



★ HEINEKEN

商業

行為守則

誠信經營。一律。隨時隨地。



內容

基礎 03

CEO 的話
公司目標、價值觀和行為
行為準則的主要原則

公司行為準則與您的關係 06

公司行為準則的介紹
對您的期望
幫助您做出正確的決定

關懷人類和地球 10

負責任地飲酒
人權
健康與安全
歧視
騷擾

維護商業誠信 16

公平競爭
賄賂和腐敗
禮品、娛樂和款待
利益衝突
制裁與洗錢

保障我們的資產 24

財務誠信和詐欺
公司資源的使用
資訊安全和保密
資料隱私性
智慧財產權
內線交易

負責任地參與 31

商業夥伴
行銷
贊助
溝通
慈善捐贈
政治活動

直言不諱 38

什麼是直言不諱？
您可以對什麼直言不諱？
何時能夠直言不諱？
如何直言不諱？
當您直言不諱時預期會發生什麼事？
當需要直言不諱時，對您有何期望？

詞彙表 43



CEO DOLF VAN DEN BRINK 的話

親愛的同事：

150多年來，海尼根 (HEINEKEN) 已建立了作為一家以價值觀為導向和負責任公司的強大傳統。我們的成功和力量來自公司堅持最高誠信標準和以人為本的承諾。此承諾對於我們打造更美好世界，以及為我們的消費者、客戶、員工、第三方、股東、社區和我們心愛的地球產生積極影響的雄心至關重要。

作為世界上最國際化的釀酒商，我們在不同地區和文化中開展業務，這些地區和文化可能各不相同。除此之外，我們每天都在克服所處時代不可預測性和波動性創造的新的挑戰。我們發現自己愈來愈努力要跟上世界的快節奏，而這加劇了我們面臨的挑戰。這就是為什麼我們必須從共同點開始：公司的誠信。

我們總是想贏，但前提是要以正確的方式做正確的事，即使這表示放棄商機。我們意識到這並不容易，但無論如何，我們都為公司價值觀至上感到自豪。

一律。隨時隨地。

考慮到這點，本人很自豪地與大家分享公司最新的商業行為守則（以下簡稱「準則」），它是本公司將價值觀和高誠信標準付諸實踐的指南。此準則制定了行為標準，以確保我們做出正確的選擇，不僅保障了公司的資產，也保護了全公司人員以及海尼根的所有利益相關者。

請仔細閱讀公司的新準則，並將這些原則應用到您的日常工作中。此準則為您在海尼根工作或與海尼根合作期間可能遇到的各種情況下，如何誠實且合乎道德地行事提供指導。但這並不否定使用您的常識和專業判斷的必要性。此準則不能也不會涵蓋所有可能發生的情況。相反地，它提供了一些工具來指導您在面臨困境時做出正確的決定。

若有任何疑問，請與您的同事、主管、信任代表或法務人員開誠布公地討論潛在的困境。若您擔心可能會違反公司的準則和政策，請不要沉默不語。相反地，請直言不諱，讓我們有機會糾正錯誤，把事情做對。

遵守本準則是您展現公司所有價值觀的最佳方式：這顯示您對消費者和客戶的熱情、您對人類和地球的關懷、您夢想和開拓永續發展的勇氣，以及您享受生活，知道自己做了正確的事。

我們的行為和決定定義了個人和公司的身份。我們將共同打造光明的未來並共享成功。這就是我們塑造啤酒及其他行業未來的方式。對我來說，這就是真正團結的喜悅。

Dolf van den Brink



目標價值觀行為

公司的宗旨

釀造團聚歡樂，
以激發一個更美好的世界。

我們點燃了且團聚大家，
建立聯繫且令人難忘的時刻。
幫助讓世界變得更美好。

一天一瓶啤酒，
一次歡呼！

公司的價值觀

對消費者和客戶充滿熱情

關懷人類和地球

勇於夢想和開拓

享受生活

公司行為

我們每天確保交付、塑造、
連接和發展的表現

行為準則的主要原則

我們一律誠信行事

我們的一舉一動都以誠信、透明和誠實為主。即使沒有人在看，仍要做正確的事。



我們以友善、公平和尊重的態度對待每個人

我們正通往包容、公平和公正世界的道路上。我們為每個人平等地創造空間以尊重思想的多元性和促進包容性。我們尊重每個人，人們才能在工作中做到最好、做最快樂的自己。



我們隨時隨地遵守法律

不論地點為何，我們致力在開展業務時始終遵守所有適用的法律和法規。我們的商業夥伴也受此承諾約束。



我們致力於永續發展和責任

我們熱衷進行對世界產生積極影響的事。我們知道，只有人類、地球和周圍的社區繁榮發展，公司才能欣欣向榮。



我們會進行真正的對話，我們直言不諱

開誠佈公地討論我們的想法和困境。若不確定，我們會尋求幫助。若看到可能不正確的事情，我們會說出來。我們傾聽、尊重、支持和保護任何誠實提問的人。



A background image showing three people (two men and one woman) smiling and holding up glasses of Heineken beer. They are outdoors near a swimming pool. The woman in the foreground is holding a glass, and the two men behind her are also holding glasses. The glasses are filled with golden beer and have a thick head of foam. The Heineken logo is visible on the glasses.

公司行為準則與您的關係

公司行為準則是我們工作方式和開展業務的基礎。此準則規範了我們與同事和其他利益相關者之日常行動、決策以及互動的關鍵原則，以確保我們做正確的事。

一律。隨時隨地。

公司行為準則的介紹

對您的期望

幫助您做出正確的決定

公司行為準則的介紹



為什麼需要行為準則？

遵守公司的行為準則對於建立積極的公司文化至關重要，這種文化支持道德行為，有助於保持消費者、客戶、社區和商業夥伴對公司的信任和尊重。

本準則涵蓋哪些內容？

在本準則中，您會發現公司的主要原則以及每個人對彼此和對公司的期望。本準則涵蓋了一系列相關主題，包括歧視、騷擾、詐欺和腐敗。本準則定義了我們希望在日常工作中如何對待公司內外的人。

但是，本準則並未對您可能遇到的每個問題提供答案，也不能涵蓋您可能遇到的所有情況。但本準則會為您提供在面臨困境時做出正確決策所需的工具。若答案不清楚，本準則會協助找到指南的地方，以及可以向誰尋求支持。

每個章節所提供的連結可獲得每個主題相關的更多資訊與材料。如果法律、法規、自律協議和當地要求（每個國家/地區可能有所不同）比本準則更具限制性，您應該遵守它們。

遵守公司行為準則的對象

公司的所有人！從實習生到董事會成員、從新員工到老員工，不論是日常工作期間還是工作相關活動期間（例如下班後小酌），都必須在為海尼根工作或與海尼根合作時遵守本準則。

我們希望商業夥伴像我們一樣堅持商業誠信的高標準，並遵循公司的行為準則精神。必須符合的具體要求在公司的供應商規範中有所概述。

本準則如何提供指導？

遵守本準則和公司的價值觀是一項共同責任。每個人，包括您，都必須遵守！

本準則有助於：

- 以誠實和道德的方式行事
- 維護公司的價值觀並保護雙方的聲譽
- 了解在日常工作中對您的期望
- 遵守適用本公司和您的法律及法規
- 若您有疑問，請了解可尋求幫助或指導的地點
- 若您有疑慮或困境，了解何時以及如何直言不諱

公開討論困境，尋求幫助和指導並直言不諱

由於情況各有不同，本準則無法涵蓋所有情況。在部份情況下，我們都需要指導和支持，因此，絕不要害怕尋求幫助。若您對如何做正確的事或什麼是正確的事有任何疑問，請與同事公開討論。

若您覺得有什麼地方不對勁，我們鼓勵您直言不諱，以便解決您的疑慮。直言不諱並分享您的疑慮，是建立開放、信任的文化和及時解決問題的關鍵。

關於直言不諱，您可以向多人和使用多個管道。請選一個您最自在使用的方式。對話可視為您和公司間的共同努力，以在問題變得更大之前解決問題。或者，您可以利用公司外部直言不諱入口網站提交報告，若您希望，可以匿名提報。

若違反公司的行為準則怎麼辦？

違反我們的準則可能會損害本公司和員工，並損害他人對公司的信任。因此，任何不遵守本準則的行為都會受到非常嚴肅的對待，並可能導致對相關人員採取懲戒措施。

對您的期望

遵守準則是每個人的責任。

遵守準則表示，我們所有的行動和互動將實踐這些原則。**一律。隨時隨地。大家皆須遵守。**

作為員工，您有責任：

- 實踐公司的目標、價值觀和本行為準則。這一切都以本行為準則為準。因此，請熟悉本準則以了解對您的期望，以及您對同事和公司的期望。
- 運用良好的判斷力，正直誠實地行事。本準則將幫助您做正確的事。但您的直覺也可以參考。若感覺不對，則可能有什麼問題。
- 一律遵守價值觀而非以價錢為主。別讓成功的壓力迫使您去做明知是錯誤的事或讓您感到不舒服的事。任何人都無權強迫您做違反公司價值觀和行為準則的事。
- 遵守適用工作的所有政策和法律。部分角色伴隨額外特定的責任；例如，若您在倉庫或釀造廠工作，則有安全要求。遵循要求並完成分配給您的所有訓練，這是最好的學習方式。
- 進行公開對話並尋求指導。如果您不確定該怎麼做，或對某項具體行動是否符合公司的行為準則有任何疑問或疑慮，歡迎提出！本準則的每一章節都會為您指出可以幫助和支持您的合適人選。
- 直言不諱！看到什麼說什麼。若您發現或懷疑同事或商業夥伴違反公司的行為準則或法律，請直言不諱，以便解決問題。這可能需要勇氣，但這是正確的做法。

若您是帶人主管或資深高階主管，您還有其他責任：

- 以身作則。確保展示所需的行為。
- 確保您的團隊了解公司的行為準則。需要時為您的團隊提供指導和支持。
- 營造包容的工作環境。確保每個人都能在工作中做自己，有能力開誠佈公地討論。若同事或員工提出問題或疑慮，請傾聽。
- 營造直言不諱的安全文化。若您的團隊經歷、目睹或懷疑有不**符合本準則的措施或行為**，請鼓勵他們直言不諱。支持任何提出疑慮或提請您注意實際或潛在違規行為的人，並確保他們的疑慮得到妥善解決。絕不報復誠實提出疑慮的人，也請勿忽視問題，且要防止問題的發生或變得更糟。
- 考慮方法和目標。在設定目標和評估團隊成員的表現時，請考慮他們如何獲得這些結果。請記住：我們選擇遵守價值觀而非以價錢為主。





幫助您做出正確的決定

我們希望做正確的事。
一律。隨時隨地。

但我們都知道，生活很少非黑即白。有些決策更難。若不清楚正確的做法怎麼辦？若您發現自己處於灰色地帶，或只是不確定，請運用您的常識和專業判斷，如有疑問，請尋求指導或幫助。

首先問自己：

- ★ 是否合法？
- ★ 是否合乎道德？
- ★ 是否正確？

若這些問題中的任何一題您回答「否」、「可能？」或「不確定」，請在行動前停下來並思考之。如果您仍希望繼續，請確保首先諮詢法務部（或其他團隊，如適用）。

並在需要時尋求指導和幫助。

我們承認做出正確的決定並不總是那麼容易。您可能會面臨困難的處境，甚至道德困境，並想知道當時應該做什麼。或者，規則可能很明確，但在這種情況下遵守這些規則知易行難。請記住，您並不孤單。我們公司鼓勵您提出問題、公開討論困境並尋求指導和幫助。本準則的每個部分都會為您指明本地和全球層面的合適人選。我們可以共同應對挑戰並保護我們的公司和員工。

這些問題將進一步幫助和指導您：

如果媒體對此進行報導，我會感到自在嗎？

直覺告訴我什麼？

我可以向家人和朋友解釋這件事嗎？

如果其他人這麼做，我覺得可以接受嗎？

這種情況下，最好的執行方式是什麼？



A close-up photograph of a hand holding a stalk of wheat. The background is a warm, golden glow, suggesting a sunset or sunrise over a field of wheat. The hand is positioned in the center-right of the frame, with the thumb pointing upwards and the fingers curled around the wheat stalk. The wheat stalk is in sharp focus, showing its texture and the golden color of the grain.

