

Walmart 

用诚信  
建立  
  
信任

我们的《道德操守规范》

# 目录



<b>首席执行官致辞</b>	<b>4</b>
<b>我们的价值理念和本《规范》</b>	<b>6</b>
<b>如何使用本《规范》</b>	<b>8</b>
为什么颁布《道德操守规范》	9
本《规范》适用于哪些人	9
何时直言相告	10
如何直言相告	10
直言相告而无需担心报复	11
<b>用诚信建立信任</b>	<b>12</b>
<b>信任从您开始</b>	<b>14</b>
做出合乎道德的决定	15
识别和避免利益冲突	16
<b>与我们的员工建立信任</b>	<b>20</b>
营造一个安全的工作和购物场所	21
互相尊重	22
以正确的方式工作	24
<b>与我们的顾客建立信任</b>	<b>26</b>
销售安全的食品和产品	27
保护环境	28
提供优质医疗保健产品	29
<b>建立起对我们企业的信任</b>	<b>30</b>
公平竞争	31
切勿参与贿赂	32
保持准确的记录	34
遵守国际贸易规则	35
防止洗钱和消费欺诈	36
正确地以及道德地使用数据和技术	38
负责任地采购	39
保护我们的财产	40
不要滥用内幕信息	41
<b>资源</b>	<b>42</b>

# 首席执行官致辞



大约六十年前，我们就立志成为一家能够为人们省时省钱并帮助他们生活得更好的公司。在公司成立初期，我们无法预知我们能够利用业务规模发挥如此巨大的影响。随着我们周围的世界不断发生变化——今天的变化速度远比公司成立时快——我们重申自己的承诺，不仅要与时俱进，更要引领发展。

我们每天都在提醒自己，我们的工作并非仅仅在于取得何种成就，还在于我们如何取得成就。我们开展营运的方式与我们销售的产品和提供的服务同样重要。这意味着需要遵守我们经营所在地的法律。但这还不够。我们期望沃尔玛的员工基于我们的价值理念开展经营。我们期望你们将公平、公正、正义和诚信置于一切工作的中心。借助于这样的工作方式，我们每个人都将在塑造企业文化，建立信任方面发挥积极作用，共同达成公司的宗旨并发挥公司的潜力。

我们的《道德操守规范》（“本《规范》”）解释了什么对于我们至关重要。本《规范》适用于我们所有人——董事会成员、高管以及每一位沃尔玛员工以及我本人。我们也期望业务伙伴信奉我们的价值理念并达到这些高标准。不认同这些价值理念的员工及合作伙伴不应属于沃尔玛。

请阅读本《规范》。并经常查阅。让本《规范》指导您做出诚实、公平的决定，并遵守适用于我们行为的法律和政策。其核心是一条简单的准则：做正确的事，并在您有疑虑或发现不当时直言相告。

感谢您的尽职尽责。



**董明伦**  
**总裁兼首席执行官**  
**沃尔玛公司**



# 我们的价值理念 和本《规范》



# 我们的价值理念

顾客、社区、员工和业务伙伴的信任是我们的竞争优势。思考我们的行为，并确保我们营造一种能激发信任的文化是非常重要的。山姆·沃尔顿创立了一家以价值理念为导向的公司，如今，这家公司根植于四个核心价值理念：尊重、服务、卓越和诚信。这些价值理念是永恒的。当我们的行为与这四个价值理念相一致时，我们会建立信任，为团队创造合适的环境，并缔造成功。



## 尊重个人

我们尊重他人，以身作则，互相倾听。  
我们寻求并接受在人员、观念和经验上的差异。



## 服务顾客

我们把顾客置于首位，预测他们的愿望和需求，并超越他们的期望。



## 追求卓越

我们是一个高效能团队，要求自己要有最佳表现。  
我们以主人翁态度对待工作和结果。



## 诚信行事

我们诚实、公正、客观。我们直言不讳地表达疑虑并遵守所有法律和 Company 政策。

始终如一地按照公司的宗旨和价值理念行事，这要求以诚信文化指导我们的所有决策。我们致力于以正确的方式开展经营。本《规范》反映了我们是一家怎样的公司，表明我们如何在日常工作中践行诚信文化。诚信建立信任。这是我们的员工、顾客、投资者、供应商和业务伙伴选择沃尔玛的原因，他们知道我们是一家可以信赖的企业。

“.....什么也不能取代辛勤工作、诚信以及致力于把这个世界变得比原来更好一点。”

- 山姆·沃尔顿，沃尔玛公司创始人

# 如何使用本 《规范》



# 为什么颁布《道德操守规范》

沃尔玛是一家零售公司，也是一家物流、医疗保健、制造、房地产和科技公司。我们始终在变化。我们每天都要做出许多决定，而正确的做法并非始终一目了然。本《规范》有助于我们做出能赢得和建立信任的决定。它告诉你我们对彼此行为的期待，以及在哪里可以获得更多信息或支持。本《规范》关注以下行为：



**与我们的员工建立信任**



**与我们的顾客建立信任**



**建立起对我们企业的信任**

本《规范》强调，沃尔玛致力于遵守所有经营所在地的法律法规。由于我们是一家在全球运营的美国公司，因此我们在世界各地的员工往往要遵守额外的法律要求，包括某些美国法律。在当地的法律或惯例没那么严格时，本《规范》仍然适用。如果您认为本《规范》与当地法律相抵触，请联系法律部，寻求处理方法上的指导。

## 本《规范》适用于哪些人

本《规范》适用于沃尔玛及其子公司的所有员工，也适用于沃尔玛的董事以及以我们的董事身份行事的子公司董事。本《规范》译成了多种语言，方便员工理解。沃尔玛会随着公司的变化和面临的新问题而修改本《规范》的内容。我们期望供应商、厂商、服务提供商和其他业务伙伴诚信行事，尊重我们的价值理念。对这些第三方的具体要求包含在《供应商标准》和/或我们与他们签订的合同中。

违反本《规范》的员工可能会受纪律处分，重则开除。

在极少数情况下，豁免本《规范》的某一部分可能是适宜的。若要申请豁免，请您在进行您希望豁免的活动之前联系道德与合规部。当高管或董事寻求豁免时，只有沃尔玛董事会（或董事会的某个委员会）可以准许豁免，并且在法律要求的情况下会公开披露此类豁免。

