政策、标准和指引具体相关联。这使得对于每项原则的声明内容更加简明扼要，并且通过网站就每项原则提供了更具体的执行措施。另外，在文件的开始，我们首次纳入了原则一览图以及相关的公司措施的概述。

我们相信，重视合规的文化已经深深植入我们的业务当中。《雀巢集团业务原则》及其支持文件反映了这一承诺，因而会保护消费者和其它利益相关方对雀巢品牌的信任。我们的内部原则不仅要求严格遵守法律，而且在法律较宽松或者根本没有适用法律的情形下，它们还将指引我们的行为。对于雀巢，坚持合规不仅仅是保留一份检查表。它意味着要求在全公司应用坚定的原则，为员工提供清晰的指引。

作为雀巢的董事长和首席执行官，我们致力于确保整个公司都依据这些原则管理，并要求世界各地的所有员工都遵守它们。我们还承诺持续改进，并且对有关《雀巢集团业务原则》中任一领域展开外部交流持开放态度。



包必达  
董事长



薄凯  
首席执行官





# 可持续性和创造共享价值的基础

雀巢是基于原则的公司，《雀巢集团业务原则》因而形成了我们各项工作的基础。遵守《雀巢集团业务原则》，遵守各项原则所关联的具体政策，对于所有员工都是不容妥协的，其应用情况会得到监控并定期审计。

正如下图所示，遵守《雀巢集团业务原则》是公司致力于环境可持续性和创造共享价值的基础。

创造共享价值是我们进行业务的基本方式，这表明为股东创造长期的价值，我们必须为社会创造价值。但是，如果我们不遵守业务原则，那么我们就既不能做到环境可持续性，也不能为股东和社会创造共享价值。

同时，创造共享价值的范畴超越了合规和可持续性。任何着眼长远以及遵循良好业务原则的公司都会通过其业务为股东和社会创造价值，比如创造就业机会、缴税支持公共服务，以及广义上的经济活动。

然而，创造共享价值要更进一步。公司有意识地确定重点领域，其中a)股东和社会的利益在很大程度上相交汇；b)价值创造对于二者都最优化。其结果是公司投入资源和人力物力于共同价值创造最大化的领域，并寻求社会利益相关方的合作。

在雀巢，我们分析了我们的价值链，确定与社会共同的价值创造最大化的领域是：营养、水管理以及农业社区发展。这些活动是我们业务策略的核心，对于我们运营所在地区的人们的福利至关重要。

我们积极寻求外部利益相关方的参与及合作，将这些领域的正面影响最大化。然而，创造共享价值并非慈善。它是利用核心的活动和合作机会，为我们运营所在国家的人们创造共同利益。

鉴于此，雀巢对于业务发展保持着非常长远的眼光，同时欢迎与致力于这些原则行为和建设性参与的外部利益相关方保持对话，包括与政府和监管部门、政府间组织、非政府组织、学术和专业团体以及当地社区等。



# 业务运营的十项原则

## 消费者

### 1

#### 营养、健康与幸福生活

我们的核心目标是提升消费者的生活品质，无论何时何地，提供更美味和更健康的食品和饮料选择，鼓励健康的生活方式。我们通过企业主张“优质食品，美好生活”表达了这一点。

### 2

#### 质量保证及产品安全

无论世界任何地方，雀巢的名字即代表着对于消费者的承诺，即产品是安全的并且符合高标准。

### 3

#### 消费者沟通

我们致力于负责任、可靠的消费者沟通，帮助消费者行使知情选择权，推广更健康的饮食。我们尊重消费者的隐私。

## 人权和劳动实践

### 4

#### 业务活动中的人权

我们完全支持联合国全球契约(UNG)关于人权和劳动的指引原则，目标是在所有业务活动中成为良好的人权和劳动实践的典范。

## 我们的人员

### 5

#### 领导力及个人责任

我们的成功基于我们的人员。我们互相尊重、坦诚相待，并期待每个人都提升个人责任感。我们招募合格、自我激励并尊重我们的价值观的人员，为他们提供发展和进步的平等机会，保护他们的隐私，并且不容忍任何形式的骚扰或歧视。