關懷人類和地球

本公司最重視的就是員工。

只有人類、社區和地球繁榮發展，公司才能欣欣向榮。

負責任地飲酒

人權

健康與安全

歧視

騷擾

成為負責任消費的代言人



作為世界領先的釀酒商之一，本公司不僅希望以負責任的方式釀造啤酒，也希望人們以負責任的方式飲酒。我們致力讓適度飲酒變成一種酷的態度，解決濫用酒精的問題，並為消費者提供公司不斷開發之 0.0 產品組合的選擇。

一律。隨時隨地。

- **成為負責任消費的代言人。**這是指以身作則，也就是以負責任的態度享樂，並鼓勵他人效法這種態度。為合適的場合選擇合適的飲料，不論是否含有酒精。
- **做一個負責任的消費者。**如果您選擇飲酒，請適度飲酒並確保您的行為負責任。飲酒（甚至是適當的量）可能對您的行為、判斷與協調產生影響。請注意，包括參加下班後小酌和其他提供酒精飲料的工作相關社交活動。例如，酒精絕不是對同事做出不負責任或不當行為的藉口，否則您可能會受到紀律處分。發揮常識，注意自己與本公司的聲譽。
- **上班時間避免飲酒。**如果您的工作是駕駛車輛（例如堆高機或卡車）、操作移動的機械裝置，或是處理危險的設備或物質，就絕對不准在上班時間飲酒或受到酒精影響。飲酒可能會損害您安全完成工作的能力，並可能使您和其他人面臨風險。在某些角色和職能中限制飲用酒精飲料 — 例如產品測試和品嚐、以代表身份接待客人或以（銷售）代表身份拜訪客戶時。若您在上班時間飲酒，請負責任並確保自身判斷、健康、安全與表現絕未因為酒精而受影響。

- **開車時絕不飲酒。**若您隨時要開車，強烈建議您不要飲酒，縱使法律允許也不要飲酒。有兩種簡單的方法可以避免酒後開車：
 - 選擇替代的交通方式
 - 飲用無酒精飲料。有了我們的 0.0 產品組合，您絕對有選擇的餘地！不論如何，您一律必須遵守各國不同的當地酒駕限制。
- **遵守負責任行銷規範。**本準則有助於參與行銷和銷售產品的每個人確保不會將公司品牌向未成年人行銷和銷售，而且我們也不會助長過度飲酒或酗酒。

可能發生的時機包括...

和同事一起參加社交活動。即使他人都喝含酒精的啤酒，我仍寧願戒酒。

您可能認為...

我只點他人也在喝的飲品。我不想讓他們覺得我很無聊，或開始問我是否懷孕了...

但事實上...

喝不喝酒的選擇權在您自己！我們希望每個人都尊重他人的選擇。一律。隨時隨地。若您在選擇不喝酒時覺得被他人排斥，請直言不諱。在您的團隊中公開解決這個問題或與可信賴的同事討論。



希望了解更多嗎？

負責任消費指南
負責任行銷規範
負責任飲酒和減少飲酒的提示

持續學習
讓員工和經理負責任地持續線上學習

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地人員團隊的同事或聯絡全球健康與安全部門。他們還可以告訴您更多有關公司員工援助計劃的資訊，以支持在負責任消費上面臨挑戰的員工。

有疑慮嗎？
直言不諱！



保障人權

尊重人類尊嚴和人權是公司開展業務的重要基礎，不論是公司本身的營運或整個價值鏈。

從釀酒廠和配送中心的員工到全球辦事處的員工，從銷售代表到供應商：本公司的宗旨是支持、尊重和促進人權，並確保每個人的公平就業規範。

一律。隨時隨地。



公司的最低標準是什麼？

作為一家公司，我們制定了 10 項最基本的人權標準。這些標準代表了我們認為在公司本身的營運和當地價值鏈中最重要的基礎，其中包括無制定標準或較基礎標準之法律的國家／地區。

- 我們將健康與安全放在第一位。我們致力為所有人提供安全健康的工作環境。
- 不歧視。本公司基於不歧視和任人唯賢的原則（個人的資格、經驗、表現、技能和潛力）平等公正地對待他人。
- 拒絕騷擾。決不容忍工作場合內外的身體、口頭、性別或心理騷擾、霸凌、虐待或威脅。
- 尊重員工的結社自由和集體協商權。員工能選擇工會合法代表的自由，且無需懼怕遭受報復。
- 拒絕強迫勞動。這包括使用暴力或恐嚇或其他更微妙的方式強迫勞動的情況。
- 保護兒童的權利。我們不會，也不允許在公司（或供應商）的設施內僱用童工。
- 我們承認休息和休閒的權利。正如法律、法規和當地習俗所認可的，本公司支持員工在職業生活和私人生活間保持健康的平衡。
- 提倡公平工資和收入。所有員工的薪酬都應足以提供體面的生活水平，滿足他們及其家人的基本需求。我們敦促供應商也這麼做。
- 我們認為用水權利為基本人權。本公司在所有場所提供安全飲用水和衛生設施。
- 我們尊重高風險環境中的人權。在此情況下，本公司會嚴謹地審視是否能繼續營運，若要繼續，方法為何？本公司持續保護員工、其親人和設施的安全。

對公司商業夥伴有何期望？

不論我們以何種方式開展業務，包括透過直接供應商及其供應商的活動，都會對人權產生潛在影響。因此，我們的最低標準不僅適用公司本身的營運。我們致力與追求相同高標準的第三方合作。

對您有什麼期望？

這些標準定義了作為一家公司的承諾，但作為一名員工，您在確保我們保護和尊重人類尊嚴和人權方面也發揮著關鍵作用。這尤其適用於前三個標準，因此在以下章節中將對它們進行更詳細的概述，以便您了解對自己的期望以及對他人的期望。

看到什麼說什麼。

我們仰賴您成為公司的耳目。若您看到或懷疑公司本身的營運，或供應鏈中的行為可能違反公司的人權標準，您應該直言不諱。透過提醒，您給了我們解決問題的機會。

希望了解更多嗎？

人權實施指南

在高風險和不穩定環境中尊重人權的原則

安全與人權指南

有疑問嗎？

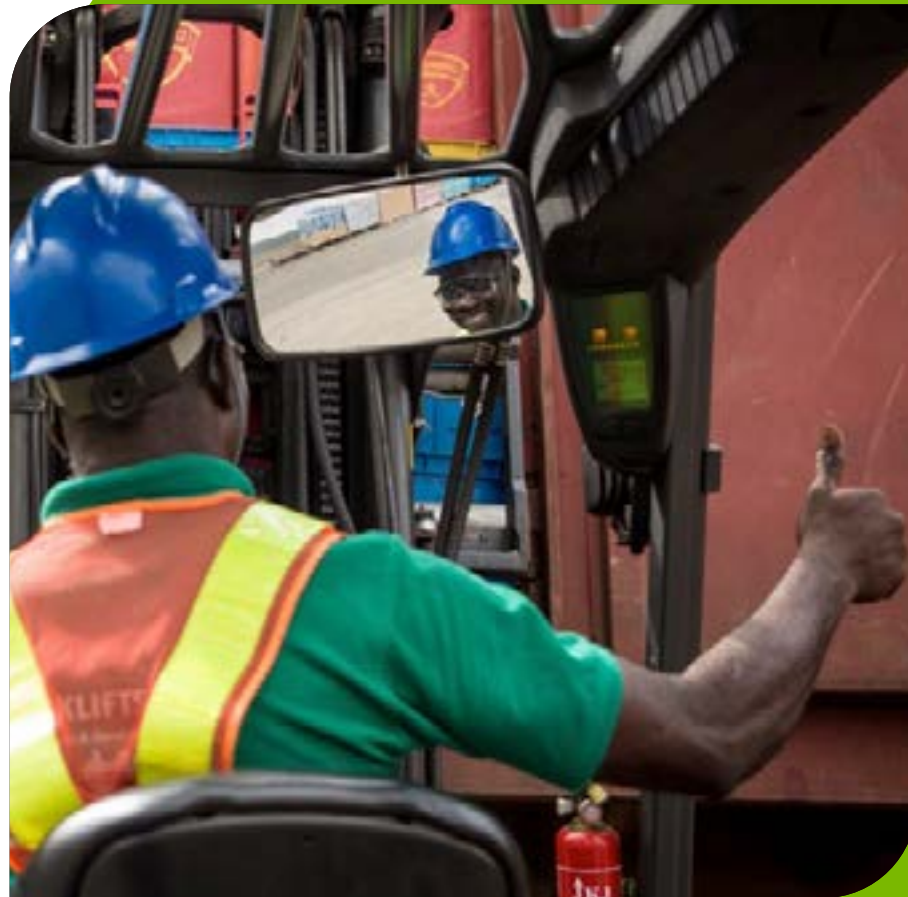
歡迎提出！聯絡當地人資團隊的同事或聯絡全球社會永續發展部門。

有疑慮嗎？

直言不諱！



保持安全和健康的工作場所



我們將健康與安全放在第一位。這表示我們在安全方面決不妥協，我們會盡最大努力確保所有同事和合作夥伴每天安全回家。

一律。隨時隨地。

我們都致力使公司成為一個安全的工作場所。安全文化是透過安全領導框架、程序、稽核和訓練課程努力建立的。對工作場所安全影響最大的是什麼？像您這樣勤奮的員工，常保持警覺和自覺，樹立安全工作規範的榜樣，每天都關心同事。保護自己和他人。

- 保持「安全第一」的思維和生活方式。始終遵守公司的安全保命承諾，並遵守適用工作和地點的所有健康和法規與程序。確保承包商也了解並遵守承諾。
- 始終遵守我們的黃金法則：若行為或條件不安全和／或無法完全履行安全保命承諾，請停止工作並直言不諱。若您認為不安全，切勿繼續工作。熟悉工作區域中的任何危險。請勿從事未受過訓練、不稱職、身體狀況不佳、缺少充分休息和足夠警覺的工作。這適用您和周圍的人。
- 舉報所有安全問題，這包括事故、傷害、未遂事故和不安全狀況。請立即舉報這些狀況，以便我們採取措施防止對您和他人造成任何傷害。

公司的安全保命承諾

- 保持清醒，遠離毒品
- 雙手放在方向盤上，專心駕駛
- 繫好安全帶或配戴全罩式安全帽
- 以正確的速度行駛
- 安全駕駛車輛和使用設備
- 遵循上鎖和掛牌程序
- 遵循二氧化碳排放程序
- 安全處理危險物質
- 遵循密閉空間程序
- 遵守高空作業程序
- 遵循熱區作業程序
- 遵守鏟車駕駛程序

