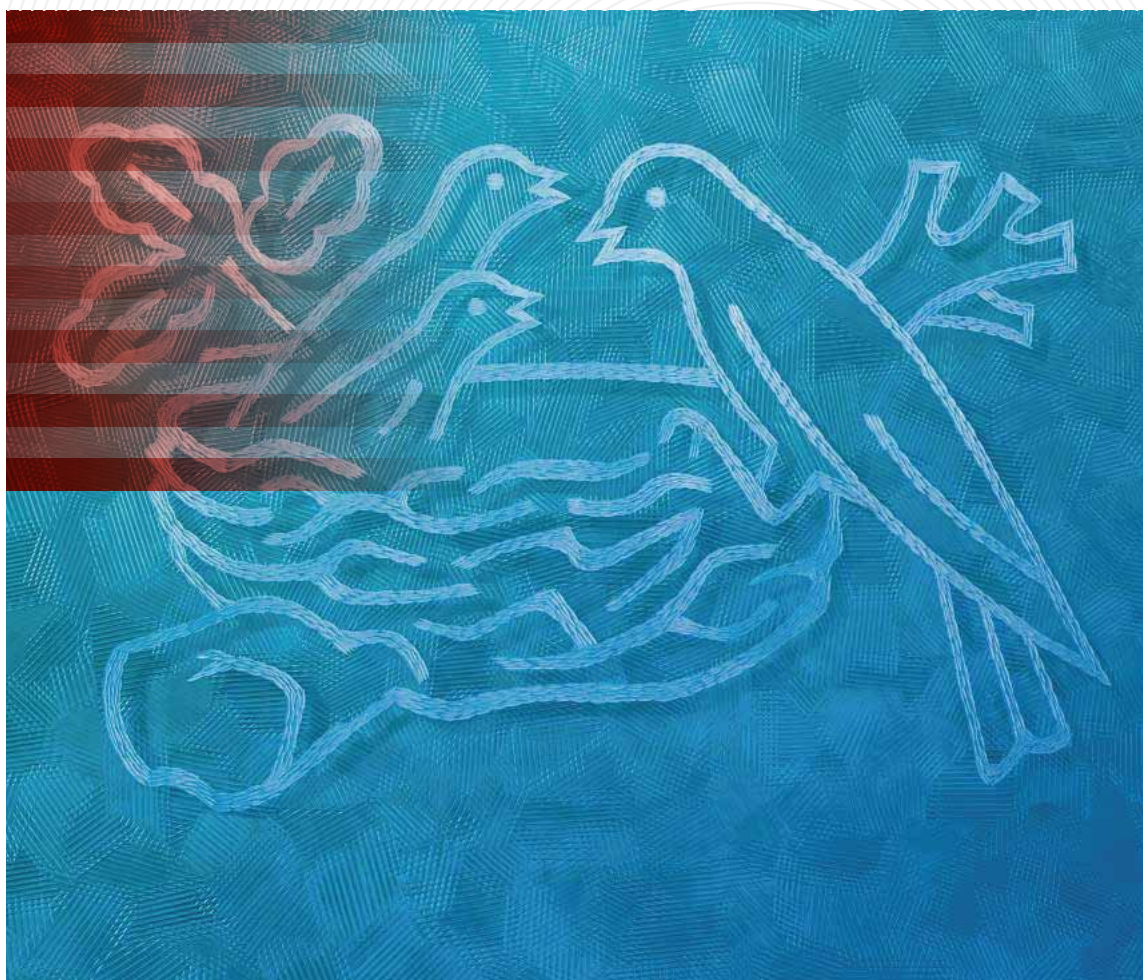


規範
強制性
2010年6月



Good Food, Good Life

雀巢集團企業規範



規範
強制性
2010年6月

Pr

制定/發佈部門
董事長和首席執行官

目標受眾
所有員工

相關集團規範/政策、標準或指引
業務行為準則
雀巢管理與領導規範

資料庫
所有雀巢規範及政策、標準和指引
均可在總部線上資料庫獲得：
<http://intranet.nestle.com/nestledocs>.