# 何时直言相告

建立信任要求我们正确行事，并在有疑问或疑虑时直言相告。如果您不知道该怎么做，请向管理层、人力资源部或道德与合规部寻求建议。道德与合规部能为您提供关于正确行动的意见。让您的声音被听到，得到您需要的答案。

如果您看到、怀疑或获悉违反了本《规范》、合规政策、《供应商标准》或法律的活动，您必须报告。假装没看见或等着别人来做这件事似乎更容易，但不道德或不合法的行为会损害我们所有人。它破坏信任。报告您的疑虑，并全面而诚实地配合所有内部调查。

# 如何直言相告

 大多数疑虑可以向管理层、人力资源部、道德与合规部或法律部报告。

但是，如果您的疑虑涉及以下情况之一，则必须立即直接向全球道德与合规部报告：

- 贿赂（包括任何涉嫌违反我们的《反腐败合规政策》的行为）
- 篡改财务记录或干涉本公司有关准确财务报告的内部控制
- 公司高管或公司首席执行官的直属下级可能违反了本《规范》

全球或当地的政策可能会指出必须直接向道德与合规部报告的其他事项。

所有提交给道德与合规部的举报都会尽可能保密处理。如果您表明自己的身份，将有助于后续工作的进行。如果不愿意表明自己的身份，您可以在法律允许的范围内向道德热线进行匿名举报。



## 求助方式



请与管理层、更高级别的管理层、人力资源部、道德与合规部或法律部讨论。



[www.walmartethics.com](http://www.walmartethics.com)



[ethics@walmart.com](mailto:ethics@walmart.com)



美国、加拿大和波多黎各境内请致电 **800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC)**，您当地的电话号码请查阅本《规范》末尾。道德热线每周7天、每天24小时开通，以大多数当地语言提供服务。



**沃尔玛公司**

收件人：Global Ethics & Compliance, 702 SW 8th Street, Bentonville, AR 72716-0860

## 直言相告而无需担心报复

沃尔玛绝不容忍对报告疑虑或参与调查的员工进行报复。凡对他人采取打击报复行为的员工都将受到纪律处分。如果您觉得自己因报告疑虑而遭到报复，请联系人力资源部或道德与合规部。

我们知道，站出来表达疑虑需要勇气。阻拦员工举报道德问题是受到禁止的，并可能导致纪律处分。当我们直言不讳地反对错误的事情时，就是在维护我们的价值理念和本《规范》。善意举报问题不会让您陷入麻烦，即使您犯了一个诚实的错误。故意报告虚假信息与我们的价值理念相悖，将会受到纪律处分。

我们会妥善调查有关不当行为的举报。我们仅以需要知道为原则分享信息。如果要求您参与调查，请提供诚实和全面的答案。



# 用诚信 建立 信任

信任从  
您开始



第14-19页

与我们的顾客  
建立信任



第26-29页

与我们的员工  
建立信任



第20-25页

建立起对我们  
企业的信任



第30-41页



# 信任从您开始



# 做出合乎道德的决定

当我们按照我们的价值理念作出决策，并为我们的行为负责时，就会建立信任。合乎道德意味着即使没有人在看也要做正确的事情。

## 诚信行事

- **遵守法律。** 了解适用于您的职务和我们业务的法律。
- **了解本《规范》，践行我们的价值理念。** 回顾本《规范》，了解它和我们的政策如何适用于您的工作。员工必须完成有关本《规范》的任何必要培训，并确认他们已经阅读并理解该《规范》。
- **按照沃尔玛的最佳利益行事。** 绝不允许个人利益影响您以沃尔玛员工身份作出的业务决策。
- **诚实。** 保持透明，并做出能反映我们价值理念的决策。
- **以身作则。** 与您的同事和团队成员讨论本《规范》和我们的价值理念。
- **有疑问时，请求助。** 如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部、道德与合规部或法律部。

**“切勿损害您的名誉。名誉无价。切勿损害自己的诚信……守住好名声。”**

- 山姆·沃尔顿，沃尔玛公司创始人



## 在您行动之前，请问这些问题

- 是否合法？
- 是否符合我们的价值理念和本《规范》？
- 是否符合沃尔玛的最佳利益？

如果这些问题的答案都是“否”，就不要去做。如果您不知道答案，请向管理层、人力资源部、道德与合规部或法律部寻求指导。



## 管理层责任

**领导者有责任促进诚信并建立信任。如果您是其他人的领导或主管，沃尔玛要求您：**

1. 设定符合我们价值理念的期望值，妥善处理疑问或疑虑，并按照政策要求举报问题。
2. 倾听寻求建议或提出疑虑的员工。
3. 认真对待有关不当行为的举报，并确保其得到妥善处理。
4. 坚决反对骚扰、恐吓和报复。

# 识别和避免利益冲突

公正客观的决策能与我们的员工、顾客和第三方建立信任。在作出业务决策时，我们将沃尔玛的利益置于个人利益之上。当个人利益干扰或看似干扰我们在沃尔玛的工作时，就会发生利益冲突。虽然我们无法一一列出每种情况，但了解并避免可能造成利益冲突或给人以利益冲突印象的常见情况非常重要。外部任职、金融投资、礼物和款待以及私人关系都可能产生利益冲突。

如果您意识到某项活动或情况可能会影响或看似会影响您做出客观业务决策的能力，请告知管理层、人力资源部或道德与合规部。他们能帮助您采取措施避免或解决冲突。

## 外部任职和商业利益

- 您做为管理人员不可为竞争对手工作。
- 切勿利用您在沃尔玛的职务来促进您的副业。您的副业不能干扰您在沃尔玛的工作，也不能利用沃尔玛的资源，包括您的员工折扣卡。它不能向沃尔玛供应产品，不能向任何您有业务关系或有影响力的现有或潜在沃尔玛供应商供应产品，不能与沃尔玛竞争，也不能对沃尔玛产生负面影响。
- 在为沃尔玛工作期间，您可能会发现沃尔玛可能有兴趣追求的商业机会或投资机会。不要利用您自己的职务或使用沃尔玛的财产或信息所发现的机会为自己谋利。