如何維護心理健康？

我們意識到健康和 safety 也與心理健康有關。若您擔心自己的心理健康，請聯繫人事團隊以了解公司員工援助計劃相關的更多資訊。

希望了解更多嗎？

健康與安全政策

海尼根保命政策：海尼根的福祉

全球安全入口網站

持續學習

安全保命承諾

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地人員團隊的同事或聯絡全球健康與安全部門。

舉報事故、意外或未遂事故？

事故舉報

有疑慮嗎？

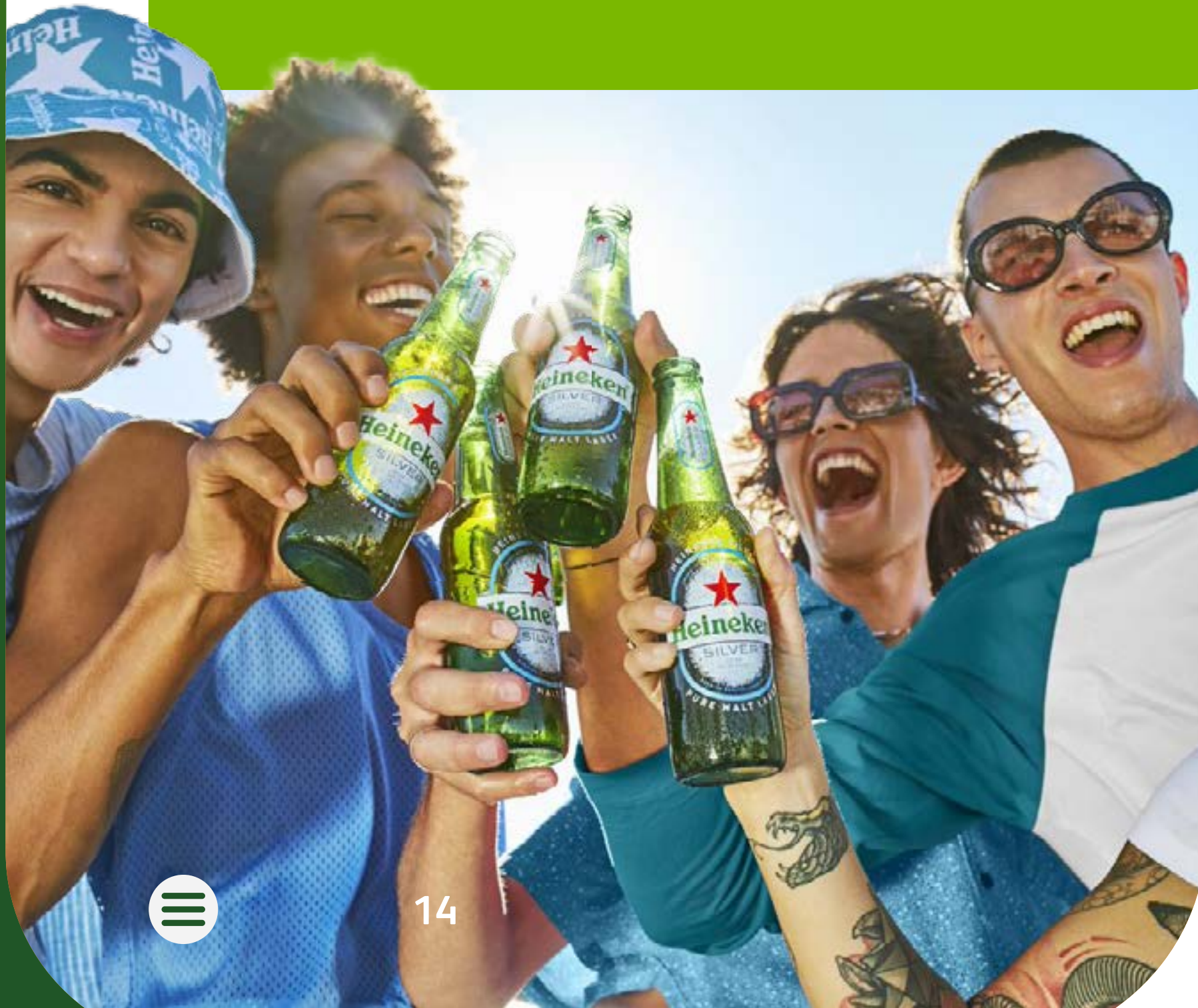
直言不諱！



慶祝公司的多元性並拒絕歧視

不同的觀點造就了偉大的酒品。我們培養擁抱和慶祝多元性的文化，讓每個人都能茁壯成長。我們相信多元化和包容性的團隊會激發思想的多元性、更多的創新和更好的績效。不容忍歧視。每個人都受到公平和平等的重視，以便每個人都能充分發揮潛力。

一律。隨時隨地。



在推動營造無歧視的包容性工作環境方面，每個人均各自扮演其角色。您可以在海尼根裡做自己，並確保他人也可以做自己。重視並尊重您的同事，絕不歧視，讓所有人都有平等的機會茁壯成長並取得成功。

- 無差別式平等、公正地對待每一個人，即每個個體。在工作中應用本公司的九項包容性做法，包括不區分種族、膚色、性別、性取向、宗教、國籍或社會出身、年齡或殘疾。聘用、績效評估、晉升、訓練和薪酬等僱傭決策應遵守任人唯賢的原則，這表示根據個人的資歷、經驗、表現、技能和潛力等因素做出決定。
- 為他人提供安全保障。尊重他人的個人身份和多元性，讓每個人都能分享和說出真相而不必擔心負面後果。
- 注意您的行為和言語的影響。包容地溝通，避免傷害他人。採用您的溝通方式與您的同事建立關係。避免非包容性行為，例如拿某人的背景或文化開玩笑，這會使人感到受傷。這違背了本公司的價值觀和公司文化。
- 看到什麼說什麼。若您親身經歷或目睹或從受害者那裡聽說過歧視性、非包容性或不公平的行為，請正視並直言不諱。

請試問自己...此意見是否會使某人因其出身或背景而感到被排斥？



可能發生的時機包括...

我的經理告訴我，這次晉升不會考慮我，因為我會休產假，而且這個職位需要更多的奉獻精神和彈性。

您可能認為...

這樣算歧視嗎？也許我的經理有理，因為我出差的彈性會降低。

但事實上...

您應該提出疑慮。像這樣的僱傭決策必須根據工作相關標準（資格、經驗和技能）擬定，而不考慮您是否已婚、單身或為人父母。您可以向經理或透過直言不諱管道提出此疑慮。

希望了解更多嗎？

全球多元化、公平和包容性入口網站
九項包容性規範

持續學習
全方位領導力訓練

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地人事團隊的同事，當地或全球多元化、公平和包容性大使，或聯絡您的信任代表。

有疑慮嗎？
直言不諱！



拒絕騷擾



一個相互尊重和安全的工作場所能讓每個人都有機會享受其工作並盡其所能。因此，拒絕騷擾，本公司希望每個人在看到騷擾時都能防止其發生。

一律。隨時隨地。

騷擾可以有多種形式，但一定會對人員和工作場所產生不利影響。成為騷擾的受害者會讓某人感到害怕、羞辱、被削弱或貶低，並可能嚴重損害其心理健康。這也會損害工作場所的士氣和文化。這就是為什麼我們都在維護讓每個人都感到安全的環境方面發揮著關鍵作用，不論是身體上還是心理上。

- 看到並認出騷擾。騷擾可以是口頭的、身體的或性層面的，並且包括威脅、欺凌、有害的笑話、不恰當的觸摸和貶損的評論。不論其性質或形式如何，騷擾都是不能容忍的。
- 以尊嚴和尊重對待每個人，不論其角色、職位或其他特徵如何。與同事、與客戶、供應商和其他第三方持續以專業和尊重的方式互動和溝通。
- 注意您的行為和言語的影響。避免冒犯他人，即使是無意的（例如，在開玩笑的情況下說某些話或展現（可能）令人反感的圖像）。牢記相關文化差異。

您知道嗎？

93% 的騷擾受害者舉報說至少有一名證人在場。在許多情況下，受害者因過於尷尬或害怕而不敢舉報。因此，如果您目睹任何形式的騷擾，請直言不諱。這是正確的做法。

請試問自己...若有人對我或我關愛的人這麼說或這麼做，我覺得如何？



可能發生的時機包括...

在團隊會議上，我們的經理經常對我和一個資歷較淺的同事大吼大叫，說我們愚蠢無能。我個人可以應付這種狀況，但我可以清楚地看出我的後輩同事感到受傷和沒有安全感。

您可能認為...

我們的經理可能壓力很大，所以我們應該忽略它。當事情變得艱難時，我一定會支持我的資淺同事。

但事實上...

您應該直言不諱並提出經理的行為及其帶來的負面影響。若您覺得自在，可以直接與經理溝通。這可能足以讓經理反思並停下其行為。或者，如果事件繼續或惡化，您可以使用其中一種直言不諱管道來標記問題，以防止進一步的損害。

- 看到什麼說什麼。若您經歷或目睹騷擾，請勿忽視或假裝沒看到，而是要直言不諱。直接與相關人員交談，或者，若您不願意，請使用我們的其中一種直言不諱管道舉報。直言不諱可能需要勇氣，但這是正確的做法。風險在於忽視事件。最初看起來像是小問題，隨著時間流逝可能會發展成為更大的問題，若不解決則會變得更糟。
- 請記住什麼是言語騷擾，什麼不是言語騷擾。例如，回饋意見或批評本身不一定是口頭騷擾，即使您對此感到不悅。如有疑問，請諮詢您的人員商業夥伴或信任代表。

若為以下狀況，則還是屬於騷擾...

- 涉及同性或異性成員
- 發生在工作期間或工作時間外
- 由供應商或客戶造成的
- 以網路方式進行，例如透過電子郵件、文字或社交媒體
- 這發生在公司場所內或外部

希望了解更多嗎？

識別騷擾

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地獲全球人事團隊的同事或聯絡您的信任代表。

有疑慮嗎？

直言不諱！



維護商業誠信

我們為成為一家以價值觀為導向且負責任的公司而感到自豪。公司的成功和實力取決於我們堅持最高誠信標準的承諾。

競爭

賄賂和腐敗

禮品、娛樂和款待

利益衝突

制裁與洗錢



公平競爭



我們公平競爭，以正確的方式取勝。我們遵守遊戲規則，所以可以充滿信心地競爭。

一律。隨時隨地。

自由和公平的競爭創造了公平的競爭環境，並造就了繁榮的市場。也促進創新，保護公司客戶和消費者並使他們受益。這就是為什麼我們積極但公平地競爭，利用公司產品品質和品牌的力量推動成功，而非仰賴不道德的做法。

- 始終公平合法地競爭。熟悉適用於您所在國家／地區的競業法，並確保您遵守這些法律。雖然競業法可能具有技術性且複雜，但其目的是保護客戶和消費者的利益。此法禁止和防止占主導地位的公司濫用市場支配力，以及所有企業達成防止、限制或扭曲競爭的協議或合約。
- 尊重自由市場。切勿與競爭對手、客戶或商業夥伴不論正式或非正式地達成以下協議：
 - 提高、設定或保持（「固定」）定價
 - 劃分市場、地區或客戶
 - 防止另一家公司進入市場
 - 限制生產、銷售或產量
 - 影響競爭性投標的結果（「操縱投標」）
 - 對公司客戶徵收固定的產品轉售價格

這些是可能對公司和個人造成嚴重後果的重大違規行為，後果包括：巨額罰款、不良宣傳，甚至在某些極端情況下會被判入獄。

- 切勿分享機密資料。特別是，切勿與公司的競爭對手和客戶分享產品成本和定價資訊。
- 只以正確的方式收集競爭情報。這表示利用公共資源或主動提供的客戶回饋意見。切勿向競爭對手或客戶索取競爭對手資訊。若他們向您提供這類資訊，請拒絕並離開現場。

- 若我們在市場上佔據主導地位，請格外謹慎。成為主導者會帶來額外的規定來保護自由市場和消費者，例如合約期限、信用條款和排他性等的規定，以確保我們不會濫用權力。
- 若您有任何疑問或疑慮，請尋求法律建議，尤其是當您從事任何高風險活動時。若我們違反法律，不了解不允許的事情不會保護您和公司。
- 遠離任何不恰當的討論。如果您遇到此類情況，請立即退出並告知當地的法務團隊。
- 溝通和看法很重要！所有的內部和外部溝通均要謹慎，甚至要避免讓人認為您違反了競業法。
- 看到什麼說什麼。若您目睹或懷疑公司或競爭對手存在任何反競爭行為，請直言不諱，並立即通知公司經理或法務部。

「協議」是什麼意思？

這是一個廣泛的術語，不僅涵蓋合約，也包括達成理解，不論是：

- 明示或暗示
- 書面或口頭
- 直接或間接透過另一方

希望了解更多嗎？

競爭信心手冊
拂曉突襲指南
高風險活動清單

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地法律或合規團隊的同事，或聯絡國際司法部的競業法團隊。

有疑慮嗎？

直言不諱！

請試問自己...
這是否會被視為
不公平的勝利？



可能發生的時機包括...

我們有一位新同事剛從競爭公司離職。她主動提出分享前公司的定價策略。

您可能認為...

這些資訊可能很方便。為什麼不保密使用呢？

但事實上...