### 6

#### 工作场所的安全与健康

我们致力于防范与工作相关的事 故、伤害及疾病，保护员工、承包商以及价值链中的其他人。

---

## 供应商及客户

---

### 7

#### 供应商及客户关系

我们要求我们的供应商、代理、分包商及其员工表现诚实、正直和公平，并且遵守我们不容妥协的标准。同样，我们对我们的客户也作出如此承诺。

## 环境

---

### 9

#### 环境可持续性

我们致力于符合环境可持续性的业务实践。在产品生命周期的所有阶段，我们力图有效地使用自然资源，倾向于使用可持续管理的可再生资源，力争零浪费。

---

### 8

#### 农业及农业社区发展

我们为改进农业生产、农民和农业社区的社会和经济状况作出贡献，改进他们的生产系统，使之更加符合环境可持续性。

---

### 10

#### 水管理

我们致力于可持续地使用水资源，持续改进水管理。我们认可，世界面临着日益严峻的水资源挑战，所有水资源的使用者都完全有必要负责任地管理世界资源。

# 详细描述及业务政策链接

## 消费者

### 1

#### 营养、健康与幸福生活

我们的核心目标是提升消费者的生活品质，无论何时何地，提供更美味和更健康的食品和饮料选择，鼓励健康的生活方式。我们通过企业主张“优质食品，美好生活”表达了这一点。

我们致力于营养、健康与幸福生活，并受其指引增加产品的营养价值，改善产品的口味和享受。我们还利用品牌沟通和信息，鼓励和帮助消费者对饮食进行知情的选择。

请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢有关营养、健康和幸福生活的原则》。

### 2

#### 质量保证及产品安全

在世界任何地方，雀巢的名字代表着对于消费者的承诺，即产品是安全的且符合高标准。

我们的承诺是：在产品安全性上绝不妥协。雀巢的《质量政策》总结了我们的追求卓越的基本点：

- 提供满足消费者期望和喜好的产品或服务，赢得消费者信任；
- 遵循所有内部和外部的食品安全、监管以及质量的要求。

质量是每个人的承诺。我们持续挑战自己，不断改进并实现最高标准的品质。在运营所在的所有国家，我们都实行同样的食品安全高标准。

我们通过质量管理体系确保生产高品质的产品。

请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢质量政策》。

### 3

#### 消费者沟通

我们致力于负责任、可靠的消费者沟通，帮助消费者行使知情选择权，推广更健康的饮食。

我们尊重消费者的隐私。

我们的核心业务策略是围绕着帮助消费者获得平衡健康饮食而确立的。《雀巢消费者沟通原则》包含了对所有消费者作营销沟通时所应遵循的强制规定，包括准确介绍和描述食品，不鼓励过度食用。另外，还有关于对儿童沟通的具体原则，包括不得对六岁以下儿童作广告或营销活动。对6-12岁儿童的广告，仅限于满足已确立营养描述标准的产品，包括明确限制能量和易于影响健康的配料，例如糖、盐、饱和脂肪和反式脂肪酸。我们对于儿童的沟通原则，其特别目标在于保护儿童，使广告不至于误导、贬低父母权威、不激发不切实际的成功幻想，不产生紧迫感或者暗示低价格。

《雀巢有关营养及健康声称的政策》指引我们基于科学进行健康声称的行为。请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢消费者沟通原则》、《雀巢有关营养及健康声称的政策》、《雀巢营养描述制度》。

#### 婴儿食品营销

我们致力于支持婴儿在人生的最初阶段获取最合适的食品。这意味着我们推荐首选母乳喂养，而不是其它任何替代食品。对于需要母乳喂养的人而言，我们的目标在于提供满足国际婴儿健康标准的配方产品，代替如全脂牛奶等危险或不适宜的母乳替代品。我们还提供米粉、婴儿食品和牛奶，帮助宝宝健康成长和发育，代替通常用来喂养婴儿的其它低营养价值的辅食。