## ✧ 全球利益冲突政策



### 思考

当您不确定某种情况是否会导致利益冲突或给人以利益冲突的印象时，请问这些问题：

1. 这可能会影响我在决策中的客观性或判断力吗？
2. 这在他人看来会是利益冲突吗？

如果您对其中任何一个问题回答“是”或不确定，请向管理层、人力资源部或道德与合规部寻求建议。



## 金融投资

- 如果您能影响沃尔玛与其某家供应商的关系，就不要投资于该供应商。
- 不要在竞争对手那里拥有重大利益（例如拥有股权）。有关具体限制，请查阅《全球利益冲突政策》。

## 礼品和款待

- 如果您在担任沃尔玛职务期间与某供应商有业务往来或可能会有业务往来时，请谢绝该供应商的礼品和款待。接受与我们有业务关系的供应商所给的任何好处都会产生利益冲突，并提高经营成本。
- 向新的供应商解释我们关于礼品和款待的政策。在我们工作的国家/地区，风俗习惯可能各不相同，但我们的礼品和款待政策适用于我们经营业务的所有地方。
- 拒绝任何政府官员的礼物和款待。
- 我们经常对商品进行取样或测试，帮助我们更好地了解我们可能会购买的产品或服务。只要我们对取样进行合理限定，就不算利益冲突。遵守您当地关于产品取样和测试的政策。



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



## 员工关系

### 家庭

不要与您的家庭成员成为直接上下级或参与家庭成员的雇佣。不要影响任何家庭成员的雇佣条件（例如，薪酬、工作时间或工作职责）或绩效评级。在某些特殊的情况下，如果相隔级别足够，公司允许家庭成员在同一条上下级关系链中工作。在商场、会员店或配送中心，不太可能相隔足够的级别。如果您得知公司正考虑雇用或聘用某位家庭成员，他/她会与您处于同一上下级关系链中，那么您应该向管理层、人力资源部或道德与合规部披露此事。

- **家庭成员**是指因生养、领养、婚姻、同居关系或其它民事关系而形成的任何亲属（配偶、子女、父母、兄弟姐妹、祖父母或孙辈子女），以及您目前的家庭成员，无论是否与您本人有直接亲属关系。

### 恋爱

如果其他员工是您的下属，或者您对该员工的雇佣条件或绩效评级具有影响力，则不要与该员工发生恋爱关系。如果由于组织结构的变化，已经与您有恋爱关系的员工变成了您的下属，则您应立即向管理层、人力资源部或道德与合规部披露这种关系。

- **恋爱伴侣**是指您在约会或与您有性关系的人。



## 友情会导致利益冲突吗？

是的，如果亲密私交的深度影响到您做出客观决定的能力。参加某些共同的社区活动并不一定是亲密私交关系。去同一个礼拜堂，子女在同一个运动队，或者在同一个邻里协会，这本身并不能使你们成为亲密私交。您可能很难自行认定某种亲密私交是否会影响您的客观性。

请与管理层、人力资源部或道德与合规部讨论，如何最好地管理工作中牵涉到亲密私交的情况。

## \* 全球利益冲突政策

## 供应商关系

- 如果您的亲密私交、家庭成员或恋人为您能施加影响的供应商工作，请向管理层、人力资源部或道德与合规部披露，以获得有关管理潜在利益冲突的建议。
- 在参与甄选某家雇用您的家庭成员、亲密私交或恋人的供应商之前，请向管理层、人力资源部或道德与合规部披露该关系，以获得有关如何管理潜在利益冲突的建议。



## 怎么办？

**我在金融服务部工作，身为玩具供应商的朋友送我一份生日礼物。我可以收下礼物吗？**

可以。在您的工作中，您对沃尔玛与该供应商的业务关系没有影响力。如果您所担任的职务可以对沃尔玛与该供应商的关系产生影响，请与管理层、人力资源部或道德与合规部讨论，以获得如何处理这种情况的建议。

**我住在一个有多家沃尔玛商品供应商的社区。我在商品采购部工作。我所在社区有许多街区派对，邀请整条街的人参加。我参加这类派对会不会有利益冲突？**

不会，您参加派对没有利益冲突。您可以参加正常的邻里社交活动，但要注意别人如何看待您与能产生影响的供应商之间的社交互动。



# 与我们的员工建立信任



# 营造一个安全的工作和购物场所

将沃尔玛打造成一个安全的工作和购物场所，可以与我们的员工和顾客建立信任，而且这样做是正确的。如果您看到任何可能危及他人健康或安全的事情，请立即报告，并采取措施保证自己和他人的安全。

## 诚信行事

- **如果工作环境不安全，请停止工作，并报告问题。**留意可能伤害自己或他人的隐患。
- **不要在酒后或不当使用药物后工作。**酗酒和不当使用药物会影响您的工作和周围人的安全。
- **保护自己。**使用适当的安全装备，并遵守所有培训和程序。懂得在受伤或紧急情况下该怎么做。
- **小心操作机器。**除非您经过培训，有适当的安全装备，并遵守所有健康和程序，否则不要操作机器或设备。
- **遵守安全驾驶要求。**留意道路上的其他人。安全到达目的地比快速到达目的地更重要。
- **对暴力和威胁零容忍。**立即向管理层或您的资产保护经理报告有关行为。
- **遵守健康和法律以及我们的政策。**了解适用于您所任职务的健康和安全程序，并遵守程序。



## 怎么办？

库房里堆满箱子，堵住了很多通道。我觉得不安全，但部门经理说不用担心。我该怎么办？

即使经理说不用担心，但忽视安全隐患是不对的。请与其他管理层或人力资源部讨论您的疑虑。如果您在讨论后仍有安全疑虑，请联系道德与合规部。

## \* 全球环境、健康和安全管理政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 互相尊重

践行“尊重个人”的价值理念，首先要重视多元化和包容性。我们相信，公司有不同背景、风格、经验、身份和观点的员工会让公司变得更好。包容是一种有意识的行为，是投入时间和精力来理解、支持和提倡个人的独特性。多元化和包容性促进个人的表达、创造力、创新和成就，并帮助我们更好地理解和服务顾客。