您應該拒絕這個提議並提醒新同事這違反了競業法和本公司的行為準則。



決不貪污受賄 1/2



腐敗會加劇貧困，破壞經濟永續增長並阻礙公司在公平的競爭環境中開展業務。作為一家全球公司，我們在解決這些問題方面可以發揮作用。這就是本公司對賄賂和腐敗採取零容忍態度的原因。

一律。隨時隨地。

通常，我們將賄賂想像成裝滿現金的信封，但賄賂有多種形式。若因錯誤原因對他人造成不當影響，任何有價物品均可能構成賄賂。其中包括禮物、門票、捐款，甚至實習機會等優勢。不論何種形式，大或小，賄賂總是不公平、不誠實和錯誤的。這對社會和商業都不利。它會損害公司聲譽，並導致相關人員被罰款甚至監禁。我們都有責任抵制賄賂。

- 不論當地規範或法律為何，一律尊重公司的對報復零容忍政策。反賄賂法律可能很複雜並且因國家／地區而異，但本公司的政策很簡單：我們禁止任何形式、任何地方的賄賂。不限與公職人員打交道時，在商業交易中也是如此。絕不提供、承諾、給予或接受賄賂，也請勿要求或允許任何其他他人為您提供或接受賄賂，這包括文化上或歷史上將腐敗視為「部分商業行為」的國家。即使我們冒著失去業務的風險，也一律遵守價值觀而非以價錢為主。
- 提供禮品、娛樂和款待時要謹慎，請遵循下一節中規定的原則和規則，甚至避免商務禮節可能被視為賄賂的可能性。如有疑問，請勿繼續這些行為，請先尋求指導。小心駛得萬年船！

- 與公職人員往來時要格外謹慎。這些都是特別高的風險：即使疑似非法的行為也會給您和本公司帶來麻煩。避免向公職人員提供任何有價物品（例如禮物、餐飲和門票），但若這麼做，請務必先透過 [HeiDisclosure](#) 工具獲得核准。與公職人員互動時，盡量使用電子通訊或電子政務解決方案（在許可、通關、採購和稅收等領域），減少面對面的互動。這可降低有人向您索賄的風險。
- 密切關注公司的商業夥伴，切勿「外包」賄賂行為。公司可能會因代表公司行事之第三方（例如供應商、經銷商和顧問）的賄賂行為而被追究責任。因此，請謹慎選擇合作夥伴，確保他們了解公司的零容忍政策並監督其表現。
- 永遠別對腐敗跡象（危險信號）視而不見。一律運用您的一般常識與專業判斷。請記住：若某件事看起來不對勁，很可能真的如此。
- 請勿支付任何疏通費。這些是向公職人員支付的小額非正式款項，以確保或加快政府的日常行動或服務，例如獲得許可證或工作許可證。不論金額多小，疏通費都是賄賂，因此也是不允許的。

這裡提到的「賄賂」指的是什麼？

這裡的「賄賂」是指為了不當影響某人的行為而給予或接受的任何有價物品（包括經濟利益和其他好處）。

賄賂有多種形式，包括：

- 金錢
- 禮品、娛樂和款待
- 折扣或免費產品
- 捐贈
- 其他好處和個人優惠，例如為某人（或其家人）提供實習或工作

- 若您發現或懷疑涉及公司、員工或商業夥伴的腐敗行為，請直言不諱。例如，若供應商向您提供一只手錶以換取授予他們一份合約。或者僱員向公務員支付非正式款項以獲得執照。請直言不諱，您讓本公司有機會結束或防止腐敗行為。這是保護公司和員工的關鍵。

決不貪污受賄 2/2

請別被常見的腐敗藉口所迷惑

多數人瞭解腐敗的負面後果且不贊成腐敗。然而，腐敗仍然發生，不僅是「壞人」為了個人利益而已。那是為了什麼呢？

以下是一些最常見的藉口，用於合理化或辯護腐敗行為：

- 以前都這麼做。
- 別人也都這麼做。我們不這麼做會丟掉生意。
- 我不知道這種行為稱為腐敗！
- 我不是為了自己；我這麼做是為了公司！
- 這有什麼問題嗎？又沒人因此受傷。
- 經理叫我這麼做的。

當心！這些藉口都不能讓您或本公司免受罰款、監禁和聲譽損害，也不能作為違反本政策的藉口。根據我們的零容忍政策，任何參與腐敗行為的人員，即使不是為了個人利益，都將受到紀律處分。行賄只有一個有效的藉口：避免對您或他人的生命或安全造成迫切的威脅。立即向公司法務或規範遵循團隊報告此情況並舉報，以便公司採取適當的措施、保留準確的記錄並防止未來發生此類事件。

請記住！

若感覺不對，則可能有什麼問題。即使這麼做會導致公司失去商機，您永遠不會因為拒絕腐敗行為而遭受不良後果。公開討論困境、尋求指導和幫助，或使用其中一種直言不諱管道。

可能發生的時機包括...

一名海關官員要求繳納「特殊」、不記名的費用來放行易變質的貨品。這只是貨品價值的一小部分，海關人員可能會提出以沒人會發現的方式進行賄賂。

您可能認為...

我別無選擇只能放行這次的行為。保護本公司利益是我的工作，因此為避免嚴重的經濟損失而支付少量款項可能不道德，但仍然是正確的做法。

但事實上...

腐敗永遠不是一種選項。若您覺得受迫或企圖行賄，請三思，因為這有丟掉工作的風險。「為公司做這件事」可能看起來是一個崇高的動機，但這仍然是非法的。您會讓自己和整個公司面臨被起訴、罰款和名譽損害的風險。如果公職人員索賄，請保持冷靜並抵制使用本指南。請將情況上報給管理層和法務部，以便我們可以討論如何以正確（合法）的方式通關，或接受損失。我們意識到，這並不總是那麼容易，但我們知道您會得到支持。

希望了解更多嗎？

第三方參與反賄賂指南
抵制賄賂指南

持續學習
反賄賂和腐敗的線上學習

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地法律或法規遵循團隊的同事，或聯絡全球商業行為準則部門。

有疑慮嗎？
直言不諱！





對禮品、娛樂和款待採取負責任的態度



我們僅偶爾以適當和透明的方式合理地提供和接受禮品、娛樂和款待。它必須一律合法，絕不能不當影響業務決策。我們所做的一切都以注重公司聲譽為出發點。

一律。隨時隨地。

禮品、娛樂和款待 (GEH) 可以在開展業務中發揮積極作用：推廣公司和品牌並培養關係。但我們需要確保這些行為一律適用公司的商業活動，絕不會影響相關人員的業務決策或忠誠度。否則，GEH 可能會變成有害且被禁止的腐敗行為。

- 從事這些行為前，請確保給予或接受某物是合宜的。使用下一頁的清單作為測試。若您不確定，請先諮詢法務部門再繼續。小心駛得萬年船。若公司正在與商業夥伴進行談判、招標或發生爭議，切勿接受該商業夥伴的 GEH 或向該商業夥伴提供 GEH。這些都是敏感情境，影響業務決策的風險實在太大。
- 請一律遵守登記和核准要求。確保您對提供或接受超出適用當地現金限額的任何 GEH 擁有適當的核准文件，並持續確保您了解並尊重這些限額。[這有助於確保遵守公司的政策和法律，從而保護公司和您。]
- 了解並尊重公職人員相關更嚴格的規定。向公職人員提供 GEH 會受到限制，並且僅在非常嚴謹的情況下，即符合當地習俗、文化和法律的情況下才允許提供。不論現金價值多少，商務餐敘始終需要獲得法務部門和總經理／常務董事（或類似級別的經理）的預先核准。

- 切勿提供現金。不論當地習俗或規範如何，均禁止提供或接受現金或現金等價物，例如禮品卡或代金券。
- 在採購部門工作時要格外謹慎。切勿接受（潛在）商業夥伴的任何禮物。僅在有正當商業原因且無不當影響風險的情況下才允許款待、招待和合理的商務餐。
- 對於娛樂和款待，請記住：
 - 您需要作為主人在場，否則這就是一份禮物。
 - 這些活動不適用收受者的配偶及其他家人。
 - 未滿法定飲酒年齡的人員絕不能參加此類活動。
- 如有疑問：請尋求指導。允許某些事情其實有點模擬兩可。您可能會發現自己處於灰色地帶，不確定該怎麼做。當地的法律或合規團隊可為您提供支持和建議。
- 看到什麼說什麼。若您看到或懷疑違反此政策的行為，請不要保持沉默，請直言不諱。

請記住！

看法也很重要。若您不確定其他人會怎麼想，請停止目前的行為或先尋求指導。

可能發生的時機包括...

供應商寄給我一個豪華的食品籃，我不知道他們會寄給我，所以我無法禮貌地拒絕或要求事先批准。

您可能認為...

我沒有其他選擇，所以只能接受。如果浪費食物，那就太可惜了。

但事實上...

您應該舉報禮物。若不適合保留它，但又無法歸還，可以與團隊分享、作為抽獎獎品、拍賣給慈善機構或類似用途。



希望了解更多嗎？

[註冊和審批要求（有當地限額）](#)

註冊 GEH 並尋求批准？

[HeiDisclosure 工具](#)

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地法律或法規遵循團隊的同事，或聯絡全球商業行為準則部門。

有疑慮嗎？

直言不諱！





核對清單

給予或接受禮品、娛樂或款待是否適當？

試問自己

這會影響客觀商業決策能力嗎？或他人認為會影響客觀商業決策能力嗎？
若答案是肯定的，請停止這類行為。

使用此核對清單來確定是否以及何時提供或接受 GEH 是合適的。



- 正確的理由：**
清楚地作為一種感謝或真正的商業目的。
- 無義務：**
做某事或獲得回報的義務或期望。
- 無不當影響：**
這不能被視為旨在或有能力對本公司和業務產生不當影響。若我們正在進行談判、招標過程或發生爭議，請勿向商業夥伴提供 GEH。請勿向公職人員提供任何正在等待許可和許可申請或相似文件的資訊。
- 公開透明：**
不會秘密進行和不留紀錄，否則其目的就會受到質疑。
- 合法性：**
符合相關法律。
- 比例原則與合適性：**
價值要與場合成正比，適合該場合。避免奢華或奢侈的晚餐，以及珠寶、手錶和電話等奢侈品性質的禮物。
- 不頻繁：**
贈送者和受贈者之間贈送或接受禮物和招待不應過於頻繁。若您在 12 個月內向同一個人或公司提供或接受 GEH 不止一次，您需要獲得您的經理和法務部門的事先批准。
- 聲譽：**
若利益相關者知道這項活動，不會將此活動視為負面影響。
- 符合收贈者的規定：**
它符合接收者組織的規則或行為準則。
- 記錄且獲得批准：**
已完整記錄並準確記錄（包括目的和價值），並在需要時得到正式批准。



如有疑問，請務必聯繫當地法律或法規遵循團隊。

避免和揭露利益衝突



我們都有責任以公司的最大利益為主，且不被個人因素或其他考量所影響。

一律。隨時隨地。

我們都有工作之外的興趣和關係。這是正常現象，不是問題，除非個人活動和關係造成（或看似造成）與公司的利益衝突。這可能會削弱人們對我們和公司的信任。這就是為什麼我們都有責任避免利益衝突，並主動揭露任何實際或潛在的衝突。

- 識別並避免利益衝突。了解什麼是利益衝突以及它們通常何時出現是管理利益衝突的關鍵。不可能列出所有可能發生此類衝突的場景，但這裡有一些常見的範例：
 - 您僱用或管理一名家人或密友。
 - 您可以影響家人或密友的工作量、績效評估、批准和獎勵。
 - 您與直接或間接向您匯報，或您直接或間接匯報的同事或員工存在戀愛關係和／或性關係。
 - 您或您的家人或密友為本公司的競爭對手或業務合作夥伴工作。
 - 您或家人或密友在本公司的競爭對手或商業夥伴中擁有相關經濟利益。
 - 您或您的密友聯繫人為與本公司進行交易的第三方工作或提供服務。例如，接受本公司捐贈或贊助的商業或非營利組織。
- 看法很重要。這不僅涉及實際的衝突，還涉及表象或看法。如果您的行為或關係可能會讓他人（不論是公司內部或外部）質疑您對公司的動機或忠誠度，請避免這樣做和／或尋求指導以及揭露之。

- 分開各個事件。若您以個人身份在其他組織（商業或非營利）擔任職務，請確保這不會減損您對公司的承諾和貢獻。向您的經理披露任何外部董事職位，但與學校、業餘體育俱樂部或娛樂活動相關的董事職位除外，並將其記錄在 HeiDisclosure 工具中。
- 涉及公職人員角色時要格外謹慎。若您想接受或擔任公職人員職務，或您有家人或密友是公職人員，並且可以做出可能影響公司業務的決定，請務必揭露。
- 積極主動且透明。若您有實際或潛在的利益衝突，或有被誤解的風險，請盡可能避免。保持透明並及時在 HeiDisclosure 工具中披露。某些員工被要求每年利用此工具提交「利益揭露」表，但揭露義務適用每個人，不論您是否收到年度要求。

請記住！

透明度是關鍵，可以保護您和公司。若您不確定，請尋求指導或揭露您潛在的利益衝突。小心駛得萬年船！

可能發生的時機包括...