出版日期
2010年6月

版權及保密協定
本檔內容未經正當授權不得翻印。
一切權利屬於雀巢技術援助有限公司，瑞士韋威市1800號
© 2010年，雀巢技術援助有限公司

如有疑問或詮釋分歧，應以英文版本為準。

設計
雀巢技術援助有限公司，企業形象與設計部
瑞士韋威市

製作
Altavia Swiss

紙張
本報告以BVS紙張印刷，產自經良好管理的樹林和其它經FSC（森林管理理事會）認證的可控來源。


myclimate
neutral
Printed Matter
No. 01-10 902282 - www.myclimate.org
© myclimate - The Climate Protection Partnership


FSC
Mixed Sources
Product group from well-managed
forests and other controlled sources
www.fsc.org Cert no. SQ5-COC-100038
© 1996 Forest Stewardship Council

目錄

3	董事長和首席執行官的承諾
5	永續發展與創造共享價值的基礎
6	業務營運的十項規範
	消費者
1	營養、健康與幸福生活
2	品質保證及產品安全
3	消費者溝通
	人權和勞工政策
4	業務活動中的人權
	我們的人員
5	領導力及個人責任
6	工作場所的安全與健康
	供應商及客戶
7	供應商及客戶關係
8	農業及偏遠地區發展
	環境
9	環境永續發展
10	水資源
8	集團政策的詳細描述和連結
8	消費者
9	人權和勞工政策
10	我們的人員
11	供應商及客戶
12	環境
13	審核

雀巢規範與政策一覽表

雀巢規範與政策一覽表

業務營運的 十項規範

1 營養、健康與幸福生活

雀巢有關營養、健康與幸福生活的規範

2 品質保證及產品安全

雀巢品質政策

雀巢營養品質政策

3 消費者溝通

雀巢消費者溝通規範

雀巢在營養及健康聲稱的政策

雀巢營養特性描述制度

雀巢營養指南

世界衛生組織
《國際母乳替代品
銷售守則》

雀巢隱私權政策

人權和勞工政策

4 業務活動中的人權

聯合國全球公約*

國際勞工組織第87、
138和182號公約*

聯合國兒童權利公約
第32條*

經濟合作與發展組織
跨國企業準則 2000*

國際勞工組織跨國
企業宣言 2006*

我們的人員

5 領導力及個人責任

雀巢管理與領導規範

雀巢業務行為準則

雀巢人力資源政策



供應商及客戶

環境

6

工作場所的安全與健康

7

供應商及客戶關係

8

農業及偏遠地區發展

9

環境永續發展

10

水資源

雀巢工作場所安全與健康政策

雀巢供應商準則

雀巢環境永續發展政策

雀巢環境永續發展政策

雀巢環境永續發展政策

雀巢有關水的承諾



董事長和首席執行官的承諾

《雀巢集團企業規範》是雀巢歷經140餘年發展後公司文化的基礎。自從亨利·雀巢首次成功開發出“嬰兒米麥粉”，我們就已將業務建立於以下基本的規範基礎上，即為創造股東的長期價值，我們不僅要遵守所有適用的法律規定，保證我們所有的業務都是可永續發展，而且要額外地為社會創造深遠的價值。在雀巢，我們稱之為“創造共享價值”。

儘管《雀巢集團企業規範》於1998年首次以完整的檔形式發表，但多數內容在多年前就以單獨的形式制定。雖然我們堅定地確立了企業規範，但它們仍然隨著不斷變化的世界在演變和調整。例如，在聯合國全球公約發佈後不久，雀巢就納入了該契約的所有十項規範，並且一直沿用至今。

該最新版與前兩版的不同在於，業務營運的十項規範與已經線上發佈的更詳細的規範、政策、標準和指引具體相關。這使得對於每項規範的聲明內容更加簡明扼要，並且通過網站就每項規範提供了更具體的執行細則。另外，在文件的開頭，我們首次納入了規範一覽表以及相關的公司措施的概述。

我們相信，重視遵守法規的文化已經深深植入我們的企業當中。《雀巢集團企業規範》及其附檔反映了這項承諾，因而會保護消費者和其它利益相關方對雀巢品牌的信任。我們的內部規範不僅要求嚴格遵守法律，而且在法律較寬鬆或者根本沒有適用法律的情形下，它們還將指引我們的行為。對於雀巢，堅持遵守法規不僅僅是保留一份檢查表。它意味著要求在全公司應用堅定的規範，為員工提供清晰的指導。