---

## 人权和劳动实践

---

我们的婴儿食品营销符合世界卫生组织《国际母乳代用品销售守则》，该守则在世界卫生组织的每个成员国实施。另外，在发展中国家，我们也自愿执行世界卫生组织守则，而无论该国政府是否要求执行。我们监控自己的实践，以确保遵循这些标准，而无论政府监控制度是否存在。关于雀巢遵守世界卫生组织守则的情况，我们请著名的社会审计公司持续进行独立的审计，其报告均公开发布。请参考：[www.babymilk.nestle.com](http://www.babymilk.nestle.com)。

### 4

#### 业务活动中的人权

我们完全支持联合国全球契约(UNGC)关于人权和劳动的指引原则，目标是在所有业务活动中成为良好的人权和劳动实践的典范。

#### 我们

- 在我们的影响范围内支持和尊重对国际人权的保护(联合国全球契约原则1)；
- 确保我们不串通滥用人权(联合国全球契约原则2)；
- 反对任何形式的剥削儿童；
- 承认隐私权是人权之一；
- 要求我们每个公司都尊重和遵守有关人权实践的当地法律和法规。当我们自己的原则比当地法规更为严格时，则遵循更高的标准；
- 认识到公司在尊重人权方面的责任，尽管最终是政府负责在其立法体系中建立法律框架保护人权。

#### 我们支持

- 员工结社的自由，并充分认可集体协商的权利(联合国全球契约原则3)；
- 消除所有形式的劳役性和强制性劳动(联合国全球契约原则4)；
- 有效地消除童工现象(联合国全球契约原则5)；
- 消除职业歧视(联合国全球契约原则6)。

我们遵守国际劳工组织(ILO)的八项基本公约，尤其是第87号公约“结社自由和保护进行组织的权利”(1948)，以及根据联合国儿童权利公约(第32条)确定的第138号公约“雇工的最低年龄”和第182号公约“童工的最恶劣形式”。此外，我们遵守国际劳工组织2006年3月发布的“有关跨国公司及社会政策的原则之三方宣言”，2000年6月经济合作与发展组织发布的“跨国企业准则”。

---

## 我们的人员

---

### 5

#### 领导力及个人的责任

我们的成功基于我们的人员。我们互相尊重、坦诚相待，并期待每个人都具有个人责任感。我们招募合格、自我激励并尊重我们的价值观的人员，为他们提供发展和进步的平等机会，保护个人隐私，并且不容忍任何形式的骚扰或歧视。

##### 《雀巢管理与领导原则》

《雀巢管理与领导原则》描述了我们要求所有员工遵循的文化和基本价值观，以及成功担任管理与领导职位所需的素质。请参看[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢管理与领导原则》。

##### 《雀巢业务行为规范》

《雀巢业务行为规范》具体描述了员工在几个关键方面所需遵守的不容妥协的最低标准，其内容包括遵守法规、利益冲突、反垄断、公平对待、贿赂、腐败(联合国全球契约原则10)、歧视与骚扰以及诚信等方面。我们相信自由竞争的重要性，并承诺在任何情形下都本着诚信的态度行事。请参看[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢业务行为规范》。

我们的《人力资源政策》具体描述了人与人之间要相互尊重、信任和公开透明，鼓励公开的沟通和合作。我们也相信长期的成功取决于我们吸引、发展、保护以及留住合适及最优秀人才的能力。

我们尊重有关员工权利的国际公约，不容许基于出身、国籍、宗教、种族、性别、年龄、性取向等的歧视，以及基于以上原因或者任何其它原因的言语或身体上的骚扰。我们支持员工结社的自由，并充分认可通过工会或者其它形式的协会进行集体协商的权利。(联合国全球契约原则3)。我们尊重员工的隐私权。

### 6

#### 工作场所的安全与健康

我们致力于防范与工作相关的事故、伤害及疾病，保护员工、承包商及雀巢价值链中的其他人。

雀巢《工作场所安全与健康政策》确认，保障安全是我们文化中不容妥协的首要任务。我们认可并要求每位员工为提供安全与健康的工作环境发挥积极作用，通过设定高标准向员工、承包商以及与雀巢业务活动相关或受雀巢业务活动影响的其它人员推广安全与健康意识或知识。

我们通过雀巢职业安全与健康管理体系监控相关绩效，以保障工作场所的安全与健康。请参看[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢工作场所的安全与健康政策》。