我的嫂嫂是一家成功行銷機構的創始人和所有者。我們正在尋找新活動的代理機構。

您可能認為...

我會邀請她參加招標。好處是她是家人，因為我信任她並且知道她會做得很好。

但事實上...

您需要先揭露和討論利益衝突，以便公司確定正確的處理方式。這取決於相關情況，包括您的角色。若機構允許參與投標，您需要退出投標以避免任何利益衝突（以及對此類利益的看法）。

請試問自己...

個人利益或人際關係會影響我在工作中做出的決定嗎？
或對他人來說，這也可能會影響工作中做出的決定嗎？



希望了解更多嗎？

揭露潛在衝突？
[HeiDisclosure 工具](#)

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地人員或法律團隊的同事，或聯絡全球商業行為準則部門。

有疑慮嗎？
[直言不諱！](#)





遵守制裁並防止洗錢



本公司在全球許多國家開展業務，負責任地開展業務至關重要。我們一律遵守制裁和其他貿易法，並保護公司的業務不被他人用於洗錢目的。

一律。隨時隨地。

制裁是旨在維護國際和平、穩定和人權的限制性措施。作為一家全球公司，了解和尊重適用公司業務的制裁以發揮公司的作用非常重要。即使是無意的違規行為，例如在不知情的情況下與受制裁方打交道，也可能為公司和相關人員帶來嚴重後果，包括罰款、監禁和名譽損害。

這就是為什麼我們遠離受制裁方，僅向許可的國家出口產品和從這些國家進口商品和服務，同時對商業夥伴的任何可疑活動保持警惕。

- 一律遵守聯合國和歐盟的制裁和當地制裁（如適用）。制裁可能很複雜且因國家／地區而異，但作為一家總部位於歐盟的跨國公司，我們必須一律遵守聯合國和歐盟的制裁。美國等各個國家頒布的制裁措施在適用時也必須得到尊重。
- 了解商業夥伴。了解商業夥伴的身份至關重要。這包括確實了解公司背後真正的所有人。若您參與聘用或簽約供應商和經銷商，您必須確保他們經過制裁篩選並在需要時加強盡職調查。始終就潛在問題或風險諮詢法務或法規遵循團隊。
- 請勿使用第三方或其他方式以繞過制裁。例如，若您知道或懷疑客戶或經銷商會將產品出售給受制裁方或國家，請勿將產品出售給他們。規避制裁是非法的。

- 不從事涉及主要受制裁國家的交易。禁止與我們確定為「高風險」的國家進行任何交易，包括向其出口，除非獲得全球商業行為的預先核准以確保遵守制裁。

- 有關洗錢，請警覺危險信號。這些是可疑或異常活動的警告信號，例如：
 - 大筆現金支付
 - 從高風險國家或境外銀行帳戶進行的付款
 - 由其他第三方支付（三角支付）

始終運用您的常識和專業判斷：若某件事看起來不對勁，很可能真的如此。

- 如有疑問：請尋求法律建議。例如，若您不確定是否允許出口到某個國家。就制裁而言，物品數量並不重要。如果違反制裁，即使是無意的違規行為，即使是少量的啤酒銷售，也會造成嚴重後果。因此，繼續這些活動前請先尋求建議。小心駛得萬年船！
- 若您看到或懷疑某事，請說出來。若您觀察到或懷疑存在可能不遵守制裁或洗錢的風險，請聯繫您的法務部門或法規遵循團隊或使用其中一種直言不諱管道。千萬別睜一隻眼閉一隻眼。

請記住！

違反制裁（即使是無意的）可能會給公司和您帶來嚴重後果。

請試問自己...

我是否願意繼續進行這項交易？或內心的聲音告訴我有些事情不對勁？



可能發生的時機包括...

您在新聞中讀到，一家主要供應商因侵犯人權而受到制裁。當你和他們談話時，他們堅決否認有任何不當行為，並表示他們會上訴。

您可能認為...

我不必做任何事或告訴任何人。「無罪推定」，對吧？我當然不想冒因指控而失去這種重要且長期商業關係的風險。

但事實上...

繼續與受制裁方開展業務是一項重大風險，可能會被追溯責任和名譽損害。您應立即將此事提請您的法律團隊注意。永遠不要假設別人會與受制裁方開展業務。

希望了解更多嗎？

反洗錢指南
制裁指南

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地法律或法規遵循團隊的同事，或聯絡全球商業行為準則部門。

有疑慮嗎？

直言不諱！





保障我們的資產

在日常工作中，我們被委託擁有許多資產、資料和資源來促進我們的工作。考慮一下機密資訊、個人資料和實體資產，例如電子裝置與車輛。

所有人均有責任保護這些資料免受損壞、濫用、遺失和盜竊。

財務完整性和防範詐欺

公司資源的使用

資訊安全和保密

資料隱私性

智慧財產權

內線交易



確保財務和非財務完整性並防範詐欺



詐欺會給公司帶來嚴重的財務和聲譽後果。本公司具絕任何形式的詐欺行為，希望每個人都能確保記錄（包括財務和非財務）準確、完整和透明。

一律。隨時隨地。

不準確的資訊可能會誤導或欺騙內部和外部利益相關者，例如這可能會對公司業務和績效造成不準確的描述。為了保護個人以及所有利益相關者的利益，公司應警覺並防範詐欺。不挪用資產。一律以準確性和透明度來保持記錄的完整性。簡單來說就是：不作弊，不偷竊。

什麼是詐欺？

詐欺是指任何故意的不誠實行為，目的是獲取任何有價值的東西，或為自己或他人的利益獲取任何優勢。上述利益可能是金錢、物品、產品或資訊，但也可能是無形的事物，例如維護某人的工作或是獲得升遷。

詐欺的例子包括：

- 偽造文件，例如帳冊、銷售記錄、品質報告、工時表、費用報銷或財務及非財務之報表，或是省略事實。這也包含績效表現的造假。
- 為自己的利益挪用或濫用公司資產或資源，例如，盜竊、挪用公款或入室盜竊，例如轉售免費促銷啤酒或廢料。任何形式的銷售或供應商計劃（例如，供應商向員工提供回扣以獲得優惠待遇）也屬於挪用資產。
- 有關會計、帳單、折扣、薪資、報銷等等之內部規則的蓄意誤用，例如誤用會計規則和佣金舞弊。

- 保持正確的記錄。確保記錄和報告的資訊和交易（例如費用、收入、發票、採購訂單和索賠）準確、完整且及時記錄。
 - 請勿倒填日期或更改公司文件。
 - 請勿偽造交易的真實性質。
 - 請勿故意將交易記錄在錯誤的會計期間或錯誤的帳戶或部門。
 - 請勿建立虛假或欺騙性文件，例如，用於支付公司從未收到的產品或服務費用。

請務必確保公司的帳簿和記錄準確反映任何給定時間點的業務績效、資產和責任。

- 以誠信和專業精神行事。確保您代表公司進行的支出是為了公司而不是個人的利益。只有在您獲得授權的情況下才對公司具有法律約束力，並且不要試圖規避規定（例如，拆分發票以保持您的授權範圍內）。

- 選擇遵守價值觀而非以價錢為主。絕不要屈服偽造記錄的壓力而從事或忽略非法或不道德的事件，例如將銷售或財務結果轉移至另一個報告期。

- 請勿隱藏或銷毀任何文件或記錄，特別是那些受到調查或可能在官方訴訟中使用的內容。

- 看到什麼說什麼。若您目睹或懷疑存在詐欺行為，請立即舉報。

請試問自己...若有人看到我在做什麼，我會自在嗎？



可能發生的時機包括...

經理要求我將大量諮詢費推遲到下一個財務季度，因為已經超出了預算。

您可能認為...

若經理提出要求，我就應該這樣做。

但事實上...

您不應該這樣做，因為這是違反行為準則和詐欺行為。解釋預算缺失比故意扭曲結果更容易。直接與經理交談或直言不諱。

希望了解更多嗎？

詐欺風險管理框架
財務報告規則

持續學習
詐欺意識線上學習

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地人員與內控流程改善（P&CI）團隊或聯絡全球 P&CI 部門的同事。

有疑慮嗎？
直言不諱！





保護公司資產和資源



公司擁有並使用大量資產和資源來營運和發展業務。從公司的釀造廠到 IT 系統，從庫存和工具到公司車輛和電話。我們都依賴公司的資產和資源來開展工作，每個人都應該維護和保護這些資源。

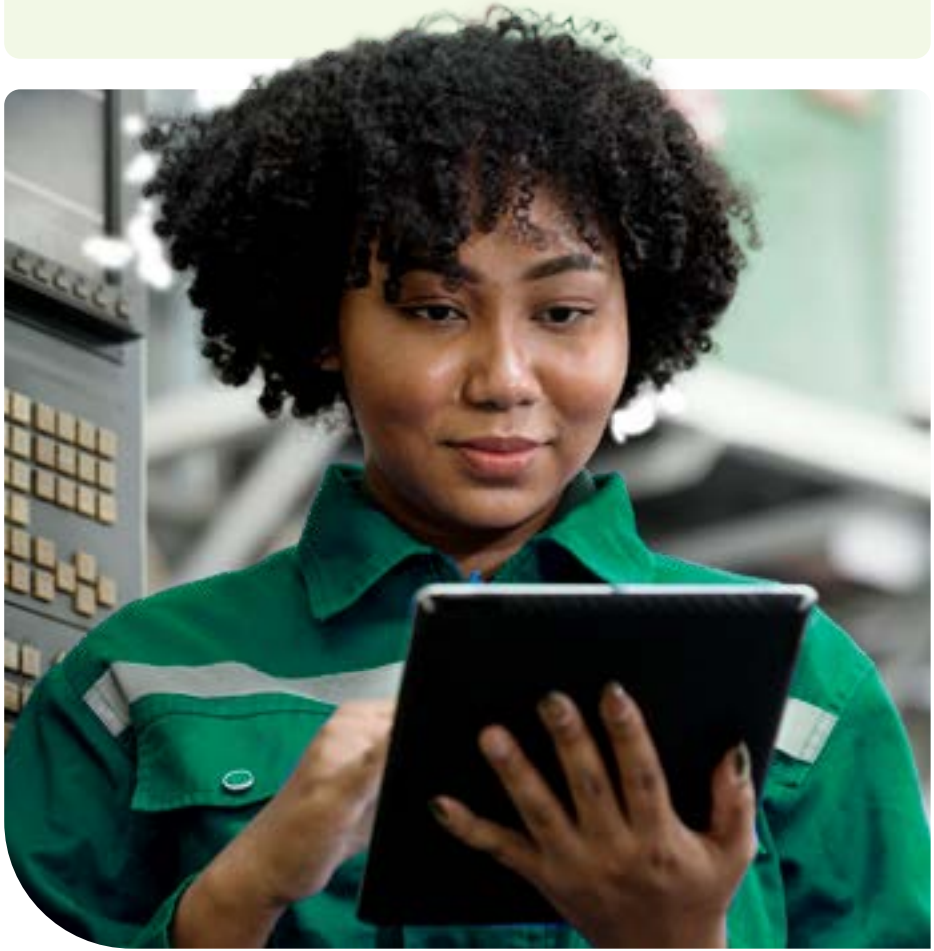
一律。隨時隨地。

確保以適當、負責、謹慎和專業的方式使用公司的任何資產和資源。不論是工作的釀造廠和辦公室，製造產品時使用的設備和技術，用來運送產品的車輛，用來完成工作的設備和 IT 系統，我們都有責任保護其以免受浪費、損壞、遺失、誤用和盜竊。

- 小心處理實體資產，僅將其用於完成工作。小心對待工作中託付給您的任何東西，例如工具、車輛、電話或筆記型電腦，就像對待自己的東西一樣。除非經您的經理特別允許可做為其他用途，否則您僅得就預定的業務目的使用公司的資源。未經授權不得拿走、出售、出借、借用或贈送任何公司資源。
- 保護技術資產。請勿與任何人分享您的密碼。請勿使用未經公司批准的軟體、應用程式或儲存裝置。
- 保護公司的系統。行良好的網路安全，以避免網路釣魚、惡意軟體、勒索軟體和其他形式的網路攻擊，這些攻擊可能使公司的營運、網路或資訊面臨風險。請確保接受分配給您的所有訓練，以了解如何保證公司系統和資訊的安全。
- 保護我公司的金融資產。在花費公司的資金或代表公司做出財務承諾時，一律以誠信和專業精神行事。誠實、準確地申報您的旅行和費用。若經批准，請像對待自己的錢一樣謹慎使用。
- 了解保護無形資產的具體規則，這包括機密資訊、智慧財產和個人資料。正確保存資料。

公司的資產和資源可以是：

-  實體財產，例如建築物、設備、庫存、電腦和筆記型電腦、行動電話、產品、設施和行銷材料。
-  技術，例如公司的電子郵件系統、電腦網路、網路存取、硬體和軟體。
-  財務資產，例如銀行帳戶、現金、股票和信用狀況。
-  無形資產，例如資料和資訊。機密資訊和智慧財產是需要特別關注和保護的關鍵資產，就像個人資料一樣。



請試問自己...