作為雀巢的董事長和首席執行官，我們致力於確保整個公司都依據這些規範運行，並要求世界各地的所有員工都遵守它們。我們還承諾持續改進，並且對有關《雀巢集團業務原則》中任一領域的對外交流保持開放態度。



董事長 包必達



首席執行官 薄凱



永續發展和創造共享價值的基礎

雀巢是基於規範的公司，《雀巢集團企業規範》因而形成了我們各項工作的基礎。遵守《雀巢集團企業規範》，遵守各項規範相關的具體政策，對於所有員工都是不容妥協的，其應用情況會得到監控並定期審核。

正如下圖所示，遵守《雀巢集團企業規範》是公司致力於環境永續發展和創造共享價值的基礎。

創造共享價值是我們進行業務的基本方式，這表明為股東創造長期的價值，我們必須為社會創造價值。但是，如果我們不遵守企業規範，那麼我們就既不能做到環境永續發展，也不能為股東和社會創造共享價值。

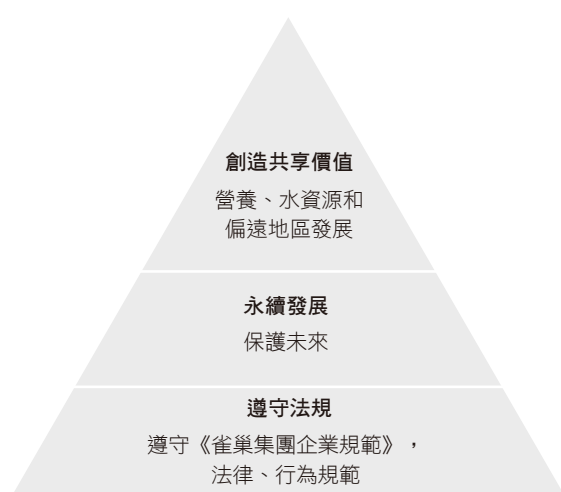
同時，創造共享價值的範疇超越了遵守法規和永續發展。任何著眼長遠以及遵循良好企業規範的公司都會通過其業務為股東和社會創造價值，比如創造就業機會、繳稅支援公共設施，以及廣義上的經濟活動。

然而，創造共享價值要更進一步。公司有意識地確定重點領域，其中a)股東和社會的價值在很大程度上相交匯；b)價值創造對於二者都最優化。其結果是公司投入資源和人力物力於共同價值創造最大化的領域，並尋求相關的社會團體合作。

在雀巢，我們分析了我們的價值鏈，確定與社會共同的價值創造最大化的領域是：營養、水資源以及偏遠地區發展。這些領域是我們企業的核心，對於我們營運所在地區的人們的福利至關重要。

我們積極尋求相關的社會團體的參與及合作，將這些領域的正面影響最大化。然而，創造共享價值並非慈善。它是利用核心的活動和合作機會，為我們營運所在國家的人們創造共同利益。

有鑑於此，雀巢對於業務發展保持著非常長遠的眼光，同時歡迎與致力於這些規範行為和建設性參與的相關的社會團體保持對話，包括與政府和法規部門、政府間組織、非營利組織、學術和專業團體以及當地社區團體等。



業務營運之十項規範

消費者

1

營養、健康與幸福生活

我們的核心目標是提升消費者的生活品質，無論何時何地，提供更美味和更健康的食品和飲料選擇，鼓勵健康的生活方式。我們通過企業主張“優質食品，美好生活”表達了這一點。

2

品質保證及產品安全

無論在世界任何地方，雀巢的名字即代表著對於消費者的承諾，即產品是安全的並且符合高標準。

3

消費者溝通

我們致力於負責任、可靠的消費者溝通，幫助消費者有知的權利，推廣更健康的飲食。
我們尊重消費者的隱私權。

人權和勞工政策

4

業務活動中的人權

我們完全支持聯合國全球公約（UNGC）關於人權和勞動的指引規範，目標是在所有業務活動中成為良好的人權和勞工政策的典範。

我們的人員

5

領導力及個人責任

我們的成功基於我們的人員。我們互相尊重、坦誠相待，並期待每個人都提升個人責任感。我們招募合格、自我激勵並尊重我們的價值觀的人員，為他們提供發展和進步的平等機會，保護他們的隱私，並且不容忍任何形式的騷擾或歧視。