---

## 供应商及客户

---

### 7

#### 供应商及客户关系

我们要求我们的供应商、代理、分包商及其员工表现诚实、正直和公平，并且遵守我们不容妥协的标准。同样，我们对自己的客户也作出如此承诺。

《雀巢供应商规范》具体描述了我们要求供应商、代理、分包商及其员工尊重和遵守的最低标准。《供应商规范》包含了诸如商业诚信、可持续运营和农业实践、劳动标准以及安全、健康和环保实践。

为保证《供应商规范》付诸实施，我们保留定期审核供应商遵守该规范的权利。

请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢供应商规范》

### 8

#### 农业及农业社区发展

我们为改进农业生产、农民和农业社区的社会和经济状况作出贡献，改进他们的生产系统，使之更加符合环境可持续性。

为保证工厂富有竞争力地获得原材料，并满足质量和安全性的要求

- 我们参与发展可持续的农业实践和体系，从而为长期生产效率、农民实际收入以及向供应商转让农业知识作出贡献；
- 我们支持应用新技术和农业科学进步，包括在食品安全性、环境、农业实践以及生产效率的正面效果被科学地确认并经消费者认可的情况下，由生物科学带来的机会。

“雀巢可持续农业措施(SAIN)计划”指引我们参与农作体系的行为，以支持长期可持续的农业实践、农业社区发展、采购程序及实践。请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢环境可持续性政策》



---

## 环境

---

### 9

#### 环境可持续性

我们致力于环境可持续性业务实践。在产品生命周期的所有阶段，我们力图有效地使用自然资源，倾向于使用可持续管理的可再生资源，力争零浪费。

我们持续投资以改善我们的环境绩效。《雀巢环境可持续性政策》纳入了联合国全球契约有关环境的三个指引原则(原则7, 8和9)。

我们采用产品生命周期方式，涉及从农场到消费者整个过程的合作方，使我们产品和活动对环境的影响最小化。我们首要关注的四个领域是：水管理、农业原材料、产品生产和分销、包装。我们通过雀巢环境管理体系执行有关政策。

我们相信环境绩效是共同承担的责任，要求社会各方合作。我们决心继续在影响力所及的范围发挥领导力。请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《雀巢环境可持续性政策》。

### 10

#### 水管理

我们致力于可持续地使用水资源，持续改进水管理。我们认可，世界面临着日益严峻的水资源挑战，所有水资源的使用者都完全有必要负责任地管理世界资源。

水管理是雀巢关注的特定领域之一。《雀巢关于水的承诺》设定了我们负责任使用水的首要任务和目标。这些将指引我们持续努力，减少运营中的耗水量，保证各项活动尊重当地水资源的状况，保证我们排放到环境中的水是清洁的，与供应者特别是农民交流促进节水，尽力使其他人节约用水和获得水资源。雀巢是“联合国全球契约首席执行官水指引”的创始签约方之一。

我们通过水资源管理专家和工厂的环境专业人员，根据雀巢环境管理体系，监控和提高用水效率。

我们认可所有人获得清洁水源满足基本需求的权利。

请参考[www.nestle.com/policies](http://www.nestle.com/policies)《每滴水都有价值》。

---

# 审计

---

《雀巢集团业务原则》是面向所有雀巢经理和员工的强制性声明，它们是业务计划、审计和绩效评估中的一部分。

《集团业务原则》与具体的政策和参考规范相关联，其中列举了合规的程序。欲了解“雀巢原则和政策一览图”，请参见(封二)合适的链接和参考政策。

雀巢关于《集团业务原则》的合规工作，通过内部审计根据清晰的审计要求进行定期检查，这些审计要求发布在雀巢有限公司内部网上，供所有员工查询。关于人力资源、安全健康和环境以及商业诚信的合规，依靠独立的外部审计网络，通过CARE计划评估。我们关于创造共享价值的报告由独立的外部审计审核其准确性和有效性。雀巢的外部审计毕马威公司，在理解雀巢内部控制体系后，考虑《集团业务原则》是如何纳入整体的雀巢集团公司治理框架的。

如有相关发现和建议，可通过审计委员会向雀巢有限公司董事会报告。