是否像保護自己的財產一樣謹慎保護公司財產？

可能發生的時機包括...

下週末得幫妹妹搬到她的新公寓。

您可能認為...

使用我使用的公司的卡車來運送我們的產品將會非常有幫助。

但事實上...

若沒有事先得得到授權就不允許。請與經理討論公司是否允許。

希望了解更多嗎？

安全政策之家
海尼根 IT 系統使用行為準則

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地或全球資訊安全或人員與內控流程改善 (P&CI) 團隊的同事。

有疑慮嗎？
直言不諱！



保護資訊的機密性和安全性



保護機密資訊的安全是公司持續成功和獲得信任的關鍵。為了實現各部門緊密連結的啤酒製造商的雄心，公司與客戶、消費者、供應商和員工的聯繫比以往任何時候都更加緊密。我們都有責任保護自己以及其資訊的機密性和安全性。

一律。隨時隨地。

若機密資訊落入壞人之手，可能會對公司及委託我們提供資訊的個人和公司造成損害。若競爭對手掌握了公司的秘方，可能會開始銷售相同的產品。或若有人侵入公司系統（或那些我們已收集的第三方儲存資料）因而竊取客戶資料，則可能導致身份盜用和信任喪失。做海尼根的保護者。

- 了解您的資料並相應地保護它。了解公司資料的重要性的和敏感性至關重要，以便正確保護資料並降低未經授權使用的風險。
- 警覺網路釣魚等網路安全威脅。公司的業務愈來愈依賴辦公室和釀造廠的技術。管理網路安全事件增加的風險至關重要，因為這可能導致業務中斷、機密資訊遺失、未經授權訪問公司資料，以及違反資料隱私法。一律完成分配給您的訓練，以便能夠識別網路安全威脅。立即透過此處列出的管道舉報任何事件。
- 僅在需要知道的基礎上分享機密資訊。這表示僅與需要它來完成工作的人分享，而不是與家人或朋友分享。第三方（例如顧問）在開始工作前必須簽署保密或保密協議。請勿將機密資料「傳輸至」任何公開的人工智慧機器和／或機器人（例如 ChatGPT 或 DALL·E）。僅使用本公司的 AI 機器企業版（例如 Azure Open AI - MS Bot）。
- 採取實體預防措施。請勿讓機密資訊無人看管，也別在他人可能無意聽到的不安全環境中討論這些資訊。確保將損壞或廢棄的硬碟和 USB 發送給 IT 部門進行處置。
- 保持數位警覺性。請勿使用您的私人電子郵件、社交媒體、簡訊服務、雲端儲存或開放雲端服務來儲存或傳輸非公開的資訊。確保所有設備均定期更新並有保密的強效密碼保護。

什麼是機密資料？

這是屬於公司或個人非公開的資訊，若揭露，可能對競爭對手有用或對公司或個人有害。這包括供應商和客戶委託給公司的資訊。這裡有些範例：

- 商業計劃、策略和創新
- 非公開財務記錄，如預算和審計報告或會議記錄
- 商業秘密，例如產品配方
- 客戶資料
- 商業資訊，例如定價和未發布的行銷計劃或產品功能
- 專利申請草案

請試問自己...

若這些資訊落入壞人之手，有人會怪我嗎？



可能發生的時機包括...

經理找我。他正在開會，需要緊急獲取一份高度機密的文件。他的工作電子郵件已關閉，因此他想使用個人電子郵件接收郵件。

您可能認為...

我不該提醒他公司的政策，所以我會盡快發送此電子郵件。

但事實上...

我們都是海尼根的保護者。永遠別在資料安全上妥協，更別提高度機密的文件了。若您經理的個人郵箱被駭，後果可能很嚴重，您也要承擔責任。

希望了解更多嗎？

安全政策之家
資訊分類指南
最佳規範 - 處理機密資訊
核對清單 - 保密協議

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地資料與技術 (D&T) 或法律團隊的同事，或聯絡全球資料與技術 (D&T) 或國際司法部門。

報告資料安全漏洞？
資訊科技支援

有疑慮嗎？
直言不諱！



保護個人資料



我們尊重並保護所有個人的隱私。公司的員工、消費者、客戶和商業夥伴將其個人資料委託給我們。我們有責任謹慎處理這類事件並保持他們的信任。

一律。隨時隨地。

僅基於合法商業目的處理個人資料，並採取措施保護其免遭未經授權的處理。公司會根據適用的資料隱私法和要求，以及公司內部的隱私規則來保護個人資料。

- **限制個人資料的收集和使用。**在開始收集個人資料前定義明確的商業目的，並將其使用限制在實現公司商業目的所需的範圍內。以新的或不同的方式（例如新的應用程式、流程或用途）處理個人資料前，請聯絡您的隱私專員。
- **應用資料減量。**僅使用特定業務目的所需的個人資料，並將資料存取限制在需要知道的基礎上。不需要時即刪除個人資料。保持最新且準確的個人資料。
- **對敏感資料要格外小心。**例如，健康、宗教或個人身份證號碼。未經隱私專員事先建議，請勿收集和／或處理敏感個人資料，以確保符合所有法律要求。
- **透明溝通並尊重個人權利。**透過隱私聲明和其他聲明解釋您如何處理個人資料。促進人們就其個人資料行使權利的能力，例如，更正資料或刪除之。
- **保護和保障個人資料。**確保採取適當的組織和技術安全措施，保護個人資料免遭未經授權和不需要的存取或使用。存取資料的員工必須遵守保密義務。
- **限制並謹慎對待第三方存取。**請勿與任何未經授權的個人共享個人資料，不論是公司內部或外部。當有正當理由允許第三方存取個人資料時，確保所有必要的保護措施到位，包括書面的資料處理者協議。請記住，國際資料傳輸可能需要採取額外措施，因為每個國家／地區的資料保護級別有所不同。
- **舉報資料洩露。**立即聯繫當地的 IT 服務台了解任何潛在或實際的個人資料洩露。
- **看到什麼說什麼。**若您懷疑存在違規行為，請聯絡您的隱私專員或使用其中一種直言不諱管道。

什麼是個人資料？

一般來說，個人資料是直接或間接識別某人身份的任何資訊。以下是本公司處理個人資料的一些範例：

- 姓名、電子郵件地址，以及 Heiway 帳戶、身份證號碼、員工編號等身分資訊
- 聯絡資訊，例如公司或個人電子郵件地址、電話號碼、家庭或工作地址
- 工作相關個人資料，例如工作經歷、地點、語言偏好、職位、薪資、績效指標和紀律處分
- 消費者的購買資訊、瀏覽行為、行銷資訊、個人資料或會員卡資訊。

您知道嗎？

粗心處理個人資料可能會對受影響的個人造成損害，同時使本公司面臨巨額罰款。



可能發生的時機包括...

我的朋友有一個健身房，這個月會提供折扣會員費。

您可能認為...

若我與朋友分享同事的電子郵件地址和電話號碼，他們也可以享受這些會員費折扣。

但事實上...

這是不允許的。電子郵件和電話號碼是個人資料，不會為了提供優惠費用的目的而收集。您可以向同事提供健身房的名稱，若願意，他們可以聯絡該健身房。

希望了解更多嗎？

[如何處理個人資料：六項隱私原則](#)
[全球資料隱私入口網站](#)

[持續學習](#)
[資料隱私線上學習](#)

[舉報個人資料洩露？](#)
[按一下此處](#)

[有疑問嗎？](#)
歡迎提出！聯絡當地隱私專員，或聯絡全球隱私部門。

[有疑慮嗎？](#)
[直言不諱！](#)





保護公司的智慧財產



智慧財產權對保護公司品牌和創新、保持公司競爭優勢和維護公司聲譽至關重要。我們都有責任保護和尊重我們公司和他人的智慧財產權。

一律。隨時隨地。

智慧財產權 (IP) 包括公司所有品牌的商標、專利、設計、版權和網路域名。

- 適當使用、註冊和許可我們的智慧財產。請參閱公司的智慧財產政策，如有不明之處，請尋求指導。您可以聯繫品牌所有者（擁有品牌智慧財產權（例如商標）的海尼根子公司）或位於阿姆斯特丹的全球智慧財產團隊。
- 僅按照註冊和傳播的方式使用商標和設計。請勿自行對商標或其他智慧財產進行任何變更或調整。
- 不允許第三方使用公司的商標或其他智慧財產。除非您有適當的授權和適當的法律文件，並得到國際司法部門的批准。
- 舉報違規行為。任何仿冒產品或您懷疑侵犯海尼根智慧財產權的任何產品、包裝、傳播或行銷行為，均應向全球智慧財產團隊舉報。
- 在與第三方的協議中保護海尼根的智慧財產權。確保第三方（例如傳播機構、顧問或影響者）提供的版權資料轉移給海尼根。
- 尊重他人的智慧財產權和版權。獲取或核准公司在活動、廣告、包裝等中使用的任何第三方智慧財產（例如音樂和圖像）。



希望了解更多嗎？

智慧財產權指南
網路網域指南

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地法務團隊或聯絡全球智慧財產部門的同事。

有疑慮嗎？
直言不諱！

切勿參與內幕交易



禁止內線交易，因為這會使那些能夠獲得重大非公開（「內線」）資訊的人，比其他沒有此類資訊的投資者擁有不公平的優勢。與本公司有關的所有人都有責任維護內線消息的機密性，並限制內線交易。

一律。隨時隨地。

若您有內線消息，切勿買賣 Heineken N.V. 和 Heineken Holding N.V. 或任何其他上市公司的股票，也請勿與他人分享這類資訊。

當您聽到或看到內線消息時能認出這類消息。這類消息同時包括：

- 非公開，這表示這類消息尚未向大眾廣泛發布
- 重大，這表示投資者會認為這類消息與做出購買或出售公司股票的決定相關
- 請勿濫用內線消息進行交易。請勿用它來購買、出售或重新分配股票或其他類型的證券。
- 對內線消息保密。請勿與他人（包括同事、家人和朋友）分享，也請勿將內線消息傳遞給他人以便他們進行交易（「洩露消息」）。這包括暗示、暗指、建議和暗示——所有這些都是非法的。
- 尊重交易時間段和休市時間。部分同事和部分類型的股票交易受到額外的交易限制。交易前請先了解並尊重規定。休館期的日期可在內網上找到，您可以隨時向公司秘書尋求建議。
- 看到什麼說什麼。若您知道或懷疑內線交易或內線消息的不當處理（包括違反保密義務或舉報），請向公司秘書舉報。

內線消息有哪些範例？

內線消息包括以下方面的重要非公開的資訊：

- 併購
- 撤資
- 執行委員會的變動
- 預計財務收入或損失
- 策略業務計劃
- 盈利警告
- 未決訴訟或調查
- 罰款和產品責任
- 新品牌、產品和其他創新

請試問自己...在決定購買或出售股票時，我會考慮這些資訊嗎？



可能發生的時機包括...