6

工作場所的安全與健康

我們致力於防範與工作相關的事故、傷害及疾病，保護員工、承包商以及價值鏈中的其他人。

供應商及客戶

環境

7

供應商及客戶關係

我們要求我們的供應商、代理、分包商及其員工表現誠實、正直和公平，並且遵守我們不容妥協的標準。同樣，我們對自己的客戶也作出如此承諾。

9

環境永續發展

我們致力於符合環境永續發展的業務方針。在產品生命週期的所有階段，我們力圖有效地使用自然資源，傾向於使用可持續利用的可再生資源，力爭零浪費。

8

農業及偏遠地區發展

我們為改進農業生產、農民和農業社區的社會和經濟狀況作出貢獻，改進他們的生產系統，使之更加符合環境永續發展。

10

水資源

我們致力於可持續地使用水資源，持續改進水資源。我們認可，世界面臨著日益嚴峻的水資源挑戰，所有水資源的使用者都完全有必要負責任地管理世界資源。

詳細描述及企業政策連結

消費者

1

營養、健康與幸福生活

我們的核心目標是提升消費者的生活品質，無論何時何地，提供更美味和更健康的食品 and 飲料選擇，鼓勵健康的生活方式。我們通過企業主張“優質食品，美好生活”表達了這一點。

我們致力於營養、健康與幸福生活，並在此指引下增加產品的營養價值，改善其口味以增進產品帶給消費者的享受。我們還利用品牌溝通和產品資訊，鼓勵和使消費者能夠對飲食進行知情的選擇。

請參考 www.nestle.com/policies 《雀巢有關營養、健康和幸福生活的規範》。

2

品質保證及產品安全

在世界任何地方，雀巢的名字代表著對於消費者的承諾，即產品是安全的且符合高標準。

我們的承諾是：在產品安全性上絕不妥協。雀巢的《品質政策》總結了我們追求卓越的本質：

- 藉由提供滿足消費者期望和喜好的產品和服務，贏得消費者信任；
- 遵循所有內部和外部的食品安全、法規以及品質的要求。品質是每個人的承諾。我們持續挑戰自己，不斷改進並實現最高標準的品質。在營運所在的所有國家，我們都實行同樣的食品安全高標準。

我們通過品質管制體系確保生產高品質的產品。

請參考 www.nestle.com/policies 《雀巢品質政策》。

3

消費者溝通

我們致力於負責任、可靠的消費者溝通，幫助消費者行使知情選擇權，推廣更健康的飲食。

我們尊重消費者的隱私。

我們的核心業務策略是圍繞著幫助消費者獲得平衡健康飲食而確立的。《雀巢消費者溝通規範》包含了對所有消費者作行銷溝通時所應遵循的強制規定，包括準確介紹和描述食品，不鼓勵過度食用。另外，還有關於對兒童溝通的具體規範，包括不得對六歲以下兒童作廣告或行銷活動。對6-12歲兒童的廣告，僅限於預先設定好滿足相關營養標準的產品，包括明確能量上限和易於影響健康的成分，例如糖、鹽、飽和脂肪和反式脂肪酸。我們對於兒童的溝通規範，其特別目標在於保護兒童，使廣告不至於誤導、削弱父母權威、不激發不切實際的成效幻想，不產生急迫性或者暗示低價格。

《雀巢有關營養及健康聲稱的政策》指引我們基於科學的支持進行健康聲稱的行為。請參考 www.nestle.com/policies 《雀巢消費者溝通規範》、《雀巢有關營養及健康聲稱的政策》、《雀巢營養描述制度》。

嬰兒食品行銷

我們致力於支持嬰兒在人生的最初階段獲取最合適的食品。這意味著我們推薦首選母乳餵養，而不是其它任何替代食品。對於需要母乳餵養的人而言，我們的目標在於提供滿足國際嬰兒健康標準的配方產品，代替如全脂牛奶等危險或不適宜的母乳替代品。我們還提供米粉、嬰兒食品和牛奶，幫助寶寶健康成長和發育，代替通常用來餵養嬰兒的其它低營養價值的副食品。