我们致力于营造一个没有骚扰和歧视的工作场所。任何行为，凡是践踏个人尊严、不适当或不合理地干扰工作绩效、或基于被保护群体权益而制造恐吓的、敌意的或其他冒犯的工作环境，我们概不容忍。我们也不容忍任何人对提出骚扰或歧视问题的人进行报复。

## \* 全球防止歧视和骚扰政策



### 沃尔玛绝不容忍基于个人的以下情况进行歧视或骚扰：

- 种族
- 肤色
- 出身
- 民族
- 宗教
- 性别
- 怀孕
- 出生国
- 年龄
- 残疾
- 婚姻状况
- 退伍军人身份
- 军人地位
- 遗传信息
- 性取向
- 心理性别
- 任何其他合法的被保护群体权益

沃尔玛遵守经营所在国的所有法律。





## 诚信行事

- **己所不欲勿施于人。**公平对待并尊重与沃尔玛合作的员工、顾客、会员、供应商和第三方。重视他人的差异，倾听不同的观点。
- **以正确的方式聘用和晋升。**基于资历、所体现的技能、成就和其他优点来聘用、留用和晋升员工。
- **防止骚扰。**为团队成员和同事的适当行为设定正确的基调和期望。具有性意味的言语、视效或身体行为都是不可接受的。
- **以身作则。**用行动和语言来体现包容。了解其他人会如何看待或误解您的行为和意见。与您的团队一起设定明确的期望。
- **遵守骚扰和歧视法律以及我们的政策。**了解哪些行为被视为骚扰或歧视，并创造一个尊重和包容的工作场所。
- **直言相告。**绝不容忍骚扰或歧视。向管理层、人力资源部或道德与合规部报告骚扰或歧视行为。



## 骚扰的例子：

- 不受欢迎的性挑逗或言论
- 基于受保护群体权益的诽谤或不恰当的玩笑
- 展示书面或图案材料，对受保护群体或者个人进行嘲讽、侮辱或表示敌意
- 传播色情或性暗示内容
- 涉及或基于受保护群体权益而采取的恐吓行为，如欺凌或威胁

“我们必须共同努力，积极塑造企业文化，使之更包容，不仅仅是接受我们的差异.....还要颂扬差异.....每天.....在公司的每个方面。”

- 董明伦  
总裁兼首席执行官，沃尔玛公司



## 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 以正确的方式工作

在沃尔玛，员工是我们成功的关键。我们根据员工的工作内容和工作时间准确支付报酬。我们尊重人权，禁止在我们的任何经营所在地聘用未成年人或强迫劳动。我们相信，当我们照料好彼此的时候，也会照料好我们的顾客和社区。



## 诚信行事

- **核实资格。**管理层或人力资源部应该检查、查验和存档每一个新员工的身份和工作许可证明，包括被派驻国外工作的员工。
- **只在获得报酬的前提下工作。**不得无偿从事工作。了解并遵守有关休息时间、休息天数和加班的程序。
- **谨慎选择合作伙伴。**只与拥有所有必要内部批准的供应商和厂商合作。供应商必须遵守我们的《供应商标准》及其合同。
- **遵守所有劳动、就业和移民法律和政策。**了解与您的职务相关的劳动与就业政策和程序。

## \* 全球劳资与就业政策 供应商标准



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



## 怎么办？

经理要求我在下班后去停车场取车的途中收拢购物车。  
这样做允许吗？

告诉经理你已经打卡下班了，你不想因为下班后工作而违反公司政策。如果经理坚持或刁难你，请向级别更高的管理层、人力资源部或道德与合规部报告这一情况。

# 与我们的顾客 建立信任



# 销售安全的食品和产品

作为世界上最大的食品杂货商和零售商之一，我们认真对待自己的责任。顾客期望从我们这里购买的食品和产品是安全的。为了赢得他们的信任，我们必须采购、运输、准备和销售安全且合规的食品和商品。我们有很高的内部标准，对供应商也有同样的期望。

## 诚信行事

- **对产品召回和下架作出迅速回应。** 为保证顾客安全，带着紧迫感执行召回和下架流程。
- **报告可能存在的食品或产品危害。** 如果您发现某件商品存在安全问题，请告诉管理层并联系道德与合规部。
- **实现端到端食品安全。** 我们在整个供应链中维护食品安全。从供应商或沃尔玛加工厂，到运输和仓储，再到网上配送或店内销售，每个阶段都有食品安全要求。请遵守适用于您的要求。
- **遵守“食品安全五项行为准则”。** 了解并遵守“食品安全五项行为准则”，保证食品安全。
- **了解供应商。** 只从符合我们的食品和产品安全要求的供应商处采购。
- **遵守食品和产品安全法律以及公司政策。** 了解与您的职务相关的食品安全和产品安全程序，并遵守这些程序。



## 怎么办？

熟食部的一位同事在休息回来后经常不洗手。我跟她说了洗手的重要性，但她还是没能做到每次都洗手。我该怎么办？

每次都正确洗手是强制规定，也是保证食品安全的关键。请与管理团队的任何成员讨论这种情况。如果管理层没有解决您的疑虑，请联系道德与合规部。

## 《全球食品安全政策》、《全球产品安全合规政策》

### 食品安全五项行为准则

了解食品安全五项行为准则，并在操作食物时加以遵守。

<b>1</b> 做到干净与健康	<ul style="list-style-type: none"><li>• 视需要勤洗手</li><li>• 生病时不要接触食物</li><li>• 不要裸手接触即食食物</li></ul>	  
<b>2</b> 注意冷热食物的温度	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将冷食保持在适当的温度下</li><li>• 将热食保持在适当的温度下</li></ul>	 
<b>3</b> 不要交叉污染	<ul style="list-style-type: none"><li>• 不要将生食贮藏在熟食或即食食物的上方</li><li>• 不要用准备生动物蛋白类产品的台面或器皿准备即食食物</li></ul>	
<b>4</b> 清洗、冲洗、消毒	<ul style="list-style-type: none"><li>• 正确清洗、冲洗并消毒所有接触食物的器皿和设备</li></ul>	  
<b>5</b> 煮熟并冷却食物	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将食物彻底煮熟</li><li>• 将食物迅速冷却</li></ul>	 