計劃購買海尼根股票已經有一段時間了。今天無意聽說公司即將建立一個大型策略合作夥伴關係，這可能會推高股價。

您可能認為...

可能可以這麼做，因為我早在得知這個消息前就計劃購買這些股票。

但事實上...

在聽到消息前購買的意圖無關緊要。但若重大策略合作夥伴關係的消息重要且尚未公開，則會被視為內線消息。請尋求公司秘書的指導，在確定未違法前不可進行交易。小心駛得萬年船。

希望了解更多嗎？

內線交易政策

有疑問嗎？
歡迎提出！聯繫公司秘書。

有疑慮嗎？
直言不諱！





與他人負責任地參與

在公司的整個價值鏈中，我們在與他人進行外部交流和互動時展示了最高的道德標準。

商業夥伴

行銷

贊助

溝通

慈善捐贈

政治活動

與負責任的商業夥伴合作



公司業務的成功仰賴成千上萬的合作夥伴，他們為本公司提供商品和服務，並經銷和銷售本公司的產品。公司致力永續增長表示會謹慎選擇和監控公司的合作夥伴。希望第三方共享本公司的價值觀，並承諾在其營運中執行負責任的商業行為。

一律。隨時隨地。

不論其位置和規模如何，本公司希望所有商業夥伴均能分享公司宗旨和意願，成為造福人類和地球的力量。透過共同努力，本公司可以最大限度地發揮積極影響，並以永續和負責任的方式共同成長。

- **明智地選擇：**進行盡職調查。我們希望與不僅滿足我們業務需求，且致力負責任地開展業務的商業夥伴合作。因此，若您參與這些商業夥伴的合作，請確保已進行和評估所有盡職調查和第三方風險評估。根據這些評估和其他客觀標準（例如定價、品質和服務）進行選擇，以找到最適合本公司的產品。
- **負責任地行動。**確保選擇過程公平且負責任。請勿造成不當影響，請持續揭露涉及潛在商業夥伴的潛在利益衝突。
- **確保商業夥伴了解本公司的期望。**供應商需要簽署本公司的供應商規範，以承認與本公司開展業務時的最基本行為標準。
- **提供支持。**若要求並在需要時，幫助您的商業夥伴改善供應商規範的相關層面。
- **密切監視。**簽訂合約後，請確保商業夥伴遵守法律和公司的供應商規範。保持參與以確保供應商履行承諾，並在需要時為他們提供支持。
- **看到什麼說什麼。**若您擔心商業夥伴可能違反公司標準，請勿忽視它，而是要直言不諱。



可能發生的時機包括...

在社交媒體上看到一篇關於公司供應商的貼文，其中顯示供應商參與了侵犯人權的行為。

您可能認為...

由於未經證實，而且似乎與本公司無關，所以本公司無須採取任何行動。

但事實上...

對於本公司而言，了解某家供應商可能存在的不公平或非法行為非常重要，即使該供應商似乎與本公司沒有任何關聯。畢竟，公司希望與符合特定標準的商業夥伴合作，尊重人權就是其中之一。您應直言不諱，方便公司獲得更多資訊以評估是否以及如何影響我們的關係。

希望了解更多嗎？

供應商規範
第三方盡職調查指南

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地採購或法律團隊的同事，或聯絡全球採購或全球商業行為部門。

有疑慮嗎？
直言不諱！





負責任地行銷公司產品



我們致力執行負責任、尊重和誠實的行銷規範。

一律。隨時隨地。

公司的每個人都在品牌和產品的傳播方式中發揮著重要作用。談論公司品牌和產品時，會在正確的時間、地點以正確的方式進行。

- 實踐負責任的行銷方式。若您參與公司產品（包括低酒精和無酒精產品）及其社會、健康和環境影響的行銷和商業傳播，請務必查閱並應用公司的負責任行銷規範。這有助於確保不會助長過度消費，本公司限制接觸未成年人接觸公司產品的機會，並促進負責任的行銷方式。
- 確保環境聲明真實、清晰。公司的綠色聲明政策為開展可信並支持環境永續性措施和成就的溝通提供指導。任何此類溝通均應該方便消費者和其他利益相關者了解，不會產生誤導或混淆的風險。
- 提供公司產品相關的清晰透明消費者資訊。遵守公司的全球標籤政策，確保消費者了解其消費的產品以及何時不應飲酒。
- 思考數位化行銷。確保數位廣告、社交媒體廣告、網紅行銷、元宇宙中的促銷活動等也符合負責任行銷規範。

請試問自己...是否願意公開捍衛公司的商業溝通本質是尊重、合法和真實？



希望了解更多嗎？

負責任行銷規範
全球綠色聲明政策和治理流程
全球標籤政策

持續學習
負責任行銷規範線上學習

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地行銷、公共事務或法律團隊的同事，或聯絡全球商務、全球法務或全球公共事務部門。

有疑慮嗎？
直言不諱！





負責任地贊助

贊助是宣傳本公司、品牌和產品的重要手段。但重要的是我們只負責任地贊助。

一律。隨時隨地。

贊助有多種形式，從經濟捐助到在活動中提供品牌產品等，

- 遵守負責任行銷規範。特別是，如果合理預期未成年人佔觀眾人數的30%以上，請勿贊助或宣傳活動或事件。如有疑問，請避免贊助。作為我們負責任消費策略的一部分，我們在贊助活動中提供無酒精和低酒精品牌。
- 謹慎對待涉及公共實體和機構的贊助。此類贊助存在一個固有的風險，即可能被視為一種腐敗形式。所有涉及公共主管機關、團體和機構（包括大使館）的贊助，均必須註冊 HeiDisclosure 工具並需要法律部門的事先批准以確保遵守適用法律和本公司的政策。實體捐助是常態；只有在符合嚴格條件的情況下才允許現金贊助作為例外。



希望了解更多嗎？

負責任行銷規範
[HeiDisclosure 工具](#)

有疑問嗎？
歡迎提出！聯絡當地行銷團隊的同事，
或聯絡全球商務部門或國際司法部門。

有疑慮嗎？
[直言不諱！](#)





負責任地溝通



作為公司和個別員工，我們每天都與外界溝通。公司的外部溝通既是增強公司聲譽的機會，也有損害公司聲譽的風險。因此，謹慎管理此類溝通非常重要。

一律。隨時隨地。

特別是，與媒體、投資者和分析師的溝通需要專業技能和經驗，同時還要確保遵守法律要求。這就是為什麼本公司擁有專門分享公司故事並回答媒體、投資者、政府代表和大眾問題的員工團隊。因此，若有人問您問題，請讓這些團隊提供答案。清晰、一致和真實的聲音是保護公司名譽和聲譽的關鍵。

投資者關係和媒體

- 不與媒體和投資者交流，也不回應其詢問或問題。除非您是授權發言人，否則您應該將他們引導至相關的當地或全球團隊：
 - 公共事務：回答媒體、記者和大眾的提問
 - 投資者關係：回答投資者、分析師等的問題
- 發表意見前先詢問。上述規則也適用正式工作環境之外，例如外部演講、課程、研討會、貿易協會活動、採訪和部落格。首先需要獲得授權團隊的批准。

請試問自己...

是否可以代表公司回答問題或分享資訊？

社交媒體

- 貼文前謹慎思考。在社交媒體上的個人貼文可能自然地反映了自身的職業生活並影響本公司的聲譽。運用良好的判斷力並注意您的言語和行為。確保社交媒體的使用（不論是個人或作為員工）符合本公司的價值觀、準則和政策以及法律。歧視性、攻擊性、恐嚇性和騷擾性言論始終是錯誤的。
- 請公開透明。若您的評論或貼文與本公司相關，您應該公開您與本公司的關係。在個人溝通中明確表示您所表達的觀點是您自己的。請勿回應消費者和客戶的投訴或有關本公司的負面貼文，除非這是您工作的一部分。
- 行事真實且正確。堅持事實，絕不發表誤導性或不公平的言論。

請試問自己...我所說的會對公司或品牌產生負面影響嗎？



請記住！
資訊傳播迅速且會留下痕跡。您對發布的內容負責。

希望了解更多嗎？

公共事務媒體政策
社交媒體指南

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地公共事務團隊的同事，或聯絡全球通訊部門或國際司法部門。

有疑慮嗎？
直言不諱！



適當進行慈善捐贈



憑藉遍布全球的業務，本公司有機會和責任利用業務進行採購、生活、工作和獲取資源或銷售本公司產品的社區做出積極貢獻。慈善捐贈和社區投資可以在這方面發揮重要作用，只要確保此行動始終以適當的方式進行。

一律。隨時隨地。

捐贈和捐助必須支持正確的事業並基於正確的原因，而非過度影響他人或獲得商業優勢，這一點至關重要。我們必須避免別人對此持腐敗的看法，並確保公司的捐贈透明且適當。

- **確保符合公司策略。**捐贈和社區活動應符合本公司的「共創更美好世界」策略，支持聯合國永續發展目標或適合本公司的營運環境。例如，本公司可能會提供財務或其他支持來援助天然災害。
- **進行檢查和盡職調查，**這包括篩選所有受贈組織並檢查危險信號，例如過去的誠信問題或與公職人員的隸屬關係。遵循關於捐贈標準和流程的指南以確保是適當的，並且不會被濫用於腐敗或其他意外目的。對於由公職人員或公共機構管理或隸屬的慈善機構或基金的任何捐贈，都需要透過 HeiDisclosure 工具進行登記並獲得法務部門的預先批准。例如，向部長配偶經營的非政府組織捐款。
- **公開透明給予，**否則其目的可能會令人懷疑。除非有明確且合法的目的，否則請勿透過第三方進行捐贈。
- **對主要受益未成年人的捐款要保持謹慎。**儘管立意良好，但酒類公司向學校和兒童組織提供的捐贈或社區投資可能會被負面看待。我們必須避免將酒精與未成年人聯繫在一起。



請記住！

捐贈只能在不期望有形業務回報（例如獲得許可）的情況下進行；否則可能會被視為賄賂。在某些國家，作為部分項目或許可證申請程序，對公共基金的捐贈可能是強制性的。在這些情況下，只要有完整和準確的記錄，即可進行捐贈。

希望了解更多嗎？

慈善捐贈指南

[HeiDisclosure 工具](#)

有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地公共事務或法律團隊的同事，或聯絡全球公共事務或全球商業行為部門。

有疑慮嗎？

[直言不諱！](#)





保持政治活動的獨立性

作為一家公司，我們不提供任何形式的政治獻金。
但我們的確承認您可以個人身份為政治活動做出貢獻和
參與的權利，只要您尊重一些基本原則。

一律。隨時隨地。

- 將政治活動與工作場所分開，請利用下班時間。切勿使用公司的資金或資源來支持政治活動。清楚表明您並非代表本公司。確保您揭露可能對公司業務產生影響的任何利益衝突或政治關係。
- 確保這與本公司無關聯。明確表示您對政黨的貢獻和支持是個人行為，不會給人留下與本公司有關連的印象。特別是，本公司不參與任何煽動極端主義或破壞文化多元性和平等機會承諾的活動。

請試問自己...