我們的嬰兒食品行銷符合世界衛生組織《國際母乳替代品銷售守則》，該守則在世界衛生組織的每個成員國實施。另外，在發展中國家，我們也自願執行世界衛生組織守則，而無論該國政府是否要求執行。我們監控自己的實踐，以確保遵循這些標準，而無論政府監控制度是否存在。關於雀巢遵守世界衛生組織守則的情況，我們請著名的社會審核公司持續進行獨立的審核，其報告均公開發佈。請參考：

www.babymilk.nestle.com。

人權和勞工政策

4

企業活動中的人權

我們完全支持聯合國全球公約（UNGC）關於人權和勞動的指引規範，目標是在所有業務活動中成為良好的人權和勞工政策的典範。

我們

- 在我們的影響範圍內支援和尊重對國際人權的保護（聯合國全球契約規範1）；
- 確保我們不與濫用人權有同謀關係（聯合國全球契約規範2）；
- 反對任何形式的剝削兒童；
- 承認隱私權是人權之一；
- 要求我們每個公司都尊重和遵守有關人權實行的當地法律和法規。當我們自己的規範比當地法規更為嚴格時，則遵循更高的標準；
- 認識到公司在尊重人權方面的責任，儘管最終是政府負責在其立法體系中建立法律架構保護人權。

我們支持

- 員工結社的自由，並充分認可集體協商的權利（聯合國全球公約規範3）；
- 消除所有形式的勞役性和強制性勞動（聯合國全球公約規範4）；
- 有效地消弭童工現象（聯合國全球公約規範5）；
- 消除職業歧視（聯合國全球公約規範6）。

我們遵守國際勞工組織（ILO）的八項基本公約，尤其是第87號公約“結社自由和保護進行組織的權利”（1948），以及根據聯合國兒童權利公約（第32條）確定的第138號公約“雇工的最低年齡”和第182號公約“童工的最惡劣形式”。此外，我們遵守國際勞工組織2006年3月發佈的“有關跨國公司及社會政策的規範之三方宣言”，2000年6月經濟合作與發展組織發佈的“跨國企業準則”。

我們的人員

5

領導力及個人責任

我們的成功基於我們的人員。我們互相尊重、坦誠相待，並期待每個人都具有個人責任感。我們招募合格、自我激勵並尊重我們的價值觀的人員，為他們提供發展和進步的平等機會，保護個人隱私，並且不容忍任何形式的騷擾或歧視。

《雀巢管理與領導規範》

《雀巢管理與領導規範》描述了我們要求所有員工遵循的文化和基本價值觀，以及成功擔任管理與領導職位所需的素質。請參看www.nestle.com/policies

《雀巢管理與領導規範》。

《雀巢業務行為準則》

《雀巢業務行為準則》具體描述了員工在幾個關鍵方面所需遵守的不容妥協的最低標準，其內容包括遵守法規、利益衝突、反壟斷、公平對待、賄賂、腐敗（聯合國全球公約規範10）、歧視與騷擾以及誠信等方面。我們相信自由競爭的重要性，並承諾在任何情形下都本著誠信的態度行事。請參看www.nestle.com/policies《雀巢業務行為準則》。

我們的《人力資源政策》具體描述了人與人之間要相互尊重、信任和公開透明，鼓勵公開的溝通和合作。我們也相信長期的成功取決於我們吸引、發展、保護以及留住合適及最優秀人才的能力。

我們尊重有關員工權利的國際公約，不容許基於出身、國籍、宗教、種族、性別、年齡、性取向等的歧視，以及基於以上原因或者任何其它原因的言語或身體上的騷擾。我們支持員工結社的自由，並充分認可通過工會或者其它形式的協會進行集體協商的權利。（聯合國全球公約規範3）。我們尊重員工的隱私權。

6

工作場所的安全與健康

我們致力於防範與工作相關的事務、傷害及疾病，保護員工、承包商及雀巢價值鏈中的其他人。

雀巢《工作場所安全與健康政策》確認，保障安全是我們文化中不容妥協的首要任務。我們認可並要求每位員工為提供安全與健康的工作環境發揮積極作用，通過設定高標準向員工、承包商以及與雀巢業務活動相關或受雀巢業務活動影響的其它人員推廣安全和健康意識或知識。

我們通過雀巢職業安全與健康管理體系監控相關績效，以保障工作場所的安全與健康。請參看www.nestle.com/policies《雀巢工作場所的安全與健康政策》。