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 保护环境

我们关心所在社区，保护环境，人人有责。在设计设施和经营业务时负起责任，履行环保义务，这有助于我们保护资源、爱护地球。带来改观的不仅仅是做什么，还有如何做。



## 诚信行事

- **分类和回收。**遵照所在市场的程序，对材料进行分类和回收，帮助减少浪费。
- **正确处理危险物品。**妥善运输、处理和弃置危险物品。遵守公司各地市场的程序，确保遵守危险材料和危险废物法规。
- **向管理层报告环境危害或不必要的浪费。**如果您发现环境危害或资源浪费，请提醒管理层。
- **遵守环境法律和公司政策。**了解并遵守与您的职责相关的环境政策和程序。

## ✦ 全球环境、健康和安全管理政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 提供优质医疗保健产品

我们致力于在顾客需要的时间和地点提供医疗保健产品。以正确的方式提供服务和产品，加强顾客对我们的信任。

## 诚信行事

- **恪守专业标准。** 保有对您履行职责所必需的所有专业执照和证书。向管理层报告与您合法履行工作职责的能力有关的所有问题。不要超出执照和证书权限提供专业服务，也不要所需的资格证书失效或被撤销的情况下提供专业服务。
- **提供优质医护。** 以安全和负责任的方式提供优质的患者医护是我们的使命。您应行使良好的专业判断，努力了解您所服务的患者的医疗保健需求。
- **正确处理和配发处方药。** 遵守关于安全处理、开具和配发处方药的所有法律、监管机构的规则和政策。将处方或配药方面的意外或不当情况通过既有的错误报告系统向管理层报告，或以符合任何适用的当地隐私法律的方式向道德与合规部报告。
- **为患者保密。** 防止不当使用或披露患者的健康信息。切勿查找对您的职务而言并不需要的患者信息。
- **公平准确地收取产品和服务的费用。** 错收的款项必须退还，所有计费错误都应调查和解决。医疗服务计费必须准确及时，服务必须是医疗必需的。
- **遵守医疗法律和公司产品政策。** 了解与您的职务相关的健康与保健程序，并遵守这些程序。



## ✦ 全球健康与保健合规政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 建立起对我们企业的信任



# 公平竞争

我们相信，成功来自于通过自由公平竞争提供优质的产品和服务。反竞争的做法会损害顾客。公平竞争带来更强的创新、更低的价格和更好的质量。

## 诚信行事

- **与竞争对手独立展开竞争。**不与竞争对手分享敏感信息，如定价、成本、投标或战略计划。不与竞争对手或其他人达成限制竞争的协议。例如，不要就价格、销售条款、品种、毛利率、促销或产品、客户或市场的分配达成协议。
- **用正确的方式与供应商和其他第三方进行互动。**专注于沃尔玛的目标，更好地服务顾客。我们必须注意不通过供应商寻求或传递有关竞争对手的机密信息。我们也不得与其他供应商分享有关我们供应商的机密信息。如果机密信息或不正当的协议露出端倪，则停止谈话。明确表示您不想参与，并报告该事件。
- **妥善开展市场调查。**绝不鼓励任何人以不正当的方式向您提供机密信息。
- **诚实准确。**在定价、营销和广告中始终如实相告。
- **以正确的方式销售产品。**了解哪些产品有销售限制（例如酒精和烟草），并遵守这些限制。
- **寻求指导。**如果您对某项谈话或协议是否妥当有疑虑，请向法律部咨询。
- **遵守竞争和消费者保护法以及公司政策。**了解适用于您所任职务的反垄断和消费者保护政策和程序，并遵守政策和程序。
- **报告疑似违规行为。**凡是涉嫌违反沃尔玛《反垄断和竞争法政策》的行为都必须向道德与合规部或法律部报告。

## \* 全球反垄断和竞争法政策 全球消费者保护政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 切勿参与贿赂

在开展业务的世界任何地方，我们都会公平诚实地开展竞争。我们从不试图通过贿赂获得商业优势，也不容忍任何形式的贿赂或腐败。

## 诚信行事

- **不行贿受贿。**一些国家的法律对贿赂政府官员和贿赂非政府官员作了区分。我们不作这些区分。对我们来说，很简单，贿赂任何组织任何级别的任何人都是错误的。
- **第三方不得行贿。**任何代表沃尔玛工作的个人或公司都不得提议、给予或接受贿赂。如果为沃尔玛达成交易或完成服务的唯一途径是通过支付贿赂，那么我们期望第三方服务提供商拒绝贿赂并举报。贿赂不是我们的经营方式。
- **接洽反腐败合规部。**在与政府签订任何协议或聘请第三方中介机构之前，应获得反腐败合规部和法律部的批准。
- **遵守反腐败法律和公司政策。**沃尔玛致力于遵守所有防止贿赂和腐败的适用法律。了解并遵守当地的反腐败合规程序和控制措施。遵守有关实物和金钱捐赠的馈赠程序。
- **立即将贿赂或企图贿赂的指控直接报告给全球道德与合规部。**