我的個人政治活動是否與
公司有關？



有疑問嗎？

歡迎提出！聯絡當地公共事務團隊的同事。

有疑慮嗎？
直言不諱！



直言不諱

看到什麼說什麼。
保護您自己、同事和公司。

什麼是直言不諱？

您可以對什麼直言不諱？

何時能夠直言不諱？

如何直言不諱？

當您直言不諱時預期會發生什麼事？

當需要直言不諱時，對您有何期望？



直言不諱



作為一家公司，我們希望每個人都能負責任、誠信行事，但有時情況可能並非如此。若您聽到或看到可能違反公司價值觀或本行為準則的內容，我們鼓勵您直言不諱。這使本公司能處理您的疑慮並有助於保護公司的員工、公司和工作場所。我們傾聽、採取行動和保護。

一律。隨時隨地。

直言不諱是一項共同的責任。目標是在成為問題前提出疑慮，從而保護員工和公司免受任何形式的傷害，或防止問題變得更大。直言不諱可能需要勇氣，但這是正確的做法。

什麼是直言不諱？

直言不諱本質上意味著提出擔憂以便能夠得到解決。理想情況下，每個人都應該能夠輕鬆直接與相關人員討論問題。但我們都知道這並不總是可能或現實的，這就是為什麼我們提供各種其他方式讓您能直言不諱。

您可以對什麼直言不諱？

本公司鼓勵您直言不諱任何不符合本準則或法律的活動或行為。例如：對同事的歧視或騷擾、對欺詐和腐敗等犯罪行為的擔憂、利益衝突或對環境的損害。

若您對潛在的不當行為感到不安或不自在，請提出您的疑慮，無論規模或影響如何。標記某件事永遠不會有任何害處，不論是否認為是芝麻小事。風險在於忽視事件。若不引起某人的注意並加以處理，最初看似很小的問題可能會變得更嚴重。隨著時間流逝，問題通常會愈來愈嚴重，也就是說，我們的「直言不諱」計畫並非旨在解決個人或法律糾紛，或解決您對就業可能存在的任何不滿。例如反對您的績效評估、與您的經理存在分歧或對加薪的投訴。您的人員商業夥伴可以為您解決任何此類問題，或者您可以聯繫信任代表尋求建議或支持。



何時能夠直言不諱？

若您遇到或注意到部分可疑或錯誤的事情，或若您對可能違反準則的某事感到不安，我們鼓勵您儘早提出。切勿擔心此時您擁有多少資訊。及早提出疑慮，我們才有可能找到快速解決方案並阻止情況惡化。若強調您的擔憂，我們有適當的流程來審查和調查它。若您的擔憂經證實是錯誤或毫無根據的，您永遠不會受到指責（除非您故意提交虛假報告）。畢竟，我們寧可審查一個事實證明毫無根據的擔憂，也不願冒險未意識到某個問題，因而讓其變成重大問題。

及早提出疑慮，我們才有可能找到快速解決方案並阻止情況惡化。



如何直言不諱？

目前有多種方式和管道可以直言不諱。
選擇哪個方式並不重要，所以請以您以最自在的方式直言不諱。



全球商業行為

您還可以透過 speakup@heineken.com
直接向全球商業行為報告您的疑慮。



直言不諱入口網站

您還可以透過外部獨立直言不諱入口網
站安全可靠地提出疑慮。可以利用網路
(speakup.heineken.com)、電話或應用
程式，以您自己的語言全天候全年無休地
使用此管道。若願意，您可以保密甚至匿名
發言。

if you prefer.



我們鼓勵所有員工使用我們
的專用管道在內部舉報疑慮
和問題。然而，在可能且適當
的情況下，也可以向官方當局
提出舉報。



經理

我們鼓勵人們在團隊中進行誠實的對話，因為問題通常最
好在同事之間立即解決。若您不願意直接與相關人員討論
您的疑慮，您也可以與經理討論。經理通常能良好地理解
和回應。



值得信賴的同事

或您可與部門外的多個人員交談。公司人員、法律／法遵
人員與內控及流程改善 (P&CI) 團隊的當地同事，以及信
任代表，都隨時願意傾聽和提供建議。您可以非正式地向
他們尋求該怎麼做的建議，但他們也可以支持您提交直
言不諱報告或代表您提交報告。

當您直言不諱時預期會發生什麼事？

接下來會發生什麼事？

直接在本公司的全球直言不諱入口網站提交的所有直言不諱報告均由獨立團隊審核，以保護提交報告者的機密性並確保充分的追蹤行動和調查。調查的目的是收集事實以確定疑慮是否屬實，若屬實，則需要採取什麼行動。所有員工均應全力配合調查。直言不諱指南包含有關如何調查案件的更多資訊。舉報問題時，您將在五天內收到收據。調查完成後，您也會收到通知。為了保護調查的機密性並尊重相關人員的隱私，通常不會共享結果的詳細資訊。若疑慮得到證實，將決定需要採取何種紀律處分（如有）。其他措施包括流程和控制改善和訓練，以防止未來出現問題。

我們保護機密性和匿名性

若舉報疑慮，您提供的資訊將僅與需要了解的人共享，以便調查您的疑慮或解決問題。不論您選擇如何舉報，除非您同意，否則不會洩露您的身份。若您希望保持匿名，我們將予以尊重。作為一家公司，我們有責任調查疑慮，而非舉報之人。絕不允許追蹤甚至猜測匿名提出疑慮之人的身份。若您認為自己的身份未經您的許可而被洩露，請舉報。

請記住！

請勿因為別人未採取行動而保持沉默。直言不諱，保護您的工作場所、同事和您自己。

我們對報復零容忍

我們非常重視每一個發現涉及本公司或員工問題時敢於直言不諱的人。我們嚴格禁止對善意直言不諱或配合調查的任何人進行任何形式的報復。報復是違反本行為準則的行為，將導致紀律處分。若您認為自己遭受了任何形式的報復，請舉報，以便我們採取行動保護您。

請勿濫用直言不諱進行虛假指控

儘管本公司鼓勵您直言不諱，但您永遠不應使用「直言不諱」管道故意對他人進行虛假指控，例如，若您對同事或工作任務感到沮喪。這對相關人員來說是不公平和有害的，不會被容忍。

可能發生的時機包括...

團隊會議期間，經理經常對同事發表攻擊性和色情言論。每個人都知道，但似乎未採取任何措施。

您可能認為...

提出我個人疑慮毫無意義。不論如何，這改變不了任何事。若他人知道這個問題但忽略它，也許是我反應過度，因此應該接受這是團隊動力的一部分。

但事實上...

您不應該忽視它，而應直言不諱。其他人無視或似乎接受不當行為的事實，不應阻止您舉報此類行為。提出疑慮可能會覺得很困難，但這麼做可以結束有害情況或防止情況變得更糟。透過直言不諱，您採取行動是為了保護自己、同事和工作場所。直言不諱可能需要勇氣，但這是正確的做法。



請試問自己...

這種行為會讓我感到擔心或緊張嗎？
若會，這表示我應該直言不諱。





當需要直言不諱時，對您有何期望？

作為員工，您有責任：

- **了解直言不諱的辦法與時機。**遵守準則需要團隊的努力，我們依靠您的支持來提出疑慮並舉報違規行為，以便我們能夠解決這些問題。請確保您了解如何直言不諱，並在需要時這樣做。如果您懷疑或發現任何與我們的營運或涉及第三方活動有關的非法活動，請立即向您的法律團隊報告或直接透過直言不諱入口網站報告。
- **切勿因某人直言不諱而對其進行報復。**繼續以公平和尊重的態度對待任何直言不諱的人，請勿試圖傷害、懲罰或排斥他們。任何形式的報復（無論是明顯的還是不明顯的）都是錯誤的，都是不能容忍的。
- **配合調查。**作為一名員工，您應該配合並參與直言不諱調查。根據當地法律，這表示您應該遵守調查小組的任何要求或指示。這包括參加訪談、提供文件，以及遵守任何其他調查措施和要求。合作是確保調查品質和公平的關鍵。不得阻撓或阻止調查——例如，刪除或銷毀證據或做出虛假陳述。
- **尊重機密和隱私。**除非得到調查團隊的許可，否則請勿與其他人（包括您的同事和經理）討論任何正在調查的問題。需要保密來保護流程的完整性，並確保所有相關各方的公平性。

若您是帶人主管或資深高階主管，您還有其他責任：

- **營造直言不諱的安全文化。**鼓勵您的團隊提出疑慮並報告實際或可疑之違反本準則的行為。確保您的團隊了解如何直言不諱，並對這麼做感到舒服和安全。切勿告訴或指示任何人不要舉報其擔憂。
- **提供支持和保護。**請勿不予理會或忽視與您分享的任何疑慮。傾聽並支持任何提出疑慮或提請您注意實際或潛在違規行為的人。確保他們受到您或您的同事的尊重，而不是遭到報復。
- **採取適當的行動。**確保認真對待提出的任何問題並及時妥善解決。根據其性質，一些疑慮或問題可能會在團隊中立即得到解決。如果不可能，請盡快升級問題 - 例如，提交直言不諱報告。提交後，直言不諱審查團隊可以確定適當的行動方案。對於需要調查的事項以及任何欺詐或監管問題（賄賂和腐敗、競業法、制裁或洗錢），必須提交直言不諱報告。充分、及時地配合並填寫調查小組所需的任何文件（例如案件資訊和經驗教訓）。
- **避免未來出現問題。**如果您的團隊或營運期間發生違反本準則的行為，請自問是否需要進行額外的溝通、訓練或對業務流程和管控進行更改，以減少將來發生類似違規行為的可能性。採取相應的行動。

希望了解更多嗎？

如果您想了解更多資訊，例如您考慮是否要直言不諱，請查看我們的直言不諱指南。直言不諱指南旨在揭開直言不諱過程的神秘面紗，並指導您完成此過程的每一步。

有疑問嗎？

歡迎提出！請聯繫我們公司一位信任代表或聯繫全球商業行為部門。



詞彙表

禮品是指在沒有收款或其他回報考量之情況下所給予的任何有價貨品或物品，其中包括個人折扣、門票或其他禮品等。送給供應商或酒吧負責人的品牌文宣品或免費樣本，如果數量和贈送次數合理就不算禮品。

公平是為每個人提供公平獲取資源和機會的機會，以及核心流程中的公平待遇，以充分發揮其潛力。

公職人員是指擔任政府或公共職務的人員，無論是選舉、任命還是受僱。公職人員通常包括為各級政府機構、部門或組織（包括地方、區域和國家）工作的個人。範例包括總統、州長、市長、議會成員、海關官員、稅務官員、執法官員和檢查員、法官、監管人員、大使、市政職員等下級政府僱員，以及警察或武裝部隊成員。公職人員一詞還包括傳統政府角色之外的各類型個人，例如為國有或控股企業工作的個人、代表政黨或公共國際組織的人員以及王室成員。

賄賂是指提供、承諾、給予、接受或索取任何有價值的不正當利益（包括禮品、費用、獎勵或其他利益，例如特權、豁免、職位或優惠待遇），以不當影響另一方的行為或決定。

洗錢意指利用合法企業或合法業務活動掩飾非法取得之金錢或金錢價值（犯罪得益）。洗錢涵蓋範圍廣泛的活動，包括：(i) 隱瞞犯罪所得的性質、來源、地點或所有權，(ii) 獲取、使用或擁有犯罪財產，(iii) 轉換或轉移犯罪所得或將其自某個國家轉移出，(iv) 幫助他人獲取、持有、使用或控制犯罪所得。

信任代表是每個運營公司客觀、獨立的同事，如果您擔心不當行為並想與某人私下交談，您可以向他們尋求指導。

政治獻金是指向公職人員提供經濟捐贈或其他形式的支持，例如贊助活動、志願者工作，或免費或打折使用辦公室等設施。

商業夥伴包括本公司的客戶、廠商、供應商、經銷商及合資企業夥伴。

慈善捐贈是以現金或實體形式向非營利組織或社區提供的禮品，不期望獲得任何回報，以幫助該組織實現其目標。

娛樂與款待一詞指超過一頓商業餐敘的活動，包括某些娛樂活動在內，例如劇院表演、音樂會或體育賽事，這也包括涉及跨境旅行和／或過夜住宿的活動。考量公司業務的本質，慣例性的市場拜訪不屬於娛樂活動。如果您提供或接受娛樂或款待，但是東道主並不在場，那麼則視同禮品。



商業行為守則

版本：2023 年 9 月

本行為準則適用所有海尼根公司所僱用的所有個人，不論合約類型與工作地點皆適用（「員工」）。

- 海尼根員工，不論是全職或兼職、固定期限、長期、實習生或透過第三方合約的員工
- 具有法定董事角色或同等職責的個人
- 新收購公司的員工（截至收購日）
- 海尼根合資企業員工

本準則不僅適用工作期間，也適用休息期間和其他工作相關的社交環境（例如下班後小酌、聚會、集會、會議、海尼根營業場所外的會議）。

海尼根與本公司是指 HEINEKEN N.V. 直接或間接擁有與控管多數股份之各個公司。