供應商及客戶

7

供應商及客戶關係

我們要求我們的供應商、代理、分包商及其員工表現誠實、正直和公平，並且遵守我們不容妥協的標準。同樣，我們對自己的客戶也作出如此承諾。

《雀巢供應商規範》具體描述了我們要求供應商、代理、分包商及其員工尊重和遵守的最低標準。《供應商規範》包含了諸如商業誠信、可持續營運和農業實踐、勞動標準以及安全、健康和環保實踐。

為保證《供應商規範》付諸實施，我們保留定期審核供應商遵守該規範的權利。

請參考www.nestle.com/policies 《雀巢供應商規範》

8

農業及偏遠地區發展

我們為改進農業生產、農民和農業社區的社會和經濟狀況作出貢獻，改進他們的生產系統，使之更加符合環境永續發展。

為保證工廠具有競爭力地獲得原材料，並滿足品質和安全性的要求

- 我們參與發展可持續的農業實行和體系，從而為長期生產效率、農民實際收入以及向供應商轉讓農業知識作出貢獻
- 我們支援新技術的應用和農業科學發展，包括在食品安全性、環境、農業實行以及生產效率的正面效果，合乎科學被確認並經消費者認可的情況下，為生物科學帶來的機會。

“雀巢可持續農業措施（SAIN）計畫”指引我們參與農作體系的行為，以支持長期可持續的農業實踐、偏遠地區發展、採購程式及實踐。請參考www.nestle.com/policies 《雀巢環境永續發展政策》

環境

9

環境永續發展

我們致力於環境永續發展業務實踐。在產品生命週期的所有階段，我們力圖有效地使用自然資源，傾向於使用可持續管理的可再生資源，力爭零浪費。

我們持續投資以改善我們的環境績效。《雀巢環境永續發展政策》納入了聯合國全球公約有關環境的三個指引規範（規範7，8和9）。

我們採用產品生命週期方式，涉及從農場到消費者整個過程的合作夥伴，以使我們產品和活動對環境的影響最小化。我們首要關注的四個領域是：水資源、農業原材料、產品生產和分銷、包裝。我們通過雀巢環境管理體系執行有關政策。我們相信環境績效是共同承擔的責任，要求社會各方合作。我們決心繼續在影響力所及的範圍發揮領導力。請參考 www.nestle.com/policies 《雀巢環境永續發展政策》。

10

水資源

我們致力於可持續地使用水資源，持續改進水資源管理。我們認可，世界面臨著日益嚴峻的水資源挑戰，所有水資源的使用者都完全有必要負責任地管理世界資源。

水資源是雀巢關注的特定領域之一。《雀巢關於水的承諾》設定了我們負責任使用水的首要任務和目標。這些將指引我們持續努力，減少營運中的耗水量，保證各項活動尊重當地水資源的狀況，保證我們排放到環境中的水是清潔的，與供應者特別是農民交流促進節水，盡力使其他人節約用水和獲得水資源。雀巢是“聯合國全球公約首席執行官水指引”的創始簽約方之一。

我們通過水資源管理專家和工廠的環境專業人員，根據雀巢環境管理體系，監控和提高用水效率。

我們認可所有人獲得清潔水源滿足基本需求的權利。請參考 www.nestle.com/policies 《每滴水都有價值》。

審核

《雀巢集團企業規範》是面向所有雀巢經理和員工的強制性聲明，它們是業務計畫、審核和績效評估中的一部分。

《集團企業規範》與具體的政策和參考規範相關，其中列舉了遵守法規的程式。欲瞭解“雀巢規範和政策一覽表”，請參見（封面）合適的連結和參考政策。

雀巢關於《集團企業規範》的遵守法規工作，通過內部審核根據清晰的審核要求進行定期檢查，這些審核要求發佈在雀巢有限公司內部網上，供所有員工查詢。關於人力資源、安全健康和環境以及商業誠信的遵守法規，依靠獨立的外部審核系統，通過CARE計畫評估。我們關於創造共享價值的報告由獨立的外部審核審核其準確性和有效性。雀巢的外部審核畢馬威公司，在理解雀巢內部控制體系後，考慮《集團企業規範》是如何納入整體的雀巢集團公司治理架構。

如有相關發現和建議，可通過審核委員會向雀巢有限公司董事會報告。