## 什么是贿赂？

贿赂是指接受、提议支付、支付、承诺支付或授权支付金钱或任何有价值的物品，不恰当地影响任何行为或决定，或获得任何其他不正当的好处，从而获得或保留业务。

贿赂不限于现金。贿赂可以是礼品、旅行、用餐、款待、提供就业机会、慈善捐款或政治献金。

### 贿赂的警示信号

- 佣金付款过多
- 大额折扣
- 没有交付项的模糊顾问协议
- 提议或索要丰盛的款待或奢侈的礼品



## 第三方中介

第三方中介是指代表沃尔玛直接或间接与政府官员或政府实体打交道的任何人。这些第三方必须遵守沃尔玛严格的尽职调查、签约和监督要求。

## \* 全球反腐败政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



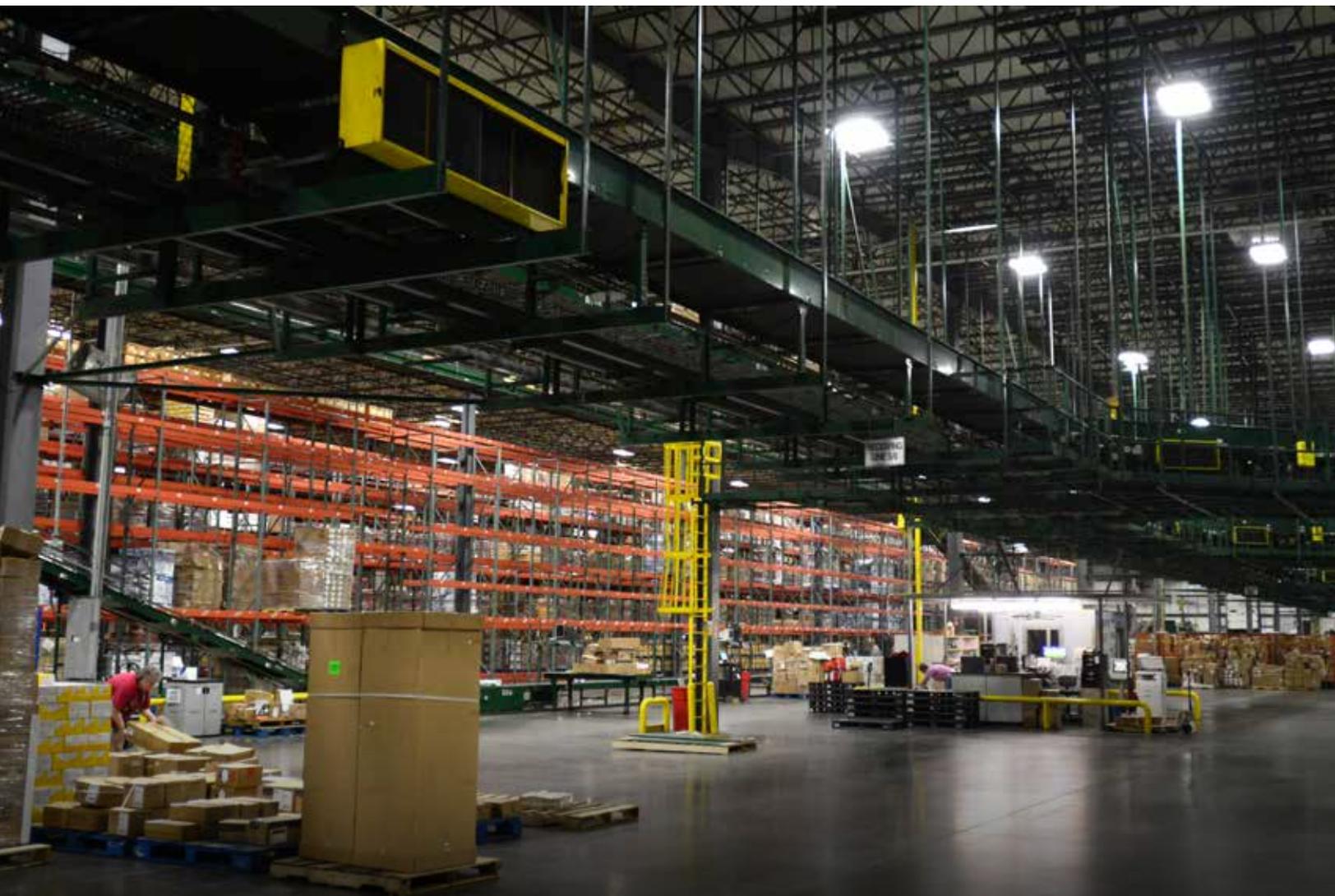
## 怎么办？

**警察拦住了从我们配送中心开出去的货车，说司机得向警察支付50美元，否则就会耽误送货。经理说我们应该随身携带50美元礼品卡来支付警察。这样做允许吗？**

不允许。我们不允许以任何不正当的付款来影响政府官员，包括警察。这条规定既适用于现金支付，也适用于其他有价物品，如礼品卡。请立即向全球道德与合规部报告此事。

**我们的下一家门店即将开业，就差营业执照了。为了加快进程，一位政府官员要求我们聘请一家公司来“办理这事”。这样做允许吗？**

不允许，我们不会应政府的要求聘用特定的第三方。我们不允许以任何不正当的付款或行动来影响政府官员的决定。这一规定也适用于代表我们行事的任何公司。请立即向全球道德与合规部报告此事。



# 保持准确的记录

保持诚实和准确的财务记录，能建立起对我们品牌的信任，为我们的战略提供信息，并帮助业务高效运营。我们所有人都有这个责任。



## 财务记录的例子

- 工资记录
- 发票
- 费用报告
- 销售或库存数据
- 美国证券交易委员会备案文件

“没有什么商业结果比你的个人诚信或我们公司的诚信更有价值。我们宁可财务结果不好，也不愿意走捷径。”

- 董明伦  
总裁兼首席执行官，沃尔玛公司

## 诚信行事

- **绝不伪造记录或账户。**作为上市公司，沃尔玛有保持记录清晰、准确、及时和完整的法律义务。绝不隐瞒、涂改或掩盖任何商业交易。
- **在创建和维护记录时，应遵守所有内部流程和控制措施。**即使您不直接负责信息披露或财务报告的编制，您也有责任在您编制的业务记录中报告准确信息。按照公司程序正确记录信息，包括审批、成本、销售、费用报告和时间记录。
- **符合记录管理要求。**遵守当地的记录管理和记录保留政策。
- **立即直接向全球道德与合规部报告有关伪造财务记录或干涉我们有关准确财务报告的内部控制的指控。**



## 怎么办？

**一位同事告诉我，她把我们的财务信息拉平，让“好的月份”帮一下“差的月份”。这有没有问题？**

有问题。以这种方式更改账户是不诚实的。这可能会给个人和沃尔玛带来严重后果。请立即向全球道德与合规部报告此事。



## 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 遵守国际贸易规则

我们的业务涉及产品、服务、信息和技术在世界各地的流动，包括跨境贸易。我们致力于以正确的方式进行产品和其他物品的采购和进出口。正确开展国际贸易活动对赢得和保持对我们企业的信任至为关键，使我们能够在必要时将这些物品运送到世界各地，支持各地顾客。

## 诚信行事

- **提供准确的信息。**在向相关的监管机构提供归类、估价、原产地等信息时要谨慎。
- **遵守贸易合规法律和我们的政策。**如果您在供应链中的工作涉及货物跨境流动，请了解并遵守营运所在国的法律。了解多个国家/地区的法律可能适用。在聘用第三方协助货物跨境流动之前，请确保此类第三方已获得所有必要的内部批准（例如，沃尔玛反腐败合规部的批准）。
- **遵守制裁法律和我们的政策。**在从某个国家采购之前，请确认适用法律是否允许这样做。许多政府都有一份名单，公司不得与名单上的国家和个人开展业务。根据适用的当地法律，如果沃尔玛会被禁止与某些公司或个人开展业务，就不能与之开展业务。
- **寻求指导。**在商谈国际交易之前，请联系道德与合规部或法律部，讨论任何贸易影响。

## \* 全球贸易合规政策 全球制裁政策



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



# 防止洗钱和消费欺诈

沃尔玛在世界各地提供金融产品和服务，包括汇款、汇票、支票兑现、账单支付、礼品卡、信用卡和保险。大多数顾客都是出于善意进行交易，但一些犯罪分子却试图利用我们的服务进行洗钱或危害顾客。防止洗钱和消费欺诈可以保护我们的顾客和公司，并可能阻止严重犯罪。

## 诚信行事

- **了解顾客。**金融产品和服务有时需要我们收集额外的顾客信息。在适用的情况下，审查并准确获取顾客信息。
- **报告可疑行为。**如果某项交易或顾客似乎很可疑，或者顾客看起来像是潜在的欺诈受害者，请遵守当地处理交易和报告可疑活动的程序。
- **遵守沃尔玛反洗钱和消费欺诈政策和程序。**这些政策和程序旨在保护顾客并确保我们在经营所在地遵守报告义务和其他法律义务。

## \* 全球反洗钱和金融服务政策



### 什么是洗钱？

洗钱是将犯罪所得投入合法的金融系统，掩盖犯罪所得。它与各种犯罪活动有关，包括恐怖主义、毒品交易和欺诈。

#### 洗钱的警示信号

如果您观察到警示信号，请按照当地的程序处理交易，并在适用情况下报告可疑活动。

- 某人提供不完整、虚假或可疑的信息、拒绝回答问题或隐瞒身份
- 以规避要求的方式进行购买，例如进行多次小额交易，金额低于必须向政府报告的数额。
- 使用多张汇票或大额现金进行付款。
- 大额购买预付产品，如礼品卡。
- 为不明身份的人购买礼品卡，包括为税务部门或执法部门等政府机构购买。



## 怎么办？

今天特别忙，我有很多顾客在排队等候。排在前面的顾客想给一个不认识的人汇款，我觉得这可能是一个骗局。我该怎么办？

如果您怀疑是洗钱或骗局，请按照您所在国家的适当程序报告可疑和欺诈活动。如果您所在国家的法律允许，请报告此事且不要完成交易。虽然这样做可能会花费额外的时间，给等待的顾客带来不便，但您可能会防止欺诈或其他犯罪活动。



## 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 正确地以及道德地使用数据和技术

当我们的顾客、员工和业务伙伴与我们分享数据和信息时，我们明白，保护数据和信息安全，并以他们期望的方式，道德地使用数据和技术，是非常重要的。我们将通过正确地使用技术、尊重个人隐私和保护他们的数据来维护和发展人们对我们的信任。

## 诚信行事

- **尊重人们和企业对我们的信任。**在处理技术和个人或企业信息时，以您理解并尊重其对个人和我们企业的重要性的方式处理。
- **明白要收集哪些信息以及为什么要收集信息。**当我们从个人那里收集信息时，要清楚地说明正在收集信息，并告诉对方你们为什么需要这些信息。
- **告诉人们你们在如何使用技术，以及你们将如何处理你们收集的信息。**诚实、透明、坦率地说明如何使用某人的信息。仅以那些方式使用信息，以免人们突然发现意料之外、未做解释的或不愿接受的用途。
- **对数据收集量和数据保存时间要考虑周全。**我们收集信息是为了改善顾客的购物体验并支持业务功能。我们必须存储和保护所收集到的一切信息，因此在收集信息之前，请确保你们需要这些信息。遵守有关保留和处置已收集之信息的当地记录管理政策。
- **保护信息。**保护个人和业务信息，防止未经授权的访问或披露。立即通过您当地的数据事件报告渠道报告任何已知或可疑的未经授权的访问或披露。
- **遵守数据保护和隐私法律以及我们的政策。**了解并遵守适用于您的业务领域和工作范围的数据政策、程序和控制措施。
- **寻求指导。**如果您对如何处理数据或哪些法律和政策适用于您的项目有疑问，请联系数字公民、隐私或法律部。

## \* 全球隐私合规与记录政策 报告数据事件的全球政策



### 怎么办？

#### 我不小心把包含顾客信息的电子邮件发错了收件人。我该怎么办？

如果将顾客或个人信息发给了未经授权的人，必须立即通过您当地的数据事件报告渠道报告此类事件。

#### 我想使用外部服务提供商来处理个人信息。我应该采取什么步骤？

必须对第三方进行评估，并签订合同。遵守关于合同和尽职审查的所有当地程序。



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。

# 负责任地采购

我们尊重所售产品生产者的权利。我们相信他们应该有一个安全健康的工作环境，我们禁止供应链中使用未成年人或强迫劳动。

## 诚信行事

- **了解我们的标准。**《供应商标准》规定了我们对供应链的期望。我们的员工和供应商应了解并遵守这些标准。
- **选择负责的供应商。**只与符合我们的“责任采购合规计划”要求，并致力于生产符合法律、行业和沃尔玛标准的食品和产品的供应商合作。
- **要求供应商承担起责任。**供应商应按照沃尔玛的要求披露工厂信息，按时完成并提交审核，并与他们的工厂合作，整改在审核中发现的所有不合规问题。
- **遵守我们的责任采购政策。**了解适用于您职责的责任采购程序，并遵守这些程序。
- **直言相告。**如果您怀疑某个供应商或工厂未能达到我们的《供应商标准》，请联系道德与合规部。



## 怎么办？

最近走访工厂，我注意到一些工人看起来很害怕，但供应商说一切正常。我该怎么办？

如果您怀疑工人受到虐待，请向道德与合规部报告。他们会调查这一问题，并可能酌情与供应商跟进。

“我们相信共同价值理念的概念，沃尔玛的经营不仅是为了顾客、员工和股东的利益，也是为了所有利益相关者的利益，包括供应商、社区和整个社会。对我们来说，以合乎道德和正确的方式做事很重要。”

- 董明伦  
总裁兼首席执行官，沃尔玛公司

 **全球责任采购合规政策**  
**全球防止强迫劳动政策**  
**供应商标准**



## 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



## 保护我们的财产

保管好沃尔玛的财产有助于我们做到“天天低成本”。提供沃尔玛财产（包括电脑、商品、工具、家具、车辆和办公用品）是为了使你们能够完成工作，使沃尔玛能够取得经营成功。我们相信我们会正确使用沃尔玛财产，并保护其免受损失、盗窃、滥用、损坏或浪费。

### 诚信行事

- **做个好管家。**明智地使用我们的资源和资金，做到“天天低成本”。
- **保护沃尔玛资金。**将资金用于预期目的。在发生费用之前取得所有必要的批准。
- **保护知识产权。**在当地法律允许的范围内，您在工作中创造的任何东西（包括发明、发现、想法、艺术品和其他流程改进）都是沃尔玛的财产，并且在您离开公司时仍然是沃尔玛的财产。
- **报告滥用。**如果您发现沃尔玛财产被滥用，请向管理层、人力资源部或道德与合规部报告。



### 怎么办？

一位顾客退回了一件损坏的商品，我知道这件商品不能再卖。我可以把它带回家吗？

不可以。即使商品损坏或过期，也仍然是沃尔玛的财产。请通过既定的退货流程妥善记账和处理。



### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



## 不要滥用内幕信息

您可能知道有关我们业务的重要信息，而这些信息尚未公开。内幕信息可能会影响沃尔玛或我们某个业务伙伴的股票价格。只根据公开及合法的信息进行交易，就是在维护沃尔玛的诚实和公平声誉。

### 诚信行事

- **不要根据内幕信息进行交易。** 由于沃尔玛是美国上市公司，所以我们全都必须遵守美国证券法，其中包括禁止内幕交易的规定。如果您掌握了关于沃尔玛或我们业务伙伴的某些不为公众所知的重要或敏感信息，那么购买或出售沃尔玛或该业务伙伴的股票是非法的。内幕信息的例子包括财务业绩、定价或营销策略变化、重大诉讼或合同、关键管理人员变动以及未来销售和盈利预测。如果您不确定某事是否符合内幕信息的条件，请联系法律部寻求建议。
- **守口如瓶。** 只与需要内幕信息来完成工作的员工分享这类信息。
- **不要分享内幕消息。** 不要向沃尔玛以外分享内幕信息，即使是家人或朋友也不要分享。在讨论内幕信息时，请留意周围环境，以免被人听到。

### \* 内幕交易政策



#### 怎么办？

我知道某家供应商即将推出一款了不起的新产品。这个消息还没公开。如果我不透露原因，我可以建议朋友购买该公司的股票吗？

不可以。即使你并未给出推荐理由，但根据内幕信息作出推荐，仍是违法的。如果您不确定是否允许进行交易，请联系法律部。



#### 有疑问时，请求助。

如果您有疑问或疑虑，请告诉管理层、人力资源部或道德与合规部。



## 全球道德热线电话

阿根廷 0800-888-0124	洪都拉斯 800 222 00141	新加坡 800-130-1529
孟加拉国 000800-031016	香港 800-930-587	南非 0800 203 246
博茨瓦纳 00269-800-7861-036	印度 000-800-040-1503	西班牙 900 876 292
巴西 0-800-761-1943	印度尼西亚 007-803-321-8281	斯威士兰 8001333
柬埔寨 1800-20-8963	以色列 1-809-477-259	坦桑尼亚 0800 78 0006
加拿大 800-963-8442	日本 0120-692-344	泰国 001-800-13-203-9969
加拿大（法语） 800-805-9121	约旦 0800-22319	土耳其 00-800-113-6848
智利 800-550707	肯尼亚 0800 221 9008	乌干达 0800 113224
中国 400-120-4020	莱索托 800 62000	英国 0800 051 8266
哥伦比亚 01800-913-7496	马拉维 0800-026-9000	阿拉伯联合酋长国 8000-3201-39
哥斯达黎加 0800-542-5443	马来西亚 1-800-817-362	美国 800-963-8442
多米尼加共和国 1-888-751-8878	墨西哥 800 963 8422	越南 120-32-518 & 122-80-160
厄瓜多尔 1-800-000-884	摩洛哥 +212-5204-85021	赞比亚 8877
埃及 0800-000-9471	莫桑比克 824001	
萨尔瓦多 800-6126	Myntra（印度） 1800-102-1482	
Flipkart（中国） 400-120-0384	纳米比亚 800000077	
Flipkart（印度） 1800-102-1482 & 800-050-1482	荷兰 0-800-024-9759	
Flipkart（以色列） 1-809-467272	尼加拉瓜(TF) 001-800-220-1967	
Flipkart（新加坡） 800-492-2426	尼加拉瓜（当地） 505 2248 2275	
Flipkart（美国/加拿大） 1-800-564-4163	尼日利亚 0708 060 1109	
法国 0800-903277	巴基斯坦 00800-90-033-041	
加纳 030 708 4830	巴拿马 800-0413	
危地马拉 1 800 8350377	秘鲁 0800-78378	
	PhonePe（印度） 1800-102-1482	

\*注：电话号码可能会有变化

## 疑问或疑虑



请与管理层、更高级别的管理层、人力资源部、道德与合规部或法律部讨论。



[www.walmartethics.com](http://www.walmartethics.com)



[ethics@walmart.com](mailto:ethics@walmart.com)



美国、加拿大和波多黎各境内请致电 **800-963-8442 (1-800-WM-ETHIC)**，或拨打您当地的电话号码。道德热线每周7天、每天24小时开通，以大多数当地语言提供服务。



沃尔玛公司

收件人：Global Ethics & Compliance, 702 SW 8th Street, Bentonville, AR 72716-0860